

保安员必备

刘家瑞 著

劳务保安服务的基本形式

保安服务的专项业务

特殊性保安服务

相关保安知识

相关法律法规



群众出版社

江苏工业学院图书馆
藏书章



保安员必备

BAOANYUAN BIBEI

刘家瑞 著

群众出版社

图书在版编目(CIP)数据

保安员必备 / 刘家瑞著. —北京: 群众出版社,
2006. 1

ISBN 7-5014-3497-2

I. 保... II. 刘... III. 保安-工作-中国-手册
IV. D631.3-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 088625 号

保安员必备

著 者/刘家瑞

责任编辑/王健椿

出版发行/群众出版社 电话: (010) 67633344 转

社 址/北京市丰台区方庄芳星园三区 15 号楼

网 址/www.qzchs.com

信 箱/qzs@qzchs.com

经 销/新华书店

印 刷/国防工业出版社印刷厂

850 × 1168 毫米 32 开 5.375 印张 125 千字

2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

印数: 0001—6000 册

ISBN 7-5014-3497-2/D · 1639 定价: 12.00 元

前 言

当前,随着我国保安服务业的不断发展,保安服务的社会作用、社会影响愈益扩大。保安的职业化、正规化建设不仅已纳入国家有关行政主管部门的议事日程,具体的运作模式在劳动和社会保障部、公安部的大力支持下,也已经由深圳市劳动和社会保障局、公安局组织试点一年。

现代化建设的大环境,为保安事业的发展提供了广阔的空间和十分有利的条件。但是也必须看到,在中国,今后保安市场的需求将逐渐由量向质的方面转化,客户对保安服务质量的硬件要求会更加严格。保安公司能否按照客户的需求提供高质量的保安服务,提供高素质的保安员,已成为保安公司在竞争中发展的关键所在。因此,各保安公司,每位保安人员,都应当重视这一关系自身前途的问题。

为满足广大保安员自学提高的需要,为适应保安服务业迅速发展的形势,我们编写了《保安员必备》一书。本书针对广大保安员的知识结构和工作性质,根据他们在工作中经常遇到的问题、难点,收集了近三百个具体问题,以问答的形式笔之于书。内容包括劳务保安服务基本形式、专项保安业务、特殊性保安业务、相关保安知识、相关法律知识五大部分。特点是简明扼要、通俗易懂,不仅适于广大保安员自学、提高之用,也是保安教学、培训部门宜选的辅助材料。

该书的编写,主要从作者 1989 年与人合编的我国第一部



保安员必备

保安专业教材《实用保安服务教程》和近几年本人相继出版的《中国保安必备》《保安员初级培训教程》《保安员高级培训教程》《保（治）安管理人员培训教程》中，筛选部分内容编辑而成。以往出书参考的书目不再重列。在此谨对参考书的作者表示真诚的谢意！

刘家瑞

2005年4月于深圳



目 录

第一部分 劳务保安服务的基本形式

门卫保安服务	(3)
保安守护服务	(9)
保安巡逻服务	(13)
保安勤务活动中常见治安问题的处置	(18)

第二部分 保安服务的专项业务

金融保安服务	(29)
押运保安服务	(34)
公共娱乐场所保安服务	(44)
公共交通场所保安服务	(48)
商场、集贸市场保安服务	(51)
旅馆业保安服务	(56)
游览场所保安服务	(63)
工厂企业保安服务	(67)
物业保安服务	(75)



保安员必备

大型活动及院校的保安服务	(83)
--------------------	------

第三部分 特殊性保安业务

保安礼仪服务	(93)
安全防范技术	(99)
化学危险物品保安服务	(103)

第四部分 相关保安知识

消防常识	(107)
犯罪现场保护常识	(112)
突发(治安)事件处置	(116)
保安文书	(119)
保安咨询	(123)
保安勤务管理	(126)

第五部分 相关法律

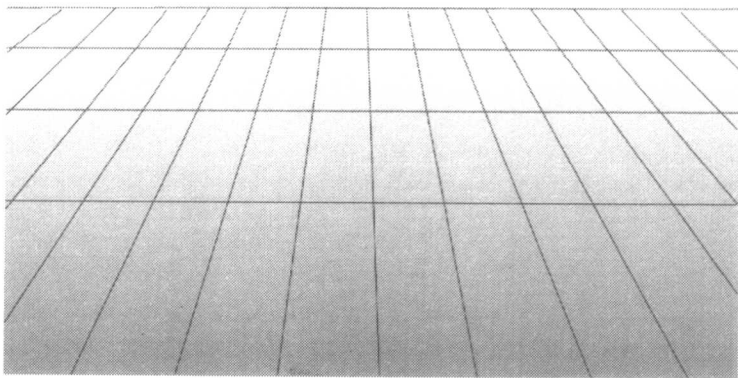
宪法	(135)
刑法	(142)
刑事诉讼法	(148)
民法	(152)
治安管理处罚法	(161)





第一部分

劳务保安服务的基本形式



门卫保安服务

门卫保安服务的特点

派驻式的劳务服务形式 客户单位大门的守护工作，是由保安服务公司派出保安员，以劳务服务形式完成的。

定点守卫式的保安服务 保安门卫服务的对象是特定的，门卫责任区域是明确的、固定的，服务内容是集中的、稳定的。

出入口控制式的保安活动 单位的大门，既是职工、外来人员和车辆等出入必经之处，也是各种违法犯罪分子的出入口，因而是客户单位的咽喉要塞，是防止违法犯罪分子进入、拦截犯罪分子外逃的重要关卡；出入控制式保安服务在单位安全防范中具有十分重要的作用。

服务窗口式的保安活动 保安人员的一言一行，工作态度的认真与否，工作质量的高低好坏，都向社会展示着一种形象；不仅反映保安服务公司和客户单位的精神风貌，也能反映客户单位的安全状况和保安公司的服务质量。

连续性的勤务活动 门卫勤务没有白天黑夜之分，一天二十四小时不能间断；保安人员尽管有上班下班之分，但在值班



时必须做好衔接工作。

门卫勤务借助的基本手段

观察 观察是发现、确认可疑情况，采取不同处置方法的前提和基础。观察侧重于进入门卫勤务活动范围的人和事，及表现出来的可疑点，概括起来为：身份可疑，行为可疑，携物可疑，迹象可疑，体貌可疑。

验证 对出入客户单位大门人员的证件进行查验，重点查验证件的合法性、有效性，持证人与所持证件的一致性。

检查 主要对出入客户单位大门的物资进行检查——检查进入的车辆、人员是否携带、装载了危险品或违禁品；检查出库单据与实物名称、规格、数量等是否相符，有无偷拿、多装、盗窃之嫌。

门卫勤务应注意的问题

☆ 上岗一律按规定着制式服装，要求规范、配套、整洁。

☆ 按时交接班，按规定做好一切交接事宜。接班人员接班前十五分钟到达指定地点，做好接班准备，自检仪容仪表；必要的可开班前会，交代任务，强调纪律，结合近期执勤存在的问题进行强调。交班人员在执勤中或下班前，必须将当日班上的主要情况记录清楚，接班人员必须与交班人员当面交接，交接班记录中涉及需要继续工作的内容，要能充分了解、迅速进入角色；同时对执勤场所的通讯工具等物品、器械进行清点，对良好状况进行检查。

☆ 严格遵守执勤规定的各项纪律。

☆ 接待服务礼貌热情，严肃认真。



第一部分 劳务保安服务的基本形式

☆ 当班发生的案件、事故及其他治安问题，要做好记录，说明处理结果；当班未处理完毕，须交下一班继续处理的问题，在交接记录上说明，同时在交接班时进行必要的口头交代。

☆ 对当班遇到的疑难、重大问题，及时请示、报告。

☆ 与护卫、巡逻勤务开展协勤联防，强化服务范围内的空间控制。

门卫保安服务的基本要求

执行制度要严格 客户单位制定的各项规章制度，是保安员实施保安勤务、进行查验、检查工作的主要依据，保安员必须熟知各项规定，理解到位，运用自如；规章制度是所有人员（包括外来联系工作者、内部职工、保安人员）的行为准则，具有约束力，必须自觉遵守；保安员执行、遵守规章制度更要以身作则。

查验人、物要细致 查验细致才能发现问题，才能透过现象抓住本质，才能避免工作上的漏洞和失控，才能掌握防控违法犯罪行为的主动权。对人的观察，要注意其外部特征、衣着打扮、言行举止等方面的疑点。对物的观察，要注意从携带、装载的物品名称、数量、型号、形状、颜色、气味、体积、包装等方面发现异常。

处理问题要灵活 保安门卫所处的特殊环境，接触人员和遇到问题的复杂性，都要求保安人员在遇到具体问题时，具体分析，灵活对待。

灵活是指对非原则问题不要过多纠缠；要根据实际情况和自己的能力，机动地决定对具体问题的处置方法。对原则性的问题则不能有丝毫马虎，如物资出门无放行单，或数量、名



保安员必备

称、规格不符，职工携带公物出门无有关部门的证明等，必须按规定严加管理。如果对这种现象睁一只眼闭一只眼，任其发展蔓延，不仅会破坏已经建立的制度，客户单位的财产安全也会失去应有的保障。

上岗执勤要文明 文明礼貌是保安员个体素质、外在形象的重要体现；是得到工作对象的认可、支持，顺利开展工作的重要基础；是消除工作中矛盾、冲突的有效途径。保安员上岗执勤必须在着装、语言、举止行为等方面体现出修养，以获得客户单位和服务对象的尊敬。

保安门卫方案的制定

门卫工作只是保安服务的一个组成部分，是一种形式，但它包含诸多具体内容。门卫工作的好坏直接影响整个保安服务的效果。因此必须制定必要的保安门卫方案。

门卫方案制定应遵循以下原则 简单易行，操作方便；切合实际，指导性强；概括全面，内容具体；责权明确，奖罚分明。

组织管理 ☆ 划定保安门卫责任区。强调划分责任区，有利于明确管辖范围和工作责任；有利于调动保安员的工作积极性和责任心；有利于对客户单位实行统一、科学的管理。具体责任区的划定应考虑以下内容。

● 依据任务情况确定责任范围。不同单位门卫的任务不同。应根据单位的性质、规模，业务活动内容，出入该单位人员、车辆及携带运载物资的情况，需要查验、登记工作量的多少，治安方面的复杂程度等，制定责任范围。通常情况下，单位性质特殊，与外界联系多，出入人员、车辆数量大，治安情况复杂的，可将责任范围确定得相对小些；反之，可适当



第一部分 劳务保安服务的基本形式

加大。

● 依据人的能力确定责任范围。门卫勤务原则上属于定点守护，守护范围的确定应重点考虑人的视力、听力条件；考虑处理有关情况的有效距离；避开保安员视力、听力的盲区。

● 依据门卫力量配备确定责任范围。门卫力量配备相对较多的，责任范围确定可以相对较大；反之，责任范围应适当划小。

● 遵循经济、科学的原则。责任范围的确定，以能够有效实行有效安全管理为前提。既要防止保安员力量不及，出现防范真空地带；又要防止人浮于事，人力浪费。范围确定要科学、合理、经济、有效。

● 能与其他责任区有机衔接。一般雇请门卫保安服务的单位，通常也开展保安守护和巡逻业务，这些勤务活动是有明确分工的。作为负责人，要在责任划分、任务确定、力量部署等方面特别注重与其他勤务活动的有机衔接，促进形成力量互补，决不可互相推委，人为制造防范真空。

☆ 进行岗位设置。根据派驻单位门卫执勤人员的数量及任务的复杂程度，以决定只设固定执勤岗，还是同时设游动岗。固定岗主要负责对人、车及装载、携带物资进出的登记、查验及车辆出入门卡的收发等。游动岗主要负责清理门前闲杂人员，疏导车辆，接待外来找人者并帮助联系，处置临时情况，维护治安秩序等。

☆ 派勤。认真分析客户单位的性质及具体门卫环节的工作量、治安复杂程度等，决定每日安排的班次、人次、正（固定岗）副（游动岗）岗是否交换；负责安排轮休、串休，保证每班次衔接紧密，没有空档。

☆ 勤务内容：对人、车及其携带物品进行登记、查验；找人接待联系；清理门前闲杂人员及摆摊堆物，维护大门周围



保安员必备

的秩序；及时处理发生在责任区内的各种情况和问题；随时向有关领导、客户单位、公安机关报告岗上的重大（治安）情况；完成客户、保安部门、公安机关临时交办的任务。

☆ 勤务要求。通过建立、完善门卫工作制度，规范门卫勤务。门卫应建立以下主要制度：交接班制度，查验登记制度，情况记录制度，工作检查制度，考勤评比制度，请示报告制度。

☆ 勤务检查。内容包括交接班衔接、值班记录等情况；有无空岗，人员有无脱岗；处理岗上事务细致认真的程度；工作上有哪些漏洞，存在哪些问题；执行勤务、纪律的状况；发生案件、事故的原因，与当班值勤员的关系；勤务质量，客户、社会满意的程度。



保安守护服务

保安守护的特点

目标重要，责任重大 雇请保安守护的目标，多是重要单位、要害部位或财物相对集中的场所。如大型仓库、货场、油库、金库、要害单位、部位，社会性或营业性的展销、展览、商场、集贸市场，大型文体活动，以及宾馆、车站、码头、建设工地，等等。这些单位、部位、场所，或者物品性质特殊，或者地位重要、作用重大，易成为各种违法犯罪分子窥视的目标，随时处在危险之中；一旦发生问题，不仅会造成重大经济损失或人员伤亡，还会在政治上造成恶劣影响。

哨位固定，工作被动 守护目标是执行守护任务的保安员唯一的工作对象。工作时既不能远离，更不能擅离职守。守护工作在明处，各类窥视者和违法犯罪分子处于暗处，使守护工作处在相对被动地位，且具有一定的危险性。

情况复杂，守护难度大 通常情况下，要求提供保安守护服务的单位如厂矿企业、仓库、科研机构、金融单位等，业务环节都较多，与外界联系广泛，出入守护目标的车辆、人员频繁，情况较为复杂。因此守护工作不仅要把主要精力放在特定



保安员必备

目标上，还要注意来往车辆和人员中有无可疑情况；如遇紧急情况须立即处置。故守护任务经常由点扩大到面，使管理的难度明显增大。

保安守护的基本制度

岗位责任制度 明确守护范围及内容；熟知守护目标的基本情况；遵守各项纪律规定；文明礼貌，恪尽职守；遵纪守法，不图私利。

交接班制度 交接班人员在时间上必须紧密衔接；工作移交必须清楚、明白，口头说明与记录要一致；需要继续工作的内容和注意的事项须加以强调。

请示报告制度 执勤中遇到重大、疑难问题和情况，如发生案件、有人闯入守护范围干扰守护工作、有群众闹事等，保安员根据自己的权限、能力不能有效处置时，必须及时向有关方面、有关人员请示、报告。

勤务登记制度 执勤中发生、发现的各种问题和处理情况；工作中的失职、失误情况；主管单位的通知、指示；执勤力量的部署；勤务活动中的好人好事等；均应由不同分管人员进行全面、准确、清楚的记录。

沟通联络制度 担负守护任务的负责人，应定期不定期地深入到客户单位的有关部门以及治保会、居民委员会等，征求对守护服务的意见、建议，以期改进工作、提高服务质量。

严格保密制度 有些守护单位涉及国家、企业、科研等许多方面的秘密，为防止失密、泄密、窃密事件发生，保安员除应加倍做好防护工作外，还应做到与自己勤务无关的情况不打听、不议论、不传播。

