



商场·超市经营管理操作实务

商场 超市

安全与防损管理

SAFETY AND DAMAGE-PRECAUTION MANAGEMENT FOR SUPERMARKET & SHOP

杨哲 方敏 编著

你可以在此：

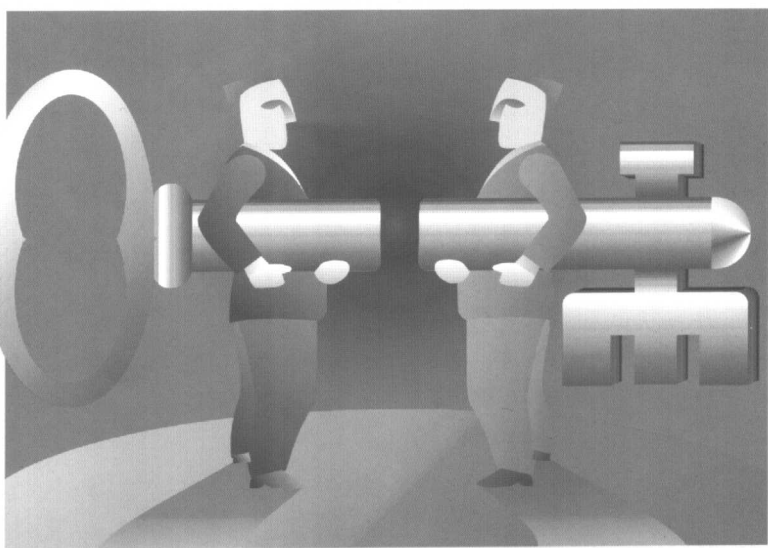
- 熟悉商场（超市）最为实用的消防安全管理操作要求
- 掌握商场（超市）治安护卫、员工作业安全、卫生清洁安全及设备安全管理操作技巧
- 掌握最新商场（超市）损耗预防及控制的方法及技巧



 海天出版社

商场
超市

安全与防损管理



▲ 海天出版社

图书在版编目(CIP)数据

商场、超市安全与防范管理/杨哲,方敏编著.—深圳:
海天出版社,2004.8

(商场、超市经营管理操作实务丛书)

ISBN 7-80697-232-3

I.商... II.①杨... ②方... III.①商业企业—安全管理②超级市场—安全管理 IV.F715

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 055657 号

海天出版社出版发行

(深圳市彩田南路海天大厦 518033)

<http://www.htph.com.cn>

责任编辑:杨月进(0755-83460341 Email:yyj@htph.com.cn)

封面设计:小海 责任技编:陈炯

海天电子图书开发公司排版制作 (0755-83460900)

深圳市希望印务有限公司印刷 海天出版社经销

2004年8月第1版 2004年8月第1次印刷

开本:787mm×1092mm 1/16 印张:15.75

字数:180千字 印数:1-5000册

定价:19.80元

海天版图书版权所有,侵权必究。

海天版图书凡有印装质量问题,请随时向承印厂调换。

序

在我国加入WTO后，国内零售业必然面临着国际市场竞争日益激烈的形势。我国零售业起步较晚，其规模小，实力弱，尤其在面对如何规划、如何经营、如何管理、如何提升管理品质等一系列的现实问题，广大商场(超市)尚需一套系统、完整、规范的经营管理模式。

鉴于此，笔者根据多年零售业从业经验，编写了《商场·超市经营管理操作实务》丛书，希望能够给零售业投资者、商场(超市)经营管理者及从业人员提供参考。

《商场·超市经营管理操作实务》丛书共分四册，介绍了商场(超市)最具代表性的经营管理操作实务，如采购与物流配送、卖场管理与服务、员工培训、安全与防损管理等内容，具有极强的实用性和可操作性。

1.《商场·超市采购与物流配送》。本书首先介绍了商场(超市)物流系统规划，接着重点讲述了商品采购业务操作技巧、商品验收控制方法、商品存货盘点技巧及商品运输配送组织优化技巧，同时对电子商务时代网络订货的方法和操作技巧也做了较为详尽的阐述。

2.《商场·超市卖场管理与服务》。卖场的管理是商场(超市)经营管理的重点，本书介绍了卖场布局设计、卖场物流、

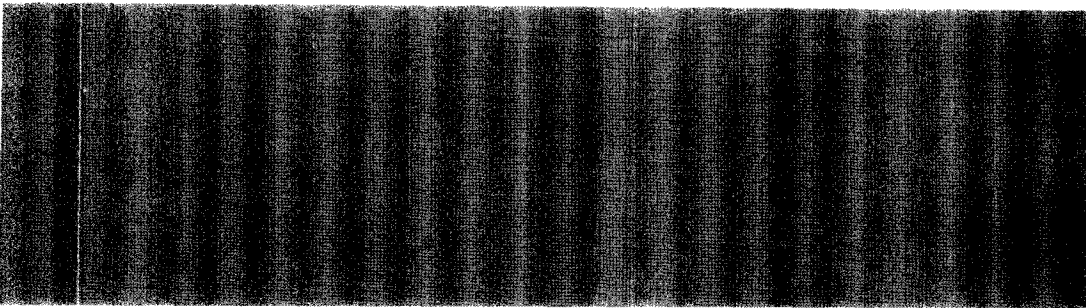
卖场促销、卖场顾客服务、卖场员工选聘及卖场安全管理的方法和技巧。

3.《商场·超市店长与员工培训》。本书从培训的角度对商场(超市)员工岗位职责、商品陈设技巧、物流管理方法、顾客服务技巧、商品促销技巧、收银作业技巧及安全卫生知识进行了阐述。

4.《商场·超市安全与防损管理》。本书从商场(超市)安全管理的重要性入手,重点介绍了商场(超市)消防安全、治安安全、作业安全、设备安全等方面的管理方法和管理技巧,最后又分别论述了商场(超市)的防损和卫生安全知识。

《商场·超市经营管理操作实务》系列丛书的内容都是经过众多商业企业在实际运作过程中检验、实践证明的,可作为商业企业的培训教材,也可作为大中专技术学校的培训教材。当然,在编写过程中,难免有不足之处,欢迎广大热心读者批评指正,在此表示衷心感谢!

作者



你可以在此：

- 、熟悉商场（超市）最为实用的消防安全管理操作要求
- 、掌握商场（超市）治安护卫、员工作业安全、卫生清洁安全及设备安全管理操作技巧
- 、掌握最新商场（超市）损耗预防及控制的方法及技巧

目 录

第一章 商场(超市)安全管理概述

| | | |
|-----|------------------------|----|
| 1.1 | 商场(超市)安全管理内涵 | 3 |
| | ■ 商场(超市)安全管理的含义 | 3 |
| | ■ 商场(超市)安全管理的重要性 | 5 |
| 1.2 | 商场(超市)安全管理项目 | 7 |
| | ■ 公共安全管理 | 7 |
| | ■ 内部安全管理 | 8 |
| 1.3 | 商场(超市)安全部门设置 | 15 |
| | ■ 安全部门的性质与特点 | 15 |
| | ■ 安全部门的设置 | 21 |

| | | |
|-----|----------------------|----|
| 1.4 | 商场(超市)突发事件应急处理 | 26 |
| ■ | 突发事件的类型 | 26 |
| ■ | 突发事件应急处理小组组成 | 27 |
| ■ | 突发事件应急处理原则 | 31 |
| ■ | 突发事件应急处理方法 | 32 |
| 1.5 | 商场(超市)安全管理改善 | 40 |
| ■ | 事前 | 40 |
| ■ | 事中 | 41 |
| ■ | 事后 | 42 |
| | 相关链接 | |
| | 商场(超市)钥匙管理规定 | 43 |
| | 风灾、水灾、地震防护制度 | 45 |

第二章 商场(超市)消防安全管理

| | | |
|-----|-----------------------|----|
| 2.1 | 商场(超市)消防组织建立 | 49 |
| ■ | 商场(超市)消防组织制度 | 49 |
| ■ | 商场(超市)消防系统组成 | 50 |
| 2.2 | 商场(超市)消防组织职责及任务 | 55 |
| ■ | 消防组织职责 | 55 |

| | |
|----------------------------|----|
| ■ 消防组织任务 | 57 |
| 2.3 商场(超市)消防安全管理内容 | 60 |
| ■ 燃烧及火灾 | 60 |
| ■ 商场(超市)火灾发生的原因 | 63 |
| ■ 防火灭火的基本原理和方法 | 64 |
| ■ 消防器材的使用 | 66 |
| ■ 消防器材或设施日常管理 | 68 |
| 2.4 商场(超市)消防安全设备 | 71 |
| ■ 商场(超市)消防设备的特点 | 71 |
| ■ 商场(超市)消防设备的基本要求 | 73 |
| 2.5 商场(超市)消防安全管理操作要求 | 79 |
| ■ 消防安全管理总要求 | 79 |
| ■ 消防安全检查操作要求 | 81 |
| ■ 仓库消防安全管理操作要求 | 82 |
| ■ 配电室消防安全管理操作要求 | 83 |
| ■ 办公区消防安全制度 | 83 |
| ■ 燃气安全使用规定 | 84 |
| ■ 值班室消防安全管理操作要求 | 85 |
| ■ 内外装修施工安全管理操作要求 | 86 |
| ■ 动用明火安全管理操作要求 | 87 |

■ 消防演习 89

相关链接

某商场防火安全责任书 91

商场(超市)消防安全管理项目检查表 94

第三章 商场(超市)治安管理

3.1 商场(超市)常见违反治安管理行为 99

■ 违反治安管理行为的概念和种类 99

■ 违反治安管理行为及其处罚 101

3.2 商场(超市)护卫工作范围及职责 105

■ 商场(超市)护卫工作的定义及其范围 105

■ 商场(超市)护卫工作的性质 106

■ 商场(超市)护卫工作的作用 107

■ 商场(超市)护卫工作的职责 108

3.3 商场(超市)护卫工作组织实施 110

■ 护卫组织的建立 110

■ 商场(超市)护卫工作的实施 113

3.4 商场(超市)护卫工作常见问题处理 118

| | |
|-------------------------|-----|
| ■ 发现违法犯罪行为或迹象的处理 | 118 |
| ■ 发现不安全因素的处理 | 119 |
| ■ 发现不明可疑物品的处理 | 119 |
| ■ 对来历不明和需要救援人员的处理 | 120 |

相关链接

| | |
|------------------|-----|
| 防劫工作日常管理制度 | 121 |
| 群殴事件处理规定 | 123 |

第四章 商场(超市)作业安全管理

| | |
|----------------------|-----|
| 4.1 个人防护用品安全使用 | 127 |
| ■ 防护棉衣 | 127 |
| ■ 防护背心 | 127 |
| ■ 防护手套 | 127 |
| ■ 一次性手套 | 128 |
| ■ 防切手套 | 128 |
| ■ 防护镜 | 128 |
| ■ 防护头盔 | 128 |
| ■ 防护腰带 | 128 |
| 4.2 卖场陈设作业安全管理 | 129 |

| | |
|--------------------------|-----|
| ■ 不安全的卖场陈设与员工作业 | 129 |
| ■ 事前预防 | 130 |
| ■ 事中处理 | 131 |
| ■ 事后检讨改善 | 132 |
| 4.3 搬运、运输和装卸作业安全管理 | 133 |
| ■ 搬运作业安全 | 133 |
| ■ 运输作业安全 | 134 |
| ■ 装卸作业安全 | 135 |

第五章 商场(超市)设备安全管理

| | |
|-----------------------|-----|
| 5.1 警卫设备安全管理 | 139 |
| ■ 警棍安全操作要求 | 139 |
| ■ 红外线报警设备安全操作要求 | 140 |
| ■ 监控设备安全操作要求 | 140 |
| ■ 对讲机安全操作要求 | 141 |
| ■ 电子防盗设备安全操作要求 | 142 |
| 5.2 包装打码设备安全管理 | 144 |
| ■ 打价机安全操作要求 | 144 |
| ■ 封口机安全操作要求 | 145 |

| | |
|----------------------|-----|
| ■ 手包机安全操作要求 | 145 |
| ■ 打码机安全操作要求 | 146 |
| ■ 打印机安全操作要求 | 147 |
| ■ 电子秤安全操作要求 | 147 |
| ■ 扫描仪安全操作要求 | 149 |
| ■ 信息电视安全操作要求 | 151 |
| 5.3 购物车辆安全管理 | 153 |
| ■ 购物车安全操作要求 | 153 |
| ■ 婴儿车安全操作要求 | 154 |
| ■ 促销车安全操作要求 | 154 |
| 5.4 商品搬运车辆安全管理 | 156 |
| ■ 平板车安全操作要求 | 156 |
| ■ 垫板安全操作要求 | 158 |
| ■ 手动液压叉车安全操作要求 | 158 |
| 5.5 其他设备安全管理 | 159 |
| ■ 电梯安全操作要求 | 159 |
| ■ 人字梯安全操作要求 | 160 |
| ■ 冷库安全操作要求 | 161 |
| ■ 厨房设备安全操作要求 | 163 |
| ■ 电脑设备安全操作要求 | 164 |

■ 游戏机设备安全操作要求 166

相关链接

监控室录像管理制度 168

第六章 商场(超市)卖场防损管理

6.1 损耗产生原因及预防 171

■ 商品损耗的定义及构成 171

■ 员工偷窃的损耗 172

■ 员工作业错误的损耗及预防 175

■ 供货厂商不当的损耗及预防 177

■ 订货不当的损耗及预防 179

■ 验收不当的损耗及预防 180

■ 退货的损耗及预防 181

■ 顾客行为不当的损耗及预防 182

■ 收银员不当行为所造成的损耗 183

■ 意外事件的损耗 184

■ 盘点不当的损耗 184

相关链接

商品残损报告单 185

| | |
|------------------|-----|
| 6.2 损耗控制方法 | 186 |
| ■ 重点区域的监管 | 186 |
| ■ 防盗报警处理 | 196 |
| ■ 员工内部偷盗预防 | 199 |
| ■ 后场管理 | 204 |
| ■ 收银部门管理 | 206 |
| 相关链接 | |
| 防盗工作日常管理制度 | 208 |
| 财物失窃处理制度 | 209 |
| 盗窃防范制度 | 211 |

第七章 商场(超市)卫生安全管理

| | |
|------------------------|-----|
| 7.1 卖场总体环境卫生管理 | 215 |
| ■ 场内环境卫生管理 | 215 |
| ■ 场外环境卫生管理 | 220 |
| 7.2 食品加工区域人员卫生管理 | 223 |
| ■ 作业前清洁要求 | 223 |
| ■ 作业时穿戴要求 | 224 |
| ■ 从业人员身体素质要求 | 227 |

| | |
|------------------------|-----|
| ■ 从业人员卫生习惯要求 | 228 |
| 7.3 食品加工区域环境卫生管理 | 229 |
| ■ 操作区域环境卫生管理 | 229 |
| ■ 设备卫生管理 | 230 |
| ■ 加工流程卫生管理 | 232 |
| ■ 重点加工区域卫生管理 | 236 |
| 相关链接 | |
| 商场(超市)卫生管理准则 | 238 |

第一章

商场(超市)



安全管理概述