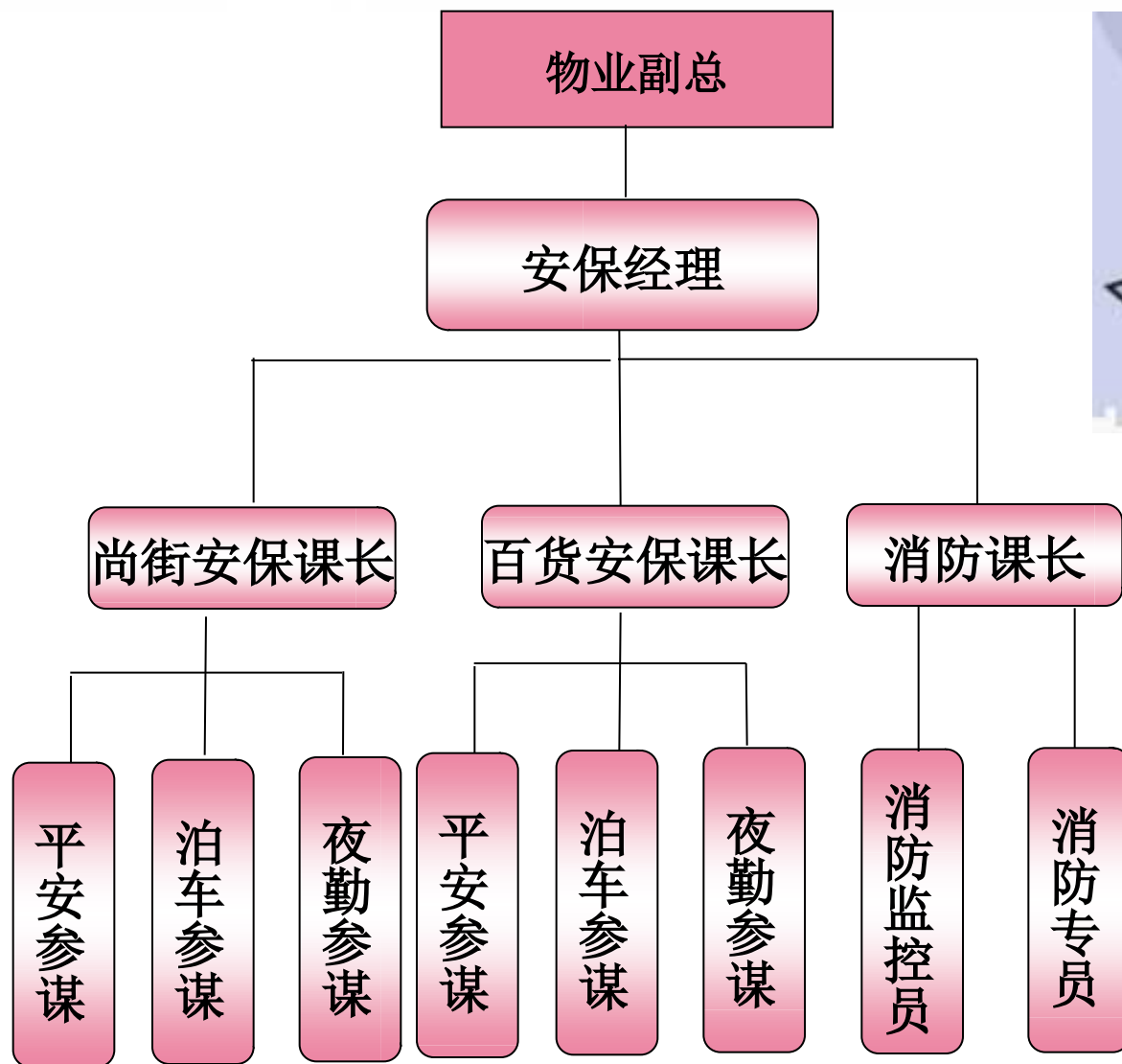


步步高柳州新天地 安保效劳标准

2024年3月

一、安保组织架构图



二、安保岗位职责描述



岗位描述

正门口

岗位职责



- 1、严格执行公司的规章制度和安保部内部制度，服从上级工作安排履行好岗位职责；
- 2、保证出入口畅通。及时关注商场内顾客进出动向，发现在商场内有抢劫、偷盗行为的正门口安保员必须及时制止和抓获；
- 3、对携带易燃、易爆、有毒、凶器等危险物品的顾客，应设法阻止进入并通知安保当班安保课长。
- 4、密切观察进入卖场的人员，对流浪汉、精神病人、酗酒等情况及时制止，如上述人员强行进入，立即将情况上报安保课长。
- 5、为老、弱、病、残、孕提供必要的效劳，防止平安事故的发生。
- 6、禁止专柜供给商在出、入口退进货。
- 7、执行安保经理的相关工资指令

岗位描述

员工通道

岗位职责



- 1、严格执行公司的规章制度和安保部内部制度，服从上级工作安排履行好岗位职责；
- 2、树立良好的岗位形象，礼貌待人，文明执勤。
- 3、对特殊原因需出入员工通道的供货商进行身份确认，做好?出入人员登记?，禁止身份不明人员出入。
- 4、监督员工上下班打卡，禁止待人打卡，及时将异常打卡情况上报。
- 5、对保洁人员带出的垃圾和各类物品进行严格检查，发现异常，及时上报。
- 6、严禁未着工装、未佩戴工号牌的员工从员工通道进出。
- 7、执行安保课长的相关工作指令

岗位描述

消防、监控中心

岗位职责



- 1、商场建筑布局、消防通道走向、消防系统布局、消防设备的配备，特别是重点防火部位的情况，消防水泵、电源总闸及所控制的区域等，熟悉设备操作，运行流程，突发事件处置流程；
- 2、认真执行有关消防工作的方针、政策、法规和制度，为保护商场财产及人身平安尽职尽责；
- 3、每日每班对商场各个部位进行不少于两次的平安检查巡视，并在规定地点签到，将检查情况记录在消防巡视本上；
- 4、认真做好商场消防工作的巡视，协助消防课长督导检查落实情况，使各部位消防设施和器材始终处于完好状态；
- 5、时刻保持消控中心各项设备处于良好状态，对讲机电源充足，保持与各部门通讯畅通和信息的及时上传下达，每日清洁设备一次，保持消防中心干净整洁；
- 6、协助消防专干定期对员工进行消防平安培训，经常以多种形式组织学习专业知识、和业务训练并进行实战演习；
- 7、掌握各种设备仪表、信号、开关性能作用和监控系统的操作规程负责监控设备24小时运行操作、监控记录。
- 8、显示火警信号后应立即派人前往查看核实，属误报应消除信号并做好记录，如确认为火警按照相关流程操作，通知各部门并通过播送和警铃疏散人员并启动相应灭火设备；
- 9、负责施工人员证件办理（施工证、动火证）、与施工人员签订消防平安责任书；负责对施工现场检查，对施工现场违规现象进行制止与处分。
- 10、协助消防课长按要求做好各种设备、设施的维护检测工作，当发生故障时，及时报告上级领导，并通知专业人员进行维修，并将检修结果记录于《监控室交接班记录》。



岗位描述

黄金珠宝柜巡视

岗位职责



- 1、准时交接班，清点交接物品是否正确，岗位是否有遗留问题或存有隐患。
- 2、严禁坐岗、串岗、脱岗、聊天及做与工作无关的事。
- 3、熟悉监控镜头对金店的薄弱环节。密切注意首饰区的可疑人员并通知消控中心进行监控。
- 4、监督开门营业前营业员上货整理工作和闭场后清理商品工作。
- 5、晚间闭店首饰存入保险柜后，应加强对现场巡视力度。
- 6、现场发生偷盗、打架、抢劫等犯罪行为，应迅速通知消控中心进行录象，并及时制止，将当事人带离现场，使公司财产降低到最小程度，如发生抢劫金店事件，一切按照部门突发事件处理流程操作。
- 7、催促首饰柜员工做好平安防范工作，发现接待顾客拿出多样商品供顾客挑选时进行制止。
- 8、首饰区顾客较多时，应加强该柜台外的平安巡视，防止顾客对商品的诈骗及掉包等事件的发生。
- 9、监视营业员与顾客的私下收现行为并向上级反映。

岗位描述



楼层巡视

岗位职责

- 1、准时交接班，清点交接物品是否正确，岗位是否有遗留问题或存有隐患。
- 2、严禁坐岗、睡岗、聊天及做与工作无关的事。
- 3、负责商场内公私财产及人身平安，熟悉商场内平安出口，消防设施设备的放置位置和使用方法。接班后认真巡视并做好巡视记录。
- 4、制止带有易燃、易爆等危险品和刀具的顾客进入商场，商场内严禁摄像，并讲明商场规定。
- 5、巡视过程中，发现有衣冠不整及抽烟、带宠物进商场的顾客，应对其礼貌地说明商场制度，尽可能的劝其离开商场和将衣服穿好，抽烟者可礼貌的劝其将烟熄灭丢入垃圾桶内。禁止有商贩和广告产品推销人员进入广场从事推销工作。
- 6、协助收银员、贵重物品柜台营业员的工作，防止顾客私拿物品出门，对私拿物品出门的顾客予以扣留，并报上级处理。
- 7、巡视时，应多加注意区域内所有的物业或其他情况是否处于正常状态，如有不正常现象或物业设施损坏故障时，必须马上通知监控中心及当班课长进行处理。
- 8、对各种可疑人员要进行有必要跟踪并及时通知监控中心进行适当的录相，如发现商场内发生打架或争吵，应及时上前制止和调解，疏散围观人员，同时留意附近柜台可疑人员，防止不法分子偷拿顾客或柜台物品。
- 9、对于在营业现场进行施工及摄像及照相机进行活动的，必须上前观察有无办理相关证件及相关手续。如果没有的，必须首先停止任何的活动。再让他们和相关部门进行联系。
- 10、制止小孩在商场玩耍、打闹，无大人带着下乘做电梯，制止其任意触摸商场消防器材、其他设备和贵重物品。
- 11、巡视期间必须做好对各柜台物品出场情况的一个检查，对照已办理的“物品放行单”情况进行核实无误后方可放行对于没有办理“物品放行单”，请他们到安保部进行办理。
- 12、巡视各区域角落，并定时至巡视签到处签到。



岗位描述

楼层护银

岗位职责



- 1、负责各类现金的押运、看护工作，制定和执行合理有效的押运、看护方案，确保现金平安。
- 2、负责在执行现金押运、看护过程的任何异常情况的 处置和监管。
- 3、门店外护银安保员需着便装，防卫器材不得外露；财务人员要慎重选择带现金的包1-3个，经常更换。
- 4、行进过程中密切观察周围状况，发现异常情况应及时提醒门店财务人员提高警惕。
- 5、发生抢劫事件时，安保员要沉着、冷静，设法立即拨打110报警并通知公司领导；安保员尽可能记住歹徒的：身高、体形、穿着、面部特征、逃窜方向，在最短的时间内与警方取得联系；
- 6、严格按照规定往返时间进行工作，如特殊情况超过规定时间，必须及时报告安保主管。



岗位描述

停车场泊车

岗位职责



- 1、开店前负责在楼层各通道口的开启，并在开店前5分钟检查楼层灯光的开启工作。
- 2、着装整齐、仪容仪表符合岗位要求。
- 3、负责外广场及地下停车场车辆指挥停放工作，做到指挥有声音、有效劳、有问候，车辆停放有序；无车辆指挥和巡视时，应是跨立姿式站好。岗位严禁离岗、脱岗；见到上级领导必须有问候。
- 4、严禁送货车停放大门口，并指引其进入车库走送货通道，乘货梯到相应楼层；控制任何电动车、单车停放广场上，并礼貌的向顾客讲明原因，指引将车辆停电动车单车专用停放区。
- 5、对岗位区域内停放的车辆做好保管和检查工作，如发现顾客停放的车辆有损伤及异常时，应第一时间知会顾客，并注意车辆旁边的一切可疑人员，如有可疑之处应立即通知消防中心对其进行录像，并知会外广场队员。
- 6、当车车辆有发出警报器响声时，必须第一时间跑步到达车辆停放处进行检查，无异常情况回到原岗位，并通知消防中心多加留意该车辆。
- 7、维持岗位责任区域内的卫生及秩序，对在责任区域出现的小摊、小贩、乞丐、捡垃圾应立即制止和驱赶。
- 8、严格控制送货车辆进出，并将其指引从送货通道进出。
- 9、负责闭店时对楼层的清场工作及各通道门的落锁，灯光的关闭。



泊车指挥



当有车辆驶入停车区域，应在车辆前方3-5米处打“停车方向指示”手势。



- 1、双手前平举，前手臂上举，手掌向内
- 2、前手臂朝内两次动作（配合倒车口令：倒-倒）
- 3、右手向左手移动两次，复原（倒车口令：左-左）
- 4、左手向右手移动两次，复原（倒车口令：右-右）
- 5、前手臂朝内两次动作（倒车口令：倒-倒）
- 6、放下（倒车口令：停或好）
- 7、开车门问候



车辆指挥手势

一、左转弯〔右转弯〕：右臂向前平伸，手掌向前，左臂同时向右前方摆动；右转弯相反。



二、直行：右臂〔左臂〕向右〔向左〕平伸，手掌向前。



三、停止：左臂向前平伸，手掌向前，不准前方车辆直行。



四、减速慢行：右臂向右前方平伸，手掌向下，上下摆动。



岗位描述

外广场

岗位职责



- 1、负责外广场的公共设施、设备管理：
- 2、道路标识指引正确，如遇特殊天气，及时采取措施，防止造成任何损失。
- 3、检查路灯、井盖、残障通道护栏是否完好。
- 4、负责外围其他公共设施的平安巡视。
- 5、雨雪刮风天气时加强墙体广告、灯箱及其他附属物的平安情况的巡视。
- 6、负责广场公共区域秩序管理：
- 7、外广场不得出现派发广告、拾荒乞讨人员。
- 8、严禁出现未经同意的摆摊推销和小摊小贩现象。
- 9、制止溜旱冰及玩滑板等引起人群聚集及存在平安隐患的行为。
- 10、严禁悬挂未经同意的横幅、广告等。
- 11、严禁〔非〕机动车乱停乱放，禁止出现占道、洗车等现象。
- 12、监督外围区域内的环境卫生状况，出现污染及时联系领班通知保洁人员处理。
- 13、按照开闭店的时间要求开启和锁闭通往楼层的疏散通道门。
- 14、接受客户的咨询和求助。

岗位描述



交接记录签字确定



锁门



关电源

夜勤参谋

岗位职责

1. 准时交接班，清点交接物品是否正确，岗位是否有遗留问题或存在隐患。
2. 交接班必须检查所有门、窗、柜台电源是否关闭以及现场留有无关人员。
3. 严禁晚班脱岗、睡岗及做与工作无关的事。
4. 监督检查夜间专柜装修情况，禁止抽烟、乱接电源和在别的柜台逗留。施工人员凭施工证入场。
5. 巡视时，应多加注意区域内所有的物业或其他情况是否处于正常状态，如有不正常现象或物业设施损坏故障时，必须马上通知监控中心及当班课长进行处理。
6. 熟悉各类突发事件的处理流程及所辖区域消防通道，消防器材设备放置位置和使用方法。
7. 密切注意可疑人员进入商场。
8. 严格仔细检查夜间施工人员进出，防止携带商品出门。
9. 询问驱逐无关逗留可疑人员，防止治安事件的发生。

三、安保人员效劳标准

安保人员着装



春秋冬装



夏装



外围装

仪容仪表标准



- 1、鞋子颜色为深色。
- 2、头发发型整齐，头发前不盖住额头，男性统一为寸头，女性发尾盘起。
- 3、脸部干净不留胡须，
- 4、女性不抹得浓妆艳。
- 5、禁止纹身、佩戴项链、耳环（女性可佩戴耳钉）及其他饰品。





百货安保人员岗位根本姿势标准

手势

指引手势：五指并拢，掌心朝上，手臂以肘关节为轴，自然从体前上扬并向所指方向伸直（手臂伸直后应比肩低），同时上身前倾，

站姿

头偏向指示方向并以目光示意。

要求：头端目正，双肩平正并稍向后张，右手放在左手上，虎口交叉相握，自然垂直放于体前。挺胸、收腹、提臀，双膝尽量靠拢，脚尖成30度张开（其间距以一拳为宜）脚跟并靠，身体中重心自两腿间垂直向下，全身重量均匀分布于双脚，不集中到脚跟或脚尖。

交谈手势：与人交谈时使用手势，动作不宜过大，手势不宜过多，不要击掌或拍腿，更不可手舞足蹈。

微笑

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/986002150123010132>