

<<物业安保培训手册>>

图书基本信息

书名：<<物业安保培训手册>>

13位ISBN编号：9787122112453

10位ISBN编号：7122112454

出版时间：2011-8

出版单位：化学工业

作者：邵小云 编

页数：168

字数：262

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<物业安保培训手册>>

前言

物业服务已成为我国社会发展最快的行业之一。

物业服务类型已涉及住宅、写字楼、商业场所、工业区、医院、学校、酒店等，物业服务面积达数百亿平方米。

简单的粗线条式的服务，早已满足不了人们的需求，细化优质的综合性服务是人们追求的目标，先行的、主动的、长期的优质服务是其重要内容。

而要提高物业服务水平，必须提升员工的素质。

员工的素质是企业素质的基础，是服务于业主的基本条件，其工作方式和态度都要正确、得体。

物业企业在业主面前的形象，都要由员工来展现，那么较高的综合素质就十分重要。

员工素质的高低，决定企业发展成败与兴衰。

高素质的员工须具备主动服务、用心服务、创新服务的观念，必须确立“业主第一”的思想，同时，须掌握相关的知识和技能，才能及时发现问题，准确分析问题，进而妥善解决问题。

提升员工的素质，必须对员工给予培训。

基于此，我们在多年探索的基础上，结合物业管理企业的特点和实际工作的需要，就客户服务和安保服务两个重点编写了《物业客服培训手册》和《物业安保培训手册》，可供专业培训机构、院校物业专业、物业公司等作为培训教材使用，也可做物业公司各管理处客服中心、安全管理部门的工具书。

在本书编写过程中，获得了许多朋友的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的还有王高翔、刘建伟、刘海江、周亮、李汉东、韦厚娟、刘军、宋伟、段青民、柳景章、李亮、杨冬琼、赵仁涛、杨吉华、谭双可、王能、吴定兵、朱霖、朱少军、赵永秀、李冰冰、赵建学、江美亮、滕宝红，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成。

在此对他们一并表示感谢！

由于编者水平有限，不足之处在所难免，希望广大读者批评指正。

编者

<<物业安保培训手册>>

内容概要

由邵小云等编著的《物业安保培训手册》首先介绍了安保培训的规划工作，再一一就各项培训项目(包括保安员岗位须知、保安值勤要领与技巧、消防安全培训、军事技能)进行介绍，内容丰富多彩，紧贴现代物业安保服务的实际要求，具有非常强的实际可操作性，尤其是附录的经典案例和英语使物业安保服务更注重精细化，是一本不可多得的、拿来即可用于学习或讲课的培训教材。

《物业安保培训手册》可供商厦、写字楼、酒店、住宅小区、企业、学校、学术机构、政府机关等的物业部门及其经理作为安保培训工作的参考。

<<物业安保培训手册>>

作者简介

邵小云，深圳市金顺物业管理公司，常务副总经理，物业管理师、人力资源管理师，从事物业管理工作10余年，曾在中海物业、绿景物业、皇庭物业等大型物业管理企业任职，了解先进的物业管理模式和全程运作；熟悉人力资源战略体系的建立、工作岗位分析、员工招聘与配置、员工培训与开发、绩效管理、薪酬福利管理和劳动关系管理等各个模块，管理模式独树一帜；具有全面主持企业ISO9001：2000版质量管理体系建立、实施、认证工作。

<<物业安保培训手册>>

书籍目录

第一章 安保培训规划

第一节 安保培训内容与计划

- 一、培训内容
- 二、培训工作的总体安排
- 三、培训计划

第二节 安保培训考核

一、培训考核标准

- 【范本01】保安技能考核标准
- 【范本02】保安军训(体能)季度考核评分标准
- 【范本03】保安军训(基本功)季度考核评分表
- 【范本04】队列动作考核评分标准表
- 【范本05】擒敌拳分解动作考核评分表
- 【范本06】车辆指挥手势考核评分表

二、考核记录

三、考核结果的应用

第二章 保安员岗位须知

第一节 保安员职责与权限

- 一、保安员职责
- 二、保安员岗位权限

第二节 保安员行为规范

- 一、保安员仪容仪表要求
- 二、保安员着装管理要求
- 三、保安员的职业道德要求
- 四、保安员的纪律要求
- 五、保安员外出要求
- 六、保安员宿舍要求

第三节 保安员考核标准

- 一、保安员在岗工作标准
- 二、保安员考核评分标准

第三章 保安值勤要领与技巧

第一节 保安值勤基本要求

- 一、保安执勤文明礼貌用语
- 二、各岗位操作形象要规范
- 三、执勤中遇到不执行规定、不听劝阻的处理
- 四、发生重大事项要报告

第二节 门卫服务程序与技巧

- 一、门卫服务的任务
- 二、门卫服务的基本要求
- 三、门卫服务应注意事项

第三节 大堂岗保安工作程序与技巧

- 一、大堂服务值班制度
- 二、大堂站立式服务
- 三、人员出入管理
- 四、物品搬入搬出的管理
- 五、报纸、报刊、平信的收发工作

<<物业安保培训手册>>

六、住户临时存放物品

七、严密监视大堂和电梯

第四节 巡逻服务程序与技巧

一、巡逻准备

二、巡逻周期及规律

三、巡逻检查内容与要求

四、巡逻签到

五、巡逻中不同情况应对技巧

六、巡逻记录

七、巡逻时失误和漏检的防止

第五节 监控服务程序与标准

一、监控值班员的岗位要求

二、设备的操作与检查

三、报警发生的处理

四、监控设施设备的维护保养

五、监控录像带的使用

第六节 车辆管理服务程序与技巧

一、道口岗工作程序

二、车场岗工作程序

三、停车费的收取

四、停车场(库)突发事故应变措施

五、停车场异常情况的处理

第七节 交通管理

一、交通管理的原则

二、车辆行驶和停放管理

三、交通设施的管理

第八节 突发事件处理

一、突发事件处理要点

二、突发事件类别

三、突发事件处理程序

第四章 消防安全培训

第一节 消防安全组织与职责

一、消防责任人职责

二、消防值班人员职责

三、义务消防队员职责

四、各级人员在扑救火灾中的主要职责

第二节 物业区域消防设施、设备

一、物业消防各系统

二、常用消防器材及其使用

三、火灾事故照明和疏散指示标志

第三节 火灾预防措施

一、临时动火作业管理

二、消防值班工作

三、消防安全检查

四、定期开展消防演习

第四节 火灾扑救

一、灭火的基本原理与方法

<<物业安保培训手册>>

二、火灾的种类及灭火基本措施

三、火情报警通报

四、火灾扑救

五、火场救人

六、火场疏散

七、防、排烟

八、注意防爆

九、火灾发生时的安全警戒

第五章 军事技能训练

第一节 队列训练

一、队列动作

二、队形训练

第二节 防卫技能

一、人体的要害部位

二、格斗防卫的原则

三、保安员搏击的六种策略

四、克敌制胜的战术

五、保安实用防身招法

六、擒拿格斗的基本招式

第三节 保安警用器械的使用与管理

一、警棍

二、保安员使用警绳的方法

三、对讲机的使用

四、探照灯(电筒)的使用

附录

附录一 安保服务培训案例

附录二 涉外物业日常用语120句

参考文献

<<物业安保培训手册>>

章节摘录

版权页：插图：（二）遵纪守法，勇于护法保安员必须模范地学法、守法、用法、护法，确保业主/物业使用人的安全，通过提供优质的安全服务，赢得业主/物业使用人的信任和社会的认可。

（三）不计得失，勇于奉献保安员是公司 and 业主/物业使用人正当利益的忠诚卫士，在任何时候、任何情况下，都应当将公司和业主/物业使用人的正当利益摆在第一位，为了维护公司利益和业主/物业使用人的生命财产安全，不惜牺牲一切，甚至献出生命。

（四）文明执勤，礼貌待人全心全意为人民服务，是社会主义职业道德的核心。

文明执勤、礼貌待人是保安人员精神风貌的具体体现，也是贯彻“业主至上、服务第一”的企业宗旨的基本要求。

（五）廉洁奉公，不谋私利安全服务与业主/物业使用人的生活有着广泛的联系。

有些人为了牟取私利，会通过各种途径对保安员进行收买拉拢，为其实施违章违法行为打开方便之门。因此，保安员必须廉洁自律，坚持原则，照章办事，不以工作之便索取或收受服务对象的礼品礼金，不给违法违纪分子以任何可乘之机。

四、保安员的纪律要求（1）保安人员必须严格遵守我国颁布的各项法律、法令、法规和公司制定的各项规章制度。

（2）廉洁奉公、遵纪守法，保安过程中敢于同违法犯罪分子及行为作斗争。

（3）坚守岗位、忠于职守、服从管理、听从指挥。

（4）按时交接班，不迟到、早退，不脱岗、误岗。

（5）严格按照规定着装，仪容整洁、语言亲切、微笑服务、文明礼貌。

（6）保安员严禁干一些与保安无关的事情，禁止向外打私人电话，接听私人电话时应尽量缩短时间。

严禁因接听电话而影响保安工作。

（7）工作时间时严禁喝酒、吸烟、吃东西，不准嬉笑、打闹，不准看书报等。

严禁听收音机、打瞌睡，做一些与保安无关的事。

（8）严禁在岗位上会友聊天，未当班人员不得在岗位逗留，接待业主（住户）时要按礼仪礼节规范接待，不谈与工作无关的话题。

（9）不赌博、不徇私舞弊、不贪污受贿、不包庇坏人。

（10）未经批准不准擅自带人留宿，亲友来访需要留宿时，须逐级报批，严禁被公司辞退、离职人员进入小区和在生活区逗留。

<<物业安保培训手册>>

编辑推荐

《物业安保培训手册》是物业保安人员培训的参考用书，资料全，具有很强的参考借鉴价值

<<物业安保培训手册>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>