

东方管家
系列丛书

社区安全与消防 实用工作手册

郑实 方旻 编著



- ◆ 教你快速复制成功的物业管理经验及模式
- ◆ 助你轻松成为物业管理实战专家的金钥匙



东方管家 系列丛书

社区安全与消防 实用工作手册

郑实 方旻 编著



机械工业出版社

本书从确保服务对象人身、财产安全的角度出发,详细论述了如何有效实施社区秩序维护和消防管理服务。

全书共分两篇。第一篇为社区秩序维护服务,内容包括服务基础(介绍服务组织架构和基本服务内容),服务实务(详细描述岗位工作标准和服务内容、流程),管理制度(员工管理制度和社区公共管理制度),应急处理(包含20余个突发事件应急处理预案),实用表格。第二篇为社区消防服务,包括服务基础(消防基础知识、消防服务的组织架构及服务内容等),工作制度,应急服务与实用资料(消防应急预案、消防演习案例以及实用表格等)。

本书力求突出理论与实践的统一,强调物业管理实施过程中的可操作性。为避免理论性说教,作者特别把一些理论性、概念性较强的事件寓于日常管理案例之中,以求通俗易懂,尽可能让读者一目了然。

本书适合物业公司的各级管理人员、工程技术人员及高校物业管理专业师生阅读;同时也可作为物业管理培训班教材。

图书在版编目(CIP)数据

社区安全与消防实用工作手册/郑实,方晷编著. —北京:机械工业出版社,2011.1

(东方管家系列丛书)

ISBN 978-7-111-32528-4

I. ①社… II. ①郑…②方… III. ①社区—安全管理—中国—手册
②社区—消防—安全管理—中国—手册 IV. ①D669.3—62②TU998.1—62

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第225997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:何月秋 责任编辑:何月秋 高依楠 沈红

版式设计:张世琴 责任校对:赵蕊

封面设计:王伟光 责任印制:乔宇

三河市宏达印刷有限公司印刷

2011年1月第1版第1次印刷

184mm×260mm·11.25印张·3插·275千字

0001—3000册

标准书号:ISBN 978-7-111-32528-4

定价:29.00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

策划编辑(010)88379772

社服务中心:(010)88361066

网络服务

销售一部:(010)68326294

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010)88379649

教材网:<http://www.cmpedu.com>

读者服务部:(010)68993821

封面无防伪标均为盗版



《东方管家系列丛书》

编审委员会

编审委员会主任 黄玮

中国物业管理协会常务理事，中国物业管理协会行业发展研究中心研究员，中国服务行业 ISO9000 质量体系奠基人之一，“1+N 管理”、“氛围式管理”、“四不接理论”等众多物业服务模式的创立者，中国物业管理发展的推动者和功勋人士之一。现任深圳市开元国际物业管理有限公司总经理。

编审委员会委员（排名不分先后）

- | | |
|-----|---------------------------------|
| 曹 阳 | 中国物业管理协会常务理事，深圳市物业管理协会常务副会长兼秘书长 |
| 肖建章 | 广东省物业管理协会常务副秘书长 |
| 傅 虹 | 深圳市宝安区住宅局物业管理办公室主任 |
| 陈之平 | 中国物业管理协会高级顾问，深圳之平物业管理执行董事 |
| 丁文栋 | 深圳市天安物业公司总经理 |
| 俞永铭 | 深圳市莲花物业管理有限公司总经理 |
| 梁晓东 | 山东联荷物业管理有限公司执行董事、总经理 |
| 张 雄 | 深圳市万厦居业有限公司总经理 |
| 张红喜 | 《住宅与房地产》杂志社副社长、总编辑 |
| 赵向标 | 深圳房地产和物业管理进修学院教授、培训部部长，知名物业管理专家 |
| 李朝良 | 永城职业学院副教授 |
| 廖小斌 | 物业管理理论专家，深圳物业管理进修学院客座教授 |
| 向 阳 | 2007 年度中国物业管理风云人物奖获得者，杂志专栏撰稿人 |
| 饶 杰 | 经济学硕士，房地产估价师 |
| 郑 实 | 深圳市开元国际物业管理有限公司助理总经理 |
| 吴长霞 | 深圳市开元国际物业管理有限公司助理总经理 |
| 王伟雄 | 汕头市长平物业管理有限公司董事长 |



•《东方管家系列丛书》



主编 王荷

深圳房地产与物业管理进修学院客座教授，深圳物业管理协会战略发展研究委员会委员，深圳市开元国际物业管理有限公司副总经理。

著有《物业管理经营之道》、《物业管理啼笑因缘》等图书，主编《物业管理职业经理人素质教育丛书》，主创《物业管理是怎样炼成的》电视剧剧本，创建物业管理资源、物业管理第三方组织、东方文化物业管理等理论。

第二次全国经济普查结果的相关数据表明,目前我国物业服务企业已有 5.8 万家,物业管理从业人员超过 250 万人,物业管理主营业务收入 2067.7 亿元,占全国 GDP 总量的 0.69%;更为重要的是,随着我国物业管理覆盖率的不断扩展,越来越多的人充分享受到物业管理与服务所带来的安全、舒适、便利,从而推动和促进了和谐社会的建设。因此,无论是从经济效益、环境效益还是社会效益来看,整个物业管理行业均呈现出健康发展的良好态势。可以说,经过 30 年的摸索、积累,物业管理这一隶属于改革开放产物的朝阳产业,已经越来越显示出其强大的生命力和影响力。

伴随着物业管理行业的持续发展和不断进步,一批物业服务企业、从业人员及专业人士先后发表、出版了各种各样的理论文章或专业书籍,他们从不同的角度、以不同的思维对物业管理这一新兴行业进行研究、分析和总结,为整个行业的有序发展做出了贡献。其中,深圳市开元国际物业管理有限公司在这方面的努力让人赞许:他们先后参与创作并投资了电视剧《物业管理是怎样炼成的》;研究创立了“东方文化物业管理”的理论,并在此基础上推出了“东方管家”物业服务模式;编写出版了图书《物业管理啼笑因缘漫画图解》,以及 135 万字的《物业管理职业经理人素质教育丛书》等。如今,他们再次组织编著了 350 余万字的《东方管家系列丛书》,将他们的实践经验分享给广大的物业管理从业人员。

《东方管家系列丛书》由《物业公司营运实用工作手册》、《物业管理标准手册》、《物业管理前期服务实用工作手册》、《物业管理承接查验与入住装修实用工作手册》、《物业管理处实用工作手册》、《社区安全与消防实用工作手册》、《物业管理环境建设与节能环保实用工作手册》、《房屋建筑与设施设备维修保养实用工作手册》组成。

该系列丛书基本涵盖了物业管理的各个专业环节,既有前期服务、承接查验、入住接待、装修管理、清洁绿化、设备设施维修养护等实务性的物业管理基础知识阐述,又有行政服务、市场拓展、企业文化、财务测算、品质管理、行业标准等专业性的现代企业营运常识介绍;既有服务过程中应该掌握的流程、标准,又有日常工作中经常需要的表单、范本,还有很多真实生动、可资借鉴的经典案例。

该系列丛书立足行业的高度,着眼基层的需求,力求理论结合实际,不仅深入浅出、通俗易懂,而且举一反三、点面俱全。可以说,该系列丛书是当前物业管理中比较全面、系统、专业性强、实用性高的行业书籍之一,值得阅读、学习、参考。

特别难能可贵的是,这套丛书的编著人员是一群长期活跃在物业管理一线的从业人员,他们中既有知名企业的高层领导,也有物业项目的职业经理,还有普通基层管理人员。他们有着多年的从业经历和丰富的实践经验,熟悉当前物业管理服务工作的真实状况,也最了解眼下物业管理从业人员的实际需求。他们奉献给行业的不仅是一套有助于一线从业人员了解



社区安全与消防实用工作手册

有关政策和 workflows，便于各项工作顺利开展的实操手册，而且对行业的规范运作也会起到积极的推动作用。我十分赞赏他们的精神，并把此书推荐给物业管理一线的广大从业者参阅。

中国物业管理协会会长

谢家瑾

序 二

——走有中国特色的物业管理之路

“每一个民族都有它所不能离开的特殊自然环境。这个环境也就从多方面给予这个民族以莫大的影响。单就气候一项来说，……中国的气候是温带性的，它的文化始自黄河大平原，然后至于长江流域。温带的气候，没有酷热严寒，因此养成趋向中和的民族性，中和的思想便容易发达。”

上述这段话出自“五四运动”一词的首创者、清华大学首任校长、思想家罗家伦的《中国民族思想的特质》一文。罗先生阐述了一个民族的性格特质在一定程度上受到它所处的地理位置、环境气候、土壤食物等的影响；同时又具有在环境改变的情况下始终存在而又不可磨灭的特质。

罗先生的思想启发了中国的物业管理界。

2004年3月，《现代物业》杂志发表了《解读“东方文化物业管理”》一文。文章认为：数千年东方文明的积淀，至今仍在影响甚至左右着中国人的思想和思维方式，进而使生活与工作带有明显的东方文化特征。因此，中国的物业管理必须将东方文化的底蕴融于物业管理之中，让精确的技术充满人性的温暖，让地理、政治、风土人情等元素服务于业主时焕发出东方文化的色彩。

这篇由深圳市开元国际物业管理有限公司（下面简称“开元国际”）拟制的文章，奠定了“东方文化物业管理”的理论基础。该理论认为，中国的物业管理发源于深圳，并由深圳输入内地继而普及全国；而深圳模式带有强烈的香港色彩，即以业主委员会制度而言，便是仿照和借鉴香港的业主立案法团制度。但是，无论是经济发展水平、外部法律环境、企业治理结构，还是个人消费意识、消费习惯、道德素质，抑或是民主意识、自治规则等，内地与香港相比，还有相当大的差距。社会及地域文化的显著差异不可避免地要映射到物业管理之上，从而决定着移植和模仿的物业管理模式，势必与国人的消费心理产生冲突。

中学为体，西学为用。我们可以学习和借鉴我国香港以及发达国家的物业管理形式，但根本的内涵还需要用中国特色的内容进行填充。

理论的目的在于指导实践。在东方文化物业管理理论的引领下，“开元国际”于2005年锤炼出“东方管家”物业服务模式。该模式不仅是从地理的概念上与英式管家、荷兰管家进行东西方的区分，还从服务的深层次内涵上进行了东西方模式的区别。

主流的西方物业管理较多地关注于物，通过对物的关爱而潜在地影响于人，中国香港因袭西方也有类似特点；而中国内地物业管理对人的关怀要远远大于物。这就是东西方的差别。举例来说，保持电柜、水泵等庞大的设施设备系统的正常运行，以及建筑物本体的健康，这是西方物业管理的核心；而我国内地业主却较少关心那些“深藏不露”的设施设备，



而是非常关注保安员是否长得高大威猛、物业人员是否面带微笑、邻居是否噪声扰民、宠物是否乘坐电梯、汽车是否乱停乱放等。有鉴于此，起源于西方的“物业管理”一词，在我国则被修订为“物业服务”。前者重在对物业的管理，而后者重在对业主的服务。

“物业管理”与“物业服务”并无对错高低之分，只是因为东西方的文化差异，使中国物业管理必须走有自己特色的道路。不仅要像西方一样保持对物业的关爱，又要切实地呵护关怀业主，为之提供无微不至、包罗万象的周到服务。通过像中医一样的精心调理，培基固本，最终实现社区（物业与物业使用人）的健康，这就是“东方管家”要做的事。

“东方管家”诞生5年多来，已经在40余座城市承接全权委托与顾问项目超过2200万平方米，服务于数十万业主，受欢迎的程度可见一斑。

民族的就是世界的。2010年10月，“东方管家”在越南胡志明市服务全权委托项目，成为第一个走出国门承接全权委托项目的中国物业管理产品，由此可见“东方管家”的魅力。这也充分说明，走有中国特色的物业管理之路前景无限光明。

所以，这套丛书命名为《东方管家系列丛书》，她不仅是“东方管家”实践的结晶，也希望通过本丛书，为打造具有中国特色的物业管理贡献一份力量。

《东方管家系列丛书》编审委员会

前言

物业管理是指物业公司接受业主、业主委员会或者其他组织的委托，对物业进行维护、修缮、管理，对物业区域内的公共秩序、交通、消防、环境卫生等事项提供协助管理的有偿服务。其核心就是为业主提供全面、周到和优质的服务。在欧美国家，物业管理早已成为一种成熟的管理模式，其重要作用已为发达国家的实践所肯定。而在我国，从1981年深圳市率先引入物业管理，到全国陆续推广，虽已走过近30年历程，但是专业化的物业管理起步只有不到20年，相关法律法规尚未健全，多数物业服务企业缺乏专业能力和行业服务观念，其结果常常导致物业公司和业主的矛盾频繁发生。

只有真正领悟服务的内在含义，懂得“皮之不存，毛将焉附”的道理，才能处理好物业管理从业人员与业主的相关问题，我们所倡导的物业管理才会被业主接受并认可。“满意业主、感动业主”是其精髓所在，也是衡量物业公司业绩成败与否的重要指标之一。作为一个优秀的物业公司，不仅需要素质优良的员工队伍，更需要有科学的管理模式。笔者所在的深圳市开元国际物业管理有限公司创造了众多引领行业风向标的业界第一，其发展经历就是一部活生生的教科书，公司所创立的“东方管家”服务模式也一直被业界所推崇。

本书力求突出理论与实践的统一，强调物业管理实施过程中的可操作性，即各环节的操作要点。笔者以长期管理实践中的典型事件作为切入点，从管理制度化、人性化的角度，用理论和案例相结合的形式深入浅出地对物业管理实践中的具体问题进行详细剖析。同时为避免理论性说教，把一些理论性、概念性较强的事件寓于日常管理案例之中，通俗易懂，尽可能让读者一目了然。

本书分为两大部分，八个章节。第一部分为社区安全秩序服务，包括服务基础、内容、制度、内部管理、实用资料等，共计五章；第二部分为消防服务，包括防火工作实务操作等，共计三章。

在本书的编写过程中，笔者参考了国内外许多专家学者的文献，也借鉴了一些物业公司的实际资料，在此谨向相关专家及单位表示深深的谢意。

由于篇幅不宜过长，加上时间仓促，水平有限，书中难免有不妥和疏漏之处。欢迎各位专家和广大读者批评指正，共同为我国现代物业管理事业的健康、快速发展而努力。

编者

目 录

序一
序二
前言

第一篇 社区秩序维护服务

第一章 秩序维护服务基础.....	3
第一节 概述.....	3
一、概念、性质与任务	3
二、法律责任与实施途径	4
三、秩序维护服务问题处理的原则与方法	6
第二节 组织架构与服务内容.....	6
一、组织架构与岗位设置原则	6
二、服务目标与工作职责	8
三、服务内容概要	10
第二章 秩序维护服务实务	14
第一节 岗位服务基本要求	14
一、服务礼仪标准	14
二、职业道德规范	16
三、队列实操标准	17
第二节 岗位说明书	23
一、秩序维护主管与班长岗位说明书	23
二、大门岗岗位说明书	28
三、道口岗与车场岗岗位说明书	31
四、巡逻岗与监控中心岗岗位说明书	34
第三节 服务流程	37
一、秩序维护主管与班长工作流程	38
二、大门岗服务流程	40
三、道口岗服务流程	43
四、车场岗服务流程	46
五、巡逻岗服务流程	49
六、监控中心岗服务流程.....	53
第三章 秩序维护管理制度	56
第一节 基础管理制度	56
一、基本纪律概要和工作权限	56



二、交接班制度和备勤制度	57
三、外出管理、宿舍管理和制装管理制度	58
四、紧急集合制度和巡查制度	60
五、会议制度	61
六、思想教育制度和三级访谈制度	63
第二节 技防系统管理制度	64
一、监控中心管理制度和监控系统管理规定	64
二、对讲机使用管理规定和防盗报警系统管理标准	66
三、出入控制系统管理标准和电子巡更系统管理标准	68
第三节 秩序维护员培训考核制度	70
一、培训制度	70
二、考核制度	73
三、激励制度	78
第四节 秩序维护公共管理制度	81
一、社区人员和物品出入管理制度	81
二、装修管理规定	84
三、停车场管理规定	87
四、饲养宠物、高空抛物和噪声污染管理规定	88
第四章 秩序维护服务应急处理工作	90
第一节 突发事件与应急预案概述	90
一、应急处理工作的目的和原则	90
二、应急处理措施概述	91
第二节 应急预案示例	94
一、日常生活突发事件应急预案	94
二、自然灾害应急预案	96
三、对突发人员事故的应急预案	98
四、刑事治安案件的应急预案	101
五、传染病及疫情的防控预案	105
六、公共活动突发事件应急预案	106
第五章 秩序维护实用表格	108
一、大门岗实用表格	108
二、道口、车场岗实用表格	109
三、巡逻岗、监控中心岗实用表格	111
四、主管和班长岗位实用表格	113
五、员工管理实用表格	115

第二篇 社区消防服务

第一章 社区消防服务基础	119
第一节 消防知识概述	119



一、社区火灾隐患的认定及预防	119
二、火灾扑救、疏散及火场逃生	121
三、社区消防系统的组成和功能	125
四、消防安全标志	127
第二节 社区消防服务概述	128
一、社区消防服务的特点、原则与控制	128
二、消防服务组织架构与岗位职责	129
第二章 社区消防工作制度	133
第一节 消防服务管理制度	133
一、消防检查规程和设施设备管理制度	133
二、岗位工作制度	138
三、事故责任追究制度	140
第二节 消防服务公共制度	141
一、装修与动火作业防火管理制度	141
二、车辆、车场防火安全管理和家庭防火责任制度	142
第三章 消防应急服务与实用资料	145
第一节 应急预案与消防演习	145
一、火灾应急处理预案	145
二、燃气泄漏应急预案	152
三、消防演习规程	153
第二节 社区消防工作实用资料	158
一、消防服务实用表格	158
二、常用消防器材使用说明	160
参考文献	162
彩色插图	163



第一篇

社区秩序维护服务

【**东方管家服务标准**】

《社区秩序维护服务》
内容摘录



◎ 秩序维护服务……原则是“以防为主，防重于治”。
——《定义》第一章·第一节·一·1

◎ 物业公司秩序维护服务的法律责任，是对小区规划红线以内、业主户门以外的公共区域承担秩序维护和公共财产看管责任。
——《法律责任》第一章·第一节·二·1

◎ 依法办事，照章执行，不徇私情，以理服人。在处理问题时，秩序维护人员应保持清醒的头脑，掌握正确的处理方法，尽可能避免争吵。
——《处理问题的原则》第一章·第一节·三·1

◎ 当秩序维护服务人员都能按照岗位服务流程实施服务行为时，业主可以享受到比较完善的秩序维护服务。
——《服务流程》第二章·第三节

◎ 社区在预防各类突发事件时，应尽量多地列举所有可能发生的问
题，并进行系列预案，当其发生时，可以按照预案措施（即社区突发事
件应急措施）来执行。
——《突发事件与应急预案概述》第四章·第一节

第一章

秩序维护服务基础

我国物业管理服务中的“秩序维护”服务，就是我们平常所说的“保安”服务。《物业管理条例》第一条规定：“物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。”《条例》第四十七条规定：“物业服务企业应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，物业服务企业在采取应急措施的同时，应及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。”

中国物业管理协会于2008年下发《关于使用“秩序维护员”称谓的指导意见》（中物协〔2008〕1号文件），文件中建议：“今后物业服务企业对从事物业管理区域内秩序维护和协助开展安全防范的工作人员使用‘秩序维护员’称谓，而不再使用‘保安员’的称谓。”

基于上述法规、文件的基本精神，“保安服务”及“保安员”更准确的表述应为“秩序维护服务”及“秩序维护员”。

第一节 概 述

一、概念、性质与任务

1. 定义

在物业服务中，秩序维护服务是基于业主与物业公司按照物业服务合同的约定，为维护物业管理相关区域内的秩序而产生的活动，它是物业管理服务的一项重要内容。

一般来讲，秩序维护服务是指为了维护物业管理范围内的正常秩序，保证物业管理范围内人身和财产安全，由物业公司负责实施的维持正常的治安、交通秩序，防止发生各种人为或非人为事故的系统工作。其原则是“以防为主，防重于治”。

2. 性质

物业管理是服务行业，社区秩序维护是物业管理的基本内容之一，它所提供的仍然是无形的产品——服务。虽然物业秩序维护服务包括了一些防盗、防犯罪等社会治安内容，但其



安全防范的义务主要来源于物业公司 with 业主双方的物业服务合同，属于私法范畴；而治安是指社会秩序的维护，属于公法范畴。

3. 任务

依照《物业管理条例》的相关规定，社区秩序维护服务的任务主要是防火、防盗、防自然灾害、防意外事故、防人为破坏，维持社区正常秩序等。具体来讲，秩序维护服务的任务主要包括以下几点：

(1) 门卫秩序维护 依照物业服务合同约定以及有关规章、制度，对出入服务辖区的人员、车辆、物资进行检查、验证和登记。

(2) 守护秩序维护 秩序维护员根据服务合同的约定，采取各种有效措施，对指定的人、财、物、场所以及其他对象进行看护和守卫。

(3) 消防秩序维护 确保服务辖区内消防设施设备能够正常使用，定期举行消防演习，熟练掌握消防知识与技能，向居民宣传消防知识，并在发生消防事故时能及时正确地进行应对，使服务对象的损失降到最低。

(4) 巡逻秩序维护 为有效地预防各种事故、事件和案件的发生，秩序维护员须在服务辖区内进行巡逻，以维护正常的生产、生活秩序，确保服务目标的安全。

(5) 车辆秩序维护 依照相关协议规定，对服务辖区内的车辆停放场所、车辆出入以及停放秩序进行维护，保证辖区内车辆秩序的正常与安全。

(6) 突发事件处理 在服务辖区内对自然灾害、事故灾难、安全事件等（如火灾、地震、洪灾、设施设备故障等）突发事件采取应急处理措施，组织服务对象避灾避险，最大限度地保护服务对象的人身安全与财产安全。

(7) 其他秩序服务 除上述秩序维护任务外，物业管理还承担着服务辖区内公共活动场所秩序、睦邻友好秩序、社区文化活动秩序、流动人口秩序服务、配合政府要求在秩序维护方面提供服务等。

二、法律责任与实施途径

1. 法律责任

《物业管理条例》第36条规定：“物业服务企业未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。”这是对物业公司在秩序维护服务过程中承担业主人身、财产损害等法律责任的原则性规定。

物业公司秩序维护服务的法律责任，是对小区规划红线以内、业主户门以外的公共区域承担秩序维护和公共财产看管责任。

2. 秩序维护的实施途径

建立人防（人力防范）、技防（技术防范）、物防（实体防范）“三防”相结合的防范体系，形成一个严密的安全防范系统。在目前物业管理秩序维护服务工作中，人防、技防、物防三者须紧密结合，缺一不可。

(1) 人防

1) 建立合理、精干、有效的管理组织，保证组织反应迅速，信息畅通。

2) 建立高素质的秩序维护队伍，并对其进行系统的思想教育和各种技术操作能力的培训，使之具备主动服务意识，具有高超的服务技能、高度的责任感和敬业精神。