

普
华
经
管

正略钧策
管 理 丛 书



物业安全管理 服务工作手册

苏宝炜 李薇薇 编著



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



物业安全管理 服务工作手册

中国物业管理协会 编

中国物业管理协会 编

正略钧策
管理丛书

物业安全管理 服务工作手册

苏宝炜 李薇薇 编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

物业安全管理服务工作手册 / 苏宝炜, 李薇薇编著. —北京: 人民邮电出版社, 2007. 6

ISBN 978-7-115-16100-0

I. 物… II. ①苏…②李… III. 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 (2007) 第 053614 号

内 容 提 要

本书作者从物业管理职业经理人的独特视角, 对物业安全管理服务工作各环节进行了剖析, 书中内容涉及安全管理服务工作目标、机构设置、人员聘用、岗位职责、考核标准、突发事件处理方案、招投标、前期介入策划等。本书为物业管理企业从业人员提供了实用、可操作的工作模板。

本书还分别以住宅小区、酒店式公寓、写字楼、大型商业场所的物业项目为例, 描述了不同类型物业安全管理服务的特色和组织机构设置, 对各具特色的工作规程及实用工作表单进行了归纳总结。

本书不仅适合物业安全管理服务的一线从业人员阅读, 还可作为物业管理行业和服务行业的参考用书以及相关从业人员的培训用书。此外, 对于从事职业健康安全管理体系审核、认证、咨询和培训的人员本书也是一本实用的参考书。

物业安全管理服务工作手册

◆ 编 著 苏宝炜 李薇薇

责任编辑 张亚捷

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

新华书店总店北京发行所经销

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 15

2007 年 6 月第 1 版

字数: 400 千字

2007 年 6 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-16100-0/F

定 价: 29.80 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223



苏宝炜

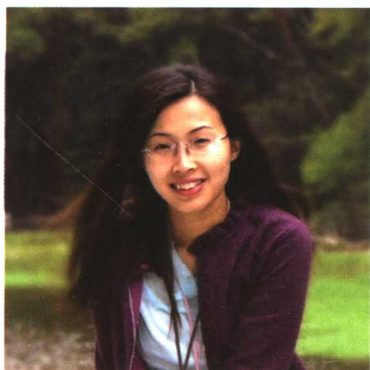
电气工程师。

曾任北京房管一公司管理处工程经理、公司综合管理部经理、管理处项目经理等职。

曾经参与项目评优、项目对外招投标、ISO9000质量体系换版等工作。

在《中国物业管理》、《住宅与房地产》、《现代物业》、《中国房地信息》、《北京房地产》发表过文章近百篇并被《现代物业》聘为常年特约记者。曾编著《物业管理企业建立和实施ISO14001：2004环境管理体系应用实例》一书。

研究方向：社区安全管理服务；优化管理方式；物业管理服务区域的技术创新与节能降耗改造等。



李薇薇

房地产经济师。

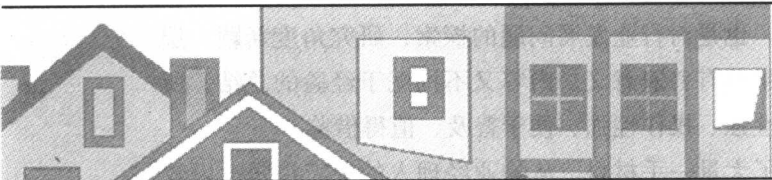
现任北京盛德物业管理有限公司总经理办公室主任。

曾全面参与所辖小区的前期介入、接管入住、日常服务与管理工作，并对大量物业服务案例进行过深入的研究和分析。

在北京首届“我为社区服好务，我为首都添光彩”征文中获得二等奖。在《中国房地产报》、《北京日报》、《北京晨报》、《北京现代商报》、《北京青年报》等多家媒体上发表文章，对北京美然动力街区物业公司撤管事件、美丽园小区“摘牌”事件、广渠门廉租房小区等进行过相关采访和深入报道。

可操作性的工作模板

- ★ 规 章 制 度
- ★ 工 作 规 范
- ★ 作 业 指 导
- ★ 业 务 流 程
- ★ 组 织 机 构
- ★ 岗 位 设 置
- ★ 职 责 权 限
- ★ 服 务 标 准
- ★ 工 作 程 序
- ★ 应 急 预 案
- ★ 文 案 表 单



前 言

一些物业管理企业把物业管理工作比喻成“五心”工程，即“安心工程、舒心工程、温馨工程、放心工程和称心工程”。“五心”工程的第一项就是“安心工程”，足以见证安全保障在物业管理服务中的地位和作用。由于物业管理服务具有多点、多面的特点，这恰恰决定了细节管理的重要性。作为物业管理服务企业，物业的安全管理服务这一实操点恰恰是物业管理服务的关键环节，只有坚持“预防为主、全面考虑、分工协作、防患未然”的指导思想，对可能出现问题的细节层面进行有效的控制，才能降低风险发生的概率，有效减少损失，从容面对急难险情，为营造和谐的居住与办公环境打下坚实的基础。

本书首先对物业安全管理服务工作进行了概述，内容主要涉及人员的聘用、岗位职责、考核标准、突发事件处理方案、招投标等；然后，还以住宅小区、酒店式公寓、写字楼和大型商业场所这几种有代表性的物业项目为例，分别对其物业安全管理服务的特色、安全管理服务机构、安全管理服务工作规程及安全管理服务实用表单进行归纳总结。这样的编排一方面符合现代新建综合性物业项目的实际情况，对于物业安全管理服务的每项工作，分别从工作目标、工作标准、工作内容细化与执行三个层面依次展开，为广大物业管理服务从业人员提供了可以参照实施的范本；另一方面，也利于物业管理服务从业人员有针对性地选用相关文案和表单。这些表单包含规章制度、工作规范、作业指导、业务流程、岗位设置、职责权限、服务标准、工作程序、应急预案等工作模板，实用性、可操作性极强，是物业安全管理人员必备的集教学、培训、查询、应用、参考等诸多功能于一身的实用性手册。

本书不仅适合物业安全管理服务的一线从业人员阅读，还可作为物业管理行业和服务行业的参考用书以及相关从业人员的培训用书。此外，对于从事职业健康安全管理体系审核、认证、咨询和培训的人员本书也是一本实用的参考书。

本书第2章、第3章、第5章由苏宝炜编写。第1章、第4章、第6章由李薇薇编写。本书作者在撰写过程中参考了大量资料，姜淑秀老师、张画如老师为本书的编写付出了大量劳动，并提出了宝贵的意见和建议，苏光信老师为本书进行了整理、统稿工作，李浩老师对本书进行了校对、审读工作，谨致以诚挚的谢意。苏宝昕、陆嘉完成了全书排版工

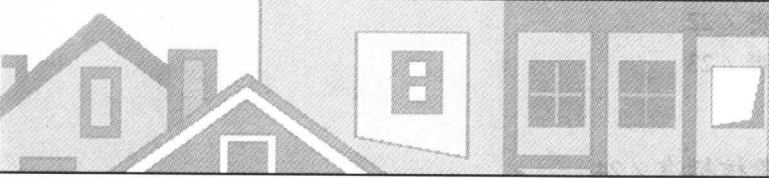
作，王艳鹏、张桂栋、高明做了大量的文字处理工作，常少杰、刘岩也参加了本书的工作协调和文字编写工作，在此一并表示感谢。

本书不仅是对作者以前工作的总结，也是对行业发展问题的探索，研究角度新颖、层次清晰、内容全面、实用性强、实施效果具有普遍意义，内容又不拘泥于经验的总结，所得结论源于工作实践，指导性强、示范性强、操作性强、便于普及、值得借鉴。

作者从事物业管理工作多年，积累了大量一手材料，从物业经理人的独特视角，以较高的层次对困扰行业发展的问题进行观察和思考，力图做到深入浅出、自成体系。由于物业管理服务行业在发展中还有许多问题有待于探讨和实践，因此，书中可能存在一些不足和遗漏之处，敬请广大读者批评指正。

作 者

2007年3月18日于北京



目 录

第1章 物业安全管理服务工作综述 1

1.1 物业安全管理服务工作的内容及目标 / 1

1.1.1 物业安全管理服务工作的内容及总体要求 / 2

1.1.2 物业安全管理服务工作的标准 / 2

1.2 物业安全管理服务工作的机构设置 / 4

1.2.1 物业安全管理服务工作机构设置概述 / 4

1.2.2 物业安全管理服务工作机构设置的功能 / 4

1.2.3 物业安全管理服务工作机构设置的形式 / 4

1.3 物业安全管理服务工作人员的聘用 / 7

1.3.1 物业安全管理服务工作人员的招聘规程 / 7

1.3.2 物业安全管理服务工作人员的职位要求 / 7

1.3.3 物业安全管理服务一线工作人员入职培训规程 / 9

1.3.4 物业安全管理服务工作人员聘用及培训表 / 13

1.4 物业安全管理服务工作人员岗位职责 / 18

1.4.1 保安部经理岗位职责 / 18

1.4.2 保安主任岗位职责 / 19

1.4.3 消防主任岗位职责 / 20

1.4.4 保安主管岗位职责 / 20

1.4.5 消防主管岗位职责 / 20

1.4.6 保安领班岗位职责 / 21

1.4.7 消防领班岗位职责 / 21

- 1.4.8 保安员岗位职责 / 21
- 1.4.9 消防员岗位职责 / 22
- 1.4.10 视频监控室值机员岗位职责 / 22
- 1.4.11 消防中控室值班员岗位职责 / 23
- 1.4.12 车场管理员岗位职责 / 23
- 1.5 物业安全管理服务人员考核标准 / 24
 - 1.5.1 保安部经理考核标准 / 24
 - 1.5.2 保安主任考核标准 / 25
 - 1.5.3 消防主任考核标准 / 25
 - 1.5.4 保安主管考核标准 / 26
 - 1.5.5 消防主管考核标准 / 27
 - 1.5.6 保安领班考核标准 / 28
 - 1.5.7 消防领班考核标准 / 29
 - 1.5.8 保安员考核标准 / 30
 - 1.5.9 消防员考核标准 / 31
 - 1.5.10 视频监控室值机员考核标准 / 31
 - 1.5.11 消防中控室值班员考核标准 / 32
 - 1.5.12 车场管理员考核标准 / 33
- 1.6 物业项目突发事件处理方案 / 34
 - 1.6.1 物业安全管理服务人员处理突发事件的原则和方法 / 34
 - 1.6.2 火灾事故紧急处理预案 / 34
 - 1.6.3 煤气、易燃气体泄漏应急方案 / 35
 - 1.6.4 疏散应急方案 / 35
 - 1.6.5 电梯出现故障时的紧急处置方法 / 36
 - 1.6.6 电梯故障困人救援法 / 37
 - 1.6.7 停电、电力故障的处理 / 37
 - 1.6.8 发生跑水事故的处理程序 / 38
 - 1.6.9 交通事故紧急处理预案 / 39
 - 1.6.10 地下车库紧急情况处理预案 / 40
 - 1.6.11 刑事案件紧急处理预案 / 40
 - 1.6.12 无证人员闯入的处理 / 43
 - 1.6.13 发生自杀或企图自杀事故的处理程序 / 43
 - 1.6.14 紧急救护 / 43
 - 1.6.15 发现可疑物的处理程序 / 45
 - 1.6.16 如何面对爆炸、恐吓事件 / 45
 - 1.6.17 保安员在执勤中拾到遗失物品的处理 / 46

1.6.18 高空坠物事件的处理 / 47

1.6.19 发生疫情的防治预案 / 47

第2章 物业安全管理服务招投标 51

2.1 物业安全管理服务招投标基本要求 / 51

2.1.1 外委保安服务招标流程 / 51

2.1.2 外委保安服务招标邀请函 / 53

2.1.3 外委保安服务招标文件 / 54

2.1.4 外委保安服务投标单位基本情况初审表 / 60

2.1.5 外委保安单位现场考察一览表 / 60

2.1.6 预投标保安服务公司考察评估表 / 61

2.1.7 外委保安投标单位考察评估汇总表 / 63

2.1.8 外委保安服务投标发标登记表 / 63

2.1.9 保安公司法人代表授权委托书 / 64

2.1.10 外委保安服务投标回标登记表 / 64

2.2 物业安全管理服务转委托开标分析文案 / 65

2.2.1 保安服务投标书 / 65

2.2.2 外委保安服务（服务标/价格标）开标登记表 / 68

2.2.3 外委保安服务（服务标）开标内容记录 / 69

2.2.4 外委保安服务（价格标）开标内容记录 / 70

2.2.5 外委保安服务投标报价单 / 70

2.2.6 外委保安服务投标（服务标）标书评分表 / 71

2.2.7 外委保安服务投标（价格标）标书评分表 / 72

2.2.8 外委保安服务（服务标）标书评标分析表 / 73

2.2.9 外委保安服务（价格标）标书评标分析表 / 74

2.3 物业安全管理服务转委托洽商、定标文案 / 74

2.3.1 外委保安服务招投标中标候选单位合同洽谈通知书 / 74

2.3.2 外委保安服务商务洽谈登记表 / 75

2.3.3 外委保安服务商务洽谈会议议题记录 / 75

2.3.4 外委保安招投标工作时间安排记录 / 76

2.3.5 外委保安服务招投标工作报告 / 77

2.3.6 外委保安服务中标通知书 / 78

2.3.7 外委保安服务未中标通知书 / 79

2.3.8 保安服务合同 / 79

2.4 物业安全管理服务前期介入策划文案 / 83

2.4.1 安全管理服务报价文件 / 83

2.4.2 安全管理服务协议书 / 86

第3章 住宅小区物业安全管理服务工作规程与表单..... 89

3.1 住宅小区物业安全管理服务工作特性分析 / 89

3.1.1 住宅小区物业安全管理服务工作的特点 / 89

3.1.2 住宅小区物业安全管理服务工作的重点 / 90

3.2 住宅小区物业安全管理服务组织机构图 / 91

3.2.1 住宅小区物业管理服务组织机构图 / 91

3.2.2 住宅小区保安服务中心组织机构图 / 91

3.3 住宅小区物业安全管理服务工作规程 / 92

3.3.1 安全管理服务工作控制程序 / 92

3.3.2 治安、消防安全协议书 / 95

3.3.3 保安人员宿舍管理规程 / 96

3.3.4 员工使用及存放对讲机管理规定 / 98

3.3.5 小区捡拾物品处理办法 / 98

3.3.6 热线电话服务及紧急事项处理程序 / 99

3.3.7 小区空房管理方案 / 101

3.3.8 小区地下立体停车库车位管理协议书 / 102

3.3.9 小区地下立体停车库管理规程 / 105

3.3.10 小区地下立体停车库使用公约 / 106

3.3.11 住宅小区车辆管理服务标准 / 107

3.3.12 消防值班室管理制度 / 107

3.3.13 保安监控室管理制度 / 108

3.3.14 火警、火灾应急处理流程 / 109

3.3.15 小区室内安防报警应急反应简易流程 / 110

3.3.16 巡逻岗工作流程 / 110

3.3.17 保安员交接班工作流程 / 111

3.3.18 住宅小区治安应急处理流程 / 111

3.4 住宅小区物业安全管理服务工作表单 / 113

3.4.1 住宅小区业主基本情况登记表 / 113

- 3.4.2 住宅小区业主宠物情况登记表 / 114
- 3.4.3 住宅小区二装施工人员登记表 / 114
- 3.4.4 小区二装施工人员出入证发放/收回登记表 / 115
- 3.4.5 住宅小区二装施工人员登记表 / 115
- 3.4.6 住宅小区装修现场监控记录表 / 117
- 3.4.7 保安主管巡查记录表 / 118
- 3.4.8 保安员值班记录表 / 118
- 3.4.9 保安员交接班记录表 / 119
- 3.4.10 夜间查岗情况记录表 / 119
- 3.4.11 突发事件处理记录表 / 120
- 3.4.12 小区事故处理报告 / 121
- 3.4.13 紧急集合情况记录表 / 121
- 3.4.14 检查工作记录 / 122
- 3.4.15 保安服务中心会议记录 / 122
- 3.4.16 住宅小区拾遗物品登记表 / 123
- 3.4.17 小区来访人员情况登记表 / 123
- 3.4.18 小区出租房屋登记表 / 124
- 3.4.19 租住人员情况登记表 / 125
- 3.4.20 物资搬运放行条 / 126
- 3.4.21 消防中控室交接班记录表 / 127
- 3.4.22 住宅小区消防安全检查表 / 128
- 3.4.23 小区闭路电视监控系统保养记录 / 129
- 3.4.24 小区 IC 卡季度汇总表 / 129
- 3.4.25 小区 IC 卡发放/异常情况登记表 / 130
- 3.4.26 小区安全控制中心信息记录表 / 130
- 3.4.27 小区地下立体停车库租赁登记表 / 131
- 3.4.28 小区入场车辆检查情况登记表 / 131
- 3.4.29 小区驶出车辆异常情况登记表 / 132
- 3.4.30 小区临时停车计时收费单 / 132
- 3.4.31 小区未收费车辆登记表 / 133

第4章 酒店式公寓物业安全管理服务工作规程与表单 135

4.1 酒店式公寓物业安全管理服务工作特性分析 / 135

- 4.1.1 酒店式公寓物业安全管理服务工作的特点 / 135
- 4.1.2 酒店式公寓物业安全管理服务工作的重点 / 136

4.2 酒店式公寓物业安全管理服务组织机构图 / 136

4.2.1 酒店式公寓物业管理服务组织机构图 / 136

4.2.2 酒店式公寓安保部组织机构图 / 137

4.3 酒店式公寓物业安全管理服务工作规程 / 137

4.3.1 安全管理服务规程 / 137

4.3.2 公寓公共设施管理规定 / 139

4.3.3 公寓停车磁卡办理流程 / 139

4.3.4 公寓交通及地下停车场管理规定 / 140

4.3.5 公寓办理停车泊位程序 / 141

4.3.6 公寓消防器材管理规定 / 142

4.3.7 公寓宠物管理规定 / 142

4.3.8 公寓天台管理方案 / 143

4.3.9 公寓外籍人员管理规定 / 143

4.4 酒店式公寓物业安全管理服务工作表单 / 143

4.4.1 酒店式公寓来访人员登记表 / 143

4.4.2 酒店式公寓年度（季度）安全检查报告 / 144

4.4.3 酒店式公寓安全协议书 / 145

4.4.4 酒店式公寓住客用工登记表 / 145

第5章 写字楼物业安全管理服务规程与表单 147

5.1 写字楼物业安全管理服务工作特性分析 / 147

5.1.1 写字楼物业安全管理服务工作的特点 / 147

5.1.2 写字楼物业安全管理服务工作的重点 / 148

5.2 写字楼物业安全管理服务组织机构图 / 149

5.2.1 写字楼物业管理服务组织机构图 / 149

5.2.2 写字楼安全管理部组织机构图 / 150

5.3 写字楼物业安全管理服务规程 / 150

5.3.1 巡视检查制度管理规定 / 150

5.3.2 写字楼办公楼日常巡视制度 / 151

5.3.3 写字楼租户建档工作 / 152

5.3.4 贵宾接待流程及实施方案 / 152

5.3.5	安全管理部处理推销人员程序 / 153
5.3.6	写字楼出入证管理制度 / 154
5.3.7	写字楼办公区域消防安全制度 / 155
5.3.8	消防中控室管理制度 / 155
5.3.9	写字楼消防器材操作规程 / 155
5.3.10	消防演习程序 / 157
5.3.11	写字楼地下停车场管理规定 / 158
5.3.12	写字楼露天停车场管理规定 / 159
5.3.13	写字楼钥匙使用管理规定 / 160
5.3.14	写字楼二次装修管理工作注意事项 / 162
5.4	写字楼物业安全管理服务工作表单 / 164
5.4.1	租户钥匙委托保管书 / 164
5.4.2	备用及封存钥匙使用情况登记表 / 165
5.4.3	钥匙档案登记表 / 165
5.4.4	钥匙借用/归还登记表 / 166
5.4.5	写字楼常驻公司(办事处)基本情况登记表 / 166
5.4.6	写字楼常驻公司(办事处)境外雇员登记表 / 167
5.4.7	写字楼常驻公司(办事处)中国雇员登记表 / 168
5.4.8	租户紧急情况联系表 / 169
5.4.9	写字楼租户办理入住统计表 / 170
5.4.10	写字楼租户“一卡通”申请表 / 171
5.4.11	写字楼临时出入证申请表 / 172
5.4.12	写字楼租停车位申请/取消表 / 173
5.4.13	写字楼租户治安、消防安全责任书 / 175
5.4.14	写字楼施工单位消防安全、治安防范责任书 / 177
5.4.15	写字楼装修施工申请表 / 179
5.4.16	写字楼二次装修超时施工申请表 / 180
5.4.17	写字楼二装施工人员临时出入证 / 181
5.4.18	写字楼预订运货电梯申请表 / 182
5.4.19	油漆作业施工申请书 / 183
5.4.20	易燃易爆物品进场申报单 / 184
5.4.21	动用明火申请表 / 185
5.4.22	写字楼装修工程开工许可证 / 186
5.4.23	写字楼处理违章记录表 / 186
5.4.24	写字楼装修区域系统验收/接通单 / 187
5.4.25	写字楼物品放行条 / 188
5.4.26	写字楼安全管理工作班检表 / 188

- 5.4.27 写字楼消防、治安日检查记录表 / 189
- 5.4.28 写字楼灭火器检查表 / 190
- 5.4.29 写字楼消防中控设备运行记录表 / 190
- 5.4.30 写字楼安全防火安全记录 / 191
- 5.4.31 写字楼白班/夜班安全管理经理稽查日志 / 192
- 5.4.32 写字楼安全巡查记录表 / 193
- 5.4.33 写字楼公共区域巡视表 / 194
- 5.4.34 写字楼巡逻记录表 / 195
- 5.4.35 写字楼物品出门证明 / 196
- 5.4.36 机动车辆出入登记表 / 197
- 5.4.37 写字楼访客登记表 / 197
- 5.4.38 写字楼案件统计表 / 198
- 5.4.39 写字楼空置单元检查表 / 198
- 5.4.40 写字楼拾遗物品登记表 / 199
- 5.4.41 月度安全管理部工作量化统计表 / 199
- 5.4.42 安管服务合同履行情况评估表 / 200
- 5.4.43 写字楼安管服务内部整改通知单 / 201
- 5.4.44 写字楼安管服务付款申请表 / 202

第6章 大型商业场所物业安全管理服务工作规程与表单 203

6.1 大型商业场所物业安全管理服务工作特性分析 / 203

- 6.1.1 大型商业场所物业安全管理服务工作的特点 / 203
- 6.1.2 大型商业场所物业安全管理服务工作的重点 / 203

6.2 大型商业场所物业安全管理服务组织机构图 / 204

- 6.2.1 大型商业场所物业管理服务组织机构图 / 204
- 6.2.2 大型商业场所安全保卫部组织机构图 / 205

6.3 大型商业场所物业安全管理服务工作规程 / 205

- 6.3.1 开、闭店安全管理制度 / 205
- 6.3.2 钥匙保管和使用规定 / 206
- 6.3.3 商场日常巡视制度 / 206
- 6.3.4 商户举办活动确认书 / 207
- 6.3.5 大型商业场所广场活动配合方案 / 208
- 6.3.6 大型商业场所展会活动安全管理方案 / 210
- 6.3.7 大型商业场所特务安全管理方案 / 212