



保安培训

|优|秀|从|业|人|员|上|岗|必|读|丛|书|

怎样做保安

在这里你可以找到一名保安人员从业所需:

- ◆ 素质要求、服务规范、岗位职责、行为规范
- ◆ 现场保护、紧急救护、消防安全等基础知识
- ◆ 巡逻、门卫服务、守护、押运及火灾处理等多项技能
- ◆ 日常服务的行业及区域服务技巧

邵小云 ◎ 编著



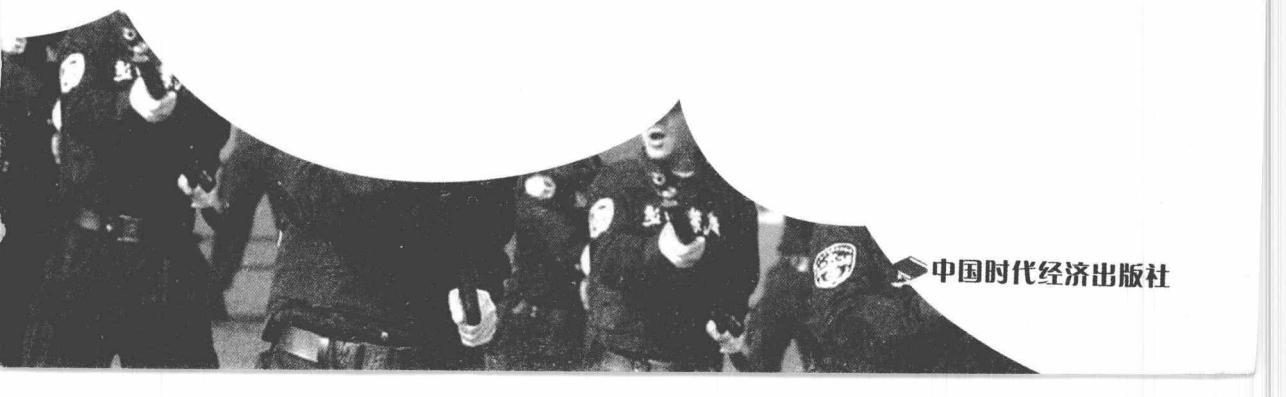
中国时代经济出版社



|优秀|从|业|人|员|上|岗|必|读|丛|书|

怎样做保安

邵小云 ◎ 编著



中国时代经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

怎样做保安 / 邵小云编著. —北京: 中国时代经济出版社, 2009.7

ISBN 978-7-80221-896-3

I. 怎… II. 邵… III. 保安—工作—基本知识—中国

IV. D631.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第096256号

优秀从业人员上岗必读丛书

怎样做保安

邵小云
编著

出版者	中国时代经济出版社
地址	北京市西城区车公庄大街乙5号鸿儒大厦B座
邮政编码	100044
电话	(010)68320825(发行部) (010)68320498(编辑部) (010)88361317(邮购)
传真	(010)68320634
发行	各地新华书店
印刷	北京鑫海达印刷有限公司
开本	787×1092 1/16
版次	2009年7月第1版
印次	2009年7月第1次印刷
印张	11.625
字数	177千字
印数	1~5000册
定价	24.00元
书号	ISBN 978-7-80221-896-3

版权所有 侵权必究

前言

一般而言，农村青年身强体壮，做一些不需要太多文化知识的工作似乎更容易些。比如，做一名保安人员。殊不知，事实上并非如此那么简单。随着市场经济的繁荣、社会的进步，保安服务已成为发展最快的新兴行业之一。由于此前很多人存在着保安就是“站岗、执勤、巡逻、看大门”的错误看法，再加之目前我国保安从业人员的文化知识及法律常识的匮乏，这些均直接导致了保安服务中素质低下、工作不到位，甚至发生严重扰乱社会治安的恶性事件，形成了保安不“安”的局面。由此，不可避免地给保安从业人员的形象带来了极其恶劣的影响，也对保安服务行业的发展提出了严峻的挑战。

所以，要想干好保安这一行，就需要具备一定基础常识及业务技能。《怎样做保安》一书就从保安人员从业所需的素质要求、服务规范、岗位职责及行为规范等基础入手，深入浅出地阐述了保安服务工作中必备的知识，如现场保护、紧急救护、消防安全等基础知识；保安服务所涉及的技能，如巡逻、门卫服务、守护、押运及火灾处理等多项技能；最后，对于保安

日常服务的行业及区域服务技巧进行了通俗地讲解。这样，方便保安从业人员在阅读后能快速地学以致用，具有很强的针对性。

总之，《怎样做保安》一书本着学用相结合的原则，突出了职业教育的特点，体例简明、通俗易懂，是当下进城务工青年如何做好保安服务工作的培训教材，在如何科学培训保安从业这一问题上有一定的突破。

本书不仅可作为保安服务公司、团体、学校及各类企事业单位对保安人员的培训教材，也可作为进城务工青年学习或投身保安服务行业的有志之士提供参考指导，还可作为保卫部门管理日常保安工作的工具用书。

本书由邵小云主编。在编写的过程中，众多优秀咨询顾问和一线管理精英给予了指点和支持，他们是：赵永秀、张静萍、马丽平、陈意、陈波、陈鹏、陈英飞、黄明、刘玮、刘颖、刘权、赵建学、尹刚、董良安、苟宏、刘吉凤、段青民、吴明星。

本书的编写参阅了大量文献和图片资料，在此，特向所有文献和资料的作者表示衷心的感谢！其中主要书目和网站已附于书后，但仍难免疏漏之处，敬请谅解！

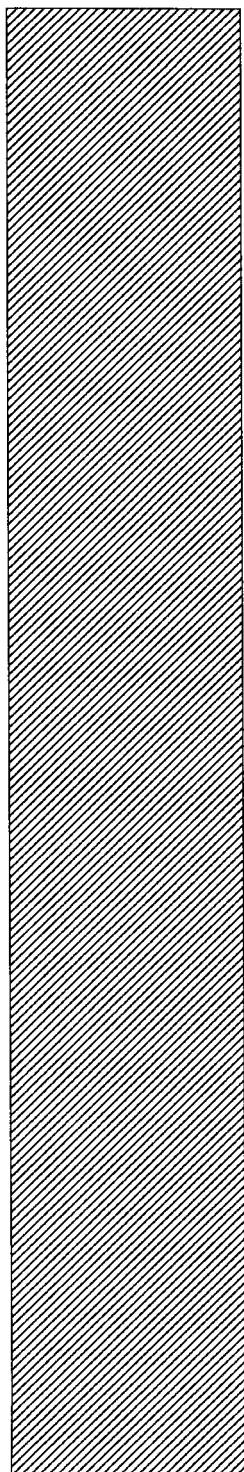
目 录

第一章 保安员基本要求

第一节 保安员的职责	2
一、工厂保安员岗位职责	2
二、商场保安员的岗位职责	3
三、酒店保安员的岗位职责	3
四、娱乐场所保安员的岗位职责	6
五、物业管理保安员的岗位职责	7
第二节 保安员的要求	11
一、强健的身体条件	11
二、良好的心理素质	12
三、要有法律常识	14
四、要有职业道德	14
五、要明了自己的职责	14

第二章 保安专业技能

第一节 保安员的礼仪规范	16
一、仪容仪表	16
二、保安员的称呼和举止	18
三、保安员的礼貌服务用语	18
第二节 搏击技能	23
一、了解人体的要害部位	23



二、格斗防卫的原则	24
三、保安员搏击的六种策略	25
四、克敌制胜的战术	28
五、保安实用防身招法	29
六、擒拿格斗的基本招式	33
第三节 保安器械使用	37
一、警棍	37
二、保安员使用警械的方法	40
三、对讲机的使用	42
第四节 面对歹徒	44
一、如何应对持凶器的歹徒	44
二、遭到进攻如何解脱	47
三、如何追捕逃跑歹徒	51

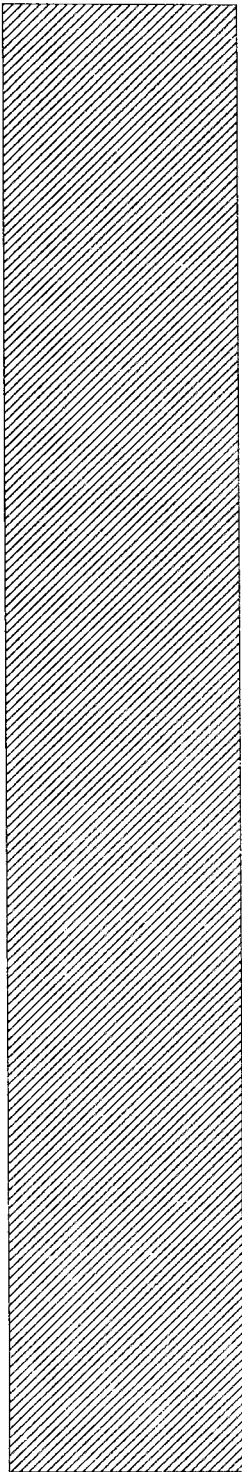
第三章 保安服务业务

第一节 门卫保安服务	54
一、门卫保安的任务	54
二、保安门卫服务的基本要求	58
三、门卫查验工作	62
四、门卫服务中一些具体情况的处置	66
五、门卫的换岗交接班	69
第二节 守护保安服务	70
一、保安守护服务的任务	70
二、守护哨位的划分	72
三、保安守护基本要求	73
四、守护勤务的准备工作	74
五、守护岗位执勤要求	74
六、紧急情况处置	76

第三节 巡逻保安服务	80
一、巡逻的基本要求	80
二、巡逻的基本任务	80
三、巡逻中紧急情况的处理	85
四、保安出巡要记事	86
五、保安员巡逻签到制度	88
六、巡逻保安的交接班工作	88
七、巡逻保安的值班与备勤	90
第四节 押运保安服务	92
一、押运服务主要环节	92
二、保安押运服务程序和方法	94
三、现金及有价证券的押运	97
四、贵重物品押运的押运	98
五、危险物品的押运	98
六、紧急情况处置	102
第五节 现场保护服务	105
一、现场保护的要求	105
二、现场保护的具体任务	107
三、犯罪现场的保护	107
四、事故现场的保护	109
第六节 消防安全服务	112
一、消防宣传、培训	112
二、加强消防检查巡查	113
三、掌握火灾扑救常识	118

第四章 紧急救护与应急

第一节 伤病应急处理	126
一、烧伤与烫伤处理	126



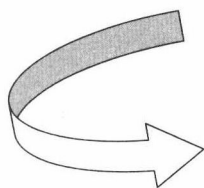
- 二、使用绷带进行急救 127
- 三、伤口快速清除和止血 129
- 四、骨折后的自救 132
- 五、擦伤和枪伤的处理 134
- 第二节 火灾事故处理与逃生 136
 - 一、火灾事故处置的原则 136
 - 二、火灾事故的紧急处置程序 137
 - 三、火场逃生技巧 141
 - 四、火场救人要领 143
- 第五章 各类保安日常工作
- 第一节 物业小区保安 146
 - 一、物业保安服务的内容 146
 - 二、大堂岗保安工作技巧与方法 147
 - 三、巡逻岗保安 149
 - 四、监控岗保安工作要领 152
- 第二节 酒店保安服务 155
 - 一、酒店保安服务的基本任务 155
 - 二、酒店保安服务重点区域 155
 - 三、酒店门卫工作要领 156
 - 四、酒店大堂警卫工作要领 157
 - 五、酒店巡逻保安工作要领 158
 - 六、酒店监控室保安工作要领 159
- 第三节 停车场保安服务 161
 - 一、停车场保安管理措施 161
 - 二、了解车场管理制度 163
 - 三、车场各岗位保安工作程序 164
 - 四、停车场突发事件应变措施 165

第四节 工厂企业保安服务	169
一、工厂保安服务的基本任务	169
二、工厂保安服务基本做法	169
三、外资企业保安服务	170
四、私营企业保安服务	172
五、建设工程保安服务	172
参考文献及网站	175

第一章

保安员基本要求

学习要点 >>>>



- 了解不同场所不同岗位保安员的职责。
- 掌握保安员的要求，使自己有一个学习目标。

第一节 保安员的职责

保安员的职责是维护居民正常生活不受侵扰，保护居民或单位财产不受损失，同时协助有关执法机关对某些违法乱纪行为进行解决处理，维护治安环境。保安人员可以工作在企事业单位、机关、学校，也可以工作在大型商场、超市、娱乐中心和居民社区等。不同单位的保安，其工作重点也不一样。

一、工厂保安员岗位职责

规模较大的工厂往往会设置门卫、巡逻，并在一些重要部门设置守护岗保安员，但规模小的工厂往往只设置一个门卫。针对工厂的特点，保安的具体职责为：

✓ 担负本单位门卫和守护任务，主要是制止外部人员和内部人员违章出入或违章携带物质；维护出入秩序，发现可疑问题和可疑人员；守护要害部位；看管重要设备和物质等。

✓ 押运公司的重要原料、产品、设备等。

✓ 本单位的巡逻检查任务。

✓ 劝阻和制止扰乱本单位治安秩序的违法行为。发现违法犯罪分子，立即扭送公安机关或保卫组织处理。

✓ 发现治安防范漏洞，及时报告保卫组织。发现火险和其他治安灾害事故，采取措施，排除险情火警，并及时报告保卫组织和公安机关。

✓ 若有案件和治安灾害事故发生，要保护好现场。

✓ 维护在本单位内举行的大型活动的治安秩序。

✓ 完成厂长(经理)和保卫组织，公安机关交办的其他护厂任务。

二、商场保安员的岗位职责

商场保安员的岗位职责为：

✓ 掌握活动于商场范围的客人动态，维护商场区域的秩序，注意发现可疑情况，并及时报告。

✓ 重点保护珠宝柜、古董柜等。

✓ 提高警惕防止以购物为由进行扒窃、盗窃或诈骗财物的人。

✓ 提醒营业员应认真验证钞票、信用卡，防止使用假货币、假信用卡套购、诈骗。

✓ 保安员无特殊情况不得进入营业柜内。发生案件立即上报部门主管和保安部，同时保护好现场。

✓ 劝告游客不要在商场区域内闲置聊天。

✓ 劝租赁商场从事经营活动的厂家或个人在进出货物时，原则上在晚间22：00以后进行。否则，保安员有权给予阻拦。

✓ 保安员应维护好商场停车场的秩序，看护好停放的车辆，以防止损失。

✓ 商场有重大展销活动时，保安员应确保活动的安全。

✓ 商场如发生偷窃、抢劫、凶杀或其他突发性事件，在报告主管和公安机关的同时，保安员应及时保护好现场。除紧急抢救伤员外，不得进入现场。



商场保安

三、酒店保安员的岗位职责

与其他单位的保安工作相比，酒店安全保卫工作要复杂得多。要做好酒店保安工作，酒店保安员应明确自己的岗位职责。

1. 酒店大门保安员

✓ 维护好大门口的交通秩序，引导车辆的行驶和行人的过往，保障车辆和行人安全，使门前畅通无阻。

✓ 高度警戒，发现精神病患者和衣冠不整者以及形迹可疑者，要坚决阻拦，不让人入内，严格把好第一关。

✓ 对来店的客人要彬彬有礼，无论是步行还是乘车来的宾客都要表示欢迎。对乘车来的客人要协助迎宾员照料客人下车。若客人要求将车停放在停车场时，要引到适当的位置停车，若没有车位要向客人或司机解释清楚，并介绍客人将车停在附近的公共停车场。



大门保安员，引导车辆

✓ 有旅游团入店时，若需疏通车道或有欢迎队伍，要在客人抵达酒店前十分钟疏通好车道和停车位置，做好迎接旅游团的安全准备工作。

✓ 对带有危险品、易燃品、易爆品入酒店的客人要劝其交保安部代为保管。

✓ 对离店的客人要表示欢送，欢迎他们下次再光临。对带大件物品离店的客人要有礼貌地进行查询；对实属于客人的行李者要予以放行，并帮助行李员将行李搬上车。

✓ 保安员要不断学习、钻研业务，善于根据酒店的特点进行判断，以便提高工作质量。

✓ 着装整洁，精神饱满，仪态大方，对客人的询问要热情、礼貌、周到，使宾客称心满意，严禁用粗言恶语对待客人。

✓ 保安员要切实做好门前的警戒，特别是夜间警戒。要注意车辆和行人的安全，人多时要注意防止失窃，防止在大门口周围闹事、斗殴，疏通交通，保证门前安全。

2. 酒店大堂保安员的岗位职责

✓ 大堂是客人出入酒店的必经之地，人多，情况复杂，保安员必须注意客人的动向，细心观察，保证酒店和客人的生命财产安全。

✓ 协助总服务台办理入住或离店手续，防止客人的行李被人顺手拿走。

✓ 维护大堂的秩序，对大堂发生争吵、大声呼叫、到处乱跑的客人要立即上前进行婉言劝说和制止，使其离开，保持大堂的高雅肃静。

✓ 对大堂的一些公共设施，要注意保护，不准客人随意敲击和损坏，大堂一般设有宾客休息沙发，要防止有人躺在大堂宾客休息沙发上，以保持大堂文明的环境。

✓ 夜深时要加倍警惕，注意警戒，对24：00以后进入大堂的客人要进行认真观察，发现可疑人员应上前盘询和登记报告。

✓ 要防止客人在大堂乱丢、乱吐、乱蹲、乱坐，发现这样的情况应立即劝阻。

✓ 有小孩在大堂追逐打闹、玩耍或衣冠不整的客人进入大堂时，要及时劝阻。

✓ 对客人的询问要热情礼貌、周到，使客人称心满意，严禁用粗言恶语对待宾客。

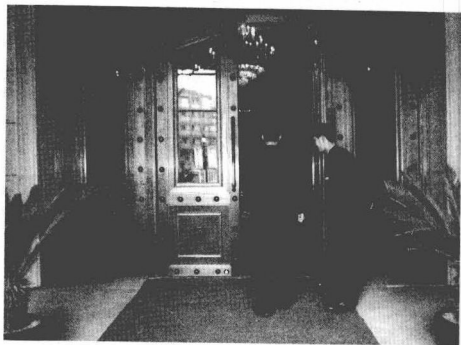
3. 巡逻保安员

✓ 加强对重要区域的巡逻，发现可疑情况，应视情况处理或及时报告当班队长和经理。

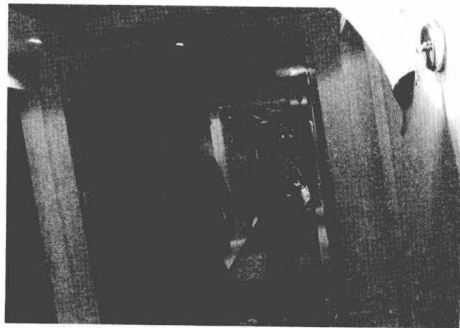
✓ 在楼层巡逻时要检查客房安全管理情况，是否有不安全因素，楼层通道、电插座、墙护板等是否安全。

✓ 对违反酒店规定，在楼层或客房闹事、斗殴、损坏客房设施者应劝其冷静或将其带到保安部酌情处理。

✓ 楼层若发生事故，如火警、盗警、凶杀、爆炸等，要迅速组织



欢迎客人



进行酒店巡逻

客人疏散和保护现场，立即进行处理，防止事态扩大。

✓ 保护酒店花园的花草树木、园林建筑不遭损坏，对践踏草坪、采花折树的人要进行干涉、制止和处理。

4. 酒店餐厅保安员的岗位职责

✓ 餐厅有重要宴会、酒会等活动时，可以要求保安在门口负责维持秩序或验收证件。

✓ 发现餐厅有不法行为的客人，保安员有责任及时处理。

保安员不得利用工作之便使用客房设施，如到客房睡觉、看电视、听音乐、打私人电话、和客房服务员闲聊等。

四、娱乐场所保安员的岗位职责

娱乐场所一般人比较多，保安工作相对来说比较复杂。作为保安员要做好以下工作：

✓ 维护好售票秩序，节假日、旅游旺季，在人多的情况下，组织客人有秩序地排队，防止拥挤。

✓ 维护好娱乐场所的治安秩序，防止场内起哄、争吵、斗殴、捣乱和无理取闹。如发现客人争吵，首先要劝导、隔离；一旦发生打架斗殴事件，要立即上前制止，并尽快通知保安部或公安机关加以处理；若发生上述事件，要将肇事者带到场外或保安部妥善处理，避免造成坏的影响和妨碍其他客人进行正常娱乐活动。

✓ 严密注视场内动向和客人情况，防止不法分子进行盗窃、诈骗活动。若发现可疑人员要严加监视，发现违法犯罪分子要及时擒拿，保护好客人的生命财产安全。

✓ 注意发现可疑人员和可能发生的事故苗头，及时报告上级机关做好严密控制。

✓ 监视卖淫、嫖娼人员的活动，及时向管辖部门汇报情况。

✓ 场内若发生事故，如火警、



娱乐场所保安员

爆炸等，要稳住客人，及时抢救，并组织客人离开现场，有秩序地疏散，防止事态扩大，并立即报告当班领导。

✓ 在歌厅、舞厅值勤的保安人员一般不进入厅内，24：00前重点监视售票处，24：00后可间隙入厅巡视。

✓ 娱乐活动结束后，保证客人有秩序地离开场所后，要协同服务员清理好场地，检查有无客人遗留物品、危险品、火种；关好音响、灯光、锁好门窗后方可下班。

五、物业管理保安员的岗位职责

物业保安部门根据岗位需要，设置有电视监控班、大厦保安班、门卫保安班、保安巡逻班、停车场保安岗等几个重要岗位，职责分明，各负其责。

1. 电视监控保安员

对于配备电视安全监视系统的物业须设此班，其岗位职责为：

✓ 24小时严密监视保安对象的各种情况，发现可疑或不安全迹象，及时通知值班保安就地处理，并及时通过对讲机向办公室报告，且随时汇报变动情况直到问题处理完毕。

✓ 发现监视设备故障要立即通知值班保安加强防范，并立即设法修复。

✓ 要记录当班的监视情况，严格执行交接班制度。



电视监控保安员

2. 辖区保安员

✓ 严密注意进出物业辖区的人员，严格执行来客登记制度，对身份不明人员(无任何证件)，以及形迹可疑、衣冠不整者，保安人员有权制止其进入。

✓ 对带有危险物品进入辖区的人员，保安人员要严格检查并登记，或