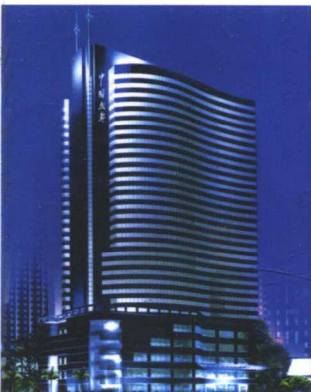


物业管理实用系列丛书 之二



WUYE ANQUAN FANGFAN

物业安全防范

赵北利 赵玮翔 编著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

物业管理实用系列丛书 之二

WUYE ANQUAN FANGFAN

物业安全防范

赵北利 赵玮翔 编著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业安全防范 / 赵北利, 赵玮翔编著. —杭州: 浙江大学出版社, 2007. 4

(物业管理系列丛书)

ISBN 978-7-308-05254-2

I. 物… II. ①赵…②赵… III. 物业管理: 安全管理
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 043670 号

物业安全防范 赵北利 赵玮翔 编著

责任编辑 张道勤

封面设计 刘依群

出版发行 浙江大学出版社

(杭州天目山路 148 号 邮政编码 310028)

(E-mail: zupress@mail. hz. zj. cn)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 浙江大学出版社电脑排版中心

印 刷 杭州杭新印刷有限公司

开 本 787mm×960mm 1/16

印 张 17.25

字 数 300 千

版 印 次 2007 年 4 月第 1 版 2007 年 4 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-05254-2

定 价 32.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

内容简介

物业安全防范是物业管理的主要职能之一。作者根据社会发展的需要,结合多年的工作实践,全面系统地阐述了物业安全防范的基本理论、岗位职能、安防教育管理、人员素质要求、安防礼仪常识、安防实用技能、安防法律常识、安防心理常识及安防设备管理等。本书具有较强的实用性和可操作性,可以帮助和指导物业安防管理更加科学化、规范化,从不同侧面推动物业管理健康有序地发展,全面提升服务与管理质量。本书可用作物业安防培训教材,也可用作大专院校相关专业的教材和参考用书。

序

安全防范是物业管理的一项非常重要的日常工作,如何预防和减少、杜绝物业管理区域内的安全事故的发生是我们每一个物业管理从业人员必须面对的问题,也事关每个业主和使用人的切身利益,事关整个社会的安定与和谐。因此,对在物业管理过程中有关安全防范的相关问题进行系统地研究,显得非常有益。

从该书的整个结构和内容来看,作者是通过对整个社会的考察和物业管理安全工作多年的实践,结合相关的理论而进行构思和著述的。主要是针对物业管理安防工作的相关理论,注重理论与实践的结合,更突出实用性和可操作性,全面系统地对物业管理安防工作的职能、教育管理与人员素质要求、基本技能和各不同场合安防工作的特殊性进行了论述,整个结构显得非常合理,内容也很充实,是一本很好的物业管理安防工作的指导书。

学习本书可以帮助和指导物业管理安全防范各项工作更加科学、系统和规范,从不同侧面促进和推动物业管理与服务质量的提升,具有较强的可操作性。

同时,主要针对在物业管理过程中有关安全防范方面的书籍还不是很多,有的在具体的操作中也略显空洞,而本书可以说是对此的很好的填补或补充。该书在物业管理相关教学与科学研究中都可以作为很好的参考书,也可以在企业的相关培训中使用。

北京林业大学教授
中国物业管理协会常务理事



2007年3月

前 言

物业安防是中国保安行业的一个重要分支,是物业管理企业实施物业管理的主要职能与专业之一,它是随着中国物业管理市场的形成和发展,在社会的进步和日益增长的市场需求中应运而生的。如何使物业安防管理专业更加健康、有序、规范地发展,为实现党中央在十六届六中全会提出的创建和谐社会的战略方针,维护社会安全秩序的稳定,尽物业安防管理应尽的职能和义务,不仅是政府主管职能部门,也是物业管理企业义不容辞的责任和义务,必须认真加以关注和探索。《物业安全防范》一书,就是作者根据社会的发展需求,结合多年的工作实践,侧重从实用的角度,针对物业安防的特性和现状,注重突出了理论和实践的结合统一,全面系统地阐述了物业安防的基本理论,社会发展和市场需求赋予安防的职能,安防教育管理与人员素质要求,以及安防人员必须熟悉和掌握的基本常识和基本技能等,帮助和指导物业安防专业各项工作更加科学、系统、规范,从一个侧面促进和推动物业管理与服务整体质量的全面提升,是作者多年从事物业管理工作经验的积累和总结,具有较强的实用性和可操作性,可以在物业安防培训中或是开设物业管理专业的大专院校作为教材使用。据市场调查了解,目前,在物业安防培训及许多开设物业管理专业的大专院校中,在物业安防培训内容和课程设置上尚有许多不尽如人意的地方,如因没有统一、规范和实用的安防教材,只好用其他行业的保安教材予以替代或无法开设物业安防专业课程,致使培训后的安防人员或毕业生走上物业管理工作岗位时,存在着学与用脱节的现象,使培训或教学在质量上难以得到保证和提升。《物业安全防范》一书的出版,对上述问题与矛盾的解决,提供了可能,有助于从一个侧面提高物业安防培训和安防教学的质量,

物业安全防范

帮助物业安防从业人员和在校学生掌握实用安防知识,完善综合素质,提高工作能力,使其能更好地胜任所从事的岗位工作。这也正是作者的初衷和最终目的。

在编写《物业安全防范》一书过程中,由于受到思路层级和视野角度的局限,本书在篇章结构的组织或是具体内容的阐述上,都可能存在着一些不足之处,竭诚欢迎批评指正。

作 者

2006 年 12 月

目 录

序

前 言

第一章 安防基础理论常识

第一节 物业安防属性	(1)
一、物业安防的概念	(1)
二、物业安防的性质	(3)
三、物业安防的服务范围	(5)
第二节 物业安防原则	
一、安全原则	(6)
二、预防原则	(7)
三、综治原则	(9)
四、诚信原则	(10)
五、法制原则	(12)
六、服务原则	(14)
第三节 物业安防效应	(17)
一、团队效应	(19)
二、亲和效应	(19)
三、涟漪效应	(23)
四、蝴蝶效应	(24)
五、品牌效应	(26)
第四节 物业安防管理现状与对策	(28)
一、管理现状	(30)
二、生成原因	(30)

三、解决思路·····	(33)
第二章 安防岗位职能规范·····	(37)
第一节 安防岗位规范·····	(41)
一、安防岗位规范的概念·····	(41)
二、安防岗位规范的要求·····	(41)
三、安防岗位规范的意义·····	(42)
第二节 安防岗位职能·····	(43)
一、安防岗位的分类与配置·····	(43)
二、安防岗位职能·····	(44)
第三节 安防岗位职责·····	(46)
一、安防部经理职责·····	(46)
二、安防队长职责·····	(46)
三、安防班长职责·····	(47)
四、安防员职责·····	(48)
五、监控员职责·····	(48)
六、消控员职责·····	(49)
七、车管员职责·····	(50)
第四节 安防岗位工作制度·····	(50)
一、交接班制度·····	(50)
二、值班制度·····	(51)
三、培训制度·····	(52)
四、招聘制度·····	(52)
五、奖惩制度·····	(53)
六、安防权限制度·····	(54)
七、治安管理制度·····	(55)
八、安防检查制度·····	(56)
九、监控管理制度·····	(56)
十、安防巡逻制度·····	(57)
十一、安防器械管理制度·····	(58)
十二、辖区安防管理制度·····	(59)
十三、消控中心管理制度·····	(60)
十四、突发事件报告制度·····	(61)

第五节 安防岗位应急方案	(61)
一、紧急集合方案	(61)
二、水浸事件处置方案	(62)
三、停电处置方案	(62)
四、电梯困人处置方案	(62)
五、行窃案件处置方案	(63)
六、暴力事件处置方案	(63)
七、刑事案件的处置方案	(64)
八、对爆炸物品的紧急处置方案	(64)
九、聚众闹事的处置方案	(64)
十、火灾疏散处置方案	(65)
十一、抢险突击队配置方案	(66)
十二、常见可疑情况的处置方案	(68)
 第三章 安防教育管理常识	
第一节 思想教育	(70)
一、职业道德	(70)
二、思想教育应注意事项	(72)
第二节 技能教育	(73)
一、交际能力	(74)
二、表达能力	(75)
三、自控能力	(76)
四、业务能力	(78)
第三节 纪律教育	(79)
一、纪律教育的概念	(79)
二、纪律教育的意义	(79)
三、纪律教育的内容	(81)
四、纪律教育的要求	(82)
第四节 管理教育	(84)
一、80/20 法则	(84)
二、酒与污水定律	(84)
三、木桶定律	(85)
四、5S 活动法	(85)

五、“热炉”法则·····	(86)
六、华盛顿合作规律·····	(86)
七、目标管理·····	(87)
八、250定律·····	(87)
九、手表定律·····	(87)
第五节 培训教育·····	(88)
一、物业安防培训教育的概念·····	(88)
二、物业安防培训教育的意义·····	(88)
三、物业安防培训教育的内容与方法·····	(89)
第六节 养成教育·····	(91)
一、学习·····	(91)
二、实践·····	(91)
三、积累·····	(92)

第四章 安防礼仪基本常识

第一节 安防礼仪概念·····	(94)
一、礼、礼貌、礼节和礼仪·····	(94)
二、安防礼仪规范的概念·····	(95)
三、安防礼仪规范的作用·····	(96)
第二节 安防仪容规范·····	(97)
一、安防仪容的概念·····	(97)
二、安防仪容的要求·····	(97)
三、面部修饰·····	(98)
四、发部修饰·····	(98)
五、肢部修饰·····	(99)
第三节 安防仪态规范·····	(99)
一、仪态规范的概念、功能与要求·····	(99)
二、站姿规范·····	(102)
三、行姿规范·····	(103)
四、坐姿规范·····	(104)
五、表情体态规范·····	(105)
第四节 安防服饰规范·····	(110)
一、正装的选择·····	(111)

二、制服的制作	(111)
三、着装要求	(112)
四、饰品的选择	(113)
第五节 安防语言规范	(114)
一、安防语言规范的定义	(114)
二、安防语言规范的原则	(114)
三、安防语言规范的要求	(115)
四、礼貌用语	(116)
五、注意事项	(117)
 第五章 安防应用技能常识(一)	
第一节 消防常识	(120)
一、火灾的概述	(120)
二、消防的概述	(122)
三、火灾预防的方法	(123)
四、扑灭火灾的基本方法	(125)
五、灭火器材的使用	(126)
六、火灾逃生技巧	(127)
第二节 急救技能	(130)
一、现场急救的意义	(130)
二、现场急救的基本要求	(130)
三、现场急救的技能	(131)
四、急救注意事项	(144)
第三节 现场保护常识	(145)
一、现场保护概述	(145)
二、现场保护要求	(147)
三、现场保护方法	(148)
 第六章 安防应用技能常识(二)	
第一节 擒拿格斗套路(一)	(153)
第二节 擒拿格斗套路(二)	(156)
第三节 擒拿格斗单个动作	(163)
一、自我防护技术	(163)

二、防卫技术	(163)
三、攻击技术	(165)
四、带离技术	(166)
五、控制技术	(167)
六、解脱技术	(169)
七、擒拿技术	(174)
八、夺刀技术	(176)
九、防棍技术	(179)

第七章 安防实用法律常识

第一节 安防实用法律知识	(181)
一、物业安防实用法律知识的概念	(181)
二、物业安防法律知识普及现状	(182)
三、学习掌握物业实用法律知识的现实意义	(182)
第二节 宪法知识(节录)	(183)
一、宪法简介	(183)
二、名词解释	(184)
三、案例解析	(187)
第三节 民法知识(节录)	(188)
一、民法简介	(188)
二、名词解释	(188)
三、案例解析	(191)
第四节 刑法知识(节录)	(192)
一、刑法简介	(192)
二、名词解释	(194)
三、案例解析	(194)
第五节 治安管理处罚法知识(节录)	(195)
一、治安管理处罚法简介	(195)
二、名词解释	(197)
三、案例解析	(198)
第六节 消防法知识(节录)	(199)
一、消防法简介	(199)
二、名词解释	(201)

三、案例解析	(201)
第八节 物业管理条例知识	(202)
一、物业管理条例简介	(202)
二、名词解释	(204)
三、案例解析	(206)

第八章 安防实用心理学常识

第一节 心理学基本知识	(208)
一、心理学概念	(208)
二、心理学基本原则	(209)
四、常用名词解释	(209)
第二节 违规心理分析	(212)
一、违规与违规心理	(212)
二、违规的分类	(212)
三、违规的特点	(213)
四、违规的心理特征	(214)
第三节 冲突心理分析	(216)
一、冲突与冲突心理	(216)
二、冲突的分类	(216)
三、冲突的特点	(217)
四、冲突心理特征	(218)
第四节 犯罪心理分析	(219)
一、犯罪与犯罪心理	(219)
二、自然背景与犯罪心理	(221)
三、情境因素与犯罪心理	(223)
四、物业安防常见犯罪行为心理分析	(226)
第五节 学习安防实用心理学的实践意义	(230)
一、掌握安防实用心理知识,是强化安防队伍内部管理的需要	(230)
二、掌握安防实用心理知识,是辅助做好物业安防防范卫护 工作的需要	(230)
三、掌握安防实用心理知识,是制止犯罪于萌芽状态时的需要	(231)
四、掌握安防实用心理知识,是健全和完善安防防范体系的 需要	(231)

第九章 安防设备管理常识

第一节 消防灭火系统·····	(233)
一、消防灭火系统的基本构成·····	(233)
二、消防灭火设备的工作原理·····	(239)
三、消防灭火系统的管理维护要求·····	(241)
第二节 闭路电视监控系统·····	(244)
一、闭路电视监控系统的基本构成·····	(244)
二、闭路电视监控系统的工作原理·····	(247)
三、闭路电视监控系统的管理与维护·····	(247)
第三节 车管系统·····	(248)
一、车管系统的功能作用·····	(249)
二、车管系统的基本构成·····	(249)
三、车管系统的工作原理·····	(252)
四、车管系统的管理维护·····	(253)
第四节 小区电子安防系统·····	(254)
一、周界防范报警系统·····	(255)
二、闭路电视监控系统·····	(256)
三、楼宇安防对讲系统·····	(256)
四、电子巡更系统·····	(258)

参考文献

第一章

安防基础理论常识

第一节 物业安防属性

一、物业安防的概念

1. 保安的概念

在《现代汉语词典》中,保安的词意解释,是指保护使之安全或是指维护某单位治安的人。中国的保安作为一种特殊的行业是在改革开放中兴起,并在改革开放中壮大起来的,它的出现,弥补了政府职能部门(如公安机关等)的某些不足,满足了社会不同层次的安全需要。从其行业归属看,属于社会第三产业范畴。它的服务内容是,与客户或当事人在双方自愿的基础上,以合同、契约的形式,为保护客户或当事人财产或人身安全,提供或承担各种有偿的安全服务活动。物业管理区域内的安全防范,也属于其职能范畴之一。但从物业管理实践看,在物业管理中使用“保安”这一称谓,似有不妥。其理由:一是物业行业保安人员没有法律赋予的执法资格,而没有执法资格,如何能承担保护他人安全的职能?二是物业管理的经营是一种企业行为,一个从事经营的民间组织,同样也无能力承担和胜任保护他人安全的职能;三是物业管理行业本身就是微利保本的行业,其能给予与支付的保安的薪酬是低薄而有限的,一般情况下仅能维持其基本的生存需要,在这种待遇条件下,要使从业人员尽“保安”的职责,保护当事人的安全,是脱离客观现实的要求;四是物业保安从业人员的准入门槛偏低,一般来源于复退军人、毕业学生和农村进城打工者,这些人存在着较大的素质缺陷,不仅缺乏系统、规范的保安教育和培训,也缺乏保

安人员上岗必备的基本常识和基本技能,根本无法胜任和履行保护他人安全的职能;五是从物业管理实践看,使用“保安”这一称谓容易引发和形成客户或当事人思维与心理认知上的误解,当客户或当事人的财产或人身安全遭到不法侵害时,往往会迁怒于物业管理企业,认为自身受到的不法侵害是物业保安人员未尽职能所致,并由此导致物业冲突与物业纠纷的出现(这类案例在现实中不胜枚举)。为此,笔者认为在物业管理行业中,使用“保安”的称谓是不准确的,无法体现物业管理行业专有的特性。

2. 物业的概念

本书中所指的物业,是结合本书所阐述的内容,从实用的角度给予的一个狭义上的界定,专指有使用价值、适合于人们工作与居住的房屋、附属市政、公用设施、毗邻场地等,主要包括:正在使用的各类供工作与居住的写字楼、住宅群,与其相连的场地、庭院、停车场,区域内非主干交通道路以及一切与之相关的场所。

3. 安防的概念

在《现代汉语词典》中,安全的词意解释,是提供保护,免受危害或侵害;防范的词意解释,是防备、戒备以免不测。从物业管理实践看,若将这两个词汇并联使用,则较符合物业管理行业的实际,并体现了物业安全管理的本质属性。为此,在本书中我们用物业安全防范(简称物业安防)的称谓替代了物业保安称谓,使物业安全管理执行人员或操作人员在称谓上更加准确和合理。

物业安防是指在物业管理区域内,物业管理企业与物业所有权人(简称业主)的代表,在双方自愿的基础上,签订的委托合同中关于安全防范的具体条款,为全体物业所有权人的财产或人身安全,提供或承担各种有偿的安全防范服务活动的总和。

4. 物业安防的特点

①约定性。物业安防服务的内容,是物业管理企业根据国家与地方政府相关的法律、法规,结合物业委托实际,与全体物业所有权人的代表,用合同或契约的形式,予以事先约定的,属于民间民事契约的范畴。

②特定性。物业安防的服务对象,仅限于物业管辖区域内的物业所有权人(含居住人和使用人)与物业承租人,超出此界定的人群或人员,不属于物业安防服务的范畴。

③有限性。物业安防仅对事先约定的服务内容,履行应尽的职责和义务,对未经事先约定的安全防范内容,物业企业不承担安全防范的责任。

④有偿性。物业管理企业提供的各项安全防范的服务,是要收取一定的