

图书基本信息

书名：<<零售企业管理制度表格流程规范大全>>

13位ISBN编号：9787121151101

10位ISBN编号：7121151103

出版时间：2012-1

出版时间：电子工业出版社

作者：赵涛 主编

页数：448

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## 前言

零售业是一个高价值的行业，在从制造、分销、零售到顾客的供应链中，零售处于供应链的下游，是最靠近顾客的地方，对任何商品而言，零售环节最为重要，也最具有价值。因为当今的时代是一个供过于求的时代，顾客是一种特殊的稀缺资源，任何产品要实现其价值就必须要有顾客购买才能够实现。

可以说，谁控制了终端顾客，谁就能控制产品的整个价值链。

因此，全球500强排名第一的制造业巨头通用电气的位置被零售业大鳄沃尔玛所取代，正是这个转变，零售业也越来越受到投资者的青睐，众多国际零售业巨头纷纷在中国抢滩登陆。

零售业也成为市场化最高、竞争最为激烈的行业之一，所有这些都给零售企业的经营和管理带来了前所未有的巨大挑战。

作为零售业的经营和管理者，都无法逃避这样一个问题：依靠什么把自己的企业经营管理好，使自己的企业持续地发展壮大？

如何提高自身的竞争力，提高企业的管理效率，从而将这种挑战顺利转化为一种更强的生存能力，在激烈的竞争中争得一席之地？

成功的企业源于卓越的管理，卓越的管理源于优异的制度。

因此，建立一套体系完备、规范化的管理制度和操作表格在现代零售业管理实务中就显得尤为重要。为此，我们总结了许多成功零售企业的先进管理经验与做法，借鉴了同类书籍的相关知识，在此基础上，编写了本书。

本书是一本实用性很强的零售企业管理工具书。

目的是为零售企业经营管理者提供一些基础的理论依据，以及一些简单实用的工具表格。

可以给使用者提供最直接最快速的搜索栏目，为其在实用方面提供一些帮助。

读者可以根据具体情况进行适当修改或重新设计，使之更适用于自己的企业，从而及时地开展零售企业经营与管理工作，提高工作效率。

本书摒弃了以往那些空洞的说教及花哨的前沿管理理论，而是以管理实务、管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等实用工具的形式，全面而具体地阐述了零售企业规范化管理要点，这使本书具有非常高的实用价值与参考价值，是相关行业从业人员和零售企业经营管理人员必不可少的案头参考工具。

本书具有如下特点： 1. 实用性、操作性强。

本书内容紧密结合零售企业管理各项实际工作。

读者可以根据自己企业的实际情况，以本书为参考，进行针对性的学习并灵活运用到管理实践中，以迅速解决和处理各种问题。

2. 使用方便，效果显著。

通过借鉴本书的内容，您无须花大量时间和精力，只要对相关模板和量表直接使用或根据自身情况适当修改，就可以方便快捷地使用。

因此本书具有很强的便利性。

3. 随查随用的工具书。

本书所列的各种文书、制度、方案、表格、范本等都与管理工作的日常工作紧密结合，因此，当您在实际工作中遇到问题时，可以随时查阅本书相关的知识点，以有效、迅速地解决问题。

作为一套实务性工具书，本书具有较高的参考价值。

翻开本书，它将为零售企业日常管理工作提供指引与参考，告诉你如何让复杂的工作变得更有条理，让零售企业经营管理工作变得更有效率。

## 内容概要

从思想上来说，管理是哲学的；从理论上来说，管理是科学的；从操作上来说，管理是艺术的。然而，不论管理是哲学的、科学的还是艺术的，首先它都需要健全规范的管理制度作为支撑。制度是一切管理运行的标尺与准则，因此，建立一套体系完备、规范化的管理制度和操作表格在现代零售企业管理中就显得尤为重要。

为此，我们总结了许多成功零售企业先进的管理经验与做法，借鉴了同类书籍的相关知识，在此基础上，编写了《零售企业管理制度表格流程规范大全》。

?

《零售企业管理制度表格流程规范大全》以管理实务、管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等实用工具的形式，全面而具体地阐述了零售企业规范化管理的要点，这使《零售企业管理制度表格流程规范大全》具有非常高的实用价值与参考价值，是相关行业从业人员和零售企业经营管理人员必不可少的案头参考工具。

## 作者简介

赵涛，男，汉族，1976年出生，籍贯陕西。

1994年至2001年在中国人民大学商学院获得学士、硕士学位。

2007年考入北京邮电大学经管学院攻读博士学位，师从彭龙教授。

在《企业管理》、《山东社会科学》发表学术文章3篇，著有《企业规范化管理全书》丛书。

书籍目录

第1篇 零售企业前期规划管理

第1章 零售卖场选址操作规范

第一节 商圈界定管理

- 一、商圈的特征与层次
- 二、测定商圈的意义
- 三、商圈的层次
- 四、影响商圈形成的因素
- 五、商圈的测定方法

第二节 零售卖场店址选择操作规范

- 一、店址选择的作用
- 二、分析客流量
- 三、分析交通状况

第三节 零售卖场的位置及其评价

- 一、商店位置的具体类型
- 二、零售店店址的选择流程
- 三、零售店店址获取情况

第2章 零售卖场内部规划与设计管理

第一节 零售卖场平面设计与规划管理规范

- 一、总体平面设计
- 二、营业厅平面设计
- 三、营业厅规划与设计规范
- 四、营业厅各层的商品分布与设置

第二节 零售卖场装饰与装修设计规范

- 一、外立面设计规范
- 二、入口、门厅设计规范
- 三、中庭（前庭）设计规范
- 四、自动扶梯、电梯、步行楼梯设计规范
- 五、地面设计规范
- 六、柱设计规范
- 七、柜架等商品陈列存放设备设计规范
- 八、大中型商品展示台设计规范

第3章 零售卖场开业流程管理

第一节 零售卖场的组织架构与人员配置

- 一、单店开业
- 二、多个店拓展时
- 三、人员配备

第二节 零售卖场设备配置规范

- 一、店面设施
- 二、中央设施
- 三、后勤设施
- 四、配套设施

第三节 零售卖场的开业流程与开业运作

- 一、零售卖场开业流程
- 二、零售卖场开业的策略准备
- 三、卖场开业的实施要点

第2篇 零售企业商品管理

第4章 零售企业商品采购管理规范

第一节 商品采购管理基础

- 一、采购组织
- 二、采购的基本形式
- 三、高效采购的作用

第二节 采购计划与供应商管理操作规范

- 一、前期市场调查
  - 二、制定采购策略
  - 三、确定采购时机
  - 四、确定采购批量
  - 五、供应商选择规范
- 第三节 商品采购实务
- 一、制定商品经营目录
  - 二、合理选择采购渠道
  - 三、购货洽谈、签订合同
  - 四、采购的控制
  - 五、新商品引进与滞销商品淘汰管理
  - 六、供货商的管理规定
  - 七、遏制采购腐败

第四节 商品采购执行规范

- 一、商品采购操作规范
- 二、商品采购合同管理规范
- 三、商品补充规范
- 四、送货服务规范
- 五、商品验收管理规范
- 六、购进商品的处理规范
- 七、商品退换操作规范
- 八、再次购买与商品评估操作规范

第5章 零售企业商品验收管理规范

第一节 商品验收管理基础

- 一、商品验收的基本流程
- 二、商品验收的基本内容
- 三、商品验收作业要点

第二节 商品验收操作规范

- 一、食品类商品验收规范
- 二、家用电器、燃气器具验收规范
- 三、电话、传真机验收规范
- 四、化妆品验收规范
- 五、照相器材类商品验收规范
- 六、计算器及电子记事本类商品验收规范
- 七、钟表类商品验收规范
- 八、鞋类商品验收规范
- 九、日用百货类商品验收规范
- 十、运动器材类商品验收规范
- 十一、金银饰品类验收规范
- 十二、药品类商品验收规范

- 十三、玩具类商品验收规范
- 十四、香烟验收规范
- 十五、服装、纺织品验收规范
- 十六、皮制品类商品验收规范
- 第三节 验收后商品的处理规范
  - 一、验收后商品的处理流程
  - 二、生鲜食品处理规范
  - 三、冻冷、藏库管理规范
  - 四、一般商品处理规范
  - 五、退、换货作业操作规范
- 第6章 零售企业商品定价管理规范
  - 第一节 零售企业商品价格管理基础
    - 一、商品价格构成与商品价格体系
    - 二、零售企业定价策略
    - 三、物价管理权限
    - 四、零售企业价格检查
  - 第二节 零售企业价格政策管理规范
    - 一、价格政策的制定
    - 二、价格政策的决定要素
    - 三、价格决定的基本观点
  - 第三节 零售企业价格策略管理规范
    - 一、零售企业基本定价策略
    - 二、价格调整策略
    - 三、降价策略
  - 第四节 零售企业定价操作规范
    - 一、影响零售企业定价的因素
    - 二、价格决策流程
    - 三、定价的基本方法
- 第7章 零售企业商品陈列管理规范
  - 第一节 商品陈列管理基础
    - 一、商品陈列的基本设备
    - 二、以方便顾客选购为基本出发点
    - 三、货架位置分区管理
    - 四、系列化陈列
  - 第二节 商品货柜管理规范
    - 一、货柜管理的功能
    - 二、商品配置的制作程序
    - 三、制作要领
    - 四、商品定型陈列规范
    - 五、商品变化陈列规范
    - 六、商品陈列技巧
  - 第三节 商品陈列标准
    - 一、商品展示柜台陈列标准
    - 二、货架上方存货陈列标准
    - 三、仓库存货陈列标准
    - 四、堆垛、促销车商品陈列标准
  - 第四节 各种商品的陈列规范

- 一、食品、洗涤用品的陈列规范
- 二、水果、蔬菜的陈列规范
- 三、毛纺织品、服装的陈列规范
- 四、儿童玩具、工艺品的陈列规范
- 五、水产和肉品的陈列
- 第8章 零售企业商品管理制度与表格
- 第一节 商品部人员岗位职责
- 一、商品采购经理岗位职责
- 二、采购部主管岗位职责
- 三、采购部文员岗位职责
- 四、采购员岗位职责
- 五、收货主管岗位职责
- 六、收货文件审核员岗位职责
- 七、收货员岗位职责
- 八、收货员、退货员岗位职责
- 九、验收班班长岗位职责
- 十、商品验收员岗位职责
- 十一、卖场经理岗位职责
- 十二、理货区主管岗位职责
- 十三、楼面理货员岗位职责
- 十四、补货员岗位职责
- 十五、条码员岗位职责
- 十六、退货人员岗位职责
- 十七、报损人员岗位职责
- 第二节 商品管理制度
- 一、采购管理制度
- 二、采购部业务管理制度
- 三、物品采购制度
- 四、能源采购管理制度
- 五、食品采购管理制度
- 六、订购进货管理制度
- 七、收货文件管理制度
- 八、收货办公室管理制度
- 九、商品验收管理制度
- 十、商品陈列管理制度
- 十一、退/换货管理制度
- 第三节 商品管理常用表格
- 一、采购单
- 二、采购登记表
- 三、供应商商品明细表
- 四、供应商进货数量统计表
- 五、供应商变动表
- 六、进货日记表
- 七、采购进度控制表
- 八、交期变更联络单
- 九、订货表
- 十、每日进货接收记录表



- 十一、商品退货申请表
- 十二、退/换货通知单
- 十三、供应商交易登记表
- 十四、采购通知表
- 十五、订货计划表
- 十六、收货登记表
- 十七、收货清单
- 十八、商品入库表
- 十九、商品验收登记表
- 二十、请购验收表
- 二十一、验收报告表
- 二十二、商品退货登记表
- 二十三、商品报损登记表
- 二十四、商品缺货登记表
- 二十五、商品破损处理登记表
- 第3篇 零售企业物流仓储管理
- 第9章 零售企业物流规划管理
- 第一节 零售企业物流系统管理基础
- 一、物流系统规划
- 二、物流系统结构设计规范
- 三、物流系统的合理性分析
- 第二节 物流配送中心设计规范
- 一、物流配送中心内部设计规范
- 二、物流配送中心作业流程设计规范
- 第三节 运输系统设计规范
- 一、选择运输方式
- 二、设计运输路线
- 三、运输车队选择规范
- 四、物资运输流程
- 第四节 物流信息管理规范
- 一、阶段性物流信息管理规范
- 二、物流信息系统设计方法
- 三、建立物流信息系统
- 第10章 零售企业仓储管理规范
- 第一节 仓储管理基础
- 一、仓储基本设备
- 二、仓库的基本类型
- 三、商品储存的基本形式
- 第二节 仓储作业流程
- 一、仓储作业流程
- 二、收货作业流程
- 三、收货操作规范
- 第三节 仓储管理实施规范
- 一、入库前准备
- 二、入库作业流程
- 三、商品入库管理操作规范
- 四、入库作业要点

- 五、储存作业规范
- 六、库存作业要点
- 七、出库作业规范
- 八、出库操作要点
- 第四节 商品保管操作规范
  - 一、商品保管的基本要求
  - 二、仓库温湿度管理
  - 三、储存商品的霉变腐烂与防治
  - 四、金属类商品的锈蚀与防治
- 第11章 零售企业商品盘点管理规范
  - 第一节 商品盘点管理基础
    - 一、盘点的目的
    - 二、盘点的基本原则
    - 三、盘点的周期
    - 四、盘点的基本方法
    - 五、盘点的基本要求
    - 六、盘点区域的编号原则
    - 七、商品盘点类型
    - 八、盘点作业的注意事项
  - 第二节 商品盘点流程
    - 一、商品总体盘点流程
    - 二、仓库盘点流程
    - 三、商品陈列区盘点流程
  - 第三节 商品盘点准备工作
    - 一、建立盘点组织
    - 二、盘点准备工作流程
    - 三、盘点区域的编号管理
    - 四、盘点人员的管理
    - 五、盘点前卖场楼面控制标准
  - 第四节 商品盘点实施规范
    - 一、实施盘点工作
    - 二、初点作业要点
    - 三、复点作业操作规范
    - 四、抽点作业操作规范
    - 五、资料的整理和计算
    - 六、盘点结果的确认
    - 七、编写库存盘点表
    - 八、游离商品的处理
    - 九、盘点差异的处理
- 第12章 零售企业商品运输、配送管理规范
  - 第一节 商品运输、配送管理基础
    - 一、商品配送概述
    - 二、配送中心的组成部分
    - 三、零售企业的基本配送方式
    - 四、配送工作基本操作流程
  - 第二节 商品运输、配送准备工作（一）
    - 一、搬运设备准备

二、自动分拣设备准备

第三节 商品运输、配送准备工作（二）

- 一、商品包装标准
- 二、商品包装的基本方法
- 三、进行合理化包装

第四节 商品运输、配送准备工作（三）

- 一、各种运输方式的特点
- 二、选择运输方式的基本依据
- 三、确定最佳配送路线

第五节 装卸、发货操作规范

- 一、装卸搬运作业流程
- 二、装卸搬运操作规范
- 三、商品配载操作规范
- 四、商品运输操作规范

第六节 商品运输作业实施规范

- 一、商品发运操作规范
- 二、商品接收操作规范
- 三、运输中转
- 四、商品核查

第13章 零售企业物流仓储管理制度与表格

第一节 物流仓储工作人员岗位职责

- 一、仓管员岗位职责
- 二、仓库值班员岗位职责
- 三、商品入库验收员岗位职责
- 四、车队队长岗位职责
- 五、车队调度岗位职责
- 六、车辆安全员岗位职责
- 七、驾驶员岗位职责
- 八、押运员岗位职责
- 九、盘点主管岗位职责
- 十、盘点组长岗位职责
- 十一、盘点人员岗位职责
- 十二、安全部盘点员岗位职责
- 十三、填表员岗位职责
- 十四、核对员岗位职责
- 十五、抽查员岗位职责
- 十六、接货人员岗位职责
- 十七、保管人员岗位职责
- 十八、加工人员岗位职责
- 十九、配货人员岗位职责
- 二十、运输人员岗位职责

第二节 物流仓储管理制度

- 一、仓库管理制度
- 二、仓库安全管理制度
- 三、商品在库保管制度
- 四、物品保管与记录管理制度
- 五、商品批发业务管理制度

- 六、商品退换管理制度
  - 七、商品盘点管理制度
  - 八、盘点前的卖场规定
  - 九、盘点人员的管理制度
  - 十、盘点培训的管理制度
  - 十一、盘点结束管理规定
  - 十二、物品、原材料损耗处理制度
  - 十三、商品查询制度
  - 十四、商品出库管理制度
  - 十五、商品返厂管理制度
  - 十六、标准仓库评定制度
  - 十七、代销商品结算制度
  - 十八、商品调拨单的流转制度
- 第三节 物流仓储管理常用表格

- 一、商品库存登记表
- 二、商品出入库登记表
- 三、商品残次登记表
- 四、货物仓储登记表
- 五、滞销商品报告表
- 六、滞销商品处理登记表
- 七、货物仓储日报表
- 八、货物仓储明细表
- 九、商品盘点表
- 十、商品月度盘点表
- 十一、商品盘点区域分布表
- 十二、盘点差错审查表
- 十三、常见商品控制表
- 十四、商品收支日报表
- 十五、补货申请单表
- 十六、仓库提货申请表
- 十七、商品进库登记表
- 十八、商品出库登记表
- 十九、车辆行驶登记表

#### 第4篇 零售企业服务管理

#### 第14章 零售企业人员服务标准

##### 第一节 营业人员礼仪标准

- 一、营业人员接待礼仪标准
- 二、营业人员仪容仪表标准
- 三、营业人员站立标准
- 四、迎候顾客时的站立标准
- 五、迎宾礼仪标准
- 六、基本服务用语使用标准
- 七、营业人员微笑服务标准
- 八、柜台营业人员站立标准

##### 第二节 营业人员服务操作规范

- 一、营业前操作规范
- 二、营业人员销售服务操作规范

- 三、导购操作规范
- 四、文明售货操作规范
- 五、向顾客展示商品时的操作规范
- 六、商品拿递操作规范
- 七、营业前收银员操作规范
- 八、营业中收银员操作规范
- 九、营业结束收银员操作规范
- 十、收银员离开收银台时的操作规范
- 十一、售后服务操作规范
- 第15章 零售企业各项服务操作规范
  - 第一节 存取包服务规范
    - 一、存包方式
    - 二、存取包服务规范
    - 三、意外事件处理规范
  - 第二节 播音服务规范
    - 一、播音员素质要求
    - 二、商场播音的内容
    - 三、零售企业播音的基本原则
    - 四、播音的基本要求与规范
    - 五、商场播音的流程
  - 第三节 赠品发放服务规范
    - 一、赠品基础知识
    - 二、赠品发放的原则
    - 三、赠品库存管理规范
    - 四、赠品发放操作规范
  - 第四节 售后服务规范
    - 一、送货服务操作规范
    - 二、安装服务操作规范
    - 三、三包服务操作规范
    - 四、跟踪服务操作规范
- 第16章 零售企业顾客投诉管理
  - 第一节 引起顾客投诉的原因
    - 一、环境因素
    - 二、商品因素
    - 三、服务因素
    - 四、广告宣传因素
  - 第二节 顾客投诉管理基础
    - 一、投诉处理的基本原则
    - 二、处理顾客投诉的要点
    - 三、处理顾客投诉的基本方式
    - 四、顾客投诉的处理流程
  - 第三节 顾客投诉处理操作规范
    - 一、不同形式投诉的处理规范
    - 二、不同类型投诉的处理规范
- 第17章 零售企业服务管理制度与表格
  - 第一节 零售企业营业人员岗位职责
    - 一、零售企业营业部职责

二、营业部经理岗位职责

三、商品部经理岗位职责

四、柜组主管岗位职责

五、营业员岗位职责

六、经营信息员岗位职责

七、收银员岗位职责

八、售货员岗位职责

九、送货组组长岗位职责

十、顾客服务部经理岗位职责

十一、顾客服务部主管岗位职责

第二节 零售企业服务管理制度

一、营业员纪律管理制度

二、特殊情况处理制度

三、商品退换制度

四、一般商品销售管理制度

五、特殊商品销售管理制度

六、零售企业物品包装、票据管理制度

七、顾客投诉处理制度

八、售后服务管理制度

第三节 零售企业服务管理常用表格

一、营业状况登记表

二、营业情况日报表

三、商品进货记录表

四、商品价格登记表

五、顾客资料登记表

六、营业人员服务情况登记表

七、柜台服务情况登记表

八、卖场服务情况登记表

九、营业人员服务情况月报表

十、柜台服务情况月报表

十一、卖场服务情况月报表

十二、顾客表扬情况登记表

十三、顾客投诉情况登记表

十四、顾客投诉处理通知表

十五、索赔情况登记表

十六、退换货申请表

十七、退换商品验收情况登记表

十八、顾客投诉处理情况登记表

十九、顾客抱怨处理情况登记表

二十、顾客抱怨分析表

二十一、顾客投诉处理月度登记表

第5篇 零售卫生与后勤管理

第18章 零售企业卫生管理标准与操作规范

第一节 零售企业卫生执行标准

一、卖场环境卫生执行标准

二、卖场外环境卫生执行标准

三、办公区环境卫生执行标准

四、员工卫生执行标准

第二节 零售企业卫生清洁操作规范

- 一、柜台卫生清洁操作规范
- 二、通道、就餐区卫生清洁操作规范
- 三、更衣室卫生清洁操作规范
- 四、洗手间环境卫生清洁操作规范
- 五、玻璃门窗、幕墙卫生清洁操作规范
- 六、零售卖场灯具清洁操作规范
- 七、手扶梯、电梯清洁操作规范
- 八、卖场外地面清洁操作规范
- 九、废弃物处理规范

第19章 零售企业卫生管理制度与表格

第一节 零售企业卫生清洁人员岗位职责

- 一、卫生主管岗位职责
- 二、洁净部经理岗位职责
- 三、清洁人员岗位职责

第二节 零售企业卫生管理制度

- 一、零售企业卫生管理制度
- 二、零售企业卫生管理准则
- 三、个人卫生管理制度
- 四、专柜柜台卫生管理规定
- 五、公共区域清扫管理规定
- 六、更衣室清洁管理制度
- 七、卫生间清洁管理制度
- 八、日常清洁管理制度
- 九、盆景保管制度
- 十、草地保养管理制度

第三节 零售企业卫生管理常用表格

- 一、环境卫生检查表
- 二、日常清洁工作检查表
- 三、区域卫生计划表
- 四、清洁卫生工作安排表
- 五、清洁工作列表

第20章 零售企业设备管理规范

第一节 零售企业设备采购与安装操作规范

- 一、设备采购操作规范
- 二、设备安装调试操作规范

第二节 零售企业设备使用规范

- 一、电梯
- 二、封口机
- 三、打价机
- 四、购物车
- 五、冷、热柜使用规范
- 六、扫描仪
- 七、电子防盗设备
- 八、电脑设备
- 九、打码机

十、对讲机

十一、手动液压叉车

第三节 零售企业设备维护管理规范

一、一般性维护管理规范

二、配电维护管理规范

三、空调、通风设备维护管理规范

四、电梯维护管理规范

五、电气设备维修管理规范

第21章 零售企业后勤管理制度与表格

第一节 零售企业后勤人员岗位职责

一、后勤部经理岗位职责

二、后勤部文员岗位职责

三、工程部经理岗位职责

四、工程部副经理岗位职责

五、工程执行经理岗位职责

六、维修经理岗位职责

七、工程部维修领班岗位职责

八、工程部空调工岗位职责

九、工程部土木装修工岗位职责

十、工程部管道工岗位职责

十一、工程部电工岗位职责

十二、工程部司炉工岗位职责

十三、空调工岗位职责

十四、电梯运行司机岗位职责

十五、工程部文员岗位职责

十六、技术组岗位职责

十七、电脑中心主管岗位职责

十八、设备管理员岗位职责

十九、电脑技术人员岗位职责

二十、车队队长岗位职责

二十一、车队调度员岗位职责

二十二、车辆安全员岗位职责

二十三、驾驶员岗位职责

第二节 零售企业后勤管理制度

一、工程部工具管理制度

二、设备档案管理制度

三、设备检查制度

四、工程部设备维修制度

五、工程部材料管理制度

六、工程部设备安全检查制度

七、工程部设备事故处理制度

八、工程部新置设备管理制度

九、工程部电气机械设备管理制度

十、工程部改装、移装设备操作制度

十一、转让和报废设备的管理制度

十二、工程部设备日常巡检制度

十三、维修处理制度



- 十四、电梯维修制度
- 十五、锅炉操作管理制度
- 十六、空调操作管理制度
- 十七、配电室操作管理制度
- 十八、工程部计量器具的使用与维护制度
- 十九、工程部值班制度
- 二十、工程部交接班制度
- 二十一、工程部物料、备件管理制度
- 二十二、高空作业安全操作管理制度
- 第三节 零售企业后勤管理常用表格
- 一、工程部维修通知单
- 二、工程部设备采购登记表
- 三、设备维修申请表
- 四、工程维修反馈表
- 五、工程部维修作业登记表
- 六、高空作业审批表
- 七、工程部明火作业申请表
- 八、工程部设备故障报告表
- 九、设备封存表
- 十、设备启封表
- 十一、工程部工作目标计划表
- 十二、工程部设备投资计划表
- 十三、工程部存料登记表
- 十四、设备维修统计表
- 十五、设备报废单
- 十六、设备故障报告表
- 十七、设备大修审批表
- 十八、设备大修验收表
- 十九、设备大修情况统计报表
- 二十、工程部设备安装竣工报告表
- 二十一、设备台账表
- 二十二、设备领用表
- 二十三、设备采购申请表
- 二十四、车辆登记表
- 二十五、派车表
- 二十六、借车审批表
- 二十七、车辆维修保养登记表
- 二十八、车辆请修登记表
- 二十九、领油表
- 三十、油料库存月报表
- 三十一、出车登记表
- 三十二、车辆费用报销单
- 三十三、车辆费用报销情况登记表
- 三十四、各部门用车统计表
- 三十五、月度各车用油登记表
- 三十六、车辆例行检查登记表
- 三十七、交通事故违规报告表

- 三十八、车辆事故报告表
- 三十九、司机考核情况登记表
- 四十、车务部员工过失情况登记表
- 第6篇 零售企业安全与防损管理
- 第22章 零售企业安全管理实务
- 第一节 零售企业治安管理实务
- 一、护卫力量的组织
- 二、保安巡逻的基本任务
- 三、夜班保安巡逻的重点
- 四、开关店安全操作规范
- 五、零售企业护卫工作的实施
- 第二节 零售企业消防管理实务
- 一、消防管理内容
- 二、零售企业应配置的消防器材
- 三、消防人员工作要求
- 四、消防报警系统的检查
- 五、出现火灾报警时的处理
- 六、制定消防灭火预案
- 七、灭火训练和消防演习
- 第三节 零售企业作业安全管理实务
- 一、防护用品的安全使用
- 二、零售卖场安全作业管理
- 三、物流、仓储安全作业管理
- 第23章 零售企业防损管理
- 第一节 零售企业损耗产生的原因
- 一、正常作业引起的损耗
- 二、顾客偷盗引起的损耗
- 三、员工偷盗引起的损耗
- 四、其他因素引起的损耗
- 第二节 零售企业损耗防范管理
- 一、内部员工偷盗的防范管理
- 二、重点区域的防范管理
- 三、夜间卖场巡视管理
- 四、后场防范管理
- 五、收银部门防范管理
- 第24章 零售企业安全、防损管理制度与表格
- 第一节 零售企业安全、防损人员岗位职责
- 一、安全部经理职责
- 二、安全部副经理岗位职责
- 三、安全部主管岗位职责
- 四、卖场大门保安员岗位职责
- 五、停车场保安员岗位职责
- 六、消防员岗位职责
- 七、监控中心保安岗位职责
- 八、治安班长职责
- 九、保安员岗位职责
- 十、消防主管岗位职责

- 十一、消防员岗位职责
- 十二、消防电视监控人员岗位职责
- 十三、稽核员岗位职责
- 十四、防损部经理岗位职责
- 十五、防损主管岗位职责
- 十六、防损员岗位职责
- 十七、打扒员岗位职责

## 第二节 零售企业安全、防损管理制度

- 一、零售企业安全保卫制度
- 二、值班制度
- 三、安全检查制度
- 四、易燃、易爆物品管理制度
- 五、仓库安全管理制度
- 六、安全检查制度
- 七、安全考核与奖惩制度
- 八、消防安全制度
- 九、消防安全检查制度
- 十、仓库消防安全管理制度
- 十一、配电室消防安全管理制度
- 十二、机房消防安全管理制度
- 十三、办公区消防安全管理制度
- 十四、燃气安全使用制度
- 十五、值班室消防安全管理制度
- 十六、防盗工作日常管理规定
- 十七、商品损耗管理制度

## 第三节 零售企业安全、防损常用管理表格

- 一、零售企业安全管理计划表
- 二、安全管理实施计划表
- 三、安全检查登记表
- 四、灭火器定期检查记录表
- 五、工作安全改善情况通知表
- 六、工作安全检查表
- 七、危险工作安全同意书
- 八、安全部值班表
- 九、安全部巡逻到岗登记表
- 十、治安隐患检查登记表
- 十一、客人来访登记表
- 十二、安全部夜间安全检查登记表
- 十三、车辆停放登记表
- 十四、重点防火区域安全检查表
- 十五、危险物品收缴情况登记表
- 十六、安全部员工资料登记表
- 十七、安全部员工绩效考核表
- 十八、安全部员工培训计划表
- 十九、商品损耗报告表

章节摘录

版权页：插图：NBD的优点是：向消费者提供了优越的位置，营业时间长，停车方便，环境不像CBD、SBD那样喧闹。

当然它们的不足也是很明显的，商品和服务的选择范围有限，价格通常较高，因为竞争者比CBD或SBD少。

（4）商业街商业街是由一组自发形成的零售店组成的未经规划的购物区，这些小店的经营类型可能是食品、日用品、文具玩具、古玩等，它们坐落在沿街或公路旁，一般经营相似或互补的产品，以形成聚集效应。

商业街具有许多与独立商店共同的优势，如租金低、灵活性、公路较通畅、停车方便、运营费用较低；同时也有一些相同的缺点，如商品花色品种有限及许多顾客花在路上的时间增加、广告费高、受城市规划区的限制、需要自建店房。

但如前述，商业街由相似的经营形态和店铺类型组合而成，会由于竞争而产生价格弹性波动，这些正是商业街吸引消费者的所在，也是商业街存在的支撑，但由于无规划形成，因而过度的竞争会削减企业应得到的利润。

3.规划中的购物中心在大、中城市，由于城市改造，越来越多的商业街区被规划中的购物中心所替代。

规划中的购物中心一般由一组统一规划、建在一起的商用建筑构成，它的产权集中，管理也集中。它们作为一个整体进行设计和运作，并以均衡配置为基础，在周围设有各种停车设施。

一个典型的购物中心有一家或一家以上的骨干商店或主力商店，以及各种各样较小的商店。

通过均衡配置，规划的购物中心在提供商品的质量和品种上相互补充，商店的类型和数量紧密结合，以满足周围人口的全面需要。

### 编辑推荐

《零售企业管理制度表格流程规范大全(精编版)》是一本实用性很强的零售企业管理工具书。目的是为零售企业经营管理者提供一些基础的理论依据以及一些简单实用的工具表格。可以给使用者提供最直接、最快速的搜索栏目,为其在实用方面提供一些帮助。读者可以根据具体情况进行适当修改或重新设计,使之更适合自己的企业,从而合理地开展零售企业经营与管理工作,提高工作效率。健全的管理制度标准的工作流程规范、实用、便捷、高效。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>