



# 中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11021—2013

---

## 美发美容企业信用等级评价标准 和评价指标体系

Credit rating criteria and assessment indicator system for hairdressing  
and beauty enterprises

2013-06-14 发布

2013-12-01 实施

---

中华人民共和国商务部 发布

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国美发美容协会提出。

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：中国美发美容协会、上海美发美容行业协会、琪雅集团有限公司。

本标准主要起草人：闫秀珍、董元明、张仕伍、陈明、夏正奇、王建、武意训。

# 美发美容企业信用等级评价标准 和评价指标体系

## 1 范围

本标准规定了美发美容企业信用等级评价标准和评价指标体系的术语和定义、评价依据、组织机构和职责、评价原则、申评条件、信用等级划分标准、评价程序、监督管理、企业信用等级评价指标体系和评分标准。

本标准适用于具有合法资质的美发美容服务企业。

## 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(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 9666 理发店、美容店卫生标准

GB 13495 消防安全标志

GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施

SB/T 10437 美发美容行业管理技术规范

美容美发单位化妆品经营质量管理规范(国家食品药品监督管理局 2012 年修订稿)

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**信用等级 credit rating**

评价企业信用程度的指标。

## 4 评价依据

企业资质信用、安全信用、经营信用、财务信用、服务信用的评价。

### 4.1 资质信用

4.1.1 法律文件:有效期内的营业执照、卫生许可证、税务登记证、组织机构代码证等,证件齐全。

4.1.2 人员资质:从业人员须具备与企业规模、经营范围相适应的专业资质。

4.1.3 经营场所:具有房地产产权证或者其他合法权属证明及国家有关部门许可的使用证明。

### 4.2 安全信用

4.2.1 服务场所:执行安全生产、消防安全、社会治安、环境保护的相关法规,建筑及设施符合国家相关质量和安全标准;营业面积达标,符合 SB/T 10437;安全警示符合 GB 13495;服务标识设置规范。

4.2.2 服务项目:明码标价,质量标准透明,操作流程规范。

4.2.3 物料品质:物料购、销、存流程须有台账记录,产品须具备有效期内货源单位的资质证明、生产许可证、卫生许可证,进口产品须具备有效期内的检验报告,使用产品符合《美容美发单位化妆品经营质量管理规范》。

4.2.4 设备用品:根据企业经营范围(项目)设置功能相适应的设备,做到操作安全可靠;用品质量符合国家相关标准。

4.2.5 行业卫生:卫生消毒设备齐全,消毒方法符合 GB 9666 和 GB 19085。

#### 4.3 经营信用

4.3.1 企业规章制度健全,包括人员结构、劳动合同、岗位职责、操作流程、服务质量、公共卫生、安全生产、财务核算、奖惩办法等。

4.3.2 连锁企业对直营、加盟店具有统一管理制度。

4.3.3 履行合同、兑现承诺,遵守国家有关预付卡管理的规定。

4.3.4 企业宣传真实可靠,符合《中华人民共和国广告法》有关规定。

4.3.5 合法用工,按时支付员工报酬,依法实行社会劳动保障,符合《中华人民共和国劳动法》有关规定。

#### 4.4 财务信用

4.4.1 严格执行《中华人民共和国会计法》,财务资料真实完整。

4.4.2 会计人员持证上岗、依法履行职责。

4.4.3 按时偿还银行贷款本息。

4.4.4 流动比率、资产负债率良好。

#### 4.5 服务信用

4.5.1 商业信誉:企业纳税状况、工商信用等级、银行信用等级、司法诉讼及荣誉记录。

4.5.2 社会舆论:顾客评价、传媒评价、社会评价。

4.5.3 社会公益:组织或参与社会公益事业情况记录。

### 5 组织机构和职责

5.1 美发美容企业信用等级评价机构负责企业信用等级的评定工作,主要职责:

a) 根据国家有关法律法规,研究制订美发美容企业信用体系建设的发展规划和工作方案。

b) 研究起草美发美容企业信用体系文件,并组织实施信用评价工作。

5.2 美发美容企业信用评价机构下设专家组,由企业行政管理、财务管理、人力资源管理、质量管理和信用评价等方面的专家组成,负责申报资料的审核、评价工作。

### 6 评价原则

自愿申报、分级评价、公开公正、动态管理、分类指导。

### 7 申报条件

取得合法经营资质后营业 3 年以上,无违法经营行为的单店。

## 8 信用等级划分标准

- 8.1 划分标准:评价采用百分制。
- 8.2 企业信用分为五级,即 AAAAA、AAAA、AAA、AA、A。
- 8.3 美发美容企业信用等级释义见表 1。

表 1 美发美容企业信用等级释义

信用等级	评分标准	信用记录
AAAAA	95 分以上	信用极好
AAAA	85 分~95 分	信用很好
AAA	75 分~85 分	信用良好
AA	65 分~75 分	信用较好
A	60 分~65 分	信用一般

- 8.4 信用得分由专家组成员按表 2 评出。

## 9 评价程序

- 9.1 提交材料:参评企业向信用等级评价机构提交申报材料。
- 9.2 信用等级评价机构收到申报材料后,对其真实性和完整性进行初审并签署意见及评估意见书。
- 9.3 审核评价:专家组通过现场调查、书面材料审查等方式进行审核、评价,美发美容企业信用等级评价机构根据专家组意见复核,确定参评企业信用等级。
- 9.4 结果公示:在美发美容企业信用等级评价机构指定网站公示一个月,公示期满且无异议的,由美发美容企业信用等级评价机构公布参评企业信用等级,并颁发标牌和证书。

## 10 监督管理

- 10.1 美发美容企业信用等级评价机构对信用等级企业实施监督,并建立完善的信用档案管理制度。
- 10.2 企业信用等级有效期为 3 年,每年进行一次复查。复查合格者继续保留原信用等级,不合格者要相应下调。有效期满后企业须重新申评信用等级。
- 10.3 保守参评企业的商业保密,企业信用信息和评价结果至少保存 5 年。
- 10.4 申报资料包括:
- 提交资质证明和相关认证证书、获奖证书及其他证明文件;
  - 提交企业简介、各项规章制度书面文件;
  - 近 3 年的资产负债表、利润表、现金流量表、银行流水。

## 11 企业信用等级评价指标体系和评分标准

见表 2。

表 2 企业信用等级评价指标体系和评分标准

序号	评价指标	权重	分值	评分细则	数据时效
1	资质信用	18%	18分	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依法经营三年以上,明示有效期内的营业执照,卫生许可证,税务登记证。(3分)</li> <li>2. 依法拥有经营场所产权证明或其他合法权属证明。(3分)</li> <li>3. 具备行业协会评估意见书。(2分)</li> <li>4. 企业人员应具备与企业规模相适应的专业资质。(3分)</li> <li>5. 专业技术人员须具有技术等级证书和健康证。(3分)</li> <li>6. 经营者具备与企业规模相适应的文化学历和专业资质。(2分)</li> <li>7. 企业经营者无严重失信行为记录。(2分)</li> </ol>	本款项目为前置条件
2	安全信用	28%	28分	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有安全生产、消防安全、社会治安、环境保护等规章制度。(2分)</li> <li>2. 经营场所建筑及设施符合国家相关质量和安全标准。(2分)</li> <li>3. 服务场所通风良好,光线与温度事宜,周边 5 m 范围内不得有公共厕所、垃圾箱、粪池,以及有毒有害气体的污染源。(2分)</li> <li>4. 营业面积:综合性企业面积 300 m<sup>2</sup> 以上,美体企业面积 250 m<sup>2</sup> 以上,美发企业面积 200 m<sup>2</sup> 以上,美容企业面积 150 m<sup>2</sup> 以上,美甲企业面积 100 m<sup>2</sup>。(2分)</li> <li>5. 明示火警电话标识、疏散通道标识,保持火警设施器材完好有效。(2分)</li> <li>6. 物料购、销、存流程有台账记录。(2分)</li> <li>7. 购置产品具备有效期内货源单位的资质证明,生产许可证、卫生许可证;进口产品须具备有效期内的检验报告。(2分)</li> <li>8. 使用产品须在保质期内。(2分)</li> <li>9. 服务项目明码标价,在营业执照规定的范围内经营。(2分)</li> <li>10. 操作流程规范、质量标准透明。(2分)</li> <li>11. 卫生消毒设备齐全有效,贴肤用品工具做到一客一消毒,或使用一次性用品。(2分)</li> <li>12. 擦脸、擦身毛巾做到一客一换;美发服务中擦脸、修面和理发、烫发、染发用的毛巾分开使用;手部护理和足部护理毛巾分开使用;美体擦脸和擦身毛巾分开使用,清洁消毒后分类存放。(2分)</li> <li>13. 设备用品配置与企业规模、经营项目相应。(2分)</li> <li>14. 设置计算机收银系统。(2分)</li> </ol>	评价即时点
3	经营信用	24%	24分	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 规章制度健全,包括人员结构、劳动合同、岗位职责、操作流程、服务质量、公共卫生、财务核算、奖惩办法。(3分)</li> <li>2. 专业技术人员技术等级证书持有率不低于 60%。(3分)</li> <li>3. 从业人员持证上岗,挂牌服务。(2分)</li> <li>4. 明示消费投诉电话,表彰优秀、妥善处理经营活动中的质量纠纷,有记录。(2分)</li> <li>5. 连锁(企业直营、加盟店)具有统一管理制度。(3分)</li> <li>6. 履行合同、兑现承诺,具有符合国家规定的消费预付卡管理制度,推行预付消费卡合同文本。(3分)</li> <li>7. 杜绝虚假广告。(3分)</li> <li>8. 按时支付员工报酬,交纳社会劳动保险。(3分)</li> <li>9. 形成企业文化建设体系,员工对企业文化自觉认可、执行。(2分)</li> </ol>	评价即时点

表 2 (续)

序号	评价指标	权重	分值	评分细则	数据时效
4	财务信用	20%	20分	1. 会计资料真实完整。(5分) 2. 有法律效应的年度审计报告。(3分) 3. 按时偿还银行贷款,资产与负债率之比良好。(4分) 4. 流动比率:流动资产/流动负债,标准值为2,其值越高,企业的偿债能力越强。(4分) 5. 资产负债率:总负债(含预付卡金额)/总资产,标准值为0.5,其值越低,企业的净资产越高,负债越低,偿债能力越强。(4分)	上一年度 1月1日至 评级即时点
5	服务信用	10%	10分	1. 开展社会公益活动。(1分) 2. 吸收、培训待业人员就业。(1分) 3. 各类促销活动方案向消费者公示,兑现促销承诺。(1分) 4. 按政府有关规定,推行预付费消费卡合同文本;对加盟店明确责、权、利、对消费者统一负责。(2分) 5. 获得星级的企业。(2分) 6. 获属地各级政府“文明单位”称号。(2分) 7. 杜绝违规损害消费者利益事件。(1分)	评价即时点