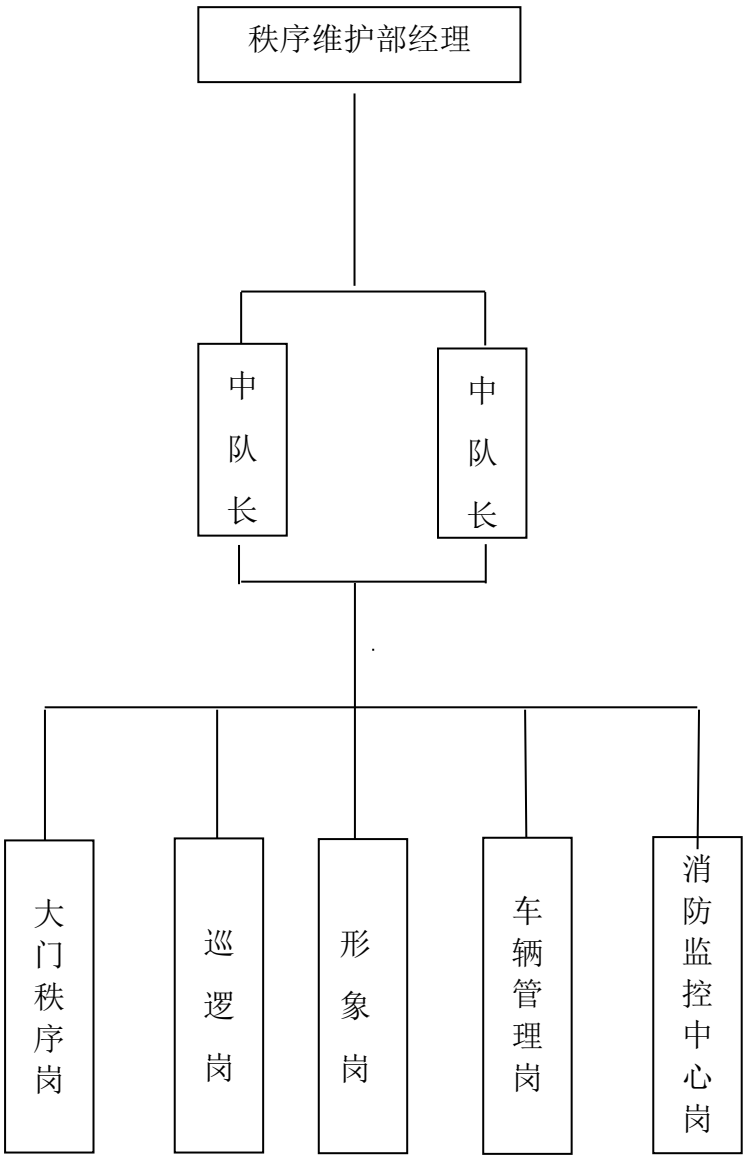
# 目　录

秩序维护部组织架构及岗位职责 ..... 2
01 出入口管理作业指导书 ..... 5
02 巡逻管理作业指导书 ..... 8
03 车辆管理作业指导书 ..... 11
04 交接班管理作业指导书 ..... 15
05 秩序维护装备管理作业指导书 ..... 17
06 志愿消防队组建作业指导书 ..... 20
07 消防安全检查作业指导书 ..... 22
08 消防宣传及培训作业指导书 ..... 30
09 火灾报警处理作业指导书 ..... 33
10 消防监控中心管理作业指导书 ..... 38
11 物品放行管理作业指导书 ..... 41
12 突发事件处理作业指导书 ..... 44
13 消防联动检测作业指导书 ..... 58

# 秩序维护部组织架构及岗位职责

## 一、秩序维护部组织架构




## 二、秩序维护部岗位职责

### 1.秩序维护部经理

1.1 在物业服务中心负责人领导下，全面负责秩序维护部的管理工作。

1.2 负责制定小区的秩序维护、消防管理方案，并具体组织实施。

1.3 贯彻执行消防法规、组建志愿消防队伍、组织消防检查，督促落实火灾隐患整改，及时处理涉及消防安全的重大问题，

1.4 组织小区消防知识宣传、培训及演练。

1.5 协助做好部门员工的招聘，负责部门业务知识和服务技能培训。

1.6 负责与公安、消防等政府部门及其他合作单位的沟通。

1.7 组织处理小区各类突发事件及安全管理工作方面的投诉。

**2.中队长**

2.1 负责本中队日常管理工作。

2.2 掌握小区建筑设施及住户情况、各项规章制度及安全应急方案。

2.3 监督、检查本队各岗位值勤情况，及时发现和处理岗位上违章违纪事件。

2.4 及时处理当班期间突发事件，并上报秩序维护部负责人。

2.5 组织本中队员工的交接班及中队内部会议。

2.6 组织本队业务技能培训和军体训练。

2.7 落实完善小区各项消防管理制度。

2.8 每月对小区治安防范及消防安全重点区域进行检查，发现隐患及时处理、上报。

**3.大门秩序岗**

3.1 密切关注进出人员，核实人员身份，登记放行。

3.2 检查进出小区物品，核对相符后予以放行。

3.3 维持出入口交通秩序，检查进出车辆车况。

3.4 对进出小区的可疑人员、物品及车辆进行盘问、检查。

3.5 尽量熟知业主情况，在力所能及范围内主动为有需要的业主提供服务。

3.6 耐心解答客户咨询，及时反馈相关意见和建议。

3.7 保持值班岗位区域整洁。

**4.巡逻岗**

4.1 巡查楼宇内部及外围等安全重点防范区域。

4.2 密切关注本区域来往人员的情况及其携带的物品。

4.3 巡查小区公共区域设备设施及消防重点检查区域。

4.4巡查小区内装修单元。

4.5定期进行小区消防安全检查，发现隐患及时处理。

4.6 监督小区保洁情况，发现环境不良及时通知客服前台处理。

4.7 耐心解答客户询问， 在力所能及范围内为有需要的客户提供帮助。

4.8 配合完成销售、维稳等临时工作。

4.9 密切关注巡查区域内各种异常情况，并及时处理、上报、跟进。

**5.形象岗**

5.1 精神饱满，保持立正姿势，展示良好的形象和精神风貌。

5.2 协助秩序岗维持秩序。

5.3 参与各类接待和重大活动的秩序维护工作。

5.4 协助处理区域内的各类突发事件。

5.5 及时解答客户咨询，提供指引。

**6.车辆管理岗**

6.1 维护车辆停放秩序，指挥车辆停泊，检查车况，发现异常情况及时处理。

6.2 检查车场设备设施的完好状况。6.3 及时制止并纠正车辆违章停放。

6.4 维护停车区域环境卫生。

6.5 协助中队长处理停车区域的各类突发事件。

**7.消防监控中心岗**

7.1 熟知消防监控系统性能，并能熟练操作。

7.2 即时处理消防、安防报警和电梯求助。

7.3 播放消防广播、园区背景音乐。

7.4 及时记录消防监控系统故障并报修。

7.5 远程处理业户开门诉求。

7.6 密切关注监控画面，发现异常及时通知相关人员跟进。

7.7 协助客服前台受理客户诉求。

7.8 保持消防监控中心室内整洁。

# 01 出入口管理作业指导书

## 1.目的

规范项目出入口管理，维护管理区域的正常生活秩序。

## 2.范围

适用于地区物业公司所辖各项目。

## 3.职责

3.1 客服前台负责物品放行条的办理。

3.2 秩序维护部负责人负责出入口管理的检查、监督、指导、现场协调。

3.3 中队长负责出入口管理的具体组织落实。

3.4 大门秩序岗负责出入口安全的日常管理。

## 4.内容

4.1 小区原则上实行 24 小时封闭式管理。

4.2 大门秩序岗应密切关注进出小区人员、物品及车辆，即时处理异常情况，行为规范应符合《秩序维护部岗位礼仪手册》要求。

4.3 大门秩序岗应主动为有需要的客户提供帮助（如协助车主刷卡），耐心解答客户咨询，时刻保持良好的服务态度，对客户的相关建议、诉求及时登记并上报中队长。

4.4 封闭式小区人员出入管理

4.4.1业户须凭业户IC卡或人脸识别进入小区，业户未携带门禁卡的，大门秩序岗须友情提示业户提供身份证或姓名，经核实后放行。

4.4.2施工或装修人员进入小区的，大门秩序岗须要求其出示物业服务中心签发的《人员出入证》，核对房号、相片、施工人员姓名、证件有效期、物业服务中心业务章，确认无误后予以放行；《人员出入证》丢失或过期的，大门秩序岗应联系客服前台核实身份后予以放行，并告知其移步物业服务中心办理补办证件或延期手续。

4.4.3业户亲属或朋友、家政、快递、水电、邮政等来访人员进入小区的，大门秩序岗须要求其出示有效证件（身份证、驾驶证等），征得被访者同意并在《来

访人员登记表》上登记后予以放行。

4.4.4新闻媒体工作人员进入小区的，大门秩序岗应及时向当班中队长汇报，秩序维护部负责人确认后，经物业服务中心负责人即时上报地区公司品牌部。

4.4.5执行公务的政府人员因公进入小区的，大门秩序岗应要求其出示有效证件，并立即上报秩序维护部负责人跟进了解。

4.4.6推销、收废品、发广告等无明确探访对象的外来人员拟进入小区的，大门秩序岗应禁止其进入。

4.4.7管理过程中发生争执或冲突的，大门秩序岗应按照《突发事件处理作业指导书》处理，并及时上报中队长。

4.5 封闭式小区物品进出管理

4.5.1大件物品运出小区持有放行条的，大门秩序岗须根据《物品放行条》所列项目，对物品名称、数量进行核对，确认无误后予以放行。

4.5.2搬运人员无放行条的，大门秩序岗应礼貌提醒其至客服前台办理《物品放行条》。

4.5.3大件物品运进小区的，大门秩序岗应告知搬运人员搬运路线及搬运注意事项。

4.5.4搬运人员携带小区规定禁止进入的材料、物品（如违规装修材料、易燃易爆剧毒危险品、法律法规规定的违禁物品）进入小区的，大门秩序岗应禁止进入。

4.5.5大门秩序岗应在每日下班前将当班收到的《物品放行条》交当班中队长审阅，并由当班中队长上交物业服务中心统一归档保存。

4.5.6物品进出管理应按《物品放行管理作业指导书》处理。

4.6外来车辆的进出管理应按《车辆管理作业指导书》处理。

4.7开放式或半封闭式小区管理

4.7.1大门秩序岗须参照封闭式小区人员、物品及车辆进出管理的要求，按实际情况不定期抽查。

4.7.2 发现可疑情况，大门秩序岗应立即通报相关信息，通知就近巡逻岗沿途跟进。

## 5.支持性文件

WH-03 《车辆管理作业指导书》

WH-11 《物品放行管理作业指导书》

WH-12 《突发事件处理作业指导书》

附件一 《秩序维护部岗位礼仪手册》

## 6. 相关质量记录表格

WH-01 《人员出入证》

WH-02 《来访人员登记表》

WH-03 《物品放行条》

# 02 巡逻管理作业指导书

## 1. 目的

全方位监视和巡查小区管理区域，维护辖区的安全和良好秩序。

## 2. 范围

适用于地区物业公司所辖各项目。

## 3. 职责

3.1 秩序维护部负责人制定巡逻路线并对巡逻工作进行抽检。

3.2 中队长负责巡逻工作的例行检查及督导。

3.3 巡逻岗负责对小区的楼宇、公建配套及其他重点区域、部位进行巡查。

## 4. 内容

4.1 秩序维护部负责人须根据秩序维护方案、项目实际情况及物业服务费标准确定巡逻频次制定巡逻路线，在小区重点防范区域设定巡查签到点及签到间隔时间。

4.2 巡逻岗须针对楼宇内部及外围公共区域、公建配套、装修单元、消防、小区进出人员及物品，按指定的巡逻路线、频次及要求进行巡逻，并签到或打点。

4.3 楼宇内部及外围公共区域巡查

4.3.1 巡逻岗可参照下述方法对楼宇内部及楼宇外重点防范区域进行检查：

| 类别 | 检查内容 | 检查方法 |
| --- | --- | --- |
| 楼内 | 公共设施 | 闻、听、看有无异味、异声、异常现象 |
| | 公共通道、消防通道 | 查看有无堵塞、脏污 |
| | 垃圾箱 | 是否有异味、有危险品 |
| | 办公室、仓库、资料室 | 查看是否关闭、上锁 |
| | 单元门 | 是否关闭、运行是否灵活、有无噪音 |
| | 业户门窗 | 门窗是否关闭、破坏，有无异味、异声 |

| | | |
|---|---|---|
| 楼外 | 外墙及外墙附属设施 | 查看有无空鼓、起皮、悬吊物 |
| | 采光井 | 是否有安全隐患 |
| | 干道通道、广场、围栏围墙 | 是否畅通、是否有缺口 |
| | 绿化带 | 是否有人为破坏 |
| | 娱乐设施 | 是否安全、牢固 |
| | 垃圾箱 | 是否冒烟 |
| | 安防设施 | 主要出入口大门刷卡器标识是否清晰，居家报警有效处理率 100%,交班时测试是否正常 |
| 其他 | 可疑人员 | 盘查、监控 |
| | 公共秩序 | 现场维护 |
| | 突发事件 | 保护现场、疏散群众、平息事态 |

4.3.2 巡逻岗在巡查上述区域时发现异常情况的，应及时按以下规定处理并记录于《巡查记录表》。

4.3.2.1 发现安全隐患、设施损坏、环境卫生不良等情况，须立即通知客服前台。

4.3.2.2 发现异响、异味等异常情况，须立即现场确认其来源。如属非正常情况的，须立即上报中队长协助处理。

4.3.2.3 发现业户门窗未关、破坏的，须按《突发事件处理作业指导书》处理。

4.3.2.4 发现违章现象时，须及时予以制止；无法及时处理的应通知当班中队长协助处理并报告客服前台。

4.3.2.5发现生产、储存、经营易燃易爆、有毒、放射性等危险物品的，须及时上报当班中队长处理。

4.3.2.6发现违法犯罪行为或犯罪嫌疑的，须及时向辖区民警举报，并上报当班中队长。

4.4巡逻岗须每班对小区内所有装修单元按照《装修管理作业指导书》进行不少于1次的巡查，并填写《工作巡查表》，其中1次为物业服务中心规定的当天施工截止时间。

4.5巡逻岗须注意观察本区域来往人员的情况及其携带的物品，发现可疑人员应

主动上前询问并密切关注，如有异常情况，应及时通知当班中队长协助处理。

4.6巡逻岗须按照《消防安全检查作业指导书》进行消防安全日常巡查及月度重点检查，发现隐患及时处理、上报、跟进。

4.7有销售任务的小区，巡逻岗应适当加大巡查频次，展示良好的服务形象，营造良好的置业氛围，提升客户满意度，全力做好销售配合工作。

4.8岗位监督

4.8.1当班中队长应对重点区域、重点部位（包括但不限于天面、首层、出入口、主要道路、地下车库）巡查情况进行抽查（抽查率在10%以上，每周全面覆盖），并进行巡更打点或签到。

4.8.2秩序维护部负责人原则上每日白班检查全部岗位执勤情况不少于1次，夜间查岗（01:00-05:00）每月不少于2次，并进行巡更打点或签到。

## 5.支持性文件

WH-12　《突发事件处理作业指导书》

KF-08　《装修管理作业指导书》

WH-07　《消防安全检查作业指导书》

## 6. 相关质量记录表格

WH-04　《巡查记录表》

KF-30　《工作巡查表》

# 03 车辆管理作业指导书

## 1.目的

规范小区车辆管理，维护小区交通秩序。

## 2.范围

适用于地区物业公司所辖各项目。

## 3.职责

3.1 秩序维护部负责人负责车辆管理的抽查、指导及重大事故的现场处理。

3.2 中队长负责车辆管理岗位执勤的检查。

3.3 车辆管理岗负责小区车辆进出及停放指引、停车场巡查。

## 4.内容

4.1 秩序维护部负责人须制定车辆管理方案、补充完善减速带、交通标识等停车场相关设施，建立车辆台账，及时完善并适时更新停车场平面布置图。

4.2 秩序维护部负责人须制定并适时调整停车区域的巡逻路线，在停车区域内安全防范重点区域设《工作巡查表》或巡更点。

4.3 车辆管理岗须按照《秩序维护部岗位礼仪手册》规范要求指挥车辆，引导车辆停放，纠正违规停车，维护小区正常交通秩序。小区开盘、集中交楼、重大活动期间，车辆管理岗须全力配合地产营销人员，主动为客户服务。

4.4 车辆管理人员须按照指定的巡逻路线 24 小时不间断巡查停车区域并按时签到或打点，中队长须每日检查车辆管理情况 1 次，做好检查记录;秩序维护部负责人须每周抽查车辆管理情况 1 次，做好检查记录。

4.5车辆进出管理

4.5.1车辆进出小区实行凭卡出入制度。月租车凭月租卡出入，临时出入的机动车凭临停卡出入。

4.5.2车辆进入小区时，车辆收费员应按《停车收费管理作业指导书》规定予以放行；月租车以外的车辆，须在1分钟内派发临时卡，并在3分钟内完成来访车辆登记。

4.5.3小区禁止运载易燃易爆和有毒物品的车辆、拖拉机、畜力车及车容不整的

车辆进入；原则上大型卡车、货车等容易造成地面损害的车辆不得进入小区，特殊情况及时上报中队长跟进处理。

4.5.4 进入本小区的货车，卸完货物后应及时离开小区；因故不能离开的，应将车停放在指定停车位置。

4.5.5进入小区的车辆应慢行，直线段时速不得超过15公里，进入地下车库或小区拐弯处（包括别墅路段）时速不得超过5公里。

4.5.6临停车辆驶离小区时，车辆收费员应仔细核查车辆车牌号、进出场图像及IC卡信息，按《停车收费管理作业指导书》计收停车费并放行，收费时间不得超过1分钟；没有IC卡或上述信息不符的，车辆收费员应通知就近巡逻岗协助引导车辆靠边停放、核实身份证、行驶证及驾驶证，登记后予以放行。

4.5.7发现不配合进出管理严重影响园区正常秩序的，车辆管理岗应及时通知中队长协调解决；若发生争执或冲突，应立即上报秩序维护部负责人；特殊情况须联系辖区民警处理。

4.5.8秩序维护部负责人或当班中队长须在车辆进出高峰时段疏导出入口交通，确保畅通。

4.6 车辆停放管理

4.6.1 车辆进入停车区域时，车辆管理岗应迅速检查车况；发现车辆有划痕等明显损坏的，车辆管理岗应立即与车主现场确认并登记《车辆检查登记表》保留证据。

4.6.2 车辆停放后，车辆管理岗应提醒车主随身携带贵重物品，锁好车门、窗。

4.6.3 车辆未按指定路线进入停车区域，或在单元门前、园区车道、人行横道、绿地上等非划定区域停放的，车辆管理岗应及时劝阻，劝阻无效的应及时上报中队长跟进处理。

4.7 停车区域管理

4.7.1 车辆管理岗应重点关注停车区域的车辆停放秩序、车辆状况、停车设施、环境卫生、有无可疑人员等情况，发现异常及时处理并在《巡查记录表》上记录。

4.7.2 发现车辆违规停放于月租车位、私家车位或超出车位范围的，须报客服前台联系车主。车主无法到场的，须在车前挡风玻璃张贴书面提示；无法联系到车主或车主拒不挪移的，应先安排原车主停放在临时停车区域，安抚车主，并上报

中队长跟进处理。

4.7.3 发现违规停放车辆严重影响正常通行或消防安全但无法联系车主的，须报当班中队长拨打 122 电话联系车主处理；车主拒不挪移的，须及时上报至秩序维护部负责人，联系辖区民警处理，并拍照记录。

4.7.4 发现在停车区域内给车辆加油、清洗、维修和抛弃垃圾、杂物的，应给予礼貌劝止；制止无效的须报告中队长协调处理。

4.7.5 发现车身明显刮伤、零部件缺失、漏水、漏油、车辆门窗未关好可能导致财产损失等现象，须在 30 分钟内报客服前台联系车主到场处理；同时，应做好看守现场及拍照取证工作。

4.7.6 发现无关人员或可疑人员，应上前询问，督促其离开并通知相关岗位跟进。

4.7.7 发现车场设施、设备损毁并能确定肇事者的，应当面与肇事者交涉，记录在案，追讨赔偿，赔偿费用按照公司财务相关规定处理。

4.7.8 发现停放车辆被损并能确定肇事者的，须立即逐层上报，控制肇事车辆，保护肇事现场，监视肇事人，登记肇事者姓名、工作单位、住址、身份证号码等信息，并在 30 分钟内通知被损车辆车主，协调事故责任双方一起商讨赔偿事宜；有人员伤亡的，应立即拨打“110”和“120”，协助警察及救护人员处理事故，配合车主办理理赔手续。

4.7.9 发现停放车辆被损不能确定肇事者的，须立即逐层上报，并在 30 分钟内通知被损车辆车主，提醒车主向保险公司报案，并配合车主办理理赔手续；如有人员伤亡的，应立即拨打“110”和“120”，协助警察及救护人员处理事故。

4.7.10 发现车内有醉酒者、病人、儿童等人员滞留，须报告中队长，并报客服前台联系滞留人员家属到场处理。若不能与滞留人员家属取得联系，应通知秩序维护部负责人联系辖区民警处理。

4.7.11 发现停车区域杂物堆放、异味，须报客服前台按相应规定处理，并跟进整改进度。

4.7.12 停车区域内发生交通事故、火警、水浸、被盗、自然灾害的，物业服务中心应按照《突发事件处理作业指导书》处理。

## 5.支持性文件

WH-12 《突发事件处理作业指导书》

附件一　《秩序维护部岗位礼仪手册》

## 6. 相关质量记录表格

WH-04　《巡查记录表》

KF-30　《工作巡查表》

WH-05　《车辆检查登记表》

# 04 交接班管理作业指导书

## 1. 目的

规范秩序维护部各岗位的交接工作，确保工作交接清楚，责任明确。

## 2. 范围

适用于地区物业公司所辖项目秩序维护部。

## 3. 职责

3.1 中队长负责交接班的组织。

## 4. 内容

4.1 交接班前准备

4.1.1 交班队员须于交班前整理《秩序维护部值班记录表》，盘点物品，并将未完成工作及注意事项记录于《秩序维护部值班记录表》并上报中队长。

4.1.2 交接班双方中队长进行岗位交接，并在《秩序维护部值班记录表》上签名确认。

4.1.3 接班队员须于接班前 10 分钟到指定地点集合，接班中队长须按《秩序维护部岗位礼仪手册》检查队员仪容仪表，清点人数，召开班前会，交待注意事项。

4.1.4 接班队员须提前 5 分钟到达各自岗位，准备进行岗位交接。

4.2 岗位交接

4.2.1 交班人员向接班人员移交对讲机、钥匙、工具岗位物品、值班记录，交待未完成的工作及注意事项。

4.2.2 接班人员清点岗位物品，查阅值班记录，询问上一班工作完成情况及有无须特别注意或持续跟进事项；发现物品损坏、缺失等异常或不清楚的事项，应要求交班人员当面解释并记录于《秩序维护部值班记录表》。

4.2.3 交接班双方核实岗位物品数量及状况、值班记录及须特别注意或跟进事项，在《秩序维护部值班记录表》上双方签字确认。如现场无法处理的，应及时通知中队长到场处理。

4.3 交班人员交班后到指定地点集合，交班中队长清点人数，召开班后会，讲评本班次整体工作表现后解散队伍。

## 5.支持性文件

附件一　《秩序维护部岗位礼仪手册》

## 6.相关质量记录表格

WH-06　《秩序维护部值班记录表》

# 05 秩序维护装备管理作业指导书

## 1.目的

规范秩序维护装备管理,确保其功能完好，使用正常。

## 2.范围

适用于物业公司所辖各项目。

## 3.职责

3.1 秩序维护部负责人负责秩序维护装备的配置、申购。

3.2 中队长负责秩序维护装备的发放、保管、送修及日常管理。

3.3 秩序维护部员工负责配发装备的日常保养、维护及正确使用。

## 4.内容

4.1 秩序维护常用装备包括对讲机、巡逻车、巡更棒、强光手电、雨衣、服装等。

4.2 对讲机管理

4.2.1 每个秩序维护岗配发 1 部对讲机，由当班保安员负责保管，并由中队长定期组织清洁保养。

4.2.2 保安员须仔细阅读对讲机使用说明书，并严格按照说明书相关要求操作，禁止在任何具有潜在爆炸的环境或场所使用对讲机，人为损坏须全额赔偿。

4.2.3 使用对讲机呼叫时，须报出呼叫人员的岗位代号，不得直呼其名，联络要简洁清楚，上级讲话时下级须礼让。

4.2.3.1 上级向下级发出指令时须文明用语规范：

主叫:“×号岗、×号岗，收到请回答”→被叫:“×号岗收到，请指示”→主叫：具体工作安排或询问事项→被叫：回答“明白”

4.2.3.2 下级向上级汇报工作时须文明用语规范：

主叫:“××中队长、主管、经理收到请回答”→被叫:“收到，请讲”→主叫：××岗正常，汇报完毕→主叫：××岗出现异常情况，请指示（或请派人支援）→被叫：收到、收到，情况明白（必要时给予指令）。

4.2.4 对讲机仅可用于秩序维护人员执勤时就日常工作进行通讯联系，严禁使用对讲机谈论与工作无关的话题，夜班人员应适量调低对讲机音量或使用耳机通话，

以防噪音扰民。

4.2.5 对讲机须随身携带，全天 24 小时待机，对讲机电量不足时及时充电或更换电池，无呼叫时须将对讲机挂在腰带的右后侧位置。不得擅自把对讲机带离园区范围，不得把对讲机借给与工作无关的人员使用，特殊情况须征得秩序维护部负责人同意。

4.2.6 发现对讲机故障，应做好记录并及时报告中队长，由中队长记录并及时送修，如申请报废上报秩序维护部负责人。

4.3 巡逻车（电瓶车、摩托车）

4.3.1 巡逻车须由持有驾驶证的秩序维护人员使用，当班驾驶员负责保管，使用完毕后停放在规定位置。

4.3.2 原则上巡逻车仅限于园区巡逻，驾驶员须按照指定的巡逻路线、时间、频次在园区范围内巡逻，严禁驶出园区，如遇抢险救灾、伤病救援等特殊情况须外出的，须经物业服务中心负责人批准。

4.3.3 驾驶员应在出车前对车辆状况进行检查， 检查车身是否有碰擦伤痕，燃油、机油制动液是否足够，有无漏油、漏电现象，轮胎气压是否正常、刹车制动是否正常，方向盘离合器是否正常，发动机有无异响，发动机各部位工作是否正常，灯光是否正常。

4.3.4 驾驶员在行驶中应时刻注意车辆行驶状况，如有异常应及时报告中队长，并做好登记，严禁开故障车。如须送外检修的，须报物业服务中心负责人批准。

4.3.5 巡逻车正常园区巡逻的车速不得超过 15 公里 / 小时，不准超载。

4.3.6 驾驶员应按照公司要求对巡逻车进行保养，巡逻车机油统一由秩序维护部申购更换，燃油统一到公司指定的加油站补给。

4.3.7 如因交通事故造成巡逻车损坏的，物业服务中心须制定处理方案，上报地区物业公司负责人批准后执行。

4.4 巡更棒

4.4.1 秩序维护部负责人根据巡逻岗的分组配发巡更棒，并由当班保安员负责保管。

4.4.2 巡更棒只用于日常秩序维护巡逻工作，不准用于与工作无关的事情。

4.4.3 秩序维护人员须掌握巡更棒的使用方法，轻拿轻放，防止跌落，不准乱拧、

乱拆，人为故障全额赔偿。

4.4.4 使用巡更棒过程中，须留意巡更棒的电量状况，及时充电或更换电池。

4.4.5 中队长每月组织对巡更棒的清洁保养。

4.4.6 发现巡更棒故障，应做好记录并及时报告中队长。

4.5 强光手电

4.5.1 强光手电供秩序维护人员夜间执勤时使用，秩序维护人员要妥善保管，正确使用，不得随意改做其它用途。

4.5.2 夜间执勤结束后，须将强光手电统一交由中队长集中保管，并在白天进行充电。

4.5.3 每次充电前,要将电池余电放净,再进行充电,时间不能超过 8 小时。新强光手电第 1 次使用时,充电时间不能少于 12 小时。

4.6 雨衣

4.6.1 雨衣供秩序维护人员雨天执勤时使用，严禁将雨衣转借他人或占为已有。

4.6.2 使用人应在当次雨天执勤结束后及时用干布将雨衣擦拭干净并折叠整齐后，交当班中队长集中存放于指定地点。

4.7 秩序维护服装

4.7.1 秩序维护部人员须穿着公司制服上班，严禁穿着制服外出。

4.7.2 洗涤公司制服时,应取下肩章,不得将肩章与衣物同时浸泡,以免染色。

4.7.3 秩序维护人员所着制服要保证无异味散发、无污垢、无皱纹。

4.8 秩序维护部装备申购、配置按照《采购管理作业指导书》执行。

4.9 秩序维护部装备的保管、盘点、调拨、报废、维修与回收按照《资产管理作业指导书》执行。

## 5.支持性文件

## 6.相关质量记录表格

WH-06 《秩序维护部值班记录表》

# 06 志愿消防队组建作业指导书

## 1.目的

建立火警处理机制，提高志愿消防队员的火灾处理能力，确保公共财产和客户生命财产安全。

## 2.范围

适用于公司所辖项目的消防管理工作。

## 3.职责

3.1 物业服务中心负责人负责志愿消防队伍的组建及总体指挥。

3.2 秩序维护部负责人为志愿消防队伍的副总指挥。

3.3 物业服务中心各部门指定人员负责履行志愿消防队员的职责。

## 4.内容

4.1 志愿消防队的组建

4.1.1 物业服务中心须建立志愿消防队，志愿消防队伍由物业服务中心负责人组建并统筹，秩序维护部负责人负责日常管理及业务督导。

4.1.2 秩序维护部全体在职员工为志愿消防队骨干及成员，物业服务中心其他部门相关人员作为志愿消防队的补充。如有员工入职、离职、调动的，须实时更新志愿消防队伍成员名单。

4.1.3 物业服务中心根据需要配备专职或兼职消防管理工作人员，以处理日常事务。

4.2 人员构成及职责

4.2.1 志愿消防队下设消防控制中心、警戒组、灭火组、疏散组、救护组、设备组。

4.2.2 消防控制中心

4.2.2.1 由消防监控中心岗位执勤人员组成。

4.2.2.2 负责火警的接警处理和报警。

4.2.3 警戒组

4.2.3.1 由秩序维护部抽调适当数量人员组成，设小组长 1 名。

4.2.3.2 负责火灾现场警戒，消防部门人员及车辆的引导，相应区域交通管制，维持现场秩序，确保消防救援通道的畅通。

4.2.4 灭火组

4.2.4.1 由秩序维护部抽调适当数量人员组成，设小组长 1 名。

4.2.4.2 负责初起火灾的扑救，在火灾突发时，迅速穿着消防战斗服，携带灭火器、救援器材，5 分钟内赶到火灾现场进行灭火，对受困人员实施营救。

4.2.5 疏散组

4.2.5.1 由秩序维护部抽调适当数量人员组成，设小组长 1 名。

4.2.5.2 负责组织对火灾现场人员的快速有序疏散，并清点安抚疏散人员。

4.2.6 救护组

4.2.6.1 由客户服务部、综合管理部抽调适当数量人员组成，设小组长 1 名。

4.2.6.2 负责对伤员视情况作简单处理，必要时拨打“120”电话求助。

4.2.7 设备组

4.2.7.1 由维修部抽调适当数量人员组成，设小组长 1 名。

4.2.7.2 负责切断火灾相关区域电源及煤气开关，迫降相关电梯，保证消防设备设施有效运行。

## 5.支持性文件

无

## 6. 相关质量记录表格

无

# 07 消防安全检查作业指导书

## 1.目的

规范消防设施安全隐患的检查工作，确保消防设施设备的正常运行及发生应急事件时能够正常投入使用。

## 2.范围

适用于公司所辖各项目的消防安全检查。

## 3.职责

3.1 巡逻岗负责小区公共区域、装修单元消防安全的日常巡查。

3.2 当班中队长负责小区除设备房、装修单元以外的其他重点区域的消防安全隐患月度检查。

## 4.内容

4.1 巡逻岗须按照《巡逻管理作业指导书》的要求，每日对小区公共区域及装修单元进行消防安全巡查。

4.2 巡逻岗须每月对消防器材进行全面检查，并记录于《消防器材点检表》，符合要求的在消火栓、灭火器箱、消防战备柜骑缝贴好封条，发现异常须立即上报中队长。

4.3 秩序维护部应牵头组织并安排专人，对室内消火栓系统每半年至少进行一次全面检查。

4.4 中队长须对小区除设备房、装修单元以外的其他消防重点部位（包括楼层公共部位、商铺、酒楼、餐厅、食堂、仓库、饭堂、宿舍、设备房、易燃易爆危险物品存放点及其他可能存在安全隐患的部位或地点），每月至少组织 1 次小区消防安全隐患检查，填写《消防安全检查记录表》，发现消防安全隐患应立即下发《消防整改通知书》责令整改。

4.5 维修部运行技工须对锅炉房、变压器室、配电室、发电机房、消防水泵房等设备用房的消防安全重点检查部位进行日常巡查及月度安全隐患检查。

4.6 物业服务中心负责人须在劳动节、国庆节、元旦节、春节前及其他重大活动前组织消防安全检查。

4.7 消防安全检查的具体内容如下表所示：

| 类别 | 检查分项 | 具体检查内容 |
| --- | --- | --- |
| 消防器材检查 | 灭火器 | 1、按照消防器材清单清查数量,悬挂紧,急取方便。<br>2、逐个检查铅封及操作手柄,达到稳固良好,但不卡阻。<br>3、手感检查每个重量,抽样 10%称量,减轻 10%及时补充，并在密封试验后牢固铅封。<br>4、检查压力表指针是否在绿色安全区内，如指针在红色区域，应查明原因，检修后重新灌装。<br>5、检查可见部位防腐层的完好程度，轻度脱落的应及时补好，明显腐蚀的应送消防专业维修部门进行耐压试验，合格的再进行防腐处理。<br>6、检查灭火器可见零件是否完整，有无变形、松动、锈蚀、霉烂或损坏。<br>7、检查喷嘴是否通畅，如有堵塞应及时疏通。<br>8、检查灭火器放置环境及放置位置，是否放置于通风、干燥、清洁并易取用的地方。做好防潮、防腐蚀、防霉措施。 |
| | 消防器材战备柜 | 对消防斧、液压钳、安全绳、安全带、消防面罩进行直观检查，检查是否存在断裂、破损、磨损、变形、裂缝等情况。 |

| | | |
|---|---|---|
| 消防系统检查 | 消防安全疏散设施 | 1、直观检查消防疏散通道、安全出口、防火门、疏散指示灯、应急照明，发现占用消防疏散通道、堵塞安全出口、锁闭疏散门、在消防疏散楼梯堆放物品、破坏、覆盖、挪用疏散指示标示、应急照明灯具的，立即予以整改；<br>2、检查消防疏散设施外观是否破损。<br>3、检查疏散指示及应急照明灯具的性能，查看疏散指示灯具的按钮、交流试验指示灯是否运行正常，查看楼层应急照明指示灯是否运行正常。<br>4、防火分隔设施检查，检查防火卷帘门、及防火门的开启是否灵活、闭门器是否损坏，卷帘门控制器是否运行正常。 |
| 消防系统检查 | | 室内消火栓给水系统：<br>1、检查消火栓消防玻璃门有无破裂，水带、水枪、报警铃、报警小锤、消防水带连接扣、开关手轮应处于正常。<br>2、检查报警器是否运行正常，但不得碰动报警器以免引起误报，造成人员不安。<br>3、检查阀门、阀杆，如有生锈应通知维修部上油。<br>4、检查栓内有无杂物，如有应及时清理；<br>6、 检查消火栓和消防卷盘供水闸阀是否有泄露现象。<br>7、消防水枪、水带、消防卷盘及全部附件应齐全良好，卷盘转动灵活。<br>8、检查报警按钮、指示灯及控制线路是否运行正常，确保无故障。<br>9、检查消火栓、供水阀门、消防卷盘等转动部位，如有需要应加注润滑油。 |

| | | |
|---|---|---|
| | 消防给水系统 | 室外消火栓给水系统：<br>1、检查出水口螺纹是否有锈渍<br>2、检查闷盖内橡胶垫圈是否完好。<br>3、打开消火栓，检查供水情况，放净锈水后再关闭，并观察有无漏水现象。<br>4、检查外表油漆有无剥落，如有则及时修补<br>5、检查是否有人为圈占、堵塞消火栓现象，确保四周无障碍 |
| | | 消防水源：<br>1、查看消防水箱及水池水位指示及供水是否正常，水池分割是否符合规范要求。<br>2、全面检修储水设备。 |
| 消防系统检查 | 火灾自动报警系统 | 1、通过打开自检、巡检开关检查集中报警控制器和区域报警控制器的功能是否正常<br>2、检查复位、消音、故障报警的功能是否正常。<br>3、分批次局部测试火灾探测器（烟感、温感）是否运行正常，确认灯显示是否清晰，及时排除故障或失效的探测器。<br>4、检查探测器、手动报警按钮和指示装置的位置是否准确，有无缺漏、脱落和丢失。<br>5、对备用电源进行充放电试验，主电源和备用电源进行自动转换试验，检查其功能是否正常。<br>6、检查消防控制设备的控制显示功能是否正常。<br>7、检查电源转换开关、灭火转换开关、警报转换开关是否正常。<br>8、对火灾自动报警系统进行全面功能检查试验。 |

| | | |
|---|---|---|
| | 消防电梯 | 进行强制消防电梯停首层试验消防电梯。 |
| | 消防电话 | 就消防控制中心与所设置的对讲电话进行通话试验，电话插孔通话试验，检查通话是否畅通，语音是否清楚。 |
| | 防排烟系统 | 1、防火阀、排烟防火阀：进行手动关闭、复位试验，检查阀门开关是否灵敏、关闭是否严密。<br>2、送风口、排烟阀（口）：进行手动开启、复位试验，检查阀门开关是否灵敏，脱扣钢丝连接是否松弛、脱落。<br>3、活动挡烟垂壁：手动操作活动档烟垂壁进行开启、复位试验，挡烟垂壁应灵敏可靠的启动，到位后停止，下降高度应符合设计要求。<br>4、自动排烟窗：手动操作排烟窗按钮进行开启、关闭试验，排烟窗动作应灵敏可靠，完全开启时间应符合设计。<br>5、送风机、排烟风机的调试：手动开启风机，叶轮旋转方向应正确、运转平稳、无异常振动与声响。同时，核对风机的铭牌值，并测定风机的风量、风压、电流和电压，其结果应与设计相符。<br>6、机械加压送风系统：根据设计模式，开启送风机，分别在系统的不同位置打开送风口，测试送风口处的风速以及楼梯间、电梯前室的余压值，查看是否能达到设计要求。<br>7、机械排烟系统：根据设计模式，开启排烟风机和相应的排烟阀（口），测试风机排烟量和排烟阀（口）处的风速达到设计要求；开启补风机和相应的补风口，测试送风口处哦风量值和风速，应达到设计要求。 |

| | | |
|---|---|---|
| 重点消防区域检查 | 装修单元消防安全巡查 | 1、检查装修单元是否按照每 50 ㎡配置 1 具 4 kg（ABC）型灭火器的要求配备灭火器；灭火器是否处于正常状态（压力表指针在绿色区域为正常，指针偏向红区已失效）；灭火器是否存放与明显易取的位置。<br>2、检查装修施工现场是否设置有明显的禁止烟火的标志，施工现场不得吸烟。<br>3、检查装修单元是否存在封堵安全门，占用消防通道现象。<br>4、检查装修单元是否存在电源线违章乱接乱拉及使用大功率电器及超负荷用电现象。<br>5、检查装修单元是否有留宿现象，装修现场不得做饭、住人。<br>6、检查装修单元是否将易燃、易爆、危险物品材料分类隔离存放并安排专人保管。<br>7、装修单元有使用电焊、气焊、动用明火的，是否有物业服务中心开具的书面许可，操作人员是否具备劳动部门颁发的上岗操作证。 |
| | 设备房检查 | 1、检查锅炉房、变压器室、配电室、柴油发电机等设备用房的应急照明是否能正常运行。<br>2、检查发电机房，查看消防备用发电机是否能在规定时间内自动切换正常启动，燃料储备正常； 是否安装有防爆灯；是否有指定位置存放消防用沙。 |

| | | |
|---|---|---|
| 重点消防区域检查 | 商业网点、酒楼、餐厅、食堂 | 1、商业网点、酒楼、餐厅、食堂不得有搭建阁楼。<br>2、 检查厨房内使用的燃气胶管是否老化或泄露。<br>3、厨房抽油烟罩是否清洗干净。<br>4、电气线路应套保护管，不得乱拉乱接。<br>5、灭火器应按消防管理要求配置。<br>6、商业网点、酒楼、餐厅、食堂内不得存在“三合一”做饭、住人、做生意。 |
| | 物业仓库 | 1、仓库物品堆放应保持垛距、墙距、柱距、梁距、灯距 50 厘米的距离。<br>2、仓库内通道不应少于 2 米。<br>3、仓库内按要求必须安装 60W 以下的白炽灯或防爆灯。<br>4、易燃、易爆、危险物品应设置单独仓库贮存，必须有专人保管。<br>5、 易燃、易爆、危险物品仓库的电气开关必须安装在仓库外。<br>6、易燃、易爆、危险物品仓库内必须安装安全防爆灯。<br>7、易燃、易爆、危险物品贮存的用量不得超出规定的数量。 |
| 其他 | | 1、视小区实际情况邀请相关单位对小区供配电系统、动力照明系统、电气设备、电气线路系统、接地装置进行电气防火安全检测。<br>2、视小区实际情况进行小区消防系统联动测试，具体操作详见《消防联动检测作业指导书》。 |

4.8 检查要求及措施

4.8.1 检查发现火灾隐患及违反消防法律、法规的行为，应及时制止、记录、交由相关部门处理并跟进。

4.8.2 发现存在严重火灾隐患的，应及时给隐患单位下发《消防整改通知书》并存档备查；对难以解决或有一定难度的问题，应及时向有关部门汇报；《消防整改通知书》下发后 15 天应再次进行复查，跟踪整改落实情况。

**5.支持性文件**

WH-13 《消防联动检测作业指导书》

**6、相关质量记录表格**

WH-07 《消防安全检查记录表》

WH-08 《消防整改通知书》

WH-09 《消防器材点检表》

# 08 消防宣传及培训作业指导书

## 1.目的

规范消防宣传及培训工作，提升消防应急技能。

## 2.范围

适用于公司所辖各项目。

## 3.职责

3.1 物业服务中心负责人负责消防宣传和培训工作的组织。

3.2 秩序维护部负责人负责消防宣传和培训方案的拟定与实施。

3.3 志愿消防队员及消防安全责任人负责消防宣传及培训的执行。

## 4.内容

4.1 物业服务中心须对业户开展公共消防安全宣传教育。

4.1.1 消防宣传材料须根据小区消防管理制度并结合当地消防主管部门相关规定编写，以图片为主配以简要说明。

4.1.2 在小区显著位置设置消防宣传专栏或 LED 显示屏，长期公示消防安全宣传教育海报及消防安全提示，宣传内容包括小区防火工作的各项规定、灭火器的使用方法、消防应急通道位置及紧急情况时的疏散方法。

4.1.3 把消防宣传和社区活动结合起来，通过消防知识竞赛、有奖问答、消防运动会等业户喜闻乐见的形式进行宣传教育。

4.1.4 在小区内开展“让家庭远离火灾”主题活动，深化家庭防火的宣传教育。

4.1.5 通过海报、音像资料、多媒体演示、模拟灾害处置及火场逃生自救演练等多种形式，宣传普及消防安全知识。

4.2 物业服务中心须组织志愿消防队员进行消防理论知识、技能训练。

4.2.1 秩序维护部须每月组织志愿消防队至少进行 1 次消防理论培训，普及防火、灭火知识：

4.2.1.1 学习消防工作路线、方针、政策；

4.2.1.2 学习国家《消防法》及其他消防规章；

4.2.1.3 学习基本的防火知识，掌握防火检查、火险隐患整改的基本方法；

4.2.1.4 学习与专职公安消防队协同作战的战术技能；

4.2.1.5 学习常用消防器材的使用和保养维修方法；

4.2.1.6 学习必要的安全知识，学会救人、疏散物资等基本方法。

4.2.2 秩序维护部须每月组织志愿消防队进行消防技能训练：

4.2.2.1 秩序维护部负责人须指定志愿消防队活动日，有计划、有组织地开展训练活动。

4.2.2.2 志愿消防队，每月至少要集中训练 1 次；在火灾多发季节即将来时或重大节日之前，须有针对性地进行业务学习和实地灭火训练；必要时，可与公安消防队举行消防演练。

4.2.2.3 志愿消防队要针对管理区域的重点单位、重点部位制定灭火计划，并组织实施演练。

4.2.2.4 在教育训练中，要把理论教育，技术训练、战术训练、身体素质训练、心理训练等方面的具体内容从实战需要出发，进行合理安排；结合管理特点，根据灭火对象、任务，有针对性的组织教育和训练。

4.2.2.5 在技术和战术训练中，受训人员须熟悉性能、掌握动作要领,确保符合实战需要。

4.2.2.6 教育训练应立足现有的装备，研究以劣势装备扑救火灾的方法，研究一种器材多种用法，一种火情多种扑法，掌握扑救火灾的真正本领。

4.2.3 训练形式、方法

4.2.3.1 根据志愿消防队员不能脱产的特点，业务训练应尽量采取小型、分散的方式。

4.2.3.2 除讲课外，还要组织一定的操作，并结合制定灭火预案进行必要的实地演练和联合演习。

4.2.3.3 定期组织志愿消防队员观看火灾案例等录像。

4.2.3.4 不定期邀请公安消防队派人现场授课。

4.2.4 志愿消防队员须具备“四知”“四会”“四能力”：

“四知”是指懂得火灾的危险性、懂预防火灾的措施、懂火灾的扑救方法、懂逃生自救；

“四会”是指会用任何消防器材、会报火警、会扑救初起火灾、会组织疏散逃生；

“四能力”是指检查消除火灾隐患的能力、扑救初起火灾的能力、组织疏散逃生的能力、消防宣传教育能力。

4.3 物业服务中心须组织志愿消防队以外的其他员工进行消防教育和培训

4.3.1 物业服务中心负责人须每季度，按照不同的部门和岗位，采取分阶段、分批次的方式，通过讲座、实操演练、墙报、消防知识竞赛、消防运动会等多种形式，组织在职员工进行不少于 1 次消防安全教育和培训，并做好培训、演练记录。

4.3.2 物业服务中心负责人须组织各级管理人员、监控中心人员参加当地消防主管部门举办的消防培训班学习，持证上岗。

4.3.3 物业服务中心负责人须每季度组织新入职员工进行消防知识培训，培训率要达到 100%。

4.3.4 员工经培训后须基本具备“四知”“四会”“四能力”：

4.4 物业服务中心须对根据项目实际情况每年举行 1 次有业户参加的综合性消防演习及 1 次志愿消防队参加的消防演练，并做好演练记录。

4.5 监督落实

4.5.1 地区物业公司须对物业服务中心消防培训开展情况进行抽查，发现未按要求落实消防培训的，给予相关责任人考核。

4.5.2 发现有碍消防安全的现象和行为时，消防管理人员须在小区范围内张贴或下发相应温馨提示，及时告知业户此类行为的危害，自觉维护小区消防安全。

## 5.支持性文件

WH-06 《志愿消防队组建作业指导书》

## 6. 相关质量记录表格

无

# 09 火灾报警处理作业指导书

## 1.目的

规范火警火灾处理流程，确保火灾发生时最大程度降低客户及公司生命财产、公共财产的损失。

## 2.范围

适用于公司所辖各项目。

## 3.职责

3.1 物业服务中心负责人负责火灾现场的总指挥。

3.2 秩序维护部负责人为火灾现场的副总指挥，协助总指挥进行现场应急救援。

3.3 志愿消防队及其他员工负责火灾报警处理的具体执行。

## 4.内容

4.1 接警处理

4.1.1 消防控制中心接收到消防设施火警信号时，应立即通知就近秩序维护人员前往火警现场察看情况，同时，接到通知的秩序维护人员应立即携带灭火器快速赶往现场查看：

4.1.2 现场查看后确认属于误报的，现场查看人员应立即通知消防控制中心将设备复位；如果误报频繁、重复，并确认属系统故障的，消防控制中心须上报部门负责人，由物业服务中心负责人决定是否予以暂时隔离；在某一系统（区域）隔离期间，秩序维护部负责人须安排人员加强日常巡检。

4.1.3 现场查看后确认为可控的轻微火情，应立即利用现场设施、器材进行扑救，并在扑救结束后反馈给消防控制中心，并向当班中队长报告。

4.1.4 现场查看后为不可控火情的，现场查看人员应立即将火灾具体位置、火情大小等信息反馈给消防控制中心，并在确保自身安全的前提下利用现场设施、器材尽力扑救。

4.1.5 消防控制中心接收到客户、员工火警报告时，应确认起火点位置、火情大小、燃烧材料等火情具体信息，同时通知附近秩序维护人员迅速携带灭火器赶往现场查看，并按 4.1.3、4.1.4 的方法进行处理。

4.2 报警处理

消防控制中心接到火警属实且火势较大的信息后，须立即拨打 119，并将现场情况向物业服务中心负责人报告，报警时应报清：发生火警的具体地址，单元编号及楼层，房号，所处街道交界，燃烧物性质及面积，火警蔓延范围及位置，报警人姓名及电话号码。

4.3 启动消防应急预案

物业服务中心负责人接到火警报告后，应立即下令启动消防应急预案，分工如下：

4.3.1 总指挥

4.3.1.1 物业服务中心负责人作为总指挥，应立即向上级领导报告，并迅速赶往火警现场全面组织、指挥火警现场各项应急处置工作，如无法及时赶到现场须授权副总指挥代为指挥。

4.3.1.2 听取各应急小组汇报，及时向各应急小组下达各种救援指令。

4.3.1.3 根据现场情况和各应急小组需要，调配各种人力和物资用于消防应急救援。

4.3.1.4 及时处理现场各类突发情况，指挥各应急小组配合消防人员灭火救援行动。

4.3.2 消防控制中心

立即按总指挥启动消防应急预案的指令，通知各消防应急小组按既定程序和总指挥的指令展开行动。

4.3.3 灭火组

4.3.3.1 做好个人防护，携带消防器具和救援工具，迅速实施灭火、救援行动。

4.3.3.2 灭火前应协同设备组切断火场电源，关闭燃气开关。现场如有人员受伤或受困，应首先设法将其营救至安全区域。

4.3.3.3 火势较小时，用手提式 ABC 类干粉灭火器进行灭火。

4.3.3.3.1 操作步骤：将灭火器上下颠倒几次，使筒内干粉松动→将灭火器提至距燃烧物 3-5 米左右（在室外时须站在上风处）→撕掉铅封，拔出保险销，一只手握住喇叭筒根部的手柄，另一只手紧握启闭阀的压把→以前弓步姿势，在上风距离火焰 2 米左右处，将喷嘴对准火源根部，由远及近左右扫射向前推进灭火→灭火后立即放松压把，停止喷射。

4.3.3.3.2 注意事项：灭火器在喷粉过程中要始终保持直立状态，不能横放或颠倒使用；尽量使干粉灭火剂均匀喷洒在燃烧物表面。

4.3.3.3.3 如为油类等液体类物质引起的火情，可使用消防沙辅助灭火。使用消防沙灭火时，将沙撒向火焰四周及顶部，控制被燃物扩散，达到灭火目的。

4.3.3.4 火势较大时接装消火栓、水枪进行扑救。

4.3.3.4.1 操作步骤：一人根据箱门的开启方式打开消火栓箱→取出消防水带、水枪头→水带一头接消火栓，另一头接水枪头→将水带向火的方向甩开，保持平直→将水枪头对准火焰根部，水枪与人成 45 度角，等待水源到来灭火→另一人缓慢逆时针打开消火栓上的开关至最大（手轮难以快速打开可用扳手操作）→两人分左右成弓步双手紧握水枪头，对准火源根部进行灭火。

4.3.3.4.2 注意事项：使用消火栓灭火至少须有两人配合作业；扑灭电气火灾前须确认切断电源；打开水以前，灭火人员必须握紧水枪头；打开消防水时，开启阀门的速度不要太快，以免压力过大伤人；使用时消火栓应注意使用沙袋做好公共区域（电梯等）阻水保护。

4.3.3.4.3 如无法进入火灾区域安排抢险的，应尽量在政府相关人员见证下，用撬棍、消防斧等进行破拆作业；如无政府人员在场且火情紧急，应立即进行破拆作业并以视频、图片等方式保全作业的过程。

4.3.3.5 所有灭火及营救行动均须在保证自身安全前提下进行，切勿冒险行动。在火势无法控制或可能危及灭火救援人员自身安全时，所有人员应立即撤离至安全区域。

4.3.4 疏散组

4.3.4.1 视现场火情做好疏散前准备，佩戴防烟面罩，具体操作步骤为将中、上头带调整到适当位置，并松开下头带→两手抓住面罩两侧，屏住呼吸，闭上双眼，将面罩下巴部位罩住下巴→双手同时向后上方用力撑开头带，由下而上戴上面罩，并拉紧头带，使面罩与脸部确实贴合→深呼吸，睁开眼睛→用双手掌心堵住呼吸阀体进出气口，然后猛吸一口气。

4.3.4.2 按照消防疏散路线，引导人员向下疏散。若向下通道被烟火封住，则引导人员向屋顶撤离。

4.3.4.3 人员疏散时应走消防通道、安全出口，严禁乘坐电梯。

4.3.4.4 提醒疏散人员用湿毛巾捂住口鼻，尽量压低身体姿势。

4.3.4.5 引导人员有序撤离，避免因惊慌失措发生拥挤、推搡、踩踏事件。

4.3.4.6 人员到达安全区域后，及时清点安抚疏散人员。

4.3.5 警戒组

4.3.5.1 在火灾现场设立警戒区域，严禁无关人员进入。

4.3.5.2 清除消防救援通道障碍，实行交通管制，控制无关车辆驶入，确保消防救援通道的畅通。

4.3.5.3 在主要路口迎接消防车辆，并指引消防车辆至起火区域。4.3.5.4 密切观察周围异常情况，防止盗、抢事件发生。

4.3.6 救护组

4.3.6.1 对伤员视情况作简单处理，如对外伤人员进行止血包扎等。

4.3.6.2 对伤势较重者拨打“120”电话求助。

4.3.7 设备组

4.3.7.1 切断火层电源，保证应急照明用电，关闭相关区域燃气开关。

4.3.7.2 迫降相关电梯。

4.3.7.3 启动消防泵、防排烟风机，并确保其他消防设施设备正常使用。

4.3.8 注意事项

4.3.8.1 总指挥接到各小组报告后要快速作出指示，下达指令要清晰、简洁。

4.3.8.2 各小组在接到总指挥指令时应立即回答：“XXX 组收到”。

4.3.8.3 各小组在到达目标地点、准备行动前应报告：“报告总指挥，XXX 组已到达指定地点，准备进行 XXX 行动，请指示!”。

4.3.8.4 各小组在开展救援行动时，如遇到突发情况应立即向总指挥报告。

4.3.8.5 各小组在完成总指挥下达的某项救援任务后应立即向总指挥报告。

4.4 消防应急状态的解除

火灾扑灭后，经确认现场安全、烟气已基本排除，所有疏散人员已安全疏散完毕，由总指挥下达消防应急状态解除的指令。

4.5 善后处理

4.5.1 灭火组配合公安消防部门调查失火原因。

4.5.2 疏散组组织疏散人员有序返回。

4.5.3 设备组将相关设施设备恢复到正常状态。

4.5.4 警戒组解除区域交通管制。

4.5.5 物业服务中心须在当天或次日对受影响的住户进行上门走访抚慰，对火警情况和物业火警处理工作进行统一说明。

4.5.6 物业服务中心须认真分析火灾原因，总结此次消防应急工作中存在的问题与不足，有针对性的进行预防控制，并将书面调查分析报告上报地区物业公司。

## 5.支持性文件

WH-06 《志愿消防队组建作业指导书》

## 6.相关质量记录表格

无

# 10 消防监控中心管理作业指导书

## 1.目的

规范消防监控中心管理，确保各项设施设备的正常运行，做好小区的安全及消防的监控工作。

## 2.范围

适用于公司所辖项目的消防监控中心管理。

## 3.职责

3.1 消防监控中心岗负责消防监控中心设施设备的日常操作，并监控小区的治安及消防安全。

## 4.内容

4.1 物业服务中心须设立消防监控中心，并安排专人 24 小时值班，监控小区的治安及消防安全。

4.2 治安监控

4.2.1 消防监控中心岗须实时注视监控画面，发现可疑情况立即通知就近巡逻岗前往查看，并将现场查看人员的现场反馈及处理结果记录于《秩序维护部值班记录表》；如就近巡逻岗无法立即赶往现场的，须立即报告当班中队长处理。

4.2.2 消防监控中心岗须时刻留意安防设施设备，接收到报警信号后及时处理。

4.2.2.1 收到客户家红外线、窗（门）磁报警信号时，利用可视对讲致电客户，告知其家中红外线报警，请其查看是否撤防（夜间要提示其查看室内是否有可疑人员），完毕后请其消警；无法确认客户身份的，应尽量拖住对方并设法通知巡逻岗到现场处理；无人接听时，须通知就近巡逻岗至现场处理。

4.2.2.2 收到客户家中紧急求助报警信号时，立即通知巡逻岗到现场处理。属于客户误报的，请其消警，恢复电脑正常工作；属于设备故障引起报警的，要向客户说明原因，请求谅解，做好记录，并通知维修部维修。

4.2.2.3 接到小区周界防范系统报警信号时，立即通知巡逻岗到现场处理。

4.2.3 接报五方对讲求助，立即通知就近岗位人员确认电梯求助人员情况，按《突发事件处理作业指导书》及电梯困人相关规范开展救援工作，并记录于《秩序维

护部值班记录表》。

4.2.4 接报客户开门诉求，须核实其身份后远程协助业主开启单元大门。

4.3 消防监控

消防监控系统出现任何报警信号时，消防监控中心岗须立即通知就近巡逻岗到达现场确认警情。

4.3.1 经现场人员确认为误报的，及时恢复系统，并记录于《秩序维护部值班记录表》。

4.3.2 经现场人员确认为火警的，监控中心岗应按《火灾报警处理作业指导书》处理。

4.3.3 巡逻岗无法立即赶往现场的，须立即上报当班中队长处理。

4.4 监控录像管理

4.4.1 监控录像须至少保存 30 天，特殊情况须对相关录像复制永久保存。

4.4.2 消防监控中心岗须时刻留意监控录像状态，发现监控录像设备故障或储存空间无法达到储存需要的，须及时报告当班中队长处理并记录于《秩序维护部值班记录表》。

4.4.3 消防监控中心岗须严格执行保密工作，未经部门负责人的批准，非岗位人员不得动用电脑。

4.4.4 客户无权查阅录像，公安机关、检察院、法院等政府部门须查阅录像资料的，经秩序维护部负责人及物业服务中心负责人同意后方可给予查阅；查阅完毕后，监控中心岗在《监控录像调看记录表》上做好相应记录。

4.5 通讯管理

4.5.1 为保证专线报警信息畅通，监控中心岗须在使用完毕后及时复位。

4.5.2 消防监控中心岗（夜班）应协助客服前台受理客户来电，倾听客户诉求，并将“客户房号、姓名、电话号码、来电时间、来电事由等信息详细记录于《前台值班登记表》。 4.5.2.1 对自己不清楚或不确定的事情要向客户做好解释，请求谅解，并转告相关部门跟进。

4.5.2.2 本部门能力范围内的事情应立即报告中队长视客户需求派人立即赶到现场处理。

4.5.2.3 属其它部门的视情况轻重缓急，可直接致电相关部门的岗位人员立即到

现场给予处理，并记录于《秩序维护部值班记录表》。

4.5.3 消防监控中心值班电话为方便接听客户诉求和部门应急联络使用，不得公话私用，正常工作使用电话必须详细记录。

4.6 设备管理

4.6.1 消防监控中心岗应 24 小时对消防及监控设备的运行状态进行监控。

4.6.2 消防监控中心岗应将设备故障及时上报中队长，记录于《消防监控系统运行记录表》。

4.7 密码管理

4.7.1 消防监控中心设备系统密码实行授权管理。

4.7.2 录像资料查阅系统的调阅和删改密码由物业服务中心负责人或指定人员掌握存有。

4.7.3 消防主机操作密码由秩序维护部负责人掌握。

4.8 消防监控中心须设置公共设施备用钥匙专柜，紧急情况下经维修部负责人批准后方可借用，并做好登记。

4.9 消防监控中心岗的工作应遵守行为规范应符合《消防监控中心管理规定》相关要求。

## 5.支持性文件

WH-09 《火灾报警处理作业指导书》

附件二 《消防监控中心管理规定》

## 6.相关质量记录表格

WH-06 《秩序维护部值班记录表》

WH-10 《监控录像调看记录表》

WH-11 《消防监控系统运行记录表》

KF-01 《前台值班登记表》

# 11 物品放行管理作业指导书

## 1.目的

规范小区物品放行管理工作，确保小区公共财产及客户财产安全。

## 2.范围

适用于物业服务中心物品放行工作。

## 3.职责

3.1 客服前台负责《物品放行条》的办理。

3.2 大门秩序岗负责物品放行的判断及核对。

## 4.内容

4.1物品放行判断

4.1.1人员携带便携物品（单手可拿走或可双手分开拿的物品，包括手提袋、夹包、提包、滑轮皮箱等）外出时，一般无须放行条；发现异常情况，大门秩序岗须礼貌要求其移步客服前台办理《物品放行条》。

4.1.2人员携带“非便携”物品（单手携带困难或无法单手携带的物品，包括装载物品大纸箱、电脑、主机、其它大件电器、家私和大宗货物等）必须要求其出示《物品放行条》。

4.1.3装修、施工人员退场或搬出物品时（含纸皮、装修建筑材料等），必须出示《物品放行条》。

4.1.4装修、施工人员搬运垃圾、余泥出小区时，无须提供放行条；发现夹带其他有价值的物品的，必须出示《物品放行条》。

4.1.5送货、搬运人员在送货进入小区后，如因拒收又重新搬出时，须联系接货人核实后予以放行；发现拒收货物中夹带其他物品的，必须出示《物品放行条》。

4.1.6清洁人员类

4.1.6.1清洁人员携带大件物品外出，须出示《物品放行条》（垃圾除外）。

4.1.6.2客户雇佣的清洁人员携带大件物品外出的，须通知客服前台通过录音电话与客户联系确认后放行。

4.1.7员工携带可疑的非工作需要物品离开小区的，须通知客服前台通过录音电

话与该部门负责人确认后放行。

4.1.8 已离职的员工携带任何物品出小区时，必须严格检查，确认无异常情况后放行。

4.1.9公司所属物品搬离小区的，大门秩序岗须通知客服前台通过录音电话与相关单位联系确认后放行。

4.2《物品放行条》办理

4.2.1核实申请人身份

4.2.1.1业主本人办理《物品放行条》的，客服前台须核实业主身份。

4.2.1.2业主委托他人办理的，客服前台须通过录音电话联系业主确认。

4.2.2开具《物品放行条》

4.2.2.1《物品放行条》须盖有物业服务中心业务章，客服前台人员负责《物品放行条》的填写并在“经办人”处签名。

4.2.2.2《物品放行条》内容须包括物品名称、品牌、规格、数量、车牌号码等内容。

4.2.2.3 委托他人办理的，填写内容以业主书面委托书或录音电话确认的内容为依据。

4.2.2.4《物品放行条》填写完毕后，客服前台须提醒办理物品放行申请人签名确认。

4.2.2.5 属于业户搬家的，客服前台须将房号等相关信息转当班收费员核实各项费用缴纳情况。

4.2.3 签发《物品放行条》

4.2.3.1 客户服务部负责人负责《物品放行条》的签发。

4.2.3.2 属于业户搬家的，当班收费员核实缴清各项费用后在放行条上注明“费用已结清”并签字确认。

4.2.3.3 客户服务部负责人须审核放行条信息填写无误。如有业主书面委托的，须将其附在《物品放行条》第一联后面。

4.2.3.4 签发后，客服前台将第二联交物品放行办理申请人，并提醒大门秩序岗凭《物品放行条》放行。

4.3《物品放行条》核对放行

4.3.1大门秩序岗须根据《物品放行条》所列项目，对物品名称、数量进行核对，确认无误后予以放行。

4.3.2 放行时，大门秩序岗须留存《物品放行条》第二联，每日下班前将当班收到的《物品放行条》交当班中队长审阅，并由当班中队长上交物业服务中心统一归档保存。

4.4发现可疑情况，须立即报告当值中队长处理。

## 5.支持性文件

无

## 6.相关质量记录表格

WH-03 《物品放行条》

# 12 突发事件处理作业指导书

## 1.目的

为突发事件的处理提供指引，减少事故损失或影响。

## 2.范围

适用于物业服务中心突发事件处理。

## 3.职责

3.1 物业服务中心负责人负责统筹部署本项目各类突发事件应急预案的制定和实施。

3.2 各业务部门负责相应业务口的突发事件应急预案制定、演练和实施。

## 4.内容

4.1 常见安全类突发事件处理

4.1.1 聚众打架斗殴事件

4.1.1.1 发现或接报打架、斗殴事件时，应立即呼叫当班中队长前往处理。

4.1.1.2 若能现场制止的，立即予以劝阻制止，并由当班中队长向秩序维护部负责人报告处理过程。

4.1.1.3 若现场不能制止，须立即上报秩序维护部负责人集合机动岗位队员赶赴现场控制局面，防止事态恶化，必要时经物业服务中心负责人同意后向公安机关报警。

4.1.1.4 发现有受伤人员，须立即护送离开现场并进行力所能及的处理，必要时拨打 120 急救。

4.1.1.5 现场保安员在确保自身安全情况下，视事态进行劝阻，不得参与打斗。

4.1.1.6 处置打架、斗殴期间，秩序维护部负责人应要求各出入口加强控制，防止不明身份的人员及车辆进入小区，避免事态恶化。

4.1.2 偷盗事件处理

4.1.2.1 发现或接报偷盗事件时，要保持冷静，呼叫附近的保安员前往支援并报告当班中队长。

4.1.2.2 发现作案嫌疑人仍在作案现场的，切勿打草惊蛇，应密切监视，伺机抓获并上报物业服务中心负责人，将作案嫌疑人扭送公安机关处理。

4.1.2.3 嫌疑人逃跑且一时追捕不上的，应看清衣着、人数、相貌等身体特征，以备向公安机关报告。

4.1.2.4 若判断作案嫌疑人仍藏匿在服务区域，秩序维护部须封锁各出入口、禁止任何可疑的人员和车辆进入或离开控制区域，利用监控录像系统寻找作案嫌疑人踪迹，并安排巡逻保安人员对可能藏匿区域进行地毯式搜索。必要时，秩序维护部负责人在征得物业服务中心负责人同意后报警处理。

4.1.2.5 若判断作案嫌疑人已逃离服务区域，秩序维护部须保护现场，疏散围观人群，任何人不得擅自移动任何物品，并积极配合公安部门开展调查。

4.1.2.6 发现有受伤人员，须立即护送离开现场并对其进行力所能及的处理，必要时拨打 120 急救。

4.1.2.7 突发事件发生当天，客户服务部负责人需上门对被偷盗的对象或家属、亲友做好安抚工作。

4.1.3 交通类突发事件处理

4.1.3.1 在管理服务区域内发现或接报车辆碰撞、受损交通类事件时，立即向中队长汇报。

4.1.3.2 中队长接到信息后，立即赶赴事发地点查看核实及调派巡逻队员协助，并通知监控中心将监控摄像头调至事发地点。

4.1.3.3 到达现场的保安员疏导周边交通，避免道路拥堵，并尽可能协助双方车主尽快处理事故。

4.1.3.4 交通事故导致双方争执不下时，应通知客户服务部协调处理；造成公共设备设施损坏的，中队长须现场拍照取证，控制相关责任人，上报秩序维护部负责人、维修部负责人现场处理。涉及赔偿问题请示物业服务中心负责人审批。

4.1.3.5 若事故双方争议较大，发生打架的，按 4.1.1 款进行处理。

4.1.3.6 发现有受伤人员，须立即护送离开现场并对其进行力所能及的处理，必要时拨打 120 急救；若交通事故导致人员死亡的，应立即报警并注意保护现场。

4.1.4 车辆冲岗处理

4.1.4.1 发现车辆欲冲岗时,附近秩序维护人员应在保证自身安全的前提下设法截停车辆后立即上报当班中队长到场处理。

4.1.4.2 当班中队长立即调集巡逻岗并赶赴事发地点，同时上报秩序维护部负责

人。4.1.4.3 截停车辆后，应尽可能稳定冲岗车辆驾驶员情绪，要求驾驶员离开车辆后了解详细情况。

4.1.4.4 属于停车收费纠纷的，报告客户服务部负责人协调处理。属于车辆偷盗行为的，移交公安机关处理。

4.1.4.5 若因驾驶员操作失误的造成设备损坏的，赔偿问题由物业服务中心负责人负责审批。

4.1.4.6 无法阻止车辆冲岗的，须记录冲岗车辆的基本情况（如车牌号、品牌、颜色、驾驶人基本体征），核实车主身份。

4.1.4.6.1 核实属于月租卡车辆的，立即与车主联系通报上述情况，必要时报警。

4.1.4.6.2 核实属于临停卡车辆的，立即报警处理。

4.1.4.7 处理完毕后，由秩序维护部负责人汇总现场照片及保存停车系统及监控系统的录像记录材料待查。

4.1.5 车辆丢失处理

4.1.5.1 接报车辆丢失信息后，应立即通知客服前台，并向当班中队长汇报。

4.1.5.2 当班中队长立即调派人员在小区及周边范围进行搜寻，监控中心核查该车相关记录及出入监控录像，查明进、出场时间，请车主出示在本停车场的出入凭证及智能卡,确认事实经过，核实丢失情况。确认丢失的，上报秩序维护部负责人和物业服务中心负责人。

4.1.5.3 物业服务中心负责人根据相关核实情况及时报警，同时将停车场现场的所有资料封存，以便协助调查。

4.1.6 发现可疑爆炸物等危险物品处理

4.1.6.1 发现或接到小区内有各类可疑物品时，应立即通知客服前台，并向当班中队长汇报。

4.1.6.2 当班中队长立即调集巡逻员并赶赴事发地点查看核实，确认确有危险物品后立即报警，上报秩序维护部负责人并疏散围观人群，设置临时警戒线，阻止任何人靠近。

4.1.6.3 秩序维护部负责人须赶赴现场处理并安排队员到现场维持秩序，及时向物业服务中心负责人汇报现场情况。

4.1.6.4 处置可疑物品期间，秩序维护部负责人应要求各出入口加强控制，防止

不明身份的人员及车辆进入小区，避免事态恶化。

4.1.6.5 监控中心核查出入监控录像，并保存原始记录以便协助调查。

4.1.6.6 如果公安人员到场前已经发生爆炸， 按 4.2.2 款进行处理。

4.1.7 行为异常者处理

4.1.7.1 发现伤风败俗、横冲直撞、行凶打人、呼喊反动口号、涂写反动标语等有异常行为的，应及时上报秩序维护部负责人并报警。

4.1.7.2 秩序维护部负责人应调动一切力量，尽可能减轻对公共秩序的影响，尽快设法将行为异常者带入无人区域或房间进行隔离，查明身份，通知家属带回或移交相关机构。

4.1.7.3 对有暴力行为的行为异常者应尽可能制止其破坏物品或伤害他人，不能制止的应做好现场拍照、摄像等材料收集，以便后期索赔及必要时提供给相关部门调查取证。

4.1.7.4 发现有受伤人员，须立即护送离开现场并对其进行力所能及的处理，必要时拨打 120 急救。

4.1.7.5 处理过程中所有人员应注意对自身的安全防护。

4.1.8 醉酒者处理

4.1.8.1 醉酒者是指酒后失去正常人的理智，处于不能自控的状态。

4.1.8.2 发现醉酒者时应及时上报监控中心或客服前台通知其家人到现场处理，并上报当班中队长。

4.1.8.3 无过激行为,能说出具体房号的,可由 2 名以上保安员协助其回到家中。北方严寒时期，还应注意确保护送回屋内，无法进屋的应带回物业服务中心，防止其在室外受寒。

4.1.8.4 有过激言行，暴力滋事、损毁财物的，应及时上报秩序维护部负责人，尽可能减轻对公共秩序的影响,尽快设法将醉酒者带入无人区域或房间进行隔离，查明身份，通知家属带回或待酒醒，期间应注意防止其受寒。

4.1.8.5 发现醉酒者有面色苍白，口吐泡沫，酒精中毒的迹象应立即拨打 120 或送附近医院抢救。

4.1.8.6 处理过程中应注意对自己、他人及醉酒者的安全防护。

4.1.9 客户门窗虚掩敲门无人应答处理

4.1.9.1 保安员发现客户门窗虚掩敲门无人应答后，应立即上报当班中队长，在《工作巡查表》上记录具体时间后须在现场值守，不得擅自进入客户房屋。

4.1.9.2 中队长接到报告后应立即通知客服前台电话联系客户，上报秩序维护部负责人并赶往现场查看。

4.1.9.3 若客户在园区，则须等待客户回家查看无异常后离开。发现有被盗情况则按 4.1.2 款要求执行。

4.1.9.4 若客户不在园区或无法取得联系时，则应在第三方（如所在地居委或派出所或相邻业主）的监督下，先做好现场拍照取证，然后关上门窗。发现有被盗情况则按 4.1.2 款要求执行。

4.1.9.5 处理完毕后，由秩序维护部负责人汇总现场照片及第三方签字证明材料留存归档。

4.1.10 抢劫事件处理

4.1.10.1 发现抢劫的，应立即报警，进行追捕同时呼叫各岗位保安员支援，通知相应岗位予以拦截。在呼叫时将劫匪人数、衣着等明显特征和逃跑方向告之全员。

4.1.10.2 接到群众报警的，应尽量安抚其冷静，并向目击者问清劫匪人数、衣着等明显特征和逃跑方向，通知相应岗位予以拦截，同时，立即将了解到的信息向公安机关反馈。

4.1.10.3 嫌疑人逃跑且一时追捕不上的，应看清衣着、人数、相貌等身体特征及时向公安机关报告。

4.1.10.4 发现有受伤人员，须立即护送离开现场并对其进行力所能及的处理，必要时拨打 120 急救。

4.1.10.5 突发事件发生当天，客户服务部负责人需上门对被抢劫的对象或家属、亲友做好安抚工作。

4.2.消防类突发事件处理

4.2.1 爆炸处理

4.2.1.1 发生爆炸后，事故现场附近的保安员应立即报警,并上报当班中队长及监控中心。发现有受伤人员立即拨打 120 急救并做好现场保护。

4.2.1.2 当班中队长接报后应立即组织人员在爆炸现场设置临时警戒线，阻止任何人靠近；同时调集巡逻人员携带灭火器材赶赴现场，发现明火及时扑灭，及时

向秩序维护部负责人汇报现场情况，必要时请求支援。

4.2.1.3 秩序维护部负责人接报后须立即赶赴现场处理并安排队员到现场维持秩序，及时向物业服务中心负责人汇报现场情况。

4.2.1.4 监控中心核查出入监控录像，并保存原始记录以便协助公安机关调查。

4.2.2 火灾处理应按《火灾报警处理作业指导书》相关要求进行。

4.3 常见设备类突发事件

4.3.1 突发停水处理

4.3.1.1 发现停水后，维修部应立即与自来水公司确认是否属于市政临时停水，若是，则了解中断原因及预计恢复时间。否则立即排查停水原因。

4.3.1.2 预计无法在 30 分钟内恢复供水的，客户服务部应安排张贴停水通知并通过微信群等途径告知受影响业主，客服前台做好来电解释工作。

4.3.1.3 停水后，维修部应设法创造供水条件保障客户生活用水，客户服务部负责设置临时取水点，秩序维护部负责维持取水秩序。

4.3.1.4 若恢复供水时间超过预计时间则须再次安排张贴停水通知。

4.3.2 突发停电处理

4.3.2.1 发现停电后，维修部应立即与供电局确认是否属于市政临时停电，若是，则了解中断原因及预计恢复时间。否则立即启动自备发电机，保证消防系统、应急照明用电、电梯用电并排查停电原因。

4.3.2.2 秩序维护部负责对所有电梯进行排查，发现电梯困人情况按《电梯管理作业指导书》进行处理。

4.3.2.3 预计停电无法立即排除的，客户服务部应安排张贴停电通知并通过微信群等途径告知受影响业主，客服前台做好来电解释工作。4.3.2.4 门岗、巡逻人员应提高警惕，以防不法分子趁机盗窃或破坏公共设施等。

4.3.3 易燃气体泄漏处理

4.3.3.1 接到易燃气体泄漏报告后，立即通知维修部关闭阀门并通知燃气公司处理，并上报物业服务中心负责人。

4.3.3.2 属于主管道泄漏的，秩序维护部须立即安排人员封闭现场，疏散周边人员到安全的区域并劝离围观群众。客服前台迅速通知供气单位处理，严重时拨打 119 处理。

4.3.3.3 属于室内分支管道泄漏的，立即打开所有门窗。易燃气体严重泄漏的立即拨打 119 处理。

4.3.3.4 气体泄漏现场严禁使用明火以及电话等通讯设备，要保持通风并设法减缓泄漏。

4.3.3.4 如发现有人员中毒时，把中毒者搬到通风位置并拨打 120 急救。

4.4 常见环境类突发事件

4.4.1 强风、暴雨

4.4.1.1 物业服务中心须安排专人密切留意当地政府部门的紧急通知或发布的强风、暴雨预警信息，并根据热带风暴或特大暴雨预警信号组织各部门做好相应的工作：

4.4.1.2 客户服务部

4.4.1.2.1 客服前台提前 24 小时通过宣传栏等形式提醒客户：搬走阳台、窗台上的可移动物品（如花盆、衣服等），对于不能移动的（如空调室外机等）应检查加固；关紧门窗并检查门窗是否牢固，发现问题紧急修理；检查玻璃是否破裂或松动，若有则贴上胶带；把车辆停入安全地带；商户加固户外招牌、霓虹灯、临时搭建物，防止倒塌；加固或用绳索捆好所有树木、标识、警示牌和宣传栏等，将室外可移动物体（如垃圾桶、果皮箱、指示牌等）移至室内。

4.4.1.2.2 检查客户的预防措施是否做好，若有安全隐患（如花盆在窗台、阳台要求业主搬至安全地带以防坠落），须立即通过电话、对讲、上门等各种途径通知客户及时处理。

4.4.1.2.3 巡查各楼栋内所有公用楼道以及受托管理的房屋（如空置房、办公用房、库房等）门窗，不能关紧或已损坏的要立即通知维修部修理或绑紧。

4.4.1.2.4 发现建筑物周围有维修棚架、围板或吊船等物体在外置放，通知施工单位做好防护措施。

4.4.1.2.5 通知清洁人员及时清理小区道路、沙井盖杂物，保证排水畅顺；疏通所有地下室（包括车库、仓库等）排水管道，采取适当措施防止地面雨水涌入。

4.4.1.3 维修部

4.4.1.3.1 对小区的安全隐患、安全措施、安全准备工作实施情况进行全面检查。

4.4.1.3.2 做好设备机房（如配电房、电梯、水泵、发电机等）门窗关闭检查及防风防水加固措施，随时准备切断供电，以防短路漏电，如市电中断时备用发电机能随时启动。

4.4.1.3.3 准备足够的排水工具（如潜水泵等），保证小区内所有管道、阀门正常，无堵塞、渗漏及失灵。

4.4.1.3.4 做好小区内设施、设备保护及稳固工作，特别检查天台水箱和电信设备、电力设施、天线、航标灯的稳固、及防雷设施的安全。

4.4.1.3.5 加固户外招牌、霓虹灯、临时搭建物，防止倒塌，随时准备切断户外电源。

4.4.1.3.6 检查围墙（含挡土墙）的结构安全，必要时在 2 米外用警戒带围挡，并做好警告标识。

4.4.1.3.7 检查室外供电线路和室内可能淋雨的电器及线路，切断不必要的室外供电。

4.4.1.4 秩序维护部

4.4.1.4.1 准备沙包、雨衣、头盔、水靴、绳索、电筒、通讯工具、急救药箱等紧急用品用具。

4.4.1.4.2 消除可能阻碍交通的因素（如道口停放车辆等），及时有效疏导，注意加强治安防范，防止趁火打劫。

4.4.1.5 强风、暴雨来临时，物业服务中心应组织各部门做好如下工作：

4.4.1.5.1 维修部：监督所有的排污泵运行情况，如发现不能自动运行，及时进行故障排除，确保排水正常；检查所有排水管水流是否畅通，如发现不畅及时故障排除；在机房门口推放沙包墙，防止水浸现象发生。利用防洪沙袋等物品将已经进入的积水疏导到沟渠（或排水槽）。

4.4.1.5.2 客户服务部：检查小区内所有的雨水沟、井流水是否畅通，发现不畅通时，及时上报，并协助工程部排除故障；单元门口及时摆放地垫，大堂内摆放“小心地滑”牌，且及时清理大堂地面的水渍；发现有水浸情况发生时，及时清理积水。

4.4.1.5.3 秩序维护部：巡逻人员进入工作区域，两人一组开始不间断巡逻；发现有浸水迹象，及时排放沙包，并通知维修部用抽水泵抽水；发现水浸造成损毁，应立刻采取临时抢救方法，把损毁程度减至最低；巡逻人员留意雨水口、预防杂物树叶堵水，配合解救被困人员。

4.4.1.6 热带风暴或特大暴雨信号解除后，物业服务中心应组织各部门做好如下工作：

4.4.1.6.1 客户单元受到损毁的，由客户服务部登记受损情况及拍照备案，编写详细报告，阐明损毁情况，上报物业服务中心负责人。

4.4.1.6.2 强风、暴雨发生后，工程部负责将所有的设施设备再次进行检查，确保运行正常，尤其是排污泵。

4.4.1.6.3 强风、暴雨发生后半日内，秩序维护部负责将现场的沙包清理干净。

4.4.1.6.4 强风、暴雨发生后两日内，客户服务部对所有房屋进行检查，统计安全隐患，并

发单要求相关部门整改到位。

4.4.1.6.5 强风、暴雨发生后两日内，维修部负责将房屋内积水抽干净，客户服务部负责通知清洁单位将房屋内清理干净。

4.4.2 暴雪或严寒

4.4.2.1 物业服务中心安排专人密切留意当地政府部门的紧急通知或发布的暴雪或严寒预警信息，并根据暴雪严寒预警信号组织各部门做好相应的工作。

4.4.2.2 客户服务部

4.4.2.2.1 准备足够的防冻保温物资（如棉门帘、电伴热、焦碳炉、热风枪等）。4.4.2.2.2 及时通过宣传栏等形式提醒客户注意：切勿留在下水管道、上水管道、消防管附近；商户加固户外招牌、霓虹灯、临时搭建物，防止倒塌。关紧门窗并检查门窗是否牢固，发现问题紧急修理。检查玻璃是否破裂或松动，若有则贴上胶带；把车辆停入室内停车场；室外行车时需更换雪胎或轮胎加装防滑链。

4.4.2.2.3 检查客户的预防措施是否做好，若有安全隐患，须立即通过电话、对讲、上门等各种途径通知客户及时处理。

4.4.2.2.4 如建筑物外有维修棚架、围板或吊船等物体悬挂的，应保证其安全稳固，否则须移走或通知施工队做好防雪防冻措施。

4.4.2.2.5 小区绿化的保护具体操作应符合《绿植灾害防范处理作业指导书》相关要求。

4.4.2.2.6 检查标识、警示牌和宣传栏等牢固情况。如有松动，通知维修部予以加固。

4.4.2.3 维修部

4.4.2.3.1 做好设备机房（如配电房、电梯、水泵、发电机等）门窗关闭检查及防雪防冻措施，确保备用发电机能随时启动。

4.4.2.3.2 对水系相关而不需投入使用的设施在入冬前进行排空处理，消除冻损冻爆隐患。

4.4.2.3.3 认真检查室外管井的保温措施及住宅楼内的保温情况，重点检查各单元楼的顶层安全门、大堂门、空置房、办公用房、库房等部位，必要时立即修理或封闭，保证建筑物内温度。

4.4.2.4 秩序维护部

4.4.2.4.1 暴雪或严寒期间，巡逻人员要均匀分配到相关区域，确保全面监控，随时提醒附近人员远离危险区域。有严重安全隐患的，须立即通知维修部处理。

4.4.3 沙尘暴

4.4.3.1 物业服务中心须安排专人密切留意当地政府部门的紧急通知或发布的沙尘暴预警信息，并根据沙尘暴预警信号组织各部门做好相应的工作。

4.4.3.2 客户服务部

4.4.3.2.1 通过宣传栏等形式提醒客户注意：尽量减少户外活动；注意佩戴口罩、纱巾等防尘用品，以免沙尘对眼睛和呼吸道造成损伤；呼吸道疾病患者、对风沙较敏感人员不要到户外活动；尽量少骑自行车，注意交通安全，刮沙尘暴时不要在广告牌、临时搭建物等下面逗留。关好门窗，切断户外危险电源，妥善安置易受沙尘暴影响的室外物品；配合地方政府的交通安全保障措施，客户驾车外出注意沙尘暴变化情况，小心驾驶，小区内车辆停入室内停车场。

4.4.3.2.2 检查客户的预防措施是否做好，若有安全隐患，须立即通过电话、对讲、上门等各种途径通知客户及时处理。

4.4.3.2.3 认真检查住宅楼内受风沙入侵情况，重点检查各单元楼的顶层安全门、大堂门、空置房、办公用房、库房等部位。

4.4.3.2.4 如建筑物外有维修棚架、围板或吊船等物体悬挂的，通知施工队做好防沙尘暴措施。

4.4.3.3 维修部

4.4.3.3.1 确保应急通信系统畅通，做好设备机房门窗关闭情况检查及防沙尘暴措施，备用发电机能随时启动。

4.4.3.3.2 绑紧或临时拆除所有悬挂物或高处可移动物体，保证各区域高空悬挂物牢固及危险处的标识清晰。

4.4.3.3.3 检查室外供电线路及电器，切断不必要的室外供电，检查树木、标识、警示牌和宣传栏等稳固情况。

4.4.3.4 秩序维护部

4.4.3.4.1 检查室外管沟、管井盖是否完好。

4.4.3.4.2 确保园区内交通顺畅，注意加强治安防范，防止趁火打劫。

4.4.3.4.3 沙尘暴发生初期，巡逻人员要均匀分配到相关区域，以确保全面监控，随时提醒附近人员远离危险区域，并做好救护及后续相关工作；巡逻人员携带防沙尘暴物品，作好随时派发客户的准备。

4.4.3.5 沙尘暴结束后，物业服务中心应及时检查并统计受损情况，清理场地，对有严重安全隐患的问题立即处理。

4.5 意外伤害事故及其他

在小区范围内发现人身意外伤害的，应先考虑尽快将伤者送往医院救治，未掌握适当救护方法的，不得贸然进行救护。

4.5.1 发生中暑处理

4.5.1.1 在值班时收到有员工中暑信息后，应迅速通知保安中队长赶到现场处理。4.5.1.2 对于先兆中暑、轻症中暑的患者，应迅速脱离高温环境，转移至阴凉通风处休息或平躺，给予口服凉水、盐水，各种含盐的清凉饮料、仁丹、霍香正气水，涂擦清凉油、万金油于风池、太阳穴、足三里等穴位。

4.5.1.3 对于重症中暑的患者，除积极采取以上措施外，还应采取以下的急救措施：

4.5.1.3.1 将患者移至空调室内，没有空调设备时，可在室内放置冰块、电风扇，尽快使室温度降至 24℃以下；

4.5.1.3.2 用凉水淋浴，用冰水或酒精擦浴，亦可在头部、液窝、腹股沟等处放置冰袋。

4.5.1.3.3 保持呼吸道畅通，改善缺氧。

4.5.1.4 在采取以上各种措施的同时，应尽快拨打 120 急救。

4.5.2 重症病人昏迷的处理

4.5.2.1 发现和接报小区公共区域重症病人昏迷时，须立即向保安中队长报告，拨打 120 急救。

4.5.2.2 对心血管、高血压、心脏病等急症病人，在医务人员达到前，保安中队长应该快速寻找病人身边的应急药品，查看说明，协助病人服用，严禁随便移动病人，并安排保安员设法通知其单位或家属。

4.5.2.3 维护现场秩序，协助医务人员进行抢救。

4.5.2.4 如情况危急，须立即通知秩序维护部负责人处理，并报告物业服务中心负责人。

4.5.3 人员伤亡的处理

4.5.3.1 发现和接报人员伤害或伤亡时，须立即通知秩序维护部负责人处理并报告物业服务中心负责人。

4.5.3.2 秩序维护部负责人根据现场情况增派人员，维持现场秩序。

4.5.3.2.1 如有人受伤，立即通知家属，并视情况拨打 120 急救，同时记录现场情况及事件经过，并立即对现场拍照记录。

4.5.3.2.2 如属当场死亡，应封锁现场，疏散围观群众，立即通知公安机关前来处理。

4.5.3.2.3 处理完后，应用最快速度清理现场，解除封锁，恢复秩序。4.5.3.3 在处理过程中，注意辨别受伤亡的情况，如属行凶、报复等行为，要严密防范并注意自我保护。

4.5.4 传染(流行)疾病的应急处理

4.5.4.1 物业服务中心接报政府发布传染（流行）疾病预报后，物业服务中心负责人制定应急预案并指挥实施。

4.5.4.2 客户服务部利用公告栏、广播、短信等形式及时告知广大业主（户）和员工，同时采取有效措施避免产生不必要的恐慌情绪。

4.5.4.3 及时准备必要的预防药品发放给员工并配备必要的防护装备。

4.5.4.4 组织清洁人员对小区进行消杀工作，做好管理区域相应的隔离措施。

4.5.4.5 发现疑似病例及时向当地卫生防疫部门报告，并配合政府做好相应的防范措施。

4.6 业主在园区非正常聚集

4.6.1 业主在园区非正常聚集指 10 名及以上业主在园区公共区域聚集，就园区房屋工程质量、配套产权、物业服务质量、业委员的成立与换届等事项散播不良言论或悬挂横幅，给园区管理带来负面影响的行为。

4.6.2 员工发现业主在园区内非正常聚集，须立即将情况报给客服前台，客服前台在收到相关信息 1 分钟内向客户服务部负责人汇报。

4.6.3 客户服务部负责人收到相关信息后，须在 1 分钟内向物业服务中心负责人汇报，并立即前往现场查看情况。

4.6.4 客户服务部负责人到达现场查明情况后，立即将聚集业主的人数、主要成员姓名、讨论事项等向物业服务中心负责人汇报，并安排专人进行远距离监控。

4.6.5 物业服务中心负责人获悉现场情况后，立即向地区物业公司负责人汇报，并视情况亲自或安排客户服务部负责人前往现场处理。

4.6.6 物业服务中心负责人或客户服务部负责人到达现场后对情况进行判断，如小范围聚集且无扩大趋势，可现场加派专人进行远程监控；如评估现场态势有可能扩大，应与主要组织者进行沟通，对其诉求进行受理，劝其离开现场，如聚集者执意不肯离开的，引导其至会议室洽谈。

4.7 政府或行业主管部门发现重大物业管理瑕疵

4.7.1 重大管理瑕疵指相关行业主管部门前来园区进行游泳池、电梯、消防设施、经营收费等检查发现重大管理漏洞。

4.7.2 在获悉检查事项后，物业服务中心负责人须亲自陪同检查，并积极沟通。

4.7.3 检查发现重大管理瑕疵后，物业服务中心负责人应立即将情况向地区物业

公司负责人汇报，必要时由地区物业公司负责人安排相关人员进行处理。

4.8 媒体负面事件防控及处理

4.8.1 媒体事件处理

4.8.1.1 物业工作人员遇到采访人员须迅速上报物业服务中心负责人。物业服务中心负责人应以交换名片等方式核实媒体身份，并与地区公司品牌部进行沟通。

4.8.1.2 针对进入园区暗访、拍照等不明身份的采访及询问华信物业相关信息的人员应礼貌回绝，同时 5 分钟内通知物业服务中心负责人并做好跟进、记录工作。

4.8.2 负面报道发生后，物业服务中心负责人组织核实负面报导内容及业主身份，立即将报导内容与现场实际情况向地区物业公司负责人汇报，并书面上报品质管理部。

## 5.支持性文件

WH-09　《火灾报警处理作业指导书》

GC-12　《电梯管理作业指导书》

HJ-20　《绿植灾害防范处理作业指导书》

## 6. 相关质量记录表格

KF-30　《工作巡查表》

# 13 消防联动检测作业指导书

## 1.目的

定期检测消防设备报警、联动功能工作情况，确保小区消防安全。

## 2.范围

适用于小区的消防设施设备检测。

## 3.职责

3.1 维修部负责人、秩序维护负责人共同作为检测总指挥，负责发出测试指令，确认反馈信号，现场突发处理及协调，出具测试报告。

3.2 工程技工（弱电）为测试员，负责模拟火灾现场情况，如模拟烟雾、高温等环境生成。

3.3 消防监控中心岗为操作员，负责操作消防报警主机，确认消防主机所收到的测试信号，按指令启动消防系统的各项联动功能。

3.4 秩序维护部中队长为监护员，负责监护消防检测现场，记录测试结果。

## 4.内容

4.1 前期准备

4.1.1 总指挥须在检测前制定检测计划，主要包括检测日期和时间、参加检测的人员及岗位分配、检测区域、检测内容、报警点测试数量、检测顺序等。

4.1.2 总指挥须安排专人提前告知有影响的住户，明确消防检测区域、检测内容、检测日期，友情提醒相关业户做好相关准备。

4.1.3 测试员须提前准备消防检测工具及材料，如电热吹风、手动报警按钮吸盘或钥匙、消防通讯电话、消火栓水压测试表、对讲机、人字梯、各类专用钥匙（机房、配电箱、电扶梯、卷帘门等）、排烟阀复位扳手、强光手电筒、吹烟管等。

4.2 消防系统手动测试实施流程

4.2.1 火灾报警系统手动检测

当总指挥、测试员、监护员抵达消防检测现场后，由测试员、监护员检查现场环境满足测试条件，测试器具齐全，经总指挥确认后，由总指挥下达火灾报警系统手动测试命令：

4.2.1.1 烟感探测器测试

4.2.1.1.1 总指挥下达烟感探测器测试指令；

4.2.1.1.2 测试员利用吹烟管向烟感探测器吹烟，启动烟感报警信号；

4.2.1.1.3 监护员记录报警时间；

4.2.1.1.4 操作员迅速向总指挥反馈所接收到的报警信息，说明报警探测器的地址编号和具体位置，记录报警信息；

4.2.1.1.5 监护员记录操作员反馈的报警信息和反馈时间，核对具体位置描述是否正确，并将结果告知总指挥；

4.2.1.1.6 操作员在接到第一个烟感探测器报警后，通知附近巡逻岗至现场了解警情；

4.2.1.1.7 接到警情的巡逻岗迅速赶往警情发生地点，了解警情，向操作员汇报现场情况；

4.2.1.1.8 监护员记录巡逻岗到场时间；

4.2.1.1.9 总指挥通知开始下一点检测，达到计划测试数量后结束。

4.2.1.2 温感探测器测试

4.2.1.2.1 总指挥下达温感探测器测试指令；

4.2.1.2.2 测试员用电热吹风靠近温感探测器，启动温感报警信号；

4.2.1.2.3 监护员记录报警时间；

4.2.1.2.4 操作员迅速向总指挥反馈所接收到的报警信息，说明报警探测器的地址编号和具体位置，记录报警信息；

4.2.1.2.5 监护员记录操作员反馈的报警信息和反馈时间，核对具体位置描述是否正确，并将结果告知总指挥；

4.2.1.2.6 操作员在接到第一个温感探测器报警后，通知附近巡逻岗至现场了解警情；

4.2.1.2.7 接到警情的巡逻岗迅速赶往警情发生地点，了解警情，向操作员汇报现场情况；

4.2.1.2.8 监护员记录巡逻岗到场时间；

4.2.1.2.9 总指挥通知开始下一点检测，达到计划测试数量后结束。

4.2.1.3 手动报警按钮测试

4.2.1.3.1 总指挥下达手动报警按钮测试指令；

4.2.1.3.2 测试员按下手动报警按钮；

4.2.1.3.3 监护员记录报警时间；

4.2.1.3.4 操作员迅速向总指挥反馈所接收到的报警信息，说明手动报警按钮的地址编号和具体位置，记录报警信息；

4.2.1.3.5 监护员记录操作员反馈的报警信息和反馈时间，核对具体位置描述是否正确，并将结果告知总指挥；

4.2.1.3.6 操作员在接到第一个手动报警按钮的报警后，通知附近巡逻岗至现场了解警情；

4.2.1.3.7 接到警情的巡逻岗迅速赶往警情发生地点，了解警情，向操作员汇报现场情况；

4.2.1.3.8 监护员记录巡逻岗到场时间；

4.2.1.3.9 总指挥通知开始下一点检测，测试员将手动报警按钮复位；

4.2.1.3.10 达到计划测试数量后总指挥宣布本节测试结束，操作员将消控主机复位。

4.2.2 消防卷帘门手动检测

当总指挥、测试员、监护员抵达消防检测现场后，测试员、监护员检查现场环境满足测试条件，确保卷帘门下方无阻碍物，总指挥下达手动测试命令：

4.2.2.1 消防卷帘门单体手动测试

4.2.2.1.1 总指挥下达手动测试单体消防卷帘门的指令；

4.2.2.1.2 测试员用消防卷帘门钥匙打开控制面板，按下下降按钮，放下消防卷帘门（卷帘门下降过程中，测试员还需按 1 次停止按钮，测试卷帘门急停功能）；

4.2.2.1.3 总指挥联络操作员，了解消防主机是否显示卷帘门下降动作反馈信号和时间；

4.2.2.1.4 监护员观察卷帘运行情况，记录卷帘门到达地面后停止运转的时间和反馈信号显示时间；

4.2.2.1.5 总指挥下达上升消防卷帘门的指令；

4.2.2.1.6 测试员按下卷帘门上升按钮，升起消防卷帘门，并观察卷帘门到达上限位后，电机能否停止运行；

4.2.2.1.7 总指挥联络操作员，了解消防主机的卷帘门上升动作反馈信号和时间。

4.2.2.1.8 监护员观察卷帘运行情况，记录消防主机反馈信号情况和时间。

4.2.2.2 消防卷帘门远程启动测试

4.2.2.2.1 总指挥下达进行消防卷帘门远程启动测试的指令；

4.2.2.2.2 操作员在消防主机上输入指定消防卷帘门远程启动指令，放下指定消

防卷帘门；

4.2.2.2.3 总指挥观察消防卷帘门正常运行到地面后，下达上升消防卷帘门的指令；

4.2.2.2.4 测试员按下卷帘门上升按钮，升起消防卷帘门，并观察卷帘门是否到达 1.3-1.5 米处停止，等待 3-5 秒后再次下降到底；

4.2.2.2.5 总指挥联络操作员，了解消防主机的卷帘门动作反馈信号；

4.2.2.2.6 操作员将消防卷帘门下放指令解除，并通知总指挥；

4.2.2.2.7 测试员将消防卷帘门复位后升起；

4.2.2.2.8 监护员记录测试情况；

4.2.2.2.9 总指挥通知开始下一点检测，达到计划测试数量后结束。

4.2.3 消防排烟风机（送风机）、防火阀手动检测

当总指挥、测试员、监护员抵达屋面消防排烟风机旁后，在测试员、监护员检查现场环境满足测试条件，经总指挥确认后，总指挥下达消防排烟（送风）系统手动测试命令：

4.2.3.1 消防排烟风机（送风机）单体手动测试

4.2.3.1.1 总指挥下达消防排烟风机（送风机）单体手动测试的指令；

4.2.3.1.2 测试员至屋面消防排烟风机控制柜旁，将控制开关扳动至手动位，按下启动按钮；

4.2.3.1.3 总指挥联络操作员，了解排烟风机（送风机）启动反馈信号；

4.2.3.1.4 总指挥观察风机启动 1 分钟后，下达停止指令；

4.2.3.1.5 测试员按下风机控制柜停止按钮，停止风机运转，并将控制开关扳动至自动位；

4.2.3.1.6 测试员拉动防火阀释放机构；

4.2.3.1.7 总指挥联络操作员，了解消防主机显示的动作反馈信号；

4.2.3.1.8 监护员记录测试情况。

4.2.3.2 消防排烟风机远程启动测试

4.2.3.2.1 总指挥确认风机控制开关在自动档位后，下达进行消防排烟风机（送风机）远程启动测试的指令；

4.2.3.2.2 操作员用钥匙打开开关后，在多线控制盘（或消控主机）上按下启动按钮（或输入启动指令），启动指定消防排烟风机；

4.2.3.2.3 操作员向总指挥核实风机启动情况；

4.2.3.2.4 总指挥观察风机启动 1 分钟后，下达停止指令；

4.2.3.2.5 操作员在多线控制盘（或消控主机）上按下停止按钮（或输入停止指令），关闭消防排烟风机；

4.2.3.2.6 监护员记录测试情况；

4.2.3.2.7 总指挥通知开始下一点检测，达到计划测试数量后结束。

4.2.4 电梯消防迫降手动检测

当总指挥、监护员抵达首层测试电梯旁后，测试员乘该梯抵达顶层，在测试员、监护员检查现场环境满足测试条件且电梯内没有乘客后，总指挥下达电梯消防迫降手动测试命令：

4.2.4.1 操作员在消防主机上输入指定测试电梯的消防迫降指令；

4.2.4.2 总指挥观察电梯下降至首层，电梯门打开，不接受外呼请求；

4.2.4.3 总指挥联络操作员，了解电梯消防迫降动作反馈信号；

4.2.4.4 监护员记录测试情况。

4.2.5 消防水系统手动测试

进行消防水系统测试时，总指挥与测试员到达消防水泵房，监护员到达消防报警阀室，操作员到达消防控制中心消控主机旁。当各岗位人员就位后，总指挥下达启动消防水系统测试流程指令：

4.2.5.1 消防喷淋末端放水测试

4.2.5.1.1 总指挥下达消防末端放水测试指令；

4.2.5.1.2 监护员开启楼层消防喷淋末端的排水阀门，观察压力开关是否动作，水流指示器是否报警；

4.2.5.1.3 总指挥向操作员核实反馈动作信号是否正确显示；

4.2.5.1.4 总指挥下达停止消防末端放水测试指令；

4.2.5.1.5 监护员关闭消防报警阀室排水开关/阀门；

4.2.5.1.6 监护员记录测试情况；

4.2.5.1.7 总指挥通知开始下一点检测，达到计划测试数量后结束。

4.2.5.2 消防喷淋泵手动测试，每月全部测试。

4.2.5.2.1 总指挥下达手动启动消防喷淋水泵测试指令；

4.2.5.2.2 测试员将水泵电机控制柜扳动至手动档位，按下启动按钮；

4.2.5.2.3 总指挥在喷淋水泵启动 2 秒后，立即下达停止消防喷淋水泵测试指令；

4.2.5.2.4 测试员按下喷淋水泵停止按钮，并将水泵电机控制档位扳动至自动位；

4.2.5.2.5 总指挥向操作员核实反馈动作信号是否正确接收；

4.2.5.2.6 监护员记录测试情况。

4.2.5.3 消火栓泵手动测试，每月全部测试。

4.2.5.3.1 总指挥下达手动启动消火栓泵测试指令；

4.2.5.3.2 测试员将水泵电机控制柜扳动至手动档位，按下启动按钮；

4.2.5.3.3 总指挥在消火栓泵启动后，立即下达停止消火栓泵测试指令；

4.2.5.3.4 测试员按下消火栓泵停止按钮，并将水泵电机控制档位扳动至自动位；

4.2.5.3.5 总指挥向操作员核实反馈动作信号是否正确接收；

4.2.5.3.6 监护员记录测试情况。

4.2.5.4 消防喷淋泵远程启动测试，每月全部测试。

4.2.5.4.1 总指挥下达远程启动消防喷淋水泵测试指令（消防喷淋水泵控制柜须处于自动位）；

4.2.5.4.2 操作员在消控主机上输入远程启动喷淋泵命令，并向总指挥核实喷淋泵启动情况；

4.2.5.4.3 总指挥在喷淋水泵启动后，立即下达停止消防喷淋水泵测试指令，由监护员将控制开关转至手动位，按动关闭按钮，关闭水泵；

4.2.5.4.4 操作员立即在消控主机上输入远程停止喷淋泵命令，并向总指挥核实喷淋泵停止情况；

4.2.5.4.5 总指挥宣布停止消防喷淋水泵测试；

4.2.5.4.6 监护员记录测试情况。

4.2.5.5 消火栓泵远程启动测试，每月全部测试。

4.2.5.5.1 总指挥下达远程启动消火栓泵测试指令（消火栓泵控制柜须处于自动位置）

4.2.5.5.2 消控中心操作员在消控主机上输入远程启动消火栓泵命令，并向总指挥核实消火栓泵启动情况；

4.2.5.5.3 总指挥在消火栓泵启动 2 秒后，立即下达停止消火栓泵测试指令，；

4.2.5.5.4 操作员立即在消控主机上输入远程停止消火栓泵命令，并向总指挥核实消火栓泵停止情况；

4.2.5.5.5 监护员将控制开关转至手动位，按动关闭按钮，关闭水泵；

4.2.5.5.6 总指挥宣布停止消火栓泵测试；

4.2.5.5.7 监护员记录测试情况。

4.2.5.6 消火栓水压测试，每季度每栋楼至少抽检 1 处。

4.2.5.6.1 总指挥选择一处消火栓箱，下达消火栓水压测试指令；

4.2.5.6.2 测试员与监护员拿出消火栓水压测试表安装至消火栓上，缓慢打开阀门；

4.2.5.6.3 总指挥观察压力表指针指示的压力是否符合标准，并下达停止消火栓水压测试指令；

4.2.5.6.4 测试员与监护员关闭消火栓阀门，取下消火栓水压测试表，关闭消火栓箱门；

4.2.5.6.5 监护员记录测试情况。

4.3 消防联动测试实施流程

4.3.1 手动启动联动测试

4.3.1.1 操作员将非测试区域经常发生误报的点位及测试区域内不能参与联动的设备隔离，检查测试区域内无火警报警后通知总指挥；

4.3.1.2 总指挥下达手动启动联动测试指令；

4.3.1.3 总指挥通知测试员利用吹烟管向防火卷帘门附近的烟感探测器吹烟，启动烟感报警信号；

4.3.1.4 操作员查看消控主机反应，确认火警后，按下联动启动按钮或依次启动应投入使用的各联动设备，迅速向总指挥反馈所接到的报警信息和动作信息；

4.3.1.5 测试员、总指挥、监护员现场观察本层及上下层排烟风机是否启动、防火阀、排烟阀以及警铃是否启动、防火卷帘门是否半降；

4.3.1.6 测试员用电热吹风靠近温感探测器，启动温感报警信号，并按动同一防火分区内的手动报警按钮；

4.3.1.7 操作员查看消控主机反应，启动应投入使用的各联动设备，迅速向总指挥反馈所接到的报警信息和动作信息；

4.3.1.8 测试员、总指挥、监护员现场观察消防广播是否启动、非消防电源是否切除、应急照明是否点亮、电梯是否迫降、防火卷帘门是否全降；

4.3.1.9 总指挥使用消防通讯电话与就近的消防电话插座相连接，测试消防紧急通讯的功能及效果；

4.3.1.10 总指挥通知检测小组各成员，消防联动测试完毕，要求操作员关闭各启动设备，并将消控主机复位；

4.3.1.11 监护员记录测试情况。

4.3.2 自动联动测试。

4.3.2.1 操作员检查测试区域内无火警报警后通知总指挥；

4.3.2.2 总指挥下达自动联动测试指令；

4.3.2.3 操作员将消控主机转至自动控制，并通知总指挥；

4.3.2.4 总指挥通知测试员利用吹烟管向防火卷帘门附近的烟感探测器吹烟，启动烟感报警信号；

4.3.2.5 操作员查看消控主机反应，确认火警，迅速向总指挥反馈所接到的报警信息和动作信息；

4.3.2.6 测试员、总指挥、监护员现场观察本层及上下层排烟风机是否启动、防火阀、排烟阀以及警铃是否启动、层显是否报警、防火卷帘门是否半降；

4.3.2.7 测试员用电热吹风靠近温感探测器，启动温感报警信号，并按动同一防火分区内的手动报警按钮；

4.3.2.8 操作员查看消控主机反应，迅速向总指挥反馈所接到的报警信息和动作信息；测试员、总指挥、监护员现场观察消防广播是否启动、非消防电源是否切除、应急照明是否点亮、电梯是否迫降、防火卷帘门是否全降；

4.3.2.9 总指挥通知检测小组各成员，自动联动测试完毕，要求消防控制中心操作员将消控主机复位并转至手动位置；

4.3.2.10 监护员记录测试情况。

4.3.3 消火栓联动测试

4.3.3.1 总指挥到达消防水泵房，测试员到达指定消火栓箱处、监护员到达消防报警阀室；

4.3.3.2 总指挥下达消火栓联动测试指令；

4.3.3.3 操作员将消控主机转至自动控制，并通知总指挥；

4.3.3.4 总指挥确认消火栓泵控制开关置于自动状态，通知测试员按动消火栓报警按钮；

4.3.3.5 测试员按动消火栓报警按钮；

4.3.3.6 操作员查看消控主机并迅速向总指挥反馈所接到的报警信息和动作信息；

4.3.3.7 总指挥现场观察消火栓泵是否启动，启动后立刻将控制开关转至手动并关闭消火栓泵；

4.3.3.8 总指挥宣布测试工作结束，操作员将消控主机复位，总指挥将水泵控制

开关复位；

4.3.3.9 监护员记录测试情况。

4.3.4 消防喷淋联动测试

4.3.4.1 总指挥下达消防喷淋联动测试指令；

4.3.4.2 监护员开启消防报警阀室指定管路排水阀门，观察压力开关是否动作，水力警铃是否报警，并将相关情况向总指挥报告；

4.3.4.3 操作员查看消控主机反应，迅速向总指挥反馈所接到的报警信息和动作信息；

4.3.4.4 总指挥现场观察喷淋泵是否启动，启动后立刻将控制开关转至手动并关闭喷淋泵；

4.3.4.5 总指挥宣布消防喷淋联动测试工作结束，操作员将消控主机复位，总指挥将水泵控制开关复位；

4.3.4.6 监护员记录测试情况。

注：因各省市对报警联动程序的规定有差异，现场联动设备启动要求可能与上述要求相异，各地区物业公司须查明当地联动要求，在测试流程中予以修订。

4.4 其他

4.4.1 物业服务中心负责人应牵头组织小区消防安全重点区域的消防检测，相应频次视项目实际情况定。

4.4.2 操作员须做好消控主机联动检测反馈、联动信号记录，打印存档；

4.4.3 总指挥填写消防检测报告，并将检查结果经物业服务中心负责人签字后存档。如有整改项目，标明整改完成期限和责任人，由总指挥牵头组织整改情况检查，并将检查结果上报。

## 5.支持性文件

无

## 6. 相关质量记录表格

无