

物业的安全管理

第一篇：物业的安全管理

物业的安全管理

一、物业安全管理的含义

物业安全管理是指物业管理公司采取各种措施和手段，保证业主或使用人的人身和财产的安全，维持正常的生活和工作秩序的一种管理工作。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。“防”是防灾，“保”是减灾。两者相辅相成，缺一不可。

二、物业安全管理的内容

物业安全管理的主要内容包括治安管理、消防管理以及车辆道路管理3个方面。

1. 治安管理

①对物业区域内违反《治安管理条例》的行为进行制止，并报公安机关处理。如非法携带枪支弹药、非法侵入他人住宅，偷盗他人财物等；

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

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，消防器材的保养和维修等。

3. 车辆交通管理

主要是搞好车辆停放和交通安全管理，保证车辆和行人的安全。

三、物业治安管理人员岗位职责

1. 部门经理的职责

(1)保安部经理应对整个物业范围内的安全负有组织领导的具体责任；

(2)根据国家治安的有关规定及物业管理公司的有关管理细则制定

保安部门的工作计划和目标，并督导下级管理人员的工作；

(3)主持部门例会，传达贯彻总经理及有关各部门的指示，并与广大保安人员一道分析研究住宅小区的治安管理工作；

(4)熟悉和掌握住宅小区内各种保安设施的操作和性能，熟悉住宅小区内治安状况，做到心中有数；

(5)对重大事件、事故亲自组织调查、处理；

(6)负责完成总经理交办的其他事项。

2. 保安班长的职责

(1)对部门经理负责，做好所管辖区内安全治安工作；

(2)带领保安班全体人员，根据制定的岗位责任制，认真严肃、一丝不苟地搞好安全保卫工作；

(3)根据岗位责任制所规定的项目和要求，严格进行检查，督促全体保安人员落实岗位责任制；

(4)要有法律知识和法律观念，熟悉保安业务，了解物业管理公司所制定的规章制度，掌握管区内治安保卫工作的规律、特点，严格管好、做好安全保卫工作；

(5)做好部门领导和基层保安人员的协调工作，及时将保安人员反映的各种信息向上级汇报，为上级领导部门提供建设性的工作建议，同时及时传达、落实上级的指示精神和工作安排；

(6)认真做好本班保安人员的考勤工作，详细如实地记载工作中遇到及处理的各种情况，每天应向部门经理汇报一次；

(7)以身作则，做好本职工作。

3. 保安员的职责

(1)保安员上岗必须身穿制服，配戴装备，严整仪容。纠正违章时先敬礼，必须做到以礼待人。

(2)作风正派，遵纪守法，坚守岗位，提高警惕，发现违法犯罪分子要坚决设法抓获。

(3)值班保安人员要认真做好防火、防盗、防抢劫工作，认真检查设备设施，发现不安全因素立即查明情况，排除险情，并及时报告主管部门及领导，确保管区的安全。

(4)执勤过程中要勤巡查，要有敏锐的目光，注意发现可疑的人、事、物，预防案件、事故的发生，力争做到万无一失。

(5)爱护设施设备、公共财物。对岗位内一切设施、财物不得随便乱用。

(6)严格遵守上下班时间及值班纪律，对岗位发生的各种情况要认真处理，并且做好详细的书面记录。

(7)遇到紧急、突发性重大事情，要及时向主管部门经理请示报告。

(8)严格执行交接班制度，按时、按规定交接班。

(9)对住宅小区内的住户做好公司的规章制度及治安保卫的宣传工作。

(10)应有礼貌地查询进入住宅小区的访客，并尽可能登记身份证，如有怀疑，应通知有关住户及有关部门。

(11)详细记录各有关部门领导打来的电话，认真完成领导交办的各项任务。

四. 物业安全管理的指导思想和原则

一。指导思想是：建立最健全、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，千方百计地作好预防工作，最大可能的杜绝或减少安全事故的发生。同时，对于万一出现的安全事故，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减少到最低点。

二、“五落实”原则

- 1.思想落实
- 2.组织落实
- 3.人员落实
- 4.制度落实
- 5.装备落实

五。物业安全管理的意义

1.物业安全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，只有作好各个社区的安全管理，才能实现社会稳定、人民安居乐业的目标。

2. 物业安全管理能为业主和使用人的人身、财产提供安全和保护。

3. 物业安全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。

4. 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。另外，人们也才会更乐意购买该物业，物业才会增值。

2003年7月30日，某工业园管理处当值安全员李某巡逻至7#员工宿舍时，突然发现5#宿舍601员工宿舍有浓烟从窗户向外冒出，吴敏感的意识认识到601室已发生火警（注：宿舍所属单位员工于上午集体外出活动），在这紧急关头，刻不容缓，李即刻用对讲通知四号巡逻岗，同时快速冲向宿舍提取灭火器赶赴事发现场。四号巡逻岗在得到火警信息后，第一时间启动大门岗警铃，并用对讲通知各岗位，3分钟后，各班组人员按照管理处《义务消防队作战方案》相关流程执行，在总指挥的指挥下，全面展开灭火救援工作，在各班组通力协作下于45分后将火源扑灭。

事后，经管理处技术人员对火灾现场进行查看，初步查明引起此次火灾事故的主要原因是员工外出时未拔掉放在床铺上的小型录音机的变压器电源，变压器带电长时间工作造成线圈绝缘击穿，导致短路燃烧，继而引起床铺易燃品起火而波及周边床铺等；目前，起火原因有关部门还在进一步调查之中。

1、在《中华人民共和国消防法》第四章、第三十二条明确规定任何人发现火灾时，都应当立即报警。任何单位、个人都应当无偿为报警提供便利，不得阻拦报警。严禁谎报火警。公共场所发生火灾时，该公共场所的现场工作人员有组织、引导在场群众疏散的义务。发生火灾的单位必须立即组织力量扑救火灾。邻近单位应当给予支援。消防队接到火警后，必须立即赶赴火场，救助遇险人员，排除险情，扑灭火灾。我国法规明文规定了在火警确认为火灾后的处理应是在第一时间报警，本案例中是在物业公司已经尽力进行灭火但是如果无法

扑灭火灾的情况下才拨打“119”，事实上这样做风险太大。一是即使将火灾扑灭，物业公司投入大量的人力物力不说，如果方法不当，速度太慢，加大了损失；二是若不能及时将火扑灭，此时拨打“119”，延误了最佳灭火时间，消防部门将会追究物业管理公司管理不当的责任。这是本案应该注意的要点之一。

2、另外一个关键点就是在火灾扑灭后，需要鉴定火灾事故的火灾原因和损失的时候，我国消防法第三十九条规定 火灾扑灭后，公安消防机构有权根据需要封闭火灾现场，负责调查、认定火灾原因，核定火灾损失，查明火灾事故责任。对于特大火灾事故，国务院或者省级人民政府认为必要时，可以组织调查。火灾扑灭后，起火单位应当按照公安消防机构的要求保护现场，接受事故调查，如实提供火灾事实的情况。在本案处理过程中，该物业公司应按照消防法之规定请公安消防机构负责调查、核定，查明事故责任而不是由物业公司技术人员来确认。

启示与思考：

1、当上述类型事件发生前，物业公司要按照国家以及当地政府的法规明确消防设施等行业管理部门与物业公司之间应该维护或者管理服务的界限。对与属于物业公司管理服务范围的严格按照法规规定以及物业管理服务合同约定履行义务；

2、当上述类型事件发生时。物业公司要根据国家规定以及按照符合国家规定制订预案并在已经确认为火灾发生时按照预案开展工作；同时我们在火灾整个救助过程要根据符合相关法规，既不能不作为而引起违约，也不能充当公安消防机构履行公安消防机构的法定责任；在处理此类案件过程中特别要注意员工安全的保护；

3、当上述类型事件发生后，物业公司应配合公安消防机构保护现场，火灾因各类责任问题需要鉴定的，应根据国家消防法的规定由公安消防部门以及政府组织调查、认定火灾原因，核定火灾损失，查明火

4、物业公司还应按照消防预案组织消防演习保证预案启动后的运行质量、加强员工培训，提高消防意识和消防技能、加大园区消防安

全宣传促进业主对日常生活中消防安全注意事项的关注。对于消防隐患要及时的处理，消防设施设备有物业公司负责维护的应制定日常维保计划，并在消防演习中启动保证运行良好，同时建议也可以以消防安全为专业分类，使用 d s 系统制。

第二篇：物业安全管理方案

物业安全管理方案

（一）一、物业管理架构

物业管理服务，要求有一个高效率及科学的组织架构，使人力、物力、财力得到合理的配置，以求达到降低管理成本，提供优质服务的目的。本“物业管理中心”按“直线制”设定管理架构。中心设综合管理部、物业管理部、安全管理部、工程管理部、财务管理部五个部门。其优点是集指挥和职能于一身，命令统一，责权分明，指挥及时，既能满足本物业初期管理的要求，又能为将来业务的发展留下充足的空间。

1、综合管理部

（1）负责人力资源管理，招聘人员，开展员工培训工作，为其他部门储备人才。

（2）负责员工工作考勤。

（3）负责收集、整理和保存物业管理公司筹备、建立和发展的资料及人事档案管理。

（4）负责处理业主的咨询、投诉，并提供协助。

（5）负责对外承办、接待工作，与政府部门、各社会团体保持良好的沟通。

（6）负责物业管理公司所需物品的后勤采购工作。

（7）负责员工餐厅的监督、检查和管理工作。

（8）组织、开展企业文化活动。

2、物业管理部

（1）负责筹建管理员工餐厅工作。

（2）负责会所及会议中心的管理。

（3）书写给业户的各类通知、通告，由总经理签署发出。

- (4) 负责物业的日常清洁工作。
- (5) 负责物业公共区域及周边的绿化及环境布置。
- (6) 负责物业的除虫灭害工作。
- (7) 协助业主处理租赁工作。
- (8) 负责业户的搬入和迁出协调工作。
- (9) 建立业户档案管理工作。
- (10) 负责物业的一切庆典服务的布置，及为业户的庆典活动提供必要的帮助。
- (11) 开展业户文化交流，接待、介绍物业工作。
- (12) 配合综合管理部开展员工培训工作。
- (13) 总经理指派的其他工作。

3、安全管理部

- (1) 负责物业的防火、防盗、防破坏和警卫工作。
- (2) 与政府公安、消防、司法部门保持良好的关系。
- (3) 成立义务消防队，定期举行消防演习。
- (4) 建立、健全、制定物业的各项安全规章制度。
- (5) 与业主签订“消防安全责任书”。
- (6) 负责物业大型活动的警卫布置。
- (7) 负责物业的日常巡楼工作和固定岗位的安排。
- (8) 负责地下停车场的安全秩序管理工作。
- (9) 负责监控室管理工作。
- (10) 负责安全管理员的管理、培训、考核工作。
- (11) 总经理指派的其他工作。

4、工程管理部

- (1) 负责物业全部公共设备、设施的运行管理，保证设备正常运转。
- (2) 负责物业机电设备的日常维护保养工作。
- (3) 制定长期和日常的维修保养计划并付诸实施。
- (4) 负责物业土建、弱电系统、强电系统、给排水系统、消防系统、综合布线系统及其他公共系统的日常维修保养工作。

(5) 负责物业高低压配电室、空调机房的值班和日常维修保养。

(6) 负责物业管理部转发的业主投诉的处理，及满足业户其他有关的服务要求。

(7) 协助综合管理部、财务管理部做好大厦工程管理部使用的工具、设备材料的选购、库存和保管使用工作。

(8) 负责工程人员的管理、培训、考核工作。

(9) 负责业主装修方案的审核、监督、管理工作。

(10) 总经理指派的其他工作。

5、财务管理部

(1) 协调与银行、税务以及其他主管财务政府部门的关系。

(2) 建立财务管理体系，做好管理公司的经济核算工作。

(3) 征收管理费、水电费、电话费、加时空调费等其他管理费用。

(4) 征收和支付管理公司各类合同费用。

(5) 制作财务报表、资金平衡表及固定资产损耗表及其他各种财务报表。

(6) 按员工工资表发放员工工资。

(7) 小量现金的支出和日常采购、入库工作。

(8) 负责物业管理部转发的业主投诉的处理，及满足业主其他有关的服务要求。

(9) 总经理指派的其他工作。

二、物业管理岗位编制

暂定本物业管理方针为：人性服务、培养人才、科学管理、走向市场。根据以上方针，特制定以下用人方案。

1、综合管理部

(1) 由1名综合管理部经理和（）名员工组成。

(2) 综合管理部经理（）名，要求具有多年丰富的社会经验和行政管理工作经验，组织协调能力强。

(3) 文员兼仓库管理员（）名，负责本部门文字处理工作和物品入库保存、发放、领用工作。

(4) 资料管理员（）名，负责工程资料及人员档案资料的收集、

整理工作。

(5) 业户接待员 () 名, 负责咨询及商务、票务的有偿服务工作及信件、报纸、杂志的接收、分发工作, 要求个人素质较好, 是本物业楼宇的形象服务窗口。

2、物业管理部

(1) 由 1 名物业经理和 () 名员工组成, 负责大厦清洁、会所等项的物业管理工作。

(2) 清洁班由 () 名员工组成, 分白班和夜班。白班 () 人负责维护所辖物业内外的公共场所及男女卫生间的常规清洁, 要求个人素质较好; 夜班 () 人, 负责全面清洁楼宇内外的公共场所及男女卫生间, 要求按清洁程序进行操作, 对人员个人素质要求可适量放低些。

(3) 员工餐厅服务由 () 名厨师及 () 名工作人员组成, 上班时间为 (), 要求员工个人素质较高。

(4) 业户服务员 () 名, 开展业户文化交流, 接待介绍物业工作, 要求形象素质较好。

(5) 会所服务人员 () 名, 负责健身、洗浴、美容等场所的接待服务工作, 要求形象、素质较好。

3、安全管理部

(1) 由 1 名安全管理经理和 () 名安全管理员组成, 24 小时负责大厦的安全管理工作。

(2) 安全管理经理 () 名, 要求有多年物业管理经验的转业军人担任, 具有带领全体安全管理员完成所辖物业安全管理工作的能力。

(3) 文员兼资料员 () 名, 负责部门文字处理和档案管理工作。

(4) 主管 () 名, 分三班, 全面负责所辖物业的安全防范、监督检查工作。

(5) 监控值班由 () 名员工组成, 分三班, 负责监控中心值班工作。

(6) 大堂值班由 () 名员工组成, 分三班, 负责楼宇大堂值班工作。

(7) 外围值班由 () 名员工组成, 分三班, 负责外围值班工作。

8) 商场值班由 () 名员工组成, 分二班, 负责商场值班工作。

(9) 停车场值班由 () 名员工组成, 分三班, 负责地下停车场出入口的值班工作。

(10) 巡逻值班由 () 名员工组成, 分三班, 负责巡逻值班工作。

4、工程管理部

(1) 由 1 名工程管理部经理和 () 名员工组成。

(2) 工程管理部经理 () 名, 要求多年物业工程管理经验的工程师担任, 具有较强的管理能力。

(3) 文员兼资料管理员 () 名, 负责工程管理部文字处理工作及档案资料保管工作, 并同时兼任管理处仓库管理员的工作。

(4) 强电值班由 () 名强电技工组成, 全天 24 小时值班, 负责大厦强电设备的使用与维护, 确保大厦用电系统正常工作。

(5) 空调值班由 () 名空调技工组成, 全天 24 小时值班, 负责空调设备的正常运作与管理、维护。

(6) 消防值班由 () 名弱电技工组成, 全天 24 小时值班, 专职负责消防设备的正常运作与管理、维护。

(7) 电梯值班 () 名, 负责电梯设备的正常运作与维护。

5、财务管理部

(1) 由 1 名财务主管和 () 名员工组成, 负责物业管理收缴各项费用。

(2) 会计由主管兼任。

(3) 出纳员 () 名。

(4) 停车场收费员 () 名。

物业安全管理方案

(二) 商铺是指从事具体商业行为的物业。按其经营方式主要为单体经营, 集中管理的模式, 对商业街商铺进行统一管理, 是目前开发商普遍推行的一种方法, 管理的好, 对培育区域商业中心和商业品牌有重要影响。

对于开发商来说, 开发、销售商铺是前提, 但只有开发、销售是不够的, 还必须成立专门的商业管理公司对商铺进行管理, 才能长久

目前国内商铺购买者有很多是依靠收取租金，归还银行商铺按揭贷款，在这种情况下，开发商对商铺的管理更为重要。如果商铺商业管理不力，影响商铺业主的租金收益，业主不能归还按揭贷款，最终风险还是要落到开发商的头上。

1.0 商铺物业管理理念

商铺是有计划的商业聚集，对商铺进行“统一管理，分散经营”是商铺区别于其他房地产的核心特点。

“统一管理”，要求商铺必须由代表业主权利的、受业主、开发商委托的管理公司统一管理，没有统一管理的商铺是难以经受激烈的零售业市场竞争。

“分散经营”，是商铺对消费者和经营者间的交易提供场所，商铺的管理者不能直接进行商业经营，只是在消费者和经营者之间搭建桥梁。

1.1. 商铺的统一管理的理念在于统一招商管理、统一营销、统一服务监督、统一物管。

为了达到“统一管理，分散经营”的管理模式，在商铺销售合同中都应该约定承租户必须服从管理公司的统一管理。在法律上确定商铺管理公司的管理地位。

1.1.1 “统一招商管理”要求招商的品牌审核管理和完善的租约管理。

“品牌审核管理”指：招商对象需经品牌审核后才能进入。

审核包括对厂商和产品的审核，须具有有效的营业执照、生产许可证、注册商标登记证、产品合格委托书（适用于批发代理商）、品牌代理委托书（适用于专卖代理商）、税务登记证、法人授权委托书等。

“完善的租约管理”指：签定租约、合同关键条款必须进入。

租约管理包括约定租金、租期、支付方式、物业管理费的收取等，还有其他比较关键的租约条款管理，比如：

承租户的经营业态是受到整个商铺的统一商业规划的限制，如果

发商认可)；

营业时间的确定；

承租户的店名广告、促销广告的尺寸大小、悬挂位置、语言文字方面须接受统一管理；

为整个商铺促销承担的义务；

承租人对停车场的使用，确定有偿还是无偿，有无限制；

投保范围事宜；

是否统一的收银等

1.1.2 “统一的营销管理”有助于维护和提高经营者的共同利益。

由于目前商业竞争激烈，打折降价的促销竞争手段比较流行，以吸引购物者光顾。管理公司应该为商铺策划好1年12个月的营销计划，所谓“大节大过、小节小过、无节造节过”。

组织策划相关的促销活动，所发生的费用应预先与业主沟通预算，经业主同意后，对实际发生的费用按照承租户销售额的一定比例进行分摊。如果商铺统一收银管理，就能较好地执行按销售额分摊费用。

1.1.3 “统一的服务监督”有助于经营者间的协调和合作。

商铺须设立由开发商领导、商业专家组成的管理委员会，指导、协调、服务、监督承租户的经营活动，保证商铺的高效运转。常见的方式有：

指导项目：店铺布置指导、促销活动安排；

协调项目：协调经营者之间的紧张关系，增进经营者之间合作；

服务项目：行政事务管理；

监督项目：维护商铺的纪律、信誉，协助工商、税务、卫生、消防等部门的管理。

1.1.4 “统一的物业管理”有助于建筑空间的维护和保养。

商铺的物业管理内容包括：养护建筑、维护设备、保证水电气热正常供应、公用面积的保洁、保安防盗、车辆管理、绿化养护、意外事故处理等。商铺的各项设施的使用频率较高，统一管理有助于对物业设施设备有计划的保养与维修，增加使用的安全性和耐久性。

商铺物业的管理特点

2.1 顾客流量大

商铺进出人员杂，不受管制，客流量大，易发生意外，安全保卫工作非常重要，有些零售商品易燃易爆，因此消防安全不得有半点松懈。同时商场在发生突发事件时，疏散相对较慢。安全管理应特别慎重

2.2 服务要求高

要物业管理服务面向商铺置业人和使用人，向他们负责，一切为他们着想。促进商业物业保值、增值；同时为使用人和顾客营造一个安全、舒适、便捷、优美的经营和购物环境。这是商铺物业管理服务的根本原则

2.3 管理点分散

出入口多，电梯（客梯）、观光梯、自动扶梯等）分散，需要的保洁、保安人员相对较多，管理点分散，管理难度较大是商业物业管理的特点。

2.4 营业时间性强

顾客到商铺购物的时间，大多集中在节假日、双休日和下班及晚间，而平时和白天顾客相对少一些。统一店铺的开张及关门时间有利于商铺的整体形象塑造。开张、关门时间不统一会造成整体商铺经营的凌乱感，无序经营的印象，对顾客产生不良的心理影响。

2.5 车辆管理难度大

来商铺的顾客，有开车的，也有骑车的，大量的机动车和非机动车对商铺周边的交通管理和停车场管理增加了压力。车辆管理好坏直接影响着商场物业管理水平的整体体现。

3.0 商铺物业管理人员配备

3.1.1 商铺管理的人员配备原则是因事设岗、一专多能、精简高效、使业户感觉没有虚职，没有闲人，业户交纳的管理费都用在刀刃上。

3.1.1.1 业户服务部

设主管一人，可由物业主任兼任。该部主要职能是业户接待与内部管理、下设业户接待员若干名，分别兼任行政人事、文书档案、计

时间和工作量，通常每班保持两人便可。

3.1.1.2 维保服务部

设主管一人，全面负责房屋、设备、设施的运行、保养和维修工作。该部门主要职能是保证商铺不间断地安全运行，使物业保值和升值。维保服务部的作业人员应根据商铺经营服务需要、商铺设备的多少和技术难易程度进行合理配置。

3.1.1.3 保安服务部

设主管一人，全面负责商铺的门卫、巡逻、监控、消防和车管工作。该部门主要职能是安全防范与消防管理。具体作业人员根据商铺保安的值勤点、工作量和作业班次进行配备。

3.1.1.4 保洁绿化部

设主管一人，全面负责商铺的室内保洁、室外保洁与绿地养护工作。该部门的主要职责是保洁服务管理和绿化服务管理。具体保洁和绿化作业人员根据商铺保洁范围、保洁面积、保洁频次以及商铺的绿化面积进行安排。

3.1.1.5 经营服务部

设主管或兼职主管一人，全面负责商铺业户委托给物业管理公司的租赁代理、广告策划及项目开发等经营服务工作。该部门的主要职责是配合业户的经营活动，促进商铺经营销售和物业管理工作。

4.0 商铺的物业服务管理

商铺物业管理包含以下几个方面，我们现对此进行分项描述：

4.1 商铺业户服务管理

4.2 商铺装修服务管理

4.3 商铺设备、设施维保服务管理

4.4 商铺建筑物的养护及维修管理

4.5 商铺保安服务管理

4.6 商铺保洁服务管理

4.7 商铺绿化服务管理

4.8 商铺经营服务管理

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/568112111060006071>