

## 园区物业安全管理服务方案

第一节 安全管理内容.....	1
一、安全管理目标.....	2
二、岗位规范.....	2
三、安全监控.....	2
四、巡视检查.....	3
五、安全管理运作流程.....	3
六、安全管理工作标准.....	4
七、消防管理.....	6
第二节 治安及安全事件的处置.....	12
一、治安事件的处置程序.....	12
二、安全保卫服务的要求.....	13
三、安全管理制度.....	16
第三节 安全事件的处理程序.....	17
一、突发事件处理的基本原则.....	18
二、治安案件的处理.....	18
三、交通事故的处理.....	19
四、发生火灾应急处理.....	19
五、急病救护.....	20
六、煤气泄露.....	20
七、水灾（主要指漏水问题）.....	22
八、电梯困人.....	23

### 第一节 安全管理内容

以“外弛内张”、人防与技防相结合的安全管理为原则，以安全、车辆、消防、保密管理为主线。在已有先进的安全、消防管理设施、设备的基础上，配备训练有素、行动神速、果断干练的安全队伍；利用现代化的管理手段，科学合理地组织日常管理，精心布置各项重大活动的安全保卫工作，迅速协助解决突发事件。

### 一、安全管理目标

XX 物业公司在 XX 科技园物业管理服务中安全管理的总目标为：

1. 保持日常园区秩序井然有序；
2. 保持良好的公共秩序；
3. 财产不受损失；
4. 突发事件迅速得到解决；
5. 治安案件发生率为“0”，火灾发生率为“0”。

### 二、岗位规范

1. 上岗前自我检查，按规定着装，做到仪容、仪表端庄整洁，并做好其他各项上岗准备工作。
2. 严格按岗位职责履行任务。
3. 保持充沛精力，具有高度责任感、使命感及奉献精神。
4. 建立岗位值班记录本，对岗内各种情况，及时记录备案，并做好换岗和交接班的口头和书面汇报及签名。

### 三、安全监控

1. 安全监控系统设立 24 小时监控值班岗，全面了解和严密监视园区内的安全状况。

2. 密切注意屏幕情况，发现可疑情况及时定点录像，在园区、电梯、重要出入口及要害部位设立摄像头，发现可疑情况采取跟踪监视和定点录像措施，并及时通知相应的在岗人员进行询问或盘查，同时及时向安全管理部及相关部门报告，立即采取措施，进行处理。

3. 监控中心人员严守秘密，不泄漏本物业内任何信息和资料。

### 四、巡视检查

1. 安全巡视范围各层楼面、各机房、各处通道等。

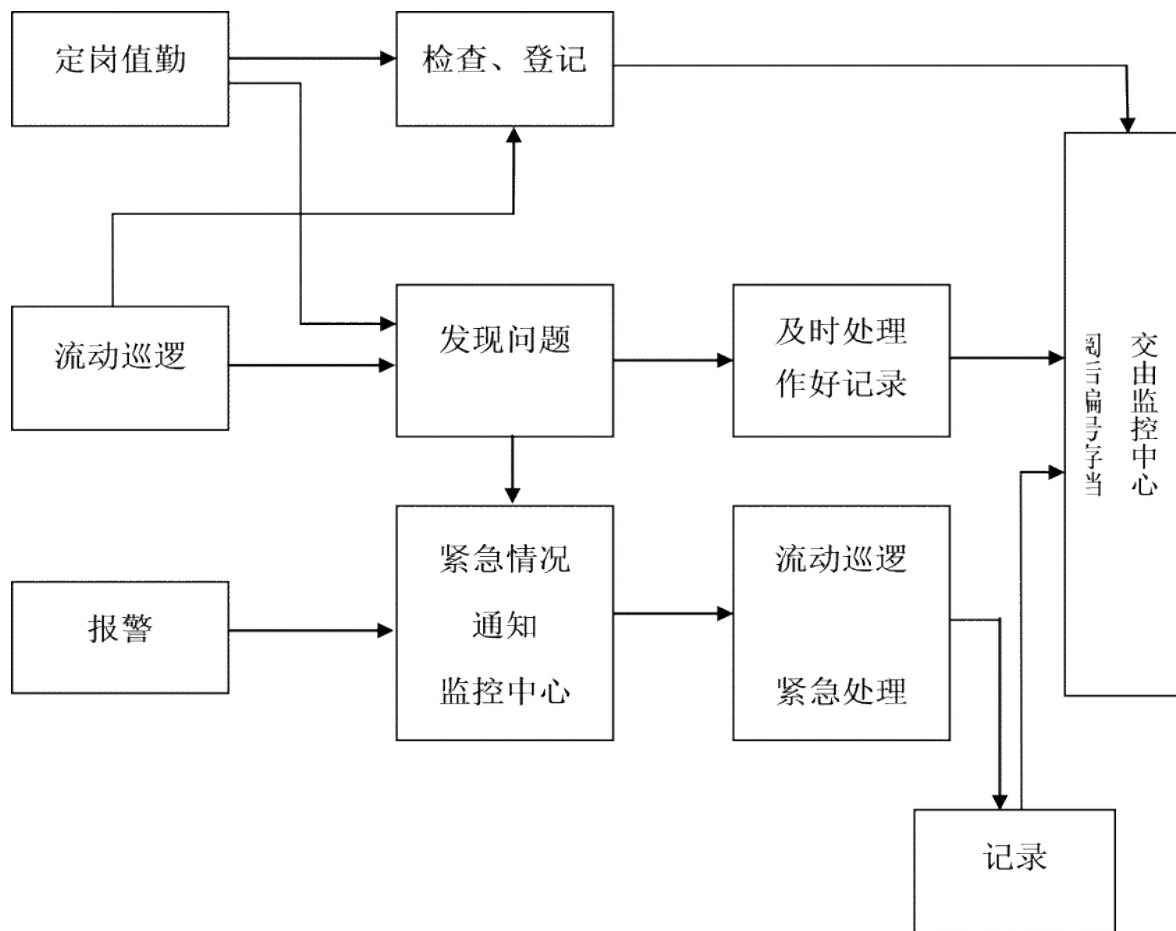
2. 按巡更路线巡视检查，做好签到记录，并定时向消防监控中心报岗，发现问题及时解决，遇重大问题即时通知部长，并做好安全记录，巡视中严格杜绝安全盲点。

3. 巡视中思想集中，做到“看、听、闻、问”，发现问题及时向班长汇报，并注意消防设施及器材的完好性。

4. 接到治安、火警报警，迅速赶到现场了解情况，作出正确处理。

### 五、安全管理运作流程

（见下表）



## 六、安全管理工作标准

工作内容	工作频度	工作标准	督导方式	激励方法
定岗检查	24小时	无收购、叫卖、乞讨、可疑人员进出。		

			保安员分片包干巡查，保安部门统一指挥调度，设立纠查队 24 小时监督安全员运作。	每月、每年度评比一次。月度评分与浮动工资挂钩，年度先进发奖金及奖状，年度评比最后一名辞退。
流动巡查	刑事、违法案件	24 小时防范巡逻 15~20 分钟一遍	刑事、治安案件年发案率为 0。	
事故处理	事故发生后 3 分钟内到达	保护现场, 制止纠纷, 疏导人员及时报案		
环境保护		无破坏绿化带, 无践踏草坪, 无乱吐、乱倒、乱扔、乱烧、无各类噪声。		
突发	2 分钟内到	及时采取措施, 控制局面		

事件	达现场	, 迅速报告等候支援。		
	法规学习	每周一次 (2 小时)	各项法律常识、政策条例。 。	

培 训 与 训 练				
思 想 教 育	每周 一次 (2小 时)	遵纪守法、行 为规范, 严明 安全纪律。		
技 能 训 练	每周 一次 (2小 时)	消防技能, 擒 拿格斗, 队列 训练、突发事 件应急处理, 掌握交通指 挥、疏导技能 。		

## 七、消防管理

贯彻“预防为主，防消结合”的工作方针，实行技防、人防的有效结合。以消防监控中心为指挥中心，借助先进的消防监控系统和消防设备设施，做好日常消防防范工作。组建一支反应迅速、技术过硬的义务消防队，按时对消防报警系统进行联动测试，定期进行消防演习，提高员工防火、灭火技能。

1. 消防监控中心值班员 24 小时对园区的消防系统进行监控，发现报警立刻通知相关岗位人员到现场查看确认，防止超标准使用报警，实属火警则按火警处理程序立即进行处理，属误报的，查明原因，消除故障，恢复系统，做好处理记录。

2. 发生火警或误报使电梯迫降时，立即用电梯对讲电话通知电梯内乘客保持镇静，并通知相关人员做好解救工作。

3. 定期对消防系统进行巡视检查、检测和保养，发现问题及时排除，保证系统的正常可靠运行。

#### 消防巡视检查的内容

- (1) 消防通道是否畅通无阻；
- (2) 消防器材是否已按要求配备；
- (3) 消防箱内消防水枪、消防水带等各种附件是否完好；
- (4) 消防水源是否满足要求；
- (5) 烟感、温感、喷淋头是否完好；
- (6) 做好相关记录。

在下列场所，增加巡视频率：

- (1) 扑灭火灾后的现场；
- (2) 在动火作业的前后；
- (3) 重点防火的位置；
- (4) 装修施工现场。

4. 严格执行交接班制度，加强消防监控室管理，禁止闲杂人员出入。

5. 《灭火和疏散应急预案》



消防监控中心接到火警信号后，按照以下步骤执行：

（1）消防监控中心接到火警后，立即通知就近的巡逻值班员到报警点检查。

(2) 巡逻值班员接到中控的指令后，应立即携带灭火器赶赴报警点检查。

①若是火警，立即将火警情况反馈中控值班员，并用对讲机召集其他当班安全员到火场灭火（其他安全员接到巡逻值班员的警讯后，应立即携带灭火器材赶赴火场）。

②若是误报，立即将情况反馈中控值班员。

(3) 中控值班员接到巡逻员反馈的情况进行如下操作：

①误报，立即解除警报。

②火警，中控值班员应按以下步骤操作：

a. 立即将火情向管理处主任及消防总指挥汇报，并由其决定是否拨打“119”。

b. 立即召集义务消防队组织灭火。

c. 立即利用消防广播向客户通报火警情况，让客户不要慌张，尽早撤离。

d. 立即通知机电设备值班员切断火场电源、管道煤气。

e. 立即启动送排烟机，打开送排烟风阀。

f. 立即进行电梯迫降。

(4) 公司领导、消防总指挥接到中控室的报警后

①迅速赶到现场根据火情制定作战方案（不在现场时要通过电话向中控室下达作战方案）。

②并根据火情决定是否拨打“119”。

③总指挥若联系不到时，应按副总指挥、主管、义务消防队队长、副队长的排序暂代总指挥职务。

(5) 义务消防队接到中控值班员火警的指令后按以下

步骤操作：

义务消防队到达现场后，绝对服从总指挥的命令，迅速按分工展开灭火作战行动。

①灭火组：

a. 必须在 3 分钟内着消防服，携带灭火器材全副武装赶赴火场。

b. 可利用消防通道或消防电梯到达火场。

c. 到达火场后，迅速利用消防栓等消防器材进行扑救。

②疏散组：

a. 必须在 3 分钟内携带湿毛巾、消防斧、剪刀、绳索、喇叭等器材赶赴火场。

b. 到达火场后立即对受控及未撤离人员进行疏散引导。

c. 抢救转运受伤人员，警戒其他人员返还火场。

d. 立即转移受火势威胁的易燃易爆品。

e. 协助灭火组救火。

f. 第一组灭火人员在灭火组到达火场后，迅速撤离火场协助疏散组抢救。

③设备通讯组：

a. 立即到中控室利用中控室闭路电视，对火场进行观察并将情况向总指挥报告。

b. 机电人员立即按照中控室的指令关闭有关的电、气阀等。

c. 立即派人到地下设备层指挥消防设备的应急运行工作。

④后勤组：

- a. 立即集中灭火器材并运送到火场以供灭火组使用。
- b. 并派人到达路口接应消防队。
- c. 并做好灾后的各项统计工作和人员安置工作。

⑤医疗组：

- a. 负责协助疏散组对火场受伤人员的抢救。
- b. 负责对火场受伤人员进行救护，并拨打“120”到现场。

(6) 当火势无法控制，需紧急疏散时，按以下大厦消防紧急疏散步骤执行：

①当火势无法控制时，消防总指挥不在现场时，按义务消防队队长、副队长、主管、班长、灭火组组长的排序暂行代消防总指挥下达紧急疏散的命令。

②某一楼某一部位着火，且燃烧范围不大时，疏散组应按着火层、上层、下层的顺序对人员进行疏散。

③中控室接到紧急疏散指令后马上利用消防广播向失火区发出紧急疏散指令。

④中控室用消防广播或用其它措施提醒客户注意以下事项：

- a. 客户要保持镇静，锁好门窗，注意保管好贵重物品；
- b. 不要携带大件包裹，可淋湿衣服随带湿毛巾以防备用；
- c. 不要乘坐电梯，必须经消防通道下楼，勿惊慌奔跑，随手关好防火门；
- d. 人员的疏散要听从管理处管理人员和消防人员的指挥；

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/295112211233012004>