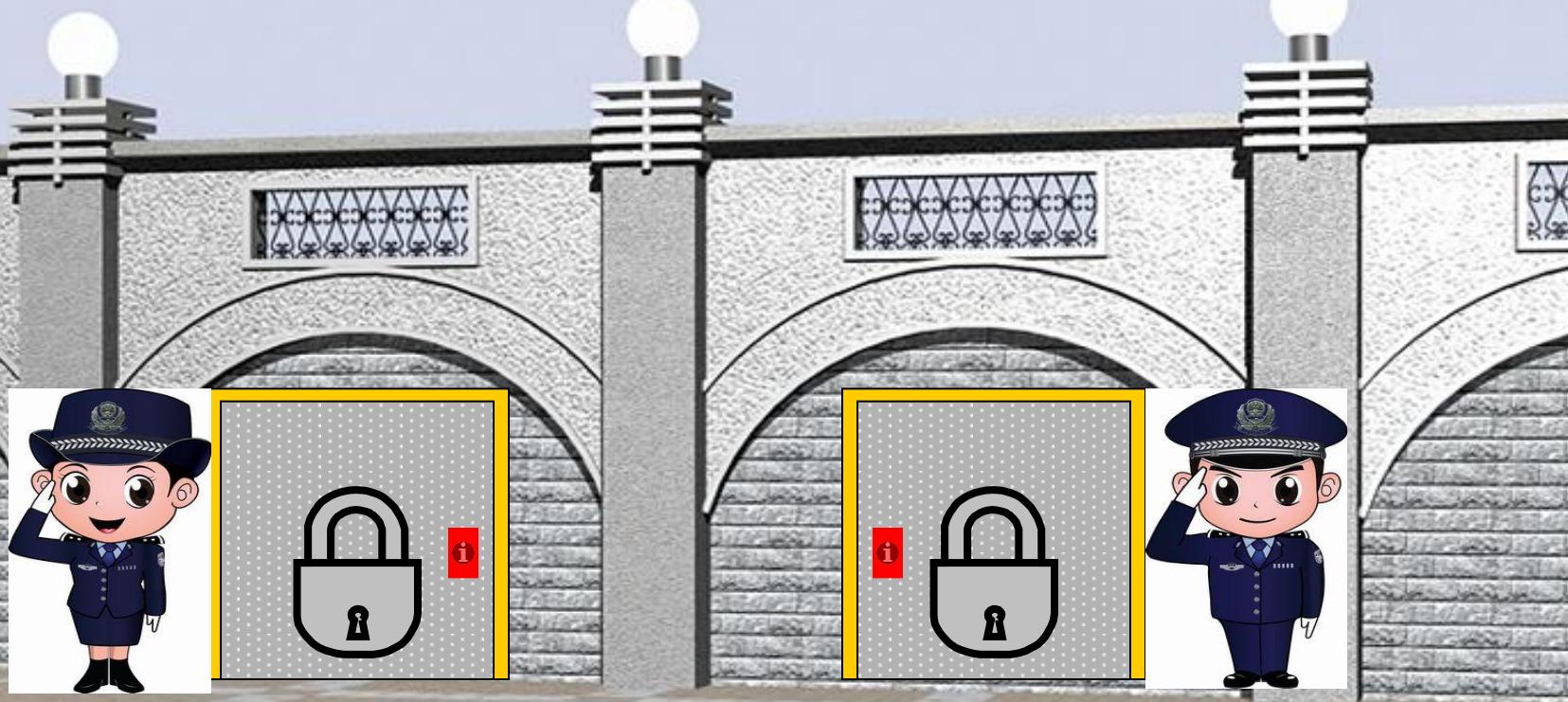


秩序维护作业标准

目录

- 人员进出口岗作业指导书
- 小区巡逻岗作业指导书
- 车辆出入口岗作业指导书
- 停车场协管员作业指导书
- 控制中心岗作业指导书
- 秩序维护班长巡查作业指导书
- 交接班作业指导书
- 秩序维护夜间查岗作业指导书
- 秩序维护部培训作业指导书
- 防火管理作业指导书
- 消防器材管理作业指导书
- 消防系统操作作业指导书
- 警用器材管理作业指导书
- 租赁户及暂住人员作业指导书
- 消防演习作业指导书

人员进出口岗作业指导书



来访人员的控制

当来访人员到达时，
微笑，敬礼问好

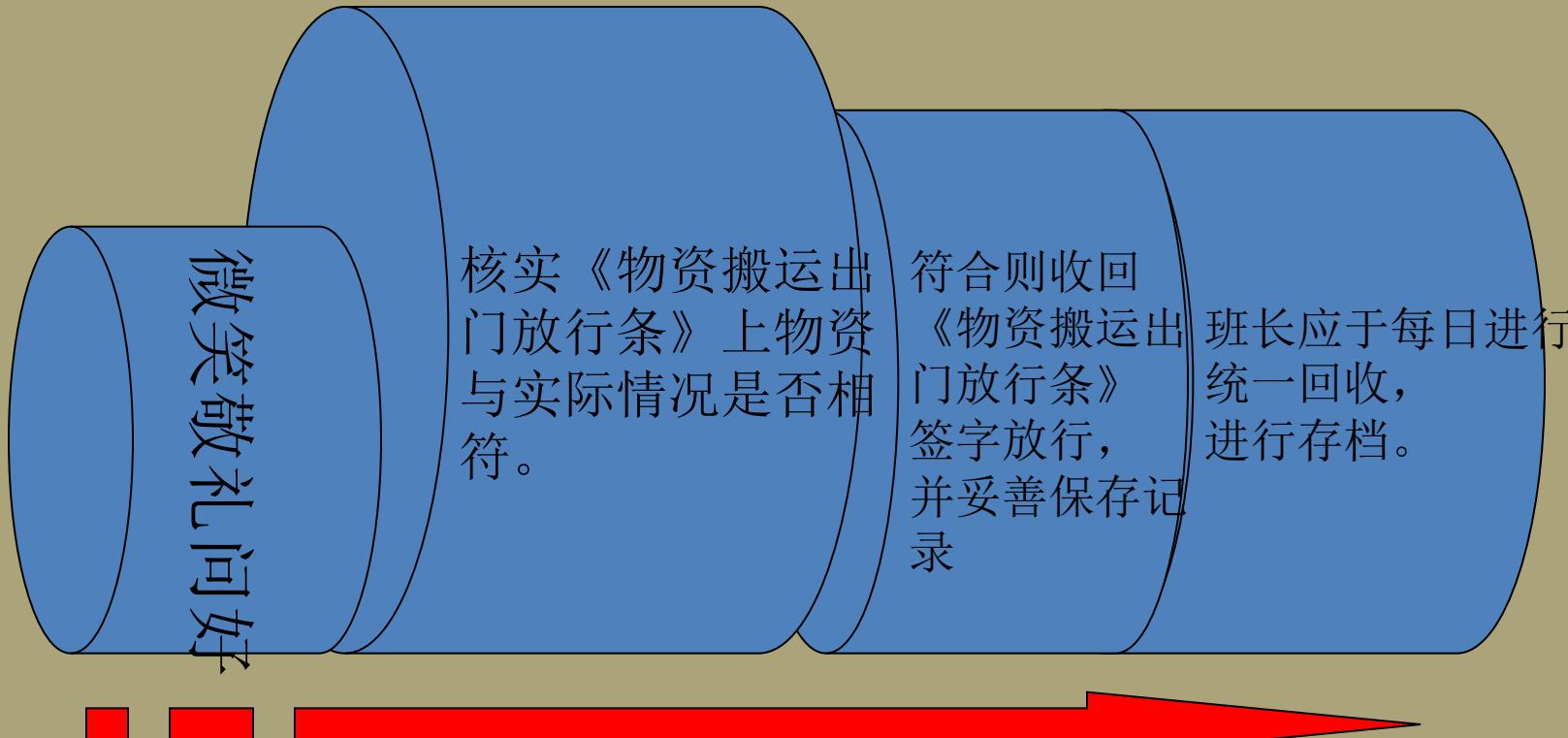
询问
来访人员的来访对象

给予核实

离开后应在记录

记录后放行，必要时
提供路线指引

物资进出的控制



对装修、维修、开锁人员的服务

- 对装修、维修、开锁人员的服务
- 对公司内部人员、分包人员的服务
- 参观、执行公务人员的服务
- 对于来往频繁人员的服务
- 对租户人员的服务

租户资料

- 《租住人员情况登记表》，请租户提供租售合同、身份证复印件、照片各一份。
- 《租住人员情况登记表》
- 上填写基本资料，包括：房号、照片、姓名、
- 证件号码类别、户口所在地、出入卡号、租住
- 期限、登记时间、联系电话等。

客户委托物品的管理

- 客户托管物品时，应委婉提醒其风险发生的可能及委托代管物品的时间不超过24小时；
- 受理顾客临时委托物品时，应要求顾客在《顾客委托代管物品登记表》上进行签字登记；
- 顾客领回委托管理的物品时时，应要求顾客在《顾客委托代管物品登记表》上签字确认，及时销帐。
- 如果在当班时客户未能前来领回物品，应在《交接班记录表》中予以记录，并口头叮嘱接班队员。

人员进出口岗日常工作要求

- 清点岗位物品，做好重要事项的交接。
- 注意岗位形象及BI礼仪。
- 提高警惕，主要对岗位一些来访人员要严加服务。
- 对夜间的访客一定要特别留意观察。
- 对夜间醉酒回家的业主照顾。

人员进出口岗日常工作要求

业主与非业主的识别:

一是自己要强化记忆,

二是要勤动嘴,

三是岗位之间的沟通与提高警惕, 对夜间进入的业主要加强辨别, 对未带卡的业主, 必须进行询问, 同时通知岗位跟进。

小区巡逻岗作业指导书



巡逻岗总体要求

- 准点到位
- 物资交接并签字
- 巡逻时按照要求到达签到点的时间、位置依次进行签到；
- 填写其相关记录

日常巡逻内容

- 1、巡更时注意发现可疑人员、住户门窗状态、公共设备设施状态；
- 2、发现可疑人员需要积极盘问；
- 3、对小区内的宠物进行关注；
- 4、注意公共部分的清洁卫生；
- 5、对小区内的施工现场进行监控；

日常巡逻内容

- 6、检查公共区域的照明开起时间或灯具是否异常进行检查；
- 7、定期对空置房进行巡查；
- 8、制止小区内违规现象；
- 9、责任范围内设施使用情况的检查；
- 10、与出入口岗配合，跟进外来人员；

日常巡逻内容

- 11、巡逻区域内的交通；
- 12、每天装修巡查次数不少于1次；
- 13、按《防火管理作业指导书》要求定期对消防设施进行巡查。

巡逻岗对突发事件的处理-----

暴雨大风强对流恶劣天气

- 1) 检查公共区域门、窗及顾客阳台、门、窗等部位花盆、杂物摆放情况，要求移到安全位置；
- 2) 检查配电房、水泵房、办公室、资料室等要害部位；
- 3) 检查抗灾物资的完好与储备情况；
- 4) 检查上下水管道、通讯设备是否完好；
- 5) 应注意自身安全。

巡逻岗对突发事件的处理-----

火警处理

- 1) 当接到控制中心报火警信息的后，巡逻岗需要立即带好灭火器，第一时间赶到事发现场；
- 2) 确认火警是否属实，及时将信息反馈控制中心；
- 3) 如果是误报，要求复位；
- 4) 保护现场，由公安人员处理。

巡逻岗对突发事件的处理

如遇打架斗殴、失窃、抢劫、凶杀、交通意外事故、人员中毒事件应在

第一时间并赶

红外报警：接到控制中心通知应立即赶到报警地进行巡视，查明原因后

客户乱搭乱建

- 1) 对于乱搭建应该早发现，早制止；
- 2) 对于不能制止的，在第一时间报告当

班班长，同时

记录；

- 3) 在班长的

心、工程部

客户、施工人员损坏公共设施设备

- 1) 发现之后要求其及时修复，并通知当班班长前来；
- 2) 不能修复的收取价格合理的维修费；
- 3) 对价格不能达成一致的，可以先收取押金，在规定时间修好给予退还押金。

车辆出入口岗作业指导书



御策咨询

车辆进入与驶出



注意事项

- 车辆出入时，检查一辆放行一辆，一车一杆，严禁在未办理完手续前开启道闸。
- 在车辆驶出高峰期，要做到忙而不乱，确保出口交通顺畅，密切关注驶出车辆，及时为右方向盘的车主刷卡。
- 保证车场出口的畅通，出入口道闸要经常保持关闭
- 关闭道闸，关注出入口处的情况，避免因车辆和人员的尾随而发生道闸砸车或砸人等突发事件。
- 上下班高峰时段，当值班长应协调人员协助车辆出入口岗进行交通疏导
- 如果车主的出入卡已过期，应礼貌的告知车主，请其到客户服务中心办理，

车辆进出登记表

编号: CRWY/FCC1HW-F7

版本: B/0

表格生效日期: 2008年9月1日

序号:

序号	车牌	型号	进入时间	停车位号	离开时间	值班员	收费情况	备注
08	车牌	进入时间	离开时间	值班员	离开时间	车牌	进入时间	备注
12:31	川AD4133		21:29	3号停	1-1	川AE1340	1:49	司行
12:31	川AV9676	21:31		3号停	1-1	川AUY610	1:53	司行
12:31	川AER872		21:32	3号停	1-1	川A08U21	1:58	司行
12:31	川AEN906	21:34		3号停	09:13:41	川A6Y916	07:30	陈新疆
12:31	川A车主(出库后未接挂)	(4号车主)	21:46	3号停	09:1-1	川A4J538	08:09	陈新疆
12:31	川AVF891		22:16	3号停	09:1-1	川A08K97	08:26	陈新疆
12:31	川A8EP6P		22:29	3号停	09:1-1	川A8E969	09:03	陈新疆
12:31	川AGW660		22:45	3号停	09:1-1	川ADD016	09:34	陈新疆
12:31	川ACA103		22:55	3号停	09:1-1	川A7772	09:37	陈新疆
12:31	川AVC726		24:05	3号停	09:1-1	川ABU712	09:53	陈新疆
09/1	川ACZ103	0:15	0:15	3号停	09:1-1	川CQ2282	09:55	陈新疆
1-1	川AO8KP7	0:59		3号停	09:1-1	川A8V500	10:05	陈新疆
1-1	川AX7721	1:17	1:17	3号停	09:1-1	川A8E967	10:08	陈新疆
1-1	川APPW88	8幢, 1:29		3号停	09:1-1	川ND1P0	10:12	陈新疆
1-1	川A5738Q	1:37		3号停	09:1-1	川NPM88	10:13	陈新疆
1-1	川S435P3	1:40		3号停	09:1-1	川A771M78	10:14	陈新疆
1-1	川A6YP10	1:49	4	3号停	09:1-1	川A.BD015	10:15	陈新疆

御策咨询

突发事件处理—停电或道闸故障

- ◆ 立即通知班长到现场，使用手动工具开启道闸；用活动路障代替电动道闸；
- ◆ 启用《车辆进出登记表》，随时记录车辆进出情况；

突发事件处理—出入口因交通事故造成堵塞

- ◆ 立即通知班长到现场协助处理，同时对现场车辆进行疏导、力保车辆顺利通行；
- ◆ 当交通堵塞车辆不能通行，造成车主之间引发纠纷时，立即通知控制中心，将镜头调整到事发地点进行录像，。

突发事件处理—车辆冲岗处理

- ◆ 注意自身安全；
- ◆ 通知中心将探头打到车辆出口进行录像，通知部门负责人到现场进行处理；
- ◆ 记清冲岗车辆的车牌号码、车型、颜色，并记住驾车人员的特征及车辆驶去方向，并对现场做好保护，报警处理。

停车场协管员作业指导书



岗位日常工作要求

- ✓ 提前10分钟到达岗位，准备接班；
- ✓ 清点岗位物品，包括对讲机充电器、备用电池；
- ✓ 检查岗位对讲机、反光衣有无损坏；
- ✓ 检查《停车场车辆异常情况登记表》；
- ✓ 上一班交代该班的一些工作背景及需要本班跟进的事项；
- ✓ 该岗位需要填写的记录：《交接班记录表》、《停车场车辆异常情况登记表》。

车辆指引

- ✓ 用标准手势指引车辆准确的停入及驶出车位内；
- ✓ 进行车身的检查，填写《停车场车辆异常情况登记表》，请车主在《停车场车辆异常情况登记表》上确认；
- ✓ 检查车辆的门、窗、灯是否关好；
- ✓ 注意观察该人员是否为该车车主；

注意事项

- ✓ 车场安全注意事项：
 - ✓ 1) 车辆进出时，是否对车场的其他车辆造成损伤；
 - ✓ 2) 进出车场的人员是否对车场内车辆造成损伤，尤其是划伤；
 - ✓ 3) 大件物品在停车场搬运时，注意对车辆造成划伤；
 - ✓ 4) 注意关注车场内发外来人员，避免丢车。
- ✓ 注意车场的其他情况：
 - ✓ 1) 车场照明，按时开关灯，保持照明合理；
 - ✓ 2) 关注车场内的设备设施，确认处于完好状态；
 - ✓ 3) 保持车场的卫生，发现卫生异常及时处理，不能自己处理的通知保洁清理；
 - ✓ 4) 停车场内，不能学车、修车、洗车（有洗车条件的除外）。

停车场突发事件的处理—停车场撞车事件的处理

- ✓ 通知班长到达现场进行处理，对现场进行拍照，在出事周围圈好警戒带，如影响交通时，在相关路口设置路障，根据现场情况，引导其他车辆出行，确保交通顺畅；
- ✓ 引导双方协商处理，如果双方不愿自行处理，则引导其报警处理。如有人员伤亡先救人再报警，报警后应保护好现场；
- ✓ 处理完后，岗位需对整个事情经过做好记录，并让车主签字确认。

停车场突发事件的处理—车位被占处理

- ✓ 在巡查期间发现有车辆正在占位时，应立即向前并给车主敬礼，向车主做好解释，引导车主将车辆停在其它位置；
- ✓ 如接到业主反应车位被占时，岗位应与业主进行沟通、解惑，如业主反对我的角度，应与业主进行沟通、解惑，业主将车位让出后，引导业主将车停在其它位置；
- ✓ 如车主不愿意时，则示意车主稍等，查清房号后，通知客户服务码务中心进行挪位；
- ✓ 在整个联系过程中，注意不要冷落业主，进行必要的沟通，与业主沟通解决事情。

停车场突发事件的处理—停车场停电处理

- ✓ 出入口岗应提示入场车主，注意安全，慢速行驶，做好引导；
- ✓ 停电期间，加强对入场车辆的跟进，预防占位，擦车，撞车等现象；
- ✓ 向车主做好解释工作。

停车场突发事件的处理—停车场出现火警

- 当车场车辆或车场物品发生火警时，应立即通知其他岗位，提高警惕做好警戒。
- 就近取灭火器材，到达现场进行灭火；
- 车场入口岗不再放车辆，与车主做好解释。
- 当火势猛烈时，应及时报警，同时保持车场出入口的畅通；
- 火警解除后，保护现场，填写《突发事件处理记录表》。

监控中心作业指导书



岗位日常工作要求

- 提前10分钟到达岗位，准备接班；
- 清点岗位物品，器材检查；
- 值班情况交接；上一班交代该班的一些工作背景及需要本班跟进的事项；
- 记录的填写：《交接班记录表》、《消防主机运行记录表》、《联动柜运行记录表》、《客户报事登记表》。

控制中心操作流程

- 值班人员要对控制室内各系统的操作熟练掌握；
- 密切注视监视屏及各类控制柜的运行状态；
- 每班至少进行一次各类信号检查，确认各系统是否处于正常运行状态；
- 各操作手柄在正常情况下应处在“自动”位置，每月第一周做一次手动、自动实际操作检查，以确认设备是否处于完好的状态；

控制中心操作流程

- 当出现火警信号时，应立即通过对讲机或电话通知当值班长（或属地巡逻队员）前去报警，若火警属实，立即按火警预案执行；
- 当电梯监视系统收到故障报警时，应立即通知当值班长和维修人员前去处理，当维修人员前去处理时，应立即通知当值班长前去巡逻岗队员前去制止；
- 从闭路电视上发现可疑情况或各类违法犯罪活动，应立即通知当值班长前往调查处理，并作好录像留存备查；
- 配合维修维护人员进行报警系统每季度一次的检查以及每半年一次的消防系统试验；

控制中心操作流程

- 客户中心下班后，按照《客户报事受理作业指导书》的要求，接受客户的投诉及报事。
- 来访人员信息的确认；
- 钥匙服务。

控制中心岗需注意事项

- ♥ 中心信息传递
- ♥ 设备故障和突发事件的关注

秩序维护班长巡查作业指导书



内务管理

- 
- 实行“班前点名、班后点评”制度，监督本班人员做好交接班工作；
 - 关心了解班员的思想和生活动态；
 - 每天安排宿舍内务值勤人员，并对内务卫生进行检查。

员工培训

- ✓ 对本班新到岗员工进行岗前培训，让新员工了解服务区域的基本情况、岗位基本工作流程；
- ✓ 每周组织一次本班队员的工作例会；
- ✓ 每周对本班队员进行一次军事体能训练、培训，并有培训记录。



日常工作内容

- 每天至少一次对本班队员的服务礼仪、精神面貌、考勤纪律、岗位卫生、物品摆放、质量记录、装备佩带、操作规程等检查，并在《交接班记录表》上予以记录；
- 掌握服务区域整体状况，妥善处理各种突发事件，超过权限及时与队长取得联系，并向控制中心报告进展情况
- 对各岗位工作表格、停车发票及凭证的领用及发放，质量记录的收集检查，上缴。对于收取的各类费用必须及时按规定上缴财务；
- 白班每三天覆盖一次，夜班每两天覆盖一次小区内的所有巡更点或签到点，对巡逻岗的工作进行全面的了解，并在《工作签到表》上签字，对巡查到的异常情况也需在《工作签到表》上注明。

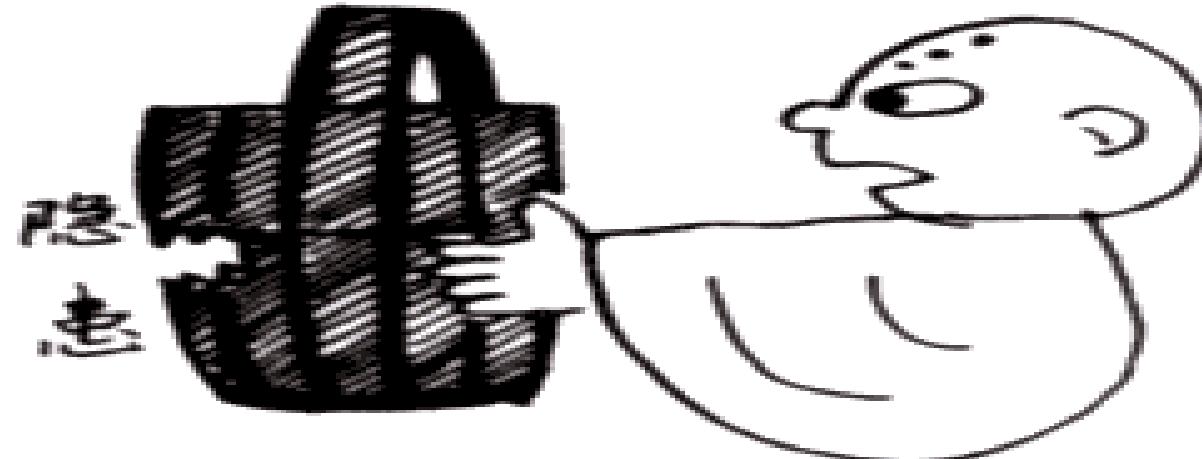


御策咨询

注意事项

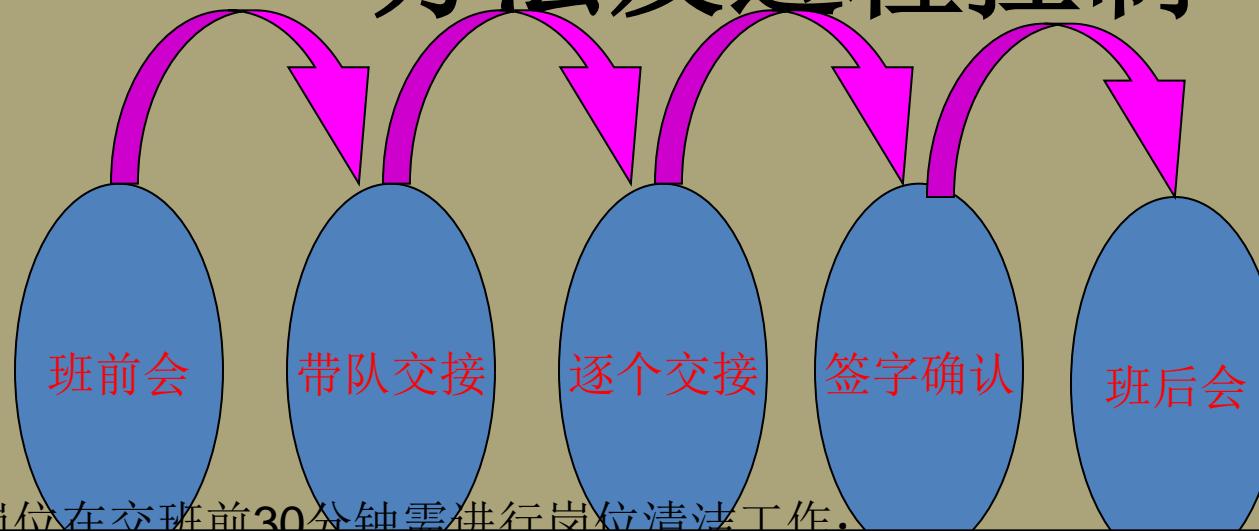
- 对于本班队员的初步考核必须做到公开、公正、公平；
- 处理突发事件时要保持冷静，不得鼓励本班队员“以暴止暴”；
- 以身作则，起到模范带头作用。

交接班作业指导书



御策咨询

方法及过程控制



✓ 各岗位在交班前30分钟需进行岗位清洁工作。

交班后，交班班长应将交班队员带队至宿舍，同时进行班后会，主要总结岗位值勤情况，对当日值勤工作予以点评，对存在的问题要指出，好的地方，要进行表扬。

秩序维护夜间查岗作业指导书



要求

- 秩序维护主办负责每周至少对秩序维护部的夜间工作状态进行三次以上查岗；
- 秩序维护队长负责每周至少对秩序维护部的夜间工作状态进行一次查岗，并将查岗情况在秩序维护部内部进行通报；
- 物业服务中心主任每月至少对秩序维护部的夜间工作状态进行三次查岗，并将查岗情况在物业服务范围中心内进行通报；
- 品质管理中心秩序维护督导队每月至少对秩序维护部的夜间工作状态进行四次以上查岗，并将查岗情况在公司范围内进行通报。

夜间查岗的内容及方法

人员在岗情况
及工作状态

物防状态

技防状态

备勤状态

- 1) 查岗人员到达宿舍检查是否按时熄灯就寝;
- 2) 备勤人员的数量是否达到公司要求。

注意事项

- 如实记录在《品质检查记录表》；
- 在次日形成检查通报并进行张贴；
- 相关责任人列出整改措施及处罚方案。

秩序维护部培训作业指导书

培训计划的制定

- 每月的25日前做出下月的计划并上报。
- 每周必须进行至少1次以上的理论或军事培训，。

新入职员工的培训

- 新员工入职后上岗前秩序维护部须对新队员进行7天的培训，并经考核合格后方能正式上岗。
- 第一天，介绍工作性质/公司的基本情况/部门的基本运作程序/安全教育及带领新员工熟悉小区环境。
- 第二天，讲解各岗位职责/部门的奖惩规定/公司的考勤制度/BI手册及礼仪要求培训。
- 第三天，进行队列操练。
- 第四-七天，试行上岗即一名老队员带一名新队员同时执勤，由老队员结合实际情况对新队员讲解岗位及岗位工作程序。（带岗）
- 第八天，考核.新员工入职培训结束后进行思想小结。

日常培训

- 安全培训
- 思想教育
- 物业管理知识培训
- 文化知识培训
- 工作技能培训
- 军事培训
- 消防知识培训
- 法律知识培训
- 服务意识培训
- 骨干培训

防火管理作业指导书

牛
力画

注意防火！



火灾猛于虎

御策咨询

防火基本原则

- “谁主管，谁负责”的原则。护卫队长受物业服务中心主任的委托，对本服务区域的防火管理负主要责任，起监督、检查作用；
- 坚持“专门机关同群众相结合”的原则；
- “时效制”原则；
- 服从“统一指挥”的原则。

日常检查

自动报警
(灭火) 系统的检查

安全疏散出口的检查

应急照明
与疏散指示标志的检查

灭火器配置检查

手动报警器的检查

机房检查

室内消防栓检查

- 巡查要求
- 隐患与处置
- 动火安全管理---“八不、四要、一清”

消防器材管理作业指导书



消防器材

XIAOFANGQICAI

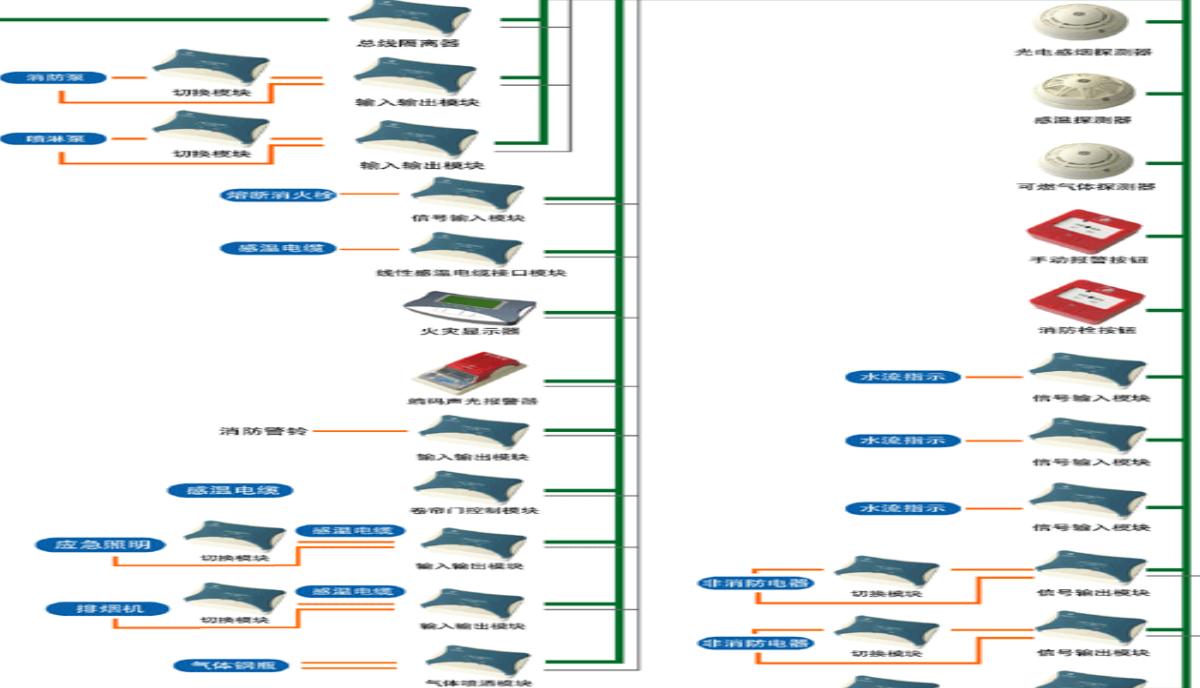
- 水带、水枪
- 安全绳、安全
- 消防斧及消防
- 消防电话、对
- 室外消防栓
- 灭火器（“1
- 等等。 . . .



御策咨询



粉色线 广播线
黑色线 电话线
绿色线 总线
灰色线 24V消防电源
橙色线 输出/反馈线



防爆区

防爆光电感烟探测器
防爆感温探测器
防爆手动报警按钮

安全地

御策咨询

消防主机

- 确认报警
- 查状态确认AV值
- 火警预报或故障报警时
- 开锁
- 消防泵当有“火险”报警时
- 喷淋泵当有“火险”报警时
- 防火卷帘当有火情或浓烟时

- 消防广播
- 室内消防栓
- 室外消火栓
- 消防水喉
- 灭火器

警用器材管理作业指导书

- 对讲机维护与管理
- 警棍的使用
- 手电、雨衣的使用



御策咨询

租赁户及暂住人员作业指导书

- 建立出租房情况的清单
- 建立出租房人员档案
- 巡逻岗重点关注
- 严格控制物品出入

消防演习作业指导书

《消防演习计划》的制定

- 演习的目的；
- 演习的时间；
- 演习的地点；
- 演习总要求
- 参加演习人员及职责
- 演习的项目；
- 演习的步骤。

消防演习作业指导书

- 消防演习准备工作
- 演习结束后小结

演习进行中

御策咨询

谢谢大家