



物业 安保

培训手册

邵小云 等编



化学工业出版社

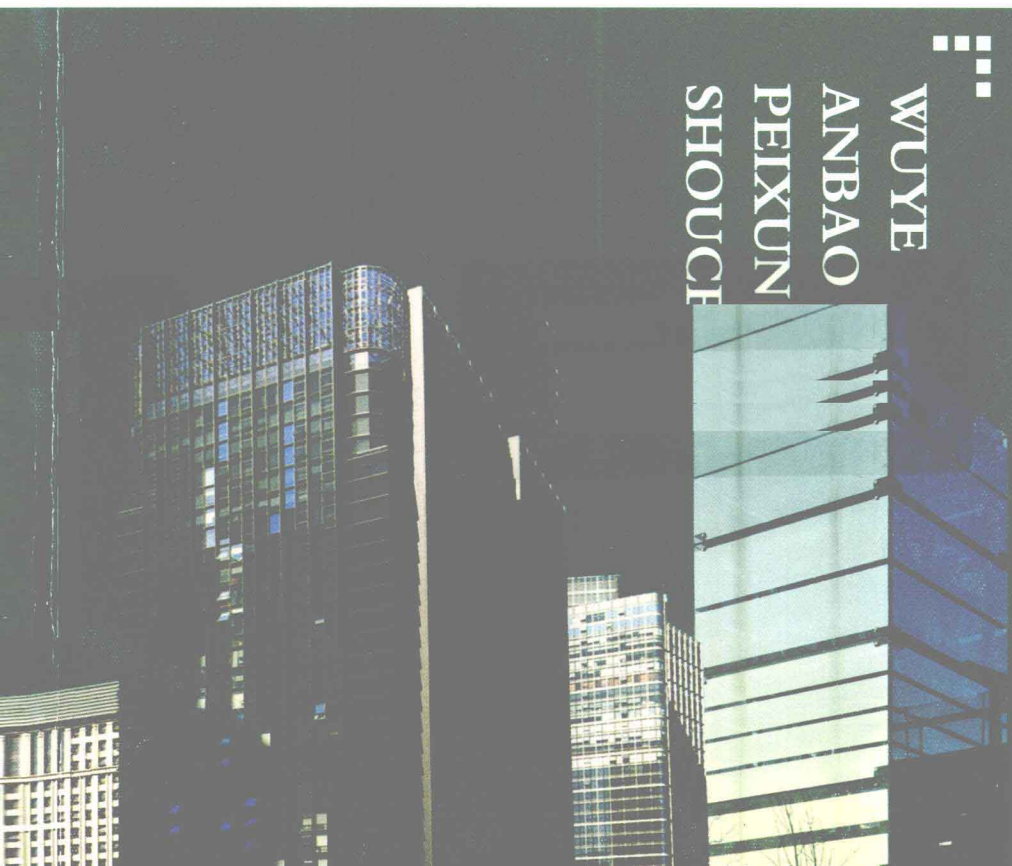


WUYE

ANBAO

PEIXUN

SHOUCH



物业 安保

培训手册





物业 安保

培训手册

邵小云 等编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书首先介绍了安保培训的规划工作,再一一就各项培训项目(包括保安员岗位须知、保安值勤要领与技巧、消防安全培训、军事技能)进行介绍,内容丰富多彩,紧贴现代物业安保服务的实际要求,具有非常强的实际可操作性,尤其是附录的经典案例和英语使物业安保服务更注重精细化,是一本不可多得的、拿来即可用于学习或讲课的培训教材。

本书可供商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、学术机构、政府机关等的物业部门及其经理作为安保培训工作的参考。

图书在版编目(CIP)数据

物业安保培训手册/邵小云等编. —北京:化学工业出版社, 2011. 7
ISBN 978-7-122-11245-3

I. 物… II. 邵… III. 保安人员-中国-技术培训-教材 IV. D631.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 085046 号

责任编辑: 辛 田
责任校对: 吴 静

文字编辑: 冯国庆
装帧设计: 尹琳琳

出版发行: 化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011)
印 装: 北京云浩印刷有限责任公司
787mm×1092mm 1/16 印张 11 字数 262 千字 2011 年 8 月北京第 1 版第 1 次印刷

购书咨询: 010-64518888(传真: 010-64519686) 售后服务: 010-64518899
网 址: <http://www.cip.com.cn>
凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价: 38.00 元

版权所有 违者必究

前言

PREFACE



物业服务已成为我国社会发展最快的行业之一。物业服务类型已涉及住宅、写字楼、商业场所、工业区、医院、学校、酒店等，物业服务面积达数百亿平方米。

简单的粗线条式的服务，早已满足不了人们的需求，细化优质的综合性服务是人们追求的目标，先行的、主动的、长期的优质服务是其重要内容。而要提高物业服务水平，必须提升员工的素质。员工的素质是企业素质的基础，是服务于业主的基本条件，其工作方式和态度都要正确、得体。物业企业在业主面前的形象，都要由员工来展现，那么较高的综合素质就十分重要。员工素质的高低，决定企业发展成败与兴衰。高素质的员工须具备主动服务、用心服务、创新服务的观念，必须确立“业主第一”的思想，同时，须掌握相关的知识和技能，才能及时发现问题，准确分析问题，进而妥善解决问题。

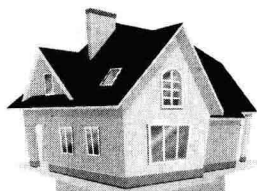
提升员工的素质，必须对员工给予培训。基于此，我们在多年探索的基础上，结合物业管理企业的特点和实际工作的需要，就客户服务和安保服务两个重点编写了《物业客服培训手册》和《物业安保培训手册》，可供专业培训机构、院校物业专业、物业公司等作为培训教材使用，也可做物业公司各管理处客服中心、安全管理部門的工具书。

在本书编写过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的还有王高翔、刘建伟、刘海江、周亮、李汉东、韦厚娟、刘军、宋伟、段青民、柳景章、李亮、杨冬琼、赵仁涛、杨吉华、谭双可、王能、吴定兵、朱霖、朱少军、赵永秀、李冰冰、赵建学、江美亮、滕宝红，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成。在此对他们一并表示感谢！由于编者水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

编者

目录

CONTENTS



第一章 安保培训规划 1

第一节 安保培训内容与计划 2

- 一、培训内容 2
- 二、培训工作的总体安排 3
- 三、培训计划 7

第二节 安保培训考核 9

- 一、培训考核标准 9
 - 【范本 01】保安技能考核标准 9
 - 【范本 02】保安军训（体能）季度考核评分标准 11
 - 【范本 03】保安军训（基本功）季度考核评分表 12
 - 【范本 04】队列动作考核评分标准表 13
 - 【范本 05】擒敌拳分解动作考核评分表 14
 - 【范本 06】车辆指挥手势考核评分表 15
- 二、考核记录 17
- 三、考核结果的应用 18

第二章 保安员岗位须知 19

第一节 保安员职责与权限 20

- 一、保安员职责 20
- 二、保安员岗位权限 22

第二节 保安员行为规范 22

- 一、保安员仪容仪表要求 22
- 二、保安员着装管理要求 24
- 三、保安员的职业道德要求 24
- 四、保安员的纪律要求 25
- 五、保安员外出要求 26
- 六、保安员宿舍要求 27

第三节 保安员考核标准 28



一、保安员在岗工作标准	28
二、保安员考核评分标准	29

第三章 保安值勤要领与技巧..... 34

第一节 保安值勤基本要求	35
一、保安执勤文明礼貌用语	35
二、各岗位操作形象要规范	40
三、执勤中遇到不执行规定、不听劝阻的处理	41
四、发生重大事项要报告	43
第二节 门卫服务程序与技巧	44
一、门卫服务的任务	45
二、门卫服务的基本要求	48
三、门卫服务应注意事项	49
第三节 大堂岗保安工作程序与技巧	51
一、大堂服务值班制度	51
二、大堂站立式服务	51
三、人员出入管理	52
四、物品搬入搬出的管理	54
五、报纸、报刊、平信的收发工作	55
六、住户临时存放物品	56
七、严密监视大堂和电梯	57
第四节 巡逻服务程序与技巧	58
一、巡逻准备	58
二、巡逻周期及规律	59
三、巡逻检查内容与要求	60
四、巡逻签到	62
五、巡逻中不同情况应对技巧	63
六、巡逻记录	65
七、巡逻时失误和漏检的防止	67
第五节 监控服务程序与标准	67
一、监控值班员的岗位要求	67
二、设备的操作与检查	68
三、报警发生的处理	68
四、监控设施设备的维护保养	70
五、监控录像带的使用	70
第六节 车辆管理服务程序与技巧	71
一、道口岗工作程序	71

二、车场岗工作程序	74
三、停车费的收取	78
四、停车场（库）突发事件应变措施	80
五、停车场异常情况的处理	83
第七节 交通管理	85
一、交通管理的原则	85
二、车辆行驶和停放管理	86
三、交通设施的管理	86
第八节 突发事件处理	86
一、突发事件处理要点	86
二、突发事件类别	87
三、突发事件处理程序	88

第 四 章 消防安全培训 96

第一节 消防安全组织与职责	97
一、消防责任人职责	97
二、消防值班人员职责	97
三、义务消防队员职责	98
四、各级人员在扑救火灾中的主要职责	99
第二节 物业区域消防设施、设备	101
一、物业消防各系统	101
二、常用消防器材及其使用	102
三、火灾事故照明和疏散指示标志	106
第三节 火灾预防措施	107
一、临时动火作业管理	107
二、消防值班工作	108
三、消防安全检查	110
四、定期开展消防演习	114
第四节 火灾扑救	116
一、灭火的基本原理与方法	116
二、火灾的种类及灭火基本措施	117
三、火情报警通报	117
四、火灾扑救	118
五、火场救人	119
六、火场疏散	119
七、防、排烟	122
八、注意防爆	122





九、火灾发生时的安全警戒	122
--------------------	-----

第⑤章 军事技能训练

123

第一节 队列训练

124

一、队列动作

124

二、队形训练

127

第二节 防卫技能

129

一、人体的要害部位

129

二、格斗防卫的原则

130

三、保安员搏击的六种策略

131

四、克敌制胜的战术

132

五、保安实用防身招法

134

六、擒拿格斗的基本招式

137

第三节 保安警用器械的使用与管理

139

一、警棍

139

二、保安员使用警绳的方法

141

三、对讲机的使用

142

四、探照灯（电筒）的使用

143

附录

144

附录一 安保服务培训案例

145

附录二 涉外物业日常用语 120 句

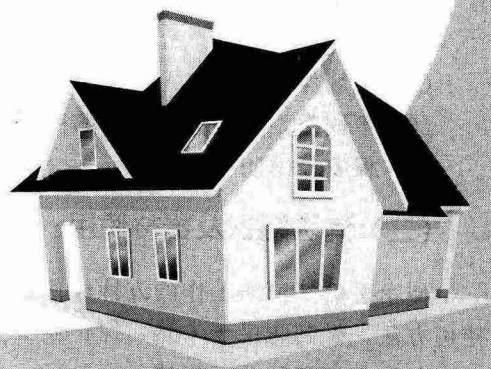
163

参考文献

168

第一章 安保培训规划

- 第一节 安保培训内容与计划
- 第二节 安保培训考核



=====

培训目标

通过本章的学习，能对物业安保培训有一个总体的把握：

1. 了解培训的内容，掌握培训工作的总体安排与计划的制订要领；
2. 掌握培训考核的标准及记录与结果的运用方式。

=====

第一节 安保培训内容与计划

一、培训内容

对安保服务的培训通常可分为专业理论知识和军事技能训练两大科目。其中专业理论知识内容包括：保安理论知识、消防业务知识、职业道德、法律常识、保安礼仪。军事技能训练内容包括：队列、防卫术、交通指挥手势、勤务技能、消防技能、救护技能。

（一）专业理论知识

使学员熟知保安工作的性质、地位、任务及工作职责权限，同时全面掌握保安专业知识以及在具体工作中应注意的事项与一般情况处置的原则和方法。保安业务理论知识内容如下所示。

- (1) 物业保安工作的性质、任务以及业务范围。
- (2) 保安门卫服务。
- (3) 保安守护服务。
- (4) 保安巡逻服务。
- (5) 现场保护知识。
- (6) 不同类型物业保安服务的内容。
- (7) 保安技术防范设备。

（二）消防知识及器材使用

使学员熟知消防工作的方针任务和意义，熟知各种防火的措施和消防器材设施的操作及使用方法，做到防患于未然，保护业主生命财产的安全。主要内容如下所示。

- (1) 保安消防业务概述。
- (2) 燃烧与灭火原理。
- (3) 火灾常识。
- (4) 火灾预防。
- (5) 消防器材与操作使用方法。

（三）法律常识和职业道德

通过法律常识及职业道德教育，使学员树立法律意识和良好的职业道德观念，能够运用

法律知识正确处理工作中发生的各种问题；增强保安人员爱岗敬业、无私奉献、更好地为业主服务的精神。

（四）军事技能训练

队列训练，使学员具有良好的军姿、严整的军容、协调一致的动作、严格的组织纪律性以及强壮的体魄，使学员在今后的执勤任务中能有效地防卫和制服违法犯罪分子，达到克敌制胜目的。内容包括队列、格斗拳、交通指挥手势、防卫技术、消防技能、勤务操作、救护技能。

二、培训工作的总体安排

为使保安培训系统化、规范化、制度化，宜以制度的形式做一个总体安排，培训内容、培训时间、培训负责部门都有明确的规定，具体的培训计划与执行则以此为宗旨。以下提供某物业公司关于保安工作的培训制度供参考。

物业公司保安培训制度

1. 目的

规范保安员培训工作内容，使保安员培训系统化、规范化、制度化，最终使全体保安员具备满足工作需要的知识和技能。

2. 适用范围

适用于全体保安员的培训。

3. 职责

3.1 保安部经理负责制订保安部年度培训计划，并组织实施。

3.2 保安部经理助理负责监督及抽查所分管项目的培训实施情况，验证培训效果及对外联系培训教师。

3.3 保安队长根据保安部培训计划，制订本保安队的月度培训计划，并负责具体组织实施。

4. 作业规程

4.1 培训计划的制订。

4.1.1 保安部经理于每年的12月31日前做出下年度的培训计划，并上报公司审批。

4.1.2 保安员培训计划必须符合的要求应包括：

- （1）不违反国家的有关法律、法规；
- （2）保安队的培训应有具体的实施时间和地点；
- （3）有考核的标准；
- （4）有明确的培训范围；
- （5）有培训的要求；
- （6）培训工作如受气候和工作的影响，可提前（延期）进行或取消。

4.2 新队员的培训。

新队员的培训由保安部统一组织并实施。新队员需进行7天的强化培训，并经考核合格后方能上岗。



4.2.1 第一天：进行站姿、立正、稍息、左（右）转、敬礼与礼毕、整齐报数、跨立与立正、蹲下与起立等项目的军事训练；晚上进行公司、保安部及受委托管理的各类楼盘的概况介绍和保安员应具备的素质、意志和职业道德等内容的培训。

4.2.2 第二天：进行卷水带等项目的消防实际操作训练；晚上进行服务态度、礼节礼貌和行为规范等内容的培训。

4.2.3 第三天：进行起步与立定、跑步与立定、正步与立定等项目的军事训练；晚上进行火灾的防救、消防器材的务实操作、火灾处理预案和消防设施设备的管理、检查、维护等内容的培训。

4.2.4 第四天：进行直行、左（右）转弯、减速慢行、停车、前车避让后车和泊车手势等项目的车辆指挥动作的训练；晚上进行安保知识和突发事件的处理等内容的培训。

4.2.5 第五天：上午进行步伐变换和行进间敬礼等项目的军事训练；下午进行水带连接、灭火器的使用操作等项目的训练；晚上进行车辆和车库的管理制度、小区道路交通事故处理等内容的培训。

4.2.6 第六天：上午进行消防实际操作综合考核；下午进行车辆指挥综合考核；晚上进行法律知识的培训。

4.2.7 第七天：上午进行各项规章制度的学习与培训；下午进行军事训练综合考核；晚上进行理论知识考核。考核结束后，由保安部经理对7天的强化培训情况进行讲评，对新队员提出工作上的要求和希望。

4.3 保安队的日常军事技能培训。

4.3.1 培训内容如下：

(1) 队列项目：

- 立正、稍息、跨立、蹲下、起立等；
- 齐步、跑步、行进间转法、步伐变换、敬礼、脱帽、戴帽等；
- 动作要点参照军训标准中的队列要求。

(2) 体能训练项目：

- 跑步；
- 登山；
- 俯卧撑；
- 其他体育运动。

4.3.2 军事要求如下。

- (1) 军训过程中按正规化要求操作；
- (2) 队列训练按口令完成动作操作，动作要求利落、标准；
- (3) 听从指挥员口令，回答问题整齐统一、声音洪亮、无拖音；
- (4) 养成良好的队列礼仪；
- (5) 除特殊原因经保安队长批准外，任何人不得以任何理由不参加军体培训。

4.3.3 军事技能培训由保安队根据月度培训计划组织并实施。

4.3.4 军事技能的培训，每次不少于60分钟。

4.4 保安队的日常消防知识培训。



4.4.1 消防知识培训由保安队根据月度培训计划组织并实施。

4.4.2 消防知识的培训，每次不少于60分钟。

4.4.3 培训内容如下：

- (1) 消防法规的学习；
- (2) 消防理论知识的学习；
- (3) 有关消防各项规章制度的学习；
- (4) 灭火器材的操作使用。

4.5 规章制度和法律知识培训。

4.5.1 规章制度和法律知识培训由保安队根据月度培训计划组织并实施，每次培训时间不少于60分钟。

4.5.2 培训内容如下：

- (1) 公司的规章制度；
- (2) 《中华人民共和国治安管理处罚条例》；
- (3) 《中华人民共和国刑法》相关内容；
- (4) 《中华人民共和国消防法》；
- (5) 其他地方性法规。

4.6 服务技能的培训。

4.6.1 培训内容如下：

- (1) 礼貌服务用语；
- (2) 仪容仪表；
- (3) 礼貌礼节；
- (4) 服务意识；
- (5) 服务技能；
- (6) 熟悉业主及业主的车牌；
- (7) 辖区的情况特点。

4.6.2 服务技能的培训由保安队根据月度培训计划组织并实施，或邀请相关人士共同进行。培训时间每次不少于60分钟。

4.7 安全培训。

4.7.1 培训内容如下：

- (1) 保安员门岗（大堂岗）、巡逻岗、车管员的执勤要求；
- (2) 辖区安全的防范措施和要求；
- (3) 车辆管理的措施和要求；
- (4) 辖区安保工作的特点；
- (5) 突发事件的处置。

4.7.2 安全培训由保安队负责，必要时可邀请相关人士共同进行。

4.7.3 安全培训由保安队根据月度培训计划组织并实施，每次培训时间不少于60分钟。

4.8 报警中心的培训。

4.8.1 培训内容如下:

- (1) 户内报警器的操作流程及原理;
- (2) 周边报警系统的操作流程及原理;
- (3) 录像回放的操作流程及原理;
- (4) 可视对讲及 701E 系统的操作流程及原理;
- (5) 火灾自动报警 (灭火) 系统的操作及原理;
- (6) 设施设备的日常保养;
- (7) 事故的处理和故障排除的操作程序;
- (8) 其他内容。

4.8.2 根据报警中心的实际情况和需求确定培训时间。

4.8.3 报警中心的培训由报警中心班长具体负责。

4.9 思想教育。

4.9.1 思想教育的形式如下:

- (1) 保安员全体会议;
- (2) 队员座谈会;
- (3) 队长与队员的谈心;
- (4) 写读后感、心得体会等形式。

4.9.2 保安员全体会议和队员座谈会,由保安部或保安队(安保部)根据实际情况进行安排。

4.9.3 队长(安保部经理)与队员的谈心每两个月进行一次。

4.9.4 根据统一布置和实际情况,让队员写读后感和心得体会。

4.10 物业管理知识培训。

由公司统一安排或邀请专业人员进行的物业管理知识培训及 ISO 9000 质量管理体系知识的培训。

4.11 业务技能培训。

4.11.1 业务技能培训由保安队根据月度培训计划组织并实施,每次培训时间不少于 60 分钟。

4.11.2 培训内容如下:

- (1) 《门岗(大堂岗)管理作业规程》;
- (2) 《巡逻岗管理作业规程》;
- (3) 《车辆停放管理作业规程》;
- (4) 《消防管理作业规程》;
- (5) 《保安员交接班管理作业规程》;
- (6) 其他相关规章制度等。

4.12 保安部、各保安队每次培训后均应对培训效果做出现场评估并做好记录。

5. 记录

5.1 《培训记录》。

5.2 《培训考核成绩单》。

6. 相关支持文件

6.1 《消防管理作业规程》。

6.2 《门岗（大堂岗）管理作业规程》。

6.3 《巡逻岗管理作业规程》。

6.4 《车辆停放管理作业规程》。

6.5 《保安员交接班管理作业规程》。

三、培训计划

（一）新队员培训计划

新队员的培训，通常由保安部统一组织并实施。新队员需进行7天的强化培训，并经考核合格后方能上岗。主要学习物管企业的一些基本情况、服务内容、服务要求等业务知识。具体可参考下表所列新入职保安培训计划的内容。

新入职保安培训计划

时间	培训内容	要求	负责人	备注
第1天	1. 对所填表格进行核实 2. 介绍本公司、本物业公司 3. 介绍本小区情况 4. 员工手册学习	1. 准确翔实地填写表格 2. 做好笔记 3. 主要章节做好记录		1. 准备好表格 2. 准备好学习资料 3. 准备好会议室 4. 准备好笔和本
第2天	1. 上午前两小时进行员工手册学习和重点章节讲解 2. 上午后两小时进行保安手册学习 3. 下午进行队姿训练	1. 认真听讲，做好笔记 2. 重点章节作好讲解 3. 严格要求统一动作		1. 授课人员提前熟悉学习资料 2. 提前做好会议室和教材的准备工作
第3天	1. 上午进行应急预案学习 2. 公司员工工作考核及奖惩制度学习 3. 下午进行队姿训练 4. 案例学习（选学）	1. 边学习边讲解，结合案例事实组织学习 2. 边训练、边讲解队姿要求		1. 准备好学习资料 2. 严格组织、严格训练
第4天	1. 上午门岗保安时应注意的问题 2. 门岗保安实习 3. 下午巡逻、巡楼应注意的问题 4. 巡逻保安实习	边实习边讲解、逐步提高保安技能，为上岗打好基础		把解决处理问题时的礼仪礼节放在首位
第5天	1. 对业主服务和业主提出的问题，解答时应注意的问题 2. 观看录像 3. 谈感受谈观感	1. 提前准备好座谈的内容 2. 各种案例分析 3. 怎样避责和免责		注意理论与实践结合
第6天	1. 上午观看录像 2. 下午电梯的看管和维护 3. 消防烟感警报处理 4. 警报解除或恢复的处理	1. 通过观看录像提高保安时的消防处理技能 2. 通过讲解，使保安队员掌握警报处理流程		严格掌握操作规程，逐步提高保安标准
第7天	1. 岗前实习 2. 用实际案例考核、笔答和提问相结合 3. 讲评	通过岗前实习，掌握保安时的操作规程，逐步提高保安素质		通过岗前培训，提高保安队员的个人技能和操作程序



(二) 在岗保安日常培训计划

保安在岗日常培训也是非常重要的。此时，保安已经在岗位上服务，接受了一些基本的服务内容的培训，但是，在服务质量、服务技巧、服务意识等方面仍是粗放型，可能还不够专业化。这就要求物业公司加大培训力度，充分利用保安的业余时间进行培训（如下表），同时安排人员在岗位上手把手进行教导。

在岗保安周培训计划

时间	训练内容	时间	要求	负责人	地点	备注
周一	立正、稍息、向右看齐、向前看、整理服装、跨立、齐步走与立定、跑步与立定	1 小时	1. 新入队队员必须完成 10 个小时的队姿训练时间 2. 通过训练，学会和掌握动作的要领 3. 规范每个队员的动作			1. 每天 19:00 点按时看中央新闻 2. 值班主管组织
周二	1. 观看礼仪礼节录像 2. 案例学习	1 小时	1. 除执勤人员外，所有保安队员都参加 2. 做好参加人员的记录 3. 个人做好笔记			提前准备好录像带并接好电源
周三	队姿和其他技能训练	1 小时	1. 统一着装训练 2. 按时集合 3. 队姿差的进行队姿训练 4. 队姿好的进行其他技能训练			每周三队宿舍进行一次卫生检查评比
周四	1. 观看擒拿格斗录像 2. 案例学习(选学)	1 小时	1. 除执勤人员外，所有保安队员都参加 2. 做好参加人员的记录 3. 个人做好笔记			提前准备好录像带并接好电源
周五	1. 体能训练 2. 消防训练	1 小时	1. 统一着装训练 2. 注意安全 3. 体能训练要充分活动后才开始			1. 体能训练以四肢灵活性、协调性为主 2. 安全日检查
周六	自由活动	22:00 前	1. 严格控制外出人员 2. 临时抽骨干对小区进行巡查和巡楼			1. 清除个人物品 2. 清洗个人衣物 3. 处理个人事务
周日	1. 召开队(班)长会议 2. 召开骨干会议 3. 班务会 4. 定食谱	1 小时	1. 通报重大情况和业主投诉 2. 总结本周工作，对工作进行讲评 3. 对下周工作提出具体要求 4. 对本周培训进行总结			1. 各班要翔实记录会议内容、参加人员 2. 每周对请销假、考勤进行核实

(三) 应急预案演练

物业公司应分析所管物业的特点及可能出现的问题，如火灾、电梯困人、高空坠物、车库浸水、车库车辆失盗、打架斗殴等制作应急预案，并且安排时间进行演练。以下提供应急预案演练计划表供参考。