



进城务工
实用知识与技能丛书



【物业管理岗位技能培训系列】

WUYE GUANLI GANGWEI JINENG PEIXUN XILIE

JINCHENG WUGONG SHIYONG ZHISHI YU JINENG CONGSHU

ANQUANYUAN ZHISHI DUBEN

安全员

知识读本

■ 聂孝仑 主编



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>



进城务工
实用知识与技能丛书

【物业管理岗位技能培训系列】

WUYE GUANLI GANGWEI JINENG PEIXUN XILIE

JINCHENG WUGONG SHIYONG ZHISHI YU JINENG CONGSHU

ANQUANYUAN ZHISHI DUBEN

安全员

知识读本

■ 聂孝仑 主编

重庆大学出版社

内 容 提 要

本书是物业管理岗位技能培训系列之一,主要通过物业安全服务基本知识、秩序维护、交通车辆管理、防火安全、突发事件处理等内容的介绍,让物业安全员了解岗位职责所需要的知识和基本技能。

本书适合作物业安全员培训教材,也可作为小区业主和广大社会读者增强安全防范意识的读物。

图书在版编目(CIP)数据

安全员知识读本/聂孝仑主编. —重庆:重庆大学出版社,2007.12
(进城务工实用知识与技能丛书——物业管理岗位技能培训系列)

ISBN 978-7-5624-4111-3

I. 安… II. 聂… III. 物业管理—安全管理—基本知识
IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 055188 号

进城务工实用知识与技能丛书
——物业管理岗位技能培训系列

安全员知识读本

聂孝仑 主编

责任编辑:肖顺杰 版式设计:肖顺杰

责任校对:邹 忌 责任印制:赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街 174 号重庆大学(A 区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn (市场营销部)

全国新华书店经销

重庆川渝彩色印务有限公司印刷

*

开本:787×1092 1/32 印张:4.125 字数:93 千

2007 年 12 月第 1 版 2007 年 12 月第 1 次印刷

印数:1—5 000

ISBN 978-7-5624-4111-3 定价:5.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换
版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究

进城务工的金钥匙(代序)

改革开放以来,我国农村社会经济发展取得了举世公认的伟大成就。现在,党中央又做出了建设社会主义新农村的决策,这是缩小城乡差距、全面建设小康社会的重大举措。

人多地少的基本国情和历次农村改革的经验都告诉我们,要提高农村社会发展水平,关键之一是要减少农业劳动者的数量。“进一步转移农村劳动力是新农村建设的一个重要内容,这项工作做好了,农村就能更好更顺利地实现全面小康^①”。最新统计显示,在我国5亿农村劳动力中,已经有2亿农民从农村转移到了城镇。根据劳动保障部的有关部署,“十一五”期间我国要通过加强技能培训,帮助4500万农民实现转移就业,使每一个转移就业的农民能够达到初级技能资格标准。

技能培训是准备进城务工的农民朋友们最希望得到的公共服务之一。一门有用的技能不仅是农民朋友们“进城务工的金钥匙”,更是政府有关部门为农村待转移劳动力提供的基本“嫁妆”之一。

我们能为广大农民朋友做些什么呢?

看到——编写农民朋友们看得懂、学得会、用得上、买得起的实用技能培训图书是开展技能培训的必备条件。

想到——传播技能、普及知识,历来都是中国知识分子的己任。

不如做到——出版社的编辑们立刻行动起来了,策划并出版了《进城务工实用知识与技能丛书》。

^① 劳动和社会保障部副部长、国务院农民工工作部联席会办公室主任胡晓义语。

粗略浏览了一遍书稿,我感到《丛书》具有选材恰当、实用性、价廉物美的突出特点。

选材恰当——《丛书》针对农民进城务工最容易上岗的职业和岗位组织编写培训读物。第一批共 10 个系列 150 种左右,包括《机械加工系列》、《建筑工系列》、《维修工系列》、《清洁工系列》等。据悉,第二批、第三批……还将陆续出版。

实用性强——《丛书》以初中文化为起点,以各种岗位的初级标准要求为依据,注重讲解各职业(岗位)最基本的操作技能,同时强调安全生产和文明服务的理念。

价廉物美——《丛书》每册定价不超过 5 元,是一套让农民看得懂、学得会、用得上、买得起的好书。

可以看出,《丛书》饱含着出版社的编辑们对农民朋友的深厚感情。在和出版社的同志们谈话中,我发现了为什么这套书能成为贴近农民工实际需求的好教材的原因。为了编好这套丛书,他们深入建筑工地、生产车间、商店、库房,了解农民工们急需掌握什么技能;他们聘请相关技能培训领域的专家担任作者,依照职业岗位标准的要求,组织编写;他们和作者一起拿着初稿征求民工们的意见,做到文字朴实、内容易懂、图文并茂,解决了怎么写农民工才能读得懂的问题。

我认为,《丛书》非常适合各地各类农民工培训机构作为培训教材,可作为各地区“农家书屋”的首选图书,也可供农民朋友自学参考。希望本《丛书》能成为农民朋友“进城务工的金钥匙”,能够切实帮助广大农民朋友学会一技之长,走上致富之路,得到实实在在的好处。同时希望本《丛书》的出版,能为我国农村劳动力转移培训工作做出应有的贡献。

中国就业促进会副会长

陈宇

2007 年 4 月 14 日

前 言

物业管理行业是一个关系到千家万户,情牵政府、市民和企业的朝阳行业,在经济发展、城市管理和社区建设方面发挥着日益重要的作用,备受各方关注。物业管理行业历经数十年的风雨兼程,目前已驶入了高速发展的快车道。面对物业管理行业的蓬勃发展,如何提高物业管理从业人员的整体素质,特别是如何提高物业管理安全服务从业人员的服务技能已成为一项重要而紧迫的任务。

本书正是为了适应物业管理发展这一客观要求,并应重庆大学出版社的邀请而组织编写。纵观全书,有下述特点:

1. 内容深入浅出,通俗易懂。本书资料均是从物业管理一线收集整理,内容翔实、适用,有可操作的流程和方法,让读者容易理解和掌握运用。相应设置的案例和案例点评,有利于培养读者分析问题的能力和解决问题的能力。

2. 条理清晰,可读性强。本书首先从介绍什么是物业安全服务着手,然后再根据不同物业形态的物业安全服务特点进行对比分析,依次对物业安全秩序管理、交通管理、消防安全管理和突发事件处置进行介绍,从而方便读者理论联系实际。

本书既可作为物业管理安全服务人员岗位培训用书,也可以作为物业管理安全服务从业人员及准备进入物业管理行业人士的自学指导用书。

本书由多年从事物业管理的专业人士编写,其中聂孝仑任主编,负责拟定大纲、修改和定稿。陈燕群编写了第1章;蔡勃、葛江艳编写了第2章;冯宗平编写了第3,5章;李廷义编写了第4章。

对于书中的疏漏和错误,敬请读者批评指正。

编 者

2007年7月

目 录

1 物业安全服务基本知识.....	1
1.1 物业安全服务的基本概念.....	1
1.1.1 物业安全服务的含义.....	1
1.1.2 物业安全服务的基本内容.....	3
1.1.3 安全服务人员的职责和权限.....	4
1.2 安全服务组织体系.....	5
1.2.1 公司.....	5
1.2.2 物业管理处.....	5
1.2.3 内部关系.....	6
1.2.4 外部关系.....	6
1.3 安全服务岗位的设置及任职条件.....	7
1.3.1 岗位设置.....	7
1.3.2 基本任职条件.....	7
1.4 安全服务人员的基本规范.....	8
1.4.1 仪容、仪表.....	8
1.4.2 姿态.....	8
1.4.3 礼貌.....	8
1.4.4 纪律.....	8
1.4.5 工作知识.....	9
1.4.6 礼貌用语及要求.....	12

1.4.7 安全员职业能力特征	13
2 秩序维护	14
2.1 基本概念	14
2.1.1 含义及目的	14
2.1.2 物业管理规约涉及秩序维护的约定	15
2.2 秩序维护管理工作	16
2.2.1 门岗	16
2.2.2 巡逻岗	21
2.2.3 监控岗	26
3 交通车辆管理	32
3.1 交通法规知识	32
3.1.1 《中华人民共和国道路交通安全法》简介	32
3.1.2 《道路交通安全法实施条例》简介	34
3.1.3 《中华人民共和国治安管理处罚法》简介	34
3.1.4 物业管理规定	35
3.2 交通标志	35
3.2.1 交通警告标志	35
3.2.2 交通禁令标志	37
3.2.3 交通指示标志	39
3.2.4 指路标志	40
3.2.5 交通标线	41
3.3 交通指挥	41
3.4 智能化停车场管理系统设备	44
3.4.1 系统组成	44
3.4.2 IC 卡种类	50

3.4.3 软件功能及特点	51
3.5 停车场(库)管理制度	52
3.5.1 岗位职责	52
3.5.2 管理制度	54
3.5.3 收费标准	58
3.5.4 交接班	58
3.6 停车场各岗位工作要点	59
3.6.1 收费员工作要点	59
3.6.2 车管员工作要点	62
4 防火安全	67
4.1 消防工作概述	67
4.1.1 消防工作的性质和方针	67
4.1.2 消防工作的重要作用	68
4.1.3 消防法规及管理制度	68
4.2 消防设备知识	69
4.2.1 常用消防设备设施	69
4.2.2 消防设施设备的设置及特点	71
4.2.3 火灾自动报警系统	74
4.3 灭火知识	78
4.3.1 物质燃烧	78
4.3.2 灭火的基本方法	78
4.3.3 灭火战术训练	79
4.3.4 义务消防员的职责和基本要求	81
4.3.5 家庭火灾	82
4.3.6 灭火器与消防栓的使用方法	84
4.3.7 火灾预防与自救	90

5 突发事件处理	104
5.1 治安突发事件的处理	104
5.1.1 打架斗殴及邻里纠纷的处理	104
5.1.2 匪警的应急处理	108
5.1.3 精神病人的处理	110
5.1.4 醉酒的处理	111
5.1.5 遇急症病人或受伤人员的处理	112
5.1.6 失物处理	114
5.2 设备、设施突发事件的处理	115
5.2.1 触电事故的应急处理	115
5.2.2 电梯故障(困人)处理	116
5.2.3 天然气等易燃气体泄漏的处理	116
5.2.4 生化池有异味及困人的应急处理	117
5.3 自然灾害突发事件的处理	117
5.3.1 突发性水浸事故处理	117
5.3.2 火警处理	118
5.4 大型活动安全管理预案	121
5.4.1 组织领导及工作职责	121
5.4.2 各种力量的布局	122

1 物业安全服务基本知识

本章首先阐述了物业安全服务的基本概念及不同物业类型安全服务的重点;然后对物业安全服务人员的基本要求和物业安全服务人员应掌握一些基本概念和常识作了介绍,主要强调物业安全服务人员应规范服务、礼貌待客、恪尽职守。

1.1 物业安全服务的基本概念

1.1.1 物业安全服务的含义

物业安全服务是指物业服务企业根据物业管理服务合同,通过各种管理措施和手段,为维护物业服务区域公共秩序,为业主和使用人提供一个安全舒适的生活、工作环境而实施的防范性安全保卫工作。也就是说通过物业的安全服务工作,预见和预防可能发生的危害业主(使用人)人身财产安全及小区公共环境的潜在危险,从而降低或减少安全事故的发生。但它不同于公安机关的工作职责,在实施物业保安服务过程中应当遵守法律、法规的规定,贯彻“预防为主,人防、物防、技防三者相结合”的原则。

影响物业安全的因素很多,变化也比较快,归纳起来主要有两大类:

①人为侵害因素:如偷盗、抢劫、故意伤害等。

②自然侵害因素:如大风刮倒广告牌、电梯故障等。安全服务人员应尽可能多地了解影响安全的因素有哪些,才能更好地作好安全防范,从而提高物业安全服务质量。

根据不同的物业形态,物业安全服务的重点也有所区别,简单介绍如下:

1)住宅物业

住宅物业安全服务的重点,就是通过对小区(大厦)出入人员的询查和控制,制止外来人员自由出入小区,从而使业主或使用人的人身、财产相对比较安全;同时通过亲情的服务,融洽业主(使用人)与物业服务企业的关系,营造一个和谐舒适的社区氛围。

2)商业物业

商业物业因人流量较大,安全服务的重点就在于加强对物业环境的巡逻和监控,防止危害商家商业活动和顾客的行为发生,维护好公共环境,同时做好消防管理和服务,为商家和顾客提供良好的经营秩序和舒适的消费环境。

3)酒店物业

酒店物业的安全服务重点,首先是对安全服务人员的礼仪要求非常高,要求展示一个良好的安全服务面貌;其次是对从业人员的文化层次要求也较高,因为酒店物业的安全服务更多地通过电视监控、自动报警装置等智能化的设施设备来实现防盗、防火,确保旅客生命财产安全;再者是以服务人员过硬的军事素质来体现酒店的舒适和安全。

4) 工厂物业

工厂物业的安全服务重点,主要是对进出货物和设施设备的安全管理,防止损坏或被盗,确保工厂正常的生产秩序。

1.1.2 物业安全服务的基本内容

物业安全服务的主要内容包括安全防范、消防管理、车辆道路管理和亲情服务4个方面。

1) 安全防范

①对进出物业区域的人员进行识别和判断,外来人员未经许可不能进入物业区域,对于干扰或影响物业区域公共秩序的行为进行控制或向公安机关报告。

②对于物业区域内妨碍他人正常生活的行为进行禁止。如噪声、污染、乱扔杂物、搭建各类违章建筑,流动摊贩扰民等。

③预见可能发生的危险状况,及时防范,以减少并力求杜绝安全事故的发生。

2) 消防管理

其内容主要是预防和控制火灾的发生,如防火安全宣传,及时扑灭火灾,对消防器材配置、保养和维修等情况进行监控。

3) 车辆交通管理

主要是搞好车辆停放和交通秩序及安全管理,保证车辆行驶畅通和行人的安全。

4) 亲情服务

尽可能地为业主提供帮助,形成良好的大家庭氛围,增进

业主和物业公司之间的感情,比如:帮业主提重物,为业主撑一把伞等。

1.1.3 安全服务人员的职责和权限

在物业管理企业,对从事安全服务人员的称谓较多,比如保安、护卫、护管、安全管理员、安全员等,在本文中將一律统称为安全员。安全员的主要工作职责和权限是:

①有权制止一切违法犯罪行为。在工作期间,对有杀人、放火、抢劫、盗窃等行为的违法犯罪分子,有权抓获并扭送公安机关,但无实施拘留、关押、审讯、没收财产和罚款的权力。

②对发生在所服务区域内的刑事案件或治安案件,有权保护现场、保护证据、维持秩序、提供情况,但无勘察现场的权力。

③在防范和打击犯罪活动时,保安员可以配备和使用非杀伤性防卫械具。

④对违反治安管理法行为的人,保安员有权劝阻、制止和批评教育,但没有罚款、裁决等处罚的权力。

⑤对违法分子不服制止,甚至行凶、报复,可采取正当防卫。

⑥对携带和运送可疑物品,身带匕首、三棱刀等管制刀具和自制火药枪及其他形迹可疑的人员有权进行盘查、监视、报请当地公安机关处理,但无权侦察、扣押、搜查。

⑦对出入小区、大厦的可疑人员、车辆及所携带、运载的物品,按《管理规约》的相关规定有权进行验证、检查。

⑧按照《管理规约》的相关规定,有权制止未经许可的人员、车辆进入服务区域内。

⑨积极配合环境、绿化、维修等其他服务,制止违章行为,防止破坏。

⑩熟悉和爱护物业服务区域内配套的公共设施、机电设备、消防器材,并熟练掌握各种灭火器材的使用方法。

⑪廉洁奉公,坚持原则,是非分明,敢于同违法犯罪行为作斗争。

⑫积极协助公安机关开展各项治安防范活动或行动,努力完成各项治安服务工作。

⑬密切联系群众,积极向业主(住户)进行治安防范和管理方面的宣传,协助业主(住户)做好安全防范工作,落实各项安全防范措施,发现不安全因素就及时向业主(住户)沟通并协助整改。

⑭直接处置或协助处理物业区域内的突发事件。

⑮积极主动为业主提供力所能及的亲情帮助。

1.2 安全服务组织体系

1.2.1 公司

物业管理公司安全管理部门的设置与所服务物业的类型、规模有关。一般物业服务面积越大,类型配套设施越多,安全部门的设置也越完备。一般的物业管理公司都是设置保安部或护卫部、保卫部(有些公司也称安全事务部等)来负责所服务物业区域安全工作的指导和监督。

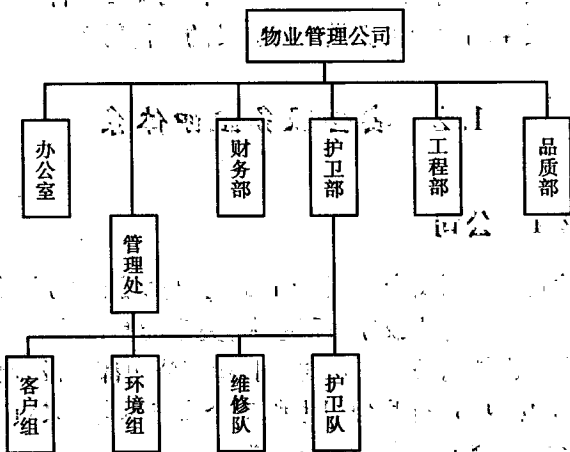
1.2.2 物业管理处

在这里首先要介绍什么是“管理处”。一些物业公司所管理和服务的区域有若干个独立项目,一般在每个项目设置一个综合机构去管理和服务,就将这个机构称为管理处。具有一定

规模的管理处内部设置比较全面,相当于一个分公司,其内部设置有客户服务组、维修队(部)、保洁部(清洁部),而针对于负责安全服务的一般称为安全队或护卫队等,下设若干个班。

1.2.3 内部关系

小区管理处的安全队(护卫队)受公司级安全部(护卫部)和小区管理处经理的双重领导。一般情况下由小区管理处主任负责,主要负责提供小区的安全防范服务,是执行者,但在业务上和服务质量上同时要接受公司安全部的指导和监督。物业管理公司组织架构图,如图所示。



物业管理公司组织架构图

1.2.4 外部关系

在物业管理公司或小区管理处从事安全服务工作,同外单位的工作往来和联系比较多,主要是以下几个部门: