

2023年书店年度工作总结(优质6篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那么，我们该怎么写总结呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

书店年度工作总结篇一

本文目录

1. 新华书店工作总结
2. 县新华书店精神文明建设工作总结
3. 新华书店党支部工作总结
4. 新华书店年度工作总结及工作计划

新华书店虽然在店务公开和民主管理方面做了一些有益探索，取得了一定成绩，但与兄弟单位的工作和上级要求相比还有一定差距，我们决心以这次检查为契机，认真学习兄弟单位的先进经验，全面落实公司党委精神，进一步建立健全新华书店基层各项制度，努力提高书店党建工作整体水平，全面推进书店的稳定和发展，努力构建和谐企业。

新华书店工作总结（2） | 返回目录

一、主要做法

xx年以来，按照市委、市文明委和县委、县文明委的统一安排，我店在抓精神文明建设上主要从三个方面狠下功夫。

（一）夯实工作基础。

书店经理室把抓好精神文明建设工作列入总体工作目标，在每年年初工作会议上进行统一部署。成立了由经理、书记黄

敏坚同志任组长的“省级文明单位”创建活动领导小组，副经理邹向荣同志任副组长，各中层干部作为小组成员，下设办公室，加强领导，精心组织，狠抓落实，确保效果。并把创建工作纳入本单位发展整体规划，明确创建目标，落实创建措施，做到责任到人，确保创建工作扎实有效。做到一把手负总责，分管领导专抓，有关职能科室具体抓，形成一级抓一级，上下联动，齐抓共管的工作格局。领导班子定期研究精神文明创建工作，年初做出决策、确立重点；年中通报进展情况，分析研究、解决处理热点、难点问题；年末总结工作得失，及时兑现奖惩。我店精神文明建设做到了“五个有”，即有组织、有计划、有落实、有检查、有考核，为我店精神文明建设扎实有序、卓有成效的开展夯实了基础。

（二）创新工作机制。

我店坚持重在创建的方针，结合新形势、新任务的要求建立健全了监督考核体系和奖惩体系等，促进书店精神文明建设走上规范化、科学化、制度化的轨道。以社会效益为第一位，把书店的发展与县域经济的腾飞、文化教育事业的繁荣结合在一起，把精神文明建设与物质文明建设结合在一起，把书店内部的机制创新、管理创新与精神文明建设工作创新、内容创新结合在一起，书店的精神文明建设工作在近几年有了更大的起色。近年来，我店包村扶贫工作，工会、综合治理工作，得到县委、县政府领导和有关部门的肯定和表彰，多次被评为包村扶贫先进单位、模范基层工会和综治平安单位。

（三）搞活工作载体。

xx县店把抓好主题创建活动、创新活动载体，作为吸收群众自觉参与、自我教育的根本途径。

1、深化群众性创建活动。扩大创建范围，拓展创建内容，深入开展了以“转变观念，创新机制，改变作风，迎接挑战”

为主题的讨论教育活动，推进“业务练兵”、“政治业务水平考核”精神文明创建活动向纵深发展，并在国庆、元旦等节假日期间组织开展形式多样、健康向上的文体娱乐活动，切实增强书店的凝聚力。组织全店党员干部赴瑞金革命纪念馆参观学习，通过重温党的光辉历程、丰功伟绩，使每位同志都深受传统革命教育，进一步干部党员激发干工作的热情。开办学习园地，编发了xx县新华书店《文明之窗》简报，对企业的重大事件进行及时报道，用身边人、眼前事，激励员工奋发向上，在本职岗位上建功立业。

2、深化创建文明行业。以为人民服务、为社会主义服务“双为方针”为宗旨，以优质规范服务为基础，以人民群众满意为标准，以“窗口”形象树立为重点，通过抓规范、抓教育、抓管理、抓监督，大力完善和打造行业新风，全面提升“窗口”形象和服务质量。近年来，我店投入资金，从硬件、软件等方面提升窗口建设力度，购置了电子防盗仪、收银台、新pos收银机，设立读者休闲阅读区，全面利用店堂面积，调整图书陈列，加大图书品种管理，为读者提供了一个优雅、舒适的购阅环境。我店中心门市二届被授予市级文明规范服务示范窗口和青年文明号荣誉。

3、深化文明（先进）科室、“开明诚实xx人”、“优秀xx人”创建评比活动。制订相关的创建标准、管理办法、考核细则和评选要求，精心组织，周密安排，创新活动形式，丰富活动内容，提高活动质量，增强活动效果。近年来我店在奖优评先工作中，涌现出一批先进文明科室、先进工作者，其中一人被省出版集团公司评为先进工作者，两人被评为“开明诚信上高人”。通过创建，在全店树立了文明新风。

4、开辟企业形象宣传新渠道□xx县店在创建工作中认识到，良好的企业形象离不开好的宣传方式、宣传途径。近年来，我店通过国家、省、市、县各级媒体，发布有关我店创建活动的报道10多篇□xx年12月11日的《中国新闻出版报》报道了

我店从管理中要效益、两个文明一起抓的成绩□xx年9月“新华之夜广场文艺晚会”和xx年4月“建店70周年文艺晚会”的成功举办，得到省市主管部门领导和县四套班子领导及有关部门领导的关心、支持和肯定。两次晚会以丰富多彩的节目，展示xx县店新形象，提高了新华书店的知名度美誉度，同时也丰富了企业文化建设的内容和载体。

二、主要成效

（一）提升了干部职工队伍的整体素质。

近年来□xx县店抓好党员先进性教育学习活动，健全“三会一课”学习制度，组织党员干部职工参与重要思想、道德教育、社会主义科学发展观等政治理论学习，常抓不懈地进行业务知识考核、业务大练兵。以学习促素质的提高，以素质的提高促两个文明建设，干部职工的政治理论修养和业务水平进一步得到提高，为全店精神文明建设提供了思想保障。

（二）优化了书店的服务环境。

环境是一个单位的名片。近年来上高县店从店容店貌的整治入手，对办公楼院进行绿化、美化、亮化，对排污沟进行改造，整治院内小车、摩托车、电动车乱停乱放，美化中心门市外墙、店招和店堂环境□xx县店焕发了新貌，整治效果明显，进一步优化了书店的服务环境。

（三）形成良好的工作氛围。

我店精神文明创建活动基本形成书店领导重视，部门职责明确，群众广泛参与的格局。在青年中开展“青年文明号”活动，在党员中开展“党员先锋岗”等活动，这一系列活动深化了我店的文明建设，营造了店属各科室和个人创先争优的良好风气。广大干部职工在参与中进一步明确创建文明单位、做文明员工、文明市民的重要意义，增强了积极参与的自觉

性，增强了工作的事业心和责任感，焕发了良好的精神风貌。全店上下正逐步形成一种“团结、务实、奉献、高效”的风气；正逐步形成爱岗敬业、诚实守信、服务群众、奉献社会的职业道德风尚。

做出更大贡献！

新华书店工作总结（3） | 返回目录

xx年新华书店党支部按照华油公司党委的总体工作部署认真开展了基层党支部建设工作，围绕书店经济建设这个中心，通过支部各项活动的开展，促进了书店持续、稳定、和谐发展。

一、年初企业面临的困难

xx年书店面临失去教材发行工作量450万元的销售收入，同时带来了资金严重紧张的局面，现实也给职工们带来了考验，职工情绪有一定波动，有的职工干脆调走了。收入的缺口要靠努力开发一般图书市场和引入新项目来弥补，资金的紧张要靠严格的资金管理和调控以及过紧日子才能实现，职工队伍的稳定关键还是要靠企业的发展来解决。为此，书店领导带领全体职工艰苦奋斗、勇于开拓市场，为完成预定工作任务和保持队伍稳定做了大量的工作。

二、加强党支部基础建设，为书店经营工作吹号鼓劲

1、完善支部各项管理制度，理清工作思路。书店支部根据书店的经营工作特点制定完善了党支部的“三会一课”制度，领导班子建设管理制度，党员管理制度，支部组织机构和职责分工等，根据制度要求编制了管理记录表格来加强工作执行力度，保证支部工作正常有效开展，切实为企业经济建设服好务。

2、认真组织开展党员培训教育工作，提升党员思想业务素质。书店支部利用每周一例会的部分时间集合全体党员干部进行学习，对华油公司党委安排的工作任务和会议精神进行传达，对辽河重组整合后实施的“五五五三”发展战略□“xx大”精神、“五个一”系统工程内涵、油公司党代会精神等进行了认真宣传，对“三新一建”主题教育活动、“心系华油情系华油献计献策共谋发展”劳动竞赛活动、“五型五好”班组创建活动等进行了细致的传达学习、安排和部署，同时也组织学习了党章、党史、科学发展观读本等党的理论材料以及与书店业务相关的图书营销业务知识。通过学习使大家在思想上始终与组织保持一致，在行动上爱岗敬业、努力工作，实践“我的岗位我负责，我在岗位您放心”的承诺。

3、认真召开党支部工作会议，加强民主管理意识，提高支部工作成效。对支部工作、党员的管理、学习、班子建设以及书店各项管理工作和状况都拿到支部工作会议上进行讨论决策，发挥了党员群体智慧优势，实现了店务公开、民主管理的工作要求。通过支部会议的召开，解决了许多工作中存在的棘手问题，例如，在书店二楼出租的问题上职工不同意见很多、矛盾很大，通过支部民主决策会议，党员统一了思想并认真做好了职工群众的工作，最好大家形成了共识，避免了硬性决策带来的不稳定局面。支部会议的召开有利的促进了支部工作的开展，同时也促进了书店各项管理工作的顺利实施。

在做好上述工作的同时，按照支部工作职责分工和制度要求，分别做好了党员的发展管理工作，党费的收缴工作，团支部建设管理工作和组织宣传等工作，保证支部各项工作正常开展。

xx年，公司党委决定在全公司范围内开展以“站在新起点、创造新业绩、实现跨越、建设新华油”为主题的教育活动。我们新华书店通过1年的努力，在实践“三新一建”主题教育活动中做了大量工作，为书店支部建设提供了一个发展的契

机，为书店全年工作目标的完成奠定了坚实的基础。

1、支部带头认真贯彻落实华油公司党委会议、文件精神，为完成全年工作任务奠定基础□xx年初华油公司召开了领导干部大会，宣布了在华油公司开展三新一建主题教育活动，并对具体活动方案进行了学习和安排，书店经理和书记参加了学习。

书店领导在学习公司“三新一建”主题教育活动内容后，于xx年2月召开了书店基层领导以上干部会议，对公司下发的“三新一建”文件进行了传达，并明确书店要认真按照公司文件要求开展工作，希望大家在思想上要有一定认识。随后书店领导班子联系书店xx年生产经营实际着手制定了新华书店“三新一建”主题教育活动的工作安排。3月3日召开干部会议对公司深入开展好三新一建主题教育活动的通知文件进行了传达。3月10日召开全体职工大会，对书店开展“站在新起点、创造新业绩、实现新跨越、建设新书店”主题教育活动进行了安排和宣讲，各部门对本部门xx年工作如何开展及如何为“三新一建”而努力工作进行了宣讲，经理对书店如何结合“三新一建”主题教育活动做好书店xx年工作进行了讲话。

为了强化职工对“三新一建”主题教育的认识，新华书店进行了一系列的宣传工作，出版了一期“三新一建”专题简报，出版了一期“三新一建”为主题的黑板报，在书店室内外悬挂了“三新一建”主题教育活动的标语。

为了适应新形势的新要求，书店对原有管理制度和岗位工作职责进行了重新修订，使之更合理、更规范、更能适用于生产经营实际工作需求。在业务工作的开展上，努力找到打开图书市场被动局面的新方法和新项目，在新上下功夫。

2、党员带头，加强员工培训教育，提升员工为企业工作的思想业务素质，提高员工创新意识。书店通过干部周一例会、

部门工作会议和季度职工大会对党的“xx大”精神进行了学习，特别是关于文化建设部分进行了深入学习，通过学习让大家认识到国家对文化建设的重视程度，认识到文化建设在现实生活中、企业建设中的缺失和加强文化建设的重要性，看到我们书店在文化建设中的责任和定位，鼓足我们作好图书发行工作的勇气和干劲。

对“三新一建”的详细内容进行了学习和领会，大家都感觉到主题教育提出的及时性、正确性和可操作性，为书店xx年的工作提供了一条主线，书店对如何开展好三新一建主题教育活动进行了周密的安排和学习。通过学习大家心里都有了谱，都有了奋斗的动力和方向。大家对创建活动充满信心。

为了更好的提高员工业务素质，书店安排了一次北京石油出版社图书业务课程培训和一次参观学习大庆书店的活动。通过学习，大家都感触很深，学到了很多宝贵的经验和经营理念，回到书店后大家对学习的成果都进行了总结并在职工大会上进行交流，会后制定了一系列的工作改进措施，提高了书店的管理层次，为书店今后的发展奠定了基石。

3、认清形式，找准定位，面对困难，解放思想，开拓进取。书店职工对书店xx年的经营环境都有了一定的认识，即认识到书店xx年经营面临的市场缺口问题和资金紧张问题，也看到xx年油田重组整合带来的新问题，但是逆水行舟不进则退，面对困难书店领导带领全体职工并没有退缩和放弃，而是总结了xx年的成功经验□xx年在教材缺失260万元的情况下书店最终也完成了全年的工作任务，靠的就是不怕困难，敢想敢拼的精神。

xx年虽然有很多困难，但是我们也看到了油田重组整合给我们带来了新的机遇，看到了企业需要稳定和谐的需求，辽河企业家文化建设的需求，职工文化生活、素质修养、技能本领需要提高的需求，我们就是要站在这种既有困难又有机遇

的新的起点上，努力实现全年生产经营目标，实现书店的可持续发展，实现经济效益和社会效益的双丰收。

4、调整结构，优化组合，创新经营，创新业绩。书店为了完成全年任务，召开了干部会议和职工大会进行了动员，对部门进行了重新优化组合，重点给有能力的部门和人员增加了新的销售指标，增设了项目部，以大会的形式书店同各部门签定了xx年经营承包合同，部门在会议上进行了表态发言。

业务部在今年的工作中大胆与出版社沟通，把书店推出新书的建议提供给出版社，并积极促成了首发式的成功举行，创造了书店的第一次，出版社的第一次，第一次，为书店定位和企业形象做出了贡献。

振兴门市xx年任务是150万元□xx年为220万元；市场部xx年任务是150万元□xx年为220万元；新增项目部任务为60万元。指标重新修订后，部门都感到了压力的存在，但是为了书店的可持续发展，大家只有一句话，不能退缩，努力努力再努力。振兴门市紧紧抓住专业技术图书销售和培训教材图书销售2大主线不放，年初与各大用户紧密沟通，赢得先机，1—5月份图书销售112万元提前实现了时间过半任务过半的目标。在图书《学会感恩担当责任》推出中，对店堂内外装饰一新，图书摆放整洁有序，门类齐全，服务员大方得体、服务周到、业务精通，是书店有史以来最好的一届。

市场部积极维护原有老客户的图书消费□xx年一季度再次签下年80万元的书卡消费定单。在新书的推出过程中市场部发挥自身客户优势，销售图书近xx0册，创造了石油出版社单册图书短期内销售纪录，为市场部半年度任务的完成创造了有利的条件，同时在首发式上成功的使客户在会上做了精彩的发言，做了精彩的演出，成功地组织了培训课，这些在书店的历史上都是一次创新工作。

项目部是今年刚成立的部门，不但有对外图书培训和营销策

划工作而且还有60万元的工作指标。今年曾策划并实施了十五图书促销活动和，3月份图书优惠促销活动，5月份成功的策划了图书首发式活动。为书店的宣传、形象、信誉做出了默默的贡献。这在书店历史上也是一次创新的举动。

在主题教育活动中我们支部充分发挥了党员的先锋模范作用和支部的战斗堡垒作用，结合公司党委提出的“我是党员我是旗帜”的号召，认真组织开展了“心系华油情系华油献计献策共谋发展”和“迎七一献厚礼”劳动竞赛活动，我们分别制定了详细的活动组织和方案，认真进行了实施，取得了很好的成绩，对活动进行了全面的总结，活动中涌现出了象刘艳、郭敬然和赵洪金这样的销售和业务精英，他们都是共产党员，带领本部门人员较好地完成了部门指标，给大家起了表率的作用。面对困难我们书店人没有后退、没有等靠要，在支部的全体努力下通过以上创新工作找到了战胜困难的手段和方法，通过1年的努力，书店实现销售750万元，比去年同期多出近100万元，通过工作思路的创新实现了企业地位的提举，信誉的提升，形象的提高。

在xx年开展“五型五好”班组创建活动的基础上□xx年书店更加注重了活动具体细节的落实，从“五型五好班组”的根本要求和执行标准为切入点，在企业基础管理上下功夫，力争做细做实创建工作。年初在公司党委和工会的号召下，我们召开了支部工作会议，研究制定了深入开展“五型五好”班组创建活动的实施细则和考核标准，作为我们创建工作的指南，按要求我们认真组织了具体创建工作，要求党员在创建活动中要起带头作用，通过1年的努力，书店全体员工对“五型五好”班组创建活动有了更深的认识和体会，更加愿意积极参与活动中来。新华书店通过创建活动的开展使书店管理工作水平得到了提升，基层队伍建设得到加强，为全面完成书店xx年工作任务打下了坚实的基础。“五型五好”班组创建活动是企业基础管理工作的一个重要方面，我们今后将继续不断深入开展创建工作，切实使企业管理迈上新的台阶，为完成政治经济任务而努力奋斗。

五、积极参加公司党委组织的各项活动

xx年我们参与了公司组织的党员民主生活会议，党政干部学习培训、“我是党员我是旗帜”宣誓活动，优秀党员岗位工程，新党员宣誓活动，“迎七一献厚礼”劳动竞赛活动，劳动竞赛演讲活动，党员特殊捐款活动，到反腐教育基地（盘锦监狱、油田劳教所）学习参观、到五色教育基地（红村机厂）学习参观，党委及支部扶贫帮困活动等等，公司党委组织的活动丰富多彩，贴近职工，贴近人心，贴近实际，在职工中凡响非常好。书店党员、干部通过参与公司组织的活动，不断感受到了组织的温暖，体验到了在华油这个大家庭的幸福和快乐，大家越来越关心公司的稳定与发展，对公司的政策方针都能够认真贯彻执行，没有抱怨和腻烦心理。这些活动的开展增强了党组织的凝聚力和战斗力，为书店支部工作的开展奠定了坚实的基础。

六、加强反腐倡廉教育，保持清正廉洁工作作风

除了参与公司的组织的到反腐教育基地（盘锦监狱、油田劳教所）学习参观、到五色教育基地（红村机厂）学习参观和听取检察院院长讲课外，书店还在党课以及支部会议中进行了反腐倡廉教育，加强民主管理和店务公开工作的深入开展，切实保证我们的党员队伍和党员干部在工作中不犯错误、少犯错误，保持党员的先进性，保持书店党员队伍的纯洁性，为广大职工群众树立好的榜样。

总之，在华油公司党委的正确领导下，新华书店党支部能够认真按照保持共产党员先进性长效机制的要求开展支部工作，能够认真按照公司党委的工作思路开展工作，提高了我们基层支部的管理水平，在与企业实际经济建设相结合上做了很多卓有成效的工作，为书店的持续稳定发展做出了贡献。当然在工作中我们还有不到位的现象，如支部自身组织的活动开展还不够，纯粹的支部民主生活会开展的不多，一些工作的开展还流于形式落实不够等，这些是我们支部今后要重

点克服的问题。

新华书店工作总结（4） | 返回目录

过去一年来，我店在县委、县政府和县委宣传部的正确领导下，在省发行集团以及相关部门的大力支持下，通过全店干部职工积极配合和努力下，全店上下团结一心，以“三个代表”重要思想为指导，以党的十七大和十七届四中全会精神为指引，深入学习实践科学发展观，围绕圆满完成各项任务目标，开拓进取，同心同德、埋头苦干，以新的经营理念，推动企业新发展，取得了“两个效益”的双丰收。

一、主要经济指标完成情况

二、主要工作

（一）把握机遇，做好教材发行工作

（二）科学管理、注重营销，使一般图书和文化用品经营出成绩

4、抓好门市规范服务,提高服务质量。以“顾客至上为中心”，深入开展树行业新风，创“优质服务窗口”活动为契机，不断补充和完善服务的标准和内容，进一步提升了全体员工的服务意识，提高服务质量。

（三）加强班子队伍建设，提高班子战斗力和凝聚力。

（四）抓好精神文明建设，树立良好的企业形象

一年来我店在精神文明建设方面主要做了以下几方面的工作：

（五）抓好综治和安全生产工作，创建和谐平安书店

三、存在问题与今后的努力方向

四、年度工作目标和打算：

- 5、抓好门市一般图书销售,力争销售比今年有所增长。
- 6、加强财务监管力度,开源节流,严格控制非生产性开支。
- 8、继续抓好职工各项技能培训和职业道德教育,提高全员整体素质。

书店年度工作总结篇二

第一章 员工行为准则

第一节 员工守则

- 1、严格遵守国家法律、法规和书店的各项规章制度。
- 2、树立正确的职业道德,尊重领导,服从分配;忠诚老实,廉洁奉公;热忱友好,文明服务;勤俭节约,爱护公物;自觉维护新华书店的名誉。
- 3、努力学习,钻研业务,不断提高服务质量和管理水平,保质保量完成工作任务。

第二节 仪容仪表

- 1、员工必须保持服装整齐清洁,自觉维护书店物品整洁。
- 2、男员工头发以发脚不盖过耳部及后衣领为适度、不留鬓角。
- 3、女员工不得披头散发,头发不宜过长,以不超过肩部为适度。要保持淡雅清妆,不得浓妆艳抹、染指甲,并避免使用味浓的化妆用品。

4、员工不得染怪异发色、梳怪异发型，应勤修剪头发、指甲，保持清洁。

5、卖场员工一律不得留长指甲，指甲长度以不超过指尖（肉的部分）为宜。

6、工作时间内不得倚靠书架，仪态要端庄大方。

第三节 礼节礼貌

1、尊重自己，尊重他人，团结互助，忠诚老实，富有职业自豪感和奉献精神，待客热情友好，说话亲切和蔼，举止稳重大方，处事礼貌谨慎。

2、面对读者必须耐心，热情，请使用普通话，语言尽易懂，热情为顾客导购，为顾客提供方便。

3、与顾客交谈时应站立端正，讲究礼貌、不左顾右盼、低头哈腰或昂首叉腰。要用心聆听顾客的谈话，不与顾客抢话、不中途插话、不与顾客争论、不强词夺理。说话要有分寸，语气要温和，语言要文雅。

4、仪表大方，仪容清洁，接待读者面带微笑，站立服务，站姿端正，双手相叠放于前，双目平视。站在门口要向顾客问好，顾客离开时要说“谢谢，欢迎下次再来”。尤其是收银员。

5、对顾客要礼让，发现顾客遗留物品要及时登记上交，不得私分。

6、顾客购书交款时，需要票，并双手递上小票及找零，再致意感谢。

第四节 工作态度

- 1、热情：热情接待好每一位顾客，努力提高工作效率。
- 2、礼貌：尊重宾客，站立服务，微笑面对顾客，话语温和，常用敬语。
- 3、主动：尽职尽责做好本职工作，主动为顾客服务，对下一工序负责，同事之间真诚合作，主动配合。
- 4、周到：严格按服务规程（工作程序）工作，想顾客所想，急顾客所急。
- 5、诚实：待客诚恳，对隆林新华书店门市忠诚、路不拾遗，有事必报，有错必改。
- 6、勤俭：勤恳工作，注意节俭，节约水、电，维护书城优美环境，讲究公共卫生，爱护设备、设施。
- 7、自觉：自觉维护卖场环境整洁，确保卖场图书陈列美观，松紧适度，及时发现、整理空架、倒架、过紧、倒插等现象。
- 8、卖场内小声说话，图书上架轻拿轻放，齐心协力创造一个和谐的购物环境。
- 9、工作时间如有来访，应在指定处会晤，不能在工作岗位上接待。

第五节 劳动纪律

- 1、按时上、下班，不得迟到或早退；不旷工，不擅离职守，不准串岗；严格执行卖场交接班制度，不得私自调班，确需调班时必须找好顶班人员，经部门（班组）领导批准。
- 2、员工上班前不得饮酒、吃生葱、生蒜等有异味食品，上班时不准吃零食、嚼口香糖，上班时间不能聚众聊天。

- 3、服从领导的工作安排和调整，按时完成任务，不得无故拒绝或终止工作。
- 4、必须严格执行考勤制度的. 有关规定。
- 5、严格遵守外事纪律，不得以工作之便，假公济私，损害宾客、公司和国家利益。
- 6、关心卖场的安全保卫工作，重视防火、防盗工作。

第六节 考勤

- 1、每个员工上班必须签到（提前5分钟签到，可根据岗位要求而定。），以准时到达工作岗位，搞好责任区环境卫生，迎接顾客。
- 2、如因公差、外勤、加班、病假、事假等原因未能签到，应向店长报告，以备核查。
- 3、严禁代人签到或委托他人代签到。
- 4、迟到或早退以是否到达或离开工作地点为准，员工在工作中未经请假离开工作岗位的。视为早退或旷工。
- 5、考勤按当月实际工作日统计，作为工资计发的依据。
- 6、不得让他人代为请假，否则按旷工处理。

第七节 工作时间

1、工作时间：

早班：08：30—12：00

中班：12：00—18：30

晚班：18：00—22：00

每天早班人员接着上晚班

2、如班次需要调整的员工，须事先征求门市主管同意，报经理批准后，方可进行调整。

第三章 用工制度

1、末位淘汰制

时根据实际情况按录用员工标准招聘人员。

2、逐级竞聘上岗制度

原则上按：营业员——领班——门市主管——更上一级逐级竞聘，但有个别同志表现优秀的经领导批准可以破例晋升。

第四章 附 则

1、适应范围

本守则适用于 时代博览门市工作的所有员工。

2、负责实施：本守则条款由经理负责督促实施。

3、解释修订权：本守则条款解释权、修订权属时代博览图书有限公司。

4，本标准自1月8日起实施。

书店年度工作总结篇三

过去一年来，我店在县委、县政府和县委宣传部的正确领导下，在省发行集团以及相关部门的大力支持下，通过全店干

部职工积极配合和努力下，全店上下团结一心，以“_____”重要思想为指导，以党的__大和__届四中全会精神为指引，深入学习实践科学发展观，围绕圆满完成各项任务目标，开拓进取，同心同德、埋头苦干，以新的经营理念，推动企业新发展，取得了“两个效益”的双丰收。

一、主要经济指标完成情况

全年完成销售收入515.28万元，比年初计划440万元增长752851.57元，增幅为17.1%。同比增长166490.42元，增幅3%。其中教材销售(含免费教材)480.79万元，完成年计划任务的114%，同比增长1%；一般图书销售9.9万元；文化用品销售24.6万元；分别完成年计划任务的123%和223%，分别同比增长4.4%和87.7%。

门市总销售24.9万元，占年计划的131%；其中图书销售9.9万元，文化用品销售15万元，分别同比增长4.4%和14.5%。

二、主要工作

(一)把握机遇，做好教材发行工作

我们按照上级主管部门对教材经营工作的要求，转变观念，加强与学校沟通联系，及时为他们解决困难。进一步强化服务意识、提高服务水平、优化服务质量，全心全意为学校、为师生服务。加强教材管理工作，提高业务质量，提高工作效率，发现问题及时处理，并做好细节工作，维护好教材发行秩序，圆满完成“课前到书，人手一册”这项政治任务。__年共发行教材：69万余册，码洋：480多万元。其中：非免教材：7.6万多册，码洋100多万元；免费教材：61万多册，码洋380万元。

1、巩固公共关系、密切店校关系。平时我们注重与各职能部门和学校的关系，经常上门听取他们对我们发行工作意见和建

议,联络感情,理顺关系。同时,在教师节当天,我们还专程到了高村中学和白石镇民安小学进行交流慰问活动,了解他们想法,听取他们对我们发行工作的意见和建议。由于我们注重各方面的细节,密切了我们和学校的关系,营造了一个良好的外部环境,为我店的发行工作打牢了扎实的基础。

在今年秋季,负责教材业务的同志在收到高中教材订单后,发现有几个品种教材没有订数,立即向店领导进行汇报,店领导听到这件事后非常重视,一边和负责教材业务同志直接到学校了解情况,一边向主管部门汇报了这件事。由于我们反应用及时,通过向学校负责教材征订的领导做了深入细致的解释工作,并且得到了上级主管部门领导的高度重视,钟常委亲自过问,胡部长也亲自来到学校了解情况,最后将学校原来准备报到教育书店每年码洋近10万元订数要了回来,为书店挽回了经济损失。

2、做好免费教科书发行和售后服务工作。为做好今年免费教科书的发行工作,我们专门组织乡镇各网点的负责人召开了有关教材发行工作会议,并制订了《__县中小学教材发行服务规范》,明确了各网点的责任,确保免费教科书在开学前送到全县每间学校。同时,做好全县各中小学校教材的调剂工作,满足了学校的需求。教材发完后,我们为了做好教材售后服务工作,牢固树立客户至上的服务意识,由主管教材副股长进行电话跟踪,征求意见,了解教材是否满足教学需要及教材印刷等质量问题,对有问题的教材做到及时调换。

在秋季教材发行过程中,收到部分学校的投诉,由于小学数学教具定价过高,学校经费难以应付,当知道这件事后,引用我店领导的高度重视,立即会同负责教材征订的负责人商讨对策,一边向学校做好解释工作,一边与集团教材发行中心取得联系,最后,得到了集团的支持,同意将部分教具退回去,后来我们与订有该教具的每间学校取得联系,根据他们的实际需要,将负担过重的部分全部收回,并向学校进行赔礼道歉,树立良好企业形象,赢得了学校的认可。

3、加快教材款回笼力度。在教材全部到齐后，就与学校取得联系，向学校解释书店的运作情况，争取他们的理解和支持，确保教材款能及时回笼，无出现拖欠情况。

书店年度工作总结篇四

全年完成销售净收入1100万元，实现利润56万元，分别占年计划的100%和100%；其中教材教辅销售916万元；连锁中心销售净收入46万元，同比增长4%。

1、省发行集团科学计算器销售先进单位；

2□xx县敖阳街道计生工作先进单位；

3□xx县机关工委“十面红旗”先进基层党组织；

4□xx县劳动社会保障先进单位；

5□xx县先进工会组织；

6、全省中小学教材发行先进单位。

（一）精研政策、把握机遇，做好教材教辅发行工作

我们按照上级主管部门对教材经营工作“高效、扎实、主动、细致”的要求，进一步强化服务意识、提高服务水平、优化服务质量，做好细节工作，维护好教材发行市场，圆满完成“课前到书，人手一册”这项政治任务。08年共发行一类免费教科书共：68万余册，码洋：300余万元；发行二、三类教辅书共：87万余册，码洋：500余万元。

1、巩固公共关系、密切店校关系。平时我们注重与县委、政府各职能部门的关系，经常上门听取他们对我们发行工作意见和建议，联络感情，理顺关系；同时，我店密切同全县各

中小学学校的关系，每年春节要举办一次联谊活动；全县各中小学校长不管是到省、市参加培训学习还是生病住院，我们都要去进行看望慰问，校长生日我们会向他们发送一条短信表示祝福。由于我们注重各方面的细节，密切了我们和学校的关系，营造了一个良好的外部环境，为我店的发行工作打牢了扎实的基础。

2、吃准政策、密切联系。在今年春季教材发行之前，我们及时了解国家对免费教科书发行的有关政策，在开学前，主动与县委、政府、物价和教育主管部门密切联系，加深沟通，通过多次做工作，最终得到了他们的理解和支持。最后经县长办公会研究决定，给我店开了一个“绿色通道”，08春已征订发行的部分不能减免的地方教材和教辅用书费用八十多万元全部由县财政买单，没有向学生收取，可以说这是全省首例，使我店的春季教材发行顺利完成。

3、市场化运作准备充分、操作措施到位。

一是做好宣传工作。08春秋两季教辅市场化运用上，我店先与县教育局进行协商，参照省教育厅下发的教辅用书目录，组织相关人员进行选定，在取得统一意见后，再向全县义务教育阶段的中小学生家长发一封公开信，进行宣传征订，让家长了解免教科书发行后出现的一些新变化，使家长明明白白消费、保证了即不违反政策规定，市场化运作又取得了良好的效果。

二是措施到位、分工明确。春秋两季开学时，我们和县教育局就怎样来做好市场运作要专门召开一次全县中小学校长会议，将各年级市场化运作的书目、价格制作喷绘版面，分发到各学校，要求各学校在开学时悬挂在最醒目的地方，让学生家长及时了解需自愿消费的项目，同时，我店将市场销售部门的人员分片包干，对市场运作货款的回收规定时间，实行奖惩制度；在各片区的学校都聘请业务代办员，使得在开学时各学校代办人员按时到位，开学一周内把所有市场化运

作的教辅书款全部收回，学生教辅使用率基本上达到100%。

三是在巩固九义教辅发行的基础上，大力开拓了高中教辅市场。今年春秋两季，我店高中教辅发行较去年同期增长了15%，县城两所高中教辅配套率达100%。

书店年度工作总结篇五

新华文轩

伴随着2013年元旦飞舞的雪花，2012年已悄然成为历史。回首刚过去的一年，我在门店店长的带领下，与全体同事们精诚团结，互帮互助，共同努力，以自身良好的工作业绩，维护并宣扬了新华文轩江北店的良好形象，较好地完成了全年销售任务，为书店履行传播知识和文化的社会责任贡献了自己的绵薄之力。

作为一名图书营业员，我秉承读者就是上帝的信条，在日常工作中对待每一位进店读者，我都能笑脸相迎，主动为他们介绍和查找图书。每当为读者成功找到他们所需要的图书时，看到读者满意笑容和对我服务所给予的肯定，我心里与他们一样体味着快乐，工作成就感油然而生。

在做好门店工作的同时，为联结门店与市场，我充分发扬一不怕苦、二不怕累的精神，较好地做了市级党政各部门、各单位的图书团购工作，充分挖掘了门店的销售潜力，拓展了销售渠道，也极大地锻炼了自身能力。在此，我要对店长和同事们在团购工作中所给予我的大力支持和鼓励表示真诚的感谢！团购工作虽苦虽累，但挑战性十足，也带给我快乐和极大的成就感，新的一年，我将一如既往，将该项工作做得更好、更扎实！

回顾2012年，无论是在生活上、还是在工作中，我都得到了门店领导、同事们无微不至的关心和帮助，对此，我衷心地

对大家说一声：谢谢！特别是门店店长在这一年里给予了我莫大的信任和耐心的教导，我深表感激！门店这个大家庭给我带来了无比的幸福和快乐，让我从来没有感到孤独和寂寞。在新的一年里，我将与大家一道，在店长的领导下，认真履职尽责，竭我所能，为门店更加和谐美满、再创新的销售业绩而努力！

书店年度工作总结篇六

进入从事导购工作已经有两年多了，在这两年时间里，通过公司的培养及自己努力的学习，使自己的销售能力有了较高的提升。现在就我自身的销售经验及销售心得与大家做个分享。

我们每一天都在面对面的与消费者沟通，我们的一言一行在消费者的眼中都代表着企业的形象，所以我们首先应该给自己的定位要高，我们是xx品牌的代言人，只有充分地了解我们所销售的产品特点、使用方法、性能等，以此为基础，适当的为顾客提供良好的服务、建议和帮助，以优质的服务来服务顾客，才能压制竞争对手。

潜在的顾客在我们的热情与微笑中诞生。同时，我们又是企业与消费者的桥梁与纽带，我们一方面要把产品信息传达给消费者，另一方面要把消费者对产品的建议和希望反馈给企业，以便更好的服务于消费者。产品固然重要，但我们肩负的责任更重要，因为产品自身是不能与消费者沟通的，只有我们才可以和消费者之间建立良好的沟系，把企业的信息完整、准确的传达出去，把“好房子，要配好厨电”的理念通过我们一线的销售人员更好地诠释给消费者！

就经验方面来说，我个人的总结有以下几点：

- 1、了解顾客的需求，熟记产品知识。我个人觉得了解顾客的需求是导购的关键，针对不同的客户，为他们提供适合的产

品是我一直坚持的。我觉得做导购是有技巧的，首先你要观察消费者的需求是什么，然后找机会向顾客推荐自己的产品，突出自己产品的特点，在此过程中要细心，耐心，不要急于求成，从心理上赢得顾客信任，让顾客接受并信赖我们的产品。因为作为导购员就是要引导消费者进行消费，我们必须对我们的产品的外观、功能、技术参数烂熟于心，让顾客在比较不同款式，不同功能的产品中选择我们的产品。作为一名导购，除了要有较强的专业知识外，还要把顾客当朋友，跟他们谈心，在融洽的氛围中完成每一笔销售。

2、具备良好的学习能力。我们要具备良好的学习能力，只有不断坚持学习熟悉产品知识、不断创新，并能够掌握现代营销技能，才能树立品牌形象，提升品牌服务价值，我们要珍惜每一次公司提供的培训机会。家电行业里竞争激烈，我所在的衢州普农家电卖场里，厨电品牌多达十多种，两年多的一线导购工作让我受益匪浅。我比较喜欢学习和反思，我觉得一定要多学习，多了解xx品牌理念和企业文化，对产品知识掌握的越多就能让顾客更信任你，也能使自己的工作干得更好。对于学习，我们不仅要学习自己品牌的产品知识、特性，同时，还需要了解行业内的所有产品，进行详细的市场分析，对核心的竞争对手做出策略性的应对方式，这样在导购过程中就能够知己知彼，开展工作。

3、对产品和自己要有高度的自信心。对产品及自己强大的自信心，将我与顾客之间的关系建立得更加美好。用自信及热情去感染顾客，热情、执着是我能在导购这个岗位取得一些成绩的内因。更重要的是我能依托这个平台来发挥自己的专长，让自己的工作成为自己的事业，是我最骄傲的地方。同时要用充满激情的心态对待每一位顾客。

4、良好的心态是做好导购的基础。作为导购员，保持好心态，永远用最真诚的态度去面对工作和顾客，抓住每一次机会，全力付出，努力过了，就不会后悔，同时快乐地营销！心态决定成败，时刻保持一种积极向上的心态，设定阶段性目标，

并为达成目标努力。

我坚信只有多点付出，才能多点收获。只有从事自己喜欢的工作才会有热情，而做导购就是我所喜欢的一份事业，我从导购工作中获得了乐趣。当我每卖出一件产品时，都会有一份成就感。我会一直从事这份我热爱的工作，通过自己的努力，使xx年的销售业绩得到更好的提升，并做到“以此为乐，以此为业，以此为生”！愿与同成长！