

### 三、售后服务方案

#### （一）员工定期培训

##### 1. 保安培训学校培训

保安员面试通过后，先进行指纹采集报派出所政审，待政审通过后，报至保安培训学校培训，进行保安培训考试，考试合格后方可上岗。

##### 2. 公司内部培训

###### 1) 岗前培训

1.1) 上岗前向每位新入职的保安员介绍辖区情况、工作纪律、操作要求和岗位职责。

1.2) 上岗前必须掌握保安、通讯及消防设备器材的使用和操作；

1.3) 新入职的保安员须进行3—5天时间进行培训实习，掌握本职工作和基本技能，然后开始正式上岗；

1.4) 新进人员办妥报到手续后应接受培训，包括员工手册的学习、相关专业基础知识的教育以及操作技能技巧的培训。经考试合格后，安排上岗；

1.5) 培训内容应包括：员工手册的学习，熟悉工作环境，保安岗位职责和要求（大堂岗，巡逻岗，监控岗，车库岗等）；

1.6) 以老人带新人，熟悉管理处安排的保安岗位，以及岗位的注意事项。

###### 2) 在岗培训

2.1) 保安培训：根据每年制定的保安部制定的培训计划，拟订保安培训方案，通过授课与实际操作相结合的方式，分月、季定期进行培训，从而提高保安员的警惕性、“四防”意识、应变能力和身体素质，使其掌握基本技能；

2.2) 消防培训：根据每年制定的保安部内部制定的培训计划，拟订消防培训方案、年度消防演习计划安排及灭火等培训内容，通过授课与实际操作相结合的方式，分月、季定期进行培训，从而达到提高保安员的防火意识、掌握灭火抢救能力的目的；

2.3) 每位保安员必须根据培训计划参加公司和部门组织课程，培训前进行书面通知，并要求每位参加培训的人员在员工培训签到表上签到。

2.4) 在岗人员应坚持日常业务操练，保安经理对所管辖的保安人员每月应组织培训操练，包括理论教育和业务知识培训，持续提高在岗人员的综合素质；

2.5) 保安的业务知识培训包括：服务理念，安全职责，消防知识，监控操作，领班业务，队列操培训及自我防范意识的培训等；

2.6) 保安培训基本内容包括：站姿、走姿的要求，言语交谈要求，日常观察的技巧等；

2.7) 保安经理应按管理处制订的应急预案制定演练计划与实施演练，原则上管理处所制定的应急预案每年应演练一次。应组织保安人员（含各类作业人员）根据管理区域的特点对应急预案进行演练，提高对突发事件的应急、应变能力。每年应在管辖区域组织一次消防应急演练。通过演练，让各级保安管理人员掌握应急预案规定的各项应变要求。

保安员培训计划				
培训内容	相关法律法规、保安专业知识、技能培训和处置突发事件的能力			
培训目标	使公司全体员工都能成为优秀合格的保安队员			
培训要求	每位保安人员熟记礼仪、形象服务规范要求，并能熟练回答，在实际工作中与规范要求一致，全体保安需统一制服，认真掌握每项培训内容，每月参加培训不得少于4小时。			
培训形式	公司每月组织二次例行培训，安排每月的第一周（周六）和第三周（周六）为培训日，全体保安每月每人轮流参加一次。培训老师口头讲解、示范，保安队员练习。			
参训人员	公司全体不值班保安（本次参加后轮换上周末参加人员培训）			
培训时间	公司每月的第一周（周六）和第三周（周六）组织二次对全体保安进行培训，每人每年培训时间累计不得少于40小时			
培训大纲	法律道德知识	培训内容提纲	课时	拟培训时间
		1、《保安服务管理条例》、《公安机关实施保安服务管理条例办法》、等相关法律法规、规章的有关规定	60分钟	1小时
		2、治安管理法有关规定	60分钟	1小时
		3、刑法有关规定	60分钟	1小时
		4、刑事诉讼法有关规定	60分钟	1小时
		5、国家安全法有关规定	60分钟	1小时
		6、保卫人员职业道德与纪律	60分钟	1小时
		业余时间由各分队长组织本队保安队员共同学习		
	保安专业	培训内容提纲	课时	拟培训时间
		1、理论知识培训	60分钟	1小时

	知识	2、思想教育培训	60分钟	1小时
		3、相关业务培训	60分钟	1小时
		4、监控中心操作培训、智能化门禁系统的操作培训	60分钟	1小时
		5、消防培训	60分钟	1小时
		6、突发事件处置方法	60分钟	1小时
		业余时间由各分队长组织本队保安队员共同学习		
	保安技能培训	培训内容提纲	课时	拟培训时间
		1、队列训练	600分钟	10小时
		2、擒敌训练	480分钟	8小时
		3、体能训练	480分钟	8小时
		4、散打培训	480分钟	8小时
		5、交接班仪式	60分钟	1小时
		6、交通指挥基本手势训练	60分钟	1小时
		业余时间由各分队长组织本队保安队员共同练习		

### 3) 培训课程设置

3.1) 培训目的：通过培训，提高保安员的综合素质和服务水平，培养一支训练有素、纪律严明、文明执勤的保安队伍。

#### 3.2) 培训项目：

##### a. 应知、应会部分

公司制度与规定

部门制度与规定

保安常识

服务意识教育

礼节、礼貌及员工的行为规范、个人修养

辖区设施、设备介绍

消防常识

##### b. 岗位工作规范

岗位礼貌用语、工作方法与技巧

岗位工作职责与细则

辖区突发事件的处理

c. 消防培训

d. 法律常识

### 3.3) 培训要求

a. 培训期间，不得迟到、早退、旷课，违者按上班同等情况处理；

b. 理论培训时，自带笔和笔记本，认真做好记录；

c. 队列训练时，按正规化军事要求操作；

d. 拳术训练时，不得随便开玩笑，防止训练事故。

### 3.4) 考评方式

a. 理论培训在结束后采取笔试闭卷方式进行。

b. 军事培训由教员在一个训练阶段结束后进行考核，成绩分为优、良、中、差四个等级，具体评分标准由培训教员拟定；

c. 根据考评等级给予相应的奖励和处罚。

## 4) 考核

### 4.1) 考核细则

a、着装整齐统一规范：领带打正、帽子戴正、不挽袖、不卷裤腿、风纪严明；每发现一个不合格降低一个等级。

b、文明礼貌待人：主动与用户打招呼并问好，遇领导及外来参观访问人员应立正、敬礼问候；纠正违规行为时应先敬礼；交接班时互相问好并敬礼，按正规交接形式交接班；工作时间不游玩、嬉戏或取笑服务对象及其他人员；每发现一处不合格降低一个等级。

c、忠于职守乐于助人：坚守岗位、不脱岗，不做与工作无关的任何事情；认真做好工作记录，详尽登记工作中发生的大事；主动帮用户拿取重物，为服务对象排忧解难；认真指引路人；认真搞好本岗位环境卫生。每发现一处不合格降低一个等级。

d、搞好内务清洁居室：床上用品保持整洁干净；床上不得堆放杂物；被子叠成军队内务标准；地面干净整洁、墙体干净无低级庸俗张贴画；房内用具风扇、风口、插座、灯管（罩）表面无污渍、灰尘。每有一处不合格降低一个等级。

### 4.2) 评分标准





a、领班评分：外出请假，请假不超假；尽职尽责，认真搞好本职工作；上班不看书阅报，不与人闲谈；不吃东西，不放闲杂人等进入岗亭；监督维护本责任区内卫生。每有一项不合格者降低一个等级。

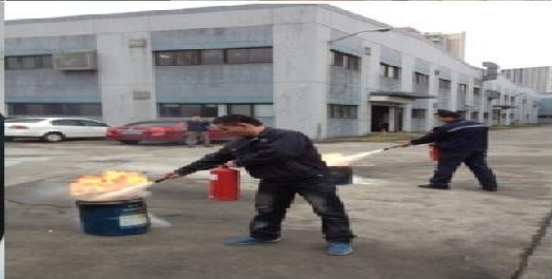
b、队长评分：列队交接班及上岗军事化；服从工作安排，遵守纪律，起带头表率作用；办事讲原则，工作认真负责；主动制止各类违规行为。班前工作安排，班后工作总结，及各项工作记录认真清楚。每有一项不合格降低一个等级。

#### 4.3) 评分考核办法

每周领班按考核细则项目，逐一对本班保安员进行考核。每次考评后，做好《保安工作周考核表》和《保安班工作月考核表》记录，将考评结果存档。

#### 5) 我们的培训照片







一) 固定位练习



二) 热热身训练



三) 敬礼培训



四) 交通停车指挥手势



五) 交通放行指挥手势



六) 起步走培训



七) 跑步走培训



八) 正步培训



九) 消防知识培训



十) 交接培训



十一) 擒敌技术培训



十二) 擒敌技术培训



6) 员工培训签到表

培训课程名称:

[illegible]

签到时间:

编号:





## （二）人员定期考核考评机制

### 1. 考核细则

- a、着装整齐统一规范：领带打正、帽子戴正、不挽袖、不卷裤腿、风纪严明；每发现一个不合格降低一个等级。
- b、文明礼貌待人：主动与用户打招呼并问好，遇领导及外来参观访问人员应立正、敬礼问候；纠正违规行为时应先敬礼；交接班时互相问好并敬礼，按正规交接形式交接班；工作时间不游玩、嬉戏或取笑服务对象及其他人员；每发现一处不合格降低一个等级。
- c、忠于职守乐于助人：坚守岗位、不脱岗，不做与工作无关的任何事情；认真做好工作记录，详尽登记工作中发生的大事；主动帮用户拿取重物，为服务对象排忧解难；认真指引路人；认真搞好本岗位环境卫生。每发现一处不合格降低一个等级。
- d、搞好内务清洁居室：床上用品保持整洁干净；床上不得堆放杂物；被子叠成军队内务标准；地面清洁干净、墙体干净无低级庸俗张贴画；房内用具风扇、风口、插座、灯管（罩）表面无污渍、灰尘。每有一处不合格降低一个等级。

### 2. 评分标准

- a、领班评分：外出请假，请假不超假；尽职尽责，认真搞好本职工作；上班不看书阅报，不与人闲谈；不吃东西，不放闲杂人等进入岗亭；监督维护本责任区内卫生。每有一项不合格者降低一个等级。
- b、队长评分：列队交接班及上岗军事化；服从工作安排，遵守纪律，起带头表率作用；办事讲原则，工作认真负责；主动制止各类违规行为。班前工作安排，班后工作总结，及各项工作记录认真清楚。每有一项不合格降低一个等级。

### 3. 评分考核办法

每周领班按考核细则项目，逐一对本班保安员进行考核。每次考评后，做好《保安工作周考核表》和《保安班工作月考核表》记录，将考评结果存

员工考评是人力资源管理的一个重要环节，它能充分激发员工潜能，并为合理利用人力资源、切实做好员工培训提供依据。

## 考核标准

编号	违纪内容		扣分标准	评分	备注
1	到岗交接班内容	公司规定提前15分钟内没有到达工作岗位者	3分		
		违反公司规定上班时间迟到者	3分		
2	交接班的礼节和内容	交接班物品没有及时清点或交班记录没有正确记录	2分		
		交接班区域卫生状况不整洁，物品摆放杂乱者	2分		
		需要交接事项没有交接清楚或者不全者	2分		
3	仪表仪容	不注意仪容，留长发、大鬓角、留胡须、长指甲、 <del>内衣外露者</del>	2分		
		服装穿着邋遢， <del>卷袖口裤腿，衣服破损不洁者</del>	2分		
		不按公司规定着装， <del>制服混穿者</del>	2分		
		佩带金银首饰或其它无关物品外露者	2分		
4	工作内容的考核	立岗、坐岗、巡岗时姿态不好，队列动作不标准者	2分		
		遇见客户、公司领导和检查工作领导不敬礼者	2分		
		上班时间脱岗、离岗办理私人事务导致岗位空岗者	20分		
		上岗前2小时饮酒，且醉酒者	10分		
		不按工作规定内容立岗、坐岗、路线巡逻或弄虚作假者	5分		
		换班不通知上级，忽视工作制度者	10分		
		执勤期间岗位卫生没有保持导致不整洁者	2分		



		不按规定纪录登记本、漏记、少记、记录不规范者	2分		
		上岗时间有睡岗或其他行为导致岗位不能正常运作	20分		
		执勤岗位上抽烟、玩手机、看报纸杂志或做与工作无关者	20分		
		不按规定开启空调，导致资源浪费者	5分		
5	其他 考勤内容	不服从领导安排，当面顶撞者	10分		
		执勤时间不能自我控制打骂、侮辱他人者	20分		
		无故不参加队务会、各项组织活动者	10分		
		向客户单位或个人索要财物，擅自动用客户单位财物者	20分 (开除)		
		违反客户单位规章制度被客户投诉者	10分		
		个人行为损害公司或客户公司形象者	20分		
		其他损害公司或客户公司的行为，造成严重后果者	20分		
		遇事不闻不问，不采取积极措施、事后不汇报，或遇事脱逃者	10分		
6	经安全督导检查3次都表现良好者，公司酌情给予嘉奖。给予晋升或贡献奖				

被考核人姓名：安全督导：

### (三) 实时与客户方沟通配合

#### 1. 项目现场与客户方沟通

##### 1) 每日晨会

项目大队长每日组织各个项目队长召开每日晨会，主要总结昨日相关工作内容及分布当日主要工作，对出现的问题进行总结分析及解决方法，并由报告至项目经理，由项目经理向客户方汇报，并接受客户方当日工作指示。

##### 2) 每周例行会议

项目经理每周组织一次工作交流会，参会人员为各分项目队长及大队长，总结本周各队工作，分析工作中出现的重点及难点，发现不足并纠正，并由项目经理向客户方汇报本周工作，并与客户方沟通本周工作相关事宜。

### 3) 每月会议

项目经理每月组织一次本月工作交流会，参会人员为客户方人员及各分项目队长及大队长，由客户方指出本月工作好与不好之处，并对当月工作进行总结和提出相应建议，找出不足并纠正，客户方与主要管理人员面对面沟通当月相关工作，从而提高配合默契感。

## 2. 公司总部协调高管与客户方沟通

我司总部副总、项目经理定期每月1次拜访客户方，与客户方沟通交流项目工作，并听从客户方相关建议及指示，详细了解客户对我方的反馈意见。项目经理传达客户方工作指示，并协调公司内部一切可调用资源配合项目工作。

### (四) 品质检查

(1) 对新进员工一律实行培训考核制度，对考核业务不合格者不予试用，对试用员工进行考核本管辖区域内的业务基本情况掌握在95%以上，方可转正录用；

(2) 对各岗位实行考评制度，每月对服务人员实行队长主管和本公司上级主管双向检查考评制度，对评定的结果公司给予相应的奖励及扣款，真正起到奖勤罚懒作用，同时也进一步调动了每个员工的积极性；

(3) 要求当班保安人员采取每1小时一次报岗，有监控探头的采取每1小时一次向镜头亮岗，报岗、亮岗、做好记录，以便上级主管核实检查，对检查当中存在的问题，给予责任人书面限期整改，并纳入该责任人当月绩效考评；

(4) 建立“三级查岗”制度，队长每日自查，区域经理每周二次查岗，公司督察部每周一次抽查，对检查当中存在的问题，公司给予违规人员书面限期整改，并根据公司奖惩制度给予责任人作出相应的处理；

(5) 每年实行一次在岗员工等级评定考核，根据评定级别给予相应的薪资及职位调整，发挥每个员工最大的潜能；

(6) 每年对各管辖区域内的保安班组进行一次业务知识、岗位操作规范竞赛评比活动。

(7) 每年对各管辖区域进行一次“五好”（安全防范好、业务技术好、服务意

识好、遵守纪律好、思想作风好）岗位评比，优胜岗位给予相应的荣誉及奖励；

（8）对新进员工一律实行培训考核制度，对考核业务不合格者不予试用，对试用员工进行考核本管辖区域内的业务基本情况掌握在 95%以上，方可转正录用；

（9）对各岗位实行考评制度，每月对服务人员实行队长主管和本公司上级主管双向检查考评制度，对评定的结果公司给予相应的奖励及扣款，真正起到奖勤罚懒作用，同时也进一步调动了每个员工的积极性；

（10）要求当班保安人员采取每1小时一次报岗，有监控探头的采取每1小时一次向镜头亮岗，报岗、亮岗、做好记录，以便上级主管核实检查，对检查当中存在的问题，给予责任人书面限期整改，并纳入该责任人当月绩效考评；

（11）建立“三级查岗”制度，队长每日自查，区域经理每周二次查岗，公司督察部每周一次抽查，对检查当中存在的问题，公司给予违规人员书面限期整改，并根据公司奖惩制度给予责任人作出相应的处理；

（12）每年实行一次在岗员工等级评定考核，根据评定级别给予相应的薪资及职位调整，发挥每个员工最大的潜能；

（13）每年对各管辖区域内的保安班组进行一次业务知识、岗位操作规范竞赛评比活动。

（14）每年对各管辖区域进行一次“五好”（安全防范好、业务技术好、服务意识好、遵守纪律好、思想作风好）岗位评比，优胜岗位给予相应的荣誉及奖励；

（15）要求所有项目点上班前所有队员手机全部放入手机收纳盒，由项目队长统一保管，并拍照上传至公司管理软件系统。

### （五）公司督察

我司分隶属三级重复督导：公司有督导部，督察部每天进行微信查岗；同时下设各区域督查队，驻点保安队长同时负责本保安队伍的督查工作，全年365天、每天24小时的各项保安服务均在保安服务质量督导范围之内，工作日期间与夜间、双休日期间与夜间、国定假期间与夜间均对保安人员的服务质量和违法违规行为进行稽查。

#### （1）督导部的工作方式

- 1) 一看保安人员工作精神面貌、仪容仪表、规范着装等岗位形象督导。
- 2) 二看保安人员在岗情况、按规定执勤情况，是否有脱岗、打瞌睡、在岗抽



烟、在岗闲聊等规范服务督导。

3) 三看保安人员交接班记录、值班记录、突发事件记录等执勤文书督导。

4) 四问保安人员培训、岗位职责、突发事件如何应对等应知应会督导。

## （六）客户投诉处理

### （1）投诉登记

1) 客户服务中心接到客户投诉后，应首先向客户表示歉意，并做好登记。

2) 客服中心根据投诉内容进行核实之后通知相关权属部门并造表登记，特殊情况可向经理汇报。

3) 针对客户较严重的投诉，客户服务中心应及时向经理汇报，由经理组织相关人员进行协调，落实解决措施及责任人。

4) 在处理完投诉后，将处理结果报客户服务中心，登记好投诉处理人员和经理确认签字，并由客户服务人员安排回访。

5) 对客户的恶意投诉，做到坚持原则并耐心解释。

### （2）询问责任

1) 客户及其他来访来函来电者，询问到公司任何一名员工，该员工都有责任义务受理并告知客服中心或解决问题的责任人。

2) 首位接待或受理来访投诉的员工要热情主动听取来访意见，不得敷衍了事地打发来访者。

3) 如果不在职责能力范围内可以解决，应把客户领到客户服务中心。

4) 如果客服中心没人，又找不到相应负责人，应详细记录，事后告知相关负责人员，交接清楚，不可怕麻烦而不转告。

5) 如果不知情，无法向客户解释清楚，不要蒙骗客户，不得轻易承诺，给公司造成麻烦或损失。

### （3）投诉受理

1) 开通客户服务投诉热线，任何人不得随便占用，外来询问找人电话一般不超过5分钟。

2) 详尽记录投诉人姓名、投诉内容及联系电话。

3) 耐心听取客户投诉，禁止以任何理由或借口推卸责任。即使错误在本身，亦不可当面指出，客户态度即使很坏，亦不可顶撞客户，并记下投诉内容。

4) 对于客户的投诉，能当场做出解释应当场给客户解决，若不能马上处理的应记下投诉人的姓名、事件的经过、投诉对象以及投诉人的联系方式，以便及时告诉结果。

5) 应感谢客户指出的不是之处，对客户提出的建议表示感谢，并把事件提交到相关部门进行处理或报上级主管审批。

6) 对于某个人违纪的投诉，应详细登记投诉的事件经过、证明人以及证物、投诉人及联系电话、签字。及时派有关人员的检查，确保事实的准确性，在依照事件的大小提请有关部门给予处理。

7) 投诉处理完毕致电或走访投诉的客户，询问其对处理结果是否满意，是否有别的建议，并再次感谢其对我们工作所做的帮助。

#### **(七) 管理人员定期回访**

(1) 每个驻点所属区域专设一名项目经理一名大队长，要求项目经理及大队长每月需对客户方进行回访一次，并让客户方对我司本月工作进行评价，我司根据客户评价对项目经理及大队长进行考核。

(2) 客服部人员会对客户方每月进行不定期的拜访或电话回放，以详细了解客户对我方的反馈意见，进而增进沟通，解决问题，提高服务。

#### **(八) 不合格服务的纠正措施**

(1) 对不合格服务的识别和报告是每个保安员的义务和责任。发现不合格服务时，应进行记录，同时报保安服务公司有关部门，并立即采取措施加以纠正，减少由此产生的不良影响。

(2) 保安服务公司应对出现不合格服务的原因进行分析、评价，以强化监控力度，完善管理制度，不断提高服务水平，防止问题再度发生。

(3) 因不合格服务造成客户损失的，应按照合同约定条款依法予以赔偿。