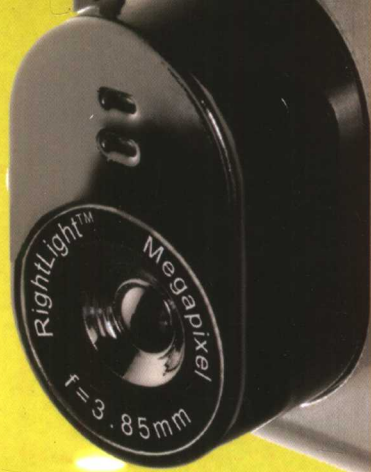


普  
华  
经  
管

正略钧策  
ADFAITH



酒店服务人员岗位培训丛书

# 保安员

## 岗位作业手册

滕宝红 主编

职业素质训练，让酒店服务更加专业  
作业流程细化，让酒店服务更加高效  
专用英语汇编，让酒店服务更加丰富

 人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

酒店服务人员岗位培训丛书

# 保安员

## 岗位作业手册

滕宝红 主编

人民邮电出版社  
北 京

## 图书在版编目 (CIP) 数据

保安员岗位作业手册 / 滕宝红主编. —北京: 人民邮电出版社, 2008. 8

(酒店服务人员岗位培训丛书)

ISBN 978-7-115-18381-1

I. 保… II. 滕… III. 保安—工作—中国—手册 IV. D631.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 095120 号

## 内 容 提 要

本书从酒店保安员岗位工作实际出发, 系统介绍了酒店保安员的岗位职责、安保服务作业程序和具体作业内容, 以及安保服务过程中常用到的日常英语等内容。为保安员工作提供了可参照的工作标准和工作规范。

本书主要适用于酒店的保安作业人员和欲从事安保服务工作的人员及酒店旅游培训机构的人员。

## 酒店服务人员岗位培训丛书 保安员岗位作业手册

- 
- ◆ 主 编 滕宝红  
责任编辑 张国良
  - ◆ 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>  
北京铭成印刷有限公司印刷
  - ◆ 开本: 700 × 1000 1/16  
印张: 10 2008 年 8 月第 1 版  
字数: 120 千字 2008 年 8 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-18381-1/F

---

定 价: 20.00 元

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

反盗版热线: (010) 67171154

# 酒店服务人员岗位培训丛书

## 编 委 会

顾 问：李洁鸿

主 编：滕宝红

|         |     |     |     |     |
|---------|-----|-----|-----|-----|
| 编 委：王爱珍 | 杨中菊 | 谭永胜 | 殷亚军 | 李宝芹 |
| 张晓光     | 董 年 | 李春兰 | 张 燕 | 侯福东 |
| 田健美     | 苗 君 | 李秀章 | 王 茂 | 邓清华 |
| 胡萍辉     | 夏献平 | 耿如意 | 喻 伟 | 李建华 |
| 王书晶     | 邓晓东 | 赖娇珠 | 杨雪芬 | 王玉奇 |
| 蔡丽霞     | 姚 红 | 王义明 | 鲁跟明 | 郑嫦丽 |
| 刘慧燕     | 周建军 | 郑文志 | 田 伟 | 王 珊 |
| 尹 全     | 伍柳江 | 孙桂华 | 秦 斌 |     |

# 序

酒店业的竞争是非常激烈的，它不仅是硬件上的竞争，更是软件——服务上的竞争。随着酒店业务的不断拓展，客人的需求不断增加；同时，随着全球经济一体化的深入，酒店业必定要面向来自全球各地的客人。这一切，都对我国酒店业的经营者、从业人员的服务水平提出了更高的要求。目前的酒店业从业人员不仅要有过硬的业务技能和领先的服务意识，同时还要具备一定的外语听说读写能力，只有这样方能适应和应对宾馆酒店行业的迅猛发展，让自己及自己所在的宾馆酒店在竞争中立于不败之地。

如何提高基层人员的服务水平、确保酒店服务质量呢？在我们看来，首先要让各个岗位服务有规范、事事有标准、办事有流程、作业有方案，而达到这一要求的有效途径就是开展服务人员岗位培训。

有鉴于此，我们组织了一批服务于酒店一线的管理者和培训教师，合作收集资料、采集图片，集众人的智慧编写了这套《酒店服务人员岗位培训丛书》。本丛书首批涉及12个基层岗位：预订员、接待员、行李员、客房服务员、中餐服务员、西餐服务员、点菜员、宴会服务员、酒吧服务员、商务中心文员、收银员及保安员。

本套《酒店服务人员岗位培训丛书》有两个鲜明的特色。

特色一：模块化分类编写。

本丛书采用了模块化分类编写的方式，每一册均划分为“岗位要求→服务作业→附录(相关知识及服务英语)”三个部分，按照“岗位划分→作业目标→作业流程→作业内容”的思路编写。

第一部分：岗位要求。对各岗位的人员素质、岗位职责、工作内容及日常礼仪等内容进行了介绍。

第二部分：服务作业。介绍各岗位的具体作业内容及其操作程序、操作标准等重点知识和内容。

第三部分：附录。主要针对各岗位的特点，附上了一些相关知识(比如服务英语)，以便酒店工作人员更好地提升自己的专业水平。

特色二：遵循“理论少、实践多”的原则。

本丛书按照“理论少、实践多”的原则，对各个岗位的培训课程按需进行

了重新整合，以突出以下特点。

1. 内容力求简洁。运用流程图来说明各技能点的操作步骤，然后再根据流程提示，详细阐述其相应的服务标准与服务技巧。

2. 可操作性强。编写时坚持“用什么，编什么”的原则，其中的理论知识言简意赅，以够用为度；实际操作部分条理清晰，可操作性强。

3. 图文并茂。在行文中穿插了大量精美实用的图片，并配以案例、要点提示、相关知识等栏目，旨在增加读者的认知力和理解力。

4. 英语训练。针对不同的岗位提供了一些相关知识(比如服务英语)。这些内容针对性强，读者一看就懂，一学就会，是酒店从业人员与入住酒店的外籍人士进行良好沟通的好帮手。

《酒店服务人员岗位培训丛书》的推出，从其实用性、可操作性、普及性来看，特别适于作为：

- 酒店管理者、经营者提升酒店整体管理及服务水平的内训参考教材；
- 酒店基层管理人员对部门员工进行指导和培训的参考资料；
- 酒店基层作业人员自我提升的参考手册和作业指南；
- 新入职酒店工作和拟从事酒店工作的人员的入职参考；
- 职业旅游学院及培训机构的培训教材。

在《酒店服务人员岗位培训丛书》的写作过程中，编者查询、参考了许多国内外的相关图书、文章及图片等资料，并在参考文献中列明了所引用资料的出处与来源。

编者

2008.5

# 目 录

## 第 1 部分 保安员岗位要求

|                       |    |
|-----------------------|----|
| 1-1 保安员素质要求 .....     | 2  |
| 一、职业道德 .....          | 2  |
| 二、基本素质 .....          | 3  |
| 三、专业素质 .....          | 5  |
| 1-2 保安员岗位职责 .....     | 9  |
| 一、保安员岗位职责 .....       | 9  |
| 二、酒店正门前保安员岗位职责 .....  | 10 |
| 三、商场警卫岗位职责 .....      | 11 |
| 四、巡逻队主管岗位职责 .....     | 12 |
| 五、巡逻队队员岗位职责 .....     | 12 |
| 六、酒店大堂保安员岗位职责 .....   | 13 |
| 七、消费娱乐场所保安员岗位职责 ..... | 14 |
| 八、车场交通保安员岗位职责 .....   | 14 |
| 九、警卫班主管岗位职责 .....     | 15 |
| 十、警卫人员岗位职责 .....      | 16 |
| 1-3 保安员作业内容 .....     | 17 |
| 一、保安服务内容 .....        | 17 |
| 二、保安服务要求 .....        | 19 |

|                   |    |
|-------------------|----|
| 1-4 保安员日常礼仪 ..... | 20 |
| 一、仪容仪表 .....      | 20 |
| 二、仪态礼仪 .....      | 21 |
| 三、表情仪态 .....      | 26 |
| 四、言谈礼仪 .....      | 27 |

## 第2部分 保安服务作业

|                      |    |
|----------------------|----|
| 2-1 交接班管理 .....      | 32 |
| 一、着装上岗 .....         | 33 |
| 二、交接班时间 .....        | 33 |
| 三、保安交接班程序 .....      | 33 |
| 四、交接班要求 .....        | 34 |
| 2-2 对讲机使用 .....      | 36 |
| 一、调试对讲机 .....        | 37 |
| 二、使用对讲机 .....        | 37 |
| 2-3 进出人员管理 .....     | 39 |
| 一、入口处的安全 .....       | 40 |
| 二、接待来访人员 .....       | 40 |
| 三、查验证件 .....         | 42 |
| 四、观察进出人员 .....       | 43 |
| 五、劝阻无关人员进入楼层 .....   | 44 |
| 2-4 酒店秩序维护 .....     | 46 |
| 一、大堂秩序维护 .....       | 47 |
| 二、楼层秩序维护 .....       | 48 |
| 2-5 可疑人员和物品的处理 ..... | 49 |
| 一、可疑人员查问 .....       | 50 |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| 二、可疑物品处理 .....              | 51        |
| <b>2-6 客人行李监管 .....</b>     | <b>53</b> |
| 一、监护 .....                  | 54        |
| 二、提醒 .....                  | 54        |
| 三、查找 .....                  | 54        |
| <b>2-7 VIP 客人接待保卫 .....</b> | <b>55</b> |
| 一、了解情况 .....                | 56        |
| 二、制订计划 .....                | 56        |
| 三、部署工作 .....                | 56        |
| 四、总结汇报 .....                | 57        |
| <b>2-8 报失事件处理 .....</b>     | <b>58</b> |
| 一、客人报失处理 .....              | 59        |
| 二、员工报失处理 .....              | 59        |
| <b>2-9 物品盗窃事件处理 .....</b>   | <b>61</b> |
| 一、受理报案 .....                | 62        |
| 二、现场勘察 .....                | 63        |
| 三、分析定案 .....                | 64        |
| 四、处理总结及记录归档 .....           | 64        |
| 五、做好防范措施 .....              | 65        |
| <b>2-10 酗酒闹事事件处理 .....</b>  | <b>68</b> |
| 一、观察与控制 .....               | 69        |
| 二、善后处理 .....                | 70        |
| <b>2-11 打架斗殴事件处理 .....</b>  | <b>72</b> |
| 一、将问题解决在萌芽阶段 .....          | 73        |
| 二、迅速报告 .....                | 73        |
| 三、采取果断措施 .....              | 73        |
| 四、控制现场 .....                | 73        |

|                        |    |
|------------------------|----|
| 五、现场调查取证 .....         | 74 |
| 六、善后处理 .....           | 74 |
| 七、做好事前防范 .....         | 75 |
| 2-12  抢劫事件的预防与处理 ..... | 76 |
| 一、抢劫预防 .....           | 77 |
| 二、抢劫事件处理 .....         | 78 |
| 2-13  卖淫嫖娼事件处理 .....   | 79 |
| 一、易发生卖淫行为的场所 .....     | 80 |
| 二、及时报告 .....           | 80 |
| 三、劝阻并制止 .....          | 80 |
| 四、调查处理 .....           | 81 |
| 五、总结汇报 .....           | 81 |
| 六、加强事前预防 .....         | 81 |
| 2-14  电梯困人事件处理 .....   | 83 |
| 一、关注电梯运行情况 .....       | 84 |
| 二、及时发现异常 .....         | 84 |
| 三、报告 .....             | 84 |
| 四、处理并记录 .....          | 84 |
| 2-15  危险物品处理 .....     | 85 |
| 一、接到报警后赶赴现场 .....      | 86 |
| 二、检查处理 .....           | 86 |
| 三、组织现场抢救 .....         | 86 |
| 四、总结汇报 .....           | 87 |
| 2-16  可燃气体泄漏事件处理 ..... | 88 |
| 一、收到警报 .....           | 89 |
| 二、警报处理 .....           | 89 |
| 三、善后处理 .....           | 90 |

|      |                  |     |
|------|------------------|-----|
| 2-17 | 特殊事件处理 .....     | 91  |
| 一、   | 客人意外受伤处理 .....   | 92  |
| 二、   | 客人死亡事故处理 .....   | 93  |
| 三、   | 食物中毒事件处理 .....   | 94  |
| 四、   | 停电事故处理 .....     | 95  |
| 2-18 | 车辆安全管理 .....     | 96  |
| 一、   | 指挥进店车辆 .....     | 97  |
| 二、   | 车辆检查 .....       | 97  |
| 三、   | 保持车道通畅 .....     | 98  |
| 四、   | 停车场管理 .....      | 98  |
| 五、   | 车辆纠纷处理 .....     | 100 |
| 六、   | 其他车辆控制 .....     | 101 |
| 2-19 | 火灾防范 .....       | 103 |
| 一、   | 建立健全组织机构 .....   | 104 |
| 二、   | 制度落实并责任到人 .....  | 104 |
| 三、   | 组织进行消防培训 .....   | 105 |
| 四、   | 消防检查、巡查 .....    | 105 |
| 2-20 | 火灾处理 .....       | 110 |
| 一、   | 报警程序 .....       | 111 |
| 二、   | 接受报告通知相关人员 ..... | 111 |
| 三、   | 广播疏散通知 .....     | 111 |
| 四、   | 迅速赶赴起火地点 .....   | 111 |
| 五、   | 现场扑救 .....       | 112 |
| 六、   | 保持联络沟通 .....     | 112 |
| 七、   | 防止治安事件发生 .....   | 112 |
| 八、   | 确保消防车道畅通 .....   | 113 |
| 九、   | 撤离 .....         | 113 |
| 十、   | 火场警戒 .....       | 113 |



- 十一、返回酒店 ..... 114
- 十二、火灾后的处理 ..... 114
- 十三、调查火险事故 ..... 116
- 2-21 安全防范的监控作业 ..... 120
  - 一、日常工作 ..... 121
  - 二、系统及资料管理 ..... 122
  - 三、中央监控室管理 ..... 123
  - 四、保安器械的管理 ..... 123
- 2-22 警示标志设置作业 ..... 124
  - 一、易发生人身安全隐患的地方 ..... 125
  - 二、防范措施 ..... 125
- 2-23 重大事件报告处理 ..... 127
  - 一、重大事件类别 ..... 128
  - 二、重大事件报告的工作要求 ..... 128

第 3 部分 附录

- 附录 1 保安服务管理条例(草案) ..... 132
- 附录 2 保安服务英语 ..... 139

参考文献

# 第 1 部分

## 保安员岗位要求



## 1-1 保安员素质要求

---

本部分主要讲述保安员必备的素质。通过本部分的学习，保安员将了解到做一名优秀保安员应具备的各种素质要求和条件。

---

优秀的酒店保安员应当具备相应的素质，否则难以胜任保安工作。通常而言，一个优秀的酒店保安员应当具备以下几方面的素质。

### 一、职业道德

#### (一)爱岗敬业，尽职尽责

酒店保安员要树立“安全第一，客人至上”的宗旨，尽自己所能为客人服务，做好本职工作。保安人员还要有较强的服务意识，当客人有事求助时，要热情帮助，为其排忧解难，

关键时刻挺身而出。

## （二）热情服务，举止文明

保安员在某种意义上可以说是酒店的“门面”。保安员的言谈举止，既能反映出员工的道德素质，又直接代表酒店的形象，因此，在工作中一定要做到服装整洁、态度和蔼、语言文明、姿态端正、按原则办事、文明值勤。



热情服务，举止文明

## （三）光明磊落，遵纪守法

保安员群体是协助公安机关维护社会治安的一支辅助力量，其人员应当具有较强的遵纪守法意识和清正廉洁的高尚品质，严格遵守国家的各项法律法规、政策和店规、店纪，不意气用事，不做超越职权范围的事，自尊自重，不做有损国格、人格的事情。

# 二、基本素质

## （一）身体素质要求

保安员身体素质的最基本要求是身体健康、体格健全。身高、体重符合一定的标准，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。



身体素质

## （二）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。

保安员的心理素质与业务能力有着极为密切的关系，人的心理对人的行为起支配作用，良好的心理品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，能保持清醒的头脑。临危不

惧，遇难不慌，这样才能及时准确地解决问题。良好的心理素质是保安员出色地完成本职工作的重要保证。

### 1. 独立的个性和自信

独立的个性就是在任何情况下，都应保持清醒的头脑，有自己的主见，不轻易受别人的暗示和影响，不人云亦云。不管是单独执勤，还是集体行动，保安员都要有判断是非和分析问题的能力。

保安员遇到的环境通常比较复杂，形形色色的人和事都会碰到。犯罪分子常常会通过种种手段进行掩饰，保安员如果没有独立的个性和充分的自信，就难以完成安全保卫的任务。



保安员

### 2. 果断的性格

保安员应具有沉着机智、多谋善断的性格，这是由保安工作的性质和特点所决定的。紧急情况来不及拖延和请示，这就需要保安员能够根据自己的判断迅速采取合理的应对措施。

保安员的工作经常是防范性的，因此遇到的事情多为突发事件，如果优柔寡断，势必会误事。

### 3. 良好的自制力

自制力，就是控制或约束自己的行为和心理的能力。要求保安人员在遇到突然的刺激时，要沉着冷静，抑制冲动，举止要稳重，遵守工作纪律，遵守工作制度，履行工作职责。不因为自己的一时冲动而影响到工作。

保安员在执勤过程中常因遵守规章制度而遭到客人的不解、嘲讽，甚至是辱骂。有的会因此与客人发生冲突，社会影响十分不好，对酒店形象也有损害。这种遇事爱冲动、不理智的现象叫做消极激情。消极激情状态有以下特征：

- (1) 紧张性，难以控制情绪；
- (2) 爆发性，充分释放情绪；

### (3)盲目性,分析能力下降。

保安员在工作中要化解冲动首先要克制,一要做到忍耐;二是谦让,俗话说:退一步海阔天空,进一步万丈深渊。

### 4.敏锐的观察力

保安员在工作过程中,会接触到大量的信息,有些极不明显,有些瞬息万变,稍纵即逝。这就要求保安员有敏锐的观察力,及时有效地发现可疑的人和事,以便采取果断措施,加以防范,把恶性事件及时有效地抑止。

### 5.较强的记忆力

保安员的职业特点,要求他们必须具有较强的记忆能力。

### 6.快速的反应能力

保安员的职业特点,要求保安员必须具有灵敏机智的应变能力,即在各种突发事件面前,要头脑镇定,处变不惊,从容应付,这样才能克敌制胜,处理好各种突发事件。

### 要点提示



对于一些需要报警的案件和事故,保安员要精确地描绘出事故和案件发生的地点、时间、事故经过以及疑犯的身体貌特征,这都需要保安员具有敏捷和精确的记忆力。

## 三、专业素质

### (一)专业素养

#### 1.防卫技能

保安员要掌握专门的防卫技能,比如,保安防卫战术中拳法、腿法、摔法、拿法等;另外还包括枪械的使用、警械的使用、剑棍的使用等。



防卫技能