**门卫保安服务的职责、要求及技巧**

这里所讲的门卫保安服务，是指保安服务公司依据与客户单位签订的合同，派出保安人员，依照法律和有关规定，对客户单位的职工及外来人员和车辆进出必经的大门，进行把守，实施验证、检查、登记制度，以维护客户单位内部秩序，保障人身、财产安全的一项保安活动。非经客户雇请或者客户雇请其他人员担当门卫的，不属于门卫保安服务，这是门卫保安服务与其他形式门卫的主要区别。

　　一、门卫保安服务的职责是什么?

　　依照国家法律、法规和客户单位的规章制度，对出入大门的人员、车辆及携带、装载的物资等进行检查、验证和登记，防止物资丢失，防止失密、窃密，防止不法人员混入内部，防止将危险物品私自带入内部，从而维护客户单位内部的安全秩序，保证人、财、物的安全。

　　1.对出入客户单位人员的身份、证件和所携带的物品进行检查、登记，防止物资流失，控制外部无关人员进入工作区。

　　2.对进出车辆、物资进行检查，防止外部将未经客户单位允许的易燃易爆等危险物品运入单位内部，以确保内部设施、人员的安全;防止偷、盗及其他物资流失现象的发生。

　　3.疏通车辆，清理无关人员，保证大门畅通有序，避免车辆堵塞，抢进抢出，导致秩序混乱，发生事故。在执行任务时，对聚集在执勤场所的内部职工和外来办事人员，要在问明来意、查验证件、进行登记(指外来办事人员)之后，迅速与生产、业务等部门联系，或告知有关人员前来接待处理;对临近大门的售货摊位或临时聚集的人群，要加以说服疏导，动员他们离开大门附近，以保证大门执勤区畅通有序。

　　4.发现可疑的人和事，须及时报告客户单位领导，并及时与公安机关联系，并主动做好配合工作。

　　5.执勤的保安员应将所发现的客户单位在安全防范方面的隐患漏洞，及时通报该单位，建议并协助采取有效措施，尽快消除隐患、堵塞漏洞。

　　二、门卫执勤的基本要求有哪些?

　　1.“四勤”。

　　(1)眼勤。即对眼前的事物留心观察，并善于透过现象看本质，从蛛丝马迹中发现疑点。

　　(2)脑勤。即要注意思考问题，对观察到的现象进行分析，从中发现不合常理、违背规律、相互矛盾的地方。

　　(3)腿勤。对于门卫保安范围内出现的一些情况、问题，须亲自去了解或解决。如大门处发生塞车，要主动去疏通;发现有人在大门周围聚集，应立即做说服疏导工作让他们离开。

　　(4)手勤。指对出入大门的人员、车辆、物资的查验，必须亲自动手，不能敷衍塞责，应付差事。

　　2.“五要”。

　　(1)执行制度要严格。在执行门卫制度时，要及时做好制度的宣传解释工作，争取绝大多数职工的理解和支持，始终坚持领导和群众、干部和职工一律平等，违反了门卫制度，都要一视同仁，按章办事。保安员自己更要模范带头遵守制度，不准将亲朋好友带入，更不得带领他人进入机要部位，不得徇私情使物资无证出入，不得向他人泄露客户单位的涉秘事项，如要害部位、重要设备、安全设施、保安方案等，更不得包庇放纵犯罪嫌疑人或同犯罪嫌疑人互相勾结，共同犯罪。

　　(2)查验工作要细致。在查验证件与核对进出车辆、物资和人员所携带的物品时要认真负责，仔细观察。门卫保安在执勤中不容忽视任何疑点。门卫保安对出入的人员、物资、车辆应有重点地尽可能地记住其特征，如身高、体型、相貌(像三角眼、长脸、浓眉、麻子等)、衣着、行走站立的习惯姿式(像瘸子、罗圈腿等)，以及携带物品的大小形状，车辆的颜色、车型、牌号等，以便为需要调查或围追堵截提供方便。

　　(3)处理问题要灵活。处理问题时要随机应变，要善于区分原则性问题和非原则性问题，然后针对不同性质的问题采取不同的处理方法。对原则性问题，必须严格把关;对非原则性问题则不宜过多地纠缠，以免过多牵扯精力，影响对原则性问题的处理。

　　(4)要提高处置紧急情况的能力。在执勤中碰到各种突发事件，要冷静沉着，灵活处理。

　　(5)要文明执勤。执勤时必须按规定着装，注意风纪，做到服装整洁，仪表端庄，精神饱满，态度和蔼，礼貌待人，办事公道，坚持原则，以理服人，尽职尽责，热忱服务;不准擅离职守，不准闲聊打闹，不准干私活，不准酗酒吸烟，严禁刁难人、打骂人、侮辱人格、侵犯人权。

　　文明执勤的一个重要要求是禁用服务忌语，推广文明用语。比如当人员或车辆出入需要验证时应说：“同志，请出示证件，谢谢!”、“同志，停车验证，这是厂里的制度，请您配合我们的工作，谢谢!”、“对不起，耽误了您的时间，请谅解!”等。

　　三、门卫保安查验有什么技巧?

　　1.查验出入人员的证件。

　　证件是指工作证、身份证等。查验证件首先要查验其真伪和时效性，看有无伪造、窃用之嫌。假证件的种类通常有三类：伪造、涂改、冒用。

　　(1)查验居民身份证：应侧重识别图案和花纹，注意从中发现问题;同时要仔细比较照片上的面貌特征与持证人是否相符，看其主要部位是否一致，年龄有无过大差别;另外还可通过交谈、提问，判明持证人的回答与身份证编号表明的情况是否一致。

　　(2)查验工作证：主要看证件上的单位名称是否是全称，名称的表述、文字有无差错，照片上有无钢印公章，尤其要注意公章的真伪(尺寸、字的规格、位置、大小)。识别涂改的证件，主要看纸版是否有刮、擦、蹭的痕迹，文字是否有过改动。查验冒用证件要注意看照片上是否有钢印公章，照片上的钢印与纸版上的钢印是否吻合，全部字迹排列是否自然，照片与持证人的面部特征是否相符等等。

　　2.查验出入车辆。

　　当车辆来到与哨位相距十至十五米时，保安人员应以立正姿式站于机动车辆的侧前方，面向机动车，向前伸出一只手臂呈水平状，五指并拢，手指朝上，掌心向车，另一只手臂随之向前抬起，置于平伸手臂的下方，五指并拢微微弯曲，掌心向让车辆停靠的方向连续摆动，示意停车。

　　凡遇非客户单位的车辆进出大门时，保安人员应示意停车，问明情况，如确属来客户单位公干者可示意放行;运载物资的车辆出门时，必须认真对照货单检查核对实物。如遇外部车辆不按示意停车，强行驶入的，须牢记车辆型号和牌号，及时报告带班员或队部值班员，迅速查找，尽快弄清情况，以防发生意外。如遇单位内部发生火灾、爆炸等事故，消防车、救护车紧急进入时，可以免检放行。另，外部车辆进入客户单位内部时，保安人员对车上人员要进行必要的核对，凡与业务活动无关的人员，应动员其下车在外等候。

　　门卫保安值勤时，对进入大门拒不出示有效证件接受查验的职工，可采取以下办法：用礼貌语言反复劝说，和颜悦色，争取对方的合作;当经反复劝说仍拒不出示证件或因被查验证件而产生不满的职工与保安人员发生冲突时，保安人员应尽快冷静下来，将情况向客户单位报告，请有关领导前来处理。

　　3.查验内部职工。

　　门卫保安对内部职工出门所携物品有所怀疑时，可先将其请到门卫室，比较策略地说明意图，有礼貌地要求对方说出所携物品的名称、数量、型号等，并请他自己将包打开，拿出里面的物品。如果对方所带物品不是公物，也不是查控的赃物，应请其将物品收好，并有礼貌地说一声：“谢谢您的合作”，予以放行。倘若对方为发泄不满说几句难听的话，一定不要还口，也不要与其计较，避免矛盾升级。如其所带属不明物品，或为公物，或为被查控的赃物时，应立即将其人与物交该单位保卫部门处理。如果遇到内部职工不合作，拒绝自己开包接受检查，保安人员绝对不能动手强行打开对方的包，而应立即报告客户单位领导或保卫部门前来处理。

　　4.处置群体冲击客户单位事件。

　　当发生群体冲击客户单位的意外情况时，保安人员应迅速将大门关上，只留侧门作通行之用，并立即向客户单位有关领导报告，说明现场情况;同时向自己所在的保安服务公司领导汇报。如果情况严重，可同时向公安“110”报警。

　　对于从侧门出入的人员，严格查验证件，防止不明身份的人混入。在向冲击客户单位的群体进行规劝和宣传时，必须注意语言分寸，语气一定要平和，尽量避免正面冲突，防止矛盾激化。在劝解的过程中，要密切注意事态的发展变化，注意观察闹事群体的动向。如果是恶性事件，要注意发现为首者和幕后的煽动者，并尽可能记清他们的体貌特征及所作所为。如果条件允许，可由几名保安人员出去规劝、说服，使围观的群众尽快散去，避免闹事群体与围观群众发生消极互动。同时，面对这种突发事件，保安人员一定要摆正自己的位置，不要乱发议论，更不能感情用事，要依靠客户单位领导和政府有关部门来妥善处置。如果事件持续时间较长，天色已晚，保安人员应将门口的照明灯全部打开，以便于观察事态发展情况和维持秩序。