

四、经营方案	1
(一) 公司简介	1
(二) 项目经营方案	2
1. 产品种类	2
2. 总体思路	3
1) 服务宗旨.....	3
2) 经营理念.....	3
3) 总体经营目的.....	5
4) 总体规划.....	5
3. 经营方案品类规划方案	6
1) 商品质保期管理.....	6
2) 商品采购、配送质量.....	6
4. 经营方案毛利率与价格控制措施	10
1) 规范经营.....	10
2) 产品价格控制措施.....	11
3) 产品价格承诺.....	13
5. 经营场所卫生管理	16
1) 卫生保洁管理方案（含门前三包）	16
2) 街景车工作标准.....	20
6. 经营业务流程和管理运作机制	22

1) 经营业务流程.....	22
2) 服务态度管理标准.....	23
7. 管理运作机制	27
1) 街景车管理办法.....	27
2) 经营管理细则.....	30
3) 四防安全管理制度.....	33
4) 疫情防控措施.....	35
8. 安全控制措施及应急预案	36
1) 食品安全卫生措施及突发事件预防处理方案.....	36
2) 水、电、燃气及相关设备使用安全保障措施.....	38
3) 店内外公共安全防窃措施方案、消防安全措施.....	41
9. 应急预案	52
1) 应急体系.....	52
2) 应急预案.....	55
3) 景区街景车预防食物中毒应急预案.....	66
4) 顾客投诉应急处置.....	68
(三) 项目效果图	71
(四) 合理化建议	74
1. 培训计划	74
2. 考核管理制度	76
(五) 产品部分图片	79
五、服务承诺	88

一、 经营方案

（一） 公司简介

泰° C 手打柠檬茶，（泰式手打柠檬茶）凭借着精准的市场定位以及优质的产品与服务，作为茶饮行业的领军品牌，在同行中脱颖而出，多年来产品一直不断推陈出新，改变了行业原有的一成不变的形态。

我们每一杯饮品上都有，洛阳发财泰° C 子样，带有地标，更适合打卡使用，方便进一步宣传洛阳。

如今，泰式手打柠檬茶加盟店遍布中国各地，并仍在快速增长中。

我们作为洛阳第一家经营泰式手打柠檬茶和咖啡的店铺。采用天然广东醇正香水柠檬，汁液香气浓郁，具有提神醒脑，缓解疲劳，因为它含有大量维 C，不但能够美容祛斑，还能够增加人体免疫力，促进肠胃蠕动，健脾醒胃，味道爽口解油腻，相比起普通柠檬，它的营养价值更高。

在采用新鲜水果纯手工制作过程中爆锤手摇，营养配比，使得每一杯饮品都能淋漓尽致的发挥出它独有的味道，颜值很高，味道更赞！

作为引领时尚又健康的饮品，家家生意爆满，很受大家热爱追捧！

现在洛阳落地开花，定能给大家带来不一样的体验，带领大家走进饮品新境界，引爆你的味蕾！

(二) 项目经营方案

1. 产品种类

1. 碳酸饮料类

在一定条件下充入二氧化碳气的饮料，不包括由发酵法自身产生的二氧化碳气的饮料。

2. 果蔬汁类

用水果或蔬菜（包括可食的根、茎、叶、花、果实）等为原料，经加工或发酵制成的饮料。

3. 蛋白饮料类

以乳或乳制品、或有一定蛋白质含量的植物的果实、种子或种仁等为原料，经加工或发酵制成的饮料。

4. 包装饮用水类

密封于瓶、罐、桶或其它容器中可直接饮用的水。

5. 植物饮料类

以植物或植物抽提物（茶、咖啡除外）为原料（非果蔬类植物的根、茎、叶、花、种子及竹或树木自身分泌的汁液，如谷物、食用菌、食用藻类和蕨类、可可、菊花等）经加工或发酵制成的饮料。

6. 风味饮料类

以食用香精（料）、甜味料、酸味剂等作为调整风味主要手段而加工制成的饮料。



2. 总体思路

实践证明，一个成功的公司，只有在认真详尽地拟定计划并且按部就班地执行后，才能步入健康的经营轨道。我公司在经营景区泰° C 手打柠檬茶店中，严格按照既定的管理规章制度。

1) 服务宗旨

蜜蜂精神——博采众长、团队协作、无私奉献。游客是我们的朋友、家人。我们会本着一切为了游客的利益，一切为了满足游客的需求为服务理念，以“游客至上、服务第一”为宗旨，让游客享有全方位的、高质量的服务，来到泰° C 手打柠檬茶就像回家一样的感受，这种服务宗旨是与景区的理念相契合的。

2) 经营理念

- 游客的心灵港湾，每一次到来都能感受到家的温暖。
- 服务游客，方便游客！
- 安全第一，口感第二！品质第一、潮流第二！

服务宗旨：奉献优质服务，提供均衡营养，追求完美品质

服务理念：服务游客，优化价格遵守景区规章制度。

公司文化：塑造品牌 完善自我 追求卓越

经营理念：以创新灵活的经营模式来吸引游客，以无可挑剔的优质服务来满足游客，以安全舒适的卫生环境来方便游客。

3) 总体经营目的

- 提高游客的经济意识和自我管理、自我服务能力，为将来顺利就业奠定基础。
- 服务广大游客，提供后勤保障服务。

4) 总体规划

- 经营理念：服务游客、一切以游客的需求和满意为前提。
- 经营目标：“四优一满意”：即优美购物环境、优质商品、优惠价格、优良售货服务，尽心尽力让游客满意。
- 运作模式：采取市场化运作方式，采用连锁经营模式。

3. 经营方案品类规划方案

1) 商品质保期管理

商品日期检查规则：

1. 要遵守“先进先出”
2. 注意查看商品的“销售期限日期，销售期间时间”
3. 每天检查商品的颜色，气味，外观有无异常
4. 商品报废的时间是否按标准执行
5. 检查结果，每天记载在《店长工作手册》

商品下架要点：

1. PB 商品：所有自产商品（以上表格所诉）必须提前 2 小时下架
2. NB 商品：保质期 30 天的商品要提前 7 天登记预警；保质期在 90 天的商品要提前 15 天登记预警；保质期 3 个月（含）以上的商品要提前 30 天登记预警。街景车每周安排员工做货架卫生时，要查看每个商品的日期做好记载，做好先进先出的原则；

2) 商品采购、配送质量

1 商品采购管理

1.1 商品应实行统一采购。

1.2 建立商品采购管理制度。

1.3 对供货商和商品的查验、评价应该实行分工监督和分级监管。

建立商品采购评审机构和机制。

1.4 在商品销售过程中应建立动态的商品质量信息监控制度和相应的商品采购淘汰制度。

1.5 商品实物内在质量的检验，应以科学、标准的技术测试方法为依据，配置商品质量检验的设施，建立相应的检验工作规程和管理制度。

1.6 采购商品时，应对供货商的资质单证、商品质量、送货能力等进行查验和评价。

1.7 查验供货商资质单证应包括下列内容（查验有关单证是复印件时，应验明其真实可靠）：

- 1) 企业法人营业执照；
- 2) 税务登记证；
- 3) 生产许可证、产品准产证、卫生许可证、专卖证；
- 4) 商标注册证或使用许可及授权证明；
- 5) 商品条码证。

1.8 查验商品质量应包括下列内容（查验有关单证是复印件时，应验明其真实可靠）：

- 1) 产品标准号；
- 2) 产品质量检验合格证明；
- 3) 重点商品的检验检疫证、标签、批准件等市场准入证明；
- 4) 有关质量认证标志、商标和专利的证明；
- 5) 商品包装广告宣传有关依据的证明。

1.9 查验供货商的送货能力包括运输工具、吨位、通行能力、温控条件等。

1.10 采购熟食、生鲜、半成品、即食品或质量安全要求较高的食品应实地考察供货商的生产加工条件、质量管理水平等情况，并应定期对供货商的生产状况进行检查和随访。

1.11 不得采购“三无”商品。

1.12 采购的食用农产品应是安全、卫生、优质的。

2 商品配送管理

2.1 商品配送形式应符合下列要求：

1) 商品进货应以统一配送为主；

2) 日配性食品、进货量较大的饮料和乳制品、保质期在七天以下的非定型包装食品、部分温控食品及在运输周转的过程中易破碎的商品，经企业审定，可以直送。

2.2 配送中心设危险品、常温商品、温控商品等仓库。

2.3 配送检验

2.3.1 配送中心设专门的机构或专人对进货商品的质量进行检查验收。

2.3.2 进货商品质量的检查验收应包括下列内容：

1) 商品名称、规格、数量；

2) 包装、外观、生产日期、保质期；

3) 送货能力；

4) 卫生、安全等有关证明。

2.3.3 对成箱包装的进货商品，应按一定的比例开箱检查验收。

2.3.4 进货商品的检查验收可委托验货。

2.3.5 商品检查验收中发现存在质量问题，该品种该批次的商品不得入库。

2.3.6 对限期使用的商品，入库时对商品保质（保存）期的期限应予以控制，并做好记录。

2.3.7 进货商品检查验收中的不良记录应及时发亏总部采购机构。

2.3.8 对在库商品的质量应定期检查并做好记录，发现有质量问题的商品应当即封存处理。

3 重点商品的持证查验

1. 采购、销售重点商品，应按表一有关内容，查验相关单证。

4. 经营方案毛利率与价格控制措施

1) 规范经营

我方对洛阳市隋唐城遗址植物园管理处委托经营招标优质服务等方面郑重承诺如下：

1、坚决服从景区管理。

2、本着为了景区游客的一切服务理念开展一系列优惠活动。

3、我方将同景区对泰° C手打柠檬茶店经营进行全程监督和管理，委托管理过程中必须服从景区的统一协调。对出现不配合导致管理不畅的，景区有权协同其它相关部门提请终止合作，重新选择合作单位并保留追究赔偿权力的权力。

7、我方将遵守国家相关法律法规、景区管理规定；提高政治素质，遵守组织纪律性。

8、我方将严格管理街景车员工，对所有街景车员工进行规范化、系统化的职业培训，做到微笑服务，礼貌待客，优质专业的服务质量。

9、如果中标，我方将负管理范围内的一切安全防护措施、承担一切安全责任。

10、我们会无条件接受上级卫生行政主管部门、景区相关职能部门等对经营范围、服务质量、销售价格、消防治安等方面的监督、检查、管理、考核；坚决做到规范营业、保质保价、卫生安全。

11、态度可以决定一切，诚信则创造卓越。

2) 产品价格控制措施

一、目的

为了使产品定价科学化，制定流程规范化，我公司提供如下产品定价策略及流程：

二、影响产品定价的因素

1、企业的营销目标

与产品定价有关的营销目标有：维持企业的生存、争取目标利润的最大化，保持和扩大产品的市场占有率等，不同的目标决定了不同的定价策略和定价技巧

2、产品成本

产品成本是产品价格的最低限度，产品价格必须能够补偿产品生产、促销和分销的所有支出，并补偿总公司为产品承担风险所付出的代价。

3、企业营销组合策略

定价策略应与产品的整体设计、销售和促销决策相匹配，形成一个协调的营销组合。

4、市场需求

产品成本决定产品价格的最低限度，市场需求决定了产品的最高价格。

5、顾客的考虑

产品定价时必须了解顾客购买产品的理由，并按照顾客对该产品价值的认知作为定价的重要参考因素。

6、竞争因素

应参照竞争对手的产品价格，以保证产品的销售。

3) 产品价格承诺

一、目的

为了使产品定价科学化，制定流程规范化，我公司提供如下产品定价策略及流程：

二、影响产品定价的因素

1、企业的营销目标

与产品定价有关的营销目标有：维持企业的生存、争取目标利润的最大化，保持和扩大产品的市场占有率等，不同的目标决定了不同的定价策略和定价技巧

2、产品成本

产品成本是产品价格的最低限度，产品价格必须能够补偿产品生产、促销和分销的所有支出，并补偿总公司为产品承担风险所付出的代价。

3、企业营销组合策略

定价策略应与产品的整体设计、销售和促销决策相匹配，形成一个协调的营销组合。

4、市场需求

产品成本决定产品价格的最低限度，市场需求决定了产品的最高价格。

5、顾客的考虑

产品定价时必须了解顾客购买产品的理由，并按照顾客对该产品价值的认知作为定价的重要参考因素。

6、竞争因素

应参照竞争对手的产品价格，以保证产品的销售。

三、产品定价流程

1、财务部会同市场中心、运营中心、营销中心及其相关部门人员收集成本费用数据，计算产品生产的各种成本和费用，包括生产总成本、平均成本、边际成本等。

2、市场中心对市场上的同类产品进行价格调研分析，主要包括生产厂家、商品规格、市场价格、销售情况、顾客心理价位等方面，尤其是本公司竞争对手的情况。

3、市场中心会同营销中心对新产品的销量进行分析预测，综合考虑各种定价因素，并结合公司的实际情况和营销组合策略，提出新产品的几种定价方案。

4、由市场中心组织，销售中心、财务部、运营中心等部门参加，会同公司高层最终确定产品价格。

四、产品价格承诺

1、模范贯彻和执行《中华人民共和国价格法》《关于商品和服务实行明码标价的规定》《禁止价格欺诈行为的规定》等价格法律、法规和规章，坚决抵制不正当的价格行为，维护公平竞争的市场经济秩序。

2、认真执行相关规定定价、指导价和法定价格规定。完善适应市场经济的定价策略和定价方法，为消费者提供合理的商品和服务价格。

3、严格遵循公平合法和诚实信用的原则。做到诚实为本，文明经营。

4、认真履行明码标价的义务，真实、准确、规范的明码标价。明显处张贴价目表，确保消费者明明白白消费。

5、自觉规范价格行为，坚决杜绝价格欺诈。坚决杜绝以假充真，以次充好，或者使用误导性语言文字图片计量单位的行为。

6、切实的保护消费者的合法价格权益，为消费者提供价格合理、计量准确、质量合格的商品和服务。虚心接受消费者提出的意见，有完善处理消费者投诉的机制，接受社会消费者的监督，自觉诚恳的处理价格纠纷，努力为创建和谐社会做出贡献。

5. 经营场所卫生管理

1) 卫生保洁管理方案（含门前三包）

街景车日常卫生保洁管理方案

1、日常保洁

- ①每天早上上班前用地拖把街景车门口拖洗干净。
- ②用尘推将街景车地面推尘，每天次数视人流量而定。
- ③擦拭玻璃门、把手、墙上饰物（1.2 米以下）指示牌、告示牌、不锈钢、摆设等公共设施：清洁痰盆，擦拭垃圾桶，更换垃圾袋。
- ④下雨天门口要放置防滑告示牌及地垫，并增加拖拭次数。
- ⑤下班前把垃圾清倒干净，并清洗垃圾桶内的污渍、污垢，将垃圾桶内、外擦拭干净，套上垃圾袋。

2、定期清洁

- ①每周对墙面擦拭一次（2 米以下）。
- ②每月用地刷机清洗街景车地面 1 次。
- ③每月对街景车玻璃，幕墙玻璃刮拭 1 次（2 米以下）。
- ④每周对街景车顶部灯具、天花板除尘 1 次。

3、质量标准

- ①地面无烟头、纸屑、垃圾、杂物、无明显灰尘。
- ②玻璃门无水迹、手迹、污迹、天棚、风口目视无灰尘。
- ③不锈钢制品保持光亮、整洁、无污渍、无灰尘。
- ④垃圾桶内垃圾不能超过 80%，垃圾桶外壳无明显灰尘、污渍，保持光亮。

4、注意事项

①街景车清理工作应从上到下，拖拭地面时应从里到外，逐步完成。

②玻璃门、窗除高位部分周期工作外，低位部分随时清理。

卫生管理

1、应按许可项目的内容来经营，法定代表人是食品卫生责任人，负责本景区街景车的食品卫生工作。

2、建立建全的食品卫生管理组织机构，配备经培训合格的专、兼职食品卫生管理人员。全面负责街景车的食品卫生管理工作。

3、建立健全部门各岗位的卫生管理制度和详细的台帐制度，并有具体措施保证落实。

4、认真贯彻落实食品卫生法律法规，不采购、不销售、不制售不符合食品卫生要求的食品，随时检查每批上架食品标签标识，保证内容规范完整，及时清理超保质期限的食品。发现不合格食品立即向当地卫生监督机构报告，并采取措施防止流向消费者。

5、上岗前进行健康检查，取得健康合格、培训合格证后方可上岗，定期对从业人员进行食品卫生法律法规和食品卫生知识培训，有培训记录备查。

6、定期检查个人卫生情况，使其符合《食品卫生法》和食品生产经营从业人员卫生管理制度。

7、直接接触食品的从业人员必须穿戴整洁的工作服、工作帽，操作时戴口罩、手套和帽子，不准佩带戒指、手镯、手表等饰物，不得留长指甲，工作服应盖住外衣，头发、不得露于帽外，手部有外伤的应临时调离岗位。

8、从业人员工作时不准吸烟，吃食物或从事其他有碍食品卫生的活动，不准穿工作服上厕所或远离工作场所。

9、个人的衣物、药品、化妆品等不得放在街景车内或经营区内。

10、景区街景车要建立食品采购、进货管理制度，采购人员必须经过培训合格，具有鉴别食品质量的知识和技能。

11、食品包装物、食品用的工具、容器应符合相应的卫生管理办法和卫生标准，重复使用的工具、容器须及时消毒。

12、应建立食品展卖活动管理制度。食品展卖区与非食品展卖区须分开，不得与其它物品混放。

13、产品标签内容应符合《食品标签通用标准》（GB7718）要求，食品标签不得与包装容器分开，产品标签说明书不得有夸大或虚假的宣传内容。

14、散装食品必须符合卫生部《散装食品卫生管理规范》的规定，有防尘材料遮盖、并设有禁止消费者触摸的标志。

15、所有物品必须按规定条件存放、展示，销售并对储藏、存放温度、湿度等都有明确的条件提示。

为确保我中心在食品仓储、销售过程中的经营安全，特制定商品卫生管理组织和制度：

1、零售区卫生管理：

1.1、零售区内卫生由销售人员自行负责，每天至少清扫一次。

1.2、防鼠、防蝇、防害，定期对零售区进行消毒，使消费者有一个安全卫生整洁舒适的购物环境。

2、办公区卫生管理：

2.1、办公区卫生由办公室人员自行负责，每天至少彻底清扫一次。

2.2、定期防鼠、防蝇、防害，定期对工作区进行净化消毒。

2) 街景车工作标准

(一)仪容仪表

1. 街景车服务人员在日常工作期间必须做到微笑迎客，礼貌问候，统一着工装，带工牌，并保证衣帽整洁得体、举止大方，无不雅行为。不得披头散发，不可染发，佩戴统一头花，长发刘海不过眉。服务人员必须保持个人卫生，勤洗澡、勤理发、勤剪指甲、勤换洗工作服。

2. 服务期间必须保持标准的站立姿势：全身直立，挺胸，收腹两眼平视，嘴微闭面带笑容。服务员站立时，双臂在体前交叉，右手放在左手上，以保持随时可以提供服务的姿态，双脚呈“V”字形。

(二)礼貌用语

1. 服务人员在服务过程中必须做到主动、热情、耐心、周到，必须面带微笑、礼貌问候客人、语调亲切，严格按照公司要求使用标准服务礼仪用语。需耐心解答客人的疑问

2. 街景车收银员收款时要做到唱收唱付。面对每一个顾客面带微笑，合理使用“欢迎光临”、“您好！共多少钱”、“收您多少钱”、“找您多少钱”、“请您慢走”、“请您走好”、“谢谢”等礼貌用语。交接班做到账物相符，街景车主管及财务人员必须按时检查账务

(三)街景车卫生

1. 街景车负责管理服务区街景车内所有的卫生，主要包括商品、街景车设施设备、公共区域的清洁和保养，为客人创造一个清洁、舒适的购物环境。同时保持地面、墙面、玻璃干净。

2. 街景车上货应根据销售情况选择客流量较少的时候进行。尽量用较短的时间内完成上货、摆货等工作。同时在上货后及时清理街景车内地面的卫生，同时对新上货品进行卫生清洁，尽量不影响街景车的正常经营，保证顾客的购物需求。

3. 街景车所销售货品必须按要求摆放整齐、明码标价，街景车设备使用正常。街景车休息大厅环境雅静，休闲桌椅摆放干净整齐桌面干净无杂物。街景车应采取有效措施，消除老鼠、蟑螂、苍蝇和其它有害昆虫及其滋生条件。及时清理顾客购物过程中遗留的杂物。

(四) 商品的陈列要求

1. 食品的陈列要求是“重下轻上”、“新后旧前”，单品的陈列面保证在两个以上。柜台陈列丰满度在 80%以上。

2. 食品的常规检查每周至少进行一次，检查的内容包含：清查临进保质期的商品是，商品外观的整洁度，是否有破损的商品滞留在货柜上，到期促销商品是否已撤柜和调回原价，柜台卫生是否达标。

3. 非食品陈列原则是“重下轻上”“按使用性能分类”，对大件商品尽可能摆放在货柜底层。易碎易损的玻璃制品和陶瓷制品及刀具要排列在学龄前儿童摸不着的柜位。

4. 非食品的常规检查是对滞销品和促销品的定期检查和整个台面的卫生是否达标的检查。每天上班后和交接班时对所有街景车柜台

商品进行常规检查。

6. 经营业务流程和管理运作机制

1) 经营业务流程

本次投标主要针对洛阳市隋唐城遗址植物园管理处游客，首先必须严格执行景区后勤管理规范，严格遵守景区的日常作息制度，在规定时间内营业。不影响景区日常管理，同时不做与规定业务无关的事，服从景区后勤的管理和督查。

泰° C 手打柠檬茶店设立在大景区园中，应该秉承“为广大游客服务”的经营理念，在泰° C 手打柠檬茶店常规服务的基础上，我店将提供更人性化、更方便快捷的周边服务。

①销售计划：我方已在景区内有着丰富的本地景区泰° C 手打柠檬茶店运营经验，对游客的日常需求用品及食品种类的把握会比较准确，所以在商品的销售方面，不会产生滞销和过期的状态，保证泰° C 手打柠檬茶店内商品的不断流转及正常仓储量，保证泰° C 手打柠檬茶店内商品是受广大游客喜爱和受用的，这是泰° C 手打柠檬茶店可以健康运营的基础。

②服务计划：在销售商品的基础上，我们结合当代景区游客的需求，分析了最受消费者喜欢的泰° C 手打柠檬茶店类型，调研发现，有贴心增值服务的泰° C 手打柠檬茶店，往往更容易留住消费者。

③劳动工资计划：在店铺人员的配置上，本泰° C 手打柠檬茶店一贯采用“紧凑而全能”的编制理念，店内员工一律需要熟悉泰° C 手打柠檬茶店运作的每一道环节，比如理货、验货、收银、保质期检查、卖场清洁、服务等，根据劳动法规定，一周工作不得超过 40 个小时，轮流排班。

④新产品试卖计划：泰° C 手打柠檬茶店的商品货品构成一般是由鲜食产品、常温产品三大部分组成。

⑤产品供货渠道：专车专送的冷链每日配送制度，保障产品到达街景车的新鲜度。

⑥账务统计：店内有专门的智能收银系统和后台数据收集系统来帮助分析统计每天的营业情况，经营做到收支清晰，台账健全，各个产品销售数据精准分析，更好的为游客提供需求高、更受欢迎的货品。

⑦技术组织措施：在泰° C 手打柠檬茶店的运营当中，我们绝不闭门造车，也会有节点有组织的规划考察同行业的运营情况及异业联盟的可能性。

2) 服务态度管理标准

1、服务原则

◇用心对待顾客，建立良好的客户关系。

◇阳光 — 用心对待我们的顾客；

◇微笑 — 让我们更加靠近我们的顾客；

◇感恩 — 让蜜雪冰城、员工和顾客展现无限的机会

2、行为规范

员工在街景车时应当注意：

- 不与顾客发生争论；

- 一人处理客诉，其他人不围观、不起哄；
- 不使用粗陋语言；
- 不对顾客不理不睬；
- 不挑选顾客；
- 对顾客不讥讽、不嘲笑；
- 不埋怨顾客提出的服务要求；
- 不妨碍、不催促顾客购物；
- 即使有个别顾客无理取闹，也骂不还口，打不还手。

3、街景车行为举止

3.1、提前上班，留有充足的时间检查自己的装束和做营业前的准备。

3.2、见到同事和顾客应心情舒畅地寒暄问候，如“早上好”“下午好”。

3.3、不能随便离开岗位，离岗时要签到或取得同事同意并告知去何处。

3.4、不能嘀嘀咕咕谈话。

3.5、不能背地里说别人坏话。

3.6、呼叫同事时不要省去尊称。

3.7、不要用外号呼叫别人。

3.8、不要扎堆聊天。

3.9、不能抱着胳膊，不能叉腰。

3.10、不得伸懒腰，驼背耸肩。

- 3.11、不能在街景车里看书报。
- 3.12、顾客在看货时，不能从中间穿过。
- 3.13、不能把身子靠在柜台上。
- 3.14、不能坐在商品上。
- 3.15、商品要轻拿轻放。
- 3.16、不要将手插在口袋里或放在背后。

4、接待顾客的行为举止

- 4.1、不要看到顾客穿着不好或购买金额较少而态度冷淡。
- 4.2、不论对待什么样的顾客，都要诚心诚意笑脸相迎。
- 4.3、对儿童、老人及带婴儿的顾客要特别亲切关心。
- 4.4、对讯问其他街景车地址或问路的顾客要笑脸相迎，热情告诉。
- 4.5、不能和顾客发生争执。
- 4.6、咳嗽或打喷嚏要转过头去，或用手或手帕遮掩。
- 4.7、不能吃着东西接待顾客。
- 4.8、不能在顾客面前挖鼻孔、剔牙。
- 4.9、不能做不负责的回答或做出暧昧的表情。
- 4.10、正在接待顾客时，如果有另外的顾客呼叫，应道：“请您稍等一下”，接待完第一个顾客再接待第二个顾客。
- 4.11、对正等待的顾客，客气地说“您久等了”，再问顾客想看点什么或要求什么。
- 4.12、接待过程结束，应彬彬有礼送别顾客。

温馨提示: 服务人员言谈清晰文雅, 举止优雅大方, 态度热情慎重, 动作干脆利落, 都会给顾客以亲切、愉快、宽松、舒适的感觉。

5、站姿规范

- 5.1、头部抬起, 面部朝向正前方, 双眼平视, 面带微笑。
- 5.2、双肩放松, 呼吸自然, 腰部挺直。
- 5.3、双臂自然下垂, 处于身体两侧。
- 5.4、两腿立正并拢, 双膝与双脚的根部紧靠。
- 5.5、两脚呈“V”状分开, 两者之间相距约一个拳头的宽度。
- 5.6、男员工双手相握、叠放于腹前。
- 5.7、女员工双手相握或叠放于腹前。

7. 管理运作机制

1) 街景车管理办法

为树立街景车良好的信誉和形象，规范街景车类经营活动，争创文明、规范本街景车，更好的为消费者服务，特制订本制度：

1. 街景车合伙经营户要严格遵守国家法令、法规和街景车各项管理制度，服从街景车管理，接受街景车检查监督，落实违章整改；及时交纳街景车各项费用。

2. 按核定的经营范围在约定的商位上经营，不随意设摊堆物，不占道经营，不场外交易，不私自收银。

3. 确保销售的商品符合质量要求。销售的食品符合食品卫生、食品质量的安全规定；包装产品的标识必须符合国家标准；实施食品质量安全市场准入制度的食品必须有 QS 标志。商品的进货索证要齐全，并接受街景车管理人员核查和检测；凡索证不全的商品一律不准在街景车内销售。禁止销售假冒伪劣的商品和腐败变质的食品及国家禁令的销售商品。

4. 在商品交易中，遵循自愿、平等、公平、诚实、信用的原则，遵守商业道德，不短斤缺两，以次充好；不强卖强买，欺行霸市；不得以任何手段欺骗消费者，自觉维护街景车信誉，维护消费者的合法权益。

5. 街景车内不准打牌、赌博、偷窃、打架斗殴、酗酒闹事，不准以任何形式扰乱街景车的正常交易秩序。遇消费者投诉

或纠纷，到街景车管理办公室协商调解或经政府职能部门依法处理，不得仗势欺人、态度粗暴。

6. 爱护街景车设施。不准乱搭货架、乱挂乱贴、乱接乱拉，有碍于街景车环境行为的发生；不准擅自改变街景车设施和水电管线。不随意挪用街景车或他人的经营设备用具，如造成损坏照价赔偿。营业房装修、广告、空调设置及使用大功率电器，必须经街景车申报批准。自有设施使用不得有碍街景车外观形象，不得危害毗邻商位的利益及安全。

7. 做好消防、治安安全防范工作，合伙经营户要保管好自己的钱物、单据和物品；街景车内不得带入有毒和易爆物品，不得动用明火及燃放烟花爆竹；每日营业结束，清除好应清理的物品，带走现金和物品，经营人员不准在街景车内过夜。

8. 维护街景车整洁，搞好商位“三包”工作，样品上货架或上商位台面，要摆放整齐；车辆要在指定停放的位置停放。严禁乱堆商品，乱丢垃圾杂物，瓜皮果壳，严禁随地吐痰。不准在街景车内带养宠物，以及做与本街景车，不适宜的其它行为。

9. 善意劝阻顾客乱丢商品，严禁在街景车内私拿他人财物(包括顾客随意丢弃在商位上的商品)。

10. 不准出租、转借和卖买商位。转让、商位应事前向街景车管理办公室提出报告，经景区管理办公室批准，方准经营。对签订租赁经营合同后超过1个星期未开业经营的，租赁经营合同终止，由街景车收回商位。

11. 街景车合伙经营户在合同期内终止经营，应提前一个月提出报告，经街景车同意，交清各项费用，办好设施归还手续，手续齐全后方能终止合同退回押金。

12. 街景车合伙经营户入驻时，必须填报《经营户名录表》。合伙经营户不准雇佣情况不明人员，必须按国家有关法规、制度用工；用工对象必须证件齐全，并由商位负责人向街景车管理办公室办理相关登记手续。根据“谁用工，谁负责”的原则，做好聘用的进场工作人员的登记、管理、教育、并承担各项用工责任，人员变动及时办理登记变更手续，不办理登记手续的人员不予进商位交易。

13. 开展文明经商活动。经营户之间应互助关爱，和睦相处，支持、配合街景车开展各项服务管理工作。

2) 经营管理细则

为了保障本企业高标准运营，创造良好的企业形象，给消费者一个“舒心、快乐”的购物环境，街景车决定加强街景车内的现场管理标准，特制定现场管理处罚条例细则如下：

（一） 考勤

1、每次迟到或早退，罚款 10 元。

工作餐时间超时，不戴或串戴胸卡，未经批准私自串班，胸卡严重破损不及时更换，未经批准不参加早会，每次每项罚款 20 元。

2、每月迟到或早退累计叁次，未经批准私自串班叁次予以下岗处理。

3、无故旷工一次，罚款 50 元，每月累计两次者予以下岗处理。

4、各员工早班请假，需在前一天请假，请假单由店长签字交到街景车负责人，经负责人认定方可批准，口头请假视为无效，如有违反者罚款 20 元。每月累计两次者予以下岗处理。

（二） 仪容仪表

1、头发凌乱、指甲有污垢，女员工化妆过于浓重，留长指甲，涂有色指甲油，衣着不整，不系扣，工装不洁，不配套着装，每次每项罚款 20 元。

2、男员工留长发，女员工长发未束起者，内衣长度超出外工作装，街景车内挽袖口或裤角，戴戒指，穿拖鞋，出售直接入口食品的员工不戴三角巾、工作帽，每次每项罚款 20 元。

3、员工剃光头上岗，锡油膏颜色过于艳丽，戴彩色假发，眼睫毛过于夸张，酒后上岗，每次每项罚款 20 元。

4、开业后 5 分钟定为迎宾时间，场内员工需精神饱满站在各自负责的区域内，如有违反者罚款 20 元。

（三） 纪律

1、员工及促销员禁止在街景车内接打私人电话。禁止在员工通道内化妆、抽烟、吃东西等，如有违反每次每项罚款 20 元。

2、员工及促销员的运动衣、裤要求整齐、清洁。

3、员工及促销员禁止在工作时间内聚堆聊天，或借故串至其它科室休息、聊天，如有违反每次每项罚款 20 元。

4、各课不允许私自设立厂家理货员，厂家理货员进街景车理货需到综合办登记。

5、员工及促销人员不许乘扶梯或其他非员工通道上下楼，工作期间不许去与本店不相干的公共场所，营业现场不许坐、趴、蹲、倚、靠、聚堆唠嗑，不许在卫生间及任何公共场所内聊天、吸烟、如有违反每次每项罚款 20 元。

6、不许在营业现场换服装、会客长谈、打闹、吸烟、唱歌及吹口哨、吃东西、剪指甲、化妆、打扑克、看书、玩游戏等，每项罚款 20 元。

7、在工作期间擅自离岗、空岗、串岗、工作时间打架，不持健康证上岗，乱涂乱画，写污言秽语、故意破坏公物，污染环境，更衣柜内存放赠品及无票商品，每次每项罚款 20 元。

8、工作及午休时间，不允许员工及促销员到街景车外购买与本店雷同商品。

9、早班员工在晚 6：00 后方可购物，晚班员工不得购物。

（四） 服务

1、因交接班或上货而不接待顾客，对顾客以貌取人，不热情、不主动、故意刁难，不使用文明用语，不了解店内布局，不回答顾客咨询或有顾客投诉，每次每项罚款 20 元。

2、对顾客态度不好而引起投诉严重的，对顾客作反面宣传的，与顾客打架被新闻媒介曝光造成不良影响，短斤少两被顾客投诉，向顾客出售腐烂变质或超期商品，每次每项罚款 100 元。

3、收银员不爱护收银机造成损坏的，收银机不洁的，收银员未经批准提前结帐，擅自打退货，收银员工作失职打错、少收、多收款的，收银员不唱收唱付造成严重后果的，每项罚款 100 元。

（五） 连带责任

1、厂家促销员违反以上规则，每次每项罚款 20 元；如月累计两次，第二次加罚 30 元，计 50 元；如月累计三次，即厂家更换促销员；如因违纪事项，厂家连续两次更换促销员，即禁止厂家再派促销员。

2、各员工违反以上规则，每项罚款 20 元；如月累计两次，第二次加罚 30 元，计 50 元，警告一次；如月累计三次，每三次罚款 100 元，严重警告一次；如月累计四次，视其工作表现和态度，对其处以留用察看或调离岗位或辞退。

3、以组为单位，凡每周每组处罚累计达 5 次，本组组长处以 20 元罚款；以课为单位，凡每月每课处罚累计达 10 次，本课课长处以 50 元罚款。

4、如课长延误传达罚单，对课长罚款 50 元，如违纪者两日内不主动上交罚款，下岗，严重者解除劳动合同。

（六）奖励细则

公司员工及厂商促销员对偷盗行为（内盗、外盗）进行检举揭发者，一经查证属实，奖励检举者罚款总额的 30%（例：罚款偷盗者 1000 元，则奖励检举者 300 元）。

3) 四防安全管理制度

消防设施设备检查制度

为了保证消防设施设备的可靠运行，应作如下日常检查：

- 一、疏散指示事故照明是否损坏，蓄电电池是否正常工作。
- 二、烟感报警探头，手动报警按钮是否损坏、缺失。
- 三、消防栓各种器材、标志是否齐备，有无缺损，有无埋、堵、占现场。

四、防排烟系统的通道是否畅通无阻，启闭是否灵活，应每月至少启动一次。

五、移动灭火器材是否在，是否损坏，数量是否满足需求。

六、出口楼梯间通道是否畅通，杂物应清除。

对消防设施、设备和消防器材必须设专人管理，经常保持设备的完好和清洗，定期按规定进行检查，对检查记录备案，同时建立消防设施维护制度。

4) 疫情防控措施

街景车在落实防疫监管部门关于防疫工作基本要求的基础上，还要落实好一下要求：

一、优先采取线上下单、预约购物、定点配送销售模式，对零售的散货、蔬果等进行预包装，避免消费者选购多人多次翻看触摸商品。

二、对每位消费者都要要求佩戴口罩、出示健康码，并进行登记、测温。

三、定时对高频接触的物体表面（如门把手、购物筐、垃圾桶等），用浓度为 75% 的酒精喷洒或擦拭，地面要用稀释后的 84 消毒液喷洒。

四、街景车每天至少开窗自然通风 2 次，每次 30 分钟以上。不能自然通风或通风不良的，用电风扇或排风扇等机械通风方式。

五、街景车员工上岗时佩带口罩，配护目镜。

8. 安全控制措施及应急预案

1) 食品安全卫生措施及突发事件预防处理方案

一、指导思想：

为预防食物中毒事件发生，保障广大人员身体健康及生命安全，确保景区正常的教学秩序，景区街景车特制定本预案。

二、成立防治食物中毒工作领导小组

三、严格执行《食品安全法》中的法律法规。

1、防止景区食物中毒和食源性疾病暴发事故的发生，保障人员员工身体健康。坚持预防为主的工作方针，加强对景区街景车卫生工作的管理和监督，制定切实可行的措施，确保广大人员饮食安全。

2、街景车内外环境要整洁，消除四害，街景车的设施设备布局合理。

3、严格把好食品质量关。街景车采购员必须到持有卫生许可证的经营单位采购食品并签定甲乙双方协议书，以便追究对方责任，做到有章可循，把好采购食品质量关、销售关，杜绝“三无”食品及过期食品进景区。食品存储到位，做到分类、分架、隔墙、离地存放，定期检查。

4、食品从业人员必须持有健康证，每年进行一次体检，有传染病者不得使用。从业人员出现咳嗽、腹泻、发热、呕吐，应该立即脱离工作岗位，病痊愈后方可重新上岗。食品从业人员必须养成良好的个人卫生习惯。

5、加强管理与监督，建立景区管理员责任制，分管领导责任制，建立健全食品卫生管理制度，加大督查力度，确保广大人员的饮食安全。

四、食物中毒是指食用了被生物性、化学性、有毒有害物质污染的食品或者食用了含有毒、有害物质的食品后出现的急性、亚急性食源性疾患。

五、发生食物中毒事故处理工作程序如下：

1、景区一旦发生人员食物中毒或疑似食物中毒，街景车应立即停止销售供应，并封存导致食物中毒或可疑导致食物中毒的食品，保护好现场，绝不故意破坏现场，掩盖事实真相。

2、街景车人员应立即向景区管理员报告，景区领导接到报告后应在第一时间向局领导汇报，同时应立即拨打 120，请求急救中心进行救援。

3、动员一切可动员的力量，及时送中毒人员到就近医院进行救治，妥善安置处理患者，解除其痛苦。

4、景区在接到报告后，应立即组织人力到现场处理事故。查清食物中毒的性质，按照卫生部《食物中毒处理办法》向上级政府、卫生行政部门和上级主管部门报告。

5、中毒事故向上级政府及卫生行政部门报告后，由上级政府及卫生行政部门进行调查处理，在调查处理的过程中，景区有关部门应积极配合，尽快查清食物中毒的食品源，避免食物中毒的再次发生。

2) 水、电、燃气及相关设备使用安全保障措施

为了进一步加强景区安全用水、用电、用火、用气的管理工作，有效预防和减少发生水、电、火、气安全事故，努力排查和消除水、电、火、气安全隐患，保障游客生命和财产安全，维护教学秩序稳定，特制定以下管理制度：

（一）用水安全

1. 景区用水管道布局要合理，重视供水设施设备的管理，定期检查及维修水管、接头、水龙头等。自觉保护环境、保护水源，杜绝滴、渗等浪费现象。

2. 景区直饮水必须有卫生许可证，并定期请疾病预防控制部门进行水质检测。

3. 景区要建立直饮水卫生管理制度，并安排体检合格的专职（或兼职）人员负责管理。水源管理人员每年必须进行体检，经体检合格者方能上岗。

4. 景区直饮水源距离厕所、垃圾堆等污染源必须 30 米以上。水源周围环境必须保持清洁卫生。严防投毒事故的发生。

（二）用电安全

1. 景区用电线路的铺设，必须达到国家建设规范和电业部门的要求。

2. 景区电工必须持证上岗，按照《电力技术规则》安装和维修电气设备线路，不得离岗，发现问题及时处理。

3. 用电时严格遵守操作规程和用电要求。不得使用电饭锅、热得快、电炉子等大功率电器，不超负荷使用电器。任何场所不得私拉、乱拉电线，安装插座、乱开电源阀门。

4. 建立健全定期检修保养制度，对景区用电线路、用电保护器和电器设备进行安全检查，及时更换老化、淘汰的用电线路、用电保护器和电器设备，消除电器使用隐患。

5. 教育职工安全用电，不得手摸、湿手触碰灯头、开关、插座及其电器金属外壳。非电工人员不得随便进入配电房和其他配电间乱动电气设备。

6. 景区外用电线路一律套用合格的绝缘管，选用合格的保险丝，严禁用铜铝铁丝代替。

（三）用火安全

1. 严禁私自动用明火，动用明火作业，必须事先写申请给景区景区管理员，写清作业内容、地点、时间、人员、消防措施，经景区景区管理员同意后批准才能正式实施。

2. 动用明火作业，使用煤气，均要有专人管理，并按操作规程操作。电焊、气割作业人员严格遵守操作规程和使用要求，有明火、火花等要熄灭关闭处理完毕才可离岗。

（四）监督管理

1. 每个月要对用电线路、灯具、插座、插头、开关等电气设备；水管、饮水机等用水设施；液化气库房、燃气管道、灶具等进行安全检查，每学期进行一次整修，发现问题及时整改。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/127135112156010014>

2.