

T/JXAS

团 体 标 准

T/JXAS XXX-XXXX

保安服务岗点星级划分及评定

Star-rating classification and accreditation for security duty point

(征求意见稿)

(本稿完成日期: 2021年9月13日)

20XX-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施

嘉兴市标准化协会 发布

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由嘉兴市标准化协会提出并归口。

本文件起草单位：嘉兴市南湖区保安服务有限公司、嘉兴市标准化协会。

本文件主要起草人：××、×××、××。

保安服务岗点星级划分及评定

1 范围

本文件规定了保安服务岗点参与星级评定的必备条件、星级划分及评定细则。
本文件适用于保安服务岗点的星级评定与管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GA/T 594-2006 保安服务操作规程与质量控制

3 术语和定义

GA/T 594界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

保安服务

为满足公民、法人和其他组织的安全需求，依照法律、法规、规章和国家有关规定，由依法设立的企业、组织提供的专业化安全防范服务及相关服务的行为。保安服务一般按照合同约定，采取门卫、守护、巡逻、押运、随身护卫、人群控制、技术防范、安全咨询等形式，保护客户人身、财产和信息等安全，维护客户合法权益。

（来源：GA/T 594-2006，2.1）

3.2

岗点

为公民、法人和其他组织提供保安服务的固定执勤点。

3.3

门卫服务

保安员按照服务合同要求对客户单位出入口进行值守、验证、检查登记的服务业务。

（来源：GA/T 594-2006，2.2）

3.4

守护服务

保安员按照服务合同要求对特定的目标进行看护和守卫的服务业务。

（来源：GA/T 594-2006，2.3）

3.5

巡逻服务

保安员按照服务合同要求对特定区域、地段和目标进行巡视检查、警戒的服务业务。

(来源: GA/T 594-2006, 2.4)

4 星级评定的必备条件

- 4.1 岗点入驻应满一年。
- 4.2 一年内岗点无安全事故。
- 4.3 岗点队员应持保安员证。
- 4.4 岗点队员年龄应小于55周岁。
- 4.5 一年内岗点队员无违法违纪。

5 星级划分及标志

- 5.1 保安服务岗点的星级评定采用星级制,以星级为代号,划分为三个星级,一颗星表示一个星级,分为一星级、二星级、三星级。星级数量越多,表示保安服务岗点的服务质量和水平越高。
- 5.2 星级标志由2011式保安帽徽与五角星图案构成,用一颗五角星表示一星级,两颗五角星表示二星级,三颗五角星表示三星级。

6 星级评定

6.1 星级评定机构

星级评定工作由保安服务岗点星级评定委员会统筹负责进行评定和管理。保安服务岗点星级评定委员会应制订评定细则,并对评定人员进行选聘、培训及派遣。保安服务岗点星级评定委员会下设办公室负责日常工作。保安服务岗点星级评定委员会由保安行业协会、保安相关企事业单位的专家组成。

6.2 申报

- 6.2.1 保安服务岗点星级评定的申报采取自愿原则。
- 6.2.2 凡自愿申报星级评定的公司须填写《保安服务岗点星级评定申请表》(见附录B表B.1),并按《申请材料清单》(见附录B表B.2)提供资料。

6.3 受理

保安服务岗点星级评定委员会接到星级评定申请表与资料后,按本标准要求,审定申请资格,核实申请资料,于30个工作日内做出是否同意受理的答复。

6.4 评定

- 6.4.1 保安服务岗点星级评定委员会受理后,应派遣至少2名评定人员进行飞行检查,评定明细表见附录A。

6.4.2 一星级保安服务岗点评定得分应不低于85分（含85分），二星级保安服务岗点评定得分应不低于90分（含90分），三星级保安服务岗点评定得分应不低于95分（含95分）。

6.4.3 评定人员应在现场评定后10个工作日内向保安服务岗点星级评定委员会提交评定报告。

6.4.4 保安服务岗点星级评定委员会接到评定报告30个工作日内，对申请星级评定的保安服务岗点进行星级评价。

6.4.5 对通过星级评定的保安服务岗点，评定委员会给予颁发相应的证书和标识牌，证书和标识牌有效期为2年；对未通过评定的保安服务岗点，评定委员会应给予说明。

6.5 复核

6.5.1 复核对象为已获得星级标识牌和证书且2年有效期届满的保安服务岗点。

6.5.2 成立复核专家组。复核专家组应由保安行业协会、保安相关企事业单位的专家组成。

6.5.3 复核申请材料评价。专家组按《申请材料清单》（见附录B表B.2）对申请复核的申请材料进行评价，材料评价不合格，不进行现场复核。

6.5.4 现场复核。申请材料符合要求的，专家组对申请岗点进行飞行检查复核。

6.5.5 形成复核结论。专家组根据现场审核结果，集体讨论后，提出结论意见，形成《保安服务岗点复核报告》，并就有关问题与被复核岗点沟通。

6.6 复核结果处理

6.6.1 经复核合格的保安服务岗点，由星级评定委员会换发星级证书和标识牌。

6.6.2 复核确认低于已获星级标准的岗点，在接到星级评定委员会整改通知书30个工作日内未整改或在整改后未达标者，取消其星级评定的资格，并收回证书和标识牌。被取消星级评定资格的单位，自取消等级之日起一年内，不予恢复或重新评定等级；一年之后方可再次申请等级。

6.7 监督管理

6.7.1 保安服务岗点星级评定委员会负责按本标准要求对取得星级的保安服务岗点进行日常监督管理。

6.7.2 在日常监督管理中如发现保安服务岗点不符合已获星级标准的，应做出整改或取消等级的处理意见，具体流程见6.6.2。

附 录 A
(规范性附录)
评定细则

序号	考核项目	考核内容	分值	考核办法	评定标准	得分	备注			
1	服务 (68分)	业务能力	1.熟练使用基本消防设备	3	现场演示					
			2.熟练使用通讯器材、技术防范设施设备	3						
			3.熟练使用防卫器械	3						
			4.熟悉队列基本动作：立正与稍息、停止间转法、跨立与立正、敬礼与礼毕	3						
			5.熟悉勤务方案与相关制度	4	现场提问					
			6.熟悉各种应急预案	4						
2	着装	1.执勤期间必须着 2011 式保安制服，并着深色鞋、袜	1	实地查看	每符合 1 项，按相应分值得分					
		2.着保安制服时，按规定佩带 2011 式保安标志、标识	1							
		3.保安制服不准与便服混穿，不同季节的保安制服不准混穿，内衣不外露	1							
		4.着保安制服应干净整洁，不准披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪戴帽子、穿拖鞋或赤足	1							
3	仪容 仪表	1.执勤时要仪表端庄、表情亲切	1	实地查看				每符合 1 项，按相应分值得分		
		2.男性保安员不准留长发、大鬓角和胡须，女性保安员发辫不得过肩，束发，必要时应盘发	1							
		3.面容清洁、不得纹身，不得染发、染指甲，不得化浓妆、戴首饰	1							
4	礼节	1.在参加集会、大型活动奏国歌、升国旗时，要自行立正并行注目礼；在下列场合宜敬礼： 1) 执勤交接班时 2) 纠正违章时 3) 遇有领导接见、慰问或领导视察、检查工作时	1	实地查看	每符合 1 项，按相应分值得分					
		2.双手接、递来访人员证件、文件等	1							
		3.有人来访，宜主动站立服务；需要来访者签字时，递笔应笔尖朝下	1							
5	举止	1.姿态端正，动作规范	1	实地查看				每符合 1 项，按相应分值得分		
		2.着装时，不准袖手或将手插入衣兜。不准搭肩、挽臂、边走边吸烟、吃东西、嘻笑打闹。不准随地吐痰、乱扔废弃物	1							
		3.不准着制服在公共场所饮酒，严禁酗酒	1							
		4.要自觉遵守公共秩序和社会公德，要尊重少数民族的风俗习惯	1							
6	语言	1.语言简洁准确、文明规范。说话和气，使用“你好、请、您、对不起、谢谢、再见”等文明用语。要注意称谓的使用。在与少数民族、宗教人士、外籍人士交谈时，不准使用对方禁忌的语言	1	实地查看	每符合 1 项，按相应分值得分					
		2.执勤时应讲普通话	1							

序号	考核项目	考核内容		分值	考核办法	评定标准	得分	备注
7	服务 (68分)	纪律	1.严格在法律规定的范围内开展保安服务工作,不得超越职责权限;严格履行岗位职责,不做与保安服务无关的事情;不应使用保安员装备从事与岗位职责无关的各种事项	1	实地查看	每符合1项,按相应分值得分		
			2.不准脱岗、空岗、睡岗,不准迟到、早退	1				
			3.遵守客户单位内部的规章制度,保护客户单位与顾客的隐私	1				
			4.未经允许不准动用客户单位物品和接受客户单位赠送的礼品	1	听取客户意见			
			5.不准刁难群众;要爱护公物,爱护客户财物	1				
			6.要认真填写值班记录,做好交接班工作;有重要情况要及时上报。不准迟报、漏报、瞒报	1	实地查看			
8	检查 证件	1.与来访人员保持适当的安全距离	1	实地查看; 模拟测试				
		2.检查证件是否有效,查验人、证是否相符;人员、车辆的登记表应填写完整	1					
		3.对身份或事由无法核实的人员,不准入内。发生纠纷时,及时向客户单位报告,请有关人员前来处理	1					
9	检查 物品	1.对携物进出的人员,重点检查是否带有违禁物品。对进入车辆要检查是否装有易燃易爆等危险物品、是否载有无关人员,对无关人员应劝其下车在外等候	1	实地查看; 模拟测试				
		2.对携物外出人员和车辆,宜仔细检查携物证件或出库单据,重点查验物品的名称、规格、数量与证件是否相符;必要时让被检查人动手打开车门、后备箱和包装物,视情况逐件清点或重点抽查	1					
		3.对无免检手续和拒绝检查的,应移交客户单位有关部门处理	1					
		4.保安员不能对可疑人员进行搜身,应报告客户单位或交公安机关处理	1					
10	疏导	1.对在出入口逗留、取闹、围观、停留的人员或车辆予以及时劝止、请其离开,出入口出现交通拥堵时进行疏散	1	实地查看				
11	巡逻	1.巡逻列队规范	1	实地查看				
		2.巡逻频次与实际覆盖点位符合规定	1					
		3.巡逻装备与器材:移动电话、对讲机、防卫棍、夜间用强光手电	1					
		4.巡逻电子记录保留不少于30天	1					
12	应急 管理	1.针对以下11种情况制定应急预案:人员不服从验证、登记管理,人员寻衅滋事,群体性事件,疯傻醉人员扰乱秩序,车辆强闯,不法侵害,停电,盗抢事件,火灾,爆炸,危险物品泄露等	1	实地查看				
		2.每年演练覆盖11种情况,桌面演练适用于群体性事件,停电,盗抢事件,爆炸,危险物品泄露等;实战演练适用于人员不服从验证、登记管理,人员寻衅滋事,疯傻醉人员扰乱秩序,车辆强闯,不法侵害,火灾	1					
		3.演练记录应包括演练方案、签到表、照片	3					
		4.成立应急安全小组,应急设施设备到位	1					

序号	考核项目	考核内容	分值	考核办法	评定标准	得分	备注
		5.对紧急情况，能够及时启动应急预案，迅速有效做出反应	3	模拟测试			
13	服务 (68分)	台账	1.内容一：时间 2.内容二：所有执勤人员签字 3.内容三：保安装备与车辆情况 4.内容四：上级的通知与指示、当班问题的处理结果、守护目标的变化、客户的新要求、执勤中失误与失职情况、巡逻路线 5.记录全面、真实、客观、及时	1 1 1 1 1	实地查看	每符合1项，按相应分值得分	
14	装备 (2分)	保安员装备	1.必备：强光手电、反光背心、防刺服、防卫棍、约束叉、约束绳 2.不应使用损坏、失效或超过使用期限的装备	1 1	实地查看		
15	环境 (4分)	卫生	1.执勤间干净、无杂物 2.物品摆放整齐，统一规范 3.不准饲养宠物，不准私自张贴、悬挂图片、画报 4.执勤岗位周边无杂草、废物	1 1 1 1	实地查看		
16	管理 (26分)	制度	1.勤务巡视检查制度 2.保安工作登记制度 3.交接班制度 4.请示报告制度 5.考核奖惩制度 6.例会制度 7.培训制度 8.保安装备管理制度 9.请销假制度 10.书面制度内容全面，存放于岗点文件夹中，易获取 11.制度落实记录完整、规范	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 3	检查书面制度，与实际记录对比		
17		方案	1.勤务方案内容一：客户单位的基本情况 2.勤务方案内容二：组织领导与指挥 3.勤务方案内容三：岗位与人员部署 4.勤务方案内容四：岗位职责与要求 5.勤务方案内容五：工作流程（其中巡逻工作流程应包括：巡逻人员数量、所需装备、巡逻路线、巡逻方式、巡逻重点、巡逻频次） 6.书面方案内容全面，存放于岗点文件夹中，易获取 7.方案落实记录完整、规范	1 1 1 1 1 1 3	检查书面方案，与实际记录对比		
18		培训	1.每年培训内容应涵盖职业道德、法律常识、礼仪、消防、道路交通、队列训练、现场救护、保安器具的使用与维护、守护业务知识、巡逻业务知识 2.培训记录应包括培训教材、签到表、照片	1 3	检查培训教材、记录		

T/JXAS XXX-XXXX

序号	考核项目	考核内容		分值	考核办法	评定标准	得分	备注
19	成效	工作结果	1.无有责投诉 2.无因失职造成客户单位重大安全隐患或经济损失	/	听取客户意见,满意度调查表(见附录C表C.1)	一票否决		
20		客户意见	1.客户满意度>90分					

附 录 B
(资料性附录)
申请资料

B.1 申报表

保安服务岗点星级评定申请表见表B.1。

表B.1 保安服务岗点星级评定申请表

单位名称		组织机构代码	
地 址		法人代表	
联系人		联系电话	
电子邮件		传 真	
星级评定 申请岗点		岗点地址	
岗点队员 编制人数		岗点队员 实际人数	
岗点入驻时间		岗点负责人	
申请企业意见		评定委员会意见	
	企业公章		公章
	申请日期： 年 月 日		申请日期： 年 月 日

B.2 申请材料清单

- 企业营业执照副本复印件；
- 岗点保安服务合同复印件；

T/JXAS XXX-XXXX

- 岗点近一年无安全事故证明（客户盖章，证明日期在申请日期前1个月内）；
- 客户满意度调查表（客户盖章，调查日期在申请日期前1个月内）；
- 岗点保安员花名册与保安员证复印件；
- 岗点保安员无犯罪记录证明原件（在有效期内）；
- 应急预案复印件；
- 应急演练方案复印件；
- 制度复印件；
- 勤务方案复印件；
- 培训教材复印件。

附 录 C
(资料性附录)
客户满意度调查表

表C.1 客户满意度调查表

客户名称				地址		
电话				客户联系人		
满意程度	非常满意	满意	一般	不满意	极不满意	
分值范围	10-9	8-7	6-5	4-3	2-0	
1	着装、形象与言行举止					
2	纪律与卫生					
3	工作规范					
4	应急管理					
5	保安服务管理水平					
总分(百分制)=五项合计得分*2=						
其他意见、要求或建议等(欢迎提出宝贵意见)						
客户签章:						
调查部门:		调查人:		日期:		