

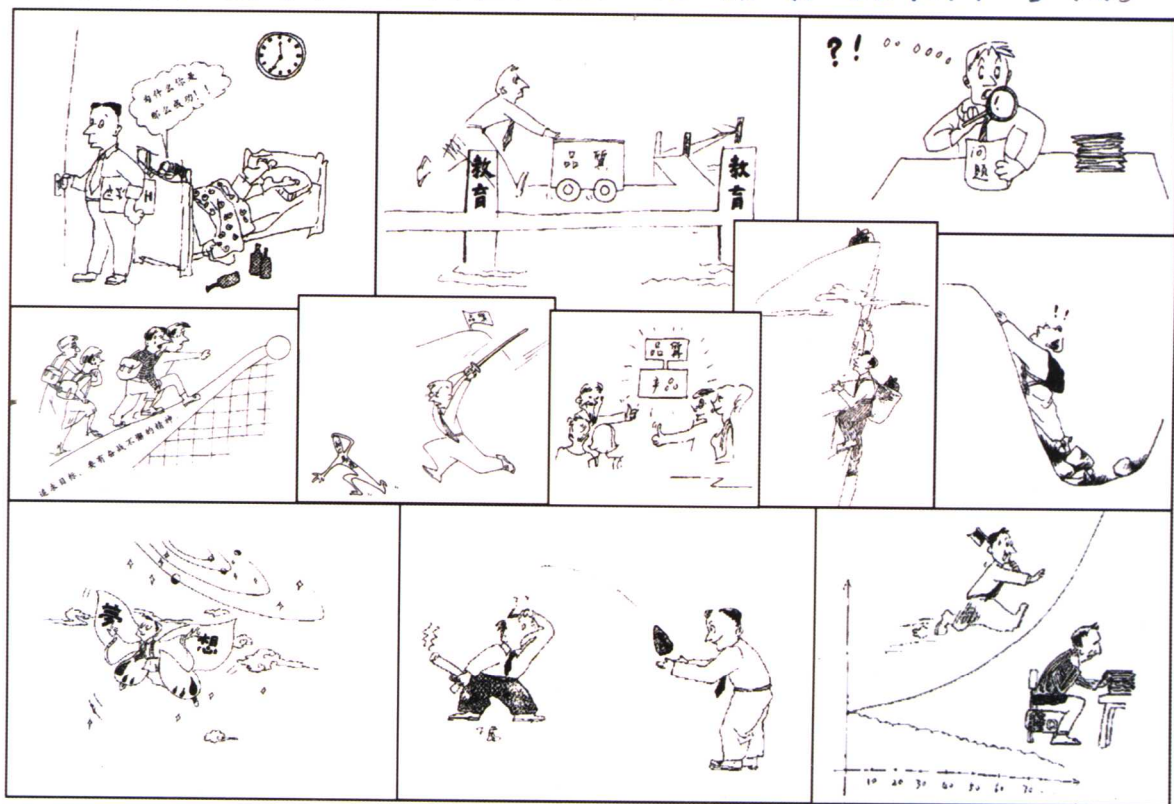
新编

盛涛◎编著

连锁企业管理工具箱

guan li gong ju xiang

最新连锁企业管理人员实用操作手册



新编

盛涛◎编著

连锁企业 管理工具箱

guan li gong ju xiang

最新连锁企业管理人员实用操作手册



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

新编连锁企业管理工具箱/盛涛主编. —北京:企业管理出版社,2007. 11

ISBN 978 - 7 - 80197 - 912 - 4

I. 新… II. 盛… III. 连锁商店 - 企业管理 IV. F717.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 170218 号

书 名:新编连锁企业管理工具箱

作 者:盛 涛

责任编辑:逢 春

书 号:ISBN 978 - 7 - 80197 - 912 - 4

出版发行:企业管理出版社

地 址:北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编:100044

网 址:<http://www.emph.cn>

电 话:出版部:68414643 发行部:68414644 编辑部:68428387

电子信箱:80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷:保利达印务有限公司

经 销:新华书店

规 格:787 毫米×1092 毫米 16 开本 27.25 印张 560 千字

版 次:2008 年 1 月第 1 版 2008 年 1 月第 1 次印刷

定 价:49.80 元

版权所有 翻印必究·印装有误 负责调换

前 言

在目前竞争日益激烈的市场经济环境下,对于企业经营者来讲,这是一种挑战,也是一种机遇。只要企业能够按照规范化管理运作的模式,从内部加强自身的修炼,不断提升适应竞争环境的能力,那么这种挑战就能顺利转化为一种更强的生存能力,进而使企业在同行业中脱颖而出。

具体到每一个企业来说,上述转变最终能否实现,取决于企业是否具有务实的作风,取决于企业的经营理念,更取决于企业领导人推行规范化管理的决心与实干精神。

根据市场经济的最新走向,我们组织了大量专家与学者深入到企业经营实践的第一线,进行现场实地观察分析、调查取证。通过对调查数据的综合研究与分析,我们发现,其中经营最成功的往往是那种强调求真务实精神的企业,它们将企业的经营理念不折不扣的落实到了工作中的每一个细节,进行规范化操作与管理,一步一个脚印,最终日积月累出了辉煌的经营成果。

鉴于此,我们结合前期所做的大量市场调查结果,详细考察并研究了国外同类企业的成功经验与失败教训,并结合国内企业经营中的自身情况与实际需要,编写了这套《新编企业管理工具箱》,同时也根据市场上类似图书所存在的一些问题,对这套书的编写体例及内容进行了优化处理,从而使得这套书从写作体系乃至内容的覆盖面上都能够更符合企业的实际需要。

本丛书摒弃了以往那些空洞的说教及花哨的前沿管理理论,而是以管理实务、管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等实用工具的形式,全面而具体的呈现了餐饮企业、连锁企业与生产企业的规范化操作管理要点。本丛书的突出特点是:内容详实、具体、易于操作、实用性强。这些特点也决定了该丛书具有非常高的使用价值与参考价值,是相关行业从业人员与经营管理人员必不可少的案头参考工具。

本丛书共包括三本:《新编餐饮企业管理工具箱》、《新编连锁企业规范化管理全书》与《新编工厂管理工具箱》,希望能给从业人员及相关人士带来帮助。

由于时间紧张,编者水平有限,书中难免会出现疏漏之处,在此恳切希望广大读者给予批评指正。

编 者
2007 年 11 月

目 录

第一篇 管理实务与工作规范

第一章 连锁企业总部管理	3
第一节 总部组织的构建与人员配置	3
第二节 总部的集权与分权	5
第二章 连锁系统管理	10
第一节 连锁系统的评估管理	10
第二节 加盟条件与审核程序	14
第三章 连锁企业开店流程管理	20
第一节 开店市场评估与执行流程	20
第二节 店面开发策略与协商技巧	22
第三节 连锁企业开店流程	24
第四章 连锁企业门店管理（一）	30
第一节 连锁店选址规划管理	30
第二节 连锁店店面设计管理	37
第三节 店面装饰、装修设计规范	45
第四节 店面设备与布局设计规范	52
第五章 连锁企业门店管理（二）	62
第一节 连锁店日常运营管理	62
第二节 商品陈列管理	66
第三节 商品盘点管理	72
第四节 收银管理	81
第六章 连锁企业门店管理（三）	86
第一节 卫生管理	86
第二节 安全管理	93
第三节 消防管理	96
第四节 防损管理	100
第五节 设备维护管理	110
第七章 连锁企业商品采购管理	116
第一节 供应商选择管理	116
第二节 商品采购实施规范	118

第三节 商品验收管理规范	125
第八章 连锁企业物流配送管理	135
第一节 物流配送中心管理	135
第二节 仓储管理操作规范	139
第三节 物流配送管理	147
第九章 连锁企业人力资源管理	162
第一节 人力资源开发管理	162
第二节 薪酬管理	166
第三节 员工绩效管理	170
第四节 员工培训管理	172

第二篇 管理制度

第十章 连锁企业总部管理制度	181
第一节 连锁企业总部人员岗位职责	181
一、总部管理部职责	181
二、总经理（总裁）岗位职责	181
三、副总经理岗位职责	182
四、总经理助理岗位职责	182
五、财务总监岗位职责	182
六、总经济师岗位职责	182
七、法律顾问岗位职责	183
八、内务岗位职责	183
九、外勤岗位职责	184
十、计算机工程师岗位职责	184
十一、行政部部长岗位职责	185
十二、资料员岗位职责	185
十三、驾驶员岗位职责	186
十四、前台岗位职责	186
十五、拓展部的主要职责	187
十六、拓展经理岗位职责	187
十七、开发部主任岗位职责	188
十八、开发管理人员岗位职责	188
十九、业务部职责	188
第二节 连锁企业总部管理制度	189
一、总部授权管理制度	189
二、考勤管理制度	190

三、行政办公纪律管理制度	190
四、办公室档案管理制度	191
五、档案文件借阅管理制度	192
六、文件管理制度	193
七、印章管理制度	194
八、介绍信使用管理制度	194
九、员工保密纪律制度	195
十、凭证管理规定	196
十一、公章使用制度	196
十二、会议管理要点	197
第十一章 连锁企业门店管理制度	198
第一节 连锁店工作人员岗位职责	198
一、门店管理部经理岗位职责	198
二、门店经理岗位职责	198
三、前台主管岗位职责	199
四、收货区主管岗位职责	199
五、理货区主管岗位职责	200
六、理货员岗位职责	200
七、补货员岗位职责	201
八、条码员岗位职责	201
九、生鲜区主管岗位职责	202
十、盘点主管岗位职责	202
十一、盘点组长岗位职责	202
十二、盘点人员岗位职责	203
十三、安全部盘点员岗位职责	203
十四、填表员岗位职责	203
十五、核对员岗位职责	203
十六、抽查员岗位职责	204
十七、收银员岗位职责	204
十八、美工岗位职责	205
十九、卫生主管岗位职责	205
二十、洁净部经理岗位职责	205
二十一、清洁人员岗位职责	205
二十二、清洁工岗位职责	206
二十三、安全部主管岗位职责	206
二十四、停车场保安员岗位职责	207
二十五、消防员岗位职责	207
二十六、监控中心保安岗位职责	207

二十七、治安班长职责	208
二十八、保安员岗位职责	208
二十九、消防主管岗位职责	209
三十、消防员岗位职责	209
三十一、后勤部经理岗位职责	209
三十二、后勤部文员岗位职责	210
三十三、工程部经理岗位职责	210
三十四、维修工岗位职责	211
第二节 连锁店管理制度	211
一、会议管理制度	211
二、交接班管理制度	212
三、离岗管理制度	212
四、月度盘点制度	213
五、商品盘点管理制度	213
六、盘点前的卖场规定	214
七、盘点人员管理制度	215
八、盘点结束管理规定	215
九、巡场管理制度	216
十、临到期、残损与变质商品处理方法	216
十一、商品陈列管理制度	217
十二、顾客退换货管理制度	218
十三、连锁企业卫生管理制度	218
十四、个人卫生管理制度	219
十五、零售企业安全保卫制度	220
十六、值班制度	220
十七、安全检查制度	221
十八、工程部工具管理制度	221
十九、设备档案管理制度	222
二十、设备检查制度	222
二十一、工程部设备维修制度	223
第十二章 连锁企业采购管理制度	224
第一节 连锁企业采购部门人员岗位职责	224
一、采购经理岗位职责	224
二、采购部主管岗位职责	224
三、采购员岗位职责	225
四、采购部文员岗位职责	225
五、采购商品录入员岗位职责	225
六、收货主管岗位职责	226

七、收货文件审核员岗位职责	227
八、收货员岗位职责	227
九、收货退货员岗位职责	227
十、验收班班长岗位职责	228
十一、商品验收员岗位职责	228
第二节 连锁企业采购管理制度	228
一、采购管理制度	228
二、收货文件管理制度	230
三、收货办公室管理制度	230
四、商品验收管理制度	230
五、退换货管理制度	231
第十三章 连锁企业物流配送管理制度	232
第一节 连锁企业物流配送人员岗位职责	232
一、配送经理岗位职责	232
二、仓管员岗位职责	232
三、仓库值班员岗位职责	233
四、商品入库验收员岗位职责	233
五、车队队长岗位职责	233
六、车队调度岗位职责	234
七、车辆安全员岗位职责	234
八、驾驶员岗位职责	234
九、押运员岗位职责	234
十、接货人员岗位职责	235
十一、保管人员岗位职责	235
十二、加工人员岗位职责	235
十三、配货人员岗位职责	235
十四、车队调度岗位职责	236
十五、运输人员岗位职责	236
十六、配送中心主管岗位职责	236
十七、配送中心录入员岗位职责	236
十八、配送中心验收员岗位职责	237
第二节 连锁企业物流配送管理制度	237
一、仓库管理制度	237
二、仓库安全管理制度	239
三、商品在库保管制度	239
四、物品保管与记录管理制度	240
五、物品、原材料损耗处理制度	241
六、商品查询制度	241

七、商品出库管理制度	241
八、配送管理制度	242
第十四章 连锁企业营销管理制度	243
第一节 连锁企业营销部门人员岗位职责	243
一、营销部经理岗位职责	243
二、营销主管岗位职责	243
三、商品经理岗位职责	244
四、市场经理岗位职责	244
五、市场研究员岗位职责	244
六、大宗客户经理岗位职责	245
七、营销人员岗位职责	245
八、销售市场管理员岗位职责	245
九、业务接待人员岗位职责	246
十、公关广告策划人员岗位职责	246
十一、销售计划管理员岗位职责	246
十二、销售业务管理员岗位职责	247
十三、促销主管岗位职责	247
十四、促销人员岗位职责	247
第二节 连锁企业营销管理制度	248
一、营销管理制度	248
二、营销会议制度	250
三、营销报告制度	250
四、营销工作标准	251
五、商品促销制度	251
六、促销策划管理制度	253
第十五章 连锁企业信息管理制度	254
第一节 连锁企业信息部门人员岗位职责	254
一、信息部门的主要职责	254
二、信息经理岗位职责	254
三、信息主管岗位职责	255
四、信息系统维护主管岗位职责	255
五、硬件维护人员岗位职责	256
六、软件维护人员岗位职责	256
第二节 连锁企业信息管理制度	257
一、连锁企业信息管理制度	257
二、物流信息管理制度	259
三、物流信息化工作流程	260
四、物流信息管理基本准则	260

五、信息收集工作制度	261
六、物流信息收集程序	261
七、物流信息加工管理要点	262
第十六章 连锁企业人力资源管理制度	263
第一节 人力资源部人员岗位职责	263
一、人力资源部经理岗位职责	263
二、人力资源部副经理岗位职责	263
三、人力资源部培训主管岗位职责	264
四、人力资源部培训工作人员岗位职责	264
五、培训师岗位职责	264
六、培训部文员岗位职责	265
七、工资福利主管岗位职责	265
八、招聘专员岗位职责	266
九、薪酬专员岗位职责	266
十、考勤员岗位职责	266
十一、员工测评员岗位职责	266
十二、考核员岗位职责	267
第二节 人力资源管理制度	267
一、人力资源管理制度	267
二、员工聘用制度	268
三、劳动合同范本	269
四、员工守则	272
五、劳动保护管理制度	273
六、员工调动制度	274
七、员工离职管理制度	274
八、员工考评制度	275
九、员工考勤管理制度	275
十、员工出差管理制度	276
十一、员工培训管理制度	277
十二、新员工入职培训制度	278
十三、员工在职培训制度	279
十四、培训器材和培训资料管理制度	280
十五、报酬待遇管理规定	280
第十七章 连锁企业财务管理制度	283
第一节 财务管理部门人员岗位职责	283
一、财务部经理岗位职责	283
二、总会计师岗位职责	284
三、主管会计岗位职责	285

四、成本会计岗位职责	285
五、核算会计岗位职责	286
六、明细账会计岗位职责	286
七、工资核算员岗位职责	287
八、支出核算员岗位职责	287
九、资产核算员岗位职责	288
十、审计员岗位职责	288
十一、营业收入核查员岗位职责	289
十二、收银出纳员岗位职责	289
十三、会计师岗位职责	290
十四、资金主管岗位职责	291
第二节 财务管理制度	291
一、资金管理制度	291
二、筹资管理工作制度	292
三、资金预算制度	295
四、企业投资管理制度	296
五、现金管理制度	302
六、零用金管理制度	304
七、固定资产管理制度	304
八、固定资产计价、折旧管理制度	306
九、财产溢余、损失管理制度	307

第三篇 管理表格

第十八章 连锁企业总部管理表格	311
一、总经理日程安排表	311
二、公文送件登记表	311
三、收文登记表	311
四、发文登记表	312
五、文件登记表	312
六、重要文件收发记录表	312
七、员工休假情况表	312
八、年度例行事务会议安排表	313
九、使用会议室申请表	313
十、会议登记表	313
十一、会议通知单	314
十二、会议议程表	314

十三、会议记录表	314
十四、会议决议事项实施管理表	315
十五、员工奖惩情况登记表	315
十六、交办事项登记簿	315
十七、内部业务往来便笺	316
十八、内部复印文件登记表	316
十九、内部机密文件保管登记表	316
二十、报废文件处理记录表	316
二十一、存档文件登记表	317
二十二、内部文件借阅登记表	317
第十九章 连锁企业门店管理表格	318
一、门店员工排班表	318
二、缺货统计表	318
三、商品调出登记表	318
四、商品调入登记表	319
五、滞销商品处理申请表	319
六、商品进场申请表	319
七、营业收入移交登记表	319
八、赠品管理登记表	320
九、商品盘点表	320
十、商品月度盘点表	320
十一、商品盘点区域分布表	320
十二、盘点差错审查表	321
十三、环境卫生检查表	321
十四、日常清洁工作检查表	321
十五、区域卫生计划表	322
十六、清洁卫生工作安排表	322
十七、清洁工作列表	322
十八、维修通知单	323
十九、设备维修申请表	323
二十、维修反馈表	323
二十一、维修作业登记表	323
二十二、高空作业审批表	324
二十三、明火作业申请表	324
二十四、设备故障报告表	325
二十五、设备封存表	325
二十六、设备启封表	325
二十七、设备投资计划表	326

二十八、存料登记表	326
二十九、设备维修统计表	327
三十、设备报废单	327
三十一、设备故障报告表	328
三十二、设备大修审批表	328
三十三、设备大修验收表	328
三十四、设备大修情况统计报表	329
三十五、设备安装竣工报告表	329
三十六、设备台账表	330
三十七、设备领用表	331
三十八、车辆登记表	331
三十九、安全管理计划表	331
四十、安全管理实施计划表	332
四十一、安全检查登记表	332
四十二、灭火器定期检查记录表	333
四十三、工作安全改善情况通知表	333
四十四、工作安全检查表	334
四十五、危险工作安全同意书	334
四十六、安全部值班表	335
四十七、安全部巡逻到岗登记表	335
四十八、治安隐患检查登记表	335
四十九、客人来访登记表	336
五十、安全部夜间安全检查登记表	336
五十一、车辆停放登记表	336
五十二、重点防火区域安全检查表	336
五十三、危险物品收缴情况登记表	337
五十四、安全部员工资料登记表	337
五十五、安全部员工绩效考核表	337
五十六、安全部员工培训计划表	338
五十七、商品损耗报告表	338
第二十章 连锁企业采购管理表格	339
一、商品结构登记表	339
二、采购单	339
三、采购登记表	340
四、新商品市场调查登记表	340
五、供应商情况登记表	340
六、供应商商品明细表	340
七、供应商进货数量统计表	341

八、供应商变动表	341
九、新供应商评估情况登记表	341
十、供应商退场申请表	342
十一、供应商投诉情况登记表	342
十二、采购部月报表	343
十三、供应商预约情况登记表	343
十四、采购谈判登记表	343
十五、进货日记表	344
十六、采购进度控制表	344
十七、交期变更联络单	344
十八、订货表	345
十九、每日进货接收记录表	345
二十、商品退货申请表	345
二十一、退换货通知单	346
二十二、供应商交易登记表	346
二十三、采购通知表	346
二十四、订货计划表	347
二十五、收货登记表	347
二十六、收货清单	347
二十七、商品入库表	348
二十八、商品验收登记表	348
二十九、请购验收表	348
三十、验收报告表	349
三十一、商品退货登记表	349
三十二、淘汰商品登记表	349
第二十一章 连锁企业物流配送管理表格	350
一、商品库存登记表 (1)	350
二、商品库存登记表 (2)	350
三、商品入库日报表	350
四、商品交货日报表	351
五、原材料库存登记表	351
六、存货月报表	351
七、商品出入库登记表	351
八、商品残次登记表	352
九、货物仓储登记表	352
十、滞销商品报告表	352
十一、滞销商品处理登记表	352
十二、货物仓储日报表	353

十三、货物仓储明细表	353
十四、常见商品控制表	353
十五、商品收支日报表	354
十六、补货申请表	354
十七、仓库提货申请表	354
十八、领用材料登记表	355
十九、物料欠发登记表	355
二十、商品进库登记表	355
二十一、商品出库登记表	356
二十二、运输委托合同	356
二十三、物流货运表	357
二十四、车辆行驶登记表	357
第二十二章 连锁企业营销管理表格	358
一、营销部经理日报表	358
二、营销部经理日常经营报表	359
三、营销经理工作月报表	359
四、团体客户采购情况月度统计表	360
五、客户与企业来往记录表	360
六、客户情况变化表	360
七、客户拜访记录表	360
八、销售计划表	361
九、销售计划分析表	361
十、年度销售计划表	361
十一、销售情况调查表	362
十二、业务员销售统计表	362
十三、客户情况统计表	363
十四、销售人员工作计划表	363
十五、商品销售计划表	363
十六、销售员一周工作计划表	364
十七、月度销售分析表	364
十八、月度商品销售额计划表	365
十九、部门与客户销售额计划表	366
二十、促销计划表	367
二十一、促销活动反馈表	367
二十二、促销商品评估表	367
二十三、销售小票登记表	368
二十四、销售情况汇总表	368
二十五、销售、收款对照表	368

二十六、商品降价报告表	369
二十七、商品调拨登记表	369
二十八、商品损益报告表	369
二十九、商品调价登记表	370
三十、宣传费用与销售额对照表	370
第二十三章 连锁企业信息常用管理表格	371
一、物流信息自检表	371
二、物流信息联系处理表	371
三、物流信息系统运用效果分析表	372
第二十四章 连锁企业人力资源管理表格	373
一、招聘申请表	373
二、招聘计划表	373
三、人力资源部年度招聘计划报批表	374
四、招聘广告及展板	374
五、工作说明表	375
六、职位规范表	375
七、人员增减申请书	376
八、应聘人员个人资料登记表	376
九、员工个人资料登记表	377
十、招聘筛选名单	378
十一、笔试、操作考核记录表	378
十二、面谈构成表	379
十三、面谈记录表	380
十四、人员试用标准	380
十五、新员工甄选比较表	381
十六、拟录用名单	381
十七、新员工试用申请及核定表	382
十八、新员工试用表	382
十九、员工工资调整表	383
二十、员工收入计算表	383
二十一、员工出勤统计表	384
二十二、钟点工雇用情况登记表	384
二十三、员工考核登记表	384
二十四、员工分布及定岗情况登记表	386
二十五、员工奖惩情况登记表	386
二十六、营业员自我鉴定表	386
二十七、员工月度考评成绩登记表	387
二十八、员工年度考评成绩登记表	387