

# 公共场所设置经营摊点特许经营项目 质量保证措施

## 目 录

第一节 服务安排 .....	1
第二节 工作标准及措施 .....	14
第三节 工作程序和制度 .....	20

## 第一节 服务安排

### 一、商铺业户服务管理

业户服务部有两部分工作职能，一是业户服务，二是部门管理。

#### 1、接待与联系

接待与联系是业户服务的重要内容之一，是物业管理方为业户、顾客提供服务并与业户、顾客进行交流的窗口。其主要职能与其他类型物业管理的业户服务一样，包括倾听建议和意见，接受投诉，安排维修和回访，收取管理费与外联系等。

#### 2、纠纷、投诉接待

顾客在商铺购物因环境服务因素而来投诉。对物业管理方来说，所有投诉、处理结果都要有记录，作为年终表彰与履行“管理公约”业绩考核依据之一；

#### 3、报修接待

商铺铺位的照明或其他设施出问题，对业户营业将造成很大的影响。业户报修，应迅速做记录，填写《维修任务单》，即时派维修工到现场抢修；

#### 4、走访回访

接待员的走访容包括三方面：

一是听取业户和商铺方对物业管理服务的意见、建议；

二是对报修后的维修结果进行回访：

三是对业户的礼仪、形象、环境、广告、装潢等方面的不足之处作出提示、督促改进，晓之以理，动之以情，用实际行动去感化业户，让他们明白：我们所做的一切，都是为了商铺的自身形象，我们的目标是一致的。

## 5、外联系

商铺部联系：

商铺的部联系包括向业户收取租金、管理费、水电能耗费、铺位的报修抢修费等；

向商铺方收取物业管理费、能耗费。商铺服务管理做得如何，必将影响到收缴率的好坏。

商铺的外部联系

商铺与街道、居委、警署、消防、劳动、环保、水、电、煤、电信及媒体都有业务上的联系，如处理不好这些关系，会使商铺的经营活动很被动。处理得好，往往事半功倍。

## 二、商铺装修服务管理

1、装修管理应包含在业户管理中，因管理难度较大，故单独列出论述。装修管理职能主要包括：审核装修申请、签订“装修管理协议”，现场监督管理等。

2、出租后，由承租商依据经营要求，提出装修申请；也有的业主装修完毕之后出租铺面。承租商户对铺面只能通过申请批准后作一些小的变动装修，装修管理应做好以下几个方面：

建立周全、详细、便于操作的管理制度；

专人负责对工程实行严格的监督；

选定资质高、信誉好的工程承包商进行装修；

对装修现场进行监督管理。

### 3、商业铺面制定装修管理规定的要点

二次装修过程应遵守物业管理处制订的《二次装修施工管理规定》；

业户装修需使用电焊、气焊、砂轮、切割机等设备的，应严格遵守《商铺动火申请制度》的各项规定；禁止擅自更改水、电管线及负荷用电；装修完毕后，物业管理处根据装修前业户递交的经认可的装修设计图、装修协议，对工程进行竣工验收，如发现有违反装修设计图及装修协议某些条款的，应视情节轻重作不同的处理；为了保证业户在装修过程中不损伤楼宇结构等重要部位，装修工程施工方事由物业管理处选定还是由业户选定应视工程涉及的方面来确定，通常分以下几种情况：

凡涉及电力设备(由铺外的配电架至铺的终端空气开关箱等)进行增建、改装的；

为该层的消防设备(包括消防喷淋装置、管道、警铃等)进行增建或改造的

为该层的电梯、自动扶梯进行增建或改装的，以及电视监控系统、公共天线分布系统等进行增建或改装的，都由物业管理处选定工程实施工方。业户则按工程费用的一定比例支付给物业管理处作为工程监督管理费。

凡涉及铺面、商号招牌、天花板、墙面、墙壁装饰、部间隔，水管、排水道、电力装置，通风设备、等小规模装修可由业户自行选定工程施工方，也可由物业管理处选定施工方。

#### 4、装修现场监督管理

在施工过程中,物业管理处应派专人在现场进行管理。管理的内容主要包括3方面：

对施工人员的管理，以及对工程是否按图施工、按“装修协议”要求和对装潢现场环境卫生(装潢垃圾)进行监督管理。一般建筑施工队的人员情况复杂，大多是临时工，施工方对他们可能也缺乏有效的控制；装修施工与整个楼宇的建筑不同，他通常局限于一个单元或一个楼层施工，而其他层面则照常营业，如对施工人员无有效管理，势必会影响其他业户的营业活动。对于装修的工程监控主要着眼于施工人员有否严格按认可的设计图纸进行施工，有否违反已签订的“装修管理协议”上的条款，有否违反物业管理处的其他管理规定等，如有违反规定要及时联系，发出“整改通知单”等。如装修时损及商铺的装饰、装置或公用设施，则由业户负责将其修复，直至商铺方满意为止。当然，也可由物业管理处修理，

但有关费用则由业户支付。这些管理服务都应做好详细记录，作为竣工验收时的证据或参考。

物业相比是较高的一类，设备、设施养护及维修管理的好坏直接影响经营环境和供电需要绝对保证，因为一旦停电，将给顾客、商品和营业款带来不安全的因素，对商铺声誉带来不利影响。所以应选派优秀员工，日夜监测电气运行状况和空调系统、自动扶梯的运行状况，一有异常情况及时安排维修，确保电气正常运行。

#### 四、商铺建筑物的养护及维修管理

##### 1、商铺修缮的计划、资金管理。

为了确保商铺建筑物的完好，应制订完整的修缮制度，编制每年的修缮计划，安排年度修缮投资，经管理处审核后报商铺业委会方审批(大中修要落实资金)，检查修缮结果。

##### 2、工程性质的确定。

依据商铺建筑物的损坏程度，将修缮工程大致分为大修、中修、小修三类。大修工程是指建筑物主体结构的大部分严重损坏，或有局部倒塌的危险；部分附属设施必须拆换、改装或新装，如上、下水道等。由于大修工程施工场地和安全的要求，通常是经营业户必须停止营业。因此，工期安排和开工前的筹备工作非常重要；

中修工程是指建筑物部分损坏，在局部维修中只牵动或拆换少量主体构件，保持原规模和结构的工程。修工程影响面为局部，管理工作做得好，可使建筑物的部分业户继续营业；小修工程(亦称零修工程或养护工程)是指及时修复的小损小坏，

以保持建筑物原有完损等级的日常养护工程。

小修工程较小影响商业经营，但也应加强施工管理，尽可能不影响业户及顾客。



### 3、建筑物维修的档案管理

建筑物维修的技术档案的管理是对原有建筑物技术资料的补充，是为日后建筑物的维修、整改、扩建等工作提供不可缺少的依据。

### 4、维修或施工工程的管理

设备、设施的大中修或商铺建筑物的修缮如需外发包时，应给有相应资质的修缮施工单位承接。外发包合同应要求该施工单位对修缮工程有设置总工程师、主任工程师、技术队长或技术负责人的措施，形成工程施工过程中的技术决策、管理体系，总工程师为技术总监，各岗位有技术负责人，职、权、责分明。维保部派专人在整个工程施工过程中对现场的质量、安全(包括防火)和是否按外发包合同要求和施工现场环卫(装潢垃圾)、环保措施进行监督管理。

### 5、检查监督

维保部主管对属下各维修组的维修与保养每天进行抽查，发现问题(苗子)记录在案，追查分管维修工的责任；发生责任事故追究维保部主管的责任。

## 五、商铺保安服务管理

### 1、治安管理

商铺的安全保卫工作包括治安防盗、防突发事件、监控核心管理、车辆管理、停车场管理等。其管理的核心如下：

2、安全保卫管理是商铺物业管理的要点，必须予以重视。它由两部分组成一消防和治安管理。

商铺物业一般都安装先进的自动火灾报警装置和自动灭火装置,这些装置直接与

电视监控系统联网，一旦发现火情，烟雾达到一定的浓度或温度达到一定的高度

这两种装置便自动通过导线将报警信号传输至报警装置、电视监控系统和自动喷淋装置；

运用电视监控系统对商铺进行全方位、多角度，尤其对出售贵重商品及金融营业点进行日常监视，发现可疑人员或突发事件、恶性事件时监控人员及时录像存作查证。

人防方面由于商铺中铺面多，人流密集，易造成电视监控死角，人防是商服物业管理中必不可少的。

商铺主要进出门岗的保安员发现可疑人员时用对讲机通知场便衣保安人员加以注意。流动岗应着便装，流动巡逻，做到勤观察，勤分析，善于发现问题及时解决问题。

对突发事件和恶性事件应及时处置防止事态扩大并注意保护现场及时向上级和公安部门报告。

### 3、防窃防盗的管理

超市类商铺出入口不宜太多，太多的出入口对商品将带来不安全因素。在商品出入口应设置便衣保安，其职责检查带出的商品是否有发票，是否是合法的商品购置行为；

大型商铺在进货和为顾客送货(大件)时,由于商品货量大,堆在商铺外场地上,容易给不法之徒以可乘之机,这时保安就要提高警惕,防止商品被盗；

商铺在逢年过节、双休日时有较多的顾客；货商铺搞促销,如限时商品优惠；或凭广告券无偿领商品时,都会造成柜台前人头攒动的拥挤现象,不法分子会乘机作案盗窃钱包,这时保安就应上前维护秩序,保障顾客人身与财产的安全；

商铺为使收银活动安全,收银员换班或营业结束,将钱款解送至总收银柜或商铺管理部门,这时保安应上前保护收银员以及钱款安全,防止歹徒抢劫；

一些盗贼在商铺关门后躲在商铺隐蔽处,等到深夜出来作案,第2天开门后又混在顾客中出门。故商铺关门后保安要仔细检查商铺各角落、隐蔽点、夜晚值班时要提高警惕,加强巡逻；

对夜晚值班保安的素质要求应较高,夜晚值班应排出两名以上保安和一名管理人员,商铺夜应采取必要的技防措施。防恶性事件和突发事件。

商铺入口时保安的第1关,保安人员责任心要强,善于察言观色。发现可疑人员,用对讲机报告商铺的便衣保安员加以注

意。

商铺发生突法事件，保安、管理人员应按《应急事件处理规程》操作。防止事态扩大，注意保护现场，及时向上级报告或呼叫救护车。应特别强调，在发生恶性事件紧急疏散围观顾客时等等

#### 5.4 监控核心管理

监控是指利用电视监控系统对商铺进行全方位多角度的监视,如发现可疑人员或突发事件、恶性事件的发生，监控人员应及时录象,以便查证。

另外安置监控摄像探头，防止车辆被窃，万一遭窃，录象将提供证据、线索，有利破案。

#### 5、消防管理

商铺消防工作的重要性不言而喻，商铺人流大，相对面积较小，这给火灾时的人员疏散带来很大困难；商品多(且大多是易燃品)，火种容易迅速燃烧；面积广，因无防火墙阻隔，烈火蔓延极快。烟雾窒息死亡往往是火灾死亡率中较高的。鉴于防止火灾的重要性，商铺都安装有先进的火灾探测装置(烟感探测器和温感探测器)和自动灭火装置(喷淋装置)。这些装置直接与火灾自动报警系统联网。只要易各地方出现火情，烟雾和温度各达到一定的限度，这两种装置便自动通过导线将报警信号传输至报警器，进行有效监控与预防。

制定切合本商铺实际的消防管理制度(包括几套火灾应急处理方案); 商铺的各部门及物业管理的各部门都要把各自放火职责、围规定清楚; 消防监控核心的保安员应明确自身的职责围。做到“统一指挥, 分区管理, 层层负责, 责任明确, 防患未然”, 切实贯彻“预防为主, 防消结合”的消防方针。

发现监控屏幕有火灾报警号时, 立即用对讲机通知就近的保安人员赴现场核查与处置; 如确为火警, 按应急方案实施, 报告保安部主管组织扑救, 核心是商铺人员的疏散, 保障人身安全, 事故后作好调查分析报告并备案。

发现故障警报, 应迅速消除警铃使之还原, 并立即通知维保部, 协助维保部尽快排除故障, 并作好详细记录。

定期对消防设施、设备、器材及消防通道、标记、防火门进行检查, 确保完好备用、通道畅通、标记清晰。对一些业户可能擅自增加电气设备要认真检查, 防止发生电气超负荷火接触电阻过大、线路老化、过载、摩擦等危险现象。

在员工、管理人员和业户中定期开展消防培训及消防演习, 使人人都会使用消防器具, 掌握火灾逃生知识, 不断提高大家的防火意识和消防业务水平。

## 六、商铺保洁服务管理

商铺的环境有外部环境和部环境。

外部环境包括楼宇的外墙、附属建筑设施及周围的绿地、

广场、停车场等；

部环境包括过道、楼梯、自动扶梯、电梯、卫生间、会议室等一切公用场所，以及业户的铺、办公室等非公用部位。

搞好商铺的环境卫生和绿化养护的主旨在于创造整洁优美、和谐怡人的商业氛围，为业户提供一各理想的经营环境，为顾客提供一个轻松愉快的购物环境。

### 6.1 商铺保洁管理方法

要做好商铺的保洁服务管理，首先要确定做什么，即什么地方需要保洁，然后定出清洁的标准，根据这些标准、要求再定出保洁的频率(次数)，还要再加上检查手段，如目视检查还室手摸检查或白纸擦一米检查等，制作《商业街商铺环境清洁的作业标准》，容有检查的部位、项目、清洁的标准、保洁的频率、检查的手段等。重要的问题是怎么做等，制订《商业街保洁服务作业规程》，这个“规程”指导保洁工对商铺各部位的清洁按规定的操作程序去做，是保洁工岗前岗中的培训教材。

### 6.2 商铺保洁管理的核心

商铺的清洁管理核心之一是地坪清洁。随着人流的进出,给商铺地坪带来的灰尘、纸屑；定时的清洁能够带给顾客舒适、优美的环境；

商户铺产生的垃圾须袋装并放至指走位置，及时清理；



对商铺的杀虫灭鼠工作要引起重视，但放置鼠药时，要充分考虑儿童的安全，要放在摸不到的地方：为了安全也可以聘请专业队伍进行消杀工作；

在商铺的营业时间，保洁工不能使用长柄拖把，更不能使用湿拖把拖地，以免造成顾客滑倒伤害事故；

提醒业户在规定的时间内把铺面产生的垃圾袋装送至指定的位置；

对一切能利用的再生垃圾(包装纸、箱)要回收处理。

绿化环境是保持生态平衡，营造舒适、美观、清新、幽雅的购物环境的基础。商铺外的绿化搞得越好，能使周围得环境得到改善，又提升了商铺得品位。绿化管理应配备专业技术人员，依据季节、气候，地域条件的不同和树木花草的生长习性及要求，制定详细的管理细则，指导养护人员实行。

## 8 商铺经营服务管理

商铺方和物业管理公司所签订的委托物业管理合同中，往往会把商铺经营管理畴的租赁管理,广告筹划、新项目开发同时委托给物业管理公司,以配合其商铺的经营管理.作为物业管理公司也应将商铺经营管理的好坏与自己的物业管理服务紧密地联系起来。

## 七、租赁管理

出租方式的管理主要是在租金商定时要考虑多方面因素，如商品经营的围及类别；承租户的经营特色，租金（最高限

价)：1530.00元/间/月(含税)。

八、商铺广告管理

业户为了树立企业形象，追求经济利益，必然采取许多宣传和促销手段。除电视、报刊广告以外，最有效、最直接的就是在商铺主体周边与商铺部悬挂醒目的招牌、广告牌、条幅，贴宣传品。物业管理处为了规商铺的环境秩序和整体形象，在支持商业宣传策划的同时，必须加强商铺的广告宣传管理。

商铺的整体布局设计是很重要的，而各铺位上的宣传广告(包括灯光广告、灯饰、条幅、贴、悬挂品等)要和商铺整体设计相协调，这就要求承租业户的广告设计必须经过物业管理处审核，以做到管理有序，不会破坏商铺的整体设计格调。

## 九、商铺保险管理

商铺的物业管理中保险管理是必不可少的。在商铺的维修施工和广告安装中，均有可能发生意外的事故(包括火灾)，对业户、顾客、员工造成伤害；在保洁操作中，也有可能保洁工未按“规程”操作，用了湿拖造成顾客滑倒摔伤；或雨天地滑，顾客在商铺进门处滑跤跌伤；这些都有可能向物业管理方提出索赔。

为了规避风险和较大限度地减低这方面的损失，商铺的物业管理处应采取两种措施：

工程或服务的公众责任险、财产险(火险)；物业管理方可以向保险公司投保公众责任险等险种，在考虑保险额度时，可以根据事故发生率的高低选择投保的金额。

还有一种是财产险，是为防止商铺可能遭受火灾、台风、暴雨、水浸等损失而投保的，物业管理处应主动出面向商铺方(大业户)和各业户的投保减灾提供建设性意见。

#### 十、充分发挥属地管理主体作用

对搞活流通促进消费活动进行全方位服务和监管。

一是在规划确定临时市场、摊区摊点时，要与辖区公安交管部门进行有效沟通，避免影响道路微循环。

二是要通过媒体向全社会广泛公示临时开办的摊点摊区、小区市场等具体经营点位、时间、范围以及相关政策要求和负面清单等信息，引导经营者有序入市、规范经营。

三是在经营地点设置明显标识，明确管理标准和管理部门等，引导流动经营者进入摊点摊区规范、有序经营。

四是在经营区域配备足够的保洁人员和环卫设施，并监督经营业户自带垃圾袋，保证经营区域环境卫生质量。

五是从街道办事处、城市管理、城管执法、公安交管、市场监管、应急管理和消防救援等部门抽调人员，成立联合管理服务队伍，按照职责做好环境卫生、垃圾清运、环境秩序、交通秩序、食品安全、生产安全和消防安全等管理服务工作。联合管理服务队伍必须落实负责人，保证团队全时段在岗、全天候现场管理，并提供消毒、消杀和应急口罩等服务保障，确保疫情防控安全和公平交易。

## 第二节 工作标准及措施

## 一、基础管理

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/238072061142006053>