

66

ICS 03.100

A 02

DB

湖南省地方标准

DB43/T 554.1—2010

食用农产品连锁商店通用管理规范 第1部分：食用农产品连锁综合商店

General Regulations for Chain Stores of Edible Agricultural Products
Part 1: Complex 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1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1部分：食用农产品连锁综合商店

1 范围

本部分规定了食用农产品连锁综合商店在门店选址、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综合商店的管理。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

食用农产品连锁综合商店

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。

2.2

POS (Point of Sales) 系统

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。

2.3

EOS (Electronic Ordering System) 系统

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。

3 要求

3.1 门店选址应选择在居民区附近，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协调。

3.2 营业设施应符合以下要求：

- 营业面积应不低于 100m²，经营品种应不少于 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应具有保温柜、冷藏柜和冷冻柜等。

- 经营需要现场加工生鲜产品的门店，应有相对独立的加工间。
- 应使用经检验合格的计量器具。
- 应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。
- 应有充分满足连锁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。
- 应有能满足门店商品储存的仓库。
- 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。
- 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。

3.4 进货与存货管理应符合以下要求：

- 90%以上商品由总部统一采购，采用电子订货系统向总部订货。少部分商品由门店自主采购，自主采购的商品进货渠道正规，进货时由供货方提供商品质量安全检测证明，并建立进货台账。
- 应在指定区域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。
- 门店库存商品应实行定位管理，商品不应直接接触地面存放；库存码放时应注意商品安全，防止压伤、摔伤。
- 存货管理应遵守先进先出的原则，生鲜食用农产品严格控制库存；商品进出库应做好登记工作；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；商品应进行分区分类陈列；同一种类商品应归类和相邻摆设，同一品种商品应防止多处陈列。
- 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，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应根据销售情况分批陈列，避免顾客选购中造成商品损耗。
- 陈列中应做好鲜度管理：随时整理排面，破损、蜕变、腐烂、过期的商品应及时撤离货架。
- 补货陈列时应轻拿轻放，且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。

——由总部统一采购的商品应执行总部统一价格策略，自主采购的商品自行确定售价，应符合物价部门和总部的规定。

——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、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。