

看圖看板系列

物业安保消防

看图看板管理与问答

(实战精华版)

杨冬琼◎主编

要点分析

看板展示

问题解答

三大
板
块

68个不同类型的看板

45个精确的问题解答



SPM

南方出版传媒

广东人民出版社

物业安保消防

看图看板管理与问答

(实战精华版) 杨冬琼◎主编

要点分析

的要点分析图

看板展示

的看板

问题解答 ———— 块 ———— 45个精确的问题解答

SPM

南方出版传媒
广东人民出版社

· 广州 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

物业安保消防看图看板管理与问答 / 杨冬琼主编. —广州: 广东经济出版社, 2014. 7

(看图看板系列·服务业)

ISBN 978-7-5454-3459-0

I. ①物… II. ①杨… III. ①物业管理-安全管理②物业管理-消防管理 IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第132870号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	惠州报业传媒印务有限公司 (惠州市江北文华一路惠州日报社)
开本	889 毫米 × 1194 毫米 1/32
印张	6.5
字数	161 000 字
版次	2014 年 7 月第 1 版
印次	2014 年 7 月第 1 次
印数	1 ~ 4000 册
书号	ISBN 978 - 7 - 5454 - 3459 - 0
定价	18.00 元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与承印厂联系调换。

发行部地址:广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话:(020)38306055 38306107 邮政编码:510075

邮购地址:广州市环市路水荫路 11 号 11 楼

电话:(020)37601980 邮政编码:510075

营销网址:<http://www.gebook.com>

经济出版社常年法律顾问:何剑桥律师

• 版权所有 翻印必究 •

前 言

“看图看板系列”丛书分为制造业看图看板系列和服务业看图看板系列两大部分。

制造业看图看板系列包括企业管理的核心部分：生产班组、生产现场、仓库现场、生产物料、生产安全、机器设备、采购部门、外协加工、7S运作、QC手法、员工行为、成本控制、品质部门、行政部门、研发部门、销售部门16个管理现场方面；服务业看图看板系列包括：酒店前厅服务、酒店客房服务、餐厅楼面、超市卖场、物业公司、汽车美容店、汽车4S店、家政服务、家政钟点工、居家养老服务、物业清洁保养、物业安保消防、物业绿化养护、物业工程服务、社区服务、经济型酒店16个管理现场方面。

“看图看板系列”丛书有五大特色。

◇特色一：该系列丛书分为三大板块，即要点分析、看板展示和问题解答。第一大板块“要点分析”以不同形式的图形介绍了管理人员在日常工作中必须了解并掌握的关键要点；第二大板块“看板展示”则通过各类实景照片、流程图、漫画图、指示图、业绩图、统计图、线描图、进度图等直观地展示工作场景，使工作场景醒目化、可视化；第三大板块“问题解答”主要介绍了一些重点注意事项，是全书主要内容的重要补充。

◇特色二：该系列丛书最大的亮点是图文并茂，用浅显的语言加上生动的图片，将管理方法、操作技巧形象地讲解出来，使读者读起来很轻松，不会产生视觉疲劳，而且容易掌握各种管理方法。同时，该系列丛书还注重于实践过程中的实际操作要领，因而具有很强的可操作性。

◇特色三：该系列丛书充分考虑到现代人快节奏、高压力的工作方式，完全去理论化而注重实际操作性，所有知识点都使用最精确、最简洁、最直观的方式进行描述，在很大程度上满足了经理人对快速掌握工作技能的要求。

◇特色四：该系列丛书由制造业和服务业一线的管理者、顾问公司的老师共同组成编写队伍，是理论与实践经验的最佳组合，是一套快餐式、跳跃性、碎片化的阅读模式的图书。

◇特色五：该系列丛书可作为职业经理人自我学习、自我提升以及即查即用的工作手册，也可以作为相关培训机构上岗培训、团队学习的训练教材。

“看图看板系列”丛书的文字和图片获得了多家培训机构、咨询机构及企业一线管理者的支持和配合，感谢他们提供了大量的图片和内部培训资料。同时，参与编写和提供资料的还有李辉、杨冬琼、段青民、赵静洁、刘雪花、陈运花，全书最后由滕宝红统稿、审核完成。在此，编者对他们所付出的努力和工作一并表示感谢。当然，由于编者自身水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

目 录

导读 物业安保消防管理简单讲

本书导读部分分为三大板块。“术语解析”对一些关键术语进行精确讲解；“管理范畴”节选各章要点方便读者了解全章结构；“模块设置”则介绍了本书三大模块，即要点分析、看板展示和问题解答。

导读一：术语解析	2
术语01：来访人员出入登记	2
术语02：车辆查验	2
术语03：文明执勤	2
术语04：交接班	2
术语05：巡逻周期	2
术语06：巡楼	3
术语07：监控中心	3
术语08：周界防越报警系统	3
术语09：电子监控系统	3
术语10：电子防盗报警系统	3
术语11：门禁管理系统	4
术语12：居住区道路	4
术语13：宅间小路	4
术语14：道路警告标志	4
术语15：道路禁令标志	4

术语16: 道路指示标志	5
术语17: 突发事件	5
术语18: 义务消防队	5
术语19: 消防管理档案	5
术语20: 自动报警系统	5
术语21: 消火栓系统	6
术语22: 喷淋系统	6
术语23: 窒息灭火法	6
导读二: 管理范畴	7
范畴一: 物业保洁设备与工具使用	7
范畴二: 物业巡逻	8
范畴三: 物业监控	8
范畴四: 物业道路交通管理	9
范畴五: 物业停车场管理	9
范畴六: 物业突发事件处理	10
范畴七: 物业消防安全管理	10
范畴八: 物业消防设施设备管理	11
范畴九: 物业消防灭火作业	11
导读三: 模块设置	12
模块一: 要点分析	12
模块二: 看板展示	12
模块三: 问题解答	13

第一章 物业出入管控

出入管控是指对指定的大门或道口履行职责严格把守，对进出的车辆、人员、物品等进行检查、验证和登记的一系列工作过程，以维护物业辖区内部治安秩序、保障业主（用户）及其财产安全的一种保安业务活动。

第一节 人员出入管控	16
要点分析	16
要点01：设置保安门岗	16
要点02：来访人员出入登记	16
要点03：领导陪同人员的迎候与登记	17
要点04：作业人员出入管控	18
要点05：发现可疑情况的处理	18
看板展示	19
看板01：门岗保安员	19
看板02：来访登记提示	20
看板03：来访登记作业	20
问题解答	21
问题01：人员来访登记的内容有哪些	21
问题02：哪些情况不准进入	21
第二节 物品、车辆出入管控	22
要点分析	22
要点01：物品搬入的控制	22
要点02：物品搬出的控制	22
要点03：业主（用户）临时存放物品的处理	23

要点04: 车辆查验	24
要点05: 车辆查验问题处理	25
要点06: 进出车辆和行人的疏导工作	25
看板展示	26
看板01: 摄像头监控	26
要点02: 车辆出入登记	27
看板03: 拦车	27
看板04: 检验运货车辆	28
看板05: 车辆出入指导	28
问题解答	29
问题01: 物品出入登记有哪些注意事项	29
问题02: 车辆出入查验有哪些注意事项	29
第三节 出入管控要求	29
要点分析	29
要点01: 文明执勤	29
要点02: 执勤礼貌用语	30
要点03: 仔细查验人、物	31
要点04: 做好交接班工作	32
看板展示	33
看板01: 向业主(用户)提供服务	33
看板02: 执勤时必须规范着装	33
看板03: 交接班	34
问题解答	34
问题01: 文明执勤有哪些注意事项	34
问题02: 交接班工作有哪些注意事项	34

第二章 物业巡逻

巡逻是指在物业区域内有计划地巡回观察,以确保该区域的安全。巡逻的目的有两个:一是发现并消除各种安全隐患,如门窗未关好、各种设施设备故障和灾害隐患、值班与守护不到或不认真等;二是及时处理各种违法犯罪行为。

第一节 巡逻基本内容 38

要点分析..... 38

要点01:明确巡逻周期及规律 38

要点02:巡逻准备 39

要点03:巡查各岗位执勤情况 39

要点04:巡楼 40

要点05:巡检停车场 41

要点06:巡逻签到 41

要点07:巡逻记录 42

看板展示..... 43

看板01:锁门提示 43

看板02:巡逻编队 43

看板03:提供服务 44

看板04:巡检门禁系统 44

看板05:巡逻签到卡 45

问题解答..... 45

问题01:常用巡逻方法有哪些 45

问题02:巡检停车场应记录哪些项目 46

第二节 巡逻失误和漏检的预防	46
要点分析.....	46
要点01: 制定完备的巡逻路线	46
要点02: 配置巡逻设备	47
要点03: 合理配置和使用巡逻力量	48
要点04: 加强与公安机关的联系	48
要点05: 严格执行查岗制度	49
看板展示.....	50
看板01: 对讲机	50
看板02: 高压区域巡视	50
看板03: 巡逻记录	51
问题解答.....	51
问题01: 有哪些区域需要重点巡逻	51
问题02: 如何增强巡逻人员的防范意识	52
第三节 巡逻中不同情况的处理	52
要点分析.....	52
要点01: 发现可疑人员的处理	52
要点02: 业主(用户)未锁门的处理	53
要点03: 深夜检查发现室内熄灯但有人的处理	54
要点04: 发现辖区车辆违规停放的处理	54
看板展示.....	55
看板01: 异常情况通报	55
看板02: 违规停车处理	56

问题解答.....	56
问题01：发现推销员怎么处理.....	56
问题02：发现可疑爆炸物品时如何处理.....	56

第三章 物业监控

监控是物业安保工作的重中之重，监控保安员要按照要求做好监控工作，监控各类意外情况的发生并在第一时间作出反应，确保小区始终处于安全状态中。

第一节 监控中心管理	60
要点分析.....	60
要点01：设立监控中心	60
要点02：配备监控系统	60
要点03：监控中心日常管理	62
要点04：监控中心安全管理	63
要点05：监控中心设备的管理	63
要点06：监控中心设备保养	64
要点07：监控保安员的岗位要求	65
看板展示.....	66
看板01：设立监控中心	66
看板02：监控保安员	67
看板03：门禁管理系统	67
看板04：小区摄像头监控	68
看板05：监控警示	68

问题解答.....	69
问题01：监控中心的职责有哪些.....	69
问题02：监控中心应禁止的行为有哪些.....	69
第二节 监控作业内容	69
要点分析.....	69
要点01：监控设备的操作与检查.....	69
要点02：户内报警的处理.....	70
要点03：周边报警的处理.....	71
要点04：电视报警的处理.....	72
要点05：火灾报警的处理.....	72
看板展示.....	73
看板01：接收报警信息.....	73
看板02：监控记录.....	74
问题解答.....	74
问题01：如何监控设备运行情况.....	74
问题02：火灾报警发生误报如何处理.....	75

第四章 物业道路交通管理

小区内道路交通管理是物业安保管理的重要内容，只有做好了管理区域内的交通管理，才能在最大程度上避免物业管理区域内发生交通事故，保障业主（用户）的安全。

第一节 物业小区的道路	78
要点分析.....	78
要点01：小区道路的分级.....	78

要点02: 小区道路系统分类	79
要点03: 道路规划设计规定	79
要点04: 道路交通标志	80
要点05: 路面交通标线和交通指挥信号灯	81
看板展示	82
看板01: 人行道	82
看板02: 道路出口	82
看板03: 禁令标志	83
看板04: 路面交通标线	83
问题解答	84
问题01: 人车分行道路系统的特点有哪些	84
问题02: 交通标志的设置要求有哪些	84
第二节 交通管理	85
要点分析	85
要点01: 明确交通管理的要求	85
要点02: 人力安排	86
要点03: 严格管理车辆行驶和停放	86
要点04: 大型文体活动交通管理	87
要点05: 交通设施的管理	88
要点06: 小区内交通事故的处理	89
看板展示	90
看板01: 台阶提示	90
看板02: 防范车辆冲卡	90
看板03: 车辆停放提示	91

问题解答.....	91
-----------	----

问题01：如何对出租车的上下客进行管理.....	91
--------------------------	----

问题02：交通设施的管理有哪些注意事项.....	91
--------------------------	----

第五章 物业停车场管理

尽管一般的住宅区、商业区、工业区都设有停车位或停车场，但是停车位大都严重不足，造成车辆乱停乱放，大大影响交通秩序和物业环境、财产安全。因此，物业管理人员必须做好车辆的安全管理。要做好车辆停放管理工作，首先必须了解物业管理中关于车辆安全的各项措施和制度。

第一节 停车场日常管理.....	94
------------------	----

要点分析.....	94
-----------	----

要点01：设置停车位.....	94
-----------------	----

要点02：设置停车场保安员.....	94
--------------------	----

要点03：使用人工道闸的停车场车辆入场.....	95
--------------------------	----

要点04：使用智能化IC卡的停车场车辆入场.....	96
----------------------------	----

要点05：使用车辆出入登记卡管理的停车场出场.....	97
-----------------------------	----

要点06：使用IC卡智能化管理系统的停车场出场.....	98
------------------------------	----

要点07：停车场车辆保管.....	98
-------------------	----

看板展示.....	99
-----------	----

看板01：停车场车位规划.....	99
-------------------	----

看板02：私家车位管理.....	100
------------------	-----

看板03：停车场公告.....	100
-----------------	-----

看板04：停车场警示.....	101
-----------------	-----

看板05：配备消防器材.....	101
------------------	-----

问题解答.....	102
问题01：停车场需要配备哪些设施.....	102
问题02：如何处理离场车辆未携带车辆出入 登记卡或IC卡的情况.....	102
第二节 停车场突发事件处理.....	103
要点分析.....	103
要点01：消防系统故障处理.....	103
要点02：斗殴等暴力事件处理.....	103
要点03：盗窃或破坏事件处理.....	104
要点04：醉酒者处理.....	105
要点05：车辆碰撞处理.....	105
要点06：失卡、卡损毁处理.....	106
要点07：车道堵塞处理.....	106
要点08：停电处理.....	107
看板展示.....	107
看板01：摄像头监控.....	107
看板02：停车场入口档杆.....	108
看板03：防撞栏.....	108
看板04：停车场平面图.....	109
问题解答.....	109
问题01：如何处理收款系统故障.....	109
问题02：如何处理军、警车辆不按规定停放或 不交停车费.....	110

第六章 物业突发事件处理

在物业管理的日常工作中,有些安全隐患很难在事前进行预防,也不易被发现。因此,就会导致一些突发事件的发生。如果事件发生了,能及时有效地实行紧急处理,可减小事件所造成的危害。

第一节 突发事件处理要求及程序	112
要点分析	112
要点01: 突发事件类别	112
要点02: 突发事件分级	113
要点03: 突发事件处理基本步骤	113
要点04: 突发事件应急演练	114
看板展示	115
看板01: 突发事件通报	115
看板02: 拨打紧急电话	115
问题解答	116
问题01: 处理突发事件有哪些基本要求	116
问题02: 突发事件处理后如何对保安员进行奖惩	116
第二节 突发事件处理实务	117
要点分析	117
要点01: 发现斗殴的紧急处理	117
要点02: 接报刑事案件的紧急处理	117
要点03: 接报治安案件的紧急处理	118
要点04: 抢劫的紧急处理	119
要点05: 对盗窃事件的紧急处理	120
要点06: 爆水管及水箱过满的紧急处理	120