

中安保安员值勤岗位

实操问答手册



中安保安服务公司培训部

2021年1月



目 录

- 一、岗位综合服务规范
- 二、门岗服务规范
- 三、巡逻岗岗位服务规范
- 四、监控中心服务规范
- 五、车场岗服务规范





一、岗位综合服务规范

1、如何做到规范的仪表仪容？

答：上岗前做好个人卫生，保持整洁、精神饱满，制服干净整齐，下班后严禁穿工作服。注意个人卫生，不留长指甲，勤洗澡换衣，上班前不喝酒，不吃有异味的食物，如大蒜、韭菜等，保持口气清新；在公共场所注意动作雅观，不允许有挖鼻、掏耳、剔牙、打哈欠、剪指甲等行为。

2、为什么需要使用礼貌用语？

答：礼貌服务用语是保安员完成各项工作，提供最佳服务的最基本条件，因此在岗时需正确使用岗位常用服务用语。如：您好、早上好、请问您到哪里、请问您有什么需要帮助的吗、谢谢、很抱歉、再见等礼节性用语。

3、如何规范、圆满地回答客户的咨询？

答：在当值中见到客户时，应热情、周到、礼貌地打招呼，用语亲切自然。回答客户咨询时要求双目注视对方，并集中精神耐心倾听，对于客户的提问，应详细答复。对于不清楚的细节，决不能说：“不清楚，我不知道”，而应设法弄清后再答复，或上报直属领导前来答复。



4、保安员上岗前，应该做哪些准备？

答：保安员上岗前，应仔细检查着装，做到仪表仪容整齐，佩带好工号牌，并按规定带好对讲机及其它必备用品后，方可上岗。

5、保安员交接班时，应该怎么办？

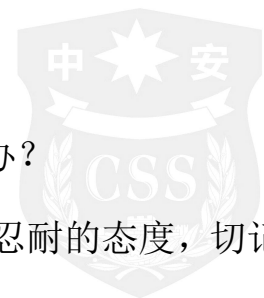
答：保安员上岗接班时，应按交接班制度的规定，认真做好交接工作，与交班保安员共同进行岗位巡视，对存在的问题，必须问明情况，做好物品接收工作，询问上一班情况及待处理问题，在完全了解岗位情况后，在交接簿上签名后方可上岗。保安员下岗前，应做好本岗位的工作记录，认真做好与下一岗的交接工作，与接班人员共同进行岗位巡视，对岗位上曾发生的问题，认真与接班人员交代清楚，物品移交清楚，在接班人员签字认可后，方能下岗。如交班人员正在处理问题时，在报告当值上级并得到认可后，方可进行交接，否则必须等处理完毕后才能下岗。

6、在工作时，心情不舒畅或情绪不佳时，怎么办？

答：每一名保安员谨记，在任何时候不能因为个人的情绪而影响工作，应以饱满的热情来对待每一位客户，要牢记“客户就是上帝”的服务宗旨。

7、当个别客户对你污辱或做出无理举动时，怎么办？

答：对于个别客户的侮辱或无理举动，应采取克制忍耐的态度，切记





不能和客户发生争执。保安员可语气平静地向客户说明，并请其自重，必要时可请上级主管出面制止客户的粗鲁行为。

8、当管理区域内发现火警时，怎么办？

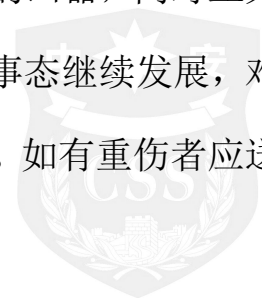
答：当管理区域内发现火警时，千万不能惊慌失措，视情况做出正确判断与报告（报警、呼唤、报告、扑救等）。火势较小时，保安员应就近拿上灭火器材，进行扑救，尽力将火情扑灭在萌芽阶段。如果火势较大，无法扑灭，应立即拨打“119”电话。迅速组织保安员按照分工，各司其职，维护现场秩序，防止他人趁火打劫，并迅速组织客户从安全通道进行疏散、撤离。

9、管理区域内发现精神病人，怎么办？

答：管理区域内发现精神病人时，应及时进行劝阻或阻拦，让其离开保安员管辖范围。若熟悉或认识精神病人的，应设法立即通知其家人或工作单位，请他们派人领回，并采取控制和监护措施。若精神病人有危害社会秩序维护的行为，应立即报警采取强制处理措施。

10、管理区域内发生打架斗殴，怎么办？

答：应立即劝阻打斗、劝散围观人员和收缴打斗用的凶器，同时立刻上报主管。如有伤人、财物损失或双方不听制止，事态继续发展，难以控制，应立即报告公安机关，协助公安人员处理。如有重伤者应送附近医院抢救。





11、管理区域内发现盗窃分子正在作案，怎么办？

答：管理区域内发现盗窃分子正在作案时，要保持沉着冷静，在监控现场的同时用对讲机呼叫求援；所持有对讲机的保安员接到求援信号后，要立即奔赴现场，同时通知监控室监控并报告上级和打报警电话。当场抓获后连同证物（作案工具、赃物）送交公安机关处理，客户在现场的要一起到公安机关作证和配合处理，客户不在的应设法通知。如盗窃分子已逃离现场的，应积极组织人员对现场附近严格清查，同时保护作案现场，填写《异常情况处理登记表》。

12、客户家中发生突发性水浸事故，怎么办？

答：当值人员接到客户投诉或报告后，应立即赶往现场并通知物业服务中心维修组；抵达现场后，与维修工立刻查找出水的水源，立即关闭有关的水阀；同时通知物业服务中心做好善后工作的处理。

13、如有新闻单位人员前来进行采访时，怎么办？

答：遇有新闻单位人员到管理区域内进行采访活动，当值保安员没有回答任何问题的义务，并应有礼貌地请其到物业服务中心联系。如有对客户有采访活动，亦应礼貌请其在限制范围内采访，确有需要的，向物业服务中心联系。

14、发现有外来人员欲在管理区域内摄像或拍照，怎么办？





答：如遇有外来人员欲在管理区域内摄像或拍照，应加以制止，并礼貌的问清其原因。如确因工作需要摄像拍照的，保安员应与物业服务中心联系，得到同意后方可进行，否则必须加以制止并劝其离开。

15、客户提出需要帮助而非保安员职权范围的业务，怎么办？

答：保安员应耐心听完客户的要求，如有需要应认真记录，如在非职权范围内的，应及时报告上级主管，并向客户说明情况，由其他同事跟进处理。在无安全保障情况下严禁擅自处理。

16、客户提出的要求有违反管理区域内管理规则时，怎么办？

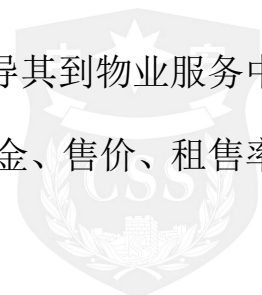
答：客户提出的要求有违反管理区域内管理规则的，保安员应耐心向客户介绍管理区域内的有关管理规定，取得客户的谅解，并按管理区域内管理规定执行。如客户坚持并违反管理区域内管理规定的，保安员应予以劝阻并立即向直属领导报告。

17、与客户同时进出单元门时怎么办？

答：与客户同时进出单元门时，应侧身将单元门打开，请客户先进。

18、如有客户询问租买房屋事宜时，怎么办？

答：遇有客户询问租买房屋事宜时，应有礼貌地引导其到物业服务中心接洽租买事宜。保安员无需向任何人提供有关租金、售价、租售率等资料，更严禁泄露业主或使用人的情况。





19、管理区域内客户之间发生矛盾时，怎么办？

答：当值时遇到客户之间发生矛盾时，保安员应主动上前进行劝说，尽量使其平静，做好矛盾的缓解工作，避免影响管理区域内的正常生活秩序。矛盾较严重时，应立即向上级领导报告。

20、遇有客户情绪激动甚至辱骂时，怎么办？

答：遇有客户情绪激动甚至辱骂时，应进行耐心劝导，使其平静。如发生客户辱骂甚至有动手推搡的情况，保安员切忌采取对立或还手的态度，应退后避让并向上级领导报告。

21、装修公司进场办理装修施工证，怎么办？

答：装修公司进场办理装修许可证的，一律由物业服务中心负责接待。

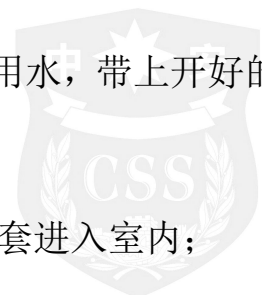
22、装修公司装修完工办理退卡手续时，怎么办？

答：装修公司装修完工办理退卡手续，一律由物业服务中心负责接待。相关事宜均由物业服务中心办理。

23、当客户要求送家庭饮用水时，怎么操作？

答：(1)确认清楚业主房号，从物业服务中心领取饮用水，带上开好的发票（收据）和相关物品；

(2)到达客户门前时，先敲门在征得同意后，戴上鞋套进入室内；





(3)换水应轻拿轻放，避免发生较大声音和损坏饮水机；

(4)换好的饮用水桶标签应向外。清理并带走产生的垃圾，收取相应费用。

24、如何正确使用对讲机？

答：(1)每岗每部对讲机应专人专用，谁用谁负责。严禁乱拿乱用；

(2)使用时，采用文明用语，按规定方式呼叫。严禁利用对讲机说与工作无关的事宜；

(3)由监控室人员统一负责充电。各班交接时，应认真检查。若发现丢失、损坏，应按价赔偿。

25、如何为访客指引路线？

答：当为访客指引方向、路线时，通常是右臂抬起平伸，五指并拢伸直，手掌向前，指向所指方位。目光兼顾访客和指引的方向。

26、在上级授权安排下陪同客户看房或给客户开门时怎么办？

答：(1)到客户服务中心处借取该户钥匙，并做好登记；

(2)引领客户到达指定的楼宇，灵活回答客户提出的各类问题；

(3)到达门前时，主动上前将门打开，并请客户先进。

27、夜间发现问题该怎么报修？

答：(1)如属紧急情况，应立即采取相应措施，防止事态扩大。通知相





关工程人员（工程主管），协助其进行紧急抢修。必要时通知客户服务中心负责人；

(2)如属非紧急情况，应尽量查明原因。填写《执勤遗留问题表》，于次日报物业服务中心值班人员签收，安排工程人员处理。

28、为访客引导时应该在哪个位置最合适？

答：与访客同行时，保安员应站在访客的左前方两米处，在转弯处要事先做好指引工作。

29、当值人员看到客户需帮忙时怎么办？

答：应立即上前为客户提供力所能及的帮助。

30、个别客户不愿在指定范围内燃放烟花爆竹怎么办？

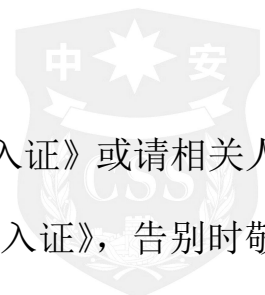
答：保安员应立即予以制止，有礼貌地向客户做好安全防范常识的宣传工作，并协助客户将烟花爆竹搬至指定燃放地点。

31、与上级领导意见不一致时怎么办？

答：首先应按照上级领导的要求操作，事后可主动找上级领导沟通。

32、如遇有外来人员参观。怎么办？

答：必须经物业服务中心同意，门岗发放《临时出入证》或请相关人员协助陪同，参观结束门岗秩序维护收回《临时出入证》，告别时敬





礼目送或说：“谢谢各位的光临，欢迎下次再来”。

二、门岗服务规范

33、遇有公司人员或客户步行进出管理区域内时，怎么办？

答：遇有公司人员或客户步行进出管理区域内时，秩序维护员在内部人员或业主 1—4 米处时，主动敬礼或问好，表示对公司人员或客户的尊敬。

34、遇有公司人员或客户开车进出管理区域内时，怎么办？

答：遇有公司人员或客户开车进出管理区域内时，保安员应用标准的交通通行手势指挥车辆通过大门，并敬礼，表示对内部人员或客户的尊敬。如访客车辆欲进入管理区域内时，保安员应礼貌地询问其所要登访客户的姓名、房号等并作登记后放行；同时呼叫巡逻人员协助指引及车辆有序停放。

35、来访人员进入管理区域内时应如何处理？

答：当有来访人员进入管理区域内时，门岗保安员应主动向前，有礼貌地查询其去向、被访房号、姓名。用可视对讲机与客户取得联系，征得客户同意后方可放行，并在《来访人员登记本》上做好记录。

36、室内装修人员无《装修人员出入证》要求进入管理区域内时，怎



么办？

答：如查明是初次进场人员，在登记其有效证件后，可放行入内。并告知其办理《装修人员出入证》具体事宜和最迟办证时间，一般情况下在 1-3 天内必须办理。若是长时间未办理人员，则杜绝入内，要求其办理《装修人员出入证》。

37、客户物品搬出管理区域内，怎么办？

答：当客户有物品搬出管理区域内时，应先到物业服务中心办理《物品放行单》。在经客户确认（签名），门岗保安员进行核对无误后，方可放行。如客户不在又不便于签名确认时，应通过其它途径联系业主（使用人），征得同意后方可放行。并做详细记录。

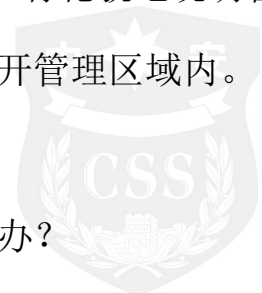
38、客户物品出门，无《放行单》却强行出门时，怎么办？

答：客户物品无《放行单》却强行出门的，应有权加以扣留，并立即报告物业服务中心出面交涉。对驾驶车辆强行出门的，应记录其车型及车牌号，并立即向上级领导汇报。

39、推销人员欲进入管理区域内进行推销时，怎么办？

答：遇有推销人员欲进入管理区域内进行推销时，应有礼貌地说明管理区域内的管理规定，制止其不良行为，并劝其离开管理区域内。

40、当租户未付清费用要迁出管理区域内时，怎么办？





答：门岗保安员应礼貌的询问租户是否还有费用未结算，请其立即去物业服务中心付清相关费用，在征得物业服务中心和客户同意后方可放行。

41、客户有大件物品确需使用电梯运送时，怎么办？

答：客户有大件物品确需使用电梯运送时，应礼貌问清具体搬运的房号，并说明管理区域内的有关规定，同时立即通知巡逻岗保安员到达指定地点，为客户提供服务。

42、遇客户将物品在硬质地面上拖拉时，怎么办？

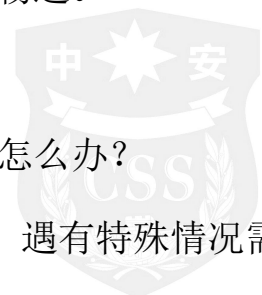
答：保安员看见客户将物品在硬质地面上拖拉时，应迅速加以制止，并检查地面是否损坏。保安员对进出管理区域内的客户提有大件或较重物品时，应及时上前作礼貌询问（如到达目的地、是否需要帮助等），便于及时阻止不良行为。如因客户的拖拉行为造成地面损坏，应详细询问其姓名、工作单位等情况，同时报告物业服务中心人员到场处理。

43、客户将物品堆放在公共楼道影响通行时，怎么办？

答：客户将物品堆放在公共楼道影响通行时，应有礼貌地劝其移开保持楼道通畅，并协助将物品移位，保持正常的通道畅通。

44、有易燃、易爆、剧毒物品进入管理区域内，该怎么办？

答：应严防易燃、易爆、剧毒物品进入管理区域内，遇有特殊情况需





向上级领导报告。

45、对醉酒滋事者要进入管理区域内，怎么办？

答：对外来醉酒滋事者应进行劝阻或阻拦，让其离开保安员管辖范围；若熟悉或认识醉酒滋事者的，应设法立即通知其家人或工作单位，请他们派人领回，并采取控制和监护措施。若醉酒滋事者有危害社会秩序维护的行为，应立即报警采取强制处理措施。

46、遇上级领导或前来指导、参观的社会各界人士来管理区域内，应如何操作？

答：遇上级领导或前来指导、参观的社会各界人士来管理区域内时，保安员应立正、敬礼，以示欢迎；并热情大方地回答客人的询问，等客人走后，将人数、单位等情况记录清楚、备查。

47、在装修期间，有装修材料进入管理区域内，怎么办？

答：在装修期间，有装修材料进入管理区域内时，保安员应问清搬运确切的房、幢号，并向其说明搬运规则后方可放行，同时通知巡逻岗人员进行监督。

48、当有禁止安装的物品（如保安窗、雨蓬等）要运入管理区域内时，怎么办？

答：当有禁止安装的物品（如保安窗、雨蓬等）要运入管理区域内时，





应禁止其入内，请其到物业服务中心办理有关手续，经征得物业服务中心同意后方可放行。

49、客户要求将物品暂时寄放时，怎么办？

答：客户要求短时间代为保管物品时，应礼貌婉言谢绝，并告知客户可咨询物业服务中心处理。

50、当值区域内有不清洁现象时，怎么办？

答：当值区域内有不清洁现象时，属举手之劳之事，保安员应立即加以解决。如需保洁员处理的，应立即通知清洁人员及时整改，对拒不服从的，向上级领导报告。

51、有人在管理区域内突发急病需救治时，怎么办？

答：若遇有人在管理区域内突发急病需救治时，保安员应立即报告物业服务中心，并与外面停放的车辆协商，或叫出租车、救护车护送就近医院救治。

52、接到呼叫要求代为叫出租车时，怎么办？

答：当接到呼叫要求代为叫出租车时，应问清用车时间、车型，并及时代为叫车。

53、客户车辆与外来车辆相撞时，怎么办？





答：客户车辆与外来车辆相撞时，保安员应立即赶到现场协助维护交通秩序，详细了解记录相撞车辆车号、发生时间、现场情况等。必要时可拍照取证或请交警前来解决，事后需向上级领导汇报并作好记录。如造成人员伤亡或车辆较大损失应立即向各级负责人汇报。

54、发现有物品遗忘在岗位或拾遗物品时，怎么办？

答：发现有物品遗忘，保安员应妥善保管，并做好记录上交物业服务中心处理，必要时由物业服务中心发失物招领通知。

55、门岗执勤时因是客户车辆，被保安员拦下发生误解时怎么办？

答：(1)如是新队员应解释刚上班时间不是很长，对管理区域内车辆还不够熟悉，望能谅解；

(2)应加强管理区域内车辆的熟悉，加强专业培训，尽快适应工作环境；

(3)如客户心情不好，不应与其辩论，以免发生争吵。如是无理取闹，应向上级汇报由物业服务中心妥善解决。

56、门岗执勤时新管理区域内交付后房子没售完，有客户需要看房怎么办？

答：(1)在有售楼人员陪同、口头交代或电话通知的情况下应给与放行；

(2)无售楼人员陪同时，应谢绝入内。如客人要求看房，保安员应指引至售楼部，（麻烦您！请您！）与售楼人员取得联系，得到通知后方可



放行。

57、有个别客户拒绝检查物品怎么办？

答：(1)迅速通知当班领班，或由其它队员出面，有礼貌的做好解释工作；

(2)如属客户访客，应立即联系客户；

(3)如属装修、施工单位人员，应立即通知其客户或领导；

(4)对于访客携带物品外出，必须查明后放行；

(5)如情形可疑强行带物品外出者，可报警处理，并做好记录。

58、客户不确定，在队员不熟悉的情况下，不能确认其身份，应该怎么办？

答：遇陌生客户进入管理区域内时，应按日常岗位操作进行查询。当得知是客户时，应及时表示欢迎。寻找机会向其说明对外来人员管理制度及操作流程。

59、巡逻岗应该怎样与门岗配合？

答：(1)根据管理区域内情况，巡逻人员应随时配合好门岗做好对管理区域内人、车、物的出入管理。如：管理区域内装修时上、班高峰期，应加强门岗力量，查询来人员。

(2)门岗要随时向巡逻人员通报进入管理区域内的人员与车辆的去向、事由等，便于其指挥、监督。





(3)巡逻人员应积极配合门岗人员，做好对进入管理区域内的人员、车辆的协查工作。

三、巡逻岗岗位服务规范

60、巡逻时，在管理区域内内发现有可疑人员，怎么办？

答：巡逻时，在管理区域内内发现有可疑人员时，应先观察 1-2 分钟，然后上前盘问检查其证件，必要时带到办公室进一步查询；在处理时，不得私自处理放人，更不允许敲诈、勒索等。

61、巡逻时，当值人员闻到异味时，怎么办？

答：当值人员闻到异味时，必须迅速查明异味出自何方，并妥善加以处理，向上级领导报告。

62、遇客户将物品在硬质地面上拖拉时，怎么办？

答：保安员看见客户将物品在硬质地面上拖拉时，应迅速加以制止，并检查地面是否损坏。保安员对进出管理区域内的客户提有大件或较重物品时，应及时上前作礼貌询问（如到达目的地、是否需要帮助等），便于及时阻止不良行为。如因客户的拖拉行为造成地面损坏，应详细询问其姓名、工作单位等情况，同时报告物业服务中心人员到场处理。



63、发现有公共照明、设施设备等有损坏，怎么办？

答：在巡逻时，发现有公共照明、设施设备等有损坏，应记录下来并通知有关部门及时处理，并向上级领导报告。

64、遇客户手提行李欲进出单元时，怎么办？

答：保安员遇见客户手提行李欲进出单元时，应快速上前为其打开单元门，让其进出，并主动做好问候和协助工作。

65、客户进出后，未将单元门关闭时，怎么办？

答：客户进出后，未将单元门关闭，保安员应主动上前将单元门关闭。

66、防火门、消防栓及灭火器等消防设施发现异常情况，怎么办？

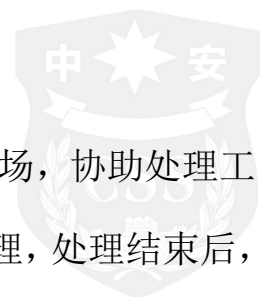
答：遇防火门、消防栓及灭火器等消防设施发现异常情况，应做好记录，同时报有关部门及时处理，并向上级领导报告。

67、巡逻时发现自行车库自行车乱停放现象时，怎么办？

答：巡逻时发现自行车库自行车乱停放现象时，应主动做好整理工作；

68、巡逻时听到事故发生，怎么办？

答：巡逻时听到事故发生，应中断巡视，火速赶赴现场，协助处理工作。较大事故及时上报主管和物业服务中心；协助处理，处理结束后，





继续巡视。

69、天气突变刮风下雨时，怎么办？

答：当天气突变刮风下雨时，巡逻保安员应加强巡视工作，并注意客户窗台外是否有易吹落的花盆等物品，如有要及时提醒客户拿进屋内，以免掉落伤害他人；同时也要注意天沟、地漏，如有被堵及时处理。

70、发现装修人员违章操作时，怎么办？

答：巡逻时发现装修人员违章操作时，应及时加以制止，并通报上级领导，必要时勒令停工整顿。发现装修人员不经同意敲墙、破坏房屋结构或超时装修时，应立即加以制止，问清情况后交由物业服务中心处理。

71、装修单位未办理动用明火手续而动用明火时，怎么办？

答：应立即加以制止，通知装修单位负责人，强调管理区域内装修管理规定，并由物业服务中心按规定给予补办手续和处罚。

72、夜间巡逻发现客户进户门未锁，怎么办？

答：夜间巡逻发现客户进户门未锁，应立即通报当班领班，查询室内有无人员（不可入户）。如没人则立即向上级领导报告，利用各种途径联系客户，在得到客户同意后，方可入户查看。如联系不上，经物业服务中心负责人同意后，方可派人入户检查，入户人员必须在 2 人



以上。如有异常现象，则立即报警。如无异常，则应加强该户的巡逻检查，直到与客户取得联系。事后应做好详细记录。

73、巡逻时发现水浸（跑、冒、漏）时，怎么办？

答：发现或接报水浸（跑、冒、漏）时，应立即向上级领导报告，通知物业服务中心维修组，到达现场后立即制止水源及范围扩大，断电进行维修；同时通知保洁人员清洁水灾影响的范围，确认维修结束后，继续巡视工作。

74、巡视结束后，怎么办？

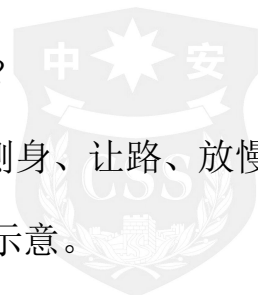
答：巡视结束后，巡查保安员应对巡视情况作详细记录。发现的问题，必须记录在案，以备后查。巡查中发现设施损坏等情况，应核对是否已申报整改，如无继续上报整改。

75、当你在行走中需要超越客户时，应如何处理？

答：保安员应礼貌地对宾客说：“对不起，先生（小姐）请问能否让一下”，然后超越。遇有两位客户同行时，切忌从客户的中间穿过，超越后应回头向客户点头以示谢意。

76、在公共场所，遇客户迎面走来时，应如何处理？

答：遇到客户应主动打招呼、问候、示礼，要主动侧身、让路、放慢步伐，不能只顾自己行走，对客户视而不见，毫无示意。





77、巡逻时发现客户车子受损，怎么办？

答：巡逻时发现客户车子受损，应立即了解车辆使用人的房、幢号，同时让监控中心查看监控录像，并立即通知客户来车场处理。

78、有个别客户拒绝检查物品怎么办？

- (1)迅速通知当班领班，或由其它队员出面，有礼貌的做好解释工作；
- (2)如属客户访客，应立即联系客户；
- (3)如属装修、施工单位人员，应立即通知其客户或领导；
- (4)对于访客携带物品外出，必须查明后放行；
- (5)如情形可疑强行带物品外出者，可报警处理。并做好记录。

79、巡逻时发现装修（施工）人员未经允许在公共部位施工或动用公共设施时，怎么办？

答：发现装修（施工）人员未经允许在公共部位施工或动用公共设施时，保安员应加以制止并督促其清理好现场，检查是否造成损坏。造成损坏的，应做好详细记录，请装修（施工）负责人签字认可，交物业服务中心处理。

80、如何对装修户进行巡查？

- (1)有无办理装修手续；
- (2)施工人员的“临时出入证”、“住宿证”办理情况；





- (3)建筑垃圾、材料是否按要求清运、堆放；
- (4)装修现场有无各类秩序维护隐患，如消防，有无明显违章施工。如乱打孔、装防盗窗、雨篷和封阳台等；
- (5)在管理区域内规定时间外施工。

81、管理区域内有乱堆放垃圾该怎么办？

答：(1)立即查询垃圾的来源，并向上级领导报告。

(2)查明垃圾来源后，令其在规定的时间内运至指定地点或管理区域内

(3)如不能查出，应安排人员进行清除

82、发现违章停车，客户已离开，怎么办？

答：(1)用对讲机呼叫巡逻帮助查看记录，确认车主去向，找到车主（驾驶员）；

(2)敬礼，有礼貌的要求车主（驾驶员）配合工作，将车子停在临时停车位上，以免通道堵塞，划伤车子；

(3)如车主（驾驶员）不愿将车子移走，这时应有耐心，以理服人。

83、发现违章停车，客户还没有离开时怎么办？

答：(1)以最快的速度赶到车辆旁边，敬礼，并说：“你好！XX（先生、小姐）麻烦您将车子停在XX处的临时停车位上；

(2)帮助指引；





(3)时间允许并为其打开车门，并感谢配合。

不听劝阻时：

(1)首先敬礼，耐心的进行解释；

(2)如客户当时情绪不能稳定下来，应待稳定后进行劝说；

(3)必要时可由主管或物业服务中心协助解决。

84、巡视时发现客户发生煤气、食物中毒等，怎么办？

答：当值巡逻保安员发现有中毒情况或接到中毒报案时：

(1)立即向上级领导报告，并留在现场或赶赴现场切断毒源，使毒物不再扩散，疏散现场周围的围观者；

(2)对煤气中毒者，尽快将中毒者撤离现场，将中毒者移到空气通畅处，松开衣扣和腰带，并尽快报救护车送往医院抢救；

(3)对其他类别的中毒者，应尽快将中毒者撤离现场，消除口腔异物，维持呼吸道畅通，注意保温并立即报救护车送往医院抢救；

(4)将中毒人数、地点及抢救措施向上级领导报告，领班、主管接到报告后，立即赶赴现场抢救：维护现场，疏散人群；调查中毒原因，核准毒源是否已切断，防止有漏毒现象而继续造成不必要的伤亡；

四、监控中心服务规范

85、发现异常的人和事，怎么办？

答：监控员如发现可疑的人和事，应立即将显示画面固定于录像频道，





予以跟踪录像，并通报当值保安员到现场处理，并不断向现场保安员提供新的情况。

86、发现有大件物品进入管理区域内时，怎么办？

答：监控中心应固定画面，进行录像跟踪，通报其他保安员到现场处理，并保持与前去处理人员的联系，协助当值保安员做好监督工作。

87、外来人员进监控室时，怎么办？

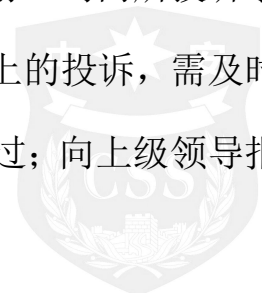
答：监控员应劝其退出，未经允许不得入内。经同意进入者，必须规范填写《来访人员出入登记表》。

88、发现监控设备有异常情况时，怎么办？

答：监控员发现监控设备有异常情况时，应及时向上级领导报告，通报维修人员维修。如设备故障无法使用的，领班、主管必须调整巡逻以弥补设备故障形成的秩序维护防范空缺。

89、接到客户电话投诉时，怎么办？

答：当值监控员接听投诉电话时，要求语言亲切，耐心询问所投诉事由，所属房号幢号、姓名并作记录。属报修、服务上的投诉，需及时通报有关部门人员进行处理，并详细记录事情的经过；向上级领导报告。





90、发生事故时，怎么办？

答：当发生任何形式的事故时，监控员应固定事故现场画面，及时进行录像，并监视好其它画面，同时向其他岗位通报。

91、需使用应急钥匙时，怎么办？

答：当值班组遇确需使用应急钥匙情况时，监控员应通报上级领导，并有两人以上在场时才能启封钥匙箱。启封使用后，应做好详细记录以备查。

92、电梯困人时，怎么办？

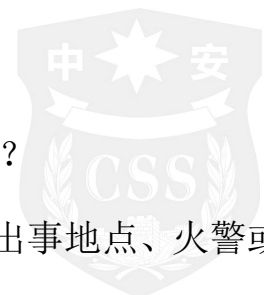
答：发生电梯困人事故时，监控中心员应固定录像画面，将被困人情况不断通报给解困人员。监控员利用电梯内对讲电话，对客户进行安抚工作，当事经过报告应详细记录在案。

93、有人进监控室要查监控录像时，怎么办？

答：监控员应婉言谢绝劝其退出，并告知其到物业服务中心咨询及办理，在物业服务中心经理同意后方可进监控室查看，同时做好机房人员出入记录。

94、监控中心接到客户的报警电话时，应如何处理？

答：监控中心员接到客户报警来电时，应立即问清出事地点、火警或





其他情况所在位置和状况，并通报当值领班予以处警。监控中心同时安慰客户不必惊慌。如确定是突发事件，应按紧急事件处理方案处理。

95、接到消防系统、周界报警系统报警时，怎么办？

答：接到消防系统、周界报警系统报警时，立即用对讲机通知最近巡逻员跟踪处理，做好记录，然后将系统复位、重新布防。

96、出现红外线报警时，怎么办？

答：出现红外线报警时，监控员应立即从控制台上明辨出报警的位置。同时用对讲机发出通报，并指令离事发地最近的那个岗位（或巡逻）快速赶往事发地。要求赶往事发地的秩序维护随时回复事发地的情况，并根据具体情况进行处理，直到完成全部必要工作。如属误报应及时通知维修人员进行维修。

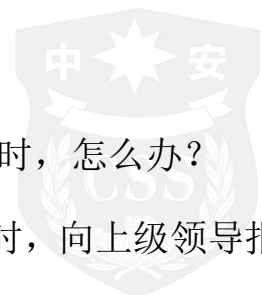
97、监控室的卫生要求？

答：当值时主动做好清洁卫生工作，保持整洁，严禁在监控室吸烟。

五、车场岗服务规范

98、当机动车进入停车场（库）发生损坏公共设施时，怎么办？

答：当机动车进入停车场（库）发生损坏公共设施时，向上级领导报





告，应礼貌地向驾驶员说明情况，并让其照价赔偿。

99、巡视时发现停放车辆车门、窗未关好或有滴、漏油现场，怎么办？

答：巡视时发现停放车辆车门、窗未关好，应立即通知巡逻岗，车辆使用人的房、幢号，让监控中心立即通知客户来车场处理。

100、如果有客户要求泊车时怎么办？

答：首先表明我们的服务内容；并且存在一定的安全隐患，如车子碰了，撞了，还有就是对自己的人生安全负责，请客户理解，自行泊车。“非常抱歉，先生，代客泊车不属于我们的服务范围，公司也有明确的规定，请您理解我们的工作。对不起”。

