

## 商场总务管理制度

### 一、自行车库管理制度

1. 商场自行车库只存放本商场员工上下班用自行车，超过一周不取的车辆，行政部自行处理，长时间出差时，要向管理人员打招呼。
2. 凭有标志车筐存放车辆。
3. 要按规定位置放置车辆。
4. 爱护车室内公用设备，损坏赔偿。
5. 保持车室内卫生，不扔废弃物。
6. 要文明存车，服从管理员管理，按顺序存放，不得损坏他人车辆。

### 二、废旧包装物品回收管理制度

1. 凡属废旧包装物品，均由商场行政部统一回收，各部门不得自行处理。
2. 商场各部门在拆箱或开包时，要尽量保持包装物完好，要指定专人负责。废旧包装物品应及时送到行政部指定存放地点。
3. 行政部设专人管理，回收的包装物要按类型、规格码放整齐，必要时要进行加工处理，及时联系回收单位，做好防火，防雨工作。
4. 对外处理废旧包装物品要坚持尽可能多收益的原则。收入根据商场有关规定除上交财审部外，其余部分奖励上交单位和行政部。
5. 回收工作做得好的单位，由行政部报请商场可对其进行表扬或奖励。
6. 回收工作中行政部与各部门之间要做好登记工作。

### 三、行业管理制度

为保证商场各项业务活动顺利进行，商场在购、销等工作中应加强法制观念加强行业管理。

1. 商场在经营过程中，应注意各项手续齐备，特别是对对方应提供的准运证、调运证、生产许可证、经营许可证、卫生许可证、代理批文、商标注册等各种证件，应在内容-亡、时间上与实际相符并要有专人负责存档、保管。商场经理要切实负起责任，避免造成损失。一旦出现问题要及时向场经营部汇报。对造成不良影响和经济损失的追究其工管经理及当事者的责任。
2. 商场在经营过程中，要严格执行《产品质量法》、《反不正当竞争法》、《消费者权益保护法》及有关政策法规。
3. 为有效地保护消费者的合法权益，切实树立国有商业的良好信誉，各柜台对所售出商品的质量要实行“先行负责制”，避免出现因质量问题，从而发生纠纷。
4. 如商场经营的商品涉及到专项管理的，要先向商场经营部申报，待手

续完备后，方能经营，若违反制度，一经发现，追究其主管经理责任。

5. 企业法人营业执照正本由商场总经理办公室负责悬挂在总经理办公室墙上；专项商品经营许可证、广告经营许可证、卫生许可证的正本、主件由总经理办公室负责存档。

6. 由市场经营部归档、保存企业法人营业执照副本、专营证副本、许可证副本。

7. 各柜组、各部室因公事需要借用执照副本时，要向市场经营部出具盖有本部门公章的借条，借条内容包括：事由、前往单位借用人签字，用后要及时送还。

## 办公用品管理规定

### 一、办公物品的购买

第一条 为了统一限量，控制用品规格以及节约经费开支，所有办公用品的购买，都应由办公用品管理员统一负责。

第二条 根据办公用品库存量情况以及消耗水平，向办公用品管理室经理报告，确定订购数量。如果办公印刷制品需要调整格式，或者未来某种办公用品的需要量将发生变化，也一并向管理经理提出。

调整印刷制品格式，必须由使用部门以文书形式提出正式申请，经企划部门审核确定大致的规格、纸张质地与数量，然后到专门商店采购，选购价格合适、格式相近的印刷制品。

第三条 在办公用品库存不多或者有关部门提出特殊需求的情况下，按照成本最小原则，选择直接去商店购买或者订购的方式。

第四条 在各部门申请的办公用品中，如果包含有需要订购的办公用品。则申请部门还必须另填一份订购单，经办公用品管理部门确认后，直接向有关商店订购。

办公用品管理部门，必须依据订购单，填写“订购进度控制卡”，卡中应写明订购日期、订购数量、单价以及向哪个商店订购等等。

第五条 按订购单以及订购进度控制卡检查所订购办公用品，以及在预定日期送到与否。

第六条 所订购办公用品送到后，按送货单进行验收，核对品种、规格、数量与质量，确保没有问题后，在送货单上加盖印章，表示收到。然后，在订购进度控制卡上做好登记，写明到货日期、数量等等。

第七条 收到办公用品后，对照订货单与订购进度控制卡，开具支付传票，

经主管签字盖章，作好登记，转交出纳室负责支付或结算。

第八条 办公用品原则上由总公司统一采购、分发给各个部门。如有特殊情况，允许各部门在提出“办公用品购买申请书”的前提下就近采购。在这种情况下，办公用品管理部门有权进行审核，并月把审核结果连同申请书一起交付监督检查部门保存，以作为日后使用情况报告书的审核与检查依据。

第九条 各部门的申请书必须一式两份，一份用于分发办公用品，另一份用于分发领用用品台账登记。在申请书上要写明所要物品、数量与单价金额。

#### 第十条

1. 接到各部门的申请书(两份)之后，有关人员要进行核对，并在申请受理册上做好登记，写上申请日期、申请部门、用品规格与名称，以及数量，然后再填写一份用品分发传票给发送室。

2. 发送室进行核对后，把申请的全部用品备齐，分发给各部门；

3. 用品分发后做好登记，写明分发日期、品名与数量等。一份申请书连同用品发出通知书，转交办公用品管理空记账存档；另一份作为用品分发通知，连同分发物品一起返回各部门。

第十一条 对决定报废的办公用品，要做好登记，在报废处理册上写清用品名称、价格、数量及报废处理的其他有关事项。

## 二、办公物品的保管

第十二条 所有入库办公用品，都必须一一填写台账(卡片)。

第十三条 必须清楚地掌握办公用品库存情况，经常整理与清扫，必要时采取防虫等到保全措施。

第十四条 办公用品仓库一年盘点两次(6月与12月)。盘点工作由管理室主任负责。盘点要求做到账物一致，如果不一致，必须查找原因，然后调整台账，使两者一致。

第十五条 印刷制品与各种用纸的管理以照盘存的台账为基准，对领用的数量随时进行记录并进行加减，计算出余量。一旦一批消耗品用完，立即写报告递交办公用品管理室主任。

第十六条 必须对商场各部门所拥有的办公日用低值易耗品，主要指各种用纸与印刷制品作出调查。调查方式是，每月5日对前一月领用量、使用量以及余量(未用量)作出统计，向上报告。办公用品管理室对报告进行核对，检查各部门所统计的数据是否与仓库的各部门领用台账中的记录相一致。最后把报告分部门进行编辑保存。

第十七条 对商场各部门进行监督调查的内容包括：

1. 核对用品领用传票与用品台账；
2. 核对用品申请书与实际使用情况；

3. 核对用品领用台账与实际用品台账。

#### 第十八条

1. 核对收支传票与用品实物台账；
2. 核对支付传票与送货单据。

### 三、商场办公物品管理制度

第一条 行政管理部负责商场办公用品、办公设备、低值易耗品、通信设备的采购、保管与发放，电脑及附属设备的购置与管理，由信息管理部设专人负责。

第二条 商场各部门将所需办公用品提前半个月报至行政管理部，行政管理部根据实际用量和库存情况制定购置计划，经总经理批准购置。

第三条 特需办公用品、低值易耗品和通信设备，须经主管总裁批准，由行政管理部负责购置，然后记入备品保管账目。

第四条 备品发放采取定期发放制度，每月的1日和15日办理，其他时间不予办理。

第五条 备品仓库设专人负责。备品入库需根据《入库单》严格检查品种、数量、质量、规格、单价是否与进货相符，按手续验收入库，登记上账。未办入库手续，财务一律不予报销。

第六条 备品保管实行“三清、两齐、三一致”，即材料清、账目清、数量清，摆放整齐、库房整齐，账、卡、物一致，做到日清月结。

第七条 做好出库管理。在日清月结的条件下，月末必须对所有单据按部门统计，及时转到财务部结算。

第八条 各部门设立耐用办公用品档案卡，由行政管理部定期检查使用情况，如非正常损坏或丢失，由当事人赔偿。

第九条 行政管理部负责收回商场调离人员的办公用品和物品。

第十条 行政管理部建立商场固定资产总账，对每件物品要进行编号，每年进行一次普查。

### 四、商场办公用品发放规定

第一条 本商场为规范办公用品的发放工作，特制订本规定。

第二条 商场各部门应本着节约的原则领取、使用办公用品。

第三条 各部门应指定专人管理办公用品。

第四条 各部门应于每月28日前将下月所需办公用品计划报办公室。办公室于每月6日前一次性发放各部门所需办公用品。

第五条 采购人员须根据计划需要采购，保证供应。

第六条 办公用品入库和发放应及时记账，做到账物相符。

第七条 任何人未经允许不得进入办公用品库房，不得挪用办公用品及

其他物资。库房要做到类别清楚、码放整齐。

## 五、办公消耗品管理规定

第一条 本商场为加强对办公消耗品的管理，特制订本规定。

第二条 办公消耗品是指文具、纸张、账本及其他印刷物品。

第三条 办公消耗品一年的消耗限额为 x 万元，各部门及有关人员必须节约使用，避免浪费。

第四条 办公消耗品的购买与管理，由总务部负责，下设保管员处理领用事务。

第五条 总务部必须把握消耗品在正常情况下每月的平均消耗量，以及各种消耗品的市场价格、消耗品的最佳采购日期。在此基础上，确定采购量与采购时间，以最小的采购量满足日常事务运营对消耗品的基本需求。

第六条 对于特殊场合所用的特殊办公用品，使用部门必须先提出书面申请，总务部据此进行必要的调查后决定是否准予采购。如果一次采购价格总额超过 x 万元时，须经该部门主管同意，必要时请示总裁。

第七条 在订制各种账票时，如果需要改动原格式或者重新设计新格式，使用部门的主管必须起草正式文件或方案，若有相关部门，则需要一式多份，然后将这些材料送至总务部，并附上委托订制或订购申请单。之后，总务部在其责权范围内。审核新格式、订购数量是否合适，以及新格式的适用性与时效性等等。通过审核后，还必须就是否由本公司自行复制或复印，还是委托外部进行印刷等问题，与申请部门作进一步协商。

第八条 向总务部领取办公消耗品时，必须填写申请书，写明申请时间，使用场所(部门名称)以及物品名称与数量。同时，申请者及其部门主管必须加盖印章或签字。另外，特殊办公消耗品的申请，必须填写用途。

第九条 局部使用或特殊用途的账簿传票的订购与领用，统一由总务部调控与管理。使用部门或申请者必须按特殊的程序提出申请。

第十条 总务部必须在填写办公消耗品购进登记簿的基础上，对照各申请采购传票，在每月末进行统计，向总经理作出报告。

## 六、文具用品管理制度

第一条 为使办公文具用品管理规范化，特制订本制度。

第二条 本制度所称办公文具分为消耗品、管理消耗品及管理品三种。

1. 消耗品：铅笔、刀片、胶水、胶带、大头针、图钉、笔记本、复写纸、卷宗、标签、便条纸、信纸，橡皮擦、夹子等；

2. 管理消耗品：签字笔、荧光笔、修正液、电池、直线纸等；

3. 管理品：剪刀、美工刀、钉书机、打孔机、钢笔、打码机、姓名章、日期章、日期戳、计算机、印泥等。

第三条 文具用品分为个人领用与部门领用两种。个人领用指个人使用保管的用品，如圆珠笔、橡皮擦、直尺等。部门领用指本部门共同使用的用品，如打孔机、钉书机、打码机等。

第四条 消耗品可依据历史记录(如以过去半年耗用平均数)、经验法则(估计消耗时间)设定领用管理基准(如圆珠笔每月每人发放一支)，并可随部门或人员的工作状况调整发放时间。

第五条 消耗品应限定人员使用，自第三次发放起，必须以旧品替换新品，但纯消耗品(如直线纸)不在此限。

第六条 管理品移交时如有故障或损坏，应以旧换新，如遗失应由个人或部门赔偿、自购。

第七条 文具的申请应于每月 25 日由各部门提出“文具用品申请单”，交管理部统一采购，并于次月一日发放，但管理性文具的申请不受上述时间限制。

## 七、长途电话管理办法

第一条 为使电话发挥最大效力并节省话费，特制订本办法。

第二条 电话由管理部统一负责管理，各部门主管负责监督与控制使用。

第三条 电话使用规范：

1. 每次通话时间以三分钟为限。通话时应简洁扼要，以免耗时占线、浪费资金；

2. 使用前应对通话内容稍加构思或拟出提纲；

3. 注重礼貌，体现公司员工良好的文化素养和精神风貌，

第四条 长途电话使用规范：

1. 各种外线电话须配置专用长途电话记录表(具体表格略)，并逐次记录使用人、受话人、起止时间、联络事项及交涉结果。该表每月转管理部主管审阅；

2. 长途电话限主管以上人员使用；

3. 其他人员使用长途电话需先经主管批准

4. 禁止因私拨打长途电话。

第五条 违反长途电话使用管理办法，或未登记和记载不实者将视情节轻重给以批评或处分。

## 八、网络使用管理规定

第一条 商场网络资源是公司用于工作目的的投资，只能用于工作。个人由于一般业务学习、收看新闻或娱乐等而需用网络的必须在自己家中进行。为规范商场网络的管理，确保网络资源高效安全地用于工作，特制订本规定。

第二条 本规定涉及的网络范围包括商场各办公地点的局域网、办公地点之间的广域连接、商场各片区和办事处广域网、移动网络接入、Internet 出口以及网络上提供的各类服务如 Internet 电子邮件、代理服务、Notes 办公平台等。

第三条 管理工程部作为商场网络的规划、设计、建设和管理部门，有权对商场网络运行情况进行监管和控制。知识产权室有权对商场网络上的信息进行检查和备案，任何引入与发出的邮件，都有可能被备份审查。

第四条 1. 任何人不允许在网络上从事与工作无关的事项，违反者将受到处罚。同时也不允许任何与工作无关的信息出现在网络上，如出现要追查责任。

2. 公司网络结构由管理工程部统一规划建设并负责管理维护，任何部门和个人不得私自更改网络结构，办公室如需安装集成器等，必须事先与网络管理员取得联系。个人电脑及实验环境设备等所用 IP 地址，必须按所在地点网络管理员指定的方式设置，不可擅自改动，擅自改动者将受到处分。

3. 严禁任何人以任何手段，蓄意破坏商场网络的正常运行，或窃取商场网上的保护信息。

4. 商场网上服务如 DNS、DHCP、WINS 等由管理工程部统一规划，任何部门和个人不得在网上擅自设置该类服务。

5. 为确保广域网的正常运行，禁止通过各种方式，包括利用邮件、FIP、Win2000 共享等在广域网中传送超大文件。

6. 严禁任何部门和个人在网上私自设立 BBS、NEWS、个人主页、WWW 站点、EIP 站点及各种文件服务器，严禁在商场网络上玩任何形式的网络游戏、浏览图片、欣赏音乐等各种与工作无关的内容。违反者将受到处分。

7. 任何部门和个人应高度重视商场的技术秘密和商业秘密的保护，对于需要上网的各类保密信息，必须保证有严密的授权控制。

8. 商场禁止任何个人私自订阅电子杂志，因工作需要的电子杂志，经审批后由图书馆集中订阅和管理。

#### 第五条

1. 对于蓄意破坏网络正常运行、蓄意窃取网上秘密信息的个人，作辞退处理，并依法追究法律责任。

2. 对于在商场网上散布淫秽的、破坏社会秩序的或政治性评论内容的个人，作辞退处理，情节严重者将移交司法机关处理。

3. 对于私自设立 BBS、NEWS、个人主页、；VWW 站点、FIP 站点等各种形式网络服务的责任人，或玩网络游戏的个人，第一次发现降薪一级，第二次发现将其降职，第三次作辞退处理。

4. 对各种工作用文件服务器的申请，需经系统主管审核，由管理工程部批准后方可设立，擅自申请者将处以降薪一级的处罚；

5. 对于在网上设立各种形式的网络游戏服务的责任人，处以降薪一级直至辞退的处罚。

6. 对于由管理不善引起商场秘密泄露的责任人，处以罚款、降薪、降职等处罚。

7. 对于私自更改网络结构，私自设置 DNS、WINS 等服务的责任人，处以罚款、降薪等处罚。

8. 任何员工发送与工作无关的电子邮件，将处以降薪、降职及至辞退的处罚，有意接收与工作无关的邮件，每次罚款 100~500 元。

9. 任何员工在上、下班时间，通过商场网络查阅与工作无关的内容，一次降薪一级。因工作需要的通过图书馆的网络查阅。

10. 对于其他任何利用网络资源从事与工作无关的行为，将对其处以罚款、降薪等处罚。

11. 任何部门未经许可不得在网上挂任何应用系统。

第六条 本规定自 xx 年 x 月 x 日起生效。从即日至 xx

## 九、复印机使用规定

第一条 复印文件资料要办理登记审批手续，详细填写复印时间、保密等级、份数，经商场办公室主任批准签字后送打字室复印。

第二条 为确保商场复印机的安全运转，每天下午五时关机，过时送来的文件将延至次日复印；急件经办公室主任批准后，方可临时开机；

第三条 不得擅自使用商场复印机复印绝密文件和个人材料。复印机密文件需经商场领导批准。

第四条 复印机由专人保管使用，其他人员非经允许不得自行开机。

第五条 本规定适用于各部门所属复印机的管理。

## 十、备品供应与保管规则

第一条 为使商场备品供应及保管工作富有成效，特制定本规则。

第二条 本规则所指备品，包括价值在 x 千元以上，耐用年限在一年以上的固定资产；以及价值在 x 百元以上，耐用年限一年以上的事务用品。

第三条 1. 低值固定资产：

- (1) 事务用备品；
- (2) 作业用备品；
- (3) 事务用计量器具；
- (4) 作业用计量器具。

2. 易耗品：

- (1) 事务用备品；
- (2) 作业用备品；
- (3) 事务用计量器具；
- (4) 作业用计量器具。

第四条 在商场内，由总务部主管备品。具体管理原则作如下所定：

1. 主管部应该就备品管理上的必要事项作出指示，并提供备品管理的方法、

实施方案以及相应的资料；

2. 主管部应该保证备品供应，对备品进行有效保管、供应、出借、整修与报废处理等等。

第五条 备品保管部经理有权任命专职人员，负责科内备品的出纳保管事务。在任命专职保管人员时，必须通知主管部。

第六条 保管部负责以下工作：

1. 申报采购预算；
2. 制订备品供应新方式；
3. 掌握现储备品的名称、数量、磨损或完好程度；
4. 申请备品的更新改造，以及改变备品的用途；
5. 备品供应或借出通知；
6. 申报备品的修理、破损与丢失情况；
7. 申报备品闲置与废弃情况；
8. 报告库存盘点结果。

第七条 主管部必须确立备品台账，并记录以下内容：

1. 备品名称；
2. 型号、寸尺与规格；
3. 购人价格；
4. 购入时间；
5. 用途(分类)；
6. 保管(使用)科名称；
7. 分类编号；
8. 登记编号；
9. 如果是计量器具，则予以注明，并表示其功能与作用；
10. 如果是固定资产，则注明是否进入固定资产管理账户；
11. 其他必要事项。

保管部按照上述台账内容，制作相应的“备品保管传票”。

第八条 对购进的备品，主管科要进行登记，并填写“备品保管传票”；然后，把保管传票转交保管科。

第九条 保管部对备品进行分类，贴上标签，写上分类编号与登记编号。

第十条 在向其他部门供应或转移备品时，“备品保管传票”必须交回主管部；主管部在台账及保管传票上填写使用部门名称、日期以及必要的事项后，把保管传票移交给使用部门。

第十一条 备品可以“出借”方式使用。借用者必须出具借用证，借用证由主管科负责填写，记录下列内容：

1. 借用者住址与姓名；
2. 备品名称，以及分类编号与登记编号；

3. 数量；
4. 借出日期；
5. 借出期限与出借条件。

第十二条 保管部回收闲置的物品时，须请示主管部后将保管传票交主管部存档。

第十三条 如备品已无法使用，可向主管部申请报废处理，并在保管传票上注明理由与意见，上报主管部。

主管部经过调查，决定报废后，在台账上做好记录，销毁报废备品的保管传票。如果属于固定资产账目中的备品，其报废处理；必须按稟议程序办理。

第十四条 修理后的备品，必须由主管部在台账上做好记录，写明修理日期、修理项目内容等等。如果一次修理费预算超过 x 百元，必须按稟议程序办理，由上级主管裁决。

第十五条 保管部必须按期核对所保管备品的账物，出现异常情况，应立即向主管部报告。

第十六条 凡属于故意或者因重大过失造成物品损坏或丢失者，必须追究个人责任，并作出部分或全部赔偿。

## 十一、工作服管理制度

工作服是反映商场整体形象及员工精神面貌的重要标志，因此，有必要加强工作服管理。

1. 行政部根据商场的要求负责联系工作服的选料制作、发放与保管。
2. 为防止冒领和丢失。发放工作服时，要手续齐全，填制领存卡。
3. 员工领用工作服后，个人保管。要保持其整洁，完好，不得对工作服私自改制式样、装饰。
4. 员工工作服统一由商场按规定时间清洗。办公室人员每季洗一次；一线员工两月洗一次。
5. 员工内部调动，经劳动人事部审批后，领用新岗位工作服。
6. 因个人原因损坏工作服，在照价赔偿后，补领新工作服。
7. 员工调出商场，按一定标准折价收款，不再收回工作服。

## 商场卫生管理制度

### 一、商场卫生管理制度

1. 为确保商场员工与顾客的身体健康，提高工作质量和服务质量，使卫生工作制度化的，应加强卫生管理。在商场爱卫会领导下，卫生管理工作统一由行政部负责。

## 2. 卫生要求

- (1) 车场(包括门前三包地段)要保持清洁,各种车辆按规定地点停放整齐。
- (2) 保持商场内店堂、走廊、公厕的清洁,做到光亮、无异味。
- (3) 保持内部厕所、浴室、理发室及其他公共场所洁净、无蚊蝇。
- (4) 各部办公室内要保持整齐,窗明几净,不得将室内垃圾扫出门外。
- (5) 垃圾分类倒入指定地点,不得倒在垃圾道或垃圾桶外。倒完垃圾要及时盖好盖。
- (6) 爱护和正确使用厕所设备。用后要冲水,不得使用报纸。卫生巾、手纸要扔入篓内,严禁将茶根、杂物倒入洗手池。

## 3. 卫生工作实施

- (1) 各部室和商店的办公室、库房、食堂等场所,由在其间工作的员工负责打扫,做到日扫日清,定期大扫除。
- (2) 公共卫生区域由商场保洁员清扫,对商场实行卫生质量用承包。

## 4. 卫生工作检查

- (1) 商场行政部设卫生管理员,负责卫生检查工作。
- (2) 商场每半年组织一次卫生大检查,此外重大节日(春节、五一节、国庆)前也要进行检查,并对卫生工作做出讲评。
- (3) 行政部每周检查一次,根据情况随时抽查,发现问题限时予以解决。

## 二、商场卫生管理准则

- 第一条 本商场为维护员工健康及工作场所环境卫生,特制定本准则。
- 第二条 凡本商场卫生事宜,除另有规定外,皆依本准则实行。
- 第三条 本商场卫生事宜,全体人员须一律确实遵行。
- 第四条 凡新进入员工,必须了解清洁卫生的重要性与必要的卫生知识。
- 第五条 各工作场所内,均须保持整洁,不得堆放垃圾、污垢或碎屑。
- 第六条 各工作场所内的走道及阶梯,至少每日用适当方法减少灰尘的飞扬。
- 第七条 各工作场所内,严禁随地吐痰。
- 第八条 饮水必须清洁。
- 第九条 洗手间、更衣室及其他卫生设施,必须保持清洁。
- 第十条 排水沟应经常清除污秽,保持清洁畅通。
- 第十一条 凡可能寄生传染菌的原料,应于使用前适当消毒。
- 第十二条 凡可能产生有碍卫生的气体、灰尘、粉末,应作如下处理:
  1. 采用适当方法减少有害物质的产生;
  2. 使用密闭器具以防止有害物质的散发;
  3. 在产生此项有害物的最近处,按其性质分别作凝结、沉淀、吸引或排除等处置。
- 第十三条 凡处理有毒物或高温物体的工作或从事有尘埃、粉末或有毒气体

散布的工作，或暴露于有害光线中的工作等，需用防护服装或器具者，商场按其性质制备相应的防护服装或器具。

从事以上工作的员工，对于本公司设备的防护服装或器具，必须妥善保管。

第十四条 各工作场所的采光、应满足下列要求：

1. 各工作部门须有充分的光线；
2. 光线须有适宜的分布；
3. 光线须防止眩目及闪动。

第十五条 各工作场所的窗户及照明器具的透光部分，均须保持清洁。

第十六条 凡阶梯、升降机上下处及机械危险部分，均须有适度的光线。

第十七条 各工作场所须保持适当的温度，并根据不同季节予以调节。

第十八条 各工作场所须保持空气流通。

第十九条 食堂及厨房的一切用具，均须保持清洁卫生。

第二十条 垃圾、废弃物、污物的清除，应符合卫生的要求，放置于指定的范围内，以利于员工取用。

第二十一条 商场应设置常用药品并存放于小箱或小橱内，以利于员工取用。

第二十二条 本准则经总经理核准后施行，修改时亦同。

### 三、卫生工作六不准

1. 不准随地吐痰。
2. 不准在办公室、货场吃饭。
3. 不准将杂物垃圾扫入他人卫生区。
4. 不准在禁烟区吸烟。
5. 不准乱扔废弃物、果皮核。
6. 不准乱倒脏水、茶根、垃圾。

### 四、洁净部经理岗位职责

1. 在商场经理的领导下，负责商场公共场所的卫生清洁工作；
2. 负责部署每周部门工作，并制定工作计划，合理安排人力、物力、确保计划顺利实施；
3. 领导商场清洁工进行重点部位的清洁卫生工作和日常工作；
4. 制定卫生工作计划，并组织实施，确保卫生清洁工作高标准、经常化；
5. 合理安排卫生清洁班次及时间，公共区域的卫生清洁要避免营业高峰期，并回避顾客；
6. 督促检查各班的清洁卫生工作，掌握工作进程，检查工作质量，提出改进意见；
7. 负责申领和控制清洁用品和用具，减少费用开支；
8. 月底前做好本部清洁消耗费用结算，报财务部经理；

9. 负责商场清洁工的教育培训及每月考勤、考核和效益工资的发放。

## 六、清洁卫生间管理制度

1. 所有清洁工作必须自上而下进行
2. 放水冲入一定量的清洁剂；
3. 清除垃圾杂物，用清水洗净垃圾桶并用抹布擦干；
4. 用除渍剂清除地胶垫和下水道口处的污渍，清洁缸圈上的污垢和渍垢；
5. 用清洁桶装上低浓度的碱性清洁剂彻底清洁地胶垫；
6. 在镜面上喷上玻璃清洁剂，并用抹布擦干净。

## 七、公共区域清扫管理

商场公共区域的卫生状况可体现商场的管理面貌，因此，须制定公共区的清洁工作标准，以保证商场内清洁卫生质量的稳定性。

### 1. 清洁工作标准

#### (1) 大堂清洁

- ① 电话机无污渍。
- ② 盆景、花槽无烟头、纸屑，盆架无灰尘；
- ③ 地面无纸屑，无明显污渍及脚印；
- ④ 墙面无污渍、灰尘，无非营业性告示；
- ⑤ 天花及吊灯、筒灯无积尘、无蛛网，灯饰光洁无锈蚀；

#### (2) 擦铜清洁

- ① 在规定时间内（一周）铜器不返橘红色；
- ② 铜器、不锈钢制品无明显污渍、锈渍及灰尘；
- ③ 扶手上无手印。

#### (3) 吸尘清洁

- ① 地毯上无纸屑、痰迹，无局部明显污渍；
- ② 吸尘后的地毯无明显沙粒；
- ③ 地脚线无污渍，无灰尘。
- ④ 装饰画无积尘，无破损；

#### (4) 玻璃清洁

- ① 大门玻璃不得有手印；
- ② 门架装饰板无灰尘、蛛网；
- ③ 玻璃窗无明显灰尘，窗框、滑槽无积物；
- ④ 门地弹簧无污渍、油渍。

#### (5) 电梯清洁

- 1 电梯内无蜘蛛网、灰尘；
- ② 内壁无污迹、无手印、无灰尘；

- ③ 电梯门无手迹、污迹；
- ④ 电梯内地毯无废纸、烟头。

#### (6) 洗手间清洁

- ① 镜面无水渍、斑点；
- ② 镜灯箱无积尘；
- ③ 壁盆无锈迹、杂物；
- ④ 排风口、空调出风口无积尘；
- ⑤ 烘手器无污迹、水迹；
- ⑥ 洗手间标志牌无脏迹，灯箱无灰尘。

#### 2. 制定清洁保养计划

商场公共区域的清洁工作繁杂琐碎，因此，要有一套适当的清洁计划，合理安排人力。同时要对一些大的清洁项目作出科学的保养计划，以延长商场设施的使用寿命。

#### 3. 加强巡视检查，确保质量

有关保洁管理人员要加强巡视检查，检查是否达到规定的质量标准，发现问题及时纠正。商场内部的管理人员也要对公共区卫生进行不定期的检查或抽查，以保证商场公共卫生的质量。

## 八、盆景保管规定

第一条 本商场所有石山盆景逐一挂铁牌、编号，并拍照入册，做到盆景、名称、编号牌、照片对号存档，确保妥善管理。

第二条 新坛(新制作上盆)盆景及时编号拍照入册，出现损失后及时报告，存档备查(并应有管理者、领班、经理共同签名确认)。

第三条 室内换盆景，每次出入应登记编号，并注明摆放起止时间、地点及生长状态。

第四条 所有盆景每年应全面盘点，由商场主管、领班及保管者盘点后共同签名交部门存档备案。

## 九、商场更衣室清洁管理规定

第一条 本商场更衣室清洁地面的职责，包括扫地，拖地、擦抹墙脚、清洁卫生死角等方面。

第二条 清洁浴室包括擦洗地面和墙身洁门、墙和洗手池。

第三条 清洁更衣室员工洗手间。

第四条 清洁更衣室衣柜的柜顶、柜身。

第五条 清洁更衣室内卫生。

第六条 如拾到员工物品，及时登记并上交商场保安部。

## 商场工程管理制度

### 商场设备管理制度

加强商场设备的规范化管理，以确保正常运行、集中管理、分部门使用、专  
人保管原则。对商场的机械、动力、通讯，电气等设备的使用和维修管理都应  
做到统一规定。

#### 一、管理机构

全场设备分场、部、组三级管理。

1. 商场由一名场级领导主管设备工作。
2. 工程部是管理全商场通用设备，以及指导、检查各部门专用设备使用和管理的职能部门。
3. 有关部室、部(公司)、商店是使用和维护管理专用设备的职能部门。

#### 二、主要管理范围

##### 1. 场级领导

- (1) 负责对全场设备使用、维修工作的监督、协调。
- (2) 负责对设备购置、更新、改造报废等工作的审批。
- (3) 负责对有关部门之间在设备运行中的配置及协调工作
- (4) 负责审查技术培训、人员配备的规划和计划。

##### 2. 工程部

- (1) 负责全场的机械、动力、通讯、电气等通用设备的综合管理工作。
- (2) 负责分管通用设备的大、中修计划并组织实施。
- (3) 负责分管通用设备的购置、安装。
- (4) 负责分管通用设备的审核验收、转移、封存、启用
- (5) 负责编制分管的机械、动力、通讯、电气等通用设备的维护、保养制度以及有关岗位的操作规程并监督和检查实施。保证上述通用设备正常运转及人员安全。

(6) 配合劳动人事部对专业技术人员进行培训、发放操作证。

(7) 对全场设备的使用、保养、维修，进行技术指导、检查、监督和考核。

##### 3. 基层各部门

(1) 严格执行操作规定和工艺规程计划，禁止违章操作。执行上级下达的设备维修

(2) 操作者应负责管理好自己使用的工具、设备，未经商场领导批准不准其他人员动用设备，特殊岗位需持证上岗。

(3)操作人员要配合维修人员修理设备，及时排除故障，消除各类隐患。

(4)对设备运行状况，做好记录，保证完整准确，真实可靠。

(5)各工种要熟悉所负责区域设备技术性能、使用方法、保养周期、维修要领。

(6)凡配备设备的单位对所管辖设备具有正确操作、日常保养和维修的责任。如设备发生损坏，由劳动人事部、工程部会同有关人员对该设备的损坏原因进行分析，查出原因及责任并写出书面报告，非正常损坏按有关规定追究当事人责任。各部门设备发生损坏时要保护好现场，共同查找设备损坏原因，通用设备通知工程部，备用设备通知主管部室并上报工程部。

### 三、设备设施管理

设备设施管理主要包括购置、验收、安装、使用、维护、技术、检查、事故处理、异常情况处理、档案等 10 项内容。

#### 1. 购置

(1)根据商场经营管理和后勤保障工作的实际需要，年初由商场工程部提出设备购置计划，经财务部审核上报主管经理批准，年内执行。各部室购置、更换专用设备需做计划报工程部、财务审计部审核，经主管经理批准。

(2)工程部购置计划的请示包括：更新改造理由、资金数额、安装方式、地点、期限、使用可行性分析。据此，对欲购设备质量、性能，价格等进行择优选购，至少提供两个以上的选择方案，以便比较确定。

#### 2. 验收

(1)设备到站后，由商场储运部提货，并与工程部协商卸货地点。提货人如发现包装破损，于当日内通知工程部现场检查，确定责任，属运输部门责任，按规定申报索赔；属内部责任，上报商场主管领导处理或由部室之间协商解决。

(2)工程部与提货方开箱清点，当场验收。首先检查包装箱及设备外观，确认设备无损完好后，再按装箱单核对技术资料、说明书、合格证、检验记录、随机附件、专用工具、备件等，交接双方办理手续。

(3)安装设备过程中，根据厂方的技术参数、指标逐项验收，陆续进行试车运转，磨合期满后，加负荷运行并试操纵电气及传动等机械部分，如发生故障，于当日内找供货方交涉(外埠可适当延长)。

#### 3. 安装

(1)根据设备的使用性质、技术难度以及购进合同约定，商场工程部组织力量自行安装，调试一般设备；专有设备由主管专业科室组织安装，工程部要提供条件予以协助。

(2)对于合同有约，精度高、难度大的设备，应由工程部与厂家牵头负责安装，直至试车正常。

(3)凡设备安装都须严格按技术标准实施，包括安装精度、能源配备、环境

保护、施工地点等等，随机配件及仪表要一并安装。

#### 4. 使用

(1)新设备在运行前，由工程部组织人员培训，学习有关结构、性能、操作规程，并建立岗位责任制，经考核合格后方可操作。

(2)工程部所主管的全场通用设备和有关单位(部室)管辖的专用设备，如微机、安全报警及通讯装置、医疗器械都要严格实行定人、定机和定岗的规定。多人操作的设备，须由班组长或确定专人负责，所有操作者的名单都应经主管部室审核备案，并上报工程部。如人员变动要及时更改。

(3)各类设备操作者要做到：

① 管好。自用设备及附件要保管好，不准非本机人员操作，不得擅离职守。操作人员有事暂离岗，须停车断电，确保安全。

② 用好。严格执行设备操作规程，禁止超负荷使用。

(4)使用人员必须做到：

① 掌握维修和安全规程，按使用程序操作。

② 熟悉结构、性能、检查方法及程序，能熟练使用工具。

③ 了解掌握一般修理方法，能承担简单项目的检修。

④ 能鉴别异常状况，采取相应措施，并及时通知维修人员处理。

⑤ 熟知所有设备的养护知识，定时定位进行清洁擦拭、润滑等常规保养。

(5)凡操作人员必须严格执行交接班制度，做到真实准确，做好运行记录。

#### 5. 维护

(1)设备操作者要做好日常保养工作，具体标准是整洁、润滑、安全、高效、保持完好率。

(2)配置设备的各部室要根据不同需要，设专兼职设备管理员，明确负责周期定检，及时排除故障。

(3)商场工程部要根据原始资料和设备实际状况提出各种预修计划，并组织实施。条件不具备时，与厂家联系维修。

#### 6. 设备技术管理

工程部对全场的设备在技术上实行管理，对全场的通用设备和各专业部室的专用设备统筹安排，提出技术要求，督促各单位(部、室)制订操作规程，定期组织检查考核。

#### 7. 设备检查

(1)商场工程部根据设备档案记录，每月对本部门自管的全场通用设备，进行安全检查，并做考核记录，发现问题及时督促整改。每季度检查各单位使用专业设备的管理状况。

(2)专业部室每周对下属班组的设备使用和完好状况进行检查，各使用设备的班组，每天进行维护检查。

### (3)检查项目

- ① 检查在岗人员是否熟知和严格执行本工种的安全法规。
- ② 检查在岗人员身体状况、文化程度、上岗专业资格、基本技能是否合格。
- ③ 检查设备运行的原始资料是否齐全，记录准确与否。
- ④ 检查作业环境是否光线合理、安全标志、信号是否标准。
- ⑤ 检查使用的工具、设施、安全装置、仪表、仪器是否性能完好，灵敏有效。
- ⑥ 检查所有操作人员是否了解本岗位、作业区的危险源及防范和抢险措施。

## 8. 设备事故处理

(1)因非正常原因造成损坏为一般、重大和特大三类。

(2)发生事故后，操作者必须立即采取补救应急措施，保护现场，于1小时内上报主管部室。

(3)工程部接到操作者的事故报告后，要及时与事故发生单位领导及劳动人事部勘察现场。分析原因，明确责任，写出事故报

(4)事故的直接责任者所在部门适时会同劳动人事部根据商场《职工奖惩规定》共同处理。

(5)设备报废要经技术人员鉴定，并出具测定结果，报经商场总经理批准后，由财务部停止提取折旧，工程部注销账卡。

## 9. 异常情况处置

(1)设备操作人员在当班时，如发生全场性突发事件灾、爆炸等其他意外情况，营业时间要听从本部门领导指挥和公休时间要听从总值班室或保卫部指挥。

(2)设备在正常运行中，突然失去其规定功能，使用者应立即停机检查排除故障，若对故障问题确实不能予以解决，要及时报告领导安排人员维修。

(3)公用场所的大型设备、能源配置设施、输送管线出现故障要立即切断电源，报告部门领导，安排人力赶赴现场抢修。同时会同楼层总监及有关部门共同做好顾客的解释和疏散工作。

(4)维修人员在处理过程中，要认真做好故障原因、处理情况及部件更换的记录。

(5)在设备发生故障造成职工和顾客伤害时，现场在岗当事人要及时报劳动人事部、工程部察看现场，医务室要采取紧急处置办法，对伤势严重者，应立即送往医院抢救治疗。

## 10. 设备档案管理

工程部对全场的机械、动力、通讯、电气等通用设备及建筑设施要建立档案、台账。

建立一式三张实物卡片；一张随设备移交到使用单位，一张留底，一张送档案室。

(1)设备档案主要范围。

① 设备的产地、规格、型号购置及使用时间和主要技术性能。

② 设备说明书、出厂检验单、装箱单、安装验收移交单、附件工具清单、安装地点，使用单位。

③ 设备使用记录、事故记录、处理结果、报废手续。

(2)所有档案资料必须有各级领导、当事人的签字。申报、审核、批准等手续要齐备。

(3) 借阅各档案，须由商场主管领导同意，并办理手续。

#### 商场能源管理制度

对加强商场能源规范化管理，规定商场能源管理的机制、范围以及管理内容与要求，特制定本制度。

##### 一、管理机构

商场能源管理实行三级管理

1. 商场由一名场领导主管，并负责好商场各部门职责分工。

2. 工程部作为全场能源管理的职能部门。

3. 各商店、部室负责本部门能源管理。

##### 二、主要管理范围

###### 1. 场级领导

主要负责审查、督促全场能源使用及管理工作。

###### 2. 工程部

(1)负责对全场能源的使用、负荷的增减进行监督和调控相关部门在能源使用、配置上进行协调、指导。

(2)负责全场水、电、热力、煤气的各对口专业公司的业务联系，按要求上报有关统计报表，办理增容、改造项目申报事宜。

(3)负责对全场能源系统的管线、电路、开关、截阀等装置，进行设计、安装和维修。

(4)负责绘制全场能源设备定置图。

###### 3. 商场各部门

(1)应有一名领导负责能源管理，了解掌握各自管辖区域的能源配置情况，重点是电气线路、开关、闸箱、水箱等阀门(或龙头)管道接头等，并指定专人管理，对所属职工进行关于节能、安全、操作等教育，并按商场有关规定予以考核奖惩。

(2)商场各部门必须严格按照工作程序进行工作。如因陈列美化、广告制作或其他用电需求，需增加用电时，须于前一周写出申请，提出增加理由、所需灯箱电量、安装地点，经工程部审核后报商场主管经理批准。

(3)定期检查本部门的安全和节能情况，对于“长流水”、“长明灯”以及事故隐患，要及时报商场工程部修理，并书面记录报告时间。

### 三、节能管理

1. 商场对全场的水、电、气、热力等能源要计划配置，节约使用。凡有条件的部位都要安装水、电等计量仪表。各单位不得私自增容或安装水、气管道。

2. 商场工程部要定期检查维修全场的供水和供气管道、阀门、接头等零部件，防止跑、冒、滴、漏现象。

3. 商场工程部对公共场所的水、电、气、热等能源应重点管理。设专人包干负责。工程部对全场的自来水、照明电等采用分段划分，明确界线，每月进行检查，发现问题追究有关商店、部室能源管理的责任。

## 能源设备安全管理制度

工程部对商场各类能源设备及操作场所，应参照国家有关公共信息标志图形符号的要求制作悬挂醒目的安全标志。

### 1. 电气设备安全管理

(1)对重要环节和场所须严格贯彻执行操作规程，如商场内的配电室、热力点、空调间等，要配齐专门维修人员，加强巡检密度。

(2)对商场内不设专人看护的公共场所的电气设备应责成专人定期巡视，并清扫养护。

(3)对易损部件要加强日常维护、定期更换，并注意检测，如设备开关、继电器、整流器等。

(4)根据设备使用状况加强绝缘监督，适时进行预防性试验，如设备新投入运行或大、中修后以及防雷电试验等。

(5)特殊装置如继电保护装置和接地装置等，应定期检测更换，以避免因失灵导致触电火灾事故。

### 2. 煤气管道及设备安全管理

(1)对各类管道、阀门要指定专人管理，定期巡视，公用阀门要加锁。

(2)定期维护、检修管道、阀门，确保管道无漏气、无老化现象，达到设备完好标准。

## 修建工程管理制度

为加强商场修建工程规范化管理，从整体优化建设项目，使之适应经营业务的发展。修建工程管理对商场基建工程的立项、审批、施工验收、现场管理和质量监督做了统一要求。本制度适用于商场新建、改造、维修、翻建、扩建所有修建工程。

### 一、管理机构

1. 商场由一名场级领导主管修建工程，
2. 工程部是修建工程的具体主管部门。

工程部负责制定修建工程的计划；组织实施的各个环节，检查验收全部工程质量以及组织协议书的签定。

另外，安全保卫部、劳动人事部在施工前负责协议书中安全条款的检查、审批。

## 二、管理内容与要求

### 1. 立项。

新扩建、改造、维修可行、经济上合理的原则，确定建设项目的规模、投资标准和使用范围。

立项程序为：由具体基层单位会同工程部编制计划，提供工程项目报告和可行性分析。内容有：投资规模、用途、面积、材料筹措、工程造价等，特别是对投资较大的工程，在施工前，要进行可行性论证，并委托有关设计部门进行规划设计。项目确定后报请商场总经理审批，由商场财务部门落实资金。实现立项、申报、预算、审批规范化管理。

### 2. 签约

及时掌握供货、施工单位的资质、履约能力，签订条约时条款齐备，责任分明。施工前，要根据有关规定签定施工合同或协议书以及保修期限，扣除10%的保修费，待保修期满返还。

### 3. 现场管理

(1)适时安排或组织施工现场前期准备工作，疏通主要建筑材料供应渠道，申请主要建材指标，组织生产或定购必需的工艺设备，确定施工进度。

(2)对施工项目实行科学管理，及时解决施工中存在的各种问题，会同有关部门对施工的质量、安全、整体布局实行综合管理，工程所需原材料无质量合格鉴定证书，不许投入使用。

(3)对工程质量按照国家标准和施工协议实行全面管理，要对每个环节、每道工序进行严格把关，做到结构坚固，装修美观实用。对违反施工建设规范和操作规程、质量未达到国标和设计要求的，要停止施工采取补救措施，直至返工合格。

(4)负责兴建、翻建扩建、修缮项目的技术质量管理工作，并组织制定施工方案，监督实施。

(5)各职能部门应按既有分工、又有配合的原则，针对工程建设中存在的问题提出改进意见，并采取妥善方法，抓紧检查落实。

### 4. 验收

(1)在工程全部竣工后，由商场一名副总经理牵头组织工程部、安全保卫部

以及使用单位负责人，会同工程和施工人员进行验收。验收时，视情况需要，邀请地区消防、人防、质检、环卫等部门参加，主动征求他们的意见。

(2)必须根据国家技术标准和施工协议书严格执行验收标准，若出现临时追加项目和未尽事宜，双方须以协议或合同为依据，补充鉴定工程预决算，若施工单位随意增加施工项目及预算投资，我方不予认可。待全部验收完毕，方能在交接手续上签字，提请领导和有关部门审核后付款。

### **5. 质量监督**

(1)对商场房屋改造、零散工程建设项目，从原材料购进到施工中的每道工序、各个环节都要严格实行质量控制。

(2)在签订施工协议时，应明确施工单位质量责任、验收标准及保修保用规定。并根据经济合同法在付款时间、方式上给予制约。

(3)根据计划和施工方案，定期检查施工进度和方案执行情况，检查本商场人员管理工作和制度的落实成效，对工程中出现的问题要及时摸清情况，提出改进性意见，并报批落实，抓效率。

(4)工程竣工后，在保用期内出现质量问题，应及时与施工部门联系返修。若出现争议，应提请有关部门仲裁，直至诉诸法律。

(5)验收合格后，待保修期满，如无质量问题，应付清保修费。

### **6. 全部竣工后，将工程图纸、资料归档保存。**

## **维修处理规程**

第一条 本商场的财产维修计划及维修手续依照本规程执行。

第二条 本规程中的维修是指土地、建筑物、构筑物、车辆、搬运工具和备品的增设、改造和更新。

第三条 维修工作的责任人为制造部长、总务部长和技术部长。

第四条 责任人负责制订所属财产等的维修计划，依据维修计划和预算，组织实施维修业务。

第五条 总务部协助责任人，组织、协调维修工作。

第六条 财务部协助责任人，编制综合维修预算，检查执行预算与实际维修费用是否一致。

### **第七条**

1. 责任人在进行维修前，应向技术部长提交维修计划。

2. 技术部长确认有必要后，并请示商场主管后，作出具体的指示。

3. 技术部长从技术的角度对维修计划的内容进行审查投资计划，交财务部长审查。

4. 财务部长依据该计划，编制资金计划。

5. 4000 元千设备投资计划和资金计划的由商场副总经理审批，超过 4000 元由总经理裁定，超过 1 万元的维修项目，须交董事会审议。

#### 第八条

1. 对核准的维修项目，责任人和相关部门组织讨论具体的维修工程方案，并制订出详细的实施计划，提交给技术部长和财务部长后，组织实施。

2. 紧急性的维修工程，不需要办理上列手续，直接由责任人与技术部长协商后，组织实施。

3. 当责任人制订的详细实施计划的内容、期限和预算，与设备投资计划有显著差别时，应按第八条第 1 项所列程序，修订设备投资计划。

#### 第九条

1. 维修实施后，如维修内容、期限、预算等需要作重要变更，或需追加预算时，经责任人与技术部长协商后，提交工程变更或追加预算申请。

2. 技术部长应从技术角度对上述申请作出审查，编制设备计划修正案，提交财务部长审查。

3. 维修计划和资金计划的修正案超过 1 千元，由商场总经理裁决，超过 1 万元，由商场董事会审议。

第十条 责任人应及时向技术部长、财务部长和总务部长报告维修进展和预算执行情况。

第十一条 商场职工住宅和集体宿舍的维修规程，另行制订。

第十二条 本规程的实施细则由负责维修计划实施管理的公司主管和财务主管制订。

第十三条 本规程自 x x 年 x 月 x 日起实施。