

ICS 65.020.01  
B 00

# DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 915—2014

---

## 冷鲜肉连锁店经营管理规范

Management Specification on the Chain Operation of Cold Fresh Meat

2014-07-31 发布

2014-09-25 实施

---

湖南省质量技术监督局 发布

## 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

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则编写。

本标准由湖南省供销合作总社提出并归口。

本标准由湖南商务职业技术学院负责起草。

本标准参与起草单位：湖南新五丰股份有限公司。

本标准起草人：王娜玲、刘小莲、邱卫、罗雁飞、杨效军、易能、孙春明、李贞、廖伟。

# 冷鲜肉连锁店经营管理规范

## 1 范围

本标准规定了冷鲜肉连锁经营企业门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。

本标准适用于冷鲜肉连锁经营企业门店与专柜的管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范

DB43/554 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

冷鲜肉主要是指对检疫合格的牲畜经屠宰后所得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

#### 冷鲜肉连锁经营企业门店

在冷鲜肉连锁企业经营的基础上，按照企业的总体安排和服务规范要求，以直营连锁或特许连锁的模式专门承担冷鲜肉产品日常销售业务的店铺。

### 3.3

#### 冷鲜肉连锁经营企业专柜

在冷鲜肉连锁企业经营的基础上，按照企业的总体要求，在综合超市或农贸市场设立独立的专营柜台。

### 3.4

#### 直营连锁

连锁门店由连锁公司全资或控股开设，在总部的直接领导下，开展统一经营的连锁经营形式。

### 3.5

#### 特许连锁（或称加盟连锁）

连锁门店同总部签订合同，取得使用总部的商标、商号、经营技术及销售总部开发商品的特许权，经营权集中于总部。

## 4 要求

### 4.1 门店（专柜）选址要求

#### 4.1.1 门店选址要求

- 冷鲜肉连锁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。
- 应做好新开门店的租金确定和投资预算。

4.1.2 专柜的设立应根据企业总体发展要求与目标顾客的分布情况选择综合超市或农贸市场开设。

### 4.2 门店（专柜）设计与装修要求

#### 4.2.1 门店设计与装修要求

- 符合企业统一形象的要求，营业面积应在 20 平方米以上，门面内部宽度不少于 4 米。
- 冷鲜肉连锁店建筑层高应高于 3 米，楼地面应满足平整、耐磨、防滑及不起尘等要求。
- 门店使用企业总部统一的门店店面标志和店名，室内装修符合总部统一形象的要求。
- 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。
- 门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。
- 在门店内应设置洗手台。
- 在门店醒目位置设置禁烟标志，张贴门店营业操作流程、门店卫生管理制度、门店员工行为规范等规章制度。
- 在门店入口醒目位置悬挂每天的动物检疫合格证明与员工上岗证。

#### 4.2.2 专柜设计与装修要求

专柜设计与装修符合企业统一形象的要求，符合超市或农贸市场的要求，专柜面积不小于 5 平方米。

### 4.3 营业设施要求

- 门店（专柜）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。
- 门店（专柜）应使用经检验合格的计量器具。
- 门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。
- 门店（专柜）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。
- 门店应配备砧板、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。
- 门店应配备电子收款机，建立时点销售（POS）和电子订货（EOS）系统。
- 门店应配备防火、防盗等安全设施设备。
- 门店（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。
- 门店店堂内进行简洁装修，墙壁和地面店内通风、明亮。

——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。

——商品陈列应注意推前补后、先进先出、及时上货、及时整理。

——货架补货时，应再次验货，检查是否过期，是否变质，货签是否准确和对应。

——禁止陈列或存放变质或过期商品。

——店内应结合实际情况设警示标识：如禁止吸烟标识等。

#### 4.5 进货与存货管理要求

##### 4.5.1 进货应符合以下要求：

——由同一生产企业统一供货。

——各个门店（专柜）应先办理退货再办理进货。

——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）向总部订货。

——应随时注意检查存货，若有货低于安全存量、或遇到门店（专柜）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，妥善保管，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门店（专柜）的时间等确定商品的安全存量。

——鲜冷鲜肉在 0℃~4℃ 贮存 2 至 7 天（视冷鲜肉品种和包装方式而定），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

——门店应按企业规定进行盘点，每次盘点店铺负责人和企业所派人员必须在场。

——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，直营门店除留档备份外另按时上报总部。

#### 4.7 配送管理要求

- 由生产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。
- 不得与有毒有害物品、鲜活动物混装混运。
- 鲜冷鲜肉应在 0℃~4℃条件下运输。

#### 4.8 销售管理要求

- 门店应使用 POS 销售系统销售商品。
- 门店应根据 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。
- 门店应定期检查销售计划完成情况并接受企业的绩效考核。
- 门店（专柜）应建立完善的产品进、销、存管理台帐。
- 门店（专柜）应严格管理现金，实行日结，直营店留足备用金后其余存入企业指定帐户。
- 门店（专柜）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和国家标准，依法经营。
- 门店（专柜）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。
- 门店（专柜）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当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

- 应使用以下服务用语：“您好”、“请稍等”、“对不起”、“让您久等了”、“欢迎再来”等。忌讳用“不知道”、“卖完了”、“不行”、“没有了”等语言。
- 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。
- 门店可设置店长、店长助理、营业员等岗位。
- 门店（专柜）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，考试合格，取得符合工作岗位要求的上岗资格证书。

——门店（专柜）工作人员应定期进行健康检查，持健康证上岗。

——门店店长应该掌握一定的冷鲜肉专业知识。

——门店店员（专柜员工）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。

——企业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：

——门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。

——门店制定职业道德守则，所有岗位从业人员都遵守职业道德守则，坚持诚信经营，店铺定期对岗位从业人员遵守职业道德守则情况认真考核。

——门店员工应取得有效的健康查体合格证明后方可上岗。

——门店员工工作期间不得佩戴首饰、留长指甲、染指甲。

——门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、一次性手套。

——门店工作时不得吸烟、吃零食及做其他有碍食品卫生的活动。

——门店不得将个人生活用品带入工作现场。

——专柜员工工作规范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 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 工作记录管理要求

#### 4.13.1 记录管理

——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。