

保安培训教程

主编 / 谢有全 冯巧丹 胡卓萍

BAOANPEIXUNJIAOCHENG



广西民族出版社

保安培训教程

谢有全 冯巧丹 胡卓萍 主编

广西民族出版社

图书在版编目(CIP)数据

保安培训教程/谢有全,冯巧丹,胡卓萍主编.—南宁:广西民族出版社,2006.4

ISBN 7-5363-5124-0

I.保... II.①谢...②冯...③胡... III.保安—工作—中国—技术培训—教材 IV.D631.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 033577 号

保安培训教程

谢有全 冯巧丹 胡卓萍 主编

出版发行	广西民族出版社(地址 南宁市桂春路3号 邮政编码 530028)
发行电话	(0771)5523216 5523226 传 真 (0771)5523246
E-mail	CR@gxmzbook.cn
责任编辑	张惠琼
封面设计	林武圣
责任校对	冯巧丹 胡卓萍
责任印制	余秀玲
印 刷	南宁市桂川印务有限责任公司
规 格	880毫米×1230毫米 1/32
印 张	20.25
字 数	470千
版 次	2006年8月第1版
印 次	2006年8月第1次印刷

ISBN 7-5363-5124-0/G·2038

定价:33.00元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与出版社联系调换 电话:(0771)5523216

《保安培训教程》编委会

编委会主任 范临顺

副 主 任 刘建昌 林广田

编委会委员 (以姓氏笔画为序)

朱其良 倪 敏 覃泽敏 覃珠坚 谢有全

主 编 谢有全 冯巧丹 胡卓萍

副 主 编 曾 伟 吕美琛

撰 稿 人 (按撰写章节先后为序)

赵金生 曾 伟 李兴林 吕美琛 温海斌

冯巧丹 钟庆旭 梁爱清 胡卓萍

前 言

我国改革开放政策的实施,使社会主义市场经济得到快速的发展。作为市场经济的衍生物——保安服务业应运而生。保安服务业自诞生以来的 20 多年当中,为保一方平安而工作,为社会稳定和发展而努力,为我国社会经济的发展和社会生活的安定作出了巨大的贡献。同时,市场经济的快速发展,也为保安服务业的发展提供了良好的机遇和社会环境,保安队伍也随着市场经济的发展得到快速的发展壮大。

然而,社会治安的复杂化,违法犯罪的智能化,安全防范工作难度的增加,客户对安全质量要求的提高,又对保安服务业提出了更高的要求。保安服务业作为一种服务型的企业,要想求得生存和发展,就必须不断提高保安服务质量,赢得社会信誉。而保安服务的的质量的高低、优劣,关键取决于保安队伍的整体素质。因此,培养造就一支高素质的保安队伍,是保安服务业发展的关键。为了适应社会发展和保安服务业发展的需要,为了加强对保安队伍的教育培训,我们编写了这本《保安培训教程》。

本书运用政治经济学、社会学、管理学等原理以及企业管理、市场营销等理论,从保安服务业的实际出发,系统地介绍了保安工作的性质、职责、权限、业务范围、相关的保安服务常识以及保安企业的内部管理、保安市场的经营运作、保安企业的文化建设等基本理论和基本知识。在本书的编著过程中,我们致力突出基本理论和基础知识的实用性和可操作性,对实施操作的每个环节都提供具体步骤和范例,力求使本书通俗易懂,易于实践操作。本书总结

和吸收了保安服务业的成功经验,也注重引进和借鉴企业最新管理理念,把目前国际最新的企业管理理念——企业文化建设融入保安企业管理当中,力图使保安服务业尽快适应社会主义市场经济发展的需要。

本书分为保安服务编和保安管理编。具体编写人员如下(按编写章节先后顺序排列):保安服务编赵金生(第一、第三章)、曾伟(第二、第四章)、李兴林(第五章)、吕美琛(第六章)、温海斌(第七章)、冯巧丹(第八、第十、第十一章)、钟庆旭(第九章)、梁爱清(第十二章);保安管理编胡卓萍(第十三至二十七章)。本书的图片由钟庆旭、谢瑜、温海斌拍摄。

本书在编著过程中,参考了许多文献的观点和同仁的成果,在此谨向这些文献的作者与同仁表示衷心的感谢。

由于时间仓促,水平有限,书中难免有疏漏与不足,敬请读者批评指正。

编 者

2006年1月8日

目 录

保安服务编

第一章 保安服务概述	(3)
第一节 保安服务公司的性质和组建程序	(3)
第二节 保安服务工作的特点、任务和作用	(11)
第三节 我国当代保安服务业的发展概况与展望	(16)
第二章 保安人员的职责权限和服务手段	(26)
第一节 保安人员的职责权限	(26)
第二节 保安服务的手段	(28)
第三章 保安勤务	(37)
第一节 保安勤务概述	(37)
第二节 保安勤务的具体内容	(39)
第三节 保安勤务的应用	(57)
第四章 保安业务范围	(63)
第一节 保安业务范围概述	(63)
第二节 公共场所的保安服务	(66)
第三节 物业的保安服务	(81)
第四节 内部单位的保安服务	(86)
第五节 大型活动的保安服务	(97)

第五章 保安人员的素质	(102)
第一节 保安人员素质概述	(102)
第二节 保安职业道德	(104)
第三节 保安礼仪	(109)
第四节 保安人员的社会认知能力和知识水平	(116)
第五节 保安人员的业务技能	(119)
第六节 保安人员体能素质	(122)
 第六章 保安防范技术	(125)
第一节 保安防范技术概述	(125)
第二节 入侵报警系统和电视监控系统	(132)
第三节 出入口控制系统	(142)
第四节 防火、灭火技术系统	(147)
第五节 保安技术防范的建立与使用	(153)
 第七章 保安防卫反击技能	(161)
第一节 保安防卫反击技能概述	(161)
第二节 保安防卫反击技能分述	(164)
第三节 保安防卫反击技能的战术应用	(226)
 第八章 现场保护及危险物品的处置	(228)
第一节 现场保护的常识	(228)
第二节 危险物品处置的常识	(235)
 第九章 现场急救	(240)
第一节 现场急救概述	(240)
第二节 现场心肺复苏术	(247)
第三节 现场急救的基本技术	(265)

第四节	常见几种事故的现场急救·····	(287)
第十章	消防常识·····	(295)
第一节	火灾发生、发展的规律和特点·····	(295)
第二节	常见火灾的预防措施·····	(300)
第三节	初起火灾扑救·····	(304)
第四节	火场疏散和救助·····	(307)
第五节	常用的灭火器及灭火剂·····	(311)
第十一章	保安常验证照的识别·····	(315)
第一节	居民身份证的真伪识别·····	(315)
第二节	伪造证明的识别·····	(319)
第三节	伪造公章的识别·····	(320)
第四节	机动车辆及其号牌的识别·····	(324)
第十二章	保安公文·····	(327)
第一节	保安公文概述·····	(327)
第二节	保安公文写作要则·····	(331)
第三节	通用公文的写作·····	(338)
第四节	保安专用公文的写作·····	(357)

保安管理编

第十三章	保安管理概述·····	(365)
第一节	保安管理的概念·····	(365)
第二节	保安管理的内容·····	(369)
第三节	保安管理的任务·····	(371)

第十四章 保安企业的组织管理	(374)
第一节 组织管理概述	(374)
第二节 组织机构建设	(379)
第十五章 保安公司的人力资源管理	(385)
第一节 概述	(385)
第二节 保安人员的招聘与甄选	(392)
第三节 保安人员的培训	(404)
第四节 保安人员的管理与使用	(409)
第十六章 保安队伍建设	(415)
第一节 当前我国保安队伍存在的问题	(415)
第二节 加强保安队伍建设	(417)
第十七章 保安公司的业务管理	(426)
第一节 保安公司对人力防范业务的管理	(426)
第二节 保安公司对技术防范业务的管理	(433)
第十八章 保安公司的合同管理	(443)
第一节 概述	(443)
第二节 保安公司经营合同管理	(456)
第三节 保安公司管理合同管理	(464)
第十九章 保安公司服务质量管理	(471)
第一节 保安服务质量管理的特点和内容	(471)
第二节 保安服务质量文化建设	(478)
第三节 保安服务质量管理的监督	(481)

第二十章 保安公司的财务管理	(484)
第一节 保安公司财务管理的内容和原则	(484)
第二节 保安公司资金筹措管理	(489)
第三节 保安公司资产管理	(498)
第四节 保安公司经营成本管理	(502)
第五节 保安公司收入与利润管理	(505)
第二十一章 保安服务市场调查与预测	(509)
第一节 保安服务市场调查	(509)
第二节 保安服务市场分析	(515)
第三节 保安服务市场预测	(520)
第二十二章 保安服务的市场化经营	(528)
第一节 保安公司的经营形式	(528)
第二节 保安公司的客户开发	(531)
第三节 保安公司的业务促销	(537)
第二十三章 保安服务市场化经营策略	(543)
第一节 保安服务业发展的经济与行政策略	(543)
第二节 保安公司的经营发展策略	(546)
第三节 保安公司发展的科技策略	(551)
第四节 保安公司的经营竞争策略	(554)
第五节 保安服务业经营竞争的信誉与优质策略	(560)
第二十四章 保安服务市场化的经营原则	(564)
第一节 依法经营原则	(564)
第二节 社会效益与经济效益并举原则	(568)
第三节 平等自愿原则	(571)

第四节	有偿互利原则·····	(574)
第二十五章	保安企业文化·····	(576)
第一节	保安企业文化的结构·····	(577)
第二节	保安企业文化的特征·····	(583)
第二十六章	保安企业文化建设·····	(586)
第一节	保安企业文化建设的步骤·····	(586)
第二节	保安企业文化的精神层设计·····	(590)
第三节	保安企业文化的制度层设计·····	(605)
第四节	保安企业文化的物质层设计·····	(621)
第二十七章	保安企业文化的实施·····	(626)
第一节	构建领导体制·····	(626)
第二节	保安企业文化实施的步骤·····	(627)
附录:主要参考书目	·····	(633)

保安服务编

第一章 保安服务概述

改革开放和社会主义市场经济的确立和发展,使我国的经济、政治、文化及社会生活发生了巨大的变化。1984年12月18日,我国第一家保安服务公司在深圳蛇口建立,从此带动了全国保安服务业的兴起和发展。至今,我国保安服务业已经走过了20个春秋。在这20年的发展过程中,保安服务工作经历了风风雨雨,从无到有,艰苦创业,取得了令人鼓舞的成绩和经验,为我国社会主义市场经济建设的发展和社会治安的“长治久安”做出了举世瞩目的贡献。特别是保安服务的有偿性特征,给我国传统的社会治安综合治理、社会公共安全防护保障体系、保卫工作注入了商品经济的内容,增加了新的形式,补充和完善了我国的社会公共安全防护保障体系,开辟了社会安全防范工作的新思路。我国现代保安服务是借鉴国外的经验开展起来的,在组织名称、业务范围、经营方式、工作内容等方面也与国外相类似。但在许多方面,如性质、组建程序、任务、作用等又有所不同,具有我国自身的一些特点。

第一节 保安服务公司的性质和组建程序

一、保安服务公司的性质

“保安”二字,从词义上说,就是保障安全的意思。其有广义和狭义之分。广义的保安,泛指一切保卫国家安全、保卫社会稳定的

行为,包括军队、警察、法庭、监狱等国家机器所进行的维护社会稳定,保卫国家安全的各项工作。而狭义的保安则是指保安服务组织(机构)所开展的有偿保安服务活动。即保安服务组织(机构)根据与客户双方协议,为客户提供的有偿安全服务工作。本书所讲的保安是指狭义的保安。

根据国务院 1988 年批准的公安部《关于组建保安服务公司的报告》和 1989 年公安部发下的《关于加强保安服务公司管理的通知》精神,我国保安服务机构的名称统称为“保安服务公司”,并明确规定,保安服务公司是在公安机关的主管和指导下,专门为客户提供安全服务的一种特殊企业。根据上述文件的指示和界定,保安服务公司的性质可以概括为以下几点。

(一)保安服务公司是一种企业

保安服务公司是一种企业,它依法自主经营、独立核算,这是保安服务公司最根本的性质。保安服务公司的企业性质表现在:第一,它有自己的名称、组织机构和章程;第二,它有固定的营业场所、必要的设施,以及符合规定的注册资金数额和从业人员;第三,它能够独立承担经济和民事法律责任;第四,其经营范围符合国家法律、法规规章所规定;第五,它依法进行注册、登记,领取营业执照后方可营业。上述五点可充分说明,保安服务公司是典型的企业,其业务活动是一种主客户之间互惠互利的企业行为。如果没有业务开展,保安公司就无法获得效益,也会面临公司倒闭、人员下岗失业的问题。因此,保安服务公司具有一般企业的基本特征。

(二)保安服务公司是一种服务型的特殊企业

保安服务公司虽然是一种企业,但它经营的不是生产和生活资料,而是根据客户的要求,专门提供各项安全的服务,和其他企业相比,其特殊性表现在:第一,在经营业务方面,保安服务公司或者为客户提供守护、押运、巡逻、门卫等安全劳务服务;或者为客户提供安全技术,防范设备的设计、安装、维修和咨询等技术服务;或

者经销各种保安器材。总之,各项服务业务都是经有关部门特许的,均是为了保护客户的财产和人身安全,维护单位内部的治安秩序。第二,保安服务公司必须注重社会效益和经济效益并举。尽管经济效益是作为企业的保安服务公司的生存立足之本,但绝不能把经济效益放在第一位,在社会效益与经济效益发生矛盾、冲突的情况下,必须更注重社会效益,这与保安服务公司所从事业务的特殊性分不开的,保安服务公司必须服从于国家利益和社会治安“长治久安”的政治上需要。这是保安服务公司区别于其他企业的重点。

(三)保安服务公司是由公安机关主管和指导的企业

保安服务公司置于公安机关的主管和指导之下,是由保安服务公司的业务性质所决定的,是社会治安综合治理的必然要求。保安服务公司所开展的各项业务活动,都是围绕着保护客户的财产和人身安全,维护单位内部治安秩序而进行的。这种业务活动的性质决定了它是社会安全防范体系的重要组成部分。在我国,公安机关是维护社会治安的专门机关,既是社会安全防范体系的主体,又具有组织者、领导者、管理者的身份,保安服务公司只有置于公安机关的主管领导之下,方能更好地发挥其在社会治安综合治理中的积极作用。

公安机关对保安服务公司的领导和监督、主管和指导,主要体现在:保安服务公司的组建必须经过市、县公安机关批准;保安服务公司招聘保安人员的条件和政审程序,必须经公安机关认可;保安公司给保安人员配备的非杀伤性防卫工具和通讯、报警等用具,须经公安机关批准;保安服务公司制定的收费标准,须经公安机关商请财政、物价部门核准,方能执行;公安机关对保安公司的业务活动、保安人员的培训、保安队伍的管理以及各项规章制度的制定,均给予指导和帮助;公安机关对保安服务公司和保安人员遵纪守法、执行政策的水平以及业务能力、队伍素质等情况,都要经常