

上海市地方标准

DB31/T 882—2015

超市诚信经营规范

Supermarket integrity compliance

2015-03-09 发布

2015-06-01 实施

上海市质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海市消费者权益保护委员会、上海市商务委员会提出并归口。

本标准起草单位：上海市消费者权益保护委员会秘书处、联华超市股份有限公司、上海联家超市有限公司。

本标准主要起草人：陶爱莲、张家明、唐健盛、杨昀、祁月红、宗卓纲、马丁。

超市诚信经营规范

1 范围

本标准规定了超市经营过程中的店铺管理、日常经营、广告宣传、促销活动和投诉处理的基本要求。本标准适用于超市、大型超市、便利店和仓储式会员店(含加盟店)等连锁经营企业的经营活动。

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 17242 投诉处理指南

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南

3 总体要求

3.1 承担社会责任

3.1.1 超市应当支持社会公益事业,倡导保护环境、节约资源和可持续发展的绿色消费理念,推广节能商品,宜建立包装物回收再利用制度。

3.1.2 超市应恪守社会公德,诚信经营,保障消费者的合法权益,宜建立先行赔付制度;不应以任何形式作出排除或限制消费者权利、减轻或免除己方责任的规定。

3.2 遵守法律规范

3.2.1 超市应遵守现行有效的法律、法规及相关规范性文件,接受相关部门的日常检查,配合监管部门的商品监督抽查工作。

3.2.2 超市交易条件应公平、合理,标价方式应清晰,不存在误导性。

3.2.3 超市应保存法律法规规定的销售记录,并根据管理要求接受查验。

3.2.4 超市如经营自产、自有注册品牌商品的,应有商标注册证、商品检测报告等相关材料,并保存备查验。

3.3 控制商品质量

3.3.1 超市应有专职部门负责商品质量管理,执行现行有效的法律、法规、标准的具体要求。

3.3.2 超市应建立完善的质量管理制度,对商品实行分级管理。

3.3.3 超市应保存法律法规规定的商品质量相关记录,包括进货记录、查证记录、销售记录、质量管理记录、在售商品第三方检验信息、过期食品销毁信息、不合格产品的清理信息等。

3.3.4 超市应加强门店自行采购商品的质量管理,自行采购商品的质量抽查制度应严于超市集中采购的商品。

3.3.5 超市应建立供应商准入和退出等管理制度,对进货进行严格把关,并通过定期与不定期验厂,淘汰不合格供应商。

3.3.6 超市应建立自查与第三方检查相结合的食品安全动态监控制度,对食品安全进行动态监控。