

T/CASME

中国中小商业企业协会团体标准

T/CASME XXXX—XXXX

公共场所安保服务规范

Code of public places security services

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

中国中小商业企业协会 发布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 原则 1

 4.1 预防为主 1

 4.2 各负其责 1

 4.3 点面结合 2

 4.4 安全有序 2

5 基本要求 2

6 人员要求 2

 6.1 一般要求 2

 6.2 技能要求 2

7 装备配备及使用要求 2

 7.1 一般要求 2

 7.2 装备要求 3

8 服务要求 3

 8.1 门卫服务 3

 8.2 巡逻服务 3

 8.3 车辆管理服务 3

 8.4 安全监控服务 4

9 应急管理 4

 9.1 消防安全 4

 9.2 重大突发公共卫生事件应急处置 4

 9.3 极端天气灾害处理 5

 9.4 反恐维稳 5

 9.5 生产安全事故应急处置 5

10 服务评价与改进 5

 10.1 服务评价 5

 10.2 改进 5

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。

本文件由广东汉普保安服务有限公司提出。

本文件由中国中小商业企业协会归口。

本文件起草单位：广东汉普保安服务有限公司、×××、×××。

本文件主要起草人：×××、×××、×××。

公共场所安保服务规范

1 范围

本文件规定了公共场所安保服务的原则、基本要求、人员要求、装备配备及使用要求、服务要求、应急管理、服务评价与改进。

本文件适用于公共场所安保服务管理。

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。

GB 12899 手持式金属探测器通用技术规范
GB 15208.1 微剂量X射线安全检查设备 第一部分：通用技术要求
GB 15210 通过式金属探测门通用技术规范
GA 68 警用防刺服
GA/T 217 塑胶短警棍
GA 294 警用防暴头盔
GA 422 警用防暴盾牌
GA 614 警用防割手套
GA 883 公安单警装备 强光手电
GA/T 1145 警用约束叉
GA/T 1279 保安员装备配备与管理要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

安保服务 security service

提供门卫、巡逻、车辆管理、安全监控、应急处突、安全技术防范及安全风险评估等服务的活动。

3.2

安保服务单位 security service agency

具有独立法人资格的，提供专业化安保服务的组织。

3.3

安保管理单位 security management agency

委托安保服务单位提供安保服务并对其进行管理的单位。

4 原则

4.1 预防为主

安保工作应加强预防，健全完善安保规章制度，落实安保工作责任，采取各种防范措施，通过思想政治工作、组织工作和管理工作，及时掌握安保动态，制定相应的工作预案，做好安全技术防范和安全风险评估，避免和消除安保漏洞，杜绝安保事故发生。

4.2 各负其责

各使用单位应当按照“谁使用、谁负责”的要求，明确各方安全责任，做好安全防范教育及培训，并贯穿于日常安全管理工作中。

4.3 点面结合

在日常安保工作中，应坚持在全面抓好有关工作的同时，注重抓实重点和薄弱环节，准确划定要害部位，落实人防、物防和技防措施。

4.4 安全有序

维护机关正常工作秩序，保障机关安全，树立文明、和谐、安全、有序的机关形象。

5 基本要求

5.1 安保公司宜采用物联网、云计算、大数据、人工智能等新一代信息技术，融合公共场所的人、地、物、事、组织、信息等多种数据资源，提供面向公共场所的智慧安保服务。

5.2 从事安检服务的安保服务公司应具有安检资质。

6 人员要求

6.1 一般要求

安保人员的一般要求应包括：

- a) 应持有保安员证上岗；
- b) 应着装规范、佩戴相应的标识标牌；
- c) 应保持仪表端庄、仪容整洁、精神饱满，动作规范；
- d) 应使用普通话，语言简洁准确、文明规范；
- e) 应遵守安保服务相关制度及客户单位规章相关规定；
- f) 应熟悉掌握出入手续，正确识别各种证件、标志等；
- g) 应能正确使用消防设施设备、通讯设备以及防卫性器械等安保服务器材；
- h) 应定期参加安保专业知识相关培训。

6.2 技能要求

6.2.1 安保人员应接受不低于 16 学时的岗前培训，培训合格后方可上岗。

6.2.2 安保人员每年应接受不低于 16 学时的在岗培训，培训方式包括集中理论培训、网络培训、现场实操等。

6.2.3 根据岗位实际需要，安保人员应熟悉和掌握的知识和技能包括但不限于以下内容：

- a) 门卫、守护、巡逻、安检、安全监控中心值机等岗位规章制度；
- b) 基本消防设备、通讯器材和相关装备器械的使用方法和注意事项；
- c) 通过式金属探测门、手持式金属探测器、微剂量 X 射线安检仪等设备的使用；
- d) 通信终端设备、一键报警装置等报警方式；
- e) 基本防卫控制技能。

6.2.4 安保服务项目负责人应具备一定的组织、沟通和协调能力，熟悉安保管理相关法律法规，能制定安保服务方案及突发事件应急预案，具备突发事件先期处置能力，能使用新技术开展安保服务。

7 装备配备及使用要求

7.1 一般要求

7.1.1 人员密集部位、守护岗、巡逻岗、治安应急处突队的安保人员应配备安保员服装、塑胶短警棍、盾牌、约束叉、防暴头盔、防刺服、防割手套、对讲机、强光手电、反光背心等执勤装备可根据需求配备记录仪及其他有效防护装备。

7.1.2 安全监控中心值机安保员应配备安保员服装、对讲机等装备，可根据需求增配被动防护装备。

7.1.3 某些特殊活动的安保服务，应根据活动人数配备相应数量的通过式金属探测门、手持式金属探测器微剂量 X 射线安检仪等设备。宜选用智能、快速、实用的安检新技术、新产品以提高安检效率。

7.1.4 安保装备应备案，建立台账。

7.1.5 安保装备未使用时，应放置在便于穿戴的指定位置。

7.1.6 应定期对安保装备进行维护、检查及更新，确保其处于良好的使用状态。

7.1.7 应定期组织安保员学习装备的使用方法和注意事项。

7.2 装备要求

7.2.1 塑胶短警棍应符合 GA/T 217 的要求

7.2.2 约束叉应符合 GA/T 1145 的要求。

7.2.3 防刺服应符合 GA 68 的要求。

7.2.4 防暴头盔应符合 GA 294 的要求

7.2.5 盾牌应符合 GA 422 的要求。

7.2.6 防割手套应符合 GA 614 的要求

7.2.7 强光手电应符合 GA 883 的要求。

7.2.8 通过式金属探测门应符合 GB 15210 的要求。

7.2.9 手持式金属探测器应符合 GB 12899 的要求。

7.2.10 微剂量 X 射线安检仪应符合 GB 15208.1 的要求。

7.2.11 其他装备使用要求，应符合 GA/T 1279 的相关规定。

8 服务要求

8.1 门卫服务

8.1.1 在指定地点查验来访人员和车辆证件的真实性、有效性，办理登记手续，禁止无关或证件不符合的人员和车辆进入。

8.1.2 对出入人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验。

8.1.3 指挥、引导出入人员和车辆，维护出入口正常秩序。

8.1.4 在保证自身安全的情况下，及时发现并制止不法侵害或破坏行为，将不法行为人送交公安机关；根据应急预案，及时报告并处置火灾、爆炸等突发事件；做好安全防范工作，协助公安机关处理相关事故。

8.1.5 门卫执勤应按规定着装，宜配备通讯、照明、报警和防护设备。执勤方式以观察、询问为主。

8.1.6 对门卫服务的履行过程、相关情况处理等应做好必要记录，并做好交接工作。

8.2 巡逻服务

8.2.1 结合巡逻区域的地形地貌、重点部位、目标情况，确定巡逻的路线、方式、重点、频次等。

8.2.2 巡逻应按规定着装，宜携带通讯、照明、报警和防护设备。

8.2.3 巡逻方式以徒步、目视观察为主。巡逻路线以环线、折返线、交叉线为主，确保无盲区。

8.2.4 巡逻过程中，遇到下列情况应及时有效处理：

- a) 遇有正在实施的不法侵害行为时，应立即报告值班领导或安保管理单位，并依法采取必要措施予以制止，将不法行为人送交公安机关；
- b) 遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，并同时通知安保管理单位，采取措施防止事态扩大；
- c) 遇有受伤人员时，应积极协助抢救，并做好保护现场工作；
- d) 遇有巡逻职责范围内的消防安全隐患等其他情形，根据应急预案有效处置。

8.2.5 夜间巡逻应提高警惕，保护自身安全。

8.2.6 对巡逻服务的履行过程、相关情况处理等应做好必要记录，并做好交接工作。

8.3 车辆管理服务

8.3.1 根据车辆管理制度及合同约定对地面、地下的机动车和非机动车停车场库进行管理，引导、检查车辆进出和停放。

- 8.3.2 在车辆进入前，安保人员对进入车辆的证件、牌照进行确认并记录，有序引导进入。
- 8.3.3 维护交通秩序，确保车辆便于通行，易于停放。安排车辆在指定车位停放，加强对车库、路面车辆管理。对没有停放权限的车辆进行引导驶离。
- 8.3.4 负责维护管理停车场库，巡查停车场库内门禁装置、监控装置、照明装置和相关的消防设施等设施设备及车辆限速、限高等指示标识的运行情况，发现问题及时上报维修。
- 8.3.5 巡查发现漏水(油)、未关好车门(窗)或未上锁等情况，应及时处理并通知车主，做好相关记录。
- 8.3.6 巡查车辆不文明行为，并及时做好记录、提醒。

8.4 安全监控服务

- 8.4.1 监控室值班电话应保持 24 小时畅通，实行专人 24 小时值班。监控室保安应与外围的保安保持交流畅通，最大限度地保障服务区域安全。
- 8.4.2 应定期进行检查和检测监控设备的运行情况，确保监控系统功能正常，通讯系统畅通。监控设备发现问题及时报告，并通知相关人员及时修复，在修复之前应增加人力防范。
- 8.4.3 及时发现异常情况，并立即报告，通知巡逻保安协作处理。
- 8.4.4 收到火情、险情及其他异常情况报警信号后应以最快的方式确认，确认属于误报时，查找误报原因并填写相关记录，确认情况属实时，应立即报告值班领导或安保管理单位，并通知相关人员及时到达现场进行前期处置，视当时情况拨打报警电话。
- 8.4.5 应遵守保密制度，不应传播监控室记录的相关信息。
- 8.4.6 应对监控服务的履行过程、相关情况处理等做必要记录，保证监控记录的完整性、连续性，对需保留的监控录像应另行备份存档。不得删改或扩散安保服务中形成的监控影像资料、报警记录。
- 8.4.7 不得擅自离岗位，确需暂离岗位的应请示值班领导同意，并做好轮班换岗。

9 应急管理

9.1 消防安全

- 9.1.1 应根据安保管理区域的实际情况，配备灭火器、灭火毯、防烟面罩、逃生绳等必要物资。应明确消防事件处理的具体责任人。
- 9.1.2 对安保管理区域内消防用水、用电、用气情况进行巡查，组织实施消防设施、灭火器材和消防安全标志的维护保养工作，确保其完好有效，确保疏散通道和安全出口畅通。
- 9.1.3 发现火警突发事件，应立即报告并采取有效措施，协助管理部门做好现场维护、人员疏散、协助调查等工作；超越安保管理职能的(如火警状态严重等)，应立即上报消防部门。
- 9.1.4 火警事故后应召开事故分析会议，分析产生原因，完善防治措施，教育相关责任人。应组织新上岗和进入新岗位的员工进行岗前消防安全培训。培训内容包括但不限于：
 - a) 消防法规、消防安全制度和保障消防安全的操作规程；
 - b) 本岗位的火灾危险性和防火措施；
 - c) 消防设施的性能、灭火器材的使用方法；
 - d) 报火警、扑救初起火灾以及自救逃生的知识和技能。
- 9.1.5 应通过多种形式开展经常性的消防安全宣传教育。培训内容包括组织、引导在场群众疏散的知识和技能。
- 9.1.6 每年应定期组织消防应急演练。

9.2 重大突发公共卫生事件应急处置

- 9.2.1 根据安保管理区域的实际情况，配备药箱、自动体外除颤仪(AED)、担架等物资，明确重大突发公共卫生事件处理的责任人。
- 9.2.2 责任区域发现重大突发公共卫生事件时，应立即报告并采取措施，协助管理部门做好现场维护人员疏散、协助调查等工作。
- 9.2.3 发现危重患者事件，应立即报告并拨打 120，留好应急车道、引导救护车辆，并根据医护人员指导开展救护工作。
- 9.2.4 重大突发公共卫生事件处理完善后，应召开事件分析会议，分析产生原因，完善防治措施，教

育相关责任人。

9.2.5 每年应组织一次重大突发公共卫生事件应急处置培训。

9.3 极端天气灾害处理

9.3.1 及时关注极端天气灾害预警信息，发现极端天气灾害险情时，应及时、准确报告，并按照应急预案要求，采取措施防止事态扩大，协助安保管理单位做好现场维护、人员疏散、调查等工作。

9.3.2 应定期开展极端天气灾害应急预案演练，应定期组织安保人员进行一次极端天气灾害处理培训。

9.4 反恐维稳

9.4.1 安保服务单位应配合安保管理单位做好反恐防范工作，建立人防、技防、物防体系。

9.4.2 定期对安保人员进行反恐和维稳事件处理培训，每半年至少进行一次演练。

9.4.3 发现影响、威胁社会稳定的事件，应立即报告，采取措施防止事态扩大，协助安保管理单位做好现场维护、人员疏散、协助调查等工作。

9.4.4 根据安保管理区域的实际情况，安保管理单位、安保服务单位应配备必要的物资，确定维稳事件处理的责任人，随时投入维稳服务。

9.5 生产安全事故应急处置

9.5.1 应对特种设备、交通事故、高处坠落、高空坠物等生产安全风险开展预判，安保管理单位应督促有关单位落实主体责任，采取相应举措进行风险防控。

9.5.2 应根据安保责任区域实际生产安全风险情况，以“救人第一、控制为主、规避衍生风险”的原则，制定生产安全事故应急处置预案，并定期进行应急教育和培训。

9.5.3 如发生生产安全事故，安保服务单位应立即开展应急处置，并第一时间向安保管理单位负责人履行报告义务，报告内容包括：事故单位、地点、性质，事故发生时间，事故已经造成或可能造成的伤亡人数，损失及现场处置情况。

10 服务评价与改进

10.1 服务评价

10.1.1 应建立评价机制，采取自我评价、客户单位评价和第三方评价等方式。

10.1.2 评价方式不同，评价内容有所不同：

- a) 自我评价以仪容仪表、工作纪律为主进行评价；
- b) 客户单位评价以仪容仪表，服务质量为主进行评价；
- c) 第三方评价从仪容仪表、工作纪律、服务质量、应急处置等方面进行全面的评价。

10.1.3 每季度开展一次自我评价，每一年开展一次客户单位满意度调查，每二年开展一次第三方评价。

10.2 改进

10.2.1 对评价结果进行分析，找出问题，分析发生或潜在发生问题的根本原因，采取纠正或预防措施以消除根本原因。

10.2.2 对改进方案和措施的落实情况及改进的效果进行跟踪评价。