

区管工作手册

NG

致力于做中国服务业重要提升力量

W
W
W
.

WWW.YINXILHK

五福降兮

民获禧

JUBILEE HONGKONG

JUBILEE GROUP H.K.

一、基本要求		3.2 车辆管理流程	716
1 行为规范	/ 01	4 报警中心岗位服务	/ 16
1.1 称呼和举止	/ 01	4.1 工作流程	/ 16
L2 木曲服务用语	/ 03	4.2 报警的处理流程	/ 17
2 服装规范	/ 05	5 交接班流程	/ 19
3 禁止行为	/ 06	6 园区主管工作流程	/ 21
二、各岗位正常流程	/ 07	三、各类应急工 ms 程	/ 23
1 门岗服务	/ 07	] 人员硬闯处理工作流程	/ 23
L1 门岗执勤要求	/ 07	2 车辆硬闯处理工作流程	/ 24
L2AM 进入管理流程	/ 08	3 辖区打架斗殴处理工作流程	/ 25
1.3 车辆进入管理流程	/ 09	4 盗窃案件处理工作流程	/ 25
L4 物品进出管理流程	/ 10	5 做案件处 ST 作流程	/ 26
2 巡逻服务	/ 11	6 凶杀案件处理工作流程	/ 27
2.1 执勤要求	/ 11	7 领意外处作流程	/ 28
2.2 巡逻流程	/ 11	8 台风、水浸等自然灾害事故	/ 28
2.3 巡逻基本任务	/ 12	处虹作流程	
3 轴管理服务	/ 13	9 停电处虹作流程	/ 29
3.1 执勤要求	/ 13		

0 基極求 BASIC REQUIREMENTS

1 行为规范

1.1 称呼和举止

▲相互称呼时：她职务，或者全名。

▲听取上级讲话和回答上级问话时：上级召唤回答“到”。
上级口述指示应回答“是”。

▲进领导办公室前：要喊“报告”，或者敲门。

▲进入其他人员室内前：应先敲门，经允许后方可

▲领导讲话时：

▲队员外出时：遵守公共秩序、交通规则、社会公德，自觉维护公司形象。

▲自觉接受队容风纪的检查：如有违反，要服从督察，立即改正。

▲站立时：头端正、面微笑、双目视前方，肩平、

五•福•降•今•民，获，袴

挺胸、收腹、身正、腿直，两臂自然下垂在身体两侧
齡聞執双手不蚰、不插袋、不 X®。

女子站立时，脚呈 V 字形，双膝和脚后跟要靠紧，男子
站立时双脚与肩同宽，身体不可东倒西歪。

▲行走时：上体正直，身体重心略向前，头部端正、
双眼目视前方；肩部放松、挺胸立腰，两臂自然前后
摆动；步幅均匀、步速适中，行进间不能口题，稣能
颶搭背、拉铃腰。



五•福•降•今•民，获，袴

邑基本要求 BASIC REQUIREMENTS

1.2 礼貌服务用语

▲称谓语：先生、女士。

▲问候语：您（们）好/（欢迎光临）好久不见，您好吗？
早（晚）安/早上、下午、晚上好等。

▲征询语：

我可以为您做些什么吗？/我来帮您，好吗？

还有别的事需要我帮忙吗？/我可以进来吗？等。

▲应答语：

先生（女士），我（们）来了/我（们）马上就来。请不必客气/没关系，这是我（们）应该做的等。

▲安慰语：

当业主遇到麻烦时：您别着急，我帮您想想办法/我希望您很快会好起来的等。

当林曲患病：请赫重/祝您早日康复等。

▲道歉语：

很抱歉，打扰您了/对不起，给您添麻烦了。

抱歉，让您久等了/请出示（收好）您的证件。

邑基本要求 BASIC REQUIREMENTS

五·福·降·兮·民·获·禧

▲答谢语：

谢谢您的帮助（支持）/非常感谢您的支持与合作。我很荣幸和感谢等。

▲推辞用语：

很遗憾（抱歉），按公司规定我不能让您进去。

这不符合园区的要求（规定），实在很抱歉。

很抱歉，这是专用停车位，您的车是否停到XX停车场去。

对不起，园内不准停车，请您把车停到外面去。

很抱歉，XX单位（公司）已下班了，请您改日再来等。

▲指示用语：

请这边走/请往前走再往左（右）转弯。

请把车停在外面/请您在这里登记一下等。

▲告别用语：

再见，祝您旅途愉快/晚安，明天见/再见等。

2 服装规范

▲佩带帽徽、领带、肩章、臂章、武装带、绶带（手套）等物品。

▲服装应整洁无污渍、整齐不缺扣、平整无褶皱。

▲参加会议、训练、培训等活动时，应按要求统一着装。

▲不可挽袖、卷裤腿、敞怀、戴墨镜。

▲不可歪戴帽子、穿浅色鞋子或拖鞋。

▲不可衣衫不整、脖颈上的挂件外露。

▲不可反季节着装。

▲下岗后不得穿工作装外出。

▲不可将制服借给非队员穿着。



五. 福. 降. 今. 民. 获. 禧

▲禁止擅离岗位、脱岗、睡岗。

▲禁止将工作设备挪作他用。

▲禁止在执勤岗位吸烟、饮酒。

▲禁止擅自关闭设施设备。

▲禁止在岗位上打闹、嬉戏。

▲禁止擅自为业主（客户）保管机动车钥匙、进户门钥匙和贵重物品等。

▲禁止进行造成业主或同事人身伤害、财产损失的行为。

▲禁止从事其他与执勤无关的事项等。

3 禁止行为

▲禁止在执勤期间与无关人员聊天。

▲禁止利用职务之便谋取私人利益。

飡各岗位正常工作流程 WORK PROCESS

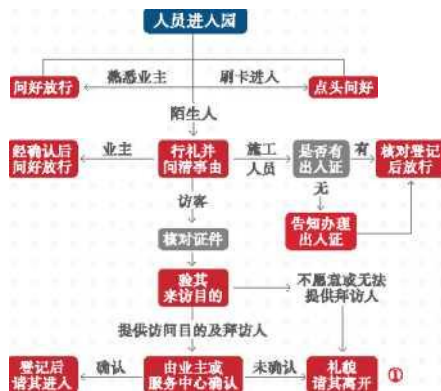
1 门腐服务

1.1 门朝顾要求

▲ 24 小时站立畛，谯端正、庄重大方、精神 饱满、忠于职守。



五.福.降.今.民.获.禧

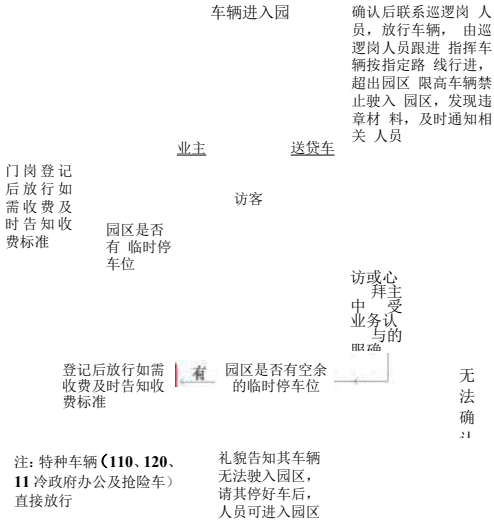


风险点：街绝间开造成冲突



制各岗位正常工作流程 WORK PROCESS

1.3 朝进入管理流程



备注：送货车辆卸货后需驶离园区，由各项目自行决定

五,福•降•今•民•获•禧

1.4 物品进出管理流程

1) 大件物品出门管理流程

无上
请其前往服
务中心开具
出门单

2) 物品带入园区管理流程

▲易燃、易爆、剧毒等危险品严禁入园，如有发现，及时提醒并上报园区领班、园区主管。

▲装修材料进入进行检查，发现违章材料应拒绝 其入内并报园区主管。

备各岗位正常工 fm 程 WORK PROCESS

五. 福. 降. 分. 民. 获. 禧

2 毗服务

2.3 本曲

2.1

▲实施 24 小时巡逻岗制，巡逻时 2 人成行，3 人 炯，
姿态端正、举止大方、精神饱满。



维护辖区内公共秩序发现各类治安问题及时报春，睦
护事件现场疏散群众

能护辖区内的交通秩序发生交通事故协助辖区内业
主（客户）及时报春

救助突然伤害，遇患病或患险的人精助遇到困难的 残
疾 婦人，卷人和儿童

受理制设法送还失主，或送交限务中心

受政警信息，在接报后 5 分钟之内赶到报警点查看

检查园区内违规停车，违规行映车糖 ■非机动车停 放
情况，整理乱停的非机动车

检查园区内的治安死角貢点部位

检查盼区内异俗情况发现设施设备异响，冒烟跑胃滴
漏现场卫生间的及时上报园区航班服务中心处理

检查园区内明灯，单元门，防火门，管龙井门关闭 層
况，及时予以关闭

风股点：①救助过程中的意外伤害；②财产明晰不清；
③移动业主林动坏

2.2 观瞄

确定欢路裁 _ 确认巡逻装备按	熟悉巡逻路級
巡	检查装备确认有效
逻辑路执行任务	专看多听多问多闻
使用巡更棒或手写	园区 ■密、园区主 管
进行处更签到	就异常问题及时 进
巡逻时发现异常问	行处理
题及时汇报园区领	
班及园区主管或报	警中心

負各岗位正常工作流程 WORK PROCESS

3 车 S8@顾务

3.1 执勤要求

- ▲熟悉园区车辆情况
- ▲掌握基础渤法规
- ▲使用标准指挥手势



①停止信号 ②+++++信号 ③++++信号 ④前进信号



①右直行信号 ②左直行信号 ③++++信号
④左转弯信号 ⑤倒车信号 ⑥右转弯信号

五. 福. 降. 今. 民. 获. 禧

飮各岗位正常工作流程 WORK PROCESS

3.2 wra 遍程

巡查停藏车欄的情况	发现车门■没关好，车内有贵重物品，漏水，漏油，等现象及时通知车主，并做好登记
巡查车扬设施设备	发现设施设备消防器材异常管道漏水等问题及时汇报处理
	对随意占到停放等问题进行管理，对正在违规停放的的进行劝虱对坦规停放的及时联■车主移军
对进入车场的车荆■	确保车辆有序进行，提醒车主车头朝外停虬件的瞬.顺利泊位

风险点：辆農外交通风险点指引过程中将造成失谗车辆受损

五-» - » •今,民,获, 袴

4 报警中心岗城务

4.1 工 im 程

上岗前要求	聽 g 监投设 5 能, 及分布
确认交接班工作内容	接班 M 认皿读上一哧我接 释说 班人员弊解明, 如需跟进的工作, 应记录方 1 成
与上 班人员一起检查确认设备	确保监, 屏及景制 im 面的清晰, 摄像探头无偏 羞对讲机收发正常
进行交接资	设备正常在交接班记录上签字, 设备异常汇报 给园区领班, 由园区, 班处理
續注 5]	发现不正常的故障或现象及时汇报园区领班、 园区主管由园区领班、园区主管处理
保持电话和对讲机畅通电话铃 3 响内接听	. 对业主来电, 巡逻汇报情况进行登记并致 . 电或呼叫相关负责人



飮各岗位正常工作流程 WORK PROCESS

五.福.降.兮.民.获.禧

4.2 报警的处理流程

421

用对讲机向辖区内 巡
逻员发出指令

4.2.2 踪报警啐流程

1) 周界报警



2) 火灾报警

Isfs

I
通有巡逻队员
前往查看

m^, ①程狀生城青`敏
②义务消防队员灭火过程中的人身安全

①
立即向园区领
班、园区主管、
项目负责人进
行 itS
视情报火警 119
并启动预案方
令事情处理完
毕

及时 It 位并
行啤

通过监控圖面
对火警現顆进
行蟻

监控是否有异
，常情况和可异

通知巡逻队员
ttm 行嗣

如 径 常 发生 误
报警, 应该汇报
服务中心 进 行
核 依 修

为义务消防队
awm 信息

监控是否有电
[拂困人情况

通知工程人 员,
巡逻队员



备各岗位正常工 fm 程 WORK PROCESS

所有接班人员接班前提前到达指定地
集合注■自身形象，不可追逐打闹，锹持站立 奏势不可蹲坐]

接班人员着装要蜚齐
当班园区? 派员的着装，并按规定动作整理雅，I 队员的私人翎

接班人员集合拱理队衙
点名并统计人数当班园区领班下达工作指令，布置有关工作事项

交班队员整理工作

交班人员互相行?L
在接班人员到达岗位时，主动向对方致礼并向 好

接班人员点清岗位上所有执勤物品
如有遗缺及时汇报园区领班，勤人员说明物品的去向并详，要求上一班次执勤记

接班人员查看值班
按认真查阅上班次记录，释说明，如有需龌础进的工作记录以 3

五. 福. 降 . 兮 . 民 . 获 . 禧

交接双方确认无假后在（交接■班 接班人员未到岗时，交班人员 不准下
记录）上婪字并上岗执勤 H

I 当最园区顿班在全都岗位交接清楚后集合队伍 清点人数讲评本现次整体工作表现批评成指出 不足，提出改正措施成建议，解散后请勿在园 区逗留

替岗人员及时到达各自岗位接岗普换执勤人员用餐

咨睡 ST 之内 5 时塩





各岗位正常工作流程 WORK PROCESS

6 园区主管工作流程

▲AM 安排：

根据人员及实际工作需要调配人员，排定人员无 法到岗时及时安排休息人员顶替，确保人员在 岗；有临时任务时合理调配人员。

▲日常工作：

监督交接班集训，监督用餐安排，检查人员在岗 情况，执勤情况，记录填写情况，工作任务执行 情况，岗位卫生情况，保安器械使用情况，早送 晚迎，协调与其他部门的工作联系等。

▲突发事件处理：

如车辆碰撞、人员斗殴、火灾等或其他园区领班 无法解决的事项。

▲内务检查：

宿舍卫生、环境检查，确保宿舍无乱搭、乱接现

五. 福. 降. 兮. 民. 获. 禧

象, 无超负荷电器使用的现象等。

▲物品申领：

确保岗位所需物品的提供，合理控制使用量。

▲培训指导工作：

向园区管家传授必要工作技能，接受园区管家工 作及生活方面的咨询等。

▲制度管理：

制定工作计划，编写项目园区岗位条线所需管理 文件如应急预案、项目具体工作管理制度等，管 理园区岗位条线相关的制度文件，进行制度的落 实工作等。

▲其他：

园区管家考勤管理，园区岗位重要事项上报，完 成项目布置的工作任务等。



。各类应急工作流程 WORK PROCESS

1 人员硬闯处理工作流程

来访人员欲
强行闯入园区内

报警中心确认监控正常摄像，门岗人员尽量 将
人阻拦在监控区域

保留好事件录像方 便
与事后取证

① 来人控制在 门岗区域
否 通知报警中心进行
实时跟踪，通知巡 逻
岗跟进处理
是

巡逻岗人员前往，控
制住来人，通知园区
领班前往处理，必要
时可报警

待巡逻队员赶到时 共 门岗人员回到执勤
同劝离，必要时 岗位，等待指令
报警

注：处理过程尽量只进行防御性阻挡，避免与来人陷入斗殴状
态，同时注意保护自身人身安全，若对方有攻击性器具则及时
报警并 等待支援到游进行炯。

①风险点：伤并进行索赔
危险源：与来人肢体冲突造成人身伤害

五·福·降·兮·民·获·禧

2 WS 硬闯作流程

来访车辆欲强行闯入园区

车辆停放在入口不肯驶离堵塞
入口

车辆冲破道闸或冲入无道闸区
域



对讲机汇报园区领班，呼叫巡 逻
岗支援

对讲机汇报园区领班及园区主
管通知报警中心进行跟踪报 110

通知巡逻队员及时对园区行人
进行预警，尽量避免冲撞业主

进行劝离 无
效拨打 110

巡逻人员快速跟进，待车辆停 下
后迅速控制驾驶员，待警察 到场
后进行移交

警察到后说明先关情况并协助
警察进行处理

保存好事件录像方便日后取证

风险点：①交通堵塞造成，其他车辆事故
②劝离过程中肇事车辆敌瞄 危险
源：③车辆硬闯交通事故



④各类应急工作流程 WORK PROCESS

3 辖区打架斗殴处理工作流程

巡逻中发现有打架斗殴行为或接到打架斗殴报案时，报告园区领班和园区主管	迅速赶赴现场，及时上前制止、调解、劝离或隔离现场周围观察	维护好现场的秩序及交通，保护好现场
	视情况严重程度上报上级领导	如有伤员，视情况拨打 110 和 120 处理
发现有盗窃现象或接到盗窃报案时	留在现场，或迅速赶赴现场	报告园区领班、园区主管并明确现场具体位置
到达现场后维护现场秩序并保护现场，禁止一切人员进入现场	①案犯是否已逃离现场 未逃离或已被控制	园区领班、园区主管迅速奔赴现场了解情况并视情况及时联系业主或报警
了解被盜的具体地点、时间及情况，待园区主管到达现场后汇报	使用对讲机向园区领班、园区主管汇报情况	采用隐秘方式汇报情况，不可泄露案件信息待园区主管到达后听从园区主管指挥

五. 福. 降. 今. 民. 获. 禧

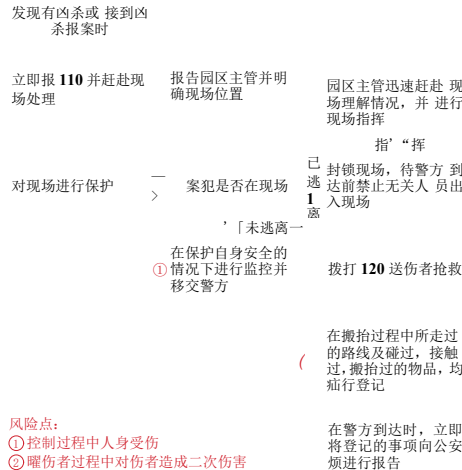
5 抢劫案件工作流程

迅速赶赴现场控制该违法犯罪嫌疑人，事态进一步发展的	1 或素器信能时	报告园区领班、园区主管并明确现场情况	园区领班迅速赶赴现场了解情况并进行现场指挥
危险源：抓捕过程中人身受到伤害	1 呼叫支援	案犯是否在现场	已现场保护了解事主的人身及财产损失情况并拨打 110
		e 未逃离	对事主进行安抚及帮助，视事主受伤情况报 120
		遇敌众我寡，故强我弱时采取“敌逃我追，敌强我缠，一边追一边联络”。	
		等待支援或警察赶到一起擒获犯罪嫌疑人	



④各类应急工作流程 WORK PROCESS

6 凶杀案件作流程



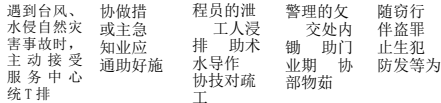
五. 福. 降. 今. 民. 获. 禧

7 交通意外工作流程



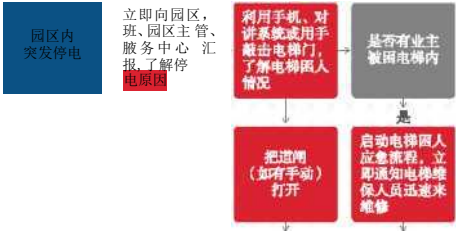
风险点：①救助伤员过程中造成 2 次伤害

8 台风、水浸等自然灾害事故处理工作流程



會各类应 azUmS WORK PROCESS

9 停电处理工作曜



JUBILEE
GROUP
H.K.

发现可疑人员
细 询问和调查

增加周界、园
区成楼层、商
铺的巡捕率

加刚各出入

通过电话、对讲系统安排被困人员，了解被困人员的身体状况，必要时拨打120处理

