

食用农产品商超建设指南

General management code for chain stores of food agricultural

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	2

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DB 43/T 554.1-2010《食用农产品连锁商店通用管理规范》。与DB43/T 916-2014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（见第1页，DB43/T 726-2012的第1页）；
- b) 更改了起草单位、主要起草人（见前言）；
- c) 增加了规范性引用文件（见第2章）；
- d) 合并了原标准的第1-3部分（见第4章）；
- e) 删除了进货与存货管理建议、销售管理建议等内容。（见第4章）

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、湖南周生堂生物科技股份有限公司。

本文件主要起草人：廖伟、易能、何卫华、谢虎军、易兰华、林国安、欧阳梅、罗玲娜、杨玉娇、周祖辉、刘锋。

本文件所替代的文件版本历次发布情况为：

- DB 43/T 916-2014, 2014年首次发布；
- 本次为第一次修订

地方标准信息服务平台

食用农产品商超建设指南

1 范围

本文件指导食用农产品商超(包括农产品综合商店、食用农产品专业商店、食用农产品品牌专卖店)在门店选址、营业设施、卖场设计、商品陈列、顾客服务管理、员工管理方面的具体要求。

本文件适用于食用农产品商超(包括农产品综合商店、食用农产品专业商店、食用农产品品牌专卖店)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。

SB/T 10465 经营术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

食用农产品综合商店 a chain of grocery stores

经营多种类食用农产品,在同一总部管理下经营的店铺,实行统一采购、统一配送、统一标识、统一营销策略、统一价格。

3.2

食用农产品专业商店 a chain of specialty stores for food and agricultural products

经营某一种类食用农产品,在同一总部管理下经营的店铺,实行统一采购、统一配送、统一标识、统一营销策略、统一价格。

3.3

食用农产品品牌专卖店 chain stores of food and agricultural products

经营某一品牌食用农产品(生产商品品牌或经销商品品牌),在同一总部管理下经营的店铺,实行统一采购、统一配送、统一标识、统一营销策略、统一价格。

3.4

POS 系统 POS system

POS系统即销售时点信息系统,是指通过自动读取设备(如收银机)在销售商品时直接读取商品销售信息(如商品名、单价、销售数量、销售时间、销售店铺、购买顾客等),并通过通讯网络和计算机系统传送至有关部门进行分析加工以提高经营效率的系统。

3.5

EOS 系统 EOS system

EOS系统是指门店和总部之间利用通讯网络(VAN或互联网)和终端设备以在线联结(ON-LINE)方式进行订货作业和订货信息交换的系统。

4 要求

4.1 农产品综合商店

4.1.1 门店选址建议选择在居民区附近,符合城市总体规划和商业网点布局规划,并与区域内其他商业业态和环境相适宜。

4.1.2 营业设施建议符合以下要求:

- 营业面积建议不低于 100 m²,经营品种建议不少于 200 个;
- 有与经营商品相匹配的陈列道具、购物篮等;
- 经营生鲜食用农产品的门店建议具有保温柜、冷藏柜和冷冻柜等;
- 经营需要现场加工生鲜产品的门店,建议有相对独立的加工间;
- 建议使用经检验合格的计量器具;
- 建议有能满足门店商品分装需要的打包机、封口机、条码机等设备;
- 建议有充分满足经营需要的信息基础设施设备,使用电子收款机,建立销售时点信息系统(POS)和电子订货(EOS)系统;
- 建议有能满足门店商品储存的仓库;
- 建议配备消防安全设施设备和防盗设施。

4.1.3 卖场设计建议符合以下要求:

- 门店装修建议符合总部统一形象的要求,使用企业总部统一的门店店面标志、店名等视觉识别要素;
- 墙壁和天花板的色调宜用白色;地面宜铺防潮、防滑、坚固耐用的瓷砖;有效利用灯光、色彩、音响效果,营造良好舒适的购物环境;
- 保持门店环境卫生,通风良好,店内空气通畅清新;
- 根据门店营业面积的大小和顾客的流量来设计出、入口,符合消防安全要求;
- 陈列道具的摆放要充分考虑到卖场的实际场地和顾客的流动路线,货架与货架之间的购物通道畅通,主通道宽度不少于 1.5 米,副通道宽度不少于 1.2 米。

4.1.4 商品陈列建议符合以下要求:

- 商品陈列时建议考虑顾客的方便:既要陈列美观,又要让顾客方便挑选;
- 所有商品建议用与之相匹配的陈列道具陈列,陈列道具建议清洁、安全、整齐;商品建议进行分区分类陈列;同一种类商品建议归类和相邻摆设,同一品种商品建议防止多处陈列;
- 商品建议实行一货一签,原则上标明商品名称、产地、规格、价格等,书写准确规范,货签对应;
- 摆放商品时建议朝向一致,宜“面”对着顾客呈现最好的一面;商品色彩、大小搭配协调,陈列整齐、丰满;摆放时摆放要平稳、安全;
- 水果、蔬菜类生鲜食用农产品建议根据销售情况分批陈列,避免顾客选购中造成商品损耗;
- 陈列中建议做好鲜度管理:随时整理排面,破损、蜕变、腐烂、过期的商品建议及时撤离货架;
- 补货陈列时建议轻拿轻放,且遵守先进先出的原则。

4.1.5 顾客服务管理建议符合以下要求:

- 建议根据顾客的需要做好售前、售中和售后服务;
- 卖场工作人员建议按总部规定着装,穿戴整齐,佩戴工卡;

- 卖场工作人员建议实行站立和 3 米微笑服务；接待顾客建议主动、热情、耐心、周到；建议使用礼貌用语：“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“欢迎下次再来”、“再见”等；
- 建议及时妥善的处理顾客投诉，不得推诿。

4.1.6 员工管理建议符合以下要求：

- 根据门店规模大小设置店长、店长助理、导购员、收银员、理货员、防损员等岗位；
- 门店工作人员建议持健康证上岗；
- 员工上岗前建议经过总部的岗前培训；建议接受门店和总部举办的各类在岗培训；
- 建议加强店员作业管理，规范店员作业流程；
- 门店建议接受总部的绩效考核，建立门店员工绩效考核制度。

4.2 食用农产品专业商店

4.2.1 门店选址建议符合城市总体规划和商业网点布局规划，并与区域内其他商业业态和环境相协调。根据消费者对该类食用农产品实际需求情况选址，宜选择在社区、商业区。

4.2.2 营业设施建议符合以下要求：

- 卖场营业面积 40 m² 以上；
- 有与经营商品相匹配的陈列道具；
- 建议使用经检验合格的计量器具；
- 建议根据实际需要配置打包机、封口机、条码机等设备；
- 建议使用电子收款机；
- 建议配备消防安全设施设备和防盗设施。

4.2.3 卖场设计建议符合以下要求：

- 门店装修建议符合总部统一形象的要求，使用企业总部统一的门店店面标志、店名等视觉识别要素；
- 墙壁和天花板的色调宜用白色；地面宜铺防潮、防滑、坚固耐用的瓷砖；有效利用灯光、色彩、音响效果，营造良好舒适的购物环境；
- 收银台建议设在出口处；
- 购物通道建议畅通，通道宽度建议不少于 1.2 m。

4.2.4 商品陈列建议符合以下要求：

- 商品陈列时建议考虑顾客的方便：既要陈列美观，又要让顾客方便挑选；
- 所有商品建议用与之相匹配的陈列道具陈列，陈列道具建议清洁、安全、整齐；同一品种商品防止多处陈列；
- 商品建议实行一货一签，原则上标明商品名称、产地、规格、价格等，书写准确规范，货签对应；
- 摆放商品时建议朝向一致，色彩搭配协调，商品陈列整齐、丰满；
- 科学合理地陈列商品，避免由于陈列方法不当引起商品损耗；
- 水果、蔬菜类生鲜食用农产品建议根据销售情况分批陈列，避免顾客选购中造成商品损耗。
- 破损、蜕变、腐烂、过期的商品建议及时撤离货架；
- 补货陈列时，建议遵守先进先出的原则。

4.2.5 顾客服务管理建议符合以下要求：

- 建议根据顾客的需要做好售前、售中和售后服务；
- 卖场工作人员建议按总部规定着装，穿戴整齐，佩戴工卡；

- 卖场工作人员建议实行站立和3米微笑服务；接待顾客建议主动、热情、耐心、周到；建议使用礼貌用语：“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“欢迎下次再来”、“再见”等；
- 建议及时妥善的处理顾客投诉，不得推诿。

4.2.6 员工管理建议符合以下要求：

- 根据门店规模大小设置店长、导购员和收银员岗位；
- 门店工作人员建议持健康证上岗；
- 员工上岗前建议经过总部的岗前培训；建议接受门店和总部举办的各类在岗培训；
- 建议加强店员作业管理，规范店员作业流程；
- 门店建议接受总部的绩效考核，建立门店员工绩效考核制度。

4.3 食用农产品品牌专卖店

4.3.1 门店选址建议选在居民住宅区、超市附近。

4.3.2 营业设施建议符合以下要求：

- 卖场营业面积10m²以上；
- 有与经营商品相匹配的陈列道具和营业用品；
- 建议使用经检验合格的计量器具；
- 建议使用电子收款机。

4.3.3 卖场设计建议符合以下要求：

- 门店装修建议符合总部统一形象的要求，使用企业总部统一的门店店面标志、店名等视觉识别要素；
- 墙壁和天花板的色调宜用白色；地面宜铺防潮、防滑、坚固耐用的瓷砖；有效利用灯光、色彩、音响效果，营造良好舒适的购物环境；
- 收银台设在出口处。

4.3.4 商品陈列建议符合以下要求：

- 商品陈列时建议考虑顾客的方便：既要陈列美观，又要让顾客方便挑选；
- 所有商品建议用与之相匹配的陈列道具陈列，陈列道具建议清洁、安全、整齐；同一品种商品防止多处陈列；
- 商品建议实行一货一签，原则上标明商品名称、产地、规格、价格等，书写准确规范，货签对应；
- 摆放商品时建议朝向一致，色彩搭配协调，商品陈列整齐、丰满；
- 科学合理地陈列商品，避免由于陈列方法不当引起商品损耗；
- 水果、蔬菜类生鲜食用农产品建议根据销售情况分批陈列，避免顾客选购中造成商品损耗；
- 破损、蜕变、腐烂、过期的商品建议及时撤离货架；
- 补货陈列时，建议遵守先进先出的原则。

4.3.5 顾客服务管理建议符合以下要求：

- 专卖店工作人员建议按总部规定着装，保持整洁，佩戴工卡，精神饱满；
- 专卖店工作人员建议实行站立服务，接待顾客主动、热情、耐心、周到。推行礼貌用语：“您好”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“欢迎下次再来”、“再见”等；
- 建议及时妥善的处理顾客投诉，不得推诿。

4.3.6 员工管理建议符合以下要求：

- 根据门店规模大小配置相应工作人员；
- 门店工作人员建议持健康证上岗；

- 员工上岗前建议经过总部的岗前培训；建议接受门店和总部举办的各类在岗培训；
 - 建议认真学习和积极贯彻企业总部规范的经营理念、办店宗旨、顾客观与服务观；
 - 建议加强店员作业管理，规范店员作业流程。
 - 门店建议接受总部的绩效考核，建立门店员工绩效考核制度。
-

地方标准信息服务平台