



物 业 服 务 全 程 培 训
WUYE FUWU QUANCHENG PEIXUN

物业安保培训

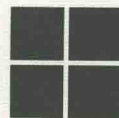
邵小云
等编

W U Y E A N B A O P E I X U N

物业服务
实战专家



化学工业出版社





物
业
服
务
全
程
培
训
WUYE FUWU QUANCHENG PEIXUN

物业安保 培训

邵小云
等编

W U Y E A N B A O P E I X U N

物业服务
实战专家



化学工业出版社

· 北 京 ·



本书首先介绍了物业安保工作的基本要求,包括安保工作范围、保安人员岗位职责等,然后介绍了物业安保工作基础,包括安保工作要点和安保工作制度两项内容,最后对物业安保管理的每一项具体工作——物业出入管控作业、物业巡逻作业、物业监控作业、物业道路交通管理、物业车辆与停车场管理、物业突发事件处理等进行了详细介绍。

本书内容丰富,实用,可操作性强,是物业保安人员日常必备、随取随用的工作手册。

本书可作为学术机构、教育培训机构等的物业部门的日常参考资料。

图书在版编目(CIP)数据

物业安保培训 / 邵小云等编. —北京:化学工业出版社, 2014.1

(物业服务全程培训)

ISBN 978-7-122-18903-5

I. ①物… II. ①邵… III. ①保安人员—中国—技术培训—教材 IV. ①D631.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 261688 号

责任编辑:辛 田
责任校对:徐贞珍

文字编辑:冯国庆
装帧设计:尹琳琳

出版发行:化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印 装:化学工业出版社印刷厂

787mm×1092mm 1/16 印张8¹/₂ 字数207千字 2014年1月北京第1版第1次印刷

购书咨询:010-64518888(传真:010-64519686) 售后服务:010-64518899

网 址:<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书,如有缺损质量问题,本社销售中心负责调换。

定 价:38.00元

版权所有 违者必究

前言

PREFACE



在我国，物业服务行业发展非常迅速。据不完全统计，目前我国物业管理企业总数有7万余家，住宅物业管理规模达到120多亿平方米，许多一线城市物业管理服务收入占到当地GDP的2.5%以上。

然而，随着人们生活水平的不断提高，简单、粗线条式的服务早已满足不了人们的需求，细化、贴心的优质服务成为人们追求的目标。同时，随着物业管理企业的增多，物业服务行业竞争也在不断加剧，要想在竞争中获胜，物业管理企业就必须不断提高自己的服务水平，以便在竞争中处于有利位置。

而要提高物业服务水平，必须提升员工的素质。员工的素质是物业管理企业服务水平的基础，也是物业管理企业服务于业主（用户）的基本条件。

提升物业管理企业员工的素质，必须对员工进行培训。基于此，我们在多年探索的基础上，结合物业管理企业的特点和实际工作的需要，编写了《物业服务全程培训》系列丛书，对物业管理处主任、客服人员、安保人员、保洁人员、绿化人员、设备维护人员等的要求、具体工作内容从基础入门谈起，进行了最详细、最实用的介绍，同时，把物业管理过程中常见的问题、服务案例一一解析，供读者参考。

◇《物业管理处主任培训》一书详细介绍了要成为一个合格的物业管理处主任，应当了解哪些知识，掌握哪些技能，能做好哪些工作，例如业主（用户）关系维护、物业小区安全防范与控制等，方便物业管理处主任参照学习。

◇《物业客服培训》一书从实务的角度详细介绍了物业客服实际工作的方方面面，如入住服务、日常服务、资料管理等，方便物业客服人员参照学习。

◇《物业安保培训》一书从物业安保的基本要求、工作基础讲起，详细介绍了安保工作的各项内容，如出入管控作业、巡逻作业等，方便各级保安人员参照学习。

◇《物业保洁培训》一书详细介绍了保洁工作的常用设备与用具，以及各项具体作业内容，如开荒清洁作业、日常保洁作业、清洁消毒作业等，方便保洁人员参照学习。

◇《物业绿化培训》一书详细介绍了绿化工作的常用设备与用具，以及各项具体作业内容，如树木栽种与养护作业、草坪栽植与养护作业等，方便绿化人员参照学习。

◇《物业设备维护培训》一书详细介绍了物业设备维护的基本要求、日常维护作业内容等，同时对物业设备的核心部分，如给排水系统、供暖系统、供配电系统等，从基础知识、日常检查、维护保养、故障处理四个方面进行了全面的讲解，方便设备维护人员参

前言

PREFACE



照学习。

◇《物业服务案例解析》一书精选了物业服务工作中最常见的一些案例，并对其进行了非常细致、清晰的解析，方便读者参照学习。

◇《物业管理常用表格及文书写作》一书介绍了各项物业管理工作的常用表格和物业管理工作中常用的一些文书，如物业客服管理常用表格、物业安保管理常用表格、物业日常管理文书、物业费用管理文书、物业消防安全管理文书等，方便读者参照使用。

《物业服务全程培训》系列丛书在每章前、后设置了“培训指引”和“培训反馈”两个栏目，既为读者提供指引，又通过不断地反馈巩固所学的知识。同时在每章开头设置了一章“快速阅读示意图”，提取本章重点内容，方便读者快速学习。

《物业服务全程培训》系列丛书中也设置了大量实用的小模块，使正文内容更为丰富。

◎“请牢记”模块将一些重点内容单列出来，提醒读者应特别注意的事项。

◎“边学边记”模块则鼓励读者随时记下学习心得，加深对所学知识的了解。

◎“实景演示”模块则精选了一些经典的案例，以“实景”的方式对正文内容进行生动化演示。

◎“拓展学习”模块则对正文内容进行必要的拓展，使读者掌握更多知识。

◎“参考范本”模块则列举了一些非常实用的范本，方便读者即学即用。

《物业服务全程培训》系列丛书定位于实际操作，完全去理论化，内容简洁实用，同时板块设置精巧、结构清晰明确，既可作为专业培训机构、院校物业专业等的培训教材，也可以作为具体物业工作的“作业指导书”，直接应用于实际工作中。

本书由知名物业管理专家邵小云主持编写，在编写整理过程中，还获得了许多物业公司和地产公司朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的还有安建伟、李景吉、马永骋、刘冬娟、李勋源、郑洁、刘国平、靳玉良、王高翔、刘建伟、刘海江、周亮、刘军、唐琼、柳景章、杨冬琼、杨吉华、王能、吴定兵、朱霖、朱少军、赵永秀、李冰冰、赵慧敏、赵建学、江美亮、匡仲潇、滕宝红，最后全书由邵小云统稿、审核完成。另外，本书还参考了一些网站、论坛上的管理精英所谈及的一些方法、技巧，因为不知道作者的具体名字，未有列及，在此对他们一并表示感谢！

由于编者水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

编者

目录

CONTENTS



第一章 物业安保工作基本要求 / 1

第一节 安保工作范围	2
范围 01：保安执勤	2
范围 02：巡逻	2
范围 03：监控	2
范围 04：消防管理	2
范围 05：装修管控	3
范围 06：车辆管控	3
范围 07：突发事件处理	3
范围 08：提供服务	3
第二节 保安人员岗位职责	3
职责 01：保安主管岗位职责	3
职责 02：保安班长岗位职责	4
职责 03：保安员岗位职责	4
第三节 保安员工作要求	5
要求 01：保安员仪容仪表要求	5
要求 02：保安员着装要求	5
要求 03：保安员的纪律要求	6
要求 04：保安员的职业道德要求	6
要求 05：保安员外出要求	7
要求 06：保安员执勤文明用语与禁忌语	7

第二章 物业安保工作基础 / 9

第一节 安保工作要点	10
要点 01：制订安保工作指标	10
要点 02：切实保障安全	11
要点 03：保障工作秩序井然	11
要点 04：与业主（用户）建立良好关系	11
要点 05：维护安保服务形象	11
第二节 安保工作制度	11
制度 01：交接班制度	11
制度 02：巡逻签到制度	12
制度 03：监控室管理制度	13
制度 04：对讲机管理制度	14

目录

CONTENTS



制度 05：警棍管理制度	15
制度 06：请示汇报制度	15

第三章 物业出入管控作业 / 17

第一节 人员出入管控	18
要点 01：来访人员出入登记	18
要点 02：领导陪同人员的迎候与登记	19
要点 03：作业人员出入控制	19
要点 04：不准进入的情况	19
第二节 物品出入管控	21
要点 01：物品搬入和搬出的控制	21
要点 02：报纸、报刊、函件的收发	22
要点 03：业主（用户）临时存放物品的处理	23
要点 04：严密监视大堂和电梯	23
要点 05：出入口车辆和行人的疏导	23
第三节 出入管控要求	24
要求 01：上岗执勤要文明	24
要求 02：多使用礼貌用语	24
要求 03：执行制度要严格	25
要求 04：查验人、物要细致	26
要求 05：处理问题要灵活	26
要求 06：交接班工作要清楚	27

第四章 物业巡逻作业 / 28

第一节 巡逻的重要任务	29
任务 01：维护物业区域内正常的治安秩序	29
任务 02：保护物业区域内重点目标的安全	29
任务 03：预防灾害事故发生	30
任务 04：协助制止和打击违法犯罪活动	30
任务 05：保护灾害事故现场和犯罪现场	31
任务 06：处置巡逻中发现的突发事件和意外事件	31
第二节 巡逻作业内容	32
要点 01：明确巡逻周期及规律	32
要点 02：巡逻准备	32

目录

CONTENTS



要点03：巡逻检查内容	要求	33
要点04：巡逻签到		34
要点05：巡逻记录		35
第三节 巡逻作业失误和漏检的预防		36
要点01：制定完备的巡逻路线和时间		36
要点02：配置保安通信器材和装备		37
要点03：引进保安巡更系统		37
要点04：合理科学地配置和使用巡逻力量		38
要点05：增强巡逻人员的防范意识		38
要点06：加强与公安机关及有关部门的联系		38
要点07：做好交接班工作		38
要点08：执行巡逻记录制度		39
要点09：执行情况报告制度		39
要点10：严格辖区查岗制度		39
要点11：按工作规程进行巡逻		40
第四节 巡逻中不同情况的处理措施		40
措施01：发现推销员的处理		40
措施02：发现可疑人员的处理		40
措施03：业主（用户）未锁门的处理		41
措施04：深夜检查发现业主（用户）室内有人且熄灯在内或从事其他活动的处理		41
措施05：发现可疑爆炸物品的处理		41
措施06：发现辖区车辆违规停放的处理		41

第五章 物业监控作业 / 43

第一节 监控系统的配备	44
系统01：周界防越报警系统	44
系统02：电子监控系统	44
系统03：电子防盗报警系统	45
系统04：门禁管理系统	45
系统05：电子巡查系统	45
第二节 监控中心的管理	46
要点01：监控中心的设立	46
要点02：监控中心日常管理	46
要点03：监控中心安全管理	47

目录

CONTENTS



要点04：监控中心设备的管理	47
要点05：监控保安员的岗位要求	49
第三节 监控作业内容	50
要点01：监控设备的操作与检查	50
要点02：各类报警发生的处理	51

第六章 物业道路交通管理 / 53

第一节 物业小区的道路	54
要领01：物业小区道路的分类	54
要领02：居住区道路布置的要求	55
要领03：道路规划设计规定	55
要领04：道路系统规划要求	56
第二节 道路交通管理标志	57
标志01：交通标志	57
标志02：路面交通标线	58
标志03：交通指挥信号灯	58
第三节 道路交通管理措施	58
措施01：明确交通管理的要求	58
措施02：人力安排	59
措施03：严格管理车辆行驶和停放	59
措施04：大型文体活动交通管理	60
措施05：交通设施的管理	61
措施06：小区内交通事故的处理	61

第七章 物业车辆与停车场管理 / 62

第一节 车辆管理	63
要点01：划出停车位	63
要点02：建立安全措施	63
要点03：制定车辆管理制度	64
要点04：严格控制进出车辆	65
要点05：进行车辆检查、巡视	65
第二节 停车场常规工作	66
要点01：车辆进入场	66

目录

CONTENTS



要点02：车辆出场	67
要点03：进（出）道口交通受阻的处置	68
要点04：车辆保管	69
第三节 停车场突发事件应变措施	69
措施01：停电应变措施	69
措施02：收款系统应变措施	69
措施03：火警应变措施	70
措施04：消防系统故障应变措施	70
措施05：斗殴等暴力事件应变措施	70
措施06：盗窃或破坏事件应变措施	70
措施07：醉酒者应变措施	71
措施08：车辆碰撞应变措施	71
措施09：失卡、卡损毁应变措施	71
措施10：车道堵塞应变措施	71
措施11：电梯故障应变措施	71
措施12：军、警车辆不按规定停放或不交停车费应变措施	71
第四节 停车费的收取	72
要点01：停车费的收费标准	72
要点02：收费准备	72
要点03：车辆进出场与收费	73
要点04：日收费结算	73
要点05：停车费的上交	74
要点06：收费技巧	74

第八章 物业突发事件处理 / 76

第一节 突发事件类别	77
类别01：自然灾害	77
类别02：事故灾害	77
类别03：公共卫生事故	77
类别04：突发社会安全事件	77
第二节 突发事件处理基本要求	78
要求01：统一指挥	78
要求02：听从命令	78
要求03：立即行动	78
要求04：灵活多变	78
要求05：安全至上	78

目录

CONTENTS



要求06：团结一致	78
-----------------	----

第三节 突发事件应急处理措施.....79

措施01：偷盗、抢劫的应急处理	79
措施02：发现斗殴的应急处理	79
措施03：发现醉酒闹事或精神病人的应急处理	80
措施04：对爆炸物及可疑爆炸物等危险物品的应急处理	80
措施05：接报刑事案件的应急处理	80
措施06：接报治安案件的应急处理	81
措施07：对水浸（跑、冒、漏）的应急处理	81
措施08：对盗窃事件的应急处理	81
措施09：停车场被劫事件的应急处理	82
措施10：爆水管及水箱过满的应急处理	82
措施11：发现公共场所有人受伤或生病的应急处理	82
措施12：电梯困人的应急处理	83
措施13：停电和发生电力故障的应急处理	83
措施14：防盗、报警系统误报、误操作的应急处理	83
措施15：煤气等易燃气体泄漏的应急处理	84
措施16：台风侵袭时的应急处理	84
措施17：高空坠物的应急处理	84
措施18：交通事故的应急处理	85
措施19：火灾的应急处理	85

第九章 物业消防安全管理 / 87

第一节 消防安全管理职责划分..... 88

职责01：消防责任人职责	88
职责02：消防值班保安员职责	89
职责03：义务消防队员职责	89

第二节 消防安全管理要点..... 90

要点01：临时动火作业管理	90
要点02：消防值班工作	91
要点03：业主（用户）消防管理	92
要点04：装修施工场地消防安全管理	93

第三节 消防安全检查..... 93

要点01：消防安全检查的内容	93
要点02：消防安全检查的形式	93

目录

CONTENTS



要点03：日常消防安全检查的基本程序	94
要点04：消防安全检查的要求	95
要点05：消防隐患的整改	95
第四节 开展消防演习	95
要点01：消防演习的分工	95
要点02：消防演习的步骤	96
要点03：消防演习的注意事项	99

第 十 章 物业消防系统与器材管理 / 101

第一节 消防系统的管理	102
要点01：消防各系统的组成	102
要点02：消防安全操作方法	103
要点03：消防系统的检查	104
第二节 常用消防器材管理	105
要点01：常规消防器材种类及用途	105
要点02：常用消防器材的配备	106
要点03：常见消防器材的维护、管理	108
要点04：消火栓的使用	108
要点05：干粉灭火器的使用	109
要点06：1211灭火器的使用	110
要点07：二氧化碳灭火器的使用	110
要点08：泡沫灭火器的使用	110
第三节 消防标志	111
标志01：公共消防设施的标志	111
标志02：消防设备系统的标志	112
标志03：消防机房的标志	112

第 十 一 章 火灾的扑救 / 114

第一节 灭火的基本知识	115
知识01：火灾的种类及灭火基本措施	115
知识02：灭火的基本原理	116
知识03：灭火的基本方法	116
第二节 火灾扑救步骤	116
步骤01：明确各级人员在扑救火灾中的主要职责	116

目录

CONTENTS



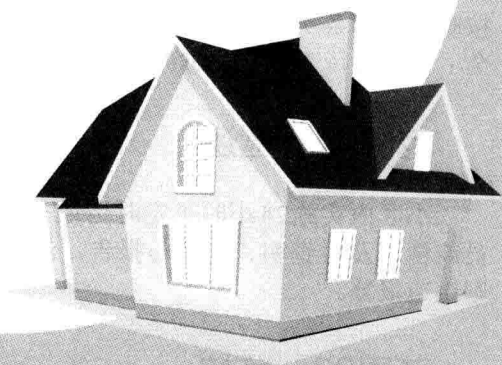
步骤02：火情报警通报	118
步骤03：查明火情和火势发展蔓延	119
步骤04：灭火作业	119
步骤05：火场救人	120
步骤06：火场人员疏散	120
步骤07：疏散与保护物资	121
步骤08：火灾扑灭后的工作	122
第三节 火灾扑救注意事项.....	123
事项01：注意防、排烟	123
事项02：注意做好防爆工作	123
事项03：火灾发生时的安全警戒	123

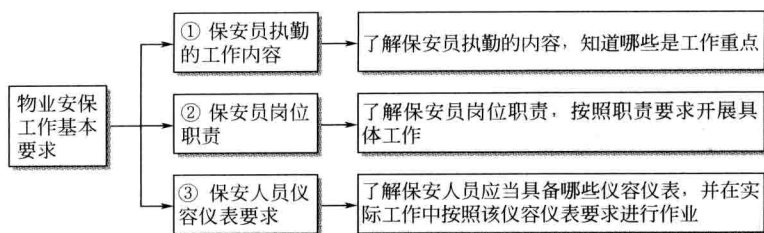
第一章

物业安保工作基本要求

■ 培训指引：

安保工作是物业管理的核心工作，也是物业管理的基础，没有良好的安保工作保障，业主（用户）的人身安全、财产安全就很难得到保障。因此，各级保安员人员应当努力做好自身工作，确保业主（用户）安全。





提示：

- ① 见本章第一节相关内容，详细列举了保安执勤的要点，如制止社会闲杂及叫卖人员进入小区等；
- ② 见本章第二节相关内容，详细列举了保安员岗位职责，如坚守岗位，保持高度警惕，注意发现可疑的人、事、物，预防治安案件的发生等；
- ③ 见本章第三节相关内容，详细列举了保安员仪容仪表要求，如严禁保安制服与其他服装混穿等。

物业安保工作基本要求快速阅读示意图



第一节 安保工作范围

范围01：保安执勤

负责小区门卫保安值勤，制止社会闲杂及叫卖人员进入小区干扰业主（用户）休息；按制度控制各类机动车辆出入小区，维持小区出入口的交通秩序，保障车辆与行人出入安全；礼貌接待来客、来访咨询；做好执勤记录。

范围02：巡逻

小区内实施24小时不定时巡逻。预防和制止可能发生各种偷盗破坏行为；发现可疑人员或情况及时查明、处理与报告，消除隐患；发现打架斗殴等行为要予以制止，事态激化则迅速报警。

范围03：监控

管理好监控中心，随时监控小区各处状况，发现异常情况或突发状况，立刻通知相关人员进行处理。维护好监控设备。

范围04：消防管理

发现火警，立即组织扑灭，并根据火情报警；维护公共设施完好，发现损坏及时报修，对人为损坏行为要追查责任。

范围05：装修管控

协助工程部门管理小区内装饰装修工作，制止施工人员无证进入小区开展装饰装修业务，对严重违章装修、私搭乱建行为按照管理处相关规定进行处罚。

范围06：车辆管控

维护小区内的车辆安全，制止小区内机动车辆高速行驶；严格按照规章制度控制车辆出入，做好停车场管理工作。

范围07：突发事件处理

小区内发生各种案件或者重大安全事故时必须及时上报，保护好现场，积极配合公安部门查处。根据需要协助公安派出所做好小区治安秩序稳定工作。

范围08：提供服务

有困难，找保安，对业主（用户）提请的帮助不得推诿，热心为业主（用户）提供服务，为其排忧解难。



第二节 保安人员岗位职责

职责01：保安主管岗位职责

- ① 向物业管理处主任定期汇报各保安工作进程，特别是保安员工的思想动态。
- ② 负责对消防、治安、车辆安全管理工作的检查与督导。
- ③ 负责对保安员工的培训工作，参与其聘用、辞退工作，并把相关结果及时汇报给物业管理处主任。
- ④ 贯彻实施保安员岗位规范，确保物业管理处的治安、消防、车辆等安全工作正常运行。
- ⑤ 负责组织对保安员的军事培训和理论指导，对保安班长及保安员的绩效进行测量及考评。
- ⑥ 负责指导对各新接项目的岗位设置及人员配置，并负责对配置人员工资和福利的核算工作。
- ⑦ 负责调解保安员之间的纠纷，处理员工和客户投诉，安排员工业余文化生活。
- ⑧ 负责制定日常管理规定，并监督各保安对物业管理处制度的执行和落实情况。
- ⑨ 定期主持召开保安部门办公例会，传达物业管理处的意见。
- ⑩ 主动配合公安机关的各项工作，定期进行各项保安管理的应急演练。





职责02：保安班长岗位职责

- ① 主持本班工作，坚决执行物业管理处主任的工作指令，以身作则，带领和督导全班人员履行岗位职责，认真做好安全管理工作。
- ② 上岗前集合好本班保安员，检查着装、仪容后按要求进行交接班。
- ③ 如实记载本班执勤中遇到和处理过的问题，重大问题要及时向保安主管请示报告。
- ④ 爱岗敬业，遵纪守法，严于律己，以身作则，发挥模范带头作用。
- ⑤ 熟悉各岗位工作职责、任务和程序，掌握管理区域内安全管理工作的规律及特点。
- ⑥ 了解和掌握保安员的思想状况，有问题及时向保安主管报告。
- ⑦ 处事公道，言行文明，对自己的缺点勇于改正，虚心接受工作建议和意见。
- ⑧ 及时巡查各岗位的值勤情况，如有违章及时纠正。对因管理不力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 带领保安员配合其他管理服务工作，制止、纠正各类违章行为。

职责03：保安员岗位职责

- ① 坚守岗位，保持高度警惕，发现可疑的人、事、物需密切注意，预防治安案件的发生。
- ② 在执行任务时，对杀人、放火、抢劫、盗窃等现行违法犯罪分子有权抓获并送公安机关，但无实施拘留、关押、审讯、没收财产和罚款的权力。
- ③ 对发生的刑事案件或治安案件有权保护现场，保护证据，维护秩序以及提供情况，但无勘察现场的权力。
- ④ 按照规定制止未经允许的人员、车辆进入管辖区域。
- ⑤ 对进入所管辖区域的人员、车辆及其所携带或装载的物品，按规定进行检验。
- ⑥ 在执勤中，如遇有不法分子反抗，甚至行凶报复，可采取正当防卫措施。
- ⑦ 宣传法制，做好“三防”工作，落实各项安全防范措施，发现不安全因素应及时向管理处领导和班长汇报，共同协助整改。
- ⑧ 对有违法犯罪行为的嫌疑分子，可以进行监视、检举、报告，但无权侦察、扣押、搜查。
- ⑨ 积极配合保洁、绿化、工程维修等其他服务工作，制止违章行为，防止损坏，不能制止、解决的应向班长汇报（制止违章行为要先敬礼）。
- ⑩ 熟悉和爱护所管辖区内配套的公共设施、机电设备、消防器材，并能熟练掌握各种消防器材的使用方法。
- ⑪ 廉洁奉公，坚持原则，是非分明，敢于同违法犯罪分子做斗争。
- ⑫ 积极协助公安机关开展各项治安防范活动或行动，努力完成各项服务工作。



请牢记

保安员要牢记自己的岗位职责，按照职责要求开展工作，确保小区安全，同时不得违反职责要求，发现他人违反时，应予以制止。