

DB43

湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 917—2014

食用菌连锁经营管理规范

Edible Fungi of Chain Management Specification

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	1

湖南省标准信息平台

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有：湖南省春华食用菌有限公司。

本标准主要起草人：易兰华、何卫华、王春晖、廖伟、李贞、刘小莲、黄晓辉。

湖南省标准信息公共服务平台

食用菌连锁经营管理规范

1 范围

本标准规定了食用菌生产经营企业所设立的连锁经营门店与专柜在商品陈列管理、进货与存货管理、商品盘点作业管理、配送管理、服务管理、销售管理、员工管理和店面环境管理等方面的要求。

本标准适用于食用菌生产经营企业所设立的连锁经营门店与专柜的管理。

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。

DB43/T 554 食用农产品连锁经营商店通用管理规范

GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

食用菌连锁经营门店（以下简称门店）

在食用菌生产经营企业经营管理的基础上，按照企业的总体安排和服务规范要求，承担日常销售业务的店铺。

3.2

食用菌连锁经营专柜（以下简称专柜）

在食用菌连锁企业经营管理的基础上，按照企业的总体要求，在综合超市或集贸市场设立的独立专营柜台。

4 要求

4.1 选址要求

4.1.1 门店选址应由总部根据企业发展规划做出决定。

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 设计与装修要求

4.2.1 门店设计与装修要符合企业统一形象的要求，营业面积应在 20 平方米以上。

4.2.2 专柜设计与装修符合企业统一形象的要求，符合超市方或农贸市场的要求。

4.3 商品陈列管理要求

- 食用菌鲜品和食用菌干品应分开陈列，干品的袋装与散装应分开陈列。
- 食用菌鲜品需陈列在 0℃～ 5℃的条件下，商品摆放不能超过 3 层。
- 食用菌干品应注意防潮、防霉、防虫，避光、阴凉、干燥、洁净处陈放。
- 食用菌鲜品必须封装，封装材料应使用符合国家食品包装材料卫生要求，封装要求饱满，一般每盒 250 克左右，一些特殊如价格高、质量密度低的可以根据实际情况确定。
- 食用菌干品应注意防潮、防霉、防虫，避光、阴凉、干燥、洁净处陈放。
- 应陈列丰满，产品线分明。
- 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。
- 陈列的商品应前低后高、正面稍微倾斜面向顾客。
- 应使用正确的价格标签，标签设置内容应包括品名、产地、规格、等级、生产或包装日期与保质期等基本要素，符合国家与地方价格标签监制规定，并实行一货一签，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。
- 货架补货或新品上架时，应再次验货，检查是否过期，是否破损，是否变质，货签是否准确和对应。
- 禁止陈列或存放霉变、破损、过期等商品。
- 门店（专柜）内应设置食用菌辨别与安全食用等知识图示等。
- 门店商品品种不应少于 20 种。

4.4 进货与存货管理要求

4.4.1 补货应符合以下要求：

- 门店应通过销量数据分析，做好门店销量预估，安排订货。
- 门店应使用电子订货系统（EOS）向总部订货。
- 门店和专柜应随时注意检查门店的存货，若有货低于安全存量、或遇到门店搞促销活动、或节假日之前都必须考虑适量补货。
- 门店和专柜鲜品补货周期一般为 1-2 天，干品补货周期一般设定为一周。

4.4.2 进货应符合以下要求：

- 由同一生产企业统一供货。
- 应先办理退货再办理进货。
- 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，拒收不符合要求的商品。
- 商品验收时，应对食用菌进行外观、标识和质量验收，发现有拆箱或其他异常情况时，应予以清查，或拒收。

4.4.3 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，妥善保存，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。

4.4.4 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。
- 食用菌鲜品销售期限一、四季度 2 天，二、三季度 1 天。
- 食用菌鲜品门店库存周转：一、四季度 2 天，二、三季度 1 天。

——商品包装的容器如箱、筐等应按产品的大小规格设计，同一规格应大小一致，牢固、整洁、干燥、透气、无污染、无异味，内壁无尖突物，无虫蛀、腐烂、霉变等，纸箱无受潮、离层现象。

4.5 商品盘点作业管理要求

——门店应按企业要求规定进行盘点，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。

4.6 配送管理要求

配送管理应符合以下要求：

——由生产企业统一配送。
 ——运输工具要清洁、卫生，无污染物、无杂物。
 ——防雨淋、防日晒、不可裸露运输。
 ——不得与有毒有害物品、鲜活动物混装混运。
 ——鲜食用菌应在 4℃~10℃条件下运输（鲜草菇应在 14℃~16℃条件下运输）。

4.7 顾客服务管理要求

顾客服务管理应符合以下要求：

——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。

4.8 销售管理要求

4.8.1 门店销售管理应符合以下要求：

——使用 POS 销售系统销售商品。
 ——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。
 ——应建立有效期预警与报损机制，建立《商品临期检查表》，定期检查商品的保质期。
 ——应定期检查销售计划完成情况并接受企业的绩效考核。
 ——应建立完整的产品进、销、存管理台帐。
 ——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。

4.8.2 专柜销售管理应符合专柜所在超市或农贸市场及企业的双方的要求。

4.9 员工管理要求

员工管理应符合以下要求：

——门店（专柜）工作人员应持健康证上岗。
 ——门店可设置店长、店长助理、营业员等岗位。