

DB 4502

柳 州 市 地 方 标 准

DB4502/T 0006—2022

柳州螺蛳粉连锁商店通用管理规范

Specification for chain shop general management of Liuzhou Luosifen

2022 - 04 - 08 发布

2022 - 04 - 20 实施

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由柳州市商务局提出、归口并宣贯。

本文件起草单位：广西科技大学、柳州市螺蛳粉协会、柳州市标准技术和知识产权研究中心、广西螺状元食品科技股份有限公司。

本文件主要起草人：黄文艺、唐婷范、程昊、张文康、田艳、唐机文、李夤、赵嬉林、刘清石、全海燕、曾柳燕、苏金丽。

柳州螺蛳粉连锁商店通用管理规范

1 范围

本文件界定了柳州螺蛳粉连锁商店的术语和定义，规定了柳州螺蛳粉连锁商店通用管理的总则、柳州螺蛳粉管理、连锁商店陈列、消防安全和卫生管理、制度和人员管理、顾客服务、投诉及监督、持续改进的要求。

本文件适用于柳州螺蛳粉连锁商店的通用管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施
- GB/T 23650 超市购物环境
- GB 31621 食品安全国家标准 食品经营过程卫生规范
- SB/T 10618 超市收货规范
- SB/T 10807 专业零售店店长岗位要求
- DBS45/ 034 食品安全地方标准 柳州螺蛳粉
- DB45/T 2468 预包装柳州螺蛳粉生产操作规范

3 术语和定义

DB45/T 2468界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

柳州螺蛳粉连锁商店 Liuzhou Luosifen chain shop

众多小规模、分散的、经营和服务柳州螺蛳粉商品为主的零售店，区别于大宗货品批发业务。

4 总则

柳州螺蛳粉连锁商店应诚信经营，做到买卖公平、设施安全、环境卫生、服务规范，保障消费者合法权益，树立良好的社会信誉度，所售柳州螺蛳粉应符合质量和卫生安全相关规定，接受社会监督，承担社会责任。

5 柳州螺蛳粉管理

5.1 供应渠道管理

5.1.1 供应商需提供有效营业执照和国家法律法规要求的相关证照（生产/卫生许可证等）。

5.1.2 柳州螺蛳粉连锁商店根据供应商提供的有效证照、商品质量信息，筛选优质、诚信度高的供应

商作为长期供货渠道，同时，建立供应商资料档案，定期复核相关证照、证明文件。应对网络渠道所销售的柳州螺蛳粉产品实施明码标价，明示物流、退换货、退款等方面的服务要求。

5.1.3 柳州螺蛳粉连锁商店所有货架陈列位、广告位进行统一管理，不应私自调位，有需要增加或调换货架陈列位、广告位时须与柳州螺蛳粉连锁商店接洽，达成一致后方可执行。

5.1.4 供应商应保证向连锁商店提供符合国家强制性要求及销售协议中所规定的柳州螺蛳粉质量要求，承诺在供货过程中无假冒伪劣柳州螺蛳粉，对于柳州螺蛳粉连锁商店提出的质量问题柳州螺蛳粉，由有资质的第三方检测机构出具检测报告，供应商应严格按照签定的供货协议办理退货手续。

5.1.5 供应商如果有商品将要缺货或断货的情况必须在 5 个工作日内提前通知连锁商店备货。

5.1.6 供应商名称变更、货款转账收款人、对账人员变更、账户变更需提供有供应商盖章的变更证明原件。

5.2 采购管理

5.2.1 采购的柳州螺蛳粉应根据供应商提供的资质、供货能力等资料文件进行查验和评价，严把进货质量关，做好相应备案建档工作。

5.2.2 按 SB/T 10618 规定进行收货，对每批柳州螺蛳粉应进行验货，并对每批柳州螺蛳粉进货日期、数量、索证及审核等情况进行登记，建立台账。

5.2.3 采购验收中发现质量问题柳州螺蛳粉退货时应如实记录，分区隔离或标识，确保退货柳州螺蛳粉不与其他商品混淆或污染。

5.2.4 确保采购的柳州螺蛳粉符合 DBS45/ 034 的规定。

5.3 销售管理

5.3.1 在柳州螺蛳粉销售过程中应建立动态的柳州螺蛳粉质量信息监控制度和相应的柳州螺蛳粉采购淘汰制度。

5.3.2 建立现场巡查制度、定期检查柳州螺蛳粉质量，及时处理不符合质量要求的柳州螺蛳粉，记录处理结果。

5.3.3 对有保质（保存）期的限期柳州螺蛳粉，入店时应予以控制，并作好记录。对临近保质（保存）期的柳州螺蛳粉，内部应有预告警示制度，限期内无法出售的柳州螺蛳粉应进行撤库和下架处理。

5.4 制度和人员管理

5.4.1 应配备食品安全专业技术人员、管理人员，并建立保障柳州螺蛳粉食品安全的管理制度。

5.4.2 应了解顾客的需求，能够判断潜在的质量风险，采取适当的预防和纠正措施，及时处理顾客抱怨，加强售后服务管理。

5.4.3 培训柳州螺蛳粉系列标准知识，提高营销人员的业务素质，增强食品安全的责任和意识，提高相应的知识水平，做好培训记录。

5.5 信息管理

5.5.1 应建立包括柳州螺蛳粉购进、配送、补货、销售、收款等环节的信息管理系统。

5.5.2 柳州螺蛳粉标价签应采用符合国家物价部门规定的式样、相关标准及规定的要求。

5.5.3 应主动收集来自各级政府、有关媒体及互连网络的问题柳州螺蛳粉信息，积极组织对照检查，确保问题柳州螺蛳粉及时退市。

5.6 储存区/库房管理

5.6.1 应保持相关区域的清洁卫生，阴凉干燥，通风良好，有防尘、防鼠、防虫等防范措施。

- 5.6.2 应做到商品分类贮存，有清晰的标识。
- 5.6.3 贮存的商品应隔墙离地，食品与非食品分别摆放，并按保质期先进先出原则存放。
- 5.6.4 应设立专门的残损商品区域，及时清理残损过期商品和问题商品。
- 5.6.5 应有消防设施、防盗装置和严禁火种等安全标志。
- 5.6.6 库房钥匙专人管理，严格做好出入库管理。

5.7 促销管理

- 5.7.1 促销活动应拟定工作方案以保证良好的购物秩序。举办大型促销活动，应制定安全应急预案。
- 5.7.2 降价柳州螺蛳粉应使用降价标签，如实标明降价原因、原价、现价等。
- 5.7.3 不制造虚假降价等促销信息，降价促销过程中不应以次充好，不应降低促销柳州螺蛳粉的售后服务水平。
- 5.7.4 不应以降价促销柳州螺蛳粉为由，拒绝承担相应的法律责任。

6 连锁商店陈列

- 6.1 可销售的柳州螺蛳粉才能陈列于货架上，柳州螺蛳粉应干净整洁、完好，如发现已影响销售的柳州螺蛳粉应及时清出货架并作处理。
- 6.2 陈列在货架上的柳州螺蛳粉看起来要丰满、充实、不应有空缺，柳州螺蛳粉排面的最前列更要保持丰满整齐，不可以出现空档的现象，原则上柳州螺蛳粉的陈列量至少要保证其在货架上总的陈列量的3/5以上。

7 消防安全和卫生管理

7.1 消防安全

- 7.1.1 制定消防安全管理制度，设立柳州螺蛳粉连锁商店管理区域消防安全全权负责，按照国家规定配备数量足够的消防设施器材，做到有效管理，定期核查消防器材安放情况和有效性。
- 7.1.2 柳州螺蛳粉连锁商店出入口、消防通道等不应堆放货物、杂物，保持畅通。在重要通道、商品销售区域等设置视频监控设备，并做好相关记录及日常防护工作。
- 7.1.3 定期检查维护电路、用电设备，确保用电安全。

7.2 卫生管理

- 7.2.1 柳州螺蛳粉连锁商店应布局合理，购物环境应符合 GB/T 23650 的规定，保持店内场所、设备设施卫生，制定一套卫生管理细则，要求组织健全、任务明确、责任到人。
- 7.2.2 柳州螺蛳粉连锁商店应按照 GB 19085 的规定，做好经营场所传染性疾病预防措施。店面负责人应不定期抽查卫生，每月至少进行一次卫生统查，并将检查结果及时公布。
- 7.2.3 仓库应保持整体清洁，无特殊情况，不得存放商品以外的物品，特别是一些可能影响仓库卫生，造成串味的物品。
- 7.2.4 应着重注意保证柳州螺蛳粉质量，定期检查清理变质或超过保质期的产品，并严格按照规定进行处理。
- 7.2.5 食品经营过程卫生要求，应符合 GB 31621 的规定。

8 人员管理

- 8.1 制定柳州螺蛳粉连锁商店管理制度，设定店长岗位职责、管理权限，应符合 SB/T 10807 的要求。
- 8.2 制定柳州螺蛳粉连锁商店顾客服务准则，店员应尊重顾客，真诚守信，热情服务，文明经商的职业道德，上岗时服饰要整洁，仪容仪表端庄、大方。
- 8.3 建立并执行从业人员健康检查制度和健康档案制度。
- 8.4 建立培训和考核制度，对店员的服务及相关活动内容进行定期培训和考核，并记录存档。
- 8.5 从事特殊及重要岗位的员工应持证上岗。

9 顾客服务

9.1 服务用语

- 9.1.1 熟练运用文明服务用语，用语恰当，语言亲切，语调柔和。
- 9.1.2 鼓励掌握和运用外语、手语及地方方言与有特殊需求的顾客群体进行交流的基本技能，为其提供语言无障碍购物服务。

9.2 服务行为

- 9.2.1 柳州螺蛳粉连锁商店员工应做好服务质量规范，熟知或了解柳州螺蛳粉连锁商店环境、经营柳州螺蛳粉及布局，掌握服务方法和技能。
- 9.2.2 实事求是介绍柳州螺蛳粉，主动、热情、耐心地向顾客介绍柳州螺蛳粉的产地、价格和使用方法等。不应强行推销特定品牌的柳州螺蛳粉，不应诋毁和贬低其他同类的柳州螺蛳粉。接待顾客应微笑相迎，热忱相待，礼貌相送。
- 9.2.3 员工对待顾客应一视同仁，尊重顾客的宗教信仰与风俗习惯。

9.3 结算服务

- 9.3.1 熟悉结算服务操作流程，为顾客提供良好的购物结算服务。
- 9.3.2 员工在收款时应快速、准确，当面点清，唱收唱找。
- 9.3.3 按规定提供包装袋服务，倡导限塑环保理念。
- 9.3.4 按规定提供税票服务。

9.4 辅助服务

- 9.4.1 顾客离开时，应提醒顾客带好购买的柳州螺蛳粉和个人物品，以免丢失、遗忘。
- 9.4.2 对老人、孕产妇、协带婴幼儿顾客、残障人士等特殊顾客提供便利服务。
- 9.4.3 条件许可的情况下，协助顾客整理、装放购买的柳州螺蛳粉。
- 9.4.4 视柳州螺蛳粉连锁商店规模，在各主要区域设立导购员/巡查员，及时、正确协助顾客采购柳州螺蛳粉。

9.5 售后服务

- 9.5.1 顾客退货、换货和投诉时，员工应以礼相待，认真倾听，详细询问，妥善处理。
- 9.5.2 对咨询的顾客礼貌应对，尽力解答顾客疑问；如遇难以解答的问题，应提供建议或将顾客转介绍给有关人员跟进。
- 9.5.3 提供免费送货服务的柳州螺蛳粉连锁商店，应确定专人负责，与顾客当面点清货品，明确送货

范围、时间、联系方式等服务内容。服务结束，应请顾客验收。

9.6 紧急事件处理

9.6.1 制定消防应急预案，并要求预案能随时启动有效行动。

9.6.2 建立应对各种突发公共事件的处理机制、处理预案和具体处理措施。发生突发事件时，从业人员要遵循“顾客安全第一”的理念，保持冷静，有序地组织顾客安全脱离危险区域，危急时应及时报警。

9.6.3 配合警方做好事件发生时的警戒工作以及无关人员的疏散、隔离工作。

10 投诉及监督

10.1 服务投诉及处理

10.1.1 制定《顾客投诉管理操作流程》，按照流程及时处理顾客的投诉、更换或赔偿顾客的柳州螺蛳粉。

10.1.2 应在柳州螺蛳粉连锁商店显著位置设立投诉信箱，公布投诉电话等联系方式，接受消费者的意见及建议。

10.1.3 应设置专门机构、人员及时处理消费者意见和投诉信息。

10.1.4 处理投诉应制度化，责任到人，投诉处理应及时、恰当，对处理结果和投诉者满意度进行详细记录，涉及第三方的投诉应有回访及记录。

10.2 服务监督

10.2.1 应建立服务监督制度，定期向消费者公示食品安全信息；定期开展顾客满意度调查。

10.2.2 公示 12315 投诉监督电话，接受消费者以及社会对企业服务质量的监督。

10.3 信用监管

10.3.1 建立柳州螺蛳粉连锁商店信用公开承诺和践诺监管制度。

10.3.2 加强对柳州螺蛳粉连锁商店信用信息归集，进行信用综合评价，并建立信用分级分类监管机制。

11 持续改进

柳州螺蛳粉连锁商店应以“顾客至上”为宗旨，根据顾客对服务质量的期望与要求，对服务环境及柳州螺蛳粉管理、柳州螺蛳粉连锁商店陈列、消防安全及卫生管理、人员管理、顾客服务、投诉及监督等进行修改完善，持续改进，不断提高服务质量。