

# 《保安服务岗点星级划分及评定》

## 征求意见稿编制说明

### 一、项目来源：

根据《嘉兴市标准化协会关于印发 2021 年度第一批团体标准立项的通知》，嘉兴市南湖区保安服务有限公司组织起草工作组负责团体标准《保安服务岗点星级划分及评定》草案稿的起草工作，并由嘉兴市标准化协会归口。

### 二、标准制定工作的目的与意义：

#### 1、背景

保安服务一般采用门卫、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。目前全国保安行业共有 530 万左右保安人员，11000 家左右保安企业，绝大多数保安企业主要从事门卫、守护、巡逻、押运、人群控制等人力防范服务。

#### 2、存在的问题和必要性

人力防范行业虽然在不断壮大，由于从事保安行业的人员素质有待提高，管理比较粗放，保安服务存在诸多不规范之处，岗点保安服务在人力防范服务中占比最大，存在的问题也比较突出。浙江省保安协会曾经开展过“保安文明服务示范岗”的评比工作，有效引导了保安企业努力创建示范岗。后来，该评比工作没有继续下去，评比细则也没有根据实际情况统一、持续修订。因此有必要制定《保安服务岗点星级评定》团体标准，引导保安企业主动创建星级服务岗点，全面提升保安岗点的服务水平。

### 三、与我国法律法规和其他标准的关系

没有与保安服务相关的国家标准。

行业标准：GA/T 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》是所有保安企业执行的保安服务标准，该标准分别规定了门卫、守护、巡逻、押运、随身护卫、人群控制、技术防范、安全咨询等服务的目的、操作规程等内容，也规定了对于保安员、保安管理人员的具体要求以及保安服务的准备、检查与改进，对保安服务的正式开展起到了很好的指导作用。《保安服务岗点星级评定》团体标准正是对 GA/T 594-2006 有关内容进行提炼与优化，形成可操作、可量化的星级评定细则。

行业标准：GA/T 1279-2015《保安员装备配备与管理要求》有助于保安岗点设施设备的规范化。

地方标准，比如 DB13/T 1119.2-2009《保安服务质量规范 第 2 部分 工作规范》之类，都与 GA/T 594-2006 类似。

### 四、标准制定工作主要过程：

1、2020 年 12 月 1 日-12 月 31 日，收集相关的国家标准、法律法规等信息。

2、2021 年 1 月 1 日-1 月 20 日，收集资料并完成了立项申请书。

3、2021 年 1 月 21 日-4 月 8 日，嘉兴市标准化协会印发了《嘉兴市标准化协会关于 2021 年度第一批团体标准立项的公告》，成立起草工作组并完成《保安服务岗点星级划分及评定》团体标准草案稿。

4、2021 年 8 月 4 日召开《保安服务岗点星级划分及评定》团体标准草案稿专家研讨会。会议主要提出的意见有：1、大幅增加“星级评定”条款内容；2、扣分制改为得分制；3、

增加“应急管理”考核项目；4、增加“业务能力”考核项目；5、增加附录“申请资料”与“客户满意度调查表”。

5、2021年9月4日，专家研讨会后形成了《保安服务岗点星级划分及评定》征求意见稿。

## 五、标准制定原则：

根据《保安服务管理条例》等有关规定，按GB/T 1.1-2020的编写原则进行编写。以提高固定岗点保安服务质量为原则，深入调查研究，保证规范起草工作的科学性、规范性和可操作性。

### （一）可操作性的原则

本规范制定过程中根据可操作性的原则，结合保安服务企业的实际情况，对标准内容进行科学设定。为保安行业、保安服务企业、保安协会等部门提供科学管理的依据。

### （二）与国内外标准协调一致原则

在标准制定过程中，起草组按照《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》（GB/T 1.1-2020）中的原则要求进行编写。仔细查阅国内外的相关标准，根据实际情况，确定了团标的框架结构和各项技术内容要求。

### （三）公开透明的原则

起草过程中坚持公开、透明的原则，除召开专家座谈会听取意见外，还将向社会公开广泛征求意见，如来自行业协会、保安服务企业、保安服务监督管理部门等各方意见，并吸收和采纳部分意见。

## 六、标准主要条款说明：

### 1、标准名称和范围

根据《嘉兴市标准化协会关于2021年度第一批团体标准立项的公告》，标准名称要求一致为“保安服务岗点星级划分及评定”。2021年8月4日召开专家研讨会后增加标准英文名称“Star-rating classification and accreditation for security duty point”。

标准范围根据标准内容确定，规定了“保安岗点参与星级评定的必备条件、星级划分及评定细则”，2021年8月4日召开专家研讨会后将范围修改为“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”。

### 2、规范性引用文件：

在规范性引用文件中，根据岗点保安服务的要求引用了相关行业标准等文件。

### 3、术语和定义：

明确了保安服务、门卫服务、守护服务、巡逻服务的定义，其含义根据标准内容的范围界定。2021年8月4日召开专家研讨会后增加了术语“岗点”的定义：“为公民、法人和其他组织提供保安服务的固定执勤点”，并标注了保安服务、门卫服务、守护服务、巡逻服务的术语定义的来源是“GA/T 594-2006”。

### 4、参与星级评定保安服务岗点的必备条件：

#### 4.1 持证要求

岗点队员100%持保安员证。符合《保安服务管理条例》第十六条规定。

#### 4.2 守法要求

一年内岗点队员无违法违纪。符合《保安服务管理条例》第十九条规定。

#### 4.3 安全事故要求

一年内岗点无安全事故。符合《保安服务管理条例》第一条规定。

#### 4.4 驻点年限要求

岗点入驻应满一年。新入驻岗点，保安团队需要磨合，给一年磨合时间。

2021年8月4日召开专家研讨会后将必备条件修改为：

- “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。”

其中，“4.4 岗点队员年龄应小于55周岁”为新增要求，考虑到保安岗点星级服务需要偏年轻的保安来保证。

#### 5 星级划分

借鉴酒店星级划分。

保安服务岗点的等级评定采用星级制，以星级为代号，划分为三个星级，一颗星表示一个星级，从低到高依次为一星级（85-89分）、二星级（90-95分）、三星级（95分以上）。星级越高，表示保安服务岗点的服务质量和水平越高。

2021年8月4日召开专家研讨会后将“星级划分”内容修改为：

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”。
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

按项目评定细则（附录A）逐项打分，并计算总得分。项目评定细则总分为100分。

考核内容、评定标准全部列在细则中，方便现场打分时直接参考。

2021年8月4日召开专家研讨会后，大幅增加“星级评定”部分内容，具体如下：

##### “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。”

6.1—6.6 条款内容,主要参照 DB11/T 1058—2014《主题酒店划分与评定》第 5 条款“等级评定”内容。6.7 条款内容,主要参照 DB46/T 329—2015《经济型酒店等级划分与评定》第 10 条款“监督管理”内容。

# 7 附录 A 评定细则

## 7.1 业务能力

征求意见稿新增考核项目。

参照 GAT 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》条款 12.1.2.4。

12.1.2.4 具备使用基本消防设备、通讯器材、技术防范设施设备和相关防卫器械技能。

评定细则“应急管理”、“制度”、“方案”三个项目中原来的应知应会要求,也编入业务能力要求中。**具体要求如下:**

1. 熟练使用基本消防设备
2. 熟练使用通讯器材、技术防范设施设备
3. 熟练使用防卫器械
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
5. 熟悉勤务方案与相关制度
6. 熟悉各种应急预案

## 7.2 着装要求考核内容

参照 GAT 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》条款 12.2.1。

12.2.1.1 除不宜或者不需要着保安制服的情形外，在工作时间必须着保安制服。因私外出时应着便服。

12.2.1.2 着保安制服时，要按规定佩带保安标志。

12.2.1.3 保安制服不准与便服混穿，不同季节的保安制服不准混穿。

12.2.1.4 在驻勤单位除工作外，着装时可以不戴帽子。

12.2.1.5 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。

12.2.1.6 爱护和妥善保管保安制服和保安标志。严禁将保安制服和保安标志变卖、赠送或出租、出借给他人。

12.2.1.7 着装参加重要活动时，应佩戴统一颁发的勋章、奖章和证章。

**考核内容修改说明：条款 12.2.1.6/12.2.1.7 的违规很少发生，故删去。**

**2021年8月4日召开专家研讨会后，具体修改如下：**

1. “工作时间必须着保安制服；因私外出时应着便服”改为“执勤期间必须着 2011 式保安制服，并着深色鞋、袜”；

2. “着保安制服时，按规定佩带保安标志”改为“着保安制服时，按规定佩带 2011 式保安标志、标识”；

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”改为“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”；

4. “在驻勤单位除工作外，着装时可以不戴帽子”删去。

## 7.3 仪容仪表要求考核内容

参照 GAT 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》条款 12.2.2。

12.2.2.1 执勤时要仪表端庄，精神饱满。

12.2.2.2 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。

12.2.2.3 不得纹身，不得染发、染指甲，不得化浓妆、戴首饰。

**2021年8月4日召开专家研讨会后，具体修改如下：**

1. “执勤时要仪表端庄，精神饱满”改为“执勤时要仪表端庄、表情亲切”；

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”改为：“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”；

3. “不得纹身，不得染发、染指甲，不得化浓妆、戴首饰”改为：“面容清洁、不得纹身，不得染发、染指甲，不得化浓妆、戴首饰”。

## 7.4 礼节要求考核内容

参照 GAT 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》条款 12.2.3。

12.2.3.1 在下列场合行举手礼：

- 1) 执勤交接班时。
- 2) 纠正违章时。
- 3) 受到领导接见、慰问或领导视察、检查工作时。
- 4) 参与外事活动或与外宾接触时。
- 5) 着装在大会上发言开始和结束时。
- 6) 接受颁奖时。

12.2.3.2 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。

12.2.3.3 对日常接触的上级领导可以不行举手礼。

**2021年8月4日召开专家研讨会后，具体修改如下：**

1. “在下列场合行举手礼：1) 执勤交接班时；2) 纠正违章时；3) 受到领导接见、慰问或领导视察、检查工作时；4) 参与外事活动或与外宾接触时；5) 着装在大会上发言开始和结束时；6) 接受颁奖时”改为：“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”；

2. “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”，已合并到上一条；

3. “对日常接触的上级领导可以不行举手礼”，删去；

4. 增加：“双手接、递来访人员证件、文件等”；“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”。

## **7.5 举止要求考核内容**

参照 GAT 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》条款 12.2.4。

12.2.4.1 精神饱满，姿态端正，动作规范，举止文明。

12.2.4.2 着装外出工作、执勤和出入公共场所时，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。

12.2.4.3 不准着制服在公共场所饮酒，严禁酗酒。

12.2.4.4 要自觉遵守公共秩序和社会公德。

12.2.4.5 要尊重少数民族的风俗习惯。

**2021年8月4日召开专家研讨会后，具体修改如下：**

1. “精神饱满，姿态端正，动作规范，举止文明”改为“姿态端正，动作规范”；

2. “着装外出工作、执勤和出入公共场所时，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”改为“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”。

## **7.6 语言要求考核内容**

参照 GAT 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》条款 12.2.5。

12.2.5.1 在工作中使用语言要简洁准确、文明规范。接触群众时，说话要和气，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。

12.2.5.2 执勤时应讲普通话或当地通用语言。

**2021年8月4日召开专家研讨会后，具体修改如下：**

1. “在工作中使用语言要简洁准确、文明规范。接触群众时，说话要和气，使用“你好、请、您、对不起、谢谢、再见”等文明用语”改为“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”；

2. “执勤时应讲普通话或当地通用语言”改为“执勤时应讲普通话”。

## **7.7 纪律要求考核内容**

参照 GAT 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》条款 12.2.6。

12.2.6.1 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。

12.2.6.2 严格履行岗位职责，不做与保安服务无关的事情

12.2.6.3 不准刁难群众。

12.2.6.4 不准脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退。

12.2.6.5 遵守客户单位内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播客户单位内部的机密事项。

12.2.6.6 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。

12.2.6.7 有重要情况要妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报。

12.2.6.8 要认真填写值班记录，做好交接班工作。

12.2.6.9 要爱护公物，爱护客户财物。

**2021年8月4日召开专家研讨会后，具体修改如下：**

1. 增加“不应使用保安员装备从事与岗位职责无关的各种事项”；

2. “遵守客户单位内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播客户单位内部的机密事项”改为“遵守服务单位内部的规章制度，保护服务单位与顾客的隐私”。

## 7.8 检查证件、检查物品要求考核内容

参照 GAT 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》条款 4.2.2.1/4.2.2.2/4.2.2.3。

### 4.2.2.1 验证

1) 逐个查证。在一般情况下，当来人距门卫 2m-3m 时，保安员应请其止步并出示证件，接过证件后先看证件的封面、再翻看主页的身份情况。要着重查验照片与持证人的相貌是否相符，印鉴单位与签发证件单位是否相符，是否过期。夜间验证时，应提高警惕，注意保护自身安全。经查证未发现问题的，归还证件并礼貌地示意放行。对拒不交验证件、证明的人员，不准其入内。发生纠纷时，及时向客户单位报告，请有关人员前来处理。

2) 重点查验。在人员、车辆出入比较集中时，保安员应站在大门一侧查验证件，并仔细观察，注意发现异常。对无证件的人员、车辆，待高峰过后经检查再决定是否放行。

3) 对于上级事先通知的免检对象，应根据车号和特殊的免检标志，免检放行。

### 4.2.2.2 检查

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。对携物外出人员和车辆，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。检查时要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。要与对方保持一定的安全距离，注意观察其神态表情，防止其弃物逃跑、突然驾车逃跑或持物行凶，同时要注意自身安全。

2) 发现有携带可疑物品的人员，应先礼貌地要求其说出物品的名称、数量、来源及用途，请其自行拿出物品按单检查核对，并出示有关证件或由有关部门开具的证明，对无手续和拒绝检查的应移交客户单位有关部门处理。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。

### 4.2.2.3 观察

在验证检查过程中，要从进出人员的身份、陈述、行为、表情、携物、痕迹等方面进行观察，对有疑点者应重点查验。

**考核内容修改说明：原规定太复杂，将其归纳成 10 小点，方便核查。**

**2021年8月4日召开专家研讨会后，具体修改如下：**

1. “与来访人员保持 2-3 米的安全距离”改为“与来访人员保持适当的安全距离”；

2. “双手接、递来访人员证件”，删去；

3. “着重查验照片与持证人的相貌是否相符，印鉴单位与签发证件单位是否相符，是否过期”改为“检查证件是否有效，查验人、证是否相符”；

4. “对拒不交验证件、证明的人员，不准其入内。发生纠纷时，及时向客户单位报告，请有关人员前来处理”改为“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”；

5. “对携物外出人员和车辆，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”改为“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”；

6. “检查时要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”改为“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”。

## 7.9 疏导要求考核内容

参照 GAT 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》条款 4.1.4。

4.1.4 指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序。

**考核内容修改说明：条款 4.1.4 太简单，适当增加说明。**

**2021 年 8 月 4 日召开专家研讨会后，具体修改如下：**

“对在出入口逗留、取闹、围观、停留的人员或车辆予以劝止、请其离开，出入口出现交通拥堵时进行疏散”改为“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”。

## 7.10 巡逻要求考核内容

参照 GAT 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》条款 6.2。

6.2 巡逻服务操作规程

6.2.1 制定巡逻方案

6.2.1.1 根据保安服务合同，制定巡逻方案，确定巡逻人员、巡逻路线、巡逻方式，控制重点及所需装备。

1) 根据客户单位内部的实际情况，确定巡逻区域、地段及所需装备的种类和数量。

2) 根据巡逻区域的地形、地貌和要害部位、重点目标等情况，确定巡视检查、控制的路线、巡逻方式、巡逻重点、巡逻频次等。

3) 确定各类情况的处置方法，制定紧急情况的处置预案

6.2.1.2 巡逻方案需经客户单位审定。

6.2.2 巡逻前的准备

担任巡逻任务的保安员要按规定着装，携带经公安机关批准使用的防护用具。根据需要携带通讯和报替设备。夜间巡逻应携带照明用具。备有巡逻勤务登记簿。

6.2.3 巡逻的实施

6.2.3.1 徒步巡逻是保安员实施巡逻勤务的基本形式，主要有单行巡逻、往返巡逻、交叉巡逻和循环巡逻。要根据时间、气候、地形等具体情况实施。

6.2.3.2 徒步巡逻应两人以上进行；巡逻人员之间应保持能目视联系和相互支援的距离；夜间巡逻可用约定的方法做联系信号。

6.2.3.3 保安员在巡逻中发现可疑情况应认真观察，严密监视。视情况采取守候、跟随等方法，将其控制在视线之内。必要时对可疑人员进行询问，并及时送交客户单位或有关部门处理。

6.2.3.4 保安员在巡逻时，不得影响客户单位员工或居民的生活、工作。

6.2.3.5 在夜间巡逻时，要提高警惕，保护自身安全。

**考核内容修改说明：原规定太复杂，重点关注按规定频次巡逻并确保有记录可查询。**

**2021 年 8 月 4 日召开专家研讨会后，具体修改如下：**

“巡逻实际频次符合规定；巡逻电子记录保留1年，可追查”改为“1. 巡逻列队规范  
2. 巡逻频次与实际覆盖点位符合规定；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；4. 巡逻电子记录保留不少于30天”。

## 7.11 应急管理要求考核内容

征求意见稿新增考核项目。

参照GAT 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》条款4.3/5.3/6.3。

### 4.3 紧急情况的处置

当发生干扰、破坏客户单位正常的生产、生活、工作秩序的特殊情况时，保安员应按照应急工作预案，迅速将有关情况报告客户单位或当地公安机关。协助做好疏导工作，维护正常秩序。

### 5.3 紧急情况的处置

5.3.1遇有无关人员违反规定欲进入守护区域时，应进行劝阻；对不听劝阻的，应坚决制止并迅速报告客户单位或有关部门处理。

5.3.2遇有无证车辆，欲进入守护区域时，应示意停车，对不听指挥强行闯人的，应立即报告客户单位或有关部门，并记下车型、牌号、颜色等特征。

5.3.3发现不法侵害行为，应立即采取措施坚决制止，并将不法行为人送交客户单位或公安机关。做好现场保护工作。

5.3.4发生火灾、爆炸等灾害事故，应立即报警，并及时通知客户单位。采取积极措施防止事态扩大，协助抢救受伤人员，并做好现场保护工作。

### 6.3 紧急情况的处置

遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速报告所属单位和客户单位，并依法采取必要措施予以制止，将不法行为人扭送客户单位或公安机关。途中要防止其行凶、自杀或逃跑。遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，并及时通知客户单位，采取措施防止事态扩大。要积极协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作。

#### 具体要求如下：

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

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

3. 演练记录应包括演练方案、签到表、照片

4. 成立应急安全小组，应急设施设备到位

5. 对紧急情况，能够及时启动应急预案，迅速有效做出反应

## 7.12 台账要求考核内容

参照GAT 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》条款4.4.4。

### 4.4.4 勤务登记制度

勤务登记由当班人员负责记录。主要记载上级指示、通知、交办的事项及值班期间发生和处理的问题，记录必须清晰、准确，不得随意涂改，并妥善保管。

**考核内容修改说明：原规定提及的台账应记录内容不够清楚，现规定清楚。**

**2021年8月4日召开专家研讨会后，具体修改如下：**

“门卫、守护记录包括内容：时间、人员签字、保安装备情况、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；巡逻记录应包括内容：时间、路线、人员签字、巡逻装备与车辆情况、巡逻中各种情况的处置”改为“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”。

### 7.13 保安员装备要求考核内容

参照 GAT 1279-2015《保安员装备配备与管理要求》6.1.1/7.1。

#### 6.1 配备要求

6.1.1 保安服务装备配备应符合表 3 的规定。

表 3 保安服务对应的装备配备

保安服务类别	应配备装备				选配装备
	保安员服装	执勤装备	被动防护装备	主动防卫装备	
门卫	保安员服装	强光手电、对讲机、反光背心	防刺服	保安防卫棍、约束叉	盾牌、防暴头盔、防割手套、微量 X 射线安全检查仪、通过式金属探测门、录音录像设备、电子巡更设备等
巡逻					
守护					
秩序维护		强光手电、对讲机	防弹衣、防弹头盔	防暴枪、保安防卫棍	
押运		手持金属探测器、对讲机	防爆毯	保安防卫棍	
安全检查	可着便装，应佩戴保安服务标志	对讲机	防刺服	根据需求	
随身护卫		根据需求			
安全技术防范		根据需求			
安全风险评估	根据需求			根据需求	

#### 7.1 使用

7.1.1 保安员不应使用保安员装备从事与岗位职责无关的任何事项。

7.1.2 保安员在保安服务过程中使用主动防卫装备时，应尽量减少由此造成的人员伤亡、财产损失和秩序混乱。

7.1.3 从事武装守护押运服务的保安员配备枪支的管理和使用，应按照《专职守护押运人员枪支使用管理条例》的规定执行。

7.1.4 保安从业单位应严格按照装备产品说明使用装备，不应使用已损坏、失效或超过使用期限的装备。

**考核内容修改说明：**条款7.1.2已在应急预案中说明，此处从略；条款7.1.3与示范岗点无关，故删去。

2021年8月4日召开专家研讨会后，具体修改如下：

1. “必备装备：强光手电、对讲机、反光背心、防刺服、防卫棍、约束叉”改为“必备：强光手电、反光背心、防刺服、防卫棍、约束叉、约束绳”；
2. “熟练使用各种装备”，删去；
3. “不应使用保安员装备从事与岗位职责无关的各种事项”，删去。

### 7.14 卫生要求考核内容

参照 GAT 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》条款 12.2.7。

#### 12.2.7 卫生

12.2.7.1 要自觉维护环境卫生，保持执勤区域整齐清洁。

#### 12.2.7.2 内务卫生

- 1) 床单、被褥整齐干净，床下无杂物。
- 2) 地面无烟头、无痰迹、无纸屑。
- 3) 门窗洁净，玻璃明亮。
- 4) 生活用品摆放整齐，统一规范。

5) 不准饲养宠物，不准私自张贴、悬挂图片、画报。

**考核内容修改说明：**条款12.2.7.1没有实质内容，故删去；针对生活用品摆放整齐，要求使用6S标签固定。

2021年8月4日召开专家研讨会后，具体修改如下：

“床单、被褥整齐干净，床下无杂物；地面无烟头、无痰迹、无纸屑；门窗洁净，玻璃明亮；使用6S标签固定生活用品摆放，确保整齐，统一规范；不准饲养宠物，不准私自张贴、悬挂图片、画报”改为“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”。

## 7.15 制度要求考核内容

参照GAT 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》条款4.4。

### 4.4 勤务制度

#### 4.4.1 交接班制度

1) 保安员要严格遵守交接班制度，按规定的时间交接班。因故不能执勤的，必须提前办理请假手续。

2) 上岗前的准备工作 接班人员做好上岗准备，按规定着装，携带执勤用品，准时接班。

3) 交班 接班人员到达岗位后，交接时双方先行敬礼，然后边注意观察，边做交接班事宜。交班人员应告知本班发生的情况和处理结果，并交待需要继续办理的事项。移交勤务登记簿，双方签字备查。接班者未到或未办理交接班手续，当班者不能离开

#### 4.4.2 请示报告制度

保安员遇到紧急情况和重大问题时要及时、具体、准确地向客户单位、上级领导和公安机关等有关部门请示、报告。对客户单位、上级领导及公安机关等部门有关处置紧急情况的工作指示，要立即、坚决执行，执行结果要及时反馈，并做详细记录。

#### 4.4.3 勤务检查制度

驻勤单位保安组织负责人或指定的勤务检查人员，负责对保安员执勤情况进行检查。勤务检查的内容以保安员履行岗位职责的情况为主。对勤务检查中发现的问题和处理结果，应做好记录，重要问题应及时向上级汇报。

#### 4.4.4 勤务登记制度

勤务登记由当班人员负责记录。主要记载上级指示、通知、交办的事项及值班期间发生和处理的问题，记录必须清晰、准确，不得随意涂改，并妥善保管。

**考核内容修改说明：**原规定的制度不够全面，现增加考核奖惩制度、例会制度、培训制度。

2021年8月4日召开专家研讨会后，具体修改如下：

1. 增加“保安装备管理制度，请销假制度”；

2. “队员熟悉制度内容”，删去。

## 7.16 方案要求考核内容

参照GAT 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》条款15.1。

### 15.1 制定保安执勤方案和应急预案

根据合同要求，组织有关人员策划、制定保安执勤方案和应急预案，在征得客户单位确认后实施重大保安执勤方案和应急预案须经上级主管部门批准后，方可实施。应急预案应定期演练和补充修改。

**考核内容修改说明：**原规定的方案内容很笼统，现将其细化。

2021年8月4日召开专家研讨会后，具体修改如下：

1. “门卫、守护勤务方案基本内容：客户单位的基本情况、守卫的工作任务、岗位与人员部署、守卫人员的职责与要求、组织领导与指挥、通信联络、协同配合、紧急情况处置；巡逻方案基本内容：巡逻人员、区域、所需装备、巡逻路线、巡逻方式、巡逻重点、巡逻频次、紧急情况处置”改为“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）”。

2. 增加“书面方案存放于岗点文件夹中，易获取”，“方案落实记录完整、规范”；
3. “队员熟悉方案内容”，删去。

## 7.17培训、演练要求考核内容

参照 GAT 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》条款 13.1.5/13.2.2。

13.1.5 按计划组织大队(中队)开展保安技能训练,提高保安员的专业技能和服务水平。

13.2.2 负责分队(班)的学习和训练。

**考核内容修改说明：原规定的培训、演练内容很笼统，现将其细化。**

**2021年8月4日召开专家研讨会后，具体修改如下：**

1. “培训计划的内容全面；培训记录完整”改为“培训记录应包括培训教材、签到表、照片”。
2. “每半年至少分别进行1次消防和反恐防暴演练”，删去。

## 7.18工作结果要求考核内容

参照GAT 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》条款4.1/5.1/6.1。

4.1 门卫服务内容

4.1.1 保安员通过对客户单位出入口进行值守、验证、检查登记，维护客户安全。

4.1.2 查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入。

4.1.3 对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止客户单位财物流失及违禁物品流入。

4.1.4 指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序。

4.1.5 及时发现不法行为人，截获赃物，做好安全防范工作。

4.1.6 协助客户单位做好来访人员接待等工作。

5.1 守护服务

5.1.1 保安员通过对特定的目标进行看护和守卫，保卫客户安全。

5.1.2 维护守卫区域的正常秩序。及时制止无关人员进入守卫范围。

5.1.3 做好防火、防盗、防抢、防爆炸、防治安灾害事故等工作。

6.1 巡逻服务内容

6.1.1 保安员通过对特定区域、地段和目标进行的巡视检查、警戒，保护客户安全。

6.1.2 通过巡逻，震慑不法分子，有效防范对客户可能造成的不法侵害。

6.1.3 通过巡逻，发现可疑人员，对有违法犯罪嫌疑的，依法扭送有关部门处理。

6.1.4 对正在发生的不法侵害行为，应采取相应措施予以制止，将不法行为人及时扭送公安机关或有关部门处理。

6.1.5 检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害。

6.1.6 在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，应及时报告客户和公安机关或有关部门，并采取相应措施保护现场。

**考核内容修改说明：原规定的结果太复杂，现将其概括为5点。**

**2021年8月4日召开专家研讨会后，具体修改如下：**

“无关人员未进入守护区域；未造成客户单位财物流失及违禁物品流入守护区域；守护区域未出现拥堵；客户单位来访人员无投诉；及时消除安全隐患，防止不法侵害；未造成客户单位经济损失；未造成群体性事件”改为“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”。

## **7.19 客户意见要求考核内容**

参照GAT 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》条款16.1.2.2。

### 16.1.2.2 客户评价

- 1) 保安服务公司定期向客户单位征求意见。
- 2) 定期发放征求意见表。
- 3) 公布保安服务质量监督电话。
- 4) 驻勤保安队经常向客户单位汇报工作，征求意见。
- 5) 做好投诉接待工作

**考核内容修改说明：将原规定的5点整合成2点。**

**2021年8月4日召开专家研讨会后，具体修改如下：**

“客户无投诉”，删去。

## **8、附录 B 申请资料**

征求意见稿新增申请表与申请材料清单。

## **9、附录 C 客户满意度调查表**

征求意见稿新增表格。

## **10、评定标准**

扣分制改为得分制。