

物业管理服务实操一本通丛书

第2版

wuye guanli 物业安全管理

治安、交通、车辆、 消防、应急

管理与培训手册

制度 / 范本 / 流程 / 图表

余源鹏 © 主编

- ▶ 借鉴国内十大成功物业管理公司
- ▶ 研究总结出最先进内部管理资料
- ▶ 明确各岗位职责和工作内容要点
- ▶ 涵盖住宅和商业地产的安全管理
- ▶ 提供先进的规范操作程序和方法
- ▶ 大量的管理制度图表拿来即可用
- ▶ 保安护卫人员最全面的培训手册
- ▶ 安全护卫保安管理部门培训用书
- ▶ 购买本书可获赠中国房地产情报



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



物业管理服务实操一本通丛书

第2版

wuye guanli 物业安全管理

治安、交通、车辆、 消防、应急

管理与培训手册

制度 / 范本 / 流程 / 图表

余源鹏 © 主编



 机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书从实际操作与管理的角度出发,对物业安全全部管理与治安、交通、车辆、消防、应急管理进行了详细的论述。全书共分6章,分别为物业安全管理总论、安全部内部管理、治安管理等、交通车辆管理、消防管理和应急处理。

本书可作为物业服务企业安全部门内部管理的工作手册,或作为物业安全部门的人员培训教材,同时也是物业管理服务从业人员职业培训的必读书籍及物业管理专业的优秀教材。

图书在版编目(CIP)数据

物业安全管理:治安、交通、车辆、消防、应急管理与培训手册/
余源鹏主编. —2版. —北京:机械工业出版社,2014.10

(物业管理服务实操一本通丛书)

ISBN 978-7-111-47801-0

I. ①物… II. ①余… III. ①物业管理—安全管理—手册
IV. F293.33-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第199150号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:赵荣 责任编辑:赵荣 席建英

版式设计:霍永明 责任校对:张力 封面设计:张静

责任印制:乔宇

北京机工印刷厂印刷(三河市南杨庄国丰装订厂装订)

2014年10月第2版第1次印刷

184mm×260mm·19印张·487千字

标准书号:ISBN 978-7-111-47801-0

定价:48.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010)88361066 教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售一部:(010)68326294 机工官网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010)88379649 机工官博:<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线:(010)88379203 封面无防伪标均为盗版

本书编写人员

主 编：余源鹏

策划顾问：广州市智南投资咨询有限公司

参编人员：朱嘉蕾 黄 颖 陈秀玲 甘建文 夏 庆
李惠东 杨逸婷 林达愿 宋明志 陈晓冬
张雄辉 崔美珍 王旭丹 张家进 邓祝庆
余鑫泉 罗宇玉 罗 艳 林旭生 杜志杰
曾 琳 刘丹霞 唐璟怡 肖文敏 林敏玲
谭玉婵 黄志英 胡银辉 李苑茹 叶志兴
蒋祥初 陈思雅 奚 艳 马新芸 刘雁玲

信息支持：智地网 www.eaky.com
房地产基础知识网 www.eakyfa.com
房地产培训网 www.eakypx.com

前 言

随着经济和房地产业的发展，人们对生活质量的要求越来越高，除了对居住空间和环境的要求外，还包括对安全的要求，这就给现代物业管理服务中的物业安全管理提出了更高的要求。

物业安全管理涉及的领域十分广泛，需要相关的从业人士掌握方方面面的专业知识。但是物业管理行业在我国仍然是一个新生行业，很多物业管理服务公司在实际工作中仍然缺乏一套详细完整的规范与流程。然而科学、规范的管理以及一套详细、实用的流程恰恰是做好物业安全管理的前提。

本书第1版自出版以来就深受全国读者的认可，几经加印。应广大读者的要求，从符合实际操作与管理的角度出发，配合物业管理工作近些年的发展，编者对本书第1版的内容进行了大幅的增加、删改，全书修订量超过50%，新增了实践性和操作性更强、更细致的物业安全管理实务知识，以期全面充实本书的内容，为物业安全管理的相关人士提供切实可行的操作参考。

本书讲述了物业安全管理的六部分内容，包括：

第1章，物业安全管理总论，主要包括物业安全管理概述和物业安全管理模式。

第2章，安全部内部管理，主要包括安全部内部管理概述、安全部工作人员的职责与权限、保安员管理、保安员培训、安全部值班管理和安全部器械管理等内容。

第3章，治安管理，主要包括治安管理概述、治安巡逻管理、安全出入管理、安全监控管理和安全防范系统等内容。

第4章，交通车辆管理，主要包括交通车辆管理概述、车辆及交通管理、停车场管理等内容。

第5章，消防管理，主要包括消防管理概述、消防管理工作、消防培训与演习、消防设施设备管理、火灾处理等内容。

第6章，应急处理，主要包括应急处理概述、治安应急处理和其他常规应急处理等内容。

本书在编写时力求体现出以下四大特性：

第一，实操性。本书一如既往地保持了我们的编写房地产和物业管理图书的实战性风格，用大量的制度、规程、规范、方法、流程、图表、案例把物业的日常管理内容全部包括其中，是物业安全管理人士最佳的参考书籍。

第二，全面性。本书在实操的基础上，力求用简明易懂的语言，全面重点



地讲述了涉及物业安全管理的全部内容。这些内容都是物业安全管理人士职业晋级的必要阶梯。

第三，工具性。本书分章节详细讲述了物业安全管理的各方面内容。物业安全管理从业人士可以根据实际工作需要快速翻阅本书的相应部分内容，把本书当成一本实用的工具手册。书中所收录的表格可供物业安全管理人员直接使用。

第四，细致性。本书细致地介绍了物业安全管理不同方面的相关操作规程，包含具体步骤、内容，为物业安全管理工作提供细节指引，便于相关人士直接跟随本书按部就班地开展物业安全管理工作。

此外，本书还具有规范性和流程性两个明显特性。

本书特别适合物业管理服务企业的安全、护卫、保安管理部门从业人士阅读，也适合作为物业安全管理部门的内部管理工作手册，特别适合作为物业安全管理部門的人员培训教材。同时，本书也是物业管理服务从业人员职业提升的必读书籍，是物业和房地产相关专业的优秀教材，也适合专业安保公司的从业人士参考阅读。

本书是我们编写的“物业管理服务实操一本通丛书”中的一本，有关物业管理服务的其他相关的实操性知识以及房地产开发各环节的实战性知识，请读者参阅我们陆续编写出版的书籍，也请广大读者对我们所编写的书籍提出宝贵建议和指正意见。对此，编者将十分感激。另外，为感谢广大读者的长期支持，请购买余源鹏主编的房地产图书的读者关注我们的微信公众号“余源鹏房地产大讲堂”，我们将每天为您推送最新的房地产政策法规和市场动态，也请读者登录我们的网站（www.eaky.com），免费下载最新房地产一手资料和《中国房地产情报》。

编者

目 录

前言

第1章 物业安全管理总论	1
1.1 物业安全管理概述	2
1. 物业安全的含义	2
2. 物业安全管理的概念	2
3. 物业安全管理的内容	2
4. 物业安全管理的要求	4
5. 物业安全管理的意义	5
6. 物业安全管理指标	5
1.2 物业安全管理模式	5
1. 综合物业安全管理模式	6
2. 居住物业安全管理模式	7
3. 办公物业安全管理模式	9
第2章 安全部内部管理	11
2.1 安全部内部管理概述	12
1. 安全部内部管理的内容	12
2. 安全部的任务	12
3. 安全部的工作流程	12
4. 安全部的管理规定	12
5. 安全部质量记录清单	15
2.2 安全部工作人员的职责与权限	16
2.2.1 安全部的工作岗位设置	16
1. 工作岗位设置的原则	16
2. 工作岗位的类型	16
3. 安全护卫服务工作岗位的架构	17
2.2.2 安全部各岗位的具体职责	18
1. 安全部经理的职责	18
2. 安全部副经理的职责	18
3. 安全部主管的职责	19
4. 安全部副主管的职责	20
5. 安全部保安队长的职责	20



6. 安全部保安班长的职责	21
7. 安全部保安员的职责	21
8. 安全部督察员的职责	22
2.2.3 保安员的权限	23
1. 保安队长的权限	23
2. 保安员的权限规定	23
3. 保安员十六不准	24
2.3 保安员管理	24
2.3.1 保安员的素质	24
1. 保安员的业务素质	24
2. 保安员的政治素质	25
3. 保安员的道德素质	26
4. 保安员的入职标准	26
5. 保安员的服务标准要求	26
2.3.2 保安员的纪律规定	27
1. 保安员的值班纪律规定	27
2. 保安员的请假纪律规定	27
3. 保安员的内务纪律规定	28
4. 保安员的作息纪律规定	29
5. 保安员的拾遗规定	29
2.3.3 保安员的仪容仪表	30
1. 保安员仪容仪表规定	30
2. 保安员服装样式及着装规定	31
3. 保安员服装管理规定	32
4. 保安员行为举止规定	33
5. 保安员文明用语规定	33
6. 不同时机、场合保安员礼节规定	34
2.3.4 保安员的检查考核制度	35
1. 检查考核的目的	35
2. 保安员的查岗制度	35
3. 保安员工作的检验标准	35
4. 保安员工作的检查记录表	40
2.3.5 保安员的奖罚制度	45
1. 保安员的奖励范围及奖励规定	45
2. 保安员的惩罚范围及惩罚规定	46
3. 保安员的培训补助	48
2.4 保安员培训	48
2.4.1 保安员的培训管理	48
1. 保安员的培训目的	48



2. 保安员的培训管理规程	48
3. 保安员的培训计划制订	49
4. 新入职员工的培训程序	49
5. 保安员的培训要求	49
2.4.2 保安员的培训内容	49
1. 上岗前培训	49
2. 岗位职责培训	50
3. 消防培训	50
4. 军体训练	50
5. 法律常识培训	51
6. 思想教育培训	51
7. 物业知识培训	51
2.4.3 保安员的培训考核	51
1. 保安员的培训考核制度	51
2. 保安员培训考核结果的奖罚程度	52
3. 保安员定期考核的时间安排	52
4. 保安员军训考评表	53
2.5 安全部值班管理	60
2.5.1 值班管理	60
1. 保安员的值班安排	60
2. 保安员值班管理规定	60
3. 安全部的值班控制	61
4. 保安员值班时处理问题的方法	61
5. 保安员的值班记录表格	61
2.5.2 交接班管理	64
1. 交接班管理规定	64
2. 交接班工作流程	66
3. 交接班记录表格	66
2.6 安全部器械管理	69
2.6.1 器械管理规定	69
1. 保安员的器械管理规定	69
2. 交接班的器械交接管理规定	70
2.6.2 警棍使用管理	70
2.6.3 对讲机使用管理	71
1. 对讲机使用管理规定	71
2. 对讲机使用注意事项	72
3. 对讲机使用的文明用语	72
2.6.4 钥匙使用管理	72
1. 钥匙的保存与领用	72



2. 紧急备用钥匙的管理	73
2.6.5 电子巡更棒使用管理	74
2.6.6 应急灯（手电筒）使用管理	74
第3章 治安管理	75
3.1 治安管理概述	76
3.1.1 治安管理的内涵	76
1. 治安管理的定义	76
2. 治安管理的范围	76
3.1.2 治安管理常识	76
1. 违反治安管理行为的分类	76
2. 违反治安管理行为与犯罪行为的区别	77
3. 正当防卫的条件	77
4. 常见的非正当防卫	78
5. 正当防卫在治安管理中的意义	78
6. 紧急避险	78
3.1.3 治安管理的规定	79
1. 治安管理的公共规定	79
2. 处理治安事件职责规程	80
3.1.4 治安管理各岗位的职责	80
1. 大堂岗的职责与工作方法	80
2. 门岗的职责与工作内容	83
3. 巡逻岗的职责	86
4. 值守岗的职责	87
3.2 治安巡逻管理	87
3.2.1 治安巡逻概述	87
1. 巡逻的时间及规律	87
2. 巡逻的工作要点	88
3. 综合物业的巡逻要求	88
4. 巡逻的作业内容	89
3.2.2 治安巡逻的基本任务	90
1. 预防和制止违反治安管理的行为及犯罪行为	90
2. 维护物业内的正常秩序	91
3.2.3 治安巡逻的规程	92
1. 巡逻时的文明用语	92
2. 巡逻时处理各种情况的规程	92
3. 楼内巡逻的规程	93
3.2.4 治安巡逻记录	94
3.2.5 治安巡逻情况检查	97



1. 巡逻保安员的检查标准	97
2. 巡逻情况的检查程序	97
3.2.6 治安巡逻签到制度	98
3.3 安全出入管理	100
3.3.1 物业用户出入管理	100
1. 物业用户出入的服务规程	100
2. 出入证相关表格	101
3.3.2 外来人员出入管理	102
1. 外来人员的出入服务规程	102
2. 暂住人员的出入管理规定	104
3. 施工人员的出入管理规定	105
4. 送餐人员的出入管理规定	106
5. 保姆、钟点工的出入管理规定	106
6. 保安员验证准则	107
3.3.3 商业物业人员出入管理	107
1. 商业物业人员出入管理规定	107
2. 人流高峰期的出入管理规定	108
3. 非办公时间出入管理规定	108
3.3.4 物品出入管理	109
1. 物品出入管理人员的职责	109
2. 需要签发物品放行条的物品	109
3. 住宅物业的物品出入管理	110
4. 商业物业的物品出入管理	112
5. 物品出入控制流程	113
3.4 安全监控管理	114
1. 安全监控的工作要点	114
2. 监控疑情的处理方法	115
3. 监控中心的管理制度	115
4. 监控中心监控员的职责	116
5. 监控员作业内容及相关作业记录表	116
6. 闭路电视的管理	119
7. 监控录像带的管理	121
3.5 安全防范系统	123
3.5.1 安全防范系统的组成	123
1. 出入口控制系统	123
2. 防盗报警系统	124
3. 闭路电视监控系统	124
4. 访客对讲系统	124



5. 住宅防盗报警系统	124
6. 保安巡更管理系统	124
3.5.2 出入口控制系统	124
1. 出入口控制系统的基本结构	124
2. 读卡机的种类	125
3. 出入口控制系统的功能	125
4. 出入口控制系统的计算机管理	126
3.5.3 防盗报警系统	127
1. 防盗报警系统的基本结构及报警控制器的功能	127
2. 防盗报警系统探测器的种类	128
3. 防盗报警器的工程应用	129
4. 报警处置方法	130
3.5.4 闭路电视监控系统	130
1. 电视监控系统的基本结构	130
2. 电视监控系统设备	131
3.5.5 访客对讲系统	133
1. 访客非可视对讲系统	133
2. 访客可视对讲系统	133
3.5.6 住宅防盗报警系统	134
1. 住宅防盗报警系统的组成	134
2. 家庭报警控制器的主要功能	134
3.5.7 保安巡更管理系统	134
1. 保安巡更管理系统的组成	134
2. 保安巡更管理系统的功能	134
3. 监控中心的功能	134
3.5.8 安全防范工作事件报告管理	135
1. 安全防范工作事件报告范围	135
2. 安全防范工作事件报告内容	135
3. 安全防范工作事件报告程序	135
4. 安全防范工作报告时限	136
第4章 交通车辆管理	137
4.1 交通车辆管理概述	138
4.1.1 交通车辆管理的原则	138
4.1.2 交通车辆管理的规定	138
4.1.3 交通车辆管理的岗位职责	138
1. 交通车辆管理负责人的职责	139
2. 车辆管理员的职责	139
3. 道口岗的职责	140



4. 门岗的职责	141
5. 流动岗的职责	142
4.1.4 交通车辆管理人员的管理	142
1. 交通车辆管理人员的能力要求	142
2. 交通车辆管理人员的培训制度	143
3. 交通车辆管理人员的着装及仪容仪表规定	143
4. 交通车辆管理人员的服务态度	143
5. 交通车辆管理人员的职业道德规范	143
6. 交通车辆管理人员的纪律	143
7. 交通车辆管理人员的工作标准	144
8. 交通车辆管理人员的指挥手势细则	144
9. 交通车辆管理人员的交接班制度	146
4.1.5 交通车辆管理的工作规程	147
1. 车辆管理员的工作规程	147
2. 道口岗的工作规程	147
4.2 车辆及交通管理	148
4.2.1 机动车辆管理	148
1. 机动车辆管理人员的职责	148
2. 机动车辆管理规定	148
3. 机动车辆的驶入管理	149
4. 机动车辆的驶出管理	150
5. 机动车辆的出入登记	151
6. 机动车辆被损坏和被盗的处理	153
4.2.2 非机动车辆管理	153
1. 非机动车辆管理人员的职责	153
2. 非机动车辆的管理规定	153
3. 非机动车辆的出入登记	154
4. 非机动车辆的保管规定	154
4.2.3 交通管理	155
1. 交通的疏导	155
2. 物业举行活动的交通管理	155
3. 交通事故的处理程序	156
4.2.4 交通设施管理	156
1. 交通岗亭的管理规定	156
2. 洗车台的管理	156
3. 指引标志及交通标志的建立	157
4. 交通设施的检查	157
5. 交通设施清单	157
4.3 停车场管理	158



4.3.1 停车场的管理规定	158
1. 停车场的管理标准	158
2. 停车场管理员的岗位职责	158
3. 停车场车辆出入的管理规定	159
4. 停车场内的管理规定	160
5. 停车场的巡查规定	161
6. 营业性停车场的管理规定	162
7. 固定车位的管理规定	162
4.3.2 停车场的收费管理	163
1. 停车场的收费流程	163
2. 停车场收费员的岗位职责	165
3. 停车场的收费管理规定	165
4. 停车场车辆收费登记表	165
5. 停车卡的办理和使用规定	165
6. 停车场租售情况一览表	168
4.3.3 电子停车场管理系统	168
1. 内部停车场管理系统	168
2. 综合停车场管理系统	169
第5章 消防管理	171
5.1 消防管理概述	172
5.1.1 消防队伍的建设	172
1. 消防人员的选择	172
2. 消防人员的具体工作	172
3. 三级防火机构	172
4. 防火安全委员会	173
5. 消防中心值班员制度	173
5.1.2 消防管理人员的职责	174
1. 防火安全委员会的职责	174
2. 义务消防组织的职责	174
3. 管理处防火责任人的职责	174
4. 各部门防火责任人的职责	175
5. 安全部消防组织的职责	175
6. 各班组的防火责任人的职责	176
7. 其他员工的防火职责	176
8. 义务消防员的职责	176
9. 消防设施工程技术员的职责	177
10. 消防中控室人员的职责	177
5.2 消防管理工作	178



5.2.1	消防管理工作的要点	178
5.2.2	消防管理规定	179
1.	物业用户的消防管理规定	179
2.	二次装修的消防管理规定	180
3.	易燃物品存放的消防管理规定	181
4.	临时动火的管理规定	181
5.2.3	消防安全检查	184
1.	消防安全检查的内容	184
2.	消防安全三级检查制度	185
3.	火险隐患整改制度	185
4.	消防安全检查记录	186
5.2.4	消防管理及检查作业指导书	187
5.2.5	不同类型物业的防火措施	189
1.	一般物业的防火措施	189
2.	商场的防火措施	189
3.	地下车库的防火措施	190
4.	用户办公室的防火措施	190
5.	会展中心的防火措施	190
6.	食堂的防火措施	190
7.	机房的防火措施	190
5.3	消防培训与演习	191
5.3.1	消防知识的培训制度	191
5.3.2	消防理论知识	192
1.	燃烧的基本知识	192
2.	火灾的蔓延	193
3.	火灾的历程	194
5.3.3	消防演习	195
1.	消防演习的管理规定	195
2.	消防演习的程序	196
3.	消防演习的准备工作	196
4.	消防演习的具体工作	196
5.	消防演习效果的总结	199
6.	消防演习作业指导书	200
5.4	消防设施设备管理	202
5.4.1	房屋固有消防设施的管理	202
1.	防火门的管理	202
2.	消火栓的管理	203
3.	消防水泵的管理与维护	205
4.	消防水泵接合器的管理	205



5. 消防水箱的管理	206
6. 消防电梯的管理	206
7. 火灾自动报警设备的管理	207
8. 应急灯和疏散指示灯的管理	209
9. 熔断器的管理	210
5.4.2 灭火器的使用与管理	210
1. 灭火器的使用与保养	210
2. 灭火器的分类	211
3. 清水灭火器	211
4. 空气泡沫灭火器	212
5. 干粉灭火器	212
6. 二氧化碳灭火器	214
7. 酸碱灭火器	215
8. 灭火器检查记录表	215
5.4.3 自动灭火系统的管理	215
1. 自动喷水灭火设备	215
2. 二氧化碳灭火设备	217
3. 干粉灭火系统	218
4. 固定式泡沫灭火系统	219
5.4.4 消防联动系统的管理	220
1. 消防联动系统的管理规程	220
2. 消防联动系统的日常巡查	220
3. 消防联动系统的维修养护	221
5.4.5 其他消防设备的管理	223
1. 消防监控系统的管理	223
2. 紧急广播系统的维修养护	225
3. 消防排烟系统和正压送风机的维修养护	225
4. 防火卷闸的维修养护	225
5.5 火灾处理	226
5.5.1 火警管理	226
1. 报警管理	226
2. 接警管理	226
3. 火警确认	226
4. 火警通报	227
5. 火灾的报警记录	227
5.5.2 火灾处理部门的职责	228
1. 消防监控中心的职责	228
2. 工程部的职责	229
3. 安全部的职责	229



4. 客户服务部的职责	230
5.5.3 火灾应急处理	230
1. 火灾的处理原则及注意事项	230
2. 火灾处理流程图	231
3. 灭火的基本方法	231
4. 火灾疏散的程序和措施	233
5. 火灾救助的程序和措施	234
6. 火灾应急处理的其他措施	234
7. 火场逃生的十二个要诀	235
8. 火场救人方法	236
5.5.4 常见火灾处理	237
1. 初期火灾的处理	237
2. 居民住宅火灾的处理	238
3. 人员密集场所火灾的处理	238
4. 高层建筑火灾的处理	239
5. 火灾的善后与灾后恢复工作	240
5.5.5 大型火灾处理	241
1. 大型火灾的处理程序	241
2. 指挥部的组成及工作程序	241
3. 灭火行动组的组成及工作程序	242
4. 疏散引导组的组成及工作程序	243
5. 通信联络组的组成及工作程序	243
6. 安全防护组的组成及工作程序	244
7. 救护组的组成及工作程序	244
8. 后勤保障组的组成及工作程序	244
9. 火灾处理作业指导书	245

第6章 应急处理

6.1 应急处理概述

6.1.1 应急处理的内涵	248
1. 应急处理的定义	248
2. 应急处理的分类	248
3. 应急处理的原则	248
6.1.2 应急处理机构及其人员职责	249
1. 应急处理机构	249
2. 应急处理机构的人员职责	249
6.1.3 应急处理的保障与措施	250
1. 应急处理的保障	250
2. 突发事件的防范	250