

# 公司保安部内部制度

## 第一部分：巡检制度

一、保安部经理每天对大厦公共区域至少巡视 1 次，每月对大厦各重点要害部位检查 1-2 次。

二、保安部主管每天对大厦公共区域巡视不少于 2 次，每周对大厦各重点要害部位检查 1 次。

三、巡视警员当班期间每隔 30 分钟对大厦公共区域巡视 1 次。

四、节假日、重大活动前，保安部对大厦公共区域、各重点部位进行全面检查。

五、每次检查、巡视均应做好文字记录，并有检查人员签字，注明检查时间、部位、参加人员、查出的问题、整改意见、被检查部门或部位负责人签字认可、落实情况等内容。

六、检查记录作为保安部重要质量文件，应每月整理、归档，保存期限 1 年。

七、巡视内容：

### 1. 消防设备设施巡视检查

(1) 巡视检查消防设备、设施有无被圈压、埋占、封堵情况。

(2) 巡视检查消防设备、设施有无私摘、私改、移动、损坏情况。

(3) 巡视检查消火栓、灭火器、排烟防火阀及手动开关、正压送风阀及手动开关、手动报警、消火栓按钮、消防泵、水泵接合器、市政消火栓的质量巡查工作，如实记录，发现问题上报维修。

(4) 巡视检查疏散标志灯，楼层照明情况，发现质量问题如实记录，上报维修。

(5) 巡视大厦内大型设备运转有无异常响动，异常运转情况。

### 2. 施工现场巡视检查

(1) 检查施工单位有无施工证，有无签防火协议书，施工人员有无出

入证。

(2) 检查施工现场安全用电情况，有无私拉临时用电，使用二次接线，接线是否符合规范。

(3) 检查施工现场用火安全，检查焊工有无操作证，检查有无动火证，检查焊接现场四周有无易燃易爆物品，检查现场有无灭火器及有无看火人。

(4) 检查施工现场有无使用易燃装饰材料，如有使用，询问有无阻燃，如有阻燃处理，要询问施工人员如何进行阻燃处理，并要求施工单位提供阻燃处理程序及防火涂料厂家，消防局认证资质证明，让其送交保安部消防部门。

(5) 巡视检查消防设备、设施情况，有无被圈压、占用、封堵。

(6) 检查消防设备有无被私摘、私改、移动、损坏现象。

(7) 施工现场有无违章指挥、违章操作情况。

### 3. 消防火险隐患检查

(1) 巡视检查公共区域有无易燃、易爆物品，如有发现立即处理。

(2) 巡视检查禁烟区有无人员吸烟，如有发现立即制止。

(3) 巡视检查员工及客户有无违反大厦安全管理规定，如有发现立即制止。

(4) 巡视检查餐厅煤气罐安全用气用火情况，有无违章操作情况。

(5) 巡视检查公共区域、餐厅内、客户室内灭火器配备情况。

### 4. 安全巡视检查

(1) 巡视大厦各楼层有无人员扰乱各公司及公共秩序的。

(2) 巡视大厦内有无造谣惑众的。

(3) 巡视有无打架、斗殴、酗酒滋事的。

(4) 巡视大厦有无辱骂他人、侮辱妇女，进行其它流氓活动的。

(5) 检查公共区域或各公司内有无书写、勾画淫秽语言、图案。

(6) 巡视检查贩卖、制造、传抄、传阅非法刊物、淫秽制品的。

(7) 巡视楼层内有无可疑人员，如有发现，立即进行查问。

(8) 检查楼层内有无吸毒、贩毒的。

- (9) 楼层内有无易燃、易爆物品存放的。
- (10) 巡视检查停车场车辆有无撬痕，车门、后背箱是否关严。
- (11) 检查停车场有无可疑人员，如有可疑人员要立即前往查问，如有问题送交保安部。
- (12) 检查施工人员有无出入证。
- (13) 夜间检查各公司门窗是否关好，如门户未锁，要立即通知值班经理，使用备用链锁锁门后，通知客户说明情况。
- (14) 夜间大厦内、楼梯间、卫生间有无藏匿人员。
- (15) 夜间检查持物出入大厦人员。
- (16) 夜间巡视各公司有无被盗案件发生。
- (17) 检查有无损坏大厦公共财务的。
- (18) 检查有无损坏大厦保安监控、消防设备设施的。
- (19) 检查大厦内有无贩卖假证件及各种票据的。
- (20) 巡视检查一切违法犯罪人员。如有发现立即制止，送交保安部处理，有重大问题的送交公安机关处理。

## 第二部分：保安部管理规定

### 一、警队纪律规定

保安部是维护大厦治安秩序的职能部门，警员自身作风纪律和素质的好坏，直接影响保卫工作的正确实施，关系到大厦能否正常运行，警员须具备严明的纪律，严格遵守以下规定：

1. 遵守国家法律、法规，模范遵守和执行物管中心各项规定。
2. 尊重领导，团结同志，服从命令，听从指挥，服从工作需要，做到令行禁止。
3. 按规定进行着装，坐、站姿式端正，保持良好的警容风纪。
4. 文明上岗，礼貌待客，不污言秽语，不打人、骂人，坚守岗位，不准脱岗，按时交接班。
5. 当班时精神饱满，保持警惕，认真观察周围情况，发现问题要做出妥善处理，并向上级汇报。
6. 当班时不准酗酒、吸烟、看书报、看杂志、吃东西、闲谈、打闹会客和打私人电话等与工作无关的事情。
7. 忠于职守，不准监守自盗，努力完成工作任务。
8. 坚持请示汇报制度，不擅自越权处理本职以外事务。
9. 严守机密，守口如瓶，不准与宾客闲谈或私下收受礼品。
10. 积极完成保安部领导交办的其它任务。

## 二、警队警容风纪规定

警容风纪是警员综合素质的外在表现，是展示大厦形象的重要“窗口”。为全面提高警员队伍素质，树立良好的警员形象，特制定警容风纪细则如下：

### 1. 着装

警员上岗必须按规定着装，保持警容严整。

(1) 身内穿制式衬衣，系上领带，保持领带端正。外穿统一配制服，胸卡戴在前胸左上方，正面朝外，扣好衣扣。不挽袖，内衣下摆不外露。

(2) 身穿制式警裤（裙），不卷裤腿。

(3) 配发黑色皮鞋。

(4) 戴白色手套。

### 2. 仪容仪表

(1) 头发要整洁，不准留长发、留大鬓角，不准留胡须。

(2) 服装、领带要整洁，衬衣要常换洗。皮鞋要保持光洁。

(3) 上岗不准戴饰物，BP机及手机应在静音状态。

### 3. 举止行为

(1) 精神振作，举止端正，不倚墙靠物，不袖手和将手插入衣袋中。

(2) 行走时，两人成行，三人成伍，不准搭肩挽臂。

(3) 在大厦公共及办公区域内，不准大声喧哗、说脏话和打闹。

(4) 站立时要挺胸、收腹、沉肩，双脚略分开十五公分，双臂自然下垂在身体两侧或背后，放背后时左手放在右手手背上。头部端正，目视前方，面部表情自然，略带微笑。不得前仰后合或依靠它物，不得插兜、叉腰、抱肩，不得前后叉腿或单腿打点，不得东张西望，摇头晃脑，不得两人并立聊天。

(5) 坐姿在保持站姿基础上自然下坐，小腿与大腿成90度，两腿并拢，上身挺直，不弯曲，双手自然放置在大腿上，面部表情自然，面带微笑。

行走时在保持站姿基础上，水平向前，步伐轻盈、平稳，不可

太大或太小，不可太慢或太快，双臂自然摆动，前后不可超过 30 度，面部表情自然、微笑，态度和蔼，不得面带倦意。上班时不得带有色眼镜。客人面前不得修指甲、剃牙、掏鼻子、挖耳朵、打嗝、伸懒腰、哼唱、化妆。

#### 4. 礼节、礼貌

作为警卫人员，要认识公司和各部门主要领导，尽可能多的熟悉大厦主要租户负责人和重要客户，熟悉业主公司的主要成员，随时注意礼节礼貌，要通过礼貌的言与行，做好各项工作，遇有上级查岗或公司领导来到岗时，应主动问候，坐岗时，要自行起立，以示礼貌，同事之间也应讲究礼貌。

(1) 对待客人态度要自然、大方、热情、稳重、有礼，做到笑脸相迎，用好敬语。不以肤色、种族、信仰、服饰取人。与客户交流不得用反问语句。

(2) 与客人相遇时，要主动让路；与客人同行时，应礼让客人先行；在步梯相遇时，让客人先上、先下。

(3) 会见客人时，不主动握手；握手时，应面带笑容，姿势端正，用力适度，不能用左手；握手时，左手不得插兜。

(4) 接待客人面带微笑，与宾客谈话时应站立端正，讲究礼貌，用心聆听，不抢话、插话、争辩；讲话声音适度，有分寸，语气温和、文雅。听到意见、批评时不辩解，冷静对待，及时上报。

(5) 对客人询问，做到有问必答，不能说“不知道”、“不会”、“不管”、“不行”、“没有”词语，不得以生硬、冷淡的态度待客。

(6) 尊重客人风俗习惯，不议论、指点，不嘻笑客人小孩，不收受礼品。

(7) 电话铃响应立即接听，铃响不得超过三声。

(8) 接电话时，要先说“您好！”，声调要温和，使用礼貌用语。

(9) 见到上级要敬礼，主动问好。

(10) 各岗常用礼貌用语

##### (一) 大堂

- a. 对不起，请问您到哪里去？
- b. 请您填写会客登记表。
- c. 对不起，现在已是非办公时间，请您出示租户卡，协助我们做一下登记。
- d. 请从这边走。
- e. 我能帮助您吗？

#### (二) 员工出入口

- a. 我能看一下您的证件吗？
- b. 请问您找谁？
- c. 请问您有什么事吗？
- d. 请问您是哪个部门的？
- e. 您有出门条吗？
- f. 请在这里签字。
- g. 请写清您的姓名。
- h. 请出示您的证件。
- i. 对不起，请稍等。

#### (三) 停车场

- a. 请您锁好车门。
- b. 请您将车停入车位。
- c. 请从员工通道出入。
- d. 请勿从此穿行。
- e. 请您拿好东西，锁好车门。
- f. 请您走好，欢迎您再来。
- g. 对不起，这里不能停车

### 5. 文明用语

#### (1) 文明用语的内容：

“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“请问---”、“请您---”、“先生”、“女士”、“小姐”、“没关系、不客气”等。

#### (2) 应用：

- a. 与人交谈时应先说“您好”。
- b. 要求对方时应先说“请”，结束后说“谢谢”。
- c. 失误时一定要说“对不起”。
- d. 给对方添麻烦时要说“对不起”。
- e. 受到对方感谢时要说“没关系”、“不客气”、“这是我应该做的”。
- f. 接待客人时要问好，并注意“先生”、“女士”、“小姐”等称谓的应用。

### 三、对讲机使用规定

1. 对讲机是保安部人员用于通讯联络的专用工具，必须爱护使用。
2. 男警员因工作需要佩带时，应将对讲机挂在腰带右后侧以便使用，也可手持。
3. 女警员因工作需要佩带时，应将对讲机挂在左肩牌上，也可挂在腰带上使用耳机。
4. 遇有雨雪天气或在潮湿环境中，应保护好对讲机，以防受潮损坏。
5. 工作期间，应保证对讲机电源充足，在任何时刻都不能随意关闭，以保持正常通讯联系。
6. 不得随意调频或拆卸对讲机的任何部分。
7. 使用时，语言应简短、明确，严禁用对讲机说与工作无关之事，严禁污言秽语。
8. 无特殊情况，对讲机不得离身，以防丢失。
9. 严禁将对讲机交与其它无关人员玩耍、使用，防止被抢、被盗、被损。
10. 应保持对讲机清洁，保持其功能正常，上、下班认真交接。
11. 除上级批准外，任何人不得将对讲机携离大厦外。
12. 谁当班，谁负责。如发现损坏、丢失，将视情节追究当事人责任，并予赔偿。

## 四、电警棍使用规定

警棍和电击器是保卫人员强调约束正在实施的违法犯罪行为或暴力行为为之械具，所有警卫提取使用警具时，须严格遵守以下规定：

1. 警棍白天放在警具柜内存放，由警队队长负责清点、检查，发现缺损立即上报。
2. 警员夜间上岗使用电警棍，由警队队长统一发放。
3. 领取电警棍时，需进行登记(签领、签还)，要写清使用人姓名、时间、数量等内容，发放人要签名，归还警具时，收存人应认真检查警具状况，无问题方可收签，并记录收存时间。
4. 携带电警棍时，应扣好套扣，不得随意挥舞、打闹，不得随意按动电击按钮，更不得随意敲击，一般情况下，不得随意使用电警棍。在使用完后，应做好放电处理后再交还，以免误伤他人。
5. 注意保护警具，使之处于良好状况，遇有雨、雪天气，要注意防潮，避免损坏。
6. 同事之间严禁使用警具开玩笑，更不得交与无关人员保存、玩耍，严防被坏人抢、盗。
7. 只有遇到正在实施的违法犯罪行为或警员自身受到侵害时，方可使用电警棍。
8. 除工作需要和上级批准外，任何人不得将警具携离大厦。
9. 全体警卫人员须严格执行本规定，对不負責任，违反规定，出现丢失、损坏，以及伤人事故，将追究当事人责任。

## 五、电话使用管理规定

1. 公司所有电话，仅作为工作联络之使用，禁止拨打私人电话。
2. 爱护话机，定时清洁、保持话机良好状态。
3. 保安部电话，仅限当值人员工作使用，概不外借。
4. 严禁用公司电话拨打 168、160 等各种信息及收费电话。一经发现，所有话费均由该人承担。
5. 接听电话要礼貌，如“您好，保安部！”或“您好，中控室！”等。

## 六、华星大厦升降旗规定

为维护国旗尊严，规范地进行国旗升降工作，特制定本规定。

1. 国旗及司旗应按时升降，具体时间为：  
升旗：上午 7：00 降旗：下午 19：00
2. 遇有恶劣天气时，可以暂停升挂，国旗及司旗应妥善保管。
3. 每日升降旗人数至少 3 人。
4. 每周一举行升旗仪式，参加人员不少于 11 人。
5. 升降旗路线为：从大厦南侧列队向北行进，到达旗杆相对的位置，面向旗杆方向立正站好，由领队统一口令升降旗。
6. 国旗与司旗同时升挂时，应将国旗置于中心、突出位置。
7. 升降旗时应徐徐升降，升起时必须将旗升至旗杆顶，降下时不得使旗落地。
8. 遇有特殊情况，如：降半旗时应先将国旗升到杆顶，然后降至旗顶与杆顶之间的距离为旗杆全长的三分之一处；降下时应当先将国旗升至杆顶，然后再降下。
9. 升降旗时公司在场人员应停止其它活动而对国旗肃立致敬。
10. 爱护升旗器械，经常检查各部位防止发生意外。

## 七、保安宿舍管理规定

1. 宿舍内不得大声喧哗、打闹。
2. 每天早操之后，整理内务，清理个人用品：被子、大衣、帽子、脸盆、毛巾、鞋一定摆放整齐。
3. 室内卫生每天必须打扫三次以上，每次打扫时必须用拖布拖地，打扫完之后，用毛巾把床架、柜子、椅子擦洗干净。
4. 宿舍内不得抽烟，吃零食、不得私自进入队长办公室，有事请示队长时必须先喊“报告”，经批准后再入内。
5. 上级领导来宿舍检查工作时，全体警员必须起立站好，敬礼或问好。
6. 宿舍内个人物品、行李必须分层摆放整齐，大衣、帽子、腰带秩序摆放。
7. 不准私自挪用别人物品及生活用品，不得私自看电视。
8. 不得私自留宿他人，警员外出必须于当日 22：00 前归队。

## 八、消防中控室管理规定

1. 消防中控室是大厦的要害部位，无关人员禁止入内。
2. 中控室执行 24 小时坐岗值班制度，值班人员须经消防机关专业培训，持证上岗。
3. 值班人员提前 10 分钟到岗，按规定着装，履行交接班制度。
4. 值班员当班时不准脱岗、串岗、空岗，值班期间不准睡觉、洗澡、看报纸、打私人电话、饮酒，不准做与工作无关的事情。
5. 值班时精神集中，认真观察火灾报警系统的工作状态，按操作规程操作。
6. 消防主机报警时，必须立即通知备勤警员到现场确认，对不明原因的火警信号部位密切关注，并通报给下一班。
7. 熟练操作使用闭路监控设备，每日按规定清洁监控设备，使其保持良好状态。
8. 密切观察电视画面，发现可疑问题时，及时识别、跟踪和报告。
9. 二十四小时不间断录像，录像资料保留 10 天，对于重要资料须放保安部保存。
10. 有系统设备故障不能排除时，及时向领导汇报。
11. 室内线路、电器设备的安装要符合防火要求。室内禁止乱拉、乱接临时电线和使用电加热器具。
12. 室内禁止吸烟和使用明火。严禁在室内堆放、存放易燃易爆物品。经常清洁室内卫生，保持室内整洁。
13. 严格交接班手续，未完的工作和工作中注意的问题应记录在工作记录表上。
14. 保管好室内消防器材，掌握灭火器材的使用方法。

## 九、保安部资料、文件管理规定

文件及资料是进行科学管理的依据，为了管理好保安部的文件、资料，特制订如下管理办法：

### 1.收集、汇总与下发：

(1) 质量记录文件由内勤负责收集、整理，定期（每月）汇总，交由经理签阅后移交内勤进行保管。

(2) 规章制度、公司文件、客户资料及上级主管部门通知等内勤负责签收送经理审阅签字，由内勤存档备案并复印后转交各专业主管传阅并按规定权限传达。

(3) 保安部签发的文件由经理审阅盖章后交各专业主管保存、复印、下发，由内勤负责登记。

### 2.整理内容及要求：按公司文书档案管理办法的规定进行。

3.文件、资料的保管：严格按照档案工作的各项规章制度办事，保障档案的安全，不得擅自转移、分散或销毁。

4.查阅、借用：凡查阅、借用保安部文件、资料必须履行登记手续，要经保安部经理签字后方可实施。

5.文件的修改：文件凡有修改或更改的，必须按公司的相关规定执行。

6.保管期限：操作规程、各项规章制度应永久保存。质量记录文件应定期保存。

7.装订方式：按公司规定的标准装订成册。

## 十、交接班管理规定

接班警员在接班前按规定穿好制服，提前十分钟上岗接班。交接在执勤中发生的问题、上班未完成的事项和正在进行的工作，具体内容如下：

1. 部里下达的指令、任务、要求。
2. 交接通讯器材、警具、钥匙、记录本。
3. 交接班记录本是否按规定格式填写，有无漏项。
4. 交接班时检查岗位所辖区域公共设施是否完好，有无异常现象。
5. 交班人介绍本岗位发生的问题，应注意的事项。
6. 交班人把本岗位未完的事项介绍给接班人。
7. 岗位发现的问题，如何处置等事项。
8. 交接班双方认可无误，双方在值班记录上签名。

## 十一、警员巡逻操作规程

为了加强巡逻频率减少巡逻间隙，及时有效发现及处理问题。特制定本规程：

警员巡逻工作是弥补固定岗及监视装置视线范围以外，保卫力量不足的防范措施，是防火、防盗、防各种事故发生的有效工作手段，现制定《警卫巡逻程序》，巡逻人员必须严格依照本程序制度进行工作，充分发挥巡逻工作的重要作用，确保大厦安全。

巡逻频率：巡逻人员自接班起，按规定路线开始巡逻，原则上从一次巡逻结束到下一次巡逻开始，其时间间隔不得超过三十分钟，依次直至交班，如因特殊情况或其它工作需要中断，或更改巡逻路线，必须得到主管以上人员的批准。

1.巡逻区域和路线：大厦的外围、车场、公共区域、办公楼层、员工工作区域均为巡逻区域，巡逻时应由办公楼层开始，按照“由上而下，由里向外”的原则进行巡视，巡视中必须使用防火楼梯，严禁乘坐电梯，其具体路线如下：

警队休息室 → 顶层北侧楼梯间 → 环绕该层一周 → 下一层北侧楼梯间 → 环绕该层一周 → 以此类推直到首层 → B1 北侧楼梯间 → 环绕该层一周 → B2 北侧楼梯间 → 环绕该层一周 → 大厦外围 → 车场 → 然后回到警队休息室整理资料，休息 30 分钟。

2.巡逻工作要求：巡逻警员必须按照规定的时间和路线在大厦区域内进行，往复巡逻，工作时应携手电、对讲机和巡视记录。巡视中注意维护正常办公秩序，禁止大声喧哗。遇有情况，应尽可能避免在办公楼层跑动，以免惊动客户。爱护使用巡逻器材，避免因使用不当造成损坏。

巡逻中警员工作任务：检查消防设施，监控设施（消防栓、探测器、摄像头、灭火器、疏散指示灯、喇叭、防火门、卷帘门、排烟挡板等）有无遮挡，缺损或被人移动，发现异常，及时上报消防主管。

(1) 检查公共区域通道、办公楼道和消防疏散通道是否畅通，有无堆放易燃、易爆、易腐蚀物品，一旦发现应作详细记录并上报消防主管。

(2) 注意发现闲散、可疑人员，加强对访客者的检验工作，在弄清其身份及被访人姓名、所在公司、楼层、单元号等情况下方可放行。

(3) 注意检查各区域、房门是否关好、锁好，如有异常应进行检查，但避免警员一人进入客人办公房间（夜间通知值班经理一同确认）。

(4) 留意检查各隐蔽部位和死角地方，防止有人藏匿。

(5) 注意观察员工言行、举止有无异常或违反厦规、厦纪及有关安全规定的行为，一经发现问题应及时上报，必要时可越级上报。

(6) 注意发现客户中或来访人员中是否有违反公德，危害大厦利益的行为，一经发现迅速上报。

(7) 注意观察其他员工的工作方式，有无违章操作情形，一旦发现应予以制止并报告上级。

(8) 巡逻中发现工程问题：照明、跑水、漏水故障，应写入巡逻记录并及时上报。

(9) 巡逻中常见问题的处理办法：

a. 客人醉酒：

当发现有客人醉酒在楼层逗留时，应观察其是否神志清醒，如有可能，验明其证件并协助将其扶送回公司办公室，如是来访人员立即劝其离开大厦，当客人醉酒严重不好辨别其身份时，应报请物业助理到场，由其决定是否做其它处置。

b. 房门未锁：

在非工作时间房门未锁，应先扣房门，若证实屋内无人，不要进入屋内，应按程序通知值班经理到现场，并通知该公司负责人，得到确认后，将房门锁好，并做登记。

c. 钥匙忘在锁孔内：

应先扣房门，礼貌地说明原因，若客人不在房内，应将钥匙收回交到保安部保管并做好详细记录，以待备查。遇有客人在加班工作时，客户应按要求事先书面通知保卫部，如加班超时或事先未经申请应劝其尽快离开大厦，并做好记录，遇有留宿情况应立即通知大厦值班经理做妥善处理。以上常见问题只是一部分，在实际工作中还会遇到其它各类问

题，在处理过程中应掌握原则，运用技巧，善于发现和解决问题，做好巡逻工作。