

T/CCFA

中国连锁经营协会团体标准

T/CCFAGS 001-2017

无人值守商店运营指引

Unmanned Store Operation Guide

2017-11-03 发布

2017-12-01 实施

中国连锁经营协会发布

目 次

前言	II
1 适用范围	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语及定义	1
4 总体要求	1
5 运营主体需具备的基本运营条件	2
6 运营管理模式.....	2
7 商品管理及售后服务	2
8 数据信息管理.....	3
9 设施设备管理.....	3
10 店内安全及应急处理	3
11 选址	5
12 存案	5
附录 A（规范性附录）无人值守商店存案规则.....	6
附录B（规范性附录）无人值守商店存案申请表.....	7
参考文献.....	9

前 言

本标准按照GB/T1.1-2009给出的规则起草。

本标准由中国连锁经营协会提出并归口。

本标准起草单位：中国连锁经营协会、欧尚（中国）投资有限公司、天虹商场股份有限公司、苏宁云商集团股份有限公司、北京居然之家投资控股集团有限公司、易果生鲜集团

本标准主要起草人：郑继昌、朱艳霞、郭辰、李校尉、陈俊奇、彭建真、张静、王纳姐、任涛

无人值守商店运营指引

1 适用范围

本标准规定了无人值守商店运营中的相关要求。

适用于国内运营无人值守商店的零售企业。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准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标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有修改单）适用于本标准。

GB 50016 建筑设计防火规范

GB 50189 公共建筑节能设计标准

SB/T 10806 零售店铺应急处理指南

SB/T 11085 零售商退货流程管理规范

SB/T 11086 零售商门店能耗管理评价规范

3 术语及定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 无人值守商店 unmanned store

在不存在人工干预的情况下，采用物联网、人工智能、大数据等技术手段，全自动完成商品销售过程，亦可根据店内条件自动提供有偿或无偿服务的零售商店。

3.2 无人值守商店运营主体 subject of unmanned store operation

经营无人值守商店的法人主体，其行为包括商品采购、仓储、配送、理货、销售管理、设备设施运营维护等合法经营行为。

4 总体要求

4.1 应用适应无人值守环境的现代化技术手段为消费者提供商品和服务。

4.2 应建立健全各项规章制度管理制度，保障顾客人身、财产安全，以及商店本身和店内商品安全。

4.3 保持商店环境适宜，设施设备正常运转，为顾客提供舒适、便利的购物环境。

4.4 倡导建立环境友好型无人值守商店，采用环保建材和节能型设施设备，使用绿色电力等，减少对能源资源的利用。

5 运营主体需具备的基本运营条件

5.1 具有从事无人值守商店经营活动的合法主体资格。

5.2 涉及特许经营业务的需在政府相关部门进行特许经营备案。

5.3 从事商品销售行为，应符合国家相关规定。

5.4 具有移动支付许可或与拥有移动支付许可的合作方进行合作。所售商品类目应与申请移动支付许可时所涉及类目一致。

5.5 具有与经营范围相适应的专业指导、技术培训和售后服务的能力。

6 无人值守商店运营管理模式

可采取直接经营、特许加盟、委托经营或其他方式开展经营活动。

7 商品管理及售后服务

7.1 商品准入

7.1.1 所有商品必须符合国家相关法律法规规定，要求特许许可的，必须获得相应特许许可方可经营。

7.1.2 经营的商品必须符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准及相关规定；未制定国家标准、行业标准及相关规定的，必须符合保障人体健康和人身、财产安全的要求，确保适合在无人值守环境下销售。

7.2 理货和商品管理

7.2.1 运营主体应运用信息管理系统对店内商品进销存情况进行管理。

7.2.2 定期和不定期进行门店补货、货架整理、效期核验等工作，保障商品正常周转，防止缺货、断货、过期等情况出现，确保具备正常经营售卖的条件。

7.3 商品价格管理

无人值守商店应建立信息化的价格管理系统，准确记录并完整保存价格资料，价格促销符合国家相关管理规定。

7.4 配送和仓储

7.4.1 应建立相应的收货查验制度，仓储条件要符合国家法律法规的要求以及商品的存储条件。

7.4.2 不同类型商品，应根据国家相关标准采用不同的物流方式配送。

7.5 售后服务

7.5.1 消费咨询和投诉处理

7.5.1.1 应张贴服务人员的联系电话或相关联系方式，方便顾客随时联系。

7.5.1.2 应设立投诉专线，并在店内明示联系方式。

7.5.1.3 面对消费投诉，应依照国家相关法律法规规定进行处理。

7.5.2 退换货

7.5.2.1 应根据相关法律法规的规定，制定相应的商品退换货制度。

7.5.2.2 应根据 SB/T11085 要求建立退换货流程，并明示消费者。

7.5.2.3 应设立专门的退换货部组处理问题。

7.6 信息公示

应在店内明示以下经营信息，包括但不限于：

—运营主体名称；

—营业执照编号；

—食品经营许可证；

—设备检验证明及其他销售商品所需的专项许可证编号；

—国家及属地监管机构所要求公示的其他内容。

8 数据信息管理

无人值守商店运营中产生的数据信息应由专门部门负责记录、保存、管理，应按照国家相关法律法规和标准要求执行。

9 设施设备管理

9.1 宜配备节能型或具有能效等级认证的设施设备，并依据 SB/T11086 的要求建立能耗管理制度。

9.2 应设立定期和不定期巡检制度，对设施设备进行运行检查和保养维护。

10 店内安全及应急处理

10.1 店内安全

10.1.1 应配备可监控店内所有位置的 24h 远程监控设备，且设专职 24h 值班，录像保存期限及安全性符合相关法律法规要求。

10.1.2 应设置人工应急报警装置并张贴明显提示，装置需与 24h 值班部门联网。

10.1.3 应安装温度控制等环境监控及报警装置，并安排专人定期检查维护。

10.2 商品安全

10.2.1 通过对冷冻冷藏设备的温度监控、商品定期和不定期盘点等多种方式进行管理，避免出现非正常原因的商品安全隐患。

10.2.2 店内可张贴诚信购物提示，引导顾客诚信购物。

10.2.3 食品安全

10.2.3.1 应建立完善的食品安全管理体系，并在运营过程中依据《中华人民共和国食品安全法》健全落实食品安全管理制度，做好相关记录的存档，并定期开展检查自纠工作，造册建档。

10.2.3.2 应建立事前、事中、事后的三级风险防控体系，并设立风险安全突发事件应急预案。对于已发生的食品安全投诉、事故要有详细的应急处置方案。

10.2.3.3 经营者应按区域配备食品安全管理人员，加强培训和考核。

10.2.3.4 经营自动售卖的现制现售商品，其用水和原材料要符合国家相关标准及规定，设施设备要定期进行清洁消毒。

10.3 消防安全

10.3.1 消防管理制度

应按照《中华人民共和国消防条例》及国家和地区相关消防法律法规要求制定相应的消防安全管理制度，并根据管理制度定期对消防安全隐患进行排查。

10.3.2 消防设施

10.3.2.1 无人值守商店应符合国家对防火设计标准的要求。

10.3.2.2 应按照《中华人民共和国消防法》以及《建筑设计防火规范》等消防法律法规及相关标准要求配置消防设施设备。

10.3.2.3 应在店内明显处张贴消防标识及使用说明。

10.3.2.4 不得以任何理由占用消防通道、堵塞消火栓、喷淋头等消防设施。

10.4 应急处理

10.4.1 应按照《零售店铺应急处理指南》要求，设定各项突发事件处置应对程序，并设立危机处理小组，确保应急处理的及时响应。

10.4.2 应建立信息系统故障备用程序或应对方案，并在店内通过现场语音提示或粘贴信息系统故障操作指南等方式，引导顾客完成程序操作。

10.4.3 应具备紧急逃生门或逃生通道，且能实现在紧急状况下不使用任何辅助设施从内部开启。

10.4.4 在店内明显处张贴紧急情况的处理方法、联系方式及逃生流程。

11 选址

11.1 无人值守商店应合理选址布局。

11.2 选址场所包括但不限于商业建筑内、社区、企业园区、办公场所、医院、学校、交通枢纽、加油站等。

11.3 选址位置应选在非法律法规禁止的经营场所，不可占用人行道、步行区、通道等影响通行或消防的场地。

12 存案

12.1 鼓励在中国境内的无人值守商店运营主体依据本标准，向中国连锁经营协会提供真实、完整的存案资料。

12.2 存案资料将由中国连锁经营协会留存，用于与无人值守商店相关的政策建议、政府部门查阅、行业分析等。

规范性附录 A

无人值守商店存案规则

1. 存案目的

掌握无人值守商店经营和管理情况，为政府鼓励和引导无人值守商店的发展提供行业信息和建议，为零售技术进步提供参考。

2. 存案机构

中国连锁经营协会（简称协会）设专人管理无人值守商店的存案资料及相关工作。

3. 存案范围

鼓励在中国境内运营无人值守商店，并符合无人值守商店基本运营条件的企业，向协会提交存案资料。

4. 存案内容

- （1）从事无人值守商店经营活动的合法主体资格证明的相关文件。
- （2）从事食品销售、现场制售的，应提供食品经营许可证，说明符合业务开展基本条件的证明文件，及企业食品安全管理制度文件。
- （3）涉及特许经营业务，需提供在政府相关部门进行特许经营备案的有关文件。
- （4）移动支付牌照或与支付牌照持有方的合作证明。
- （5）具有与经营范围相适应的专业指导、技术培训，以及售后服务文件。

5. 提交程序

- （1）准备资料。申请人登录 www.ccfa.org.cn，下载《无人值守商店存案申请表》及说明文件。根据要求，准备所需文件。
- （2）提交资料。将完整资料按照要求，提交至协会。
- （3）审核资料。协会审核资料完整性。
- （4）资料完整性审核通过，申请人会收到《无人值守商店存案确认书》。

6. 保密管理

协会将对无人值守商店存案资料严格保密。资料中所涉及内容将仅应用于政策建议、政府查阅、行业分析等工作。

规范性附录 B
无人值守商店存案申请表

公司名称			
地 址		邮 编	
成立时间		公司网址	
是否中国连锁经营协会会员	☐ 是 ☐ 否	无人值守商店 品牌名称	
经营方式	☐ 直营 ☐ 加盟 ☐ 委托 ☐ 其他	被委托方	
开展特许经营情况	备案号:	门店单品数量	
单体经营面积		单店投资额	
无人值守商店 经营范围			
在营无人值守商店 选址区域及范围	☐ 社区 ☐ 写字楼 ☐ 商业区 ☐ 医院 ☐ 学校 ☐ 交通枢纽 ☐ 加油站 ☐ 其他		
门店数量	直营店_____家，加盟店_____家 委 托_____家，其他_____家	上年度无人值守商店 总营业额	_____万元
技术信息			
技术类别	应用技术名称		
门禁			
支付			
节能			
结帐			
门店安全保障 相关技术			
价格管理			
信息安全系统			
供应链管理系统			

证明资料			
项 目	提交材料		
无人值守商店运营方资质	营业执照复印件并加盖公章		
移动支付	1. 移动支付牌照或与支付牌照持有方的合作协议复印件 2. 数据安全相关资料		
特许经营备案	政府相关部门颁发的特许经营备案证书复印件（从事特许经营的企业提供）		
食品销售	从事食品销售、现场制售，需提供食品经营许可证、企业食品安全管理制度等说明材料		
经营资料	与经营范围相适应的经营手册、培训手册、安全管理手册、售后服务手册等资料		
其他资料	1. 门店外观、内部照片 1-2 张 2. 店内安全提示照片 1-2 张		
联系方式			
联 系 人		职 务	
手 机		邮 箱	
声明： 我司自愿申请无人值守商店存案，充分理解《无人值守商店存案规则》，并对提交材料的真实性承担法律责任。 单位盖章： 企业负责人（签字）： 日 期：			

注：1、请登录www.ccfa.org.cn下载表格，并将填写完整的电子版提交至中国连锁经营协会。

2、将存案材料盖章并快递至协会：北京市西城区阜外大街22号外经贸大厦811室（100037） 中国连锁经营协会。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国消费者权益保护法（中华人民共和国主席令，第 7 号，2013 年 10 月 25 日）
 - [2] 中华人民共和国产品质量法（中华人民共和国主席令，第 33 号，2000 年 7 月 8 日）
 - [3] 中华人民共和国食品安全法（中华人民共和国主席令，第 21 号，2015 年 4 月 24 日）
 - [4] 中华人民共和国消防法（中华人民共和国主席令，第 6 号，2008 年 10 月 28 日）
 - [5] 中华人民共和国价格法（中华人民共和国主席令，第 92 号，1997 年 12 月 29 日）
 - [6] 食品生产经营日常监督检查管理办法（国家食品药品监督管理总局令，第 23 号，2016 年 2 月 16 日）
 - [7] 禁止价格欺诈行为的规定（中华人民共和国国家发展计划委员会令，第 15 号，2001 年 11 月 7 日）
 - [8] GB/T 14440-1993 低温作业分级
 - [9] GB/T 28577-2012 冷链物流分类与基本要求
-