

# 深圳百世商业广场

安

全

管

理

手

# 册

2023 年 3 月第一版

深圳百世商业广场管理有限公司

## 深圳百世商业广场基本概述

深圳百世商业广场项目座落于深圳市龙岗区市级副中心商业区，是龙岗区最大的商业项目之一。

龙岗区作为深圳市市要点发展建设的城市级副中心商业区，有着得天独厚的优势，长久的历史发展孕育了五角场地域特殊的历史文化内涵。

深圳百世商业广场项目规划用地面积 6.012 公顷，总建筑面积 33.43 万 m<sup>2</sup>。广场平面呈“品”

字型布置，地上划分为五个大型业态和三幢甲级高层办公楼。采用定单式经营模式，根据城市规划总体要求，结合各主力店业态的使用要求，在基地内布设购物广场与巴黎春天百货；在邯郸路设置第一食品广场和啤酒广场。

## 岗位职责

### 安全主任工作职责

---

部门/单位：物管部

职级：安全主任

---

需向何上司负责：总经理

---

需督导何下属工作：保安队长

---

职责纲领：帮助负责物管部的副总负责整个商城的日常管理工作

---

职务内容：

- 1、 执行国家公安部门之安全保卫工作方针、政策及法规，建立、健全商城各项保安工作制度，对广场之保安工作全方面负责；
- 2、 督导各级下属员工执行工作，编排员工轮班表，召集保安工作例会；
- 3、 制定本部门工作规划和物品购置预算；
- 4、 监管下属员工的日常工作，并针对工作中存在的问题对工作计划进行修正；
- 5、 与各租户保持联络，建立良好的关系；
- 6、 收取、审阅巡楼报告及每天的投诉统计，并了解处理进度及成果；
- 7、 熟悉商城之环境及公共设施，编制有关紧急事故应变预案；
- 8、 定时安排培训属下及各部门员工对防盗、防火等方面的知识；
- 9、 监督考察各岗位人员之工作态度、劳动纪律、仪表仪容等工作；
- 10、 处理有关保安工作方面之投诉；
- 11、 加强与管辖区警署、消防局之联络，帮助、配合警署、消防局对治安案件之调查及消防工作的开展；
- 12、 主持本部门工作会议，制定并向下属提出工作任务，负责主持每二周工作例会，听取报告，布置工作，处理工作难题；
- 13、 遇有紧急事故，如水浸、火警事故，全责处理善后工作；
- 14、 每天不定时巡视抽查本部所属区域统计，及时发觉问题予以纠正，提升管理水准；
- 15、 定时巡视整个商城；

## 保安队长工作职责

---

部门/单位：物业部

职级：保安队长/带班保安员

---

需向何上司负责：安全主任

---

需督导何下属工作：保安员

---

职责纲领：停车库设备/收费系统发生故障

负责商城各保安岗位的工作监察，涉及定时巡视、随时组织处理紧急事故，帮助、负责整个商城的治安管理工作

---

职务内容：

- 1、 自觉遵守企业各项制度及运作部各项要求，推行当值责任人职责；
- 2、 安排保安岗位，并在列会时传达尤其事件信息，检验着装、仪表；
- 3、 全方面负责观察监督保安人员日常工作体现，经常主动巡视、检验各保安员的工作情况，及时指出工作错误；
- 4、 定时向上级报告有关商城的保安情况并提出提议；
- 5、 紧急事故发生时要有应急措施，并告知上级，必要时告知其他部门主管；
- 6、 主动参加消防演练；
- 7、 在当班统计本统计重大事件、大案件、以便交接班之间信息渠道通畅，交接班清楚，检验设备完好并签字；
- 8、 不论何时员工提出合理要求，都要尽量提供帮助；
- 9、 每月对所管保安员进行考核，并向上级报告；

- 10、负责领用各楼层钥匙或指派别人使用后收回，用毕及时交监控室；
- 11、上班时提前十五分钟到达，以便了解上一班情况；
- 12、确保监控室正常运转，未得到上级同意，不得让闲人进入；
- 13、检验施工单元有无违章操作，施工人员是否备齐有效证件；
- 14、确保公众设施运作正常：电梯、自动扶手梯、公众地方照明，一经发现异常情况，立即上报。

### 大堂保安工作职责

---

部门/单位：物管部

职级：大堂保安

---

需向何上司负责：保安队长

---

需督导何下属工作：

---

职务内容：

- 1、上岗时应了解上一班工作情况，并根据当班领班要求，进入岗位值勤，立岗要求双手握在背后，对讲机带于腰间。
- 2、大堂提供二十四小时保安服务，保安在大堂内当值，若遇到送快递及外来人员需做好访客统计，
- 3、立岗时，遇客户提有较重的物品时应上前帮助，以细小的事情来体现服务精神。

- 4、 对大堂及周围环境亲密注视，保持大厅及周围环境的安全和舒适的气氛，阻止任何人在大堂喧哗，未经许可禁止在大堂拍照。
- 5、 劝阻推销人员进入大楼，以免影响客户办公，阻止无关人员抄录企业指示牌的内容，阻止用大堂电梯装运办公家具及装修材料。
- 6、 于每晚20：00后和其他非开放时间做好进入大楼人员的登记工作，如有陌生客户来访，需致电其前往企业洽询核实。
- 7、 办公时间客户大型物品出门须持有客户所在企业办公室盖印之出门证及物管部之出门单，不然一律不准离开商城。
- 8、 禁止不受欢迎的人进入大堂。（衣衫不整、携带危险品、吸烟、精神病患者、携带宠物者等）
- 9、 下雨天应站在门前帮助清洁员工发放雨伞套，提醒客户将雨伞装入伞套后再进入 大楼。
- 10、 注意仪容仪表，礼貌礼仪。

### 商场保安工作职责

---

部门/单位：物管部

职级：商场保安

---

需向何上司负责：保安队长

---

需督导何下属工作：

---

职务内容：

- 1、 任何保安人员在当值时，要衣着整齐，精神焕发、齐心协力，保持庄重威严的姿态，文明用语，礼貌待人；
- 2、 提升警惕，加强防范意识，以确保企业财务不受损失和顾客的人身安全为工作目的；
- 3、 各岗位均应提前十五分钟更衣（刷卡）到岗集中，由领班交工作任务，待要求后再接岗，改造交接仪式和手续，下班到岗集中后，领班宣告解散，再刷卡；
- 4、 严格执行下级服从上级的原则，不准以任何借口违反上级的指令及委派的任务，遇难以处理的事及时向上级报告；
- 5、 仔细监守岗位，不吸烟、不吃零食、不与别人闲聊、不哼小调、吹口哨、确保商场良好购物环境，如遇顾客与营业员发生矛盾，要帮助营业员劝阻顾客至办公室处理；
- 6、 熟悉商场内外的地形和人员情况，做到“四勤”
  - (1) 眼勤：多注意观察自己周围的情况，发觉异常情况及时报告保安领班；
  - (2) 嘴勤：及时盘问形迹可疑人员，注意工作措施；
  - (3) 腿勤：主动巡视商场；
  - (4) 遇到突发事件要及时赶到现场；
  - (5) 手勤：详细做好当班统计，发觉问题及时上报。
- 7、 熟知消防常识，掌握消防技能，善于稳妥地处理一般日常保安事宜；

- 8、 发生突发事件（失火、断电、醉酒闹事、精神病人发作以及盗窃案件等）  
要敢于挺身妥善处理，并及时报告；
- 9、 值勤时必须正确使用对讲机，不得私自外借，不得让无关人员试话玩弄，  
对讲机要注意保密，不能透露主要情况，使用规范化语言（一般话），决不允许用粗话开玩笑或私自关闭情况发生；
- 10、 在调查事故案件时，要如实搜集证据，无权代表企业或本部承担任何责任，  
事故案件性质由上级部门拟定，如需要搜查阻止，要得到上级领导同意和  
公安部门在场时相应配合，对不配合者，保持稳重主动，态度要温和，立  
场要坚定；
- 11、 如发觉电梯停驶，违章动火，消防通道堵塞和私自动用消防器材、要阻止  
和立即报告，如必须实施急救，要专业人员操作；
- 12、 争做“执行制度好，应变能力强，事情处理好，团结处理好，情况报告好，  
工作负责好”的“五好”保安员；
- 13、 随时承担额外工作，学习掌握法规知识和业务知识，在处理涉及法律程序  
时，按要求阻止未经许可的拍照或录像行为；
- 14、 每日巡视商场清洁、绿化情况，发觉问题立即处理并统计。做好施工加班  
单、货梯单、物品出入单等的登记工作；
- 15、 商场单元如有搬场迹象时，应有物管部予以认可之出门单方可放行。

## 巡查保安工作职责

---

部门/单位：物管部

职级：办公楼巡查保安

---

需向何上司负责：保安队长

---

需督导何下属工作：

---

职务内容：

- 1、 上岗时应了解上一班工作情况，并根据当班队长要求进入巡视岗位；
- 2、 19:00后，进行夜间巡视，到各开放楼层，推一下空置单元门，若未关闭，请关上；推一下租户单元门，若还有人上班请退出，并统计；若无人上班，请推一下确认门已关闭并统计，若无人但门还开着，请统计并告知保安队长，由保安队长安排保安员入室在租户门口当值，并联络租户员工前来；
- 3、 巡视时须保持高度警惕性，严防坏人搞破坏活动，预防突发性、灾害性事故及责任事故的发生，确保客户人身及财物安全，确保商城
- 4、 财产和员工人身、财产安全；

- 5、 对可疑人员要告知监控室，进行跟踪。共同做好监视、控制；
- 6、 根据安排的巡查点逐点、逐线巡查，并在每层按点打更或签到，不得随意更改巡查路线；
- 7、 对违章施工、阻拦消防设施的某些违章物体进行搬迁。如有缺损或有漏水等情况，应及时报修，做好巡查统计；
- 8、 巡查服务涉及整个办公楼公共区域，门口街沿；
- 9、 非开放时间着重看各个角落是否藏人，各类房门是否关闭。如有可疑人员，应立即查明情况。
- 10、 细心观察、注意动静、嗅到异味、发觉异常，应立即查明情况；
- 11、 巡查结束后，必须详细统计巡查统计，不得隐瞒事实。发觉并及时阻止危险苗子。
- 12、 禁止租户在商城各消防走道吸烟，并及时拍照取证；
- 13、 发觉推销人员应及时交队优点理，并予以统计；
- 14、 加强对二次施工现场管理，发觉违章及时阻止并做出相应处理；
- 15、 及时为各单元开（审核后）、关窗。

### 广场保安工作职责

---

部门/单位：物管部

职级：广场保安

---

需向何上司负责：保安队长

---

需督导何下属工作：

：

---

### 岗位职责

1. 维持入口车辆秩序，确保出、入口车道顺畅。
- 2 注意车内情况，绝对不允许装载有易燃、易爆、挥发物品的车辆进场。
- 16、 主动推行岗位职责，力求做到亲切随和而不失原则。
- 17、 车辆进场后及时告知收费口 和巡视保安。
- 18、 与当值主管配合，处理未交费或交费后超时的情况。
- 19、 如遇到任何突发事件，应以确保车道顺畅为前提，按照有关要求处理。

。

- 20、 合理收费，禁止乱收或不收，并对广场停放车辆及时统计。

### 二、 出口收费岗位职责

- 1、 按企业要求向客人收取停放车辆的费用。
- 2、 熟悉收费系统的操作性能，掌握各项功能的设置及使用。
- 3、 验票和输入计费要仔细负责，力求收费既迅速又精确无误。
- 4、 力所能及地处理违反泊车规则的事情（如交费后超时离场等）。
- 5、 在读票机出现故障时应联络入口车道岗位做好手动计收费的工作。
- 6、 在遇到其他突发事件时，应以物管部所要求的原则为前提，灵活掌握处理方式，如不能处理可告知车辆主管或上级到场处理。
- 7、 每班交接一定要明确清楚地根据交接制度执行。
- 8、 爱惜收费操作系统，如发生系统运作不正常，应立即告知当值主管和工程部人员处理。

### 三、 流动巡查岗位职责

- 1、 在当值期间巡查停车场各层车辆情况，如发觉有损伤的车辆要作出详细登记。
- 2、 在巡查中注意车辆各层设施情况，确保车辆设施不被人为损坏及盗窃。
- 3、 配合消防监控室保安员，对消防监控保安员要求查看的情况一定要仔细负责，迅速到位，并将查看成果回复消防监控室。
- 4、 发觉可疑人员在车场范围内逗留，应礼貌地予以盘查，如无特殊情况应请其离开。
- 5、 如遇到停车司机在驾驶中撞毁或刮花车场设施及停放的车辆，应将司机留在现场处理，或告知领班到场处理。
- 6、 值夜班时，于凌晨五时将各层车辆统计并填表登记保存。
- 7、 如发觉有人盗窃或破坏车辆及附属物品，应立即知会其他同事增援并推行自己的职责。
- 8、 如有司机醉酒驾车进场，要尤其留心其动向，预防其损坏其他车辆 或车场物品。

## 卸货区保安工作职责

---

部门/单位：物管部

职级：卸货区保安

---

需向何上司负责：保安队长

---

需督导何下属工作：

---

职务内容：

- 15、 维持进货口车辆的秩序，阻止无关人员进出。
- 16、 对全部出商场货品必须核对开具之 “出门单”。
- 17、 对全部出商场道具必须要求其至物管部办理出门手续，并持物管部告知方可放行。
- 18、 卸货区禁止乱堆货品，但作为过分转运可临时堆放，但不得影响其他车辆的装卸工作，看守好卸货区临时堆放的货品，禁止吸烟和明火。
- 19、 卸货时须提醒司机不得离开 车辆，卸完货的车辆不得在卸货区停留，以免影响其他车辆的卸货。

- 20、 不得离岗，如有事需离开必须报告领班，由领班安排替岗人员后，方可离岗。
- 21、 如有撞车或撞坏建筑物，应立即保护现场，拍照取证，并统计驾驶执照号码、车辆号、单位、事情经过、损坏情况及其他详细资料，并经核对后，让对方签字认可。
- 22、 卸货区禁止停放机动车及自行车。
- 23、 夜间清运建筑生活垃圾时，监督清运企业
- 24、 保持卸货区的清洁，不得寄存非工作用具。
- 25、 对外来人员进入要及时登记，
- 26、 上下班物品交接要清楚。

### 车库保安工作职责

---

部门/单位：物管部

职级：地下车库保安

---

需向何上司负责：保安队长

---

需督导何下属工作：

---

职责纲领：

---

职务内容：

- 1、 上岗时应了解上一班工作情况，检验交接物品。
- 2、 仪容仪表整齐，看待客户需礼貌敬礼问好。
- 3、 外来就餐购物车辆取票入库时，要主动提醒其前往车库收费处交付有关费用。
- 4、 禁止其他车辆占用固定车位。
- 5、 做好车辆入库引导及停放工作，并及时统计车辆进出车库时间。
- 6、 提醒司机锁好车门、窗，请其勿将宝贵物品留在车内以免遗失。
- 7、 检验车辆是否完好，如是入库前损坏的，应及时让司机签字确认，并拍照留存。
- 8、 熟悉地库停车收费原则。

### 安保管理员岗位服务管理规范

下述内容仅作为员工当值岗位之规范教材,员工在当值期间对岗位上发生的任何情况,需加以判断处理及时告知有关部门,以预防事态扩大造成不良影响。

## 一岗位综合服务：

### 1.保安员上岗前应该怎么办？

保安员上岗前,应该先仔细检验着装,做到仪容仪表整齐,佩戴好胸卡,并带好对讲机等必备用具后,方可上岗。

### 2.保安员上岗接班时,应该怎么办？

保安员上岗接班时,应按企业有关交接班制度的要求,仔细做好交接工作,口头交接与书面交接相结合,与交班保安员共同进行岗位巡视,对存在的问题,必须问明情况,做好对讲机接受工作,问询上一班情况及待处理问题,并用对讲机告知保安领班岗位交接情况。

### 3.保安员下岗交接时,应该怎么办？

保安员下岗前,应做好本岗位的工作纪录,仔细做好与下一岗的交接工作,与接班人员共同进行岗位巡视,对岗位上曾发生的问题,仔细与接班保安员交待清楚,物品移交清楚后方能下岗,如交班保安员正在处理问题时,在报告领班并得到认可后,方可进行交接,不然必须在处理完毕后方可下岗。

### 4.在交班时,假如接班保安员没到位,怎么办？

交接班时,如接班保安员未到位,应及时通报领班,由领班与接班人员协商,安排好接班人员,以确保按时交接。在接班保安员未到位时,岗上保安员不得离岗。

### 5.正在进行交接,岗位上发生问题时,怎么办？

保安员正在进行交接,岗位上假如发生问题,应暂停交接,

以当值保安员为主进行处理,接班保安员为辅进行处理,做好帮助工作,在问题处理完毕后,方可继续交接。

#### 6.交接进行时,岗位安全工作怎么办?

在进行交接时,双方保安员应共同管理好岗位,一人交接,一人站岗,以杜绝交接时岗位安全管理出现脱岗现象。

#### 7.发觉外来人员抄录广场租户一览表时,怎么办?

保安员发觉如有外来人员正在抄录租户一览表时,应主动询问情况并加以备案。确需抄录的,保安员应与物管部联络,得到书面确认后方可让其抄录,不然应加以阻止并劝其离开广场。

#### 8.发觉有外来人员于广场公用部位摄像、拍照时,怎么办?

遇有外来人员于广场公用部位摄像、拍照,附加以阻止并礼貌问清原因加以备案。如工作原因确需摄像、拍照的,保安员应与物管部联络,办理有关手续得到书面同意后方可进行,不然必须加以阻止并劝其离开广场。

#### 9.外来人员如询问洗手间位置时,怎么办?

如有外来人员询问洗手间位置并欲借用时,首先辨别是否本广场顾客或访客,如果不是应有礼貌的谢绝。除商场等类型物业以外如一般情况广场洗手间不予以对外借用。

#### 10.如有新闻单位人员前来进行采访时,怎么办?

遇有新闻单位人员在广场公共区域内进行采访活动,当值保安员应及时报告有关部门,在未经许可的情况下,没有回答任何问题的权利和义务,如遇客户单元内有

采访活动,应限制于单元范围内,确有需要的,向物管部联络。

#### 11.有关问询单元租买房事宜时,怎么办?

遇有关问询单元租买房事宜时,应有礼貌的加以接待,同步与有关销售部门联络。

如非工作时间,保安员可向该客户提供销售联络 ,并尽量统计该客户的联络资料,并由物管部转交有关单位人员。保安员无需向任何人员提供广场有关租金、售价、管理费、售租率等资料,禁止泄露客户或租户的情况。

#### 12.客户提出需要帮助,但非保安员职权范围,怎么办?

保安员应耐心听完客户的要求,如有需要应仔细纪录,如在保安员范围内无法办到时,应及时告知当值领班及有关部门,并向客户阐明情况,由有关部门同事跟进处理客户的要求。

#### 13.客户提出要求的事宜,有违反广场管理原则时,怎么办?

客户提出要求的事宜,遇有违反广场管理要求的,保安员应向客户简介广场管理顾客手册的有关要求,取得客户的谅解。如客户坚持并违反广场管理要求的,保安员应立即向物管部报告并予以劝阻、做好相应统计、拍照取证。

#### 14.客户向保安员投诉时,怎么办?

保安员当值时,假如接到客户投诉,应耐心倾听投诉内容,并告知领班联络有关部门到场处理投诉。假如广场设有管理中心的,保安员应及时将客户投诉情况详细转达至管理中心,由其负责协调有关管理部门及时处理。对于服务不周引致的投诉保安员应诚心致歉,并迅速采取措施进行跟进,不得承诺与职务范围无关的事宜。

#### 15.广场客户之间发生矛盾时,怎么办?

公共区域当值时遇到客户之间发生矛盾时,保安员接报后应上迈进行劝说,劝说中应注意口语技巧,预防影响企业形象,以缓解矛盾为目的。矛盾较严重时,告知有关部门。

#### 16.遇有客户情绪激动甚至辱骂时,怎么办?〈针对保安员〉

保安员遇到客户情绪激动时,应仔细看待。如发生客户辱骂甚至有动手推搡的情况,保安员应采用避让的措施,旁人做好相应取证工作备案,并报告有关部门。

#### 17.施工人员进场办理施工证,怎么办?

施工人员需进入广场及办理施工证的,由物管部负责按照广场内装修手册及有关要求办理有关手续。根据施工队进场人员名单,核实身份证明,予以办证,在施工出入证详细统计施工单位名称、施工区域,施工人员姓名,使用期限。施工队入场前,还需

就有关装修管理要求做书面承诺确认。

#### 18.施工队办理物品出门证时,怎么办?

施工队如有物品出门时,事先需向物管部申办出门证。出门证一律由物管部负责办理,由施工队责任人士前来申请,出门证应详细填写并由客户确认盖章,在物管部盖章及签订认可后,由保安核实方可出门。

#### 19.节日期间怎样与客户打招呼?

保安员在节假日遇到客户时,应用祝贺节日的敬语主动予以问候,不得接受客户的任何礼品。

## 20.保安员怎样与客户打招呼?

保安员在当值中见到客户征询时,应热情周到礼貌,回答语言亲切自然,双目注视对方,对于客户的提问,应详细回复。保安员对于不清楚的细节,决不能说:"不清楚,我不懂得"。

## 21.保安员当值时遇有客户有意缠着要与你聊天,怎么办?

保安员应注重本身的岗位职责,当值期间不得做于工作无关的事宜,如遇有客户有意缠着要与你聊天,可采用移动位置的措施婉言谢绝客户。

## 22.怎样做到规范的仪容仪表?

上岗前做好个人卫生,保持整洁,精神饱满,制服洁净整洁,下班后禁止穿着制服,上班之前不食带异味的食品,不喝酒,在公共场合注意动作雅观,不允许有挖鼻、揉眼、剔牙、掏耳、打哈欠、剪指甲等行为。

## 23.在工作时,若心情不舒畅或情绪不佳时,怎么办?

每一名保安员谨记,在任何时候不能因为个人的情绪影响工作,应以饱满的热情来看待每一种客户,牢记"客户就是上帝"的管理宗旨。

## 24.当广场发觉火情时,怎么办?

广场内发觉火情时,千万不能惊惶失措,按照广场的应急预案,视情况采用必要的措施——报警、报告、扑救等,在紧急情况下可按破"玻璃按钮"向监控中心报警,按照预案迅速组织客户从安全通道及选行疏散、撤离。保安员应保护现场,做好主要出入口的控制,人员只出不进,并派员等待消防车。

25.当个别客户对你污辱或做出无理举动时,怎么办?

对于个别来宾的污辱或无理举动,保安员应采用克制忍耐的态度,切忌不能和来宾发生争吵。保安局可语气平静或采用人员换岗的措施。

—

—‘

## 大堂岗服务规范

1.人员进出流量比较大时,怎么办?

保安员在大堂岗位上当值时,如发觉进出人员流量较大时,应注意人员的流向,做好疏导工作。如发觉有大批外来人员进出,又无明确目的时,应仔细做好问询。

2.衣冠不整者进入大堂时,怎么办?

当保安员发觉有衣冠不整者进入大堂时,应问询其去向,劝其离开广场。

3.有外来送盒饭的人进入大堂时,怎么办?

盒饭及餐馆工作人员进出应走货梯或消防梯上下,当值保安员应及时劝说其不要从大堂穿行和使用客梯。

4.如遇到客户大件物品与从客梯上、下时,怎么办?

如遇客户欲将大件物品从客梯运上时,应问询所去单元,有理貌的劝其使用货梯,并及时指导行走方向。如遇到有客户将大件物品从客梯运下时,

监控中心保安员应及时觉察并通报大堂保安员,问询其属哪一单元,并劝阻其从货梯运送,在未经物管部同意,客户从客梯运下物品时,保安员应有礼貌的阐明广场的要求,阻止其后续行为,并检验电梯轿箱有否受损情况。

#### 5.推销人员进入广场进行推销时,怎么办?

遇有推销人员进入广场进行推销时,应问询情况,请其出示有关有效证件及资料,证明在来大厦的原因.并劝其离开广场a

#### 6.客户将物品放在地面上拖拉时,怎么办?

保安员看见客户将物品放在地面上进行拖拉时,应迅速加以阻止,告知客户做好地面保护方可实施,并检验大堂地面是否有异常。保安员对进出广场的客户提有大件或较重物品时,应主动上前服务,并问询客户的单元及到达目的,以便于及时就近阻止不良行为,如应客户的拖拉行为造成大堂地面等异常的,应详细问询其工作单位、姓名等情况,及时做好取证工作并报告物管部有关人员到场。

#### 7.遇客户手提行李欲进出大堂时,怎么办?

保安员遇客户手提行李欲进出大堂时,应迅速上前为其打开玻璃门,让其进出,并主动做好问候和帮助工作。

#### 8.客户进出后,未将大堂玻璃门关闭时,怎么办?

客户进出大堂后未将玻璃门关闭,保安员应主动上前将玻璃门关闭。

#### 9.客户不慎损坏大堂内的各类设施或饰物时,怎么办?

遇有客户不慎损坏大堂的各类设施或装饰物时,

应仔细察看受损情况做好取证工作并询问客户姓名、单位及察看其有效证件,损坏统计情况应请当事人确认,移交物管部处理。

#### 10.客户在大堂乱扔杂物时,怎么办?

保安员发觉客户在大堂乱扔杂物时,应上前加以阻止,请其保持大堂清洁,并主动为其收拾被丢弃的杂物,扔进垃圾箱内。

#### 11.客户需代为叫出租车服务时,怎么办?

大堂保安员遇到客户要求代为叫出租车时,应详细问询要车时间及数量,特殊乘客还需要很好的车型,并告知外围岗位保安员及时扬招出租车。如广场设有出租车候车点的,礼貌指导客户至乘车点。

#### 12.遇到客户携带宠物进入广场时,怎么办?

遇到客户携带宠物欲进入广场,保安员应有礼貌的上前阐明广场管理要求劝阻其进入,如属新近客户不明情况,而一时又无法送走宠物的,请其避开人流高峰及主要通道、客梯,并将宠物怀抱并放入笼子内才准上楼,同步告诫必须要管理好宠物。

#### 13.客户携带易污染物品进入大堂时,怎么办?

遇客户携带易污染物品进入大堂,保安员应上前有礼貌的问询客户的去向,阐明广场管理要求并要求其包装好物品,在确保不会发生污染电梯轿箱,走道等公共部位时,才干放行,并劝其从货运梯行走,不然不得让其进入广场。对已发生易污染的情况时,应详细问询肇事人的姓名,并及时报告广场主管。必要时,应扣留证件等待处理,同步仔细做好损坏情况纪录,有肇事人签字认可后,方可放行。

14.客户不慎将物品倾覆大堂,造成污染时,怎么办?

客户不慎将物品倾覆大壁,造成污染,应主动上迈进行安抚工作,并立即告知清洁员工进行清理,并在现场树立警示牌。如受污染面积较大时,应管理好现场,以防污染扩大。

15.客户携带物品经过大堂直接装车运出时,怎么办?

客户携带物品经过大堂直接装车出门,保安员应有礼貌的提醒客户递交有效出门证并核对无误后方可放行,并通报外围门岗作有关纪录。

16.客户物品出门无出门证时,怎么办?

当客户物品出门无出门证时,保安员应提醒客户:物品出门必须具有有效出门证方可放行。如遇客户时情紧急,又清楚其所属单元情况时,可视情先行放行,出门证后补。但必须先检验其出门物品的品种、数量等,做好纪录,并由携带人署名,事后必须督促客户补齐出门证。

17.当值保安员闻到异味时,怎么办?

当值保安闻到异味时,必须迅速查明异味出自何方,并妥善处理。情况紧急时,必须立即报告当值领班处理。

18.大堂卫生有不整齐现象时,怎么办?

属于举手之劳之事,保安员应立即加以处理。如需清洁工清理的,应立即告知清洁人员及时整改,对据不服从的,向物管部报告。

19.遇客梯保养维修时,怎么办?

保安员应将"维修保养"的立牌摆放于维修保养的客梯外,以示警告。

20.发觉客户物品遗忘在大堂时,怎么办?

保安员发觉客户物品遗忘,应妥为保管并做好纪录,上交物管部处理。必要时由物管部发失物招领告知。

21.在岗位上比较空闲时,怎么办?

保安员应以站岗姿势为主,做好岗位的巡视工作。

22.有外来人员在客户的邮箱内放广告时,怎么办?

外来人员在客户的邮箱内放广告必须加以阻止,一律不得投放,特殊情况必须经物管部同意后方可进行。

### 三、外围岗位服务规范

#### 1.上下班高峰时,怎么办?

保安员应把守好广场沿街通道及路口,监视人流和车道内的情况,做好车辆指挥和引导工作。车辆较多时,应内外相互协同,确保车道通畅。领班必须到外国,做好现场指挥工作。

#### 2.上下班高峰时,外来车辆希望临时停于车道时,怎么办?

外来车辆如是住户的,保安员必须问清所需临时停放的时间,原则上不给予停放,时间短的,引导其到合适位置,但驾驶员不能离开。保持车道通畅。

#### 3.推销人员与进入广场进行推销时,怎么办?

遇有推销人员进入广场进行推销时,应有礼貌的阐明广场管理要求,阻止其不良行为,并劝其离开广场。

#### 4.客户欲将物品堆放外围路口时,怎么办?

客户欲将行李物品堆放外围路口时,应有礼貌的问询其需堆放的时间,并指定其堆放于较旁边的位置,提醒其尽快拿走,以保持通道通畅。

#### 5.客户私自移动广场外围设施时,怎么办?

当值保安员发觉客户私自移动广场外围设施时,应立即加以阻止,并察看有否损坏情况,如有应做好详细问询和纪录,并报告物管部处理。如确需移动的,应得到物管部的同意,方可移动。

#### 6.客户不慎损坏广场外国的各类设施或饰物时,怎么办?

遇有客户不慎损坏广场外国的各类设施或装饰物时,应仔细察看受损情况并问询客户工作单位、姓名,及察看其有效证件,必要时,应扣留其证件。损坏统计情况应请当事人署名认可帮助物管部处理,在处理暂告段落,方可放行。

#### 7.客户在广场外围乱扔杂物时,怎么办?

保安员发觉客户在广场外围乱扔杂物时,应上前加以阻止,请其保持广场清洁,并主动为其收拾被丢弃的杂物,扔进垃圾箱内。

#### 8.当值保安员闻到异味时,怎么办?

但值保安闻到异味时,必须迅速查明异味出自何方,并妥善处理。情况紧急时,必须立即报告当值领班处理。

#### 9.广场外围卫生有不整齐现象时,怎么办?

属于举手之劳之事,保安员应立即加以处理。如需清洁工清理的,应立即告知清洁人员及时整改,对拒不服从的,向物管部报告。

#### 10.天气突变下大雨时,怎么办?

保安员应加强对外围岗位的巡视工作,亲密注视排水情况,发觉情况及时通报,并做好门口通道的人员车辆管理,以确保通道的通畅。

11.岗位上比较空闲时,怎么办?

保安员应仍保持立岗,注视人员车辆的进出情况。

12.广场外围发生客户车辆相撞时,怎么办?

保安员应到现场,详细了解统计相撞车辆车号、及所属单元名称、时间、现场情况

等,搞清其责任后,方可让车离开。必要时可扣留车辆证件并请交警前来处理。

13.停放在外围岗位的非机动车没有停放在要求区域内,怎么办?

非机动车乱停乱放的,应先行扣留,阐明广场的管理要求后,再放行,屡教不改者,提出警告,并报告物管部。

14.施工人员需在外围施工检修时,怎么办?

如在人流高峰,应叫其停止施工。并划定施工范围,周围用围栏维护,并做好安全施工,文明施工的监督工作。

#### 四、巡查岗位服务规范

##### 1.各类设施设备损坏时,怎么办?

保安员应仔细做好纪录,并及时通报维修部门予以处理。

##### 2.巡查时发觉事故时,怎么办?

应中断巡查,火速赶赴现场,帮助处理工作。处理结束后,继续巡查。

##### 3.巡查时发觉有人有意损坏广场设施时,怎么办?

应立即加以阻止,并详细问询其姓名、工作单位,统计设施损坏情况等。报告物管部对当事人予以处理,必要时报警处理。

##### 4.巡查时发觉可疑人物时,怎么办?

应有礼貌的问询其去向,搞清其到广场的目的,对无明确目的者,应带到物管部进行处理。

5.巡查时发觉推销人员进行推销时,怎么办?

遇有推销人员进入广场进行推销时,应有礼貌的阐明大厦管理要求,阻止其不良行为.并劝其离开广场。

6.遇客户将物品放在地面上拖拉时,怎么办?

保安员看见客户将物品放在地面上进行拖拉时,应迅速加以阻止,并检验走道地面是否损坏。如因客户的拖拉行为造成地面等损坏的,应详细问询其工作单位、姓名等情况,并报告广场主管人士到场。

7.客户私自移动设施时,怎么办?

当值保安员发觉客户私自移动设施时,应立即加以阻止,并察看有否损坏情况,如有应做好详细问询和纪录,并报告物管部处理,如确需移动的,应得到物管部的同意,方可移动。

8.有人在大声喧哗时,怎么办?

遇有人在大声喧哗,应有礼貌的加以阻止,请保持平静的工作、生活环境,以免阻碍别人工作、生活。

10.客户在广场内乱扔杂物时,怎么办?

保安员发觉客户在广场外围乱扔杂物时,应上前加以阻止,请其保持大堂清洁,并主动为其收拾被丢弃的杂物,丢进垃圾箱内。

11.客户不慎将物品倾覆广场,造成污染时,怎么办?

客户不慎将物品倾覆广场,造成污染,应主动上迈进行安抚工作,

并立即告知清洁员工进行清理,并在现场树立警示牌,如受污染面积较大时,应管理好现场,以防污染扩大。

#### 12.当值保安员闻到异味时,怎么办?

当值保安闻到异味时,必须迅速查明异味出自何方,并妥善处理,情况紧急时,必须立即报告当值领班处理。

#### 13.广场外围卫生有不整齐现象时,怎么办?

属于举手之劳之事,保安员应立即加以处理。如需清洁工清理的,应立即告知清洁人员及时整改,对据不服从的,向物管部报告。

#### 14.当下大雨时,怎么办?

保安员应加强巡楼工作,亲密注意业户范围内广场天台地漏情况,发觉被堵及时处理。

#### 15.发觉客户物品遗忘在楼道时,怎么办?

保安员发觉客户物品遗忘,应妥为保管并做好纪录,上交物管部处理,必要时有物管部发失物招领告知。

#### 16.发觉施工人员在施工场合吸烟时,怎么办?

保安员应加以阻止并督促其清理好场地,检验是否造成损坏,如损坏,应做好详细统计,请施工人员签字认可,交领物管部处理。

#### 17.发觉客户将物品堆放在公用部位时,怎么办?

客户将物品堆放公共部位时,应先搞清楚物品所属的单元,去该单元进行交涉,

阐明广场的要求,并请尽快将物品移走。

18.发觉施工人员私自更改或动用广场设施时,怎么办?

当值保安员发觉施工人员私自更改或动用广场设施时,应立即加以阻止,并扣留其胸卡,问清情况,交领班处理。

19.施工人员未办理动用明火手续,动用明火,怎么办?

保安员应加以阻止,扣留操作员胸卡,告知施工责任人,强调广场管理要求,由管理处给予合适罚款。

20.巡楼结束后,怎么办?

保安员应对巡楼情况作详细统计。发觉的问题,必须统计在案,以备后查,巡查中发觉设施损坏等情况,通报工程部。

21.在公共场合,遇来宾迎面走来时,应怎样处理?

保安员应主动打招呼、问候、施礼,要主动侧身、让路、放慢步伐,不能只顾自己行走,对来宾视而不见,不能毫无体现。

对讲机使用管理要求

1)手提对讲机是工作通讯联络之用,必须严格按要求使用、保管、禁止私自拆下、乱调频道;

2)保安员交接班时,必须共同查看机件状态是否完好,有无损坏或性能问题,

如接受方未能查出故障,责任由接方承担;

3)保安领班负责充电的检验、督促与统计,如因领班未合理使用而造成因电能不足而影响工作,视情予以处理;

4)使用对讲机时,说话要自然、语言要规范,要求掌握如下四点:节奏、速度、音量和声线高下.确保通话效果;

5)遇有紧急情况,发讯号者有优先通话权,但发话时须先讲明:"紧急通话"这句话;

6)发觉故障和操作不正常的对讲机,必须尽快经过主管呈报物管部安排修理;

7)禁止在对讲中作闲聊、谈笑等与工作无关的用途,绝对禁止使用污言秽语;对讲机每人1台,对号使用,禁止将对讲机转借别人、乱丢乱放,禁止个人携带外出,确有需要时须报主管同意。

8)因个人原因使用对讲机不力或遗失,责任由个人承担。

## 交接班制度

- 1)交接领班必须穿好制服提前十分钟到值班室,做好交接准备;
- 2)接班保安员应穿好制服、佩带胸卡提前十分钟到值班室集中;
- 3)交班领班必须在下班前15分钟,把当班时的工作情况、各岗位情况、未完毕事项及物品情况在《领班工作日志》中作好详细统计;
- 4)交班领班向接班领班简介当值情况,跟进落实事项及移交物品和其他注意事项;
- 5)接班领班召开班前会,传达和布置有关工作内容,交班领班与接班领班一起带领队员共同进行各岗位的交接、清点、巡查;
- 6)接班人员详细阅读交班岗位工作日志,交班人员详细回答接班人员各类问询,并双方签字确认;
- 7)交班人员在交接结束后,在值班室门口列队召开班后会,报告交接情况,领班扼要小结当班工作情况,表扬好人好事,批评不足之处,传达上级指示等;
- 8)接班领班根据巡检各岗位情况,核对《领班工作日志》中的统计事项,必要时常补充交接时发觉问题的情况统计,然后由交接双方签字确认;

9)接班上岗后,领班应阅读各岗位工作日志并签阅。

补充:

若交接班发生下列情况时,则:

- 1) 接班人员未按时到岗时,交班人员不得离岗,并做好此项统计;
- 2) 交接班前发觉或发生问题由交班领班为主处理,在交接班中发觉或发生则由接班领班为主处理;
- 3) 在交接班中发生重大问题时,交接班双方领班共同处理,交班方不得离开或并报告主管或物管部经理;
- 4) 处理情况须在《领班工作日志》中作详细统计;
- 5) 重大事件由负责处理的领班向主管提交《事件报告》,主管签阅后报物管部副总;
- 6) 交接班中如接班方签字确认后,对因为疏忽或不按程序交接造成财物缺报工作差错的,则由接班方承担责任;
- 7) 需交接事项未在交班统计上注明以致该项事项未妥善处理,交班方承担责任,该事项交接了,但未妥善处理,责任由接班方承担。

## 保安工作流程

### 上海万达商业广场安保岗位工作流程

一、本保安部现设如下岗位职务：

保安领班；；大堂岗保安员；商场岗保安员；巡查岗保安员；

卸货区岗保安员；广场保安员；车库保安员。

上述各岗人员当值期间由领班帮助保安主管统一管理，并由其直接向保安主管负责，各岗当值人员之间须保持联络通畅，配合默契。

二、流程内容：当值接岗 → 执行工作程序 → 当值下岗

2-1、当值人员接岗：各岗位均应提前三十分钟更衣（刷卡）到岗集中，由当值领班带领，列队前往各详细岗位与前班当值人员按有关规则进行换岗，并检验和接受全部之岗位器械和一切未完或需跟进之工作。

2-2、执行工作程序：当值人员在岗期间，严格按《岗位工作流程》行事并保持与当值领班，其他各岗当值人员之间的联络通畅和相互配合。

2-3、当值下岗：当值人员须在岗位上与前来接岗之当值人员按有关规则，交待全部岗位器械完好情况和需跟进之未完事项，在完毕要求之换岗仪式后，由当值领班统一带领下岗

2-4、任何保安人员在当值时，要衣着整齐，精神焕发、齐心协力，保持庄重威严的姿态，文明用语，礼貌待人；提升警惕，加强防范意识，以确保企业财产不受损失和顾客的人身安全为工作目的。

### 保安领班工作流程

- 1、 自觉遵守企业各项制度及运作部各项要求，推行当值责任人职责；
- 2、 安排保安岗位，并在例会时传达尤其事件信息，检验着装、仪表；
- 3、 全方面负责观察监督保安人员日常工作体现，经常主动巡视、检验各保安员的工作情况，及时指出工作错误；
- 4、 定时向上级报告有关广场的保安情况并提出提议；

- 5、 紧急事故发生时要有应急措施，并告知上级，必要时告知其他部门主管；
- 6、 在当值管理日志统计重大事件、重大案件、以便交接班之间信息渠道通畅，交接班清楚，检验设备完好并签字；
- 7、 每月对所管保安员进行考核，并向上级报告；
- 8、 负责领用各楼层钥匙或指派别人使用后收回，用毕及时交监控室；
- 9、 上班时间提前三十分钟到达，以便了解上一班情况；
- 10、 确保监控室正常运转，未得到上级同意，不得让闲人进入；
- 11、 检验施工单元有无违章操作，施工人员是否备齐有效证件；
- 12、 确保公众设施运作正常：电梯、自动扶手梯、公众地方照明，一经发现异常情况，立即上报。

## 消防监控工作流程

- 1、 消防监控室必须确保有监控保安员当值，任何在午膳时间或送交报告文件的事项或顶替，都必须利用无线电对讲机与保安领班联络，当班保安员不得在无人顶替当值的情况下，离开监控室。
- 2、 消防监控保安员必须严格按《消控报警紧急预案》进行操作。
- 3、 消防监控保安员必须留心每个有装置闭路电视检验器的地方，预防一切不正常及违法的事情发生；若发觉一切的正常活动，如任何地方有浓烟渗出或有可疑人物在现场范围内徘徊等，都必须立即告知当值领班或保安员前往监察；监控保安员必须将录像带保存至少七天才干再用，以便需要翻查任何事情，对固定录像点录像工作和统计。
- 4、 消防监控保安员必须熟悉外围消防设备的位置和使用方式，以便在火警时指导消防队员使用。

5、 消防监控保安员应严格执行监控室出入登记制度。

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/555141241243011240>

6、