

ICS 03.100.01
A 10
备案号:38466—2013



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10808—2012

便利店服务类别及运营规范

Service classification and operation standards in convenience store

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

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。

便利店服务类别及运营规范

1 范围

本标准规定了便利店服务的总体要求、服务类别以及相对应的运营要求。

本标准适用于以销售日常用品、食品以及应急性商品为主、并提供附加值服务的便利店。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

便利店 convenience store

满足顾客便利性需求为主要目的的零售业态。

[GB/T 18106—2004,定义 4.1.2]

3 总体要求

3.1 甄选合作伙伴

对于涉及对外合作的服务项目,应选择合适的合作伙伴并取得其授权,充分利用各自资源,固化合作项目和流程,保障消费者权益。

3.2 落实规范流程

规范便利店各类服务项的工作流程,包括宣传、总部流程与责任、门店流程与责任、与消费者的结算方式、对服务合作方的结算方式等。

3.3 及时回顾、评估、调整

应根据消费者的需求和市场的变化,及时对所提供的服务进行总结回顾,评估收益状况,适时调整业务流程。

3.4 应用信息技术

通过数据交换和信息系统,支持便利店服务管理,提高便利店服务工作的运营效率。

3.5 掌握专业技能

提供服务工作人员,应掌握服务所需要的专业技能。

4 便民充值

4.1 移动电话充值

4.1.1 运营方式

4.1.1.1 方式一:工作人员按用户的需求,将相应面值的充值卡售卖给用户,由用户自行充值。