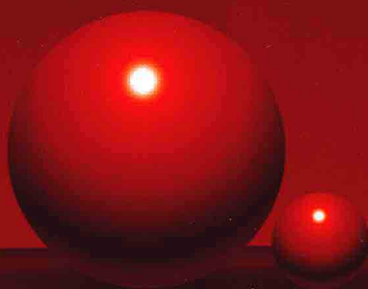
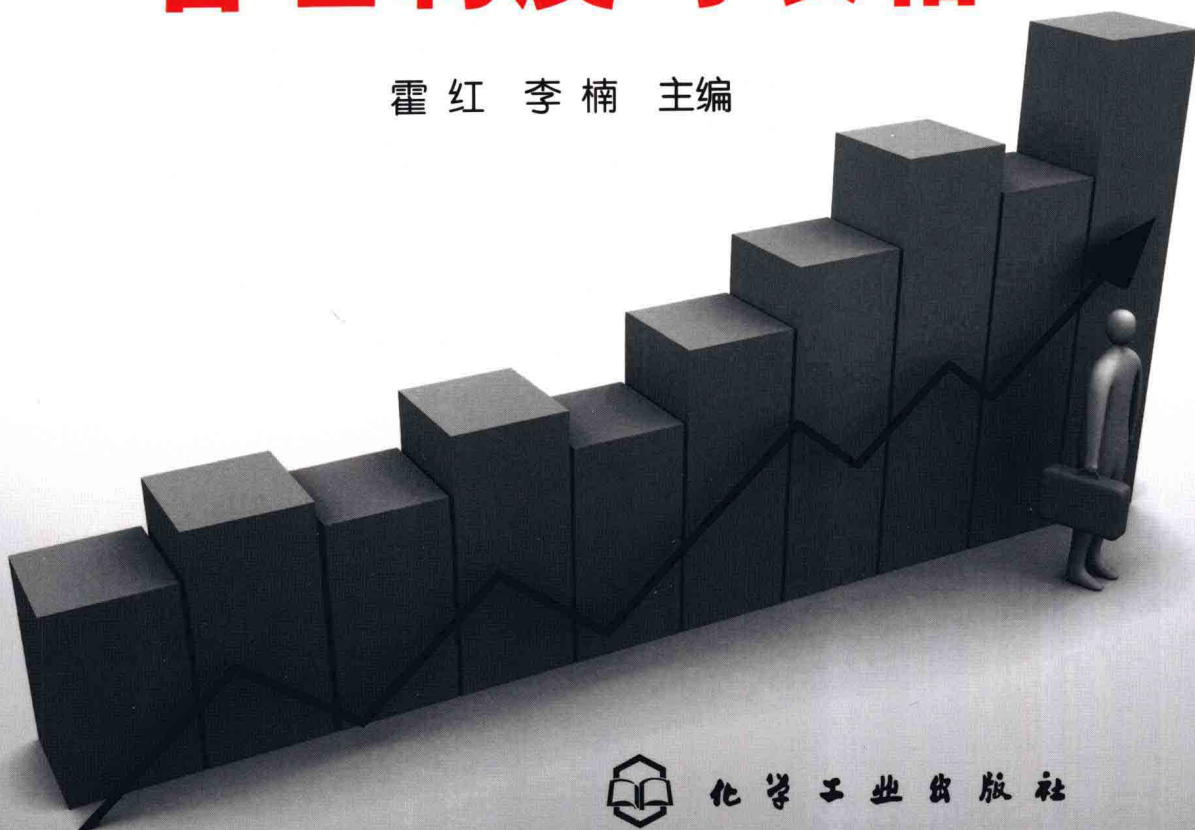


商场超市
物流与管理
系列读本



商场超市 管理制度与表格

霍红 李楠 主编



化学工业出版社



商场超市

管理制度与表格

张立 李强 主编

中国物资出版社

商场超市
物流与管理
系列读本

商场超市 管理制度与表格

霍红 李楠 主编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书是《商场超市物流与管理系列读本》的一个分册。

收录了商场超市管理中的各种制度与规定范本,以及 140 余个相关表格,分为商场超市行政管理制度与表格、商场超市经营管理制度与表格、商场超市后勤保障管理制度与表格,全面介绍了包括行政办公管理,人力资源管理,财务管理,商品的采购、验收、库存、陈列、盘点、销售,以及商场超市顾客服务管理、安全保卫管理、环境卫生管理及总务后勤管理等内容,并附相关表格示例。为商场超市等商业企业制定科学健全的管理制度,帮助商业企业塑造完善、完美的服务形象提供参考,使用方便,实用性强。

本书可作为大型综合性商场超市等相关零售企业进行经营管理培训的参考教材,也可作为工商管理、市场营销、企业管理和经济类师生的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

商场超市管理制度与表格/霍红,李楠主编. —北京:化学工业出版社,2008.5
(商场超市物流与管理系列读本)
ISBN 978-7-122-02744-3

I. 商… II. ①霍…②李… III. ①商店-规章制度-技术培训-教材②超级市场-规章制度-技术培训-教材 IV. F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 059339 号

责任编辑:陈蕾
责任校对:徐贞珍

装帧设计:尹琳琳

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)
印刷:北京永鑫印刷有限责任公司
装订:三河市万龙印装有限公司
720mm×1000mm 1/16 印张16½ 字数357千字 2008年7月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899
网 址: <http://www.cip.com.cn>
凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:38.00 元

版权所有 违者必究

出版者的话

随着国民经济的快速发展和居民收入水平的不断提高,使得社会生产和消费不断扩大,近年来我国社会商品零售总额屡创新高。经济的发展和消费水平的提高,使我国商场超市的快速发展具备了有利条件。同时,政府加大了扶持力度和宏观指导,为商场超市的发展创造了良好的外部环境。近年来,国家有关部门和地方政府,把发展大型、连锁型商场超市作为流通领域结构调整的主要方向和深化商业体制改革的主要内容。一些地方政府在财政、税收、贷款、租金、场地等方面制定相应的扶持政策,在采购、销售、技术、配送、物流、经营、管理、物业等方面给予宏观指导,促进了我国商场超市在较短时间内全面铺开和快速发展。

随着生产的专业化分工越来越细,也使得生产企业能够向商场超市提供大批量的不同规格的、分类包装的各种商品,以满足顾客的新兴销售方式,丰富商场超市的经营。交通运输基础设施建设的发展,也为商场超市发展提供了重要条件。近年来我国交通运输基础设施建设的不断发展,使我国交通条件有了极大的改善和提高,特别是铁路、高速公路、集装箱运输、批发市场的快速发展,使得商品在大范围内的运输、配送、物流变得十分便捷和经济,从而保证了商场超市经营的低成本优势。

现代科学技术,特别是电子信息技术在零售商业领域的广泛应用,为商场超市及其连锁发展提供了重要的技术条件,特别是POS系统这种专门处理商品流通信息的计算机网络技术的应用,实现了一次性付款电子计算机一次结算,缩短顾客付款等候时间,并为商场超市商品的加工、进货、配送、经营、管理实现现代化创造了条件。

因此,近年来随着我国商场超市的快速发展,零售企业专门人才的短缺日益明显,急需培养和锻炼一批从事商场超市采购、销售、技术、配送、经营、管理的专业人才,为我国商场超市的发展提供了人才条件。为此,化学工业出版社组织专家编写了《商场超市物流与管理系列读本》,以期为零售业投资者、管理者及从业人员,以及相关院校师生教学培训提供素材,对我国商业企业的发展起到一定的促进作用。

化学工业出版社
2008年2月

前 言

一直以来，中国就是一个巨大的消费市场，尤其是中国加入 WTO 之后，零售业同国际接轨，其广阔的利润空间与前景正吸引着一批实力雄厚、管理先进、见解独到的外国零售业巨头挺进我国零售业市场，包括世界 50 家最大的零售企业如沃尔玛、家乐福等。面对机遇和挑战，我国商场及超市企业如何提升自己的服务技能及管理水平已经成为一个迫在眉睫的课题。

管理制度与规范是一个企业兴衰的生命线，要想在不断发展和日益激烈的商业竞争中夺得一席之地，就必须制定一套科学健全的管理制度，使其管理达到标准化、程序化、科学化。鉴于此，我们结合国内外商场超市成功的管理经验与方法，组织人员编写了《商场超市管理制度与表格》一书，希望能给商场超市相关管理人员以及从业人员提供一些参考。

本书共分三篇，第一篇为商场超市行政管理制度与表格，主要介绍了商场超市内部行政管理相关的制度、规范以及常用表格，其中包括行政办公管理、人力资源管理以及财务管理；第二篇为商场超市经营管理制度与表格，从商品流转程序的角度分别编写了商品的采购、验收、库存、陈列与盘点、销售各个环节中的相关制度与表格，并鉴于生鲜产品的易腐特殊性，增加了生鲜食品管理的相关管理制度与办法；第三篇为商场超市后勤保障管理制度与表格，包括商场超市顾客服务管理、安全保卫管理、环境卫生管理以及总务后勤管理。

本书由哈尔滨商业大学霍红、李楠主编，参编人员还有哈尔滨商业大学白世贞、姜华珺、付玮琼、高爽、沈欣、徐玲玲、陈化飞、陈迎欣，黑龙江东方学院李艳华。本书为商场超市等商业企业制定科学健全的管理制度，帮助商业企业塑造完善、完美的服务形象提供参考，同时也可作为工商管理、市场营销、企业管理和经济类师生的参考用书。由于编者水平有限，书中不妥之处在所难免，敬请读者批评指正。

编 者
2008 年 2 月

目 录

第一篇 商场超市行政管理制度与表格

第一章 商场超市行政办公管理	2
第一节 商场超市行政办公部门岗位	
职责	2
一、 总经理岗位职责	2
二、 副总经理岗位职责	2
三、 总经理办公室主任岗位职责	3
四、 总经理室秘书岗位职责	3
第二节 行政办公管理制度与工作	
规范	3
一、 行政办公管理制度	3
二、 总办文员管理制度	4
三、 经理秘书工作制度	4
四、 办公室布置规定	5
五、 员工保密制度	6
第三节 会议管理制度与规定	6
一、 会议布置管理制度	6
二、 会议管理制度	7
三、 会议管理规定	8
四、 会议事务处理制度	8
五、 例会制度	9
六、 会议室使用管理制度	10
第四节 印信管理制度与规定	10
一、 印章管理制度	10
二、 印章使用管理规定	11
三、 凭证管理办法	12
四、 介绍信管理办法	12
附： 行政办公管理相关表格	13
1. 备忘录	13
2. 领导行政工作计划表	13
3. 三年计划安排表	14
4. 每周日程安排表	14
5. 每日行动管理表	14
6. 日程工作检查表	15
7. 行事预定表	15
8. 下属行动跟踪表	16
9. 员工休假掌握表	16
10. 年度会议计划表	16
11. 年度例行事务会议安排表	17
12. 会议室使用申请表	17
13. 会议登记簿	17
14. 会议通知	18
15. 会议通告单	18
16. 会议议程表	18
17. 会议记录表	19
18. 会议决议实施管理表	19
第二章 商场超市人力资源管理	20
第一节 人力资源部岗位职责	20
一、 人力资源部门职能	20
二、 人力资源部经理岗位职责	20
三、 员工工作守则	21
第二节 员工聘用管理	23
一、 员工聘用办法	23
二、 员工聘用规定	24
三、 聘约人员管理办法	25
四、 人事劳动合同	25
第三节 员工培训管理	26
一、 员工培训管理制度	26
二、 员工培训方法	27
三、 培训过程管理办法	29
第四节 员工考核管理	29

一、	商场超市考勤管理规定	29	8.	任职同意书	39
二、	员工考勤工作细则	30	9.	临时人员雇用资料表	39
三、	员工打卡管理规定	30	10.	临时员工契约单	40
四、	员工上岗时间遵守细则	30	11.	员工入职登记表	40
五、	员工轮休办法	31	12.	新员工入职培训一览表	41
第五节	员工薪资管理	32	13.	在职员工培训计划表	42
一、	薪资管理规定	32	14.	新员工培训考核表	42
二、	职员待遇办法	32	15.	培训效果调查表	42
三、	员工奖励办法	33	16.	职员签到簿	43
第六节	其他员工管理办法与规定	34	17.	工作交接清单	43
一、	临时人员管理办法	34	18.	员工考勤统计表	43
二、	职员出差制度	34	19.	一般员工考核评分表	44
三、	职员出差管理办法	35	20.	管理人员考核及建议表	44
四、	差旅费支付制度	35	21.	营业员自我鉴定表	45
五、	人事档案保管制度	36	22.	奖惩登记表	45
附：	人力资源管理相关表格	37	23.	记录处分通知	45
1.	职位规范表	37	24.	工资标准表	45
2.	人事资料记录表	37	25.	工资表	46
3.	人员聘用计划表	37	26.	员工工资调整表	46
4.	应聘人员申请表	38	27.	员工出差申请表	46
5.	面试结果推荐书	38	28.	预支差旅费申请单	47
6.	员工试用通知单	39	29.	差旅费请领单	47
7.	录用通知单	39			

第三章	商场超市财务管理	48			
第一节	财务部人员岗位职责	48	一、	商场超市账款管理办法	59
一、	财务部经理岗位职责	48	二、	现金收支管理办法	60
二、	总会计师岗位职责	49	三、	报销审批程序	61
三、	明细账会计岗位职责	49	四、	预收款结算运作程序	61
四、	资金主管岗位职责	50	五、	应收票据、应收账款处理	
五、	资产核算员岗位职责	51		准则	63
六、	营业收入核查员岗位职责	51	六、	账单的移交及对账制度	64
七、	收银出纳员岗位职责	52	第四节	财产管理	65
八、	工资核算员岗位职责	53	一、	固定资产管理制度	65
第二节	收银账款管理	53	二、	资金管理规定	66
一、	收银工作标准流程	53	三、	利润管理制度	67
二、	收银工作相关标准与处理		四、	营业收入、利润及分配管理	
	办法	54		制度	67
三、	营业款管理	55	附：	财务管理相关表格	68
四、	供应商货款结算运作程序	58	1.	作废结算单记录表	68
第三节	财务会计管理	59	2.	收银员结账作业评估表	69

3. 预算申请表.....	69	9. 商品销售额情况表.....	72
4. 预算控制表.....	69	10. 商品购进计划完成表.....	72
5. 销货汇总表.....	70	11. 利润完成情况分析表.....	72
6. 内部交款清单.....	70	12. 问题账款报告表.....	73
7. 现金流量表.....	71	13. 现金收支月报表.....	73
8. 商品损益报告单.....	71	14. 月营业工作报告.....	74

第二篇 商场超市商品经营管理制度与表格

第四章 商场超市商品采购管理 76

第一节 采购人员岗位职责.....	76	2. 商品采购计划表.....	85
一、 采购经理岗位职责.....	76	3. 采购记录表.....	85
二、 采购员岗位职责.....	76	4. 采购单.....	85
三、 采购部文员岗位职责.....	77	5. 进货日记表.....	86
第二节 采购作业制度.....	77	6. 供应商考核评价表格.....	86
一、 采购管理制度.....	77	7. 供应商能力调查表（1）.....	87
二、 采购部业务操作制度.....	78	8. 供应商能力调查表（2）.....	88
三、 商品采购操作规范.....	79	9. 供应商评价表.....	88
四、 招商管理制度.....	80	10. 供应商年度考核表.....	89
五、 商品采购合同管理.....	82	11. 供应商驻场人员核准表.....	89
附： 商品采购管理相关表格.....	84	12. 厂商携入（出）物品明细表.....	90
1. 商场超市订货表.....	84		

第五章 商场超市商品验收管理 91

第一节 收货部门岗位职责.....	91	八、 化妆品验收标准.....	99
一、 收货员岗位职责.....	91	九、 食品类商品验收标准.....	100
二、 搬运人员岗位职责.....	91	十、 药品类商品验收标准.....	105
第二节 各类商品验收标准管理.....	91	第三节 收货操作制度.....	106
一、 服装、纺织品验收标准.....	91	一、 商品验收办法.....	106
二、 鞋类商品验收标准.....	92	二、 验收内容.....	106
三、 金银饰品类验收标准.....	94	三、 验收作业要点.....	107
四、 日用百货类商品验收标准.....	94	附： 商品验收管理相关表格.....	107
五、 玩具类商品验收标准.....	95	1. 每日到货接收记录表.....	107
六、 运动器材类商品验收标准.....	96	2. 换货通知单.....	108
七、 家用电器、燃气器具验收标准.....	97	3. 商品缺损登记表.....	108

第六章 商场超市商品库存管理 109

第一节 商品储存管理.....	109	四、 储存商品的霉变腐烂与防治.....	113
一、 商品保管的基本要求.....	109	第二节 商品存货控制.....	116
二、 商品在库保管规定.....	110	一、 商品入库管理规定.....	116
三、 特殊商品的储存办法.....	111		

二、商品入库业务程序	116	4. 退换货通知单	122
三、商品出库管理规定	117	5. 商品残损报告单	122
四、商品出库业务程序	117	6. 货物仓储明细表	123
五、商品库存控制办法	118	7. 商品进库通知单	123
附：商品库存管理相关表格	120	8. 商品入库清单	123
1. 商品验收单	120	9. 商品出库清单	124
2. 商品验收报告	121	10. 商品库存表	124
3. 商品退货申请表	121		
第七章 商场超市商品陈列与盘点管理	125		
第一节 商品陈列管理	125	二、商品盘点制度	136
一、商品陈列原则	125	三、游离商品处理制度	136
二、10种基本陈列方法	126	附：商品陈列与盘点管理相关	
三、商品不同展位陈列标准	128	表格	137
四、商品陈列管理规范	130	1. 陈列变更通知单	137
第二节 商品盘点操作规范	130	2. 缺货登记表	137
一、商品盘点分类	130	3. 商品破损处理表	137
二、盘点工作流程	131	4. 商品盘点表格	138
三、盘点作业操作规范	134	5. 盘点责任区域分配表	138
第三节 商品陈列与盘点制度与		6. 盘点差错审批表	138
表格	135	7. 商品盘点总结报告表	139
一、商品陈列管理办法	135		
第八章 商场超市商品销售管理	140		
第一节 售货员服务准则	140	二、销售市场管理制度	
一、售货员的仪容仪表标准	140	(范例)	154
二、售货员的服务姿态规范	140	三、商场超市销售预算制度	155
三、售货员服务用语	142	附：商品销售管理相关表格	159
第二节 常用商品促销办法	145	1. 年销售计划表	159
一、现场演示促销办法	145	2. 销售管理调查表	160
二、免费赠品促销办法	145	3. 业务员销售统计表	160
三、有奖促销办法	146	4. 四季销售安排表	161
四、价格折扣促销办法	148	5. 调价申请单	161
五、优惠券促销办法	149	6. 补货申请单	161
六、商品降价特卖办法	150	7. 促销计划表	162
七、主题事件促销活动办法	150	8. 促销活动计划详单	162
八、竞赛活动促销办法	150	9. 店内促销商品规划表	162
第三节 商品销售管理制度与表格	151	10. 促销活动反馈表	163
一、商品促销规范	151	11. 报价单	163
第九章 商场超市生鲜食品管理	164		
第一节 生鲜食品作业与管理	164	二、生鲜肉品处理	164
一、生鲜蔬果处理	164	三、生鲜海产品处理	165

四、奶品、烘焙食品处理	165	1. 果蔬订货一览表	169
第二节 生鲜食品营运办法	166	2. 肉类订货一览表	169
一、生鲜食品保质期控制办法	166	3. 海鲜订货一览表	169
二、生鲜食品质量检查办法	166	4. 面包生产计划预定一览表	170
三、生鲜食品降价处理方法	167	5. 面包日生产计划一览表	170
四、生鲜商品内部转移处理办法	167	6. 熟食生产计划一览表	171
附：生鲜食品管理相关表格	169	7. 成品熟食订货一览表	171

第三篇 商场超市后勤保障管理制度与表格

第十章 商场超市顾客服务管理	174		
第一节 售后服务台管理	174	五、摩托车、自行车的保管	187
一、售后服务台工作内容	174	六、运货车辆管理	188
二、商品包装的一般程序	176	七、车场搬运工管理	188
三、送货员服务要求	177	附：顾客服务管理相关表格	188
四、维修服务接待程序	178	1. 顾客投诉处理单	188
五、安装、维修安全操作规范	180	2. 顾客抱怨管理卡	189
六、商品退换货工作制度与流程	181	3. 顾客投诉统计表	189
七、处理顾客投诉规程	183	4. 赠品领取登记表	189
第二节 停车场服务管理	186	5. 顾客退货单	190
一、停车场管理规定	186	6. 顾客换货单	190
二、停车场管理应注意的问题	187	7. 顾客失物记录表	190
三、停车卡的办理	187	8. 顾客送货单	191
四、停车场的标识	187	9. 店内广播申请表	191
		10. 发票领用登记表	191
第十一章 商场超市安全、保卫管理	192		
第一节 安全保卫人员岗位职责	192	第三节 消防管理操作规范	198
一、商场超市安全保卫部职责	192	一、商场超市管理中应配置的消防器材	198
二、安全保卫部经理权责	192	二、消防安全检查的主要内容	198
三、保安员的岗位职责	193	三、消防报警系统的检查	199
四、各营业部消防负责人职责	195	四、出现火灾报警时的处理	199
第二节 安全管理操作规范	195	第四节 安全保卫制度范本	200
一、开关店安全操作规范	195	一、营业启封场制度	200
二、保安巡逻的任务	195	二、保安员值班制度	201
三、夜班保安巡逻的重点	196	三、安全检查制度	201
四、营业中一般事故发生处理标准	196	四、外来人员管理制度	202
五、偷窃与抢劫防范操作规范	197	五、防盗工作日常管理规定	202
六、发现不明可疑物处理办法	197	六、突发事件处理制度	203
七、发现不安全因素处理办法	197	附：安全、保卫管理相关表格	203

1.	安全保安部门值班情况 登记表	203	5.	用电安全检查表	205
2.	异常事项报告处理单	204	6.	灭火器定期检查记录表	206
3.	安全管理实施计划表	204	7.	危险工作安全同意表	206
4.	安全检查表	205	8.	工作安全检查报告书	207
第十二章	商场超市环境卫生管理	208			
第一节	环境卫生部门职责	208	二、	绿化工作检查标准	218
一、	卫生主管岗位职责	208	三、	绿化工作记事内容	219
二、	卫生保洁员岗位职责	208	四、	放置盆栽绿化位置	219
三、	环境绿化员岗位职责	208	五、	绿化花木主要类型	219
第二节	卫生清洁管理	209	六、	乔、灌木修护作业	220
一、	商场超市卫生环境要求	209	七、	绿化植物病虫害防治的 方法	221
二、	商场超市卫生管理准则	213	附：	环境卫生管理相关表格	221
三、	卫生清洁作业规范	214	1.	清洁工作列表	221
四、	特殊情况下清洁卫生处理 办法	218	2.	清洁工作值日表	222
第三节	环境绿化管理	218	3.	清洁工作检查表	222
一、	环境绿化原则	218			
第十三章	商场超市总务后勤管理	223			
第一节	总务后勤部门岗位职责	223	一、	商场超市设备使用规范	233
一、	总务处职责	223	二、	商场超市设备维修管理 规范	237
二、	工程技术处职责	225	三、	工程技术部规范管理制度	246
第二节	总务处管理	227	附：	工程技术部管理相关表格	248
一、	商场超市办公物品管理 制度	227	1.	文件目录清单	248
二、	办公消耗品管理规定	227	2.	办公用品领用卡	249
三、	商场超市办公用品发放 规定	228	3.	办公用品耗用统计表	249
四、	商场超市备品供应与保管 制度	228	4.	个人领用文具用品统计表	249
五、	复印机使用规定	230	5.	内部领用表	250
六、	网络使用管理规定	230	6.	设备报废单	250
七、	工作服管理制度	232	7.	设备事故报告单	250
八、	长途电话使用规定	232	8.	设备维修统计表	251
九、	废旧包装物品回收管理 制度	232	9.	大宗客户来店通知单	251
第三节	工程技术部管理	233	10.	接待申请及表格	252
			11.	收（发）文编号登记表	252
			12.	收（发）信登记簿	252
			13.	复印文件登记表	253
参考文献		254			

第一章

商场超市行政办公管理

第一节 商场超市行政办公部门岗位职责

一、总经理岗位职责

总经理在商场（超市）经营中处于中心地位，要全面负责商场（超市）的经营管理工作。商场（超市）总经理职责如下。

- （1）在组织经营活动中，必须坚持社会主义经营方向，执行党和国家的方针、政策，遵守国家的法律、法规，执行企业主管机关的决定。
- （2）正确处理国家、企业、职工三者利益关系。
- （3）接受审计、财务、税务、工商行政管理等部门和国家银行的监督。
- （4）必须定期向主管部门报告工作，接受监督。
- （5）必须定期听取职工意见，向企业职工代表大会报告工作，组织实施职代会在其职权范围内作出的有关决议。处理职代会提出的提案，接受职代会的监督。

二、副总经理岗位职责

商场（超市）副总经理职责如下。

- （1）协助总经理抓好商场（超市）的经营战略、管理组织、选人用人等战略性的重大问题和根本性的工作。有效地做好日常工作的计划、指挥、协调、控制、激励、考核等，保证商场（超市）各项目标的完成。
- （2）对商场（超市）实行全面的经营管理，对外代表商场（超市），对内任免下属人员。
- （3）制定商场（超市）的各项经营目标、管理章程、经济指标及各项规章制度。
- （4）检查、督导各级管理人员的工作，协调商场（超市）各部门之间的关系。
- （5）审核和上报商场（超市）年度财经预算，向各部门下达年度工作指标。
- （6）保持和发展商场（超市）与各界良好的公共关系，提高商场（超市）的形象，开拓商场（超市）的经营业务。
- （7）了解客人的投诉和反映的各种意见，作为改善管理、提高服务水平的参考。
- （8）检查、督导商场（超市）的人事培训工作，加强人力资源建设，发现和培养人才。
- （9）努力改善工作条件，做好劳动保护和环境保护工作，不断改善员工的工作环境和生活条件，加强商场（超市）的安全保卫工作。

三、总经理办公室主任岗位职责

总经理办公室主任的职责主要是在总经理领导下，主持办公室工作，其主要工作职责如下。

- (1) 考核室内人员各项岗位职责的执行情况。
- (2) 检查、综合商场（超市）工作计划的执行情况，随时向总经理汇报。
- (3) 掌握市场动态，收集行业信息，为总经理决策提供咨询，当好参谋。
- (4) 负责组织草拟商场（超市）工作计划、报告、总结、决议，发布通知、通告；负责审核以商场（超市）名义发出的文稿。
- (5) 负责组织协调各部门共同办理的综合性工作和全场性大型活动及全场性会议。
- (6) 准备经理办公会议议题，根据会议决议编发会议纪要，并督促各有关部门贯彻执行。
- (7) 审批和处理各部门送交的文件、资料，并督促文印室做好保密工作。
- (8) 定期整理商场（超市）大事记，积累场史资料。
- (9) 深入实际掌握第一手材料，负责组织商场（超市）信息，按时、保质出版。
- (10) 负责领导文书工作，及时签批、送阅上级机关及外单位来文，督促机要人员做好文件传阅、回收、归档工作，并督促有关部门贯彻执行。
- (11) 负责接待外单位来场人员，根据要求组织安排情况介绍；负责办理信访工作。
- (12) 负责管理、审批规定权限范围内的经费开支。
- (13) 完成领导交办的其他有关工作。

四、总经理室秘书岗位职责

总经理室秘书岗位主要有：文书管理人员，前台文员，文员，收发人员，档案员等。

秘书岗位职责主要有：为商场（超市）总经理提供秘书服务；负责商场（超市）内各类文件的呈报及批复后的传送；负责检查信函的处理、登记和回复；负责档案整理和装订工作；传送文件和报纸；负责总经理室日常电话的接转；承担日常来访接待工作；负责领导外出的准备工作（如开具介绍信、生活安排、接送的安排及车旅费报销等）。

第二节 行政办公管理制度与工作规范

一、行政办公管理制度

行政办公管理制度目的是建设和提升公司办公及文化管理，其制定必须包含以下内容。

第一条 办公仪表规范：如规定男士着装；女士着装；头发梳理整齐，皮鞋光亮。

第二条 卡座区的规范：如办公桌桌面除电脑、口杯、电话、文具外，不允许放其他物品；座椅一律不能放任何物品；卡座屏风内外侧不允许有任何张贴；垃圾篓置于写字台下右前角。

第三条 办公室规范：如办公桌桌面除公司购置案头用品及电脑外无其他物品；辅桌桌面除文件盒、笔筒、书籍外，不准放其他物品；拖柜置于办公桌下左角或辅桌后部，面朝办公椅；饮水机放指定地点，不得随意移动；报刊必须上报架，或阅完后放入办公桌内；外衣、手袋置挂于衣帽间或柜子内，严禁随意放在办公桌椅及地柜上。

第四条 语言规范：如明确规定交往语言；电话语言；接待语言。

第五条 行为规范：明确规定不要串岗；上班时间不要做与工作无关的事情；办公室应保持整洁并注意办公室的安静；上班时间不要在办公室化妆；在接待室或会议室接待来访和业务洽谈；使用接待室和会议室，要事先到办公室登记；不要因私事打公司长途电话；不要在公司电脑上发私人邮件或上网聊天；不要随意使用其他部门的电脑；未经领导批准，不要索取、打印、复印其他部门的资料；严格遵守考勤制度；不得代人刷卡；请病假应有假条；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、财务部等机要部门。

二、总办文员管理制度

总台及各楼层值班人员，统称总办文员，其管理制度规定如下。

第一条 规定总办文员上班着工作装、化淡妆。

第二条 规定总办文员工作程序。

第三条 对待员工或其他客人要礼貌大方、热情周到。

第四条 文员要保持会议室的整洁，并主动给参加会议的人员倒茶水。会议结束后，立即清理会议室。

第五条 各楼层文员下班前应先关好空调机并检查各办公室，发现里面没有人时，应锁门关灯，做到人离灯灭。如有员工确因工作需要必须加班时应通知总台。当天值班的总台文员，亦应在员工下班后巡逻楼层，确保安全后方可离开。

第六条 总办文员如违反本制度，视情节给予批评。

三、经理秘书工作制度

秘书的任务是代替公司经理处理那些可以由其他人完成的工作和为经理的工作做准备。公司秘书的工作有很多项内容，可简单地表示为：传达；运转；助手；书籍文件整理；室内整理；代行事务；会计事务；调查；记录；接待。工作的内容以及分量，根据经理的意图和各项工作的具体内容决定。秘书的工作内容具体如下。

(1) 接待。接待是指在经理外出、返回或有客人来访时的礼仪性款待，多指派事务员或勤杂工来完成。款待包括向导、收存携带物品、奉送茶点、迎来送往等。

来访者各有不同，事有大小，秘书要区别对待。对应该会见的人，应直接转达对方的意图，并引其进入会客室或经理办公室，不论对方要求见面还是仅仅预约。对不宜会见的人，在请示经理后以“不在”、“正在开会”或“工作很忙”等为由拒绝对方，或是将个人意见报经理后作出答复。

收听电话时一定要先声明“这里是××公司”等，然后记下对方的姓名、工作单位、有什么事情，根据对方情况，不妨碍时可明确回答，但一般不说经理是否在。

(2) 转达。需要转达时要正确听取对方的身份和要转达的内容，并准确、迅速的转达。

(3) 文件的收发及分送。收到的邮件或送来的文件，首先要区别是需直接送呈经理的，还是需秘书先进行处置和整理的，或者是私用文书（这些区分的范围需事先请示经理），需经理办理的要直接送交经理。经理不在时，如果有与经理直接有关的留言、电报、快递，可用电话告知。

(4) 日程的设计及其安排。对所确定的经理应处理的事项，如会见，出席高层职员会、总会等会议的日期和时间进行记录整理，并随时进行调查，协助经理制定出日程表。日程计划应记入每月日程表，必要时在上面记下预定内容和变更情况。

(5) 用品的整理。秘书应将经理工作中所需的文件资料、各项用品及备用品事先准备齐全。包括办公室内物品整理、经理外出时所需用品和文件、资料的准备。

(6) 文件整理业务。为使处理完毕或正在使用的文件不丢失、散乱，并且随时可以提用，需要对这些文件进行整理。整理工作首先要根据经理意见将文件分类，并放入固定的装具和容器内，使用中还要经常整理，以便很容易地查到文件。整理工作的关键是分类项目的确定，保管及整理文件用品的选择和整理、借阅手续的完善。业务用的文件分为正在处理的文件、正在运行的现行文件和已处理完毕的文件，此外还有机密类文件。经过整理后，有必要对其进行装订，并给每一个文件集合体以一定的户头名称。应在听取经理意见后再制一张文件分类的明细表，将表张贴在保管场所或保管人的桌子上，便于参照。

(7) 整理、清扫工作。此项工作应由秘书督促事务员和勤杂工来完成。

(8) 代行业务。秘书可以代行的事务主要有：参加庆典等仪式；转达经理意见或命令。

(9) 会计事务。该项事务是指由经理直接使用的几种账目的管理，包括：各项物品的购入及发放、资产的调配及运用、现金收入及支出等方面的账目记录及管理。

(10) 协助调查。公司的调查通常分为特命调查和一般性调查两类。公司在开展各种调查工作时，办公室秘书需做好协助工作。

进行调查工作时，秘书应选择并委托合适的专家、顾问进行或将他们列为调查委员，并与之保持日常联系，需要时提出调查课题请他们完成；有些专业事项的调查，秘书也可以亲自听取专家和当事人的意见，或在调查各方面情况后，将意见和调查情况汇总后报告给经理。

(11) 文书工作。文书工作有三个方面：书写信函、起草文件以及誊清或印刷文件。

(12) 联系业务。联系工作就是要向经理或副经理转达某项事情并向对方转告经理或副经理的意图，听取对方的答复，并将答复再次反馈给经理。

四、办公室布置规定

各部门办公室布置以大办公室集中办公为原则。经理室设置于大办公室的一端，

与所属单位以玻璃间隔。各部门所属单位座位应采用同一方向，后排为各室主任，中排为各组组长，前排为一般员工。办公桌以单独排列为原则，如因场地或实际情况需要，可以两桌并排。箱橱顶上及柜台上不得堆置文件。

接洽外客频繁的员工，应将其座位排在前台边。接洽外客的地点应安排在经理室客厅。因工作性质需独立设置的小型办公室，其室内布置按照大办公室布置的原则办理。

各部门钉挂衔牌方式要有明确规定，如大办公室及独立设置的小型办公室衔牌钉挂在入口处的适当位置；大办公室内的单位衔牌钉挂在各部门经理座位上方的适当位置。

五、员工保密制度

保密工作是指对可能发生的泄密和窃取活动采取的系列防范措施。保密工作应积极防范，突出重点，严肃纪律。员工应做到不该看的不看、不该问的不问、不该说的不说。

文件和资料要做到从拟稿、印制、复印由专人负责，领导核准，递送由两人同行，并包装密封。保管由行政管理部统一保管，个人不得保存。如需借阅，由主管批准，并于当天收回。没有解密的文件和资料存档时要在扉页上注明原定密级，并按有关规定执行归档。最后，按档案管理的有关规定执行销毁。

对外披露信息，按公司规定执行，按部门经理、主管总裁、法律事务处会签程序办理。保密内容按以下三级划分。

1. 绝密级

- (1) 集团领导的电传、传真、书信。
- (2) 非公开的规章制度、计划、报表及重要文件。
- (3) 集团领导个人情况。
- (4) 正在研究的经营计划与具体方案。

2. 机密级

- (1) 集团电传、传真、合同。
- (2) 生产工艺及指导生产的技术性文件和资料。
- (3) 员工档案。
- (4) 组织状况，人员编制。
- (5) 人员任免（未审批）。

3. 秘密级

集团的经营数据、策划方案及有损于集团利益的其他事项。

第三节 会议管理制度与规定

一、会议布置管理制度

第一条 实施布置前必须考虑周详，根据布置任务来确定执行人员，并做好明确分工。