

ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

T/CSRBA

长沙市零售商业行业协会团体标准

T/CSRBA XXXX—XXXX

新零售便利店规范

点击此处添加标准英文译名

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

XXXX-XX-XX发布

XXXX-XX-XX实施

长沙市零售商业行业协会 发布

前 言

本标准按照GB/T1.1-2009给出的规则起草。

本标准由长沙市零售商业行业协会提出，长沙市标准化协会为归口。

本标准主要起草单位：兴盛社区网络服务股份有限公司、湖南千惠商贸连锁超市有限公司、长沙市零售商业行业协会、长沙市标准化协会

本标准起草单位：湖南佳宜企业管理有限公司、湖南天福连锁商业有限公司、湖南品儿时味农业科技有限公司、湖南隆禹生鲜连锁管理有限公司

本标准主要起草人：岳德华、赵娇、盛军、曹升洋、彭遥义、圣洪兴、李顺、田亚、刘广茂、伍美玲、喻光武、张尚友、黄文安

征求意见稿

新零售便利店规范

1 范围

本规范适用于湖南省新零售便利店经营管理。

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/T 24421.1-2009 服务业组织标准化工作指南 第1部分：基本要求

GB/T 18106 零售业态分类

SB/T 10512.1-2008 零售业基层岗位技能要求 营业员

SB/T 10512.2-2008 零售业基层岗位技能要求 收货员

SB/T 10512.5-2008 零售业基层岗位技能要求 收银员

SB/T 10512.6-2010 零售业基层岗位技能要求 前台接待员

3 术语和定义

下列术语的定义适用于本规范。

3.1

新零售 New Retail

以信息技术为驱动，以消费者体验为核心，以大数据技术重构人、货、场关系的一种泛零售商业模式。

3.2

新零售便利店 New retail convenience store

由实体零售店组成，运用信息技术驱动人、货、场重构，线上线下融合，网络实体贯通，实现规范化管理服务订货、采购、配送、销售的零售业多元化的营销模式。

4 总则

4.1 经营模式

以实体零售店为基础，运用现代信息技术手段，建立综合信息化系统管理平台，收集、管理和利用日常运营数据，精准定位顾客需求，通过线上引导、线上成交、线下服务的方式，以达到满足各类顾客需求的经营模式。

4.2 经营内容

T/XXXX XXXX—XXXX

各类日常生活用品、食品、生鲜、水果、坚果炒货、烘焙、轻餐饮、功能型食品、二类医疗器械、非处方药品等商品，提供快递、维修、家政、保洁、打印、便民充值服务等各类便民服务。

4.3 经营原则

应紧随科技进步，利用现代信息技术和大数据分析手段，了解顾客不断变化得需求；以顾客需求为导向，为顾客提供更加多样化、个性化的产品；且坚持产品管理的“便利、新鲜、放心、快捷”的新零售经营原则。

4.4 物流配送

4.4.1 物流配送方式

4.4.1.1 经营者统配方式

可建立中央仓库或配送中心，物流部门根据经营者的配送指令或者根据门店的订货需求将商品迅速有效地配送到各门店。

4.4.1.2 第三方配送方式

经营者将采购的商品统一委托第三方配送服务商管理，并根据门店的订货需求和总部的配送指令，代表总部向各个门店进行货物配送。

4.4.2 物流配送管理

4.4.2.1 可通过现代信息技术（互联网大数据技术、云技术、商业分析技术等），分析顾客的需求特征，建立以顾客高效反应为基础的物流配送系统。

4.4.2.2 物流配送应遵循小批量、多批次、高频度、高效率的原则。

4.4.2.3 可建立含管理中心、客服中心、订货中心、采购中心、结算中心和配送中心在内的物流配送体系，利用现代信息技术管理手段，对便利店经营的产品实施全过程管理。

5 信息技术

5.1 信息技术运用

5.1.1 应通过运用现代信息技术手段如人工智能、互联网、大数据、商品条码管理等，实现商品的配置结构管理、商品的效期及损耗管理、商品的配送及物流管理，为实体门店运营管理提供最大可能的支持和最大可能的增值服务；实现对顾客线上选购与线下体验和服务深度结合，利用虚拟现实技术，强化顾客网络体验，延伸服务功能，使顾客的需求得到最大的满足；

5.1.2 连锁体系内配送和终端顾客配送均可线上体验、选购和支付，线下自提或上门配送，在线预约送货；

5.1.3 应开发和运用连锁体系商品配送控管平台、微商城、小程序、购物APP等信息技术工具。

5.2 信息技术平台

5.2.1 自建信息技术平台

可使用现代信息技术，根据物流、信息、商品、财务、人力资源管理、客户管理等方面的需要，自建全面高度集中综合信息网络系统平台包括：收银系统、商品管理系统、物流系统、财务系统、客户管理系统、营销系统、人力资源管理系统、信息统合数据分析系统、信息技术支持系统。

5.2.2 第三方信息技术平台

可根据物流、信息、商品、财务、人力资源管理、客户管理等方面的需要，整合门店需求的相关数据，委托第三方信息技术平台，建立全面高度集中综合信息网络系统平台包括：收银系统、商品管理系统、物流系统、财务系统、客户管理系统、营销系统、人力资源管理系统、信息统合数据分析系统。

6 新零售便利店管理

6.1 门店管理

6.1.1 应运用大数据分析结果优化选址策略；

6.1.2 应以顾客的需求为导向，优化店内环境和完善消费体验，可设置即食区、休息区和简约加工区，供顾客体验和作短暂休息；

6.1.3 应完善人才培养体系，建立标准化培训手册，定期培训员工，提升其经营管理能力和信息技术应用水平；

6.1.4 应建立薪酬制度、人事制度、行政制度、绩效考核制度、考勤制度、卫生管理规范、员工行为规范、日常管理制度、各岗位职责说明书等。

6.1.5 应建设智能管理销售系统，利用大数据分析、人工智能、互联网等信息技术手段，将购、销、存、顾客等信息集成在一起，对新零售连锁便利店经营进行信息化智慧管理，实现销售规模化，统购分销，及时配送；

6.1.6 应强化新零售便利店品牌建设，应统一品牌、统一识别、统一形象、统一执行总部提供的视觉识别系统管理手册。

6.2 员工管理

6.2.1 所有员工身份证、健康证齐全，符合相应岗位要求。

6.2.2 员工应遵新零售便利店制定的相关行为规范。

6.2.3 所有员工需具备基本的消防安全技能知识，遇到紧急事物能够正确应对。

6.2.4 营业员应按 SB/T 10512.1-2008 零售业基层岗位技能要求执行 营业员要求执行。

6.2.5 收货员应按 SB/T 10512.2-2008 零售业基层岗位技能要求执行 售货员要求执行。

6.2.6 收银员应按 SB/T 10512.5-2008 零售业基层岗位技能要求 收银员要求执行。

6.2.7 前台接待员应按 SB/T 10512.6-2010 零售业基层岗位技能要求 前台接待员要求执行。

6.2.8 信息技术类员工应具备大专毕业及以上文化程度，熟悉计算机基础知识、具备维护信息技术支持的能力。

6.3 质量管理与改进

6.3.1 质量管理

6.3.1.1 管理机构健全，各项管理制度完备；各种经营执照、许可证件齐全。

6.3.1.2 应在服务区域显著位置设置服务内容、服务价格表。

6.3.1.3 应建立各类业务服务流程质量规范，有效实施并记录。

6.3.1.4 应建立信息化商品管理系统平台，对商品价格、数量、质量、销售情况等数据实施监控，设置数据临界值报警机制，便于经营者做出相应调整，满足顾客需求。

6.3.1.5 在线商品应在显著位置标明商品价格及商品说明。

6.3.2 持续改进

T/××× ××××—××××

- 6.3.2.1 线上交易完成后，应请求顾客对该次服务的质量做出评价和提出改进的建议。
- 6.3.2.2 应公开咨询、投诉电话，安排专人负责处理顾客的投诉。对顾客的投诉应热情接待，仔细倾听，认真记录，调查核实，及时处理，达到顾客满意。
- 6.3.2.3 应定期对顾客的评价进行统计分析，量化和权重满意度指标，对评价结果采取相应的改进措施。
- 6.3.2.4 应利用满意度调查、投诉处理、内部检查、员工合理化建议、市场调查等信息，寻求持续改进。
- 6.3.2.5 对在线消费的顾客应建立互联网客户信息平台向顾客征集服务质量评价，对评价结果及时反馈至综合信息网络系统平台，进行大数据分析，以便公司总部对服务、商品质量提出改进措施。

6.4 安全与应急管理

6.4.1 安全管理

- 6.4.1.1 应认真执行国家有关安全管理的规定。消防、防盗等设施齐全、完好、有效。
- 6.4.1.2 应定期对员工进行安全教育，树立安全第一、预防为主的观点。
- 6.4.1.3 可建立电子监控系统，对主要服务区域实施全程监控。
- 6.4.1.4 应对线上、线下顾客建立保密制度，对个人信息进行保密，不得泄露。
- 6.4.1.5 建立健全安全档案管理系统。

6.4.2 应急管理

- 6.4.2.1 应建立与经营面积相适应的应急管理规范和相应的应急管理措施。
- 6.4.2.2 有突发事件应急处理流程，处理突发事件及时妥当。
- 6.4.2.3 利用现代信息技术建立应急系统平台，如建立应急广播系统、消防报警系统等。

7 门店环境与设施设备要求

7.1 环境要求

各项设施设备须符合国家关于节能及环境保护的要求；餐饮服务须符合国家关于食品卫生的规定。

7.2 门店功能区域设置

门店应设置收银区、即食商品加工区、商品陈列区、休息区、顾客体验区等；宜设置智能收银设施。

7.3 门店设备配置要求

- 7.3.1 门店设备配置要求见表 1。

表1 门店设备配置要求

	面积	配置设备名称	说明	备注
	30平方米以上	灯箱招牌		此为便利店标准门店的基本配置，除此之外门店可根据店面及实际业务情况增加或
		平台雪柜		
		操作台		
		智能收银设备		
		自助收银设备		

标准门店设备配置	计算机		减少相应配套设备。
	顾客餐台		
	功放设备		
	监控探头	以实际布置为准	
	免费WIFI		
	商品陈列架	货架数量	
	充电桩		
	立式冷藏柜		
	立式冷冻柜		
	灯箱看板		
	液晶显示屏		
	即时食品设备		
	证件展示区		
	油水分离器（环保设备）		

7.3.2 门店硬件设施配置要求见表 2。

表2 门店硬件设施配置要求

标准门店设施硬件 配套	面积	配置设备名称	规格标准
	30平方米以上	给水设备	管径不低于25mm给水管
排水设备		管径不低于110mm排水管	
电力设备		提供380v三组5线式电源	
电源配置		65kw, 120A以上	
消防设施		具备消防系统, 应符合消防安全要求	
其他		原则上店内需有或可建卫生间	

8 客诉处理与维权

8.1 客诉种类

8.1.1 对商品质量，价格方面的投诉

过期商品、变质商品、瑕疵商品、商品包装标示不清、结账错误、缺货、商品品质不良造成顾客健康损害或其他副作用。

8.1.2 对工作人员态度，服务方面的投诉：

服务人员态度不佳、缺乏专业知识、其他。

8.1.3 客户受伤投诉

货架商品掉落伤人、货架倾倒伤人、地面湿滑滑倒伤人、试吃区烫伤伤人、铁卷门断落伤人、在便利店内其他原因造成伤人。

8.1.4 其它投诉

如顾客财物在店内丢失等不可估量的其它投诉。

8.2 客诉处理原则

8.2.1 客诉管理

- 8.2.1.1 建立健全完善的客户投诉管理制度。
 - 8.2.1.2 建立顾客投诉管理平台，做好信息反馈及资料存档工作。
 - 8.2.2 客诉接待
 - 8.2.3 在显著区域标明客户投诉方式，便于顾客与经营者进行高效的沟通，配备专人处理投诉。
 - 8.2.4 接到顾客投诉，高度重视，在未了解清楚的情况下，严禁使用否定语句与投诉人沟通。
 - 8.2.5 了解顾客投诉内容包括所投诉时间、部门、涉事人姓名、事件经过、联系方式，进行详细记录，同时了解清楚对方的诉求。不得出现互相推诿、轻视顾客，延误处理而导致客诉升级的责任事件。
 - 8.2.6 客诉处理程序
 - 8.2.6.1 了解投诉原因，调查了解投诉事件。
 - 8.2.6.2 核实情况是否属实（电话、网络平台了解，也可现场了解）。
 - 8.2.6.3 找出被投诉的根源所在，拿出处理意见。
 - 8.2.7 客诉处理方案
 - 8.2.7.1 根据顾客投诉原因，客服员工拿出处理意见，需时间核实的客诉，接待负责人可承诺在 24 小时内回复，并做好登记工作；
 - 8.2.7.2 对要求索赔的投诉事件，接待负责人要向店长汇报，店长可根据客诉情况逐一上报公司相关部门，以便拿出最终解决方案。
 - 8.2.8 客诉持续改进措施
 - 8.2.8.1 客诉处理结束后，门店开展案例分享、学习。
 - 8.2.8.2 结合案例找出问题根源，拿出整改措施，并逐条落实；
 - 8.2.8.3 客诉事件的处理、整改措施须上传于客诉管理平台存档；
 - 8.2.8.4 客诉管理平台需合理利用编号原则进行分类、分时间、分单位存档，方便数据查询、分析。
 - 8.2.9 顾客维权
 - 8.2.9.1 应建立便捷、有效的投诉、举报机制，公开投诉、举报方式等信息，及时受理并处理投诉、举报；
 - 8.2.9.2 具有争议的可以通过协商和解，或请求消费者组织、行业协会或其他依法成立的调解组织调解，向有关部门投诉，提请仲裁，或者提起诉讼等符合法律法规的方式解决；
 - 8.2.9.3 经营者可建立争议在线解决机制，制定并公示争议解决规则，根据自愿原则，公平、公正地解决当事人的争议。
-