



中华人民共和国国家标准

GB/T 28829—2012

超市等级划分要求

Requirements for supermarket classification

2012-11-05 发布

2012-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 发布
中国国家标准化管理委员会

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国连锁经营协会、北京京客隆商业股份有限公司、利群集团股份有限公司、华润万家有限公司。

本标准主要起草人：杨青松、高京生、狄同伟、王维勇、吕菲、李满。

超市等级划分要求

1 范围

本标准规定了超市等级划分的基本要求内容。

本标准适用于超市门店。

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 10001.5 标志用公共信息图形符号 第5部分:购物符号

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB/T 23650 超市购物环境

JGJ 48 商店建筑设计规范

JGJ 50 城市道路和建筑物无障碍设计规范

3 等级划分

本标准根据对超市的各项要求目标,将超市划分为达标超市和金鼎超市。

4 达标超市划分要求

4.1 安全

4.1.1 食品安全

4.1.1.1 质量管理机制

超市应有完善的商品质量管理机制并保障执行,具体要求如下:

- a) 执行与食品安全相关的政策法规;
- b) 店内有健全的食品安全管理制度并设立相应的管理机构;
- c) 有专人负责和协调店内食品安全工作;
- d) 食品类商品符合国家食品卫生和食品安全标准。

4.1.1.2 流程及人员

超市应有健全的食品安全的工作流程和人员管理规定,具体要求如下:

- a) 食品运输、加工、储存、销售及垃圾处理流程应符合相关法律法规的规定;
- b) 从事食品经营相关人员需经过培训,持证上岗,并保持良好的个人卫生;
- c) 与食品经营相关工作人员服务方式、操作流程适当,保证食品卫生安全;
- d) 与食品经营相关工作人员按规定着装,保持整洁。

4.1.1.3 设备设施

超市应有良好的保障食品安全的设备设施,具体要求如下:

- a) 具备保证食品质量所需的设施设备;
- b) 有消毒、防蝇、防尘等设施,并处于良好使用状态;
- c) 配备相应清洗设备,操作工具齐全;
- d) 散装食品包装设备采用国家安全认证设备,采用对人体无害材料。

4.1.2 消费安全

4.1.2.1 消防安全

超市应有健全的消防安全管理制度,具体要求如下:

- a) 设有负责消防的管理部门,并配备相应的专业人员;
- b) 有消防应急预案;
- c) 有消防责任制并落实到个人;
- d) 对全体员工进行消防知识培训,定期进行演练,有详细记录;
- e) 建立消防档案,一年内无重大火灾事故。

4.1.2.2 设施设备安全

超市的设施设备应完好、安全,各种标示应明确,具体要求如下:

- a) 保证建筑物和设备设施的牢固稳定,保证电力系统的安全运行,有相应的检查记录;
- b) 按规定配备消防设施、器材,定期检查,维护管理,保持完好,并有记录;
- c) 安全通道出口数量、疏散距离等符合国家标准,并保持畅通;
- d) 配备电力应急设备,在出入口、紧急通道、主要通道装置应急灯;
- e) 在电梯、出入口、通道等设施设置疏散标志、导向标志、警示标志以及告知性标志,对顾客给予引导、提示;
- f) 地面平整,应分出高低层次的,高低部分过渡平缓,台阶式过渡应有醒目提示;
- g) 地面选择防滑、防压、承重、耐磨、易清洗材料铺设;
- h) 墙面布景悬挂不超过墙壁承重能力;
- i) 通道垂直平行交叉布局,保持各方向通畅;
- j) 货架由易清洗、有韧性且环保材料制作,符合环保和消防标准。

4.1.2.3 促销安全

超市应保证促销活动的安全开展,具体要求如下:

- a) 促销活动具备相应的安全设备和管理措施,保证良好购物秩序,防止交通拥堵、秩序混乱等问题发生;
- b) 大型促销活动有安全应急预案;
- c) 促销活动的宣传内容真实、合法,不利用虚构原价或使人误解的标价形式欺骗、诱导消费者;
- d) 保证促销商品的质量和售后服务水平;
- e) 大型促销活动按规定备案。

4.1.3 企业安保

4.1.3.1 治安管理部门健全,安全防范制度完善,有处理突发事件预案。

4.1.3.2 遵循“顾客安全第一”的理念,培养员工处置突发事件的能力,定期演练预案并有记录。

4.1.3.3 配备防盗防抢设施,保证企业财产安全。

4.2 服务

4.2.1 管理制度

4.2.1.1 具备商品、财务、营运、人事管理的相关制度。

4.2.1.2 具备各类设备使用、保养、维修和报废制度。

4.2.1.3 有完善的服务体系和保证服务质量的规章制度,并正确执行。

4.2.2 商品服务

4.2.2.1 重点经营商品突出,陈列便于消费者购买。

4.2.2.2 严格执行相关法律法规规定。

4.2.2.3 有商品质量保证制度。商品质量管理部门和人员有完善奖惩制度。

4.2.2.4 对商品进货、验收、上柜、销售各环节严格把关。

4.2.2.5 执行国家环保标准,商品具备国家规定检测部门出具的质量检验合格证书。

4.2.2.6 家电、家具、厨具等大件耐用消费品提供中文使用、安装说明书。

4.2.2.7 家电商品须有 3C 认证书。

4.2.2.8 所有商品都有证明商品质量合格的资质文件。

4.2.2.9 自检或第三方机构抽检商品质量合格率 95% 以上。

4.2.2.10 有物价、计量管理制度和完善的监督机制,专门的管理部门和人员。

4.2.2.11 商品实行明码标价,一货一签,价签填写内容真实、字迹清晰,有价格管理部门盖章。

4.2.2.12 称量设备采用符合国家标准计量器具,定期年检。

4.2.3 信息服务

4.2.3.1 提供真实、有效的商品价格信息。

4.2.3.2 提供营业时间、服务措施、退换货规定、保修规定等与经营相关的必要信息。

4.2.4 人员服务

4.2.4.1 有良好的服务意识和服务水平。

4.2.4.2 店内工作人员均经过服务培训。

4.2.4.3 员工着装统一、整洁,佩戴胸卡,服务用语规范。

4.2.4.4 设有服务台,配有专门服务人员。

4.3 环境

4.3.1 购物环境

超市购物环境应符合 GB/T 23650 的规定和要求。

4.3.2 经营环境

4.3.2.1 超市布局

超市应布局合理,标识明确,具体要求如下:

- a) 出入口设计合理,标识清晰,晚间营业有足够照明度,便于消费者进出;
- b) 对经营场所内商品及不同区域的导向性标志和告知性标志明确、清晰,对顾客给予引导、提示;
- c) 各类公共标识符合 GB/T 10001.5 的规定;
- d) 电梯口、安全出口、收银台、卫生间等处,均设置相应标识。

4.3.2.2 卫生环境

超市应环境整洁、卫生良好,具体要求如下:

- a) 建筑设计符合 JGJ 48 的规定,空气质量符合 GB/T 18883 及其他相关法律法规的要求;
- b) 保持卖场空气流通,新风量在 $30 \text{ m}^3/(\text{h} \cdot \text{人})$ 以上;
- c) 卖场内噪声控制在 60 dB 以下;
- d) 温湿度执行国家及当地政府制定的相关规定;
- e) 保持营业场所清洁,有专职保洁人员,卫生无死角。

4.3.2.3 商品陈列

超市商品应陈列美观,便于顾客选择,具体要求如下:

- a) 根据商品特性,配备相应的展示陈列设备;
- b) 货架密度适中,便于顾客选择。

4.3.2.4 垃圾处理

超市垃圾应妥善存放,及时处理,具体要求如下:

- a) 垃圾密闭暂存,及时处理;
- b) 所有废料要有销毁记录。

4.3.3 设施设备

4.3.3.1 附属设施设备

超市附属设施设备应满足消费者需要,具体要求如下:

- a) 设置与卖场面积和客流量相匹配的收银区面积和 POS 机数量;
- b) 收银台设计便于客流移动,其中刷卡通道与非刷卡通道数量比不低于 1:4;
- c) 设有顾客服务中心(服务台)及相关投诉电话;
- d) 多层店堂有电动扶梯、货梯;
- e) 有停车场或停车位(位于步行街视同有停车位);
- f) 上下水设施及污水处理设施与经营规模相匹配。

4.3.3.2 库房管理

超市库房应分区合理,便于商品存放,具体要求如下:

- a) 建立完整的商品档案,便于实现商品追溯;
- b) 库存商品分类存放,标识清晰;
- c) 有专门破损商品区,及时清理变质、问题商品;
- d) 库存商品隔墙离地,按先进先出、生熟分开原则存放;
- e) 冷库货架、地面及商品包装箱和容器清洁,设备正常。库存生鲜品应保留必要的间隔和回风空间。

4.3.3.3 无障碍设施

超市无障碍设施符合有关规定,具体要求如下:

- a) 无障碍设施符合 JGJ 50 的要求;
- b) 经营场所出入口、通道、电梯、卫生间、停车场等处有无障碍通道,保持畅通。

4.4 诚信

4.4.1 消费者权益

- 4.4.1.1 维护消费者合法权益,执行对消费者的各项服务承诺。
- 4.4.1.2 设专门投诉接待部门或人员,有投诉完结记录,完结率 100%。
- 4.4.1.3 定期对消费者满意度进行测评,投诉处理满意率在 95%以上。

4.4.2 供应商关系

- 4.4.2.1 执行公平交易相关的法律法规要求,维护公平交易秩序。
- 4.4.2.2 执行与供应商协议约定的货款支付的期限约定,支付期限最长不超过收货后 60 天。
- 4.4.2.3 向供应商收取促销服务费等,应事先征得供应商的同意,订立合同。

4.4.3 监管部门认可

- 4.4.3.1 在工商、质检、税务部门记录良好。
- 4.4.3.2 在卫生、环保监督管理部门记录良好。

4.4.4 员工权益

- 4.4.4.1 执行劳动关系的相关法律法规要求,维护员工合法权益。
- 4.4.4.2 建立劳动关系超过一个月的员工,均签订书面劳动合同。
- 4.4.4.3 按期给员工缴纳国家规定的保险,有劳动保护管理制度。

4.5 节能

4.5.1 制度保证

- 4.5.1.1 水、电、气、包装物等主要能源消耗有节能目标。
- 4.5.1.2 有相应的部门或人员负责店内节能工作。

4.5.2 落实措施

- 4.5.2.1 店内制定有节能操作规范和节能措施。
- 4.5.2.2 使用具有节能技术的设备设施。
- 4.5.2.3 定期对空调、供热、照明灯进行检查、调试和维护。

4.5.3 宣传教育

- 4.5.3.1 对员工进行节能宣传和培训,提高员工的节能意识和技能。
- 4.5.3.2 积极推广节能环保商品。

4.6 其他要求

当年发生火灾、重大商品质量事故、重大食品安全事故、重大价格欺诈事故、重大环保事故、伤亡事故等的超市门店一票否决。

5 金鼎超市划分要求

5.1 基础要求

金鼎超市在达标超市的基础上产生,并需满足以下条目的要求内容。

5.2 经营指标

5.2.1 年销售额 2 000 万元(含税)以上。

5.2.2 营业面积在 1 000 m² 以上。

5.2.3 年平均坪效不低于 2 万元/m²。

5.2.4 年平均人效不低于 50 万元/人。

5.2.5 年平均利润率不低于 2%。

5.2.6 客单价不低于 30 元。

5.2.7 日均来客数不低于 2 000 人。

5.3 企业管理

5.3.1 规章制度

5.3.1.1 商品管理制度

超市应具有完备的商品管理制度并执行,具体要求如下:

- a) 商品流转各环节责任明确,有负责人;
- b) 自检或第三方机构抽检商品质量合格率 100%;
- c) 商品陈列丰满,补货及时。

5.3.1.2 具有健全的财务管理制度并执行。

5.3.1.3 具有完整的工作规章制度及流程并执行。

5.3.1.4 具有设施、设备养护管理规定并保存记录。

5.3.1.5 具有完备的人力资源管理规章制度并执行。

5.3.2 信息化

5.3.2.1 内部管理使用局域网。

5.3.2.2 销售和库存数据实时更新,实现与总部联网管理。

5.3.2.3 门店人员可随时上网进行商品销售及供应商信息查询。

5.3.2.4 门店与配送中心实现联网管理。

5.4 服务水平

5.4.1 收银区

5.4.1.1 出、入口分别设置。

5.4.1.2 设有快速结账通道。

5.4.1.3 设有未购物出口。

5.4.1.4 提供刷卡结算服务。

5.4.2 服务中心

5.4.2.1 有专门接待咨询、投诉的工作人员,100%进行处理并有记录。

5.4.2.2 正常投诉的处理满意率 100%。

5.4.2.3 提供存放物品服务或设有寄物柜。

5.4.2.4 提供其他附加服务。

5.4.3 购物筐及手推车

5.4.3.1 满足顾客需要,数量适当。

5.4.3.2 状态良好,保持清洁。

5.4.4 退换货

对有质量问题的商品实行无障碍退换货制度。

5.4.5 信息沟通

5.4.5.1 沟通方式

应采用多种方式与消费者进行沟通,具体方式如下:

- a) 提供商品信息;
- b) 提供服务信息;
- c) 提供会员服务;
- d) 提供顾客意见箱或意见簿;
- e) 提供其他沟通方式和手段。

5.4.5.2 采用适当的方式进行店内、外宣传。

5.4.5.3 定期或不定期开展与顾客互动活动。

5.4.6 停车服务

提供自行车或汽车的停车场。

5.4.7 无障碍设施

卖场内通道、电梯、楼梯等处实现无障碍。

5.5 商品采购

5.5.1 商品统一采购率不低于 80%。

5.5.2 生鲜商品具备稳定的货源渠道。

5.5.3 经营有自有品牌商品。

5.6 节能降耗措施

5.6.1 使用节能的能耗设备、照明设备及生鲜食品储存和加工设备。

5.6.2 能耗设备使用系统节能方案。

5.6.3 具有包装物回收制度。

5.6.4 采用中水系统,使用中水冲厕、清洗、喷灌等。

5.6.5 宣传节能意义及推广节能型新产品有措施及相关记录。

5.7 企业文化

5.7.1 店内、外企业标识清晰。

5.7.2 员工熟知企业文化及经营理念。

5.7.3 员工有丰富的业余生活。

5.7.4 积极参加社会公益活动。

参 考 文 献

- [1] GB/T 18106—2004 零售业态分类.
- [2] SB/T 10465—2008 连锁经营术语.
- [3] 《公共场所卫生管理条例》. 国务院, 国发[1987]24号, 1987年4月1日.
- [4] 《中华人民共和国消费者权益保护法》, 中华人民共和国主席令第十一号, 1993年10月31日.
- [5] 《中华人民共和国价格法》, 中华人民共和国主席令第九十二号, 1997年12月29日.
- [6] 《中华人民共和国产品质量法》, 中华人民共和国主席令第三十三号, 2000年7月8日.
- [7] 《散装食品卫生管理规范》. 卫生部, 卫法检发[2003]180号, 2003年7月2日.
- [8] 《公共场所集中空调通风系统卫生管理办法》. 卫生部, 卫监督发[2006]53号, 2006年2月10日.
- [9] 《超市食品安全操作规范》. 商务部, 2006年12月25日.
- [10] 《零售商供应商公平交易管理办法》. 商务部, 2006年第17号令, 2006年10月12日.
- [11] 《中华人民共和国劳动合同法》, 中华人民共和国主席令第六十五号, 2007年6月29日.
- [12] 《中华人民共和国食品安全法》, 中华人民共和国主席令第九号, 2009年2月28日.



www.bzxz.net

免费标准下载网