

现代零售连锁企业经理人案头手册系列丛书

物业部

零售企业经理人进行高效率、规范化管理的参照范本

wu&yebu

经理案头手册

JING LI AN TOU SHOU CE

- ◆细化工作，掌控作业内容
- ◆提供工具，实现拿来即用

陈明星◎主编

广东省出版集团
广东经济出版社

现代零售连锁企业经理人案头手册系列丛书

物业部

零售企业经理人进行高效率、规范化管理的参照范本

wu&yebu

经理案头手册

JING LI AN TOU SHOU CE

- ◆细化工作，掌控作业内容
- ◆提供工具，实现拿来即用

陈明星◎主编

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业部经理案头手册 / 陈明星主编. —广州: 广东经济出版社, 2012. 9

(现代零售连锁企业经理人案头手册系列丛书)

ISBN 978-7-5454-1475-2

I. ①物… II. ①陈… III. ①零售企业—连锁企业—物业管理—手册 IV. ①F713.32-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 188953 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	惠州报业传媒印务有限公司 (惠州市江北文华 1 路惠州日报社)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	15.5 2 插页
字数	301 000 字
版次	2012 年 9 月第 1 版
印次	2012 年 9 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-1475-2
定价	32.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

邮购电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •

◆ 人员配置及岗位职责

◆ 部门工作规范

◆ 工作制度模版

◆ 工作实用图表

编委会名单

主 编 陈明星

编 委 戴 玄 张 伟 庞海波 王美玉 季福林
杨 微 熊 威 马兴欢 连海安 姚秋华
舒朝普 彭 鑫 谢 进 郭海平 徐宝良

目 录

第 1 章 物业部概述

第 2 章 物业部人员配置及岗位职责

- 2.1 物业经理 / 6
- 2.2 文员 / 6
- 2.3 资产管理 / 7
- 2.4 仓库管理 / 8
- 2.5 工程设备主管 / 9
- 2.6 电气工程师 / 10
- 2.7 土建装潢工程师 / 11
- 2.8 水暖工程师 / 12
- 2.9 维修木工 / 13
- 2.10 维修泥瓦工 / 14
- 2.11 运行电工 / 15
- 2.12 维修电工 / 16
- 2.13 电梯工 / 16
- 2.14 弱电维修工 / 17
- 2.15 水暖工 / 18
- 2.16 空调工 / 19
- 2.17 动力工程人员 / 20
- 2.18 保洁主管 / 21
- 2.19 保洁领班 / 22
- 2.20 保洁员 / 23
- 2.21 食堂主管 / 23
- 2.22 炊事领班 / 24
- 2.23 炊事员 / 25
- 2.24 保安主管 / 26
- 2.25 保安领班 / 27





- 2.26 保安员 / 28
- 2.27 消防主管 / 29
- 2.28 消防监控领班 / 30
- 2.29 消防保安员 / 31
- 2.30 监控保安员 / 32
- 2.31 礼仪保安员 / 33
- 2.32 消防巡检员 / 35
- 2.33 义务消防员 / 35
- 2.34 安全主管（领班） / 36
- 2.35 安全员 / 37
- 2.36 稽核员 / 38
- 2.37 外保员 / 39
- 2.38 燃气操作人员 / 40
- 2.39 带班组长 / 40
- 2.40 综合维修工 / 41
- 2.41 防损员 / 42

第3章 物业部工作规范

- 3.1 物业经理工作规范 / 44
- 3.2 物资采购计划审批工作规范 / 44
- 3.3 物资采购人员工作规范 / 45
- 3.4 物资采购管理规范 / 45
- 3.5 物资验收标准规范 / 45
- 3.6 物资验收入库管理流程规范 / 46
- 3.7 物资出库管理规范 / 46
- 3.8 物资出库管理流程规范 / 47
- 3.9 物资清查盘点管理规范 / 47
- 3.10 物资清查盘点流程规范 / 47
- 3.11 资产管理员工作流程规范 / 49
- 3.12 固定资产调拨工作流程规范 / 49
- 3.13 固定资产领用、发放工作流程规范 / 49
- 3.14 固定资产报废、报损工作流程规范 / 50
- 3.15 固定资产清理盘点工作流程规范 / 50
- 3.16 固定资产管理工作规范 / 51
- 3.17 仓库管理员工作流程规范 / 51
- 3.18 二次照明申请项目规范 / 52
- 3.19 仓库管理工作规范 / 52

- 3.20 员工食堂卫生标准规范 / 53
- 3.21 食堂管理员工作规范 / 54
- 3.22 生鲜处员工清洁卫生标准规范 / 56
- 3.23 仓库清洁卫生标准规范 / 57
- 3.24 卖场清洁卫生标准规范 / 59
- 3.25 销售区域清洁卫生标准规范 / 60
- 3.26 卫生清洁工作规范 / 61
- 3.27 生产设备清洁卫生标准规范 / 62
- 3.28 有害动物防治规范 / 63
- 3.29 食品储存卫生标准规范 / 64
- 3.30 避免交叉感染操作规范 / 64
- 3.31 操作区域清洁卫生标准规范 / 65
- 3.32 食品/非食品处员工清洁卫生标准规范 / 66
- 3.33 维修领班工作规范 / 66
- 3.34 检修电工工作规范 / 67
- 3.35 维修工、空调工工作规范 / 68
- 3.36 楼层维修泥瓦工、木工工作规范 / 69
- 3.37 电梯维修工工作规范 / 69
- 3.38 供配电设备维护保养规范 / 70
- 3.39 配电室消防安全管理操作规范 / 70
- 3.40 燃气安全使用规范 / 71
- 3.41 电梯安全操作规范 / 72
- 3.42 人字梯安全操作规范 / 72
- 3.43 电气运行电工工作规范 / 73
- 3.44 维修人员工作规范 / 74
- 3.45 专变供电管理规范 / 75
- 3.46 发电机组操作规范 / 75
- 3.47 高压配电房操作规范 / 77
- 3.48 低压配电房设备操作规范 / 77
- 3.49 柴油发电机维护保养规范 / 78
- 3.50 停转电处理规范 / 79
- 3.51 商场卫生检查标准规范 / 79
- 3.52 保洁领班工作规范 / 81
- 3.53 保洁领班工作日程编制规范 / 81
- 3.54 保洁员工作规范 / 82
- 3.55 保洁月工作流程规范 / 83
- 3.56 员工通道、就餐区清洁工作规范 / 85





- 3.57 场外环境卫生要求标准 / 85
- 3.58 冷库安全操作规范 / 85
- 3.59 厨房设备安全操作规范 / 86
- 3.60 洗手间环境卫生管理规范 / 86
- 3.61 专柜柜台卫生管理规范 / 87
- 3.62 更衣室清洁卫生管理规范 / 87
- 3.63 办公场所环境卫生管理规范 / 88
- 3.64 各工作场所采光规范 / 88
- 3.65 保安主管工作规范 / 89
- 3.66 保安员职业道德规范 / 89
- 3.67 保安员纪律管理规范 / 90
- 3.68 保安员工作规范 / 90
- 3.69 保安员着装规范 / 92
- 3.70 保安员交接班工作规范 / 93
- 3.71 保安领班工作规范 / 93
- 3.72 稽核工作规范 / 95
- 3.73 防盗器报警处理规范 / 95
- 3.74 突发保安事件处理规范 / 96
- 3.75 偷窃事件处理规范 / 96
- 3.76 拾物处理规范 / 97
- 3.77 群殴事件处理规范 / 97
- 3.78 迷童认领工作规范 / 98
- 3.79 保安员勤务检查规范 / 98
- 3.80 保安员备勤工作规范 / 99
- 3.81 广场保安管理规范 / 99
- 3.82 保安员礼仪规范 / 99
- 3.83 开闭场管理规范 / 100
- 3.84 对讲机使用规范 / 101
- 3.85 夜班警卫工作规范 / 101
- 3.86 收银台安全管理规范 / 102
- 3.87 进出口处管理规范 / 102
- 3.88 监控室保密管理规范 / 103
- 3.89 突发事件处理规范 / 103
- 3.90 意外伤害事件处理规范 / 105
- 3.91 故意捣乱事件处理规范 / 105
- 3.92 可疑爆炸物事件处理规范 / 106
- 3.93 炸弹恐吓事件处理规范 / 106



- 3.94 发现可疑物品事件处理规范 / 107
- 3.95 自杀或企图自杀事件处理规范 / 107
- 3.96 偷盗、抢劫事件处理规范 / 108
- 3.97 发现可疑分子事件处理规范 / 108
- 3.98 发现易燃、易爆物品事件处理规范 / 109
- 3.99 发现打架事件处理规范 / 109
- 3.100 恐吓勒索事件处理规范 / 110
- 3.101 偷车事件处理规范 / 110
- 3.102 跳楼事件处理规范 / 110
- 3.103 噪音骚扰事件处理规范 / 111
- 3.104 对不听从劝阻顾客处理规范 / 111
- 3.105 酒醉者闹事事件处理规范 / 112
- 3.106 突发精神病人事件处理规范 / 112
- 3.107 禁烟区吸烟事件处理规范 / 113
- 3.108 失物处理规范 / 113
- 3.109 迷途人士处理规范 / 113
- 3.110 屋内浸水处理规范 / 113
- 3.111 病人处理规范 / 114
- 3.112 狗咬伤人事件处理规范 / 114
- 3.113 恶意损毁事件处理规范 / 115
- 3.114 意外受伤事件处理规范 / 115
- 3.115 冲闸事件处理规范 / 115
- 3.116 骚乱事件处理规范 / 116
- 3.117 示威或暴力事件处理规范 / 116
- 3.118 匪徒抢劫收银台事件处理规范 / 117
- 3.119 突发停电事件处理规范 / 117
- 3.120 火（水）灾事件处理规范 / 118
- 3.121 消防班长日常工作规范 / 122
- 3.122 消防设备安全操作规范 / 122
- 3.123 消防设施、安全标志管理规范 / 123
- 3.124 消防安全检查操作规范 / 125
- 3.125 仓库消防安全管理操作规范 / 125
- 3.126 值班室消防安全管理操作规范 / 126
- 3.127 商场灭火方法 / 126
- 3.128 商场火灾逃生方法 / 127
- 3.129 商场火灾危险性 / 127
- 3.130 商场防火工作规范 / 128



- 3.131 物业部人员编制工作规范 / 128
- 3.132 物业部与相关部门工作关系规范 / 129
- 3.133 红外线报警设备安全操作规范 / 130
- 3.134 监控设备安全操作规范 / 130
- 3.135 对讲机安全操作规范 / 131
- 3.136 电子防盗设备安全操作规范 / 132
- 3.137 火灾报警规范 / 132
- 3.138 物业员工行为规范 / 133

第4章 物业部工作制度模版

- 4.1 物业管理工作制度 / 135
- 4.2 物业管理检查制度 / 135
- 4.3 物业管理回访制度 / 136
- 4.4 物业员工培训制度 / 136
- 4.5 物业员工考核制度 / 137
- 4.6 办公区消防安全制度 / 137
- 4.7 物资使用管理制度 / 138
- 4.8 固定资产管理制度 / 138
- 4.9 盆景保管制度 / 140
- 4.10 运行班长交接班制度 / 141
- 4.11 运行人员值班管理制度 / 141
- 4.12 运行人员巡回检查制度 / 142
- 4.13 强、弱电管理制度 / 142
- 4.14 电气维修管理制度 / 144
- 4.15 给排水维修管理制度 / 145
- 4.16 柴油供油系统管理制度 / 145
- 4.17 物业设备三级保养管理制度 / 146
- 4.18 物业设备检修管理制度 / 147
- 4.19 物业设备巡检制度 / 148
- 4.20 变配电房设备巡检制度 / 149
- 4.21 物业设备封存、启用管理制度 / 150
- 4.22 物业工具管理制度 / 150
- 4.23 电气火灾预防管理制度 / 151
- 4.24 施工现场防火管理制度 / 152
- 4.25 商场维修管理制度 / 153
- 4.26 二次商装管理制度 / 154
- 4.27 二次照明管理制度 / 156



- 4.28 员工食堂管理制度 / 157
- 4.29 商场消防管理制度 / 158
- 4.30 商场治安管理制度 / 161
- 4.31 赃款赃物管理制度 / 161
- 4.32 保安员住宿管理制度 / 162
- 4.33 保安员管理制度 / 162
- 4.34 保安员转岗、顶岗管理制度 / 163
- 4.35 内保人员便衣上岗制度 / 164
- 4.36 监控室录像管理制度 / 165
- 4.37 防盗工作日常管理制度 / 165
- 4.38 财物失窃处理制度 / 166
- 4.39 盗窃防范制度 / 166
- 4.40 接报案制度 / 167
- 4.41 商场钥匙管理制度 / 167
- 4.42 防劫工作日常管理制度 / 168
- 4.43 外广场车辆停放管理制度 / 169
- 4.44 外广场安全保卫管理制度 / 169
- 4.45 动用明火管理制度 / 170
- 4.46 爆炸威胁管理制度 / 171
- 4.47 防暴警铃管理制度 / 172
- 4.48 消防器材管理制度 / 173
- 4.49 消防设备管理制度 / 173
- 4.50 警具管理制度 / 174
- 4.51 物品报失管理制度 / 175
- 4.52 监控室管理制度 / 176
- 4.53 监控中心安全制度 / 177
- 4.54 火警事件处理制度 / 178
- 4.55 物品出入管理制度 / 181
- 4.56 卖场防火制度 / 182
- 4.57 配电室防火制度 / 182
- 4.58 机房防火制度 / 183
- 4.59 店内外装修防火施工安全管理制度 / 184
- 4.60 动用明火管理制度 / 184
- 4.61 公寓防火制度 / 186
- 4.62 办公区防火制度 / 186
- 4.63 小吃区消防安全制度 / 187
- 4.64 燃气安全使用管理制度 / 188



- 4.65 防火检查制度 / 189
- 4.66 风灾、水灾、地震防护制度 / 189

第5章 物业部工作实用图表举例

- 5.1 保洁巡查表 / 191
- 5.2 保洁主管月度考核表 / 191
- 5.3 保卫处员工扣分一览表 / 193
- 5.4 低压配电柜检查保养表 / 193
- 5.5 高压配电柜检查保养表 / 194
- 5.6 变压器的检查保养表 / 194
- 5.7 电房附属设施检查保养表 / 195
- 5.8 安全管理实施计划表 / 195
- 5.9 用电安全检查表 / 196
- 5.10 安全检查表 / 197
- 5.11 工作安全改善通知单 / 198
- 5.12 工作安全检查表 / 199
- 5.13 危险工作安全同意书 / 199
- 5.14 工伤报告单 / 200
- 5.15 灭火器定期检查记录表 / 201
- 5.16 清洁工作安排表 / 201
- 5.17 清洁工作列表 / 202
- 5.18 清洁工作值日表 / 203
- 5.19 环境卫生检查表 / 203
- 5.20 门店防损工作日查表 / 204
- 5.21 卖场清洁卫生检核标准表 / 206
- 5.22 谈话记录表 / 207
- 5.23 场内作业申报单 / 208
- 5.24 动火证登记表 / 208
- 5.25 消防安全日查情况表 / 209
- 5.26 闭场安全检查记录表 / 210
- 5.27 清场、安全检查登记表 / 211
- 5.28 接报案登记表 / 211
- 5.29 物品携出/归还申请单 / 212
- 5.30 安全卫生检查表 / 212
- 5.31 防火查验表 / 213
- 5.32 商场消防安全管理项目检查表 / 214
- 5.33 消防安全设备检查记录表 / 215

- 5.34 场地卫生检查标准表 / 217
- 5.35 证明表 / 218
- 5.36 员工防火责任区登记表 / 218
- 5.37 设备请修单 / 219
- 5.38 设备送修申请单 / 219
- 5.39 设备请修验收单 / 220
- 5.40 日程检查表 / 220
- 5.41 四季日程表 / 221
- 5.42 安全检查表 / 221
- 5.43 门店一般事故记录表 / 224
- 5.44 应变处理小组名单 / 224
- 5.45 歹徒特征表 / 225
- 5.46 防火安全责任书 / 226
- 5.47 引进厂家防火安全责任书 / 227
- 5.48 引进厂家治安防范责任书 / 229
- 5.49 施工防火安全责任书 / 231
- 5.50 施工治安安全责任书 / 233
- 5.51 门店严重事故报告书 / 234



第 1 章

物业部概述



物业部是现代零售连锁企业的重要部门，关系到企业的正常运转和对外形象。

物业部工作分为两部分。

一、对设备、设施的维修与保养工作

在公司的经营管理中，物业部是全公司设备、设施、能源等综合管理的一个职能部门。公司设备、设施的完好程度和良好运行管理状况，已成为企业经营管理水平、服务质量和星级标准的重要标志之一。

现代零售企业设备、设施种类繁多，主要有房屋及各种建筑物、家具、交通工具、设备等。设备可分为三类：一是动能设备，主要有锅炉、制冷空调设备、变配电设备，以及风机、水泵等；二是机电设备，主要有电梯、起重设备、洗衣设备、清洁设备、各种维修机械设备、厨房机械设备、食品加工及储藏设备等；三是电子设备，主要有通信设备、影视设备、音响设备、闭路电视及接受系统等。上述设备、设施除部分划归酒店相关部门在工程部指导下进行管理、使用、维护保养外，大多数设备、设施都规定由工程部负责实施监控、运转、维修、保养和使用。

二、保洁保安消防工作

零售卖场的销售模式决定了卖场安全工作的多样性和不可预知性，复杂而多变。公司的安全保卫工作重要性越显重要。因此，加强公司各个环节的安全保卫工作就成了每个从事安全工作的朋友的重要职责。安全工作主要包括消防和治安两个方面。

1. 经常开展安全和法制教育，使广大职工牢固树立“安全第一，预防为主”的观念，提高对安全保卫工作的认识。

2. 健全安全防范管理制度。建立一套行之有效的安全防范管理制度，不给违法犯罪分子以可乘之机。这些制度一般包括门卫制度、巡逻制度、总台安全防范制度、财物保管制度、防火安全制度、情况报告制度、交接班制度等。

物业部的工作要坚持“以市场为导向，以成本为中心，以质量为生命”的经营管理方针和“让客人完全满意”的服务宗旨，着重做好以下几个方面的工作：

1. 公司物业设施完好，确保水、电、风的正常供应。
2. 公司物业环境的规划及物业环境布置。
3. 公司物业资产的管理、统计、使用及监督。
4. 建立、健全公司各项物业管理制度并组织实施。
5. 公司物业维修方案的制订、审核及实施。
6. 土建、装修、水、电、空调、采暖、送风、电梯、弱电系统、消防系统的维修和保养。

7. 物业成本控制,制订节能、降耗计划和措施。
8. 公司的防水、防火、防盗、防暴等所有的安全保卫工作。
9. 公司环境卫生的管理和日常保洁。
10. 公司二次装修标准制定及对水、电、气、消防等的审核、监督、验收、管理。
11. 公司进出车辆的管理及对停车场的管理。
12. 公司水电、采暖、物业管理等费用的核算、催缴。
13. 同政府相关职能部门及水、电、气等供应公司的沟通、协调。
14. 部门内部员工的业务技能的培训。
15. 公司消防安全的管理、公司全员消防知识的培训工作。
16. 员工食堂的管理和员工伙食改善工作。

