

物业管理中心安全管理制度

大厦安全管理制度

第一部分：消防制度

消防安全管理规定

为加大大厦消防安全管理工作，预防和减少火灾事故的发生，确保大厦、客户的安全。根据《中华人民共和国消防法》及有关消防管理工作的规定，结合大厦的特点，特制定本规定。

1. 安装、使用电气设备必须符合防火要求，保证安全。人员离开电气设备时须将电源切断。
2. 定期对电器设备、开关、线路和照明灯具等进行检查，对不符合安全要求的，要及时申请维修或更换。
3. 遵守电器安全使用规定，不得超负荷用电，严禁使用不合格的保险丝。除工作需要获得批准外，不得私自使用各种电加热器具。
4. 禁止在电源插座和配电装置周围，堆放易燃物品，严禁在防火卷帘门下堆放任何物品。
5. 各电气设备的导线、接头和开关不得断线、老化、裸露和破损，严禁私拉乱接临时用电线路。
6. 变配电室内，严禁存放各种易燃物品，严禁明火作业和使用电加热设备，通风要保持良好。
7. 库房宜采用 60W 以下的白炽灯，与物品较近灯具应加玻璃罩和金属网加以保护，照明灯具应布置在主通道或垛距上方。
8. 库房保管员在离开库房前，应进行认真检查，确认无任何火险隐患时方可离开。
9. 严禁在库房内使用任何明火，库房内的物品应分类摆放，整齐有序，垛与垛的距离应符合要求，留出适当距离，库房主通道的宽度应符合消防管理规定。
10. 化学物品及压力容器应单独设置库房。

11. 楼梯、走道和安全出口等部位要保持畅通，严禁堆放物品，疏散标志和指示灯要保证完好有效。

12. 物管中心每个员工都有责任维护消防设备设施，不准损坏、阻挡和擅自移动消防设备器材，不准私自动用消防水源，不准占用防火间距和堵塞消防通道。

13. 如需占用大厦周围消防车通道及停电、停水及切断通讯线路时，必须通知保安部门和工程部。

14. 大厦内所有人员，均应掌握消防器材的使用方法，熟悉建筑内外的疏散路线(通道)。

15. 严禁在大厦内各公共区域、电梯轿厢内、施工区域和其他禁止吸烟的场所吸烟。

16. 大厦内严禁动用明火，确需动用明火时，必须事先到保安部办理审批手续，开具动火证。

17. 动火时，现场设专人看管并采取防火措施，做好灭火准备，操作人必须持有专业操作证书。

18. 大厦内严禁焚烧可燃物品，禁止储存易燃、易爆化学物品，如需存放，必须做到专库、专放、专人管理。

19. 发现他人违章用火，用电或损坏消防设施、设备、器材的，要及时劝阻制止，并向保安部门及时报告。

20. 大厦内的自动报警和灭火系统，防排烟设备、防火门和消火栓等要定期进行检查、测试，发现失灵损坏的，要及时维修或更换。

21. 工程人员定期对大厦内燃气管道、仪表、阀门等进行检查，发现损坏或泄漏要及时维修更换。

22. 遵守燃气安全使用规定，工程人员要经常检查灶具，严禁擅自拆卸、改装燃气设备和用具。

23. 工程部对避雷装置每年至少检测一次，并于当年六月十五日前完成，以确保避雷装置的载体在雷雨季节安全无损。

24. 消防控制室设专人昼夜值班，值班员要认真观察记录仪器设备的工作情况，及时处理火警信号。

25. 任何人发现火警都有义务迅速向保安部报警，并迅速采取扑救措施，抢救人员和物资，保护火灾现场，协助公安消防机关做好事故调查工作。

26. 物管中心保安部门发现火险隐患，有权责令有关单位和人员立即整改。

27. 保安部门有权对违反消防安全管理规定的行为进行制止，并提交中心安全领导小组做出处罚。

消防设备、设施的管理

1. 消防自动报警系统每半年进行抽测检验一次。
2. 消防联动系统每半年测试检修一次。
3. 室外消火栓每年保养两次，水喷淋每季度进行末端放水试验。
4. 轻便消防器材每年进行一次检修保养。
5. 消防电梯系统每半年进行一次测试。
6. 应急照明，应急广播系统，通信系统每半年进行一次测试、检修。
7. 疏散指示灯每月检查、维修一次。
8. 各部门对所管辖范围的消防设备、设施和器材，必须设专人管理，经常保持完好有效，发现问题及时报告保安部。
9. 工程部负责消防设备设施的维修、保养、更换，并设专人负责，并将运行状态报物管中心安全领导小组。
10. 消防楼梯和疏散通道必须保持畅通无阻，任何部门和个人均不得占用、堵塞。

消防工作奖惩制度

(一) 凡具备下列条件之一的集体或个人，分别给予物质、精神的奖励，事迹特别突出的给予重奖。

1. 为保护大厦和人员生命财产的安全，积极扑救火灾，使大厦和人员生命财产免受重大损失的。

2. 严格执行大厦的各项安全规章制度，经常坚持防火检查，及时发现和排除火险隐患，特别是重大隐患，有突出成绩的。

3. 在市消防部门和大厦保安部的安全检查中，对全年无一次不合格的部门给予集体奖励。

4. 对违反防火安全制度和安全操作规程的人或事及时制止并向有关部门反映情况，避免了事故，减少损失，且事迹突出的。

5. 积极钻研消防业务，为大厦的消防工作提出合理化建议并被采纳的。

6. 对消防器材及消防设备坚持经常检查、保养和维护，保持灵敏有效，全年无丢失，无损坏成绩突出的。

7. 热爱消防工作，经常进行防火宣传，模范遵守大厦安全管理规定，认真贯彻执行《消防法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》成绩突出的。

8. 其他对消防工作有突出贡献的。

(二) 凡构成下列条件之一者，分别给予经济处罚和纪律处分，情节严重的将送公安机关依法追究刑事责任。

1. 违反大厦各项防火安全制度和安全操作规程的。

2. 凡在施工现场和禁止烟火的区域、部位吸烟或点火的，对当事人罚款 50 元--100 元。

3. 违反用火审批制度，私自使用电、气焊或动用其他明火的，对当事人罚款 100 元--200 元。

4. 违反《电气焊割作业安全操作要求》进行焊割作业或无证上岗操作的，对当事人和部门领导各罚款 100 元。

5. 未向保安部申请并登记备案，擅自添置、使用电炉子、电熨斗、电烙铁和电热器具等电热设备的，一经发现立即没收，并对该部门罚款 100 元--200 元。

6. 非电工人员私拉乱接临时用电线路，对当事人罚款 50 元--100 元。

7. 电工、司炉工、电焊工等重要工种，未经有关部门正式培训，无专业证书而独自上岗操作的，对部门罚款 100 元--200 元。

8. 随便堆物堆料，堵塞安全通道或紧急疏散口的，除责令当事人立即清除外，并对当事人罚款 50 元--100 元。
9. 使用煤气灶具违反安全操作规程的，罚款 50 元--100 元。
10. 因违反防火安全制度、消防技术规范和安全操作规程，或因疏忽大意，玩忽职守而造成火警、火灾事故的，对当事人罚款 1000 元--3000 元，造成严重后果的将追究其刑事责任。
11. 私自动用、移动、埋压圈占、阻挡或损坏消防器材、消防设备和报警设备的，责成当事人立即整改，并对当事人或部门罚款 50 元—100 元。
12. 故意损坏消防器材、消防设备和报警设备的，对当事人罚款 1000 元，并视情节赔偿全部或部分损失，同时给予纪律处分。
13. 消防器材因保管不善而丢失、损坏，对责任人视情况进行罚款或赔偿处理。
14. 各部门存在的火险隐患拖延不解决或超过火险隐患通知书所规定的整改期限，对主管负责人罚款 100 元--200 元，因火险隐患整改不及时造成火警或起火事故的加重处罚。
15. 凡部门所属部位发生起火事故隐瞒不报，对当事人和有关负责人罚款 500 元--1000 元。
16. 对其他违反消防安全规定的酌情处罚。
17. 上述奖励和处罚，由保卫部门提出，经行政办公室核实，上报物管中心安全领导小组批准后实施。

物管中心逐级防火责任制度

物管中心消防安全管理工作坚持“预防为主，防消结合”的方针，认真贯彻落实“谁主管，谁负责”的原则，实行逐级防火责任制，把消防工作落实到每个部门，每个员工，做到防火工作任务明确，责任到人。

（一）中心安全领导小组

中心安全领导小组由物管中心主任及各部门经理组成，全面负责大厦的消防安全工作。其职责如下：

1. 认真贯彻执行《中华人民共和国消防法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》及上级主管单位有关消防安全工作的指示、规定。
2. 将防火安全纳入经营管理工作，切实做到有计划、有部署、有落实、有检查、有总结、有评比、有奖罚。
3. 根据政府部门的要求及工作部署，有针对性的召开防火工作会议，研究解决消防工作中存在的问题，并制定改进措施。
4. 组织大厦级防火安全检查，对存在火险隐患的单位、部门发出整改通知单。
5. 对大厦的各项防火安全制度和消防安全管理规定的落实情况进行监督和检查。
6. 组织本大厦的防火安全宣传教育，加强消防组织的管理。
7. 指导、监督对消防器材的配备、维修、使用、保养和管理的工作。
8. 发生火灾、火险事故时，组织指挥义务消防人员扑救，负责查明原因，提出处理意见。

（二）各部门防火负责人职责

各部门防火负责人由各部门经理担任，其职责如下：

1. 领导本部门的消防工作，贯彻执行物管中心安全领导小组的指示和消防管理规定，布置、检查、落实本部门的消防安全工作。
2. 经常向员工进行防火宣传教育，使员工不断提高防火意识，掌握灭火技能。
3. 建立健全岗位防火安全责任制，把责任落实到每个人。
4. 负责制定本部门的防火安全制度及安全操作规程，并认真贯彻落实。

5. 经常组织本部门人员进行消防安全检查，切实做到落实制度，消除隐患。
6. 对本部门区域设置的各种消防设备、器材要明确责任人，定期进行保养、检查，对发现的问题及时上报保安部。
7. 发生火灾时，要积极组织本部门员工进行扑救并及时报警，组织人员疏散，保护火灾现场，协助有关部门调查。
8. 对本部门的消防工作情况要经常向主管领导汇报，对合理化建议要给予重视，积极采纳。

(三) 员工防火职责

1. 严格遵守防火安全制度和操作规程。
2. 发现问题及时报告，有权制止任何违反消防安全制度的行为。
3. 爱护消防设施，不得随意挪动损坏。
4. 发现火情要及时报警，积极参加火灾扑救，按命令疏散。
5. 积极参加大厦组织的各项消防活动。

(四) 义务消防组织

物业管理中心根据《中华人民共和国消防法》的规定，建立义务消防队，以达到“自防自救”的目的，义务消防队受中心安全领导小组的领导，由保安部负责日常管理工作。其职责如下：

1. 遵守执行消防法规及中心消防管理规定。
2. 认真学习消防知识，掌握灭火技能，达到“两知三会”，即：知防火常识，知灭火常识，会报警，会疏散，会协助救援。
3. 经常开展防火安全宣传教育和防火安全检查。
4. 维护保养消防器材。
5. 发现火情，及时报警，积极参加火灾扑救，保护火灾现场。
6. 制止一切违反消防管理规定的行为，并及时向保安部汇报。
7. 积极参加大厦组织的各项消防活动。

员工消防培训制度

员工上岗前，必须经过防火安全知识的培训、考核。

1. 员工上岗前，在行政办公室的组织下，经保安部进行消防安全知识及消防器材使用的培训，并考试合格后方能上岗。
2. 每季度定期对义务消防员进行专业培训。
3. 定期采取各种形式对中心全体员工进行消防知识培训。

第二部分：治安保卫制度

治安保卫工作管理规定

一、安全管理规定

为了充分保证写字楼客人和物管中心员工的生命及财产安全，在写字楼工作的每位物管中心员工都要牢记“安全第一”的思想，必须严格遵守以下安全工作守则和治安防范措施：

1. 遵守物业管理制度和各部门制定的安全制度和操作规程，正确使用各种防护用品和防护工具。
2. 熟知各部门及本岗位的安全状况，认真贯彻执行“谁主管谁负责，谁在岗谁负责，谁操作谁负责”的安全岗位责任制。
3. 遵守有关吸烟的管理规定，严禁随意乱扔烟蒂、火柴棒。
4. 严禁藏匿或携带枪支弹药、剧毒物品、易燃易爆物品进入写字楼，发现以上物品及行为，员工应及时报告部门主管或保安部。
5. 保护客人的生命财产安全是我们每位员工的责任，如遇险情要立即报告部门主管或值班人员，并积极协助部门经理、值班人员、保安部排除险情。
6. 员工不得在写字楼内擅自向客人及员工贩卖、索取或举行募捐活动或要求客人代办私事。
7. 员工不得在写字楼内聚众闹事，煽动及参与殴斗事件及与客人进行淫秽性交易。
8. 员工当班时禁止喝酒，服用毒品、麻醉剂、兴奋剂等。
9. 员工未经允许不得私自使用自配钥匙打开客用及办公区域房门，不得私撬更衣柜和私配钥匙。
10. 员工不得擅自用、挪用各种消防设施、设备和消防工具。
11. 员工发现火情火警后，无论大小，必须采取以下措施：
 - (1) 报火警电话（内部号码： ），电话报警要讲明火警的具体地点、火势大小、燃烧物品、报警人姓名和部门。
 - (2) 利用现场灭火器材积极灭火。
 - (3) 在失火区域关闭所有门窗。

(4) 听从物管中心消防人员和有关领导的指挥，若火势蔓延，应协助和指导客人及有关人员由防火通道撤离现场，切勿使用电梯。

12. 所有员工均不得携带任何行李、衣物、包裹物品等进出写字楼，应主动出示证件，接受保安人员检查。保安人员在写字楼区域内有权随时检查员工所携带的包裹和工作证件。

二、各级人员治安保卫工作责任制

1. 物业管理中心主任

物管中心主任是物管中心治安保卫工作的责任人。

其主要工作职责是：领导物管中心安全领导小组，贯彻落实上级主管部门的指示精神，依靠群众，实行“预防为主，群防群治”的工作方针；教育员工遵纪守法，把治安保卫工作纳入物管中心的日常管理工作之中；定期组织对全大厦的安全检查，定期召开安全工作会议，听取各部门治安保卫工作汇报及制度落实情况。对安全隐患问题制定解决方案；发生一般案件或违法行为时迅速组织力量侦破，发生刑事或治安案件时配合公安机关进行侦破工作。

2. 部门经理

部门经理对本部门治安保卫工作负领导责任，要把治安保卫工作纳入部门的议事日程，落实和完善本部门的安全制度及措施，防止发生各种治安责任事故。经常组织部门有关人员对本部门所辖区域进行安全检查，定期向物管中心主任汇报本部门的安全工作状况，遇有突发事件时领导本部门人员按突发事件应急预案实施，并做好组织工作。

3. 主管（专业工程师）

对自己工作范围内的治安保卫工作负有领导责任。在部门经理的领导下，落实本专业安全责任制，经常检查责任的落实情况，并定期向部门经理汇报。在抓好业务的同时做好治安保卫工作。及时掌握员工的思想动态，坚持治安保卫工作的日检查制度，具体落实本班组的岗位责任制和治安保卫措施，发现隐患及时排除。负责本班组设备、物资和各类票证的安全管理。

4. 员工

员工在自己的工作范围内，严格执行物管中心治安保卫工作的管理规定和岗位安全责任制，时时注意观察自己工作范围内的治安状况，发现隐患及

时报告和解决。

静楼制度

为了加强大厦的安全管理，保障入驻各公司的财产安全，特制订此制度。

1. 大厦正常办公时间为 8：00—17：00，静楼时间为：22：00—8：00，楼内各公司人员不得在楼内住宿、过夜。
2. 楼内公司如需在 22：00 后加班，应到物管中心客务部办理加班申请手续。
3. 大厦巡逻警员于每日 22：00 开始巡逻各楼层，对未办理加班申请手续而未走的公司人员，予以提醒，并督促其尽快离开大厦或到值班经理处补办加班手续。
4. 大厦巡逻警员根据客务部提供的各公司加班表，对超时的公司及时予以提醒，并督促其尽快离开大厦。
5. 每日 22：00 后，大厦巡逻警员关闭各楼层公共区域照明，并检查各房间锁门情况。
6. 需夜间施工的施工单位，应每日 17：00 前到客务部办理施工加班审批手续。

自用房安全管理规定

1. 保持良好的工作环境，无关人员不得进入办公室和各机房，工作人员严禁在办公室和机房内接待亲友。
2. 办公室钥匙管理要明确责任人，随身携带，防止丢失，严禁私自配制大厦房门钥匙。
3. 保管好各种文件票据，行政档案，严格文件收发手续，杜绝失密或丢失事故的发生。文件的销毁和保存要按有关规定执行，并指定专人负责。
4. 印章要明确专人管理，使用时要经部门领导同意，不得以任何借口开空白介绍信。
5. 工作人员禁止在办公桌及文件柜内存放现金、贵重物品和有价证券，如违反制度造成丢失者，责任自负。
6. 严格遵守大厦消防安全管理制度，禁止在办公室内使用任何电热器具，禁止私接临时电源。
7. 严禁在办公室内存放易燃、易爆、易腐蚀和有异味等物品，不准堆放、焚烧杂物，不准乱扔烟头、火柴棒，保持清洁卫生。
8. 妥善保管好室内复印机、打印机、电脑等电器设备，非操作人员不得使用。
9. 下班前要认真进行安全检查，查看是否切断电源，文件票据和行政档案是否锁好，门窗是否关好，确认无安全隐患后方可离开。

员工出入口管理规定

1. 大厦员工(包括临时工)进出大厦必须走员工出入口，进门时要主动出示员工证(或临时出入证)，验证后方可进入大厦。
2. 员工出门时应主动打开携带的包、袋，接受警卫人员的检查，保卫人员有权检查任何人携带出大厦的物品，但严禁搜身等污辱人格的行为。
3. 携带大厦公物或客人赠送的物品出大厦，必须向值勤警员提交由部门签发的出门证。
4. 员工不得在出入口休息和逗留。
5. 凡来本大厦联系业务的办公人员需进行登记后方可进入大厦，并按指定电梯进入楼层。
6. 外单位施工人员进大厦时亦应遵守上述规定，并在员工出入口佩带好施工证后，方可进入大厦。

禁止推销的规定

1. 大厦拒绝任何形式的推销活动。
2. 拒绝任何单位及任何商品推销人员进入。
3. 对无视大厦管理规定，擅自进入大厦的推销人员，视情况进行相应处理。
4. 被查获的推销人员应向保安部出示身份证、工作证等有效证件。
5. 对推销非法出版物、淫秽物品的将移交公安机关处理。
6. 如果和本大厦的租户有业务关系人员，应直接去往该公司所在楼层及房间，不能去其他公司及楼层，否则将视为推销。
7. 对拒不服从管理，无理取闹，给大厦造成损失或恶劣影响的人员，移交公安机关处理。

交通安全管理规定

一、机动车驾驶员

1. 讲究交通公德和职业道德，文明驾驶，礼貌行车，严格遵守交通法规服从交通民警指挥。
2. 坚持车辆“三检制度”，安全设备保持齐全有效，不驾驶机件失灵、违章装载的车辆，车容要保持整洁。
3. 要随身携带驾驶证，不准驾驶与准驾车型不符的车辆，严禁将车交给非司机驾驶。
4. 驾驶车辆时要精神集中，不超速行驶，不强行超车，不闯单、禁行线不接打移动电话或查阅寻呼机信息，严禁疲劳驾驶和酒后开车。
5. 驾车行经人行横道、电、汽车站或车多人多的繁华街道，要减速慢行或停车避让。
6. 要安全礼让礼宾车队，严禁穿插礼宾车队。
7. 遇有大型集会活动时，进出停车场要听从交通民警指挥，按指定路线顺序行驶，依次停放，驾驶员不得随意离开，严禁在停车场内吸烟、修车。
8. 停放车辆要按规定，严禁乱停乱放，停放时要关闭电路，拉好制动器锁好车门，确保安全。
9. 行车中发生交通事故要积极抢救伤者，并及时报告值勤交通民警或打“122”报警电话。
10. 认真遵守《北京市机动车和机动车驾驶员管理办法》中的有关规定，积极主动到交通支、大队进行登记备案。

二、骑车

1. 讲究交通公德，遵守交通法规，自觉服从交通民警的指挥。
2. 各行其道，在没有划分车道的路上，要靠右边行驶。
3. 通过路口要严守信号，停车不越线，不绕信号行驶。
4. 不逆行，不扶肩并行，不双手离把骑行，不攀扶其它车辆，不在便道上行驶。
5. 穿四条以上机动车道或中途车闸失效时，须下车推行。
6. 转弯时要伸手示意，不抢行猛拐。

7. 车不带人，载物不违章。
8. 要礼让礼宾车队，不准穿插礼宾车队。
9. 停车不乱放，划线停车的区域要在线内码放整齐。
10. 车铃、闸、锁、牌要齐全有效。

三、行人

1. 讲究交通公德，遵守交通法规，严守交通信号，听从交通民警指挥。
2. 行人外出时，须在人行道内行走，在没有人行道的地方要靠路边行走。
3. 过马路须走人行横道、过街天桥或地下通道，在设有人行横道信号灯的地方，要严格遵守信号。在没划设人行横道的地方横过马路时，要注意来往车辆，不要斜穿、猛跑。
4. 不要在道路聚集打闹、追车、扒车、强行拦车、抛物击车或进行其它有碍交通安全的活动。
5. 不得损毁和随意拆移交通设施，不得钻跨、倚坐交通护栏和隔离墩。

货物出门查验制度

1. 大厦内客户携带大件物品、贵重物品离开大厦，须先到物管中心客务部办理物品出门确认手续。
2. 客户持客务部开具的物品出门确认工作联系单后到保安部开具物品出门许可单。
3. 保安部根据客务部确认的出门物品，在物品出门许可单上列出物品名称、数量、型号。
4. 出门许可单上应加盖保安部公章，并有保安部经理签字，方可生效。
5. 大厦门岗警员和 B1 电梯出口处警员对出门许可单上保安部公章和经理签字进行确认后，核验物品放行。
6. 客户在非正常工作时间携物离开大厦，应在正常工作时间办理好物品出门手续。

第三部分：大厦日常保安制度

拣拾物品管理规定

1. 凡客户及来宾遗留物品及员工拣拾物品，任何人不得私自留用，应一律上交保安部，并作详细登记。
2. 对毒品(海洛因、大麻、鸦片等)、淫秽物品(黄色书刊、照片、录音、录像带、淫具等)、凶器(管制刀具、枪支、弹药)一经发现，要立即交保安部，并转交公安机关。
3. 员工拣拾到客人遗留的文件、图纸、资料，除及时交保安部外，对其内容不得传播。
4. 保安部接到物品后，要逐项进行严格登记，并由交物人和接物人双方签字，物品指定专人进行妥善保管。
5. 失主认领失物时，应到保安部办理手续，经核实无误后，将失物发还失主。
6. 员工如拣拾到现金、有价证券且数额较大或贵重物品时，物管中心将酌情给予适当奖励。
7. 对拣拾物品拒不上交、私留者，一经发现，予以严肃处理，情节严重者，将送交公安机关进行处理。

停车场管理规定

1. 车辆进入停车场，须服从车场警员的调度。
2. 车况不良或车辆漏油，不得进入停车场。
3. 不得携带易燃、易爆、剧毒等危险品进入停车场。
4. 车辆进入停车场后，要按指示箭头或车场警员的指挥行驶，不得逆行，限速 5 公里/小时。
5. 不得在停车场内加油、修车。
6. 爱护停车场设备、设施，不得乱丢垃圾、杂物等，若损坏停车场设备、设施，照价赔偿。
7. 车辆需泊入指定车位，不得跨车位停泊。
8. 驾驶员离开前须检查出门、车窗是否关好，不得在车内存放贵重物品。若车况有问题，须在车辆检查登记表上签名认可。
9. 车辆不得堵塞行车道，不得在车内睡觉。

钥匙使用管理规定

1. 钥匙须设专人保管，并进行分类管理，未经许可，不得转借他人使用。
2. 部门由于工作需要，在领用钥匙之前需向保安部发工作联系单，并注明领用钥匙的地点及原因，保安部发放所需钥匙之后，做详细记录，备案存档。
3. 临时借用某处的钥匙，须填写工作联系单，注明使用人、使用原因和具体位置，并按期归还，保安部对临时借用钥匙将做详细记录。
4. 各部门掌管的所有钥匙要妥善保管，并应由各部门指定专人负责，对其所用的钥匙应有详细的登记，包括钥匙的领用时间、位置、数量和使用人。保安部将配合并监督各部门的钥匙管理工作。
5. 各部门所持钥匙如出现丢失、损坏等情况，须在两个工作日内向保安部申报，并做详细的书面说明，写明钥匙的丢失地点、时间及原因，保安部将按情节的轻重，提出处罚意见，报中心行政部批准实施。
6. 大厦内部补配钥匙修配锁具需填写《大厦内部补配钥匙修配锁具申请表》，并经物管中心保安部批准，客用房间钥匙的配置需先向客务部提交申请，报物管中心主任批准。

紧急备份钥匙管理规定

1. 大厦内所有房间（包括：机房设备间及各办公室）的原配钥匙，在大楼工程竣工交付后，统一交给保安部存档管理。
2. 客户在租用房间时须在保安部留存一套紧急备份钥匙，物管中心所有自用房间均应在保安部留存备用钥匙一套。
3. 正常情况下备用钥匙封存在保安部钥匙柜中。只有在紧急情况下，如大厦内发生跑水、火灾或连续报警不断需要打开确认或施救的情况下方能启用，其他凡属日常工作需要，须经物管中心主任批准，方可领用。
4. 紧急备份钥匙柜的钥匙应设两把（即：双锁同时开启），分别由保安部和客务部掌管，夜间由值班经理和警卫队长掌管。
5. 封存在钥匙柜的紧急备份钥匙应逐一登记造册，建立台帐。
6. 钥匙柜应定期进行核对检查，原则上每月一次，防止出现遗漏和失误，检查工作由保安部和客务部共同进行。
7. 紧急备份钥匙原则上长期封存保管，任何人不得以任何理由借用，特殊情况：如发生紧急情况和需配钥匙时，须经物管中心主任、保安部经理批准，后方可使用。
8. 紧急备份钥匙的使用，必须严格履行登记制度，包括：日期、取出时间、使用部门、使用人、原因、批准人、放回时间。

境外商客管理规定(涉外管理要求)

根据《中华人民共和国外国人出入境管理法》和《北京市人民政府通告(1991) 70》号等法律规定的精神，为了维护华星大厦的安全和正常的经营秩序，保障境外商客的合法权益，特制定以下管理制度。

一、成立境外商客管理小组

在我国现行法律的范围内，力尽职责，加强管理力度，成立写字楼的涉外管理小组，配合北京市公安局外国人管理处对租用写字间的境外商客进行监督、检查、管理和处理违章违法事件。

组长：物管中心主任；副组长：保安部经理；组员：保安部内保主管（兼联络员）、客务部经理。

二、依法制作《管理公约书》和《用户手册》及《安全协议书》

涉外管理最重要的一点，就是依照我国的涉外政策和涉外法律规定，对境外商客进行监督和管理。尽可能地宣传我国的有关法律规定，尤其要在和租户签订《管理公约书》、《安全协议书》中有所体现。境外商客进驻华星大厦租用写字间，应知道要遵守的“规矩”，有章可循，树立维护安全的意识，在中国工作和生活，必须依照中国的法律规定办事。

三、建立验证制度

凡是租赁本大厦写字间的租户，无论是境外企业驻京办事处，还是境外商客个人都必须持有合法的证书、证件。

1. 租用写字间的租户，要出示市工商局颁发的登记证或营业执照和在市公安局外管处的备案登记；属于迁移的租户除到工商局办理变更登记外，还要到北京市公安局外管处办理迁移手续，否则，不能对其出租写字间，按违法处理。

2. 租用写字间的雇主（境外企业驻京办事处外籍代表）需持有效护照，在工商局办妥的代表证和在市公安局办理的《外国人居留证》，雇主若是港、澳、台同胞或华侨，需持有效的身份证（回乡证、通行证或旅行证），在市工商局办妥的代表证和在市公安局办理的《港、澳、华侨暂住证》。台湾人则办理多次出入境手续后，再办理暂住加注。

外籍雇员要有市公安局外管处颁发的《外国人居留证》。

四、坚持发证制度

租赁写字间的租户中的每个成员，都必须持合法证件到物管中心办理“出入证”。办理“出入证”时应提供：

1. 外商客按上述验证制度要求的证件复印件。
2. 中方雇员要出示雇员证（并有市公安局外管处备案盖章标记）和个人身份证复印件、外企颁发的工作证复印件。

五、建立联络员制度

为了强化管理，便于了解情况，沟通信息，确保安全，需要选派或指定熟悉有关专业知识，工作责任心强的 1 至 2 名同志，与北京市公安局外国人管理处建立联络制度，其主要职责是：

1. 掌握租户的基本情况（首席代表姓名、机构总人数、外方人员数、中国雇员数和这些人员的证件是否有效），定期向市公安局外管处报告境外商客的变动情况。
2. 检查租户的登记证或营业执照是否过期。（注：登记证和营业执照每年都要检查一次，没有经过年检的，视为作废）。
3. 发现境外租户私招乱雇问题和其它违章违法问题。
4. 布置落实查控国际恐怖分子和其它犯罪分子。

凡在写字楼发生涉外事件，有现场的要设法保护，并在立即向上报告的同时，告知市公安局外管处，积极配合查处。

会客制度

为了保证大厦的办公环境，杜绝闲杂人员进入大厦，特制定以下会客制度：

1. 凡到大厦会见客人的来访人员，应在大厅接待处与客人联系，如客人同意在房间会客，可凭身份证、护照或其他有效证件办理登记手续，前往房间。
2. 凡电话要求会客的，接待员一般不负责联系，如有可能，来电人可直接与客人电话联系。
3. 客人外出时，来访人员可在大厅接待处留言，或在大厅等候，未经允许，来访人员不得自行进入楼层，一般不受理来访人员转交客人之物品。
4. 来访人员进入后，应遵守大厦各项规定，不得进入非会客的楼层、房间，不得从事违法行为，否则保安人员有权要求其离开或交由有关部门处理。
5. 来访人员进入后，不得携带易燃易爆及其它危险品，如有违反，保安部有权按有关规定处罚，情节严重者，将移交公安机关处理。

第四部分：岗位防火管理规定

一、弱电机房防火制度

1. 机房重地严禁无关人员禁止入内。
2. 设备安装必须符合防火要求。
3. 机房内禁止吸烟和明火作业，严禁存放易燃、易爆及其它与工作无关的物品。
4. 用过的废纸、过期的文件或其它可燃物要及时清理。
5. 经常进行防火安全检查，定期对设备进行清理、检查、保养。
6. 下班前要对所有房间进行消防安全检查，切断应切断的电源，关闭门窗，方可离开。

二、电话总机房防火制度

1. 机房内禁止吸烟和明火作业，严禁存放易燃、易爆和本机无关的物品，无关人员严禁入内。
2. 严禁用汽油清洗机件。
3. 室内电器设备要有专人负责，定期检查维修各种电源插销，必须要有明显标志。
4. 值班人员要坚守岗位，精神集中，不得擅离职守，要不断巡视，做好记录。注意各种部件的运转情况，发现异常及时处理。
5. 保持室内清洁，走道畅通，灭火器材存放位置不得随意挪动。
6. 消防器材放置在指定地点，严禁随意移动，机房人员必须熟悉消防器材的位置，掌握消防器材的使用方法，负责扑救初起火灾。
7. 离开机房时，应关闭照明设备，确认无问题后方可离开。

三、电传、打字、复印室防火制度

1. 电传、打字、复印室内（包括商务中心）禁止吸烟，并用中英文制作标牌贴出。
2. 室内工作人员要及时清理电传纸条等易燃物品。使用电器设备不得超负荷，插头（接头）线路绝缘要良好。
3. 工作人员下班前要对整个房间进行安全检查、关闭电源、门窗后方可离开。
4. 工作人员要熟记灭火器材的存放位置和使用方法，经常保持其清洁灵敏，并不得随意挪动。

四、消防泵房防火制度

1. 严禁非工作人员进入泵房，泵房内不准私人会客。
2. 严禁携带剧毒物品进入泵房。
3. 泵房内严禁吸烟。
4. 泵房内不得使用明火，必要时需经保安部同意办理动火手续后方可使用。

五、电梯机房防火制度

1. 电梯机房内严禁吸烟，禁止存放各种油料、纸张和易燃、易爆物品，严禁兼作库房和其它工作间用。
2. 机房、梯箱顶部和梯井底部要定期清扫，及时清除布毛、纸屑、垃圾等可燃物。
3. 严禁使用汽油等易燃液体清洗机件，使用可燃液体清洗机件时，应采取有效措施，以防着火，抹布等要妥善处理好，不得乱扔乱放。
4. 严禁未经批准动用明火作业，如需明火作业时应经部门主管签字认可后，到保安部领取动火证后，方可作业。
5. 消防器材应放置在指定的位置，严禁随意移动，机房工作人员必须熟悉消防器材放置的地点，掌握消防器材的使用方法，负责扑救初起小火。
6. 电梯机房内严禁无关人员入内。

六、锅炉房防火制度

1. 房内禁止喝酒、睡觉，严禁无关人员入内。
2. 工作人员要坚守岗位，必须遵守锅炉房的安全操作规程，严禁擅离职守。
3. 禁止在锅炉房附近堆放易燃、易爆物品，不准在锅炉房内存放和分装易燃、易爆物品及烘烤衣物。
4. 要经常检查、测试安全阀、气压表、水位计等，保持灵敏有效。
5. 对锅炉房的炉体、各种管道、阀门、烟道、水位表等，做定期检查记录在案，发现有裂缝、空隙或漏热等不良情况，要立即报告工程部进行检修，必要时，先切断电源、煤气。
6. 建立岗位责任制，严格执行，逐级逐人逐项落实，做到层层把关，严格执行交接班制度，每班做好检查纪录，防止因错误操作或失职而发生重事故。
7. 工作人员必须能熟练使用各种灭火器材，消防器材应放置在安全可靠位置，不准随意挪动。
8. 锅炉房内气体管道阀门及喷油管是重点防火部位，应加强管理，发现问题及时修复
9. 一旦锅炉房发生火警，立即关闭供气阀门及电源。
10. 密切跟消防控制中心联络并汇报最新情况。
11. 一旦大楼起火，值班人员应坚守岗位，听候指挥部的指令。

七、变、配电室及发电机房防火制度

1. 室内严禁吸烟和明火作业，严禁存放易燃、易爆物品，以及与本室无关的一切物品，严禁在室内会客，无关人员严禁入内。
2. 值班电话要保持畅通，发现危险情况要及时果断处理。
3. 值班人员班前、班中禁止饮酒，勤听、勤看、勤闻、勤检查设备，逢节假日要全面检查，确保供电安全。
4. 严禁用汽油、煤油等易燃液体擦洗设备。
5. 保持室内清洁，走道畅通，禁止在门口、走道等处堆放物品。
6. 消防器材应放置在指定地点，并掌握消防器材的使用方法。
7. 有火情时，应听从灭火指挥部的命令，及时切断电源，投入紧急发电运行。
8. 当班时，遇有火情应首先通知消防中心，并采取措施，以防火势蔓延，当接到火警通知时，应按预定安排各就各位。

八、天然气调压站防火制度

1. 站内严禁吸烟和明火作业，无关人员严禁入内。
2. 工作人员必须严格遵守安全操作规程和交接班制度，经常检查站内设备有无漏气现象，发现问题及时排除并报告。
3. 对各种仪表设施要定期检查，节假日期间要重点检查，责任到人，确保安全。
4. 室内要铺设胶皮地面，以防打火引起火灾。
5. 应在调压站附近明显处设置“严禁烟火”标志。调压站周围严禁使用明火，要经常打开窗户，保持站内空气流通。
6. 严禁在调压站内拉设临时电路，配备的电器设备（包括电灯）应采用防爆装置等。
7. 站内配备的灭火器要放在明显易取处，保持清洁，不准随意移动和损坏。
8. 应掌握调压站内煤气报警器的使用方法，发现问题及时报工程部修理。
9. 为了保证维修安全，配备防静电工作服、工作鞋。
10. 如发现火警，立即通知天然气公司，并关闭燃气阀门。
11. 如果楼内发生火警，工程部应根据灭火指挥部的命令，关闭调压站天然气阀门，并坚守岗位，以备作进一步协助。

九、危险品库防火制度

1. 除执行一般库房的防火制度外，应严格执行《化学危险物品管理条例》等有关规定。
2. 性质特别危险的物品，必须单独储存，性质互相抵触的、灭火方法不同的物品，应分开隔离储存。
3. 遇水发生危险的物品，不得堆放在露天或低洼容易受潮的地方，遇热分解自燃物品应储存在阴凉、通风的库房内。
4. 对存放的物品必须定期进行检查，如发现包装容易不良破损、残缺及物质变质分解等情况，应立即采取措施。
5. 定期检查库房内电气、照明设备，做好修理、更换工作。
6. 在库房内开启装有易燃、易爆物品的容器时，严禁使用能够产生火花的工具。
7. 库房区域严禁明火。

十、车库、车场防火制度

1. 按时清扫车库、车场地面上的垃圾和废弃物，以防遇有火种发生火灾。
2. 车库、车场禁止堆放各种包装物及汽油等其它易燃品。
3. 禁止将擦车用的油棉丝和车内脏物往车库或车场里乱扔乱倒，要放在加盖的金属桶内，并定期清理。
4. 禁止在车库、车场内维修、保养车辆。
5. 车库、车场内严禁吸烟。
6. 司机要按顺序停放车辆并保持距离，不准在通道上停车。
7. 出现火情要及时疏散车辆，并组织扑救，迅速报警。
8. 每个司机要熟练掌握灭火器材的使用方法。

十一、更衣室防火制度

1. 严禁吸烟，杜绝一切火种。
2. 更衣柜内禁止存放易燃、易爆物品。
3. 不得在室内乱丢纸张及其它可燃品。
4. 不准乱拉临时线及在室内使用任何电热器具。

十二、库房防火制度

1. 库房应设专人负责防火工作。
2. 库房内严禁吸烟和使用明火，且严禁携带火种进入库房。
3. 物品入库时认真检查是否带有火种，特别是对草、纸及布包装的物品，需严格检查，如有可疑应另行存放，进行观察。
4. 库房内的照明灯具及其线路应按照电力设计规范，由正式电工安装、维修，引进库房内的电线必须安装在金属或硬质难燃塑料套管内，禁止乱拉临时线。
5. 库房内不准使用碘钨灯、电炉子、电烙铁、电钟、交流收音机和电视机等电器设备，不准超负荷作业。
6. 每年至少要两次对库房内的灯具、线路等设备进行检查，发现因电线老化、破损、绝缘不良可能引起打火、短路等不安全因素，必须及时更换、维修。
7. 物品应按“五距”要求码放：
 - A、顶距：货垛距顶五十厘米；
 - B、灯距：货距灯五十厘米；
 - C、墙距：货距墙五十至八十厘米；
 - D、柱距：垛与柱子十至二十厘米；
 - E、垛距：货与垛之间为一百厘米，主要通道宽度不应小于一点五米。
8. 要保持库内通道和入口畅通，消防器材要放在指定地点，不得随意移动，在消防器材一米范围内不得堆放物品。
9. 库房内不准设办公室、休息室，不准住人，不准用可燃材料搭建隔层。
10. 工作人员必须熟悉消防器材放置地点，掌握消防器材的使用方法，负责报警和扑救初期火灾。

十三、餐厅防火制度

1. 在餐厅服务中，要注意宾客乱丢弃未熄灭的烟头、火柴梗；收台布时防止夹带火种而引起险情；在清理垃圾时，要将烟缸里的烟头用水浸湿后，再倒入垃圾桶。
2. 餐厅的出入口及通道不准堆放物品或堵塞，且保持畅通；所有门钥匙要有专人管理，以备一旦发生紧急情况时使用。
3. 餐厅要对各种电器设备经常检查，发现问题及时报修。
4. 服务人员要掌握灭火器材的使用，在发生火灾时，按指令疏散客人并积极参加扑救。

十四、中控室防火制度

1. 室内线路、电器设备的安装要符合防火要求。
2. 室内禁止乱拉、乱接临时电线和使用电加热器具。
3. 室内禁止吸烟和使用明火。
4. 严禁在室内堆放、存放易燃易爆物品。
5. 定期对机器设备进行维护保养，擦拭机器不得使用易燃液体。
6. 严格按规程操作，设备出现故障时，立即通知专业人员予以排除。
7. 保持室内卫生，做好防尘、防静电工作。
8. 爱护、保养消防器材，掌握灭火器的使用方法。

保安部内部制度

第一部分：巡检制度

- 一、保安部经理每天对大厦公共区域至少巡视 1 次，每月对大厦各重点要害部位检查 1-2 次。
- 二、保安部主管每天对大厦公共区域巡视不少于 2 次，每周对大厦各重点要害部位检查 1 次。
- 三、巡视警员当班期间每隔 30 分钟对大厦公共区域巡视 1 次。
- 四、节假日、重大活动前，保安部对大厦公共区域、各重点部位进行全面检查。
- 五、每次检查、巡视均应做好文字记录，并有检查人员签字，注明检查时间、部位、参加人员、查出的问题、整改意见、被检查部门或部位负责人签字认可、落实情况等内容。
- 六、检查记录作为保安部重要质量文件，应每月整理、归档，保存期限 1 年。
- 七、巡视内容：
 1. 消防设备设施巡视检查
 - (1) 巡视检查消防设备、设施有无被圈压、埋占、封堵情况。
 - (2) 巡视检查消防设备、设施有无私摘、私改、移动、损坏情况。
 - (3) 巡视检查消火栓、灭火器、排烟防火阀及手动开关、正压送风阀及手动开关、手动报警、消火栓按钮、消防泵、水泵接合器、市政消火栓的质量巡查工作，如实记录，发现问题上报维修。
 - (4) 巡视检查疏散标志灯，楼层照明情况，发现质量问题如实记录，上报维修。
 - (5) 巡视大厦内大型设备运转有无异常响动，异常运转情况。
 2. 施工现场巡视检查
 - (1) 检查施工单位有无施工证，有无签防火协议书，施工人员有无出入证。
 - (2) 检查施工现场安全用电情况，有无私拉临时用电，使用二次接线，接线

是否符合规范。

(3) 检查施工现场用火安全，检查焊工有无操作证，检查有无动火证，检查焊接现场四周有无易燃易爆物品，检查现场有无灭火器及有无看火人。

(4) 检查施工现场有无使用易燃装饰材料，如有使用，询问有无阻燃，如有阻燃处理，要询问施工人员如何进行阻燃处理，并要求施工单位提供阻燃处理程序及防火涂料厂家，消防局认证资质证明，让其送交保安部消防部门。

(5) 巡视检查消防设备、设施情况，有无被圈压、占用、封堵。

(6) 检查消防设备有无被私摘、私改、移动、损坏现象。

(7) 施工现场有无违章指挥、违章操作情况。

3. 消防火险隐患检查

(1) 巡视检查公共区域有无易燃、易爆物品，如有发现立即处理。

(2) 巡视检查禁烟区有无人员吸烟，如有发现立即制止。

(3) 巡视检查员工及客户有无违反大厦安全管理规定，如有发现立即制止。

(4) 巡视检查餐厅煤气罐安全用气用火情况，有无违章操作情况。

(5) 巡视检查公共区域、餐厅内、客户室内灭火器配备情况。

4. 安全巡视检查

(1) 巡视大厦各楼层有无人员扰乱各公司及公共秩序的。

(2) 巡视大厦内有无造谣惑众的。

(3) 巡视有无打架、斗殴、酗酒滋事的。

(4) 巡视大厦有无辱骂他人、侮辱妇女，进行其它流氓活动的。

(5) 检查公共区域或各公司内有无书写、勾画淫秽语言、图案。

(6) 巡视检查贩卖、制造、传抄、传阅非法刊物、淫秽制品的。

(7) 巡视楼层内有无可疑人员，如有发现，立即进行查问。

(8) 检查楼层内有无吸毒、贩毒的。

(9) 楼层内有无易燃、易爆物品存放的。

(10) 巡视检查停车场车辆有无撬痕，车门、后背箱是否关严。

(11) 检查停车场有无可疑人员，如有可疑人员要立即前往查问，如有问题送交保安部。

(12) 检查施工人员有无出入证。

- (13) 夜间检查各公司门窗是否关好，如门户未锁，要立即通知值班经理，使用备用链锁锁门后，通知客户说明情况。
- (14) 夜间大厦内、楼梯间、卫生间有无藏匿人员。
- (15) 夜间检查持物出入大厦人员。
- (16) 夜间巡视各公司有无被盗案件发生。
- (17) 检查有无损坏大厦公共财务的。
- (18) 检查有无损坏大厦保安监控、消防设备设施的。
- (19) 检查大厦内有无贩卖假证件及各种票据的。
- (20) 巡视检查一切违法犯罪人员。如有发现立即制止，送交保安部处理，有重大问题的送交公安机关处理。

第二部分：保安部管理规定

一、警队纪律规定

保安部是维护大厦治安秩序的职能部门，警员自身作风纪律和素质的好坏，直接影响保卫工作的正确实施，关系到大厦能否正常运行，警员须具备严明的纪律，严格遵守以下规定：

1. 遵守国家法律、法规，模范遵守和执行物管中心各项规定。
2. 尊重领导，团结同志，服从命令，听从指挥，服从工作需要，做到令行禁止。
3. 按规定进行着装，坐、站姿式端正，保持良好的警容风纪。
4. 文明上岗，礼貌待客，不污言秽语，不打人、骂人，坚守岗位，不准脱岗，按时交接班。
5. 当班时精神饱满，保持警惕，认真观察周围情况，发现问题要做出妥善处理，并向上级汇报。
6. 当班时不准酗酒、吸烟、看书报、看杂志、吃东西、闲谈、打闹、会客和打私人电话等与工作无关的事情。
7. 忠于职守，不准监守自盗，努力完成工作任务。
8. 坚持请示汇报制度，不得擅自越权处理本职以外事务。
9. 严守机密，守口如瓶，不准与宾客闲谈或私下收受礼品。
10. 积极完成保安部领导交办的其它任务。

二、警队警容风纪规定

警容风纪是警员综合素质的外在表现，是展示大厦形象的重要“窗口”。为全面提高警员队伍素质，树立良好的警员形象，特制定警容风纪细则如下：

1. 着装

警员上岗必须按规定着装，保持警容严整。

(1) 身内穿制式衬衣，系上领带，保持领带端正。外穿统一配制服，胸卡戴在前胸左上方，正面朝外，扣好衣扣。不挽袖，内衣下摆不外露。

(2) 身穿制式警裤（裙），不卷裤腿。

(3) 配发黑色皮鞋。

(4) 戴白色手套。

2. 仪容仪表

(1) 头发要整洁，不准留长发、留大鬓角，不准留胡须。

(2) 服装、领带要整洁，衬衣要常换洗。皮鞋要保持光洁。

(3) 上岗不准戴饰物，BP机及手机应在静音状态。

3. 举止行为

(1) 精神振作，举止端正，不倚墙靠物，不袖手和将手插入衣袋中。

(2) 行走时，两人成行，三人成伍，不准搭肩挽臂。

(3) 在大厦公共及办公区域内，不准大声喧哗、说脏话和打闹。

(4) 站立时要挺胸、收腹、沉肩，双脚略分开十五公分，双臂自然下垂在身体两侧或背后，放背后时左手放在右手手背上。头部端正，目视前方，面部表情自然，略带微笑。不得前仰后合或依靠它物，不得插兜、叉腰、抱肩，不得前后叉腿或单腿打点，不得东张西望，摇头晃脑，不得两人并立聊天。

(5) 坐姿在保持站姿基础上自然下坐，小腿与大腿成90度，两腿并拢，上身挺直，不弯曲，双手自然放置在大腿上，面部表情自然，面带微笑。

行走时在保持站姿基础上，水平向前，步伐轻盈、平稳，不可太大或太小，不可太慢或太快，双臂自然摆动，前后不可超过30度，面部表情自然、微笑，态度和蔼，不得面带倦意。上班时不得带有色眼镜。客人面前不得修指甲、剃牙、掏鼻子、挖耳朵、打嗝、伸懒腰、哼唱、化妆。

4. 礼节、礼貌

作为警卫人员，要认识公司和各部门主要领导，尽可能多的熟悉大厦主要租户负责人和重要客户，熟悉业主公司的主要成员，随时注意礼节礼貌，要通过礼貌的言与行，做好各项工作，遇有上级查岗或公司领导来到岗时，应主动问候，坐岗时，要自行起立，以示礼貌，同事之间也应讲究礼貌。

(1) 对待客人态度要自然、大方、热情、稳重、有礼，做到笑脸相迎，用好敬语。不以肤色、种族、信仰、服饰取人。与客户交流不得用反问语句。

(2) 与客人相遇时，要主动让路；与客人同行时，应礼让客人先行；在楼梯相遇时，让客人先上、先下。

(3) 会见客人时，不主动握手；握手时，应面带笑容，姿势端正，用力适度，不能用左手；握手时，左手不得插兜。

(4) 接待客人面带微笑，与宾客谈话时应站立端正，讲究礼貌，用心聆听，不抢话、插话、争辩；讲话声音适度，有分寸，语气温和、文雅。听到意见、批评时不辩解，冷静对待，及时上报。

(5) 对客人询问，做到有问必答，不能说“不知道”、“不会”、“不管”、“不行”、“没有”词语，不得以生硬、冷淡的态度待客。

(6) 尊重客人风俗习惯，不议论、指点，不嬉笑客人小孩，不收受礼品。

(7) 电话铃响应立即接听，铃响不得超过三声。

(8) 接电话时，要先说“您好！”，声调要温和，使用礼貌用语。

(9) 见到上级要敬礼，主动问好。

(10) 各岗常用礼貌用语

(一) 大堂

a. 对不起，请问您到哪里去？

b. 请您填写会客登记表。

c. 对不起，现在已是非办公时间，请您出示租户卡，协助我们做一下登记。

d. 请从这边走。

e. 我能帮助您吗？

(二) 员工出入口

- a. 我能看一下您的证件吗？
- b. 请问您找谁？
- c. 请问您有什么事吗？
- d. 请问您是哪个部门的？
- e. 您有出门条吗？
- f. 请在这里签字。
- g. 请写清您的姓名。
- h. 请出示您的证件。
- i. 对不起，请稍等。

(三) 停车场

- a. 请您锁好车门。
- b. 请您将车停入车位。
- c. 请从员工通道出入。
- d. 请勿从此穿行。
- e. 请您拿好东西，锁好车门。
- f. 请您走好，欢迎您再来。
- g. 对不起，这里不能停车

5. 文明用语

(1) 文明用语的内容：

“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“请问---”、“请您---”、“先生”、“女士”、“小姐”、“没关系、不客气”等。

(2) 应用：

- a. 与人交谈时应先说“您好”。
- b. 要求对方时应先说“请”，结束后说“谢谢”。
- c. 失误时一定要说“对不起”。
- d. 给对方添麻烦时要说“对不起”。
- e. 受到对方感谢时要说“没关系”、“不客气”、“这是我应该做的”。
- f. 接待客人时要问好，并注意“先生”、“女士”、“小姐”等称谓的应用。

三、对讲机使用规定

1. 对讲机是保安部人员用于通讯联络的专用工具，必须爱护使用。
2. 男警员因工作需要佩带时，应对讲机挂在腰带右后侧以便使用，也可手持。
3. 女警员因工作需要佩带时，应对讲机挂在左肩牌上，也可挂在腰带上使用耳机。
4. 遇有雨雪天气或在潮湿环境中，应保护好对讲机，以防受潮损坏。
5. 工作期间，应保证对讲机电源充足，在任何时刻都不能随意关闭，以保持正常通讯联系。
6. 不得随意调频或拆卸对讲机的任何部分。
7. 使用时，语言应简短、明确，严禁用对讲机说与工作无关之事，严禁污言秽语。
8. 无特殊情况，对讲机不得离身，以防丢失。
9. 严禁将对讲机交与其它无关人员玩耍、使用，防止被抢、被盗、被损。
10. 应保持对讲机清洁，保持其功能正常，上、下班认真交接。
11. 除上级批准外，任何人不得将对讲机携离大厦外。
12. 谁当班，谁负责。如发现损坏、丢失，将视情节追究当事人责任，并予赔偿。

四、电警棍使用规定

警棍和电击器是保卫人员强调约束正在实施的违法犯罪行为或暴力行为之械具，所有警卫提取使用警具时，须严格遵守以下规定：

1. 警棍白天放在警具柜内存放，由警队队长负责清点、检查，发现缺损立即上报。
2. 警员夜间上岗使用电警棍，由警队队长统一发放。
3. 领取电警棍时，需进行登记(签领、签还)，要写清使用人姓名、时间、数量等内容，发放人要签名，归还警具时，收存人应认真检查警具状况，无问题方可收签，并记录收存时间。
4. 携带电警棍时，应扣好套扣，不得随意挥舞、打闹，不得随意按动电击按钮，更不得随意敲击，一般情况下，不得随意使用电警棍。在使用完后，应做好放电处理后再交还，以免误伤他人。
5. 注意保护警具，使之处于良好状况，遇有雨、雪天气，要注意防潮，避免损坏。
6. 同事之间严禁使用警具开玩笑，更不得交与无关人员保存、玩耍，严防被坏人抢、盗。
7. 只有遇到正在实施的违法犯罪行为或警员自身受到侵害时，方可使用电警棍。
8. 除工作需要和上级批准外，任何人不得将警具携离大厦。
9. 全体警卫人员须严格执行本规定，对不負責任，违反规定，出现丢失、损坏，以及伤人事故，将追究当事人责任。

五、电话使用管理规定

1. 公司所有电话，仅作为工作联络之使用，禁止拨打私人电话。
2. 爱护话机，定时清洁、保持话机良好状态。
3. 保安部电话，仅限当值人员工作使用，概不外借。
4. 严禁用公司电话拨打 168、160 等各种信息及收费电话。一经发现，所有话费均由该人承担。
5. 接听电话要礼貌，如“您好，保安部！”或“您好，中控室！”等。

六、华星大厦升降旗规定

为维护国旗尊严，规范地进行国旗升降工作，特制定本规定。

1. 国旗及司旗应按时升降，具体时间为：
升旗：上午 7：00 降旗：下午 19：00
2. 遇有恶劣天气时，可以暂停升挂，国旗及司旗应妥善保管。
3. 每日升降旗人数至少 3 人。
4. 每周一举行升旗仪式，参加人员不少于 11 人。
5. 升降旗路线为：从大厦南侧列队向北行进，到达旗杆相对的位置，面向旗杆方向立正站好，由领队统一口令升降旗。
6. 国旗与司旗同时升挂时，应将国旗置于中心、突出位置。
7. 升降旗时应徐徐升降，升起时必须将旗升至旗杆顶，降下时不得使旗落地。
8. 遇有特殊情况，如：降半旗时应先将国旗升到杆顶，然后降至旗顶与杆顶之间的距离为旗杆全长的三分之一处；降下时应当先将国旗升至杆顶，然后再降下。
9. 升降旗时公司在场人员应停止其它活动而对国旗肃立致敬。
10. 爱护升旗器械，经常检查各部位防止发生意外。

七、保安宿舍管理规定

1. 宿舍内不得大声喧哗、打闹。
2. 每天早操之后，整理内务，清理个人用品：被子、大衣、帽子、脸盆、毛巾、鞋一定摆放整齐。
3. 室内卫生每天必须打扫三次以上，每次打扫时必须用拖布拖地，打扫完之后，用毛巾把床架、柜子、椅子擦洗干净。
4. 宿舍内不得抽烟，吃零食、不得私自进入队长办公室，有事请示队长时必须先喊“报告”，经批准后再入内。
5. 上级领导来宿舍检查工作时，全体警员必须起立站好，敬礼或问好。
6. 宿舍内个人物品、行李必须分层摆放整齐，大衣、帽子、腰带秩序摆放。
7. 不准私自挪用别人物品及生活用品，不得私自看电视。
8. 不得私自留宿他人，警员外出必须于当日 22：00 前归队。

八、消防中控室管理规定

1. 消防中控室是大厦的要害部位，无关人员禁止入内。
2. 中控室执行 24 小时坐岗值班制度，值班人员须经消防机关专业培训，持证上岗。
3. 值班人员提前 10 分钟到岗，按规定着装，履行交接班制度。
4. 值班员当班时不准脱岗、串岗、空岗，值班期间不准睡觉、洗澡、看报纸、打私人电话、饮酒，不准做与工作无关的事情。
5. 值班时精神集中，认真观察火灾报警系统的工作状态，按操作规程操作。
6. 消防主机报警时，必须立即通知备勤警员到现场确认，对不明原因的火警信号部位密切关注，并通报给下一班。
7. 熟练操作使用闭路监控设备，每日按规定清洁监控设备，使其保持良好状态。
8. 密切观察电视画面，发现可疑问题时，及时识别、跟踪和报告。
9. 二十四小时不间断录像，录像资料保留 10 天，对于重要资料须放保安部保存。
10. 有系统设备故障不能排除时，及时向领导汇报。
11. 室内线路、电器设备的安装要符合防火要求。室内禁止乱拉、乱接临时电线和使用电加热器具。
12. 室内禁止吸烟和使用明火。严禁在室内堆放、存放易燃易爆物品。经常清洁室内卫生，保持室内整洁。
13. 严格交接班手续，未完的工作和工作中注意的问题应记录在工作记录表上。
14. 保管好室内消防器材，掌握灭火器材的使用方法。

九、保安部资料、文件管理规定

文件及资料是进行科学管理的依据，为了管理好保安部的文件、资料，特制订如下管理办法：

1.收集、汇总与下发：

(1) 质量记录文件由内勤负责收集、整理，定期（每月）汇总，交由经理签阅后移交内勤进行保管。

(2) 规章制度、公司文件、客户资料及上级主管部门通知等内勤负责签收送经理审阅签字，由内勤存档备案并复印后转交各专业主管传阅并按规定权限传达。

(3) 保安部签发的文件由经理审阅盖章后交各专业主管保存、复印、下发，由内勤负责登记。

2.整理内容及要求：按公司文书档案管理办法的规定进行。

3.文件、资料的保管：严格按照档案工作的各项规章制度办事，保障档案的安全，不得擅自转移、分散或销毁。

4.查阅、借用：凡查阅、借用保安部文件、资料必须履行登记手续，要经保安部经理签字后方可实施。

5.文件的修改：文件凡有修改或更改的，必须按公司的相关规定执行。

6.保管期限：操作规程、各项规章制度应永久保存。质量记录文件应定期保存。

7.装订方式：按公司规定的标准装订成册。

十、交接班管理规定

接班警员在接班前按规定穿好制服，提前十分钟上岗接班。交接在执勤中发生的问题、上班未完成的事项和正在进行的工作，具体内容如下：

1. 部里下达的指令、任务、要求。
2. 交接通讯器材、警具、钥匙、记录本。
3. 交接班记录本是否按规定格式填写，有无漏项。
4. 交接班时检查岗位所辖区域公共设施是否完好，有无异常现象。
5. 交班人介绍本岗位发生的问题，应注意的事项。
6. 交班人把本岗位未完的事项介绍给接班人。
7. 岗位发现的问题，如何处置等事项。
8. 交接班双方认可无误，双方在值班记录上签名。

十一、警员巡逻操作规程

为了加强巡逻频率减少巡逻间隙，及时有效发现及处理问题。特制定本规程：

警员巡逻工作是弥补固定岗及监视装置视线范围以外，保卫力量不足的防范措施，是防火、防盗、防各种事故发生的有效工作手段，现制定《警卫巡逻程序》，巡逻人员必须严格依照本程序制度进行工作，充分发挥巡逻工作的重要作用，确保大厦安全。

巡逻频率：巡逻人员自接班起，按规定路线开始巡逻，原则上从一次巡逻结束到下一次巡逻开始，其时间间隔不得超过三十分钟，依次直至交班，如因特殊情况或其它工作需要中断，或更改巡逻路线，必须得到主管以上人员的批准。

1.巡逻区域和路线：大厦的外围、车场、公共区域、办公楼层、员工工作区域均为巡逻区域，巡逻时应由办公楼层开始，按照“由上而下，由里向外”的原则进行巡视，巡视中必须使用防火楼梯，严禁乘坐电梯，其具体路线如下：

警队休息室 → 顶层北侧楼梯间 → 环绕该层一周 → 下一层北侧楼梯间 → 环绕该层一周 → 以此类推直到首层 → B1 北侧楼梯间 → 环绕该层一周 → B2 北侧楼梯间 → 环绕该层一周 → 大厦外围 → 车场 → 然后回到警队休息室整理资料，休息 30 分钟。

2.巡逻工作要求：巡逻警员必须按照规定的时间和路线在大厦区域内进行，往复巡逻，工作时应携手电、对讲机和巡视记录。巡视中注意维护正常办公秩序，禁止大声喧哗。遇有情况，应尽可能避免在办公楼层跑动，以免惊动客户。爱护使用巡逻器材，避免因使用不当造成损坏。

巡逻中警员工作任务：检查消防设施，监控设施（消防栓、探测器、摄像头、灭火器、疏散指示灯、喇叭、防火门、卷帘门、排烟挡板等）有无遮挡，缺损或被人移动，发现异常，及时上报消防主管。

- (1) 检查公共区域通道、办公楼道和消防疏散通道是否畅通，有无堆放易燃、易爆、易腐蚀物品，一旦发现应作详细记录并上报消防主管。
- (2) 注意发现闲散、可疑人员，加强对访客者的检验工作，在弄清其身

份及被访人姓名、所在公司、楼层、单元号等情况下方可放行。

(3) 注意检查各区域、房门是否关好、锁好，如有异常应进行检查，但避免警员一人进入客人办公房间（夜间通知值班经理一同确认）。

(4) 留意检查各隐蔽部位和死角地方，防止有人藏匿。

(5) 注意观察员工言行、举止有无异常或违反厦规、厦纪及有关安全规定的行为，一经发现问题应及时上报，必要时可越级上报。

(6) 注意发现客户中或来访人员中是否有违反公德，危害大厦利益的行为，一经发现迅速上报。

(7) 注意观察其他员工的工作方式，有无违章操作情形，一旦发现应予以制止并报告上级。

(8) 巡逻中发现工程问题：照明、跑水、漏水故障，应写入巡逻记录并及时上报。

(9) 巡逻中常见问题的处理办法：

a. 客人醉酒：

当发现有客人醉酒在楼层逗留时，应观察其是否神志清醒，如有可能，验明其证件并协助将其扶送回公司办公室，如是来访人员立即劝其离开大厦，当客人醉酒严重不好辨别其身份时，应报请物业助理到场，由其决定是否做其它处置。

b. 房门未锁：

在非工作时间房门未锁，应先扣房门，若证实屋内无人，不要进入屋内，应按程序通知值班经理到现场，并通知该公司负责人，得到确认后，将房门锁好，并做登记。

c. 钥匙忘在锁孔内：

应先扣房门，礼貌地说明原因，若客人不在房内，应将钥匙收回交到保安部保管并做好详细记录，以待备查。遇有客人在加班工作时，客户应按要求事先书面通知保卫部，如加班超时或事先未经申请应劝其尽快离开大厦，并做好记录，遇有留宿情况应立即通知大厦值班经理做妥善处理。以上常见问题只是一部分，在实际工作中还会遇到其它各类问题，在处理过程中应掌握原则，运用技巧，善于发现和解决问题，做好巡逻工作。

第三部分：应急预案

消防应急预案

根据公安消防部门和市政府的有关要求，结合华星大厦的实际情况，为确保大厦的正常办公秩序和人身财产安全，一旦发生火情，能够有条不紊地进行扑救和疏散宾客，抢救财产，使火灾损失控制在最低限度，特制定此预案。大厦物管中心在消防中控室设置指挥部，总指挥由物管中心主任担任。一旦发生火灾，指挥灭火、组织抢救和疏散行动。

一、火情报警：

1. 在大厦范围内无论何时、何地，大厦员工一旦发现火情，都有责任立即向消防中控室报警。

2. 在大厦内遇见火情，如为初起小火，应就近使用轻便灭火器进行自救灭火，保护现场，将情况报告保安部。如火情严重要立即按下墙上的手动报警装置进行报警，或用内部电话报警。电话号码：消防中控室：X119

3. 电话报警时，不要惊惶失措，要沉着冷静，语言清晰的将火情发生的所在区域、燃烧物质、火势大小、有无人员伤亡、报警人姓名、部门、所在位置报告消防中控室。

4. 关闭火场附近的电源、煤气开关及门窗。

5. 切勿高喊“着火了”，以免造成不必要的混乱，要保持冷静，只有经消防总指挥授权才可向“119”报警。

二、火情确认：

1. 中控室接到报警电话时要详细记录报警人姓名，部门及发生火灾的确切位置及燃烧物质、火势大小、有无人员伤亡。

2. 中控室接到电话报警或消防主机报火警，立即通知备勤警员到现场确认，查清下列问题：

(1) 火情发生的具体位置、燃烧物质、火势大小、有无人员伤亡。

(2) 火源是什么，是电器起火还是其它原因。

(3) 确认火情时应注意，不得莽撞开门，要先试一下门体的温度，如果正常可开门检查，如门体温度高，可确认内有火情，此时房内如有人，应先设法救人，开门时注意不要把身体正对开门处，视情况进入。

(4) 确认火情后，立即将信息反馈给中控室。

三、火情报告：

1. 火情确认后中控室值班员立即（正常上班时间）向保安部经理和消防主管报告（夜间、节假日）向值班经理报告，同时向保安宿舍发出警报信号。
2. 向总机值班员（正常上班时间）报警。
3. 总机值班员接到报警后立即通知物管中心主任和各部门经理。

四、各级人员行动：

1. 大厦物管中心主任接到报警后立即赶往中控室组建灭火指挥部，指挥灭火及抢救疏散行动。
2. 非正常上班时间值班经理接到报警后立即赶往失火现场指挥灭火行动。
3. 保安部经理接到报警后立即赶往中控室，协助物管中心主任指挥灭火及抢救疏散行动。
4. 物管中心行政办公室经理、客务部经理、工程部经理接到报警后，通知本部门各岗位人员坚守岗位做好疏散准备，立即赶往中控室组成灭火指挥部。
5. 保安部消防主管接到报警后立即赶往火灾现场，指挥义务消防队实施灭火抢救行动。保安部内保主管接到报警后立即赶往大厦正门，调整警力部署，维护正门及外围秩序。
6. 警队队长接到报警后立即带领备勤警员组成义务消防队，赶往火灾现场在消防主管的指挥下实施灭火及抢救行动
7. 其他各部门各岗位人员接到报警后坚守岗位，按灭火指挥部的命令行动。

五、灭火战术：

1. 保安部消防主管赶到火场后立即组织现场人员进行灭火，并随时同灭火指挥部联系，向灭火总指挥报告火情。
2. 冷却灭火法；义务消防队员赶到火场后，立即使用消火栓灭火，及时清理火场易燃物，用消火栓浇湿四周建筑物，降低火场温度。
3. 隔离灭火法：将易燃物与火源隔离。
4. 窒息灭火法：关闭门窗，用难燃材料压盖较小面积的火源。
5. 抑制灭火法：使用 ABC 干粉灭火器或二氧化碳灭火器扑灭火源。

六、灭火指挥部：

灭火总指挥根据火灾现场情况适时下达如下命令：

1. 启动消防泵、喷淋泵、配合火场灭火。
2. 打开排烟防火阀启动排烟风机，排除火场烟雾。
3. 关闭中央空调，和新风系统，防止火势蔓延。
4. 切断失火区域的电力供应，电梯降首层。
5. 开启正压送风机，向消防疏散楼梯输送新风。
6. 命令工程部关闭天然气总开关。
7. 下达向 119 报警命令。
8. 下达疏散命令。

七、组织疏散：

1. 如现场灭火负责人认为火势不能控制，指挥部立即做出疏散决定。
2. 消防中控室开通失火区域及上下两层消防广播，用广播反复播放“紧急疏散通知”，广播稿如下：客户朋友们请注意，大厦 XX 层发生火灾事故，消防人员正在进行扑救，为了您的安全，请迅速离开房间，疏散前请保管好自己的财物，疏散时请不要乘坐电梯，以免发生危险，请按疏散指示方向走消防疏散通道，谢谢您的合作。
3. 失火区域及上下两层进行紧急疏散后，根据人员离开情况，对其它楼层进行广播疏散。
4. 客务部接到疏散命令后立即组织人员负责各楼层客户的安全疏导工作，引导疏散人员走消防疏散通道。提醒疏散人员保持镇静，不要慌张，不要乘坐电梯。提示疏散人员疏散到大厦外围。人员疏散后，检查每个房间是否有人，确认无人贴上标记，如有人员未离开房间，要及时进行劝导，使其迅速离开房间。
5. 其他部门人员接到疏散命令后立即进行重要物资、文件的转移。
6. 内保主管接到疏散命令后指挥外围警员清出机动车道，做好引导消防车进场的准备工作。

八、后期处理：

当灭火总指挥发出火情排除命令后，保安部立即做好火灾现场的警戒工作，保护火灾现场不被破坏，确保火灾事故调查，工程部应尽快将火灾报警

系统、自动灭火系统、消防联动系统恢复正常，客务部负责火灾后期的清理工作。

关于酗酒闹事、打架斗殴、流氓滋扰的应急预案

一、正常工作时间：

1. 大厦内一旦发生酗酒闹事、打架斗殴、流氓滋扰事件，在场的物管中心员工要及时向保安部报告，电话 X110。由保安部人员通知警员到现场控制事态。
2. 报案人说明发案地点、闹事人数、原因、事态程度、报告人姓名。
3. 保安部接到报警电话后内保主管立即带对讲机赶往现场，同时通知警队队长带备勤警员赶到现场，将殴打双方分开或制止流氓滋扰行为，将肇事人带到保安部办公室或现场附近临时办公地点进行处理。工作中要提高警惕，预防肇事者携带凶器。
4. 保安部出现场人员清查大厦设施是否遭受损坏，如有损坏责成肇事者赔偿。
5. 如事态严重，出现人身伤害，保安部应立即联系当地派出所或拨打 110 报警电话，由公安部门出面处理同时上报物管中心主任。
6. 时间处理完毕，内保主管于四个小时内做出事件经过报告。

二、非正常工作时间：

1. 非正常工作时间发生酗酒闹事、打架斗殴、流氓滋扰事件，在场的物管中心员工应立即向中控值班员报警，由中控值班员通知警队队长和值班经理。
2. 警队队长接到报告后立即带领备勤警员或巡逻警员到达现场，控制事态发展，协助值班经理对事件做出处理。
3. 值班经理接到报告后立即赶到事发现场，对事件的处理做出决策。
4. 查清肇事人的身份、基本情况、联系电话。出现场人员清查大厦设施是否遭受损坏，如有损坏责成肇事者赔偿。
5. 如事态严重，出现人身伤害，值班经理应立即联系当地派出所或拨打 110 报警电话，同时将事件报保安部经理和物管中心主任。
6. 事件处理完毕后，由值班经理做出事件经过报告。

客户投诉丢失财物问题的应急预案

一、接报案

1. 物管中心员工在接到客户发现财物丢失的投诉后，应立即通知保安部。
2. 保安部接到通知后立即派人到现场直接与客户见面，调查了解情况。
3. 详细听取失主对丢失财物时间过程的陈述，并做好笔录。
4. 及时通知有关部门，留下与案件有关的员工。
5. 首先查看现场，是否有遭到破坏和各种可疑迹象。
6. 注意现场是否有犯罪嫌疑人的遗留物，尤其是留下指纹的物品，注意听取失主对现场情况的陈述。
7. 用干净的袋或盒，将犯罪嫌疑人遗留物提取收存，切勿用手直接摸现场物品。

二、做好访问笔录

1. 首先查验失主的证件（护照）、海关申报单，核实失主所丢失物品是否在申报单上有记录。
2. 对失主调查一些重要情节，要记录清楚完整。
3. 必要时可请失主留下联系地址、电话及传真号。

三、现场检查

对现场检查要求仔细、全面，对下述物品和区域重点注意。

1. 门锁、窗、办公桌、抽屉锁、室内角落。
2. 调查有关服务人员，检查有关人员的更衣柜及有可能藏觅的场所。

四、案件调查

1. 注意观察离店员工的携物情况及动态，如有可疑的可要求其开包检查。
2. 通过查看案发时间段的监视录像，查看可疑人。
3. 如有关人员已下班，案情较重大可将其从家中找回来接受调查。
4. 案情涉及二人以上员工，要分开调查注意保密，防止串供和订立攻守同盟。
5. 调查案件时要依法行事，不准使用暴力，不得侵犯人权。
6. 自己能处理的案件，尽量自己处理，自己处理不了的案件，应立即通知管界派出所，以免贻误战机。

五、非正常工作时间

1. 物管中心员工接到客户丢失财物的投诉后，立即向中控值班员报告，由中控值班员通知值班经理和警队队长到现场处理。
2. 警队队长到现场后做好访问笔录和事件调查，如事情紧急应立即通知保安部经理和内保主管来大厦进行处理。

发生食物中毒的应急预案

食物中毒症状：恶心、呕吐、腹痛、腹泻等

一、报警

1. 发现食物中毒情况的员工应立即用电话通知保安部，并讲明自己的姓名、部门、中毒人数、中毒程度症状，就近看护中毒者，不要挪动任何东西。
2. 保安部接到有人中毒的通知后要记录时间、地点、中毒人数、中毒程度、症状、报警人姓名、部门。
3. 保安部经理、内保主管立即带领警队队长和备勤警员赶往现场，同时通知物管中心主任、行政办经理、客务部经理到现场。

二、各部门的任务

1. 物管中心主任到现场后成立临时指挥部，协调各部门的行动，下达指令，拨打 120 或 999 急救电话，指挥抢救及善后工作。

2. 保安部

- (1) 维护现场秩序，劝阻无关人员离开现场，视情况向公安机关报警。
- (2) 对厨房严加控制，召集当班后厨人员作询问笔录。
- (3) 封存厨房的食物及厨具，等待有关人员的取证，化验。
- (4) 如初步调查是投毒，应立即控制嫌疑人，协助公安机关的调查工作。
- (5) 如有中毒人员死亡则安排警员保护死亡现场。
- (6) 安排警员参与抢救、运送中毒人员的工作。

3. 行政办公室

- (1) 安排车辆将中毒者送往医院，并派人随车同行。
- (2) 安排中毒者就医所需费用及与中毒者亲友的联系。
- (3) 协助物管中心主任作好善后工作。

4. 客务部

- (1) 组织人员参与抢救、运送中毒人员的工作。
- (2) 协助保安部封存后厨的食物及厨具。
- (3) 协助保安部的初期调查工作。
- (4) 协助总经理做好善后工作。

对爆炸事件的应急预案

一、报警程序

1. 物管中心员工在获悉大厦某处有爆炸物，或大厦某处发生爆炸时应立即向保安部报警，电话 X110。
2. 报警时要讲明自己的姓名、部门、如何获得信息或什么部位发生爆炸，有无人员伤亡。
3. 保安部在接到报警后应立即向公安机关报警，同时通知总机人员，由总机通知有关领导及有关部门负责人到现场。
4. 电话总机接到通知后应立即通知物管中心主任、工程部经理、客务部经理、行政办经理到现场。

二、各部门的任务

1. 物管中心主任到现场后设立临时指挥部，听取事件汇报，对各部门工作予以协调，并下达各种命令。
2. 保安部
 - (1) 如果未发生爆炸而是有人打电话称有爆炸物时，则实行内紧外松的原则。通知各岗位警员严密注意进出大厦的人员，注意发现可疑人。
 - (2) 安排人员对大厦进行拉网式搜索不放过一个角落，对无主行李、包裹布置警戒线等待公安机关专业人员进行检查。
 - (3) 如果已经发生爆炸事件则立即组织人员到现场设置警戒线，禁止无关人员进入现场。
 - (4) 组织人员抢救伤员，拨打 120 或 999 急救电话。
 - (5) 配合公安机关调查事故原因。
3. 工程部
 - (1) 关闭爆炸现场的水、电、气、架设临时照明。
 - (2) 对现场的设备、设施进行临时性处理。
 - (3) 配合公安机关的调查工作。
4. 客务部
 - (1) 负责疏散爆炸现场周围区域的客人，对询问情况的客人给予安抚性回答如：“请不必惊慌，发生了点事故，现已控制。”等。

(2) 参与抢救伤员及搬运贵重物品、行李。

(3) 引导疏散客人至安全区域。

5. 行政办公室

(1) 协助疏散客人，将客人引导至安全区域。

(2) 准备好车辆以备抢救伤员，运送物资及案情调查用车。

三、非正常工作时间

1. 物管中心员工在获悉大厦某处有爆炸物，或大厦某处发生爆炸时应立即向中控室报警，电话 X119。报警时要讲明自己的姓名、部门、如何获得信息或什么部位发生爆炸，有无人员伤亡。

2. 中控值班员立即通知值班经理和警队队长，同时联系保安部经理和物管中心主任来大厦进行处理，并按保安部经理和物管中心主任命令向公安机关报警。

3. 值班经理和警队队长到现场后，立即对现场进行封锁，等待物管中心主任、保安部经理和公安机关到场处理。

对抢劫、凶杀、绑架等暴力事件的应急预案

一、报警

1. 目睹或知情人发现暴力事件后，立即打电话 X110 或 X119 报告保安部，报告时要讲清自己的姓名、部门、发案时间、地点、简要案情，犯罪嫌疑人去向。
2. 接到报警后，保安部立即派人赴现场确认并安排人员对现场进行控制，同时用电话通知总机，由总机通知物管中心主任及各部门负责人到现场。
3. 保安部负责人向公安部门报告所发生的案情。

二、各部门的任务

1. 保安部

- (1) 封锁现场，禁止无关人员围观和进入现场，维护好现场秩序。
- (2) 寻找知情人及报案人，对案情做初步了解并做好记录。
- (3) 如有伤者立即安排人员将伤者送往医院或拨打 120、999 急救电话。
- (4) 如发现犯罪嫌疑人应立即组织抓捕或围控等待公安机关处理。
- (5) 如有人质被绑架、被扣押，则配合公安机关解救人质抓捕罪犯。
- (6) 准备好应急备用钥匙，以备公安机关突击行动之用。

2. 客务部

- (1) 准备好客户档案提供发案房间客人的基本情况。
- (2) 负责保管好客人遗留的财物。
- (3) 将为发案房间做清扫工作的员工集中到现场，为调查人员讲述房内情况。
- (4) 为调查、讯问工作提供临时办公用房和服务工作。

3. 工程部

- (1) 提供发案房间的平面图及房内各系统图，以备公安机关办案调用。
- (2) 调集强、弱电及空、水专业人员到现场待命，配合公安机关的办案、解救人质行动。

4. 行政办公室

准备好车辆，以备运送伤员及办案人员应急用车。

三、非正常工作时间

1. 目睹或知情人发现暴力事件后，立即打电话 X119 向中控值班员报告报告时要讲清自己的姓名、部门、发案时间、地点、简要案情，犯罪嫌疑人去向。
2. 中控值班员接到报告后立即通知值班经理和警队队长，同时联系保安部经理和物管中心主任到大厦进行处理，并按保安部经理和物管中心主任命令向公安机关报警。
3. 值班经理和警队队长到现场后，立即对现场进行封锁，等待物管中心主任、保安部经理和公安机关到场处理。