

## 保安员操作指南（商场、市场保安篇）

### 一、门卫岗

1、岗对岗交接班，如客户要求对进入商场（市场）的人员、器具、材料进行登记，门卫保安员务必做到准确无误，仔细核对，不得有任何疏漏。

2、就餐期间必须有人在岗，轮流就餐，绝不能空岗，确保 24 小时商场内有人巡查。

3、热爱本职工作，自觉遵守国家法律法规，负责商场（市场）安全防范工作，保障商场（市场）管理工作正常运行。

4、门卫保安员上岗前应先进行仪容仪表自我检查，按照规定着装，时刻保持个人仪容仪表端庄整洁。

5、上岗后应始终保持良好的精神状态。

6、文明服务、礼貌待人、规范用语。

7、严格按照规定的时间上下班，上班不准迟到、早退、不得擅自离岗或私自串换岗，上岗期间不准喝酒、闲聊等工作无关的事情。

8、熟悉商场（市场）内消防设施、设备的分布情况及使用知识，认真检查治安、防火、防盗情况，发现隐患及时上报。

9、在巡逻中发现形迹可疑的人，应立即对其进行查询，对发现推销人员在商场（市场）内散发传单、名片及乱拉业务等扰乱商场（市场）正常经营秩序的现象要及时进行制止。

10、应妥善保管公司、客户配发的通讯器材，如有损坏、不能修复或丢失，由个人照价赔偿。

11、如遇突发事件能迅速到位，并按照突发事件预案进行处理。

12、根据客户规定的时间按时开门、关门。

13、遇到火险及其他事故应迅速扑救或采取其他有效措施保护好现场，并及时上报，如因临阵退缩而导致严重后果的将依法追究相应责任。

14、认真填写交接班记录，不得将交接班记录撕页或擅自改动。

15、随时保持高度警惕，要坚持巡视管辖区域，坚决杜绝安全隐患，发现异常情况要及时处理或汇报。

16、认真完成上级领导交办的任务，完成后上报结果。

## **二、监控岗**

1、监控室保安队员必须有高度的责任心，认真完成安全监控任务，值班员要坚守岗位，应按时上下班和交接班，当值人员不准睡岗，不得擅离岗位。密切注视监视屏和主机运行状态。

2、负责商场（市场）范围安保监控，并录像，当发现异常情况或犯罪活动，应立即通知当班巡逻人员前往调查处理。

3、监控保安员应根据他人提供的情况及从视频中观察到的可疑情况，进行定时、定位、定人及时录像并做好记录。对电话报案及发现刑事、治安案件、火灾、事故等应快速上报处理，特别是对于火警，做好与消防人员和消防控制室的联动。

4、未经批准，外来人员禁止进入监控室。公检法或上级职能部门工作人员因工作需要到监控室调取资料，应全力配合并立即报商场（市场）保卫部门。监控员做好登记。

5、监控室的监控范围及摄像监视开关时间均属保密，严禁外传，更不准向无关人员介绍监控情况

6、负责监控室责任区的清洁卫生，应经常检查监控设备及附属设施，发现问题及时报修，确保监控设备的正常运行。

7、当值人员必须准确、真实、清晰填写值班记录，严格遵守监控设备操作程序，严禁调整监控计算机系统或玩游戏。

8、监控人员当班不准做与工作无关的事，遵守工作纪律。严禁无关人员进入监控室

9、遵守保密制度，严禁将监控资料私自下载传播，未经允许不得将查询资料情况对外透露。

10、服从上级工作安排，完成领导交办的其他工作。

### 三、停车场岗

1、目的通过规范进入商场（市场）车辆的通行和停放，确保商场（市场）车辆及设施、人员安全，保证车辆停放整齐有序，道路畅通。

2、适用范围适用于商场（市场）各类车辆的进出、停放管理。

3、职责保安班长负责监督、检查车辆出入停放管理工作。停车场当值保安员负责车辆出入、停放管理。

4、工作程序当有车辆进场时门岗保安员应用标准指挥手势示意慢行，并根据车辆类型指引其开往指定地点。①凡进入区内装、卸货物车辆或其他车辆，应按以下程序操作：示意停车、指示分流车辆放行入区。②示意停车操作形象。向来车前方上扬左臂，上扬左掌与臂成直角，五指并拢，按交警停车指示姿势操作。③指示行车操作形象。向前手伸一臂，另一臂同时向行车方向示意摆动。④分流车辆操作形象。对于可入区停靠车辆，应在指示入行后做敬礼和问候操作。问候语言为“欢迎光临”。对于暂时无车位进入区内车辆应作说明如“区内暂无车位请停靠对面车场，多谢合作”或“暂无法入区，请稍候便为您安排，谢谢”。⑤行车纠纷处理。行车纠纷和争执多发生在区内暂无车位，来车不服从指挥，要强行入区的问题上，如遇此纠纷应按劝说、解释、请求谅解的原则处理，尽可能避免争吵。操作语言应多道歉、多宽

慰如“实在暂无车位，谢谢合作、请稍候”、“对不起，暂无法入区，我会尽快为您安排。”等等。值班人员应做到“你火我不火，你急我客气，你吵我道歉”。如遇无法劝说、不听行车指挥，强行进入的车辆，应报告上级管理部门处理。

#### 四、巡逻岗

1、目的通过对商场（市场）内部及外围进行巡查及时发现安全隐患，维护商场治安。

2、适用范围适用于商场（市场）保安员的日常巡逻工作。

3、职责保安员须按规定时间进行巡逻，在巡逻过程中报告并消除各类影响商场（市场）顾客、商户和公共设施设备安全的行为或隐患。保安班长负责检查保安员的巡逻情况。

4、巡逻程序各班接岗后由带班班长首次巡查商场（市场）了解商场（市场）现状。如无特殊情况每轮巡逻必须在规定时间内完成。巡逻过程中要注意观察，眼、鼻、耳、脑并用，如发现异常情况须在《交接班记录》上详细记录，如情况紧急、重大必须马上向班队长或客户领导报告。对商场（市场）监控盲区、防范死角及重点部位要重点巡查。巡逻线路根据客户保卫部门制定的线路图执行。

5、巡逻要求巡视消防器材，发现问题及时报告。巡视商场（市场）的停车。发现乱停放机动车辆及时通知车主进行纠正。发现车门、窗未关或车辆损坏等异常应做记录后及时报告当值保安班长。巡查发现他人市场内乱写乱画、敲

击、损坏行为，对造成后果的要及时上报班队长处理。巡查时发现可疑人员应及时问询。属推销人员等闲杂人员应规劝其离开。检查楼道门等需关闭的出入口是否锁闭有无损坏。发现有未关闭的照明或设备应通知设备维保组派人关闭节约用电。

## 五、保安员文明用语

1、您好，我是 XX 商场（市场）的保安员，请问有什么需要帮助的吗？

2、请稍等，我帮您联系一下。

3、对不起，现在已经下班了，请您明天再来吧。

4、对不起，这里不准抽烟。

5、对不起，这里不准拍照。

6、请您不要误会，这是商场（市场）的规定。

7、对不起，这里不允许停车。

8、请慢走，欢迎您再来。

9、对不起，耽误了您的时间，谢谢合作。

10、没关系，这是我们应该做的。

11、对不起，您的宠物不能带进商场（市场），请您配合一下。谢谢合作。