# 2024年店铺经营管理规章制度 店铺员工规章管理制度(7篇)

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2024-08-20

*每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。店铺经营管理规章制度 店铺员工...*

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**店铺经营管理规章制度 店铺员工规章管理制度篇一**

2、必须遵守劳动纪律，自觉遵守轮班制度。依时上、下班，不准无故迟到、早退、旷工。如需请假，须提前一天向店长申请经批准后方可生效。

3、洁身自爱、防盗防窃。工作时间，须将个人物品存放在指定地点，下班自觉由店长或指定检查员检查所携带的私人包裹，并随时由店长或指定检查员清检员工储物柜。

4、未经公司同意，不得向外泄露公司或店铺的一切资料（尤其是销售额），否则将根据行政管理制度予以处罚。

5、工作时，要保持口腔卫生，不准喝酒和吃有异味的食物，营业中不准吸烟、吃零食。

6、严禁私用、盗窃公司货品及其它物品，违者按有关规定给予处罚。

7）不准以任何理由拒绝上司合理的工作安排，必须尊重上司。

8、工作时间严禁在工作场所说笑、打闹、争吵、赌博、吸咽、酗酒、追逐、大声渲哗、当堂整理着装、化妆及一切有损公司或店铺形象的行为。

9、工作时间严禁利用公司电话做私人用途，不得将店铺电话随便告诉无关之人。

10、工作时间不能擅自离岗或随便窜岗。

11、穿着已购买的公司服饰回店铺须向主管或店长登记款号。

12、严禁擅自修改、泄露、盗窃公司或店铺电脑数据，违者严厉处罚。

13、工作时间不准代他人存放物品，如遇到顾客购买的商品需暂存时，需做好登记。

14、员工在个人利益与店铺利益发生冲突时，应以店铺利益为先。

店铺经营管理规章制度 店铺员工规章管理制度篇二

1、树立顾客至上，服务第一的思想，员工上班时着装要统一、整洁，精神要饱满，服务要热情、周到，挂牌上岗;

2、全体员工必须遵守药店的一切规章制度做到不迟到、不早退、不无故请假。如上班迟到罚款10元;利用上班时间做私活、看病、打针等，作早退处理，罚款20元;无故早退作旷工处理;如有特殊情况请假，应先书面提出申请，事假1天交柜长批准后方可，2天以上交经理批准后方可，否则做旷工处理，旷工一次罚款50元。旷工二次则自动除名;

3、全体员工必须自觉遵守上下班制度，上班以前必须过早、更衣完毕，早班人员8：00准时上班，中班人员14：00时上班，违者作迟到处理;午饭时间除特殊情况严禁喝酒，轮流吃饭时应在指定地点进行，违者罚款10元;

4、员工每天做好半小时的交接班工作，对当天本班的进货入库情况一定要与对班交代清楚，如果发现问题应该及时反映并及时解决;

5、上班时间不得做与工作无关的事情，不得上网、玩游戏、听歌等，违者罚款10元，超过三次者予以开除;

6、遵守卫生制度，早班上班前应做好店堂及卫生间的清洁卫生。经理负责作定期或不定期卫生检查工作，如发现卫生不合格的，店长罚款10元，柜长必须督促当班员工做好每天清洁卫生工作;

7、当班员工必须每天检查自己管理货架上的药品存放情况，做到随时整理货架，随时补充货源,如果发现当班员工库存有货，不及时补充，对已销售完的普药不造计划或顾客需要的药品明明库存有但说没有的情况，视情节予当事人处以100元罚款。情节严重者作开除处理，药品上柜一定要做到先进先出，如发现远期批号先售出而柜上还摆放近期批号或者两种批号都有者，追究柜台实物负责人的经济损失;

8、每天由店长拟定进货计划，交经理核实后统一进货;

9、货架上的标签任何人不得擅自拿掉或更改，必须通过药店经理核实批准后，才可撤消或更改;

10、对于效期药品(3-6个月内的药品),各班要做到心中有数，有计划，有步骤的促销，尽可能避免和减少损失，如可推销的效期药品不及时进行促销，造成损失药店与工作人员各赔偿一半;

11、如发现员工与顾客发生口角，无论什么原因，吵架的一律罚款50元;员工在店堂内吵架，现场各罚款50元，如不服从管理者予以开除。

12、工作人员不得私自接受产品促销，一经发现予以开除;

13、促销礼品一律交收银台统一存放，并如实登记。其他人员不得私自动用，违者罚款10元;

14、如遇到顾客退换货，要认真对待，核实情况后交经理签字及时解决(无论哪个班卖的药品，小票核实认可后必须及时解决)，不得相推托，否则每人罚款20元;

15、对于表现优秀的员工我们在月评后给予50到100元奖励。以上规章制度望全体员工自觉遵守，如严重违反制度予以辞退处理。

店铺经营管理规章制度 店铺员工规章管理制度篇三

1、理发店经营单位必须领取“公共场所卫生许可证”方能营业。“公共场所卫生许可证”必须悬挂在店内醒目处，并按国家规定定期到卫生监督部门复核。逾期3个月未复核，原“公共场所卫生许可证”自行失效。

2、经营场所的卫生条件、卫生设施和用品用具必须符合有关卫生标准。

3、应建立卫生管理制度和卫生管理组织，配备专职或兼职卫生管理人员，支持和接受卫生监督机构的监督、监测。

4、从业人员必须持有效“健康证明”和“卫生知识培训证明”方可上岗。

5、空调场所应有新风供应，新风入口应设在室外，远离污染源，空调器过滤材料应定期清洗更换。

6、必须备有供患头癣等皮肤病的顾客专用的理发用具，用后及时消毒。专用具必须单独消毒。

7、应有齐全的、有明显标志的消毒设施和消毒制度，配备足够数量供消毒周转用的理发用具和毛巾。毛巾须做到一客一换一消毒。

8、理发用毛巾应与烫发染发用毛巾分开，干净毛巾应存放在带门的专用存放柜内。

9、剃须应使用一次性剃须球或一次性剃须刀片。理发工具应使用理发工具消毒箱进行消毒。

10、室内禁止吸烟。

11、理发、烫发、染发、美容用的化学制剂、化妆品应符合《化妆品卫生监督条例》和《化妆品卫生标准》的有关规定。

店铺经营管理规章制度 店铺员工规章管理制度篇四

第一章总则

第一条为加强\_\_市中心城区门店牌匾设置管理和统一设置规范，根据《\_\_省城市市容和环境卫生管理条例》、《\_\_市户外广告管理办法》等有关规定，制定本办法。

第二条本办法所称门店牌匾，是指\_\_市中心城区范围内门店业主（企事业单位、个体工商户）在其经营、办公场所或建筑物控制范围内，设置与依法核准登记的名称相符的标牌、标志、指示牌、匾额、漏空字、霓虹灯、垂直灯箱等定着型户外广告。

第二章许可管理

第三条设置门店牌匾，应当事先报市城市管理综合行政执法局审查许可。设置人凭核准的《市区门店牌匾设置效果图》和《市区门店牌匾设置许可证》进行设置。

第四条新建的建筑物，需分户出租的临街房屋产权单位或者物业管理单位，应当协助市城市管理综合行政执法局对各出租户的门店牌匾进行统一管理，门店出售、出租前，房屋开发或产权、物业管理单位应当统一规划设置门店牌匾支架，由各承租方申报在预设的支架上设置门店牌匾。

第五条设置门店牌匾可能对他人生产、生活造成影响或妨碍的，申请设置前应当征得利害关系人书面同意。

第六条门店牌匾的设置应当安全、美观，与环境相协调，有利于美化市容景观、城市文明建设和方便人民生活，并不得有下列情形：

（一）粗制滥造、残缺破损、污渍明显、缺笔少划，损害市容市貌的；

（二）违反城市管理有关规定、城市容貌标准、户外广告设置规划的；

（三）妨碍他人生产经营或者影响居民生活的；

（四）妨碍交通、影响交通安全或者造成环境污染的；

（五）影响建筑物采光、通风、消防等正常功能的；

（六）利用公共设施，占用公共场所、人行道、公共绿地的；

（七）形象丑陋或者有不良文化内容的；

第七条每个门店原则上只允许设置一块门店牌匾；在一楼临街门面较宽的，可根据其规模在一楼门上沿同一水平设置区适当增加。

第八条经核准设置的门店牌匾，设置者因歇业、解散或注销的，应当停止使用该牌匾，并无条件自行拆除。

第九条需要变更门店牌匾的设置位置、规格、形式、名称的业主，应当向市城市管理综合执法局重新申报。

第十条门店的墙体、立柱、门框、门体、窗体上，原则上不得张贴或设置小广告、小招牌。

确需设置的，经批准可在一楼立柱上方设置微型挑出式灯箱，或者在玻璃门的上线160㎝以下，下线60㎝以上范围予以张贴，并讲究美观、对称、和谐。

第十一条采用新材料、新工艺、新技术制作，且质量、品位、安全性能较高的硬质门店牌匾的最长设置期限为3年；采用精通材料、工艺、技术制作的硬质门店牌匾的最长设置期限为2年；采用喷绘布加图文打印制作的非硬质门店牌匾的最长设置期限为1年。

设置期限届满时该设置仍然符合有关规定和安全要求的，可申报继续使用该门店牌匾。否则，按无证设置处理。

第三章品质控制

第十二条新建的临街建筑物和主要街道、重点区域、街景容貌整治出新的建筑物立面门店牌匾的设置，不得采用喷绘布加图像打印制作。

除全国统一的牌匾、商标、标识、临街建筑物的门店牌匾，原则上采用硬质化材料做基板、面板、顶板、底板。

传统老字号店铺，其门店牌匾的材料可采用木材、石材等传统材料加工，保持传统文化特色。

门店牌匾的支架，应当符合《户外广告设施钢结构技术规范》，不得裸露支架，外框不得使用反光材料包边。

第十三条设置门店牌匾的单位和个人，对牌匾设置负有安全责任。门店牌匾应当由相当设计资质的广告企业或建筑装饰企业进行设计、制作、安装。

第十四条鼓励使用新材料、新工艺制作门店牌匾。门店牌匾应当形式轻巧，尽量避免遮挡建筑装立面，影响建筑风格。

第四章规格控制

第十五条门店牌匾的设置规格，必须与建筑物相协调，使其与楼体和相邻的门店牌匾和谐一致。

在临街建筑物一楼设置门店牌匾，牌匾下沿不得超过一楼门头上沿，牌匾上沿与二楼下窗台线至少保持20㎝以上距离；

简易（临建）门面房牌匾高度一般为80㎝～100㎝，商业楼房门面房牌匾高度一般为100㎝～130㎝；

牌匾的厚度视建筑物具体情况而定，整体上要基本保持统一平面。

第十六条有下列情形之一的，门店牌匾设置者应当报请市城市管理综合行政执法局进行现场踏勘，确定门店牌匾设置的技术条件要求，经许可后方可设置：

需要在临街建筑物上设置高度超过130㎝等异形门店牌匾的；

需要在临街建筑物上设置悬挂式垂直指示牌的；

需要在临街建筑物上以镶嵌等特殊方式设置门店牌匾的。

第十七条门店牌匾字体的最大高度，不得超过门店牌匾的二分之一。

第五章内容控制

第十八条门店牌匾的内容应当与工商部门核准的名称相一致，具体内容为名称、标志、色彩。

门店牌匾的名称、标志、色彩一般适用企业（行业）形象识别系统规定的标准实施。

设置全国统一的字体一般适用企业（行业）形象识别系统规定的标准。门店牌匾中使用的文字、汉语拼音、计量单位，必须以国家通用语言文字为基本的用语用字，书写应当规范准确，无错别字、繁体字、异体字、缺漏字。

手书的门店牌匾和传统老字号门店牌匾中有繁体字、异体字的，必须在醒目位置配设规范汉字副牌。

门店牌匾中的外国文字，必须与中文配合使用，中文置于主要位置。

第十九条如需设置经营服务性文字、图案和电话号码的，按经营性户外广告收费许可。

第六章色调控制

第二十条新建的临街建筑物和主要街道、重点区域、夜间营业的门店，以及街景容貌整治出新建筑物立面、其门店牌匾的设置应当与夜景照明设施同步设计、同步施工、同步使用，达到白天美化、夜间亮化的视觉效果，符合绿色照明、节能环保的要求，并不得采用外打灯的办法实施夜景照明。

第二十一条门店牌匾不得使用繁俗、低级的背景图案，做到简洁大方、素雅协调。同一路段的门店牌匾设置，要达到底色协调、简洁明快，体现现代城市风格与城市人文环境。

第二十二条门店牌匾的色彩处理应根据行业范围不同而定，底板色彩可按照以下规定配色（黑色、白色除外）：

（一）家电、五金、汽配修理、电子、机电、化工类的门店牌匾底板一般用冷色系列，如蓝色、绿色、灰色、黄色色相。

（二）食品、餐饮、娱乐类的门店牌匾底板一般用暖色系列，如暖黄色、暖绿色色相。

（三）时装、女装、儿童玩具、儿童服装类的门店牌匾底板一般用高明度色系列，如白色、柠檬黄色、粉紫、粉青色色相。

（四）男士的服装、男士生活用品类的门店牌匾底板一般用低明度色系列，如深蓝色、深灰色、深红、深棕色色相。

（五）星级饭店、行政企业、文化所属单位类的门店牌匾调色板一般用含灰度的色彩系列，如深红色、深蓝色、灰棕色色相。

（六）银行等金融业、医药、卫生类行业的门店牌匾底板一般用企业形象识别系统制定的用色规范，如农业银行的绿色、中国银行的白色等。

（七）茶叶饮品、茶馆的门店牌匾底板一般以绿色、褐色系列有颜色为主。

（八）中国传统经营行业、老字号店铺的门店牌匾底板一般用含灰的中性色。

（九）房地产、广告、装饰公司的门店牌匾底板一般用中明度色系列，适当强调应用对比色，具有企业识别系统的知名企业可以按照其规范用色。

（十）其他未尽类别不设立详细规定，具有企业识别系统的应按照其规范用色。

店铺经营管理规章制度 店铺员工规章管理制度篇五

驻店药师职责

一、驻店药师必须遵守职业道德，忠于职守。

二、驻店药师必须了解本店处方药，非处方药使用过程中的有关知识。

三、驻店药师必须对处方进行审核签字。

四、驻店药师依据处方正确调配，对有问题的处方不能擅自更改，应凭医师更正重新签字，方可调配销售。

五、对消费者购买的药品，驻店药师应提供用药指导或提出治疗建议。

处方审核与管理制度

一、驻店药师审核处方时应注意以下几点：

1、病人的姓名、性别、年龄、日期等是否填写。

2、文字是否清楚、正确、有无错误或笔误。

3、核对剂量是否有误，如因病情需要超过常用剂量，医师是否已在超剂量下签字。

4、有无配伍禁忌。

5、医师是否签字。

二、销售特殊管理的药品，应严格按照国家有关规定执行。

三、处方的《处方药品登记簿》保存2年以上备查。

处方药调配制度

一、处方药必须凭执业医师(或助理执业医师)处方方可购买。

二、驻店药师对处方进行审核，依据处方正确调配，发货人和驻店医师在处方上签字。

三、处方药不得擅自更改和代用。

四、对有配伍禁忌或超剂量处方，应当拒绝调配、销售，必要时须经医师对处方更正或重新签字后，方可调配、销售。

非处方药销售制度

一、在非处方药货区的显著位置悬挂非处方药专有标识和警示语。警示语为“请仔细阅读说明书并按说明书购买和使用”。

二、非处方药不得采用有奖销售附赠药品或礼品销售等销售方式。

三、对消费者购买的非处方药，驻店药师应做好咨询服务，指导安全用药。 药品质量管理制度

1)药品进货必须严格执行《药品管理法》、《产品质量法》、《药品管理法实施条例》、《合同法》及《药品经营质量管理规范》等有关法律法规，依法购进。

(2)进货人员须经专业和有关药品法律法规培训，考试合格，持证上岗。

(3)购进药品以质量为前提，从具有合法证照的供货单位进货。

(4)购进药品要有合法票据，并依据原始票据建立购进记录，购进记录载明供货单位、购货数量、购货日期、生产企业、药品通用名称、商品名称、规格、批准文号、生产批号、有效期等内容。票据和购进记录应保存至超过药品有效期后一年，但不得少于二年。

(5)购进进口药品要有加盖供货单位质管部门原印章的《进口药品注册证》或《医药产品注册证》和《进口药品检验报告书》复印件随货同行，实行进口药品报关制度后，应附《进口药品通关单》。

(6)首营企业与首营品种的审核必须按照“首营企业与首营品种审核制度”的规定执行，填写“首营企业审批表”和“首营品种审批表”，并进行相应的质量审查，经审批合格后方可经营。

(7)购进药品的合同要有明确的质量条款内容。

(8)定期对进货情况进行质量评审，一年至少1-2次。认真总结进货过程中出现的质量问题，加以分析改进。

药品进货和验收质量管理制度

一、门店药品进货应严格执行有关法律法规和政策，必须从加盟连锁公司或受公司委托的药品批发企业购货。

二、门店严禁从非法渠道采购药品。

三、门店在接受配送中心统一配送的药品时，应对药品质量进行逐批检查验收，按送货凭证的相关项目对照实物，对品名、规格、批号、生产企业、数量等进行核对，做到票货相符。

四、验收时如发现有货与单不符，包装破损，质量异常等问题，应及时报告公司销售和质量管理部门，在接到公司质量管理部门的退货通知后，再作退货处理。

五、验收进口药品，应有加盖连锁公司红色印章的《进口药品注册证》和《进口药品检验报告书》复印件，药品应有中文标签和说明书。

六、药品验收合格，质管人员应在送货凭证上签上“验收合格”字样并签名或盖章。

七、药品购进票据应按顺序分月加封面装订成册，保存至超过药品有效期一年，但不得少于两年。

店铺经营管理规章制度 店铺员工规章管理制度篇六

为了创造一支以公司利益至高无上准则，建立高素质、高水平的团队，更好地服务于每一位客户，公司制定了以下严格的管理规章制度，望各位员工自觉遵守！

一、准时上下班，不得迟到；不得早退；不得旷工；

二、工作期间保持微笑，不可因私人情绪影响工作；

三、上班第一时间打扫档口卫生，整理着装，必须做到整洁干净；员工需画淡妆，精力充沛；

四、上班时不得嬉笑打闹、赌博喝酒、睡觉而影响本公司形象；

五、员工本着互尊互爱、齐心协力、吃苦耐劳、诚实本分的精神尊重上级、有何正确的建议或想法用书写文字报告交于上级部门，公司将做出合理的回复；

六、服从分配服从管理、不得损毁公司形象、透露公司机密；

七、工作时不得接听私人电话，手机应调为静音或震动；

八、认真听取每位客户的建议和投诉、损坏公司财物者照价赔偿，偷盗公司财物者交于公安部门处理。

店铺经营管理规章制度 店铺员工规章管理制度篇七

一、店面行为规范

1、客户到店，接待人员必须马上起立，“欢迎光临\_\_药店”，主动迎接。前台靠近自来水桶的人员提供倒水等服务。

2、严禁在店面大声喧哗，做与工作无关的事，对上司必须称职务。

3、前台不允许放与项目无关的东西，如水杯、化妆包、镜子、报纸、杂志等。

4、有领导朋友来访，由前台人员负责引见并提供倒水服务。茶几处只用于接待使用，不得在此聊天、睡觉等。

5、业务、导购随时作好接待客户的准备，必须随时有人在前台，以免影响接待客户。

6、工作时间内必须认真接待每一组到访客户（包括行业同行和参观产品客户）。

7、前台电脑主要为日常办公使用，严禁播放视频音乐。

8、业务员在完成来电和来访客户的接待工作后，应及时做好相关工作记录。

9、尊老爱幼，不得以貌取人，不得耻笑他人。

二、店面管理

（一）培训管理

1、根据店面新老员工的实际情况制定有针对性的培训计划。

2、培训计划应充分考虑：公司企业文化、专业知识、产品知识、服务礼仪、销售技巧、顾客反对意见及疑议等。

3、根据店内销售存在的问题进行针对性培训，实际解决店内问题，从而提高店面业绩。

4、建立公司内部qq群，实行网络在线的交流学习探讨。

（二）客户管理

1、根据与客户的成交情况，督促员工做好顾客信息的录入工作，以备后期查询和汇总，有可持续发展的客户，要及时跟踪反馈。

2、经常对顾客档案进行分析整理，将顾客进行等级区分，督促员工做好顾客的回访工作，了解客户的建材产品需求情况。

3、定期作顾客消费记录查询及分析，了解客户的最终成交金额，分析客户的消费能力，喜欢的产品款式、最终的畅销品等，针对不同的客户群体做针对性的产品促销活动。

4、建立产品qq职业交流群，与非同类各行业合作伙伴及潜在客户的网上交流探讨，巩固合作伙伴、培养潜在客户。

（三）销售管理

1、根据店面实际情况，制定合理的月、季、年销售计划及制定销售目标。

2、根据销售计划，制定适应当地消费情况的促销方案，报老板批准并执行。

3、根据方案，实施销售计划及促销方案，对以上两种销售方案进行最终总结，吸取经验，不断提高店面的销售业绩！

三、店员职责及要求

1、严格遵守员工日常工作规范；上班不迟到、不早退、不无故请假、没有特殊情况不能随便调班或工休，需要调班或公休者须事前请示经理批准。

2、热情待客、礼貌服务，主动介绍产品，做到精神饱满，面带微笑，有问必答。无顾客时要保持好良好的心态，整理样板或学习产品知识或互相交流销售技巧。

3、每天对店面、店内地砖、样板间等需要清洁的地方按要求进行彻底清扫，做到任何地方均明亮无灰尘。

4、所使用的卫生清扫工具，应统一放置在顾客眼光触及不到的地方，并做到清扫工具的清洁。

5、全店人员要团结一致，齐心协力把各项工作做好。不准提前下班或提早关门停止营业。下班时，切断电源，锁好保险柜和门窗，做好防火防盗工作。

6、每月填制销售明细表，便于月底销售统计。查看库存表，了解现有的产品，对产品性能和优势有更多的学习，并针对库存的产品进行针对性的销售。

7、努力学习产品知识，全面提高专业技能及娴熟应用销售技巧；深入领会我们的服务理念，引导顾客参观展厅，详细热情介绍相关产品特点，要求专业、系统、自信、主动协助店长完成销售工作。

8、服从上级工作安排，努力完成下达的销售指标。

四、工作流程

（一）组织晨会的召开

1、人员状况确认（出勤、休假、轮班、仪容仪表及精神状况）。

2、传达老板重要文件及通知。

3、昨日营业状况确认、分析。

4、针对营业问题，指示有关人员改善。

5、分配当日工作计划。

（二）对店内状况的确认及工作安排

1、店面、展柜、样板的卫生清洁情况。

2、监督店员的工作情况，错误地方及时纠正。

3、检查当天需送货的客户信息，与客服沟通好安排送货事宜。

五、接单流程

接待客户—分析客户—确认定单交款—接单下单（客服）—完成定单。

1、每接待一位客户，由当事销售人员在客户来访登记上记录。

2、客户、设计师和公司员工进入公司前台必须全体起立，以示尊重。

3、销售人员接待完客户并完成应做工作后应立即回前台。

4、老客户、电话预约客户到店面询问相关事宜，都算先前职员接待客户一次。

5、只要客户询问有关事宜，即算接待客户一次，认真填写客户资料。

六、绩效管理

（一）销售计划制定

1、应根据当季到店人数、店面成交率、店面单笔成交金额制定当月销售计划，再把计划分解到每一周、每一天。

2、该计划必须包括总销售额、上月的实际销售额对比，分析差额。

3、应根据实际销售情况对畅销品、滞销品进行分析，并对促销活动提出建议。

（二）销售计划执行

根据销售计划认真执行，经理应对每天计划执行情况作出总结，分析各成员对进店的顾客的接待情况、顾客信息的收集情况，督促导购员、业务员进行电话回访或上门拜访，确保与进入店面留信息的顾客都能达成交易。

（三）执行情况分析

1、每周、每月每位员工要对经理就计划执行情况进行述职报告，分析差异原因，执行情况的好坏直接关系到自身的切身利益及有关店面的各种奖励。

2、经理对整个店的销售负责，并要就每周、每月的执行情况作出述职报告，分析新老顾客的销售比例及和计划的差异原因，执行情况的好坏直接关系到店面及自身的考核及评选。

（四）绩效考核及奖励、处罚

1、可根据实际销售情况对员工的销售能力进行分析，对完成销售任务或超额完成任务的员工进行合理奖励；

2、对于长时间销售不达标或者管理、服务水平执行较差的员工，将给予自动降薪或按公司相关规定处理。

七、售后服务管理制度

为规范售后服务管理，树立公司良好形象，培养员工廉洁、勤勉、守纪、高效、敬业精神，特制定售后服务管理制度：

1、应自觉树立公司良好形象，统一着装，举止文明，仪表端庄，言语亲切，行动敏捷，办事严谨。

2、应认真维护公司利益，珍惜每一笔业务，注重每一次服务细节，厉行节约，严禁铺张浪费。

3、应树立“为您服务到永远”的服务理念。进入客户房间时，脚要套上自带的塑料袋，以免弄脏地板。搬运安装产品时，要小心谨慎，避免损伤产品或破坏客户的物品。如需搬动客户东西时，应先征得客户同意，一般情况不得向客户要水要烟，不得大声喧哗，如不小心损坏客户财物，应主动赔礼道歉。

4、安装或维修产品时，应耐心细致，认真负责。工具应放在工具袋内，不得随意剪线、踩踏。结束后要及时清理垃圾，装入塑料袋带出客户房间。

5、安装或维修的过程中，一般情况不要求客户帮忙。演示产品时，应细心介绍产品各项功能，要不厌其烦地回答客户的问题。安装或维修结束后，应收回全部欠款，不得向客户索取小费。

6、要保管好所携带的相关物品，认真清点，特别要注重工具是否遗漏。

7、结束业务后，应及时返回公司，不得无故在外逗留，以便公司安排新的业务。

8、返回公司后，应按规定标准及时报销相关费用。

八、员工出差及报销管理制度

为了实现公司费用报销明确化、规范化、流程化、及时化的要求和利润最大化的目标。特制定以下规定，望各部门据此执行。

（一）差旅费

1、员工出差前应提交《出差申请表》，经总经理批准后方可出差。

2、报销标准。出差人员每次报销来往车费、住宿费按实际发生额凭票据报销。

3、报销时间。出差人员在返回公司两个工作日内，须到财务部门按报销程序核报本次差旅费，否则，前帐不清，后帐不借。因个人原因需向公司有借支款项行为，需经总经理批准后方能借支，借支款项均需在月内冲销或还款，否则将从本月工资内扣除冲抵。

4、差旅费报销的原始凭证必须真实、合理，否则，不予报销。差旅费报销单须由本人填写齐全，不得涂改，不得填报与本次出差无关的费用，凡经财务人员及审批人员发现有违规报销的，除追回所报款额外，违规责任人员须承担等额赔偿责任。

5、报销程序：出差（报销）人员按要求填写报销单———交会计审核（真实性、合理性）核对金额签字———总经理审批———出纳处领去现金。

（二）业务招待费

1、业务招待费须严格执行“先批后支”和“领导陪同制”的原则，由财务核准，报总经理批准后方可借支；原则上员工不得擅自单独发生业务招待费，否则费用自理。

2、业务招待费金额在150元以内经部门经理同意批准，金额在150元以上经总经理同意批准后方能进行。业务招待费的发票必须为正式真实的税务发票，超出150元以上的招待费，在报销时除提供正式发票外，还需附消费清单，并有经办人签字，证明人证明，方能报销。

3、单项招待费用超过500元以上的，需提前申请、研讨、审批。

（三）电话费，手机费

1、各部门的办公电话，由公司统一制定标准，经总经理批准后实施，超出部分由部门自行负责。

2、享受电话费报销的员工及总经理，以各自报销标准金额的90%/月封顶，严格执行“低不补高不报”的限额报销制度，每月凭话费发票报销。

九、公司用车管理制度

1、公司车辆为公司业务车辆，任何人严禁公车私用，一经查实，将对当事人按每次200元罚款处理。

2、公司员工因业务需要用车，需事先向公司书面申请，经内务部批准后由内务部指定派车。

3、公司专职司机需对使用车辆安全及使用情况负责，每天下班无用车后需把车辆停放在公司指定停车地点，严禁把车辆借给他人使用或在下班后将车开出使用，一经查实，第一次罚款200元，第二次作开除处理。

4、公司车辆加油需在公司指定加油站加油，公司司机在报销燃油发票、停车及过路过桥费时，需附加公司的派车申请单并注明实际公里数，公司其他人无权向公司报销上述费用。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找