ICS 03.100.01
CCS A 10

T/CS

团 体 标 准

T/CS 176—2025

大名小磨香油门店通用管理规范

General management specifications for daming xiaomo fragrant oil stores

2025－12－01 发布 2025－12－01 实施

中国商品学会 发 布

目　　次

前言 II
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　门店选址、环境与设备设施 1
5　现场管理 2
6　服务管理 3
7　人员管理 3
8　过程管理 4
9　安全管理 5
10　监督自查和改进 5

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。

本文件由大名县芝麻香油产业协会提出。

本文件由中国商品学会归口。

本文件起草单位：大名县芝麻香油产业协会、大名县市场监督管理局、河南省农业科学院芝麻研究中心、河北省农林科学院粮油作物研究所、河南工业大学、大名县晟农农业投资发展有限公司、大名县京府黑芝麻小磨香油有限公司。

本文件主要起草人：张海洋、徐桂真、崔彦芹、赵铂锤、申雷跃、刘华敏、段洪舟、杨怀林、李忠民、杨虎、崔玮玮。

大名小磨香油门店通用管理规范

1 范围

本文件规定了大名小磨香油门店管理的门店选址、环境与设备设施、现场管理、服务管理、人员管理、过程管理、安全管理、监督自查和改进。

本文件适用于大名小磨香油门店的管理，县城外门店可参照执行。

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 5749 生活饮用水卫生标准

GB 8978 污水综合排放标准

GB 50140 建筑灭火器配置设计规范

GB 50395 视频安防监控系统工程设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

大名小磨香油 daming xiaomo fragrant oil

在原国家质量监督检验检疫总局批准地理标志产品保护的范围内，使用芝麻为主要原料，经过焙炒和传统工艺制成的石磨磨浆，采用“水代法”生产的芝麻香油。

3.2

门店 store

销售大名小磨香油，实行规范化管理的店铺。

4 门店选址、环境与设备设施

4.1 门店选址

4.1.1 应具有与大名小磨香油相适应的经营和贮存场所。

4.1.2 应选择在通风良好、门店四周 50 m 内无污染源、地势干燥的区域，远离垃圾处理站，门店四周 100 m 内不应有化工厂等易产生污染的场所。

4.1.3 宜优先选择商业街区、农贸市场、社区周边等人流密集区域，确保交通便利，便于消费者选购。

4.1.4 应选择地面干燥、有给排水条件和电力供应的区域。

4.2 环境要求

4.2.1 门店内部布局应合理，划分销售区、储存区、清洁区等功能区域，避免交叉污染。

4.2.2 天花板的涂覆或装修材料应无毒、无异味、不吸水、易清洁。天花板应无裂缝、无破损、无霉斑、无灰尘积聚。

4.2.3　墙壁的涂覆或铺设材料应无毒、无异味、不透水，墙壁应平滑、无裂缝、无破损、无霉斑、无污垢。

4.2.4　门、窗应能闭合严密，无变形、无破损。与外界直接相通的门和可开启的窗，应设置易拆洗、不易生锈的防蝇纱网或空气幕。

4.2.5　地面的铺设材料应无毒、无异味、不透水，地面应平整、无裂缝、无破损、无积水和污垢。

4.2.6　应配备必要的通风、照明设施，保证店内空气清新、光线充足，夏季应配备空调等降温设备，避免高温影响香油品质。

4.3　设备设施

4.3.1　应配备电子秤、分装容器、密封罐、清洁工具、洁净灌装区等必要的设备设施，确保设备性能良好，计量准确。

4.3.2　应配备符合 GB 50395 规定的防盗和视频监控设施，确保销售全流程可跟踪。

4.3.3　应配备备用电源、灭火器等必要的应急设备。

4.3.4　条件允许的门店可配备恒温储存柜，为香油提供更适宜的储存环境。

5　现场管理

5.1　卫生管理

5.1.1　门店用水应符合 GB 5749 的规定。

5.1.2　每日营业前后应对店内地面、货架、容器、称量工具等进行全面清洁，及时清理垃圾，保持店内整洁。

5.1.3　散装香油容器、分装工具（如油勺、漏斗等）每次使用前后均应清洗消毒，消毒方法可采用煮沸消毒、紫外线消毒或使用符合食品安全标准的消毒剂浸泡消毒。

5.1.4　营业期间，应及时清理顾客遗留的垃圾，保持地面干爽，防止滑倒风险。

5.1.5　应每周对店内进行一次全面消毒，重点对储存区、销售区等区域进行喷洒或擦拭消毒，可使用含氯消毒剂等。

5.1.6　应定期对空气进行消毒，可采用紫外线灯照射等方式，每次照射时间不少于 30 min，消毒时人员应撤离现场。

5.1.7　应安装纱窗、门帘、挡鼠板等防虫防鼠设施，定期检查设施完好情况，若发现损坏应及时修复。

5.1.8　应采用粘鼠板、灭蝇灯等物理捕虫方式防治虫害，不应在店内使用有毒有害的杀虫剂，避免污染香油。

5.1.9　应合理布置排污口，污水排放应符合 GB 8978 的要求和当地环保要求。

5.1.10　应配备足够的废弃物储存箱，及时清理废弃物。废弃物处置应符合当地垃圾分类管理办法。

5.2　陈列管理

5.2.1　陈列布局

5.2.1.1　应依据门店空间结构，采用主通道宽敞、副通道合理的布局方式。

5.2.1.2　应将大名小磨香油核心产品陈列于入口显眼处或店内黄金位置，设置特色陈列区，搭配灯光照明突出产品色泽与质感；促销产品、新品应设置独立促销专区，吸引顾客注意力。

5.2.1.3　店内应设置由大名县芝麻香油产业协会设计拟定统一的大名小磨香油宣传画板和历史文化陈述。

5.2.1.4 应严格按大名县芝麻香油产业协会委托第三方设计单位设计的店内布局、装修装潢色调以及文化元素进行门店装饰，由设计单位组织专业技术人员进行验收。
5.2.1.5 门店经验收合格后，统一配挂门头牌匾以及统一的店规、店纪。

5.2.2 商品摆放

应按照香油的规格、包装类型、价格区间进行分层分类陈列。

5.2.3 标识设置

5.2.3.1 每个商品陈列区域应设置清晰的价格标签，标明产品名称、规格、单价、会员价（如有）、生产日期、保质期等信息，确保标签内容准确无误、字迹清晰。
5.2.3.2 应定期检查标识牌完整性，及时更换损坏、模糊的标签。

5.3 设备设施管理

5.3.1 应定期对设备设施进行清洁、维护和保养，电子秤等计量设备应定期校准，确保计量准确。
5.3.2 发现设备故障应及时维修或更换，确保设备正常运行，避免影响正常经营。

6 服务管理

6.1 服务规范

6.1.1 员工应热情、主动、礼貌接待顾客，使用文明用语。
6.1.2 员工应耐心解答顾客疑问，主动向顾客介绍产品特点、食用方法、储存注意事项、优惠活动等信息。

6.2 售后处理

6.2.1 应建立完善的售后服务制度，严格按照相关法律法规和行业规定，及时处理顾客提出的产品质量问题、退换货要求等。
6.2.2 对于符合退换货条件的产品，应无条件办理退换货手续，并向顾客致歉，做好记录。
6.2.3 应设立投诉电话、意见箱、线上投诉平台等多种投诉渠道，及时收集顾客意见和建议，对顾客投诉进行记录、调查和处理，在规定时间内给予顾客答复，不断改进服务质量。

6.3 投诉处理

应建立投诉处理制度，并对外公开投诉渠道，投诉处理记录保存时间应不少于 1 年。

7 人员管理

7.1 人员培训

7.1.1 应定期组织员工参加食品安全知识、产品知识、销售技巧等培训，提高员工业务水平和服务意识。新员工入职应接受岗前培训，考核合格后方可上岗。培训内容包括但不限于：

a) 小磨香油生产工艺；
b) 质量标准；
c) 储存销售要求；
d) 食品安全法律法规。

7.1.2 培训后应进行考核并留存记录。

7.1.3　每年应组织门店进行一次集中培训活动。

7.2　人员健康

7.2.1　所有直接接触香油的从业人员应取得有效健康证明方可上岗，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安全疾病的人员，不准许从事接触香油的工作。

7.2.2　应建立员工健康档案，记录员工健康状况，督促员工定期进行健康检查，如发现员工患病可能影响食品安全的，应立即调离工作岗位。

7.3　个人卫生

7.3.1　从业人员工作时应穿戴整洁的工作服、工作帽、口罩，保持个人卫生，不留长指甲、不涂指甲油、不佩戴首饰，防止异物掉入香油中。

7.3.2　接触食品前、处理垃圾后、上厕所后等应用流动水和洗手液洗手消毒，不应在店内吸烟、饮食、随地吐痰。

8　过程管理

8.1　进货

8.1.1　应严格筛选供应商，选择具有合法资质、生产工艺规范、产品质量稳定的小磨香油生产企业合作。

8.1.2　进货时应仔细查验产品标签，确保产品名称、配料表、生产日期、保质期、净含量、生产厂家、生产地址等信息完整清晰，不应采购“三无”产品、过期变质产品及不符合食品安全标准的香油。

8.1.3　应详细记录每批次进货情况，留存供应商营业执照、食品生产许可证、产品检验报告等资质文件。记录应保存至少 2 年。

8.2　储存

8.2.1　香油应储存在阴凉、干燥、避光的环境中，储存温度控制在 10 ℃～25 ℃，避免阳光直射和高温环境导致香油酸败变质。

8.2.2　应采用密封容器储存，未开封的香油按生产日期批次分类存放，遵循先进先出原则；开封后的香油应密封保存，并在规定时间内销售完毕，避免长时间暴露在空气中。

8.2.3　应定期检查库存香油质量，若发现异味、变色、浑浊等异常情况，应立即停止销售，下架处理并追溯原因。

8.3　销售

8.3.1　销售散装香油时，应使用专用的食品级容器盛放，容器应保持清洁卫生，并定期进行清洗消毒。应配备防尘、防蝇、防鼠设施，防止污染。

8.3.2　应如实向消费者介绍香油的原料、生产工艺、食用方法等信息，不应虚假宣传，不应夸大产品功效。

8.3.3　门店应提供多种结算方式，配备电子收银机、条码扫描器、销售点终端（POS 机）、票据打印机、条码电子秤等。

8.3.4　应提供销售凭证，注明产品名称、规格、单价、数量、销售日期、保质期等信息，方便消费者维权和质量追溯。

8.3.5 门店若采购大名县共享工厂生产的散装油、酱产品以及非遗代表性强的产品，店内应安装自动灌装设备并保持设备洁净、保证产品质量。

9 安全管理

9.1 食品安全

9.1.1 应建立食品安全自查制度、食品进货查验记录制度、过程控制要求、食品安全事故处置方案等。
9.1.2 应在门店显著位置明示工商营业执照、餐饮服务许可证、员工健康证等证照。
9.1.3 食品留样应符合相关法律法规。
9.1.4 应依法处置不合格食品、食品添加剂、食品相关产品。
9.1.5 应依法报告、处置食品安全事故。
9.1.6 应建立健全食品安全管理档案。
9.1.7 对门店经营过程，应每周至少开展一次自查，内容应包括食品安全法律、法规、规章。
9.1.8 获知食品安全风险信息后，应立即开展专项自查。专项自查的重点内容应根据食品安全风险信息确定。
9.1.9 对自查中发现的问题食品，应立即停止使用，存放在加贴醒目、牢固标识的专门区域，避免被误用，并采取退货、销毁等处理措施。对自查中发现的其他食品安全风险，应根据具体情况采取有效措施，防止对消费者造成伤害。
9.1.10 应制定食品安全事故处置方案，定期检查各项食品安全防范措施的落实情况，及时消除事故隐患。
9.1.11 发生食品安全事故潜在风险的，应立即停止经营活动，并向所在地县级市场监管部门报告。

9.2 消防安全

9.2.1 门店内应按照 GB 50140 的要求，配备足够数量且符合标准的消防器材，如灭火器、消防栓、消防应急灯、疏散指示标志等，并放置在明显且便于取用的位置。
9.2.2 应保持消防通道畅通，不应在通道内堆放杂物。应定期检查消防设施设备完好情况，确保消防设施正常使用。
9.2.3 员工应掌握基本的消防安全知识和灭火技能，熟悉火灾应急预案，定期进行消防演练。

9.3 用电安全

9.3.1 应规范店内用电线路铺设、使用合格的电器产品，不应私拉乱接电线，避免超负荷用电。
9.3.2 应定期检查电器设备、线路，若发现老化、破损等问题应及时更换，防止发生漏电、短路等安全事故。
9.3.3 下班前应关闭所有电器设备电源，消除用电安全隐患。

10 监督自查和改进

10.1 应主动与市场监督管理部门、消费者协会、大名县芝麻香油产业协会等建立沟通渠道，及时获取行业监管动态和政策要求。积极配合相关部门的抽检、巡查工作。
10.2 各岗位员工每日营业前、营业中、营业后，应对本岗位工作进行自查。
10.3 应定期针对特定管理模块开展专项自查，如食品安全专项自查、消防安全专项自查、服务质量专项自查等。

10.4　对监督检查和自查中发现的问题，应实行“台账式”管理。建立问题整改清单，明确整改内容、整改责任人、整改期限。