

保安员操作指南（景区保安篇）

一、门卫岗

1、保安人员在上班时应按公司着装规定统一规范着装，穿着得体，仪表端庄大方。

2、提高工作责任心，消除麻痹思想，上班时坚守岗位，保持高度警惕性，上班期间不得喝酒，不搞娱乐活动，不做与工作无关的事。

3、协助景区工作人员做好检票工作，保证景区大门出入畅通，维护景区门口正常工作秩序。负责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，使门前交通畅通无阻。

4、工作期间不得离岗，如有特殊情况需离岗，要向班队长请假，经得同意后才能离开。

5、认真做好外来人员的询问，严格按照进入规定查验有效证件，禁止闲杂人员进入办公场所。

二、巡逻岗

1、巡逻人员必须清楚景区内的设施及具体位置，发现异常情况应立即查明并上报。

2、巡逻时发现可疑人员、可疑声响、闻到异味，应立即查明情况并采取相应措施（上报上级领导或及时知会各相关部门）。

- 3、对巡视情况要详细记录。
- 4、巡逻的时间和路线，要结合实际情况，采取“时间不定时，路线常变换”的原则。
- 5、在巡逻的方法上，可采取徒步、骑自行车巡逻与站立观察相结合，重点部位重点盯防的原则。具体措施根据同景区协议及工作实际制定。
- 6、景区发生伤亡事故时，要尽快赶赴现场，积极参加抢救和做好上报及善后工作。
- 7、定期检查景区消防设施、消防器材是否正常、灵敏，对发现的重大安全隐患要及时上报公司领导并督促整改。
- 8、工作期间，勤于巡逻检查工作环境中的治安情况，消防设备、门窗、电线路等设施情况，要保证使其处于正常状态，严防各类事故隐患发生，并认真做好检查记录。
- 9、工作期间，发现异常情况，应做积极有效的处理，遇到重大事情时，应及时上报，发生案情或紧急事情时，积极上报，并拨打 110 等求助电话，同时采取应急措施，力争损失降到最低程度。
- 10、为游客提供必要的保护工作，提示工作。

三、监控岗

- 1、监控室保安员通过安防系统 24 小时持续对景区的主干道、中央景观区域、主要出入口进行监控，一旦发现异常，或收到游客的紧急求助，立即通知相应巡逻岗尽快赶至事发

现场进行处理，同时通知班队长进行协调，相邻巡逻岗对相邻地段进行严密监控，门岗对景区出入口进行严密询问，重大情况则立即上报客户领导，处理完毕后及时向监控中心汇报，监控中心岗核对后做好记录。

2、对门岗、巡逻岗报来的信息进行确认、回复，同时协调相关岗位进行处理；对于去向不正确等可疑情况及时报班队长或相关哨位进行处理。

3、定期对设施设备进行检查，做好设备保养，保证监控、报警系统正常工作。

4、如有重大接待或重要活动时，应定点录像和监控保存资料，以备查询。

5、严格控制监控中心人员的进出，外来人员和施工人员需进入监控中心的必须经过客户领导的批准、通知方可进入，并做好外来人员登记。

6、交班时将值班期间的注意事项、待跟进事宜和设备运行情况做好交接。

7、每班次交班前，做好监控中心的清洁工作，清洁范围包括地面、设备、柜子。

8、完成上级交办的其他工作任务。

9、填写交接班记录并签名。

四、停车场岗

1、负责景区停车场环境清洁、秩序的督查工作，负责指挥，疏导车辆停放的位置，保证停放的车辆安全有序，出入畅通。

2、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。

3、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。

4、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游客的问题，收集、倾听游客游玩后的意见并及时反馈给景区管理人员。

5、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。

6、严防人员盗窃和捣乱，进入车场内的闲杂人员应上前阻问，不属于游客和访客的应及时阻拦。

7、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。

8、当游客车辆停稳以后，在游客离开之前，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。

五、文明用语

您好、请、谢谢、对不起、再见。

欢迎您到 XXX 旅游。

老师，领导，为方便您快速通行，请先下车购票。

老师，领导，请停前面来。

XX 人员免票，请出示您的证件。

老人、小孩免票。

对不起，请支持我们的工作。

谢谢您的配合，祝您玩得开心。

您有什么问题请和我讲。

请问您找谁？

这是我们领导，您有什么问题请讲。

很高兴为您服务。

一路顺风，欢迎下次再来。