ICS 03.100.20
CCS A 12

DB21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB21/T XXXX—2023

综合超市经营管理规范

Specification for comprehensive supermarket management

XXXX-XX-XX 发布 XXXX-XX-XX 实施

辽宁省市场监督管理局 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 营业环境 1
4.1 布局与陈列 1
4.2 橱窗展示 2
4.3 标牌与标志 2
4.4 无障碍设施 2
4.5 温湿度 2
4.6 灯光照明 3
4.7 广播及背景音乐 3
4.8 空气质量 3
4.9 噪声控制 3
4.10 收银台与结算出口 3
5 卫生服务 3
5.1 卫生间 3
5.2 环境保洁 3
6 安全服务 3
6.1 安全生产 3
6.2 消防安全 4
6.3 食品安全 4
6.4 安全通道 4
7 经营管理 4
7.1 经营管理制度建设 4
7.2 顾客关系管理 4
7.3 销售服务管理 5
8 实施与改进 5
8.1 实施监督 5
8.2 评价改进 5
参考文献 6

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。

本文件由辽宁省商务厅提出并归口。

本文件起草单位：辽宁省连锁经营协会、辽宁省现代服务职业技术学院、辽宁领澳圣方企业管理咨询有限公司、沈阳市连锁经营协会、沈阳市信息中心（沈阳市信用中心）。

本文件主要起草人：邢学鹏、高爱民、孙黎生、段树新、张黎黎。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址和联系电话：辽宁省沈阳市皇姑区泰山路17号，024-86892432。

文件起草单位通讯地址和联系电话：沈阳市和平区太原南街16号25-18室，024-31078878。

综合超市经营管理规范

1 范围

本文件规定了综合超市经营管理的营业环境、卫生服务、安全服务、经营管理以及实施与改进等相关的服务规范与要求。

本文件适用于辽宁省辖区内的综合超市。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 17110 商店购物环境与营销设施要求

GB 18883 室内空气质量标准

GB/T 19095 生活垃圾分类标志

GB/T 23650 超市购物环境

GB/T 33000 企业安全生产标准化基本规范

GB 37488—2019 公共场所卫生指标及限值要求

GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理

3 术语和定义

GB/T 18106界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

综合超市 comprehensive supermarket

以市区商业中心居住区居民为主，经营面积一般在2000平方米～6000平方米，经营品种齐全，营业时间12小时以上，满足顾客日常生活用品一次性购齐的超市。

3.2

第三卫生间（家庭卫生间） the third bathroom（family bathroom）

在厕所中专门设置的、为行为障碍者或协助行动不能自理的亲人(尤其是异性)使用的卫生间。

注1：此概念的提出是为解决一部分特殊对象(不同性别的家庭成员共同外出，其中一人的行动无法自理)上厕不便的问题，主要是指女儿协助老父亲，儿子协助老母亲，母亲协助小男孩，父亲协助小女孩等。

4 营业环境

4.1 布局与陈列

4.1.1 商品布局宜突出主题，各类商品之间过渡自然。商品陈列应遵循安全、整齐、美观、系列化、 区

域化、突出品牌的原则。各品牌专卖区应根据经营商品的特色、风格、档次，综合运用商品陈列工具设计具有特色专柜的商品陈列。

4.1.2　布局应符合 GB/T 23650 的要求，按照商品类别区域，进行合理布局，突出商品类别的关联性，避免类别差异较大的商品相邻摆放。

4.1.3　遵循安全、卫生、新鲜、充足、便捷的原则。根据商品类别的特点，应综合运用温度柜陈列、 柜台陈列、推头陈列、支架式陈列、网篮陈列等多种商品陈列方式。

4.1.4　应在醒目位置配备统一制作、字迹清晰的商品标签，标明商品的品名、产地、材料、价格、质量等级、生产日期、保质期以及条码等基本信息。宜使用电子标签。

4.1.5　发现商品陈列工具损坏或陈旧、不再适用的，应及时更换；发现商品陈列内容不符合规定的应及时予以改正。

4.2　橱窗展示

4.2.1　橱窗展示的设计、陈列应根据季节和消费趋势的变化及时更新。

4.2.2　橱窗应定期清洁、擦拭；发现玻璃破损、陈列品污损、灯具出现故障，应及时予以维护或更换。

4.3　标牌与标志

4.3.1　应在商品陈列区域、直梯、步行梯、收银台、安全出口、卫生间等位置设置醒目的导向标牌。

4.3.2　应在相关位置设置用于提醒顾客注意安全或禁止某种行为的醒目的警示标牌。

4.3.3　出入口或总服务台处，应设置营业场所的整体布局图或电子查询触摸屏等。

4.3.4　楼层扶梯、直梯、步行梯出口处，应设置指示该楼层销售商品类别的标志或该楼层主要服务区域分布图。

4.3.5　各类商品销售区域连接处，应明显设置指示不同区域销售商品类别的标志。

4.3.6　营业场所内主要通道上方，应设置疏散标志、导向标志、警示标志以及告知性标志；主要通道地面应标有紧急疏散方向的指示符号；导向标志、指示符号应保持衔接，并应符合 GB 2894 的要求。

4.3.7　扶梯、直梯、步行梯、玻璃门（窗）等易发生危险的位置应设置警示标志。

4.3.8　标志设置要求：

a)　中文文字使用《国家通用语言文字规范手册》中规定的标准用字：设置中外文标志的，应符合外文规范；

b)　符合 GB/T 10001.1 中规定的图形符号要求；

c)　营业场所内的顾客流动线路标示，应流畅、明晰、便捷，具有视觉通透性。

4.4　无障碍设施

营业场所出入口、通道、电梯、卫生间等位置，应设置坡道及无障碍设施，并在服务台、收银台、公用电话等设施处，设置低位装置，方便特殊消费群体的识别和使用，并保持所有通道畅通。并应符合 GB/T 17110的要求。

4.5　温湿度

4.5.1　应在营业空间内分别设置多个温湿度测量点，对各楼层之间的温湿度进行定时监测，并应根据测量结果采取开启通风设施、调试空调、散热器等措施，保持各区域、各楼层之间的温湿度基本一致，人体感受舒适，消费者活动区域温度保持 18℃～26℃。

4.5.2　应定期对中央空调、散热器等控温设备设施进行清洁、维护保养和检测，确保设备设施的正常运行。

4.5.3　宜采用先进节能环保技术，改进或增设技术先进的温控、加湿设备设施，提高营业场所内空气

环境的舒适度，空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。

4.6 灯光照明

4.6.1 营业场所内的灯光照明应遵循安全、明亮、舒适、节能的原则。
4.6.2 营业场所应光线充足，突出商品的质感、色彩，合理选择色温、照度及光色对比度，并与购物环境设计相一致。
4.6.3 基本照明应保持室内基本照度，满足购物行为需求；装饰照明应对室内环境或特定主题物显现装饰艺术效果，突出商品品味和个性。

4.7 广播及背景音乐

4.7.1 应急广播应使用普通话、吐字清晰、发音准确、语速适中，保证顾客能够清晰的听到。
4.7.2 宣传广播应播放音量适度，不影响顾客之间的正常交流。

4.8 空气质量

应符合 GB 37488—2019 中 4.2 的要求。

4.9 噪声控制

应符合 GB 37488—2019 中 4.1.5 的要求。

4.10 收银台与结算出口

4.10.1 应设立一定数量的收银台；宜设立无购物通道、小件商品快速结算通道以及团购购物结算处等特殊通道，以缩短顾客排队等候的时间。
4.10.2 收银台应受理现金、刷卡、电子消费等业务。应根据不同时段的客流分布情况，合理引导顾客流向和安排结算出口的开通数量，减少顾客拥堵，缩短顾客等候时间。

5 卫生服务

5.1 卫生间

5.1.1 应安排专人对卫生间进行保洁、消毒和维护，保持卫生间清洁、无积水、无异味；卫生间厕位及配备的盥洗设备设施有损坏、无法正常使用的，应及时修复或更换。
5.1.2 卫生间宜配备感应水龙头、洗手烘干机等无触摸设施；应提供第三卫生间。

5.2 环境保洁

5.2.1 保洁员应随时清扫场内地面的垃圾和杂物，保持地面清洁，并应符合 GB 37488—2019 中 4.6 的要求。
5.2.2 垃圾分类处理应按照 GB/T 19095 的要求执行。

6 安全服务

6.1 安全生产

应符合《中华人民共和国安全生产法》和GB/T 33000的要求。

6.2 消防安全

应符合《中华人民共和国消防法》和GB/T 40248的要求。

6.3 食品安全

应符合《中华人民共和国食品安全法》的有关要求。

6.4 安全通道

6.4.1 超市的出入口、安全出口等设施的数量、位置及安全疏散距离等设置，应确保人员的正常流动与安全疏散。
6.4.2 安全通道应保持畅通；安全出口门应向出行方向开启，出口处不得设置门槛，不得堆放、悬挂或者张贴影响出行的物品。
6.4.3 安全通道应符合超市整体路线要求，主疏散通道宽度不小于 3 米，辅助疏散通道宽度应在 2 米以上。
6.4.4 安全通道应垂直平行交叉布局，保持各方向畅通；严禁在通道上堆放货物，主疏散通道应直通疏散出口。
6.4.5 安全通道应设置明显的连续性标志。

7 经营管理

7.1 经营管理制度建设

7.1.1 应制定和健全售后服务制度、商品退换货制度、投诉处理制度和应急制度等，保障顾客的合法权益。
7.1.2 应建立规范的采购制度，规范采购人员的行为，保障商品采购合法、质量过关。
7.1.3 仓管员和理货员应对所进货物严格按照商品质量验收标准进行检验。
7.1.4 应通过合同等约定来规范商品的装卸和运输过程，保障商品质量不因装卸和运输环节而降低。
7.1.5 应采用现代化的库存管理软件，建立库存管理信息系统，提高库存管理质量和商品周转率。

7.2 顾客关系管理

7.2.1 保护消费者权益

7.2.1.1 应严格遵守《消费者权益保护法》，保障顾客的合法权益不受侵害。
7.2.1.2 应满足顾客对购买、使用的商品或所接受服务的知情权。
7.2.1.3 不得强迫向顾客推销其产品，不得剥夺顾客自主选择商品或服务的权利。
7.2.1.4 顾客在购买、使用商品和服务时，应尊重其人格尊严和民族风俗习惯等。

7.2.2 维护公平交易秩序

7.2.2.1 在所提供的商品和服务中，不得单方面制定旨在逃避法定义务、减免自身责任的不平等通知、声明和店堂公告等。
7.2.2.2 不得以促销为由拒绝退换货物或者为退换货物设置任何障碍。
7.2.2.3 顾客办理类似积分优惠卡后，不应随意变更已明示的事项。
7.2.2.4 应全部使用电子称作为计量计价依据，并按照国家计量技术法规要求进行定期强制检核，保证量值的准确性。

7.2.3 顾客投诉处理

7.2.3.1 应设立投诉受理机构并配备专人，制订了受理和处理制度，并应在总服务台、网站/网页、宣传资料和购物小票上公布投诉电话。
7.2.3.2 运行机制良好，能及时、妥善处理投诉，建立投诉处理档案，保持一年以上的备查期。
7.2.3.3 双方未能协商解决的，应及时报请上级相关部门或所在地消费者权益维护机构处理；应避免和顾客直接发生争执。
7.2.3.4 涉及法律问题的，应依照法定程序处理。

7.3 销售服务管理

7.3.1 价格管理

7.3.1.1 商品应按照《关于实施商品和服务实行明码标价的规定》执行，标价签应为当地物价部门统一规定的样式，各种样式之间不能混用，不能涂改，不能拼接。
7.3.1.2 价格变动时应及时更换标价签，不得随意在原标价签上涂改。

7.3.2 商品保质期管理

7.3.2.1 在商品补货陈列时应仔细检查比对生产日期、规格等内容。
7.3.2.2 应实行在架商品保质期自查制度，定期对上架商品保质期时间进行登记，已到保质期的必须撤柜。
7.3.2.3 宜使用商品管理信息控制系统，实现对商品购销全程的实时管理。

7.3.3 售后服务管理

7.3.3.1 应设有售后服务中心或服务组，直接对全部商品的售后服务进行管理。
7.3.3.2 应配置与超市规模相当的售后服务接待人员与技术人员，能满足高峰期的售后事件的处理。
7.3.3.3 销售商品属于国家《实施三包的部分商品目录》的商品，应严格执行“三包”服务。产品名录和企业售后服务承诺应放置或悬挂于店内明显处。
7.3.3.4 应建立顾客满意度调查制度，收集顾客反映的问题、意见和建议，并有完备的档案记录。

8 实施与改进

8.1 实施监督

8.1.1 企业应结合各部门服务质量的考核评定结果和顾客评价意见以及投诉情况，对服务质量进行内部监督管理与综合考核评定；并应根据考核评定结果，依据考核评定管理办法实施奖罚。
8.1.2 企业应对外公布服务质量监督电话，主动接受顾客监督，采用多种方式收集分析顾客对服务质量的意见和建议。
8.1.3 企业应积极配合政府与行业管理部门的监督、检查。对在监督、检查中发现的问题，应及时整改。

8.2 评价改进

企业应根据顾客对服务质量的期望与要求，对营业环境、卫生服务、安全服务、经营管理等进行持续完善与改进，不断提高服务质量。

参 考 文 献

[1] GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
[2] GB/T 28829 超市等级划分要求
[3] SB/T 10812 超市商品基本分类规范
[4] SB/T 10814 超市废弃物处理指南