

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10392—XXXX
代替 SB/T 10392—2005

酒类商品零售经营管理规范

Management standard for alcohol commodities retail

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中华人民共和国商务部 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 经营技术条件	2
4.1 经营资质	2
4.2 经营场地	2
4.3 经营设备	2
5 经营管理技术要求	3
5.1 采购管理	3
5.2 销售管理	3
5.3 从业人员管理	4
6 广告宣传	4
7 证实方法	5
7.1 基本要求	5
7.2 文件和现场审查	5
7.3 神秘顾客	5
7.4 消费者满意度调查	5
参考文献	6

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 10392—2005《酒类商品零售经营管理规范》，与SB/T 10392—2005相比，除编辑性修改外主要技术变化如下：

- a) 增加了“规范性引用文件”中引用标准（见第2章）；
- b) 增加了“术语与定义”中商品（见3.1）、酒类商品（见3.2）、饮料酒（见3.3）、电子商务（见3.4）、酒类商品电子商务经营者（见3.5）、配送（见3.7）、酒类商品配送服务商（见3.8）定义；
- c) 增加了“经营技术条件”中经营资质（见4.1.2）、经营场地（见4.2.2.2、4.2.3.4）、经营设备（见4.3.3）中有关要求；
- d) 增加了“经营管理技术要求”中采购管理（见5.1.3.3）、销售管理（见5.2.1、5.2.1.4、5.2.2、5.2.2.1、5.2.2.2、5.2.2.3、5.2.3、5.2.4、5.2.4.1、5.2.4.2、5.2.4.3）、从业人员管理（见5.3.3、5.3.4）中有关要求；
- e) 增加了“广告宣传”（见第6章）；
- f) 增加了“证实方法”（见第7章）；
- g) 删除了“规范性引用文件”中部分引用标准（见2005版第2章）；
- h) 删除了“经营条件”中经营资质部分内容（见2005版4.1.1）、“专业人员”内容（见2005版4.4），相关内容并入到5.3.2；
- i) 删除了“销售管理”中部分内容，相关内容并入到5.2.3、5.2.4.1中（见2005版5.2.2、5.2.5）；
- j) 删除了“广告管理”，相关内容并入到第6章（见2005版5.4）；
- k) 更改了“范围”中适用范围（见第1章）；
- l) 更改了“规范性引用文件”中的引导语（见第2章）；
- m) 更改了“经营技术条件”中经营资质（见4.1.1，2005版4.1.2）、经营场地（见4.2，2005版4.2；见4.2.1，2005版4.2.1；见4.2.2，2005版4.2.2；见4.2.2.1，2005版4.2.2.1、4.2.2.2、4.2.2.3；见4.2.3.1，2005版4.2.3.1；见4.2.3.3，2005版4.2.3.3）、经营设备（见4.3，2005版4.3；见4.3.2，2005版4.3.2）中有关要求；
- n) 更改了“经营管理要求”中采购管理（见5.1.1，2005版5.1.1.1、5.1.1.2；见5.1.2，2005版5.1.2；见5.1.3.2，2005版5.1.3.2）、销售管理（见5.2.1.1，2005版5.2.1；见5.2.1.2，2005版5.2.3；见5.2.1.3，2005版5.2.4）、从业人员管理（见5.3，2005版5.3、5.3.1，2005版5.3.1、5.3.2，2005版4.4、5.3.2）中有关要求。

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。

本文件由商务部市场运行和消费促进司归口。

本文件由中国酒业协会负责技术内容的解释。

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：

——2005年首次发布为SB/T 10392—2005；

——本次为第一次修订。

酒类商品零售经营管理规范

1 范围

本文件规定了酒类商品零售经营者从事酒类商品零售交易活动应具备的经营技术条件与应实行的经营管理技术要求。

本文件适用于酒类商品的零售经营活动。食用酒精以及其他含有酒精成分的饮用品等酒类商品的零售经营活动可参考使用。

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 7718 食品安全国家标准 预包装食品标签通则
GB/T 17110 商店购物环境与营销设施的要求
GB/T 17204 饮料酒术语和分类
SB/T 10808 便利店运营规范
SB/T 11084 便利店分类

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

商品 commodities

满足消费者食用、家庭使用等生存需要，以及生活娱乐和提高生活品质需要所消费和收藏的劳动产品。

[来源：SB/T 11206—2017，3.2]

3.2

酒类商品 alcohol commodities

作为商品（3.1）流通的酒精度（乙醇含量）达到一定比例的饮料。

[来源：SB/T 11206—2017，附录A，有修改]

3.3

饮料酒 alcoholic beverages

酒精度在0.5% vol以上的酒精饮料。

注1：包括各种发酵酒、蒸馏酒、配制酒。

注2：包括无醇啤酒和无醇葡萄酒。

[来源：GB/T 17204—2021，3.1]

3.4

电子商务 e-commerce

通过互联网等信息网络销售产品或者提供服务的经营活动。

[来源：SB/T 11240—2023，3.2]

3.5

酒类商品电子商务经营者 alcohol e-commerce operator

指通过互联网等信息网络从事销售酒类商品或者提供服务的经营活动的自然人、法人和非法人组织，包括电子商务平台经营者、平台内经营者以及通过自建网站、其他网络服务销售酒类商品（3.2）或者提供服务的电子商务（3.4）经营者。

3.6

酒类商品零售 alcohol commodities retail

以直接向最终消费者销售酒类商品的交易活动方式。

3.7**配送 delivery**

根据客户要求,对物品进行分类、拣选、集货、包装、组配等作业,并按时送达指定地点的物流活动。

[来源:GB/T 18354—2021, 3.3]

3.8**酒类商品配送服务商 alcohol commodities delivery service provider**

提供酒类商品配送服务的组织或个人,包括自有配送团队、第三方物流企业及相关从业人员。

4 经营技术条件**4.1 经营资质**

4.1.1 应依法取得营业执照及酒类商品经营所需的相关法定资质证明。

4.1.2 酒类商品电子商务经营者,还需取得互联网信息服务经营许可证等相关资质,并遵守电子商务相关法律法规。

4.2 经营场地

酒类商品零售经营者应有相对固定的、与经营规模或经营技术条件相适应的经营场地,持有房屋产权证或经营场地租赁合同。经营场地应符合国家规定的食品安全管理、消防和建筑设计防火要求。

4.2.1 选址

线下门店应符合本地区商业网点规划要求和酒类商品特性要求,营业面积200 m²以内应符合SB/T 11084的选址要求。

4.2.2 交易场景

4.2.2.1 线下门店销售场所应与仓储设施分开,场所应明亮、整洁,符合商品零售所需的照明、空气调节、空间通透的条件,具有商品展示、交易的功能,主通道和货架间应符合GB/T 17110规定的要求。

4.2.2.2 线上门店应建立或选择符合国家规定的网络交易平台,线上门店的页面布局应清晰合理,关键信息应显著标识。线上线下一体化门店品牌形象应保持一致,实现协同运营。

4.2.3 仓储设施

4.2.3.1 应有安全和相对固定的仓储设施,用于临时货物存储。

4.2.3.2 应远离高污染和高辐射地区,远离热源或采取必要措施使其不受热源的影响。

4.2.3.3 应设于建筑物内,地面平整,干燥、通风、无异味,能够满足所经营酒类商品的温度、湿度等要求,宜配备智能恒温设施。

4.2.3.4 酒类商品电子商务经营者,仓储设施应符合电子商务物流要求,鼓励前置仓形式,确保商品存储和配送的安全与时效。

4.3 经营设备

酒类商品零售经营者应配备满足商品陈列、资金结算要求的设备,保障设备持续稳定运行,并鼓励应用智能化技术加强供应链管理、提升运营效率与客户体验。

4.3.1 商品陈列设备

应有独立、稳固的商品陈列货架,有良好的照明条件,能全面、安全地展示商品。

4.3.2 资金结算设备

应具备国家有关规定要求的资金结算设备，宜配备第三方支付平台（如微信支付、支付宝）、扫码枪、刷脸支付设备等资金结算设备。

4.3.3 电子商务零售设备

酒类商品电子商务经营者，应建立符合国家规定的网络交易平台，确保平台功能完善、操作便捷，并具备商品信息展示、在线交易、订单管理等功能，应具备符合国家规定的电子支付系统和网络安全设备，确保交易安全和消费者隐私保护。

5 经营管理技术要求

5.1 采购管理

酒类商品零售经营者应保证所选择的供应商具备合法的经营主体资质条件，采购的商品符合国家产品质量标准要求，采购过程信息记录完整、真实。

5.1.1 供应商的选择：

- a) 酒类商品零售经营者应保证所选择的酒类商品供应商具备合法的主体资质条件，认真审核其营业执照、食品生产许可证或食品经营许可证、产品质量检验合格证明和国家规定的其他证明等；
- b) 从事进口酒直接采购的经营者需持有相关主管部门核发的进出口企业资格证书。若企业未取得该资质，则应委托具备资格的外贸代理企业进行采购；
- c) 宜对供应商的潜在风险进行评估，包括交付能力、技术能力、合规性等，对在政府指定的企业信用档案管理系统中被列入信用黑名单的企业，不应作为供应商。

5.1.2 采购商品的质量控制

酒类商品零售经营者应执行GB 7718相关条文，对采购的酒类商品的品种、规格、数量、标识、产地、批号、出厂检验证明等进行审核，批号不得遮盖、销毁，执行GB/T 17204等相关规定，并建立对酒类商品质量进行初步鉴别的控制流程。

5.1.3 采购过程信息记录的管理

5.1.3.1 酒类商品零售经营者应建立采购过程信息管理台账，保证采购过程信息的真实性、完整性和可追溯性，并完整保存三年。

5.1.3.2 采购过程，应如实记录下列信息：

- a) 供应商基本信息（如供应商姓名、地址、联系方式、营业执照、食品生产经营许可证等相关资质证明材料）；
- b) 采购商品基本信息（如商品名称、规格、数量、生产日期或者生产批号、保质期、销售日期等）；
- c) 商品质量信息（如酒类商品质量证明、产品检验检疫证书、第三方认证证书，进口商品入境检验后的相关证书或证明文件等）；
- d) “索证索票”状况信息（如供货商资质证明、发票、收据、供货清单等）；
- e) 采购商品入库信息。

5.1.3.3 酒类商品电子商务经营者还应记录物流配送信息（如配送方式、配送时间、物流公司等）。

5.2 销售管理

5.2.1 商品质量管理

5.2.1.1 酒类商品零售经营者应向消费者提供质量合格的商品，不应销售假冒伪劣商品，并有明确的流程控制加以保证。

5.2.1.2 酒类商品零售经营者应向消费者提供销售小票或发票，避免不开票、低开票行为。

5.2.1.3 所售酒类商品应明码标价，避免不正当竞争。

5.2.1.4 鼓励酒类商品零售经营者运用区块链、大数据等新技术建立酒类商品电子溯源体系，溯源的材料包括但不限于以下内容：

- a) 酒类商品质量证明；海关报关文件；
- b) 产品检验检疫证书；
- c) 第三方认证证书；
- d) 其他用于记录该批次酒类商品的来源、去向、品名、数量等信息的流通单据。

5.2.2 销售信息管理

5.2.2.1 销售过程中，宜如实记录下列信息：

- a) 销售商品基本信息（如商品名称、规格、数量、价格、销售日期等）；
- b) 配送记录。

5.2.2.2 酒类商品电子商务经营者，应在商品页面清晰展示商品信息（如名称、规格、价格、产地、生产日期、保质期等），并确保售卖产品信息真实、准确。

5.2.2.3 鼓励酒类商品零售经营者采用物联网、云计算、人工智能、大数据等信息技术手段，以及自助结账机、电子价签等设备，对门店经营逐步实施数字化管理，提升管理效率。

5.2.3 客户管理：

- a) 酒类商品零售经营者不应向未成年人销售酒类商品，在店内显著位置张贴“禁止向未成年人出售酒类商品”标识，对疑似未成年人的顾客要求出示身份证件。线上店铺需在酒类商品页面明确标注“仅限成年人购买”，宜采用实名认证方式进行购买；
- b) 酒类商品零售经营过程中应通过设置公开咨询、投诉电话等形式建立顾客反馈机制，顾客投诉应有专人负责。线上交易完成后，宜请顾客对交易体验作出评价；
- c) 酒类商品经营过程中应注意保护消费者身份信息，消费者信息使用须获得消费者授权，不得泄露或滥用；
- d) 鼓励酒类商品零售经营者建立健全服务评价体系，提升经营水平，促进诚信服务。

5.2.4 仓储与配送管理

5.2.4.1 酒类商品零售经营者应设置临时仓储设施，并确保仓储设施符合国家相关标准，满足基本酒类商品的存储条件（如温度、湿度、通风等），不与有毒、有害、污染物（源）、腐蚀性物品等混放。

5.2.4.2 酒类商品零售经营者（包括酒类商品电子商务经营者）开展配送服务，应按照 SB/T 10808 的要求，确保配送服务商配送过程符合国家相关法律法规，应采取必要的防护措施，防止配送过程中商品破损、变质或丢失。配送过程应具有跟踪服务功能，确保消费者能够实时查询配送状态。

5.2.4.3 对涉及人员年龄存疑等情况时，配送服务商应进行收货人年龄核验。

5.3 从业人员管理

5.3.1 直接接触酒类商品的人员应按照国家相关规定定期进行健康检查，取得健康证。

5.3.2 酒类商品零售企业应配备经过专业培训，具备酒类知识及销售技能，并熟悉国家相关法规与行业标准，按国家或行业规定取得岗位资格证书的人员。

5.3.3 酒类商品电子商务经营者除按照 5.3.1、5.3.2 配备相关从业人员外，还应配备具有电子商务知识和技能，确保网络交易的顺利进行和客户服务质量的专业人员。

5.3.4 鼓励酒类商品零售经营者配备品酒师或侍酒师，提供选酒服务，以及现场或远程酒膳服务，包括指导酒食搭配、酒食美学组合、评价酒食营养、传播酒膳文化等内容。

6 广告宣传

6.1 酒类商品的宣传广告应符合《中华人民共和国广告法》关于商业广告的相关管理规定，确保商品宣传内容真实、合法，不得进行虚假宣传或误导消费者，不违背公序良俗。

6.2 宜树立负责任的社会形象，倡导健康饮酒、理性饮酒。

6.3 酒类商品零售经营者、酒类商品电子商务经营者应在显著位置对未成年人、孕妇等标识相关警示语。

7 证实方法

7.1 基本要求

酒类商品零售经营各相关方宜建立相应的经营管理评价机制，根据本文件相关要求采取适当的管理和技术措施收集有关信息，采用包括但不限于文件和现场审查、神秘顾客、消费者满意度调查等方法，并通过自我评价或引入第三方评价等方式开展经营管理评价、分析评价结果、持续改进管理并不断提升经营水平。

7.2 文件和现场审查

本文件第4章、第5章、第6章中相关章节的经营技术条件、经营管理技术要求和广告宣传等宜采用文件审查法和现场审核进行审核，确保文件的真实性和完整性，以及能力、相关记录、软硬件配备等与本文件要求的一致性和真实性；需要时也可选择其他适宜的测评方法。

7.3 神秘顾客

本文件第5章（5.2）、第6章中相关销售管理、广告宣传等宜采用神秘顾客法进行实际体验，确定各相关方对于销售管理、广告宣传要求与实际操作行为之间的一致性和真实性；需要时也可选择其他适宜的测评方法。

7.4 消费者满意度调查

本文件第5章宜采用问卷调查法从消费者层面进行满意度问卷调查，确定消费者满意度等是否符合相关要求；需要时也可以选择其他适宜的测评方法。

参 考 文 献

- [1] GB 2757—2012 食品安全国家标准 蒸馏酒及其配制酒
 - [2] GB 2758—2012 食品安全国家标准 发酵酒及其配制酒
 - [3] GB/T 10346—2023 白酒检验规则和标志、包装、运输、贮存
 - [4] GB/T 18354—2021 物流术语
 - [5] GB/T 27922—2011 商品售后服务评价体系
 - [6] GB/T 27925—2011 商业企业品牌评价与企业文化建设指南
 - [7] GB/T 38652—2020 电子商务业务术语
 - [8] SB/T 10467—2008 零售商供应商公平交易行为规范
 - [9] SB/T 11000—2013 酒类行业流通服务规范
 - [10] SB/T 11196—2017 进口葡萄酒经营服务规范
 - [11] SB/T 11206—2017 流通业商品分类与代码编制要求
 - [12] SB/T 11240—2023 直播电子商务平台管理与服务规范
 - [13] T/CBJ 1103—2022 酒类电子商务平台销售及配送规范
 - [14] T/CBJ 1301—2019 中国酒类企业社会责任指南
-