

一个成功的商场必须制定一套健全的管理制度

新编

现代商场 管理制度

大全

主编/张 浩

蓝天出版社

新编现代商场管理制度大全

主编 张 浩

蓝天出版社

图书在版编目(CIP)数据

新编现代商场管理制度大全 / 张浩主编. —北京: 蓝天出版社, 2002. 6

ISBN 7-80158-217-9

I. 新... II. 张... III. 商业企业-企业管理制度
IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 036593 号

蓝天出版社出版发行

(北京复兴路 14 号)

(邮政编码: 100843)

电话: 66983715

新华书店经销

中国文联印刷厂印刷

850 × 1168 毫米 32 开本 20 印张 520 千字

2002 年 8 月第 1 版 2002 年 8 月第 1 次印刷

印数: 1 - 11000

定价: 36.00 元

前 言

管理制度是一个单位兴衰成败的生命线。

一个成功的商场必须制定一套健全的办公管理制度。

随着我国加入 WTO 和进一步对外开放,商场已成为人们最具现代的消费场所。对于一个出入人员繁杂、流动性大和日益激烈的市场竞争,一个成功的商场管理必须针对每一个非常细致的工作都要有程序化、标准化、规范化的管理要求。因此,制定一套健全而科学的商场管理制度,在现代商场经营管理过程中起着协调、执行、指示的作用,使整个商场按照一套有效的管理制度有条不紊的运行非常重要,可以说它直接关系到整个商场的兴衰。

为此,我们编写了《新编现代商场管理制度大全》一书,全书共分 13 章,汇编了诸多成功商场内部经常实用的 600 多个管理制度。从商场行政部门岗位职责、商场经营部门岗位职责、商场其他部门岗位职责、商场后勤部门岗位职责到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、商场工程管理制度,详细地进行了编写,使商场在管理方面有条不紊,效益倍增。

该书简洁、直观、实用性强,又可现用现查、即复即用,实为商场管理者案头必备全书。

由于编者水平有限,书中疏漏之处在所难免,敬请广大读者批评指正!

编 者

2002 年 7 月于北京

类别栏

- ① 商场行政部门岗位职责
- ② 商场经营部门岗位职责
- ③ 商场其他部门岗位职责
- ④ 商场后勤部门岗位职责
- ⑤ 行政办公室管理制度
- ⑥ 商品系统管理制度
- ⑦ 商品销售管理制度
- ⑧ 商场人事管理制度
- ⑨ 商场安全保卫管理制度
- ⑩ 商场财务控制制度
- ⑪ 商场总务管理制度
- ⑫ 商场卫生管理制度
- ⑬ 商场工程管理制度

目 录

第一篇 现代商场岗位职责

第一章 商场行政部门岗位职责 (2)

- ◎商场总经理(副总经理)岗位职责 (2)
- ◎总经理办公室职责 (4)
- ◎总经理办公室主任岗位职责 (5)
- ◎党委办公室主任岗位职责 (6)
- ◎行政部经理岗位职责 (7)
- ◎秘书岗位职责 (8)
- ◎行政内勤干事岗位职责 (9)
- ◎办公室内勤岗位职责 (10)
- ◎内勤岗位职责 (11)
- ◎文书管理人员岗位职责 (12)
- ◎收发人员岗位职责 (13)
- ◎档案员岗位职责 (14)

第二章 商场经营部门岗位职责 (15)

- ◎商场销售部职责 (15)
- ◎经营部经理岗位职责 (17)
- ◎商场营业部职责 (18)

◎商品部经理岗位职责	(19)
◎行业管理员岗位职责	(20)
◎进货管理员岗位职责	(21)
◎计划管理员岗位职责	(21)
◎综合统计员岗位职责	(22)
◎经营信息员岗位职责	(23)
◎物价管理员岗位职责	(24)
◎计量管理员岗位职责	(25)
◎商品质检管理员岗位职责	(26)
◎商场合同管理员岗位职责	(27)
◎销售市场管理员岗位职责	(28)
◎业务接待员岗位职责	(29)
◎公关广告策划人员岗位职责	(30)
◎广告管理员岗位职责	(31)
◎商场美工岗位职责	(32)
◎POS机及硬件维护人员岗位职责	(33)
◎网络工程师岗位职责	(34)
◎系统管理员岗位职责	(35)
◎条码员岗位职责	(36)
◎主管会计岗位职责	(37)
◎总账岗位职责	(38)
◎明细账岗位职责	(39)
◎出纳员岗位职责	(40)
◎审计员岗位职责	(41)
◎收银员岗位职责	(42)
◎储运部干事岗位职责	(43)
◎业务组长岗位职责	(43)
◎代销员岗位职责	(44)

◎采购主管岗位职责	(45)
◎采购员岗位职责	(46)
◎售货员岗位职责	(47)
◎送货组组长岗位职责	(48)
◎接货员岗位职责	(48)
◎驻站员岗位职责	(49)
◎索赔员岗位职责	(49)
◎储运总账员岗位职责	(50)
◎驻库员岗位职责	(50)
◎仓库保管员岗位职责	(51)
◎批发人员岗位职责	(51)
◎票据传递员岗位职责	(52)
◎车队长岗位职责	(53)
◎车队调度岗位职责	(53)
◎车辆安全员岗位职责	(54)
◎驾驶员岗位职责	(54)
◎装卸工岗位职责	(55)
◎押运员岗位职责	(55)
◎工程部班长岗位职责	(56)
◎空调工岗位职责	(57)
◎电梯运行司机岗位职责	(58)
第三章 商场其他部门岗位职责	(59)
◎商场管理人员岗位职责	(59)
◎服务管理人员岗位职责	(60)
◎商场仓储部职责	(61)
◎储运部经理岗位职责	(62)
◎商场服务部职责	(63)

◎送货部经理岗位职责	(64)
◎售后服务部经理岗位职责	(65)
◎商场国外部职责	(66)
◎商场财务部职责	(67)
◎财务部经理岗位职责	(68)
◎商场人事部职责	(69)
◎劳动人事部经理岗位职责	(70)
◎商场总务部职责	(71)
◎商场楼层总监岗位职责	(72)
◎商场安全保卫部职责	(73)
◎安全保卫部经理岗位职责	(74)
◎商场工程部职责	(75)
◎工程部经理岗位职责	(75)
◎商场各部门经理岗位职责	(76)
◎花卉部经理岗位职责	(77)
◎公关广告部经理岗位职责	(78)
◎电脑部经理岗位职责	(79)
◎商场分公司职责	(80)

第四章 商场后勤部门岗位职责

◎财产物资主管员岗位职责	(81)
◎员工餐厅主管岗位职责	(82)
◎卫生主管岗位职责	(83)
◎安全部经理的职责和权限	(84)
◎治安保卫部经理的职责	(86)
◎治安警卫班班长职责	(88)
◎保安员的岗位职责	(90)
◎商场治安队岗位职责	(93)

◎营业部门治安消防负责人职责	(94)
◎自行车库管理人员岗位职责	(95)
◎卫生保洁员岗位职责	(95)
◎话务员、机房员岗位职责	(96)
◎值班工作管理	(97)
◎变电室值班员岗位职责	(99)
◎(修理部)修理工岗位职责	(100)
◎机动车修理员岗位职责	(101)
◎维修电工岗位职责	(102)

第二篇 现代商场管理制度

第五章 行政办公室管理制度	(104)
第一节 行政办公室管理制度	(104)
◎商场招商管理制度	(104)
◎行政办公规范管理制度	(109)
◎行政办公纪律管理规定	(112)
◎办公室主任职责规定	(114)
◎总办文员管理制度	(117)
◎办公室员工岗位职责规定	(118)
◎秘书事务处理规定	(120)
◎经理秘书工作条例	(124)
◎员工保密纪律规定	(130)
◎办公室布置规定	(132)
第二节 印信管理制度	(133)
◎印章管理制度	(133)
◎印章处理制度	(136)

◎介绍信管理规定	(138)
◎凭证管理规定	(139)
◎印信使用管理规定	(140)
◎公章使用办法	(142)

第三节 会议管理制度

◎会议管理要点	(143)
◎会议管理制度	(145)
◎会议管理规定	(149)
◎每周例会制度	(151)
◎会议规程	(152)
◎会议事务处理规定	(156)
◎会议室、接待室使用管理制度	(160)
◎会议布置管理规定	(161)

第六章 商品系统管理制度

第一节 商场商品管理制度

◎商品保管的基本要求	(162)
◎商品陈列管理办法	(164)
◎商品价格管理制度	(166)
◎商品批发业务管理制度	(171)
◎商品退换管理制度	(173)
◎商品查询制度	(175)
◎商品索赔制度	(176)
◎商品返厂管理制度	(178)
◎商品特卖业务管理制度	(179)
◎化工危险品的保管	(181)
◎商品在库保管制度	(184)

第二节 商场采购管理制度	(186)
◎商场采购部门的职能	(186)
◎商场采购员管理制度	(187)
◎商品采购合同的管理	(189)
第三节 商品储运管理制度	(193)
◎商品发运制度	(193)
◎商品接收制度	(195)
◎商品运输管理制度	(198)
◎汽车运输管理制度	(201)
◎贵重及危险品运输管理规定	(202)
◎储运机动车辆管理制度	(204)
◎班车管理制度	(210)
◎储运油料管理制度	(212)
◎商品入库管理	(213)
◎存货管理制度	(218)
◎仓库温湿度管理	(225)
◎储存商品的霉变腐烂与防治	(229)
◎储存金属商品的锈蚀与防治	(235)
◎仓库安全管理制度	(237)
◎仓库的消防安全	(238)
◎商品出库业务程序	(243)
◎商品出库管理	(244)
◎四好仓库标准	(246)
◎四好仓库评比办法	(249)
第四节 商场进货、入库票流、物流规程	
.....	(250)
◎商场进货流转制度	(250)

◎验收入库流转制度	(253)
◎经营商品入库票流物流规程	(256)
◎代销商品结算规程	(258)
◎商品调拨单的流转规程	(260)
◎经销商品出库票流物流规程	(261)
◎代销商品出库票流物流规程	(262)
◎商品入库出库票流、物流传递时间要求	(263)
◎商品销售票流、物流规程	(264)
◎商品退库、返厂票流物流规程	(267)
◎商品查询票流物流规程	(269)
第五节 商品变价、盘点票流、物流规程	
.....	(270)
◎商品变价制度	(270)
◎商品变价票流物流规程	(271)
◎商品削价处理票流物流规程	(272)
◎商品盘点制度	(273)
◎商品盘点票流物流规程	(274)
第六节 特殊商品管理制度	(276)
◎出售正常商品管理制度	(276)
◎出售非正常商品管理制度	(278)
◎生鲜蔬果处理作业与管理	(279)
◎生鲜肉品处理作业与管理	(281)
◎商场食品、日用品处理作业与管理	(283)
◎生鲜海产品处理作业与管理	(284)
◎奶制品、烘焙制品处理作业与管理	(285)
◎商场包装物品、票据管理制度	(287)

第七章 商品销售管理制度	(288)
第一节 销售管理制度	(288)
◎销售市场管理制度 (范例)	(288)
◎商场销售预算制度	(291)
◎商场营销运作规范	(298)
第二节 商品促销办法	(307)
◎样品赠送办法	(307)
◎优惠券办法	(311)
◎竞赛和抽奖促销管理办法	(317)
◎免费赠品促销办法	(323)
◎退费促销办法	(327)
◎价格折扣促销办法	(333)
◎现场演示促销办法	(334)
◎以旧换新促销办法	(336)
 第八章 商场人事管理制度	 (338)
第一节 员工守则	(338)
◎员工守则	(338)
◎临时人员管理办法	(343)
◎职员出差制度	(345)
◎职员出差管理办法	(347)
◎差旅费支付制度	(348)
◎差旅费、工作餐等费用开支标准的规定	(351)
◎人事档案保管制度	(353)
◎人事档案利用制度	(356)
◎员工服务细则	(358)
第二节 考勤管理制度	(359)

◎商场考勤管理规定	(359)
◎员工考勤工作注意事项	(361)
◎员工打卡管理规定	(365)
◎员工上下班遵守细则	(366)
◎员工轮休办法	(368)
◎员工定期轮调办法	(370)
◎员工加班细则	(371)
◎值日值夜及餐费给付办法	(374)
◎员工奖励办法	(375)
◎员工惩罚区分	(379)
第三节 员工聘用制度	(380)
◎员工聘用规定	(380)
◎聘约人员管理办法	(383)
◎面试结果推荐书	(385)
◎劳动合同	(386)
◎招聘(录用)通知单	(392)
◎任职同意书	(393)
◎兼职员工工作契约书	(394)
第四节 员工薪资管理制度	(395)
◎薪资管理办法	(395)
◎职员待遇办法	(397)
◎营业部主任待遇办法	(402)
◎外务人员待遇办法	(405)
第五节 员工培训制度	(413)
◎训练中心管理办法	(413)
◎员工培训制度	(415)
◎员工训练方法	(417)

第九章 商场安全保卫管理制度 (425)**第一节 安全保卫管理制度** (425)

- ◎保安员值班制度 (425)
- ◎安全综合管理制度 (427)
- ◎安全保卫管理制度 (434)
- ◎安全保卫防范工作规定 (436)
- ◎防盗工作日常管理规定 (437)
- ◎特别保安工作 (438)

第二节 重要部位安全管理 (439)

- ◎商场重点部位管理 (439)
- ◎商场要害部位管理 (441)
- ◎商场易燃、易爆物品管理 (442)
- ◎商场安全防火实务 (443)
- ◎启封场制度 (445)
- ◎安全检查制度 (447)
- ◎安全考核与奖惩制度 (448)
- ◎外来人员管理制度 (450)
- ◎警卫勤务规范细则 (452)
- ◎电视监控系统的设备与管理 (457)

第十章 商场财务控制制度 (459)**第一节 财务控制制度** (459)

- ◎现金的控制制度 (459)
- ◎资产控制制度原则 (463)
- ◎零用金管理细则 (465)
- ◎费用开支标准 (467)
- ◎借款和各项费用开支标准及审批程序 (472)

◎内部稽核制度（范例）	（475）
◎财务分析撰写规定	（483）
第二节 财产管理制度	（487）
◎资金管理规定	（487）
◎资金预算制度	（490）
◎现金管理制度	（493）
◎投资项目档案管理规定	（496）
◎经济合同管理规定	（500）
◎业务单、证、手册管理规定	（504）
◎固定资产管理制度	（508）
◎市场财物盘点制度（范例）	（511）
◎不动产管理规定	（516）
◎财产溢余、损失的管理制度	（519）
第三节 财务与会计管理规章	（522）
◎支票管理制度	（522）
◎发票管理制度	（525）
◎现金收支管理办法	（528）
◎会计核算基础工作规定	（532）
◎管理部与各部门有关明细账分记办法细则	（536）
◎各部门月绩分析细则	（537）
◎表报管理办法	（540）
◎呆账管理办法	（543）
◎会计档案管理制度	（547）
第四节 商场账款管理制度	（549）
◎商场账款管理办法	（549）
◎商场收银作业管理规程	（552）
◎收取票据须知	（564）