

SZDB/Z

深圳市标准化指导性技术文件

SZDB/Z 170—2016

物业服务区域秩序维护规范

Order maintenance specification for property services regional

2016-01-27 发布

2016-02-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 组织机构与管理制度	2
5 安全防范	2
6 车辆通行与停放	3
7 消防	4
8 紧急事件应对	4
9 社区警务协作	4
附录 A（规范性附录） 岗位职责	5
附录 B（资料性附录） 管理制度	6

前 言

本规范依据GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分 标准的结构和编写》起草。

本规范由深圳市住房和建设局提出并归口。

本规范起草单位：深圳市居住物业管理有限公司、深圳市科技工业园物业管理有限公司、深圳市口岸物业管理有限公司。

本规范主要起草人：雷宏、梁德兴、王莉、冷慧枝、卜阳博、蒋安定、黄红娟。

本规范为首次发布。

引 言

秩序维护是物业服务活动中一项必要的工作内容。秩序维护活动根据有关法律法规规定，在物业服务区域协助相关部门开展安全防范等各项工作，为业主（或使用人）创造良好的环境。

明确秩序维护工作的内容与要求，规范各项工作的提供标准，有利于规范深圳市的秩序维护工作的开展，促进全市物业管理行业的健康发展，特制订本规范。

物业服务区域秩序维护规范

1 范围

本规范规定了物业服务区域秩序维护的组织机构与管理制度、安全防范、车辆通行与停放、消防、紧急事件应对和社区警务协作等内容。

本规范适用于深圳市范围内物业服务区域的秩序维护活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

SZDB/Z 42—2011 物业服务通用规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本规范。

3.1

秩序维护 the maintenance

物业服务区域内，秩序维护人员协助相关部门开展的安全防范、车辆通行与停放、消防、紧急事件应对等活动。

有关秩序维护活动的内容与标准参见 SZDB/Z 42—2011。

3.2

门岗 the door post

秩序维护人员对物业服务区域出入口大门进行值守、验证、检查和登记的活动。

3.3

巡逻 patrol

秩序维护人员对物业服务区域的公共部位，采取徒步或使用交通工具的方式，进行巡视和查验，并对发现和发生的异常情况及时处理或报告。

3.4

监控 monitor

秩序维护人员通过监控设备设施，对物业服务区域公共部位的秩序情况进行监视，并对接收到的异常情况安排人员处理。

4 组织机构与管理制度

4.1 组织机构

秩序维护部门应设置部门负责人、检查人、班长以及各岗位的秩序维护员，主要职责分别包括：

- 部门负责人负责工作计划与方案的制订及组织实施，对各岗位进行检查、考核；
- 检查人负责对各岗位工作的检查、监督，发现问题进行汇报、纠正并跟踪处理；
- 班长负责对本班工作的实施与检查；
- 各岗位的秩序维护员执行本岗位的工作。

详细内容参见附录 A。

4.2 录用条件

录用秩序维护人员，应考虑年龄、文化与语言表达、个人素质、业务技能与经验、法律法规基本知识等条件，主要内容包括：

- 年满 18 周岁；
- 有较好的文化与语言表达能力；
- 身体健康，形象良好；
- 有一定的业务技能及经验；
- 熟悉有关法律法规基本知识；
- 不准录用受过刑事处罚的人员。

4.3 管理制度

秩序维护人员工作时应身着制服，佩戴企业标志，保持良好形象，遵守各项管理制度。各项管理制度的主要内容包括：

- 工作权限管理；
- 培训管理；
- 着装管理；
- 仪容仪表管理；
- 礼貌用语管理；
- 岗位纪律管理；
- 对讲机管理；
- 安防器材管理；
- 交接班管理；
- 请示与报告管理；
- 工作检查管理；
- 奖惩管理；
- 绩效及激励管理；
- 档案资料管理。

详细内容参见附录 B。

5 安全防范

5.1 门岗

物业服务区域主要出入口应全天24小时值守，人员及携带物品按规定进行验证、检查和登记，保持出入口通行秩序正常。门岗的主要工作内容包括：

- 提供业主（或使用人）日常的咨询、投诉、求助等服务和引导；
- 提供其它有助于提升物业服务水平的服务等；
- 验证、检查和登记通过门岗的人员及其携带的物品（但不得扣押、没收他人证件、财物以及搜查他人身体），制止违反规定的人员和物品进入物业服务区域；
- 做好门岗区域的相关秩序维护工作，对发现和发生的紧急事件应立即报告；
- 对门岗区域的门禁、对讲、电梯等公共设备设施的正常使用进行监督、检查，发现故障及时报告专业维修人员。

5.2 巡逻

巡逻前应制订巡逻方案（巡逻人员、巡逻路线、巡逻频次、巡逻方式以及所需装备等），巡逻人员应熟悉物业服务区域基本情况和各种紧急事件应急预案。巡逻的主要工作内容包括：

- 巡查公共部位的安全防范、环境以及设备设施情况；
- 对停车场（库）车辆停放安全进行巡查；
- 对各岗位上岗情况进行巡查；
- 对装修施工现场的安全情况进行巡查；
- 对重点部位或目标应加强巡视；
- 做好巡逻区域的相关秩序维护工作，对发现和发生的紧急事件应立即报告，并协助处理；
- 巡逻过程应按规定的方式进行签到，并对发生和处理的情况进行记录；
- 巡逻时，不应影响业主（或使用人）的工作和生活。

5.3 监控

物业服务区域重点部位应通过监控设备对安全秩序进行全天24小时监控，值守人员应经过相关知识的培训，熟悉监控设备的基本操作，熟悉本物业服务区域基本情况，熟悉紧急事件处理预案。监控的主要工作内容包括：

- 监控室应配备必要的消防器材，备有业主（或使用人）的联系电话和相关部门常用联系电话；
- 与物业服务区域相关人员保持畅通的联系，便于及时提供协助；
- 对监控设备的运行与操作情况应进行监控、处理和记录；
- 做好物业服务区域的相关秩序维护工作，对发现和发生的紧急事件应立即报告，并通知相关人员参与处理；
- 监控系统的设备发生故障及时报告专业维修人员维修；
- 对业主（或使用人）的紧急求助、投诉进行报告和协助处理。

6 车辆通行与停放

物业服务区域的车辆出入口应设置岗位，通过提供停车场（库）的车辆通行与停放，并进行收费和设备设施管理，维护车辆出入与停放安全有序，保持消防通道畅通。车辆通行与停放的主要内容包括：

- 车辆出入口应按规定张贴营业执照、停车场许可证及收费标准等，并设置交通引导和警示标志；
- 车辆进入物业服务区域时，应有入场记录（车辆牌号、入场时间等信息）；
- 进场车辆发现有损坏或不正常现象时，应及时提醒司机，并做好记录，以免因责任不清而发生纠纷；
- 对运送货物的车辆，应进行检查，防止装载易燃、易爆、剧毒等危险化学品进入物业服务区域；

- 进入物业服务区域的车辆应提醒或引导按规定的路线行驶，并按停车位停放；
- 应确保消防通道畅通，及时制止车辆乱停放而占用消防通道；
- 应定期或随机检查停放车辆、车况，并进行登记，发现车辆异常情况应及时处理并通知车主，还应做好记录并报告；
- 对驶离停车场（库）车辆携带物品应进行查验，并执行按放行条放行的规定；
- 对需要收费的，应按规定计费并收费，不应乱收费或收费不给票据。

7 消防

秩序维护人员应遵守有关消防法律法规和物业服务区域消防管理制度，协助消防部门做好消防工作。消防的主要内容包括：

- 制订并执行消防安全管理制度；
- 定期进行消防安全检查，排除消防隐患；
- 定期进行消防知识的培训以及消防知识的宣传；
- 成立义务消防队伍并明确义务消防组织架构及职责；
- 义务消防员定期进行消防知识与技能的培训与训练，能熟练使用常用消防灭火器等设备设施，掌握基本消防灭火技能；
- 义务消防队伍每年应进行至少一次消防演练，消防演练应制订计划、方案，并以文字、图片、影像资料形式进行记录。

8 紧急事件应对

秩序维护人员应协助有关主管部门做好物业服务区域的紧急事件应对工作。紧急事件应对的主要内容包括：

- 根据实际制订物业服务区域内的紧急事件应急预案，并提交政府主管部门备案；
- 应定期按照紧急事件应急预案进行培训、训练和演练，并建立档案进行记录；
- 紧急事件发生时，现场人员及相关人员应根据事先制订的应急预案处置；
- 紧急事件发生时，应立即向相关部门报告；
- 紧急事件处理后应由相关人员进行记录和总结。

9 社区警务协作

秩序维护活动应接受社区警务室的指导，协助做好物业服务区域的秩序维护工作。社区警务协作的主要内容包括：

- 应在物业服务区域宣传社区警务室报警电话，并保持全天 24 小时通讯畅通，如接到发生治安刑事案件，应立即向社区警务室报警；
- 在社区警务室相关人员未到现场前，应负责现场的维护，控制嫌疑人等，不应自行处理或扣押、拘留嫌疑人等；
- 在社区警务室的指导下，查看物业服务区域治安隐患，协助做好安全防范工作。

附录 A

(规范性附录)

岗位职责

A.1 部门负责人职责

秩序维护部门负责人主要职责包括：

- 负责制订秩序维护工作方案；
- 负责秩序维护工作的监督、检查和考核，有权依据管理制度对违纪行为进行处罚；
- 负责对发生的紧急事件及时报告，并按有关应急预案协助处理；
- 负责培训计划制订与实施；
- 定期召开部门工作会议，安排解决有关部门工作；
- 负责与社区警务室的沟通，协助做好物业服务区域的安全防范工作；
- 负责处理业主（或使用人）对本部门的有关投诉，并做好回访工作。

A.2 检查人职责

秩序维护部门检查人主要职责包括：

- 检查秩序维护工作各岗位履行职责、遵守纪律情况；
- 对检查中发现的各种问题进行现场纠正、汇报并提出处理意见；
- 定期将检查情况进行汇总，并分析原因，提出解决办法。

A.3 班长职责

秩序维护部门班长主要职责包括：

- 负责召开班会议，准确传达上级工作安排和指令；
- 对本班各岗位进行巡回监督检查，发现问题应及时进行汇报、处理并记录；
- 负责对日常工作的处理，解决本班组工作中的疑难问题；
- 对本班值班期间发生的紧急事件应立即报告，并指挥人员按有关应急预案及时协助处理；
- 负责本班人员的请销假、考勤、考核等日常管理工作。

A.4 秩序维护员职责

秩序维护部门各岗位的秩序维护员主要职责包括：

- 保持良好仪容仪表，遵守管理制度；
- 熟悉本岗位工作内容，熟悉物业服务区域相关情况，认真完成本岗位工作；
- 做好各种相关记录，并负责做好交接班工作；
- 负责工作范围的秩序维护工作，对发生的紧急事件，应及时报告，并按有关应急预案协助处理；
- 认真听取业主（或使用人）的咨询与求助，及时给予回复与帮助；
- 对业主（或使用人）的投诉应及时接待，并引导、联系责任人员处理；
- 做好有利于提高物业服务水平的其它相关工作。

附 录 B
(资料性附录)
管理制度

B.1 工作权限管理

秩序维护工作权限的内容主要包括：

- 负责物业服务区域内的秩序维护，制止未经许可的人员、车辆进入；
- 对于出入物业服务区域的可疑人员、车辆及所携带或装载的物品，有权进行询问、验证和检查；
- 通过巡视检查等方式，落实物业服务区域各项安全防范措施，发现不安全因素及时通知或协助整改，并做好记录；
- 对违反物业服务区域内管理规约（或临时管理规约）和其它公众管理制度的行为，有权劝阻制止，但无权处罚；
- 对物业服务区域内发现的可疑人员，可以进行监视、报告，但无侦察、扣押、审查权利；
- 对物业服务区域内各种实施违法犯罪活动的嫌疑人员有权抓获并扭送公安机关，但无权实施拘留、关押、审讯、没收财产和罚款等行为；
- 对物业服务区域内发生刑事案件或治安案件，有权保护现场，保护证据，维护秩序以及提供情况，但无勘察现场的权力；
- 对于物业服务区域内损坏和破坏公共设施设施的责任人，有权要求其赔偿损失，并及时报告，但无权罚款；
- 在工作时如遇有涉嫌违法犯罪的嫌疑人反抗甚至行凶报复，可采取正当防卫；
- 保守工作中获知的单位及个人秘密，不得泄露给他人。

B.2 培训管理

秩序维护人员的培训方式应包括入职培训和在职培训，应制订培训计划，记录培训内容，并进行效果评估和考核。培训的主要内容包括：

- 与物业管理有关的基本法律法规知识；
- 物业管理知识；
- 礼仪礼貌知识；
- 物业服务区域基本情况；
- 管理制度和所在岗位专业知识和技能；
- 消防灭火器等消防设备、设施的使用知识和技能；
- 紧急事件应对等。

B.3 着装管理

秩序维护人员着装应符合以下规定：

- 工作时应穿着统一样式、颜色和标志的制服，不应与军警或公安人员服装相同或接近；
- 穿着制服时应干净整洁，并佩戴明显企业标志；
- 非工作时间或因私外出时不应穿着制服。

B.4 仪容仪表管理

秩序维护人员的仪容仪表应符合以下规定：

- 工作时应保持良好的形象，并保持仪表整洁；
- 男性不应留长胡须、长发，女性不应化浓妆、戴首饰，不准纹身、染发、染指甲；
- 工作时保持良好精神状态；
- 不得将制服与个人衣物混穿，不得将不同季节的制服混穿；
- 与他人交谈时，应热情大方。

B.5 礼貌用语管理

秩序维护人员应在礼貌用语方面符合以下规定：

- 工作时使用语言应简洁、规范；
- 说话应多用“你好、请、您、对不起、谢谢、再见”等礼貌用语，并注意称谓的使用；
- 不准讲粗话和使用蔑视和侮辱性语言，与少数民族、宗教人士、外籍人士交谈时，不准使用对方禁忌的语言；
- 应尽量使用普通话或当地通用语言。

B.6 岗位纪律管理

秩序维护人员的岗位纪律应遵守以下规定：

- 遵守法律法规，遵守各项管理制度，不做违法及超越权限的事情；
- 熟悉本岗位工作职责，做到精神饱满、文明服务、礼貌服务；
- 认真执行岗位职责，热情服务，任何情况下都不准许发生殴打、辱骂他人的行为；
- 不准随意离开岗位和在岗位睡觉，不准迟到、早退，不准在岗位上做与工作无关的事情；
- 有重要情况应及时报告并妥善处理，不准迟报、漏报和瞒报；
- 不准泄漏业主（或使用人）的个人、家庭、单位及商业资料；
- 认真填写相关工作记录，并妥善保管各种记录资料。

B.7 对讲机管理

秩序维护人员使用的对讲机管理应遵守以下规定：

- 在工作时间内，应随身携带，并保持处于良好的通讯状态；
- 保证电源充足，音量适当，在需要的场合应使用耳机；
- 若遇对方呼叫，应当迅速做出反应，并应当使用工作用语，简明扼要，不准讲与工作无关的话；
- 爱护并妥善保管，不准许带往非工作场所；
- 应严格按照规定使用，不应私自乱拆、乱拧和乱调频率，因违反规定损坏或丢失，应进行赔偿；
- 交接班时，应当确认工作状态是否正常，并将数量和状态等情况进行记录。

B.8 安防器材管理

秩序维护人员的安防器材管理应遵守以下规定：

- 工作时应按规定使用并妥善保管；

- 所有安防器材应当在工作和紧急情况时使用，非工作时不得携带和使用；
- 不应将安防器材随意放置，应当随身携带，不应损坏或丢失，也不应随意转借他人或携带外出；
- 交接班时，应当做好交接验收工作，并确保处于正常使用状态。

B.9 交接班管理

秩序维护人员的交接班管理主要包括：

- 进行定期排班，所安排班次的人员按时交接班；
- 当班班长在接班前应集合接班人员并提出接班后的工作要求；
- 接班人员应提前十分钟接班，接班人员未到达前，值班人员不能离岗；
- 接班人要详细了解上一班工作情况和本班应注意事项，并做好物品和器材的清点；
- 交班人在下班前应清楚本班的情况并填写好交接班记录；
- 值班人员发现的问题要及时处理，不应移交给下一班人员，应继续在岗处理，接班人协助完成；
- 交班时应当由班长对本班的工作情况进行总结。

B.10 请示与报告管理

在物业服务区域发现或发生的与安全防范有关的紧急事件，均应请示、报告。请示与报告的主要内容包括：

- 发生紧急事件后应立即进行报告；
- 一般情况应逐级报告，在紧急情况下也可以越级直接报告；
- 应报告紧急事件发生的时间、地点、当事人和相关人情况，以及事件的过程、结果等；
- 应把紧急事件的处置情况及时向相关当事人沟通和反馈；
- 发生的紧急事件应进行记录。

B.11 工作检查管理

秩序维护部门负责人或其指定检查人员应负责工作检查，主要包括：

- 各岗位履行职责情况；
- 检查中发现的问题应做好记录，并由当事人签名，对于一般问题可当场纠正或处理，如果问题严重的，应及时报告上级处理。

B.12 奖惩管理

根据秩序维护人员上岗及工作情况，应对违纪行为进行处罚；对工作认真并受到业主（或使用人）表扬等行为进行奖励。奖惩管理的主要内容包括：

- 对于表扬可采用口头表扬、物质奖励等；
- 对于处罚应区分轻微行为、一般行为和严重行为；
- 对于严重违反管理制度的人员，可按照劳动合同的约定处理。

B.13 绩效及激励管理

秩序维护人员的工作业绩、工作能力、素质、组织纪律等情况应定期进行量化考核。绩效及激励的主要内容包括：

- 考核的种类主要包括日常考核和年终考核，日常考核每月至少进行一次，年度考核应按年度进行；
- 绩效考核结果以促进管理为最终目标，可辅以经济手段；
- 对于日常考核连续多次不合格的以及年度考核不合格的，可进行培训，经培训合格后再上岗；
- 对于严重违反管理制度或违反法律的行为，可依法解除劳动合同。

B.14 档案资料管理

秩序维护的工作计划和方案及工作记录或其它工作文件等档案资料应填写清楚、分类明确、定期归档，并保存妥当，其中工作记录的主要内容包括：

- 来访人员登记表；
 - 交接班（值班）记录表；
 - 监控值班记录表；
 - 巡逻签到表；
 - 车辆出入登记记录表；
 - 停放车辆检查记录表；
 - 物品放行记录表；
 - 查岗记录表；
 - 培训、训练记录表；
 - 消防演练记录表。
-