

案例分析

安全管理篇



安全管理篇



高楼坠窗事件

1995年11月某日中午，天气突变，风力增强。万科广场E楼17层三块窗玻璃被大风吹落，其中一块连同铝合金框架一起坠落，玻璃碎片砸在两辆停在路边的小轿车上。一辆尼桑车的前挡风玻璃左上角放射型裂缝，一辆奥迪车的挡风玻璃裂缝15厘米，车顶、发动机盖油漆都不同程度损坏。幸运的是此次玻璃窗坠落未造成人员伤害，不然的话后果不堪设想。

被砸坏的汽车均有保险，因此协商赔偿的问题比较容易解决。物业公司赔偿了两辆车的修车补贴总计人民币2000元。

点 评

因天气等自然灾害所引发的相关事件，不仅仅是现场采取紧急应变措施，更重要的是加强日常工作中对设施的安全完好程度的巡查。及时排除坠物的隐患。

同时，坠窗事件可以看出该房屋建造时的不合理性，国家有明确规定高层楼宇不能安装平开窗，建议物业公司在规划设计阶段时协助把好设计关，避免设计的缺陷给后续的物业管理带来困难。

对于这类公共责任问题，另一方法是可通过购买保险的方式来规避风险

车辆交通事故（一）



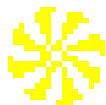
2001年1月25日下午，某大厦出入口进出的车辆一辆接一辆。这时2304房业主驾车（车牌号粤B85031）驶向车场出口，安全员上前核实并收回凭证，用业主的卡把道闸刷开，让车出行。2304房业主驶出后急着向右转弯，就在此时，一位年龄较大的先生骑着一辆半新半旧的自行车迎面驶来，正好与2304房业主的车相撞，自行车被撞倒在地，前车轮胎压在自行车的前轮上，还好骑车人反应较快，及时闪开没有被撞伤。

车辆交通事故（二）

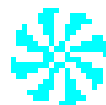
安全员看到后急忙跑过去跟他们调解，首先向那位先生问候并陪礼道歉，并指挥业主倒车，将其自行车扶起，经检查无重大损坏，只是一些食品掉地。食品也没坏。之后对骑自行车的先生进行了安慰，并提示他前方设有标示牌，在车场出入口的地方骑车不要太快，以免发生事故。既然人和车都没有损伤就算了。经过这样耐心的解释和安慰，骑自行车的先生能够理解业主，主动说对不起。之后双方各自离去。



点



评



此事件给我们的启示是，在停车场出入口应设置鲜明的慢行标识，并积极与相关主管部门联络，增设缓行设施和更突出的警示牌（线），安全员在指挥车辆出车时还要注意周围路面情况，必要时在收取凭证时提醒司乘人员缓行，以免发生交通事故。

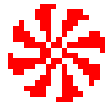


稳擒偷车贼（一）

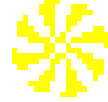
2000年6月27日正值炎炎夏季，已经半夜11点钟了，白日的喧闹还没有彻底的平息。城市花园管理处三班班长与另一警卫队员在北门外维持停车秩序时，发现两名衣着不整的小青年共乘一台自行车进入园区。这立即引起了班长的警觉，通过对讲机通知各岗警卫密切注意本岗情况，一旦发现两名小青年骑两台自行车的情况，务必拦截盘问。所有在岗人员已进入待命状态，布下了一张无形的网。

稳擒偷车贼（二）

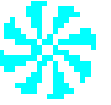
大约半个小时后，果然发现两名小青年分骑两台自行车向北门驶来。北门警卫拦截住二人，立即通知了班长。三班班长带其他队员赶到后对两名青年进行了认真的盘问，几番舌战后，二人承认了偷窃自行车的行为。



点



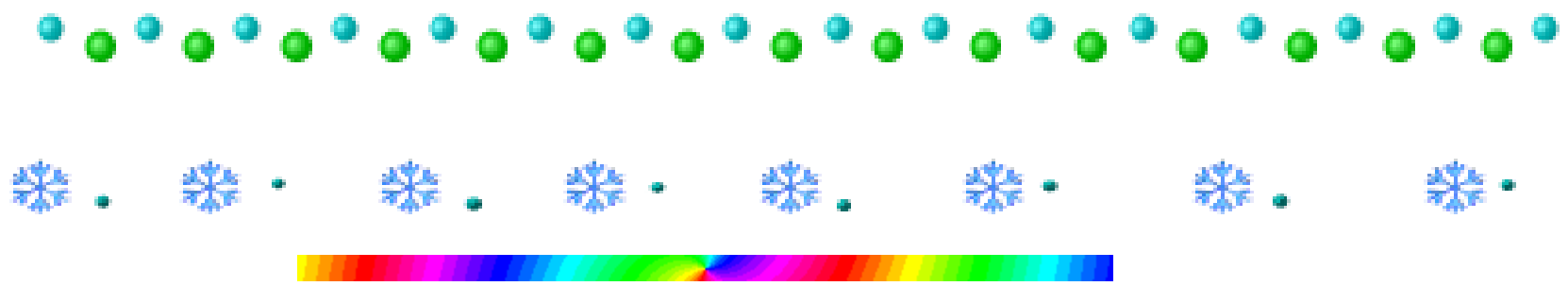
评



警卫队员的职业敏感度较高，安全防范意识及责任心较强。遇情况冷静分析，判断准确，并合理布置，体现出在安全管理上有较好的专业水平。发扬团队精神，协同作战，较好的处理了这起事件。

监守自盗 (一)

展某：男，22岁，96年12月任城市花园保安。97年初，有保安反映其在外有赌博行为，部门及时对其进行教育，并要求其非上班时间外出须向区队长请假，但该同志屡教不改，于97年6月23日因监守自盗被司法机关劳教两年。



监守自盗（二）

1997年6月23日17:30分，借住在城市花园某号301室的单身韩籍女子李小姐，回来发现放在家中的800美元不翼而飞，于是向管理部报案。接报后值班人员立即前往事发地点，经查看房门没有被撬痕迹，室内无翻动迹象，从现场留下的脚印看，犯罪嫌疑人是从302室进入301室作案的（302室未入住，通气窗未关），而且对地形相当熟悉，对居住者的情况比较了解，因此初步判断是知情者所为。

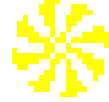
监守自盗 （三）

值班人员马上检查白班保安人员值勤登记，无异常情况，便向地段保安展某了解情况，展称未发现可疑人员。保安部立即报警，刑警队人员对现场进行了勘察。

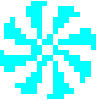
21：15分，保安部接业主来电反映，下午曾看见一位穿保安服装的人员从302室翻入301室。保安负责人得知情况后，立即找来展某对其进行说服、教育，至6月24日8：00时，展才说出监守自盗的实情。管理部随后将展某移交派出所处理。



点



评



人员管理上应注意对现场工作人员思想的了解，帮助保安树立正确的人生观和法制观念，加强八小时以外的管理，提倡健康、文明的生活方式。今后应从保安人员的应聘入手，严格把好政审关，从“源头”上净化保安队伍。对有过严重违纪的保安应加大教育和监控力度。另外应加强对空置房的管理，定期检查，并关好门窗，杜绝安全隐患。



装修现场事故（一）

2001年4月18日凌晨，保安象往常一样对小区进行巡视，当巡逻至冠云苑时，发现49号301室窗内有火光，巡视保安一边向出事地点奔去，一边用对讲机向区队长报告。

闻讯后区队长及增援的保安提着灭火器立即赶到现场，301室已浓烟滚滚。此时室内的装修民工乱成一团，正毫无目的地挥打衣服，试图灭火。地上被打翻的蜡水及装修材料正熊熊燃烧，旁边还有一只液化气罐，液化气罐一旦爆炸，后果则不堪设想。

装修现场事故（二）

区队长当即命令先将液化气罐搬离现场，同时疏导室内装修人员撤离，自己则和其他保安抱起灭火器，顶着火焰和浓烟向燃烧点靠近，轮番喷射，火终于被扑灭了。事后查明起火原因是该室装修人员用液化气罐烧烤蜡水，导致蜡水温度过高，引起火灾。

点 评

虽然保安发现火情能够迅速反应、及时组织灭火，但却忘了向119报警。如果火势发展凶猛，单靠小区保安力量控制不了，再想起报119，那将延误救火，后果不堪设想。管理部应吸取教训，完善突发事件处置方法的培训，提高保安突发事件的处理能力。严格规定现场必须配备灭火器，禁止违章动火作业、存放液化气罐等现象，管理部在办理装修手续时就应对装修现场的消防安全做出明确规定。

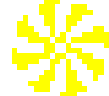


单车丢失事故（一）

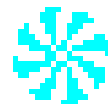
单车丢失事故（二）



点



评



此案例表现了安全员的责任心有待加强，
且交接工作要做好。



车辆冲岗案例（一）

交管局大厦车库为内部停车场，大厦主管单位强调外来车辆及私家车辆一律不得进入，并实行刷卡制度。某日，车库车位已满，大厦顾客小冯开私家车从大门冲进，安全员小李上前礼貌地说道：“先生，车库车位已满，请把你的车停在外边。”小冯嚷道：“你们有什么了不起，老子就要进去”。此时，小李已将道闸关上一部分，小冯驱车直入，并将道闸撞坏。小李立即将此事知会了管理处，管理处请求大厦主管部门协助处理。最终大厦主管部门对小冯进行了通报批评，并承担了道闸维修费。

点 评

可以肯定安全员的处理方法是正确的。对违规行为首先劝阻，没有效果再向上级反应，寻求支持，共同处理。管理处在处理问题时，借助了大厦主管部门的帮助，使得问题得以圆满解决。

这是一个来自公共物业的案例，公共物业车辆管理有别于其他物业类型的管理。在管理公共物业时，物业公司应加强与物业所属主管部门的沟通，在工作上取得他们的支持和理解，以助于问题的顺利解决。

无牌摩托车事件（一）

2001年5月16日上午深圳市有线电视台两位记者在桃源村住宅区拍摄小区进出的无牌摩托车情况。管理处有关人员向记者说明了物业管理处并非执法部门，且车主大多为小区业主的实际情况，同时将情况上报公司总经理办公室。深圳市有线电视台于5月16日晚在新闻频道播出了此报道，并在报道中称，小区的安全员对进出小区的无牌摩托车熟视无睹，同时画面出现了管理处的安全员巡逻摩托车和派出所的治安联防员的巡逻摩托车。



无牌摩托车事件（二）

1、桃源村管理处的安全员巡逻摩托车是否需上牌的问题，管理处已于一年前向辖区派出所和交通管理部门咨询，派出所和交通管理部门认为，巡逻摩托车只在小区内行驶，可以不必办理上牌手续。

无牌摩托车事件（三）

2、对于进出小区的无牌摩托车问题，管理处于2000年就制作了“严禁无牌摩托车进入小区”的标识悬挂于小区的三个出入口，但因小区内的许多业主驾驶无牌摩托车进出，在操作过程中，管理处无法禁止，只能要求出入口岗的安全员提醒进出小区的无牌摩托车注意安全，减速慢行等。

无牌摩托车事件（四）

3、管理处于5月17日立即制作醒目的标识牌——“严禁无牌摩托车进入小区”悬挂于小区的三个出入口，同时明确要求出入口岗的安全员严格控制无牌摩托车进出小区，提醒进入小区的摩托车减速慢行。5月18日下午，管理处联系辖区派出所、街道办事处、城管联合对小区内的摩托车进行了清理。并联系深圳市有线电视台的记者到小区内进行现场采访。

点 评

无牌摩托车的管理是一个社会问题。目前针对这类情况，在法制、法规不完善的情况下，也是困扰物业管理的现实问题。

产生问题的根本原因：此案例涉及到物业管理行业面临的一个难题，针对许多严重违反有关交通管理法规的行为，物业管理单位本身并不具备相应的强制权和处罚权（其它如养狗等问题）。但根据深圳市物业管理法规，物业管理单位有维护公共秩序的职责，物业管理单位无法对其进行相应的有效的惩处，致使许多行为无法根除。这就要求我们在处理这类问题时要有一定的灵活性和技巧性。比如，将小区存在的这类实际问题引申到社会层面，让社会各界共同关注并解决。

百门前“跳楼事件”（一）



2001年7月3日下午2点15分，湖北麻城一位男子——余某，要到17栋402室探访其女友。由于规定探访时间已过。四号岗的当值安全员吉对其委婉拒绝，此时，余某长叹一口气：“唉！不想活了”，而且情绪非常低落，吉敏感地意识到此人苗头不对，于是同保洁班长问其原因（经了解，现住17栋402室的魏某是其女友，由于种种原因，女友提出和其分手，此事使得余内心十分痛苦）。得知情况后，四号岗值班员同保洁班长好言相劝，并及时将情况通知管理处，管理处要求对此人作跟踪观察，并与其妹妹联系，告知她哥哥的现状，余某妹妹将余某带离我管理处辖区，保洁班长也停止了跟踪。

百门前“跳楼事件”（二）

15: 15分左右，余某突然返回，趁吉正在做记录之时，拔腿直冲进楼道；吉立即用对讲机与技术员任和管理处联系，并跑到一楼观察其去向；此时，见余某已从四楼跳了下来，掉在花坛棚架上后滚落地面，此时其面色苍白，毫无反应……

1、管理处出纳员第一时间与正在公司开会的林经理联系，在征得其同意的情况下拨打“120”、“110”报警。

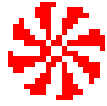
2、用对讲机通知技术员和保洁班长，同时由保洁班长到大门口接应救护车。

百门前“跳楼事件”（三）

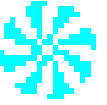
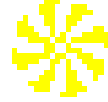
3、技术员和其他不当值人员立即紧急集合，保护现场，疏散无关人员。

4、15：20分左右“120”救护车赶到出事现场，管理处技术员任和保洁班长随同救护车赶赴南岭医院；

5、15：30分，南岭派出所警员也赶到现场了解情况。16：00富源厂领导耿厂长赶到管理处，向林经理了解有关情况，并表示将尽力处理事后工作。16：05公司品质部陈工也赶到管理处了解情况。16：15分，技术员和保洁班长从医院赶回，据了解，余已脱离危险，医院将作进一步的观察和鉴定。



点 评



1、这是一起因湖北籍男子余某对恋爱不成而以跳楼自杀来向女友表白心思的突发事件，有一定的偶然性。

2、从事件经过中不难看出，管理处人员对余某存在自杀心理早有留意。因余某选择了在管理处管理的住宅楼跳楼，管理处就有义务对其进行相关的救助。

3、我们应吸取该事故的教训，举一反三，在今后对来访人员的监控中，提高警惕，不忽视任何可疑点，一旦发现不良现象和事故苗头，除及时汇报外，必要时设法与当地派出所联系，这往往是解决此类事件的最佳方法。

4、突发事件发生后，要把握事态发展，做好必要的防护措施。



抢救违规泳客（一）

2001年7月12日下午，75岁高龄的业主陈先生和42岁的儿子来游泳，在医生给其办理好体检证后，他们来到浅水区游玩。救生员小范发现他们正在做潜水练习，当即果断制止。而后他们向中水区游去，小范随即通知中水区救生员多加注意。随后父子两个分开，陈先生独自向深水区游去，中水区救生员随即通知深水区救生员加强注意。

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/958032067071006123>