

六、服务方案

一、安保服务管理理念

(1) 服务理念

1. 树立“服务第一，业主至上”的思想，切实维护学校与师生的人身和财产安全；

2. 管理坚持原则、慎密严谨；服务以人为本、主动热情；处理问题高度警惕、有理有节；

3. 上岗人员仪表整洁，业务操作规范，礼貌待人，保持岗位卫生整洁；

4. 依法办事，文明执勤，不与师生发生争吵，杜绝保安与师生发生冲突，禁止保安出手伤及师生人身安全，做到打不还手、骂不还口；

5. 师生有求必应，有险情必出。

(2)、组织机构

1、领导小组

为切实加强安全保卫工作，成立本项目服务公司安全保卫工作领导小组，负责组织领导全校方的安全保卫工作。

2、工作职责

公司发生或接到突发安全事故后，要在事故现场指挥救援行动，并及时向公安等相关部门汇报和请求援助，要本着“先控制，后处置，救人第一，减少损失”的原则，果断处理积极抢救指挥现场职工离开危险区域，保护好职工生命安全，维护现场秩序做好善后处理工作，并按规定及时向上级和主管部门汇报。

(3)、安保服务的主要内容

1、负责学校门卫管理、防恐防暴、车辆收费、治安巡逻、技防值守、交通管理、消防管理等，维护校园安全稳定，及时发现和消除安全隐患。

2、在学校保卫处的组织领导下，协同做好校园治安及综合治理工作。

3、配合学校保卫处，及时受理校园内发生的各类治安案件。

4、随时出员，为师生提供紧急救助服务。

5、抽调保安力量，配合保卫处做好学校重大活动期间的安保工作。

6、按照学校规定的时间对校门、有关楼宇出入口进行开启与封闭。

7、配合公安机关，打击校园内部及责任区的违法犯罪活动。

二、安保服务方案

(1)、安保服务区域内的秩序管理

1. 负责校园门卫管理，维持校园秩序，维护校园稳定，及时发现和消除安全隐患；

2. 对进出校园的人员和车辆进行询问，登记；



3. 无牌照车辆、外观破旧污秽的车辆和未经保卫处查验办证的（包括营运车辆）车辆禁止驶入校园；

4. 装载大件物品出校，必须出具主管部门单位的有效证明并经门卫执勤人员查验登记后方可放行；

5. 校门两侧不得随意停靠各种车辆，不能摆摊设点、堆放各种杂物；

6. 校园的 24 小时巡逻，处理突发事件；

7. 办公楼、实训楼及重点部位巡视、开落锁；

8. 严防学生翻围墙；

9. 控制外来物品随意进入校园；

10. 大门口“三包”。

（2）、外来车辆及外来人员登记制度

外来车辆登记：

为进一步加强区域安全工作，切实保障群人民的人身安全，维护区域正常的教育秩序，根据有关法律法规，特制订以下《外来车辆检查登记制度》。

a. 保安人员热情接待上级主管部门、其他有关单位的专用车辆以及来校检查或联系工作，并按要求做好车辆登记工作。

b. 值班人员对上述来宾、来客和来访人员，必须予以查询、登记，并与被访人员联系，征得同意后，方可进。

c. 严格把守大门，拒绝一切外来车辆进入区域停放。

d. 客户往来车辆保安员须征得相关领导同意后方可放入。

e. 被允许进入车辆必须按指定位置停放。

f. 携带公物出门必须主动出示有关部门的证明，门卫做好记录后，方能离开。

外来人员登记：

为进一步加强区域安全保卫工作，规范外来人员进入，特制定本区域来访登记制度：

a. 门卫工作人员要忠于职守，始终保持警惕性，坚守岗位，认真负责，坚决按制度办事。

b. 严格执行外来人员进出登记，全面推行来访人员挂牌进校制度，外单位人员来访，在门卫与相关人员电话确认后，填写会客单，注明来访者姓名、单位、采购方接待人、访客证号码等方能进入。

c. 凡进入本区域的来访者在履行完登记手续后，要向采购方有关人员领取“访客证”，并需挂持“访客证”。

d. 联系工作后请相关人员在回执联上签字。来访者离开时须将“访客证”与会客单一并交还门卫工作人员留存。

e. 物资出门必须查对登记，特别是外来人员带物资进出大门，一定要询问仔细并进行登记。

f. 严禁闲杂无关人员入内，严防有人进内扰乱秩序。

g. 发现疑问，及时报告有关领导。



(3)、值班室值班制度

(1) 值班期间要保障电话或者通讯联络畅通，保证上级的指示精神能够正确及时的传达。必须有人坚守电话，并对电话做好记录，保证来电有人接，有记录有反馈。

(2) 认真做好区域的防火、防盗、安全保卫工作。值班人员要认真检查区域内房间的门窗；关闭不需要的电源；关好水龙头等，消除一切安全隐患。确保办公大楼的一切安全。

(3) 注意防火安全，安全事故隐患比较多，要备好防火用的工具，不能粗心大意。

(4) 下岗前应做好值班记录、检查正门、值班室、火源、电源及大门锁闭情况，通告值宿和巡守人员后，方可离去。

(4)、公共场所巡查制度

(1) 消防系统检查

1) 灭火器位置挂放是否移动和压力是否足够。

2) 消防栓是否供水。

3) 明火管制稽核。

4) 消防通道的通畅、疏散方向和防火标志。

(2) 安全专案检查

1) 防爆灯和应急灯的检查

2) 车辆出入的限速

3) 每天下班对门窗和水电的检查

4) 公共设施、重要设施的检查

(3) 其他检查

1) 停车场、单车棚的检查

车辆行驶停泊有序，车场无损坏、无积水、平坦整洁，无改变使用功能设施完好无损。

2) 有无不文明行为检查

在区域内有无不文明现象的发生，保安员尽职尽责，发现有不文明现象，态度和善指出其不足之处。

(5)、夜间安全检查制度

(1) 巡逻过程中，须佩带电筒、对讲机等巡视器材。

(2) 对巡逻中发现的问题及隐患及时做出处理，并通过对讲机向保安队长或其他值班领导报告。

(3) 当班保安员或巡逻员要坚持夜间不少于两次安全巡视制，并有巡视检查记录，特别是处置各类事件的情况要详细记录。认真检查区域内的消防通道及各教学楼、办公楼所有的门窗是否关闭上锁，水阀是否关闭等。

(4) 车辆检查（包括外来车辆和单位车）。车辆检查（包括外来车辆和单位车）车窗、门是否锁好、各种灯光、电器、玻璃是否关闭。



(5)检查是否有可疑分子的出入,发现有可疑分子时呼叫当班的其他同事,只有一人在岗时及时上报其他领导。

(6)做好夜间与日班的交接班工作,对夜间发生与处置事件要移交清楚,未交接不得擅自离岗。

(7)设置监控室的或有保卫科,总值班的,随时服从听从指挥,及时处置各类事件,并汇报处理结果。

(6)、监控室工作制度

为加强监控室的管理,确保监控系统的正常使用和安全运作,明确安全责任,使安保工作管理更规范,特制定此制度。

(1)巡查负责人

1)实行当班保安员或队长轮巡制。

2)设立机动巡查人员,由(或其指定人员)负责巡查,并对当班保安的巡查工作进行督查。

(2)监控巡查内容

巡查包括监控室室内的设施、设备和监控镜头运行情况。

(3)监控巡查工作要求

1)监控室禁止无关人员入内,其他部门确因工作需要来监控室的人员也应作好登记。

2)监控巡查人员做好用电安全管理,定期检测电线、照明灯、空调、用电开关等设备使用情况,确保设备处于安全状态。

3)严格落实室内照明灯白天关闭、人离关闭制,确保照明用电安全。

4)严禁在室内吸烟、吃喝东西、看报纸等与工作无关的事。

5)监控室所监控范围及摄像监视头的开关时间均属保密,严禁外传,更不准向无关人员介绍监控情况。遇需到监控室查询情况和观访者必须经安保部负责人同意方可进入监控室。

6)严格遵守监控设备操作程序,禁止擅自调整改动计算机系统。

7)保持设备的清洁卫生,坚持每月对系统进行维护,确保机器设备的正常运作。

8)坚持每天对监控录像进行翻看。

三、安保服务制度

(一)保安队安全保证制度

强调安全第一和预防为主的安全管理原则

安全管理是管理工作的重中之重。安全保卫工作是单位的财产安全及员工的人生安全的重要保证,由于本项目是校园保安服务,我们更要做好各方面的安全管理工作,并制定详细的安全管理计划,以保证各校区师生的人身及财产的安全。安全管理主要包括三个方面,一是消防安全,二是治安防范,三是及时处理和应



对各类突发事件、新生入学、重要涉外活动、重要考试、各种接待参观等活动大环境下产生的各种情况。

(1) 消防安全方面

强调方针为预防为主，防消结合，不断消除和整治各种消防隐患。这个方针是消防安全经验的概括和总结，也是现阶段和今后消防工作的根本指导思想。“预防为主”是指在消防工作的指导思想上要把预防火灾放在首位，防患于未然。要动员和依靠职工群众，认真贯彻落实各项防火的安全措施、组织措施，发现和堵塞火险漏洞，消除发生火灾的因素和蔓延条件，从根本上防火和减少火灾的危害。所谓“防消结合”，是指要把同火灾作斗争的两个基本手段即预防和扑救有机地结合起来，在做好防火工作的同时，必须积极做好灭火准备，一旦发生火灾，便能够迅速有效地予以扑灭，最大限度地减少火灾所造成的人身伤亡和财产损失。

(2) 治安防范方面

根据特点，从全面布防、全员防范的观点出发，利用项目先进的技防硬件，走“人防、技防”相结合的路线，将可能出现的治安问题杜绝在萌芽状态。制定详细紧急突发事件应急预，在应急事件处理方面，做到有预见性、有方案、有组织、有演练，做到处事不惊处惊不乱、应对有方，通过突发事件和异常情况处理方案的编制，防患于未然。

(3) 工作管理措施

提高福利待遇，减少人员流失。落实管理制度，统一严格要求。

规范行为标准，注重自身形象。注重安全管理，提高服务意识。

取多渠道措施，增员工积极性。完善系统设置，加强车场管理。

加强职业培训，提高队伍素质。规范管理程序，讲究管理方法。

加大监管力度，确保质量完成。树立责任心态，提高集体荣誉。

1) 提高福利待遇，减少人员流失

我们将提高工资福利待遇，增强员工职业素质培养，加大各项奖励措施，减少人员流失率。另外我们还将通过专业人才网站招聘、社会地方招聘、部队转业人员及校园招聘、内部推荐等方式寻找高素质人员。

2) 落实管理制度，严格要求严格管理

保安部要求军事化管理，管理制度当然就是管好队伍的依据。对要《保安人员守则》、《保安人员纪律》、《保安人员执勤须知》、《岗位责任制》、《考核奖惩办法》要严格执行，强化保安队伍的管理。只有严格的教育管理，加强思想政治工作和精神文明建设，才能使保安人员树立起正确的人生观、价值观，职业责任感，才能更好的完成和县的保安服务工作。

3) 规范行为标准，注重自身形象

外在形象方面必须按规定穿着全国性保安服务行业的保安服装、戴大盖帽、等。保安人员着装要保持整洁，制服袋扣、领扣、衬衫袖扣必须扣好。穿大衣不准披在肩上，穿春秋套装内穿白衬衫，系好领带。注意仪容风纪，严禁制服、便



服混穿或将制服穿离保安区域。另外，要加强内在思想素质，规范保安人员行为标准，从内而外整治形象风范。

4) 注重安全管理，提高服务意识

建立安全管理责任制，主抓消防管理和治安防范管理，制定紧急突发事件预案，定期聘请消防专业人员对全体保安人员进行消防知识培训，每周对校园消防设施系统的检查两次，每月对各校园的所有安全防范设施设备例行检查一次。加强队员的思想素质教育，让队员了解自己的工作职责、义务，自觉主动的进行引导，耐心回答等服务行为，从而形成耐心，热情，文明的服务意识。

5) 取多渠道措施，增员工积极性

组织队伍举行活动，例如【业绩高低比赛，体育比赛等等】发放流动红旗，卫生纪律，各班之间的比赛等等！对好人好事、优秀员工进行嘉奖。

6) 完善系统管理，加强车辆管理

对安全防范设施建立安全检查、运行维护、应急处理等制度，对公共安全图像信息系统的用途和摄像设备系统进行有效的维护管理及使用制度。加强进出车辆、进出物资的管理，确保主干道和地下室通道的畅通，禁止消防通道停车。

7) 加强职业技能，提高队伍素质

对职业技能组织不定期学习，讨论，鼓励队员之间互相协调和学习，提高业务知识，在加上定期的全方位培训计划，整体提高队伍的全面素质。

8) 规范管理程序，讲究管理方法

没有规矩不成方圆，管理有适当的程序才能更加有效。建立逐级上报制度，逐级管理制度，是管好整个队伍的唯一途径，做到管理上不产生脱节。执行制度的同时，需要更加的人性化，用亲情管理方式，使每一位队员感受到来自集体和公司的温暖，从而更加自觉主动的完成工作，增加工作效率。

9) 加大监管力度，确保质量完成。

公司将安排品质督查人员，不定期对各校区安保工作进行抽查。保安队长每天对保安工作至少不低于2次巡查，确保按质按量完成每天的安保工作。

10) 树立责任心态，提高集体荣誉

加强责任制度，实行责任划分，执行奖惩制度，用制度划分责任，用责任制约行为。并通过绩效考核、例会讨论等方式提高集体荣誉，增加队伍的凝聚力。

(二) 服务质量保证措施

我公司秉持以“科学管理、严格要求、诚信守法、服务社会”宗旨。根据特点贯彻以“共同发展、和谐院区、五个一”服务原则。

(1)、服务保证

若我公司有幸中标后，公司的人员每月将进行定期回访，及时有效地现场处理队员工作及生活中发生的问题。不间断与企业、驻点管理员、队员多向沟通，及时了解服务中的不足，快速反应处理并进行改善。我们围绕“五个一”：以安全第一为根本、以服务第一为导向、以形象第一为基准、以质量第一为标准、以共同发展第一为目标，全方位开展护卫工作。



(2)、管理保证

- 1) 公司对所有工作进行总的全方位的监督管理;
- 2) 基层进行监督、检查队员各项规章制度的落实并做好记录, 向客户及时反映情况;
- 3) 教育、监督下属各级人员爱护设施和装备。防止事故发生;
- 4) 定组织、督促队员扎实苦练军事、交通、消防技能和抢险救灾的演练, 增加队伍的战斗力和凝聚力;
- 5) 协调队员调岗、退、辞、离职等相关事情的处理;
- 6) 办理租赁费用结算及队员工资的发放、社会保险的购买;
- 7) 完善队员的奖励机制, 激发工作热情, 队员集体娱乐活动的策划、组织。

(3)、人员供应保证

我公司自成立起组建一支稳固的供应链, 除了本土区域的资源供给外, 还与内地学校, 加强开展联合办学、定单培训; 与警校、保安学校(各省市)建立了长期的合作关系。竭尽客户所求“量身定做”相应人员需求, 以满足人员资源充足和人员高标准素质保障。并成立了两家专业的人力资源公司, 拥有独立的人力资源专业人员, 为自身队伍, 提供充足人员供应保障。

(三) 校园质量管理控制制度

随着科学技术的进步, 不同手段的校园侵害行为正不断出现, 单一的防范手段难以进行有效的防控。因此我们进行高效安全管理和人防、物防、技防相结合的校园综合安保布防体系, 是校园抵御各种安全风险较有效的应对措施。

人防管理控制措施方面: 学校应按规定设置安全保卫机构或成立安全领导小组, 健全安全保卫队伍, 落实安全责任制; 校区建立门卫管理制度, 配备数量适宜的专业保安人员和自卫器材及通信设施, 实行来访人员登记和内部人员凭卡出入等制度; 每天上学、放学时段校园门口应安排安全保卫人员负责交通安全疏导, 有条件的应落实派出所民警或者治安协管人员维护校园周边道路交通秩序制度; 寒暑假期间应组织护校队, 强化对校园重要资产和重点区域的巡查与防护。

安全保卫人员应具备必要的法律法规和安全防范知识, 熟练掌握消防器材、自卫器材、通信器材和技防系统设备的使用方法, 全面了解校园消防、技防和其他各种重要防护设施的布局及各种应急预案的处置流程, 熟记相关安全保卫部门和应急救援机构的联系方式。

物防管理控制措施方面: 首先必须对照校园建设安全规定, 查看校园选址和建筑安全隐患并及时进行整改补救。同时针对其他薄弱环节采取应对措施, 完善消防设施和食堂卫生设施的建设; 校园应采取封闭式实体防护措施; 校舍二层以上窗户和与外界相通的走廊过道应安装全封闭金属栅栏; 财务室、计算机室、实验室和其他存放重要物品的库室应安装安全防盗门, 窗户应安装防护金属栅栏; 校舍的楼梯和出入口应设置醒目的疏散指示标志, 疏散通道和其他重要区域应设置应急照明装置, 校园的广播系统应具备疏散诱导指挥功能。



对于短时间内难以解决而且风险系数较大的安全缺陷,应立即停止相应场所和设施的使用,并设置禁区;对于不会直接造成安全损害的,应设置安全告示或者警示标志,校门口和周边道路应设置减速带和交通限速标识。

技防管理控制措施方面:应依照《校园安全技术防范系统要求》和其他相关规定,全面完善技防系统的建设,具体要求如下:

(四) 人员稳定保障制度

保安队伍在历史进程中所处的环境、状况和发展过程中面临的诸多问题,队伍管理中的一些不足和有待完善的地方。在市场的大背景下衬托出保安服务的低层次、低水平、低素质、低科技含量的现状,加上中国保安市场的逐步开放、垄断地位的消除、保安业与政府职能部门的脱离、与现代化企业管理制度的不相适应,使保安队伍管理工作的难度进一步加大,队伍的流失日趋严重。上述问题的存在,不同程度地制约和影响了保安服务的职能发挥,所以我们要正视现实,积极采取对策,加强科学管理,做好队伍的稳定工作。

针对保安公司中保安队伍面临的各种困难和问题,为逐步地完善队伍的科学化管理,应采取以下措施:

1、认真贯彻实施 ISO9000 质量管理体系。

公司在贯彻 ISO9000 质量体系方针的基础上,排除各种不符合质量管理体系的管理方式和方法,根据《保安服务操作规程与质量控制》,规范对保安员的管理。

2、进一步加大对保安管理干部的管理力度。

1、坚持“治军先治官、严下先严上”的管理理念,各队长、班长应按照《保安服务操作规程与质量控制》规定,结合《保安员手册》,针对公司面临的困难、问题和各薄弱的环节,明确岗位职责。

2、制定尊重知识、尊重人才的措施,做到“好钢用在刀刃上”,按能力分工,实行战略管理,推行“等级制”,实现能者上、平者让、庸者下的竞争机制,针对在管理工作中屡次出现问题和存在重大管理隐患的管理干部要给予严厉查处,必要时做以降职开除处分,优化干部队伍结构。

3、对保安骨干进行教育和培养,提高他们的组织能力和管理水平。按计划组织大(中)队开展保安技能训练,提高保安员的专业技术和服务水平。

四、应急处理预案机制

(一)、资产保护应急措施

针对本项目成立健全的专门服务小组,分管领导亲自负责,分工明确,其中有专门负责固定资产及对固定资产的保养措施,包括保安执勤通讯及警用器材的使用管理规定。

资产保护:我们主要针对公司有形资产进行保护,有形资产是公司拥有的具体实物形态的公司财产,包括公司、宿舍、厂房等。

(一) 对驻校方保安员的要求



1、驻校方的保安员尤其是门岗的保安对人员及物资出入时,严防未领取“物品放行条”的物资流出,认真检查物单是否相符,单据是否过期,单据是否伪造,确认相符后方予放行,确保公司大件物品财产流失。

2、每日不定点巡逻附近楼的情况如发现可疑人员和情况要礼貌地进行盘查和监控,维护治安秩序,确保区域范围内人身财产及交通安全。

3、检查各栋楼公共设施是否完好、门窗是否完好、各栋楼的公共区域秩序维护,杜绝盗窃事件的发生,防范张贴小广告和注意社会闲杂人员,认真检查消防设施,发现值勤区域内的消防隐患,立即报告校方领导,并协助予以处理。

(二) 盗窃的处置

1、保安员如发现盗窃分子正在作案,立即组织人员当场抓获,连同证据(作案工具、赃物)送交公安机关处理。

2、盗窃分子已经逃离现场的,保安员要保护好作案现场,不要让人触摸现场痕迹和移动现场的遗留物品,立即报告公安机关,听从公安机关处理。

3、监控听到报案后,密切关注监控显示屏,发现情况及时反映,协助现场保安抓捕盗贼。

4、对可疑作案人员,采取暗中监视和设法约束,交公安人员处理。

(三) 抢劫案件的处置

在执勤巡逻中如遇有抢劫行为或接到有抢劫报案时,要履行保安人员的职责,立即进行处置:

1、迅速制止。当群众叫喊抢劫时,应立即上前制止该犯罪行为或迅速赶赴现场制止,并对现场进行保护,同时应通知附近的保安队员或组织群众制止犯罪。如犯罪嫌疑人仍在现场应立即抓捕带回安保部,并请事主一起到安保部后交由公安机关处理。

2、劫匪逃离现场的。要向目击者问清劫匪的明显特征和逃离方向,及时拨打“110”报警。

3、保护抢劫现场。劫匪如遗留有凶器、作案工具等,不能用手触摸,不让无关群众进入现场,

如现场在交通要道、公共场所,人多拥挤,无法将劫匪留下的证物留在原处的,要收拾上交公安人员处理。

4、事主或在场群众有受伤的,要立即截车送医院抢救,迅速报告公安机关。

(二)、特殊事故应急措施

为营造良好安全的社会氛围,保安派驻服务公司正常的办公秩序,保障员工生命财产安全,保持社会政治稳定,全面提高应对公司伤害事故的能力,根据贵单位实际情况,特制定公司安全保卫应急预案。

(1)、指导思想

公司是人群密集场所,公司的安全稳定关系到千家万户。有效预防、及时控制和消除公司重大突发事件的危害,保障职工身体健康与生命安全,维护公司正常的办公秩序,加强领导,精心组织,周密安排,防止安全事故的发生。提高



广大员工的自护、自救能力，同时，认真组织开展“四防”教育，即以“防火、防毒、防劫持、防爆炸”为内容的公共安全教育活动，开展消防、突发事件的演练活动，提高广大师生的自护、自救能力，确保教育教学工作正常进行。

(2)、工作要求

1、提高公司安全保卫工作的重要性和必要性的认识，把公司的安全保卫工作提到非常重要的工作议程，确实抓紧抓实。加强公司安全排查及安全管理工作，确保师生安全。

2、保卫处处长对公司安全保卫工作总责，保安公司队长服从配合各项保卫工作。

3、对全体师生进行法制教育，加强师生的法制观念。

4、制定安全保卫工作预案，对可能出现的各种突发情况进行预先准备。

5、加强门卫安保工作。要增强门卫力量，落实门卫职责，严格执行 24 小时值班、巡逻制度，坚决杜绝陌生人进入公司。

(3)、组织机构

1、领导小组

为切实加强安全保卫工作，保安派驻服务公司安全保卫工作领导小组，负责组织领导全校方的安全保卫工作。

2、工作职责

公司发生或接到突发安全事故后，要在事故现场指挥救援行动，并及时向公安等相关部门汇报和请求援助，要本着“先控制，后处置，救人第一，减少损失”的原则，果断处理积极抢救指挥现场职工离开危险区域，保护好职工生命安全，维护现场秩序做好善后处理工作，并按规定及时向上级和主管部门汇报。

(4) 公司内犯罪分子持刀行凶事件应急处理程序

本应急程序的要点是：迅速集结优势力量阻止犯罪分子行凶

1、获得事件信息的任何人都应当在第一时间向公司领导报告，并同时拨打 110 报警。

2、公司领导或任何工作人员立即组织现场人员，不惜一切代价建立警戒线，使犯罪分子无法靠近学生，防止事态扩大。

3、应急领导小组宣布公司进入全面应急状态，立即实施应急救援行动。

4、集结优势力量，携带防卫器械，与犯罪分子周旋劝阻与制止犯罪行为，为警方援助赢得时间，在有利条件下设法制服犯罪分子。

5、尽快把所有职工、领导和无关人员撤离至安全区域。

6、救护受伤人员和其他伤员。

7、实施事件现场警戒，阻止无关人员进入公司，维护现场秩序，防范别有用心的人肇事，引导外部救援人员进入事件现场。

8、事件发生后，公司应即向主管部门报告。

(5) 公司内发现可疑人物应急处理程序

本应急程序的要点是：迅速采取措施控制可疑人物



1、在校区内发现形迹可疑，四处游荡，可能作案的可疑人物，在场人员都应当立即向校方领导报告。

2、公司保安人员和领导指派人员要立即对此人进行询问，同时把他的行动限制在局部区域内。

3、若此人自述进入公司的目的明显缺乏可信度，无人证、物证可以证明，甚至说话前后矛盾，蛮不讲理，保安人员应当将其带入办公室进行进一步盘问。

4、若有证据表明此人是危险人物或犯罪嫌疑人，应立即打 110 报警，由警方带走作进一步调查。

5、若可疑人物在盘问时夺路逃跑，单位人员应当将其相貌、身高、衣着及其它特征和逃走方向向警方报告，同时，公司应当做好此人再一次闯入公司作案的思想准备。

6、在整个过程中，公司应采取切实有效的措施，防范可疑人物使用暴力，要确保周围人员的安全。

(三)、治安应急措施

1. 殴打暴力事件的处理程序

(1) 处理斗殴等暴力事件应保持客观、克制的态度，除非正当防卫，一般情况下应尽量避免与人发生武力冲突或争吵。

(2) 巡查发现或接报有斗殴等暴力事件，应马上用对讲机、消防电话或其他最快的方式报告保安中心，简要说明现场的情况（地点、人数、斗殴程度、有无使用武器等）。如能处理的，即时处理；否则监视现场，等待保安管辖区域的指令。

(3) 保卫处接报后视情况派适当数量的保安员立即到场制止，将肇事者带往保卫处接受调查。如场面无法控制，应尽快报派出所。

(4) 斗殴事件中如造成财产或人员受到损害，并留下目击者、扣下肇事者，作详细调查以明确责任和落实赔偿。

(5) 如涉及刑事责任，应交派出所立案处理。

(6) 事件中如有人员受伤要及时组织抢救，并尽快送往公司。

2. 盗窃等破坏事件的处理程序

(1) 巡查发现或接报管辖区域内有人盗窃，应马上抓获现场嫌疑人。如力量不够，用对讲机、消防电话或其他方式尽快报告保安中心，简单说明现场情况，并监视现场等待保安中心的指令。

(2) 保安中心接报后，应迅速派适当数量的保安人员到场制止，设法抓获肇事者，调查处理。

(3) 事件中如有财产或人员受到损害，保护现场，留下目击者，做详细调查，以明确责任、落实赔偿。

(4) 如涉及刑事责任，应交派出所立案处理。

3. 防止恐怖及骚乱事件的处理

(1) 处理恐怖事件的应急措施：



一旦发生恐怖犯罪事件，保安应立即对现场实施隔离措施，保护在场人员人身及财产安全（必要时应及时疏散现场人员），防止事态扩大，并及时上报公司领导，严格按照公司领导的指示执行，配合公安机关及相关部门制止恐怖分子的犯罪行为，把损失降到最低限度，缩小影响范围。

(2) 劝阻、制止骚乱的应变措施：

当值勤保安人员发现有外来人员聚众、滋事或有可能对公司内客户人身财产安全造成威胁的其它行为时，应采取如下措施：

1) 值勤保安人员必须及时向本部领导汇报，通知保卫处配合进行监控。在夜间还需要及时通知值班领导。

2) 值勤保安员要进行初步劝阻、安抚工作，控制肇事人员的情绪，必要时可呼叫其他保安人员进行协助。在行动时，要采取合理措施，行为不得粗野、语言不可生硬，以避免激化矛盾，使事态升级。

3) 派驻点有 2 名保安时，闻讯后的保安人员在接到通知后，须立即赶到指定地点，了解具体情况，维持现场秩序，引导肇事者到公司指定地点解决问题；同时疏散围观群众，并向有关领导汇报。立即反应给保卫处及其直属领导，派人安排部署。

4) 保安人员在事态恶化、局势无法控制时可采取必要的相应措施以保证客户人身、财产及自身的安全；遇有紧急情况时可向公安部门报警，同时上报公司领导。

5) 巡逻人员在接到通知后，需对事发现场实施范围监控，发现可疑人员、意外情况立即通知其他同事，合作团结以更好的控制局面。

6) 控制公司各主要进出通道，遇到紧急情况，可封闭次要通道，集中人力在主要通道，制止肇事人员的进出。

4. 突发事件的处理概述

(1) 凡遇突发事件（指凶杀、抢劫、勒索、打架、闹事、伤亡或重大纠纷等），必须保持冷静，立即采取措施，并报告当值主任。

(2) 简要说明事发的地点、性质、人数、特征及损失价值。

(3) 驱散无关人员，保护好现场，留意现场周围的情况。

(4) 查看本部各类记录、电视录像，检查有无可疑情况和人员。

(5) 对勒索、打架事件，监控应密切注意事发现场的情况变化。

(6) 对纠纷事件应及时了解具体原因，积极协调，劝阻争吵，平息事态。

(7) 对伤亡事件应做好现场保护和通知抢救工作；对明确已死亡的，应报派出所调查处理并通知殡仪馆。

(8) 对涉及刑事及重大责任事故或因治安、刑事案件引致的伤亡事故，应立即报告公安机关并由保安队长、班长协助调查处理。

(9) 保安队长、班长在接报突发事件后应立即赶到现场，做好疏通控制工作，防止事态扩大。



(10) 保安队长、班长组织人员除维护现场外，还需负责指挥调派人员做好布控堵截，根据事态的大小程度报派出所、有关部门及管理公司负责人。

(四)、消防应急措施

消防报警信号处理程序

1、当值保安员收到消防报警信号或电话报警时：

(1) 用对讲机通知其他保安员或管理员即时到现场核实；

(2) 及时向直属领导报告，讲清报警地点；

(3) 巡检公司，有监控镜头的将监控镜头定在报警楼层监视，并将情况及时间向当值主管报告。

2、当值主管接到保安报告后，即时带领机动人员最快速度赶到报警地点现场检查。

(1) 经到报警地点现场检查，确认属误报，即时通知消防监控当值保安员复位，若进入室内检查，需向业主解释清楚，致歉后方可离开。

(2) 经现场检查认为火警后，按初期火警处理程序处理。

3、当值保安收到直属领导指令后信号复位，并做好记录。

初期火警处理程序

1、发现初期火警，在场人员应该：

(1) 即时报告区域消防监控，报告内容包括火警具体地点、燃烧物性质、火势蔓延方向等；

(2) 立即利用附近的灭火器械扑救，尽量控制火势发展；

(3) 可能情况下，关闭门窗以减缓火势蔓延速度。

2、当值保安员收到现场报告后：

(1) 及时报告直属领导；

(2) 联络保安部主管，报告情况；

(3) 密切监视报警地点情况。

3、直属领导收到火警报告后：

(1) 带领消防人员，携带灭火器以最快速度到达火警现场；

(2) 立即指挥在场人员进行灭火扑救；

(3) 指挥火警现场及可能受影响范围内的人员使用安全通道疏散。

4、灭火后，直属领导安排人员留守火警现场，等待公司调查。

5、若扑救无效，直属领导即时决定：

(1) 将灭火人员撤离至安全距离内；

(2) 立即向上级报告；

(3) 进入火灾紧急处理程序。

(五)、火灾紧急处理方案

初期火警扑救无效，火势无法控制并进一步蔓延时，在场领导应该即时向当值最高领导报告。

1、当值领导接到报告后：



(1) 及时召集管理区内义务消防队员，命令义务消防队各组负责人带领本组人员各就各位；

(2) 向消防发出指令，用紧急广播系统通知用户紧急疏散；

(3) 第一时间到达现场，决定是否向消防局报警求救。

2、当值保安员收到区域当值最高领导指令后：

(1) 启用消防紧急广播，通知用户紧急疏散；

(2) 向市消防局报警，讲清楚区域地点、起火楼层、火势等；

3、迅速行动组接到指挥部指令后：

(1) 以最快速度到达现场，组织灭火；

(2) 关闭防火分区的防火门或卷闸；

(3) 安排人员携带灭火工具检查相邻房间和上下楼层通道是否有火势蔓延；

(4) 针对燃烧性质不同采取相应的灭火方法。

4、巡逻岗接到指令后：

(1) 指挥用户疏散，疏散顺序先从着火层以上各层开始，安抚暂不需疏散楼层的用户；

(2) 引导着火房间或楼层人员安全疏散，随后查漏；

(3) 引导用户从消防走火梯疏散到首层，无法从消防走火梯疏散到首层时，引导用户疏散到天台上风处等待营救，并组织水枪掩护；

(4) 医疗救护小组携带急救药品和器械到疏散集中点。

5、大门岗接到工作指令后：

(1) 清除路障，指挥无关车辆离开现场，维持区域外围秩序；

(2) 禁止无关人员进入区域，指挥疏散人员离开；

(3) 等待引导消防局消防员到火灾现场。

