

文件式版式，即复即用

现代商场 管理制度

MODERN EMPORIUM
MANAGEMENT SYSTEM

◆ 国 ◆ 际 ◆ 版 ◆



· 上 卷 ·



华书-美通(HAM)国际管理研究室 主编
新疆科技卫生出版社(W)
XINJIANG SCIENCE AND TECHNOLOGY & SANITATION PRESS(W)



现代商场管理制度



华书-美通(HAM)国际管理研究室 主编

总指导 (香港)陈阳生

上 卷

新疆科技卫生出版社(W)
XINJIANG SCIENCE AND TECHNOLOGY & SANITATION PRESS(W)

图书在版编目(CIP)数据

现代商场管理制度/程杰元主编. —乌鲁木齐:新疆科技卫生出版社(W), 2001. 3
ISBN 7-5372-2408-0

I. 现… II. 程… III. 商业企业-企业管理 IV. F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 12691 号

责任编辑 胡赛音
封面设计 奋成 占营

* * *
新疆科技卫生出版社(W)出版发行
(乌鲁木齐市龙泉街 66 号 邮编 830001)
河南省中牟县胶印厂印刷

* * *
787×1092 毫米 16 开本 124 印张 2760 千字
2001 年 3 月第 1 版 2001 年 3 月第 1 次印刷
ISBN 7-5372-2408-0/C·10
印数:1—2000 定价:228.00 元(全套 3 册)

前 言

随着外国零售业的进入。我国大陆百货商场的竞争也日益激烈化。我国百货商场不得不加紧向国际化商场靠拢，建立科学的管理制度体系。

《现代商场管理制度》一书搜集了国内外大型商场的管理制度与表格。可以直接移植到我国现有的商场管理当中。它从组织机构，总经理办公室，商品，人事行政，信息，安全卫生，财务会计，销售，工程等系统入手。引进了它们的管理制度与表格。一个庞大的百货商场，在这些相应的管理制度与表格的制约中有条不紊的运行。

本书在编排时采取国际流行版式，文件格式。读者在使用时，可以现查现用，即复即用非常方便。

主编

2001年2月

《现代商场管理制度》编委会

主 编：✻ 华书-美通(HAM)国际管理研究室

总 指 导：(香港)陈阳生

执行主编：程杰元

编 委：

丁新虎	王 鸿	袁乐乐	朱 昆
赵洪恩	殷顺德	沈鸯样	普亚玲
张海燕	张 晶	袁文学	周首南
李红卫	杜靖宇	魏 炜	周小兵
张晓红	袁小欢	杨永照	丁志凌
张 鹏	周春彦	谷振红	

目 录

第一篇 组织机构管理制度

第一章 商场的内部领导体制	(3)
第一节 股份制商场的内部领导体制	(3)
第二节 国有独资商场的内部领导体制	(7)
第三节 集体所有制商场的内部领导体制	(8)
第四节 中外合资经营商场的内部领导体制	(10)
第五节 中外合作经营商场的内部领导体制	(10)
第二章 商场的组织机构	(11)
第一节 组织机构设置的原则	(11)
第二节 组织机构的形式	(13)
第三节 商场组织规程	(19)
第三章 商场各部门及其岗位职责	(21)
第一节 各部门职责	(21)
第二节 商场领导岗位职责	(31)
第三节 行政部(室)岗位职责	(39)
第四节 经营业务部(室)岗位职责	(50)
第五节 专业商场岗位职责	(71)
第六节 后勤部门岗位职责	(78)

第二篇 总经理办公室管理制度

第一章 总经理办公室概述	(91)
第一节 总经理办公室的地位、作用与功能	(91)
第二节 总经理办公室工作的基本特性、准则与内容	(94)
第三节 总经理办公室构成人员、职责与素质要求	(96)
第二章 总经理办公室行政工作管理	(107)
第一节 顾客投诉处理	(107)
第二节 公务接待	(111)

第三节	印信、证件管理制度	(112)
第四节	印信管理表格	(114)
第五节	资料的收集与统计管理	(121)
第六节	值班工作管理	(123)
第七节	行政事务管理制度	(125)
第三章	总经理办公室文书管理	(128)
第一节	文件处理程序	(128)
第二节	文书立卷	(131)
第三节	文书归档管理	(133)
第四节	文书档案的利用方式及管理	(135)
第五节	文书管理制度	(136)
第六节	文书档案管理表格	(154)
第四章	总经理办公室的协调管理	(187)
第五章	总经理办公室会议管理	(190)
第一节	会议类别	(190)
第二节	会议的组织工作	(193)
第三节	会议的文字工作	(195)
第四节	会议管理制度	(197)
第五节	会议管理表格	(200)
第六章	总经理办公室的计划与控制管理	(215)
第一节	商场管理的计划功能	(215)
第二节	商场计划管理	(220)
第三节	商场控制管理	(225)
第四节	工作计划与工作日程管理表格	(234)
第七章	总经理办公室的决策与组织管理	(249)
第一节	决策功能	(249)
第二节	组织功能	(256)
第三节	有生命和效率的商场组织标准	(257)
第八章	总经理办公室督导管理	(259)
第一节	商场的督导管理	(259)
第二节	有效督导所需的技能	(261)

第三篇 商品系统管理制度

第一章	商场商品管理	(267)
------------	---------------------	--------------

第一节 商品管理组织结构·····	(267)
第二节 商品的结构、目录、分类组合·····	(270)
第三节 商品的配置与陈列·····	(280)
第四节 商品价格管理制度·····	(307)
第二章 商品采购管理制度·····	(328)
第一节 商品采购部的管理·····	(328)
第二节 商品采购管理制度·····	(336)
第三章 采购管理表格·····	(369)
第一节 采购管理表格·····	(369)
第二节 订购管理表格·····	(388)
第三节 商品比价及损失索赔管理表格·····	(391)
第四节 购销单据·····	(400)
第五节 商品供应商记录表格·····	(403)
第四章 商品储运管理·····	(409)
第一节 商品的交运管理·····	(409)
第二节 车辆管理表格·····	(424)
第三节 商品的储存管理制度·····	(445)
第四节 验收记录库存管理表格·····	(488)
第五章 连锁商场商品配送管理制度·····	(515)
第一节 商场配送中心的作用、功能与组织形式·····	(515)
第二节 商场配送中心的经营与管理·····	(519)
第三节 配送中心的成本控制·····	(527)
第六章 商场票流、物流、单据管理·····	(532)
第一节 商场进货、入库票流、物流规程·····	(532)
第二节 领货、调拨票流、物流规程·····	(541)
第三节 商品变价、盘点票流、物流规程·····	(548)
第七章 商场商品的安全管理·····	(553)
第八章 其他管理制度·····	(557)
第一节 出售正常商品管理制度·····	(557)
第二节 出售非正常商品管理制度·····	(558)
第三节 批发业务管理制度·····	(559)
第四节 商品退换管理制度·····	(560)
第五节 商品查询与索赔制度·····	(561)
第六节 商品返厂管理制度·····	(563)

第七节 商品特卖业务管理制度·····	(564)
第八节 生鲜、蔬果处理作业与管理·····	(565)
第九节 肉类生鲜品处理作业与管理·····	(567)
第十节 食品、日用品处理作业与管理·····	(569)
第十一节 生鲜海产品处理作业与管理·····	(570)
第十二节 奶制品、烘焙制品处理作业与管理·····	(571)

第四篇 人事系统管理制度

第一章 商场人事管理概述·····	(575)
第一节 人事管理的业务内容·····	(575)
第二节 人事部的职能·····	(575)
第三节 人事部各组职责·····	(576)
第二章 商场人事部的组织机构·····	(579)
第一节 人事部门的组织机构·····	(579)
第二节 设置人事劳动组织机构的原则·····	(580)
第三章 商场人事管理制度·····	(582)
第一节 人事作业程序·····	(582)
第二节 商场员工守则·····	(593)
第三节 商场劳动条例·····	(597)
第四节 商场人事调整管理条例·····	(598)
第五节 商场员工奖励办法·····	(601)
第六节 临时人员管理办法·····	(604)
第七节 商场员工退休办法(范例)·····	(605)
第八节 员工离职处理原则·····	(607)
第九节 从业人员退职酬劳金运用及支配办法·····	(608)
第十节 商场考勤管理制度·····	(611)
第十一节 商场管理人员及专业技术人员管理·····	(625)
第十二节 干部的任免与聘用·····	(628)
第十三节 商场人事管理表格·····	(629)
第四章 商场员工聘用制度·····	(667)
第一节 劳动定额和编制定员的确定·····	(667)
第二节 招聘的基本程序·····	(669)
第三节 招聘简章、招聘表格设计·····	(675)

第四节 商场员工聘用规定·····	(688)
第五节 商场聘约人员管理办法·····	(690)
第六节 人事档案管理制度·····	(691)
第七节 商场员工聘用表格·····	(694)
第五章 商场员工培训制度·····	(720)
第一节 培训部的任务、职能与组织·····	(720)
第二节 培训工作的基本程序·····	(722)
第三节 教育训练委员会组织规程·····	(725)
第四节 训练中心管理办法·····	(726)
第五节 员工培训制度·····	(727)
第六节 员工训练的基本原则·····	(729)
第七节 员工训练方法·····	(733)
第八节 新进员工指导方法·····	(739)
第九节 员工在职训练办法·····	(742)
第十节 新进销售人员培训教材·····	(745)
第十一节 员工培训管理表格·····	(752)
第六章 商场人事考核制度·····	(764)
第一节 人事考核的重点·····	(764)
第二节 人事考核的主要内容·····	(766)
第三节 人事考核制度·····	(768)
第四节 人事考核制度范例·····	(776)
第五节 人事考核管理表格·····	(778)

第五篇 信息系统管理制度

第一章 商场信息概述·····	(801)
第一节 商场信息的含义与特征·····	(801)
第二节 商场信息的综合管理·····	(802)
第三节 商场信息调研·····	(804)
第四节 商场营销信息·····	(808)
第二章 商场信息系统管理基础·····	(815)
第一节 商场内部信息管理系统的结构·····	(815)
第二节 商场管理信息系统的基本构架·····	(817)
第三节 商场经营管理信息系统的建立与管理·····	(818)

第四节 商场管理信息系统(MIS)的开发与应用	(820)
第五节 商场 POS 系统管理	(826)
第六节 商场条形码技术与信用卡的应用	(833)
第七节 商场电子商务与配送	(838)
第三章 商场信息管理制度	(841)
第一节 信息服务策略和规程	(841)
第二节 数据管理	(850)
第三节 数据通信管理	(864)
第四章 信息系统开发管理	(875)
第五章 办公室自动化和字处理	(905)
第六章 信息服务规划	(908)

第六篇 安全卫生系统管理制度

第一章 商场安全管理概述	(929)
第一节 商场安全工作的构成	(929)
第二节 商场安全力量的构成	(932)
第三节 商场安全部的工作性质与特点	(934)
第四节 商场安全部的任务与工作原则	(936)
第二章 商场保安机构的设置与职责	(939)
第一节 商场保卫机构设置	(939)
第二节 商场保卫机构的职责与要求	(941)
第三章 商场安全管理制度	(947)
第一节 商场安全管理计划的制订与实施	(947)
第二节 商场安全管理计划的控制与补充	(950)
第三节 商场安全保卫管理制度	(953)
第四节 值班、出入管理表格	(969)
第五节 商场消防管理	(983)
第六节 商场安全设施的配置与管理	(998)
第七节 商场意外事件的处理	(1004)
第四章 商场卫生管理制度	(1012)
第五章 商场安全卫生管理表格	(1013)

第七篇 财务会计系统管理制度

第一章 商场财务管理制度	(1041)
第一节 商场财务部门负责人工作责任制度	(1041)
第二节 企业财务通则	(1043)
第三节 商场财务预算管理制度	(1049)
第四节 商场筹资与投资管理制度	(1067)
第二章 商场财务控制制度	(1084)
第一节 商场财务控制制度	(1084)
第二节 商场财务控制管理表格	(1122)
第三节 商场费用管理制度	(1155)
第四节 费用管理表格	(1157)
第五节 商场财产管理制度	(1163)
第六节 商场财产管理表格	(1191)
第七节 商场利润分配制度	(1204)
第三章 商场财务报告	(1211)
第一节 财务报告的编制及处理程序	(1211)
第二节 商场资产负债表	(1214)
第三节 商场损益表	(1221)
第四节 商场财务状况变动表	(1224)
第五节 商场利润分配表和营业收支明细表	(1230)
第四章 商场会计管理制度基础	(1233)
第一节 商场会计原则	(1233)
第二节 商场会计循环	(1236)
第三节 商场财务与会计管理规章	(1246)
第四节 商场会计核算基础工作规定	(1251)
第五节 商场会计人员审核费用规范	(1254)
第六节 代传票制度	(1260)
第七节 商场管理部与各部门有关明细帐分记办法细则	(1263)
第八节 商场各部门月绩分析细则	(1264)
第九节 商场表报管理办法	(1266)
第十节 呆帐管理办法	(1268)
第十一节 会计帐表	(1271)

第十二节 会计管理及会计科目表格	(1292)
第五章 商场会计档案管理制度	(1298)
第六章 商场帐款管理制度	(1300)
第一节 收款须知	(1300)
第二节 业务员收款守则	(1304)
第三节 应收票据、应收帐款处理准则	(1306)
第四节 应收帐款及应收票据管理办法	(1308)
第五节 问题帐款管理办法	(1310)
第六节 问题帐款处理办法	(1312)
第七节 商场帐款管理表格	(1314)
第七章 商场统计管理制度	(1329)
第一节 商场统计管理基础工作规定	(1329)
第二节 商场统计工作细则	(1331)
第三节 商场统计管理表格	(1334)
第八章 商场薪资管理制度	(1346)
第一节 商场薪资管理制度典范	(1346)
第二节 商场奖金制度	(1352)
第三节 商场薪资管理表格	(1355)

第八篇 销售系统管理制度

第一章 商场销售管理制度基础	(1381)
第一节 商品销售原则、类型及方式	(1381)
第二节 销售市场管理制度(范例)	(1383)
第三节 商场销售预算制度	(1385)
第四节 商场销售环节票据流转	(1394)
第五节 商场营销运作规范	(1395)
第二章 商场销售计划管理制度	(1402)
第一节 商场销售计划内容	(1402)
第二节 商场销售计划的制订	(1404)
第三章 商场促销方法	(1412)
第四章 商场促销管理制度	(1439)
第一节 商场促销的概念、作用与策划	(1439)
第二节 商场促销计划的制定	(1442)

第三节	销售促进计划范例	(1450)
第四节	商场促销组合管理	(1452)
第五章	商场广告促销管理制度	(1456)
第一节	商场广告促销管理制度	(1456)
第二节	商场广告促销方式	(1464)
第三节	商场形象促销	(1476)
第六章	商场公关促销管理制度	(1486)
第一节	商场公关促销基础	(1486)
第二节	商场公共关系部组织管理制度	(1500)
第三节	商场主要公共关系管理制度	(1514)
第四节	商场公共关系人员管理制度	(1518)
第五节	商场公共关系操作实务	(1525)
第六节	商场公共关系礼仪	(1539)
第七节	商场公关工作有关书函写作技巧	(1575)
第七章	商场服务促销管理制度	(1586)
第一节	商场服务促销管理基础	(1586)
第二节	商场销售服务技巧	(1593)
第三节	商场服务质量管理制度	(1620)
第四节	收银作业管理	(1643)
第五节	商场服务规范(范例)	(1655)
第八章	导购人员管理制度	(1658)
第一节	商场销售导购人员应具备条件和知识	(1658)
第二节	商场销售导购人员必备	(1671)
第三节	商场卖场的各种注意事项	(1677)
第四节	商场店员工作规范化程序和工作规范	(1681)
第五节	商场销售人员的培训与工作安排	(1694)
第六节	商场销售经理管理手册	(1716)
第九章	商场销售系统管理表格	(1736)

第九篇 工程系统管理制度

第一章	商场工程部的作用、职责和机构	(1777)
第一节	商场工程部的作用和任务	(1777)
第二节	商场工程部经理的主要职责与知识、能力要求	(1779)

第三节 商场工程部的组织机构管理	(1780)
第二章 商场工程部的管理	(1784)
第一节 商场工程部的管理原则	(1784)
第二节 商场设备管理岗位责任制	(1786)
第三节 商场工程部的规章制度	(1794)
第四节 商场工程部的管理	(1802)
第三章 商场工程管理制度	(1818)
第一节 商场设备管理制度	(1818)
第二节 商场能源管理制度	(1822)
第三节 商场修建工程管理制度	(1824)

第十篇 其它管理制度

第一章 商场连锁总部管理制度	(1829)
第一节 总部功能	(1829)
第二节 总部职能	(1832)
第三节 总部组织	(1836)
第四节 连锁店管理制度典范	(1840)
第二章 商场门店管理	(1896)
第三章 商场招商管理制度	(1908)
第四章 商场行业管理制度	(1911)
第五章 外经贸管理制度	(1912)
第六章 商场办公用品管理制度	(1914)
第七章 商场工作服管理制度	(1914)
第八章 商场卫生管理制度	(1915)
第九章 商场医务室管理制度	(1916)
第十章 商场员工更衣室(柜)管理制度	(1916)
第十一章 商场员工餐厅管理制度	(1917)
第十二章 商场员工浴室管理制度	(1919)
第十三章 商场自行车管理制度	(1920)
第十四章 商场包装物品、票据管理制度	(1920)
第十五章 商场废旧包装物品回收管理制度	(1921)
第十六章 商场房产管理制度	(1921)

第一篇

组织机构管理制度

《现代商场管理制度》

