

中小店铺规范管理

中国店铺管理协会专家撰写

制度 表格 文案 合同

常用必备手册

店铺管理专家 张尚国 / 著

规范化管理，是百年老店的基石。

中国言实出版社

中小店铺规范管理

中国店铺管理协会专家撰写

制度 表格 文案 合同

常用必备手册

店铺管理专家 张尚国/著

中国言实出版社

图书在版编目(CIP)数据

中小店铺规范管理 / 张尚国著.

—北京:中国言实出版社,2007.4

ISBN 978 - 7 - 80128 - 929 - 2

I . 中...

II . 张...

III . 商店—商业管理

IV . F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 037698 号

出版发行 中国言实出版社

地 址:北京市朝阳区北苑路 180 号加利大厦 5 号楼 105 室

邮 编:100101

电 话:64924716(发行部) 64963101(邮 购)

64924880(总编室) 64928661(编辑部)

网 址:www.zgyscbs.cn

E-mail:zgyscbs@263.net

经 销 新华书店

印 刷 四川省南方印务有限公司

版 次 2007 年 4 月第 1 版 2007 年 4 月第 1 次印刷

规 格 787 毫米×990 毫米 1/16 23.5 印张

字 数 463 千字

定 价 38.00 元 ISBN 978 - 7 - 80128 - 929 - 2 / F·228

目 录

第一部分 店铺管理制度

第一章 店铺人力资源管理制度	3
1.1 店铺人员招聘管理制度	3
1.2 店铺人事考核制度	7
1.3 临时人员管理办法	12
1.4 计件管理办法	13
1.5 店铺人员考核管理制度	14
第二章 店铺薪金管理制度	18
2.1 店铺制定奖金管理制度的相关规定	18
2.2 薪金管理制度	20
2.3 店铺销售人员薪金管理制度	24
2.4 店铺管理人员薪金管理制度	25
2.5 店铺兼职人员薪金管理制度	26
2.6 店铺兼职人员工资管理办法	28
2.7 店铺兼职人员薪金管理规定	30
第三章 店铺办公管理制度	32
3.1 店铺文书管理制度	32
3.2 店铺行政事务管理制度	37
3.3 店铺印章管理制度	40
3.4 店铺资料室管理制度	42
3.5 中小型店铺文具用品管理制度	44
第四章 店铺财务管理制度	46
4.1 店铺会计管理制度	46
4.2 店铺资金控制制度	48
4.3 店铺现金管理制度	50

4.4	店铺财务票据管理制度	51
4.5	财务分析报告制度	52
第五章	店铺采购、仓储管理制度	55
5.1	店铺采购管理制度	55
5.2	店铺仓储单据使用制度	56
5.3	成品仓储管理准则	60
第六章	店铺质量管理制度	64
6.1	检验标准的制定办法	64
6.2	不合格品的监审办法	65
第七章	店铺市场营销管理制度	67
7.1	营业员的语言规范	67
7.2	市场调查管理制度	70
7.3	订单情报处理制度	72
7.4	客户名簿处理制度	73
第八章	店铺客户关系管理制度	74
8.1	客户名册管理制度	74
8.2	客户档案立档制度	75
8.3	客户档案保管利用制度	76
8.4	客户资料保密制度	77
8.5	客户关系维护办法	79
8.6	客户抱怨处理办法	80
8.7	客户投诉案件具体处理办法	81
8.8	客户退换商品处理办法	83

第二部分 店铺管理文案

第一章	店铺人力资源管理文案	87
1.1	员工招聘录用文案	87
	店铺员工招聘计划书	87
	店铺招聘广告文案	88
	招聘面试提纲	89
	录用报到通知书	90

试用期满通知书	91
1.2 店铺员工激励管理文案	91
员工奖惩方案	91
员工处罚文案	93
员工年终奖分配方案	96
全勤奖给付办法	98
1.3 店铺人力资源配置文案	99
员工晋升管理文书	99
员工辞退与辞职管理办法	100
离职人员物品移交程序书	102
离职财务结算管理规定	103
1.4 店铺员工日常管理文案	105
员工休假管理规定	105
员工出差管理办法	107
劳动纠纷处理办法	108
1.5 店铺人力资源法律文案	109
劳动争议仲裁申请书	109
劳动争议仲裁申诉答辩书	111
第二章 店铺行政办公文案	112
2.1 店铺日常公关事务管理文案	112
店铺庆礼活动方案	112
欢迎辞	113
贺辞	114
祝酒辞	115
介绍信	115
2.2 店铺办公用品管理文案	117
借据	117
欠条	117
收条	118
领条	118
第三章 店铺财务管理文案	120
3.1 店铺资产管理文案	120

资产评估报告	120
存货构成情况报告	121
商标注册申请书	123
产品专利请求书	124
3.2 店铺税务管理文案	125
关于税前还贷的申请	125
关于申请延期缴纳税款的报告	126
关于申请免征企业所得税的报告	126
关于申请退还超缴税款的报告	127
3.3 店铺筹资贷款管理文案	127
筹资决策报告	127
店铺贷款担保申请书	129
第四章 店铺企划管理文案	131
4.1 营销企划管理文案	131
市场调查报告	131
市场调查问卷	134
市场决策报告	136
4.2 店铺广告企划管理文案	138
广告策划书	138
广告宣传活动策划书	141
4.3 店铺品牌企划文案	143
店铺品牌企划书	143
品牌广告策划书	146
品牌质量管理	147
店铺品牌质量管理规程	148

第三部分 店铺管理表格

第一章 店铺人力资源管理表格	155
1.1 店铺人事资料记录表	155
1.2 店铺员工试用通知单	156
1.3 店铺职员名册	157

1.4	店铺人事通报表	158
1.5	店铺工作交接清单	159
1.6	店铺临时人员雇佣资料	160
1.7	店铺年度训练计划汇总表	161
1.8	店铺员工在职训练资历表	162
1.9	店铺管理才能考核及建议表	163
1.10	店铺奖惩登记表	164
1.11	店铺一般员工考核评分表	165
1.12	店铺纪律处分通知	166
1.13	店铺员工考核鉴定表	167
1.14	店铺员工出差申请单	167
1.15	店铺员工请假单	168
1.16	店铺员工特别休假请假单	169
1.17	店铺员工签到表	170
1.18	店铺员工考勤年度统计表	171
1.19	店铺员工加班申请表	172
1.20	店铺营业员自我鉴定表	173
1.21	店铺营业员考核表	174
第二章	店铺薪金管理表格	175
2.1	店铺工资标准表	175
2.2	店铺工资表	176
2.3	员工工资调整表	177
2.4	新员工工资表	178
2.5	新员工工资标准表	179
2.6	店铺员工过失单	180
2.7	店铺福利借款申请书	181
2.8	店铺月份福利工作计划	182
2.9	店铺奖金核定表	183
2.10	员工超额完成任务累计提成计算表	184
2.11	店铺员工奖金合计表	184
第三章	店铺办公管理表格	185
3.1	会议通知单	185

3.2	会议登记簿	186
3.3	会议室使用申请表	186
3.4	会议议程表	187
3.5	会议程序表	188
3.6	会议记录表	189
3.7	会议成效分析表	190
3.8	年度会议计划表	191
3.9	文件目录清单	192
3.10	文件更改登记表	193
3.11	文书发送登记簿	194
3.12	发文登记表	195
3.13	文书接收登记表	196
3.14	用印申请表	197
3.15	车辆驾驶日报表	198
3.16	环境卫生检查表	199
3.17	清洁工作安排表	200
第四章	店铺财务管理表格	201
4.1	店铺现金收支月报表	201
4.2	店铺现金流量表	202
4.3	店铺出纳管理日程表	203
4.4	本票利息计算单	204
4.5	店铺财务费用登记表	205
4.6	店铺预算申请表	206
4.7	店铺财务预算表	207
4.8	店铺财务预算概率计算表	208
4.9	店铺预算控制表	209
4.10	店铺预算统计表	210
4.11	店铺会议费用管理表	211
4.12	店铺销售预算表	212
4.13	商品流转速度分析表	213
4.14	店铺购领发票审批单	214
4.15	店铺商品购进计划完成情况分析表	215

4.16 问题账款报告表	216
第五章 店铺采购管理表格	217
5.1 店铺产品采购记录表	217
5.2 店铺采购单	218
5.3 商品采购订单	219
5.4 店铺核准单	220
5.5 店铺采购签核单	221
5.6 店铺订购记录单	222
5.7 店铺进货日记表	223
5.8 店铺货物验收单	224
5.9 店铺采购进度控制表	225
5.10 店铺货物缴库验收单	226
5.11 交期变更联络单	227
第六章 店铺仓储管理表格	228
6.1 店铺货物仓储表	228
6.2 店铺货物收支日报表	229
6.3 店铺仓储管制表	230
6.4 店铺商品入库单	231
6.5 店铺商品出库单	232
6.6 店铺成品仓库明细表	233
6.7 店铺成品仓储日报表	234
6.8 店铺常备货物控制表	235
6.9 店铺材料卡	236
6.10 店铺仓储盘点报告单	237
6.11 店铺废料处理报告单	238
6.12 店铺滞货处理表	238
6.13 店铺呆货仓储月报表	239
第七章 店铺市场营销管理表格	240
7.1 店铺送货单	240
7.2 店铺订货单	241
7.3 店铺订货明细表	242
7.4 店铺销售管理表格	243

7.5	业务员销售统计表	244
7.6	业务员作业时间统计表	244
7.7	店铺促销活动申请表	245
7.8	店铺促销成本分析表	245
7.9	店铺促销活动成果汇总表	246
7.10	店铺销售人员业务预定及其实绩报告表	247
第八章	店铺客户关系管理表格	248
8.1	客户接待表	248
8.2	客户交易记录表	249
8.3	客户分析表	249
8.4	客户地址分类表	250
8.5	客户信用调查表	250
8.6	客户价值观单表	251
8.7	客户抱怨分析表	251
8.8	客户投诉等级表	252
8.9	客户投诉处理表	253
第九章	店铺质量管理表格	254
9.1	店铺产品质量检验标准表	254
9.2	店铺产品质量管理标准表	254
9.3	店铺产品质量管理表	255
9.4	店铺质量管理工作计划表	255
9.5	质量管理组工作成果报告表	256
9.6	本店铺产品与竞争店铺产品质量比较表	256
9.7	店铺产品质量异常登记表	257
9.8	年度产品质量问题统计表	258
9.9	月份产品技术问题分析表	258

第四部分 店铺合同管理

第一章	店铺常用买卖合同	261
1.1	店铺订货合同	261
1.2	店铺家具买卖合同	263

1.3	店铺农副产品买卖合同	264
1.4	煤炭买卖合同	266
1.5	店铺粮食买卖合同	267
1.6	店铺设备买卖合同	268
1.7	店铺车辆买卖合同	270
第二章	店铺合伙、联营合同	272
2.1	店铺合伙合同	272
2.2	专卖店合伙合同	274
2.3	隐名合伙合同	276
2.4	退伙合同	277
2.5	普通合伙联营合同	278
2.6	合伙型联营合同	281
2.7	协作型联营合同	284
第三章	店铺转让、租赁合同	286
3.1	店铺转让合同	286
3.2	店铺租赁合同	287
3.3	店铺车辆租赁合同	290
3.4	店铺室内绿化租赁合同	295
3.5	店铺融资租赁合同	296
第四章	店铺劳动合同	305
4.1	聘用合同	305
4.2	店铺员工劳务合同书	308
4.3	续订劳动合同	314
4.4	店铺临时工劳动合同	315
4.5	店铺员工岗位劳动合同	318
4.6	店铺连锁销售合同书	319
第五章	店铺装修合同	322
第六章	店铺仓储、保管合同	327
6.1	店铺仓储合同	327
6.2	店铺仓储保管合同	329
第七章	货物运输合同	332
7.1	海上运输合同	332

7.2	货物运输合同.....	333
7.3	水路运输合同.....	336
7.4	航空运输合同.....	337
7.5	包机运输合同.....	338
7.6	包船运输合同.....	339
第八章	借贷款合同.....	342
8.1	借款合同.....	342
8.2	信用借款合同.....	345
8.3	担保借款合同.....	346
8.4	资金拆借合同.....	348
8.5	抵押贷款合同.....	349
第九章	服务合同.....	352
9.1	网站建设合同.....	352
9.2	聘请律师合同.....	355
	聘请法律顾问合同.....	355
	委托代理合同.....	356
	聘用(兼职律师)合同.....	356
9.3	咨询服务合同.....	358

第一部分

店铺管理制度

- ☐ 第一章 店铺人力资源管理制度
- ☐ 第二章 店铺薪金管理制度
- ☐ 第三章 店铺办公管理制度
- ☐ 第四章 店铺财务管理制度
- ☐ 第五章 店铺采购、仓储管理制度
- ☐ 第六章 店铺质量管理制度
- ☐ 第七章 店铺市场营销管理制度
- ☐ 第八章 店铺客户关系管理制度

第一章 店铺人力资源管理制度

1.1 店铺人员招聘管理制度

第一条 总则

1.为及时准确地补充店铺所需人才,建立健全良好的人才选用机制,满足店铺发展需要,特制定本制度。

2.本制度规定了店铺内部补员、岗位调整和面向社会招聘人才的基本程序、方法和规定要求。

3.店铺使用、招聘人才坚持“公开”、“平等”、“竞争”、“择优”、“自愿”的原则。

4.本制度适用于总监级(含)以下所有员工。

第二条 招聘申请

1.店铺人力资源规划、人员编制和人事调整是确定岗位招聘的基本依据,各部门用人应严格控制在编制范围内。

2.空缺岗位原则上首先在本公司内部进行公开招聘,如不能满足岗位要求再进行社会招聘。招聘申请过程见“补员(增编)审批程序”。

3.各部门在需要补员时,由该部门负责人填写“补员(增编)申请”,详细说明招聘岗位的工作内容及应聘条件。

4.编制范围内的招聘:主管级(含)以下员工,统一由该部门负责人提出申请,经该负责人的直接上级批准后,由人力资源部组织招聘;部门经理(含)级以上员工,由其直接上级提出申请,隔级上级批准后,人力资源部组织招聘。

5.编制范围外的招聘:所有员工的招聘申请均需董事长审批,重新修改编制后进行招聘。

第三条 内部招聘

1.内部招聘是指店铺现有员工中进行招聘、筛选。内部招聘过程执行“内部招聘程序”。

2.内部招聘由人力资源部负责组织、实施和协调。

3.人力资源部负责内部招聘广告的发布和对应聘人员的初选、统计和汇总,同时进行档案审查,并填写“店铺内部招聘资格审查表”,其内容包括专业技能水

平审查、工作经验审查、员工以往绩效考核成绩审查及奖惩记录审查等。

4. 在人力资源部组织下由用人申请部门负责人对初选人员进行专业考核。专业考核结束后, 该部门应将考核试题、答案及应聘人员试卷、得分或其他考核记录, 入选人员名单等移交人力资源部。

5. 经考核确定合格者, 由人力资源部确定候选人, 同时将其资格审查表、其所在部门负责人的意见及考核成绩汇总递交给拟聘岗位的直接上级, 由拟聘岗位的直接上级负责提名, 隔级上级批准。

6. 人力资源部在征得应聘人员所在部门负责人同意后, 方可办理该员工的人事异动手续, 进行岗位调动。若该部门负责人不同意又无其他合适人选时, 由人力资源部上报总经理, 由总经理最终确定(若申请补员部门和该员工所在部门为同一部门, 则由该部门负责人最终确定)。

7. 被录用人员上岗前需先进行首次述职和岗前培训。

第四条 外部招聘人员的筛选及录用

1. 当人力资源部从公司内部找不到符合要求的员工补充岗位空缺时, 应进行外部招聘来补充所需人员。外部招聘由人力资源部负责, 具体过程见“外部招聘程序”。

2. 人力资源部将批准的“补员(增编)申请表”进行分类, 设计招聘方案, 撰写招聘简章并发布招聘信息。

3. 招聘简章内容应包括公司简介、招聘岗位、人数、素质要求、报名截止日期、联系方式等, 必要时应写明薪资待遇。

4. 发布招聘信息时应本着“效率第一, 经济合理”的原则, 针对不同的人才级别, 选择不同的方式进行发布。

发布招聘信息的方式有:

(1) 通过职业代理机构发布, 如人才交流中心、中介猎头公司及劳动力市场等。

(2) 通过在新闻媒体上发布, 如电台、电视台、寻呼台、电脑网络、报刊等, 省级以上新闻媒介还须公司专家复核审查。

(3) 通过在广告橱窗内张贴招聘广告。

(4) 告知店铺员工或熟人, 以便于他们推荐所认识的、符合要求的人选。

5. 人力资源部应根据招聘岗位的具体要求, 选择一种或几种测试方法。招聘录用的测试方法主要有面试、笔试, 心理测试法、行为模拟法、个案分析测试法及工作现场测试法等。人力资源部负责建立公司岗位测试题库, 以满足不同岗位的测试需求。

6. 人力资源部应对收集的“应聘人员(外部)登记表”按岗位进行分类, 依据所聘岗位要求对应聘人员进行初选, 并将初选人员简历、证书复印件及推荐资料