



赠管理表格光盘

现代商场超市 管理工具箱

XiandaiShangchang Chaoshi
| Guanli Gongjuxiang

韩明 主编



中国纺织出版社

现代商场超市管理 工具箱

韩 明 主编

 中国纺织出版社

内 容 提 要

全书分为三编,第一编为管理实务篇,全面详尽地介绍了现代商场超市的管理方法,包括店面管理、货品管理、人员管理、财务、后勤和安全卫生管理等各方面。第二编为管理制度篇,提供了现代商场超市各部门的管理制度和岗位职责范本。第三编为现代商场超市常用经典管理表格,在本书附赠光盘中,可直接下载使用。

书中内容都是经过众多商业企业在实际运作过程中检验、实践证明的,具有极强的实用性和可操作性,是商场超市经营管理者、从业人员及零售业投资者必备之参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

现代商场超市管理工具箱/韩明主编. —北京:中国纺织出版社, 2006. 5

ISBN 7-5064-3741-4

I. 现… II. 韩… III. ①商业企业-企业管理②超级市场-企业管理 IV. F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 012160 号

策划编辑:姜 冰 责任编辑:孙 玲 责任印制:初全贵

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-textile. com

E-mail: faxing @ c-textile. com

三河市世纪兴源印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

2006年5月第1版第1次印刷

开本:880×1230 1/32 印张:16

字数:765千字 印数:1—6000 定价:39.80元(附赠光盘)

ISBN 7-5064-3741-4/F·0667

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

前 言

随着市场经济的不断发展及对外的不断开放，特别是在我国加入 WTO 后，国内零售业面临国际市场的竞争日益激烈。我国零售业起步较晚、其规模较小，实力也比较弱，尤其是在面对如何规划、如何经营、如何管理、如何提升管理品质等一系列的现实问题，广大商场超市尚需一套系统、完整、规范的经营管理模式。

出于此目的，我们组织编写了这本《现代商场超市管理工具箱》一书，全书分为三编，第一编为管理实务篇，介绍了商场超市的布局设计、商场的陈列技巧，商品的采购、配送、商品盘点、商品保管的方法与技巧，销售管理、储运管理、环境卫生管理、安全保卫、安全作业、设备安全等方面的管理方法和管理技巧及人力资源管理、财务管理、工程管理、后勤管理等内容。第二编为管理制度篇，内容主要包括商场行政部门岗位职责、商场经营部门岗位职责、商场后勤部门岗位职责、行政办公室管理制度、商品系统管理制度、商品销售管理制度、商场人事管理制度、商场安全保卫管理制度、商场财务控制制度、商场总务管理制度、商场卫生管理制度等，概括了商场超市管理的方方面面。第三编为管理表格篇，主要介绍了商场超市常用表格。书中内容都是经过众多商业企业在实际运作过程中检验、实践证明的，具有极强的实用性和可操作性。是商场超市经营管理者、从业人员及零售业投资者必备之参考用书。

编者

2006. 2

目 录

第一编 管理实务篇

第一章 商场超市的布局与装修	(2)
第一节 商场超市的布局	(2)
第二节 商场超市的装修	(4)
第二章 商场超市商品的陈列	(5)
第一节 商品陈列的基本知识	(5)
第二节 商品陈列的基本要点	(6)
第三节 商品陈列标准	(9)
第四节 各种商品的陈列	(11)
第五节 商品陈列的检查事项	(19)
第六节 商品陈列管理办法	(19)
第三章 商场超市营业员服务管理	(22)
第一节 礼仪服务标准	(22)
第二节 服务操作标准	(29)
第三节 顾客抱怨处理标准	(37)
第四章 商场超市采购与配送管理	(45)
第一节 采购与配送人员岗位职责	(45)
第二节 采购与配送管理	(49)
第三节 商品验收管理	(55)
第五章 商场超市的盘点	(78)
第一节 盘点的目的与原则	(78)
第二节 盘点制度和组织的建立	(79)
第三节 盘点准备工作	(87)
第四节 盘点中作业	(95)
第五节 事后处理	(96)

第六章 商场超市商品保管与储运	(98)
第一节 商品保管的要求	(98)
第二节 商品的处理作业与管理	(99)
第三节 商品出入库实际操作	(102)
第四节 商品出入库管理	(121)
第七章 商场超市销售管理	(131)
第一节 商品促销管理	(131)
第二节 商品促销技巧	(136)
第三节 商品销售人员管理规范	(163)
第八章 商场超市人力资源管理	(184)
第一节 员工的招聘与录用	(184)
第二节 员工薪资	(189)
第三节 员工培训	(196)
第九章 商场超市后勤管理	(202)
第一节 后勤部人员职责	(202)
第二节 重要部位安全管理	(210)
第三节 安全管理操作规范	(214)
第四节 消防管理操作规范	(218)
第五节 停车场操作规范	(220)
第十章 商场超市财务管理	(224)
第一节 财务部人员职责	(224)
第二节 财务部运作流程	(232)
第十一章 商场超市环境卫生管理	(235)
第一节 商场超市卫生标准	(235)
第二节 环境卫生清洁操作规范	(240)
第三节 商场超市绿化管理	(243)
第十二章 商场超市设备管理	(247)
第一节 设备的采购与安装	(247)
第二节 设备的使用规范	(251)

第三节 设备管理与维护	(256)
-------------------	-------

第二编 管理制度篇

第一章 商场超市行政部门岗位职责	(274)
------------------------	-------

◆ 总经理（副总经理）岗位职责	(274)
◆ 总经理办公室职责	(275)
◆ 总经理办公室主任岗位职责	(275)
◆ 党委办公室主任岗位职责	(276)
◆ 行政部经理岗位职责	(276)
◆ 秘书岗位职责	(277)
◆ 行政内勤干事岗位职责	(277)

第二章 商场超市经营部门岗位职责	(279)
------------------------	-------

◆ 商场超市销售部职责	(279)
◆ 经营部经理岗位职责	(279)
◆ 商场超市营业部职责	(280)
◆ 商品部经理岗位职责	(280)
◆ 进货管理员岗位职责	(281)
◆ 计划管理员岗位职责	(281)
◆ 综合统计员岗位职责	(281)
◆ 经营信息员岗位职责	(282)
◆ 物价管理员岗位职责	(282)
◆ 计量管理员岗位职责	(283)
◆ 商品质检管理员岗位职责	(283)
◆ 商场超市合同管理员岗位职责	(284)
◆ 销售市场管理员岗位职责	(284)
◆ 公关广告策划人员岗位职责	(285)
◆ 广告管理员岗位职责	(285)
◆ POS 机及硬件维护人员岗位职责	(285)
◆ 网络工程师岗位职责	(286)
◆ 系统管理员岗位职责	(286)
◆ 条码员岗位职责	(286)
◆ 主管会计岗位职责	(287)
◆ 总账会计岗位职责	(287)
◆ 明细账会计岗位职责	(287)

◆出纳员岗位职责	(288)
◆审计员岗位职责	(288)
◆收银员岗位职责	(289)
◆储运部干事岗位职责	(289)
◆业务组长岗位职责	(289)
◆代销员岗位职责	(290)
◆采购主管岗位职责	(290)
◆采购员岗位职责	(290)
◆售货员岗位职责	(291)
◆送货组组长岗位职责	(291)
◆接货员岗位职责	(291)
◆储运总账员岗位职责	(292)
◆驻库员岗位职责	(292)
◆仓库保管员岗位职责	(292)
◆车队长岗位职责	(293)
◆车队调度岗位职责	(293)
◆车辆安全员岗位职责	(293)
◆驾驶员岗位职责	(293)
◆装卸工岗位职责	(294)
◆押运员岗位职责	(294)
◆工程部班长岗位职责	(294)
◆空调工岗位职责	(295)
◆电梯运行司机岗位职责	(295)
第三章 商场超市其他部门岗位职责	(296)
◆商场超市管理人员岗位职责	(296)
◆服务管理人员岗位职责	(296)
◆商场超市仓储部职责	(297)
◆储运部经理岗位职责	(297)
◆商场超市服务部职责	(298)
◆送货部经理岗位职责	(298)
◆售后服务部经理岗位职责	(299)
◆商场超市国外部职责	(299)
◆商场超市财务部职责	(300)
◆财务部经理岗位职责	(300)

◆商场超市人事部职责	(301)
◆人事部经理岗位职责	(301)
◆商场超市总务部职责	(302)
◆商场超市楼层总监岗位职责	(303)
◆商场超市安全保卫部职责	(303)
◆安全保卫部经理岗位职责	(303)
◆商场超市工程部职责	(304)
◆工程部经理岗位职责	(304)
◆商场超市各部门经理岗位职责	(305)
◆公关广告部经理岗位职责	(305)
◆电脑部经理岗位职责	(306)
◆商场超市分公司职责	(306)
 第四章 商场超市行政办公室管理制度	(307)
◆商场超市招商管理制度	(307)
◆行政办公规范管理制度	(310)
◆行政办公纪律管理规定	(312)
◆办公室主任职责规定	(313)
◆总办文员管理制度	(314)
◆办公室员工岗位职责规定	(315)
◆经理秘书工作条例	(317)
◆员工保密纪律规定	(320)
◆印章管理制度	(321)
◆印章处理制度	(322)
◆介绍信管理规定	(323)
◆凭证管理规定	(324)
◆印章使用管理规定	(324)
◆公章使用办法	(325)
◆会议管理要点	(326)
◆会议管理制度	(327)
◆会议管理规定	(329)
◆会议室、接待室使用管理制度	(330)
 第五章 商场超市商品系统管理制度	(331)
◆商品陈列管理办法	(331)

◆商品价格管理制度	(332)
◆商品批发业务管理制度	(336)
◆商品退换管理制度	(336)
◆商品查询制度	(337)
◆商品索赔制度	(338)
◆商品返厂管理制度	(339)
◆商品特卖业务管理制度	(340)
◆商品在库保管制度	(341)
◆商场超市采购部门的职能	(342)
◆商场超市采购员管理制度	(342)
◆存货管理制度	(344)
◆仓库安全管理制度	(349)
◆仓库的消防安全	(349)
◆商品盘点制度	(352)
◆商品变价制度	(353)
◆商品变价票流、物流规程	(353)
◆商品削价处理票流、物流规程	(354)
◆商品盘点票流、物流规程	(354)
◆出售正常商品管理制度	(355)
◆出售非正常商品管理制度	(356)
◆商场超市包装物品、票据管理制度	(356)
 第六章 商场超市人事管理制度	 (358)
◆员工守则	(358)
◆临时人员管理办法	(361)
◆职员出差制度	(362)
◆差旅费支付制度	(363)
◆差旅费、工作餐等费用开支标准的规定	(364)
◆人事档案保管制度	(366)
◆人事档案利用制度	(368)
◆员工服务细则	(369)
◆商场超市考勤管理规定	(369)
◆员工打卡管理规定	(370)
◆员工上下班遵守细则	(371)
◆员工轮休办法	(372)

◆员工定期轮调办法	(373)
◆员工加班细则	(373)
◆员工奖励办法	(375)
◆员工惩罚区分	(376)
◆员工聘用规定	(377)
◆劳动合同	(379)
◆培训中心管理办法	(383)
◆员工培训制度	(383)
第七章 商场超市安全保卫管理制度	(385)
◆商场超市消防安全管理制度	(385)
◆防盗工作日常管理规定	(389)
◆特别保安工作	(390)
◆启封场制度	(390)
◆安全检查制度	(391)
◆安全考核与奖惩制度	(392)
◆外来人员管理制度	(393)
第八章 商场超市财务控制制度	(395)
◆现金的控制制度	(395)
◆资产控制制度原则	(397)
◆零用金管理细则	(398)
◆费用开支标准	(399)
◆借款和各项费用开支标准及审批程序	(402)
◆内部稽核制度 (范例)	(404)
◆财务分析撰写规定	(409)
◆资金管理规定	(412)
◆资金预算制度	(413)
◆现金管理制度	(415)
◆投资项目档案管理规定	(417)
◆经济合同管理规定	(420)
◆固定资产管理制度	(423)
◆市场财物盘点制度 (范例)	(425)
◆不动产管理规定	(428)
◆财产溢余、损失的管理制度	(430)

◆支票管理制度	(432)
◆发票管理制度	(434)
◆现金收支管理办法	(436)
◆会计核算基础工作规定	(439)
◆管理部与各部门有关明细账分记办法细则	(441)
◆各部门月绩分析细则	(442)
◆报表管理办法	(444)
◆呆账管理办法	(445)
◆会计档案管理制度	(448)
◆商场超市账款管理办法	(449)
◆商场超市收银作业管理规程	(451)
◆收取票据须知	(459)
◆退票的处理制度	(459)
◆问题客户的处理制度	(460)
◆账单的移交及对账制度	(460)
◆应收票据、应收账款处理准则	(460)
◆问题账款管理办法	(462)
第九章 商场超市总务管理制度	(465)
◆自行车库管理制度	(465)
◆废旧包装物品回收管理制度	(465)
◆行业管理制度	(465)
◆办公用品管理规定	(466)
◆商场超市办公物品管理制度	(468)
◆商场超市办公用品发放规定	(469)
◆办公消耗品管理规定	(469)
◆文具用品管理制度	(470)
◆长途电话管理办法	(471)
◆网络使用管理规定	(471)
◆复印机使用规定	(473)
◆备品供应与保管规则	(473)
◆工作服管理制度	(475)
第十章 商场超市卫生管理制度	(477)
◆商场超市卫生管理制度	(477)

◆商场超市卫生管理准则	(477)
◆卫生工作六不准	(479)
◆洁净部经理岗位职责	(479)
◆清洁卫生间管理制度	(479)
◆公共区域清扫管理	(480)
◆商场超市更衣室清洁管理规定	(481)
第十一章 商场超市设备管理制度	(482)
◆能源设备安全管理制度	(482)
◆修建工程管理制度	(482)
◆维修处理规程	(484)
◆财产物资主管员岗位职责	(485)
◆商场超市能源管理制度	(486)
主要参考文献	(488)

第三编 管理表格篇

(内容在光盘中,可直接下载,修改使用)

第一章 商场超市综合管理表格

- 01 当天备忘的重点
- 02 当天领导的行动掌握表
- 03 当天部属的行动掌握表
- 04 一年重点实施日程表
- 05 一周日程表
- 06 四季日程表
- 07 三年计划日程表
- 08 日程检查表
- 09 每日行动管理表
- 10 行程表拟定法检查表
- 11 每月、每日行事预定表
- 12 领导和部属的休假掌握表
- 13 工作说明表
- 14 职位规范表
- 15 职员签到簿
- 16 年度会议计划表

- 17 年度例行事务会议安排表
- 18 会议室使用申请表
- 19 会议登记簿
- 20 会议通告单
- 21 会议通知
- 22 会议议程表
- 23 会议记录表 (1)
- 24 会议记录表 (2)
- 25 会议决定事项实施管理表
- 26 办公用品领用卡
- 27 办公用品耗用统计表
- 28 个人领用文具用品统计表
- 29 内部领用表
- 30 来宾出店登记表
- 31 来宾来店通知单
- 32 接待用餐申请表
- 33 接待申请及报告表
- 34 收 (发) 文编号登记表
- 35 收 (发) 信登记簿
- 36 交办事项登记簿
- 37 呈签单
- 38 内部联络单
- 39 内部业务便笺
- 40 复印文件登记表
- 41 (机密) 文件保管备查簿

第二章 商场超市人事管理表格

- 01 人事资料记录表
- 02 工作交接清单
- 03 招聘申请书
- 04 人员增减申请书
- 05 应聘人员复试表
- 06 新员工试用表
- 07 临时人员雇用资料表
- 08 员工试用通知单

- 09 管理才能考核及建议表
- 10 一般员工考核评分表
- 11 奖惩公告
- 12 奖惩呈报表
- 13 奖惩登记表
- 14 员工奖惩审批表
- 15 奖惩登记表
- 16 纪律处分通知
- 17 员工考核鉴定表
- 18 营业员自我鉴定表
- 19 员工品德考核评议表
- 20 员工每月考评成绩登记表
- 21 员工年度考评成绩登记表
- 22 员工历年考评成绩登记表
- 23 员工日常考评成绩排名表
- 24 员工工作态度考核评议表
- 25 年终考评评分表（领导干部用）
- 26 年终考评评分表（一般职员用）
- 27 文职人员考核表（管理层）
- 28 文职人员考核表（基层文职）
- 29 员工晋升考评表
- 30 人员编制调整表
- 31 员工每月动态统计表
- 32 每月人事变更统计表
- 33 人事变动申请表
- 34 人员借调申请表
- 35 人员晋升表
- 36 工作调动申请
- 37 停薪留职申请表
- 38 免职通知书
- 39 工作调动通知书
- 40 辞退通知单
- 41 员工退休申请表
- 42 职务变动公告
- 43 员工工资通知单

- 44 员工移交清单
- 45 业务交接报告单
- 46 工资调整表
- 47 工资标准表
- 48 工资表
- 49 工资发放表
- 50 员工临时变更工资申请表
- 51 员工工作奖金核定表
- 52 新员工工资标准表
- 53 员工工资调整表
- 54 员工奖金合计表
- 55 员工超额完成任务累计提成计算表
- 56 在职培训测验成绩表
- 57 员工在职培训资历表
- 58 员工保险月报表
- 59 员工工伤报告表
- 60 员工退休金额登记表
- 61 员工事故互助金申请表
- 62 婚丧喜庆补贴申请表
- 63 员工抚恤金申请表
- 64 重大伤病补助申请表
- 65 考勤日报表
- 66 月份出勤状况表
- 67 员工请假单
- 68 请假申请表
- 69 员工特别休假申请表
- 70 加班申请表
- 71 加班费申请表
- 72 津贴申请单
- 73 员工出差申请单
- 74 业务员出差申请单
- 75 出国申请表
- 76 出差通知单
- 77 出差报告
- 78 预支差旅费申请单

- 79 职工出差报告单
- 80 业务员出差报告表
- 81 员工出差报告表
- 82 出差报告通知单
- 83 差旅费请领单
- 84 出差旅费清单

第三章 商场超市客户管理表格

- 01 顾客投诉登记表
- 02 顾客投诉处理单
- 03 顾客投诉处理月报表
- 04 顾客抱怨管理卡
- 05 顾客抱怨分析表
- 06 顾客抱怨处理报告表
- 07 供应商考核评价表
- 08 供应商能力调查表(1)
- 09 供应商能力调查表(2)
- 10 供应商评价表
- 11 供应商年度考核表
- 12 供应商驻场人员核准表
- 13 厂商驻场人员摸底表
- 14 厂商赞助费用汇总表
- 15 厂商携入(出)物品明细表
- 16 厂商进货商品拒受单

第四章 商场超市采购管理表格

- 01 采购单
- 02 采购记录表
- 03 进货日记表
- 04 采购进度控制表
- 05 交期变更联络单
- 06 订货表
- 07 每日进货接收记录表
- 08 商品退货申请表
- 09 退换货通知单