

保安员操作指南（社区保安篇）

一、门卫岗

1、门卫保安人员站岗和执勤时，必须按照公司规定及客户要求规范着装，佩戴上岗证。

2、认真履行值班登记制度，值班中发生和处理的各种情况在交接班记录上进行详细登记，交接班时移交清楚，责任明确。

4、对来访客人热情、有礼、耐心文明问询和主动引导，维护公司良好形象。

5、在规定的站岗时间段内，必须服从班队长安排按要求站岗。站岗要端正，不得缺岗、误岗（迟到和早退），站岗的执勤保安不得下岗、蹲岗，随意走动，不能东倒西歪、说话打闹，也不得有其他的小动作，非遇紧急情况不得走下岗台。

6、对于进出小区的客户领导及车辆，在保安队员视野5米之内时，行举手礼。

7、保安值班要高度戒备，加强对重点部位的治安防范，加强防盗活动，及时发现可疑人和事，并进行妥善处理。

8、保安应该负责门卫室及周边日常清洁卫生工作，以保持室内清洁整齐美观，门岗周围环境的整洁及设施标志完好。

9、保安每天下班前须将各类出门单据收齐，送交相关部门备查。配合领导做好下班后值班工作。

11、保安必须提前十分钟到岗，要有饱满的精神执勤。做好工作交接，正确记录交接班记录。

12、对流浪乞讨，拾破烂和收买废旧物品以及叫卖人员，推销人员等各类闲杂人员未经同意不准其进入小区。

13、门卫值班室及站岗区域禁止非工作人员滞留，以免影响门卫正常工作，值班室内物品应保管爱护、摆放整齐，卫生良好。

14、执行工作和客户来访时应站立，提前主动上前工作，工作时间不允许从事与工作不符的事，严格遵守值班纪律，不允许酒后上班和上班喝酒，工作应使用文明用语。

15、值班电话为工作电话，非工作原因不得使用值班电话，应保障值班电话的通畅，对住户电话或亲自反映的问题应及时做好记录并及时给予处理或耐心解释。

16、发生突发事件和发现重大问题，应及时启动应急预案，同时报告公司领导，并协助有关部门处理问题，无论发生任何情况，门卫都必须保证有人留守。

17、上下班高峰期门卫人员应保证在岗，快速兼灵活处理机动车进出小区，避免进出小区车辆长时间堵塞道路。

18、配合巡逻岗人员做好当班工作，配合做好公司安排的其他工作。

19、对有关人员损坏小区设施、设备及公司办公物品，应立即报告客户保卫部门，并要求损坏者照价赔偿，损坏者拒赔的，门卫人员对损坏者有权暂不放行，并报警处理。

20、出入小区访客、车辆的登记（如检查员工、装修工人等），对可疑人员、车辆、物品按规定进行检查。

二、巡逻岗

1、应严格按客户要求定时或不定时对整个辖区进行巡查。

2、巡逻要求

接班后定时在巡逻区巡查，严格按照规定的巡逻路线签到（填写《巡逻签到表》），巡逻时应留意有无可疑人员，车辆停放，楼层的门窗、公用设施有无损坏，有无异常光线、烟雾，听是否有异常响声，闻是否有异常气味，观察重点部位有无异常现象；

巡逻处理问题要礼貌，使用文明语言，不得鲁莽行事，超出职权范围的事项，应及时向班长报告处理；

上级检查时，应先敬礼，在回答上级询问时，要保持立正姿势，并主动向上级汇报执勤情况；

按照要求填写交接班记录及巡逻记录，并及时将有关情况反映给相关部门及人员。

3、巡逻内容

检查治安、防火、防盗、水浸等情况，发现问题，立即处理，并通知监控中心（或客户值班室）；

检查消防设备、设施是否完好（包括烟感器、报警按钮、消防栓、正压送风口、应急灯、疏散指示灯），确保消防通道畅通无阻；

检查防火门是否关闭，机房门、电井门等是否锁闭及有无破损；

巡视楼宇外墙、玻璃等设施是否完好，有无破损并做好记录，制止噪音施工并上报客户领导；

在责任区域内巡查，发现可疑人员，前往问询，检查证件，必要时检查其所带物品。属三无人员应带出管辖区；属摆卖、推销人员，应劝其离开管辖区。

巡查辖区内岗位当值时，应按值班情况及时纠正不正确的行为；

巡视时见到业主要主动打招呼问好，有礼貌地回答业主的询问，注意文明用语，发现有异常情况，应详细记录，做好交接岗和交接班的口头与书面记录；

接到治安、火警或其他突发事件报警，应立即赶到现场，了解情况，做出正确的处理。

三、监控岗

1. 岗位环境要求

1.1 物品摆放

- 1.1.1 消防器材统一摆放在消防器材架上或指定位置；
- 1.1.2 文件夹、值班记录本、对讲机整齐摆放在录像监控台上；
- 1.2.3 水杯及其他用品整齐摆放在指定位置。
- 1.2 清洁卫生
 - 1.2.1 值班人员负责保持监控室地面卫生，并负责清洁设备；
 - 1.2.2 清洁设备时方法要恰当，不得违反操作要求。
2. 设备运行要求
 - 2.1 设备操作
 - 2.1.1 值班人员上岗前必须经过培训，必须熟练掌握设备操作及岗位操作规程；
 - 2.1.2 严格按照操作规程操作设备，未经许可，不得随意关机或改变设置。没有客户领导批准，任何人不得私自查看录像；
 - 2.1.3 不得动用监控电脑玩游戏或做其他与工作无关的事情；
 - 2.1.4 不得使用监控室电话打、接私人电话；
 - 2.1.5 正常办公时间、不得把录像监控镜头对准非指定区域。
 - 2.2 设备检测

2.2.1 各班人员在接班后半小时内要对下列信号进行检测：

- a. 监控镜头图像是否正常，云台、调焦是否正常；
- b. 对讲机是否有损坏；
- c. 电话是否正常通话；
- d. 检查各操作按钮是否处于正常的运行状态；

2.2.2 发现异常，应及时通知客户领导，查明原因并及时处理。无法及时处理的，要在交接班记录上做好记录；

3. 报警处理

3.1 消防报警

3.1.1 接到消防报警，应立即通知就近保安员迅速赶到现场；

3.1.2 及时询问现场情况；

3.1.3 确认火情后，立即通知保安班队长和客户领导及相关人员，采取紧急扑救措施；

3.1.4 及时了解处理结果，处理结束后及时消音、复位，并记录在交接班记录上。

3.2 电话报警

3.2.1 接到火警、匪警电话等，一定要冷静问明情况，特别是出事时间、地点、人物的特征等；

3.2.2 通知就近的值班人员赶到现场处理，如附近没有值班人员，则立即通知管理处；

3.2.3 及时了解处理结果，将处理结果记录在交接班记录上。

4. 录像监控及异常情况处理

4.1 全面监控小区内外情况；

4.2 配合门岗，密切监控外来人员；

4.3 配合车场岗，密切监控停车场状况，发现异常及时通知巡逻岗或就近值班人员；

4.4 发现异常情况（外来人员寻衅、人员争吵、打架、破坏设备设施、环境、乱扔乱堆垃圾等）及可疑人员，立即通知巡逻岗或附近值班人员前往处理并全程录像。

5. 服务需求、投诉、报修处理

5.1 接到投诉及报修及服务需求时，应询问清楚并做好记录；

5.2 按照相关要求及时通知相关岗位人员进行处理；

5.3 及时了解处理结果，将处理结果记录在交接班记录上并报客户领导；

5.4 当班未完成的事项，由接班人员跟进处理。

6. 记录要求

6.1 实行 24 小时录像；

6.2 录像要求至少保存 15 日，特殊时间的录像应及时备份保存；

6.3 未经客户领导批准，不允许任何人随意查阅录像、交接班记录及各类台账（公司检查工作除外）；

6.4 当班过程发生异常情况，在交接班时应报告班长。

四、停车场

1、严格执行公司及客户的车场管理制度，服从上级安排，听从指令；

2、熟悉小区车辆和车场的行驶路线及各种交通指示牌；

3、熟悉车场的地理环境，各个消防通道、进出口及车位的具体编号情况；

4、熟悉车场消防设施的配备情况，掌握消防器材的使用，以及车场软件配套设施；

5、熟练掌握车辆指挥手势和文明执勤用语；

6、对进出车辆必须坚持“车到人迎，车走人送”的服务宗旨，指挥车辆停放在指定位置；

7、做好进出车辆的登记工作及验证工作，车牌号、车位编号、停车卡号一定要相符；

8、停车场保安员必须按公司或客户单位具体收费标准执行，杜绝收费不撕票或乱收费现象，及时协助收费员催促车主按时缴纳停车管理费；

9、停车场保安员必须熟悉业主车辆的车牌号及业主的单元号，以方便开展工作；

10、停车场保安员必须坚守岗位，每班提前 15 分钟交接班，交代清楚停车登记表、车票和岗位情况；

11、定时巡查车场，发现问题及时处理并记录备案；

12、值班过程中，发现有车门未锁的，一定要先通知班长到场查看，并及时通知车主，若发现有遗留物品，保管并登记等候认领；

13、禁止载有易燃易爆物品的车辆进入，禁止在车场内洗车、修车，闲杂人等不得在车场内逗留；

14、定期检查车场的公共设施，维护车场的清洁，及时提出维护、修复建议，确保车场正常使用；

15、定期总结车场的车辆停放问题及车位使用问题，及时汇报，提出整改意见；

五、文明用语

1、当来访客人进入小区时，（起身）请问：“先生（小姐或阿姨）什么事您找谁”？

2、当有上级领导来到时，（起身相迎立正敬礼）欢迎光临“请多指导、多谢指导”等。

3、当接到业主（住户）报案时，“先生（小姐）请别急、慢慢讲”；当报案人说准业主（住户）楼座及姓名后，“请出示您的证件”；检查完毕交还证件时，“多谢合作”；明确事情后“请稍等”；立即向客户领导汇报，并告知业主（住户）处理的方法和必需的时间。

4、当发现业主（住户）家中有异常时，先按门铃，待主人开门后“请问有什么需要帮忙吗”？“对不起，打扰了”。

5、在巡逻中发现违章时，予以制止，并按文明礼貌用语之规定，制止违章均要敬礼。

6、当车辆停在道口栏杆时，上前立正敬礼，发给临时停车卡“谢谢合作”，当后面有车辆在排队等候时，“对不起久等了”。

7、当发现有车辆违章停泊时，“先生（小姐）对不起，请您按位泊车”或“请不要停在人行道，请不要停在绿化地，请不要停在路口”。

8、当发现出场车辆有可疑之处，需要询问时，“先生（小姐）请问贵姓，住哪栋哪号，请出示证件”。并及时向主管报告，请示处理方法，退还证件时“对不起，谢谢合作”。

9、当发现车辆未关好门窗（自行车、摩托车）未上锁时，“先生（小姐），请关好门窗，锁好车”。

10、当司机（或业主）对车辆的停放、放行、收费等问题有疑问时，应耐心解释“对不起，我们是按 XX 规定（收费）您如有什么不明之处请到 XX 部门查询”。