

保安员操作指南（队伍培训篇）

随着保安行业的飞速发展以及社会对保安工作的要求和标准越来越高，提高保安员的综合素质，特别是抓好保安员的岗前、在岗培训这一重大课题，已经摆在我们面前。保安行业是特殊性质的服务行业，这种属性本身就决定了保安队伍必须是一支政治过硬，业务精通，纪律严明的高素质队伍，只有从思想上、业务上、纪律上都具备较高的素质，才能胜任本职工作，而且随着服务范围领域的不断扩大，这种要求还会越来越高，具有现代社会保安意识，掌握现代保安服务理论和技能的保安人才将会有更大的用武之地，因此，加强保安人员培训工作，是保安业面临的紧迫任务。

保安教育培训应全方位，多层次进行，既要抓岗前培训，又要抓在岗轮训，既要抓短期培训，也要适当发展正规化教育。培训对于企业来说，既有利于提高员工技能，端正职业态度，提升服务能力；又有利于吸引从业人员，稳定保安队伍，培养梯队力量；也有利于团队建设，传递企业文化，提升企业核心竞争力。

企业需要管理，管理需要培训，培训需要实用

企业通过对员工进行培训，可以使员工了解行业、企业、职业，规划职业生涯；防止员工的知识老化、能力退化、观念僵化，可以使员工不断更新观念，学习知识、技能，提升

素质；有效提高团队的创新能力。培训是企业最好的投资，也是新员工最好的礼物。大家都熟知的华为集团有华为大学，腾讯集团有腾讯学院，阿里巴巴有阿里巴巴商学院，海底捞有海底捞大学等等。每个企业都根据本企业的需要组建了自己的培训机构，制定了培训内容和培训方式，华为集团新员工入职无论是硕士还是博士一律清零，先参加军训，再参加企业文化培训，然后到一线边实践边学习。任正非是军人出身，他信奉的理念是将军都是战火中淬炼出来的，单纯的课堂里培养不出将军、培养不出领袖，课堂培训更注重实用化、实战化，所有的表格、课件均与实际工作结合，使得学员均能学以致用，出了课堂就能上战场。

阿里巴巴新员工入职必须进行为期一个月的培训，只要马云在杭州，他会亲自为新人们授课，这种人才培养在阿里巴巴已经被提升到战略高度。必须修满学分的科目包括“阿里课堂”、“阿里夜谈”、“阿里夜校”、“百年大计”、“百年诚信”和“百年阿里”等。2002年，马云推出了一项决策，就是启动干部培训计划，马云认为，干部一定要培训，如果不培训，就不会成长。马云的理念是：“我们在员工和干部培训上面花的钱比中国任何一家IT公司都要多，你如果不在这儿投钱的话，就很累。”

京东集团走的是联合办学模式，通过同国内多所知名院校开展合作，培养精英，定向研发，促进企业发展；另外还

制定了管培生制度，定向培养高级干部；管培生由刘强东亲自面试，优中选优，宁缺毋滥。第一届管培生只挑选了一人，可见要求之严格，面试合格人员公司高层进行家访，家访通过的管培生要到一线实习三到六个月方可转正，转正管培生有资格列席高层会议，重点培养。

“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”。保安人防公司作为一个劳动密集型企业，抓好队伍培训工作显得更为重要，而抓好骨干培训则是重中之重；单纯说教式的理论培训，不但枯燥乏味而且效果不佳，为此，振邦保安天桥分公司在2017年全面推进“一队一特色，一队一窗口”亮点工程，要求每个中队至少创建一个“规范化管理示范单位”，以点带面，突出亮点，每周组织中队长到示范单位召开现场会，现场观摩，现场培训，对上周工作中出现的问题现场剖析，共同探讨；会议以公司文件的形式予以固定，内容立足三点不限于三点：一、现场观摩特色训练科目、特色管理项目。二、所在执勤点队长介绍本队工作亮点。三、参会中队长逐个发言，找不足、提建议，学长处、找差距，取长补短，学以致用，共同提高。

榜样是什么？榜样是一种力量，彰显进步；从新中国成立之初的“农业学大寨，工业学大庆”，到改革开放时期的“深圳特区”，再到今天的“雄安新区”，榜样像一面旗帜，鼓舞斗志！榜样像一座灯塔，指引方向！保安人防企业的质

量管理部门要协助各大队、中队打造窗口示范单位，建标杆、树榜样！班队长及员工的在职培训由各队长组织到窗口单位实地开展，现场培训；“课堂听十次，不如现场看一次”。质量管理部门要每周对班队落实情况进行检查，现场了解、现场演示、现场抽查各项记录，对于未按要求落实的单位，给予通报、考评。在此基础上，各大队、中队要结合本队实际抓好培训工作，例如：岗前 10 钟培训、考核达标制培训、行业专项培训等等，提升队伍素质，规范各项管理。

在打磨中成器，在历练中成长，在培训中腾飞

培训是企业事业的投资，培训是员工人生的导航！培训是提高薪酬、晋级升职的通道；培训是创新思维、扩展人脉的平台。一个好的企业，要能够为员工提供实现“从奴隶到将军”的机会。这种机会就是培训。

员工入职时，需要培训；员工绩效考评结果未达标时，需要培训；员工轮岗晋级时，需要培训；新的管理制度、工作模式出现时，需要培训；新工作岗位出现时，需要培训；出现高成本、高故障时，需要培训；市场推广不力时，需要培训；客户频繁投诉时，需要培训……

通过不断地培训、有计划的岗位锻炼，培养企业需要的人才，同时，也使这些人实现“从奴隶到将军”——从普通队员到保安队长、企业老总的跨越。在这样的企业，员工自然会用业绩与忠诚回报企业。

保安人防企业日常工作中的培训，不能死板地套用各种理论，而要活学活用、灵活运用，用通俗易懂的语言展开“摆、查、论”工作，即摆问题、查原因、论危害。如：队员着装不整之所以在日常工作中屡见不鲜，是因为不管是班队长还是基层队员，都认为是件小事，无伤大雅、没有风险，属于轻微违规，批评教育一下，下次注意就行了，没必要小题大做。如果深度剖析就会发现虽是简单的着装不整，但也有可能起到“蝴蝶效应”。有可能因为个别队员的形象不佳而影响客户某项业务的成败，进而客户对服务不满意，最终可能导致客户流失。

队伍缺员、老龄化、专业程度不够应该是保安人防队伍需要面对的共性问题。当前，很多保安员都是经过短期培训就到了工作岗位，有的甚至没有培训就上岗了，由于队伍缺员，一些小公司岗前培训基本成为一种理论存在。日常业务的掌握程度和实际操作技能的熟练程度决定了工作质量，因此常态化抓好队伍在职培训，强化队员的专业常识和实践技能尤为重要。队伍的老龄化、本地化是现有人防公司的共性问题，由于绝大部分队员不驻勤，集中培训难度大，这就要求班队长充分利用交接班时间，班队例会时间，做好培训工作，尽量少占用员工个人时间，每天加强与员工的沟通交流，告知培训的重要性，引导员工自愿参加培训，避免简单粗暴、冷、硬、横。培训应包括日常业务培训、法律常识培训、消

防基础操作培训、军事动作培训和岗位技能培训等。班队长应结合本单位工作实际精心安排培训内容，让培训工作实用化。坚持干什么训什么、缺什么补什么的原则，查漏洞、补短板、固基础、扬优势，有针对性地做好培训方案，认真准备培训内容和课件，提前学习经常性专业知识，扎实做好安全业务学习和岗位技能培训，增强学习实效，培养团队成员的自信心，内强素质，外树形象，切实做到先学后用，学会再用，学以致用，抓实抓好培训工作。

利用现有资源，紧跟时代发展，日常培训网络化

40 多年前计算机第一次连接以来，互联网迅猛地发展，全世界所有的计算机连接了起来，诞生了很多的新现象。我们面对了一个全新的世界。很多人觉得互联网是新经济、虚拟经济，跟自己所在的传统行业没有关系，特别是保安人防行业，属于劳动密集型企业，从业人员老龄化严重，好多队员用的还是老年机，前些年在人防公司提到网络化管理、智能化管理，很多人都觉得不可能，但现在越来越多的实体、个人、设备都连接在一起，互联网已经不再是虚拟经济了，以后会是实体经济不可分割的一部分，这是一个大趋势。IBM 公司每年员工培训预算超过 20 亿美元，其在设立培训学校的同时，还不断加大网上大学的建设，完善员工自主培训系统。

面对行业痛点，振邦安全集团抽丝剥茧，为回答“安防

行业还能提供怎样的产品”这一决定企业可持续经营的根本性难题，启动了一系列数字化探索，成立智慧安防研究院，建立智慧安防服务云平台，依托平台实现对公司内部的安保业务全流程的管控，提升效能，做到对人员的精准化管理，为后续服务提供基础性支撑。并迅速在队伍培训、客户维护、队伍管理、临时勤务、合同管理、考勤管理等各项工作中落地使用，极大地方便了管理，真正实现人机结合。在振邦安全集团总裁助理、智慧安防发展中心总经理李文昌看来，以“人”为核心竞争力的传统安防行业，正亟待乘上数字化转型的“东风”，对内精细化管理，对外共享多赢，为客户提供更加人性化、更加智能的综合安保服务解决方案，以此助推行业可持续发展。

智能手机是人的器官的一个延伸，这两年来这个特征越来越明显，它有摄像头、有感应器，能定位、能储存，几乎人的所有器官都延伸增强了，而且通过互联网连在一起了，这是前所未有的。振邦保安充分利用智能手机这个移动终端开展队伍管理和队伍培训等工作，使得队伍内各项数据均能自动生成，无论是从队伍的培训还是其他工作，基本实现了一屏全控，为各项管理提供了有效的数据支撑，减少了中间环节和重复劳动，实现了工作精准到人，数据自动生成和管理层对管控的需求，同时通过智慧安防服务平台各个业务系统，辅助各部门、各层面人员高效运作，规范了各项管理，

特别是在 2020 疫情期间，“互联网+培训”流行世界，振邦保安利用智慧安防服务平台，紧跟时代潮流，实现了培训网络化，管理智能化。

综上所述，培训是人力资源投资中重要的一项内容，最终目的是提高员工技能、素质、观念，进而提高业绩水平，改善工作态度，为企业创造更多价值。一个企业要想真正强壮自己的核心团队，就要把领导力培训、培养当成战略工程来抓。作为保安人防企业，培训的科目、方式应结合本企业实际开展，只要适合自己的就是最好的。“成功的东西很难复制，而失败的经验却可以汲取”。让我们携起手来在探索中培训，在培训中实践，在实践中提升，为企业做大、做强、做持久奠定坚实的基础。