

武汉市保安行业协会

关于进一步加强保安队伍管理教育的倡议

各保安从业单位、全体保安从业人员：

保安队伍是维护社会公共安全的重要辅助力量，是守护人民群众生命财产安全的“第一道防线”。为深入贯彻落实市监管部门工作要求，切实夯实行业建设根基，提升保安队伍凝聚力、战斗力和服务质量，助力全市保安行业高质量发展，特发出如下倡议：

一、建立“双四一”双向互动责任机制，筑牢队伍管理长效根基

立足保安队伍管理实际，全面建立并落实“双四一”双向互动责任机制，构建“动态掌握、及时反馈、快速解决、持续优化”的闭环管理体系。各级管理人员要切实履行“四个知道一个跟上”责任，主动沉下一线，精准掌握队员在岗位置、工作状态、思想动态和实际需求，同步做好思想引导、技能支持、生活保障和职业发展帮扶，让管理既有力度更有温度。全体保安队员要自觉履行“四个报告一个依靠”义务，主动报告行踪、工作、思想和困难，坚定“依靠组织”的信念，通过正规渠道反映诉求、解决问题，杜绝极端行为。同时，完善考核监督机制，将机制落实情况与绩效、晋升挂钩，

强化常态化督导检查，确保机制落地见效。

二、开展“一诺三评五互”群众性活动，激活队伍建设内生动力

广泛开展“一诺三评五互”（一诺：保安员承诺依法履职。三评：评技能水平、评服务规范，评遵章守纪。五互：工作互帮、生活互助、业务互学、纪律互管、关系互融）主题活动，以活动促提升、以互动凝合力。全体保安队员要践行“一诺”承诺，坚守依法履职底线，严格遵守行业规范和单位规章制度，规范执勤行为，提升服务素养。全市保安企业要进一步推进“江城义警”工作，积极动员全体保安员加入“江城义警”队伍，在保安员队伍中开展“三评”活动，常态化开展技能水平、服务规范、遵章守纪评比，树立先进典型、曝光突出问题，形成比学赶超的良好氛围，倒逼队员提升专业能力和服务质量。深入践行“五互”理念，推动队员工作互帮、生活互助、业务互学、纪律互管、关系互融，构建团结奋进、务实担当的团队氛围。

三、强化重点人员关注帮扶，守住队伍安全稳定底线

坚持以人为本，精准开展重点人员关怀帮扶工作，筑牢队伍安全防线。聚焦生活失意、心理失衡、行为失常、关系失和、大额欠债、性格偏执等重点人员，建立常态化排查摸底机制，通过谈心谈话、日常观察、同事反馈等方式，精准掌握人员情况，建立专项台账。针对不同类型人员的特点，

采取分层分类帮扶措施，对生活困难的给予临时救助和慰问，对心理失衡的开展一对一疏导，对技能不足的强化培训提升，对关系紧张的协助化解矛盾，做到早发现、早介入、早帮扶。同时，加强人文关怀，完善困难帮扶机制，畅通诉求表达渠道，让队员感受到组织的温暖，增强队伍归属感，防范各类安全风险隐患。

加强保安队伍管理教育，是提升行业形象、筑牢安全防线的重要举措。希望各保安从业单位切实履行主体责任，全体保安从业人员积极响应倡议，主动担当、积极作为，以健全的机制、丰富的活动、暖心的帮扶，打造一支政治合格、业务精湛、作风优良、纪律严明的保安队伍，为维护全市社会大局稳定、推动保安行业健康有序发展贡献力量！

附件：

1、课件：建立“双四一”双向互动责任机制提升保安队伍教育管理水平

2、保安行业“双四一”双向互动责任机制落实细则
(通用版)

武汉市保安行业协会
2026年2月27日



附件一：

建立“双四.一”双向互动责任机制 提升保安队伍教育管理水平

一、新形势下加强保安队伍管理的紧迫性与“双四一”双向互动责任机制的实践价值

保安队伍是维护社会公共安全的重要辅助力量，我们的队伍是否稳定、是否有战斗力，直接关系到服务单位的安全、关系到人民群众的切身利益、更关系到我们整个行业的形象与未来。当前，我们正处在一个快速变化的社会环境中。保安行业面临着诸多新的挑战：一是队伍流动性高，骨干力量难保留；二是年轻队员思想活跃，传统的命令式管理效果递减；三是服务场景日益复杂，对保安员的综合素质和应急处突能力要求更高；四是社会对保安服务的期望值不断提升，任何管理疏漏都可能引发严重的舆情和信任危机。

“双四一”机制能有效解决我们当前队伍教育管理面临的诸多难点：

* 针对队伍不稳定问题，它通过深度的思想沟通和实际困难帮扶，增强队员的归属感。

* 针对管理效率低下问题，它通过畅通的报告机制，让管理者信息灵敏、决策精准。

* 针对风险隐患问题，它通过“早知道、早报告、早处理”，将问题化解于萌芽状态。

二、“双四一”双向互动责任机制的内涵与逻辑

“双四一”机制是一个逻辑严密、相互支撑的有机整体。我们可以将其理解为一辆马车的两个轮子，只有同时驱动、协调运转，马车才能平稳前行。

（一）“四个知道一个跟上”：上级对下级的“责任之轮”

这是管理者的主动责任端。它要求管理者不能高高在上、闭门造车，必须“沉下去”，主动走近队员，履行“知、管、爱、帮”的全面责任。

* “四个知道”（知在哪里、在干什么、在想什么、需要什么）是基础。这是管理者进行科学决策和有效管理的前提。不了解队员的真实状态，所有的管理措施都可能是无的放矢，甚至适得其反。

* “一个跟上”（思想工作要跟上）是关键。这是在“知道”的基础上采取的积极行动。它意味着管理不仅仅是分配任务和考核结果，更是思想的引导、能力的培养、困难的支持。它是连接“知”与“行”的桥梁，是将管理要求转化为队员内心认同和自觉行动的核心环节。

（二）“四个报告一个依靠”：下级对上级的“义务之轮”

这是被管理者的主动反馈端。它旨在培养队员的组织观念、纪律意识和主人翁精神。

* “四个报告”（报告行踪、工作、思想、困难）是途

径。这是队员对组织保持透明、主动融入的方式。通过报告，队员将个人的行动、思考、困境置于组织的视野之下，既是遵守纪律，也是寻求支持和指导。

* “一个依靠”（依靠组织）是结果和保障。当队员切实感受到，通过“报告”能够获得组织的有效帮助时，“组织是我的坚强后盾”这一信念才会真正树立。有了这个信念，队员才会更愿意主动报告，从而形成良性循环。

（三）“双向互动”的闭环逻辑

“双四一”机制的精妙之处在于其内在的闭环逻辑：

1. 管理者主动履行“四个知道一个跟上” -> 营造了信任、关怀、支持的组织氛围 -> 队员感受到组织的温暖与力量 ->

2. 队员更愿意、更主动地做到“四个报告” -> 为管理者提供了更真实、更全面、更及时的一线信息 -> 管理者能更精准地“知道”和“跟上” ->

3. 如此循环往复，组织与个人之间建立起了牢固的信任纽带和责任共同体。

反之，如果任何一个环节断裂，整个机制就会失效。例如，管理者只要求队员报告，自己却不关心不同情（“四个知道一个跟上”缺失），那么报告就会流于形式，甚至引发抵触情绪。同样，如果管理者尽心尽力，队员却隐瞒不报（“四个报告”缺失），管理者就会成为“瞎子”和“聋子”，无法有效管理。

这个闭环，就是我们加强队伍内部管理的“金钥匙”。

三、实践路径（上）：“四个知道一个跟上”——管理者的主动责任与领导艺术

1. “知道在哪里”：从静态考勤到动态关怀的现代化管理。

★超越“打卡”：“知道在哪里”绝不仅仅是知道队员在哪个执勤点。它至少包含三个层次：

* **物理位置**：这是最基本的要求。通过现代化的电子考勤、GPS定位、视频监控等技术手段，结合传统的班次交接记录、巡逻打卡点，确保能实时或快速追溯队员的位置。

* **在岗状态**：队员是否在规定的岗位上？是否擅离职守？这需要通过不定时的远程视频巡查或管理者现场巡查来确认。

* **动态意图**：这是更高的要求。例如，一名队员频繁申请调往另一个项目点，背后可能有什么原因？（家庭住址变迁？与队友有矛盾？对当前岗位不满？）了解“想去哪里”的意图，往往比知道“现在在哪里”更重要。

2. “知道在干什么”：从结果监督到过程赋能的全流程管控。

★超越“检查”：不仅要检查队员是否完成了巡逻次数、是否登记了来访人员，更要关注他如何完成的。

* **工作标准**：他的执勤姿态、言语规范、处置流程是否符合标准？

* **工作难点**：在执行任务中，他遇到了哪些具体的困难？（如：某个区域的监控盲区、某些来访人员的不配合等）。

* **工作创新**：他是否有更高效、更安全的工作方法或建议？

3. “知道在想什么”。洞察人心，精准施策的管理核心。这是“双四一”机制的灵魂所在，也是最考验管理者情商和责任心的地方。

★建立制度化沟通渠道：

* **定期一对一谈心**：项目经理对保安队长、保安队长对队员，每月至少有一次正式或非正式的深度交谈。要营造安全、保密的谈话环境。

* **班组会**：不仅是布置工作，更要留出时间让大家畅所欲言。

* **家访与团建**：深入了解队员的家庭情况和生活圈，能获得在工作场合无法获悉的信息。

* **倾听的技巧**：少说多听，不中断、不急于评判、不轻易说教。多用“然后呢？”“你的感受是？”“你觉得我们可以怎么做？”等开放式问题引导。

4. “知道需要什么”：掌握了解困难矛盾和需求，做队员的“知心人”。这是“四个知道”中最难、也最见功力的部分。

* **实践要求**：了解队员生活上的实际困难（如住房、医疗、家庭关系、子女教育等）。重点关注“四失一大一偏员

(生活失意、心理失衡、行为失常、关系失和、大额欠债、性格偏执)”人员。

***具体举措：**

***多方了解：**向本人了解，向家人、同事和朋友了解。

工作场合无法获悉的信息。

***沟通技巧：**多用开放式问题（“最近感觉怎么样？”“有什么困难”），少用封闭式问题（“是不是”“有没有”）。学会倾听弦外之音。

***观察入微：**留意队员的精神面貌、饭量、睡眠、社交活动等细微变化。

5. “思想工作要跟上”：构建物质关怀与精神引领并重的支持系统。“跟上”是行动的落地，必须及时、具体、有效。

***分层分类施策：**

***对于思想迷茫者：**加强职业荣誉感、职业道德和法律法规教育，用先进典型事迹进行引导。

***对于技能不足者：**提供“师带徒”、业务技能比武、专项培训等机会。

***对于生活困难者：**建立公司内部的互助基金，积极帮助申请政策补助，发动同事爱心援助。

***对于有成长诉求者：**清晰规划职业发展路径，提供晋升通道和学习资源。

四、实践路径（下）：“四个报告一个依靠”——队员

的自觉行动与组织归属感培育

队员能否做到“四个报告”，根本上取决于管理者是否做好了“四个知道一个跟上”，营造了值得信赖的环境。

1. “报告行踪”：纪律严明的基石

* **制度化**：制定清晰、简洁、可行的请销假和外出报告流程。利用微信群、办公 APP 等工具，让报告便捷高效。

* **严肃化**：对瞒报、谎报行踪的行为要有明确的惩戒措施，维护制度的严肃性。同时，对严格遵守者要给予肯定。

2. “报告工作”：信息畅通的保障

* **模板化与标准化**：设计标准的工作日志模板，引导队员报告关键信息：完成了什么、遇到了什么问题、需要什么支持、下一步计划。

* **重反馈**：管理者对队员的报告必须给予及时反馈。如果报告石沉大海，队员就会失去报告的积极性。

3. “报告思想”：情感信任的纽带

* **营造心理安全感**：这是最难也是最重要的一点。关键在于管理者要保密、共情、助解。队员报告的思想困惑，绝不能成为日后批评他的“黑材料”。

4. “报告困难”：确保诉求落地化

队员在工作、生活中遇到自身无法解决的困难时，主动向组织报告，寻求帮助。

* **落实要求**：

* **困难类型**：工作困难（如技能不足、装备故障）、生

活困难（如家庭变故、经济压力）、人际困难（如与同事、客户发生矛盾）；

***报告要求：**及时报告，不拖延、不硬扛，详细说明困难的具体情况、影响及所需帮助；

***反馈预期：**相信组织会尽力提供支持，不轻易放弃、不消极怠工。

5. “一个依靠”：组织力量的最终彰显

队员在遇到困难和问题时，始终依靠组织解决，不寻求非正规途径。

***核心内涵：**

***组织是坚强后盾：**保安公司、项目部、班组是队员的“家”，会为队员提供合法合规的支持和帮助；

***依靠的方式：**相信组织的决策、服从组织的安排、配合组织的工作，通过正常渠道反映问题、寻求帮助；

***禁止行为：**严禁通过闹事、上访、消极怠工等极端方式解决问题，否则将承担相应责任。

公司必须建立起快速响应队员困难的工作机制。无论是工作中装备损坏、与客户沟通不畅，还是生活中家人大病、子女入学等问题，组织都应尽力协调资源。

五、正反案例对比揭示“双四一”机制的实际效能

【综合对比案例：项目点危机处理的不同结局】

*** A公司（忽视“双四一”，管理僵化）：**

*** 背景：**某小区项目点，队员普遍对项目经理王经理的

粗暴管理方式不满。

*** 事件：**队员小张因客户辱骂情绪激动，在业主群里发表了不当言论，引发舆情。

*** 过程：**王经理事前从未与队员谈心（不知道在想什么），小张也从未想过去报告思想（不信任领导）。事发后，王经理只会厉声训斥，并威胁开除小张。小张愤而离职，并在网上发布更多负面信息，导致公司形象严重受损，最终丢失项目。

*** 根源：**双向互动完全断裂。管理只有命令，没有关怀；队员只有服从，没有归属。

*** B公司（践行“双四一”，管理灵动）：**

*** 背景：**另一小区项目点，队长李队长每周都会利用休息时间和队员聊天。

*** 事件：**队员小李同样遭遇客户无理辱骂，满腹委屈。

*** 过程：**小李第一时间向李队长报告了情况和自己的愤怒（报告思想和工作）。李队长立即安抚其情绪（思想工作跟上），肯定其克制行为，并承诺“这事组织帮你解决”（提供一个依靠）。随后，李队长依据公司规定，以专业态度与客户沟通，澄清事实，妥善处理了纠纷。事后，李队长还以此为例，在班会上培训如何应对此类事件。

*** 结果：**小李的情绪得到疏导，对组织和队长充满感激，忠诚度极高。整个队伍也从中学到了经验，应对能力提升。

六、 落实保障：构建推行“双四一”机制的长效制度

与文化生态

落实“双四一”，不能只靠一次培训，必须制度化和文化化。

1. 顶层设计：公司层面要将“双四一”的核心要求写入管理手册，明确各级管理者的责任。

2. 工具支持：开发或采用信息化的管理平台，集成考勤、日志、谈心记录、困难申报等功能。

3. 考核激励：将“双四一”的落实成效（如队员满意度、流失率、隐患上报数等）纳入管理者的绩效考核。

4. 文化建设：通过评选“最美保安队长”、“暖心工程”等活动，大力倡导“家文化”和“责任文化”，让双向互动成为企业的DNA。

附件二：

《保安行业“双四一”双向互动责任机制 落实细则（通用版）》

第一章 总则

第一条 为规范保安队伍内部管理，强化上下级双向互动，破解行业流动性大、沟通不畅、形式主义等痛点，根据《保安服务管理条例》及行业监管要求，结合本单位实际，制定本细则。

第二条 本细则适用于本单位所有管理人员（公司负责人、高层管理人员、项目经理、保安队长）及全体保安队员。

第三条 “双四一”机制核心目标：通过“四个知道一个跟上”（上级管理责任）和“四个报告一个依靠”（下级反馈义务）的双向互动，构建“动态掌握、及时反馈、快速解决、持续优化”的闭环管理体系，提升队伍凝聚力、战斗力和服务质量。

第四条 机制落实原则：

1. 实事求是原则：所有管理行为、反馈信息需真实准确，严禁弄虚作假；

2. 以人为本原则：关注队员思想动态和实际需求，注重人文关怀；

3. 权责对等原则：明确各级管理人员及队员的责任义

务，做到奖惩分明；

4. 可操作性原则：制度条款简洁明了，配套工具实用便捷，确保落地见效；

5. 持续优化原则：根据实际执行情况和行业变化，动态调整完善机制。

第二章 上级管理责任：“四个知道一个跟上”

第五条 “知道在哪里” 落实要求：

1. 公司层面：建立信息化定位与传统考勤相结合的人员动态管理体系，推广使用 GPS 定位终端、电子打卡系统（分散作业队员），设立岗位签到表、交接记录（固定岗队员）；

2. 项目经理层面：每日核对队员考勤定位数据，每周至少 2 次现场抽查岗位人员到岗情况，确保人员位置清晰可追溯；

3. 保安队长层面：实时掌握所辖队员工作位置，队员临时离岗（超过 15 分钟）需口头报备并记录，外出办事需提交书面请假申请，审批通过后方可离岗，返回后及时销假。

第六条 “知道在干什么” 落实要求：

1. 公司层面：制定各岗位《岗位说明书》，明确工作内容、标准、流程及考核指标，定期更新优化；

2. 高层管理人员层面：每月至少 1 次抽查各项目工作执行情况，通过查看工作日志、视频监控、现场检查等方式，掌握工作进展；

3. 项目经理层面：每周组织 1 次工作例会，听取队长工

作汇报，重点关注关键岗位、重点任务执行情况，及时发现并协调解决问题；

4. 保安队长层面：每日现场巡查队员工作状态，检查工作记录、设备运行情况，对工作不到位的队员当场指导整改，形成“检查—反馈—整改—复查”闭环。

第七条 “知道在想什么”落实要求：

1. 公司层面：每季度组织 1 次员工思想状况调研，分析队伍思想动态，制定针对性引导措施；

2. 高层管理人员层面：每月至少与所辖项目经理、骨干队长进行 1 次谈心谈话，了解管理困惑和思想变化；

3. 项目经理层面：每半月与所辖队长进行 1 次谈心谈话，每季度与一线队员谈心谈话覆盖率不低于 30%；

4. 保安队长层面：建立《谈心谈话台账》，新队员入职 3 日内必谈、每月与所有队员至少 1 次一对一谈心、队员思想波动（情绪低落、工作消极）时及时谈、岗位调整/奖惩后重点谈，准确捕捉队员真实想法。

第八条 “知道需要什么”落实要求：

1. 公司层面：设立线上+线下意见箱，每半年开展 1 次全员需求调研，收集工作、生活、发展等方面的诉求；

2. 高层管理人员层面：定期梳理分管项目队员需求，协调跨部门资源解决共性问题；

3. 项目经理层面：每月汇总所辖项目队员需求，建立《需求台账》，明确解决责任人和时限；

4. 保安队长层面：谈心谈话时主动询问队员需求，对队员提出的困难和诉求详细记录，能当场解决的立即解决，不能解决的及时上报。

第九条 “思想工作要跟上” 落实要求：

1. 思想引导：每月组织 1 次政治学习或职业道德培训，宣讲法律法规、行业规范和先进事迹；对思想波动队员，采取一对一疏导、同事帮扶等方式，引导树立正确价值观；

2. 技能支持：根据队员需求和岗位要求，每季度至少组织 1 次技能培训（如应急处置、沟通技巧、设备操作等），为队员提供职业发展支持；

3. 生活保障：协调改善住宿、饮食条件，建立困难帮扶机制，对家庭困难队员给予临时救助、慰问等关怀；

4. 职业发展：建立清晰的晋升通道（队员→班长→队长→项目经理），定期开展评优评先活动，将表现优秀的队员纳入骨干培养计划。

第三章 下级反馈义务：“四个报告一个依靠”

第十条 “报告行踪” 落实要求：

1. 工作期间：临时离岗（15 分钟内）需向班长/队长口头报告，说明去向和预计返回时间；离岗超过 15 分钟或外出办事，需提前提交《临时离岗/外出请假申请表》，经上级审批同意后方可离开，返回后 1 小时内完成销假；

2. 非工作期间：因突发情况（如疾病、交通延误）可能影响后续工作的，需在 1 小时内向上级报告；

3. 报告方式：口头报告需当面或通过工作电话、工作群进行，书面报告需提交纸质或电子版本，确保上级收到并确认。

第十一条 “报告工作” 落实要求：

1. 每日：向队长口头汇报当日工作完成情况、遇到的问题及次日工作计划；

2. 每周：向队长提交《每周工作周报》，详细说明本周工作成果、未完成事项、存在的困难及改进建议；

3. 重大任务：如大型活动安保、突发事件处置等，需实时汇报工作进展，重要节点（如发现隐患、处置完毕）第一时间上报；

4. 报告要求：内容真实、准确、简洁，不得隐瞒问题、虚报成果。

第十二条 “报告思想” 落实要求：

1. 思想波动时：如对工作安排有异议、与同事/客户发生矛盾、面临较大压力等情况，需在3日内主动向上级报告；

2. 有诉求时：如希望调整岗位、申请培训、反映管理问题等，可通过谈心谈话、意见箱、书面申请等方式报告；

3. 报告保障：上级对队员思想报告严格保密，不得泄露个人隐私，不得因队员如实报告思想而打击报复。

第十三条 “报告困难” 落实要求：

1. 困难类型：包括工作困难（技能不足、装备故障、任务过重等）、生活困难（家庭变故、经济压力、住宿/饮食

问题等)、人际困难(与同事/客户矛盾、团队融入困难等);

2. 报告时限:发现困难后应及时报告,不得拖延或硬扛,避免问题扩大化;

3. 报告内容:详细说明困难的具体情况、对工作/生活的影响及所需帮助,便于上级针对性解决。

第十四条 “一个依靠”落实要求:

1. 队员在遇到困难和问题时,应首先向所在班组、项目或公司报告,依靠组织力量解决,不得采取闹事、上访、消极怠工等极端方式;

2. 对组织的处理决定有异议的,可按程序向上一级管理部门申诉,不得擅自离岗或采取其他违规行为;

3. 组织将为队员提供合法合规的支持和帮助,保障队员合法权益,让队员感受到组织的关怀和温暖。

第四章 考核与激励

第十五条 考核对象:各级管理人员(考核“四个知道一个跟上”落实情况)和全体队员(考核“四个报告一个依靠”执行情况)。

第十六条 考核周期:月度考核与季度考核相结合,年度进行总评。

第十七条 考核指标:

1. 管理人员考核指标:谈心谈话覆盖率、队员需求解决率、工作检查频次、机制落实记录完整性、队员满意度、客户反馈等;

2. 队员考核指标：报告及时率、报告真实性、工作完成质量、服从管理情况、团队协作等。

第十八条 考核结果应用：

3. 考核结果分为优秀、合格、不合格三个等级，与绩效工资、奖金直接挂钩；

4. 连续3个月考核优秀的管理人员，优先考虑晋升、评优；连续2次考核不合格的，进行约谈、培训，仍不合格的调岗或解聘；

5. 连续3个月考核优秀的队员，给予奖金奖励、优先参加培训或晋升；连续2次考核不合格的，进行批评教育、岗位调整，仍不合格的按公司规章制度处理。

第五章 监督与检查

第十九条 监督主体：公司成立“双四一”机制监督小组（由公司负责人、中层管理人员、队员代表组成），负责机制落实情况的监督检查。

第二十条 监督方式：

1. 定期检查：每月抽查各项目机制落实记录，每季度开展全面检查；

2. 随机抽查：通过现场走访、与队员座谈、查看监控等方式，随机检查机制执行情况；

3. 投诉举报：设立匿名投诉举报渠道（电话、邮箱、意见箱），接受队员对管理人员的投诉；

4. 交叉检查：组织不同项目、不同班组之间相互检查，交流经验、发现问题。

第二十一条 问题处置：

5. 对检查中发现的问题，下达《机制落实问题整改通知书》，明确整改责任人、整改措施和整改时限；

6. 对逾期未整改或整改不到位的，严肃追究相关管理人员责任；

7. 定期通报监督检查结果，表扬先进、曝光问题。

第六章 附则

第二十二条 本细则由公司人力资源部负责解释。

第二十三条 本细则自发布之日起施行，原有相关规定与本细则不一致的，以本细则为准。

第二十四条 各项目可根据实际情况，在本细则基础上制定具体实施方案，报公司备案后执行。