

达标大型超市规范

一、安全	(一)食品安全	1. 执行《食品卫生法》及其他与食品安全相关的政策法规,有健全的食品安全管理制度,设立相应的管理机构和专门人员负责。 2. 食品运输、加工、储存、销售及垃圾处理流程,以及与食品经营工作相关的员工培训、操作、服务流程,符合《超市食品安全操作规范》的有关规定。
	(二)促销安全	3. 促销活动严格执行《零售商促销行为管理办法》,保障消费者安全。
	(三)消防安全	4. 执行《消防法》的有关规定,消防制度健全,设备完好。有完备的消防预案,对员工进行定期培训和演练。 5. 建筑、设备设施安全可靠,电力系统安全运行,没有意外事故发生。
	(四)设备设施安全	6. 店内合理设置警示标志、告知性标志,对顾客给予引导、提示。 7. 地面、墙壁、货架、通道根据不同商品区域特点选择材料和布局,保证安全。
	(五)企业安保	8. 治安管理部门健全,安全防范制度完善。有突发事件应急预案,并对员工进行定期培训和演练并保存记录。 9. 有专职安保负责人员。 10. 配备防盗设施,保证卖场商品和现金的安全。
二、服务	(六)制度保证	11. 有完善的商品、财务、营运、人事等管理制度,保证卖场维持良好的运营状态。 12. 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。
	(七)商品服务	13. 商品品类丰富,执行《产品质量法》、《价格法》等法律、法规。 14. 有明确的商品退换货、保修等售后服务制度。
	(八)信息服务	15. 能够提供给消费者真实有效的商品价格信息、促销信息和服务信息。
	(九)人员服务	16. 工作人员均经过服务培训,行为规范,顾客服务有明确负责人。
三、环境	(十)经营环境	17. 执行《超市购物环境标准》,提供给消费者舒适、便捷的购物环境。
	(十一)设施设备	18. 有与营业面积及客流相适应的 POS 机、购物筐、手推车等保证正常经营必备的设施设备。 19. 设有顾客服务中心(服务台)、广播室、客用卫生间及停车场。 20. 无障碍设施符合《城市道路和建筑物无障碍设计规范》的要求。
四、诚信	(十二)消费者权益保障	21. 执行《消费者权益保护法》,维护消费者合法权益,定期进行消费者满意度测评。
	(十三)供应商关系	22. 执行《零售商供应商公平交易管理办法》,维护公平交易秩序,定期进行供应商满意度测评。

	(十四)监管部门	23. 工商、质检、卫生、税务等监管部门记录良好。
	(十五)员工权益	24. 执行《劳动法》，维护员工合法权益，定期进行员工满意度测评。
五、节能	(十六)制度保证	25. 有节能制度及相应措施。
	(十七)落实措施	26. 执行国家关于购物袋使用的相关规定。 27. 使用节水、节电、节材设备及技术。 28. 节能工作有明确的负责人。 29. 利用管理手段，推进节能工作。
	(十八)宣传教育	30. 对员工及消费者进行宣传教育，提高节能意识，推广节能产品。

说明：

1、本规范所指的“大型超市”，为《零售业态分类》中定义标准，即实际营业面积 6000 平方米以上，品种齐全，满足顾客一次性购齐的零售业态。根据商品结构，可以分为以经营食品为主的大型超市和以经营日用品为主的大型超市。

2、当年发生火灾、重大食品安全事故、重大商品质量事故、重大价格欺诈事故、重大环保事故、伤亡事故的大型超市一票否决。

3、仓储式会员店可参照本规范参加大型超市的分等定级。

附件 3

达标大型超市规范操作手册

一级指标 (5 项)	二级指标 (18 项)	三级指标 (33 项)	四级指标 (135 项)	分值	操作抽查 说明
一. 安全 (40%，80 分)	(一) 食品安全	1. 有完善的食品安全管理体系并有专人负责食品安全工作。	1.1 有明确的安全方针和实现安全需要的方法。	2	检查文件
			1.2 有根据自身规定形成安全文件的程序和记录。	2	检查文件
			1.3 有为确保安全管理体系有效建立、实施和更新所需的文件。	2	检查工作人员档案
			1.4 有专人负责和协调店内安全工作，并根据职责开展具体工作。	1	检查文件
			1.5 制定安全从业人员培训计划，组织安全从业人员参加各种上岗及在职培训。	1	检查培训记录档案
		2. 有食品采购、验收流程并有效执行。	2.1 采购生鲜食品索证索票，详细记录进货来源、品名、数量、日销售量。	2	检查记录文件
			2.2 有保证安全完整的进退货工作流程。	1	检查流程文件