

# 大廈管理資源中心（香港）工作坊

2001年4月24日

## 大廈保安員須知

講者：香港保安業培訓導師協會代表－蘇坤漢先生

### 工作及職責

#### 工作類別

##### 防止未經許可人士進入樓宇及物業

- 一、 派員駐於樓宇的進出通道，對所有進入樓宇的人士予以監察。
- 二、 若發現任何意向未明或形跡可疑的人士，應加以查證。
- 三、 注意所有在樓宇範圍內的人士，其活動及行為是否配合物業的用途，例如未經業主同意下在物業進行拍攝工作。

#### 登記訪客

一般訪客必需知悉到訪目的地的地址及對象，如有需要，須向保安亭或接待處的駐守保安員出示身份證明文件及登記，才可內進。駐守保安員的首要目標，是防止未經許可的人士進入看守地，並進行以下任何一項或多項的禦防措施，防止閒人擅進。

- － 查看身份證明文件
- － 電話查詢訪客對象或聯絡緊急處理中心 / 上司
- － 進行訪客登記
- － 查看有效通行證件

#### 巡邏

##### 巡邏目的

- － 防止財產損失或被破壞。
- － 防止及偵測罪案的發生。
- － 防止發生火警，水浸及意外事故。
- － 記錄及報告不尋常以及可疑的情況。
- － 檢查大廈內外清潔，維修及保養。
- － 查證未經許可人士逗留在看守地或樓宇內。
- － 看守地涉及貯存易燃物料時，要確保物料沒有違反消防條例及公司安全守則。

### 防止及偵察罪案及意外

- 一、 若發現任何人士在物業範圍內遊蕩，應進行詢問及勸阻。
- 二、 巡查各後梯、設備房及隱蔽處，確保不被任何人騷擾或進行非法活動。
- 三、 調查可疑的光源或聲源。
- 四、 留意一些重要地帶，例如會成為匪徒攻擊目標或容易成為下手的地方。
- 五、 檢查各租戶的門戶，在非辦公時間內是否妥善鎖好，一旦發現有異，必須立即通知控制室。

### 防止貴重物品受損壞

任何看守地，如商業樓宇、工廠或住宅地都可能遭到以下成因而令貴重物件受到損毀：

- “火警” “水浸”
- “盜竊” “欺詐”
- “刑事破壞”

### 防止貴重物品受損壞之防止措施

- 一、 巡查物業的各類設備，例如升降機地面雲石磚、牆壁、玻璃、鏡鋼、天花及各類喉管，並向控制室報告其損毀情況。
- 二、 阻止及勸告任何人在物業內使用非膠輪手推車，避免公司財物受損。
- 三、 阻止及勸告任何人在物業內搗亂及破壞廁所，防煙門及消防喉等設備。
- 四、 制止及防止任何人士，尤其是小孩子及青年，爬越欄杆或在電動扶手梯上玩耍。
- 五、 遇到水浸或爆水管意外，應立即將範圍內的升降機鎖在高層，並用砂袋控制水浸範圍，以減少受損程度。
- 六、 留意租戶在物業範圍內拜神燒香，以免引起火警。

### 舉報意外事件，並加以記錄

- 保安員若發現可疑或意外事故，必須冷靜處理及盡快報告有關部門。
- 當完成後必須盡快將事故的時間、地點、人物或在場証人等之事項詳細記錄在個人記事簿內，以便事後作出有關的報告。
- 事件報告及記事簿內之記錄可協助政府部門，保險公司，業主法團等跟進和提供証據。

## 保管鑰匙

- 保安員應清楚大廈各類鑰匙所開啓的地點。
- 將鑰匙所轄地點清楚寫於匙牌上。
- 將鑰匙分類擺放及鎖好，便於取用。
- 如有公共機構及有關人員借取，需詳細記錄借用人資料於借匙登記冊內。
- 交接更時需清點各類鎖匙是否齊全，借出的鑰匙有否收回。

## 應付緊急事故

- 保安員在緊急事故發生後，必需以冷靜、有步驟、有系統及明確認識各種適當的工具去處理。
- 無論在任何環境，必須在安全的情況下處理，同時應通知控制室或其他職員協助，以減輕人命傷亡及財物損失。
- 切勿使用「個人英雄主意」，遇事自行處理而不報告上司或通知其他職員支援，可危害個人生命安全及招致公眾利益受到損害。相反地，遇到緊急事故膽怯、懦弱、離開及拒絕協助，是保安員及護衛服務條例所不容許的。

## 監察保安系統

- 保安員必須認識各類保安系統裝置、功能、其安裝目的、訊號發出類別等，以達到監察目的。
- 大廈內的保安系統如閉路電視及錄影機、出入門防盜警報、大廈入口對講機、住戶或廁所救命鐘、控制室緊急警鐘等。
- 部份住戶，商戶的聲控或紅外線防盜警報、汽車防盜、哨子等。
- 如遇以上保安系統發出訊號或發現任何事故發生，須趕往現場支援及通知警方。

## 與客戶的聯繫

### 對客戶的責任

在公共樓宇，管理人員是業主的代表，但也是業戶的公僕。身為業主的代表，當然要維持業主的權益，保持物業的價值；身為業戶的公僕，當然要維持該區之秩序，盡力替業戶服務及協助業戶處理緊急或意外事件，此種雙重身份，在勸導業戶遵守租約規定時，使管理人員有時處於微妙及尷尬之地位，如執法過嚴，則可能成為眾矢之的，相反，如管理不善，則使環境日益變壞，損害大部份業戶之利益。

私人樓宇之保安人員，大多數是大廈業主立案法團或大廈管理委員會之直接或間接僱員，代表執行該法團管理委員會之決策。故此，如該大廈大部份業戶是業主時，則該大廈之保安人員在執行任務時，如決策與個別業主之利益有衝突時，也有一定的困難。

### 良好關係的重要性

大廈之管理成功與否，除了保安人員之質素外，保安人員與業戶間之關係有決定性之影響，如彼此之關係良好，則合作緊密，保安必有良好之成績。如彼此採取不合作之態度，則管理上必定困難重重，毛病百出。故此，保安人員必須與業戶打成一片，建立良好之關係，以求互相合作，互相信任，了解及尊重對方，但須明白雙方本身之責任。

### 如何與顧客保持良好關係

- 時刻保持良好的工作態度。
- 工作時要稱職和有效率。
- 保持微笑。
- 熟識顧客。
- 尊重每一位接觸的客人，令客人感到受重視。
- 清楚了解顧客的需要，並跟進其服務。
- 與顧客交談時，盡量重複顧客的名字。
- 工作時，應以殷勤友善的服務態度來著眼。
- 時刻保持儀容和制服整潔。
- 保持一貫專業工作精神。
- 使用禮貌語。
- 細心聆聽及適當回應。
- 回答電話時，要以友善及禮貌的語調回覆，並記下來電者的談話重點。

### 處理投訴

#### 投訴的原因

- 對服務有所不滿，或覺得被損害。
- 對其他業主 / 住戶有所不滿。
- 誤解。

## 處理的目的

- 基本服務。
- 了解客戶所需。
- 矯正工作錯誤，提高服務水平。
- 令客戶感覺得到負責，主動和對他有幫助的服務。

## 處理技巧

- 耐心聆聽，禮貌回應。
- 表示同情投訴者的遭遇及感受。
- 無須即時指出錯誤或責任誰屬，或即時辯護，免被誤會卸責。
- 禮貌地向客戶澄清問題疑點細節。
- 答應跟進，並就服務不足之處致歉。

## 跟進處理

- 如屬本身工作範圍及能力之內，即時跟進處理並向上級報告。
- 如需上級或其他同事協助處理，即時將詳情報告或轉告，使能跟進。
- 回應投訴人跟進情況或結果。
- 詳細紀錄。
- 避免再犯同樣錯誤。

## 應付方法

- 一、 對保安員（你本人）的投訴
  - 尊重對方的投訴
  - 細心聆聽
  - 澄清投訴要點
  - 澄清客人要求
  - 認真學習
  - 保證將來不會有同類事情發生
- 二、 向保安員投訴其他人或事
  - 尊重對方的投訴
  - 細心聆聽
  - 澄清投訴要點

- 禮貌地要求投訴者留下姓名、聯絡電話等方便跟進
- 保安員祇能記下事件因由，而不能要求投訴者承諾某項事情
- 尋求可行解決辦法
- 向當值行政人員或上司尋求協助
- 跟進

#### 大廈管理處之接聽電話的態度及技巧

- 須溫和及禮貌接聽任何電話。
- 中午十二時前必須向來電人士說“早晨”。
- 必須清楚說出辦事處之名稱：大廈管理處之名稱。
- 如未能即時回答來電人士之問題，或對方需聯絡之職員不在辦事處內，應禮貌地請對方留下姓名及聯絡電話，再於儘短時間內回覆，或轉告負責之同事跟進及回覆。