

实体书店星级的划分与评定

Classification and accreditation for star-rated physical bookstore

行业标准信息服务平台

2019—06—27 发布

2019—07—01 实施

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
4 实体书店星级的等级划分	2
5 实体书店星级评价指标	2
5.1 指标层级、数量与结构	2
5.2 指标类别	2
5.3 指标分值	2
6 实体书店参加星级评定的必备条件	2
7 实体书店参加星级评定的基本要求	3
7.1 商品	3
7.2 服务	3
7.3 环境	3
7.4 营销	4
7.5 管理	4
7.6 业绩	4
8 实体书店星级评定的规则	4
8.1 评分方法	4
8.2 评定各星级得分值要求	4
附 录 A（规范性附录） 实体书店星级评价指标及评分方法	6
附 录 B（规范性附录） 出版物商品品质认定评分方法	21
附 录 C（规范性附录） 营业员熟悉图书陈列位置评分方法	22
附 录 D（规范性附录） 读者满意度评分方法	23
附 录 E（规范性附录） 管理制度体系评分方法	24