



北京华联综合超市

营运规范

管理人员岗位职责

内部资料 严禁外传

编号：OPSD 01

前 言

一、适用范围

本职责适用于北京华联综合超市及其各门店各级管理人员。

二、目标

本规范以量化形式确定了各个管理岗位关键工作职责、任务、操作要求，意在提升门店管理人员工作规范化和标准化水平。

三、益处

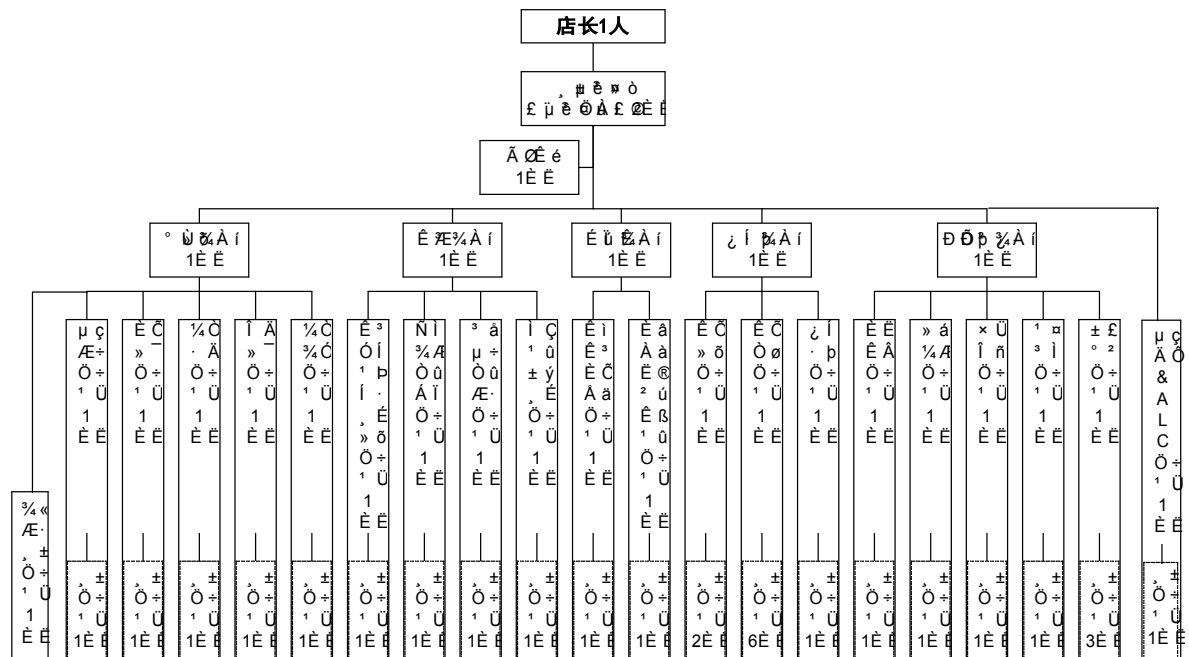
经过阅读本规范，有利于缩短各管理人员培训时间，提升工作效率，以统一标准管理职员，促进标准化作业，并作为考评各级管理人员绩效依据。

四、管理人员岗位职责一览表

1. 店长岗位职责
2. 副店长（助理店长）岗位职责
3. 干货食品部经理、百货部经理岗位职责
4. 生鲜部经理岗位职责
5. 客服部经理岗位职责
6. 行政部经理岗位职责
7. 收货部主管岗位职责
8. 干货食品部、百货部主管岗位职责
9. 生鲜部主管岗位职责

10. 收银主管岗位职责
11. 客服主管岗位职责
12. 电脑主管岗位职责
13. 人事主管岗位职责
14. 财务主管岗位职责
15. 保安主管岗位职责
16. 工程主管岗位职责
17. 总务主管岗位职责

五、门店组织结构



店长岗位职责

直属部门：营运部

直属上级：地域营运部总监

适用范围：各门店店长

岗位职责：

1. 维持店内良好销售业绩；
2. 严格控制店内损耗；
3. 维持店内整齐生动陈列；
4. 合理控制人事成本，保持职员工作高效率；
5. 维持商场良好用户服务；
6. 加强防火、防盗、防工伤、安全保卫工作；
7. 审核店内预算和店内支出。

关键工作：

1. 全方面负责门店管理及运作；
2. 制订门店销售、毛利计划，并指导落实；
3. 传达并实施营运部工作计划；
4. 负责和地域总部及其它业务部门联络沟通；
5. 负责门店各部门管理人员选拔和考评；
6. 指导各部门业务工作，努力提升销售、服务业绩；
7. 提倡并督促实施“用户第一、服务第一”经营观念，营造热情、礼貌、整齐、舒适购物环境；
8. 严格控制损耗率、人事成本、营运成本，树立“低成本”

经营观念；

9. 进行库存管理，确保充足货物、正确存货及订单立即发放；
10. 督促门店促销活动；
11. 保障营运安全，严格清洁、防火、防盗日常管理和设备日常维修、保养；
12. 负责全店人员培训；
13. 授权值班经理处理店内事务；
14. 负责店内其它日常事务。

辅助工作：

1. 指导其它门店人员在职培训；
2. 帮助总部相关公共事务处理；
3. 向总企业反馈相关营运信息。

副店长（助理店长）岗位职责

直属部门：营运部

直属上级：店长

适用范围：各门店副店长（助理店长）

岗位职责：

1. 负责店内良好销售业绩，立即向店长反馈；
2. 维持店内各部门正常运转，处理异常情况；
3. 协调和当地政府部门公共关系；
4. 严格规范职员，控制人事成本。

关键工作：

1. 制订各部门量化工作指标，追踪各部门报表完成情况,立即采取纠正方法并将异常情况反馈店长；
2. 在店长领导下行使分管部门工作或被授权处理店长不在时店内事务；
3. 对店内人员合理定编、增编、缩编，向店长提出提议；
4. 审查各部门职员业绩考评统计，并报店长；
5. 检验各部门“营运规范”实施情况并组织教导、考评；
6. 起草各项规章制度和通告，完善各管理机制；
7. 制度审批后，负责向下发部门解释、传达、监督并反馈其实施情况；
8. 和政府职能部门联络、协调，确保商场正常运作；
9. 起草店内各项费用预算及其送审、申报工作；

10. 做好消防安全，立即处理各项突发事件；
11. 加强各部门间沟通和协调，立即了解情况，并提出整改意见；
12. 帮助店长监督检验各部门实施岗位职责和行为运作规范情况；
13. 了解管理人员和职员思想动态并给予正确引导。

辅助工作：

1. 检验店内清洁卫生；
2. 检验职员食堂工作质量，做好后勤保障工作；
3. 检验设备维护及管理情况；
4. 检验督导防火、防水、防盗、防工伤事故工作。

干货食品部经理、百货部经理岗位职责

直属部门：量贩店

直属上级：店长、副店长（助理店长）

适用范围：各门店干货食品部经理、百货部经理

岗位职责：

1. 严格管理职员工作纪律，提升工作效率；
2. 负责楼面商品陈列和促销实施，达成预期销售目标；
3. 负责商品续订货和库存管理；
4. 控制楼面损耗；
5. 组织实施盘点。

关键工作：

1. 促进本部门销售业绩，并将异常情况反馈正、副店长；
2. 检验楼面各部门补货、理货、排面情况；
3. 检验各部门商品库存，确保正常周转量和存放安全；
4. 制订培训计划，加强对新职员及在职职员培训；
5. 严格控管本部门人事成本及费用；
6. 负责部门正、副主管排班和业绩考评；
7. 激励士气，提升工作效率，提升生产力；
8. 传达实施企业政策及正、副店长安排工作；
9. 负责和其它部门及总企业沟通协调工作；
10. 负责店内轮值班，在正、副店长不在店内时，依据授权代表店长作出决定，并在值班簿内登记汇报给店长。

辅助工作：

1. 负责楼面各区域清洁卫生；
2. 加强对促销人员管理；
3. 协调各部门人力调配；
4. 加强保安、防盗意识；
5. 加强对设备维护。

生鲜部经理岗位职责

直属部门：量贩店

直属上级：店长、副店长（助理店长）

适用范围：各门店生鲜部经理

岗位职责：

1. 确保生鲜食品品质良好、包装完好；
2. 整个生鲜区域卫生清洁达标；
3. 冷库、冷柜温度控制检验；
4. 组织盘点，核实各分组经营情况；
5. 控制损耗，保持合理进货量、库存量；
6. 实现部门营业指标，利润指标；
7. 组织实施店内促销、降价活动。

关键工作：

1. 检验生鲜商品收货、验货情况；
2. 检验整个部门补货、理货、排面情况；
3. 检验冷库、冷柜温度是否在适宜范围内；
4. 检验缺货，指导永续订单制订，了解进货情况，控制好库存量；
5. 检验各部门每日损耗登记；
6. 组织盘点，对盘点结果进行差异分析并提出处理问题对应方法；
7. 经过促销手段，提升业绩。

辅助工作：

1. 组织安排市场调查，并分析市调结果和提出对应方法；
2. 检验职员考勤、着装、早会等情况；
3. 部门安全事项（操作、用电、用煤气）。

客服部经理岗位职责

直属部门：量贩店

直属上级：店长、副店长（助理店长）

适用范围：各门店客服部经理

岗位职责：

1. 维持全店良好服务水平，保障商场正常销售；
2. 完善服务体制；
3. 做好职员培训工作，提升职员服务意识和水准；
4. 负责整个服务区域环境整齐、卫生。

关键工作：

1. 负责店内收货、收银、客服工作正常运作；
2. 严格实施培训计划，加强对新进职员及在职职员培训；
3. 严格实施服务步骤和服务标准，并安排实施、检验；
4. 严格控管本部门人事成本及费用；
5. 负责部门正、副主管排班和业绩考评；
6. 激励部门士气，提升工作效率；
7. 传达企业政策并落实实施；
8. 负责和其它部门沟通协调工作；

9. 负责店内轮值班，在正、副店长不在店内时，依据授权代表店长作出决定，并在值班簿内登记汇报给店长；

辅助工作：

1. 负责前台工作区域清洁卫生；
2. 接洽政府相关职能部门，协调多种对外公共关系；
3. 协调各部门人力调度；
4. 加强保安、防盗意识；
5. 加强对设备维护。

行政部经理岗位职责

直属部门：量贩店

直属上级：店长、副店长（助理店长）

适用范围：各门店行政部经理

岗位职责：

1. 维持全店良好后勤服务，保障商场正常销售；
2. 建立完善管理制度，确保人、财、物严格管理和供给；
3. 控制全店费用预算和支出，加强成本观念和效益观念；
4. 负责办公区及生活区环境部署和卫生。

关键工作：

1. 指导全店人事编制和管理，加强对职员招聘、培训、考评等各项工作管理；

2. 严格审核店内各项预算和支出，做好物品供给，保障商场正常运作；
3. 建立健全保安各项制度，做好消防、治安、防盗工作指导和管理；
4. 维护店内各项设施，确保企业财产安全；
5. 为店内各部门提供良好工作秩序和工作环境；
6. 负责部门正、副主管排班和业绩考评；
7. 负责搞好职员食堂及其它职员福利工作，做好后勤保障工作；
8. 传达企业政策及店长、副店长各项指示，落实实施情况；
9. 负责和其它部门及总企业沟通协调工作；
10. 负责店内轮值班，在正、副店长不在店内时，依据授权代表店经理作出决定，并在值班簿内登记汇报给店长。

辅助工作：

1. 负责办公区域和生活区域清洁卫生；
2. 接洽政府相关职能部门；
3. 协调各部门人力调配。

收货部主管岗位职责

直属部门： 客服部

直属上级： 客服部经理

适用范围： 各门店收货主管

岗位职责：

1. 严格遵守企业各项要求；
2. 负责检验收货职员出勤情况及仪表仪容；
3. 负责维持正常收货秩序；
4. 负责调配收货职员收货工作；
5. 严格要求收货职员，按收货步骤实施验收工作；
6. 严把商品质量关；
7. 负责保管全部收退货资料及单据；
8. 监督收货职员对收货用具保管；
9. 负责协调并维持和供给商及送货人良好合作关系；

关键工作：

1. 维护整个收货工作正常且快速按程序运作；
2. 保障所收货物立即运输到楼面对应位置；
3. 保障办公区、收货区、周转仓洁净整齐；
4. 杜绝闲杂人员进出收货区、周转仓；
5. 收货工作全部问题处理不超出二十四小时；
6. 接收供给商、楼面、财务查单；
7. 全部办公设备及用具正常维护和安全操作；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/426124243105010201>

8.