

167

ICS 03.100

A 02

DB

湖南省地方标准

DB43/ T 554.2—2010

食用农产品连锁商店通用管理规范 第2部分：食用农产品连锁专业商店

General Regulations for Chain Stores of Edible Agricultural Products
Part 2: Professional 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

前 言

《食用农产品连锁商店通用管理规范》分为三个部分：

- 第1部分：食用农产品连锁综合商店通用管理规范；
- 第2部分：食用农产品连锁专业商店通用管理规范；
- 第3部分：食用农产品连锁品牌专卖店通用管理规范。

本部分是《食用农产品连锁商店通用管理规范》的第2部分。

本部分由湖南省供销合作总社提出并归口。

本部分起草单位：湖南商务职业技术学院

本部分主要起草人：易能、何卫华、林国安、谢虎军、易兰华

食用农产品连锁商店通用管理规范

第2部分：食用农产品连锁专业商店

1 范围

本部分规定了食用农产品连锁专业商店在门店选址、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专业商店的管理。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

食用农产品连锁专业商店

经营某一类食用农产品，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 要求

3.1 门店选址应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。

3.2 营业设施应符合以下要求：

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

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。

——收银台应设在出口处。

——购物通道应畅通，通道宽度应不少于 1.2m。

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：

——应根据顾客的需要做好售前、售中和售后服务。

——卖场工作人员应按总部规定着装，穿戴整齐，佩戴工卡。

——卖场工作人员应实行站立和3米微笑服务；接待顾客应主动、热情、耐心、周到；应使用礼貌用语：“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：

——应采取开架售货方式。

——应执行总部统一价格策略。

——应按规定实施总部的促销计划；宜根据门店销售情况灵活开展商品促销活动。

——对须当天售完的生鲜食用农产品，宜在每日销售高峰期尽可能出售。

——降价销售的商品应标明原价和降价原因。

——开展促销活动，不应降低促销商品的质量，不应将质量不合格物品作为奖品、赠品；不得截留和随意处理供应商提供的赠品。

3.8 员工管理应符合以下要求：

——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。