

冷鲜肉专营店（柜）经营管理规范

Management specification on the specialty stores (counters) of cold fresh meat

地方标准信息服务平台

2024 - 07 - 12 发布

2024 - 09 - 12 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 要求	1

地方标准信息服务平台

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替DB43/T 915-2014《冷鲜肉连锁店经营管理规范》。与DB43/T 915-2014相比，除编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 更改了标准名称（见封面，DB43/T 915-2014 的封面）；
- b) 更改了文件的适用范围（见第 1 页，DB43/T 915-2014 的第 1 页）；
- c) 增加了规范性引用文件（见第 1 页，DB43/T 915-2014 的第 1 页）；
- d) 更改了部分术语与定义（见第 1 页，DB43/T 915-2014 的第 1 页）；
- e) 更改了专营店（柜）设计与装修要求、营业设施要求、商品陈列管理要求、进货与存货管理要求、配送管理要求、商品质量与售后管理要求、顾客服务管理要求、工作档案管理要求等内容（见 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.7, 4.9, 4.10, 4.13, DB43/T 915-2014 的 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.7, 4.9, 4.10, 4.13）；

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南省供销合作总社提出并归口。

本文件起草单位：湖南商务职业技术学院、湖南新五丰股份有限公司。

本文件主要起草人：王娜玲、谢虎军、廖伟、易能、刘小莲、欧阳梅、罗玲娜、吴宏飞、罗雁飞。

本文件所代替的文件版本历次发布情况为：

——DB43/T 915-2014，2014 年首次发布；

——本次为第一次修订。

地方标准信息服务平台

冷鲜肉专营店（柜）经营管理规范

1 范围

本文件规定了冷鲜肉专营店与专柜在经营场地、营业设施、商品陈列管理、进货与存货管理、商品盘点作业管理、配送管理、服务管理、商品采购、销售管理、员工管理和店面环境管理等方面的要求。

本文件适用于冷鲜肉专营店与专柜的管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 2762-2017 食品安全国家标准食品中污染物限量
- GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范
- GB 31605-2020 食品安全国家标准_食品冷链物流卫生规范
- GB/T 39664-2020 电子商务冷链物流配送服务管理规范
- GB/T 41714-2022 农业社会化服务_生鲜农产品电子商务交易服务规范
- DB 43/554 食用农产品连锁经营商店通用管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

冷鲜肉 cold fresh meat

冷鲜肉主要是指对检疫合格的牲畜经屠宰后所得畜胴体迅速进行冷却处理，使胴体温度（以后腿肉中心为测量点）在 24 小时内降为 0℃~4℃，并在后续加工、流通和销售过程中始终保持 0℃~4℃范围内的生鲜肉。

3.2

冷鲜肉专营店 cold fresh meat specialty store

专门承担冷鲜肉产品日常销售业务的线下店铺，可作为企业电子商务终端顾客业务的“前置仓”。

3.3

冷鲜肉专柜 cold fresh meat specialty counter

在综合超市或农贸市场设立独立的、专门承担冷鲜肉产品日常销售业务的线下专营柜台，可作为企业电子商务终端顾客业务的“前置仓”。

4 要求

4.1 专营店（柜）选址要求

4.1.1 专营店选址要求

- 冷鲜肉专营店宜选择在交通便利、人口相对集中的居住区域，远离有毒、污染及异味源，同时需考虑店面租期；
- 在选址前对商圈、未来发展趋势、城市规划、交通状况、人文景观等进行相关环境分析；
- 分析新居民区的市场潜力，预测近期或将来发展潜力以及开店后达到盈亏平衡点所需时间等；
- 选址前对竞争店或同业态店进行调查，内容包括销售额、商店规模、客流量、商品价格、商品陈列、商品质量等；
- 应做好新开专营店的租金确定和投资预算；

4.1.2 专柜的设立应根据目标顾客的分布情况选择综合超市或农贸市场开设。

4.2 专营店（柜）设计与装修要求

4.2.1 专营店设计与装修要求

- 冷鲜肉专营店地面应满足平整、耐磨、防滑及不起尘等要求；
- 专营店应具备店面标志和店名，室内装修符合企业形象的要求；
- 根据实际需要对面空间格局进行规划设计，按店员、顾客和商品等空间比例划分区域；
- 专营店内应设置肉品切割处理区；
- 货架、柜台、陈列用具等色彩与商品色彩相协调，起到衬托商品、吸引顾客的作用；
- 店内装饰中，柜台应大方得体、线条流畅，宜采用木质；墙面应素雅，便于清扫和刷洗；地面必须保持干净、整洁；顶部灯光应明亮；
- 在专营店内应设置洗手台；
- 在专营店醒目位置设置禁烟标志，张贴专营店营业操作流程、专营店卫生管理制度、专营店员工行为规范等规章制度；
- 在专营店入口醒目位置展示当天在售批次的动物检疫合格证明；
- 在专营店入口醒目位置展示员工健康证与上岗证。

4.2.2 专柜设计与装修要求

专柜设计与装修符合企业形象的要求，符合超市方或农贸市场的要求。

4.3 营业设施要求

- 专营店（柜）应使用适宜冷鲜肉保存的冷藏式展示柜、冰柜等冷鲜肉保鲜设备；
- 专营店（柜）应使用经检验合格的计量器具；
- 专营店应有能满足冷鲜肉分装需要的真空包装机、封口机、条码机等设备；
- 专营店（柜）应使用无毒、清洁的食品用包装膜、食品用包装袋等包装材料；
- 专营店应配备砧板、菜刀、肉夹、不锈钢大托盘、分割台、绞肉机、灭蝇灯等食品用器具与设施；
- 专营店应配备专门的刀具消毒设备；
- 专营店应配备热水清洗设施，用于人员手部和其他设施的清洁与消毒；
- 专营店应配备电子收款机，建立时点销售（POS）和电子订货（EOS）系统；
- 专营店应配备防火、防盗等安全设施设备；
- 专营店（专柜）应对顾客可接触到的电源加强安全管理，避免对顾客造成意外伤害；
- 设在超市专柜营业设施应由超市方提供。

4.4 商品陈列管理要求

- 商品品种不应少于 15 种；
- 应分类陈列商品：按照肉类、骨类、副产类分类陈列；冷鲜肉需陈列在 0℃~4℃的条件下；

- 应分区陈列商品：可设散装专柜、精包装专柜、经分割再加工专柜、促销专柜等；
- 应相邻陈列商品：品种规格大小相近的商品相邻陈列；
- 促销产品应在促销区集中陈列，陈列量宜大，所有促销的产品都应得到展示；
- 应使用正确的价格标签，并实行一货一签，标明商品名称、产地、销售价格及生产商名称，做到书写准确，货签对应，标签应正面朝向顾客；
- 禁止陈列或存放变质或过期商品。

4.5 进货与存货管理要求

4.5.1 进货应符合以下要求：

- 由符合冷鲜肉生产、经营要求并具有定点屠宰资质的企业供货；
- 商品收货时应依照订货单上内容逐一清点，并检查商品与表单内容是否一致；应严格检查产品质量，并记录；拒收不符合要求的商品；
- 商品验收时，发现有拆箱或其他异常情况时，应予以清查。

4.5.2 补货应符合以下要求：

- 应通过销量数据分析，做好销量预估，安排订货；
- 应使用电子订货系统（EOS）向供货企业订货；
- 应随时注意检查存货，若存货低于安全存量或遇到专营店（柜）搞促销活动或节假日之前都必须考虑适量补货。

4.5.3 退换货应符合以下要求：

- 退货作业可跟供货企业相配合，利用进货回程顺便将退货带回；
- 退调商品应清点整理，妥善保存，整齐摆放在商品存放区的指定地点；
- 应填写退换货单，注明其数量、品名及退货原因。

4.5.4 存货管理应符合以下要求：

- 应根据商品每日的销售量、申请补货至货物送达专营店（柜）的时间等确定商品的安全存量；
- 冷鲜肉在 $0^{\circ}\text{C}\sim 4^{\circ}\text{C}$ 贮存2至5天（视冷鲜肉品种和包装方式而定，其中气调包装方式贮存少于5天，其他包装方式贮存少于2天），并检查肉品的质量状况；
- 商品包装的容器应大小一致，整洁、牢固、无污染。

4.6 商品盘点作业管理要求

- 专营店应按企业规定进行盘点，每次盘点时店铺负责人必须在场；
- 专柜应按照企业和超市规定进行盘点；
- 初盘时，按品种、规格等分类清点，并填写盘点表；初盘后，交叉对产品进行复盘（抽点）；复盘如发现差错，需要对所有产品进行重盘；
- 盘点结束后撰写盘点总结报告，专营店留档。

4.7 配送管理要求

4.7.1 供货企业的配送管理要求

- 由供货企业严格按全程封闭冷链系统统一配送；
- 运输工具必须使用冷鲜肉运输专用冷藏车，要清洁、卫生，无污染物、无杂物；
- 应定期对运输工具的冷藏性能进行检查并记录；
- 不得与有毒有害物质、鲜活动物混装混运；
- 冷鲜肉应在 $0^{\circ}\text{C}\sim 4^{\circ}\text{C}$ 条件下运输。

4.7.2 专营店（柜）的配送管理要求

- 应建立相应的电子商务冷链物流配送管理制度和作业指导手册；
- 应遵循安全、准确、及时、方便的原则，为消费者提供高效满意的服务；
- 应使用具有冷藏性能的运输工具与可循环包装箱，交付时使用的自提柜、代收驿站的设施设备应保证商品始终处于所要求的温度环境下，满足商品暂存需求。

4.8 销售管理要求

- 专营店应使用 POS 销售系统销售商品；
- 专营店应根据 POS 销售数据确定畅销品、滞销品，并有针对性地采取相应的销售策略；
- 专营店应定期检查销售计划完成情况；
- 专营店（柜）应建立完整的产品进、销、存管理台帐；
- 专营店（柜）应严格管理现金，实行日结，留足备用金后其余存入银行帐户；
- 专营店（柜）应执行国家物价管理政策，所有商品应明码标价，包装、标识要符合有关法律、法规规定和国家标准，依法经营；
- 专营店（柜）对有关品牌、企业或商品的宣传应真实准确全面，不得含有诋毁他人之内容；
- 专营店（柜）开展促销活动，不得降低促销商品的质量和售后服务水平，不得将质量不合格物品作为奖品、赠品；
- 专柜销售管理应符合专柜所在超市或农贸市场及企业双方的其他要求。

4.9 商品质量与售后管理要求

- 应保证提供的商品应具有的质量和有效期限，以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品的质量状况的，应当保证其提供的商品实际质量与表明的质量状况相符；但消费者在购买该商品前已经知道其存在瑕疵的除外；
- 应保证提供的商品中污染物的限量指标符合 GB 2762—2017 的规定；
- 应依照《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国农产品质量安全法》《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规和谁销售谁负责的原则，受理解决消费者提出的商品质量问题。

4.10 顾客服务管理要求

- 应使用文明用语；
- 按要求做好售前、售中和售后服务工作；
- 发现顾客购买的商品缺货时，首先应表示道歉，然后做好缺货登记；
- 处理顾客投诉时，严禁对顾客投诉推诿责任，应态度诚恳，耐心听取其陈述后，妥善处理；
- 应建立顾客投诉处理机制。对客户提出的书面或口头意见、投诉，应作记录并查找原因，妥善处理。

4.11 员工管理与工作规范要求

4.11.1 员工管理应符合以下要求：

- 应根据国家有关法律法规的规定依法用工，规范管理；
- 专营店可设置店长、店长助理、营业员等岗位；
- 专营店（柜）各岗位工作人员应接受社会专门培训机构或企业组织的岗前培训，具有与其岗位相适应的业务知识和技术水平，有初中以上文化程度，会讲普通话，有较强的语言表达和沟通能力，取得符合工作岗位要求的上岗资格证书；
- 专营店（柜）工作人员应定期进行健康检查，持健康证上岗；

- 专营店店长应该掌握一定的冷鲜肉专业知识；
- 专营店（柜）员工应该熟悉冷鲜肉的分类，冷鲜肉的食用以及烹饪、存储方法；
- 应对在职员工进行定期考核，以此作为员工薪酬、奖惩和晋升的依据；
- 应建立相关培训制度，制订培训计划，对从业人员进行相应的食品安全知识、冷鲜肉相关知识等内容的培训；
- 专柜工作人员应该遵守超市方或农贸市场的各项规章制度。

4.11.2 员工工作规范应符合以下要求：

- 专营店的员工应着装规范，统一佩戴工号，仪表举止端庄大方，礼貌待客，诚信为本，不准对消费者进行欺骗性宣传或作虚假承诺；
- 专营店制定职业道德守则，所有岗位从业人员都应遵守职业道德守则，坚持诚信经营，专营店定期对岗位从业人员遵守职业道德守则情况进行认真考核；
- 专营店员工应取得有效的健康查体合格证明后方可上岗；
- 专营店员工工作期间不得佩戴首饰、留长指甲、染指甲；
- 专营店员工工作时应穿着清洁的工作衣、帽，头发不得外露，操作前应洗手消毒，戴口罩与一次性手套；
- 专营店工作时不得吸烟、吃零食及做其他有碍食品卫生的活动；
- 专营店不得将个人生活用品带入工作现场；
- 专柜员工工作规范应遵循超市方或农贸市场的要求。

4.12 营业环境管理要求

4.12.1 专营店店面环境管理应符合以下要求：

- 店内应防虫、防鼠、防蝇；
- 应保持店内整洁，过道通畅；
- 应随时注意保持地板、门窗、卫生间、收银台、分割台、设备、柜台、冷藏式展示柜等的整洁干净；
- 保持店外干净、通畅，店门前不能堆放杂物。

4.12.2 专柜环境管理应符合以下要求：

- 应保持设备、地板、分割台、冷藏式展示柜等的整洁干净；
- 柜台前不能堆放杂物。

4.13 工作档案管理要求

4.13.1 档案管理

- 应当建立工作过程记录制度，真实、完整记录进货、存货、销售、售后、员工管理等工作环节详细过程，记录内容应确保对商品从进货到销售、管理的所有环节都可进行有效追溯；
- 冷鲜肉及其包装材料的进货查验记录、出厂检验记录、产品合格证、动物检验合格证、台账、员工培训证明应由记录和审核人员复核签名，记录内容应完整；保存期限不得少于2年。

4.13.2 应建立文件管理制度，对文件进行有效管理，确保相关场所使用的文件均为有效版本。