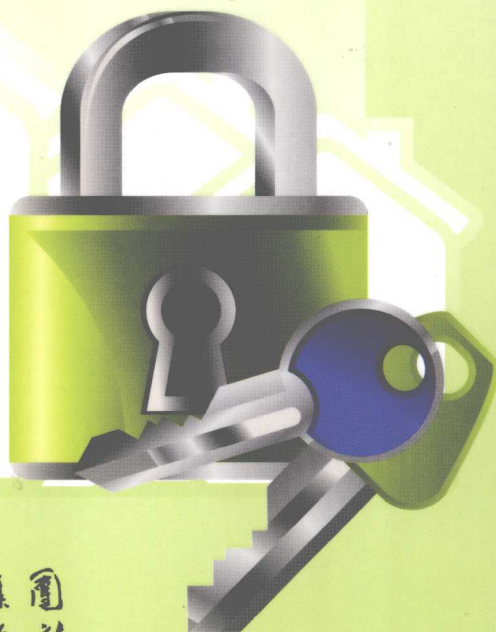


物业管理处 安全防范管理

张野 邵小云 编著

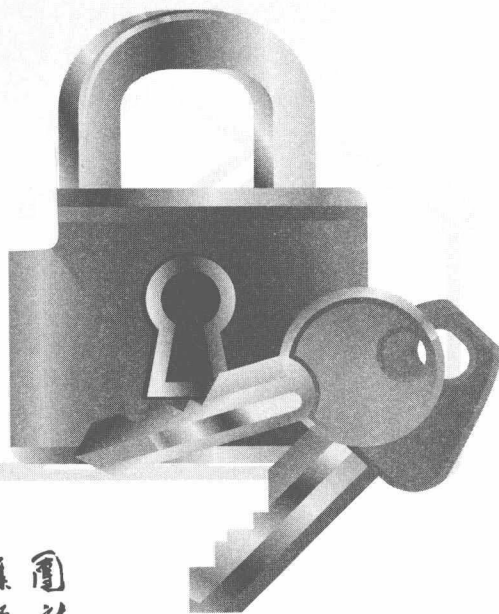
- ◆ 专为物业管理职业经理人量身定制的物业管理宝典
- ◆ 最新的物业管理法律、法规；前瞻的物业管理理念；有效、实用的管理方法和工具
- ◆ 全面、系统、科学的物业管理体系，全方位、多角度让人与事完美结合，引导您如何开展物业管理服务工作，实现其价值



广东出版集团
广东经济出版社

物业管理处 安全防范管理

张野 邵小云 编著



广东人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业管理处安全防范管理 / 张野, 邵小云编著. —广州: 广东经济出版社, 2009. 10

(轻轻松松管物业系列丛书)

ISBN 978—7—5454—0334—3

I. 物… II. ①张…②邵… III. 物业管理: 安全管理
IV. F293. 33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 181336 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	广东新华发行集团
印刷	佛山市浩文彩色印刷有限公司 (南海区狮山科技工业园 A 区)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	12.5 2 插页
字数	194 000 字
版次	2009 年 10 月第 1 版
印次	2009 年 10 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978—7—5454—0334—3
定价	25.00 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: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东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

小区是作为城市建设中的一道靓丽的风景线而示人的，在这道风景线的背后就是现代房地产业不可或缺的物业服务与管理。物业服务与管理可以使城市更美丽，居住更舒适，生活更方便。

在物业服务与管理中，各个项目的管理是物业服务企业成功运营的关键所在，而物业管理处是物业服务企业的派出机构，是物业项目的现场办事机构，主要负责提供日常的物业服务与管理。管理处直接面对业主和物业用人，处于管理服务的第一线，在管理中起着执行实际操作和协调的作用。

物业服务与管理在我国经过20多年来的探索和实践，无论在理论方面还是在实践经验方面都有了很大的发展，逐渐形成了一整套完善且自成体系且行之有效的物业管理办法。但是，物业服务与管理的一些基本矛盾仍然存在，如专业化和规范化程度低、公信力缺失、管理不规范、服务不到位、业主投诉呈上升趋势、物业服务合同纠纷时有发生等，影响着社区安定。

为了解决这些问题，我们策划、编辑了“轻轻松松管物业”丛书，丛书着眼于物业项目的管理，从物业管理处各项业务的运作出发，关注日常物业管理与服务执行的实际操作。

物业管理处业务运作的首要任务是做好自身的管理，其次才是业户服务、安全防范、保洁绿化、设施设备保全等，所以，一开始我们针对这些业务策划编辑了五本有关物业管理的书籍：《物业管理处与业委会运作》、《物业管理处业户服务管理》、《物业管理处安全防范管理》、《物业管理处保洁与绿化管理》、《物业管理处设施设备保全》，但在编辑的过程中我们发现一些特殊类型的物业，如写字楼物业、酒店物业、医院物业、商场物业等的管理也相当重要，这些物业管理与小区物业的管理有一些共同之处，同时也有其个性化的特点，因而我们又策划编辑了一本《特殊类型物业服务与管理》，为这些特殊类型的物业管理提供相应的指导。

该丛书突出的特点就是以管理理念、方法贯穿全书，同时提供大量实用的、可操作性强的管理制度、文本和表单。它是一套专为物业服务从业人员度身定制的可随时翻阅的案头手册，既适合作为物业管理培训机构的教材，也适合作为物业管理人员提升服务水平的参考读物。

本书由原香港戴德梁行物业管理有限公司驻场经理、深圳市中太物业管理有限公司高级顾问张野、邵小云编著，同时参与编写和提供资料的有刘建伟、刘海江、刘勇君、宁小军、李建华、姚根兴、罗伟钊、周波、段利荣、李先良、伍拥军、危先良、翁胜乐、赵建学、高琨、魏桥斌、黄河、佰伟、张伟、张敏、林红艺、白明宽、王长友、滕宝红等。

在编写过程中，得到了深圳市中太物业管理有限公司(www.ztwygl.com)的大力支持和帮助，提供了大量的参考文本和物业管理服务图片，同时，本丛书的编写还参阅了大量文献及网上资料，在此，特向所有文献和资料的作者表示衷心的感谢！其中主要参考文献已附于书后，但仍恐有疏漏之处，敬请谅解！



目 录

第一章 物业安全管理组织

第一节 物业安全管理概述	2
一、物业安全管理的含义	2
二、物业安全管理的内容	3
三、物业安全管理的要求	5
第二节 安全队伍组建与管理	6
一、物业安全管理机构的设置与职责	6
二、保安员的招聘	11
三、保安员的培训管理	14
范本01：保安员训练、考核标准	16
范本02：保安员训练、考核安排表	18
范本03：保安员月度考核表	19
范本04：保安员军事、体能考核表	20
四、保安员的日常管理	20
范本05：保安员岗位服务标准	21
范本06：保安员工作检查标准	26
范本07：保安工作班检表	31
五、保安员的考核	32
范本08：保安员奖惩细则	35

第二章 保安管理

第一节	保安管理概述	38
一、	保安管理的特点	38
二、	保安管理的模式	39
三、	保安工作的分类	40
四、	保安管理的基本内容	41
五、	保安管理的基本要求	43
第二节	保安门卫服务	45
一、	保安门卫服务的任务	45
二、	保安门卫服务岗位的设置	50
三、	保安门卫服务的基本要求	51
	范本09：保安执勤文明用语与禁忌语	54
四、	保安门卫服务应注意事项	56
第三节	保安巡逻服务	58
一、	保安巡逻服务的特点	58
二、	保安巡逻服务的任务	59
三、	保安巡逻的方式	63
四、	保安巡逻服务的实施方法	64
五、	保安巡逻服务的要求	67
	范本10：某酒店物业巡逻路线与时间的制定	68
六、	保安巡逻服务管理制度	70
	范本11：巡逻制度	70
	范本12：某管理处保安备勤制度	73
	范本13：某物业公司巡逻岗位职责	74
	范本14：某物业公司保安巡逻签到制度	77
七、	巡逻时失误和漏检的防止	78
	范本15：保安交接班制度	79
	范本16：保安交接班记录表(1)	80
	范本17：保安交接班记录表(2)	81

第四节	监控服务	82
一、	监控系统的配备	82
二、	安防监控中心及职能	84
三、	监控服务的管理	85
范本18：	中控室设备运行维护工作规范	88

第三章 消防安全管理

第一节	消防管理的基础工作	94
一、	消防设施、设备的配备	94
二、	消防责任落实到位	98
范本19：	某物业服务公司消防管理岗位职责	99
范本20：	某商场防火责任协议书	104
三、	做好消防档案的管理	105
四、	制定消防管理制度	107
范本21：	消防管理制度	110
第二节	消防安全检查	113
一、	消防安全检查的实施	113
二、	消防安全检查的内容	114
三、	消防安全检查的记录	116
四、	消防隐患的整改	120
第三节	消防培训与演习	122
一、	消防培训	122
二、	消防演习	126
范本22：	消防演习方案(一)	127
范本23：	消防演习方案(二)	129

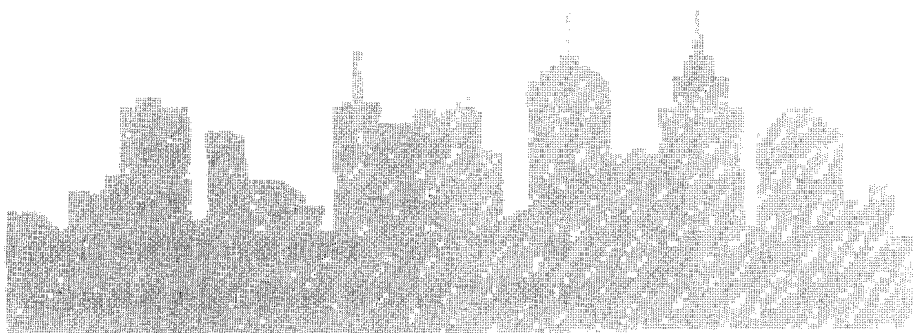
第四章 车辆管理

第一节	物业区域道路管理	138
一、	道路管理的任务	138

二、物业小区的道路	139
三、道路交通管理设施	143
四、道路交通的管理	149
范本24：小区车辆交通管理规定	149
第二节 停车场和车辆管理	152
一、对车辆停放场所的认识	152
二、车辆管理措施	154
范本25：停车场(库)管理规定	158
三、停车卡的办理和使用管理	160
范本26：某小区车辆收费标准	162
四、停车场(库)突发事件应变措施	163
 第五章 应急处理	
第一节 物业安全应急预案	168
一、应急预案制定的依据	168
二、应急预案的主要内容	168
三、应急预案编制的核心要素	171
四、应急预案的制定	173
范本27：火灾应急预案	174
五、应急预案的培训和演练	177
六、应急预案的评审和改进	178
第二节 突发事件的应急处理	181
一、突发事件的处理要点	181
二、突发事件的类别	182
三、突发事件的处理程序	183
 参考文献	192

第一章

物业安全管理组织



第一节 | 物业安全管理概述

一、物业安全管理的含义

（一）物业安全的含义

物业安全是指在物业管理区域内，没有危险、不受威胁和不出事故等。其含义包括以下三方面的内容：

（1）在物业管理过程中，物业区域内的人身和财产不受侵害，物业区域内的生活秩序、工作秩序和公共场所秩序保持良好的状态。

（2）在物业区域内不存在其他因素导致上述侵害的发生，即没有可能发生危险的状态。

（3）物业安全是物业区域内各方面安全因素的整体反映，而不是单指物业的某一个方面的安全。

影响物业安全的因素很多，而且具有不确定性和突发性等特点。主要有人为侵害因素如失火、偷窃、斗殴等，以及自然侵害因素等。

（二）物业安全管理的概念

物业安全管理是指物业管理处采取各种措施和手段，保证业主和住（以下简称业户）户的人身、财产安全，维持正常的工作和生活秩序的一种管理工作。具体包括物业管理区域内的治安管理、消防管理和车辆交通管理等内容。

物业安全管理作为一项专业性的服务工作，



是介于公安机关职责和社会防范之间的一种专业安保工作。

物业安全管理包括“防”与“保”两个方面的工作内容，“防”是指物业管理处要采取措施预防灾害性、伤害性的事故发生；而“保”则是指物业管理处努力采取一切补救和控制措施，对已经发生的安全事故进行善后处理。

（三）物业安全管理的必要性

物业是人们生活、工作和休息的场所，物业安全管理的主要作用是保护业户的人身、财产安全。另外，物业服务公司与业户签订的物业管理委托合同中，安全管理应是主要内容之一。从合同双方的权利和义务来说，业户按规定交纳了管理费，物业服务公司就应该采取各种措施来保护业户的人身、财产安全。如果在安全管理上发生了问题，就会影响物业服务公司的信誉和形象。所以安全管理不仅对业户来说非常重要，对于物业服务公司来说，也是其业务中不可缺少的和必须做好的工作，它对整个社会而言也是非常重要的。因此，物业安全管理是物业管理中各权利主体都必须关心的一件工作。

二、物业安全管理的内容

物业安全管理的内容分为治安管理、消防管理和道路交通管理三大部分。

（一）治安管理

治安管理是指物业服务公司为防盗、防破坏和意外及人为突发事件而对所管理物业进行的值勤、监视、巡逻等一系列管理活动。治安管理主要针对人为的事故。

为了做好物业的治安管理工作，就必须从防范管理的“硬件”和“软件”两方面加强。硬件是指根据治安管理工作的实际需要所必须配备的设备设施；软件是指物业服务公司内部的专职保安人员及其实现治安管理所采取相应的措施、规定和制度。

（二）消防管理

消防管理包括防火和灭火两个方面的工作。

物业管理消防工作的重点是：防患于未然。即将防火工作做在 ahead，并从人力、物力、技术等多方面做好防火的充分准备；火灾灾情发生后，采取措施将损失降低到最小。

物业消防管理的主要内容包括：消防宣传教育，消防队伍建设，消防制度的制定，消防设施、器材的配置及管理，灾情发生后的处置措施五个方面。

建立一支以物业服务公司人员为主、业户为辅的高素质的专群结合的义务消防队伍，是落实区域消防工作的组织保证。义务消防队伍的任务是进行消防值班、消防检查、消防培训、消防器材的管理与保养以及协助公安消防队的灭火工作等。

（三）道路交通管理

道路交通管理主要包括道路管理、交通管理、车辆管理和停车场管理四个方面，具体内容如下所示：

1. 道路管理

道路管理是指对物业管理区域内道路设施进行管理，对非法占用道路的行为进行纠正和处置。

2. 交通管理

交通管理的任务是正确处理人、车、路三者之间的关系，有条件的时候应做到人车分流，保证物业管理区域内交通安全、畅通，其重点是机动车行车管理。

3. 车辆管理

车辆管理包括机动车（含摩托车）和自行车等的管理，主要职责是禁止乱停乱放和防止车辆丢失、损坏。

4. 停车场管理

停车场分地上停车场和地下停车库两大类。其管理任务主要是对场内的车位划分、行驶标志、进出停车场车辆、存放车辆的防损和防盗工作进行管理。

三、物业安全管理的要求

(一) 安全

安全是物业管理服务的第一需求，也是保安服务工作的重点。物业服务公司应该树立积极防范的安全态度，不断提高自身安全防范的能力，配合公安部门和当地政府做好治安、消防工作，努力为业户营造一个安全的工作与生活环境。

(二) 有序

在物业管理区域里，业户不仅需要物业的设备设施运行有序，也需要往来的人流、车流有序。一旦发生突发事件时，更需要保安人员保持冷静镇定，积极应对，及时妥善地处理。这种安全有序的工作与生活环境为业户提供安全、舒心的感觉。

(三) 亲情

物业管理的保安服务对偷盗与破坏者实行严厉的打击和震慑，但对业户及社会公众应充满亲情。物业服务公司的保安人员应像管家一样爱护业户与他们的财产，为业户提供良好优质的服务，给他们以一种“远亲不如近邻”的感觉。

(四) 形象

保安服务是物业管理的第一印象。好的物业保安服务、整齐的保安队伍、优秀的保安人员能提高物业管理的档次，使业户有安全感。不仅如此，保安服务形象还能增加物业在社会公众中的影响，使物业保值、增值，使物业服务公司得到良好的口碑。

第二节 | 安全队伍组建与管理

一、物业安全管理机构的设置与职责

（一）物业安全管理机构

物业管理处对物业的安全管理，可以委托专业公司经营或自行组织物业管理队伍实施管理。不论采取哪种方式，都必须在物业建设方案设计之初，就应该做好物业安全管理工作。安全专家必须与物业管理人员共同参与物业设计方案的制定，以避免在方案设计完成后进行不必要的更改。因此，在制定物业设计方案时，安全要求的必不可少。

安全管理机构的设置与物业的类型、规模有关。一般来说，物业的规模越大、配套设施越多、服务的档次越高，其安保服务岗位设置就越多；反之则越少。根据物业服务工作的要求，一般安全管理机构设有办公室、门卫、巡逻、电视监控、消防、车场保安等。

由于保安部要24小时负责辖区的安全保卫工作，保安部人员工作排班特点突出表现在班次的设置和岗位的轮换上。保安部管理层人员为日常班，保安员实行“四班三运转”，即将保安员分为四个班组，每天分为早、中、晚三个班组上班，一个班组轮休。每个班都有消防、巡逻、门卫、电视监控、车场保安员。这种分班方式便于实行



治安工作的统一管理，但是要求班长具有较强的管理能力和全面的保安工作经验。岗位轮换的原则是岗位固定、人员流动。

以下提供某物业保安部的班组设置图，供参考（见图1-1）：

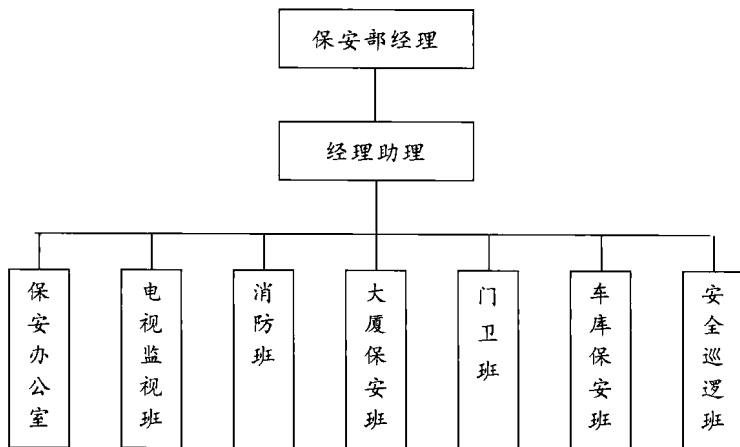


图 1-1 某物业保安部的班组设置图

（二）物业安全管理岗位职责

不同物业对保安岗位的设置也不相同，以下列举一些常见的保安岗位职责供参考。

1. 保安经理岗位职责

保安经理的职责主要有以下内容：

- （1）保安经理应对整个物业范围内的安全负有组织领导的具体责任。
- （2）根据国家治安的有关规定及物业服务公司的有关管理细则制定保安部门的工作计划和目标，并督导下级管理人员的工作。
- （3）主持部门例会，传达贯彻总经理及有关部门的指示，并与保安人员共同分析研究物业区域内的治安管理工作。
- （4）熟悉和掌握物业区域内各种保安设施的操作和性能，熟悉物业区域内的治安状况，做到心中有数，
- （5）对重大事件、事故亲自进行组织调查、处理。
- （6）负责完成总经理交办的其他事项。

2. 保安办公室负责人岗位职责

保安办公室负责人的职责主要有以下内容：

- (1) 24小时保持与各保安班的通信联系，检查各值班岗位人员到岗和值勤等情况。
- (2) 接待业户及来访人员的投诉，协调处理各种纠纷和治安违规行为，并做好处理记录。
- (3) 及时检查保安器材的性能和使用情况，做好保养和及时更换的工作，保证随时能正常使用。
- (4) 出现紧急情况时，通过对讲机对保安人员进行统一的指挥调度。
- (5) 做好保安员的出勤统计和工资、奖金、福利等的发放。
- (6) 做好各种内外文件、信函资料的整理归档。

3. 保安主管岗位职责

保安主管的职责主要有以下内容：

- (1) 负责保安工作的现场管理，及时了解保安员的思想及生活动态，解决工作中各种疑难问题，并定期向物业经理汇报。
- (2) 具体组织保安员军事训练及岗位技能培训，不断提高保安员的法制观念和业务水平，增强保安队伍的凝聚力、组织纪律性和战斗力。
- (3) 定期检查各保安班的工作、各项管理制度落实情况，治安防范及消防情况，发现问题及时处理并向上级报告。
- (4) 检查督促保安队伍的内务工作，组织召开每周一次的治安情况分析会，总结一周治安工作。
- (5) 定期检查保安器械、用具及车辆等的使用及养护情况。
- (6) 参加业主（住户）座谈会，听取他们对治安保卫工作的意见和建议，抓好“群防群治”体系建设，建立广泛的群众基础。
- (7) 协助处理物业区域内各种违章行为，调解业户之间的纠纷，配合派出所开展专项严打活动。
- (8) 完成上级交办的其他任务。

4. 保安班长岗位职责

保安班长的职责主要有以下内容：

- (1) 熟悉物业区域内楼宇的结构、单元户数、人口数量、楼宇排列和各种公共设施、设备的分布位置，各类公共场所的使用性质和服务对