

商场运营主管月度工作计划(优秀10篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，很快就要开展新的工作了，来为今后的学习制定一份计划。那关于计划格式是怎样的呢？而个人计划又该怎么写呢？那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

商场运营主管月度工作计划篇一

购物环境是顾客购物地选择的重点，一个舒适清爽的购物环境不但能吸引更多客户，让顾客轻松愉快的购物，还能提高顾客对商品的浏览量促进销售量。

人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源于有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是企业的根本。在明年的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。

销售管理是企业的老大难问题，销售人员出差，见客户处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。

培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

今年的销售目标最基本的是做到月月有进帐的单子。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月，每周，每日；以每月，每周，每日的销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务。并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。

我认为公司新一年的发展是与整个公司的员工综合素质，公

司的指导方针，团队的建设是分不开的。提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的工作模式与购物环境是工作的关键。

店内日常小事常抓不懈，才能为店面经营管理奠定良好的基础，所以店面行政管理应放在首位。

1、建立逐级管理制度，岗位职责分工细化，自上而下。使工作事事有人管，件件能落实，防止死角现象的出现。

2、注重店内人员的培训工作，培养员工、销售人员的集体荣誉感和主人翁意识，以店为荣，让每位员工、销售人员充分发挥各自的潜能，使之具有爱岗敬业、服务热情周到、懂业务、会管理的高素质人才。

3、建立分明的奖惩制度，以激励和约束员工、销售人员的工作，使全店成为一支团结协作的集体，在竞争中立于不败之地。

4、利用各种合理的、能够利用的条件，创造、布置良好的店面环境，树立良好的商业形象，尽最大努力使顾客在布局合理、宽松、优美、整洁的环境中享受购物的乐趣。

5、以“为您服务我最佳”为宗旨，在提高人员服务水平，加强服务意识教育的同时，注重员工、销售人员的言、谈、举止等综合素质的提高，更好的全心全意为顾客着想，减少投诉。

6、重视安全保卫工作，防火、防盗，将危险隐患消灭在萌芽之中，杜绝因此给公司带来不必要的损失。

7、创造良好的外围环境，协调好与政府部门的合作关系，以减少不必要的麻烦。

- 1、加强商品进、销、存的管理，掌握规律，提高商品库存周转率，不积压商品，不断货，使库房商品管理趋于科学化、合理化。
- 2、明确全店销售目标，将销售任务细化、量化，落实到每个部门、品牌、人员，并进行相关的数据分析。
- 3、在节假日上做文章，积极参与公司的各项促销活动，及店内的各项活动，充分做好宣传及布置的工作。
- 4、抓好大宗、集团购买的接待工作，做好一人接待，全面协调，让顾客感到方便、快捷的服务。
- 5、知己知彼，通过市场调研，分析总结存在的差距，及时调整，以顺应市场的发展变化，提高市场占有率。
- 6、尽可能的降低成本，开源节流，以减少开支。

商场运营主管月度工作计划篇二

- 1、管理规约。商业广场物业及其设备，服务设施的管理、保养、保险以及维护所订立的规定，达到对该物业的统一管理，以保证该物业的所有业主和租户有效地使用其物业单元，并规定各业主和租户对该物业的管理及公共开支所需负责的适当比例、以及权利、义务。
- 2、用户手册。方便各业主及租户进一步了解商业广场的物业情况和管理运作规定，旨在保障商业广场全体业户和租户的利益而制定的手册。
- 3、装修指南。向各业主及租户详细介绍各业户在自己单元内进行装修、改造等工程必须遵守的规定和必办的手续，以及介绍广场物业设施情况，以协助和指引各业户进行内部装修时不影响整个物业的公共设备、设施、中央系统、楼宇结构

和其它业户单元的正常使用的。

- 1、 商铺物业交收程序；
- 2、 商铺装修的报批和验收程序；
- 3、 商铺装修的监控程序；
- 4、 公共地方的清洁、绿化的监管和监控的程序和规定；
- 5、 公共设备设施的监管维护和报修程序；
- 6、 投诉处理的程序；
- 7、 意外和紧急情况处理的程序；
- 8、 非办公时间出入商场的管理规定；
- 9、 货物出入的管理规定和大宗物品放行的规定；
- 10、 日常运作的物业管理程序和物业状况的管理规定。

度

- 2、 各岗位的部门纪律制度；
- 3、 各岗位服务标准；
- 4、 考核制度和持续改进的措施。

1、 参照商场的图纸设计，为商场日后管理的方便与完善，提早设计及更改有关设备设施及有关的功能布局，以避免重复投资或浪费资源。

2、 根据我们的专业管理经验，向发展商早期提出合理化建议。

如设备设施的选择，管理设施的设置等等。

3、早期熟悉商场设备设施情况，协助发展商监督设备安装及调试，监控有关工程质量，并对商场的隐蔽工程进行早期的验收。

1、对隐蔽工程验收和接管；

2、对楼宇工程质量的验收和接管；

3、对设备和设施的验收和接管；

4、对装修质量的验收和接管；

6、所有交付给业户的商场物业单元，均由物业管理公司先验收接管后，再代表发展商交付给业户，并代业户跟进各项收铺时查出的遗漏工程问题。

1、代表发展商向业户进行商场物业交收工作，并跟进收铺后的遗漏工程的完善工作。

2、跟进商业广场工程的土建、机电设备设施、智能化项目、公共设施的各项遗漏工程，督促承建商完善各项遗漏项目。

3、执行日常的保安管理：

利用先进的硬件设施，如电子巡更系统、对讲系统、闭路电视监控系统、烟感报警安全防范系统等，对商业广场商场物业实行24小时不间断的安全管理。制定合适的各项安全管理制度，如每小时巡楼几次，做好安全管理，力求无罪案发生率。制定合适的消防工作计划和制度，确保商业广场物业的防火工作安全可靠。

商场运营主管月度工作计划篇三

人生天地之间，若白驹过隙，忽然而已，我们又将接触新的知识，学习新的技能，积累新的经验，让我们对今后的工作做个计划吧。相信许多人会觉得工作计划很难写吧，下面是小编精心整理的公司财务主管月度工作计划，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

一个月的工作只有有了规划之后去做，那么在日常之中才能更加的清楚自己要做什么事情，同时也是不会忙的不知道哪些是重点，哪些又是可以慢慢去做的，作为公司财务的主管，我也是对于下月的工作来做好计划。

首先也是日常的工作要去做好，对于部门同事的工作状态也是要有了解，清楚他们日常做得如何，不能松懈，不时的去抽查工作的情况，了解工作的进度是如何的，并且也是对于做得好的同事予以赞扬，对于做得不好的同事也是要去多关注，了解原因，清楚为何做得糟糕，特别是我们财务的工作，不能出错，所以也是更是要在管理上去把控好，避免出现问題，而且作为主管，我更是有大的责任，要去对财务的工作全盘负责。在一些重要的节点上，也是提醒同事去提前的准备好工作，像月初的预算，月底的汇总，这些也是要督促同事去完成，特别是与其他部门的一个配合工作，催款，收账，或者一些支出方面的也是要明确，同事在工作之中遇到什么问题，也是要及时的去处理，去帮忙解决，作为主管也是要去担起这个责任，遇到与其他部门配合上出了问题，也是要去明确责任所在，是我们部门的，我也是要去积极配合去做好，如果其他部门的也是要去找他们领导确认情况。

其次是在队伍的带领上面，除了做好工作，同事们的能力，也是非常的重要，一个部门想要发展好，那么也是不能有拖后腿的，同事之间也是要去相互的去帮助，并且我也是要去开展一些相关的培训，让同事们进步，不能一直用老一套的方法，或者没有进步，特别是部门的同事也是需要持续的进步，这

样部门的工作也是能更好的’去完成，做的更好，而不是各自只做好自己的事情。培训的安排，除了自己来讲解，同时也是找外面的老师来培训，来让同事们了解更多财务相关的知识。

一个部门的管理工作并不是那么容易做好，一个月的时间看起来不长，但是努力的去做工作，其实还是有很多的事情要去做的，特别是要到了年中了，上半年的财务工作也是要去总结好，并且对于下半年的财务工作要有一定的计划，同时自己也是不断的去充实自己，来让自己更好的部门给管理好。

商场运营主管月度工作计划篇四

为规范小额贷款公司监督管理工作，提高监管工作的质量和效率，依据有关法律、法规以及《关于小额贷款公司试点的指导意见》、《山东省人民政府办公厅关于开展小额贷款公司试点工作的意见》的要求，制定本办法。

第一章总则

第一条小额贷款公司是以服务“三农”和小企业为宗旨，从事小额放贷的新型地方金融组织。本办法适用于小额贷款公司主管部门(以下简称主管部门)对辖区内小额贷款公司及其合规经营情况开展的监督管理活动。

第二条小额贷款公司监管工作按照属地监管的原则，以风险监管为核心，以自律承诺为基石，根据持续监管、分类监管、重点监管的要求，依法开展监管工作，鼓励和监督小额贷款公司及高管人员履行自律承诺，依法合规经营。

第三条省金融办、经济和信息化委、公安厅、财政厅、工商局、人民银行济南分行、山东银监局组成山东省小额贷款公司试点工作省级联席会议。主要职能是：组织制定试点工作

实施意见及相关的管理办法；组织审定市、县(市、区)申报的试点方案；沟通信息，指导各级政府及相关部门做好监管和风险处置工作。

第四条省金融办是山东省小额贷款公司省级主管部门，在相关单位和部门的支持配合下，指导和督促小额贷款公司的监管和风险防范与处置工作。省级联席会议其他部门根据职责分工，做好小额贷款公司的监管工作，及时识别、预警和防范风险。

第五条市金融办或由市政府指定的负责部门作为小额贷款公司的市级主管部门，在当地政府领导和上级主管部门业务指导下开展工作，负责辖区内县级政府试点方案的审核工作，指导对辖区内小额贷款公司的日常监管和风险防范与处置工作；其他部门根据职责分工，依法加强对小额贷款公司的监管。

第六条坚持属地监管原则，做好风险防范和处置工作。各县(市、区)政府是小额贷款公司风险防范与化解的第一责任人，县(市、区)政府明确的部门为小额贷款公司县级主管部门，牵头负责辖区内小额贷款公司申报材料的初审工作，以及日常监管和风险防范与处置工作。

第七条坚持以风险监管为核心。各级主管部门要采取多种方式，持续识别、监测、评估小额贷款公司的风险，及时进行风险预警，采取措施，督促小额贷款公司加强对各类风险的防控，包括策略风险、信用风险、操作风险、流动性风险、市场风险、法律风险、声誉风险、社会风险等。

第八条主管部门要采取现场检查和非现场检查相结合的监督检查方式，加强对小额贷款公司的监管。上级部门可向下延伸检查。市级主管部门要每年至少2次对辖区内小额贷款公司进行现场检查。必要时可由联席会议各部门联合开展检查。开展现场检查时，检查人员不得少于2人。非现场检查工作的

内容包括信息收集与核实、风险分析与报告、风险处置与整改、文件归档与管理等方面。

第二章监管制度保障

第九条建立和实施小额贷款公司主办银行制度。主办银行是指为小额贷款公司提供结算支付、现金收付、资金融入、技术支持、信息咨询等金融服务，并与其建立稳定的合作关系，签有相应合作协议的中资银行业金融机构。小额贷款公司按照自愿、平等、互利、守信的原则，必须选择一家资质良好、管理规范、服务水平高、经营业绩好的中资银行业金融机构，与其建立主办银行关系。在合作协议中，主办银行应承诺在法律允许范围内，向小额贷款公司主管部门提供相应信息，切实发挥主办银行职责。

第十条为加强对小额贷款公司的风险监控和防范，由省级主管部门按照自愿、互利原则选择多家中资银行业金融机构作为战略合作银行。战略合作银行以优惠条件对小额贷款公司提供高质量的金融服务。省级主管部门鼓励和引导小额贷款公司选择战略合作银行作为主办银行。在法律允许范围内，战略合作银行根据战略合作协议，为主管部门提供小额贷款公司有关信息，提出防范和化解小额贷款公司风险的措施和建议。

(一)收集有关信息资料；

(三)对违法违规行为及时发现、报告和制止；

(四)向小额贷款公司通报监管信息及监管文件规定；

(五)督促小额贷款公司采取有效措施，落实监管意见。

(一)不受干涉，独立提出对小额贷款公司的监管意见；

(二)根据实际情况，建议县级主管部门开展专项检查；

(三)建议县级主管部门对违法违规事项及人员进行查处。县级主管部门应当将主监管员向上级主管部门报备，并定期对其进行培训。

市级主管部门应确定1名正式工作人员专门负责小额贷款公司监管等工作，并保持相对稳定。

第十二条建立和实施小额贷款公司分类评级制度，合理配置监管资源，有效实施分类监管。省级主管部门会同有关部门制定小额贷款公司分类评级标准。市级主管部门按照分类评级有关规定，及时整理监管信息，结合小额贷款公司实际运营和合规经营情况，每年对辖区内小额贷款公司提出分类评级初步意见，并报省级主管部门审核确定。各级主管部门根据评级结果科学分配监管资源，实施分类监管。对存在严重问题和评级排后的小额贷款公司，通报相关部门，并采取必要措施，实施持续、重点监管。

第十三条强化小额贷款公司自律承诺。小额贷款公司必须将自律承诺内容在经营场所显著位置进行公示，内容包括但不限于：不非法集资、不吸收公众存款、贷款利率不超过司法解释规定的上限、不使用非法手段催债、不跨县域经营等。小额贷款公司应将省金融办批复成立的文件与营业执照一起在经营场所明示，并公布县级主管部门的监督电话及主监管员联系方式。主管部门可以根据情况，逐步设立小额贷款公司的统一标识。

第三章信息收集与核实

第十四条各级主管部门要建立和落实监管信息采集和报送制度，确保监管信息采集和报送渠道的畅通。上级主管部门应及时向下级主管部门通报有关监管信息。各级主管部门要建立重大事项报告制度，重大事项及时报告。小额贷款公司应

将公司经营中发生的重大事项及时向县级主管部门报告。

第十五条县级主管部门应督促指导小额贷款公司及时完整地报送监管需要的数据和非数据信息，全面收集小额贷款公司经营和风险状况的动态信息。资料报送的方式包括：直接报送报告、报表，报送计算机存储介质和进行数据通讯等。报送资料由主监管员负责归集。主监管员对小额贷款公司报送信息的及时性负责，有责任要求并核对其完整性、真实性、准确性。

第十六条各级主管部门应根据职责分工和具体情况，确定不同资料的报送方式、报送内容、报送频率和保密要求。

第十七条市、县级主管部门按照省级主管部门的统一部署，建立健全小额贷款公司监管信息系统，提高信息采集和分析水平。

第十八条主管部门要充分发挥小额贷款公司主办银行及现有各种金融、统计、征信、信息系统的作用，在法律法规许可的范围内从第三方获取必要的监管数据。

第十九条各级主管部门在分析评估小额贷款公司风险和经营状况时，对小额贷款公司可能存在的风险和问题等信息要认真予以核实。核实方式包括询问、要求提供补充材料、走访被监管机构、约见会谈等。主管部门可以通过电话、函件、传真或电子邮件的形式要求小额贷款公司对有关问题作出说明、进行答复。根据监管需要，主管部门可要求小额贷款公司提供资质良好的会计师事务所等社会中介机构审计或鉴证的材料。

第二十条各级主管部门要关注新闻媒体、评级等中介机构发布的相关信息，对可能反映小额贷款公司经营管理中重大变化事项的信息，应及时予以核实，并采取相应措施。

第四章风险分析与报告

商场运营主管月度工作计划篇五

(一) 员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

(二) 物业收费绩效增长水平不高。

从目前的收费水平来看，同比北京市75%的平均水平还有一定差距，主要问题是催费的方式、方法不当、员工的积极性不高、前期和日常服务中遗留问题未及时解决以及项目总体服务水平偏低，其中员工收费积极性和催费方式、方法为主要因素。

(三) 部门管理制度、流程不够健全。

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了收费和收楼的工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

(四) 协调、处理问题不够及时、妥善。

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时、全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

商场运营主管月度工作计划篇六

(6) 20__年调整计划的制定，是指导整个续签和调整的重要文件，如何应对经营不善的商户掉铺以及引进目标品牌，并且提升租金收益，是调整计划重点考虑的问题。

(7) 倒排计划的重新梳理，重点工作的周期要科学合理，不激进也不保守，结合公司整体规划特别是工程进度，为公司提供确定基本准确开业日提供依据。

二、营运方面：

(2) 营业外收入的执行及挖掘，在保证部门预算__万完成的同时，不放弃任何一个产生效益的位置和机会。充分利用空余场地，挖掘广场内广告位资源。库房、广告位及内外广场的促销要与商户多沟通，既满足其经营需求，同时也增加了收入；利用公司的整体资源实现led屏的出租。

(13) 倒排计划的重新梳理，根据实际工作反馈，制定各项工作的合理周期，补充漏项。

三、其他部门的配合需求：

(5) 财务部：在不违反财务制度的前提下，合理安排收款时间，尽可能的方便商户。

商场运营主管月度工作计划篇七

1、完善经营规划

经营规划的准确与否是项目成功的关键，对项目未来的发展方向起着决定性的作用。本项目的规模较大，经营定位较高，前期的规划布局十分重要。我们在认真吸取外地开店成功经验的基础上，通过对当地市场深入的调研及对竞争对手和不

同业态的分析比较，多方汲取行家的意见和建议，大胆提出把最初考虑的纯百货业态调整为购物中心业态，同时对每一个楼层的业态组合、品牌组合、细节处理都提出了一个完整的规划。我和其他班子成员针对商场布局规划进行了反复讨论和论证，最终确定走中、高档路线，以知名品牌为基础，以功能设施为优势。将百联东方广场打造成湖南规模最大、档次最高、场地最新、服务最优、功能性配套最齐的现代都市时尚百货作为我们长远的发展方向。

2、项目工程建设

本次工程具有一定的特殊性，在严重缺少资金、长期拖欠款项的情况下要同时面对上两地的两个设计单位、八家主要施工单位、两个监理单位，管理的难度与协调的内容远远超过常规的工程项目。为了保证项目的正常进行，我采用主动沟通、刚柔并济等多种手段，以大量的时间精力为代价，经常在股份公司、施工单位、业主之间协调，保证工程款的到位，推进工程管理的正常开展，保证工程进度的到位。采取招标、比价等方式，通过业主和我公司双方的相互牵制，监控工程造价。同时我还经常深入工地，检查工程进度，控制工程质量。

3、推进品牌招商

项目自招商以来，就先后在两地举办了品牌招商会。我一直都非常重视，精心准备，由于前期准备充分，在会上我们全面展示了项目优势和前景，获得各大品牌供应商的一致认可。除了积极配合采购总部的招商外，还独立自主开展招商工作，通过努力先后引进了本地知名品牌。

4、打造管理团队

在任何企业，人都是摆在第一位的。对于外派员工我采取观念整合、充分使用、严格管理的方式合理安排工作岗位，以

发挥各人所长。同时我也非常重视对当地精心挑选出来的主管进行培养，考虑到地区观念及文化的差异，特意安排到上海接受培训，以加快团队的融合，加强对企业的忠诚度，提高凝聚力。共同的目标让这些骨干力量很快融合在一起，形成了一股坚不可摧的力量。

5、搞好公共关系

企业要长期生存必须本土化，为尽快适应当地，我们积极与政府部门取得联系，以争取政府最大的支持。在政府部门的有力配合下，我司迅速联系其他相关职能部门，如公交公司。

二、立足本职，以身作则，严于律己，洁身自好

1、做为公司一名中层管理人员，要时刻接受同志们的监督，杜绝违反公司关于领导干部十不准的行为发生。

2、深入加强学习公司领导的讲话精神，有重点有目的的组织员工共同学习，让员工及时了解企业的发展战略规划，培养员工主人翁的意识，从而达到政令畅通，上行下效步调一致。

三、加强自身学习，创新管理思路

在今后的工作中我要向书本学习，向领导学习，向优秀楼层学习，学习他们优秀的管理经验，打破以往固守粗狂的管理方式，提高自身管理水平，针对员工不同性格来对症下药采取相应的管理模式，达到提高卖场形象，提升员工服务水平的目的。

20__年我将以更高的目标，更高的要求，更饱满的工作热情和更加勤奋的工作精神，求真务实，开拓创新，为公司取得新的成绩而努力奋斗！

商场运营主管月度工作计划篇八

1、全面提升服务品质，实施“特色化服务”。服务品质提升方面，启用员工奖惩考核体系，进行规范管理，建立良好规范的正负激励机制，在工作中找突破点，坚决取缔商品部二次处罚员工的错误做法。抓现场纪律现已基本走入正轨，应抓销售技巧与商品知识，提高营销水平，这样才有利于整体服务水平的提高。今年的服务宗旨和标准，以及国芳百盛在顾客心目中应树立什么形象、转变服务观念、顾客需要的，就是我们要做的，国芳百盛早已是兰州同行中的龙头老大。商场如战场般的残酷又如逆水行舟不进则退，企业要发展，就要有对手的观念和措施。因此，企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地，就必须把商品品牌、服务品牌、企业品牌摆在重要的工作日程，提升、维护和发展，逐步形成金城知名而特有的“特色化服务”战略十分必要。所以xx年第四季度——xx年一季度在兰州率先提倡并实施“特色化服务”，大打特打服务牌，显示我们国芳百盛一种特有的服务品质和服务档次。根据业态的不同提供不同的服务，超市——“无干扰服务”，一楼商品部至四楼商品部“品牌化服务、朋友式服务”五楼商品部——“朋友式服务”，六楼商品部——“技能式服务”，向社会表明，我们追求的是高质量、高品质的服务。达到超越顾客期待的、最完美的服务。

2、开展公司服务技能项目竞赛服务办承办了公司第六届运动会中的服务技能赛区，包括知识竞赛、情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质；以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意识及服务水平。展示公司的服务水平，（内容包括：国芳百盛发展史、企业文化基本知识，专业知识等）

3、相关政府部门联络与沟通。加强与省、市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并与之保持良好的协作关系，

及时掌握零售业发展动态，建立良好的商誉。

4、顾客投诉接待与处理，全面维护国芳百盛信誉。就xx年前三季度在投诉中存在的问题及三级管理制度执行不到位，以及其他原因引起投诉升级的，第四季度我们将利用部门例会、领班沟通会等形式对楼层基层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训（原因是因为现在大多数领班都新员工，急需加强培训），重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，作到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得更多回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

公司的五大服务体系人员管理、商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理，其中人员管理的各项规定比较详尽，但其余四项管理的具体标准还比较空洞，所以在第四季度，我部结合当前具体情况对商品管理、环境管理、促销管理、顾客管理标准进行完善。

6、一线管理干部日常行为规范跟进。全力协助集团监管会在日常的工作中，对一线中层管理干部日常行为规范进行跟进，以公司服务为宗旨，以管理规范为目标，工作中坚持创新，现场管理工作中，发现问题及时上报主管领导。部门决不护短，严格执法、努力进取、以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作任务。

一、安全检查要点

安全检查的形式和方法有各种各样。从检查的时间上分，有节、假日检查，季节性检查和定期检查。从检验范围上分，有自我检查、联合检查、互相检查和不定期的抽查等。开展安全检查的程序，有四个阶段。

1、准备阶段，组织检查力量，制定检查计划、目的、要求、检查方法。

2、检查阶段，按照检查的目的要求，深入被检单位，以看、听、问的方法进行认真细致的检查。

3、整改阶段，对发现的隐患、漏洞和不安全因素，研究整改措施，及时解决。

4、总结阶段，写出检查报告，报告上级领导，备案存查，对检查中发现的重大问题及时解决。

二、治安灾害事故预防要点

1、搞好宣传教育。要利用各种机会，采取各种形式，向店员进行教育，提高店员维护和遵守规章制度的自觉性，保证安全。

2、领导和店员认真落实安全责任制，做好安全防范工作，切实防止治安灾害事故的发生。

3、坚持安全检查，堵塞漏洞。要定期或不定期对管区公

共场所易燃、易爆、危险物品和“五防”安全防范工作进行安全检查，发现不安全的问题，应及时协同有关部门加以解决。

4、及时总结超市各部门的预防治安灾害事故的经验，对好的部门和个人给予表扬和奖励。对已经发生的治安灾害事故，要认真查清事故的原因，判明事故性质，对制造破坏事故的犯罪分子要严厉打击，对玩忽职守的直接肇事者要报告上级，分清情况给予处理。

三、聚众斗殴处理要点

1、抓住苗头，及早发现，解决在萌芽阶段。凡是成帮结伙聚众斗殴的，总是事前互相串联，纠集人马，准备工具或约定斗殴时间、地点，这些前兆只要我们在日常工作中注意收集、观察，把耳目搞灵，事先是可以发现的。发现有聚众斗殴的迹象，就要迅速组织力量，加强防范，掌握动向，及时做好充分瓦解和疏散工作，把事件消灭在萌芽之中。

2、发生这类事件，要立即报告，迅速组织人员赶赴现场，及时制止。对未斗殴起来的要驱散，对正在斗殴撕打的要责令或强制他们放下械具，停止武斗，发现伤者，要及时送往医院抢救治疗。

3、聚众斗殴事件平息后，应留住双方事主，并组织人员对参加斗殴的逐个登记，逐个进行调查核实，查清斗殴原因，进行调解，或送交公安机关处理。

四、保护盗窃现场要点

盗窃现场的保护方法，除在外围现场设岗，不准无关人员进入外，重点是保护好犯罪分子经过的通道、爬越的窗户、打开的箱柜、抽屉等，现场保护人员不准从犯罪分子进出通道通行。对被打开或破坏的锁头，爬越的院墙和窗户，盗取财物的箱柜、抽屉都要妥善保持原状，以免留下新的痕迹，对撒落在地上的衣物、文件、纸张和作案工具等物品，一律不准接触和移动。还要注意现场周围有无犯罪分子徘徊逗留、坐卧的地方以及车辆或其他运输工具等痕迹，如有也要加以保护。

五、超市营业区保安监控要点

1、掌握活动于商场范围的客人动态，维护商场区域的秩序，注意发现可疑情况，并及时报告。

2、重点保护超市所有重点部门（进出通道、停车场、员工通

道等)。

3、提高警惕，防止以购物为由进行扒窃、盗窃或诈骗财物。

4、保安员无特殊情况不得进入营业柜内。发生案件，营业员应立即上报部门主管和保安部，同时保护好现场。

5、劝告消费者不要在商场区域内闲谈聊天。

6、对租赁商场从事经营活动的厂家或个人在进出货物时，

原则上在晚间10:00以后进行。否则，保安人员有权给予阻拦。

六、停车及“的士”载客管理要点

1、超市的停车场的交通、治安均为保安部负责，任何车辆的司机都应服从商场保安人员的管理。

2、超市停车场是公共停车场，只提供泊车方便，不负责保管，凡占泊位停车的车辆(排队候客的出租车除外)均应照章停车，乱停乱放的车辆均酌情给予批评。

3、保安部派岗，只有经过交通指挥培训的人员才有权对大堂前客人用车进行调度。

4、“的士”车辆应按指定位置排队候客，不得乱停乱放或抢客拉客。

5、凡违反商场规定的“的士”司机，保安部将给予指导教育，直至宣布为“不受欢迎的人”。

6、保安员应维护好停车场的秩序，看护好停放的车辆，以防止损失。

7、遇有重大活动时，停车场中的任何车辆都应避让重大活动的车辆，确保活动的安全。

8、车辆(除面包车)原则上均应办理地下停车证件，租用车位泊车；凡在地面上停车，照章收费或请其办理“临时停车证”。

9、制定停车场管理办法、收费标准及范围。

七、突发事件管理要点

1、保安部对火灾等突发事件制定“应急处理方案”，在发生突发事件时员工必须无条件地听从总经理或有关领导的指挥调动。

2、保安员一旦发现可疑情况及各类违法犯罪分子的活动，有责任立即报告保安部。

3、商场如发生偷窃、抢劫、*或其他突发性事件，在报告保安部和公安机关的同时，及时保护好现场。除紧急抢救伤员外，不得进入现场。

4、当公安、保安部进行安全检查和处理案件时，保安人员应积极配合，如实提供情况。

；“朋友式服务”，六楼商品部——“技能式服务”，向社会表明，我们追求的是高质量、高品质的服务。达到超越顾客期待的、最完美的服务。

2、开展公司服务技能项目竞赛服务办承办了公司第六届运动会中的服务技能赛区，包括知识竞赛、情景实操模拟、全程消防演习、岗位应知即问即答，通过竞赛丰富员工的业余文化生活；以岗位练兵为目的、以寓教于乐为形式提升各岗位员工素质；以专业到位的素质要求全面升级公司员工服务意

识及服务水平。展示公司的服务水平，（内容包括：国芳百盛发展史、企业文化基本知识，专业知识等）

3、相关政府部门联络与沟通。加强与省、市、区各消费者协会及主管工商所的联络与沟通，并与之保持良好的协作关系，及时掌握零售业发展动态，建立良好的商誉。

为主要工作目标，作到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，做到接待一起，处理完结一起，并时刻以顾客的满意度来衡量我们的管理水平，站在消费者的立场上考虑、处理问题，以此赢得回头客。因为现在的市场是“顾客的满意才是双赢”。

标准进行完善。

6、一线管理干部日常行为规范跟进。全力协助集团监管会在日常的工作中，对一线中层管理干部日常行为规范进行跟进，以公司服务为宗旨，以管理规范为目标，工作中坚持创新，现场管理工作中，发现问题及时上报主管领导。部门决不护短，严格执法、努力进取、以身作则、按章办事、团结协作、按时完成上级下达的各项工作任务。

商场运营主管月度工作计划篇九

细节：既是强力的执行力形成的结果，物业服务的持续性和多样性决定了我们工作来源于实际现场的积累。

各服务中心培养建立独立的信息枢纽机构，归总统一全园所有的客户信息，由专业人员进行分类、分流、跟踪和验证。对客户的信息持续关注。

各项目的人员配置给公司带来了承重的经营负担，不时企业

剥削员工就是员工剥削企业。根据实际情况对现在的人员配置及管理架构进行评估和审查，一切已满足客户需求及自身发展为目的，相应聂总的号召，对项目经营情况进行预算和核实。实现资源的最大利益化。

好的企业离不开好的团队，只有强大的团队才能持续创造企业价值。团队的建立离不开企业的培训。培训能使精神和文化得以传播和深化。培训能培养激励员工的工作动力和工作心态，能让员工产生归属感和荣誉感，使打造高效团队的基础。它是团队的灵魂得以发挥，产生了强烈的团队凝聚力。

我们没有专业的培训讲师和培训组织，但是我们有激情和理想。敢于拼搏和积累，从实践中总结经验、从实践中总结财富。我相信敢于开始、敢于挑战的我们一定能取得成功。

物业费是公司财务的主要来源，客户的年度缴费习惯在很大程度上已经阻碍了公司经营。相差12个月的缴费周期让我们的在提供服务后得不到快速的回报，给公司经营成本带来的压力就无法得到缓解。

多和客户打交道，同时也让客户多和物业多打交道。在一定程度上就已经扩展了我们的对客户沟通渠道，客户追求物业服务的持续性□xx应该是对客户物业费缴费习惯形成大逆转的一年。员工工资是每月发放的，就已此为基础，也决定了我们的收入也应该是按照每月来衡量。那样才能保证物业能正常运转。

良好的供方在客户服务上也起到了重要的作用，他们是一线现场品质的保障方。我们源于对品质的追求离不开他们的支持。

供方的监督和评估一直都是离不开现场客观的事实评价的，同时公司的良好发展也必然需要健康、有发展的企业来协助。随着物业的规范化和市场化，供方行业难免有些良莠不齐。

怎样在站在客观的角度发掘他们的不同和长处，也是我们一直努力的目标和追求。

商场运营主管月度工作计划篇十

要面试运营商场主管这个职位，大家知道一份个人简历应该怎么制作吗?朋友们，在制作简历时要将自己相关工作经验书写清楚!大家还可以参考以下这份运营商场主管个人简历范文，学习怎么制作专业简历!

以下《word个人简历模板下载□□□个人简历表格下载word》
简历模板大全

个人简历表格免费下载

毕业简历模板一页word下载

实习生空白简历下载

大学就业个人简历模板

彩色个性简历模板

最新个人简历范文模板下载

空白word简历下载

应届生个人空白简历模板下载word格式

简单实用的'个人简历下载

大学生简历模板word格式免费下载

应届生求职简历空白下载

最新毕业生空白个人简历模板下载

word格式应届生个人简历模板下载

最新应届毕业生个人简历模板下载

两年以上工作经验|女|28岁(1988年3月7日)

居住地：北京

电话：131***** (手机)

e-mail□

最近工作 [1年2个月]

公司□xx有限公司

行业：通信/电信/网络设备

职位：营运主管

最高学历

学历：本科

专业：信息资源管理

学校：北京大学

自我评价

积极主动的学习能力，勇于尝试，期待挑战和创新。较强执行力和项目推动能力，崇尚效率。善于逻辑分析，问题梳理及解决问题的能力。

求职意向

到岗时间：随时到岗

工作性质：全职

希望行业：通信/电信/网络设备

目标地点：北京

期望月薪：面议/月

目标职能：营运主管

工作经验

2014/3 — 2015/5 □xx有限公司 [1年2个月]

所属行业：通信/电信/网络设备

开发部营运主管

2. 维护xx在xx的客户关系；探索政府专网的在xx的发展模式，建立及培养与当地相关部委的互信及合作意向，并建立与xx经参处协调沟通工作。

2012/5 — 2014/1 □xx有限公司 [1年8个月]

所属行业：通信/电信/网络设备

开发部营运主管

2. 建立了与xx良好的客户关系，并与其终端设备、业务平台服务及太阳能等多个项目形成对接，为合作打下了良好的基础。

教育经历

2007/9— 2011/6 北京大学 信息资源管理 本科

证书

2009/6大学英语四级

语言能力

英语(良好) 听说(良好)，读写(良好)