

# 2024 年商管中心管理制度 3 篇

## 目录

第 1 篇购物中心商管公司绩效管理制度

第 2 篇某购物中心招商管理制度行为准则

第 3 篇某某购物中心招商管理制度

某购物中心招商管理制度行为准则

购物中心招商管理制度及行为准则

一、考勤规章制度

1、招商人员工作时间为早上 8:30-下午 18:00 分。

2、招商人员每日上、下班须亲自打卡,任何人不得互相代打或以任何借口不打卡,如有漏打每次扣罚 10 元,一个月内累计 3 次漏打,则给予书面警告,一个月内累计 2 次书面警告,则作解雇处理。

3、报到时应穿着整齐,如有发现未整理好衣装就报到者,由招商经理监督做好后再报到,考勤时间以经理最后确认为准,并作漏打一次处理,罚款 10 元。

4、招商部工作人员,在上班期间如遇突发事件需要外出

应向招商经理请示并获得批准才能外出,如违规外出予以旷工处理。

5、招商人员实行六天工作制,采用逢周六、周日轮体制,休假要由招商经理统一安排,连续休假时间一般不可以超过三天。

6、如遇突发事件需请假,须于当日上午 7:30 前告知经理且获得批准,并在上班后的一个工作日内补办请假手续,若没有及时知会经理作旷工处理及予以口头警告。

7、招商人员必须及时填写《客户来访资料登记表》、《已租客户资料表》(租控)、《周工作总结表》、《月工作计划表》及《客户资料保护名单》等,每天交经理存档。

8、凡开业和举行重大活动期间取消一切休假,请假须征得招商经理同意,否则按旷工论处。

9、凡相关培训会议均不得缺席,如有特殊情况必须向招商经理请示,若得不到同意则不得缺席。

10、安排市场调查当天,必须先回公司,知会招商经理,再由公司出发。

11、工作时间内,需要外出时须向上级经理申请,不得私自决定。擅离岗位没有上报公司者作旷工论处。

12、上班时间按照招商部要求,迟到者将由经理记录,迟到第一分钟开始罚款,每迟到一分钟扣罚一元,每迟到超过30分钟者将予以口头警告处理。

## 二、日常工作要求

1、如在工作场所做与工作无关的私人事情(包括吃零食、吃早餐、化妆、看与工作无关之报刊、睡觉、开小差、听耳机等),一经发现,罚款 10 元及作口头警告处理;屡劝不改或情节严重者,予以书面警告或即时解雇。

2、任何时间都要以客人为重,不得怠慢,尤其注意午餐时间来访的客人。怠慢客人者视情况轻重而定处以口头警告,或书面警告处理情节严重者立即辞退。

3、严禁在市场散播不利入驻商户的流言,以免影响整体士气及公司声誉,一经发现,书面警告处理,事态严重或再犯者立即解雇。

4、要注意保持工作场所整洁,特别在开业和举行其他重大活动期间,所有招商人员均有义务保持招商部及市场内部的整洁,亦有责任将有关资料归整放好,违者予以最低 10 元,最高 50 元的罚款处理。

5、必须服从上级领导工作安排,有任何异议均不可在客人面前争论。对其他公司工作人员要注重礼貌,多用礼貌用语,保持公司良好形象,违者予以最低 10 元,最高 100 元的罚款处理。

6、工作期间需仪容整洁,按公司规定统一着装,保持个人形象。

7、招商内部的一切书籍、办公用品、设施等一律不得

外带及私自挪用,工作用后物品应自觉放回原处。

8、工作期间招商人员不得以各种形式,向客户索取利益或要客户请客送礼等,违规者按情节轻重加以处罚,书面警告或解雇。

9、无论发生任何事情,都不能在招商现场争论,有事可向招商经理报告,进行最后判决。

10、陪同客人看铺前须告知其它同事,以便随时清楚行踪。如需外出午餐,必须由经理安排,

外出午餐时间不可超过 45 分钟。行踪不清晰者以'失踪'时起计每分钟罚款 1 元,情节严重者口头警告。

11、避免与客人在招商现场大声争吵,应将客人带到接待室内,了解其原因,并及时向经理反映,寻求解决办法。如有类似事件发生,处理不当者,予以口头警告处理。

12、同事之间应互相配合保持良好的关系,积极主动接待客人之余要注意不必要的'抢客'而造成误会。注:'积极'与'抢客'之间只是一步之差。牵涉'抢客'的招商人员除归还客户外,另将被罚一个星期内不得参加现场接待。

13、招商现场由各组抽调人员每天按照值班表轮流值班。每位值班人员均需按顺序接待客户,不得挑客户、抢客户。

14、接待了他人客户的招商人员,必须主动将客户还给该招商人员,如果该招商人员不在现场,应该及时与其取得联系,经同意并在了解前期洽谈情况之后进一步与客户洽谈,

之后将结果反馈与原招商人员。

15、他人接待客户时, 其他人员不允许主动插话或帮助介绍, 除非得到请示或应允。

16、每位招商人员接待客户要做到有始有终, 不得以任何理由中断正在接待的客户而转接其他客户, 否则视为挑客户。

17、招商人员接待客户必须问清楚客户来访渠道和目的(如: 是否和其它招商人员有过联系), 经确认无冲突之后方能洽谈客户。如果之前有过招商人员接触, 但客户没有指定某招商人员或记不清, 洽谈完毕需做无法辨认登记, 之后与客户保护名单进行核对, 保护名单未有记录的, 视为该招商接待人员客户。管理规定未列详尽之处, 若发现问题之后应及时向招商经理通报, 由招商经理经调查了解情况之后作出公平之处理。

18、任何人员未经许可, 不得随意泄露公司同事之电话及地址。违者口头警告一次处理, 情况严重者书面警告或解雇处理。

19、在工作时间及工作地点内不得使用粗俗语言, 违者每次罚款 20 元处理。

20、对上司不恭敬或工作态度不端正者, 其招商经理有权予以酌情处理, 轻则口头警告及罚款处理(扣罚额最低 10 元最高 100 元), 重则书面警告或解雇处理, 视情节严重程度

而定。

21、公司配发的工作制服必须小心保管,如有遗失或损坏作违例处理,其间如有遗失或损坏需重新申领者,必须先写报告,由经理签名后方可领取。

22、该项目负责人的通讯资料详细记录在工作笔记本上,随身携带,方便通信联络;主要为策划经理、招商经理、招商主管、工程主管、物业主管的电话。

23、应以公司利益为最大前提,在任何时候、任何场合都不应参与及讨论散播有损或影响公司利益的活动和言论。

24、尊重每一位到访客户,无论是同行还是随便看看,因为他们都是我们的传声筒。

25、尊重上级领导和每一位同事,在客户里不作有损同事声誉人格的言说。

26、严守公司业务机密,不应向外泄露有关公司业务资料。未经公司许可不得翻查、抄录公司的任何重要资料。

27、未经公司许可不得外借、外传及调动公司的招商资料。

28、不应宣扬有损公司内部团结、制造消极情绪的言论。

29、不应参与商铺

炒作或私人行为。

30、不得偏袒、徇私、包庇任何违纪、违规行为。

31、不得有贪污、盗窃、营私舞弊等有损公司利益及声

誉之行为。

32、未经公司许可,不得私自代客转让铺位。

33、对于未经批准授权之事,不得擅自答应客户要求,不得擅自修改任何合同条款。

34、在工作时间及工作地点内不得使用粗俗语言,违者口头警告。

35、绝对服从公司上级领导的工作安排。

### 三、培训管理制度

1、招商部的所有员工在经过统一的培训考试后方可上岗工作。

2、对于在岗职工,每周也要开展一次集中的学习培训。

3、培训学习时任何人不得无故缺席。

4、如有特殊情况不能参加培训学习者,应写出书面申请由直接领导批准。

5、不能参加培训的人员应在下次培训学习前将培训内容补上。

6、对于其他部门举行的培训,只要是涉及到招商业务的,也应全体参加。

7、对每个月的培训知识要定期考试一次。

8、如考试不合格者,必须重新补上培训课程,直到合格为止。

### 四、招商费用管理制度

1、通讯费:招商人员每月电话费补助 50 元。

2、交通费:因公出差的交通费、餐旅费,可按实际情况凭报销凭证经招商经理审批后方可报销,费用标准按照行政部相关管理制度执行。

3、招待费:招商过程中主力店代表、著名品牌商家大客户的招待需经主管领导批准,并填写《招待申请单》再进行招待。

4、出差费:招商中心人员因工作需要出差的,需经主管领导同意,并填写《出差申请单》再行出差,标准按公司出差统一标准执行。

5、礼品费:招商过程中,如需要礼品派送,经主管领导同意,并填写《礼品派送申请单》方可进行。

## 五、合同管理制度

1、招商文员负责招商部有关合同、协议的领取、登记、保管、分发与存档工作。合同签订盖章之后,原件一式两份,客户一份,公司行政部档案室一份。招商文员必须另外复印三份,本部门留档一份,物业管理一份,财务一份,每份合同必须由当事人或部门负责人签名确认,以便备查。

2、招商经理负责招商人员签定的合同、协议的审阅,严格按照公司规定的流程进行操作。

3、招商人员必须严格按照公司规定租金价格与客户进行谈判,如果有主力店或著名品牌店的客户,租金浮动应请



示领导批准后,方可与客户谈判。

4、招商人员必须严格按照公司规定的有关合同范本进行相关合同的填写,客户有特殊要求的,必须告知经理同意后,方可受理。

5、招商人员必须严格按照有关流程进行合同、协议的领取、签定、交纳等。

6、招商人员在填写完相关合同后,严格按照公司规定的合同审批程序进行审批,审批后方可盖章。

7、招商人员在签定相关合同时,必须保证公司利益。

8、招商人员必须严格按照合同规定对客户进行租金的交纳工作,逾期或少交的客户,公司将对招商人员的奖金进行滞留。

9、如果招商人员没有按照公司的有关规定操作,造成的后果有本人负担,造成的严重的经济后果公司将保留法律追诉权。

10、《合同、协议》的签定流程:

(1)、招商人员到文员处领取合同、协议,并做好登记工作。

(2)、签约完毕后及时交回文员处,文员应做好归档工作。

(3)、当天没有签约完的合同、协议,下班前应交回文员处。

(4)、招商人员在签定完后,应将客户的资料、相关手续

一并交回文员处。

## 六、仪容仪表基本要求

招商员仪容仪表：

### 一) 男性：服饰

- 1、必须穿着统一制服(西服)；
- 2、必须保持衣装整齐、干净、无汗迹和明显皱褶；
- 3、扣好纽扣, 结好领带, 衬衫不可有明显图案, 衬衫袖口不要挽起来应扣上纽扣；
- 4、穿西服时应穿皮鞋, 不可穿漆皮、反皮或凉鞋；
- 5、西装上衣的口袋原则上不应装东西；
- 6、上衣领子不要乱别徽章, 装饰以少为宜；
- 7、衣袋中不要多装物品；
- 8、鞋要保持干净、光亮；不要有意把领带夹暴露在他人视野之内。

### 男性：容貌

- 1、头发要常修剪, 发脚长度以保持不长耳部不触衣领为度；
- 2、不得留胡须, 要保持面部清洁, 胡子要刮干净。
- 3、男员工可隔日刮脸, 但不得化妆。

### 二) 女性：服装

女式西服颜色要协调, 穿西裙时不宜穿花袜子, 袜子不要露在裤子或裙子外, 穿着行政高

鞋；

女性：装饰

1、女员工要化淡妆，要求粉底不能打得太厚，且要保持均匀，与其皮肤底色协调；

2、眼影以不易有察觉为宜，眼线不要色度太重，眼眉形中以轻描为主；

3、涂胭脂以较淡和弥补脸型不足为基本标准，并能使人体现出精神饱满和肯有表春朝气；

4、指甲不可留得过长，不可涂有色甲油在指甲上；

5、忌用过多香水或使用刺激性味强的香水，以免客户反感；

6、头发要经常洗，要注意头皮屑的控制；

7、不可配带过多饰物，项链不可露出制服处，戒指最多一个，款式简单；

8、衫的钮扣要全部扣上，特别是第一料钮扣。

三) 整体要求

在为客户服务进行中，不得流露出冷淡、愤怒、僵硬、紧张和恐惧的表情，要友好、热

情、精神饱满和风充优雅地为客人服务；

办公桌和接待桌上不宜摆放过多物品，凡是客人能够看得见的地方都要时刻保持整洁。凡在招商部的招商人员都须配带胸卡。

行为举止、言谈用语：

1、站姿：

1)、躯干：挺胸、收腹、紧臀、项挺直、头部端正、微收下颌。

2)、面部：微笑、目视前方

3)、四肢：两臂自然下垂，两手伸直，手指落在腿侧裤缝处。特殊营业场所两手可握在背后或两手握在腹前，右手在左手上面。两腿踇直，脚间距与肩同宽，脚尖向外微分。

2、坐姿：

1)、眼睛目视前方，用余光注视座位。

2)、轻轻走到座位正面，轻轻落座，避免扭臀寻座或动作太大引起椅子乱动及发出响声。

3)、当客人到访时，应该放

下手中事情再起来相迎，当客人就座后自己方可坐下。

4)、造访生客时，坐落在座椅前 1/3；造访熟客时，可落在座椅的 2/3，不得靠依椅背。

5)、女士落座时，应用两手将裙子向前轻拢，以免坐皱或显出不雅。听人讲话时，上身微微前倾或轻轻将上身转向讲话者，用柔和的目光注视对方，根据谈话的内容确定注视时间长短和眼部神情。不可东张西望或显得心不在焉。

6)、两手平放在两腿间，也不要托肋、玩弄任何物品或有其他小动作。

7)、两腿自然平放,不得跷二郎腿,男士两腿间距可容一拳,女士两腿应并拢,脚不要踏拍地板或摆动。

8)、座位上站起,动作要轻,避免引起座椅倾倒或出现声响,一般从座椅左侧站起。离位时,要将座椅轻轻搬起至原位,再轻轻落下,忌拖或推椅。

### 3、 姿:

1)、行走时步伐要适中,女性用小步。切忌大步流星,最禁奔跑(危急情况例外),也不可脚擦着地板走。

2)、行走时上身保持站姿标准。大腿动作幅度要小,主要以向前弹出小腿带出步伐。忌讳挺髌扭臀等不雅动作,也不要 行走时出现明显的正反' 八字脚' 。

3)、走廊、楼梯等公共通道,员工应靠左边而行,不宜在走廊中间大摇大摆。

4)、 人同行时,不要并排走,以免影响客人或他人通行。如确需并排走时,并排不要超过3人,并随时注意主动为他人让路,切忌横行直撞。

5)、不论在何地方遇到客人,都要主动让路,不可抢行。

6)、在单人通行的门口,不可两人挤出挤进,遇到客人或同事,应主动退后,并微笑着做出手势' 您先请' 。

7)、走廊行走时,一般不要随便超过前行的客人,如需超过,首先应说' 对不起' ,待客人闪开时说声' 谢谢' ,再轻轻穿过。

- 8)、和客人、同事对面擦过时,应主动侧向,并点头问好。
- 9)、给客人做向导时,要走在客人前二步远的一侧,以便随时向客人解说和照顾客人。
- 10)、行走时不得哼歌曲、吹口哨和跺脚。
- 11)、工作时不得忸怩作态,做怪脸、吐舌、眨眼、照镜子、涂口红等。不得将任何物件夹于腋下。
- 12)、注间'三轻'即说话轻、走路轻、操作轻。

社交场合或与特殊客人见面时,可行礼表示尊敬,行礼约 20 度,头与上身一同前曲,男性双手自然下垂或同时用右手与对方握手,女性双手在腹前合拢,右手压在左手上。极特殊场合才行 45 度鞠躬礼。行礼完毕要用热情、友好的柔和目光注视客人。

#### 4、交谈

- 1)、与人交谈时,首先应保持衣装整齐、整洁。
- 2)、交谈时,用柔和的目光注视对方,面带微笑,并通过轻轻点头表示理解客人谈话的主题或内容。
- 3)、站立或落座时,应保持正确站姿与坐姿。切忌双手叉腰、插入衣裤口袋、交叉或摆弄其他物品。
- 4)、他人讲话时,不可整理衣装、摆弄头发、摸脸、挖耳朵、抠鼻孔、搔痒、敲桌子等,要做到修饰避人。
- 5)、最禁大声说笑或手舞足蹈。
- 6)、在客人讲话时,不得经常看手表。

- 7)、三人交谈时,要使用三人均听得懂的语言。
- 8)、不得模仿他人的语言、语调或手势及表情。
- 9)、在他人后面行走进,不要发出诡

## 购物中心商管公司绩效管理制度

### 购物中心商管公司绩效管理制度

(试行)

#### 一、总则

为了合理、有效地评估员工的工作绩效,充分整合与发挥人力资源效益,提高工作效率,促进公司良性运作,结合公司现阶段实际情况,特制定本绩效管理制度(试行)。

#### 二、考核目的

1、将绩效考核转化为一种管理过程,形成一个员工与公司双向沟通的平台,以增进管理效率。

2、为公司员工的职业发展计划的制定和员工的薪酬待遇以及相关岗位调整提供人事信息与决策依据。

3、对员工在工作中表现出来的能力、努力程度以及工作实绩进行客观评价,明确工作方向,帮助员工提升工作绩效和能力从而有效提升公司整体绩效。

#### 三、考核原则

1、三公原则:形式公开,客观公正,结果公平合理。

2、反馈原则:评估结果反馈予被考评人,肯定成绩,说明不足,指导方向。

3、奖惩原则:考核结果与薪资奖励、人事异动挂钩,奖罚分明。

#### 四、适用对象

本制度主要根据公司职级系列及职级系列工作特性进行编制,涵盖公司所有员工的考核。

#### 五、考核周期

考核周期分:月度绩效考核及年度绩效考核。

- 1、月度考核于次月5日前汇总考核结果。
- 2、年度考核于次年第一个月20日前汇总考核结果。
- 3、以上时间如遇到节假日或特殊情况顺延。

#### 六、考核组织机构及职责

##### (一)、质检小组职责

- 1、对公司各系列员工的绩效考核结果进行审核。
- 2、处理员工绩效考核申诉。
- 3、绩效考核奖罚结果审核。

##### (二)、人事行政部职责

- 1、汇总、统计考核结果,通报考核结果。
- 2、对考核各项工作进行培训与指导,规范考核规程。
- 3、协调、处理员工关于考核申诉的具体工作。
- 4、根据考核结果核算奖金,提交财务发放。
- 5、为员工建立考核档案,作为奖金发放、工资调整、岗位调整的依据。



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/886154115215011001>