


 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h1 style="margin: 0;">目 录</h1>	文件编号	JBSZ-AB-000
		版 次	B/0
		页 数	1/1
		制定日期	2013-6-10

第一章	保安专项管理制度.....	2
第二章	治安工作规范.....	6
第三章	保安服务检验标准.....	20
第四章	保安训练内容及检验标准.....	23
第五章	三大纪律、八大禁令.....	32
第六章	保安员仪容仪表管理规定.....	33
第七章	保安员服务语言规范.....	36
第八章	请销假管理规定.....	38
第九章	交接班工作规程.....	41
第十章	突发事件处理工作规程.....	45
第十一章	警用器材使用规定.....	56
第十二章	监控录像调阅工作规程.....	66
第十三章	出入口管理工作规程.....	70
第十四章	治安巡逻工作规程.....	76
第十五章	出租屋管理工作规程.....	78
第十六章	停车场管理工作标准.....	81
第十七章	停车场收费及管理工作规程.....	83
第十八章	消防管理工作规程.....	93
第十九章	义务消防队组建、培训管理办 法.....	109
第二十章	火灾应急及灭火工作规程.....	112
第二十一章	火灾应急预案.....	116
第二十二章	台风暴雨应急处理方案.....	121
第二十三章	工地保安管理考核办法.....	125
第二十四章	安保工作标准及岗位职责.....	139

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>保安专项管理制度</b>	文件编号	JBSZ-AB-001
		版 次	B/0
		页 数	1/4
		制定日期	2013-6-10

## 1.0 目的

为规范物业系统保安管理工作，夯实保安管理基础，纯洁保安队伍风气，打造“文明之师、礼仪之师”，特制定本制度。

## 2.0 适用范围

适用于金碧物业深圳分公司保安部的专项考核管理工作。

## 3.0 职责


3.1 客服中心负责对保安专项管理工作进行考核

3.2 客服中心保安部负责本规程的实施

## 4.0 工作内容

### 4.1 治安巡查监控

- 4.1.1 小区实施封闭式管理，主出入口 24 小时站岗值勤，园区重点区域、重点部位每两小时巡查一次。保安部负责人每日不少于一次抽查相关岗位的执勤情况，并在岗位值班本记录抽查情况。未实施封闭式管理的，给予保安部负责人降一级工资处分。未按规定抽查的，每次扣罚保安部负责人 200 元。
- 4.1.2 当班中队长每班次不少于一次楼宇巡查，并有巡更打点或签到记录。未按规定巡查的，每次扣罚中队长 100 元。
- 4.1.3 当班中队长每班次不少于三次岗位执勤情况巡查，并有巡更打点或签到记录。未按规定巡查的，每次扣罚中队长 100 元。
- 4.1.4 保安部每日对园区内所有装修单位进行巡查，保安部负责人每周不少于一次抽查保安员巡查记录（涵盖园区在装修单位户数 10% 以上），并做好抽查结果记录。未按规定抽查的，每次扣罚保安部负责人 100 元。
- 4.1.5 保安岗位因突发事件报告需工作协助时，中队长须于三分钟内赶到现场协助处理。未按规定到场的，每次扣罚中队长 200 元。
- 4.1.6 保安部负责人每周不少于三次夜间查岗，并做好巡查登记。不符合规定的，每次扣罚保安部负责人 100 元。
- 4.1.7 保安部每月对园区所有对讲系统（楼宇门禁、可视对讲及电梯对讲系统等）与监控中心进行一次联通检测。保安部负责人每月抽查检测记录，并做好抽查结果登记。未按规定抽查的，每次扣罚保安部负责人 100 元。
- 4.1.8 保安部制定小区安全防范措施，确保小区安全，不得发生因安防管理不到位而引起的抢劫、入室盗窃等治安案件。每发生一起扣罚保安部负责人 500 元。

 <b>金碧物业有限公司 深圳分公司</b>	<b>保安专项管理制度</b>	文件编号	JBSZ-AB-001
		版 次	B/0
		页 数	2/4
		制定日期	2013-6-10

4.1.9 小区内发现违法现象抓获违法嫌疑人员时须按公司规定依法处理，不得私下审讯。不符合规定的，每次扣罚保安部负责人 500 元。

4.1.10 项目工地区域实施封闭式管理，保安部负责人每日不少于一次巡查各出入口、重点部位及其物品放行管理情况，并在岗位值班本记录巡查情况。未按规定巡查的，每次扣罚保安部负责人 200 元。

4.1.11 保安部负责人严格监督各岗位保安员按岗位工作规范执勤及开展工作。检查部门发现同一问题重复出现两次以上的，每次扣罚保安部负责人 100 元。

#### 4.2 消防管理

4.2.1 保安部负责人（或消防主管）每月不少于一次检查园区消防供水系统（消火栓配置、喷淋末端试水等）并做好检查记录。不符合规定的，每次扣罚保安部负责人（或消防主管）100 元。

4.2.2 保安部负责人（或消防主管）每月不少于一次对园区所有商铺进行消防检查并做好检查记录。不符合规定的，每次扣罚保安部负责人（或消防主管）100 元。

4.2.3 保安部负责人（或消防主管）每月不少于一次组织消防理论和业务技能培训并做好培训记录。不符合规定的，每次扣罚保安部负责人（或消防主管）100 元。


4.2.4 保安部负责人（或消防主管）每月不少于一次检查园区各部位的灭火器、防毒面具等消防器材，并做好检查记录。不符合规定的，每次扣罚保安部负责人（或消防主管）100 元。

4.2.5 保安部负责人每年不少于两次组织消防演练，并做好演练记录。不符合规定的，每次扣罚保安部负责人 200 元。


4.2.6 确保小区内不发生因巡查不到位或消防设备日常维护不及时而引起的火灾事件。每发生一起扣罚保安部负责人 500 元。

4.2.7 在工地管理中，保安部负责人每月不少于一次开展施工现场、民工宿舍的消防安全知识宣传，并进行消防隐患巡查及消防自救演练。不符合规定的，每次扣罚保安部负责人 200 元。


#### 4.3 停车管理

 金碧物业有限公司 深圳分公司	保安专项管理制度	文件编号	JBSZ-AB-001
		版 次	B/0
		页 数	2/4
		制定日期	2013-6-10

- 4.3.1 保安部严格控制园区车辆停放整齐有序，无乱停乱放现象，保安部负责人每日不少于一次检查园区停车情况，并做好检查记录。未按规定检查的，每次扣罚保安部负责人 100 元。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>保安专项管理制度</b>	文件编号	JBSZ-AB-001
		版 次	B/0
		页 数	3/4
		制定日期	2013-6-10

- 4.3.2 保安部须对车辆出入时的异常情况（漏水、漏油、刮伤、擦伤等明显损坏现象）及时记录并立即与车主联系，当班中队长每日不少于一次检查相关岗位记录情况。未按规定检查的，每次扣罚中队长 100 元。
- 4.3.3 保安部严格控制车库无闲杂人员滞留，无浪费电源现象，无损坏车库设施设备现象，当班中队长每日不少于一次检查车库管理情况。未按规定检查的，每次扣罚中队长 100 元。
- 4.3.4 保安部负责人负责免费停放车辆的报审工作，未经批准，不得免收车辆停车费用。未按规定执行的，每次扣罚保安部负责人 1000 元并追究停车欠费费用。
- 4.3.5 保安重点纪律
- 4.3.6 保安队伍严格实行半军事化管理，保安部负责人负责内务值班安排，每周检查保安宿舍内务并组织大扫除。不符合规定的，每次扣罚保安部负责人 100 元。
- 4.3.7 保安部摩托车不得私自驶出园区，在园区内巡逻行驶时不允许超车追逐，保安部负责人每日不少于一次检查摩托车巡逻行驶情况。未按规定检查的，每次扣罚保安部负责人 100 元。
- 4.3.8 保安部严格实施请销假制度，保安员夜间外出或中队聚餐须报保安部负责人审批，三人以上外出喝酒须报客服中心负责人审批。未实施相关制度的，给予保安部负责人降一级工资处分。
- 4.3.9 保安部严禁使用所有警用装备或仿警装备。未实施相关制度的，给予保安部负责人降一级工资处分。
- 4.4 保安团队建设
- 4.4.1 保安部负责人根据集团相关岗位任职条件进行保安员招聘，并对入职保安的职业素质与背景严格把关。未按规定招聘的，每次扣罚保安部负责人 500 元。
- 4.4.2 保安部负责人负责统筹保安员的招聘工作及在岗人数，保安员每缺编一人扣罚保安部负责人 50 元。
- 4.4.3 新保安员上岗前需进行至少一周的培训，可边实习边培训，并经考核合格后方能正式上岗，未实施相关制度的，每次扣罚保安部负责人 500 元。
- 4.4.4 中队长每周组织一次中队例会，保安部负责人每月组织一次保安员座谈会，及时了解保安员思想动态，定期进行思想教育。不符合规定的，每次扣罚中队长 100 元，保安部负责人 200 元。

 <b>金碧物业有限公司 深圳分公司</b>	<b>保安专项管理制度</b>	文件编号	JBSZ-AB-001
		版 次	B/0
		页 数	4/4
		制定日期	2013-6-10

4.4.5 保安部实行保安干部竞聘上岗制度，竞聘内容与结果向保安部全体员工公示。  
未实施相关制度的，给予保安部负责人降一级工资处分。

4.4.6 保安部建立保安员投诉机制（如设置员工意见信箱等），及时了解、掌握保安内部管理动态。未实施相关制度的，给予保安部负责人降一级工资处分。


## 5.0 附则

5.1 本制度自发文之日起执行，凡与本制度有冲突的已发文件，均以本制度为准。

5.2 本制度解释权归金碧物业深圳分公司监察管理部。

## 6.0 记录表格

无

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h1 style="text-align: center;">治安工作规范</h1>	文件编号	JBSZ-AB-002
		版 次	B/0
		页 数	1/5
		制定日期	2013-6-10

## 1.0 目的

规范治安工作，确保园区公共秩序稳定及人身财产安全。

## 2.0 适用范围

适用于金碧物业深圳分公司所属各项目辖区内的治安工作。

## 3.0 职责

3.1 保安部工作人员负责本规范的实施。

## 4.0 工作内容

### 4.1 小区封闭式管理

4.1.1 小区有明显出入口的地方应安排固定岗位 24 小时值勤。

4.1.2 独立小区在管面积 15 万平方米以下(含 15 万平方米)出入口不得超过 2 人。

4.1.3 独立小区在管面积 15 万平方米以上、50 万平方米以内的出入口不得超过 3 人。

### 4.2 小区封闭式管理要求

4.2.1 对进出园区的业主、外来人员须严格实行刷卡或登记制度。

4.2.2 小区居住人员按正常刷卡进入园区,如所持 IC 卡过期或损坏,应及时办理延时或补办手续,同时保安值班人员应做好登记。

4.2.3 业主未办或未携带 IC 卡,凭身份证、住户卡或所报姓名、房号经核实后一并放行。

4.2.4 政府、水电、邮政或其他与公司有合作关系单位的工作人员,凭工作证进入园区。新闻媒体工作人员进入小区必须及时汇报部门经理,并安排专人跟进。


4.2.5 来小区造访业主/住户的,在无法与业主/住户取得联系的情况下,必须详细登记来访人员的身份资料,并安排内部流动岗位跟进,送至所访业户的房号,确认无误后方可离开。

### 4.3 门岗值班

4.3.1 全天分三班轮值,每八小时为一班。


4.3.2 门岗值勤人员接待来访人员时,要询问清楚来访人员的目的之后,通过对讲门铃核实来访人员的真实身份,确认来访人员身份属实,须让来访人员填写《来访人员登记表》,方可进入小区。门岗值勤人员对三无人员或衣冠不整者,坚决拒绝进入小区。

4.3.3 门岗值勤人员控制客户携带无证宠物进入小区,制止推销散发传单人员入内。

 金碧物业有限公司 深圳分公司	治安工作规范	文件编号	JBSZ-AB-002
		版 次	B/0
		页 数	1/5
		制定日期	2013-6-10

4.3.4 施工或装修人员凭客服部签发的《出入证》进入小区。



 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h2 style="text-align: center;">治安工作规范</h2>	文件编号	JBSZ-AB-002
		版 次	B/0
		页 数	2/5
		制定日期	2013-6-10

4.3.5 门岗值勤人员对搬出物品与客服部所开出的物品放行条所列内容不符时，且强行搬出的，保安员必须进一步核查，截留可疑物品及人员，报公安机关处理。

4.3.6 门岗值勤人员要认真做好交接班各项准备工作。

#### 4.4 形象岗值班

4.4.1 每1小时换岗一次，着装整齐、站姿端正，值班期间不允许同周围人交谈。

4.4.2 形象岗值勤人员对出入小区的车辆要敬礼、致意。

4.4.3 形象岗值班期间要按照《军训标准》中“立正”或“跨立”的动作要领保持良好的个人姿态，不准左顾右盼，禁止私自下岗，严格按照交接班要求换岗。

#### 4.5 道路治安

4.5.1 各路段拐弯处或路口交叉处设置岗位，有岗亭的，在岗亭内或岗位所管辖区域内巡查；无岗亭的，值勤人员应在指定的位置值班，每隔二个小时值勤人员互相调换岗位轮值。

4.5.2 全天分三班轮值，每八小时为一班。

4.5.3 值勤人员应熟悉区域内各类设备、设施及执勤物品的放置，对于乱堆放、乱丢弃垃圾、占用绿化用地、乱贴、乱挂、乱设立广告牌、聚众喧闹、噪音扰民等现象及时予以制止。

4.5.4 值勤人员对推销、派发传单等扰乱园区居民正常生活秩序的行为予以制止，对推销人员在教育后礼貌请出园区。

4.5.5 值勤人员要杜绝园区内乱摆乱放，乱拉及乱挂，游商走贩等违章现象。


4.5.6 值勤人员对区域内出现打架斗殴、吵架等现象时，应立即上前劝导、制止。制止无效时，应立即报警。

4.5.7 值勤人员对于车主试车、练车、飚车、鸣笛等现象应立即制止。


4.5.8 值勤人员对进入小区车辆进行指挥，按指挥路线行驶，不得逆行，不得在人行道，绿化道上行驶，不得超速。

4.5.9 值勤人员对在园区道路乱占、乱堆、乱放物品、占用小区道路的行为，予以制止并及时清理。

4.5.10 值勤人员必须时刻提高警惕。观察本区域来往人员的情况及其携带的物品，发现可疑人员要主动上前盘问并密切加以监视，如有异常情况，应及时通知巡逻队协助处理。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h1 style="text-align: center;">治安工作规范</h1>	文件编号	JBSZ-AB-002
		版 次	B/0
		页 数	3/5
		制定日期	2013-6-10

- 4.5.11 值勤人员接待业主/住户的投诉、来访，在值勤能力范围内能解决的予以解决；如无法解决，应立即通知监控中心监控员在《业户/住户设诉接报一览表》登记，并报相关部门跟进处理。
- 4.5.12 值勤人员在准备交接班前应对交班物品及园区巡查区域的设备设施进行检查，并在《保安部值班记录》予以详细记录。若有异常情况，报监控中心。
- 4.6 监控中心的操作
  - 4.6.1 监控中心保证 24 小时值班，三班轮值，每八小时一班。
  - 4.6.2 监控员每班次至少对通讯信号检查一次，确认是否有异常情况，并在《保安部值班记录》予以记录。
  - 4.6.3 监控员对各种重大事件，重大活动进行跟踪录像，并在《保安部值班记录》予以详细登记。
  - 4.6.4 对整个监控室的设备设施进行检查，对岗位的交接班异常情况进行汇总。
  - 4.6.5 监控员执勤应随时掌握区域内的监控情况，若发现异常情况，立即通知巡逻队予以解决，并做好记录。
  - 4.6.6 监控员保证无因人为的错误操作导致录像记录被误删的情况出现，无异常情况的记录应在过了保存期限后予以删除或由系统自动删除；若有重大事件的则予以长期保留，待事件处理完毕后请示上级领导，经同意后方可删除。
  - 4.6.7 监控员应当严格控制闲杂人员进入监控室，除公司领导、公安部门等因工作需要可调阅录像资料外，其他人员严禁擅自查看监控录像。
- 4.7 巡查工作
  - 4.7.1 巡逻队 24 小时全天候命，处于战备状态，遇有各类突发事件随时处理。
  - 4.7.2 巡逻队配合当地派出所对园区外围的综合治安环境进行整治。
  - 4.7.3 巡逻队巡查时发现园区内有涉嫌制毒、吸毒、嫖娼、卖淫等活动，以及制造、出售、出租或传播淫秽书刊及淫秽录像制品的，应当及时汇报部门领导。
  - 4.7.4 巡逻队要做好园区内的防火、防盗、防破坏、防抢劫、防自然灾害事故，防流氓活动等安全巡查防范工作。
  - 4.7.5 巡逻队每月对住宅楼主体内的楼道灯、电子门、天面门、消防设备、公共门、窗等设施有无损坏情况不得少于三次巡查，并在《楼宇安全巡查签到表》予以详细登记，对有损坏的情况则统一登记《园区公共设施报修记录表》报工程维修部进行维修。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h2 style="margin: 0;">治安工作规范</h2>	文件编号	JBSZ-AB-002
		版 次	B/0
		页 数	4/5
		制定日期	2013-6-10

4.7.6 巡逻队每日对装修单位进行巡查，严禁无证装修或超时装修，禁止违章使用电梯搬运，保证晚 20:00 后所有装修工人撤离施工现场，并在《保安部装修巡查表》上予以登记。

4.7.7 巡逻队每月对园区内所有的出租屋、商业用房安全检查不得少于一次，并在《出租屋治安管理情况登记表》及《商铺消防安全月检查表》上予以详细登记。

4.7.8 巡逻队每月对楼宇门禁、可视对讲及电梯对讲系统进行一次与监控中心联通检测将检测结果登记在《楼宇及电梯对讲系统检测表》上，及时将有故障的项目进行报修。

#### 4.8 治安监督工作

4.8.1 上班第一时间，中队长对园区各区域进行巡查，及时了解岗位的情况，查找安全隐患，并在巡查区域岗位的《保安部值班记录》上详细记录并签名。

4.8.2 中队长每班不得少于三次岗位巡查，及时掌握园区动态，纠正违章违规现象，对园区外围各通道，主要出入口进行安全督导、消除通道的阻塞，防止破坏活动及对小区内部有干扰的活动，对每日处理的重大事件在《重大事件呈报表》上做以详细记录并签名。

### 5.0 工作标准

5.1 值班岗位人员着装整齐，执勤时佩戴齐全，双手佩戴白手套。

5.2 无与业主发生争执现象，处理问题有礼有节，按原则处理，违章处理及时率达 100%。

5.3 物品搬出园区凭物品放行条，当值保安员仔细检查，确认无误后，在放行条上签字并注明日期、时间后予以放行。

5.4 形象岗禁止讲话，按照立正动作要领保持良好的军姿。

5.5 单个独立小区每月管理责任引起的治安案件发案率不超过 1 起，因管理不善引发的刑事案件为零。

5.6 处理违章装修必须在八小时之内完成，处理及时率达 100%。


5.7 独立小区在人员满编制的情况下，楼宇安全巡查每班次不得少于一次；人员缺编的情况下，楼宇安全巡查每天不少一次。

5.8 监控中心报警电话保证 24 小时畅通，记录表格及时填写，密切注视监控屏幕。

5.9 健全所有出租档案，新增出租屋建档不得超过 30 个工作日。

5.10 每月不少于一次对园区内所有住宅出租屋进行安全检查。

5.11 每月不少于一次对园区内所有商铺进行安全检查。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>治安工作规范</b>	文件编号	JBSZ-AB-002
		版 次	B/0
		页 数	5/5
		制定日期	2013-6-10

5.12 无因保安治安不善损坏设施设备现象。

## 6.0 相关文件

6.1 《广东省保安服务管理条例》

6.2 《广东省保安服务管理实施细则》

## 7.0 记录表格

7.1 《来访人员登记表》

7.2 《业户/住户投诉接报一览表》

7.3 《保安部值班记录》

7.4 《楼宇安全巡查签到表》

7.5 《园区公共设施报修记录表》

7.6 《保安部装修巡查表》

7.7 《出租屋治安管理情况登记表》

7.8 《楼宇及电梯对讲系统检测表》

7.9 《重大事件呈报表》

## 来访人员登记表

序号	日期/时间	来访人姓名	有效证件号码	来访事由	被访人姓名	房号	离开时间	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								

业主/住户投诉接报一览表

序号	接报日期	接报时间	房号/业主姓名	投诉类型	投诉内容	接报人	接单时间	接单人	备注

## 保安部值班记录

年 月 日

[illegible]

交班中队长签名:

接班中队长签名:

## 楼宇安全巡查签到表

号楼层

[illegible]



## 园区公共设施报修记录表

报修部门：

报修日期：

序号	报修时间	报修地点	报修人	报 修 内 容	接单 部门	接单 时间	接单 人	备 注

## 保安部装修巡查表

房号

[illegible]

巡查内容：(1)无装修许可证或过期；(2)无出入证（临时出入证）；(3)吸烟；(4)光背及不雅行为；(5)不按许可证内容施工；(6)乱拉乱接电线；(7)煮饭；(8)无灭火器；(9)堆放危险物品；(10)无证动火；(11)占用公共区域堆放材料；(12)阳台堆放过多物品；(13)使用客梯运送材料、垃圾；(14)开门施工；(15)噪音施工；(16)其它。※注：只填写违章内容编号即可

## 出租屋治安管理情况登记表

房号：

业主姓名		联系电话	手机： 宅电：			现住址			
租住人 姓名		性别		身份证号码		职业		工作单位	
租赁期限		租住用途		联系电话		是否办理 暂住证		暂住证 号码	
其他暂住 人员	姓名	性别	身份证号码		暂住证号码	与租住人 关系	工作单位		联系电话
治安情况									
检查人									
检查日期									
治安情况									
检查人									
检查日期									

## 楼宇及电梯对讲系统检测表

检查时间：      年    月    日

序号	楼宇名称	电梯按钮及配套设备			电梯对讲系统			楼宇对讲系统	楼宇门禁系统	备注
		客 梯	货 梯	消防梯	客 梯	货 梯	消防梯			

说明：正常打（√）、异常：打（×）并在备注一栏注明详细故障情况

检查人：\_\_\_\_\_


## 重大事件呈报表

呈报日期：

时间		地点(房号)		投诉人	
接单人		处理人		联系电话	
事件名称					
事件经过					
处理结果					
备 注					

客服中心负责人审核：

责任部门负责人：

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>保安服务</b> <b>检验标准</b>	文件编号	JBSZ-AB-003
		版 次	B/0
		页 数	1/3
		制定日期	2013-6-10

### 1.0 目的

规范保安服务，打造公司品牌。

### 2.0 适用范围

适用于金碧物业深圳分公司所属各项目的保安服务工作。


### 3.0 小区治安管理

- 3.1 单个独立小区每月因管理责任引起的治安案件发案数不超过 1 起，因管理不善引起的行事案件为零。
- 3.2 因管理不善引发的刑事案件为零。
- 3.3 保安员接警后，必须在 2 分钟之内赶到现场，并采取有效措施，控制事态发展。
- 3.4 岗位处理各类突发事件必须严格按照《突发事件处理作业规程》进行处理，所有保安员对《突发事件处理作业规程》熟悉掌握率达 100%。
- 3.5 保安部每月 25 日前必须对小区所有对讲系统进行一次全面测试，部门经理必须于每月最后一个工作日前完成对测试结果的抽查工作，将存在问题统一报工程部维修。
- 3.6 巡逻队必须不定期对空置房及重点看护单位进行巡查登记，如有异常情况必须在 10 分钟内上报部门经理，并及时做好相应防范工作。
- 3.7 对违章装修必须在八小时内处理完毕，处理及时率达 100%。
- 3.8 控制外来闲杂人员进入小区，及时制止、清理推销、派发传单等扰乱小区居民正常生活秩序的行为。
- 3.9 杜绝小区内乱摆乱放，乱挂乱拉及乱贴乱画，游商走贩等违章现象。


### 4.0 出租屋管理

- 4.1 建立健全所有出租屋档案、新增出租屋的建档不得超过 30 个工作日。
- 4.2 巡逻队必须于每月 26 日前对小区所有出租屋、商业用房进行一次安全检查。
- 4.3 对商业用房巡查过程中发现的消防隐患，巡逻队应立即责令整改，对于不服从整改意见的应立即上报派出所专区民警，直至整改完毕。
- 4.4 如出现用于仓库、办公室或加工厂的必须在一个工作日内报出租屋管理处处理。
- 4.5 在巡查过程中发现存在明显安全隐患的出租屋，必须立即上报部门负责人。

### 5.0 物品放行管理

 金碧物业有限公司 深圳分公司	保安服务 检验标准	文件编号	JBSZ-AB-003
		版 次	B/0
		页 数	1/3
		制定日期	2013-6-10

- 5.1 业主/住户需搬出小区的大件贵重物品（400mm×200mm×400mm 或价值 500 元以上），必须持业主/住户的身份证或工作证等有效证件到客服部开具《物品放行条》。

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>保安服务 检验标准</b>	文件编号	JBSZ-AB-003
		版 次	B/0
		页 数	2/3
		制定日期	2013-6-10

- 5.2 门岗当值保安员必须依照《物品放行条》所列内容对搬出物品车辆及人员进行核查，确认无误后，在放行条上签名并注明搬出日期及时间后，方可予以放行。
- 5.3 出租屋承租人搬出物品时，必须由业主（出租人）到场，在客服部开具的《物品放行条》上签名后，方可放行。
- 5.4 门岗当值保安员必须收回《物品放行条》，下班时统一交监控中心保管。
- 5.5 搬出物品与《物品放行条》所列内容不符且强行搬出时，当值保安员必须截留可疑物品与人员，报公安机关处理。
- 5.6 本集团（公司）工作人员需将办公用品搬出小区时必须由当事人所在部门经理以上人员出据证明，交由保安部核实登记，请示公司领导后，方可放行。
- 5.7 小区公共物品（包括：设备、设施及工程材料）搬出小区时，必须由工程部经理和使用单位负责人出据相关证明，由公司领导审批，出口岗核实登记后，方可放行。


## 6.0 交通车辆管理

- 6.1 必须保持路面畅通，无违章车辆停放。
- 6.2 不允许出现因试车、练车、飚车等扰乱小区生活秩序的居民投诉现象。
- 6.3 禁止乱占、乱堆、乱放等占用小区车辆及人行道路的现象。
- 6.4 禁止未经批准在公共区域及路面开挖施工。
- 6.5 禁止拖拉机及车容不整车辆进入小区，施工车辆必须按规定时间进入小区。

## 7.0 消防管理

- 7.1 制定消防安全制度、防火责任制、消防设施设备管理规定，消防培训、演习办法及应急方案等。
- 7.2 因管理不善，消防工作不到位引发的火灾事故为零。
- 7.3 保证小区消防器材消防设施、设备的完好合格率达 98%。
- 7.4 火灾报警处理及时率达 100%。
- 7.5 消防主管义务消防员必须于每月 3 日前，组织区域防火责任人对所属区域的消防器材、消防设备、设施及隐患等进行检查。
- 7.6 区域防火责任人必须每月检查一次区域内的消防设备设施，发现隐患立即组织督促整改，然后将结果汇总以书面形式在 1 个工作日内报消防主管（专员），部门负责人根据消防主管（专员）上报的消防检查结果进行审核后，并于最后一个工作日前将存在问题的设备设施清单报工程部维修。




 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>保安服务 检验标准</b>	文件编号	JBSZ-AB-003
		版 次	B/0
		页 数	3/3
		制定日期	2013-6-10

- 7.7 消防监控室门有明显警示标识；室内无杂物堆放；保持卫生良好。
- 7.8 消防通道无杂物堆放，无违章占用；如有障碍，须于一个工作日内清除，如清除受阻，须立即报告业主委员会或相关政府部门。
- 7.9 防火门直观应无脱漆、无生锈、无变形、无损坏，闭门器应能自动灵活关闭，关闭后密闭性能好，门锁应开门容易、牢固，门轴应转动灵活。
- 7.10 正压风机控制箱内外保持卫生清洁，仪表、指示灯、开关、电源、电压正常。
- 7.11 防火卷帘控制箱卫生良好，仪表指示灯、开关、电源、电压、卷帘运行正常。
- 7.12 楼宇喷淋水管接头、闸阀及消火栓无漏水，消防封条完好。
- 7.13 消防水泵进出口阀、安全阀、恒压泵运转情况正常，水泵无漏水现象。
- 7.14 按单位人数 30%组建义务消防队，每年组织 2 次以上消防演习。
- 7.15 新员工上岗前消防宣传教育率达 100%，并有记录。
- 7.16 单位消防安全责任人须取得消防安全培训合格证。

## 8.0 保安执勤规范及服务标准

- 8.1 保安部执勤人员在执勤过程中，严禁擅自脱岗、窜岗，保证岗位执勤人员在岗率达 100%。
- 8.2 保安部执勤人员必须严格按照《保安部仪容仪表管理规定》执行。
- 8.3 保安部执勤人员在执勤过程中，应当精神饱满、不允许出现精神不振、聊天、抽烟、吃东西、看报纸、听收录机、乱写乱画等与岗位无关的事。
- 8.4 保安部执勤人员在处理违章或接报业主/户主投诉时，必须注意礼节礼貌。
- 8.5 保安部监控员在接听报警电话时，电话铃响不得超过三声，接听电话时必须使用规范的服务用语。
- 8.6 保安部涉及经济赔偿必须由巡逻队队长，当值中队长和当值监控员当面处理，保安部人员不得收取赔偿款项，由当事人直接将钱款缴纳到客服部前台收费员处。
- 8.7 保安部全体员工在小区内必须做到打不还手、骂不还口。
- 8.8 保安部全体员工在小区内遇有老、幼、病、残等生活不便的业主/住户时应主动上前提供力所能及的帮助。
- 8.9 保安部所有员工严禁在小区内赊帐消费。
- 8.10 保安部所有员工严禁利用职务之便，收取业主/住户好处或牟取私利。

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>保安训练内容及 检验标准</b>	文件编号	JBSZ-AB-004
		版 次	B/0
		页 数	1/9
		制定日期	2013-6-10

## 1.0 目的

为了规范保安队伍的内务制度，统一队列训练、交通指挥、消防训练标准，达到“政治合格、素质过硬、纪律严明、服务规范”的保安全管理总要求，不断加强保安队伍的规范化、标准化建设，按照军事化管理的要求，制定本标准。

## 2.0 适用范围

本标准适用金碧物业深圳分公司各 客服中心中心保安队伍。

## 3.0 职责

3.1 各客服中心必须严格按照本标准的规定开展训练。

3.2 公司监察管理部定期检查本标准在各客服中心的落实情况。

## 4.0 工作标准

### 4.1 队列训练

#### 4.1.1 队列指挥位置

指挥位置应便于指挥和通视全体。通常是：停止间，在队列中央前；行进间，纵队时在左侧中央前，必要时在中央前，横队、并队纵队时在左侧前或左侧，必要时在右侧前或右侧。变换指挥位置通常用跑步（5步以内用齐步），进到预定的位置后，成立正姿势下达口令。纵队行进时，可在行进间下达口令。


#### 4.1.2 指挥员在队列指挥时必须：

- （一）姿态端正，精神振作，动作准确；
- （二）清点人数，检查着装，检查装备；
- （三）严格要求，认真维护队列纪律；
- （四）正确选择指挥位置；
- （五）口令要准确、清楚、洪亮。

#### 4.1.3 保安员在队列中必须：

- （一）坚决执行命令，做到令行禁止；
- （二）按规定的顺序列队，牢记自己的位置，姿态端正，精神振作；
- （三）集中精力听指挥员的口令，动作要迅速、准确、协调一致；
- （四）保持队列整齐、肃静、自觉遵守队列纪律；
- （五）将学到的队列动作，自觉地用于训练、执勤和日常生活中。

### 4.2 立正

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>保安训练内容及 检验标准</b>	文件编号	JBSZ-AB-004
		版 次	B/0
		页 数	2/9
		制定日期	2013-6-10

4.2.1 口令：立正。

5.2.2 要领：两脚跟靠拢并齐，两脚尖向外分开约 60 度；两腿挺直；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。

#### 4.3 跨立

4.3.1 口令：跨立。

4.3.2 要领：左脚向左跨出约一脚之长，两腿自然伸直，上体保持立正姿势，身体重心落于两脚之间。两手后背，左手握右手腕，右手手指并拢自然弯屈，手心向后。

#### 4.4 稍息

4.4.1 口令：稍息。

4.4.2 要领：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。稍息过久，可自行换脚。

#### 4.5 停止间转法

##### 4.5.1 向右（左）转

4.5.1.1 口令：向右（左）——转

4.5.1.2 要领：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。转动和靠脚时，两腿挺直，上身保持立正姿势。

4.5.1.3 半面向左（左）转，按向右（左）转的要领转 45 度。

##### 4.5.2 向后转


4.5.2.1 口令：向后——转。

4.5.2.2 要领：按向右转的要领向后转 180 度。


#### 4.6 行进

##### 4.6.1 齐步

4.6.1.1 口令：齐步——走。

 金碧物业有限公司 深圳分公司	保安训练内容及 检验标准	文件编号	JBSZ-AB-004
		版 次	B/0
		页 数	2/9
		制定日期	2013-6-10

- 4.6.1.2 要领：左脚向正前方迈出约 75 厘米着地，身体重心前移，右脚照此法动作；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

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>保安训练内容及 检验标准</b>	文件编号	JBSZ-AB-004
		版 次	B/0
		页 数	3/9
		制定日期	2013-6-10

摆动，向前摆臂时，肘部弯屈，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（着夏装时，与第四衣扣同高；着冬装时，与第五衣扣同高），离身体约 25 厘米；向后摆臂时，手臂自然伸直，手腕前侧距裤缝线约 30 厘米。行进速度每分钟 116—122 步。

#### 4.6.2 正步

4.6.2.1 口令：正步——走。

4.6.2.2 要领：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，右脚照此动作；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，肘部变屈，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（着夏装时，约与第三衣扣同高），离身体约 10 厘米；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。行进速度每分钟 110—116 步。

#### 4.6.3 跑步

4.6.3.1 口令：跑步——走。

4.6.3.2 要领：听到领令，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，约与腰带同高，拳心向内，肘部稍向里合。听到动令，上体微向前倾，两腿微弯，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，右脚照此法动作；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，两拳内侧各距衣扣线约 5 厘米；向后摆臂时，拳贴于腰际。行进速度每分钟 170—180 步

#### 4.6.4 踏步


4.6.4.1 停止间口令：踏步——走。

4.6.4.2 行进间口令：踏步。


4.6.4.3 要领：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，两臂按齐步走或跑步摆臂的要领摆动。

4.6.4.4 踏步时，听到“前进”的口令，继续踏 2 步，再换齐步或跑步行进。

#### 4.7 立定

 金碧物业有限公司 深圳分公司	保安训练内容及 检验标准	文件编号	JBSZ-AB-004
		版 次	B/0
		页 数	3/9
		制定日期	2013-6-10

4.7.1 口令：立——定。

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>保安训练内容及 检验标准</b>	文件编号	JBSZ-AB-004
		版 次	B/0
		页 数	4/9
		制定日期	2013-6-10

4.7.2 要领：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2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1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2步，再按上述要领进行）。

#### 4.8 脱帽、戴帽

##### 4.8.1 脱帽

4.8.1.1 口令：脱帽。

4.8.1.2 要领：双手捏帽檐或帽前端两侧，将帽取下，置于左小臂，帽徽向前，掌心向上，四指扶帽檐或帽前端中央处，小臂略成水平。

##### 4.8.2 戴帽

4.8.2.1 口令：戴帽。

4.8.2.2 要领：双手捏帽檐或帽前端两侧，将帽迅速戴正。

#### 4.9 坐下、蹲下、起立

##### 4.9.1 坐下

4.9.1.1 口令：坐下。

4.9.1.2 要领：左小腿在右小腿后交叉，迅速坐下，两手自然放在两膝上，上体保持正直。

##### 4.9.2 蹲下

4.9.2.1 口令：蹲下。

4.9.2.2 要领：右脚后退半步，臀部坐在右脚跟上（膝盖不着地），两手自然放在两膝上，上体保持正直。蹲下过久，可自行换脚。

##### 4.9.3 起立

4.9.3.1 口令：起立。

4.9.3.2 要领：全身协力迅速起立，成立正姿势。


#### 4.10 整齐、报数

##### 4.10.1 整齐

##### 4.10.1 向右（左）看齐

1.10.1.1 口令：向右（左）看——齐。

4.10.1.2 要领：基准兵不动，其他队员向右（左）转头、眼睛看右（左）邻保安

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>保安训练内容及 检验标准</b>	文件编号	JBSZ-AB-004
		版 次	B/0
		页 数	5/9
		制定日期	2013-6-10

（护卫）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。后列人员，先向前对正，后向右（左）看齐。

#### 4.10.2 向中看齐

4.10.2.1 口令：以×××同志为准，向中看——齐。

4.10.2.3 要领：当指挥员指定以“×××同志为准（或以第名为准）”时，基准兵答“到”，同时左手握拳，大臂前伸与肩略平，小臂垂直举起，拳心和向右。听到“向中看——齐”的口令后，迅速将手放下，其他保安（护卫）员按照向右（左）看齐的要领实施。

#### 4.10.3 向前看

4.10.3.1 口令：向前——看。

4.10.3.2 要领：迅速将头转正，恢复立正姿势。

#### 4.11 报数

4.11.1 口令：报数。

4.11.2 要领：横队从右至左（纵队由前向后）依次以短促洪亮的声音转头（纵队向左转头）报数，最后一名不转头。数列横队时，后列最后一名报“满伍”或“缺×名”。多个队伍集合时，由各队长在队列内向指挥员报告人数。如“第×排到齐”或“第×排实到××名”。

#### 4.12 敬礼

4.12.1 敬礼分为举手礼、注目礼。

4.12.2 口令：敬礼。向右看——敬礼。

4.12.3 动作要领：

##### 4.12.3.1 举手礼


要领：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（戴无帽檐帽时，微接太阳穴上方帽墙下沿），手心向下，微向外张（约20度），手腕不得弯屈，右大臂略平，与两肩与两肩线一线，同时注视受礼者。

##### 4.12.3.2 注目礼

要领：面向受礼者成立正姿势，同时注视受礼者，并目迎目送（右、左转头角度不超过45度）。

#### 4.13 礼毕



 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h2 style="margin: 0;">保安训练内容及 检验标准</h2>	文件编号	JBSZ-AB-004
		版 次	B/0
		页 数	6/9
		制定日期	2013-6-10

4.13.1 口令：礼毕

4.13.2 要领：行举手礼者，将手放下，行注目礼者徒手或背枪时，停止间，应面向受礼者立正，举手敬礼，将头转正。

4.14 消防训练

4.14.1 转盘式水带箱使用

4.14.1.1 人员 A

- (1) 开启水带箱门。
- (2) 拿起水枪与水带一个接口连接好。
- (3) 手持水枪与水带接口处向前跑，直至水带全部拉出。
- (4) 在灭火位置做立射姿射，喊“出水”。

4.14.1.2 人员 B

- (1) 将拉出的水带接口与消火栓连接好。
- (2) 听到喊“出水”后，开启消火栓阀门至全开。
- (3) 跑步至人员 A 处协助射水。

4.14.2 卷盘式水带箱

4.14.2.1 人员 A

- (1) 开启水带箱门。
- (2) 背起水枪。
- (3) 拿起盘卷好的水带，一手卡带两个接口，将水带抛开。
- (4) 放下一个水带接口，将另一个水带接口与水枪连接好。
- (5) 手持水枪与水带接口处向前跑至灭火位置，做好射水准备，喊“出水”。

4.14.2.2 人员 B


- (1) 将放下的水带接口与消火栓连接。
- (2) 听到喊“出水”后，开启消火栓阀门至全开。
- (3) 跑步至人员 A 处协助射水。

4.14.3 手提式二氧化碳灭火器

4.14.3.1 将灭火器提到跑燃烧处 2m—3m 左右处。

4.14.3.2 压把式则先拔出保险插销，一手持喷筒对准水源，一手同时按下压把。

4.14.3.3 灭火时应顺风从火源的侧上方朝下喷射，喷射方向要保持一定的角度。

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>保安训练内容及 检验标准</b>	文件编号	JBSZ-AB-004
		版 次	B/0
		页 数	7/9
		制定日期	2013-6-10

#### 4.14.4 推车式二氧化碳灭火器

4.14.4.1 人员 A、B 一起将灭火器拉或推到距离着火处 10m 左右。

4.14.4.2 人员 A

(1) 快速取下喷射筒并展开喷射软管。

(2) 握住喷射筒根部的手柄，对准起火源。

4.14.4.3 人员 B

(1) 将阀开启至最大位置。

(2) 灭火时顺风起火源的侧上方朝下喷射，喷射方向要保持一定的角度。

#### 4.14.5 手提式轻水泡沫灭火器

4.14.5.1 将灭火器提到距着火处 6m 左右。

4.14.5.2 拔出灭火器保险销。

4.14.5.3 一手紧握喷枪，对准火源根部。

4.14.5.4 压下开启压把。

#### 4.14.6 推车式轻水泡沫灭火器

4.14.6.1 人员 A、B 一起将灭火器推出或拉到离着火处 10m 左右。

4.14.6.2 人员 A 取下喷枪，拉出喷射软管，做好喷射准备。

4.14.6.3 人员 B 拔出球阀手柄保险销，将气阀打开。

4.14.6.4 人员 A 枪口对准火焰的根部边沿，由外往里喷射。

#### 4.14.7 手提式干粉灭火器

4.14.7.1 将灭火器提到距着火处 2m—3m 左右的上风处，拔出保险销，压下压把。

4.14.7.2 干粉喷出后，迅速对准火焰的根部左右摆动喷射灭火。

#### 4.14.8 推车式干粉灭火器

4.14.8.1 人员 A、B 一起将灭火器推到或拉到离着火处 7m 左右。


4.14.8.2 人员 A 快速取下喷射筒并拉开软管，做好灭火准备。

4.14.8.3 人员 B 拉出保险销，打开阀门。

4.14.8.4 人员 A 两手持喷枪，枪口对准火焰边缘根部，扣动开关，将干粉喷出，由近而远推进缓慢摆动。

#### 4.15 交通指挥

4.15.1 直行信号

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>保安训练内容及 检验标准</b>	文件编号	JBSZ-AB-004
		版 次	B/0
		页 数	8/9
		制定日期	2013-6-10

4.15.1.1 动作要领：右臂（左臂）向右（向左）平伸，手掌向前，准许左右两方直行的车辆通行；各方右转弯的车辆在不妨碍被放行的车辆通行的情况下，可以通行。

4.15.2 直行辅助信号（直行快速通行信号）

4.15.2.1 动作要领：左臂向左平伸、手掌向前；右臂向右平伸，手掌向前，向左摆动，指挥右方直行的车辆快速通行；各方右转弯的车辆在不妨碍被放行的车辆通行的情况下，可以通行。

4.15.3 左转弯信号

4.15.3.1 左大转弯信号

动作要领：右臂向前平伸，手掌向前，准许左方的左转弯和直行的车辆通行；各方右转弯的车辆和 T 形路口右边无横道的直行车辆，在不妨碍被放行的车辆通行的情况下，可以通行。

4.15.3.2 左小转弯信号

动作要领：右臂向前平伸，手掌向前，准许左方的左转弯和直行的车辆通行；左臂同时向右前方摆动时，准许车辆左小转弯；各方右转弯的车辆和 T 形路口右边无横道的直行车辆，在不妨碍被放行的车辆通行的情况下，可以通行。

4.15.4 左转弯辅助信号（左转弯待转信号）

4.15.4.1 动作要领：左臂向左下方平伸，手掌向下，上下摆动，准许左方的左转弯的车辆进入路口，沿左转弯行驶方向靠近岗台或者路口中心，等候左转弯信号，直行车辆准许通行；各方右转弯的车辆和 T 形路口右边无横道的直行车辆，在不妨碍被放行的车辆通行的情况下，可以通行。

4.15.5 停止信号


4.15.5.1 动作要领：左臂向上直伸，手掌向前，不准前方车辆通行。

4.15.6 停止辅助信号（靠边停车信号）

4.15.6.1 动作要领：左臂向上直伸，手掌向前，不准前方车辆通行；右臂同时向左前方摆动时，车辆须靠边停车。

4.15.7 右转弯信号

4.15.7.1 动作要领：左臂向前平伸，手掌向前，右臂同时向左前方摆动时，准许右方的车辆右转弯，其他方向右转弯和左方直行、左转弯车辆可以通行。

 金碧物业有限公司 深圳分公司	保安训练内容及 检验标准	文件编号	JBSZ-AB-004
		版 次	B/0
		页 数	9/9
		制定日期	2013-6-10

#### 4.15.8 减速慢行信号


4.15.8.1 动作要领：右臂向右前方平伸，手掌向下，上下摆动，右方车辆应当减速慢行。

#### 4.15.9 前车避让后车信号

4.15.9.1 动作要领：左臂向前平伸，手掌向左，向左摆动；右臂向前屈臂，手掌向后，向后摆动，前方车辆应当向右避让后方车辆通行。

#### 4.15.10 示意违章车辆靠边车信号

4.15.10.1 动作要领：右臂向右平伸，手掌向左，向左前方摆动，违章车辆须靠边停车。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h1 style="text-align: center;">三大纪律、八大禁令</h1>	文件编号	JBSZ-AB-005
		版 次	B/0
		页 数	1/1
		制定日期	2013-6-10

## 1.0 目的

确保保安员具有良好的形象、言行举止、精神风貌，以提高工作质量及服务水平。

## 2.0 适用范围

适用于金碧物业深圳分公司所属各项目保安部全体员工。

## 3.0 内容

### 3.1 三大纪律

3.1.1 一切行动听指挥。

3.1.2 禁止酒后上岗。

3.1.3 不准打架斗殴。

### 3.2 八大禁令

3.2.1 禁止脱岗漏岗。

3.2.2 禁止拉帮结派。

3.2.3 禁止私自收藏或动用警用器械。


3.2.4 禁止赊账消费。

3.2.5 禁止与社会流氓接触。

3.2.6 禁止赌博。

3.2.7 禁止利用工作之便谋取私利。

3.2.8 禁止私自着制服外出或着制服在园区内消费。

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>保安员仪容仪表</b> <b>管理规定</b>	文件编号	JBSZ-AB-006
		版 次	B/0
		页 数	1/3
		制定日期	2013-6-10

## 1.0 目的

确保保安员具有良好的形象、言行举止、精神风貌，以提高工作质量及服务水平。

## 2.0 适用范围

适用于金碧物业深圳分公司所辖各项目保安部全体保安员。

## 3.0 职责

3.1 当班保安中队长负责督促和检查保安员的仪容、仪表和用语规范。

3.2 保安主管负责检查和考评。

## 4.0 内容

### 4.1 头发

#### 4.1.1 女性

保持清洁，梳理整齐，头发不可掩及面部、短发不可及肩，长发（以盖衣领为适度）必须束起或盘起，发色仅限于黑色及深棕色，不染怪异发色，使用适量的定型水。发饰仅限黑色且款式简单。

#### 4.1.2 男性

理统一的平头或圆头，保持清洁，梳理整齐。

### 4.2 面部

#### 4.2.1 女性

化淡妆，口红以较为明显的暖色为主。不要用过于自然的唇彩来代替口红，基本要求是衬托出面部最美的部分，掩饰缺陷部分，力求自然，表现出青春的自然美，不要化冷艳妆。

#### 4.2.2 男性

每天必须清洁面部、剃胡子，修整鼻毛，保持干净。

#### 4.2.3 眼镜：请勿佩戴任何有框架之眼镜。


### 4.3 口腔

上岗前饮食适当，不食用有特殊气味的食品。饭后漱口，保持口腔清洁。


### 4.4 手部

干净，不得蓄甲且修剪整齐，不涂有色的指甲油，手表款式大方得体，不得佩戴与制服不相配之手表。

### 4.5 首饰

 金碧物业有限公司 深圳分公司	保安员仪容仪表 管理规定	文件编号	JBSZ-AB-006
		版 次	B/0
		页 数	1/3
		制定日期	2013-6-10

仅限佩带一枚纪念性质的戒指，款式大方得体。女性项链款式简单，不得佩带耳 环、耳丁、手链、手镯等饰品。

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>保安员仪容仪表</b> <b>管理规定</b>	文件编号	JBSZ-AB-005
		版 次	B/0
		页 数	2/3
		制定日期	2013-6-10

#### 4.6 袜子

##### 4.6.1 女性

肉色丝袜、无花纹、无破损、无抽丝，穿着时不可露出袜口，不得赤脚穿鞋。

##### 4.6.2 男性

深色袜子（黑、蓝、灰等）、无花纹、无破损、无抽丝，穿着时不可露出袜口，不得赤脚穿鞋。

#### 4.7 鞋子

##### 4.7.1 女性

按要求穿着统一的款式黑色皮鞋，保持干净，无破损、鞋跟高度在 2 公分左右。

##### 4.7.2 男性

按要求穿着统一的款式黑色皮鞋，保持干净，无破损。

#### 4.8 制服

##### 4.8.1 女性

4.8.1.1 工作期间或在工作现场一定要穿着统一工装。

4.8.1.2 保持制服干净笔挺、整齐、熨烫平整，无掉扣、开线处。

4.8.1.3 上衣、衬衫袖口扣子必须扣好。衬衣不能透明，以白色为主，衣领袖口不能有污渍、出现褶皱，纽扣均应扣齐。袖与下摆不长于外套，下摆放入裤内，内衣不能露出。

4.8.1.4 衣袖、裤腿不得挽起。内衣不可露出制服，颜色只限于白色或素色，不可有任何图案或花纹，以免透出制服，影响仪容。

4.8.1.5 领花应统一的样式结好，佩戴端正。


4.8.1.6 衣袋、裤兜内放物品不宜过多。


##### 4.8.2 男性

4.8.2.1 在门岗值勤、小区巡逻、楼层检查、军训及参加如表彰大会等重要会议时，必须按规定穿着公司统一制式的保安服装、戴帽、系领带、戴白色手套、穿黑色皮鞋、佩戴帽徽、胸卡等。

4.8.2.2 制服要保持整齐、笔挺、熨烫平整、清洁；衣领、袖口洗涤干净；穿衬衫要将下摆塞在裤腰内，袖口和裤管不得卷起来；帽徽、肩章要保持端正；胸卡别在左胸前、左上口袋的中间；不准赤脚穿凉鞋或拖鞋站岗、巡逻。



 金碧物业有限公司 深圳分公司	保安员仪容仪表 管理规定	文件编号	JBSZ-AB-005
		版 次	B/0
		页 数	2/3
		制定日期	2013-6-10

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>保安员仪容仪表</b> <b>管理规定</b>	文件编号	JBSZ-AB-005
		版 次	B/0
		页 数	3/3
		制定日期	2013-6-10

4.8.2.3 保安人员着装要保持整洁，制服袋扣、领扣、衬衫袖扣必须扣好。穿大衣不准披在肩上，穿春秋套装内穿白衬衫，系好领带。注意仪容风纪，严禁制服、便服混穿或将制服穿离保安工作区域。


4.8.2.4 内外衣口袋内不准放过多东西，如香烟、打火机、火柴等。腰间皮带上不准挂钥匙、手机及其他挂件。佩肩章的外套或衬衫须将肩章戴正。

4.8.2.5 帽要戴端正，贝雷帽前沿与眉应距两指宽，头盔应与眉同高，不得上翘、下榻；对讲机佩在腰间皮带右后侧，耳机塞在左耳，话筒别在衬衫右领上；除因工作需要外，不得佩戴有色眼镜。

4.8.2.6 穿西服的保安人员按穿西服要求穿着。

#### 4.9 胸牌

胸牌：统一佩戴由人事行政部发放，干净，无破损，佩带于左胸前，不得在名牌上吊挂其他物品。

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>保安员服务 语言规范</b>	文件编号	JBSZ-AB-007
		版 次	B/0
		页 数	1/2
		制定日期	2013-6-10

## 1.0 目的

确保保安员具有良好的形象、言行举止、精神风貌，以提高工作质量及服务水平。

## 2.0 适用范围

适用于金碧物业深圳分公司所属各项目保安部全体员工。

## 3.0 职责

3.1 当班保安中队长负责督促和检查保安员的仪容、仪表和用语规范。

3.2 保安经理检查和考评。

## 4.0 内容

4.1 保安员在值勤服务中，对所有业主和来宾坚持使用文明礼貌用语，对人称呼要得当，对人讲话要用“请、您、欢迎您、谢谢、对不起、抱歉、再见、您好、您早、请稍候、请坐”等文雅语句，切忌出言不逊和说脏话。回答问题要明确，不要与无关人员闲聊。对业主和来宾的来访要热情，对业主和来宾询问事项的回答要自然诚恳，不得使用“不知道、不了解、不清楚、不是我管的”等生硬语句。

4.2 盘问大件物资（物品）携出小区时要有礼貌，先敬礼，并向前招呼说：“您好，麻烦您出示证件（物品放行证）”，盘问清楚后登记放行。阻止超大型货车驶入小区时先做禁止通行手势，说明小区规定、不准驶入理由，请求理解、支持和配合。

4.3 遇到不友好的来客或陌生人，要保持冷静，不可急躁生气，不得与其争吵。如对方有怨言应耐心听取，或作解释，或作劝导，使其知晓客户服务中心有关规定和事项。如不听劝阻应马上通知中队长来处理。

4.4 听别人说话时，要注意对方态度与情绪，如果需要询问对方姓名、单位、住址或其他问题，应先说：“对不起，请问先生/小姐您的姓名/单位/住址。”即使是处理违章，也不得以粗鲁态度待人，更不得有刁难、推拉和打、骂人的行为发生。


4.5 值勤中坚持使用的文明礼貌语言，规范用语有：

4.5.1 请多多关照、请多多帮忙、请多多指教！

4.5.2 很高兴认识您！


4.5.3 您好！保安部，有什么可以帮到您？

4.5.4 对不起，我没听清楚，能否请您再说一遍？


 金碧物业有限公司 深圳分公司	保安员服务 语言规范	文件编号	JBSZ-AB-007
		版 次	B/0
		页 数	1/2
		制定日期	2013-6-10

4.5.5 对不起，某先生/小姐暂不在位置上，您是否需要留言转达？

4.5.6 对不起，请问您是哪一位？（能否告诉我贵公司的名称？）

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>保安员服务</b> <b>语言规范</b>	文件编号	JBSZ-AB-007
		版 次	B/0
		页 数	2/2
		制定日期	2013-6-10

- 4.5.7 对不起，您和我们客户服务中心联系好了吗？
- 4.5.8 某先生/小姐，您的意思我明白了，但是我们中心目前暂时不需要贵公司的产品，您是否把您的联系地址和电话告诉我；如果需要，我们会和您联系的，好吗？
- 4.5.9 对不起，您拨错了。
- 4.5.10 对不起，请出示您的业主证、工作证、介绍信、身份证。
- 4.5.11 请问您贵姓？
- 4.5.12 请提出宝贵意见，您还有什么问题吗？
- 4.5.13 谢谢您的合作，欢迎下次再来，再见！
- 4.5.14 您好，请问需要帮忙吗？
- 4.5.15 不客气，这是我的工作职责。
- 4.5.16 对业主需要搬出小区的家具及贵重物品时说“先生/小姐，请出示物品放行单”并核实物品与放行单上是否相符，如有疑问说“您不介意的话，我可以看看吗？”，完毕后说“对不起，让您久等了”。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>请销假管理规定</b>	文件编号	JBSZ-AB-008
		版 次	B/0
		页 数	1/1
		制定日期	2013-6-10

### 1.0 目的

规范请销假程序，体现正规化管理。

### 2.0 适用范围

适用于金碧物业深圳分公司所属各项目保安部员工的请销假管理。

### 3.0 例休

3.1 保安员必须按照排班表日期正常休息。

### 4.0 换班

4.1 如因事需调班者，必须填报《调休/调班申请表》，经保安中队长批准后，报保安经理审批后，方可换班，严禁私自换班。

### 5.0 请假、销假

5.1 保安员班后外出 2 小时以内必须按《请销假作业规程》填写《请假单》，并按时归队销假。未经保安中队长批准不得外出。保安队员值勤期间无特殊事由不得请假。

5.2 请假 2-24 小时由保安主管批准。请假 24 小时以上，需经保安经理批准后方可离队。

5.3 事假、病假等相关请假事宜参照公司《员工手册》有关规定执行。

5.4 请假人员于归队后及时向保安主管销假。

5.5 请假人员因特殊情况，需延期休假的，经总物业经理批准后方可续假，未经批准超假或者逾假不归者，将根据《员工手册》有关规定执行。

### 6.0 表格记录

6.1 《调休/调班申请表》

6.2 《请假单》

## 调休/调班申请表

申请人姓名		部门		职务		申请日期	年 月 日
类别	<input type="checkbox"/> 调休 <input type="checkbox"/> 调班 <input type="checkbox"/> 部门调休 <input type="checkbox"/> 部门调班						
调换人姓名		职务		备注			
调休\调班事由							
原排班							
调休\调班	自	年	月	日	时调至	年	月 日 时止
审批意见							
主管意见：		部门经理意见：			行政人事负责人意见：		
注：申请人必须在被批准后的二天内将此表交行政人事部，并在“事由”一栏内写明原因。							

一式两份，一份人事部存档，另一份部门存档

## 调休/调班申请表


申请人姓名		部门		职务		申请日期	年 月 日
类别	<input type="checkbox"/> 调休 <input type="checkbox"/> 调班 <input type="checkbox"/> 部门调休 <input type="checkbox"/> 部门调班						
调换人姓名		职务		备注			
调休\调班事由							
原排班							
调休\调班	自	年	月	日	时调至	年	月 日 时止
审批意见							
主管意见：		部门经理意见：			行政人事负责人意见：		
注：申请人必须在被批准后的二天内将此表交行政人事部，并在“事由”一栏内写明原因。							

一式两份，一份人事部存档，另一份部门存档

金碧物业深圳分公司 （    ） 年员工请假卡

序号	部门	姓名	请假时间 (月/日)	请假 天数 (天)	请假 类别	请假事由	年休假 天数 (天)	年休假 天数 (天)	部门负 责人 意见	单位负 责人 意见	行政人 事部 审核	物业公司 总经理 意见	地产公司 总经理 意见	备注



 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<h1>交接班工作规程</h1>	文件编号	JBSZ-AB-009
		版 次	B/0
		页 数	1/2
		制定日期	2013-6-10

## 1.0 目的

规范保安部各岗位的交接班工作，确保工作交接清楚，责任明确。

## 2.0 适用范围

适用于金碧物业深圳分公司所属各项目保安部交接班工作。

## 3.0 职责

3.1 当值中队长负责交接班工作的讲评、提示及检查工作。

3.2 当值中队长负责所管辖中队的交接班工作。

3.3 当值保安员负责具体的工作交接。

## 4.0 工作内容

### 4.1 接班前集合

4.1.1 严格执行《保安员仪容仪表规范》、《岗位服务规范》的有关规定，不符合该规程中仪容仪表要求的不准上岗。

4.1.2 所有接班人员应于接班前 30 分钟到达指定地点集合。

4.1.2.1 注意自身形象，不得相互追逐、打闹。

4.1.2.2 保持站立姿势，不得蹲坐。

4.1.3 整理着装，当值中队长按《保安员仪容仪表规范》的有关规定检查队员着装。

4.1.4 当值中队长集合队伍，点名并统计、做好记录。

4.1.5 当值中队长下达工作指令，交待有关工作注意事项。

4.1.6 集合过程应在 5 分钟内完成。

### 4.2 接班要求

4.2.1 所有当值保安员提前 5 分钟到达各自岗位进行岗位交接工作。


4.2.2 交接班人员相互敬礼并问好。

4.2.3 接班人员清点岗位上所有公物，如：对讲机、钥匙、工具等，如发现损坏、缺失应立即向中队长提出，并要求上一班当值人中说明物品去向及在《保安部值班记录》上做好记录。


4.2.4 接班人员应认真查阅上一班值班记录，询问上一班工作完成情况，如有需要继续跟进的工作应记录以便继续跟进。

4.2.5 接班中队长如发现有异常则要求上一班当值保安员做出解释，做好记录。

4.2.6 接班中队长在确认无误后在上一班《保安部工作日志》上签名，开始接岗值勤。

 金碧物业有限公司 深圳分公司	交接班工作规程	文件编号	JBSZ-AB-009
		版 次	B/0
		页 数	1/2
		制定日期	2013-6-10

#### 4.3 交班要求

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h1>交接班工作规程</h1>	文件编号	JBSZ-AB-009
		版 次	B/0
		页 数	2/2
		制定日期	2013-6-10

- 4.3.1 各岗位在交班前，需进行岗位工作整理。
- 4.3.2 认真做好值班记录，收集整理好相关的工作证据。
- 4.3.3 在接班人员到达岗位时，主动向对方敬礼并问好。
- 4.3.4 将未完成的工作如实向接班人员交待清楚。
- 4.3.5 互相签名后，上一班保安员方可离岗，并及时赶往集合地点。
- 4.4 交接班后集合
  - 4.4.1 当值中队长在岗位交接清楚后集合队伍、清点人数。
  - 4.4.2 当值中队长讲评本班次的整体工作表现，批评或指出不足，提出改正措施或意见，认真将当值情况记录于《保安部工作日志》。
- 4.5 解散队伍
- 5.0 相关文件
  - 无
- 6.0 表格记录
  - 6.1 《保安部工作日志》
  - 6.2 《保安部值班记录》

保安部工作日志

NO: 年 月 日


班次	时间	当值情况详细记录 及交接情况	事件跟进及 处理结果	呈报人	备注

## 保安部值班记录

年    月    日

班次 (当班时间)		当班中队		中队长	
当班人数		岗位		值班类型	
备 注					

交班中队长签名：
接班中队长签名：

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>突发事件处理 工作规程</b>	文件编号	JBSZ-AB-010
		版 次	B/0
		页 数	1/10
		制定日期	2013-6-10

## 1.0 目的

确保发生突发事件或异常情况时，能迅速、果断进行处理，保障业主的人身及其生命财产安全。

## 2.0 适用范围

适用于金碧物业深圳分公司所属各项目管辖区域内发生的各类突发事件或异常情况。

## 3.0 职责

3.1 金碧物业深圳分公司所属各项目负责人负责组织员工进行突发事件及异常情况处理培训，并负责抢险现场指挥及督导。

3.2 当值保安员应严守岗位。

3.3 保安员负责安全防范，机电人员负责水、电供应及抢修。

3.4 其他员工应听从上级领导的调遣，积极参与救护或抢险。

## 4.0 工作内容

### 4.1 盗窃、匪警应急处理

4.1.1 保安员在执勤中遇有（或接报）公开使用暴力或其他手段（如打、砸、抢、偷等）强行索取或毁坏公司和业主财物或威胁业主人身安全的犯罪行为时，要切实履行保安员职责，迅速制止犯罪。


4.1.2 当发生突发案件时，要保持镇静，设法制服罪犯，同时立即通过通讯设备呼叫求援。

4.1.3 所有持对讲机的保安员在听到求援信号后，要立即赶到现场并封锁出事出入口，同时通知监控中心并录像，然后视情况向有关领导汇报。


4.1.4 若犯罪分子逃跑，要记下人数、衣着、相貌、身体特征、所用交通工具及其他特征，并及时报告公司，重大案件要立即拨“110”电话报警。

4.1.5 案发现场（包括偷盗、抢劫现场）要保护现场，任何人不得擅自移动任何物品，包括罪犯留下的一切指纹、脚印、烟头等，不得让外人进入现场；在公安机关人员未勘查现场或现场勘查完毕前，不能离开。

4.1.6 协助公安机关记录业主所提供的情况，记录被抢（盗）物品及价值，询问用户是否有任何线索、怀疑对象等情况。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h1 style="text-align: center;">突发事件处理 工作规程</h1>	文件编号	JBSZ-AB-010
		版 次	B/0
		页 数	2/10
		制定日期	2013-6-10

- 4.1.7 若是流动作案，没固定现场的，对犯罪分子遗留下的各种物品、作案工具等，应用镊子或其他工具提取，然后放进塑料袋内妥善保管交公安机关处理，切不可将保安队员或其他人员的指纹等痕迹留在物品上。
- 4.1.8 业主或现场如有人员受伤，要立即设法尽快送医院医治抢救、通知家属并报告公安机关。
- 4.1.9 保安主管做好现场记录，并写出书面报告。
- 4.2 火警处理
  - 4.2.1 参照《火灾应急方案》实施。
- 4.3 发现业主斗殴的处理
  - 4.3.1 发现（或接报）辖区内有业主之间或业主与他人争吵、斗殴情况时，临近的值班员应立即赶到现场设法制止，劝阻当事双方。
  - 4.3.2 首先应该制止手拿凶器的一方，在劝阻或制止的过程中要持公正态度，禁止使用讽刺（或激怒）性语言。
  - 4.3.3 现场有伤员时，应做到：
    - 4.3.3.1 迅速通知保安员、保安中队长到现场协助处理；
    - 4.3.3.2 如现场发现有伤者身体某一处受伤或出现流血时，应先采取一些有效的措施进行现场救护，立即送医院救治或拨打“120”求援；
    - 4.3.3.3 发现伤者身体某一处出现局部流血时，可根据所学救护常识及时采取有效措施进行处理（可根据伤势情况运用指压止血法、加压包扎止血法、加垫屈肢止血法、止血带止血法、利用常用布条或三角巾等用品进行临时性包扎达到止血的目的）；
    - 4.3.3.4 发现伤者身体某一处出现骨折时，正确的现场急救能减轻伤者的痛苦，可利用身边或附近一切可以利用的物品，如木板、扁担、木棍、树枝、竹竿、铁棒等做固定材料，进行就医前的临时性固定，为医院进一步治疗奠定良好的基础。
  - 4.3.4 当现场力量不足时应向其他岗位发出求援信号，并及时报告上级；情况紧急或事态严重时应及时报警。
  - 4.3.5 在劝阻制止斗殴事件时应注意说服、劝阻围观人员离开现场，密切注意目标区域内的安全，防止不法分子趁乱进行盗窃、破坏活动。
  - 4.3.6 收缴打斗工具，辨认参与打斗的当事人，协助公安机关对事件进行处理。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h2 style="text-align: center;">突发事件处理 工作规程</h2>	文件编号	JBSZ-AB-010
		版 次	B/0
		页 数	3/10
		制定日期	2013-6-10

4.3.7 对事件的发生、处理过程等情况进行详细记录。

#### 4.4 值勤中发现可疑人员处理

4.4.1 先观察 1—2 分钟，然后上前主动礼貌地询问对方，了解情况。

4.4.2 若对方是辖区物业的业主或业主的客人，不熟悉情况，应热情帮助客人，主动为其排忧解难。

4.4.3 若对方是小商贩、推销人员，就应劝告他们尽快离开，不要影响业主的工作和休息。

4.4.4 若对方神色慌张、语无伦次、支支吾吾，应将其带到保安部办公室接受进一步的调查。

4.4.5 若发现对方与公安部门通缉人员的相貌特征相似，且行为诡秘、狡诈，应尽快通知就近保安员协助将其制服移送公安部门处理。

#### 4.5 精神病人的处理

4.5.1 精神病患者有丑疯子（花疯子）、武疯子、政治疯子。丑疯子经常裸露身体，追逐异性，伤风败俗；武疯子经常拦截车辆，横冲直撞，甚至行凶打人；政治疯子经常呼喊反动口号，涂写反动标语。在执勤中，发现精神病患者，不同患者采取不同的处理方法。

4.5.2 在值班时发现（或接报）有精神病人闹事的信息后，临近的保安员应立即赶到现场处理，迅速对精神病人进行分辨和判断：

4.5.2.1 是否是物业内的业主，如果不是应劝阻（或阻拦），让其离开保安服务目标范围；

4.5.2.2 已经完全失去理智而不能自控，容易对自身和他人构成危害时，应立即向主管/中队长报告，请求增援，对其进行暂时控制，通知其亲属（或其单位人员）到现场处理；

4.5.2.3 如果没有完全失去理智，在对其做好安全防护的同时，通知其亲属（或其单位人员）前来将其领回；


4.5.2.4 较为轻微的，值班员（二人以上）可以将其护送回去。

4.5.3 保安处理过程中应注意对自己、他人及精神病人的安全防护。

4.5.4 如果精神病人有严重危害保安服务目标及他人安全的行为时，可以将其扭送公安机关（或报警）处理。

4.5.5 对事件的发生、处理经过进行详细记录。



 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h2 style="text-align: center;">突发事件处理 工作规程</h2>	文件编号	JBSZ-AB-010
		版 次	B/0
		页 数	4/10
		制定日期	2013-6-10

#### 4.6 醉汉的处理

4.6.1 醉汉是酒后失去正常人的理智，处于不能自控的状态，乱发狂言，甚至滋事损毁财物，调戏妇女等，在执勤中发现醉汉，要妥善处理。

4.6.2 在值班时发现（或接报）有醉汉闹事的信息后，临近的保安员应立即赶到现场处理，迅速对醉酒者进行分辨和判断：

4.6.2.1 是否是物业内的业主，如果不是应劝阻（或阻拦），让其离开保安服务目标范围。

4.6.2.2 对尚未完全失去理智的醉汉，可好言相劝，或者约束到适宜的地方（室内），待其酒醒。

4.6.2.3 醉汉不听约束，还手舞足蹈甚至谩骂行人，引来群众围观，妨碍交通和治安秩序，应立即向主管/中队长报告，请求增援，对其进行暂时控制，直到其酒醒为止，并且通知其亲属（或其单位人员）到现场协助处理。

4.6.2.4 醉汉闯入公共场所大发酒疯、打人骂人，毁坏公私财物，甚至调戏妇女，在对其做好安全防护的同时，应立即向主管/中队长报告，并通知其亲属（或其单位人员）前来协助处理，情况严重时立即报告当地公安派出所处理。

4.6.2.5 因酒精中毒严重，面色苍白，口吐泡沫，有可能出现生命危险的，应立即送附近医院抢救。

4.6.3 保安处理过程中应注意对自己、他人及醉酒者的安全防护；

4.6.4 如果醉酒者有严重危害保安服务目标及他人安全的行为时，可以将其扭送公安机关（或报警）处理；

4.6.5 对事件的发生、处理经过进行详细记录。

#### 4.7 遇急症病人或人员受伤的处理

4.7.1 第一时间赶到病人所在现场。


4.7.2 立即通知当值保安。

4.7.3 对心血管、高血压、心脏病等急症病人，在医务人员到达前，应该快速寻找病人身边的应急药品，查看说明，协助病人服用，严禁随便移动病人，并设法通知其单位或家属。

4.7.4 妥善保管好伤者或病者的财物。

4.7.5 维护现场秩序，协助医务人员进行抢救。

4.7.6 如情况危急，速打“120”急救电话。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h2 style="text-align: center;">突发事件处理 工作规程</h2>	文件编号	JBSZ-AB-010
		版 次	B/0
		页 数	5/10
		制定日期	2013-6-10

4.7.7 将详细情况记录后，尽快报告项目负责人。

#### 4.8 触电事故的应急处理

4.8.1 发现（或接报）有人触电时，邻近保安（或其他员工）应立即通知工程部并第一时间赶到事发现场作应急处理。

4.8.2 设法立即切断电源，如果一时无法切断电源时，应用绝缘物品把人体和带电体分开。

4.8.3 抢救者要避免碰到金属物体和触电者裸露的身躯，切忌直接用手去接触触电者或用无绝缘的东西接触触电者以保护自己，抢救者也可以站在绝缘垫或干木板上，绝缘后自己再进行抢救。

4.8.4 轻症触电者神志清醒，仅感心慌乏力，四肢麻木、无力时应让其就地休息，暂时不要站立或走动（立即走动可加重心脏负担），并密切观察心跳和呼吸情况。

4.8.5 如触电者位于高处，脱离电源后会自高处坠落，应做好预防坠落措施。如发现有外伤、骨折和内出血时，应立即予以适当处理后送医院。不要采取拖、抬等动作移动触电者，应就地对触电者施行心脏外按摩和人工呼吸等急救措施并拨“120”求援。

4.8.6 及时将现场情况向项目负责人报告。

4.8.7 认真记录触电事故发生的时间、地点、参与处置的人员及处理结果等详细情况。

4.8.8 工程部定期对保安员进行触电应急处理的培训。


#### 4.9 突发性水浸事故处理

4.9.1 当接到业主投诉或报告后，通知工程部并即时前往现场观查。


4.9.2 抵达现场后，立刻检查漏（渗）水正确位置及所属水质、水源，设法制止漏水，不能制止的应立即通知工程部值班人员、工程主管、监控中心寻求支持，且尽量控制现场防止范围扩散。

4.9.3 观察四周环境，漏水是否影响各项设备，如高低压配电设备、电线槽、电梯等，是否影响其它设施的维护，如天花、墙身、地面等。


4.9.4 利用防洪沙包及可用之物料堆筑，防止漏水渗入高低压配电设备房、电梯等设备，并须将电梯升上最高楼层，以免被水浸湿而使机件受损。

 金碧物业有限公司 深圳分公司	突发事件处理 工作规程	文件编号	JBSZ-AB-010
		版 次	B/0
		页 数	5/10
		制定日期	2013-6-10

- 4.9.5 如漏水、渗水可能影响日常操作、保养及可能涉及申报保险金等问题须拍照取证以作日后存档及证明。
- 4.9.6 通知保洁人员协助清洁现场积水，检查受影响范围，通知受影响业主。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h2 style="text-align: center;">突发事件处理 工作规程</h2>	文件编号	JBSZ-AB-010
		版 次	B/0
		页 数	6/10
		制定日期	2013-6-10

- 4.9.7 日常巡逻时，应注意渠道有否淤泥、杂物等，随时清理干净、以免堵塞。
- 4.9.8 紧急事故和事故源头要拍照存档，要书写相关报告，呈报公司存档备查。
- 4.10 吹强烈大风前或暴风雨袭击的预防措施
- 4.10.1 参照《台风暴雨应急处理方案》实施。
- 4.11 风暴（雨）后的措施
- 4.11.1 参照《台风暴雨应急处理方案》实施。
- 4.12 值班人员在执勤中，若遇到不愿出示证件强行进入、强行在不准停车的地方停车、在不该堆放垃圾的地方堆放垃圾等，可采取以下处置方法：
- 4.12.1 纠正违章时，要使用礼貌规范的服务用语，以理服人。
- 4.12.2 对不听劝阻者，要查清姓名、单位，如实记录并向保安部经理或项目负责人汇报。
- 4.12.3 发生纠纷时，要沉着冷静，注意掌握政策和工作原则，若遇到蛮横无理打骂值班人员的，可上报公司，由公司出面妥善处理。
- 4.12.4 若社会闲散人员来辖区内故意捣乱，不听劝告，自行其事，报公安机关依法处理。
- 4.13 发生爆炸物及可疑爆炸物等危险物品处理程序
- 4.13.1 保安人员发现或接到小区内有各类可疑物品时，要立即向上级领导报告，并留守现场，阻止任何人再接触可疑物；
- 4.13.2 保安主管/中队长立即组织人员赶到现场，向有关人员了解情况，如初步确认可疑物为危险物品时，立即对附近区域的工作人员及业主从各就近出入口疏散，并立即设置临时警戒线，任何人员不得擅自入内；
- 4.13.3 保安主管/中队长应迅速安排适当数量的保安人员在现场进行秩序维持，防止有人趁机捣乱；
- 4.13.4 监控中心应立即向公安机关报案，并向项目负责人汇报；
- 4.13.5 对附近区域进行全面排查，以消除安全隐患；
- 4.13.6 待公安人员到现场后，协助公安人员消除爆炸危险隐患并进行调查；
- 4.13.7 如果危险已经发生，保安人员要立即赶到现场协助抢救，运转伤员，稳定人员情绪，保护好现场，安置疏散人员；
- 4.13.8 对整个情况经过要完整地、详细地记录清楚。
- 4.14 对偷车者的处理

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<h2 style="text-align: center;">突发事件处理 工作规程</h2>	文件编号	JBSZ-AB-010
		版 次	B/0
		页 数	7/10
		制定日期	2013-6-10

#### 4.14.1 偷车者惯用的方法：

4.14.1.1 直接进入停车场偷取汽车；

4.14.1.2 用偷来的汽车驶入停车场内然后再偷另一辆车；

4.14.1.3 将管理人员扣留恫吓或捆绑，然后偷取车辆。

#### 4.14.2 应采取的行动：

4.14.2.1 通知保安中队长等上级领导，证实犯案后报告警方；

4.14.2.2 记下被偷车牌，颜色、品牌及型号；

4.14.2.3 记下偷车人数、相貌、服饰、是否持有凶器及汽车行驶方向；

4.14.2.4 切勿拦截汽车；

4.14.2.5 等候警务人员到达，并记下主管警官职务、警号及报案编号，以备日后查考。

4.14.2.6 对偷车案件进行详细的记录。

#### 4.15 电梯故障（困人）应变处理

4.15.1 接报后，通过闭路电视观察电梯内活动情况，通过对讲机详细询问被困者有关情况，就近岗位迅速查明被困详情，并与工程部保持联系。

4.15.2 工程部立即派人释放被困者及维修该电梯，如果出现无法解决的故障，马上联系电梯公司。

4.15.3 工程维修部可视故障情况先行解救被困人员，必须带上电筒、梯子、屏蔽围栏、电梯专用钥匙等工具。

##### 4.15.3.1 用钥匙打开电梯厅门后：

4.15.3.1.1 如果电梯轿厢门高于或低于正常平层楼面一米以内，可以直接扒开轿门用梯子接应乘客离开电梯轿厢；


4.15.3.1.2 如果发现轿厢高于或低于楼层超过一米时，且勿盲目援救，应通知电梯维修人员到现场处理。

##### 4.15.3.2 解救出乘客后：


4.15.3.2.1 主动询问乘客有无不适，进行安慰；

4.15.3.2.2 向乘客说明情况；

4.15.3.2.3 关好轿门，作好围栏、告示牌等围蔽措施。


 金碧物业有限公司 深圳分公司	突发事件处理 工作规程	文件编号	JBSZ-AB-010
		版 次	B/0
		页 数	7/10
		制定日期	2013-6-10

- 4.15.4 被困人员内如有小孩、老人、孕妇，如发生供氧不足的须特别留意。若有人身体不适须立即抢救，而电梯公司人员仍未到场，应立即与电梯公司说明原因，并通知义务消防人员协助解救。

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>突发事件处理</b> <b>工作规程</b>	文件编号	JBSZ-AB-010
		版 次	B/0
		页 数	8/10
		制定日期	2013-6-10

- 4.15.5 被困人员被救后，须询问：是否有人不适、是否需要帮助等；被困人员姓名（如是小区外人员）、地址、联系电话及到辖区之原因，如被困人员不合作及自行离开，须记录在案。
- 4.15.6 须记录事件起止时间、详细情况及维修人员、消防员、警员、医护人员到达和离开时间、联系人、联系电话、车牌号码等。
- 4.15.7 须记录被困人员救出的时间或伤员离开时间及查询伤员送往哪家医院。
- 4.15.8 书写报告，报相关部门主管存档备查，跟进处理。
- 4.15.9 工程部定期定时对保安员进行电梯困人应急处理的培训。
- 4.16 管道石油气泄漏的处理方法
  - 4.16.1 当收到怀疑泄漏易燃气体报告后，应立即报告保安部经理并尽快赶到现场查看究竟。
  - 4.16.2 抵达现场后，要谨慎行事，不可开灯、开风扇及任何电掣，必须立即打开所有窗户，关闭石油气掣，严禁现场使用明火以及电话等通讯设备。
  - 4.16.3 协助有关人到场检查，规劝围观人员撤离现场。
  - 4.16.4 到户外打抢修电话，同时通知供气单位派员处理。
  - 4.16.5 如果事态严重，应立即撤离现场，打报警电话。
  - 4.16.6 如发现有人受伤不适，应小心妥善处理，不要擅自抢救，等待救护人员及警务人员抵达现场。
    - 4.16.6.1 当发现有人煤气中毒时，处理方法：
      - 4.16.6.1.1 抢救者可用湿毛巾捂住鼻子，迅速打开门窗通风透气，尽快把中毒者搬到通风保暖的地方；
      - 4.16.6.1.2 保持呼吸道通畅，解开其衣领、裤带，让其呼吸新鲜空气或给予吸氧，以提高吸入气体中的氧气含量；
      - 4.16.6.1.3 神志不清者不要饮水，以防误入气管引致窒息，有呕吐者（颈部无骨折）须将其头部转向一侧以免呕吐物堵塞气管窒息；
      - 4.16.6.1.4 如果患者心跳呼吸停止，应立即对其进行口对口人工呼吸和胸外心脏按压术。对中毒严重的危重患者，在开展紧急抢救的同时，迅速联系医院（120），送院抢救。
  - 4.16.7 保安员平时巡逻时应提高警惕，遇有不寻常气体味道时，应小心处理，对石油气总阀的位置和开关方法应了解掌握。



 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h2 style="margin: 0;">突发事件处理 工作规程</h2>	文件编号	JBSZ-AB-010
		版 次	B/0
		页 数	9/10
		制定日期	2013-6-10

4.16.8 将详细情况记录下来，报相关部门主管存查，跟进处理。

#### 4.17 失物处理

4.17.1 在公用地方，如走道、走廊、楼梯、广场等拾获财物时，应立即向当值客服人员报告，并交回公司，等待失主领回。

4.17.2 将财物情况详细记录在值班记录表和个人工作日志上。

4.17.3 当失主来领回失物，应要求其说出失物日期、地点详情，情况符合，在失主登记身份证号码并签收后方可将失物交给失主。若有可疑处，可报警处理。

4.17.4 拾获名贵物品，即时考虑是否交警方处理。

4.17.5 将详细情况记录后，尽快呈报保安部经理。

#### 4.18 发生雷暴（洪水）处理程序

4.18.1 收到雷暴（洪水）灾害信息时应及时向全体员工、业主预告；

4.18.2 组织人员认真进行灾前检查：

4.18.2.1 检查各楼层地漏、地面的沟渠是否畅通、排污设备是否正常；

4.18.2.2 清理天台、阳台、高处平台等可能被风吹落的物品；

4.18.2.3 检查各处的门窗是否关好；

4.18.2.4 应急工具、急救药品是否齐备、完好；

4.18.2.5 对各个设备、设施的避雷系统进行检查。

4.18.3 公司领导在雷暴到来期间应在监控中心负责指挥抗灾工作；

4.18.4 当值保安主管、中队长等抗灾应急成员在重点部位防守，及时处置可能发生的灾害；

4.18.5 当雷暴（洪水）造成地面积水升高并有可能进入地库（停车场）出入口或重要设备、设施房时，应立即按照以下流程实施防洪：摆放立柱闸板→连锁加固→铺设防（隔）水布→堆放防洪沙袋；

4.18.6 利用防洪沙袋等物品将已经进入的积水疏导到沟渠（或排水槽）；

4.18.7 禁止人员在雷暴发生时在空地逗留或在树下避雨；


4.18.8 需要执行紧急任务的员工应采取适当的安全防护措施；

4.18.9 认真记录雷暴（洪水）的发生时间、造成的损失及处理过程。

#### 4.19 发生中暑处理程序

4.19.1 在值班时收到有员工及业主中暑信息后，应迅速通知主管/中队长及保安员立刻赶到现场处理；



 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<h2 style="text-align: center;">突发事件处理 管理规定</h2>	文件编号	JBSZ-AB-010
		版 次	B/0
		页 数	10/10
		制定日期	2013-6-10

4.19.2 对于先兆中暑、轻症中暑的患者，应迅速脱离高温环境，转移至阴凉通风处休息或平躺，给予口服凉水、盐水，各种含盐的清凉饮料、仁丹、藿香正气水，涂擦清凉油、万金油、风池、太阳穴、足三里等穴位；

4.19.3 对于重症中暑的患者，除积极采取以上措施外，还应采取以下的急救措施：

4.19.3.1 将患者移至空调室内，没有空调设备时，可在室内放置冰块、电风扇，尽快使室温度降至 25℃ 以下；

4.19.3.2 用凉水淋浴，用冰水或酒精擦浴，亦可在头部、腋窝、腹股沟等处放置冰袋；

4.19.3.3 保持呼吸道畅通，改善缺氧；

4.19.3.4 在采取以上各种措施的同时，应尽快拨打 120 急救电话，送往就近医院治疗。

#### 4.20 出血的处理

4.20.1 加压包扎止血法：用干净的毛巾、布块折成比伤口大的垫，盖住伤口，再用绷带或布条扎紧。

4.20.2 指压止血法：根据动脉的走向，在出血伤口的近心端，用手指压着动脉，可临时止血。

4.20.3 止血带止血法：用橡皮或布条缠绕扎紧伤口上方肌肉多的部分，要在明显部位标明上止血带的时间，超过 2 小时者，每隔 1 小时放松 1—3 分钟。为避免放松止血带时大量失血，放松期间可改用指压法临时止血。

4.20.4 若对内出血或可疑内出血伤者，要使伤者绝对安静不动，垫高下肢，迅速将伤者送往最近医院进行救治。

#### 5.0 相关文件

无

#### 6.0 表格记录

##### 6.1 《事件报告》

事件报告

事件编号: \_\_\_\_\_

日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日 (星期\_\_\_\_) 时间: \_\_\_\_\_时\_\_\_\_分

地点: \_\_\_\_\_ 事件类别: \_\_\_\_\_

事件经过 (可另附纸说明):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

报告人: \_\_\_\_\_ 日期: \_\_\_\_\_

处理结果:

\_\_\_\_\_


\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

报告人: \_\_\_\_\_ 日期: \_\_\_\_\_

部门经理意见:	相关部门经理意见:
总经理意见:	

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h1 style="text-align: center;">警用器材使用规定</h1>	文件编号	JBSZ-AB-011
		版 次	B/0
		页 数	1/5
		制定日期	2013-6-10

## 1.0 目的

保证警用器械功能完好，使用正常。

## 2.0 适用范围

适用于金碧物业深圳分公司所属各项目保安部所有警用器械的管理。

## 3.0 职责

3.1 保安主管负责警用器械的申购、发放、校准、保养；

3.2 当值保安员负责正确使用、妥善保管器械。

## 4.0 工作内容

### 4.1 对讲机管理

4.1.1 对讲机是保安日常工作中通讯联系的工具，在使用时必须严格按照说明中的规定使用。对讲机只供当值保安员使用，严禁转借他人。

4.1.2 保安主管及以上人员全天 24 小时开机，以便小区出现紧急情况时能及时呼到。

4.1.3 每个岗位配发一部对讲机。

4.1.4 对讲机在更换充电电池时必须关掉电源和主机上的开关，保护和延长对讲机使用寿命。严禁队员改变对讲机频率。

4.1.5 充电电池不能经常更换，每 8-12 小时轮换使用。

4.1.6 在使用对讲机时，严禁乱按按钮，使用文明用语，在一方呼叫另一方时，必须报出呼叫人员的岗位代号，联络要简洁清楚。

4.1.7 严禁使用对讲机谈论与上班无关的事情。


4.1.8 每位保安员必须仔细阅读对讲机使用说明书，严格按操作方法使用对讲机。对不熟悉、不了解的按钮，不准乱拧、乱拆、乱调，防止机件人为因素损坏，否则按违纪处理，并赔偿全部损失。

4.1.9 禁止在任何具有潜在爆炸的环境或场所使用对讲机。


4.1.10 每部对讲机及相配备的电池由该岗位的保安员共同负责，交接班要仔细检查（包括是否完好、频道是否正确等），确保无损坏后方可接收。

4.1.11 及时充电，谨慎使用，无呼叫时要将对讲机挂在武装带的右侧腰部位置，并注意呼叫状况，发现呼叫立即回答。


4.1.12 使用中，一般不直呼其名，而是按岗位代号进行呼叫。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h2 style="text-align: center;">警用器材使用规定</h2>	文件编号	JBSZ-AB-011
		版 次	B/0
		页 数	2/5
		制定日期	2013-6-10

- 4.1.13 通话时要口齿清楚，语言简练，对不清楚的问题要及时问清楚、问明白；不准使用对讲机聊天、说笑、讲脏话、哼唱歌曲或传播怪异声音，以及谈论与工作无关的话题。
- 4.1.14 未经保安经理同意，不得擅自把对讲机带离公司范围使用、不能把对讲机借给与工作无关的人员使用。
- 4.1.15 保安员有责任爱护对讲机，凡遗失或损坏对讲机者按原价赔偿（特殊因公情况损坏除外）。
- 4.1.16 交接班时，应做好验收工作，发现问题应做好记录并及时上报。
- 4.1.17 由保安部经理负责每季度进行一次检查，填写好检查记录，并将检查的情况用书面形式报告项目负责人。对不能使用的对讲机应即时维修或申请报废。
- 4.1.18 上级向下级发出指令时文明用语程序规范：  
主叫：“×号岗、×号岗，听到请回话。”  
被叫：“×号岗收到，请指示”。  
主叫：具体工作安排或询问事项，如：“有××领导××时间来视察，请做好准备”。  
被叫：回答“明白”。
- 4.1.19 下级向上级汇报工作时文明用语程序规范主叫：“××中队长、主管、经理收到请回话。”  
被叫：“收到，请讲。”  
主叫：××岗正常，汇报完毕。  
主叫：××岗发生异常情况，请指示、请指示（或请派人支援）。  
上级接到下级的汇报后应马上回复：收到、收到，情况明白（并给予指令性处理办法）。
- 4.1.20 对讲机的维护与保养：  
不准用洗涤剂、酒精、烟雾剂或汽油等物品清洁保养对讲机，易导致外壳产生永久损坏。应使用沾清水湿布清洁对讲机外壳，严禁将对讲机浸入液体中。
- 4.2 警棍的使用（治安交通专用）
- 4.2.1 队员应爱护和正确使用警棍，严禁用来嬉戏打闹或交给他人玩耍。

 金碧物业有限公司 深圳分公司	<b>警用器材使用 规定</b>	文件编号	JBSZ-AB-011
		版 次	B/0
		页 数	2/5
		制定日期	2013-6-10

- 4.2.2 所配警棍仅供保安员在日常工作中做防卫使用，非值班、执勤人员严禁佩带和使用。

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<h2 style="text-align: center;">警用器材使用规定</h2>	文件编号	JBSZ-AB-011
		版 次	B/0
		页 数	3/5
		制定日期	2013-6-10

4.2.3 严禁将警棍提供他人使用，无特殊情况或未经部门主管批准，严禁携带警棍外出。

4.2.4 交接班时，做好检查工作。

4.3 手电、雨衣、大衣、水鞋

4.3.1 队员要爱护使用手电、雨衣、水鞋、大衣，严禁非工作需要私自使用。

4.3.2 对于雨后用过的雨衣及时用干布擦干后并折叠整齐摆放好，自己保管。

4.3.3 岗位应配发手电，并保持能随时正常使用。保安巡岗夜晚值班时，一定要佩戴手电(右肩左挎式)，不使用时，应把电池最上一节倒放或把电池卸出保管。

4.3.4 水鞋使用后应凉干清洁摆放整齐，冬季大衣使用完毕后，应统一清洁交仓库保存。

4.3.5 交接班时，应进行检查发现问题及时上报。

4.4 警用摩托车的管理

4.4.1 摩托车出车前检查

4.4.1.1 检查车身是否有碰擦伤痕。

4.4.1.2 检查燃油、机油制动液是否加足。

4.4.1.3 检查有无漏油、漏电、漏气现象。

4.4.1.4 检查轮胎气压是否正常、刹车制动是否正常。

4.4.1.5 检查方向把离合器是否正常。

4.4.1.6 检查发动机有无异响，发动机各部位工作是否正常。

4.4.1.7 检查灯光是否完好、正常。

4.4.1.8 查看上两班行车记录，是否有未处理完的行车故障，如有未排除的故障严禁出车。

4.4.2 摩托车行车时检查

4.4.2.1 注意车辆行驶状况，如有异响、异动、异味，应立即下车检查，严禁开故障车。


4.4.2.2 检查转向装置和制动装置的工作情况是否正常。

4.4.2.3 检查仪表和信号装置的工作情况是否正常。

4.4.3 警用摩托车辆使用

4.4.3.1 驾驶员凭驾驶证经技术考核合格后方可批准行车。

4.4.3.2 项目负责人监督保安经理对驾驶员的驾驶证验证和技术考核。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h2 style="margin: 0;">警用器材使用 规定</h2>	文件编号	JBSZ-AB-011
		版 次	B/0
		页 数	4/5
		制定日期	2013-6-10

#### 4.4.3.3 警用摩托车辆的使用范围

4.4.4 警用车一般情况下仅限于园区内巡逻，一般停放于园区及宿舍指定地点，下列情况可驶出小区（须经保安经理批准）：

4.4.4.1 需要追捕嫌疑犯时；

4.4.4.2 工地发生突发事件时；

4.4.4.3 抢险救灾，有必要时；

4.4.4.4 业主、公司职员有伤、病需送医院，又无法找到车辆送医院；

4.4.4.5 其他特殊情况。

4.4.5 警用摩托车的路线、时间、次数根据小区的发展和楼宇接管验收情况，由保安经理安排。

4.4.6 车速载量停放纪律：

4.4.6.1 摩托车正常园区巡逻的车速不得超过 25 公里 / 小时，车上准载人数（含驾驶员）不得超过 2 人。

4.4.6.2 摩托车不得乱停乱放、巡逻完毕后停放在规定位置。

4.4.7 车辆维修

4.4.7.1 驾驶员在出车前、行驶中、收车时检查保养时发现摩托车有故障应及时报告。

4.4.7.2 保安主管接驾驶员的报告后应立即对故障摩托车进行复查，并报告保安理。

4.4.8 对有下列故障的，保安经理应向项目负责人反映，经同意后，负责送外维修：

4.4.8.1 摩托车的灯光不正常。

4.4.8.2 有漏油、漏电。

4.4.8.3 摩托车方向把、离合器不正常，刹车制动不正常。

4.4.8.4 发动机异常。

4.4.8.5 其它技术性问题。

4.4.8.6 对于一般性故障如补胎、更换轮胎等一些简单的维修，由工程部负责。


4.4.9 保养

4.4.9.1 燃油补给、机油更换工作安排如下：

4.4.9.1.1 警用摩托车的燃油补给或机油更换报保安经理同意后统一实施。


4.4.9.1.2 燃油统一到公司指定的加油站补给。

4.4.9.1.3 机油统一由部门申购更换。

 金碧物业有限公司 深圳分公司	<b>警用器材使用 规定</b>	文件编号	JBSZ-AB-011
		版 次	B/0
		页 数	4/5
		制定日期	2013-6-10

4.4.9.2 每班交接班前要擦拭玻璃，清洁车身。



 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>警用器材使用</b> <b>规定</b>	文件编号	JBSZ-AB-011
		版 次	B/0
		页 数	5/5
		制定日期	2013-6-10

4.4.9.3 定期到工程部进行保养。

4.4.10 警用摩托车实施责任卡管理，责任到人，每月对卡照物进行车辆检查，如有损坏，责任人应根据不同情况进行赔偿，责任卡由部门内勤保存，每次检查完后由责任人签名确认后生效：

4.4.10.1 不按使用规定造成的损坏，按照不同的损坏金额进行赔偿，1000 元以内（含 1000 元）全价赔偿；1000—5000 元（含 5000 元）按总金额的 80%赔偿；5000 元以上的按总金额的 50%赔偿；直至工资扣完为止。

4.4.10.2 意外（非个人违规操作）损坏，根据实际损坏情况，部门制定专题处理方案，报公司领导审批。

## 5.0 相关文件

无

## 6.0 表格记录

6.1 《保安部对讲机领用登记表》

6.2 《保安部军大衣领用登记表》

6.3 《保安部雨衣领用登记表》

6.4 《警用摩托车加油登记表》

6.5 《保安部车辆责任卡》

## 保安部对讲机领用登记表

班次：

班次:

[illegible]

备注：1.各同事要认真登记对讲机情况。

2. 登记时要仔细检查上班使用情况。

3. 各同事不按规定登记的后果将一切自负。

## 保安部军大衣领用登记表

班次：

班次：

日期	编号	领用签名	备注	日期	编号	领用签名	备注
	1				1		
	2				2		
	3				3		
	4				4		
	5				5		
	6				6		
	7				7		
	8				8		
	9				9		
	10				10		
	11				11		
	12				12		
	13				13		
	14				14		
	15				15		
	16				16		
	17				17		
	18				18		
	19				19		
	20				20		
	21				21		

- 备注：**
1. 各同事要认真填写大衣编号和领用人签名。
  2. 登记时要仔细检查上班使用情况。
  3. 各同事不按规定登记的后果将一切自负。

保安部雨衣领用登记表

序号	日期	数量	使用时间	使用人	经手人	归还时间	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
26							

警用摩托车加油登记表

日期	车号	上次加油公里数	本次加油公里数	汽油号	单价	数量	合计金额	经手人	批准人	费用报销日期	使用时间	备注


## 保安部车辆责任卡

车辆名称：

编号：

责任人：

序号	检查日期	车辆检查情况	车辆损坏情况	损坏配件折价金额	检查人	责任人	备注

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>监控录像调阅 工作规程</b>	文件编号	JBSZ-AB-012
		版 次	B/0
		页 数	1/2
		制定日期	2013-6-10

## 1.0 目的

为规范各客服中心监控录像操作及调阅使用权限，加强物业服务区域内的安全管理。

## 2.0 范围

适用于金碧物业深圳分公司所辖物业区域内监控中心的监控录像管理。

## 3.0 职责

3.1 客服中心负责人负责监控录像的管理和监督。

3.2 保安部经理负责监控录像管理的业务督导。

3.3 监控中心值班人员负责具体监控录像管理的操作及记录。

## 4.0 工作内容

### 4.1 监控中心监控录像操作

4.1.1 保安部经理、当班中队长、值班人员为监控系统操作人员，其他人员严禁操作监控系统。

4.1.2 操作人员不得擅自删除、修改监控系统的运行程序和记录,任何人不得干扰、妨碍监控系统的正常运行。

4.1.3 操作人员不得随意将监控系统密码告知其他人员。

### 4.2 监控中心监控录像管理

4.2.1 客服中心不得擅自向公安机关以外的其他单位和个人提供、传播录像信息。

4.2.2 公安机关人员因办案、取证，需要查看相关监控录像资料，须客服中心负责人、保安部经理书面同意后方可查看。


4.2.3 公司相关部门及个人因工作需要须查看监控录像资料，应经其部门经理、客服中心保安部经理、客服中心负责人同意，并填写《调阅监控录像审批表》方能到监控室进行查看。

4.2.4 查看录像须讲明原因，说明要查看的时间、地点及相关内容，一般由监控室值班人员进行查看后，将结果反馈给查看者。

4.2.5 凡查看的录像资料，监控室值班人员均须将查看的具体时间和情况在《监控室调阅录像记录表》上进行记录，以备日后查阅。

4.2.6 监控室监控录像资料不得外借、转存，如遇特殊情况需借调查阅的，应经物业公司负责人批准同意，监控室值班人员同时作好相应记录。

4.2.7 客服中心负责人及保安部经理因工作需要可查看监控室录像资料。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>监控录像调阅</b> <b>工作规定</b>	文件编号	JBSZ-AB-012
		版 次	B/0
		页 数	2/2
		制定日期	2013-6-10

4.2.8 监控室值班人员对监控中发现的有关问题及监控内容，应遵守保密原则，不得外泄。

4.2.9 违反上述规定者，将给予违纪处分。

## 5.0 相关文件

无

## 6.0 记录表格

6.1 《调阅监控录像审批表》

6.2 《监控室调阅录像登记表》



## 调阅监控录像审批表


日期      年    月    日

调阅人		证件号码	
所在部门 (单位)		调阅人部门领导 签字	
调阅监控录像的 原因			
调阅内容及时间			
保安部经理 意见			
客服中心负责人 意见			
调阅录像结果 (操作人签字)			

监控室调阅录像记录表

客服中心

序号	日期/时间	调阅人	身份证号码	调阅事由	值班人员	批准人	备注

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>出入口管理 工作规程</b>	文件编号	JBSZ-AB-013
		版 次	B/0
		页 数	1/4
		制定日期	2013-6-10

## 1.0 目的

规范小区出入管理，保障小区共用设施设备及业主（租户）物资财产的安全，确保小区内的正常生活和居住秩序。

## 2.0 适用范围

适用于金碧物业深圳分公司所属各项目保安部各门岗的管理。

## 3.0 职责

3.1 客服部负责人员、物资出入手续的审批，各门岗保安员负责查验、放行。当值中队长负责对门岗各类人员、物资出入放行的执行过程进行督查和管理。

3.2 保安副经理、主管、中队长按照岗位职责监督保安员的出入管理规程执行情况。

3.3 保安员须熟悉门岗人员进入管理规程并认真执行。

## 4.0 工作内容

### 4.1 人员出入管理

#### 4.1.1 业主（租户）出入管理方法：

4.1.1.1 业主（租户）凭《业主卡》出入。

4.1.1.2 熟悉的业主未带《业主卡》岗位可放行，但要提醒业主随身携带《业主卡》以方便进出园区。

4.1.1.3 已退租的租户以及其他不认识的业主进入小区，作来访人员处理。

### 4.2 来访人员出入管理办法

4.2.1 来访人员进入门岗时，先登记有效证件（身份证、驾驶证、护照），再通知相关岗位与来访单元联系核实后，在《来访人员登记表》上对客人的资料予以登记后方可放行。


4.2.2 如对方不愿意出示有效证件登记，但被访单元同意其进入，可暗记放行。（暗记是指登记好时间、性别、衣着、大约年龄等情况）。

4.2.3 如对方愿意出示有效证件登记，但用可视对讲联系不上的，必须经客服部前台与业主核实后，方可进入，或被访单元来人接，亦可放行。

4.2.4 如对方不愿意出示有效证件登记，又无法联系被访单元，礼貌制止其进入。

### 4.3 园林公司、清洁公司、酒店、会所员工出入管理办法

4.3.1 酒店、会所员工凭公司员工证进出，如没有员工证按来访人员处理办法处理；园林公司、清洁公司员工凭公司员工证进出。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h2 style="text-align: center;">出入口管理 工作规程</h2>	文件编号	JBSZ-AB-013
		版 次	B/0
		页 数	2/4
		制定日期	2013-6-10

4.3.2 酒店、会所多名无证人员一起进入门岗时，经持有员工证的人员确认为该部门员工后方可放行。

#### 4.4 送餐员及保姆、钟点工管理办法

4.4.1 送餐人员如送餐到业主家里，需通知相关岗位与业主联系核实后放行。

4.4.2 钟点工按人员来访办法处理或办理小区人员出入证（凭小区出入证进出）。

4.4.3 凡业主外请的佣人，必须凭《临时居住卡》出入，并应注意其有效期。

4.5 装修施工人员凭本小区的装修施工出入证或临时施工证进出。已经入住的业主，业主带进维修的半天以内，可登记有效证件进入，并通知巡逻人员跟进。

4.6 市政工程维修、安装（如通信、邮电、电视无线电力、自来水厂等）、送邮件、报纸、送水、送早餐奶的工作人员通知相关岗位与业主联系核实后，登记有效证件方可进入。

4.7 送货人员送货到酒店、会所、装修单元及业主家，岗位放行，并及时通知相关区域岗位跟进到达目的地，岗位做好登记。

4.8 遇有政府机关的车辆、人员岗位及时放行，通知各区域相关岗位跟进并做好礼节礼貌以及记录，并汇报部门经理或公司领导。

4.9 当值岗位对进出人员必须做好礼节、礼貌工作，严禁与他人发生争执，遇有上述办法不能处理的问题，应及时报上级领导处理。

#### 4.10 物品出入手续的办理与核查、放行

4.10.1 进入小区的物品，应指定其搬运路线并告知搬运人做好地面、柱面、墙面、电梯、消防栓等保护措施。搬运完成后，应对搬运垃圾及杂物清除干净，保持公共区域洁净。

4.10.2 对于规定禁止进入小区的物品，如施工或其它特殊原因确需进入的，必须书面上报公司领导，经同意并签字后方可放行进入。


##### 4.10.3 禁止下列物品进入小区：

4.10.3.1 任何易燃、易爆、严重腐蚀物品、枪支弹药及可能危害公共安全的物品，严禁携带进入小区。


4.10.3.2 瓶装石油液化气（视小区具体情况而定）。

4.10.3.3 室内地面装修材料、红砖以及大理石、花岗岩厚度超过 16mm。


4.10.3.4 未经许可搬运的电焊机、氧焊、氩弧焊和大型空调机组、防盗门窗、太阳能热水器、雨阳篷等。

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<h2 style="text-align: center;">出入口管理 工作规程</h2>	文件编号	JBSZ-AB-013
		版 次	B/0
		页 数	3/4
		制定日期	2013-6-10

- 4.10.4 搬迁业主需到客服部申报，按照《物品放行条》要求，如实填写搬迁物品并承诺严格执行出入制度。大件物品一般包括为：家用电器、炉具、家私及体积较大的生活物品或用具等。
- 4.10.5 保安员接单查验搬迁物品，验证无误签字并作好记录后予以放行。若发现情况可疑，可报告当值保安中队长。
- 4.10.6 当值保安中队长如对《物品放行条》所列物品有疑问，应及时报告部门经理。
- 4.10.7 如出入物品与申请表内容有出入时，应向业主做好解释工作，并请业主重新填单报审。
- 4.10.8 装修施工类人员带出的物品、工具、材料必须由装修负责人同意，由客服部人员签发《物品放行条》经保安员检查核对无误后放行，并做好记录。
- 4.10.9 每班下班前，保安员应收集所有放行条交当值保安中队长审阅。
- 4.10.10 本公司职员离开小区时，下列情况应询问或检查
- 携带家用电器及家居物品的。
  - 携带同区内的设施、材料的。
  - 可疑的非工作需要物品。
- 4.10.11 禁止下列物品搬入电梯
- 整块夹板或板料尺寸超出电梯轿厢内空间尺寸。
  - 铝合金、不锈钢型材的长度超过 2 米。
  - 未经包装的散体材料（必须用编织袋等装好）。
  - 未密封的液体材料，如天那水、油漆、硫酸、沥青等。
  - 装修垃圾（客梯或规定严禁清运装修垃圾的时段）。
  - 超长超宽的其他物品。
- 4.11 车辆出入管理
- 4.11.1 送货、施工等车辆离开小区时，保安员应对车厢内的物品进行检查并核对。
- 4.11.2 出租车可进入小区，进入园区超过半小时的出租车离开时，保安员应检查后座及后尾箱，如带出物品是否有放行条。
- 4.11.3 所有收费车辆必须行走收费通道，其它出口一律不得放行，否则按照侵占公司利益论处。
- 4.11.4 其它免费车辆（除消防车、救护车外）一律按规定时段进出。

 金碧物业有限公司 深圳分公司	出入口管理 工作规程	文件编号	JBSZ-AB-013
		版 次	B/0
		页 数	3/4
		制定日期	2013-6-10

4.11.5 收费通道出口按《车辆收费与管理规定》执行。

 金碧物业有限公司 深圳分公司	出入口管理 工作规程	文件编号	JBSZ-AB-013
		版 次	B/0
		页 数	4/4
		制定日期	2013-6-10

## 5.0 相关文件

5.1 《车辆收费与管理规定》

## 6.0 记录表格

6.1 《来访人员登记表》

6.2 《IC 卡遗失登记表》


来访人员登记表

序号	日期/时间	来访人姓名	有效证件号码	来访事由	被访人姓名	房号	离开时间	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								



## IC 卡遗失登记表

业主 姓名		所住 单位	
业主身份证号码			
遗失 IC 卡流水 号			
原发卡数量	正本	副本	IC 卡
<p><b>声明：</b></p> <p>本人_____遗失_____年_____月_____日颁发的          业主 IC 卡，卡号为 _____，正本_____本，副本          本，声明作废。</p> <p style="text-align: right; margin-top: 20px;">业主： _____          年      月      日</p>			
<p><b>备注：</b></p>			

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<h1>治安巡逻工作规程</h1>	文件编号	JBSZ-AB-014
		版 次	B/0
		页 数	1/2
		制定日期	2013-6-10

## 1.0 目的

防止不安全事故发生，确保小区安全。

## 2.0 适用范围

适用于金碧物业深圳分公司所属各项目保安部的巡逻工作。

## 3.0 职责

巡逻保安员负责小区治安日常巡逻，维护责任区域内的治安秩序，协助当值中队长处理紧急情况。

## 4.0 工作内容

### 4.1 交通治安巡查事项

- 4.1.1 每日按规定巡查次数巡查责任区域，每班次不得少于1次有全面记录的巡查，三次的巡更打点巡视。
- 4.1.2 巡逻人员应熟悉责任区域内一切消防、安防等设施。如发现责任区域内设施有任何损坏或潜在危险，应立即使用对讲机通知工程部抢修，同时做好值班记录并通知所属上司，以确保责任范围内一切设施运作正常。
- 4.1.3 按制定的巡逻路线进行巡逻。巡逻中，应使用听、看、闻、查等方式对巡逻现场作出判断，因此，巡逻员应积累、掌握工作经验，以提高巡逻的专业知识。
- 4.1.4 每日巡视的范围包括责任区域内的楼梯、电梯大堂、停车场、会所、管井房、垃圾房、电表房、电线房等公共区域及物业各主要防线，包括外围外墙、花园及各业主窗户等是否安全及关闭妥当，以防贼人非法进入或攀爬入内，每天不同时段的内容要有侧重点。
- 4.1.5 保安员巡楼必须按所规定之线路、点、位置巡查各楼层，并按要求使用巡更钟（巡更棒、签到表）。
- 4.1.6 路面巡查应注意园区路面状况、清洁情况等，并及时向相关部门报告。
- 4.1.7 园区内的车辆是否停放在指定的停车位，有无乱停乱放现象。小区内行驶的机动车辆有无超速行驶及乱调头现象，商铺及装修施工单位有无装修许可证、占用、污染、损坏公共场地及公共设施。
- 4.1.8 封闭区域有无闲杂人员、可疑人员逗留。
- 4.1.9 业主的门窗、院落是否正常，烟雾、气味、声响是否异常。
- 4.1.10 小区各出口处有无小贩、乞讨等影响观瞻的人员。
- 4.1.11 小区内有无交通意外发生。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>治安巡逻工作规程</b>	文件编号	JBSZ-AB-014
		版 次	B/0
		页 数	2/2
		制定日期	2013-6-10

4.1.12 其它违法、违反园区管理规定的行为。

#### 4.2 巡查问题处理

4.2.1 对在园区超速行驶车辆、违规停放车辆采取礼貌提示；对经常超速行驶的出租车，屡劝不听的记下牌照，限进园区。

4.2.2 对私自闯入封闭区域的可疑人员，要及时跟进查证其身份，发现确有嫌疑立即扣留，并报告当地公安机关处理；正在实施偷盗、抢劫、破坏的嫌疑人，要立即制止，并扭送公安机关。

4.2.3 对施工单位、商铺、业主占用、污染公共设施、场地及违反园区管理规定的应令其现场改正/限期整改，对有损坏行为的则应责其恢复原状或赔偿相应的经济损失。

4.2.4 对业主的纠纷、吵架、打斗应调解劝阻，调解无效的，报告政府相应机关处理。

4.2.5 发生恶劣的打架斗殴、械斗时，应积极采取措施阻止，及时报告上级领导处理。

4.2.6 对交通意外的处理原则是先抢救伤者→报警→保护现场。

4.2.7 在公安派出所的指示下，保安员应对施工现场进行检查，发现如下情况应及时跟进。

4.2.7.1 意外致伤、高空坠落的应抢救伤者并通知单位负责人跟进处理。

4.3 当值巡更保安员在巡更记录报告上签名后才交予该区域的保安中队长、保安主管、保安经理检查，各级应严格检查并对巡更情况进行处理并签名，当值保安中队长下班时应将当班的所有巡更报告整理好上交保安经理，紧急问题当班中队长当面报告解决。


4.4 保安经理每天下班时应检查当天所有巡更报告，并对巡更报告中发现的问题及情况进行处理签名，并负责存盘。如公司领导或部门经理有需要检查某一日的巡更报告时，保安经理应能随时且完整的提供。

#### 5.0 相关文件

无

#### 6.0 表格记录

无

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>出租屋管理 工作规程</b>	文件编号	JBSZ-AB-015
		版 次	B/0
		页 数	1/2
		制定日期	2013-6-10

### 1.0 目的

为规范出租屋管理，及时掌握租户的有效信息，维护园区的安全稳定，特制定本规程。

### 2.0 适用范围


适用于金碧物业深圳分公司所属各项目管辖区域内的出租屋管理工作。

### 3.0 职责

- 3.1 客服中心保安部全面负责出租屋的管理，客服部配合和协助保安部实施管理。
- 3.2 保安部经理负责出租屋管理相关法规及制度的培训与推进落实工作。
- 3.3 保安部巡逻队队长负责组织对园区所有出租屋的检查、登记、核实和更新整理工作。

### 4.0 工作内容

- 4.1 保安部经理负责建立健全所有出租屋档案（含房屋租赁合同复印件、身份证复印件等），新增出租屋建档不得超过 30 个工作日。
- 4.2 保安部巡逻队长必须牵头并安排保安员于每月的 5 日、20 日前对园区内所有商业出租用房进行两次安全巡查，每月 25 日前对园区内所有住宅出租屋进行一次安全巡查，保安部经理每月对商业用房及出租屋巡查结果进行不少于一次抽查。
- 4.3 巡逻队长每月与物业助理、居委会、街道出租屋管理中心，辖区派出所或警务室对接，对园区出租屋变更情况进行跟踪核实，同时对出租屋新增及变更情况进行统计，并填写出租屋信息更新情况汇总表。
- 4.4 禁止出现利用商业用房及住宅出租屋进行黄、赌、毒等违法活动。巡逻队长对出租屋检查中发现上述情况的，应立即上报部门经理，同时保安部应以重大事件的形式报告客服中心总经理。
- 4.5 对商业用房在巡查过程中出现的明显消防隐患，应立即责令其整改。对于不服从整改意见的，应立即上报辖区派出所专区民警并禁止经营，直至整改完毕，方可经营。
- 4.6 对可能存在有安全隐患、危险因素或可疑人员的出租屋实行重点看护和跟踪。
- 4.7 对存在明显安全隐患的出租屋，必须立即汇报保安部经理，由保安部经理上报辖区派出所专区民警跟进处理，直至清除为止。
- 4.8 对外籍人士租用出租屋的，应立即上报辖区派出所专区民警，并按公安机关相关要求跟踪管理。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>出租屋管理</b> <b>工作规程</b>	文件编号	JBSZ-AB-015
		版 次	B/0
		页 数	2/2
		制定日期	2013-6-10

4.9 每月月底保安部应对本月园区出租屋数量变化情况及存在的问题上报客服中心总经理。

4.10 客服中心为租户办理住户卡或出入证时，应要求租户出示租赁合同及有效证件进行登记，同时住户卡及出入证的有效日期应与房屋租赁合同的期限一致，租户搬离园区时应将住户卡及出入证予以回收。

4.11 出租屋租户的物品放行须有该房屋业主的委托授权证明并遵照物品放行管理相关规定执行。

## 5.0 相关文件

无


## 6.0 表格记录

6.1 《出租屋治安管理情况登记表》

## 出租屋治安管理工作登记表

房号：

业主姓名		联系电话	手机： 宅电：			现住址			
租住人 姓名		性别		身份证号码		职业		工作单位	
租赁期限		租住用途		联系电话		是否办理 暂住证		暂住证号 码	
其他暂住 人员	姓名	性别	身份证号码		暂住证号码	与租住人 关系	工作单位		联系电话
治安情况									
检查人									
检查日期									
治安情况									
检查人									
检查日期									

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>停车场管理 工作标准</b>	文件编号	JBSZ-AB-016
		版 次	B/0
		页 数	1/2
		制定日期	2013-6-10

## 1.0 仪容仪表


- 1.1 着装整洁，佩戴胸卡(左胸上衣口袋位置)。
- 1.2 对车主的态度要亲切礼貌，用语规范文明。
- 1.3 工作时，严禁喝酒、吃零食；禁止会客、看书报，大声喧哗；禁止所有与职责不符的其他行为。

## 2.0 接班要求

- 2.1 提前 15 分钟到岗，准备交接班。
- 2.2 交班人员须在交班前将岗位周边环境的清洁搞好，再行交接。车场内须保持无垃圾、杂物。
- 2.3 交班人员要将当班停放车辆的数量、车况、车场设施状况、注意事项等，向接班人员交代清楚，并将工作记录本及临时的保管费移交接班人。
- 2.4 接班人员应仔细检查工作记录本和车辆停放卡挂放牌，并清点车辆数量、检查车况、车场设施状况，如无异议，移交的临时保管费又相符，双方签名确认，责任随之移交。如有异议，应立即向当班中队长汇报。上一班须跟进的工作下一班继续跟进。
- 2.5 每班下班后一小时内，收费员必须在保安中队长的护送下，将封好的信封投入保安监控室的指定保险柜，并认真填写《现金投包台帐》，登记投包日期、投包数量、投包金额等情况，由投包人与保安中队长签名确认。


## 3.0 工作服务要求

- 3.1 保安部保安员 24 小时分三班执勤。
- 3.2 车辆停车保管，执勤人员必须现场到位，按场内交通标志、标线有序指挥停泊车辆停放。停定后检查停放车辆车况，进行车辆登记。
- 3.3 严格执行发卡、收卡制度，停车发卡，取车收卡。月保车凭缴款单发给月卡，在缴费月内使用；临时的机动车按保管时间计费收取，非机动车按次收费。
- 3.4 执勤人员当班期间，必须不间断进行巡逻、检查，以防保管车辆被损、被盗。发现问题要立即通知当班中队长。在夜间，可立即召集保安员，进行处理。发现有人盗窃保管车辆物件，尽可能追拿盗窃者。由保安部通知车主，商讨处理办法。将发生的一切情况(包括时间、发生的问题、处理结果等)，记录在案。并由保安部向公司领导报告，必要时通知公安机关。
- 3.5 车况检查内容：


 金碧物业有限公司 深圳分公司	停车场管理 工作标准	文件编号	JBSZ-AB-016
		版 次	B/0
		页 数	1/2
		制定日期	2013-6-10

3.5.1 漏水、漏油、易燃、易爆危险品运输车辆不得进场保管。



 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>停车场管理</b> <b>工作标准</b>	文件编号	JBSZ-AB-016
		版 次	B/0
		页 数	2/2
		制定日期	2013-6-10

- 3.5.2 提醒车主车内不要放置贵重物品，须随身携带。
- 3.5.3 督促车主锁好车门，打开防盗系统。摩托车、自行车要锁上防盗锁。机动车停车后要关闭发动机、大灯。
- 3.5.4 检查车辆有无备胎。车辆如有破损，须当场指出，并请车主确认。
- 3.6 禁止停放车辆在车场内给车辆加油、加电池水、清洗和维修，禁止车场内吸烟、动火和抛弃垃圾、杂物。
- 4.0 收车程序**
- 4.1 车辆进入车场或车库，应指挥车辆进入指定车位。
- 4.2 《保安部值班记录》中登记车辆车况情况。
- 5.0 放车程序**
- 5.1 收回发给车主的车卡。
- 5.2 临保的按保管时间长短进行收费。
- 5.3 指挥车辆，放道口闸，车辆驶出园区。
- 6.0 非常事故的处理**
- 6.1 对造成停车场设施、设备损毁的肇事者，应当面交涉，记录在案，追讨赔偿。严重的应立即通知客服中心领导。
- 6.2 在车库、露天车辆场所范围内发生交通事故，应按政府有关交通事故的规定进行处理。必要时，拨打交通事故报警电话：122。
- 6.3 在车库、露天车辆场所发生火灾，消防专员应立即携带灭火器材前往灭火。同时，应立即汇报部门领导。事态严重的，应立即拨打火警电话：119，并协助事后事故的调查和处理。
- 6.4 露天停车场出现水浸情况，要积极做好排水处理工作。并将有可能被水淹的摩托车抬上高处，事后做好车主的解释工作。
- 6.5 保管车辆被损，要将肇事者姓名、工作单位、住址、身份证号码等进行登记，肇事者签名确认。应与保安部负责人和车主一道商讨赔偿事宜。
- 7.0 相关文件**
- 无
- 8.0 记录表格**
- 无

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>停车场收费与管理工作规程</b>	文件编号	JBSZ-AB-017
		版 次	B/0
		页 数	1/5
		制定日期	2013-6-10

## 1.0 目的

为加强小区车辆管理，维护小区交通秩序，同时规范停车收费及车辆管理，杜绝收费工作上存在的漏洞，切实维护公司利益，特制定本规程。

## 2.0 适用范围

本规程适用于金碧深圳分公司所管辖各项目的车辆停车收费与车辆管理工作。

## 3.0 职责

- 3.1 监察管理部制定停车收费相关管理制度，并负责制度的培训与落实。
- 3.2 客服部收费主管负责停车收费的管理、相关报表的审核、收费监督等工作。
- 3.3 客服部收费员负责停车收费、发票开具、相关信息登记统计等工作。
- 3.4 保安部负责停车收费监督工作及车辆规范管理。


## 4.0 工作内容

### 4.1 收费方式及标准


- 4.1.1 小区停车收费采取月保、临保两种收费方式。
- 4.1.2 收费标准依据当地物价局批复为准，经物业公司审批同意后，方可实行收费（具体收费标准以当地物价部门的有关规定执行）。

### 4.2 收费原则及免费管理

- 4.2.1 小区停车场实行 24 小时停车有偿收费服务。
- 4.2.2 别墅业主车辆由业主持业主证、身份证及行驶证到客服部办理授权 IC 卡，只收取工本费不收停车费用；别墅区业主车辆只可停放在自己的私家车位；授权 IC 卡卡数不得超过其别墅车位规划数量（实行一卡一车制度，每张卡只能对应登记的车辆）。
- 4.2.3 公司内部来访车辆、业务单位前来楼盘车辆由收费员确认并实行手动开闸，出场时由客服中心负责人同意后可免收停车费。
- 4.2.4 经公司审批后同意免费出入的车辆、各类执行公务的军（警）车、消防车抢险救火车、运钞车、救护车、殡葬车、邮政车及工程抢修车辆，由收费员实行手动开闸，同时在《免费车辆出入登记表》上做好详细登记。收费主管每天下午 17:00 对当日所出入的免费车辆进行核实及抽

 金碧物业有限公司 深圳分公司	停车场收费与管 理工作规程	文件编号	JBSZ-AB-017
		版 次	B/0
		页 数	1/5
		制定日期	2013-6-10

查，并签字确认；每月3日前对上月免费车辆登记资料进行收集统计，报客服中心负责人签字确认后存档。

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>停车场收费与管 理工作规程</b>	文件编号	JBSZ-AB-017
		版 次	B/0
		页 数	2/5
		制定日期	2013-6-10

4.2.5 摩托车、自行车、三轮车根据各地区收费标准收费，按指定区域停放。

#### 4.3 月保 IC 卡办理流程

##### 4.3.1 新办月保卡流程：

4.3.1.1 业主凭相关资料到客服前台申请办理车辆月保，并填写相关资料，工作人员核实业主身份后指引业主到客服部收费处缴纳费用。

4.3.1.2 客服中心授权专员根据月保办理资料，即日内对新办理的月保 IC 卡进行授权。

4.3.2 月保车主于每月 30 日前到客服前台办理下月车辆月保，逾期未办理的车辆取消其月保停车卡授权，按临保车辆收取费用。办理月保延期手续如下：

4.3.2.1 凭月保 IC 卡到客服前台进行登记，工作人员核实业主原办理月保资料后指引业主到客服部收费处缴纳费用。

4.3.2.2 客服中心授权专员根据月保延期记录即日内为其 IC 卡进行授权。


#### 4.4 IC 卡使用与管理

4.4.1 月保车辆进入小区时，在入口道闸处刷月保卡，道闸自动开启，车辆进入小区，按规定停放到指定位置；月保车出小区时，在出口道闸处刷月保卡，收费员核对进出场图像，若 IC 卡信息与车辆不符，迅速截停可疑车辆，通知收费主管及保安部中队长到场核实车主身份证、行驶证及驾驶证等证件，并视具体情况处理。


4.4.2 临保车辆进入小区时，在读卡器上领取临保卡并刷卡进入小区，出场时将临保卡交给收费员，由收费员验证进出场图像，核算收费金额，收取相应停车费用，并开具发票后予以放行；若 IC 卡信息与车辆不符，迅速截停可疑车辆，通知收费主管及保安部中队长到场核实车主身份证、行驶证及驾驶证等证件，并视具体情况处理。

##### 4.4.3 临 / 月保 IC 卡遗失处理流程：

4.4.3.1 临保 IC 卡遗失或损坏时，收费员应核实车主行驶证、身份证、驾驶证是否相符，如资料不符，拒绝放行，并立即汇报收费主管及保安部中队长到场处理；如资料相符，收费员须在《停车卡遗失损坏登记表》上做好详细登记（附《停车卡遗失损坏登记表》），核实电


 金碧物业有限公司 深圳分公司	停车场收费与管 理工作规程	文件编号	JBSZ-AB-017
		版 次	B/0
		页 数	2/5
		制定日期	2013-6-10

脑显示的入场时间，按 50 元标准收取 IC 卡押金，开具收据给车主  
(收据由集

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>停车场收费与管 理工作规程</b>	文件编号	JBSZ-AB-017
		版 次	B/0
		页 数	3/5
		制定日期	2013-6-10


团财务统一提供），并将押金与停车费用一同投包。如车主 48 小时内找回 IC 卡，收费员按实际刷卡金额收取停车费，并开具《同意退款说明》（附《同意退款说明》），车主凭《同意退款说明》到客服前台办理退还押金手续，前台工作人员收回所开具的收据并退还押金，由车主在《停车卡遗失损坏登记表》上签名确认退款；如车主 48 小时内未找回 IC 卡，由收费员另行填写《内部缴款单》将此款项视为 IC 卡遗失赔偿金，并注明车牌。

- 4.4.3.2 月保 IC 卡遗失或损坏时，收费员核实车主行驶证、身份证、驾驶证，查看行驶证车牌与实际所开车辆车牌是否相符，如证件不相符，拒绝放行，并立即汇报收费主管及保安部中队长到场处理；如证件相符，收费员须做好详细登记，同时要求车主签名确认车辆驶出小区，并通知车主到客服前台挂失和补办月保卡。客服部收到车主提交的挂失申请后，工作人员核实车主资料，经客服部经理同意后将原月保卡给予注销，业主缴纳工本费后予以重新办理新的月保卡。
- 4.4.4 每月 3 日前，由分公司监察管理部、客服中心收费主管共同对各类 IC 卡盘点核对，做到卡帐相符。
- 4.5 小区收费岗位遇有停电时，值班人员应及时通知工程部启动备用电源，迅速恢复供电。停电期间收费员对进入车辆发放一式两联的记录单，实行人工收费。
- 4.6 收费员在交接班时应清点好剩余临时卡，做好现金、空白票据等交接，并由交接班双方签字确认，收费主管在《车辆收费每日工作交接表》上签字审核（附《车辆收费每日工作交接表》）。
- 4.7 收费员在每班次下班前由保安部当班中队长对本班次收费金额、票据进行核对，确认无误后在《内部缴款单》上签字确认。
- 4.8 停车管理规范
  - 4.8.1 正确引导业户，车辆 IC 卡必须随身携带，做到一卡一车，不允许一卡多车。
  - 4.8.2 地下车库原则上只停放月保车辆，来访车辆一律停放在露天停车场。
  - 4.8.3 别墅区车辆统一凭授权 IC 卡在私家停车位免费停放。
  - 4.8.4 固定车位及临时车位的场地管理：

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>停车场收费与管理工作规程</b>	文件编号	JBSZ-AB-017
		版 次	B/0
		页 数	4/5
		制定日期	2013-6-10

- 4.8.4.1 固定车位应在车位上安装明显的标识，禁止停放非此车位的其它车辆。
- 4.8.4.2 禁止闲杂人员在车场内滞留，禁止在车库内吸烟，严禁使用明火及携带易燃易爆物品进入车库。
- 4.8.4.3 车辆停放第一时间车库保安员应检查车辆情况，对车辆损伤情况及时登记，并知会车主确认。
- 4.8.4.4 车库岗保安员应不定时对区域内停放车辆进行检查，对车辆是否有漏水、漏油、是否有明显损坏等情况在《保安部值班记录》（附《保安部值班记录》）中做好详细记录；若有异常情况及时汇报当值中队长处理。
- 4.8.4.5 车库岗保安员发现可疑人员或安全隐患时应立即报告当值中队长，及时采取有效措施，对违法犯罪行为予以制止，并在《保安部值班记录》上做好详细记录。
- 4.8.4.6 保持环境整洁和各种交通标识清晰可辨，发现标识不清晰，及时知会相关部门补刷油漆、调换标志；发现设备、设施损坏，及时报修，保证设备设施运行情况良好。
- 4.8.4.7 禁止出现乱堆、乱放等占用小区车道及人行道路的情况。
- 4.8.4.8 禁止未经批准在公共区域或路面开挖施工，杜绝出现责任不清的道路损坏事件。
- 4.9 车辆管理
- 4.9.1 进入小区的车辆应慢行，直线段时速不得地超过 10 公里，进入地下车库或小区拐弯处（包括别墅路段）时速限 5 公里以下。
- 4.9.2 禁止 5 吨以上超重车辆进入小区石材铺设路面。小区不允许出现试车、练车、飙车、鸣笛现象。
- 4.9.3 小区路面应保持畅通，保安员须及时对车辆行驶及停放做出准确指挥，进入小区的车辆必须按保安员指定的车位停放，确保无违章车辆停放。除公司特别规定外小区各主干道不给予停放任何车辆。
- 4.9.4 拖拉机、畜力车及车容不整的车辆不得进入小区。施工车辆必须按规定时间（22：00-6：00）进出小区，特殊情况下需公司相关领导批准才能进入。



 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>停车场收费与管 理工作规程</b>	文件编号	JBSZ-AB-017
		版 次	B/0
		页 数	5/5
		制定日期	2013-6-10

4.9.5 小区禁止运载易燃、易爆和有毒物品的车辆进入，有特殊原因需征得公司允许方可驶入。

4.9.6 凡进入小区的车辆要自觉维护小区的道路、绿化草坪、花树及公用配套设施，车主不可擅自在小区内洗车、修车，禁止在车库内更换电池水及发动机。

#### 5.0 相关文件

无

#### 6.0 记录表格

6.1 《保安部值班记录》

6.2 《停车场收费岗交接班记录》

6.3 《停车卡遗失损坏登记表》

6.4 《同意退款说明》

6.5 《免费车辆出入登记表》



## 保安部值班记录

年 月 日

[illegible]

交班中队长签名:

接班中队长签名:

## 停车场收费岗交接班记录

交班人:		交接班时间: 年月日				班次:	
接班人:		时分				天气:	
本班值班情况	收费情况	应收: 元	车辆统计		进场	出场	在场
		实收: 元	小车				
		空缺: 元	大车				
		停车票: 张					
交接事项	现金:	元	5元发票:	号至号, 共张		出入卡: 张	
	作废票:	张	1元发票:	号至号, 共张			
中队长 查阅	签名:                      日期:		经理 查阅	签名:                      日期:			

## 停车场收费岗交接班记录

交班人:		交接班时间: 年月日				班次:	
接班人:		时分				天气:	
本班值班情况	收费情况	应收: 元	车辆统计		进场	出场	在场
		实收: 元	小车				
		空缺: 元	大车				
		停车票: 张					
交接事项	现金:	元	5元发票:	号至号, 共张		出入卡: 张	
	作废票:	张	1元发票:	号至号, 共张			
中队长 查阅	签名:                      日期:		经理 查阅	签名:                      日期:			

## 客服中心停车卡遗失损坏登记表

岗号: \_\_\_\_\_

车主姓名		车牌 号码		日 期	20 年 月 日
联系电话					
驾驶员姓名及证件号码					
住址					
丢卡原因	<input type="checkbox"/> 忘带 <input type="checkbox"/> 遗失				
保安部经理意见					
客服部经理意见					
客服中心负责人意见					
处理结果	<input type="checkbox"/> 已退还 <input type="checkbox"/> 已投包 <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">                         签名:                          日期:20 年 月 日                     </div>				
备注(车主签名)	已收到所退还金额元。 <div style="text-align: right; margin-top: 10px;">                         签名:                          日期:20 年 月 日                     </div>				

## 同意退款说明

年月日分收到(车牌)车主因 IC 卡遗失(未带), 交来 IC 卡押金元整。车主已于 48 小时内找回 IC 卡, 并按刷卡实际所产生费用缴纳停车费。现同意将业主所缴纳押金予以退还, 并收回所开具收据。

经手人:

日期:

## 同意退款说明

年月日收到(车牌)车主因 IC 卡遗失(未带), 交来 IC 卡押金元整。车主已于 48 小时内找回 IC 卡, 并按刷卡实际所产生费用缴纳停车费。同意将所缴纳押金予以退还, 并收回所开具收据。

经手人:

日期:

## 同意退款说明

年月日收到(车牌)车主因 IC 卡遗失(未带), 交来 IC 卡押金元整。车主已于 48 小时内找回 IC 卡, 并按刷卡实际所产生费用缴纳停车费。现同意将业主所缴纳押金予以退还, 并收回所开具收据。

经手人:

日期:


## 免费车辆出入登记表（      年   月   日）

序号	班次	车牌	入场时间	出场时间	当班人	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						

客服中心负责人审核：

收费主管：

注：收费主管须于每日 17:00 前签名确认，每月统一报客服中心负责人审核签字确认。

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>消防管理 工作规程</b>	文件编号	JBSZ-AB-018
		版 次	B/0
		页 数	1/5
		制定日期	2013-6-10

## 1.0 目的

规范消防管理工作,确保消防设备设施完好,预防和减少各类火灾的发生。

## 2.0 适用范围

适用于金碧物业深圳分公司所属各项目的消防管理工作。

## 3.0 职责

3.1 保安部负责消防设备、设施的检查和管理,以及火灾的处理。

3.2 工程部负责消防设备、设施的维修、保养与补充。

## 4.0 工作内容

### 4.1 设备设施检查

#### 4.1.1 消防主管(专职消防员,下同)

4.1.1.1 消防主管必须清楚地知晓园区的消防配置情况,填写园区《消防设施器材数量统计表》。

4.1.1.2 每周不得少于二次对消防设备设施进行巡查。


4.1.1.3 必须每月 26 日定期抽查防火责任人对管辖区域的消防器材、消防设施、设备的检查情况。

4.1.1.4 每月开箱检查一次,检查消防器材是否整齐有无缺损情况,如有损坏报相关部门及时处理,并在《消防栓检查记录表》上予以登记。

4.1.1.5 每月不得少于二次对公共区域的消防设施进行检查,并且督导防火负责人进行检查;检查防火门有无损坏,闭门器能否正常使用;检查应急灯能否正常照明;检查电池能否自动充、放电;检查消火栓门有无破损,消火栓出口压力应定期检查测试;严格清除死角内堆放的一切易燃易爆物品;检查手动报警、警铃、弹簧是否松动,安全出口指示灯安装是否牢固、是否有损坏情况。如有异常情况在《消防巡逻记录表》予以详细记录,并报相关部门及时处理,消防员跟进。

4.1.1.6 对楼梯间、走道、电梯口堆放的任何物品及停放单车,清除并保持消防通道的畅通。

4.1.1.7 每月应对消火栓内水带、水枪、消防卷盘是否齐全进行检查。若设施齐全则在消防栓门缝上贴好封条,并在《消防器材月检查表》上予以详细登记。

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<h1 style="text-align: center;">消防管理 工作规程</h1>	文件编号	JBSZ-AB-018
		版 次	B/0
		页 数	2/5
		制定日期	2013-6-10

4.1.1.8 每月对小区内所有商铺进行不少于两次的消防检查，并在《商铺消防安全工作检查表》予以详细登记；若商铺存在消防隐患，必须填写《消防整改通知书》发给档主，要求在三个工作日内整改完毕。

4.1.1.9 消防报警监控设备的运行情况由消防中心值班人员负责记录，填写在《控制室交接班记录表》表上。

#### 4.1.2 防火责任人

4.1.2.1 防火负责人主要负责楼宇消防设备、设施的检查。

4.1.2.2 防火责任人由各中队队长推荐，经部门综合考评与审核，由部门负责人发放《防火责任人任命书》，并交送于保安部一份留作存档、备案。

4.1.2.3 防火责任人必须于每月的 25 日前将检查结果上报消防主管，对存在隐患必须填写《消防整改通知书》报给相关部门处理，在三个工作日内整改完毕。

4.1.2.4 防火责任人每月对消防设施设备的检查进行一次检查，并仔细填写《消防器材月检查表》交消防主管，若发现消火栓上的封条被撕应检查器材箱内的设备完好情况并及时补贴。

#### 4.2 动火管理

4.2.1 因施工需要动火工作，施工单位必须在动火前到保安部办理临时动火作业申请手续，经批准后发放《临时动火作业许可证》后方能动火，动火时必须通知消防中心派监督员，监督员确定安全后方可动火。

4.2.2 施工单位在动火前必须配备足够的灭火器材，并要指定责任人，严格执行安全操作规程；动火时发现不安全苗头应立即停止动火；发生火警、爆炸事故时要及时补救和采取有效的抢救措施；动火完毕必须清理现场，确定安全后方可离去。

4.2.3 业主、住户进行室内装修或增设电器线路时，必须先经工程维护部批准并保证符合安全规定。


4.2.4 有下列情况之一的不允许动火：

4.2.4.1 未办妥动火手续的；

4.2.4.2 防火、灭火设施、器材未落实的；


4.2.4.3 周围的易燃杂物未清的；

4.2.4.4 附近难移动的易燃易爆结构未采取安全措施的；

 金碧物业有限公司 深圳分公司	消防管理 工作规程	文件编号	JBSZ-AB-018
		版 次	B/0
		页 数	2/5
		制定日期	2013-6-10

4.2.4.5 凡储存盛装易燃易爆杂物的液体、气体容器的场所、管道未经洗刷清洁干净的；



 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<h1 style="text-align: center;">消防管理 工作规程</h1>	文件编号	JBSZ-AB-018
		版 次	B/0
		页 数	3/5
		制定日期	2013-6-10

4.2.4.6 在高空进行焊接或切割作业时，下面的可燃物品未清理或没有采取安全防范措施的；

### 4.3 宣传内容

4.3.1 消防主管通过发放消防资料，要求引导业主遵守安全用电管理规定，使用符合国家标准家用电器，燃器用具严禁超负荷使用，要经常保持清洁切勿明火试漏。

4.3.2 小区范围内公共场所不得燃烧香火纸张、纤维、塑料制品，烟头及火柴余灰要随时弄熄，教育小孩子不要玩火。

4.3.3 社区内设置防火标语、宣传画、消防宣传板报、警示牌，消防主管每年向园区业主和租户发放消防宣传资料不少于一次。

### 4.4 消防培训

4.4.1 每位防火责任人及专职消防员必须熟悉《消防法》和《消防管理规定》及公共区域内消防设施、设备的位置。

4.4.2 每位专职消防员都能熟悉灭火器材的种类、性能及使用方法。

4.4.3 消防主管每季度对专职消防员进行一次消防培训，并填写《消防培训记录表》。

4.4.4 消防主管每季度组织防火责任人和专职消防员进行一次消防演练。

### 4.5 防火演练

4.5.1 消防主管举行防火演练须按照《火灾应急方案》实施。

4.5.2 消防主管每月组织三次消防训练，每半年组织开展一次综合灭火演练。

4.5.3 消防演练应当分工明确、反应迅速，演练应当做详细记录。

4.5.4 值班室接到消防报警，立即通知附近岗位赶到现场查看并严防外人接近。


4.5.5 当值中队长立即携灭火器赶往现场，同时值班内勤呼叫消防主管及巡逻队员；通知消防中心和水电值班室，并将情况汇报部门领导。

4.5.6 消防主管及巡逻队员接到呼叫后，携破拆工具，其他队员携消防器材赶到现场。


4.5.7 消防主管及巡逻队员到达现场后根据实际情况辨别，及时反馈值班室是否拨打“119”。

4.5.8 根据事态发展及具体情况，由消防主管组织展开扑救工作并做书面记录。

4.5.8.1 短时间能找到该业主，直接将火灾隐患消除；

 金碧物业有限公司 深圳分公司	消防管理 工作规程	文件编号	JBSZ-AB-018
		版 次	B/0
		页 数	3/5
		制定日期	2013-6-10

4.5.8.2 联系不到业主的情况下，在首层架设消防梯，携灭火器或用水带将火扑灭，消除火灾隐患。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>消防管理</b> <b>工作规程</b>	文件编号	JBSZ-AB-018
		版 次	B/0
		页 数	4/5
		制定日期	2013-6-10

4.5.9 消防演练结束后,应当对演练情况进行总评。

## 5.0 质量验收标准

5.1 园区内设置防火标语,醒目警示牌、标识牌等提示性的标识。

5.2 区域内消防设备、设施、封条完好。

5.3 园区灭火器材,消防设施、设备的巡查报修完好率达 100%,火灾报警及时处理率 100%。

5.4 园区内无防火通道被堵塞,消防器材被锁死等现象。

5.5 专职消防员每月对园区内所有商铺进行不少于两次的消防检查。

5.6 新招员工转正前接受消防培训不得少于六课时。

5.7 消防主管确保每季度开展一次消防演练。

5.8 园区内无明显违章现象。因巡查不利,管理不善,引起的消防事故为 0,重大火灾事故为 0。

5.9 园区内无人监管,不得动用明火作业。

5.10 建立完善培训演习工作档案。

5.11 文明执勤,热情服务,无与业主/租户发生争执现象。

## 6.0 相关文件

6.1 《火灾应急方案》

6.2 《消防管理规定》

6.3 《中华人民共和国消防法》

6.4 《广东省实施〈中华人民共和国消防法〉办法》

6.5 《广东省消防管理处罚规定》

## 7.0 记录表格

7.1 《消防设施器材数量统计表》

7.2 《消防栓检查记录表》

7.3 《消防巡逻记录表》


7.4 《消防器材月检查表》

7.5 《商铺消防安全工作检查表》

7.6 《消防整改通知书》

7.7 《控制室交接班记录表》

7.8 《防火责任人任命书》

 金碧物业有限公司 深圳分公司	消防管理 工作规程	文件编号	JBSZ-AB-016
		版 次	B/0
		页 数	5/5
		制定日期	2013-6-10

7.9 《临时动火作业许可证》

7.10 《消防培训记录表》

7.11 《灭火器检查记录表》

消防设施器材数量统计表

客服中心：

管理部门：

数量	器材	室内 消火栓	水带	水枪	卷盘	喷淋 头	地上 消火栓	水泵 接合器	火警 探头	警铃	消防 按钮	消防 电话插孔	消防 广播	应急 灯	疏散 指示 灯	防火 门	消防 主机	消防 水泵	消防 水池	C02 灭火器	干粉 灭火器	备注
区域																						
总 计																						

统计人：

审核人：

统计时间： 年 月 日

## 消防栓检查记录表

检查部门（盖章）：

<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div>检 查 情 况 项</div> <div>时 间</div> </div>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
水枪												
水带												
栓门												
闸阀和其他配件												
检查人												
检查时间												
备注	检查时未发现数量缺少或损坏，直接用“√”标识，如有问题应列明具体情况，并在巡视检查记录表上记录有关处理意见。											

消防巡逻记录表

年      月      日      班

NO:

项 目	消防栓	应急灯	开 关	防火门 电井门 机房门	通 道	烟感器	报 警 按 钮	正 压 送风口
巡 视 检 查 情 况 记 录	时间： 地点： 记录：	时间： 地点： 记录：	时间： 地点： 记录：	时间 地点： 记录：	时间： 地点： 记录：	时间： 地点： 记录：	时间： 地点： 记录：	时间： 地点： 记录：
其 他 异 常 情 况 记 录								
主 管 抽 检 评 语								
经 理 阅 示				巡逻员签名：				

# 消防器材月检查表

20 年 月

栋楼:

楼层	设 备	消防箱				大堂				消防通道			备注
		水带	水枪头	接口	水压	消防应急灯	按钮	警钟电话	送风口	防火门	闭门器	送风口	
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
天台													

备注：正常√、故障×，故障问题在备注说明

检查人：



## 商铺消防安全月检查表

客服中心：

管理部门：

门牌号码 (档口名称)					经营项目			商铺面积	m²	
月份	商 铺 状 况									
	是否搭建阁楼	夜间是否住人	是否使用液化气	电器安装使用是否正常	物品堆放是否正常	灭火器配置情况	检查日期及时间	检查人	档主签名	备 注

## 消防检查整改通知书（存根）

NO:

公司（部门）		检查人		送达人	
安全隐患：					
整改意见：					
保安部： 年 月 日					
整改措施：					
被检公司（部门）主管领导：					
年 月 日					
整改措施验收意见：					
保安部： 年 月 日					

---

## 消防检查整改通知书

NO:

公司（部门）		检查人		送达人	
安全隐患：					
整改意见：					
保安部： 年 月 日					
整改措施：					
被检公司（部门）主管领导：					
年 月 日					
整改措施验收意见：					
保安部： 年 月 日					

### 控制室交接班记录表

<div style="transform: rotate(-45deg); display: inline-block;">内 容</div>  项 目	交接日期：                    年      月      日		
	交 换 班 时 间：		
背景音乐播放			
通讯系统			
消防情况			
监控情况			
灭火器材			
紧急报警			
治安情况			
煤气切断阀			
交班负责人			
接班负责人			
备注：			

## 防火责任人任命书

兹任命\_\_\_\_\_同志担任\_\_\_\_\_公共区域防火责任人，负责该区域的消防工作，该责任人具有国家规定的有关责任人应有的权利、义务和承担相应的法律责任。

职责：

一、做好责任区域火灾预防工作，开展防火检查，发现火险隐患及时整改并报主管部门。

二、维护管理好责任区消防设施、器材，定期进行检查，发现问题及时报主管部门。

三、按要求填写各项质量记录表格，并将资料交主管部门统一分类存档。

四、宣传消防法规和消防常识，提高业户及员工防火意识，保障消防安全。

五、协助主管部门做好灭火救灾及其它抢险工作。

责任人签名：

司

任命单位：金碧物业有限公司\_\_\_\_\_分公司

\_\_\_\_\_客户服务中心

任命时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 临时动火作业许可证

客服中心：

申请单位		负责人	
施工单位		负责人	
动火部位		现场负责人	
填表日期	年 月 日	起止时间	年 月 日至 年 月 日
<div>动火现场防火基本要求</div> <div>1、将动火现场易燃、可燃杂物清理干净；</div> <div>2、操作人员持证上岗，严格遵守焊接、切割操作规程；</div> <div>3、动火现场有专人负责监护；</div> <div>4、至少配备两瓶灭火器（单瓶灭火器灭火剂重量不低于 2kg）。</div> <div>附加条款：</div>			
<div>申请人签章：</div> <div>年 月 日</div>		<div>审批部门签章：</div> <div>年 月 日</div>	

消防培训记录表

日期：\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

培训时间：\_\_\_\_\_

培训地点：\_\_\_\_\_

授 课 人：\_\_\_\_\_

参加人员：\_\_\_\_\_


培训主题：\_\_\_\_\_

序号	姓名	序号	姓名	序号	姓名	序号	姓名
1		18		35		52	
2		19		36		53	
3		20		37		54	
4		21		38		55	
5		22		39		56	
6		23		40		57	
7		24		41		58	
8		25		42		59	
9		26		43		60	
10		27		44		61	
11		28		45		62	
12		29		46		63	
13		30		47		64	
14		31		48		65	
15		32		49		66	
16		33		50		67	
17		34		51		68	

## 灭火器检查记录表

检查部门（盖章）：

<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div>检 查 情 况 项</div> <div>时 间</div> </div> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> <div>5</div> <div>6</div> <div>7</div> <div>8</div> <div>9</div> <div>10</div> <div>11</div> <div>12</div> </div> </div>												
压力												
喷头												
安全销												
外观												
检查人												
检查时间												
备注	检查时未发现数量缺少或损坏，直接用“√”标识，如有问题应列明具体情况，并在巡视检查记录表上记录有关处理意见。											

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>义务消防队组建、培训管理办法</b>	文件编号	JBSZ-AB-019
		版 次	B/0
		页 数	1/2
		制定日期	2013-6-10

## 1.0 目的

明确义务消防的有关部门和人员工作职责，确保消防工作的有效实施。

## 2.0 适用范围

适用于金碧物业深圳分公司所属各项目保安部的义务消防工作。

## 3.0 工作内容

### 3.1 义务消防队的组建

3.1.1 保安部全体员工为义务消防队骨干及成员。

3.1.2 工程组为义务消防队的技术指导，负责设备设施的操作成员。

3.1.3 客服中心各部门人员按比例组成疏散组、救援组、后勤组。

### 3.2 义务消防队的培训方案

3.2.1 以保安部成员为基础力量，进行体质、技能、业务知识的培训，培养一支“招之则来，来之则战，战之则胜”的队伍，承担起保卫小区业主安全的重任。

3.2.2 体质训练内容，长跑、50米折返跑、单双杠一二练习，每周一次。

3.2.3 技能培训，干粉灭火器的操作，水带连接消火栓的使用方法，消防油池，火灾扑救，火场自救的练习，经常性组织考核。

3.2.4 业务知识的培训，主要进行消防理论常识部分培训，消防设备的了解，火灾自动报警器的使用方法，按计划进行组织学习。


3.2.5 进行合练，经常性进行与工程部的磨合达到配合默契，能有效地控制火灾，预防目的。

3.3 通过组织培训，业务学习，技能训培达到中队能独立实施初起火灾的扑救的工作，每月组织保安部进行一次综合演练，每季度客户服务中心全体员工组织进行一次综合演练；针对本小区内不同区域制定方案，按计划磨练义务消防队的配合及作战能力，并进行评估，对评估过程进行不合格过程进行改进，并存档。

3.4 每月一次演练，每季度一次演习，在大型节日前，先进行三级防火检查，措施到位，制定节前检查方案，邀请专业人士进行现场指导，制定消防演习方案，按演习方案组织实施，并与各单位进行有效预防，目的在于检查前一期学习培训效果，锻炼队伍，并做出总结。

3.5 每年进行一次单位消防竞赛，目的在于增强防范意识，提高业务综合能力，加强协调能力，有防范安全意识和补救火灾的能力。



 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>义务消防队组建、培 训管理办法</b>	文件编号	JBSZ-AB-019
		版    次	B/0
		页    数	2/2
		制定日期	2013-6-10

3.6 积极参加本区内消防主管单位组织的各项消防竞赛，并取得好的成绩。做好新队员入职的培训，上岗培训合格率达 100%。

#### 4.0 相关文件

无

#### 5.0 表格及记录

##### 5.1 《义务消防队花名册》


义务消防队花名册

部门：

姓 名	职 务	性 别	年 龄	受过何种消防培训	备 注

审核：

填表日期： 年 月 日

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>火灾应急及灭火 工作规程</b>	文件编号	JBSZ-AB-020
		版 次	B/0
		页 数	1/3
		制定日期	2013-6-10

## 1.0 目的

明确火灾应急处理程序，确保业主和小区的安全，并将损失控制到最小程度。

## 2.0 适用范围

适用于金碧物业深圳分公司所属各项目的火灾应急管理。

## 3.0 火灾应急方案内容

火灾应急方案内容包括报警、接警处理、通报、疏散和救护、组织灭火、防排烟、安全警戒、通讯联络、设施保障等方面。

## 4.0 工作内容

### 4.1 火灾应急程序

#### 4.1.1 报警

4.1.1.1 任何区域一旦失火，现场工作人员应立即扑救，同时以最快方式向保安部报警，报警人应报清：着火地点，起火部位，燃烧物品。保安部保安员一旦发现消防设备报警，应立即通知当值巡逻保安员赴现场确认，灾情成立应根据火灾应急方案投入扑救。

4.1.1.2 在火势较严重的情况下，应立即拨打“119”向公安消防部门报警，报清：楼宇名称及类型、门牌号码、所处交叉路口、标志建筑物、燃烧物品、火场面积、联系的电话号码、报警人姓名。报警后派员接应消防车辆的到达。

#### 4.1.2 接警

4.1.2.1 保安消防主管一旦发现消防设备报警或值班人员接警，应将所报的内容详细记录下来，报警时间一定要记录准确，同时应立即通知客户服务中心各级管理人员赶赴现场，成立临时救火指挥部，到场级别最高者为总指挥，负责救火指挥工作。


#### 4.1.3 指挥部主要职责

4.1.3.1 根据火势情况，确定是否疏散着火区域人员。

4.1.3.2 掌握火势情况，及时调集力量，明确布置救人，疏散物资和灭火、供水、防排烟及停电或继续供电等任务，并检查执行情况。

4.1.3.3 令关闭空调机、新风机、将电梯降至底层。

4.1.3.4 在公安消防队到达前，采取有效的自救措施，公安消防队到达后向公安部门消防火场总指挥报告情况，并带领员工服从公安部门统一指挥，原救灾指挥部同时自行解散。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>火灾应急及灭火</b> <b>工作规程</b>	文件编号	JBSZ-AB-020
		版 次	B/0
		页 数	2/3
		制定日期	2013-6-10

#### 4.1.4 通报、疏散和救护

##### 4.1.4.1 通报

4.1.4.1.1 根据火情，走火通报程序是通报着火层后通报其上一层，再通报下层。

##### 4.1.4.2 疏散和救护

4.1.4.2.1 人员的疏散以就近的安全门、消防楼梯为主亦可根据火场实际情况，灵活机动引导人员疏散，疏散应由保安消防主管组织落实，并在疏散路线上设立岗位，引导和护送客人有秩序地尽快离开。

4.1.4.2.2 疏散秩序：先着火层、后疏散着火层以上之楼层，再是着火层以下楼层，行动不便和老弱人士由工作人员护送从消防梯疏散。

##### 4.1.4.3 疏散时须注意：

4.1.4.3.1 及时清理疏散路线上的障碍物。

4.1.4.3.2 须查明现场是否还有人员逗留。

4.1.4.3.3 安置好疏散人员，以冷静及镇定的态度稳定客人的情绪。

4.1.4.3.4 从火场上救下的受伤人士应由工作人员护送至安全地区进行救护并尽快联系医院救治。

#### 4.2 初起火灾扑救方案

4.2.1 接到火情报警后，保安消防主管应立即运用已掌握的消防技能投入扑救，并调集其他人力给予增援，同时立刻通知维修技术人员赴现场配合扑救工作。

4.2.2 保安经理及当值高级管理人员赶赴现场，根据起火原因和部位，采取相应扑救措施。

4.2.3 火灾扑灭后将扑救情况、结果和善后处理情况及时报告公司。

4.2.4 保安消防主管做好现场保护并配合检查，统计火灾损失，调查失火原因，并书写书面报告逐级上报。


#### 4.3 中、大火灾灭火方案

4.3.1 火灾现场指挥将火情向安全管理中心部通报，并要求迅速调集其它人力，选用针对性的灭火器材或接装消火栓、水带、水枪，启动水源控制开关进行扑救。

4.3.2 派人员前往指定地点接应公安消防人员沿最近通道进场，向公安消防人员说明火场及周围情况，协同组织灭火抢救。

##### 4.3.3 设立火灾现场指挥。

4.3.3.1 组织侦察火情，掌握火势发展情况。

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>火灾应急及灭火 工作规程</b>	文件编号	JBSZ-AB-020
		版 次	B/0
		页 数	3/3
		制定日期	2013-6-10

4.3.3.2 组织现场的扑救及后备力量的调度，后备力量要求按梯次结构安置，保证有足够人力、物力准备。

4.3.3.3 根据火势情况做出火灾及区域停电或继续供电，关闭新风机、关闭防火卷帘门的要求。

4.3.3.4 组织疏散及抢救伤员。

4.3.4 防排烟火灾现场烟雾较大时，保安主管应指导人员用湿毛巾捂住口鼻呼吸，并尽可能地贴近地面离开现场，必要时根据当时风向、火势和地形及时排烟。

#### 4.3.5 安全警戒

4.3.5.1 底层出入口警戒任务：严禁无关人员进入，引导人员安全离开，看管好疏散出的物资，保证消防电梯为消防人员专用，引导消防人员进入着火层，和保安部维持好灭火行动秩序。

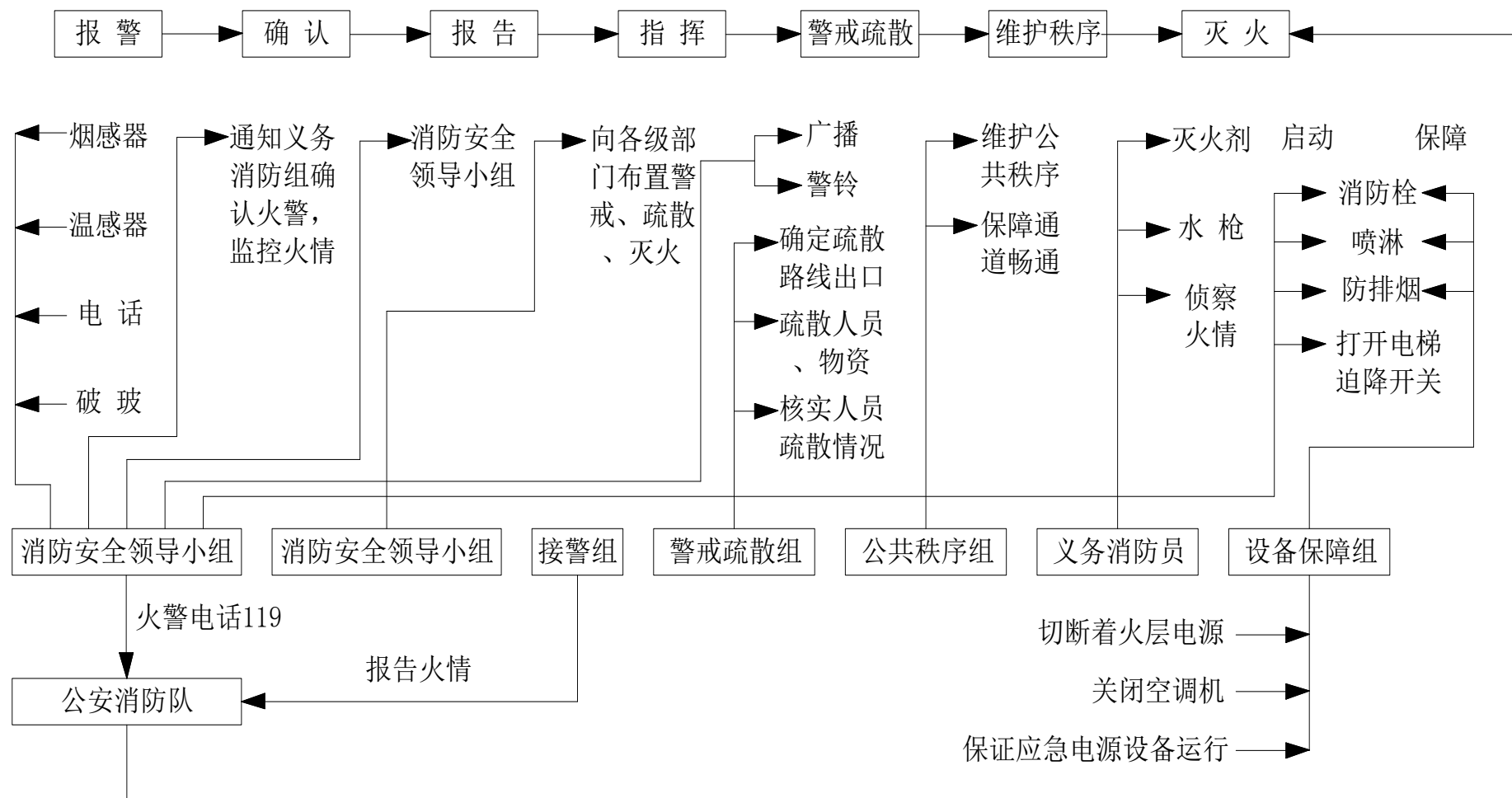
4.3.5.2 着火层下一层警戒任务：严禁已疏散人员进入或再登上着火楼层，防止有人乘火打劫、制造混乱，保护好消防装备器材，指导疏散人流向下一层有序撤离。


4.3.5.3 火灾扑灭后在现场设立警戒区，保护好火灾现场，严禁无关人员进入，配合公安消防部门调查起火原因。

### 5.0 相关文件

5.1 《火警、火灾应急处理程序》

## 火警、火灾应急处理程序



 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h1 style="text-align: center;">火灾应急预案</h1>	文件编号	JBSZ-AB-021
		版 次	B/0
		页 数	1/4
		制定日期	2013-6-10

## 1.0 目的

指导火警火灾应急处理，确保发生火警、火灾时，能在最短时间内控制事态的发展，迅速扑灭火灾，保障用户生命财产安全，将损失减少到最低限度。

## 2.0 适用范围

适用于金碧物业深圳分公司所属各项目在管物业内火警、火灾应急处理。

## 3.0 义务消防队分组

3.1 总指挥：xxx；

3.2 副总指挥：xxx、xxx；

3.3 灭火组组长：xxx，组员：义务消防队；

3.4 警戒组组长：xxx，组员：保安部保安员；

3.5 疏散组组长：xxx，组员：客服部全体员工；

3.6 救护组组长：xxx，组员：保安部保安员；

3.7 后勤保障组组长：xxx，组员：行政人事部全部员工。

## 4.0 火警处理程序：

4.1 火警是指有着火现象，但没有造成较大损失，处在着火的初级阶段。

4.2 消防监控中心接到火警后，应派消防专员携带对讲机/消防直线电话往现场察看火情并报告消防监控中心，或通过电话与报警单元联络向业主了解火情后按如下程序处理：

4.3 通知保安部值班中队长及机动人员赶往火警现场，并向保安部经理报告，保安部经理收到报告后即刻赶往临时指挥部（消防监控中心）；

4.4 通知工程部安排人员到现场；

4.5 通知客服部安排人员到现场；

4.6 通知行政人事部安排人员到现场；


4.7 保安部经理向客服中心总经理报告；

4.8 召集保安部义务消防队（在 3-5 分钟内）按职责分工赶到各自岗位；

4.9 保安部接到火警后，保安部经理、副经理应在 3-5 分钟内调集各区域机动人员成立义务消防队赶赴现场。

4.10 义务消防队灭火组到场后先运用手提灭火器材扑火，如无法扑救时应即时启动现场的其它消防设施扑救火灾；

4.11 义务消防队疏散组到场后立即抢救受困人员和运离易燃、易爆及重要物资；

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h1 style="text-align: center;">火灾应急预案</h1>	文件编号	JBSZ-AB-021
		版 次	B/0
		页 数	2/4
		制定日期	2013-6-10


- 4.12 义务消防队后勤组应迅速携带消防器材进行破门等支援，保障前线灭火人员的消防器材供给和医疗器械准备抢救火灾受伤人员。
- 4.13 工程部人员接到火警后，立即派各系统人员到现场协助扑救火灾。
- 4.14 工程部根据需要对着火区域停电处理并保障消防系统电力正常供应；
- 4.15 工程部保障消防所需水力的正常运行并在各消防泵房派驻机管人员；
- 4.16 工程部保障防、排烟系统的正常运行；
- 4.17 工程部保障消防联动系统及警铃、紧急疏散广播消防电梯的正常运行。
- 4.18 消防监控中心应设立临时指挥部，保安部经理到场后应临时指挥，待总经理接到报告赶往临时指挥部（消防监控中心）后，则将情况简单汇报并交由总经理担任火场总指挥，并视情况需要，调集人员援助。保安部副经理、消防主管应赶往火警现场指挥灭火及疏散救人工作。

## 5.0 火灾处理程序：


火灾是指着火后造成财物损失，处在着火的发展阶段，按如下程序处理：

- 5.1 一旦确定火灾，由消防监控中心在第一时间按如下程序操作：
- 5.2 通知行政人事部经理召集各部门应急人员按职责分工准备救火；
- 5.3 向公安消防队报警，讲清单位名称（金碧物业深圳分公司 xxxx 客服中心）、地区及门牌、起火地点（如 1 号楼 15 层）、火势大小及联系电话（xxxxxxxx）；
- 5.4 向业户通报，播放紧急疏散广播，注意镇静，不要惊慌；
- 5.5 启动消防设施，进行灭火自救；
- 5.6 指引业户进行自救，进入避难层或到其它安全地方；
- 5.7 保持现场通讯联系，以便于疏散、抢救；
- 5.8 进行火情监控，随时通知消防抢救人员。
- 5.9 保安部经理接到命令后，在小区范围 3-5 分钟内部门义务消防人员到起火单元门口集中，按职责分工。特殊情况下，可直接控制消防电梯到所需去之岗位。
- 5.10 召集义务消防人员后迅速成立火灾临时指挥部，原则上由分公司总经理担任总指挥，其职责是：
  - 5.10.1 向各部门传达命令、迅速成立各组（警戒组、灭火组、疏散组、救护组、后勤保障组）并布置任务；
  - 5.10.2 指派副总指挥到现场（即着火区域）组织指挥灭火、疏散、救人工作；
  - 5.10.3 警戒组即时对小区外围、配电、供水等部位进行安全警戒工作；



 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>火灾应急方案</b>	文件编号	JBSZ-AB-021
		版 次	B/0
		页 数	3/4
		制定日期	2013-6-10

- 5.10.4 通过火情侦察，掌握火势发展情况，再调集后备力量；
- 5.10.5 公安消防队到后，及时向火场总指挥及消防支队领导报告情况，命令所有应急人员服从公安消防队的统一指挥。
- 5.11 保安部接到火灾报告后，除各大门岗等重要岗位不得随意调动外，其它人员在收到保安部经理、副经理发出的紧急集合命令后立即赶到指定区域集合、着好装备，即时加入到义务消防队各组中。
- 5.12 各组人员安排以及职责是：
- 5.12.1 警戒组：组长：xxx 组员：xx 名保安员
- 5.12.1.1 外围警戒任务：清除路障，指引一切无关车辆离开现场，劝导过路行人撤离现场，维持整个外围的秩序，迎接公安消防队，为消防队灭火创造有利条件；
- 5.12.1.2 首层入口警戒任务是：无关人员不得进入大楼，指引疏散人员离开大楼，看管疏散下来的物件，保证消防电梯为消防人员专用，指引消防人员进入着火区和消防监控中心，为消防队员灭火战斗维持好秩序；
- 5.11.1.3 着火区警戒任务是：不要让业户和疏散人员再进入着火区，防止他人趁火打劫，制造混乱，保护好物资器材，指引疏散人员往安全区域撤离。
- 5.11.2 灭火组：组长：xxx 组员：义务消防队
- 5.11.2.1 在组长带领下，调集灭火器材到现场先扑火，但在灭火器无法扑救之情况下，应即时启动消防栓或其它设施铺设水带路线和水枪的设置地点，利用消防水进行扑火。
- 5.11.3 疏散组：组长：xxx 组员：客服部员工
- 5.11.3.1 第一梯队即时携带喊话器到各楼层将人员疏散到安全地带，并合理安排分流，以免人员拥挤造成混乱；第二梯队及时疏散易燃、易爆及重要物资到安全地区交警戒组看管。
- 5.11.4 救护组：组长：xxx 组员：xx 名保安
- 5.11.4.1 即时携带呼吸器、消防斧、担架、轮椅进入着火区抢救受伤或被困人员，并联络后勤保障组接应。
- 5.11.5 后勤保障组：组长：xxx 组员：行政人事部员工
- 5.11.5.1 在接到火灾报告后迅速准备好消防器材及应急医疗器械，保障前线救火人员的消防器材供给和救护组的医疗器械供给，随时准备接应火灾受伤人员。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>火灾应急方案</b>	文件编号	JBSZ-AB-021
		版 次	B/0
		页 数	4/4
		制定日期	2013-6-10

5.11.5.2 负责接待采访的新闻媒体，保证其安全，并向其提供真实火情和现场扑救情况。

5.11.5.3 负责安抚在警戒区外的受灾业主，避免因其情绪激动造成严重后果；接应及安抚火灾现场内救出的受灾人员。

## 6.0 引用文件

无

## 7.0 表格及记录

7.1 《紧急突发情况处理报告》


紧急突发情况处理报告

NO:

客服中心		类 别	
发生时间		发生地点	
紧急情况 内容描述			
处理情况 及结果			
客服中心 负责人批 示意见			
备注			

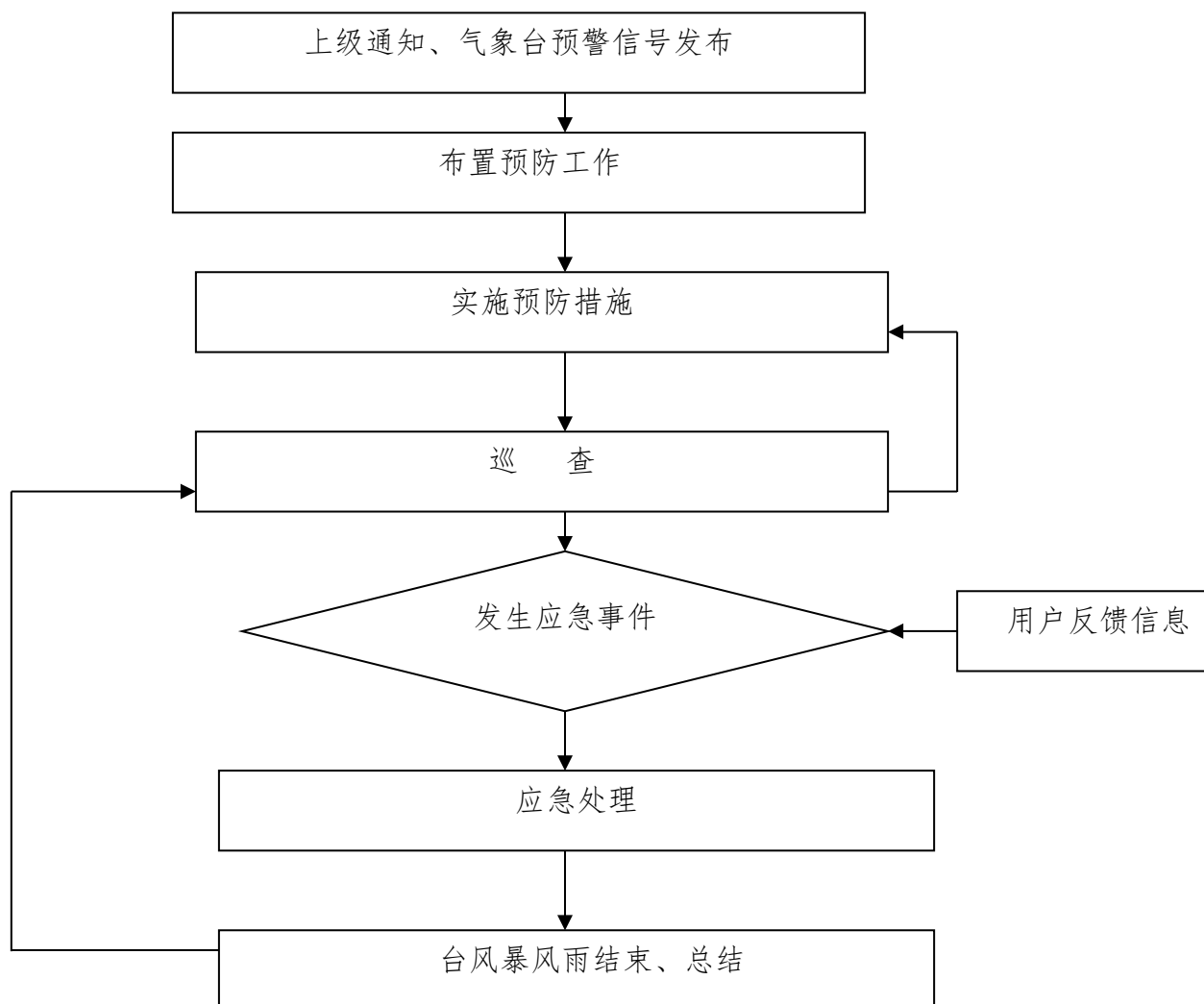
填报人:

日期:

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<h1 style="text-align: center;">台风暴雨应急 处理方案</h1>	文件编号	JBSZ-AB-022
		版 次	B/0
		页 数	1/4
		制定日期	2013-6-10


## 1.0 工作程序和职责

### 1.1 工作程序




### 1.2 职责

- 1.2.1 台风或暴雨预警信号发布后，护管员全体人员应取消请假，在护管宿舍待命。管理处全体人员应坚持岗位，并保持个人通讯畅通，以便应急处理时及时联系。
- 1.2.2 管理处经理：是管理处防台风或暴雨工作的总指挥；负责大厦防台风暴雨的工作布置，检查各部门防台风暴雨措施及落实情况。
- 1.2.3 客户服务中心：负责通知用户做好安全防范，组织对辖区公共场地及辖区外围

 金碧物业有限公司 深圳分公司	台风暴雨应急 处理方案	文件编号	JBSZ-AB-022
		版    次	B/0
		页    数	1/4
		制定日期	2013-6-10

的检查及安排台风暴雨期间值班工作。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>台风暴雨应急 处理方案</b>	文件编号	JBSZ-AB-022
		版 次	B/0
		页 数	2/4
		制定日期	2013-6-10

- 1.2.4 工程部：负责辖区设备（设施）安全检查工作，保障设备（设施）正常运作，对突发事件进行及抢救处理。
- 1.2.5 保安队：按要求做好大厦的防风防暴雨检查工作，做好大厦治安安全工作及突发事件的应急处理工作。
- 1.2.6 保洁人员：做好大厦垃圾清扫工作，保证所有排水口、雨水井、排污管道畅通及积水井的清理。

## 2.0 预防措施

2.1 客户服务中心：通知相关部门做好以下工作。

- 2.1.1 接强台风、暴雨通告后，立即张贴防台风暴雨通知及相关注意事项，特别应注意提醒用户关好窗户和搬离放在窗边的杂物。
- 2.1.2 组织检查辖区公共设施、公共场地、辖区外围的广告招牌等，注意有无易脱落物件，将发现的安全隐患及时通知相关部门进行处理。
- 2.1.3 根据台风暴雨持续时间，及时安排人员 24 小时值班，及时接收上级通知和用户报急电话。

2.1.4 及时将最新台风暴雨信号张贴于宣传栏向用户显示台风进展。

2.1.5 安排绿化公司人员及时修剪树枝，并对辖区内绿化防风竹竿等设施进行检查加固。

### 2.2 工程部

2.2.1 各工程人员对责任区域内的所有房屋、门窗、设备进行检查。

2.2.2 检查潜水泵和备用潜水泵，准备管道备件等，防止地下室积水。

2.2.3 台风暴雨期间工程值班人员每半小时检查电梯底坑积水井情况，并及时排水。


2.2.4 检查应急照明灯、手电等应急工具并确定其性能良好。

2.2.5 检查辖区各电梯机房门窗是否关好，防止机房进水。


2.2.6 气象台发布橙色风球讯号时，工程部负责人安排两人值班，发布红色风球以上台风讯号时，全体机电人员应集中在辖区待命以防紧急情况发生。

2.2.7 绑好或移走安装在挡风处灯罩、指示牌、广告牌等，协助搬离放在高处的可移动物件。

2.2.8 检查辖区内公共部位的百叶窗，必要时进行封闭处理，防止雨水刮进造成税浸事故。

 金碧物业有限公司 深圳分公司	台风暴雨应急 处理方案	文件编号	JBSZ-AB-022
		版 次	B/0
		页 数	2/4
		制定日期	2013-6-10

2.2.9 工程部负责人应注意安排电梯公司，必要时要求有关公司在台风暴雨期间安排

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h2 style="text-align: center;">台风暴雨应急 处理方案</h2>	文件编号	JBSZ-AB-022
		版 次	B/0
		页 数	3/4
		制定日期	2013-6-10

人员在大厦值班。

### 2.3 保安队

2.3.1 全体队员严禁外出，已出队员及时归队，进入待命状态，随时听命待发。

2.3.2 对辖区进行全面检查，并采取预防性措施；特别注意检查大厦楼顶易脱落物件情况并及相关部门进行处理，同事还应注意检查用户门窗是否关好，发现问题及时通知相关用户。

2.3.3 若有必要，对用户挨家挨户进行宣传，并协助做好预防措施。

2.3.4 指挥车辆停放安全位置，对没有停放在安全位置的车辆，及时通知车主停放到安全位置。

2.3.5 消控中心护管员应注意检查护管队应急灯等应急工具是否处于正常状态。

2.3.6 检查辖区公共部位的门窗是否关紧，特别注意楼顶和一层公共部位门窗是否关紧并上锁。

### 2.4 清洁人员

2.4.1 检查清洁辖区楼顶天台、公共部分平台等部位的排水口，保证畅通。

2.4.2 及时清扫辖区外围的垃圾，检查疏通雨水井，防止沟渠堵塞，影响排水畅通。

## 3.0 应急处理程序

3.1 台风暴雨来临后，当值、当班人员要勤巡查，及时发现并处理突发事件，个人无法处理的事件要及时上报。

3.2 台风暴雨期间人员安排：当班人员坚守岗位，负责本岗位应急处理；保安队即将接班人员和管理处其它部门人员组成第一梯队，对先发生突发事件进行及时抢救处理；保安队刚下班人员组成第二梯队，处于待命状态，随时根据管理处的安排投入第一梯队抢救支援或投入同一时间发生的另一突发事件中。

### 3.3 台风暴雨期间应急措施

#### 3.3.1 配电房进水处理

3.3.1.1 用沙袋堵住水源。

3.3.1.2 在电缆沟用临时水泵抽去积水，然后用毛巾拖把把水除尽。


#### 3.3.2 暴雨造成市政水管堵塞，引起地下室灌水的处理。

3.3.2.1 立即组织人员用沙袋等堵住地下室入口。

3.3.2.2 检查地下室排水泵是否处于正常工作状态。

#### 3.3.3 造成跳闸停电的处理



 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<h2 style="margin: 0;">台风暴雨应急 处理方案</h2>	文件编号	JBSZ-AB-022
		版 次	B/0
		页 数	4/4
		制定日期	2013-6-10

3.3.3.1 高压跳闸的通知机电主管，在确保大厦供电线路正常的情况下由机电主管监督下按规定送电。

3.3.3.2 低押跳闸的，在确保大厦供电线路正常的情况下，由机电值班人员按规定送电定时检查发电机运行状况和燃油储备。

3.3.3.3 保证排水、应急照明供电，保障抢险工作进行顺利。

#### 3.3.4 电梯故障处理

3.3.4.1 通知电梯公司派员值班。

3.3.4.2 若电梯进水，专业维修工按照电梯进水处理程序进行处理。

3.3.5 门窗被风吹坏玻璃造成进水时，应用木板等将门窗、临时堵住。台风过后，及时进行维修。

3.3.6 停车场道闸遇台风水淹时，应竖起道闸栏杆减少风阻，然后关闭道闸电源。

3.3.7 车辆因道路水淹熄火时，应及时组织人员将熄火车辆推离。


### 4.0 台风暴雨期间自我防护及台风后处理

4.1 台风暴雨期间，员工应避免逗留在空旷地方，防止强风袭击和坠物。

4.2 参加抢险时，应戴安全帽，穿防滑靴，着雨衣，做好自身安全防护措施，晚上时应带上手电和应急照明器材。

4.3 台风暴雨减弱后，各部门应及时进行检查，组织进行损毁维修，然后统计损毁情况上报；清洁人员迅速清理由台风造成的垃圾及淤塞的管道、排水口，绿化公司人员应及时对大厦内各类绿化进行加固及养护。

4.4 客服中心负责人在每次台风暴雨后应根据台风暴雨期间出现的问题组织对本应急处理程序进行评估总结，及时发现存在的问题并予以处理。

 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>工地保安管理 考核办法</b>	文件编号	JBSZ-AB-023
		版 次	B/0
		页 数	1/14
		制定日期	2013-6-10

## 1.0 目的

规范工地保安服务，打造公司品牌。

## 2.0 适用范围

适用于金碧物业深圳分公司所属各工地项目的保安服务工作。

## 3.0 职责

3.1 客服中心负责对保安专项管理工作进行考核

3.2 客服中心保安部负责本规程的实施

## 4.0 工作内容

### 4.1 管理机构

4.1.4 各项目保安部负责项目建设阶段的的安全管理工作，为各项目安全管理的责任部门。在项目建设工地一般设保安中队，负责工地范围内治安、防火、防盗、成品保护等管理工作，具体业务管理由保安部负责，并联合工程部进行培训。日常驻场工作任务下达、工作计划和任务完成考核由工程部负责。驻场保安队执行外勤任务时，需经物业公司总经理和地产公司项目总经理同时同意方可执行。重大特殊任务必须再报深圳公司总经理批准后执行。

4.1.2 驻场保安队负责人为工地保安员日常各项工作的直接管理责任人，任务安排、管理标准交底及工程业务指导由工程部负责。

### 4.2 人事管理

4.2.1 工程部负责在项目进驻前，结合项目实际情况和工作需求，将所需要保安人员的需求上报地产公司领导批复，工程部未及时将所需要保安人员的需求上报的，扣罚工程部经理 300 元。


4.2.2 物业公司按照集团统一合同模板与各项目开发公司签订前期介入合同，并根据各项目工程部人员需求，按公司有关流程呈报前期人员定岗定编。

4.2.3 物业公司负责各项目工地保安员的招聘、培训工作，招聘条件和要求严格按照地产集团及物业集团有关文件要求执行。


4.2.4 各项目前期介入相关费用参照集团有关文件执行。

### 4.3 安全和秩序管理

4.3.1 驻场保安队负责人为各项目工地安全管理直接责任人。物业公司分管领导和工程部经理为管理责任人。有关工程现场安全管理、出入证管理、材料设备出入


 金碧物业有限公司 深圳分公司	工地保安管理 考核办法	文件编号	JBSZ-AB-023
		版 次	B/0
		页 数	1/14
		制定日期	2013-6-10

管理、水电闸及大型设备管控、成品保护等涉及施工业务和品牌维护的，由工程部经理

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>工地保安管理</b> <b>考核办法</b>	文件编号	JBSZ-AB-023
		版 次	B/0
		页 数	2/14
		制定日期	2013-6-10

下达任务，进行管理及工作标准交底，并督办落实，严格考核。驻场保安负责人必须参加工程例会及工程部经理要求参加的一切工作会议，贯彻落实会议精神。

- 4.3.2 驻场保安队负责人必须在项目保安进场一周内制定工地安全管理方案和各类突发事件应急预案报工程部经理审核后再报地产公司项目总经理审批后执行。如逾期未提交，每逾期一天处罚责任人 100 元。
- 4.3.3 驻场保安队必须每月组织至少一次保安员军事、消防、突发应急预案训练及演练，达到招之即来、来之能战、战之能胜的效果。如各项目保安队负责人未按规定组织保安员进行军事、消防、突发应急预案训练及演练，处罚保安队负责人 500 元，第二次作降职降薪处分。
- 4.3.4 驻场保安队负责人必须严抓项目安全管理工作，如因管理失职造成火灾、盗窃等事故的，每次处罚责任保安员 300 元，负责人 500 元，情节严重的予以开除并追究责任人相关法律责任。  
如发生突发事件，必须严格按照《突发事件应急预案》和《重大事件报告制度》处理，否则对相关责任人至少降一级工资处理。
- 4.3.5 因管理得当或及时发现并处理相关消防、盗窃等事件或隐患，对相关人员进行奖励并通报表扬。
- 4.3.6 工程部必须确保项目工地在进场前的围蔽工作，如进场后围蔽工作尚未完成期间，由保安队增派人员确保工地安全。如因工作需要在围蔽处开口，必须由工程部经理书面确认并至少提前一天通知保安队，工程部未及时通知的，扣罚工程部经理 200 元。
- 4.3.7 驻场保安队负责人在进驻项目后一个月内必须组建义务消防队，逾期未完成处罚负责人 200 元。
- 4.3.8 驻场保安队负责人在进场后必须积极协调周边关系，确保工地安全。
- 4.3.9 驻场保安队负责人每月必须组织不少于一次针对项目工地、宿舍、饭堂的安全检查，每月 30 日前将安全检查结果报物业公司分管领导及工程部经理。逾期未完成检查并提交检查结果，每次处罚各保安队负责人 300 元。
- 4.3.10 驻场保安队负责人必须将每月安全检查存在问题经工程部经理审批后提请有关单位、个人限期整改。驻场保安巡逻须加强现场施工的安全监督（如明火作业、大型机械进出场指挥、材料堆放、高空作业安全措施、未戴安全帽的施工人员），杜绝无出入证的人员进入工地现场。


 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>工地保安管理</b> <b>考核办法</b>	文件编号	JBSZ-AB-023
		版 次	B/0
		页 数	3/14
		制定日期	2013-6-10

#### 4.4 防火管理

- 4.4.1 驻地保安队负责每月两次对工地消防设施设施的安全检查，对不能达到使用要求的报工程部进行整改。未完成的处罚队长每次 100 元，工程部负责督促施工单位整改，未按时整改的，扣罚项目经理 200 元，工程部经理 100 元。
- 4.4.2 每周对现场施工安全进行一次检查，发现未达到现场要求的令其及时整改并报工程部。未完成的处罚队长每次 100 元。
- 4.4.3 施工作业现场不得吸烟、煮食，一经发现罚款 200 元，屡教不改的报工程部经理批准后将清出施工现场。
- 4.4.4 施工现场明火作业必须配备灭火器材，违规操作罚款 200 元，不及时整改的令其停工整顿。
- 4.4.5 仓库、办公区、材料堆放点、工地宿舍、工人厨房、出入口必须按标准配备灭火器并放置于醒目位置；宿舍、厨房的用电用气要符合防火要求，做好防火措施。
- 4.4.6 做好工地各类形式的防火宣传教育。

#### 4.5 防盗管理

- 4.5.1 工地实施封闭式管理，围墙、大门、监控、铁刺网、防盗网、值班安全防护用品等由驻场保安队书面提出，由工程部负责安装配备，工程部未在约定期限配备的，扣罚项目经理 200 元，工程部经理 100 元。
- 4.5.2 进出工地全部凭出入证进出，出入证由工程部统一制作发放，工程部未及时组织实施凭证出入的，扣罚项目经理 200 元，工程部经理 100 元
- 4.5.3 建立材料物品放行制度，公司统一印制材料物品放行条，出场物品必须凭工程部开具的放行条并有盖章和工程部经理签名。
- 4.5.4 合理安排保安值班岗位，把防盗工作放在首位，保安队长为责任人，如有失职给公司造成经济损失和品牌影响的将按规定进行问责处理。
- 4.5.5 重点重要目标要特别看护，对办公区域、仓库、材料堆放点、宿舍、机械设备、电缆线等夜间要加大巡查力度，设巡逻签到本每半小时巡逻一次，严防不法分子进行盗窃，驻地队长每天要进行检查并签名，物业公司每周要进行一次抽查。
- 4.5.6 夜间值班保证联络畅通，对讲机、照明、防护用品须配备齐全，采取双岗巡逻，注意自身安全，时刻提高警惕做好防范。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>工地保安管理</b> <b>考核办法</b>	文件编号	JBSZ-AB-023
		版 次	B/0
		页 数	4/14
		制定日期	2013-6-10

4.5.7 发生盗窃时进行紧急集合，按要求三分钟到现场，由队长制定抓捕方案，同时报警。如现场抓获不法分子不得进行人身伤害，要及时交由公安机关处理，保护好现场和有关证据。

4.5.8 每月进行对驻地保安进行两次防盗处理培训，增强防盗意识，加强内部管理，掌控员工思想动态严防内外勾结、监守自盗的恶性事件发生。

#### 4.6 成品保护管理

4.6.1 在整个工程项目中，对工程内正在施工或已经完成施工的成品以及半成品进行有效的安全看护和保护，交班时要填写公司统一印制的保安交接班记录表。

4.6.2 在成品保护期间，必须做好防火灾、防偷盗、防破坏、防水淹、防污染、防自然灾害等事故的发生，并且做到维护施工现场的环境卫生，确保整个施工安全进行。

##### 4.6.3 成品保护具体内容：

4.6.3.1 防火灾：主要是防止火灾事故的发生，有动火作业的，动火人员必须持证上岗并具备工程部批准的动火证。看火人必须清除焊点周围易燃物，同时备有灭火措施，如水桶或灭火器。气焊时，焊点必须离气瓶5米以上。5级以上大风时，停止电气焊作业。施工现场禁止吸烟。

4.6.3.2 防水淹：主要是防止渗水、漏水、跑水、积水损坏浸泡成品和半成品，在水管打压、试压时，要高度警惕，防止跑水进入电梯造成电梯的损坏。发现跑、冒、滴、漏，及时处理，处理不了的及时报工程部，非指定用水和消火栓严禁使用。发现积水要及时排除。

4.6.3.3 防自然灾害：主要是防止雷雨大风和冰雹造成的成品、半成品损坏，雨季和冬季必须关闭门窗，防止骤雨的侵蚀和冬季寒冷冻裂水管。


4.6.3.4 防破坏：主要是防止人为破坏和损坏，保护好现场已施工完成的成品，避免或减少工人施工过程中因意外或失误造成的损坏，更要防止人为故意破坏。

4.6.3.5 防偷盗：主要是防止现场材料以及成品丢失事件的发生，防止施工人员和非施工人员进入施工现场偷盗成品和材料。

4.6.3.6 防污染：主要是防止已经施工完毕的墙面、地面、天花板、玻璃、油漆等成品受到其他施工的污染。

4.6.3.7 维护现场环境卫生：主要是制止乱写乱画污染成品的行为，督促施工人员做到“工完场净”，禁止随地大小便。



 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>工地保安管理 考核办法</b>	文件编号	JBSZ-AB-023
		版 次	B/0
		页 数	5/14
		制定日期	2013-6-10

4.6.3.8 确保施工安全：主要是制止违章作业，发现和消除隐患问题，确保现场施工安全。

4.6.4 成立成品保护小组，成品保护员必须严格按履行工作职责，成保员的职责主要是监督、检查、纠正违章确保工程顺利进行。

4.6.5 成品保护员的职责：

4.6.5.1 进场后成保队员必须熟悉环境，在责任区内进行 24 小时安全防护工作，确保现场成品和半成品处于受控状态，对成品半成品及设施设备进行认真清点检查，对已损坏、漏装等隐患进行全面细致统计记录，由驻场队长负责汇总、建帐、备案并汇报工程经理认可签字。对贵重、大型成品及设备，要求队员重点看护，采取适当的封闭措施，发现问题及时报工程部。

4.6.5.2 成保员对责任区内已接收的成品天天清点，做好记录，了解并维护成品现状，不得丢失、损坏（人为、自然）、变形、水浸、污染等，每个月都要做汇总。在安装过程中如有施工质量、残次品冲好、偷拿损坏物品不良行为事件，发现后马上制止，队长亲赴现场调查了解，立刻采取有效措施加以保护。

4.6.5.3 成保员进入现场，做到定岗、定人、定责。做到任务明确，责任清楚。

4.6.5.4 认真做好“四勤”、“五查”，即“腿勤、眼勤、嘴勤、手勤”，“查违章、查隐患、查事故、查死角、查证件”，确保成品保护的顺利开展。

4.6.5.5 检查进入施工现场的所有人员必须戴有安全帽、出入证、施工单，无施工单一律不得进入施工区域。

4.7 特殊任务管理


4.7.1 遇上级安排特殊任务时要严格保密，不得向任何人泄露有关信息，做到不该说的不说、不该问的不问。

4.7.2 要有强烈的服从意识和大局意识，统一指挥和领导有力，执行力坚决。

4.7.3 紧急事件做到人员三分钟到场，有效投入战斗，高效率高质量完成领导交办的各项任务。


4.8 工地出入放行管理

4.8.1 工程部及相关施工单位必须佩带安全帽和工牌进出各项目，并配合门岗保安员的检查和问询。如保安员对未佩戴安全帽及工牌进入工地人员进行放行，对当班岗位保安员第一次处罚 100 元，第二次劝退或开除处分。


 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>工地保安管理</b> <b>考核办法</b>	文件编号	JBSZ-AB-023
		版 次	B/0
		页 数	6/14
		制定日期	2013-6-10

- 4.8.2 工程部必须在前期工作人员进驻后将相关工作证样板复印件或原件交项目保安队备案，以备各门岗核对、查询，工程部未及时提供的，扣罚项目经理 200 元，工程部经理 100 元。
- 4.8.3 如遇新进场施工单位，必须在进场前一天将相关施工单位工作证样板复印件或原件交项目保安队备案，并书面告知项目保安队进场时间和单位名称以及相关负责姓名和联系方式。
- 4.8.4 非施工车辆原则上不得进入施工现场。各项目门岗保安员负责对进出车辆进行盘查询问，对相关车辆进行检查及核对确认后放行。
- 4.8.5 各施工车辆出入各项目门岗须积极主动配合门岗保安的盘查、询问及检查工作，不得辱骂保安员。
- 4.8.6 如有重大设备或相关施工材料进场，各项目工程部须书面告知保安部进场时间及数量，同时告知放置地点。
- 4.8.7 凡物品出场，必须凭工程部经理签字确认并盖章的放行条方可放行，放行条由各项目保安部留底备案。如未见放行条进行放行，第一次处罚当值保安 200 元，第二次降一级以上工资处分。如情节严重，并对公司或有关施工单位造成经济损失的，对相关责任人开除并追究相关法律责任。
- 如有重大设备或施工材料需要出场，当班中队长必须前往现场和当值岗位保安员共同确认出场设备或材料类型数量，并凭各项目工程部经理签字确认并盖章的放行条方可放行。放行条由各项目保安队留底备案，定期上交原件至物业公司存档。如未见放行条进行放行，第一次处罚保安队长 500 元，第二次免职并降薪处分。如情节严重，并对公司或有关施工单位造成经济损失的，对相关责任人开除并追究相关法律责任。
- 4.8.8 保安门岗对进出工地车辆及人员进行登记，如检查发现未进行登记，对当值岗位保安员第一次处罚 100 元，第二次降一级工资，第三次开除。
- 4.9 工作纪律管理
- 4.9.1 驻地保安队负责人必须严抓保安员工作及生活纪律管理，如管理不善造成员工集体不上班、辞职的，给予各项目保安部负责人降职降薪处理。
- 4.9.2 驻地保安队负责人必须不定期对保安员工作纪律进行检查，对违反工作及生活纪律的员工进行教育、处分，屡教不改者提请物业公司分管领导按劝退处理。




 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>工地保安管理</b> <b>考核办法</b>	文件编号	JBSZ-AB-023
		版 次	B/0
		页 数	7/14
		制定日期	2013-6-10

- 4.9.3 保安员必须严格按照公司有关制度工作和生活，对违反公司有关规定的按制度进行批评、警告、经济考核、行政处分等处分。
- 4.9.4 驻地保安队负责人必须强化员工品牌意识，加强品牌管理相关制度及重大事件报告制度的学习和执行，对违反公司有关品牌及重大事件报告制度等制度的责任人一律劝退或开除处分，并根据情况做相应经济考核，触犯法律的追究责任人法律责任。
- 4.9.5 驻地保安队负责人必须加强班后管理工作，严禁保安员赌博、酗酒、打架斗殴。如发生赌博、酗酒、打架斗殴，对当事人立即劝退或开除处分，并处罚管理负责人至少 200 元。
- 4.8.6 驻地保安队负责人必须提高警惕，严防保安队伍发生监守自盗的行为，同时，各项目保安部负责人须提高自身修养和职业道德，以免被不法分子腐蚀、同化。如因管理不善出现监守自盗，对违法保安员立即开除，保安部负责人立即停职停薪，接受调查，情节严重移交公安机关处理，如触犯法律追究相关法律责任。
- 4.9.7 各项目相关施工单位保安负责所在单位仓库、办公、宿舍等区域安保工作，整个项目安保工作以我司保安人员为主，相关单位保安队伍须接受我司项目保安部的监督、指导。
- 4.9.8 驻地保安队负责人必须每月底前组织各项目相关单位安全负责人召开工地安全会议，会议纪要及会议签到表于会议结束 24 小时内抄报物业公司分管领导和项目工程部经理。如未召开安全会议，处罚各项目保安部负责人 200 元。如未按时提交会议纪要，处罚各项目保安部负责人 100 元。
- 4.10 突发事件应急预案
- 4.10.1 盗窃、匪警应急处理
- 4.10.1.1 保安员在执勤中遇有（或接报）公开使用暴力或其他手段（如打、砸、抢、偷等）强行索取或毁坏公司财物或威胁他人人身安全的犯罪行为时，要切实履行保安员职责，迅速制止犯罪。
- 4.10.1.2 当发生突发案件时，要保持镇静，设法制服罪犯，同时立即通过通讯设备呼叫求援。
- 4.10.1.3 所有持对讲机的保安员在听到求援信号后，要立即赶到现场并封锁出事出入口，同时通知监控中心并录像，然后向有关领导汇报。


 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>工地保安管理</b> <b>考核办法</b>	文件编号	JBSZ-AB-023
		版 次	B/0
		页 数	8/14
		制定日期	2013-6-10

- 4.10.1.4 若犯罪分子逃跑，要记下人数、衣着、相貌、身体特征，所用交通工具及特征等，并及时报告领导，重大案件要立即拨“110”电话报警。
- 4.10.1.5 案发现场（包括偷盗、抢劫现场）要保护现场，任何人不得擅自移动任何东西，包括罪犯留下的一切指纹、脚印、烟头等，不得让外人进入现场；在公安机关人员未勘查现场或现场勘查完毕前，不能离开。
- 4.10.1.6 协助公安机关记录业主所提供的情况，记录被抢（盗）物品及价值，询问有关人员是否有任何线索、怀疑对象等情况。
- 4.10.1.7 若是流动过程作案，没固定现场的，对犯罪分子遗留下的各种物品、作案工具等，应用镊子或其他工具提取，然后放进塑料袋内妥善保存交公安机关处理，切不可将保安队员或其他人员的指纹等痕迹留在物品上。
- 4.10.1.8 现场如有人员受伤，要立即设法尽快送医院医治抢救、通知家属并报告公安机关。
- 4.10.1.9 驻地保安队长做好现场记录，并写出书面报告。
- 4.10.2 火警处理  
参照《火灾应急方案》实施。
- 4.10.3 发现工地人员斗殴的处理
  - 4.10.3.1 发现施工人员争吵、斗殴情况时，临近的值班员应立即赶到现场设法制止，劝阻双方住口、住手。
  - 4.10.3.2 首先应该制止手拿凶器的一方，在劝阻或制止的过程中要持公正态度，禁止使用讽刺（或激怒）性语言。
  - 4.10.3.3 现场有伤员时，应迅速通知保安、保安中队长到现场协助处理。
  - 4.10.3.4 如现场发现有伤者身体某一处受伤或出现流血时，应先采取一些有效的措施进行现场救护，立即送医院救治或拨打“120”求援。
  - 4.10.3.5 发现伤者身体某一处出现局部流血时，可根据所学救护知识及时采取有效措施进行处理（可根据伤势情况运用指压止血法、加压包扎止血法、加垫屈肢止血法、止血带止血法、利用常用布条或三角巾等用品进行临时性包扎达到止血的目的）。
  - 4.10.3.6 发现伤者身体某一处出现骨折时，正确的现场急救能减轻伤者的痛苦，可利用身边或附近一切可以利用的物品，如木板、扁担、木棍、树枝、竹竿、铁


 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>工地保安管理 考核办法</b>	文件编号	JBSZ-AB-023
		版 次	B/0
		页 数	9/14
		制定日期	2013-6-10

棒等做固定材料，进行就医前的临时性固定，为医院进一步治疗奠定良好的基础。


- 4.10.3.7 当现场力量不足时应向其他岗位发出求援信号，并及时报告上级；情况紧急或事态严重时应及时报警。
- 4.10.3.8 在劝阻制止斗殴事件时应注意说服、劝阻围观人员离开现场，密切注意目标区域内的安全，防止不法分子趁乱进行盗窃、破坏活动。
- 4.10.3.9 收缴打斗工具，辨认参与打斗的当事人，协助公安机关对事件进行处理。
- 4.10.3.10 由驻场保安队长对事件的发生、处理过程等情况进行详细记录。
- 4.10.4 值勤中发现可疑人员处理
  - 4.10.4.1 先观察1—2分钟，然后上前主动礼貌地询问对方，了解情况。
  - 4.10.4.2 若对方神色慌张、语无伦次、支支吾吾，应将其带到保安部办公室接受进一步的调查。
  - 4.10.4.3 若发现对方与公安部门通缉人员的相貌特征相似，且行为诡秘、狡诈，应尽快报警协助将其送到公安部门查处。
  - 4.10.4.4 如发现有拉电闸、水闸、爬塔吊等疑似人员时，必须坚决予以制止，确保施工秩序正常。
  - 4.10.4.5 遇到政府部门人员或者工程相关单位等人员来访，应礼貌接待并及时联系工程部人员接待处理，不得以没有证件为由粗暴驱赶。
- 4.10.5 触电事故的应急处理
  - 4.10.5.1 发现（或接报）有人触电时，邻近保安（或其他员工）应立即通知工程部并第一时间赶到事发现场作应急处理。
  - 4.10.5.2 设法立即切断电源，如果一时无法切断电源时，应用绝缘物品把人体和带电体分开。
  - 4.10.5.3 抢救者要避免碰到金属物体和触电者裸露的身躯，切忌直接用手去接触触电者或用无绝缘的东西接触触电者以保护自己，抢救者也可以站在绝缘垫或干木板上，绝缘后自己再进行抢救。
  - 4.10.5.4 轻症触电者神志清醒，仅感心慌乏力，四肢麻木、无力时应让其就地休息，暂时不要站立或走动（立即走动可加重心脏负担），并密切观察心跳和呼吸情况。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>工地保安管理</b> <b>考核办法</b>	文件编号	JBSZ-AB-023
		版 次	B/0
		页 数	10/14
		制定日期	2013-6-10

- 4.10.5.5 如触电者位于高处，脱离电源后会自高处坠落，应做好预防坠落措施。如发现外伤、骨折和内出血时，应立即予以适当处理后送医院。不要采取拖、抬等动作移动触电者，应就地对触电者施行心脏外按摩和人工呼吸等急救措施并拨打“120”求援。
- 4.10.5.6 及时将现场情况向公司总经理报告。
- 4.10.5.7 认真记录触电事故发生的时间、地点、参与处置的人员及处理结果等详细情况。
- 4.10.5.8 工程部定期定时对保安员进行触电应急处理的培训，工程部未组织培训的，扣罚工程部经理 300 元。
- 4.10.6 突发性水浸事故处理
  - 4.10.6.1 通知工程部并即时前往现场观查。
  - 4.10.6.2 抵达现场后，立刻查漏（渗）水正确位置及所属水质、水源，设法制止漏水，不能制止的应即通知工程部值班人员、工程主管寻求支持，且尽量控制现场防止范围扩散。
  - 4.10.6.3 观察四周环境，漏水是否影响各项设备，如高低压配电设备、电线槽、电梯等，是否影响其它设施的维护，如天花、墙身、地面等。
  - 4.10.6.4 利用沙包及可用之物料堆筑，防止漏水渗入高低压配电设备房、电梯等设备，并须将电梯升上最高楼层，以免被水浸湿而使机件受损。
  - 4.10.6.5 如漏水、渗水可能影响日常操作、保养及可能涉及申报保险金等问题须拍照片以作日后存档及证明。
  - 4.10.6.6 通知工程人员协助清洁现场积水，检查受影响范围。
  - 4.10.6.7 日常巡逻时，应注意渠道有否淤泥、杂物等，随时清理干净、以免堵塞。
  - 4.10.6.8 紧急事故和事故源头要拍照存档，要书写相关报告，报告公司存查跟进。
- 4.10.7 台风或暴风雨袭击的预防措施  
参照《台风事件应急处理方案》实施。
- 4.10.8 值班人员在执勤中，若遇到不愿出示证件强行进入、强行在不准停车的地方停车、在不该堆放垃圾的地方堆放垃圾等，可采取以下处置方法：
  - 4.10.8.1 纠正违章时，要使用礼貌规范的服务用语，以理服人。
  - 4.10.8.2 对不听劝阻者，要查清姓名、单位，如实记录并向保安队长汇报。


 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>工地保安管理</b> <b>考核办法</b>	文件编号	JBSZ-AB-023
		版 次	B/0
		页 数	11/14
		制定日期	2013-6-10

- 4.10.8.3 发生纠纷时，要沉着冷静，注意掌握政策和工作原则，若遇到蛮横无理打骂值班人员的，可上报公司，由公司出面妥善处理。
- 4.10.8.4 若社会上的人来辖区内故意扰乱，不听劝告，自行其事，报公安机关依法处理。
- 4.10.9 发生爆炸物及可疑爆炸物等危险物品处理程序
- 4.10.9.1 保安人员发现或接到小区内有各类可疑物品时，要立即向上级领导及业主方保安部门报告，并留守现场，阻止任何人再接触可疑物。
- 4.10.9.2 保安中队长立即组织人员赶到现场，向有关人员了解情况，如初步确认可疑物为危险物品时，立即对附近区域的工作人员及业主进行从各就近出入口疏散，并立即设置临时警戒线，任何人员不得擅自入内。
- 4.10.9.3 保安队长应迅速安排适当数量的保安保安在现场进行秩序维持，防止有人趁机捣乱。
- 4.10.9.4 立即向公安机关报案，并向总经理报告。
- 4.10.9.5 对附近区域进行全面搜寻，以消除安全隐患。
- 4.10.9.6 待公安人员到现场后，协助公安人员消除爆炸危险隐患并进行调查。
- 4.10.9.7 如果危险已经发生，保安人员要立即赶到现场协助抢救，运转伤员，稳定人员情绪，保护好现场，安置疏散人员。
- 4.10.9.8 对整个情况经过要完整地、详细地记录清楚。
- 4.10.10 电梯故障（困人）应变处理
- 4.10.10.1 接报后，通过闭路电视观察电梯内活动情况，通过对讲机详细询问被困者有关情况，就近岗位迅速查明被困详情，并与工程部保持联系。
- 4.10.10.2 立即工程部派人释放被困者及修理该电梯，如果出现无法解决的故障，马上联系电梯公司。
- 4.10.10.3 工程维修部可视故障情况先行解救被困人员，必须带上电筒、梯子、屏蔽围栏、电梯专用钥匙等工具。
- 4.10.10.4 用钥匙打开电梯厅门后：如果电梯轿厢门高于或低于正常平层楼面一米以内，可以直接扒开轿门用梯子接应乘客离开电梯轿厢；如果发现轿厢高于或低于楼层超过一米时，且勿盲目援救，应通知电梯维修人员到现场处理。


 金碧物业有限公司 深圳分公司	工地保安管理 考核办法	文件编号	JBSZ-AB-023
		版 次	B/0
		页 数	11/14
		制定日期	2013-6-10

4.10.10.5 解救出乘客后：主动询问乘客有无不适，进行安慰；向乘客说明情况；关好轿门，作好围栏、告示牌等围蔽措施。




 <b>金碧物业有限公司</b> 深圳分公司	<b>工地保安管理 考核办法</b>	文件编号	JBSZ-AB-023
		版 次	B/0
		页 数	12/14
		制定日期	2013-6-10

- 4.10.10.6 被困者内如有小孩、老人、孕妇，如发生供氧不足的须特别留意。若有人身体不适须立即抢救，而电梯公司人员仍未到场，应立即与电梯公司说明原因，并通知义务消防人员协助解救。
- 4.10.10.7 被困者被救，须询问：是否有人不适，是否需要帮助等；被困者姓名（如是小区外人员）、地址、联系电话及到辖区之原因，如被困者不合作及自行离开，须记录在案。
- 4.10.10.8 须记录事件起止时间、详细情况及维修人员、消防员、警员、医护人员到达和离开时间、联系人、联系电话、车牌号码等。
- 4.10.10.9 须记录被困者救出的时间或伤员离开时间及查询伤员送往何处医院。
- 4.10.10.10 书写报告，报相关部门主管存查，跟进处理。
- 4.10.10.11 工程部定期定时对保安员进行电梯困人应急处理的培训，工程部未组织培训的，扣罚工程部经理 300 元。
- 4.10.11 发生雷暴（洪水）处理程序
  - 4.10.11.1 收到雷暴（洪水）灾害信息时应及时预告。
  - 4.10.11.2 组织人员认真进行灾前检查：检查各楼层地漏、地面的沟渠是否畅通、排污设备是否正常；清理天台、阳台、高处平台等可能被风吹动的物品；检查各处的门窗是否关好应急工具、急救药品是否齐备、完好；对各个设备、设施的避雷系统进行检查；人员是否及时撤离等。
  - 4.10.11.3 公司领导在雷暴到来期间应在监控中心负责指挥抗灾工作。
  - 4.10.11.4 当值保安主管、中队长等抗灾应急成员在重点部位防守，及时处置可能发生的灾害。
  - 4.10.11.5 当雷暴（洪水）造成地面积水升高并有可能进入地库（停车场）出入口或重要设备、设施房时，应立即按照以下流程实施防洪：摆放立柱闸板→连锁加固→铺设防（隔）水布→堆放沙袋。
  - 4.10.11.6 利用沙袋等物品将已经进入的积水疏导到沟渠（或排水槽）。
  - 4.10.11.7 禁止人员在雷暴发生时在空地逗留或在树下避雨。
  - 4.10.11.8 需要执行紧急任务的员工应采取适当的安全防护措施。
  - 4.10.11.9 认真记录雷暴（洪水）的发生时间、造成的损失及处理过程。
- 4.10.12 发生中暑处理程序


 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>工地保安管理</b> <b>考核办法</b>	文件编号	JBSZ-AB-023
		版 次	B/0
		页 数	13/14
		制定日期	2013-6-10

- 4.10.12.1 在值班时收到有人员中暑信息后，应迅速通知中队长及保安员立刻赶到现场处理。
- 4.10.12.2 对于先兆中暑、轻症中暑的患者，应迅速脱离高温环境，转移至阴凉通风处休息或平躺，给予口服凉水、盐水，各种含盐的清凉饮料、仁丹、藿香正气水，涂擦清凉油、万金油、风池、太阳穴、足三里等穴位。
- 4.10.12.3 对于重症中暑的患者，除积极采取以上措施外，还应采取以下的急救措施。
- 4.10.12.4 将患者移至空调室内，没有空调设备时，可在室内放置冰块、电风扇，尽快使室温降至 25℃ 以下。
- 4.10.12.5 用凉水淋浴，用冰水或酒精擦浴，亦可在头部、腋窝等处放置冰袋。
- 4.10.12.6 保持呼吸道畅通，改善缺氧。
- 4.10.12.7 在采取以上各种措施的同时，应尽快拨打 120 急救电话，送往就近医院。
- 4.10.13 出血的处理
  - 4.10.13.1 加压包扎止血法：用干净的毛巾、布块折成比伤口大的垫，盖住伤口，再用绷带或布条扎紧。
  - 4.10.13.2 指压止血法：根据动脉的走向，在出血伤口的近心端，用手指压着动脉，可临时止血。
  - 4.10.13.3 止血带止血法：用橡皮或布条缠绕扎紧伤口上方肌肉多的部分，要在明显部位标明上止血带的时间，超过 2 小时者，每隔 1 小时放松 1—3 分钟。为避免放松止血带时大量失血，放松期间可改用指压法临时止血。
  - 4.10.13.4 若对内出血或可疑内出血伤者，要使伤者绝对安静不动，垫高下肢，迅速将伤者送往最近医院进行救治。
- 4.11 保密制度
  - 4.11.1 入职员工在签定劳动合同的同时须签定保密协议。
- 5.0 工作标准和考核办法**
  - 5.1 工作标准
    - 5.1.1 单个项目工地每月治安案件发案数不超过 1 起。
    - 5.1.2 因管理不善引发的刑事案件为零。
    - 5.1.3 岗位处理各类突发事件必须严格按照《突发事件处理作业规程》进行处理，所有保安员对《突发事件处理作业规程》掌握率达 100%。





 金碧物业有限公司 深圳分公司	工地保安管理 考核办法	文件编号	JBSZ-AB-023
		版 次	B/0
		页 数	13/14
		制定日期	2013-6-10

5.1.4 巡逻员每 30 分钟对工地巡查一次，发现异常情况 1 分钟内上报队长。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>工地保安全管理</b> <b>考核办法</b>	文件编号	JBSZ-AB-023
		版 次	B/0
		页 数	14/14
		制定日期	2013-6-10

- 5.1.5 严格查验进出工人工作证及作业中安全防护设备的配备。
- 5.1.6 对进出车辆进行查验、登记，物品出场必须有工程部开据的放行条及工程部经理签字。
- 5.1.7 每天 8：30 分及时上报各工种的工程进展情况。
- 5.1.8 严格控制无证人员进入工地，及时制止、清理无闲杂人员，保证工地施工的顺利进行。
- 5.1.9 杜绝工地门口乱摆乱放，游商走贩等违章现象。
- 5.1.10 做好每周工地防火安全检查，及时排除消防隐患，杜绝火灾发生。
- 5.2 员工考核将按《失职问责办法》执行。
- 6.0 附则
- 6.1 本管理办法自发文之日起执行，如有文件与本管理办法不一致的，以本办法为准。

 金碧物业有限公司 深圳分公司	工地保安管理 考核办法	文件编号	JBSZ-AB-023
		版 次	B/0
		页 数	14/14
		制定日期	2013-6-10


 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>安保工作标准及 岗位职责</b>	文件编号	JBSZ-AB-024
		版 次	B/0
		页 数	1/6
		制定日期	2013-6-10

## 1.0 安保工作标准


- 1.1 治安、火灾及安全责任重大事故为零。
- 1.2 消防设备完好率 100%。
- 1.3 车辆安全管理率 100%。
- 1.4 紧急事件处理率 100%。
- 1.5 军事训练合格率 100%。

## 2.0 保安部负责人岗位职责

- 2.1 保安部经理应对整个物业范围内的安全工作负有组织领导的具体责任，根据国家治安的有关规定及物业服务公司的有关管理细节制定保安部门的工作计划和目标，并督导下级管理人员的工作。
- 2.2 主持部门的例会，传达贯彻公司总经理及有关部门的指示精神，并与保安人员共同分析研究物业区域内的治安管理工作。
- 2.3 负责制定物业范围内的安全巡查方案，熟悉和掌握物业区域内各种保安设备设施的操作和性能，熟悉物业区域内的治安状况，做到时刻心中有数；及时或定期检查保安器械与消防器材的性能和使用情况，做好保养和及时更换的工作，保证随时能正常使用。
- 2.4 24 小时保持与各保安中队的通信联系，检查各值班岗位人员到岗和执勤等情况；当发生突发事件时协调各岗位工作，通过对讲机对保安队员进行统一的指挥调度并及时向上级报告且做好事故记录。
- 2.5 定期检查各保安中队的工作、各项管理制度落实情况，治安防范及消防情况，发现问题及时处理并向上级报告。
- 2.6 检查并督导保安员在仪容、仪表、礼节、礼貌服务等工作上是否做到规范；查阅工作记录、工作报告，及时了解掌握各中队班组各方面情况。
- 2.7 负责保安工作的现场管理，及时了解保安员的思想和生活动态，解决工作中各种疑难问题，并定期向物业项目经理汇报；确保所有保安员按规定时间表值班，如遇休假、病假和事假时，安排调动其他队员补缺。
- 2.8 负责组织策划实施每年夏季、冬季两次实地灭火、急救、疏散的消防演习工作。
- 2.9 负责组织保安员军事队列、体能训练及岗位技能培训，不断提高保安员的法制观念和业务水平，增强保安队伍的凝聚力、组织纪律性和战斗力。

 金碧物业有限公司 深圳分公司	安保工作标准及 岗位职责	文件编号	JBSZ-AB-024
		版 次	B/0
		页 数	1/6
		制定日期	2013-6-10


2.10 检查督促保安队伍的内务管理工作，定期组织开展队员内务实操的学习工作。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>安保工作标准及 岗位职责</b>	文件编号	JBSZ-AB-024
		版 次	B/0
		页 数	2/6
		制定日期	2013-6-10

- 2.11 定期组织保安队伍开展一些意义积极的队员课外活动，丰富保安队伍的精神生活。
- 2.12 定期召开保安各中队工作会议，检查工作表现和工作纪律。
- 2.13 负责制订护卫队员轮值表、考勤表，培训计划并组织实施；负责制定每月工作总结及下月工作计划。
- 2.14 检查监督对停车场车辆收费、安全防范管控及完成月卡充值的工作。
- 2.15 协调各部门之间的关系，根据工作需要组织安排人力，以达到最佳合作状态。
- 2.16 协调处理各种纠纷和治安违规行为，并做好处理记录。
- 2.17 参加业主（住户）座谈会，听取他们对治安保卫工作的意见和建议，抓好“群防群治”体系建设，建立广泛的群众基础。
- 2.18 协助处理物业区域内各种违章行为，调解业户之间的矛盾纠纷，配合辖区派出所开展的专项严打活动等。
- 2.19 经常同客服中心负责人交换意见，反映下属意见和建议，以使工作顺利进行。
- 2.20 负责保安部的人员的考评及保安部内人员的调配。
- 2.21 负责组织员工的业务技能内部培训和考核，以及外培的计划工作。
- 2.22 完成客服中心负责人交办其他任务。


### 3.0 保安部中队长

- 3.1 熟悉物业区域内的楼宇结构、单元户数、人口数量、楼宇排列和各种公共设施、设备的分布位置，各类公共场所的使用性质和服务对象，系统掌握物业管理区域整体情况。
- 3.2 严格按照公司的有关制度、工作纪律和岗位职责，定期或不定期地考核本中队保安员的工作成绩、工作作风并上报有关领导，对不合格队员应建议领导予以辞退或开除处理。
- 3.3 组织召开治安工作会议，负责上传下达，及时将辖区内治安问题及处理情况综合整理，向有关领导汇报，并向保安员传达。
- 3.4 协助保安部经理作好防火、防盗、宣传工作；负责物业管辖范围内治安巡逻管理。
- 3.5 负责监督及处理各岗位物品、人员的进出管理，负责对小区内施工人员的治安管理。
- 3.6 负责对当班队员和各岗位工作的监督管理，及时处理当班所发生的各种事情，确

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>安保工作标准及 岗位职责</b>	文件编号	JBSZ-AB-024
		版 次	B/0
		页 数	2/6
		制定日期	2013-6-10

保本班值班期间小区的各项安全工作。

- 3.7 发现异常紧急问题和情况及时上报有关领导，并及时处理当班突发事件并做好详细记录。


 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>安保工作标准及 岗位职责</b>	文件编号	JBSZ-AB-024
		版 次	B/0
		页 数	3/6
		制定日期	2013-6-10

- 3.8 将当天值班的工作情况做好工作记录并汇报上级领导，对当班发生的注意事项要同下一班中队长交接清楚。
- 3.9 负责对火警、火灾的现场处理，协助有关部门对火警、火灾的调查处理；协助本部门对管理区域进行消防检查。
- 3.10 负责车辆安全、车场的标志、设施管理。
- 3.11 负责监督各岗位清洁卫生工作。
- 3.12 负责道路标识及协助各岗交通秩序管理。
- 3.13 负责协助保安部经理对新员工的入职培训。
- 3.14 负责检查评比工作开展考评结果的实施。
- 3.15 负责对保安员工作期间仪容、仪表的督促检查并监督员工服务用语的规范化管理。
- 3.16 负责本班员工劳动纪律的监督及处理。
- 3.17 负责宿舍内务管理。
- 3.18 负责对保安员的考勤、安排值班和休假等事务。
- 3.19 巡视辖区，监督检查当班保安员履行岗位职责的情况，指导其工作，协助处理有关情况；加强复杂地段和外围商铺的治安执勤巡逻。
- 3.20 加强与业户的联系，抓好“群防群治”建设，建立广泛的群众基础。
- 3.21 调解业户之间的矛盾纠纷，协助处理小区内各种违章行为，配合派出所开展的专项严打活动。


#### 4.0 监控室保安员

- 4.1 熟悉掌握消防监控仪器设备设施的工作原理、性能、严格执行操作规程及相关注意事项。
- 4.2 保障消防、监控等室内各种设备正常运行，切实爱护监控设施设备，发现问题和故障及时报告上级并联系工程部技工维修，并跟进处理结果。
- 4.3 严格控制非值班人员随意进出消防监控室，除上级领导外。
- 4.4 工作时间不得擅自离开本岗位，不得打瞌睡、抽烟、游戏。
- 4.5 监控员对所监控的各个区域要非常熟悉，发现异常情况立即报告上级并做好详细记录。
- 4.6 密切监视闭路电视的每个镜头，随时掌握每个监控点的动态，能及时发现可疑人员或可疑行为，并进行跟踪录像协助处理。



 金碧物业有限公司 深圳分公司	<b>安保工作标准及 岗位职责</b>	文件编号	JBSZ-AB-024
		版 次	B/0
		页 数	3/6
		制定日期	2013-6-10


4.7 负责对求助、投诉、报警等突发事件作出快速反应，并及时通知相关部门进行处理。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>安保工作标准及 岗位职责</b>	文件编号	JBSZ-AB-024
		版 次	B/0
		页 数	4/6
		制定日期	2013-6-10

- 4.8 负责作好中控室设施设备运行状态的详细记录。
- 4.9 负责对火警、火灾的及时处理；协助有关部门对火警、火灾的调查处理。
- 4.10 负责做好交接班、值班、求助、报警记录；
- 4.11 负责各岗位信息的汇总，并协调各岗位对事件的处置；
- 4.12 负责对进出人员、车辆、大宗大件物品的管理，一旦发现情况可疑，当即报告中队长或巡逻保安前去核实情况并作跟进处理。
- 4.13 负责本岗位清洁卫生工作；
- 4.14 保持良好的岗位形象，增强服务意识、使用规范化服务语言和标准的处置流程。

## 5.0 巡逻岗保安员


- 5.1 负责治安巡逻工作，负责巡逻区域的可疑物品、人员的管理核查工作；负责对管理区域出现的突发事件进行处理；负责管理区域内的标志、设施设备巡逻检查；负责防火、防盗、宣传工作，对消防隐患进行有效整改。
- 5.2 巡逻保安员要求着装整洁、语言文明、走路姿势端正、行为举止规范、礼貌待人、工作执勤期间更不得喝酒、吸烟、与无关人员闲谈。
- 5.3 巡逻保安员必须沿指定巡逻路线认真地检查巡视各个区域，到达指定地点进行打点与签到。
- 5.4 在巡逻中应认真检查地面、道路、商铺、水渠、楼道及偏僻角落，查看有无垃圾或不清洁的地方，有无公共设施被损坏，若发现有被损坏的设施设备应立即上报并交由管理处有关部门处理。
- 5.5 发现业主（住户）未关好房门时，应立即提醒其将门关好，特别是夜间，以防坏人混入；若发现其房门是关好但留有房门钥匙在门锁上的，应立即查看房内是否有人，并当面或电话通知业户提醒其将钥匙保管好，防止意外发生。
- 5.6 巡查楼宇时，应注意辩听楼内是否有响动声音，是否有人撬门、撬锁，是否有呼叫、呼喊声音；若有紧急情况出现，立即用对讲机呼叫，请求支援。
- 5.7 在巡逻中发现有形迹可疑的人在楼上走动来回逛的情况下，应立即进行有必要的询问盘查。
- 5.8 认真仔细巡查停放小区的车辆，对发现车辆有损坏之处、车窗未关等异常情况应做好登记并上报通知车主得到其确认；另外还要注意观察有无车辆对车库公共设施设备及消防器材进行了破坏，若有此情况应上报并查阅监控录像核实。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>安保工作标准及 岗位职责</b>	文件编号	JBSZ-AB-024
		版 次	B/0
		页 数	5/6
		制定日期	2013-6-10

- 5.9 巡视检查小区房屋装饰装修和外围商铺各种施工，确保安全、文明施工，及时制止违规行为，并做好巡查记录。
- 5.10 热情耐心地回答来访客人的咨询，必要时予以指引。
- 5.11 严格控制小区公共场所牵绳挂晒衣物，维护良好的小区环境。
- 5.12 及时制止踩踏花草、采花折枝、乱贴发广告、乱摆卖等违规现象。
- 5.13 及时劝止和制止打架、吵架、斗殴等不良行为。
- 5.14 接到报警或通知第一时间到达现场查看和处理问题，并及时与消防监控中心反馈且上报领导。

## 6.0 车场岗保安员

- 6.1 必须遵守国家或地方的有关法律、法规，严格执行公司的各项规章制度。
- 6.2 车场岗实行三班倒 24 小时轮班制，值班期间不得随意离开岗位，如有需要必须通报中队长并由其顶岗。
- 6.3 必须做好车场内的进出登记手续和安全保卫工作，防止机动车辆的丢失和损坏。
- 6.4 熟悉掌握道闸、车场电脑收费系统的操作规程，并要保障维护其设备正常运行，发现故障立即上报上级及联系技工维修，并进行跟进处理结果。
- 6.5 车辆进入车场时，值班保安员必须指挥或告知提醒车主要按次序整齐停放，不允许乱停乱放。
- 6.6 必须严格落实执行一车一卡的管理制度。
- 6.7 对于临时停放的车辆，要按公司相关规定收取停车费，同时提供统一停车发票，车辆离开时须凭卡核对与电脑监视记录信息相符后方可放行出场。
- 6.8 值班保安员必须严格执行公司财务投包制度，每次可定时定点定人准确无误地完成交纳停车费的投包工作。
- 6.9 值班保安员必须认真填写收费岗值班记录，做好交接班工作。凡是本班未收费或持有三证、免费卡的车辆，一定要做好清点移交工作，须将其车辆进场时间、车主车辆等信息填写清楚，以便接班人员掌握车辆的存放情况。
- 6.10 负责对物品、人员的进出管理工作，凭管理处签发的“物品放行条”对运载贵重物品或载货搬家出小区的车辆，经核查确认后予以放行。
- 6.11 负责车场的防火、防盗、宣传工作；、负责对火警、火灾的现场处理；协助有关部门对火警、火灾的调查处理。
- 6.12 负责对辖区内施工人员、中介带客户来访看房的进出管理工作。

 <b>金碧物业有限公司</b> <b>深圳分公司</b>	<b>安保工作标准及 岗位职责</b>	文件编号	JBSZ-AB-024
		版 次	B/0
		页 数	6/6
		制定日期	2013-6-10

6.13 负责车场岗亭清洁卫生工作；负责车场道路标识、交通秩序的管理工作。

6.14 保持良好的岗位形象，增强服务意识、使用规范化服务语言和标准的处置流程。

## 7.0 门岗保安员岗位职责

7.1 门岗值班保安员工作实行 24 小时全天候轮值班制度。

7.2 值班员应以跨立姿势站立，随时对进出人员保持明确的辨别力，及时发现客户需要，予以相应援助；及时识别出外来人员，履行相应登记手续。

7.3 负责对出入大门的人员、物品、车辆进行严格的检查、验证和登记，防止不法分子进入小区，防止私自将危险物品带入小区。

7.4 门岗保安员应熟悉本小区客户的基本情况。

7.5 认真填写《来访登记表》，字迹清楚，项目填全、准确无误；对外来人员（客户亲友、各类访客、装修等作业人员、职员亲友等）一律实行出入登记制度。

7.6 对无法提供有效证件、不履行登记手续或确认其无进入必要的人员，值班保安员应禁止其进入小区。

7.7 严格落实物品放行制度，对客户搬出的大件或贵重物品，应确认管理处开具的《放行条》是否与物品相符，否则不予放行。

7.8 负责本岗位消防设施、设备的管理；负责本岗位辖区范围内清洁卫生工作。

7.9 保持良好的岗位形象，增强服务意识、使用规范化服务语言和标准的处置流程。