

物业管理安防员 培训教程



The Training Course
for the Security of Property Management

深圳华侨城物业管理有限公司组编
执行主编 卞咏梅



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

物业管理安防员 培训教程



The Training Course
for the Security of Property Management

深圳华侨城物业管理有限公司组编

执行主编 卞咏梅

编 委

(按姓氏笔画排序)

万 言	王 博	韦秋洪	卞咏梅
史建龙	孙维明	李连军	李朝晖
杨兆源	何 磊	张直忠	张曙光
高 征	唐石磊	覃永辰	谢永胜



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

物业管理安防员培训教程/深圳华侨城物业管理有限公司组编;卞咏梅执行主编. —武汉:武汉大学出版社, 2005. 9

ISBN 7-307-04619-9

I. 物… I. ①深… ②卞… III. 物业管理—保安—技术培训—教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 059720 号

责任编辑:解云琳

责任校对:黄添生

版式设计:支 笛

出版发行:武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件:wdp4@whu.edu.cn 网址:www.wdp.com.cn)

印刷:湖北新华印务有限责任公司

开本:787×1092 1/16 印张:22.625 字数:551千字 插页:5

版次:2005年9月第1版 2005年9月第1次印刷

ISBN 7-307-04619-9/F·925 定价:30.00元

版权所有,不得翻印;凡购买我社的图书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请与当地图书销售部门联系调换。

前 言



在物业管理企业中，安全防范是一项非常重要的工作。根据建设部文件精神，物业管理公司安防人员的主要职责是配合和协助公安部门及其他相关部门做好日常性的安全防范工作，主要落脚点在一个“防”字上面，而在现实中，安全防范工作似乎走进了一个误区，即我们的安全工作大多滞后于安全事故的发生，总是在被动地“吸取教训”。所以，我们应该从根源上找出安全问题的解决方法，要把以前那种典型的“反应性”管理，转化为未雨绸缪式的“前瞻性”管理；把典型的“即时性”管理，转化为贯穿日常工作的“程序化”管理；把典型的“对策性”管理，转化为影响长远的“战略性”管理。本着这样一个基本原则，结合我公司多年的物业安全管理的实践经验，我们组织编写了这本物业管理安防员培训教程。

本教程内容分为四大块：物业安全管理、物业管理企业安防员管理、安防员常用知识以及岗位实操指导。“物业安全管理”是针对物业管理过程中如何防范处理治安、消防、车辆管理等安全问题，是针对“事”的管理，特别提出了一些常见安全预案的编制，着重将立足点放在“防”字上，力争防患于未然，最大限度地杜绝可能出现的安全事故；而“安防员管理”则是针对“人”的管理，不但涵盖了安防人员从招聘、入职到培训、考核、晋升等一系列职业生涯发展的流程管理，还专门提出了岗位心理调节、安防员工作安全与健康管理等概念，充分体现了坚持“以人为本”，全面协调可持续的发展观；“安防员常用知识”是介绍一些与物业管理有关的基础性知识，提高安防员的理论知识和基本素养，也有利于具备较高素质的安防员走上管理者岗位；“岗位实操指导”作为本教程的重点内容之一，着重介绍了安防员实际操作练习的方式方法，让安防员在自己动手的全过程中，学会思考、选择，学会寻找失败的原因及克服各种困难。如此学到的知识，就不只是书本上的抽象流程，而是包含着自己亲身经历和真实体验的生活道理，对于培养安防人员掌握正确的处理安全事故的方式以及沉着应付、快速反应的职业素质有一定的指导意义。

本教程以物业管理安防员及其岗位为中心，从对事的管理到对人的管理，从理论到实践，全方位地介绍了物业管理安防员应掌握的基本技能和应具备的基本素养。本书融会了深圳市华侨城物业管理有限公司多年的管理实践经验，内容翔实，可操作性强，有一定的理论深度。对于物业管理企业的管理者来说，本书是培训员工、提高安防员自身素养的专业教程；对于安防员个人来讲，本书是学习物业管理基本技能和知识，以使自己成长为优秀安防员的工具书。



本教程第1、6、7、10、14章和第9章第1节由卞咏梅编写，第2、20、21章由李连军编写，第3、12、18章由张直忠编写，第4、5和第9章第2、3节由张曙光编写，第8章由王博、唐石磊编写，第11章第1、2节由杨兆源编写，第11章第3节由孙维明编写，第11章第4、5节由覃永辰编写，第13章由万言编写，第15、16、17章由史建龙编写，第19章由李朝晖编写。何磊参与了第1章的编写，张曙光参与了第2、20、21章的编写，高征、史建龙参与了第4章的编写，韦秋洪参与了第7章第1节的编写，谢永胜参与了第7章第2节的编写，何磊参与了第8章的编写，李朝晖参与了第11章第3节的编写。全书由卞咏梅统稿、审定。

本教程的编写得到了深圳华侨城集团和华侨城物业管理有限公司董事会以及公司全体员工的大力支持，同时得到了陈京州、杨晶莹、聂永春、洪斌、李会贤、吴孟柯、周军其、姚明华、许秋阳、杨帆、马炜、陈浩、姜林、姚光明、闫金平、唐建勇、陈松等同志的极大帮助，在此对他们表示最诚挚的感谢！

因水平有限，书中肯定存在不足和谬误之处，欢迎中肯的批评与建议。

编 著 者

2005年9月

目 录



第一编 物业安全管理

第1章 安全管理概论	3
第1节 安全管理科学发展历程与展望	3
第2节 物业安全管理概述	8
第3节 物业安全管理机构和安防员	11
第4节 物业安全的风险管理	12
第2章 物业治安防范管理	19
第1节 概述	19
第2节 岗位设置及人员配备	21
第3节 治安防范管理的技术方法	24
第4节 各类物业区域管理的特点	26
第3章 物业消防管理	34
第1节 概述	34
第2节 消防管理的内容、要求和方法	38
第3节 高层物业的消防管理	46
第4节 多层物业的消防管理	49
第5节 人流密集型物业的消防管理	54
第4章 物业管理区域车辆管理	58
第1节 概述	58
第2节 停车场管理机构设置	60
第3节 各类停车场管理特点	63
第4节 停车场(库)的规划建设	66
第5节 车辆管理的具体要求	67
附录：机动车辆在停车场丢失索赔中物业管理公司胜诉的案例	78



第5章 常见紧急事件处理预案	81
第1节 预案编制原理	81
第2节 治安防范预案	87
第3节 消防管理预案	92
第4节 车辆管理预案	98
第5节 重大活动安全预案	100
第6节 台风、暴雨及雷电等自然灾害防范预案	113
第7节 设备故障处理预案	115
第8节 公共卫生突发事件处理预案	119
第9节 公司食堂食物中毒事件处理预案	123

第二编 物业管理企业安防员管理

第6章 概述	127
第1节 安防员管理的任务	127
第2节 安防员管理的基本方法	128
第3节 安防员职业生涯规划	130
第4节 工作安全与健康的管理	133
第7章 招聘管理及培训管理	135
第1节 招聘管理	135
第2节 培训管理	145
第8章 薪酬管理与绩效考核	158
第1节 薪酬管理	158
第2节 绩效考核	161
第9章 日常管理	168
第1节 心理健康	168
第2节 宿舍管理	172
第3节 团队建设	179

第三编 安防员常用知识

第10章 物业管理概要	191
第1节 物业与物业管理基本概念	191
第2节 物业管理的基本内容和环节	197
第3节 业主大会与业主委员会	201

第 11 章 建筑及物业环境基本知识	209
第 1 节 建筑结构基本知识	209
第 2 节 建筑材料基本知识	216
第 3 节 房屋设备基本知识	224
第 4 节 绿化基本知识	231
第 5 节 清洁及卫生虫害防治基本知识	238
第 12 章 消防知识及消防设备器材	246
第 1 节 防火知识	246
第 2 节 灭火知识	252
第 3 节 逃生急救	255
第 4 节 消防设施设备和消防器材	261
第 5 节 化学危险品	273
第 13 章 安防员法律法规基本知识	276
第 1 节 物业管理法规	276
第 2 节 常用法律知识	279
第 14 章 安防员常用技巧	284
第 1 节 观察他人内心活动的技巧	284
第 2 节 保护事件发生现场的技巧	286
第 3 节 应对进攻的解脱技巧	287
第 4 节 应对手持凶器歹徒的技巧	290

第四编 岗位实操指导

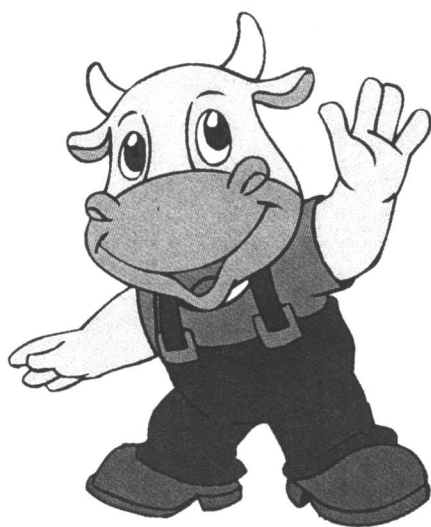
第 15 章 服务礼仪	295
第 1 节 仪容仪表	295
第 2 节 行为姿态	295
第 3 节 接待礼仪	300
第 4 节 电话礼仪	301
第 16 章 车辆指挥手势	305
第 1 节 车辆进出车场	305
第 2 节 车辆调整	307
第 17 章 擒敌拳	310
第 1 节 姿势与步法	310
第 2 节 擒敌拳	315



第18章 消防演练	321
第1节 报火警	321
第2节 消防器材的使用	321
第3节 消防栓的使用	323
第4节 逃生	323
第5节 急救	324
第6节 消防演习	327
第19章 常见安防设备的操作	330
第1节 红外报警系统和监控系统	330
第2节 停车场管理系统	331
第3节 门禁系统以及对讲系统	332
第4节 巡更系统	333
第5节 对讲机	333
第20章 体能训练及团队意识训练	335
第1节 力量训练	335
第2节 耐力训练	337
第3节 团队意识训练	337
附录：某物业管理公司安防员体能训练方案	338
第21章 岗位演练	342
第1节 道口岗	342
第2节 大厦大堂岗	345
第3节 巡逻岗	349
第4节 车场岗	351
第5节 监控岗	353
参考文献	355

第一编

物业安全管理



第 1 章

安全管理概论



第 1 节 安全管理科学发展历程与展望

一、人类安全意识的生物本能

人类社会的早期，人与自然、人与人的关系是自然的、本能的、一体的。人类的欲望是与生俱来的，如在生命诞生之时人们就有生存的欲望，这是人作为物种的一种本能。人类生存方式就是必须保障自己的生命不受威胁，健康不受损害，这种简单的、原始的人身安全需求是人类本能的生存欲望的一部分，原始社会的群居狩猎就是人们在自然中形成的为了使个体得以生存的生活方式。有了生存的欲望就有对自身安全的需要，美国著名的心理学家马斯洛提出人类需求分五个层次，它们依次是生理的、安全的、社交的、尊重的和自我实现的需要。当经济发展到一定的水平，人类衣食住行等基本生理需求得到满足后，就会对安全需求的要求越来越高。可是当人们基本的生理需求没有得到一定的满足时，必然会在某些经济利益的驱动下冒着生命和健康的危险去获得谋生的物质资料，并且在有限的经济条件下，科技的发展也比较有限，这必然存在缺乏安全的、具有高度危险的行业。根据资源的稀缺性理论，这些行业往往也是利润比较高的行业，在各方利益的驱动下必然会发生各种各样的事故。

安全文化的概念起源于 20 世纪 80 年代的国际核工业领域，主要原因是核泄漏会造成人类难以承受的巨大的经济损失。同时，随着生活水平和生活质量的提高，人们逐渐意识到自己生命的价值，这种价值远远地高于所获得的经济利益。当人们购买力提高到足以用作生理需求的一部分经济利益去换取安全需求时，真正的安全文化需求才得以形成。所以，对安全的需求是人类与生俱来的本能，无论是在人类生命诞生之初，还是在科学昌明的今天，人类都不会放弃对安全的追求，总是希望能在经济利益和自身安全之间找到平衡。

二、近现代安全管理科学的发展

16 世纪，西方开始进入资本主义社会。至 18 世纪中叶，蒸汽机的发明使劳动生产率空前提高，但劳动者在自己创造的机器面前致病、致伤、致残、致死事故与手工时期相



比也显著地增加了。起初,资本所有者为了获得最高利润率,把保障工人安全、舒适和健康的一切措施视为不必要的浪费,甚至还把损害工人的生命和健康、压低工人的生存条件本身看做不变资本使用上的节约,以此作为提高利润的手段。后来,劳动者的斗争和大生产的实际需要迫使西方各国先后颁布劳动安全方面的法律和改善劳动条件的有关规定。这样,资本所有者不得不拿出一定的资金来改善工人的劳动条件,同时需要一些工程技术人员、专家和学者研究生产过程中不安全、不卫生的问题。从而许多国家先后出现了防止生产事故和职业病保险基金会等组织,并赞助建立了无利润的科研机构,如德国于1863年建立的威斯特伐利亚采矿联合保险基金会,1887年建立的事故共同保险基金会和公用工程事故共同保险基金会等;1871年德国建立了研究噪声与振动、防火与防爆、职业危害防护理论与组织等内容的科研机构;1890年荷兰国防部支持建立了以研究爆炸预防技术与测量仪器,以及进行爆炸性鉴定的实验室。到20世纪初,许多西方国家建立了与安全科学有关的组织和科研机构。据1977年的统计,德国建立了36个,英国44个,美国31个,法国46个,荷兰13个。从内容上看,有安全工程、卫生工程、人机工程、灾害预防处理、预防事故的经济学、职业病理论分析和科学防范等。美国的安全教育发展较快,到20世纪70年代末,一部分大学设立了卫生工程、安全工程、安全管理、毒物学和安全教育方面的硕士学位和博士学位。日本在研究安全方面虽起步较晚,但发展却较快,它注重吸收世界各国的经验和教训,在安全工程学这一科学技术层次上进行了研究和发展。到1970年为止,日本大学增设了反应安全工程学、燃烧安全工程学、材料安全工程学和环

境安全工程学四个讲座课程,继而又在研究生院设置了硕士研究生课程。至1977年,日本大学中开设有关安全工程学讲座课程或学科的总数为48个。现在,日本国内与安全工程有关的大学教育系和研究机构达76个,杂志36种,学会和协会33个。由于坚持安全工程学的研究和实践,日本近20年来产业事故频率、死亡人数逐年下降,持续居世界最低水平,安全工程学在日本日益受到人们的重视。由此可见,为了保障生产过程中劳动者的安全和健康,国外对安全科学的研究已有足够的深度和广度,这说明安全科学作为一门真正的交叉科学正日益受到越来越多的人重视。

安全科学的发展从理论上讲大体分为三个阶段:

第一阶段:经验型阶段(事后反馈决策型)。长期以来,人们认为安全仅仅以技术形式依附于生产,从属于生产。仅仅在事故发生后进行调查研究,以经验作为科学,安全处于被动的局面,人们对安全的理解和追求是自发的、模糊的。

第二阶段:事后预测型(预期控制型)。这一阶段人们对安全有了新的认识,运用事件链分析、系统过程化、动态分析与控制等方法,达到防治事故的目的。传统的安全技术建立在事故统计基础之上,基本属于一种纯反应式的,安全科学缺乏理性,人们仅仅在各种产业的局部领域发展和应用不同的安全技术,以致对安全规律的认识停留在相互隔离、重复、分散和彼此缺乏内在联系的状态。

第三阶段:综合系统论(综合对策型)。这一阶段人们认为事故是人、技术与环境的综合功能残缺所致,安全问题的研究应放在开放系统中,建立安全的科学性、系统性、动态性。从事故的本质中去防治事故,揭示各种安全机理并将其系统化、理论化,变成指导解决各种具体安全问题的科学依据。在这一阶段中,安全科学不仅涉及人体科学和思维科学,而且涉及行为科学、自然科学、社会科学等所有大的科学门类。

三、未来安全管理科学展望

21 世纪是一个充满希望与光明的时代,同时也是经济与文化矛盾、环境与技术冲突、人类与自然相互影响的时代。如果不引起高度的警惕,21 世纪将会是灾害、事故、环境公害更为恶化的时代。因此,可持续发展战略仍是 21 世纪人类社会活动的主旋律,安全生产、安全生活、安全生存,平安、健康、少灾都是人类社会可持续发展十分重要的目标。为了 21 世纪社会经济的可持续发展和人类生活质量的提高,人类需要重视发展安全科学技术,有效地预防各种意外事故和灾难的发生。安全管理科学将作为一门独立的管理学科,为 21 世纪人类的安全生产和安全生活发挥其重大的作用。未来安全管理科学的发展,具体说来将从以下几个方面得到推动和完善。

(一) 安全原理

安全原理是安全管理实践的基础。安全管理方法与对策需要安全理论作为基础,需要有战略和方向的指导。实现这一目标,就必须研究安全的科学理论,揭示安全科学的规律,搞清安全管理的科学原理。安全原理是人类安全活动的基本理论和策略,是安全科学以及安全管理科学发展的基石,是人类预防事故的重要理论核心。21 世纪,人们将会不断探求如下的安全科学原理。

1. 安全哲学原理

该原理即从认识论与方法论的角度,总结安全的哲学理论和原则。人类历史进程证明:古代人的安全哲学是宿命论的安全认识论,被动承受型的安全方法论;近代人有了经验论的安全认识论,事后型的安全方法论;随着工业社会的发展和技术的进步,现代人类进入了系统论的安全认识论阶段,从而在方法论上能够推行安全生产与安全生活的综合型对策。21 世纪,未来的人类安全哲学必然朝着本质论和超前预防型的安全哲学进发。有了正确的安全哲学思想的指导,未来人类的生产和生活的安全才能获得高水平的保障。

2. 安全系统论原理

该原理深入研究和探索安全系统论原理、安全控制论原理、安全信息论原理、安全协同学、事故突变论等安全系统的结构、机制、规律和优化。不仅应研究清楚事故系统的规律,更要探讨各种技术安全系统的规律、特点和控制。认识事故系统,对指导人们从控制事故来保障人类的安全具有实际的意义,但这种认识带有事后型的色彩,是被动、滞后的。而从安全系统的角度出发,则具有超前和预防的意义。因此,从建设安全系统的角度来认识安全原理更为理性,更符合科学性原则。

3. 安全经济学原理

该原理阐述了安全与生产、安全与效益、安全与效率的关系。它研究事故损失的规律与评价技术,安全的效益理论和投入产出规律;研究与事故相关的非价值因素的价值化技术;研究不同社会经济体制和经济发展时期,事故保险(伤亡保险、财产保险、意外事故保险等)的运行机制及事故预防,实现本质安全的关系和动作机制等。

4. 安全管理学原理

该原理研究从法理出发的安全法学原理、安全监察与监督的原理;论证安全组织学原理、人员优化的原理;阐明合理的安全投资保障机制;揭示出合理的安全管理机制、安全管理模式、安全管理体系等基本的理论。



5. 安全工程技术与卫生工程技术原理

针对不同的行业和生产工艺与技术,研究相适应的安全工程技术原理,如防火原理、防爆原理、机电安全原理以及卫生工程技术原理(如防尘原理、防毒原理、辐射防护原理等)。

同时,在20世纪尚未完善的风险控制理论、安全自组织理论、大安全科学理论、安全文化理论等将在21世纪得到高度重视和发展。

有了丰富而充实的安全理论,安全科学技术的发展才有坚实的基础。人类只有真正掌握了安全原理,才能改变自身对事故的认识和态度,才能真正走向安全生活的未来。

(二) 安全立法

安全立法是安全管理永恒的保障。从中世纪起,人类生产从畜牧农耕业向使用机械工具的矿业转移,从此开始发生人为事故。随着工业社会的不断发展,生产规模不断扩大,速度不断提高,矿山塌陷、瓦斯爆炸、锅炉爆炸、机械伤害等工业事故不断发生。在早先安全技术比较落后的状况下,人们想到的是从立法的角度来控制日益严重的工业事故。人类最早的劳动安全立法可追溯到13世纪德国政府颁布的《矿工保护法》及1802年英国政府制定的最初工厂法——《保护学徒的身心健康法》。这些法规都是为劳动保护而设,制定了学徒的劳动时间,矿工的劳动保护,工厂的室温、照明、通风换气等工业卫生标准。针对世界范围的安全立法,人类进入20世纪才迈出了步伐,这就是1919年第一届国际劳工大会制定的有关工时、妇女、儿童劳动保护的一系列国际公约。中国最早的劳动安全相关法规,要数1922年5月1日在广州召开的第一次劳动大会提出的《劳动法大纲》,其主要内容是要求资本家合理地规定工时、工资及采取劳动保护等。英国、德国、美国等工业发达国家是劳动安全立法最早和较为完善的国度。除了这些国家,很多国家的安全立法起步于20世纪,包括日本这样的发达国家,到1915年才正式实施《工厂法》,比英国晚了近百年。

在21世纪,人类的安全立法必将体现出如下趋势和特点:

(1) 安全法规从孤立走向整体,从分散发展为成体系。

(2) 安全立法的任务突出预防,体现出超前性和预防性。

(3) 安全立法的目标体系更加明确。立法的目标不但包含防止生产过程的人员死伤,还包括避免劳动过程的危害(职业病)以及财产损失、信誉的毁坏。

(4) 安全立法的层次体系更为全面。国际通用安全法规(ISO标准、ILO法规等)、各国的国家安全法规、世界范围及本国的行业安全法规(石油、核工业等)、地区安全法规等,得到全面的发展。

(5) 安全立法的功能体系更为合理。包括:①建议性法规,如ISO国际标准;②强制性法规,一般各国制定的国内安全法规都属此类;③承担不同法律功能的法规,如法律、技术标准、行政法规、管理规章等,各尽其责,发挥各自的功能和作用。在21世纪,我国的《职业安全法》、《职业病防治法》、《重大工业事故控制法》、《减灾法》、《公共场所意外事故预防法》、《家庭事故预防法》等安全法规和条例已经或将会陆续颁布和实施。

(三) 管理方法

1. 管理对象

安全管理由近代的事事故管理发展到现代的隐患管理。早期,人们把安全管理等同于事

故管理, 显然, 仅仅围绕事故本身作文章, 安全管理的效果是有限的。只有强化了隐患的控制, 消除危险, 事故的预防才高效。因此, 20 世纪 60 年代发展起来的安全系统工程强调了系统的危险控制, 揭示了隐患管理的机理。21 世纪, 隐患管理将得到推行和普及。

2. 管理过程

安全管理的早期是事故后管理, 到 20 世纪 60 年代, 发展为强化超前和预防型管理(以安全系统工程为标志)。随着安全管理科学的发展, 人们逐步认识到, 安全管理是人类预防事故的主要对策之一。科学的管理要协调安全系统中的诸因素, 管理不仅是技术的一种补充, 更是对生产人员、生产技术和生产过程的控制与协调。

3. 管理理论

从管理理论的角度看, 安全管理已从建立在事故致因理论基础上的管理, 发展到现代的科学管理。20 世纪 30 年代, 美国著名的安全工程师海因里希提出了“1: 29: 300”的安全管理法则。到了 20 世纪后期, 现代的安全管理理论有了全面的发展, 如安全系统工程、安全人机工程、安全行为科学、安全法学、安全经济学、风险分析与安全评价等。21 世纪, 安全管理科学的园地将会更加百花争妍。

4. 管理方法

从管理方法的角度来看, 安全管理的手段已从传统的行政手段、经济手段以及常规的监督检查, 发展到现代的法治手段、科学手段和文化手段; 从基本的标准化、规范化管理, 发展到以人为本、科学管理的技巧与方法。21 世纪, 安全管理系统工程、安全评价、风险管理、预期型管理、目标管理、无隐患管理、行为抽样技术、重大危险源评估与监控等现代安全管理方法将会大显身手, 安全管理的文化手段将成为主要的安全管理手段。

(四) 安全管理模式

安全管理模式是安全管理不断探索的命题。我国的安全管理在不同的历史时期体现出不同的管理模式。20 世纪五六十年代建立了劳动保护管理体系; 70 年代在劳动保护管理体系下, 强调了事故管理系统; 80 年代出现了职业安全卫生管理和安全生产管理模式; 进入 90 年代, 现代安全科学管理的理论和方法体系逐步发展和完善。显然, 不同的历史时期, 在不同的生产技术、经济体制和安全理论指导下, 表现出不同的安全管理特色。

21 世纪将是安全科学管理不断深化, 安全管理的作用和效果不断加强的时代。现代安全管理将逐步实现以下转变: 变传统的纵向单因素安全管理为现代的横向综合安全管理; 变事故管理为现代的事件分析与隐患管理(变事后型为预防型); 变被动的安全管理对象为现代的安全管理动力; 变静态安全管理为现代的动态安全管理; 变只顾生产效益的安全辅助管理为现代的效益、环境、安全与卫生的综合效果的管理; 变被动、辅助、滞后的安全管理模式为现代的主动、本质、超前的安全管理模式; 变外迫型安全指标管理为内激型的安全目标管理。

21 世纪, 如下安全管理模式将得到发展和完善:

1. 企业 HSE 管理模式

HSE 为健康(health)、安全(safety)和环境(environment)的缩写。建立企业健康、安全与环境相结合的管理体系, 其目标是强化企业管理者对健康、安全与环境的管理意识, 激励企业员工的工作热情, 最终改进企业对健康、安全与环境管理的效能, 实现人类社会和企业的综合效益。



2. 企业 ISO18000 管理体系（职业安全健康管理体系）

在国际标准化组织的统一规范下，企业要建立职业安全卫生管理体系。这是国际标准一体化的重要体现，也是 ISO9000 和 ISO14000 在各国逐步得到认可和取得成功的背景下，国际工业社会重视和发展的又一个重要目标。这一体系的推行，将改善人类社会的职业安全卫生状况并提高其水平。

3. 企业“综合安全管理模式和机制”

在企业，无论是人身伤亡事故，还是财产损失事故，无论是交通事故，还是生产事故，甚至是火灾或治安案件，都对人类造成危害和损害。这些为人们所不期望的现象，无论是从根源、过程还是从后果来看，都具有共同的特点和规律，人类对其进行防范和控制，也都有共同的对策和手段。因此，对企业的生产安全、交通安全、消防、治安、环保等专业进行综合管理，对于提高企业的综合管理效率和降低管理成本有着重要的作用。为此，在 21 世纪，企业建立“综合安全管理模式和机制”是大势所趋。

4. 国家安全管理模式

一是建立国家-企业-职工三方的安全生产管理机制，构建国家监察-行业协调-企业自律-工会监督的职业安全卫生管理体制；二是从国家安全、社会安全、人身安全、生产安全、生活安全等目标出发，建立国家的大安全管理模式。

通过这些努力，将实现全面防范来自技术因素和人为因素的意外事故与灾难，减轻来自自然因素造成的灾害和危害，防止和减少来自社会因素的公共事故与危害、治安案件及精神危害。

第 2 节 物业安全管理概述

一、物业安全管理的概念

物业安全管理是物业管理活动的重要组成部分，具有举足轻重的地位。它是业主（使用人）安居乐业的保证，也是整个社区及社会安定的基础。物业安全管理活动的好坏不但关系到社会安定和秩序，而且直接影响着物业管理企业的信誉、品牌和发展。

安全指没有危险，不受威胁，不出事故。物业安全一般包括三层含义：其一，物业区域内的人身和财物不受侵害，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。其二，物业区域内不存在其他因素导致这种侵害的发生，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。其三，物业安全是物业区域内各方面安全因素的整体反映，而不是单指物业某一方面的安全。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：一是人为侵害因素，如失火、偷窃、打架等；二是自然侵害因素，如台风、暴雨、大雪、严寒等。安全管理人员应了解这些影响安全的因素，并掌握相应的处理程序和知识。

物业安全管理是指物业管理公司通过制定和运作各种安全防范的措施和程序，从而达到保障业主和使用人的人身和财产安全，维持正常、安全的生活和工作秩序的一种物业管理活动。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和控制，使损失降到最