

ICS 03.080
CCS: Y55
备案号: 43906-2014

DB46

海南省地方标准

DB 46/ T296—2014

大型超市服务规范

Large supermarket service specification

点击此处添加与国际标准一致性程度的标识

2014 - 10 - 28 发布

2015 - 01 - 01 实施

海南省质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由海南大学政治与公共管理学院提出并由海南省商务厅归口。

本标准起草单位：海南大学政治与公共管理学院。

本标准主要起草人：安应民、陈朝阳、霍升平、张君、韩翰。

大型超市服务规范

1 范围

本标准规定了大型超市服务的相关术语和定义、营业环境、卫生服务、安全服务、营销服务以及实施、监督与评价管理等相关的服务规范与要求，附录了规范性附录《大型超市服务质量评价表》。

本标准适用于海南省辖区内实际营业面积在 6000 平方米以上的大型超市（含 6000 平方米）。

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/T18106-2004 零售业态分类
- GB/T 16868 商品经营服务质量管理规范
- GB/T 17110 商店购物环境与营销设施要求
- GB/T 22502 超市销售生鲜农产品基本要求
- GB/T 23650 超市购物环境
- GB/T 28829 超市等级划分要求
- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB 7718 食品安全国家标准 预包装食品标签通则
- SB/T 10382 服务管理体系规范及实施指南
- SB/T 10621 超市鲜活农产品供应商评价指标体系
- SB/T 10812 超市商品基本分类规范
- SB/T 10814 超市废弃物处理指南

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标准。

3.1

大型超市 Large supermarket

实际营业面积6000m²以上，品种齐全，功能多元，满足顾客一次性购齐的零售业态。

3.2

服务质量 Service Quality

大型超市提供的服务在使用价值方面适合和满足顾客需要的程度。

3.3

顾客服务中心 Customer Service Center

大型超市为顾客提供接待、咨询、物品寄存、投诉处理等多种功能的服务场所。

4 营业环境

4.1

营业环境服务总体要求

超市营业环境服务的总体要求为便捷、舒适、美观、卫生和安全。

4.2

营业环境服务规范

4.2.1

布局与陈列

4.2.1.1

商品布局与陈列要求：

a)

商品布局应当突出主题，各类商品之间过度自然。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，综合运用支架、柜台、模特、橱窗等商品陈列工具，设计具有特色专柜的商品陈列方式。

b)

布局应符合 GB/T23650《超市购物环境》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。

c)

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。

4.2.1.2

货架密度适中，应方便于两辆以上超市购物车通行，便于顾客选择商品。

4.2.1.3

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。

4.2.1.4

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当及时予以改正。

4.2.2

橱窗展示
