附件2

十大最美商场参评标准

1、有“学雷锋志愿服务工作站”，做到“六有一落实”。

即有统一标识、有办公场所，有志愿者队伍，有管理制度并上墙公示，有工作台账，有服务项目。 一落实：落实志愿服务活动。

2、营业员礼貌待客，文明用语。有服务承诺公示并上墙。

3、各类证照及管理制度齐全，亮证经营，无假冒伪劣、变质、过期的商品，有高效的投诉处理机制，公布投诉渠道及电话、负责人，有投诉处理记录等。

4、安装电子监控探头，并有监控明显标识。

5、公共消防设施功能完好，消防通道无被占用、无堵塞、有符合规定的灭火器、烟雾探测器、烟感／温感、喷淋、消火栓、防毒面具、防火毯、消防门、消防卷帘、防火门、监控头/屏并能正常使用；逃生导向标识清晰，规范；有消防设施检查保养记录，要有检查日志，有专人负责。消防安全制度健全，消防控制室人员持证上岗，24小时有人值班。员工熟知“五知二会”“四个能力”、消防设施设备使用及消防通道所处位置等，组织消防宣传和培训演练，有培训记录。

6、落实门前三包，员工着装规范，个人卫生符合要求，室内外整体环境卫生整洁，基本无蝇，定期消毒、卫生管理到位。洁具摆放整齐有序。卫生间大小便器无污垢、污渍、外观无水渍、侧门无张贴小广告、涂鸦现象，无蝇、无蛆、气味清新，无异味；地面做好防滑处理，垃圾桶须套袋有盖并及时清理，洗手池、镜面、水龙头擦拭干净，台面地板无积水。

7、散装食品有规范密闭的防蚊蝇罩，蛋糕房等新鲜食品加工操作间有灭蚊蝇灯，有防蚊蝇纱网，生熟食分开存放，直接入口食品处不得有蝇；库房物品离地离墙分类分架摆放整齐；有防鼠站、防鼠板，无鼠迹、蟑迹。

8外广场无乱设摊点、乱搭建、乱张贴、乱吊挂、乱堆放、无乱设广告牌等现象。

9、有无障碍设施；无障碍设施管理，使用情况良好。

10、周边沟渠无黑臭水体。

11、柜台、摊位摆放整齐有序，无占道经营。

12、设有禁烟标识、无吸烟现象

13、有创文宣传氛围浓厚，要有一定数量的创文宣传标语，有LED显示屏的滚动播出创文宣传标语及社会主义核心价值观。在入口处，店内醒目位设置有讲文明、树新风·中国梦公益广告和社会主义核心价值观宣传内容。醒目位置要有“道德守礼”提示牌。

14、各类规章制度、活动记录、检查记录、检测记录、宣传资料、评比资料、登记台账、进销台账、合格证明等以及其他相关佐证材料齐全、规范。

15、商场内空气流通、清新、无异味。