
物业应急处理与预防

课程背景:

物业管理是物业管理企业对城市中各类住宅物业及其配套的共用设施、设备和绿化、卫生、交通、治安、消防、环境等统筹进行维护修缮、整治等管理服务的活动。确保管理区域内业主及物业使用人的生命财产安全是物业管理的一项基本内容和工作，而消防安全管理在生命财产安全管理中所占的地位和分量又是重中之重。随着城市现代化进程的加快，城市建筑物向高空和地下不断延伸，建筑物的使用功能日趋多样化和复杂化，消防设施设备愈来愈多，功能也愈来愈复杂化、智能化，客观上要求消防安全管理具有专业性和技术性。预防火灾，消防设施维护保养，消防安全检查，已成为物业管理中的重要内容，物业管理中消防管理基本目的，在于预防火灾的发生，最大限度上减少火灾损失，为业主和住户的工作、生活提供了安全环境，因此，搞好物业安全管理是业主和社会安定的重要保证。

学习目的:

- 1、提高物业整体管理水平；
- 2、学习掌握处置突发事件的能力及反应速度；
- 3、保安及保洁服务礼仪的提高

学习对象：

物业公司全体人员

课程时长：（一天/6 小时）

课程纲要:

- 一、物业管理范围案例分享
- 二、灾害与事故的预防及应急处理
 - 1、火灾
 - 2、治安事件
 - 3、交通事故
 - 4、突发电力事故
 - 5、突发水灾事故
- 三、配套共用设施、设备进行维护修缮工作

-
1. 建立完整的大厦设施设备档案资料；
 2. 依据各设施设备不同特性、维护保养说明、操作状况等，编制各设备的维保项目、要求和周期；
 3. 大厦设施设备的维护保养分为日常维护、定期维护和定期检测；
 4. 大厦设施设备维护保养的要求；
 5. 配电设备；
 6. 照明灯具；
 7. 水泵、水箱及管道；
 8. 卫生设备、排水管道；
 9. 污水处理；
 10. 电梯；
 11. 中央空调系统
 12. 消防系统

四、保安及保洁的文明和服务意识

- 1、职业道德规范
- 2、纪律规范
- 3、着装要求
- 4、临上岗前检查服务指标
- 5、工作礼貌表述
- 6、物业保安服务礼仪 是什么
- 7、物业保安服务礼仪的工作性质及内容
- 8、物业保安服务礼仪的素质要求:
- 9、物业保安服务礼仪服务标准
- 10、物业保安服务礼仪形象规则
- 11、道口岗
- 12、流动岗
- 13、物业保洁服务礼仪原则
 - (1) 遵守的原则
 - (2) 自律的原则
 - (3) 敬人的原则
 - (4) 宽容的原则

(5) 平等的原则

(6) 从俗的原则

(7) 真诚的原则

(8) 适度的原则