目　　录

保安员紧急集合方案标准范例　1
保安应急计划和措施标准范例　4
突发事件处理规定　7
突发事件处理标准　10
突发事件处理执行标准　14
突发事件处理标准程序　16
突发事件处理流程图　19
应急事故处理标准办法　20
盗窃、匪警应急处理工作标准　21
员工违例行为处理规程　23
顾客闹事处理准则　25
顾客意外受伤、病危、死亡处理准则　26
财物失窃处理准则　28
员工报失处理准则　29
防盗工作日常管理准则　31
盗窃防范准则　32
可疑爆炸物品处理准则　33
防劫工作日常管理准则　34

需要全本请访问 www.ertongbook.com

抢劫事件处理准则 35
打劫被盗处理方法 36
公司群殴事件处理准则 38
员工打架斗殴处理方法 39
发现斗殴应急处理标准 41
可疑爆炸物处理标准 42
接报刑事案件应急处理标准 43
接报治安案件应急处理标准 44
治安应急处理标准流程 45
交通事故应急处理工作标准 46
治安部工作考核标准 47
治安部工资包干考评执行标准 50
安全管理员考核标准 52
安全值班室管理工作标准 53
安全管理员上岗工作标准 54
治安管理工作流程与质量标准 57
治安安全守则标准范例 58

保安员紧急集合方案标准范例

一、目的

紧急集合是处理重大突发事件所采取的紧急行动，训练队员对突发事件的反应能力，做到镇静自如，快速出击，方法有效。

二、适用范围

1. 治安突发事件，如突然发生重大抢劫、杀人、业主(住户)和公司管理人员遭到犯罪分子的突然袭击等。

2. 受到水灾、火灾、台风等自然灾害的威胁和袭击。

3. 紧急集合方案演练。

4. 其他重大意外情况。

三、应急程序

1. 安装报警设施

每个管理处保安员宿舍安装一个报警铃，治安值班室或消防中心、其他员工宿舍应尽量安装报警装置。

2. 信号规定与识别

(1) 当电警铃发生短促、断续响声时为治安案件报警，各保安队员必须在_____秒钟内到达指定地点待命。

(2) 当电警铃发生连续长响声时为自然灾害等其他情况报警，各保安队员必须在_____秒钟(即铃响的时间)内到达指定位置待命。

3. 集合地点

略。

4. 信号控制

(1) 在紧急状态下管理处所有员工有责任和义务按上述规定中的规定信号报警。

(2) 每季度演练一次，在演练中只能由管理处主任控制报警，公司领导每年抽查一次。

四、要求

1. 着装: 必须穿制服，可以不戴帽，不扎腰带，不系领带，不能穿拖鞋或打赤脚。

2. 坚守岗位: 各岗位必须留值班员。

3. 注意联络和汇报: 发生紧急情况立即安排人员向领导汇报，将情况用对讲机告知值班人员。

4. 通过方案演练，使每位队员掌握对付各种突

发事件的方法，能在短时间内到达预定地点。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

保安应急计划和措施标准范例

一、目的

在发生紧急、突发事件时，以最有效的方法在最短的时间内控制事态的发展，或保证出色完成上级交办的临时任务。

二、适用范围

1. 治安突发事件，如突然发生的重大抢劫、杀人、业主（住户）或公司管理人员遭到犯罪分子的突然袭击等。

2. 受到水灾、火灾、台风等自然的威胁、袭击。

3. 其他重大意外情况。

三、职责

1. 对可能发生的由管理处负责制定保安应急计划，报物业管理部或分管副总经理审批，必要时报总经理审批。

2. 对即将发生或已发生的突发事件由保安主管临时确定应急措施，同时向上级汇报。

四、计划

1. 对可能发生的治安突发事件和已发生或即

将发生的自然灾害由管理处组织制定应急计划和预防措施，并安排岗位人员按布置执行。

2. 在处理治安突发事件时，由值班员（大堂保安）迅速向派出所报案，保安主管临时确定应急方案安排人员迅速控制物业管理范围内各通道、楼梯口，封锁出事现场，严格盘查出入现场的人员，直到公安人员到来。

3. 制定的应急计划必须慎重，考虑周详，在制定自然灾害应急措施时，要根据灾情的程度、特性而定。

五、实施

1. 在执行过程中，发现偏离实际情况应及时纠正，并上报相应审批人认可。

2. 对发生的每一事件必须进行总结，如是人为原因造成损失，应立即查找原因，认真填写《纠正措施报告》，严防类似情况的再次发生。

3. 保存事件全过程的有关记录，存档 3 年；重大灾害的记录长期保存。

4. 为增强应变能力和战斗力，平时对每个管理处保安员必须进行严格的学习、训练、消防演习和

紧急集合演练。

突发事件处理规定

第一条　目的

1. 明确突发事件的定义，并使之得到及时有效的处理。

2. 加强公司制度建设，增强公司凝聚力和向心力。

第二条　适用范围

本规定适用于公司总部全体员工及所有驻外机构的员工。具有独立法人资格的子公司、合资合作公司可参照执行。

第三条　突发事件定义

突发事件主要包括员工人身发生重大的病、伤、亡或重大的刑事案件、家庭恶性纠纷等。它们具有突然性、特殊性等特点。

第四条　突发事件处理程序

1. 突发重大事件一经发生，当事人或知情人须向相关管理部门及荣誉部报告。由荣誉部会同相关管理部门协同解决。在解决的过程中，需要向公司有关部门求助时，有关部门应积极配合与支持，不

得推诿延误。

2. 在时间不允许的情况下，管理部可以采取边报告边处理的方法，对事件直接进行处理。

3. 荣誉部在紧急情况下，有权调动公司一切必要的资源；全权处理后，再进行经验总结。如有偏差，待处理下次类似事件时，再吸取教训。

4. 突发重大事件处理过程中涉及公司以外的人和事，统一由公司荣誉部和人力资源部对外交涉。

5. 突发重大事件的事发报告、请示及事后结果报告统一由荣誉部归口向公司领导报告。报告可以由管理部拟定，报请荣誉部转送；也可以由荣誉部拟定直接送公司领导。

第五条　总结经验教训及文档管理

1. 对突发事件的起因进行调查分析，必要时可将分析报告通报给相关人员以吸取教训。

2. 对处理政策的把握和公司组织意图的理解方面进行认真总结，供其他管理者参考借鉴。

第六条　附则

1. 本规定自签发之日起生效，以前与此相抵触

的规定自动失效。

2. 本规定的解释权和修改权属于人力资源部。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

突发事件处理标准

保安人员在企业治安管理过程中经常会碰到各种各样的突发事件，针对不同性质的突发事件，保安人员既要坚持原则依法处置，又要有一定的灵活性，迅速、快捷地处置，不让事态和矛盾扩大。常见的突发事件及其处置方法如下：

一、企业内员工或外来人员发生失盗窃案件

1. 抓紧时间向目击证人和周围人员了解情况，并认真做好记录。

2. 向到达现场的公安人员认真汇报案件发生情况，并协助破案。

3. 迅速向公安机关或保卫部门报案。

4. 注意保护现场，禁止无关人员入内，以免破坏遗留的痕迹和物证。

二、犯罪分子偷盗或抢劫事件发生的处置方法

1. 保持镇静，设法制服罪犯，发出信号，召集附近保安人员或周围的人支援。

2. 对逃跑的罪犯，要看清人数、衣着、面貌、身体特征、所使用的交通工具及特征，及时报告公

安部门和保卫部门。

3. 有固定现场的，要保护好现场；没有固定现场的，要搜集和保存好犯罪分子遗留的物品，特别是作案工具，要避免破坏犯罪痕迹和证据。

三、执勤中发生客户斗殴事件的处置方法

1. 提高警惕，防止有人利用混乱之机，进行破坏活动或偷窃活动。

2. 说服劝阻围观群众或员工离开，确保厂区的正常治安秩序。

3. 立即劝阻斗殴，劝双方离开现场，如能确认属违反治安管理规定或犯罪行为，应及时报告公安机关或将直接行为人扭送到公安机关进行处理。

四、醉酒滋事和精神病人闯入保安目标事件的处置方法

1. 进行劝阻或阻拦，让其离开保安目标区域。

2. 及时通知醉酒者和精神病人的家属或工作单位，由他们领回，或采取控制和监护措施。

如有危害保安目标或危害社会安全的行为时，可将共强制送到有关部门进行处理。

五、电梯故障和停电致使电梯关人事件的处置方法

1. 尽快通知电梯维修人员和电梯技术人员前来处理。

2. 电梯关人应依以下步骤先行释放电梯内乘客：

(1) 在行动中要注意自身安全。

(2) 应先将电梯机房总电源切断。

(3) 用专用厅匙小心开启门厅，用力开启电梯厢门，通知厢内乘客保持镇定，身体各部位不可探出轿厢，以免发生危险，同时查看轿厢地台与楼面高低相差情况，在确保安全的情况下才可放行乘客。

六、人员触电事件的处置方法

1. 发现有人触电应马上赶到现场，关闭电源，在未关掉电源之前切不可用人体接触触电人，以防自己触电，此时要用绝缘的东西把电线或触电人拉开。

2. 立即对触电人进行人工急救，并电告医院或医务室马上派医生抢救或直接送医院急救。

七、遇到不执行规定和不听劝阻事件的处置方法

1. 发生纠纷时，保安人员要冷静，以理服人，对于蛮横无理者或故意扰乱者，应及时报告公安机关依法处理。

2. 对不执行有关规定者，要立即对其进行劝阻。

3. 对不听劝阻者，查清其姓名和单位，如实记录并向有关部门汇报。

突发事件处理执行标准

一、指挥处理突发事件的信息传递中心是总值班室。

各岗位人员一旦发现有突发事件或其征兆产生须立即向总值班室报告；总值班人员下班期间由消防值班室代行职责，电话不变。

二、总值班室接到报告后需对各种事件做出迅速准确地判断，以最快速度通知有关单位和人员进行处理。

总值班室在处理突发事件过程中，须按程序传递信息，分级找人（以电话为工具通知）；当某一级无人响应时应立即告知其上一级，直至公司总经理。遇有重大、特殊、紧急情况，在通报有关单位的同时应立即向公司领导直接报告。在需联络、通知人员较多的情况下，可通过电话总机值班人员打电话或打手机找人。

三、工程部、大厦管理处要对所属人员做统筹安排，调配值班与准值班岗位，适当调整员工宿舍，保证每天 24h 随时都有人能响应总值班的应急呼

唤。各处值班者接到总值班室通知后应按指令立即采取相应措施。各单位人员接通知后应在分钟内赶赴现场，不得以任何理由拖延或拒不到位，到场后立即投入工作，想方设法解决问题。若对人员安排、处理方法有异议，可在执行的同时或事后找有关领导反映。

四、当预报将有台风、暴雨及其他紧急情况时，由总经理决定进入“应急”状态。在此状态下，成立由总经理任总指挥、各有关部门经理为成员的临时指挥部，各有关部门人员集中待命，随时听候召唤。

五、突发事件处理程序当中各项事件对应的专业负责人是按岗位分工的，供调度人员参考。但为了能及时迅速排除故障、险情，要求主要运行和维修值班岗位人员努力学习专业技术，实现一专多能，做到“召之即来，来之能战，战之能胜”。

需要全本请访问 www.ertongbook.com