

公路养护服务项目整体服务方案

目 录

第一节 公园安保管理方案.....	2
一、安全防范工作.....	2
二、管理基本定位.....	2
三、管理方法.....	3
四、重点管理措施.....	4
第二节 公园保安服务方案.....	5
一、公园的功能特殊性.....	5
二、安全管理的措施及对策.....	5
三、任务、时间、范围	8
四、责任及要求.....	11
第三节 公园门岗服务.....	13
一、岗位职责.....	13
二、工作规范.....	15
三、服务要求.....	16
四、服务标准规范.....	20
五、公园门岗管理制度.....	22
第四节 车辆管理服务.....	23
一、交通和车辆管理.....	23
二、车辆管理服务规范.....	25
三、车辆出入园管理规定	27
四、停车场管理规范.....	28
第五节 公园巡逻服务.....	31

一、巡逻计划.....	31
二、巡逻服务制度.....	47
第六节 水面安全管理.....	59
一、水面安全管理措施.....	59
二、冬季水面安全管理.....	59
三、水面打捞安全操作规范.....	61
第七节 监控服务方案.....	62
一、监控人员管理.....	62
二、监控系统设备.....	73
三、监控值班管理制度.....	79
第八节 节假日及大型活动期间安保方案.....	87

第一节 公园安保管理方案

一、安全防范工作

XX 公园作为面向社会一个旅游、休闲的公园，必须具有较高标准的物业管理服务来打造舒适的生活、旅游环境。相信通过和公园管委的通力合作，我们有信心、也有能力将该公园打造成为本土高品质休闲区。

二、管理基本定位

（从接管开始）：公共秩序维护管理以配合为中心，促进配合公园的管理，公共秩序维护管理的好坏必将直接影响到公园的整体形象，优质的公共秩序维护管理将形成良好的市场口碑，对公园起到无形的宣传作用，反之将成为阻碍。在此期间，公共秩序维护管理服务的质量是关键，性价比高的公共秩序维护管理对公园的宣传将起到积极作用，根据这一特点，我公司将在管理初期加强物业管理的品牌效应，集中管理优势，尽快创出该公园的物业管理品牌，形成良好的市场口碑。

三、管理方法

1.合理布控，装备一流治安队伍

安排经验丰富的安全保卫员，反复演练，合理布控，力求结构严密，无盲区、无死角。保安员监控实行小时值班与巡视。

2.专业保安与应急支持相配合

组织一支快速反应支持队伍，小时处于待命状态，以确保在最短时间内赶赴事发现场；与公安部门建立方便、高效的联系方式，以形成强大的安全系统。

3.安全巡视

根据巡逻路线图和方案每小时对巡逻路线和重点部位进行安全巡视，保证保安巡视的有效范围和工作效率。每天对各楼顶平台门不少于一次的安全检查，确保楼台处于安全状态。

4. “三流” 控制

“三流”是指进出本服务区域的人流、物流、车流，做好“三流”控制，是安全工作的基本任务。

人流控制：密切观察出入人员的神色、举止及携带物品，对可疑人员应礼貌地进行盘问，查明情况后才予放行。

物流控制：禁止易燃、易爆等危险品进入公园，平时物品搬出公园，须经管委同意，凭《物品放行条》放行，并做好物品放行的详细记录。

车流控制：外来车辆一律不允许开进公园，必须在在指定停车场停放，内部工作车辆凭证进入，停放于指定位置，不妨碍游客游玩。

四、重点管理措施

- 1.建立一支高素质的保安队伍。

我公司将按高标准、严要求的指导思想，严抓招聘、培训、上岗、考核等关键环节，实施“准军事化管理”。保安员主要招聘退伍军人，挑选具有良好的思想品质、纪律意识和精湛的业务技能的优秀青年。建立业务、绩效考核与工资、职位挂钩的机制。

保安内部（可按客户意见调整）上岗，在年终考评中，实行末位淘汰制，保持保安员的高素质和战斗力。

2.强化训练与培训

对保安队伍实行准军事化管理和训练，不断提高保安人员的思想觉悟、业务技能，规范服务行为，强化技能和体能训练。保安人员每周培训学习二次，例会一次，军事技能训练每周三次。

3.制定高标准保安工作质量标准

根据本项目的特点和客户的工作要求，我们将有针对性地制定保安工作作业指导书、各岗位作业标准和保安综合工作质量标准，并按标准实施严格的检查、考核制度，每一项工作做好原始记录，实现环环相扣，互相约束、互相监督。

4.保安人员标识管理

所有保安人员配戴统一标识，使用有效证件出入公园。

第二节 公园保安服务方案

一、公园的功能特殊性

（一）保持公园游客的安全与优良的办公环境是安全工作的重点。

（二）公园的开放式的特殊性，人员多重复杂，人员往来频次远高其他特殊场所，人员走势，孩童照管频发次较高，故监控工作、执勤工作尤为重要。

（三）湖区周边及游船的危险系数为 10

上述不利因素的存在，给我们的安全管理工作提出了较高的要求。为此，我们将在保安员的素质培养、安全防范体系的设定、安全管理的重点定位等方面采取对应措施，确保辖区内的安全。

二、安全管理的措施及对策

（一）确保保安员的综合素质

1.素质管理。

对保安员实施准军事化管理，采用我们在实践中总结的一整套人员管理程序，做到“五统一”“三集中”，即统一作息、统一上岗、统一着装、统一装备以及集中招聘、集中培训、集中管理。

2.意识培养。

大力培养保安员的服务意识，树立“业户需要就是工作”的观念，改变原来保安员单一的维稳功能，使我们的保安员成为“保安员、迎宾员、服务员”的统一体。

（二）安控管理体系的建立

1.重视园区巡逻档案的建立，制定相应的的作息管理办法和清园方案，禁止闲杂人员进入办公区，确保辖区始终处于安全控制下。

2.在巡逻上，我们拟采用轮换巡逻的方式，突出巡逻重点，对时间进行严格控制，确保不出现安全盲区。

3.在办公区的车辆、人员、大宗货物出入登记上，严格遵循“对人、对证件、对车辆”的三对原则，严格控制、及时疏导人车流量、保持秩序始终井然，重视安全制度的执行力度，完善交接班确保工作衔接严密，杜绝隐患和疏漏。

4.强调保安员管理，充分发挥智能化监控系统功能。建立起“快速反应，快速支援”体系。在防范的策略上强调辖区内各岗位的的联防意识，发挥备岗、备勤人员的规模优势。通过监控中心，形成统一的有机维序整体。

（三）预警、应变措施

1.安全应急计划和措施

（1）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。

适用范围：

1

）治安突发事件，如突然发生的人员落水、摔伤、弱势群体人员走失、重大抢劫、杀人、公司管理人员遭到犯罪分子的突然袭击等。

2）受到水灾、火灾等自然灾害的威胁、袭击。

3）其他重大意外情况。

（2）职责：

1）对可能发生的突发事件由保安公司负责制定安全应急计划报分管副总经理审批，必要时报总经理审批；并同时上报公园管理处分管领导。

2）对即将发生或已发生的突发事件由驻场安保团队主要负责人按照原有制定的应急突发事件预案执行，并根据现场情况果断确定应急方案，同时向两级公司上级领导汇报，安保团队负责人全权指挥，安保公司主管负责人第一时间赶往现场。

（3）计划：

1）处理治安突发事件时，由值班员迅速向派出所报案，安全主管负责人立即确定应急方案，并安排人员迅速控制管理范围内各通道、园区出入口，封锁出事现场，严格盘查出入现场的人员，并时实安保监控系统，直到公安人员到来。

2）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。

（4）实施：

1）在执行过程中，发现偏离实际情况应及时纠正，并上报相应审批人员认可。

）对发生的每一事件必须总结，如果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》，严防类似情况的发生。

3）保存事件全过程的有关记录，存档 3 年。重大自然灾害的记录长期保存。

（5）要求：

为增强应变能力和战斗力，平时每个保安队员必须进行严格的学习、训练、消防演习和紧急集合演练。

三、任务、时间、范围

（一）任务

1.门卫守护工作任务

依照国家保安管理条例和物业管理法规等有关规定及公园保卫主管部门相关规定对出入责任区域的人员、车辆、物品进行严格的检查、验证和登记，做好安检工作，自行车的管制等，防止不法人员混入责任区域搞破坏活动，防止私自将易燃易爆等危险物品、管制刀具等违禁物品带入责任区域，维护其办公、停车秩序，维护其财物的安全。

2.湖区保安巡逻任务：

（1）维护湖区域内的安全及秩序，救护、抢险救灾等；

（2）预防游客下湖游泳、划船等、发现、制止各种下湖行为；

（3）游客、儿童不慎落水等情况马上采取救护等措施工作；

(4)

检查发现防范方面的漏洞，以便及时采取措施。定时对湖区域进行安全检查，发现安全隐患、安全漏洞要及时处置、及时汇报，并要求及时离开险区；

3.巡逻保安工作任务

（1）维护湖区内的安全及治安秩序；

（2）预防、发现、制止各种违法犯罪行为；管制一切没有经过管理处同意及许可的事务；

（3）及时发现各种可疑情况，抓获现行违法犯罪分子；

（4）做好火灾预防处置的各项工作；

（5）检查发现防范方面的漏洞，以便及时采取措施。

定期对值勤区域进行安全检查，发现安全隐患、安全漏洞要及时处置、及时汇报，并要求单位主管部门及时整改；

4.停车场及过夜车辆保安工作任务

对进出公园停车场车辆的指导和停放位子：送人来的车辆指挥停到临停车位上去，监控车子及人员的安全。夜间对责任区域内的车辆、人员进行巡逻守护等；

5.监控中心工作任务

对责任区域各出入口及重要部位实施全天候监控，发现问题要及时通知巡逻保安人员到现场处理，情况危急、事态严重的要及时向公安机关报警；保护收藏好每天的监控记录资料，以便相关部门调取、查证，不得私自将监控记录资料删除；对监控设备定期维护，确保其正常运行。

（二）时间：

24 小时值班、定时巡逻、含法定节假日。

（三）保安人员安排：

实行定人、定岗、定责任，全天候值班。

保安人员的人事主体在保安公司，保安人员的具体工作由公园主管部门根据工作岗位具体安排。实行公园和保安公司双重管理。在贵单位工作的保安人员，如需调整更换，保安公司会按照相关规定进行及时调整更换。

1.公园管理处管理岗：实行 24 小时制；早 8：00-次日早 8：00，（XX 人）。三班两倒，每班 X 人，共 X 人。主要负责进出车辆、外来人员的检查、询问、登记等工作；（备注：并负责停车场进出车辆以及指挥车辆停放位子及车辆安全）。

2.岗亭管理岗：实行 24 小时制；早 8：00-次日 8：00，（XX 人）。三班两倒，每个岗亭每班 X 人，共 X 个岗亭 XX 人，主要负责不准任何车辆进入（如：轿车、三轮车、摩托车、自行车等）。

3.湖区、公园巡逻岗：实行 24 小时制；早 8：00-次日早 8：00，（XX 人）。三班两到，每班 X 人交叉巡逻，按公园要求，指挥疏导游客有序观光，维护正常秩序、保护花草苗木不被损坏、游客的人生安全等；

4.固定岗监控中心：实行 24 小时制；早 8：00-次日 8：00，（XX 人）

。三班两到，按要求，对责任区域各出入口及重要部位实施全天候监控，发现问题要及时通知巡逻保安人员到现场处理，情况危急、事态严重的要及时向公安机关报警；保护收藏好每天的监控记录资料，以便相关部门调取、查证，不得私自将监控记录资料删除；对监控设备定期维护，确保其正常运行。

5.管理人员（1人）中队长：负责现场保安人员的工作检查、指导、督促，负责中队保安人员的教育培训管理，后勤保障工作等，协助XX公园主管部门处理突发事件的处置工作等。

四、责任及要求

（一）劳动关系要求与责任

1.保安人员的人事主体在保安公司，一切工资、福利待遇、社会保险等责任在保安公司，由保安公司负责处理，在正常的工作执勤中发生一切责任与贵单位无关；

2.保安人员在正常工作中的一切工伤事故由保安公司负责处理，经济损失由保安公司承担；

（二）安保人员工作要求

1.我公司安保人员讲严格遵守公园管理处和保安公司的各项管理规章、制度、规定，遵纪守法，尽忠职守，认真负责，实行全天24小时值班制度，定期巡逻，并做好值班记录，交接班记录等书面记录。

2.负责公园内的治安工作，按时巡逻并认真作好巡逻记

录。我对每个项目都设立了保安队长，该项目保安队长负责所有安保人员的日常培训、事务管理、值班安排、紧急情况处置等。保安队长每日向我汇报该项目的工作情况，有问题积极反应给我。

保安员定时定期到园内各个角落巡检,做到无死角巡逻,不留一个空白区域。保安员充分了解园内的安全动态,包括是否有可疑行为人员出现等一切有关安全隐患的现象。遇到问题会及时给队长汇报,队长向我公司领导汇报,或者向公园管理领导汇报,制定出整改措施。

3.公司拟派的安保人员都是经过专业培训,素质优良的队伍。保证持证上岗,统一着装、得体大方,举止文明,礼貌待人,不吸烟不喝酒不乱吐痰、不在上班时间吃东西、看书报看杂志、不在上岗时间听收音机玩手机等;不损坏执勤设施和公园公用物资;不发生有损公园形象的其他违法违纪行为。对不服从管理的人员,应耐心解释劝导,严禁使用不文明语言和方式对待入园人员。

4.不违纪、不违规、不缺勤,如果有特殊情况,书面报告给公园管理处,确保管理处知情。

5.实行执勤保安员备案制,无故不得擅自更换人员,更换或者调动保安人员要经公园管理处同意方可进行调换,出勤人员与排班计划中备案人员不一致,视为缺勤。

6.遇到突发事件,我公司会根据实际情况及时增派足够的安保人员进行增援,并制定突发事件应急预案。

第三节 公园门岗服务

一、岗位职责

（一）门卫班组职责

- 1.负责公园大门服务管理工作；
- 2.负责卫生区内的清扫保洁、杂草清理和果皮箱、灯杆灯柱、花坛、台阶的擦拭工作；
- 3.负责清理卫生区内的乱贴乱画、乱钉乱挂；
- 4.禁止车辆、行乞人员、携犬人员入园；
- 5.发现可疑人员要进行盘查；
- 6.负责节假日客流疏导，防止事故发生。

（二）门卫值班人员岗位职责

门卫值班岗位是一个关系到维护公园正常工作秩序，保障公园财产安全，塑造公园形象的重要岗位。因此，值班人员必须高度重视，认识负责，努力履行岗位职责。

1.值班人员要自觉树立从事安保工作的光荣感和责任心，注意培养爱岗敬业的职业精神，无私无畏的道德、品行，主动热情的服务意识，精明强悍的防卫本领，努力做有道德、守纪律、肯奉献的值班人员。

2.门卫值班人员在自觉、自律的基础上，必须接受相关的专业培训方可上岗。要珍惜岗位，钻研业务，除能胜任日常的门卫安保工作外，还应正确保管和使用消防器材、警务器具等，要具备一定的安保救防知识和应对突发事件的能力。

3.

门卫值班人员要坚持文明值班，树立良好形象。注意保持仪容仪表的端庄整洁和值班室的卫生，严禁在值班室内吸烟。要注意文明用语、微笑服务。必须认真履行职责，加强责任感，保持警惕，按时上岗，不得擅自离岗，做到在岗期间不迟到、不早退、不打瞌睡、不串岗闲聊、不干私活、不会私客、不准与游客及工作人员发生争执、谩骂，动粗斗殴。日常保卫实施 24 小时值班，值班人员必须认真做好值班记录，做好交接班手续。及时发现各种事故隐患，在工作时间不得喝酒和聚众娱乐，如有急事应提前跟领导汇报经批准后方可替岗，严禁空岗或漏岗现象发生。

4.门卫值班人员要严格执行公园各项制度，如：《车辆进出登记制度》等，要使用礼貌用语，热情接待，对非工作车辆禁止入园。

5.门卫值班人员要加强园内办公场所巡视，特别是夜间巡逻，要注意各类门窗、电器、水电煤开关的关闭。要及时做好巡视记录及整改工作，要确保安全无事故。

6.门卫值班人员要提高警惕，加强防范。值班期间一旦发生突发事件，值班人员必须迅速采取有效措施予以处置，必要时值班人员应赴现场处理，重大问题要及时向办公室直接报告，并详细做好记录。

7.值班人员按照公园要求按时开园闭园。遇到上级来人需在门口等待，随时开关大门。

8.值班期间负责记录《值班日志》和填写其相关表格，做到及时、详细、准确。

二、工作规范

1.

采取统一作息、统一出操、统一上岗、培训、集中管理的军事化管理和工作质量标准化的管理模式。

2.统一着装、统一装备，集中招聘、集中培工作要求制度化、工作内容流程化相结合

3.实行 24 小时值班守卫制度，统一着制式服装，带齐执勤所需装备，保持良好的精神状态。

4.严格按照规定执行，值班工作记录填写认真、规范：清楚，主动询问来访人员、来访车辆，提高主动服务意识，注意值班、值勤规范，注意管理方式、文明用语，维护安保管理工作良好形象。

5.每日 7 时至 23 时在门外立岗；23 时至 7 时门卫值班室坐岗。

6.0 时至 5 时，凡进入园内的人员须查明身份，职工凭工作证放行。

7.0 时至 7 时外出车辆务必查验后放行。

8.值班期间，认真履行职责，坚守岗位，文明规范值勤，不得与出入公园人员发生冲突，不得看书报刊物、饮酒、吃零食、睡觉、游戏等从事与工作无关事项，不得在值班场所进行娱乐活动。

9.按时上班，做好交接班工作，接班人员不到岗时，交班人员不准离开岗位，不得迟到、早退、擅离职守，不得出现缺岗、空岗现象。

10.团结一致，令行禁止，服从管理，听从指挥。

11.发现紧急情况、重大情况及时向保卫处报告，不得擅

自处置。

三、服务要求

（一）岗位要求

1.着装整齐，语言文明，手势规范，站姿端正，精神饱满。

2.熟记公园有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等。

3.了解门卫区域内的环境状况和安全措施。

4.熟悉和掌握公园内部机构的分布、位置、联系方式。

5.基本熟悉和掌握公园内部人员情况。

6.要按照规定穿好工作服，必须统一穿黑色皮鞋，不得穿着其他颜色的鞋和运动鞋类。

7.不得留长发，蓄胡须。

8.按规定佩戴工作帽，不得歪戴或随意佩戴自己的帽子。

9.对保安人员的仪容仪表，管理处每月不定期进行抽查，对发现不按规定穿着的，每次扣罚 XX 元，并予以警告。

10.按时到岗，交接后换岗，不脱岗，班与班之间严格遵守交接班制度，对当班发生的重要事情和接班人员应注意事项予以记录。

11.门岗在早晚高峰时段双人值勤，其中一人必须立岗，立岗时不得依靠、保持立岗姿势端正。

12.发现可疑人员及时询问，阻止其进入公园。

13.保持门口整洁和畅通。

14.

下班前对门岗设施设备进行检查,没有问题时才能交岗。

15.不得在岗位上睡觉、看书报杂志、玩游戏和做与工作无关的事情。

（二）门卫执勤的基本要求

1. “四勤”

（1）眼勤。

即对眼前的事物留心观察，并善于透过现象看本质，从蛛丝马迹中发现疑点。

（2）脑勤。

即要注意思考问题，对观察到的现象进行分析，从中发现不合常理、违背规律、相互矛盾的地方。

（3）腿勤。

对于门卫保安范围内出现的一些情况、问题，须亲自去了解或解决。如大门处发生塞车，要主动去疏通；发现有人在大门周围聚集，应立即做说服疏导工作让他们离开。

（4）手勤。

指对出入大门的人员、车辆、物资的查验，必须亲自动手，不能敷衍，应付差事。

2. “五要”

（1）执行制度要严格。

在执行门卫制度时，要及时做好制度的宣传解释工作，争取大多数职工的理解和支持，始终坚持领导和群众、干部和职工一律平等，违反了门卫制度，都要一视同仁，按章办事。保安员更要模范带头遵守制度，不准将亲朋好友带入，更不得带领他人进入机要部位，不得徇私情使物资无证出入，不得向他人泄露公园的涉密事项，如要害部位、重要设备、安全设施、保卫方案等，更不得包庇放纵犯罪嫌疑人或同犯罪嫌疑人互相勾结，共同犯罪。

（2）查验工作要细致。

在查验证件与核对进出车辆、物资和人员所携带的物品时要认真负责，仔细观察。门卫保安在执勤中不容忽视任何疑点。门卫保安对出入的人员、物资、车辆应有重点地尽可能地记住其特征，如身高、体型、相貌、衣着、行走站立的习惯姿势，以及携带物品的大小形状，车辆的颜色、车型、牌号等，以便为需要调查或围追堵截提供方便。

（3）处理问题要灵活。

处理问题时要随机应变，要善于区分原则性问题和非原则性问题，然后针对不同性质的问题采取不同的处理方法。对原则性问题，必须严格把关；对非原则性问题则不宜过多纠缠，以免过多牵扯精力，影响对原则性问题的处理。

（4）要提高处置紧急情况的能力。

在执勤中碰到各种突发事件，要冷静沉着，灵活处理。

（5）要文明执勤。

执勤时必须按规定着装，注意风纪，做到服装整洁，仪表端正，精神饱满，态度和蔼，礼貌待人。办事公道，坚持原则，以理服人，尽职尽责，热忱服务；不准擅离职守，不准闲聊打闹，不准干么活，不准酗酒吸烟，严禁刁难人、打骂人、侮辱人格、侵犯人权。

（6）门岗执勤人员执勤原则

门岗执勤人员应在服务过程中遵循公司相关行为礼仪要求，先敬礼问候，再盘查问讯，最后敬礼放行。

外来车辆出入登记表

日期	单位 / 姓名	车牌号码	进入时间	进入原因	离开时间	备注

四、服务标准规范

本标准规定门岗管理人员中对人员、车辆、物资的控制程序和有效方法。

1.对来访人员控制

（1）对进入管理服务区域的来访者，必须热情、礼貌询问其去向及来意，并做好相关记录工作，有嫌疑的并通知巡逻岗及时跟进。

（2）禁止所有推销、收废品、发广告等外来人员进入管理服务区域。

（3）禁止任何人员携带易燃、易爆、剧毒等危险品进入管理服务区域。

（4）禁止甲方要求除上述人员以外的人员进入管理服务区域。

（5）具体制止的服务人员见本项目服务合同要求内容执行。

（6）保安员对来访人员进行合理有效的管理，在管理中发生争执或冲突，应及时通知班长或队长协调解决，同时注意保护现场。

（7）执行公务的执法人员因公进入管理服务区域，相应岗位的保安员应请其出示证件，予以登记，必要时立即通知甲方负责人。

（8）甲方内部员工凭工牌等相关证件进入管理服务区域，应自觉服从保安员的管理，身份核实后，可不作登记。

（9）项目实现严进宽出的原则。

（10）特殊项目需要经过甲方相关领导允许后才准放行的，严格按照甲方放行条件的放行。

2.对物品放行控制

（1）根据服务合同需求，甲方要求严管物资的进入的。

（2）物品搬运时，须得到甲方相关部门办理申请手续，申请人需办理相关手续。

（3）手续上写明物品名称、数量和本人资料。

（4）若非物主本人办理，需物主提供书面委托书或物主电话委托，由搬运人在物品放行上签名。

（5）经手人员除查验申办人的身份证外，还须与物主本人联系确认。

（6）门岗保安员核实所搬货物与申请内容是否相符。

（7）保安员负责记录核对，对搬运车辆的牌号、司机身份证号或驾驶证号、姓名、单位或住址等。

（8）相关手续齐全并请搬运人签字，审核完后予以放行。

3.对进出车辆的控制

（1）根据项目实际情况及甲方要求，门岗保安员应严格遵守车辆管控相关要求。

（2）甲方规定的外来车辆出入辖区时，门岗保安员应热情、礼貌地问询及登记，并认真相关记录。

（3）送货车辆进入辖区时，门岗保安员应先敬礼，后问清事由，经与甲方确认、登记后放行。

（4）送货车辆外出时应检查有无夹带物品外出的现象。

五、公园门岗管理制度

1.公园门卫是公园安保工作的重中之重，必须高度重视，严格管理，完备制度，责任到人。公园门卫管理制度和公园安保人员岗位职责互相联系，各有侧重，要规范操作，有利于公园监督，使公园门卫管理逐步实现系统化、制度化、规范化、标准化。

2.公园门岗实行 24 小时有人值班制度，对在公园上、下班的人员一律凭证，在上班期间，对不经公园领导批准私自放员工出去地发现一次罚门卫 200 元，两次解聘门卫。

3.公园门卫肩负维护公园秩序，保障工作人员安全的重任，在岗人员要遵纪守法，坚守岗位，严格把关，文明值勤，努力将公园门岗建成展示公园良好形象的窗口。

4.公园门卫必须严格执行公园会客制度，来访者应该进行登记，填写相应会客单，写明进出公园的时间与事由，由门卫电话联系，经确认可以接待后方可入公园。来访者出公园时，应凭被访者签字后凭会客单予认确认。特殊情况例外。

5.公园门口要严把货物、车辆进出关。货物出公园门，需凭相关部门证明（出门单）经确认后予以放行。本公园及上级部门机动车辆夜间进公园，应指引其到指定停车区停放。公园外机动车辆一律不准入内（特殊情况除外）。自行车或电动车进出公园门时，必须下车推行，并在指定地方停放。

6.公园门卫要做好安保巡视工作，特别要加强夜间巡逻。要正确开启警报装置，一旦发生情况迅速查明原因，积极保护现场，协助警方处理。

7.公园门卫要有完整交接班制度，门卫接班时，必须互相询问情况，移交值班记录，巡视相关场所。门卫人员请假需事先办理手续；经有关人员批准并安排好替代人员方可离岗。公园门岗严禁串岗，脱岗现象发生，发现一次罚款 100

元。

8.公园门卫要确保公园门外左右 30 米内无设摊，公园门口内外通道畅通无障碍；周边绿化景观无破坏；值班室内外环境整洁无杂物，在公园的安保人员认真努力工作，在派出单位和用人单位的共同管理和合作下努力将公园门卫创建成安全窗口。

第四节 车辆管理服务

一、交通和车辆管理

（一）交通和车辆管理原则

1.全面掌握 XX 公园交通的基本情况，对来访的车辆有序停放，规范管理，提升物业管理专业等级；

2.制订科学规范的交通和车辆管理体系，实施制度管理，做到车辆停放有序。

3.告知游客和车主项目内严禁鸣号、学车、超车和占用道路洗车、修车等非规范行为，保持道路畅通；

4.停车场实施现代科学管理，人员配备合理，加强车场巡检，避免车辆磨擦、碰撞。

（二）交通车辆管理服务标准

1.较为完善的车辆管理制度；

2.项目设置明显的交通标志；

3.

维持交通秩序，发现车辆未上锁及乱停乱放进行忠告或纠正，发现偷盗车辆、破坏交通设施等现象及时制止。；

4.封闭停车场由专人管理，车辆进场、离场有检查、记录；管理人员责任心强，认真负责。按照合同特别约定履行车辆保管责任。

（三）服务目标

项目内无重大交通事件发生，因管理原因造成车辆事故发生率为零，一般事件处理及时率 100%。

（四）实施措施

1.设立专门的车辆管理机构，负责对车辆停放的日常管理。

2.完善停车场标示系统，定期对停车场的消防检查，消除事故隐患。

3.制定严密的停车管理规定，确保车辆停放安全和无违章停车。

4.中控联网实行全天 24 小时闭路监控，环境部负责对停车场及道路保洁作业。

5.制定停车场应急防范方案和开展应急防范演习，以备突发性事件和紧急情况能及时处理。

6.在突出的位置清楚标识突发性事件支援联系电话（火警、匪警、交通、急救等），保证突发性事件发生时，能及时取得有关部门的支援。

二、车辆管理服务规范

（一）地面停车操作规程

1.车辆进入

（1）XX 公园伸缩门应经常保持关闭状态，车辆停在大门前需要进入。

（2）车管员走到司机旁立正敬礼。

（3）检查车体情况，如有问题当场通知车主。

（4）开起挡车器，放车辆进入、登记车号、卡号、进入时间、车体情况并发给停车卡。

（5）关闭挡车器，指挥车辆停放。

2.无车辆进出时，维护好车辆停放秩序.

3.交班。

交接班前，搞好值班室周围卫生，检查各种装备的完好情况，写好值班记录。

（二）地面停车管理要素

1.进入车辆须按车位停放，不得堵塞通道和进出口；禁止车辆驶上人行道或碾压草坪。认真提醒驾驶员关好车门、窗，调好防盗系统至警备状态，出场证等有效证件及车内贵重物品须随身携带。

2.严禁运载剧毒、易燃易爆物品及其他危险物品进入项目；严禁在停车场内占道修车，如确实出现严重故障应通知主管及时处置。

（三）项目道路交通管理

1.

加强道路维修与养护，制定详细的道路维修养护计划，按照合同约定实施；

2.保持道路畅通，路面平坦整齐，排水畅通；

3.设立报修渠道，并有巡查制度，专人负责，发现损坏及时修补；

4.劝阻人为损坏路面，制止在路面焚烧垃圾、落叶或其他杂物；

5.停车场内照明设施完好，通道畅通无阻，配备必要的消防设备，符合停车场规范要求，便于管理和车主停放车辆。

（四）警示标志管理措施

1.所有进入 XX 公园的车辆均必须按照区内交通标志所示，自觉遵守有关的管理规定。

2.在项目进口、交叉路口、车场出入口、主干道等明显的地方设置交通标志。

3.区内所有的交通标志牌必须依照交管部门的有关管理规定制作，由专业队伍进行设计、安装，并由交管部门进行验收。

4.所有交通标志的日常管理、维修由管理处负责。

5.任何单位和个人不得随意破坏、践踏或移动区内的交通标志设施，更不容许在交通标志上随意张贴、涂划。

三、车辆出入园管理规定

1.各种车辆未经安全保卫部许可不得入园。

2.经允许进入园内的机动车辆和人力三轮车一律从公园

XX 门出入（特殊情况需经安全保卫部许可后，可从 XX 门进入）。临时入园车辆需在相关部门交 XXX 元押金，由该部门到安全保卫部办理进车单。长期入园拉送货物的车辆需到安全保卫部办理车辆出入证，上午九时前装卸完货物离园，下午五时后（重大节日及特殊情况下午六时后）进园拉送货物。

3.中巴车、卡车及载重车辆严禁在园内拱桥上通过。各种车辆进入园内必须低速慢行，避免发生撞伤游人等安全事故，禁止碾压草坪、损坏园内树木、桥梁等设施。若发生此类事故，公园将追究相关部门负责人或收货摊点法人的责任，令其落实事故赔偿责任并对事故车辆处以罚金。

4.本园职工及园内承包工作人员的自行车、三轮车、摩托车一律存放 to 各门职工车辆保管站，不得入园。

5.XX 门职工车辆保管站全天二十四小时值班，XX 门职工车辆保管站工作时间，从早上开园到晚上闭园。

四、停车场管理规范

（一）范围

本标准规定了 XX 公园停车场管理的基本要求、车辆进出场管理要求、场内管理要求、交接班要求。本标准适用于 XX 公园的停车场管理。

（二）基本要求

1.停车场管理人员应具备以下任职资格要求：

（1

）在市一级公安交通管理局停车场管理科登记注册，经过统一培训及考核，并持有上岗证。

（2）熟知本停车场管理规定；

（3）熟悉各类车型及收费标准；

（4）熟悉车辆消防安全知识，具备实际操作技能。

2.禁止任何人利用停车场从事违法犯罪活动。

3.管理员上岗值勤时须着制服、佩戴管理员标记，应保持仪表端庄，文明服务。

4.需备有附近汽车修理点的电话号码。以方便游客咨询及快速处理意外事故。

（三）工作规范

1.入口处工作规范

（1）车辆进入停车场时，入口处管理员应打起道闸栏杆。站立在值班室外，向司机敬礼。

（2）入口处管理员使用文明礼貌用语向车主问候，进行车辆入场引导，并在停车卡上登记入场时间、车牌号码和车型。

（3）车辆停稳后，向司机说明收费标准和有关停车事项，将停车卡交给司机，然后打起道闸栏杆让车辆进入停车场停放。

（4）免费车辆不发卡，但要做好车牌号码、车型、入场时间的登记工作。

2.场内工作规范

（1）场内管理人员负责车辆疏导、检查和看管。

(2

）车辆进入停车场后。场内管理员应及时疏导。指挥车辆合理停放。保证场内道路畅通。

（3）及时检查车辆安全情况，若发现车门、车窗未关好，及时提醒司机关好车门车窗；若车身有损坏痕迹。应立即向司机说明并得以确认，并做好登记工作。若司机不在场，应进行广播寻找，让其关好车门、车窗；车内物品不得私自检查，但需加以看护。

（4）场内管理员做好巡视检查工作，提高防盗意识，密切注意可疑人员，及时清理闲杂人员，确保场内车辆和公共设施的安全。

（5）停车场发生车辆碰撞、损坏、丢失情况，管理员应立即报告上级，由上级主管到场处理。

（6）管理员可根据停车场的构造和光线明暗情况及时打开场内照明灯，确保场内的光线充足。

（7）停车场管理员对车辆在场内鸣喇叭或停车后仍长时间启动引擎的车主应礼貌劝阻，保持场内安静及良好的空气质量。

（8）对于在场内随意丢弃垃圾及在非指定区域清洗车辆的车主，管理员应礼貌劝阻，保持车场的清洁卫生。

（9）对于携带或装载易燃易爆等危险品的人或车辆，管理员应对司机进行劝阻，待其将危险品妥善安置在其他地方后，方可进入停车场。

3.出口处工作规范

（1）车辆出停车场时，出口处管理员向司机敬礼，请

司机出示停车卡。

（2）出口处管理员收回停车卡，根据收费标准收费、给发票。

（3）检查核对车牌号码、车型，确认无误后，打起道闸栏杆让车辆离场。

（4）车辆离场后，管理员应将道闸栏杆放下。

（5）管理员发现车辆无卡、卡证不符或其他可疑情况，应暂不放行，并立即报上级处理。

（6）免费车辆不收卡，但要对出入时间、车牌号码、车型进行登记，经确认无误后可放行。交接班要求

各班次应在交接本上做好交接记录和签名。交接内容记录内容主要包括：

- 1）停车场内车辆设施情况；
- 2）停车场车辆数量；
- 3）车卡、票款是否相符。

第五节 公园巡逻服务

一、巡逻计划

（一）工作内容

1. 工作目的

全方位巡查管理公园区域，保证公园的安全，维持良好的公园秩序。

2.巡逻组织设置

巡逻工作分白班和夜班两个班次，当值班长为第一负责人，负责人员的组织、巡逻路线的规划，时间的安排，巡逻工作的监督考核等；巡逻队员为巡逻工作的执行者，按相关要求要求进行巡逻，做到勤查勤看勤记录，发现问题应及时处理和上报。

3.工作职责

- (1) 负责公园各片区，停车场的安全巡视工作。
- (2) 重点加强各隐蔽角落的巡视。
- (3) 负责公园内各项设施、设备使用情况与安全系数的巡视工作。
- (3) 发现可疑的人进行排查、验证、责令其离开。
- (3) 发现盗窃、行凶等事件立即通知其他人员配合缉拿并扭送公安机关。
- (3) 发现火灾，突发事件立即通知其他人员共同扑救。
- (3) 制止和预防违章行为的发生。

4.工作时间安排。

巡逻岗保安实行 24h 值班制，两班倒，每班每岗 XX 人工作。早班：XX~XX 晚班：XX~XX。各班每星期倒班一次。

时间安排表

班次	时间段	序号	班次	时间段	序号	备注
白班			夜班			

5.工作内容及注意事项

（1）巡查范围

1）灭火器位置挂放是否移动，压力表是否正常，有无超过有效期；消防栓是否供水，防火标志、疏散方向标志是否正确；

2）消防通道是否畅通，作业现场有无隐患；公共区域水电设施是否正常；

3）消防安全指示灯、通道、应急灯、出口指示等是否正常；

4）公园内建筑物门窗安全及卫生，有无其它异常情况；

5）各公共照明、设施是否正常（灯是否有不关或者损坏的现象）；

6）公共区域洗手间设施是否完好；有无浪费用水用电情况，地面卫生是否干净；

7）公园内有无人员施工、外来人员逗留等；

8）是否存在安全隐患有无异味声响和气味（煤气、焦糊味）等异味；

9）公园内是否存在可疑人员或安全隐患；

10) 监控室监控设备是否正常运行等;

11) 公园内井盖, 排水管是否有异常;

(2) 注意事项

1) 注意来往人员的动向及携带物品, 对可疑人员应前往盘问、检查证件必要时可检查所携带物品;

2) 遇有盗窃、流氓等违法犯罪分子应立即设法擒获, 并及时与有关部门联系;

3) 发现吵架时, 应予以劝止避免事态扩大, 发现打架斗殴等情况时应及时报警;

4) 如发现火情, 应立即组织扑救并迅速报警;

5) 文明值勤, 热情主动, 注意自身的言行、仪容仪表, 处理问题要讲究原则, 讲方法, 态度和蔼、不急不躁, 以理服人, 对公园的投诉及时处理, 并向上级反映或书面汇报。

6) 值班人员对公园的动态应心中有数, 应勤查、勤看、勤记录, 发现问题应及时处理并上报领班或保安主任。

7) 巡逻时要对公园做全面细致的查看, 特别是水边要做到每小时查看一次, 同时包括下水管道、煤气管道的巡查, 并在指定地点打点。

8) 认真记录巡逻过程中发现的情况, 做好交接班的工作, 夜班交接声音要小, 交代事情或使用对讲机尽量降低音量, 严禁大吵大闹, 以免影响住户休息。

9) 控制好车辆的正确停放, 保障街道通畅及工具材料

的正确堆放位置，密切配合门岗做好搬运工的管理及搬运期间的卫生跟进情况。

10) 保证交通的通畅和安全、公共设施的完好等。

11) 注意防火安全，经常检查消防设备，保障消防系统的正常使用，巡逻中嗅到异味、听见可疑声响，要立即跟进查明并上报。物业管理圈。熟记整个公园的电气开关位置及消防器材的位置。

12) 值勤中加强与公园的沟通，并主动为公园排忧解难。

13) 巡逻岗交接班必须做到本班情况清、交接问题，清、移交物品清晰，并双方签名，严禁忘接、漏接或不交接。

14) 执行巡逻任务时，白天要挺胸阔步，自然大方；夜间要保持肃静，做到眼明、耳灵、脚轻，仔细判明各种声响、气味、光亮和可疑征状。巡逻时要机警灵敏，沿墙边或树木阴影处行进，注意避开灯光，以隐蔽自己，达到我先见敌、敌难见我的目的。在一般情况下，不应该在职工、居民住所的窗下、门前逗留窃听，以避其嫌。通过墙角时特别要提高警惕。夜间行至墙拐角处，应提前放慢步伐，稍作停顿，先利用墙角的暗处观察行进前方的动静，待没有发现可疑和特殊症候时，再拐弯通过，以防犯罪嫌疑人的突然袭击。

15

）二人以上同时实施巡逻勤务，遇有情况时，要相互支援，发挥集体力量的优势。巡逻保安员之间，白天可采取目视、手势进行联络；夜间可用击掌或手电筒闪现的方法进行联系，但事前要约定好信号和暗号。距离较远的，应用对讲机联系。

16）巡逻必须采取走停结合，耳、目、鼻并用，时快、时慢和突然改变行进方向的办法。对于治安情况比较好的巡逻地段，可采取穿行而过的方法；对于治安情况比较复杂、或比较偏僻的地区，则采取一次或多次的不定时折返、杀回马枪式的巡逻方法；对于巡逻区域内重要目标、要害部位多或繁华场所的外围，要采取有重点的、反复循环巡逻的方法。发现可疑情况时，应严密监视，认真观察，加强控制，防止犯罪发生。

17）在巡逻中，保安人员必须着装整齐，仪表端正，精神饱满。处理问题时，要摆事实，讲道理，耐心开导，以理服人；语言要文明，禁用污言秽语，严禁刁难、打骂或威胁群众。

18

）巡逻要注重效果，防止走过场。巡逻时要明确巡逻的重点时间，重点部位和路段，做到在时空上不断档，使保护目标始终置于保安人员的有效控制之下。要经常分析研究一定时期内巡逻的重点及主要任务，及时调整巡逻力量与方法。保安人员要认真遵守巡逻中的各项纪律，必须以高度的责任心对待每一微小的疑点。注意巡逻人员的合理组合。每一个巡逻小组中，有一定社会经验，有一定应变能力和身体素质好的保安人员应占一定比重，强弱搭配组合，以形成较强的行动整体。

6.管理措施

（1）本公司实行半军事化管理，制订相关管理和奖惩制度，严格付诸实施，以增强保安人员的工作责任心。

（2）强化保安人员的内务管理，开展系统化军事素质培训，提高保安人员的思想素质和业务技能，并定期组织演习。

（3）加强保安人员的行为规范教育，服装统一，佩证上岗，语言文明，举止得当。

（4）严格执行保安巡更点制度，确保巡逻质量。

（5）监控中心定期检修、保养，确保监控设备完好。

（6）工作质量检验标准

1）仪容仪表。按规定着装，佩戴齐全精神饱满，姿态良好举止文明、大方，不袖手、背手或将手插入衣袋，不勾

肩搭背。

2) 服务态度。微笑服务，主动、热情、周到地为采购单位服务；说话和气、礼貌待人；不发生争吵、打斗事件。

3) 服务要求。按时巡逻，按时指定地点签到；不出现工作人员、游客被盗、抢事件。

车场内车辆完好无损，不出现交通事故、不丢一辆车；接到用户报警，不超过 2 分钟赶到现场并报告。

处理各种违章，文明礼貌、及时有效、机动灵活、不失原则；及时发现各种事故隐患，不因失职而出现一次意外事故。

4) 工作纪律。按时交接班，不迟到、不早退、忠于职守；不准在岗位上坐卧、依靠、闲谈、吃东西、看书报；处理问题讲原则、讲方法以理服人；保守内部机密。

5) 工作要求。服从领导，听从指挥；能熟练掌握管理范围的基本情况，包括公园（用户）的基本情况、楼宇结构、防盗消防设备、主要通道的具体位置；善于发现、分析处理各种事故隐患和突发事件，有较强分析判断、处理问题的能力；熟悉停车场的基本情况；能圆满完成规定的检查内容。

6) 其他。能遵守保安员培训制度，坚持学习、训练；能遵守保安员职责、权限规定。

(7) 工作记录相关表单。保安巡逻签到卡如下。

时间	签名	时间	签名	时间	签名

(8) 处罚措施

当值班长为巡逻工作第一负责人，对巡逻工作进行监督考核，严格按照公司要求进行管理，对以下违反工作纪律行为拍照并进行加重处罚：

1) 仪容仪表要规范，着装干净整洁；不按公司要求着装的，第一次罚款 XX 元，第二次 XX 元，第三次 XX 元；

2) 行为举止要得当，按相关要去进行坐岗、站岗及巡逻，违反者处以 XX 元/次罚款；

3) 酒后上岗者第一次罚款 XX 元，第二次直接辞退；上班时饮酒者，直接罚款并辞退；

4) 工作时间玩手机、看视频、小说、杂志或串岗者，第一次书面警告，第二次罚款 XX 元；离岗、脱岗、睡觉等第一次罚款 XX 元，第二次 XX 元，第三次罚款 XX 元并辞退；

5) 巡逻工作须认真执行，切不可玩忽职守、流于形式，对玩忽职守者第一次书面警告，第二次罚款 XX 元，第三次罚款 XX 元并辞退；

6) 交接班时，各班组至少各派一人协同巡查公园，检查设施设备等有无破损被盗等情况并做好相关记录和汇报，以便定责。

7) 班长依据检验标准对本班工作进行一次班检，填写《保安工作班检表》。（见下表）

保安工作督查评分表（总分 100 分）

管理负责人： 检查人： 年 月 日

日 期	受 检 人	岗 位	仪 容 仪 表	服 务 态度	工 作 纪律	服 务 要求	工 作 要求	其 他		处 理 结果
--------	----------	--------	------------	-----------	-----------	-----------	-----------	--------	--	-----------

									不合格次数（每次扣1分）	

（二）主要任务

保安区域巡逻的任务是通过巡逻查看，有效地预防巡逻区域内可能出现的各种事故、事件和案件，维护公园正常的秩序，协助公安机关预防和打击违法犯罪活动，保证公园的安全。具体说，包括以下几个方面：

1.维护巡逻区域内正常的治安秩序

从保安工作的实践看，绝大多数公园都是因为要维护所处区域内治安秩序，才雇请保安服务公司派出保安人员进行保安巡逻的。一般来说，公园之所以雇请保安人员进行巡逻，是因为其单位或所辖地段、场所的治安情况复杂，公共秩序混乱，妨碍了正常的工作以及正常秩序。因此，保安巡逻的主要任务之一即是维护巡逻区域内正常的治安秩序。实践中

要注意：

(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/428065014044006053>