

## 保安员操作指南（酒店保安篇）

### 一、门卫岗

1、维护大门口的交通秩序，引导车辆的行驶和行人的过往，保障车辆和行人安全，使门前畅通无阻；

2、着装整齐，精神饱满，仪态大方，热情、礼貌、周到地回答客人的询问，使宾客称心满意，严禁用粗言秽语对待客人；

3、对来店的客人要彬彬有礼，无论是步行还是乘车来的宾客都要表示欢迎，对乘车来的宾客要协助迎宾员照料客人下车，若客人要求将车停放在停车场时要引到适当的位置停车，若没有停车位要向客人或司机解释清楚，并介绍客人将车停在附近的公共停车场；

4、若有旅游团入店时，需疏通车道或安排欢迎队伍，并要在客人抵达酒店前十分钟疏通好车道和停车位置，做好迎接旅游团的安全准备工作；

5、对带有危险品、易燃品、易爆品入酒店的客人，要劝其交保安部代为保管；

6、对离店的客人要欢迎他们下次光临，对带大件物品离店的客人要有礼貌地进行查询，对实属客人的行李要予以放行，并帮助行李员将行李搬上车；

7、保安员要不断学习，钻研业务，善于根据酒店的特点进行判断，以便提高工作质量；

8、严格把好第一关，高度警戒，发现精神病患者和衣冠不整者以及形迹可疑者，坚决拦阻其入内；

9、时刻有高度的注意力，切实做好门前的警戒，特别是夜间警戒，注意车辆和行人的安全，人多时要注意防止失窃，防止在大门口周围闹事、斗殴，保证门前的安全，对夜间 23：00 以后开出的车辆要严格验证，做到“三对照”：对照驾驶证、行车证和身份证，发现手续不齐和可疑情况要及时记录和报告。

## 二、大堂岗

1、注意大堂出入客人的动向，细心观察，保证酒店和客人的生命财产安全；

2、认真履行自己的岗位职责，保持高度的警惕，协助总服务台办理入住或离店手续，防止客人的行李丢失；

3、维护大堂的秩序，对在大堂发生争吵、大声呼叫、到处乱窜的客人要立即上前婉言劝说和制止，使大堂保持高雅宁静；

4、注意保护大堂的公共设施，劝阻客人随意敲击和损坏或躺在大堂宾客休息沙发上，以保持大堂文明的环境；

5、要防止客人在大堂乱丢、乱吐、乱蹲、乱坐，发现此情况应立即委婉劝阻；

6、有小孩在大堂追逐打闹、玩耍，或衣冠不整的客人进入大堂时，要及时劝阻；

7、深夜时要加倍警惕，注意警戒，对 24：00 以后进入大堂的客人要认真观察，发现可疑人员应上前询问；

8、不得在大堂和其他人闲聊；

9、不得擅离职守，要热情礼貌、周到地回答客人的询问。

### 三、监控岗

1、岗位要求：在监控中心值班位置上坐姿端正。

#### 2、礼仪

（1）遇上级领导进入监控室检查日常工作时，应主动起立和让座。

（2）接听电话和可视时，必须在铃响三声内接听。

（3）拿起听筒先说：“您好，监控中心”，语气要平和、清晰，通话完毕后应说：“再见”，不得用力甩放听筒。

（4）上班时间，一般不得打（传）私人电话，如有特殊情况，通话时间不得超过 2 分钟。

#### 3、操作程序

（1）掌握室内各系统的简单工作原理、性能和常规保养工作，熟练掌握各种系统操作。

（2）值班人员要坚守岗位，密切注视监视屏及各类监控联动柜的运行状态。

（3）每班至少进行一次各类信号检查，确认正常与否，如有异常，须迅速上报客户主管部门。

(4) 各操作按键须保持正常状态，交接班须检查确认设备是否处于完好状态。

(5) 当出现火警信号时，应立即复位，再次出现报警信号时，立即通过对讲机或电话通知当班领班前去报警位置核查信号真伪情况。

(6) 当收到电梯或机电监视专线（或红线）报警时，立即通知巡逻保安和工程人员处理。

(7) 从闭路电视上发现可疑情况或各类违法犯罪活动时，应立即通知值班班长。

(8) 按上级要求负责上报消防、安全设施运行状况，并做好各种数据报表或记录。

(9) 为保证监控室专线报警畅通，除紧急情况外，不得使用监控报警电话专线。

(10) 值班人员必须准确、真实、清晰地填写交接班记录。

(11) 谢绝与本监控室无关人员入内参观或逗留。

(12) 严禁在监控室内吃喝或收、录、放、听电视台节目及无关的音乐音像等。

#### **四、巡逻岗**

1、认真履行自己的职责，发现事故苗头时要及时排除，确保安全；

2、加强对重要区域的巡逻，发现可疑情况，应视情处理或及时向上级报告；

3、在楼层巡逻时要检查客房安全管理情况，是否有不安全因素，楼层通道、电插座、墙护板等是否安全；

4、对违反酒店规定，在楼层或客房闹事、斗殴、损坏客房设施者，要对其进行劝阻或将其带到保安部酌情处理；

5、楼层若发生事故，如火警、盗警、凶杀、爆炸等等，要迅速组织客人疏散并保护好现场，防止事态扩大；

6、保安员不得借工作之便使用客房设施，如到客房睡觉、看电视、听音乐和打私人电话等；

7、保护酒店花圃里的花草树木、园林建筑完好，对践踏草坪、采花折树者要立即劝阻，并妥善处理。

## **五、停车场岗**

1、上岗前整理好仪容仪表，按时到岗；按区域定岗于停车场内，不得擅离岗位；

2、熟练掌握车辆指挥手势和文明礼貌用语，负责安排车辆有序停放到位，保证车辆安全，进出方便，谨防碰撞；

3、对进出车辆必须坚持“车到人迎，车走人送”的服务宗旨，礼貌耐心地回答每位停车客人的问题，收集、倾听顾客就餐完后的意见并及时反馈给前台管理人员；

4、对停车区域内的卫生做好随时保洁工作，做到地面无杂物、纸屑及烟头等；

5、严防人员盗窃和捣乱，进入车场内的闲杂人员应上前阻问，不属于消费者和访客的应及时阻拦。

6、当有车辆进入车场后应积极主动上前以手势指挥车辆停放到位，帮客人开车门，帮客人提取行李或就餐用酒水。用对讲机通知前台客人的人数和姓名单位，以做好接待工作；

7、当客人车辆停稳以后，在客未离开之前，对该车全面巡视一周，检查车辆有无划伤和损坏现象，有异常及时提醒客人，最后提醒客人锁好车门、车窗并带离车内贵重物品和现金等。客人驱车准备离开时，应指挥客人车辆移出，避免碰撞和擦刷。

8、不得在车场内开汽车、骑单车、骑摩托车，不得让闲杂人员在车场停留。

## 六、文明用语

1、您好，请您将车停到停车场。

2、请您将车挪一下，后面车过不去，谢谢！

3、这里是内部车位，请您将车停到那边车位上。

4、我们这里今天有活动，这几个车位暂时不让停，请您将车停到那边，谢谢！

5、对不起先生/小姐，这个车位是某先生的，请您将车停到那边车位上。