

目 录

1. 整体服务措施及方案	1
2. 内部管理	11
3. 商品质量保证措施	29
4. 商品价格和利润控制措施	31
5. 突发应急保障方案	33

服务方案

1. 整体服务措施及方案

人员配置及岗位职责

店长的岗位职责

一、始终发挥领导的模范带头作用。根据实际情况因时制宜，制定各项管理制度，经批准后组织所属员工学习并执行。在工作中带领员工贯彻执行公司的相关规章制度，要做员工的表率；在生活中积极引领帮助员工正确的生活态度，要做员工的朋友。

二、检查员工的每日出勤情况，在职权范围内审核批复员工的各类假期，审核员工的月考勤。合理安排员工的休假，不可因员工的休假而造成人员的紧张，短缺。

三、认真核实工作区域、工作难度、工作时段，根据实际情况提出合理的定岗定员建议，经公司批准后并严格执行。务必做到人员的合理搭配，人尽其才，发挥每个员工的最佳能力。并对日常临时的人员合理调剂，绝对不能有空缺岗位。

四、定期对员工进行安全工作教育，培养员工的安全意识。

五、对表现优秀的员工和违纪员工在职权范围内实施奖罚或建议奖罚，对员工每月做公平公正的绩效考核。并将考核评分公开，作为员工提成的依据。

六、准确掌握员工的流动规律，提前做好补充人员的招聘申请，以便公司掌握准确信息进行人员招聘，以保证合理的人员配制。对于不能适应工作或者工作落后的员工进行培训，对于确实不合适的员工进行更换。

七、制订且及时更新员工培训计划，并组织实施培训，督导员工完成培训的内容。随时检查培训效果，确保员工掌握最新的技能。

营业员岗位职责

1、保障库存商品销售供应，及时清理端架、堆头和货架并补充货源。

2、保持销售区域的卫生（包括货架、商品）。

- 3、保持通道的顺畅，无空卡板、垃圾。
- 4、按要求码放排面，做到排面整齐美观，货架丰满。
- 5、及时收回零星物品和处理破包装商品。
- 6、保证销售区域的每一种商品都有正确的条形码和正确的价格卡。
- 7、整理库存区，做到商品清楚，码放安全，规律有序。
- 8、先进先出，并检查保质期。
- 9、事先整理好退货物品，办好退货手续。
- 10、微笑服务，礼貌用语。

主要工作

（一）补货

- 1、补货时必须检查商品有无条码。
- 2、检查价格卡是否正确，包括促销商品的价格检查。
- 3、商品与价格卡要一一对应。
- 4、补完货要把卡板送回，空纸皮送到指定的清理点。
- 5、新商品须在到货当日上架，所有库存商品必须标明货号、商品名及收货日期。
- 6、必须做到及时补货，不得出现在有库存的情况下有空货架的现象。
- 7、补货要做到先进先出。
- 8、检查库存商品的包装是否正确。
- 9、补货作业期间，不能影响通道顺畅。

（二）理货

- 1、检查商品有无条形码。
- 2、货物正面面向顾客，整齐靠外边线码放。
- 3、货品与价格卡一一对应。
- 4、不补货时，通道上不能堆放库存。
- 5、不允许随意更改排面。

- 6、破损、拆包货品及时处理。
- 7、及时回收零星商品。
- 8、落实岗位责任，减少损耗。

（五）清洁

超市日常卫生

- 1、日常卫生包括地板整洁、不能有水渍，不能有灰尘，收银台、干净整洁。
- 2、天花板、墙面日常卫生状况，天花板、墙面无蛛网灰尘，无污迹、水渍、掉皮、脱皮现象。
- 3、地面保持无灰尘、无杂物，过道畅通无阻，干净整洁，门窗玻璃无污点、印记、光洁明亮。
- 4、超市整体效果保持清洁舒适、保持空气流通做到无异味。

员工卫生

- 1、员工服饰仪容整洁，岗位服装整洁干净，发型大方且无头屑，岗前不饮酒不吃异味食品，工作期间不可吸烟、不嚼口香糖，不在服务时间梳理头发、修剪指甲、保持个人卫生。
- 2、员工饰物是否符合要求，不留长指甲和涂指甲油，不化浓妆，不喷气味过浓香水。

（六）整库 / 库存 / 盘点

- 1、库房保持清洁，库存商品必须有库存单。
- 2、所有库存要封箱。
- 3、库存商品码放有规律、清楚、安全。
- 4、盘点时保证盘点的结果正确。

辅助工作

（一）服务

- 1、耐心礼貌解答顾客询问。

- 2、补货理货时不可打扰顾客挑选商品。
- 3、及时平息及调解一些顾客纠纷。
- 4、制止顾客各种违反店规的行为：拆包等。
- 5、对不能解决的问题，及时请求帮助或汇报。

（二）器材管理

- 1、打扫工具不用时要放在指定位置。
- 2、所有货物等物品要放在指定位置。
- 3、理货员随身携带：笔1支、手套一副、便签若干。
- 4、各种货架的配件要及时收回，不能放在货架的底下或其它地方。

（三）工作日志

- 1、条理清楚，字迹工整。
- 2、每日晚班结束时写。
- 3、交待未完成的工作内容。

保管员的岗位职责

1、保管员是物资保管的直接责任人，负有对物资入库验收，出库复核和保管的责任。

2、严格手续，出入库物资做到：收有凭，发有据，及时记帐，手续清楚，帐物相符。

3、掌握保管物资的性能和要求，提高保管水平。

4、加强管理，合理规划，店内使用要做到“堆垛整齐，方便收发，方便检查”。

5、讲究文明卫生，经常保持环境清洁。

6、要妥善保管好物资，分门别类摆放整齐，按时做好物资的清点工作。

收银员岗位职责：

1、对顾客有礼貌，欢迎顾客光临运用礼貌用语。例如：您好、欢迎光临、谢谢您、早上好。

2、顾客离开时要帮助顾客将商品装入购物袋内并运用礼貌用语。例如：欢迎再来。

（三）进货、储藏、卫生、安全方案

进货方案

（1）我们公司中标后能及时通过正规渠道寻找一级供应商，拒绝一切不合格、三无商品进入超市。

（2）我们公司所有供应商都要经过“供应商评定程序”，严格审核其综合能力（特别是品质保证能力及供应批量和准时性）而确定，必须符合国家相关法律法规要求。

（3）根据不同的商品所对应的不同的检验标准对来料进行严格的验收，并根据商品品种、批量、抽样数量、检验结果、不合格处理结果进行详细的记录，以便于出现质量问题的追溯。

商品的索证、验证、认证管理

1、购进的商品如果属于国家规定实行生产许可证制度的，应索要“生产许可证”同时在产品及外包装和说明书上，标明生产许可证标记和编号。

2、购进的商品如果属于国家规定必须实行卫生检验标准，要索要“卫生许可证”。

3、购进的商品如果属于国家规定实施安全认证，应索要“安全认证”标志。

4、从外省市购进的定型包装食品，须有防疫部门发放的《委托检验合格证》。

5、购进进口商品应分别按照有质检部门具体规定实施索证、验证。

6、对涉及进口食品类商品，必须具备以下条件：

（1）检验检疫机构签发的《进出口食品标签审核证书》。

（2）每一销售包装须贴有CIQ检验检疫标志。

（3）该批货物的检验检疫卫生证书或入境检疫证明。

4、购进商品实施认证证书及授权委托书等手续审查。属“名优”、“绿色”、“专利”商品应索要国家省市及技术监督部门颁发的认证证书或标志、质检报告、商品注册申请专利证书。

5、中文标识具体要求：包括产地、名称、厂名、厂址、净含量、规格、等级、所含成份、生产日期、保质保存期、失效期、警示说明标志、使用方法。进口商品必须有生产国中文说明书。

6、对于饮品、饮料、副食品、洗涤、文化用品、一次性卫生用品等可能对人体健康和生命安全产生危害的商品，必须逐品种索取报验有关经主管部门检测核发的质量检测报告。

储藏方案

1. 一般商品储存

大箱包装应标示其进货日期，以系统化原则储存商品，商品堆积须以栈板、塑料薄膜等铺地后再堆放，以防止商品受潮；超市内架设钢架、木架，以充分利用空间；商品储存须设有登记卡，登记进货的品名、日期、数量、规格、出仓的数量、余额；陈列时，不得与墙壁接触，须留有一定的间隙；体积大、质量大的商品应置于底层，轻薄短小的则可置于上层，以防压碎其他商品；轻薄短小的商品，应置于大体积、大质量的商品前面；食品要防止受污，商品应该按先进先出法出仓；超市应保持干燥，通风；人员进出超市，要保证安全；经常保持超市的清洁卫生；退货、换货、报废的商品应集中于专区，并定期予以处理。

2. 冷冻、冷藏商品储存

冷冻柜的温度应保持在 -18°C 以下，冷藏柜的温度一般保持在 $0\sim 2^{\circ}\text{C}$ 之间。

卫生方案

建立健全的卫生管理组织机构，配备经培训合格的专、兼职食品卫生管理人员。全面负责超市的卫生管理工作。

环境卫生

超市卫生须达到标准，确保环境卫生整洁。

食品卫生

建立健全各岗位的卫生管理制度和详细的台帐制度，并有具体措施保证落实。

把握好采购关，不采购不合格或者三无的生活日用品、文体用品、文具、书籍等，认真贯彻落实食品卫生法律法规，不采购、不销售、不制售不符合食品卫生要求的食品，随时检查每批上架食品标签标识，保证内容规范完整，及时清理超保质期限的食品。发现不合格食品立即向当地卫生监督机构报告，并采取措施防止流向消费者。

上岗前进行健康检查，取得健康合格、培训合格证后方可上岗，定期对从业人员进行食品卫生法律法规和食品卫生知识培训，有培训记录备查。

定期检查个人卫生情况，使其符合《食品卫生法》和食品生产经营从业人员卫生管理制度。

从业人员工作时不准吸烟，吃食物或从事其他有碍食品卫生的活动，不准远离工作场所。

个人的衣物、药品、化妆品等不得放在超市内或经营区内。

超市要建立生活日用品、文体用品、食品采购、进货管理制度，采购人员必须经过培训合格，具有鉴别产品质量的知识和技能。

食品包装物、食品用的工具、容器应符合相应的卫生管理办法和卫生标准，重复使用的工具、容器须及时消毒。

产品标签内容应符合《食品标签通用标准》（GB7718）要求，食品标签不得与包装容器分开，产品标签说明书不得有夸大或虚假的宣传。所有物品必须按规定条件存放、展示，销售并对储藏、存放温度、湿度等都有明确的条件提示。

超市卫生管理

超市内要定期打扫、防虫、防蝇、防鼠。

超市管理员要对超市内商品的使用期限有明确的记录，对于已过期或快过期的商品及时进行妥善处理。

零售区卫生管理

零售区内卫生由销售人员自行负责，每天至少清扫一次。

防鼠、防蝇、防害，定期对零售区进行消毒，使消费者有一个安全卫生整洁舒适的购物环境。

安全方案

做好学校食品卫生安全工作，事关广大师生身体健康和生命安全以及社会稳定。为防控师生食物中毒事件发生，能沉着、高效地应对意外情况，特制订本方案：

一、加强领导，明确责任

二、完善制度，把好二关

1、把好货源关：与证件齐全有资质的供应方签约供货，店长负责采购第一关。

2、把好采购关：采购合格生活用品、文体用品及新鲜食材

产品质量

(1) 商品质量合格率 100%，无假冒，无过期，无三无产品，服务热情周到，百问不厌。超市门口设有意见箱，顾客可随时提出意见和建议，定期派员检查，将尽最大努力予以改进，直到顾客满意为止。

(2) 按照市场准入标准，建立各项超市内部质量管理制度。并自觉接受当地物价部门、卫生部门的检查；杜绝采购和销售假冒伪劣商品。

(3) 加强质量的日常管理，做好进货商品索证和查验登记工作，保证商品来源合法真实；经常查验上柜商品的内外质量，严格执行商品准入各项标准，保证不销售任何不合格商品。。

(4) 每天推出特价商品，货真价实，经济实惠；同时不断推出新商品，以满足顾客日益增长的需求。

我公司如中标，完全同意学校管理人员定期或不定期邀请师生或家长委员会到超市监督商品质量、数量、价格及服务情况，并进行满意度测评。

处理顾客投诉/反馈的具体流程

1、保持心情平静，不受顾客情绪的影响

划分人与抱怨，就事论事

以自信的态度来认知自己的角色

2、认真聆听顾客诉求，分析问题发生的原因

让顾客先发泄情绪，运用礼貌、婉转的语言，保持谦虚的态度和微笑，令顾客感受到解决问题的诚意；

倾听事情发生的细节，确认问题所在

3、站在顾客的立场，设身处地为顾客着想

4、做好细节记录，感谢顾客所反映的问题

5、提出解决方案

掌握问题重心，分析投诉事件的严重性

了解投诉的重点所在

援引超市已有的政策制度处理

处理者权限范围的考虑

提出圆满的解决方案

6、顾客投诉总结

总结处理得失

对店内人员宣传并防止日后同类事情再次发生

新型冠状病毒肺炎防控措施

（一）疫情防控制度

为有效预防、控制新型冠状病毒感染的肺炎，保障全体师生员工健康。依据《中华人民共和国传染病防治法》、《突发公共卫生事件应急条例》、省市（县）各级疫情防控的相关要求制定本制度。

(1) 落实主体责任。超市负责人是疫情防控第一责任人，制定应急预案，明确相关人员工作职责，做好员工信息采集工作。

(2) 员工进入超市期间应该时刻佩戴口罩与他人保持安全距离保持勤洗手，保持在工作前、操作后、进食前、如厕后按照六部法严格洗手。

(3) 场内保洁清理。营业前打开门窗，加强通风。清理场所内积存的杂物垃圾，做到卫生无死角。有条件的，可对集中空调系统进行预防性清洗消毒。

(4) 人员培训。对负责体温检测、消毒液配制、防控知识宣教、应急隔离区管理的人员开展专业知识培训。

(5) 防控物资配备。提前采购足够的口罩、消毒剂、洗手液、速干手消毒剂、体温计等防控物资。

(6) 掌握应急措施。提前了解当地定点收治医院，确保发现从业人员出现疑似症状时能及时送院诊治。

(7) 加强室内通风。加强室内空气流通，首选自然通风，尽可能打开门窗通风换气缩短顾客等候时间。应当控制高峰时期客流量，通过管控分流减少同时进入顾客人数。物品尽量提前包装标价，便于顾客直接结算。推荐顾客自助购物、自助结算，尽量减少排队时间。

(8) 垃圾清运处理。每天产生的垃圾应当在专门垃圾处理区域内分类管理、定点暂放、及时清理。垃圾暂存地周围应当保持清洁，每天至少进行一次消毒。

(9) 物体表面清洁消毒。应当保持环境整洁卫生，每天定期消毒，并做好清洁消毒记录。对高频接触的物体表面可用含有效氯 250-500mg/L 的含氯消毒剂进行擦拭。建议每天至少在营业前和结束后各消毒一次，可根据客流量情况适当增加消毒次数。

(10) 方便顾客洗手。确保经营场所内洗手设施运行正常，在问询台和收银台等处配备速干手消毒剂。有条件时可配备感应式手消毒设施。

(11) 全体员工上班后有任何员工发现身体异常如:发烧、乏力、干咳或

呼吸困难等症状必须立刻上报各管理层及学校，并立刻进行现场消毒和安排员工及时去医院就医并将确诊结果通知公司。

(12) 所有员工、外来人员、顾客进入超市前必须戴口罩接受红外测量体温，体温超过 37.3 摄氏度禁止入场，并报告学校及店长。外来人员还须自行佩戴口罩(长期业务方超市提供临时预备口罩)

2. 内部管理

在安全、卫生、服务等方面严格管理，按照微利经营的原则，具有良好的服务意识。

【1】从业人员管理规定

人员管理制度

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，更不允许和顾客争吵。
7. 不准倚靠柜台和货架、手插进衣袋、脚踏货架，不准趴、伏、坐于柜台内。
8. 不准放个人物品于收银台（如手提包、钱包等）
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。（特殊情况需经当班责任人同意）
11. 不准透露超市和学校的任何商业信息，如遇问题，须报备店长处理。
12. 提倡互相监督，相互提醒。
13. 服从领导及学校的指示。

2) 仪表规范

1. 头发干净，梳理整齐。
2. 男士不留长发，不留鬓角女士不披散头发长发应扎整齐。
3. 不留怪异发型和染发（黑色除外）。
4. 女生头饰简单素雅。
5. 面部整洁，男士不留胡子，女士不描眉纹眉。
6. 上班时间女士应化淡妆不得浓妆艳抹。
7. 面部颈部出汗时应随时擦干净禁止满头大汗服务顾客。
8. 每天应刷牙漱口，口气重的员工应勤漱口，上班前不得吃葱蒜等重味食物。
9. 上班前不得喝酒。
10. 应经常洗手。
11. 不得留长指甲。
12. 女士不得涂有色指甲油或染指。
13. 除订婚戒指或结婚戒指外，不许佩戴夸张性饰物。
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、超短裙拖鞋及高跟鞋（鞋跟不高过5CM）。

3) 员工纪律

1. 按时上班、不迟到、不早退、不旷工。有事需要提前请假、调班、调休或离开岗位时，必须经过店长或项目负责人批准同意。
2. 上班前应换好工作服并检查个人仪容，衣着是否整齐规范，工牌有否佩戴，长发须扎起，不准染异色头发，上班不准穿短裙、短裤、拖鞋。
3. 上班时间，员工不能做与本职工作无关的事，更不许说脏话、靠货架、商品、大声喧哗、吃零食、玩手机等其他有损学校、超市形象的行为。

4. 认真履行工作职责、热情耐心地接待每位顾客。不准对顾客做不礼貌、不文雅动作，或与其争吵、辱骂、殴打顾客；
5. 严禁在店内拉帮结派、打架斗殴、取笑顾客及其它损害他人的行为。
6. 严禁在店内及仓库内吸烟、乱丢烟头、火种等。
7. 员工要认真配合保安人员共同防盗、做好消防安全工作，加强防范意识。
8. 不准任何人私自挪用店内的商品（物品）、不准私分抢购特价商品和购买本店内的任何破损折价商品，否则将作盗窃论处。
9. 员工有权利和义务对他人窃取及其他有损店内利益的行为进行举报，将对该员工身份进行保密，并给予相应奖励。
10. 店内各部门员工，都必须服从学校的统一安排，如对学校的管理方法执有不同意见者，可以书面形式向督导或公司反映。

4) 员工管理制度

【1】员工管理的重要性

1. 员工管理可以实现超市经济利益最大化，促进超市与学校的的双向发展。
2. 员工管理可以激发员工工作的主动性和积极性，提升超市形象和竞争力。

【2】员工管理的相关法律法规

1、《劳动法》关于门店员工的权益的法律法规

1.1 劳动者有下列情形之一的，用人单位不得依据相关规定解除劳动合同：

- 一) 患职业病或者因工负伤并被确认丧失或者部分丧失劳动能力的；
- 二) 患病或者负伤，在规定的医疗期内的；
- 三) 女职工在孕期、产期、哺乳期内的；
- 四) 法律、行政法规规定的其他情形。

1.2 用人单位解除劳动合同，员工认为不适当的，有权提出意见。如果用人单位违反法律、法规或者劳动合同，有权要求重新处理；劳动者申请仲裁或者提起诉讼的，应当依法给予支持和帮助。

1.3 劳动者解除劳动合同，应当提前三十日以书面形式通知用人单位。

1.4有下列情形之一的，劳动者可以随时通知用人单位解除劳动合同：

一）在试用期内的；

二）用人单位以暴力、威胁或者非法限制人身自由的手段强迫劳动的；

三）用人单位未按照劳动合同约定支付劳动报酬或者提供劳动条件的。

2 安全意识教育培训

2.1灌输法

要改变人们身上的不良习惯，必须首先转变人们思想上的不良观念和意识，因此在门店中可以通过周例会始终给员工灌输三个“不伤害”原则：不伤害自己、不伤害他人、不被他人伤害。

2.2演练培训法

1.超市有计划、有重点地组织对相关预案的演练。每年至少进行一次，并做好演练过程的原始记录。

设备安全使用培训：在超市有设备更新成新设备时，应积极培训店员安全操作方法。

2.超市安全守则培训：对员工进行安全守则培训，并严格要求员工按照该守则执行。

2.3反面教育法

通过职业安全的事故案例、安全简报，刺激员工大脑意识，唤起保护自我的安全意识，使员工用严肃的态度来对待工作的安全问题，积极主动地参与安全管理活动，杜绝各类事故的发生。

2.4奖惩法

不遵守安全工作守则是发生事故的主要原因。对违反者要坚持教育和处罚同时实施的原则：既坚持制度的严肃性，又保证教育的深入性。要根据违反的性质、可能导致的后果及产生的影响，认真严肃处理。在处罚过程中，要保证公正严肃，避免在店员的心中产生抵抗情绪。

【3】员工奖惩考核办法

一. 公司对考核不合格、违规、违纪的员工视过失情节轻重予以处分，纪律处分为以下各级：

A. 口头警告

B. 违纪解约

员工有下列行为之一且是初犯的，予以口头警告：

1. 无故上班迟到早退的；
2. 上下班不打考勤卡、佩戴工牌者；
3. 初次不听从主管合理指挥的；
4. 未经允许在工作时间内吃饭者；
5. 浪费公物，破坏环境卫生，言行有失检点，情节尚轻的；
6. 在工作时间未按规定穿着工作服或着装不完整的；
7. 员工制服未及时清洗或破损未修补的；
8. 在工作时间做与工作无关的事情，玩手机、会客长谈、聊天的；
9. 所负责的货架上有油污或污迹未及时清理的；
10. 防损人员对手推车和购物篮未及时整理的；
11. 理货员未及时整理顾客滞留物品的；
12. 违反学校各项规章制度情节轻微且是初犯的。

B. 首次书面警告

员工有下列行为之一的，予以记首次书面警告处分：

1. 一个月内上班迟到早退超三次（含）以上的；
2. 未经主管同意，擅自换班调班的；
3. 在非指定时段、地点内吸烟且是初犯的；
4. 对交办事项执行不力的；
5. 因工作疏忽过失，引起顾客投诉的；
6. 同事之间互相谩骂吵架情节尚轻的；
7. 随意透露自身薪资或探问他人薪资，引起事端，情节轻微的；

8. 未经允许在非规定时间内用餐；
9. 在工作时间利用电脑打游戏或进行与工作无关的上网活动；
10. 因过失导致发生工作错误但情节轻微的；
11. 妨害学校现场工作秩序或违反安全卫生工作守则的；
12. 不遵守考勤规定，一个月内超过两次（不含）以上未打刷（打）卡且不按规定请假的；
13. 无故缺席公司安排或组织的培训课程；
14. 违反培训纪律情节尚轻者；
15. 未及时下订单造成商品空缺；
16. 员工偷吃超市商品，属于初次且金额较小并能承认错误主动理赔的；
17. 工作时间睡觉或擅离职守未造成损失的；
18. 1个月内再次违反口头警告所列同一条款的；
19. 其他违反公司规章制度的行为，情节尚轻的；

C. 违纪解约

员工有下列行为之一的，予以违纪解约处分；

1. 冒名顶替、弄虚作假、私改单据报销各项费用，经查证属实的；
2. 泄漏学校数据、隐私资料的，致使公司机学校蒙受重大损失的；
3. 聚众闹事妨害工作秩序的；
4. 辱骂、诅咒或殴打顾客的；
5. 隐瞒、伪造个人经历或学历，骗取公司录用资格的；
6. 对同事有暴力行为或有重大侮辱威胁行为的；
7. 中生有或伪造证据的方式恶意攻击、诬告同事的；
8. 严重失职或滥用职权假公济私和营私舞弊，给公司造成重大损失的；
9. 超市人员私自泄漏员工薪资状况引起事端情节严重的；
10. 故意毁坏机器、设备、工具、原料、产品及公司其他物品，给公司造成重大损失的；

11. 严重违反作业规程，导致人身伤害或设备事故，情节严重的；
12. 一个月内连续或累计旷工3天或1年内累计旷工6天（含）以上的；
13. 张贴、散发具有煽动性文字或图片；
14. 盗窃或试图盗窃，超市或顾客财务的；
15. 未经授权进入超市咨询管理系统，擅自篡改、复制、打印、超市文件或数据的；
16. 违反消防安全管理制度，导致事故或事故隐患的；
17. 未经超市或学校授权，利用超市名义在外进行商务活动，或为个人牟取利益的；
18. 在超市内部有伤风败俗之行为的；
19. 拾到顾客遗失财务隐匿不上交者；
20. 在超市内部聚众赌博或酗酒滋事的；
21. 散播未经证实的消息或散播谣言、挑拨事非，情节严重的；
22. 违反公司有关礼品政策，没有向公司登记而收受的；
23. 擅自揭换条码、严重失职给公司造成重大损失的；
24. 收银人员利用职务便利，为自己或他人谋取不正当利益的；
25. 截留、私分超市赠品的，私分商品样品或试用品的；
26. 利用职权受贿、行贿以获取不正当利益或投机取巧、隐瞒、舞弊谋取非份利益的；
27. 恶意诋毁超市或他人名誉，造成恶劣影响的；
28. 因同一性质错误而年度内被记严重书面警告达到两次的；
29. 篡改库存记录、虚假隐瞒盘点数据，金额2000元以上者；
30. 任意形式先出货，后结账者；
31. 通过违法行为给公司造成3000元以上损失的，除违纪解约外，需交给警方处理；
32. 制造虚假销售业绩；

33. 员工偷吃卖场商品价格较高且属于再犯，影响恶劣的；
34. 截留挪用罚款或反盗赔偿金；
35. 工作时间睡觉或擅离职守，造成重大人身伤害和财产损失；
36. 无证擅自驾驶机动车辆或特种车辆；
37. 违反学校相关管理制度与规定；
38. 采购人员未按《采购道德规范》及时申报所收取的供应商礼品或馈赠的；
39. 与交易厂商进行赌博活动，如纸牌、麻将、骰子、等；
40. 违反采购道德规范，员工本人或家属被与我公司有交易之厂商聘雇/入股而未履行申报义务的；
41. 由于核算误差支付款项导致公司财务受贿10000元以上，或损失金额未及时追回者；
42. 其他重大过失或不当行为导致严重后果，情节严重的。
43. 严重违反学校相关制度并造成一定后果的。

整体管理方案

A. 集生活日用品、文体用品、食品、日用百货等学校规定的范围内的物品为一体的超市形式的经营管理；

B 实现一级管理、统一采购、统一编码、统一配送、统一促销、统一价格。

C 实现财务一级核算。

E 统一管控商品供应商谈判降低进货成本是企业的核心所在，进货工作的一切调整都是以此为轴心在运转。对进货价格的监控和各种费用的收取都有作了明确的规定，从制度和操作上都作明确规定，在制度和系统操作上堵截了跑、冒、滴、漏现象。

经营范围

1、严格按食品流通许可证核定的经营范围开展经营，绝不向学生出售不利于孩子健康的辛辣的以及有毒有害食品。

2、超市出售的食品及用品到证照齐全的生产经营单位采购，产品的卫生状况和包装、标识，购买符合国家相关法律、法规规定的产品。不采购不符合食品卫生标准、无卫生许可证的食品。

3、采购合格的适合高中生阅读和实用的文化学习用品，绝不出售任何教辅资料、扑克牌等。

4、采购合格的生活用品，益智类学具等。绝不出售刀具、具有危险性的玩具、鞭炮、打火机、手机模型等。

5、各类副食品及瓶装水、饮料（不含碳酸饮料）等。绝不出售方便面、口香糖、瓜子、烟酒、碳酸饮料、自制食品、三无食品。不得擅自扩大经营范围。

6、经学校批准的其他商品（学校认为不适合经营的货品绝不经营）。

超市用水电等费用由我公司自行承担，按实结算，按采购人要求时间结算。直接参与超市经营和管理，不将超市私自转让他人经营，并承担经营过程中的一切责任、风险。

超市工作人员遵守行业法规以及校纪、校规，有良好的服务态度和意识，无条件接受校方管理人员及师生的监督，不与师生发生争吵或冲突，如有违规者，学校视情节从查处理，直至取消经营资格。

若在学校指定的区域安放自动售货机，出售符合规定的矿泉水、饮料，自动售货机由我司出资安装和管理，承包期满后我司自行拆除（电费自行承担）。

管理理念

首先，要不断进行员工的思想教育，树立“一切为了师生”的经营理念。使员工热爱自己的本职工作，培养对专业的兴趣，从而激发工作的主动性、积极性，教育员工树立高尚的职业道德和全心全意为客人服务的意识，教育员工树立严格的组织观念，自觉遵守国家的法纪的规章制度。同时，不断提高员工的业务素质，因为这是提高超市工作效率和服务质量的基本条件。加强业务技术方面的培训，提高员工的业务操作技术和技巧，通过培训使员工达到：

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/625343222113011042>