

安全

管理专业培训手册

目 录

一、安全管理工作的目的和职责 2

二 安全管理员的素质要求 2

三 安全管理员礼仪、操守及装备使用 4

四 不同岗位安全管理员的岗位职责 6

五 巡逻的基本规则 8

六 紧急事件处理与危机控制 10

七 交通控制与停车场管理 14

八 公共场所安全管理 19

九 守护型安全管理 24

十 押运型安全管理 26

十一 职业安全与紧急救护 28

十二 顾客服务与沟通技巧 32

十三 法律常识 40

十四 安全管理要点 45

WWW.WYGLBBS.COM

一、安全管理工作的目的和职责

安全管理工作的目的：为了保证物业所有人（包括使用人）工作和生活的安全和舒适，亦即保证楼宇、小区（大厦）环境内住户（或用户）的生命和财产的安全及工作、生活秩序化。物业管理公司的安全管理工作一般包括下面三个组成部分：消防管理、治安管理和车辆管理。消防管理是针对火源、危险品、爆炸品的分隔和管理，防止火灾的发生。治安管理是指物业管理公司为防盗、防破坏、防流氓活动、防意外人为突发事件及危机控制等开展的工作。车辆管理是为了在住宅区内建立良好的交通秩序、车辆停放秩序，确保业主的车辆不受损坏和失窃。

安全管理工作的职责：

登记访客，控制无关人员进入守护区域；

核查出入人员、车辆所携带的物品，防止物品流失及危险品进入守护区域；

调节、疏导人、车流量，防止守护区域秩序混乱和交通堵塞；

应付紧急事件，防止事态恶化；

车辆管制，防止顾客车辆遭受破坏、盗窃及未经许可停泊。

二 安全管理员的素质要求

物业管理是服务性行业，其中的安全管理工作归根到底是要保证守护区域内物业、业主及物业的使用者的人身、财产安全，保障工作、生活秩序的正常运作。每一个安全管理员都必须具备应有的基本条件和良好的思想素质、业务素质、技能素质，才能胜任本职工作。

A、基本条件要求：初中以上文化程度，男性，年龄在 18—28 岁之间，身高 168 米以上，两眼裸视视力均在 080 以上，政历清楚，身体健康，五官端正，思路清晰，无不良习惯。

B、思想素质要求：

爱岗敬业、遵纪守法；

忠于职守、不畏艰险；

廉洁奉公、不谋私利；

文明值勤，礼貌待人。

C、业务素质要求：

1、精通安全管理专业知识；

2、懂得国家有关政策和法律、法规；

3、具有独立思考、明辨是非、善于发现安全隐患并加以及时有效解决的能力；

4、具有良好的心理素质，具备在各种环境中进行自我心理调节的能力；5、具备处理各种突发事件的能力及敏捷的思维能力和应变能力。

D、技能素质要求：按照公司安全管理员考核级别要求，对身体素质的要求分为三个级别：

1) 初级安全管理员：

a、体能素质要求（100 米冲刺 15 秒；3000 米长跑 17 分钟；标准俯卧撑 30 个）

b、军人礼节（问好；注目礼；立正敬礼）

c、三大步伐（起步；跑步；正步）

d、军体拳（16 招）

e、简单消防常识（熟悉 1211 灭火器使用；会报警；熟悉管辖区灭火栓、煤气总阀的位置,并会使用及关闭，掌握自身消防岗位的职责和技能）

f、常用交通手势（停车场岗位的安全管理员）

2) 中级安全管理员:

- a、体能素质要求(100米冲刺14秒;3000米长跑15分钟;标准俯卧撑40个)
- b、倒功(前倒、后倒、侧倒、跃起侧倒、前仆、醉倒、三脚踹)
- c、擒敌术(20招)
- d、交通手势(6招)
- e、消防、急救常识(正确使用各类消防器材;掌握灭火、疏散、营救常识;掌握医疗急救常识)
- f、应变能力(能独自组织处理斗殴、失窃、纠纷、扰乱公共秩序、火警、救护、救援等一般程度的紧急事件)
- g、满足安全管理员技能初级水平要求。

3) 高级安全管理员:

- a、体能素质要求(同中级)
- b、散打
- c、军事障碍物翻越
- d、掌握警卫常识和技能
- e、熟悉管辖区供配电、电梯等公共设备的位置;掌握常规设备的关启。
- f、应变能力(能独立组织处理人身严重伤亡,打劫,器械斗殴等重大事件)
- g、满足安全管理员技能中级水平要求。

三 安全管理员礼仪、操守及装备使用

安全管理员是公司的一线工作人员，代表公司在外部的公关形象，因此必须时刻表现出冷静、专业的态度、醒目而出众的仪表和卓越的职业操守。

A、安全管理员岗位礼仪规范

服饰仪表

- 1、当值时间内（包括参加培训期间）一律按照公司内务管理规定执行，着本岗位规定制服及相关饰物、警用器材，不可擅自改变制服的穿着形式，私自增减饰物等，并保持干净、平整，无明显污迹、破损；
- 2、对讲机统一佩戴在身体右侧腰带上，对讲时统一用左手持对讲机。

步行巡逻姿态

巡逻行走时应昂首挺胸，正视前方，保持中速，手臂要摆直线，肘关节略屈，前臂不要向上甩动。向后摆动时，手臂外开不超过 30 度，随步伐自由、协调摆动，前后摆动的幅度为 30—40 厘米。手不能插入口袋；

巡逻行走时头可微摆，主要以眼睛余光巡视四周；

巡逻行走时遇到业主，要面带微笑，点头致意。

单车、摩托车岗巡逻礼仪

上下单车、摩托车均应跨右腿从后上下；

巡逻时应昂首挺胸，双手扶车头手柄，双腿踏车并靠里，不超出车头宽度；

巡逻时应尽量保持直线前进、中速行驶，头可微摆，主要以眼睛余光巡视四周；

巡逻时遇到顾客询问或与顾客交涉时，应下车停稳车辆，立正、敬礼，然后进行交谈。

车场岗服务礼仪

车辆进出停车场，立正向驾驶人员敬礼

发放、收取车辆出入凭证：“请您保留凭证。”、“请您出示凭证”；

立正，右手（或左手）抬起路障，使路障呈直立状态；

右臂（左臂）向右（向左）平伸，手掌向前，示意车辆直行通过；

车辆交通指挥手势（停止、直行、右转弯、左转弯）均采用国家规定之标准手势。

公共秩序

就餐、外出参观及开展活动，均需排队有序进行。

敬礼

- 1、当值期间，遇到顾客询问或与顾客交涉时，须立正敬礼；
 - 2、当值期间，遇到由公司或管理处领导陪同顾客参观时，须立正敬礼；
 - 3、车辆出入停车场时，须向驾驶人员立正敬礼；
 - 4、当值人员每天第一次遇见部门经理时，须立正敬礼；
- 当值人员换岗时，须双方相距 1.5 米，立正敬礼；

对讲礼貌用语

- 1、呼叫：“××岗、××岗，我是中心，收到请回答！”
- 2、应答：“××岗收到，请讲！”
- 3、通话结束，须互道“完毕！”

B、职业操守：

高度的责任感；

及时报告各类违法事项；

待人以礼，乐于助人；

守时；

服从上级安排，工作井井有条，做事可靠；

不接受贿赂，工作时间不处理私人事务。

C、装备及使用：

1、对讲机使用要点：

按照公司规定的频率使用，不得将公司使用的频率擅自告诉他人，不得擅自更改频率；

除使用音量调节及静噪旋钮外，其它一律不得拧动；

不得用对讲机聊天说笑，讲与工作无关的话题；

避免雨淋或从高处摔落。

2、警棍使用要点：

警棍是当出现被保卫对象生命或自身生命受到威胁的紧急情况下用于防范和自卫的工具，应准确判断紧急情况程度，绝对不可随意使用，必须严格控制在正当防卫范围内；

不得用于其它用途，如恐吓、玩耍等；

不准借于他人或代保管。

3、记事簿及签字笔：

记录安全管理员在当值时间所发生的事件；

巡逻签到

4、电筒：

电筒的强度应足以照射到某一距离并防水；

危险环境中，注意电筒的使用，以免暴露目标。

四 不同岗位安全管理员的岗位职责

A、巡逻岗岗位职责：

- 1、严密控制小区（大厦）治安情况，发现可疑人员及时进行盘查。
- 2、必须勤走、勤查、勤问，灵活机智，按照巡逻路线、巡查点进行巡逻。
- 3、熟悉区内各种设施的位置，检查路边车辆停放情况，车厢内存放物资，发现可疑情况或安全漏洞应及时作出处理和报告。
- 4、发现违法犯罪分子，应立即设法擒拿、报告、扭送公安部门处理。
- 5、注意小区（大厦）建筑、绿地等的情况，发现违章或受破坏，及时处理和报告。
- 6、加强小区（大厦）装修户的装修过程监督工作，制止施工人员违章作业并及时处理和报告。
- 7、制止顾客、外来人员或管理处员工的违章行为。
- 8、注意小区（大厦）卫生和公共设施情况，发现不合格之处，马上通知有关人员进行处理。
- 9、协助配合其他保安岗位人员和管理处的其它工作。
- 10、维护商场区域的公共秩序。
- 11、巡查应做好记录。

B、车场岗的岗位职责：

- 1、保持车场各种交通标识完好。
- 2、实行车辆换证的管理，维持车辆进出秩序，保证通道畅通。
- 3、对进入车场的车辆进行车辆外表检查，发现可疑情况或不安全因素及时做出处理和报告，并做好记录。
- 4、对临时停放的车辆要按照规定收费，并出具票据。
- 5、禁止任何人挪用、贪污停车费。
- 6、禁止非机动车辆和闲杂人员进入车场。

C、大堂岗的岗位职责：

- 1、注意仪态仪表及工作形象，文明、礼貌、耐心、热情地对待顾客。
- 2、认真做好来访人员登记工作，加强对外来人员的管理，防止无关人员进入。
- 3、进入小区（大厦）施工的人员要凭管理处签发的《临时出入证》，方可予以放行。
- 4、发现异常现象要及时通知有关人员处理。
- 5、做好物资放行的核查工作。
- 6、及时发送报刊、邮件。
- 7、正确使用各类设施、设备。

D、出入口岗的岗位职责：

- 1、检查本部门员工和外来施工人员配带有效证件的情况。
- 2、对搬出小区（大厦）的物资进行核查，严格按照《物资搬运放行条》的内容进行操作，手续齐全后方可予以放行。
- 3、对进入小区（大厦）的物品进行核查，防止危险品的进入。
- 4、调节人、车流量，保持出入口通道畅通。
- 5、严禁无关人员出入小区（大厦）。

E、检查岗的岗位职责：

- 1、检查各岗履行职责情况。主要包括：岗位卫生、物品放置、车辆及来访人员登记、器材的佩带、按规定着装、遵章守纪、精神面貌等，并在《安全管理员交接班记录表》上予以记录。
- 2、及时妥善处理各种突发事件并做好记录。
- 3、按时上缴车场的停车费并完善手续。

- 4、实行“班前点名、班后点评”制度，协助、配合其他岗位完成工作。
- 5、注重收集、汇报顾客的意见和建议。
- 6、负责各岗位质量记录的发放、收集和检查。

WWW.WYGLBBS.COM

五 巡逻的基本规则

A、巡逻工作的职责：

有效地防止巡逻区域内各种事故、事件和案件的发生，依法同各种违法犯罪活动做斗争，维护小区（大厦）正常的工作、生活秩序，确保住户（或用户）生命和财产的绝对安全。具体包括以下个方面的内容：

- 1、维护巡逻区域内的正常治安秩序；
- 2、保护巡逻区域内重点目标、对象的绝对安全；
- 3、检查、发现和堵塞安全防范方面的漏洞，防止各种治安灾害事故的发生；
- 4、及时发现、报告、处理各种异常、可疑情况，防止各种犯罪事件和治安事件的发生；
- 5、发现和制止各种违法犯罪行为，抓获各种现行犯罪分子；
- 6、加强对各种刑事案件、治安案件和治安灾害事故的现场保护；
- 7、平息巡逻中发现的突发性事件和各种意外事件。

B、巡逻工作的方法：

- 1、定线巡逻法：指巡逻岗在小区（大厦）内，采用按既定或指定的巡逻路线，做有规律的反复巡回警戒和看护检查的一种定路线的巡逻方式。适合于对重点区域及对象目标的安全保护。
- 2、不定线巡逻法：指巡逻岗在其看护的区域范围内，根据实际看护任务的需要，自由选择巡逻路线，自由往返地实施巡逻。适合于被保护目标不集中、不特定、不固定的情况，应注意的问题是，使用这种巡逻法的巡逻岗要能真正做到对工作负责，避免图省事而故意缩短巡逻路线和距离，尤其要把易发生问题的部位纳入巡逻视线，以确保被巡逻目标和范围的安全。
- 3、定线与不定线相结合巡逻法：指在整个巡逻工作过程中，根据具体的巡逻目标、范围和实际需要采取定线巡逻与不定线巡逻交叉进行的一种混合巡逻方法。这种方法有利于巡逻人员对整个巡逻区域范围内的情况控制，以实现整体的、全方位的巡逻防范控制。
- 4、点与线相结合的巡逻法：点是指在巡逻时要确定被保护范围内的重点对象和目标，即防范工作中的要害部位或易出问题的区域和环节，依此为中心进行严密巡逻、警戒和护卫；线是指有目的、有重点的围绕被保护目标确定巡逻线，从而组成点线结合、线点交叉的网络巡逻路线。此法既可兼顾一般，又可确保重点，以保证巡逻区域范围和目标的绝对安全。
- 5、突击巡逻检查法：指一次对某一、二处指定地点的非定时巡逻检查，该地点一般是有潜在危机或敏感地区。为避免非法者有任何机会知悉巡逻岗的巡逻时间、巡逻频率等，可根据巡逻区域的大小及复杂程度进行不定期的变动。如有需要巡逻中可突然原路折回。巡逻到达目的地时不宜发出过大声响，并应稍作停留及静听有否任何声音后，再进内检查。
- 6、徒步巡逻法：指采用步行的方式对被保护目标、对象和区域范围进行巡逻的一种方法。徒步巡逻适用于巡逻区域范围小、地形复杂、道路条件较差的目标、对象和范围。
- 7、车辆巡逻法：指根据巡逻性质和被巡逻区域的具体情况，骑自行车、摩托车等车辆对被保护目标、对象和区域范围进行的巡逻。适用于巡逻区域范围较大、地形开阔、道路条件较好，巡逻性质要求一般的目标、对象和范围。

C、巡逻中应注意的问题：

- 1、巡逻岗在巡逻时，应增强险情观念，全神贯注，细心观察，适当运用身体五官本能感觉，提高日常值勤的警觉性，不可忽视任何异常情况和可疑点；
- 2、检查窗户是否关上或扣紧，检查水龙头是否关好，水管、水箱是否漏水；
- 3、检查巡逻区域围栏及围墙是否有缺口，建筑物有否遭破坏；
- 4、检查安全监控系统是否有问题；
- 5、检查巡逻区域内是否存有易燃物体或容易引致火灾的物品，检查防火门，移走任何阻碍防火门、灭火器等的障碍物，确保燃烧垃圾等物品的火种已经熄灭；
- 6、截查在巡逻途中遇到的陌生者，并有礼貌地询问其意图及去向；

7、检查停泊在巡逻区域内的车辆有否异样或阻碍交通；

WWW.WYGLBBS.COM