

保安员操作指南（通用基础篇）

一、保安员的职责

- 1、执行门卫、守护、巡逻、押运、随身人员、人群控制、技术防范、安全咨询等保安服务任务；
- 2、利用科技手段和设备执行保安服务任务；
- 3、对发生在执勤区域内的不法侵害和治安灾害事故，及时报告单位和地方公安机关，采取措施控制事态扩大，保护现场，维护现场秩序；
- 4、落实防火、防盗、防爆炸、防破坏和防治安灾害事故等防范措施，发现执勤区域内的安全隐患，立即报告客户单位，并协助予以处置；
- 5、保安员对执勤区域内发生的不法侵害行为应及时制止，对不法行为人应移交公安机关或有关部门处理。支持、配合公安机关和其他执法部门依法执行公务。

二、门卫保安服务的职责

- 1、保安员通过对客户单位出入口进行值守、验证、检查登记，维护守护单位安全；
- 2、查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入；
- 3、对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行检查，防止单位财物流失及违禁物品流入；

- 4、指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序；
- 5、及时发现不法行为人，截获赃物，做好安全防范工作；
- 6、协助客户单位做好来访人员接待等工作。

三、门卫保安服务岗位要求

- 1、着装整齐，语言文明，手势规范，站姿端正，精神饱满；
- 2、熟记客户单位有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等；
- 3、了解门卫区域内的环境状况和安全措施；
- 4、熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式；
- 5、基本熟悉和掌握客户单位内部人员情况。

四、保安巡逻的职责

- 1、对特定区域、地段和目标进行巡视检查、警戒，保护守护单位安全；
- 2、震慑不法分子，有效防范对客户可能造成的不法侵害；
- 3、发现可疑人员，对有违法犯罪嫌疑的，依法扭送有关部门处理；
- 4、对正在发生的不法侵害行为，应采取相应措施予以制止，将不法行为人及时扭送公安机关或有关部门处理；
- 5、检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止

火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害；

6、对已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，应及时报告客户和公安机关或有关部门，并采取相应措施保护现场。

五、保安巡逻的岗位要求

1、应熟悉有关制度、规定及巡逻区域的重点目标；

2、熟悉岗位周围的地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法；

3、熟记与有关部门、人员的联系方式；

4、熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告。

六、保安巡逻的方法

1、定线巡逻；

2、不定线巡逻；

3、定线与不定线相结合；

4、点与线相结合。

七、保安巡逻应注意哪些事项

1、巡逻人员要合理分布，突出重点部位和要害部位的安全防范；

2、选择有利地形、地物，确保巡逻保护目标的安全；

3、巡逻人员要保持联系，随时沟通情况，要互相支援；

4、时刻保持警惕。

八、小区停车场保安管理的职责

- 1、认真执行车辆停放管理制度，指挥车辆进出，引导其在指定位置停放；
- 2、认真检查车辆、车牌号，做到钱、票相符，避免出现差错；
- 3、认真执行停车场管理规定，维护车辆良好的停放及行车秩序；
- 4、掌握月租、时租等不同车主的车型、车牌号和车主基本情况，提高服务水平；
- 5、发现停放车辆漏油、漏水，尽快设法通知车主；
- 6、及时制止、纠正违章车辆；
- 7、发现可疑人员立即报告保安负责人，并对其进行监视，认真做好交接班工作。

九、守护范围内车辆被盗时怎么办

- 1、报警；
- 2、记清车型、颜色、车号、新旧程度；
- 3、回忆车辆被盗时出现的可疑人员；
- 4、协助警方开展相关工作。

十、保安员怎么做好现场保护工作

- 1、划定现场保护地范围；
- 2、封锁看守的现场，维护秩序；
- 3、适时采取急救措施；

- 4、寻找案件知情人与案件线索；
- 5、及时向到场的公安勘查人员汇报情况。

十一、保安员如何接受报案

- 1、简要询问案情；
- 2、对刚发生的案件，迅速报警，并组织力量赶往现场；
- 3、保护现场，维护好现场秩序；
- 4、发现犯罪嫌疑人仍在现场的，应对其监控；
- 5、及时准确地向到场的民警汇报案件的经过情况，并协助开展工作。

十二、保安员的消防职责

- 1、认真学习、宣传消防知识和消防法规，发现和制止违反消防法的行为。
- 2、认真了解服务单位的生产、经营性质及存在火险因素，帮助、督促服务单位建立防火安全制度，完善、落实防火措施。
- 3、通过学习、训练、熟悉掌握各种常用消防器材的性能和使用方法。
- 4、经常进行防火安全检查，发现火险隐患、及时向有关部门报告、并立即设法消除隐患、预防火灾的发生。
- 5、发现火灾及时报警、并积极扑救。
- 6、保护和警戒火灾现场，注意发现各种可疑情况和人员，协助调查火灾原因。

十三、保安员工作态度

- 1、服从领导——不折不扣地服从上级的工作安排及工作调配。
- 2、严于律己——坚守本职岗位，不得擅自离岗、串岗或睡岗。
- 3、正直诚实——对上级领导、同事和客户要以诚相待，不得阳奉阴违。
- 4、团结协作——各部门之间、员工之间要互相配合，同心协力地解决困难。
- 5、勤勉高效——发扬勤奋踏实的精神，优质高效地完成所担负的工作。

十四、保安员服务态度

- 1、礼貌——这是员工对客户和同事最基本的态度，在任何时刻均应使用礼貌用语，“请”字当头、“谢”字不离口。
- 2、乐观——以乐观的态度接待客户。
- 3、友善——“微笑”是体现友善最适当的表达方式，因此以微笑来迎接客户及与同事相处。
- 4、热情——尽可能为同事和客户提供方便，热情服务。
- 5、耐心——对客户的要求应认真、耐心地倾听。
- 6、平等——视同仁地对待所有病人，不能有贫富之分、厚此薄彼。

十五、保安员仪容仪表

（一）着装

1、上岗着装保持干净整洁，扣好纽扣，不得敞开外衣，卷起裤脚、衣袖，领带必须结正。

2、制服外衣衣袖、衣领处，制服衬衣领口，不得显露个人衣物、饰品，制服外不得显露与工作无关的个人物品，衣袋内不得装过大过厚物品。

3、除因工作需要，下班后原则上不得穿制服。

（二）仪容仪表

1、精神振作、姿态端正，不准留长发、大鬓角，胡须

2、着装整洁，帽子戴正，扣好纽扣。不得敞衣露怀，卷袖挽裤腿，内衣不得外露，手机、钥匙扣。

3、物品不得露于衣服外，衣服口袋不得装较大物品。

4、执勤时要佩戴好工作证和执勤器具。

（三）行为举止

1、举止文明、大方、端庄、稳健。

2、用语文明，谈话自然。

3、精神振作，姿态良好。抬头挺胸，不得弓腰驼背，不得东倒西歪，前倾后靠，不得伸懒腰；不袖手、背手叉腰或将手插入衣袋内，执勤时不准吸烟、吃零食，不得搭肩挽背。

4、不得哼歌曲，吹口哨、跺脚。

- 5、不得随地吐痰，乱丢杂物。
- 6、注意检查和保持仪表，但不得当众整理个人衣物。
- 7、不得将任何物品夹于腋下，不得敲桌椅或玩弄其他物品。

十六、保安员交接班管理标准和作业规程

（一）职责

- 1、当值保安班组长负责交接工作的讲评、检查工作。
- 2、当值保安班组长负责所管班组的交接班工作。
- 3、当值保安员负责具体工作的交接。

（二）保安员交接班管理

- 1、当值保安班组长负责交接工作的讲评、检查工作。
- 2、当值保安班组长负责所管班组的交接班工作。
- 3、当值保安员负责具体的工作交接。
- 4、交接班前十分钟，接班队员到达指定地点集合，并注意自身形象，不得相互追逐打闹，保持良好站立姿势，不得蹲坐。

5、接班组长要组织全班队员整队、点名并统计、做好记录。统一整队步行到各岗位，途中步伐整齐一致，口号洪亮，精神抖擞。

6、接班组长负责检查队员中是否有醉酒、神志不清或其他不能上岗的现象，若有立即请其出列，取消其上岗资格，并报主管领导查明原因，以作出相应处罚。并注意交代当班

注意事项。

7、按时交接班，不迟到、不早退、交班队员在接班队员未到达前，不准自行下岗。

8、交接班时，交班队员需将本班的治安情况，值班器械、需特别交代事项等向接班队员交接清楚，并做好值班记录。交接班双方签字，以备后查。

9、接班时遇有突发事件，由交班班组负责处理并做好记录及时汇报，接班班组要积极做好协助工作。

10、出现下列情况不准交接班。

A) 上班情况未交代清楚，工具、装备、钱物等未交接清楚或有损坏尚未分清责任，工作区域周边设施不完整；

B) 上岗人员未到岗接班，下岗人员不准下岗（下班）；

C) 发现各项记录、登记本上有乱涂乱写现象，及工作台、工作室不清洁的不予交接；

D) 在交接过程中，发生事件时，应立即停止交接，由交班人员负责处理，接班人员协助。

十七、保安员值班制度

1、恪尽职守、坚守岗位。在执勤中，不准闲聊、打闹、干私活、看书报；不准抽烟、酗酒、打瞌睡；不准迟到早退、擅离职守、串岗。

2、仪表端正、文明执勤。严格按照规定着装上岗，并做到着装整洁、仪表端正大方，用语文明、服务热情、周到。

3、遵守法纪、不图私利。保安员在担负执勤、治安维护工作时，要认真遵守国家的法律法规和医院的规章制度。不图私利，不收受贿赂、不徇私舞弊、不陷害好人、不放纵坏人。

4、认真执勤、确保安全。保安员在执勤工作中，要认真仔细观察，不放过任何疑点，确保责任区内的安全。

5、严格落实巡视检查频率，交接班制度。在工作中发现问题，及时报告，积极配合队里做好治安防范工作。

6、值班时要注意自身的形象，非特殊情况，不得群聚。

十八、保安员停车场管理标准作业规程

（一）车辆进、出场

1、所有车辆进、出场时应向车主敬礼，必要时说“谢谢”或点头致礼。

2、当有车辆进场时，应迅速指引车辆慢行，并提醒车主将车辆停放在划有停车标识的车位上。

3、必要时提醒车主、司机锁好车门、窗，并将车内的贵重物品随身带走。

4、当有车辆进、出场时而后又有车辆紧跟时应示意后面的车辆慢行或暂停，避免车辆撞坏。

5、值班员应文明执勤、礼貌待人，任何情况不允许与车主争吵，不许挖苦讽刺车主，更不允许与车主辱骂斗殴。遇车主刁难或羞辱时，应保持冷静，克制自己的情绪，确实

无法处理的事情，应迅速报告队长、值班经理处理。如车主不听劝阻，无理取闹，甚至态度蛮横，动手打人，应通知领导，将肇事者送交公安机关处理。

（二）停车场巡逻

1、保安员在巡查时发现车辆有损坏和漏水漏油等现象，应及时告知车主。

2、遇有人在车辆旁边窥视，应及时过去盘问，如对方神色惊慌或身上藏有作案工具，应将其带到安保部或扭送公安机关处理。

3、遇场内车辆堵塞时应及时疏导车辆，对违章停放的车主应耐心地劝其按位停放。

（三）车管员服务用语

1、当车辆进场必要时应说：“请您将门窗锁好，贵重物品请随身带走，不要放在车内。”

2、对违章停车者应说：“对不起消防通道禁止停车，请您将车停在车位上好吗？”

3、对场内闲杂人员应说：“您好，为确保您的安全，请您不要在车场玩耍。”“多谢合作”。

4、遇老人或他人提重物“先生（小姐），需要帮助吗？”别人感谢时应说“不用谢，这是我应该做的。”

十九、保安员礼貌服务用语

（一）礼貌服务用语

- 1、请！您好！欢迎。
 - 2、请问？请进、再见！
 - 3、对不起。很抱歉！请原谅。
 - 4、没关系！！不用谢！请稍等。
 - 5、请当心！请走好。这边请。
 - 6、您先请。您请讲。您请放心！请跟我来。
 - 7、欢迎光临！欢迎再来！
 - 8、请不要着急。让您久等了！希望您能满意！
 - 9、我能为您做什么？
 - 10、很高兴为您服务！
 - 11、请问您有什么事？请问您是否在找人？
 - 12、这是我应该做的。您的需求就是我的职责。
 - 13、对不起，这里不能停车，请将车开到停车场内停放。
- 多谢合作。（纠正违章先敬礼）

（二）礼节与文明用语

- 1、顾客问路，必须用礼貌的语气向对方说明地点。
- 2、保安部办公室或公司办公室应按规定着保安制服，不得穿拖鞋，进门前应先敲门。
- 3、未经同意，不得随意翻阅办公室资料或办公桌上文件资料。
- 4、遇有人经过岗位时，应面带微笑。

5、车辆乱停乱放，队员走到车辆的前面（前侧）向司机敬礼后，礼貌地说：“先生（小姐），这里不能停车，请你将车停在 XX 地方，多谢合作”。如对方不听指挥劝告，又说：“先生（小姐）真不好意思，这里不能停车，我们这样做是为了您好，如果其他车辆碰坏你的车（被他人划坏了你的车辆）我们也有责任，”，“如果您的车停在这里，我们领导看到我们，会批评我们，请体谅我们的难处”同时应多敬礼。

二十、保安员辨别可疑人员

- 1、执勤时要集中精力，注意观察。
- 2、当与对方保持 20 米左右距离时，要注意观察对方面部表情及行动。
- 3、观察对方行为是否诡秘，是否藏有凶器。
- 4、询问时对方神色是否慌张，答话是否流利。
- 5、衣着是否整洁，有无血迹、泥点，是否打赤脚，是否有伤。
- 6、所携带的物品是否与身份相符。
- 7、检查对方时最好二人以上，与对方保持一定的距离，防止对方突然袭击。

二十一、保安员执勤时与对方发生纠纷的处理

- 1、由于按规定执勤，对方不理解无理取闹的，首先要保持冷静。

2、对方态度蛮横、不讲理的，执勤保安要克制，避免和对方发生冲突、防止矛盾激化。

3、耐心解释，使对方明白不是在刁难，争取对方理解。

4、对方不听劝阻，胡搅蛮缠，甚至恶言伤人或动手打人的，要及时通知组长、分队长，制止矛盾激化，不得与对方打架，并将肇事者抓获扭送公安机关。

二十二、消防安全基础知识

1、“一知”、“三能”、“三会”：一知消防工作的方针，“预防为主，消防结合”；三能是：“能检查发现隐患，能宣传防火知识，能扑救初起火灾”；三会是：“会使用消防器材，会维修保养器材及组织人员疏散逃生自救，会报警”。

2、事故处理“四不放过”原则是：事故原因不查清不放过；干部和周围群众未受到教育不放过；事故责任人未受到处理不放过；没有采取必要的防范措施也不能放过。

3、火险隐患：是指生产，生活过程中可能造成火灾危害的不安全因素。

4、电路火灾最基本的原因是：短路、超负荷、接触电阻过大、电火花和电弧。

5. 日光灯起火：主要是镇流器，如果散热条件不好或与灯管配套不合理，其内部温度逐渐增高，线圈绝缘温

度遭到破坏，造成区间短路，产生高温或因接触不良产生火花，造成周围可燃物燃烧起火。

6、电视机起火：电视机放木箱（柜）内或用布罩围着收看，其热量散发不出去，时间过长，温度逐渐升高而起火。

7、烟头的中心温度一般在 700-800 度左右，蚊香的燃烧温度也达 700 度，均属于蚊帐、木材及棉、麻等许多物品的燃点。

8、燃烧的 necessary 条件是：可燃物，助燃物和着火源。

(1) 可燃物按物理状态分为：气体、液体和固体三种。

(2) 助燃剂即能与可燃物发生氧化反应的物质，在分子结构中含有氧元素，卤素，无机酸根及过氧化物等。

(3) 着火源：明火、高温物体、化学热能、电热能、机械热能、生物能、光能、核能等。

9、着火源温度：火柴焰：500-600；机械火星：1200；酒精灯焰：1180；煤油灯焰 700-900；蜡烛焰：640-940；焊接火星：2000- 3000；汽车排气管火星：600-800。

10、着火：可燃物质与空气共存条件下，当达到某一温度时与着火源接触，即引起燃烧，并在火源离开后仍能继续燃烧，这种持续燃烧叫着火。

11、燃气：可燃物质开始持续燃烧所需的最低温度，叫燃点或着火点

12、使用干粉或 1211 灭火器扑救带电火灾应保持一定

距离。

13、防火门的耐火极限：甲级 1.20 小时，乙级 0.9 小时。

14、汽车应配备：干粉、泡沫及石棉被。

15、火的燃烧阶段分为：初起，发展，猛烈，熄灭。

二十三、义务消防队的任务（职责）

1、贯彻执行国家和地方政府及本单位的消防法规制度，参加业务训练演习；

2、开展防火宣传，制止和劝阻违反消防安全制度的行为；

3、进行消防安全检查，督促整改火险隐患；

4、保护火灾现场，协助调查火灾原因；

5、熟悉本岗位的设备（物质）性能和生产过程中的火灾危险性，掌握本岗位的灭火方法，维护保养灭火器材和设备、设施；

6、及时报警并积极参加火灾扑救，协助公安消防队完成灭火、救人、疏散物资任务；

7、公安消防队到达火场后，义务消防队指挥员应及时向公安消防队火场指挥员报告火场情况，以便迅速、准确投入灭火战斗。

二十四、火场义务消防员的作用

1、根据实际需要将义务消防队分成若干小组配合公安

消防队：

（1）灭火组：义务消防核心力量，担任协同公安作战灭火，破拆扑打飞火等任务；

（2）抢救组：协同公安抢救人员，疏散重要物资；

（3）供水组：供水任务包括消防车供水，维护水带等；

（4）后勤组：负责护理救治伤员，供应战斗物资、器材和饮食等；

（5）警戒组：担负安全警戒任务，维护火场秩序，保护火灾现场，防止物资丢失。

二十五、疏散自救方法

（1）熟悉环境，临危不乱：每个人应对自己生活、工作的居住建筑物结构及逃生出口熟悉，平时应做到了然于胸，而当身处陌生环境也应养成留意通道及出口的方位等的习惯，便于关键时刻逃离火场。

（2）保持镇静，明辨方向：突遇火灾时应保持镇定，不要盲目地跟从人流和相互拥护，尽量往空旷或明亮的地方跑和楼层下方跑。若通道被阻，则应背向烟火方向，通过阳台，气窗等往室外逃生。

（3）不入险地，不贪财物：不要因害羞或顾及贵重物品，浪费宝贵时间，谨记生命最重要。

（4）简易防护，掩鼻匍匐：往过有烟雾的路线，可采用湿毛巾或湿毯子匍匐撤离。

(5) 善用通道，莫入电梯：发生火情尽量使用楼梯，或利用阳台、窗台、屋顶等攀到安全地点，或利用下水管滑下楼脱险。

(6) 避难场所，固守待援：如在房内侧手摸房门，感到烫手，千万不能开门，应关紧迎火的门窗，打开背火的窗门，用湿毛巾，湿布条塞住门缝，不停用水淋湿防止烟火渗入，固守房间，等待救援。

(7) 传递信号，寻求援助：被烟火围困时尽量在阳台、窗口（白天在窗口可用鲜艳的衣物晃动，晚上可用手电等物闪动或敲击物品发出声音求救）。

(8) 火已及身，切勿惊跑：如果身上着火切勿惊跑和用手拍打，惊跑和拍打只会形成风势，加速氧气补充，促旺火势。正确做法是，立即脱掉衣服或就地打滚，压住火苗，能及时跳入水中或让人向身上浇水更有效。

(9) 缓降逃生，滑绳自救：高层，每层起火后可迅速利用身边的绳索、床单、窗帘等制成简易绳并用水打湿后，从窗户或阳台沿绳滑至下面楼层逃生。即使跳楼应在消防员准备好逃生气垫或四层以下才考虑采取这一方式。还应注意选择水池、软雨篷、草地等，如有可能应先丢下大量棉被，沙发垫或打开大雨伞跳下。

二十六、汽车发生火灾的原因

1、燃油系统故障（如发动机启动的同时，用容器直接

向汽化器中灌注汽油时，会使空气与汽油的混合比失调，当混合比稀时，汽化器会放炮喷火，引燃洒落在汽化器内和容器内的汽油，甚至由于慌乱中撞倒容器引起火灾）；

- 2、用明火加温发动机；
- 3、车上装有危险品、易燃品或乘客携带危险品，由于发生泄漏或透明火发生爆炸或燃烧；
- 4、电气系统出现故障引起火灾事故
- 5、酒后开车或车辆故障发生冲撞引起火灾；
- 6、高温天气引燃车间易爆物品。

二十七、灭火器的种类

1、化学泡沫灭火器：这类灭火剂充装是硫酸铝和碳酸氢钠水溶液，使用时，两种水溶液混合引起化学反应而产生泡沫，并在具压力下喷射灭火。一般为 6.9kg 的手提式，或推式 40、65、90。主要是油类火灾扑救，6kg/40 秒——6 米；9kg/60 秒；40kg/120 秒。

2、二氧化碳：充装的是液化的二氧化碳气体，灭火时瓶中的二氧化碳与大气接触迅速化为二氧化碳气体，从而减少空气中的含氧量，将火窒息而扑灭。该灭火器主要用于精密仪器、仪表、写字楼、档案馆、初起电气火灾。3kg/8 秒；5—7kg/9—12 秒，——距离 1.5—2m。

3、干粉灭火器 常用的有两种：BC，碳酸氢钠干粉；ABC 磷酸铵盐干粉。该灭火器主要用于初起电气火灾、可燃气体、

可燃液体，及固体火灾等。2kg/8 秒；4kg/9 秒，35kg/20 秒。

二十八、灭火方法

1、冷却法：就是将灭火剂直接喷洒到可燃物上，使可燃物的温度降至燃点以下。最好的冷却法（剂）是水。

2、隔离法：就是将燃烧物与可燃物隔离或疏散。主要是固体，液体及气体。

3、窒息法：就是采取适当措施，阻止空气进入燃烧区，或用惰性气体稀释空气中的含氧量，使燃烧物质缺乏或缺绝氧气而熄灭。如湿棉被，湿麻袋，石棉被，砂土，泡沫，水蒸气，二氧化碳，锅盖灭火法等。

4、抑制法：将化学灭火剂喷入燃烧区，参与燃烧反应，中止链反应而使燃烧停止。如 1211，1301 等卤代烧系列。注意的是，一是要有足够的量进入燃烧区域，同时还必须有足够的冷却降温措施。

二十九、扑救初起火灾的要求和原则

1、要求：

- (1) 及时报警，组织扑救；
- (2) 集中灭火力量，控制火势蔓延；
- (3) 消灭飞火（下风一定要防范）；
- (4) 疏散物资，建立空间地带，
- (5) 注意安全（灭火人员）；
- (6) 积极抢救被困人员。

2、原则：

- (1) 先控制后消灭；
- (2) 救人重于救火；
- (3) 先重点后一般。

三十、燃气钢瓶爆炸前火情判断

1、钢瓶在火焰的直接作用下，持续燃烧三分钟，就有爆炸危险；

2、钢瓶瓶体膨胀鼓肚变形，是爆炸前的征兆；

3、火焰颜色白亮刺眼，声音变细，发出“嘶嘶”声，如此持续 5-10 秒左右，声音和火焰突然消失，随即爆炸。

三十一、火警、火灾应急处理程序

(一) 岗亭值班、车管、巡逻保安员、物管及其相关人员发现火警、火灾处理。

1、发现火警：听到警铃或发现楼层、烟雾。

(1) 及时通知管理处，部门领导，同时通知相关人员现场确认；

(2) 利用周围的消防器材，配合义务消防员将火源扑灭；

2、发现火灾：看到楼层着火或有火焰蹿出窗外。

(1) 立即打“119”火警电话报警（报警时应讲清着火的具体楼层、门牌号码、有无重大危险源、什么物质着火、报警人姓名及其报警电话号码），同时通知公司部门领导并

安排相关人员去路口接消防车；

(2) 利用身边的消防应急器材及时赶到现场协助扑救火灾；

(3) 做好火场安全秩序维护，保护好火灾现场；

3、发现停放车辆着火。

(1) 及时用干粉灭火器、泡沫灭火器或石棉毯将着火车辆火源扑灭；

(2) 向领导汇报，并通知车主前往相关部门处理；

(3) 发现车辆漏油或油箱着火及时用沙土或干粉、泡沫灭火器将火源扑灭，并迅速撤离现场，同时远距离现场监控。

(二) 中控室值班人员火灾、火警处理。

1、值班人员在发现火警的情况下（显示屏显示火灾）应及时通知相关人员（保安员或消防检修员）赶到现场（报警点）确认，如系统发生故障应及时通知检修员排除（按程序文件规定时间）。

2、如发现明火应立即用楼层的消防设施器材将初起火源扑灭，并及时向部门管理处领导汇报情况。

(三) 火灾事故处理。

1、当火灾得到确认并迅速蔓延时，值班人员应立即打“119”电话报警，同时通知公司、管理处领导，并安排专人去路口迎接消防车；

2、与此同时通知值班电工切断着火层、电源、气源将电梯迫降至首层，开启消防泵和应急发电机，启动排烟系统，确保消防给水正常。