**商贸物流中心2017年上半年工作总结**

2017年上半年，商贸物流中心在总务部的领导下，在中心全体员工共同努力下，牢固树立“一切为了师生”的服务理念，坚持经营与管理两手抓的工作思路。圆满完成了校园商贸服务保障任务，具体总结如下：

**一、2017年经营困难分析**

2017年受全国经济大环境影响，商贸物流中心迎来“内忧外患”前所未有的经营困境，是最为困难的一年：（一）按照总务部整体规划，商贸物流中心在2017年寒假期间关闭了文昌二店、三店、四店，南湖三店、四店共计5家超市门店，预计全年主营业务收入将减少*600万*。（二）方便快捷的网购和电子支付方式已经部分取代了传统购物方式的绝对市场优势，给实体经营的零售商家带了巨大冲击和影响，使商贸中心的实体店陷入了经营困境。

中心班子同仁及早认识到可预见出现的经营困难，利用年初和寒假假期多次召开经营工作研讨会，主动分析解决困难的突破口，充分调动全体员工的积极性和创造性，造就一支专业化的经营管理团队，形成内生力。努力挖潜降耗，积极加强与供方的谈判沟通，保证教育超市商品价格稳定，师生满意率超过80%。

**二、2017年上半年经营情况**

（一）收入方面：

2017年1-6月完成收入***1300***万元，比去年同期减少***94.86***万元，减少了***6.8%*** 。

**三、日常管理工作**

中心加强内部管理，认真落实各项制度，主动接受学生监督岗的监督，坚持做到强化制度、责任到人：

（一）中心全员签订、《安全管理责任书》、《廉洁自律承诺书》，全方位地落实中心管理、安全和廉洁等综合考核指标；

（二）每周四按时组织对两校区门店例行巡查和班组长例会，加强各部门之间的沟通，定期传达学校和部门文件精神，强化安全意识，通报和沟通两校区门店经营工作中取得的成绩、存在的问题及需要改进的方法；

（四）定期召开新品引进会，并赴徐州周边大小型超市和批发市场进行市场调查20余次，确保了商品的质量安全，同时起到平抑校园市场价格稳定的作用。

**四、创新营销模式**

随着互联网电子商务的不断成熟和发展，越来越多的师生也开始钟情并依赖于网上购物。面临如此严峻的形式，中心积极推行了以下对策：

1. 坚持走特色化发展道路

中心自2000年教育超市成立之日起，就在坚持不懈、持之以恒的走特色化、差异化的发展之路：

1.进入2017年，中心在总务部的统筹规划下，积极与康师傅顶津食品有限公司进行联系，筹划制作“矿大记忆”定制纯净水的购置事宜。经过实地考察、现场沟通、样品策划等工作。6月16日，“矿大记忆”定制纯净水如期完成10000瓶的采购任务，并在2017届毕业典礼上首次发行。

2.注重业务培训和客情交流。本年度，中心多次参加江苏省高校后勤协会商贸管理专业委员会组织的会议和培训活动，并迎接了康师傅、蒙牛等公司代表团的商务考察，通过这些活动，我们接触到了超市经营管理的更为先进的理念及经验，进一步拓展了经营创意，为中心的特色发展之路提供了坚定的保障。

3.注重节点控制，提供坚实保障。本年度，中心针对上半年节假日和大型活动较多的特点，在“三八妇女节”、“端午节”等传统假日开展形式多样的促销活动，对校学生、教职工运动会、毕业典礼等重大活动提供商业保障，在做好经营管理的同时保证了师生员工的活动所需。

1. 自筹资金，改善经营环境

南湖纪念品按照学校整体规划由桃4-6搬迁至桃5-3，并对纪念品专营店面进行了重新设计装修，新店面注重突出了矿大校园文化特色，且贴近学生生活实际，又让教育超市在创建集特色服务与便民服务为一体的校园多元化商业销售网络迈进了一步。

1. 实施满意工程，营造和谐氛围

上半年，中心全面开展实施“三满意工程”——“让员工满意”、“让学生满意”、“让教师满意”。让员工满意要从了解人、尊重人、信任人、关心人、培养人和激励人做起；要尊重员工，重视员工，理解并认同员工工作；要建立公平、公正的薪酬制度，改善员工的工作条件，营造良好的工作氛围。让学生、老师满意是我们生存的基础，是教育超市企业永恒的主题。

1.不断降低采购成本，控制差价，降低零售价格指数；

2.整合上游资源，争取供应厂商政策，不断实施特惠，促销让利于广大师生；

3.引进优质品牌，丰富品种，满足需要；

4.积极组织开展各层次培训活动和企业文化活动：在三八妇女节来临之际为女职工开展了“甜蜜烘焙日，温暖女人心”的烘焙和咖啡知识讲座，在“3.15”之际开展“网络诚信，消费无忧”为主题的关于网络购物安全的宣讲；

5.中心结合工作实际，开展了消防灭火演练的培训活动，通过这次培训，增强了中心全体工作人员的消防意识，提高了员工在紧急情况下的应变能力、自我防护能力，使他们掌握了基本的防火、灭火常识和火场逃生自救的方法，中心消防安全的预防能力明显增强，为消防安全工作奠定了坚实的基础；

6.6月初，中心完成了新版服务工装的换装工作，上百名管理服务人员以焕然一新的红色服务形象为广大师生员工提供服务；

商贸物流中心

二〇一七年六月二十三日

**商贸物流中心2017年下半年工作计划**

**一、工作思路**

科学创新、务实发展，努力把教育超市创建成师生快乐满意的幸福超市；员工满意、服务温馨的和谐超市；以人为本、品位文化的健康超市；勤工助学、创业实践的特色超市。

**二、工作计划**

（一）进一步加大安全投入，完善和落实安全制度，确保超市（门店）生产安全；

（二）积极探索实践线上、线下联动的模式，拓展新的经营品类，实现线下体验、线上营销。尝试建立适应当代青年时尚快捷消费的需求新交易方式，实现现金、刷卡、易支付、微信等多种结算支付一体的交易平台；

（三）利用暑假期间，对两校区部分门店的设备、设施进行维修改造，进一步亮化门店环境，为迎接新一届的矿大学子提供有力的支持；

(四)赴临沂、义乌、黄岩开拓满足95后大学新生的需求的新、奇、特的商品，并结合实际，分析市场进一步开发毛巾、书包和文具等广大师生喜闻乐见的校庆纪念品，努力做到艺术性与实用性的结合；

（五）进一步联系徐州片区高校，整合资源加强片区交流；

（六）在总务部薪酬体系的框架下，设计中心编外用工薪酬体系，提高职工工资，引进人才，建立中心人才储备库和梯队建设。继续深化环节控制流程管理的工作思路，找出工作开展的瓶颈，改善工作流程，为员工营造更好的工作条件；

（七）通过各种形式增加员工之间、部门之间、超市与相关职能部门间的沟通协调，提高工作效率，发现人才、培养人才。发现员工优点、鼓励员工，使员工进步，加强员工队伍培训工作；

（八）加强对廉政建设的学习，配合党支部做好廉政建设的宣传工作。要求全体职工立足岗位，克己奉公、清正廉洁，不要在物质利益面前迷失了方向。

商贸物流中心

二〇一七年六月二十三日