

自由·爱



Freedom & Love



# 超市部服务台员工实操标准



# 前 言

培养健全的人格，  
成就阳光个性的生命！



胖东来研学咨询：李老师18211055825

亲爱的兄弟姐妹：

欢迎你加入胖东来这所学校，在这里你可以学到先进的文化理念和专业的工作技能，懂得轻松的享受事业和生活的美好，成就自己真诚、轻松、阳光、个性的生命状态！真正的因为喜欢而与企业同行！通过以下实操内容的学习，你将找到工作的标准和依据，并逐步培养自己良好的做事习惯和行为细节，持续提升专业知识和岗位技能，加强自身素养及规范意识，成就价值型、创造型员工！

## 企业文化理念

企业信仰：自由·爱

企业目标：传播先进文化理念，培养健全人格

企业准则：扬善·戒恶

【扬善】公平、自由、尊重、信任、真诚、阳光、勇敢、正义、博爱、节制

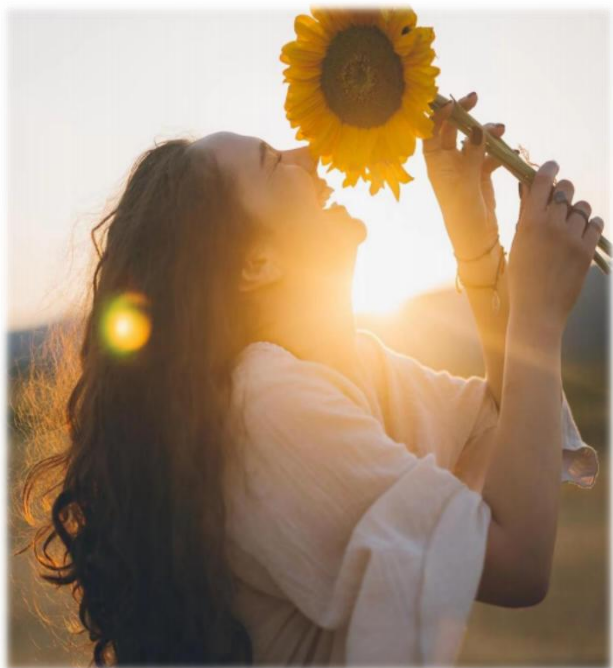
【戒恶】虚伪、无知、自私、自卑、贪婪、嫉妒、束缚、伤害



企业信仰是以平等为根基，坚定的追求和实现自由、博爱的生命状态和社会状态，  
无论是个人主义还是集体社会！人人生而平等和自由，拥有独立完整的生命、人格  
及自由的意志和精神！追求个人幸福的同时，也追求全人类的普遍幸福！



## 企业信仰——自由·爱



(平等·自由·博爱)

### 自由

- 自由——自由是以法律和不违背人道主义为底线，保障每个人享有平等的生命权、尊严与人格完整权以及基本的自由权，包括人身自由、言论自由、精神健全和行动自由等。在此自由意志和自由精神的基础上，以突出阳光和个性为原则，不接受束缚、也不束缚自己和他人，保持对每个生命、每个物质的尊重和敬畏，由精神自由落实到行为自由！

### 爱

- 爱——基于平等与自由意志，对自己、他人以及万事万物的生命，源于普世价值的、纯粹的、广泛的爱！积极、自由地创造和给予，维护和导向人类普遍幸福，让生命更美好，让人类社会更美好！

## 企业目标——传播先进文化理念，培养健全人格



先进的文化理念能够影响和引导人们更好的思维方式和生命品质，让人们活出健康、轻松、自由、阳光的生活状态！胖东来的企业目标是传播先进文化理念，培养健全人格！用理性的方法引导和改善落后的思想观念，从苦悲文化向自信文化转变，从盲目的惯性追求向智慧的享受生命转变，并逐步向普世价值的文化方向进步！

## 企业目标——传播先进文化理念，培养健全人格

### ➤ 对内：

企业创建公平、自由、尊重、信任、真诚的环境和体制，保障员工的生存需求，让每一个胖东来人能够体面、有尊严的生活！在此基础上，建设和践行先进的文化理念，指导具体的思维、工作和生活等各个方面！让员工理解并坚定信仰的价值和力量，从生存阶段走到生活阶段，拥有健全健康、自信阳光的人格和个性！培养大家开放、科学、富有创造性的思维状态，喜欢、净心专注、乐在其中的做事状态，热情、自由、享受的生活状态！

真正的成就员工是培养员工  
阳光、快乐、自信的生命状态



### ➤ 对外：

为行业、为社会提供一个真诚、科学、健康、有效的经营模式和运营体系样板！像学校一样，让更多企业运用胖东来的体制和理念，实现稳健、良性的经营状态和轻松、幸福的团队状态！量力而行地促进社会环境向公平、自由、尊重、信任、友善和更加文明的方向上发展，理性积极的探索好的践行方法，提升更多人的生命品质和幸福度，让国家和世界更美好！

## 企业准则——扬善·戒恶



- 善与恶都是人性中真实共存的，是一种自然状态，或是在不同的社会文化背景中所形成的、潜移默化到每个人身上的个性特征！
- 当我们重视和专注于自身的优点，尽情的释放和体现美丽的、“善”的一面时，身上的不足就被慢慢淡化了，生命的缺点也就被稀释、被边缘化了！

扬善：公平、自由、尊重、信任、真诚、阳光、勇敢、正义、博爱、节制

善——不仅仅指善良、善意，也是源于内心深处最纯粹而柔软的力量。它包括一切引导人们走向公平、正义、阳光、自由、爱的美好品质。



“扬善”——尊重真理和自然法则，将“善”的美好的东西融入进思想，体现在行为上！让人们活出勇敢、自由、个性的生命，让社会充满更加文明、温暖、幸福的正能量。

公平——尊重自然法则，在此基础上让所有的人付出和回报成正比。

自由——以不违背法律和人性的道德标准为底线，以突出善良和个性为原则，不接受束缚，既不束缚自己、更不束缚他人，保持对每个生命、每个物质的尊重和敬畏。在此基础上，从精神思想的自由，落实到行为自由。

扬善：公平、自由、尊重、信任、真诚、阳光、勇敢、正义、博爱、节制



**尊重**——接受万事万物的本性，理解并共同向崇善的方向发展而不是指责。

**信任**——相信、支持、成就、认可，最大限度的给予自己和他人成长和实现目标的机会。

**真诚**——真实、坦诚地对己对人，不违心做人做事，拒绝虚伪。

**阳光**——活出人性善良、美好的一面。

**勇敢**——心底坦荡、正直、强烈的正义感，敢于面对、接受、敢于主动承担、有解决问题的信心和决心，为了善良和信念无谓生死，永不退缩！

**正义**——传播和保护正能量，控制自己的邪恶，或在保护好自己基础上，合理阻止他人的邪恶。从制度上保证每个人的人格、权益、尊严得到保护、不受伤害。

**博爱**——基于平等与自由意志的普世价值，对自己、他人以及万事万物的生命，源于纯粹心灵无私、广泛、没有束缚的爱！

**节制**——保持理性，任何事都在健康合理的度以内调整。

**戒恶：虚伪、无知、自私、自卑、贪婪、嫉妒、束缚、伤害**

“戒恶”——认知人性及奴性在生命中形成的无知、愚昧、迷失自我的不成熟状态。懂得摒弃“恶”的习惯，理性、勇敢地接受并弱化或改变，培养健全的人格，成就阳光个性的生命。

**虚伪**——假的、不真实的、不真诚的，让人痛苦的。

**无知**——不善于思考、认知事物太局限、不全面，停留在自我的固定思维意识当中、缺乏开放性思维和不断学习的思维，形成自以为是、骄傲或自怨自艾的状态！

**自私**——害人害己的行为。

**自卑**——不尊重和敬畏自己的生命，浪费并践踏自己生命的行为。

**贪婪**——因为无知，让欲望大于能力，让幸福远离自己的行为。

**嫉妒**——否定自己，拿自己的短处和别人的长处对比，让自己的精神痛苦达到峰值的行为。

**束缚**——违背自由，痛苦的根源，对人性、精神、灵魂、道德和行为绑架的行为。

**伤害**——迷失人性，不懂得尊重自己和保护自己，不懂得尊重他人和保护他人。伤害他人，其实更伤害自己，也伤害社会……是最无知、最愚昧、最不值得的行为。



**恶**——指人性中丑陋的、黑暗的一面，也包括由于奴性文化形成的让人们痛苦的、苦悲的诸多因素。

## 企业经营理念

**经营理念：**发自内心的喜欢高于一切

**经营目标：**保障民生、提供时尚、创造品质和幸福商业模式

**经营标准：**专业的能力、先进的技术、科学的方法、健康的运营

**【商品】**安全、实用、实在、时尚

**【环境】**安全、品质、方便、文明

**【人员】**真诚、热情、专业、净心

**【服务】**公平、个性、专业、主动

**【系统】**科学化、数字化、智能化、与时俱进



我们做企业经营的目的，是希望像学校一样，传播先进的文化理念，成就具有社会责任感和普世价值的快乐的智者！通过企业经营，围绕发自内心的喜欢，指导着企业健康、科学、稳步的运营发展，为社会和人类提供一种先进的经营模式和样板，创造良好的价值，让社会更美好、让生命更美好、让世界更美好！



我们追求的  
不是在这个城市开多少家店，  
而是让每一条街道  
都形成一种文化

——于东来生活感悟分享



公平 自由 快乐 博爱 FAIRNESS FREEDOM HAPPINESS AND LOVE

经营理念：发自内心的喜欢高于一切



只有真正的喜欢，才会拥有坚定的信念和目标方向，保持长久的热情和动力，净心专注的投入其中，享受不断完善提升的过程，释放无限的想象力与创造力，倾注一生的热爱，成就美好的结果和价值，不会因为物质或利益，偏离了经营的初心与好的生活理念！如果所做的一切不是因为喜欢，学会勇敢果断地放弃，去找自己真正喜欢的，这样才不辜负自己的生命时光！

胖东来研学咨询：李老师18211055825

## 经营目标：保障民生、提供时尚、创造品质和幸福商业模式

在胖东来整体经营操作模式当中，围绕发自内心的喜欢，建设、传播与践行先进的文化理念，并以商品为主导，保障民生、提供时尚，引领并带动团队、服务、卖场环境等其他方面，通过优秀的细节管理，保证企业健康运营，往品质与幸福的商业模式上发展，成就企业价值、社会价值、生命价值！

- **保障民生：**做零售企业经营最大的价值与最基本的责任，就是保障老百姓对民生的需求，无论是商品的选品采购，或是经营操作规划，坚定围绕着“民生”的目标，量力而行的为顾客提供安全、实用、实在、时尚的商品！
- **提供时尚：**保障民生需求基础上，通过科学的品类结构及功能规划，做好时尚、个性、特色的产品，逐步往与时俱进的思想、国际化的品质方向上进步，引导顾客简单、自由的生活理念！
- **创造品质和幸福商业模式：**拥有让社会更美好、让世界更美好、让生命更美好的格局愿望，通过商品、运营环境、人文状态等综合体现品质，成就幸福的顾客与合作伙伴，成就幸福的团队和企业，为社会提供品质、幸福的商业模式与样板，传播分享先进的文化，创造良好的价值！

DL PDL COMMERCE AND  
TRADE GROUP CO., LTD  
PLAZA DEPARTMENT STORE  
COMMERCE TRADING MANAGEMENT CONSULTING

让城市更美好



自由·爱 FREEDOM & LOVE

## 经营标准：专业的能力、先进的技术、科学的方法、健康的运营

“专业的能力、先进的技术、科学的方法、健康的运营”  
这四项经营标准，包含并体现在商品、环境、人员、服务、  
系统等方面，以此来衡量经营品质和经营能力。

### 专业的能力：

清晰认知到经营的各个环节专业能力现状、应具备的能力  
标准、以及进步与提升的方向。净心深化专业，保证安全、  
温馨、文明的卖场及人文环境，热情主动的团队及服务状  
态、功能实用科学的系统支持，实在的、品质有保障的商  
品，在整体的经营中体现专业！

### 先进的技术：

通过管理系统、数据分析系统、标准制度、后勤系统、物  
流技术、商品开发等方面的先进技术，保障各方面往科学、  
专业、效率、便捷、与时代同步的方向进步！



用一生的爱  
去做自己喜欢的事  
Do what you like with  
the love of your entire life.



## 健康的运营

科学的评估各个阶段的运营情况，保证各方面达到健康的运营指标，包括合理健康的坪效指标、人效指标、利润指标、团队品质、商品品质、环境品质等，不断优化与提升综合能力，推动社会运营体系往更健康的方向发展。

## 科学的方法

不凭经验做经营，有创新意识和创新能力，围绕公平、真诚、人性化的原则，用专业的方法理性分析和判断，让思想和方向不偏离科学、不偏离初心。



用爱对待商品，因它是有生命的；  
用爱对待顾客，因我们是天使；  
用爱对待所有万事万物；  
因我们是伟大、善良、快乐的人！



## 商品：安全、实用、实在、时尚

- **安全**：以国家质量安全标准为底线，通过思想重视、标准执行和日常管理，坚定不移的做好商品品质。从选品、采购、运输、进场、售卖等环节，严格把控品质，严谨的品控质量检测，不为利益舍弃底线和原则，为顾客提供健康、安全、放心的商品。
- **实用**：致力于商品功能的实用与丰富，科学的商品品类结构，遵循做一线品牌为主、特色商品优选、加强自有品牌的选品规划，帮助顾客只选对的、不买贵的，提供真正适合的、满足生活需求的、实用的商品。
- **实在**：商品价格追求合理的回报，不是最低的价格就是最好的，而是坚定好品质，围绕公平真诚的原则，通过产地直采、供应商合作等多种渠道方式，谈判好的政策资源，减少中间环节，价格利润不虚高，实实在在的定价，物有所值。不以盈利为目的的在卖场做低价等促销活动，把商品本身的价值、特点等专业知识，实实在在的分享给顾客，体现真诚的售卖营销方式。
- **时尚**：采购对市场未来发展及流行趋势做出准确判断，保障品质、功能、价格实在，对最新潮流的主导商品、个性化、国际化特色商品有科学的规划，引导顾客的消费习惯和生活观念。



用心做，  
让零售更有思想！



## 环境：安全、品质、方便、文明

- **安全：**具备安全防范思想意识，从卖场设计氛围、商品陈列道具、设备设施的使用，到后勤消防、用电、防损、施工等各方面，在不低于国家标准的基础上，制定完善、专业的安全标准体系及应急预案，不断优化建设，规避隐患及事故发生。为顾客提供放心、温馨的购物环境，为员工提供安全、有序的工作环境，保证部门运营环境安全，保障企业健康稳步发展！
- **品质：**有追求品质和价值的思想格局，净心做好品质，享受创造品质的过程，对门店环境、硬件设施及配件、工程施工、工艺流程等品质标准有严格的要求，往百年传承的品质工艺、国际化标准的品质工艺、艺术作品的品质工艺上进步！体现匠心、质感，创造品牌价值，成就品质的行业及社会环境！
- **方便：**体现在卖场简洁的布局动线，便利且丰富的硬件功能设施，优选的、能满足不同人群需求的商品，贴心周到的人员服务等，各个方面为顾客提供方便，创造温馨舒适的购物环境。
- **文明：**保障环境安全、品质、方便的同时，向顾客传递一种好的生活理念，引导并促进卖场文明的环境，和谐的人文，带动社会环境，影响更多的人往文明、美好的方向发展！



## 人员：真诚、热情、专业、净心

- **真诚：**具备善良真诚的品格素养，有宽广的胸怀和成人之美的心，从顾客、员工、厂家及供应商、到外来企业，以及对所有人和事物，做到尊重、理解与成就，真实的表达善意，坦诚相待。
- **热情：**对待顾客的热情、对待工作的热情、对待生活的热情，体现自信阳光的状态与精神面貌，主动释放身上的能量，感染并传递更多温暖和力量，创造美好价值！
- **专业：**成就专业、科学、成熟的团队，具备本岗位的专业能力，了解工作涉及范围内的国家标准及国际标准，有不断往专业化、国际化方向学习进步的格局和能力，坚定“本岗位专家”的目标，为社会做出贡献。
- **净心：**因喜欢而专注、投入的工作状态，认真严谨的工作习惯，不骄傲、不浮躁，注重做事细节与品质，乐在其中享受做事的过程，通过对本职工作不断的精进、主动学习与钻研，体现团队的匠心、净心。

## 服务：公平、个性、专业、主动

- **公平**：以平等、尊重、真诚为服务原则，在国家法律及公司标准制度范围内，为顾客提供合理的服务，实事求是的处理解决问题，不过度服务、不取悦顾客，体现公平公正、相互理解，保障顾客及员工应有的权益，维护企业品牌形象。
- **个性**：保证提供公平、合理服务的基础上，从卖场配置的便民服务设施、人文购物环境、再到品质及功能优选，价格实实在在的商品等，在各项细节中体现胖东来特色及企业文化理念，彰显个性化服务。不断优化创新，为社会带来更具个性的、展现胖东来文化的环境氛围。

- **专业**：各方面体现服务顾客的专业度，学习并掌握本岗位相关工作专业知识、商品专业知识，为顾客做专业准确解答，引导顾客好的生活方式，提供专业的优质服务。
- **主动**：积极热情的工作状态及服务态度，不漠视、不敷衍，具备耐心和真诚，照顾到顾客购物情绪，能站在顾客立场思考，细心的发现并满足顾客需求，主动为顾客做好服务，传递分享爱和关怀。



## 系统：科学化、数字化、智能化、与时俱进

具备与时俱进的思想和能力、学习了解当下先进技术与科技的发展，跟得上时代的步伐，将数字化、智能化的先进技术运用到卖场运营、后勤管理、物流配送等各个方面的系统支持上。通过不断进步与提升，实现高效、便捷、科学的操作系统及环境状态，辅助经营，引领顾客时尚消费观念与生活品质。

- **科学化**：不凭经验做事，具备创新意识和能力，以科学理性的思维和方法，进行系统的客观分析、评估，并有效的解决问题，规避系统存在的风险，健康开展运营系统的运用及管理、升级与优化。
- **数字化**：将系统中标准模糊的、不量化的工作内容，运用数据和技术来支撑运转，做精准、清晰的梳理，提高人员的效率，精细化的管理，方便在工作中进行系统的分析优化。
- **智能化**：运用先进的技术及设备，优化人员配置与技术，节省人力、物力等各方面资源投入，实现便捷、高效率的智能系统支持，辅助系统的运营更加健康、科学！
- **与时俱进**：对现状及未来的发展，保持学习、进步的心态和与时俱进的能力，通过对行业市场、系统先进技术、未来时尚科技趋势的了解，在系统支持上做相应的规划与调整措施，思想和技术永远与时代同步前行，向更智慧、先进、品质与时尚的方向发展，引领顾客时尚消费观念、生活品质。



工作素养：热爱、专业、科学



# 目录

第一章：应具备的能力

第二章：岗位职责

第三章：工作流程

第四章：工作标准

第五章：环境标准

第六章：服务标准

第七章：突发事件处理

# 第一章：应具备的能力

## 文化素养：

- 1.公司先进文化理念的传道者，拥有普世价值观，有强烈的让社会更美好的格局和愿望
- 2.坚定并践行公司文化信仰，发自内心的喜欢和热爱自己的事业，推动公司文化理念的标准体系建设，达到健康、阳光、个性的生命状态

## 战略规划：

掌握行业信息、动向及未来发展趋势，能够用全局性的行业视角做出本部门各方面的战略规划，并能够严格按照战略规划和计划展开工作

## 体制政策：

主动维护公平、公正的平台，积极参与和讨论、制定完善科学、有效的制度和政策

## 决策能力：

具备对事物较强的预见性能力、商业洞察力和独立的判断能力，能为团队提出指导性建议

## 应具备的能力

### 运营管理：

- 1.标准体系：推动品类行业内标准体系的建设和进步，引领部门制定非常清晰的、科学的标准和体系，为社会提供先进的行业标杆
- 2.经营指标：掌握并熟知品类行业发展趋势、市场份额等，通过专业能力做出精准的预判，保障公司经营指标、发展方向和计划的健康
- 3.商品：围绕经营理念指导部门建立商品管理体系，坚守商品品质与公司品牌相匹配的原则，为社会提供安全、实用、实在、时尚的商品
- 4.环境：推动卖场环境的标准建设，往安全、品质、方便、文明的方向上进步
- 5.安全：思想上具备强烈的安全意识指导部门制定相关的安全预案及安全培训和考核标准，做到有效的安全防护、防患于未然
- 6.服务：推动服务标准的建设和全员服务意识、服务品质的提升

## 应具备的能力

### 专业能力：

拥有成人之美的心，通过自身的专业能力有效的为团队提供指导

### 财务能力：

具备财务制度及标准的风险管控意识，掌握相对专业的财务知识和财务技能

### 法律意识：

具备强烈的法律意识，保证部门各项工作的健康经营状态

胖东来研学咨询：李老师18211055825

# 岗位职责

岗位职责的制定是为了最大限度地实现劳动分工科学化，让每一位员工明确自己所属岗位的职责范围，提高工作效率，规范操作行为，并做以具象化的工作描述！

用爱对待你所喜欢的一切



## 第二章：岗位职责

1. 坚定并践行公司文化信仰，传播先进的文化理念
2. 正确理解并按时完成公司下达的各项工作，遵守并落实执行公司的《各项管理制度》
3. 认真执行《实操标准》，根据岗位实际操作标准及时反馈问题，提出合理化建议
4. 有效参与各项标准、制度的讨论与制定
5. 执行公司服务标准及培训，提升服务品质
6. 落实企业文化、专业技能的实施
7. 负责本课轮值，合理协调安排工作
8. 加强安全认知，做到有效的安全防护
9. 突发事件的判断及应急处理，不能解决的问题及时上报，并协助主管进行解决
10. 了解部门经营情况，制定并落实工作计划，做好总结及时反馈
11. 根据清洁标准和设备设施做好维护保养
12. 熟知卖场布局，正确引导顾客

## 岗位职责

- 13.接待顾客高效、准确的办理退换货
- 14.负责电话的接听和记录，反馈顾客意见或建议
- 15.依据国家相关的法律法规及公司《客诉处理标准》处理各类事件，超出自身权限无法解决时，上报主管，做好登记跟踪
- 16.根据顾客提供小票及开票信息，开具发票，做好发票日结汇总
- 17.做好便民设施相关事宜的登记和日常维护
- 18.负责顾客遗失物品的收取、登记与上缴
- 19.做好当日《商品退货分析表》《礼品发放登记表》等汇总

# 工作流程

工作流程标准的制作需要每个岗位员工积极参与，多次讨论，反复修改和实践。秉承“来源于员工，服务于员工”的宗旨，让标准落实到实际工作中，指导我们的工作。通过不断实践，提高岗位工作效率及工作质量，让标准更加全面、量化、实用、执行性更强，让我们的工作更科学、专业、轻松、快乐！



## 第三章：工作流程

第一节：营业前工作流程

第二节：营业中工作流程

第三节：营业后工作流程

# 第一节：营业前工作流程

工作流程					
时间	工作流程		时间	工作流程	
营业前	1	骑乘摩托车、电动车需正确佩戴头盔，遵守交通规则，车辆不允许停放在胖东来顾客停车处	营业前	8	打开电脑、打印机检查是否正常运行
	2	着便装由员工通道进入卖场		9	POS机签到，检查是否正常使用
	3	更换工装，并检查仪容仪表		10	填写设备维护保养记录
	4	签到		11	迎宾前到收银台领取退货备用金，将备用金分类存放在指定位置
	5	在指定位置集合，由值班人员召开晨会		12	查看顾客留言及时将顾客意见建议反馈给各部门负责人
	6	打扫总台区域卫生，整理台面及必备物品		13	连接外线电话，检查通话是否正常
	7	检查礼品包装排面陈列是否丰满、整洁			

## 第二节：营业中工作流程

工作流程					
时间	工作流程		时间	工作流程	
营业中	1	营业时要面向顾客到来的方向，面带微笑主动问好，询问顾客需要办理什么业务，及时快速的为顾客办理	营业中	8	为顾客查询家园卡余额、消费明细，为消磁的家园卡加磁，填写折损家园卡、新乡卡换许昌卡调换明细
	2	做好童车、雨伞租赁的登记工作，如有归还及时回收		9	根据日、周、月清洁计划做好清洁工作
	3	整理台面物品、退货商品、拾遗物品，将物品摆放在指定位置		10	工作中时刻注意消防设施，如发现异常及时与消防室联系
	4	对影响二次销售的商品做好标记，及时反馈给卖场		11	在卖场内遇到不文明行为要礼貌提醒并制止顾客
	5	为顾客开具发票		12	遇到顾客询问商品所在楼层时，应告知顾客具体位置
	6	做好每天商品退货分析、商品销毁明细、礼品发放的登记记录		13	妥善处理顾客投诉和意见建议，超出权限及时上报主管
	7	提供有偿礼品包装服务		14	当班期间出现的问题做好交接班记录

## 第三节：营业后工作流程

工作流程							
时间	工作流程			时间	工作流程		
营业后	1	送宾后，接待好最后一位顾客			营业后	6	关闭电脑和打印机，检查服务台及办公室电源是否关闭
	2	整理当日备用物品并妥善存放				7	工作全部结束后检查卫生，电源插头、电源开关确认关闭，扫码提交后方可离开
	3	将当日的所有款项全部整理后上交财务室				8	签退，营业结束
	4	打扫区域卫生，将童车盘点清理后摆放到指定位置				9	骑乘自行车需佩戴安全反光带，骑乘电动车、助力车、摩托车需佩戴安全头盔和反光带（所有晚班离场员工到家后给主管发送平安信息）
	5	对当日所开具发票进行汇总打印					

## 第四章：工作标准

第一节：退换货流程标准

第二节：发票开具流程标准

第三节：家园卡系统标准

第四节：客诉处理流程标准

第五节：留言处理回复标准

第六节：便民设施租借标准

第七节：礼品陈列标准

第八节：交接班标准

第九节：仓库管理标准

第十节：设备设施标准

第十一节：便民物品配备标准

# 第一节：退换货流程标准

一、退换货流程

二、退换货标准

三、退货商品现场报损标准

四、退货验收标准

## 退换货流程

### 正常退货：

#### 1.有购物小票

- (1) 双手接过顾客需调退的商品，小票
- (2) 检查商品，核对小票、条形码是否正确
- (3) 询问顾客退货原因
- (4) 准确、快捷的根据顾客支付方式为顾客办理退货
- (5) 根据报损标准对商品进行现场销毁

#### 2.无购物小票

- (1) 双手接过顾客需要办理退货的商品，检查商品
- (2) 询问顾客商品购买时间、价格、支付方式及是否积分，帮助查询消费记录或找营业员核实
- (3) 询问顾客退货原因

## 退换货流程

### 正常退货：

- (4) 确认无误后，准确、快捷的根据顾客支付方式为顾客办理
- (5) 善意提醒顾客以后保存购物小票，保护自己的合法权益，以方便调退商品
- (6) 根据报损标准对商品进行现场销毁

### 非正常退货：

#### 1. 食品类：（散装食品、熟食、水果等不在退换货范围）

- (1) 接过顾客的商品，询问顾客退货原因
- (2) 告知顾客再次购买此类商品时，为了顾客的利益和健康，适量购买
- (3) 确认无误后，准确、快捷的根据顾客支付方式为顾客办理
- (4) 根据报损标准对商品进行现场销毁

## 退换货流程

### 非正常退货：

#### 2. 非食品类：此类商品（产品已调包）要求退货，原因是用后过敏

- （1）接过顾客的商品和小票
- （2）检查商品，闻气味、试用商品确定已调包
- （3）询问顾客退货的原因
- （4）取卖场同样的产品与顾客带来的产品做对比
- （5）向顾客讲明，如果与商场内出售的商品一样（可以陪同顾客到技术监督部门检测），我们会依照国家相关法律法规为顾客办理
- （6）及时上报上级主管

胖东来研学咨询：李老师18211055825

## 退换货流程

### 3. 维修类

**(1) 商品在维修范围，坚持不维修，要求退货：**

- a. 接过顾客商品、小票
- b. 检查商品
- c. 耐心为顾客解释此类商品，在维修范围（如小家电、拖把等）
- d. 顾客坚持不修要求退货的，及时上报部门负责人，为顾客妥善解决

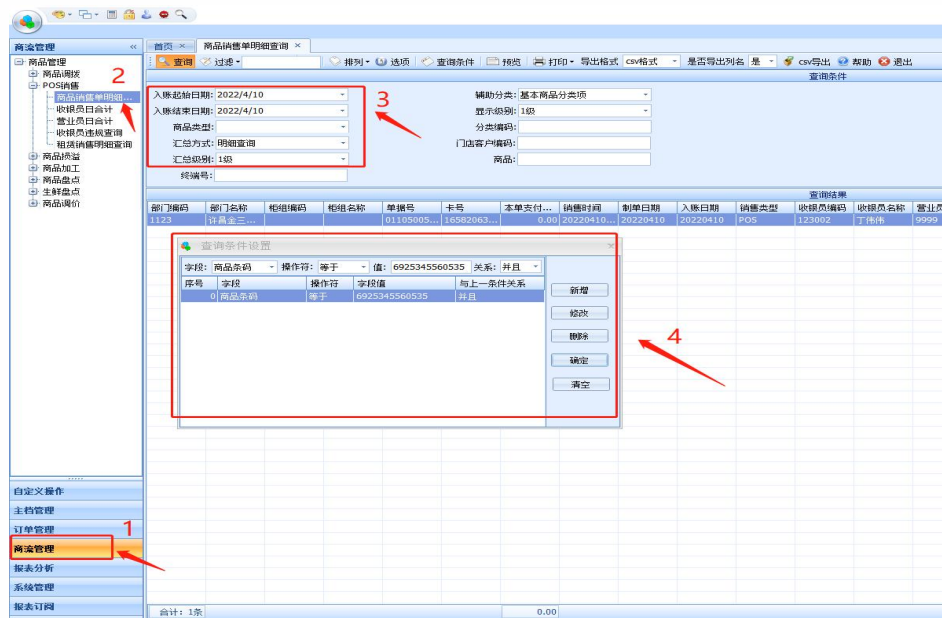
**(2) 商品无质量问题，长时间使用不当造成：**

- a. 接过顾客的商品
- b. 询问顾客的使用方法
- c. 确定是否因为使用方法不当造成
- d. 告知顾客正确的使用方法，以保证下次购买时能够正确使用

## 退换货标准

### 商品查询标准

- 1.打开百年系统，输入密码登录
- 2.选择商品管理中的pos销售，点击商品销售单明细查询
- 3.输入需查询的商品信息进行查询
- 4.查询信息成功



## 退换货标准

### 1. 杯子、婴儿用品

为了您和他人的身体健康，杯子、婴儿用品（奶瓶、奶嘴等），售出后无质量问题，不予退换

### 2. 内衣

为了您和他人的身体健康，内衣（内裤、打底裤等），售出后无质量问题，不予退换

### 3. 化妆品

（1）化妆品自售出之日起七日内，未打开使用、完好无损、包装完整、不影响二次销售的情况下予以退换

（2）在您使用产品时如出现过敏情况，请立即停止使用，持市级以上医院证明，并在自购买商品之日起七日内可给予退换

## 退换货标准

### 4.小家电

(1) 小家电（豆浆机、电水壶、面条机、面包机、烤箱、吹风机等）自售出之日起七日内，未经使用、包装完好、附件齐全、外观无磨损、不影响二次销售的予以退换

(2) 商品自售出之日起十五日内，机器本身发生性能故障，经售后检测确认故障成立后，予以退换

5.其他所售商品自售出之日起七日内，未经使用、完好无损、包装完整、不影响二次销售的情况下予以退换；若有质量问题，自购买商品之日起十五日内可给予退换

## 退换货标准

- 1.正常退货：双手接过顾客需调退的商品、小票，核对商品条码是否与小票一致，询问顾客退货原因做好详细记录
- 2.小票丢失：双手接过商品询问顾客购买的时间、价格、支付方式及是否积分，查询与卖场的售价、批次、消费记录是否相符
- 3.专人专用及生鲜退货：向顾客耐心讲解，为了他人的身体健康，特殊商品不在退换货范围之内
- 4.非卖场商品：仔细核对商品条码、批号确认非卖场商品，向顾客讲解清楚
- 5.人为原因：结合部门查找商品原因，并告知顾客正确的使用方法，并结合公司企业理念为顾客(做出适当)妥善处理
- 6.商品质量：如商品有质量问题，向顾客表示歉意，询问起因、经过、结果，按国家及公司相关规定（做出适当）妥善处理

## 退换货标准

- 1.办理退货时认真核对商品信息，顾客支付方式，积分信息，扣减相应积分后征求顾客意见，按照顾客支付方式退回，如顾客不同意，根据实际情况妥善办理
- 2.顾客用银联卡消费后需要退货时，需提供购物小票，持卡人存根原件和当时刷卡的银行卡，购物当天退货，可以直接退回顾客银联卡上，隔日退货的，根据银联系统工作流程办理退货，退款周期为1-15个工作日
- 3.如退货时不能提供当日消费银联存根或银行卡的，可用家园卡形式退还，如顾客坚持不同意使用家园卡形式退还，根据实际情况以现金形式退还
- 4.提醒顾客保留好退刷银联卡存根，如有不到账的情况，让顾客方便时到银行查询
- 5.如果顾客使用家园卡购物，退货时仍以家园卡形式退还，如使用自助收银机结账，退货时用现金形式退还
- 6.移动支付（微信、支付宝）三方退货，需持原始购物小票和当时微信交易成功后的条形码办理，退款周期为0-3个工作日，退款在15个工作日左右可返还到原支付账户上，如超过退款周期不能提供原始电脑小票根据实际情况以家园卡或现金形式退还

## 退货商品现场报损标准

### 1. 生鲜商品

蔬菜、切片水果、鱼肉类、熟食、凉菜、面点、糕点类等，退货后现场销毁（真空包装无破损的除外）

### 2. 干副休闲食品

休闲零食、酒水饮料、粮油、调味品、散称商品（无独立包装）等，如打开包装或包装破损，退货后现场销毁

### 3. 低温冷冻食品

所有要求低温存储商品、速冻食品，出现涨袋、解冻或超过2个小时处于未达到存储温度的，退货后现场销毁

### 4. 家居类

内衣、婴儿用品（吸奶器、奶嘴、奶瓶等），如顾客已使用，退货后现场销毁

### 5. 小家电类

商品自售出之日起30日内，出现质量问题（机器本身发生性能故障）予以退换，1年内如机器出现两次故障予以退换

## 退货商品现场报损标准

附表

***店 月 日商品退货分析表									
序号	处	课	商品名称	退货数量	退货金额	退货方式 (上门、到店、邮寄、其他)	退货原因 (质量、服务、工作失误、价格、顾客原因)	退货详细原因	备注 (现场销毁或返供应商等)
1									
2									
3									
4									
商品退货分析表 1.对当天异常退货（大金额、质量、服务、工作失误、价格等）进行登记汇总 2.对当天退货需现场报损销毁商品进行登记汇总									

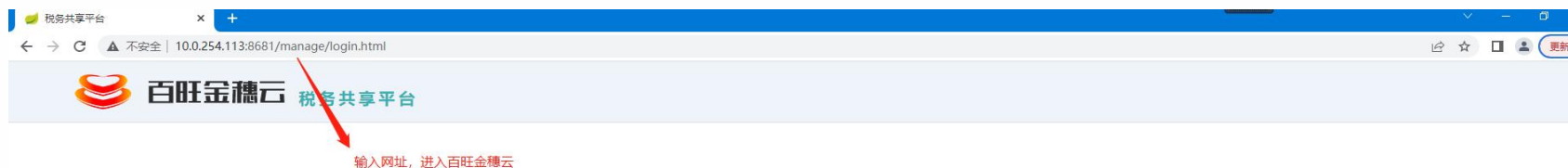
## 退货验收标准

- 1.把当天退货商品通过电脑退货，并说明退货原因
- 2.每天营业结束前，配合验货人员把当天退货商品和销毁商品检验核对（电脑退货小票、商品、验货人员签名）
- 3.准确核算出当天的退货总金额与电脑显示的退货金额一致
- 4.当班结束后把有验货人员签名的电脑小票、pos机结算单、发票汇总、退货备用金上交财务

胖东来研学咨询：李老师18211055825

## 第二节：发票开具流程

- 1.打开谷歌浏览器，左上角输入网址，打开百旺金穗云
- 2.输入账号、密码，点击登录



## 发票开具流程

1. 发票登录后选择发票开具，点击电票开具
2. 输入纳税企业名称，纳税人识别号，地址电话，开户行及账号，单位邮箱（如顾客未提供，可输入我们公司邮箱，如顾客需推送至手机，输入顾客手机号）
3. 点击货品信息中选择新增明细（按照国家相关法律制度，根据购物明细为顾客开具发票）
4. 点击打印，开票完成

百旺金蝶云 税务共享平台

电票开具

普通征税 红冲操作类型

许昌超市电票 发票代码 041002100211 发票号码 25893337 选择企业信息

打印 折扣 含税 红冲 单据提取 重置 更多操作

点击发票开具，电票开具

点击打印，开票完成

序号	货物或应税劳务名称	税收分类简称	规格型号	单位	数量	单价(含税)	金额(含税)	税率	税额
1								0.13	
合计							0.00		0.00
价税合计(大写)							零圆整		0.00
名称	许昌市胖东来超市有限公司			纳税人识别号	91411000MA450BFD0R				
地址电话	河南省许昌市魏都区七一路277号0374-2333013								
开户行及账号	中国建设银行股份有限公司许昌智慧大道支行41050171284509666888								
收款人:	王晓丽	复核人:	杨霞	开票人:	王盈盈				

# 发票开具流程

1. 点击查询统计，打开已开发票查询
2. 对需要打印的发票点击下载，进行打印

百旺金穗云 税务共享平台

销项管理 返回个人中心 许昌市胖东来超市有限公司 王盈盈

电票开具 已开发票查询

发票补打 红冲 更多操作

点击下载 发票类型: 全部 发票号码/购方名称/开票人

序号	单据编号	发票号码	全电发票号码	发票类型	发票代码	发票状态	购方名称	购方税号	价税合计	操作	
1	221213110610000001	25893334		电普	041002100211	正数发票	河南予汇清科技有限公司第三分公司	91411202MA9KGQL...		查看 红冲 下载 重发	
2	221213105227000001	25893322		电普	041002100211	正数发票	许昌海睿印务有限公司	91411000MA40TXQ...		查看 红冲 下载 重发	
3	221213102527000001	25893306		电普	041002100211	正数发票	许昌海睿印务有限公司	91411000MA40TXQ...	9	查看 红冲 下载 重发	
4	221213102153000001	25893305		电普	041002100211	正数发票	许昌创越文化传播有限公司	91411000MA40TYNK...		查看 红冲 下载 重发	
5	221212204314000001	25893273		电普	041002100211	正数发票	许昌万清运输服务有限公司	91411002MA9M35DT...		查看 红冲 下载 重发	
6	221212203730000001	25893271		电普	041002100211	正数发票	昆明信信德文化创意有限公司熟食熟食	91530102MA6L56U601		查看 红冲 下载 重发	
7	221212190235000001	25893217		电普	041002100211	正数发票	泰康人寿保险有限责任公司河南许昌...	914110007374182686		查看 红冲 下载 重发	
8	221212183519000001	25893199		电普	041002100211	正数发票	许昌市建安区奇悦企业管理咨询有限...	91411023MA9JWQ5...		查看 红冲 下载 重发	
9	221212182829000001	25893196		电普	041002100211	正数发票	上海士翊建设中心	91310230MA1HHUN...	1	查看 红冲 下载 重发	
10	221212181734000001	25893189		电普	041002100211	正数发票	许昌市健普乐健康科技有限责任公司	91411002MA9GW6N...		查看 红冲 下载 重发	
11	221212181356000001	25893186		电普	041002100211	正数发票	许昌市健普乐健康科技有限责任公司	91411002MA9GW6N...		查看 红冲 下载 重发	
12	221212180730000001	25893184		电普	041002100211	正数发票	许昌诚警实业有限公司	91411025MA9K6MA...	8	查看 红冲 下载 重发	
13	221212180232000002	25893181		电普	041002100211	正数发票	个人			查看 红冲 下载 重发	
14	221212174600000001	25893173		电普	041002100211	正数发票	上海点唯文化传播有限公司	9131011539863255XF	7	查看 红冲 下载 重发	
15	221212173827000001	25893169		电普	041002100211	正数发票	阳光人寿保险股份有限公司许昌中心...	914110005637025242		查看 红冲 下载 重发	
16	221212173506000002	25893161		电普	041002100211	正数发票	河南先行电气有限公司	91411000MA9KR8M...		查看 红冲 下载 重发	
17	221212170540000001	25893150		电普	041002100211	正数发票	郑州兴飞建材有限公司	91410100MA4541EP...		查看 红冲 下载 重发	
18	221212170244000001	25893146		电普	041002100211	正数发票	许昌市胖东来超市有限公司	91411000MA450RFD		查看 红冲 下载 重发	
合计:									43819.40	38784.68	5034

10.0.254.113:8881/manager/main.html?userType=person

# 发票开具流程

## 发票冲红流程

1.选择所需红冲发票，点击红冲

2.选择红冲类型、红冲原因、点击红冲

序号	单据编号	发票号码	全电发票号码	发票类型	发票代码	发票状态	购买名称	购买税号	价税	操作	
1	22121311051000001	25893334		电普	041002100211	红冲发票	河南子汇南科技有限公司三分公司	91411202MA9KGS2L...	63.8	红冲 打印 下载 作废	
2	22121310227000001	25893322		电普	041002100211	红冲发票	许昌海印印务有限公司	91410000MA407XQ...		红冲 打印 下载 作废	
3	22121310227000001	25893305		电普	041002100211	红冲发票	许昌海印印务有限公司	91410000MA407XQ...	9	红冲 打印 下载 作废	
4	22121310215300001	25893305		电普	041002100211	红冲发票	许昌创越文化传媒有限公司	91410000MA407Y9K...		红冲 打印 下载 作废	
5	22121223491400001	25893273		电普	041002100211	红冲发票	许昌万隆运输服务有限公司	91410020MA9KGS0T...		红冲 打印 下载 作废	
6	22121223373000001	25893271		电普	041002100211	红冲发票	昆明百润德文化信息产业有限公司	91530102MA6L561601		红冲 打印 下载 作废	
7	22121219235000001	25893217		电普	041002100211	红冲发票	新康人寿保险股份有限公司许昌	914100007374182366		红冲 打印 下载 作废	
8	22121216319000001	25893199		电普	041002100211	红冲发票	许昌市建安区现代农业发展集团有限	91410230MA8J0N05...		红冲 打印 下载 作废	
9	22121216282900001	25893196		电普	041002100211	红冲发票	上海土翰建筑设计中心	913010230MA1H4JUN...	1	红冲 打印 下载 作废	
10	22121218173400001	25893189		电普	041002100211	红冲发票	许昌市建普尔健康科技有限责任公司	91411002MA9G9W6N...		红冲 打印 下载 作废	
11	22121218135600001	25893186		电普	041002100211	红冲发票	许昌市建普尔健康科技有限责任公司	91411002MA9G9W6N...		红冲 打印 下载 作废	
12	22121216073000001	25893184		电普	041002100211	红冲发票	许昌成豐实业有限公司	91411029MA9K9MA...	6	红冲 打印 下载 作废	
13	22121216023200002	25893181		电普	041002100211	红冲发票	个人			红冲 打印 下载 作废	
14	221212174600001	25893173		电普	041002100211	红冲发票	上海申银万国证券股份有限公司	913101539863255X...	7	红冲 打印 下载 作废	
15	22121213827000001	25893169		电普	041002100211	红冲发票	阳光人寿保险股份有限公司许昌中心	91410005637025242		红冲 打印 下载 作废	
16	22121217356000002	25893161		电普	041002100211	红冲发票	河南兴行电气有限公司	91410000MA9K9B8M...		红冲 打印 下载 作废	
17	22121217046000001	25893150		电普	041002100211	红冲发票	郑州兴飞建设有限公司	91410100MA4541EP...		红冲 打印 下载 作废	
18	22121217074400001	25893146		电普	041002100211	红冲发票	许昌市胖东来超市有限公司	91410000MA4509FD...		红冲 打印 下载 作废	
合计:									43819.40	38784.68	5034

发票冲红

普通红冲 红冲原因 选择红冲类型 选择红冲原因

许昌超市电票 许昌超市电票 041002100211 发票号码 25893354 冲红原因 重复电子普通发票 展开开票日期 2022-12-13

名称 河南子汇南科技有限公司三分公司

纳税人识别号 91411202MA9KGS2L068

地址电话

开户行及账号

联系方式(邮箱) xcp0888@163.com

序号	货物名称	规格型号	单位	数量	单价(含税)	金额(含税)	税率	税额
1	饮料	软饮料	件	-1	63.8	-63.8	0.13	-7.34
合计						-63.80		-7.34

价税合计(大写) 柒拾叁元捌角肆分 -63.80

名称 许昌市胖东来超市有限公司

纳税人识别号 91410000MA4509FD00R

地址电话 河南省许昌市魏都区七一路27号0374-2333013

开户行及账号 中国建设银行股份有限公司许昌智慧大道支行4103011728435966888

红冲 类型

# 发票开具流程

## 发票复制流程

1. 点击复制开票
2. 选择所需票据， 点击选择

百旺金蝶云 税务开票平台

电票开具 > 已开发票查询

许昌市胖东来超市有限公司

电票开具 > 普通发票 > 红字发票类型

许昌超市电票 > 发票代码 041002100211 > 发票号码 25893337

电票开具页面电票要多操作，点击复制

打印 扣税 红冲 单据提取 查看 更多操作

复制

名称

购货单位 纳税人识别号

地址电话

开户行及账号

税率

序号	货物或应税劳务名称	税率	数量	单价(含税)	金额(含税)	税率	税额
1		0.13					

合计 0.00 0.00 0.00

价税合计(大写) 零圆整 0.00

名称 许昌市胖东来超市有限公司

纳税人识别号 91411000MA450BF00R

地址电话 河南省许昌市魏都区七一路27号3074-2330013

开户行及账号 中国建设银行股份有限公司许昌魏都大道支行4105017128439566888

开票人: 王晶晶

百旺金蝶云 税务开票平台

发票查询

发票号码 发票号码 购方名称 购方名称 开票日期 2022-12-13 - 2022-12-13 主要商品名称 主要商品名称 查询 选择

选择所需票据

点击选择

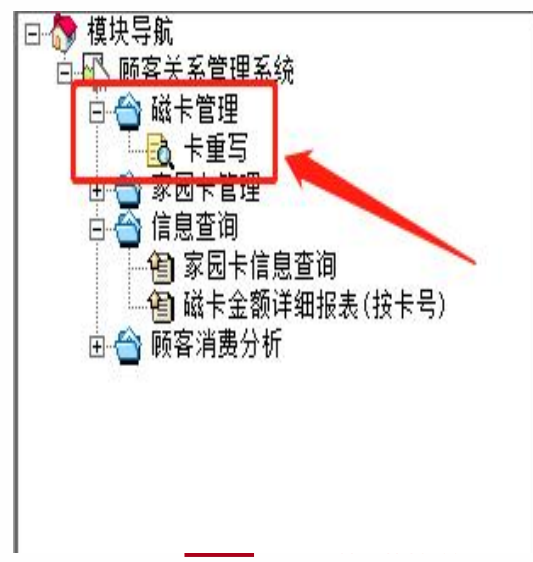
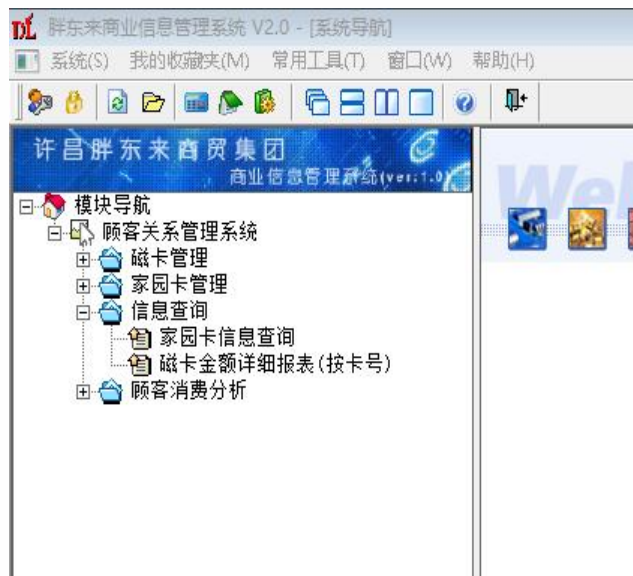
发票代码	发票号码	开票日期	发票状态	购方名称	购方税号	购方名称	主要商品名称	价税合计	开票人
041002100211	25893360	20221213112728	正数发票	许昌市东城区食品食品店	92411000MA9NA1...	许昌市胖东来超市有限公司	*家用电器加工电动器具九...	299	
041002100211	25893355	20221213112203	正数发票	许昌康志电子科技有限公司	914110005749550987	许昌市胖东来超市有限公司	*其他食品*熟食	839.7	
041002100211	25893334	20221213105935	正数发票	河南子汇海科技有限公司第三分公司	91411200MA9KGG...	许昌市胖东来超市有限公司	*果汁和浓缩汁类饮料*饮料	63.8	
041002100211	25893322	20221213104553	正数发票	许昌海福印务有限公司	91411000MA40TX...	许昌市胖东来超市有限公司	*果汁和浓缩汁类饮料*饮料	145.7	
041002100211	25893306	20221213101654	正数发票	许昌海福印务有限公司	91411000MA40TX...	许昌市胖东来超市有限公司	*其他食品*熟食	9747.7	
041002100211	25893305	20221213101519	正数发票	许昌创越文化传播有限公司	91411000MA40TYN...	许昌市胖东来超市有限公司	*其他食品*熟食	12000	

1 / 1 页 确定 共 6 条 10 条 / 页

收款人: 王晶晶 复核: 杨磊 开票人: 王晶晶

## 第三节：家园卡系统标准

- 1.打开家园卡系统
- 2.输入密码
- 3.进入磁卡查询系统
- 4.点击家园卡信息查询
- 5.输入卡号或刷卡查询



## 家园卡系统标准

6.点击家园卡消费明细查询

7.为消磁的家园卡加磁，填写折损家园卡更换登记表

8.新乡卡调换许昌卡需到时代烟柜办理调换，禹州门店1000元以内调卡本店烟柜直接办理，超过1000元的上报卡部同意后方可在本店办理，超过10000元的调卡需到时代烟柜办理调换

输入卡号:

再次输入卡号:

拍照 重写 审核图片

状态: 就绪  
总计: 0  
成功: 0  
卡号:

**输入卡号后点击重写**

请将摄像头画面对准待重写卡面

### 储值卡更换登记表

日期	门店	卡号	余额	经办人	领卡人	换卡原因

## 第四节：客诉处理流程标准

一、客诉处理流程

二、客诉处理标准

三、电话接听标准

四、电话回访标准

## 受理客诉注意事项

时刻记住不要违背公司理念

学会换位思考，站在顾客的立场上将心比心

要实事求是的说真话，不要欺骗顾客

不要过多解释，你要做的是帮助顾客查找原因，  
解决问题

在背后议论顾客，是对公司品牌的不尊重，对  
顾客的不尊重

学会分享，和来投诉的顾客分享公司的理念带  
来的快乐

我们售出的不只是一件商品，而是我们的爱 and  
责任

## 投诉处理禁忌

立刻与顾客摆出道理

在顾客诉说时禁止和顾客抢话

在没有弄清事实真相一味道歉

言行不一，缺乏诚意

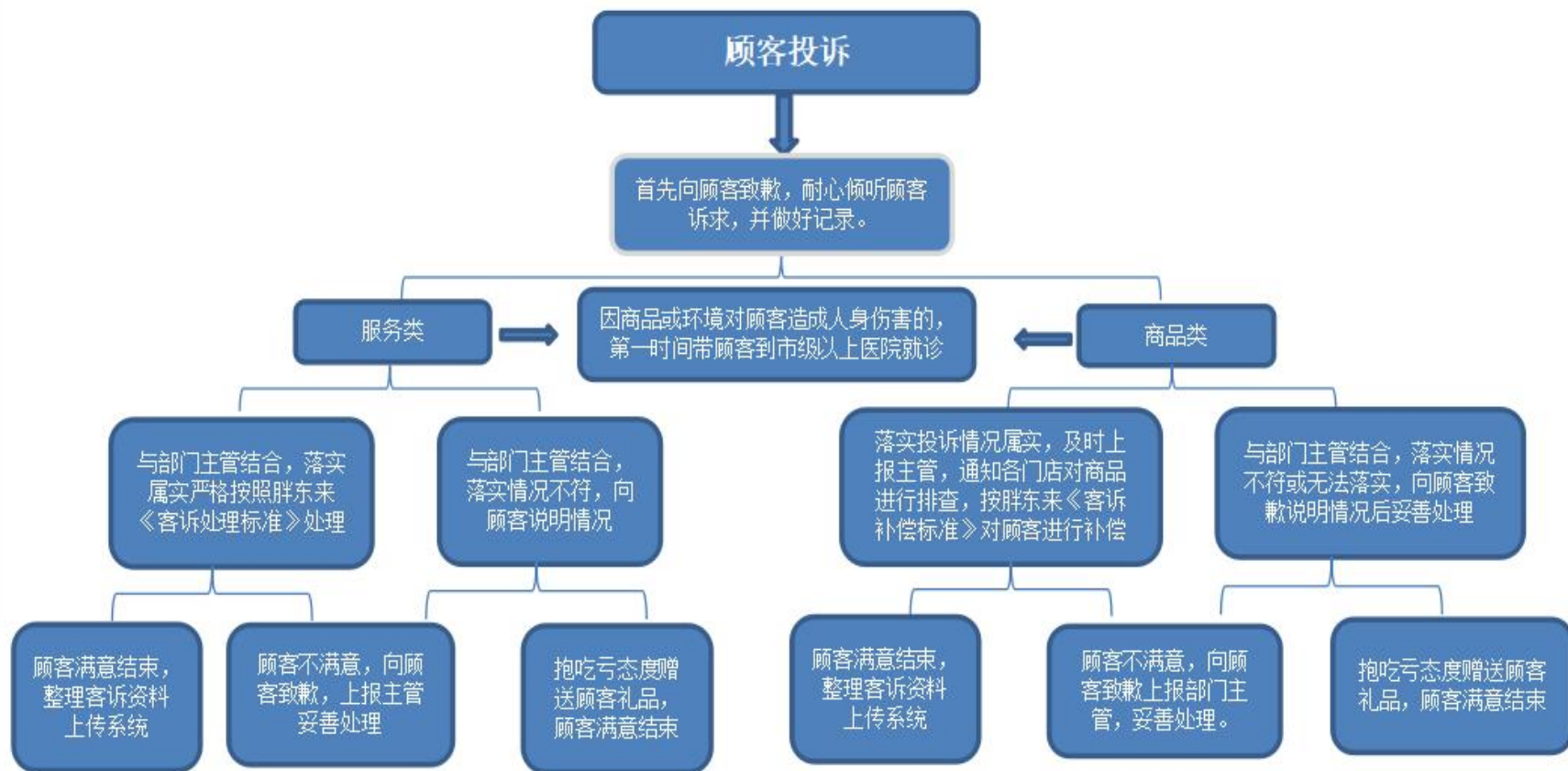
急于得出结论或过早拿出处理意见

公司就是这样规定的

这种问题我们见得多了

不会这绝对不可能

## 客诉处理流程



## 客诉处理标准

《客诉处理标准》			
分类	出现类型	处理办法	法律依据
服务原因	未按照岗位服务标准为顾客服务	向顾客表示歉意，经核实针对该件事情给予500元服务投诉奖。	无
	严重影响公司形象的恶劣行为(对顾客不尊重、辱骂、肢体冲突等)	向顾客表示歉意，经核实针对该件事情给予2000元投诉奖	
工作失误	多收、多扫、重扫、称错、发错商品现象等	向顾客表示歉意，经核实针对该件事情给予500元投诉奖。	《消费者权益保护法》第五十五条规定：经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。
价格原因	商品价格与小票不符		
	商品出现两个不同价签		
商品原因	重量、标示不符	<p>1、非农产品出现异物，商品内部出现明显可见异物给予1:10补偿，赔偿金额不足1000元按1000元进行赔偿。如商品表面出现异物，无法证实异物来源，为顾客办理调退货；2、非农产品出现变质、日期不符、过期现象，给予1000元补偿；</p> <p>3、食用农产品出现异物、变质、日期不符现象，给予顾客退货，并赠送同等商品一份。</p> <p>备注：</p> <p>1、食用农产品包括粮食、蔬菜、水果、茶叶、水产品、肉类产品、蛋类、蜂类产品、中药饮片等农产品，以及面粉、脆菜分割肉、松花蛋等初级加工的农产品；</p> <p>2、食用农产品因外在磕碰出现品相不好给予退换货处理；</p> <p>3、食用农产品特价商品出现品相不好给予退货处理；</p> <p>4、因顾客储存不当造成的食品质量问题给予退换货处理；</p> <p>5、如果顾客食用该商品后，身体有不适应的情况我们会协助去市级以上医院检查治疗。</p>	新《食品安全法》第一百四十八条规定：生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品。消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足一千元的，为一千元。但是，食品的标签，说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵的除外。《农产品质量安全法》第五十四条规定：生产、销售本法第三十三条所列农产品，给消费者造成损害的，依法承担赔偿责任。
	食品、药品类		

## 客诉处理标准

《客诉处理标准》			
分类	出现类型	处理办法	法律依据
商品原因	非食类商品质量问题引发的客诉	按照《消费者权益保护法》经国家授权单位或厂家授权机构进行鉴定，胖东来按照《消费者权益保护法》予以处理并向顾客致歉。退换标准参照各部门《退换货标准》执行	<p>《消费者权益保护法》第二十四条:经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定，当事人约定退货，或者要求经营者履行更换、修理等义务。没有国家规定和当事人约定的，消费者可以自收到商品之日起七日内退货；七日后符合法定解除合同条件的，消费者可以及时退货，不符合法定解除合同条件的，可以要求经营者履行更换、修理等义务。</p> <p>《消费者权益保护法》第五十五条: 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。</p>
	因商品使用过程中造成的意外伤害或纠纷	1、首先按照胖东来《退换货标准》给予办理； 2、参照《顾客个人人身或物品伤害处理流程》。	协助顾客在《消费者权益保护法》等国家法律范围内处理。
备注	<p>1、征求顾客意见，主动上门为顾客办理，顾客坚决不要投诉奖的，赠送给顾客同等价值有纪念意义的礼品。</p> <p>2、卖场环境伤害事故；参照胖东来《顾客个人人身或物品伤害处理流程》；物品丢失；向顾客致歉，协助报警，并协助顾客在国家法律范围内处理。</p> <p>3、以上出现类型对顾客均按照公司《客诉处理标准》处理，对员工的处理均按照公司《各项管理制度》处理，对供应商的处理按照《商品采购合同》中的供应商管理规定处理。</p>		

## 客诉处理标准

### 1.商品类客诉

#### (1) 商品类符合标准的

- a.接到顾客投诉时，先认真倾听顾客诉求并做好记录，向顾客致歉及时为顾客送上饮用水稳定顾客情绪
- b.商品类要先落实商品是否存在质量问题，询问顾客是否已经食用或使用，身体有没有出现不适现象，如果对身体造成了伤害的，要安排人员带领顾客到市级以上医院就诊
- c.如情况属实按照胖东来《客诉处理标准》为顾客办理
- d.达到顾客满意的保留商品图片和顾客资料，上传客诉系统
- e.按照标准处理未达到顾客满意的，向顾客道歉上报部门主管，妥善处理
- f.第一时间上报主管并通知各门店对同种商品进行全面排查

## 客诉处理标准

### (2) 商品类超出标准的

- a.接到顾客投诉时，先认真倾听顾客诉求并做好记录，向顾客致歉及时为顾客送上饮用水稳定顾客情绪
- b.商品类要先落实商品是否存在质量问题，询问顾客是否已经食用或使用，身体有没有出现不适现象，如果对身体造成了伤害的，要安排人员带领顾客到市级以上医院就诊
- c.与部门主管结合落实情况不符或无法落实的，向顾客致歉说明情况后，与顾客协商为顾客妥善办理，**感谢顾客反馈的问题和意见为顾客准备礼品达到顾客满意**
- d.如无法与顾客达成一致超出权限时，要向顾客致歉上报部门主管后给予妥善处理

## 客诉处理标准

### 2.服务类客诉

#### (1) 情况属实

- a.接到顾客投诉时，先认真倾听顾客诉求并做好记录，向顾客致歉及时为顾客送上饮用水  
稳定顾客情绪
- b.与部门主管结合，落实情况属实按照胖东来《客诉处理标准》为顾客办理
- c.达到顾客满意后整理客诉资料上传系统
- d.各部门主管利用班会与员工分享案例，避免类似情况的再次发生

#### (2) 事实不符

- a.接到顾客投诉时，先认真倾听顾客诉求并做好记录，向顾客致歉及时为顾客送上饮用水  
稳定顾客情绪
- b.与部门主管结合落实情况不符，向顾客说明情况

## 客诉处理标准

### 2.服务类客诉

#### (2) 事实不符

- c.感谢顾客反馈的问题和意见为顾客准备礼品一份，感谢顾客对我们的支持和信任
- d.无法与顾客意见达成一致，未能达到顾客满意的，向顾客致歉并上报主管与顾客协商后妥善处理

备注：在卖场内任何区域如果听到顾客有抱怨时，要主动与顾客沟通了解况，针对顾客反馈问题，及时与相关负责人联系，落实后给予顾客妥善办理

## 客诉处理标准

### 其他补偿费用标准

- 1.顾客不要补偿金：给予同等价值礼品
- 2.提出的合理化建议被采纳：赠送定制礼品（毛巾礼盒、保温杯、**毛绒等**）
- 3.拾到贵重物品上交：赠送定制礼品
- 4.给顾客路费：市区10-30元，县区50-100元，市外100-200元

备注：要求必须送给顾客礼品（上门、邮寄或到店办理）

### 客诉产生费用审批权限：

500元以下的费用：员工

2000元以下的费用：客服人员、课长、班长

5000元以下费用：处长/处助

20000元以下费用：店长

5000元以上费用：先上报店长，后上报公司

## 客诉处理标准

### 客诉费用申报流程

- 1.客服人员填写系统电子费用单课长---店长---财务审批，审批完成后打印费用单上交财务
- 2.投诉奖顾客需签《投诉奖发放记录表》，门店存档（详见附表）
- 3.处理客诉地点：服务台、办公室（有监控、有录音）

## 客诉处理标准

## 附表

## 服务投诉奖发放记录表

今收到胖东来\_\_\_\_\_店按照胖东来《客诉处理标准》  
发放服务投诉奖 500 (大写: 伍佰) 元整。

服务投诉原因: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

此事到此为止, 不再对胖东来进行任何追究。

顾客签名:

身份证号:

联系方式:

发放时间:

当事员工:

部门主管:

经办人:

部门存档期限: 两年

## 价格投诉奖发放记录表

今收到胖东来\_\_\_\_\_店关于\_\_\_\_\_商品价  
格投诉补偿款: \_\_\_\_\_ (大写: \_\_\_\_\_) 元整。处理依据: \_\_\_\_\_  
根据《消费者权益保护法》第 55 条规定: 经营者提供商品  
或者服务有欺诈行为的, 应当按照消费者的要求增加赔偿其  
受到的损失, 增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者  
接受服务的费用的三倍; 增加赔偿的金额不足伍佰元的, 为  
伍佰元。法律另有规定的, 依照其规定。

价格投诉原因: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

此事到此为止, 不再对胖东来进行任何追究。

顾客签名:

身份证号:

联系方式:

发放时间:

当事员工:

部门主管:

经办人:

部门存档期限: 两年

## 收到条

今收到\_\_\_\_\_现金: \_\_\_\_\_ (大写: \_\_\_\_\_),

自此因\_\_\_\_\_一事, 不再向胖东来主  
张任何权利, 与胖东来再无任何纠纷。

收款人:

身份证号:

联系电话:

经办人:

联系电话:

\_\_\_\_\_年 月 日



## 客诉处理标准

## 附表

## 食品质量投诉奖发放记录表

今收到胖东来\_\_\_\_\_店关于\_\_\_\_\_商品质量问题补偿款：\_\_\_\_\_（大写：\_\_\_\_\_）元整。处理依据：根据《食品安全法》第 148 条规定：生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品。消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足壹仟元的，为壹仟元。

食品质量投诉原因：\_\_\_\_\_

备注：\_\_\_\_\_

此事到此为止，不再对胖东来进行任何追究。

顾客签名：

身份证号：

联系方式：

发放时间：

当事员工：

部门主管：

经办人：

部门存档期限：两年

## 胖东来投诉（建议）奖发放记录表

今收到胖东来\_\_\_\_\_店发放的投诉奖\_\_\_\_\_

（大写：\_\_\_\_\_）元整。投诉（建议）原因：\_\_\_\_\_

此事到此为止，不再对胖东来进行任何追究。

顾客签名：

身份证号：

联系方式：

发放时间：

当事员工：

部门主管：

经办人：

部门存档期限：两年

## 电话接听标准

- 1.接听电话要及时
- 2.接听电话后首先要问好：“您好，胖东来xx店，请问您有什么需要帮助的吗？”
- 3.有亲和力，语言简洁，不允许出现语气生硬，傲慢，语速过快的现象
- 4.要认真倾听顾客需要询问的问题、登记好联系方式，第一时间转交相关部门给予顾客回复

胖东来研学咨询：李老师18211055825

## 电话回访标准

### 1.电话回访：

- (1) “您好，胖东来xx店值班经理，请问您是\*\*先生（女士）吗？”
- (2) 不好意思打扰您，请问您有时间接受我们的回访吗？顾客同意接受以下回访，请问：  
“您对今天处理的问题结果满意吗？”

### 2.顾客对处理结果整体评价：

- (1) 顾客非常满意时：“感谢您的认可”
- (2) 若顾客不满意：“非常抱歉，由于我们的过错给您带来不便，我们深表歉意”了解顾客不满意的原因，并告知我们的投诉电话：（各店值班电话），争取做到让每一位顾客满意

**备注：电话回复四次后无法与顾客取得联系的要短信告知顾客**

## 第五节：留言处理回复标准

一、留言处理流程标准

二、留言处理回复标准

## 留言处理流程标准

- 1.每天查看胖东来管理系统各门店意见留言和消费评价留言（三星及三星以下，四星以上有文字内容的需要回复），转给相应区域的负责人，第一时间与顾客沟通处理
- 2.留言负责人跟踪落实处理结果，24小时之内处理完毕，特殊情况24小时内将状态改为”已联系”
- 3.公司审核后统一上传系统（一般的建议、咨询、表扬类留言门店部门主管审核后自行上传）

备注：每天18：00前将回复结果上传公司客服，如有特殊情况提前告知公司客服人员；24小时未处理完毕需编辑客诉跟踪表上报公司客服负责人

## 留言处理回复标准

网络平台意见的处理流程与回复标准 (红色文字是供参考的回复上传内容)

类型	问题反馈清晰	问题反馈不清晰
商品	<p>顾客反馈的问题能够清晰落实1、根据顾客反馈，排查卖场同批次商品，落实具体信息（商品口感、异物、变质、过期、残损、商品信息与实物不符），了解是否有其他顾客的同类反馈；</p> <p>2、分析商品出现问题的原因，在评论中回复处理结果；</p> <p>(1) 商品问题 第一段：尊敬的顾客：您好！因为我们的商品问题给您带来了不好的购物体验，向您表示真诚的歉意！针对您反映的商品问题，经落实了解，由于**原因，导致商品出现（商品口感、异物、变质、过期、残损、商品信息与实物不符）现象，我们会按照胖东来《客诉处理标准》为您妥善处理。第二段：我们已对卖场同批次商品进行一定比例的开袋（切开、试吃）抽检，并通知其他门店同步排查，发现问题立即下架。感谢您的监督和帮助，我们会用心为每位顾客提供放心满意的商品。(2) 人为原因</p> <p>第一段： 尊敬的顾客：您好！</p> <p>看到您的反馈我们非常重视！为了更快的落实具体情况，请您方便时留下联系方式或拨打我们的值班电话，我们会安排人员上门落实具体情况并按照相关标准为您妥善处理；</p> <p>第二段：从专业角度解析商品属性与问题产生的原因，讲解商品特性和使用注意事项；与顾客沟通确认，按照胖东来《客诉处理标准》为顾客处理。</p>	<p>顾客反馈的商品问题，无法核实顾客购买信息、无实物、商品已打开，无法落实商品具体信息，1、在评论中回复顾客：</p> <p>第一段： 尊敬的顾客：您好！</p> <p>看到您的反馈我们非常重视！给您带来了不好的购物体验，向您表示真诚的歉意根据您提供的信息，我们暂无法落实商品具体情况；为了更快为您解决问题，请您方便时留下联系方式或拨打门店的值班电话，我们会安排人员上门落实具体情况并为您妥善处理；</p> <p>第二段：2、与顾客沟通确认，根据顾客反映情况，安排人员上门进一步落实；</p> <p>(1) 如果确认符合胖东来《客诉处理标准》的，为顾客按标准处理；</p> <p>(2) 如果事实与标准不符，与顾客沟通，妥善为顾客处理，达到顾客满意。</p>

## 留言处理回复标准

网络平台意见的处理流程与回复标准 (红色文字是供参考的回复上传内容)

类型	问题反馈清晰	问题反馈不清晰
服务	<p><b>描述很清晰地购物过程和体验</b>1、在评论中回复顾客： 尊敬的顾客：您好！ 看到您的反馈我们非常重视！给您带来不好的购物体验，向您表示真诚的歉意！请您方便时留下联系方式或拨打我们的值班电话，以便我们进一步沟通落实并按照《客诉处理标准》为您妥善解决。2、第一时间与顾客联系，针对顾客反馈的问题，进一步落实确认后按照《客诉处理标准》为顾客妥善处理。</p> <p>3、按照《各项管理制度》对当事员工做出相应处理，并根据顾客反映的问题，制定整改措施（如：加强培训、晨会要求、组织讨论等）。</p>	<p><b>描述模糊</b>1、在评论中回复顾客： 尊敬的顾客：您好！ 看到您的反馈我们非常重视！给您带来不好的购物体验，向您表示真诚的歉意！请您方便时留下联系方式或拨打我们的值班电话，以便我们进一步沟通落实并按照《客诉处理标准》为您妥善解决。2、第一时间与顾客联系，针对顾客反馈的问题，进一步落实确认后按照《客诉处理标准》为顾客妥善处理。按照《各项管理制度》对当事员工做出相应处理，并根据顾客反映的问题，制定整改措施（如加强培训、晨会要求、组织讨论等）。</p> <p>3、如果事实与标准不符，与顾客沟通，妥善为顾客处理，达到顾客满意。</p>
意外伤害	<p><b>顾客反馈的问题能够清晰落实</b> 根据顾客反馈，关心并慰问顾客身体状况，第一时间安排人员带领顾客到三甲医院就医；我们后续会及时关注顾客身体状况，并对此事件持续跟进处理；如果您有任何问题，可直接拨打门店的值班电话，感谢您对我们的信任和支持！</p>	<p><b>顾客反馈的问题不能够清晰落实</b>根据顾客反馈，关心并慰问顾客身体状况，第一时间安排人员带领顾客到三甲医院就医；我们后续会及时关注顾客身体状况，并对此事件持续跟进处理；如果您有任何问题，可直接拨打门店的值班电话，感谢您对我们的信任和支持！</p>

## 留言处理回复标准

网络平台意见的处理流程与回复标准 (红色文字是供参考的回复上传内容)

类型	问题反馈清晰	问题反馈不清晰
工作失误	<p>结果(多收、多扫、称错、发错货等)很清晰,商品、小票等能明确是我们的失误1、在评论中回复顾客: 尊敬的顾客:您好! 看到您的反馈我们非常重视!给您购物带来的不便,向您表示真诚的歉意!请您方便时留下联系方式或拨打门店的值班电话,以便我们进一步沟通落实并按照胖东来《客诉处理标准》为您妥善解决。2、第一时间与顾客联系,针对顾客反馈的问题,进一步落实确认后按照胖东来《客诉处理标准》为顾客妥善处理。</p> <p>3、按照胖东来《各项管理制度》对当事员工做出相应处理,并根据顾客反映的问题,制定整改措施(如:加强培训、晨会要求、组织讨论等)。</p>	<p>描述模糊1、在评论中回复顾客: 尊敬的顾客:您好! 看到您的反馈我们非常重视!给您带来不好的购物体验,向您表示真诚的歉意!请您方便时留下联系方式或拨打门店的值班电话,以便我们进一步沟通落实并按照胖东来《客诉处理标准》为您妥善解决。2、第一时间与顾客联系,针对顾客反馈的问题,进一步落实确认后按照胖东来《客诉处理标准》为顾客妥善处理。按照胖东来《各项管理制度》对当事员工做出相应处理,并根据顾客反映的问题,制定整改措施(如:加强培训、晨会要求、组织讨论等)。</p> <p>3、如果事实与标准不符,与顾客沟通,妥善为顾客处理,达到顾客满意。</p>
表扬	<p>表扬1、在评论中回复顾客: 尊敬的顾客:您好!非常感谢您对我们工作的支持和认可,我们会继续努力,俯下身做好我们的商品和服务,完善好我们的标准和制度,用心为顾客提供更多的方便,创造更多的幸福。如果您有任何问题,请拨打门店的值班电话,我们很乐意为您服务,祝您生活愉快,幸福安康! 2、如果有具体员工信息,部门对当事人按照胖东来《各项激励政策》进行表扬!</p>	<p>表扬的同时反馈其他问题1、在评论中回复顾客: 尊敬的顾客:您好! 非常感谢您对我们工作的支持和认可,俯下身做好我们的商品和服务,完善好我们的标准和制度,用心为顾客提供更多的方便,创造更多的幸福。针对您反馈的问题我们也非常重视,希望与您进一步沟通落实,请您方便时留下联系方式或拨打门店的值班电话,以便我们进一步沟通落实并按照胖东来《客诉处理标准》为您妥善解决。</p> <p>2、第一时间与顾客联系,针对顾客反馈的问题,进一步落实确认后按照胖东来《客诉处理标准》为顾客妥善处理。</p> <p>3、如果事实与标准不符,与顾客沟通,妥善为顾客处理,达到顾客满意。</p>

## 留言处理回复标准

网络平台意见的处理流程与回复标准 (红色文字是供参考的回复上传内容)

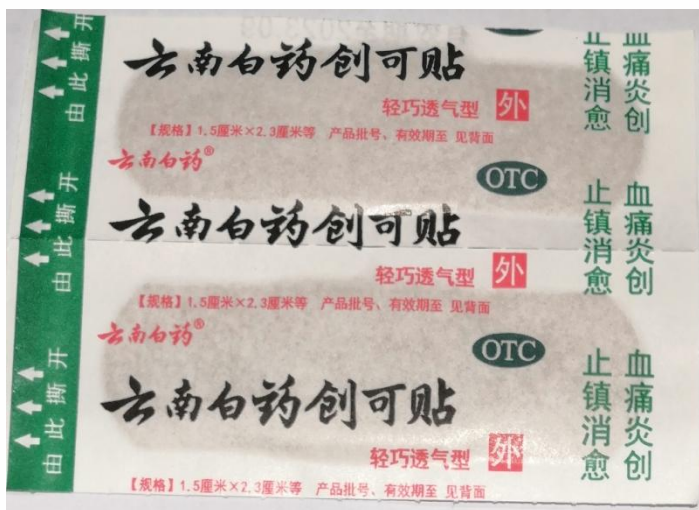
类型	问题反馈清晰	问题反馈不清晰
咨询	<p>根据顾客咨询内容，进行针对性的正面回复评论中回复顾客： 尊敬的顾客：您好！非常感谢您对我们的关注和支持，关于您咨询***的问题，现超市销售的有：****，（若商品有活动，标明活动周期）规格**克/具体单位，售价**元/具体单位，生产日期*年*月*日，保质期*个月，欢迎您到店选购。</p> <p>如您有其他需要咨询或帮助的地方，可拨打我们***店值班电话，1*****与我们联系，我们很乐意为您服务！ 备注：如果卖场没有此商品，需结合业务了解什么原因没有售卖该商品，结合情况确认是否可以单独采购。</p>	
建议	<p>可以采纳的或有建设性的建议1、在评论中回复顾客：</p> <p>第一段： 尊敬的顾客：您好！我是胖东来主管，非常感谢您的建议，为了更好的倾听您的心声，请您在私信中留下联系方式或拨打超市值班电话1*****，我们会用心聆听，为更多顾客带来更好的购物体验！ 第二段：根据您的建议，我们做出以下整改……，我们还有许多不足，请您多帮助。 备注：如果采纳顾客建议准备礼品一份以示感谢。</p>	<p>暂时因各种原因无法被采纳的建议1、在评论中回复顾客：</p> <p>第一段： 尊敬的顾客：您好！ 非常感谢您对我们的关注和建议，请您方便时留下联系方式或拨打我们的值班电话，以便我们和您进一步沟通具体情况。第二段： （不能做出整改的具体原因或专业原因），希望您继续支持和帮助我们成长！备注：如果顾客建议暂不能被采纳，对顾客表示感谢。</p>

## 第六节：便民设施租借标准

- 一、爱心药箱标准
- 二、移动POS使用标准
- 三、童车租借标准
- 四、雨伞租借标准
- 五、特色服务
- 六、拾遗物品认领流程

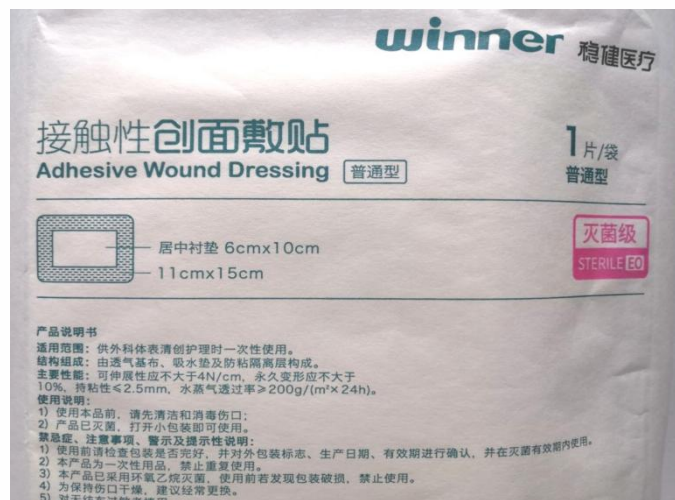
## 爱心药箱标准

### 药品作用及开封保质期



创可贴具有止血、护创作用（最少5贴）

保质期：距失效期3个月更换



无菌敷贴用于不同伤口的清创包扎，利于伤口愈合（最少3包）

保质期：距失效期3个月更换

## 爱心药箱标准

### 药品作用及开封保质期



用于皮肤、手、粘膜、  
创面及伤口消毒  
碘伏消毒液保质期：2年



棉签用于皮肤外伤伤口清理  
消毒  
注意事项：使用后及时密封



云南白药粉：具有止血活血  
化瘀、消肿、消炎、促进伤  
口愈合的作用

# 爱心药箱标准

## 伤口基础处理标准



第一步：用双氧水冲洗伤口  
(如伤口出血量较多，首先选用云南白药粉止血)



第二步：用棉签清理伤口



第三步：用碘伏棉棒进行消毒或消毒棉片



第四步：消炎止血



第五步：包扎伤口 (根据情况选择创可贴或无菌敷贴)

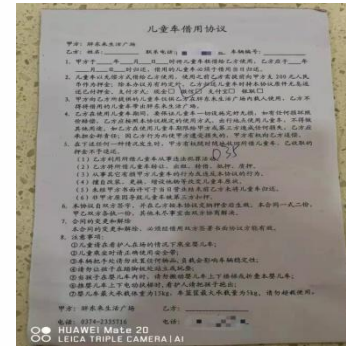
# 移动POS机使用标准



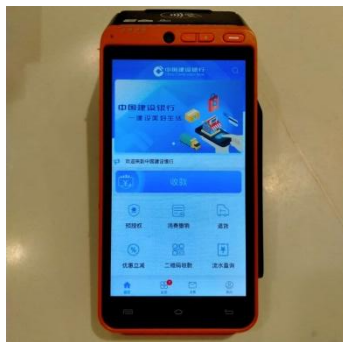
1. 打开移动支付POS机, 输入账号: 01 和密码: 0000



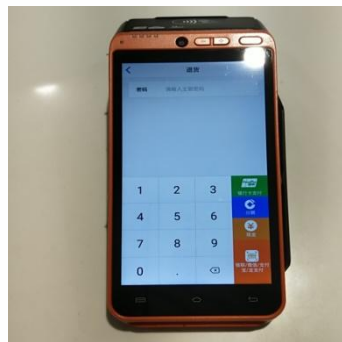
2. 点击“收款”输入租借金额



3. 根据不同服务项目登记顾客联系方式并标注 (童车200元、毛毯100元、雨伞50元)



4. 点击“退货”



5. 输入密码: 123456 点击“确认”后输入相应金额



6. 扫描原POS 单据上条形码出相应单据后与  核对是否收到退款金额

## 童车租借标准



- 1.童车租借使用范围为年龄3岁、体重15公斤以内的儿童，并温馨提醒顾客童车使用范围仅限卖场内使用，超出使用范围的礼貌拒绝顾客
2. 告知顾客租借童车需要办理童车租借登记手续并支付200元押金（现金、微信、支付宝、银联卡都可）

备注：如顾客押金不够可用有效证件如身份证、社保卡、驾驶证等办理租借手续

## 童车租借标准



3.办理租借手续：登记童车车号、毛毯号、顾客联系方式、支付方式（在童车借用协议单上留取童车号及顾客联系方式）

（备注：如顾客同时租借童车、毛毯只收取200元押金，押取证件需登记证件类型。）



4.信息登记完成后将租借手续的复联交至顾客手中并礼貌提醒顾客妥善保管，凭票办理童车退还

## 童车租借标准



5.协助顾客将童车调至宝宝需要的高度并系好安全带，提醒顾客使用时注意车内宝宝安全



6.顾客退还童车时：

(1) 根据出示的租借单据复联快速找到顾客押取的现金或证件，核对无误后双手交至顾客手中

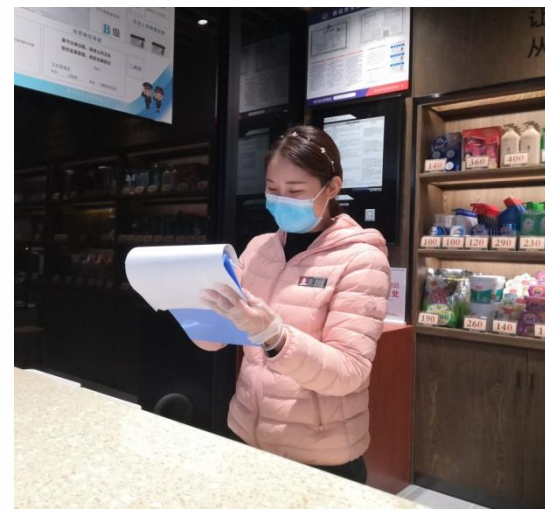
(2) 移动支付退还，通过扫描POS单条码或者顾客手机支付凭证条码为顾客办理押金退还，提醒顾客查看退款到账情况

## 童车租借标准



7.提醒顾客检查童车内是否有遗留物品，并将归还的童车整理消毒后放置整齐，方便下位顾客租借使用

## 雨伞租借标准



- 1.顾客办理雨伞租借时，告知顾客需要支付50元押金（可现金、微信、支付宝支付）（或有效证件：身份证、社保卡、驾驶证），并提醒顾客三天内需归还
- 2.认真填写雨伞租借日期、伞号，顾客联系方式、支付方式或有效证件

## 雨伞租借标准



3.将雨伞双手交给顾客使用

4.顾客归还雨伞时，准确核对登记信息，将押金（或证件）归还顾客

5.检查伞身是否完好，及时整理存放至指定位置以便下次使用

## 特色服务

- 1.打包：打包台备有购物袋可以将顾客过多的零碎物品装在一起，方便携带
- 2.广播找人寻物：为和家人、朋友走散的顾客及丢失物品的顾客提供广播平台，可暂时照看走散的孩子，方便其家人寻找
- 3.爱心轮椅：爱心轮椅为行动不便的顾客提供方便
- 4.便民箱：为顾客免费提供了叉子、筷子、吸管、小勺、口杯、餐纸、湿巾、以方便顾客取用
- 5.礼品包装：服务台设有不同的礼品盒和礼品包装纸，为顾客提供有偿包装
- 6.免费上门退换货：如果您对购买的商品不满意或出现质量问题，我们上门帮您办理退换货

## 拾遗物品认领流程

- 1.对顾客、员工上交拾遗物品应及时进行广播寻找失主
- 2.顾客认领丢失物品时，询问顾客丢失物品特征，如在卖场新买商品需提供购物小票
- 3.认领时确认商品信息无误后，登记顾客姓名、联系方式并做好记录

## 拾遗物品认领流程

附表

拾遗物品登记表

捡款人信息					认领人信息			备注
部门	姓名	拾遗时间	捡款（物）位置	物品名称/金额	认领时间	联系方式	认领人签字	

遗失物品登记

- 1.员工捡到顾客遗失物品后将遗失物品送至总服务台  
(如暂时送不到, 立即联系通知总服务台进行登记)
- 2.认真登记拾遗物品信息: 拾遗时间、拾遗部门、拾遗人员等拾遗物品详情
- 3.根据拾遗物品特征进行广播失物招领
- 4.妥善保管好拾遗物品 (食品类做好记录并及时清理, 其他物品保存三个月)

## 拾遗物品认领流程

## 附表

顾客寻物登记							
日期	顾客姓名	联系方式	遗失物品详情	回访时间	回访人	回访结果	备注

顾客寻物登记

- 1.认真登记顾客信息及遗失物品信息：顾客姓名、联系方式、丢失物品详情
- 2.根据顾客寻物特征进行广播寻物；
- 3.查看拾遗物品登记表，如拾遗物品与顾客描述遗失物品相符，通知顾客前来核对认领；顾客认领时，认真核对物品，确认物品无误后，登记顾客联系方式，方可让顾客认领走物品；与顾客沟通物品相符，但顾客不能及时认领的，登记顾客联系方式，存放至指定位置并做好交接

## 第七节：礼品陈列标准

### 1.日常陈列：

- a.礼品盒：根据规格型号、颜色进行创意陈列，做到排面整齐、美观，销售后及时进行补充
- b.包装纸：根据色彩、纹理进行分类陈列，整体颜色协调
- c.丝带：保持色系、花纹、尺寸品类齐全，按照颜色分类陈列，整体陈列效果美观协调
- d.贺卡：门店统一制作贺卡集，根据不同节日准备具有相关祝福语的贺卡模版，保证贺卡集内的贺卡种类齐全，数量充足

2.每月针对现有排面根据当下流行元素（网红系列）进行主推陈列，并做好相关美陈，每月对部分排面进行调整

3.每季度盘存日对整体排面进行调整，根据季节特点陈列相关的包装材料、陈列道具，突出鲜明的季节氛围

4.七夕、情人节：礼品盒、包装纸，整体色系以暖色为主，建议多为红、粉、蓝的色调为主题，可搭配相关配饰如玫瑰花瓣、彩灯、马卡龙球等

5.母亲节、父亲节：礼品盒、包装纸，结合卖场商品做出关联性创意陈列，如母亲节可搭配化妆品套盒、口红、丝巾等，父亲节可搭配剃须刀、皮带、火机等

## 礼品陈列标准

- 6.儿童节：礼品盒、包装纸，以当下流行的卡通、动漫元素为主进行陈列展示，可搭配手工制作包装如棒棒糖花束、零食礼盒等
- 7.教师节：礼品盒、包装纸，以温馨搭配为主，结合卖场商品做出关联性创意陈列，可搭配水杯、笔记本、化妆品等
- 8.圣诞节：礼品盒、包装纸，根据卖场布局增加圣诞美陈道具，以圣诞老人、麋鹿、雪人等礼品盒、包装纸进行陈列展示，外包装以红、绿、蓝为主色调进行呈现，可搭配水果、饰品等
- 9.春节：礼品盒、包装纸，以中国风、中国红的色调进行展示，包装纸以红、金为主题进行陈列，可搭配福桶、生肖摆件等

备注：

- 1.节日需求提前做好包装材料、陈列道具的采购储备，礼品包装陈列氛围与卖场同步做出调整
- 2.礼品盒、包装纸的加价不能超过进价的15%，九舍十入取整，价格标签统一贴在包装盒内左上角位置

## 第八节：交接班标准

- 1.交接班时间：12:00-12:30，交班员工在接班员工未到或未完成交接时，不要擅自离岗
- 2.交班员工应对当班工作及遗留问题进行口头和文字说明、交接清楚（晨会内容、通知通报、发票开具、工作安排、特殊案例、突发事件、各渠道顾客意见建议、环境卫生等）
- 3.交接班过程必须严肃认真、详细清楚、责任分明，防止因交接班不清楚造成客诉等问题
- 4.双方人员要严格履行交接班手续，各交接事项要有文字记录并签字
- 5.由于漏交、错交产生的问题，由交班人员负责；由于漏接、错接产生的问题由接班人员负责；凡已进行交接，事后仍发生问题的，由接班人员负责
- 6.无人接班时应坚守岗位，不准擅自离岗



## 第九节：仓库管理标准

一、仓库区域划分

二、仓库陈列标准

## 仓库区域划分

1.仓库区域划分：耗材区、资产区、报损区、包装礼品区、赠送顾客礼品区

耗材区：存放耗材设定的区域

资产区：存放设施、设备设定的区域

报损区：存放报损商品设定的区域

包装礼品区：为满足顾客礼品包装需求设定的存货区域

赠送顾客礼品区：赠送顾客礼品存储设定的区域

2.标识标准：

不同区域要在每组对应货架的第二层（从下往上）左下角粘贴区域牌（区域名称、区域负责人）

3.仓库标示管理要求：

（1）各区域都要粘贴有区域划分牌

（2）仓库要严格按照区域划分进行分类存储，避免混放

## 仓库陈列标准

- 1.仓库礼品按分类集中陈列，要求朝向一致，摆放整齐
- 2.仓库存放礼品陈列遵循“先进先出、前进式”陈列原则，并将量重体积大礼品、周转快、易破损礼品放置在货架底部，轻而体积小且周转慢的礼品放在中上方，将体积小且容易丢的礼品放货架顶端，陈列以货架边缘对齐
- 3.库存礼品不可过高，与天花板至少50厘米的距离，照明灯与空调出风口下不允许放任何物品
- 4.仓库礼品、耗材箱体破损时需找合适的箱子进行替换，或用整理箱规范摆放
- 5.破损礼品整理后暂放在仓库报损区，破损礼品需及时进行退换货
- 6.仓库礼品摆放不能直接接触地面，需放地面时应用栈板垫起，并且要方便取货;取货时要轻拿轻放，不能脚踏货物取货，高层取货必须使用专用登高梯
- 7.员工取货时，严格按照先进先出的原则操作

# 第十节：设备设施标准

## 电脑、打印机保养注意事项

- 1.干净无灰尘，能正常使用
- 2.防止误删系统文件
- 3.注意备份重要资料
- 4.必须正常开关机，严禁直接拔插座
- 5.禁止在主机上面放置纸张或潮湿物品
- 6.定期清洁主机内灰尘
- 7.保持打印机内无散落碳粉、无纸屑、无掉落异物
- 8.机器如果出现异常情况，及时通知技术人员维修
- 9.按时对设备做好日、周、月、季保养，上传保养后记录照片，并填写好保养记录

# 第十一节：便民物品配备标准

一、便民箱

二、医药箱

三、糖果盒

四、手部消毒凝胶

## 便民箱

### 海鲜厨房

- 1.必备物品：单片纸巾、湿巾、单包一次性手套、餐碗、筷子、DL塑杯、长把勺子、长把叉子
- 2.标识牌：标识牌内容要与所放置物品保持一致，统一粘贴至左上角
- 3.提示牌内容：请您按需求拿取一次性餐具用品，节约使用，爱护环境
- 4.要求：便民箱所放置的物品需保持丰满，最低不得少于三分之一



## 便民箱

### 打包台

- 1.必备物品：吸管、小匙、小叉、筷子、单片纸巾、湿巾、餐碗、DL塑杯
- 2.标识牌：标识牌内容要与所放置物品保持一致，统一粘贴至左上角
- 3.提示牌内容：免费提供 合理使用 支持环保
- 4.要求：便民箱所放置的物品需保持丰满，最低不得少于三分之一



## 便民箱

### 服务台

- 1.必备物品：吸管、小匙、小叉、筷子、单片纸巾、湿巾、单包一次性手套、启瓶器（红酒、啤酒）
- 2.标识牌：标识牌内容要与所放置物品保持一致，统一粘贴至左上角
- 3.提示牌内容：免费提供 合理使用 支持环保
- 4.要求：便民箱所放置的物品需保持丰满，最低不得少于三分之一



## 医药箱

### 1. 配备物品

(1) 常规药品：棉签、医用碘伏消毒棉球、云南白药粉、无菌敷贴、创口贴、医用纱布敷料及绷带、风油精、体温枪



序号	药品	名称	作用	注意事项
1		医用棉签	皮肤外伤伤口清理消毒	使用后及时密封
2		医用碘伏消毒液	皮肤、手、粘膜、创面及伤口消毒	1. 避免面部使用，本品为外用消毒剂，不得口服 2. 对碘过敏者慎用
3		云南白药粉	外伤止血、消炎	过敏者禁用
4		无菌敷贴	用于不同伤口的清创包扎 (最少3包)	胶布过敏者慎用

## 医药箱

序号	药品	名称	作用	注意事项
5		创口贴	具有止血、护创作用 (最少5贴)	胶布过敏者慎用
6		医用纱布敷料及绷带	用于外伤包扎	
7		风油精	清凉、止痛、驱风、止痒。用于蚊虫叮咬及伤风感冒引起的头痛、头晕、晕车不适	孕妇和三岁以下儿童慎用，皮肤有烫伤或损伤及溃疡者禁用，涂抹时不要将药误入眼内，对本品过敏者禁用
8		体温枪	测量体温	正常体温范围： 36.3℃—37.2℃

## 医药箱

## (2) 急救药品：速效救心丸、龙虎人丹

序号	药品	名称	作用	用法	注意事项
1		速效救心丸	缓解心绞痛	含服	1.询问用药史 2.孕妇禁用 3.有过敏史者禁用
2		龙虎人丹	用于中暑、恶心呕吐、 腹泻及晕车、晕船	口服或含服 一次4粒	1.过敏者禁用，过敏体质慎用 2.高血压、心脏病、肝肾疾病、 糖尿病患者慎用

## 2.摆放位置

(1) 上层摆放：医用碘伏、云南白药粉、风油精、医用纱布敷料、无菌敷贴、医用棉签、创口贴

(2) 下层摆放：一次性口罩、龙虎人丹、速效救心丸、体温枪等

备注：必备物品齐全，在有效期内，开封后的消毒用品、药品存放日期谨遵说明



上层摆放示例



下层摆放示例

## 医药箱

### 3.提示类位置

- (1) 医药箱：粘贴在十字图案正上方
- (2) 药品说明卡：卡放在医药箱内盖口袋
- (3) 开封、失效日期：粘贴在背面正中位置，并填写相应日期



## 糖果盒

- 1.必备糖果：徐福记棒棒糖、阿尔卑斯硬糖、旺仔牛奶糖、马大姐薄荷糖
- 2.标签位置：标签粘贴在糖果盒的正中位置
- 3.糖果盒内需保持单品齐全、丰满，最低不得少于三分之一



## 手部消毒凝胶

- 1.配备位置：超市进/出口、服务台、操作间门口
- 2.提示类：粘贴在侧面上方位置，并填写相应日期



# 环境标准

我们要学会用智慧和自己的双手打造温馨舒适的环境，让顾客感受到购物带来的快乐，感受到家一样的温暖。我们要做到不仅是为顾客提供好的购物环境，更要在环境中处处体现出对顾客的爱，展现企业文化和团队魅力，提升环境服务，为顾客营造一个温馨、快乐的购物家园！



# 第五章：环境标准

第一节：环境卫生

第二节：清洁计划

# 第一节：环境卫生

## 环境卫生——卖场

1. “总服务台”字样完整，无破损、无胶印，无浮灰
2. 台面保持干净、整洁，台内办公用品摆放整齐
3. 台面上票本、计算器等备用物品摆放整齐，不允许放与工作无关的物品
4. 电脑保持干净，无灰尘、无胶印、无破损、定期清理保养
5. 发票机打印机保持洁净、无浮灰、无破损、能够正常使用
6. 友情提示牌正确摆放，保持字体清晰、无破损、无水迹现象
7. 外围柜面保持干净、无胶印、无破损、无污渍
8. 电话机上无破损、无灰尘、洁净、无胶印，电话键灵敏，话筒无杂音，确保正常使用
9. 童车存放柜保持干净，无浮灰、无破损、无损坏

## 环境卫生——卖场

10. 便民箱和医疗箱内物品干净整洁，保持丰满，不能缺失
11. 顾客意见本保持干净、整洁、无灰尘、无缺失、留言笔能正常使用
12. 抽屉内物品干净整洁，摆放整齐
13. 灯罩、墙面应保持干净，光亮，无浮灰、无灭灯现象
14. 凳子保持干净，无浮灰、无破损、无水印
15. 退货柜保持干净，无破损、无夹缝死角、退货物品摆放在指定位置，食品和日用品要分类摆放
16. 地面卫生应保持干净，无积水、无纸屑、无划伤、无损坏
17. 礼品包装盒、包装纸等物品无浮灰，摆放整齐，不得超出柜台

**备注：**营业结束后，彻底清洁垃圾桶，不能有过夜垃圾

## 环境卫生——仓库

- 1.主通道必须保持畅通，不能长时间占用通道
- 2.地面保持干净，无纸屑、无杂物、无积水
- 3.上货车辆干净、车轮上无缠绕物
- 4.栈板干净，整洁，无破损
- 5.补货工具及各种杂物（包括：单据，清洁工具）等要放在指定位置，保持干净整洁
- 6.消防设施必须定期清理，不允许随意挪动
- 7.分类指示牌干净整洁、无破损、无污渍
- 8.设备巡查及区域卫生清洁完毕后必须填写相关记录表，要求字迹清晰、书写规范
- 9.纸箱必须拆平，放到指定位置
- 10.做好除四害工作

## 环境卫生——公共区域

- 1.地面：地面整洁、干净、无纸屑、无积水、无污渍，地板砖无破损、无划痕
- 2.门框、窗台：门框干净整洁无损坏，能够正常使用，窗台干净无杂物，无灰尘
- 3.墙面：无污渍、漆面完整无脱落、无蜘蛛网、无裂痕
- 4.形象展板：无灰尘、无污渍、无褪色、无胶印、无损坏
- 5.椅子、凳子：干净整洁、无污渍、能够正常使用，椅子靠背禁止搭挂物品
- 6.桌面：保持干净整洁、桌面上不能摆放与工作无关的物品
- 7.抽屉：物品分类摆放、整齐有序、干净整洁、无杂物、无灰尘、无胶印
- 8.照明等设备类：无灰尘、无水渍、无胶印、无损坏、无安全隐患、无带病上岗，能够正常使用
- 9.消防设施：无灰尘、标识齐全，在有效期内，能够正常使用
- 10.不锈钢：无水渍、无锈渍、无灰尘
- 11.垃圾桶：内外干净整洁、无污渍、无水渍、无异味、无破损，垃圾不能超过三分之二，垃圾袋不外露

## 环境卫生——公共区域

- 12.湿巾、纸巾：使用统一样式的纸巾盒存放，摆放指定位置
- 13.耗材：按耗材的功能、类别分类放置在整理箱内，整齐有序摆放
- 14.绿植：充满朝气、叶面干净，没有黄叶，定期浇水，花盆无破损
- 15.清洁工具：干净整洁、无损坏、能够正常使用，并放在指定位置分类摆放整齐
- 16.空调通风口：干净整洁、无污渍、无灰尘、无蜘蛛网
- 17.原始商标、价签：桌、椅、整理箱、纸抽盒等原始商标、价签等去除干净，不留胶印

## 环境卫生——办公区

- 1.座椅、沙发：无灰尘、无损坏、无悬挂物、无靠垫、轮子无缠绕物
- 2.电脑：屏幕保持洁净，无手印、污渍及浮尘，电脑缝隙内侧无灰尘
- 3.文件柜：柜内外保持干净整洁、无灰尘，物品分类摆放整齐有序，文件夹无破损、使用机打标识名称
- 4.个人物品：摆放整齐有序，存放在指定位置，不允许乱放
- 5.水杯：在指定位置摆放整齐，杯体干净无过夜茶水
- 6.茶柜：物品摆放整齐，保持干净整洁，无浮灰、无水渍、无水印
- 7.耗材：纸杯、中性笔、A4纸、纸巾、湿巾等物品无缺失、摆放整齐
- 8.镜子：无手印、无水印、无灰尘

## 环境卫生——员工之家

- 1.糖果、零食、饮品、冰糕：品种不低于两种、均匀摆放，摆放不能少于二分之一，根据季节不同及时调整，无缺货
- 2.台球桌：台球杆、台球灯、台球保持表面干净整洁
- 3.乒乓球台、麻将桌：乒乓球台表面、护栏、麻将桌椅等设施卫生，保持表面无灰尘
- 4.电脑：在断电的情况下，用半干抹布打扫电脑及电脑桌椅卫生，设备保持干净整洁、无灰尘
- 5.运动器材：跑步机、动感单车、腹肌训练器、登山机、椭圆机卫生，保持设施干净整洁、无水渍、无灰尘，能够正常使用
- 6.沙发：摆放整齐、靠垫无破损、干净整洁、无异味
- 7.实木桌椅：无灰尘、无污渍
- 8.书桌、书柜：保持无灰尘，无手印

## 环境卫生——员工之家

- 9.柱子壁画：画面清晰干净、无灰尘、无破损
- 10.塑胶地垫：保持无垃圾、无污渍
- 11.玻璃窗：干净明亮、无灰尘、无污渍、无水印
- 12.钟表：干净、整洁，能正常使用

## 环境卫生——休息室

- 1.床品：床品按颜色、功能分类摆放整齐，摆放朝向一致，摆放时枕头放置在被子上方，叠放平整、美观，无杂物、无异味
- 2.挂烫机：正常使用，无缺水、无灰尘、摆放在指定位置
- 3.衣柜：衣物悬挂或叠放整齐，物品分类存放

## 环境卫生——洗浴间

- 1.沐浴区：地面无积水、更衣柜干净整洁、墙壁无水印, 洗浴用品摆放整齐
- 2.洗浴用品：洗发水、护发素、沐浴露、护理液、洗面奶等配备齐全
- 3.配备物品：护肤品、啫喱水、身体乳、棉签、纸巾、梳子、吹风机、拖鞋、垃圾桶
- 4.地面：地面无积水、无头发、无污渍
- 5.更衣柜：干净整洁、无破损、无污渍、无水印
- 6.置物架：干净整洁、无水渍、无锈迹
- 7.墙壁：墙干净整洁、无水印、无污渍

## 环境卫生——餐厅

- 1.地面、地缝卫生：干净，无垃圾、无纸屑、无污渍
- 2.洗碗池：干净、无垃圾、无油渍
- 3.餐桌、餐椅：干净整洁、无污渍，摆放整齐
- 4.垃圾桶：垃圾桶内外干净整洁、无污渍、无水渍、无异味、无破损
- 5.热水炉、果汁机：正常运行，干净明亮、无水渍
- 6.钟表：干净、整洁，能正常使用

员工之家、餐厅、休息室等环境卫生 建议删除后放到共性实操中

## 第二节：清洁计划

- 1.根据本课人员、区域制定合理的清洁计划，分日清、周清、月清（详见附表）
- 2.员工严格按照清洁计划打扫区域卫生

注意事项：

- 1.清洁卫生时物品轻拿轻放
- 2.电器、照明设备在断电之后打扫

## 清洁计划

区域环境日清、周清、月清计划表	
日清	设备：收银机、打印机、电脑
	硬件设施：地面、地缝、台面、台上公示牌、吸管盒、爱心箱、椅子、礼品展示柜、花瓶、办公桌、钟表、墙上公示牌
	消防设施：消防栓、灭火器、插排、电源线
	其他：各处死角卫生
周清 (周日)	硬件设施：柜子、整理箱、鲜花、仓库货架
月清 (月底最后一天)	硬件设施：吊顶、门楣、墙板、空调滤网

# 服务标准

真诚、热情、专业的服务才能走入顾客的心中！持续培养喜欢、净心、专注的习惯和状态，不断提升我们的服务品质，从每一个服务细节体现我们的匠心和个性，带给顾客更有品质、价值、放心、享受的购物体验！



## 第六章：服务标准

- 1.处理客诉，第一时间送水，面带微笑倾听顾客诉求并为顾客妥善办理
- 2.办理业务时双手接递物品，超出标准为顾客办理时委婉告知顾客
- 3.针对生鲜、干副休闲、低温冷冻、家居类商品中需报损的，按照退货商品现场报损标准执行，销毁前及时告知顾客报损理由
- 4.礼貌为顾客办理婴儿车、雨伞、拉杆购物车租借手续，提醒顾客安全注意事项并配备好必备物品
- 5.电话接听与回访时要报清门店，语气温婉、有亲和力、语言简洁，当时无法解决的登记好顾客信息
- 6.顾客咨询的问题与本部门或业态无关时，主动登记顾客信息，转交相关部门或业态给予回复
- 7.电话回复四次后无法与顾客取得联系的要短信告知顾客
- 8.主动安抚丢失孩子及家长的情绪，并第一时间为顾客提供帮助
- 9.主动帮助引导顾客使用扫码开票业务，节省顾客时间，方便快捷
- 10.主动为需要包装礼品的顾客做好服务

## 服务标准

11.根据顾客需求，为顾客提供以下特色服务

- (1) 打包：存包柜备有方便袋可以将顾客过多的零碎物品装在一起，方便携带
- (2) 广播找人寻物：为和家人、朋友走散的顾客及丢失物品的顾客提供广播平台，可暂时照看走散的孩子，方便其家人寻找
- (3) 爱心轮椅：爱心轮椅为行动不便的顾客提供方便
- (4) 便民箱：为顾客免费提供了叉子、筷子、吸管、小勺，以方便顾客取用
- (5) 医药箱：为顾客免费提供常规药品创可贴、体温枪、碘伏、医用棉签、风油精、云南白药粉等，急救药品速效救心丸、龙虎人丹以方便顾客使用（碘伏、云南白药粉、速效救心丸上方标注好开口日期，每月定时更新）

## 服务标准

- (6) 童车租借：总服务台备有童车，为带孩子的家长提供方便
- (7) 雨伞租借：总服务台备有雨伞，在特殊天气为顾客提供方便
- (8) 礼品包装：服务台设有不同的礼品盒和礼品包装纸，为顾客提供有偿包装
- (9) 免费上门退换货：如果您购买的商品不满意或出现质量问题，我们上门帮您办理退换货

# 突发事件处理

学习应急事件处理常识，让大家在面临各种突发事件时，能及时对发生的事情做出快速反应和应急处理，提高每个人的安全防护能力，加强安全防范意识，为顾客提供一个舒适的购物环境!



# 第七章：突发事件处理

## 一、对顾客建议的处理

**留言本:** 1.如果是商品缺货将单子拿到相应区域，交给负责人

2.投诉：交给相应区域的负责人，及时电话回访

3.表扬：交给相应区域负责人，通过班会对当事员工进行表扬

4.建议：电话回访，表示感谢

5.回复后的留言内容及时上传公司

**当面建议:**1.面带微笑，耐心听完顾客的陈述

2.感谢顾客的建议与意见

3.把顾客的建议及时做记录，便于及时上报解决

**备注：**对于顾客各类投诉、表扬、建议24小时内给予回复

## 突发事件处理

### 二、顾客购物后发现购买的东西少了一样时，如何处理

#### 1. 回到家后打电话投诉的

- (1) 问清丢失东西的原因地点，并帮助寻找，在卖场内能找到要送到顾客家里（市区）或将商品退到卖场，通过微信转账为顾客办理退货（非本市区）
- (2) 确实没落在卖场内的，给顾客解释清楚

#### 2. 结完帐后某件商品忘在收银台，到服务台投诉的

- (1) 首先询问核对顾客的购物小票，短时间内确定地点和收银员
- (2) 当确定商品忘记在收银台时，真诚的向顾客道歉，并给顾客往返路费，及时上报部门负责人

自由·爱



Freedom & Love

拥抱信仰

让生命活出阳光美丽的样子！

……自由·爱！

胖东来研学咨询：李老师18211055825

自由·爱

Freedom&love