

T/ACCEM

团 体 标 准

T/ACCEM XXXX—2024

商务场所安保与礼仪服务规范

Specification for security and etiquette service of business premises

（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。

2024 – XX – XX 发布

2024 – XX – XX 实施

中国商业企业管理协会 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 安保服务规范 1

5 礼仪服务规范 3

6 服务评价与改进 4

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。

本文件由中军军弘保安服务有限公司提出。

本文件由中国商业企业管理协会归口。

本文件起草单位：中军军弘保安服务有限公司、乌兰察布华盾中安保安服务有限公司、广东陆航保安服务有限公司、深圳市特卫保安服务有限公司、广东中业保安服务有限公司、云南飞虎保安服务有限公司、北京华美伦酒店管理有限公司、北京佳季物业管理有限责任公司、江苏大道物业服务有限公司、珠海普金保安服务有限公司。

本文件主要起草人：吴雪岩、王竞争、陆飞、句军胜、朱雷、覃业贤、熊英、包崇品、伊小刚、勇雪昆、袁旭、钱帆、高镨。

商务场所安保与礼仪服务规范

1 范围

本文件规定了商务场所安保与礼仪服务规范的术语和定义、安保服务规范、礼仪服务规范和服务评价与改进。

本文件适用于商务场所安保与礼仪服务管理。

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1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 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 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

提供门卫、巡逻、车辆管理、安全监控、安全技术防范何安全风险评估等服务的活动。

3.2

礼仪服务

服务人员向服务对象表达尊重时所遵循的美好素养和风范。

4 安保服务规范

4.1 基本要求

- 4.1.1 公司应建立健全安保服务管理制度，明确各级管理责任。
- 4.1.2 公司应定期进行安全风险评估，识别潜在危险并制定应急预案。
- 4.1.3 公司宜采用信息技术，融合商务场所的人、地、信息等多种数据资源，提供面向商务场所的智慧安保服务。

4.2 人员要求

4.2.1 一般要求

安保服务人员的一般要求应包括：

- a) 具有一定安保技术知识；
- b) 着装规范、在明显位置佩戴统一的岗位标识；
- c) 能够适应长时间的体力和脑力劳动；

- d) 遵守安保服务相关制度及客户单位规章相关规定；
- e) 熟悉掌握出入手续，正确识别各种证件、标志等；
- f) 能正确使用消防设施设备、通讯设备以及防卫性器等安保服务器材；
- g) 定期参加安保专业知识相关培训。

4.2.2 技能要求

- 4.2.2.1 安保服务人员应接受专业培训机构的岗位培训，培训合格后方可上岗。
- 4.2.2.2 根据岗位实际需要，安保服务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) 岗位规章制度；
 - b) 安保设备的使用方法和注意事项；
 - c) 基本防卫控制技能。

4.3 装备配备及使用要求

4.3.1 一般要求

- 4.3.1.1 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、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。
- 4.3.1.2 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。
- 4.3.1.3 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。
- 4.3.1.4 安保装备应备案，建立台账。
- 4.3.1.5 安保装备未使用时，应放置在便于穿戴的指定位置。
- 4.3.1.6 应定期对安保管进行维护、检查及更新，确保其处于良好的使用状态。
- 4.3.1.7 应定期组织安保员学习装备的使用方法和注意事项。

4.3.2 装备要求

- 4.3.2.1 塑胶短警棍应符合 GA/T 217 的规定。
- 4.3.2.2 盾牌应符合 GA 422 的规定。
- 4.3.2.3 防暴头盔应符合 GA 294 的规定。
- 4.3.2.4 防刺服应符合 GA 68 的规定。
- 4.3.2.5 防割手套应符合 GA 614 的规定。
- 4.3.2.6 强光手电应符合 GA 883 的规定。
- 4.3.2.7 通过式金属探测门应符合 GB 15210 的规定。
- 4.3.2.8 手持式金属探测器应符合 GB 12899 的规定。
- 4.3.2.9 微剂量 X 射线安检仪应符合 GB 15208.1 的规定。
- 4.3.2.10 其他装备使用要求，应符合 GA/T 1279 的相关规定。

4.4 服务要求

4.4.1 门卫服务

- 4.4.1.1 保持值班场所环境整洁、卫生并将物品摆放整齐、规范。
- 4.4.1.2 遇有来访者应主动上前询问，礼貌示意来访者登记并核验，符合准入条件，予以放行并指引；不符合准入条件，礼貌告知原因，不予放行。
- 4.4.1.3 指挥、引导出入人员和车辆，维护出入口正常秩序。
- 4.4.1.4 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。
- 4.4.1.5 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。

4.4.2 巡逻服务

- 4.4.2.1 按照约定的要求，徒步或使用巡逻交通工具，进行定时或不定时巡逻。
- 4.4.2.2 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。
- 4.4.2.3 使用交通工具巡逻时应安全驾驶，不妨碍道路交通安全。
- 4.4.2.4 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，应迅速上报相关领导，并采取必要措施予以制止，若制止无效，应立即报警；
 - b) 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；
 - c) 遇有受伤人员时，应积极协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作；
 - d) 遇有巡逻职责范围内的其他情形，根据应急预案有效处置。
- 4.4.2.5 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。
- 4.4.3 车辆管理服务
 - 4.4.3.1 遇有来车应先敬礼后指引，应确保行人与行车保持安全距离。
 - 4.4.3.2 使用规范的交通指挥手势指引车辆停放在规定区域并确保车头一致依次停放。
 - 4.4.3.3 引导地面车辆停放至车位线内，并提示驾驶员关好车窗车门。
 - 4.4.3.4 引导司机将车辆停放至与车辆尺寸相匹配的立体机械车位。
- 4.4.4 安全监控服务
 - 4.4.4.1 监控室值班电话应保持 24 h 畅通，实行专人 24 h 值班。
 - 4.4.4.2 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。
 - 4.4.4.3 及时发现异常情况，并立即报告，通知巡逻保安协作处理。
 - 4.4.4.4 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。
 - 4.4.4.5 应遵守保密制度，不应传播监控室记录的相关信息。
 - 4.4.4.6 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。
 - 4.4.4.7 不得擅自离岗，确需暂离岗位的应请示值班领导同意，并做好轮班换岗。

5 礼仪服务规范

5.1 基本要求

- 5.1.1 应平等对待所有服务对象。
- 5.1.2 应提供高水平的专业礼仪服务，遵循行业标准和最佳实践。
- 5.1.3 应维护客户和服务对象的隐私和机密性，不泄露敏感信息。
- 5.1.4 应确保服务环境的安全性，采取必要的措施以应对紧急情况和安全问题

5.2 人员要求

- 5.2.1 礼仪服务人员应具备高度的职业道德和素养，包括诚实、守时、亲和力和专业精神等。
- 5.2.2 礼仪服务人员应具备良好的口头和书面沟通能力，能够与不同背景和文化的客户和参与者进行有效的沟通。
- 5.2.3 礼仪服务人员应保持整洁的外貌和仪表，以确保代表会展礼仪服务的形象和信誉。
- 5.2.4 礼仪服务人员应具备适应不同场合和环境的能力，以应对各种意外情况和客户需求的变化。
- 5.2.5 礼仪服务人员应能够有效地与团队合作，协调不同服务环节和服务对象之间的工作。

5.3 服务要求

5.3.1 态度

- 5.3.1.1 礼仪服务人员应表现出专业、友好和尊重的礼仪态度。

5.3.1.2 礼仪服务人员应主动与客户、参与者和宾客沟通，以满足其需求。

5.3.1.3 礼仪服务人员应能够迅速解决问题和处理投诉，确保客户满意。

5.3.2 效率

5.3.2.1 礼仪服务人员应合理规划时间，确保服务环节按计划进行。

5.3.2.2 礼仪服务人员应有效协调各个服务环节，确保无缝过渡。

5.3.2.3 礼仪服务人员应具备应对突发情况和紧急事件的能力。

6 服务评价与改进

6.1 服务评价

6.1.1 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。

6.1.2 不同的评价方式应设置不同的评价内容：

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、服务质量等方面进行全面的评价。

6.1.3 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。

6.2 改进

6.2.1 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。

6.2.2 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。