

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11188—2017

鞋类专卖店管理技术规范

Specification for footwear exclusive shop management

2017-01-13 发布

2017-10-01 实施

中华人民共和国商务部

发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009的规则起草。

本标准由中国皮革协会提出。

本标准由中华人民共和国商务部归口。

本标准主要起草单位：中国皮革协会、中国皮革和制鞋工业研究院。

本标准主要起草人：马瑞华、戚晓霞、路华。

鞋类专卖店管理技术规范

1 范围

本标准规定了鞋类专卖店的等级划分规则、达标店要求、示范店要求和等级认定规则等。
本标准适用于独立或连锁经营的实体鞋类专卖店。

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，仅所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 25038 胶鞋健康安全技术规范

GB 30585 儿童鞋安全技术规范

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50034 建筑照明设计标准

QB/T 2673 鞋类产品标识

3 术语和定义

3.1

专卖店 exclusive shop

以专门经营或被授权经营某一主要品牌商品为主的零售业态。

3.2

鞋类专卖店 footwear exclusive shop

以专门经营或被授权经营某一主要品牌鞋类商品为主的零售店铺。

4 等级划分原则

4.1 等级划分

鞋类专卖店划分为两个等级，达标店和示范店。示范店为最高级。

4.2 等级划分依据

鞋类专卖店等级划分以环境、商品、管理和服务4个因素为依据。

5 达标店要求

5.1 环境

5.1.1 经营环境

- 5.1.1.1 专卖店宜设置在目标客流相对集中的地区。
- 5.1.1.2 专卖店宜独立成店或设置于百货商场、购物中心等零售业
- 5.1.1.3 专卖店宜统一店面形象，突出品牌特色。
- 5.1.1.4 专卖店内宽敞明亮、干净整洁、空气清新。

5.1.2 设施设备

- 5.1.2.1 专卖店应配备消防、照明、陈列台架、收银设施、仓储设施、休息椅凳、试鞋镜等。
- 5.1.2.2 照明条件应符合 GB 50034 中关于商业建筑照明要求。
- 5.1.2.3 消防设施应符合 GB 50016 的要求。
- 5.1.2.4 仓储设施设置宜相对隐蔽。
- 5.1.2.5 应根据店内环境设置适当数量的休息椅凳和试鞋镜。

5.2 商品

- 5.2.1 鞋类商品质量应符合相应的产品标准，同时应符合相应的安全技术规范，如儿童鞋应符合 GB 30585 的安全技术要求，胶鞋应符合 GB 25038 的安全技术要求等。
- 5.2.2 鞋类商品如没有可执行的国家、行业和地方标准，质量应符合企业标准，且不影响人身安全健康和穿着使用。
- 5.2.3 促销、折扣等商品的质量也应符合相关标准要求。

5.3 管理

5.3.1 人员管理

- 5.3.1.1 店内人员分工明确、职责清晰、配合默契。
- 5.3.1.2 定期对员工进行品牌文化、业务知识、团队合作、消防知识、管理制度等培训。
- 5.3.1.3 店内人员应签订劳动合同，并按规定社会保险等。
- 5.3.1.4 制定科学合理的薪酬体系、激励机制和职务晋升体系，为员工发展创造良好的条件。
- 5.3.1.5 严格员工纪律管理。

5.3.2 财务管理

- 5.3.2.1 按时结算，核对发票或小票，填报销售报表。
- 5.3.2.2 早晚班交接时，营业结款。
- 5.3.2.3 夜间店内留够必要营业零钞，其他营业款按相关财务制度执行。

5.3.3 商品管理

5.3.3.1 进货

- 5.3.3.1.1 专卖店应保持合理库存、定期或不定期根据销售情况进行配货和补货。
- 5.3.3.1.2 专卖店应备有所售商品的检测合格报告（复印件）。
- 5.3.3.1.3 鞋盒、鞋袋和吊牌应符合 QB/T 2673《鞋类产品标识》的要求。

5.3.3.2 仓储

- 5.3.3.2.1 接收货物时应比对单据，查点货物并查看鞋的外观质量。

5.3.3.2.2 接收货物后应及时入库仓储，并根据货号等信息分区存放。

5.3.3.2.3 定期进行库存分析，及时清理无效库存，提高库存周转率。

5.3.3.2.4 保持仓储良好的通风条件，做好防护措施。

5.3.3.3 陈列

5.3.3.3.1 商品陈列应分区明确、重点突出、款式齐全、美观大方。

5.3.3.3.2 根据市场需要或企业要求，及时调整商品陈列方式或更换陈列商品。

5.3.3.3.3 陈列的商品应保持整洁，减少落尘。

5.3.3.4 出货

5.3.3.4.1 商品销售后应出具零售小票和发票，做好出货记录。

5.3.3.4.2 分析整理已售商品信息，根据需要提出补货、调货申请。

5.3.3.5 盘货

5.3.3.5.1 每日应将专卖店的进、销、存分别与仓库、收银员进行核对。

5.3.3.5.2 每月盘点、汇总、对账，要求账物相符，做好店内进（退）货物清点及复盘工作。

5.3.4 安全管理

5.3.4.1 防盗

5.3.4.1.1 合理分布营业员，关注监控死角。

5.3.4.1.2 发现盗窃行为时，应及时制止或报警。

5.3.4.2 消防

5.3.4.2.1 店内应配备必要消防器材，定期进行消防演练。

5.3.4.2.2 店内避免使用明火，避免使用易燃材料。

5.3.4.2.3 定期检查线路，保障用电安全。

5.3.4.3 卫生

保持地面洁净卫生，不得湿滑，防止人员摔伤。

5.4 服务

5.4.1 服务礼仪

5.4.1.1 应统一着装、整洁规范，礼貌迎送顾客。

5.4.1.2 应热情、耐心的服务。

5.4.1.3 应使用普通话或当地语言。

5.4.2 售中服务

5.4.2.1 能够倾听顾客的要求，并适当提供建议。

5.4.2.2 能熟练地讲解鞋的特点、材质、保养知识。

5.4.2.3 能够耐心为顾客提供试鞋服务。

5.4.2.4 能恰当地传递品牌文化。

5.4.3 售后服务

- 5.4.3.1 应依照《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国价格法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规标准，受理解决消费者提出的商品质量问题。
- 5.4.3.2 专卖店另有承诺的，应按照承诺内容兑现。不得以任何形式拖延、推诿责任。
- 5.4.3.3 消费者确有误解或不合理要求的，应耐心解释。
- 5.4.3.4 消费者提出的意见或建议，应认真记录，并分类整理，及时反馈。

5.4.4 诚信服务

- 5.4.4.1 商品应明码标价。商品降价销售时，应告知消费者降价的真实原因及幅度，并标明原价，不应恶意提高原价。
- 5.4.4.2 专卖店对商品质量或服务另有承诺的，应按照承诺履行义务，并做好记录工作。
- 5.4.4.3 不得虚假说明商品信息，欺骗消费者。
- 5.4.4.4 专卖店对品牌、企业和商品进行宣传应真实准确，不应诋毁同业。
- 5.4.4.5 专卖店严格遵守知识产权相关法律法规。

6 示范店要求

6.1 基本要求

示范店首先应符合第5章要求。

6.2 经营规模

- 6.2.1 营业面积不宜低于 70 平方米。
- 6.2.2 年销售额不宜低于 100 万元。

6.3 商品管理

- 6.3.1 应运用信息系统了解商品动态，申请发送商品，调配附近专卖店货物等。
- 6.3.2 能在 72 小时内为顾客实现调换货服务。
- 6.3.3 宜与品牌鞋业企业的网店联动，可接受网络订单。

6.4 服务水平

- 6.4.1 严格执行《中华人民共和国劳动法》，员工满意率 90%以上。
- 6.4.2 严格执行《中华人民共和国消费者权益保护法》，投诉处理满意率 90%以上。
- 6.4.3 宜为消费者提供个性服务，如量脚定制、鞋服搭配等。
- 6.4.4 宜为特殊群体提供上门服务、邮寄服务等。

7 等级认定规则

7.1 认定机构

鞋类专卖店的等级认定工作由全国皮革行业专业市场（店）等级认定机构统筹负责。

7.2 申报条件

凡正式营业一年以上的鞋类专卖店，均可申请等级认定。

7.3 认定原则

等级认定采取企业自愿，单店单评原则，若企业有多家专卖店，应按各店实际情况进行认定。

7.4 有效期限

等级认定有效期3年，期满后进行复核确认。

7.5 等级标志

由全国皮革行业专业市场（店）等级认定机构统一制作和颁发鞋类专卖店的等级标志牌。
