

GAOSUGONGLU

QIYEGUANLILIUFXANCONGSHU

高速公路企业管理规范丛书



7540.5
16

企业服务区管理

主编 王文锦

人民交通出版社

高速公路企业管理规范丛书

高速公路企业服务区管理

主 编 王文锦

副主编 章朝阳 马腾飞 杨 飞

人民交通出版社

内 容 提 要

本书将江苏京沪高速公路有限公司在服务区管理上形成的一整套工作方法、规章制度及操作程序作了系统的归纳、总结。其中包括:服务区组织机构及职责、人事管理、财务管理、设备管理、安全生产管理、文明创建工作管理、环境管理、档案台账管理、投拆处理管理、经营活动管理,并附有国家及地方的一些相关法律、法规等。这些对高速公路企业完善现代企业制度,推进服务区管理的规范化,提供了理论与实践相结合的方法。

图书在版编目(CIP)数据

高速公路企业服务区管理/王文锦主编. —北京:人民交通出版社, 2003.4
(高速公路企业管理规范丛书)
ISBN 7-114-04627-8

I. 高... II. 王... III. 高速公路—运输企业—企业管理 IV. F540.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2003) 第 017739 号

高速公路企业管理规范丛书

GAOSU GONGLU QIYE FUWUQU GUANLI

高速公路企业服务区管理

主编: 王文锦

副主编: 章朝阳 马腾飞 杨 飞

责任校对: 刘 芹 责任印制: 张 恺

人民交通出版社出版发行

(100013 北京和平里东街 10 号 010 64216602)

北京中交盛世书刊有限公司总经销

北京市密东印刷有限公司印刷

开本: 850×1168 1/32 印张: 15.375 字数: 396 千

2003 年 4 月 第 1 版

2003 年 4 月 第 1 版 第 1 次印刷

印数: 0001—2000 册 定价: 480.00 元 (12 册)

ISBN 7-114-04627-8

《高速公路企业服务区管理》

编审委员会名单

主 任：王文锦

副主任：李亚强 章朝阳 曹恒进 徐跃东 田启国

委 员：朱道明 钱建新 孙幼军 徐正刚 姚志勋

马腾飞 周金强 边霞光 李洪刚 朱永胜

陈国庆 段广云

《高速公路企业服务区管理》

编写委员会名单

主 编：王文锦

副主编：章朝阳 马腾飞 杨 飞

编写人员（以下按姓氏笔画顺序排列）：

孙仕云 孙宝华 李玉振 张爱民 杨 飞

陶青和 戚永林 黄 铭 谢 群 潘志华

戴炎新

序

在充满希望和挑战的 21 世纪,人类越来越感悟到管理的重要性,管理已经渗透到社会经济活动的每一个角落。回眸社会经济管理的发展轨迹,人们可有万端感慨,但必有如此共识:管理是效益的源头活水,管理是规范社会文明发展的调控方式,企业管理是现代企业的共同主题。

改革开放 20 多年来,我国高速公路在 20 世纪 80 年代中期实现了零的突破,进入 90 年代后,其发展速度、建设规模、投资强度、工程质量都实现了历史性的跨越。到 2002 年底,我国高速公路通车里程已达到 2.5 万千米。高速公路从无到有,发展迅猛,并以其巨大的社会效益,赢得了全社会的公认,已成为现代化交通的重要标志。高速公路企业的管理问题也成为人们普遍关注的焦点问题,也是我们近一年多来竭力研究的重大课题。

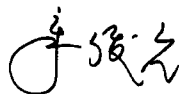
如何使高速公路企业管理更具规范化、科学化、程序化、长效化,我们委托江苏京沪高速公路有限公司,结合京沪高速公路沂淮江段的管理实践,独创性系统研究、探讨、集成,形成针对性强、程序规范的高速公路企业十二大管理规范,编写成高速公路企业管理丛书,其中包括《高速公路企业三大系统管理》、《高速公路企业收费管理》、《高速公路企业服务区管理》、《高速公路企业养护管理》、《高速公路企业清障管理》、《高速公路企业安全管理》、《高速公路企业设备管理》、《高速公路路政管理》、《高速公路企业交通调度管理》、《高速公路企业行政管理》、《高速公路企业财务管理》、《高速公路企业组织人事管理》等。

这套高速公路企业管理丛书是江苏京沪高速公路有限公司企业管理经验的总结、提炼和汇集,是一批高速公路管理专家和实际

工作者实践经验和研究成果的结晶。丛书全面系统地介绍了高速公路企业经营管理的制度和办法,并提出了一些新颖的观点和建设性意见,观点鲜明,思路清晰,条理清楚,言简意赅,通俗易懂,便于操作,是一套融管理理念、管理思想、法律法规、规章制度、业务操作、工作程序、台帐表格为一体的不可多得的大型高速公路企业管理丛书,既具有一定的理论性,更具有较强的操作性和实用性,对推动高速公路企业管理软科学理论体系的创新和发展具有十分重要的意义。

由于我国高速公路经营管理工作刚刚起步,尚未形成稳定统一的管理模式,现行的管理模式都是在一般公路的基础上,结合高速公路特点和本地实际情况,兼容一般公路管理中可行的、科学的成分,本着“统一、协调、高效”的原则逐步建立的,还处于探索阶段。但是,在高速公路诸多管理模式中,企业化管理是最科学、最合理、最具生命力的,是高速公路管理模式的选择方向。我国加入WTO以后,经济体制改革进一步深入,现代企业制度建设步伐加快,对高速公路经营管理提出了更高的要求,高速公路管理企业化的趋势更加明显。因此,加强高速公路企业管理规范化研究,努力优化高速公路管理方法,提高高速公路管理水平,是每一个交通行政主管部门和高速公路经营管理公司的神圣历史使命,必须坚持不懈地研究新情况,解决新问题,积累新经验,使高速公路企业管理丛书不断地得到充实、完善、丰富、创新、提高,为实现我国高速公路企业管理现代化而共同奋斗。

江苏省交通厅党组书记、厅长
江苏交通产业集团党委书记、董事长



前 言

高速公路的运营管理是一门新的应用管理学科，理应有其自身的理论体系、法规条例、管理制度、质量标准 and 业务操作规范。但目前，我国在这方面的研究依然缺乏，即使有也是零星琐碎，不具备系统性。随着我国交通事业的不断发展，高速公路的增多，建立起高速公路运营管理软科学理论体系，用科学、规范的方法管理好高速公路，使其安全、畅通，真正发挥政治、经济和社会效能与效益，既是高速公路管理的需要，也是广大高速公路管理者的共同心声。江苏京沪高速公路有限公司是经过江苏省人民政府批准，由江苏交通产业集团有限公司控股，江苏悦达投资公司及徐州、宿迁、淮安、扬州四市的出资公司参股的大型国有企业。沂淮江高速公路分为新沂—淮安段、淮安—江都段两期建设，分别于 1998 年 7 月和 1997 年 3 月开始动工。全线路基宽 28m，设计行车速度 120km/h，桥梁荷载标准为汽—超 20 级，挂车—120 级，全线设立互通立交 17 处，分离式立交 41 处，主线桥梁 36186m/235 座，涵洞通道 1107 座，项目总投资约 75 亿元。管理沂淮江高速公路的江苏京沪高速公路有限公司自 2000 年 12 月 15 日零时投入运营后，在江苏省交通厅和江苏交通产业集团有限公司的坚强领导下，认真贯彻执行上级的各项政策法规和规章制度，干部职工团结一心，按照“一流”的标准，克难求进，勤于开拓，锐意创新，强化制度建设和质量管理，逐步形成了一套工作方法和规章制度及操作程序体系。将这些工作方法、规章制度和操作程序按收费、安全、养护、清障、设备、三大系统、服务区、财务、行政、组织人事、路政、交通调度管理等分类集成、编写成册，无疑将有助于提高江苏京沪高速公路的运营管理水平，同时，也为其他高速公路管理者提供有益的借鉴，为我国

高速公路管理理论体系的建立，积累资料。

这套管理丛书的编写积聚了江苏京沪高速公路有限公司广大干部职工的智慧，参与编写的同志都是在不同岗位上的领导和骨干。编写过程中，我们专门成立了高速公路企业管理丛书编审委员会，多次召开编写工作会议，明确编写的方针、目标和具体要求，落实分工。经过全体编写人员历时数月的辛勤工作，终于编写成《高速公路企业三大系统管理》、《高速公路企业收费管理》、《高速公路企业服务区管理》、《高速公路企业养护管理》、《高速公路企业安全管理》、《高速公路企业设备管理》、《高速公路路政管理》、《高速公路交通调度管理》、《高速公路企业行政管理》、《高速公路企业行政管理》、《高速公路企业清障管理》、《高速公路企业组织人事管理》等。

高速公路企业管理丛书以沂淮江高速公路为实例，比较系统地研究和集成了高速公路管理实践的共性问题。基础是沂淮江高速公路的管理，但涵盖了所有高速公路管理的共性要求。它不是理论研究方面的书，而是一部侧重于实际操作的书，对高速公路管理工作具有很强的针对性和指导性。当然，这套丛书也有初步的理论概括。这套丛书的所有内容，必将成为进一步对高速公路管理进行理论研究的宝贵资料。

本书在编审委员会的指导下，建立了统分结合的编写责任体系。其中第一章由戚永林编写，第二章由陶青和、谢群编写，第三章由戴炎新、张爱民编写，第四章由谢群、潘志华编写，第五章由李玉振、孙宝华编写，第六章由孙宝华编写，第七章由潘志华、张爱民、黄铭、戴炎新编写，第八章由陶青和、谢群、杨飞、孙宝华、张爱民编写，第九章由张爱民、孙士云编写。成稿后，马腾飞、张爱民、杨飞、黄铭等同志以流水作业的形式轮流统稿，最后由王文锦和章朝阳终审定稿。

《高速公路企业服务区管理》是高速公路企业管理丛书之一。本书共分九章 206 条，分别从服务区的人事、财务、设备、文明创建、安全生产和经营业务等方面对服务区管理的全面工作展开

分述，并完整地在今后要努力的方向详细论述。融法规、制度、办法、规范、程序、标准、操作要求、台账报表和考核检查等内容于一体，能较好地解决服务区管理工作碰到的实际问题。

本书是我们现阶段对高速公路服务区管理的认识，难免有局限性和不足之处。随着管理工作的深化和认识提高，高速公路服务区管理的内容将更加充实，法规和制度将更加完善，操作规程将更加细化。我们真诚欢迎大家对本书存在的不足和浅陋之处批评指正，同时也希望各位同仁与我们一道，不断探索，共同研究，为我国尽早建立高速公路管理理论体系做出应有的贡献。

本书的编写得到了江苏省交通厅、江苏交通产业集团有限公司领导的关心及江苏交通经济研究会的大力支持，在此，谨表示衷心的感谢！

王文锦
2002年7月

目 录

第一章 概述.....	1
第一条 服务区管理的概念.....	1
第二条 服务区管理的主要任务.....	1
第三条 服务区管理的内容.....	2
第四条 服务区管理应遵循的原则.....	2
第二章 组织机构及职责.....	3
第五条 管理机构.....	3
第六条 主任岗位职责.....	3
第七条 副主任主任助理岗位职责.....	4
第八条 主任助理岗位职责.....	5
第九条 管理员岗位职责.....	5
第十条 财务主管会计岗位职责.....	6
第十一条 财务记账会计岗位职责.....	7
第十二条 餐饮部经理岗位职责.....	7
第十三条 餐饮部副经理岗位职责.....	8
第十四条 厨师长岗位职责.....	9
第十五条 厨房间各组岗位职责.....	9
第十六条 餐厅服务员领班岗位职责.....	10
第十七条 餐厅服务员岗位职责.....	10
第十八条 餐厅收银员岗位职责.....	11
第十九条 餐厅核算员岗位职责.....	11
第二十条 百货部经理岗位职责.....	12
第二十一条 百货部营业员岗位职责.....	12
第二十二条 百货部核算员岗位职责.....	13
第二十三条 汽修厂负责人岗位职责.....	13

第二十四条	加油站站长岗位职责	14
第二十五条	加油站计量员岗位职责	14
第二十六条	加油工岗位职责	15
第二十七条	加油站收银员岗位职责	16
第二十八条	加油站安全员岗位职责	16
第二十九条	加油站核算员岗位职责	17
第三十条	保安人员岗位职责	17
第三十一条	保洁人员岗位职责	18
第三十二条	驾驶员岗位职责	18
第三十三条	锅炉工岗位职责	19
第三十四条	水、电工岗位职责	19
第三十五条	采购员岗位职责	20
第三十六条	仓库保管员岗位职责	20
第三十七条	书刊营业员岗位职责	21
第三十八条	绿化维护员岗位职责	22
第三章	服务区的人事管理	23
第一节	用工管理	23
第三十九条	用工的原则	23
第四十条	招聘的办法	24
第四十一条	用工条件	26
第四十二条	员工的招聘及解聘	27
第四十三条	员工的岗前培训	28
第四十四条	员工着装管理规定	29
第四十五条	用工工资支付	29
第二节	劳动纪律管理	30
第四十六条	请、销假	30
第四十七条	事假	31
第四十八条	病假	32
第四十九条	年公休假	34
第五十条	婚、丧假	34

第五十一条	产假	35
第五十二条	迟到、早退、旷工	36
第五十三条	工作月报表制度	37
第四章	服务区的财务管理	39
第一节	内部财务管理	39
第五十四条	会计管理	52
第五十五条	财务计划管理	52
第五十六条	资金管理	53
第五十七条	仓库管理	55
第五十八条	票证使用及管理	56
第二节	物价管理	57
第五十九条	物价管理规定	57
第三节	增收节支管理	59
第六十条	重要意义	59
第六十一条	增产途径	59
第六十二条	节支措施	60
第五章	服务区的设备管理	61
第一节	资产管理	61
第六十三条	资产的管理	61
第六十四条	固定资产的档案登记	61
第六十五条	资产管理的内容及分类	62
第六十六条	资产的添置及使用	63
第六十七条	资产的报损	63
第六十八条	资产的维护及修理	64
第二节	设备管理	65
第六十九条	设备房屋管理组织领导及重 要性	65
第七十条	设备房屋管理制度	65
第七十一条	设备的使用维护	68
第七十二条	车辆使用原则和范围	69

第七十三条	车辆证照、档案管理及随车 工具附件管理	70
第七十四条	驾驶员管理	71
第七十五条	车辆加油、保修管理	73
第七十六条	车辆事故处理	75
第六章	服务区的安全生产管理	85
第七十七条	组织体系	85
第七十八条	安全生产规则	85
第七十九条	供水供电管理	86
第八十条	安全防范措施	87
第八十一条	安保防范措施	88
第八十二条	安全培训和演练	89
第八十三条	安全防范预案	89
第八十四条	保安人员交接班	97
第八十五条	消防设施的管理	97
第八十六条	车辆安全管理	97
第八十七条	服务区特种车辆停放规定	98
第八十八条	危险品车辆的停放及管理	99
第八十九条	安全管理表格	99
第七章	服务区的文明创建工作管理	123
第一节	服务区文明服务的要求	123
第九十条	文明服务总则	123
第九十一条	文明创建管理规范	124
第九十二条	文明创建宣传	129
第九十三条	文明服务承诺	129
第九十四条	文明服务监督保障	130
第九十五条	廉洁自律	130
第九十六条	各岗位文明服务规范标准	130
第九十七条	服务区文明用语语库及服务 忌语	143

第二节 服务区文明服务千分制考核标准	150
第九十八条 服务区千分制考核评比办法	150
第九十九条 综合审批表	160
第一百条 经营业绩考核表	161
第一百零一条 创建宣传、服务承诺、监督考核	162
第一百零二条 工作纪律、文明服务、商品管理、 质量管理考核	163
第一百零三条 环境卫生	164
第一百零四条 队伍建设	166
第一百零五条 安全生产	167
第三节 服务区环境的管理	169
第一百零六条 环境卫生管理	169
第一百零七条 环境卫生清洁	170
第一百零八条 环境卫生标准	172
第一百零九条 绿化管理及污水排放	172
第一百一十条 公厕卫生管理	173
第一百一十一条 公厕清洁	174
第一百一十二条 公厕管理标准	175
第一百一十三条 内务卫生管理	175
第一百一十四条 附则	176
第四节 服务区档案、台账管理	176
第一百一十五条 档案管理的必要性	176
第一百一十六条 档案的收集	177
第一百一十七条 档案的整理	177
第一百一十八条 档案的保管	178
第一百一十九条 服务区台账设置目录	178
第五节 服务区投诉处理的管理	181
第一百二十条 服务区服务质量投诉管理办法	181
第八章 服务区经营活动的管理	184
第一节 餐饮经营业务管理	184

第一百二十一条	冷菜岗位工作程序	184
第一百二十二条	切配岗位工作程序	185
第一百二十三条	点心岗位工作程序	186
第一百二十四条	炉灶岗位工作程序	186
第一百二十五条	物资采购及进出库的操作规定	187
第一百二十六条	中餐零点服务程序及标准	188
第一百二十七条	快餐服务程序及标准	190
第一百二十八条	团队服务程序及标准	191
第一百二十九条	宴会服务程序及标准	192
第一百三十条	小厅服务程序及标准	194
第一百三十一条	中、晚值班服务程序及标准	196
第一百三十二条	厨房值班交接班制度	196
第一百三十三条	餐饮部卫生职责	197
第一百三十四条	餐饮部卫生责任人职责	197
第一百三十五条	餐饮部兼职卫生员职责	197
第一百三十六条	炉灶间卫生	198
第一百三十七条	切配卫生	198
第一百三十八条	洗碗筷及消毒间卫生	199
第一百三十九条	冰箱、冰库卫生	199
第一百四十条	食品库卫生	200
第一百四十一条	蒸煮间卫生	200
第一百四十二条	烧烤间卫生	200
第一百四十三条	粗加工场卫生	201
第一百四十四条	冷菜间卫生	201
第一百四十五条	环境卫生	202
第一百四十六条	体检卫生	202
第一百四十七条	食品卫生	202
第一百四十八条	餐厅纪律	203
第一百四十九条	厨房纪律	203
第一百五十条	员工纪律	204

第一百五十一条	餐饮物价规定	204
第二节 百货经营业务管理		205
第一百五十二条	岗位设置	205
第一百五十三条	岗位责任制	205
第一百五十四条	商品的采购	210
第一百五十五条	商品的保障	211
第一百五十六条	服务区商品（食品）管理细则	212
第一百五十七条	服务区库房（食品）管理细则	214
第一百五十八条	服务区商品、食品、报损管理 细则	215
第一百五十九条	商品内部流通	215
第一百六十条	商品采购及内部流通的监督	223
第一百六十一条	商品价格管理	224
第一百六十二条	商品规章制度	225
第一百六十三条	营业员规章制度	225
第三节 书报经营业务管理		234
第一百六十四条	书刊的采购	234
第一百六十五条	书刊的价格管理	234
第一百六十六条	书刊的监督、检查	235
第四节 加油经营业务管理		236
第一百六十七条	员工必读	236
第一百六十八条	加油站生产作业程序	239
第一百六十九条	加油站文明用语 50 句	242
第一百七十条	加油站现场规范管理	244
第一百七十一条	接卸油操作规程	247
第一百七十二条	加油站交接班管理制度	248
第一百七十三条	加油站值班制度	248
第一百七十四条	加油站物品定置规定	249
第一百七十五条	油品回流管理制度	249
第一百七十六条	加油站商品盘点制度	250

第一百七十七条	定点加油制度	251
第一百七十八条	加油站计质量管理体系	251
第一百七十九条	加油站安全管理制度	252
第一百八十条	加油站设备管理制度	253
第一百八十一条	设备管理“四定”制度	254
第一百八十二条	消防器材管理制度	255
第一百八十三条	安全防火目标责任书	255
第一百八十四条	加油站管理考评办法	255
第一百八十五条	加油站管理考评细则	257
第一百八十六条	加油站综合考评细则	263
第一百八十七条	员工行为标准	270
第一百八十八条	员工自律十条	271
第一百八十九条	检查制度	272
第五节 汽车修理业务管理		273
第一百九十条	营业管理	273
第一百九十一条	服务质量管理	274
第一百九十二条	生产管理	275
第一百九十三条	技术管理	279
第一百九十四条	质量检验	279
第一百九十五条	汽修质量管理	282
第一百九十六条	汽车维修合同实施细则	284
第一百九十七条	附则	288
第六节 新项目开发业务的管理		293
第一百九十八条	品牌开发管理制度	293
第七节 日常经营管理的会议制度		295
第一百九十九条	办公会议	295
第二百条	工作周会	296
第二百零一条	部门会	296
第二百零二条	班前班后会	296
第二百零三条	安全例会	297