

# 法院保安服务项目管理制度

## 目 录

|                        |    |
|------------------------|----|
| 第一节 制度的建立.....         | 1  |
| 第二节 项目运作制度.....        | 4  |
| 第三节 保安服务规程及岗位责任制度..... | 21 |
| 第四节 保安项目人员管理制度.....    | 44 |
| 第五节 保安项目安全保证制度.....    | 62 |
| 第六节 物资装备、勤务管理制度.....   | 67 |
| 第七节 其他相关制度规定.....      | 70 |

## 第一节 制度的建立

规章制度是企业的内部规范文件，是企业管理的基础，是实施企业管理工作的准绳。我司通过多年的积累、总结、优化，制订了一套行之有效的管理制度，做到了有章可循，有法可依，保证了各项工作的顺利进行。

对于本项目，我司以 5S 管理为基础，参考相关管理制度，结合各级行政部门的法律法规以及 XX 法院的具体要求，提炼、形成了项目管理规章制度。

### 一、制度建立的原则

#### （一）外部合规性

外部合规性是指不违背外部的法律、法规，所以要求我们经常要做外部法规的收集更新，国家政策的分析。要适时更新外部法律的发布情况，及时预测可能会出现的变化。

#### （二）内部合理性

内部合理性是指制度编制要符合企业实际情况，不能随便抄一个文件过来就用，要调整。就像军事是为政治服务一样，制度同样是为管理服务的，对上，要符合企业价值观体系；对下，符合业务流程实际操作情况。

### 二、制度的建立

#### （一）做好基础调研工作调研工作。具体包括：

- 1.国家政策的变化；
- 2.政府相关法规的情况；
- 3.法院的发展情况及趋势；
- 4.安保服务行业的变化；
- 5.XX 法院的实际情况及甲方具体要求；
- 6.基础制度文件的实用性分析

## （二）开始制度编制

制度编制除了围绕上述的两个原则以外，还需确保制度的完善性和可持续性。

## （三）制度评价

### 1.合规性评价

（1）以国家的法律法规和行政部门颁发的相关文件为依据，评价制度与法律法规和相关规定是否符合；

（2）仔细对照招标文件的要求，一一响应；

（3）收集行业标准，确保以不低于行业的标准开展工作。

### 2.合理性（有效性）评价

（1）定期对制度进行梳理和优化。我司进驻后，半年内将每个月进行一次制度梳理和优化，半年后，以季度为时间单位进行制度梳理和优化；

（2）用开放的心态拥抱变化。我司一直以来坚守“以客户为中心”的原则，那么，客户的需求发生变化，对于物业服务人员来说，唯一需要做的就是相应的调整以适应新的要求；

（3）高度重视创新，用创新思维解决问题。

### 3.完善性评价

一方面，现有制定的制度是否已经覆盖了所有的服务工作，另一方面，服务对象和工作本身是否发生了变化。这两个因素就是制度完善性评价的标准。

### 4.可持续性评价

制度尽管可以修改，可以优化，但制度本身具有的严肃性、严谨性、权威性决定了制度必须具有延续性，因此，在制度建立的过程中，必须高度重视制度的可持续性

### （四）制度优化

与制度梳理的时间相一致，我司将在进驻后半年内每个月进行一次制度优化，半年后，每一季度进行一次制度优化，确保制度建设可以切实的支持高质量的服务。

## 第二节 项目运作制度

### 一、工作台账制度

保安工作台帐是指实施保安计划以及开展保安工作情况的记载。通常情况下，应建立以下几类工作台帐：

#### （一）客户接待

1.接待台账；

2.物业投诉台账；

3.车场收费台账（包租、购买车位）。

（二）工程维修

1.设备台账；

2.设备保养记录台账；

3.公共区域设备维修台账。

（三）公共秩序维护

1.车辆管理台账；

2.人员进出登记台账；

3.物品进出登记台账；

4.中、消控报警记录台账；

5.消防设备检查台账；

6.消防设施台账（消防栓、防火门、消防风机等）；

7.灭火器台账。

二、工作保密制度

（一）保安员保密制度

1.严格遵守保密制度，不准泄露公司或法院规定的工作秘密。

2.不该记录、抄写的秘密，应做到不记不抄写。

3.不准在私人通讯中涉及保安工作或法院的秘密。

4.不准在公共场所、家属、朋友面前谈论工作秘密。

5.不准私自录制、复印、拍摄、摘抄、收藏秘密。

6.不准私自携带秘密材料浏览、参观、探亲、访友或出入公共场所。

7.严禁向外泄露保安公司的装备情况，守护人员配备、分工情况，不准服务单位的网点设施及分布和内部情况等秘密事项。

## （二）保密措施

1.保安人员对于责任区域内的安防系统、工作规律、岗位设置、防控措施、管理规程等涉及到安全管理及客户机密的事项须严守秘密，不得与任何无关人员谈论。

2.保安人员在执勤或生活中不得窥探或试图窥探客户的工作情况或关于工作的言谈。

3.对于客户的工作项目，保安人员不得询问或试图询问。

4.非特殊情况且经过主任以上领导批准，不得私自带外人进入工作区域。

5.非工作需要且经主任以上领导批准，不得携带录像用具进入工作区域。

6.未经他人许可，不得私自动用或试图动用他人物品。

7.不得以任何理与公司工作人员串通，携带或试图携带客户资料外出。

8.不与任何无关人员提及工作变动和岗位调整事宜。

9.参与执行安防任务或工作会议的人员不得将任务或会议内容向任何无关人员透露。

10.保安人员必须做到：不该说的不说，不该问的不问，不该做的不做，不该看的不看，不该吃的不吃，不该拿的不拿。

## 三、档案管理制度

为了加强法院保安项目档案资料的管理工作，充分发挥档案资料在我公司各项工作中所起的留存依据以及便于查找作用，依据有关法规、条例，特进行项目实施区域内档案的建立与管理，包括巡视记录、运行档案、投诉与其他管理服务活动记录及档案的建立与管理。

## （一）档案管理人员配备及职责

### 1.人员配备

主要人员配备表

| 职务   | 姓名 | 持何种资格证件 |    | 已承担项目情况 |
|------|----|---------|----|---------|
|      |    | 证书名称    | 级别 |         |
|      |    |         |    |         |
|      |    |         |    |         |
|      |    |         |    |         |
| 共计人数 |    |         |    |         |

### 2.岗位职责

#### （1）工作人员分工

分管档案工作领导：

项目档案管理员：

#### （2）各成员职责

##### 1）分管档案工作领导

①领导法院保安项目的档案管理工作。

②审定法院保安项目档案管理各项制度，并监督贯彻执行。

③解决档案工作中的实际问题。

## 2) 档案管理员岗位

①对项目形成的各种文件材料的收集、整理、立卷、归档工作进行监督和指导。

②负责集中统一管理项目各种门类和载体的档案以及有关资料。

③贯彻执行档案工作的法律、法规及各项方针政策，建立健全档案室的各项规章制度。

④对档案实行科学管理，熟悉所藏档案情况，积极提供利用，为项目各项工作服务。

⑤办理领导交办的其他档案业务工作。

## (3) 档案室工作职责

1) 贯彻执行上级关于档案工作的方针、政策，自觉遵守档案管理的各项规章制度，制定本项目档案工作的相应制度，并组织实施。

2) 贯彻执行公司关于保守公司机密的规定，认真做好档案的安全、保密和保护工作。

3) 制定档案室工作计划，做好档案目标管理工作。

4) 按不同类别的归档范围，做好各类档案文件材料的收集、整理、鉴定工作，并按各自要求及时归档。

5) 对新接收的档案进行分类入库，积极做好档案信息资源的开发工作；熟悉掌握档案室各类档案储藏情况，做到



准确迅速地提供利用。

- 6) 准确及时地搞好各类档案的转递、销毁和统计工作。
- 7) 严格执行档案室有关查（借）阅制度，做好档案的查阅、借阅工作，为有关部门提供档案的有关情况。
- 8) 负责档案室库房的日常管理工作，严格按照八防的要求，保证档案库房的安全和卫生。
- 9) 加强业务学习，不断总结经验，提高服务质量，完成领导交办的其他有关档案业务工作。

## （二）档案资料管理的要点

（1）重要的档案资料的交接必须经过负责人或其指定责任人验收，完善交接手续后方能分卷立档。

（2）档案保管由专人负责，以达到文件管理要求，做到档案标识清晰，分类明确，易查找；档案出室由具备资格的人员经过登记后方可借出，文件借阅者需妥善保管所借文件，不得涂改、撕毁等，否则追究相关责任；档案入室时经过检查，如有轻微破损应立即修补，损坏严重需追究借阅人员的责任。档案管理人员需按时检查档案借阅情况，以便及时收回在外文件。

（3）档案资料实行严格的借阅登记制度，归还入档时，必须经过审核检查，如有轻微破损应立即修补，损坏严重的须追究借阅人员的责任。档案管理人员须定时检查档案借阅情况，以便及时收回在外文件，防止因管理疏忽导致文件流失。

## （4

）档案资料管理实行严格的鉴定制度。档案资料的鉴定必须由负责人或其指定的责任人负责，对档案是否有效、作废以及保存数量等做出决定。当文件状况有所变动时，应及时调整目录的有关数据，以保证查阅者及时找到有效文件。

（5）档案资料的管理必须做到“七防”即防火、防潮、防盗、防鼠、防虫、防变质、防高温。必须配置有效的灭火器材，潮湿天气需放置生石灰等防潮物，档案管理人员须定期检查 and 清理，保证档案资料环境条件符合要求。

（6）采用各种形式的文档储存方式，如电脑磁盘、录像带、录音带、胶卷、照片、图表等，并采用相适应的保管、储存方法。

（7）尽可能把其它形式的档案资料转化为电脑储存，便于查找和利用。

（8）电脑文件由专人按照规定设置子目录进行分类管理，并定期清除过期失效文件。

（9）原始文件按照文件使用性质及重要性进行分类，并编制相应的文件目录。当文件状况有所变动时，应及时调整目录的有关数据，以保证查阅者及时找到有效的文件。

（10）档案的鉴定由管理处经理或其他指定人员负责，对档案是否有效、作废、复印份数以及保存期限、保存数量等做出决定，其他未经授权人士无权决定。

（11）档案按不同性质分块，以内容分类，逐一编号，登记造册，编辑目录，分柜保存，为工作方便可设置部门开架档案。

### （三）档案管理流程

为加强文件档案管理，规范项目文件档案的收集、归档程序和方法，确保项目档案的完整性、准确性和系统性，提供符合项目需求和保证管理体系有效运行的证据，特规定档案管理流程。

#### 1.档案资料的收集

（1）项目档案人员负责对本项目日常工作中形成的合同及文件资料进行收集，并编制项目《文件（合同）管理记录目录》。

（2）项目文件、合同等资料原件需要保存的，档案部门分别进行整理，并编制《移交目录》每季度向公司行政部移交。

#### （3）档案借阅

借阅档案要履行借阅手续，填写《借阅审批单》。借阅档案原件只限在公司内，不能带出；必须带出公司查阅的，需依照借阅权限由相关领导批准。

档案外借一般只借复印件，需借原件者须经经理批准，借阅的档案交还时，必须当面点交清楚，如发现遗失或损坏，应立即报告直接上级。

借阅档案用完后，应及时送还，如超过借阅时间，须重新办理手续。

借档人必须爱护档案，不得擅自涂改、污损、勾画、剪裁、抽取、拆卸、调换、摘抄、翻印、复印、摄影，不得转借或损坏。

#### （4）档案销毁

对已失去利用价值的档案，销毁时，必须写申请销毁报告，编制销毁目录，报项目经理批准，批准后方可销毁。

执行销毁任务时，必须由行政人事部人员监销，监销人不得少于二人，并在销毁目录上签字。最后，把销毁目录和批准手续文件，一并存档永久保存。

### 2.档案管理制度

#### （1）档案资料的归档范围

- 1）国家、地区、部门有关文件；
- 2）项目收到的公文，如政府职能部门发来的与本项目有关的条例、规定、命令、决定、决议、指示、计划、核准文件、证书等文件；
- 3）各种技术标准、规范、规程等；
- 4）项目领导的批示、指示等；
- 5）重要的会议材料，包括会议的通知、决议、总结、领导人讲话、典型发言、会议简报、会议记录等；
- 6）巡视记录档案；
- 7）项目运行档案；
- 8）本项目与有关单位、个人签订的合同、协议书等文件正本及过程材料；
- 9）投诉与其他管理服务活动记录及档案；
- 10）财务档案资料；
- 11）其他具有利用和保存价值的文件资料。

#### （2）档案资料的归档要求

1) 归档的文件资料必须完整、真实、准确，如请示和批复、复印本和正式稿和附件等必须齐全。

2) 一般资料按一份原件归档，重要文件和高使用率文件可以根据需要，按二份原件存档。档案部门根据实际需要留存复印件或影印本。如因业务处理需要，原稿须由档案部门保管，应经项目经理批准后妥善保存。

3) 声像档案摄录必须详细记录事由、时间、地点、主要人物、背景、摄录者，归档声像资料必须是原版，在清晰、完整的特殊情况下可归档拷贝件。

4) 子文件应有相应的纸质文件、资料一并归档保存，并做好电子文件存储设备信息的备份工作。

5) 各种实物档案必须原件归档，并保持其完好无损。

#### (四) 档案人员岗位责任制

1. 努力学习政治理论和专业基础知识，不断提高业务技能和管理水平。忠于职守，遵守纪律，积极参加各级各类档案业务培训，并经考核取得岗位资格证书。

2. 认真贯彻执行《中华人民共和国档案法》及其《实施办法》，贯彻执行党和国家及系统（行业）有关档案工作的法规和规章，认真履行项目各项档案管理规章制度。对造成档案损毁、丢失、泄密、擅自复制等渎职行为的，要及时向领导报告，并根据《中华人民共和国档案法》及有关规定，追究当事人和直接领导人的行政责任或刑事责任。

3.

熟悉项目和系统业务工作，了解项目各类文件材料的形成过程，掌握分类方法、归档范围和保管期限。

4.切实做好档案的收集、分类、整理、编目工作，保证档案的齐全完整，提高案卷质量，力争达到标准化、规范化的要求，逐步实现档案管理的现代化。

5.保持库房的整洁卫生，档案案卷排列有序。认真做好档案“八防”工作，坚持做好温湿度记录及湿度调控工作。定期检查档案保管情况，经常核对档案资料，做好记录，及时处理档案保管、保护方面的事故，保证档案的完整与安全，最大限度地延长档案寿命。

6.做好档案的统计工作，建立统计台帐，及时、准确地向档案管理部门填报机关档案工作统计年报及其他调查统计表。

#### （五）档案保管制度

1.收进、移出档案和资料，必须认真清点，严格履行交接手续。

2.保管档案和资料，必须使用符合国家标准和规范的卷皮和卷盒，并排列有序，便于查找。

3.档案资料库房必须坚固，必须装备铁门、铁窗和其他防盗、防水、防潮、防霉、防虫、防尘、防鼠、防太阳光直射、防有害气体等“十防”设施。

4.随着气候变化，做好库房密闭、通风、温湿度调节，并适时进行除湿或除尘工作，以防档案霉变。

5.



档案资料库房必须与档案工作人员的办公室、阅览室分开，但要相对集中，便于管理。

6.库房专管人员进出库房，应随手关门上锁，非专管人员，不得随意进入库房。

7.必须定期检查、清点库藏档案和资料。发现档案霉烂、褪变、破损或帐物不符时，必须及时追查、处理和修复。因失职而损毁、丢失档案资料者，按档案法规严肃处理。

8.档案管理人员工作变动时，必须将所保管的档案和资料清点移交，否则不予办理调离手续。

#### （六）档案复制制度

1.要遵循保密原则，凡涉及保密的档案不得复制。

2.复制档案中的内容，须经项目领导同意，由档案管理人员进行复制。

3.破损的档案，档案员要及时修改和复制。

4.对利用较多的档案，可复制数份，以利用使用，并保护原档案，减少档案的磨损。

#### （七）档案查借阅制度

1.本着方便工作、满足利用的原则，档案资料一般不予借出，须在档案室、阅文室内查阅。

2.本项目有关部门因工作需要须借阅档案，原则上只能在阅文室内查阅，确实要借出的档案，必须经档案负责人签批，方可办理借阅手续，借阅时间一般不超过一周。

3.

外单位来查找利用档案者，一律凭单位介绍信，经本处领导签字同意，有关部门派人陪同，方可查阅。

4.借阅者不准在档案材料上划杠、打圈、勾画，不准涂改撕毁，不准将档案材料带回家或放在不安全的地方，更不准将档案保密内容外泄。

5.查阅档案时，禁止吸烟、喝水、防止烧毁、水渍档案。

6.借阅者归还档案时，认真履行交接签字手续，如发现撕毁、涂改和损坏现象，按照档案法规有关条款及追究责任。

#### （八）档案库房管理制度

为了加强档案库房管理，做好档案的保管和保护工作，确保档案的完整与安全，特制定本制度。

1.保持库房内保洁卫生，整齐美观，坚持不定期查库，并认真做好记载。

2.注意库房安全。库内严禁存放易燃、易爆物品及杂物。进出库房随时关门上锁，不允许非库房管理人员进入库内。

3.定时测量记录库内温度。要求库内温度控制在 14-24℃，相对湿度控制在 45-60%范围内，并注意做好空调机和去湿机的定时开关工作。

4.搞好库内防盗、防火、防尘、防潮、防磁、防高温、防虫、防鼠、防有害气体等“十防”工作。

5.遇有特殊情况，及时向项目领导和职能部门报告，保护现场不受破坏。

### （九）档案移交制度

1.国家规定应向当地档案馆移交的永久和长期保管档案，必须按规定时间办理移交手续，并妥善保管交接凭证，还应在检索工具上注明。

2.档案工作人员调离工作后，必须办完移交手续后，方可离岗办理调离手续。

3.对档案收进、移出、利用销毁的情况要认真登记，为统计和移交工作做好准备。

4.移交登记要本着实事求是的原则，既要有综合性的报表，又要有详细的明细表，要做到帐物相符、账表相符。

### （十）档案保密制度

1.档案工作人员应严格贯彻执行国家保密法规，遵守保密纪律，明确保密职责，维护档案的安全的完整。

2.保密文件材料、档案的密级划分、变更和解密，必须按照国家有关制度和规定办理。保密档案及文件材料，要妥善保管，绝密档案要单独保管。

3.不准私自或在无保密保障的情况下复制、使用、存放、销毁于秘密的文件、档案、资料和物品。不准将属于秘密的文件、档案、资料和物品作为废品出售。

4.不准借阅秘密档案资料。查阅秘密档案或文件，应履行审批手续，并限于保密室或档案室内阅览，不得抄录和带出，不得向别人透露秘密文件的内容。

5.

定期进行保密文件、档案、资料和物品的清查工作，发现问题，及时报告。

6.不准隐瞒泄密事件，对于造成失密、泄密的人员或事件要及时报告，并视其情节依法追究责任。

### （十一）档案利用制度

1.项目档案仅限于项目及系统工作人员利用。凡查借阅档案，必须履行登记手续，填写查借阅登记表和利用效果登记表，并将利用结果及时向档案室反馈，任何人不得例外。

2.外单位来查阅档案资料的人员，必须持有单位介绍信，检验查阅人员的身份和问清查阅的目的、范围，经项目领导批准后方可查阅。

3.查阅档案人员应在阅文室、保密室内查询，并保持安静、卫生，不得在室内吸烟、喝水，以防损坏档案。

4.查阅秘密文件必须履行审批手续，严格遵守保密规定。

5.借阅档案时间一般不超过 3 天，延长时间需办理续借手续，最多不得超过 7 天，借用份数每人每次不得超过 3 份。

6.借阅者应维护档案的完整与安全，不得在档案上乱写乱画，不得转借和影印、复制、拆换、涂改及污损，违者必究。

7.借阅档案归还时，档案管理人员要认真清点，仔细检查，并做好归还记录。借阅档案未还人员若要长期离岗必须在离岗前，将所借档案全部归还，以利保管和利用。

8.凡在借阅档案过程中，造成案卷散失，污损或不归还

者，应按有关规定严肃处理。

9.复制、抄录档案资料，要经领导批准，抄录复制的档案由档案员核对无误，加盖公章，方可有效。

10.档案人员应根据项目工作的特点按照室藏档案的内容、种类和结构，编制科学的检索工具和具有参考价值的档案资料，以提高档案的查全率。

## （十二）档案统计制度

1.档案统计要符合《中华人民共和国统计法》及其他有关法规、规章要求。

2.档案统计包括登记和统计两个部分。档案室要建立档案工作统计台帐，档案人要认真细致地做好档案收进、移出、整理、鉴定、销毁、抢救、清理、保管的数量、状况及结构的登记和统计，还要做好档案检索、编研和利用情况的登记和统计。

3.档案统计内容与指标要保持一致性、稳定性和连续性，不得随意更改。

4.统计数字要准确无误，情况要真实，结论要正确，各项数字一律用阿拉伯数字书写，字迹工整、清楚、不得潦草和模糊。

5.及时、准确向档案行政管理部门填写项目档案工作统计年报及其他档案调查统计表，统计表要由领导签字盖章后，方能上报或归档。

6.

档案室要定期对档案统计资料进行归纳整理，定期对统计数据进行必要的综合、分析和研究，从而及时发现问题，纠正错误，更好地认识和了解档案管理的现状，掌握发展规律，分析发展趋势，提高管理水平。

#### 四、培训及例会制度

培训工作的目的是为了使保安人员了解和掌握涉及保安服务工作的基础知识、工作方法、专业技能、职业道德要求及法律法规常识，熟悉和实施项目执勤方案中涉及的岗位部署、岗位职责、工作流程及突发事件应急预案等工作。培训工作自保安人员入职初始即可由项目主管人员开始实施，公司保安服务部作为公司培训的主体，将配合客户单位及项目主管人员对项目保安人员开展阶段性或有针对性的培训工作。所有培训内容均应符合相关法律法规、专业技术规范的要求，培训过程应记录并留存备档。

例会制度的目的是指导和规范服务项目各级会议的组织实施，会议的组织和召开是为了总结前期工作、提出改善计划、部署后期阶段性工作：传达公司及客户单位安保工作精神及通知等，会议的目的也是为了增强团队精神、凝心聚力，以便更好地完成服务合同中确定的保安服务工作。

##### （一）例会制度

1.早晚例会，主要用于班级单位，用于检查部署接班工作、提出工作要求及交班后总结工作，会议由领班组织；



2.

周例会，用于班、分队基本单位，用于总结讲评本周工作、提出工作问题及整改要求，部署下周工作内容，会议由领班或项目副职主持；

3.月例会，用于整个项目，参会人员为全体保安人员，用于总结本月工作概况、提出工作问题及整改要求，宣扬褒奖好人好事、讲评月度考勤情况、传达公司文件及通知精神，部署下月主要工作内容等，会议由项目主管组织。

项目的管理人员例会，用于项目各级管理人员，用于统一部署项目管理工作，培养管理能力，项目日常管理工作研讨等，会议由项目主管人员组织。

除以上例会外，项目还可根据需求召开各类临时工作会议，对项目临时性工作、紧急文件或工作通知、突发情况处置沟通等方面工作作出部署和要求。

项目各类会议需讲求会风会纪，会议内容贴近工作实际，不讲空话，尽量缩短会议时间。项目重要会议，特别是月例会及管理人员会议，要对会议内容做好记录并留档备查。

## （二）治安管理培训制度

1.每年开展全院性治安安全“防盗防抢”、财产及人身安全的培训。

2.治安培训，必须全员参加，由保卫处负责实施培训工作。

3.保卫处对全院保安人员，定期开展安全培训，牢固树立安全忧患意识。

4.定期聘请公安机关民警对法院保卫处员工及安保人员开展专业知识理论培训。

5.重点加强在门岗保安人员的岗位培训，掌握发生治安事件的应急处理能力。

### 第三节 保安服务规程及岗位责任制度

保安服务是指按照合同约定，采取门卫、守护、巡逻、人群控制等形式，保护客户人身、财产和信息等安全，维护采购单位合法权益。

#### 一、法院保安全管理细则

##### （一）工作职责

- 1.熟悉和了解安全保卫相关知识，熟知法院安全保卫工作性质、特点；
- 2.维护法院正常工作秩序，确保法院的财产安全；
- 3.协助信访部门搞好接待，正确处理影响法院正常工作的信访事件；
- 4.负责外来人员的审查、登记和接待；
- 5.加强自身业务素质训练，不断提高执勤素质；
- 6.维护执勤区域内环境卫生和有关设施，确保设施始终处于良好的技术状态；
- 7.管理好大院的车辆，督促机动车、自行车有序停放；
- 8.

不断强化规范执勤、礼貌执勤、热情服务、守职尽责、礼貌待人的敬业意识；

9.积极完成办公室领导交办的其它任务。

## （二）行为准则

### 1.保安职业道德

- （1）遵纪守法，严于律己；
- （2）文明服务，礼貌待人；
- （3）恪尽职守，刚正不阿；
- （4）廉洁奉公，不图私利；
- （5）机智勇敢，不怕牺牲。

### 2.保安人员六不准

- （1）不违反制度，毁坏机关声誉；
- （2）不得搜索他人的身体或扣押他人合法证件、合法物品；
- （3）不在执勤中脱、漏、睡岗；
- （4）不在执勤公务中语言粗俗；
- （5）不得滥用保安机械；
- （6）不外传、议论、泄露机密。

### 3.保安人员五条禁令

- （1）严禁在工作时间和宿舍内、以及外出着保安制式服装时酗酒；
- （2）严禁无证和酒后驾驶机动车辆；
- （3）严禁参与赌博；

(4) 严禁滥用、转借保安服装、器械；

（5）严禁打人、骂人。

违反以上五条禁令之一，情节严重的予以辞退。

#### 4.仪容仪表

（1）保安人员应按季着装，制服应熨烫平整。

（2）个人卫生

1）头发保安不可染理怪异发型，勤洗头发，保持清爽无头屑。头发不宜过长，以前不过眉侧不过耳，后不过领为度，应修剪整齐。

2）面部不留胡须，鼻毛不得暴露在外。

3）手、指甲、饰物保安手臂上不得有纹身，饭前便后要洗手，应勤剪指甲，指甲长度不超过 3 毫米，不戴戒指、项链、耳饰。

### （三）行为规范

#### 1.动作规范

（1）行走时抬头挺胸，身体重心向前倾，前臂前后自然摆动，上体保持正直。

（2）站立时抬头挺胸，口微闭，两眼平视前方，保持严肃状态，成立正或跨列姿势。

（3）站立时不可靠墙、柱，依附桌、椅等，不得用手指向客人，应用手掌示意。

（4）坐时上体保持正直，两手置于两膝，两膝分开与两肩同宽。

（5

）不随地吐痰、乱扔垃圾，不当众搔痒，挖耳掏鼻或梳头，打喷嚏、咳嗽时用手遮住口鼻。

（6）讲话时应尽量使用标准普通话，讲话时应目视对方，不准讲粗话，不得以任何借口顶撞、讽刺、挖苦来客、来访人员，工作场所不高谈阔论，大声喧哗。

## 2.礼节礼貌

（1）尊重他人，团结互助，忠诚老实，富有职业自豪感和敬业奉献精神。

（2）对待客人、来访者要举止稳重大方，处事礼貌谨慎。

（3）与客人、来访者交谈时应讲究礼貌，说话有分寸，语气要温和，语言要高雅。

（4）使用诸如“您好”、“对不起”、“请问你找谁”、“请息怒”、“不客气”等礼貌用语。

（5）工作态度原则、热情、礼貌、诚恳。

## （四）执勤

1.对外来办事人员必须进行身份查验，填写会客单后方可进入办公楼和大院相关单位；

2.找法院办公室主任（副主任）及其他领导的必须与本人联系，征得同意后持会客证进入办公大楼。

3.严禁产品推销人员和其他无关人员进入院内。

## （五）车辆管理

1.法院的车辆必须按照指定的位置（法院办公楼后）有



序停放。

2.外来办事的车辆进入法院内后，要指挥提示司机在后院停放整齐，不准占道。

3.对不服从管理，不听指挥的车辆要及时报告管理人员。

4.如遇大型庭审，要专人疏导车辆，并及时与后院停车场联系，确保车辆停放安全有序。

5.未经有关人员同意，不得放入无证车辆，如发现无证车辆进入法院将追究当班人员的责任，并按规定处罚。

#### （六）夜间值班

1.按要求佩带警具、灯具；

2.坚持夜间巡逻制度，确保每小时巡逻一次；

3.夜间值班人员要保持旺盛的精力，不睡岗、误岗；

4.加强对夜间外来人员的管理，非本院工作和居住人员一律不得进入法院内，对有事需进入大院和办公楼的人员要进行身份证查验和登记，检查出入物品并做详细记录；

5.加强夜间出入车辆管理，不得放外单位的车辆进入大院，更不能在大院停放过夜。

### 二、门卫服务制度

#### （一）门卫服务内容

1.对法院的出入口进行值守、验证、检查登记，维护法院安全。

2.查验出入人员证件，办理登记手续，禁止无关人员进入。

3.对出入人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止法院财物流失及违禁物品流入。

4.指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序。

5.及时发现不法行为，截获赃物，做好安全防范工作。

6.协助法院做好来访人员接待工作。

7.庭审时加强人员检查，确保安全。

## （二）门卫服务基本要求

### 1. “四勤”

（1）眼勤。对眼前事物留心观察，善于透过现象看本质，从蛛丝马迹中发现疑点。

（2）脑勤。积极思考问题，对观察到的现象进行分析，从中发现不合理、违背规律、相互矛盾的地方。

（3）腿勤。门卫保安围出现的情况、问题，须亲自了解并予以解决。

（4）手勤。对出入大门人员、车辆、物资的查验，须亲自动手，不敷衍，不应付。

### 2. “五要”

#### （1）执行制度要严格

执行门卫制度时，及时做好制度的宣传解释工作，争取大多数职工的理解与支持，始终坚持领导和群众、干部和职工一律平等，对于违规现象，要一视，按章办事。

#### （2）查验工作要细致

查验证件及核对进出车辆、物资和人员所携物品时，要认真负责，仔细观察，对出入人员、物资、车辆应尽可能或有重点地记住其特征，以便需要调查或围追堵截时提供线索。

### （3）处理问题要灵活

处理问题要随机应变，善于区分原则性与非原则性问题，针对不同性质问题采取不同处理方法。对原则性问题，必须严格把关；对非原则性问题不宜纠缠，以免牵扯过多精力，影响原则性问题的处理。

（4）要提高处置紧急情况的能力在执勤中碰到的各种突发事件，要沉着冷静，灵活处理。

（5）要文明执勤，执勤时须按规定着装，文明用语、以理服人，不刁难人、不打骂人、不侮辱人格、不侵犯人权。

## （三）门卫服务操作规程

1.根据合同，确定执勤方案、门卫执勤方式及所需装备等。

2.根据出入口建筑物特征及人员、车辆流量，确定门岗具体位置。

3.确定各类情况的处置方法，制定紧急情况处置预案。

4.门卫执勤方案需经客户单位审定。

5.上岗前准备：担任门卫任务的保安员要按规定着装，携带公安机关批准使用的防护用具，根据需要携带对讲机，备有门卫勤务登记簿。

#### （四）门卫勤务的实施

## 1.验证

（1）逐个查证。一般情况下，当来人距门卫 2m~3m 时，保安员应请其止步、让其出示证件，接过证件后先看证件封面、再翻看主页身份情况。要着重查验照片与持证人相貌是否相符，印鉴单位与签发证件单位是否相符，证件是否过期。夜间验证时，应提高警惕，注意保护自身安全。经查证未发现问题的，归还证件并礼貌地示意放行。对拒不交验证件或证明的人员，不准其入。发生纠纷，及时向客户单位报告，请有关人员前来处理。

（2）重点查验。人员、车辆出入集中时，保安员应站在大门一侧查验证件，仔细观察，注意异常情况的发生。对无证件人员、车辆，待高峰过后再检查及决定是否放行。

（3）上级事先通知的免检对象，应根据车号和特殊的免检标志，免检放行。

## 2.检查

（1）对携物进出人员，重点检查是否带有违禁物品。对进入车辆，检查是否装有易燃易爆等危险物品、是否载有无关人员，无关人员应劝其下车在外等候。对携物外出人员和车辆，仔细检查携物证件或出库单据，重点查验物品名称、规格、数量与证件是否相符。检查时要让被检查人动手打开车门、后备箱和包装物，视情况逐件清点或重点抽查。与对方保持安全距离，注意观察表情神态，防止其弃物逃跑、突然驾车逃跑或持物行凶，同时要注意自身安全。

（2

）发现携带可疑物品的人员，应先礼貌地要求其说出物品名称、数量、来源及用途，请其自行拿出物品按单检查核对，并出示有关证件或有关部门开具的证明，对无手续或拒绝检查的，移交法院有关部门处理。保安员不能对可疑人员搜身，应报告法院或交公安机关处理。

### （3）观察

在验证检查过程中，要对进出人员身份、叙述、行为、表情、携物、痕迹等方面进行观察，有疑点应重点查验。

### （五）紧急情况的处置

1.发生干扰、破坏法院正常生产、生活、工作秩序的特殊情况，保安人员应按照应急预案，迅速将有关情况报告法院或当地公安机关。协助做好疏导工作，维护正常秩序。

2.发生群体冲击法院等类似情况，保安人员应迅速关闭大门，只留侧门作通行之用，并立即向法院有关领导报告，说明现场情况，并向公司领导汇报，如情况严重，可同时向公安“110”报警。

### （六）勤务制度

#### 1.交接班制度

（1）保安员要严格遵守交接班制度，按规定时间交接班。因故不能执勤，必须提前办理请假手续。

（2）上岗前准备工作：接班人员做好上岗准备，按规定着装、携带执勤用品，准时接班。

(3



）交班：接班人员到达岗位后，双方先行敬礼，然后边注意观察，边做交接班事宜。交班人员应告知半班发生的情况和处理结果，并交待需要继续办理的事项。移交勤务登记簿，双方签字备查。接班者未到或未办理交接班手续，当班者不能离开。

## 2.请示报告制度

保安员遇到紧急情况或重大问题，要及时、具体、准确地向客户单位、上级领导和公安机关等有关部门请示、报告。

对客户单位、上级领导及公安机关处置紧急情况的指示，要立即、坚决执行，执行结果及时反馈，并做详细记录。

## 3.勤务检查制度

驻单位保安组织负责人或指定的勤务检查人员，负责对保安员执勤情况进行检查。勤务检查容以保安员履行岗位职责情况为主。对勤务检查中发现的问题和处理结果，做好记录，重要问题及时向上级汇报。

## 4.勤务登记制度

勤务登记由当班人员负责记录。主要记载上级指示、通知、交办事项及值班期间发生和处理的问题，记录必须清晰、准确，不得随意涂改，并妥善保管。

## 5.岗位要求

（1）着装整齐，言语文明，手势规，站姿端正，精神饱满。

（2）熟记客户单位门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆牌号等。

(3) 了解门卫区域环境状况和安全措施。

（4）熟悉和掌握客户单位部机构的分布、位置、联系方式。

（5）基本熟悉和掌握客户单位部人员情况。

#### 6.保安员不得有下列行为

（1）限制他人人身自由、搜查他人身体或者侮辱、殴打他人；

（2）扣押、没收他人证件、财务；

（3）阻碍依法执行公务；

（4）参与追索债务、采用暴力或者以暴力相威胁的手段处置纠纷；

（5）删改或者扩散保安服务中形成的监控影像资料、报警记录；

（6）侵犯个人隐私或者泄露在保安服务中获知的国家秘密、商业秘密以及客户单位明确要求的信息；

（7）违反法律、行政法规的其他行为。

### 三、巡逻服务制度

#### （一）巡逻服务内容

1.对特定区域、地段或目标进行巡视检查、警戒，保护客户安全。

2.通过巡逻，震慑不法分子，有效防可能造成的不法侵害。

3.通过巡逻，发现可疑人员，对有犯罪嫌疑的，依法送交有关部门处理。

4.对正在发生的不法侵害行为，及时采取措施予以制止，将不法行为人送交公安机关或有关部门处理。

5.爆炸等灾害事故，防抢劫、盗窃等不法行为。

6.对已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，及时报告客户单位有关部门或公安机关，并采取相应措施保护现场。

## （二）巡逻服务操作规程

### 1.制定巡逻方案

（1）根据保安服务合同，制定巡逻方案，确定巡逻人员、巡逻路线、巡逻方式、控制重点及所需装备。

（2）根据客户单位部实际情况，确定巡逻区域、地段及所需装备的种类和数量。

（3）根据巡逻区域地形、地貌及要害部位、重点目标，确定巡视检查的路线、方式、重点、频次等。

（4）确定各类情况的处置方法，制定紧急情况处置预案。

（5）巡逻方案需经客户单位审定。

### 2.巡逻前准备

担任巡逻任务的保安员要按规定着装，携带公安机关批准使用的防护用具。根据需要携带通讯和报警设备。夜间巡逻应携带照明用具。备有巡逻勤务登记簿。

## （三）巡逻的实施

### 1.

徒步巡逻是保安员实施巡逻勤务的基本形式，主要有单行巡逻、往返巡逻、交叉巡逻和循环巡逻。应根据时间、气候、地形等具体情况实施。

2.徒步巡逻应两人以上进行；巡逻人员之间保持能目视联系和相互支援的距离；夜间巡逻可用约定的方法做联系信号。

3.发现可疑情况应认真观察，严密监视。视情况采取守候、跟随等方法，将其控制在视线围之。必要时对可疑人员进行询问，及时送交客户单位或有关部门处理。

4.保安员巡逻时，不得影响客户单位员工和居民的工作、生活。

5.夜间巡逻要提高警惕，保护自身安全。

#### （四）紧急情况的处置

遇有正在实施的不法侵害行为，应迅速报告公司和客户单位，并依法采取必要措施予以制止，将不法行为人送交客户单位或公安机关。途中要防止其行凶、自杀或逃跑。遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，及时通知客户单位，并采取措施防止事态扩大。要积极协助抢救受伤人员，并做好现场保护工作。

#### （五）勤务制度：

按门卫服务勤务制度执行。

#### （六）岗位要求

1.

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/367201011124006061>