

普
华
经
管

正
略
钧
策
管
理
丛
书

明确岗位职责 完善规章制度 规范管理表格

超市与 大型商场 管理制度及表格

◎ 特斯商业标准化研究中心 主编



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

超市与大型商场 管理制度及表格

特斯商业标准化研究中心 主编

人民邮电出版社

图书在版编目(CIP)数据

超市与大型商场管理制度及表格/特斯商业标准化研究中心主编. —北京: 人民邮电出版社, 2006.5

ISBN 7-115-14679-9

I. 超... II. 特... III. 超级市场—商业管理 IV. F717.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2006)第029814号

内容提要

本书根据超市(大型商场)运行的实际情况,将超市(大型商场)的管理分为行政管理、人员管理、运营管理、商品管理、生鲜管理、安全防损管理、顾客服务、设备卫生管理、财务财产管理等9篇24章,将日常管理中常用的121种岗位职责、204项规章制度(规定、规程)和140款实用表格分门别类地列举出来,为超市(商场)经营管理人员制订规章制度、制作管理表格、进行科学规范管理提供了翔实的范例。本书是超市(商场)经营管理人员的常备工具书,也可作为创业人员的参考书。

超市与大型商场管理制度及表格

- ◆ 主 编 特斯商业标准化研究中心
责任编辑 吴大伟
- ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街14号
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷
新华书店总店北京发行所经销
- ◆ 开本: 787×1092 1/16
印张: 19.75 2006年5月第1版
字数: 400千字 2006年5月北京第1次印刷

ISBN 7-115-14679-9/F · 796

定价: 35.00 元

读者服务热线: (010)67129879 印装质量热线: (010)67129223

超市与大型商场管理制度及表格
编 委 会

邓发成	黄其博	吴春保	尹和松	梁惠玲	韩 畴
黄汉萍	符少玲	吉智强	徐惠珍	赵振光	林明才
龚文波	肖亚强	卞灶发	麦惠群	潘正林	陈金龙
李善良	戴启雄				

目 录

第一篇 行政管理制度与表格	1	七、每周例会管理制度	18
第一章 总经理办公室管理制度与表格	2	第三节 行政办公管理表格	18
第一节 总经理办公室各岗位职责	2	一、文件目录清单	18
一、总经理岗位职责	2	二、重要文件收发记录表	19
二、副总经理岗位职责	2		
三、总经理助理岗位职责	3	第二篇 人员管理制度与表格	21
第二节 总经理办公室管理制度	3	第三章 人员招聘录用管理制度与表格	22
一、会议的组织制度	3	第一节 人力资源部各岗位职责	22
二、总经理办公会议管理制度	3	一、人力资源部经理岗位职责	22
三、总经理会客预约制度	4	二、人力资源部经理助理岗位职责	22
四、企划报告编制规程	4	三、招聘专员岗位职责	23
五、CI规范管理制度	5	四、薪酬专员岗位职责	23
六、规范化管理文件制作及实施办法	6	第二节 人员招聘录用管理制度	23
七、会议提案管理制度	6	一、人力资源需求量测定规定	23
第三节 总经理办公室管理表格	7	二、人员的选聘制度	24
一、总经理办公会议记录表	7	三、人员面试制度	24
二、重要客人预报表	8	四、员工聘用规定	24
三、总经理活动日程表	8	五、新进业务员训练制度	25
		六、员工迁调工作规定	26
第二章 行政办公管理制度与表格	9	第三节 人员招聘录用管理表格	26
第一节 行政管理人员岗位职责	9	一、人力资源计划表	26
一、办公室主任岗位职责	9	二、人员需求预测表	27
二、办公室副主任岗位职责	9	三、人员招聘申请表	27
三、总经理秘书岗位职责	10	四、面试记录表	28
四、总经理司机岗位职责	10	五、面试结果推荐表	28
五、行政主管岗位职责	10	六、人员招聘计划表	29
六、办公室内勤岗位职责	11	七、应聘人员申请表	29
七、文书管理人员岗位职责	11	八、员工入职登记表	30
八、收发人员岗位职责	11	九、任职同意书	31
九、档案员岗位职责	12	十、聘用合同书	31
第二节 行政办公管理制度	12		
一、办公室管理制度	12	第四章 人员培训管理制度与表格	34
二、文书管理制度	13	第一节 培训人员岗位职责	34
三、商场（超市）招商管理制度	14	一、培训部经理岗位职责	34
四、办公室布置规定	16	二、培训专员岗位职责	34
五、文件收发管理制度	17	三、培训师岗位职责	34
六、会议管理规定	17	四、培训部文员岗位职责	35

第二节 人员培训管理制度	35	第三篇 运营管理制度与表格	57
一、员工培训制度	35	第六章 卖场陈列管理制度与表格	58
二、新员工培训教育制度	36	第一节 卖场人员岗位职责	58
三、员工培训管理规定	36	一、卖场经理岗位职责	58
四、培训后评估工作的执行规定	37	二、理货区主管岗位职责	58
第三节 人员培训管理表格	38	三、楼面理货员岗位职责	58
一、在职培训计划表	38	四、补货员岗位职责	59
二、人员培训计划表	38	五、条码员岗位职责	60
三、人员培训考核表	38	第二节 卖场陈列管理制度	60
四、新员工培训考核表	39	一、商品陈列操作规程	60
五、培训效果调查表	39	二、陈列图管理规定	62
第五章 员工考勤考核管理制度与表格	40	三、商品陈列管理规定	63
第一节 考核人员岗位职责	40	四、果蔬陈列管理规定	64
一、考勤员岗位职责	40	五、肉品陈列管理规定	66
二、员工测评组的岗位职责	40	六、水产品陈列管理规定	67
三、考核专员岗位职责	40	七、游离商品处理管理规定	67
第二节 人员考核管理制度	40	八、促销车和堆垛商品陈列管理规定	68
一、员工考勤管理制度	40	九、货架上方存货陈列管理规定	68
二、员工出勤管理规定	41	十、仓库存货陈列管理规定	68
三、考勤打卡暂行管理规定	42	第三节 卖场陈列管理表格	69
四、员工休假管理制度	43	一、缺货登记表	69
五、员工假日值班管理规定	45	二、商品破损处理报告表	70
六、员工奖励管理规定	46	第七章 卖场促销管理制度与表格	71
七、员工惩罚管理规定	47	第一节 促销人员岗位职责	71
八、员工考核制度	48	一、促销主管岗位职责	71
九、人员晋升管理规定	48	二、促销人员岗位职责	71
十、员工调职管理规定	49	第二节 卖场促销管理制度	71
十一、管理人员考核细则	49	一、促销管理制度	71
第三节 人员考核管理表格	50	二、促销策划管理规定	73
一、员工签到簿	50	三、商品促销方式选择规定	73
二、考勤记录表	50	四、商品展销操作规程	74
三、员工出勤日报表	50	五、示范、表演促销操作规定	75
四、员工出勤月报表	51	六、保质取信促销操作规程	75
五、假日值班记录表	52	七、提供赠品促销操作规定	75
六、员工考核表	52	八、廉价招徕操作规程	76
七、管理人员考核表	53	九、优惠赠券促销操作规程	76
八、基层人员考核表	54	十、促销效果评估规定	77
九、考绩汇总表	54	第三节 卖场促销管理表格	77
十、人员调职手续表	55	一、促销活动计划表	77
十一、人员离职手续表	55	二、促销活动反馈表	78

三、促销商品评估表	78	第三节 商品采购管理表格	102
第八章 营业服务管理制度与表格	80	一、请购商品登记表	102
第一节 营业部各岗位职责	80	二、订货明细表	102
一、营业部经理岗位职责	80	三、供应商考核评价表	103
二、柜组主管岗位职责	80	四、供应商交易记录表	103
三、营业员岗位职责	81	五、购货通知单	103
第二节 营业服务管理制度	81	六、订货计划表	104
一、营业员柜台纪律管理制度	81	第十章 商品收货管理制度与表格	105
二、营业员营业前操作规范	81	第一节 商品收货各岗位职责	105
三、营业员营业前的个人准备规范	82	一、收货经理岗位职责	105
四、营业前收银员操作规范	83	二、收货文件审核员岗位职责	105
五、营业中收银员操作规范	83	三、收货员岗位职责	106
六、营业结束收银员操作规程	84	四、收货退货员岗位职责	106
七、营业中营业员操作规范	84	五、验收班班长岗位职责	106
八、特殊问题应对标准	85	六、商品验收员岗位职责	107
第三节 营业服务管理表格	88	第二节 商品收货管理制度	107
一、营业状况统计表	88	一、商品入库标准流程	107
二、商品进货登记表	89	二、收货文件管理制度	108
三、营业日报表	89	三、收货办公室的管理制度	108
四、销售小票	89	四、商品验收管理制度	108
五、价格表	90	五、食品类商品验收管理规定	109
六、重要顾客资料卡	90	六、化妆品验收管理规定	113
第四篇 商品管理制度与表格	93	七、钟表类商品验收管理规定	115
第九章 商品采购管理制度与表格	94	八、照相器材类商品验收管理规定	115
第一节 采购部各岗位的职责	94	九、家用电器、燃气器具及电话、传真机 验收管理规定	116
一、采购部经理岗位职责	94	十、计算器及电子记事本类商品验收管理 规定	119
二、采购部副经理岗位职责	94	十一、运动器材类商品验收管理规定	120
三、配送中心主管岗位职责	94	十二、玩具类商品验收管理规定	120
四、采购员的职责	95	十三、鞋类商品验收管理规定	121
五、配送员岗位职责	95	十四、香烟类商品验收管理规定	122
第二节 商品采购管理制度	95	十五、日用百货类商品验收管理规定	123
一、商场(超市)采购员管理制度	95	第三节 商品收货管理表格	124
二、商品采购合同的管理制度	96	一、日收货记录表	124
三、采购工作的实施办法	96	二、商品入库单	124
四、采购考核的指标管理体系	98	三、收货清单	125
五、采购管理工作标准规程	99	四、商品验收单	126
六、配送中心作业规程	99	五、请购验收单	126
七、对供应商验证规定	101	六、验收报告单	127
八、进口物资采购供应规定	101		

第十一章 商品盘点管理制度与表格	128	七、押运员岗位职责	141
第一节 盘点人员岗位职责	128	第二节 商品储运管理制度	142
一、盘点指挥岗位职责	128	一、库位规划管理制度	142
二、盘点小组组长岗位职责	128	二、仓库物资管理制度	142
三、盘点小组成员岗位职责	128	三、仓库安全管理制度	143
四、安全部盘点员岗位职责	128	四、商品进出库管理制度	143
第二节 商品盘点管理制度	129	五、商品运输管理制度	144
一、商品盘点管理制度	129	六、仓库温度、湿度管理制度	145
二、盘点前的楼面规定	129	七、仓库消防安全管理制度	147
三、盘点人员的管理规定	130	八、汽车运输管理制度	149
四、盘点培训的管理制度	131	九、贵重及危险品运输管理规定	150
五、初点作业标准程序	132	十、储运机动车辆管理制度	150
六、复点作业标准程序	133	第三节 商品储运管理表格	153
七、盘点结束管理规定	133	一、商品进库通知单	153
第三节 商品盘点管理表格	134	二、商品出库单	154
一、盘点通知单	134	三、库存商品明细表	154
二、月度商品盘点单	134	四、库存商品盘点报告表	155
三、盘点区域分配表	135	五、车辆行驶记录表	155
四、商品盘点单	135		
第十二章 商品退换货管理制度与表格	136	第五篇 超市生鲜管理制度与表格	157
第一节 商品退换各岗位职责	136	第十四章 蔬果、生肉、海鲜管理制度与表格	158
一、退货员岗位职责	136	第一节 生鲜部各岗位职责	158
二、报损员岗位职责	136	一、生鲜部经理岗位职责	158
第二节 商品退货管理制度	136	二、生鲜部主管岗位职责	158
一、退换货的一般规定	136	三、生鲜计价员岗位职责	158
二、退换货人员管理制度	137	四、生鲜仓管员岗位职责	159
三、退货区管理制度	137	五、蔬果理货员岗位职责	159
四、报损管理规定	138	六、肉类理货员岗位职责	159
第三节 商品退货管理表格	138	七、肉类分割师岗位职责	160
一、商品退货单	138	八、海鲜养殖师岗位职责	160
二、商品报损单	139	九、海鲜服务员岗位职责	160
三、库存更正单	139	第二节 生鲜食品管理制度	160
第十三章 商品储运管理制度与表格	140	一、生鲜标准管理制度	160
第一节 商品储运各岗位职责	140	二、生鲜仓库管理规定	161
一、仓管员岗位职责	140	三、生鲜收货/退换货管理规定	162
二、商品入库验收员岗位职责	140	四、生鲜陈列管理规定	164
三、车队队长岗位职责	140	五、生鲜储存管理规定	165
四、车队调度岗位职责	141	六、生鲜的损耗管理制度	165
五、车辆安全员岗位职责	141	七、清洁卫生管理规定	169
六、驾驶员岗位职责	141		

八、蔬果鲜度管理规定	173	八、稽核岗位职责	195
九、肉品的鲜度管理规定	176	第二节 安全管理制度	195
十、海鲜的鲜度管理规定	177	一、安全保卫制度	195
第三节 生鲜食品管理表格	178	二、保安值班制度	196
一、收货区域检查清单	178	三、安全管理制度	196
二、蔬果检查清单	178	四、安全检查制度	199
三、肉类、海产品检查清单	179	五、重点部位安全管理制度	200
四、生鲜日损耗记录表	180	六、要害部位安全管理制度	200
五、冷藏库/冷藏柜温度表	180	七、商场(超市)易燃、易爆物品管理制度	201
第十五章 熟制、面包食品管理制度与表格	181	八、消防管理制度	201
第一节 熟制食品组各岗位职责	181	九、消防巡检制度	202
一、熟食服务员岗位职责	181	十、各部门处置火警程序制度	202
二、熟食烧烤员/油炸员岗位职责	181	十一、稽核口岗位制度	203
三、熟食中餐师岗位职责	181	第三节 安全管理表格	203
四、面包师岗位职责	182	一、异常事项报告处理单	203
五、面包房理货员岗位职责	182	二、保安部值班情况登记表	204
六、裱花蛋糕师岗位职责	182	三、安全检查日报表	205
第二节 熟制食品管理制度	183	四、安全事故报告书	205
一、熟食生产计划设立的管理制度	183	五、治安隐患记录表	205
二、熟食陈列管理制度	183	第十七章 防损管理制度与表格	207
三、熟食的损耗管理制度	183	第一节 防损人员岗位职责	207
四、熟食质量管理规定	184	一、防损部组织架构	207
五、熟食的鲜度管理规定	187	二、防损部经理职责	207
六、熟食的仓库管理规定	187	三、防损主管岗位职责	208
七、面包的鲜度管理规定	188	四、防损员岗位职责	208
第三节 熟制食品管理表格	188	五、打扒组岗位职责	209
一、熟食原料订货一览表	188	第二节 防损管理制度	209
二、熟食生产计划表	189	一、商品损耗管理规定	209
第六篇 安全防损管理制度与表格	191	二、防损规定	211
第十六章 安全管理制度与表格	192	三、防盗工作日常管理规定	211
第一节 安全人员各岗位职责	192	四、防盗规定(内部偷盗)	212
一、安全部经理职责	192	五、防盗规定(顾客偷盗)	214
二、治安警卫班班长职责	192	六、防盗规定(供应商偷盗)	215
三、保安员岗位职责(外保)	192	七、防盗条码的使用规定	216
四、保安员岗位职责(内保)	193	八、接报案制度	216
五、消防主管(消防领班)岗位职责	193	九、对偷窃人员的处理规定	217
六、消防员岗位职责	194	十、打扒组关于索赔的规定	217
七、消防电视监控人员岗位职责	194	十一、没收商品的返还规定	218
		十二、防损奖励体系	218
		第三节 防损管理表格	218

一、防损员求职申请书	218	十、存取包的规定	234
二、求职人员登记表	219	十一、存包处工作细则	234
第七篇 顾客服务管理制度与表格	221	十二、存包处意外情况处理	234
第十八章 投诉处理管理制度与表格	222	第三节 总服务台管理表格	234
第一节 投诉处理人员岗位职责	222	一、赠品登记表	234
一、顾客服务部经理岗位职责	222	二、赠品领取登记表	235
二、顾客服务部主管岗位职责	222	三、赠品发放单	235
第二节 顾客投诉处理管理制度	222	四、赠品携入/携出明细表	236
一、顾客投诉处理管理制度	222	五、广播申请单	236
二、售后服务操作制度	224	六、顾客退货单	236
第三节 顾客投诉处理管理表格	224	七、顾客换货单	237
一、顾客投诉登记表	224	八、意外情况处理单	237
二、顾客投诉处理单	225	九、丢失存包牌赔偿单	238
三、顾客抱怨处理报告表	226	十、发票领用登记单	238
第十九章 总服务台管理制度与表格	227	十一、送货单	238
第一节 服务台各岗位职责	227	十二、发票开具操作规程	239
一、总服务台员工岗位职责	227	第八篇 设备卫生管理制度与表格	241
二、服务台柜组长岗位职责	227	第二十章 设备维护管理制度与表格	242
三、服务台值班员岗位职责	227	第一节 设备维护人员岗位职责	242
四、服务台开票员岗位职责	227	一、维修主管岗位职责	242
五、服务台赠品管理员岗位职责	228	二、电脑中心主管岗位职责	242
六、赠品发放员岗位职责	228	三、维修人员岗位职责	242
七、广播员岗位职责	228	四、设备管理员岗位职责	242
八、推车员岗位职责	228	五、电脑技术专业岗位职责	243
九、退换货员工岗位职责	229	六、维修电工岗位职责	243
十、存包员岗位职责	229	第二节 设备的管理制度	243
十一、发票开具人员岗位职责	229	一、设备检查制度	243
十二、送货组组长岗位职责	229	二、维护保养和修理制度	244
十三、送货人员岗位职责	230	三、配电维修保养制度	244
第二节 总服务台管理制度	230	四、电器设备维修保养制度	245
一、电话接听管理规定	230	五、安全用电制度	245
二、顾客咨询管理规定	230	六、空调设备维修保养制度	245
三、顾客帮助管理规定	230	七、安全设备使用管理规定	248
四、赠品发放管理规定	231	八、电梯安全使用管理规定	248
五、赠品库管理规定	232	九、打价机安全使用管理规定	249
六、免费送货管理规定	232	十、封口机安全使用准则	249
七、播音管理规定	232	十一、电子秤安全使用管理规定	249
八、广播室管理制度	233	十二、电子防盗设备使用管理规定	250
九、存取包的流程	233	十三、人字梯安全使用管理规定	251

十四、购物车安全使用管理规定	251	七、固定资产计价和折旧管理规定	272
十五、电脑设备安全使用管理规定	251	八、不动产管理制度	273
十六、打码机安全使用管理规定	252	九、财产溢余、损失管理制度	274
第三节 设备的管理表格	252	第三节 财产管理表格	275
一、设备请修表	252	一、财产登记表	275
二、设备维修通知单	253	二、财产登记卡	275
三、设备报废单	253	三、财产增减月报表	276
四、设备领用单	254	四、财产减损单	276
五、设备采购申报表	254	五、财产移交清单	277
六、设备维修统计表	255	六、财产投保明细表	277
七、设备事故报告单	256	七、报废单	278
第二十一章 卫生清洁管理制度与表格	257	第二十三章 财务会计管理制度与表格	279
第一节 卫生清洁人员岗位职责	257	第一节 财务会计各岗位职责	279
一、卫生清洁主管岗位职责	257	一、会计部经理岗位职责	279
二、卫生保洁员岗位职责	257	二、主管会计岗位职责	279
第二节 卫生清洁管理制度	257	三、审计主管岗位职责	279
一、商场(超市)卫生管理制度	257	四、审计员岗位职责	280
二、个人卫生管理制度	258	五、会计员岗位职责	280
三、专柜柜台卫生管理规定	259	六、出纳岗位职责	280
四、清洁卫生间管理制度	259	七、财务核算员岗位职责	281
五、公共区域清扫管理规定	259	第二节 财务会计管理制度	281
第三节 卫生清洁管理表格	260	一、支票管理制度	281
一、上班清洁自查表	260	二、发票管理制度	282
二、清洁工作安排表	261	三、现金收支管理办法	284
三、卫生区域计划表	261	四、会计报表管理制度	285
第九篇 财务财产管理制度与表格	263	五、会计档案管理制度	287
第二十二章 财产管理制度与表格	264	六、会计核算管理制度	288
第一节 财产管理人员岗位职责	264	七、呆账管理制度	289
一、财务部经理岗位职责	264	第三节 财务会计管理表格	291
二、财务部主管岗位职责	264	一、销货汇总表	291
三、现金室主管岗位职责	265	二、内部交款清单	291
四、现金室员工岗位职责	265	三、商品损益报告单	292
第二节 财产管理制度	265	四、商品调价单	293
一、资金管理制度	265	五、商品盘点单	293
二、资金预算管理制度	266	六、已销商品进销差价计算表	293
三、现金管理制度	267	七、商品销售额情况表	294
四、零用金控制管理制度	268	八、商品购进计划完成表	294
五、业务单、证、手册管理制度	269	九、利润完成情况分析表	294
六、固定资产管理制度	271	第二十四章 收银账款管理制度与表格	295
		第一节 收银各岗位职责	295

一、收银主管岗位职责	295	二、付款凭证	300
二、收银员岗位职责	295	三、转账凭证	300
第二节 收银管理制度	296	四、记账凭证	300
一、收银作业管理规程	296	五、应收账款控制表	301
二、收银员结账时发生错误处理规定	298	六、应收账款分析表	301
三、收银员离开收银台管理规定	299	七、收款通知单	302
第三节 账款管理表格	299	八、应收账款票据分户明细卡	302
一、收款凭证	299		

第一篇

行政管理制度与表格



第一章 总经理办公室管理制度与表格

第一节 总经理办公室各岗位职责

一、总经理岗位职责

1. 全权负责商场（超市）的一切经营管理工作，完成商场（超市）所确定的各项目标，对董事会负责。
2. 负责制订商场（超市）的经营目标和经营方针，规定各级管理人员和员工的职责；制订市场拓展计划，带领销售部进行认真的落实。
3. 详细阅读和分析每月报表，检查营业进度与计划的完成情况，并采取对策保证商场（超市）业务的顺利进行。
4. 在组织经营活动中，保证企业在遵守商业道德、提高服务质量的同时，实行服务规范化，提高商场（超市）的社会效益。
5. 有重点地定期巡视公众场所及各部门工作情况，检查服务质量，及时发现问题、解决问题，并将巡视结果传达至有关部门。
6. 负责宣传法制常识，使员工牢固树立法制观念，增强安全意识，并采取治安防范措施，确保商场（超市）的财产安全和人员安全。
7. 负责指导人员的招聘及培训工作，选拔人才，培养人才，提高商场（超市）的服务质量和员工素质。
8. 以身作则，关心商场（超市）员工生活，不断改善员工的工作和生活条件。奖罚分明，使商场（超市）有高度凝聚力。

二、副总经理岗位职责

1. 对总经理负责，全面实施所分管区域的管理，并协助总经理开展工作。
2. 协助总经理落实商场（超市）的各项规章制度及经营计划。
3. 配合总经理做好商场（超市）的销售工作。
 - （1）配合总经理制订商场（超市）销售计划，并负责在分管区域落实。
 - （2）跟踪分管区域内商品销售情况和货源情况。
 - （3）指导区域主管进行促销商品的选择，对大型促销活动的效果进行跟踪。
 - （4）向总经理反馈分管区域的销售情况。
4. 配合总经理做好商场（超市）人员的培训和管理工作的。
5. 及时向总经理反馈分管区域的运行情况。
6. 根据总经理授权，代行总经理职责。
7. 制度审批后，负责向部门解释、传达、监督，并反馈其执行情况。
8. 加强各部门间的沟通与协调，及时了解情况。

三、总经理助理岗位职责

1. 对总经理负责，根据总经理的指示开展工作。
2. 协助总经理做好分管区域销售工作。
 - (1) 协助总经理落实分管区域的销售计划。
 - (2) 指导分管区域的主管进行新商品的推介、促销及堆垛的更换。
 - (3) 跟踪促销活动的执行情况，并提出促销建议。
 - (4) 指导并跟踪分管区域的换季销售工作。
 - (5) 跟踪分管区域货源及存货情况，确保商品满足销售及高效率周转。
 - (6) 协助总经理做好分管区域内的存货管理工作，保障销售需要。
 - (7) 对销售情况进行分析、总结，并向总经理反馈。
3. 保持卖场内良好的营业状况，做好记录及时向总经理反馈营业情况。
4. 负责对本商场（超市）竞争环境的调查和评估。
5. 负责商场（超市）库存商品的保养维护，控制缺货，监督系统订单的正常运行，搞好仓库的管理。
6. 审查各部门员工业绩考评记录，起草各项规章制度和通告，完善各项管理制度，并报总经理审核。
7. 检查各部门营运规范的执行情况，并组织辅导和考评。

第二节 总经理办公室管理制度

一、会议的组织制度

第一条 会前准备。

明确主要的会议议题，准备充分的材料数据，布置好会场，并确定出席人员的范围。

第二条 会议通知。

将会议名称、议题、会期、起止时间、地点、出席范围等准确通知到有关部门和人员。

第三条 会期服务。

会间需用的文件资料，要准确、完整地发放给与会人员；做好会议记录；做好临时议题的调整和安排。

第四条 会后工作。

根据会议精神，总结编写文件、简报，及时下发。整理会议文件立卷归档。会议形成的决议，要协调各部门贯彻落实，同时组织检查，并向有关领导汇报。

二、总经理办公会议管理制度

第一条 总经理办公会议由总经理或分管业务的副总经理提议并主持，由总经理办公室协调组织、准备和召集。

第二条 会议的主要内容。

1. 研究、部署并讨论商场（超市）的重大问题。例如，确定商场（超市）的发展方向及规划，制订商场（超市）的各项规章制度等。

2. 总结评价每月商场（超市）工作情况及营业情况，安排布置下月工作任务。总结每一季度的工作情况和成绩。

3. 表彰奖励先进集体、个人经营活动，汇报分析商场（超市）计划情况和经营活动成果。

4. 提出改进措施，广泛采纳能提高商场（超市）经济效益的良策。

第三条 总经理办公室要做好会议记录，及时传达所需要贯彻的内容，并检查其落实情况。

第四条 会议主持人召集单位和与会人员都应做好准备工作（如拟好会议议题和提案，确定汇报总结的提纲、要点）。

三、总经理会客预约制度

第一条 为了规范总经理会客预约的管理，提高总经理的办公效率，特制订本制度。

第二条 通知总经理。

1. 文书员接到预订时，应了解客人的身份、特殊要求和会面时间，做好书面记录。

2. 把接待重要客户的任务，以书面或电话形式上报总经理。

第三条 做好会客前的准备工作。

1. 总经理接到通知后，应详细了解客户的身份、特殊要求及会面时间。

2. 准备迎接客人的到来。

第四条 本方案经呈准后通知实施，修改时亦同。

四、企划报告编制规程

第一条 制订商场（超市）企划报告时必须遵循以下规定。

第二条 商场（超市）年度基本资料。

1. 资产总额。

2. 营业额。

3. 税前纯利。

4. 员工总数。

5. 经营企划单位。

第三条 商场（超市）年度经营方针。

为提高全员经营意识，完成商场（超市）的最高经营目标，商场（超市）的经营企划室依据总经理的经营理念，拟订年度经营方针，为全体员工指明该年度的努力方向。

第四条 建立合理化且有效率的经营体制。

1. 经营目标要明确化，做好成果的评价工作。

2. 明确各部门工作职责，以利于经营方针的执行。

3. 全面推行创造性经营，以提高营运绩效。

4. 建立经营管理情报系统。

5. 奖励合理化与公平化。
6. 继续努力谋求员工生活的安定及福利的改善。

第五条 增强全员的经营活力。

1. 发挥全员智慧，扩大改善提案的成果。
2. 加强人才教育，进一步培养员工的敬业精神。
3. 加强对价格及服务的改进，继续提高市场占有率。
4. 彻底分析商场（超市）优缺点，扬长避短，奠定长期发展的基础。
5. 健全人事制度，提高管理水准和强化组织活力。

第六条 为了具体推行年度经营方针，商场（超市）可依实际需要成立各种委员会组织。

五、CI规范管理制度

第一条 为了不断升华本商场（超市）的经营理念，创造和形成统一的商场（超市）形象，提高商场（超市）的凝聚力和竞争力，特制订本制度。

第二条 本商场（超市）设立CI企划规范管理委员会。该委员会由下述人员构成。

1. 主任由总经理兼任。
2. 委员由副总经理、财务总监和各部门负责人构成。

第三条 商场（超市）CI企划规范管理委员会职能如下。

1. CI规范管理文件的制订。
2. CI规范管理标准的制订。
3. CI规范管理活动的组织与运作。
4. CI规范管理工作的督促与检查。

第四条 商场（超市）CI企划规范管理委员会下设CI企划规范管理执行研究室，研究室主任由商场（超市）办公室主任兼任，其工作职责如下。

1. 根据商场（超市）业务的发展要求，对商场（超市）CI建设的理念识别、行为识别和视觉识别三个系统进行科学的分析、研究和定位。
2. 开展广泛的CI调查，不断提出建议，不断提交商场（超市）CI建设的市场报告。
3. 对商场（超市）CI建设各种方案的实施进行分析、测评，提出意见和建议。
4. 在商场（超市）CI规范管理委员会的指导下，对商场（超市）CI企划规范管理工作进行督导。

第五条 商场（超市）宗旨（略）。

第六条 商场（超市）价值观（略）。

第七条 商场（超市）精神（略）。

第八条 商场（超市）目标（略）。

第九条 员工行为规范（略）。

第十条 员工工作与社会活动礼貌用语规范（略）。

第十一条 商场（超市）各种标识规范（略）。

第十二条 商场（超市）各类印刷品规范（略）。