

成功的商场管理，必须制定一套健全的商场管理制度

新 编

现代商场

规范化管理制度

精选

文 博 / 主编

现代商场规范管理的模本
现代商场人员培训的读本

XINBAIN XIANDAI SHANGCHANG
GUIFANHUA GUANLIZHIDU JINGXUAN

中国商业出版社 中国第一商业出版社

新编

现代商场

规范化管理制度

精选

（一）（二）（三）

现代商场规范化管理制度
精选

XINHUA XIANDAI SHANGCHANG
中国商业出版社

成功的商场管理，必须制定一套健全的商场管理制度

新 编
现代商场
规范化管理制度

精选

文 博 / 主编

现代商场规范管理的模本
现代商场人员培训的读本

XINBIAN XIANDAI SHANGCHANG
GUIFANHUA GUANLIZHIDU JINGXUAN

 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书结合现代商场的特点,对商场行政办公、人事管理、财务管理、安全保卫、总务后勤、商品采购、储运、进货、入库票流、变价管理、盘点票流、商品促销等都作了全面系统的介绍,各项规章制度力求达到标准化、规范化、科学化。内容充实,具有极强的操作性和实用性,实为商场管理人员的必备读本。

图书在版编目(CIP)数据

新编现代商场规范化管理制度精选/文博主编. —北京:

中国纺织出版社, 2009.1

ISBN 978 - 7 - 5064 - 5270 - 0

I. 新… II. 文… III. 商业管理—规章制度 IV. F715 - 65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 124064 号

策划编辑: 李秀英 责任编辑: 高振亚 责任印制: 陈 涛

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京东直门南大街 6 号 邮政编码: 100027

邮购电话: 010 - 64168110 传真: 010 - 64168231

http: //www. c - textilep. com

E - mail: faxing@ c - textilep. com

北京通天印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2009 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

开本: 710 × 1000 1/16 印张: 20

字数: 323 千字 定价: 39.80 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社市场营销部调换

目 录

上编 商场行政后勤管理制度

第一章 商场行政办公室管理制度	2
一、行政办公室规范管理制度	2
二、行政办公纪律管理规定	3
三、办公室主任职责规定	4
四、经理秘书工作条例	6
五、秘书事务处理规定	10
六、商场招商管理制度	12
七、总办文员管理制度	15
八、办公室员工岗位职责规定	16
九、员工保密纪律规定	17
十、印章管理制度	18
十一、印章处理制度	20
十二、凭证管理规定	21
十三、公章使用办法	21
十四、印信使用管理规定	22
十五、介绍信管理规定	23
十六、办公室布置规定	23
十七、会议规程	24
十八、会议管理制度	26
十九、会议管理规定	28
二十、会议管理要点	29
二十一、会议布置管理规定	30
二十二、会议事务处理规定	30
二十三、每周例会制度	32
二十四、会议室、接待室使用管理制度	33

第二章 商场人事管理制度	34
一、人事档案保管制度	34
二、人事档案利用制度	36
三、员工守则	37
四、员工服务细则	39
五、员工考勤管理规定	40
六、员工打卡管理规定	41
七、员工考勤工作注意事项	42
八、员工上下班遵守细则	44
九、员工轮休办法	45
十、商场生产基地员工加班细则	46
十一、员工定期轮调办法	48
十二、值日值夜及餐费给付办法	49
十三、职员出差制度	49
十四、临时人员管理办法	50
十五、差旅费支付制度	51
十六、差旅费、工作餐等费用开支标准的规定	52
十七、员工奖励办法	54
十八、员工惩罚区分	56
十九、员工聘用规定	57
二十、聘约人员管理办法	58
二十一、劳动合同	59
二十二、任职同意书	63
二十三、兼职员工工作契约书	63
二十四、训练中心管理办法	64
二十五、员工培训制度	65
二十六、员工训练方法	66
第三章 商场财务管理制度	72
一、资金管理规定	72
二、资金预算制度	73
三、现金管理制度	75
四、现金的控制制度	77
五、资产管理要领	79

六、零用金管理细则	80
七、现金收支管理办法	81
八、固定资产管理制度	83
九、不动产管理规定	85
十、支票管理制度	87
十一、发票管理制度	89
十二、内部稽核制度	91
十三、经济合同管理规定	96
十四、投资项目档案管理规定	99
十五、财产溢余、损失的管理制度	102
十六、商场财物盘点制度	103
十七、借款和各项费用开支标准及审批程序	106
十八、费用开支标准	108
十九、财务分析撰写规定	111
二十、会计核算基础工作规定	113
二十一、会计档案管理制度	115
二十二、管理部与各部门有关明细账分记办法细则	117
二十三、各部门月绩分析细则	117
二十四、表报管理办法	119
二十五、呆账管理办法	121
二十六、账单的移交及对账制度	123
二十七、应收票据、应收账款处理准则	123
二十八、问题账款管理办法	125
二十九、商场账款管理办法	127
三十、商场收银作业管理规程	129
三十一、收取票据须知	137
三十二、退票的处理制度	138
三十三、问题客户的处理制度	138

第四章 商场安全保卫管理制度	139
一、安全保卫管理制度	139
二、安全保卫防范工作规定	140
三、安全生产管理制度	140
四、安全检查制度	145
五、安全考核与奖惩制度	145

六、商场要害部位管理	146
七、商场易燃、易爆物品管理	147
八、商场重点部位管理	147
九、商场安全防火实务	148
十、警卫勤务规范细则	149
十一、保安员值班制度	153
十二、特别保安工作	153
十三、外来人员管理制度	154
十四、防盗工作日常管理规定	155
十五、启封场制度	155
十六、电视监控系统的管理规定	156
 第五章 商场总务后勤管理制度	158
一、政策法规管理事项	158
二、办公用品管理规定	159
三、办公消耗品管理规定	161
四、商场办公物品管理制度	162
五、商场办公用品发放规定	162
六、文具用品管理制度	163
七、网络使用管理规定	164
八、复印机使用规定	165
九、长途电话管理办法	166
十、备品供应与保管规则	166
十一、工作服管理制度	168
十二、商场设备管理制度	169
十三、商场能源管理制度	173
十四、能源设备安全管理制度	174
十五、维修管理规程	175
十六、修建工程管理制度	176
十七、商场卫生管理制度	178
十八、商场卫生管理准则	178
十九、卫生工作六不准	179
二十、洁净部经理岗位职责	180
二十一、公共区域清洁工作标准	180
二十二、盆景保管规定	181

二十三、卫生间清洁工作规定	182
二十四、更衣室清洁工作规定	182
二十五、自行车库管理规定	182
二十六、废旧包装物品回收管理规定	183
二十七、上班清洁自查表	183
二十八、清洁工作安排表	184
二十九、卫生区域责任表	185

下编 商场综合业务管理制度

第六章 商场商品、采购管理制度	188
一、商品保管的基本要求	188
二、商品在库保管制度	189
三、商品价格管理制度	190
四、商品陈列管理办法	192
五、商品查询制度	193
六、商品索赔制度	194
七、商品批发业务管理制度	195
八、商品退换管理制度	196
九、商品返厂管理制度	197
十、商品特卖业务管理制度	197
十一、化工危险品的保管	198
十二、商场采购部门的职能	200
十三、商场采购员管理制度	200
十四、商品采购合同的管理规定	201
 第七章 商品储运管理制度	 204
一、商品发运制度	204
二、商品接收制度	205
三、商品运输管理制度	206
四、汽车运输管理制度	208
五、储运机动车辆管理制度	209
六、班车管理制度	213
七、储运油料管理制度	213

八、贵重及危险品运输管理规定	214
九、商品入库管理制度	215
十、存货管理制度	218
十一、仓库温湿度管理规定	223
十二、对储存商品霉变腐烂的防治方法	226
十三、对储存金属商品锈蚀的防治方法	230
十四、仓库安全管理制度	231
十五、仓库的消防安全规定	231
十六、商品出库管理规定	235
十七、商品出库业务程序	235
十八、四好仓库标准	236
十九、四好仓库评比办法	237

第八章 商场进货、入库票流物流规程	239
一、商品验收管理标准	239
二、进货检验程序	239
三、进货管理的注意事项	240
四、检验状态的控制程序	241
五、测量、计量器具的管理规定	241
六、验收入库流转制度	242
七、商品验收单	244
八、商品检验报告表	245
九、商品验收日报表	246
十、检验作业日报表	246
十一、进货作业流程	247
十二、进货作业流转规程	247
十三、经销商品入库票流物流规程	249
十四、代销商品结算规程	250
十五、商品调拨单的流转规程	251
十六、经（代）销商品出库票流物流规程	251
十七、商品入库出库票流物流传递时间要求	252
十八、商品销售票流物流规程	252
十九、商品退库、返厂票流物流规程	254
二十、商品查询票流、物流规程	255
二十一、领货单	256

二十二、限额领货单	257
二十三、领货、退货单	258
二十四、商品领出日报表	258
二十五、订单统计表	259
二十六、发货通知单	260
二十七、发货明细表	260
二十八、发货日报表	261
二十九、发货月报表	261
三十、发货月报汇总表	262
三十一、货品欠发清单	262
三十二、货品收发登记卡	263
 第九章 商品变价、盘点票流物流规程	264
一、商品变价规定	264
二、商品变价票流物流规程	264
三、商品削价处理票流物流规程	265
四、商品盘点制度	265
五、商品盘点票流物流规程	266
六、商品缺货日报表	267
七、商品收益报告表	268
八、各类商品统计报告表	269
九、商品管理月报表	269
十、盘点作业程序	270
十一、初点作业操作规范	273
十二、复点作业操作规范	274
十三、抽点作业操作规范	274
十四、物品、原材料盘查制度	274
十五、盘点表	275
十六、盘点卡	275
十七、盘点盈亏汇总表	276
 第十章 特殊商品管理、处理制度	277
一、出售正常商品管理制度	277
二、出售非正常商品管理制度	278

三、生鲜蔬果处理作业规定	278
四、生鲜肉品处理作业规定	279
五、商场食品、日用品处理作业规定	280
六、生鲜海产品处理作业规定	280
七、奶制品、烘焙制品处理作业规定	280
八、商场包装物品、票据管理规定	281
 第十一章 商品营销、促销管理制度	282
一、销售市场管理制度	282
二、商场销售预算制度	284
三、商场所属企业营销运作规范	288
四、优惠券促销办法	294
五、样品赠送办法	299
六、免费赠品促销办法	301
七、价格折扣促销办法	304
八、现场演示促销办法	304
九、竞赛和抽奖促销管理办法	305

上 编

**商场行政后勤
管理制度**

第一章 商场行政办公室管理制度

一、行政办公室规范管理制度

第一条 为使办公室管理及商场文化建设提升到一个新层次,制定如下规定。

第二条 办公仪表规范:

- 1.每周一至周四:男士着深色套装(马甲)、衬衣、皮鞋,必佩领带。
- 2.每周一至周四:女士着深色套裙(或裤)、马甲、衬衣、皮鞋。
- 3.周五:随意着休闲上装及长裤,女士可着裙装(有外事活动除外)。
- 4.头发梳理整齐,服饰熨烫挺括,领带正挺,皮鞋亮净。

第三条 办公室规范:

- 1.卡座屏风:保持整齐。
- 2.公用物品:如公用办公桌、饮水机等,按规定位置放置,不得随意移动。
- 3.报刊:必须上报架,或阅完后放入办公桌内。
- 4.外衣及手袋:置挂于衣帽间或柜子内,严禁随意放在办公桌椅及拖柜上。

第四条 卡座区规范:

- 1.办公桌:桌面除电脑、口杯、电话、文具外,不允许放其他物品。
- 2.辅桌:放文件盒、少量工具书。
- 3.座椅:靠背、坐椅一律不能放任何物品,人离开时椅子调正。
- 4.电脑:主机上方有显示器,电脑置写字台左前角。
- 5.卡座屏风:内外侧不允许张贴任何东西。
- 6.垃圾篓:内罩塑料袋,置写字台下右前角。

第五条 语言规范:

- 1.交往语言:您好,早晨好,请问,请您,劳驾您,请关照,谢谢,周末愉快,再见。
- 2.电话语言:您好,请问,谢谢,再见。
- 3.接待语言:您好,请稍候,我通报一下,请坐,对不起,请登记,我即去联系,打扰您一下,好的,行(切勿说“不”)。

第六条 行为规范:

- 1.坚守工作岗位,不随意串岗。

2. 上班时间不准看报纸、玩游戏或做与工作无关的事情。
 3. 保持办公桌上整洁,注意办公室内安静。
 4. 上班时间,不准在办公室化妆。
 5. 接待来访或业务洽谈,须到接待室或会议室进行,私客不得在卡座区停留。
 6. 使用接待室或会议室,要事先到办公室登记,一般内部事务不得随意使用接待室。
 7. 不要因私事打公司长途电话。凡因私事打电话者,发现一次,罚款 $\times \times$ 元。
 8. 不要在公司电脑上发私人邮件或上网聊天。违反者,发现一次,罚款 $\times \times$ 元。
 9. 不要随意使用其他部门的电脑;未经总经理批准,私客不准使用公司电脑。
 10. 所有电子邮件的发出,须经部门经理批准,以公司名义发出的邮件须经总经理批准。
 11. 未经总经理批准和部门经理授意,不要索取、打印、复印其他部门的资料。
 12. 吸烟须到吸烟室,否则罚款 $\times \times$ 元。
 13. 无工作需要,不要擅自进入计算机房、客房服务中心、档案室、打字室、财务部、会议室、接待室。
 14. 严格遵守考勤制度,迟到、早退每分钟扣工资 $\times$ 元。
 15. 不论任何原因,不得代人刷卡。
 16. 请病假须凭医生开具的病假条,否则一律视同为事假。
 17. 凡出远勤达一天以上者,应先填报经领导批准的出差证明单。
 18. 因故临时外出,必须请示部门经理,各部门全体外出,必须与总经理办公室打招呼。
 19. 不要将公司的烟缸、茶杯、文具等一切公物,带回家私用。
- 本规范从 $\times \times \times \times$ 年 $\times$ 月 $\times$ 日开始执行,望全体员工自觉遵守。总经理办公室即日起将实施监督与检查。

二、行政办公纪律管理规定

1. 员工上班时必须佩戴胸卡。
2. 上班时穿西装或职业装,不能穿超短裙与无袖上衣及休闲装,不要在办公室内化妆。
3. 坚守工作岗位,不要随意串岗。
4. 上班时间不要看报纸、玩电脑游戏、打瞌睡或做与工作无关的事情。
5. 保持办公桌上整洁,注意办公室内安静。
6. 接待来访或业务洽谈应在会议室进行。
7. 不要因私事长时间占用电话。

8. 不要因私事拨打公司长途电话。
9. 不要在公司电脑上发送私人邮件或上网聊天。
10. 不经批准不得随意上网。
11. 未经允许,不要使用其他部门的电脑。
12. 所有电子邮件的发出,必须经部门经理批准,以公司名义发出的邮件须经总经理批准。
13. 未经总经理批准和部门经理授意,不要索取、打印、复印其他部门的资料。
14. 吸烟须到卫生间,否则将被罚款。
15. 在业务宴请中,勿饮酒过量。
16. 无工作需要不要进入经理办公室、计算机房、客户服务中心、档案室、打字室、财务部,以及会议室、接待室。
17. 不要迟到早退,否则每分钟扣发工资 $\times$ 元。
18. 请假须经部门经理、分管副总或经理书面批准,并到办公室备案;假条未在办公室即时备案,公司以旷工论处,扣减工资。
19. 不论任何原因,不得代他人刷卡,违规者将被公司开除。
20. 因工作原因未及时打卡者,须及时找部门经理签字后于次日报办公室补签,否则会按旷工处理。
21. 加班必须预先由部门经理批准后再向办公室申报,凡加班后申报的,办公室将不予认可。
22. 在月末统计考勤时,办公室不对任何空白考勤予以补签;如因故未打卡,须到办公室办理。
23. 请病假须凭据医生开具的病假条,否则一律视同为事假。
24. 因当日外勤不能回公司打卡的员工,其部门经理须在当日8时30分以前写出名单,由办公室经办人代为打卡。
25. 凡出远勤达一天以上者,须先填报经领导批准的出差证明单。
26. 因故临时外出,必须请示部门经理;各部门全体外出,必须与总经理办公室打招呼。
27. 不得将公司烟缸、茶杯、文具和其他公物带回家私用。

三、办公室主任职责规定

第一章 职务规定

第一条 负责督促、检查行政部门对上级的指示、总经理办公室决议及总经理决定的贯彻执行。

第二条 定期组织收集、分析、综合公司有关生产、行政等方面的情况,主动做好典型经验的调查总结,及时向总经理汇报、请示工作,并定期向上级书面汇报。

第三条 根据总经理指示,负责组织由总经理主持的工作会议,安排并做好会务工作。

第四条 负责起草总经理授意的综合性工作计划、总结和工作报告。

第五条 组织起草总经理办公室文件(负责审核各职能部门以总经理办公室名义起草的文件),组织并做好公司文件的编号、打印、发放以及行政文件的立卷、归档、保管工作。

第六条 组织做好总经理办公室印鉴和介绍信的使用保管、函电收发和报刊收订分发工作,并及时编写公司的大事记。

第七条 协调、安排涉及多部门主管参加的各种会议。

第八条 组织并做好来客接待和公车的管理工作。

第九条 指导并做好电话话务与机线维修工作。

第十条 根据总经理提出的方针、目标、要求,及时编制本室的方针目标,并组织贯彻落实。

第十一条 负责公司办公用房的分配调整及办公用品、用具标准的制订和管理,并对办公用品、用具标准化及各部门文明办公进行检查督促。

第十二条 负责完成总经理临时交给的各项任务。

第二章 职权规定

第十三条 有权向公司各部门索取必要的资料 and 情况。

第十四条 有权检查督促对总经理指示的贯彻执行情况。

第十五条 有权催促各部门按要求完成公司下达的工作任务。

第十六条 有权催促各部门及时做好文件与资料的立卷、归档工作。

第十七条 有权按总经理的指示,协调各部门之间的工作关系。

第十八条 有权安排、调度公车的使用。

第十九条 有权对各部门以总经理办公室名义起草的文件审核和校正。

第二十条 有权对不符合规定,或质量不高、效果不大的文件、资料,拒绝打印发放。

第二十一条 有权对要求各部门主管参加的会议进行综合平衡或精简压缩。

第二十二条 有权根据总经理的指示,对办公用房进行分配和调整,并对办公用品、用具标准化进行检查、督促。