

ICS 03.080

C 00

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

XX/T XXXXX—XXXX

电视购物诚信服务体系评价指南

Guidelines for the evaluation of service system of TV shopping integrity

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言

1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	3
5 经营原则	3
6 管理与社会监督	5
7 评价指标体系	7
8 评定等级划分	7
9 评价方法	
附录A 电视购物企业诚信评价量化指标	7
附录B 电视购物企业等级划分原则	8
附录C 电视购物企业诚信评价评分细则	9
参考文献	19

前 言

本标准根据GB/T 1.1-2009给出的规则编写。

本标准由中国商业联合会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准主要起草单位：中国商业联合会媒体购物专业技术委员会、XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX、

本标准主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX

电视购物诚信服务体系评价指南

1 范围

本标准规定了电视购物企业诚信经营的基本要求、经营原则、管理与社会监督、评价指标及评定标准等内容。

本标准适用于在中华人民共和国境内的电视购物企业的诚信经营管理、监督管理及评价或认证等。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改本）适用于本文件。

GB/T18016-2004 零售业态分类

GB/T 27922-2011 商品售后服务评价体系

SB/T10965-2013 媒体购物经营要求

3 术语和定义

3.1

电视购物 TV shopping

以电视为主向消费者进行商品推介,取得订单并通过物流配送送达消费者的零售业态。

3.2

无店铺零售 non-store retailing

不通过店铺销售,由厂家或商家直接将商品递送给消费者的零售业态。

[GB/T18016-2004, 4.2]

3.3

售后服务 after-sale service

向顾客售出商品或从顾客接受无形产品开始，所提供的有偿或无偿的服务。

[GB/T27922-2011, 3.1]

3.5

电视购物企业 broadcast and television shopping company

利用在电视频道中播放商品订购节目或商品订购广告的方式，获得商品订单以实现销售的企业。

4 基本要求

- 4.1 遵循国家有关诚信经营的法律、法规的规定，做到合法合规经营。
- 4.2 坚持以人为本，恪守职业道德。
- 4.3 建立诚信经营监督机制，建设信用文化，推进全行业的信用评价体系建设。
- 4.4 积极参加由政府部门、中介机构、行业协会等组织的诚信经营创建活动。

5 经营原则

5.1 依法经营

- 5.1.1 遵守国家有关工商管理、行业管理、产品质量、合同、广告、反不正当竞争、消费者权益保护等方面的法律、法规及强制性标准的规定，合法开展经营活动
- 5.1.2 依法履行财务制度，照章纳税，不应出现做假账行为。
- 5.1.3 执行国家相关物价价格政策，不应出现各种形式的价格欺诈行为。

5.2 诚实守信

- 5.2.1 建立完善的电视购物质量管理体系，确保经营电视购物商品的质量，杜绝经营假冒伪劣商品。按照有关规定，配合政府监管部门和供应商对质量有问题的电视购物商品实行换货或退货。
- 5.2.2 电视购物商品应明码标价，货真价实，质价相符，计量准确。
- 5.2.3 按照合同规定行使权利、履行义务，严守商业信用，树立诚实守信的良好形象。
- 5.2.4 维护市场公平竞争秩序和竞争规则，反对采用不正当手段进行恶性竞争。在营销活动中不应诋毁其他企业声誉，不应使用账外暗中回扣、恶性压价或合同外让利等非法促销手段，不应出现商业贿赂行为。

5.2.5 尊重他人知识产权，培育和维护自主知识产权，不应出现侵权事件。

5.3 健全规章制度

5.3.1 制定完整的商品供应管理、质量管理、配送管理、合同管理、财务管理、信用管理、人力资源、安全生产、品牌管理、危机管理等制度、规范和相应的操作流程，保证各个环节有序、高效运行。

5.3.2 严格执行电视购物行业管理的相关规定、规范和准则，按照国家有关规定购进、销售符合标准要求的商品。有效控制和预防国家明令禁止的商品进入渠道销售。

5.3.3 建立企业诚信经营管理制度与机制，并做到监督保障措施完善，职责明确，奖惩分明。

5.3.4 加强企业信用风险的评估与控制，做好公共关系管理、危机预警与处理工作。

5.4 规范服务

5.4.1 坚持信誉第一、顾客至上的服务宗旨，树立一切为满足消费者需求的服务理念，为客户和消费者提供优质服务。

5.4.2 制定覆盖售前、售中和售后全过程的服务准则和服务流程，严格践行服务承诺，对服务流程进行管理和控制，收集客户信息，定期回访客户，自觉维护客户与消费者的合法权益。

5.4.3 正确介绍所经营商品的功效，做到广告信息合法、真实、准确，不作夸大宣传，不误导和欺诈消费者，杜绝虚假广告。

5.5 履行责任

5.5.1 认真履行企业是电视购物安全第一责任人的义务，采取措施切实保障经营电视购物商品质量和消费者正确、安全地使用商品。

5.5.2 认真履行政府赋予企业的责任，承担突发事件和公共卫生事件应急供应任务，发挥电视购物行业的优势和作用，救死扶伤，保障供应。

5.5.3 认真履行社会公益责任，积极提供公益健康教育，努力回馈社会。

5.5.4 认真履行用 遵守劳动保障法律法规，严格执行劳动合同，善待员工，建立和谐劳动关系，保障企业员工的合法权益。重视员工职业教育，不断提高员工专业知识和服务技能水平，为员工提供职业发展机会。

5.5.5 认真履行环境保护责任，杜绝环境污染，发展绿色、低碳经济，建设环境保护型、资源节约型企业。

5.5.6 严格遵守安全管理法律法规，消除各类安全隐患，确保消费者和劳动者人身、财产安全。

6 管理与社会监督

6.1 诚信经营的管理

6.1.1 高度重视企业诚信经营的管理，确定领导分管负责，设立企业信用管理部门或管理人员，定期检查和考核。

6.1.2 建立企业信用档案，做到真实、准确、可追溯，并规定诚信记录的标识、存放、保护、检索、留存和处置。

6.1.3 经常组织诚信经营方面的自律教育，树立良好职业道德，开展诚信经营企业创建活动，并建立内部自查改进机制。

6.1.4 将诚信经营内容纳入企业年度工作报告或社会责任报告，公布企业坚守诚信经营原则、履行社会责任现状、规划与措施，主动接受员工与社会的监督。

6.1.5 建立和完善企业信用评价体系，通过信用评价、服务评级及交易纠纷等方面的综合指标，评价企业的信誉和客户的满意程度。

6.1.6 执行行规行约，积极参加行业协会组织的信用培训、行业信用评价等信用体系建设工作。

6.2 诚信经营的社会监督

6.2.1 公开服务公约、服务项目和举报投诉电话，自觉接受政府、社会和舆论监督，认真对待公众投诉，做到及时处理与反馈。

6.2.2 积极参与整顿和规范市场经济秩序专项行动,配合有关部门依法打击制售假冒伪劣商品和商业欺诈等违法行为,为客户与消费者维权提供便利和支持。

6.2.3 上市企业应按照国家有关法律、法规的规定,定期向社会真实披露其应当披露的企业相关信息。

7 评价指标体系

7.1 电视购物诚信经营服务体系评价指标

评价指标分为量化指标和定性指标。定量指标包括合同履行率、商品合格率、客户投诉处理率以及客户满意率等。具体计算方法与公式参见附录A。

7.2 定性指标

7.2.1 企业应建立相关法律法规资料档案,有关领导和责任人应熟悉国家、行业的法律法规。

7.2.2 企业应建立与诚信经营相关联的管理制度。

7.2.3 企业应建立客户投诉台帐,并对客户投诉处理结果进行记录。

7.2.4 企业定期召开客户座谈会,收集客户意见。

7.2.5 企业应定期对员工进行诚信教育,使员工在日常工作行为中始终保持诚信理念。

8 评定等级划分

8.1 电视购物企业诚信服务评价标准分为四个等级,分别是AAAA、AAA、AA、A级。

8.2 评定或认证组织。AAAA、AAA级诚信企业由国家主管行业协会组织评定或认证,AA、A级诚信企业由国家主管行业协会授权省市级地方行业协会组织评定或认证。

8.3 电视购物诚信企业等级评定细则参见附录B执行。

9 评价方法

9.1 总体要求

9.1.1 依据本标准开展电视购物企业诚信服务经营评价,需成立评价工作小组执行具体工

作，由媒体购物评审员组成，评价工作组组长宜有高级媒体购物评审员担任，工作组成员由至少是媒体购物评审员担任，每个工作组至少由三名人员组成。

9.1.2 企业诚信服务经营评价应制定计划，计划包括评价范围、申请评价等级。

9.1.3 评价时宜采用文件调查和现场考察的方式，包括查阅文件盒记录、询问工作人员、观察现场、访问顾客等。

9.2 评分

9.2.1 依据本标准附录 B 规定的评分标准，以及附录 C 规定的评分细则进行评分。

9.2.2 评分结果汇总后得出总分，由评审工作组按总分确定诚信服务等级。

9.2.3 评审工作组应编写评价报告，将评价结果反馈给企业。

9.2.4 企业对评价结果有异议，可在收到评价报告 15 个工作日内，与评价工作组沟通。评价结果有评价工作组组长负责解释。

9.3 评价结果应用

9.3.1 根据评价结果评定企业诚信服务水平，并以不同等级（按附录 B 分数标准）区分优质程度。

9.3.2 获得 AAAA 级诚信服务企业称号的企业为国家最佳诚信服务企业，由国家媒体购物行业管理机构授予相应证书和奖牌。

9.3.3 获得 AAA 级诚信服务企业称号的企业为行业最佳诚信服务企业，由媒体购物行业管理机构授予相应证书和奖牌。

9.3.4 获得 AA 级、A 级诚信服务企业的企业为地方诚信服务企业，由地方媒体购物行业管理机构授予相应证书和奖牌。

附录 A

电视购物企业诚信评价量化指标

(资料性附录)

A.1 合同履约率, %。表征企业履行合同的诚信和能力。

$$\text{合同履约率}(\%) = \frac{\text{已履行完成的合同数量 (个)}}{\text{企业与客户签署的合同总量 (个)}} * 100\% \dots\dots\dots (1)$$

A.2 商品合格率, %。表征企业所售出商品质量, 按照相关标准检验的合格情况。

$$\text{商品合格率}(\%) = \frac{\text{企业售出商品合格数量}}{\text{企业售出商品总数}} * 100\% \dots\dots\dots (2)$$

A.3 客户投诉处理率, %。反映客户投诉后企业正确处理客户意见的态度。

$$\text{客户投诉处理率}(\%) = \frac{\text{企业对客户投诉处理的数量}}{\text{客户投诉总量}} * 100\% \dots\dots\dots (3)$$

A.4 电话放弃率, %。在统计期内, 呼叫中心系统已经接通, 但在座席应答之前被来电者终止的电话呼叫。表征座席应答及时的程度。

$$\text{电话放弃率}(\%) = \frac{\text{被来电者终止的电话呼叫次数}}{\text{总的呼叫次数}} * 100\% \dots\dots\dots (4)$$

附录 B

电视购物诚信企业等级划分原则

(资料性附录)

B.1 评分标准

电视购物诚信企业评定的基本分为 400 分，加分 100 分，总分 500 分。其中：

- 1) 评为 A 级诚信企业，应：
——基本分达到 280 分以上。
- 2) 评为 AA 级诚信企业，应：
——基本分达到 320 分以上；
——或基本分达到 300 分以上，总分达到 350 分以上。
- 3) 评为 AAA 级诚信企业，应：
——基本分达到 370 分以上；
——或基本分达到 360 分以上，总分达到 420 分以上。
- 4) 评为 AAAA 级诚信企业，应：
——基本分达到 390 分以上，且总分达到 450 分以上；
——或基本分达到 380 分以上，总分达到 460 分以上。

B.2 具体评分内容包括：

- 1) 企业诚信的基本要求 (60 分)；
- 2) 企业产品 (商品) 要求 (100 分)；
- 3) 企业广告片制作要求 (100 分)；
- 4) 呼叫中心要求 (50 分)；
- 5) 物流配送要求 (40 分)；
- 6) 支付和售后服务 (50 分)；
- 7) 加分项目 (100 分)。

电视购物企业诚信评价评分细则见附件 C。

B.3 报告和记录

- 1) 检查记录表；
- 2) 评价评分表；

附录 C

电视购物企业诚信评价评分细则

(资料性附录)

电视购物企业诚信服务评价评分内容共有七部分组成，具体如下：

- C.1 企业诚信经营基本要求评价评分 见表 C1。
- C.2 企业经营商品要求评价评分 见表 C2。
- C.3 企业广告片制作要求评价评分 见表 C3。
- C.4 呼叫中心要求评价评分 见表 C4。
- C.5 物流配送要求评价评分 见表 C5。
- C.6 支付、售后服务和客户信息安全要求评价评分 见表 C6。
- C.7 加分项目评分表 见表 C7。

表 C1 企业诚信经营的基本要求

评价项目	评价内容	评价要求	规定得分	扣分标准	扣分	得分	备注	
一、企业诚信经营的基本要求（60分）	1. 企业的方针、目标（分值5分）	有企业方针，符合企业实际	5	没有方针扣3分				
		有企业目标		没有目标扣3分				
		目标可量化、能实现		目标无量化或无法实现扣1分				
	2. 企业组织机构图和职责划分（分值10分）	有完善的组织机构图（其中包括诚信经营管理机构图），机构图与企业实际现状相符	10	没有组织机构图扣5分，组织机构图不全面，企业设置的机构与机构图不符或机构没有纳入管理范围扣2分				
		有最高管理者诚信管理职责		没有诚信经营管理机构扣1分				
		其他各部门诚信管理职责		没有最高管理者诚信管理职责扣2分				
		有诚信管理管理职责		没有各部门诚信管理职责扣5分，每缺一扣1分				
		部门诚信管理职责划分明确，符合企业实际		没有诚信管理部门职责扣1分				
	3. 诚信管理要求（分值5分）	有诚信管理专、兼职人员	5	没有诚信管理专、兼职人员扣5分				
		人员职责明确		没有诚信管理专、兼职人员扣5分				
		人员有诚信管理专业知识		没有诚信管理专、兼职人员扣5分				
	4. 诚信管理培训（分值10分）	有全员培训计划（内容具体），包括诚信管理培训计划	10	没有培训计划扣5分				
		有培训记录（时间、地点、人数、培训内容、授课教师）		没有培训记录扣3分				
		有培训考试、考核记录		没有考试记录扣1分				※
		完成全员培训计划量的100%		完成培训计划量的50%以上，100%以下扣2分 完成培训计划量的30%以上，50%以下扣3分 完成培训计划量的30%以下扣5分				

表 C1（续）企业诚信经营的基本要求（60 分）

评价项目	评价内容	评价要求	规定得分	扣分标准	扣分	得分	备注
一、企业诚信管理工作的基本要求（60 分）	5. 适合企业发展的诚信管理规划、计划（分值 5 分）	有完整的企业发展规划	5	没有规划扣 5 分			※
		有完整的诚信经营管理计划		没有计划 3 分			
	6. 诚信管理法律法规健全（分值 5 分）	有广泛有效的法律法规收集信息渠道（包括上网、订阅相关报刊、杂志、定期外购）	5	没有扣 1 分			
		对搜集的法律法规等信息进行整理、登记、存档，并有及时提供的记录		没有扣 1 分			
		能及时了解有关法律法规发布、修订、更改、废止信息，保证企业执行的法律法规具有良好的时效性		时效性差扣 3 分			
		建立法律法规等电子文档		没有扣 1 分			※
	7. 建立满足企业需求的质量管理体系（分值 10 分）	有企业质量管理体系	10	没有建立相应的质量管理体系扣 10 分			
		质量管理体系层次结构合理		不够合理扣 2 分			
		有企业质量管理体系发布令、体系编制说明、明细表及统计表		每缺少一项扣 1 分			
	8. 企业履行合同能力（分值 10 分）	合同履约率达到 100%	10	不扣分			
		合同履约率界于 [80%，100%）		扣 2 分			
		合同履约率界于 [70%—80%）		扣 4 分			
		合同履约率界于 [60%—70%）		扣 6 分			
		合同履约率界于 [50%—60%）		扣 8 分			
		合同履约率低于 50%		扣 10 分			

表 C2 企业经营商品要求（100 分）

评价项目	评价内容	评价要求	规定得分	扣分标准	扣分	得分	备注
二、企业经营商品要求（100分）	1. 商品合格率（分值 10 分）	合格率达到 100%	20	不扣分			
		合格率达到[90%-100%)		扣 2 分			
		合格率达到[80%-90%)		扣 4 分			
		合格率达到[70%-80%)		扣 8 分			
		合格率达到[60%-70%)		扣 10 分			
		合格率达到[50%-60%)		扣 15 分			
		合格率低于 50%		扣 20 分			
	2. 商品检验证明（分值 10 分）	有商品检验证明	10	不扣分			
		无商品检验证明		扣 10 分			
		商品检验证明缺项，不完整		每缺一项扣 2 分，扣完为止			
	3. 商品质量合格证（分值 10 分）	有商品质量合格证，且齐全	10	不扣分			※
		无商品质量合格证		不符合扣 10 分			
商品合格证缺项，不完整		每缺一项扣 3 分。					

表 C2（续）企业经营商品要求（100 分）

评价项目	评价内容	评价要求	规定得分	扣分标准	扣分	得分	备注
二、企业经营商品要求（100分）	4. 商品说明书（分值 20 分）	商品说明书规定内容符合要求，执行标准合法、现行有效	20	标准违反法律、法规或与强制性标准相抵触的扣 20 分；执行或引用过期作废标准的扣 5 分；			
		规定了产品的功能、特性指标并能保证实现		未规定扣 2 分			
		商品执行标准包括服务标准能满足顾客规定的要求或产品预期用途		不能满足要求和用途扣 10 分			
		标准规定了合格判定程序，以及标志、包装、运输、贮存		未做规定每项扣 2 分			
	5. 生产许可	商品有生产许可证	20	没有，扣 20 分			

	证（分值 20 分）	生产许可证书过期，未及时换证。		扣 5 分			
	6. 商品包装（分值 20 分）	按包装规定进行包装	20	没按包装规定，扣 10 分			
		包装上应有生产日期、质量保证期、使用日期		未做规定每项扣 2 分			
		包装上应有警示标志		未做规定扣 2 分			
		包装上应有生产厂地址、生产厂名称		未做规定每项扣 2 分			
		包装上应有标准号码		没有扣 2 分			

表 C3 企业广告片制作要求（100 分）

评价项目	评价内容	评价要求	规定得分	扣分标准	扣分	得分	备注
三、企业广告片制作要求（100 分）	1. 设备、基础设施和装备配备（分值 20 分）	拍摄广告的设备、基础设施和装备应配备齐全，满足企业实际需要	20	不齐全，扣 10 分			
		有拍摄场地，且场地环境符合商品宣传的要求（可租用场地）		没有场地，扣 2 分			
		应有拍摄设备，且相关设备齐全，满足要求		没有设备，或设备不能满足要求，扣 2 分			
		基础设施、工作环境的温度、湿度、清洁度、卫生条件等满足要求		每少一项扣 2 分			
	2. 拍摄人员要求（分值 20 分）	拍摄广告应配备具有一定拍摄经验的专业人员，从事商品拍摄应有上岗证书，并满足企业实际需要	20	使用非专业人员，扣 5 分			
		拍摄人员应取得上岗证书		没有取得上岗证，扣 5 分			
		参与拍摄人员分工明确		没有做分工，扣 2 分			
		参与拍摄人员应有岗位职责		没有职责，扣 2 分			

表 C3（续） 企业广告片制作要求（100分）

评价项目	评价内容	评价要求	规定得分	扣分标准	扣分	得分	备注
3、企业广告片制作要求(100分)	3. 商品介绍人要求 (分值 20分)	商品介绍人应经具有播音主持以及相关专业大专以上学历	20	无相关学历, 扣 2 分			※
		商品介绍人应需要国家一级乙等之上的普通话证书		无相应普通话证书, 扣 2 分			
		商品介绍人应持有主持人上岗证		无上岗证, 扣 2 分			
		商品介绍人需要良好的语言表达能力以及语言表达技巧, 较高的与观众的互动能力、较好的感染力, 反应敏捷, 创造力强		未达到规定, 扣 2 分			
		商品介绍人需要良好的仪态仪表, 团体合作精神		未达到规定, 扣 2 分			
	4. 广告节目形态要求 (分值 20分)	对商品信息作全方位介绍, 展示商品外型、演示功能、人物访谈恰当、真实。	20	缺少一项, 扣 5 分			※
		服饰类商品要有演员或模特现场展示, 最大限度满足消费者了解商品的愿望		未达到规定要求, 扣 5 分			
		电视购物节目自始至终会在电视画面上显示销售、咨询、订购的免费电话		未达到规定要求, 扣 5 分			
电视购物节目不应采用“叫卖式”夸张配音、语调、动作等宣传商品		未达到规定要求, 扣 5 分					

表 C4 呼叫中心要求（50 分）

评价项目	评价内容	评价要求	规定得分	扣分标准	扣分	得分	备注
四、呼叫中心要求（50分）	1. 呼叫中心建设（分值 20分）	应建设符合要求呼叫中心系统	5	未达到规定，扣 5 分			※
		具有一定数量的坐席		未达到规定，扣 5 分			
		配备合适数量的话务人员		未达到规定，扣 5 分			
		租赁呼叫中心系统，配置齐全		未达到规定，扣 5 分			
	2. 呼叫人员要求（分值 10分）	呼叫人员普通话标准，反应敏捷，语音清晰	10	未达到规定，扣 5 分			※
		持上岗证上岗		没有上岗证，扣 5 分			
	3. 呼入电话放弃率（分值 20分）	呼入电话放弃率达 100%。	20	不扣分			
		呼入电话放弃率达到[90%-100%)		扣 2 分			
		呼入电话放弃率达到[80%-90%)		扣 4 分			
		呼入电话放弃率达到[70%-80%)		扣 6 分			
呼入电话放弃率达到[60%-70%)		扣 8 分					
呼入电话放弃率达到[50%-60%)		扣 10 分					
呼入电话放弃率达到 50%以下	扣 15 分						

表 C5 物流配送要求（40 分）

评价项目	评价内容	评价要求	规定得分	扣分标准	扣分	得分	备注
五、物流配送要求（40分）	1. 物流配送中心(分值 10 分)	自建物流配送中心的企业应达到 SB/T10965-2013 第 6.4 的要求	10	未达到要求，扣 5 分			
		外包物流配送应签署正式合同		无正式合同，扣 5 分			
	2. 物流配送人员(分值 10 分)	物流配送人员应经过培训，并有培训记录	10	无培训记录，扣 5 分			
		物流配送人员资格，获得上岗证书		无上岗证，扣 5 分			
	3. 物流配送服务(分值 20 分)	物流配送应保证人员、商品、货款及订单信息安全	20	未达到规定要求，扣 5 分			※
		依据销售商协议，完成对照订单、确认商品货物、封装后，送达收货人，并收回货款		未达到规定要求，扣 5 分			
		对联系不到消费者无法送达时，应及时反馈信息给销售商，协商处理解决方案。		未达到规定要求，扣 5 分			
保护客户隐私，不应将销售商、顾客信息用于其他任何目的和用途	未达到规定要求，扣 5 分						

表 C6 支付、售后服务和客户信息安全要求（50 分）

评价项目	评价内容	评价要求	规定得分	扣分标准	扣分	得分	备注
六、支付和售后服务要求（50分）	1. 支付（分值10分）	应明确各种途径的支付方式，并告知消费者正确使用	10	未达到规定要求，扣5分			
		支付过程出现问题，应及时告知消费者		未达到规定要求，扣5分			※
	2. 售后服务（分值20分）	应制定明确的售后服务总则	20	无明确规定，扣5分			
		应制定详细的售后服务细则		无详细规定，扣5分			
		应有具体的服务承诺		没有承诺，扣5分			
		应有具体的服务流程		没有服务流程，扣5分			
	3. 退换货及退款服务（分值10分）	应制定退换货服务流程	10	没有退换货服务流程，扣5分			
		应有详细的退款说明		没有退款说明，扣5分			
	4. 客户信息安全（分值10分）	采取措施保证客户信息安全		没有具体措施，扣5分			
		客户退出会员，应删除会员信息并做处理		没有及时删除，扣5分			

表 C7 加分项目评分表

评价项目	加分内容	评价要求	规定得分	小项得分	实际得分
七、加分项目(100分)	1. 通过媒体购物行业诚信注册认证, 并获得可追溯查询证书	1. 通过媒体购物行业诚信注册认证	20	20	
		2. 获得可追溯查询证书		15	
	2. 参与国家、行业、地方标准制、修订	1. 企业参与国家标准制定	15	15	
		2. 企业参与行业标准制定		10	
		3. 企业参与地方标准制定		5	
	3. 所售商品生产企业获得质量管理认证证书	1. 企业管理获得 ISO9000 系列认证证书	15	15	
		2. 商品获得产品认证证书		10	
		3. 企业获得环境或卫生、或其他认证证书等		5	
	4. 企业建立诚信信息化管理及诚信管理机构设置, 满足生产、经营需要	1. 建立了客户管理信息数据库, 并实施信息网络化管理	30	20	
		2. 有最高管理者参加的诚信管理委员会作为决策机构, 并设有专、兼职诚信管理机构和人员		10	
		3. 有专、兼职诚信管理机构和人员		5	
	5. 企业诚信管理工作有突出贡献, 近五年内获国家、行业或地方政府部门明令表彰。包括: 名牌产品、免检产品、质量管理奖、科技进步奖和诚信管理工作先进奖	1. 获得国家政府部门表彰	20	20	
		2. 获得具有国家行业管理职能的组织表彰		10	
		3. 获得省级地方政府部门表彰		5	

参考文献

- [1] 《中华人民共和国广告法》 主席令 8 届 24 号
 - [2] 《中华人民共和国消费者权益保护法》 主席令 8 届 11 号
 - [3] 《广播电视广告播出管理办法》国家广播电影电视总局令第 61 号
 - [4] 《广电总局关于加强电视购物短片广告和居家购物节目管理的通知》国家广播电影电视总局发第 71 号
 - [5] 《关于整顿广播电视医疗咨询服务和电视购物节目内容的通知》
 - [6] 《关于进一步加强广播电视医疗和药品广告监管工作的通知通知》
 - [7] GB7718-2011 食品安全国家标准预包装食品标签通则
 - [8] SB/T10518-2009 电子商务模式规范
 - [9] SB/T10693-2012 网络购物术语
 - [10] YZ/T 0128-2007 快递服务术语和定义
-