

XXX 有 限 公 司
营 运 部 工 作 手 册

二〇一〇年十二月二十九日

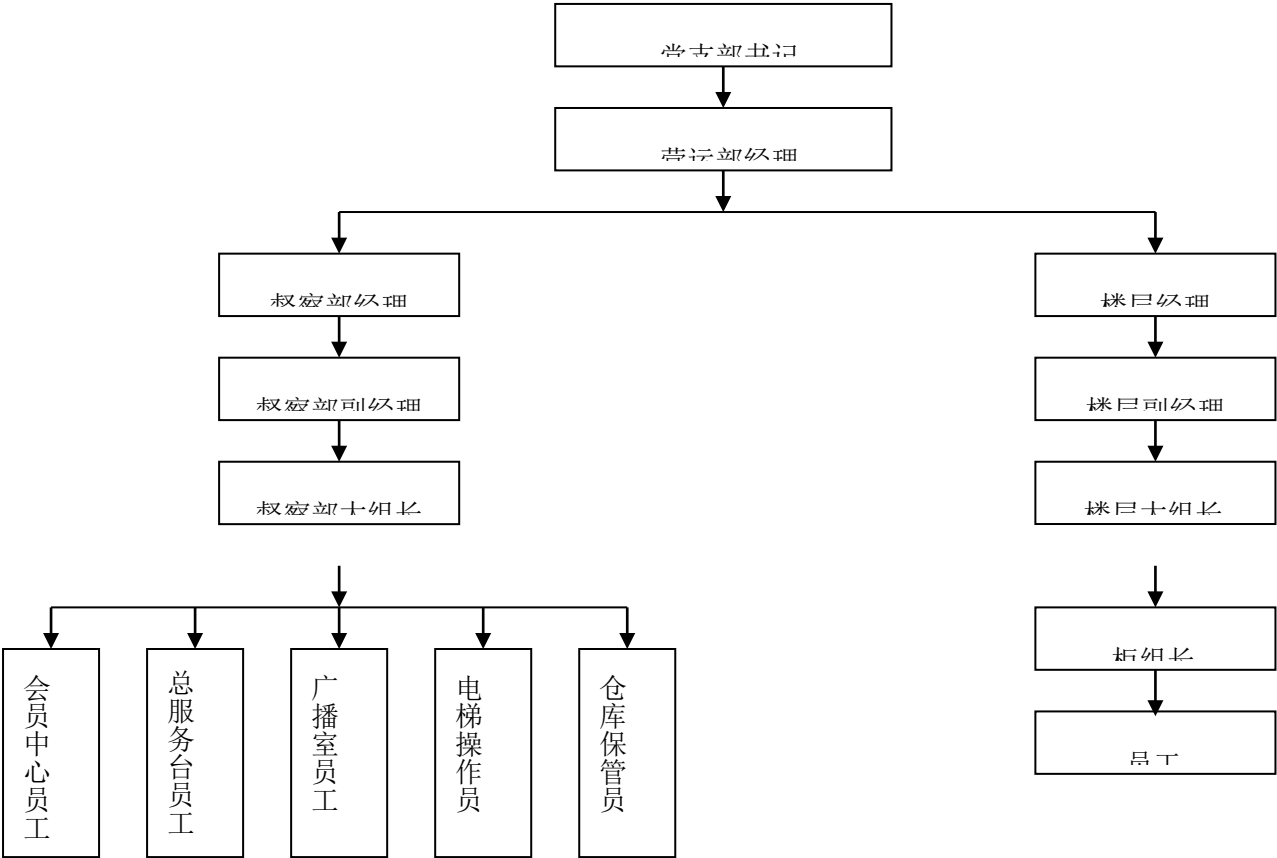
目 录

- 一、营运部工作职责
- 二、营运部组织架构图
- 三、营运部考核原则
- 四、营运部岗位说明书
 - 1、营运部经理岗位说明书
 - 2、督察部经理岗位说明书
 - 3、督察部副经理岗位说明书
 - 4、督察部大组长岗位说明书
 - 5、会员中心员工岗位说明书
 - 6、总服务台员工岗位说明书
 - 7、广播室员工岗位说明书
 - 8、电梯操作员岗位说明书
 - 9、仓库保管员岗位说明书
 - 10、楼层经理岗位说明书
 - 11、楼层副经理岗位说明书
 - 12、楼层大组长岗位说明书
 - 13、柜组长岗位说明书
 - 14、员工岗位说明书

一、营运部工作职责

- 1、负责传达企业各项指令、工作布署及规章制度的贯彻执行。
- 2、负责协助分管领导做好所辖部门各项平常性管理工作。
- 3、负责协助分管领导做好对所辖部门经理、副经理的管理工作，并对所辖部门人力资源的调配提供合理化提议。
- 4、负责所辖部门经理、副经理碰头会议的召开与管理。
- 5、负责企业各部门间的协调沟通，并随时向上级领导进行状况反馈。
- 6、负责制定所辖部门、卖场环境、商品促销打折管理制度及管理规定并监督考核。
- 7、负责督察卖场商品质量、员工仪容仪表、服务质量、环境卫生等工作的考核。
- 8、负责监督所辖部门销售状况，并对品牌的置换向企业业务部提供合理化提议。
- 9、负责处理卖场一般性突发事件，维护企业利益，保证顾客满意。
- 10、负责组织对竞争对手的市场调查分析工作。
- 11、负责对本部门有关规章制度的制定并督促执行。
- 12、负责对会员中心、总服务台、广播室及仓库等各工作岗位职责的制定及管理。
- 13、完毕领导交办的其他工作。

二、营运部组织架构图



三、营运部考核原则

考核内容	考核原则	考核周期	备注
传达企业文献、工作布署	未完毕扣1分	年	
协调分管领导做好所辖部门的各项工作	未完毕扣1分	年	
完毕企业销售任务	未完毕扣1分	年	
各部门间工作的沟通协调	未完毕扣1分	月	
完毕部门工作计划	未完毕扣1分	月	
员工专业技能培训	未完毕扣1分	月	
部门平常工作管理	未完毕扣1分	月	
所辖部门人事管理	执行企业管理规定	月	
卖场商品质量抽查	执行企业管理规定	月	
卖场服务质量抽查	执行企业管理规定	月	
卖场安全防备抽查	执行企业有关规定	月	
卖场管理制度的制定及监督	执行企业有关规定	月	

卖场一般性突发事件的处理	处理不及时扣3分	月	如顾客投诉等
完毕上级领导交办的临时性工作	未完毕扣1分	月	
完毕企业交办的其他工作	完毕加1分	月	

注：以上考核原则如与商场考核原则冲突，执行商场考核原则。

四、营运部岗位阐明书

营运部经理岗位阐明书

岗位名称	营运部经理			所属部门	营运部
直接上级	党支部书记			直接下级	各楼层、督察部
编写人		同意人		编制日期	
岗位职责与权限					
1、对企业分管领导负责。 2、主持本部门的业务、行政和思想政治工作，并协助企业分管领导做好所辖部门的各项管理工作。 3、负责传达企业各项指令、告知与规定，并贯彻执行。 4、负责本部门人员的岗位安排、管理、年度考核和劳动纪律。 5、负责企业各部门的沟通协调工作，并随时向上级领导汇报部门工作进展状况。 6、负责所辖部门经理、副经理的临时请假、出差的管理。 7、负责制定所辖部门、卖场环境、商品促销打折管理制度及管理规定并监督考核。 8、负责督察卖场商品质量、员工仪容仪表、服务质量、环境卫生等工作的考核。 9、负责监督各楼层的销售状况，并对品牌的置换提供合理化提议。					

10、负责处理卖场一般性突发事件。
11、负责对竞争对手的市场调查分析。
12、完毕上级交办的其他工作任务。

工作流程

上班——主持召开部门晨会——安排当日工作计划——每日例行工作——监督实行本日工作状态——对本日工作完毕状况进行检查——局限性之处进行改善——点评、总结。

考核原则

考核内容	考核原则	考核周期	备注
贯彻执行企业各项工作	一项计划未完毕扣1分	月	
部门工作计划组织实行	一项工作未完毕扣1分	月	
上级交办的其他临时性工作	完毕加1分	月	
创新性完毕工作	完毕加1分	月	

督察部经理岗位阐明书

岗位名称	督察部经理		所属部门	督察部
直接上级	营运部经理		直接下级	督察部副经理
编写人		同意人	编制日期	

岗位职责与权限

- 1、对营运部经理负责。
- 2、负责对本部门年度工作计划的制定、组织实行、检查和总结。
- 3、负责对会员中心、总服务台及广播室各项工作的制定和管理。
- 4、负责本部门人员的综合管理、年度考核和劳动纪律。
- 5、负责卖场巡视，征询引导、服务质量督察、顾客投诉处理。
- 6、负责监督各部门对企业各项规章制度的执行状况。
- 7、完毕上级交办的其他工作任务。

工作流程

上班——参与部门晨会——安排本部门当日工作计划——每日例行工作——监督实行本日工作状态——对本日工作完毕状况进行检查——局限性之处进行改善——点评、总结。			
考核原则			
考核内容	考核原则	考核周期	备注
贯彻执行企业各项工作	一项计划未完毕扣1分	月	
未完毕预定工作任务	一项工作未完毕扣1分	月	
未及时处理顾客投诉	出现一次扣1分	月	
上级交办的其他临时性工作	完毕加1分	月	
创新性完毕工作	完毕加1分	月	

督察部副经理岗位阐明书

岗位名称	督察部副经理			所属部门	督察部
直接上级	督察部经理			直接下级	督察部大组长
编写人		同意人		编制日期	
岗位职责与权限					
1、对督察部经理负责。 2、在督察部经理的领导下，安排本部门员工专业知识的培训及员工的绩效考核。 3、协助督察部经理完毕多种汇报、文献的草拟、编制等工作。 4、协助督察部经理处理顾客投诉，监督卖场商品质量、服务质量、劳动纪律、卫生、员工仪容仪表及企业各项规章制度的执行状况。 5、协助督察部经理做好本部门的综合工作。 6、负责本部门人员的考勤及班次、休假等工作。 7、负责企业及本部门所有文献的处理与存档工作。 8、完毕上级交办的其他工作任务。					

工作流程

上班——组织召开部门晨会——安排当日督察部经理分派工作任务——组织有关人员根据责任分工分头实行——每日例行工作——督促检查——总结。

考核原则

考核内容	考核原则	考核周期	备注
贯彻执行各项工作	一项计划未完毕扣1分	月	
未完毕预定工作任务	一项工作未完毕扣1分	月	
未及时处理顾客投诉	出现一次扣1分	月	
上级交办的其他临时性工作	完毕加1分	月	
创新性完毕工作	完毕加1分	月	

督察部大组长岗位说明书

岗位名称	督察部大组长	所属部门	督察部
直接上级	督察部副经理	直接下级	督察部员工
编写人	同意人	编制日期	

岗位职责与权限

- 1、对督察部经理负责。
- 2、协助督察部副经理拟订部门培训计划与工作。
- 3、协助督察部（副）经理处理顾客投诉。
- 4、负责本部门的正常工作秩序与管理。
- 5、负责监督巡查各楼层品牌商品质量。
- 6、负责监督巡查各楼层卖场员工的劳动纪律、服务质量、环境卫生、仪容仪表及企业各项规章制度的执行状况。
- 7、完毕上级交办的其他工作任务。

工作流程

上班——准时抵达商场，监督各部门早操质量——参与部门晨会——每日例行工作—— 对上一日工作完毕状况进行检查——晚间清场。			
考核原则			
考核内容	考核原则	考核周期	备注
贯彻执行各项工作	一项计划未完毕扣1分	月	
未完毕预定工作任务	一项工作未完毕扣1分	月	
未及时处理顾客投诉	出现一次扣1分	月	
上级交办的其他临时性工作	完毕加1分	月	

会员中心员工岗位阐明书

岗位名称	会员中心员工			所属部门	督察部
直接上级	督察部大组长			直接下级	
编写人		同意人		编制日期	
岗位职责与权限					
1、负责企业会员资料的录入与保留。 2、负责会员卡各项制度的编写与修订。 3、负责会员卡对企业各品牌打折状况的录入与保留。 4、负责企业活动期间促销信息的发送及会员礼品的发放。 5、完毕上级交办的其他工作任务。					
工作流程					
上班——准时抵达商场、做早操——参与部门晨会——安排当日工作计划——每日例行工作—— 处理会员顾客消费中出现的问题——局限性之处进行改善——点评、总结。					
考核原则					

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/2071110204
2006123](https://d.book118.com/20711102042006123)