

保 洁 员 岗 位 职 责 与 工 作 标 准

一、岗位职责：

- 1、仪容端正、着装整齐，服从公司的统一调度和工作安排。
- 2、按公司要求高标准做好责任区内的清扫保洁工作。
- 3、及时纠正责任区内装修垃圾及生活垃圾的乱堆乱放行为。
- 4、按时收集小区的生活垃圾并清运至指定地点;定期对小区公共部位进行消杀工作。
- 5、协助管理处做好小区安防工作，发现可疑人或事，应立即向管理处负责人报告。
- 6、负责收集住户对小区环卫及管理服务工作的意见和建议，及时向领导汇报;做好责任区环境卫生宣传和管理工作台。
- 7、完成公司临时指派的其他工作。

二、工作要求及标准：

- 1、按规定着装，举止得体。
- 2、按时上下班，不迟到早退。
- 3、每天对责任区内的楼道和道路及游乐设施进行清扫保洁一次，楼道每周还必须进行二次拖抹，并不定时巡视。
- 4、各类标识标牌、路灯、草坪灯每周抹一次。

5、保持地面无杂物、无积水，设施设备上无浮灰，无蜘蛛网。

26、楼道保洁员工作职责

一、负责责任区楼道的清扫保洁。

二、制止责任区楼道内的乱堆、乱放、乱贴和乱停行为。

三、清运责任区的生活垃圾。

四、负责责任区内空置房屋的监管，发现问题要及时汇报。

五、负责责任区绿化带的清扫。

六、按时完成上级指派的其它任务。

三、要求及标准

一、楼道每日扫、抹、拖一次，要求地面光洁、无污迹，顶、角无蜘蛛网，墙面无乱贴乱画现象。

二、天台每四天扫一次，天台及楼道内要求无杂物堆放，无自行车停放。

三、绿化带每日清扫二次，要求无杂物、无落叶。

四、生活垃圾每天上午、下午各清运一次，要求垃圾桶外表亮洁，地面无污痕，桶内无异味。

27、道路保洁员工作职责

一、清扫小区公共道路。

二、清扫广场、车库、儿童游乐场等公共区域卫生。

三、清洗小区公共水池、保洁。

四、定期掏小区阴井、下水井。

五、定期清理商铺前水沟。

六、小区道路、绿化带保洁。

七、垃圾转运站保洁。

八、小区信箱、公告栏保洁。

九、按时完成上级指派的其它任务。

四、要求及标准

一、道路每日清扫一次，广场二天扫一次，水池根据水质而定，每天捞两次浮物;车库每日扫一次，每二月洗一次，阴井、下水井每两个月掏一次，儿童游乐场每日扫、抹一次。

二、要求绿地无杂物;小区道路无积水、杂物、路面干净;公告栏、信箱、果皮箱、路灯、草坪灯等干净亮洁;水池无浮物，水质洁净、无异味;车库地面、门干净整洁无积尘、顶无蜘蛛网;灯具干净亮洁;井、沟无异味。

五、工作标准及要求

一、地面每日拖、扫一次，随时保洁，要求地面亮洁，无污迹，无烟头。

二、玻璃门、家具、展台、空调、柜台、洽谈桌每日抹一次，随时收拾洽谈桌上的烟灰缸和纸杯，要求桌面洁净无尘。

三、各处暗角无蜘蛛网。

四、痰盂、纸篓每日清倒一至二次，更换垃圾袋，要求无外溢污物。

五、卫生间每日清扫不得少于二次，并随时保洁，要求地面干净，无异味，无蚊蝇。

门岗岗位职责

1、着装整齐，按规定上岗交接班，忠于职守，在岗时不得与其他无关人员聊天。

2、熟悉并掌握小区业主情况，做好岗亭范围内的清洁卫生工作。

3、疏通车辆和人员进出，维护门口交通秩序，保证车辆及行人安全，使门前畅通无阻。

4、负责外来人员和外来车辆的检查，严格按照规定登记。对不符合要求进入小区的人员和车辆进行礼貌劝阻，对可疑情况提高警惕，及时报告，确保安全。

5、严格制止闲杂人员、小商贩、推销人员进入辖区及装修人员擅自进入小区自找“生意”。

6、负责对运出小区的物品进行查验，做好回收放行条和登记工作。

7、熟悉辖区内区域地形、单元户数、楼座排序、物业范围道路走向，各种设备、设施的分布位置及全面的物业情况及装修状态。

- 8、坚持执行用户大宗及贵重物品平整出入制度，确保用户财产安全。
- 9、认真履行值班登记制度，详细记录值班中所发生、处理的各种情况。
- 10、为业主（住户）提供有关物业管理的简单咨询服务，及来访客人行走路线，树立公司形象。
- 11、禁止3吨以上货车进入小区，严禁危险品进入小区。
- 12、完成上级交办的其他任务。

操作要求：

（一）出入管理规定：

1、人员出入管理：

- （1）阻止各类推销人员、摊贩等非业主进入。
- （2）装修施工人员应到管理处办理临时出入手续，统一佩带施工临时出入证。
- （3）参观人员、抄表、送水、快递、送奶工等外来人员，一律至管理处办理手续，佩带临时出入证，方可进入辖区。
- （4）有陌生人进入辖区：

起立、敬礼、礼貌询问；

当来人说明是住户时，礼貌要求对方出示业主证或临时出入证；

当来人说明是来访者，问清到哪一幢哪一户找谁，如来人准确说明，严格履行访客登记手续；如来人无法说明，请其联系好后，再来访。

（ 5 ）遇公司主任级以上（含主任）领导和业委会委员进出时，须敬军礼。

2、物品出入管理：

（ 1 ）禁止携带易燃、易爆、有毒、有害及其污染物品的车辆进放辖区。

（ 2 ）施工用具、材料进出及时做好登记。

（ 3 ）凡携带家电、用具、电脑设备大件物品出门，应填写《物品出门单》，业主签字，经验证核对无误后，方可许行。

（ 4 ）装修施工人员携带物品离开辖区，门岗安保应有礼貌地检查，履行放行手续。

（二）门岗作业标准：

1、根据管理处规定，在指定位置、指定方面立岗、严禁脱岗。

2、立岗姿势端正，身体挺直，双方背后，两脚呈跨立状，不准稍息、呈倚状或其它不雅姿势，面带微笑。

3、按管理处规定的立岗时间立岗。

4、对进入辖区的机动车实行进出登记制度。

5、特重物、特长物不得从电梯上楼，必须向业主或施工人员讲解清楚。

6、交接岗按规范操作。

（三）门岗作业规程：

1、对出入辖区的陌生人员进行查询，礼貌用语、态度好、并认真解答、登记（来访客人须出示有效身份证明，填写访客登记表，说明来访事由，被访人姓名、住址、电话等）；对熟悉的业主进出，须点头微笑，主动问候。

2、装修人员进出时，需请其出示出入证；短时间维修人员出示有效身份证件，并说明维修房号、天数；对刚进场装修人员进入时，应填写出示有效身份证件登记，并由安保将其带至管理处办理出入证。

3、遇车辆进出时要立正、敬礼、问候、作交通指挥手势地，车开走后，登记车牌号、卡号、进出时间。

4、陌生车辆进出时，要查询、登记，有疑问的车辆拒绝进入小区，请其电话联系，由被访人来接，方可进入。

巡逻岗职责

1、熟悉小区的地形、地物及消防设施、智能化设备的分布和使用知识。

2、按规定巡逻路线和规定时间巡查所负责区域，并按规定使用巡更钟，发现可疑人和事，要礼貌查询或进行控制。

3、与管理处智能控制中心保持密切联系，遇紧急事件即刻报告中心值班员，并呼叫同伴增援。

- 4、发现火险隐患，要立即报告上级并采取适当措施。
- 5、监督检查业主（住户）装修现场的消防情况，及时处理违章装修，并将违章装修情况及时汇报班长或服务中心。
- 6、对小区内公共卫生、公用设施及绿地实施监督，发现违章或其他损坏行为立即制止或报告上级。
- 7、做好巡视记录，按规定程序进行交接班。
- 8、为用户及客人提供物业引导服务，包括物业小区或大厦的方向位置等。
- 9、当用户及客人携带较多物品时，为其提供必要的帮助。
- 10、为老弱病残及其它需要帮助用户及客人提供必要的、可行的服务。
- 11、完成上级交办的其他任务。

操作规范：

（一）治安巡逻的基本要求：

- 1、巡视过程中，多看、多听、多嗅，以确保完成巡视工作任务。
- 2、检查治安、防盗、放火、水浸等情况，发现问题立即处理，并报告上级领导。
- 3、巡视各重点部位、治安死角等，发现有可疑人员应前往盘问，检查证件，必要时检查所带物品。

4、对于流动摆摊小贩、推销人员，应劝其离开辖区。

5、对装修工程进行监督，对有碍交通或超时装修产生噪音影响他人休息的装修工程时行管理和制止。

（二）治安巡逻的基本任务：

1、预防和制止违反治安管理的行为及犯罪行为。

2、保护各类治安时间现场，维护秩序。

3、维护辖区内交通秩序，协助辖区住户报警。

4、救助突发受伤、生病、遇险等处于无援的人，帮助遇到困难的残疾人、老人和儿童。

5、巡视辖区内安全防范情况，提示业主消除隐患。

（三）治安巡逻的基本制度：

1、严格按照管理处制定的巡逻路线对整个辖区做全面巡视，每次巡逻时应及时如实做好值班记录，巡逻时必须携带对讲机，晚间应携带按照灯。

2、巡逻过程中严格按照整个辖区巡视内容质量标准逐个检查，发现问题立即用对讲机汇报并做好值班记录，发现异常迅速处理。

3、填写值班记录必须真实、规范，字迹端正、无涂改。

4、消防设备状况每月巡视一次，并做好记录。

（四）治安巡逻作业标准：

- 1、管理区域实行全天安保巡逻服务。
- 2、为防盗、防火、防灾和维持区域的公共秩序，按管理处制定的巡逻路线，确保在规定的时间内巡遍全部责任区域。
- 3、在物业管理区域内制止任意占用公共区域场所施工的行为。
- 4、确保夜间（20:00—8:00）无装修噪音。
- 5、巡逻中遇到业主要求，应及时提供服务或立即通知相关人员到现场处理。
- 6、接到监控中心对讲机呼叫时，应立即赶到现场进行处理，并向上级汇报，将处理结果反馈监控中心，遇到紧急情况按应急处理预案执行。
- 7、巡逻中发现可疑人员应进行询问、验证，必要时可带回管理处处理。

监控岗工作职责

- 1、必须能熟练操作智能控制系统和消防控制系统，并负责维护保养。
- 2、负责监控中心电视屏幕的监视工作，并密切监视控制屏和电视电脑显示系统。全面观察和掌握各个区域的治安动态，发现问题正确分析，果断决定，及时报告当班班长或服务中心。
- 3、负责对重点部位和可疑情况的电视录像工作。
- 4、负责录像资料的保管工作。

- 5、负责查出报警位置，及时调动安保员现场查看并处理。
- 6、受理住户投诉，及时通知有关岗位进行处理或报上级处理并做好记录。
- 7、做好资料保管和保密工作，拒绝未经批准人员进入监控室，不准向无关人员谈及监控室的运作情况和值班情况。
- 8、有义务对完善智能化系统和消防控制系统提出建议，提高服务质量。
- 9、完成上级交办的其他任务。

操作规范：

（一）管理要求：

- 1、非当值人员不得进入，监控值班员不准打与工作无关的电话，严禁在监控中心会客聊天。监控中心内严禁烟火。
- 2、监控中心实行 24 小时值班制度，禁止脱岗、漏岗或干与工作无关的事。 3
- 、对讲机保持充足电源，以便联系。 4
- 、监控值班员必须做好当日监控记录，认真进行交接。 5
- 、监控设备如发生故障，需立即通知当班领班，由领班报相关部门进，进行维修。 6
- 、监控中心保持干净、整齐，各类控制台（如报警器、闭路电视房等）保持无灰尘。

（二）作业标准：

- 1、监控中心实行专职人员全日值班负责制。
- 2、交接班要交接清楚各种设备情况，交接要详细，填写值班记录，领班每天进行详细检查记录情况，发现问题及时汇报。
- 3、监控值班员在接到报警或发现有异常情况时，应沉着冷静，立即查明报警位置，并通知当班领班人组织人员赶赴现场。监控人员做好记录，上报管理处。
- 4、背景音乐按规定时间播放，切记音量适中，切勿声音过大骚扰住户。
- 5、监控值班员每天检查各类信号是否正常，如不正常应立即查清原因，遇到重大问题迅速上报主管直至管理处主任。
- 6、监控中心出现报警信号，应立即核实信号真伪情况，如属火灾报警，按突发事件应急处理预案处理；如属误报，应进复位，并如实记录在值班记录本中。
- 7、监控系统在正常情况下应上于自动状态，每半月进行一次自动、手动的操作检查，以确认设备是否处于完好状态。
- 8、监控中心内严禁吸烟，严禁存放易燃易爆等危险物品。

车辆岗职责

- 1、熟悉车场环境、车辆状况，熟记车主、车号。工作中认真检查出入车辆，指挥车辆按规定路线行使，指定车位停泊，不准乱停乱放，确保道路畅通无阻。
- 2、协助和指导业主（住户）使用停车场智能卡。

3、提醒业主（住户）离车前关好车窗，带走车上贵重物品，作好巡检工作，保证车辆安全。

4、严禁装有易燃易爆及危险品的车辆进入停车场。

5、严格控制外来车辆及闲杂人员、小商小贩进入住宅区。外来车辆一律施行收费制度，按规定标准收取，不准乱收费，不准收费不给发票，不准收小费。

6、停车场内出现治安纠纷或交通事故要及时报告、疏导和处理。

7、认真履行值班登记制度，值班中发生、处理的各种情况，要在登记本上作详细登记，交接班清楚，明确责任。

8、负责巡查停车场车辆、消防设施及卫生情况，发现问题及时处理或向班长汇报。

9、严格控制大型车辆进入住宅区，特殊情况需经管理处主任批准后方可进入。 1

0、进出住宅区的搬迁车辆必须进行检查、登记。 1 1

、对不按规定停放的自行车、摩托车进行疏理。 1 2、

完成上级领导交办的其它工作。

作业规范：

（一）车辆进场停放：

1、停车场仅对辖区内的业主及前来辖区内的访客开放，其余外来车辆不允许停放。

2、车辆进场时，车管员及时在《车辆进出登记表》中登记车辆牌号，并迅速指引车辆慢行，安全停放在指定的车位上，并提醒车主锁好车锁，随身带走车上的贵重物品。

3、及时检查车辆是否有损坏或其它不正常情况，如有不正常情况，应立即当面向车主提出，并在《车辆进出登记表》上作详尽记录，要求车主签字确认。

（二）收取停车使用费：

1、属长期停放并已交纳使用费的业主车辆，经核实后允许停放。

2、其它车辆按照《车位使用收费标准》收取停车使用费。

3、填写票据交车主，并准确登记。

（三）车辆离场：

1、当有车辆离场时，当值安保应及时跟踪，认真检查。

2、属于临时停车的，没有交足车位使用费的，应要求车主交足使用费后再离场。

3、若检查发现有异常情况，应立即拦截车辆，并通知领班前来协助处理。

4、车辆离场时，应及时在《车辆进出登记表》中登记。

（四）巡视：

1、车管员每小时至少详细检查车辆的车况一次，发现漏油、未上锁等现象应及时通知车主，并在值班记录本上做好记录，同时汇报当值领班处理。

2、发现无关人员或可疑人员到车场时要及时劝其离开，若有紧急情况，视情况汇报当值领班或主管前往处理。

3、协助保洁员维护好停车场的卫生。

（五）注意要点：

1、站立于入口处左侧，有车进入时，正面向车辆，指挥进入车道，认真登记每辆车的车牌号、进入时间。

2、劝离无关人员进入停车场，以免发生意外事故。

3、监管入口的设施设备，防止损坏或丢失；检查入口道的照明灯光，发现灯管烧坏及时报修。

4、正确回答车主对停车收费有关问题的咨询。

5、留意、观察离场时的车辆状况，发现车辆起动，钥匙孔未插钥匙，或驾驶时神色慌张，车辆有撬动的痕迹等情况，立即将该车拦住，迅速报领班前来处理

6、登记离场车辆的牌号和离场时间。

7、劝阻超出限高的车辆进入停车场。

8、负责向临时停车的军、警、“0”字头等特种车辆做好收费解释工作。

交通管理制度：

为维护住宅区秩序，保持住宅区的安静、整洁、保持消防通道和人行道的畅通，特制订本制度：

1、所有进入辖区的车辆必须服从住宅区管理人员和保安人员的纠察，不得以任何借口阻止纠察。

2、所有外来车辆未经管理处许可，不得进入住宅区。

3、禁止 2.5 吨以上货车或大客车进入住宅区，特殊情况须经管理处同意方可进入。 4

、车辆进出住宅区必须按照本区交通管理电脑控制系统服从操作或交通管理员指挥。

5、禁止车辆在住宅区内乱停乱放，必须停放在车场车位上或临时规定停车的地方，若乱停乱放将处以一定的罚款。

6、本区住户要求长期停放的车辆，应向管理处申请，办理进出卡，并按号定位，其他车辆不得占用；凡允许进入住宅区的一切车辆必须按规定缴停车费。

7、进入住宅区的车辆应严格做到：一慢、二看、三通过，速度不得超过 5 公里/小时，禁止在本区内鸣叫，违者将给予一定罚款。

8、凡进入住宅区内的车辆，要爱护小区的道路、公用设施，禁止一切车辆停放在人行道和草坪上，如有损坏，照价赔偿。

9、除执行任务的消防车、警车、救护车外，其他车辆一律按本规定执行。

10、严格按《车位使用收费标准》收取停车费，严禁管理人员乱收费，若发现从重处罚。

为了加强大楼停车场的管理，确保停车场秩序，特制定管理制度：

- 1、凡进入地上停车场的车辆按规定须减速慢行，禁止鸣喇叭，车辆限速 5 公里。
- 2、为确保地上停车场的安全，值班员阻止无关人员随便出入，外单位的人员必须由车库管理人员陪同或允许方可进车库。
- 3、进入地上停车场的人员必须遵守场内的各项规定，不准任意移动车场设备，不准随意搬弄他人车辆。
- 4、地上停车场内不准堆积物资和进行与车辆勤务无关的工作。
- 5、车辆进入指定的停放位置后摆放整齐，服从保管员的统一调配。

停车场管理制度（地下）

安保主管负责监督、检查车辆停放管理工作。安保负责车辆停放管理的指导、检查及车位使用费收缴工作。

程序要点：

- （ 1 ）地下停车场只限辖区内的住户、本公司职员及前来辖区的访客使用。
- （ 2 ）当有车辆进场时，当值安保员应指引车辆慢行，安全地停放在相应的车位上，提醒车主锁好车锁、随身带走车上的贵重物品。
- （ 3 ）检查车辆是否有损坏或其他不正常情况，如有不正常情况应立即当面向车主提出，并作详尽记录。

车辆离场：

（ 1 ）当有车辆离场时，当值安保员应及时检查相关资料：检查车主证件与车辆是否相符后再离离场。

（ 2 ）若检查中发现异常情况，应立即拦截车辆，并及时通知有关人员来协助处理。

（ 3 ）车辆离场后，及时登记。

巡视：

（ 1 ）车场当值安保员应检查停放车辆的车况，发现漏油、未上锁等现象及时通知车主，并在值班记录上做好记录。

（ 2 ）发现无关人员或可疑人员到车场时要及时劝其离开，若有紧急情况及时报告领班前来处理。

（ 3 ）协助保洁员维护好车场卫生，检查车位使用费用是否已交足，没有交足车位使用费，应要求车主补交车位使用费。

门岗工作的主要技巧

一、辨别盘查可疑人员：

1、礼貌地询问，善于察言观色，对不良情况迅速作出反应。

2、仔细观察其脸部表情及回话神态，如神情惊慌，说话语无伦次或无身份证，即带其回管理处调查。

3、善于识别推销人员和假身份证。

4、遇可疑人员和事情应设法稳住，不露声色，迅速通知上级领导前来协助处理。

5、及时与监控中心联系，掌握可疑人员在楼层活动的情况，并列其活动的房间查询，了解有无财产损失。

二、携带物品出入的管理：

1、携带物品外出的管理：

（1）有礼貌地请出示物品放行条，检查放行条是否按要求填写。

（2）检查放行条所列内容，认真检查每一件物品。经核对无误后，安保员在放行条上签署日期和姓名，并留存放行条。

（3）未办理放行手续的，要求前往管理处办理物品放行手续。

2、携带物品进入辖区的管理：

（1）禁止携带易燃易爆剧毒物品进入管理区域，因特殊原因（如装修油漆）经管理处特批的除外。

（2）访客携带大批量物品要求进入的，须经业主同意后方可入内，并做好登记工作。

（3）对施工装修人员带入的施工用具、材料做好登记工作。

安保员交接班制度

- 1、接班安保员要按规定着装，提前 10 分钟上岗接班，在登记簿上记录接班时间。
- 2、交接班时，交班的安保员要把需要在值班中继续注意或处理的问题，以及警械器具等装备器材，向接班安保员交代、移交清楚。
- 3、交班安保员要等接班安保员对管理区巡逻一遍进行验收后才能下班，接班安保员验收时间无特殊情况不得超过接班时间 15 分钟。
- 4、接班安保员验收时发现的问题由交班安保员承担责任，验收完毕，交班安保员离开岗位后发生的问题，由当班安保员承担责任。
- 5、所有事项交接清楚后，交班安保员在离开岗位前，在登记簿上记录下班时间并签名。
- 6、接班人员未来，交班人员不得下班，若接班人员未来，交班人员下班，这期间发生的问题，两班共同负责，没有发生问题，则分别扣发两班的工资。

安保部主管职责

- 1、负责安保工作的现场管理，及时了解安保员的思想及生活动态，疑难问题，并定期向住户服务助理汇报。
- 2、具体组织安保员军事训练及岗位技能培训，不断提高安保员的法制和业务水平，加强安保队伍的凝聚力，提高组织纪律性和战斗力。
- 3、定期检查各班工作、各项管理制度落实情况，治安防范及消防情况，出现问题及时处理和报告。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/045132204340011303>