

公路养护服务项目管理制度

目 录

第一节 保安服务规程及岗位责任制度.....	3
一、保安服务内容.....	3
二、门卫服务制度.....	4
三、巡逻服务制度.....	10
四、车辆管理服务制度.....	12
五、守护服务制度.....	14
六、随身护卫服务制度.....	16
七、人群控制服务制度.....	17
第二节 保安员管理制度.....	20
一、保安员守则.....	20
二、队务管理.....	23
三、奖惩制度.....	27
第三节 保安队安全保证制度.....	29
一、消防安全方面.....	30
二、治安防范方面.....	30
三、工作管理措施.....	31
第四节 物资装备、勤务管理制度.....	34
第五节 项目管理运作制度.....	37
一、员工规范制度.....	37
二、接待制度.....	41
三、投诉受理制度.....	43
四、维修制度.....	46

五、档案管理.....	48
六、回访工作制度.....	54
七、满意度调查制度.....	56
第六节 保安人员稳定制度.....	60
一、人员稳定保障制度.....	60
二、临时工流动率控制制度.....	63
三、队伍建设保障制度.....	65
第七节 重大事故报告制度.....	69
第八节 公园治安管理制度.....	71
一、工作标准.....	71
二、开园期间的秩序维护和检查.....	72
三、闭园期间的检查和守护.....	72
四、交接班.....	73
五、刑事治安案件的处理.....	73
第九节 公园安全管理制度.....	74
一、配（变）电室安全管理规定.....	74
二、手持电动工具的安全管理规定.....	76
三、监控室安全管理规定.....	77
四、水泵房的安全管理规定.....	78
五、游乐场安全管理规定.....	79
六、自航船安全管理规定.....	81
七、非自航船安全管理规定.....	83
八、公园山林安全管理规定.....	84
九、单位内专用机动车安全使用管理规定.....	85

十、防雷安全管理规定.....	86
十一、公园水面巡护安全管理规定	88

第一节 保安服务规程及岗位责任制度

一、保安服务内容

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

1.门卫服务

保安员按照服务合同要求对公园出入口进行值守、验证、检查登记的服务业务。

2.巡逻服务

保安员对特定区域、地段或目标巡视检查、警戒的服务业务。

3.车辆管理

保安员对进入公园的相关车辆进行检查、管制的服务业务。

4.守护服务

保安员对特定目标进行看护和守卫的服务业务。

5.随身护卫服务

保安员维护自然人人身及其合法财产安全的服务业务。

6.人群控制服务

保安员维护特定地点、场所、部位等人群聚集地治安秩序的服务业务。

7.技术防范服务

运用科技手段和先进设备，为客户指定的区域或目标，设计、安装各种报警器材并定期维护，提供接警、先期处警和其他相关的技术防服务业务。

8.安全咨询服务

保安服务公司根据公园安全需求，组织安全防专家和专业技术人员，为客户提供有关安全防问题的调查、评估与策划，并提出相应建议和方案的服务业务。

二、门卫服务制度

（一）门卫服务内容

1.对公园的出入口进行值守、验证、检查登记，维护公园安全。

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，防止公园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，做好安全防工作。

6.协助公园做好来访人员接待工作。

（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，移交公园有关部门处理。保安员不能对可疑人员搜身，应报告公园或交公安机关处理。

（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、破坏公园

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公园或当地公安机关。协助做好疏导工作，维护正常秩序。

2.发生群体冲击公园等类似情况，保安人员应迅速关闭大门，只留侧门作通行之用，并立即向公园有关领导报告，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.执行巡逻任务的保安员，应熟悉有关制度、规定及巡逻区域重点目标。

2.熟悉岗位周围地形、地物及设施，熟知应急设备位置、性能和使用方法。

3.熟记有关部门、相关人员联系方式。

4.熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，及时、准确报告。

四、车辆管理服务制度

（一）车辆进入管理

1.发现车辆进入管辖区域，应立即伸手示意停止，走近车辆向司机立正敬礼。

2.司机开启车窗时，礼貌询问，通过对讲确认后，要求司机递交该车有效证件，发给司机临时停车证；若是货车，则递上车辆通行证。

3.发证同时，另一当值人员应迅速在《车辆进出登记表》上准确填写车号、车型、证件号、时间等相关资料。

4.登记完毕，即刻通知该区域流动岗保安，确认该车辆停放位置或对货车进行跟进，保证周围公共设施、设备安全。

5.消防车、警车、救护车等政府部门执行公务的特种车辆进入小区时，查证后放行，做好车辆进出登记。

（二）车辆驶出管理

1.发现有车辆驶出管辖区域，即刻上前立正敬礼，并说“先生/小姐，您好，请您交还临时停车证/车辆通行证”，同时核对证号，收回临时停车证/车辆通行证，归还该车有效证件后才可驶离；证号和车号不符或无证者不得离开小区。

2.在《车辆进出登记表》上准确记录有关容。

3.认真做好车辆管理和登记记录的交接，维持门岗周围交通秩序。

（三）停车场地管理

1.接到门岗通报，即刻赶到现场，指挥车辆按指定位置正确停放，礼貌提醒车主锁好车门窗，调好防盗报警系统，随身带走车贵重物品。

2.发现车辆外表有破损现象，应通知车主，做好记录以备检查；若是在车辆停放时发现，须请车主签名确认。

3.不准闲杂人员进入临时车位或在他人车辆旁停留。

4.

保证车位良好的卫生清洁环境，不准在车位上洗车，车上垃圾不得掉于地面，不准漏油、漏水车辆停放在车位。

5.任何车辆不准逆向行驶，不准在人行道、绿化地行驶，车辆进入公园限速 5 公里、禁止鸣号。

6.不准在公园内任何场所试车、修车、练习，不准乱停乱放车辆。

7.任何进入管辖区域的车辆必须备有车辆通行证、临时通行证或临时停放证，无证车辆应将其拖移或锁住。

五、守护服务制度

（一）守护服务内容

- 1.对特定目标进行看护和守卫，保护客户安全。
- 2.维护守卫区域正常秩序，防止无关人员进入守卫区域。
- 3.做好防火、防盗、防抢、防爆炸、防治安灾害事故的措施。
- 4.保卫大型文化、展览展销、体育、集会、游园等活动安全。

（二）守护服务操作规程

- 1.制定守护方案
- 2.根据守护目标特征、围、周边环境以及其他可能危害目标的情况制定守护方案。
- 3.守护方案需经客户单位审定，对治安保卫重点单位及重大活动的守卫方案需经上级主管部门审定。
- 4.

上岗前准备：担任守护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。备有守护勤务登记簿。

5.守护勤务的实施

（1）固定岗位。

严格检查进出守护区域人员及车辆，维护秩序，保护目标安全。

（2）移动岗位。

反复巡查，消除守护区域安全隐患，保护目标安全。

（3）瞭望岗位。

观察守护区域及周围情况，发现可疑人员或可疑情况立即向客户单位报告，并采取相应措施保护目标安全。

（三）紧急情况的处置

1.无关人员欲违反规定进入守护区域，应进行劝阻；对不听劝阻的，应坚决制止并迅速报告客户单位或有关部门处理。

2.无证车辆欲进入守护区域，应示意其停车，对不听指挥强行入的，应立即报告客户单位或有关部门，并记下车型、牌号、颜色等特征。

3.发现不法侵害行为，应立即采取措施制止，并将不法行为人送交客户单位或公安机关，并做好现场保护工作。

4.发生火灾、爆炸等灾害事故，应立即报警，并及时通知客户单位。积极采取措施。

防止事态扩大，协助抢救受伤人员，并做好现场保护工

作。

（四）勤务制度：

按门卫服务勤务制度执行。

（五）岗位要求

1.执行守护任务的保安员，应熟悉有关制度、规定及准许出入守护区域的手续和证件。

2.熟悉岗位周围地形、地物及设施，熟知应急设备位置、性能和使用方法。

3.熟记有关部门、相关人员联系方式。

4.熟练掌握处理一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，及时、准确报告。

六、随身护卫服务制度

（一）随身护卫服务内容

1.保安员通过随身护卫，保护特定对象人身、财产安全。

2.通过随卫，筑起一道安全屏障，使不法分子无法靠近特定人员及其工作、生活区域。

3.敏锐观察和掌握周边情况，加强预测和防卫。

4.掌握护卫对象活动情况，落实安全措施。

5.协助做好与安全有关的生活服务和医疗保健工作。

（二）随身护卫服务操作规程

1.制定随身护卫方案

根据保安服务合同，制定随身护卫方案，确定被护卫人员工作容和具体护卫要求。

2.随身护卫任务的实施

（1

）了解护卫对象活动情况、活动意图，与有关方面加强联系。确定使用的通讯工具、交通工具、行驶路线。准确掌握被护卫人员的动态活动时间。

（2）护卫对象有公共场所活动安排时，保安员要事先了解活动容，确定行车路线、停车位置。控制接触护卫对象的人员围，掌握好活动时间，及时提醒转换地点。

（3）要与活动组织者及现场保安、工作人员互相配合，但不得妨碍国家工作人员依法执行任务。

（三）紧急情况的处置

遇有正在实施的针对护卫对象的滋扰、突然袭击等不法侵害行为，应及时采取保护措施，制服不法分子，将护卫对象转移到安全地带，防止事态扩大。

（四）勤务制度：

按门卫服务勤务制度执行。

（五）岗位要求

1.掌握随身护卫任务相关知识和技能，了解随身护卫方案、容和要求。

2.了解护卫对象工作容和具体护卫要求，掌握护卫对象动态活动。

3.熟记有关部门、相关人员联系方式。

七、人群控制服务制度

（一）人群控制服务内容

1.对人群疏导和控制，维护特定地点、场所、部位的治

安秩序，保护重点目标或大型活动的安全。

2.通过执勤，震慑不法分子，使其打消滋扰重点目标或有关活动的企图。

3.查验证件及随身携带物品，疏导人群，维护现场秩序。

4.对场重点部位或目标进行警戒，保护重点部位或目标的安全。

5.对正在发生的滋扰、冲击行为，采取相应措施予以制止，将不法行为人送交公安机关或有关部门处理。

6.检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸及挤死、踩伤等事故或打砸抢、盗窃等不法侵害案件的发生。

7.对已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，及时报告公安机关和有关部门，并做好现场保护工作。

（二）人群控制服务操作规程

1.制定人群控制方案

根据保安服务合同，了解特定人群基本活动情况，制定人群控制方案和应急预案，确定维护治安秩序人员及其具体分布、勤务方式、岗位责任、现场巡视、安全检查、组织指挥、联络和协作措施以及各种突发情况应对措施。

2.人群控制任务的实施

（1）合理分配保安勤务力量，明确分工，布置任务，落实岗位责任。

（2）按合同要求，对控制场所进行全方位检查，及时消除安全隐患。

（3

）加强对重点部位或目标的警戒，防止无关人员进入或靠近。

（4）加强场秩序管理。保安员在场流动巡视，发现不当行为及时制止。疏导人流，避免造成拥挤。

（三）紧急情况的处置

遇有正在实施的不法侵害行为，应迅速制止，并将不法行为人送交客户单位有关部门或公安机关。遇有火灾、爆炸等安全事故，应立即报警，同时按照应急预案，采取措施疏散人群，防止事态扩大。积极协助抢救受伤人员，做好现场保护工作。

（四）勤务制度：

按门卫服务勤务制度执行。

（五）岗位要求

1.掌握人群控制任务相关知识和技能，了解人群控制方案、容和要求。

2.了解重点部位或目标，掌握应急预案实施程序，及时发现、报告并消除各种安全隐患。

3.发现不法侵害行为或治安灾害事故，及时报告公安机关和有关部门，做好现场保护工作。

4.熟记有关部门、相关人员联系方式。

第二节 保安员管理制度

一、保安员守则

（一）保安员的主要任务和职责

1.保安员的主要任务是：

满足社会防护的需要，强化社会安全防范机制，协助公安机关预防、打击犯罪活动，维护公共场所、企业、事业单位的治安秩序。

2.职责范围：

（1）遵守法律、法规，为客户做好门卫、保安、巡逻、看护等治安保卫工作，维护客户正常的生活和工作秩序，为客户提供良好的安全保障。

（2）按照合同范围及内容采取切实可行的手段和措施，保证客户的合法权益不受侵犯。

（3）制止违纪现象和打击不法活动，维护社会治安秩序，发现犯罪活动或犯罪分子时有制止、抓获并扭送公安机关，保护案发现场的责任和义务。

（4）协助公安机关管理、维护公共场所治安秩序，有义务教育群众和客户工作人员维护安全 and 生产秩序。

（5）对出入责任区的人员、车辆和所携带物品进行检查，盘问可疑人员，检查可疑物品，收缴管制刀具、淫秽物品和危险物品。

（6）完成公司交办的其他工作任务。

（二）有下列情形之一的，不得担任保安员：

1.曾被收容教育、强制隔离戒毒、3次行政拘留的；

- 2.曾因故意犯罪被刑事处罚的；
- 3.被吊销保安员证未满3年的；
- 4.曾两次被吊销保安员证得。

（三）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、财物；
- 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息；
- 7.违反法律、行政法规的其他行为。

（四）保安员的着装礼仪要求

- 1.保安员当时应按规定要求穿着制服。
- 2.穿制服时，要扣好领钩、衣扣、不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、衣下摆不得外露。着夏装时，必须着制式衬衫，系制式领带，不得外罩便服；不准围围巾。
- 3.值勤时必须佩带保安帽子，且需合乎规。
- 4.

严禁穿拖鞋或便鞋、赤足，并始终保持鞋面清洁；严禁油头粉面，男性保安人员需经常修面，不留胡须、长发或蓬松头发，后面的头发不得长到衣领，不留大鬓角。

（五）保安员之行为准则：

1.保安员应服从上级命令，切实执行公务，不得偏袒徇私。

2.日常工作中应谨言慎行，执行公务时需态度严肃，不卑不亢。

3.值勤中必须注意服装仪容，对于应急防身器材应经常配备，以应不时之用。

4.遇有重大灾害时，应临危不惧，果断敏捷，并做适当及时处理。

5.必须熟悉水电气开关、门锁及消防器材放置点，以免临急慌乱；对重要出口与通道、门窗、墙体、灯光等有缺损时，应立即呈报并追踪改善。

6.在执行公务中，应正确并善用对讲机及警用器材；严禁用对讲机聊天或通报与工作无关之事项；并注意日常保养工作。

7.保安员在使用对讲机时，严禁将对讲机私自携带并借于他人；禁止通过按信号等方式相互通风报信巡逻人员之状况。

8.严禁值守期间在各值守区域点燃明火、抽烟或引燃任何物品，致使火险存在或灾害发生，一经发现解雇。

9.

值守期间严禁擅离值守、饮酒、吸烟、阅读书报；严禁闲杂人员在各值守岗亭（含消防中心、大门）逗留、聊天、睡觉；严禁偷窃行为发生。

10.必须妥善保管警械并进行清楚交接；交接时需详细明确。

11.各岗位配置《岗位值勤记录本》，交换班时，应注意事项交代清楚，并将值勤中所见重要事项或事故，以及巡逻时间登入“值勤记录”并附有关资料呈上司核阅，各项记录必须书写清楚后签名确认。

12.严禁执行公务中包庇违规，不得利用职务之便贪污受贿。

二、队务管理

（一）人事变动

1.辞职：队员辞职需提前 15 天打辞职申请，队长在辞职单上签注意见及工作移交情况，注明考勤记录后传真至公司，队员于每月 15、30 日统一至公司办理辞职手续。

2.辞退：各执勤点无权私自辞退/开除员工，确需辞退/开除员工的应向人防部讲述员工违纪情况，人防部需了解情况，适当调整，查证属实，可办理辞退手续。

3.调动：各点队员由人防部根据工作需要统筹调动，严禁驻点队长私自调动队员。

4.清点及汇报：队长必须每天清点队员人数，记录人员变动情况，如有变动，及时向行政部报告，并于每周一向行

政部汇报“驻点队员变动周报表”，便于核对信息。

5. 考勤管理

（1）队长根据点上人员配置及执勤任务，每周排定执勤表，提前告之员工。

（2）遇员工请假、员工短缺情况，队长根据情况合理调派，队长离开驻点必须报备人防部。

（3）严格履行上班签到制度，要求员工上班必须在考勤表上签到；请假、出差队员由队长签注；严禁徇私舞弊，代替签到、签到后不上岗。

（4）月中调入员工需在考勤表注明调入时间、原单位；月中调出队员需注明调出时间、调往何处。

（5）月中离职队员注明离职日期，并注明是“自离”、“辞职”、“解雇”。

（6）月底队长需在原始考勤签到表上注明每位队员出勤数据，并由队员签名确认后，于每月 22 日前递交人防部审核后由行政部结算工资。

（7）考勤表上员工以为准，如有误差，当月考勤将自动归零。

（8）队员工资统一于每月 30 日打在员工本人工资卡上，并下发工资单供各点核对，队长可于一周向行政部查询。

（二）培训及队务会议

1. 新队员培训

（1）新人到岗应表示亲切的欢迎，消除新人对新环境的紧情绪，尽快融入团队中。

（2）新人到岗需介绍执勤点情况、介绍主管及同事、介绍工作内容及工作方法、工作纪律。

（3）新人上班第一周除队长指导外，应指定老队员指导，确保新人掌握执勤要点。

2.常规岗位培训

（1）每周一次保安常识培训内容包括：岗位执勤知识、消防知识、安全知识、四防紧急预案、法律法规知识等。

（2）每周二次军事训练，容包括：立正与稍息、立正与跨立、四面转法、敬礼与礼闭、三大步法、报数、体能训练等。

（3）每月一次对训练容进行考核，奖优罚劣，确保培训效果，提升执勤质量。

3.队务会议

（1）每周至少一次召开队员会议，布置工作、勤务讲评、思想教育，做到时间、人员、制度、效果四落实，听取队员意见，与队员保持良好的沟通，培养融洽的管理气氛。

（2）及时传达公司总部的工作部署、公司政令、通知、通报，确保上令下达每位队员。

（三）奖惩考核

1.队长需每日检查队员工作，教导正确的执勤方式，并根据公司规章制度奖优罚劣。

2.

实施奖罚必须填写奖罚单，具体表述事情经过，以公司规章制度为依据执行，月底交人防部审批，列入当月薪资结算。

3.每月底针对队员月工作表现，进行岗位评比，奖优罚劣。

4.每月提名 1-2 名表现最佳员工、1-2 名表现最差员工。

（四）宿务管理

1.各驻点宿舍硬件配置公司按统一按标准配置，特殊需要之物品需报公司审批后统一配发；严禁各点私自采购。

2.各点日常伙食管理由队长指派司务员负责，队长监督司务员采取周轮换制。

3.司务员需公布每日菜单，认真记录每日伙食开支交队长审查后存档，作为财务查核依据。

4.定期进行宿舍卫生评比，要求队员做到整洁划一，空气清新无异味；

5.定期进行宿舍查房，要求员工 22:00 之前归宿，保证睡眠，确保执勤精神抖擞外确保执勤精神抖擞展情况，确保顺利渡过磨合期，有效开展保安服务。

（五）沟通汇报

1.积极与驻勤单位主管安全工作的领导保持联系，认真履行每日工作指令，及时回复工作执行情况，及时向客户反映安全问题。

2.按公司要求每月 5 日前递交工作月报，汇报全月工作状况与工作心得。

3.紧急情况、异常事件，第一时效向上一级领导报告，不得隐瞒包庇，重大事件必须以书面形式报告人防部。

三、奖惩制度

（一）奖励细则：（奖励 50—500 元）

- 1.发现并设法抓获各种违法犯罪分子者；
- 2.保安员见义勇为者；
- 3.积极协助公安机关抓获违法犯罪分子及侦破案件，成绩突出者；
- 4.积极参加抢险救灾、保卫客户人身生命财产安全，成绩显著者；
- 5.为搞好区内安全保卫工作积极出谋划策，提出合理化建议，被公司采用者；
- 6.拾金不昧者；
- 7.年终被评为先进保安班（组）、“先进保安员”者；
- 8.被评为区、市政府“治安模范标兵”者；
- 9.在执勤、日常管理工作中完成规定工作目标，无违章违纪行为处罚，各项工作积极主动，圆满完成工作任务者；
- 10、代班班长责任心强，以身作则，认真监督本班人员工作，带领本班人员圆满完成工作任务者；

（二）惩罚细则

- 1.值班时睡觉、旷工、不管事、胆小怕事、酒后上岗罚款 50 元，打盹罚款 20 元；

2.迟到、早退、串岗、脱岗、半小时以内罚款 10 元，超过半小时罚款 50 元，换岗吃饭，巡逻超过规定时间半小时以内罚款 10 元，超过半小时 50 元；

3.执勤中看书、看报、看电视、听收音机、吃零食、干私活、吸烟、会客罚款 10 元，嬉笑打闹、下棋、打牌罚款 20 元；

4.不巡逻或者在巡逻范围内以及在规定的巡逻时间内找不到人罚款 20 元，超过半小时罚款 50 元；

5.巡逻、交接不记录，乱写乱画，登记不全或者交接不清者罚款 10 元；

6.无故不参加集体活动，政治学习罚款 20 元；

7.上岗执勤仪容不整、不戴帽子、歪戴帽子、不扎腰带、不系领带、不佩戴标志、挽袖子、卷裤腿、衣服混穿、佩戴其他饰物罚款 10 元，便装上岗，敞胸露怀罚款 20 元，光背上岗罚款 50 元；

8.损坏公物，除按价赔偿外罚款 50 元，情节恶劣，造成影响极大者，停职待岗；

9.参加赌博、嫖娼、迷信活动、非法组织者罚款 50 元，并予以除名，情节严重者交公安机关处理；

10.执勤时截留、私存赃物，私自关押审查、处罚违法人员，扣除当月工资，并予以除名；

11.不服从督察人员检查，殴打、谩骂、打击报复督察人员，扣除当月工资，并予以除名；

12.队员之间互相打架，肇事方罚款 50

- 元，并予以停职待岗；
- 13.不实事求是，弄虚作假，欺上瞒下，知情不报，诬陷他人，包庇犯罪，罚款 50 元，并予以停职待岗，情节严重者予以辞退；
- 14.不服从公司分工和管理，罚款 50 元，并停职待岗；
- 15.拉帮结派，破坏内部团结罚款 50 元，并停止检查；
- 16.待人粗暴无礼、态度生硬，故意刁难群众，无故打骂、侮辱他人，处事不力，造成投诉的，罚款 50 元，并停职待岗；
- 17.造谣中伤，散布对公司或客户不利言论，罚款 50 元，并停职待岗；
- 18.利用工作之便吃拿卡要，索贿受贿，一经查实罚款 50 元并停职待岗，情节严重者予以辞退；
- 19.执勤期间不负责任，玩忽职守，客户单位发生失盗或者其他重大事故的，扣除当班人员当月工资，赔偿损失，予以除名；
- 20.生活作风不正，与客户单位职工乱搞男女关系，一经查实，扣除当月工资并予以除名；
- 21.值班人员监守自盗，扣除作案人员当月工资，并予以除名，交公安机关处理。

第三节 保安队安全保证制度

强调安全第一和预防为主的安全管理原则。安全管理是管理工作的重中之重。安全保卫工作是单位的财产安全及员工的人生安全的重要保证，由于本项目是公园保安服务，我们更要做好各方面的安全管理工作，并制定详细的安全管理计划，以保证市民的人身及财产的安全。安全管理主要包括三个方面，一是消防安全，二是治安防范，三是及时处理和应对各类突发事件、大型活动、各种接待参观等活动大环境下产生的各种情况。

一、消防安全方面

强调方针为预防为主，防消结合，不断消除和整治各种消防隐患。这个方针是消防安全经验的概括和总结，也是现阶段和今后消防工作的根本指导思想。“预防为主”是指在消防工作的指导思想上要把预防火灾放在首位，防患于未然。要动员和依靠职工群众，认真贯彻落实各项防火的安全措施、组织措施，发现和堵塞火险漏洞，消除发生火灾的因素和蔓延条件，从根本上防火和减少火灾的危害。所谓“防消结合”，是指要把同火灾作斗争的两个基本手段即预防和扑救有机地结合起来，在做好防火工作的同时，必须积极做好灭火准备，一旦发生火灾，便能够迅速有效地予以扑灭，最大限度地减少火灾所造成的人身伤亡和财产损失。

二、治安防范方面

根据特点，从全面布防、全员防范的观点出发，利用项目先进的技防硬件，走“人防、技防”

相结合的路线,将可能出现的治安问题杜绝在萌芽状态。制定详细紧急突发事件应急预,在应急事件处理方面,做到有预见性、有方案、有组织、有演练,做到处事不惊处惊不乱、应对有方,通过突发事件和异常情况处理方案的编制,防患于未然。

三、工作管理措施

提高福利待遇,减少人员流失。落实管理制度,统一严格要求。

规范行为标准,注重自身形象。注重安全管理,提高服务意识。

取多渠道措施,增员工积极性。完善系统设置,加强车场管理。

加强职业培训,提高队伍素质。规范管理程序,讲究管理方法。

加大监管力度,确保质量完成。树立责任心态,提高集体荣誉。

(一) 提高福利待遇,减少人员流失

我们将提高工资福利待遇,增强员工职业素质培养,加大各项奖励措施,减少人员流失率。另外我们还将通过专业人才招聘、社会地方招聘、部队转业人员及公园招聘、内部推荐等方式寻找高素质人员。

(二) 落实管理制度,严格要求严格管理

保安部要求军事化管理，管理制度当然就是管好队伍的依据。对要《保安人员守则》、《保安人员纪律》、《保安人员执勤须知》、《岗位责任制》、《考核奖惩办法》要严格执行，强化保安队伍的管理。只有严格的教育管理，加强思想政治工作和精神文明建设，才能使保安人员树立起正确的人生观、价值观，职业责任感，才能更好的完成和县的保安服务工作。

（三）规范行为标准，注重自身形象

外在形象方面必须按规定穿着全国性保安服务行业的保安服装、戴大盖帽、系领带、戴白色手套、穿黑色皮鞋、佩戴帽徽、胸卡等。保安人员着装要保持整洁，制服袋扣、领扣、衬衫袖扣必须扣好。穿大衣不准披在肩上，穿春秋套装内穿白衬衫，系好领带。注意仪容风纪，严禁制服、便服混穿或将制服穿离保安区域。另外，要加强内在思想素质，规范保安人员行为标准，从内而外整治形象风范。

（四）注重安全管理，提高服务意识

建立安全管理责任制，主抓消防管理和治安防范管理，制定紧急突发事件预案，定期聘请消防专业人员对全体保安人员进行消防知识培训，每周对公园消防设施系统的检查两次，每月对公园的所有安全防范设施设备例行检查一次。加强队员的思想素质教育，让队员了解自己的工作职责、义务，自觉主动的进行引导，耐心回答等服务行为，从而形成耐心，热情，文明的服务意识。

（五）取多渠道措施，增员工积极性

组织队伍举行活动，例如（业绩高低比赛，体育比赛等）等发放流动红旗，卫生纪律，各班之间的比赛等等！对好人好事、优秀员工进行嘉奖。

（六）完善系统管理，加强车辆管理

对安全防范设施建立安全检查、运行维护、应急处理等制度，对公共安全图像信息系统的用途和摄像设备系统进行有效的维护管理及使用制度。加强进出车辆、进出物资的管理，确保主干道和地下室通道的畅通，禁止消防通道停车。

（七）加强职业技能，提高队伍素质

对职业技能组织不定期学习，讨论，鼓励队员之间互相协调和学习，提高业务知识，在加上定期的全方位培训计划，整体提高队伍的全面素质。

（八）规范管理程序，讲究管理方法

没有规矩不成方圆，管理有适当的程序才能更加有效。建立逐级上报制度，逐级管理制度，是管好整个队伍的唯一途径，做到管理上不产生脱节。执行制度的同时，需要更加的人性化，用亲情管理方式，使每一位队员感受到来自集体和公司的温暖，从而更加自觉主动的完成工作，增加工作效率。

（九）加大监管力度，确保质量完成。

公司将安排品质督查人员，不定期对片区安保工作进行抽查。保安队长每天对保安工作至少不低于 2 次巡查，确保按质按量完成每天的安保工作。

（十）树立责任心态，提高集体荣誉

加强责任制度，实行责任划分，执行奖惩制度，用制度划分责任，用责任制约行为。并通过绩效考核、例会讨论等方式提高集体荣誉，增加队伍的凝聚力。

第四节 物资装备、勤务管理制度

一、目的

规范执勤点勤务管理，加强各执勤点后勤、物资、伙食、车辆、房租申报的管理，确实作好后勤保障工作。

二、适用范围

本制度适用于公司各执勤点。

三、勤务管理须知

（一）物资管理

1.装备配置标准：岗台、太阳伞、对讲机、警棍、强光手电等装备，具体根据执勤点的人员数量、工作容、客户要求等由综合部统筹安排。

2.宿舍配置标准：床、桌子、椅子、煤气灶、液化气钢瓶、电饭锅、碗等物品，具体根据执勤点人员数量、实际环境等由综合部统筹安排。

3.服装配置标准：保安人员自被聘之日起，按参加工作的季节逐步配发制式服装，每人配发春秋服二套、夏服二套、衬衫二件、帽子、领带、武装带、肩章一套，室外岗、巡逻岗配备雨衣、雨靴、大衣等劳保用品。

4.所有物资由综合部统一采购登记入账，建立物资管理台帐及各执勤点装备、宿舍配置清单。

5.各执勤点“装备物资配置清单”由队长签字确认，并由队长负责管理，非正常损坏或丢失追究队长责任，按价折旧赔偿。

6.队长职务移交时必须按执勤点“装备物资配置清单”清点物品，双方确认并签字。

7.撤点时，由综合部按配置清单清点回收所配置物品，如有非正常损坏或遗失追究队长责任，按价折旧赔偿。

8.各执勤点装备及宿舍配置使用年限期满，且不能再使用时，一律以旧换新。

9.保安人员所发服装使用年限期满，一律以旧换新，在使用年限丢失或损坏，按价折旧赔偿；凡解聘、辞退人员的制服等物品必须收缴。

10.综合部每月对物资进行盘点，制作《物资配置月报》。

（二）伙食管理

1.后勤部每周根据各驻点现有人数核定伙食费，交财务打入队长账号。

2.队长应合理分配伙食，并每日向队员公布菜单及每日伙食开支状况，账目公开。

（三）宿舍管理

1.

卫生应做到统一、整齐、清洁；床铺应平整、清洁、床单应折成与床垫同宽。棉被应二折四叠，放在床头的中间位置，被面口向另一床头；帽子应放在被子上中央，帽沿与被子前沿平齐。室其它物品均应整齐摆放在指定位置，不准放床上。

2.定期进行宿舍卫生评比，要求队员做到整洁划一，空气清洁无异味；

3.队长每天进行宿舍查房，要求员工 22：00 之前归宿，保证睡眠，确保执勤精神抖擞。

4.队长定期向综合部申报房租，并提供房东账号，便于财务划账。

（四）车辆管理

1.公司通勤车辆建立专人驾车制度，综合部确定人选考核通过后发放准驾证方可驾车。

2.司机不得将通勤车交给无准驾证人员驾驶，任何人员不得使用公司用车练习驾车，凡有违规一经发现，一律作辞退处理。

3.司机要牢固树立安全意识，保持良好的精神状态驾车，准时出车接送员工上下班。

4.司机应严格遵守交通法规，如有发生交通事故，第一时间报备人防部，按领导指示处理事故。

5.司机应定期维护保养车辆，确保车况良好；出车记录里程数及各项费用明细，按规定报账。

6.综合部每月对车辆使用情况、安全性能、车况进行例

行检查，并记录。

（五）费用报销管理

1.报销的审批权限：公司员工因公报销，经综合部审核，报公司财务部，并由公司董事长批准后，方可报销。

2.公司员工因公乘坐交通工具：以公交车和地铁为主，如有特殊情况需经综合部批准后，方可报销。

3.票据的审核及申报流程：认真填写报销申请单，报销公交车票，除二人及以上同行外均不得连号，各项报销的票据，需注明日期，所办事项，公司接洽人的签字，经综合部审核后，报财务部审查其合法性并经公司董事长批准后，由财务部统一发放报销费用。

4.各部门和驻点报销期限为三个月，如超过期限由董事长批示后方可报销。

本制度自签发之日起生效。

本制度的解释权、修订及废止权在公司管理部。

第五节 项目管理运作制度

一、员工规范制度

（一）目的

为紧跟公司发展战略目标，适应市场竞争需求，造就一支讲服务、求品质、专业化、规范化的保安全管理服务团队，特制订本行为规范。

（二）公司员工文明用语规范

1.与客户说话时语调要自然、柔和、亲切，不装腔作势。

- 2.不准讲粗话，使用蔑视或污辱性的语言与行为。
- 3.不准模仿客户的语言语调和谈话。
- 4.注意称呼客户的姓氏，在未知客户姓名之前应称呼（先生/女士、小姐）。
- 5.讲话注意语言艺术，多使用敬语：
- 6.请求客户或同事做任何事前，应使用“请”、“麻烦您”等；
- 7.接过他人递来的物件时，应说“谢谢”；
- 8.在向他人表示歉意时，应使用“对不起”、“不好意思”等；
- 9.表示感谢时，应使用“谢谢”、“多谢合作”等；
- 10.他人讲“谢谢”时，要回答“不用谢”，不能毫无反应。
- 11.客户或客人来访时要主动问好，说“早上好/中午好/晚上好/您好”，客户走时要讲“再见/您慢走”等。同事之间见面也应相互问候。
- 12.离开面对的客户时，一律讲“请稍候/您稍等”，如果离开时间较长，回来后要讲“对不起，让您久等”，不准一言不发就开始工作。
- 13.面对客户打招呼时，不准讲“喂”，应说“您好/早上好/新年好”。
- 14.客户有管理方面事情询问时，应给予耐心细致的回答，任何情况下不准说“不知道”，“这事不归我管”等诸好此类的话语。若无法回答或难以解释时，应说“

对不起，这个问题（事情）我暂时无法回答（解释），请留下您的联系电话和姓名，我将再次与您联系”。

15.不要与客户开过分的玩笑，同事之间也不要开过火的玩笑。

16.遇到外来单位前来参观或上级领导前来检查时，应说“欢迎光临/欢迎指导”，并热情接待。

（三）公司员工日常行为规范

1.仪表方面

（1）各岗位员工上班时必须穿规定工装，制服应干净、整齐、笔挺。

（2）穿西装工装时，领带必须结正，不得卷起衣袖和裤脚。

（3）工装外不得显露个人衣物和物品，工装口袋不要装过大的物品以免鼓起。

（4）上岗时必须佩戴工牌，工牌应端正佩戴于左胸。

（5）管理人员上岗时必须穿皮鞋。员工不得穿拖鞋或赤脚上班。

（6）讲究个人卫生，勤洗澡、勤换衣服、勤剪指甲，男员工不得留过长的头发，女员工不得浓妆艳抹，时刻保持良好形象。

2.仪态方面

（1）面对客户应随时保持微笑，不准给客户看脸色、向客户发脾气。

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/626111223100010111>