

# TÀI LIỆU QUẢN LÝ AN NINH TÒA NHÀ

(Tài liệu tham khảo)

## II. QUẢN LÝ AN NINH TÒA NHÀ LÀ GÌ?

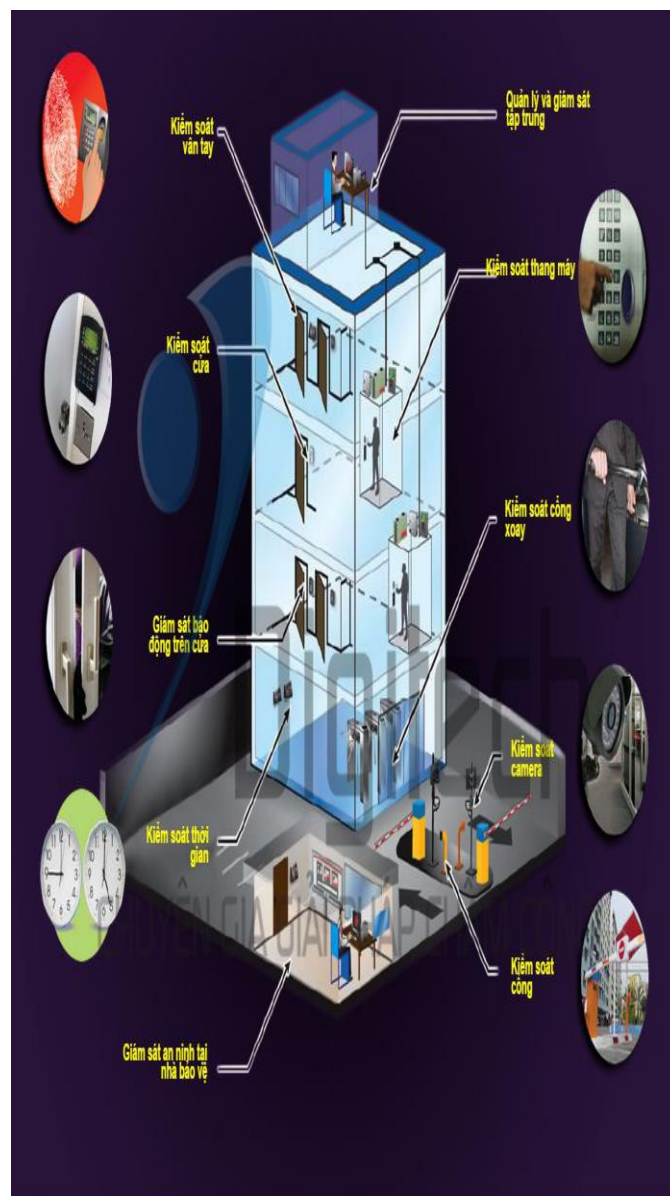
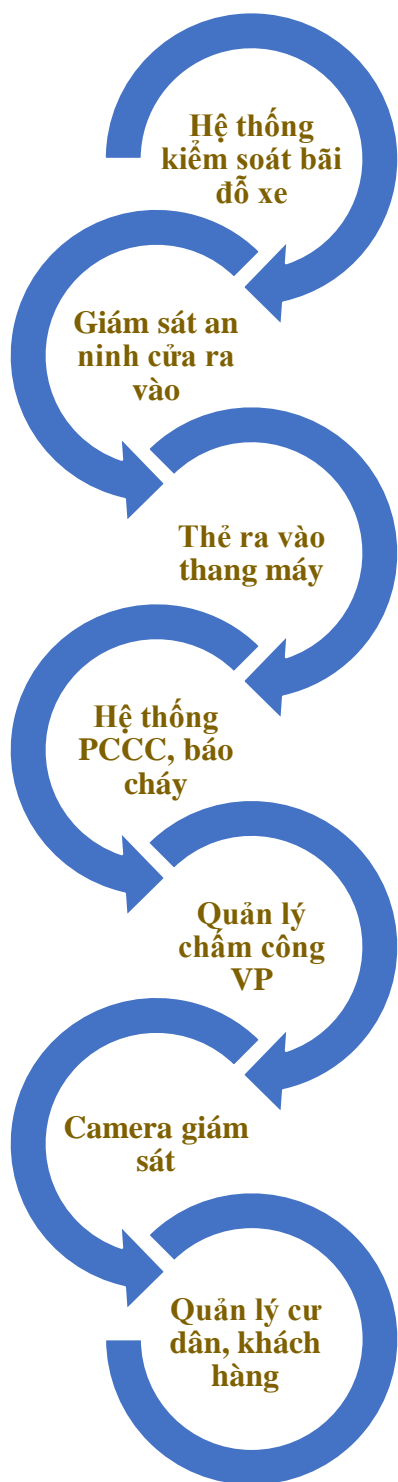
An ninh là vấn đề quan trọng hàng đầu tại các khu dân cư. Hoạt động quản lý an ninh cần được lên kế hoạch và thực hiện cẩn trọng để đảm bảo tài sản cho cư dân sinh sống và làm việc trong tòa nhà một môi trường sống thực sự an toàn và chất lượng.

Hệ thống quản lý an ninh tòa nhà là một loạt các thiết bị liên kết với nhau đảm bảo an toàn tuyệt đối cho cư dân trong tòa nhà. Hệ thống này còn giúp chủ đầu tư tiết kiệm được một khoản kha khá cho chi phí quản lý an ninh.

Để công tác quản lý an ninh đạt hiệu quả, việc lên phương án an ninh là cần thiết. Với mỗi tòa nhà, ban quản lý cần khảo sát kết cấu tòa nhà để đưa ra phương hướng kiểm soát an ninh phù hợp với từng khu vực. Phương án an ninh cũng bao gồm phân bố nhân sự và công cụ lao động cần thiết cho công việc.



## II. CÁC HẠNG MỤC QUẢN LÝ AN NINH TÒA NHÀ

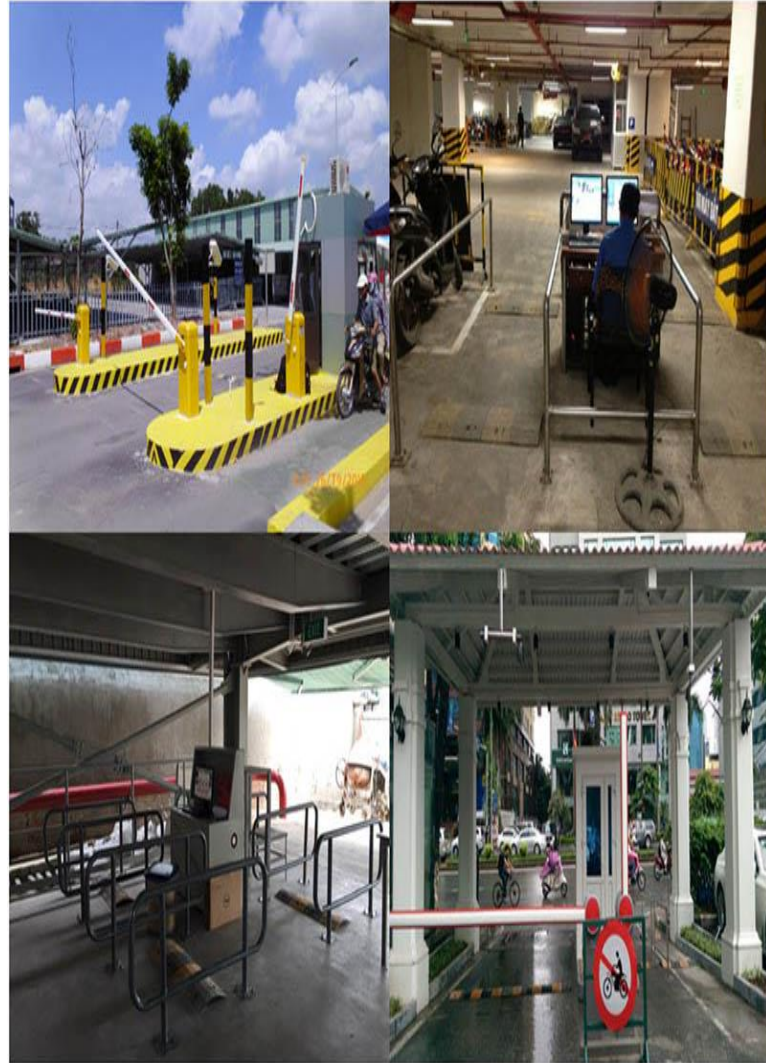


## HỆ THỐNG KIỂM SOÁT BÃI ĐỖ XE

Hệ thống kiểm soát bãi đỗ xe trong tòa nhà là sử dụng những thiết bị nhận dạng biển số để kiểm soát được khối lượng xe ra vào trong tòa nhà. Hệ thống kiểm soát bãi đỗ xe gồm có:

- Thiết bị đọc thẻ từ
- Barie tự động
- Cabin bảo vệ
- Camera tự động chụp ảnh biển số xe
- Máy tính kết nối mạng LAN
- Máy in hóa đơn

Sử dụng hệ thống kiểm soát bãi đỗ xe giúp ban quản lý kiểm soát lượng xe ra – vào bãi đỗ xe chính xác, chuyên nghiệp và nhanh chóng. Đây cũng là giải pháp tiết kiệm nhân lực và tối ưu quản lý vận hành tòa nhà, đảm bảo an ninh tuyệt đối.





## GIÁM SÁT AN NINH CỬA RA VÀO

Giám sát an ninh cửa ra vào là giải pháp giúp ban quản lý tòa nhà kiểm soát cư dân, khách hàng ra vào trong tòa nhà. Điều này giúp đảm bảo việc ra – vào của khách hàng, cư dân sẽ được kiểm soát nhanh chóng và đảm bảo an toàn về con người lẫn tài sản.

Ban quản lý nên dùng các giải pháp giám sát ra vào tòa nhà như vân tay, thẻ thông minh, camera theo dõi tại khu vực chung để kiểm soát người ra – vào tòa nhà chặt chẽ, từ đó có thể phát hiện trộm cắp, xâm nhập trái phép nhờ hệ thống giám sát an ninh cửa ra vào.



## KIỂM SOÁT RA – VÀO THANG MÁY

Cũng như giám sát an ninh tại vừa ra vào, việc kiểm soát người ra – vào trong thang máy giúp ban quản lý đảm bảo việc di chuyển tiện lợi nhanh chóng giữa khách hàng, cư dân sinh sống trong tòa nhà. Sử dụng hệ thống kiểm soát ra vào thang máy còn giúp ban quản lý chung cư dễ dàng kiểm tra, xử lý những vấn đề đáng nghi, bất hợp pháp trong tòa nhà.

## HỆ THỐNG PCCC, BÁO CHÁY

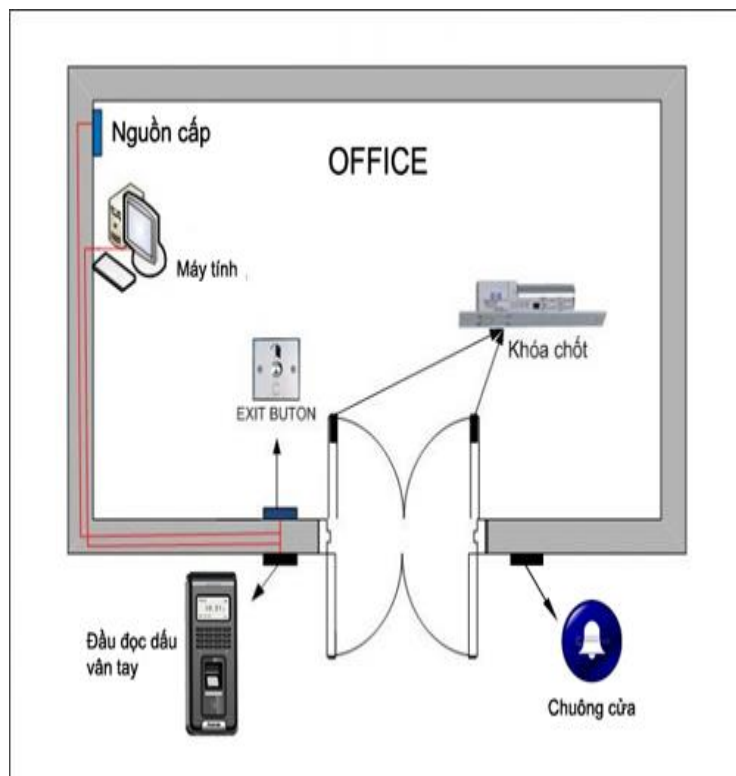
Hệ thống PCCC, báo cháy là một trong những hệ thống quan trọng trong tòa nhà để đảm bảo an toàn cho toàn bộ cư dân. Thông qua việc lắp đặt một số thiết bị phòng cháy chữa cháy, báo cháy, chuông báo, phần mềm giám sát,... ban quản lý có thể nhanh chóng phát hiện và xử lý những sự cố bất thường xảy ra trong tòa nhà.



## HỆ THỐNG CHỮA CHÁY

## HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤM CÔNG VĂN PHÒNG

Khi tòa nhà có mặt bằng cho thuê làm văn phòng thì hệ thống chấm công sẽ thường được kết hợp với hệ thống giám sát an ninh cửa ra vào. Như vậy, đơn vị thuê văn phòng có thể ghi chép chính xác thời gian vào làm – ra về của khách hàng. Đồng thời, tại văn phòng ban quản lý, hệ thống chấm công cũng kiểm soát thời gian ra – vào của mỗi nhân viên. Từ đó cho ra báo cáo thời gian làm việc trong ngày, theo tháng để làm dữ liệu tính lương cho nhân sự.



## HỆ THỐNG CAMERA GIÁM SÁT AN NINH

Hệ thống giám sát camera được xem là hệ thống thiết yếu nhất trong hệ thống quản lý an ninh tòa nhà. Hệ thống này bao gồm các thiết bị ghi hình, truyền tín hiệu mang lại chất lượng hình ảnh chân thực, rõ nét nhất đến ban quản lý an ninh tòa nhà.

Với hệ thống camera giám sát, ban quản lý sẽ kiểm soát được chặt chẽ an ninh tòa nhà, giám sát cư dân và khách hàng ra – vào tầng hầm.

Một số tòa nhà trang bị hệ thống quản lý tầng hầm để tránh lượng khách di chuyển nhàm, lạc, khó kiểm soát.

## QUẢN LÝ CƯ DÂN – KHÁCH HÀNG CHUNG CƯ

Để thắt chặt quản lý cư dân và khách hàng trong tòa nhà, hầu hết các tòa nhà chung cư, văn phòng, trung tâm thương mại,... đều sử dụng phần mềm như Landsoft Control để tự động hóa quản lý cư dân, khách hàng thay vì phương pháp truyền thống. Bằng cách này, ban quản lý tòa nhà có thể bảo mật thông tin của khách hàng và tòa nhà cũng nâng cao được chất lượng dịch vụ, đem lại trải nghiệm tốt nhất cho cư dân cùng khách hàng sinh sống và làm việc tại tòa nhà.





### III. QUY TRÌNH QUẢN LÝ AN NINH TÒA NHÀ

Kiểm soát an ninh	Xử lý sự cố an ninh	Tuần tra an ninh
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kiểm soát hàng hóa ra - vào</li> <li>• Kiểm soát cư dân và khách hàng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quy trình xử lý sự cố an ninh</li> <li>• Công cụ hỗ trợ quản lý sự cố an ninh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quy trình tuần tra an ninh</li> <li>• Quy trình quản lý phương tiện ra - vào tòa nhà</li> </ul>



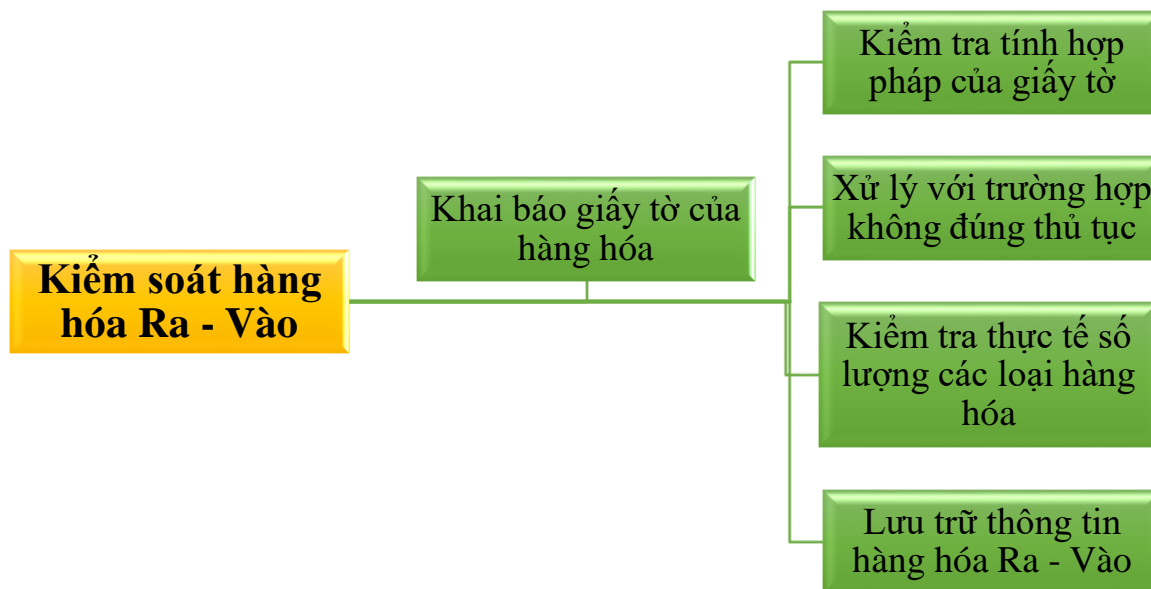
### LÊN PHƯƠNG ÁN AN NINH

Để công tác quản lý an ninh đạt hiệu quả, việc lên phương án an ninh là cần thiết. Với mỗi tòa nhà, ban quản lý cần khảo sát kết cấu tòa nhà để đưa ra phương hướng kiểm soát an ninh phù hợp với từng khu vực.

Phương án an ninh cũng bao gồm phân bố nhân sự và công cụ lao động cần thiết cho công việc.



## KIỂM SOÁT AN NINH



## KIỂM SOÁT KHÁCH HÀNG RA – VÀO TÒA NHÀ

### *Hỏi thăm thông tin khách hàng*

Nhân viên an ninh hướng dẫn khách hàng gặp Lễ tân/CSKH khu căn hộ, Lễ tân/CSKH cần hỏi thăm thông tin của khách bao gồm: khách của căn hộ nào, chủ căn hộ...

Đối với trường hợp là các nhà thầu, Chủ căn hộ phải đăng ký danh sách, chuyển danh sách các nhân viên của mỗi nhà thầu cung cấp có chữ ký của Trưởng Ban QLTN cho bộ phận an ninh.

Chỉ cho phép các nhân viên của nhà thầu phụ ra vào nếu các nhân viên đó có tên trong danh sách.

### ***Xác nhận thông tin khách hàng***

- + Bộ phận lễ tân cần xác nhận thông tin với khách viếng thăm, hướng dẫn khách hàng khi thông tin chính xác.
- + Nếu thông tin không chính xác, Lễ tân có quyền từ chối yêu cầu vào tòa nhà của khách hàng.
- + Phối hợp với bộ phận an ninh khi có tình huống bất ngờ, báo cáo cho trưởng ban quản lý tòa nhà hoặc giám sát dịch vụ.
- + Đối với nhà thầu, Lễ tân kiểm tra thông tin với bộ phận an ninh.
- + Trường hợp người hẹn gặp không đồng ý hoặc không liên hệ được thì báo cho khách một cách tế nhị để khách hẹn lại sau (đồng thời ghi lại thông tin và báo lại cho người có trách nhiệm sau).
- + Bộ phận lễ tân cần chịu trách nhiệm ghi hồ sơ quá trình ra vào của khách.

### ***Khám xét khi có tình huống sự cố***

- + Chỉ tiến hành khám xét đối với khách ra/vào khi có biểu hiện vi phạm với mục đích ngăn ngừa việc khách mang vũ khí, chất nổ, chất cháy vào Tòa nhà, ngăn chặn hành vi trộm cắp, làm hư hại tài sản chung và trang thiết bị/tính mạng của cư dân.
- + Việc khám xét phải được tiến hành nhanh chóng, người khám xét và người bị khám cùng giới tính, phải được thực hiện trong phòng kín. Việc khám xét phải tuân thủ theo quy định của pháp luật.

## QUY TRÌNH XỬ LÝ SỰ CỐ AN NINH

### *Ghi nhận thông tin sự cố*

Khi nhân viên an ninh nhận được tin báo có vụ việc xảy ra hoặc trực tiếp phát hiện ra vụ việc, cần phải xác định rõ:

Người báo là ai? ở đâu?

Địa điểm nơi xảy ra vụ việc?

Vụ việc bình thường hay nghiêm trọng?

Cập nhật vào sổ đầy đủ.

### *Xử lý sự cố an ninh*

Tùy theo tính chất vụ việc mà nhóm an ninh, bảo vệ tòa nhà cử người trực tiếp xuống hiện trường hoặc điện thoại xác minh nguồn tin chính xác không và tiến hành cử lực lượng an ninh đến hiện trường để xử lý nếu cần thiết.

### *Lưu trữ hồ sơ vụ việc*

Ban quản lý tòa nhà thực hiện ghi lại biên bản diễn ra sự việc theo mẫu của tòa nhà: Biên bản vụ việc, biên bản khám nghiệm hiện trường, biên bản thu hồi và bàn giao tang vật, biên bản ghi lời khai, biên bản giải quyết....

### *Báo cáo*

Người thụ lý vụ việc phải báo cáo ngay cho Giám sát dịch vụ/Trưởng Ban QLTN trong ngày.

## CÔNG CỤ HỖ TRỢ QUẢN LÝ AN NINH

- Tất cả các loại sổ được sử dụng trong vòng 1 tháng, cuối tháng Ca trưởng phải nộp tất cả các sổ cho Trưởng ban Quản lý tòa nhà và nhận sổ mới từ nhân viên hành chính – kế toán.
- Hàng ngày khi giao ca vào lúc 7h00 và 19h00, hai ca an ninh phải giao tất cả các vật dụng như trên. Trường hợp không đủ hay những vật dụng bị giao bị hư, do người khác mượn... thì phải ghi rõ vào biên bản. Trưởng ca sau có trách nhiệm báo cho Giám sát dịch vụ/Trưởng BQLTN biết.
- Số lượng biên bản lưu giữ luôn là 50. Trường hợp khi sử dụng vượt quá 10 biên bản thì Tổ trưởng an ninh phải photo đủ số lượng biên bản theo định mức.
- Với tất cả các vật dụng: bộ đàm, dù, áo mưa khi bị hư hỏng, mất thì phải báo ngay cho Ca trưởng và đề xuất mua. Ca trưởng phải đảm bảo các vật dụng này có tại tổ an ninh chậm nhất không quá 5 ngày kể từ ngày bị mất, hư...
- Trường hợp vé xe bị mất, ngoài việc báo cáo Giám sát dịch vụ/Trưởng BQLTN, Ca trưởng an ninh phải triển khai thông tin cho toàn bộ nhân viên an ninh biết.
- Khi giao ca, ca sau chỉ nhận số lượng vật dụng theo hiện trạng do ca trước giao. Những vật dụng còn thiếu mà ca trước không giao cho ca sau thì coi như ca trước đã làm mất các vật dụng đó.

Sử dụng phần mềm quản lý tòa nhà Landsoft Control là giải pháp hỗ trợ quản lý an ninh tòa nhà toàn diện. Phần mềm quản lý đội ngũ bảo vệ, hỗ trợ quản lý camera giám sát an ninh tại các khu vực công cộng, hầm gửi xe,...

Đồng thời, phần mềm Landsoft Control còn quản lý chặt chẽ hệ thống kỹ thuật tòa nhà, quản lý PCCC trong tòa nhà, quản lý khách hàng cùng hàng hóa – tài sản ra vào trong tòa nhà, theo dõi và hỗ trợ xử lý sự cố bảo vệ, quản lý dụng cụ bảo vệ cùng với quy trình giữ xe máy, ô tô,... trong tòa nhà.



## QUY TRÌNH TUẦN TRA AN NINH



## QUẢN LÝ PHƯƠNG TIỆN RA – VÀO

**Xe  
ô tô**

- Đón khách và hỏi thăm khách hàng có muốn giữ xe không?
- Làm thủ tục gửi xe cho khách hàng khi họ có nhu cầu gửi xe.

**Xe  
máy**

- Giúp khách dừng xe và ghi phiếu giữ xe/ cung cấp thẻ từ
- Hướng dẫn khách để xe tại khu vực quy định
- Quản lý xe trong khu vực để xe

Làm sao để đảm bảo an ninh tòa nhà chính là bài toán dành cho các đơn vị quản lý, tránh tình trạng nhân sự an ninh không đảm bảo, thiếu kỹ năng xử lý công việc, kỹ năng PCCC... Do đó, các đơn vị quản lý vận hành chuyên nghiệp luôn chú trọng kiểm soát an ninh thông qua việc xây dựng các giải pháp một cách chặt chẽ, đảm bảo hoạt động hiệu quả cho mỗi dự án.

THANK YOU !!!!