

建材商场管理制度优秀5篇 建材城管理制度

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/meiwen/5db5f574b4c4d14b8140496dc4069c9b.html>

范文网，为你加油喝彩！

现如今，很多情况下我们都会接触到制度，制度是指在特定社会范围内统一的、调节人与人之间社会关系的一系列习惯、道德、法律(包括宪法和各种具体法规)、戒律、规章(包括政府制定的条例)等的总和它由社会认可的非正式约束、国家规定的正式约束和实施机制三个部分构成。大家知道制度的格式吗？以下这5篇建材商场管理制度是来自于的建材市场管理制度的范文范本，欢迎参考阅读。

建材商场管理制度 篇一

公司的日常管理工作关系公司的销售业绩和企业形象，为适应发展的要求，从规范现场管理工作、规范员工行为的角度出发，制定本制度

一、营业前准备：

- 1、 提前十分钟到岗，打卡后应立即进入工作岗位。
- 2、 检查货架商场及陈列品，做到充足美观。
- 3、 检查和核对物价、标签、做到货签对位，一货一签，准确无误。
- 4、 做好商场、货架、商品、销售工具的卫生清洁。
- 5、 穿着制服、佩带工牌、保持个人卫生整洁

二、商场纪律：（违者处以警告或罚款）

- 1、 不准在商场内吸烟、吃东西、看与业务不相关的书和玩手机。（第一次罚100元第二次移交人事部）
- 2、 不准聊天、嬉笑打闹、大声喧哗。（违者罚30元）
- 3、 任何人不得私自取用商品。（违者罚50元）
- 4、 不得擅自离岗，串岗。（违者罚50元）

- 5、不得与同事或顾客恶言相向，顶嘴吵架和辱骂殴打。（罚100元/次）
- 6、不得趴柜台，打瞌睡、无精打采。（违者罚50元）
- 7、不得无故迟到，早退、旷工。（罚100元/次，累计3次职工移交人事部，信息员退回厂家）
- 8、不得同部门两人以上在饮水间，导致出现空岗情况。（罚50元/次）
- 9、未经许可不准上班时间办私事，有事必须请假。（违者罚50元/次）
- 10、前台收款员外，其他人员未经许可不得私自进入收款台。（违者罚100元）
- 11、执行公司各制度文件，服从工作安排，按时完成工作安排。（不按时完成者罚100元/次）
- 13、严禁未经部门主管许可修改销售商品的价格或对商品打折出售。（罚100元/次）
14、严禁伪造或欺骗的形式使用优惠卡（券）。（罚100元/次）
- 15、严禁代人打卡或让人打卡，涂改或伪造考勤记录。（罚50元/次）
- 16、关注货品周转情况，减少断货或滞销情况发生，积极提出促销方案。（奖励50元/次）
- 17、积极主动处理顾客投诉。（令客户不满意罚50/次）

三、服务纪律

- 1、员工熟练掌握消防知识并正确运用。
- 2、员工应按规定及制定路线做好退场及进场，退场不得携带商品。
- 3、早进场后，不得出现坐柜、嬉笑打闹、化妆、聊天、串岗、吃零食等违规现象
- 4、中午、晚间用餐及休息时间没有空岗、空柜、迟到、早退现象，员工休息后准时回岗。
- 5、员工下班后，不得着便装在营业现场滞留，交接工作或参与销售，如需加班必须着工装、佩戴胸卡
- 6、工作时不允许有抓头皮、抠鼻子、挖耳、梳头、剪指甲、吃东西、看书报、唱歌哼曲、照镜子、抠手、抠脸、拖拉鞋、涂抹化妆品、剔牙等不规范行为。
- 7、员工不准聚堆聊天、嬉笑打闹、大声喧哗、会私客及逗小孩。
- 8、营业期间禁止员工现场换装。
- 9、员工在销售期间严禁以任何名义代替顾客保管、看护财物。
- 10、员工不得坐姿接待顾客或因结账、制表、点货等怠慢顾客。

- 11、专柜营业用电脑或电脑类商品只允许安装体现商品功能的相关程序、软件，不得随意使用游戏、QQ、MSN等娱乐性程序及软件，禁止工作期间利用专柜电脑网络，看电视、收听（收看）娱乐性影音文件或下载与工作无关的文件等与工作无关的事。
- 12、员工不准着工装、工牌在商场周围聚堆说笑、抽烟或长时间闲聊。
- 13、员工等候顾客是站姿标准：两肩自然下垂，两手在身前交叉或自然放于身体两侧；精神饱满，面带微笑；站姿端正，不随意倚趴货柜、开票桌、立柱等。
- 14、等候顾客时保持自然站姿或从事简单的整理工作。员工两人以上应分开站立，并处于让顾客看到的明显处。
- 15、员工在陈列或搬运商品时，充分留意身前身后顾客，不得妨碍顾客的行走、观看及购物。
- 16、员工应注意商品安全，离柜时应让附近员工代看。
- 17、员工不准在卖场内佩带、使用手机。员工岗上需接打固定电话应标准站姿接听或拨打。
- 18、员工应按规定时间早迎宾，晚送宾，遵守早晚迎送宾纪律。
- 19、员工不得以任何理由代客办理会员卡或将会员卡积分积入自己卡内。
- 20、员工不得在卫生间内休息。
- 21、员工不准着工装乘坐卖场内的客用电梯或与顾客争道抢行、推挤、扒拉顾客。
- 22、员工在营业过程中应主动劝阻顾客或制止拾荒、吸烟、采价、违规发放宣传页、利用中心经营场地从事违规销售等闲杂人员，处理不了及时上报。
- 23、员工办事需通过卖场时，应成列行走，禁止成排结伴搭伙行走。
- 24、员工应遵守考勤制度，不得出现迟到、早退，营业期间严禁无故空岗、脱岗、串岗。
- 25、按时参加早会、并做好记录，及时交接，做到内容清晰、全面。
- 26、不得在专柜内堆放垃圾、杂物，发现专柜前过道有垃圾、杂物，员工应及时主动清理。
- 27、工作期间文明送货、理货，禁止运送货物、理货期间大声喧哗。
- 28、厂家（厂家人员）不得使用客用电梯上下货，应按规定路线使用四轮小推\车在货梯上下货。
- 29、厂家（厂家人员）在现场不得出现与专柜、临柜员工聊天、说笑或在现场吃东西等现象。
- 30、厂家（厂家人员）不得直接参与售后处理或在现场与顾客发生争执。

- 31、厂家（厂家人员）不得便装参与销售、私收款、私自打折，严禁进入商场调货。
- 32、不准在工作时间喝酒或酒后上岗。
- 33、员工不得有互相包庇、弄虚作假、通风报信、有损于企业利益的不良行为。
- 34、员工外出商场应经管理人员批准。
- 35、不准辱骂、纠缠甚至威胁检查人员及店内专管，不得顶撞领导或不服从管理。
- 36、在服务过程中严禁与顾客顶撞、争吵或做出侮辱顾客的言行。
- 37、不准随意讲价、打折扣、私收货款、挪用货款等；不准以工作之便优亲厚友。
- 38、不准有问不答、答话生硬、以貌取人、嘲笑顾客或与顾客吵架打架（包括员工之间争吵打架）的不良言行

四、员工形象

- 1、员工上岗，必须穿着统一服装，佩戴胸牌，须着公司规定工装或审批合格店服上岗，专柜员工着统一工装上岗，无破损、脏污、私自更换工装现象，穿着内套衣服不得露出领口、袖口、下摆，不佩戴有色眼镜。胸卡佩戴于左胸上方，不得有破损、涂改、串戴、卡壳上粘贴物品现象出现。
- 2、员工不得有纹身，一经发现，责令下岗，整改后方能上岗。
- 3、专柜确需穿着形象装，应提出申请，经审批后方可执行，否则，必须穿着商场统一服装。
- 4、女员工发型标准：自然端庄，头发不得染成异色或梳怪异发行；发长过肩10CM应扎束并挽起。
- 5、女员工需淡妆上岗，化妆标准：浓淡事宜，唇膏为自然红色，睫毛膏为黑色，眼影为咖啡色；不留长指甲（1MM为限），指甲油仅限使用透明色。
- 6、女员工佩戴首饰标准：仅限于一副耳钉、一枚戒指、一条细项链。
- 7、女员工鞋袜标准：工鞋前掌厚度不超过1cm，禁止穿超过3cm的高跟鞋、拖鞋、凉鞋上岗，无破损、脏污，鞋的颜色为黑色；袜子为统一的肉色或黑色。
- 8、男员工发型标准：庄重大方，头发不得染成异色或烫卷发；发长标准为前不遮眼，后不盖领，两侧不盖耳，鬓角不过耳朵中部。
- 9、男员工不准留胡须、长指甲、涂有色指甲上岗。
- 10、男员工岗上佩戴首饰仅限于一枚戒指。

11、秋冬季员工工装衬衣应平整掖于裤装中。

建材商场管理制度 篇二

一、店面行为规范

- 1、客户到店，接待人员必须马上起立，“欢迎走进xx”，主动迎接。前台靠近饮水机的人员提供倒水等服务。
- 2、严禁在店面大声喧哗，做与工作无关的事，对上司必须称职务。
- 3、前台不允许放与项目无关的东西，如水杯、化妆包、镜子、报纸、杂志等。
- 4、有领导、朋友来访，由前台人员负责引见并提供倒水服务。茶几处只用于接待使用，不得在此聊天、睡觉等。
- 5、业务、导购随时作好接待客户的准备，必须随时有人在前台，以免影响接待客户。
- 6、工作时间内必须认真接待每一组到访客户（包括行业同行和参观产品客户）。
- 7、前台电脑主要为日常办公使用，严禁播放视频、音乐。
- 8、业务员在完成来电和来访客户的接待工作后，应及时做好相关工作记录。

二、店面管理

1、培训管理：

- (1) 根据店面新老员工的实际情况制定有针对性的培训计划。
- (2) 培训计划应充分考虑：公司企业文化、专业知识、产品知识、服务礼仪、销售技巧、顾客异议等。
- (3) 根据店内销售存在的问题进行针对性培训，实际解决店内问题，从而提高店面业绩。
- (4) 建立公司内部QQ群，实行网络在线的交流、学习、探讨。
- (5) 每天夕会坚持做“三角演练”（顾客、导购、观察员）。

2、客户管理：

- (1) 根据与客户的成交情况，督促员工做好顾客信息的录入工作，以备后期查询和汇总，有可持续发展的客户，要及时跟踪反馈。
- (2) 经常对顾客档案进行分析整理，根据顾客的装修进度进行ABCD等级区分，督促员工做好顾客的回访工作，了解客户的建材产品需求情况。

(3) 定期做顾客消费记录查询及分析，了解客户的最终成交金额，分析客户的消费能力，喜欢的产品款式、最终的畅销品等，针对不同的客户群体做针对性的产品促销活动。

(4) 建立产品QQ职业交流群，与非同类各行业合作伙伴及潜在客户进行网上交流探讨，巩固合作伙伴、培养潜在客户。

3、销售管理：

(1) 根据店面实际情况，制定合理的月、季、年销售计划及销售目标。

(2) 根据销售计划，制定适应当地消费情况的促销方案，报店面经理批准并执行。

(3) 根据方案，实施销售计划及促销方案，对以上两种销售方案进行最终总结，吸取经验，不断提高店面的销售业绩！

三、店员职责及要求

1、严格遵守员工日常工作规范；上班不迟到、不早退、不无故请假、没有特殊情况不能随便调班或工休，需要调班或公休者，须事前请示经理批准。

2、热情待客、礼貌服务，主动介绍产品，做到精神饱满，面带微笑，有问必答。无顾客时，要保持好良好的心态，整理样板或学习产品知识或互相交流销售技巧。

3、每天对店面、店内xx、样板间等需要清洁的地方按要求进行彻底清扫，做到任何地方均明亮无灰尘。

4、所使用的卫生清扫工具，应统一放置在顾客眼光触及不到的地方，并做到清扫工具的清洁。

5、全店人员要团结一致，齐心协力把各项工作做好。不准提前下班或提早关门停止营业。下班时，切断电源，锁好保险柜和门窗，做好防火防盗工作。

6、每月填制销售明细表，便于月底销售统计。查看库存表，了解现有的产品，并针对库存的产品进行针对性的销售。

7、努力学习产品知识，了解产品性能和优势，全面提高专业技能及娴熟应用销售技巧；深入领会我们的服务理念，引导顾客参观展厅，详细热情地介绍相关产品特点，要求专业、系统、自信、主动协助店长完成销售工作。

8、服从上级的工作安排，努力完成下达的销售指标。

四、店长每日例行工作流程

1、组织晨会的召开：

(1) 人员状况确认（出勤、休假、轮班、仪容仪表及精神状况）。

- (2) 传达店面经理重要文件及通知。
- (3) 昨日营业状况确认、分析。
- (4) 针对营业问题，指示有关人员改善。
- (5) 做好团队激励。
- (6) 分配当日工作计划。

2、对店内状况的确认及工作安排：

- (1) 店面、展柜、样板的卫生清洁情况。
- (2) 监督店员的工作情况，错误地方及时纠正。
- (3) 检查当天需送货的客户信息，与客服沟通好安排送货事宜。

五、接单流程

接待客户—分析客户—确认定单交款—接单下单（客服）—完成定单。

- 1、每接待一位客户，由当事销售人员在客户来访登记上记录。
- 2、客户、设计师和公司员工进入公司前台必须全体起立，以示尊重。
- 3、销售人员接待完客户并完成应做工作后应立即回前台。
- 4、约客户到店面询问相关事宜，都算先前职员接待客户一次。
- 5、只要客户询问有关事宜，即算接待客户一次，需认真填写客户资料。

六、绩效管理

1、销售计划制定：

- (1) 应根据当季到店人数、店面成交率、店面单笔成交金额制定当月销售计划，再把计划分解到每一周、每一天。
- (2) 该计划必须包括总销售额、上月的实际销售额对比，分析差额。
- (3) 应根据实际销售情况对畅销品、滞销品进行分析，并对促销活动提出建议。

2、销售计划执行：

根据销售计划认真执行，经理应对每天计划执行情况做出总结，分析各成员对进店的顾客的接待

情况、顾客信息的收集情况，督促导购员、业务员进行电话回访或上门拜访，确保与进入店面留信息的顾客都能达成交易。

3、执行情况分析：

（1）每周、每月、每位员工要对经理就计划执行情况进行述职报告，分析差异原因，执行情况的好坏直接关系到自身的切身利益及有关店面的各种奖励。

（2）经理对整个店的销售负责，并要就每周、每月的执行情况出述职报告，分析新老顾客的销售比例及和计划的差异原因，执行情况的好坏直接关系到店面及自身的考核及评选。

4、绩效考核及奖励、处罚：

（1）可根据实际销售情况对员工的销售能力进行分析，对完成销售任务或超额完成任务的员工进行合理奖励；

（2）对于长时间销售不达标或者管理、服务水平执行较差的员工，将给予自动降薪或按公司相关规定处理。

建材商场管理制度 篇三

一、所有进场商品，必须具有齐全的商品资质，由综合管理员负责检查，具体内容包括：

1、生产许可证、质量合格证、卫生许可证、商品质检报告单等相关证件

2、进口商品除以上证件外，还需检查海关报关单、完税证明，质检报告。

3、特殊化妆品需具有中华人民共和国卫生部颁发的特殊化妆品卫生批准文件。

二、具有齐全资质的商品，由综合管理员对商品及包装上的商品标识进行检查，检查内容包括：

1、是否具有生产批号、生产标准、有无中文标识的商品品名、成份含量、型号、等级、洗涤说明、厂名、厂址等。

2、洗涤标识是否与标签相符。

3、化妆品类需标明生产日期及失效日期。

三、商品进场，除资质齐全、标识合格之外，还要有综合管理员对商品质量进行检查，检查内容包括：

1、检查商品的制作工艺

2、检查商品的制作缝线、色泽、色调与面料质地相适应，无跳针现象、针距均匀、商标在指定位置缝制。

3、严禁掺杂使假，以次充好，冒用其它商品标识和认证。

四、商品进场，在完成上述检验之后，要在理货间集中理货、统一上柜，并把废弃不用的包装物等放在指定地点，由保洁员统一打扫清理出场外。

五、品牌商把过季、滞销的商品返回，或将废置、损坏的货架、道具、模特等返回，需办理退场手续。手续内容包括：

1、由柜组人员填写商品退场单，写清楚退场商品的品名、规格、型号、产地、价位、数量及退场原因。

2、综合管理员检查确认，签字同意，方可进行退场。

3、保安根据有楼层管理人员签字的商品退场单让其通行。

六、商品进、出卖场，必须走指定的货物专用通道。

建材商场管理制度 篇四

商场超市防火一般可分为：营业厅防火，生鲜熟食防火，电气机械防火，周转、办公室、财务部、宿舍防火。营业厅的火险，一般来自于顾客携入火种，电气短路和违章电气作业；生鲜熟食火险，主要来自于电气、燃气和违章安装、操作（如油炸、烘烤）及意外造成；电气火险，主要是由短路、过负荷、接触电阻热、电火花和电弧、照明灯具、电热元件、电热工具的表面热、过电压和涡流热造成；周转仓、财务室、办公室、宿舍火险，主要来自于电气方面的原因，人员吸烟和违章动火等因素造成。针对以上情况，结合本商场实际，特制定如下规定：

一、营业厅防火：

禁止任何人在卖场内吸烟；禁止在营业厅使用一切电加热产品（特殊情况上报审批）；禁止在营业厅进行电焊、风焊、切割等电气作业；禁止在化妆品区存放过多危险物品（如摩丝、发胶、指甲油等）；禁止在杂货区存放过量易燃、易爆物品（如乒乓球、火机、小瓶汽油、酒精、蜡纸、丁烷气等）；禁止无证人员私拉乱接电线；不得在商场内存放垃圾，封好柜台下侧同地面缝隙；随时检查电气线路，消防设施，保证一切设备正常运行；禁止伪装、遮挡，挪动消防设施；

二、生鲜/熟食防火：

非授权情况下，禁止任何人私自动火，进行相关操作；电气线路同燃具保持相应的安全距离；燃具同气罐距离保证在1.5米以上；仓库不得存放过多易燃物品（饭盒、纸、燃气等）；禁止在操作时离开岗位，坚持先点火后开气原则；煤气罐不得过多罐装（不超容器85%）过多存放；禁止将液化石油气倒置，卧放；禁止以任何方式给液化气石油气加热；勤作检查，及时整改，保证一切设备正常工作；禁止明火试漏，禁止挪动、伪装、遮挡消防设施，保证在无人时做到：火熄、灯灭、水断、气关；

三、电气防火：

禁止违章搭设电路，安装时必须使用符合国标的材料；禁止超负荷，强行运作电气设备；禁止违

章使用切割机，电焊、风焊和打磨机械；禁止过量存放动力燃料，在该处吸烟和进行其它不安全的电气作业；禁止闲人进入配电房；禁止使用除保险丝外任何材料代替保险丝；保证电气线路正常，接头牢固，完全包扎；禁止移动，遮挡，伪装消防设施。

四、周转仓防火：

禁止违章安装、使用灯具，配电线路使用金属管或难燃管材包装；禁止在仓库内吸烟、动火；禁止在仓库内进行切割，风/电焊和打磨作业；禁止超高存放货物，禁止在灯具下存放易燃、易爆物品；所放物品离灯具保证在50公分以上；保证已接电源线路接头牢固，完全包扎；禁止私拉私接电线，在仓库内使用一切加热产品‘禁止将易燃品、危险品混存；禁止挪动、遮挡、伪装消防设备设施，所配消防器材合理；保证消防设施正常工作，做到人走灯灭。

五、办公、财务、宿舍防火

禁止在上述区域违章使用电加热产品；禁止吸烟，私自动火，用电烧水；禁止在该区域进行风/电焊、切割、打磨作业；禁止在该区域私拉乱接电线，将烟头（宿舍）或其它火种扔进垃圾箱；禁止将人事档案、资料乱摆放，应设专人管理保存；禁止在财务室存放大量现金；禁止挪动、伪装、遮挡、私自改建消防设施。

建材商场管理制度 篇五

一、商场服务承诺

- (1) 维护商场经营秩序，保证商场正常活动的顺利开展
- (2) 维护商户合法正当权益，及时处理商户的投诉
- (3) 急商户所需，帮商户所需，解商户所难，提供力所能及的服务。
- (4) 及时公正解决商户之间的争议或纠纷
- (5) 保持商场内公共区域及周边环境的清洁卫生
- (6) 定期征询商户的意见，不断改进工作方法，提高服务工作质量
- (7) 对商户开展的正常经营活动给予大力的支持和帮助

二、商场交易须知

- (1) 遵守国家及政府的法律法规和商场各项管理规定，依法经营，礼貌待客。
- (2) 本着“顾客为上，信誉第一”的经营宗旨，文明经营，礼貌待客。
- (3) 本着“公平竞争”的经营原则，不搞恶性竞争，严禁强买强卖，严禁欺行霸市。
- (4) 自觉维护商场的经营秩序，不进行与经营无关的活动

(5) 认真贯彻执行各项消防法规，自觉做好消防的安全工作

(6) 自觉维护本商铺及公共区域的卫生清洁

三、评选“文明商铺”条件

(1) 经营者符合法定经营资格，依法领取《营业执照》或《经营许可证》，亮证经营，经营人员、范围与证照相符，悬挂证照规范。

(2) 经营者没有制造经售假冒伪劣产品和禁品。明码标价率100%。

读书破万卷，下笔如有神。上面就是给大家整理的5篇建材商场管理制度，希望可以加深您对于写作建材市场管理制度的相关认知。

更多 范文 请访问 https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/91_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](http://www.wtabcd.cn/fanwen/)开发