

团 体 标 准

T/LNLS XXXX—XXXX

连锁生鲜超市质量评价规范

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

辽宁省连锁经营协会 发布

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。

本文件由辽宁省连锁经营协会提出并归口。

本文件起草单位：辽宁省连锁经营协会、辽宁省现代服务职业技术学院、沈阳市连锁经营协会、辽宁新隆嘉现代农业有限公司。

本文件主要起草人：高爱民、邢学鹏、段树新。

连锁生鲜超市质量评价规范

1 范围

本文件规定了连锁生鲜超市经营服务质量评价原则、评价内容、评价方法、评价程序等内容。
本文件适用于辽宁省连锁生鲜超市门店的质量评价工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 19000 服务质量评价通则

GB/T 24260 服务标准制定导则 考虑消费者需求

3 术语和定义

GB/T 19000界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

质量 quality

连锁生鲜超市在服务和生鲜产品质量等各个方面满足顾客要求的程度。

[改写GB/T 19000—2016, 定义3.6.2]

3.2

服务质量 service quality

组织能够满足规定、约定以及顾客需求的特性的程度。

[来源：GB/T 36733—2018, 定义3.4]

3.3

生鲜农产品

通过种植、养殖、采收、捕捞等产生，未经加工或经初级加工，供人使用的农产品。包括蔬菜（包含食用菌）、水果、畜禽肉、水产品、鲜蛋等。

[来源：GB/T 22502—2008, 定义3.1]

3.4

生鲜区域

超市中对生鲜产品进行预处理、加工、陈列、销售的区域。

[来源：GB/T 22502—2008, 定义3.2]

4 评价原则

4.1 公正公平公开原则

应本着公正公平公开的原则，结合商务厅有关要求，对连锁生鲜超市门店进行质量评价。

4.2 客观科学性原则

应根据标准内容及评价指标客观地、科学地对连锁生鲜超市门店进行质量评价。

4.3 可操作性原则

应密切结合连锁生鲜超市实际运营特点，采用灵活协调统一的方式对连锁生鲜超市门店进行质量评价。

4.4 全面性原则

根据生鲜货品的特殊性，应全覆盖性地对连锁生鲜超市门店进行质量评价。

5 评价内容

主要围绕连锁生鲜超市在门店建设、生鲜农产品陈列、生鲜农产品质量、物流配送、服务质量、制度建设、人员要求、投诉处理和风险控制等8个方面作为一级指标开展质量评价工作。在8个一级指标下共设置30个二级指标，配置不同的评价分值，每个指标对应相应的权重系数，形成连锁生鲜超市的质量评价体系表及评分规则。连锁生鲜超市的质量评价应符合附件A的要求。

6 评价方法

6.1 评价方法分为内评法和外评法，本文件采用外评法为主内评法为辅原则，即内评法结果作参考，外评法为主要评价报告依据。

6.2 外评法即邀请第三方评估，第三方为有关评价机构或者专家评价组。内评法即被评价单位内部开展的评价。

6.3 外评法的评价过程以连锁生鲜超市的质量评价体系表为依据采用打分法评价，根据每项指标得分乘以相应权重系数，再加和计算出评价结果。每项指标得分通过现场勘验、质询或文件资料证明确认。

7 评价程序

7.1 准备阶段

评价准备工作主要包括：

- 明确评价对象，评价对象按照评价评分表准备好现场检查或有关证明材料；
- 成立评价专家组及明确分工，提前查验有关证明材料；
- 确定评价结果公布的范围。

7.2 现场评价打分

连锁生鲜超市门店的现场评价主要包括：

- 公告评价对象评价工作程序；
- 公示专家组组成及推荐专家组组长；
- 现场勘验、材料审核或现场咨询。

7.3 形成评价结论意见

经综合分析、研讨，得出评价结论，形成评价报告（参见附录 B），评价报告内容应包括：

- 评价过程记录；
- 评价结论；
- 主要存在问题；
- 改进建议和意见。

8 监督管理

- 8.1 连锁生鲜超市的质量评价工作应接受行业主管部门的监督与考核管理。
- 8.2 连锁生鲜超市的质量评价结果应在社会公示，并接收群众的监督和举报。

附录 A

(规范性)

连锁生鲜超市质量评价评分表

A.1 连锁生鲜超市的质量评价评分见下表：

表A.1 连锁生鲜超市质量评价评分表

一级指标	二级指标	得分说明	得分
店招设计（6分）	主题突出（2分）	标识明显突出；体现经营特色	
	视觉效果（2分）	具有创意；吸引顾客进店消费	
	文化内涵（2分）	融入企业文化，引起客户共鸣	
现场管理（18分）	分类分区（3分）	产品分区：如冷藏、冷冻分区，生熟分区；产品类别分区；有无包装产品分区；分区标识明确	
	量感（2分）	货架物品丰满有序程度	
	陈列方式（2分）	常规陈列、特色陈列以及节假日促销陈列；同一品类大宗商品邻近陈列；不同商品陈列按照统一有关要求陈列	
	形象管理（3分）	陈列摆放；产品感官形象；现场陈列辅助道具	
	面积占比（4分）	生鲜区域销售面积占比不得低于40%	
	现场卫生（4分）	按照5S管理标准，现场可见“整理、整顿、清洁、清扫”等现场管理规范；现场产品整理收纳井然有序	
生鲜农产品质量（20分）	新鲜度（7分）	产品新鲜程度标识、产品质感和陈列创新性	
	产品溯源（7分）	产品溯源代码或标识	
	产品分级（6分）	按照产品质量或大小等特点进行分级包装	
物流配送（6分）	统一配送（2.5分）	按照连锁经营要求，采取统一配送	
	冷链物流（3.5分）	生鲜产品运送需冷链物流配送	
服务质量（20分）	仪态仪表（7分）	服务得体，语言礼貌，统一着装	
	产品促销（8分）	根据顾客需求，定期开展促销活动	
	信息化建设（5分）	在产品入库、出库、销售等过程有信息化手段记录	
制度建设（6分）	合法合规性（3分）	产品质量制度、员工工作制度等符合法律法规	
	客观全面性（3分）	制度健全，包括人员、财务、产品控制等	
人员要求（8分）	资质（3分）	不同人员具备不同的资质要求	
	专人专岗（3分）	一人一岗，专人专岗	
	业务能力（2分）	人员满足岗位工作需要的能力储备	
设施设备（10分）	加工设备（2分）	基本初加工设备，如分切、整理、碎化等	
	保鲜设备（3分）	冷藏或冷冻室/柜；保鲜壁柜；运输或搬运用冷藏（冻）车；雾化喷淋；其他新型保鲜设备	
	包装设备（2分）	是否具备分拣、称重、包装等设施设备；其摆放位置是否明显	
	卫生安全设备（3分）	病媒生物防治装置；紫外线杀菌灯；废污水处理设备；设置消毒间或消毒柜	
投诉处理（6分）	记录（3分）	显著位置存放投诉处理本，并定期做好回访	
	公开公正（3分）	公开透明、对处理结果应公开	
风险控制（4分）	应急响应（2分）	具备应急响应方案和措施	
	食品安全（2分）	对潜在食品安全具有防范意识和措施	

附 录 B
(资料性)
评价报告

B.1 连锁生鲜超市质量评价报告样式如下表 B.1。

表B.1 评价报告

评价对象		联系人及电话	
评价专家组人员			
评价结果		评价时间	
评价结论意见:			
主要存在问题:			
改进意见和建议:			

参 考 文 献

- [1] GB/T 22502 超市销售生鲜农产品基本要求
 - [2] GB/T 36733 服务质量通则
 - [3] 《中华人民共和国食品卫生法》（1990年11月20日生效）
 - [4] 《水产品卫生管理办法》（1990年11月20日生效）
-