

+ 物业管理实用操作手册

物业安全 管理作业手册



Wuye Anquan Guanli
Zuoye Shouce 滕宝红 邵小云®主编

21世纪是中国物业管理行业进入发展、完善和成熟的重要阶段，在这一市场竞争激烈的环境下，物业管理企业从服务方式、经营理念到市场定位，都要做出相应的变革，才能适应发展的需要。

基于此，本丛书以物业管理理论为引入点，以最新颁布的《物业管理条例》等相关法律法规为基础，重点以管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等形式，全面介绍现代物业管理全程运作重点，为物业公司科学、规范的管理提供参考。



中国时代经济出版社

+ 物业管理实用操作手册

物业安全管理作业手册

常州大学图书馆藏书章
滕宝红 邵小云◎主编



中国时代经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业安全管理作业手册 / 滕宝红、邵小云主编.

—北京:中国时代经济出版社,2010.4

(物业管理实用操作手册)

ISBN 978-7-5119-0103-3

I. ①物… II. ①滕…②邵… III. ①物业管理:安全管理—手册

IV. ①F293.33-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第008417号

书 名: 物业安全管理作业手册

出 版 人: 宋灵恩

作 者: 滕宝红 邵小云

出版发行: 中国时代经济出版社

社 址: 北京市西城区车公庄大街乙5号鸿儒大厦B座

邮政编码: 100044

发行热线: (010) 68320825 68320484

传 真: (010) 68320634

邮购热线: (010) 68361317

网 址: www.cmepub.com.cn

电子邮箱: zgsgdjj@hotmail.com

经 销: 各地新华书店

印 刷: 北京市鑫海达印刷有限公司

开 本: 787×1092 1/16

字 数: 200千字

印 张: 11.5

印 数: 1~5000册

版 次: 2010年4月第1版

印 次: 2010年4月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5119-0103-3

定 价: 26.00元

本书如有破损、缺页、装订错误,请与本社发行部联系更换

版权所有 侵权必究



物业管理是一个朝阳产业，因为它不成熟，所以它具有广阔的前景，于是有许多有识之士瞄上这个行业，许多物业公司也应运而生。物业管理行业门槛不高，其一般业务也为人们所熟悉，但创办、运作一个物业管理公司，并真正能够管理得像模像样，决非做好保安、清洁、绿化、维修工作那么简单。许多物业公司被业主解聘、与业主纠纷闹得沸沸扬扬直至解体就缘于此。

21世纪，是中国物业管理行业进入发展、完善和成熟的重要阶段，物业管理市场已经日渐成熟，表现在：物业管理法规更加完善，政府监管物管行业日趋规范；经过不断的行业重组，物业管理企业实力不断增强，市场化行为更加理性规范；专业技术重组使得物业管理的专业技术服务基本实现专业化、社会化；业主维权行为趋于理性；业主委员会的运行逐步规范并开始纳入政府监管范围。

在这个阶段将会出现一个竞争激烈、管理完善、服务理念提升的局面。质量理念和品牌理念的角逐、市场环境的变化、竞争格局的形成、高新技术的应用、消费观念的更新，要求物业管理企业从服务观念到服务方式，从经营理念到市场定位，都要作出相应的变革，才能适应发展的需要。

本丛书就是在上述背景下，根据最新的《物业管理条例》、《业主大会规程》、《普通住宅小区物业管理服务等级标准》、《中华人民共和国物权法》，结合ISO 9000质量管理、ISO 14000环境管理体系与OHSAS 18000职业安全健康管理体系等三大国际通用管理标准，集物业管理精英的智慧和经验，总结、归纳而成的超越现有物业管理水平的规范化、标准化、操作性很强的物业管理书籍。

本套丛书由《物业公司岗位作业手册》、《物业客服管理作业手册》、《物业安全管理作业手册》、《物业环境管理作业手册》、《物业工程管理作业手册》、



《物业公司招投标文件范本》、《物业管理制度与表单范本》组成，其特色是以物业管理理论为引入点，以最新颁布的物业管理条例和物权法为基础，重点以管理制度、工作规范、岗位职责与管理表格等实用工具的形式，全面而具体地介绍现代物业管理全程运作重点，设置几大板块，全方位展示现代物业服务全程运作的各个方面与细节，内容详实、全面、具体、易于操作、实用性强。

本套丛书能帮助物业管理者解释工作中出现的问题并找出问题的根源，更重要的是还提供了一些有用的范本供参考。本套丛书可供商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、学术机构、政府机关等的物业部门及其经理们作为工作参考。

本套丛书由滕宝红、邵小云主编，同时，在本书编辑过程中，有许多管理咨询企业的顾问老师及物业公司一线管理人员以不同的形式提供了各种帮助，他们是李锋、李强、李春兰、杨丽、杨吉华、尹强、朱少军、朱仲华、段水华、高淑芬、王玲、况平、匡仲潇、罗伟钊、段青民、张野、曹岷、朱霖、吴定兵、陈小兵、邹凤、林友进、胡昊文。在此一并感谢！

目 录

第一章 物业安全概述

第一节	物业安全管理概述.....	2
	一、物业安全管理的含义	2
	二、不同物业安全管理的要求	2
	三、物业安全管理指标	4
第二节	物业安全管理模式.....	5
	一、自主管理模式	5
	二、外包管理模式	11

第二章 护卫队伍建设

第一节	护卫人员的聘用.....	16
	一、护卫人员的任职条件	16
	二、护卫人员的聘用	17
第二节	护卫人员素质提升.....	18
	一、提高护卫的形象和服务意识	18
	二、强化安全，提高业务素质	24
	【范本1】护卫门岗工作规程	25
	【范本2】护卫巡逻员工作规程	27
	三、优化人员组合	32
	四、搞好团队建设	33
	【范本】护卫员奖惩实施细则	33
	五、对护卫员开展思想工作	36

第三章 安全护卫服务

第一节	安全护卫的内容与方式	38
一、	物业安全护卫的任务	38
二、	物业安全护卫的方式	39
第二节	出入管理	41
一、	出入口(大堂)护卫服务岗位的设置	41
二、	人员出入的管理	42
【范本】	某物业大堂人员出入服务程序	47
三、	车辆、货物出入的管理	48
四、	出入品车辆和行人的疏导	51
五、	出入口(大堂)护卫服务的基本要求	51
第三节	巡逻	56
一、	巡逻的任务	56
二、	巡逻的方式	61
三、	巡逻工作要求与措施	61
【范本】	某酒店物业巡逻路线与时间的制定	62
四、	防止巡逻时失误和漏检	64
【范本】	某物业公司保安巡逻签到制度	64
第四节	监控服务	68
一、	监控系统的配备	68
二、	安防监控中心及职能	70
三、	监控服务的管理	71
【范本】	中控室设备运行维护工作规范	73
第五节	突发事件处理	78
一、	突发事件的处理要点	78
二、	突发事件的类别	79
三、	突发事件的处理程序	80

第四章 消防安全管理

第一节	消防管理体系构架	90
一、	建立消防管理机构	90
二、	做好消防档案的管理	95
三、	制定消防管理制度	96
第二节	消防设施使用与维护	100
一、	消防安全设施设备	100
二、	消防设施、设备的标示	103
三、	常规消防器材装备	105
	附录：各种设施设备保养记录表	109
第三节	消防安全检查	115
一、	消防安全检查的内容	115
二、	消防安全检查的组织方法和形式	115
三、	消防安全检查的程序和要求	116
第四节	消防宣传、培训	119
一、	员工培训	119
二、	业主、租户宣传培训	119
三、	消防演习	121

第五章 道路交通与车辆管理

第一节	物业区域道路管理	126
一、	道路管理的任务	126
二、	物业小区的道路	127
三、	道路交通管理设施	130
四、	道路交通的管理	135
	【范本】小区车辆交通管理规定	136

第二节 停车场和车辆管理..... 139

一、对车辆停放场所的认识 139

二、车辆管理措施 141

【范本】停车场(库)管理规定 147

三、停车卡的办理和使用管理 149

【范本】某小区车辆收费标准 150

四、停车场(库)突发事件应变措施 151

第六章 职业健康安全管理

第一节 OHSAS 18001职业安全卫生体系概述 156

一、何谓OHSAS 18001职业安全卫生体系 156

二、OHSAS 18001职业安全卫生体系建立步骤 157

三、建立OHSAS 18001职业健康安全卫生体系的
注意事项 159

第二节 危险源辨识、评价与控制 160

一、危险源辨识 160

二、风险评价 167

三、风险控制 170

第三节 员工职业健康管理 172

一、满足员工职业安全健康的作业条件 172

二、职业病及工伤的防治 173

三、健康监护管理 174

四、对员工进行职业安全卫生教育 174

五、配备员工个人防护用具 174

六、工伤事故的处理规定 175

第一章

物业安全概述



第一节 物业安全管理概述

一、物业安全管理的含义

物业安全管理是指物业公司采取各种措施和手段,保证业主和使用人的人身财产安全,维持正常的工作和生活秩序的一种管理工作。

物业安全管理涉及“防”与“保”两个方面的工作内容,“防”是指物业公司要采取措施预防灾害性、伤害性的事故发生;而“保”则是指物业公司努力采取一切可能的科学合理的补救和控制措施,对已经发生的安全事故进行善后处理。

物业安全管理的目的,是要保证维持业主和使用者有一个安全舒适的工作、生活环境,以提高生活质量和工作效率。物业安全管理主要指在物业辖区内的防火、防盗、防破坏、防自然灾害等,它涉及内容多且范围广。

二、不同物业安全管理的要求

不同类型的物业安全管理的要求也不一样,依据全国物业管理优秀示范小区(工业区、大厦)标准,物业管理行业对安全管理(保安、车辆管理、消防)的具体要求如下:

(一)住宅小区

住宅小区的物业管理要求如下:

(1)小区基本实行封闭式管理。

(2)有专业保安队伍,实行24小时值班及巡逻制度;保安人员应熟悉小区的环境、文明值勤、训练有素、言语规范、认真负责。

(3)危及人身安全处有明显标志和具体的防范措施。

(4)消防设备设施完好无损,可随时启用;消防通道畅通;制订消防应急预案。

(5) 机动车停车场管理制度完善, 管理责任明确, 车辆进出登记。

(6) 非机动车辆管理制度完善, 按规定位置停放, 管理有序。

(二) 工业区

工业区的安全管理要求如下:

(1) 工业区基本实行封闭式管理。

(2) 有专业保安队伍, 实行24小时值班及巡逻制度; 保安人员应熟悉工业区的环境、文明值勤、训练有素、言语规范、认真负责。

(3) 结合工业区特点, 制定安全防范措施, 对货物(产品、设备)出门实行凭证通行制度。

(4) 进出工业区各种车辆管理有序, 无堵塞交通现象, 不影响行人通行。

(5) 工业区停车场内有专人疏导, 管理有序、排列整齐。

(6) 室内停车场管理严格, 出入有登记。

(7) 非机动车辆有集中停放场地; 管理制度落实, 管理有序, 停放整齐; 场地清洁。

(8) 危及人身安全处设有明显标志和防范措施。

(9) 消防控制中心24小时值班, 消防设施设施设备齐全, 完好无损, 可随时启用。

(10) 消防管理人员掌握消防设备设施的使用方法并能及时处理各种问题。

(11) 组织开展消防法规及消防知识的宣传教育, 明确各区域防火责任人。

(12) 制订有突发火灾应急预案, 在明显处设立消防疏散示意图, 照明设施, 引路标志完好, 紧急疏散通道畅通无阻。

(13) 工业厂房装修需报消防部门审批, 对装修过程严格监管, 装修完成后经消防部门验收合格后方可使用。

(14) 区内无火灾安全隐患, 督促各用户与消防管理部门签订消防责任书。

(15) 集体宿舍消防、用电有严格的管理规定, 室内电线、插座安装规范, 无安全隐患。

(三) 大厦

大厦的安全管理要求如下:

(1) 大厦基本实行封闭式管理。

(2) 有专业保安队伍, 实行24小时值班及巡逻制度; 保安人员熟悉大厦的环

境、文明值勤、训练有素、言语规范、认真负责。

(3)结合大厦特点,制定安全防范措施。

(4)进出大厦各种车辆管理有序,无堵塞交通现象,不影响行人通行。

(5)大厦外停车场有专人疏导,管理有序,排列整齐。

(6)室内停车场管理严格,出入登记。

(7)非机动车辆有集中停放场地;管理制度落实,停放整齐;场地清洁。

(8)危及人身安全处设有明显标志和防范措施。

(9)消防控制中心24小时值班,消防系统设施设备齐全,完好无损,可随时启用。

(10)消防管理人员掌握消防设备设施的使用方法并能及时处理各种问题。

(11)组织开展消防法规及消防知识的宣传教育,明确各区域防火责任人。

(12)制订有突发火灾应急预案;设立消防疏散示意图;照明设施,引路标志完好;紧急疏散通道畅通无阻。

(13)无火灾安全隐患。

三、物业安全管理指标

在物业安全管理方面,有以下几个管理指标,其内容和含义如表1-1所示:

表1-1 物业安全管理指标

序号	指标	计算测定标准	推荐标准
1	治安案件发生率	$\Sigma \text{治安案件发生次数} \div \Sigma \text{物业总人数} \times 1000\%$	治安案件发生率 $\leq 5\%$
2	刑事案件发生率	$\Sigma \text{刑事案件发生次数} \div \Sigma \text{物业总人数} \times 1000\%$	刑事案件发生率 $\leq 1\%$
3	火灾发生率	$\Sigma \text{火灾发生次数} \div \Sigma \text{物业总户数} \times 1000\%$	火灾发生率 $\leq 1\%$ (不发生重大火灾事故)
4	安全管理有效投诉率	$\Sigma \text{安全管理有效投诉次数} \div \Sigma \text{物业总人数} \times 100\%$	安全管理有效投诉率 $\leq 2\%$
5	安全管理有效投诉处理率	$\Sigma \text{完成处理有效投诉次数} \div \Sigma \text{有效投诉次数} \times 100\%$	安全管理有效投诉处理率 $= 100\%$
6	物业安全管理客户满意度	$\Sigma \text{调查中客户满意人数} \div \Sigma \text{调查总人数} \times 100\%$	物业安全管理客户满意度 $\geq 95\%$

第二节 物业安全管理模式

一、自主管理模式

自主管理模式是指物业公司成立专门的物业安全管理机构，由公司的主要领导负责物业安全管理工作。

(一) 保安部组织结构

物业公司保安部(有的企业称之为护卫部，也有的称之为秩序维护部)的班组设置应与其所管物业类型及规模相适应。以下介绍两种物业公司保安部的班组及人员结构图供参考：

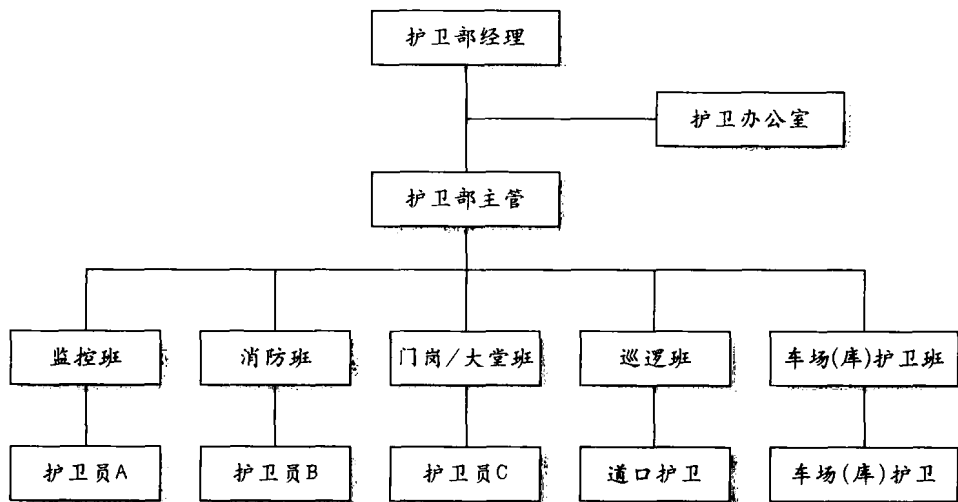


图1-1 保安部组织结构图

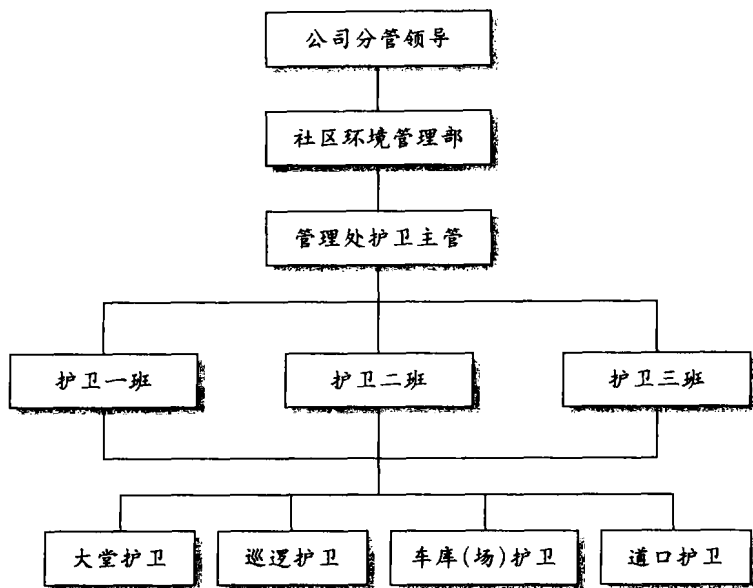


图1-2 安全护卫系统组织结构图

(二) 各岗位的职责

1. 护卫主管职责

- (1) 负责小区内的护卫管理(安全、生活秩序)工作并负全责。
- (2) 负责拟制护卫管理年度工作计划并组织具体实施, 对管理区域内可能发生的重大火灾事故和治安刑事案件进行有效预防。
- (3) 负责主持召开护卫中队长、班长、护卫员会议, 及时传达上级指示精神。
- (4) 对安全护卫各岗位执勤人员的工作进行巡查、督导, 并负责处理护卫员执勤中遇到的疑难问题。
- (5) 负责护卫员的思想和业务培训及考核、考评工作。
- (6) 负责护卫员的考勤。
- (7) 负责对设施、设备、器材使用监护。
- (8) 对护卫员玩忽职守、违章操作遭业主/物业使用人投诉或造成重大损失的应付领导责任。
- (9) 对小区内的交通秩序、生活秩序进行巡查和督导。

(10)对业主提出的有关问题应进行说明、解释和解答。

(11)协调各部门做好各项临时性工作,服从公司领导的各项工作安排,协助各部门做好物业的各项服务工作。

2. 护卫门岗班长职责

(1)服从主管的指挥和管理,对本班的护卫工作负完全责任,带领和督导全班人员履行岗位职责,认真做好安全护卫工作。

(2)负责主持召开班务会,及时传达上级指示和护卫主管会议精神,研究提出贯彻意见,并具体组织落实。

(3)严格落实公司的指示精神,配合主管做好护卫队的各项工作。

(4)如实记载本班执勤中遇到和处理过的问题,重大问题要及时向主管请示报告。

(5)负责协调本班与其他班组之间的各种关系。

(6)爱岗敬业、遵纪守法、严于律己、以身作则,发挥模范带头作用,

(7)熟悉护卫各岗位工作职责、任务和程序,掌握管理区域内治安护卫工作的规律及特点。

(8)对因管理不利而造成本班在执勤中发生的重大失误或本班人员出现严重违法违纪的情况负责。

(9)负责抓好全班的思想教育、人员培训和业务学习。

(10)负责抓好全班的内务卫生管理和素质训练。

(11)负责管理好本岗位的设施、设备、器材的保养维护。

3. 护卫员门岗职责

(1)护卫队员上岗必须穿着统一制服,佩带规定装具和工作牌。

(2)上岗时要认真检查设备、设施、器材,做好登记,认真做好“四防”(防火、防盗、防破坏、防自然灾害)工作,发现不安全因素立即查明情况。

(3)严格落实主管、班长的指示和工作安排,服从指挥和管理。

(4)熟悉本岗位的业务和工作程序,执勤过程中要以敏锐的目光注意发现可疑人、事、物,预防案件、事故的发生,力争做到万无一失。

(5)严格履行对来访人员、车辆的有效证件登记制度。

(6)尽职尽责,坚决完成本岗位和上级交给的各项工作任务。

(7)爱护设备、设施和公共财物,搞好责任区的设备保养和卫生;对小区内的一切设施财物不得随便移动及乱用;熟悉小区消防系统及消防器材的安装位

置；熟练掌握各种灭火器材的使用方法；遇到突发事件能正确进行处理。

(8) 坚守岗位，提高警惕，对岗位内发生的各种情况要认真处理并做好记录，发现违法犯罪嫌疑人要坚决设法抓获。

(9) 严格执行交接班制度和岗位执勤规定。

(10) 遇有紧急突发重大事件，要及时向班长、队长、主管请示报告。

(11) 积极向业主/物业使用人宣传遵纪守法和消防安全、治安防范知识。

(12) 严格落实内务卫生管理制度；对个人物品要按规定整齐地摆放和存放；注意礼仪、礼节；不随地乱扔垃圾、杂物、烟蒂，不随地吐痰。

4. 护卫巡逻班长职责

(1) 主持本班工作，服从护卫主管的工作指挥，领导和督导全班人员履行工作岗位职责，认真抓好安全护卫工作。

(2) 负责每周主持召开班务会，及时传达上级指示和护卫主管会议精神，研究提出贯彻意见，并具体组织落实。

(3) 如实记载本班执勤中遇到和处理过的问题，重大问题要及时向主管或部门主管等领导请示报告。

(4) 负责协调本班与其他班组的工作关系和本班人员之间的关系。

(5) 爱岗敬业、遵纪守法、严于律己、以身作则，发挥班长模范带头作用。

(6) 熟悉护卫巡逻各岗位工作职责、任务和程序，掌握管理区域内治安护卫工作的规律及特点。

(7) 对因管理不利而造成本班在执勤中发生的重大失误或本班人员出现严重违法违纪的情况负责。

(8) 负责抓好全班的思想教育及训练工作，定期对本班人员进行培训。

(9) 对小区内的来往车辆进行协调指挥，对车库、车位进行车辆停放管理，纠正违规停车和乱停乱放的车辆。

(10) 对小区的交通秩序和环境卫生加强监管，并及时纠正。

(11) 对小区内来往人员进行盘问，对公用设施、设备加强巡护。

(12) 对重大隐情和当班发现的重大问题及时报告并处理。

5. 护卫员巡逻岗位职责

(1) 护卫员上岗必须穿着统一制服佩戴规定装备和工作牌。

(2) 上岗时要认真检查区域内的设备设施，认真做好“四防”(防火、防盗、防破坏、防自然灾害)工作，发现不安全因素立即查明情况，排除险情并及时报告