# 2024年便利店管理制度目录 便利店管理制度(12篇)

来源：网络 作者：空谷幽兰 更新时间：2024-06-06

*无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。便利店管理制度目录 便利店管理制度篇一本标准...*

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**便利店管理制度目录 便利店管理制度篇一**

本标准适用于本司行业市场和便利店业态的连锁经营。

2、行业连锁市场、连锁便利店门店管理规范

2.1现场管理规范

主要是创造良好的企业形象，增加来店顾客，提高客单价，扩大销售。现场管理重点有：

2.1.1 卫生管理。确保销售场地整洁，过道通畅，设备、货架布局合理，时时保持设备、货架、柜台、橱窗等的干净、明亮，不擅自乱贴店内广告等。

2.1.2 陈列管理。商品丰富、货架丰满，根据商品保质期，先进先出，显而易见，易拿易放、商品组合陈列合理。

2.1.3 商品管理。开展科学的商品管理，注意收集时点销售数据管理系统（pos）的信息和利用abc分析法，筛选出畅销商品。灵活运用订货、补货，扩大畅销商品陈列空间，定期检查畅销商品的库存和货架卡，以确保畅销商品不断档。

2.2 服务管理规范

2.2.1 服务用语。服务语言：“您好”、“请稍等”、“对不起”、“让您久等了”、“欢迎再来”等。忌讳用“不知道”、“卖完了”、“不行”、“没有了”等语言。

2.2.2 对缺货的处理。发现顾客购买的商品缺货时，首先应表示道歉，然后应告知该商品何时到货，或主动建议其他能取代的商品，最后店员必须将缺货的商品作为下次订货或补货的

参考

信息，反馈给店内相关的负责人。

2.2.3 客诉处理。处理客诉时，严禁对客诉推诿责任，应以诚挚的关心态度，耐心听取其陈述后，酌情处理，不能因此造成顾客流失。

2.3 门店人员岗位职责

2.3.1 店长、副店长职责

店长是门店的核心人物，店长必须服从连锁公司总部的高度集中统一指挥，积极配合总部的各项营销策略，达到门店的经营指标。要做到：

——监督商品的要货、上货、补货，做好进货验收、商品陈列、商品质量和服务质量管理等有关作业。

——执行总部下达的商品价格变动。

——执行总部下达的\'销售计划、促销计划和促销活动。

——掌握门店的销售动态，向总部建议新商品的引进和滞销品的淘汰。

——掌握门店各种设备的维护保养知识。

——监督和审查门店会计、收银和报表制作、帐务处理等作业。

——监督和检查理货员、服务员及其他人员作业。

——负责对职工考勤、仪容，仪表和服务规范执行情况的管理。

——负责对职工人事考核、职工提升、降级和调动的建议。

——负责对员工的培训教育。

——妥善处理顾客投诉和服务工作中所发生的各种矛盾。

——监督门店内外的清洁卫生，负责保卫、防火等作业管理。

——监督门店商品损耗管理，把握商品损耗尺度。

——做好与门店周围社区的各项协调工作。

店长、副店长除具备各岗职技能外，还要有全盘管理能力和组织能力。

2.3.2 店助理（部门主任、组长）职责

店助理对本岗位工作应有相当丰富的经验，掌握本岗位技能，熟知门店各岗职技能，熟悉店长、副店长的工作职责，协助店长、副店长做好工作。

2.3.3 门店收银员职责

门店收银员具有：熟悉商品的货区、商品基本价位、收银业务、结算小票管理业务、收集和

提供

商品销售信息、顾客信息、退货处理以及收银台安全职责。

收银员的具体岗职规范有：

——做好营业前的准备工作：服饰、仪表、清洁卫生，做到举止大方，佩戴好工号牌。

——营业前认领备用金并清点确认。

——营业前调试好收银机，准备好其他备用品，并了解当日变价商品和特价商品。

——顾客进店时，应表示欢迎顾客光临。

——登打或扫描商品价格时，应报出每件商品的金额，登打或扫描结束时，应报出商品金额总数；并主动将结算小票置于购物袋或交顾客。

——收银时要唱票“收您多少钱”，找零时要唱票“找您多少钱”。

——当顾客不多时，应替顾客做好商品装袋服务。要做到将生鲜商品、冷冻食品和其他商品分装，大且生的商品应先装入袋中；顾客多时，要以尽快疏散顾客为主，加快收银速度。

——收银时要做到正确、快速、对顾客保持亲切友善的笑容，做到更好的接待顾客。

——耐心地回答顾客的提问。

——记录和保管遗失的物品。

——发生顾客抱怨或由于收银有误顾客前来投诉交涉时，应通知店长或值班经理来处理，避免影响正常的收银工作。

——在非营业高峰期间，听从店长或值班经理安排从事其他的工作。

——营业结束后，按所收货款填写交款清单，现金、支票分别填写，本人签字后将货款交给核算员。

——经核算员按收银机的存根审核后，如长款要写报告，短款自付。

——向有关部门

提供

销售信息及顾客信息等。

2.3.4 门店理货员职责

理货员是超级市场、便利店中从事商品

整理

、清洁、补充、标价、盘点等工作的人员。门店理货员职责是巡视货场，耐心解答顾客的提问，对所属货区商品的保质期心中有数，必须熟悉所负责商品范围内商品名称、规格、用途和保质期，掌握商品标价的知识，正确标好价格，掌握商品的陈列原则和方法、技巧，正确进行商品陈列，保证商品安全。

理货员的作业流程：

a） 领货作业：营业中陈列架上的商品在不断减少，理货员就必须去库内领货以补充货架。

1）领货必须凭领货单。

2）领货单上要写明商品的大类、品种、货名、数量和单价。

3）对内库管理员

提供

的商品，必须按领货单上的款项逐一核对，以防造成提错货物。

4）标签打贴位置要一致，以方便选购、定向扫描和收银计价。

5）打价签前要核对商品的代号和售价。核对进货单和陈列架上价格卡，作业完了妥善保管价签纸。

6）商品变调价需重新打价时，对原价签去留应有一个统一的规定。

b） 补货作业：理货员将标好的商品依照商品各自规定的陈列位置，定时或不定时地将商品补充到货架上的作业。

1）定时补货。指在非营业高峰的补货。

2）不定时补货。指只要货架上的商品即将售完，就立即补货，以免造成缺货，影响销售。补货作业不能影响顾客购买。

3）核对卡、货。先检查对欲补货的陈列架前的价目卡是否和要补上去的商品一致。

4）先进先出。补货时将原商品取下，然后打扫陈列架，将补充的新货放在里面，再把原架上的商品放在前面，做到商品陈列先进先出。

5）对特殊商品要控制。对冷冻食品和生鲜食品的补充要进行时间段投放量的控制。这要根据每天销售量和销售高峰来具体确定。理货员除了领货、标价、补货之外，还肩负着盘点作业。

2.3.5 验收人员职责

严格商品验收。商品验收是确认检查商品质量、审核商品产地、生产日期、发货时间、数量、价格、品种等的环节，因此，门店验收人员应手持送货单或发票、收据、与送货人逐一逐项清点，减少事后因退货或其他原因造成的浪费，避免以后发生不必要的争执。

2.3.6 门店会计职责

不折不扣地执行公司财务部对门店的财务管理；准确、真实、及时地向财务部上交门店各种报表，对报表的数据进行汇报、分析和处理。

2.3.7 服务人员职责

服务人员需要了解与理货员和收银员的基本岗位技能，同时掌握服务礼仪规范，还要了解和掌握门店商品分布情况、商品知识及有关知识，以便能流利地回答顾客的各种询问，掌握公司便民服务的内容和措施。

**便利店管理制度目录 便利店管理制度篇二**

首先根据消费能力，师生的需要，选择适应于校园超市销售的商品；其次考虑商品的毛利，同样商品实行货比三家。毛利率高的首选。最后，观察所选商品的周转率。周转率快的商品适应于消费群体，卖不动的给予淘汰。

（1）任何时候供应商不得宴请工作人员。赠送礼品或商品。一旦发现，给予扣除当月供货金额。

（2）采购人员建立供应商的档案和所供应的品种，建立良好的客户关系。

（3）供应商应按规定时间内把货送到，所有供应商每月15日必须结帐。

库管所发货时，对库存商品发现较少时或不够明天卖的货品，及时做好统计，填写报货单，对商品名称。所需数量认真填写。报于店长，有店长审核交于采购人员。

（1）验货：货到后由店长组织采购。质检。库管。送货人到位。把货直接卸到验货区，对商品进行检查。要求对商品的数量是否准确。质量保证，规格包装符合要求，生产日期等进行检查，发现问题作好记录并退回。

（2）入库：验收完毕后，依原始单据的`名称，作品名。最小单位做数量，以进价的形式开入库单。客户联由客户带回，之后在单据备注上开出商品的售价，以便入帐。所入库商品按类存放，整齐有序。

（3）出库：各组人员填写领料单，由店长签字发货，发货完毕后并及时开出出库单，以原始单据的名称最小单位。售价出库，客户联交于各组。必须按先进先出的原则。

**便利店管理制度目录 便利店管理制度篇三**

一、对购入的商品，应当索取并仔细查验供货商的营业执照、生产许可证或卫生许可证、标注通过有关质量认证的相关质量认证证书、进口商品的有效商检证明、国家规定应当经过检验检疫食品的检验检疫合格证明。上述相关证明文件应当在有效期内首次购入该种商品时索验。

二、建立进货台账，按照每次购入商品的情况如实记录，内容包括名称、规格、数量、生产日期、保质期、购货日期、供货商及其证照号码、联系人和联系方式等。

三、建立销货台帐，按照每次售出商品的情况如实记录，内容包括商品名称、规格、数量、销售日期、购货单位或购货人经营地址、联系电话等。

便利店价格管理制度

一、商品的.定价，应当遵循公平、合法和诚实守信的原则。

二、上架商品应当明码标价，严禁讲议价。

三、上架商品必须做到价签价目齐全、标价准确、一货一签，摆放醒目。价格变动时，应及时更换。

四、商品标签的主要内容包括品名、货号、规格、等级、计量单位、零售价格。

五、某一商品的价格水平不得超过同一地区、同一期间、同一档次、同种商品的市场平均价格的合理幅度。

六、商品的定价要合理，不能采取不正当竞争手段对消费者进行欺骗。

记录制度

一、每次购入食品，如实记录食品的名称、规格、数量、生产批号、保质期、供货者名称及联系方式、进货日期等内容。

二、采取账簿登记、单据粘贴建档等多种方式建立进货台账。食品进货台账应当妥善保存，保存期限自该种食品购入之日起不少于2年。

三、食品安全管理人员定期查阅进货台账和检查食品的保存与质量状况，对即将到保质期的食品，应当在进货台账中作出醒

目标注，并将食品集中陈列或者向消费者作出醒目提示。对超过保质期或者腐败、变质、质量不合格等食品，应当立即停止销售，撤下柜台销毁或者报告工商行政管理机关依法处理，食品的处理情况应当在进货台账中如实记录。

承诺书

本店郑重向广大顾客承诺，决不销售假冒伪劣商品，如购买的产品发现质量问题，请与我店联系，我店将依法承担责任。

工商部门投诉电话：

**便利店管理制度目录 便利店管理制度篇四**

第一条 为规范食品流通秩序，加强食品流通的行业管理，规范食品经营行为，保障食品消费安全，根据国家有关法律、法规，制定本办法。

第二条 本办法所称市场，是指从事食品交易活动的批发市场、零售市场(包括集贸市场、超市、百货店、仓储式会员店、便利店、食杂店等)。

本办法所称经销商，是指从事食品批发、零售、现场制作销售等活动的组织或个人。

第三条 在中华人民共和国境内从事食品流通活动，适用本办法。

第四条 商务部负责全国流通领域食品安全的行业管理。

县级以上地方商务主管部门负责本行政区域内流通领域食品安全的行业管理，负责指导、督促市场建立保障食品流通安全的管理制度。

第五条 市场和经销商应当取得营业执照等国家法律法规要求的经营食品的相关证照，其食品经营环境应当符合国家食品安全卫生的相关法律法规和标准。

第六条 市场应当设立负责食品安全的管理部门或配备食品安全管理人员，监控本市场的食品安全状况。

第七条 市场应当建立以下管理制度：

(一)协议准入制度。市场应与入市经销商签订食品安全保证协议，明确食品经营的安全责任。

鼓励市场与食品生产基地、食品加工厂“场地挂钩”、“场厂挂钩”，建立直供关系。

(二)经销商管理制度。市场应当建立经销商管理档案，如实动态记录经销商身份信息、联系方式、经营产品和信用记录等基本信息。经销商退出市场后，其档案应至少保存二年。

禁止伪造经销商档案。

(三)索证索票制度。市场应当对入市经营的\'食品实行索证索票，依法查验食品供货者及食品安全的有效证明文件，留存相关票证文件的复印件备查。

(四)购销台账制度。市场应当建立或要求经销商建立购销台账制度，如实记录每种食品的生产者、品名、进货时间、产地来源、规格、质量等级、数量等内容;从事批发业务的，还要记录销售的对象、联系方式、时间、规格、数量等内容。

(五)不合格食品退市制度。对有关行政主管部门公布的不合格食品，市场应当立即停止销售，并记录在案。

发现在本市场销售的食品存在安全隐患，经具有法定资质的检测机构确认，市场应当立即停止销售，并依法报相关部门处理。

第八条 鼓励市场申请绿色市场认证，并使用相应的认证标志。

禁止冒用、使用伪造的前款规定的认证标志。

第九条 市场现场制作食品、散装食品及生鲜食品销售应当具备保障食品安全的设施设备和条件，远离污染源，并符合国家有关食品安全标准。

鼓励市场现场制作食品在消费者可视范围内操作。

市场生、熟食品应分区销售，防止交叉污染。

第十条 商务主管部门应当建立市场巡查制度，对市场食品安全管理制度的建立和实施情况进行监督检查。

第十一条 商务主管部门应当加强流通领域食品安全信用档案管理，完善食品安全的市场信用监督和失信惩戒机制。

第十二条 商务主管部门应当与食品流通行业中介组织建立沟通协作机制，充分发挥行业组织的自律作用。

第十三条 鼓励新闻媒体对违反本办法规定的行为进行舆论监督。

任何单位或个人可向当地商务主管部门举报、投诉违反本办法规定的行为。

第十四条 市场违反本办法第六条、第七条、第八条第二款规定的，由商务主管部门予以警告，责令限期改正。逾期不改正的，可处1000元以上5000元以下罚款;情节严重的，可处5000元以上3万元以下罚款，并可向社会公告。

第十五条 商务主管部门工作人员不依本办法规定履行职责，或者滥用职权的，依法给予行政处分。

第十六条 本办法由商务部负责解释。

**便利店管理制度目录 便利店管理制度篇五**

1、每天早上提前十分钟正常开门营业。

2、(衣服整洁、严禁披头散发、留海须齐眉毛，严禁穿高跟鞋、拖鞋、短裤、裙子)，(违反规定给以经济处罚10元)，必须提前做好营业时的准备，到岗位后应认真、迅速的上货、擦货，拉架，保证商品货架的整齐、干净卫生和货架的\'丰满，(违反规定给以经济处罚5—50元)。

3、上班时间必须站立规范，严禁坐、手插口袋、抱肩、靠货架，(违反规定给以经济处罚10元)，严禁在营业场内吃东西，嚼口香糖、哼歌、吸烟、聚堆聊天、嘻笑打闹、看书看报，(违反规定给以经济处罚5—50元)。

4、文明用语、热情为顾客服务，不准与顾客顶嘴、吵架、不得以貌取人，(违反规定给以经济处罚5—50元)。如遇顾客来店退换货、质量问题或其它税费部门来店，热情告之对方稍等，立即通知副店长，若副店长不在，可电话联系，不允许不报告副店长擅自处理来店顾客退换货或质量问题等事情，(违反规定给以经济处罚50元/次)。

5、严禁私自倒班，若确需要倒班者应提前给副店长说明原因，以便及时安排、调整。请事假者，应提前一天递交假条，店长批准后，方可休假。

6、各街区员工要及时在各管辖区内巡视，及时拉架并为顾客导购，同时应提防盗窃行为，保证商品安全。

7、凡遇仓库送货，必须先核实数量，方可上架，按规定标价，如若不按规定标价，谁标错价由谁补齐标错差价。过期商品及被损商品要及时下架，如不及时下架而给门店造成损失者，由店长、副店长承担一切责任。

8、上班时间员工不得购物，早班员工须在下班时间购物，晚班员工必须在下班前五分钟购物，若未吃(用)完者，必须于当日下班时间带离超市。带离超市必须让副店长查看实物和电脑小票才可下班离开超市，(违反规定给以经济处罚10元/次)。

9、上班期间，不得干与工作无关事情.不准携带手机，携带手机必须静音(违反规定给以经济处罚5-50元)。

10、每天上班前10分钟要签到，迟到五分钟处罚5元，迟到半小时扣除当天工资并参加当日工作，如不参加工作者视为旷工计算。

11、全体员工偷、吃、用行为一经发现，给以此商品十倍经济处罚，情节严重者，追究其法律责任.上班期间卖错商品价钱，谁出错由谁补齐卖错差价，少收卖出商品钱数，谁出错由谁补齐少收钱数，可按店内规定最低价补齐。

12、损坏任何设施、任何商品照价赔偿。

13、各早班营业员每天上班必须各自负责区域货架地面及门外玻璃、门外地面清扫一遍，各营业员下班后必须把各自负责区域商品整理整齐，门内外清扫干净并进行卫生签到才可签到下班，(违反规定给以经济处罚10元/次)

14、在工作方面全体员工必须无条件服从副店长的一切安排管理;在纪律方面严格遵守规章制度(初次进行提醒，严重批评警告，屡教不改报之副店长签单处罚)。

**便利店管理制度目录 便利店管理制度篇六**

一、全体员工应共同努力营造整洁有序、舒适宜人的.购物环境，力求体现最佳的门店形象。

二、店内严禁吸烟。

三、店内各类证照应统一悬挂、摆放，如有污损，残旧应及时清洁、翻新。

四、不得随意在墙面乱划、张贴、钉钉子或用透明胶布粘贴物品。

五、应保持店内各类设施、设备及营业用具洁净、无积尘、无坏损。

六、随时清理垃圾桶，店内外均保持洁净，周围无积水、无垃圾。

七、定期对门店内外进行全面消毒、灭虫、灭鼠。

八、员工应养成随时清洁的良好工作习惯,并注意引导顾客配合环境维护工作。

**便利店管理制度目录 便利店管理制度篇七**

为加强便利店的计量监督管理，维护消费者的合法权益，特制定本制度。

一、禁止使用国家明令淘汰的计量器具，国家限制使用的计量器具，遵守有关规定。不使用未申请检定，超过检定周期或者经检定不合格的计量器具。

二、配备专职计量人员，正确使用法定计量器具。收货时，检验商品的标重，不合格拒收。同时，做好店内定量包装商品、零售商品等商品量的.计量。

三、计量器具要经常检查，并由专人负责保管、维护和监督检查，定期送当地质量技术监督部门所属的法定计量检定机构进行检定。

四、计量人员要积极接受质量技术监督部门有关计量管理知识培训。

**便利店管理制度目录 便利店管理制度篇八**

为落实便利店食品安全责任和义务，保证食品安全，保障公众身体健康和生命安全，根据《食品安全法》、《农产品质量安全法》等法律法规和重庆市工商行政管理局对超市经营管理的有关规定，结合实际，制定本制度。

第一条、应当自觉遵守从业人员健康管理制度、重要食品产销挂钩制度、食品进货查验记录制度、食品质量自检制度、食品信息公示制度、不合格食品退市制度等食品安全管理制度。对社会和公众负责，保证食品安全，接受社会监督，承担社会责任。

第二条、从业人员健康管理制度。患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病的人员，以及患有活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等有碍食品安全疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。应当组织食品从业人员每年进行健康检查，取得健康证明后方可从事食品工作。

第三条、重要食品产销挂钩制度。经营粮食、食用油、熟食等重要食品，应当与优质农产品生产基地、食品质量合格的生产加工单位等管理规范的供货商建立产销挂钩关系，签订协议明确食品质量安全责任和准入、退出等有关规定，做好供货方的主体资格和产品质量证明的审查把关工作，建立优质食品进入流通环节的快速通道，保障上市食品安全。 第四条、食品进货查验记录制度。应当配备专职或兼职的食品安全监督管理人员，负责食品进货查验等工作，确保营业时间内坚守岗位。

采购食品，应当查验或索取供货者的许可证和食品合格的证明文件，并如实记录食品的\'名称、规格、数量、生产批号、保质期、供货者名称及联系方式、进货日期等内容，进口食品要如实记录食品的名称、规格、数量、生产日期、生产或者进口批号、保质期、出口商等内容。

第五条、食品质量自检制度。应当定期检查库存食品，及时清理变质或者超过保质期的食品。贮存、销售散装食品，应当在贮存位置和散装食品的容器、外包装上标明食品的名称、生产日期、保质期、生产经营者名称及联系方式等内容。销售进口的预包装食品，应当有中文标签、中文说明书，载明食品的原产地以及境内代理商的名称、地址、联系方式。

第六条、食品信息公示制度。应当在经营场所的显著位置设立食品信息公示栏，向消费者公示相关食品安全法律法规、食品安全管理制度，以及每天食品检测信息、退市食品清单和处理情况等。

第七条、不合格食品退市制度。对自行检查、检验发现有质量问题的食品、超过保质期、保存期的食品和行政部门公布的不合格食品，应当立即采取下架、封存、停止销售等措施，立即通知供货者和消费者退货，协助工商部门处理不合格食品，并记录好停止经营等相关情况。

第八条、食品安全经营承诺制度。为了认真贯彻执行《食品安全法》，维护食品消费安全，本便利店郑重承诺：

一、认真履行食品经营者必须承担的食品安全“第一责任人”职责，对本单位经营的食品安全负责。

二、依法建立健全进货检查验收制度，认真查验供货商的经营资格、产品合格证明、产品标识和商品质量是否符合法定要求，严把商品进货关。

三、建立健全商品进货记录制度，如实记录、保存进货商品的各种信息和数据，保证本超市（商场）进货商品的可追溯性和销售商品流向信息的真实性，以防范和控制食品安全风险。

四、建立健全并落实食品安全的日常管理措施，及时发现食品质量安全隐患，不销售不符合法定要求的食品、过期食品、变质食品和存在安全隐患的食品。发现问题食品立即停止销售并及时向工商行政管理机关报告。

五、积极配合工商行政管理机关依法履行监督检查，规范经营行为，完善售后服务，妥善解决消费投诉和纠纷，共同营造食品安全消费环境。

**便利店管理制度目录 便利店管理制度篇九**

为了保证给顾客提供干净、整洁、便利的购物环境，给顾客提供令人愉悦的购物感觉，更好的.体现幸福之源商贸有限公司的管理水平和企业形象，特制订本制度。

1.上下班时间

夏季：

冬季：

2.签到签退：

各店店长负责上下班按实际时间签到签退，各店长每月向综合办公室文员领取《考勤表》《考勤汇总表》

3.迟到管理：

①超过5分钟为迟到；

②超过5分钟—1小时以内按旷工半天论处；

③超过1小时按旷工1天论处；

4.早退

①提前10分钟以内的下班者为早退；

②超过10分钟提前下班者按旷工半天论处；

5.处罚

迟到——20元罚款；

旷工半天扣除全天工资；

旷工一天扣除3天工资；

旷工2天扣除6天工资；

旷工3天开除。

6.上述处罚从本人当月工资中扣除；

7.销售督导负责按照销售经理要求完成对各店的查岗，并及时留下查岗记录，依据查岗记录作出处罚建议，将处罚建议提交销售经理审批后执行。

1.请公休假手续。

①提前1天申请，写出《请假条》，向店长提交《请假条》，批准后方可公休，但不得影响店内销售业务；

②上班第一时间内找店长报到；

③公休假不得超过4天，超过4天连公休天数在内按请假天数处理。

2. 请事假手续

①请公休假己够两天，因有事还需请假，须提前1天申请，写出《请假条》，向店长提交《请假条》；

②上班第一时间内向店长报到；

③请假时间超过3天，报销售督导批准，方可请假；

3. 店长公休手续

①提前1天申请，写出《请假条》，向销售主管提交《请假条》，批准

后方可公休，但不得影响店内销售业务；

②上班第一时间内找销售督导报到；

③公休假不得超过4天，超过4天连公休天数在内按请假天数处理

4. 店长请事假手续

①请公休假己够两天，因有事还需请假，须提前1天申请，写出《请假条》，向销售经理提交《请假条》；

②上班第一时间内向销售经理报到；

③请假时间超过3天，报销售销售经理批准，方可请假；

5. 工资

请假天数超过公休天数4天，请假期间不计薪资。

6. 考勤管理

①每月最后一天店长审核汇总考勤，填写考勤汇总表并张贴公布；

②次月2号上午12点前将考勤汇总表交综合办公室文员。

7. 附则

①春节本月的公休天数5天，中秋节本月的公休天数5天；

②婚假：婚假3天，3天内不扣工资，超过3天办理请假手续；

③丧假：直系亲属（指配偶、子女、父母或配偶之父母）去世者，可请假3天，3天内不扣工资，超过5天需办理请假手续；

1. 卫生

1)玻璃、货架、库房、商品、门帘干净，无尘土；（警告）

2)店门前3米内不能有任何杂物、纸屑、零碎垃圾等；（警告）

3)店内不准随地吐痰；（警告）

4)pop、海报、店内宣传品保持更新，不得出现打卷、污染等痕迹；（警告）

5)对无标签新品及时补充，及时更换陈旧、破损、已变价的标签，对因此而造成的

顾客投诉或间接损失由责任人承担；（警告）

2.纪律

1) 不准串岗聊天；（警告）

2) 不准在卖场大声喧哗，不准与顾客争执，态度（警告）

3) 不准伸懒腰、打瞌睡，咳嗽要背对顾客，背对商品；（警告）

4) 不准在顾客面前喝水、化妆；（申诫）

5) 不准在顾客背后私语、议论顾客；

6) 不准接打手机，发短信，上网聊天，业务电话必须在店外接打，不得超过3分钟；（警告）

7) 不准趴靠柜台，手支柜台；（警告）

8) 不准交叉、环抱手臂、背手、叉腰，靠、坐货架、商品、工作台（警告）

9) 不准在卖场吃零食、整理衣物；（申诫）

10) 书包、个人物品不得带入卖场，按指定区域存放，不准乱放；（警告）

11) 不准在卖场吸（申诫）

12) 包装袋不得私用；（警告）

13) 倒班吃饭需按要求时间归岗；（警告）

14) 不得顶撞店长，严格服从店长的工作安排；（记小过）

15) 下班时间穿工衣、佩带工牌在商场逗留、闲聊者扣5元；（警告）

16) 工作时间内处理私人事务或以公务为由外出办私事者或擅离工作岗位者扣10元；（警告）

17) 辱骂同事、挑拨离间、散播谣言、寻衅闹事、妨碍他人工作、影响安定团结者扣100元；

（记小过）

18) 不准代人签到签退。（警告）

3.形象

1)员工不准染发（除黑色）、染深色、怪色指甲油；女员工头发不宜过长，以不超 过肩部为适度；

男员工的头发以发角不盖过耳部及后衣领为适度，不准留小胡子；（申诫）

2)员工应勤修剪指甲，保持清洁；（警告）

3)不准浓妆，不使用味浓的化妆品，不准戴首饰；（警告）

4)工装保持平整、无污渍；（警告）

5)店内不准陈列过期、变质、破损的商品；（申诫）

6)货架不得有空白区域；（警告）

7)商品补货时的空箱要压扁整齐归放在指定位置（警告）

8)卫生洁具归放在指定位置；（警告）

9)上班期间不准奇装异服、穿拖鞋；（申诫）

**便利店管理制度目录 便利店管理制度篇十**

一、法定代表人为本店的第一消防安全责任人，对本店消防安全负全责。

二、营业时间要保障安全出口和疏散通道畅通无阻，设置符合国家规定的消防安全疏散标志和应急照明灯，严禁将安全出口

上锁、占用、阻塞。

三、加强电气防火安全管理，及时消除火灾隐患，过墙线路必须穿管保护，不得超负荷用电，不得擅自拉接临时电线。

四、严禁带入和存放易燃易爆化学危险品。

五、严禁在店内设置员工集体宿舍和库房。

六、营业时间不得超过额定人数，并确保消防安全人员在岗在位。

七、按规定设置足量的消防设施和器材，并定期维修，严禁在消防设施堆放杂物，确保消防设施完好有效。同时，设置固定的`报警电话。

八、定期对员工进行消防安全培训，消防安全员要持证上岗。

九、停止营业后，要及时断电停火，并专人进行详细的防火检查。

十、根据本店具体情况及时制定灭火预案和疏散预案。

**便利店管理制度目录 便利店管理制度篇十一**

1、严格审核供货商的许可证和食品合格证的证明文件。

2、对购入的食品，索取并仔细查验供货商的营业执照、生产许可证或流通许可证、食品质量认证书、进口食品有效商检证明、食品检验检疫合格证明。上述相关证明文件，应当在有效期内、首次购入该种食品时索验。

3、购入食品时，索取供货商出具的正式销售发票;或有供货商盖章及签名的销售凭证，并留具真实地址和联系方式;销售凭证应当记明食品名称、规格、数量、单价、金额、销售日期等内容。

4、索取和查验的营业执照(身份证明)、生产许可证、流通许可证、质量认证书、商检证明、检验检疫合格证明。质量检验合格报告和销售发票(凭证)，应当按供货商名称或者食品种类整理建档备查。相关档案应当妥善保管，保管期限自该种食品购入之日起不少于2年。

1、每次购入食品，如实记录食品的名称、规格、数量、生产批号、保质期、供货者名称及联系方式、进货日期等内容。

2、采取账簿登记、单据粘贴建档等多种方式建立进货台账。食品进货台账应当妥善保存，保存期限自该食品购入之日不少于2年。

3、定期查阅进货台账和检查食品的保存与质量状况，对即将到保质期的食品，应当在进货台账中作出醒目标注，并将食品集中陈列或者向消费者作出醒目提示;对超过保质期或者腐败、变质、质量不合格等食品，应当立即停止销售，撤下柜台销毁，或者报告工商行政管理机关依法处理，食品的处理情况应当在进货台账中如实记录。

1、食品与非食品应分库存放，不得与洗化用品、日杂用品等混放。

2、食品仓库实行专管专用，并设立有防鼠、防蝇、防潮、防霉、通风的设施及措施，确保功能运转正常。

3、食品应分类、分架、隔墙隔地存放。各类食品应有明显标志，有异味或易吸潮的食品，应密封保存或分库存放。易腐蚀食品要及时冷藏、冷冻保存。

4、贮存散装食品的，应在散装食品的容器、外包装上标明食品的名称、生产日期、保质期、生产经营者名称及联系方式等内容。

5、建立仓库进出库专人验收登记制度，采用勤进勤出、先进先出的原则，定期清仓检查，防止食品过期、变质、霉变和生虫，及时清理不符合食品安全要求的食品。

6、食品仓库应该常开窗通风，定期清扫，保持干燥和整洁。

1、食品销售工作人员必须穿戴整洁的工作衣帽，洗手消毒后上岗，销售过程中禁止挠头、咳嗽，如要打喷嚏用手捂口。

2、销售直接入口的食品必须有完整的包装或防尘容器盛放，使用无毒、清洁的售货工具。

3、食品销售应有专柜或专间，要有防尘、防蝇、防污染的设施。

4、销售的预包装及散装食品应标明厂名、厂址、品名、生产日期和保存期限(或保质期)等。

5、进口食品，经营进口的预包装食品应当有中文标签;依法应当有说明书的，还应当有中文说明书。标签、说明书应当符合本法以及我国其他有关法律、行政法规和食品安全国家标准的要求，并载明食品原产地以及境内代理商的名称、地址、联系方式。

1、食品经营人员必须每年进行健康检查，取得健康证明后方可上岗，不得超期使用健康证。

2、食品安全管理人员负责组织本单位从业人员的健康检查工作，建立从业人员卫生档案。

3、患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病的人员，以及患有活动性肺结核、化脓性或者渗出性皮肤病等有碍食品安全的疾病人员，不得从事直接入口食品的工作。

1、认真制定培训计划，定期组织管理人员、从业人员参加食品安全知识、职业道德和法律、法规的培训以及操作技能培训。

2、实习人员必须经过培训并通过考试，考试合格者方可上岗。

3、建立从业人员食品安全知识培训档案，将培训时间、培训内容、考核结果记录归档，以备查验。

1、制定定期或不定期卫生检查计划，将全面检查与抽查、问查相结合，主要检查各项制度的贯彻落实情况。

2、卫生管理人员负责各项卫生管理制度的落实，每天在营业后检查一次卫生，检查各岗位是否有违反制度的情况，发现问题及时指导改进，并做好卫生检查记录备查。每周1-2次全面现场检查，对发现的问题及时反馈，并提出限期改进意见，做好检查记录。

3、对销售商品的保质期、有效期，进行每周一小查、每月一大查，严格按照《商品临近保质期规定》执行，属人为因素的追究其当事人的责任，部门主管负连带责任。

4、对在保质期内的商品出现变质、漏气、胀包等现象，要及时下架处理，不得将这些商品销售给顾客，一经发现，则追究当事人及该店法人的主体责任。

一、进货查验记录制度。

本单位采购食品，应当认真履行进货查验义务，查验供货者的许可证、营业执照和食品合格的证明文件，建立索证档案，不从无合格经营资质的供货者处进货，不接受来历不明的上门送货行为，不经销三无(无厂名、厂址、生产日期)的食品和过期变质等违法食品，保证所售食品质量安全。本单位采购食品，应当向供货者索取“一票通”进货凭证。从事食品批发业务时，应当向购货者提供“一票通”销货凭证。要按工商部门要求，收集规范“一票通”凭证作为食品进(销)货台帐，如实记录食品的名称、规格、数量、生产批号、保质期、供(购)货者名称及联系方式、进(销)货日期等内容。妥善保管书式台帐档案，条件允许情况下，建立电子台帐，台帐保存期限不得少于2年。

二、从业人员健康检查管理制度。

1、从业人员必须有健康证明方可上岗，每年至少要进行一次健康体检。从业人员患上有碍食品安全的疾病时，应立即离开原岗位。病愈须取得健康证明后，方可重新上岗。

2、从业人员必须保持良好的个人卫生，不留指甲、不染指甲油、不戴金银首饰，勤洗手、勤剪指甲、勤洗澡、勤理发、勤洗衣服、勤洗被褥、勤换工作衣帽。

3、从业人员进入经营场所前必须清净、消毒双手，穿戴整洁的工作服、工作帽、工作鞋，工作服应当盖住外衣，头发不得露于帽外，不得吸烟及从事其他有碍食品卫生的活动。

4、应建立从业人员健康档案，档案至少保存三年。

三、从业人员学习培训制度

1、本单位负责人、食品安全管理人员、食品安全专业技术人员和从业人员必须接受食品安全法律法规和食品卫生知识培训并经考核合格后，方可从事食品生产经营工作。

2、认真制定培训计划，在有关主管行政部门的指导下，定期组织管理人员、从业人员参加食品安全、卫生知识、职业道德和法律、法规的培训以及卫生操作技能培训。

3、定期组织本单位食品从业人员学习《食品安全法》、《浙江食品流通许可实施细则(暂行)》等，及时掌握和了解国家及地方的各项食品安全法律、法规，做知法守法的模范。

4、培训方式以集中讲授与自学相结合，定期考核，不合格者离岗学习一周。

四、不合格食品下柜销毁制度。

本单位发现经营的食品不符合食品安全标准，应当立即停止经营，通知相关生产经营者和消费者，并记录停止经营者和通知情况，并向工商部门报告。对过期、变质的食品和国家监管部门通报要求下柜停售的食品，要主动及时下柜，采取无害化处理、就地销毁等措施，不再退回供货者，不改头换面重新上市;对群众反映大、投诉集中的重要食品，先予下柜，经鉴定合格再重新上柜销售。

五、消费者投诉处理制度。

严格执行国家有关商品售后服务规定，努力提高售后服务水平，保障消费者的合法权益。积极配合工商部门、消保委处理消费者投诉，本着公平合理的原则，积极主动争取与消费者达成处理协议，不无理拒绝和故意拖延。

六、食品信息公示制度。

在经营场所显著位置设立“食品安全信息公示栏”，及时公布涉及食品安全的消费、监管等信息，必要时通过广播、电视媒体等途径公布，并建立食品安全信息公示档案，接受有关单位检查和消费者查询。

七、日常卫生管理制度。

1、经营场所应做到清洁、整齐，不准乱堆、乱放杂物，不得乱扔、乱倒垃圾，不准随地吐痰;经营场所每天一清扫，每月一大扫，保持地面、天花板的清洁，不积尘、不积水。

2、商品陈列有序，分类分架、离地离墙摆放，不与有毒有害或者其他不洁物品混放。

3、仓储的`食品做到先进先出，由专人定期检查，严防食品过期变质。食品贮存区应采取防鼠、防虫、防潮、通风等措施，确保存放的储物保持干燥清洁，整齐有序。

4、散装食品应设置专门的销售区域，以明显的标志区分或隔离。根据所销售食品的需要，设置相应的温度调节、洗涤和存放设备、设施;在盛放散装食品容器或隔离设施上显著标识食品名称、生产日期、保质期、生产者名称及联系方式等内容;直接入品的食品应当有小包装或者使用无毒、清洁的包装材料、餐具;散装食品销售应使用专用的售货工具分拣。

八、突发食品安全事故紧急报告及处理制度。

1、食品经营企业应当制定食品安全事故处置方案，定期检查本企业各项食品安全防范措施的落实情况，及时消除食品安全事故隐患;

2、发生食品安全事故时，应当立即予以处置。对导致或者可能导致食品安全事故的食品及原料、工具、设备等，立即采取封存等控制措施，并自事故发生之时2小时内向县级卫生行政部门报告，防止事故扩大。

3、积极配合食品安全事故调查处理工作，不得对食品安全事故隐瞒、谎报、缓报、不得毁灭有关证据。

食品安全检测是按照国家指标来检测食品中的有害物质，主要是一些有害有毒的指标的检测，比如重金属、黄曲霉毒素等。食品科学与工程的一个重要方面是引入和运用化工单元操作，并发展形成食品工程单元操作，从而促进食品工业向大规模、连续化和自动化的方向发展。

随着食品安全问题进入繁发期，食品安全检测的需求正不断加大，近年来我国食品安全检测行业均保持着15%以上的年增速。然而，在食品安全检测行业快速发展的背景下，民营检测企业却略显乏力。

据《中国食品安全检测行业发展前景与投资机会分析报告前瞻》的数据的显示，我国食品安全检测行业中，国有检测企业占据50%以上的市场份额，是行业最主要的群体，而民营检测企业经过二十多年的发展，虽然每年保持着10%以上的发展速度，市场份额却始终未能突破10%。

**便利店管理制度目录 便利店管理制度篇十二**

第一章 概述

第一条(目的意义) 为推动连锁超市的规范化运营，提高超市食品安全管理水平，增强消费者购物信心，提升整个行业的食品安全管理水平，特制订本规范。

第二条(适用范围) 该规范适用于经营有食品项目的超市、便利店和大型综合超市等业态，逐步完善与食品操作相关的一系列过程。

第三条(术语定义) 生鲜食品：按照加工程度和保存方式不同，包括初级生鲜食品、冷冻冷藏食品和自制食品三大类。

初级生鲜食品：凡属于新鲜的、未经烹饪等热加工的蔬菜和水果;禽畜肉、水产品等，经简单处理后在冷藏、冷冻或常温陈列架上贩卖的食品。

冷冻冷藏食品：包括冷冻食品和冷藏食品两类。冷冻食品：以农、畜、水产原料经加工调理，急速冷冻在-18℃以下储存并出售的食品。冷藏食品：以农、畜、水产原料经加工调理，急速冷却在4℃以下储存并出售的食品。

原材料：供烹饪加工制作食品所用的一切可食用的物质和材料。

自制食品：经过烹饪、腌渍等加工处理后的熟食、面包点心和其它即食食品。

即食食品：指对经过烹制成熟或者腌渍入味后的食品进行简单制作，即可食用的菜肴。包括熟食、冷菜、冷荤、凉菜、卤味等。

半成品：指食品原料经初步或部分加工后，尚需进一步加工制作的食品或原料。

成品：指经过加工制成的或待出售的可直接食用的食品。

预包装食品：指经预先定量包装,或装入、罐入容器中,向消费者直接提供的食品。

散装食品：指无预包装的食品、食品原料及加工半成品，但不包括新鲜果蔬，以及需清洗后加工的原粮、鲜冻畜禽产品和水产品等。

标签：本规范所称标签为食品标签，是指预包装食品容器上的文字、图形、符号，以及其他说明物。

中心温度：指块状或有容器存放的液态食品或食品原料的中心部位的温度。

交叉污染：指通过生的食品、食品加工者、食品加工环境或工具把生物的、化学的污染物转移到食品的过程。

超市购物环境：由超市的内部经营空间及与经营相关的设施设备和附属场所组成，包括商品陈列设施、设备布局、安全环境设计、停车场设施等。

第四条 对超市食品安全从业人员的要求

(一)基本要求 从业人员应每年至少进行一次健康检查，必要时接受临时检查。新参加或临时参加工作的人员，应经健康检查和培训，取得健康合格证明和食品卫生培训合格证明后方可上岗操作。

凡患有痢疾、伤寒、病毒性肝炎等消化道传染病(包括病原携带者)，活动性肺结核，化脓性或者渗出性皮肤病以及其他有碍食品卫生疾病的人员，不得从事接触直接入口食品的工作。

从业人员有发热、腹泻、手外伤、皮肤湿疹、长疖子、呕吐、流眼泪、流口水、咽喉痛、皮肤伤口或感染、咽部炎症等有碍食品卫生病症的，应立即脱离工作岗位，待查明原因、排除有碍食品卫生的病症或治愈后，方可重新上岗。

应随时进行自我医学观察，不得带病工作。

企业应建立从业人员健康档案。

(二)从业人员个人卫生 从业人员应保持良好个人卫生，做到勤洗手、勤剪指甲、勤换衣服、勤理发、勤洗澡。工作时应穿戴清洁的工作服，不留长指甲、不涂指甲油、不化妆、不抹香水、不戴耳环、戒指等外露饰物。接触直接入口的食品时，手部应进行清洁并消毒，并使用经消毒的专用工具。

(三)人员的培训 企业应对新入职及临时参加工作的从业人员进行相关知识的培训，了解企业相关规定和工作流程，掌握各个环节过程中保证食品安全的要点，考核合格后方能上岗。

定期对从业人员应进行培训和考核，记录并存档培训和考核的情况。

第二章 采购环节

第五条(要点说明)抓好商品质量管理，采购过程是关键。采购环节的关键是索证索票。

第六条 供应商引进的条件

企业应有明确的供应商引进标准。

资质审核 了解供应商的企业资质信用情况。主要审核的资质材料包括：供应商营业执照副本;税务登记证;一般纳税人证书;组织机构代码(集团化公司有其所属分、子公司使用集团组织机构代码的情况);卫生许可证;企业执行标准;生产许可证。

进口商品在国内未进行商标注册的，进口商要出示承诺书，注明该类商品今后涉及的一切侵权、冒用商标等行为均由进口商承担。供应商为进出口贸易公司时：中华人民共和国外商投资企业批准证书或对外贸易经营者备案登记表;生产商生产许可证;自有品牌需提供全国工业产品生产许可证委托加工备案申请书。

全部资质材料应查看正本或清晰的正本复印件，同时留存企业盖章复印件。

供应商经营范围应在资质材料中限定的`有效范围内。

商标注册人应与营业执照注册人一致、如不一致则需核准转让注册商标证明。

第七条 商品审核 审核加盖供应商公章的有效资信材料(复印件)：商品条码系统成员证书;属专利性质商品的专利证书;商品进入该地区销售的许可证;商品检验报告;保健食品批准证书;绿色食品证书;原产地域专用标志证明;酒类批发许可证;国产酒类专卖许可证;酒类流通备案登记表;动物防疫合格证;有机农产品证书;无公害农产品产地认定证书;农业转基因生物标识审查认可批准文件等。

进口保健食品批准证、进口保健食品卫生证书;进口食品标签审核证书;进口动植物须提供中华人民共和国出入境检验检疫入境货物检验检疫证明、中华人民共和国出入境检验检疫入境货物通关单。

索证索票 有标准的索证索票流程和制度。

第八条 采购流程管理

(一)采购工作流程

企业应有明确的采购工作流程，采购人员应认真执行流程。

(二)采购流程中的要点

索证索票应严格、细致、全面、完整;应存档每一种商品的样品或图片资料;

应对高风险商品、自有品牌商品供应商进行实地考察;企业应设立与采购部门对应的食品安全管理部门;应对采购人员的个人行为进行规范和考核，并签订承诺保证书。

食品安全管理部门在本环节的职责包括：制订相关审核流程，对供应商和商品的资质进行审核，同时与采购人员保持协作。食品安全管理部门对存在质量隐患的供应商和商品有一票否决权。

第三章 验收环节

第九条(要点说明)本环节适用于商品在企业的配送中心或各门店进行商品验收的过程。

超市应制定并执行相关食品的验收流程和标准，以确保其合法、安全和质量符合相关国家、行业及地方标准。

第十条(工作手册)企业应在国家相关标准的基础上，建有以下工作手册：进退货工作手册、商品验收标准、企业进退货工作流程、对运输车辆的管理手册。

第十一条 商品验收

(一)企业应有保证食品安全的完整的进退货工作流程。

(二)卸货前检查

供应商的送货车辆应保持清洁;商品堆放科学合理，避免造成食品的交叉污染;如对温度有要求的商品应确定商品的温度，记录送货车辆温度，并记录存档。

(三)商品包装检查

核对订货汇总单，所送商品是否和所定商品一致;纸箱标示是否和商品一致，包装有无损坏和受潮;外包装应清洁、形状完整，无严重破损;内包装应无破损，商品的形状完好无损;外包装名称和包装内商品名称一致。

(四)商品质量的基本检查

商品应清洁，并符合企业相关验收标准;商品应无损伤、腐烂现象，无寄生虫或已受虫害现象;对温度有要求的商品应确定商品的温度与包装上指示温度一致，冷冻商品没有曾经解冻痕迹。

(五)定型包装食品的验收

门店收货时，对定型包装的熟食卤味、豆制品等食品应索取产品检验合格证和专用送货单;对运输工具、包装日期和产品进行检查、验收，同时做好记录;检查食品的保质期，确保其在允收期限范围内;确保包装完好并符合相关要求，数量、批次和送货单一致。

(六)非定型包装食品(包括生鲜食品)的验收

门店收货时，非定型包装产品根据需要应索取产品检验合格证明，专用送货单据，国家或地方执法机构规定的相关证明文件，如屠宰、加工、检疫、销售的许可证明，相关载具的清洁消毒证明等。对运输工具、加工日期和产品进行验收，同时做好记录。

检查商品的剩余保值期，确保在允收期限内。对保质期较短的生鲜产品须根据实际情况提高允收期要求。

确保包装和运输条件(如温度、湿度、卫生状况等)符合法定要求，无交叉污染危险，数量、批次和送货单一致。

检查食品的相关质量指标，包括但不局限于外观、颜色、气味、新鲜度、中心温度等指标。

对高风险产品建议根据产品特点进行定期的理化及微生物检验。

建议有条件的超市建立区域性配送中心，统一食品的验收、存储和配送。

(七)预包装商品标示检查

国产商品标示检查应至少具有以下独立信息(对于最小销售包装表面积小于10平方厘米的产品，可以仅标注：产品名称、生产者名称和生产日期):

a) 食品名称;

b) 配料表;

c) 净含量及固形物含量(固液两项产品)制造者;

d) 生产者和经销者的名称和地址;

e) 日期标志和储藏指南(产品保质与储藏条件有关的产品);

f) 质量/品质等级(国家，行业标准中明确规定质量/品质的产品);

g) 产品的标准号。

进口商品标示检查应至少具有以下独立信息:

a) 食品名称;

b) 配料表;

c) 净含量及固形物含量;

d) 进口食品必须表明原产国、地区名;

e) 总经销者的名称和地址;

f) 日期标志和储藏指南(产品保质期与储藏条件有关的产品);

g) 进口商品应有中文标识，中文标识应大于外文标识。

第十二条 环境要求

食品验收的场所、设备应当保持清洁，定期清扫，无积尘、无食品残渣，无霉斑、鼠迹、苍蝇、蟑螂，不得存放有毒、有害物品(如：杀鼠剂、杀虫剂、洗涤剂、消毒剂等)及个人生活用品。

食品验收时应当注意按生产单位、品种分别放置于食品专用栈板上，保证商品分类、分架。做到生熟食品分开，避免交叉污染。

在本环节中应保证冷藏食品脱离冷链时间不得超过20分钟，冷冻食品脱离冷链时间不得超过30分钟。

第十三条 工作要点

验收工作人员应比较相关文件，以确保商品品种符合要求。如确定有所差异，应即刻通知送货人员。

如发现商品有损坏的情况，应在相关单据上记录所有损坏情况。建议对货物损坏情况进行拍照并存档。

对于商品验收的全部信息数据，验收人员应和供应商方面一起确认，并保留双方签字单据。

在退货过程中，对那些确定能够威胁健康的商品，建议企业应按国家有关规定处理或进行协议销毁，而不是退货给供应商。

第四章 食品存储控制

第十四条(要点说明)适用于企业在门店库房、配送中心商品存储环节过程的管理。企业应有完善的信息系统，进行仓储管理。

第十五条 环境要求

贮存食品的场所、设备应当保持清洁，定期清扫，无积尘、无食品残渣，无霉斑、鼠迹、苍蝇、蟑螂，不得存放有毒、有害物品(如：杀鼠剂、杀虫剂、洗涤剂、消毒剂等)及个人生活用品。

食品应当分类、分架存放，距离墙壁、地面均在10cm以上，并定期检查，使用应遵循先进先出的原则，变质和过期食品应及时清除。

食品冷藏、冷冻贮藏的温度应分别符合冷藏和冷冻的温度范围要求。食品冷藏、冷冻贮藏应做到原料、半成品、成品严格分开存放。冷藏、冷冻柜(库)应有明显区分标志，外显式温度(指示)计便于对冷藏、冷冻柜(库)内部温度的监测。食品在冷藏、冷冻柜(库)内贮藏时，应做到植物性食品、动物性食品和水产品分类摆放。食品在冷藏、冷冻柜(库)内贮藏时，为确保食品中心温度达到冷藏或冷冻的温度要求，不得将食品堆积、挤压存放。

冷藏、冷冻柜(库)应由专人负责检查，定期除霜、清洁和维修，保持霜薄气足，无异味、臭味，以确保冷藏、冷冻温度达到要求并保持卫生。

第十六条 商品管理

在食品专用独立仓库或存储区域，和其它食品有适当物理分隔避免受到污染。按常温、冷藏和冷冻等不同存储要求相应存放食品。

食品存储仓库和货架的设计应满足食品卫生要求和先进先出的操作原则。

与食品直接接触的内包装应使用合法安全的食品级包装材料;外包装要满足相关运输和存储安全及质量要求。散装食品入库前应转移进带盖的食品专用周转箱存放。

在冷库存放的食品应分类、分架，按生产单位、品种分别放置于食品货架上或食品级的专用栈板上，做到生熟食品分开存放于不同的冷库内，避免交叉污染。

不同类别的商品应分库或分架存放，库房内备有相应的货架和货垫。

食品外包装应完整，无积尘，码放整齐，隔墙离地，要便于检查清点，便于先进先出。

常温存放的食品应储存在温度适宜(按不同产品的具体要求)、干燥的库区，避免阳光照射。

冷藏存放的食品应储存在温度湿度适宜的冷藏库中。新鲜蔬菜、水果的存放温度应控制在5 - 15°c。要求冷冻存放的食品应储存在温度-18°c以下冷冻库中。冷库要定期检查、记录温度、定期进行除霜、清洁保养和维护。库房内安装温度表、湿度表。冷藏库(柜)温度为-2℃～5℃以下。冷冻库(柜)温度低于-18℃。热柜的温度达到60℃以上。不得将有冷藏、冷冻要求的食品在无冷藏、冷冻的条件下储存。

根据商品储藏要求进行相应的湿度控制。

第十七条 流程管理要点

超市应建立食品储存、报废和出入库台帐，详细记录所采购食品特别是熟食卤味的品名、生产厂家、生产日期(批号)、进货日期、保质期、进货数量、运输包装、产品质量等信息，确保食品从采购、运输、储存到销售环节的可追溯性。

库内储存商品应有明确直观的标识信息。标识信息至少包括货号、品名、数量等。

超市配送中心或门店仓库应按“先进先出”原则发货给销售部门。认真执行食品入库出库检验登记制度，做到登记清楚，日清月结，帐物相符。对库存商品应定期盘点检查，确保无过期报废食品，并做好相关台帐记录。

冷冻和冷藏食品在装卸和出入库必须保证冷链的持续有效，任何环节中商品脱离冷链时间不得超过30分钟。对货物验收相关单据的整理应科学有效，不应有遗漏。

商品在入库时，必须经过验收通道由收货部人员负责验收，并按进货日期分类编号，按类别存档备查。

对库存商品定期进行保质期和质量检查，发现将过期或腐败变质商品应及时处理。

对货物的存放应有系统的管理，将货物放置在规定的区域范围内，以提高工作效率。

第五章 食品现场制作

第十八条(要点说明)企业在配送中心和门店中，有对食品进行加工的这一过程。加工操作规程应包括对食品粗加工、切配、烹调、凉菜配制、现榨果蔬汁及水果拼盘、点心加工、裱花操作、烧烤加工、生食海产品加工、备餐及供餐、食品再加热和工具、容器清洗、消毒、保洁、食品配送等各道操作工序的具体规定和详细的操作方法与要求。

企业应按本规范有关要求,根据预防食物中毒的基本原则，制定相应的加工操作规程。

加工操作规程应具体规定标准的加工操作程序、加工操作过程关键项目控制标准和设备操作与维护标准，明确各工序、各岗位人员的要求及职责。

应教育培训员工按照加工操作规程进行操作，使其符合加工操作、卫生及品质管理要求。

第十九条 环境要求

食品加工场所周围环境应整洁，保持适当温度湿度，配备合适的温度、湿度，防蝇虫及灰尘控制设施和设备，具备独立的排水、排污设施。食品加工场所周围直线距离应在10米内不得有粉尘、有害气体、放射性物质和其他扩散性污染源，不得有倒粪站、化粪池、垃圾站、公共厕所和其他有碍食品卫生的场所。法律、法规、规章以及技术标准、规范另有规定的从其规定。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找