



根据中华人民共和国国务院最新颁布《物业管理条例》编制

物业标准化管理全程实施方案

治安防范与安全应急管理

MANAGEMENT OF PUBLIC SECURITY GUARDING & SAFETY EMERGENCY

《物业标准化管理全程实施方案》编委会



中国标准出版社



教育部、科技部
國民中學自然科教學資源網

防災範疇与安全应急管理

教育部、科技部 國民中學自然科教學資源網



中華民國八十八年



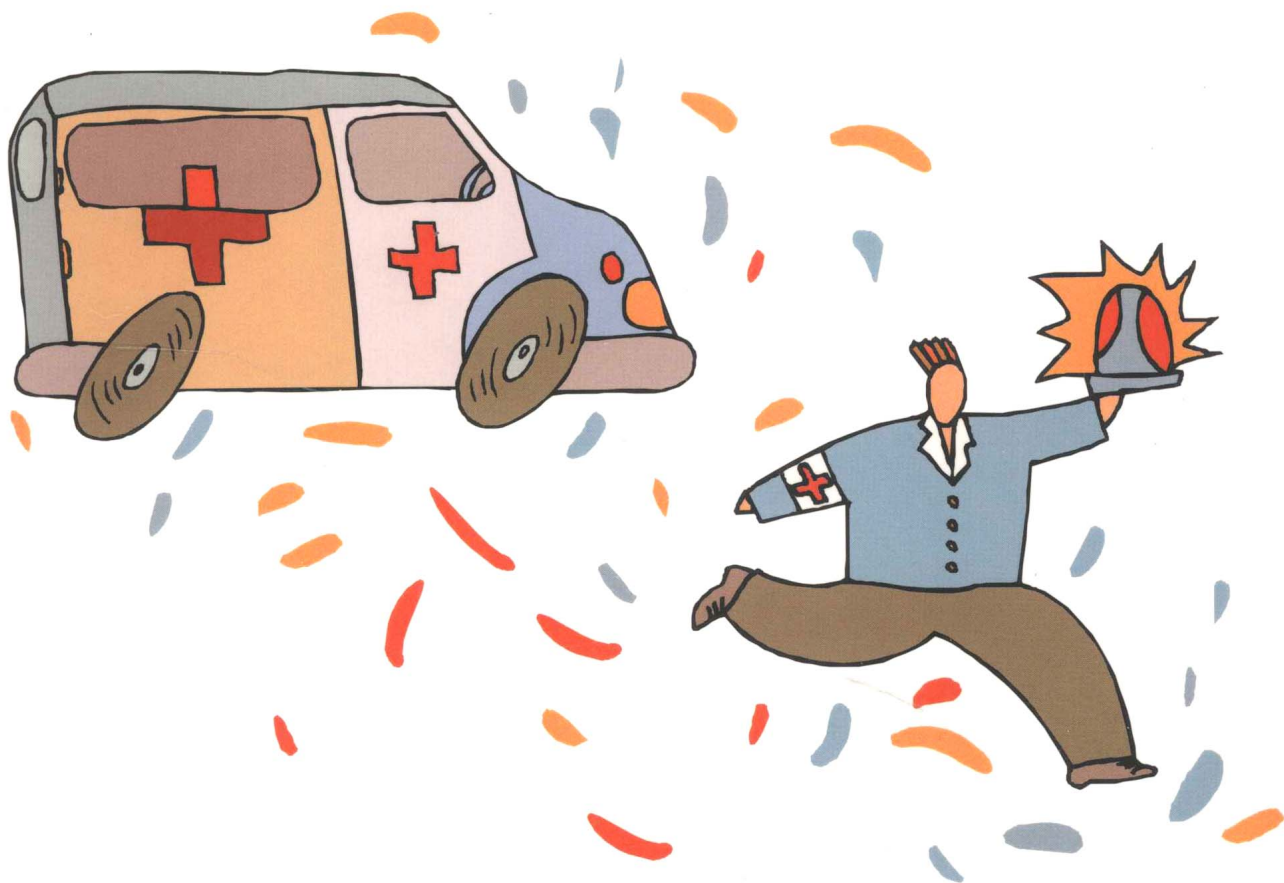
根据中华人民共和国国务院最新颁布《物业管理条例》编制

物业标准化管理全程实施方案

治安防范与安全应急管理

MANAGEMENT OF PUBLIC SECURITY GUARDING & SAFETY EMERGENCY

《物业标准化管理全程实施方案》编委会



中国标准出版社

图书在版编目(CIP) 数据

治安防范与安全应急管理/南兆旭主编.—北京: 中国
标准出版社, 2003.10

(物业标准化管理全程实施方案)

ISBN 7-5066-3298-5

I. 治… II.南… III.①治安—标准化管理

IV.D631.4:

中国版本图书馆CIP数据核字(2003)第091260号

中国标准出版社出版

北京复兴门外三里河北街16号

邮政编码: 100045

电话: 010-68523946 68517548

新华书店北京发行所发行 各地新华书店经销

网址: www.bzcbs.com

印刷: 北京市后沙峪印刷厂

开本: 787×980 1/16 印张: 20.75

字数: 300千字

2003年12月第1版

2003年12月第1次印刷

印数: 1-5000

ISBN 7-5066-3298-5

定价: 38.00元

版权专有 侵权必究

举报电话: (010) 68533533

主 编 南兆旭

执行主编 张 野 李子英 韩 军

编 委 会 (以姓氏笔画排序)

李子英 孙振丽 许汉钊 匡仲潇

邢桂宁 张 野 张道生 南兆旭

梁建华 黄少刚 廖 译 滕宝红

装帧设计 周 冰

监 制 李亚龙



《物业标准化管理全程实施方案》系列丛书

- 《物业标准化管理全程实施方案 验收与接管》
- 《物业标准化管理全程实施方案 业主与住户管理》
- 《物业标准化管理全程实施方案 设施与设备管理》
- 《物业标准化管理全程实施方案 保洁与绿化管理》
- 《物业标准化管理全程实施方案 治安防范与安全应急管理》
- 《物业标准化管理全程实施方案 消防安全管理》
- 《物业标准化管理全程实施方案 标准管理文本与图表》
- 《物业标准化管理全程实施方案 高层楼宇·写字楼·商场物业管理》

前言

备受关注的全国《物业管理条例》在一片期待声中诞生。2003年6月8日，国务院总理温家宝签署第379号国务院令，公布《物业管理条例》，从此结束了我国只有地方性物业管理条例，而没有全国性物业法律条文的历史。该条例从1999年4月开始起草，并于2002年10月向社会征求意见。条例对业主以及业主大会、前期物业管理、物业管理服务、物业的使用与维护及法律责任做出了明确规定。

《物业标准化管理全程实施方案》是在最新《物业管理条例》的基础上，分析现有物业管理状况，综合优秀物业管理公司成功经验，结合ISO 9000质量管理体系及ISO 14000环境管理体系两大国际通用管理标准，集几十位物业管理精英的智慧和经验，总结、归纳、编纂而成的一套超越现有物业管理水平的规范化、标准化、可操作性很强的物业管理丛书。

《物业标准化管理全程实施方案》共8册，涵盖面非常广，内容涉及前期物业的介入管理、物业的验收与接管、业主和住户服务、物业消防安全、物业治安防范与安全应急、物业设施设备管理、物业的保洁与绿化及物业管理过程中常用的文本和图表。本书还特意为高层楼宇物业、办公楼宇物业、商场物业设计了一份针对性很强的物业管理文案。

《物业标准化管理全程实施方案》编委会

2003年12月1日

目录

第 1 章 物业安全管理人员职责标准

WYZA-01-001	物业经理安全职责标准	3
WYZA-01-002	物业安全助理职责标准	4
WYZA-01-003	物业安全办公室文员职责标准	5
WYZA-01-004	监控总值班室职责标准	6
WYZA-01-005	监控中心职责标准	7
WYZA-01-006	监控主管安全职责标准	8
WYZA-01-007	监控班长安全职责标准	9
WYZA-01-008	监控员安全职责标准	10
WYZA-01-009	物业管理治安部职责标准	11
WYZA-01-010	治安部经理职责标准	13
WYZA-01-011	管理处治安监督检查员职责标准	14
WYZA-01-012	管理处安全督察员职责标准	16
WYZA-01-013	保安主管职责标准	17
WYZA-01-014	保安班长职责标准	18
WYZA-01-015	保安员职责标准	20
WYZA-01-016	道闸岗保安员职责标准	22
WYZA-01-017	巡逻岗班长职责标准	23
WYZA-01-018	巡逻员职责标准	24
WYZA-01-019	门卫治安职责标准	26

WYZA-01-020	门卫服务职责标准	27
WYZA-01-021	大堂保安员职责标准	28
WYZA-01-022	大厦保安员职责标准	30
WYZA-01-023	车管班长职责标准	32
WYZA-01-024	交通车辆管理员职责标准	34
WYZA-01-025	交通管理员职责标准	37
WYZA-01-026	车辆保管员职责标准	38
WYZA-01-027	车场值班员职责标准	40
WYZA-01-028	车库(场)管理员职责标准	42
WYZA-01-029	小区出入口车管员职责标准	43
WYZA-01-030	车场保安员职责标准	44
WYZA-01-031	洗车服务人员职责标准	45
WYZA-01-032	自行车(摩托车)保管员职责标准	47
WYZA-01-033	停车场收费岗保安员职责标准	49
WYZA-01-034	带车岗保安员职责标准	50
附：公安部关于保安服务公司规范管理的若干规定		51

第 2 章 治安保卫管理制度执行标准

WYZA-02-001	安全值班室管理工作标准	59
WYZA-02-002	安全管理员上岗工作标准	60
WYZA-02-003	治安管理工作流程与质量标准	62
WYZA-02-004	治安管理专项基金管理标准	63
WYZA-02-005	治安基金管理规定和奖励标准	65
WYZA-02-006	治安部工作执行标准	69
WYZA-02-007	治安安全守则标准范例	70
WYZA-02-008	住宅区治安管理工作执行标准	72
WYZA-02-009	治安保卫区域责任制执行标准	75
WYZA-02-010	小区治安管理办法执行标准	78

WYZA-02-011	业户治安管理守则执行标准	80
WYZA-02-012	治安事故处理执行标准	82
WYZA-02-013	保安工作制度执行标准	84
WYZA-02-014	住宅区治安工作制度执行标准	86
WYZA-02-015	住宅区治安执勤工作标准	88
WYZA-02-016	住宅区治安情况处置标准	89
WYZA-02-017	保安员管理制度执行标准	92
WYZA-02-018	保安员权限规定执行标准	93
WYZA-02-019	保安员值班工作标准	95
WYZA-02-020	保安员交接班制度执行标准	97
WYZA-02-021	保安员培训工作执行标准	98
WYZA-02-022	保安员巡逻签到制度执行标准	100
WYZA-02-023	保安工作时限规定执行标准	102
WYZA-02-024	管理处门卫工作执行标准	103
WYZA-02-025	保安员领用物品管理标准	105
WYZA-02-026	保安警用器械管理工作标准	106
附：广东省保安服务管理条例		108
附：广东省保安服务管理条例实施细则		116

第3章 安全防范管理工作执行标准

WYZA-03-001	安全防范作业标准	125
WYZA-03-002	安全防范检查工作标准	129
WYZA-03-003	监控系统使用管理标准	131
WYZA-03-004	监控服务运作规范执行标准	133
WYZA-03-005	监控作业管理标准	136
WYZA-03-006	保安自动巡更系统操作标准	139
WYZA-03-007	保安巡视作业管理标准	142
附：公共区域安全防范工作标准		145

	业户装修状况巡视办法	146
WYZA-03-008	治安巡回检查工作执行标准	149
	附: 巡逻中常见的几种可疑情况及处理措施	151
	保安员巡查记录表	154
WYZA-03-009	人防管理工作执行标准	155
WYZA-03-010	暂住人员管理工作执行标准	157
WYZA-03-011	防盗工作日常管理工作标准	158
WYZA-03-012	门岗出入管理工作标准	159
WYZA-03-013	小区出入管理工作标准	160
WYZA-03-014	住宅区物品搬出管理执行标准	161
	附: 中华人民共和国居民身份证条例	163
	附: 广东省出租屋暂住人员治安管理规定	166

第 4 章 保安服务管理工作执行标准

WYZA-04-001	保安服务标准要求	173
WYZA-04-002	保安服务标准模式	174
WYZA-04-003	保安服务仪表标准	177
WYZA-04-004	保安服务仪容标准	179
WYZA-04-005	保安服务语言规范标准	180
WYZA-04-006	保安服务纪律标准	182
WYZA-04-007	保安员职业道德规范标准	184
WYZA-04-008	保安员交接班工作标准	185
WYZA-04-009	保安函件收发管理标准	187
WYZA-04-010	门岗作业执行标准	189
WYZA-04-011	门岗工作检查标准	191
	附: 保安工作班检表	192
WYZA-04-012	巡逻岗保安工作标准	193
WYZA-04-013	大堂保安工作标准	195

WYZA-04-014	车辆管理工作标准	198
	附：车辆收费管理办法	201
	机动车车辆停车证、临时停放证、出入证管理办法	204
	机动车泊车位使用标准	209
	非机动车泊车位使用标准	211
	机动车车辆停车管理办法	213
	非机动车车辆停车管理办法	215

第 5 章 安全应急事件处理工作标准

WYZA-05-001	保安员紧急集合方案标准范例	219
WYZA-05-002	保安应急计划和措施标准范例	221
WYZA-05-003	突发事件处理执行标准	223
WYZA-05-004	突发事件处理标准程序	225
	附：突发事件处理流程	227
WYZA-05-005	应急事故处理标准办法	228
WYZA-05-006	盗窃、匪警应急处理工作标准	229
WYZA-05-007	发现斗殴应急处理标准	231
WYZA-05-008	发现业户醉酒闹事或精神病人应急处理标准	232
WYZA-05-009	对爆炸物及可疑爆炸物等危险物品处理标准	233
WYZA-05-010	接报刑事案件应急处理标准	234
WYZA-05-011	接报治安案件应急处理标准	235
	附：治安应急处理标准流程	236
WYZA-05-012	火灾应急处理工作标准	240
	附：火警、火灾应急处理流程	242
	火灾时电梯管理规定执行标准	243
WYZA-05-013	对水浸(跑、冒、漏)紧急处理程序	244
	附：水浸应急处理流程	245

WYZA-05-014	电梯浸水事故应急工作标准	246
WYZA-05-015	爆喉及水箱过满应急处理标准	247
WYZA-05-016	可疑物件及恐吓电话处理工作标准	249
WYZA-05-017	盗窃及停车场被劫事件应急处理标准	250
WYZA-05-018	私家车路上违规或遗弃车辆处理工作标准	252
WYZA-05-019	发现业户受伤或生病处理工作标准	253
WYZA-05-020	电梯困人处理工作标准	254
	附: 电梯困人应急处理流程	255
WYZA-05-021	停电和电力故障处理工作标准	256
	附: 停水停电应急处理流程	257
WYZA-05-022	室内安防报警应急反应标准流程	258
WYZA-05-023	防盗、报警系统误报、误操作处理标准 ..	259
WYZA-05-024	瓦斯、易燃气体泄漏应急处理标准	260
WYZA-05-025	风灾、水灾、地震防护工作标准	261
WYZA-05-026	防台风日常安全管理工作标准	263
WYZA-05-027	台风侵袭时处理工作标准	264
WYZA-05-028	发生雷暴及台风处理工作标准	265
WYZA-05-029	台风应急工作标准	266
WYZA-05-030	高空坠物应急处理工作标准	267
WYZA-05-031	交通事故应急处理工作标准	268
WYZA-05-032	噪音应急处理工作标准	269
WYZA-05-033	来宾警卫方案执行标准	270

第 6 章 安全管理工作考核及奖惩标准

WYZA-06-001	治安部工作考核标准	275
WYZA-06-002	治安部工资包干考评执行标准	278
WYZA-06-003	安全管理员考核标准	279
WYZA-06-004	保安员岗位考核及奖惩标准	280
WYZA-06-005	保安员训练考核标准	281

WYZA-06-006	保安工作检验标准	284
WYZA-06-007	保安员奖惩细则执行标准	286
WYZA-06-008	保安服务过程检验标准	288
WYZA-06-009	管理处保安员考核标准	290
WYZA-06-010	治安交通管理工作质量检验标准	291
WYZA-06-011	车辆管理员日考核检验标准	292
WYZA-06-012	车辆管理检验标准	293
WYZA-06-013	保安主管岗位月考核表	294
WYZA-06-014	保安员岗位月考核表	295
WYZA-06-015	车管班长岗位月考核表	296
WYZA-06-016	交通管理员月考核表	297

附件：物业管理最新法律法规

WYZA-07-001	物业管理条例	301
WYZA-07-002	业主大会规程	315

第1章

物业安全管理人员 职责标准

文 件 名	物业经理安全职责标准				
电子文件编码	WYZA-01-001	页 码	1-1	版 次	A/0
一、负责计划、筹备物业管理的全面防范计划、措施。 二、对物业公司管辖区域的安全防范日常工作督导，对管理处及业主负责。 三、布置下属熟悉本市有关法律、消防规定，组织物业管理机构的培训工作。 四、检查督促下属工作开展过程。 五、定期对业主进行消防培训工作，安排特殊情况下的逃生演习。 六、主持安全防务例会，传达管理处指定的特殊接待保卫任务。 七、培养员工对客户的服务意识。 八、协调社会有关部门的工作。 九、向物业总经理及物业经理汇报。 十、承担物业公司管辖区域的防火、治安分工责任的义务。					

文 件 名	物业安全助理职责标准				
电子文件编码	WYZA-01-002	页 码	1-1	版 次	A/0
一、直接接受物业经理的指挥及督导，协助物业经理处理安全管理工作。 二、检查督导物业公司管辖各区域的的安全管理工作。 三、了解物业公司管辖区楼宇正常运作情况，熟悉物业管理的有关法律、法规及各项规章制度。 四、物业经理(安全)外出时，负责整个安全工作。 五、执行对部门员工的业务培训工作。 六、建立员工档案，做好员工表现评比工作，做好年度、季度工作计划及总结报告。 七、检查下属每日交来的工作日记，写出每日安全管理工作日记，并交物业经理(安全)审阅。 八、完成物业经理(安全)下达的各项工作任务。 九、对物业经理(安全)负责，监督执行防火、治安工作的开展。					