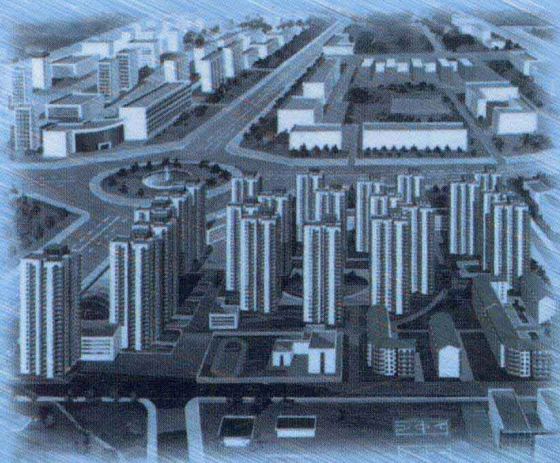


职 业 教 育 教 材

物业 保安

于连涛 陈光华 主编



高 等 教 育 出 版 社

职业教育教材

物 业 保 安

于连涛 陈光华 主 编
刘 英 ~~卢麦芳~~ 副主编

高等教育出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业保安/于连涛, 陈光华主编. —北京: 高等教育出版社, 2004. 5

ISBN 7-04-014978-8

I. 物… II. ①于…②陈… III. 物业管理-保安-中国-专业学校-教材 IV. D631.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 021072 号

策划编辑	李承孝	责任编辑	黄 静	封面设计	李卫青
责任绘图	朱 静	版式设计	王艳红	责任校对	杨雪莲
责任印制	孔 源				

出版发行	高等教育出版社	购书热线	010-64054588
社 址	北京市西城区德外大街 4 号	免费咨询	800-810-0598
邮政编码	100011	网 址	http://www.hep.edu.cn
总 机	010-82028899		http://www.hep.com.cn

经 销 新华书店北京发行所
印 刷 化学工业出版社印刷厂

开 本	850 × 1168 1/32	版 次	2004 年 5 月第 1 版
印 张	7	印 次	2004 年 5 月第 1 次印刷
字 数	170 000	定 价	9.20 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究

前 言

为适应职业技术学校保安专业教学和保安公司物业保安业务培训的需要,我们组织富有实践和教学经验的教师编写了《物业保安》教材。在本书编写过程中参考了中外专家学者的研究成果和专著,力求内容丰富、结构合理、体系新颖、语言流畅,以最大限度地满足职业技术学校保安专业教学和保安公司业务培训的需要,使教材具有科学性、针对性和实用性。为适应我国保安服务行业市场化、现代化的发展趋势,本书设专章介绍物业保安应急事件处置预案和物业保安管理及其现代化等内容,使教材具有超前性。完成本教材教学或培训约需要 50 学时。在教学上建议作如下安排:

序 号	教 学 内 容	课时分配
第一章	物业保安概述	4
第二章	物业治安管理	6
第三章	物业消防管理	4
第四章	物业车辆管理	6
第五章	公共场所保安	4
第六章	住宅区与写字楼、商场保安	6
第七章	物业保安应急事件处置预案	6
第八章	物业保安管理	4
第九章	物业保安现代化	4
机 动		6
合 计		50

本教材由于连涛、陈光华任主编，刘英、卢麦芳任副主编。全书由武汉警官职业学院院长王祖清主审。参加编写的有：第一章王金仙、吴丽辉（山西省第二人民警察学校），第二章李殿军（山东省警官学校），第三章于连涛（山东省警官学校）、陈光华（武汉警官职业学院），第四、第八章王丽梅（山东省警官学校），第五章刘春堂（山东省警官学校），第六章卜祥泰（山东省警官学校），第七章刘英（河北警官学校）、卢麦芳（山西省第二人民警察学校），第九章李朝霞（山东省警官学校）。本教材在编写过程中，得到了山东省教学研究室、山东省警官学校的大力支持和帮助，在此深表谢意！

由于本书作者水平和经验有限，书中不足之处敬请批评指正。

编 者

2003年5月30日

郑 重 声 明

高等教育出版社依法对本书享有专有出版权。任何未经许可的复制、销售行为均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人将承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。为了维护市场秩序，保护读者的合法权益，避免读者误用盗版书造成不良后果，我社将配合行政执法部门和司法机关对违法犯罪的单位和个人给予严厉打击。社会各界人士如发现上述侵权行为，希望及时举报，本社将奖励举报有功人员。

反盗版举报电话：(010) 58581897/58581698/58581879/

58581877

传 真：(010) 82086060

E - mail: dd@hep.com.cn 或 chenrong@hep.com.cn

通信地址：北京市西城区德外大街4号

高等教育出版社法律事务部

邮 编：100011

购书请拨打电话：(010)64014089 64054601 64054588

内 容 提 要

本书是为了满足我国新兴的而又发展迅速的物业管理行业对保安服务的需要而编写的。全书共九章，主要内容分五大部分：一是物业保安的基本业务：物业保安的治安管理、消防管理和车辆管理；二是物业保安的专门业务，包括公共场所保安和住宅小区、写字楼等不同类型的物业保安；三是物业保安业务中应对突发事件的十大处置预案；四是物业保安管理及其现代化；五是附录部分，选录了公安部《关于保安服务公司规范管理的若干规定》，以及《上海市保安服务公司保安队工作细则》、《云南省保安员管理暂行规定》。

本书内容丰富、结构严谨、体系新颖、通俗易懂，具有科学性、实用性和针对性。本书既可作职业技术学校保安专业学生和在职保安人员教学、培训的适用教材，也是广大保安员自学的良师益友。

目 录

第一章 物业保安概述	1
第一节 物业保安的概念与性质	1
第二节 物业保安的作用和任务	3
第三节 物业保安课的内容与学习方法	5
思考题	6
第二章 物业治安管理	7
第一节 治安管理的职能和任务	7
第二节 危险物品管理	14
第三节 治安事件的预防和处置	22
思考题	29
第三章 物业消防管理	30
第一节 消防基础知识	30
第二节 常用灭火器	35
第三节 火灾及其扑救	41
思考题	47
第四章 物业车辆管理	48
第一节 物业道路交通保安	48
第二节 道路交通设施	50
第三节 交通秩序管理	61
第四节 停车场管理与车辆保安	67
思考题	76
第五章 公共场所保安	77
第一节 公共场所保安的重要性及原则	77
第二节 公共场所保安勤务	81
思考题	91

第六章 住宅区与写字楼、商场的保安	92
第一节 住宅区保安	92
第二节 写字楼保安	103
第三节 商场物业保安	106
思考题	117
第七章 物业保安应急事件处置预案	118
第一节 紧急情况及处置原则	118
第二节 物业保安应急预案	120
思考题	151
第八章 物业保安管理	152
第一节 物业保安的机构设置、职责权限与规章制度	152
第二节 物业保安人事管理	164
思考题	182
第九章 物业保安现代化	183
第一节 物业保安现代化概述	183
第二节 物业保安设备与器械装备现代化	188
第三节 物业保安计算机应用现代化	191
第四节 物业保安管理现代化	196
思考题	200
附录	201
附录 1 公安部关于保安服务公司规范管理的若干规定	201
附录 2 上海市保安服务公司保安队工作细则	204
附录 3 云南省保安员管理暂行规定	209

第一章 物业保安概述

第一节 物业保安的概念与性质

随着我国社会主义现代化建设步伐的加快，房地产业已成为国民经济的支柱产业之一。作为房地产综合开发的延续，物业管理这一新兴行业在社会主义市场经济大潮中正逐步走上企业化、市场化、专业化和规范化道路，成为现代化城市管理和房地产经营管理的重要组成部分。

物业管理的内容非常丰富，主要包括房屋维修管理和服务、设备管理和服务、安全保卫管理和服务、清洁管理和服务、绿化管理和服务、礼仪接待管理和服务、物业公司自身经营管理和服务、参与社区建设等等。

一、物业保安的含义

在物业管理中，安全保卫的任务首先是人的安全，其次是房屋建筑、附属设备和公共设施的安全。只有安全要求得到了保障，人才会有清洁要求、便捷要求、舒适要求、享受要求等，否则一切物业管理便无从谈起。试想一下，如果一个物业管理公司连对业主或使用人的生命与财产（包括物业这一“不动产”在内）安全都不能提供切实的保证，那么还怎能谈及其他物业管理功能呢？物业保安在我国作为一个新兴行业，它最基本、最重要的职责就是维护和保卫物业业主、住户的安全，为物业业主、住户提供安全舒适的环境，创造文明高尚的氛围，促进社会的和

谐、安全，促进城市现代化建设。

所谓物业保安，就是通过一定的技术手段和方法，预防和终止人为和自然灾害事故的发生，如电线短路、电梯关人、水管爆裂、火灾事故的预防和及时处置，以及人为事故、偷盗以及其他刑事案件、流氓活动及各种破坏活动的预防与制止，以确保业主或使用者人身不受伤害，财物不受损失，工作、生活的正常秩序得到维护。

二、物业保安的性质

物业保安服务组织是适应市场经济发展的需要而出现的新型组织，它既是根据社会需要并以提高社会安全防卫能力为目的的社会治安防范组织，又是新型服务企业，属于第三产业。物业保安服务组织既不同于公安机关，又区别于社区内的治安联防队。物业保安服务组织与公安机关的区别主要有以下三个方面：

（一）性质和任务不同

公安机关是国家专政机关，其重要职责是镇压威胁和危害国家安全的敌对势力，预防和打击危害社会的刑事犯罪，保卫人民生命财产安全，维护社会治安秩序。而物业保安服务组织是向业主及使用人提供安全防范服务的企业，其职责是预防、制止在区域内发生的各种危害业主及使用人人身、财产安全的自然灾害、人为事故及违法犯罪活动。

（二）职权不同

公安机关在执行任务时可依法行使国家权力，可以依法使用一定特殊的手段，如侦察、审讯、拘留、收容审查等。而物业保安服务组织则不能采取上述手段，只可依据与业主及使用人签订的合同，协助和配合公安机关执法，在执勤中有权对可疑人员进行盘问，有权将现行违法犯罪嫌疑人扭送公安机关处理。

（三）社会职能不同

公安机关可以采取公开或秘密的行政执法手段治理社会治

安，而物业保安服务组织主要是根据合同依法提供安全防范服务。除此之外，公安机关是各级政府的行政执法部门，而物业保安服务组织是在公安机关指导下的治安防范组织。根据有关规定，公安机关对保安组织实行领导和监督，并指导保安组织开展安全防范工作，其行为是国家行为。物业保安服务组织受公安机关领导，为社会提供安全防范服务，是公安机关的辅助力量，其行为是企业行为或者说是社会行为。

第二节 物业保安的作用和任务

一、物业保安的作用

物业保安的性质，决定了物业保安的作用，主要体现在以下五个方面：

（一）确保物业及附属设备、公共场所、建筑地段等不受人为损坏、破坏或尽可能减少损失

维护和保养物业及附属设备、公共场所、建筑地段等，能延长物业使用年限，提高物业的使用价值，从而使物业得到保值、增值。在正常情况下，砖木结构的房屋使用寿命为 40 年至 60 年，混合结构的房屋使用寿命为 60 年至 80 年，框架结构的房屋使用寿命为 80 年至 100 年。在物业的使用寿命期限内及时制止人为因素的破坏，延长物业的使用寿命，使物业发挥最大的使用价值和经济价值，是物业保安的一项重要任务。

（二）防止或预防任何危及业主或使用人的生命财产安全的行为

生命权，是公民最重要的权利，是工作和生活的先决条件。财产是公民用来满足物质生活需要的物质资料，是进行一切社会活动的基础，是人们生存、发展的基本保障。保障业主或使用人的生命财产安全是物业保安的根本任务。

（三）终止任何影响业主或使用人身心健康的行为，维护正常的生活秩序

消除如噪声、废气对业主或使用人的影响，维持正常的交通秩序，以及制止外来人员的骚扰，是物业保安的重要任务。例如，采取相应措施，严禁任何推销人员，各类修补、买卖、旧物回收等流动闲杂人员进入辖区，不准装修工程队擅自进入辖区内找生意；禁止非辖区内的机动车辆驶入辖区，确需进入的要按规定办好登记手续，驶出时查验车内有无可疑物品等，从而维护正常的生活秩序与工作秩序，保障业主或使用人的身心健康。

（四）加强小区、大厦内的精神文明建设，减少邻里纠纷

邻里关系，是生活在一定区域内共享同一空间和设施的住户彼此通过人际交往结成的社会关系。人们对居住环境的要求往往存在着一些矛盾：既希望有和睦、友好的人际关系，又希望不受邻里的干扰，保护自己的隐私。在这种要求下，邻里之间就难免产生各种矛盾和纠纷。此类问题产生后，保安员应正确、及时地进行处理，从而促进邻里的团结和社会的稳定。

（五）预防和打击各种犯罪，确保一方安全，为社会稳定创造条件

保安员要准时上下班和交接班，尤其是在巡逻过程中，如遇到可疑情况，要及时报告有关部门；如发现犯罪情况，要立即报警，情况紧急时应挺身而出，制止犯罪，从而维护社会的稳定。

二、物业保安的任务

从物业管理实践来看，物业保安的任务主要有三项，即治安管理、消防管理与交通管理。这是从安全保卫工作的性质来划分的。

根据管理的空间来划分，物业保安的任务又可分为固定岗哨、安全巡视、监控值班等。

根据安全工作所处状态来划分，可分为正常状态（或一般

状态)下的保安管理和紧急状态(或非正常状态)下的保安管理。

防盗以及预防其他犯罪活动,预防各种破坏活动,属于治安管理范畴;防火,防电气事故及各种自然灾害,属于消防管理范畴;防交通事故,防车辆失窃,维护辖区内交通秩序,属于交通管理范畴。

门岗、重要位置的岗哨,如车库岗哨、定点伏击哨位、仓库和机房等重要区域设置的岗哨为固定岗哨。流动岗哨有两种,一种有明确指定的巡查路线,另一种则没有明确指定的巡查路线。

正常状态下的保安管理,是按原定班次、时间、人员、岗位、工作性质来执行任务的管理;非正常状态下的保安管理,是指突发性的事件、案件处理,紧急情况的临时处置、管制。在规范的物业保安中,有一定的预案,即紧急应变方案或突发性事件方案、紧急特别方案。紧急特别方案又可分为一级方案、二级方案、特别方案等。非正常状态下的保安管理,一般要打乱正常状态下保安管理的班次、人员、岗位、时间与工作的性质,保安员必须服从方案中所指定的负责人的调动。

第三节 物业保安课的内容与学习方法

一、物业保安课的内容

物业保安的任务一是物业区域的治安管理,为业主提供安全的工作、生产、科研、生活秩序和环境;二是提供消防安全保障,搞好消防管理,有效预防、控制火灾,确保业主的生命和财物安全;三是物业区域道路交通和车辆安全服务,确保交通秩序和业主的车辆安全。由此,本教材围绕上述任务组织了教材内容。教材内容分五大部分:一是物业保安的基本业务,即物业治安管理、消防管理和道路车辆管理;二是为了适应物业保安内部

岗位越来越专业化的需要，专门论述具体的不同类型的物业所提供的安全服务；三是随着我国经济的发展，流动人口的增多，大量突发性、紧急事件不断发生，是保安服务业和物业管理共同面临的问题，为此专设十个物业应急事件处置预案；四是有关物业保安管理及其现代化，对物业保安服务的规范化、制度化、专业化和现代化进行了集中论述；五是附录，选录了公安部有关法规、我国著名物业管理公司和保安公司有关保安员的职责、权限、纪律和工作细则。

本书的内容构成力求符合物业保安实际，使教材有实用性和针对性，做到体系严谨、具有科学性，使学习者学有所用，学后能用，工作中用即有所成就。

二、学习物业保安课的方法

（一）理论联系实际

首先要学好教材中的基础知识和基本理论，其次是联系本人的实际进行学习，做到理论上融会贯通，实际中能灵活运用，形成较高的职业技能。

（二）模拟体验

要学好物业保安课，学校要尽可能创设实习基地，让学生在实习中尽可能熟练掌握基本业务知识和技能。

（三）实地参观学习

有条件的学校应组织学生到物业组织机构、企业中去见习和实习，聘请物业保安业务水平高的人员为兼职教师，为学生学好物业保安提供条件。

思考题

1. 物业保安的任务是什么？
2. 物业保安的作用有哪些？
3. 物业保安课有哪些内容？

第二章 物业治安管理

第一节 治安管理的职能和任务

一、治安及治安管理的概念

(一) 治安的含义

在日常生活中，我们经常接触和谈论“治安”这个词。例如说“这里的治安好”，“那里的治安问题多”，都是指社会秩序和公共安全；又如，我们说“一定要搞好社会治安”，“他是治安民警”，则是指所从事的工作——维护“治安”的工作。因此，现代治安的含义，一是指社会治安秩序；二是指维护治安秩序的社会活动，即治安工作。

治安秩序是社会秩序的重要组成部分。自然界和人类社会的正常发展，都要遵循一定的秩序。自然界自身的秩序是优胜劣汰、适者生存；人类社会的秩序，就一个国家而言，包括法律、道德、风俗、习惯、团体纪律等，其中在阶级社会中起主要作用的是法律规范。所谓秩序，就是有条理、不混乱的状况。条理即法律规范。社会治安秩序，就是指符合统治阶级意志和利益并由具有社会安定和公共安全内容的法律所规范的客观状况。

治安工作有广义和狭义之分。从广义上说，一切维护治安秩序的行为都可以称为治安工作。如从工作程序上或社会功能上分，有治安立法工作、治安执法工作和治安司法工作。从行为主体上分，有代表国家的、由国家专门机关从事的治安工作，如公

安工作和海关的缉私工作；有企业、事业组织所设置的机构或雇用的人员从事的、主要维护单位内部治安的工作；有民间自治性组织从事的义务治安工作，如治安保卫委员会、社区联防组织的治安工作；有社会专门组织从事的有偿治安工作，如保安公司提供的保安服务，等等。公安工作是由国家专门机关和人员从事的治安执法活动，其中的治安行政执法行为，即治安行政管理，是狭义的治安工作。在我国，保安公司提供的保安服务隶属于公安机关领导，也归于这一范畴。

（二）治安管理的概念

治安管理是国家公安机关为了维护社会治安秩序以保障社会生活的正常进行而依法从事的行政管理行为。对治安管理的概念，可以从以下几个方面来理解：

1. 治安管理是国家行政管理

这是治安管理的本质属性，是由国家设置专门机构和专门人员、代表国家实施的执法活动。具体地说，是依照法律对社会治安秩序进行的组织、指挥、监督、协调等全部活动。因此，治安管理具有权威性，这种权威性来自国家的意志，来自法律的规定。治安管理不是任何组织、单位或者个人的行为，不能任意施行。

2. 治安管理的目的是通过维护社会治安秩序，保障社会生活的正常运行

维护社会治安秩序是治安管理的基本职能和作用，也是治安管理的基本任务。这是治安管理不同于国家其他行政管理的功能。社会秩序可以分为许多方面，如社会生产秩序，社会经济秩序，社会教育、科学研究和文化秩序，社会政治秩序，社会公共生活秩序，等等。社会治安秩序是社会秩序的重要组成部分，是社会秩序的一个重要方面。国家为了实现其职能，就要维护各个方面的秩序，以保证社会协调发展。治安管理就是维护社会治安秩序的国家组织管理活动。