

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

55

目 次

前 言	11
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 无人值守商店运营管理模式	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	4
12 存案	5
规范性附录 A.....	6
规范性附录 B.....	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。

本标准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标准。

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，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

可采用直接经营、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	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	无人值守商店 品牌名称	
经营方式	<input type="checkbox"/> 直营 <input type="checkbox"/> 加盟 <input type="checkbox"/> 委托 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 社区 <input type="checkbox"/> 写字楼 <input type="checkbox"/> 商业区 <input type="checkbox"/> 医院 <input type="checkbox"/> 学校 <input type="checkbox"/> 交通枢纽 <input type="checkbox"/> 加油站 <input type="checkbox"/> 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 2 张 2. 店内安全提示照片 2 张		
联系方式			
联系人		职务	
手机		邮箱	
<p>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。</p> <p style="text-align: right;">单位盖章： 企业负责人（签字）： 日期：</p>			

注：

1. 请登录www.ccf.org.cn下载表格，并将填写完整的电子版表格提交至中国连锁经营协会。
2. 将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

