

“十二五”职业教育国家规划教材

★ 中等职业学校物业管理专业教材 ★

物业 公共秩序管理

主编 李卫卫



北京出版社
山东科学技术出版社

中等职业学校物业管理专业教材

物业公共秩序管理

主编 李卫卫



山东科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业公共秩序管理 / 李卫卫主编. — 济南: 山东科学技术出版社, 2016. 6

ISBN 978 - 7 - 5331 - 8208 - 3

I. ①物… II. ①李… III. ①物业管理—中等专业学校—教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016) 第 091944 号

物业公共秩序管理

主编 李卫卫

主管单位: 北京出版集团有限公司

山东出版传媒股份有限公司

出 版 者: 山东科学技术出版社

北京出版社

地址: 济南市玉函路 16 号

邮编: 250002 电话: (0531) 82098088

网址: www.lkj.com.cn

电子邮件: sdkj@sdpress.com.cn

发 行 者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市玉函路 16 号

邮编: 250002 电话: (0531) 82098071

印 刷 者: 山东金坐标印务有限公司

地址: 莱芜市嬴牟西大街 28 号

邮编: 271100 电话: (0634) 6276023

开本: 787mm × 1092mm 1/16

印张: 11.25

版次: 2016 年 6 月第 1 版 2016 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5331 - 8208 - 3

定价: 25.80 元

编审委员会

主任委员 孙宝水 郭广宝

副主任委员 白宗文 邹本杰 孙 睿

委 员 (按姓氏笔画排列)

王 靖 李卫卫 李继俊 张 泠 胡蔚衡

神和进 陶 威 董淑云 景 茵 潘莉莉

编写说明

加强职业教育教材建设是提高人才培养质量的关键环节,是推进教育教学改革,提高教育教学质量,促进中职教育发展的基础性工程。如何培养满足企业需求的人才,是职业教育面临的一个突出而又紧迫的问题。目前,中职教材普遍存在理论偏重、偏难、操作与实际脱节等弊端,突出的是以“知识为本位”而不是以“能力为本位”的理念,与就业市场对中职毕业生的要求相左。

为进一步贯彻落实全国工作会议精神、《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》(国发〔2014〕19号)、《现代职业教育体系建设规划(2014—2020年)》(教发〔2014〕6号),北京出版社联合山东科学技术出版社结合物业管理专业各中职学校发展现状及企业对人才的需求,在市场调研和专家论证的基础上,打造了反映产业和科技发展水平、符合职业教育规律和技能人才培养的专业教材。

本套专业教材以教育部最新公布的《中等职业学校物业管理专业教学标准(试行)》为指导思想,以中职学生实际情况为根据,以中职学校办学特色为导向,与具体的专业紧密结合,按照“基于工作流程构建课程体系”的建设思路(单元任务教学)编写,根据物业管理行业的总体发展趋势和企业对高素质技能型人才的要求,构建了与物业管理专业相配套的内容体系,涵盖了专业核心课和部分专业(技能)方向课程。

本套教材在编写过程中着力体现了模块教学理念和特色,即以素质为核心、以能力为本位,重在知识和技能的灵活应用;彻底改变传统教材以知识为中心、重在传授知识的教育观念。为了完成这一宏伟而又艰巨的任务,我们成立了教材编审委员会,委员会的成员由具有多年职业教育理论研究和实践经验的高校教师、中职教师 and 行业企业一线专业人士担任。从选题到选材,从内容到体例,都从职业化人才培养目标出发,制定了统一的规范和要求,为本套教材的编写奠定了坚实的基础。

本套教材的特点具体如下:

一、教学目标

在教材编写过程中明确提出以“工学结合,理实一体”为编写宗旨,以培养知识与技能为目标,避免就理论谈理论、就技能教技能,做到有的放矢。打破传统的知识体系,将理论知识和实际操作合二为一,理论与实践一体化,体现“学中做”和“做中学”。让学生在学中做,在做中做,在做中发现规律,获取知识。

二、教学内容

一方面,采用最新颁布的规范、标准,合理选取内容;另一方面,结合新知识、新工艺、新材料、新设备的现实发展要求增删、更新教学内容,重视基础内容与专业知识的衔接。

通过学习,学生能更有效地构建自己的知识体系,更有利于知识的正迁移。让学生知道“做什么”“怎么做”“为什么”,使学生明白教学的目的,并为之而努力,切实提高学生的思维能力、学习能力和创造能力。

三、教学方法

教材教法是一个整体,在教材中设计以“单元—任务”的方式,通过案例载体来展开,以任务的形式进行项目落实等教学内容,每个任务以“完整”的形式体现,即完成一个任务后,学生可以完全掌握相关技能,以提升学生的成就感和兴趣。体现以学生为主体的教学方法,做到形式新颖。通过“教、学、做”一体化,按教学模块的教学过程,由简单到复杂开展教学,实现课程的教学创新。

四、编排形式

教材配图详细、图解丰富、图文并茂,引入的实际案例和设计的教学活动具有代表性,既便于老师教学,又便于学生学习;同时,教材配套有相关案例、素材、配套练习答案光盘以及先进的多媒体课件,强化感性认识,强调直观教学,做到生动活泼。

五、编写体例

每个单元都是以任务驱动、项目引领的模块为基本结构。教材栏目包括任务概述、任务目标、学习内容、案例描述、案例分析、拓展提高、思考练习、单元要点归纳等。其中,学习内容是教材中每一个单元教学任务的主体,充分体现“做中学”的重要性,以具有代表性、普适性的案例为载体进行展开,紧密结合岗位实际,突出了对学生职业素质和能力的培养。

六、专家引领,双师型作者队伍

本系列教材由北京出版社和山东科学技术出版社共同组织具有教学经验及教材编写经验的“双师型”教师编写,参加编写的学校有山东城市建设职业学院、潍坊工商职业学院、济南物业管理职业中等专业学校、青岛城市管理职业学校、仙桃市理工中等专业学校、中山火炬开发区理工学校、江西省电子信息工程学校,并聘请山东省教育科学研究院邹本杰担任教材主审,感谢上海绿地服务有限公司、山东鲁班物业管理有限公司给予技术上的大力支持。

本系列教材,各书既可独立成册,又相互关联,具有很强的专业性。它既是物业管理专业组织教学的强有力工具,也是引导物业管理专业的学习者走向成功的良师益友。

前 言

随着我国经济的发展和社会的进步,居民小区已经成为城市建设中的一道靓丽的风景线,而在这道风景线的背后就是现代房地产业不可或缺的物业服务与管理。物业服务与管理是经济和社会发展的“稳定器”,而物业服务与管理中的公共秩序管理已然成为“稳定器”的核心。只有做好物业公共秩序管理,才能使城市更美丽,居住更舒适,生活更方便。

物业服务与管理在我国经过 20 多年的探索,无论是在理论方面还是在实践经验方面,都有了长足发展,逐渐形成了一套完善且行之有效的物业管理办法。但是,系统的中职物业管理专业的教材还尚未达成共识,社会对具有基础操作技能的高素质物业管理人才的需求尚未得到满足。本书着眼于物业公共秩序管理,从物业公共秩序管理的基本内容出发,关注物业公共秩序管理与服务的日常要求与实际操作。

对于《物业公共秩序管理》一书的编写,编委会秉承“以服务学生为宗旨,以培养能力为本位”的职业教育理念,“单元任务”模块化理论知识,“特别提示”重点难点,“案例分析”贴近岗位实际,“拓展提高”开拓学生视野,让学生学有所得,学有所用。

本书共 4 个单元,主要介绍了物业公共秩序管理的基本概念、公共安全防范管理、消防管理和车辆管理。本书具有以下特点:

1. 贴近中职实际,培养职业能力。结合国家“十二五”规划要求,贯彻“以能力为本位,以就业为导向”的教学指导思想,根据最新的物业管理专业教学大纲和从业人员资格考试大纲的要求,有针对性地确立学生的学习目标和职业目标。

2. 合理设置内容,语言通俗易懂。本书为了便于学生学习,注重教学内容的难易设计,尽量做到深入浅出、易学易懂。系统的知识体系,生动的案例分析,既强调对学生岗位技能的培养,也渗透了对物业从业人员德育目标的培养。

本书由淄博建筑工程学校李卫卫主编,王秀玥、张小妮、成光担任副主编。全书由李卫卫审稿,王秀玥、张小妮、成光负责统稿。

此外,本书在编写过程中参考了国内外专家、网站的一些最新书刊和资料,汲取了很多鲜活丰富的内容,在此一并表示感谢。

由于编者水平所限,书中难免存在不足之处,恳请使用本书的各界专家、读者不吝指正。

编 者

目 录

CONTENTS

第一单元 物业公共秩序管理概述	1
学习任务 1 认识物业公共秩序管理	2
学习任务 2 物业公共秩序管理的内容	8
学习任务 3 公共秩序管理制度规定	16
第二单元 物业公共安全防范管理	27
学习任务 1 物业公共安全防范概述	28
学习任务 2 物业安防队伍建设和管理	40
学习任务 3 物业安防门卫管理	51
学习任务 4 物业安防巡逻管理	61
学习任务 5 物业安防监控管理	70
学习任务 6 常见危险源的辨识	78
学习任务 7 对突发事件的预案与处理	85
第三单元 物业消防管理	94
学习任务 1 消防基础知识	95
学习任务 2 物业消防管理的基本知识	103
学习任务 3 物业消防管理的基本内容	114
学习任务 4 物业消防管理的基本制度	118
学习任务 5 物业消防应急预案及消防演练	122
第四单元 物业车辆与道路管理	130
学习任务 1 物业车辆与道路管理的基本概念	131
学习任务 2 道路交通管理	138
学习任务 3 车辆管理	145
附件 小区车辆管理流程	161
参考文献	170

第一单元 物业公共秩序管理概述

单元概述

本单元内容包括公共秩序管理的相关概念界定、公共秩序管理的目标和意义;一般物业公共秩序管理的基本内容、常规工作及考核标准;物业公共秩序管理的制度与规定及相关法律法规依据。物业公共秩序管理服务的实施,既要明确工作的目标和意义,又要掌握秩序管理的基本内容,依据相关法律法规规定,制定合理的制度规范,才能使公共秩序管理服务得以有序开展。

单元目标

- 能区分物业公共秩序管理的相关概念、管理目标及意义
- 能掌握物业公共秩序管理的内容及考核标准
- 能掌握物业公共秩序管理制度与规定

学习任务1 认识物业公共秩序管理



任务概述

本任务内容是认识物业公共秩序管理,包括从物业、公共秩序和物业公共秩序管理三方面来界定的物业公共秩序管理的含义;物业公共秩序管理的意义;物业公共秩序管理目标设定的基准、注意问题及具体目标等内容。明确公共秩序管理的含义和意义,设定合理的公共秩序管理目标,理清物业服务企业在公共秩序管理中承担的角色,以减少管理服务纠纷,规避企业风险。



任务目标

- 理解物业公共秩序管理的含义
- 理解物业公共秩序管理的意义
- 会设定物业公共秩序管理的目标



学习内容

一、物业公共秩序管理的含义

1. 物业

所谓物业,是指已建成并具有使用功能和经济效益的各类居住和非居住的房屋,以及与之相配套的设备,市政、公用设施、房屋所在的土地、附属的场地和庭院等。其中房屋是指地上的建筑物及构筑物,既包括住宅房屋,如居民楼、公寓、别墅等,供人们遮风避雨、居住、工作娱乐、储藏物品、纪念和进行其他活动的空间场所,也包括非住宅房屋,如工业厂房、仓库、商店、饭店、宾馆、教学楼、医院、体育馆、办公楼等。各类房屋可以是一个建筑群,如住宅小区、工业区等;也可以是单位建筑,如一幢高层或者多层住宅楼、停车场等。从物业的内涵来看,其一般由四部分组成:

(1) 供居住或非居住的建筑物本体即房屋,包括建筑物自用部位和共用部位。

(2) 配套附属设备,同样包括自用设备和共用设备。自用设备指由建筑物内部业主、非业主使用人自用的门窗、卫生洁具以及通向总管道的供水管道、排水管道、燃气管道、电线等设备。共用设备指建筑物内部全体业主和非业主使用人共同使用的供水管道、排水管道、落水管、照明灯具、垃圾通道、电视天线、水箱、水泵、电梯、邮政信箱、避雷装置、消防器具等设备。

(3) 配套公共设施,指物业区域内业主、非业主使用人共有共用的设施,如道路、绿地、停车场(库)、照明管线、排水管道等设施。

(4) 相关场地,指物业所占用的场地。

2. 公共秩序

公共秩序也称“社会秩序”,是维护社会公共生活所必需的秩序,由法律、行政法规、国家机关、企业事业单位和社会团体的规章制度等所确定,主要包括社会管理秩序、生产秩序、工作秩序、交通秩序和公共场所秩序等。遵守公共秩序是中国公民的基本义务之一。公共秩序关系到人们的生活质量,也关系到社会的文明程度。我国依法处罚扰乱公共秩序的行为,并根据情节轻重和认错态度的好坏,分别给予一定处罚。公共管理处罚的种类分为:警告、罚款、行政拘留、吊销公安机关发放的许可证共4种。维护公共秩序,既要依靠道德规范,也需要法律规范的制约,然而最重要的仍是社会的管理。管理是普遍、普通的社会现象之一,也是最重要的社会活动,是活力与创造性兼备的行为。只有合适的管理,才能使维护社会秩序行之有效。

3. 物业公共秩序管理

物业公共秩序管理是指物业服务企业在物业管理区域内协助政府有关部门所进行的公共安全防范管理、车辆道路管理、消防安全管理和突发事件处置等管理服务活动。公共秩序管理是物业管理条例赋予物业服务企业的职责与义务,物业管理条例将其定义为“维护相关区域内秩序的活动和协助做好物业管理区域的安全防范工作”。因而,在公共秩序管理活动中,物业服务企业承担的角色是在物业管理区域内协助公安、消防、行政、执法等有关部门进行的管理服务活动,这与配有防卫器械和枪支从事武装守护、保安服务等有着本质区别。

物业服务企业对物业管理区域的公共秩序管理,既可以自行组织专门的公共秩序维护队伍,也可以委托专业的保安公司来实施完成。但不论由谁来完成,物业服务企业都应在物业管理处设置专门的机构,制定全面、详尽的管理制度和作业程序,使该项业务力求做到有章可循、有章必循、执章必严、违章必究。

物业服务企业通常是在物业管理处内部设置公共秩序维护部来负责公共秩序维护管理。公共秩序维护部由经理、班长、秩序维护员等人员组成,一般下设门卫值守班、巡逻预防班、中心监控室、车辆管理班等,设有门卫、守护秩序维护员、巡逻秩序维护员、车辆管理员、监控员、防火安全员等岗位。

公共秩序维护管理按照“谁主管,谁负责”和“群防群治”的原则,为物业管理区域创造良好的安全环境。公共秩序维护部及其员工对违法违规人员,有权劝阻、制止和批评教育,但无处罚的权力,对可疑人员可以进行监视、检举、报告,但无权侦察、扣押、搜查。

案例分析

××物业开展技能比武活动

2014年8月28日上午九点三十分,×××小区一列列整齐的队伍,响彻云霄的口号,振奋人心,这是××房地产物业管理有限公司在举办“公共秩序维护部第七届岗位技能大比武”活动。公共秩序维护部技能大比武活动是物业公司每年一次的大型活动,是向全体业主展现公共秩序维护部日常岗位服务行为的汇报表演。从2007年到2014年7年间,××房地产物业管理有限公司公共秩序维护部始终以整齐划一的队伍、过硬的基本功,将自己最真实的一面向业主汇报展示。本次大比武活动的特色在于,针对各地火灾及园区盗窃事件时有发生等问题,情景模拟火灾、盗窃事件的真实场景,结合物业管理日常服务规范,向业主集中展示处理此类突发事件的过程,给业主带去不一样的服务体验。

整齐有序的队列表演,威武有力的擒敌拳展示,礼貌为先、服务周到的大堂管家日常岗位服务技能展示,反应迅速、抓捕有效的防暴预案展示,专业、严整的盾牌术表演,无不体现出新世界公共秩序维护工作的专业与到位。更值得称道的是最后的消防展示,现场燃起了熊熊大火,领导指挥有序,现场各个组配合默契,及时进行救火,人员疏散井然有序,受伤人员抢救有条不紊,场景虽为模拟,但真实生动地展示了消防预案流程。形象的展示,贴近生活化的演绎,让大家耳目一新,精彩的汇报表演,充分展示了物业公司公共秩序维护工作者的专业素养及企业的品牌风采。

思考:结合案例,分析以上属于物业管理的哪一部分内容?为什么?

二、物业公共秩序管理的目标

物业公共秩序管理的目的是要保证和维持业主和使用者有一个安全舒适的工作和生活环境,以提高生活质量和工作效率,为了实现这一服务目的,物业管理企业应根据物业公共秩序管理实际需求来制定物业公共秩序管理部门的管理目标。

特别提示

世界上的一切都必须按照一定的规矩秩序各就各位。

——莱蒙特

1. 公共秩序管理目标设定的基准

- (1) 应达到国家和地方相关法规对物业公共秩序维护与防范的基本要求;
- (2) 应满足业主或使用人对物业公共秩序维护与防范的委托要求,即物业服务合同所载明的要求;
- (3) 应以物业管理行业公共秩序管理优秀标准为目标。

2. 在实际工作中制定具体项目的物业安全管理目标时的注意事项

- (1) 公共秩序管理目标应与项目物业管理总体目标相适应;
- (2) 目标应具体,方便考核、检验,并方便制订相应的管理措施,如对治安管理和消防管理,要以治安案件发生率和火灾事故发生率为表述;
- (3) 目标应切合实际,并以现有的条件通过努力能够实现;
- (4) 在制定目标时应考虑成本因素。

3. 公共秩序管理目标

在总体目标的基础上,应细化为可实施的、可检验的具体目标(表 1-1)。

表 1-1 公共秩序管理具体目标

总体目标	目标细化
治安防范管理目标	1. 编制安全防范管理相关制度,并保证其得到有效执行 2. 负责辖区日常治安管理,保证业主生命财产安全,保证辖区内恶性治安事件发生次数为零 3. 负责辖区内突发事件的处理,保证业主对处理结果满意度评价
设备设施安全管理目标	1. 负责安全设施、设备的日常管理工作,保证设施、设备完好率达到规定要求 2. 无设施故障造成的伤人或财产损失事故 3. 有自然灾害应急制度,能采取有效应对措施并减少损失
消防管理目标	1. 编制消防管理相关制度,并保证其得到有效执行 2. 负责日常消防隐患的排查工作,保证辖区消防事故发生次数为零 3. 负责消防设施、设备的日常管理工作,保证设施、设备完好率达到规定要求
车辆管理目标	1. 编制车辆管理相关制度,并保证其得到有效执行 2. 负责停车场日常管理工作,保证机动车辆丢失次数为零 3. 负责日常车辆费用收缴管理工作,确保费用收缴工作按时完成

三、物业公共秩序管理的要求

1. 安全

安全是物业管理服务的第一需求,也是公共秩序管理的重点。物业服务公司应该树立积极防范的安全态度,不断提高自身安全防范的能力,配合公安部门和当地政府做好安全防范、消防工作,努力为业主营造一个稳定舒适的工作与生活环境。

2. 有序

在物业管理区域里,业主不仅需要物业的设备设施运行有序,也需要往来的人流、车流有序。一旦发生突发事件,更需要安防人员保持冷静镇定,积极应对,及时妥善地处理。这种安全有序的工作与生活环境为业主提供安全舒心的感觉。

3. 亲情

物业公共秩序管理对偷盗与破坏者实行严厉的打击和震慑,但对业主及社会公众应充满亲情。物业服务公司的安全防范人员应像管家一样爱护业主与他们的财产,为业主

提供良好优质的服务,给他们一种“远亲不如近邻”的感觉。

4. 形象

物业公共秩序管理是物业管理的第一印象。好的物业公共秩序、舒适安全的小区环境、有序的车辆道路能提高物业管理的档次,使业主有良好的安全感和归属感。不仅如此,良好的安防服务还能增加物业在社会公众中的影响,使物业保值、增值,为物业服务公司建立良好的口碑。

四、物业公共秩序管理的意义

物业公共秩序管理是保证国家和城市社会稳定、维护社会安定团结、保障人民安居乐业的前提条件之一。整个国家和城市是由千千万万个社区所组成的,只有做好各个社区的公共秩序管理,才能实现社会稳定、人民安居乐业的目标。

物业公共秩序管理能为业主和使用人的人身、财产提供安全维护与防范。

物业公共秩序管理是物业管理公司提高信誉、增强市场竞争力的一种重要途径。

物业公共秩序管理做好了,物业才能少受或不受损失和侵害,其价值才能得到保持。另外,人们也才会更乐意购买该物业,物业才会增值。

物业公共秩序管理由于强调以物业风险责任为主体的安全防范与服务,突出对业主心理安全需求的认知和理解,使居住安全服务观念与以人为本、构建和谐社会的时代要求达成了有机而紧密的联系。



|| 拓展提高 ||

公共秩序的起源

公共秩序的概念早在13、14世纪的意大利“法则区别说”中已有萌芽。巴托鲁斯提出“法则区别说”,针对意大利各城市不同的冲突主张:一个城市在适用另一个城市的法则时,前者对后者的“令人厌恶的法则”,如那些不利于当事人的禁止性法规,应不予适用。到17世纪,荷兰的法学家胡伯提出了“国际礼让说”,他主张,一个国家出于礼让可以承认外国法的域外效力,但以该外国法不损害自己国家及人民的权力或权利为限。这两个学说都包含公共秩序保留的思想,1804年《法国民法典》首先以法律形式将公共秩序保留制度确定下来。该法典第六条^[2]规定“个人不得以特别的约定违反有关公共秩序和善良风俗的法律。”后来在法国的审判实践中,公共秩序也被用于涉外案件,如果当事人约定援引的外国法与法国公共秩序相抵触,则不予适用。1856年《意大利民法典》明确确定了对外国法律援用公共秩序而排除其适用。该法典规定,不论前两条文如何规定,凡外国法律、行为或判决,以及个人的处分与契约,在任何情况下,均不得与王国关于私人所有权或行为的法律相背离,均不得与任何被认为是公共秩序或良好道德的法律相背离。1896年的《德国民法实行法》是世界上第一个单行国际私法,其第三十条明文规定“外国法之适用,如违背善良风俗或德国法之目的时,则不予适用。”此后,公共秩序保留制度被世界许多国家广泛承认或接受。



思考练习

一、填空题

1. 从物业的内涵来看,其一般由_____、_____、_____、_____四部分组成。
2. 公共管理处罚的种类分为:_____、_____、_____、_____共四种。
3. _____是指物业服务企业在物业管理区域内协助政府有关部门所进行的公共安全防范、车辆道路管理、消防安全管理和突发事件处置等管理服务活动。
4. 公共秩序维护管理按照_____和_____的原则,为物业管理区域创造良好的安全环境。
5. 物业公共秩序管理目标可具体细化为_____、_____、_____、_____。

二、选择题

1. 下列关于物业中房屋的表述错误的是()。
 - A. 包括住宅和非住宅
 - B. 不能是建筑群
 - C. 可以是单位建筑
 - D. 工厂、医院都属于房屋
2. 关于物业公共秩序管理表述正确的是()。
 - A. 维护相关区域内秩序的活动和协助做好物业管理区域的安全防范工作
 - B. 与配有防卫器械和枪支从事武装守护、保安服务等没有本质区别
 - C. 等同于保安服务
 - D. 公共秩序管理只能委托保安公司来完成
3. 下列不是公共秩序管理目标设定的基准的是()。
 - A. 应达到国家和地方相关法规对物业公共秩序管理的基本要求
 - B. 应满足业主或使用人对秩序管理的委托要求,即物业服务合同所载明的要求
 - C. 应以物业管理行业公共秩序管理优秀标准为目标
 - D. 应以最低成本为首要目标
4. 在实际工作中制订具体项目的物业公共秩序管理目标时,不应注意()。
 - A. 公共秩序管理目标应与项目物业管理总体目标相适应
 - B. 目标应具体,方便考核、检验,并方便制订相应的管理措施
 - C. 目标应切合实际,并以现有的条件通过努力能够实现
 - D. 在制定目标时无须考虑成本因素
5. 下列不属于治安防范管理目标的是()。
 - A. 编制公共安全维护与防范管理相关制度,并保证其得到有效执行
 - B. 负责辖区日常治安管理,保证业主生命财产安全,保证辖区内恶性治安事件发生次数为零
 - C. 负责辖区内突发事件的处理,保证业主对处理结果满意度评价
 - D. 无设施故障造成的伤人或财产损失事故

三、简答题

简述物业公共秩序管理的意义。

学习任务2 物业公共秩序管理的内容



任务概述

本任务内容是物业公共秩序管理的内容,包括物业公共秩序管理的基本内容、常规工作及考核标准。物业公共秩序管理的基本内容涵盖制度建设、计划制定、人员选聘、日常管理、工作检查、设备管理、应急管理 etc 9 个方面;公共秩序的常规工作主要涉及秩序维护管理、安全防范管理、消防管理、车辆管理等;同时,为了规范物业公共秩序管理行为,还需要对以上管理内容从管理方式、队伍、制度、安防设备、服务效果与行为等方面综合考量。



任务目标

- 理解物业公共秩序管理的基本内容
- 掌握物业公共秩序的常规管理工作
- 会制定物业公共秩序管理的考核标准



学习内容

一、物业公共秩序管理的基本内容

1. 管理制度建设

物业服务企业应以国家和地方有关法律法规为依据,制定公共秩序维护管理工作的规章制度,包括编制并及时调整物业项目公共秩序维护方案,制定各岗位的作业程序,制定突发事件应急处理预案并组织演练及奖惩规定等,对公共秩序实行标准化管理。

2. 制定工作计划

制定并实施公共安全防范、车辆道路管理、消防安全管理等工作计划与方案,根据实施中所发现的问题或各种变化的因素,进行修改或完善。包括组织周例会,落实周工作计划与检查要点,根据季节安排消防安全的重点工作,编制并执行安全设备及器具的采购计划等。与所在地的公安、消防部门及其他执法机关保持良好有效的工作关系,以取得他们对公共秩序管理工作的支持。

3. 人员选聘培训

由于公共秩序维护工作的特殊性,秩序维护员的选聘是一项非常重要的工作。思想品德好,无犯罪前科是非常重要的选聘条件,否则容易导致内部管理出现严重漏洞,如内盗等,给企业带来不利影响。选聘公共秩序维护部主管及班长时,还要考虑其是否业务素

质过硬,具有较强的组织管理能力。对新录用的秩序维护员在上岗前必须进行岗前培训,经考核合格后方能上岗。对在岗人员,根据每年制定的内部培训计划,拟订培训方案,通过授课与实际操作相结合的方式,分月、季定期进行培训,强化秩序维护员的防火、防盗、防破坏、防自然灾害的“四防”意识,提高应变能力和身体素质,使其掌握本职技能。秩序维护员日常管理实行准军事化管理,统一安排作息时间,一般采用倒班制。秩序维护员的用品发放,由公共秩序维护部主管报物业管理处经理统一购置,统一发放。

4. 日常管理

根据公共安全防范、车辆道路管理、消防安全管理等具体内容,有序有效地开展工作。对物业管理区域及周围地区进行巡逻及保持监视,发现安全隐患,按突发事件应急预案妥善处理,及时向有关部门通报联系,以求解决。负责调查和处理业主和使用人及员工报告的各种安全隐患。

5. 工作检查

检查内容包括仪容仪表、岗位标准、装备配备与使用等。一般要求按规定着装,佩戴工作卡,保安器械按统一要求佩戴。精神饱满,站姿正确(跨立式),坐姿端正,举止文明大方,业务处理熟练。公共秩序维护管理工作的检查分为班检、日检、巡视检查、周检、月检等形式。班检,由班长依据公共秩序维护管理工作检验标准对本班工作进行检查,填写公共秩序维护管理班检表;日检,由部门主管根据班长填写的班检表情况对队员进行检查,填写秩序维护员考核表;巡视检查(包括夜间查岗),由物业管理处经理或房屋管理员对各公共秩序维护管理工作进行检查(每周不少于两次夜间查岗);周检、月检,由物业管理处经理、公司主管部门经理分别对物业管理处公共秩序维护管理工作进行例行周检、月检,并分别填写周检表、月检表。在检查中发现潜在不合格原因,要逐级汇报,调查分析隐患原因,由公共秩序维护部组织制定预防措施。工作检查时,还要指导并协助物业管理处各部门的安全防范工作,使安全防范工作与各工作部门及各工作岗位的职责有机结合,在整体上保证安全防范管理的实施。

6. 设备装备管理

按国家规定和物业项目规划设计,公共秩序维护管理所需各类设备,如电子监控系统、消防报警系统、道闸等配置齐全到位,并保证其始终处于良好的使用状态。通过定期或经常的检查,及时提出修理、更换或添置的要求。装备是秩序维护员完成工作所必需的工具,在岗位设置时务必配备到位。在使用中应建立装备管理制度,明确保管责任、使用方法及注意事项。

7. 突发事件应急预案

突发事件应急预案是指在意外事故或突发事件发生时,为维护业主和使用人的利益,物业公共秩序管理员以专业知识技能和训练有素的快速处置能力尽快处理问题、采取应对措施,将损害和不良影响降低到最低限度的方案。从物业管理实践看,突发事件主要有煤气泄露、火警、漏水(水浸)、停电及电力故障、地震、电梯困人等,物业服务企业应针对其制定相应预案。突发事件应急预案的宗旨是保护生命第一,保护财产第二。突发事件处理预案要针对不同地域、不同类型、不同生命周期的物业制定相应的计划。如新建的大