

※ 物业管理服务实操一本通丛书(根据新物业管理条例编写) ※

物业安全管理 实操一本通

物业安全管理与治安、交通、
车辆、消防、应急管理实务

● 余源鹏 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

※ 物业管理服务实操一本通丛书(根据新物业管理条例编写) ※

物业安全管理 实操一本通

物业安全管理与治安、交通、
车辆、消防、应急管理实务

● 余源鹏 主编

 机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

编写人员名单

主 编：余源鹏

副主编：李巧莉

参 编：莫润冰 林达愿 夏 庆 李苑茹
林旭生 张雄辉 叶志兴 宋明志
陈翠娟 崔美珍 林敏玲 罗宇玉
余浩杰 蒋祥初 杜志杰 余晓生
陈友芬 王旭丹 余鑫泉 张吉柱

策划顾问：广州鹏起房地产代理有限公司

前 言

随着经济和房地产业的发展，人们对生活质量的要求越来越高，除了对居住空间和环境的要求外，对安全也越来越注重，这就给现代物业管理服务中的物业安全管理提出了更高的要求。

物业安全管理涉及的领域十分广泛，需要相关的从业人士掌握方方面面的专业知识。但是物业管理行业在我国仍然是一个年轻的新生行业，很多物业公司在实际的工作操作当中仍然缺乏一套详细完整的规范与流程。然而科学规范的管理以及一套详细实用的流程恰恰是做好物业安全管理的前提。

我们根据 2007 年底修订的最新《物业管理条例》的精神，以“专业可用”为基本编写理念，从实际操作与管理的角度出发编写了此书——《物业安全管理实操一本通——物业安全部管理与治安、交通、车辆、消防、应急管理实务》，以期待为物业安全管理的相关人士提供切实可行的操作参考。

本书共 6 章，分别讲述了物业安全管理的六部分内容，主要包括：

第 1 章，物业安全管理总论，主要讲述物业安全管理的概念和物业安全管理的模式。

第 2 章，安全部内部管理，主要讲述安全部工作人员的职责与权限、保安员管理、保安员培训、安全部值班管理和安全部器械管理等内容。

第 3 章，治安、管理，主要讲述治安管理的内涵、治安、管理常识、治安、巡逻管理、安全出入管理、安全、监控管理和安全、防范系统等内容。

第 4 章，交通、车辆管理，主要讲述交通、车辆管理人员的管理、交



识，请读者参阅我们陆续编写出版的书籍，也请广大读者对这些书籍多提宝贵建议和指正意见。对此，编者将十分感激。另外，为感谢广大读者的长期支持，请购买过余源鹏主编的房地产和物业管理图书的读者登录盈地网 www.eaky.com，在网页右上角的“客户留言”处留下您的邮箱和联系方式，之后我们将每月为您免费发送《盈地网中国房地产情报》一份。

编者
2009 年

目 录

前言

第1章 物业安全管理总论	1
1.1 物业安全管理概述	3
1.2 物业安全管理模式	6
第2章 安全部内部管理	13
2.1 安全部内部管理概述	15
2.2 安全部工作人员的职责与权限	19
2.2.1 安全部的工作岗位设置	19
2.2.2 安全部各岗位的具体职责	20
2.2.3 保安员的权限	25
2.3 保安员管理	27
2.3.1 保安员的素质	27
2.3.2 保安员的纪律规定	29
2.3.3 保安员的仪容仪表	31
2.3.4 保安员的检查考核制度	34
2.3.5 保安员的奖惩制度	40
2.4 保安员培训	43
2.4.1 保安员的培训管理	43
2.4.2 保安员的培训内容	44
2.4.3 保安员的培训考核	46
2.5 安全部值班管理	54
2.5.1 值班管理	54
2.5.2 交接班管理	57
2.6 安全部器械管理	58
2.6.1 保安员器械管理	58
2.6.2 警棍使用管理	61

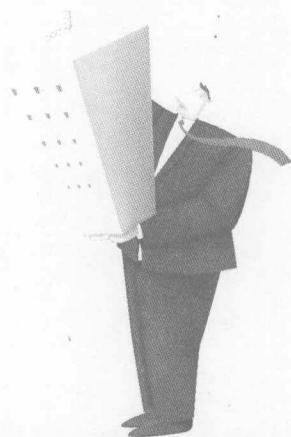
2.6.3	对讲机使用管理	61
2.6.4	钥匙使用管理	63
第3章	治安管理	65
3.1	治安管理概述	67
3.1.1	治安管理的内涵	67
3.1.2	治安管理常识	68
3.1.3	治安管理的规定	71
3.1.4	治安管理的岗位职责	72
3.2	治安巡逻管理	78
3.2.1	治安巡逻的工作要点	78
3.2.2	治安巡逻的基本任务	80
3.2.3	治安巡逻的规程	82
3.2.4	治安巡逻记录	85
3.2.5	治安巡逻情况检查	86
3.2.6	治安巡逻签到制度	88
3.3	安全出入管理	90
3.3.1	物业用户出入管理	90
3.3.2	外来人员出入管理	90
3.3.3	商业物业人员出入管理	94
3.3.4	物品出入管理	96
3.4	安全监控管理	100
3.5	安全防范系统	104
3.5.1	安全防范系统的组成	104
3.5.2	出入口控制系统	106
3.5.3	防盗报警系统	108
3.5.4	闭路电视监控系统	113
3.5.5	访客对讲系统	117
3.5.6	住宅防盗报警系统	118
3.5.7	保安巡更管理系统	119
第4章	交通车辆管理	121
4.1	交通车辆管理概述	123

4.1.1 交通车辆管理的原则	123
4.1.2 交通车辆管理的岗位职责	123
4.1.3 交通车辆管理人员的管理	128
4.1.4 交通车辆管理的工作规程	131
4.2 车辆及交通管理	132
4.2.1 机动车辆管理	132
4.2.2 非机动车辆管理	136
4.2.3 交通管理	138
4.2.4 交通设施管理	139
4.3 停车场的管理	142
4.3.1 停车场的管理规定	142
4.3.2 停车场的收费管理	145
4.3.3 电子停车场管理系统	148
第5章 消防管理	153
5.1 消防管理概述	155
5.1.1 消防队伍的建设	155
5.1.2 消防管理的人员职责	157
5.2 消防管理工作	161
5.2.1 消防管理工作的要点	161
5.2.2 消防管理规定	163
5.2.3 消防安全检查	168
5.2.4 不同类型物业的防火措施	171
5.3 消防培训与演习	173
5.3.1 消防知识的培训制度	173
5.3.2 消防理论知识	174
5.3.3 消防演习	179
5.4 消防设施设备管理	183
5.4.1 房屋固有消防设施的管理	183
5.4.2 灭火器的使用与管理	192
5.4.3 自动灭火系统的管理	197
5.4.4 消防联动系统的管理	202
5.4.5 其他消防设备的管理	205

5.5 火灾处理	207
5.5.1 火警管理	207
5.5.2 火灾处理部门的职责	209
5.5.3 常见火灾处理	211
5.5.4 大型火灾处理	217
第6章 应急处理	223
6.1 应急处理概述	225
6.1.1 应急处理的内涵	225
6.1.2 应急处理机构及其人员职责	226
6.1.3 应急处理的保障与措施	228
6.1.4 应急处理的程序	230
6.2 治安应急处理	232
6.2.1 值班中对可疑情况的处理	232
6.2.2 案件现场的保护	235
6.2.3 发现可疑物品及发生爆炸事件的应急处理	236
6.2.4 常见治安案件的应急处理	237
6.3 其他常规应急处理	242
6.3.1 供配电系统故障的应急处理	242
6.3.2 给排水系统故障的应急处理	246
6.3.3 气体泄漏的应急处理	250
6.3.4 电梯故障的应急处理	252
6.3.5 救助受伤人员及病人的应急处理	253
6.3.6 发生公共卫生事件的应急处理	254
6.3.7 发生自然灾害的应急处理	255

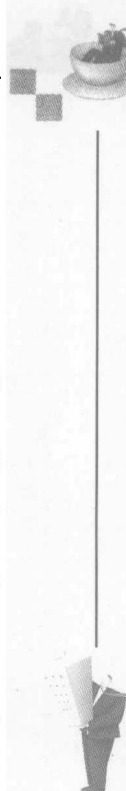
第 1 章

物业安全管理总论



Wu Ye Guan Li Fu Wu Shi Cao Yi Ben Tong





1.1 物业安全管理概述

1. 物业安全的含义

物业安全一般包含三层含义：

1) 物业区域内的人身及财物不受侵害，物业区域内部的生活秩序、工作秩序和公共场所秩序保持良好的状态。

2) 物业安全不但指物业区域内的人身和财产不受侵害，而且指不存在其他因素导致人身和财产侵害的发生，即物业的安全状态应该是一种既没有危险、也没有可能发生危险的状态。

3) 物业安全是物业区域内各方面安全因素整体的反映，而不是单指物业的某一方面的安全。

影响物业安全的因素很多，归纳起来主要有两大类：一类是人为侵害因素，如失火、偷窃、打架等；另一类是自然侵害因素，如大风刮倒广告牌、地震损坏房屋等。

2. 物业安全管理的概念

物业安全管理是指物业公司采取各种措施和手段，保证业主和物业使用人（本书将两者统一称为物业用户）的人身和财产的安全，维持正常的生活和工作秩序的一种职业性服务工作。它的目的是要保证和维持物业用户有一个安全舒适的工作、生活环境。

物业安全管理包括“防”与“保”两个方面。“防”是预防灾害性、伤害性事故发生；“保”是通过各种措施对万一发生的事故进行妥善处理。要做好物业安全管理，就必须把“防”和“保”结合，两者相辅相成，缺一不可。

3. 物业安全管理的内容

本书将物业安全管理的内容分为五大部分，分别为安全部内部管理、治安管理、消防管理、交通车辆管理和应急处理等内容。

(1) 安全部内部管理 物业安全管理是一种专业性的保安工作，主要由安全部负责，其他部门进行协助。因此做好安全部的内部管理工作是物业安全管理工作的重点。

安全部的内部管理主要是针对保安员的管理，包括对保安员的着装、行为举止、工作纪律、工作职责和权限等进行规定，并对保安员进行培训，制订科学的考核制度与查岗制度，对保安员的工作进行检查，同时根据实际情况制订具体的值班与交接班制度，同时对在安全管理过程中使用的器材进行管理。从而使安全部的工作井然有序地进行，确保物业的安全舒适。

保安员是安全管理的主要力量，也称安全员、安管员、护卫员等，本书统称为保安员，见图 1-1。安全部也称保安部、安全事务部、安管部等，本书统称为安全部。



图 1-1 保安员训练

(2) 治安管理 本书所说的治安管理是指对治安管理的人员进行管理，为了维护物业内的治安秩序，应对物业进行全范围的巡逻管理、安全出入管理，对出入物业的外来人员和物品进行登记和管理，同时对物业进行 24 小时的安全闭路监控，及时发现可疑情况，并进行处理，确保物业内处于安全状态。

(3) 交通车辆管理 本书所说的交通车辆管理主要包括交通车辆管理人员的管理、交通车辆管理的工作规程、机动车辆管理、非机动车辆管理、物业内的交通管理、交通设施管理，以及停车场的管理规定、停车场的收费管理、电子停车场管理系统的介绍等内容，以确保物业内的车辆保管完善、交通安全可靠。

(4) 消防管理 本书所说的消防管理主要包括消防队伍的建设、消防管理人员的职责、消防管理规定、消防安全检查与防火措施、消防培训与演习、消防设施设备管理以及各种火灾的处理等内容。

(5) 应急处理 又叫紧急处理或紧急事件处理，是指在遇到突发事件或异常情况时所采取的应急处理措施，防止危害的进一步扩大，保护物业用户及相关人员的生命财产安全。

本书所说的应急处理包括治安应急处理和其他常规应急处理。治安应急处理包括治安案件、刑事案件、寻衅闹事、示威暴动等；其他常规应急处理包括设备故障、突然停水、停电，以及物业用户的突发疾病、意外伤害、自然灾害

等。

上面所说的安全部内部管理、治安管理等、交通车辆管理、消防管理和应急处理在后面的章节中均有详细讲述，由于电梯安全管理和保密安全管理的篇幅较小，所以在这里稍加讲述。

(6) 电梯安全管理规定 电梯操作工必须持证上岗，无证人员禁止操作；物业公司巡逻员每天对电梯全面巡视一次，发现问题及时通知有关人员处理；物业公司经理在周检时组织人员对电梯进行一次全面检查，发现的安全隐患立即组织整改；物业公司经理按程序文件规定对电梯分包方进行评审，评审合格后方能承担电梯维修保养工作；物业公司应对电梯养护和维修工作质量进行检验；物业公司应设立报警点，保证电梯发生故障时能接到警报；在电梯机房和值班室悬挂电梯困人求援规程，电梯发生困人故障时，严格按规程进行；经质量监督部门检测不合格未取得准用证的电梯严禁投入使用。

(7) 保密安全管理 对于特殊的物业，如政府单位，在安全管理中需要有保密安全管理，对于此种物业安全管理，在选择工作人员时，要对其进行严格政审。将保密法规、保密制度的学习纳入日常培训，以提高物业管理人员的思想觉悟。管好通信线路和设备，堵住文档意外流失之源，重要活动专岗专人，严格控制录音录像器材进入办公大楼，从各个方面积极防范，共同做好物业的保密工作。

对物业管理人员进行《中华人民共和国保密法》的专门培训，经考核合格后方能上岗。

对发现的遗失文件、资料，及时上交物业管理处，由物业管理处上交管理局。

一律不得摘抄、外传、议论机密性文件及机密方案，做到不该看的不看，不该说的不说。

严格控制外来人员的在办公区域的录音、录像工作，对一切泄密行为立即制止并送有关部门处理。

不泄露行政中心内部工作人员的私人电话、工作时间及生活规律。

不经主管部门批准，一律不允许参观人员入内参观大楼的要害部位和核心设备。

对施工人员经过严格审查后发放临时出入证，对施工现场进行监督及跟踪。

4. 物业安全管理的意义

1) 物业安全管理是为了建立健全完备的组织机构，用尽可能先进的设备、设施，选派最具责任心的专业人才，坚决贯彻“预防为主”的原则，千方百计

地做好预防工作，最大可能地杜绝或减少安全事故的发生。同时，对于出现的安全事故，要根据具体情况，统一指挥、统一组织、及时报警，并采取一切有效的手段和措施进行处理，力争将人员伤亡和经济损失降到最低点。

2) 物业安全管理是保证社会稳定、维护社会安定团结、保障人民安居乐业的前提条件之一。整个国家和城市由千千万万个社区所组成，只有做好各个社区的物业管理，才能实现社会稳定、人民安居乐业。

3) 物业安全管理能为业主和物业使用人的人身、财产提供安全和保护。

4) 物业安全管理是物业公司提高信誉，增强市场竞争力的一种重要途径。

5) 物业的安全管理做好了，物业才能少受或不受损失和侵害，其价值才能得到保持。

1.2 物业安全管理模式

由于不同类型的物业，其人流、车流、物流不同，功能及其自身的特点也不相同，因此应相应地制定不同的安全管理模式。以下针对不同类型的物业，列举了综合物业安全管理模式、居住物业安全管理模式和办公物业安全管理模式，物业公司可根据具体的情况借鉴参考。

1. 综合物业安全管理模式

某综合物业位于某市中心地带，集住宅、写字楼、酒店公寓、商场于一体，整个物业呈现半开放型，人流量大，安全管理、消防管理是物业管理的重中之重。

(1) 安全管理的特点分析 该综合物业地处某市中心地带，商业气息浓厚，交通繁忙、四通八达，人流、车流、物流量大。由于该综合物业有四种不同的物业使用功能和不同的使用群体，使得每天出现不同的人流、车流高峰，给公共安全秩序的管理形成了较大压力。而且不同的物业类型并存使安全管理各有侧重，写字楼商务办公、酒店公寓居住、高层住宅居家生活以及商业活动，其不同的服务群体对安全管理提出了不同的服务标准和要求，也给安全统一管理带来了新的课题。

另外，由于该综合物业工程施工时间跨度较大，物业竣工、交付、入伙的时间有先后，使物业安全管理必须同时面对工程施工、销售看房、入伙装修、入住生活或办公的管理。而建设施工和业主入伙装修，就会有施工人员、装修人员、搬运人员和其他外来人员的频繁出入，这给物业成品保护、公共秩序维护、安全管理带来很大困难。

(2) 安全管理的总体思路 针对该综合物业的地理环境、功能布局、物业

