



国际通用管理标准全景传播

International General Management
Standard Panoramic Broadcast

现代商场·超市·连锁店 星级服务标准

Star-Level Service Standard for Modern I.F.M.

项目组织  汉典管理培训中心

南兆旭 滕宝红 编著

现代商场·超市·连锁店星级服务标准

Star-Level Service Standard for Modern I.F.M.



—— 汉典管理培训中心编 ——

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

现代商场·超市·连锁店星级服务标准/南兆旭, 滕宝红编著. —广州: 广东经济出版社, 2003.5

(星级服务标准系列作品/汉典管理培训中心编)

ISBN 7-80677-430-0

I. 现… II. ①南…②滕… III. 商业企业—企业管理制度—文件—汇编—中国 IV. F721

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 024465 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东邮电南方彩色印务有限公司 (广州市天河高新技术产业开发区工业园建工路 17 号)
开本	787 毫米×960 毫米 1/16
印张	31 3 插页
字数	370 000 字
版次	2003 年 5 月第 1 版
印次	2003 年 5 月第 1 次
印数	1~3 000 套
书号	ISBN 7-80677-430-0 / F·847
定价	68.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路邮局 29 号信箱 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)

本社网址: www.sun-book.com

·版权所有 翻印必究·

总 目

第一章 部门职能与岗位规范标准

第一节 组织架构与部门职能标准

第二节 任职资格与岗位职责标准

第二章 营业人员星级服务标准规范

第一节 营业员礼仪服务标准

第二节 营业员星级服务操作标准

第三章 星级服务商品管理标准规范

第一节 商品采购与配送管理标准

第二节 商品陈列与盘点操作标准

第三节 商品促销管理与操作标准

第四节 商品验收管理与操作标准

第四章 环境卫生与安全星级服务管理规范

第一节 环境卫生管理标准规范

第二节 安全管理标准规范

第三节 设备安全使用标准

目 录

电子文件编码	文件名	页码
第一章 部门职能与岗位规范标准		
第一节 组织架构与部门职能标准		
SCFW - A01 - 001	商场组织架构图	5
SCFW - A01 - 002	超市·连锁店组织架构图	6
SCFW - A01 - 003	企业策划部职能标准	7
SCFW - A01 - 004	人力资源部职能标准	9
SCFW - A01 - 005	采购部职能标准	11
SCFW - A01 - 006	物价质检部职能标准	13
SCFW - A01 - 007	防损部职能标准	14
SCFW - A01 - 008	电脑部职能标准	15
SCFW - A01 - 009	财务部职能标准	16
SCFW - A01 - 010	营业管理本部职能标准	18
SCFW - A01 - 011	企业发展部职能标准	19
SCFW - A01 - 012	电子商务部职能标准	21
SCFW - A01 - 013	法律监督室职能标准	22
第二节 任职资格与岗位职责标准		
SCFW - A02 - 001	经理任职资格及岗位职责标准	25

电子文件编码	文件名	页码
SCFW - A02 - 002	副经理任职资格及岗位职责标准	27
SCFW - A02 - 003	经理助理任职资格及岗位职责标准	28
SCFW - A02 - 004	生鲜熟食类主管任职资格及岗位职责标准	29
SCFW - A02 - 005	日杂类主管任职资格及岗位职责标准	31
SCFW - A02 - 006	电器类主管任职资格及岗位职责标准	33
SCFW - A02 - 007	文体用品类主管任职资格及岗位职责标准	35
SCFW - A02 - 008	纺织品类主管任职资格及岗位职责标准	37
SCFW - A02 - 009	箱包、鞋类主管职责及任职标准	38
SCFW - A02 - 010	化妆品类主管任职资格及岗位职责标准	40
SCFW - A02 - 011	玩具类主管任职资格及岗位职责标准	41
SCFW - A02 - 012	眼镜类主管任职资格及岗位职责标准	42
SCFW - A02 - 013	首饰类主管任职资格及岗位职责标准	43
SCFW - A02 - 014	钟表类主管任职资格及岗位职责标准	44
SCFW - A02 - 015	药品类主管任职资格及岗位职责标准	45
SCFW - A02 - 016	花类商品主管任职资格及岗位职责标准	46
SCFW - A02 - 017	音像类主管任职资格及岗位职责标准	47
SCFW - A02 - 018	图书类主管任职资格及岗位职责标准	48
SCFW - A02 - 019	冲印类主管任职资格及岗位职责标准	49
SCFW - A02 - 020	移动电话类主管任职资格及岗位职责标准	50
SCFW - A02 - 021	食品类柜组长任职资格及岗位职责标准	51
SCFW - A02 - 022	日杂类柜组长任职资格及岗位职责标准	53
SCFW - A02 - 023	化妆品类柜组长任职资格及岗位职责标准	55
SCFW - A02 - 024	电器类柜组长任职资格及岗位职责标准	57
SCFW - A02 - 025	文体用品类柜组长任职资格及岗位职责标准	59
SCFW - A02 - 026	箱包、鞋类柜组长任职资格及岗位职责标准	61
SCFW - A02 - 027	纺织品类柜组长任职资格及岗位职责标准	63
SCFW - A02 - 028	玩具类柜组长任职资格及岗位职责标准	65
SCFW - A02 - 029	物品还原人员任职资格及岗位职责标准	67
SCFW - A02 - 030	收银主管任职资格及岗位职责标准	69
SCFW - A02 - 031	收银主管助理任职资格及岗位职责标准	70
SCFW - A02 - 032	收银班长任职资格及岗位职责标准	71

电子文件编码	文件名	页码
SCFW - A02 - 033	收银人员任职资格及岗位职责标准	72
SCFW - A02 - 034	理货区主管任职资格及岗位职责标准	73
SCFW - A02 - 035	理货区主管助理任职资格及岗位职责标准	74
SCFW - A02 - 036	理货区班长任职资格及岗位职责标准	75
SCFW - A02 - 037	传单录入人员任职资格及岗位职责标准	76
SCFW - A02 - 038	商品验收人员任职资格及岗位职责标准	77
SCFW - A02 - 039	商品配送人员任职资格及岗位职责标准	78
SCFW - A02 - 040	商品条码人员任职资格及岗位职责标准	79
SCFW - A02 - 041	店内库班长任职资格及岗位职责标准	80
SCFW - A02 - 042	店内库副班长任职资格及岗位职责标准	81
SCFW - A02 - 043	仓管员任职资格及岗位职责标准	82
SCFW - A02 - 044	促销人员任职资格及岗位职责标准	83
SCFW - A02 - 045	服务台柜组长任职资格及岗位职责标准	84
SCFW - A02 - 046	服务台值班员任职资格及岗位职责标准	85
SCFW - A02 - 047	服务台开票员任职资格及岗位职责标准	86
SCFW - A02 - 048	服务台存包员任职资格及岗位职责标准	87
SCFW - A02 - 049	服务台赠品管理员任职资格及岗位职责标准	88
SCFW - A02 - 050	售后服务人员任职资格及岗位职责标准	89
SCFW - A02 - 051	售后服务司机任职资格及岗位职责标准	90
SCFW - A02 - 052	维修班长任职资格及岗位职责标准	91
SCFW - A02 - 053	维修人员任职资格及岗位职责标准	92
SCFW - A02 - 054	游乐场班长任职资格及岗位职责标准	93
SCFW - A02 - 055	缝纫、试衣管理员任职资格及岗位职责标准	94
SCFW - A02 - 056	动力工程人员任职资格及岗位职责标准	95
SCFW - A02 - 057	财务主管任职资格及岗位职责标准	97
SCFW - A02 - 058	出纳人员任职资格及岗位职责标准	98
SCFW - A02 - 059	采购经理任职资格及岗位职责标准	99
SCFW - A02 - 060	配送中心主管任职资格及岗位职责标准	100
SCFW - A02 - 061	传单班长任职资格及岗位职责标准	101
SCFW - A02 - 062	验收班长任职资格及岗位职责标准	102
SCFW - A02 - 063	调拨班长任职资格及岗位职责标准	103

电子文件编码	文件名	页码
SCFW - A02 - 064	审核班长任职资格及岗位职责标准	104
SCFW - A02 - 065	传单组副班长任职资格及岗位职责标准	105
SCFW - A02 - 066	验收副班长任职资格及岗位职责标准	106
SCFW - A02 - 067	调拨副班长任职资格及岗位职责标准	107
SCFW - A02 - 068	审核副班长任职资格及岗位职责标准	108
SCFW - A02 - 069	配送中心传单员任职资格及岗位职责标准	109
SCFW - A02 - 070	配送中心录入员任职资格及岗位职责标准	110
SCFW - A02 - 071	配送中心验收员任职资格及岗位职责标准	111
SCFW - A02 - 072	调拨员任职资格及岗位职责标准	112
SCFW - A02 - 073	审核员任职资格及岗位职责标准	113
SCFW - A02 - 074	广播员任职资格及岗位职责标准	114
SCFW - A02 - 075	美工任职资格及岗位职责标准	115
SCFW - A02 - 076	物价员任职资格及岗位职责标准	116
SCFW - A02 - 077	防损主管任职资格及岗位职责标准	117
SCFW - A02 - 078	防损员任职资格及岗位职责标准	119
SCFW - A02 - 079	收银监察主管任职资格及岗位职责标准	120
SCFW - A02 - 080	收银监察员任职资格及岗位职责标准	122
SCFW - A02 - 081	设备管理员任职资格及岗位职责标准	123
SCFW - A02 - 082	工程管理员任职资格及岗位职责标准	124

第二章 营业人员星级服务标准规范

第一节 营业员礼仪服务标准

SCFW - B01 - 001	营业员接待礼仪标准	129
SCFW - B01 - 002	营业员仪表标准	132
SCFW - B01 - 003	为顾客服务时站姿标准	136
SCFW - B01 - 004	柜台营业员待客站姿标准	137
SCFW - B01 - 005	恭候顾客站姿标准	138
SCFW - B01 - 006	营业员服务时形象保持标准	139
SCFW - B01 - 007	营业员施展微笑服务标准	141
SCFW - B01 - 008	营业员迎宾礼仪标准	142
SCFW - B01 - 009	营业员饰物佩戴标准	143

电子文件编码	文件名	页码
SCFW - B01 - 010	营业员着装与饰品佩戴标准	146
SCFW - B01 - 011	营业工作用品佩戴标准	148
SCFW - B01 - 012	营业员日常用品(工作中)使用标准	152
SCFW - B01 - 013	营业员基本服务用语使用标准	155
SCFW - B01 - 014	营业员敬语使用标准	158
SCFW - B01 - 015	收银员礼貌用语使用标准	161
SCFW - B01 - 016	附:营业人员服务礼貌用语	164
第二节 营业员星级服务操作标准		
SCFW - B02 - 001	营业员营业前操作标准	181
SCFW - B02 - 002	营业前营业员个人准备操作标准	185
SCFW - B02 - 003	营业前收银员操作标准	186
SCFW - B02 - 004	营业中收银员操作标准	187
SCFW - B02 - 005	营业中营业员辅助工作标准	190
SCFW - B02 - 006	营业结束准备操作标准	193
SCFW - B02 - 007	营业结束收银员操作标准	195
SCFW - B02 - 008	服务台人员待客操作标准	197
SCFW - B02 - 009	收银员结账发生错误处理标准	198
SCFW - B02 - 010	顾客现金不足临时要求退货处理标准	199
SCFW - B02 - 011	发票作废处理标准	200
SCFW - B02 - 012	收银机零用金备用操作标准	210
SCFW - B02 - 013	收银员收银标准程序	202
SCFW - B02 - 014	收银员离开收银台操作标准	203
SCFW - B02 - 015	营业员向顾客介绍商品操作标准	204
SCFW - B02 - 016	顾客抱怨处理标准	209
SCFW - B02 - 017	顾客不满处理标准	212
SCFW - B02 - 018	与顾客保持良好关系操作标准	213
SCFW - B02 - 019	向顾客了解自己服务态度操作标准	214
SCFW - B02 - 020	了解顾客购买心理操作标准	215
SCFW - B02 - 021	拿递商品操作标准	217
SCFW - B02 - 022	向顾客展示商品操作标准	218
SCFW - B02 - 023	成交阶段操作标准	219

电子文件编码	文件名	页码
SCFW - B02 - 024	吸引顾客购物操作标准	221
SCFW - B02 - 025	导购操作标准	224
SCFW - B02 - 026	客户投诉应对标准	226
SCFW - B02 - 027	接待不同个性顾客操作标准	228
SCFW - B02 - 028	急于购物顾客接待标准	230
SCFW - B02 - 029	有特殊需求顾客接待标准	231
SCFW - B02 - 030	出言不逊顾客接待标准	232
SCFW - B02 - 031	老、幼、病、残、弱、孕妇顾客接待标准	233
SCFW - B02 - 032	复数(几人结伴)顾客接待标准	235
SCFW - B02 - 033	商品“三包”实行操作标准	237
SCFW - B02 - 034	用户来信来电处理标准	240
SCFW - B02 - 035	提供安装操作标准	242
SCFW - B02 - 036	索赔问题处理标准	244
SCFW - B02 - 037	特殊问题应对标准	245
SCFW - B02 - 038	附:营业员职业道德规范	251
SCFW - B02 - 039	顾客投诉登记表	253
SCFW - B02 - 040	客户投诉处理单	254
SCFW - B02 - 041	客户投诉处理月报表	255
SCFW - B02 - 042	顾客抱怨管理卡	256
SCFW - B02 - 043	售后服务内容详表	257
SCFW - B02 - 044	顾客抱怨防范表	258
SCFW - B02 - 045	顾客抱怨分析表	259
SCFW - B02 - 046	顾客抱怨处理报告表	260
第三章 星级服务商品管理标准规范		
第一节 商品采购与配送管理标准		
SCFW - C01 - 001	采购管理工作标准流程图	265
SCFW - C01 - 002	配送中心一般作业标准流程	266
SCFW - C01 - 003	订货标准流程	269
SCFW - C01 - 004	商品入库标准流程	270
SCFW - C01 - 005	商品补充标准流程图	271

电子文件编码	文件名	页码
SCFW - C01 - 006	商品采购操作标准	272
SCFW - C01 - 007	对供应商验证工作标准	274
SCFW - C01 - 008	采购合同管理标准	275
SCFW - C01 - 009	商品验收管理标准	276
SCFW - C01 - 010	商品退换操作标准	278
SCFW - C01 - 011	送货服务操作标准	280
SCFW - C01 - 012	商品补充操作标准	282
SCFW - C01 - 013	订货表	283
SCFW - C01 - 014	厂商卡	284
SCFW - C01 - 015	报价单(一)	285
SCFW - C01 - 016	报价单(二)	286
SCFW - C01 - 017	订货明细表	287
SCFW - C01 - 018	询价单	288
SCFW - C01 - 019	价格表	289
SCFW - C01 - 020	供应商考核评价表	290
SCFW - C01 - 021	每日进货接收记录表	291
SCFW - C01 - 022	商品货款回收单	292
第二节 商品陈列与盘点操作标准		
SCFW - C02 - 001	商品盘点标准流程图	295
SCFW - C02 - 002	盘点作业具体程序	296
SCFW - C02 - 003	初点作业操作标准	302
SCFW - C02 - 004	复点作业操作标准	304
SCFW - C02 - 005	抽点作业操作标准	305
SCFW - C02 - 006	资料整理、计算操作标准	306
SCFW - C02 - 007	游离商品处理标准	307
SCFW - C02 - 008	商品陈列操作标准	308
SCFW - C02 - 009	展示柜台陈列标准	319
SCFW - C02 - 010	堆垛、促销车陈列标准	321
SCFW - C02 - 011	货架上方存货陈列标准	322
SCFW - C02 - 012	仓库存货陈列标准	323
SCFW - C02 - 013	盘点责任区域分配表	325

电子文件编码	文件名	页码
SCFW - C02 - 014	商品盘点单	326
第三节 商品促销管理与操作标准		
SCFW - C03 - 001	商品促销管理标准	329
SCFW - C03 - 002	商品促销策划管理标准	331
SCFW - C03 - 003	商品促销方式选择标准(一)	333
SCFW - C03 - 004	促销方式选择标准(二)	337
SCFW - C03 - 005	商品促销媒体选择标准	340
SCFW - C03 - 006	促销方案制订标准	344
SCFW - C03 - 007	商品展销操作标准	347
SCFW - C03 - 008	示范、表演促销操作标准	348
SCFW - C03 - 009	购物有奖促销操作标准	349
SCFW - C03 - 010	保质取信促销操作标准	350
SCFW - C03 - 011	提供赠品促销操作标准	351
SCFW - C03 - 012	优待赠券促销操作标准	352
SCFW - C03 - 013	廉价招徕促销操作标准	353
SCFW - C03 - 014	营业员心理销售操作标准	354
SCFW - C03 - 015	POP 广告促销操作标准	357
SCFW - C03 - 016	促销效果评估标准	365
SCFW - C03 - 017	赠品登记表	370
SCFW - C03 - 018	赠品发放方法一览表	371
SCFW - C03 - 019	供应商促销用具(用品)清单	372
SCFW - C03 - 020	促销标签使用情况登记表	373
SCFW - C03 - 021	促销工作计划表	374
SCFW - C03 - 022	促销人员行动计划表	375
SCFW - C03 - 023	促销人员实绩报告表	376
SCFW - C03 - 024	促销人员奖惩登记表	377
第四节 商品验收管理与操作标准		
SCFW - C04 - 001	食品类商品验收标准	381
SCFW - C04 - 002	化妆品验收标准	389
SCFW - C04 - 003	家用电器、燃气器具及电话、传真机验收标准	392
SCFW - C04 - 004	钟表类商品验收标准	397

电子文件编码	文件名	页码
SCFW - C04 - 005	照相器材类商品验收标准	398
SCFW - C04 - 006	计算器及电子记事本类验收标准	399
SCFW - C04 - 007	运动器材类商品验收标准	400
SCFW - C04 - 008	药品类商品验收标准	401
SCFW - C04 - 009	玩具类商品验收标准	403
SCFW - C04 - 010	鞋类商品验收标准	405
SCFW - C04 - 011	日用百货类商品验收标准	408
SCFW - C04 - 012	香烟验收标准	409
SCFW - C04 - 013	服装、纺织品验收标准	410
SCFW - C04 - 014	皮制品(皮带、箱包)类商品验收标准	411
SCFW - C04 - 015	金银饰品类验收标准	412
第四章 环境卫生与安全星级服务管理规范		
第一节 环境卫生管理标准规范		
SCFW - D01 - 001	个人卫生标准	417
SCFW - D01 - 002	场内环境卫生标准	421
SCFW - D01 - 003	场外环境卫生标准	424
SCFW - D01 - 004	厨房、制作间及快餐厅卫生操作标准	425
SCFW - D01 - 005	员工通道、就餐区清洁标准	426
SCFW - D01 - 006	洗手间环境卫生操作标准	427
SCFW - D01 - 007	专柜柜台卫生操作标准	430
SCFW - D01 - 008	更衣室清洁操作标准	431
SCFW - D01 - 009	办公场所环境卫生管理标准	432
第二节 安全管理标准规范		
SCFW - D02 - 001	开关店安全操作标准	437
SCFW - D02 - 002	偷窃与抢劫防范操作标准	438
SCFW - D02 - 003	商场营业中停电处理标准	439
SCFW - D02 - 004	发现违法犯罪行为处理标准	440
SCFW - D02 - 005	发现不安全因素处理标准	441
SCFW - D02 - 006	发现不明可疑物处理标准	442
SCFW - D02 - 007	营业中一般事故发生处理标准	443

电子文件编码	文件名	页码
SCFW - D02 - 008	场地卫生检查标准表	445
第三节 设备安全使用标准		
SCFW - D03 - 001	安全设备使用标准	449
SCFW - D03 - 002	电梯使用标准	450
SCFW - D03 - 003	金库及锁匙安全操作标准	451
SCFW - D03 - 004	打价机使用标准	452
SCFW - D03 - 005	封口机使用标准	453
SCFW - D03 - 006	手包机使用标准	454
SCFW - D03 - 007	电子秤使用标准	455
SCFW - D03 - 008	人字梯使用标准	457
SCFW - D03 - 009	平板车使用标准	458
SCFW - D03 - 010	垫板使用标准	460
SCFW - D03 - 011	促销车使用标准	461
SCFW - D03 - 012	购物车使用标准	462
SCFW - D03 - 013	婴儿车使用标准	463
SCFW - D03 - 014	对讲机使用标准	464
SCFW - D03 - 015	冷、热柜使用标准	466
SCFW - D03 - 016	冷库使用标准	467
SCFW - D03 - 017	制冷机使用标准	469
SCFW - D03 - 018	电子防盗设备使用标准	470
SCFW - D03 - 019	厨房设备使用标准	471
SCFW - D03 - 020	游戏机设备使用标准	472
SCFW - D03 - 021	触摸屏使用标准	473
SCFW - D03 - 022	电脑设备使用标准	474
SCFW - D03 - 023	打码机使用标准	476
SCFW - D03 - 024	打印机使用标准	477
SCFW - D03 - 025	扫描仪使用标准	478
SCFW - D03 - 026	信息电视使用标准	479
SCFW - D03 - 027	手动液压叉车使用标准	480
SCFW - D03 - 028	安全卫生检查表	481
SCFW - D03 - 029	防火查验表	482

第一章

部门职能与岗位规范标准

第一节 组织架构与部门职能标准