

ICS 03.100.01
A 10
备案号:38466—2013

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10808—2012

SB/T 10808—2012

便利店服务类别及运营规范

Service classification and operation standards in convenience store

中华人民共和国国内贸易
行业标准
便利店服务类别及运营规范
SB/T 10808—2012

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)
网址 www.spc.net.cn
总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235
读者服务部:(010)68523946
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

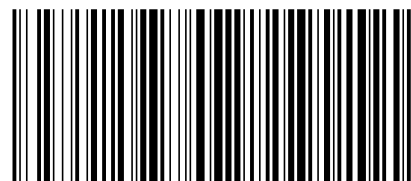
*

开本 880×1230 1/16 印张 1.25 字数 30 千字
2013年6月第一版 2013年6月第一次印刷

*

书号:155066·2-24972 定价 21.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



SB/T 10808-2012

2012-12-20 发布

2013-06-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 总体要求	1
4 便民充值	1
5 便民代缴	4
6 便民金融	6
7 便民票务	7
8 便民支付	8
9 特色服务	10
10 商品增值服务	13
参考文献	15

参 考 文 献

- [1] 杨春,穆涛.商场·超市管理制度范本.广州:广东经济出版社,2007.
-

10.2.2.4 专人负责

对带有包装的食物进行加热应由专人负责,并在操作前判断外包装是否属于可在微波炉内加热的专用材料,如属于,则将包装封口打开进行加热;如不属于或无法判断材料,则应将食物取出放置合适容器内予以加热,加热后再放回原包装内,确保食品不因操作不当而产生安全或卫生等问题。

10.3 送货上门

10.3.1 运营方式

根据在门店购物的客户需求,以安全的方式将货物免费送至客户处(免费送货距离以各企业规定为准),实现门到门便捷服务。

10.3.2 运营要求

10.3.2.1 遵守承诺

提供送货服务,通常在售货服务进行之中,不论是明文公告还是口头相告,均应将有关的具体规定,诸如送货区域、送货时间等等一并告知于顾客,并且必须言而有信,认真兑现企业的承诺。

10.3.2.2 专人负责

为顾客提供送货服务,一般都应当由指定的专人负责。必要时,还需要组织专门的送货人员与送货车辆。

10.3.2.3 免费服务

为顾客提供的送货服务,不应再额外加收任何费用。倘若顾客对送货提出某些特定的要求,诸如进行特殊包装、连夜送货上门,或者与顾客已达成协议,费用按照协议收取。

10.3.2.4 按时送达

送货上门,讲究准、快。通常应尽一切可能,使送货服务当时进行、或者当天进行。对于已承诺的送货时间,则一定要严格遵守。若无特殊困难,必须在规定时间之内准时为顾客送货到家。

10.3.2.5 确保安全

在送货上门的过程中,送货人员应当采取一切必要的措施,确保所运送货物的安全。在送货期间货物出现问题,如无特殊情况,应由送货方负责。

10.4 订购服务

10.4.1 运营方式

通过与提供考试教材、潮流用品、礼品等商品的供应商合作,在门店内提供订购服务。

10.4.2 运营要求

顾客在店内预订的商品按商品金额比例支付定金,由门店提供收据及提货凭证,然后凭收据及提货凭证在规定时间内到店取货。

前 言

本标准按 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位:中国连锁经营协会、中百超市有限公司、东莞市糖酒集团美宜佳便利店有限公司、天津市津工超市有限责任公司、河北国大连锁商业有限公司。

本标准主要起草人:陈泽亚、董博、杨青松、王辉、徐康、曹康桥、周振兴、温象钊、于树中、李满。