

保安培训教程

BAOAN PEIXUN JIAOCHENG

主编：崔北方 林志伟

群众出版社

保安培训教程

崔北方 林志伟 著

群众出版社

2007年·北京

图书在版编目(CIP)数据

保安培训教程/崔北方等著. —北京:群众出版社, 2007.7

ISBN 978 - 7 - 5014 - 3911 - 9

I . 保… II . 崔… 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(2007)第 100998 号

保安培训教程

著 者: 崔北方 林志伟

责任编辑: 亢 健

封面设计: 阿 南

出版发行: 群众出版社 电话: (010) 52173000 转

地 址: 北京市丰台区方庄芳星园三区 15 号楼

邮 编: 100078

网 址: www.qzchs.com

信 箱: qzs@qzchs.com

印 刷: 北京市亚通印刷厂

经 销: 新华书店

开 本: 880 × 1230 毫米 32 开

字 数: 310 千字

印 张: 12.5

版 次: 2007 年 7 月第 1 版 2007 年 7 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5014 - 3911 - 9 / D · 1981

印 数: 0001 - 3000 册

定 价: 26.00 元

群众版图书, 版权所有, 侵权必究

群众版图书, 印装错误随时退换

前 言

保安服务业的产生发展,有其自身的规律与特点。最显著的特点之一,就是它的发展与兴旺,与社会经济生活活跃、经济快速发展有密切的联系。从根本上说,是适应社会经济发展的需要而不断发展的。

改革开放以来,我国现代的保安服务业从诞生到发展壮大,也与我国经济建设的快速发展同步,在很多方面,可以体现我国经济建设的基本状况,并且显示出独特的中国特色。

随着我国改革开放的不断深入,随着我国社会结构的不断调整,随着中国融入世界经济发展一体化的浪潮,我国的保安服务业也面临着新的发展机遇,保安服务从内容到形式都必须逐渐与世界接轨。在这种情况下,我国保安服务的范围不断扩展。这些,都对保安服务业、保安人员提出了新的要求,特别是为保安培训工作增添了新的内容。

为了适应形势发展的需要,2007年初,公安部组织有关专家按照《保安培训机构管理办法》、《保安员国家职业标准(试行)》、《保安服务操作规程与质量控制》等有关规定精神,编写了《保安员培训教学大纲(试行)》,从各个方面进一步规范了保安培训工作。

本教材正是根据《保安员培训教学大纲(试行)》的要求编写的。与以往类似的培训教材相比,增加了一些新的内容,如,保安从业人员的心理健康常识、保安人员应了解与掌握的相关法律知识

识,以及一些新的保安业务内容,等等。

需要说明的是,本教材根据《大纲》将培训对象分为 A、B、C、D、E 五个等级的要求,按照各个等级应掌握的基本内容,综合、系统地进行讲述,可以适用于保安员培训机构对保安从业人员的岗前培训、在职培训,也可以适用于各类职业学校开展的保安职业技能培训。

编者

2007 年 5 月

《保安培训教程》

编辑委员会

主 编 崔北方 林志伟

副主编 房彦慧 陈 广 王静浩

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 保安服务业的产生和发展	(1)
第二节 保安服务的概念和特点	(8)
第三节 保安服务的性质及分类	(11)
第四节 保安服务业的宗旨和原则	(17)
第五节 保安服务公司设立的条件	(25)
第六节 保安人员的性质、职责和权限	(27)
第二章 保安职业道德规范	(30)
第一节 保安服务从业人员职业道德要求	(30)
第二节 保安服务从业人员职业守则	(32)
第三节 保安服务从业人员职业道德	(38)
第三章 保安服务业相关法律知识	(46)
第一节 基本法律常识	(46)
第二节 行政法律法规常识	(74)
第三节 与保安服务业相关的部门规章常识	(98)
第四章 保安礼仪	(102)
第一节 礼仪的概念和作用	(102)
第二节 服饰礼仪	(106)
第三节 体姿礼仪和体态语言	(115)
第四节 接待礼仪	(124)
第五章 保安从业人员心理健康	(132)

第一节	心理健康的概念及标准·····	(132)
第二节	心理健康的主要内容·····	(139)
第三节	心理问题与心理障碍·····	(147)
第四节	心理健康的自我调节·····	(156)
第六章	保安出入口守卫勤务·····	(160)
第一节	保安出入口守卫勤务的内容及岗位要求·····	(160)
第二节	保安出入口守卫勤务的实施·····	(167)
第三节	保安出入口守卫勤务制度·····	(179)
第七章	保安守护勤务·····	(182)
第一节	保安守护勤务的内容和岗位要求·····	(182)
第二节	保安守护勤务制度·····	(190)
第三节	保安守护勤务的实施·····	(192)
第八章	保安区域巡逻勤务·····	(204)
第一节	保安区域巡逻勤务的内容和岗位要求·····	(204)
第二节	保安区域巡逻勤务的实施·····	(213)
第九章	人员聚集场所保安巡逻勤务·····	(229)
第一节	人员聚集场所保安巡逻勤务的内容和岗位要求 ·····	(229)
第二节	公共交通场所保安勤务·····	(232)
第三节	公共娱乐场所保安勤务·····	(238)
第四节	游览场所保安勤务·····	(245)
第五节	集贸市场保安勤务·····	(252)
第六节	商场保安勤务·····	(258)
第十章	保安人群控制勤务·····	(261)
第一节	保安人群控制勤务的基本内容·····	(261)
第二节	保安人群控制勤务的实施·····	(266)

第十一章	保安押运勤务	(270)
第一节	保安押运勤务常识.....	(270)
第二节	保安押运的职责、勤务制度及值勤要求	(276)
第三节	保安押运勤务的实施.....	(282)
第十二章	保安护送和保安随身护卫勤务	(295)
第一节	保安护送勤务.....	(295)
第二节	保安随身护卫勤务.....	(308)
第十三章	安全技术防范	(316)
第一节	人力防范和物品防范.....	(316)
第二节	技术防范.....	(321)
第十四章	安全咨询评估	(341)
第一节	保安安全咨询评估服务的内容及岗位要求.....	(341)
第二节	保安咨询评估操作规程和勤务制度.....	(348)
第十五章	保安业务和人员管理	(350)
第一节	保安服务业管理部门及保安机构的内部管理	(350)
第二节	保安业务和人员管理要求、制度	(355)
第三节	保安业务和人员管理操作规程.....	(360)
第四节	保安人员的培训管理.....	(377)
	参考书目	(382)

第一章 绪论

第一节 保安服务业的产生和发展

一、我国保安服务业的历史沿革及现状

(一)中国古代保安

保安从一诞生起就是与人类的安全防范活动紧密地联系在一起,它与其他事物一样,有一个历史发展的过程。从历史的渊源来看,它是一个古老的话题。它最初是和社会生产、生活融合在一起的。应该说自从有了犯罪和事故灾害,就有了预防犯罪和事故的行为和思想,也就有了安全防范的保安活动。随着阶级社会的产生,国家的出现,保安的内容也从单一的预防损失灾害而发生变化,其内容逐渐地丰富起来,从人身、财产到秩序、政权无所不包。社会学家认为,人类社会中的三大基本需要是饮食、男女和安全。因此,人类从意识到自身的利益开始,就产生了极其强烈的保护自身利益的要求和初步的保安措施。

人类最初的保安活动,大多出于本能的需要,是一种自发的、不自觉的行为,没有规范,没有秩序。自从国家产生以后,保安这一行为,从含义到其行为特征、内容上都赋予了新的内容。保安不仅仅是一种自发的、不自觉的行为,而且具有一定的社会政治、

经济的内容,并相应地有了一定的行业规范。保安的内容逐步地引入了对人身、财产、利益、秩序等的保护。

能够较为客观地反映中国古代保安制度的,就是我们通常所说的“镖局”。有人推断说:“我国古代镖局当出现在宋朝以后,极盛于清朝。”镖局在不同的历史阶段和不同的社会形态中,有着不同的性质和不同的服务目标。考察“镖局”保安行为的活动,大致有三种形式:第一,统治阶级通过制定政策法规来规范人们的行为,通过令行禁止的强制力来保护统治阶级的社会关系,以保护其秩序,巩固其地位;第二,统治阶级直接通过军队、警察来具体实施其强制力,以治安管理的形式达到其“长治久安”的目的;第三,通过某种自我保护或通过为他人提供保护的军队、非警察的社会组织,以保证特定的社会关系(包括特定的财产关系、人身关系等)不受侵犯或失去平衡。而我们所说的“镖局”,即属于第三种形式。

中国古代“镖局”(保安活动)的产生与护卫制度有着密切的联系。“镖局”作为一种社会现象是以护卫制度为基础萌发而出的,它是适应了社会经济发展的需要而逐步产生的。生产成果需要守卫,经济利益也要求有实质性的保护。商品经济的发展对护卫职能产生了深刻的影响,护卫目标逐步社会化,不再为统治集团所独有,有些富贾巨商和行会也组织护卫力量或雇用护卫人员,并且出现了真正意义上的镖局。

清代是我国镖局活跃的时期,在冲都要会,几乎都有民办的镖局。清光绪初年,仅北京一地就有会友、永兴、志成、源顺、东光裕、义友、正兴、同兴、万胜等十余家镖局,当为“镖局”的鼎盛时期。当时的“镖局”都是由一些精于武术技能的武师所创办,是一种有偿服务的私营企业,其经营的业务主要是护送押运大宗银

两、贵重物资及护宅守院。

通过上述的分析我们可以发现古代的镖局与现代的保安服务公司都有以下共同的特点:第一,都产生于社会商品经济较为发达的历史时期;第二,都为客户提供各种有偿服务;第三,都是有一定规模的组织;第四,都使用一定的保安器械;第五,都广泛采用了押运守护的基本服务方式。

中国古代的保安活动,可以“镖局”为代表,是在缓慢发展的商品经济的基础上发展起来的,带有浓厚的封建色彩,它的经营方式和手段,都必然受到封建社会及经济形态的影响,随着中国社会一步步沦为殖民地、半殖民地的境地,中国的“镖局”也如明日黄花,逐步走向衰落,退出了历史舞台。

(二)中国内地现代保安服务业现状

中国现代保安服务业从 20 世纪 80 年代中期自我国南方沿海经济较为发达地区出现后,迅速向内地和全国辐射。1984 年 12 月 18 日,广东省深圳市蛇口区组建了新中国第一家保安服务公司,它的成立标志着新中国保安服务业的诞生。1985 年在上海召开的全国政法工作会议上,公安部推出了蛇口经验。这一新事物的出现,立刻引起中央领导同志的高度重视。1986 年李鹏总理在国务院的一次工作会议上发表讲话,要求在全国各大中城市试办保安服务公司。1988 年,国务院正式批准了公安部《关于组建保安服务公司的报告》,明确了保安服务公司的性质、经营范围。1989 年 1 月,公安部又发出了《关于加强保安服务公司管理的通知》,对保安服务公司的管理工作又作了进一步明确规定。之后,保安服务业在全国迅猛发展起来。到 1990 年,全国保安服务公司已发展到 700 多家,从业保安人员达 11 万多人。进入 90 年代,中

共中央、国务院多次下发文件,强调“在加强管理的前提下发挥保安服务公司的作用”、“在公安机关的指导下,进一步发展保安服务公司,健全制度,严格管理,使之成为一支维护社会治安的社会力量。”根据党中央和国务院一系列指示精神,为使我国保安服务业健康稳步发展,针对全国保安服务业存在的一些问题,公安部多次下发文件,部署保安服务业清理整顿工作,规范保安服务业管理,使我国保安服务业稳步地进入一个新的发展阶段。

1998年10月,中共中央办公厅、国务院办公厅印发《政法机关不再从事经商活动的实施方案》(中办发[1998]25号文件),文件明确规定,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。重申保安服务公司统一由公安机关领导和管理。保安服务公司的设立及其法定代表人的任命必须经县(市)以上公安机关审查批准;非法设立的,一律予以取缔。保安服务公司实行自主经营、自负盈亏、自我约束、自我发展,与公安机关在经济上脱钩。保安服务公司不得经营非保安业务,不得从事商贸活动,不得接受企业挂靠。1995年5月,中共中央办公厅印发《政法机关保留企业规范管理若干规定》(中办发[1999]17号文件),文件强调,保安服务公司只能由公安机关独资开办,其他任何单位、部门和个人不得经办保安服务公司。这就进一步明确了保安服务公司的性质、地位、管理体制、经营方向,促进了保安服务行业健康有序的发展。

2000年2月,公安部为进一步贯彻中办发[1998]25号和[1999]17号文件精神,巩固公安机关与所办经营性企业彻底脱钩的成果,加强公安机关对保安服务公司的领导和管理,规范保安服务行为,完善保安服务市场,印发了《关于保安服务公司规范管理的若干规定》(公通字[2000]13号文件)。

2000年3月,公安部在深圳召开了全国保安工作会议,全面总结保安工作经验,提出了今后一个时期保安工作的发展方向,这是新中国保安服务业诞生以来规模最大的一次全国性工作会议。2000年12月25日,公安部、全国总工会、共青团中央联合在北京人民大会堂召开“首届全国先进保安服务公司优秀保安员表彰大会”。尉健行、罗干、曾庆红、王忠禹等中央领导亲切接见了受到表彰的先进集体的代表和先进个人,充分体现了党中央、国务院对大力发展保安服务业的高度重视。

在全国保安服务业蓬勃发展的基础上,中国保安协会作为全国性的保安服务行业管理协调组织于1992年由国家民政部批准注册,1994年6月正式成立,并于1996年参加了亚洲专业保安协会,成立了亚洲专业保安协会中国分会。2001年10月,在北京成功地举办了亚洲专业保安协会第八次年会。这次会议的成功召开,特别是中国保安业所取得的瞩目成就,赢得了参会的亚保协9个成员国和地区的代表及英国、澳大利亚、南非的保安界专家的高度赞誉。

为适应社会各界对安全服务的需求,近年来,保安服务范围从传统的人防服务发展到人防、技防、押运护卫及保安咨询为一体的全方位服务体系。一些新型服务项目,如外事保安、司法保安、特种保安、电子保安、社区保安开始出现;北京、上海、深圳等地一大批优秀的保安服务公司与现代企业制度接轨,大力加强管理,相继获得ISO9000、9001、9002国际质量体系认证,树立了良好的品牌形象。与此相配套的培训机制正逐步确立,为保安服务业输出了一大批具有专业素质、政治合格的保安人员。为了加大科技含量,一些地区的保安服务公司建成了相应的区域性安全技术防范接处警系统和GPS卫星定位系统,不断扩大覆盖范围,有效

预防和减少了治安案件的发生,维护了客户的利益和安全,取得了可观的社会效益和经济效益。我国的保安服务业逐渐形成了具有中国特色的运行机制,已经成为社会治安防控体系中重要组成的部分和预防违法犯罪、协助公安机关维护社会治安的辅助力量。

二、中国保安服务业的发展趋势

我国加入世贸组织后,中国经济正在与世界经济接轨,并融入世界经济的大格局之中。中国保安事业应该抓住难得的历史机遇,实现跨越式发展。

1.在管理体制上,实行保安管理工作统一组织、领导和管理。即一个主管领导、一个主管部门、三支队伍(保安服务公司、经警、金融护卫中心)合一,上下一种声音。这是实现中国保安服务业跨越式发展的重要组织保证,同时也是中国保安事业发展不可逆转的一种走向。

2.在保安队伍发展规模上,随着经济的发展和我国“入世”后对保安服务市场需求的扩大,现有的保安队伍无论从规模和素质上都难以适应形势发展的需要。对此,要有超前的思想准备,从实际情况出发,制定出具有前瞻性的队伍发展规划和着眼于提高保安队伍“两个素质”的培训计划,下大气力,稳步抓好队伍建设,为中国保安服务业的大发展做好必要的人才储备。

3.在保安服务领域上,随着市场经济发展和社会的进步,保安业的服务内容和领域将越来越宽阔,人防和技防市场都有很大的发展空间。保安服务领域向商业性展览、展销和大型文体活动、营业性歌舞厅、度假村等娱乐场所、城市社区、“三资”民营和大型企业、金融证券系统、机关和校园等方面延伸,是中国保安服

务业扩大保安服务覆盖面,拓展和开发市场的主要方向。

4.在保安服务企业形象上,市场经济的要求是良好的信誉、优质的服务。企业能否在市场经济大潮中立足和发展,很大程度上取决于自身的形象,取决于社会和政府的认知程度。在世界经济发展一体化的趋势中,中国服务业包括保安服务业等领域将与世界接轨,加速开放势在必行。面临市场的激烈竞争,没有良好的企业形象,没有优质服务和良好的信誉,保安服务公司将难以立足和经受优胜劣汰的考验。没有通过 ISO 国际质量体系认证,也将难以打入“三资企业”。在新形势下,为了赢得客户和占领市场,必须打造自己的品牌,按照现代企业的要求,尽快上档次、上水平,取得国际市场“通行证”。

5.在保安服务科技含量上,高比重、高水平是市场的客观需求。保安服务业内人士对此必须有所认识,有所投入,用人才实力和技术实力去参与竞争和占领市场,为客户提供全方位包括安全技术方面的保安服务,这也是一种发展趋势。今后衡量一个国家或地区保安服务业的发展水平,不能简单地看你有从业人员,更主要的看你在一个地区技防的覆盖率和拥有多少技防服务客户,吸纳了多少高素质人才,创造了多少利税。这是中国保安服务业今后发展的“亮点”和主攻方向,保安服务靠人海战术和粗放经营的状况必须改变。

6.在企业资本运作上,逐步打破垄断,吸引多种资本进入保安服务市场。垄断经营不但限制了客户对服务质量的选择余地,也从根本上限制了企业间的正常竞争,使保安服务质量难以取得突破,经济效益长期徘徊在低水平。因此,保安服务公司作为企业,必须建立一套与市场经济和现代企业制度相适应的经营管理机制和资本运行机制。不能依靠行政命令、行政手段去经营和管

理。要以市场为平台,建立流动的资本机制。通过股份制改造和兼并、破产、联合等方式,整合保安资源,组建保安集团公司以增强抗风险能力和市场竞争能力,加快保安服务业产业化进程,提升保安服务业大发展的速度。

面对中国保安服务业发展的大趋势,给我们提出了新的更高的要求:一是必须及早调整工作思路和工作节奏,尽快实现角色的转换和思想观念的更新;二是看准了的东西,不要犹豫,不要观望徘徊,要把握时机,一抓到底,切实抓出成效;三是从实际出发,搞好调查和论证,制定保安工作长远规划;四是增强自我发展能力,先立足、后发展,抢占保安服务市场的制高点,抢抓“入世”后出现的新的机遇,迎接新的挑战;五是加强和完善保安服务业立法工作,制定符合中国保安服务业现状和发展趋势的法律、法规,为中国保安服务业实现跨越式发展提供强有力的法律保障,创造良好的市场发展环境。

第二节 保安服务的概念和特点

一、保安服务的概念

保安服务,是指保安服务公司与客户双方基于客户的要求提供服务而达成的协议,为客户提供相关方面服务,保护客户利益和安全的活动过程。

保安服务的内容是根据客户的需要,运用各种安全保护的手段、方法以保证客户利益和安全的一系列行为。比如,为保证押运勤务的顺利完成,而制定押运计划、确定行进路线、准备装运车