

---

# 目 录

1. 全员管理原则
2. 安全管理定义
3. 安全管理的内容
4. 安全管理的措施
5. 秩序员管理办法
6. 秩序部任务
7. 秩序部主管岗位职责
8. 安全班长岗位职责
9. 大堂安全员岗位职责
10. 监控室安全员岗位职责
11. 停车场安全员岗位职责
12. 巡逻岗安全员岗位职责
13. 交接班管理规定
14. 班长交接班制度
15. 对讲机使用规定
16. 出入口管理办法
17. 消防管理制度
18. 停车场管理规定
19. 安全标准
20. 门岗标准

21. 巡逻岗标准
22. 监控岗标准
23. 车场岗标准
24. 秩序维护员奖罚条例
25. 火灾灭火处理
26. 火灾报警流程图
27. 消防设备使用作业指导书
28. 对爆炸物及可能爆炸物的处理
29. 接报刑事案件的处理
30. 接报治安案件的处理
31. 对精神病、出丑闹事人员的处理
32. 气体泄漏
33. 停电
34. 特殊天气处理
35. 对水浸（跑、冒、滴、漏）的处理
36. 电梯困人的处理
37. 交通类突发事件的处理程序
38. 意外伤亡的处理

## 全员管理原则

物业管理原则：全员管理 全员收费

全员管理：全员安全、全员保洁

1. 全员安全：安全管理不只是安全管理员的职责，也是全体物业管理人员的共同职责。
  - (1) 任何一名物业人员，都是安全管理员，都有责任和义务对小区的不安全因素、现象进行提出、制止、阻止和防范。
  - (2) 任何一名物业人员，都有权对安全管理进行监督，发现问题及时提出、上报。
  - (3) 保洁员、维修员在的做好本职工作的同时，也要承担工作区域内的安全责任，发现可疑人员、事件等安全隐患时，应及时查问或报告。
2. 全员保洁：小区的环境保护、卫生清洁，不只是保洁员的职责，也是全体物业管理人员的共同职责。
  - (1) 任何一名物业人员，都是环境保护员，都有责任和义务对小区的环境、卫生保持清洁负责，发现自己能动手完成的小清洁工作，自己随时完成，自己不能完成的清洁工作，及时通知保洁员完成。
  - (2) 任何一名任何一名物业人员，都有权对环境、卫生管理进行监督，发现问题及时提出、上报。
  - (3) 任何一名物业人员在做好本职工作的同时，也要对工作区域的环境、卫生负责，发现自己能动手完成的小清洁工作，自己随时完成，自己不能完成的清洁工作，及时通知保洁员完成。
3. 全员收费：物业管理费的收取，是物业经营活动的主要内容，是物业管理工作正常开展的保障，物业管理费用不能及时收取，将影响物业管理工作的正常开展。全额收取物业管理费，是每一位物业人的责任和义务。
  - (1) 核算员是物业费的收缴人，是物业费收缴工作的管理者。
  - (2) 客户服务人员（主管、管理员）是物业费的催缴责任人，主管是第一责任人，其它主管、管理员是催缴工作的主要责任人。
  - (3) 秩序员、保洁员、维修员在做好本职工作的同时，有责任和义务协助催收物业管理费。任何一名物业人员

## 安全管理定义

1. 安全管理是全体物业人的共同职责。
2. 安全管理是指物业公司采取各种措施和手段，保证业主的人身财产安全，维持正常的工作和生活秩序。
3. 治安防范：维护管理区域内公共秩序，出入口管理，核查出入人员并登记访客（适用于封闭式小区、大厦、项目办公区域），物资搬运放行管理。
4. 停车场及交通管理：车辆出入管理及登记、车辆外表检查及登记、管理区域内车辆的有序停放和交通秩序的指挥及维持。
5. 消防管理：管理区域内消防设备设施的巡查管理、消防器材的使用、消防知识的宣传。
6. 装修管理：装修现场安全控制及巡查管理。
7. 突发事件及违章处理：突发事件处理及现场控制、自然灾害的防范，按规定处理违章

行为。

8. 卫生管理：协助维持管理区域内的环境卫生。

## 安全管理的内容

### 一. 安全工作管理内容及作业方法

#### 1. 治安防范：

##### (1) 管理区域内的秩序维护

- A. 对管理区域内正常的生活秩序进行巡查管理，发现违规行为及时劝阻。
- B. 对形迹可疑和无明确探访目的的人员予以及时的盘查，劝阻无效时立即向上级报告。
- C. 处理完毕后在《秩序员值班情况记录表》上予以记录。

(2) 出入口岗对进入管理区域的外来人员进行询问和登记，劝阻可疑及无明确探访目的的人员进入管理区域，外来人员控制方法按照《出入口管理办法》执行。

(3) 出入口岗对物资的搬运进行控制，按照《物资搬运放行条》的登记内容进行检查核对，责任要追溯到业主本人，物资搬运放行操作方法按照《出入口管理办法》中的 5.3 执行。

2. 停车场及交通管理按照《停车场管理规定》规定执行。

3. 消防设施的巡查、消防器材的管理按照《消防管理办法》规定执行。

4. 装修管理按照《秩序员巡逻管理办法》的相关规定执行。

5. 突发事件及违章处理。

(1) 突发事件处理流程及现场控制按照《突发事件处理控制程序》和《突发事件处理办法》规定执行。

(2) 秩序员在日常的工作过程中及时发现和制止各类违章现象，及时向上级进行汇报并在《安全员值班情况记录表》上予以记录。

6. 卫生管理：秩序员在工作过程中对管理区域的卫生情况进行监督检查，发现有不合格之处在《安全员值班情况记录表》上予以登记，并及时通知相关负责人员进行处理。同时对外包方工作人员在管理区域内的工作形象等进行监督。并做到人过地净。

### 二. 安全工作管理监控要求

#### 1. 日常安全工作管理监控要求。

部门/岗位	监控办法	频次/时间
公司领导	对公司安全工作现场进行全面巡查。	每周 1 次
	夜间查岗（一级）	每月 2 次
综合部	对公司各部门安全工作管理情况的全面检查	每周 1 次
	夜间查岗（二级），覆盖公司所有管理处	每周 1 次

秩序主管	安全工作现场的全面巡查 夜间查岗（三级） 部门工作例会 治安、交通、消防等事件模拟演习 公司全员进行消防实战演习 安全知识的培训学习 对巡逻路线和巡逻方式方法进行调整 安全员业务知识、技能/素质考核	每天 1 次 每周 2 次 每周 1 次 每半年 1 次 每年 1 次 每月 1 次 每季度 1 次 每季度 1 次
秩序班长	对本班工作现场各岗位人员工作情况的全面检查 班前讲评会 班组例会 班组培训、军训的组织 夜班期间用对讲机呼叫各岗位，如有异常，及时做出处理	每班次 1 次  每班次 1 次 每周 1 次 每周各 1 次 每小时 1 次

## 2. 夜间查岗说明

- (1) 夜间查岗工作是安全管理的一项重要内容，目的在于检查管理处的安全管理员夜间工作状态，保证安全管理工作质量。
- (2) 夜间查岗按照计划制定和人员配置情况分别为“一级查岗”、“二级查岗”、“三级查岗”三种。
  - A. “一级查岗”系对全公司范围内所有部门的工作进行巡查，由公司领导负责组织，每周一次覆盖到公司所有部门。
  - B. “二级查岗”是综合部组织的内部检查，“二级查岗”由公司主管以上及指定人员担任查岗人员，由综合部经理组织执行。为保证查岗情况的真实性，查岗人员应本着客观事实原则，能及时取证的应及时取证。
  - C. “三级查岗”是由安全组自行组织的内部检查，查岗人员由秩序主管和秩序班长及指定人员担任。
- (3) 若检查计划在实施过程中因人员变动或其它原因需改变时，由原计划编制部门负责调度、安排。
- (4) 二级、三级查岗必须包括以下内容：
  - A. 秩序员夜间工作情况：包括精神状态、反应灵敏度、安全意识，应急预案的紧急启动等。
  - B. 通讯设备使用情况：包括各类通讯设备的使用状态，紧急状态下的通讯使用是否具备合理性。
  - C. 秩序员装备佩戴情况：包括秩序员的应急装备能否起到于紧急状态下正常使用交接记录：包括检查、各类质量记录的填写是否齐全、清晰、格式是否规范，有无乱撕、写、画等现象。
- (5) 查岗人须根据实际填写《夜间查岗情况记录表》，并由接受检查的当值人员签名确认。

(6) 检查结果的处理:

- A. 综合部经理对“一级查岗”的结果进行全公司范围内通报, 并负责监督部门采取纠正和预防措施。
- B. 综合部经理须对“二级查岗”的结果在公司相关部门进行内部通报, 并监督纠正预防措施的实施情况。检查结果和通报在综合部备案保存。
- C. 由秩序主管对“三级查岗”的结果在每周的秩序部例会上予以通报, 并提出整改要求。

三. 紧急预案演习监控要求

1. 检测秩序员对各类突发事件的临场反应处置能力, 以保证秩序员日常工作中的责任感和警惕性, 防止各类紧急事件的发生, 通过演练不断提高安全员处理各类突发事件的综合素质, 保障安全管理工作的有效实施。
2. 秩序部主管须根据本部门实际情况和具体环境根据《突发事件处理控制流程》制定消防、治安、交通紧急事件处理预案。紧急预案须由管理处主任审批。报品质部备案。
3. 在紧急预案演练过程中, 各参加人员必须严肃认真, 积极参与。
4. 每半年进行一次紧急事件演练, 由秩序主管制定演习计划, 报公司领导审批后组织实施演习, 填写《演习计划及情况记录表》并存档。
5. 每年进行一次管理处全员参加的消防实战演习和消防知识的宣传。
6. 在管理区域内若发生紧急事件至少应做如下有效反应:

		7层以下	8层以上	500米以内	500米以外
做出正确判断和指挥		准确判断应急事件性质			
当班人员采取封锁行动	人防	3分钟内	5分钟内	5分钟内	6分钟内
	技防	及时			
救援人员赶到事发地点、时间	徒步	2分钟内	5分钟内	6分钟内	7分钟内
	以上数据是指在住宅一期、商业一期范围内				
	机动(含电动车)	5分钟内			
携带事发性质对应工具		正确、有效			

## 安全管理的措施

1. 物业公司应积极配合公安、消防部门, 严格执行政府各项规定, 与派出所建立良好的工作关系。
2. 建立健全组织机构和各项管理制度。辖区内应该设置门卫、巡逻、视频监控, 建立消防、突发事件等组织机构, 既做到分工明确, 又保证互相协作。同时还应根据情况制定各项工作制度并严格执行。
3. 加强科技防护设施建设。为适应现代化高级物业小区的发展, 必须应用现代化安全管理设施, 如对讲机、闭路电视、监控、巡更系统、密码锁等等, 提高安全管理水平。
4. 小区实行封闭式管理, 不给坏人以可乘之机。物业应实行24小时安全管理, 各个班组轮换值勤。
5. 对业主做好安全知识宣传, 提高业主的安全意识及自我保护意识。

## 秩序员管理办法

### 一. 安全员基本素质要求

项目	年龄		
	18—25 岁	26—30 岁	31 岁以上
一百米冲刺	不超过 15 秒	不超过 16 秒	不超过 20 秒
一千五百米长跑	不超过 7 分钟	不超过 8 分钟	不超过 9 分钟
标准俯卧撑	不低于 35 个/分钟	不低于 30 个/分钟	不低于 20 个/分钟
队列基础	操作精通		
步伐操作	操作精通		
紧急、突发事件处理	能协助正确处理	能独立正确处理协调	能独立正确处理协调
法律	了解并掌握治安、消防、交通、物业管理法律常识，能够以法律手段规避责任事故，保护业主人身和财产安全。		

1. 身体素质要求：身体素质良好，无机能缺陷，能达到5.1条款要求。
2. 思想素质要求：认同公司理念，爱岗敬业并有良好的职业道德修养。
3. 业务素质要求：符合公司秩序员的标准并熟悉掌握安全管理专业知识。

#### (1) 安全员礼仪

- A. 服饰仪表：衣帽要保持清洁、平整，头发、指甲要经常修剪，不准留小胡子，个人形象保持整洁、干练，上岗前要扣好纽扣，戴正工牌，打紧领带，将皮鞋擦一遍，保持鞋面的清洁，上岗时一律着黑色皮鞋上岗，穿深色袜子等一律按照公司职员 BI 手册执行，佩戴本岗位规定制服及相关饰物、警用器材，不可擅自改编制服的穿着形式，私自增减饰物等，并保持干净、平整，无明显污迹、破损。
- B. 站姿：站姿要保持全身正直，身体的任何部位不准依靠任何东西。双臂双手可垂侧、前握、后握、不准抱臂、不准攀扶建筑物、树木汽车等，行走步伐平稳有力。
- C. 语言：对客人、外来参观人员一律使用礼貌语言。执勤遇到客人必须做到让道、微笑、问好。
- D. 步行巡逻姿态：巡逻行走时应昂首挺胸，正视前方，以眼睛余光巡视四周。
- E. 单车摩托车岗巡逻礼仪：上下单车、摩托车均应跨右腿从后上下，巡逻时应昂首挺胸，中速行驶，遇到公司或管理处领导陪同参观或与客户询问需要解答时，应下车停稳车辆，立正、敬礼，然后进行交谈。
- F. 车场岗服务礼仪：车辆进出停车场，立正向驾驶人员敬礼后开、收票据，开启挡车器，做直行手势示意车辆通行，要求动作迅速规范，避免车辆在岗位处停滞过久影响出入口交通。对能提前确认放行的车辆，以能保证车辆不需停止而重新起步为佳。
- G. 敬礼（行举手礼）：当值期间，遇到公司领导巡查、顾客询问、当值人员交接岗或与顾客交涉时，须立正敬礼。机动车岗的机动车通行时应敬礼。
- H. 职业操守：高度的责任感和集体荣誉感；及时报告各类违法、违章事项；以礼待人，乐于助人、时间观念强、服从上级安排；工作计划性强，认真负责；不接受贿赂，工作时间不处理私人事物。
- I. 岗位纪律：有自我约束能力，不违章，不违纪。服从领导分配、指挥。严格遵守考勤制度，不迟到、早退、擅自替换班。岗上不酗酒，工作时间内不准吸烟。在岗严禁嬉笑、吃零食、看书、看报、聊天、打逗、聊天、睡岗、空岗、串岗。禁止做工作以外和与工作无关的事情。

J. 工作态度：端庄稳重、各职其责。有自我管理意识，与业主（客户）同梯或相遇时，应礼让、问候，处理问题要有耐心，不争吵，当客户、员工财产安全受到威胁时，要机智、灵活，妥善地采取应急措施。

## 二. 装备管理及使用

### 1. 管理原则

- (1) 安全岗位所用器具应保持完好，摆放整齐，标识清楚，责任到人，警用器具电力充足，不影响正常使用。
- (2) 因使用不当损坏，当事人承担维修费用，丢失照价赔偿。

### 2. 对讲机的管理与使用

- (1) 未经批准不得擅自将对讲机借给他人使用。
- (2) 秩序员只能够使用音量调节及静音旋钮外，其他开关旋钮一律不得擅自操作拧动。
- (3) 不得用对讲机聊天说笑，谈论与工作无关的话题。
- (4) 爱惜使用保持清洁，避免雨淋或高处摔落。随身携带，谨防遗失。
- (5) 巡逻岗的对讲机必须使用耳机，避免噪声扰民。

### 3. 警棍管理与使用要点

- (1) 警棍是当出现被保卫对象生命或自身生命受到威胁的紧急情况下用于防范和自卫的工具，应准确判断紧急情况的程度，绝对不可随意使用，必须严格控制在正当防范范围内。
- (2) 夜间巡逻时必需统一佩带警棍，其他时间可根据实际需要决定。
- (3) 不得用于其他用途，如恐吓、玩耍等。不准交予或借予他人。禁止大庭广众之下显示、摆弄。
- (4) 非工作时间放置指定地点，不得私带外出。

4. 质量记录：是用于记录安全员当值期间所发生的工作内容，质量记录必须保持记录清晰、完整，避免破损、雨淋甚至丢失。

5. 电筒：在夜间巡逻时统一佩带，各部门应根据自身情况配置电筒。

## 三. 内务管理

1. 秩序员宿舍专供安全员休息、办公、学习之用，应保持干净、整齐、无异味、无乱挂乱放乱贴等现象，被子棱角分明，床面平整，不积压换洗衣物。
2. 秩序员宿舍应配备有效的紧急召集设施，如对讲机；每日秩序员要保证有足够处理突发事件的备勤警力，住宿秩序员外出要严格落实请销假制度并填写《秩序员外出请销假记录表》，外出人数不超过不当班住宿秩序员总人数的 50%（不含 50%）。
3. 床架、床板、凉席、被子应摆放整齐，并做到干净整洁，棱角分明，床下摆放的鞋，鞋尖须朝外，并保持干净整齐。床铺下不能有任何杂物。
4. 牙刷、毛巾、水盆（桶）等日常用具，必须按照规定统一摆放并保持整齐干净。衣服及其他生活用品必须存入指定的地方或柜内，不能乱摆放，任何时候休息间内不准凉挂衣物。
5. 不得在宿舍内接待客人，不得高声喧哗和做其他影响他人休息的事情或不正当的娱乐。严禁留宿外来人员。
6. 严禁在公共区域内赤膊，严禁室内喝酒、聚众赌博及观看、传播淫秽制品等违法活动。
7. 严禁监控室内吸烟，做好防火、防触电等安全工作，避免危险事故的发生。
8. 制定《宿舍管理制度》、《每日卫生值日表》等相应规章制度并统一位置悬挂在室内墙上。每天至少设一名内务值日人员负责内务，休息时间、起居室和卫生间都必须保持整洁，各部门（班组）可设置专（兼）职内务管理专员予以日常监督指导当日内务值日人员。

9. 所有住宿人员必须严格遵守《秩序员宿舍管理规定》和作息时间。

#### 四. 交接班管理

1. 各岗位要严格按照公司制度规范填写质量记录表格，详细记录当班情况、交班注意事项、器械物品以及工具的相关情况等。
2. 接班人无论何种原因未能准时到岗或未办理交接班手续时，当班人员不得下班离岗。
3. 每班次交班前由交班安全员在交班前15分钟对岗亭内外的卫生进行打扫，包括：岗亭地面、玻璃、外表及周围地面。并对岗亭内的所有物品进行归位摆放。
4. 接班人员应提前10分钟到岗接班，交接以下事项：
  - (1) 工作区域安全状况；
  - (2) 工作区域内各岗位人员装备、器械情况；
  - (3) 当天特别注意事项及安排处理事情的进展情况；
  - (4) 遗留问题、紧急通知
  - (5) 钥匙借用、领用情况记录；物品保管情况等。
5. 及时完成领导交办的临时任务。

#### 五. 质量记录管理

1. 秩序员质量记录不得随意撕毁、乱画或填写与工作无关的文字，不得随意交给外人查看，用完后由班长统一收回并存档。
2. 秩序班长每日当班期间，对所有当班岗位检查不得少于1次。并在《安全员值班情况记录表》中予以记录。
3. 安全主管每周对安全现场质量记录及班组培训记录进行全面检查，并在《管理人员巡查记录表》中予以记录。
4. 停车收费票据由秩序主管负责定期领用发放。
5. 质量记录每月由秩序班长负责回收存档。

#### 六. 班组内部沟通培训

1. 班组要积极开展部门及班组内部员工沟通会，秩序主管、秩序班长要收集员工个人工作、生活信息，并协调、帮助解决员工实际困难。
2. 秩序部要坚持每周至少召开一次部门周例会、每月（月末或月初）至少召开一次部门月度例会，班组要坚持每周不少于召开一次班组周例会，并及时作会议记录，同时对记录、资料存档。
3. 对发生的突发性或有影响的事件时，要确保反馈信息正确、反应及时、信息通畅。
4. 秩序部在年初制定科学完整的《秩序部年度员工培训计划》，并按照执行。
5. 班组培训每周不得少于1次，填写《会议/培训签到表》，培训后要及时跟进培训有效性。

## 秩序部任务

秩序部秩序员是公安、消防部门在辖区进行治安防范、消防安全的重要辅助力量。秩序部主要任务是落实各项治安、消防制度，维护小区秩序，及时发现和打击违法犯罪分子的活动，保护小区设施及辖区内用户的财产安全。坚持“群防群制”的原则，并履行以下职责：

- 1、负责做好“防火、防盗、防爆、防破坏”的四防工作，维护小区范围内治安秩序。
- 2、严格治安管理，做好来访登记、电视监控、全天24小时巡查、进出货物检查等治安

防范工作。

- 3、严格消防管理，落实消防责任制，及时消除火险隐患。
- 4、积极配合公安机关打击小区内及周围发生的违法犯罪活动。
- 5、负责对小区各住户治安、消防工作的宣传、指导和监督。
- 6、抓好队伍的业务培训。

## 秩序部岗位职责

### 1. 秩序部主管岗位职责

1. 对总经理负责，组织领导治安防范工作，对小区的安全工作和消防工作负全面责任。
2. 负责制定本部门年度、半年、季度、月度、周工作计划、总结。
3. 负责制定本部门年度、半年、季度、月度、资金计划。
4. 熟悉和掌握小区内业主的地理位置，重点要害部位和设施布局的基本情况。
5. 贯彻落实安全防范工作和消防工作，做好对安全的领导工作，调解小区内各种纠纷。
6. 组织实施安全防范责任制和安全操作规程，定期检查执行情况，并对所存在的问题及隐患按规定的期限及时加以解决整改。
7. 主持部门例会，传达贯彻公司及有关主管部门的指示精神。
8. 配合物业培训师，抓好安全组员的管理和培训，监督检查队容风纪和工作落实情况。
9. 监督和检查小区的“四防”安全情况和交通管理情况，处理小区内各类治安案件，协调与公安机关和派出所的关系。
10. 做好小区内业主的“四防”安全和法制宣传教育工作提高业主的安全意识和法制观念。
11. 带头遵守公司的各项规章制度，以身作则，不许滥用职权
12. 对秩序员的聘用、解聘提出建议。
13. 制定管理区域的巡逻路线和突发事件处理预案。
14. 检查秩序员在岗的工作状况。
15. 检查管理区域的安防、消防设施。
16. 处理管理区域内的违章行为、突发事件。
17. 组织部门例会、内部培训、军训和突发事件的模拟演习。
18. 了解、掌握员工思想，组织开展安全员业余文化活动。
19. 检查安全内务管理情况，负责安全员的月度工作考核。
20. 对秩序班长的工作开展情况进行监督指导。
21. 听取顾客对安全工作的意见和建议，不断改进工作方法。

### 2. 秩序班长岗位职责

1. 对各岗位工作负责，对岗位人员的管理礼仪、精神面貌、考勤纪律、岗位卫生、物品摆放、质量记录、装备佩带、操作规程等进行检查。
2. 负责岗位质量记录表格、收费凭据等的领取、发放和检查回收。
3. 监督管理区域内各类公共设施及其标识和消防设施的完好情况。
4. 对秩序员进行岗前培训和入职引导，关心、了解安全员的思想动态。

5. 处理各类突发事件，维护现场并逐级上报。
6. 按照相关规定处理管理区域内的各种违章行为。
7. 落实“班前点名、班后点评”制度。
8. 对秩序员的录用、转正、升职、嘉奖等具有建议权。
9. 及时收集、整理顾客的意见和建议，并提交部门负责人。
10. 负责班组的内务管理。

### 3. 监控室安全员岗位职责

1. 对管理区内各监控点进行监控。
2. 处理技防设施的报警信号。
3. 协调、指挥现场突发事件的处理并进行上报和记录。
4. 协调各岗位及部门之间的工作配合。
5. 负责部门常用器材、设施、钥匙的保管，做好领/借用登记。
6. 维护并正确操作、使用监控中心的各类设施设备。
7. 前台接待每日下班后，与前台接待做好工作交接，履行前台接待工作职责。
8. 认真完成交接班手续。

### 4. 停车场秩序员岗位职责

- 1、负责指挥引导进出车辆，安排进入的车辆停放在指定位置。
- 2、负责巡查车辆及车场设施情况，做好车况记录，对有损伤车辆请司机签名确认。
- 3、负责检查车场消防器材的完好情况，保持消防通道的畅通。
- 4、负责车场的安全管理，维持车场秩序。
- 5、负责进入停车场车辆停放费用的收取工作。
- 6、做好当值期间的各项情况记录工作。

## 巡逻岗位职责

1. 按照巡逻路线进行巡逻签到，对可疑人员进行盘查。
2. 对区域内乱停放的自行车、摩托车、机动车进行管理。
3. 对装修现场进行管理监控，对管理区域内的空置房进行外观检查。
4. 监督管理区域内公共卫生情况，发现不合格之处及时通知相关人员进行处理。
5. 检查各消防通道是否畅通，消防设备器材是否完好无损，安全疏散标识是否醒目、正确、有无消防隐患。
6. 劝阻顾客、外来人员或内部职员的不当行为，维护公共秩序。
7. 对管理区域内的物品搬运过程进行监控。
8. 对外来人员的行为、工作状况、服务礼仪等进行监控。
9. 对进入停车场的车辆进行外表检查，对异常情况及时做出处理和报告，按照规范的礼仪引导车辆按位停放。
10. 协助配合其他岗位人员和部门的工作，认真完成交接班手续。

## 交接班管理规定

- 一. 为认真做好岗位的工作交接与公物交接，减少因交接不清引起的工作失误及公物损失，特制定本制度。
- 二. 交接班时间规定
  1. 交接班时间由秩序部经理负责安排。
  2. 每天实行两班(12小时)制。
  3. 当班就餐时间由秩序班组负责安排。
  4. 就餐需要替岗时，由秩序班长负责安排，替岗期间出现的缺岗、空岗等安全隐患、事故等均由当值班长负责。替岗与当值要严格执行公司的各项规章制度。
- 三. 交接班细则
  1. 维护员要按规定着装，提前十五分钟上岗接班，并相互实施礼节；此时应由交班维护员在登记簿上记录交班（亦即接班）时间并签名。
  2. 交接班时，交班维护员必须将需要接班维护员继续观察或处理的问题以及警械、通讯器具等装备器材，以及代办情况向接班维护员交待、移交清楚。
  3. 交班维护员要等接班维护员对岗位巡视一遍进行验收确认后才能下班。如无特殊情况，接班维护员验收时间不得超过规定的接班时间十五分钟。
  4. 接班维护员验收时发现的问题，由交班维护员承担责任。验收完毕，交班维护员离开岗位后所发生的问题，由当班维护员承担责任。
  5. 所有事项交待清楚后，交班维护员离岗前，由接班维护员在登记簿上记录上班（亦即交班维护员下班）时间并签名确认。
  6. 接班人员未到岗或虽已到岗，但未办毕交接手续并签名确认时，交班人员不得下班。否则，其间发生的问题，由两人共同负责。

### 班长交接班制度

- 1、接班人须提前 15 分钟签到上班，翻看工作记录，询问工作情况，以便班前列队时将工作重点明确给安全员。
- 2、交班人须将本班工作情况详细交待给下一班，并将本班已完成和待完成工作认真记录在每班工作交接表上，交接双方签名确认。
- 3、交班人将公物转交下一班，交接双方须在公物交接表上签名确认。
- 4、交班人须将相关记录书写清楚，并将相关记录簿移交给接班者。
- 5、发现问题，交接双方须当面说明。如果交班人离开后，接班人才发现属于上一班之间问题的，应即时报告部门主管处理。

## 对讲机使用规定

对讲机是秩序部必备的重要通讯工具，全体秩序员人员必须执行对讲机使用规定，熟悉对讲机的性能，爱护并熟练地使用对讲机。

### 1、使用规定

- (1) 持机人负责保管和使用对讲机，禁止转借他人或将天线拆下来使用。

(2) 发现对讲机有损坏或通讯失灵，持机人应立即向直属上司报告，由部门主管检查后交维修部鉴定，确认损坏按程序申请修理，严禁自行拆修。

(3) 严格按照规定频率使用，严禁乱按或乱调其他频率。

(4) 严格按对讲机充电程序充电，以保障电池的性能、寿命和使用效果。

(5) 交接班时，交机人要讲明对讲机当班使用状况；接机者当场查验，发现损坏或通讯失灵，立即报告当值班长。

## 2、对话要求

(1) 呼叫对方时，先报自己岗位，再呼对方，并在最后讲“收到请回话”。

(2) 收接方回话后，呼方要简明扼要地将情况讲清楚，收接方收到情况或信号后，应回答“清楚”或“明白”。

(3) 用对讲机讲话时应使用规范礼貌用语，严禁用对讲机粗言秽语、开玩笑或谈与工作无关的事情。

# 出入口管理办法

## 一. 对普通来访人员的管理

1. 公司根据各项目的特点，在确保管理区域安全的情况下，可以选择以下对普通来访人员的管理办法：

(1) 凡进入封闭区域的来访者，必须问明其来意，并与业主（住户）取得联系，经过业主（住户）同意，并在《来访人员情况登记表》上登记后方可让其进入。离开时，封闭式管理区域需登记离去时间，

(2) 对开放式管理区域的来访者，可不作登记，但秩序员及监控中心必须密切注意其行为，对形迹可疑的人员，秩序员要及时采取妥善的方法进行盘问、控制、确保辖区安全。

2. 禁止所有推销、收废品、发广告和无明确探访对象的外来人员进入管理区域。由业主带领进入小区的收废品人员或推销人员，秩序员必须对其进入的时间进行有效控制。禁止任何人员携带易燃、易爆、剧毒等危险品进入管理区域。

3. 如来访人员在业主（住户）家停留超时，出入口岗或监控中心应通知相关岗位核实情况，如发生异常情况时按照《突发事件处理程序》处理。

4. 管理区域内的所有设施、游乐场地，只为住户开放，秩序员应制止外来人员使用，避免其损坏公共设施，破坏环境卫生。

5. 秩序员对来访人员进行合理有效的管理，在管理中禁止与来访人员发生争执或冲突，如遇劝阻无效时应及时通知监控中心或上级协调解决，同时注意保护现场。

6. 对每一位外来人员都应友善、礼貌的对待，禁止发生纠纷与冲突，若出现处理不了的事情，应立即上报班长或主管，由班长或主管进行协调解决，把纠纷控制在可处理范围之内。

## 二. 执行公务人员的管理

1. 执行公务的执法人员因公进入管理区域，相应岗位的秩序员应请其出示证件，予以登记，并及时通知秩序部经理或公司部门领导，领导人接获此信息后立即致电对方单位核实身份，同时安排人员陪同前往。

2. 执行公务人员对管理区域业主房屋进行搜查应请其出示本市执法部门开具的搜查证，需要查扣业主物品的应请其列出清单双方签字认可（确认）

3. 外地执法人员进入管理区域，除上述内容外，还必须有本市执法部门陪同及本地相应部门的证明，并需登记陪同人员的证件，予以核实后方可放行。

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/257020102143010004>