**盛特区安全管理方案**

1. **小区安全硬件设施描述：**

1)盛特公园监控系统共有288个镜头，门岗出入口4个，红外报警系统1套，地下车库配置2套车辆识别刷卡系统，小区路面1套临时刷卡系统， 44部电梯，1768个车位、架空层4个。

2)盛特公寓共有270个探头，12部电梯。

3）小区成立了微型消消防站，并配置了消防货架、消防消防器材柜。

**4)中控室主要有以下主机：**

公园、公寓监控主机各1套

公园TCL监视器20台、公寓监视器11台

公园海康录像机19台、公寓录像机11台

背景音乐系统1套

火灾报警主机1套

红外对射主机1套

9000型联动型火灾报警控制器公园、公寓各1套

**5)闭路监控系统运行状况**：目前公园有四个摄像头无视频或是模糊，15号楼门前球机121无显示，后门岗出口枪机143视频模糊，18-1单元木桥处124球机无显示，队员休息室门口枪机127视频模糊。公寓；3.4.5号大屏全部黑屏无显示。操作云台故障无法使用

**6).消防系统运行状况：**A.火灾显示盘故障四处；2号楼.3号楼.18-1单元.8-1单元。B，监控室录像回放保存不了一个月，业主查看不能使用 。C地下室九区两个火警故障无法复位。D地下室12-2单元防火卷帘门无电源显示

7).大门及各单元大厅门禁对讲系统.A有五处呼叫无法接通；5号楼，6号楼.8-1单元.10-1单元.18-1单元.108门岗.B小区有12个单元门禁地簧问题无法正常自动关闭1.15.18-1.18-2.7-1.8-1.8-2.10-1.10-2.11.12-1.12-2

8).红外线系统运行状况。

9)火警报警系统正常。

**10)电梯对讲系统运行状况**：公寓、公园电梯运行都正常。

上述所有出现故障的设施设备均已报工程部或供应商维修，但未整改完。但根据实际情况，管理处对众多故障都采取了人防措施，注意人员巡逻、监控、跟随进，对管理处的管理工作本身并未造成大的影响。

**11）现有消防器材配备情况**：

消防桶（2个）消防锤（1个）消防凿子（1个）防烟罩（4个）

头盔（6个）消防服（4套）防火鞋（6个）消防板手（2个）消防腰带（2个）消防斧（8）消防锹（2个）

以上物品放于消防中心，消防物品柜内，拟变运情况，消防演习用4瓶，需及时补充。

**二、小区封闭情况：**

小区采取全封闭式管理，小区共有2个车出口。小区有人行口3个，分别为107岗、108岗、109岗。小区住户内没有自动报警系统。小区大门、楼层门、车库进入楼层门进入楼层的门都采用门禁系统，凭卡进入或凭密码进入。小区中控室位于6栋与7栋之间。

 **三、小区的安全管理措施：**

**封闭式管理执行情况及完善措施**

小区实行封闭区管理目的是为了提高安防效果更有地维护物业区域内业主人身财产安全，维护小区正常的工作、生活秩序。封闭式管理以预防为主，防治（消）结合，主要从以下几个方面具体体现：

1. 建立了完善的出入登记制度，对来往出入人员、访客、施工人员、车辆等进行有效控制，对可疑人员及时盘查，跟进落实，有效避免推销、闲杂人员干扰业主正常生活，防止犯罪分子混入作案。
2. 建立了大件物品放行制度，对进出的大件物品进行控制，保证用户的财产安全，建立了物品放行制度，物品放行条制度。
3. 建立完善小区安防措施，通过闭路电视监控系统、红外线报警系统，门禁系统、停车场刷卡收费系统、消防联动报警系统、对讲系统以及业主家里的煤气泄漏报警系统及家庭自动报警系统等设施，对小区进行监控管理，消防监控中心24小时值班，保障及时发现处理问题。
4. 根据小区自身特点，合理布署保安岗位，定岗定编，完善保安管理各项制度及各岗位职责，规范了操作程序，制定了封闭式管理执行标准及保安员工作绩效检查评比标准，完善奖惩制度，建立了行之有效的监督检查机制，保障保安工作的正常进行。

附：保安各岗位职责及操作流程

门岗管理工作流程：

门岗/监控室

外来人员

门岗/监控室

客户确认

客户确认

离去时间

登记

登记

停留时间

放行

放行

巡逻跟进

信息传递/跟踪处理结果

门岗的操作流程

交接班

1.门岗的交接班：交接班要相互敬礼，按照规范的岗位交接等程序进行交接，保证设施设备的完好率，交接清楚遗留事项进行详细登记。

对各类来访人员的操作

2．首先立正敬礼，礼貌询问，由门岗用可视对讲联系业主是否同意进入，经确认后，在来访本上注明来访时间、来访人数、具体去向，然后让其进入。

业主亲朋来访

3．立正敬礼，礼貌询问，确认是业主所带的朋友，即可放行。

业主带人来访

接待公司领导、参观人员

4．立正转体敬礼，礼貌询问，联系管理处是否可以进入参观，得到许可后，向参观团说明小区内禁止摄像及注意事项，予以放行，通知巡逻员跟进监控。

5．（1）对一般办公人员，立正敬礼，礼貌询问，联络管理处，经确认后，，注明来访的时间、人数、具体去向。（2）对公司及集团领导来访，立正敬礼，礼貌询问，予以放行，然后通知管理处。

公务来访人员

房产中介人员来访

6.原则上需业主陪同方可放行，如无业主陪同，须查验业主委托书原件，中介人员身份证、工作证并做好中介人员看房记录登记，然后刷卡开门，做好指引。

对业户、住户不欢迎类人员

7、若业主、住户事先已经交代和具体回复方式应委婉的根据业主、住户事先交代的回复方式进行回复，拒绝其进入。

巡逻岗位的操作流程

1．巡逻交接班完结后，查看上班记录及跟进事项。

交接班

2．装修人员进入高峰时段07：0-09：00 12：00-14：00。

督促施工人员办理装修出入证，制止大声喧哗、光背等扰乱管理服务区域公共秩序的行为。

关注要点

3．（1）对所负责区域内的设施设备的检查监管，如消防通道是否畅通，应急灯、疏散指示灯是否完好，防火门、电井门是否锁闭，消防设备公共设施是否完好，有无损坏，天面、楼宇外墙、楼层门窗等是否完好，发现有损坏或缺少，及时填写维修单，并上报管理处，同时做好巡逻记录；（2）对可疑光线气味的检查；（3）对可疑人员的盘查与询问；（4）对装修及维修人员及其他人员的监控；（5）对其它应急事件的处理。

巡逻内容

对可疑人员的操作

4．在巡查过程中，发现可疑人员应上前礼貌盘问，检查有效证件，经确认不是小区人员，应立即劝其离开，并跟进监控处理。

5．遇有上级检查时，立正敬礼，并主动汇报巡查巡视情况。

遇上级领导检查

6．遇有参观人员，立正敬礼，并礼貌问候，注意监控有无违反相关规定。

遇参观人员

遇业户人员

7．遇见业户要主动打招呼问好或提供力所能及的帮助。

8．对突发事件的处理按公司程序文件处理。

对突发事件的处理

中控室的操作流程

1．交接班时，要对设备设施运行状况、钥匙领用情况、卫生状况进行检查，并处理及跟进遗留事项。

交接班

2．掌握控制室内各系统的简单工作原理、性能和常规的维护保养工作，熟悉掌握各系统的操作，密切注视监视屏及各类控制柜的运行状态，发现异常故障，应立即通知维修人员，不得擅自摆弄。

设施设备检查

对各类报警的处理

3．应立即通过对讲机或电话通知当值班长（或巡逻员）前去报警位置核查火警情况的真伪，若属误报，则及时复位，并做好记录；若火情属实，及时向管理处领导汇报，同时组织人员进行扑救，做好现场的维护，并报警，做好记录。

对系统报警的处理

4．密切注视监视屏上的各种活动迹象，发现可疑情况或各类违法犯罪活动，应立即通过对讲机或电话通知当值班班长（或巡逻员）前往调查处理，同时做好记录及录像带的保管。

对镜头的监控操作

5．红外线报警设备实行24小时布控，遇有红外线报警，能准确判定具体报警位置，同时呼叫当值班长（或巡逻员）前往查看，属误报，应立即恢复布控，并做好记录。

红外线报警

处理

车场（库）岗位的操作流程

交接班时，当班人员要在值班岗亭外相互敬礼，交接对讲机、车辆，当班人员要协助接班员照看出口，接班员要根据电脑内车辆储存情况清查核实，对车辆清查完毕无异常情况后签字确认，上班人员方可下班。

**交接班**

车辆进入小区时，车库门岗值班员要与车库岗值班员保持密切联系。

1．对月卡车：当车辆驶入岗位时，值班员要立正敬礼，必要时帮业主刷卡。同时查看车辆外观、玻璃等部位有无损伤、划伤、碰撞等痕迹，若有应及时知会业主，说明车辆的现况，待业主确认后，在登记本备注栏注明业主已确认，并写清车辆的现况，并在交接班时向其他值班员详细说明。而后指引车辆停放在私家车位上，保证车辆的停放有序、整齐。

2．对临时车：当车辆驶入车库时，值班员要立正敬礼，同时查看车辆外观、玻璃等部位有无损伤、划伤、碰撞等痕迹，若有应及时知会车主，说明车辆现况，待车主确认后，在登记本上做好记录，并在备注栏注明业主已确认（详细写清车辆的现况，是否知会车主确认），并在交接班时向其他值班员详细说明。而后指引车辆停放在临时车位上，防止占用私家车位，保证车辆的停放有序、整齐。

车辆进入管理

车库值班员在无车辆进入车库时，要不定时进行查看、巡视、签到，检查车辆停放是否有序、整齐，车状是否安全完好，同时监控好车库内的卫生状况，禁止在车库内试刹车、洗车、修车和吸烟等不良现象出现。若在巡查过程中，发现有漏油、漏水、车窗（门）、车灯未关、报警等情况时，要及时通知中控室（或大堂助理）利用可视对讲与业主（车主）联系，说明车辆的情况，要求其及时到车库进行处理，并在记录本上做好详细记录。若业主（车主）不在家联系不上时，要利用中控室监控镜头对车辆进行固定监控，车库值班员对该车辆进行重点查看。若是车辆不停报警或其它严重状况，要通过前台及时与业主取得联系。同时汇报管理处领导，并在登记本上做好详细记录，特别情况写出“特别事件报告”。

车库巡视检查

 秩序维护班长岗位的操作流程

班前会，集合

1、班长提前15分钟在员工休息室前集合队伍，整理着装，不符合要求的禁止上岗。

2、保安班长组织岗位交接，交接班保安要相互敬礼，交待物品及注意事项，起步报岗，报告归队。

岗位交接

没问题

检 查

3．班长首先要查阅值班室宣传栏及值班记录，跟进处理遗留事项。

4．班长要不定时对各岗位进行巡察巡视，记录不符合要求的操作，并及时纠正处理。

是否有问题

宣传栏

值班记录

器械

其他

问题跟进与处理

日常管理

5、负责处理并解决各岗位的矛盾、纠纷、业主投诉、其他事件的处理，事后要进行事件的描述、记录汇报。

6、负责本班人员的调配管理，安排人员顶岗、换岗，并严格控制换岗的时间，加强人员的控制。

7、下班时，班长要对本班工作情况进行总结、分析、讲评。

有问题

**四、安全管理目标**

**安全管理的工作目标**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 内容 | 工作目标 | 工作标准 | 备注 |
| 消防管理 | 火灾发生率不超过1‰；消防员持证上岗率达到100%；军事体能合格率达到100%；消防器材配备齐全率达到100%；消防员对消防器材的熟悉使用率达到100%；中控岗对消防报警的处理率达到100%；中控岗对消防设施设备运行故障发现率达到100%。 | 消防人能熟练使用各消防器材，并能应对各种紧急情况的发生，监控辖区各系统，特别是消防、车场、电梯监视系统的运行状况，确保出现异常情况时能及时处理，保证小区安全。每周对保安进行3次军训或体能训练。 |  |
| 车库管理 | 车管员对收费标准熟悉率达到100%；车辆在车库内损坏及时发现率达到100%；对业主、公司、外来车辆分辨率达到90%；车辆出入登记发卡率达到100%；停车场管理员持证上岗率达到100%；机动车辆因管理责任丢失率达到0%。 | 对车库巡视频率每小时二次，确保停车场的设施设备完好及停放车辆的安全，保证车场整齐有序、畅通，确保收费合理。车辆出入应做好相应的记录，以便查阅。 |  |
| 门岗管理 | 对外出电动车检查率达到100%；对业主的认识率在三个月达到80%；对外来人员的分辨率达到100%；对外来人员的盘问率达到100%；对外来人员出入登记达到100%；对大件物品搬出无证放行率0%；7对外来人员与业主、管理处通过对讲确认率达到100%。 | 通过对门岗的控制，确保小区安全，熟悉辖区内人员情况，严格实行来人来访登记制度和物品搬迁及人员出入管理制度。 |  |
| 培训管理 | 1持证上岗率达100%；2培训合格率达100%；3岗前培训率达100%；4培训按计划的实施率达到100%。 | 对保安人员要求经过保卫部审核方可招聘入司。新进员工岗位培训应对进行岗前培训。并做好相应的记录。培训应通过实操、笔试、口试等方式进行考核。直到考核合格。 |  |
| 其它管理 | 1对小区可疑人员跟踪询问率达到100%；2巡逻员做到人过地清的百分率达到100%；3小区内重大治安案件发生率为0%；4对小区内安全隐患发生率达到100%；5保安员对其他部分人员违纪上报率达到100%； | 巡逻保安员负责小区治安日常巡逻，维护小区内治安秩序和辖区内的设施设备、环境卫生，协助当值分队长处理紧急情况，及时发现各种安全隐患和技防盲点。对小区巡逻检查频率每2小时一次。 |  |

**岗位职责**

**车库入口岗位职责：**

1.负责车辆进入，指挥车辆整齐停放,监护和登记。

2.提醒车主锁好车门、窗，并将贵重物品带走。

3.负责指引来访车辆车主进入楼层停放临时车位。

4.车辆进入时仔细检查车辆情况,做好异常情况记录，及时告知车主。

5.定时清点车库内停车，防止丢失。

6.发现无关人员或可疑人员在车库内闲逛，劝其离

开，及时上报异常情况。

**车库出口岗位职责：**

1.负责车辆进出车库,指挥车辆整齐停放、保管和登记。

2.负责按规定收取临时车的车位有偿使用费,照卡放行。

3.定时巡查车库内车辆数量及车辆的车况，发现情况及时上报和通知车主。

4.负责电脑收费系统的正常运行，保持出入管理状态。

5.发现无关人员或可疑人员在车库内闲逛，劝其离开，异常情况及时上报处理。6.车辆出场，仔细核对车主、车卡及车牌号码是否一致，若有疑问，及时上报和扣留车辆，以防不法分子盗车。

**固定值班岗位职责（门岗）：**

1.熟悉辖区内人员情况。

2.严格执行来人来访查询制度。

3.维护辖区内设备、设施和环境卫生。

4.严格执行物品搬迁及人员出入管理制度。

**东西围墙岗位职责：**

1.东西围墙外树木较多,地形复杂,外来人员极易利

2.用地形优势攀爬进入花园,根据这一特点,故设定东围墙岗位和西围墙岗位,严格监控两防区内安全。

**平台岗位职责：**

1.禁止外来人员在平台内闲逛，维护平台上业主休闲正常秩序。

2.严格监控每栋大堂后玻璃门关闭情况及进出人员,如发现可疑人员，应认真盘问。

 3.维护平台上花草,树木不被摘采。

**中控室岗位职责**：

1.值班人员负责消防监控和治安监控及录像。

 2.值班人员负责责任区内中控室设备运行监督。

 3.值班人员负责中控室内的清洁卫生工作。

**巡逻岗**：主要负责小区内送货车辆的跟进，公共设施设备、绿化的监管，业主开、修、换锁的跟进，红外报警及消防感烟感温等的处理、楼层间巡逻负责小区治安日常巡逻，维护责任区域内的治安秩序，协助当值班长处理紧急情况。

**分队长岗位职责：**

1、带领并督促班意气风发好训练，不断提高素质和业务水平。

2、带领全班人员加强政治思想学习和保安队业务学习，不断提高思想觉悟和业务技能。

3、督促全班积极参加文体活动，锻炼身体，增强体质。

4、督促和检查全班人员热爱本职工作，忠于职守，积极自觉地加强工作责任心。

5、全面、统一协调全班的工作，监督全班人员着装整齐、文明执勤，礼貌待人，树立良好的形象，严格执行作息时间制度。

6、每周对全班人员的业务训练进行考核，掌握全班人员的思想工作。

7、详细听取和收集业户意见和发现的问题，及时做好处理，并迅速上报。

8、完成上级交待的其他任务。