供销合作社农业生产资料超市

经营服务规范

（征求意见稿）

第一章 总则

一、为规范供销合作社农业生产资料超市经营服务行为，提升经营管理水平和服务质量，树立文明规范服务形象，推进服务品牌建设，更好地满足农民和农民合作社等农业新型经营服务主体需要，根据《农药管理条例》、《农药经营许可管理办法》、《农药包装废弃物回收处理管理办法》、《庄稼医院科技服务规范》（GH/T 1121-2015）、《庄稼医院建设与管理规范》（GH/T 1122-2015）等国家相关法律法规和行业规范，特制定此规范。

二、本规范规定了供销合作社农业生产资料超市的定义和术语、超市经营、服务环境、业务流程、职工服务等方面的规范内容。农业生产资料经营门店、农业生产资料连锁店、庄稼医院、农化服务中心等可参照本规范。

三、本规范所称供销合作社农业生产资料超市（以下简称超市）是指供销合作社出资兴办和入股参办，采取开架及柜台售货、集中收款的方式，向农民和农民合作社等新型农业经营服务主体提供肥料(化肥、有机肥)、农药、农膜、种子、饲料、兽药、农机具及配件等农业生产必需品销售及相应农化服务等一站式服务的农村零售业态。

本规范所称农化服务是指与农资销售相结合的测土配方施肥、病虫害防治、农技培训与咨询、农技推广等服务。本规范所称庄稼医院是指超市设立的提供测土配方施肥、病虫害防治、农技知识培训、良种和新技术推广等信息和技术服务的场所。本规范所称庄稼医生是具有相应从业资格证书、在庄稼医院提供农技服务的专业技术人员。

第二章 超市经营规范

## 一、总体要求

（一）符合当地商业网络建设规划。经营限制使用农药的应符合省级农业部门制定的限制使用农药的定点经营布局。

（二）符合商品合理流向，交通便利，地质条件良好，原则上应位于临近种植业集中产区和农资需求量较大的地方。

（三）与居民生活区域、饮用水水源地、食品和其他商品存放区域等保持合理距离。

（四）具有与经营服务功能相适宜的经营场所。营业面积原则上不少于100平方米，仓储面积原则上不少于120平方米。经营农药的有不少于30平方米的农药营业场所、不少于50平方米的农药仓储场所。有庄稼医院或庄稼医生的，营业场所内设不少于30平方米的庄稼医院或不少于10平方米的开放式的庄稼医生专用工作间。

（五）经营肥料、农药、农膜、种子、饲料、兽药、农机具及配件等农资种类不少于2大类、品种不少于30个。

（六）有与农资经营服务业务相适应的农资经营人员、农业技术人员。

（七）有与所经营农资品种、类别相适应的货架、柜台等展示、陈列的设施设备。

（八）营业场所和仓储场所应配备通风、消防等设施。

（九）有进货查验、台账记录、安全管理、安全防护、应急处置、仓储管理、农药废弃物回收与处置、使用指导等管理制度和岗位操作规程。

（十）有适用的管理信息系统。

## 二、基本功能

超市根据实际需要应逐步具备以下基本功能：

（一）商品经营

在经营场所展示、销售与配送农资商品。

（二）测土配方施肥

根据[作物](http://baike.baidu.com/view/94571.htm)需肥规律、土壤供肥性能和[肥料效应](http://baike.baidu.com/view/3868843.htm)，提出肥料的施用数量、时间和方法，实现土壤养分平衡供应，满足作物的实际需要。

（三）病虫草害防治

通过庄稼医生开展现场坐诊、网络诊断服务，或者在农业作业现场开展巡访出诊服务等方式，对农作物病、虫、草、鼠害和其他有害生物进行诊断后，提出农药的施用数量、时间和方法，达到防治病虫草害的目的。

（四）农技推广

通过现场指导、视频展示或讲座的方式，提供有关测土配方施肥、病虫草害防治、种植技术等咨询和培训服务，及新品种、新技术的示范及推广服务。

（五）农化服务

与农民合作社、专业大户、家庭农场和农业企业等新型农业经营主体合作，向农民提供统防纺治、农机作业以及农机具租赁等方案和服务。

（六）信息服务

为农民提供农资商品供求、价格信息及农技知识等咨询服务。

## 三、证照规范

（一）证照齐全，并按规定悬挂。营业执照等需公示的经营证照，在显著位置悬挂、摆放；不需公示的经营证照应统一存放在指定位置。

（二）根据国家法律法规要求和所提供商品或服务特点，办理经营证照、资质及许可证明,如经营农药的应办理《农药经营许可证》。

## 四、制度规范

基本要求：制度完备，与服务消费者密切相关的制度在显著位置明示。

## （一）商品质量管理

1.严格执行《产品质量法》、《种子法》、《消费者权益保护法》、《农药管理条例》、《农业机械安全监督管理条例》等国家法律法规，确保商品质量安全、价格公道。

2.实际索证索票制度。在进货时，须向供应商索要营业执照、生产许可证或准产证、农药经营资格书、商标注册证、产品合格证、专利证、质量认证等复印件，验明产品标识，并按照同种农资进货批次向供货商索要具备法定资质的质量检验机构出具的检验报告原件或者由供货商签字、盖章的检验报告复印件，以及产品销售发票或者其他销售凭证等相关票证。

3.建立并执行供应商准入、退出制度和质量责任追究制度。

4.实行连锁经营或农资直供的，充分利用连锁或直供经营体系统一采购、统一管理的内在约束机制，严把商品质量安全关。

5.建立并执行商品可追溯制度。农资经营者应实行台账管理。进货台账如实记录产品名称、规格、数量、供货商及其联系方式、进货时间等内容。从事批发业务和经营农药的，应建立销售台账，如实记录产品品种、规格、数量、流向等内容。进货台账和销售台账，保存期限不少于2年。

6.对销售、储存、运输、装卸中的农资商品质量进行控制，运输工具、器皿、货架柜台等应符合农资商品的特性及国家现行的相关规定，不得销售过期、失效、变质、破损的农资商品。

7. 诚信规范经营，杜绝价格欺诈行为。严格执行国家关于物价管理的法律法规及政策，商品明码标价，一货一签，货签对位。

8.明示商品、服务相关信息。明示商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务等；明示服务的内容、方式、费用等有关信息。

9.定期对所经营商品进行盘点，确保不销售过期、变质商品。对国家明令淘汰和召回的产品应及时作下架处理。

10.建立超市总经理质量负责制，主要负责人为质量和安全的第一责任人。设立商品质量管理机构或人员，负责商品质量、服务质量管理。

11.建立商品质量承诺制、服务承诺制度和投诉处理制度，设立并公布服务电话，设置意见簿,设置售后服务部门或人员，及时有效处理售后出现的商品质量问题。向消费者提供销售凭证，按照国家法律法规规定，承担修理、更换、退货等三包责任。

## （二）人力资源管理

1.根据各经营服务项目的要求确定必要的岗位、明确岗位职责。

2.制定人才引进、录用、培育、考核等制度流程,确保职工的能力和资格符合岗位要求。

3.制定人员管理制度,规范职工行为。

4.制定人才培训计划，提高职工的能力和素质。采取农资经营讲座、农业技术培训、科学施肥用药指导等多种方式，对超市负责人、农资经营人员、农业技术人员开展分类集中培训，建立相应的培训档案。

## （三）财务管理

1.配备具有会计从业资格的专职或兼职会计人员。

2.严格执行国家财务制度和会计制度，依法进行财务管理和会计核算，编制财务会计报告。

3.建立财务管理制度，确保超市实施规范的财务结算、核算等。

4.加强资金管理，规范财务活动，公共管理费用收支合理，不违反国家财经管理纪律和制度。

5.提供真实可靠、内容完整的会计信息。

6.定期公布经费管理及收支情况，接受职工和上级单位的监督。

## （四）信息化管理

建立销售信息、采购管理、供应商管理、进出货管理、财务管理、信息传递等信息系统，保证信息采集、处理、存储、传递的及时、有效。

## （五）应急安全管理

1.配备专职安全管理人员，配备合格的防火、防盗、防汛等设备设施，并保持正常使用。

2.建立和编制安全管理制度，制定肥害、药害、极端气候等情况的应急处理预案制度，做到责任到人。

3.对消防设施、器材按规定每年至少全面检查一次，及时消除安全隐患，确保完好有效，检测记录或报告应当完整准确、存档备查。

4.定期组织开展对相关人员的安全培训和演练。

5.经营服务场所内严禁吸烟和使用明火，确保经营服务场所和人身安全。

## （六）卫生管理

1.建立并执行卫生管理制度，确保环境干净整洁保持“五洁”、“五无”卫生标准，即做到商品洁、墙壁洁、地面洁、货架货柜洁、服务设施洁；无死角、无杂物、无异味、无污渍、无蝇鼠。

2.营业场所和仓库每天打扫卫生，保证通风、阴凉、干燥，做好防水、防电和防鼠害的工作。

3.对散落在营业场所和仓库的易燃、可燃物品和沾油的用品必须放在库房外的安全地点妥善管理或及时处理。

第三章 服务环境规范

## 一、外观形象

（一）标识规范。按照中华全国供销合作总社印发的《中国供销合作社标识使用管理办法》和《中国供销合作社标识识别规范》要求，在外立面显著位置规范使用“中国供销合作社”标识。

（二）名称规范。经营服务场所外显著位置设有标明农业生产资料超市名称的标牌、招牌，且保持整洁完整、安全牢固，有污迹、破损时应及时清洁更换，有松动等安全隐患时应及时加固。

（三）营业时间公告规范。经营服务场所外显著位置粘贴告知牌，醒目明示营业时间。因特殊情况需要临时调整营业时间的，应提前张贴告示。

（四）室外配套场所规范。室外秩序良好，地面卫生整洁，有与经营规模相应的停车位，车辆摆放有序。

（五）地方特色显明。外立面设计应具有地方特色，美观大方。

## 二、内部环境

（一）经营场所设在建筑物一层,与生活区分开,结构牢靠、地面硬化、防雨防晒、干燥洁净。

（二）营业场所应通风、整洁、明亮，仓库应相对独立、存取方便。

（三）营业区域装饰环保、色彩协调，分区明确、布局合理、组合紧凑，设备摆放整齐、保持清洁。

（四）经营农药的有与其他商品以及饮用水水源、生活区域等有效隔离的营业场所和仓储场所，并配备与所经营农药相适应的防护设施。

（五）执行国家物价管理政策，所有商品都明码标价，按照物价部门式样规范使用商品价格标签。

（六）除特殊商品外，采用开架自选方式售货，所有商品明码标价，统一零售价格。

（七）亮证亮照经营，经营场所内醒目位置悬挂、摆放营业执照和资质、经营许可证等。

（八）在醒目位置设有明显的服务台、收银台及商品分类等标识。

（九）便民措施、有关经营管理制度等张挂齐全，内容准确，用字规范。

（十）服务承诺、监督电话公示上墙，经营场所内应粘贴服务承诺、投诉举报电话、当地市场监督和农业监管责任人及联系方式。

（十一）庄稼医院工作制度、服务公约、庄稼医生工作职责、农技宣传挂图等张贴上墙。庄稼医生工作台设有座牌，庄稼医生姓名和联系方式等信息在显著位置公布。

（十二）在醒目位置设有明显的消防疏散、安全警示标识。

## 三、设施设备

（一）配备与农资品种、类别相适宜的货架、柜台等展示、陈列的设施设备。经营农药的应具有预防中毒的设施。经营限制使用农药的，还应有明显标识的销售专柜、仓储场所及其配套的安全保障设施、设备。

（二）配备检验合格、未超过检定周期计量器具。

（三）配备收银机等必要的经营服务器具。

（四）配备与农资经营服务业务相适应的配送车辆。

（五）配备符合需求的农机具、测土配方仪等农化服务设备。

（六）配备必要的办公用房及办公设备。

（七）配备相适应的信息化设施设备，建立商品经营过程全记录、过程可追溯的信息管理系统。

（八）根据农资商品特性,配备相应的消防及安全防护设施设备。

（九）配备可接入互联网的电脑、电子触摸屏等电子查询设备，可查询当地测土配方、农业科普知识、农业技术宣传、农资市场情况等信息。

（十）庄稼医院设施设备

1.配备必要的电脑、电视机等办公设备。

2.配置试验工作台、土壤养分测定仪、药剂和计量设备。

3.配备主要农技宣传挂图、实物标本等宣传设备。

4.设有庄稼医生工作台，配备庄稼医生座牌。

第四章 业务流程规范

## 一、进货

（一）加强进货管理，确保货源渠道正规，采购、入库规范有序，台账、票据、货款登记等手续齐全并保存一定期限。

（二）建立健全商品索证索票制度。注重商品质量，择优选择进货渠道，对自购农资商品应加强对供货商的资信考察，落实索证索票制度。采购商品时要查验供货商的经营资格，验明产品合格证明和产品标识，并按照同种农资进货批次向供货商所要具备法定资质的质量检验机构出具的检验报告原件或者由供货商签字、盖章的检验报告复印件，以及产品销售发票或者其他销售凭证等相关票证，确保生产厂名厂址、商品名称、规格、数量、生产日期、商标、商品质量检验报告等情况与商品实物一致，杜绝不合格商品进入经营场所。

（三）对由实行连锁经营、农资直供或由固定供货渠道进货的，充分利用连锁或直供经营体系统一采购、统一管理的内在约束机制，严把商品质量安全关。进货时应根据现有库存、订货周期、正常销售预期、促销活动开展或季节变化等情况做好进货计划，及时报送配货申请，货到时验货。

（四）新品订货应充分考虑销售预期和最小订货数量以及陈列需要，避免积压或缺货；新品到货后应及时验收并打印商品价签，商品信息及价格经系统扫码确认无误后方可以上架、销售。

## 二、收货

（一）建立健全农资商品入库查验制度，仓库管理人员应根据物品清单进行仔细验收，做到实物与票据相符，确保商品质量和数量，经检验合格后方可入库。

（二）建立健全库存台账制度。仓库管理人员要做好农资商品的出入库登记手续，详细记录入库的农资商品的名称、有关许可证明文件编号、规格、数量、生产企业和供货人名称及其联系方式、进货日期等内容。采购台账应保存2年以上。

（三）收货时如出现信息不符、质量问题、单据问题等异常情况，应按程序及时上报，填报相关单据。

（四）卸货与收货作业均须在指定区域内进行，分类卸货，按标准验收。

（五）收货作业中如有退货，应先退后收。

## 三、储存

（一）仓库有专人负责管理，制定相应的操作规程和安全管理等制度。超市负责人是整个超市存货的实物负责人，仓库保管员是仓库存货的实物负责人。

（二）建立并执行商品出入库管理制度和流程，仓库保管员做好商品出入库登记手续，对每种商品设立购、领、存货统计工作，凡购入、领取商品，应立即作相应记载，及时反映商品增减变化情况，确保账物相符。

（三）库区干、支道划线清楚，主要通道的宽度一般不少于2米，满足叉车等装卸设备作业要求。

（四）商品堆垛整齐、牢固、安全，根据农资商品不同性质和存放方便的原则留出五距（墙距、顶距、灯距、柱距、垛距）。实行一垛一卡、货卡悬挂在货垛上。

（五）作业现场整洁，各种标识规范、清晰、易辨。库房货架应统一编号并按商品大类进行陈列存放。货位号明显，货架标签、货品标签应醒目朝外、按序编号。

（六）农资商品分区分类存放，品种相同的农资商品应按照货品有效期的先后，由上至下、由左至右、由外至内摆放。

（七）商品出库时，应遵循“先进先出”原则、按有效期时间顺序发放，不发过期肥料和农药。

（八）对在库农资商品采取必要的防护措施,保证农资商品质量稳定，确保无霉变、无破损、无污染，货损率不高于0.5%。对易碎、易潮、能自燃的物品和化学易燃品要特别维护，经常保持库内正常的温度、湿度及通透性，合理安排堆垛的大小和高度并定时检查，库房储存量不得超过规定的储存限额。

（九）农药应有专用仓库或者仓库专区贮存，按照有关规定采取隔离、隔开、分离等安全保存措施，并指定保管人员。农药仓库应设计合理、坚实牢固、便于通风散热，要有照明、防雷(多雷区)、消防等设施和防护设备，仓库应达到“防火、防盗、防潮、阴凉、通风、避光”的基本要求，远离烟火、易燃、易爆品或与之隔绝，仓库内严禁有吸烟等带来明火的行为。

（十）建立盘查制度。定期对商品盘点清仓，做到账账、账货、账表相符；定期检查农资商品是否过期，一旦发现，妥善处理，并做好记录。

（十一）做好治安、防盗、消防工作，制定应急预案，发现事故隐患及时整改，对意外事件及时处置。

（十二）建立仓库卫生制度，每天打扫卫生，清洁库内地面、货架、货品上的尘土，保持库内干净整齐，对散落的易燃、可燃物品和沾油的用品应放在库房外的安全地点妥善管理或及时处理。

（十三）非工作人员不得进入仓库，管理员离开仓库时，应上好锁，关好电源，做好库房安全工作。、

## 四、陈列

（一）根据实际需要采用开架自选、柜台销售等方式售货，货架、柜台配备齐全，稳固安全、密度适中。

（二）农资商品陈列科学规范，分类摆放、堆放整齐美观醒目、搭配有序，做到易见、易选、易取、易放。

（三）经营农药的应设立农药销售专区，将农药置于存放专柜销售。经营卫生用农药的，应将卫生用农药与其他商品分柜销售。不得在农药经营场所内经营食品、食用农产品、饲料等。

（四）农机展示区有小型农机设备的样品和大型农机设备的租赁宣传信息。

（五）商品陈列实行一货一签，明码标价，货签对位。如实标明农资商品的产地、含量、主要性能等信息,不夸大使用效果。农资、农机设备信息应专区陈列，信息完整，排列整齐，可在商品展示区配资料架。

（六）货架商品应陈列丰满，保证前排商品不留空位，出现空缺应及时按照“前进式”陈列要求补货。

（七）货架商品应正面面向顾客，外包装顶端与上层隔板之间要留有适当的距离（3－5厘米），方便取放。

（八）体积大、分量重、低毛利的商品宜陈列在货架下层；较小的商品宜陈列于上层；高毛利商品应放置在货架的黄金陈列线位置；推荐品、促销品和畅销品原则上陈列在端架上。

（九）根据顾客购物动向合理划分热点区域、中性区域和冷点区域，结合各地特点做好商品陈列和促销。

（十）定期检查商品的外包装和保质期，过期商品及时下架，按先进先出原则陈列。

（十一）对农资商品进行有效防护，保证农资商品质量符合要求。对易碎、易潮、能自燃的物品和化学易燃品要特别维护，发现破损、残缺、变形和物品变质、分解等情况，应立即进行安全处理。

（十二）理货时，做好商品的上架、下架、清洁、效期管理、缺货登记、盘点等工作，定期盘点，账货相符。

## 五、测土配方

（一）利用信息发布栏、电话、网站等手段开展测土配方施肥知识的宣传。

（二）根据土壤性状、作物种类、栽培方式、肥料性质、气候条件等开出配方，并指导农户科学施肥。

（三）及时收集农户配方施肥效果，积累经验数据，改进提升科学指导农户施肥的能力和水平。

（四）建立配方施肥示范区，规范田间记录档案和示范报告，比较肥料投入、作物产量、经济效益、肥料利用率等指标，综合评价测土配方施肥效益，做好示范推广。

（五）根据农户需求提供施肥服务。

## 六、病虫草害防治

（一）编制病虫草鼠害的防治预案。

（二）利用信息发布栏、电话、网站等手段发布病虫草害疫情、防治办法、合理施肥用药等信息。

（三）对农户及新型农业经营主体提供病虫草鼠害防治咨询，并提供定期或不定期巡访出诊服务。

（四）根据病虫草害发生情况，科学制订药剂使用配方。

（五）指导农户科学安全用药,及时跟踪用药效果。

（六）结合相关部门提供的病虫草害预报信息，提供统防统治服务。

（七）使用农药进行统防统治的，应建立农药使用记录，如实记录使用农药的时间、地点、对象以及农药名称、用量、生产企业等。农药使用记录应保存2年以上。

## 七、技术推广

（一）了解农业技术的最新动态，及时制定并实施农技推广工作计划，传授安全实用新技术。

（二）根据当地气候、土壤条件、农民需求，选择适合的农资商品、农业技术和农机具，在实验的基础上进行新技术的示范和推广。

（三）积极推广应用绿色农资产品。通过开展传统肥料和新型肥料的示范应用对比、统防统治现场观摩等方式，引导农民科学施肥用药，助力实现化肥农药“双减”目标。

（四）定期总结新技术推广工作成果，提升新技术推广成效。

## 八、信息服务

（一）设立咨询热线，配备可接入互联网的手机、电脑、电子触摸屏等电子查询设备，通过电话、短信、微信、视频等多种方式提供信息咨询服务。

（二）提供及时、有效的农业政策、农资使用技术、农业科普知识、市场信息、土壤情况等信息服务。

（三）可转报权威部门的植保、天气、疫情等预报信息。

（四）对农户信息咨询及时登记并备案，合理安排科技人员提供相关服务，并及时进行回访。

## 九、电子商务

（一）营业执照的经营范围包含电子商务服务内容。限制使用农药不得利用互联网经营。利用互联网经营其他农药的，应当取得农药经营许可证。

（二）有1名及以上工作人员具备开展电子商务购销业务的知识技能。

（三）配备相应的信息设备、电子商务设备等必需的网络软硬件设施，如连接互联网的电脑、手机等。

（四）依托超市实体店开展网上商城、社区团购、微商销售等网络销售及线下配送等，实现线上线下融合发展。

（五）利用电子商务软硬件设备，联合庄稼医生、农技专家等，开展农业生产、病虫害在线问诊、技术培训等互联网经营服务。

（六）电商平台（网上商城）业务流程

1.筛选上线商品。按照有关标准筛选拟上线商品，提交上线申请，经电商平台（网上商城）负责人审核后确定。

2.制作商品详情网页。准备商品相关材料，提交至电商平台（网上商城）。按照产品展示要求、风格及标准，电商平台（网上商城）业务员统一制作产品详情网页。必要时，指派专人采集商品照片等材料。

3.商品定价。根据商品线下价格、线上指导价以及线上基准补贴价等综合因素确定商品线上价格。

4.商品上架。在电商平台（网上商城）网页导入商品信息，上线展示销售。

5.制定推广策略。根据线下销量确定线上销售预期，并制定销售推广策略。

6.下达订单。顾客在线上商城下达订单，电商平台（网上商城）在后台创建销售订单，完成每个订单信息的系统录入等工作。

7.生成交货单，开具发票。仓库库存查询确认后填写发货单和开票申请，财务开具客户发票。

8.发货。仓库管理员组织发货（包括商品和发票），完成物流交接处理。

9.顾客确认收货。

第五章 职工服务标准

## 一、职业道德

（一）遵章守纪，诚信经营

（二）服务三农，便民利民

（三）爱岗敬业，合作奉献

（四）服从大局，忠于组织

（五）尊重他人，协同高效

（六）勤俭节约，稳健经营

（七）持续学习，务实创新

（八）严于律己，清正廉洁

（九）关心公益，回报社会

## 二、服务要求

（一）真诚服务。热情接待客户，语言文明，耐心解答顾客疑问，塑造以诚待人、以情动人的服务形象。

（二）文明服务。坚持微笑服务，提倡使用普通话，做到“来有迎声，问有答声，走有送声”。

（三）规范服务。严格按照相关制度规章及操作流程，规范经营服务行为。

（四）品牌服务。树立品牌服务意识，努力提高业务技能和综合素质，为农民及消费者提供优质特色服务。

（五）优先服务。当顾客出现时，上岗职工应暂时放下手头工作迎接服务顾客。

## 三、岗位要求

（一）具有良好的职业道德和诚信记录。

（二）认同供销合作社文化。

（三）具有健康的身体状况及充沛的工作精力。

（四）职工经过岗位培训，具备与其岗位相适应的业务知识和技术水平，具有高中以上文化程度。

（五）熟悉农资商品知识，掌握农资商品使用技术，其中要有一定数量的农业技术人员，具备相应等级的职业资格证书，能够提供技术咨询服务。

（六）经营农药的应有农学、植保、农药等相关专业中专以上学历或者专业教育培训机构56学时以上的学习经历，熟悉农药管理规定，掌握农药和病虫害防治专业知识，能够指导安全合理使用农药。经营限制使用农药的，还应有熟悉限制使用农药相关专业知识和病虫害防治的专业技术人员，并有两年以上从事农学、植保、农药相关工作的经历。

（七）庄稼医院应配备经过专业培训、经考核合格、取得庄稼医生资格证书的庄稼医生，可聘请农技专业初级以上职称的人员为兼职庄稼医生。

（八）管理人员具有经营现代化商业企业的基本知识和超市经营管理能力。

（九）具有良好的语言表达和沟通能力。

（十）具有良好的服务意识和推销技能。

## 四、仪表仪容

## （一）着装整洁，穿戴规范

基本要求。超市职工上岗时服装干净、整洁、合身，无污迹、无破损。帽子扣戴端正，衣裤拉链到位，不卷袖口、裤腿，不穿拖鞋。

着装整洁。职工应保持服装整洁合体，有条件的超市可统一着装。职工工装由中华全国供销合作总社统一规定式样，各单位根据需要制作。

示牌服务。超市职工上岗须佩戴规范胸牌，胸牌佩戴在左胸前。职工胸牌由中华全国供销合作总社统一规定式样，由各单位制作，并按标准佩带。

## （二）仪容端庄、服饰得当

面容清洁，男员工经常修面，不留胡须，无大鬓角，女员工化淡妆，不化浓妆，饰物得当。

发型美观大方，经常梳理，保持清洁，不剪、不染怪发，不戴墨镜。男性职工发脚不过耳，后不过领，女员工除露耳短发外，长发应以发髻系于后脑或用黑色发结束起。

手部保持清洁，不留长指甲，女员工不染彩甲。

保持口腔无异味，牙齿无污垢。

勤洗澡，勤换衣，身上无异味。

## （三）举止规范、动作标准

站姿正直平稳，眼神自然，注视顾客，精神饱满，落落大方。不叉腰，不抱胸，不插兜、不斜倚它物，不搂肩搭背。

坐姿端正挺直，双肩平正，两臂自然弯曲，两手自然摆放。不前俯后仰、不东倒西歪，不跷腿抖腿。

行姿稳重协调，抬头挺胸，行走路线保持一条直线，步幅适度，速度均匀。

## 五、语言文明

（一）服务语言要以普通话为主；如遇使用方言顾客，要以普通话首问，可根据顾客回答情况调整用语。

（二）用语准确，称呼恰当，问候亲切，语气诚恳，语调自然平和。

（三）使用文明服务用语。经常使用“您好”“请”“谢谢”“劳驾”“不必客气”“很抱歉”“请原谅”“没关系”“欢迎您下次再来”“再见”等基本文明礼貌语。

（四）文明礼貌“六声”。做到来有迎声，走有送声，问有答声，不明白有解释声，受表扬有感谢声，不满意有道歉声。

（五）杜绝服务忌语。不得使用讥讽、嘲笑、挖苦、催促、埋怨等语言语气。不得使用不负责任的、歧视性的、污辱性语言。顾客有疑问或不满时应耐心解释说明，不引发争执，不能出现粗俗和鲁莽言行。

## 六、礼貌待客

（一）主动热情，周到耐心，态度谦和、尊敬顾客，严格执行服务规范与服务流程。

（二）顾客有困难，热心帮助；顾客有疑问，细心解答；顾客有意见，专心听取；顾客有误会，耐心解释;对无法立即处理的事项，记录并答复客户。

（三）对待顾客，一视同仁，不轻视、不怠慢、不讽刺、不轻薄。

**七、纪律规范**

（一）按时上下班，不迟到、不早退、不旷工。

（二）上班时间不串岗、脱岗、睡岗，未经允许不离班，上班期间不私自会客，不做与工作无关的事。

（三）事假、病假、离职等申请，需遵守劳动法律法规及单位管理要求。

（四）服从工作安排，听从指挥。

（五）不在经营服务场所吸烟，不饮酒上班。

第六章 职工服务规范

## 一、售前准备

（一）正式营业前按超市规定时间上班，做好营业准备。

（二）按公司规定着装并配戴好胸牌，确保服装规范、仪容整洁、仪表大方。

（三）上岗时保持精神饱满，情绪平稳。

（四）检查商品的丰满度，商品应摆放整齐、美观，促销商品摆放到位,便于顾客选购。

（五）检查商品的价格标签，备好必要的售货、收银用具等。

（六）打扫室内外环境，做到环境卫生。

（七）上岗前五分钟应完成上述准备工作。

（八）开始营业时，全体员工应各自就位，做好迎接顾客准备。

## 二、售中服务

（一）顾客进入服务区，应主动招呼，微笑相迎，热情接待，适时适度。

（二）服务过程中，态度亲切，与顾客进行友善的目光接触；语言举止得当，站立、行走时，应礼让顾客；要做到成交与否一样，金额大小一样。

（三）营业时间，主动开展现场巡视，关注顾客及所辖区域商品等动态变化。没有顾客时，应整理柜台货架，研究陈列方法，商品结构和商品知识等。当顾客出现时候，应暂时放下手头的工作迎接服务顾客。

（四）了解服务场所总体布局，熟悉所辖区域各种商品特点、性能、用途、使用方法和价格。如遇询问，应详细介绍、如实宣传农资商品的产地、质量、主要性能等信息，不推诿敷衍、含糊其辞、心不在焉、虚假误导。如遇一时难答问题，应做好记录，与顾客约定联系方式，做好后续答复处理，或请店长出面解答。

（五）为顾客提供咨询服务，指导顾客科学施肥施药等。经营农药的应向购买人询问病虫害发生情况并科学推荐农药，必要时应实地查看病虫害发生情况，并正确说明农药的使用范围、使用方法和剂量、使用技术要求、中毒急救措施和注意事项，不得误导购买人。

（六）庄稼医生开展咨询服务，通过店内坐诊、电话问诊、田头出诊、网络咨询等方式，为农民提供测土配方、病虫害防治指导服务。

（七）为顾客提供预约订货、拆整卖零、送货上门、旺季延时供应等优质服务。经营农药的不得加工、分装农药，不得在农药中添加任何物质。

（八）经营限制使用农药的，应做到：

1.设置限制使用农药分隔存放专柜，并在专柜上设置明显的警示标识。

2.由专人负责销售，并建立限制使用农药经营专用台账。

3.要求购买者告知用途、出示身份证明，并如实记录。

4.要求购买者退回限制使用农药使用后的容器、包装物，并建立回收登记制度。

5.为农药使用者提供用药指导，并逐步提供统一用药服务。

## 三、收银服务

（一）明示各类银行卡、微信、支付宝等结算方法。不得拒收现金。

（二）收银员熟悉掌握各种结算的操作方法。

（三）收款找零迅速准确。收银员向顾客唱收唱找，唱验唱付，当面点清，双手递交。

（四）认真核对商品价格、钱款和票据真伪，确保所收钱款安全。

（五）提醒顾客清点余额，拿好银行卡、手机、所购商品及随身物品，然后礼貌道别。

（六）有序开展收银服务，不同时收找两位及以上顾客钱款，以免出现差错。

（七）经营农药的应建立销售台账，如实记录销售农药的名称、规格、数量、生产企业、购买人、销售日期等内容。销售台账保存2年以上。

## 四、售后服务

（一）设立专门机构、专职人员负责售后服务工作。

（二）在超市显著位置设立服务和投诉电话，制定并执行客户投诉的处理程序和要求，建立受理客户的投诉通道。

（三）积极配合市场监管、农业、商务、消协等部门处理好消费者投诉，确保消费者利益。

（四）向顾客提供销售凭证、质量承诺卡，按照国家法律法规规定和承诺卡约定，承担修理、更换、退货等三包责任和约定的农资产品质量责任。

（五）处理退换货时要以礼相待、认真倾听、详细询问、妥善处理、做好记录，做到不推诿、不冷淡、不刁难。

（六）对确有问题的商品，超市应实行先行赔付，先满足顾客合理要求，后追索生产企业责任；对需通过调查核实或检测程序解决的问题，应在规定期限内完成或明确答复顾客；对需通过有偿服务解决的问题，应明码标价，告知在前，有诺必践。

（七）建立服务监督制度，定期对顾客进行满意度抽样调查，征询对超市服务的意见，记录在案，并制定解决办法。

（八）对不同类型的科技服务，定向跟踪和定期走访，及时反馈服务效果，并持续改进。

（九）建立重大质量安全事故应急处理机制。

（十）建立服务失误补救系统，对可能出现的失误采取恰当的措施，补救过程中要让客户了解。如发现提供的农资存在缺陷，可能对农业生产、人身健康、生命财产安全造成危害，应立即停止销售，通知生产企业或者供货商，及时报告监管部门、告知消费者，追回不合格的农资。已经使用的，要明确告知消费者真实情况和应采取的补救措施。

## 五、农药包装回收

（一）按照“谁生产、经营，谁回收”的原则，履行相应的农药包装废弃物回收义务，及时回收农药包装废弃物并进行处理。

（二）开展农药包装废弃物回收处理的宣传和培训,告知农药使用单位及个人对农药废弃物不能随意丢弃。

（三）在经营场所设立农药包装废弃物回收装置，不得拒收其销售农药的包装废弃物。

（四）采取有效措施，引导农药使用者及时交回农药包装废弃物。

（五）加强相关设施设备、场所的管理和维护，对收集的农药包装废弃物分类放置、妥善贮存、统一处理，不得擅自倾倒、堆放、遗撒农药包装废弃物。

（六）集中处理过期的农药、破损的器具和容器。

（七）与农药生产者、经营者协商确定农药包装废弃物回收义务的具体履行方式。

（八）建立农药包装废弃物回收台账，记录农药包装废弃物的数量和去向信息。回收台账应保存两年以上。

## 六、公共关系管理

（一）加强与市场监管、农业、商务等部门的协调、沟通，处理好公共关系，确保经营服务顺利进行。

（二）依托县级供销合作社联合社，争取政策支持，承担政府任务，承接政府购买服务，改善经营环境。

（三）积极配合、自觉接受市场监管、农业、商务等部门的监督检查,处理好消费者投诉。

（四）联合高校、科研院所等其它涉农机构，建立农化服务专家库,开设农技课堂,开展信息咨询和实地巡诊,进行农作物病虫害远程视频诊断，提供科技服务。

（五）联合气象部门，提供农业气象服务，减少自然灾害风险。

## 七、客户管理

（一）建立客户档案，由专人登记并妥善保管。

（二）及时收集农民的意见和建议，了解客户的种植作物、面积、农资商品使用数量、品种、习惯等信息，根据农民需求和农时季节等组织适销对路的商品。

（三）主动联系采购大户、种植大户，定期回访、重点服务，建立稳定的服务关系，做好工作纪录。

（四）注意培育新客户，开辟潜在市场。