



中国物业教育网

<http://www.Pmedu.net>

保安培训资料

摘录整理：张培德

更新时间：2007-6-22

1、物业管理的“物业”是什么？

答：是指已建成投入使用的住宅区各类房屋及公共设备、公用设施、附属场地等。

2、“物业管理”是指什么？

答：是指物业管理企业按照委托合同的约定对物业所进行的养护、维修管理和位业主、房屋使用人提供的

服务。

3、为什么要实行物业管理？

答：是为了适应社会主义市场经济和住房制度改革的要求，建立业主自治与与物业管理相结合的物业管理

新体制，规范物业管理行为，提高城市住宅区物业管理水平，为小区居民创造和保持政界、文明、安全、

方便的居住环境，延长物业使用年限及确保其功能的正常发挥，事业主的物业保值、增值。

4、业管理的“业主”和“房屋使用人”是指什么？

答：业主是指住宅区内各类房屋的所有人；

房屋使用人是指房屋的承租人和其他非业主使用人。

5、物业管理企业的作用是什么？

答：为业主创造一个安全、舒适、文明、和谐的生活与工作环境；

提高城市管理的社会化、专业化能力；

延长物业使用年限确保其功能的正常发挥；

使业主的物业保值、增值。

6、保安的职责是什么？

答：保安的职责是：

a)

保安员上岗必须穿制服，佩戴装备（对讲机），严整仪容，纠正违章时先敬礼，必须做到以礼待人。

b)

作风正派，遵纪守法，坚守岗位，提高警惕，发现违法犯罪分子要及时汇报领班及部门领导。

c)

值班保安人员要认真做好放火、防盗、防劫工作，认真检查设备设施，发现安全隐患立即查明情况，排

除险情，并及时报告领班及部门领导，确保管区的安全。

d)

执勤过程中要勤巡查，要有敏锐的目光，注意发现可疑的人、事、物，预防案件、事故的发生，力争做

到万无一失。

e) 爱护设施设备、公共财物。对岗位内一切设施、财产不得随便乱用。

f)

严格遵守上下班时间及值班纪律，对在岗位发生的各种情况要认真处理，并且做好详细的书面记载。

g) 对业主及访客的进出机动车辆应行军礼放行。

h) 严格执行交接班制度、按时按规定交接班。

i) 对小区的住户做好公司的规章制度及治安保卫的宣传工作。

7、有礼貌的查询进入小区的访客，并尽可能登记身份证，如有怀疑，应通知有关住户。



8、若发生案件，应采取一系列步骤以协助破案：

- (1) 立即汇报部门领导和拨打110电话，并留在现场直至公安人员到达；
- (2) 切勿移动或容许他人移动、触摸现场物品，保留现场证据，方便取证工作；
- (3) 禁止任何人在现场走动，并礼貌地劝阻闲人进入现场，以方便公安人员现场调查；
- (4) 向公安人员提供相关案件详情。

9、小区对装修施工单位与那些规定？

答：进入小区的施工单位必须有装修企业的《营业执照》、《资质证书》和装饰装修图纸。

与物业管理公司签订《装修安全责任书》和《装修施工承诺表》，并领取《施工许可证》。

办理《临时出入证》，交身份证复印件两张、申报工种、人数（暂住人员）、装修时间。办理《临时出入证》

须向公司缴纳工本费n元/人。

保证公共设施完好，保持住宅、绿地、道路政界、美观；不乱协、不乱画、不乱堆建筑材料，装修建筑垃圾

必须袋装（编织袋或麻袋），定时堆放指定地点。

保证安全施工，落实防火措施，由于违章所造成的事故，由施工队负一切经济损失和法律责任。

装修时间为8：00-12：00，14：00-

20：00，非此时间段，不得装修（发出噪音）。

装修施工人员的车辆一律不得进入小区。

10、什么是业主大会？什么是业主委员会？

答：业主大会是全体业主组成决定本物业管理重大事项的业主自治组织。

业主委员会是业主大会的常设执行机构，经所在地政府物业管理主管部门登记确认批准成立后，维护全体

业主的物业权益，依法行使各项权利，业委会委员从全体业主中产生。

业主大会和业主委员会均应受物业管理主管部门的指导和监督。

11、 物业管理公司和业主委员会的关系是什么

答：物业管理公司与业主委员会共同管理者一定范围的物业，是平等的，双方存在一定的法律关系和经济

关系。

法律关系是：业主委员会和物业管理公司是委托和受托、聘用和受聘的关系。

经济关系是：物业管理企业提供的物业管理服务是有偿的，在提供一定的物业管理服务的同时应获得相应

的报酬。同样，业主在享受物业管理服务的同时也应付出相应的费用。双方的经济关系是通过物业管理委

托合同确认和保证的。

12、 日常工作中常遇问题及解答。

1)。如有业主想装有线电视，找到我们，请我们代为办理，如何解释？

答：a..如果是初装户，代办费为n元，请住户缴纳初装费n元（别墅的价格），将身份证和联系电话留下，

两天内可以代为办理。

b.如果是移机，代办费为n元，请住户缴纳移机费n元，将身份证、最近一次缴纳有线电视费用单和联系

电话留下，两天内可以代为办理。

2)。如果业主家户外水表爆裂，找到我们，如何解释？

答：由于水表产权系属自来水公司所有，任何人不得随意更换，因此，请住户自己来联系自来水公司丁卯

分公司，反映情况。也可以我们代为反映情况。自来水公司丁卯分公司电话为：

3)。春节期间，如业主家中水电出现问题，到门卫处报修，如何解释？

答：一方面安慰业主宽心，一方面立刻拨打电话,,,,,反映情况，或直接拨答手机,,,,,找*****（水电

2



维修工），问清何时能来后，向业主解释。

4)。如有访客来访，如何接待？

答：当值保安应敬礼，并说：“您好，请问你找那一栋，那一位？”

如果对方准确说出姓名、位置，应询问是否已联系过，如已联系过，应敬礼放行；如未联系，应让对方车

辆靠边活到值班室登记，并联系对方要找的住户。如业主确认，可礼貌放行。如业主不在家，或不愿意相

见，应礼貌的向对方说：“对不起，你要找的住户暂时不在家，请您下次再来。”

如果对方不能说出要找的住户的姓名或位置，应请其到值班室登记，并请他主动电话联系，或我们联系业

主确认。

如果来人不愿登记或说不出要访的人的姓名及楼栋且要强闯小区时，应立刻汇报领班，并拨打报警电话

*****，领班应在5分钟内抵达现场。

如果来人是装修施工人员，应核对有无有效的临时出入证，如有，验证后，应登记后放行；

如果没有，则要求其办理临时出入证后方可进入。

如果来访人员携带有易燃、易爆、剧毒等危险物品时，当之保安应礼貌的拒绝物主讲此类物品带入小区。

13、如有住户要求寄存物品并代为保管时，如何解释。

答：如果寄存为普通物品，应请其说出明细来，签字确认，并说出来取时间，原则上不应超过三天。如超

期未取，应将物品上缴领班，做好详细的值班纪录。

如果为贵重物品，应委婉拒绝；如对方请求代为保管时，不得超过一天，并请其签字确认。如超期未取，

应立即将物品上缴领班，做好详细的值班纪录。

14、大宗物件出小区，应如何处理？

答：应确认对方身份，如对方为业主，应请其填写物品放行登记表，填写无误后，礼貌放行；

如对方不是业主，应请其填写物品放行登记表，并请其联系业主或直接联系业主确认；确认无误后，礼貌

放行；如有误，应制止其出小区，并联系业主到现场确认。

15、突发事件处理程序：

快速反应原则：

——正门当值保安一名3分钟内赶至现场；

保安领班3分钟内赶至现场。

统一指挥原则；

——处理突发事件有主管经理负责统一指挥；

特殊情况下，有保安领班负责统一指挥。

服从命令原则：

——

任何工作人员须无条件服从主管经理的命令，保安领班负责对突发事件的处理过程的详细记录。

团结协作原则：

(一) 盗窃。

当保安员、保安领班发现有盗窃现象或接到盗窃保安时，立即用通讯器材（对讲机或电话）想保安领班/

主管经理报告现场的具体位置，然后留在被盗现场，或迅速赶到被盗现场，维护现场秩序，保护现场，禁

止一切人员进出现场：

a . 保安员到达现场后立即了解被盗的具体地点、时间及情况；

b .

保安员到达现场前，案犯已逃离现场时，可用电话或对讲机报告，但在使用时对讲机公用频道时不应

随意泄漏案件的性质。正确的呼叫对讲术语：“队长，请你速到**位置； c .

保安员到达现场时，如案犯仍未逃跑或已抓捕，可使用通讯器材向领班汇报。

3



保安领班接到报告后立即用通讯器材交待前后门卫，并迅速赶赴现场指挥： a .

对案发现场进行保护；

b .

领班到达现场立即了解案情及相关资料（询问笔录），根据案情需要及案件损失大小向公安机关报告

案情。

（二）打架斗殴

当值保安在巡逻发现打架斗殴行为或接到打架斗殴保安是：

a.应立即上前制止或迅速赶赴现场制止，同时向保安领班报告具体位置，以伤人数、参与打架的人数；

b.将现场围观的人员隔离或劝离现场，维护现场的道路交通秩序，保护好现场；

保安领班接到报告后，3分钟内赶至现场，领班到达现场后，立即了解案情及相关资料，根据现场的事态

做出布置：

——对事态轻微的事件进行调解，事后向公安机关报案；

——对事态严重的，应立即报告公安机关。

（三）抢劫

当值保安巡逻中发现抢劫或接到抢劫报案时：

a. 应立即制止或赶赴现场制止，对现场进行保护，同时向领班汇报；

b. 向事主了解抢劫过程中人身是否受到损伤及财务的损失情况，如事主受伤则应视其伤势的情况送医院救治；

治；

c. 在追捕犯罪嫌疑人时，应采取：“敌逃我追，敌强我缠，一边追一边联络”的方法，等支援的保安或公安

人员赶到现场后一起擒获，以免造成不必要的损伤。

（四）凶杀

当值保安巡逻中

发现凶杀行为或接到凶杀报案时：

a. 立即向保安领班汇报，并制止犯罪行为，对现场进行保护；

b. 封锁案发现场，在公安机关人员到达前，坚决禁止任何人进出现场（如受害者家属、朋友等）

c. 对伤者应立即报救护车送往医院抢救；

d. 公安人员到达时，立即向公安机关报告。

（五）中毒（如住户煤气、食物中毒等）

当值保安巡逻中发现有中毒情况或接到中毒报案时：

a. 立即向保安领班汇报，并留在现场或赶赴现场切断毒源，使毒物不再扩散，疏散现场周围的围观者；

b.对煤气中毒者，尽快将中毒者撤离现场，将中毒者移到空气通畅处，松开衣扣和腰带，并尽快报救护车

送往医院抢救；

c.对其他类别的中毒者，应尽快将中毒者撤离现场，消除口腔异物，维持呼吸道通，注意保温并立即报救护车送往医院抢救；

d.将中毒人数、地点及抢救措施报告给领班

领班接到报告后，立即赶赴现场抢救：

a . 维护现场，疏散人群及抢救中毒人员；

b . 调查中毒原因，核准毒源是否已切断，防止有漏毒现象而继续造成不必要的伤亡；

（六）交通意外事故

当值保安巡逻中发现有交通意外事故或接到交通意外事故报案时： a .

立即向领班报告发生交通意外事故现场的具体位置

b . 留在现场或迅速赶赴现场维护交通秩序和保护现场，抢救伤者

领班接到报告后，立即赶赴现场抢救：

a . 维护现场秩序、交通秩序；

4



b . 将重伤者报救护车送往医院抢救

（七）可疑爆炸物品

a.迅速报警，不要輕易动可疑爆炸物，尽可能保护、控制现场，并立即通知公司领导和各部门经理人员到

场。

b.各部门人员到现场后的职责：布置以可疑爆炸物或爆炸物为中心的警界线，控制现场；同时报告公安机

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/505110023011011213>