

物业管理实用手册

刘福田 编著



陕西新华出版传媒集团



陕西科学技术出版社

Shaanxi Science And Technology Press



刘福田，辽宁锦州人，1965年12月生，大学本科学历，中级政工师，注册物业管理师，现任深圳某集团物业公司董事长兼总经理。曾主编《会所健身指南》《运动中心经营手册》《员工文明用语手册》《前期物业管理指南》《物业管理应用表格汇编》《物业管理案例100篇》等教材，出版《小草》《长城砖》《生活如诗》等书籍。

物业管理实用手册

刘福田 编著



陕西新华出版传媒集团



陕西科学技术出版社

Shaanxi Science And Technology Press

— 西安 —

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实用手册 / 刘福田编著. —西安 : 陕西科学技术出版社, 2019. 11

ISBN 978 - 7 - 5369 - 7731 - 0

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 276907 号

WUYE GUANLI SHIYONG SHOUCHE

物业管理实用手册

刘福田 编著

责任编辑 王喜艳

封面设计 杜正元

出版者 陕西新华出版传媒集团 陕西科学技术出版社
西安市曲江新区登高路 1388 号陕西新华出版传媒产业大厦 B 座
电话(029)87205187 传真(029)81205155 邮编 710061
<http://www.snstp.com>

发行者 陕西新华出版传媒集团 陕西科学技术出版社
电话(029)81205180 81206809

印刷 陕西创彩数字印刷有限公司

规格 787mm×1092mm 16 开

印张 25.5

字数 620 千字

版次 2019 年 11 月第 1 版

2019 年 11 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978 - 7 - 5369 - 7731 - 0

定价 78.00 元

版权所有 翻印必究

前言

在 20 多年的工作实践中,我渐渐地爱上了这个职业。有人问我,什么是物业?我说,有家的地方就有物业,有幸福的地方就有物业;有人问我,做物业苦吗?我说,苦,不分昼夜,无论寒暑,兢兢业业;有人问我,做物业幸福吗?我说,幸福,因为我们是美丽的见证者,是和谐的领航员,是幸福的守梦人。选择了物业,就选择了热情的服务、默默的奉献。物业虽小,但关乎民生,在这些平凡事情中涌现出来不平凡的人,在平凡的日常工作中做一些不平凡的点点滴滴。

当天边露出第一缕晨曦,物业保洁人员开始为园区整理容妆,保安人员巡逻在园区的各个角落,他们用勤劳的双手和辛勤的汗水换来园区的安宁和洁净。

物业管理是现代居住园区不可缺少的一部分,因为业主需要一个良好的公共环境和服务水平,希望有人看守大门排查可疑人员,希望有人值夜班以便万一发生灾情可以第一时间报警和施救,希望有保安把那些到处张贴小广告的人阻挡在园区门外,希望有人管理园区绿化以免杂草丛生,希望有人可以第一时间帮助出面制止其他业主的不文明行为,希望园区公共设施坏了能有人第一时间维护。物业人在平凡的岗位上默默无闻地付出,不辞辛劳,乐于奉献,不管烈日炎炎还是冰天雪地,只要业主有要求,物业人员会第一时间出现并解决问题,让业主满意。做到“心中存大,眼中有小,手中见细”,日复一日地为广大业主提供着优质的服务,创造一个美好温馨的家园。我曾在自己发表的诗集中把物业人比作小草加以赞美:

当大自然的万物还在沉睡,
是小草为原野披上了绿衣,
把春的信息报给人间。
当万物复苏、鸟语花香的时候,

小草退避万花丛中，
不与百花争艳。
我愿做一棵小草，
不求盛名，不享受美誉，
只求奉献。
既然自己是条羸弱的小溪，
就别想像沧海那样惊涛拍岸。
既然自己是一棵无名的小草，
就别去追求大树般的伟岸参天。
既然我们选择了物业管理行业，
就甘愿平凡。
保持园区的清洁，
就像美容我的脸。
每一片绿草都是我的朋友，
每一朵鲜花都是我对客户的良好祝愿。
我们多一份辛苦，
是为了保证客户的一份平安。
我们时刻把客户的困难记心间，
让客户满意，
是我们最大的心愿。
我们都是一棵小草，
在平凡的工作中争做贡献。
我们愿像小草报春一样，
为客户排忧解难。
我们愿像小草护花一样，
维护园区的安全。
我们是棵小草，
愿意燃烧自己的生命，
给客户送去温暖。
我们热爱小草，
因为她无私无畏，

伟大而平凡。
我们热爱小草，
因为人们把小草的精神称赞。

物业管理涉及专业多，业主要求高，管理风险大，无疑是一项繁杂琐碎的工作，应该有一个能让物业管理更加简单、高效、易于把握的标准化流程，实现活动或任务共同使用以及可重复使用的标准、程式。在 20 多年的物业管理工作中，我注重理论与实践的结合，不断总结积累经验，先后编写了《会所健身指南》《运动中心经营手册》《员工文明用语手册》《前期物业管理指南》《物业管理应用表格汇编》《物业管理案例 100 篇》等书籍。

这本《物业管理实用手册》是我 20 多年从业理论和实践经验的总结。《物业管理实用手册》分安全秩序管理、工程维修管理、保洁绿化管理、客户服务管理、行政人事管理、消防安全管理 6 个章节。涵盖内容有物业各部门的人员配置、岗位职责、工作内容及标准、工作目标、工作规程、管理制度、检查考核办法、奖惩措施、应用表格等。本书具有较强的实用性和操作性，有助于优化各专业操作流程，提高工作效率；有助于培养员工严谨专业的思维习惯，激发员工的创造力；有助于提高管理效率和效益，提高业主的满意度。《物业管理实用手册》是每位物业管理从业人员必备的工具书，对物业管理从业人员的理论提升和实际操作都具有较强的指导作用，也是对员工进行培训的必备教材，希望最大限度地对读者有所帮助和启发。因水平有限，书中难免存在不足或错误，恳请广大读者朋友不吝赐教。

刘福田

2019 年 4 月

目 录

第一章 安全秩序管理	(1)
第一节 安管人员配备及岗位职责	(1)
第二节 安管服务内容及质量标准	(5)
第三节 安管员岗位规范用语及礼节	(7)
第四节 突发事件处理程序	(10)
第五节 突发事件处置预案	(15)
第六节 消防管理规程	(35)
第七节 安管员军事考核内容	(43)
第八节 安管部规章制度及奖罚细则	(46)
第九节 安管部应用表格	(54)
第二章 工程维修管理	(66)
第一节 工程维修人员配备及岗位职责	(66)
第二节 维修养护内容及报修处理规程	(72)
第三节 工程维修部规章制度	(78)
第四节 设备操作规程	(97)
第五节 设备保养规程	(105)
第六节 设备保养质量标准	(109)
第七节 工程维修部应用表格	(116)
第三章 保洁绿化管理	(160)
第一节 保洁绿化人员配备及岗位职责	(160)
第二节 保洁工作内容及服务规范	(162)
第三节 保洁工作流程及设备操作常识	(166)
第四节 保洁工作管理及考核细则	(173)
第五节 保洁部应用表格	(176)
第六节 绿化人员岗位职责及工作内容	(190)
第七节 绿化工作程序及质量标准	(191)

第八节	病虫害的认识与防治	·····	(198)
第九节	绿化部应用表格	·····	(200)
第四章	客户服务管理	·····	(209)
第一节	客户服务人员配备及岗位职责	·····	(209)
第二节	客户服务内容及要求	·····	(214)
第三节	客服部作业规程	·····	(215)
第四节	客服部文明用语及行为规范	·····	(238)
第五节	客服人员的应知应会	·····	(244)
第六节	客服部应用表格	·····	(250)
第五章	行政人事管理	·····	(275)
第一节	行政人事部各岗位职责	·····	(275)
第二节	行政人事部工作规程	·····	(277)
第三节	行政管理制度	·····	(285)
第四节	日常绩效考核细则	·····	(297)
第五节	物管费收取率考核细则	·····	(312)
第六节	年终效益考核细则	·····	(313)
第七节	行政人事部应用表格	·····	(315)
第六章	消防安全管理	·····	(335)
第一节	各级岗位职责及四个能力	·····	(335)
第二节	安全管理制度	·····	(340)
第三节	安全工作规程	·····	(361)
第四节	商场消防安全管理标准	·····	(370)
第五节	高层建筑消防安全管理标准	·····	(380)
第六节	娱乐场所消防安全管理标准	·····	(383)
第七节	商业仓库消防安全管理标准	·····	(392)
第八节	消防标识设置标准	·····	(395)

第一章 安全秩序管理

安全管理人员是物业管理的一道风景,它承担着治安保卫、消防安全、车辆管理等职责。安全管理人员要熟悉突发事件的处理程序和处置预案,安管人员通过巡逻、处置等系列活动,制止盗窃、破坏等行为,防范灾害事故的发生,保障物业管理区域内业主及客户的人身和财产安全。

第一节 安管人员配备及岗位职责

一、安管人员配备参考标准

(1)物业服务企业或者其他管理人应当按建筑区划的实际情况,在建筑区划各出入口、监控室等安全防范重点部位配备相应的安检人员,并配备相应的园区巡逻人员。

(2)参考定额人员数 = {主出入口数 × 6 + 次出入口数 × 3 + [建筑区划总建筑面积 (m²) ÷ 40000m²] × 3 + 监控室数 × 3} + 总人数 ÷ 7。

(3)物业服务合同有约定的,按照合同约定的人数和要求进行配备。

二、安管部各岗位工作职责

(一) 安全管理部工作职责

(1)负责物业内的治安、消防、交通(车辆)管理工作。

(2)制定部门的工作报告、工作计划和员工培训计划,制定、落实各岗位工作职责。

(3)协助行政人事部做好保安员的招聘、辞退工作,负责保安员的培训、考核工作,提高保安员的服务和综合素质,关心保安员的生活和成长。

(4)负责建立消防安全责任制,负责组织消防队和专(兼)职人员的培训,加强对有关人员的安全防范意识教育,拟定重要防护单位的消防应急方案,组织消防演练。

(5)负责定期对物业内的消防、治安、车辆的安全检查,发现问题和隐患及时下发整改通知和协助处理,配合施工方等部门做好对设备设施的接管和使用工作。

(6)对物业内发生的治安、消防、车辆事故、案件及时报告,协助做好处理、整改工作。

(7)在物业服务中心的统一安排下,与公安、消防、车管等相关部门取得工作联系,建立工作关系。

(8)与客户服务部、工程部密切配合,做好物业内的巡查工作。

(9)做好物业内的物品车辆进出管理工作。

(10)做好部门之间的协调配合工作。



(二) 安管部经理职责

(1) 负责物业内的治安、消防和交通(车辆)管理工作,督促贯彻《员工手册》的实施,完成项目经理布置的各项任务。

(2) 及时将本部门的工作情况向物业经理汇报,贯彻落实本部门的各项规章制度,督促安管员做好本职工作。

(3) 与公安机关、国家安全机关及有关单位保持联系,积极协助进行各种案件的侦破工作。

(4) 熟悉消防工作和消防设施,指导消防主管做好消防工作,出现火情时,协助做好现场指挥、灭火、救助、疏散等各项工作。妥善处理并立即报告,避免事故扩大。

(5) 组织、安排本部门的日常值勤工作,领导安管员执行和完成各项工作,督促全体安管员维护正常秩序,制止一切损坏物业设施、危害客户人身财产安全的行为。

(6) 协调本部门与物业各部门及客户之间的联系、沟通,发挥各部门在秩序维护工作中的作用,保证秩序维护规则的贯彻落实。

(7) 负责协调各职能岗位,以礼貌及高效率处理客户的各种投诉,以身作则,起到表率作用。

(8) 应充分了解各主要职能岗位日常运作顺序,如有需要可根据实际情况向各部门主管级人员提出建设性的建议。

(9) 在当值职责范围内要负起统管之工作及责任。按时检查各部门值班记录,以便了解物业各种情况。有权接受地区、周边和有关部门检查。如:治安、消防等,掌握各种突发性事件联系电话,有权协调处理一切与物业有关的突发性事件,并及时向物业经理报告。

(三) 安管部领班职责

(1) 带领全班人员完成值勤、守卫、巡逻工作,确保物业安全。

(2) 负责落实部门所交办的(书面、口头)各项工作,晚间当值期间代表管理处接受业主一般性的投诉,能及时解决时立即解决。遇有重大事情发生,及时向安管部经理报告;对未落实情况于下班之前书面做出记录,并做好交接手续。

(3) 熟悉相关仪器、消防设备及其他一些主要设施的准确位置,对各类消防器材能正确熟练操作使用。

(4) 负责协调各职能岗位,保护好物业之一切设施并使之能正常运行,避免发生任何犯罪、火警、意外等事件。在当值时间各区域及周边的巡查不得少于2次,负责巡查公共地方的保洁、治安。确保公共地方、走道、卫生间不受破坏、污染,并做好巡查记录。

(5) 以身作则,团结同事,善于做队员的思想政治工作。

(6) 要带领队员负责保护物业之一切公共设施。

(7) 对经理负责,负责全班的内务管理和日常管理工作。

(8) 按时做好本班日常考勤工作,监督班内队员按规定当值表当值。

(9) 负责交接班工作,分配当值岗位,检查队员仪容仪表。

(10) 不断巡查监督各岗位工作情况,及时纠正违纪违章情况。

(11)处理当值期间发生的一般性的治安、消防案件及客户投诉,熟悉消防、治安管理等应急预案。

(12)负责保管、使用好本班的公用物资和公款,交接班时认真检查、交接。

(13)定期主持班前会,召开班务会,讲评工作、提出要求,并向上级汇报。

(14)对本班秩序维护进行日常的业务培训和考核。

(15)完成上级交办的其他工作事项。

(四) 安管员工作职责

(1)服从命令,遵守纪律,一切行动听指挥。

(2)遵守公司各项制度,统一着装上岗,端正仪容,纠正违章时先敬礼,必须做到以礼待人。

(3)团结友爱,互相帮助,积极协助领导做好各项工作。

(4)爱护集体荣誉,处处以纪律规范自己的行为。

(5)认真做好防火、防盗、防抢劫工作,认真检查设施设备,发现不安全因素应及时查明情况,排除险情,确保管辖物业区的安全。

(6)坚守岗位,提高警惕,发现违法违纪行为要坚决制止,对犯罪分子要尽量设法予以擒获。

(7)对上级、领导、客户和同事要有礼节,注意礼貌,严格执行《安管部礼节细则》。

(8)爱护设施设备、公共财物、服装器械,熟悉消防器材位置及使用方法,遇到突发事件时能正确处理。

(9)值勤过程中要提高警惕,注意发现可疑人、事、物,预防恶性案件和事故的发生,值班期间,对岗位发生的各种情况要认真处理,并做好详细的书面记录,做好交接班工作,未经接替不可离岗。

(10)遇有紧急、突发事件,要及时向主管领导请示报告。

(11)对物业区内的住户、访客等做好规章制度及秩序维护的宣传工作。

(12)严格执行物资出门管理制度。

(13)认真完成上级领导交办的其他任务。

(五) 安管员门岗职责

(1)门岗实行 24h 值班制度,不得擅离职守,确需离开时,必须报请领班同意,在有人顶岗的情况下方能离开。

(2)值班人员必须精神饱满,认真值班,岗位上不得看书报、玩手机等与工作无关的事情。

(3)严禁无关人员进入岗亭玩耍,严禁岗亭周围闲杂人员聚集,维护门岗的形象。

(4)严禁拾破烂、捡废品、小商贩以及有违法犯罪可能的嫌疑人员进入物业。

(5)对来访人员要热情主动、耐心地解答,核实证件,登记备案,为其指明线路、方向,不得故意刁难来访人员。

(6)对待住户进出要有礼貌,主动行举手礼,主动热情为其服务。

(7)对携带大件、贵重物品的住户、公司相关人员外出时履行相关手续,如实核实并



登记,方可放行。

- (8) 指挥进出车辆,查验相关证件,疏通门岗周围的车辆,保持通道畅通。
- (9) 维护岗亭周围公共设备、设施、绿化、花草树木不受损害。
- (10) 自觉打扫岗亭内外的清洁卫生,做好交接班和登记工作。
- (11) 完成上级领导交办的其他任务。

(六) 消控中心值班员职责

- (1) 熟悉和掌握监控中心的设备及正确操作程序。
- (2) 配合巡逻安管员跟踪嫌疑人员的进出情况,发现各类情况应及时上通下达。
- (3) 做好消控中心的维护保养工作记录及录像带的保存,以便上级领导的查阅,和可疑情况的备查工作,对发现业主有关隐私的情况,做好保密工作,做到不该说的不说。
- (4) 认真记录当值期间设备的运行情况,做好交班登记,当值期间不准睡觉,不准擅自离开工作岗位,不准看书、看报、玩手机。
- (5) 做好消控中心设备的清洁卫生工作,无关人员进入消控室要劝其离开,不得影响消控工作,更不准与其聊天。
- (6) 熟悉和掌握消防设备及正确操作程序,熟悉消防应急方案。
- (7) 定期检查和测试消防设备,发现问题及时解决并及时正确记录。
- (8) 配合巡逻安管员检查消防控制设备,发现不安全因素,及时通报有关部门,并报告安管部。
- (9) 发生火灾和火警时,及时、正确地通知各组人员报警地点,并通知各有关部门,组织力量进行扑救,并同时组织疏散人员。根据火势大小或火场指挥员的命令,启动、关闭消防联动设备,并做好记录。
- (10) 完成上级领导交办的其他任务。

(七) 安管员巡逻岗职责

- (1) 检查物业及周边,禁止外来人员未经许可而摆摊设点,推销商品,贩卖物资。
- (2) 制止各类人员在物业广场、主干道、楼道、销售大厅等公共场所躺、睡,当物业门口、台阶、走道有闲杂人员蹲坐闲逛时,应劝其离开。
- (3) 制止在物业内乱拉横幅,乱写乱画等行为。
- (4) 制止践踏草坪,攀枝折花,损坏树木的行为。
- (5) 检查楼道,制止乱堆乱放现象,检查消防设施是否处于完好状态。
- (6) 保障园区道路畅通,要求车辆按指定位置停放,制止乱停乱放的行为。
- (7) 制止乱扔杂物,抛投物品,无安全措施突发高压危险作业。
- (8) 若有打架斗殴、闹事等现象发生时,必须及时进行处理和报告。
- (9) 发现异常气味、烟雾、响声及不明火源时,要及时赶赴现场,查明情况,及时处理。
- (10) 按限定时间开关物业的水、电、喷泉、背景音乐等。
- (11) 发现有住户需要帮助时,应主动热情为其服务。耐心回答住户的询问,对住户的投诉要做好记录,及时处理并跟踪结果。
- (12) 根据领班的安排,替换固定岗的换岗吃饭、上洗手间等事项。

(13)对损害绿化带、花草树木的行为,予以制止。

(14)对辖区内的公共设备、消防设施、休闲娱乐设备设施进行巡逻检查,发现问题,及时处理、报告。

(15)维护物业区域防范工作。

(16)完成上级领导交给的其他任务。

(八)车场安管员工作职责

(1)维持进出车道的秩序,进出口的车辆应及时疏导离开,安排好停放车辆,工作时间不与驾驶员聊天,公正执勤,文明用语。

(2)控制好车库车辆进出及停放情况,保证车辆按规定方向进出并保持通道口畅通,发现车辆堵塞或交通事故要积极处理并立即上报。

(3)车辆进场后,必须引导其按指定位置停车、排列整齐,不得阻塞通道,认真核查车型、车牌号、年龄、相貌,以便于识别。

(4)交接班时必须认真负责,清点停车场内车辆多少、时租车的停车计时票的张数,并详细登记。

(5)发现可疑情况,立即报告安管部经理或管理处,并注意事态发展。交接班时将需注意的事项记录在登记簿上备查。

(6)主动为驾驶员服务,告诉驾驶员关好车门,贵重物品请勿留在车上。

(7)完成上级领导交办的其他任务。

第二节 安管服务内容及质量标准

一、安管部服务内容及要求

表 1-1 安管部服务内容及要求表

项目	内容及要求
公共秩序维护	<p>(1)出入口有专人 24h 值守,实行住户刷卡进出方式</p> <p>(2)对重点区域、重点部位巡查 1 次/h</p> <p>(3)有外来人员管理制度,对来人来访进行询问登记</p> <p>(4)对机动车辆实行刷卡进出管理,非机动车发牌进出,车辆停放有序</p> <p>(5)有大宗物品进出管理制度,实行大宗物品搬运进出登记管理</p> <p>(6)安防控制室设专人 24h 值守</p> <p>(7)对违法犯罪行为立即报警,协助公安机关进行处理</p> <p>(8)每年开展 3 次专项治安应急预案演练</p> <p>(9)备勤人员 24h 待岗,人数不得少于安管人员的 20%</p> <p>(10)对安管人员必须进行相关法律法规及岗位流程培训后方能上岗,每季度组织物管人员和安管人员开展 1 次安全防范教育培训</p> <p>(11)利用小区公告栏张贴安全防范宣传品,每半年开展 1 次安全防范宣传活动</p> <p>(12)有租户管理制度,租户信息完善,配合做好流动人口登记、出租房屋登记工作。登记簿册齐全,有出租房屋公示栏</p>



二、安管部服务质量标准

(一) 巡逻服务

(1) 安管员对特定区域、地段和目标进行的巡逻警戒,保卫客户安全。通过巡逻震慑不法分子,使其打消对客户不法侵害的企图;通过巡逻,发现可疑人员,对其进行询问,对有作案嫌疑的,送交有关部门处理;对正在发生的不法侵害行为,应采取相应措施,予以制止,将不法行为人送交公安机关或有交部门处理。

(2) 检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患,防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害案件的发生。

(3) 在巡逻过程中,对已经发生的不法侵害案件或灾害事故,及时报告公安机关或有有关部门并保护现场。

(二) 门卫服务

(1) 安管人员对物业门岗进行把守、验证、检查,保卫客户安全。

(2) 查验外来人员的证件,办理登记手续,禁止无关人员进入。

(3) 对外来人员、车辆携带或装运的物品进行查验,防止住户财物丢失。

(4) 指挥、疏导出入车辆,维护门岗的正常秩序。

(5) 及时发现不法行为人,截获赃物,做好治安防范工作;协助住户做好来访接待工作。

(三) 守护服务

(1) 安管人员对特定的目标进行看护和守卫,保卫业主安全。

(2) 维护保卫区域的正常秩序,及时制止无关人员进入物业。

(3) 做好防火、防盗、防抢、防爆炸工作。

(四) 技术防范服务

(1) 安管人员运用科技手段和设备,设计、安装各种报警器材并定期维护,提供接警、先期处警和其他相关的技术防范服务业务,保卫住户安全。

(2) 防止住户遭受不法侵害。

(3) 接到住户的报警信息,应迅速赶赴现场进行先期处理。

(4) 对正在发生的不法侵害行为,应采取措施制止,将不法行为人送交公安机关处理。

(5) 对于误报警应迅速给予排除。

(6) 对联网报警住户的技术设备,应定期进行巡检维护,防止设备出现故障。

(7) 技防设备的安装,应严格遵照有关技术规范 and 标准进行。

(8) 对于住户提出的设备报修、移机应迅速报告处理。

第三节 安管员岗位规范用语及礼节

一、岗位规范用语

(一) 接见来访的规范用语

(1) 请问先生(小姐)您有什么事? 需要我什么帮助? 如果是车辆, 先走到距车身 1 米处行军礼再询问; 客答: 我找人或找某公司等。

(2) 请问先生(小姐)您找谁? 是否预约? 住户贵姓、所在楼层?

客答: 我找××幢××号××人。

(3) 经与住户一览表核对是否属实, 并告知来访者; 请来访者出示有效证件, 确认有效证件是否与来访人员相符后, 说: “先生(小姐)请您稍等。”

(4) 用对讲电话与该住户取得联系。

(二) 与住户联系时的规范用语

(1) 您好, 请问您是××住户家吗? 我是小区门岗安全管理员或大堂安管员。住户答: 是。值班员: 现门口(大堂)有位某先生(小姐), 要来访您家或什么事(一行几人说清), 是否给予放行。住户答: 给予放行。值班员答: 好的, 打扰了, 再见。

(2) 您好, 请问您是××住户家吗? 我是小区门岗安全管理员或大堂安管员。住户答: 不是。值班员答: 对不起, 打错了, 请原谅。并向住户说“再见”。

(3) 根据与住户联系意见向来访者说: 对不起, 让您久等了, 请您填写《来访人员登记表》, 如不知路线, 应向来访者指明怎样行走或通知巡逻队员引路。

(4) 如果住户不愿接见或住户家无人接对讲电话, 值班员说: 某先生(小姐)对不起, 某住户不在家, 请您下次再来。

(三) 车辆管理规范用语

(1) 车辆进入小区道闸系统应向车主说: “您好, 请出示证件。”进入车场的车辆停车后, 车管员应说: “您好, 请您锁好车门、车窗, 贵重物品请随身带走, 谢谢合作。”

(2) 当车辆出小区时应说: “请出示出入卡, 谢谢合作。”

(3) 对违章车辆说: “对不起, 为了您的车辆安全, 请按规定行驶路线行驶或请您将车停在停车库好吗? 谢谢您的合作。”

(4) 对车场内闲杂人员应说: “您好, 为确保您的安全, 请您不要在车场玩耍, 谢谢合作。”

(四) 接电话规范用语

(1) 当听到电话响声, 立即拿起话筒说: “您好, 小区门岗或××安全值班室, 请问找哪位, 请问有什么事? 需要我什么帮助?”

(2) 如果业主打电话讲什么事, 值班员问: “请问先生(小姐)贵姓, 请问您住哪家?” 如果遇到什么突发事件, 值班员说: “我马上给你联系”, 并说“再见”, 待对方挂机后方可挂机。



(五) 其他工作规范用语

(1) 车辆出入证快到到期时应向使用人说：“您好，您的证件快到期了，请到管理处办理手续，谢谢合作。”

(2) 对乱扔、乱堆、乱放人员说：“您好，请爱护小区环境，请您勿乱扔垃圾或乱堆放东西。”

二、安管部礼节细则

(一) 内部礼节

1. 安管员在下列时机和场合的礼节

(1) 遇见公司领导、部门领导或上级时，应当敬礼。

(2) 同级同事接触时应当相互问好。

(3) 在室内，非直接领导来到时，应当自行起立。

(4) 大门岗队员，周界出入口各岗队员对出入的公司部门领导和上级应当问好。

(5) 队员交接班时，应互相敬礼。

(6) 队员在接听电话时，应说：“您好，我是某某岗，某某，请问有什么事？”结束语说“再见”。等到对方搁电话后再挂机。

(7) 队员有事需进办公室时，应先轻轻敲门三声或喊报告经同意后，方可进入办公室。

2. 队、班、组在下列时机和场所的礼节

(1) 班组在行进间相遇，由带队班长互相问好，遇见公司领导、部门领导和上级，由带队班长问好。

(2) 队列行进中、停止间、训练中，当公司领导来到时，带队队长向队员发出“立正”口令，然后向公司领导问好和报告。

3. 安全管理员对公司外人员的礼节

(1) 大门站岗队员，周界出入口各岗位队员对进出的住户、贵宾访客应当敬礼。

(2) 小区内半流动岗队员、巡逻队员遇见贵宾和业主时应当敬礼。

(3) 队员接待来宾时，应当礼貌用语。

(4) 监控中心队员在接听报警电话时，应说：“您好，我是安全监控中心，某某。”结束语说“再见”或“谢谢”。

(5) 队员在查验证件、检查物品时，应先敬礼，然后应说：“您好，先生或小姐，请出示证件或出门条。”结束语说“谢谢合作”。

(6) 队员因工作需要进入住户室内时，应先轻轻敲门三声并按动门铃，经住户同意后，穿上鞋套方可进入，离开时应说“打扰了”。

三、安管员仪容仪表规定

(一) 着装

(1) 统一着规定服装上岗，要求举止文明，大方得体，精神饱满。

(2) 统一黑色皮鞋、深色袜子，戴保安帽、系领带，正确佩戴工作牌，服装整洁、平整，