

# 物业服务秩序与安全管理服务

## 目 录

第一节 公共安全防范管理服务 .....	1
第二节 消防管理 .....	3
第三节 物业秩序维护部安全管理工作方案 .....	10
第四节 安全管理与秩序维护 .....	24
一、安全管理 .....	24
二、安全状态控制管理 .....	25
三、“三防”结合的防范措施 .....	28

## 第一节 公共安全防范管理服务

### 一、公共安全防范管理服务的内容

#### （一）、出入管理

物业项目的出入管理应根据国家法规和物业管理服务合同的约定，区分不同物业的类型和档次，制定相应方案，实现人员、物品、车辆等出入的有效管理。

#### （二）、安防系统的使用、维护和管理

物业管理安防系统是指物业管理区域内用于治安、消防、车辆管理及紧急呼叫等安全防范的技术设备系统。

#### （三）、施工现场管理

配合政府开展小区管理

物业管理企业在小区组织重大活动时，应及时知会辖区派出所及小区居委会，相互协调，避免发生意外事故。

物业管理企业在小区组织重大活动时，应及时通知相关部门，并协助做好调查取证及善后处理工作。

积极配合相关部门做好法律政策宣传教育。

### 二、安全防范服务的要求

#### （一）、安防人员的仪表和礼貌礼仪

#### （二）、巡逻、门岗等执勤岗位

服从领导，听从指挥

熟悉物业及业主（或物业使用人）基本情况，如业主（物业使用人）家庭成员、楼宇结构、消防设备、各类技防设备、各类机电设备分布情况、消防中心、应急反应等；

按规定路线和方式巡逻、签到，未签到或不及时签到要记录原因；（巡视记录表）

熟悉人员和物品出入管理流程，具备条件的，可对外来人员及把外搬物品做好记录及控制；（出入登记表）

观察细致，反应迅速，按照有关规定及时发现，处理各种事故隐患及突发事件；（应急处置程序）

相互配合，妥善处理各种问题。对于超出职权或无法处理的情况，应及时汇报。

（三）、值班记录（交接班记录表）

（四）、技防设施设备

三、安全防范工作检查办法（日、周、月检记录表）

（一）、日检

安防队伍的各班班组长每天应依据检查标准对本班各岗位的当班人员进行检查，检查内容包括：仪表礼节、服务态度、工作纪律、工作质量、工作记录、交接班、岗位形象和安全隐患等，对存在的问题应及时指出并作相应处理。

（二）、周检

安防主管及项目领导每周应根据检查标准进行全面检查，除日检内容之外，其内容还包括各类安防设施设备的检查、业主意见收集反馈、班组

长检查记录和安全隐患排查等，并填写周记录表。

#### 四、治安防范注意事项

遇到有人在公共区域聚众闹事，应立即向公安机关报告，并及时上报上级领导，协助公安机关迅速平息事件，防止事态扩大；

遇有违法犯罪分子正在进行盗窃、抢劫、行凶和纵火等违法犯罪活动时，应立即报警，协助公安机关制止，并采取积极措施予以抢救、排险，尽量减少损失，对于已发生的案件，应做好现场的保护工作，以便公安机关进行侦察破案；

管辖范围内公共区域有疯、傻、醉等特殊人员进入或闹事时，应将其劝离管辖区，或通知其家属、单位或公安派出所将其领走；

辖区公共区域内出现可疑人员，要留心观察，必要时可礼貌查问；

管辖区域内发生坠楼等意外事故，应立即通知急救单位及公安部门、家属，并维护好现场，并做好辖区客户的安抚工作，等待急救单位及公安部门前来处理。

## 第二节 消防管理

概述：消防管理是公共秩序管理服务的一项重要工作，为了做好物业的消防安全管理工作，物业管理企业应着重加强对辖区内业主的消防安全知识宣传教育及消防安全检查，并建立义务消防队伍，完善消防管理制度，加强消防设施设备的完善、维护和保养。

义务消防队伍建设

义务消防队员的组成

由项目的全体员工组成，分为指挥组、通信组、警戒组、设备组、灭火组和救援组等。

义务消防队员的工作

义务消防队员的训练

每年应进行一到二次的消防实战演习。

消防制度的制订

消防工作的指导原则是“预防为主，防消结合”。为到达“预防为主”的目的，必须把日常的消防管理工作制度化、明确化。消防制度包括各种场所的消防要求规范、消防检查制度、各种消防设备的操作及维修保养制度、火警火灾应急处理制度、消防值班制度和消防器材管理制度等

制订物业管理企业消防管理规定

物业管理企业消防管理规定包括企业消防管理机构及运作方式、消防安全岗位责任、奖惩规定、消防安全行为、消防保障要求和消防事故处理报告制度等。

制订消防设施设备管理制度

消防设施设备管理制度包括消防系统运行管理制度、消防器材配置保管制度、消防系统维护保养及检查制度、消防装备日常管理制度和消防系统运行操作规程等。

制订消防检查方案及应急预案

根据各管辖区特点，制订消防检查要求与标准，并制订消防演习方案及消防事故应急预算等。

物业消防安全检查内容与方法

消防安全检查的内容

物业消防安全检查的内容主要包括：消防控制室、自动报警（灭火）系统、安全疏散出口、应急照明与疏散指示标志、室内消火栓、灭火器配置、机房、厨房、楼层、电气线路以及防排烟系统等场所。

消防安全检查的组织方法和形式

专职部门检查

应对物业小区的消防安全检查进行分类管理，落实责任人或责任部门，确保对重点单位和重要防火部位的检查能落到实处。

各部门、各项目的自查（日、周、月检记录）

日常检查

重大节日检查

重大活动检查

消防安全检查的程序和要求

消防安全检查的基本程序

- (1) 按照部门制订的巡查路线和巡查部位进行检查
- (2) 确定被检查的部位和主要检查内容得到检查
- (3) 对检查内容的完好情况进行判断，对问题提出整改意见和对策
- (4) 对检查出的消防问题在规定时间内进行整改，对不及时整改的应予以严肃处理，对问题严重或不能及时处理的应上报有关部门

(5) 对检查情况进行登记存档，分析总结，提出检查安全报告

消防安全检查的要求

- (1) 深入楼层对重点消防保卫部位进行检查，必要时应做系统调试和试验；

- (2) 检查公共通道的物品堆放情况，做好电气路线及配电设备的检查；
- (3) 对重点设施设备和机房进行深层次的检查，发现问题立即整改；
- (4) 对消防隐患问题，立即处理；
- (5) 应注意检查通常容易忽略的消防隐患，如单元门及通道前堆放单车和摩托车，过道塞满物品，疏散楼梯间应急指示灯不亮，配电柜（箱）周围堆放易燃易爆物品等。

### 动火安全管理（动火申请表）

#### 动火前要求

重点部位动火须由消防主管领导会同消防管理负责人会审，无异议才能动火；

防火、灭火设施不落实，周围的易燃杂物未清除，附近难以移动的易燃结构未采取安全防范措施不能动火；

凡盛装过油类等易燃液体的容器、管道、未经洗刷干净、排除残存的油质不能动火；

凡盛装过受热膨胀有爆炸危险的气体的容器和管道不能动火；

凡储有易燃、易爆物品的车内，仓库和场所，未经排除易燃、易爆物品的不能动火；

在高空进行焊接或切割作业时，下面的可燃物品未清理或为采取安全防护措施的不能动火。

#### 动火过程中的要求

动火现场要制定安全负责人；

现场安全负责人和动火作业员必须经常检查动火情况，发现不安全苗头时，要立即停止动火；

发生火灾、燃炸事故时，要及时扑救；

动火人员要严格执行安全操作规程；

动火后的要求

动火人员和现场负责人在动火作业后，应检查并彻底清理现场火种。

消防安全预案制订（消防应急预案）

重点防火单位和防火部位的确定

重点防火物业

包括：生产易燃易爆的工厂、大型仓库以及工厂较为密集区、酒店、商场、写字楼、高层及超高层和度假村等

重点防火部位

包括：机房、公共娱乐场所、桑拿浴室及卡拉 OK 厅、业主专用会所、地下人防工程、资料库（室）和计算机（资讯）中心等

灭火方案的要求

所制订的灭火预案应结合现有物业的消防技术装备和义务消防队伍的业务素质，符合本物业的实际情况；

灭火预案经消防安全部门演练后具有实操性和可行性；

根据小区情况、火灾特点对火险隐患较大的地方进行重点标识；

有具体的组织实施时间和相应演练经费预算；

确定灭火预案演练的责任人；

确定各人员、部门的职责及分工要求；

灭火方案须报经当地公安消防大（中）队审核通过和备案。

灭火预案的制订

灭火预案的制订

在制订灭火预案前，消防安全部门负责人应组织人员深入实地，调查研究，确定消防重点；

根据火灾特点和灭火战术特点，假想火场上可能出现的情况，进行必要的计算，为灭火方案提供正确的数据，确定需投入灭火的装备和器材，以及供水线路。明确灭火、救人、疏散等战斗措施和注意事项。

写出文字说明，打印报批，并绘制灭火力量部署的草图；

灭火预案主要内容

物业项目单位的基本概况，包括周围情况、水源情况（特点）、物资特性及建筑特点、单位消防组织与技术装备；

火灾危险性及火灾发展特点；

灭火力量部署

注意事项

灭火预案图

消防器材的配备、使用与维护

常规消防器材装备

大型物业管理区域一般配备

包括：消防头盔、消防战斗服、消防手套、消防战斗靴、消防安全带、安全钩、保险钩、消防腰斧、照明灯具、个人导向绳和安全滑绳等。

消防器材一般配置

多层建筑中每层楼的消防栓（箱）内均配置 2 瓶灭火器；高层和超高层物业每层楼放置的消防栓（箱）内应配置 4 瓶灭火器；每个消防栓（箱）内均配置 1—2 盘水带、水枪 1 支及消防卷盘。

#### 岗亭配置

物业管理项目的每个保安岗亭均配备一定数量的灭火器，在发生火警时，岗亭保安员应先就近使用灭火器扑救本责任区的初起火灾。

#### 机房配置

机房内主要配备固定灭火器材和推车式灭火器

#### 其他场所配置

也应配备一定数量的灭火器材，能在较短时间内迅速取用并扑救初期火灾，以防止火势进一步扩大蔓延。

#### 消防装备的维护、管理（检查记录表）

##### 定期检查

至少每月进行一次全面检查

##### 定期养护

定期清洗和上油

##### 专人保管

##### 交接班检查

##### 消防器材的定期统计

配置在各个项目的消防器材，每月均应做一次全面统计工作。

### 第三节 物业秩序维护部安全管理工作方案

为了规范小区的安保管理工作，合理划分岗位职责与分工，并明确各岗位安保管理工作的内容和要求，充分保证小区运营期间各项安保工作的顺利进行，为小区运营期间提供一个安全、规范、和谐的现场氛围，全方位展示小区的管理品质与服务水平，提升小区的品牌形象，特制定此方案。

## **一、安全保卫领导小组**

负责保卫小区上所有人员的人身和财产的安全。

负责保护小区的设施设备以及和公共设施的安全。

负责维护小区良好的经营环境和卫生环境。

## **二、安全保卫工作方案**

小区安全保卫工作由物业秩序部和保安公司共同承担，其物业秩序部保安队负责外部保卫、区域保卫、监控预警工作，保安公司保安队负责内部保卫工作。

### **(1) 保卫方式：**

#### **1、四重安防体系：**

外部保卫机制（轮动岗：保安公司保安）

区域保卫机制（固定岗：保安公司保安）

监控预警机制（监控岗：保安公司保安）

内部保卫机制（巡逻岗：保安公司保安）

#### **2、三维立体防线：**

小区外部保卫（桶壁）

整体预警防卫（桶盖）

小区内部保卫（桶底）

### 3、岗位类型及工作职责

#### (1) 外保:

固定岗：负责岗位所属辖区内防火、防盗、防暴、防破坏、环境维护等安全保卫工作。

轮动岗：负责岗位所属辖区以及岗位轮动过程中所经过的区域内防火、防盗、防暴、防破坏、交通引导、环境维护等安全保卫工作。

监控岗：负责整个小区内防火、防盗、防暴、防破坏、环境维护等工作的监控。

## **(2) 内保：**

巡逻岗：负责整个小区内防火、防盗、防暴、防破坏等安全保卫工作。负责监督外保队员是否严格执行岗位工作规范。

## **4、岗位人员及配置方案**

小区安全保卫最低人员配置为 10 人。

### **(1) 人员配置方案：**

#### **外保：**

领班：1 人。

监控岗：1 人。

固定岗：1 人，固定在小区。

轮动岗：7 人，在 1、2、3、4、5、8 岗亭轮动。

#### **内保：**

领班：1 人。

巡逻岗：4 人，小区内部巡逻，白班 4 人。

夜班巡逻：1 人。

## **(2) 安全保卫方案**

### **外保：**

轮动岗配置保安人员 7 名，其中 6 人在 1、2、3、4、5、8 岗各配置 1 人，另安排 1 人在小区内巡逻，每次巡逻 40 分钟。自全班接班后每个整点后 40 分巡逻岗到 1 号岗接岗，1 号岗到 8 号岗接岗，8 号岗到 5 号岗接岗，5 号岗到 4 号岗接岗，4 号岗到 3 号岗接班，3 号岗到 2 号岗，2 号岗下岗后转为巡逻岗。

夜班 22:00 分以后，2 号岗撤岗后，2 号岗下岗队员转为打点巡逻，3 号岗下岗队员转为小区内部巡逻。保证保安人员在岗位轮动时不空岗，夜间巡逻人员不低于 2 人（其中二期保证 1 人），任何岗位在任何时候都有值班人员值勤。

### **内保：**

白班 9:00 分上岗，在小区巡逻。

夜班 21:30 分以后上岗，在小区巡逻。

## **5、安全保卫工作要求**

**防火：**检查小区、公共设施等否有火灾发生或是否存在火灾隐患，如遇火灾要及时组织人力扑救并报火警，如发现火灾隐患应将详细情况及时报告领导。

**防盗：**检查小区门窗是否关闭或锁好，发现问题及时报告领导处理。如遇窃贼正在行窃，应组织当班人员共同抓获并报警。

**防暴：**如发现小区上人群发生纠纷或发生其它治安事件时，应立即组织人力制止，避免纠纷激化，造成伤害事件，如果制止不了，要及时报警，并维持现场秩序，等候警察处理。

**防破坏：**检查小区及公共设施是否遭受破坏，如果遭受破坏应记录发现时间，以备监视人员调出监视录像，找出当事人和具体时间等证据，以便索赔。如遇坏人正在破坏小区的公共设施或商铺的设施应及时制止，并根据损坏程度进行索赔。

**交通引导：**交通道口所在处的岗位，当有车辆驶入时应主动询问驾驶员进入小区的目的，并根据客人意图指引车辆行驶方向或指示停车位置。禁止载重车辆驶入小区石板路面。

**环境维护：**维护卫生保洁环境，特别防止乱倒垃圾，禁止非正规餐厨垃圾车辆的驶入，禁止小区外部收废品车辆驶入。

**监视：**监视小区所有区域，发现可疑情况立即报告岗位辖区内值班人员及当班班长。

## **第四节 物业秩序部运营安全管理规范**

### **(1) 保安巡视管理规范**

#### **1.0 目的**

用于规范和指导保安员的日常巡视检查工作。

#### **2.0 范围**

适用于小区保安员的巡视管理。

#### **3.0 方法及过程控制**

### 3.1 楼顶及各通道巡逻

1. 白天单人(开店后-清场前)巡查 1 次, 中班、夜班双人(清场后--开店前)各巡视一次。

2. 巡逻内容:

2.1 是否有可疑人员逗留。

2.2 门窗、设施设备外观是否完好。

2.3 屋顶灯光标识、广告外观是否完好。

2.4 暴雨天气排水口是否畅通。

2.5 雨雪、台风天气时增加巡视频次, 查看广告牌、门窗等, 防止高空坠物。

2.7 排烟口是否有挂油现象。

2.8 平台通道门是否锁闭完好。

3. 夜间(清场后-开店前)巡查可适当放宽频次。

4. 夜间巡视重点:

4.1 照明、灯箱广告开启时间是否合理和正常。

4.2 与写字楼相通的防火门是否按照闭店时间锁闭。

4.3 暴雨、台风天气时增加巡视频次, 查看广告牌、门窗等, 防止高空坠物。

5. 发生紧急事件或者突发情况, 按照突发应急事件预案进行。

### 3.2 小区巡逻

1. 不定期对所辖区域巡视;

2. 巡逻内容:

## 2.1 区域内的公共设施、设备管理：

2.1.1 道路标识指引正确，如遇特殊天气，及时采取措施，防止造成任何损失。

2.1.2 路灯、井盖、残障通道护栏是否完好。

2.1.3 外围其他公共设施设备的安安全巡视。

2.1.4 暴雨、台风天气时加强墙体广告、店招及其他附属物的安全情况的巡视。

## 2.2 公共区域秩序管理：

2.2.1 区域内不得出现派发广告、拾荒乞讨人员。

2.2.2 严禁出现未经同意的摆摊推销和小摊小贩现象。

2.2.3 制止溜旱冰及玩滑板等引起人群聚集及存在安全隐患的行为。

2.2.4 严禁悬挂未经同意的横幅、广告等。

2.2.5 严禁（非）机动车乱停乱放，禁止出现占道、洗车等现象。

2.2.6 监督外围区域内的环境卫生状况，出现污染及时联系领班通知保洁人员处理。

2.2.7 按照开闭店的时间要求，开启和锁闭通往楼层的疏散通道门。

3. 接受客户的咨询和求助。

4. 巡逻要求：多看、多听、多问、多闻、多走。

5. 公共设施出现损坏，及时发现并找到肇事人或车辆。接受客户的咨询和求助。

## 3.3 小区内巡逻

1. 不定期巡逻。

## 2. 巡逻内容：

2.1 杜绝未经同意散发广告现象，禁止小区商户违规占道经营，严禁占用或堵塞消防通道，防火卷帘门下禁止放置物品。

2.2 禁止小区商户使用高音喇叭、大声叫卖促销随意揽客行为。

2.3 公共设施设备外观是否完好，电梯/扶梯是否运行正常。

2.4 可疑人员监控。

2.5 监督公共区域内的环境卫生状况，发现污染及时报告并协助处理。

2.6 花车摆放、张贴画等是否符合管理要求。

2.7 劝阻公共区域吸烟者。

2.8 消防设施及封条的完好情况。

2.9 及时制止未经许可的新闻媒体和个人在场内拍照、摄像行为。

2.10 消防报警的跑点确认。

3. 发生紧急事件，及时报告，并按照预案处理。

4. 接受客户的咨询和求助。

## **(2) 保安员值班管理规定**

### **1. 基本要求**

1.1 保安员上岗前必须检查衣、帽及装备是否穿戴整齐、规范，并随时检查在岗时的仪容仪表。

1.2 保安员应保持良好的个人卫生，一律不准留长发、蓄胡子、留长指甲。

1.3 保安员在岗时应举止文明，不袖手、背手、叉腰、将手插入口袋，执勤中不准吸烟、吃零食。

1.4 公司明令禁止在当班前 4 小时内和当班时喝酒。

1.5 保安员在岗期间，随时接收监控中心的指令，服从命令、听从指挥和调遣。

1.6 保安员值班期间要始终开启和携带对讲机，保证通讯通畅，并合理控制对讲机音量，以不影响小区商户、消费者和其他员工为宜。

1.7 保安员值班时不能盯视顾客，避免使顾客产生恐惧感。

1.8 遇到商户应主动打招呼或敬礼，有礼貌地回答他们的询问。任何情况下不得与小区商户发生冲突，处理问题先敬礼，尽可能多的记住小区商户的名字。

1.9 保安员一律不得使用客用设施，不得与其他部门员工、营业员闲谈。

1.10 公司明确规定：严禁保安员擅自处理、动用扣押物品。

## **2. 巡查要求**

2.1 保安员严格按照规定时间、路线巡查，不准绕道或无故不巡查，并及时填写巡查记录。

2.2 巡查过程中，检查电线线路（目视检查，禁止触摸）和水管管道有无损坏，发现漏水（电）时，必须立即通知工程部，协助采取措施隔离措施。

2.3 巡查消防通道是否畅通无阻，检查防火门、闭门器以及工作间是否关闭。

2.4 检查各区域应急灯、节能灯、疏散指示灯、报警器是否完好，检查消防器材配备是否完整，是否被遮挡或堵塞。

2.5检查小区各区域消防栓配件是否完整，发现损坏或丢失时，应立即通知工程部。

2.6 检查小区各类物品放置位置是否正确，如发现移动、可疑等情况，查明情况后报告物业部。

2.7保安员巡查途中，发现异常气味、响声，必须立即巡查来源，重点检查烧焦气味、电线糊味。

2.8每日巡查过程中，保安员必须检查各种设施设备标识完好情况，以及电梯运作是否正常。

2.9每日巡查过程中，对各区域清洁保洁情况进行检查，并对外来服务作业人员进行监督。

2.10 巡查时，若发现可疑人员，及时通过对讲机通知监控中心配合观察、监视，必要时，选择适当的地点检查和盘问。

2.11 巡查过程中，注意观察来往人员情况，禁止乞讨、派发广告等闲杂人员进入小区。

2.12 夜间巡回检查时，清理小区周边闲散、滞留人员，预防不法分子盗窃、破坏。

### **3. 固定岗（区域划片岗位）要求**

3.1在小区各门岗、区域站立为顾客提供服务，负责小区固定位置或划片区域的日常安全防范。

3.2及时报告进出小区的人流情况，注意观察可疑人员，阻止商贩、打斗者、精神病患者进入小区。

3.3

及时制止破坏小区设施设备、可能造成安全隐患的违章行为，并进行必要的取证工作。

3.4提醒、制止小区商户、消费的不文明行为和违规经营（如抽烟、占道经营、乱张乱贴）等。

3.5 协助每日的开店，开店时段对进出小区的人员进行验证、放行，及时提醒其他员工的仪容仪表。

3.6 负责监督责任区域的清洁保洁、绿化养护工作。

3.7 确认促销活动的合法性（如检查促销单等），规范促销活动场地。

3.8 验证、放行进场的施工、闭店时段小区商铺盘点人员，以及消防通道进出人员，必要时对进出的物品进行查验。

3.9 负责检查责任区域的消防设备、器材的配置与完好情况。

### **（3） 钥匙使用规范**

#### **1. 目的**

规范钥匙使用管理工作，确保常用、备用钥匙的保管。

#### **2. 适用范围**

2.1 正常的小区开、闭店工作

2.2 开启通道、办公室的服务工作。

2.3 紧急开启小区商铺、设备间、库房、电井门的突发事件处理工作。

#### **3. 职责**

3.1 监控中心监控员负责钥匙的保管工作。

3.2 保安队长负责完成钥匙的统计和排序工作（钥匙牌的号码与柜内标识号码对应），做到准确无误；制定钥匙台帐，依照本规定实施钥匙的日常管理工作。

3.3 秩序部经理对钥匙台帐进行审核，负责组织、安排常用及备用钥匙的管理工作。

#### 4. 内容

4.1 借用监控中心的钥匙时必须得到秩序部经理或值班经理的同意。

4.2 在借用钥匙时由保安班长、监控员及借用人共同核对钥匙数量及所借钥匙是否与开启门体制牌相符。

4.3 由监控员在《钥匙借用登记表》上登记，注明钥匙数量及借用时间，借用人要在《钥匙借用登记表》上签字。

4.4 借用人钥匙使用完后，在《钥匙借用登记表》上写明归还时间，由借用人与监控员、保安班长共同验证无误后，由监控员将钥匙放回原位。

4.5 钥匙借用遵守当天借当天还的原则，当天未使用完毕，可次日再借（程序如上）。

4.6 保安班长监督钥匙的使用情况，负责借用钥匙的追讨工作。

4.7 借用者严禁擅自将所借钥匙转借他人，出现此类情况将追究借用人责任。

4.8 未经物业管理部主管领导批准，不准私自配制借用的钥匙。

4.9 钥匙柜内的钥匙应每月整理一次，及时做好更新和补充。

4.10 钥匙损坏或报废处理时，保安班长需书面写明原因，报物业管理部经理批准后重新配置或处理。

4.11 正常的开（闭）店及开启办公室的钥匙同样遵照此规定执行。

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/308020025020006054>