|  |  |
| --- | --- |
| ICS  |   |
| CCS  | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
|  43 |

湖南省地方标准

DB 43/T XXXX—2022

农村卷烟营销网络 第5部分：

零售终端服务与管理规范

点击此处添加标准名称的英文译名

2022 - XX - XX发布

2022 - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc100825524)

[1 范围 1](#_Toc100825525)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc100825526)

[3 术语和定义 1](#_Toc100825527)

[4 总则 1](#_Toc100825528)

[5 服务人员 1](#_Toc100825529)

[6 服务要求 2](#_Toc100825530)

[7 日常管理 3](#_Toc100825531)

[8 服务管理 4](#_Toc100825532)

[9 诚信管理 4](#_Toc100825533)

[10 监督评价 5](#_Toc100825534)

[11 档案管理 6](#_Toc100825535)

1. 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。

DB43/T ×× 《农村卷烟营销网络》分为8个部分：

1. 第1部分：服务乡村振兴指南；
2. 第2部分：零售终端建设规范；
3. 第3部分：零售终端数字化建设指南；
4. 第4部分：零售终端星级评定；
5. 第5部分：零售终端服务与管理规范；
6. 第6部分：零售终端商品陈列指南；
7. 第7部分：零售客户培训指南；
8. 第8部分：营销服务规范。

本文件为DB43/T ×× 的第5部分。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖南省烟草专卖局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件起草人：

农村卷烟营销网络 第5部分：

零售终端服务与管理规范

* 1. 范围

本部分规定了农村卷烟零售终端服务与管理的总则、服务人员、服务要求、日常管理、服务管理、诚信管理、监督评价、档案管理等内容。

本部分适用于全省农村卷烟卷烟零售终端服务与管理工作。

* 1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

* 1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

* 1. 总则

遵守国家等相关法律法规，严格自律、信守承诺、规范经营、不得虚假宣传，接受社会公众的监督，维护消费者合法权益。

严格执行《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国价格法》等规定，商品质地优良，价格公道，明码标价，交易遵循公开、公平、自愿、诚实信用原则。

提供与经营活动相适应的安全的商业服务设施，购物环境舒适、商品品种齐全、陈列美观，销售符合国家质量和卫生安全的商品。

文明礼貌服务，对顾客谦恭和气、文明有礼，建立完善的服务制度。

* 1. 服务人员
		1. 基本要求

熟悉相关法律法规。

应持有效健康合格证。

应具有符合岗位要求的文化知识。

应经卷烟、食品销售等相关专业培训。

应遵守岗位职责，恪守商业职业规范。

应掌握卷烟等销售商品内在质量保管方法、售货程序、食品安全等各种基本知识。

应熟练使用本岗位服务工具，做好日常维护。

* + 1. 仪容仪表

上岗应统一着装，佩戴胸卡，胸卡应标注零售终端名称、工号。

应按照服务规范相关要求，女性不化浓妆，不留长指甲；男性不留长发，不蓄胡须。

应站姿规范，举止得当，端庄大方。

应保持个人卫生。

疫情期间应规范佩戴口罩。

* + 1. 服务态度

礼貌待客，微笑服务，耐心周到，有问必答。

尊重顾客的民族习俗和宗教信仰，以礼待人。

尊重顾客的个人隐私和人格尊严。

迎来送往应问候、致谢。

* + 1. 服务用语

接待顾客宜使用普通话。

接待顾客应使用文明礼貌用语,并简明、通俗、清晰。

* 1. 服务要求
		1. 基本要求

应按规定提前上岗，做好营业前的准备工作。

在顾客近柜时，应热情相迎，主动招呼，适时适度。

对不同需求的消费者，应注重快捷便利、贴切到位。

应熟练掌握各类银行卡、购物卡及其他支付形式的结算方式。

* + 1. 咨询接待

顾客近柜或进入服务区域，应适时适度提供服务，不诱购、不误导、不强买强卖。

应据实向顾客介绍商品，协助顾客比较、挑选商品、验看商品外观和内在质量或调试商品，核对商品配件、附件。

不得因促销活动、成交与否、数额大小等原因降低服务质量。

应考虑老年人、儿童、不同文化背景顾客及患病残疾或行动受限等特殊顾客的需求，为其提供便利。

特殊商品不能退换货的，应事先向顾客明示。

* + 1. 结算服务

商品销售计量准确，不得短秤缺两。除必要的外包装外，散装商品的销售计量不得包含附加外包装。

有条件的零售终端可备POS机，并提供银行卡结算服务。

收银时应唱收唱付，提供有效的购物凭据、发票。

开具发票时，内容应准确、真实、规范。

付货时应核对票货准确无误，并请顾客验收。

* + 1. 售后服务

应设置咨询电话，有人员接听，对用户提出的问题不推诿，耐心解答，并公布咨询电话号码。

需提供送货服务时，应实行预约登记，按约定时间、地点、承诺上门服务。

采用网络、电视、电话、邮购等方式提供商品或者服务时应符合中华人民共和国消费者权益保护法的规定。

对符合国家三包规定的产品，应执行国家“三包”规定，对消费者的承诺高于产品三包责任时，应履行承诺。

* + 1. 其他服务

有条件的零售终端宜提供金融服务、医疗服务、便民服务、特色农产品展销等其他服务，并符合有关主管部门的规定。

* 1. 日常管理
		1. 采购管理

卷烟进货采购应符合烟草部门有关规定。

采购的商品和原材料应根据供应商提供的资质、供货能力等资料文件进行查验和评价，严把进货质量关，做好相应备案建档工作。

收货时应对每批商品应进行验货，并对每批商品进货日期、数量、索证及审核等情况进行登记，建立台账。

采购验收中发现质量问题商品退货时应如实记录，分区隔离或标示，确保退货商品不与其他商品混淆或污染。

* + 1. 零售管理

在商品销售过程中应建立动态的商品质量信息监控制度和相应的商品采购淘汰制度。

建立现场巡查制度，定期检查商品质量，及时处理不符合质量要求的商品，记录处理结果。

对有保质 (保存)期的限期商品，入店时应予以控制，并作好记录。对临近保质(保存)期的商品，内部应有预告警示制度，限期内无法出售的商品应进行撤库和下架处理。

* + 1. 商品陈列

商品陈列应符合《农村卷烟营销网络 第9部分：零售终端商品陈列指南》有关规定。

* + 1. 商品信息管理

应使用卷烟零售终端店铺管理系统，建立包括商品购进、配送、补货、销售、收款等环节的信息台账。

商品标价签应采用符合国家物价部门规定的式样、相关标准及规定的要求。

应主动收集来自各级政府、有关媒体及互联网络的问题商品信息，积极组织对照检查，确保问题商品及时退市。

* + 1. 库存管理

应保持储存区、库房等相关区域的清洁卫生，阴凉干燥，通风良好，有防尘、防鼠、防虫、防蝇等防范措施。

应做到商品分类贮存，有清晰的标志。

贮存的商品应隔墙离地，食品与非食品分别摆放，并按保质期先进先出原则存放。

应设立专门的残损商品区域，及时清理残损过期商品和问题商品。

应有消防设施、防盗装置和严禁火种等安全标志。

库房钥匙专人管理，严格做好出入库管理。

* 1. 服务管理

应建立消防安全管理制度，保障消防设备完好，制定突发事件应急处理预案，定期进行应急处置演练。

零售终端应建立以下服务质量管理制度，包括但不限于：

1. 食品质量管理；
2. 服务规范管理；
3. 经营环境管理；
4. 售后服务管理；
5. 诚信经营管理；
6. 员工培训管理制度。

零售终端应加强现场管理,建立值班长现场管理负责制,负责现场监督，现场咨询。

零售终端应按经营管理需要安装防范设施，报警装置应与属地区域报警联网中心实行联网。

零售终端应设置消费者意见簿,建立来信来访、社会监督等机制。

* 1. 诚信管理
		1. 专卖管理

零售客户提交的办证资料（身份证、营业执照、其他证明文件）应真实有效，遵守烟草专卖法律、法规、规章；名称、法定代表人、经营地址、经营方式与范围、期限等登记事项必须与烟草证相符合。

零售客户不得涂改、伪造、变造烟草证；不得买卖、出租、出借或以其他形式非法转让烟草证；及时办理停业申请、恢复营业申请、歇业等手续。

零售客户不从非法渠道进货，坚持从当地烟草公司购进卷烟，不销售假冒伪劣卷烟、走私烟、电子烟、样品烟，不向未成年人销售烟草制品。

* + 1. 标价、计量与结算

商品价格标签应标明品名、产地、规格、等级、计价单位、价格等内容，并与商品实际相符。

商品应明码标价，标价应做到价签价目齐全、标价内容真实、字迹清晰、货签对位、标示醒目。商品价格应用阿拉伯数码，人民币为计量单位。

零售客户宜对预包装食品标注单位重量/积价格，方便消费者进行比较。

当商品销售价格发生变动时，零售客户应及时更换价格标。宜提供“公平秤"方便消费者复秤，复秤结果与计量结果不一致的，以低者结算。

零售客户出具的结算单据内容应与消费者购买的商品一致。对涉及“三包”的商品，应主动提供发票。

* + 1. 宣传管理

不虚假宣传误导欺骗消费者；不垄断货源、哄抬物价，不强买强卖。

零售客户宜建立消费者评价机制，根据消费者的意见对宣传方式与宣传内容进行改进。

零售客户的广告宣传内容应真实、全面、准确、清晰、无误导性。

广告宣传发布后，如因表述错误、片面、模糊或不一致而引起消费者误解的，应向利于消费者的角度解释。

* 1. 监督评价
		1. 监督管理

烟草部门应及时跟踪检查日常卷烟进货及到货确认情况，跟踪检查在销售过程中是否做到拆零上柜、明码实价销售卷烟。

应定期和不定期抽查终端卷烟库存，检查卷烟库存是否合理，是否账实相符。

应定期检查卷烟陈列、设施设备、店堂环境、门前环境等是否按照标准要求进行日常维护。

零售终端应自觉接受烟草部门及社会监督，不得出现以下违约及违法行为：

1. 统一的零售终端店铺管理系统一个月内累计7天或者连续5天无特殊原因无销售数据；
2. 单次库存实盘抽查中，有误差的单品牌规格个数超过经营卷烟品规总数10%；
3. 单次库存实盘抽查中，有超过3个品规实际库存条数误差大于20%；
4. 经查实存在数据造假行为的；
5. 经查实存在违反协议或承诺，擅自改变硬件配置的。
6. 违法经营假私非卷烟，被专卖监督管理部门立案查处的；
7. 因违法经营被市场监管、税务、公安等政府职能部门处罚的；
8. 向未成年人销售卷烟等行为；
9. 不服从烟草专卖行政管理、不执行烟草专卖行政主管部门行政处罚决定的。
	* 1. 服务评价

定期和不定期开展商品和服务质量的监督检查。

应自觉接受社会和有关部门的监督，制定投诉处理程序。

定期或不定期进行第三方顾客满意度测评，通过顾客意见反馈表收集顾客相关信息，了解顾客对商品和服务质量的满意程度。

根据日常监督检查和顾客满意度测评结果,及时发现问题，并采取有效措施，持续改进服务质量。

* + 1. 考核评价
			1. 评价周期

星级零售终端采用季度积分考核与年度综合评定两个层次相结合的方式，分别在每季度和每年度定期进行评价。

普通终端采取半年综合评价的方式，每半年定期进行评价。

* + - 1. 星级终端评价

烟草部门每季度按照《星级零售终端季度 （年度）考核细则》对一至五星现代终端现场考核，主要对其店面形象、经营管理、守法经营和配合程度开展考核。

季度考核实行百分制，80分为合格线，由客户服务（分）部门负责，作为年度考核评价依据。

由烟草部门营销中心组织开展，客户服务（分）部配合。年度综合评价后如有终端星级调整，客户服务（分）部需向营销中心提出申请。

* + - 1. 普通终端评价

由烟草部门营销中心组织开展，客户服务（分）部配合。

年度综合评价后如有现代终端资格调整，客户服务（分）部向营销中心提出申请。

* 1. 档案管理

应对在零售终端管理、相关监督检查过程中产生的文件资料、核查资料、影印文件等资料进行整理，建立零售终端管理工作台账。

管理工作台账应分期分类整理归档，做到资料齐全、痕迹清晰。

