

保安服务礼仪规范

为规范保安服务形象，提高保安服务意识，增进保安服务水平，为社区业主提供优质的保安服务。力保二期楼盘的销售和赢得业主、客户对物业公司良好的整体印象，为建设一支素质过硬、作风优良的保安队伍。特对各岗位保安职责、服务中所涉及的言行举止规范如下：

一、各岗位服务礼仪规范

1、园区入口礼仪岗

A、职责：

- （1）园区入口礼仪岗负责对进入园区的车辆或看房客户进行核实引导。
- （2）处理值勤区域内的其它各类违规事件。

B、规范动作及服务用语：

- （1）值勤中保持跨立，兼顾值勤区域内的各类情况。遇有车辆进入应正直向左侧转体 45 度，左手执停车手势，待车辆停止，向前齐步走至驾驶座窗约三步远，立定敬礼，待车窗放下后，保安员礼毕头部略低（您好，先生，请问您去哪？）。
- （2）确认来者身份后，若为访客或送货，应正确给予指引。通知岗亭内登记人员给予登记（麻烦您到岗亭内作登记，请慢走），立正后，规范操作车辆左直行放行手势，并做敬礼；待车辆离开本岗后，正直转体 90 度，齐步至值勤岗位，恢复跨立姿势。
- （3）若为看房客户（您好，请与销售人员联系）。有预约情况（打对讲确认）立正规范，敬礼；恢复跨立姿势。
- （4）当保安员发现本值勤区域内有违规事项时，保安员应当即上报，通知巡逻岗或亲自上前制止该行为。（上前后距离约三步，立正敬礼，先生/小姐您好，请不要×××）待问题解决完毕后，立即恢复岗位，并通知岗亭登记人员，将该事记录。
- （5）遇有车辆外出，保安员得到通知后，立即正直向右转体 90 度，距离车辆大约五至十米时，做左直行手势。待车辆行至约正前时，敬礼，车辆外出后，礼毕正直左转体 90 度，保持值勤跨立姿势。

C、岗位要求：

- （1）动作规范，语言表达流利。

(2) 说话和气，热情接待。

2、大门岗

A、职责：

(1) 负责园区外来人员盘查工作。

(2) 负责园区内外出物品的管理工作。

(3) 负责车辆进出园区核实及登记工作。

B、规范动作及服务用语：

(1) 大门岗保安员在值勤中保持跨立。遇有业主进出小区，保安员要主动问好（您好，先生/小姐！您慢走；再见）。

(2) 遇有业主携物进入园区需要帮助时，保安员应主动问好，并及时呼叫巡逻岗积极给予帮助（您好，先生/小姐，需要帮忙吗？）；业主道谢时，保安员要回答说（不用客气，这是我们应该做的）。帮忙后，恢复岗位，保持跨立。

(3) 外来人员进入园区，保安员在距三至五步远时，立正敬礼，面带微笑

（先生/小姐您好！请问您去几号楼？），在经核实完身份后，将来人指引入岗亭内进行登记，指引后保安员立即恢复岗位，保持跨立。如施工人员持有出入证，保安员在对其核实清楚后，应将证还给施工人员放行，并致谢（谢谢您的配合，耽误您时间不好意思，请进）。施工人员无证进入园区时，保安员要做好解释，将其引至岗亭内登记（对不起，先生/小姐，本小区为封闭式小区，所有人员必须凭证出入，请您出示有效证件，做一下登记，并提醒其及时补办证件）。谢绝推销等无关人员进入园区。

(4) 遇有携物外出人员时，保安员应主动齐步向前距离三至五步敬礼（您好，先生/小姐，请问您有出门条吗？如果没有请麻烦您配合作一下登记！）在向外出人员合理作好解释后，若其未开具出门条，要将其引入岗亭内，并立即恢复岗位，保持跨立。

(5) 若外出人员已开具出门条，待其出具时，保安员收下出门条，依据出门条上明细对人员所携物品进行检查，核实无误后，将出门条收下致谢（谢谢您的配合，先生/小姐，您慢走，再见）。若所检查与出门条所开具不符，要立即通知相应岗位，并重新开具物品外出条，确保核实无误后方可放行。

(6) 大门礼仪岗在对车辆进行盘问核实过程中，有其它车辆进入园区，大门岗保安员要对此车辆进行检查。在距车辆约十米远时，保安员立即执行停车手势，待车辆停止，并向前

齐步行进至车辆驾驶窗约三步远，立定并向左转体 90 度敬礼，头部略低，对车辆进行核实。（您好，先生/小姐，请问您去哪？）同时，对于经过核实进入园区的车辆或外出车辆，保安员应立定向左/右转体 90 度，并执行车辆左直行手势，在车辆驶过时，敬礼；礼毕后，正直向左/右转体，保持跨立。

A、职责：

- （1）负责外来人员的登记工作。
- （2）负责物品外出登记工作。
- （3）负责车辆进出登记工作。

B、规范动作及服务用语：

- （1）在未得到园区入口礼仪岗或大门岗通知车辆、人员进出时，应保持良好的坐姿。
- （2）需登记人员进入岗亭登记时，保安员要马上起立，距人员约三步远时，立正敬礼（您好，先生/小姐，请出示您的有效证件）登记完毕，为其指引后，致谢（谢谢您的配合，请慢走。）并通知相应岗位。
- （3）得到各岗位的报告和班长的通知时，汇总需报修的事项，填写日常报修单。
- （4）对请假外出保安人员进行登记，整理岗亭内的资料文件。
- （2）遇有客户车辆停置本岗对保安员询问时，保安员要齐步向前，行至驾驶座车窗约三步时，转体面向车窗，立定敬礼；礼毕后，头部略低（您好，先生/小姐，请问有什么可以帮您的吗？）为客户做好合理解答后，立正做车辆指引手势，并敬礼。礼毕转体齐步行至本岗位，保持跨立。如有客户致谢时，应有礼貌地说（不用客气，您慢走，再见）。
- （3）对于步行的业主及时给予所需帮助。恶劣天气下，提醒寻人，尤其是老人和小孩注意安全。
- （4）注意本值勤区域内的其它违规事件，禁止人员随意在水系边玩耍。有礼貌地劝其离开，上前距其约三步远时，立正敬礼（您好，先生/小姐，为了您自身的安全和园区的形象，请您远离水系，谢谢您的配合）。待行为制止后，立即恢复值勤岗位，保持跨立。

C、岗位要求：

- （1）执勤中，各种服务动作规范到位。
- （2）灵活、机动地处理各类问题。

(3) 随时和各岗位保持联系，告知本岗位的具体情况。

5、景观道指引岗（栋6）

A、职责：

(1) 正确指导客户到样板间、售楼处的行进路线。

(2) 认真区分所来车辆和人员到何处，办何事，并做好相应的引导。

B、规范动作及服务用语：

(1) 本岗位在值勤中保持跨立，得到大门岗通知或遇有车辆进入时，应立即立正，做左/右直行手势敬礼，为客户做好指引。若客户去往甲方工程部，保安员要为客户指明甲方工程部方向。车辆离开后，恢复本岗位，保持跨立。同时通知样板区入口保安员做好指引；若为看房客户，保安员（您好，欢迎光临，请您把车停置车场，您慢走）为客户指引好方向，待车辆离开，礼毕通知车场岗，并恢复岗位跨立。

(2) 本岗在值勤中要注意周围情况，发现违规和异常行为，应及时采取措施，妥善处理。

(3) 值勤中遇有业主或客户，应敬礼并主动问好。

C、岗位要求：

(1) 保持良好的站姿，动作规范，文明用语。

(2) 积极配合车场岗做好各项工作。

6、车场岗

A、职责：

(1) 负责看管停车场内车辆，确保车辆安全无损坏。

(2) 负责指引车辆按位整齐停放。

(3) 负责客户的接待工作。

B、规范动作及服务用语：

(1) 值勤中面向售楼处保持跨立，得到景观道指引岗通知或看到车辆即将进入车场时，保安员要立即跑步至车前，打敬礼。并按照规范动作指挥车辆，车头朝外，有序停放于车

场。如有客户不配合，应向客户做好解释（您好先生/小姐，为方便您进出车，以免您的车辆被刷，请您把车头朝外停放，谢谢您的配合！）车内如三人时，请先开右后车门，后开左前车门。如司机一人时，轻拉司机左手车门。

（2）客户下车后，应主动问好（您好，欢迎光临无双售楼处）。走在客户的左前侧，左手掌心向上，主动引导客户进入售楼处。通知售楼处保安员，告知业务员做好客户的接待。车场岗将客户送至售楼处门口时，应止步恢复岗位（先生/小姐，您慢走）。客户进入售楼处后，立即转体跑步恢复岗位，继续对其它车辆进行引导工作。

（3）当客户车辆离开时，保安员要立即跑步或齐步向前立正敬礼，主动向客户告别（谢谢光临无双售楼处，您慢走，再见！）。主动为客户指挥车辆，车辆指挥动作应规范到位，口令清晰明朗。车辆进入行车道后，保安员要站在正对车辆驾驶座窗口约三步远处，做左直行手势，打敬礼，待车辆离开，保安员恢复岗位。

7、售楼处

A、职责：

- （1）负责接待客户工作。
- （2）负责控制闲杂人员进入售楼处。
- （3）配合销售人员做好销售工作。

B、规范动作及服务用语：

（1）售楼处保安员在值勤中保持军姿，对进入售楼处的人员，保安员应主动帮助开门问好；客户或业主进入售楼处，保安员要立即开门立正敬礼，并问好（您好，先生/小姐，欢迎光临），对得到其它岗位通知看房的客户，应立刻通知业务员做好接待。

（2）客户外出保安员要主动开门问好告别（您好，先生/小姐，谢谢光临，您慢走，再见！）恶劣天气下，主动给客户提供帮助，例如拿伞等。

（3）售楼处保安员每日做好对售楼处物品的清查，发现损坏立即记录，并通知相关部门；禁止施工人员进入售楼处和在售楼处大声喧哗、影响售楼处正常办公的行为。检查售楼处的电器、门窗是否关好、锁好。

（4）在业务员非工作期间，遇有客户来电，保安员应在电话铃响三声前接听，并说（您好，有什么可以帮您的吗？）认真清楚地回答对方所提出的问题，对于不解之处，要合理给予解释，并记录对方的联系方式、姓名、所咨询事项。待业主上班后，告知业务员。

岗位要求：

- (1) 精神饱满，姿态端正。
- (2) 微笑服务，动作规范。

8、样板区入口

A、职责：

- (1) 配合销售人员做好客户接待工作。
- (2) 控制闲杂人员进入样板区。

B、规范动作及服务用语：

(1) 样板区入口保安员在值勤中保持跨立。遇有业务员带领客户或业主进入样板间，应立即打敬礼并问好（您好，欢迎光临）。客户或业主离开时，也要打敬礼问好（谢谢光临，您慢走，再见！）。

(2) 遇有客户或业主自行进入样板间，距业主或客户约三步时，立正、敬礼，制止该行为，向业主或客户做好合理解释，并主动给予业主或客户帮助（您好，先生/小姐，看房是吗？不好意思先生/小姐，请留步，您稍等几分钟，我马上通知业务员来接待您。您可以先看一下周围的环境）。同时，立即通知业务员，业务员到来后，应向业务员介绍（您好，这位先生/小姐是来看房的，您请接待一下），然后向业主致歉（您好先生，这是业务员，您现在可以进去了，耽误您时间真不好意思，请原谅，您慢走）。客户或业主离开时，立正敬礼，主动向业主或客户问好告别（谢谢光临，您慢走，再见！）。

(3) 遇有其它外来或无证施工人员，保安员要拒绝其进入样板间，有礼貌地做好解释，发现违规行为通知巡逻岗或上报班长处理。

岗位要求：

- (1) 严格控制无关人员进入样板区。
- (2) 姿态端正，文明用语。

10、园区巡逻岗

A、职责：

- (1) 负责园区内重点部位的巡逻及各岗位协调工作。

(2) 负责进一步核实、盘查可疑人员。

(3) 对园区内装修人员及装修房屋的安全管理。

B、规范动作及服务用语：

(1) 值勤中规定巡逻路线齐步行进，遇见业主约距业主三步远时，立正敬礼，主动问好，（您好，早上好或晚上好）积极为业主提供帮助。遇有业主或客户车辆进入园区应齐步行进中敬礼，并主动为业主或客户指挥车辆。

(2) 值勤中做到遇见陌生、可疑人员要进行盘查，核实其身份，遇见违反本小区规定的事应主动上前制止。

(3) 负责对园区空置（未办理入住或未售出）房屋的不定时清查；加强对园区装修房屋或人员的管理，对公共区域的损坏及时统计汇总向相关部门报修；恶劣天气，做好各类防范工作。

(4) 在来访客户集中时间段，围绕景观大道定时巡逻。

C、岗位要求：

(1) 密切配合其它岗位，协助其它岗位做好园区的治安工作。

(2) 严格按照规定的巡逻时间及巡逻路线进行巡逻。

11、班长巡逻岗

值勤中齐步行进，负责对所有值勤岗位的检查、监督、指导，不定时巡逻，并抽查一期空置房屋。见到业主或客户主动敬礼问好，主动为业主或客户提供帮助，协调值勤中的各岗位配合关系，遇事及时反馈，妥善处理各类事件。下达并实施领导交给的各项指令。

二、园区各岗位要求

各保安员在值勤中必须按规定着装，动作规范、到位，语言热情、礼貌，灵活、机动。各岗位 24 小时在岗，如需离岗，必须通知班长，由班长协调替换。各岗位密切配合，确保岗位值勤正常。如有例外情况或突发事件，应沉着、冷静，及时通知班长，做到处理问题快，反馈信息快，极力做好对各类事件的合理控制。

三、日常服务用语

A、电话礼貌：

电话是公司对外界交流的一个极其重要的形象窗口，为实现物业公司服务宗旨，电话应答构成物业公司形象的一个重要方面。我们必须认识到，尽管只是平常的电话应答，短短的几分钟几句话却可充分体现物业公司的“真诚”、“微笑”、“热忱”、“务实”的服务态度。电话应答的规范是获得外界对物业公司良好印象的基本要求。

(1) 电话用语要礼貌、周全、负责。电话铃响过第三遍必须有人接听；

(2) 接电话先问好，说“您好×××”后讲“请问能帮您什么？”

(3) 接电话用语：

您好！太月物业保安部

请问先生（小姐）找哪一位？

请问先生（小姐）有什么事？“请稍候”

(4) 打电话用语

您好！我是物业保安部，请问×××先生（小姐）在吗？

请帮忙叫×××先生（小姐）接电话，谢谢！

(5) 通话时听筒一头应放在耳朵上，听筒一头置于唇下约五公分处，中途若需他人交谈，可用另只手扣着话筒。

(6) 必要时作记录，通话要点问清，然后向对方复述一遍。

(7) 对方挂断后方为通话完毕，任何时候不得用力掷听筒。

(8) 在公司内不得打私人电话，家人有急事来电，应从速简语，结束通话，他人接听应代为记录。

(9) 电话机旁，应准备便条，以便记录。

(10) 使用电话，必须按规定记录使用人员、拨号和用途。

(11) 任何时候严禁在电话中与对方争吵。

B、值勤用语：您好，请，谢谢，对不起，再见，不客气，请稍等您慢走，您别着急”

四、各岗位动作要领

主要有立正稍息、停止间转法、齐步行进与立定、敬礼与礼毕、交接班等。

立定要领：两脚跟靠拢并齐，两脚尖向外分开约 60 度；两腿挺直；小腹微收，自然挺胸；上体正直，微向前倾；两肩要平，稍向后张；两臂自然下垂，手指并拢自然微屈，拇指尖贴于食指的第二节，中指贴于裤缝；头要正，颈要直，口要闭，下颌微收，两眼向前平视。

稍息要领：在立正的基础上，左脚顺脚尖方向伸出约全脚的三分之二，两腿自然伸直，上体保持立正姿势，身体重心大部分落于右脚；稍息过久，可自行换脚。

停止间转法：向右（左）转以右（左）脚跟为轴，右（左）脚跟和右（左）脚掌前部同时用力，使身体和脚一致向右（左）转 90 度，体重落在右（左）脚，右（左）脚取捷径迅速靠拢右（左）脚，成立正姿势；转动和靠脚时，两腿挺直，上体保持立正姿势。

向后转半面向右（左）转，按向右（左）的要领转 45 度。

齐步要领：左脚向正前方迈出约 75 厘米着地，身体重心前移，右脚照此法动作；上体正直，微向前倾；手指轻轻握拢，拇指贴于食指第二节；两臂前后自然摆动，向前摆臂时，肘部弯屈，小臂自然向里合，手心向内稍向下，拇指根部对正衣扣线，并与最下方衣扣同高（着夏服时，与第四衣扣同高；着冬服时，与第五衣扣同高），离身体约 25 厘米；向后摆臂时，手臂自然伸直，手腕前侧距裤缝线约 30 厘米，行进速度每分钟 116-122 步。

立定要领：齐步和正步时，听到口令，左脚再向前大半步着地，两腿挺直，右脚取捷径迅速靠拢左脚，成立正姿势；跑步时，听到口令，再跑两步，然后左脚向前大半步（两拳收于腰际，停止摆动）着地，右脚靠拢左脚，同时将手放下，成立正姿势；踏步时，听到口令，左脚踏一步，右脚靠拢左脚，原地成立正姿势（跑步的踏步，听到口令，继续踏两步，再按上述要领进行）。

敬礼要领：上体正直，右手取捷径迅速抬起，五指并拢自然伸直，中指微接帽檐右角前约 2 厘米处（戴无帽檐时，微接太阳穴上方帽墙下沿），手心向下，微向外张（约 20 度），手腕不得弯曲，右大臂略平，与两肩略成一线，同时注视受礼者。

礼毕要领：听到礼毕口令，将手迅速取捷径放下。

交接班要领：交接班二人距离约三步正对，接班人向交班人敬礼，交班人回敬、礼毕后，接班人方可礼毕；两人同时右跨一步向前三步走，两人同时向后转，右跨一步后两人对视，交班人向接班人敬礼，接班人回敬礼毕后，交班人方可礼毕。两人同时向前一步走，进行交接班。