

晋  
华  
经  
管

正略钧策  
ADFAITH

掌握工作技能 把握工作机会

普华经管职业技能培训系列

滕宝红 李建华 / 主编

# 保安员

技能手册



人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

普华经管职业技能培训系列

# 保安员技能手册

滕宝红 李建华 主编

人民邮电出版社  
北 京

## 图书在版编目 (CIP) 数据

保安员技能手册 / 滕宝红, 李建华主编. —北京: 人民邮电出版社, 2009. 6  
(普华经管职业技能培训系列)  
ISBN 978-7-115-19944-7

I. 保… II. ①滕…②李… III. 保安—工作—中国—技术培训—手册 IV. D631.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 071859 号

## 内 容 提 要

本书从一名合格保安员应具备的素质要求、保安工作的服务规范、保安员岗位职责及行为规范等方面入手, 深入浅出地阐述了保安员服务工作中必备的基本知识, 以及保安服务所涉及的技能。全书通俗易懂、图文并茂, 便于读者学习和使用。

本书不仅可作为保安服务机构、学校及各类企事业单位对保安员进行培训的教材, 也适合那些立志投身于保安服务行业的广大进城务工青年阅读, 还可作为保卫部门日常管理工作的工具用书。

### 普华经管职业技能培训系列 保安员技能手册

◆ 主 编 滕宝红 李建华  
责任编辑 张亚捷

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号  
邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn  
网址 <http://www.ptpress.com.cn>  
北京顺义振华印刷厂印刷

◆ 开本: 880 × 1230 1/32

印张: 5

字数: 110 千字

2009 年 6 月第 1 版

2009 年 6 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-19944-7/F

定 价: 15.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

## 《保安员技能手册》

亲爱的读者：

感谢您购买本书。请您详细填写本卡并邮寄或传真给我们(复印有效),以便我们能够为您提供更多的最新图书信息,并可在您向我们邮购图书时获得免收图书邮资费的优惠。

## 您获得本书的途径

- [illegible]

哪些因素促使您购买本书(可多选)

- ☐ 本书摆放在书店显著位置      ☐ 封面推荐      ☐ 书名  
☐ 作者及出版社      ☐ 封面设计及版式      ☐ 媒体书评  
☐ 前言      ☐ 内容      ☐ 价格  
☐ 其他( )

您最近三个月购买的其他经济管理类图书有

1. 《 》 2. 《 》  
3. 《 》 4. 《 》

请附阁下资料,便于我们向您提供图书信息

|    |      |      |
|----|------|------|
| 姓名 | 出生年月 | 文化程度 |
| 单位 | 职 务  | 联系电话 |
| 地址 |      |      |
| 邮编 | 电子邮箱 |      |

地址:北京市崇文区龙潭路甲3号翔龙大厦218室

北京普华文化发展有限公司市场营销部

邮 编:100061

传 真:010-67120121

服务热线:010-67129879 67129872-812/818

地址: <http://www.ptpress.com.cn>

博 客：<http://blog.sina.com.cn/readpuhua>

编辑信箱: puhua-book812@126.com

## 本书专家委员会

- 刘建生** 中国商业史学会副会长、山西大学经济与工商管理学院院长、教授、博士生导师
- 王生平** 香港公开大学特聘 MBA 导师、中国管理科学研究院特聘研究员、中国管理科学学会理事
- 安维洲** 鹏程国际认证有限公司董事长、总裁、国际注册高级审核员、QMS/EMS 验证审核员
- 孙德禄** 太平洋地区合作委员会兰图战略研究中心秘书长、第二至第四届中国策划大会秘书长
- 陈放** 北京创意村营销策划公司董事长、国际品牌标准工程组织 (IBS10000) 中国区首席专家和专家委员会主任
- 翟鸿燊** 清华大学特聘教授、演讲家、首届国际营销节获评中国最佳营销教练
- 王合成** 中国管理科学研究院区域经济研究员、《中国品牌》杂志特邀品牌专家
- 罗伟钊** 中国工商管理研究院执行院长、中国生产力学会策划委员会专家
- 李德伟** 中国当代名人协会秘书长、国家职业资格标准及相关培训鉴定体系评审专家
- 黄鹏人** 中国人力资源十大风云人物、上海鹏人酒店管理公司总经理
- 李建华** CETTTT 企业行政管理项目办公室主任、中国职业经理人专家评审委员会评审专家
- 高丽珍** 新疆商业职业技能鉴定中心副主任、中国商业联合会培训认证专家
- 王学文** 黑龙江省教育厅指定高校青年教师培训师、哈尔滨师范大学教育科学院教授、博士生导师
- 朱其俊** 合肥工业大学管理学院教授
- 钱海燕** 安徽大学经济学院教授、安徽财政科学研究所特邀研究员、安徽省会计学会理事、安徽省中青年财政理论研究会理事
- 丁兴良** 中国市场学会常务理事、中欧国际工商管理学院 EMBA
- 陈胜** 澳大利亚蓝山酒店管理学院特聘教授、IHIA 国际健康产业协会中国分会副会长、IHIA 国际高级酒店管理师

# 本书编委会

主 编：滕宝红 李建华

编 委：王春华 王 刚 刘 颖 刘 玮 刘建伟  
林 静 林艺红 李昌鸿 李 东 李建华  
李 莉 张 燕 张智通 张静萍 黄 明  
黄 河 田 伟 田真之 陈 鹏 陈 义  
陈 波 马丽平 侯福东 侯建国 邓清华  
鲁跟明 路 花 安 新 周 波 佰 伟  
尹 刚 罗伟钊 秦 斌 郑嫦丽 赵建学  
匡仲潇 杨 春 杨 扬 高俪珍 胡萧筠  
单明海

# 前言

全球金融风暴的袭击，让珠三角地区和东南沿海地区的一些企业进入“寒冬”，用工市场的萎缩，导致越来越多的进城务工人员加入到寻找工作的大军。部分进城务工人员失去工作，看似根源在金融危机，然而这和进城务工人员自身缺乏过硬的劳动技能也不无关系。改革开放三十多年过去了，很多企业在产业结构、设备门类、资本组成和营销方式等方面都发生了翻天覆地的变化，而部分进城务工人员就其谋生技能而言，却并没有发生质的飞跃。大部分进城务工人员只是中学毕业，有的甚至只是小学毕业，这些都决定了他们从事的行业和应对外来风险的能力不高。另外，由于相关部门一直疏于对进城务工人员的就业培训，所以危机一来，首当其冲的受影响者自然就是他们。

那么作为进城务工人员，面对如此严峻的就业形势，该如何圆自己的“就业梦”呢？

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。例如，大家都认为做一名保安员就很容易。殊不知，事实上并不是那么简单。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新兴行业之一。由于此前很多人存在着保安员就是“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，这些都直接导致了保安服务中存在部分人员素质低下、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

极其不好的影响，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，就需要具备一定的基础知识和业务技能。《保安员技能手册》一书从保安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。同时，本书对于保安日常服务的行业及区域服务技巧也进行了通俗的讲解。作者希望广大读者在阅读后能快速地将书中的内容学以致用，迅速适应工作，并在工作中不断完善和充实自己。

总之，《保安员技能手册》一书本着学用结合的原则，突出了职业教育的特点，体例简明、通俗易懂。本书不仅可以作为保安服务公司、团体、学校及各类企事业单位对保安人员进行培训的教材，也可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。



# 目 录

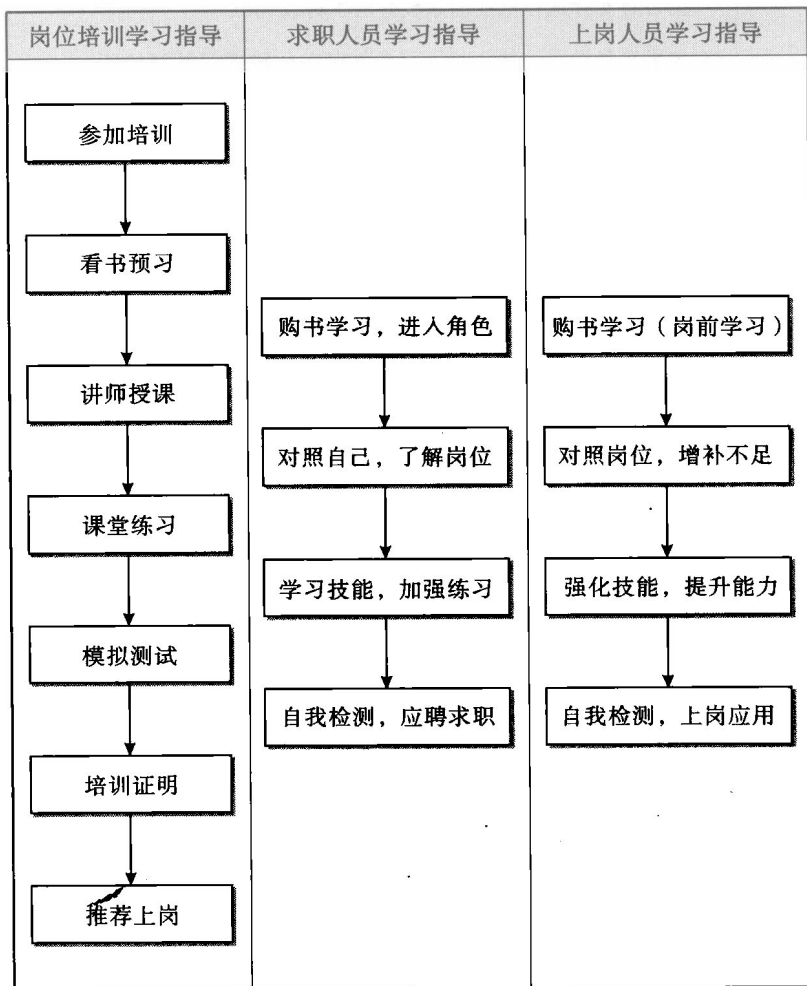
|                        |    |
|------------------------|----|
| 第一章 导读 .....           | 1  |
| 一、学习指导流程 .....         | 1  |
| 二、求职应聘指导 .....         | 2  |
| 第二章 岗位描述 .....         | 4  |
| 第一节 保安员基本要求 .....      | 5  |
| 一、基本素质要求 .....         | 5  |
| 二、专业素质要求 .....         | 7  |
| 三、保安服务内容 .....         | 8  |
| 第二节 保安员岗位职责 .....      | 12 |
| 一、通用职责 .....           | 12 |
| 二、居民区、物业小区保安岗位职责 ..... | 14 |
| 三、饭店、酒店保安岗位职责 .....    | 18 |
| 四、大厦、公寓保安岗位职责 .....    | 23 |
| 五、商场、超市保安岗位职责 .....    | 26 |
| 六、娱乐场所保安岗位职责 .....     | 27 |
| 七、政府部门保安岗位职责 .....     | 28 |
| 第三节 保安员行为规范 .....      | 29 |
| 一、着装 .....             | 29 |
| 二、仪容仪表 .....           | 31 |
| 三、礼节 .....             | 32 |
| 四、举止 .....             | 33 |
| 五、语言 .....             | 33 |
| 六、岗位纪律 .....           | 35 |
| 七、卫生 .....             | 36 |
| 八、勤务 .....             | 36 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| <b>第三章 基础知识</b>      | 38 |
| <b>第一节 重点单位和重要部位</b> | 39 |
| 一、了解重点单位和重要部位        | 39 |
| 二、重点单位和重要部位的种类       | 39 |
| 三、重点单位和重要部位的形态       | 40 |
| 四、重点单位和重要部位安全保卫制度    | 41 |
| <b>第二节 现场保护常识</b>    | 43 |
| 一、现场的分类              | 44 |
| 二、现场保护的要求            | 44 |
| 三、现场保护的具体任务          | 46 |
| 四、犯罪现场的保护方法          | 47 |
| 五、事故现场的保护方法          | 48 |
| 六、对现场保安员的基本要求        | 51 |
| <b>第三节 紧急救护常识</b>    | 52 |
| 一、了解紧急救护             | 52 |
| 二、紧急救护               | 53 |
| 三、跌伤急救               | 55 |
| 四、烧（烫）伤急救            | 56 |
| 五、出血急救               | 57 |
| 六、急性中毒急救             | 58 |
| <b>第四节 消防安全常识</b>    | 59 |
| 一、消防工作重点             | 59 |
| 二、消防管理内容             | 59 |
| 三、火灾形成原因             | 59 |
| 四、消防管理常识             | 60 |
| <b>第四章 服务技能</b>      | 67 |
| <b>第一节 巡逻服务技能</b>    | 68 |
| 一、保安巡逻服务特点           | 68 |
| 二、保安巡逻服务任务           | 68 |

|                       |     |
|-----------------------|-----|
| 三、保安巡逻服务的方式方法 .....   | 73  |
| 四、保安巡逻勤务实施方法 .....    | 79  |
| 五、保安巡逻勤务要求 .....      | 81  |
| 六、保安巡逻服务制度 .....      | 84  |
| 七、巡逻时失误和漏检防止 .....    | 90  |
| 第二节 门卫服务技能 .....      | 93  |
| 一、保安门卫服务特点 .....      | 93  |
| 二、保安门卫岗位设置要求 .....    | 94  |
| 三、保安门卫服务任务 .....      | 95  |
| 四、保安门卫服务基本要求 .....    | 98  |
| 五、保安门卫服务应注意事项 .....   | 101 |
| 六、门卫服务特殊情况处置 .....    | 102 |
| 第三节 守护服务技能 .....      | 104 |
| 一、保安守护服务特点 .....      | 105 |
| 二、保安守护服务任务 .....      | 105 |
| 三、保安守护服务的范围 .....     | 108 |
| 四、保安守护服务实施 .....      | 109 |
| 五、保安守护服务的紧急情况处置 ..... | 116 |
| 第四节 押运服务技能 .....      | 120 |
| 一、保安押运服务特点 .....      | 120 |
| 二、押运服务主要环节 .....      | 120 |
| 三、保安押运服务范围及要求 .....   | 122 |
| 四、保安押运服务执行程序及方法 ..... | 125 |
| 五、押运过程中应急处置 .....     | 128 |
| 第五节 火灾处置技能 .....      | 132 |
| 一、火灾事故处置原则 .....      | 132 |
| 二、火灾事故紧急处置程序 .....    | 133 |
| 附录 测试题与求职指导 .....     | 137 |
| 一、技能测试 .....          | 137 |
| 二、求职黄页 .....          | 140 |

# 第一章 导读

## 一、学习指导流程



## 二、求职应聘指导

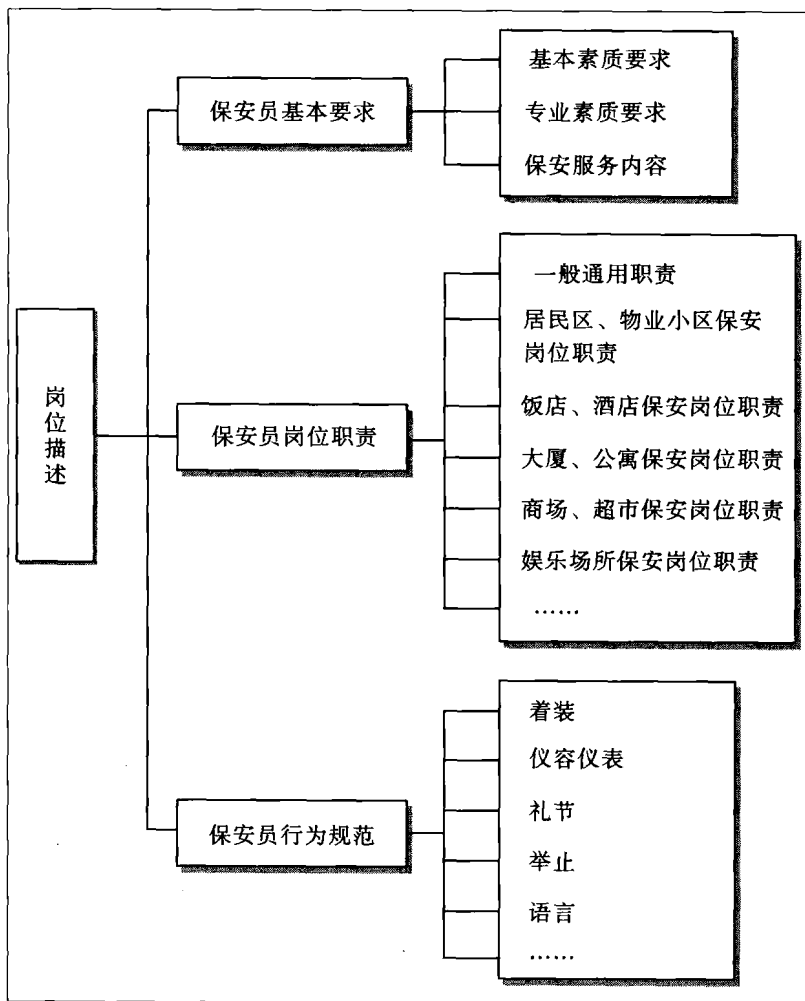
| 项目   | 内容                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 备注 |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 受训学习 | <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 进城务工人员在接受培训前，首先应进行市场分析，根据自身实际选择就业前景较好的工种或岗位</li> <li>※ 如果自身没有一技之长，可参加劳动保障部门开展的职业技能培训，以取得相应的职业技能资格</li> <li>※ 各地政府和有关部门都有许多针对性的培训工程，并有许多优惠政策。读者在参加培训时，可以对相关情况进行详细了解</li> <li>※ 如果自身已有一技之长，最好先取得相应的职业资格证书，这样更能得到社会的认可，有利于找到适合的工作</li> </ul> |    |
| 求职捷径 | <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 根据自身的求职意向，登录相关网站浏览用工信息</li> <li>※ 前往所在城市的劳动保障部门和人才交流中心，那里有大量的用工信息</li> <li>※ 通过当地的劳动中介市场（机构）或人事部门主管的职业介绍机构介绍就业</li> <li>※ 通过社会团体、街道、社区等举办的社会职业介绍机构介绍就业</li> <li>※ 通过亲朋好友介绍工作</li> <li>※ 通过报纸、电台等媒体了解用工信息</li> </ul>                       |    |

(续表)

| 项目       | 内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 备注 |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 陷阱<br>规避 | <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 不要轻信招聘广告和招工信息上的承诺, 要注意辨别信息的真伪</li> <li>※ 找工作要到正规的职业介绍机构, 避免上当受骗。到职业介绍机构求职, 首先应查看该机构是否有劳动保障部门颁发的《职业介绍许可证》</li> <li>※ 接到用人单位录用通知以后, 要到该单位进行实地考察</li> <li>※ 如果是通过亲朋好友介绍, 也要加强维护自身合法权益的意识, 防止被骗</li> </ul>                                                             |    |
| 找工<br>技巧 | <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 薪酬要求应合理。若工资待遇要求过高, 会使企业成本上升, 从而减少用工数量</li> <li>※ 不要频繁跳槽。找到工作后, 不要频繁跳槽, 认真学好岗位职业技能知识, 不断提升自身水平</li> <li>※ 学会适应环境。无论从事什么样的工作, 都应该是人去适应环境, 而不能让环境适应人</li> </ul>                                                                                                       |    |
| 权益<br>维护 | <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 签订合同。如果与用人单位达成就业意向, 一定要签订《劳动合同》。合同中须注明劳动合同期限、工作内容、劳动报酬、违反劳动合同的责任等内容。劳动合同可以协商约定试用期, 但一般试用期不得超过 6 个月, 而且试用期也包括在劳动合同期限内</li> <li>※ 加班工资。正常工作日延长工作时间的, 用人单位支付不低于劳动者工资 150% 的工资报酬; 休息日安排加班的, 用人单位支付不低于劳动者工资 200% 的工资报酬; 法定带薪节假日安排加班的, 应支付不低于劳动者工资 300% 的工资报酬</li> </ul> |    |

## 第二章 岗位描述

### 【章前导读】



## 第一节 保安员基本要求

合格的保安员必须具备相应的条件和素质,否则难以胜任保安工作。保安工作性质特殊,它既属于保卫工作,又是一项特殊服务。因此,作为保安员既有实施安全保卫的责任,又有宣传保安知识提供安全服务的义务。

### 一、基本素质要求

#### (一) 职业道德要求

忠于职守,乐于奉献是保安员职业责任、职业纪律的集中体现。保安服务职业的特殊性要求保安员在任何时候、任何情况下都必须忠于职守,严守工作纪律,对工作极其负责,认真履行保安员的义务。在工作中要以国家利益、人民利益及服务单位的利益为重,关键时刻能够挺身而出,同扰乱社会治安秩序、侵害国家和人民利益的行为作斗争。

#### (二) 身体素质要求

最基本的要求是身体健康、体格健壮,身高、体重、视力符合一定的标准,例如,男子身高一般应不低于1.70米,女子身高一般应不低于1.65米,并且体态要匀称、结实(如图2-1所示)。



图 2-1 保安员应有强健的身体

#### (三) 心理素质要求

保安员的心理素质是指其在工作中应具备的心理品质,包括保安员的认知水平、情感意志特点、个性心理特征和整体心理健康水平等。良好的心理素质是保安员出色完成本职工作的重要保证,保安员的心理素质与业务能力有着极为密切的关系。良好的心理素质,能帮助保安员敏锐地观察事物,周密地分析问题,尤其是在情



况紧急、问题复杂的时候，能使其保持清醒的头脑，临危不惧，遇难不慌，及时准确地解决问题。

#### （四）文化素质要求

保安员应具备初中以上学历，特殊岗位还应具备相应的业务知识与技能。2006年，我国公安部与劳动和社会保障部联合发布的《保安员国家职业标准（试行）》中，对各级保安员的要求做出了以下明确规定。

##### 1. 初级保安员（具备以下条件之一者）

（1）经本职业保安员正规培训达规定标准学时数，并取得依法成立的保安培训机构核发的结业证书。

（2）连续从事本职业见习工作1年以上。

##### 2. 中级保安员（具备以下条件之一者）

（1）取得本职业初级保安员职业资格证书后，连续从事本职业工作2年以上。

（2）取得中等职业学校毕业证书。

（3）愿意从事本职业的军队退伍人员。

（4）取得依法成立的保安培训机构核发的结业证书，连续从事本职业工作4年以上。

##### 3. 高级保安员（具备以下条件之一者）

（1）取得本职业中级保安员职业资格证书后，连续从事本职业工作3年以上。

（2）取得保安专业大专学历。

（3）具有大专学历，连续从事本职业工作2年以上。

（4）具有大学本科学历，连续从事本职业工作1年以上。

（5）取得依法成立的保安培训机构核发的结业证书，连续从事本职业工作6年以上。

##### 4. 保安师（具备以下条件之一者）

（1）具有大专学历，取得本职业高级保安员职业资格证书后，连续从事本职业工作4年以上。

（2）具有大专学历，取得依法成立的保安培训机构核发的结业