

企业管理手册 物业公司秩序维护  
部工作手册

# 秩序维护部工作手册

编制：日期： \_\_\_\_\_

审核：日期： \_\_\_\_\_

批准：日期： \_\_\_\_\_

## 工作手册文件目录

1. 物业管理安全保卫概述
2. 秩序维护部组织架构及岗位职责
  - 2.0 领班岗位职责
    - 2.1. 门岗的岗位职责
    - 2.2. 前车场的岗位职责
    - 2.3. 监控室的岗位职责
    - 2.4. 巡逻岗的岗位职责
3. 内部管理
  - 3.1. 秩序维护管理指导文件
  - 3.2. 仪容仪表管理指导文件
  - 3.3. 寝室管理指导文件
  - 3.4. 电视管理规定指导文件
  - 3.5. 军体训练指导文件
  - 3.6. 秩序维护部考勤、考核指导文件
  - 3.7. 秩序维护部内部沟通指导文件（培训、例会）
  - 3.8. 清洁卫生指导文件

- 4. 岗位操作文件
  - 4.1. 秩序维护部常用器具操作指导文件
  - 4.2. 秩序维护语言对接指导文件
  - 4.3. 门岗（售楼）岗位操作指导文件
  - 4.4. 巡逻岗岗位操作指导文件
  - 4.5. 车场岗岗位操作知道文件
  - 4.6. 秩序维护员交接班操作指导文件
  - 4.7. 监控岗位操作指导文件
  - 4.8. 装修管理操作指导文件
  - 4.9. 临时施工现场管理指导文件
  - 4.10. 内部消防组织
  - 4.11. 消防设施设备管理指导文件
  - 4.12. 消防检查指导文件
  - 4.13. 动火审批指导文件
  - 4.14. 消防演习预案指导文件
  - 4.15. 消防知识培训指导文件
  - 4.16. 突发事件操作指导文件

## **物业管理安全保卫概述**

### **1. 目的**

使员工了解物业管理安全保卫的涵义

### **2. 范围**

全体秩序维护员

### **3. 职责**

3.1. 秩序维护队长负责日常管理、讲解及协调。

3.2. 秩序维护员领班负责传授、教导、培训管理。

## 4. 工作程序

### 4.1. 物业管理安全保卫的涵义

4.1.1. 物业管理安全保卫的对象是房屋建筑、附属设备和公共设施。但是物业管理又是以人为本，业主与使用人的生命与财产安全是最基本、最基础的物业管理要求。物业管理安全保卫可简称为“安保”，从事安全保卫的人称为“秩序维护员”。物业管理有了安全保障，才会有清洁要求、便捷要求、舒适要求、享受要求、豪华要求等等，否则一切物业管理便无从谈起。试想一下，如果一个物业管理公司连业主或使用人的生命与财产(包括物业这一“不动产”在内)安全，都不能提供切实保证，那么还管理什么物业呢？

4.1.2. 物业管理安全保卫职责是通过现行的科学技术手段与管理手段，依靠各种先进设备与工具，防止和终止任何危及或影响物业管理辖区内的业主或使用人的生命财产与身心健康的行为与因素，确保业主或使用人人身不受伤害，财物不受损失，工作、生活秩序正常。

4.1.3. 危及或影响的因素常见的如电线短路、电梯关人、水管爆裂、火警、偷盗以及噪声等；还有如自然灾害、人为事故、流氓活动以及各种破坏活动的预防与阻止。

### 4.2. 物业管理安全保卫的任务

从目前物业管理实践来看，物业管理安全保卫的任务主要有以下三项。

4.2.1. 从安全保卫的性质来划分：

4.2.1.1. 治安管理：防盗、防流氓犯罪活动、防各种破坏活动；

4.2.1.2. 消防管理：防火、防电梯故障及各种自然灾害；

4.2.1.3. 交通管理：防交通事故、防车辆失窃、维护管区内交通秩序。

4.2.2. 从管理或管理的空间来划分：

4.2.2.1. 固定岗：门岗及各种重要位置的岗，如停车场岗、转门岗、办公室、会议室、活动室、等重要区域设岗等都是固定岗。

4.2.2.2. 流动岗：各种流动的巡查、巡更则是流动岗哨。流动岗哨一种是有指定巡查路线的，另一种则无巡查路线。

4.2.3. 从管理的方式来划分：

4.2.3.1. 封闭式管理：适用于政府机关、部队等一些要害部门和一些因其住户有特别要求的物业管理。其特点是整个物业为封闭体系，物业入口由秩序维护人员每天 24 小时看守，用户有专用通行证件，外来人员须征得物业内用户同意并办理登记手续方可入内。

4.2.3.2. 开放式管理：一些大的住宅小区和商业楼宇都采用开放式管理方式，不仅用户无需办理专用通行证件，且外来人员只要着装整洁也可自由进出。不过，一些商业楼宇在非办公和营业时间还是采用封闭式治安管理，以确保业主用户的财产安全。

4.2.4. 从安全工作所处状态来划分：

4.2.4.1. 正常状态下的安全保卫管理：是指按原定班次、时间、人员、岗位、工作性质来执行任务的管理；

4.2.4.2. 非正常状态下的安全保卫管理：是指突发性的事件、案件处理，紧急情况下的临时性处置、管制。

### **4.3. 物业管理安全保卫的作用**

4.3.1. 必须确保物业及附属设备、公共场所、建筑地块等，不受人为损坏、破坏或尽可能减少损失。

4.3.2. 必须阻止或防止任何危及业主或使用人的生命财产的行为。

4.3.3. 必须终止任何影响业主或使用人身心健康的行为，维护正常的生活秩序与工作秩序。如终止噪声、废气对业主或使用人的影响，维持正常的交通秩

序，以及制止外来人员的干扰、骚扰。

4.3.4. 加强小区内的精神文明建设。

4.3.5. 确保一方安全，打击各种犯罪活动，同时维护社会的安定团结，为改革开放与社会稳定发展创造条件。

4.3.6. 服务性强，物业治安管理属物业管理整体工作的一部分，从本质上讲，是为用户提供保卫安全服务。因此，对物业管理公司的秩序维护员，要始终树立“服务第一、用户至上”的思想，融严格认真与真诚礼貌于一体，既要坚持原则按章办事，又要文明礼貌，乐于助人。

#### 4.4. 物业管理安全保卫的基本原则

4.4.1. 坚持“预防为主、防治结合”的原则

治安工作如同消防工作一样，关键是要做好预防工作，应防患于未然。物业管理中的治安工作的根本目的就是保障用户的人身及财产安全，维护用户正常的工作及生活秩序，确保物业的正常使用及免遭破坏。衡量治安工作的第一标准就是物业范围内不发生任何刑事案件，不出治安事故。做好各项预防工作是治安工作的关键，故秩序维护员应时刻提高警惕，防止可疑人员进入管辖区域，防止各类刑事案件和治安事故的发生。

4.4.2. 坚实物业内的质量管理与社会治安工作相结合的原则

任何物业，无论其封闭程度多大，也只是所在城市的一个建筑点，是该城市的一个小社区，其治安工作也必然只是城市市区治安的一部分，物业管理中的治安工作有赖于社会力量和公安部门的支持。因此，物业管理公司属下的秩序维护部应与当地公安机关保持密切的联系，及时了解社会治安情况，掌握犯罪分子动向，积极配合公安部门搞好物业周围的治安工作，打击不法分子的违法乱纪行为，确保物业的安全，为社会治安工作做出贡献。

4.4.3. 坚持专业治安防范与群防群治相结合的原则

物业区域内的治安防范也应与社会治安防范一样，应坚持专群结合的原则。一方面应强调、突出物业管理公司秩序维护部门的秩序维护员职责，不断改进工作，提高治安管理工作水平，另一方面应主动向广大住、用户宣传治安政策、知识，宣讲治安动态，晓以注意事项，强化他们的安全防范意识，争取他们的理解、支持与配合，只有这样，物业管理区域的治安工作才能更全面、更有效。

#### 4.4.4. 坚持重点防范与一般管理相结合的原则

不光要做好平时的门卫、巡逻、监控，还要特别注意重点区域（重要库房，贵重物品存放处，事故易发地段等）、重要时段（半夜三更、重大节庆、活动日等）的保安工作。总之不同类型物业的秩序维护管理部门应根据自身物业治安管理特点，分清主次、轻重，将重点防范与一般管理和很好地结合起来。

#### 4.4.5. 坚持“服务第一、用户至上”的服务宗旨

管理就是服务，秩序维护也是一种服务。治安管理者必须紧紧围绕努力为用户提供尽善尽美的服务这一中心开展的治安管理工作，既要有公安人员的警惕性，又要有物业管理的服务性；既要坚持原则，按制度办事，又要时刻替用户着想，主动帮助用户解决困难；既要与违法犯罪分子坚决斗争，又要为用户提供热情、周到服务。一定要“端正态度、摆正位置、灵活机动、尽心尽职”这十六个字作为秩序维护人员处理问题的准则。

#### 4.4.6. 坚持治安工作硬件与软件一起抓，人防技防相结合的原则

物业管理中的治安工作的好坏既要靠治安工作的软件管理，也要靠治安防治的硬件实施。因此一方面要抓好秩序维护队伍建设，认真完善各项治安防范制度，落实治安防范措施；另一方面，要搞好物业治安防范的硬件设施建设，建立并完善的监控系统、消防报警系统等，应购置充足的对讲机、巡更器及其他治安工作所需的设备等。

## 秩序维护部组织架构及岗位职责

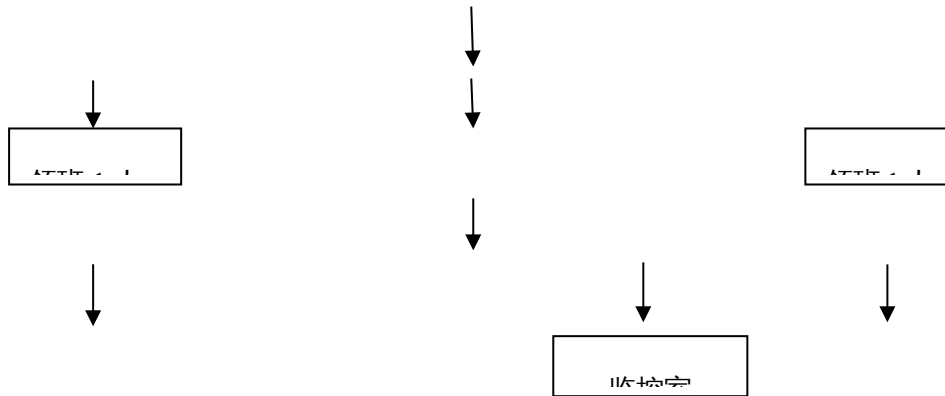
## 1. 目的

明确岗位职责，提高工作效率，提升服务质量。

## 2. 适用范围

适用于管理处秩序维护部。

## 3. 组织架构



## 4. 岗位职责

### 4.1. 秩序维护部主管的岗位职责

4.1.1. 负责秩序维护部日常管理工作。监督检查各岗位秩序维护员工作质量，如：

岗姿、仪容仪表、记录填写、出勤等。

4.1.2. 负责每日检查管理处安全防范工作。

4.1.3. 负责对秩序维护员的考核。

4.1.4. 负责制定秩序维护部每月工作、培训计划并监督实施。

4.1.5. 定期开展安全检查，做好对消防和突发事件（水灾、火灾等）的应急处理。

4.1.6. 做好秩序维护员的培训工作，提高秩序维护员个人工作能力，如军体、文

明用语、记录填写等。

4.1.7. 负责管理处范围内的交通管理工作。

4.1.8. 及时向员工传达公司、管理处、部门新信息和规定。

4.1.9. 掌握部门设备操作与运行情况（消防、可视监控设备）。

4.1.10. 完成管理处经理交办的其他工作任务。



## **4.2. 门岗的岗位职责**

- 4.2.1. 负责楼内来人来访的登记和管理工作。
- 4.2.2. 负责节假日业主加班的登记
- 4.2.3. 负责物品出入的管理
- 4.2.4. 负责对施工人员和维修人员的管理。
- 4.2.5. 领导出入要敬礼
- 4.2.6. 负责协助前车场秩序维护员对门口领导车位进行管理
- 4.2.7. 负责岗位周围的卫生管理。
- 4.2.8. 负责本岗位各物品的使用和管理。

## **4.3. 停车场的岗位职责**

- 4.3.1. 要求熟记业主车牌号码。
- 4.3.2. 负责车辆按位停放、摆放整齐。
- 4.3.3. 负责对车场设备设施的管理。
- 4.3.4. 正确使用交通手势，声音洪亮。
- 4.3.5. 做好领导车位的预留。
- 4.3.6. 管辖区域内无小商小贩。
- 4.3.7. 积极配合上级领导安排的各项任务。

## **4.4. 监控室的岗位职责**

- 4.4.1. 负责可视监控设备的监视和运用，做好检查、操作等工作，不得擅离职守。
- 4.4.2. 熟悉设备的基本原理、功能，熟练操作技术，协助技术人员进行修理、维护，不得擅自拆卸、挪用或停用，保证设备的正常运行。
- 4.4.3. 对可视、通讯设备等相关物品要进行经常性的检查，确保监控设施各系统的运行状况良好。做好交接班工作，认真填写相关工作的各项记录。
- 4.4.4. 与工作无关人员不得随意进入监控室，保持监控室卫生清洁。

4.4.5. 做好接听电话，协调各项报修、询问等相关工作。整理报给上级。

4.4.6. 对应该保留的录像保存好。

4.4.7. 对钥匙的使用和保管做好相应的记录《钥匙借用登记表》。

#### 4.5. 巡逻岗的岗位职责

4.5.1. 秩序维护员巡视过程中，要保持高度的警惕性和警觉性，眼、耳、鼻、手  
其用。

4.5.2. 按照固定路线和点位进行巡视，及时填写《巡逻记录表》。

4.5.3. 如发现可疑人员，主动上前询问。如有业主需要帮助时（如手拿重物等），  
秩序维护员要主动上前协助。

4.5.4. 负责清理楼内闲杂人等的逗留。

4.5.5. 负责楼内各项消防设施的巡检、维护管理。

4.5.6. 检查楼内各种设备设施，如：门、窗、电梯、指示牌、空调等。

4.5.7. 负责未在指定吸烟区域吸烟人员的管理。

4.5.8. 如发生跑水或漏水等突发事件，及时处理和报告。

4.5.9. 夜间负责检查楼内各办公室锁门情况。

4.5.10 负责对楼内卫生情况的监督管理。

4.5.11 负责对施工（维修）人员施工（维修）现场的卫生监督。

## 秩序维护员管理指导文件

### 1. 目的

通过制定秩序维护员作息、纪律的管理规定，确保秩序维护员自身素质的提高，自觉维护秩序维护工作的正常运行及楼内工作人员的正常生活秩序。

### 2. 范围

秩序维护部全体员工。

### 3. 职责

3.1. 秩序维护员负责所管辖区域内的治安、消防、交通及业主的正常生活秩序。

3.2. 秩序维护部领班负责部门工作安排、检查监督、异常情况的报告与处理。

#### 4. 工作程序

##### 4.1. 作息规定

秩序维护员实行 24 小时值班制度，倒班形式为三班运行（上 12 小时休 24 小时），长白班每周休息一天（根据实际情况定休息日）。

4.2. 军体训练除全体秩序维护员定期训练外，每天无特殊情况下夜班秩序维护需训练 20 分钟（按每年制定的军体训练计划实施）由军体教官负责组织实施，无军体教官的由领班负责。

##### 4.3. 纪律

4.3.1. 爱岗敬业，服从指挥；遵纪守法，严于律己，文明服务，礼貌待人，积极主动，勇敢无畏。

4.3.2. 按《员工手册》要求着装上岗。

4.3.3. 坚守岗位，提高警惕。

4.3.4. 爱护公共设施、设备，熟悉园区消防系统及消防器材的安装位置，掌握各种灭火器材的使用方法。熟知各项突发事件或异常情况的处理程序，遇到突发事件能正确进行处理。

4.3.5. 认真参加军体培训及消防演练工作。

4.3.6. 严格按《秩序维护部交接班指导文件》执行交接班，不得迟到、早退，更不能误班、漏班及私自窜班。

## 秩序维护员仪容仪表管理指导文件

### 1. 目的

通过对秩序维护员仪容仪表的规范，提升园区、公司及员工自身形象和对外

界的影响力。

## 2. 范围

秩序维护部全体员工

## 3. 职责

3.1. 秩序维护员及秩序维护部所属员工需自觉遵守，按要求上岗。

3.2. 秩序维护部领班应按规定进行指导、督促检查使其规范上岗。

## 4. 工作规程

### 4.1. 仪容仪表

4.1.1. 保持整洁、大方、得体。

4.1.2. 男秩序维护员着工作服、深色皮鞋，系领带，佩戴工牌，夏季不得穿漏指凉鞋。

4.1.3. 头发顺畅整洁，不得留长发、大鬓角和胡须，蓄发（戴假发）不得露于帽外，帽墙下发长不得超过一点五厘米，不得烫发、染发，染发只准染黑色。

4.1.4. 如需化装，适当而不夸张，不得浓装艳抹，涂指甲油，不得染发（除黑色）、披发、梳怪异的发型。不得佩带任何首饰，喷刺激性气味强的香水。

4.1.5. 男员工，身体、头发、面部、手部必须清洁，应经常洗澡。

4.1.6. 员工不得留长指甲，员工要每天勤刷牙漱口，要勤洗手、剪指甲，指甲边缘不得有污垢、脏物，养成良好的卫生习惯。上班前不得吃易味食物以保持口气清洁。

4.1.7. 员工需佩戴胸牌上岗。名牌应佩戴在工服左胸处，注意随时修整，不得他人交换佩戴或将胸牌抵押。

### 4.2. 行为举止

4.2.1. 面对业主说话前着制服应先敬军礼，不得伸懒腰，不得双手叉腰、交叉胸

前、插入衣兜等不良动作。

4.2.2. 听人讲话时，应神情专注。不可东张西望或心不在焉，不应摸脸、挖耳朵、挖鼻子、挠痒、敲桌等不良动作。

4.2.3. 秩序维护员在工作时间行走时应用齐步，拐弯时走直角，两人成行，三人成列。

4.2.4. 站立或落座时交谈，应保持正确站姿或坐姿。

#### **4.3. 表情微笑，是员工最基本的表情。**

4.3.1. 交谈时目光注视对方，面带微笑，并通过轻轻点头表示理解业主谈话的内容或主题。

4.3.2. 无论在什么地方不得手舞足蹈，严禁大声说话。

4.3.3. 在服务或打电话时，如有其他业主走近，应点头和用眼神示意表示欢迎，并尽快结束手头工作，不得无所表示冷落业主。

#### **4.4. 言谈**

4.4.1. 与业主谈话语言要清晰、自然，亲切，表述清楚，音量以两个人能听清楚为宜。

4.4.2. 三人以上交谈，要用相互都懂的语言。不得模仿他人的语音、语调、手势、表情，不开过分玩笑。

4.4.3. 在他人行走时，不要发出怪异的笑声，以免产生误会，不得以任何借口顶撞、讽刺、挖苦、嘲弄业主。

4.4.4. 称呼业主时，与业主不熟，要用“某先生”或“某女士”，不能用“喂”等不礼貌语言。与业主很熟悉，可以用亲切自然的称呼来称呼业主。

4.4.5. 几个人在场对话者谈话涉及在场其他人时，不能用“他”指他人，应称呼其名或“先生”、“某女士”。

4.4.6. 从业主手中接过物品，要说“谢谢”；业主讲“谢谢”时要答“不用谢”

或“不用客气”

4.4.7. 任何时候不准对业主说“不知道”。遇到不清楚的事情，请业主到管理处办公室询问。

4.4.8. 如却有急事或接听电话而离开对面业主时，必须讲“对不起，请稍候”，并尽快处理完毕。回头再次面对业主时，要说“对不起，让您久等了”，不得一言不发就开始工作。

4.4.9. 业主与同事相互交谈时，不可以谁便插话，特殊需要时必须先说“对不起，打扰一下”。

4.4.10. 对业主的疑难问题或要求应表现充分的关心并热情询问，不应以工作借口而草率应付。

4.4.11. 业主提出过分要求时，应耐心解释，不可发火指责或批评业主，也不得不理睬业主，任何时都应不失风度，应冷静妥善处理。

4.4.12. 进入他人房间应先敲门，征得房内主人同意方可进入；未经主人同意，不得随便翻阅房内任何东西。与业主交谈时未经允许不得自行坐下。

#### **4.5. 电话礼仪和蔼、亲切、热情、准确**

4.5.1. 电话响铃三声之内接听电话，接听电话的首语一律为“你好，颐德物业”，接听内线电话的首语一律为“你好，××部”。

4.5.2. 养成边听电话笔记路的好习惯，遇需穿达事项，应及时准确报告。

4.5.3. 非有特殊情况，替同事接听电话不得询问对方姓名、单位等。

4.5.4. 不明事项不得推诿,应及时转接其他部门。不得随意透露公司领导的电话号码及行踪。

4.5.5. 一般情况下，需等对方挂断后方可挂机，接听电话时应语速均匀、吐字清晰、音调适中，工作时间内不得随意打私人电话，确有必要时应言简意赅。

## **秩序维护员寝室管理指导文件**

## 1. 目的

使秩序维护员能在一个良好的环境生活、工作、学习及便于秩序维护部对秩序维护员的管理。

## 2. 范围

管理处秩序维护部寝室秩序维护员

## 3. 职责

3.1. 秩序维护员队长负责管理寝室的日常管理及监督检查。

3.2. 秩序维护部领班负责寝室的人员控制及相关管理。

## 4. 工作程序

### 4.1. 内务管理

4.1.1. 每天接班前当班队长检查室内卫生，如发现清扫工作不符合要求，要督促当班队员进一步清扫，直到达到标准。交接记录要认真填写，并有交接双方签字，否则出现问题由接班队长负责。

4.1.2. 每天床铺、被褥要求做到铺面平整，被子要叠成四折，棱角分明。各类物品摆放整齐有序，地面保持干净卫生，无杂物、无痕迹。

4.1.3. 秩序维护员在休息室就寝时，要保持室内安静。进出动作要轻，不准大声喧哗、说笑打闹，以免影响他人休息。

4.1.4. 休息室钥匙由当班队长保管，不得私自外借他人，违者按秩序维护部有关规定进行处罚。

### 4.2. 日常管理

4.2.1. 住宿人员统一管理，听从调配。

4.2.2. 每日早6：30分起床，打扫卫生整理内务，晚23：00息灯就寝。（当日值班人员除外）

- 4.2.3. 早晚统一时间用餐：早7：00分，晚18：00时。
- 4.2.4. 寝室内不准用餐、喝酒、赌博、看黄色淫秽刊物及从事其他违法违纪活动。
- 4.2.5. 寝室内不得私接电源，不得浪费能源，注意防火。
- 4.2.6. 住宿人员注意保持各人卫生和各人物品的保管与摆放。
- 4.2.7. 寝室内每日清扫三次卫生，注意保持，由专人负责。
- 4.2.8. 住宿员工相互团结，不得相互打骂或使用带有侮辱、讽刺性的言语。
- 4.2.9. 除住宿人员以外，其他任何人员不得以任何借口在寝室内逗留、住宿。  
(如因需上报部门主管且得到批准)
- 4.2.10. 住宿人员不得私自外出，不得夜不归宿，有事上报部门主管，且不得在外有违法行为。

#### **4.3. 卫生管理**

- 4.3.1. 寝室内每日清扫三次，由住宿员工轮班值日。
- 4.3.2. 员工每人都有义务保持室内卫生，珍惜他人劳动成果。
- 4.3.3. 确保室内地面干净、清洁，无杂物。
- 4.3.4. 个人物品摆放整齐有序，如果物品太多请装箱处理。
- 4.3.5. 保持床上用品干净，被褥叠放整齐。
- 4.3.6. 公共物品确保无灰无尘。
- 4.3.7. 玻璃透明光亮，每周擦洗一次，确保无灰无痕。
- 4.3.8. 注意各人卫生，经常洗澡，每日洗脚。
- 4.3.9. 注意室内空气流通，保持室内空气新鲜，无异味。
- 4.3.10. 如卫生不合格，由当日值日人员负责。
- 4.3.11. 床上用品要勤换，枕套每周洗一次，床单每两周洗一次，被罩每月洗一次。



- 4.3.12. 当班队员在工作时间内任何人不准私自回休息室，特殊情况须向  
当班队长请示经批准后，方可进入。
- 4.3.13. 队员严禁在休息室内吸烟，以防发生危险，违者按照秩序维护部  
有关规定进行处罚。
- 4.3.14. 每周日白班队长组织人员清扫寝室，要做到玻璃无斑点、无雨痕，  
柜下、地面无杂物、无痕迹。
- 4.3.15. 秩序维护员要爱护休息室内一切生活设施和公物，有损坏者，及  
时报告。

## 电视机使用管理规定

### 1. 目的

确保电视机能够正常使用，为寝室员工提供一个良好的休息、放松场所。

### 2. 适用范围

管理处秩序维护部全体员工。

### 3. 职责

3.1. 寝室长和领班负责每天监督和检查电视机的使用情况。

3.2. 部门领班负责抽检电视机的使用情况。

### 4. 工作程序

4.1. 电视机使用时间为 08:00-23:00 期间的休班人员使用。

4.2. 不得拍打电视机，遥控器要轻拿、轻放，造成损失或损坏按价赔偿。如  
发现故障问题，及时汇报上级领导。

4.3. 不得擅自改动电视机的收视颜色、亮度、声效、对比度等效果。

4.4. 调节电视机时，必须严格按照电视机的使用说明操作，如未按说明违规  
操作，造成电视机损坏机，并切断电源，按价赔偿。

4.5. 雷雨天气禁止收看电视以免电器被雷电击坏。

- 4.6. 不得私接其它播放器，收看黄色淫秽等光碟，违者送公安机关依法处理。
- 4.7. 电视机在无人收看时必须切断电源，不得浪费能源，注意防火。
- 4.8. 收看电视时，坐姿端正、不准打闹、大声喧哗、争抢调台。
- 4.9. 收看电视时不准用餐、吃零食、吸烟、随地吐痰，保持室内卫生清洁。
- 4.10. 除休班人员以外，其他任何人员不得以任何借口逗留观看电视。

## **秩序维护部军体训练指导文件**

### **1. 目的**

通过军事化训练，培养一支训练有素、纪律严明、文明执勤的安全员队伍

### **2. 范围**

秩序维护部全体员工。

### **3. 职责**

- 3.1. 秩序维护员领班及军体教官负责保安员的军体训练及考核。
- 3.2. 秩序维护员领班监督指导对全面军体训练工作与考评。

### **4. 工作程序**

- 4.1. **训练科目及时间**：每周的星期六8：00—9：00为训练时间，具体训练科目由军体教官按军体训练计划实施执行。（如更改科目或停止训练需部门领班批准同意）

#### **4.2. 训练内容**

- 4.2.1. 队列项目包括：立正、稍息、跨立、蹲下起立、齐步、跑步、停止间转法、步伐变换
- 4.2.2. 敬礼、脱帽、戴帽等。
- 4.2.3. 体能项目包括：百米跑、长跑、俯卧起坐、爬楼梯、蹲起、鸭子步、兔子蹦、展腹等。

4.2.4. 其它项目：拳术、散打、擒拿等。

4.3. 动作要点及评分（表 1）

序号	内容	口令	要求	得分
1	着装		穿戴整齐，服装整洁，着统一服装	4
2	仪容		仪容端庄，精神饱满，头发要整洁，不准留长发、大鬓角和胡须，蓄发不得露于帽檐外，帽墙下发长不得超过 1.5 厘米。	3
3	集 合	1、成班横队 (—列横队) —集合	正确，迅速，基准兵到指挥员左前方适当位置，成立正姿势，其他人员以基准兵为准，依次向左排列并自行看齐。	3
		2、成班纵队 (—路纵队) —集合	基准兵迅速到指挥员前方适当位置，成立正姿势，其他人员以基准兵为准，依次向后排列并自行看齐。	3
4	解散	解散	列队人员迅速离开原列队位置。	2
5	整 齐	1、向右（左） 看齐	基准兵不动，其他队员向右（左）转头，眼睛看右（左）领队员腮部，前四名能通视基准兵，自第五名起，以能通视到本人以右（左）第三人为度。	3
		2、以 X 同志为 准，向中看齐	当指挥员指定以“以 X 同志为准”（或以第 X 名为准时），基准兵答“到”，同时左手握拳高举，大臂前伸与肩略平，小臂垂直举起，拳心向右，听到“向中看一齐”的口令后，迅速将手放下，其他队员迅速向右（左）看齐。	
		3、向前—看	迅速将头转正，恢复立正姿势。	3
6	出列	X 同志或第 X 名	出列队员听到呼点自己姓名或序号“出列”的	3

		出列	口令后，应答“是”然后，进到指挥员右侧前适当的位置或指定位置，面向指挥员成立正姿势。	
7	入列	入列	听到“入列”口令后，应答“是”然后进到队列中去。	3
8	立正	立正	两脚跟靠拢并齐，两脚尖向外分开约60度，两脚挺直，小腹微收，自然挺胸，上体正直，微向前倾，两肩要平，稍向后张，两臂自然下垂，手指并拢自然微屈，拇指指尖贴于食指的第二节，中指贴于裤缝，头要正，颈要直，口要闭，下颌微收，两眼向前平视。	4
9	稍息	稍息	左脚顺脚尖方向伸出约全脚的三分之二，两腿自然伸直，上体保持立正姿势，身体重心大部分落于右脚。	4
10	停止间转法	向右（左） —转	以右（左）脚跟为轴，右（左）脚跟和左（右）脚掌前部同时用力，使身体和脚一致向右（左）转90度。体重落在右（左）脚，左（右）脚取捷径迅速靠拢右（左）脚，成立正姿势。	3
		向后—转	同向右（左）转的要求向后转180度。	3
11	齐步	齐步—走	左脚向正前方迈出约75厘米着地，身体中心前移，右脚相同，上体正直，微向前倾，手指轻轻握拢，拇指贴于食指第二节，两臂前后自然摆动，向前摆臂时，肘部弯曲，小臂自然向里合，  手心向内稍向下，拇指根部对正衣扣线，并与最下方衣扣同高。	5
12	正步	正步—走	左脚向正前方踢出（腿要绷直，脚尖下压，脚掌与地面平行，离地面约25厘米）约75厘米，适当用力使全脚掌着地，同时身体重心前移，右脚相同，上体正直，微向前倾，手指轻轻握拢，拇指贴于食指第二节，向前摆臂时，肘部	5

			弯曲，小臂略成水平，手心向内稍向下，手腕下沿摆到高于最下方衣扣约 10 厘米处（约与第四次衣扣同高），向后摆臂时（左手心向右，右手心向左）手腕前侧距裤缝线约 30 厘米。	
13	跑步	跑步—走	听到预令，两手迅速握拳（四指蜷握，拇指贴在食指第一关节和中指第二节上）提到腰际，约与腰带高，拳心向下，肘部稍向里合，听到动令，上体微向前倾，两腿微屈，同时左脚利用右脚掌的蹬力跃出约 85 厘米，前脚掌先着地，身体重心前移，右脚要求相同，两臂前后自然摆动，向前摆臂时，大臂略直肘部贴于腰际，小臂略平，稍向里合，两拳两侧各距衣扣线约 5 厘米，向后摆臂时，拳贴于腰际。	5
14	踏步	踏步—走（停止间口令） 踏步（行进间口令）	两脚在原地上下起落（抬起时，脚尖自然下垂，离地面约 15 厘米；落下时，前脚掌先着地）上体保持正直，两臂按齐步的要求摆动，踏步时听到“前进”的口令，继续踏两步，再换齐步或跑步前进。	4
15	立定	立—定	齐步和正步时，听到口令，左脚再向前大半步着地，两腿挺直，右脚取捷径迅速靠拢左脚，成立正姿势。跑步时，听到口令，再跑二步，然后左脚向前大半步（两拳收于腰际，停止摆动）着地，右脚靠拢左脚，同时将手放下，成立正姿势，踏步时，听到口令，左脚踏一步，右脚靠拢左脚，原地成立正姿势（跑步的踏步，听到口令，继续踏两步，再按上述要求进行）。	3
16	步法变换	同齐步、正步、跑步	步法变换，均从左脚开始、齐步、正步互换，听到口令，即换正步或齐步行进，齐步换跑步，听到预令，两手迅速握拳提到腰际，两臂前后自然摆动，听到口令，即换跑步进行，跑步换齐步，听到口令，继续跑两步，然后换齐步行	5

			进。	
17	行进间转法	向右（左） —转走	左（右）脚向前迈出半步（跑步时，继续跑两步，再向前半步）脚尖向右（左）约45度，身体向右（左）转90度时，左（右）脚不转动，同时出右（左）脚按原步法向新方向行进，半面向右（左）转走，按向右（左）转走的要求转45度。  左（右）脚向前迈出半步（跑步时，继续跑两步，再向前半步）脚尖向右（左）约45度，身体向右（左）转90度时，左（右）脚不转动，同时出右（左）脚按原步法向新方向行进，半面向右（左）转走，按向右（左）转走的要求转45度。	5
18	敬礼	敬礼—向右看  敬礼 (举手礼)	上体正直，右手取捷径迅速抬起，五指并拢自然伸直，中指微接帽檐右角前约2厘米处，手心向下，微向外张（约20度）手腕不得弯曲，右大臂略平，与两肩略成一线，同时注视受礼者。	4
		注目礼	面各受礼者成立正姿势，同时注视受礼者，并目迎目送（右、左转头角度不超过45度）。	2
19	礼毕	礼毕	迅速将手放下，成立正姿势，行注目礼者，迅速将头转正。	2
20	脱帽	脱帽	双手捏帽檐或帽前端两侧，将帽取下，置于左小臂帽微向前，掌心向上，四指扶帽檐或帽前端中央处小臂略成水平。	3
21	戴帽	戴帽	双手捏帽檐或帽前端两侧，将帽迅速戴正。	3
22	坐下	坐下	左小腿在右小腿后交叉，迅速坐下，两手自然在两膝上，上体保持正直。	2
23	蹲下	蹲下	右脚后退半步，臀部坐在右脚上（膝盖不着地）两手自然放在两膝上，上体保持正直。	2
24	起立	起立	全身协力迅速起立，成立正姿势	2

25	横队和纵队的互换	向右(左)转(停止间)向右(左)转走(行进间)	整齐划一,动作标准。	2
26	指挥		姿势正确,指挥正确,口令标准、洪亮。	3
27	报数	报数	横队从右到左(纵队由前向后)依次以短促洪亮的声间转头(纵队向左转头)报警,最后一名不转头。	2
28	总计			100

## 秩序维护部考勤、考核指导文件

### 1. 目的

考勤员上报部门考勤、考核及时、准确。

### 2. 适用范围

管理处秩序维护部考勤员

### 3. 职责

3.1. 考勤员负责每月核实部门员工出勤天数和统计员工考核分数。

3.2. 部门领班负责监督检查考勤、考核的及时性和准确性。

### 4. 工作程序

4.1. 每月底 25 日至本月最后一天,考勤员开始着手统计员工出勤天数和考核分数。

4.2. 考勤员要保证每月初 1 日前,将部门考勤、考核表交给部门领班审核。

4.3. 部门领班在审核后,在 2 日前将部门考勤、考核表上交客服部。

4.4. 考勤员统计考勤天数要根据《员工签到表》来统计;统计考核分数要根据《主管日检表》、《领班日检表》、培训考核分数和当月总体工作情况来统计。

4.5. 考勤员和部门领班要本着上报及时、准确的原则完成此项工作任务,如

发生漏报、误报、错报情况，出现任何后果自负。

4.6. 每月考勤、考核结果要向员工公开，使每名员工了解自己的工作情况。

4.7. 公司每月每日以打卡形式，发放上月1日到月底工资。

## 5. 秩序维护员考核表

序号	考核项目	考核内容	分数
1	仪容仪表	1.制服整洁，佩带胸牌，皮鞋光亮	1-3
		2.手套清洁，不留长指甲	1-2
		3.面部、脖颈和手清洁，发长不过耳，精神饱满	1-2
		4.态度亲切，语言文明，口齿清楚	1-3
		5.当班时或单位区域内手不得手插兜	1-3
2	基本要求	1.严格要求自己，以身作则遵守公司各项规章制度，了解本岗位工作职责和标准	1-4
		2.不迟到、早退，不脱岗、窜岗，聚众聊天，有事提前请假	1-4
		3.勤于思考、善于总结，专业技能不断提高，具有一定自主解决问题能力	1-3
		4.听从统一指挥，服从上级领导	1-3
		5.上班前不准吸烟和带有酒气，不用公司电话闲聊	1-4



		6.按时参加部门例会和培训,认真学习和贯彻执行	1-4
		7.夜班工作正常有序,精神状态良好	1-6
		8.在岗期间不得做与工作无关事情,如看报纸、杂志、接听手机和打私人电话	1-4
3	工作纪律 与质量	1.按规定频率使用对讲机和手电筒,禁止私自修理或转借他人	1-3
		2.各岗卫生保持清洁,垃圾筒内不准有积存垃圾	1-3
		3.认真填写各项记录,记录详细、真实、字迹工整,并且记录保持完好	1-4
		4.工作中站姿、坐姿、行姿标准,熟悉本岗位情况(地形、人员、车辆)	1-4
		5.对监控设备操作熟练,每周对设备进行自检	1-4
		6.按规定进行交接岗、交接班和巡视	1-4
		7.车场秩序维护员认真指挥车辆,按位停放,不能影响停车场正常使用	1-3
		8.不清楚的车辆及人员秩序维护员要主动上前询问并做以详细记录	1-3
		9.巡视楼内无死角,设备设施检查齐全	1-4
		10.无业主带领禁止收废品人员、推销人员进入园区及单元	1-4
		11.钥匙管理有序,标识清晰	1-4

		12.进入空房间施工或维修，做好记录	1-4
		13.接待业主报修或投诉要及时解决	1-4
		14.服务意识强，主动协助业主完成任何工作	1-5
		15.上交各种材料及时，字迹工整	1-3
		16.及时完成上级交给的各项任务，积极配合其他部门完成各项工作	1-3
		17.不重复发生同样错误	1-4
4	个人素质	1.老员工能够起到模范带头作用，能够带领新员工试岗	1-2
		2.新员工对待工作认真，学习态度强烈	1-2
		3.团结同事，集体荣誉感强	1-3
<p>1. 以上规定满分 100 分，每分 5 元，连续两个月 85 分以下，降为使用期。</p> <p>2. 如能够达到以上标准并表现出色，加分；如未能达到标准，扣分。</p>			
奖励项目	序号	内容	奖励额度
	①	在公司突发事件中表现出色，为公司挽回损失和影响	100元以上
	②	在本月工作中发现事故苗头及时采取措施防止重大事故发生	50元

	③	在本月工作中尽职尽责,受到业主表扬	30 元
	④	在本月工作中拾金不昧,及时上缴或归还失主	30 元
	⑤	打击犯罪活动,抓获偷盗自行车犯罪等人员	50 元 以 上

## 秩序维护部内部沟通指导文件(培训、例会)

### 1. 目的

通过部门内部沟通使员工找出自身不足,提高自身工作技能和质量,增强部门凝聚力,让员工了解到工作的重要性。

### 2. 适用范围

管理处秩序维护部。

### 3. 职责

3.1. 部门领班负责制定培训计划、监督实施和组织召开部门例会。

3.2. 部门领班负责检查秩序维护员对培训内容的使用和会议精神的贯彻。

### 4. 部门培训 work 程序

4.1. 每月底 25 日前上交客服部本月培训总结和下月培训计划。

4.2. 每月 6 日前将当月培训教案上交事务部。

4.3. 培训内容制定要根据员工需求、现阶段工作重点和工作中存在的问题为基础来制定。

4.4. 每次培训前要做好员工签到;培训后做好员工培训档案。

4.5. 部门培训主要分三种形式，有授课、研讨、实际操作。

4.6. 部门考核主要分三种形式，笔试、口试、实际工作中的运用。

4.7. 培训结束后，要将培训材料分类做好归档。

## 5. 部门例会工作程序

5.1. 部门会议共分二种；

5.1.1. 部门周例会，每周六9：00召开，由部门主管和部门领班组织，参加人员是全体休班人员。

5.1.2. 会议主要内容：本周工作总结（存在问题、表现较好方面、重要事件、工作计划完成情况）；下周重点工作布置与推进；传达公司新规定或新通知；全体讨论工作中遇到的难题，想办法解决。

5.1.3. 每日工作总结会，每天上班前和下班后召开，由当班领班组织，参加人员是当班秩序维护员。

5.1.4. 会议主要内容：上班前会议传达当班时注意事项和上个班未完成的工作。下班后会议指出当班员工出现的问题，及时整改；对当班发生的重要事件进行总结和分析。

## 秩序维护部卫生清洁管理指导文件

### 1. 目的

使员工养成良好的个人卫生习惯和有一个整洁舒适的工作生活环境及卫生清洁工作的理

### 2. 范围

管理处秩序维护部员工和各岗位。

### 3. 职责

秩序维护员领班进行检查、评比实施考核。

### 4. 工作程序

#### 4.1. 个人卫生

- 4.1.1. 要求每天洗脸、刷牙、男员工每天修面。勤洗脚、每周洗一次澡（夏季要勤洗），勤理发，勤剪指甲，不随地吐痰便溺，不乱仍果皮、烟头、等废弃物；保持室内和公共场所的清洁卫生。提倡戒严。
- 4.1.2. 住宿员工个人物品摆放整齐，被褥半年拆洗一次，床单每周清洗一次，被罩一月洗一次，工装衣裤要经常清洗、熨熨以保持整洁干净，内衣内裤要经常换洗。
- 4.1.3. 床铺应当铺垫整齐。被子竖叠三折，横叠四折，叠口朝前，置于床铺一端中央。
- 4.1.4. 经常穿用的鞋置于床下地面上，鞋子放置的数量、位置、顺序统一。

#### 4.2. 公共卫生

- 4.2.1. 门岗、转门岗、监控室、前车场、寝室、更衣室。
- 4.2.2. 各点位室内物品摆放整齐有序，卫生保持清洁，空气清新，无蜘蛛网，无污迹，无烟头，无积尘，无痰迹，及时消灭蚊子、苍蝇、老鼠、蟑螂。玻璃无斑点、无雨点，床下柜下无杂物。执岗周边 10 米内无杂物。

#### 4.3. 清扫时间

- 4.3.1. 除更衣室外其他点位每天由夜班员工早 6:00—6:30 分进行清扫，中午 12:00—12:20 分由当班员工进行清扫，下午 5:00—5:30 分由当班员工进行进行清扫。（清扫时间与内容适卫生保持状况而定）
- 4.3.2. 更衣室清扫时间、人员按寝室卫生管理规定执行。

## 秩序维护部常用器具操作指导文件

### 1. 目的

保证对部门器具的合理有效利用,充分发挥其功能,延长使用寿命。

## 2. 范围

秩序维护部员工。

## 3. 职责

3.1. 秩序维护部领班负责对器具的申购、发放、送检、保养、检查监督。

3.2. 当班秩序维护队长负责对各种器具的发放使用登记检查。

3.3. 当班秩序维护员负责对各种器具的正确使用和保管、登记、数目清查。

## 4. 工作程序

4.1. 秩序维护部领班负责建立《秩序维护队器材设备台帐》。

4.2. 对讲机、强光手电、钥匙板只供当值的秩序维护员和指定部门使用，严禁用作其他用途或转借他人及部门，特殊情况须由秩序维护部主管同意方可。

4.3. 对讲机严格按照规定频率使用，严禁用作其他用途，特殊情况须由秩序维护部主管同意方。

4.4. 对讲机、强光手电、钥匙严格按照规定使用，严禁秩序维护员私自乱拆或转借他人。

4.5. 遵守“谁使用，谁保管，谁损害，谁负责”的原则。

4.5.1. 对钥匙的使用要严格控制，使用时必须认真登记。

4.6. 秩序维护部暂时存放钥匙种类，包括：办公室门钥匙、会议室钥匙、活动室钥匙、管道井门钥匙、消防通道门钥匙。

4.7. 办公室钥匙（会议室钥匙）和活动室钥匙在秩序维护部各存放1把钥匙，其余钥匙在事务部存放；消防通道门钥匙在秩序维护部存放并且已经编

好编号。

- 4.8. 每日交接班都要认真清点钥匙数量，明确责任，交接中发现问题的要与上个班做以沟通，并及时通知上级领导。
- 4.9. 秩序维护部各种钥匙白班存放在相关岗位上，并要求秩序维护员随身携带或锁到指定位置。夜班接班清点完毕钥匙后，要全部放到监控室统一保管。
- 4.10. 夜间秩序维护员如需动用钥匙要先向队长申请，经同意后，必须两人以上动用钥匙，并做好相关记录。
- 4.11. 钥匙使用者必须慎重，不要将其折断，私配及转借（给）他人，一经发现进行严肃处理，如发生中大责任事件，追究其法律责任。
- 4.12. 秩序维护员要妥善管理备用钥匙，每天交接班要清点钥匙数量，并做好记录。每周六要对钥匙进行检查有损坏及时向上级领导汇报，并替换或重新配钥匙。

## 秩序维护部对接语言操作指导文件

### 1. 目的

规范秩序维护员的对接语言，增强秩序维护员的语言表达能力。

### 2. 范围

管理处秩序维护部。

### 3. 职责

秩序维护部领班负责日常使用的监督

### 4. 工作程序

#### 4.1. 与可疑人员对接

4.1.1.1. (管辖区内发现有行踪可疑人,岗哨应立即跑步上前盘问)

岗哨:(敬礼)您好!(先生),请问您是这里的工作人员或是来办事的人员吗?(如果对方回答是,应问清窗口号或办事的窗口名称)。

陌生人:不是,我来随便看看。

4.1.1.2. 岗哨:对不起,先生,不是本大厅的工作人员或来办事人员,一般不得随意进入,如果您需要和我到值班室进行一下登记,请跟我来一下好吗?

#### 4.2. 发现有私自照像、摄影的非业主人员

岗哨:(敬礼)对不起(先生)!我们物业有规定大厅内不得随便拍照。

陌生人:我是XX报的记者,需要收集一些新闻图片。

岗哨:对不起先生,在中心拍照须经过审批中心办公室许可,您联系过审批中心办公室吗?

陌生人:没有。

岗哨:请您稍候,我们联系一下审批中心办公室,如果他们同意,您再拍照,谢谢配合。

#### 4.3. 访问者来参观

访问者:我们是来参观的,我们是XXX单位的。

门岗:对不起,我事先没有接到通知,您应和审批服务中心办公室联系一下,最好由他们陪同您们参观。

访问者:我是XX报记者,是来调查XX的事情(采访XX人)。



门岗：对不起，我们公司对待采访有相关规定和流程，我们需要联系物业办公室，请您稍候。（节假日期间：对不起，审批服务中心有规定非办公时间不接受采访和录像，请您谅解。）

## 门岗操作指导文件

### 目的

通过对小区进出人员的控制，确保管辖区域安全。

### 范围

商业、行政办公等安保范围

### 1. 职责

- 1.1. 门岗执岗人员严格执行来人来访登记制度。
- 1.2. 门岗执岗人员严格执行物品搬入搬出登记制度。

### 2. 工作程序

#### 2.1. 人员出入管理

2.1.1. 各管理处秩序维护员在试岗期（7天）必须熟悉本岗位责任，对管辖区业主要基本了解。

2.1.2. 当遇到业主手提（拿）重物进出门岗时应主动提供帮助。

#### 2.2. 来人来访：

2.2.1. 非管辖区域内业主或业主陪同，必须按照规定填写《来人来访登记表》。

（管辖区谢绝推销闲杂人员进入）。

2.2.2. 来访人员要说清办公单位人员姓名。通过电话或住宅可视对讲通话确认后，登记后进入。

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/908143072074006107>