

三百六十行，行行出状元

# 基层服务岗位从业规范丛书

适用于  
服务企业内部训练  
服务人员自我进修  
求职择业岗前速成

李建华◎编

# 保安员 从业规范



中国经济出版社

[www.economyph.com](http://www.economyph.com)

基层服务岗位从业规范丛书

# 保安员从业规范

李建华 编

中国经济出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

保安员从业规范/李建华 编. - 北京: 中国经济出版社, 2004.7

(基层服务岗位从业规范丛书)

ISBN 7-5017-6463-8

I. 保… II. 李… III. 保安-工作-规范  
IV. D631.3-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 051473 号

出版发行: 中国经济出版社 (100037·北京市西城区百万庄北街 3 号)

网 址: [WWW.economyph.com](http://WWW.economyph.com)

责任编辑: 聂无逸 (13701326619)

责任印制: 张江虹

封面设计: 白长江

经 销: 各地新华书店

承 印: 北京地矿印刷厂

开 本: A5 1/32 印 张: 9.25 字 数: 232 千字

版 次: 2004 年 7 月第 1 版 印 次: 2004 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 7-5017-6463-8/F·5208 定 价: 20.00 元

---

版权所有 盗版必究 举报电话: 68359418 68319282

服务热线: 68344225 68353507 68341876 68341879 68353624

# 目 录

## 第一章 保安员——一份光荣而又正义的职业

- 1.1 保安员的基本职责是什么? ..... (2)
- 1.2 保安员的基本权限是什么? ..... (7)
- 1.3 保安员与警察有什么区别? ..... (9)
- 1.4 保安服务的特点 ..... (10)
- 1.5 保安员应具备怎样的基本素质? ..... (12)

## 第二章 保安员的岗位要求是什么?

- 2.1 保安部人员的任务和职责 ..... (22)
- 2.2 门卫保安的基本要求 ..... (25)
- 2.3 守卫保安的基本要求 ..... (32)
- 2.4 巡逻保安的基本要求 ..... (35)
- 2.5 公共交通场所保安员的基本要求 ..... (46)
- 2.6 商场保安员的基本要求 ..... (51)
- 2.7 酒店服务保安员的基本要求 ..... (57)

- 2.8 娱乐场所保安员的基本要求..... (62)
- 2.9 停车场保安员的基本要求..... (65)

### 第三章 保安员应具备的基本技能

- 3.1 保安员的基本礼仪规范..... (70)
- 3.2 保安员格斗制敌的基本技能..... (80)
- 3.3 保安员观察可疑目标的能力 ..... (107)
- 3.4 保安员盘问检查的能力 ..... (116)
- 3.5 保安员实施现场保护的能力 ..... (132)
- 3.6 保安员应具备什么样的书面表达能力? ..... (138)

### 第四章 保安员如何处理各类紧急情况

- 4.1 保安员如何应对火灾险情 ..... (146)
- 4.2 保安员如何应对爆炸险情 ..... (161)
- 4.3 保安员如何应对交通事故险情 ..... (163)
- 4.4 保安员应如何抢救伤员 ..... (166)
- 4.5 保安员应如何抢救触电者 ..... (173)
- 4.6 保安员应如何抢救溺水者 ..... (176)
- 4.7 保安员应如何抢救被蛇咬伤者 ..... (180)
- 4.8 保安员应如何抢救哮喘发作者 ..... (181)
- 4.9 保安员应如何处置中毒 ..... (184)
- 4.10 保安员应如何处理煤气泄漏事故..... (185)
- 4.11 保安员应如何从火场中自救..... (187)

|      |                        |       |
|------|------------------------|-------|
| 4.12 | 保安员应如何处置抢劫·····        | (194) |
| 4.13 | 保安员应如何处置流氓、强奸·····     | (195) |
| 4.14 | 保安员应如何处置赌博·····        | (196) |
| 4.15 | 保安员应如何处置吸毒、贩毒·····     | (197) |
| 4.16 | 保安员应如何处置淫秽物品·····      | (198) |
| 4.17 | 保安员应如何处置哄抢财物·····      | (199) |
| 4.18 | 保安员应如何处置打架斗殴·····      | (200) |
| 4.19 | 保安员应如何处置拐卖、绑架妇女儿童····· | (201) |
| 4.20 | 保安员应如何处置流浪乞讨者·····     | (202) |
| 4.21 | 保安员应如何处置精神病人和醉酒者·····  | (203) |

## 第五章 保安员应具备的法律常识

|     |                  |       |
|-----|------------------|-------|
| 5.1 | 什么是法·····        | (207) |
| 5.2 | 公民的基本权利和义务·····  | (212) |
| 5.3 | 刑法常识·····        | (220) |
| 5.4 | 刑事诉讼法常识·····     | (252) |
| 5.5 | 治安管理法律、法规常识····· | (268) |



## 第一章

### 保安员——一份光荣而又正义的职业

随着我国市场经济的不断发展和经济生活的日益丰富多彩，人们对于安全保卫的需要也日益增强，且呈多样化和个性化的趋势，单纯的公安警察已远远不能满足社会需求，无数个民间保安公司也因此应运而生，无论大中城市还是普通城镇，无论是商场、酒店、写字楼还是机关、医院、银行、学校、住宅小区、停车场，到处都能见到身穿制服的年轻保安员的身影。他们一个个英姿飒爽、一身正气，身手矫健，训练有素，有效地起到了制止犯罪、服务客户、维护秩序、保卫安宁的作用。

因此，保安员是一个光荣神圣而又适应社会需要的好工作，随着社会经济的发展，这个职业还会进一步发展，必将吸引更多的有志青年加入到这一光荣的行列中来。

## 1.1 保安员的基本职责是什么？

顾名思义，保安员的工作职责就是保证安全，但是保安员不同于公安警察具有打击犯罪的法定使命与法定权力，又不等同于普通公民的见义勇为，他们的工作具有很强的专业性和特定范围，是一项需要享受者付费的安全保障服务工作。在不同的环境和条件下，在不同的保安公司，保安员的职责与使用都不一样，有的负责押运银行运钞车，有的负责被保护人的人身安全，有的负责维持场所秩序，保证安全，但一般说来都包括以下几点：

### 1. 向公众宣传安全保卫方面的知识

保安员的一大任务就是预防犯罪，告诉公众为防备不法之徒，制止犯罪，向公众传授与犯罪分子做斗争的技能与经验。比如家庭防盗，机动车防盗，年纪大的同志如何防止上当受骗，单身年轻女性为何自我防护等等。同时要向公众介绍如何制止犯罪、保护现场、维持秩序，协助公安机关办案。

### 2. 提供定向安全服务

现在城市人口越来越多，有限的警力根本无法完全满足治安需

要，保安员往往能够在场所管理能够在场所管理、社区维护等方面起到很好的辅助作用。尤其是交通枢纽、大型市场、娱乐中心等公共场所，城乡结合部、区域结合部和大企业周边及一些老城区，还有一些大型住宅小区常常会被犯罪分子盯上，这都是治安问题相对突出而警力又无法面面俱到，这种情况下保安员尤其能够发挥较大的作用。

针对这种情况，保安部门可根据客户需要对易发案地区、场所有重点、有计划地实行治安亭、巡逻制度。同时实行全面服务。随时接受群众报警，处理应急案、事件，管理交通，管理治安，解决群众求助。巡逻的活动应与公安部门形成相互配合的工作运行机制，与刑事侦察部门相互结合，并利用交通亭、治安亭、治安室为联络点相互结合，对发生在街区场所的治安、刑事、交通案件做前期应急处理，之后移交有关部门做后期处理。

### 3. 提供多种多样的社区安全服务

为了广泛提供保安服务，保安公司可结合工商、税务等管理部门维护市场安定。

保安公司可服务于交通管理，同交通运输、搬运、出租公司、汽配维修行业建立联系，提供安全服务，并因利乘便，提高动态环境下侦察工作的发现控制能力，消除犯罪滋生空间。

保安公司可结合房产管理，房地和开发、城市建设管理部门，在新建住宅楼群和公寓区配套插入基层公安机关和公安设施建设，并与新兴的物业管理相结合，将房屋售后服务的房屋维修、煤气、自来水管理和垃圾清运等卫生综合管理，提供防盗门锁和高科技的防范设施，对高薪阶层则提供特殊的报警服务和保安服务。

保安公司也可结合高等院校、外事、学校、劳动就业等部门，建立经常性的联系，并提供所需的安全服务和外管服务，以了解各

类社会信息，使其成为各级政府做出重大决策时的瞭望哨和缓和各类矛盾问题的社会减震器，在改革开放的征途中，充当好帮手，尽量减轻阵痛和局部的震荡。



### 小资料：中国保安协会

1994年6月27日，中国保安协会在北京成立。它是全国性保安行业管理与协调组织，也是政府主管部门和保安服务公司之间的中介组织，它既是在公安部的指导下，在法律和政策规定范围内活动的社会组织，又是我国保安行为群体利益和愿望的代表者，也是公安机关和保安公司之间相互联系的桥梁和纽带，它对促进中国保安事业的发展起到积极的促进与推进作用。

中国保安协会的宗旨是：适应社会主义市场经济发展的需要，按照国家法令和治安管理的有关法规，协助公安机关组织、协调保安服务业务，团结全国保安服务行业，不断提高其队伍素质，提高服务质量，拓宽服务范围，促进保安服务事业的健康发展。在维护社会治安秩序，保卫改革开放和社会主义建设中做出贡献。



### 小资料：我国保安服务业的发展和现状

从1984年深圳第一家保安服务公司诞生至今，我国保安服务业走过短短20年的历程。由于它适应经济发展和社会稳定的需要，因而表现了很强的生命力，展现了蓬勃的发展势头。

截至1997年底，全国30个省、市、自治区已经组建保安服务公司1500余家，从事保安服务的人员达25万余人。全国各大中城市，有些地级市甚至县也都成立了保安服务公司，此外有些省市公安机关还按保卫系统成立了专业保安服务公司。

进入九十年代以来，我国保安服务业发展很快。党中央明确指出：保安服务是新型的社会治安防范形式，是维护社会治安秩序的重要辅助措施。各种保安服务组织在协助公安机关维护社会治安秩序，预防和打击违法犯罪方面发挥了积极作用。在《中共中央关于加强公安工作的决定》（中发〔1991〕19号文件）中，还重申了公安机关要加强对保安服务组织的统一领导和管理的精神。1997年11月公安部作出关于清理整顿保安服务行业的决定，通过清理整顿，扭转了保安服务的混乱状况，严肃查处和纠正了保安服务公司违规经营行为以及保安人员侵犯公民人身权利等违法犯罪行为，完善了管理制度，建立了保安服务行业的行为规范与道德规范，进一步加强了公安机关对保安服务组织的领导和管理。1998年党中央作出人民解放军、武警部队以及政法机关不再从事经商活动的决策。《中共中央办公厅、国务院办公厅关于〈政法机关不再从事经商活动的实施方案〉的通知》（中办发〔1998〕25号）中，明确规定公安机关办的为维护社会治安服务的保安服务公司可以保留，并

统一由公安机关领导和管理，但在经济上与公安机关脱钩。非法设立的保安机构和组织一律取缔。党中央的上述政策和指示精神以及公安部的诸项规定，为保安服务健康有序、科学规范发展指明了方向。



### 小资料：保安管理的重点地区

(1) 能源动力供应设施：电力、热力、天然气供应，为此建设的厂、变电站、煤气厂及配套管线。

(2) 公共交通设施：高速公路、国家级公路、桥梁及附属的照明、交通管理设施、公共汽车、电车、地铁、出租汽车、渡船、城市对外联系的水、陆、空枢纽场站等。

(3) 邮电通信设施：电话、电报、电传、微波及数字传送、卫星通信光缆设施。

(4) 给水排水设施：自来水、雨水、污水管道及为此建设的自来水厂、污水处理厂等。

(5) 重要物资储备部门：粮食、石油、天然气、煤炭、建材等物资储备仓库，易燃易爆危险品仓库、金库等。

(6) 文化娱乐活动场馆：大型影剧院、运动场、集会广场，国家级博物馆、展览馆。

(7) 地方党委、政府、驻军所在地，广播电台、电视台。

(8) 大型宾馆、写字楼、停车场、住宅小区、商场。

(9) 洪涝、地震、飓风、森林大火、大雪、泥石流、海啸等自然灾害。

(10) 可能发生的各种紧急情况：火灾、爆炸、交通事故、辐射事故、有毒有害液体气体泄漏、水坝决堤、资源短缺、骚乱、恐怖活动、大规模械斗等特大暴力犯罪。

(11) 做好人身财产防护：本地区党政首脑安全、重要国家及来华人员的警卫、企业家、“三资”业主、私营工商主的家庭防盗防劫等。

## 1.2 保安员的基本权限是什么？

保安员的权限与保安员的职责密切相关，它由保安服务公司的性质决定。保安员的具体权限又与保安公司与客户签订的合同内容紧密相关。一般情况下，保安员有以下权限：

(1) 按客户规定制止未经许可的人员、车辆进入责任区。

(2) 对出入责任区的人员、车辆及所携带、装载的物品，按规定进行验证、检查。

(3) 可以佩带配发的自卫性的防卫工具和通讯、报警用具，但

不许佩带枪支、手铐、警绳等警械。

(4) 对违法犯罪行为有权予以制止、劝阻，但无处罚、裁决的权力。

(5) 按照协议规定，对客户单位进行安全防范检查，协助客户制定有关安全保卫的规章制度，提出整改意识或建议。

(6) 执勤中遇有违法犯罪人员不听劝告、不服制止，甚至行凶报复的，可采取正当防卫手段，但不得波及无辜人员或防卫过当。

(7) 对非法携带枪支、弹药和管制刀具的可疑人员，有权进行盘查、监视，并报告当地公安机关或单位保卫部门处理。

(8) 对有违反治安管理行为的人，有权劝阻、制止和批评教育，但没有实施处罚的权力。

(9) 对有违法犯罪嫌疑的人，可以监视，并向公安机关或保卫组织报告，但无侦查、扣押、搜查的权力。

(10) 对杀人、放火、抢劫、盗窃等现行违法犯罪分子，有权抓获，扭送公安、司法机关，但无拘留、关押、审讯等权力。

(11) 对发生在责任区的刑事案件、治安案件，有权采取可行措施保护现场，保护证据，维护现场秩序，并有权向公安机关提供有关案件方面的情况，以协助查处；但无进行现场勘查、侦破案件的权力。

## 1.3 保安员与警察有什么区别？

保安员与警察的区别在于以下几点：

(1) 保安员从事的是一项商业性的服务工作，安全保卫是其服务的主要内容；而警察是国家公务人员，安全保卫是其神圣的使命；

(2) 警察提供的服务是无偿的，是由政府提供给公众的免费服务。保安员提供的服务是有偿的，享受者需按市场原则付费，而警察的开支通过财政支出；

(3) 保安员提供的服务是有特定时间、特定地点、特定范围和特定要求，而警察提供的服务是全方位的；

(4) 装备不同，警察可以配发枪支警具，保安除去守卫银行、重要仓库等特定人员一般不配发；

(5) 归根结底，二者身份不同，警察是国家执法人员，而保安员只是特殊的商业服务提供者，通常不享有类似警察的执法条件和权力。

## 1.4 保安服务的特点

### 1. 专业性强

保安服务公司所开展的各项业务的履行的职责，均是围绕“安全防范”进行的。在与客户签订合同之后，无论是为保护客户的财产、人身安全提供服务，还是为维护客户单位的内部安全提供服务，或者为客户提供安全技术防范服务，都离不开“安全”这个中心内容。

### 2. 层次性强

保安服务公司能够根据社会上不同层次的安全需要，灵活地提供不同层次的保安服务。从服务对象来看，既可以为单位提供内部保安服务，也可以为文体活动、大型展览、各种展销会等社会活动提供服务，也可以为公共场所、复杂地段提供保安服务，还可以为家庭及个人提供保安服务；从服务方式上看，既可以提供劳务服务，也可以提供技术服务，还可以二者兼而有之；从服务时间来看，既可以是短时间的，如几个小时或几天，也可以是较长时间的，如几个月或几年；从服务的地域来看，既可以在本市、县之

内，也可以跨省、市、县提供服务；从服务内容上看，既可以为保护客户的财产或人身安全服务，如押运、守护等等，也可以为维护客户单位的内部秩序服务，如安装、设计、维修保安器材等等。

### 3. 专注性强

保安人员为了达到高质量为客户提供安全服务的目的，必须全神贯注，恪尽职守：工作不能有白天黑夜之分，也没有八小时内外之别，不受天气阴晴、气候冷暖的限制，也不存在节假日的影响。总之，只要与客户签订了合同，对于其中的承诺，必须不辞辛苦、尽职尽责地去完成。

### 4. 商业性强

保安服务公司在全部社会活动中，是以企业的身份与客户建立劳务服务关系的。它与客户在双方自愿的基础上签订服务合同。实行有偿服务，达到互利互惠的目的。其做法充分体现了当代社会保安服务的商业性特征。

### 5. 竞争性强

目前，保安服务公司已将企业竞争机制引入管理之中。在经营上，保安服务公司只有获得客户的充分信任和雇请，才能取得收益，得到生存和发展。因此，精心经营，尽职尽责，优质服务，获得认可，就是保安公司树立“品牌”形象，展开竞争的经营之道。为此，在人员的录用上，完全实行招聘制，择优录用，并一律实行合同制。在对保安人员的管理上，严格要求，赏罚分明，实行优胜劣汰；能力强、表现好的保安人员不仅能得到表扬和奖励，合同期