

## (2) 管理制度及管理方案

### 1、管理流程

#### 1.工作程序

上岗工作程序：岗前准备工作（提前 15 分钟）→集合整队（整理服装、班长提出具体要求）→ 到达岗位（立定后下达口令，接班安保与当班安保进行交接班）→ 当班安保入列（由领班员下达口令前进）→ 行军礼→ 进行同样交接班 → 所有交接班完毕后，顺原路线返回 → 由当班班长与接班班长进行工作交接，并做好登记。（以上工作必须在 15 分钟内完成）。

##### 1) 1.1 准备：

1.1.1 提前 15 分钟到岗，自觉检查仪容仪表；

1.1.2 交班过程中注意做好交接记录，并对所有设备设施进行检查；

1.1.3 仔细检查上一班的值班记录，及询问领导所交代事项；

1.1.4 检查班上卫生等。

##### 2) 1.2 接班：

1.2.1 了解岗位情况，明确任务；

1.2.2 到达上岗地点，接替上一班人员，了解上一班次的情况交接岗位的所有器械及设备，熟悉岗位职责。

1.2.3 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，接班班级要积极做好协助工作。

##### 3) 1.3 执勤：

1.3.1 姿态端正、庄重大方、讲普通话、注意文明礼貌；

1.3.2 根据岗位的特点注意岗位周围情况，时刻保持警惕；

1.3.3 做好岗位本职工作与服务工作。

#### 2.安保人员执勤规范

##### 2.1 仪容仪表

###### 2.1.1 着装

A.保安员上岗、值勤、训练及参加会议，穿统一配发的制服且按要求扣好钮扣，系统一样式的武装带、领带，穿深色皮鞋，禁止不同季节服装混穿。工作证件应佩戴在左胸前，证件上沿与上衣左胸口袋上沿平行。

注：遇有重大活动还应佩带白色手套、绶带。

B.穿着制服时应戴领带（夏装除外），领带长度以立正时不长于裤腰带扣为准，领带夹位于第 3-4 衣扣间。佩武装带时应将其系紧。

C.制服需保持干净、整洁、无皱折。穿戴时不应敞衣开怀卷裤腿、不应留长发、蓄胡子和歪戴帽子，帽檐下发长男不超过 2cm，女不过肩。

D.保安员上岗值勤应戴帽。将帽置于桌面时，应放于桌面左前方，顶面朝上，帽徽朝外。多帽摆放时应并列整齐。

E.制服外衣袖、衣领、制服衬衣领口处，不应显露个人衣物，制服外不应显露个人物品，如笔、纸张、手机、钥匙扣等。服装衣袋不应装过大、过厚物品，使制服变形。

F.上下班途中应着装整齐，非当班时间，不应穿着或携带制服离开辖区。

#### 2.1.2 礼仪

A.保安员上岗时应举止文明大方，仪态端庄，抬头挺胸，姿态良好。

B.上岗人员应保持精力充沛，精神饱满，不应带伤、带病上岗。

C.接触甲方、工作人员、访客时应使用礼貌语言,主动向甲方、工作人员、访客问好、道别。

D.打电话或与甲方、工作人员、访客交谈时，如有甲方、工作人员、访客走近，应主动示意，以表示已注意到他（她）的来临，不应无所表示，等客人先开口。

E.主动开启电梯、帮助甲方、工作人员、访客拿提行李，主动对老、弱、病、残提供帮助。

F.与别人对话时，眼睛应注视对方鼻部，认真听清对方表达的意思，不应左顾右盼，心不在焉。

G.对甲方、工作人员、访客的询问应热情答复，有涉外接待能力的保安员应掌握基础英语会话，以便提供服务。

H.与甲方、工作人员同行时不应抢道而行，不允许从二人中间穿行，请人让路要讲“对不起”。

I.不应随意打听甲方、工作人员的年龄、职务、家庭、小孩、工资收入等私密隐私。

J.不接受甲方、工作人员、访客的赠品,如出现盛情难却时,应表示谢意并礼貌地谢绝。

#### 2.1.3 规范用语

A.文明礼貌用语，如：“请、您、欢迎您、谢谢、对不起、抱歉、再见、您好、您早、请稍候、请坐”等。

B.与访客交谈时的规范用语:

“先生/小姐,您好!请问访问哪个单位/哪号楼/哪一室?”  
“请稍等,让我联系一下,您要访问的先生/小姐是否在办公室/家里。”  
“对不起,您要访问的先生/小姐不在,请改天再来,谢谢!”  
“先生/小姐请登记,因您第一次来访,由我们的保安员为您带路。”

C.应掌握的6句基本英语会话(英汉对照)

Excuse me sir/madam, please present your pass!

对不起,先生/女士,请出示您的证件!

sir/madam: Here you are.

先生/女士:给您;

Thanks;

谢谢;

Sorry sir/madam, Didn't pass your rights;

对不起,先生/女士,您的证件没有进入权限;

Sorry sir/madam, this ban on photography!

对不起,先生/女士,这里禁止拍照!

sir/madam: OH, I'm Sorry;

先生/女士:哦,对不起。

### ⑤3. 交接班

#### 3.1 接班人员

3.1.1 接班人员提前 5—15 分钟到岗,早到者不应进入岗区。

3.1.2 接班前要查看上一班值班记录、详细询问上一班辖区情况。

3.1.3 清点所有岗上物品,如对讲机、钥匙、工具等,发现物品损坏、缺失,应立即向班长提出,并要求上一班值班人员说明物品去向并做好记录,签字确认。

3.1.4 进行岗点消防器材检查等。

#### 3.2 交班人员

3.2.1 在接班人员到达岗位时,主动向对方敬礼并问好。

3.2.2 做好岗点卫生。

3.2.3 向接班人员准确介绍本班值勤情况和未完成工作事宜。

#### 3.3 交接班仪式



3.3.1 按照“敬礼—换位—敬礼”的过程完成交接班仪式。相关动作要领应按《单个秩序维护队列动作教案》的要求操作。

3.3.2 交接班仪式完成后，接班人员正式上岗，交班人员于5分钟内离岗，不应在岗区滞留。

#### 3.4 责任界定

3.4.1 值班人员负责本班情况处理，对当班问题负责。

3.4.2 交接班人员签字确认后，发生之转移；若交班人员应尽职尽责未履行的，接班人员可拒绝签字，并请当班班长处理。

3.4.3 接班人员未按规定到岗点，交班人员应及时与班长联系，不应擅自离岗，否则，产生的一切后果由交班人员承担。

#### ⑥4. 记录书写要求

4.1 记录用笔统一使用不褪色的黑色水性笔。

4.2 要求写字规范，排列有序，字迹工整，不应潦草。

4.3 保持记录本清洁无破损，不乱写乱画。记录本不允许撕页、缺页。

4.4 修改记录时，错误部分应划线修改，不应

4.5 当班期间，凡属以后可能引起责任认定的以及人员、物资进出等都要求准确记录，避免今现空口无凭或凭记忆描述的被动局面发生。

4.6 来访人员登记由当班人员执笔，不准由来访人填写。

4.7 巡查记录应如实填写时间，精确到分钟，禁止杜撰，不应事前填写或事后累积补填记录。

4.8 施工人员带入物品、工具等应登记清楚，便于对方撤离带出时核对放行。

注：甲方单位有特殊规定的，按照甲方规定执行。

#### ⑦5. 值勤工作程序及要求

##### 5.1 值勤纪律

###### 5.1.1 保安员工作时间：

根据实际情况报单位负责人批准实行。

5.1.2 值勤时要服从领导、听从指挥、互相尊重、互相配合。



录本

涂改。

事情，  
后出

访人