

新正源超市员工管理规章制度

为适应超市全方位规范现代科学管理，保障超市在市场竞争中稳步的发展，结合超市的实际情况和要求，走程序化、标准化、规范化的科学管理方法。让超市的每位员工树立爱岗敬业的道德风范。特制定以下员工管理规章制度：

1、遵守职业道德、主动、热情、周到地为顾客服务。对待每位顾客必须一视同仁、诚信无欺、不准以貌取人。

2、遵守并执行公司的考勤制度，上班时不迟到、不早退。每迟到一次扣拾元，每月迟到10分钟以内不得超过3次，否则将扣除当月全勤奖。

3、上班时不准将早点或其它食物带入卖场内食用，不准先打上班考勤卡再外出吃早点、中餐或晚餐，不准把随身携带的包及其它物品带入卖场内。

4、不准在上班时间内窜岗、相互聊天、不准在卖场内大声喧哗、不准在自己所管辖的范围内与朋友、亲属吹牛、谈笑，不准在上班时间内打接私人电话。

5、在为顾客服务时，必须面带笑容、热情周到、不准与顾客顶嘴、不准面无表情、态度冷淡。

6、在上班过程中，员工之间不准发生吵架、打架等有损卖场形象的行为，违者双方当事人公司将作辞退处理，并取消当月全部补助。

7、上班时必须站立服务，不准双手抱肩、手插裤包、不准双手叉腰、不准背靠货架等不良行为。

8、各柜员工、必须熟悉各自柜台产品的情况、主动向顾客介绍商品的性能、特点、产地、用途、规格、日期等商品情况。

9、当顾客买不到商品时，应向顾客道歉，并给予建议，其用语为“对不起现在刚好缺货，让您白跑一趟，您要不要先买别的品牌试一试”？或“您要不要留下您的电话和姓名，等新货到时立刻通知您”等。

10、不知如何回答顾客询问时，不能说“不知道”，应回答“对不起”请您等一下我请值班经理/主管为您解答。

11、顾客询问商品是否新鲜时，应以肯定并确切的态度告诉顾客：“一定新鲜”，如果您买回去不满意，欢迎您拿来退钱或换货。

12、员工应经常使用如下文明礼貌用语：“您好，早上好/中午好/下午好/晚上好！欢迎光临！请拿好，请慢走，祝您购物愉快！欢迎再次光临！”等服务用语

13、及时清理、检查柜台、货架上的商品是否整齐、丰满，检查商品标签是否与商品相符。

14、营业前各柜员工必须搞好本柜台四周环境卫生，使之整洁、美观、整理好货架上商品，商品陈列必须作到整齐、规范。

15、上班时，如自己有急事需外出办理，必须经值班主管同意方可离岗，未经同意或擅自外出的，按旷工处理。

16、保持销售区域的卫生干净，整洁。随时检查通道是否有空纸箱、垃圾等杂物。如果购物通道有障碍物影响顾客购物，应及时清除。

17、在卖场内不准随地吐痰、乱扔垃圾。自己管辖范围内，如地板如有水迹、污渍的应自己主动拖扫干净。如发现对顾客有不安全因素的，应及时通知值班经理马上处理。

18、自己用的水杯及打扫卫生用的拖把、扫把、水桶等必须收拾妥当。水杯、抹布不准摆放在货架上及商品后面，拖把、扫把、水桶等应摆放在指定的位置。

19、在上班期间，各区域员工若私自更改本柜或其它柜的商品价格，即把价格高的商品更换为价格低的商品。自己下班后或通知朋友、亲属前来购买，一经发现一律移交公安机关处理，并取消当事人月工资奖金及其它补助，其人超市做辞退处理。

20、经常检查商品的正面是否面向顾客，有无做到整齐码放及先进先出的原则，经常检查商品的生产日期、保质期。由于工作不负责，造成本柜商品过期的或霉变的，按商品的价值由柜员承担相应责任。

21、凡是大宗购物的问到商场员工时，应及时与办公室联系，由客服主管部门负责接待业务，各柜员工不得私自向顾客承诺商品可以折价销售，必须通知客服主管部门负责处理。

22、各柜员工必须具有较强的防盗意识，特别留意对容易丢失的本柜商品及其它柜的商品，平时应多观察、多留意、多走动，发现问题及时通知值班人员。如发现顾客偷盗，员工内盗的应及时与卖场巡视人员联系，协助抓获的员工，将给予 10-100 元奖励。

23、若发现顾客偷盗或员工内盗而不闻不问，不举报的一经核实，一律给予辞退并扣除本人当月工资及其它补助。

24、员工在上班过程中，如利用工作之便，监守自盗或内外勾结偷取卖场内商品的，包括赠品及促销产品，无论情节轻重，一律移交公安机关处理，月工资、奖金等一律扣除，并给予超市 500 元的经济补偿，本人作辞退处理。

25、卖场全体员工必须严守卖场的商业秘密，切实维护商场的经济利益。

26、有事需请假的员工，必须提前请假，病假、事假一天以内报请值班经理批准，二天以上报请总经理。未经批准同意不来上班的按旷工处理。

27、遵守公司员工通道管理制度，自觉接受值班人员的工作例行检查，上、下班时按顺序排队打考勤卡。

28、卖场在活动期间的抢购价商品，不准在上班时间内，私自隐藏或抢购，违者按内盗处理。上班时间，不准将包寄存在服务台或自动存包柜。

29、超市每周的一次员工大会，员工必须按时参加，迟到者按上班考勤算，不来参加会议或未经同意擅自不参加会议的，公司将按旷工处理。

30、员工离职必须提前 15 天以上提交书面辞职申请，否则公司将扣发未发的全部工资、奖金等。

新正源购物中心

2018-10-31