

安全管理实用丛书



物业安全 管理必读

杨 剑 黄 英 等编著

WUYE ANQUAN GUANLI BIDU



化学工业出版社

安全管理实用丛书

物业安全 管理必读

杨剑 黄英 等编著



化学工业出版社

· 北京 ·

本书是介绍物业安全管理的专著,内容包括物业安全管理职责、物业治安管理等7章,系统地介绍了有关物业安全管理的职责、方法和技巧。

本书主要特色是内容系统、全面、实用,实操性强。书中各章节还配备了大量的图片和管理表格,其流程图和管理表格可以直接运用于具体实际工作中。

本书是物业管理公司进行内部安全培训和物业从业人员自我提升能力的常备读物,也可作为大专院校安全相关专业的教材。

全安业附

新必野管

安全管理 实用 手册

图书在版编目(CIP)数据

物业安全管理必读/杨剑等编著. —北京:
化学工业出版社, 2017. 10

(安全管理实用丛书)

ISBN 978-7-122-30606-7

I. ①物… II. ①杨… III. ①物业管理-安全管理
IV. ①F293.33

中国版本图书馆CIP数据核字(2017)第221167号

责任编辑:王昕讲
责任校对:王静

装帧设计:王晓宇

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)

印装:北京云浩印刷有限责任公司

710mm×1000mm 1/16 印张15½ 字数296千字 2017年11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:49.00元

版权所有 违者必究

前言

FOREWORD

2009年6月27日，上海市闵行区一幢13层在建商品楼倒塌；2013年11月22日，山东青岛市发生震惊全国的“11·22”中石化东黄输油管道泄漏爆炸特别重大事故；2015年天津市滨海新区8·12爆炸事故；2017年6月5日山东临沂液化气罐车爆炸事故……这些事故触目惊心，历历在目！像上述这样的安全事故，全国每年都会发生很多起，这些事故造成了大量的经济损失和人员伤亡。

由于当前我国安全生产的形势十分严峻，党中央把安全生产摆在与资源、环境同等重要的地位，提出了安全发展、节约发展、清洁发展，实现可持续发展的战略目标，把安全发展作为一个重要理念，纳入到社会主义现代化建设的总体战略中。当前，我国安监工作面临着压力大、难度高、责任重的挑战，已经成为各级政府、安监部门、企业亟待解决的重要问题。

安全生产是一个系统工程，是一项需要长期坚持解决的课题，涉及的范围非常广，涉及的领域也比较多，跨度比较大。为了提升广大职工的安全意识，提高企业安全管理的水平，为了减少安全事故的发生，更为了减少人民生命的伤亡和企业财产的损失，我们结合中国的实际情况，策划编写了“安全管理实用丛书”。

任何行业、任何领域都需要进行安全管理，当前安全问题比较突出的是，建筑业、物业、酒店、商场超市、制造业、采矿业、石油化工业、电力系统、物流运输业等行业、领域。为此，本丛书将首先出版《建筑业安全管理必读》《物业安全管理必读》《酒店安全管理必读》《商场超市经营与安全管理必读》《制造业安全管理必读》《矿山安全管理必读》《石油与化工业安全管理必读》《电力系统安全管理必读》《交通运输业安全管理必读》《电气设备安全管理必读》《企业安全管理体系的建立（标准·方法·流程·案例）》11种图书，以后还将根据情况陆续推出其他图书。

本丛书的主要特色是内容系统、全面、实用，实操性强，不讲大道理，少讲理论，多讲实操性的内容。同时，书中将配备大量的图片和管理表格，许多流程图和管理表格都可以直接运用于实际工作中。

《物业安全管理必读》将从实际操作与管理的角度出发，对物业安全部门的管理与治安、交通、车辆、消防、应急管理进行详细的论述。该书共分7章，主要包

括物业安全管理职责、物业治安管理等、物业车辆安全管理、物业安全设备管理、物业消防管理、不同类型物业的安全管理要点、物业安全应急救援管理等内容。

如果想提升物业安全管理水平，就需要在预防上下功夫，强化物业安全管理的教育培训，提高个人和公司整体的安全专业素质。本书是物业管理公司进行内部安全培训和物业从业人员自我提升能力的常备读物，也可作为大专院校安全相关专业的教材。

本书主要由杨剑、黄英等编著，在编写过程中，水藏玺、吴平新、刘志坚、王波、赵晓东、蒋春艳、胡俊睿、邱昌辉、贺小电、张艳旗、金晓岚、戴美亚、杨丽梅、许艳红、布阿吉尔尼沙·艾山等同志也参与了部分编写工作，在此表示衷心的感谢！

衷心希望本书的出版，能真正提升物业管理人员的安全意识和服务水平，成为物业管理人员职业培训的必读书籍。如果您在阅读中有什么问题或心得体会，欢迎与我们联系，以便本书得以进一步修改、完善，联系邮箱是：hhhyyy2004888@163.com。

编著者

2017 年 9 月于深圳

目录

CONTENTS

第一章 物业安全管理职责

第一节 物业安全管理及其职责	1
一、什么是物业安全管理	1
二、物业安全管理责任	1
三、物业安全管理目标	2
第二节 物业安全管理岗位职责	4
一、保安部经理岗位职责	4
二、保安主任岗位职责	5
三、消防主任岗位职责	5
四、保安主管岗位职责	6
五、消防主管岗位职责	6
六、保安领班岗位职责	6
七、消防领班岗位职责	7
八、保安员岗位职责	7
九、消防员岗位职责	7
十、视频监控室值机员岗位职责	8
十一、消防中控室值班员岗位职责	8
十二、车场管理员岗位职责	9
第三节 物业安全管理单位考核标准	9
一、单位安全管理考核标准的建立	10
二、单位安全管理考核标准范例	11
第四节 各岗位物业安全管理考核标准	12
一、保安部经理考核标准	12
二、保安主任考核标准	12
三、消防主任考核标准	13
四、保安主管考核标准	14
五、消防主管考核标准	14

六、保安领班考核标准	15
七、消防领班考核标准	16
八、保安员考核标准	16
九、消防员考核标准	17
十、视频监控室值班员考核标准	18
十一、消防中控室值班员考核标准	18
十二、车场管理员考核标准	19
第五节 安全部内部管理	19
一、安全部值班管理	19
二、交接班管理	22
三、警械管理	23
四、钥匙管理	28

第二章 物业治安管理

第一节 治安巡逻管理	33
一、治安巡逻的基本任务	33
二、治安巡逻的工作要点	35
三、治安巡逻的工作规程	36
四、治安巡逻记录与检查	39
第二节 安全出入管理	43
一、物业用户出入管理	43
二、外来人员出入管理	44
三、商业物业人员出入管理	47
四、物品出入管理	50
第三节 安全监控管理	53
一、安全监控的工作要点	53
二、闭路电视的管理	55
三、监控录像带的管理	56
第四节 安全防范系统	57
一、出入口控制系统	57
二、防盗报警系统	58
三、闭路电视监控系统	58
四、访客对讲系统	58

五、住宅防盗报警系统	58
六、保安巡更管理系统	58
第五节 治安管理实用技巧	59
一、业主之间发生纠纷怎么应对	59
二、业主与租户发生租房纠纷怎么应对	60
三、业主与外来人员发生纠纷怎么应对	61
四、小区内有人饲养动物扰人清闲怎么应对	62
五、业主影响其他住户休息怎么应对	63
六、业主深夜喝醉酒回来进不了家门怎么应对	63
七、租住户搬出部分家具没有业主书面许可怎么应对	64
八、业主装修时家具堵占楼道怎么应对	64
九、住户乱抛脏物怎么应对	65
十、外来人员不爱护小区环境卫生怎么应对	65
十一、外来人员要搬东西离开小区怎么应对	66
十二、外人到小区讨债寻仇怎么应对	67
十三、送餐人员需要进入大厦怎么应对	67
十四、访客不愿登记怎么应对	68
十五、住户带人上楼不愿登记怎么应对	69
十六、小区范围内发现小偷怎么应对	69
十七、辖区内有冲突事件发生怎么应对	70
十八、住户在楼层焚香燃纸怎么应对	72
十九、访客无理打骂护卫员怎么应对	72
二十、发生高空坠物怎么应对	73
二十一、用户报失东西怎么应对	74
二十二、熟悉的租户要违规搬出物品怎么应对	75
二十三、租户伪造业主同意搬出文书怎么应对	75
二十四、辖区有人打架怎么应对	76
二十五、小区内有人醉酒闹事怎么应对	77
二十六、大厦内发现可疑爆炸药品怎么应对	79
二十七、巡逻检查发现可疑人员怎么应对	79

第三章 物业车辆安全管理

第一节 交通车辆管理概述	82
--------------------	----

一、交通车辆管理的原则	82
二、交通车辆管理的岗位职责	82
三、交通车辆管理人员的管理	86
四、交通车辆管理工作规程	88
第二节 车辆管理	90
一、机动车辆管理	90
二、非机动车辆的管理	93
第三节 道路交通管理	95
一、交通的疏导	95
二、物业举行活动的交通管理	96
三、交通事故的处理程序	96
四、交通设施管理	97
第四节 停车场管理	99
一、停车场的管理规定	99
二、停车场的收费管理	102
三、电子停车场管理系统	104
第五节 物业车辆交通安全管理技巧	108
一、业主在公共走道乱摆放物品怎么应对	108
二、车辆被盗、被损坏怎么应对	108
三、外来车辆故意堵塞道口怎么应对	109
四、在消防通道上乱停放车辆怎么应对	110
五、车主停放的车辆与登记的不符合怎么应对	111
六、车主不按规定地方停车怎么应对	112
七、业主亲属驾车外出怎么应对	112
八、破损车辆进入小区停车场后嫁祸于人怎么应对	113
九、军警违规停车怎么应对	114

第四章 物业安全设备管理

第一节 出入口控制系统	116
一、出入口控制系统简介	116
二、出入口控制系统的组成和原理	116
三、主要设备	117
四、出入口控制系统的操作	119

五、出入口控制系统的计算机管理	119
第二节 防盗报警系统	120
一、防盗报警系统的构成	120
二、报警系统工作原理	121
三、报警控制器的主要功能	122
四、防盗报警系统的布防模式	123
第三节 闭路电视监控系统	124
一、闭路电视监控系统简介	124
二、闭路电视监控系统的组成	124
三、闭路电视监控系统设备及使用	125
第四节 火灾自动报警系统	127
一、火灾自动报警系统及原理	127
二、火灾自动报警系统的组成	128
三、火灾自动报警系统的检查与维护	130
四、火灾报警控制器的操作	131
第五节 访客对讲系统	131
一、访客对讲	131
二、访客可视对讲	132
第六节 保安巡更管理系统	132
一、保安巡更管理系统的组成	132
二、巡更管理系统的功能	132
三、监控中心的功能	133

第五章 物业消防管理

第一节 消防管理工作的要点	134
一、消防管理工作概要	134
二、消防管理规定	136
三、消防安全检查	140
四、不同类型物业的防火措施	142
第二节 消防培训与演习	146
一、消防知识的培训制度	146
二、消防理论知识	147
三、消防演习	151

第三节 消防设施设备管理	155
一、房屋固有消防设施的管理	155
二、灭火器的使用与管理	163
三、自动灭火系统的管理	168
四、消防联动系统的管理	173
五、其他消防设备的管理	176
第四节 火灾处理	178
一、火灾处理部门的职责	178
二、火警管理	179
三、常见火灾处理	181
四、重大火灾处理	187
第五节 消防管理实用技巧	192
一、怎么进行有效的消防管理	192
二、怎么进行防火安全检查	193
三、怎么合理配置消防器材	194
四、怎么进行电气线路防火	194
五、怎么使用手推式灭火器	195
六、消防中心接报火警怎么应对	196

第六章 不同类型物业的安全管理要点

第一节 住宅小区物业安全管理	198
一、住宅小区安全管理服务工作特性	198
二、住宅小区安全管理服务工作特点	198
三、住宅小区安全管理服务工作重点	200
第二节 酒店式公寓物业安全管理	200
一、酒店式公寓安全管理服务工作特性	200
二、酒店式公寓安全管理服务工作特点	200
三、酒店式公寓安全管理服务工作重点	201
第三节 写字楼物业安全管理	202
一、写字楼安全管理服务工作特性	202
二、写字楼安全管理服务工作特点	202
三、写字楼安全管理服务工作重点	202
第四节 商厦物业安全管理	203

一、商厦物业安全管理服务工作特性	203
二、商厦物业安全管理服务工作特点	204
三、商厦物业安全管理服务工作重点	204

第七章 物业安全应急与救援管理

第一节 突发事件处理的原则和方法	205
一、突发事件处理的范围	205
二、突发事件处理的原则	205
三、突发事件处理的方法	206
第二节 治安事件处理预案	206
一、刑事案件紧急处理预案	206
二、治安事件处理程序	208
三、人身伤亡事件处理程序	210
四、爆炸、恐吓事件处理程序	211
第三节 车辆交通事件处理预案	212
一、交通事故紧急处理预案	212
二、地下车库紧急情况处理预案	213
第四节 消防事件处理预案	214
一、火灾事故紧急处理预案	214
二、煤气、易燃气体泄漏应急方案	214
三、疏散应急方案	215
第五节 设备故障处理预案	215
一、电梯出现故障时的紧急处置方法	215
二、电梯故障困人救援法	216
三、停电、电力故障的处理	217
四、发生跑水事故的处理程序	217
第六节 自然灾害应急预案	219
一、地震灾害应急预案	219
二、台风灾害应急预案	222
三、雷雨、暴雨灾害的应急预案	223
四、大风、沙尘灾害的应急预案	224
五、大(浓)雾灾害的应急预案	224
六、高温、干旱灾害的应急预案	225

七、雨雪冰冻灾害的应急预案	225
八、发生疫情的防治预案	226
第七节 现场救护技术	229
一、主要任务	229
二、实施步骤	229
三、心肺复苏救护技术	230
四、急救包扎技术	232
五、止血技术	233

参考文献

表 3-7 停车场固定车位登记表

停车场名称：

车位号	类别	车牌号	车型、颜色	房号	车主签字	备注

二、停车场的收费管理

(一) 停车场的收费流程

(1) 租赁车位主要针对物业用户，对其租赁的车位收取停车位的定期租金和车位管理费。租赁车位停车收费流程如图 3-3 所示。

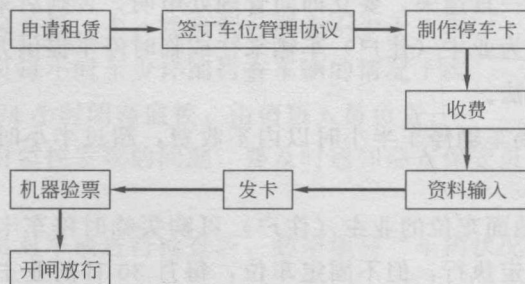


图 3-3 租赁车位停车收费流程

(2) 临时车位主要针对停放在地面上的车辆，按政府的相关规定，收取临时停车费。临时车位停车收费流程如图 3-4 所示。

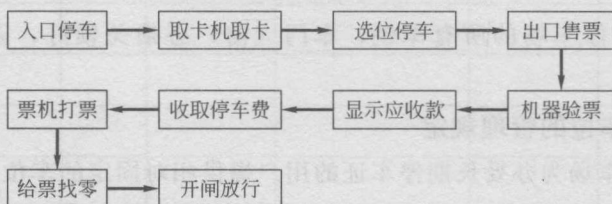


图 3-4 临时车位停车收费流程

(3) 免费车位免于收费，主要针对特种车辆及临时停车不超过 15 分钟的车辆。免费车位停车免收停车费流程如图 3-5 所示。



图 3-5 免费车位停车免收停车费流程

（二）停车场的收费管理规定

1. 收费标准

（1）一般物业停车场的临时停车收费标准

白天：早 8:00～晚 22:00 车辆按小时计费，不足 1 小时的按 1 小时计费，超过 1 小时 15 分钟按 2 小时计费，以此类推。夜间：晚 22:00～次日 8:00 按夜间收费标准收费。

（2）免费停车规定

15 分钟以内离开的车辆不予收费；如与业主签订有关临时访客车辆允许停放协议的被访单位的访客车辆，凭被访单位与物业公司共同确认的有效证明，免费放行；军警或特种车牌车辆以及经物业公司批准的备号车辆予以免费；非办公时间，由总值班经理向公司领导、主管汇报，经同意后，才能做免费处理。

2. 收费交接班规定

（1）交班时，交班人员将收取的停车费如数交下一班，填写“车场收费每日票款交接表”，并在交班人一栏签名。接班人核对无误后在接班人一栏签名确认。

（2）接班人接班时，应当面点清收取的停车费总额及票据，认真辨别钞票的真伪，如交班后发现有错误或假钞，由接班人负责。

（3）财务结算规定以 100 元为结算单位，保安员到安全部主管处领取停车票据，并在停车票据领用/退还登记表上签字；安全部主管负责将当日款项和票据一起盘点清楚，交公司财务部，并填写停车场票款收入上缴明细表，每日统计当日票款情况，填写停车票使用情况登记表，上报主管经理签字。

（三）停车卡的办理和使用规定

（1）停车卡的办理停车场保管车辆一般按年、季、月办理停车卡和临时停车卡，年、季、月等卡按年、季、月收费，临时卡则按小时收费。用户若要办理固定停车，可带齐证件或证明到停车场收费处办理，与管理处签订车位租用协议。车辆管理员在收取当期应缴纳的车位租金及管理费后，发给用户停车卡及电子出入卡，并收取电子出入卡押金。

（2）停车卡的使用车辆出入停车场时，要将停车卡放在车辆挡风玻璃左侧，电子出入卡应随身携带，以便检查和车辆出入。用户如更换车辆，需到停车场办理停车卡、电子出入卡更换手续。固定车位费要定期缴纳，逾期不缴者，停车场有权收回车位使用权。若用户遗失停车卡和电子出入卡，应及时告知车辆管理员，并提供

有效证明，到收费处办理旧卡停止使用和新卡补办手续。当用户不再租用车位时，应将停车卡、电子出入卡交回停车场，同时停车场退还用户电子出入卡押金。

禁止用户将停车卡、电子出入卡外借给其他车辆使用。为保证车辆的停放安全，减少被盗的机会，电子出入卡应随身携带。

(3) 车辆停车收费的标准要根据各地物价部门核定的标准执行。一般经济较发达的地区，收费标准较高，反之收费标准低些。以广州市为例，目前室内停车场收费标准仍没有具体明确的规定，一般只规定最高限额或制定指导价，具体的收费标准则由物业公司根据政府规定的指导价，并参考周围室内停车场的收费标准来确定，同时也可以在市规定规定的收费标准限度内临时调整停车收费标准。

(4) 停车卡的收费应填写“停车月卡的收费登记表”(表 3-8)。

表 3-8 停车月卡的收费登记表

单位：班岗（区）

姓名		房号		车牌号	
月份	金额	备注	月份	金额	备注
1			7		
2			8		
3			9		
4			10		
5			11		
6			12		

三、电子停车场管理系统

(一) 内部停车场管理系统

1. 内部停车场管理系统的组成

内部停车场一般是为居住物业的业主建设的车辆停泊场所，基本上是以内部车辆为主，以少量散客车辆为辅。内部停车场管理系统一般由以下几部分组成。

(1) 识别卡。像信用卡大小的塑封卡片，可接收发自读卡器的信号，并返回预先编制的唯一识别码，它的使用寿命可达 10 年以上。识别卡是停车场所停靠车辆的“身份证”，其唯一性保证了车位的固定性和防止车辆被盗。

(2) 读卡器。读卡器不断发出低功率信号，在短距离内（10~20cm）接受识别卡返回的编码信号，并将编码反馈给控制器。

(3) 控制器。控制器含有信号处理单元，每个控制器可控制一个门，控制器之间通过接口互连（其中一个为主控制器），可与计算机相连交互数据。

(4) 计算机软件。先进的计算机软件可将控制器传来的信息转换成管理数据，

其数据库可供及时查询，它还可以对控制器的参数和数据进行设置和控制。

(5) 挡车器。挡车器内部有控制逻辑电路，受控制器的“指挥”，采用杠杆门，其速度快、可靠性高、噪声低，有紧急手动开关。

2. 内部停车场管理系统的运作

内部停车场管理系统一般采用反向散射式 RF 无源短距离识别卡。RF 识别卡的特点是体积小，无需电源。将读卡器安装在出入口车道旁边的适当位置，内部车辆进出时，驾驶员持卡在出入口处停车，将识别卡靠近读卡器，读卡后挡车器的挡杆会自动弹开，车过后会自动关闭。这一系统的特点是便于安装，性价比高。车主将车辆停入停车场后，离开时应随身携带识别卡，可有效防止非法人员盗车后将车辆开出停车场。通常还可将监控报警系统与内部停车场管理系统结合起来，即使有人开车闯过出入口挡杆，系统也会自动报警。同时，保安人员也可以电视信号为依据，采取相应措施。

停车场内各车位应有醒目的编号，卡号与车位号一一对应。在发生车辆偷盗时，报警系统与摄像接口记录的摄像资料结合，为报警处理提供完整的资料。内部住户车辆采取固定车位方式，由物业管理部门发给一定级别的固定车位卡（一般为 IC 卡），凭卡自由出入。出入口车道均设有自动挡车器，系统对车位卡进行识别，从而控制挡车器、报警器等工作，在发生紧急情况时挡车器可手动开启。

当持卡数量大于车位数时，可在入口处增加车位占用情况显示，当车位占满时标志点亮，同时低级别车辆禁止入内。主控制系统设在停车场内，有利于及时对报警采取有效措施，也可以放在其他的地方，中央控制计算机用于主控制系统。主控制系统的计算机对整个停车场的情况进行监控和管理，可适时监测每辆车的出入情况，并自动记录包括内部车辆出入时间、出入口等的信息。同时，它也可以完成发卡、设置系统参数、统计与查询历史数据等工作，并可以制成各种报表，及时归档；还可以对不同的内部车辆分级授权，登记其有效使用期，限制当天出入时间与出入口；可随时增加新卡，删除作废卡，将越权车辆视同无效并记录在案，自动作废过期卡。

3. 内部停车场管理系统的软件功能

内部停车场管理系统主要由识别和控制两部分组成。中央计算机和感应控制器、收款机通过网络进行通信。中央计算机可以对控制器的权限组、车主、设备参数、时间等进行设置和修改；控制器将所有行车记录传入主机，以进行计费 and 统计工作。管理软件提供了一个管理系统中所有设备和人员的功能，包括人员注册、设备参数设置、实时监控、报表生成、口令设置、系统备份和恢复等。

(1) 人员组成。一般情况下，内部停车场管理系统的操作人员，由一个系统管理员和若干操作员组成。系统管理员负责整个系统所有设备和人员的管理，具有执行软件所有的操作权力。操作员则只负责日常的事务活动，如进行统计、打印报