

河南兰庭物业

2023

秩序维护工作手册

博士名城兰庭物业服务中心

二零零三年十一月

目 录

第一章 秩序维护部工作职责

(1) 管理处秩序维护部工作职责.....	《5》
(2) 保安员上岗“十不准”.....	《6》
(3) 秩序维护员上岗十要会.....	《7》
(4) 秩序维护部主管岗位职责.....	《7》
(5) 秩序维护班长工作职责.....	《9》
(6) 秩序维护员岗位职责.....	《10》
(7) 秩序维护部大门岗岗位职责.....	《11》
(8) 巡查岗岗位职责.....	《12》
(9) 车场岗工作职责.....	《13》
(10) 停车场秩序维护员岗位职责.....	《15》
(11) 消防中控室秩序维护岗位职责.....	《16》
(12) 样板房秩序维护员岗位职责.....	《17》
(13) 工地巡查员职责.....	《18》

第二章 秩序维护部管理制度

(1) 秩序维护部管理制度.....	《19》
(2) 秩序维护工作检验原则.....	《20》
(3) 秩序维护部保密管理制度.....	《24》
(4) 秩序维护员交接班制度.....	《25》
(5) 秩序维护员巡查签到制度.....	《26》
(6) 秩序维护部奖惩条例.....	《27》
(7) 秩序维护员奖惩制度.....	《29》

(8) 夜间查岗制度	《31》
(9) 中控室 使用管理要求.....	《32》
(10) 监控录像统计管理要求.....	《33》

第三章 秩序维护部工作规范

(1) 秩序维护服务过程的检验.....	《33》
(2) 秩序维护员仪容仪表规范.....	《35》
(3) 门岗秩序维护员工作规范.....	《36》
(4) 大堂岗工作量化实施细则.....	《38》
(5) 大堂秩序维护工作规范.....	《39》
(6) 秩序维护部巡查工作规范.....	《41》
(7) 消防中控室秩序维护工作规范.....	《43》

第四章 秩序维护部警用器材使用要求

(1) 秩序维护员警用器材管理要求.....	《44》
(2) 对讲机的使用要求.....	《47》

第五章 秩序维护部培训要求

(1) 秩序维护员培训要求.....	《48》
(2) 秩序维护日常培训要求.....	《49》
(3) 秩序维护员培训安排.....	《50》
(4) 秩序维护军体训练要求.....	《51》
(5) 军训（队列）规范.....	《53》
(6) 军训（拳术）规范.....	《57》
(7) 秩序维护军训规范.....	《59》
(8) 秩序维护训练考核原则.....	《62》
(9) 秩序维护综合素质检验原则.....	《64》

第六章 秩序维护部门禁管理原则与措施

(1) 秩序维护员处理问题的原则和措施..... 《65》

(2) 秩序维护门禁管理培训要点与技巧..... 《66》

第七章 秩序维护部门的检验原则

(1) 秩序维护记律 《67》

(2) 秩序维护员职业道德规范..... 《68》

第八章 秩序维护部各项应急预案

(1) 秩序维护应急计划..... 《71》

(2) 秩序维护应急计划要求..... 《73》

(3) 义务消防队员职责..... 《73》

(4) 电梯应急救援预案..... 《77》

(5) 突发事件或异常情况处理规程..... 《78》

★ 盗窃、匪警应急处理..... 《78》

★ 火警处理..... 《79》

★ 发觉顾客斗殴的处理..... 《79》

★ 值勤中发觉可疑人员处理..... 《80》

★ 精神病人的处理..... 《80》

★ 醉汉的处理..... 《81》

★ 遇急症病人或人员受伤的处理..... 《81》

★ 触电事故的应急处理..... 《82》

★ 突发性水浸事故处理..... 《82》

★ 吹强烈大风的预防措施..... 《82》

★ 风暴来临后的措施..... 《83》

★ 爆炸的处理..... 《84》

★ 对偷车者的处理..... 《84》

★ 电梯故障(困人)应变处理..... 《85》

★ 管道石油气泄漏的处理措施.....	《85》
★ 失物处理.....	《86》
(6) 执勤中遇到不执行要求、不听劝阻的处理.....	《86》
(7) 执勤中常见的几种可疑情况及处理.....	《87》
(8) 常见治安、刑事案件的处理措施.....	《89》
(9) 防风防涝应急处理规程.....	《90》
(10) 小区节日期间应急事件处理方案.....	《92》

第九章 灭火器使用管理要求

(1) 灭火器使用管理要求.....	《93》
(2) 手提式灭火器操作要领.....	《95》

第十章 秩序维护部宿舍管理制度

(1) 秩序维护员宿舍管理制度	《109》
(2) 员工宿舍管理制度.....	《110》
(3) 秩序维护员备勤制度	《112》
(4) 秩序维护请销假要求	《113》

第一章 秩序维护部工作职责

一、管理处秩序维护部工作职责

企业秩序维护部是企业经营者管理企业安全工作的职能部门。它代表企业经营者来督察及确保企业安全计划的实施,协调企业内各部门的安全工作,总体上确保企业来宾人身及财物的安全、企业员工人身及财物的安全和企业财产的安全,其主要职责为:

一、 帮助企业经营者制定、实施和管理我司的安全计划。根据实施中所发觉的问题或多种变

化的原因,向企业管理层提出修改或完善有关企业安全的政策、程序等方面的提议。在得到企业经营者认可后,负责对企业安全计划的修订。

二、 指导并帮助企业内各部门的安全工作,使安全工作与各工作部门及各工作岗位的职责、任务

有机地结合起来,从而在整体上确保企业安全计划的实施。

三、 对企业员工开展安全教育,进行安全工作程序及技术的训练。不但使每个员工认识安全工作的

重要性,了解并掌握与各自工作岗位有关的安全工作程序与技术,还要使全体员工都懂得怎样应付可能出现的紧急事故。如水灾、停电等,明了在当初本地自己所应起的作用及应采用的措施,并学会使用多种安全设备的措施及技术。

四、 确保企业的多种安全设备及机具一直处于良好的使用状态。经过定时或经常的检验,及时提出修理、更换或添置的要求。

五、 执行日常的安全任务,对企业的各部位、工作区域及周围地域进行巡查及保持监视。发觉有不安全情况,及时向有关部门通报联络,以求处理。负责调查和处理客人及员工报告的多种及安全问题的事件。

六、 保存有关企业安全工作的完整统计和档案。这涉及日常的安全工作统计、涉及企业安全的事故及事件的调查处理报告、安全设备及设施的使用、维修及更换的统计、对各部门安全工作及整个公司安全工作的定时分析报告等。

七、 负责整个物业小区内的治安保卫、消防管理、车辆管理,维护正常的工作、生活秩序。

八、遵纪守法和遵守企业的各项规章制度，保持高度的纪律性、纯洁性、文明服务、严格执法、争创一流。

九、根据国家有关法规及企业的有关要求制定工作计划，详细落实岗位责任。

十、帮助管理处各部门搞好小区内各项规章制度的落实，强化管理，美化环境。

十一、对事件、事故进行调查、处理。

十二、落实消防措施，仔细做好小区内的防火工作。

十三、配合公安机关，做好辖区内法制法规的宣传工作，确保“四防”（防抢、防盗、防火、防灾）落实，力求万无一失。

十四、高质量完毕上级交办的其他任务。

秩序维护员上岗“十不准”

一、不准打人。

二、不准骂人。

三、不准与业户争吵。

四、不准睡岗、脱岗、闲聊。

五、不准迟到、早退。

六、不准少巡查、假签到。

七、不准抽烟、吃零食。

八、不准接、打 。

九、不准看书看报。

十、不准违反着装、配戴规范。不准骂人。

秩序维护员上岗十要会

- 一、要会微笑和热情、自然与业户沟通。
- 二、要会熟记业户及其车辆型号、车牌。
- 三、要会与业户确认来访、统计和指路。
- 四、要会礼貌发、收车卡和收费、给票。
- 五、要会判断和处理巡查中的异常情况。
- 六、要会从容安抚过于激动和发火业户。
- 七、要会发觉火灾并会应急处理和报警。
- 八、要会区别应对各类偷盗、行凶歹徒。
- 九、要会帮助保洁和报告非安全类问题。
- 十、要会交接班礼仪和尊重自己的同事。

二、秩序维护部主管岗位职责

- 1、负责管理、监督和协调物业服务中心秩序维护部的各项工作。
- 2、负责物业服务中心秩序维护管理制度与流程的制定和实施，秩序维护类质量体系文件的推动和执行。
- 3、熟悉所管辖物业的构造、配套和业户的基本情况。
- 4、负责维护辖区公共秩序及治安管理，确保小区交通通畅、车辆停放有序，预防人为原因而发生的区内车辆破坏、被盗及交通事故。预防、控制意外事故及突发事件发生率。
- 5、帮助物业服务中心经理实施企业下达的工作，并有效地提升体系运营的合格率，确保秩序维护部各类质量统计真实、可靠、可查，并做好有关程序的归档、建档、存档工作。
- 6、负责定时主持召开秩序维护班长、秩序维护会议，总结当月工作，精确传达企业对秩序维护工作的安排和决策，听取秩序维护员意见提议。
- 7、负责审批秩序维护班长制定的工作计划，上报本部门年度、季度及每月工作计划并组织实施。
- 8、负责秩序维护员的岗位、军事、消防等各类培训及其考核，提升秩序维护员的业务水平和综合素质。
- 9、按照企业及物业服务中心的要求，对秩序维护工作进行指导、检验。负责对本部门员工工作的量化考核以及组织不定时抽查、夜查工作。
- 10、及时对部门员工的不合格服务、工作予以纠正和指导。
- 11、编制部门员工值班、轮休表，根据工作需要协调、安排各班队员。
- 12、负责或帮助装修管理工作的跟踪与监督，及时纠正违章现象。
- 13、协同人力资源部对本部门人员进行招聘。
- 14、负责初审部门员工的各类申请报告。
- 15、协调有关部门处理突发事件。
- 16、协调处理有关安保方面的投诉。

17、与本地政府、安全管理部门、消防部门保持亲密的联络，主动配合辖区民警做好辖区内治安与暂住人口管理。

18、完毕上级主管部门分配的其他工作。

三、秩序维护班长工作职责

一、按时组织秩序维护员上岗。上岗前，仔细检验秩序维护员是否按要求着装，是否佩带工作卡，有无佩带不该携带的饰物。发觉问题立即纠正。

二、进一步明确岗位分工，交待执勤纪律及注意事项等。

三、监督各岗位秩序维护员仔细交待。

四、不定时对各岗位秩序维护员执勤情况进行检验，及时指导、督促、帮助秩序维护员处理问题

(对一般常识性的问题，要让当值秩序维护员自行处理，加强锻炼)，遇有重大问题时，要谨慎处理，同步向上级请示报告，并做好值班统计。

五、熟悉各岗位执勤人员的位置，熟记各岗位职责和岗位代号，冷静处置火警、抢劫、盗窃等突

发事件，并掌握其处置的原则、措施和程序。掌握管辖区域内治安保卫工作的规律和特点。

六、严于律己，以身作则，遵守执勤各项要求，坚决、及时、纠正当班执勤人员的违规违纪问题，并如实向主管报告。

七、将当班期间各岗位的执勤情况，上级交办的事项和遗留问题，详细向接班秩序维护班长交待清楚。

八、组织讲评交班秩序维护员，并将其带回宿舍或指定位置。

四、秩序维护员岗位职责

- 一、服从领导、听从指挥，做到令行即止，遇事要报告。
- 二、遵守国家法令、法规，做到依法办事。
- 三、熟悉本岗位职责和工作程序，圆满完成工作任务。
- 四、坚守岗位，勤观察，保持高度警惕，注意发觉可疑的人、事、物，预防治安案件事故的发生。
- 五、主动配合清洁、绿化、工程维修等其他服务，阻止违章行为，预防破坏，不能阻止、处理的
向秩序维护班长或主管报告（阻止违章时先敬礼，做到文明服务，礼貌待人）。
- 六、熟悉和爱惜责任区内的配套公共设施，机电设备、消防器材，熟悉消防器材的安装位置，熟练掌握多种灭火器材的使用措施。
- 七、廉洁奉公，坚持原则，是非分明，敢于同违法犯罪作斗争。
- 八、执勤期间，对岗位内发生的多种情况要仔细处理并做好统计。
- 九、主动帮助公安机关开展多种治安防范活动或行动，努力完毕各项治安服务工作。
- 十、亲密联络群众，主动向业主（住户）进行遵纪守法，治安防范及消防知识的宣传。
- 十一、仔细完毕领导交办的其他工作任务。

秩序维护部大门岗岗位职责

- 1、遵守《秩序维护员仪器仪表规范》和《秩序维护员交接班制制度》。
- 2、严密注意进出人员、物品，严格执行来访登记和验证制度和装修管理要求，对身份不明（含无任何证件）、行为可疑、衣冠不整者，应禁止其进入，来访人员应和被访者得到联络后方可进入。
- 3、严格执行《业主退租及物品搬迁管理要求》。
- 4、对于进入小区内进行作业和各类人员，必须按照要求仔细进行验证登记后方可放行。

- 5、禁止车辆从大门进出。
- 6、和巡查岗秩序维护员保持亲密联络。
- 7、遵守企业制定的《文明礼貌用语要求》。
- 8、熟悉小区内各业主（住户）的人员情况及经常交往的社会关系。

六、巡查岗岗位职责

- 一、监视小区内人员、车辆活动情况，维护售楼处内秩序，预防事故发生。
- 二、巡察、登记公共部位设施（设备）的完好情况。
- 三、对小区内可疑的人员和物品进行盘问和检验。
- 四、阻止小区内的打架、斗殴事件。
- 五、驱赶小区内的摆买、乞讨、散发广告等人员。
- 六、定时巡楼，对楼内的闲杂人员进行盘问驱赶，对违章违纪现象进行劝阻和阻止。
- 七、巡视、检验停放区内的车辆。
- 八、指挥机动车辆按要求行驶和停泊，确保消防通道通畅，预防发生交通事故。
- 九、负责火警、匪警的验证和处置。
- 十、回答访客的征询，必要时为其向导。
- 十一、巡查各执勤岗位，帮助处理疑难问题。

七、车场岗工作职责

车辆进场：当经过反光镜或电视监控系统发觉有允许停放的车辆驶入地库，应立即开启道闸放行并精确地在《登记表》上做好统计。对于摩托车或自行车应核实后交车牌给车主。自行车不统计。

一、作业前准备

按企业仪容仪表原则着装,做好上岗执勤的准备工作和交接工作。

二、操作规程

1、车辆进场

- (1) 当经过反光镜或电视监控系统发觉有允许停放的车辆驶入地库,应立即开启道闸放行并精确地在《登记表》上做好统计。对于摩托车或自行车应核实后交车牌给车主。自行车不统计。
- (2) 指导车辆慢行,安全地停放在自己的车位上。提醒司机锁好门、窗,自行车、摩托车加锁。摩托车、自行车应停放在指定车库。
- (3) 每半小时或临机详细检验车辆、车况,发觉有车辆漏水/油、未关好车门/窗或未上锁等情况应及时处理并告知车主,并在《值班统计》上做好统计。对不能处理的事情及时告知当班班长。随时和道口岗取得联络,清点车辆,核对数量,确保安全。
- (4) 检验摩托车、自行车是否停放在指定位置上,发觉未上锁等情况及时告知车主。
- (5) 劝阻无关人员或可疑人员进入车库,若有紧急情况按有关应急程序处理。
- (6) 严密注视车辆情况和司机行为,对醉酒驾车者应进行劝阻。
- (7) 每班至少检验一次防火卷帘门、消防栓和灭火器等防火/盗设施是否完好、有效,发觉异常情况须在《值班统计》上做好记载并及时上报班长。
- (8) 提醒车主不要用消防水源洗车,经劝阻不听者按有关要求处理。
- (9) 帮助清洁工维护好车库内清洁卫生,保持车库整齐。

2、车辆出库

- (1) 当经过反光镜或闭路电视监控系统发觉有车辆驶出车库时,应仔细核对出场车辆和司

机,核对无误后,立即开启道闸放行,在《登记表》上统计车辆离库时间等,并和道口岗取得

联络。自行车须经核对车号牌无误后放行,可不作统计,但车号牌要妥善保管。

(2) 若对出场车辆、司机有疑问,应立即走到道闸,先向司机敬礼,然后有礼貌地询问,若与车

主联络确认是车主的亲友,并带着车位牌时应放行,同步和道口岗护卫员取得联络。若经盘

问仍有疑问,应扣留车辆,迅速用对讲机告知班长和巡查护卫,并机敏地做好应急准备,以防

止不法分子盗车行凶,如车场岗兼道口岗职责,则应参照道口岗的工作原则执行。

保安员岗位职责

工作职责:

- 1.0 严格执行企业的车场管理制度,服从上级安排,听从指令;
- 2.0 熟悉小区车辆和车场的行驶路线及多种交通指示牌;
- 3.0 熟悉车场的地理环境,各个消防通道、进出口及车位的详细编号情况;
- 4.0 熟悉车场消防设施的配置情况,掌握消防器材的使用,以及车场软件配套设施;
- 5.0 熟练掌握车辆指挥手势和文明执勤用语;
- 6.0 对进出车辆必须坚持“车到人迎,车走人送”的服务宗旨,指挥车辆停放在指定位置;
- 7.0 做好进出车辆的登记工作及验证工作,车牌号、车位编号、停车卡号一定要相符;
- 8.0 当值必须按企业详细收费原则执行,杜绝收费不撕票或乱收费现象,及时帮助收费员催

促车主按时交纳停车管理费;

- 9.0 当值必须熟悉业主车辆的车牌号及业主的单元号,以以便开展工作;
 - 10.0 当值必须坚守岗位,每班提前 15 分钟交接班,交代清楚停车登记表、车票和岗位情况;
 - 11.0 定时巡查车场,发觉问题及时处理并统计备案;
-

12.0 当值过程中，发觉有车门未锁的，一定要先告知领班到场查看，并及时告知车主，若发觉有遗留物品，保管并登记等待认领；

13.0 禁止载有易燃易爆物品的车辆进入，禁止在车场内洗车、修车，闲杂人等不得在车场内逗留；

14.0 定时检验车场的公共设施，维护车场的清洁，及时提出维护、修复提议，确保车场正常使用；

15.0 定时总结车场的车辆停放问题及车位使用问题，及时报告，提出整改意见；

基本要求：

1.0 禁止车辆堵塞出入口及安全通道，和出现乱停乱放现象。

2.0 杜绝因管理不善工作失误而被投诉。

九、消防中控室秩序维护岗位职责

一、消防中心秩序维护员负责中控设备的清洁、操作、监控、统计、保养。

二、消防中心内要保持洁净卫生，禁止吸烟，设备无灰尘，不准堆放杂物。

三、非值班人员禁止操作设备。外来人员禁止进入中控室，特殊情况，经管理处或主管领导同意方可入内。

四、中控室实施每日二十四小时有专人值班、监控，严格实施交接班制度，填好值班统计。

五、每班交接班时各检验一次各类设备信号是否正常，并仔细统计，如有异常，要立即查明原因。

六、中室出现报警信号后，应立即核实，属误报，应消除信号并做好统计，属火灾报警经确认后，应迅速报告值班领导及管理处领导组织灭火。

七、值班时严密监视保安对象的多种情况，发觉有疑或不安全迹象，及时告知值班秩序维护人员就地处理，并报告主管领导及管理处领导。

八、发觉监视设备、设施出现故障，要报告领导，并告知当值秩序维护员，加强区域防范，同步

要求工程维修部尽快找出原因，及时修理设备，使之正常运转。

十、样板房秩序维护员岗位职责

工作职责：

- 1.0 严格遵守企业各项制度和服从领导安排，做到“令行禁止”。
- 2.0 保持仪容仪表整齐和穿戴整齐。
- 3.0 熟悉消防器材的摆放位置和使用措施。
- 4.0 熟悉样板房公共物品及装饰物的数量和摆放位置，并确保物品不遗失受损。
- 5.0 熟悉样板房的构造方向、面积、套数户型等，能初步回答客人的问询，对于不拟定的问题，可指导客户经过售楼部了解。
- 6.0 样板房摆放的物品，不准私自动用，沙发、床不得坐和躺，保持样板房物品摆放整齐，床单、台布必须保持平整。
- 7.0 样板房一直保持卫生整齐，在清洁人员不在的情况下，当值及时打扫卫生；
- 8.0 不准在样板房吃东西或利用样板房做其他事情。
- 9.0 不准使用样板房洗手间及厨房，不准动用样板房的冰箱、洗衣机等物品。
- 10.0 若有客人看房时当值应热情、主动上前打招呼，体现岗位良好的服务形象。

基本要求：

- 1.0 仪容仪表整齐、端庄、大方。
- 2.0 语言体现能力强，服务意识强。
- 3.0 客人有问必答，必须熟悉样板房的构造方向，面积，套数，户型等情况。

十一、工地巡查员职责

- 一. 每小时对各层巡查记签到本要作一次签到。
- 二. 对巡查工地所发觉的问题要及时处理，报告和统计。
- 三. 阻止任何单位将物品和施工材料寄存于各街道、走廊边沿、大理石台面上。
- 四. 阻止任何单位在已铺地砖的区域应用没有纸皮包扎地脚的多种钗梯、台架，阻止不听者可填违章告知单。
- 五. 监管工地用水情况，对施工方没关水龙头的情况及时跟进处理，不得造成地面水浸现象。
- 六. 监管工地用电情况，工地一律不得用花线作导电材料，违者一律没收。其次对电箱接线杂乱和施用接线不用插座的违章用电的情况及时告知工程部帮助处理。
- 七. 清洁卫生监管，各施工单位施工范围内的卫生由施工单位负责清运到客户中心指定位置，要求施工现场洁净对不及时清理的告知其责任人处理，对不配合者知会客户部填清洁违章告知单，同步要监管已铺好地砖走廊的清洁洁净，不洁净的及时告知清洁部打扫洁净。
- 八. 对工地目前要进行电焊施工的必须办理动火手续和配置灭火器并符合安全施工原则，违章者坚决制止并按章处分。
- 九. 作好工地现场地砖、大理石台面、天花外墙及电表、电箱、消防设备的成品半成品保护工作，遇有破坏偷盗的情况要及时阻止并作出违章处理，需要补偿的要知会领班跟进。
- 十. 工地巡查人员不得在工地坐、卧、依托、吸烟打盹。
- 十一. 阻止工地民工、企业员工和顾客在施工现场吸烟和动用明火和带易燃、易爆物品进入工地。
- 十二. 对施工现场的易燃、易爆物品要查明详细情况，未经企业同意，工地不得有天哪水、煤气瓶、油漆等物品。
- 十三. 工地未经企业同意不得有人留宿对违反要求的要严厉查处，遇有无关闲杂人员要询查详细原因，没造成损失的立即清除现场。对企业有损失的要追究其责任并作好有关处理统计。
- 十四. 禁止一切人员从已安装扶手梯上落，斗车不能承运自来水及装载水泥沙浆时不能满载。

十五. 所管辖楼段标语张贴情况。

第二章 秩序维护部管理制度

一、秩序维护部管理制度

为确保管理区域的安全，做好治安保卫及其防范任务，维护正常的工作、生活秩序，切实加强

保安员的管理，维护企业信誉，树立物业形象，结合实际情况，特制定本要求：

一、服从命令，听从指挥，廉洁奉公，敢于同违法犯罪分子作斗争，凡事以企业和业主利益为重，

保持高度的责任感和纪律性。

二、遵守国家的法律、法规及企业的各项规章制度。

三、坚守岗位，忠于职守，严格执行各岗位职责。

四、尊重领导，团结同事，保持队伍的纯洁性，禁止内部发生打架、偷盗等一切不良行为。

五、严格仪容仪表管理要求，按季节统一着装，不准便、制服混穿，讲究文明服务、礼貌待人。

六、值班时不准嬉笑、打闹、看书报、听收（录）音机，禁止串岗、脱岗，在岗位上睡觉等，值勤

前三小时内禁止喝酒。

七、爱惜多种管械器材装备，不得丢失、损坏、转借或随意携带外出。

八、严格执行请销假制度，不事外出必须逐层请假，按时归队销假，晚上必须十一点前归队，非特殊

情况不得在外留宿。

九、按时交接班，不准迟到、早退，禁止私自替岗或让别人代岗。

十、不准偏护坏人，禁止贪污受贿、徇私舞弊。

十一、严格宿舍内务管理，不准擅带别人在宿舍留宿。

十二、不准利用娱乐之便作变相赌博。

二、秩序维护工作检验原则

检验项目	内容	检验原则
大堂秩序维护	仪容仪表	1、按要求着装，佩戴工作证 2、精神饱满，姿态良好 3、举止文明，大方 4、不袖手，背手，插手，不勾肩搭背
	服务态度	1、礼貌待人，说话和气，微笑服务 2、主动、热情、耐心、周到为业主（住户）/来访人员服务 3、不准发生争吵，打斗事件
	服务要求	1、不准出现秩序混乱情况 2、接到报警，不超出 2 分钟到场并报告 3、登记有效证件不超出 30 秒（不犯错）
	工作纪律	1、按照交接班，不迟到、不早退，忠于职守 2、不准在岗位上吸烟、吃零食，看书报 3、处理问题讲原则，讲措施，以理服人 4、保守内部机密 5、服从领导，听从指挥
	工作要求	1、能熟练掌握业主（住户）的基本情况，涉及姓名、特征及经常交往的社会关系等 2、能精确填写多种统计表格； 3、能熟练掌握报警、监控、对讲、电梯等设施设备的操作程序 4、善于发觉多种事故隐患和可疑人员，并能及时正确处理多种突发事件
	其它	1、能遵守秩序维护员培训制度，坚持学习、训练 2、能遵守秩序维护职责、权限要求
巡查秩序维护	仪容仪表	1、按要求着装，佩戴齐全 2、精神饱满，姿态良好 3、举止文明、大方 4、不袖手、背手、插手、不勾肩搭背
	服务态度	1、微笑服务 2、主动、热情、耐心、周到服务 3、说话和气、礼貌待人 4、不发生争吵、打斗事件
	服务要求	1、按时巡查，在有签到箱的地方签到 2、不出现抢劫、盗窃事件 3、车场内车辆完好，不出现大的交通事故 4、接到报警 2 分钟到场并报告 5、处理多种规章，文明礼貌，及时有效，不失原则 6、及时发觉多种事故隐患，不因失职出现意外事故

检验项目	内容	检验原则
巡查秩序 维护	工作纪律	1、按照交接班，不迟到、不早退，忠于职守 2、不准在岗位上坐卧、倚靠、闲谈，吃零食，看书报 3、处理问题讲原则，讲措施，以理服人 4、保守内部机密 5、服从领导，听从指挥
	工作要求	1、能熟练掌握管理范围内的物业基本情况，涉及业主（住户）的基本情况、楼宇构造、防盗、消防设备、主要通道详细位置，发电机房、配电房、水泵房、消防中心等位置的防范等。 2、善于发觉、分析处理多种事故隐患和突发事件，有较强分析、判断、处理问题能力 3、熟悉车场基本情况 4、圆满完成要求的检验内容
	其它	1、能遵守秩序维护员培训制度，坚持学习、训练 2、遵守秩序维护员职责、权限要求
大门岗秩序 维护	仪容仪表	1、按要求着装，佩戴工作证 2、精神饱满，姿态良好 3、举止文明、大方 4、不袖手、背手、插手、不勾肩搭背
	服务态度	1、微笑服务 2、主动、热情、耐心、周到为客户服务 3、说话和气、礼貌待人 4、不发生争吵、打斗事件
	服务要求	1、按时巡视 2、处理违章，文明礼貌，及时有效，机动灵活，不失原则 3、不发生客户投诉事件 4、不发生违章乱摆买
	工作纪律	1、按时交接班，不迟到、不早退，忠于职守 2、不准在岗位上坐卧、倚靠、闲谈，吃东西看书报 3、处理问题讲原则，讲措施，以理服人 4、保守内部机密 5、服从领导、听从指挥
	其他	1、遵守秩序维护培训制度，坚持学习、训练 2、遵守秩序维护员职责、权限要求

三、秩序维护部保密管理制度

1. 秩序维护员对于责任区域内的安防系统、工作规律、岗位设置、防控措施、管理规程等涉及到安全管理及客户机密的事项须严守秘密, 不得与任何无关人员谈论。
2. 秩序维护员在执勤或生活中不得窥探或试图窥探客户的工作情况或有关工作的言谈。
3. 对于客户的工作项目, 秩序维护员不得问询或试图问询。
4. 非特殊情况且经过主任以上领导同意, 不得私自带外人进入工作区域。
5. 非工作需要且经主任以上领导同意, 不得携带录像用具进入工作区域。
6. 未经别人许可, 不得私自动用或试图动用别人物品。
7. 不得以任何理与企业工作人员串通, 携带或试图携带客户资料外出。
8. 不与任何无关人员提及工作变动和岗位调整事宜。
9. 参加执行秩序维护任务或工作会议的人员不得将任务或会议内容向任何无关人员透露。
10. 秩序维护员必须做到: 不该说的不说, 不该问的不问, 不该做的不做, 不该看的不看, 不该吃的不吃, 不该拿的不拿。

四、秩序维护员交接班制度

- 1、按时交接班, 接班秩序维护人员应提前十五分钟到达岗位, 接班人员未到达, 交班秩序维护人员不能离岗。
- 2、双方交接前相互敬礼。
- 3、接班人要详细了解上一班执勤情况和本班应注意事项, 应做到三明: 上班情况明; 本班接办的事情明; 物品、器械清点明。

4、交班人在下班前必须填好值班统计，应做到三清一净：本班情况清，交接的问题清，物品、器械清；岗位卫生洁净。

5、接班人员应与交班人员对管区共同巡视，无特殊情况，巡视时间不准超出十分钟。巡视中发觉的问题，由交班人员负责处理，接班人员帮助完毕，交班人员离岗后发生的问题由接班人员负责。

6、交接班时间要做好统计并署名，双方相互敬礼，交班人员下岗。

7、若接班人员未到，交班人员下班，这期间发生的问题由交班人员负责。

8、秩序维护班长应利用合适时机召集本班秩序维护员对本班执勤情况进行讲评。

五、秩序维护员巡查签到制度

一、小区治安巡查执行签到制度。

二、签到箱型号统一、钥匙统一，详细位置、数量由各管理处根据实际情况制定。

三、为以便签到、检验，管理处综合管理部、秩序维护主管、秩序维护班长和每班次治安巡

逻各配置钥匙一把，交接班时应在交接班统计上注明“钥匙交接”。

四、秩序维护员在巡查中，严格按照要求巡查，经过签到箱时，必须开箱在签到卡上签到，如实

填写签到的时间，禁止弄虚作假，一经发觉从重处分。

五、检验：

1、秩序维护班长在本班次巡查时间内检验不少于二次，秩序维护主管每天全方面检验不少于一次。

2、签到人、检验人均要求在卡上署名并注明时间，检验时发觉的不合格直接统计在卡上，作为考核根据。

3、凡检验不合格者均记一次不合格。

六、秩序维护班长（或秩序维护主管）每月到签到箱搜集收发签到卡一次，并由秩序维护主管负责保管。

六、秩序维护部奖惩条例

一. 口头警告，并处以 10 元罚款。

1. 岗上姿态不佳者(蹲、靠、倚)。
 2. 看书、看报、看刊物、听广播。干与工作无关之事者。
 3. 对客人态度生硬, 语言不文明者。
 4. 着装不整, 工作涣散者。
 5. 工作不主动, 对交办事项办事不力者。
 6. 不按时到岗训练, 进行培训者。
-

二. 书面警告，并处以 20 元罚款

1. 在任何岗位扎推、聊天、嘻笑打闹。
2. 不得私自脱岗、串岗、漏岗。
3. 不仔细推行岗位职责, 不论不问造成严重后果者。
4. 到小区内各商店、单位(管理处)打 聊天者。
5. 不服从班长命令者(造成严重后果者予以除名)。
6. 各班必须二十四小时有外围岗。
7. 在公共场合吸烟者。

三. 严重书面警告，并罚款 50 元。

1. 上班时间睡觉者。
2. 在小区内随意小便者。
3. 上班前饮酒者, 不准上岗, 并计旷工一日。
4. 弄虚作假, 提前签登及后补巡查统计者。
5. 有意违反企业要求, 情节严重者。
6. 擅离职守, 造成严重后果者。

四. 凡有如下情节者除名

1. 上班时间饮酒、下棋、打牌、聚赌者。
2. 有意破坏公共财产、小区设施者, 按物品原价之三补偿。
3. 搞帮派、小团队活动, 诬告打击别人者。
4. 年合计旷工三日。事假月合计三天者(特殊情况除外)。
5. 无故违抗企业领导指派的工作, 经劝阻仍不听者。
6. 年合计二次严重书面警告者。
7. 欺侮、殴打客人、同事或管理人员, 情节严重者。
8. 私自向客人或工人索取金钱、财物者。
9. 行为不检, 盗窃同仁或企业财物者。

五. 对班长要求

1. 每天下班前必须将巡楼时间统计表、巡楼报表、日报表、物品放行单及意外报告交至管理处秩序维护主管处。违者书面警告一次开罚款 20 元, 第二次严重书面警告交罚款 50 元, 第三次降职。

2、 班长在检验工作中,凡不仔细检验,漏掉情况造成不良后果书面警告一次并罚款 20 元。

3. 每小时巡视全部岗位一次, 所带对讲机不得关闭, 违者口头警告一次并罚款 10 元。
4. 班长巡视后应在各区大堂办公, 随意离开者口头警告一次并罚款 10 元。
5. 不能很好地把管理企业的工作意图和各项管理要求了解并落实执行下去, 影响管理公司工作进度者降级并罚款 100 元。
6. 对下属人员督导不周, 发生事端或重大事件者降级并罚款 100 元。

六. 处分措施

1. 全部罚款按合计次数成倍进行处分。
2. 全部秩序维护员每月罚款合计超出 150 元者 (涉及 150 元) 除名。
3. 每班每月罚款总金额合计超出 300 元的班长降为队员。
4. 班长罚款金额按全班合计罚款总金额的 20% 予以处分 (班长个人罚款除外)。
5. 以上全部警告罚款, 被处分人员必须签字认可, 不然视为自动辞职。

七、秩序维护员奖惩制度

为了完善秩序维护管理制度, 加强秩序维护队伍建设, 鼓励秩序维护人员仔细做好本职工作, 杜绝一切不良行为, 以责、权、利相结合为原则, 制定本制度。

一、奖励细则

- 1、发觉并设法抓获多种违法犯罪分子者。
- 2、秩序维护人员见义勇为, 敢于同坏人坏事作斗争, 成绩明显者。
- 3、主动帮助公安机关抓获违法犯罪分子及侦破案件, 成绩突出者。
- 4、主动参加抢险救灾, 保卫人民生命财产的安全, 成绩明显者。
- 5、为搞好小区的安全保卫工作主动出谋献策, 提出合理化提议, 效果明显者。

6、拾金不昧者。

7、季度、年底被评为先进秩序维护班、“文明岗”、“先进秩序维护员”者。

8、秩序维护班长责任心强，以身作则，仔细监督本班人员执勤，带领本班人员圆满完成各项任务者。

二、处分细则

1、在值班时看小说、玩游戏机、听收录机或进行与值班无关的其他事情者，对屡教不改、造成一定损失的，将重罚，直至开除。

2、值班时在岗位上睡觉者，对屡教不改、造成一定损失的予以重罚，直至开除。

3、值班时擅离工作岗位者，对屡教不改、造成一定损失者，予以重罚，直至开除。

4、酒后执勤（上班前三小时禁止饮酒），并造成一定后果者。

5、未按时交接班者，对屡教不改者予以重罚。

6、执勤时不按要求着装者。

7、未经部门主管同意，私自替人顶班者。

8、未经单位领导同意，私自带人留宿者。

9、不按要求进行执勤登记，交接班不清楚，相互推卸责任者。

10、执勤时玩忽职守、疏于防范，致使责任范围内，发生案件和事故，造成损失和不良影响者。

11、下达的工作任务，未能准期完毕，又没有正当理由者。

12、扣留物品不登记、不上交，捡、拾物品不报告，不上交者。

13、违反秩序维护器械使用要求，随便转借和使用，造成损坏或丢失者。

14、在突发性事件或紧急情况下，临阵脱逃或坐视不论者。

15、监守自盗或以权谋私，被别人揭发并查明属实者。

16、法制观念淡薄，参加社会聚众闹事、嫖娼、赌博，给企业声誉造成严重影响者。

17、不服从分配和管理，拒不参加集体活动者。

八、夜间查岗制度

为保障管理处行政人员休班后管理工作之正常运作, 监控值勤人员之工作情况。由管理处/管理企业主管级以上员工。

一、目的

为了切实做好治安保卫工作，发明安全工作、生活环境

二、合用范围

合用于各管理处秩序维护部

三、详细制度：

1、各管理处主任或指定人员、秩序维护主管为夜间查岗人；

2. 管理处主管级以上员工每七天不少于一次, 于休班夜间时间内巡查物业之各项工作情况。

查岗人负责检验、监督各值勤岗位的工作体现, 纠正值勤人员在当班期间的违章行为。

3. 巡查时间: 可定于 22:00-0. 5:00 内自行掌握。

4. 巡查人员需按《夜间巡查统计表》所要求之各项内容进行检验并填写。

5. 巡查人员应于“管理日志”将查岗情况详细统计。

6. 巡查人员可于巡查后之第二日由行政人事部安排补休。

7. 查岗过程中发觉问题应立即处理, 巡查过程中如发觉有员工违反管理处之各项规章制度,

巡查人员应在值班日志上做好登记, 并告知该员工之直属上司对违纪员工之行为作出即时纠正。

8. 对于违纪行为交与行政人事部按按管理企业《奖惩制度》进行处分并及时向物业经理报告。

9. 主动宣传值勤员工的优异体现, 及时做好详细统计, 奖勤罚懒。

10、秩序维护主管每七天例会报告夜间查岗情况。

11、对违规者，按企业有关要求处理。

九、中控室 使用管理要求

为加强中控室的管理,杜绝私打专用 事件的发生,确保中控室正常的工作秩序,特制定本要求。

一、中控室的 为紧急情况下的专用 ,其拨打范围为火警 11•9、匪警 110、本地派出所、

企业及秩序维护部领导 ,或其他紧急情况下拨打的外线 ,任何人都无权因私使用本号码。

二、中控室建立外线 使用登记本,值班人员值班期间拨打的 应详细统计,统计内容涉及拨打日期、时间、被叫人、被叫号码、通话时间、事由。

三、中控室人员应仔细推行岗位职,严格交接班制度,交接班时应仔细填写 使用登记本,仔细核对 卡金额,如不仔细填写发生话费超支由本人承担并按照企业要求追加处分。

四、中控人员因个人原因需拨打外线 时,可到秩序维护部申请,经同意后方可使用,使用完毕后应主动登记。

五、值班人员再值班期间如违反要求私打 或允许外人使用 ,所发生的话费由本人承担,并根据企业要求进行处理。

六、值班人员如不仔细填写统计,当月发生话费超支,所超部分根据话费清单由当日值班人员如数交纳,并根据企业要求进行处理。

十、监控录像统计管理要求

监控录像统计是对一定时间、空间内所发生的详细情况的真实记载,对于事后分析事情发生的起因、过程和成果,都有十分主要的参照作用,并被司法机关列入证据范围。

所以,特对监控录像统计的保存使用作如下要求:

一、每日录像录制完后，须填写《监控录像统计使用保管统计》，并在统计上做好起

始时间、地点、部位等标识，保存期限一般为 15 天，保存期满后，经管理处护管主管浏览，确认无主要情况需要保存后，方可进入反复使用程序。

二、管理处应备有用于复制保存主要情况的专用录像工具设备。所谓主要情况录像，系指现场摄制的已经发生的或有迹象表白有可能发生的治安事故、刑事案件，涉及可疑的人或事，并对事后分析事故（案件）发生的原因、过程、成果和所涉及的人员等，以及对事后处理事故（案件）能够提供帮助的实况。

一、对有主要情况统计的录像统计，须保存至事情处理完毕后，再将有关主要统计的录像时段复制到主要情况专用录像设备上。经播放确认复制完毕后，报请管理处领导同意，原统计时段可转入反复使用程序。

五、主要情况专用录像统计应编好目录，拟定专人妥善保管，定时检验，预防丢失损坏。

六、主要情况专用录像统计列入长久保存范围，保存时间不少于一年。

第三章 秩序维护部工作规范

一、秩序维护服务过程的检验

一、目的：

- 1、及时发觉问题，及时纠正
- 2、杜绝各类秩序维护违章行为
- 3、预防和预防各类治安故障隐患
- 4、确保文明执勤，文明服务，提供满意服务

二、合用范围：

合用于各管理处秩序维护工作

三、职责：

- 1、服务中心有关领导对秩序维护工作进行巡视检验。
- 2、秩序维护主管对管理处秩序维护工作进行日检、周检表、月检表
- 3、服务中心有关领导对秩序维护工作每月检验

四、检验：

1、检验

- (1) 检、周检、月检：秩序维护主管根据原则对秩序维护工作进行检验，并填写《秩序维护工作日检表》、《秩序维护工作周检表》、《秩序维护工作月检表》。
- (2) 视检验（涉及夜间查岗），管理处有关领导根据原则对秩序维护工作进行检验（涉及每半月不少 1 次夜间查岗）。
- (3) 管理处月检：管理处主任对管理处日常工作进行例行检验时，对秩序维护工作一项单独进行全方面检验，并在《秩序维护工作月检表》上署名确认。
- (4) 季度检验：行政人事部每季度对各管理处秩序维护队进行一次训练考核或会操比武。

2、不合格的处理

(1) 轻微不合格服务的处理

日检、巡视检验中发觉的轻微不合格即行纠正，关闭处理，处理成果在检验表中注明，不需另填写《纠正和预防措施报告》，周检、月检分别由管理处综合管理人员填写《纠正和预防措施报告》，假如轻微不合格集中在某一服务区域或超出控制原则要填写《纠正和预防措施报告》。

(2) 严重不合格服务的处理

报告开启人开启《纠正和预防措施报告》并进行跟踪验证。

(3) 防措施

在检验中发觉潜在不合格原因，要逐层报告，调查分析隐患原因，由管理者代表组织制定“预防措施”。

二、秩序维护员仪容仪表规范

一、目的

树立秩序维护员良好的形象和社会声誉

二、范围

合用于各管理处秩序维护员

三、着装要求

- 1、统一着装，要求举止文明、大方、得体，精神抖擞。
- 2、统一穿黑色皮鞋，着统一西服，系领带，配带工作牌，着装整齐、洁净。
- 3、不得执勤时不穿制服，或不按要求着装。
- 4、禁止披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、戴歪帽、穿拖鞋运动鞋或赤脚，不得将任何物品夹于腋下。

四、形象要求

- 1、经常注意检验和保持仪表整齐。
- 2、不准留长发、留胡子、留长指甲、长鬓角，蓄发不得露于帽檐外，帽沿下发不得超出 1.5 厘米，鼻毛不得露出鼻孔。
- 3、不得染发、烫发或纹身，不得化装、戴眼镜。
- 4、精神振作、姿态良好、坐立时昂首挺胸，不准弯腰驼背，东倒西歪，前倾后靠，伸懒腰；站立时按军姿原则站立，不袖手、背手、叉腰或将手插入口袋中；执勤中不准吸烟、吃零食，不勾肩搭背，做到站如松、坐如钟、行如风。
- 5、不准哼歌、吹哨、听收（录）音机、看书报。
- 6、执勤时不得随处吐痰、乱丢杂物。
- 7、不挖耳、抠鼻孔、打哈欠，不搞桌椅、跺脚或玩其他物品。

- 8、做到微笑服务、语言文明、说话和气、待人有礼貌；对业主（住户）友善、赤诚，严格遵守公司要求的文明礼貌用语。

五、队列要求

- 1、在集体活动，如训练、紧急集合，外出参观学习、比赛等，要穿戴整齐统一，必须整队集合，秩序维护员动作要迅速，跑步入队。集合完毕，指挥员要检验队容仪表，下达整顿着装的口令。
- 2、在执勤巡查中，按军训齐步要求进行，二人成排，三人成行，步伐统一，精神饱满，保持警惕。

- 2、在队列训练中，秩序维护员必须步伐统一，口令、标语雄壮有力，指挥员的口令要清楚宏亮，富有号召力。

六、注意事项

- 1、上岗前必须整顿着装，检验衣、帽、领带及鞋带装备是否配带整齐、规范，秩序维护班长在场应检验并予以纠正。
- 2、秩序维护主管应按要求着装，督促、检验秩序维护员执行《秩序维护员仪容仪表规范》。

三、门岗秩序维护员工作规范

一、目的：

确保大堂处于受控状态，确保业主（住户）出入平安，秩序井然。

二、合用范围：

合用大门岗秩序维护员。

三、职责：

大门岗秩序维护除应遵守《秩序维护员岗位职责》外，还应遵守：

- 1、严守大门，对出入大门的人员实施验证和来访登记制度。

- 2、严格控制违禁品和违反装修管理要求的工具、材料进入。
- 3、对搬迁的业主（住户），按照《业主退租及物品搬迁管理要求》执行。
- 4、耐心解答业主（住户）提问，并及时反馈。
- 5、特殊情况（发生匪情、火灾、报警等）下，要坚守岗位，协同作战。

四、工作规范：

- 1、按《秩序维护员仪器仪表规范》和《秩序维护员交接班制度》提前 15 分钟做好
 上岗准备。

2、来人来访登记

- (1)对外来人员、住户亲友等各类访客和装修作业人员一律实施进出登记和验证制度。
- (2) 必须登记有效证件，特指没有过期的身份证、暂住证、回乡证等。
- (3) 真核对证件和持有人是否相符，若不符合不予以登记和让其进入。
- (3) 来访者应说准所访问业主（住户）姓名及楼、座等，必要时，应和业主（住户）取得联系。
- (5) 接过来访人员的证件时，应使用“谢谢”等文明用语。
- (6)仔细填写《来访人员进出登记表》，要求笔迹清楚，项目全方面精确。
- (7)对不登记而又不听劝说强行进入，按有关要求处理。
- (8)当业主（住户）带有亲友或访客时，应有礼貌的请其出示有效证件予以登记，并向业主（住户）
 做必要的解释工作，以消除业主（住户）的不满情绪。
- (9)若遇企业（管理处）领导陪同参观、指导、学习的人士来访，应立即起立敬礼，以示欢迎，并热情回答客人的问询。等客人走后将来访人数等有关情况统计清楚。
- (10)当外来人员离开时，保安员应及时核准的押证件退还给来人，说“谢谢”并做好离开时间的登记
 工作。

- 3、禁止车辆进出，并应向车主（司机）礼貌地阐明有关要求。

五、服务要求：

- 1、秩序维护员要熟悉业主（住户）的基本情况，涉及姓名、所住楼座、随住人口、相貌特征、经常出入时间、经常来访人员。
- 2、遵守企业制定的《文明礼貌用语规范》。
- 3、当业主（住户）出入大堂时，应主动点头微笑，以示问候。
- 4、发觉有老、弱、病、残、孕、小孩、双手拿重物的业主（住户）进出有困难时，要主动上前帮助。
- 5、当有业主（住户）搬迁时，在执行有关要求时并应合适予以帮助。

六、有关统计 《来访人员进出登记表》

四、大堂岗工作量化实施细则

- 一、大堂岗在班长的带领下负责清、闭楼工作。秩序维护员必须仔细推行岗位职责，严格遵守上下岗时间，精神饱满，姿态端正，做到不脱岗、睡岗，不做与工作无关的事情。
- 二、严格遵守交接班制度，提前 15 分钟做好上岗的准备工作，涉及处理个人事务，按要求着装，扎好武装带，佩带好绶带，带好手套；提前 10 分钟到指定地点集合并接受班长的检验。在班长的带领下齐步行进到达工作岗位进行工作交接。
- 三、接班人员齐步行进到大堂岗位置时，立定，转体，面对上岗人员，交接人员互行举手礼后进行工作交接，交接内容涉及：检验值勤用具是否齐备好用，加班人员登记情况，有无遗留问题及注意事项，周围设施设备的完好情况，环境卫生情况等，交接双方确认后在工作日志签字。接班人员开始上班，交班人员齐步行进至驻地。
- 四、秩序维护员在值勤中遇有楼内单位员工需要加班时，秩序维护员应起立，使用文明语言，要求其进行登记，登记时应清楚的统计加班人员单位、姓名、加班地点、进入时间，检验登记应在 1 分

钟之内完毕。严防闲杂人员进入楼栋内。

五、如遇加班人员携带物品出楼时,应在 2 分钟之内告知小区大门岗,由大门岗负责检验,告知时应讲清楚携带物品人员的特征、物品的特征、数量等情况。

六、每天 22:30 在班长的带领下开始清楼工作,清楼时乘电梯上到顶层开始检验,检验楼内电器电源是否关闭,垃圾桶内的烟头是否熄灭,有无其他火险隐患,各单位门窗是否关闭,登记 23:00 后来加班人员情况,然后沿消防通道下至下一层进行检验,直至一层。23:10 在班长的带领下返回驻地。

七、每七天日 19:30-20:00 参加本班的班务会。

八、每七天日 20:00-20:30 参加秩序维护队的点名。

五、大堂秩序维护工作规范

一、目的:

确保大堂处于受控状态,确保业主(住户)出入平安,秩序井然。

二、合用范围:

合用管理处各大堂秩序维护。

三、职责:

大堂秩序维护除应遵守《大堂秩序维护岗位职责》外,还应遵守:

- 1、严守大堂,对出入大堂的人员实施验证和来访登记制度。
- 2、严格控制违禁品和违反装修管理要求的工具、材料进入。
- 3、对搬迁的业主(住户),按照《物品搬迁管理要求》执行。
- 4、耐心解答业主(住户)提问,并及时反馈。
- 5、特殊情况(发生匪情、火灾、报警等)下,要坚守岗位,协同作战,直到解除警报。

四、工作规范:

1、按《秩序维护员仪器仪表规范》和《秩序维护员交接班制度》提前 15 分钟上岗。

2、来人来访登记

(1) 对外来人员、住户亲友等各类访客和装修作业人员一律实施进出登记制度。

(2) 必须登记有效证件，特指没有过期的身份证、暂住证、回乡证等。

(3) 真核对证件和持有人是否相符，若不符合不予以登记和让其进入。

(4) 来访者应说准所访问业主（住户）姓名及楼、座等，必要时，应用对讲机确认后方可
登记进入。

(5) 接过来访人员的证件时，应使用“谢谢”等文明用语。

(6) 仔细填写《来访人员进出登记表》，要求笔迹清楚，项目全方面精确。

(7) 对不登记而又不听劝说强行进入，按有关要求处理。

(8) 当业主（住户）带有亲友或访客时，应有礼貌的请其出示有颜色证件予以登记，并
向业主（住户）做必要的解释工作，以消除业主（住户）的不满情绪。

(9) 若遇企业（管理处）领导陪同参观、指导、学习的人士来访，应立即起立敬礼，以示
欢迎，并热情回答客人的问询。等客人走后将来访人数等有关情况统计清楚。

(10) 当外来人员离开时，秩序维护员应及时核准所押证件退还给来人，说“谢谢”并做好离开时
间的登记工作。

3、严密监视大堂和电梯

1、提升警惕，严密注视进出各类人员，尤其是外来人员，如有怀疑立即告知巡查秩序维护员和班长

2、生电梯困人事件时，应立即善言抚慰乘客，同步立即告知维修部进行妥善处理，并报告班长及管

3、理处有关领导，帮助做好善后工作和值班统计。

五、服务要求：

1、秩序维护员要熟悉业主（住户）的基本情况，涉及姓名、所住楼座、随住人口、相貌特征、经常

出入时间、经常来访人员。

- 2、遵守企业制定的《文明礼貌用语规范》。
- 3、当业主（住户）出入大堂时，应主动点头微笑，以示问候。
- 4、发觉有老、弱、病、残、孕、小孩、双手拿物的业主（住户）进出有困难时，要主动上前帮助。
- 5、当有业主（住户）搬迁时，应帮助维护进出秩序，指定其使用专用电梯，停车位置。
- 6、电梯使用高峰期，应主动维持好秩序。

六、秩序维护部巡查工作规范

一、目的：

全方位巡视管理区域，确保管理区域的安全，维护良好的工作和生活秩序。

二、合用范围

各管理处秩序维护部巡查秩序维护员

三、准备工作

按《秩序维护员仪器仪表要求》和《秩序维护员交接班制度》做好上岗前的准备和交接工作。

四、工作程序

1、值班制度

(1)巡查岗秩序维护实施二十四小时值班制。

(2)分中早、中、晚三班，每班 2 人，工作 8 小时。

2、巡查各岗位执勤情况

(1)当班期间，对各岗位巡查二至三遍，检验各岗位秩序维护员的着装、仪器仪表是否符合有关规定，是否坚守岗位，仔细推行职责，发觉问题立即纠正，并仔细做好统计，报告班长或主管。

(2)当各岗位执勤中遇有疑难、重大问题时，应立即赶到现场，帮助处理，并做好统计。

3、巡楼及巡视停车场

(1) 当班时间内巡视三至四次，并在要求的楼层打卡签到。

(2) 要求的路线、时间进行巡查。

(3) 巡楼时，看和楼层消防、中央空调及其他公共设施、设备是否完好，消防通道有无阻塞，

路灯、紧急疏散指示灯、消防栓等有无损坏，业主（住户）门窗是否完好，有无水管破

裂现象，电梯机房和水箱、门边暗角等处有无不安全原因，楼层及管辖区内有无可疑人

员等。听有无异常呼动，有无异常气味等。

发觉问题按有关要求处理，重大问题立即报告上级，并做好统计。

4) 检车场时，检验有无乱停乱放的车辆，若发觉行车通道、消防通道及非停车位有车辆停放

时，及时与停车场岗位秩序维护员联络进行查处纠正，并做好统计。

(5)巡查车况，发觉有未关、锁门窗、漏水、漏油等现象时，及时告知司机（车主），并做好统计

，并上报管理到处理。

(6)对于形迹可疑人员和辖区范围内的打架斗殴事件或发觉有醉酒者、精神病人、盗窃、破坏企业、

业主商户财物等情况，按有关要求处理，并做好值班统计上报。

(7)执勤中遇到辖区内有不遵守管理处要求者，如乱扔乱倒垃圾，乱倒水，践踏草坪，损坏花草树木

等行为，要及时予以劝止。纠正当事人错误时，要先敬礼，并使用文明用语，禁止与业主（住户）

等争吵。

五、有关统计

《秩序维护值班统计》

七、消防中控室秩序维护工作规范

一、目的：

监视各系统，尤其是消防、电梯监视系统的运营情况，确保出现异常情况及时处理。

二、合用范围： 合用于各管理处消防中控室秩序维护

三、工作规范：

- 1、按《秩序维护员仪器仪表规范》和《秩序维护员交接班制度》作做好准备。
- 2、值班人员应掌握监视消防中心内各系统的简朴工作原理、性能和常规性的维护保养，
熟练掌握各系统操作。
- 3、值班人员要坚守岗位，亲密注视监视屏及各类控制柜的运营状态。
- 4、每班至少进行一次各类信号检验，确认正常是否，并做好统计，如不正常应立即查明原因并及时处理，无法处理的应及时告知工程维修部并报告秩序维护班长和主管。
- 4、各操作手柄在正常情况下应处“自动”位置，每月第一周的星期一做一次手动、自动实际操作检验，以确认设备是否处于完好状态。
- 5、当出现火警报警信号时，应立即复位。再次出现报警信号地，立即经过对讲机或 告知有关秩序维护员前往报警位置核查信号真伪情况。
- 7、当监视系统收到故障报警时，应立即告知工程维修部和秩序维护班长前往处理。
- 8、从闭路电视上发觉可疑情况或各类违法犯罪活动，应立即告知有关人员前往处理。
- 9、按上级要求负责上报消防、秩序维护设施运营情况的多种数据和报表。
- 10、配合工程维修人员进行报警系统每季度一次的检验以及六个月一次的消防系统有关试验。
- 11、除紧急情况外，不得使用消防中心专线报警 ，以确保专线报警信息通畅。
- 12、精确、清楚、真实填写值班统计。

13、谢绝无关人员进入（经领导允许除外）。

14、中心内禁止收、录、放电台节目及与工作无关的音乐、录像带。

四、有关统计： 《消防中心值班统计》

第四章 秩序维护部警用器材使用要求

一、秩序维护员警用器材管理要求

一、目的

为确保秩序维护警用器材的功能完好，正常使用。

二、合用范围

本要求合用于秩序维护部的全体秩序维护人员。

三、职责

- 1、当班秩序维护员负有正确使用、妥善保管警用器材的责任。
- 2、秩序维护主管负有秩序维护警用器材的申领、发放和送检的责任。

四、定义

本要求所指的警用器材涉及对讲机、警棍、电筒等物品。

五、使用原则

警用器材的使用遵照“谁使用，谁保管；谁损坏，谁负责”的原则。

六、内容：

(一)对讲机管理

- 1、对讲机是秩序维护员执行任务的工具，属于企业的公共财产，每个秩序维护员有责任和义务确保对讲机的正常使用。
- 2、对讲机只供秩序维护员执勤使用，禁止用作其他用途，特殊情况须由领导同意方可。

- 3、对讲机要严格按使用说明书和要求频率正确使用，禁止私自乱拆、或乱调其他频率，禁止手提对讲机发射天线，如损坏或发觉将视情节补偿和处分。
- 4、做好对讲机的清洁保养工作，每天晚班执勤人员要用清洁的干布清洁对讲机外表一次。
- 5、秩序维护员交接班时，必须做好对讲机的交接验收工作，以免出现问题相互推脱责任。发觉问题应做好统计并及时报告秩序维护主管。
- 6、对讲机充电秩序维护部指定专人负责，充电器统一放置在秩序维护部办公室。电池充电时，一律用慢充方式，特殊情况方可使用快充方式。各岗位对讲机电量不足，需要更换电池时，报秩序维护班长，由秩序维护班长负责更换。原则上，对讲机电池的更换，每天更换2次，统一实施。
- 7、对讲机在更换电池时必须先关掉电源，保护和延长对讲机使用寿命。
- 8、对讲机发生机械故障，应及时报告上级，秩序维护部负责上报并送修理，任何人不得私自修理。
- 9、执勤过程中，在特殊情况下造成对讲机的损坏要及时上报，秩序维护部调查做出处理，逾期两天不报告者，责任自负。
- 10、不准用对讲机谈论与上班无关的事。
- 11、遵守谁使用，谁保管；谁损坏，谁负责的原则。

(二)警棍的管理

- 1、警棍是秩序维护员执勤时的专用工具和武器，仅供当值秩序维护员执勤时携带和紧急情况下使用，非值班、执勤人员禁止佩带和使用。
- 2、禁止将警棍提供别人或警棍携带外出。
- 3、禁止用警棍嬉戏打闹或交与别人玩耍。
- 4、秩序维护员执勤时所携带的警棍不得随意乱放或让别人代为保管，禁止丢失和损坏。

- 5、人为损坏、丢失警棍的要承担相应责任。
- 6、使用人员要爱惜使用,如有丢失或非因公损坏要予以补偿,并追究行政责任,谁丢失、损坏,谁补偿,当分不清详细责任时,由该岗位人员共同补偿。
- 7、交接班时,交接班人员要做好交接工作,确保其处于安全正常使用状态。
- 8、对违反条款者,除进行必要的批评、教育外,处以 50 元—300 元罚款。

(三)手电筒的管理

- 1、手电筒是中、晚班执勤人员执勤中必不可少的工具,所以使用者妥善保管和移交,以防丢失、损坏。
- 2、执勤用手电筒只限于执勤中停电时检验、巡查执勤区域时使用。禁止用作他用,一经发现,每次违规罚款 20 元。
- 3、禁止将执勤手电筒借于别人,因保管不善,使用不当造成手电筒丢失、损坏的,照价补偿。
- 4、电池用完后来或电珠烧坏,均以旧换新。

巡更器的使用与管理

- 1 秩序维护主管(秩序维护部经理)负责建立巡更器材的台账。
- 2 秩序维护部经理和秩序维护主管(秩序维护部经理)负责设置巡查路线及信息钮的分布。
- 3 巡更器的每次领用情况应进行统计。
- 4 巡更器使用完后,应及时进行保养和充电;若使用中出现故障,应立即向主管领导报告并报修。
- 5 秩序维护主管(秩序维护部经理)每七天检验一次巡更器内的情况统计(特殊情况除外)。

二、对讲机的使用要求

1. 对讲机是秩序维护日常工作中通讯联络的工具,在使用时必须严格按照阐明中的要求使用。
2. 未经本部门经理同意,不得私自把对讲机带离企业范围使用。
3. 未经本部门经理同意,不能把对讲机借给与工作无关的人员使用。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，
请访问：<https://d.book118.com/227133155111006123>
