



物业 安全应急

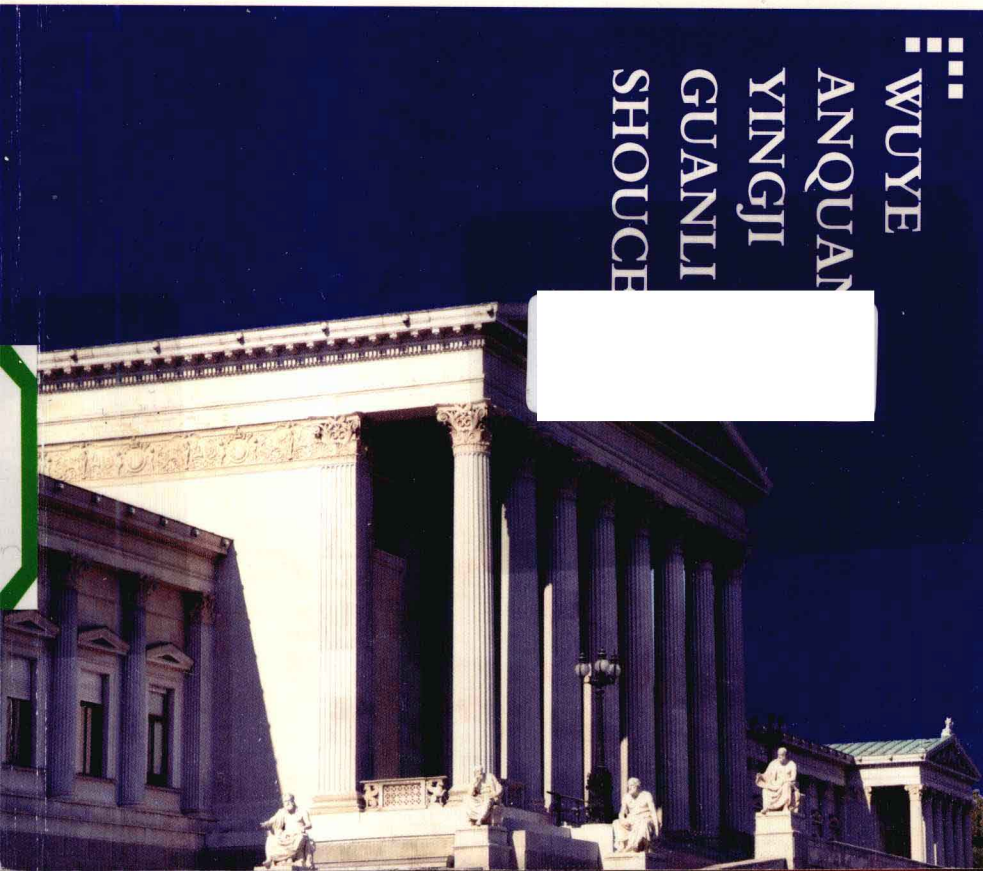
管理手册

邵小云 等编

WUYE
ANQUAN
YINGJI
GUANLI
SHOUCH



化学工业出版社





物化 安全应急

邵小云
等编

管理手册



化学工业出版社

· 北京 ·



本书从宏观和微观两个层面上做了详尽的阐述，主要内容包括四个方面——物业安全应急系统建立（安全护卫系统、消防安全系统、危机管理预警系统）、物业服务危险源辨识与控制、应急预案的编制与实施、物业安全应急管理范本。本书提供了物业安全应急管理的一些核心文件范本，包括危险源识别表格、不同类型物业（住宅小区、购物中心、写字楼、工业园区等）应急预案范本等，具有极强的可读性和实际操作性。

本书可供专业培训机构、院校物业专业、物业管理和服务公司等相关人员使用，也可作为物业管理和服务公司、安全管理部门及各个物业项目管理处的工具用书。

图书在版编目（CIP）数据

物业安全应急管理手册 / 邵小云等编. —北京：化学工业出版社，2013.1

ISBN 978-7-122-16142-0

I. ①物… II. ①邵… III. ①物业管理—安全管理—手册 IV. ①F293.33-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2012）第 304461 号

责任编辑：辛 田
责任校对：洪雅姝

文字编辑：冯国庆
装帧设计：尹琳琳

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）

印 刷：北京云浩印刷有限责任公司

装 订：三河市宇新装订厂

787mm×1092mm 1/16 印张9¹/₄ 字数229千字 2013年3月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899

网 址：<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：38.00元

版权所有 违者必究

前言

preface



安全防范是物业管理的基础工作，它是由物业管理公司根据物业服务合同所采取的各种安全措施和手段，目的在于保障业主和其他房屋使用人的人身和财产安全，维持其正常生活和工作秩序。

安全防范工作涉及范围非常广泛，且具有专业性强、服务要求高等特点。物业管理公司要高度重视安全防范工作，消除各类安全隐患，同时要建立强有力的安全防范应急管理体系，以便对各种紧急情况进行处理。

目前市面上关于物业安全管理的书籍很多，但大多泛泛而谈，有些甚至只是一些规章制度的简单罗列。本书则另辟蹊径，从宏观和微观两个层面上做了最详尽的阐述，既能拓宽管理思维，又利于实际操作，具有极强的实操性。

本书主要内容包括以下四个方面。

- 物业安全应急系统建立：这方面内容包括安全护卫系统、消防安全系统、危机管理预警系统的建立与维护，并且对这一系统中涉及的部门、班组、各岗位的职责都有明确的介绍。

- 物业服务危险源辨识与控制：这方面首先列举了物业管理中的危险源清单，然后一一介绍危险源的辨识和控制措施，有利于彻底清除危险源。

- 应急预案的编制与实施：这方面一一介绍应急预案的制定、演练、评审和改进，以确保各级人员在突发事件发生时能沉着应对。

- 物业安全应急管理范本：提供物业安全应急管理中一些核心的文件范本，包括危险源识别表格、不同类型物业（住宅小区、购物中心、写字楼、工业园区等）应急预案范本供读者参考。

本书具有极强的可读性和可操作性，可供专业培训机构、院校物业专业、物业管理和服务公司等作为培训教材使用，也可作为物业管理和服务公司、安全管理部门及各个物业项目管理处的工具用书。

本书在编辑整理过程中，获得了许多物业顾问管理机构、物业管理和服务公司一线从业人员及朋友的帮助与支持，其中参与编写和提供资料的有安建伟、李景吉、马永骋、刘冬娟、李勋源、郑洁、刘国平、靳玉良、王高翔、刘建伟、刘海江、周亮、刘军、唐琼、

前言

preface



柳景章、杨冬琼、杨吉华、王能、吴定兵、朱霖、朱少军、赵永秀、李冰冰、赵慧敏、赵建学、江美亮、匡仲潇、滕宝红，最后全书由邵小云统稿、审核完成。在此对他们一并表示感谢！

由于编者水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

编者



第一章 物业安全应急系统建立 /1

第一节 安全护卫系统.....2

要点01：建立健全物业安全保卫组织机构 2

要点02：制定和完善各项安全护卫岗位责任制 2

要点03：做好群防群治工作 5

要点04：完善小区的安全技术防范体系 6

第二节 消防安全系统.....7

要点01：建立消防网络组织 7

要点02：灭火组织10

要点03：完善消防物防系统12

要点04：做好消防档案的管理13

第三节 建立危机管理预警系统..... 14

要点01：物业公司应急组织架构及职责 14

要点02：项目管理处应急组织架构及职责15

要点03：报警级别与报警程序16

要点04：应急物资的管理17

第二章 物业服务危险源辨识与控制 /19

第一节 物业管理中的危险源清单..... 20

清单01：职业安全类20

清单02：消防管理类21

清单03：车辆管理类21

清单04：公共区域安全类21

清单05：泳池安全类22

清单06：治安类22

目录

CONTENTS



第二节 危险源的辨识	23
要点 01：确定危险源辨识时机	23
要点 02：危险源辨识应考虑的因素	23
要点 03：选择危险源辨识的方法	24
要点 04：危险源辨识的步骤	25
要点 05：危险源的汇总登记	25
要点 06：危险源评价	26
第三节 危险源的控制	28
措施 01：技术控制	28
措施 02：人行为控制	28
措施 03：管理控制	28

第三章 应急预案的编制与实施 /30

第一节 怎样制定应急预案	31
要点 01：应急预案制定的依据	31
要点 02：应急预案的主要内容	31
要点 03：应急预案编制的核心要素	33
要点 04：应急预案的制定	34
第二节 应急预案的演练	35
要点 01：应急演练的目的	35
要点 02：应急演练的基本要求	36
要点 03：演练的参与人员	37
要点 04：制定应急预案的演练计划	37
要点 05：预案演习的实施	39
第三节 应急预案的评审和改进	40
要点 01：评审的时机	40

目录

CONTENTS



要点02：评审的内容	40
要点03：评审结果的处理	41

第四章 物业安全应急管理范本 /42

第一节 危险源/风险评估表范本

43

范本01：危险源/风险评估表（财务部）	43
范本02：危险源/风险评估表（工程部）	44
范本03：危险源/风险评估表（保安部）	46
范本04：危险源/风险评估表（人事行政部）	47
范本05：危险源/风险评估表（管理处）	48

第二节 住宅小区专项应急预案范本

56

范本01：防台风洪涝应急处理	56
范本02：燃气泄漏应急处理	57
范本03：火警应急处理	58
范本04：火警误报应急处理程序	59
范本05：消防设备人为损坏处理	59
范本06：漏水（水浸）应急处理程序	60
范本07：发生停电及电力故障应急处理	61
范本08：电梯困人应急处理程序	62
范本09：发生噪声污染处理程序	62
范本10：发生交通意外应急处理程序	63
范本11：发生自杀或企图自杀应急程序	64
范本12：罪案现场保护处理程序	64
范本13：发生盗窃应急处理	64
范本14：发生抢劫应急处理程序	65
范本15：发生殴斗应急处理程序	66
范本16：发生偷车应急处理程序	66

目录

CONTENTS



范本 17：擅自侵入处理程序	66
范本 18：发现可疑物件或爆炸物应急处理程序	67
范本 19：接收恐吓电话处理程序	67
范本 20：水力系统故障处理程序	68
范本 21：高空抛物应急处理	69

第三节 购物中心专项应急预案范本..... 69

范本 01：火警处理预案	69
范本 02：水浸处理预案	71
范本 03：停电处理	72
范本 04：通信中断处理	73
范本 05：电梯困人处理程序	73
范本 06：燃气泄漏处理	74
范本 07：幕墙玻璃坠落处理	74
范本 08：炸弹恐吓处理	75
范本 09：发现可疑物品 / 邮包处理	77
范本 10：自然灾害处理	78
范本 11：传染性疾病处理程序 (SARS、禽流感)	79
范本 12：失窃案件处理程序	81
范本 13：抢劫案件处理程序	82
范本 14：绑架劫持事件处理程序	82
范本 15：顾客受伤处理程序	83
范本 16：顾客突发疾病处理程序	85
范本 17：防范跳楼事件处理程序	86
范本 18：打架斗殴事件处理	86
范本 19：醉酒 / 精神失常者处理程序	87
范本 20：流浪者非法滞留处理程序	88
范本 21：儿童迷失事件处理程序	88
范本 22：非法集会事件处理程序	89

目录

CONTENTS



范本 23：拾获财物处理程序	90
第四节 写字楼（大厦）物业安全应急预案.....	91
范本 01：大厦综合应急预案	91
范本 02：发生火灾应急处理预案	98
范本 03：绑架事件处理应急预案	99
范本 04：常见意外损伤急救处理应急预案	100
范本 05：盗窃案件处理预案	102
范本 06：易燃、有毒气体泄漏事故紧急处理预案	103
范本 07：危及大众安全传染疾病的应急处理预案	103
范本 08：治安事件处理预案	104
范本 09：大厦内人员突发疾病事件的处理预案	105
范本 10：停车场突发紧急事件处理预案	106
范本 11：电梯困人紧急处理预案	108
范本 12：抢劫、凶杀突发应急处理预案	109
范本 13：爆炸及可疑爆炸物品应急处理预案	110
范本 14：炸弹恐吓事件应急处理预案	111
范本 15：冬季铲冰扫雪预案	112
范本 16：防汛应急措施及预案	112
范本 17：燃气泄漏应急处理预案	113
范本 18：自然灾害应对处理预案	114
范本 19：食物中毒、急症患者应急处理预案	114
范本 20：突发性群体性事件应急处理预案	115
第五节 工业园区物业服务应急预案范本.....	115
范本 01：紧急突发事件处置总预案	115
范本 02：灭火、应急疏散预案	118
范本 03：公共卫生突发事件应急预案	121
范本 04：食物中毒应急预案	121
范本 05：防恐怖、暴力事件应急预案	123

范本06：治安安全应急预案	125
范本07：交通安全应急预案	127
范本08：电梯困人应急处理预案	128
范本09：燃气泄漏紧急处理预案	129
范本10：水浸事件的处理预案	130
范本11：突发跑水、停水事故处理预案	131
范本12：停电事件处理预案	132
范本13：配电室突发停电事故处置预案	132
范本14：空调机房突发紧急情况处理预案	133
范本15：受伤、急诊事件处理预案	134
范本16：雪天应急处理预案	135
范本17：发现有人触电处理预案	135

参考文献 /137

第一章

物业安全应急系统建立

■ 导语：

安全防范应急体系的建立是非常重要的，其建立也是从公司总部到项目管理处奠定一个组织基础，使安全应急管理落实到具体的部门、班组及岗位，这样，安全防范的工作就会有序进行。当有突发事件发生时，各部门、各班组、各岗位都能够有序地投入到事件的应对当中，忙而不乱，能够将事态控制在可控范围内。



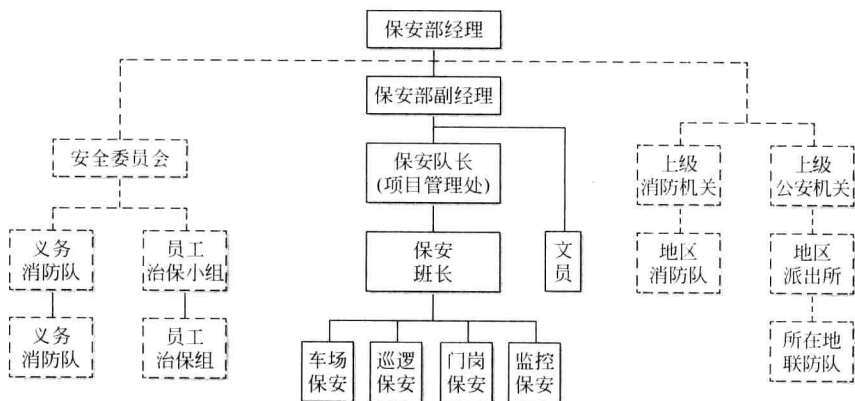


第一节 安全护卫系统

要点01：建立健全物业安全保卫组织机构

物业管理企业保安部的班组设置与其所管理物业的类型和规模有关，即物业面积越大、物业类型及配套设施越多，班组设置也就越多、越复杂。

其中安全巡逻班根据监视区域责任可划分为多个班组，而每个班组又可根据24小时值班需要，安排3～4个人员轮换班。



安全护卫系统组织框架图

要点02：制定和完善各项安全护卫岗位责任制

（一）安全部经理职责

1. 对本公司管理的物业范围内的安全负有领导上的具体责任。
2. 制定安全部的工作计划和目标，并具体组织实施。
3. 主持本部门例会，传达贯彻总经理及上级主管部门的指示。
4. 参与对重大案件、事故的调查、处理。
5. 督导检查各管理处的安全护卫工作，发现问题及时处理或向公司主管领导汇报。
6. 制定年度护卫员教育、培训和考核计划，并抓好贯彻实施。
7. 负责制定新接物业安全护卫工作方案，并协助组织实施。
8. 负责完成公司领导交办的其他事项。

（二）安全部助理经理职责

1. 协助经理做好防盗、防火、防破坏、防自然灾害事故等安全教育。
2. 按照部门分工，负责抓好护卫队伍的思想、政治教育或业务培训、训练等工作。
3. 协助经理制定并实施新接物业的安全护卫工作方案。
4. 做好日常安全护卫工作中的检查、指导、监督、考核等。

5. 协助经理参与对重大案件、事故的调查、处理。

6. 完成经理交办的其他工作。

（三）安全部助理员职责

1. 协助经理做好防盗、防火、防破坏、防自然灾害事故等安全教育工作。

2. 协助经理做好护卫队伍思想政治教育和业务培训工作。

3. 协助经理做好安全护卫工作的日常检查、指导、监督、考核等工作。

4. 做好批量安全护卫用品的购置、验证、发放、保管和外修等具体工作。

5. 做好部门的文件收、发、归档、保存等工作。

6. 负责部门的内勤工作。

7. 完成经理交办的其他工作。

（四）管理处安全护卫主管职责

1. 负责本管理处物业范围内的安全护卫管理工作。

2. 负责拟制安全护卫工作计划，并组织具体实施，对管理区域内发生的重大火灾事故和刑事案件负责。

3. 负责主持召开护卫班长会议，及时传达、贯彻上级和安全部的指示。

4. 对护卫各岗位执勤人员的工作进行巡查、督导，并负责处理护卫员执勤中遇到的疑难问题。

5. 负责护卫员的业务技能培训和考核工作。

6. 负责零星安全护卫用品的采购、验证、维修工作。

7. 对护卫员玩忽职守、违章操作导致业主（住户）投诉或造成重大损失负领导责任。

（五）护卫班长职责

1. 主持本班工作，坚决执行管理处主任和安全护卫主管指令，带领和督导全班人员履行岗位职责，认真做好安全护卫工作。

2. 负责主持召开班务会，及时传达上级指示和护卫班长例会精神，研究提出贯彻意见，并具体组织落实。

3. 负责本班人员的考勤，如实记载本班执勤中遇到和处理过的问题，重大问题要及时向主管领导请示报告。

4. 负责协调本班与其他班组之间的工作关系和本班人员之间的关系。

5. 爱岗敬业，遵纪守法，严于律己，以身作则，发挥模范带头作用。

6. 熟悉护卫各岗位工作职责、任务和程序，掌握管理区域内治安护卫工作的规律及特点。

7. 对因管理不力而造成本班在执勤中发生的重大失误，或本班人员出现严重违法违纪的情况负责。

8. 负责抓好全班的训练工作。

9. 负责处理本班执勤过程中遇到的一般性问题。

（六）护卫员职责

1. 护卫员上岗必须穿着统一制服，佩戴规定装备和工作牌。

2. 上岗时要认真检查设备设施，认真做好“四防”（防火、防盗、防破坏、防自然灾害）工作，发现不安全因素立即查明情况，排除险情，并及时报告主管领导，确保小区安全。





3. 熟悉本岗位任务和工作程序, 执勤过程中要以敏锐的目光, 注意发现可疑的人、事、物, 预防案件、事故的发生, 力争做到万无一失。

4. 爱护设施设备、公共财物, 对小区内的一切设施、财物不得随便移动及乱用, 熟悉小区消防系统及消防器材的安装位置, 熟练掌握各种灭火器材的使用方法, 遇到突发事件能正确进行处理。

5. 坚守岗位, 提高警惕, 对岗位内发生的各种情况要认真处理, 并且做好记录, 发现违法犯罪嫌疑人要坚决设法抓获。

6. 遇有紧急突发性重大事情, 要及时向主管领导请示报告。

7. 严格执行交接班制度。

8. 积极向业主(住户)宣传遵纪守法和治安防范的知识。

(七) 大堂岗岗位职责

1. 24小时严密监视护卫对象的各种情况, 发现可疑或不安全迹象, 及时通知值班班长就地处置, 必要时可通过对讲机向办公室报告, 且随时汇报动态情况, 直到问题处理完毕。

2. 掌握在大堂活动的客人动态, 维护大堂秩序, 监视并保持电梯的正常运行。

3. 密切注意进入大堂的人员, 严格执行来访登记制度, 对身份不明(无有效身份证件)、形迹可疑、衣冠不整者, 应禁止其进入。

4. 熟悉大厦内各业主(住户)人员情况及经常交往的社会关系。

5. 认真做好执勤记录, 严格执行交接班制度, 做到交接清楚、责任明确。接班人员未上岗前, 不准下岗。

6. 对于进入大厦进行作业的各类人员, 必须按照有关规定认真进行验证登记后方可放行。

7. 对于业主(住户)搬家, 必须按照管理处出具的通知单核对无误后方可放行。

(八) 道口岗岗位职责

1. 维持道口交通秩序, 保证道口畅通无阻。

2. 对进出停车场的车辆进行检查、核对、换证、登记。

3. 仔细观察进场车辆, 当发现进场车辆有损坏时, 应立即向车主或司机指出, 并做好记录, 防止因责任不清而发生纠纷。

4. 提醒和指挥车主(司机)进场后按规定路线行驶、泊车。

5. 对在道口附近泊车、摆摊者, 要进行劝阻和制止。

6. 私家车位停车场, 应严格控制外来车辆进入。

7. 坚持原则, 对外来车辆进入停车场, 必须按规定标准收取费用, 严禁收费不给票据和乱收费。

8. 严格执行交接班制度, 认真填写交接班记录, 做到交接清楚, 责任明确。

(九) 车库(场)岗岗位职责

1. 做好进出车辆登记和外观情况检查记录。

2. 指挥车辆的进出和停放。

3. 对违章车辆, 应及时制止并加以纠正, 纠正前必须先敬礼。

4. 检查停放车辆的车况, 若发现漏水(油)或未关好车门(窗)等情况, 及时通知司机(车主)或报告管理处值班人员。

5. 检查摩托车、自行车是否停放在指定位置上, 发现未上锁等情况应及时通知车主。

6. 做好车库(场)值班室的清洁卫生。

7. 定期检查消防设施是否完好、有效,如有损失,要及时报告上级维修更换,不准使用消防水源洗车。

8. 值班人员要勤巡逻,细观察,随时注意进入车库的车辆情况及驾驶员的行为,发现问题要及时报告班长或主管领导。

(十) 巡逻岗岗位职责

1. 监视管区内的人员、车辆活动情况,维护管区内秩序,防止发生事故。
2. 巡查、登记公共部位设施、设备完好情况。
3. 对管区内的可疑人员、物品进行盘问、检查。
4. 制止管区内发生的打架、滋扰事件。
5. 驱赶管区内的摆卖、乞讨、散发广告等闲杂人员。
6. 每班巡楼一至两次,对楼内的闲杂人员进行盘问或驱赶,对业主(住户)违反管理规定影响他人工作、休息的行为要进行劝阻和制止。
7. 检查、看管好停放在管区内的车辆,防止丢失或损坏。
8. 指挥机动车辆按规定路线行驶和停泊,保证消防通道畅通,防止发生交通事故。
9. 负责火警、匪警的验证和处置。
10. 回答访客的咨询,必要时为其导向。
11. 巡查护卫各岗位执勤情况,协助处理疑难问题。

(十一) 监控岗岗位职责

1. 值班人员应熟练掌握监控室内各系统的简单工作原理、性能和常规维护、保养及操作方法。

2. 值班人员要坚守岗位,24小时严密监视小区的各种情况,发现乱发广告者、可疑人员或不安全迹象,及时通知相关岗位就地处置,必要时可向管理处报告,且随时汇报动态情况,直到问题处理完毕。

3. 密切注意在小区活动的来访人员动态,维护小区秩序,监视并保持电梯的正常运行。

4. 熟悉大厦内各顾客情况及经常交往的社会关系。

5. 除紧急情况外,不得使用监控室值班报警电话。

6. 按规定时间更换录像带及播放小区背景音乐,严禁使用监控设备收、录、放与工作无关的音乐、录像带。

7. 当主机出现报警信号时,立即通知相关岗位人员前去报警位置核实情况,如属误报,立即解除;如情况属实,立即通知相关人员按应急处理程序处理。

8. 禁止与监控室无关人员进入,保持室内整洁卫生,不准在监控室内嬉笑、打闹、看书报、杂志、吃东西及做其他与工作无关的事。

9. 认真做好值班记录,严格执行交接班制度,做到交接清楚,责任明确。

要点03: 做好群防群治工作

(一) 密切联系辖区内用户, 做好群防群治工作

物业治安管理工作是一项综合的系统工程,通常物业管理企业只负责所管理物业公共地方的安全工作。要保证物业的安全使用和用户的人身财产安全,仅靠物业管理企业的保安力量是不够的,必须把辖区内的用户发动起来,从而强化用户的安全防范意识,并要建立各





种内部安全防范措施。

(二) 与周边单位建立联防联保制度

与物业周边单位建立联防联保制度，与物业所在地公安机关建立良好的工作关系。

要点04：完善小区的安全技术防范体系

小区的安全技术防范是指利用现代科学技术，通过采用各种安全技术的器材设备，达到居民小区防入侵、防盗、防破坏等目的，保证小区居民人身及生命财产安全的综合性多功能防范系统。一个完善的小区安全技术防范体系，包括周界防范报警系统、电子监控系统、电子防盗系统、门禁管理系统、电子巡查系统、楼宇可视对讲系统、住户防盗报警系统和出入口控制系统（含门禁及停车场管理系统）等，建立小区报警中心。

(一) 周界防越报警系统

周界防越报警系统是为防止有人通过小区非正常出入口闯入时设立的，通过这套设备防范非法人员进入辖区实行破坏活动，防范闲杂人员翻越围墙或栅栏。

周界防越报警系统由红外多束对射探测器、周界控制器、中心电子地图、声光报警器、强光灯等组成。一旦有人非法闯入，就会触发在小区围墙四周的红外多束对射探测器，探测器立即发出报警信号并传到周界控制器，通过网络传输至中央控制室，并在小区中心电子地图上显示报警点位置。这样方便保安员准确到达该地点及时处理，联动现场的声光报警器（白天）或强光灯（夜间）可以起到威慑和阻吓的作用；同时，还以信号提醒有关人员注意，做到群防群治，真正起到防范作用。

(二) 电子监控系统（闭路电视监控系统）

电子监控系统由电子摄像头、显示屏幕、录像机、中央微处理机、中央供电器等主要部分构成。

电子监控系统的组成与功能

序号	组成部分	功 能
1	电子摄像头	电子摄像头（探头）一般安装在大门口、电梯口、电梯内、停车场、各楼层公共走廊、大堂、主要通道等重要部位。为确保辖区内的安全，摄像头的分布应该要监视所有的公共部位，避免出现死角
2	显示屏幕	显示屏幕在中央监控室内，将输入的电子信号转换成图像并在屏幕上显示出来。屏幕数量可以与摄像头一对一，又可以一对多。当布置的摄像头较多时，可采用一个屏幕显示4～16个画面或自动滚动切换画面。如果出现异常状况，还可以对画面实行单一摄像头专录或定格
3	录像机	由于录像机、屏幕众多，一般无法全面、有效地看清所有的画面。通过录像，可以将监控范围的情况实时录下，并随时提供给有关单位、人员以备查阅
4	中央微处理机	整个监控系统的核心是中央微处理机，一般设在监控室或中央控制室内。它既能对整个小区、大楼、停车场的多路摄像头的信号进行编组、分路，并在指定的显示屏上显示，又能通过键盘操作，对每组监控线路的滚动间隔时间、显示时间等进行设定，对摄像头进行多功能的调试、处理，如上下移动、左右跟踪扫描等

闭路电视系统为保安员监视辖区内的情况提供了便利，使保安员在控制中心便可以监视整个辖区的情况，从而大大加强了保安的效果。监视系统除起到正常的监视作用外，在接到报警系统和门禁系统的示警信号后，还可以进行实时录像，记录下报警时的现场情况，以供事后重放分析。