

# 最新保安部经理个人工作总结(大全6篇)

总结是对某种工作实施结果的总鉴定和总结论，是对以往工作实践的一种理性认识。那关于总结格式是怎样的呢？而个人总结又该怎么写呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

## 保安部经理个人工作总结篇一

时光飞逝，日月如梭，虎年悄然离去，虎年将至。在期待中，以发展在精心倾力打造，炫彩推出的高档楼盘“豪庭”，是以精致的构造、风尚力作，通过全体队员与各职能部门的精心打造，亲情服务，再次展现尊贵的价值。在繁忙的工作中，迎来了新的一年。回顾过去的20xx年，保安部是在公司领导正确指引下，开展工作。协同各职能部门，努力实现“创造优质生活空间”为典范，在日常安全防范、服务中以创造，舒适、整洁、安全、快捷的生活空为己任。圆满完成了全年度安全保卫任务(无事故发生)和礼仪接待工作，以下为具体的工作总结：

### 一、楼盘开发、售楼前期，保安队伍的组建及安全礼仪服务

1、保安队伍的组建，入职条件必须是政治合格，无犯罪记录，诚实、守信，要具备爱岗敬业精神，服务和服从意识要强。入职前要通过面视、政审、现场答辩、身体检查、形象等，确保每位保安员符合公司的要求，全年共招保安员xx名，其中x名辞工，x名不合格辞退，保安部现有从业人员xx人，是一支具有专业工作技能、综合素质强、有凝聚力的团队。

2、对新入职保安员进行专业知识培训以防火、防盗、防破坏、预防自然灾害为重点，突发性事件的处理，应急能力的培训。经测试合格后上岗，保证工作正常开展。

3、加强工作职责的培训和提升，服务礼仪的培训，礼貌值班、文明接待客户、服务于客户的不同要求。而尽量满足客户，加强语言沟通能力的培训，培养提升服务的价值观，树立良好的服务形象。

二、协助营销部做好销售期、安全保卫及接待客户参观工作，创造经济价值

1、样板房的监管，使保安员熟识各样板房的结构、户型、面积，能初步回答客人的询问。

2、熟识样板房物品的数量摆放位置，设施设备正常运作，保证各类物品的完整性。

3、维护样板房客人参观秩序，没有销售人员陪同的，要凭证参观，控制闲杂人员进入。要求保安员仪容仪表整洁、端庄、大方、语言表达能力强、服务意识强，具备工作的主动性。

4、控制好样板房参观人员走后，规范照明灯具的开关时间。能源的节约，卫生、照明灯具的监管。

5、监管好样板房的安全隐患，发现问题及时上报确，并协助处理，配合营销部人员对样板房的管理。

三、营销部大门岗及广场车辆停放的管理

在担任营销部值班员长期是以礼仪、热情、主动为第一原则，做到了车到人迎、车走人送，请字开头、谢字结尾，用规范的手势指引车辆停放有序，分区域停放，主动为客人开车门，迎接客人，指引至售楼部前台。他们会为客户倒水、引座，维护好现场秩序。做到了工作现场整洁和顺畅，并养成了对区域内随手捡垃圾的好习惯，保证场所的整洁、舒适。在节日、庆典活动中，协作营销部做好了后勤保障工作，会场的布置，和现场保卫工作，礼仪服务善始善终。并受到主办部

门的好评，通过在日常巡查工作中，定时定点巡查、消除了安全隐患，确保无损坏和盗窃事件发生。并在工作中受到各职能部门领导的认可。

#### 四、业主收楼前，保安部前期准备工作

豪廷作为发展的精品之作，对业主的各项售后服务承诺，豪廷作为一个标杆项目，英式管家的独创，高品位，为业主创造亲情、舒适、优雅、安全、和谐的生活环境。对保安部提出了更高的要求，为了配合公司各职能部门的工作，保障体现完善的“英式管家服务”落到实处，做好以下工作：

1、制定、建立健全保安部各项任务、保安工作守则，各岗位职责、会议制度、培训制度、查岗巡查制度、奖罚制度、工作请示汇报制度、礼仪仪表检查制度、投诉回访制度、人员车辆物品出入检查登记制度、门岗定点守护与区域巡查相结合的双重安全防范制度，以敏捷快速反应来推动安全，通过这些制度进一步完善、落实，使我们用更亲情的服务方式，配合区域管家、提升服务形象，用更专业、更敬业的态度赢得业主工作支持和信任，制定各岗位工作指引，随机抽查岗位来保障制度落实。

2、配备保安日常执勤辅助器材和个人装备，以规范保障安全工作落实。

3、组织全体保安员做好了收楼前的培训工作及礼节性接待工作。

(1)工作职责、岗位纪律、职业道德、服务礼仪、沟通技巧、仪容仪表、案例分析、军事训练、车辆指挥手势。

(2)对保安员新培训科目，参训签到，未培训补训，并进行阶段理论考核，书面记录，不合格者，再培训，直到合格为止，来保障保安员到岗位后应知应会。

(3)编制小区各值班岗位人员，并组织所有保安到现场进行岗位职责要求模拟训练及小区流动人员的监管，紧急事件的处理，确保交楼后岗位正常运作。

(4)加强岗位安全防范应急措施培训工作，针对交楼后二次装修现场管理，人员出入管理要求，使其门岗检查与区域巡查配合保障安全。

## 五、交楼后保安日常工作运作及管理

1、前期的各项培训，贯穿于日常工作中，在日常管理工作中要求量化管理，以公开、公平、合理化引导队员，使管理制度化、工作标准化、操作程序化、服务规范化进行。礼貌待人，说话和气，微笑服务，主动帮助业主、客户排忧解难，要热情、耐心、周到，处理违章时要具备文明礼貌、讲事实，不发生争吵，以礼待人、及时有效的控制事件扩大化，但不失原则的处理，不因失责或处理不当而发生意外。

2、在处理违章或投诉事件中，要求以礼待人，感同身受、细问因由、不亢不卑、不失去原则，建立良好的专业服务形象。

3、加强全体保安员经常性思想工作，贯穿于日常工作中，要求增加集体荣誉感，树立正确的人生观、价值观、奉献与索取的观念，统一思想和认识、达到共识，保障各项工作的顺利完成，以质量建队。把保安队伍建设成为一支具有战斗力的半军事化队伍，培养他们顽强奋斗、积极向上的心态，端正思想，在工作中要有主人翁的工作责任感，做到令行禁止。工作中出现问题，有书面的请示、汇报、回执，培养团队精神，群策群力，共同奋斗，上下同心，相互协助，保持队伍持久稳定和内部和谐，防止保安员在上岗期间监守自盗，恶性事件发生。

## 六、加强各岗位职责指引，保障安全防范落实到位，杜绝事故发生，制定监管办法

小区以分区隔离监管，成封闭管理体系。出入小区人员凭证件出入。各出入口有保安24小时守护，各区域有巡逻保安24小时巡查。

1、加强大门岗人员出入的规范管理(制定允许业主、访客专用通道)。做到来访有询问、有登记、备查、了解访客来自何地，去向何处。要与被访人联系，同意方可放行。出入门岗要严格检查，物品放行有证明，有记录，禁止违禁物品进入小区，禁止各类装修材料从大门岗出入(以设专运通道)特殊情况报上级批准。保障大门岗周围顺畅，无闲人逗留，禁止拓展市场推销业务人员进入小区。

2、加强车场出入通道的管理，目前车场基建工程正在完善中，出入口通道较窄，单行道，根据前次道闸被撞事件发生，肇事车已经赔偿。为杜绝类似事件发生，已做好告示排，贴于出入口，指示驾驶员小心行驶，被撞事故发生，车辆出入有登记，车况有检查记录，预防车辆被盗事件发生。对停放的自行车、摩托车发放三种不同的证件颜色以区分。凭证件出闸，由值班员现场监管，确保了车辆停放的安全性。制定车场管理规定，规划了停车位，设有减速带，车场内有足够的照明灯具。各类交通指示牌和灭火器材，出入口有明显标示限速、限高、限宽广示牌，来确保车辆出入、停放安全。运送易燃易爆物品车辆禁止进入，编制、报批了停车收费标准及实施方案，并对部分车辆实施了收费，收费率达100%。通过保安现场监管，车场内巡逻，无车辆被偷或被损坏事件发生，初步收到了良好的成效，多次夜间查岗、查哨、抓违纪、责任心不强的队员，并进行教育和处理。

3、对装修、各类施工人员的证件管理，为了加强小区人员出入的有序管理，指定专用通道，管理处根据施工单位申报，对施工人员提供有效身份证，办理临时出入证，门岗保安员根据管理处签发的有效证件，严格查证，凭证件出入，并将副本留于岗位，便于区域巡查保安对施工单位人员在小区内的活动情况。工作时限监管施工人员。出小区将副本退还本

人，对携带的物品严格检查，在检查中三对照，证件核对，私人物品和非私人物品的核对。非私人物品放行是否有管理处签发的有效实物放行条，禁止衣冠不整人员进入小区内，对违规施工人员，根据违纪情况作出相应的处罚，扣件，要求及时对违纪事例整改，严重违纪人员要注销证件，态度较好的可以重新申办。并对出入小区各类施工人员，当值保安员要对待小区注意事项，区域有保安巡查监管，保障人员自我约束。

4、规范指定外围装修材料的存放点，由专人负责监管。凡进入小区的材料，沙石、水泥必须封袋才能从规定的门岗运送。线管、木条必须打捆便于搬运，为确保装修材料进入车场运送的有效控制，由门岗保安员通知车场巡查，跟进监管，存放在材料中转点，防止材料占道堆放和不按规定堆放。按物品性质按区域堆放。值班人员现场指挥材料分批运送电梯至施工单位。

5、电梯由专人负责，并进行全程跟进监管，避免搬运过程超重、超高、超宽散料污染，硬物对桥箱、顶、墙、底面及门造成损坏。所有入电梯的沙石必须封袋，禁止超高、超宽材料进入电梯。通过监管未发现因不严，导致电梯被损。

6、区域巡逻员主要对各楼宇施工单位，超高、超宽材料从走火通道运送的跟进监管，做好防范措施，防止碰撞栏杆、划损公共设施，在巡查施工单位，协助检查，施工人员有无施工出入证，有无审批的装修许可证，材料是否按装修指引堆放，室内设立临时卫生间，吸烟区，易燃物品必须隔离分放。是否配备灭火器、施工现场有没有违规操作，或使用装修无关的电器，生明火的安全隐患。与施工单位负责人共同协调来保障上述安全制度落实。出入门岗值班员、协助严格控制施工时限。施工人员不允许在小区留宿，无审批证明不得超时施工，加强公共区域的秩序维护和管理。通过巡查发现非本部出现的问题，如卫生、机电、工程等及时以书面形式汇报处理，通过区域巡查，共查出x宗违纪事件：消防器材被盗，

在单位内随地大便等，并做出处理和清洁费的支付。各楼宇消防应急灯，由于体积小，分布较分散，在实施监管过程中造成了一定难度，为防止被盗，给公司造成损失，通过请示批准，已采取了补救措施，对巡查保安员采取了岗位责任制。注重监管，注重负责的责任制度。在监管方面设立了多处定时签到点，便于随机抽查证实情况。通过收楼后巡查对区域监管，防盗、防破坏成绩显着，协助各职能部门工作，出公差勤务达xx次。配合管理处完成了日常的后勤保障任务。为保障岗位制度落实明确了岗位责任制，制定了保安员服务质量考核办法，来保障制度落实。

在过去的一年里，在全体队员的共同努力下，以主人翁精神、强烈的工作责任感，圆满完成了全年度安全防范、礼仪服务、共差勤务、后勤保障等工作。都是通过制度的逐步健全贯通落实，并得到了公司职能部门在工作上协助和认可，涌现出以、等优秀队员，保安队所取得的成绩主要有以下几方面：

- 1、加强队伍的经常性思想工作，以个别谈心、树典型，先进性事例开展表扬与批评相结合。保持队伍的稳定与纯洁。
- 2、建立建主岗位责任制，进一步细化指引，现场模拟演示在日常工作体现服务，先进带后进，开展比学赶帮。
- 3、编制岗位细化到人，设定在岗位工作中跟进检查落实，如按时签到，门岗值班访客登记，各班签名，便于抽查登记情况。来保障制度的落实。
- 4、明确岗位工作职责，抓纪律松懈、工作责任心不强，以等五名保安员的违纪为重点帮教对象。在后期工作中有明显的改进。
- 5、对新入职队员的培训，抽查考核，合格上岗，便于进一步监管落实到位。

6、制定保安员服务质量考核办法，奖罚细则，树正气，从而提升队伍工作能力。

7、当然在日常的工作中存在着很多不足，主要表现在个别队员工作责任心不强，纪律观念淡薄，团队意识欠缺，只要求组织照顾。已帮教、引导，但是作用不大，喜欢乱讲，不实事求是，工作能力差，团结观念不够，沟通能力欠缺，同事之间言语粗暴，团队协助工作，依赖性强，导致同事间产生内部矛盾。

8、个别队员工作意识差，只求过得去，过得硬，导致在某些工作岗位出现监管脱节。

9、服务意识不够，自觉性差，礼仪礼节有待提高，仪表着装有待改进。落实工作任务不坚决，主要表现在同样的问题反复强调。

10、夜班值班有个别队员精神不振，巡查签到不及时。

11、个别队员在工作中主动性、处理问题的灵活性，落实任务质量上还需提升。保证日常工作落实质量品质。

## 七、新一年工作计划

新的一年里，豪廷保安部在公司领导的指引下，团结全体队员，以安全防范为重点，规范服务理念为典范，不要忘记过去工作中所存在的问题，加以整改和成功经验的推行，保持团队积极向上的凝聚力，克服改进工作所存在的问题。要看到现在提升英伦式管家服务，主要是以贴心、舒适、安全、高额优质服务专业团队为重点，更要着眼于步，配合区域管家逐步实现模式物管的独创高品质，对于我们保安部门更要亲情的服务理念，提升服务形象，用更专业的工作技能，急业主所急，想业主所想，对待业主像对待亲人一样，细心、贴心的敬业态度，使业主满意。同时要看到自身的不足，在

日常工作中进一步完善和提升自己。安全防范、优质服务、建立训练有素的综合服务团队是我们永无止境的追求。

以下是我们今后工作中所需完成及执行的：

- 1、提升个人综合思想素质，以制度为准绳。做好各类制度的培训工作。
- 2、加强各类培训，在管理中体现服务的亲情及温馨氛围。
- 3、提升服务礼仪，真正体现出发自于内心的施与受。
- 4、加强全体队员的工作作风及纪律的把关，端正不良心态，使全体队员达到工作共识。
- 5、加强各岗位工作责任心，把各项安全防范工作列入新年度的重点，加强对各区域的巡查力度，维护良好的公共秩序。
- 6、加强小区各类公共设备、设施的监管，使之保持良好的运作状态。
- 7、加强各现场的管理，确保无盗窃、无损坏事件的发生。
- 8、加强二次装修人员施工现场、材料运送的管理，维护小区内各区域设施的完整，防止破坏，努力完成公司下达和各种任务。
- 9、加强各出入门岗人员的出入询问登记，物品出闸的检查制度落实，控制流动闲杂人员进入小区。
- 10、加强车场车辆的停放管理，维护现场秩序，检查停放车辆的车况记录，做好出入检查，预防车辆被盗事件发生，协助公司做好车辆停泊收费工作。
- 11、加强消防设备的监管与维护。使全体队员会操作使用消

防器材。进一步完善消防应急方案，做好小区的消防防火安全宣传教育。

## 保安部经理个人工作总结篇二

20年度，在医院领导班子领导下，以“二级甲等医院复评”为契机，以“进一步改善医疗服务行动计划”为主题，以构建和谐平安医院狠抓治安消防安全为根本目标，进一步加大工作力度，为临床一线服务。定期开展各类应急培训、建立警医联动机制、重点部门装置自动报警系统、签订消防维保合同等一系列工作，切实维护了医院的安全稳定，防止了各类重大案件事故的发生，医院在治安安全、防火安全、就医环境都取得了明显实效。回顾一年，我科主要做好以下几个方面工作：

### 一、加强科室建设，提高保卫队伍综合素质

我科认真抓好法律法规、岗位职责、车辆管理、应急预案、防火急救知识等。保卫科工作人员各司其责又主动配合，形成团结和谐、朝气蓬勃、富有战斗力、竞争力和创新精神的团队，增强了凝聚力，提高了我科综合素质、思想汇报专题工作效率和执法能力。

### 二、社会治安综合治理

医院是公共场所，且我院家属区及医疗区只有一个通道，进出人员杂，每天有20多次进出医院，在如此多的人员中做好安全防范工作，确有一定的难度，根据这一特殊情况，我院充分利用现有的硬件设施进行24小时监控，并加强制度建设，要求每个值班保安做好巡逻登记工作，做到谁上班，谁负责。增强保安人员的工作责任心。

### 三、深入开展平安医院创建工作医院的治安

消防安全是平安医院创建的重要组成部分。我院贯彻以“安全第一，预防为主”的方针，结合医院平安创建实际工作，认真学习上级有关部门的文件精神发动和依靠全院干部职工，为维护医院正常的医疗秩序和平安医院的创建工作发挥了重要作用。

(2)针对我院监控盲区，增装了高清摄像头；

5、加强消防安全管理工作为了做好消防工作，完善了消防管理的各项工作规章制度，落实了消防部队要求每天消防安全网络直报。每天最少二次全院消防巡查，每月进行一次消防检查，及时发现并排除安全隐患。针对检查出来的问题会在第一时间进行恢复整改。今年来，年检96具灭火器，新增120具灭火器，更换消防应急灯16盏、安全出口标志22块、更换喷淋头12个、烟感19个，手报16个，确保消防安全。因办公区紧张，在我院门诊楼五层、六层临时搭建的活动板房，达不到消防要求，范文写作存在消防安全隐患，院领导非常重视，下大力将活动板房内的办公室迁出，消除这一隐患。

#### 四、齐抓共管，成效显著

今年来，全体保卫人员紧紧围绕医院中心，坚持以病人为中心，兢兢业业，不怕苦，不怕累，以不计个人得失，勇于同违法犯罪行为做斗争，为患者营造了一个安宁和谐的就医康复环境。协助公安机关处理寻衅滋事者2起，其中拘留5人次；处理患者家属闹事10多起；处理医患纠纷9起；协助无家属患者入院检查36次；为科室找回走失病人9人次，护送无名氏回家及收容所7起，清除酗酒逗留人员20余次；曾经，病房小偷隔三差五就会来光顾，在我们及公安部门的共同努力下，今年病房内无一偷盗事件。为失主找回钱物7次，合计人民币壹万多元及一张20多万元的借条。

20年我科工作取得了一定的成绩，但也存在很多薄弱环节，我们有信心，在20年，进一步提高执行力，履行职责，以扎

实的工作为医院的和谐平安医院建设添光彩，为医院建设发展保驾护航。

## 保安部经理个人工作总结篇三

即将过去的20x年，在公司领导的正确管理下，作为公司的一名保安部人员，以本人所看管的公司区域和物品安全防范为己任，认真做好每一项工作。为在新一年里将工作做得更好，现就20x年在工作期间的工作情况总结如下：

1、服从上级领导。作为公司的一名保安人员，服从领导、顾全大局，坚守岗位，认真对待自己所做的工作。

2遵章守纪，注重礼貌礼节。遵章守纪是合格员工的基本要求，是各项工作顺利开展的前提。因此在工作中以遵章守纪为荣，并以实际行动，严格遵守公司的劳动纪律。

3、正确树立服务意识。目前，社会上部分人对保安从业人员有某种偏见，这多少给工作带来一些困扰，因此，作为保安员我能够正确对待，树立严谨、认真的服务意识，为公司的安全防范尽己之责，将本职工作做好。

4、不断学习进取，提高业务水平。要想做好保安工作，必须熟练掌握保安工作的职责、要求和工作内容。我一是通过书籍学习保安工作应有的工作内容和要求；二是经过公司外派到消防培训单位参加消防资格培训，并取得优异的成绩，从而大大提高消防技能；三是认真按照领导的要求去做，认真履行职责。通过各种方式的学习充实自己，使工作能力有所提高。

5、存在的不足和今后的努力方向。回顾大半年来的工作，在取得成绩的同时，我们也清楚地看到自身存在的差距和不足。突出表现在：一是我们的工作方法还有待进一步的创新和改进；二是工作上还存在一些不如人意的地方；三是我们的业务水平还有待提高。所有这些，我们将在今后的工作中痛下决

心，加以克服和改进，全力以赴把今后的工作做得更好、更出色。

20x年的工作要求将会更高，难度将会更大，这就对我们的工作提出了新的更高的要求。我一定正视现实，承认困难，但不畏困难。我将迎难而上，做好工作。我将继续遵从公司领导的安排，踏实、认真地做好自己的工作，努力确保所管辖区域内的财产、物品平安。同时，在工作中尊重他人、积极沟通、尽职尽责、加强巡逻，为自己所防范区域的安全而继续努力工作。

## 保安部经理个人工作总结篇四

新年将至，在过去的一年里，我保安部紧紧围绕酒店全年的中心工作，以脚踏实地的工作作风，求真务实的工作态度，积极创新，不断提高，全面地完成了今年的各项任务，为我们今日大酒店再创了新的业绩。总的来看，我们一年来的工作有许多好的方面，也有许多不足，为了能在今后工作中，扬长敝短，特对今年工作做一个简单的工作总结：

一、各项考核指标全面完成。

20xx年在酒店各级领导的指导下，在全体员工的共同努力下，我保安部顺利完成全年的安全保卫任务。在一年里未发生一起重大责任事故，消防设施、设备的完好率全年达到了90%。为酒店各部门进行消防安全培训达20多课时。真正起到了保驾护航的作用。

二、建立健全绩效考核制度，实行激励机制，发挥员工的工作积极性和创造性。

实行绩效考核是我们酒店从严治企、强化管理的需要，是落实目标责任制的强有力依据。我部门结合自身的特点，将员工的工资、奖金与员工个人的工作表现等直接挂钩，通过不

断完善的激励机制限度的发挥员工的工作积极性和创造性。涌现了许多感人的事例。

三、强化管理，不断进行学习和培训，力求优质服务。

现在旅游服务行业人才竞争尤为激烈，只有充满优秀的人员，才能使酒店的经营蒸蒸日上。部门在留住优秀人员的同时，加强了对全体员工的培训力度。先后进行了两次较为集中的理论和实践培训。平均每个月利用业余时间的培训达到8个课时。在每次早班下班后，没有一个人离开，而是主动留下来参加培训。通过对员工的培训和再培训，加强了各员工的酒店意识、礼节礼貌、治安消防各方面的知识。进一步规范了岗位操作，针对在指挥车辆、开拉车门、敬礼等服务上各别人员存在的操作中不甚规范的毛病，统一了标准。为客服务的思想明显得到加强，如能主动帮助退房客人在房间找回人民币壹万元。客人直夸我保安部人员风格高尚，为我们酒店、部门赢得了荣誉。

四、努力做好酒店的治安和消防工作，加强消防设施、设备的保养。

安全工作是企业的生存之本，在局安监处及八达集团安监部的指导下，我部门坚持“安全第一，预防为主”的方针，认真、扎实做好每项安全防范工作。我部门还多次迎接电力系统、地方消防公安大检查，积极参加江南片组的消防会议，起到了监督和互相学习的作用。

虽然过去的一年我们部门在各方面取得了可喜的成绩，管理水平得到了极大的提高，但我们也必须正视到工作中存在的困难及面临的挑战。一是，员工还不能完全按照标准进行自我约束，素质参差不齐，有待下一步的提高。二是，我们的管理人员水平还有待于提高。三是，我们的设备还有缺陷，不能很好的起到监控作用，需要进行改进。所有这些问题和不足，都有待于我们今后认真地思考和总结改进。

回顾了20xx年一年来的工作，切实感受到了更为严峻的工作形势。但我们保安部坚信在酒店各级领导的指导下，紧紧围绕酒店的全年中心工作，以脚踏实地的工作作风，为酒店的发展和稳定做出新的贡献！

## 保安部经理个人工作总结篇五

时光飞逝，日月如梭，鼠年悄然离去，鼠年将至。在期待中，以发展在精心倾力打造，炫彩推出的高档楼盘"豪庭"，是以精致的构造、风尚力作，通过全体队员与各职能部门的精心打造，亲情服务，再次展现尊贵的价值。在繁忙的工作中，迎来了新的一年。回顾过去的20xx年，保安部是在公司领导的正确指引下，开展工作。协同各职能部门，努力实现"创造优质生活空间"为典范，在日常安全防范、服务中以创造，舒适、整洁、安全、快捷的生活空为己任。圆满完成了全年度安全保卫任务（无事故发生）和礼仪接待工作，以下为具体的工作总结：

### 一、楼盘开发、售楼前期，保安队伍的组建及安全礼仪服务

1、保安队伍的组建，入职条件必须是政治合格，无犯罪记录，诚实、守信，要具备爱岗敬业精神，服务和服从意识要强。入职前要通过面视、政审、现场答辩、身体检查、形象等，确保每位保安员符合公司的要求，全年共招保安员xx名，其中x名辞工□x名不合格辞退，保安部现有从业人员xx人，是一支具有专业工作技能、综合素质强、有凝聚力的团队。

2、对新入职保安员进行专业知识培训以防火、防盗、防破坏、预防自然灾害为重点，突发性事件的处理，应急能力的培训。经测试合格后上岗，保证工作正常开展。

3、加强工作职责的培训和提升，服务礼仪的培训，礼貌值班、文明接待客户、服务于客户的不同要求。而尽量满足客户，加强语言沟通能力的培训，培养提升服务的价值观，树立良

好的服务形象。

二、协助营销部做好销售期、安全保卫及接待客户参观工作，创造经济价值

1、样板房的监管，使保安员熟识各样板房的结构、户型、面积，能初步回答客人的询问。

2、熟识样板房物品的数量摆放位置，设施设备正常运作，保证各类物品的完整性。

3、维护样板房客人参观秩序，没有销售人员陪同的，要凭证参观，控制闲杂人员进入。要求保安员仪容仪表整洁、端庄、大方、语言表达能力强、服务意识强，具备工作的主动性。

4、控制好样板房参观人员走后，规范照明灯具的开关时间。能源的节约，卫生、照明灯具的监管。

5、监管好样板房的安全隐患，发现问题及时上报确，并协助处理，配合营销部人员对样板房的管理。

三、营销部大门岗及广场车辆停放的管理

在担任营销部值班员长期是以礼仪、热情、主动为第一原则，做到了车到人迎、车走人送，请字开头、谢字结尾，用规范的手势指引车辆停放有序，分区域停放，主动为客人开车门，迎接客人，指引至售楼部前台。他们会为客户倒水、引座，维护好现场秩序。做到了工作现场整洁和顺畅，并养成了对区域内随手捡垃圾的好习惯，保证场所的整洁、舒适。在节日、庆典活动中，协作营销部做好了后勤保障工作，会场的布置，和现场保卫工作，礼仪服务善始善终。并受到主办部门的好评，通过在日常巡查工作中，定时定点巡查、消除了安全隐患，确保无损坏和盗窃事件发生。并在工作中受到各职能部门领导的认可。

#### 四、业主收楼前，保安部前期准备工作

豪廷作为发展的精品之作，对业主的各项售后管理服务承诺，豪廷作为一个标杆项目，英式管家的独创，高品位，为业主创造亲情、舒适、优雅、安全、和谐的生活环境。对保安部提出了更高的要求，为了配合公司各职能部门的工作，保障体现完善的 " 英式管家服务 " 落到实处，做好以下工作：

1、制定、建立健全保安部各项任务、保安工作守则，各岗位职责、会议制度、培训制度、查岗巡查制度、奖罚制度、工作请示汇报制度、礼仪仪表检查制度、投诉回访制度、人员车辆物品出入检查登记制度、门岗定点守护与区域巡查相结合的双重安全防范制度，以敏捷快速反应来推动安全，通过这些制度进一步完善、落实，使我们用更亲情的服务方式，配合区域管家、提升服务形象，用更专业、更敬业的态度赢得业主工作支持和信任，制定各岗位工作指引，随机抽查岗位来保障制度落实。

2、配备保安日常执勤辅助器材和个人装备，以规范保障安全工作落实。

3、组织全体保安员做好了收楼前的培训工作及礼节性接待工作。

(1)工作职责、岗位纪律、职业道德、服务礼仪、沟通技巧、仪容仪表、案例分析、军事训练、车辆指挥手势。

(2)对保安员新培训科目，参训签到，未培训补训，并进行阶段理论考核，书面记录，不合格者，再培训，直到合格为止，来保障保安员到岗位后应知应会。

(3)编制小区各值班岗位人员，并组织所有保安到现场进行岗位职责要求模拟训练及小区流动人员的监管，紧急事件的处理，确保交楼后岗位正常运作。

(4)加强岗位安全防范应急措施培训工作，针对交楼后二次装修现场管理，人员出入管理要求，使其门岗检查与区域巡查配合保障安全。

## 五、交楼后保安日常工作运作及管理

1、前期的各项培训，贯穿于日常工作中，在日常管理工作中要求量化管理，以公开、公平、合理化引导队员，使管理制度化、工作标准化、操作程序化、服务规范化进行。礼貌待人，说话和气，微笑服务，主动帮助业主、客户排忧解难，要热情、耐心、周到，处理违章时要具备文明礼貌、讲事实，不发生争吵，以礼待人、及时有效的控制事件扩大化，但不失原则的处理，不因失责或处理不当而发生意外。

2、在处理违章或投诉事件中，要求以礼待人，感同身受、细问因由、不亢不卑、不失去原则，建立良好的专业服务形象。

3、加强全体保安员经常性思想教育工作，贯穿于日常工作中，要求增加集体荣誉感，树立正确的人生观、价值观、奉献与索取的观念，统一思想和认识、达到共识，保障各项工作的顺利完成，以质量建队。把保安队伍建设成为一支具有战斗力的半军事化队伍，培养他们顽强奋斗、积极向上的心态，端正思想，在工作中要有主人翁的工作责任感，做到令行禁止。工作中出现问题，有书面的请示、汇报、回执，培养团队精神，群策群力，共同奋斗，上下同心，相互协助，保持队伍持久稳定和内部和谐，防止保安员在上岗期间监守自盗，恶性事件发生。

## 六、加强各岗位职责指引，保障安全防范落实到位，杜绝事故发生，制定监管办法

小区以分区隔离监管，成封闭管理体系。出入小区人员凭证出入。各出入口有保安24小时守护，各区域有巡逻保安24小时巡查。

1、加强大门岗人员出入的规范管理（制定允许业主、访客专用通道）。做到来访有询问、有登记、备查、了解访客来自何地，去向何处。要与被访人联系，同意方可放行。出入门岗要严格检查，物品放行有证明，有记录，禁止违禁物品进入小区，禁止各类装修材料从大门岗出入（以设专运通道）特殊情况报上级批准。保障大门岗周围顺畅，无闲人逗留，禁止拓展市场推销业务人员进入小区。

2、加强车场出入通道的管理，目前车场基建工程正在完善中，出入口通道较窄，单行道，根据前次道闸被撞事件发生，肇事车已经赔偿。为杜绝类似事件发生，已做好告示排，贴于出入口，指示驾驶员小心行驶，被撞事故发生，车辆出入有登记，车况有检查记录，预防车辆被盗事件发生。对停放的自行车、摩托车发放三种不同的证件颜色以区分。凭证件出入，由值班员现场监管，确保了车辆停放的安全性。制定车场管理规定，规划了停车位，设有减速带，车场内有足够的照明灯具。各类交通指示牌和灭火器材，出入口有明显标示限速、限高、限宽告示牌，来确保车辆出入、停放安全。运送易燃易爆物品车辆禁止进入，编制、报批了停车收费标准及实施方案，并对部分车辆实施了收费，收费率达100%。通过保安现场监管，车场内巡逻，无车辆被偷或被损坏事件发生，初步收到了良好的成效，多次夜间查岗、查哨、抓违纪、责任心不强的队员，并进行教育和处理。

3、对装修、各类施工人员的证件管理，为了加强小区人员出入的有序管理，指定专用通道，管理处根据施工单位申报，对施工人员提供有效身份证，办理临时出入证，门岗保安员根据管理处签发的有效证件，严格查证，凭证件出入，并将副本留于岗位，便于区域巡查保安对施工单位人员在小区内的活动情况。工作时限监管施工人员。出小区将副本退还本人，对携带的物品严格检查，在检查中三对照，证件核对，私人物品和非私人物品的核对。非私人物品放行是否有管理处签发的有效实物放行条，禁止衣冠不整人员进入小区内，对违规施工人员，根据违纪情况作出相应的处罚，扣件，要

求及时对违纪事例整改，严重违纪人员要注销证件，态度较好的可以重新申办。并对出入小区各类施工人员，当值保安员要对待小区注意事项，区域有保安巡查监管，保障人员自我约束。

4、规范指定外围装修材料的存放点，由专人负责监管。凡进入小区的材料，沙石、水泥必须封袋才能从规定的门岗运送。线管、木条必须打捆便于搬运，为确保装修材料进入车场运送的有效控制，由门岗保安员通知车场巡查，跟进监管，存放在材料中转点，防止材料占道堆放和不按规定堆放。按物品性质按区域堆放。值班人员现场指挥材料分批运送电梯至施工单位。

5、电梯由专人负责，并进行全程跟进监管，避免搬运过程超重、超高、超宽散料污染，硬物对轿箱、顶、墙、底面及门造成损坏。所有入电梯的沙石必须封袋，禁止超高、超宽材料进入电梯。通过监管未发现因不严，导致电梯被损。

6、区域巡逻员主要对各楼宇施工单位，超高、超宽材料从走火通道运送的跟进监管，做好防范措施，防止碰撞栏杆、划损公共设施，在巡查施工单位，协助检查，施工人员有无施工出入证，有无审批的装修许可证，材料是否按装修指引堆放，室内设立临时卫生间，吸烟区，易燃物品必须隔离分放。是否配备灭火器、施工现场有没有违规操作，或使用装修无关的电器，生明火的安全隐患。与施工单位负责人共同协调来保障上述安全制度落实。出入门岗值班员、协助严格控制施工时限。施工人员不允许在小区留宿，无审批证明不得超时施工，加强公共区域的秩序维护和管理。通过巡查发现非本部出现的问题，如卫生、机电、工程等及时以书面形式汇报处理，通过区域巡查，共查出x宗违纪事件：消防器材被盗，在单位内随地大便等，并做出处理和清洁费的支付。各楼宇消防应急灯，由于体积小，分布较分散，在实施监管过程中造成了一定难度，为防止被盗，给公司造成损失，通过请示批准，已采取了补救措施，对巡查保安员采取了岗位责任制。

注重监管，注重负责的责任制度。在监管方面设立了多处定时签到点，便于随机抽查证实情况。通过收楼后巡查对区域监管，防盗、防破坏成绩显着，协助各职能部门工作，出公差勤务达xx次。配合管理处完成了日常的后勤保障任务。为保障岗位制度落实明确了岗位责任制，制定了保安员服务质量考核办法，来保障制度落实。

在过去的一年里，在全体队员的共同努力下，以主人翁精神、强烈的工作责任感，圆满完成了全年度安全防范、礼仪服务、共差勤务、后勤保障等工作。都是通过制度的逐步健全贯通落实，并得到了公司职能部门在工作上协助和认可，涌现出以、等优秀队员，保安队所取得的成绩主要有以下几方面：

- 1、加强队伍的经常性思想工作，以个别谈心、树典型，先进性事例开展表扬与批评相结合。保持队伍的稳定与纯洁。
- 2、建立建主岗位责任制，进一步细化指引，现场模拟演示在日常工作体现服务，先进带后进，开展比学赶帮。
- 3、编制岗位细化到人，设定在岗位工作中跟进检查落实，如按时签到，门岗值班访客登记，各班签名，便于抽查登记情况。来保障制度的落实。
- 4、明确岗位工作职责，抓纪律松懈、工作责任心不强，以等五名保安员的违纪为重点帮教对象。在后期工作中有明显的改进。
- 5、对新入职队员的培训，抽查考核，合格上岗，便于进一步监管落实到位。
- 6、制定保安员服务质量考核办法，奖罚细则，树正气，从而提升队伍工作能力。
- 7、当然在日常的工作中存在着很多不足，主要表现在个别队

员工作责任心不强，纪律观念淡薄，团队意识欠缺，只要求组织照顾。已帮教、引导，但是作用不大，喜欢乱讲，不实事求是，工作能力差，团结观念不够，沟通能力欠缺，同事之间言语粗暴，团队协作工作，依赖性强，导致同事间产生内部矛盾。

8、个别队员工作意识差，只求过得去，过得硬，导致在某些工作岗位出现监管脱节。

9、服务意识不够，自觉性差，礼仪礼节有待提高，仪表着装有待改进。落实工作任务不坚决，主要表现在同样的问题反复强调。

10、夜班值班有个别队员精神不振，巡查签到不及时。

11、个别队员在工作中主动性、处理问题的灵活性，落实任务质量上还需提升。保证日常工作落实质量品质。

## 七、新一年工作计划

新的一年里，豪廷保安部在公司领导的指引下，团结全体队员，以安全防范为重点，规范服务理念为典范，不要忘记过去工作中所存在的问题，加以整改和成功经验的推行，保持团队积极向上的凝聚力，克服改进工作所存在的问题。要看到现在提升英伦式管家服务，主要是以贴心、舒适、安全、高额优质服务专业团队为重点，更要着眼于步，配合区域管家逐步实现模式物管的独创高品质，对于我们保安部门更要用亲情的服务理念，提升服务形象，用更专业的工作技能，急业主所急，想业主所想，对待业主像对待亲人一样，细心、贴心的敬业态度，使业主满意。同时要看到自身的不足，在日常工作中进一步完善和提升自己。安全防范、优质服务、建立训练有素的综合服务团队是我们永无止境的追求。

以下是我们今后工作中所需完成及执行的：

- 1、提升个人综合思想素质，以制度为准绳。做好各类制度的培训工作。
- 2、加强各类培训，在管理中体现服务的亲情及温馨氛围。
- 3、提升服务礼仪，真正体现出发自内心的施与受。
- 4、加强全体队员的工作作风及纪律的把关，端正不良心态，使全体队员达到工作共识。
- 5、加强各岗位工作责任心，把各项安全防范工作列入新年度的重点，加强对各区域的巡查力度，维护良好的公共秩序。
- 6、加强小区各类公共设备、设施的监管，使之保持良好的运作状态。
- 7、加强各现场的管理，确保无盗窃、无损坏事件的发生。
- 8、加强二次装修人员施工现场、材料运送的管理，维护小区内各区域设施的完整，防止破坏，努力完成公司下达和各种任务。
- 9、加强各出入门岗人员的出入询问登记，物品出闸的检查制度落实，控制流动闲杂人员进入小区。
- 10、加强车场车辆的停放管理，维护现场秩序，检查停放车辆的车况记录，做好出入检查，预防车辆被盗事件发生，协助公司做好车辆停泊收费工作。
- 11、加强消防设备的监管与维护。使全体队员会操作使用消防器材。进一步完善消防应急方案，做好小区的消防防火安全教育宣传。

## 保安部经理个人工作总结篇六

新年将至，在过去的一年里，我保安部紧紧围绕酒店全年的中心工作，以脚踏实地的工作作风，求真务实的工作态度，积极创新，不断提高，全面地完成了今年的各项任务，为东方大酒店各项目标顺利完成做出应有的贡献。

20x年是东方大酒店实现“三步走”战略目标最为关键的一年，我部门根据董事长提出的“立足市场，加强经营，夯实基础，规范管理”这一总体思路，结合我部门的实际情况，努力实现“以服务促质量，以质量创品牌，以品牌求发展”总体管理目标。认真做好治安消防的安全工作，加强对酒店员工的安全培训，积极协调各单位工作，为酒店长期稳定的发展，做出自己应有贡献。

### 一、各项考核指标全面完成。

20x年在酒店各级领导的指导下，在全体员工的共同努力下，我保安部顺利完成全年的安全保卫任务。在一年里未发生一起重大责任事故，消防设施、设备的完好率全年达到了100%。为酒店各部门进行消防安全培训。真正起到了保驾护航的作用。

### 二、建立健全绩效考核制度，实行激励机制，发挥员工的工作积极性和创造性。

实行绩效考核是我们酒店从严治企、强化管理的需要，是落实目标责任制的强有力依据。我部门结合自身的特点，将员工的工资、奖金与员工个人的工作表现等直接挂钩，通过不断完善的激励机制度限度的发挥员工的工作积极性和创造性。涌现了许多感人的事例。

今年年初我市遭遇百年不遇的冰雪灾害，最地气温在零下12度，创历史低温记录。我部门人员，又都处于第一线，寒冷

的天气，给我们的工作带来了一定的难度，但我部人员，毫无怨言，仍然坚守在第一线，保障了客人的人身和财产安全。

员工以酒店为家的同时，部门也坚持贴近、关心员工，急员工之所急，想员工之所想。

### 三、强化管理，不断进行学习和培训，力求优质服务。

现在旅游服务行业人才竞争尤为激烈，只有充满优秀的人员，才能使酒店的经营蒸蒸日上。部门在留住优秀人员的同时，加强了对全体员工的培训力度。先后进行了两次较为集中的理论和实践培训。平均每个月利用业余时间的培训达到10个课时。在每次早班下班后，没有一个人离开，而是主动留下来参加培训。通过对员工的培训和再培训，加强了各员工的酒店意识、礼节礼貌、治安消防各方面的知识。进一步规范了岗位操作，针对在指挥车辆、开拉车门等服务上各别人员存在的操作中不甚规范的毛病，统一了标准。为客服务的思想明显得到加强，如能主动帮助住宿客人搬运行李，帮助客人看管遗留在停车场内的手提包等等。客人直夸我保安部人员风格高尚，为我们酒店、部门赢得了荣誉。

由于酒店行业工作的特殊性，客人的需求常常与我们的工作要求发生矛盾，有些客人不理解，常发生辱骂保安员，甚至做出一些过激的行为。我部保安员，坚持以“客人是服务的对象”为宗旨，耐心仔细地做好工作，对于客人的辱骂从不还口，而是尽量让客人得到一次愉快地消费。

我们在做好为客服务的同时，也做好对内部的服务工作。今年十月份以来，总公司工会开展多项文体娱乐活动，如在东宝山举行的登山活动，消防安全演练。为了使这些活动顺利的进行，我部门人员尽心尽职，放弃休息时间10多小时，对各项活动进行安全保卫，完成了总公司机关所交给的任务。

### 四、努力做好酒店的治安和消防工作，加强消防设施、设备

的保养。

安全是企业生存之本，在总公司及酒店总经办的指导下，我部门坚持“安全第一，预防为主”的方针，认真、扎实做好每项安全防范工作。

为了使消防安全工作落到实处，我们贯彻落实酒店总经理、我部门每周一、五每次例会强调安全防范的指示精神，布置安全防范的内容，加强安全检查。针对三楼餐厅和北楼装修的施工场地，时间长，任务重，我们落实重点防范，加强巡逻检查次数，在装修有几个月月中我们派保安专人现场进行监护，同时落实动火审批制度，做到不审批不准动火，没有操作证，不准动火，真正地把安全工作落到实处。

我部门对酒店的重点部位和部门，经常进行巡视和检查。对容易引发事故的危险点，重点范围认真进行消除隐患。坚持对餐厅、厨房等处的安全检查，排除电线短路5次，发现不安全因素40次左右，对发现的安全隐患，及时进行处理，不能处理的，如实上报。今年有许多推销人员、窃贼、非法x人员把我们酒店当成了违法活动的场所，任意按门铃和打电话□x扰客人，也给我们安全工作带来了困扰。我保安部人员，利用监控设备和巡逻人员密切配合，进行制止、驱赶，确保楼层安全。

一年来，我们加强了对酒店消防设施、设备定期进行了检测、维护、保养。对期灭火器进行了更新维护，缺少零部件的消防器材及时补齐，对重点部位的消防设施、设备进行维护保养，存在故障进行了维修，确实保证了正常使用，万无一失。

我部门还多次迎接地方消防公安大检查，积极参加市区消防部门的消防会议，起到了监督和互相学习的作用。

五、积极参加总公司举行的各项活动，为酒店赢得了多项荣誉。

20x年度，总公司工会以增强企业活力和凝聚力为目的，大力宏扬和发展丰富多彩的各类文体活动，积极开展了各项文体活动。我部门响应酒店工会的号召，积极参加总公司工会活动。在比赛中，我部门员工林钰峰、蔡杰分别获得了登山第一和双升第二名，袁永林在总公司举办的《工会法》知识竞赛中获得团体第二名。为酒店争得了荣誉。

虽然过去的一年我们部门在各方面取得了可喜的成绩，管理水平得到了极大的提高，但我们也必须正视到工作中存在的困难及面临的挑战。一是，员工还不能完全按照标准进行自我约束，素质参差不齐，有待下一步的提高。二是，我们的管理人员水平还有待于提高。三是，我们的设备还有缺陷，不能很好的起到监控作用，需要进行改进。所有这些问题和不足，都有待于我们今后认真地思考和总结改进。

回顾了20x年来的工作，切实感受到了更为严峻的工作形势。但我们保安部坚信在酒店各级领导的指导下，紧紧围绕酒店的全年中心工作，以脚踏实地的工作作风，为酒店的发展和稳定做出新的贡献！

新的一年，保安部紧紧围绕“形象要有新变化”的思路，突出“变化”二字，树立保安部新形象。