



【课件】 物业保安培训 ppt

部门：XXX

报告人：XXX



目录 CONTENTS

01

保安岗的责任

02

保安岗的行为规范

03

保安岗的文明话术

04

保安岗的工作心态

05

如何做一名好保安

LOGO



保安岗的责任

保安服务

依照法律、法规和国家关于保安服务政策、规定，根据客户的环境特点和要求，按照保安服务合同约定，采取巡逻、门卫、守护、押运、技术防卫等形式，为客户提供保卫安全的相关服务。

守护服务

保安人员对特定的目标进行看护和守护的服务业务。

巡逻服务

保安人员对特定区域、地段和目标进行巡查、警戒服务业务。

押运服务

保安人员采取随财物守卫方式，保护客户财物运输安全的服务业务。

门卫服务

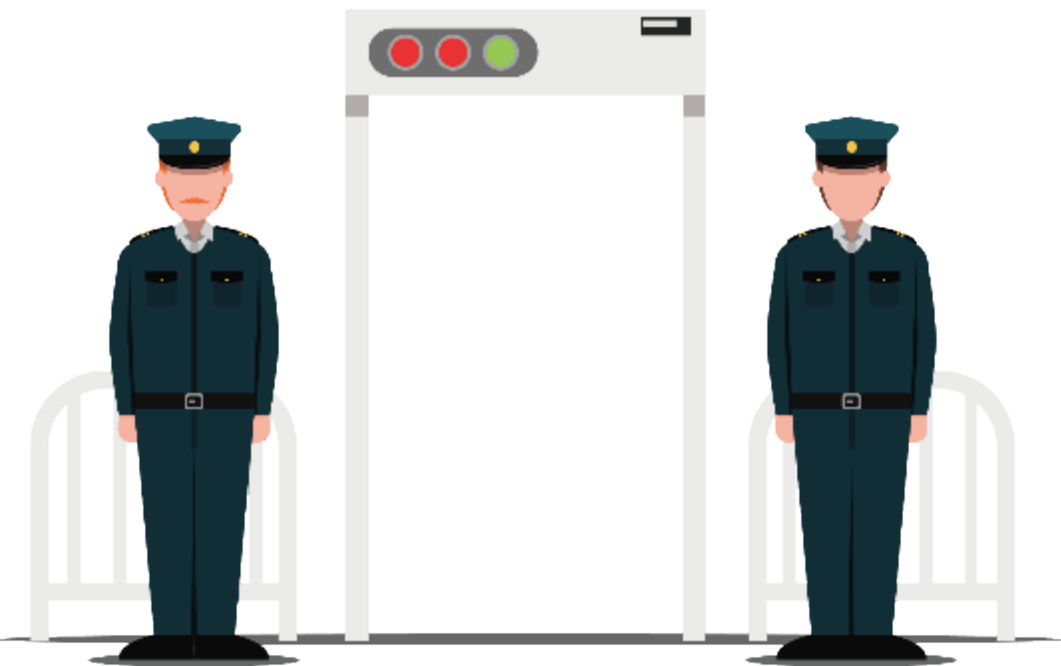
保安人员对客户单位出入口进行把守、验证、检查的服务业务。

技术防范服务

保安人员运用科技手段和设备，为客户指定的区域和目标，设计、安装各种报警器材并定期维护，提供接警，先期处警和其他相关防范业务。



礼仪形象岗基本职责



- 维护大堂内正常秩序及时发现制止可疑人、可疑事，保证大堂设备设施等情况正常；
- 引导正常访客，服务热情周到；
- 完成重要贵宾礼仪接待工作；
- 协助公司对突发事件进行管控处理。



职业道德规范

- 热爱本职、忠于职守。
- 遵纪守法、勇于护法。
- 不计得失、勇于奉献。
- 文明执勤、礼貌待人。
- 廉洁奉公、不牟私利。



LOGO



保安岗的行为规范



纪 律 规 范

- 严格遵守国家的法律、法规及公司的各项规章制度。
- 服从管理，听从指挥，廉洁奉公，敢于同违法犯罪分子作斗争。
- 坚守岗位，忠于职守，严格执行岗位责任制。
- 注意仪容整洁，讲究文明服务，礼貌待人。
- 值班时禁止喝酒、吸烟、玩手机、吃东西，不准嬉笑、打闹，不准会客、看书报、听广播，不准做与值班执勤无关的事。





纪 律 规 范



- 不准包庇坏人，不准贪污受贿，不准徇私舞弊。
- 不准擅自带人进大厦内留宿。
- 爱护各种警械器具及通讯设备，不得丢失、损坏、转借和携带外出。
- 不准利用休息之便作变相赌博。
- 严格执行请假制度，有事外出时必须请假。



着装要求

- 按照管理处要求着配发制服；
- 服装熨烫平整、衬衫衣领洁净、黑色皮鞋、深色袜子（贵宾来访时须佩戴白色手套）；
- 配戴通讯设备上岗时须调整音量到适合位置；
- 发型前不得过眉、左右不得过耳、后不得过衬衫衣领，严禁留胡须、染发，并须统一跨立站姿；
- 岗上须使用礼貌用语、并详细了解大厦入驻客户情况。



帽子



手套



腰包



腰带



鞋子



临上岗前检查下列各项

- 制服武装带须扣紧，皮鞋要擦亮；
- 仪容要清洁（勤剃须、洗发、剪指甲、理发等）；
- 头发梳理整齐，帽子要戴正，身体无异味；
- 衣袋和裤袋切勿胀起，领带、绶带要佩戴整齐；
- 认真检查对讲机等工具的性能；
- 交接班前要认真查阅交班记录，做好遗留问题交接，同时做好上传下达工作，切勿草率行动。



帽子



手套



腰包



腰带



鞋子



工 作 礼 貌

- 对所有进入大厦的客户要使用文明用语，当客人查询的时候要微笑欢迎。
- 对所接待的每一位客户做到有问必答、耐心周到。首先要留心聆听，然后正确回答所有的问题。对于不了解的情况要主动协助查问（前台、部门等），给予帮助。
- 有投诉的时候应该保持镇定，耐心地聆听，并积极地面面对和处理问题。
- 对于不服从管理的客户，做到不恶语相加、不使用暴力，做到耐心解释，以理服人。





工 作 礼 貌

- 总之，工作礼貌要做到以下五项：
 1. 微笑服务；
 2. 主动问候服务；
 3. 一次到位服务；
 4. 客人称谓服务；
 5. 指挥疏导服务；
- 6. 礼仪性服务；
- 每个细微的工作都向客户展示人性化的服务。



LOGO



保安岗的文明话术

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/226225223051010134>