

保安员操作指南（机关企事业单位保安篇）

一、门卫岗

1、遇见各级领导或领导车辆经过时，须规范敬礼，遇外来单位参观团体或团体车辆时，须规范敬礼，遇领导从岗位经过距离 3 至 5 米时须敬礼。

2、对出入大院的外来车辆和人员进行登记，严防闲杂人员进入大院推销业务、乱窜或作案，维护机关院内治安和正常的办公秩序。负责检查公物外出情况，并进行登记，出门物资在未查验清楚前不得放行。

3、熟悉本机关人员、车辆等基本情况，对外单位及外地来机关办事的车辆，应问明情况。外单位的车辆在下班后和公休日，不准在机关院内停放；非来办事的车辆，不准停放在机关院内。

4、要热情接待前来办事的群众，并正确指引有关部门的位置，接待集体上访人员要注意工作方法和态度，人数较多并有聚众闹事苗头时，要及时汇报，必要时关上大门，并迅速通知信访办，防止有关人员冲击机关办公场所。

5、访客在登记前，值班队员应认真核对证件，若不符，谢绝入内；若相符，应详细登记来访人员姓名，有效证件名称、号码及来访原因。

6、遇上级领导前来指导、社会各界人士参观团莅临时，应立即立正敬礼，然后将参观的单位、人数等情况记录清楚，以便备查。

7、遇不愿出示证件，蛮不讲理者，应耐心解释，尽可能消除其不满情绪，并立即报告客户领导。

8、车辆进出后必须放下道闸，以防范车辆冲闸冲卡现象，放下道闸时应格外小心，防止道闸损伤车辆及行人。严格遵守服务礼貌用语及车辆管理规定。

9、接听电话或接待来客要认真负责，和蔼热情，把事情问清楚，对本人不清楚的事情，应请示后再做答复。

10、负责维护办公秩序，严格控制外来人员进入办公区，发现当事人等影响办公秩序，应及时制止，劝阻不听时，立即报告保卫领导。

11、凡携带物品出机关大院，门岗人员要认真查看有关证明，并查验物品登记无误后，方可放行。禁止收购废旧物品、推销商品的闲杂人员进入机关院内。

12、值班期间要认真填写交接班记录，严格交接班制度，交班前应将有关注事项向下一班交代清楚。

二、监控岗

1、监控人员工作应认真负责及时记录异常情况，遇突发事件应熟练操作云台观察，并做好录像，立即通知巡逻队

员采取措施，同时向客户领导汇报，出现报警信号，立即核查信号真伪情况。严禁离岗、睡觉或做与值班无关的事情。

2、负责监控厂区（大厦）内有无异常情况，并做好原始记录，提供资料。

3、保持监控室的整洁卫生，爱护设备，保持设备清洁，完整好用，配合维修保养单位做好设备的维护，发生设备故障，第一时间通知维修人员到场处理。

4、学习掌握各种先进设备的性能，特点及使用方法，按规定程序操作监控设备，并维护好设备，不准私自外借任何器材。

5、做好机房保密工作，不带任何无关人员进入工作室，不向无关人员泄漏自己的工作任务和监控设施，严禁非工作人员进入监控室。

6、对重点保卫区域和异常现象要做好记录和录像，以便必要时查证使用，做好交接班记录。

7、完成上级交办的其他任务。

三、巡逻岗

1、按照客户协议中所规定的内容进行巡逻，在检查中，发现险情，应采取果断的应急处理措施，并及时上报客户领导，在有关人员及领导到达现场之前不能离开。

2、巡逻检查人员必须熟悉巡逻区内各类设备、物品放置，如发现移动设备、物品的可疑情况，要立即查明，针

对检查发现的安全隐患，应通知及协助住户、落实各项防范措施。

3、检查消防器材有无损坏，如有损坏，必须立即报告领导，进行更换。

4、注意观察过往人员情况及其携带的物品，如发现可疑的人员和物品，要选择适当的地点加以监视，并及时报告领导，必要时要对其所带物品进行检查并做好登记。

5、夜间巡逻检查，应检查清理闲散人员，防止不法分子盗窃、破坏，检查火险隐患。当班人员应及时处理发现的问题，对不能移交给下班的事情要继续在岗处理完，接班人协助完成。

6、认真填写交接班记录并签名。

四、文明用语

请留步，您找谁？

请您出示证件，谢谢合作。

对不起，我们执勤中不能离开岗位。

您贵姓？

对不起，这里不能停留，谢谢合作！

请稍等，我给您联系一下。

对不起，只是内部电话不外借。

请您到传达室登记。

对不起，这里不允许放车。

没关系，不必客气。

对不起，我们执勤中不能离开岗位。

很抱歉，我们执勤中不能代存（代转）。

对不起，这里不准吸烟。

对不起，这里不能停留。谢谢合作！

对不起，这里不准拍照。

这是我们应该做的。

请您去开一个证明吧。

对不起，现在已经下班，请您明天再来吧。

对不起，今天是休息日，请您下周一再来吧。

请慢走，欢迎您再来。

请您不要误会，这是单位（厂、院、所）里的规定。

对不起，耽误了您的时间，谢谢合作。

请问您找谁？请稍等，我给您找去。

对不起，您找的人不在，如有事我可以转告吗？

您怎么称呼？电话多少？我转告他（她）和您联系。

对不起，请您容我解释一下好吗？

对不起，我是新来的，还不认识您，请原谅。

对不起，我不清楚，请您问一下别人好吗？

请协助我们搞好门前秩序，谢谢合作。

对不起，您不要这样，以免伤了和气。

请您有话慢慢讲，不要着急，有事好商量，非常感谢。