

目录

（二）服务理念及设计方案.....	- 4 -
（1）经营管理方案.....	- 4 -
（2）经营保密制度.....	- 7 -
（3）自营商品的陈列与包装（加打印复印等服务）.....	- 8 -
（4）商业网点基础设施安全管理制度.....	- 10 -
（5）我方经营后内外环境卫生管理制度及措施.....	- 13 -
（6）实施方案.....	- 14 -
（7）学生，教职工打印或办公制作品质量控制.....	- 33 -
（8）投诉制度及处理方案.....	- 35 -
（三）应急处理预案.....	- 37 -
（1）火灾事故应急预案.....	- 37 -
（2）水浸处理.....	- 44 -
（3）停电处理.....	- 47 -
（4）治安案件应急预案.....	- 54 -
（5）学生，教职工需求（应急制作）应急预案.....	- 58 -
（四）服务承诺、及其它伴随增值服务等.....	- 59 -

（一）服务理念及设计方案

（1）经营管理方案

服务理念（我方将以以下几方面为服务重点，做好本次服务）

1. 以在校学生，教职工需求为导向
2. 注重管理
3. 库存优化
4. 差异化竞争
5. 积累技术、服务知识

以在校学生，教职工满意为宗旨的营销观念(4C)

消费者	Consumer
成本	Cost
方便	Convenience
沟通	Communicateon

消费者(Consumer)

顾客的需要和欲望，将“以顾客为中心”

挑选货源；

组织销售；

研究购买行为；

优质服务。

成本(Cost)

货币成本

时间成本

精神成本和体力成本

方便(Convenience)

“在校学生，教职工消费者的易接近性”

店内的设计和布局

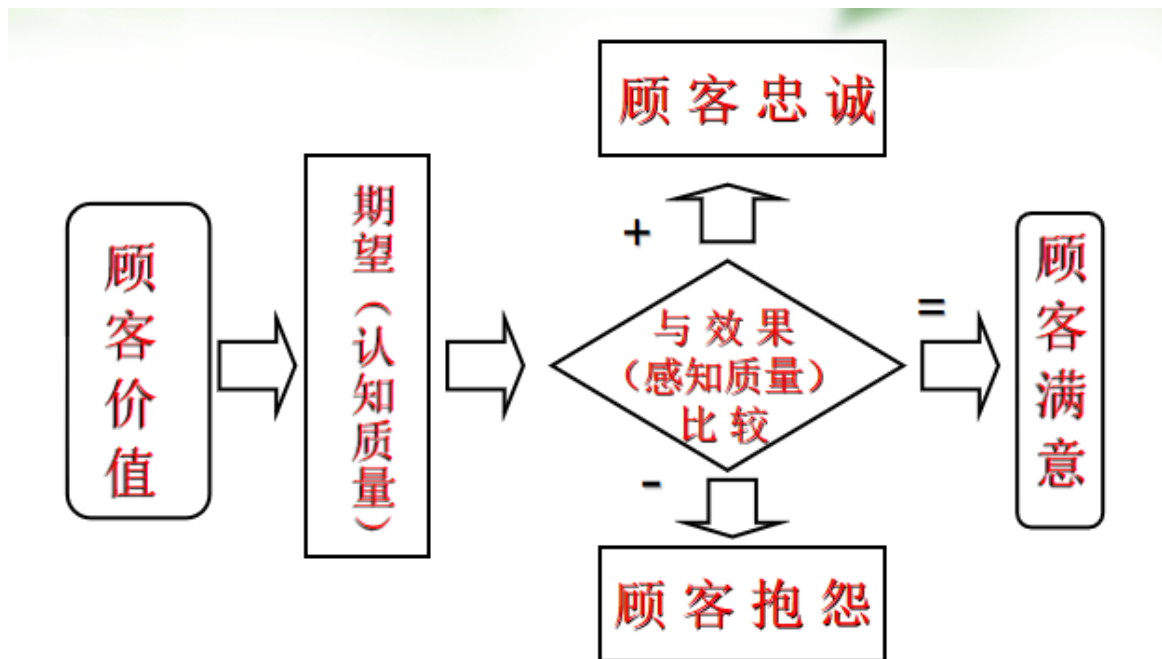
沟通(Communication)

商品、服务、价格等

说服消费者光顾;

企业形象

顾客满意度指数 CSI



顾客满意度

顾客对其要求已被满足的程度的感受/若感知效果=期望，则顾客满意

若感知效果>期望，则顾客忠诚/若感知效果<期望，则顾客不满意

一、为指导门面的经营方向、及时地进行商品结构调整，满足顾客购物需求，进一步扩大学校门面销售，学校门面应定期不定期进行经营分析。

二、各部长、经理、主管、助理认真作好经营分析前的准备，

包括：区域销售比较分析，区域毛利额分析，客单价分析，来客数分析，提袋率分析，区域费用比较分析，区域商品销售排名分析，区域促销商品分析，竞争商品分析，商品结构分析，商品动销不动销分析，订货缺货分析等。

三、经营分析的内容包括：销售金额、毛利额、来客数、客单价、滞销商品分析、新品销售分析、自采商品销售分析、商品结构分析、市场环境竞争分析、价格分析、库存分析、费用分析。

四、经营分析由店长主持进行或委托副店长（店长助理）主持进行，作出经营分析报告，报告内容包括：分析期的基本情况、分析期存在的问题、分析期的经验总结、下一阶段的打算、建议或意见。

五、分析报告报营运部和采购部。

六、公司组织策划的DM活动或促销活动结束后，学校门面进行专项分析。

(2) 经营保密制度

一、为有效管理学校门面经营机密，维护学校门面经营的利益，特制定本制度。

二、学校门面经营全体员工都有保守机密的义务。

三、在对外交往和合作中，不泄露、不出卖门面机密。

四、学校门面机密是关系学校门面发展和利益，在一定时间内只限一定范围的员工知悉的事项，学校门面机密包括下列秘密事项：

1、学校门面经营发展决策中的机密事项。（如发展规划、年度计划、营销方案等）

2、学校门面的日营业收入。

3、人事决策中的机密事项。

4、重要合同、客户和进货渠道。

五、属于学校门面机密文件、资料，应标明“秘密”字样，由专人印制、收发、传递、保管。

六、未经批准，不准复印、摘抄秘密文件、资料。

七、记录有学校门面秘密事项的工作笔记，持有人须妥善保管，如有遗失，应立即报告并采取补救措施。

(3) 自营商品的陈列与包装（加打印复印等服务）

门面商品黄金陈列点

一个良好的，陈列有序的购物环境，能引起顾客的好感，提升门面的形象。陈列要考虑门面的整体性，尽量做到美观，商品摆放有规律，色彩、形状搭配协调，使人看着舒服，必要时可运用一些辅助工具，如特别制作的货架、射灯、一些小摆饰等，目的是为了**使顾客将注意力集中于商品**，但在运用这些商品以外的物件配合商品陈列时，不可喧宾夺主。

在门面的空间安排上要考虑以下几项： 一. 要考虑顾客的视线

一般来说，位于门面中间的商品陈列柜台应该做得低一点，最好不要超过大多数顾客的视线高度，两边的则可以高一点。这样在心理上容易给顾客造成这个工艺品店很宽敞的感觉。

二. 还要考虑顾客的移动路线

要尽量给顾客留出较为宽敞的进出通道，当一个顾客在观看商品时，不应该妨碍其他顾客的通行或观看。店主应多留意顾客进出门面时的走向，对顾客“顺脚到”的地方可考虑设为主陈列区，主要陈列一些畅销商品、新进商品或高利润商品，而对一般顾客甚少到达的“死角”，应进行特别布置，使本来不引人注意的角落变得引人瞩目，从而促进商品的销售。

同时，商品放满陈列要做到以下几点：

1 货架每一格至少陈列 3 个品种，畅销商品的陈列可少于 3 个品种。保证品种数量。就单位面积而言，平均每平方米要达到 11～ 12 个品种的陈列量。

2 当商品暂缺货时，要采用销售频率高的商品来临时填补空缺商品位置，但应注意商品的品种和结构之间关联性的配合。

3 放满陈列只是一个平面的设计，实际上，商品是立体排放的，更细致地研究在于，商品在整个货架上如何立体分布。

4 系列商品应该呈纵向陈列。如果它们横向陈列，顾客在挑选某个商品时，就会感到非常不便。实践证明，两种陈列所带来的效果的确是不一样的。纵向陈列能使系列商品体现出直线式的系列化，使顾客一目了然。系列商品纵向陈列会使 20%~80% 的商品销售量提高。

（4）商业网点基础设施安全管理制度

消防管理服务

由于学校门面属于人流密集性场所，所以消防安全工作非常重要。不仅要管好消防设备、设施，还要组织一支义务消防队，并要有一套紧急情况下的应急措施。我司以“预防为主，宣传先行防消结合”的工作方针。

（一）消防工作的展开

（1） 进行消防宣传。宣传的形式有：消防轮训，利用标语或牌示进行宣传，发放消防须知（防火手册）。宣传的内容有：消防工作的原则，消防法规，消防须知。

（2） 建立三级防火组织，并确立相应的防火责任人：管理公司经理、部门经理、班组长。

（3） 把防火责任分解到各学校（商户）、部门单元。由各学校（商户）、担负所属承租和经营范围的防火责任。

（4） 明确防火责任人的职责，根据《中华人民共和国消防条例》的规定，制定防火制度。

（5） 定期组织及安排消防检查，根据查出的火险隐患发出消防整改通知书，限期整改。

（6） 制定防火工作措施，从制度上预防火灾事故的发生。

（7） 配备必需、完好的消防设备设施。

(8) 发动大家，及时消除火灾苗头和隐患。

(9) 建立自防、自救组织。包括：建立义务消防队；建立专职消防人；抓好消防训练，每年组织一次学校门面全体人员演习。

(10) 明确火灾紧急疏散程序。做好急疏的准备工作，人员急疏为主为先，转移危险品、抢救贵重财产在后。

(11) 建立消防档案

(12) 制订灭火方案及重点部保卫方案，每个学校门面安装消防走火示意图。

（二）消防安全管理的总要求

(1) 学校门面实行逐级防火责任制，做到层层有专人负责。

(2) 安全管理部设立防火档案、紧急灭火计划、消防培训、消防演习报告、各种消防宣传教育的资料备案，全面负责学校门面的消防预防、培训工作。

(3) 学校门面要张贴各种消防标志，设置消防门、消防通道和报警系统，组建义务消防队，配置完备的消防器材与设施，做到有能力迅速扑灭和有效地进行人员财产的疏散转移。

(4) 设立和健全各项消防安全制度，包括门卫、巡逻、逐级防火检查，用火、用电、易燃、易爆物品安全管理，消防器材维护保养以及灾事故报告、调查、处理等制度。

(5) 学校门面

内消防器材、消防栓必须按消防管理部门指定的明显位置放置

(6) 各种电气设备、专用设备的运行和振作，必须按有关规定进行操作，实行上岗证作业。

(7) 楼梯、走道和出口，必须保持畅通无阻，任何单位或个人不得占用或封堵。

(8) 各商户严禁经营和贮存烟花爆竹、炸药、雷管、汽油、香蕉水等易燃易爆物品以及各剧毒物品。

（5）我方经营后内外环境卫生管理制度及措施

我方将按时对门店清洁卫生

清洁好坏是学校门面管理服务水平的重要体现，关乎学校门面的形象。由于学校门面一般都采用大量质地讲究的高级装饰材料进行装饰，所以清洁难度大，专业要求高。为此我公司请专业的保洁人员进行清洁卫生，并制定完善的清洁细则，明确需要清洁的地方、材料、清洁次数、检查方法等。为学校门面创造一个清洁、整洁、高雅的环境。

（6）实施方案

一、承租和经营管理服务保障体系

管理、激励、监督、反馈机制

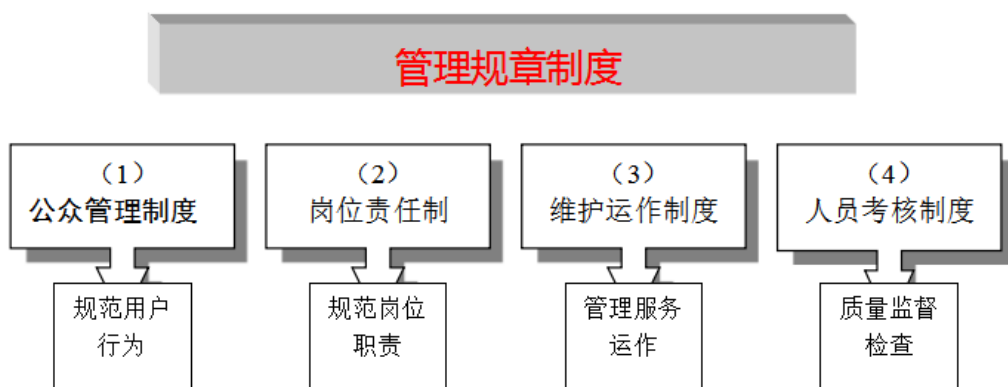
管理的规章制度是我们公司不断进步不断发展的武器，在不断统一规范规章制度的同时我们引进 ISO9001 体系，严格的按照体系的步骤来进行封闭式日常的管理工作。

实践证明，企业要想保持长久的活力，就要有良好的激励机制和文化机制，鼓励员工奋发向上、努力工作，通过企业文化活动的形式，培养集体主义精神，增强团队意识和群体的凝聚力。我们的管理是建立在“人性”的基础上，对知识、对人格、对价值给予高度尊重。我们的做法是：

- 1、树立员工也是顾客的管理理念
- 2、给人才创造机会，让机会造就人才
- 3、创造宽松的环境，发现人才，重视人才
- 4、物质奖励、精神奖励双管齐下，形成人才的归属感
- 5、营造文化氛围，促进交流沟通

任何的工作少不了监督机制，我公司一向重视监督机制的完善，导入 ISO9001 质量认证体系后，严格按照 ISO9001 体系来操作。具体监督机制按 ISO9001 质量体系要素 GB/T4.10 检验和试验的控制程序、GB/T4.12 检验和试验状态控制程序、GB/T4.14 预防措施控制程序进行监督检查。

反馈制度我们公司也是严格按照 ISO9001 体系来操作的按 ISO9001 要素 GB/T4.19 的回访工作规程进行反馈工作的操作程序进行。



➤ 管理处内部岗位责任制

各个岗位的员工都应接受管理处经理的统一领导，敬职于自己的岗位职责，并对自己分担的工作负全面的责任，作到责任、权限、职位三方面到位，以保障管理工作的正常运作。本制度系统规定公司和管理处各工作岗位的岗位职责。

➤ 管理维护运作制度及标准

管理将引进 ISO9001 质量体系文件标准，依此进行管理处的日常管理维护运作，对服务过程进行有效的操作、控制和监督，使各项服务活动都处于受控状态。制度由管理维护运作程序文件和作业指导书两部分组成。

程序文件具体包括：清洁、绿化管理程序，公共设施管理程序、建筑物的维护和维修程序、员工培训程序，纠正和预防措施控制程序等。

具体包括：安全、清洁卫生、财务等工作检查制度和检查评分标准，消防安全的检查规定和处理方法，还有各种设备、设施的操作规定，员工培训大纲，员工考核及奖惩办法等。

管理人员考核制度及标准

- 管理人员考核制度——《员工考核及奖惩办法》。
- 管理人员考核标准——《员工工作评定表》（每月考核）、《员工年度考核鉴定表》（年终考核）。月核成绩作为员工效益工资的发放依据，年终汇总，填写《员工年度考核鉴定表》，汇总成绩作为员工年终奖金发放及晋级、降级的主要依据。

二、员工基本素质标准规定

（一）仪表、仪容

- 1、仪表仪容整洁、端正、规范，精神状态饱满。
- 2、上班时间着装统一，一律佩带工作卡
- 3、制服保持清洁、挺括，工作卡涂污或破损及时更换。
- 4、严禁穿着私人衣服上岗，严禁穿拖鞋上岗，严禁无卡上岗。
- 5、仪容举止文雅有礼、热情，力争给学校留下良好的第一印象；严禁不雅观、不礼貌的举止和行为，如懒散地依靠在台椅或墙上。
- 6、严禁与发生争吵和打骂行为；处理违章，对待无礼行为，要耐心、容忍，以理服人，教育为主。
- 7、学校门面内，禁止大声喧哗；办公时间禁止哼唱歌曲、吃东西、聊天、随意串岗、打私人电话。
- 8、注意个人卫生，禁止蓄须、留长指甲；注意个人清洁，避免因异味引起和同事的尴尬。

（二）文明用语

- 1、要养成使用礼貌、文明的词语的习惯，主动向和来访者问好，彬彬有礼、态度亲切。
- 2、接听电话要注意：要在第一时间接听电话；首先向对方问候“您好，”；禁止用“喂、讲话、要哪里、找谁”等生硬失礼的词语。

3、与或来访者交谈要使用普通话或白话，说话要清楚，用词准确，言简意赅。不讲与工作无关的话，不讲与无关的话，不讲有损管理处形象的话。

考核办法

一、考核标准：

- 1、基础分为 100 分/人，月，获 100 分者，不奖不扣。
- 2、100 分以上每增加 1 分，奖 5 元；100 分以下每减 1 分扣 5 元。
- 3、当月违反同一规定两次者，加倍考核。

二、考核内容

（一）奖励条件

- 1、对公司提高管理和服务质量有突出贡献，使公司增加收入上 2 万元或减少损失 2 万元以上者，加 5-50 分/次。
- 2、工作业绩突出，受到学校/使用人书面感谢表扬者，加 5-10 分/次。
- 3、参加行业、区、高级竞赛获奖，为公司争得荣誉者，给予通报表扬，加 5-10 分/次，获市级嘉奖，加 15 分/次。
- 4、见义勇为事迹突出者，给予通报表扬，加 5-10 分/次。特别突出者加倍奖励。
- 5、拾金不昧者，加 1-10 分/次，数额巨大者，加倍奖励。
- 6、坚持原则，检举、揭发损害公司利益的行为，事迹突出者，加 5-20 分/次，特别突出者加倍奖励。
- 7、所管理承租和经营获市级以上荣誉称号，主要负责人加 15 分

/次，主管加 10 分/次，一般员工加 5 分/次。

8、其他单位（公司）的单项奖励按该条例奖励。

9、积极提出合理化建议对公司承租和经营服务工作，有实际收获和较好推动作用，奖励 4-20 分/次。

10、及时制止治安、消防及其他突发事件，保护了生命财产安全，减少经济损失，奖励 4-20 分/次。

11、精打细算、废旧利用、厉行节约、降低物管成本，有一定贡献者，奖励 4-20 分/次。

12、对设施设备进行技改、使设施设备的使用寿命、相关耗费下降有明显效果的，奖励 4-20 分/次，特别突出的加倍奖励。

（二）处罚内容

1、一般过失：有下列行为之一的员工，将受到警告处罚。

（1）上班时间处理私人事务、干私活、经常在学校门面打私人电话。

（2）拖延执行上级指令，影响工作进度，但尚未给公司造成大的损失。

（3）不佩戴工号牌、不穿规定的工作服、仪容仪表不整，非工作时间着公司配发的服装做有损公司形象的其他事情。

（4）在学校门面或工作场所发泄个人不满情绪，给公司造成不良影响。

（5）上班时间无故串岗、聚众闲聊影响他人工作。

（6）不爱护工作场所环境卫生、乱丢果皮、纸屑、杂物等。

（7）不按公司制度规定，未经上级同意私自换班、调休。

(8) 对公司组织的各类培训无故缺席，或不认真参加，以及影响他人。

(9) 在工作场所吸烟，吃零食及行为不检点、大声喧哗、随意追逐打闹。

(10) 一个月内无故迟到、早退达三次（含三次）。

2、轻度过失：有下列行为之一的员工，将受到记过处罚。

(1) 半年内受到一般过失处罚达 2 次（含）者。

(2) 不按照本岗位工作程序、操作要求规范作业，造成不良后果，但尚未给公司利益造成大的损失。

(3) 经查证属实有意捏造请假理由，或伪造有薪假期证明。

(4) 在工作场所、上班时间睡觉、饮酒。

(5) 工作时间无故脱岗、不假外出。

(6) 未经同意许可向外人泄露学校住址电话等客户资料及公司帐务。

(7) 辱骂同事和管理人员。

(8) 向他人故意误会个人或他人薪金数额。

(9) 拾遗不报，造成不良影响。

(10) 随身携带考勤卡、签到本、代他人签到、授意他人代为签到，随意涂改签到册。楼层巡查签到到未按时，签到作假、涂改。

(11) 擅自挪用公款在 500 元（含）以下。

(12) 自制定、更改、降低收费标准。

(13) 学校

需各部员工提供服务时，无正当理由不及时给予服务造成学校投诉，但尚未给公司利益造成重大损失。

（14）档案管理不善，造成管理难度，但尚未造成重大损失。

（15）私自携带公司、部门印章外出。

（16）对下属监管不严、造成较坏的影响。

（17）擅自动用公司各种设施设备。

3、较严重过失

有下列行为之一的员工，将受到记大过处罚。

（1）由于管理不善给公司造成较大损失和经营管理难度。

（2）无正当理由，不服从工作安排。

（3）多次重复违反公司标准作业规程，但未造成严重后果。

（4）违反公司保密规定、泄露公司秘密，造成较坏的影响或给公司带来较大的损失。

（5）一年内受到过失处罚达 3 次（含）者。

（6）造谣惑众、挑拨是非，经查证属实但尚未造成恶劣影响。

（7）私配店铺区域钥匙。

（8）旷工两天（含两天）内、违犯劳动纪律《公司规章制度》两次（含）者。

（9）在工作中对同事、学校使用脏话、辱骂性语言。

4、严重过失

有下列行为之一的员工、视情节将受到停职、辞退或开除处罚。

（1）较严重过失处罚 2 次（含）者。

(2) 参与赌博、吸毒、盗窃或其他违法活动。

- (3) 盗窃、泄露公司机密。
- (4) 贪污、挪用公款在 1000 元以上者。
- (5) 在公司无理取闹并先动手打人者。
- (6) 在不正当手段唆使他人怠工或罢工，情节严重的。
- (7) 利用职务之便，收取他人贿赂为自己牟取私利者。
- (8) 利用社会不良分子解决公司内部问题。
- (9) 擅自以公司名义在外招摇撞骗损害公司利益、声誉。
- (10) 故意损坏公司设备、工具、原材料及重要文件。
- (11) 遇非常事变借帮逃脱义务，致使公司财物蒙受损失。
- (12) 对公司员工及其家属实施漫骂威胁、暴行。
- (13) 每季度无正当理由迟到、早退累计 5 次。
- (14) 疏于职守、给公司造成较大经济或声誉损失。
- (15) 向公司提供虚假证明或资料。
- (16) 服务态度恶劣，损害学校或客户利益，影响公司声誉。
- (17) 窃取公司机密、技术资料。
- (18) 旷工三天（含）以上、违犯劳动纪律《公司规章制度》三次（含）者。
- (19) 不按照本岗位工作职责、操作要求规范作业，造成严重后果。
- (20) 其他严重过失应受到处罚的行为。

（三）处罚细则

- 1、迟到、早退、旷工按《公司规章制度》和《奖罚制度》执行。

- 2、着装不规范、佩带不完整者扣 1 分/次
- 3、姿态不端正，行为不规范者扣 1 分/次。
- 4、语言粗俗、服务被学校有效投诉者扣 5 分/次。
- 5、不服从指挥，未按时完成上级交办任务者扣 3-10 分/次。
- 6、破坏团结、拨弄是非，工作推委、拖拉者扣 10 分/次。
- 7、工作期间，做与本职工作无关之事者扣 5 分/次。
- 8、当班饮酒或酒后上班者（因公饮酒者，酒后不得上班，不在本考核之列），扣 5-10 分/次。
- 9、当班吃零食，禁区内吸烟者扣 2 分/次。
- 10、串岗、脱岗者扣 5 分/次，由此给公司或学校造成损失似的，另行处理。
- 11、当班期间睡岗者扣 10 分/次。
- 12、当班打架、吵架、赌博者扣 10 分/次。
- 13、不参加例会、培训者扣 5-10 分/次。
- 14、记录不准确、各类资料上报不及时者扣 4-8 分/次。
- 15、弄虚作假、隐瞒实情、包庇、纵容下属者扣 5 分/次。
- 16、限期整改不及时，未达到要求者扣 5 分/次。
- 17、泄露公司机密、造谣、诽谤、打击、报复他人者扣 10-20 分/次。
- 18、工作场地不干净、不整洁，值班室内发现烟头、纸屑的扣 5 分/次。
- 19、故意刁难客户

，对服务对象吃、喝、卡、拿、要、收取好处费，除退出非法所得，赔礼道歉外，另扣 20 分/次，情节严重者予以辞退。

20、主管负责人督察不严，导致工作出现大的失误，影响公司形象或造成经济损失的扣 5-20 分/次或其他处理。

21、各种考核事件如果有属直接上司平时督导不周的原因或此事由其他人员、其他部门检举者，其直接上司应受相应考核。

22、各级员工对所属人员的各种考核如果有涉及知情不报或蓄意护短者，将受到被考核人相同考核。

23、客户投诉，咨询认为不属本职责范围不理、不引导的扣 2 分/次。

（四）处罚措施

1、对一般过失的员工，将给予 5 元-20 元的经济处罚。

2、对轻度过失的员工，将给予 10 元-30 元的经济处罚。

3、对较重过失的员工，将给予 50 元-100 元的经济处罚。

4、对严重过失的员工，将给予 200 元-1000 元的经济处罚。若给公司造成经济损失的，还需要按损失金额给予 30%比例赔偿，恶意给公司造成经济损失，需按损失金额全部赔偿，公司作辞退、开除处理，不给予任何经济补偿。

5、对受到处罚的员工，由学校门面通知财务部直接在员工月工资中扣除。

学校门面消防安全管理规定

为了加强和规范学校门面的消防安全管理,预防和减少火灾危害,保障消防安全,制定了相关管理规定,如我公司有幸中标,将严格按照消防安全管理规定执行。

学校门面消防安全管理条例

- 1、商店应遵守消防安全法律法规和规章制度,贯彻“预防为主,防消结合”的消防安全工作,积极履行消防安全职责,保障消防安全。
- 2、商店承包人为消防工作第一责任人,对消防安全负主要责任,承包人应严格落实岗位消防安全责任制,明确消防安全职责。
- 3、商店职员要进行过消防安全培训,严禁培训不合格的员工上岗,否则由此而引起的消防安全事故,责任由承包人承担。
- 4、商店承包人组织实施防火检查,及时发现和消除火灾隐患,不能消除的,应采取相应措施并及时向消防安全管理人报告,对隐瞒不报而引起的消防、安全事故,责任由承包人负责。
- 5、商店承包人实施对责任区的消防设施、灭火器材和消防安全标志的维护保养,确保其完好有效和处于正常运行状态,确保疏散通道和安全出口畅通。
- 6、商店职员积极参加消防灭火演练活动,接受消防训练,熟悉责任区内消防设施、设备的功能、位置,熟悉灭火器具的摆放点,掌握灭火器、消防栓、“119”报警的方法和程序。
- 7、发现火灾,及时上报,并组织人员疏散和初期火灾扑救。
- 8、

商店使用电器设备，应选用合格产品，并应符合有关安全标准的要求；电气线路敷设、电气设备安装和维修应由具备职业资格的电工操作；不得随意乱接电线，擅自增加用电设备；电器设备周围应与可燃物保持 0.5m 以上的间距；对电气线路、设备应定期检查、检测，严禁超负荷运行；营业结束时，应切断营业场所的非必要电源。

9、商店内外易燃物要及时清点，禁止易燃物堆放在店外。

门店消防安全制度

一、店上应每月召开一次消防安全例会。会议主要的内容应以研究、部署、落实本场所的消防安全工作计划和措施为主，如涉及消防安全的重大问题，应随时组织召开专题性会议。

二、消防安全例会应由消防安全责任人主持，有关人员参加，并形成会议纪要或决议下发有关部门并存档。

三、会议议程主要有听取消防安全管理人员有关消防情况的通报，研究分析本单位消防安全形势，对有关重点、难点问题提出解决办法，布置消防安全下一阶段的工作。

四、涉及消防安全的重大问题召开的专题会议纪要或决议，应报送当地公安消防部门，并提出针对性解决方案和具体落实措施。

五、本店如发生火灾事故，事故发生后应召开专门会议，分析、查找事故原因，总结事故教训，制定整改措施，进一步落实消防安全管理责任，防止事故再次发生。

防火巡查制度

一、防火巡查应确定巡查的人员、内容、部位和频次，及时开展防火巡查。

二、应进行每日防火巡查。门店在营业时间应至少每 2 小时巡查一次，营业结束后应检查并消除遗留火种。

四、防火巡查应包括下列内容：

1、用火、用电有无违章情况；

2、安全出口、疏散通道是否畅通，有无锁闭；安全疏散指示标志、应急照明是否完好；

3、常闭式防火门是否处于关闭状态，防火卷帘下是否堆放物品；

4、消防设施、器材是否在位、完整有效。消防安全标志是否完好清晰；

5、消防安全重点部位的人员在岗情况；

6、其他消防安全情况。

防火检查制度

一、防火检查应定期开展，各岗位应每天一次。

二、检查中发现能当场整改的火灾隐患，立即消除隐患；不能当场消除的，及时上报主管负责人消除解决。

三、防火检查应包括下列内容：

1、消防车通道、消防水源；

2、安全疏散通道，安全出口及其疏散指示标志、应急照明；

3、消防安全标志的设置情况；

4、灭火器材配置及其完好情况；

5、建筑消防设施运行情况；

6、用火、用电有无违章情况；

7、消防安全重点部位的管理；

8、防火巡查落实情况及其记录；

9、火灾隐患的整改以及防范措施的落实情况；

10、易燃易爆危险物品场所防火、防爆和防雷措施的落实情况；

11、楼板、防火墙和竖井孔洞等重点防火分隔部位的封堵情况；

12、消防安全重点部位人员及其他员工消防知识的掌握情况。

消防宣传教育培训制度

一、应通过多种形式开展经常性的消防安全宣传与培训。消防安全教育与培训由消防安全管理人负责组织,根据不同季节、节假日的特点,结合各种火灾事故案例,宣传防火、灭火和应急逃生等常识,使员工提高消防安全意识和自防自救能力。

二、各门店应至少每半年组织一次对从业人员的集中消防培训,应对新上岗员工或重点岗位人员进行上岗前的消防培训,未经消防安全教育、培训的职工不得上岗。

三、消防培训应包括下列内容:

- 1、有关消防法规、消防安全管理制度、保证消防安全的操作规程等;
- 2、本门店、本岗位的火灾危险性和防火措施;
- 3、报火警、扑救初起火灾、应急疏散和自救逃生的知识、技能;
- 4、建筑消防设施、灭火器材的性能、使用方法和操作规程;
- 5、本场所的安全疏散路线,引导人员疏散的程序和方法等;
- 6、灭火和应急疏散预案的内容、操作程序。

消防设施、器材管理制度

一、消防设施、器材管理应明确责任部门和责任人,消防设施的检查内容和要求,消防设施定期维护保养的要求。

二、消防设施管理应符合下列要求:

- 1、消火栓应有明显标识;
- 2、室内消火栓箱不应上锁,箱内设备应齐全、完好;
- 3、室外消火栓不应埋压、圈占;距室外消火栓、水泵接合器 2.0m 范围内不得设置影响其正常使用的障碍物;
- 4、展品、商品、货柜,广告箱牌,生产设备等的设置不得影响防火门、防火卷帘、室内消火栓、灭火剂喷头、机械排烟口和送风口、自然排烟窗、火灾探测器、手动火灾报警按钮、声光报警装置等消防

设施的正常使用；

5

、应确保消防设施和消防电源始终处于正常运行状态;需要维修时,应采取相应的措施,维修完成后,应立即恢复到正常运行状态;

6、按照相关标准定期检查、检测消防设施,并做好记录,存档备查;

用电防火安全管理制度

一、用电防火安全管理应明确用电防火安全管理责任部门和责任人;

二、采购电气、电热设备,应选用合格产品,并应符合有关安全标准的要求;

三、电气线路敷设、电气设备安装和维修应由具备职业资格的电工操作;

四、不得随意乱接电线,擅自增加用电设备;

五、电器设备周围应与可燃物保持 0.5m 以上的间距;

六、对电气线路、设备应定期检查、检测,严禁超负荷运行;

七、门店营业结束时,应切断场所内所有非必要电源。

消防常识

一、报警常识

1、向 119 报火警必须讲明

(1) 单位名称、详细地址

(2) 着火部位、起火物

(3) 火势情况、有无人员围困

(4) 报警人姓名及联系电话号码

二、员工“四懂四会六知”

1、四懂：懂本岗位火灾的危险性

懂预防火灾的措施

懂初期火灾的补救办法

懂疏散逃生自救的方法及措施

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/115300201330012021>