

团 体 标 准

T/CGCC 30—2019

小型连锁门店营运管理规范

Operational management standards for small chain stores

2019-04-04 发布

2019-04-15 实施

中国商业联合会 发 布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国商业联合会智慧商业分会和上海摩臣企业管理有限公司提出。

本标准由中国商业联合会归口。

本标准起草单位：中国商业联合会智慧商业分会、北京市连锁经营协会、北京市海淀区社区商业服务协会、北京石基大商信息技术有限公司、北京超市发连锁股份有限公司、北京博睿联商商业顾问有限公司、唐山市东安超商有限责任公司、上海摩臣企业管理有限公司、上海奥萃软件科技有限公司、良品铺子股份有限公司、郑州两岸企业管理有限公司。

本标准主要起草人：水冰、李好好、陈楚伟、李利平、奚沿河、王晶、朱宏政、李亚静、李燕川、李致华、宋清、范艳茹、刘雁红、郭雪迎、年宏玉、常晓虹。

小型连锁门店营运管理规范

1 范围

本标准规定了基于连锁门店营运管理的术语和定义、分类、经营条件及营运考量要素、店务管理、收银管理、顾客服务、维护与安保、商品管理、人员管理、软硬件和互联网协同等要求。

本标准适用于小型连锁门店营运管理,符合本标准适用范围的连锁门店可参考执行。

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 12904 商品条码 零售商品编码与条码表示

GB/T 18106 零售业态分类

GB/T 18184 商业自动化术语

SB/T 10959 零售企业服务管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

连锁门店 chain store

以统一的品牌形象、统一的营运管理标准和统一的供应链体系为基本要素,以可食用产品(商品)或日常生活类用品或服务为主要内容的多门店经营实体。

3.2

营运管理 operational management

针对门店人员的日常操作规范、门店日常商品进销存管理、门店人员所要掌握的知识技能、所要提供的服务标准、所要达成的任务目标等建立一整套流程、指标和方法来进行管理。

3.3

软硬件和互联网协同 software and hardware and internet collaboration

基于连锁门店营运管理的日常操作规范、门店人员所要掌握的知识技能、所要提供的服务标准、所要达成的任务目标等要求,通过互联网软硬件相结合的方式,为提高门店管理效率而开发的综合软件系统。

4 分类

4.1 依照商品类别分类

连锁门店根据其商品特点,可以划分为:中式快餐连锁、西式快餐连锁、饮品连锁、烘焙连锁、零售便利店(农产品)连锁、咖啡连锁、药店连锁、果蔬连锁等。