

# 保安部各岗位应知应会

## 第一节 保安服务理念

1、金碧物业保安系统“三大纪律，八项禁令”的具体内容是什么？

答：三大纪律是：

- （1）一切行动听指挥；
- （2）严禁酒后上岗；
- （3）不准打架斗殴（做到打不还手，骂不还口）。

八项禁令是：

- （1）禁止脱岗漏岗；
- （2）禁止拉帮结派；
- （3）禁止私自收藏或动用警用器械；
- （4）禁止赊账消费；
- （5）禁止与社会无正当职业人员接触；
- （6）禁止赌博；
- （7）禁止利用职务之便谋取私利；
- （8）禁止私自着制服外出或着制服在园区内消费。

2、保安系统的定位为什么从“威武之师，文明之师”转变为“文明之师、礼仪之师”？

答：社会在不断进步发展，人们对物业管理的要求也越来越高。物业管理的实质是服务，安保提供的是秩序服务，是物业管理服务当中重要的一项内容。因此，广大业主要求保安人员展示出良好的精神风貌和礼仪形象，让业户具有安全感，亲和感，认同感，打造和谐社区。

文明之师，礼仪之师是要求我们的保安系统，除了完成秩序维护任务之外，还要作为金碧物业的亮丽风景，举止有礼，言谈得体，训练有素，思想过硬，在日常对业主的服务过程中，树立起金碧保安“文明之师、礼仪之师”的形象。

## 第二节 保安员仪容仪表及文明用语

3、男保安员的仪容仪表标准是什么？

答：（1）制服干净整齐；着黑色皮鞋和深色袜子；整齐佩带工牌、腰带；衣扣应扣齐全，拉链应拉好。不得敞怀、挽袖、卷裤腿，内衣下摆不外露；（2）不染发不烫发，不留怪异头型，不理光

头，不留长发；面部清洁，不留胡须，无眼屎，鼻毛不外漏；（3）指甲不超过0.5厘米；（4）不佩戴饰物；不佩戴样式夸张的手表。

#### **4、女保安员的仪容仪表标准是什么？**

**答：**（1）制服干净整齐；着黑色皮鞋和肉色丝袜；整齐佩带工牌、腰带；衣扣应扣齐全，拉链应拉好。不得敞怀、挽袖、卷裤腿，内衣下摆不外露；（2）不染发不烫发，不留怪异头型，如留长发应以黑色发网束起，中长发、短发梳到耳后；不可浓妆艳抹；

（3）指甲不超过0.5厘米；不涂有色指甲油；不佩戴饰物；不佩戴样式夸张的手表。

#### **5、保安员标准站姿是怎样的？**

**答：**（1）跨立式：两脚分开与肩同宽，两腿平行，重心放在两腿之间，双手放在背后相握，挺胸收腹，两眼平视前方；（2）立正式：双脚V字型分开，成45°-60°夹角，双腿挺直；双手放在腿部两侧，双手与肩齐宽自然下垂分开，挺胸、收腹、两眼平视前方。

#### **6、保安员标准坐姿是怎样的？**

**答：**身体挺直端正，不要前倾或后仰，抬头、挺胸、直腰，肩平双手舒展或轻握于膝盖上，双脚平行，间隔一个拳头的距离，大腿与小腿成90度。

#### **7、保安员标准走姿是怎样的？**

**答：**抬头挺胸，身体保持平衡协调，肩放松上身正直不动，肩平不摇，自然摆臂幅度不可太大，步幅适中均匀，步履稳健、自信，避免八字步。

#### **8、保安员标准敬礼姿势是怎样的？**

**答：**敬礼前保持立正姿势，客户行到三米距离时向客户敬礼。敬礼时上身正直，左手下垂紧贴裤缝，右手迅速抬起，五指并拢自然伸直，中指靠帽檐右角前2cm处（无帽檐中指微接近太阳穴），手心向下略外张（约20°），手腕不弯曲，大臂大约与平行，目视敬礼对象。

#### **9、保安员常用文明服务用语有哪些？**

**答：**（1）解释规劝类：“对不起，政府规定……，感谢您的理解和支持！”、“您好，这里是公共通道，为了您和他人的生命安全，请您将物品移到室内，感谢您的支持和配合！”、“您好，非

常抱歉！此处为消防通道，为了您和他人的生命安全，请您将车停到停车场”

（2）要求业户出示放行条时：“麻烦您出示放行条”、“对不起，请您到客户服务中心前台办理放行条。”、“对不起，辛苦您多跑一趟。办理放行条是为了全体业主的财产安全，请您多加谅解！”

（3）盘查类：“您好！请问有什么需要帮助？”、“您好，请问您到几号楼？”、“您好！请问您找哪位？”、“对不起，请问您住哪一栋哪一房？麻烦您出示您的证件，我们需要凭证出入楼栋大堂，谢谢您的配合和支持！”

### **第三节 各岗位业务知识入门**

#### **执勤岗**

##### **10、大门形象岗的标准形象是怎样的？**

答：以标准军姿站立。不得东张西望，不得与旁人说话。有车辆进出时，应敬礼示意。

##### **11、执勤岗位人员当值期间需要做什么？**

答：负责所属区域内的公共秩序和交通秩序的维护；负责违章停车的纠正和处理；负责所属区域范围内安全隐患的排查和处理；负责处理监控中心和中队长安排的各项事宜；负责确保所管区域内的设施设备及清洁卫生的良好；负责按照要求登记好《值班记录本》。

岗位执勤过程中，遇有在自己职权范围内无法处理的，应立即上报至中队长或部门经理。

##### **12、有陌生人到小区拜访业主时，应该怎样处理？**

答：非封闭管理小区：观察来访人员情况，必要时请其出示证件，并在《来访人员登记表》上详细记录；形迹可疑的，应汇报中队长派人跟随。

封闭管理小区：门岗值勤人员接待来访人员时，要询问清楚来访人员的目的之后，通过对讲门铃向业户核实来访人员的真实身份，确认来访人员身份属实，须让来访人员填写《来访人员登记

表》，方可进入小区。门岗值勤人员对三无人员或衣冠不整者，坚决拒绝进入小区。

**13、保安员在查验业主证、装修工人出入证、放行条等证件时，有哪些注意事项？**

答：（1）应站在业户前进方向的侧前方1步的距离；（2）向对方敬礼，并问好：“你好，请……”提出查验证件的请求；（3）应双手接过对方证件，明确证件类型、有效日期、照片是否本人、是否有涂改伪造迹象、放行物品等内容是否准确；（4）查验完毕后，内容正确的，应详细记录，将证件双手送还对方，并对对方的支持和配合表示感谢，再次向对方敬礼。

**14、业户要求带出大件物品时怎么处理？**

答：业户要求带出大件物品，是需要到客服中心前台办理放行条的，而大门口的保安岗需要查验是否有放行条，并核对放行条所列内容是否与实际物件相一致。核对无误后，在放行条上签字确认。

**15、小区内对机动车辆行车有什么具体要求？**

答：进入园区的车辆应慢行，直线段限时速15公里，进入地下车库或园区拐弯处（包括别墅路段）时速限5公里。

禁止5吨以上超重车辆进入石材路。园区不允许出现试车、练车、飚车、鸣笛现象。

**16、交接班的注意事项有哪些？**

答：1、各岗位提前5分钟到岗进行岗位交接工作；2、交接双方共同对岗位上使用的器材、设备进行盘点，确认其完好和数量；3、双方对所属区域的公共设施、卫生情况及车辆等进行一次巡查；4、确认需要继续跟进之事宜；5、交接情况必须在《保安部值班记录》上记录并双方签字确认。

## **巡逻岗**

**17、巡逻岗保安员每天需要巡查的范围有哪些？**

答：责任区域内的楼梯、电梯大堂、停车场、会所、管井房、垃圾房、电表房及电线房等公共区域及物业各主要防线，包括外围

外墙、花园及各业主窗户等是否安全及关闭妥当，以防贼人非法进入或攀爬入内，每天不同时段的内容要有侧重点。

### **18、巡逻岗保安员的巡查重点内容是什么**

**答：**1、公共部位是否有人藏匿，是否存放有工具、绳索、铁丝、撬杠、轧剪以及计算机、摄像机、打印机、复印机等贵重物品；2、空房间、管道间、强弱电间、是否上锁，以及专属区域防火门是否上锁；3、是否有可疑人员在楼层逗留；4、是否有撬门撬锁的现象，吊顶是否有挪动、损坏迹象；5、楼层是否有可疑人员徘徊的现象；6、是否有人正在运送大宗物资的情况；7、装修单位的巡查；

### **19、巡查工作的要点有哪些？**

**答：**（1）听（耳听）——异常声音（包括水流声、撬锁声、脚步声、超时装修声、住户室内的异常声、呼救声等）。

（2）看（眼观）——周围情况（人员活动情况、可疑人及物品、电梯机房、风机房、公共照明情况，电梯按钮、火灾隐患、防火门、消防通道、装修现场、公共设施，区域内卫生、设备运行情况，消防设施情况、住户是否有水溢出门外和门窗有无破损情况等）。

（3）嗅（鼻嗅）——异常味道（焦味、血腥味、煤气味、油漆味、汽油味、天那水味等）。

（4）问（盘问）——盘问可疑人（仔细观察其面部表情及回话神态，如表情惊慌，说话语无伦次或无身份证，立即汇报中队长处理。

（5）想（动脑想）——分析判断情况，想方设法地解决问题。

（6）做（动手做）——发现问题及时做出相应的处理。（如发现火警立即报告并采取相应的行动，发现公共设施损坏，记录下来报告有关部门及时处理，看到地面上的烟头纸屑等顺手捡起来等。）

### **20、发现业主房间门虚掩，没有关上时应该做什么？**

**答：**（1）询问或敲门，提示业主加强防范，将房门关好。

（2）如房间内无人，汇报中队长，请求客服前台联系业户，保护现场直至房主到来，勿私自进入业主房间。（3）阻止无关人员进入，并保持房间门原有状态。

**21、巡查中可能会发现哪些可能危及人身安全的情况？**

答：屋顶、空间、墙壁、本身的损坏松动，将要下坠、倾斜、失去安全保护措施等可能伤及他人或影响正常使用的现象；地滑、挖设沟坑、有尖锐突起等现象；未成年人、精神病人在危险部位、实施与其行为能力不相符的行为现象（比如小孩子跑进人工湖中“游泳”）；公共部位电器设施打火、冒烟、设施裸露；我方或施工单位施工为未设立防护围挡、安全警示标志。

**22、巡查中发现可能危及人身安全的情况时应该怎样处理？**

答：保护现场，提示路过人员注意安全，协调相关部门采取安全措施，设立明显的安全警示标志；制止、劝阻，违章作业、不安全活动的行为，要求整改并进行验证；保持处置全过程的记录，并及时向上级报告。

**23、发现明显被盗迹象的应该怎样处理？**

答：立即报告中队长和监控中心，保护作案现场，在未确认的情况下保安人员不得进入；详细记录巡查人员、发现时间、地点；监控中心立即查询附近区域的监控录像，寻找可疑点。

**24、巡逻保安员如何对装修户进行巡查？**

答：（1）巡查前要佩戴工牌，以证明其身份；（2）到达装修现场后，首先查看是否张贴《装修许可证》，并对照《装修许可证》的审批内容进行检查；（3）重点查看项目：有无按照要求配备灭火器；装修工人是否办理出入证件；是否文明施工；是否有破坏公共、消防设施等；检查情况必须详细登记在《装修巡查签到表》上；（4）发现违章行为须立即制止其继续施工，并将工人清理出场。必要时，通知客服部或工程部到场处理。

## **监控中心岗**

**25、监控中心接听业户来电有什么要求？**

答：在电话铃响三声之内接听电话。第一句话必须是：“您好，金碧物业，工号xxx为您服务。”

**26、对于业主的咨询、求助应该怎样处理？**

答：对于业主的咨询和求助，能够处理的，立即处理；不能够处理的需回答：“您好，非常抱歉，关于这件事我还需要查询，请

您留下联系电话，我咨询后马上给您回复！”然后向客服前台或上级领导请示意见。

**27、对于业户的报修和投诉、建议应该怎样处理？**

答：对于业户的报修和投诉、建议，应该详细记录，并向业主解释我们会安排专人跟进这个事情，然后将业主反映的问题迅速转到客服前台处理。在通话将结束之时，可以向业主介绍前台的电话号码，并表示是为了提供更好的服务。

**28、保安员向监控中心请求支援应该怎样处理？**

答：1、请保安员保持冷静，简要描述具体场景，确认是匪警、火警还是发生意外伤害事故等情况。2、迅速向值班中队长报告，并视事态的严重程度向保安部经理、楼盘负责人报告。3、根据上级领导的指示，采取报警、报火警、报急救中心、集合队员、邻近岗位支援等措施。

**29、有人要求查看监控录像时应该怎样处理？**

答：查阅监控录像资料必须报保安部负责人，并经楼盘负责人批准后方可。必要时可以以“公共视频监控录像的调用需要征得警察部门的许可”为由婉拒查看要求。对于闯入监控室强行翻阅资料者，立即汇报中队长处理。

**30、监控室设备出现故障时该怎样处理？**

答：设备出现故障时立即向中队长汇报，向工程部报修，并详细记录在值班记录上。当班未处理完毕的，应当在交接班时要详细检查设备的运行情况，并提醒接班人注意跟进。

**31、监控视频上显示小区内某区域出现异常情况怎样处理？**

答：1、在监控视频上发现有人盗窃、抢劫、破坏公物等违法犯罪活动时，应立即向中队长和该区域岗位汇报，并详细记录；2、按照中队长指示，采取报警、报火警、报急救中心、集合队员、邻近岗位支援等措施，并将该视频备份存档。

**32、消防控制中心的消防控制柜报警后如何处理？**

答：立即查看报警的具体地点，并马上通知就近岗位或巡逻队队员提着灭火器3分钟内赶往现场查看处理。待现场查看人员回复情况后，视情况处理：

1、如属误报，确认后将主机复位，并详细登记在值班记录本上；



2、如确有火情，请参照火警预案处理。

## 车场岗

### 33、停车场执勤人员的工作要求是什么？

答：执勤人员当班期间，必须不间断进行巡逻、检查，以防保管车辆被损、被盗。发现问题要立即通知当班中队长。

发现有人盗窃保管车辆物件，尽可能追拿盗窃者，由保安部通知车主，商讨处理办法，将发生的一切情况(包括时间、发生的问题、处理结果等)，记录在案。并由保安部向公司领导报告，必要时通知公安机关。

### 34、对驶入停车场的车辆，执勤人员应该检查什么内容？

答：1、漏水、漏油、易燃、易爆危险品运输车辆不得进入园区。2、下车前提醒车主车内不要放置贵重物品，车卡必须要随身携带。3、提醒车主锁好车门，打开防盗系统。4、机动车停车后要关闭发动机、大灯。5、根据要求对车库内的车辆数量、外观等进行巡查并做好记录。

## 车场收费岗

### 35、车场收费岗的主要工作是什么？

答：1、操作收费软件，放行月保车辆，收取临保费用，开具临保发票；2、确保收取的临保费用与收费系统产生的应收费用一致；3、详细记录军警车、消防车等各类免费车辆；4、发现设备故障或紧急事件时，立即上报主管或保安部监控室。

### 36、停车场收费岗的收费操作要求是怎样的？

答：1、协助业户刷卡进出；2、临保卡刷卡时显示的收费金额应告知业户：“您好，您从xx时到xx时停车xx小时，共xx元！”；3、业户缴纳现金时唱收唱付：“收您xx元，找零xx元，请收好！”；4、将零钱和发票一并递到业户手中；5、在放行并道别时，应该向业户微笑致意，并说“请慢走，一路平安！”

### 37、哪些车辆属于可以免费出入的车辆？

答：各类执行公务的军（警）车、消防车、抢险救火车、运钞车、救护车、殡葬车、邮政车及工程抢修车辆等；公司内部来访车

辆、业务单位前来楼盘车辆等其他经楼盘负责人签字同意的免费车辆。免费车辆的清单必须在车辆收费处存档以备查。

### **38、免费车辆出入时应该怎样操作？**

答：由收费员实行手动开闸，同时在《免费车辆出入登记表》上做好详细登记。收费主管每天下午17：00对当日所出入的免费车辆进行核实及抽查，并签字确认。

### **39、月保车辆的出入管理应该怎样操作？**

答：月保车辆进入小区时，在入口道闸处刷月保卡，道闸自动开启，车辆进入小区，按规定停放到指定位置；月保车出小区时，在出口道闸处刷月保卡。

### **40、临保车辆的出入管理应该怎样操作？**

临保车辆进入小区时，在读卡器上领取临保卡并刷卡进入小区，出场时将临保卡交给收费员，由收费员验证进出场图像，核算收费金额，收取相应停车费用，并开具发票后予以放行；

### **41、如果IC卡显示的车辆信息与实际车辆不符，应该怎么办？**

答：迅速截停可疑车辆，通知收费主管及保安部中队长到场核实车主身份证、行驶证及驾驶证等证件，由收费主管或保安部中队长处理。

### **42、临保IC卡遗失处理流程是怎样的？**

答：临保IC卡遗失或损坏时，收费员应核实车主行驶证、身份证、驾驶证是否相符：

如资料不符，拒绝放行，并立即汇报收费主管及保安部中队长到场处理；

如资料相符，收费员须在《停车卡遗失损坏登记表》上做好详细登记，核实电脑显示的入场时间，按50元标准收取IC卡押金，开具收据给车主（收据由集团财务统一提供），并将押金与停车费用由当班人一同投包。

### **43、月保IC卡遗失处理流程是怎样的？**

答：月保IC卡遗失或损坏时，收费员核实车主行驶证、身份证、驾驶证，查看行驶证车牌与实际所开车辆车牌是否相符：

如证件不相符，拒绝放行，并立即汇报收费主管及保安部中队长到场处理；

如证件相符，收费员须在《未执月保卡车辆出入登记表》上做好详细登记，同时要求车主签名确认车辆驶出小区，并通知车主到客服前台挂失和补办月保卡。

## **消防岗**

### **44、消防管理工作的职责分工是怎样的？**

**答：**保安部负责消防设备、设施的检查和管理，以及火灾的处理。工程部负责消防设备、设施的维修、保养与补充。

### **45、消防专员如何对灭火器进行检查？**

应至少每月对园区内的灭火器检查1次。检查时首先查看灭火器是否在保质期内。如果已经超过5年，一律回收处理，不得使用；未过期的，查看指针是否指在绿色区域，否则应当回收加压处理。检查情况必须登记在《消防器材月检查表》上，并张贴好封条。

### **46、消防专员如何对消火栓进行检查？**

每月都要对消火栓进行一次检查。首先检查封条是否完好，如果确定完好，则在封条上注明当月日期并签名。

每季度的第一个月，必须有一次的开箱检查，核实设备有无缺失、损坏、生锈等。如有问题，及时记录，并报部门集中上报处理。检查情况必须登记在《消防器材月检查表》上，并张贴好封条。

### **47、施工单位需要动火作业时需要遵守哪些规定？**

**答：**（1）因施工需要动火工作，施工单位必须在动火前到保安部办理临时动火作业申请手续，经批准后发放《临时动火作业许可证》后方能动火，动火时必须通知消防中心派监督员，监督员确定安全后方可动火；（2）施工单位在动火前必须配备足够的灭火器材，并要指定责任人，严格执行安全操作规程，在落实安全措施后方可动火；（3）动火时发现不安全苗头应立即停止动火；（4）发生火警、爆炸事故时要及时补救和采取有效的抢救措施；（5）动火完毕必须清理现场，确定安全后方可离去。

### **48、在小区内发现火警后应如何处理？**

答：第一时间赶到现场，并向中队长和保安部经理汇报，在就近的地点上取得灭火器材进行救火。根据火情的大小，确定是否拨打119进行报警。

#### **49、灭火的基本措施是怎样做的？**

答：按照燃烧原理，一切灭火方法的原理是将灭火剂直接喷射到燃烧的物体上，或者将灭火剂喷洒在火源附近的物质上，使其不因火焰热辐射作用而形成新的火点。

##### **1. 冷却灭火法**

这种灭火法的原理是将灭火剂直接喷射到燃烧的物质上。

##### **2. 隔离灭火法**

隔离灭火法是将正在燃烧的物质和周围未燃烧的物质隔离或移开，中断可燃物质的供给，使燃烧缺少可燃物而停止。

##### **3. 窒息灭火法**

窒息灭火法是使燃烧物得不到足够的氧气而熄灭的灭火方法

#### **50、拨打119火警电话时的注意事项有哪些？**

答：1. 拿起话筒拨“119”号键，直至听到对方回话。

2. 使用普通话准确讲清起火部位名称、所在位置，要详细讲明什么小区、栋、楼，或什么街道、门牌号码，不易寻找的地方要说明周围有什么标志性建筑。

3. 讲清起火部位、燃烧物品、火势大小、火场面积，起火部位可分为：住宅、办公、小区、商场、招待所、仓库；燃烧物质可分：油、化学物质、一般物质。

4. 讲清起火业主属多层建筑，还是属于高层建筑（在几层）。

5. 讲清报警人的姓名、联系电话号码，以便随时联系。

6. 如需安排接消防车要讲清楚接车地点，地点应在起火附近易找的地方或标志性建筑旁。

## **保安部中队长**

#### **51、保安部中队长的主要工作内容是什么？**

答：1、组织本中队集合、上岗、接班、查检岗位物品；2、组织班前班后会，对当班注意事项进行强调，对当班情况进行总结；3、当班时间检查岗位执勤情况；定期检查员工宿舍，查看后勤内务情况；4、及时处理小区内发生的各类事件，不能处理的上报保

安部经理；5、负责本中队的学习及军事训练；6、负责本中队的团队建设工作，营造一个团结高效，有组织有纪律的团队氛围。

#### **52、怎样组织中队上岗？**

答：1、全中队即将上岗人员统一集合，整理仪容仪表和队列，必要时可以采用唱歌、喊口号等行为振奋精神；2、中队长指出各岗位的注意事项；3、中队长对各队员的岗位进行安排；4、列队进入岗位，换下上一班人员；5、各岗位与上一班人员进行岗位交接；6、中队长与上一班中队长进行岗位交接。

#### **53、中队长与上一班中队长进行岗位交接的重点是什么？**

答：1、有无特殊事件发生；2、是否有未处理完毕的投诉；3、园区内的车辆停放情况；4、是否有未处理完毕的违章事件；5、是否有未完成的领导指示。

#### **54、中队里来了新员工应该注意哪些事项？**

答：1、与新员工进行面谈，了解他对保安行业、小区物业的熟悉程度，初步判断他的性格、家庭背景、知识面和灵活程度；2、向新员工介绍小区情况和保安部的岗位要求，尤其是纪律要求；3、可以根据员工的基本情况安排不同的岗位，例如综合素质较高，反映灵活的队员可以安排在重要岗位学习；4、向全中队队员介绍新员工，鼓励他融入团队，注意保护新员工，避免欺负新人的情况出现；5、及时了解新员工心中的落差，减少新员工的牢骚，减少新员工流失。

#### **55、中队里有部分员工商量集体辞职时，应该怎样处理？**

答：1、及时了解参与议论的人员人数，分析事态的严重程度；2、与队员坦诚沟通，了解队员预备集体离职的原因；3、与其中态度最活跃的队员进行沟通，要求其停止串联活动；4、对个别态度坚决的队员，应尽快允许其离职；5、对其他可以挽留的队员，通过座谈会、答疑解惑、集体活动等方式，稳定团队；6、情况严重时，应立即报告保安部经理。

### **第四节 各岗位通用知识入门**

#### **56、对讲机使用的基本要求是怎样？**

答：（1）学会基本的对讲机操作：开机、关机、调频、呼叫、更换电池；（2）不能频繁更换电池，需待一块电池电量基本用尽时

才可更换电池；（3）禁止私自调换对讲机频率；（4）禁止私自拆卸对讲机；（5）每个班次交接时需检查对讲机使用情况，对讲机有故障的，及时向中队长汇报；（6）禁止把对讲机拿在手中把玩，甩动；（7）不得使用对讲机沟通与工作无关的事情。

### **57、对讲机使用语言规范是怎样的？**

**答：**（1）上级向下级发出指令时文明用语程序规范：

主叫：“×号岗、×号岗，听到请回话。”被叫：“×号岗收到，请指示”。主叫：具体工作安排或询问事项，如：“有××领导××时间来视察，请做好准备”。被叫：回答“明白”。

（2）下级向上级汇报工作时文明用语程序规范

主叫：“××中队长、主管、经理收到请回话。”被叫：“收到，请讲。”

主叫：××岗正常，汇报完毕。

主叫：××岗发生异常情况，请指示、请指示（或请派人支援）。

上级接到下级的汇报后应马上回复：收到、收到，情况明白。（并给予指令性处理办法）。

### **58、手电、雨衣、大衣、水鞋的使用管理要求是什么？**

**答：**（1）爱护使用手电、雨衣、水鞋、大衣，严禁非工作需要私自使用。（2）对于雨后用过的雨衣及时用干布擦干后并折叠整齐摆放好，并收回值班室统一保管。（3）岗位应配发手电，并保持能随时正常使用。（4）保安巡岗夜晚值班时，一定要佩戴手电（右肩左挎式），不使用时，应把电池最上一节倒放或把电池卸出保管。

（5）水鞋使用后应凉干清洁摆放整齐，冬季大衣使用完毕后，应统一清洁交仓库保存。交接班时，应进行检查发现问题及时上报。

### **59、哪些装备是保安员绝对不能使用的？**

**答：**军大衣（完全仿制样板）、迷彩服、迷彩鞋、军用外腰带、钢盔、87式体能服、伸缩警棍、盾牌、及绝对禁止使用的管制器材；所有保安员及管理人员不得私自穿着和使用上述装备，一经发现，立即开除。

### **60、部分楼盘配备的摩托车的使用注意事项是什么？**

**答：**（1）楼盘配备的警用摩托车上“公安”、“执勤”字样一律去除，仅用于楼盘内的巡逻之用，不得驶离园区；下列情况下：

需要追捕嫌疑犯时、工地发生突发事件时、抢险救灾，有必要时、业主、公司职员有伤、病需送医院，又无法找到车辆送医院等以及其他特殊情况确需外出楼盘的，必须经保安经理批准。

（2）摩托车正常园区巡逻的车速不得超过25公里 / 小时，车上准载人数（含驾驶员）不得超过2人。（3）摩托车不得乱停乱放、巡逻完毕后停放在规定位置。

#### **61、宿舍卫生方面应该注意哪些事项？**

**答：**1、住宿员工每天自行整理好床铺，整齐叠放被单、床褥，个人物品要妥善保管，防止遗失，不乱扔垃圾杂物；2、注意做好宿舍的卫生清洁工作，每天安排人员对宿舍卫生进行轮值；3、在中队长的安排下，定期进行集体大扫除活动；4、宿舍应定期进行四害消杀工作。

#### **62、宿舍安全方面有哪些注意事项？**

**答：**1、严禁出入无人宿舍，未经同意严禁擅自翻动、使用他人物品；2、离开宿舍，要关好门窗；3、不得在房间内使用电炉，电饭煲，电炒锅等大功率电器；不得擅自增拆水龙头、电插座、开关、乱接电线等水电设施；4、宿舍内严禁存放违禁的各种易燃易爆品，同时，应时刻保持消防应急通道的畅通。

#### **63、宿舍纪律方面有哪些要求？**

**答：**（1）禁止在宿舍内酗酒、吵闹滋事、聚众打牌、玩麻将、大声喧哗及大音量开放收、录音机、各型光盘播放机、电视机等音响设备，以免影响他人休息；（2）严禁从事黄、赌、毒等违法犯罪活动；（3）严禁留宿外来人员，有客人来访的，须在晚上22：00前送离宿舍；（4）未经批准，严禁夜不归宿；（5）未经批准不得擅自调整、调换房间或霸占他人房间、床位等。如经查实确有霸占他人房间、床位激发冲突和矛盾的，立即取消当事人的住宿资格。

#### **64、发现业户之间斗殴应该怎样处理？**

**答：**1、临近的值班员应立即赶到现场设法制止，劝阻当事双方。同时拨打110进行报警。

2、首先应该制止手拿凶器的一方，在劝阻或制止的过程中要持公正态度，禁止使用讽刺（或激怒）性语言。当现场力量不足时应向其他岗位发出求援信号，并及时报告上级；情况紧急或事态严重时应及时报警。

3、在劝阻制止斗殴事件时应注意说服、劝阻围观人员离开现场，密切注意目标区域内的安全，防止不法分子趁乱进行盗窃、破坏活动。

4、收缴打斗工具，辨认参与打斗的当事人，协助公安机关对事件进行处理。

5、对事件的发生、处理过程等情况进行详细记录。

**65、执勤过程中发现犯罪嫌疑人如何处理？**

答：将其控制住，不能让其逃脱；拨打110报警，并向中队长和保安经理汇报；警察到场前不得对犯罪嫌疑人实施审讯、殴打等措施。

**66、在小区范围内拣到财物应该如何处理？**

答：立即向中队长和监控中心汇报，并通知客服前台，等待失主领回；若拾获名贵物品或数额巨大的现金，应立即交警察处理，并将详细情况记录。

**67、需要申请调班时应该怎样操作？**

答：如因事需调班者，必须填报《调休/调班申请表》，经保安中队长批准后，报保安经理审批后，方可换班，严禁私自换班。

**68、需要请假时应该怎样操作？**

答：1、保安员班后外出2小时以内必须按《请销假作业规程》填写《假期申请表》，并按时归队销假。未经保安中队长批准不得外出。保安队员值勤期间无特殊事由不得请假。

2、请假2-24小时由保安中队长批准。请假24小时以上，需经保安经理批准后方可离队。

**69、公司对于保安员喝酒有什么具体要求？**

答：（1）未经批准不得喝酒，严禁酒后上岗；（2）因公司接待确需喝酒的，须征得楼盘负责人的同意；（3）保安员外出园区喝酒必须上报楼盘负责人同意。

**70、超出小区红线范围执勤时应注意什么？**

答：（1）必须着便衣，禁止着制服、带工牌；（2）精心策划；出现意外情况时，要否认与公司的关系（3）执勤前必须征得楼盘负责人的批准，并按照批示要求行动。

**71、有新闻媒体到小区采访，该如何应对？**



答：（1）礼貌地、有礼有节地进行接待，请媒体朋友到客服中心办公室，切忌不由分说地阻止其采访，更不能有任何身体上的接触；（2）任何人不得接受采访，代表公司发表任何言论；（3）第一时间上报部门经理及楼盘负责人。

## **72、发现电梯困人时该如何处理？**

答：（1）及时报告：

立即报告监控中心和中队长，由监控中心通知工程部电梯工或电梯委托保养单位工作人员，立即赶到现场抢救。如情况严重可视情况报“119、110、120”实行救助。

（2）了解情况．做好稳定工作：

认真做好人员的思想工作，告诉故障正在处理中在做好工作的同时，要及时了解被困情况和身体状况，（被困者如有老人、小孩子、孕妇或人过多氧气不足的情况下要加强注意）并及时向被困人员通报有关情况。

（3）待工程部电梯工到现场后，配合救援。未经许可，保安员绝对不可独立进行救援操作，以免误伤。

## **第五节 相关业务知识**

**73、客服中心前台的位置是在？前台服务电话是？前台服务时间是？**

答：各客服中心具体设定。

**74、哪些业务可以在客服中心前台办理？**

答：各客服中心具体设定（例如，缴交管理费、车辆月保、报修、办理业主证、办理装修许可证、办理装修工人出入证等）。

**75、小区的管理费、水费、电费、煤气费的收费标准是？**

答：各客服中心具体设定

**76、业户咨询居委会、派出所、幼儿园、水电公司等相关单位业务电话时应该怎样处理？**

答：监控中心可直接回答；户外岗位可以直接回答；如无法确定的，也可以请业主咨询客服前台或监控中心。

**77、业户向保安员报修或者投诉时应该怎样处理？**

答：1、礼貌耐心倾听，对投诉表示歉意，并在值班记录本上详细记录业户姓名，联系方式，房号和要求，并告知业户客服前台电

话，欢迎随时来电来访；2、将业户反映的内容转告客服前台，由客服前台继续跟进。

## **第六节 法律法规篇**

### **《中华人民共和国治安管理处罚法》条款摘录**

**第二条** 扰乱公共秩序，妨害公共安全，侵犯人身权利、财产权利，妨害社会管理，具有社会危害性，依照《中华人民共和国刑法》的规定构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不够刑事处罚的，由公安机关依照本法给予治安管理处罚。

**第十五条** 醉酒的人违反治安管理的，应当给予处罚。

醉酒的人在醉酒状态中，对本人有危险或者对他人的人身、财产或者公共安全有威胁的，应当对其采取保护性措施约束至酒醒。

**第三十二条** 非法携带枪支、弹药或者弩、匕首等国家规定的管制器具的，处五日以下拘留，可以并处五百元以下罚款；情节较轻的，处警告或者二百元以下罚款。

非法携带枪支、弹药或者弩、匕首等国家规定的管制器具进入公共场所或者公共交通工具的，处五日以上十日以下拘留，可以并处五百元以下罚款。

**第四十三条** 殴打他人的，或者故意伤害他人身体的，处五日以上十日以下拘留，并处二百元以上五百元以下罚款；情节较轻的，处五日以下拘留或者五百元以下罚款。

有下列情形之一的，处十日以上十五日以下拘留，并处五百元以上一千元以下罚款：

（一）结伙殴打、伤害他人的；

（二）殴打、伤害残疾人、孕妇、不满十四周岁的人或者六十周岁以上的人的；

（三）多次殴打、伤害他人或者一次殴打、伤害多人的。

### **《中华人民共和国物业管理条例》条款摘录**

**第二条** 物业管理，是指业主通过选聘物业服务企业，由业主和物业服务企业按照物业服务合同约定，对房屋及配套的设施设备

和相关场地进行维修、养护、管理，维护物业管理区域内的环境卫生和相关秩序的活动。

第三十六条 物业服务企业应当按照物业服务合同的约定，提供相应的服务。

物业服务企业未能履行物业服务合同的约定，导致业主人身、财产安全受到损害的，应当依法承担相应的法律责任。

第四十六条 对物业管理区域内违反有关治安、环保、物业装饰装修和使用等方面法律、法规规定的行为，物业服务企业应当制止，并及时向有关行政管理部门报告。

有关行政管理部门在接到物业服务企业的报告后，应当依法对违法行为予以制止或者依法处理。

第四十七条 物业服务企业应当协助做好物业管理区域内的安全防范工作。发生安全事故时，物业服务企业在采取应急措施的同时，应当及时向有关行政管理部门报告，协助做好救助工作。

物业服务企业雇请保安人员的，应当遵守国家有关规定。保安人员在维护物业管理区域内的公共秩序时，应当履行职责，不得侵害公民的合法权益。

第五十三条 业主需要装饰装修房屋的，应当事先告知物业服务企业。

物业服务企业应当将房屋装饰装修中的禁止行为和注意事项告知业主。