

ICS 13.310
A 90

GA

中华人民共和国公共安全行业标准

GA/T 594—2006

保安服务操作规程与质量控制

Operational procedure and quality control
for security services

2006-01-05 发布

2006-06-01 实施

中华人民共和国公安部 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 保安服务操作的基本要求	2
4 门卫服务	2
5 守护服务	4
6 巡逻服务	4
7 押运服务	5
8 随身护卫服务	7
9 人群控制服务	7
10 技术防范服务	8
11 安全咨询服务	9
12 保安员	10
13 保安管理人员职责	12
14 保安服务合同的评审和签订	13
15 保安服务的准备	13
16 保安服务质量的检查与改进	13
17 不合格服务的纠正措施	14

前 言

本标准由公安部治安管理局提出并归口。

本标准负责起草单位：公安部治安管理局。

本标准参加起草单位：中国保安协会、北京市公安局内保局、北京市保安服务总公司。

本标准主要起草人：刘文玺、池世才、丛锋、何智、石小迎。

保安服务操作规程与质量控制

1 范围

本标准规定保安服务具体的操作规程及服务质量应达到的基本要求。
本标准适用于在中华人民共和国行政区域内开展的保安服务活动。

2 术语和定义

本标准采用下列术语和定义。

2.1

保安服务 security service

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。

2.2

门卫服务 gate-guarding service

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。

2.3

守护服务 guard service

保安员对特定的目标进行看护和守卫的服务业务。

2.4

巡逻服务 patrol service

保安员对特定区域、地段和目标进行巡视检查、警戒的服务业务。

2.5

押运服务 escort service

保安员按合同约定将客户的财、物安全地守卫护送到目的地的服务业务。

2.6

随身护卫服务 body guard service

保安员维护自然人人身及其合法财产的安全服务业务。

2.7

人群控制服务 crowd control service

保安员维护特定点、场所、部位等人群聚集地治安秩序的服务业务。

2.8

技术防范服务 electrical security service

保安服务公司运用科技手段和设备,为客户指定的区域和目标,设计、安装各种报警器材并定期维护,提供接警、先期处警和其他相关的技术防范服务业务。

2.9

安全咨询服务 security consultation service

保安服务公司根据客户安全需求,组织安全防范专家和专业技术人员,为客户提供有关安全防范问题的调查、评估与策划,并提供相应的建议、方案的服务业务。

3 保安服务操作的基本要求

- 3.1 保安服务操作应按照国家法律、法规、规章及政策规定进行,并遵守主管行政机关的有关管理规定。属于保安服务职责范围内的事项按本标准实施,不属于保安服务职责范围的事项,依法交有关部门处理。
- 3.2 保安服务公司应依照约定合同为客户提供安全服务,维护客户单位的安全和秩序,防止或减少客户受到不法侵害或灾害事故的发生,有效避免因服务提供方或保安员责任造成客户损失,以满足客户的安全需求。
- 3.3 保安服务公司应向客户单位提供服务的真实信息,包括公司的类别、资质、保安员的等级和素质状况、提供服务的种类和效果以及所收取的费用等。对客户提出或询问的有关问题,应本着诚实信用的原则给予明确的答复。
- 3.4 保安服务公司根据客户需要,可以提供保安服务种类中的一种或数种服务,如客户有特殊需求,在不违背有关法律规定的情况下视情况另行约定。
- 3.5 保安服务公司根据客户要求或保安服务的需要,可分别或联合采用人防、技防、物防和犬防等手段,维护客户合法权益。

4 门卫服务

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。

4.2 门卫服务操作规程

4.2.1 制定门卫执勤方案

- 4.2.1.1 根据合同,确定执勤方案、门卫执勤方式及所需装备等。
 - 1) 根据出入口的建筑特征以及人员、车辆流量,确定门岗的具体位置。
 - 2) 确定各类情况的处置方法,制定紧急情况的处置预案。
- 4.2.1.2 门卫执勤方案需经客户单位审定。
- 4.2.1.3 上岗前的准备

担任门卫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。根据需要携带对讲机。备有门卫勤务登记簿。

4.2.2 门卫勤务的实施

4.2.2.1 验证

- 1) 逐个查证。在一般情况下,当来人距门卫 2 m~3 m 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,印章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。

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。

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。

4.5 岗位要求

- 4.5.1 着装整齐,语言文明,手势规范,站姿端正,精神饱满。
- 4.5.2 熟记客户单位有关门卫规章制度、出入手续,使用的各种证件、标志、车辆的牌号等。
- 4.5.3 了解门卫区域内的环境状况和安全措施。
- 4.5.4 熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式。
- 4.5.5 基本熟悉和掌握客户单位内部人员情况。

5 守护服务

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。

5.2 守护服务操作规程

5.2.1 制定守护方案

5.2.1.1 根据守护目标的特征、范围、周边环境以及其他可能危害目标的情况等制定守护方案。

5.2.1.2 守护方案需经客户单位审定,对治安保卫重点单位及重大活动等的守护方案需经上级主管部门批准。

5.2.2 上岗前的准备

担任守护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。根据需要携带对讲机。备有守护勤务登记簿。

5.2.3 守护勤务的实施

5.2.3.1 固定岗位。严格检查进出守护区域的人员及车辆,维护秩序,保卫目标的安全。

5.2.3.2 移动岗位。反复巡查,消除守护区域内的安全隐患,保卫目标安全。

5.2.3.3 瞭望岗位。观察守护区域内及周围的情况,发现可疑人员和可疑情况立即向客户单位报告,并采取相应措施保障目标安全。

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,对不听指挥强行闯入的,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。

5.4 勤务制度

按 4.4 的规定执行。

5.5 岗位要求

5.5.1 执行守护任务的保安员,应熟悉有关制度、规定及准许出入守护区域的手续和证件。

5.5.2 熟悉岗位周围的地形、地物及设施,熟悉应急设备的位置、性能和使用方法。

5.5.3 熟记与有关部门、人员的联系方式。

5.5.4 熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法,自身解决不了的,能及时、准确报告。

6 巡逻服务

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。

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警设备。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。

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。

6.4 勤务制度

按 4.4 的规定执行。

6.5 岗位要求

6.5.1 执行巡逻任务的保安员,应熟悉有关制度、规定及巡逻区域的重点目标。

6.5.2 熟悉岗位周围的地形、地物及设施,熟悉应急设备的位置、性能和使用方法。

6.5.3 熟记与有关部门、人员的联系方式。

6.5.4 熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法,自身解决不了的,能及时、准确报告。

7 押运服务

7.1 押运服务内容

7.1.1 保安服务公司对押运目标、押运装备及押运保安员要采取保险措施,押运服务的运载、护卫工具和有关装备要符合国家和行业标准。

7.1.2 保安员通过随行方式守护客户财物,保障安全。

7.1.3 防止押运财物被盗、被抢或遭受其他不法侵害。

- 7.1.4 通过安全检查,及时发现安全隐患,防止发生火灾、爆炸等事故。
- 7.1.5 对押运财物置放、运输的条件、环境等情况,进行巡视检查,防止发生挤压、丢失等事件。
- 7.1.6 对押运的财物要进行清点、核对,防止出现差错。

7.2 押运服务操作规程

7.2.1 制定押运方案

- 7.2.1.1 在运输手续完备的基础上,要对押运任务进行分析、研究;根据押运财物的种类、数量、路途和运载工具等情况制定押运方案。
- 7.2.1.2 押运爆炸性、易燃性、放射性、毒害性、腐蚀性等危险物品的,要事先取得运输许可证件,制定专门的押运方案,使用专门的运载工具,押运人员要熟知有关专业知识和突发事件的处置措施。
- 7.2.1.3 押运方案需经客户单位审定。跨省、市运输以及重大押运任务需经上级主管部门批准。

7.2.2 押运任务的实施

- 7.2.2.1 承接押运任务后需要了解:发货部门名称、物资种类、性质、价值、数量、代号、运输工具,到达目的地的运行路线,出发及到达时间;收货单位名称、详细地址、代号;对押运的要求和应注意的问题。
- 7.2.2.2 办理押运手续,领取途中所需物品。
- 7.2.2.3 与发货部门人员共同清点财物的数量,检查财物包装密封标记等是否完好,如发现问题,应向客户单位提示并做好记录。装物时保安员要在场点验,以防发生漏装或出现差错。
- 7.2.2.4 配备必要的防护用具和通讯器材,并保持完好有效。
- 7.2.2.5 在押运途中保安员应注意观察道路两侧的情况,通过桥梁、隧道、交叉路口、转弯地段以及车速减慢时,要注意观察,遇到危险情况,确认险情排除后通过。
- 7.2.2.6 押运途中需暂时停留,应根据停靠的位置、周围情况、采取相应的警戒措施加强防范。途中遇财物中转、更换交通工具的,必须办妥交接、转换手续,并在现场实施监督。
- 7.2.2.7 多辆汽车押运时,要保持行车间距,防止外部车辆加入押运队伍。要根据实际情况,妥善安排行车、停车时间。遇有人员要求搭乘押运车辆时,应坚决拒绝。
- 7.2.2.8 对押运财物实行监控。保安员在装载时和装载后,不得离开所押运的财物;必须离开时,应在保证押运财物安全的前提下轮换进行。
- 7.2.2.9 运输途中,应随时对押运财物进行巡视、检查,观察财物堆放有无移动;包装、密封标记是否完好。发现问题应立即查清原因,做好检查记录。

7.2.3 押运财物的交付

- 7.2.3.1 财物抵达目的地后,保安员要观察周围动态。办理交接手续时,禁止无关人员接近财物。
- 7.2.3.2 交接财物应由发货部门和保安员与收货部门共同清点财物的数量、检查财物包装等情况。认定无误后,由收货部门在收货单据上签名盖章。

7.3 紧急情况的处置

押运途中发生意外事件,要采取有效措施保证货物安全,并及时与当地公安机关或有关部门取得联系,妥善处理,并及时报告本单位和收、发货单位。

- 7.3.1 途中发生财物丢失,应立即报告当地公安机关,请其协助追查,并及时通报发货单位和收货单位。
- 7.3.2 途中发生交通事故,要严密看管所押财物,及时与公安交通管理部门联系处理,并立即通报发货单位和收货单位。
- 7.3.3 押运途中遇有对押运财物的不法侵害,应采取合法措施,果断处理,并立即报警。
- 7.3.4 押运途中运输的财物发生火灾、爆炸等事故,保安员应抢救财物和伤员,并立即报警。通报发货和收货单位。保护好现场,做好记录。

7.4 勤务制度

除按 4.4 的规定执行外,还应执行下列规定。

7.4.1 请示汇报制度。押运过程中按照押运方案的要求应及时报告行走的路线、位置和途中发生的各种情况。

7.4.2 保密制度。保安员必须对押运财物的种类、数量,运输时间、路线、押运人员数量等情况严格保密,不得向无关人员泄露。

7.5 岗位要求

7.5.1 掌握保安押运服务的知识和技能,了解押运方案的内容和要求。

7.5.2 了解财物收发、中转等手续的办理程序;掌握运输工具状况及财物的存放条件。

7.5.3 清楚押运财物的物理、化学性能、特点及防护要求。

7.5.4 熟记与有关部门、人员的联系方式。

8 随身护卫服务

8.1 随身护卫服务内容

8.1.1 保安员通过随身护卫,保护特定对象人身、财产安全。

8.1.2 通过随身护卫,筑起一道安全屏障,使不法分子无法靠近特定人员及其工作生活区域。

8.1.3 通过随身护卫,敏锐观察和掌握周边情况,加强预测和防卫。

8.1.4 通过随身护卫,掌握护卫对象的活动情况,沟通联系,落实安全措施。

8.1.5 通过随身护卫,协助做好与安全有关的生活服务和医疗保健工作。

8.2 随身护卫服务操作规程

8.2.1 制定随身护卫方案

根据保安服务合同,制定随身护卫方案,确定被护卫人员的工作内容和具体要求。

8.2.2 随身护卫任务的实施

8.2.2.1 了解护卫对象的活动情况、活动意图,与有关方面加强联系。确定使用的通讯、交通工具、行驶路线。准确掌握被护卫人员的动态活动时间。

8.2.2.2 护卫对象有公共场所活动安排时,保安员要事先了解活动情况,确定行车路线、停车位置。控制接触护卫对象的人员范围,掌握好活动时间,及时提醒转换地点。

8.2.2.3 要与活动组织者及现场警卫、工作人员互相配合,不得妨碍国家工作人员依法执行职务。

8.3 紧急情况的处置

遇有正在实施的针对护卫对象的突然袭击、滋扰等不法侵害时,应迅即采取保护措施,制服不法分子,将护卫对象转移到安全地带,防止事态扩大。

8.4 勤务制度

按 4.4 的规定执行。

8.5 岗位要求

8.5.1 掌握随身护卫任务的知识和技能,了解随身护卫方案、内容和要求。

8.5.2 了解护卫对象的工作内容和具体要求,掌握护卫对象的动态活动。

8.5.3 熟记与有关部门人员的联系方式。

9 人群控制服务

9.1 人群控制服务内容

9.1.1 保安员通过对人群的疏导和控制,维护特定点、场所、部位治安秩序,保护重点目标和大型活动安全。

9.1.2 通过执勤,震慑不法分子,使其打消滋扰重点目标和有关活动的企图。

9.1.3 通过执勤,查验证件及随身携带物品,疏导人群,维护现场秩序。

9.1.4 通过执勤,对场内重点部位和目标进行警戒,保卫重点部位和目标安全。

9.1.5 通过执勤,对正在发生的滋扰、冲击行为,采取相应措施予以制止,将不法行为人扭送公安机关或有关部门处理。

9.1.6 检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸及挤死、踩伤等事故或打砸抢、盗窃等不法侵害。

9.1.7 对已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故,应及时报告公安机关或有关部门,并保护现场。

9.2 人群控制服务操作规程

9.2.1 制定人群控制方案

根据保安服务合同,了解特定人群活动基本情况,制定人群控制工作方案和应急预案,确定维护治安秩序人员及其具体分布、勤务方式、岗位责任制、联络、协作措施、现场巡视、安全检查、组织指挥以及各种突发情况发生后的应对措施。

9.2.2 人群控制任务的实施

9.2.2.1 合理布置保安勤务力量,明确任务与分工,落实岗位责任。

9.2.2.2 按照合同要求,对场所进行全方位的检查,及时消除安全隐患。

9.2.2.3 加强对重点部位和目标的警戒,防止无关人员进入或靠近。

9.2.2.4 加强对场内秩序的管理。保安员在场内流动巡视,发现不当行为及时制止。疏导人流,避免造成拥挤。

9.3 紧急情况的处置

遇有正在实施的不法侵害行为时,应迅速制止,并将不法行为人扭送客户单位保卫部门或公安机关。遇有火灾、爆炸等安全事故,应立即报警,同时按照应急预案要求,采取相应措施疏散人群,防止事态扩大。在积极协助抢救受伤人员时,做好现场保护工作。

9.4 勤务制度

按 4.4 的规定执行。

9.5 岗位要求

9.5.1 掌握人群控制任务的知识和技能,了解人群控制方案、内容和要求。

9.5.2 了解重点部位和目标,掌握应急预案的实施程序,及时发现报告并消除各种隐患。

9.5.3 发现不法侵害或治安灾害事故应及时报告公安机关或有关部门,并保护现场。

9.5.4 熟记与有关部门人员的联系方式。

10 技术防范服务

10.1 技术防范服务内容

10.1.1 保安员通过运用科技手段和设备,为客户指定的区域和目标,设计、安装各种报警器材并定期维护,提供接警、先期处警和其他相关的技防服务业务,保护客户安全。

10.1.2 防止客户单位遭受不法侵害。

10.1.3 接到入网客户的报警信息,应迅速赶赴现场进行先期处置。

10.1.4 对正在发生的不法侵害行为,应采取措施制止,同时向公安机关报警,对不法行为人应立即送交公安机关处理。

10.1.5 对于误报警应迅速给予排除。

10.1.6 对联网报警客户的技防设备,应定期进行巡检维护,防止设备出现故障。

10.1.7 技防设备的设计、安装,应严格遵照有关技术规范 and 标准进行。

10.1.8 对于客户提出的技防设备报修、移机和技防设计方案的修改意见应迅速给予处理。

10.2 技术防范服务操作规程

10.2.1 制定服务方案

10.2.1.1 根据客户要求,制定技防服务方案,其中包括工程设计施工、警情处置方案。需要行政许可

的按有关规定办理。

- 1) 制定工程设计方案,根据客户单位的实际情况,制定技术防范设施的设计方案,其中包括各类报警探头位置设计、线路联系设计、监控平台设计等,并报客户单位及有关部门审定。
- 2) 制定工程施工方案。保安技防工程施工之前,要按照技防管理的有关规定,根据客户的需求情况制定工程施工方案,明确工程进度要求等内容。
- 3) 制定警情处置方案。对于联网报警的客户,要根据客户的地理位置、防范部位及报警探头的安装位置,制定警情处置方案,确保警情发生后,能够迅速调动保安员赶赴现场进行处置。

10.2.1.2 工程设计、施工和警情处置方案需经客户单位和有关部门审定,需要行政许可的,报相关主管部门审定。

10.2.2 技防服务的实施

10.2.2.1 在为客户提供技术防范服务前,工程技术人员应亲临现场了解客户需求,制定出设计方案,报客户单位及有关主管部门审定。

10.2.2.2 为客户安装设备之前,根据客户单位实际情况,绘制施工现场图,制定施工方案。

10.2.2.3 施工应按方案进行,不得随意更改方案。

10.2.2.4 施工结束后,应按有关规定或合同约定对工程进行验收。

10.2.2.5 工程验收结束后,专业技术人员应对客户进行技防设备日常维护培训和操作使用培训。

10.2.2.6 专业技术人员对联网报警客户技防设备要定期进行技术巡检,内容包括设备检修、设备保养和征求客户意见。

10.2.2.7 接到入网客户的报警信息,应迅速赶赴现场进行先期处置。

- 1) 制止不法侵害行为,并将不法行为人送交公安机关。
- 2) 协助救护受伤人员,同时做好现场保护工作。
- 3) 误报时应查明误报原因,并予以排除或通知专业技术人员予以修复。

11 安全咨询服务

11.1 安全咨询服务

11.1.1 通过受理咨询,向客户提供具有可操作性的答复。

11.1.2 通过调查活动,搜集有关线索和证据,为客户提供有效的安全防范服务。

11.1.3 保护客户商业秘密和个人隐私。

11.1.4 通过勘察、评估,对客户的安全防范状况进行可靠性、可行性评估,并提供相应的设计方案和安保经费、设施标准。

11.1.5 在法律允许的范围内活动。

11.2 安全咨询服务操作规程

11.2.1 受理咨询,详细了解客户咨询问题涉及内容的时间、地点及相关人员情况。

11.2.2 开展调查,查找分析与咨询问题相关的背景、线索,研究搜集相关的技术资料 and 必要的物证、书证、证人证言等。

11.2.3 通过现场专业勘察和对客户安全防范情况搜集,对客户委托事项的安全防范情况进行全面分析与评估,提出可靠、可行的操作对策。

11.2.4 根据客户要求,对客户委托事项进行安全分析与评估,并提供全面、可靠、可行的安全防范方案。

11.2.5 依据现行法律、法规,结合受理咨询实际,答复客户。

11.3 勤务制度

11.3.1 请示报告制度。遇到紧急情况和重大问题时,要及时、具体、准确的向所属公司请示报告,与客户及时沟通,处置结果及时反馈,并做详细记录。

11.3.2 勤务登记制度。当班期间受理的咨询等事宜,要予以登记。记录必须清晰、准确,不得随意涂改,并妥善保管。

11.4 岗位要求

11.4.1 熟练掌握安全防范的相关知识和技能,具有政法机关工作经历或保安工作实践经验。

11.4.2 熟悉相关法律、法规。

11.4.3 熟记与有关部门、人员的联系方式。

12 保安员

12.1 保安员基本条件

12.1.1 政治素质条件

12.1.1.1 热爱祖国、诚实信用。

12.1.1.2 无违法犯罪记录。

12.1.1.3 爱岗敬业,恪尽职守。

12.1.1.4 遵纪守法,团结协作。

12.1.2 业务技能条件

12.1.2.1 具备基本法律知识,了解有关保安管理政策、规定。

12.1.2.2 具备一定的语言、文字表达能力和沟通能力。

12.1.2.3 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力。

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。

12.1.2.5 掌握一定防卫和擒敌技能。

12.1.3 身体条件

具备岗位需要的身高、视力等身体条件,或符合合同规定的身体条件。

12.1.4 文化条件

具备初中以上学历,特殊岗位应具备相应的文化业务知识和技能。

12.1.5 年龄条件

依据国家有关行业危险等级划分,保安员年龄应符合国家法律规定的最低或最高年龄要求。

12.2 保安员行为规范

12.2.1 着装

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。

12.2.2 仪容仪表

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。

12.2.3 礼节

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。
- 12.2.4 举止
- 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。
- 12.2.5 语言
- 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。
- 12.2.6 岗位纪律
- 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。
- 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。
- 12.3 保安员职责
- 12.3.1 执行门卫、守护、巡逻、押运、随身护卫、人群控制、技术防范、安全咨询等保安服务任务。
- 12.3.2 利用科技手段和设备执行保安服务任务。
- 12.3.3 对发生在执勤区域内的不法侵害和治安灾害事故,及时报告客户单位和当地公安机关,采取措施控制事态扩大,保护现场,维护现场秩序。

12.3.4 落实防火、防盗、防爆炸、防破坏和防治灾害事故等防范措施,发现执勤区域内的安全隐患,立即报告客户单位,并协助予以处置。

12.3.5 保安员对执勤区域内发生的不法侵害行为应及时制止,对不法行为人应移交公安机关或有关部门处理。支持、配合公安机关和其他执法部门依法执行公务。

13 保安管理人员职责

13.1 大队长(中队长)职责

13.1.1 负责对大队(中队)的管理,掌握全面情况,根据公司计划和要求,结合实际,科学安排落实各项工作,完成公司交给的保安服务任务。

13.1.2 根据公司与客户签订的合同,制定勤务方案,与客户经常沟通,随时了解驻勤单位的情况,检查各项工作的落实。

13.1.3 认真执行公司有关规章制度,加强队伍管理。

13.1.4 掌握大队(中队)人员在岗情况。

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。

13.1.6 对保安器械进行管理,保障保安器械的完好有效。

13.1.7 对保安骨干进行教育和培养,提高他们的组织能力和管理水平。

13.1.8 对保安员进行法制教育、职业道德教育、爱岗敬业教育。

13.1.9 对驻勤单位进行经常性的安全检查,发现问题及时解决,消除隐患。

13.1.10 做好思想政治工作,关心保安员的生活,及时帮助解决实际问题。

13.1.11 深入调查研究,定期总结工作,开展经验交流,及时向上级反馈队伍管理信息。

13.1.12 做好考勤审核、服装发放、报表和保安员调配工作。

13.1.13 落实保安队伍内部安全措施,防止发生保安员违法违纪问题和重大安全事故。

13.2 分队长、班长(含班以下驻勤点负责人)职责

13.2.1 根据保安服务合同约定应承担的任务,组织安排勤务;检查考核分队(班)人员的执勤情况。

13.2.2 负责分队(班)的学习和训练。

13.2.3 及时准确传达上级的工作部署,负责分队(班)实施各项保安服务任务。

13.2.4 与驻勤单位保卫部门或主管安全工作的领导保持联系。协助开展安全检查,发现问题及时解决,重要情况及时汇报。

13.2.5 组织、召开队(班)务会,布置工作、勤务讲评、思想教育,做到时间、人员、内容、效果四落实,做好会议记录。

13.2.6 做好思想政治工作,掌握保安员的思想动态,及时解决队伍中出现的問題,搞好队伍团结。

13.2.7 关心保安员的生活、学习和工作情况,认真帮助解决困难和实际问题。

13.2.8 负责统计考勤,检查执勤记录。

13.2.9 了解客户单位消防器材和报警系统的配置、性能、位置,并组织保安员学习训练,熟练掌握操作技能。

13.2.10 遇有紧急情况,及时向上级报告,立即进行现场处置,控制事态发展并做好现场保护。

13.3 保安纠察人员职责

13.3.1 纠察保安员履行职责、遵守纪律的情况。

13.3.1.1 履行保安服务职责和队伍管理方面的情况。

13.3.1.2 重要保安工作部署的落实情况。

13.3.1.3 重点地区、场所保安工作的组织实施情况。

- 13.3.1.4 保安员执行《保安员职业道德行为规范》等相关规定的情况。
- 13.3.1.5 受理客户单位、群众对保安工作和保安员的意见和建议。
- 13.3.1.6 保安员履行职责和遵守纪律的其他情况。
- 13.3.2 定期汇总纠察情况,编发纠察工作信息。
- 13.3.3 对纠察中发现问题,要进行分析、综合、研究,并提出整改意见。
- 13.3.4 对屡纠屡犯的保安员提出处理意见,并对其进行重点监督检查。
- 13.3.5 正确使用和妥善保管纠察装备、标志。

14 保安服务合同的评审和签订

14.1 了解需求

了解客户的性质、位置、规模、周边环境及其所需保安服务的意向、服务种类、保安员数量、服务要求等,并对客户要求的合法性进行必要的审查。

14.2 现场考察

对客户单位提出的服务需求,进行现场考察了解,协商保安服务的具体事宜。

- 14.2.1 所需保安服务的种类与内容。
- 14.2.2 所需保安员的人数。
- 14.2.3 所需保安服务的要求。
- 14.2.4 保安服务的费用。
- 14.2.5 保安员学习、教育、训练、生活及后勤保障等有关事宜。

14.3 签订合同

经过协商,依照《中华人民共和国合同法》等相关法律规定,签订规范合同。

15 保安服务的准备

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。

15.2 建立联系

- 15.2.1 建立保安服务公司与客户单位的联系。
- 15.2.2 建立保安队与客户单位主管部门的联系。
- 15.2.3 建立保安队与当地公安、消防等部门的联系。
- 15.2.4 建立保安服务公司与派驻到客户单位保安队的联系。
- 15.2.5 确定向客户单位征求意见的联系方法。

15.3 装备的配备

根据保安服务合同和执勤方案,在不违反国家有关规定的情况下配备必需的被装、生活用品、防护用具及交通、通讯设备。

15.4 保安员的选用

根据合同,选派符合岗位需要的保安员。保安员的培训应以国家有关规定为前提,结合地方行政管理对保安培训机构的培训要求进行,经考核合格后,方可派其上岗。对从事特殊岗位工作的保安员,须具备其相关知识和专业技能。

15.5 向客户单位派驻保安员

按照合同准时将保安员派驻到客户单位并开展保安服务。

16 保安服务质量的检查与改进

16.1 检查的内容与方式

16.1.1 检查内容

根据本标准的要求,对保安服务和队伍管理情况进行全面考核、检查。

16.1.2 检查方式

16.1.2.1 监督检查

- 1) 独立驻勤保安队自查。
- 2) 大、中队对独立驻勤保安队的检查。
- 3) 保安服务公司对大、中队的检查和对独立驻勤保安队的抽查,受理客户投诉。
- 4) 保安纠察队对所属的保安队伍进行纠察和检查。
- 5) 保安员对保安管理提出意见和建议。

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。

16.1.3 以上方式的检查,均应有详细检查的记录。

16.2 服务质量的改进与提高

16.2.1 对检查中发现的问题和客户、群众的意见、建议,认真进行汇总、分析和研究,有针对性地制定具体的改进方案和措施。

16.2.2 对改进方案和措施的落实情况及改进的效果,进行复查和评价,使服务质量得到改进和提高。将改进的方案、措施及效果主动向客户、群众反馈。

17 不合格服务的纠正措施

17.1 对不合格服务的识别和报告是每个保安员的义务和责任。

17.2 发现不合格服务时,应进行记录,同时报保安服务公司有关部门,并立即采取措施加以纠正,减少由此产生的不良影响。

17.3 保安服务公司应对出现不合格服务的原因进行分析、评价,以强化监控力度,完善管理制度,不断提高服务水平,防止问题再度发生。

17.4 因不合格服务造成客户损失的,应按照合同约定条款依法予以赔偿。