

保安出入口守卫技能与要求

出入口守卫就是通常所说的门卫，是保安员依据法律法规和单位内部规章制度，按照服务单位的要求，在服务单位出入口值守，对出入人员、车辆、物资进行验证、登记、疏导，维护秩序的一种保安服务活动。保安员按照服务合同要求对客户单位出入口进行值守、验证、检查登记的服务业务。出入口守卫是物业保安、行政企事业单位守护保安、学校保安、酒店保安、商场保安等的重要任务。

一、出入口的类型

出入口是指单位一定区域内人员、车辆、物资等进出的通道口。根据出入口用途不同，出入口主要有以下几类：

1. 根据出入对象的不同分为：人员出入口、车辆出入口、物资出入口。

2. 根据出入人员身份、车辆归属的不同分为：内部人员出入口、来访人员出入口、内部车辆出入口、来访车辆出入口。

3. 根据出入时间的不同分为：工作时间出入口、非工作时间出入口、流量高峰时间出入口。

4. 根据出入口位置的不同分为：大门出入口、工作区出入口、生活区出入口、仓储区出入口、停车区出入口等。

二、出入口守卫的任务

出入口守卫的目的在于维护服务单位正常的工作秩序，确保单位人身及财产安全。保安员通过对客户单位出入口进行值守、验证、检查登记，维护客户安全。主要任务是：1. 查验出入人员、车辆的证件，禁止无关人员、车辆进入。2. 登记出入人员和携带的物品、出入车辆和运输的物品，防止危险品、违禁品入内及服务区域内物品被盗。3. 对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止客户单位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. 及时发现不法行为人，截获赃物，做好安全防范工作。6. 协助客户单位做好来访人员接待等工作。7. 完成与服务单位约定的其他任务。

三、出入口守卫的特点

出入口守卫是在固定岗位进行检查、警戒的活动，是服务区域安全的第一道防线，具有如下特点：

1. 位置独立。出入口是所有人员和车辆、物资出入的通道，设置相对独立。
2. 岗位固定。出入口位置固定，出入口守卫的岗位设置也是固定的。
3. 工作连续。服务单位的出入口需要随时保证安全通行，因此出入口守卫工作不能断档，需要连续不断地工作。每班

次上岗的保安员在出入口岗位值勤时，都是在延续上一班的工作，因此出入口守卫具有连续性。

4. 人员较少。由于出入口守卫岗位固定，职责任务比较明确、简单，出入口守卫勤务人员相对较少，多数情况下由保安员独自履行岗位职责。

5. 对象复杂。在服务单位的出入口，人员、车辆来往较多，人员成分复杂，物资出入手续严格，一旦处置不当，容易产生各种矛盾纠纷。

四、出入口守卫的岗位类型

出入口守卫分为站岗、坐岗、礼宾岗、专用设施控制岗等岗位。

1. 站岗。站岗是保安员以立正姿势站立值勤的岗位。一般适用于执行查验任务的保安员。

2. 坐岗。坐岗是保安员在固定座位值勤的岗位。一般适用于执行登记任务的保安员。

3. 礼宾岗。礼宾岗是着礼宾服，以立正姿势站立值勤的岗位。一般在重大活动时设立或在重要岗位设立。

4. 专用设施控制岗。专用设施控制岗是对出入口专用设备或电子系统进行控制的岗位。如消防监控岗、报警监控岗、出入口控制系统操作岗等。

五、出入口守卫的程序与要求

1. 制订出入口守卫方案

出入口守卫方案是出入口守卫的依据和勤务指南。出入口守卫方案主要内容包括：出入口守卫的任务、职责和方法、上岗保安员人数、具体岗位和要求、交接班时间、工作重点、所需保安装备和应急措施等。制订出入口守卫方案要根据服务单位的特点和要求，在对服务单位及周边环境进行实地调查的基础上进行。

2. 熟悉出入口守卫方案

保安员上岗前要熟悉出入口守卫方案的内容，熟记服务单位内部规章制度，熟悉服务单位领导及相关人员的情况，了解服务单位使用的各种出入证件以及服务单位相关车辆的颜色、车型和号牌等情况，掌握出入口区域内的安全防范措施、安全设施使用方法及注意事项等。

3. 做好上岗前准备

保安员上岗前要按规定着装，佩戴保安标志，携带必要的通信、照明、自卫等保安装备以及守卫勤务登记簿等用品。

4. 出入口守卫的实施

保安员上岗时，要按照出入口守卫方案规定的内容和要求，在规定的时间内到达指定的出入口岗位执行守卫任务。要严格遵守出入口守卫相关制度，按规定做好验证、登记、报告、

交接班等工作。守卫期间要语言文明、手势规范、站姿端正、精神饱满。

六、出入口守卫的主要方法

出入口守卫主要通过验证、登记、观察、疏导等方法来实施。

1. 验证

验证是出入口守卫的重要工作方法。验证就是查验出入人员、车辆及物资的证件和凭证。

(1) 常见证件的类型。常见证件主要有工作证、单位出入证、货物出入单等。

①工作证。工作证是一些单位自制的，用以证明单位员工身份的证件。工作证没有统一的格式，由本部门或本单位根据需要自行设计。工作证一般记载有持证人的姓名、性别、出生年月、工作单位与职位、照片等信息。

②单位出入证。单位出入证是由服务单位制作并发放使用的允许持证人或有证车辆出入特定区域的证件。该种证件没有固定的格式和内容，有的可能是纸质的，有的可能是由木头或塑料等材质制作的，有的可能是电子感应卡片等。

③货物出入单。货物出入单一般是服务单位根据工作需要自行设计制作的货物出入凭据，其内容主要有货物名称、型号规格、数量、出入时间、运货人、批准人等。

(2) 验证的方法。验证一般分为逐个验证、重点查验和免检放行三种情形。

①逐个验证。逐个验证是保安员逐个查验从出入口通行的所有人员、车辆及物资的证件和凭证的行为。在一般情况下，当来人距门卫 2~3 米时，保安员应请其止步并出示证件，接过证件后先看证件的封面、再翻看主页的身份情况。要着重查验照片与持证人的相貌是否相符，印鉴单位与签发证件单位是否相符，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、证明的人员，不准其入内。发生纠纷时，及时向客户单位报告，请有关人员前来处理。

②重点查验。重点查验是在人员、车辆出入比较集中时，保安员站在出入口一侧，密切观察出入情况，仅仔细查验可疑人员、车辆证件的方法。在人员、车辆出入比较集中时，保安员应站在大门一侧查验证件，并仔细观察，注意发现异常。对无证件的人员、车辆，待高峰过后经检查再决定是否放行。

③免检放行。免检放行是对于服务单位事先通知、具有特殊标志或固定车号的人员及车辆直接放行的方法。对于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. 登记

登记是按照服务单位的要求对出入的人员、车辆及物品在指定的记录簿或登记表上书面予以记载的行为。

(1) 对人员的登记。对人员的登记，要与查验证件一并进行，有的服务单位可能并不要求对人员进行登记，则可以只查验证件后根据情况予以放行。在来访人员登记中，目前使用较多的是花名册式的登记本和单页形式的登记表。登记的内容主要有：来访人姓名、性别、工作单位、证件名称及号码、出入时间、人数、接待单位或人员、是否预约、登记人签名等。一般由来访人自己登记，保安员对照来访人证件审查核对登记的内容。也有的单位规定由保安员查验来访人证件并进行登记。

(2) 对车辆的登记。登记车辆时，要先请驾驶员在出入口固定位置停车；驾驶员或乘车人下车后，要出示工作证或身份证等有效证件，保安员查验后准予通行的，要认真登记；如需来访人员填写，在其填写后，保安员要查验其证件并认真核对。对于出入的车辆，主要登记驾驶员或乘车人姓名、所在单位、证件号码，车辆号牌、车型、颜色，以及被访部门与人员等内容。

(3) 对物品的登记。登记出入物品时，对填写的内容要与实物认真核对。如发现携带物品是易燃易爆或放射性危险品，立即报告服务单位有关部门，按要求进行处置。如遇携

带物品外出的，要根据服务单位的规定，请其出示货物出入单，认真核对出入单内容与物品是否相符。登记内容主要包括：携带物品人员的姓名、工作单位、证件名称，物品的名称、数量、类别，货物出入单或物品证明，出入时间，接待单位或人员等。对载有物品出入的车辆，要请驾驶员、随车人员自行打开车辆后备箱，清点携带物品并予以登记。登记内容包括车辆及随行人员的情况、运送物品的情况及物品证明、货物出入单或运输单等。登记的重点是看所携带物品是否有货物出入单（货物运输单）、是否为违禁品等，必要时应核对所携带物品与出入手续是否相符。

（4）登记注意事项。保安员在登记、核对时，要与对方保持安全距离，注意自身安全，要防止携物人弃物逃跑、突然驾车逃窜或持物行凶。发现可疑人员和可疑物品，要及时报告服务单位或移交公安机关处置。保安员不能自行搜身、搜车及处理可疑人员和可疑物品，应避免越权操作和违法侵权。

3. 观察

在验证检查过程中，要从进出人员的身份、陈述、行为、表情、携物、痕迹等方面进行观察，对有疑点者应重点查验。

4. 疏导

疏导是保安员对于在出入口逗留、取闹、围观、停留的人员或车辆予以劝止、请其离开的行为，以及在出入口出现交

通拥堵时予以疏散通行的行为。保安员在出入口守卫中，发现出入的人员与车辆较多时，要按照先出后进、靠右通行、分流疏导的原则进行疏导，以确保有序进出。如遇不法分子有意冲闯出入口、聚集围堵时，应先将大门关闭，立即通知服务单位，同时报上级领导，组织人员赶到出入口，协助维持秩序，疏散无关人员。为了保证门卫执勤人员有效地履行职责并创造一个良好的执勤环境，对那些在门卫执勤场所聚集聊天、下棋娱乐的内部职工，要说服、动员他们离开门卫执勤场所，回到自己的生产或工作岗位；对于外来办事人员，在问明来意、查验证件、进行登记之后，要迅速与生产、业务或党政部门联系，或告知有关人员前来接待；对临近大门的摊位或临时聚集的人群，要及时说服动员他们离开大门附近，以保证门卫执勤人员有效地履行职责，维护客户单位的正常工作秩序和生产秩序。保安员在验证、登记、观察和疏导过程中，发现可疑人员或可疑情况要及时向服务单位报告，必要时应立即报警。

5. 检查

(1) 对携物进出的人员，重点检查是否带有违禁物品。对进入车辆要检查是否装有易燃易爆等危险物品、是否载有无关人员，对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，重点查验物品的名称、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。要与对方保持一定的安全距离，注意观察其神态表情，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) 发现有携带可疑物品的人员，应先礼貌地要求其说出物品的名称、数量、来源及用途，请其自行拿出物品按单检查核对，并出示有关证件或由有关部门开具的证明，对无手续和拒绝检查的应移交客户单位有关部门处理。保安员不能对可疑人员进行搜身，应报告客户单位或交公安机关处理。

七、出入口常见紧急情况的处置

1、无证件私闯人员的处置

无证件私闯人员是指没有身份证件或出入证件，未经准许擅自出入客户单位大门的人员。私闯的情形主要有趁门卫人员不备溜进、溜出，假冒工作人员闯入、闯出，或混在其他有证件的人群中跟进、跟出，与其他有证件的人员一起进出等几种情形。无证件私闯人员的身份很复杂，有的确属工作人员忘带证件，有的属正常往来的人员，有的属非正常往来人员，有的可能是违法犯罪嫌疑人员或别有用心的人员，因此，对无证件私闯人员要及时识别，严格审查，防止其混进、混出，损害客户单位利益。对无证件私闯人员的处置。

第一，发现，快识别。门卫保安人员要随时注意大门周围情况，发现有私闯迹象的人员，应做好拦阻准备，必要时可提前招呼其出示证件或责令其离开。对本单位职工、正常往来人员没有出示证件迹象的，要提前招呼其出示证件；对身份可疑、行为鬼祟，在大门内外侧活动，伺机闯入、闯出的人员，要责令其离开门卫责任区。

第二，果断拦阻私闯人员。对无证件私闯人员，门卫人员要果断拦阻，除用身体拦阻外，还可以放下栏杆，关闭大门进行拦阻。上下班进出人流高峰时，或多人出示证件同时进、出大门时，保安人员发现人群中未出示证件者或无证件跟进、跟出的，要及时将其叫出，请其出示证件，办理出、入手续，必要时应果断将其拦住，带出人群处理。

第三，分别不同情况对私闯人员作出处理。对内部人员忘带证件的，可通知其单位领导领进、送出；对外来人员确属正常往来的，可通知接洽单位或人员领进、送出。对非正常往来人员，特别是闲逛者、拾荒人员等，要坚决阻止其进入或严格审查外出；对有违法犯罪嫌疑的人员，应通知保卫部门到现场处理或报警。

第四，注意方法，避免冲突。门卫保安人员对各类私闯人员，要坚持说服教育，文明执勤，尽量避免发生冲突。对本单位职工，正常往来人员，要耐心解释门卫规章制度，主动为其联系本单位领导或有关部门接待处理。对非正常进、出

人员要坚决阻止，并严格审查，如发现有违法犯罪嫌疑，要及时报告保卫部门或报警。

2、对拒不交验证件、办理登记手续人员的处置

拒不交验证件，办理登记手续是指进、出客户单位大门的人员，虽然已经出示了证件，但不按规定将证件交门卫人员查验，或不按规定履行登记手续。这类情况主要是一些内部人员或经常往来的人员怕麻烦所致，也有持假证件怕被查出而拒不交验的，甚至也有可能是违法犯罪嫌疑人员混进混出。因此，对这类人员，应及时阻止，严格检查，认真登记，以防违法人员混进、混出。对拒不交验证件、办理登记手续的处置措施。

第一，要及时拦阻进出人员。这类人员为逃避查验、登记，一般进出都很快速，出示证件也很快，有的甚至只是做个动作。所以，门卫保安人员要及时发现，及时拦阻，不要让其得逞。

第二，要耐心说服，讲明制度。对被拦阻人员，要耐心说服、劝导，讲明门卫规章制度。要注意言词恳切，态度和缓，不要简单粗暴，更不要训斥，以防激化矛盾，发生冲突。

第三，要分类处置。对劝阻无效，执意不交验证件、办理登记手续的人员，如属内部职工，可通知其单位领导或保卫部门到场处理；如属外来人员出门，应及时报告保卫部门到

场处置；如属外来人员进门，可视情况拒绝进入或报告保卫部门处理。

3、对拒绝接受物品查验人员的处置

对拒绝接受物品查验人员，门卫保安人员要交待清楚门卫规章制度，并讲明不遵守门卫规章制度的利害关系，请他人配合工作。必要时，可说明查验的内容和方法，劝导其配合查验。对拒绝接受物品查验的人员，一概不准其出入，并视情况分类作出处理。

第一，外来人员带着可疑物品外出，拒绝接受查验的，应通知保卫部门参加处理。

第二，内部员工带着可疑物品外出，拒绝接受查验时，应通知保卫部门或其单位领导参加处理。

第三，进出人员身份证件合法有效，并办理了登记手续，可允许其将带着物品暂时留置门卫处，准其出入。留置物品，应开具物品清单，登记下姓名，单位，物品称号及数量等。

第四，如外来人员带着物品系赃物，危险品，应当场扣留，并报警或报告保卫部门。对危险物品，应当即采用安全办法将其移至安全处保管。

4、对强行冲闯人员的处置

第一，阻止住强行冲闯人员的出入。必要时，可先关闭大门，放下栏杆，防止其冲闯。处理问题时，应先将外来人员阻挡在门外，将外出人员挡在合适位置，防止其冲闯。

第二，如发生冲突，保安人员应及时通知保卫部门派人到场处置。如强行冲闯人员实施暴力，危害保安人员、他人人身安全或强行冲闯、严重危害了守护目标的安全，保安人员可依法采取正当防卫措施。

第三，当场抓获，及时报案。对犯罪后立即被发觉或携带赃物、违禁品、危险品的违法犯罪嫌疑人强行冲闯的，保安人员应当场采取措施，将其扭送公安机关，或及时报告公安机关，要求派人到场处置。

5、对无通行标识私闯车辆的处置

无通行标识车辆是指没有客户单位规定的通行证等通行标识，或不是客户单位通知免检的车辆。这些车辆进出客户单位应当停车登记，接受检查。对未经允许私自闯出闯入的无通行标识的车辆，保安人员应及时阻止，妥善处理。

第一，示意其靠边停车。各种车辆，特别是机动车辆速度较快，进出客户单位大门，有一定的危险性。因此，对无通行标识的车辆，保安人员要及时发现，在其未进入门卫责任区之前，及早示意其靠边停车，防止其突然停车造成事故。保安人员千万不要在车辆临近时突然冲到车前拦截，防止刹车不及造成人员伤亡。

第二，拦截检查。为有效地阻止车辆进出，可放下栏杆，关闭大门，或用其他物体拦住车辆通行的道路，以防止车辆突然冲闯。车辆停稳后，应示意司机下车办理验证、登记手

续。保安人员不要走向前去，特别不要到车前伸手要证件，以防止司机突然冲闯，发生意外。如验证、登记时间较长，为不影响其他车辆、人员进出，可先示意车辆靠边或停放在安全、不影响交通处。

第三，通知报告。要记清强行冲闯车辆的车型、颜色、牌号和其他特征，并立即报告有关领导。若车辆强行闯入，则通知要害部位守护人员进入戒备状态，以防发生意外。同时，应派人在单位内部查找闯入车辆，并关闭大门，放下栏杆，加强门卫检查，以防其再次闯出。若车辆强行闯出，要立即通知保卫部门，必要时可报告公安机关进行查缉。报警时，应讲清逃跑车辆的特征和逃跑方向。

6、对拒不接受查验车辆和不符合安全规定车辆的处置

对拒不接受查验的车辆，首先应宣传有关门卫制度，说服司机配合查验，如司机仍不配合查验，可让其将车移至大门外侧或内侧不妨碍交通的地方，并要求司机熄火、下车等候处理。这时应通知保卫部门和有关部门领导到场处置。对这类情形，保安人员不要强行查验，尤其不能扒车、登车验货，避免发生人身伤亡事故。如果司机强行冲闯，保安人员不要扒住车门不放或跟车跑动。对强行闯入的要记清车号、车型、车身颜色，并立即报告保卫部门，及时查找，同时要通知要害部门守卫人员提高警惕，防止发生意外。对强行闯出的，还要看清其逃跑方向，及时报告有关部门或报警。

发现车辆不符合安全规定，保安人员要耐心向有关人员指出，并要求其退出或移至适当位置整改，采取安全措施。对现场不能采取整改措施，无法消除安全隐患的，应允许有关人员将车辆移至安全地带后自行进入或使用其他运输工具完成工作。在存放危险品的仓库等危险性大的地方，如发现车辆本身有重大隐患，应立即责成司机熄火，迅速将车辆移离危险区域。对车辆本身装载危险物品进入要害单位的，应立即责成其迅速离开。如果车辆发生故障，应立即使用拖、拉、推等安全办法将车辆移离要害单位、部位。

7、发生火灾时的紧急处置

当客户单位发生火灾时，值勤保安门卫要迅速果断地采取以下措施。

第一，迅速报警。拨通 119 或 110 电话后，要冷静沉着，讲清着火地点（街、段、路、里弄、门牌号）和单位名称、旁边有什么特征，如建筑物或其它标志，着火部位，可燃物名称，火势大小和着火范围，之后要注意对方的提问，并把自己所用电话号码告诉对方，以便及时联系。报警后，要派人在交叉路口引导消防车辆进入现场，并简要介绍火场情况和火源情况。

第二，迅速向单位领导报告。电话报警后，要立即把火灾情况向客户单位有关领导和保安服务公司领导报告。

第三，拉响警报。在报警的同时，要立即拉响火险警报，按动紧急电铃，一则通知人员撤离危险区域，二则发动职工群众共同救火。

第四，积极扑救。要迅速切断与灭火无关的电源，关掉煤气总开关，将易燃易爆物品撤离起火现场，并积极有效地运用灭火器和消防水带进行扑救，尽可能地将火灾在初起时扑灭。

第五，严守大门。防止无关人员涌入单位，阻碍火场灭火，防止不法分子混入，趁火打劫，防止不法分子调虎离山，利用灭火混乱之机，混入进行其他破坏，防止与起火有牵连的纵火或失火嫌疑人逃离现场。

8、遇有人当面或电话报告紧急情况时的处置

第一，问明情况。应详细问清紧急情况的内容，其姓名、住址、工作单位，家庭电话等，并记清其相貌，衣着特征等情况，同时做好详细记录。

第二，判明真伪。对报告的情况要作认真的分析。凡对客户单位有影响的要迅速向客户单位领导汇报。属群众求助救援的，在不影响门卫安全的情况下，应给予援助和支持，属重大案件或事件的要立即向 110 报警。

9、遇有客户单位刚发生案件时的紧急处置

第一，立即封闭大门，防止犯罪嫌疑人利用交通工具快速闯出大门逃跑。

第二，实行门禁制度，严格履行验证手续，对身份不明的暂不入内或暂不放行。

第三，提高警惕，加强防范。严防犯罪嫌疑人狗急跳墙，持械行凶，强行夺路而逃。

八、勤务制度

1. 交接班制度

(1) 保安员要严格遵守交接班制度，按规定的时问交接班。因故不能执勤的，必须提前办理请假手续。(2) 上岗前的准备工作。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，交接时双方先行敬礼，然后边注意观察，边做交接班事宜。交班人员应告知本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和重大问题时要及时、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等部门有关处置紧急情况的工作指示，要立即、坚决执行，执行结果要及时反馈，并做详细记录。保安员值勤中最常用的报告形式是口头报告。保安员发现可疑情况可以使用对讲机、手机、固定电话等向

服务单位或有关单位报告。报告要及时、具体、客观，应当有时间、地点、人物、事由、结果，已经处置的要说明处置效果，尚未处置的要说明处置意见及可能产生的效果，随时听从单位指令。

3. 勤务检查制度

驻勤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。勤务检查的内容以保安员履行岗位职责的情况为主。对勤务检查中发现的问题和处理结果，应做好记录，重要问题应及时向上级汇报。

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、交办的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。

九、岗位要求

1. 着装整齐，语言文明，手势规范，站姿端正，精神饱满。
2. 熟记客户单位有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等。
3. 了解门卫区域内的环境状况和安全措施。
4. 熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式。
5. 基本熟悉和掌握客户单位内部人员情况。