

# 郑州天城物业管理有限公司

编 号：TCPM—WI/A

版本号：A

## 安全护卫工作手册

### TCPM 目 录

---

编号	标 题
WI/A-001	管理处安全护卫系统组织架构图
WI/A-002	管理处安全护卫部职责
WI/A-003	管理处护卫主管职责
WI/A-004	护卫班长职责
WI/A-005	护卫员职责
WI/A-006	护卫员的权限
WI/A-007	护卫员纪律
WI/A-008	过程识别—安全护卫服务流程
WI/A-009	大门岗岗位职责

WI/A-010	大门岗工作规程
WI/A-011	单元服务岗岗位职责
WI/A-012	单元服务岗工作规程
WI/A-013	车库进（出）岗岗位职责
WI/A-014	车库进（出）岗工作规程
WI/A-015	车库巡逻岗岗位职责
WI/A-016	车库巡逻岗工作规程
WI/A-017	巡逻岗岗位职责
WI/A-018	巡逻岗工作规程
WI/A-019	商业街巡逻岗岗位职责
WI/A-020	商业街巡逻岗工作规程
WI/A-021	消防控制中心岗岗位职责
WI/A-022	消防控制中心岗工作规程
WI/A-023	监控中心岗岗位职责
WI/A-024	监控中心岗工作规程

TCPM

## 目 录

---

编号	标 题
WI/A-025	护卫员的仪容仪表
WI/A-026	护卫员职业道德规范
WI/A-027	对讲机使用管理制度
WI/A-028	护卫员交接班制度
WI/A-029	紧急集合方案
WI/A-030	护卫员处理问题的原则和方法
WI/A-031	执勤中遇到不执行规定、不听劝阻的情况处置
WI/A-032	盗窃的处置
WI/A-033	发生火警时的应急措施

WI/A-034	执勤中遇到抢劫的处置
WI/A-035	发现业主（住户）醉酒滋事或精神病人闯入护卫目标的处置
WI/A-036	执勤时发现可疑分子的处置
WI/A-037	执勤中发现业主（住户）斗殴时的处置
WI/A-038	业主（住户）家中发生刑事或治安案件时的处置
WI/A-039	安全护卫服务管理过程的检验
WI/A-040	护卫员培训制度
WI/A-041	护卫员军训规定
WI/A-042	护卫员的服式及着装规定
WI/A-043	对讲机的使用与管理
WI/A-045	夜间查岗记录表

## TCPM 目 录

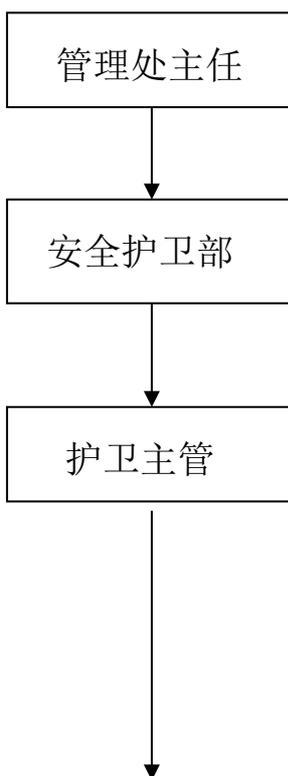
---

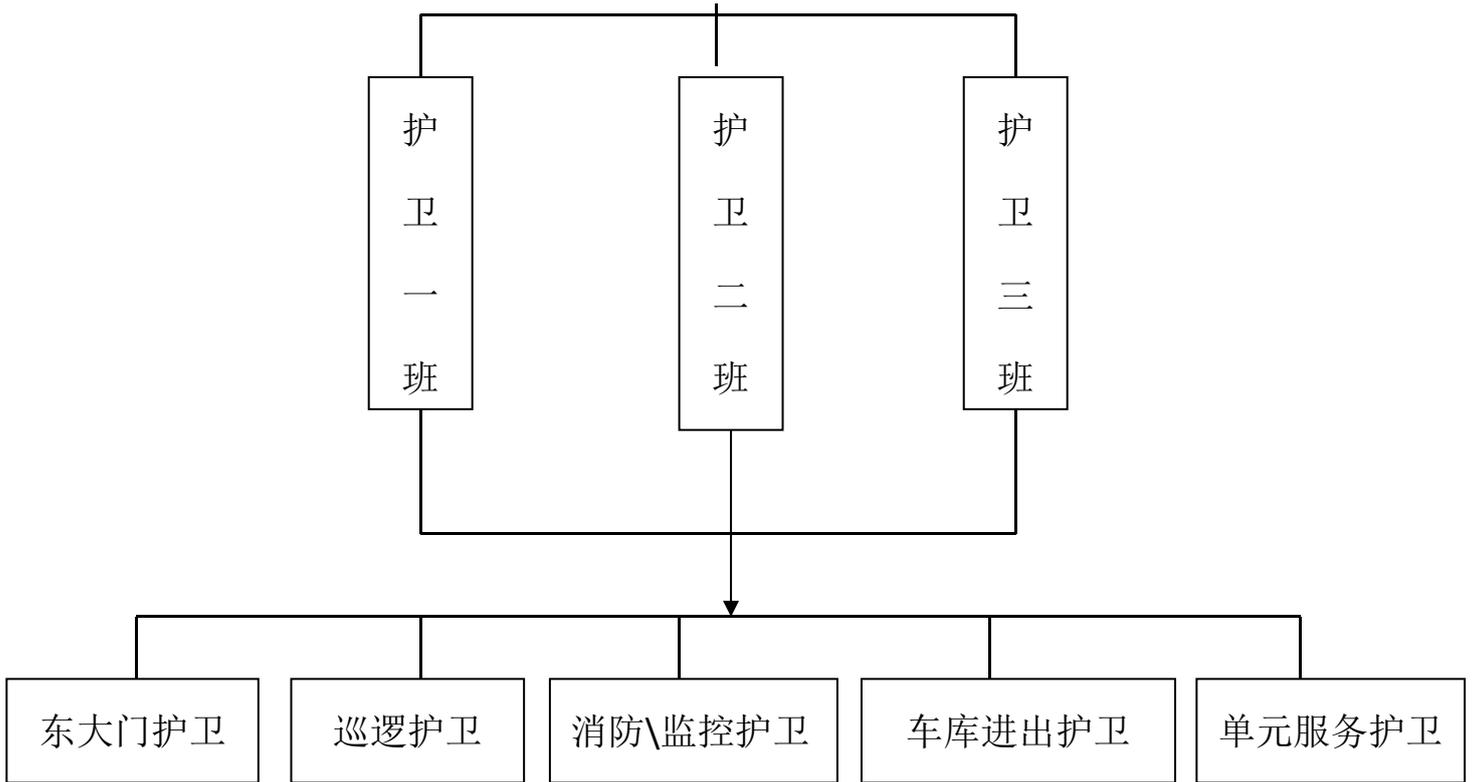
编号	标 题
WI/A-046	员工培训记录表
WI/A-047	值班记录表
WI/A-048	来访登记表
WI/A-049	机动车辆出入登记表
WI/A-050	紧急集合检验记录表
WI/A-051	对讲机使用情况表
WI/A-052	消防中心值班记录表
WI/A-053	监控中心值班记录表

TCPM

编号: WI/A-001

## 管理处安全护卫系统组织架构图





TCPM

## 管理处安全护卫部职责

编号：WI/A-002

### 1.0 安全工作：

- 1.1 协助维护物业内的公共秩序；
- 1.2 负责外来人员及物品出入的放行控制；
- 1.3 负责物业内的安全巡查、监控和资料的管理；
- 1.4 负责突发事件的处理；
- 1.5 配合相关部门做好事故、投诉的调查取证；

### 2.0 消防管理：

- 2.1 负责防火制度的制定与落实；

- 2.2 组织对管理处的消防培训和演练；
- 2.3 组织对火警事故的应急处置；
- 2.4 物业内的消防宣传；
- 2.5 义务消防队的组织；
- 3.0 车辆综合管理；
- 4.0 配合提供管理处的特色服务；
- 5.0 完成管理处交办的其他工作。

TCPM

## 安全护卫主管职责

编号：WI/A-003

---

- 1.0 负责本物业范围内的安全护卫管理工作。
  - 1.1 负责制订、实施安全护卫工作的各项措施、计划；
  - 1.2 对护卫班的工作进行巡查、督导，并处理护卫员执勤中遇到的疑难问题；
  - 1.3 具体协助相关部门对事故、案件的调查取证；
  - 1.4 负责配合相关方对投诉的验证；
- 2.0 负责本物业的消防工作；
- 3.0 负责护卫员的业务技能培训和考核工作。

4.0 负责安全护卫用品的申报及使用的验证工作。

5.0 负责与其他部门的配合工作。

6.0 完成上级领导交办的其他工作。

TCPM

## 护卫班长职责

编号: WI/A-004

---

- 1.0 主持本班工作，按时召开班务会议，负责全班的训练，坚决及时执行上级指令。
- 2.0 负责本班人员的考核\考勤，如实记载本班执勤中遇到和处理过的问题，重大问题要及时向主管领导请示报告。
- 3.0 负责协调本班与其他班组之间的工作关系。掌握本班人员的思想动态，对他们反映的问题及时向主管领导汇报。
- 4.0 熟悉护卫各岗位工作职责、任务和程序，掌握管理区域内护卫安全工作的规律及特点。

5.0 对因管理不力而造成本班在执勤中发生的重大失误，或本班人员出现严重违纪的情况负领导责任。

6.0 完成上级交办的其他任务。

TCPM

## 护卫员职责

编号：WI/A-005

---

- 1.0 服从管理，听从指挥，做到令行禁止。
- 2.0 护卫员上岗必须穿着统一制服，佩带规定装备和工作牌，仪容整洁。纠正违章时先敬礼，做到文明服务，礼貌待人。
- 3.0 熟悉本岗位任务和工作程序，执勤过程中要以敏锐的目光，注意发现可疑的人、事、物，预防案件、事故的发生，力争做到万无一失。
- 4.0 执勤过程认真检查设备设施，认真做好”五防”工作（防火、防盗、防破坏、防事故、防自然灾害）检查工作，发现不安全因素立即查明情况，排除险情，并及时报告主管领导。

- 5.0 爱护设施设备、公共财物，对小区内的一切设施、财物不得随便移动及乱用，熟悉小区消防系统及消防器材的安装位置，熟练掌握各种灭火器材的使用方法，遇到突发事件能正确进行处理。
- 6.0 坚守岗位，提高警惕，对岗位内发生的各种情况要认真处理，并且做好记录。
- 7.0 遇有紧急突发性重大事件，应果断处理并及时报告。
- 8.0 积极向业主（住户）宣传遵纪守法和治安防范知识。
- 9.0 认真完成领导交办的其他任务。

TCPM

## 护卫员的权限

编号：WI/A-006

---

- 1.0 在执行任务时，对杀人、放火、抢劫、盗窃、强奸等现行违法犯罪分子，有权抓获并扭送公安机关，但无实施拘留、关押、审讯、没收财产及罚款的权力。
- 2.0 对发生在护卫区内的刑事案件或治安案件，有权保护现场、证据、维护秩序以及提供情况，但无勘察现场的权力。
- 3.0 按照规定，制止未经许可的人员、车辆进入护卫区内。
- 4.0 对出入护卫区的人员、车辆及其所携带、装载的物品，进行验证、检查。

- 5.0 在执行护卫服务工作中，如遇违法分子不服制止，甚至行凶、报复，应采取正当防卫。
- 6.0 对携带管制刀具和撬棒、加力钳和长状箱包的，及其他形迹可疑的人有权进行盘查、监视，并报告当地公安机关处理。
- 7.0 对有违反治安管理处罚条例行为的人，有权劝阻、制止和批评教育，但没有处罚的权力。

TCPM

## 护卫员纪律

编号：WI/A-007

---

- 1.0 廉洁奉公，遵纪守法，敢于同违法犯罪（分子）行为作斗争。
- 2.0 坚守岗位，忠于职守，服从管理，听从指挥。
- 3.0 按时交接班，不得迟到、早退，更不准脱岗、误班。
- 4.0 按规定着装，做到仪容整洁，语言亲切，服务微笑，文明礼貌。
- 5.0 值班时禁止喝酒、吸烟、吃东西；不准嬉笑、打闹；不准看书报、听收（录）音机、打瞌睡；不准做其他与值班执勤无关的事。
- 6.0 值班期间严禁携带传呼机、手机等个人通信器材，禁止向外打

私人电话，接听私人电话时间不超过一分钟。

7.0 不准在岗位上会友聊天，未当班人员不得在岗位上逗留，接待业主（住户）时不得闲聊与工作无关的话题。

8.0 不准包庇坏人，禁止利用工作之便敲诈勒索，收受贿赂。

9.0 不准擅自带人留宿，亲友如有特殊情况需临时留宿的，须报经单位主管领导批准。不准让公司辞退、离职人员在员工生活区逗留。

10.0 不准在物业区域内打麻将，不准利用娱乐之便进行赌博或变相赌博。

11.0、爱护各种器械装备，不得丢失、损坏、转借或随意携带外出。

12.0 严格请、销假制度，外出必须请假。

TCPM

## 过程识别

编号：WI/A-008

---

1.0 目的：制定本流程，以便于对安全护卫服务的全过程进行控制，以满足确

保本物业安全的要求。

2.0 范围：本物业区域安全护卫系统作业。

3.0 内容：

**3.1 安全护卫部**

3.1.1 在管理处主任的直接领导下，对本物业区域安全、消防、车辆等工作进行督导。

3.1.2 制定护卫工作、培训计划，并对各护卫班落实计划情况进行指导和考核。

3.1.3 配合相关方做好安全服务工作。

## **3.2 护卫主管**

3.2.1 具体贯彻落实公司、管理处制定的各项规章制度、指示。

3.2.2 具体组织实施本物业区域的护卫工作。

3.2.3 处理护卫服务过程中出现的不合格。

## **3.3 护卫班**

3.3.1 护卫服务具体操作由护卫班负责。

3.3.2 安全护卫部下设三个护卫班，即：护卫一、二、三班。每班分为六个岗，即：大门护卫岗，巡逻护卫岗（包括车库巡逻、商业街巡逻），车库进（出）护卫岗，单元服务护卫，监控中心岗（特殊情况下，可增减班、岗设置）。

3.3.3 实行三班轮流，二十四小时全天候值班制，早班 7 时到 15 时；中班 15 时到 23 时；夜班 23 时到次日 7 时，特殊情况可自行调整。

3.3.4 早、中、晚三班每十天依次轮换一次，即：每月 1 日、11 日、21 日为轮换日，特殊情况可自行调整。

## **3.4 大门护卫岗作业流程**

3.4.1 做好作业前准备工作。

3.4.2 来人来访登记，非机动车引导。

3.4.2.1 对外来人员一律实行凭有效身份证件登记验证后进出小区的制

度。

3.4.2.2 认真填写《来访登记表》。

3.4.2.3 按 WI/A-031 有关应急规程妥善处理不登记强行进入小区等意外情况。

### **3.5 车库（场）护卫作业流程**

3.5.1 做好作业前准备工作。

3.5.2 车辆进出库场，必须认真履行规定手续并做好记录。

3.5.3 按 WI/A-031 有关应急规程妥善处理不登记强行进入（出）车库等意外情况。

3.5.4 保持进（出）口的畅通。

3.5.5 认真填写《机动车辆出入登记表》。

#### **3.5.3 车库巡逻岗作业流程。**

3.5.3.1 做好作业前的准备工作

3.5.3.2 每班不定时的巡查车况，发现问题，做好值班记录，及时处理。

3.5.3.3 每班对车库内防盗、防火设施检查一次。

3.5.3.4 保持车辆停放有序。

### **3.6 巡逻护卫作业流程**

3.6.1 做好作业前准备工作。

3.6.2 每班巡楼两次。

3.6.3 巡查区域及各岗位的值班，发现异常情况及时处理。

3.6.4 督促检查各岗位值班情况。

### **3.7 单元服务护卫作业流程**

3.7.1 做好作业前准备工作。

3.7.2 把好各单元的大门关。

3.7.3 每班不定时查看各单元内的情况（有无闲杂人员\电梯运行是否正常

\公共设施有无损坏)

3.7.4 为业主\物业使用人及访客提供一般性帮助服务。

### **3.8 商业街巡逻护卫作业流程**

3.8.1 做好作业前准备工作。

3.8.2 每班每小时至少仔细巡视责任区域一次。

3.8.3 维护好区域内的正常秩序。

3.8.4 按 WI/A031 有关应急规程处理意外情况。

TCPM

## **大门岗岗位职责**

编号: WI/A-009

- 
- 1.0 负责检查出入小区物资的凭证，严格执行访客验证登记。
  - 2.0 熟悉责任区内各业主（住户）人员情况及经常交往的社会关系。
  - 3.0 为出入的业主（住户）提供帮助性服务，热情回答有关问题。
  - 4.0 仔细观察进入小区的外来人员，维护门岗周边正常秩序，对身份不明（无证件、无正当理由）、形迹可疑、衣冠不整者，应禁止其进入。

- 5.0 引导非机动车辆进入车库，并提醒进入后按规定停靠。
- 6.0 值班时双方既有分工，又要协作；疑难问题及时向班长报告。
- 7.0 保持与各岗位的联系，发现问题及时沟通。
- 8.0 保持值班室的秩序和清洁卫生，严禁非值班人员滞留。
- 9.0 完成领导交办的其他工作。

TCPM

## 大门岗工作规程

编号：WI/A-010

---

- 1.0 目的：确保大门区域处于受控状态，保证业主（住户）平安出入，秩序井然。
- 2.0 适用范围：大门岗护卫工作。
- 3.0 作业前准备：  
按 WI / A- 043 《护卫员服式及着装规定》和 WI / A- 028 《护卫员交接班制度》要求，做好上岗执勤的准备工作和交接工作。
- 4.0 作业规程：

#### 4.1 值班制度：

4.1.1 大门岗护卫工作实行 24 小时全天候值班制。

4.1.2 三班倒制，早、中班设双人岗（形象岗、服务岗各 1 人），晚班单人岗，每班工作 8 小时。

4.1.3 早班：7:00 至 15:00；中班 15:00 至 23:00；晚班：23:00 到次日 7:00。

4.1.4 早、中、晚三班每十天依次轮换一次，即：每月 1 日、11 日、21 日为轮换日。

#### 4.2 站立式服务：

除夜班外，早、中班均站立式服务。

轮流作业：每小时双方交换位置，必须有一人站立，一人做好相关记录要分工协作。

非站立式服务时间遇有重要客人、公司领导来到等情况时，均应站立服务。

##### 4.2.1 站立姿势：

立正、跨立两种姿势。

##### 4.2.2 站立位置：

一人站立于大门入口处一侧岗亭内（可视对讲前），面向人行通道，视角照顾整个责任区域，另二人站立于大门两侧位置。

##### 4.2.3 区域内形体均按照队列动作。

#### 4.3 来人来访登记：

4.3.1 业主（住户）、公司领导及员工进出本小区不用登记。

4.3.2 当有业主（住户）出门经过岗位时，应主动点头微笑，并用“您早！”

“您好！”“早！”“早晨好！”等以示问候；当有业主（住户）进入小区经过岗位时，也应主动点头微笑，并用“您回来啦！”“您下班啦！”“您好！”等表示迎接和问候。

4.3.3 对外来客人（包括业主或住户的亲友、各类访客、装修等作业人员、员工的亲友等）一律实行进、出核实，在经业主及领导同意后方可进出，并登记其有效身份证件，记录进出时间制度。

4.3.4 当有客人来访时，应主动点头微笑示意，并用“先生（小姐），

您好！请问您拜访哪位？”“住几号楼、单元、层？”“请您出示身份证件登记。”“请您用电话与您朋友联系一下。”“对不起，让您等候了，谢谢合作，请。”“对不起，实行验证登记是我们的工作制度，请您谅解！”等话语予以提示或表示歉意。

**4.3.5** 准予登记的有效证件，特指有效期内的身份证、暂住证，或贴有照片并加盖公安机关印鉴的证明、护照，管理处制作的出入证（时间有效）等。

**4.3.6** 认真核对证件和持有人是否相符，若不符则不予登记并禁止进入。

**4.3.7** 来访客人必须说准所找业主（住户）的姓名及楼、单元、层等，必要时须用可视对讲联系业主（住户），经业主（住户）确认同意后后方可登记进入。

**4.3.8** 当业主（住户）带有亲友或访客时，应有礼貌问好，并请业主（住户）确认进入人员状况，做好必要记录。

**4.3.9** 若有由公司（管理处）领导陪同到小区检查、参观、学习的人士，应立即敬礼，以示欢迎，并热情回答客人的询问。等客人离开后，将来访人数、单位等情况记录清楚，作为备查资料。

**4.3.10** 当外来人员出来时，护卫员应及时核准，说“再见！”“慢走！”“欢迎再来！”等，并记录离开时间。

**4.3.11** 当发现年老、体弱、幼童、孕妇等提、（抱）重物的业主（住户）、访客进大门有困难时，要主动予以搀扶、提拿或用行李车帮助，移交给所住单元的服务岗。当业主（住户）及访客说“谢谢！”表示感谢时，应用清晰诚恳的话语回答说：“应该

的，不用谢！”等，然后及时返回自己的岗位。

4.3.12 当业主（住户）搬进、出大件物品，或有新业主（住户）入住时，应请其先到服务中心办妥有关手续，等出具凭证经核对无误后方可放行。

4.3.13 当有外来访客骑车欲进入小区时，应及时向前阻拦，并说“对不起，本小区实行人车分流，所有车辆不允许由此进入，请您配合！”。

4.3.14 熟悉本小区业主（住户）的基本情况，包括：姓名、楼、单元、层、人口状况、亲友状况、相貌特征、经常出入的时间等。

4.3.15 熟悉拥有非机动车的业主（住户）情况，为忘带卡骑车的业主（住户）开启入库电子门锁。

4.3.16 对来访的客人如有疑问，应及时通知相关方，以便于监控。

4.3.17 当遇有特殊情况，如接到匪警、火情报警等，应控制好大门通道，协同其他护卫人员共同作战，直到警报解除。

4.4 注意事项：

4.4.1 迎送服务语言要得体，态度要诚恳，目光不要游离，应用亲善的目光看着服务对象。

4.4.2 站立式服务时间内，若遇来访客人进出，一人负责办理相关事宜，对等待办理登记人员应说：“对不起，请稍等”；另一人照顾区域秩序。

4.4.3 站立迎宾服务时尽量不要处理其他非急需的工作。

4.4.4 值班岗位严禁非工作人员滞留，更不准与人闲聊、嬉笑、逗闹。

4.4.5 保持进出口的通畅，禁止小商小贩在责任区域摆摊设点。

TCPM

## 单元服务岗岗位职责

编号：WI/A-011

---

- 1.0 严密监视护卫对象的各种情况，发现可疑或不安全迹象，及时通知值班班长就地处置，必要时可通过对讲机向服务中心报告动态情况，直到问题处理完毕。
- 2.0 维护好各单元厅的秩序，检查各电梯的运行状况。
- 3.0 熟悉责任区内各业主（住户）人员情况及经常交往的社会关系
- 4.0 密切注意进入责任区的人员及物资，对形迹可疑应进行盘问，限制其进入。

- 5.0 对于进入责任区域进行作业的各类人员，必须按照有关规定认真进行验证后方可放行。
- 6.0 对于业主（住户）大件贵重物品外出单元口，必须记录并通知相关岗位。
- 7.0 负责区域内火警、匪警的验证和处置。

TCPM

## 单元服务岗工作规程

编号：WI/A-012

- 
- 1.0 目的：确保各单元责任区域均处于受控状态，保证业主（住户）平安出、入，秩序井然。
  - 2.0 适用范围：各单元服务岗护卫工作。
  - 3.0 作业前准备：
    - 按 WI / A- 043 《护卫员服式及着装规定》和 WI / A- 028 《护卫员交接班制度》要求，做好上岗执勤的准备工作和交接工作。
  - 4.0 作业规程：
    - 4.1 值班制度：
      - 4.1.1 单元服务岗护卫工作实行 24 小时全天值班制。

- 4.1.2 三班倒制，每班工作 8 小时。
- 4.1.3 早班：7:00 至 15:00；中班 15:00 至 23:00；晚班：23:00 到次日 7:00。
- 4.3.1 早、中、晚三班每十天依次轮换一次，即：每月 1 日、11 日、21 日为轮换日。
- 4.4 站立式服务：
  - 除夜班外，早、中班均站立式服务。
  - 4.4.1 站立姿势：
    - 立正、跨立二种姿势。
  - 4.4.2 站立位置：
    - 1\ 2 号楼单元服务岗站立于 2 号楼 2、3 单元前，能通视整个区域；
    - 3\ 5 号楼单元服务岗站立于 3 号楼 2、3 单元前，能通视整个区域。（根据实际情况可作调整）。
  - 4.4.3 当不在站立式服务时间，其他服务需要走动时均采用队列动作。
- 4.5 来人来访登记：
  - 4.5.1 业主（住户）刷卡进入不用登记。公司领导、参观人员及员工进出单元内需核实并做好记录。
  - 4.5.2 当有业主（住户）出单元口时，应主动点头微笑，并用“您早！”“您好！”“早！”“早晨好！”等以示问候；当有业主（住户）进入单元时，应主动点头微笑，并用“您回来啦！”“您下班啦！”“您好！”等表示迎接和问候。
  - 4.5.3 当外来人员出单元时，护卫员应及时核准，主动给访客，说“谢谢合作！”“再见！”“慢走！”等，并记载离开时间。
  - 4.5.4 来访客人必须说准所找业主（住户）的房号及姓名等，必要时须用可视对讲联系业主（住户），经业主（住户）确认同意后方可进入，并记录进出时间，携带物品等。
- 4.4 开启电子门锁：

- 4.4.2 熟悉责任区域内业主（住户）的基本情况，包括：姓名、楼、座、人口状况、亲友状况、相貌特征、经常出入楼宇的时间等
- 4.4.3 及时为忘记带卡的业主（住户）开启门锁。
- 4.4.4 当发现年老、体弱、幼童、孕妇等提（抱）重物的业主（住户）及访客进、出有困难时，要主动帮助其开启门锁，并立于门把手外侧，做出“请”的手势。当业主（住户）及访客说“谢谢！”表示感谢时，应用清晰诚恳的话语回答说：“应该的，不用谢！”等，然后轻轻地关门。
- 4.4.5 当业主（住户）搬家，应请其到管理处办妥有关手续，并通知相关岗位。提醒搬大件物品的业主（住户）使用专用货梯，以免对电梯造成损坏，同时对搬家情况作好记录。
- 4.4.6 对进入责任区域作业的外来人员，应请其到管理处办妥有关手续，并认真进行验证登记；作业完成后，及时通知服务中心派人验收。
- 4.4.7 当遇有特殊情况，如接到匪警、火情报警等，应控制其周边区域，协同其他护卫人员共同作战，直到警报解除。
- 4.5 注意事项：
- 4.5.1 迎送服务语言要得体，态度要诚恳，目光不要游离，应用亲善的目光看着服务对象。
- 4.5.2 开门动作要自然、迅速、稳健，关门时动作要轻，避免发出过大声响。
- 4.5.3 当发生电梯关人事件时，应立即善言安慰乘客，同时立即通知服务中心，协助做好善后工作，并做好值班记录，填写事故报告表如实

上报。

TCPM

## 车库进（出）岗岗位职责

编号：WI/A-013

- 
- 1.0 维护车库进（出）口交通秩序，保证车辆进（出）畅通无阻。
  - 2.0 对进（出）车库的车辆进行核对、外观情况检查，做好登记。
  - 3.0 应严格控制非业主（住户）的外来车辆进入。严禁非机动车、行人从机动车道进（出）车库。
  - 4.0 坚持原则，对外来车辆必须按规定标准收取费用，严禁收费不给票据和乱收费。

- 5.0 熟悉经常出入车库的车辆及车主情况，不断提高工作效率。
- 6.0 对在车库进（出）口附近泊车、摆摊者，要进行劝阻和制止。
- 7.0 严格执行交接班制度，认真填写交接班记录，做到交接清楚，责任明确。
- 8.0 保持值班室的干净、整洁。
- 9.0 保持与相关岗位的联系，发现问题及时沟通和报告。

TCPM

## 车库进（出）岗工作规程

编号：WI/A-014

---

- 1.0 目的：确保车辆出、入安全有序，入库车辆无丢失、无事故发生。
- 2.0 适用范围：车库进（出）岗护卫工作。
- 3.0 作业前准备：  
按 WI / A- 043 《护卫员服式及着装规定》和 WI / A- 028 《护卫员交接班制度》要求，做好上岗执勤的准备工作和交接工作。
- 4.0 作业规程：

#### 4.1 值班制度：

4.1.1 车库进（出）岗护卫工作实行 24 小时全天值班制。

4.1.2 三班倒制，每班工作 8 小时。

4.1.3 早班：7:00 至 15:00；中班 15:00 至 23:00；晚班：23:00 到次日 7:00。

4.1.4 早、中、晚三班每十天依次轮换一次，即：每月 1 日、11 日、21 日为轮换日。

4.1.5 站立式服务：

除夜班外，早、中班均站立式服务。

4.1.5.1 站立姿势：

立正、跨立二种姿势。

4.1.5.2 站立位置：

刷卡器右侧

#### 4.2 车辆进库：

4.2.1 当有车辆进入车库入口时，值班护卫员应辨认是否属内部车辆（业主、公司、办卡等），及时查看对应资料，并按相关规定执行。

4.2.2 内部车辆刷卡后道闸自动升起，值班人员注意观察有无异常，同时告知车库巡逻岗做好车辆进入后的引导和检查。

4.2.3 对欲进入车库的外来车辆，应立即走近并向司机敬礼，告知私家车库不予对外，劝其退出并致谢。

4.2.4 当公司内部车辆进入时，应先敬礼，经刷卡开启道闸，并记录进库时间。

4.2.5 经上级同意（接到通知）进库的临时车辆，应交代司机统一停泊位置、行驶方向、收费标准及注意事项等，按临时停车要求刷卡放行，并将临时卡交给司机。

4.2.6 若后面有紧跟车辆，应示意其慢性或先停下，若遇强行进入

者，按 WI/-A031 有关规定执行。

4.2.7 在道闸出现故障或停电等因素而不能自动升降时，应立即启用手动功能，注意要等车辆完全进入后，方可以放下道闸，确保车辆安全。

4.2.8 当遇到公、检、法、军、警及政府部门执行公务的车辆要求进入车库时，应在查证核实后方可放入，同时向班长报告。

4.2.9 紧急放行。

4.2.9.1 因火警或突发事件确需紧急疏散车辆时（必须确认）。

4.2.9.2 紧急状态下将道闸升起放行，同时做好疏散和引导。

4.3 车辆出库

4.3.1 当发现有车辆要驶出时，应通过查看入库信息，在对照无误后按规定放行。

4.3.2 当发现或接到问题车辆（车辆和驾驶员有疑问）要驶出时，应示意其停下，立即到车闸前先向司机敬礼，再有礼貌地询问，若与车主联系确认是车主的亲友，并带着车位牌时应慎重放行，若遇强行驶出者，按 WI/A-031 有关规定执行。

4.3.3 若遇到司机开启门窗刷卡确有困难或有事询问时，应主动予以帮助。

4.3.4 外来临时停车，应将计时卡收回，核实停泊时间，按收费标准请其交纳费用，待交费后可放行并致谢。

4.3.5 若后面有紧随车辆要驶出时，应立即示意问题车或收费车辆靠边，以免阻碍通行，并对滞留的车主致歉，“对不起，让您久等了”。

4.3.6 当遇到公、检、法、军、警及政府部门执行公务的车辆，公司的车辆（接到通知）驶出车库时，应通过核实后放行，同时做好记录。

4.3.7 紧急放行。

4.3.7.1 因火警或突发事件确需紧急疏散车辆时（必须确认）。

4.3.7.2 紧急状态下将道闸升起放行，同时做好疏散和引导。

4.4. 注意事项：

4.4.1 值班岗位严禁非工作人员滞留，更不准与人闲聊、嬉笑、逗闹，在回答业主（住户）、领导、同事及访客询问应简捷。

4.4.2 值班岗位的设备、器材、资料要爱护和妥善保管，未经允许不得他人翻阅。

4.4.3 收费车辆按有关规定执行，严禁乱收费和金额与票据不符。

TCPM

## 车库巡逻岗岗位职责

编号：WI/A-015

---

1.0 引导车辆的进出和停放。提醒和指挥车主（司机）进场后按规定路线行驶、泊车。

2.0 对违章车辆，及时制止并加以纠正，纠障前必须先敬礼。

3.0 及时检查进场、停放车辆的车况，若发现问题及时与车库进岗联系，通知司机（车主）或报告服务中心值班人员，以防止因责任不清而

发生纠纷。

4.0 巡查区域内设施、设备是否有异常，如发现应及时报告，制止非消防用水的行为。

5.0 盘查、驱赶车库内行为可疑人士，防止各种意外的发生。

6.0 负责各单元自行车、摩托车摆放及门禁使用情况，发现违章及时处理。

7.0 工作中不断熟悉车辆与相应车主的情况。

8.0 保持与其他岗位的联系。

TCPM

## 车库巡逻岗工作规程

编号：WI/A-016

---

1.0 目的：确保车辆停放有序，及时发现和处置异常情况，确保车辆无丢失、无事故发生。

2.0 适用范围：车库巡逻岗护卫工作。

3.0 作业前准备：

按 WI / A- 043 《护卫员服式及着装规定》和 WI / A- 028 《护卫员

《交接班制度》要求，做好上岗执勤的准备工作和交接工作。

#### 4.0 作业规程：

##### 4.1 值班制度：

4.1.1 车库巡逻岗护卫工作实行 24 小时分区（北、南）值班制。

4.1.2 三班倒制，每班工作 8 小时。

4.1.3 早班：7:00 至 15:00；中班 15:00 至 23:00；晚班：23:00 到次日 7:00。

4.1.4 早、中、晚三班每十天依次轮换一次，即：每月 1 日、11 日、21 日为轮换日。

##### 4.2 地下停车库（机动车）

###### 4.2.1 车辆进场

4.2.1.1 每日 18:00 至 19:00 车辆进场高峰段，协助车库进口岗，做好入场车辆的引导。

4.2.1.2 提示司机车辆慢行，应为“您回来啦！”“您下班啦！”“您好！”“请注意关好车门（窗）”“请将停放在自己的车位”或指定的车位上。

###### 4.2.2 检查

4.2.2.1 检查车辆是否按规定停靠，有无对设施、设备等损坏。

4.2.2.2 对占用他人固定车位或违反停车规定的行为要及时纠正，纠正时要先敬礼。

4.2.2.3 详细检查车况，发现外观有擦伤、划痕，漏水（油），未关好车门（窗）等情况，应及时处理并通知车主，在《巡视记录》上做好记载，同时报告班长或服务中心。

4.2.2.4 定期检查灭火器、消火栓、防火卷帘等消防设施、器材是否完好、有效，如有损失或故障，要及时报告。

4.2.2.5 制止任何人动用消防用水，劝阻司机（车主）在场内洗车的行为。

4.2.2.6 劝阻、驱赶车库内滞留人员，制止试车、动火、占用消防通道的行为，若有紧急情况按 WI/B-03 有关规定处理，以防止意外发生。

4.2.2.7 定时清点停靠车辆，保持与进出岗的核对无误，发现问题及时报告。

4.2.2.8 注意观察车辆动态和驾驶员的行为，若发现醉酒驾车者应立即劝阻，并报告班长或服务中心及时处理，避免发生意外事故。

#### 4.2.3 车辆出场

4.2.3.1 每日 07:00 至 08:00 车辆出场高峰段，协助车库出口岗，做好出场车辆的引导。

4.2.3.2 提示司机车辆慢行，防止前后追尾，应为“请您稍等！”“您上班啦！”“您好！”等。

#### 4.3 非机动车库（包括摩托车）

4.3.1 引导车辆应按规定或指定位置正确停放。

4.3.2 提醒车主将停靠车辆加锁。发现未上锁等情况及时处理并通知车主，及时在值班记录上做好记载，同时报告班长或服务中心。

4.3.3 按规定线路巡视，每班巡逻不少于两次对非机动车出入口道闸运行及车辆出入状况进行巡视，引导车主按照指定的停车位摆放，对违反规定的行为要制止并酌情处理。

4.3.4 劝阻、驱赶车库内滞留人员，若有紧急情况按 WI/A-031 有关规定处理。

4.3.5 对货运车辆和搬家人员要重点监视，引导搬运货物时轻拿轻放，在保护措施下正确使用门禁和货梯。

4.3.6 随时和车库进（出）岗、监控中心等岗位保持联系，发现问题及

时勾通。

#### 4.4 注意事项

4.4.1 熟悉车主及车辆出入情况，为行动不便的业主（住户），提供力所能及的帮助。

4.4.2 熟悉工作区域各类设备物品放置位置，以便及时发现问题，不断提高工作效率。

4.4.3 保持车辆（非机动车）整齐有序。

TCPM

## 巡逻岗岗位职责

编号：WI/A-017

---

1.0 监视小区内人员活动情况，维护区域内正常秩序，防止发生事故。

2.0 巡查、登记公共部位设施、设备完好情况。

3.0 对区域内的可疑人员、携带物品进行盘问、检查和驱赶。

4.0 制止区域内发生的打架、滋扰事件。

- 5.0 每班巡楼两次（班长每 10 天巡楼 3 次），对违章行为要进行劝阻和制止。
- 6.0 负责对火警、匪警的验证和处置。
- 7.0 回答访客的咨询，必要时为其导向。
- 8.0 配合服务中心交代的临时工作。
- 9.0 巡查护卫各岗位执勤情况，协助处理疑难问题。
- 10.0 协调各值班岗位与服务中心值班人员之间的联系。

TCPM

## 巡逻岗工作规程

编号：WI/A-018

- 
- 1.0 目的：全方位监视和巡查管理区域，保证区域内的安全和良好秩序。
  - 2.0 适用范围：巡逻岗（地面）护卫工作。
  - 3.0 作业前准备：

按 WI / A- 043 《护卫员服式及着装规定》和 WI / A- 028 《护卫员交接班制度》要求，做好上岗执勤的准备工作和交接工作。

#### 4.0 作业规程：

#### 4.1 值班制度：

4.1.1 巡逻岗护卫工作实行 24 小时分区值班制。

4.1.2 三班倒制，每班工作 8 小时。

4.1.3 早班：7:00 至 15:00；中班 15:00 至 23:00；晚班：23:00 到次日 7:00。

4.1.4 早、中、晚三班每十天依次轮换一次，即：每月 1 日、11 日、21 日为轮换日。

#### 4.2 巡查各岗位执勤情况：

4.2.1 交接班时，巡逻班长到各岗位巡查一遍，检查各岗位交接是否清楚，手续是否完备，护卫员的着装、仪容仪表等是否符合规定，发现问题马上纠正。其他巡逻岗接班后必须对责任区域全面检查一次。

4.2.2 每小时巡逻班长到各值班岗位巡视一次。

4.2.3 对巡查中发现有不认真执勤或违纪、违章等情况，要及时纠正，并做好值班记录，以作为考核的依据。

4.2.4 本班执勤中遇到疑难问题时，班长接到信息后应立即到场，按有关规定处置，不能解决时，及时报主管领导或服务中心处理，并做好记录。

#### 4.3 巡楼

4.3.1 每班巡楼两次，一般按巡更路线进行。对楼内的闲杂人员进行盘问或驱赶，对业主（住户）施工装修期间的动火及违反作业时间影响他人工作、休息的行为要进行劝阻和制止。

- 4.3.2 按巡更线路先乘坐电梯到顶楼面，然后走步梯从上至下逐层巡查，并在每个巡更器上点触。
- 4.3.3 检查公共部位主要设施、设备及器材的完好情况。
- 4.3.4 “看”楼道有无垃圾，门是否关好，“听”有无异常的声响，（嗅）有无异常的气味等。
- 4.3.5 对火警、匪警的验证和组织果断处置，重大问题及时报告。
- 4.4 区域巡查
  - 4.4.1 对区域内的可疑人员、携带物品进行盘问、检查及处置。
  - 4.4.2 制止区域内发生的打架、破坏公物等滋扰事件。
  - 4.4.3 劝阻不遵守公共道德的行为。
  - 4.4.4 礼貌回答业主（住户）及访客的咨询，必要时提供力所能及的帮助。
- 4.5 注意事项
  - 4.5.1 巡查发现本班人员在值勤中有违纪、违章等行为时，应立即指正并做好记录，但不要当众指责和呵斥。
  - 4.5.2 对业主（住户）提出的问题，及时向相关方反映，但不要轻易承诺。

TCPM

## 商业街巡逻岗岗位职责

编号：WI/A-019

- 
- 1.0 维持好商业街的公共秩序，为商家\顾客创造良好的经营消费环境。
  - 2.0 认真做好防火\防盗\防破坏\防自然灾害工作，力争做到万无一

失。

3.0 劝阻\纠正区域内随意摆卖\停放车辆等影响行人正常流动的行为。

4.0 积极化解各种纠纷，防止打架滋扰事件的发生，维护商家的合法权益。

5.0 为商家提供力所能及的一般性服务。

6.0 积极做好商家遵纪守法及配合物业管理工作的宣传。

7.0 及时完成领导交办的其他任务。

TCPM

## 商业街巡逻岗工作规程

编号：WI/A-020

---

1.0 目的：全方位监视和巡查管理区域，保证商业街的公共安全和良好秩序。

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/565004143212011123>