



# 中华人民共和国供销合作行业标准

GH/T 1412—2023

## 村镇社区商贸连锁门店服务配置指南

Guidance for service configuration of commerce chain stores in village community

2023-04-25 发布

2023-10-01 实施

中华全国供销合作总社 发布  
中国标准出版社 出版

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华全国供销合作总社提出并归口。

本文件起草单位：中华全国供销合作总社北京商业机械研究所、安徽雨农农业科技有限公司、明光市百草堂大药房连锁有限公司、北京新合作连锁超市有限公司、北京京东尚科信息技术有限公司。

本文件主要起草人：赵方慧、田尉婧、王苏然、臧佳、汪聪、杨荣、薄利军、费铮、徐忠有、周静、王薇、齐贺阳。

# 村镇社区商贸连锁门店服务配置指南

## 1 范围

本文件提供了村镇社区商贸连锁门店在服务环境与经营设施、服务类别与方式、服务要求、从业人员和管理等方面的指南。

本文件适用于村镇社区商贸连锁门店的服务配置,同时为个体经营店的服务配置提供参考。

## 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 2893 安全色

GB 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 10001.5 公共信息图形符号 第5部分:购物符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB 50016 建筑设计防火规范

SB/T 10512(所有部分) 零售业基层岗位技能要求

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**村镇社区商贸连锁门店** **commerce chain stores in village community**

设在乡(镇)和村的从事商品经营及相关服务的连锁零售店铺。

注:不包含只从事于农资经营及服务的连锁零售店铺。

## 4 服务环境与经营设施

### 4.1 经营设备

4.1.1 宜根据所经营商品、经营规模、经营业态、交易方式等因素配置商品陈列、展示、保质、计量和便于顾客选购需要的设施设备。

4.1.2 宜配有与经营商品相匹配的陈列货架和柜台。

4.1.3 宜配置检测合格的长度、重量、容量、时间等计量器具,并按规定定期校验。

4.1.4 经营食品和农产品的连锁门店需配备相应的消毒、照明、防腐、防尘、防虫、洗涤以及处理废水、存放垃圾和废弃物的设备和设施。150 m<sup>2</sup> 以上的经营食品和农产品的连锁门店宜设置低温冷藏区域