005 安全作荣业

信阳荣业物业治理有限公司

质量环境体系

安保部作业指导书

文件编号：　　XY-RYWY-YSGLQ-005

总 页 数：　　生效日期：　　年　　月　　日

初　　审：　　审核日期：　　年　　月　　日

终　　审：　　审核日期：　　年　　月　　日

(盖受控章处)

目　　录

1.安保部质量/环境目标：　2
2.安保部工作职能：　　2
3.对客服务标准及宗旨：　2
4. 组织结构和岗号设置　3
4.1　组织架构：　3
4.2　岗号设置：　3
5 岗位职责 3
5.1　安保主管岗位职责　3
5.2　安全领班岗位职责　5
5.3　中控空值班员岗位职责 5
5.4 安全员巡逻岗岗位职责.....
5.5 安全员门岗岗位职责　8
5.6 停车场治理员岗位职责　　9
6.部门各项规章制度　9
6.1　安保部交接班制度　9
6.2 安保部夜间巡视制度　10
6.3 安全事务部工作人员治理制度　　11
6.4 对讲机、警械、警具使用治理制度　12
6.5 停车场治理制度　13
6.6 无牌照车辆治理制度　13
6.7 安全事务部保密制度　13
6.8 公共秩序爱护治理制度　　14
6.9 消防治理制度　15
6.10 防火治理制度 16
6.11 消防、监控系统爱护治理制度　17
7.本部门标准操作规程 19
7.1　对客礼节操作规程　19

7.2　消防安全操作规程　20
7.3　各类治安突发事件处置规程　22
8.地下人防及地下空间治理制度　25
8.1　治安治理制度　25
8.2　防火治理制度　25
8.3　卫生治理制度
8.4　防火安全应急方案　26
8.5　防汛应急措施　26
9.绩效工资奖罚制度.....

1.安保部质量/环境目标：

实行 24 小时巡逻制度；

接业户反映咨询题处理及时率达到 100%；

定期巡视检查消防设备设施，确保所使用的消防器材正常使用；

业户对公共秩序爱护工作的中意率达 95%；

保证消防通道畅通无阻；

无责任火警、火情，无重大责任事故发生。

2.安保部工作职能：

负责本公司治理范畴内的公共秩序爱护；

负责对进出本园区的车辆进行治理工作，对车库内停放车辆进行巡视检查；

负责本公司消防安全治理，消防法规的宣传及日常检查监督治理工作，并与政府有关部门进行沟通和谐，建立良好的沟通渠道；

参与制定紧急情形处理预案流程，配合各部门做好突发事件的处理，对紧急事件迅速做出反映；

负责监督检查装修现场动火施工、噪音施工、垃圾处理、施工人员的治理工作。

3.对客服务标准及宗旨：

.1 以最良的形象和工作状态面对客户；

3.1.2 高效、快捷为客户解决咨询题并努力使客户中意；

3.1.3 预见客户的需求，并关心解决咨询题；

3.1.4 无微不至的关怀客户，并以实际行动让客户感动。

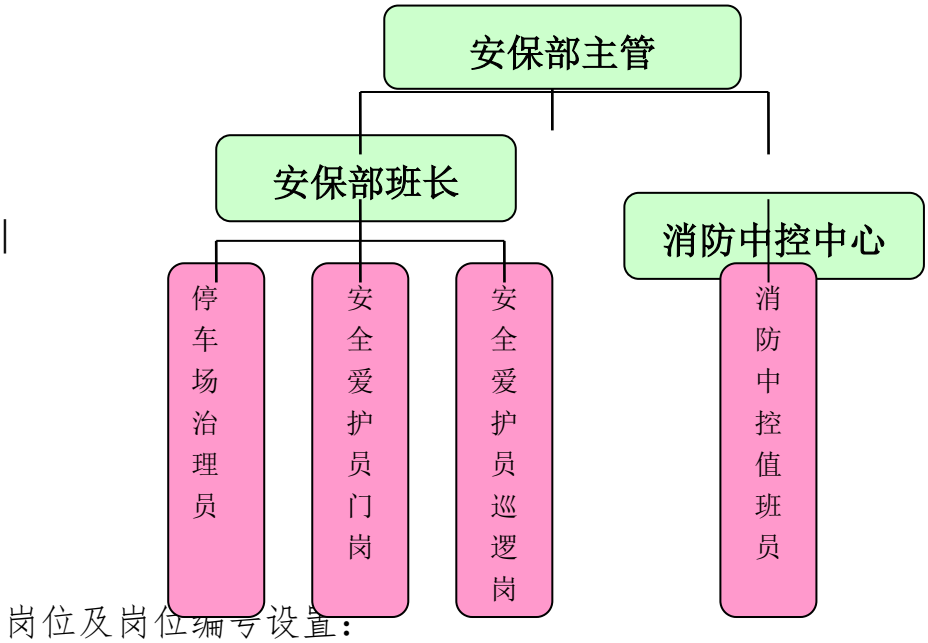
3.1.5 1）态度和细节决定品质

2）客户的需求确实是我们的工作

3）客户的中意度确实是我们工作的方向

4. 组织结构和岗号设置

组织架构：



岗位及岗位编号设置：

1. 园区门岗

11 岗一北区-东门　　12 岗一北区-西门　　14 岗一沈庄路口　　16 岗一物业大厅口

17 岗一南区-西门　　18 岗一南区-东门　　20 岗一消防中控室

2. 安全巡逻岗

13 岗-北区-园区巡逻　　19 岗—南区-园区巡逻　　20 岗—南区-园区巡逻

15 岗—沈庄路巡逻

3．停车场治理员

21 岗—南区车库出口　　26 岗—北区车库出口　　22 岗一南区车库 B1 巡逻

23 岗一南区车库 B2 巡逻　　27 岗一北区车库巡逻

岗位职责

安保部主管岗位职责

【治理层级关系】

直截了当上级：治理区经理

直截了当下级：安保部队员

【岗位职责】

负责园区公共区域内的治安、消防、车辆的治理工作，监督检查安保部各岗位的工作情形，定期对园区进行巡视发觉咨询题及时处理，负责本部门各项质量记录的监督检查工作，组织本部门有关培训、会议、物资采购等工作；协助处理与本部门有关的重大事件及投诉。熟悉园区的各类应急预案，以便在发生紧急事件时能及时做出反应。

【工作内容】

负责园区公共区域治安、消防、车辆治理工作的监督和治理。

熟悉园区楼宇结构、公共设施、消防设施的分布情形，园区内居民的构成情形。

安全服务必须按照国家法律、法规及政策规定进行，并执行公安机关的有关治理规定。

组织编制、修改本部门各岗位职责及《作业指导书》。制定和完善涉及安全、消防等事件的应急预案。

协助治理处经理处理园区内重大治安、消防、车辆治理等方面的事件。并定期召开本部门工作会议。

负责治理本园区的消防操纵室、监控室并不定期进行检查。

每月对消防设备设施进行检查，确保设备设施能够正常使用。

负责检查消防设备、设施台帐的登记情形。对需要更换的消防设备、设施应制定更换方案分批更换并做好记录。《消防设施清单》齐全完整。

负责制定本部门各专业岗位培训打算，了解职员的思想动态，及时沟通解决咨询题。

与其它部门合作，解决园区内关于治安、消防、车辆治理等有关投诉。处理重大突发性事件填写《紧急事件记录表》。

负责制定技术防范、消防演习训练打算，消防演练每年许多于两次。

负责制定本部门各类物品的采购打算，填写《物资采购申请单》。

与当地政府部门、公安派出所、消防治理处等行政主管部门建立良好的沟通关系。

负责本部门人员的面试和聘请工作。

负责每周组织一次周例会。检查本部门本周工作完成情形。布置下周工作。

每日填写《日常检查和工作记录》。

安保部班长岗位职责

【治理层级关系】

直截了当上级：安保部主管

【岗位职责】

负责协助安保部主管作好园区的安全、消防、以及车辆治理工作；及时向安保部主管汇报本部门工作中的专门情形。负责对安全员进行有关的业务知识培训；负责收集整理本部门的各类表格资料、公司下发文件等，严格按照公司治理流程作好档案的建、管工作。

【工作内容】

熟悉园区楼宇结构、公共设施、消防设施的分布及园区内居民的构成情形。

安全服务必须按国家法律、法规及政策规定进行，并执行公安机关的有关治理规定。

每日负责对安全、消防、车辆治理工作进行检查。

协助安保主管对安保人员进行公司各类规章制度要求的培训。

消防培训要使安全爱护员了解消防器材和报警系统的配置、性能、位置，并能熟练操作，把握操作技能。每周对消防设备设施进行巡检，要求填写《消防系统巡检记录表》。

组织安排勤务，检查考核本班人员的值勤情形。对安全爱护员的日常工作进行检查，发觉咨询题及时纠正。重大咨询题及时上报。

及时准确的传达上级的工作部署。和本班人员一起工作，发觉咨询题及时处理。

上班期间必须坚守岗位，保持良好的精神面貌，不准擅离职守，必须离开时需把工作安排清晰。并携带通讯设备，以确保随时和安全领班及各岗位联系。

负责安防系统设备的日常治理及数据的备份与保管工作。

定期收集、上交本班所填各类表格并查看表格填写情形。

每班岗应提早十分钟召集本班岗的人员，进行班前点名检查仪容外表。

负责统计考勤，检查值勤记录。

负责建立、整理消防资料和消防档案。

5.3 中控室值班人员位职责

【治理层级关系】

直截了当上级：安保部主管

【岗位职责】

一、中控室实行专人轮班全日值班制度，值班人员不得随意离开值班室，值班员要遵守值班岗位职责，每日做好值班记录，爱护设备，保持设备清洁，完整好用，配合修理保养单位做好设备的爱护，发生设备故障，第一时刻通知保安主管及经理，由保安主管联系修理人员到场处理。

二、室值班人员必须熟悉小区各类治理人员的职责范畴及特长，熟悉小区环境、楼宇结构、设施、设备、器材布置及其操纵范畴。

三、不带任何无关人员进入中控室，做好保密工作，不向无关人员泄漏自己的工作任务和监控设施。

四、监视所有摄像位置的图像，注意专门现象，发觉情形即时通知保安主管，显现报警信号，赶忙核查信号真伪情形并做好记录。

五、中控室值班人员对监控系统设备进行日常的治理，对重点区域和专门现象要做好记录和录像备存，录像视频资料一样储存期为一周，录像资料不承诺随便对外进行查看，如有专门情形业要紧求查看时必须上报，经公司经理批准后，由安保部主管现场陪同方可查看，且要做好有关记录。

六、中控值班人员监督各当班安全员严格履行物品搬运放行条手续，如有专门情形，尽快通知安全领班处理，并做好详细记录。

七、负责中控室所有物品的治理，领用登记制度，借出物品必须经部门主管同意。

八、中控室值班人员接到烟感和火灾报警信号后，赶忙通知巡逻岗和保安主管去现场查看，确认无专门后方可离开。如有情形应通知保安主管组织人员灭火，并做好相应的有关记录。

5.4 安全爱护员巡逻岗岗位职责

【治理层级关系】

直截了当上级：安保部主管

【岗位职责】

负责园区的全方位安全巡逻工作，利用各类技防通讯设备随时同中控室和其它岗位保持联系，确保园区安全信息的全面畅通；对巡逻过程中遇到的业户投诉和求助咨询题及时汇报安全领班或客服前台；利用巡逻岗的灵活性和机动性及时发觉和排除各种安全隐患，确保园区正常生活秩序的安全运行。

【工作内容】

1.保持良好的精神状态，注意仪容外表、礼节礼貌。巡逻时人员超过两人时必须列队行进，不准搂肩搭背，谈笑喧哗。

2.按时按质完成、安全领班安排的本职工作。

3.安全巡逻工作是补偿固定岗及监视装置视线范畴以外的防范措施，是防火、防盗、防各种事故发生的有效工作手段。巡逻人员必需严格按照本规定进行工作，充分发挥巡逻工作的重要性确保园区安全。

3.巡逻频率：巡逻人员自接班起不间断的开始巡逻，如因专门情形需要中断巡逻，必须得到安保部班长以上人员的批准。

4.安全巡逻员必须按照规定的时刻和路线在园区内进行往复巡逻，工作时必须携对讲机。

5.各岗位保持联系，如有情形及时前往协助，对可疑人员进行堵截。

6.检查园区的安全情形、设备设施、消防设备设施的运行情形，发觉咨询题及时上报。

7.阻止乱堆乱倒垃圾的行为。

8.检查公共区域道路和消防疏散通道是否畅通，有无堆放易燃、易爆、易腐蚀物品，一旦发觉应做详细记录并上报安保部班长。

9.发觉闲散、可疑人员，在弄清其身份情形下方可放行或劝其离开园区。

10.留意检查各隐藏部位和死角地点，防止有人隐匿。

11.注意发觉业户或来访人员中是否有违返公德，危害园区利益的行为，一经发觉迅速禁止。情节严峻的迅速上报。

12.巡逻中发觉的工程咨询题：照明、跑水、漏水故障或保洁咨询题、业户投诉应写入巡逻记录并迅速向安全领班反映。由安全领班通知客服前台或工程修理人员。

13.实行 24 小时对公共区域进行监视和巡查，防止不安全事故的发生。

14.提升小心，注意园区范畴内情形，严防破坏及盗窃行为的发生。注意检查可疑人员的物品及证件。

15.禁止在辖区内的大声喧哗，关于宠物，如果其叫声干扰了业户正常生活应加以劝阻、禁止。并提醒业主在园区遛狗必须有人拴绳牵引，否则发生意外由狗主人承担全部责任。

16.接到业户报警应逐级上报。如需对现场进行爱护的应爱护好现场秩序。

17.清理乱摆卖、发广告等闲杂人员。

18.对装修运料使用电梯加以监督，禁止使用客梯。

19.指挥并监督所在车场内的行驶车辆，防止交通事故的发生。

20.对停在停车车位的车辆进行检查。填写《停车场车辆情形登记表》发觉咨询题及时上报。

21.留意对讲机呼叫情形，与其他岗位保持联系防止各类治安、消防事故的发生。

22.及时禁止施工单位超时施工产生的噪音。

23.听从安保部班长和客服前台的指挥调动，协助处理各类应急突发事件。

24.加大对重要区域的巡逻，发觉可疑情形，应及时向安全领班或本部门主管汇报。

25.做好交接班工作按本部门交接班制度执行。填写《交接班记录表》。

5.5 安全员各固定岗岗位职责

【治理层级关系】

直截了当上级：安保部主管

【岗位职责】

要紧负责对进出园区的人员、车辆进行查验证件核实身份，严禁携带易燃、易爆物品入内，对访客、外来车辆必须登记填写《来访人员登记表》，对携带大件物品外出的必须按照公司规定执行回收《携物放行条》。熟悉园区各项应急预案，发生紧急情形时能迅速作出反应。

【工作内容】

门岗必须做到文明执勤礼貌待人，在执勤当中做到手势指挥正确、站立标准，能够充分体现出公司特有的精神面貌和警卫风采。

对出入园区的来防人员应先敬礼，然后示意其止步，态度和气，语气自然要求出示证件，待核实完毕后微笑放行；严禁无关人员进入园区， 要求填写《来访人员情形记录表》。

夜间对外来人员验证时，应提升小心，爱护自身安全。经查证未发觉咨询题的，归还证件并礼貌的示意放行。

对拒不交验证件、证明的人员，强行出入的人员，及时报告当班班长，不要与其发生口角和冲突。

准确有序指挥疏导出入园区的非机动车辆，清理无关人员，爱护出入口正常秩序。

对没有本园区非机动车辆车牌的车辆进入园区，必须要核实清晰。对本园区已挂车牌的非机动车辆出园区时要认真核对骑车人是否与车辆相符，如果面孔生疏示意骑车人下车同意身份核实。

发觉有携带可疑物品的人时，应先礼貌地要求其讲出物品的名称、数量、来源及用途，请其自行拿出物品检查核对，对无手续和拒绝检查的要报告安保部主管。

做好交接班工作按本部门交接班制度执行。填写《交接班记录表》。

业主携带物品出园区时要有治理处开据的《物品搬出放行条》方能放行。

如有突发事件有120或119等车辆进入园区的，各门口岗应站在门口明显的位置指引车辆进入园区，并通知巡逻岗疏导好车辆，以最快的速度到达目的地。

5.6 停车场治理员岗位职责

【治理层级关系】

直截了当上级：安保部主管

【岗位职责】

负责对进出车场的车辆指挥停放工作，同时与安全领班和其他岗位始终保持通讯联系，随时通报停车场内所有停放车辆的关于车况、停放位置等有不良信息的情形，同时要及时记录、及时汇报；熟悉园区各项应急预案，发生紧急情形时能迅速作出反应。

【工作内容】

负责停车场进出车辆的治理，指挥疏导出入车辆，无关人员和无卡车辆严禁进入地下车库，爱护出入口正常秩序。

爱护执勤用具，对车库出入口邻近的公共设施、设备进行监管，防止发生丢失损坏的现象。

对无卡驶出车库的车辆必须进行验证检查、登记。要从驾驶人员的身份、陈述、行为、表情、携物等方面进行观看，对有可疑点者应重点检查。

严禁无卡车辆和人员随便进入地下停车场，如有专门需要进地下车场的必须请示主管后方可进入。

车辆驶入时，地下车库入口停车场治理员应赶忙通知车场巡逻岗检查车辆有无损害，车辆有损害的，并赶忙通知主管请业主在《车场车辆情形登记表》上签字确认。

发觉有携带可疑物品的人时，应先礼貌地要求其讲出物品的名称、数量、来源及用途，请其自行拿出物品检查核对，对无手续和拒绝检查的要报告安全班长。

按本部门交接班制度做好交接班工作。填写《交接班记录表》。

大件物品搬运时要有客服前台开据的《物品搬出放行条》。

留意对讲机呼叫情形，与其他岗位保持联系防止各类治安、消防事故的发生。

送货车辆驶出车场必须检查，确认没有带出其它物品后方可放行。

完成上级领导交给的其它任务。

6.安保部项规章制度

安保部交接班制度

1.保安员接班要求：

接班安全班长应提早10分钟组织本班人员换好降服。召开班前会并由安全班长分派岗位，检查个人着装。

接班人员按时到岗与交班人员进行交接班工作。交班人员要将本岗位未完成工作、注意事项等向接班人员交待清晰。

接班人员应认真检查本岗位使用设备的运行情形，物品是否完好无损，如有损坏要在值班记录和交班记录中记载。对讲机、手电筒、钥匙、警械、警具等物品要交接清晰。以保证本班次的正常工作。

各园区路口岗、停车场治理人员要将登记本交接清晰，接班员要检查钥匙及登记表，防止发生差错。

各园区路口岗、停车场出入口岗交班人员应在下班前将工作场地打扫洁净。

接班人员要认真查阅交班记录。如记录不清，要请交班人员修改、补充。未完成事项由接班人员连续跟踪处理并做好记录，做到情形准确、连贯、完整、结果清晰。

交接工作完成后，接班人员要在《交接班记录》上签字。

接班员未到，交班员不得离岗。

2.安全班长交接班要求：

交班安全班长应将本班的工作情形如实向接班安全班长详细讲明，对未完成的事项和发觉的咨询题应向接班安全领班交待清晰，必要时共同到现场查看，以便接班安全领班续办。交班时要将上级指示及重要事项，向接班安全班长传达清晰。

接班安全班长认真查阅交班记录。如记录不清，要请交班人员修改、补充，遗留事项由接班人员连续跟踪处理并做好记录，做到情形准确、连贯、完整、结果清晰。

接班安全班长应认真检查本岗位使用设备的运行情形，物品是否完好无损，如有损坏要在值班记录和交班记录中记载。对讲机、手电筒、钥匙、警械、警具等物品要交接清晰。

各项工作交接清晰后，交、接班安全领班要分不在《交接班记录》上签字。接班安全班长签字后如显现咨询题，责任由接班安全班长负责。

各岗位轮换时，不得空岗，接班安全班长未到，交班员安全班长不得离岗。

6.2 安保部夜间巡视制度

夜间巡视人员巡视不得少于两人。

重点检查公共设备、设施有无破坏、偷盗现象。

对可疑人员检查时。应在保证自身安全的情形下再进行检查。检查时需有其它安全爱护员在场。不得独自一人进行检查。

巡视过程中要对隐藏角落、重要区域进行重点检查。发觉可疑情形，应及时向安全班长和安全主管汇报。

巡视过程中对讲机应保持开启状态。

各岗位保持联系，如有情形及时前往协助，对可疑人员进行堵截。

对施工扰民行为要及时进行禁止，如不服从治理的及时报班长处理。

夜间发觉跑水、漏电现象应迅速通知监控中心并与工程修理部有关专业取得联系，并到现场确认。

留意对讲机呼叫情形，与其他岗位保持联系防止各类治安、消防事故的发生。提升小心，注意园区范畴内情形，严防破坏及盗窃行为的发生。

6.3 安保部治理制度

遵守国家法律、法规及公司的各项规章制度。

必须服从命令，听从指挥，做到令行禁止。遇有紧急事件赶忙逐级上报。

熟悉本岗位职责和工作程序，圆满完成上级交给的工作任务。

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/535341032020011132