

超市的规章制度管理规范

每一种规章制度的确立,都是各种职业的自身需求,只有这样才能更好地进行管理。下面是由作者给大家带来的超市的规章制度管理规范7篇,让我们一起来看看!

超市的规章制度管理规范篇 1

超市生鲜区卫生管理制度规范要求

1、生鲜个人卫生管理

接触生鲜商品最多的就是我们的员工和顾客,建立良好的个人卫生,可以降低生鲜商品受到细菌污染,并可确保生鲜商品鲜度、质量;从业人员的个人卫生包括衣、帽是否穿戴整齐、头发是否掩盖、手部指甲不可过长或有污垢,佩饰不可穿戴以免在做食品加工包装时出现异常,个人皮肤有伤口时必须包扎完好,无个人传染病;在个人卫生习惯,不可吸烟、饮食、随地吐痰、吐口水等,务必要保持干净、卫生,这不仅是维持个人、商品良好卫生习惯也是给予消费者安全卫生保障的认可;在个人上岗前必须要有卫生局检查核格的证明。

2、生鲜处理作业场卫生管理

生鲜作业场为每日工作的场所,作业墙面、天花板、地板的干净、清洁、完善的排水设施,作业场内不得堆放与作业处理无关的物品,作业场要有良好的照明、空调及作业安全,每月需安排消毒工作,可防止病媒、污垢产生,这些都是每日时时、分分、秒秒必须要谨慎注意。

3、生鲜设备卫生管理

生鲜商品作业场所需的设备,每天应在作业前、后或休息中,将存留于设备上的碎肉、菜屑、鱼鳞等残留物清洗干净,处理刀具、工作台、周转筐、容器、段车等必须每日清洗,每周消毒二次,以减少生鲜商品受到污染。

4、生鲜仓库卫生管理

生鲜仓库是保存生鲜商品的地方，因此仓库堆放时不仅要堆放整齐，且要离墙 5 公分，离地 5 公分，可利用栈板来堆放，更须防四害(蚊、蝇、鼠、蟑)，冷藏、冷冻温度控制要正常，不可过高或过低。

5、生鲜卖场陈列卫生管理

陈列架的清洁务必到位，冷藏、冷冻库(柜)每天务必检查温度的变与清洁，果菜需贮存冷藏于 5℃-8℃，而水产、畜产是贮存于冷藏温度-2℃到 0℃，配菜加工贮存于冷藏温度 0℃-2℃，熟食热柜在 60℃以上，冷冻品在-18℃以下，提供安全、卫生的商品是超市的责任与义务，尤其是消费者意识不断增强，产品质量与卫生更应该是企业和门店所坚持的，身为本门店员工，必须要责任到人。

附件一：生鲜区蔬果组的卫生管理规范

清洁卫生的环境可衬托蔬果的鲜度，也可防止不洁环境污染商品，可提升卖场形象，创造良好的营销氛围。这里强调的是：员工要能做到随手清洁。

蔬果部卫生管理的主要内容：

一、操作间、库存区卫生管理

1、操作间墙面无污迹、破损处，地面无积水。加工完毕和营业结束时都要清洗，每月消毒一次。

2、冷藏库内每周都要彻底清扫一次，货物分类码放，冷藏库每月消毒一次。

3、报损商品当日处理，不在库存区、操作间堆积。

4、垃圾随有随清，分类处理，讲求环保。

5、加工设备部门内专用，榨汁机加工完要用沸水清洗，以免残渣存留、腐烂，污染成品。

6、工作台、加工器具每日用热水冲刷、清洗，保持设备干净。

7、安装灭蝇灯，夜间放粘鼠胶。

二、卖场区域管理

1、蔬果陈列架干净无污迹，陈列用具每日营业结束时冲洗干净，以备第二天上货。

2、腐败、变质蔬果随时挑拣，以免滋生腐败菌污染其他商品。

3、称重台下不得堆货，报损商品、无关杂物、废弃价格签不得乱贴乱丢。

三、个人卫生管理

1、操作间、库存区、卖场区域的清洁管理要分配到每一位员工，并督促其按卫生规范要求执行，养成随手清洁的工作习惯。

2、员工着工服上班，工服要干净整洁、无油污、汗渍，工服内穿有袖衬衣。

3、员工也要有良好的个人卫生习惯，不随地吐痰、乱丢垃圾，不在卖场、库区、操作间吸烟。

4、男员工不留长发，女员工头发要束起，不戴首饰、不留长指甲、不化浓妆。

5、不良的卫生习惯极易污染商品。

6、员工要有良好的精神与工作状态。

附件二：生鲜区日配组的卫生管理规范

日配部卫生除了个人卫生、商品卫生，还包括工作场地、设备及冷冻、冷藏、常温仓库卫生，这些都要符合卫生检疫标准。

下列有几个重要的要特别注意：

1、营业人员要注意个人卫生包含服饰，在上岗前，必须经卫生防疫站体检后领有健康证。

2、商品质量要符合卫生检疫标准，如防腐剂、大肠杆菌要符合卫生指标。

3、冷藏、冷冻柜(库)及销售区域要定期清洁，保持干净、无污水。

4、要定期清洁保持设备卫生，如货架、层板、栈板、斜口笼、价格杆、价格条、磅秤台(机)等。

5、做好库房、卖场区域定期消毒及灭四害工作。

6、销售商品要保持干净，无污点，无腐烂物品。

超市的规章制度管理规范篇 2

作为一名超市员工，必须要以超市的形象、利益为出发点，以方便顾客为宗旨，本着对超市兢兢业业工作，全心全意为顾客服务的态度，凡是本超市服务员必须遵守以下规章制度：

1. 服务员在工作时间必须穿由本超市统一订制的工服。不能妆容夸张；不能衣冠不整；不能披肩散发；上班时必须佩戴工作牌，下班时间没到不得提前脱工作服或摘工作牌。

2. 员工与员工之间互相监督，举报各种违纪行为，根据事情的严重性给予 20-100 元奖励。员工不得私自带包入卖场内，下班不得夹带卖场内任何物品出门，不得偷吃偷拿卖场内任何物品。

3. 爱惜本超市的所有物品，发现损坏根据产品的价值赔偿；不能乱写乱涂，尤其不能在产品和标价签上、货架等处乱写乱画，听从管理人员的统一安排。

4. 要勤俭节约。不能浪费水、电、胶带及散装物品和包装散称物品所用的一次性手套、塑料袋等，下班之前各区域必须关灯、关秤、关水。

5. 不迟到，不早退，按时上下班，高高兴兴上班来，平平安安回家去。

6. 临期产品提前下架问题：保质期 2-3 年的产品提前 6 个月下架；保质期 12 个月的产品提前 2 个月下架；保质期 18 个月的产品提前 3 个月下架；保质期 6-10 个月的产品提前 40 天下架，不按规定下架临期产品，发现过期导致货物不能及时退换出去，该区域服务员承担全部责任，自己将过期产品买走。

7. 货物的摆设要整齐，产品要干净，日期要新鲜，摆货规则：新日期在里，老日期在外；同等价位，同等类别摆在一起，纵向摆货，新货破损或包装漏气，日期临近不新鲜等问题，应及时报告店长，产品销售后要及时向移动和补加货架上库存的货。

8. 称散货时要认真查看 **PLU**号，不能出错，员工对自己区域的物品价格、位置要清楚，顾客询问物价时要如实回答，无标价签应及时补上。

9. 爱护公共卫生和公共财产，去卫生间必须登记，保持卫生间里面整洁。

10. 上班时间不得玩、打手机，不得聚在一起高声谈笑；不得看报或杂志等，不得剪指甲。不得靠在货架上；不得趴在柜台上；不得坐在地上擦货；上班时间不得购物；不得吃东西；仪态要大方，站姿要端庄。会客时间不得超过 10 分钟。

11. 对待顾客要热情，不得怠慢任何顾客不能与顾客发生争吵斗殴等，员工之间要和睦相处，不能拉帮结派，不能争吵斗殴，发现一次双方同时开除。提成区域的服务员要互帮互助，不能没有素质的拉拢顾客，要有团队合作精神。

12. 顾客来换货，态度一定要好，凡是顾客换货，一律不准补票（不论服装换皮鞋；还是皮鞋换床品等）。发现有人补票，一次罚款 30 元。

13. 员工要以超市的利益为先，不能做有损超市利益的事，不能说有损超市利益的话。服务员会员卡一律不准借给顾客，提倡顾客主动办卡，告知顾客会员卡的好处和优惠政策。

14. 各区服务员必须保管好各自区域的任何产品，盘点时，发现物品遗失或者被偷，此区域服务员和有关工作人员平摊本产品的损失。

15. 员工交接班时的主要任务是：搬货、擦货、整理货、整理标签等。其它时间以接待顾客为主，员工搬货、擦货时一定要小心自身的安全和货物的安全。货物损坏照价赔偿。

16. 老员工辞职必须提前 1 个月写申请报告，否则扣除合同保证金 600 元和最后一个月的工资，新员工到岗必须干满 3 个月方可辞职。如果 1 个月没干满者工资分文没有。如果干满 1 个月没干满 5 个月要离开者，扣除培训费 300 元。

17. 每月请假超过 3 天的员工，本月工资只能领取 50%; 另外一半押到下个月发

工资时再发。

18. 新员工试用期间不得请假，试用期如有不遵守卖场内以上规定或无法胜任卖

场内的工作，即不被录用，立即辞退。

19. 每位新员工第一天到岗必须购买人身意外保险，金额为 174 元，保期为一年。没买保险者不得上岗，（附：工作期满 3 个月的员工，保险费用由本超市承担，未满 3 个月员工，有本员工自己负担，一单投保概不退还，如有特殊情况离职，可携带超市团体保险单复印件，无原件拿走。）

超市的规章制度管理规范篇 3

1. 目的：

『企业是始于人而只于人的事业』此说明企业非但由人所组成，由人所运作，并且其目标之有效达成，

端赖全体人员之团结合作，全力以赴，否则必难期有功，而组成或集合全体员工在一齐共同行动，视需

有必须秩序与纪律，作为规范全体组成人员之行为准则，方能避免团体变成一盘散沙的乌合之众。为保

证公司各项生产与工作正常进行，提高公司生产、工作效率和管理水平，建立有序的工作、生活环境，

特制订本制度。望全体员工自觉遵循。

2. 新进人员报到：

经采用之员工于报到时，需缴交以下数据：

2.1 身份证影印本 1 份及相片 2 张。

2.2 办公室人员需学历证件影印本 1 份。

2.3 经历证件影印本 1 份(如证照或技术检定证明)。

2.4 其他应缴交之体检报告数据或证明文件或保证书。

3. 超市操作规范：

3.1 员工行为规范

(1) 不准挪用和赊销店内财物。

(2) 上班时间不允许抽烟、喝酒、吃零食。

(3) 不脱岗、串岗、不聊天、不上班睡觉，不准迟到、早退、随便请假。

(4) 不打架骂人、不说笑、打闹。

(5) 不准乱蹲乱坐，不准衣冠不整。

(6) 不准怠慢顾客，更不允许与顾客争吵。

(7) 不准倚靠柜台和货架、手插进衣袋、脚踏货架，不准趴、伏、坐于柜台和卖场内。

(8) 不准放个人物品在收银台和卖场(如手提包、钱包、用餐饭盒、水杯等)。

(9) 不准无理取闹，顶撞领导，不服从安排。

(10) 不准上班接、打私人电话不准上班会客。(特殊情景需经当班负责人同意)

(11) 不准透露门店任何商业信息，如遇问题，须报备课长、处长处理。

(12) 提倡互相监督，相互提醒。

3.2 仪表规范

(1) 头发干净，梳理整齐。

(2) 女士不披散头发长发应扎整齐。

(5) 面部整洁，女士不描眉纹眉。

(6) 上班时间女士应化淡妆不得浓妆艳抹。

(11) 不得留长指甲。

(12) 女士不得涂有色指甲油或染指。

(14) 衣服常换洗，不得有异味。

(15) 衣服干净整齐，上班要穿工作服。

(16) 当班时间，不得穿短裤、裙子、超短裙等奇装异服。

3.3 门店卫生规范

(1) 店面整洁干净、明亮、布局合理气氛和谐。

(2) 货架柜台和商品干净整洁无积尘蜘蛛网，按规定陈列。

(3) 柜台、地面等就每一天清洁，不得有污迹。。

(6) 门口干净、整洁、无烟头、杂物、垃圾、废弃纸皮摆放整齐，垃圾筒定期清洗，地面无积尘、香口胶杂物等。

(8) 店内各种设施、设备完好，功能正常。

(10) 消防设备完好，能正常使用。

(11) 卫生间，长期坚持干净、整洁、卫生，并注意防火、防电、防水、防盗。

(12) 仓库陈列有序、整洁。

3.4 营业员标准化操作规范

(1) 岗位职责

1、严格执行门店服规范，做到仪容端正，仪表整洁，礼貌待客，诚实服务，严格遵守门店的

各项规章制度，服从上级领导的安排。

2、熟识店内商品和商品包装上应有的标志及自己职责区内商品的基本知识，包括商品的名称、规格、用途、保质期限、消费使用方法和日常销量等。

3、了解相关商业法规，熟识卖场内的作业规范。

4、掌握商品标价知识，正确打贴价格标签。

5、注意查看商品有效期限正确维护商品，防止过期、变质、破损商品上架销售。

6、洞察顾客进场习惯和购买重心，了解商场的整体布局 and 商品陈列的基本方法和原则，并随时对职责区域内的陈列商品进行整理。

7、随时掌握商品销售的动态，及时按规范作要求完成取货和补货上架作为并及时提出补货提议。

8、要有强烈的职责心，注意商品安全，努力防止商品损坏和失窃。

、了解卖场内主要设备的性能、使用要求与维护知识，能够排除一些小的故障。

、负责卖场、商品、货架、通道的卫生，保证门店的清洁度。

11、负责卖场内的顾客接待、导购。

(2) 作业要求

1、理货时要将不一样的商品归回原位坚持卫生化陈列。

2、进行加货作业时要做到先进先出原则，发现临近保质期的商品要立即告知上级领导，采取措施。发现过期变质破损的商品要立即下货架。并报备上级领导作相应处理。

3、理货时要检查标价牌与实物是否一一对应，严格按照理货作业程序进行。

4、对职责范围内的货架商品要认真管理做好防窃、防损。

5、营业员在理货过程中由于人为原因造成的商品破损，由个人承担并且立刻买单。

6、对顾客要做到热情服务，见到顾客要点头，微笑打招呼。

7、对顾客的问题不能解决，需及时移交给其他同事或告知当班领导，并对相关问题做好记录。

8、推荐商品时，要尊重顾客意愿，不能误导顾客更不能死缠烂打。

3.5 商品管理规范

(1) 商品收货

1、点清商品数量规格是否与货单一致。

2、商品包装外观是否完整(标签、日期、厂家)

3、保质期限是否符合行业要求。

、弄清供应商名称，门店内是否有该供应商以前的退货。

5、收货人签字并标注收货日期。

、如有短货由送货人在单上划掉并签名确认方可生效，不可私自
在单上涂改。

7、如有退货须填写返厂单，由供货商签名确认。

(2) 商品品质

1、无假冒伪劣商品。

2、无过期变质破损商品

3、没有“三无”商品(无生产厂家、无生产日期、无商标)。以上
若有，相关负责人则受相关处罚。

(3) 商品陈列

1、按单品为存要求，畅销商品丰富。

2、利用有效货架空间，商品整齐有序。

3、醒目，让顾客愉悦，有吸引力。

4 干净无积尘，外包装或外形完整。

5、易放易拿，标答对应，陈列整齐完整。

6 堆头显眼、有量感、**POP**广告牌醒目干净。

(4) 促销商品

1、促销价格严格按照活动要求。

2、特价牌有显特价提示、活动时间。

3、简报派发，告之顾客活动资料，打动顾客。

4、促销按要求发放，不得出售或挪用。

库存

- 1、目标库存量及单类商品适量。
- 2、商品坚持期不得超过限期的 23。
- 3、商品过期、积压或商品严重缺货，职责人将受到相关处罚。

(6) 商品信息

、定期对商圈的了解(竞争对手的动态以及目标顾客的消费变化),并提交书面报告。

2、定期对业态的了解(本行业的发展变化以及流行商品的变化),并提交书面报告。

(7) 商品的报损

1、失去商品价值和意义的商品(过期、变质、陈旧、破损等)必须要报损。

2、食品类的商品报损由店长签名后方可有防损进行处理。

3、商品报损超出额定范围应由相关职责人承担相应职责。

3.6 收银员操作规范

(1) 岗位职责

1、严格尊守门店的各项规章制度，服从领导安排，正确迅速结账，做好对顾客的收银服务工作。

2、保证收银机的清洁卫生及正常使用，学会日常的维护及简单的故障排除。

(2) 作业要求

1、收银员不得私自查看门店录像资料或电脑中查看当班的销售金额。

、准确正确识别纸币，收银机操作训练。

、收银员不得私自将当日销售货款移作他用，收银员每一天交班前或营业结束后必须清除挂帐单，交班后立即将销售款上交财务。

4、收银员“三声”服务，唱收唱付，使用礼貌用语，如“您好”！欢迎光临！共多少钱！收您多少！找您多少！等，亲自提醒点清余款，若有少许顾客换商品交有服务台处理。

5、谨防高档贵重商品被调包，若有大单购物或顾客高峰，加多营业员协助装袋，并加强卖场看管。

6、在上岗期间，收银员不得擅自离开收银台。

7、收银员不得漏收商品款项。

8、如收银员对帐时短款，由收银员写出原因，对短部分进行赔偿，如收银员对帐时多款超过千分之五，要对其进行相应处罚。如收银员经常出现长短款现象，轻者调换工作岗位，重者予以辞退。

9、收银员每一天交班前或营业结束后，必须清除挂账单。收银员上岗时不允许在收银区域存放私人物品及现金，如发现作偷盗论处。

10. 任何收银员不能私自外出换零钱。

11、3.7 安全操作规程

(1) 消防安全

1、门店消防设施必须齐全。

2、买场内平时应坚持疏散通道的畅通，不准堆放任何物品于疏散通道上。

3、用电须遵守相关安全规定，不可用大功率电器。

4、正确规范使用生活工作中的工具、用具、掌握水、电、气的使用常识。

、应急灯必须能够正常使用。

(2) 门店安全

1、货架顶部不可放置较重的商品或物品。

2、商品、货架的摆放必须严格规定，符合要求。

、如果发现任何可疑人员，应密切注意，如有情景立即向公安机关汇报。

5、要严格遵守商品管理规范。

4. 出勤及考勤管理：

4.1 工作时间：

1、本公司因业务需求，得依劳动法有关规定调整休息日、上班时
间工作班次及加班，从业人员应予配合，不得借口拒绝。

2、本公司从业人员应准时上班，除规定免打卡人员外，均须按时
亲自打卡，有关上班迟到、早退、旷工规定如下：

(1) 从业人员每上下班各打一次卡凡逾规定上下班时间 5 分钟者视
为迟到或早退但偶发事件经主管核准当日补假者视为请假否则依下表处
罚之：项次迟到早退处罚方式

1 超过 5 分以内由主管口头警告不可超两次，超过者每次罚 10 元

2 超过 6-15 分罚 10 元由工资中扣款

3 超过 16-29 分罚 20 元由工资中扣款

4 超过 30 分钟以上罚 30 元工资中扣款

1. 月累计迟到、早退 3 次或累计超过 30 分钟，记小过一次并扣 10%
工资。

2. 忘记打卡应在隔日由部门主管签字确认，否则视同旷工。

如因公差等工作原因而未能正常打卡时，依外出申请单或出差证明文件办理。

(2) 拖延打卡以谎报加班者，予以记小过处分，再犯者予以记大过处理，第三次予以开除。

(3) 凡未经办理请假手续(填写请假单)或假满未经续假或请假未准，而擅不出勤者或其事假未先办理请假手续者均以旷工论处。

(4) 委托他人打卡者经查属实，双方处以旷工一日并记大过一次论，再犯者则予以开除。

迟到、早退达 1~4 小时者，属旷工半天，扣罚 1 天工资。

(6) 迟到、早退达 4~8 小时者，属旷工一天，扣罚 2 天工资。

(7) 凡有迟到或早退者，当月绩效奖金将不发放。

(8) 凡一个月内累计旷工 2 天或年累计 5 天者，公司有权开除之。

5. 工资计算方式

5.1 新进同仁待遇，经试用三个月合格，视表现情景调整之。

5.2 薪资之调整需视公司营运及管理状况、外界薪资水平、并斟酌个人所负职责与绩效办理之。

5.3 公司实行薪资保密制度，从业人员不得讨论、或泄露自我和他人之薪资情景，否则一律开除。

6. 请假规定：

6.1 给假之规定如下：

6.1.1 公假：依法规定应给予公假者，工资照给，其假期视实际需要订之。

6.1.2 事假：a. 员工有要事必需亲自处理者，得在事前请无薪之事假，薪资以日薪计算之。

b. 各部门主管应留意控制请假人数；请假超过 7 天以上必须经店长核准。

c. 全年请事假不可超过 15 天，事假期间不发工资，超过规定天数不准在请事假。

d. 连续请事假 30 天以上者，应办理退职或留职停薪手续。

6.1.3 病假：因普通伤害、疾病或生理原因必需治疗或休养者(应以电话或他人代请假)，凡超过 1

天以上，须附公立人民医院开具之医疗证明，病假期间不发工资。

6.1.4 婚假：服务满半年未满一年的员工，如本人结婚给予无薪婚假三天，满一年者给予 7 天，

满二年以上者给予 10 天。

6.1.5 丧假：父母、养(继)父母、配偶、子女给予 10 天无薪假，外祖父母或亲兄弟姐妹者，给予

5 天无薪事假，路程耽误可另计，须附相关资料，否则以旷工论。

6.1.6 产假：女性同仁生育者，给假 45 天(含节假日)，难产者加给 30 天，均为无薪假。

6.2 请假手续：请假时，应于事前亲自以口头或书面叙明请假理由及天数，但遇有紧急事故得委托他人代办请假手续，办理请假手续时得提出有关证明文件，一并随假卡送审。

6.3 请假天数未满七天者，请假流程如下：

7. 外出规定：

7.1 上班中，因故离开岗位者须向当班领导报备。

7.2 有特殊事故因公外出时，需经课长→店长方可外出。

8. 服务手则：

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/105042022340012013>