|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.100.01 |
| CCS | A 10 |

|  |
| --- |
| SB |

中华人民共和国国内贸易行业标准

XX/T XXXXX—XXXX

代替 XX/T

零售门店盘点管理规范

Stocktake procedure for retail store

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

       发布

目次

[前言 II](#_Toc195176581)

[1 范围 1](#_Toc195176582)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc195176583)

[3 术语和定义 1](#_Toc195176584)

[4 总体要求 1](#_Toc195176585)

[5 盘点分类 2](#_Toc195176586)

[6 定期盘点 2](#_Toc195176587)

[7 循环盘点 6](#_Toc195176588)

[参考文献 8](#_Toc195176589)

1. 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。

本文件代替SB/T 10805-2012。与SB/T 10805-2012相比，主要技术变化如下：

1. 部分增加了3.2 准确性的要求细则。
2. 增加了”科学性”内容（见3.4）。
3. 更新了“盘点分类”内容（见4）。
4. 增加了“创建盘点计划”内容（见5.1.1）。
5. 部分增加了“排除外部干扰”内容（见5.2.2.3.1和5.2.2.3.4）.
6. 增加了“盘点创建”内容（见5.2.2.4）。
7. 更新了“商品安全”内容（见5.2.6.3）。
8. 增加了“盘点数据分析”内容（见5.3.5）。
9. 部分增加了“盘点范围”内容（见6.1）。
10. 部分增加了“盘点时间”内容（见6.2）。

K) 增加了“盘点监控方法”内容（见6.3）

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国连锁经营标准化技术委员会（SAC/TC 439）归口并解释。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为:

——2012年首次发布为SB/ T 10805-2012

——本次为第一次修订

零售门店盘点管理规范

* 1. 范围

本文件规定了零售门店盘点的分类、定期盘点及循环盘点的要点和方法。

本文件适用于开架售货、集中收款、以销售日常用品和食品为主的零售业态，包括超市、便利店、折扣店、仓储会员店及各类专业店、专卖店。

* 1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

盘点 inventory

在某个时间对存货进行清点，与财务帐目进行核对的过程。

商品库存 item stock

企业已完成全部收货过程并已验收入库，可用于销售的商品。

系统库存 system inventory

某商品在企业运用的软件系统中所体现的库存数量等各类信息。

实物库存 physical inventory

存储在企业仓库中和楼面的所有库存商品。

损耗 shrinkage

由于商品损失、账务处理错误、员工及顾客的不良行为等造成的损失。

损耗率 shrinkage percentage

损耗占销售额（未税）的比例。

存货 in stock

可用来销售的现货商品。

期末库存 ending inventory

在一会计周期结束时，所拥有的存货。

* 1. 总体要求
     1. 独立性

应建立一套完整规范的内外部流程实施及过程标准、政策。

应通过内外部过程规范，出具一个客观独立的盘点报告。

* + 1. 准确性

在盘点前应保证系统库存的准确性。

在盘点过程中，应保证系统输入和数据准确性并进行有效监控。

* + 1. 规范性

应按整体计划宜统一有序的进行控制，并协调现场及突发的情况。

* + 1. 科学性

企业应通过数据分析、企业特定盘点场景，运用规范的盘点分类管理方法，创建有科学依据且有实际场景的盘点计划。

* 1. 盘点分类
     1. 定期盘点

根据企业实际运营情况，每月、每季度、每半年或每一年对全部商品进行的盘点，可应用数字化、可视化的技术系统，辅助进行盘点，提高盘点效率和准确率。

* + 1. 循环盘点

由店内自行组织完成，主要形式为单品类盘点、重点商品滚动盘点。

根据企业实际运营情况，每日、每周、每月、每半年、每一年对重点商品、分类及通过数据分析驱动的特定盘点场景进行周期性滚动盘点。循环盘点企业应当按照科学性的原则，合理创建及管理的门店循环盘点。有条件的企业可应用数字化、可视化的技术系统，实时进行盘点，提高盘点效率和准确率。

* 1. 定期盘点
     1. 盘点前
        1. 创建盘点计划

企业应实施滚动盘点数据监察。

企业根据实际情况，有计划性的制定出门店年度盘点周期。

门店日常库存流转操作监察（销毁、店用、内部移库、店间转移等。

企业在门店盘点前3-5天，通知门店并在相关系统上为门店创建盘点单。

* + - 1. 商品整理

门店在盘点前应按要求在规定时间范围内完成仓库和销售楼面商品盘点状态的整理工作。

商品整理应遵循从左到右（同一层货架）、从上到下（不同层货架）原则。

商品排列以货架标签为基准，应遵循从左到右往后推原则。

临近盘点期，相关部门应对盘点店内的各项准备工作进程进行检查，如有问题，及时更正。

应关注特殊商品整理（称重商品、无销售价值商品、新进商品等）。

* + - 1. 区域划分

应准备商场商品陈列蓝图，在蓝图上按规定顺序对商品陈列区域进行编号，以达到编号覆盖所有的商品区域的要求，按蓝图给商品陈列区域张贴编号。

应将盘点和非盘点商品事先区分，无需盘点的赠品、物料、用具用品集中存放，并有“不需盘点”的标识。

* + - 1. 账务处理

在盘点前须对所有需库存调整的商品全部处理完毕，调整包括单据处理，如负库存、已收货但未入系统，已退货但未出商场，已出货但未打单，已打单但未出货，在系统内但实物不在商场，联营寄售商品处理等操作。

在门店盘点前一日应避免系统调整操作，避免系统数据的不完整性。

* + - 1. 人员准备

应按盘点计划对盘点人员进行各项盘点知识及准备工作、安全注意事项的培训及统筹工作。

清点、录入及复核应由不同部门的员工担任。

* + - 1. 系统测试

商店应对相关的系统及设备进行测试。盘点开始后，停止系统内商品的收货工作，新进商品放入非盘点区域。

* + - 1. 盘点封库

安排防损员看守已盘点仓库，正常情况下任何人员不应进仓提取商品。

* + - 1. 单品状态核查

应对单品条码系统维护检查，单品的实际信息与系统状态一致；称重商品须有条码或价签。

* + 1. 盘点中
       1. 盘点准备

指定时间，门店或第三方开始组织所有盘点人员开始正式的整理、清点及输入工作。

门店盘点负责人应及时掌握和控制盘点进程和协调相关事务。

针对可能影响盘点进度的突发事件，应有应对措施。

清点结束后，按部门打印差异报告。

盘点过程中，如对盘点工作有异议，需由盘点负责人处理，所有修改须两人签字。

* + - 1. 盘点要求
         1. 见物盘物

盘点人员对仓库和销售区等参加盘点区域，按照规定顺序全部计数，进行“扫荡式”的见物盘物。

* + - * 1. 禁止流动

不应擅自移动和撕扯任何盘点标签，盘点开始后，勿移动任何商品，孤包商品留在原处进行盘点。

* + - * 1. 排除外部干扰

盘点工作人员方可进入数据录入人员工作室。

盘点数据录入后，录入人员不应向店内所有人员透露盘点差异结果。

商品盘点进行差异确认时，门店人员或第三方不应提供已盘库存和系统库存数量及金额。

门店盘点扫描枪统一管理，不可随意外流。

* + - * 1. 盘点创建

企业在门店盘点前3-5天，通知门店并在相关系统上为门店创建盘点单。

企业与第三方盘点公司，门店盘点中商品盘点数据对接文档须统一且规范，不可因门店不同而存在差异。

企业与第三方盘点公司数据对接文档中须包含以下字段“序号”“门店编号”“商品国条码”“盘点数”。

* + - 1. 自盘点关键点
         1. 后仓

应掌握所有商品储放位置及区域。

对整箱进行开箱并取商品扫描实物条码盘点。

盘点完成封箱商品的归位。

货架底掉落商品清理。

已售出待送货商品、出清商品、已出单的退货商品、联营商品等集中存放并标注。

盘点期间注意人员及商品安全。

* + - * 1. 销售区

各区域商品的排面及促销位的整理。

遵循“从上至下、由右到左”呈“S”型的盘点方式，避免漏盘点。

盘点进度及复核工作的安排和完成。

数据修改用红色笔在原数据处标明并写上正确数据并签名。

盘点正确率的考量及比对。

* + - 1. 第三方盘点关键点
         1. 后仓

门店人员应告知第三方盘点公司所有商品储放位置及区域。

门店人员协助第三方盘点人员将商品由高层货架上移至合适盘点的位置或区域，并进行非原箱包装及非整箱商品开箱的工作。

门店人员协助第三方盘点人员将商品由高层货架上移至合适盘点的位置或区域，并进行非原箱包装及非整箱商品开箱的工作。

盘点期间注意人员及商品安全。

盘点完成商品归类及归位。

门店人员不协助任何数量盘点或要求第三方盘点人员录入某商品数量数据。

* + - * 1. 销售区

门店人员依照第三方要求的盘点整理标准对排面，促销区，散装区等各区域进行整理工作。门店人员将盘点数据对接文档给到第三方盘点人员，第三方盘点人员完成盘点后，将填写盘点数的数据对接文档给回至门店盘点人员。

排面及顶端商品应将先行补满，零散商品放置于手提篮中。

不应随意移动已完成盘点的商品。

第三方依照既定盘点进度安排进行盘点。完成盘点区域以框格为单位进行检核。

错误率超出规定，需进行追加监察，若追加检核发现错误时，该盘点人员已盘的所有框格全部列为复查对象或重盘。

当第三方内部稽核人员对其所有的区域完成检核后，门店人员即可依照门店抽盘原则进行抽盘。

* + - 1. 复核工作

明确盘点数量正确比例，复核以区域为单位。

由复核员按比例随机选择复核区域。

* + - 1. 安全工作防范
         1. 人员出入

商场电子监控或录像监控设备的设置，人员出入须进行登记和通过管理者批准。

人身安全

区域安全控制，登高设备及人员安全必须按照规定进行操作，盘点商品的标准存放。

* + - * 1. 商品安全

各出入口应设置防范人员进行检查，各类商品或物品的进出必须有清单同行，商品的摆放严格按要求执行。

冷藏及冷冻商品在打开冷藏柜、冷冻柜开始盘点时，第三盘点人员应在15分钟内完成盘点，门店人员应在第三方盘点人员附近检查商品品质变化，避免商品出现解冻不可售卖及出现食品安全等风险。

第三方人员盘点门店高值商品如高档酒、香烟等商品时，门店人员应在第三方盘点人员附近监察，避免出现商品漏盘、破损、遗失等情况出现。

* + 1. 盘点后
       1. 数据处理

正式结束后，盘点负责人提供差异汇总结果并与门店负责人进行确认，应在盘点结束后一日内对数据及时进行上传及更新，保存相关文件并进行分析汇总。

* + - 1. 差异分析处理

盘点差异的修改、更正，必须确认差异实物存在，并由门店或第三方负责人确认并签字方可修正。

差异确认过程中，对差异产生的原因要进行有效的数据化、系统化的解析和处理。

* + - 1. 纠正预防措施

盘点后与管理层进行回顾。

根据盘点发现问题进行分析，制定改进措施。

盘点负责人负责各项整改措施的落实，并将结果记录在行动计划上。

* + - 1. 营业前恢复工作

盘点结束后对各区域进行销售状态的商品归位及陈列工作，移除盘点所需的单据及标示，恢复卖场及后仓正常销售状态。

* + - 1. 盘后数据分析

企业应进行差异数据分析，包括盘盈分析、盘亏分析，门店/部门损耗额分析，门店/部门损耗率分析，高损耗单品分析，高单价商品损耗分析等；

企业应进行库存损耗原因分析，包括丢货（内盗、外盗）、坏损、库调、往期盘点错误、收银问题、配送差异等；

企业应进行库存准确率分析，包括门店、部门及具体单品的库存准确率

企业应进行库存占用情况分析，包括仓库库存占比，上架率，商品动销。

企业应进行虚库存分析，包括SKU及金额。

企业应进行负库存分析，包括SKU及金额。

企业应破损商品，包括SKU及金额。

企业应无吊牌商品分析，包括SKU及金额。

企业应异常数据分析。

* 1. 循环盘点
     1. 盘点范围

对虚库存、负库存、有库存零销售商品、串卖商品、易盗商品、高单价商品、高损耗商品进行不定期的周期性盘点。

对库存管理场景例如：虚库存、负库存、高库存、高库存成本等场景进行定期或不定期的周期性盘点。

企业根据自身运营管理场景例如：有库存零销售、高值商品、高损耗商品、高损耗品类、拣货时缺货TOP商品、高损耗门店等盘点场景进行定期或不定期的周期性盘点。

* + 1. 盘点时间

根据工作量，安排在周一至周四对异常商品进行抽盘、调整库存。

单品盘点时间安排在早上7至9点进行。库存管理场景循环盘点时间安排在7-9或安排在晚上营业后进行。

电器、烟酒等重点商品的循环盘点安排在晚上营业后进行。企业运营管理场景循环盘点时间安排在晚上营业后进行。

* + 1. 盘点监控方法

制定日常检查/督查计划。

制定系统分类与相关制定库存调整/损耗/日常分析报告。

有条件公司可以根据工作标准与执行要求制定专业系统监控分析模块。

* + 1. 盘点组织

库存调整人员职责，制定盘点计划、确定盘点范围。

商品部门职责，执行盘点，跟进后续库存数据调整；制定盈亏应对措施并实施。

抽盘人员职责，由防损人员、财务、商品部门经理、员工组成。

防损人员职责，负责监督抽盘过程；审核、抽查盘点数据；保证抽盘数据的准确。

门店财务职责，协助门店查找商品盈亏原因；负责盘点后系统库存财务帐的调整。

参考文献

[1] SB/T 10465-2008 连锁经营术语 定义6.3.9，定义6.3.25

[2] SB/T 10521-2009 超市防损经理岗位要求 定义2.1，定义2.2

