

DB

湖南省地方标准

DB43/T 554.3—2010

---

食用农产品连锁商店通用管理规范  
第3部分：食用农产品连锁品牌专卖店

General Regulations for Chain Stores of Edible Agricultural Products  
Part 3: Brand Speciality Chain Store of Edible Agracultural Products

2010-03-12发布

2010-06-01实施

---

湖南省质量技术监督局 发布

## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 术语和定义 .....	1
3 要求 .....	1

# 食用农产品连锁商店通用管理规范

## 第3部分：食用农产品连锁品牌专卖店

### 1 范围

本部分规定了食用农产品品牌连锁专卖店在门店选址、营业设施、卖场设计、进货与存货管理、商品陈列、顾客服务管理、销售管理、员工管理方面的要求。

本部分适用于食用农产品连锁品牌专卖店的管理。

### 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 2.1

##### 食用农产品连锁品牌专卖店

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 要求

3.1 门店选址应选在居民住宅区、超市附近。

3.2 营业设施应符合以下要求：

- 卖场营业面积 10m<sup>2</sup> 以上。
- 有与经营商品相匹配的陈列道具和营业用品。
- 应使用经检验合格的计量器具。
- 应使用电子收款机。

3.3 卖场设计应符合以下要求：

——门店装修应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。

3.4 进货与存货管理应符合以下要求：

——商品由总部统一采购，采用电话或传真向总部订货。

——应严格按收货标准收货，票据需齐备。对不符合进货标准和要求的商品应及时退货或换货，先退货再进货。

——应定期做好商品盘点工作。

3.5 商品陈列应符合以下要求：

——商品陈列时应考虑顾客的方便：既要陈列美观，又要让顾客方便挑选。

——所有商品应用与之相匹配的陈列道具陈列，陈列道具应清洁、安全、整齐；同一品种商品防止多处陈列。

——商品应实行一货一签，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。

——摆放商品时应朝向一致，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应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、过期的商品应及时撤离货架。

——补货陈列时，应遵守先进先出的原则。

### 3.6 顾客服务管理应符合以下要求：

——专卖店工作人员应按总部规定着装，保持整洁，佩戴工卡，精神饱满。

——专卖店工作人员应实行站立服务，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。

——应及时妥善的处理顾客投诉，不得推诿。

### 3.7 销售管理应符合以下要求：

——执行总部统一价格策略。

——按规定实施总部的促销计划。

### 3.8 员工管理应符合以下要求：

——根据门店规模大小配置相应工作人员。

——门店工作人员应持健康证上岗。

——员工上岗前应经过总部的岗前培训；应接受门店和总部举办的各类在岗培训。

——应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。

——应加强店员作业管理，规范店员作业流程。

——门店应接受总部的绩效考核，建立门店员工绩效考核制度。