



北京质信认证有限公司

保安服务服务认证实施规则

编号: BQC-BAFW-001

版本: A/3

编制: 技术部

审批: 杨小涛

编制日期: 2022年8月29日

实施日期: 2022年8月29日

修改日期: 2025年12月31日

1. 目的和范围

本实施规则用于规范北京质信认证有限公司（以下简称“公司”）开展保安服务认证活动。制定本规则旨在结合认证认可相关法律法规和技术标准对受审查组织保安服务实施过程作出具体规定，明确公司对认证过程的管理责任，保证认证活动的规范有效。

2. 认证依据

GA/T 594-2006 保安服务操作规程与质量控制

CNAS-CC02: 2013 《产品、过程和服务认证机构要求》

CNAS-SC 25:2015 《服务认证机构认可方案》

3. 认证方案和认证制度

3.1 初次评价、第一年和第二年的监督评价及第三年认证到期前进行的再评价，三年的认证周期从初次评价或再评价决定算起。认证证书有效期三年。

保安服务评价采用评分制，对申请组织（标准/规范所列承包方）的保安服务要素进行评价，依据评分值评价企业保安服务水平。

3.2 认证模式和认证领域

3.2.1 认证模式：

服务认证模式包括：

- a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验，简称模式 B；
- c) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
- d) 神秘顾客(暗访)的服务特性检测，简称模式 D；

- e) 顾客调查(功能感知), 简称模式 E;
- f) 既往服务足迹检测(验证感知), 简称模式 F;
- g) 服务能力确认或验证, 简称模式 G;
- h) 服务设计审查, 简称模式 H;
- i) 服务管理审查, 简称模式 I;

对于具有设计职责的服务提供者的认证模式:

- 初次认证: I+H+B(必要时);
- 监督审查: I+H+B(必要时)或 I+B(必要时);
- 再认证: I+H+B(必要时);
- 非例行监督(必要时): I+H+B(必要时) 或 I+B(必要时)。

b) 对于没有设计职责的服务提供者的认证模式:

- 初次认证: I+B(必要时);
- 监督审查: I+B(必要时);
- 再认证: I+B(必要时);
- 非例行监督(必要时): I+B(必要时)。

3. 2. 2 认证领域: SC13 支持性服务

4. 认证基本程序

- a) 认证申请
- b) 申请评审
- c) 文件评价
- d) 初始现场评价
- e) 认证决定与批准

f) 获证后的监督评价与再评价

5. 认证实施程序及要求

5.1. 认证申请

5.1.1. 本机构向申请认证的组织（以下简称申请组织）至少公开以下信息：

- 1) 可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况；
- 2) 本机构的授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停或撤销认证及其证书等环节的制度 规定；
- 3) 认证证书样式；
- 4) 对认证决定的申诉程序；
- 5) 分支机构和办事机构的名称、业务范围、地址等。

5.1.2. 认证申请组织应具备以下基本条件：

- 1) 申请组织应具有明确的法律地位，取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记 的法人资格（或其组成部分）；
- 2) 在国家地方或行业有要求时，申请组织应具有规定的行政许可、业务资质，其申请认证范围应在法律地位文件和资质规定的范围内；
- 3) 申请组织应按认证标准要求建立了服务管理与实施所需的文件化信息，一般情况下保安服务体系需有效运营 3 个月以上（适用于初次认证）；
- 4) 申请组织近一年内，未受到政府主管部门行政处罚，且未被列入国家信用信息严重失信主体名录；

5) 申请组织承诺遵守国家的法律、法规其他要求，承诺始终遵守认证的有关规定，承诺按合同约定和法律规定承担与认证有关的相关法律责任；

6) 申请组织承诺获得认证证书后，持续有效运行服务管理体系，按认证合同约定支付有关费用，按规定接受和认证监管部门的监督/检查，按规定使用认证证书、标志和审查报告。

5.1.3. 申请认证的组织应提交以下申请资料：

1) 申请组织的基本情况，包括：a. 申请人的名称、地址及其服务提供场所的必要信息；b. 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；c. 证明其法律地位的文件及适用时从事相关服务的资质和任何行政许可；

2) 拟认证的服务信息，包括：a. 服务范围和服务内容；b. 服务流程（服务蓝图），以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设施；

3) 影响服务符合性的任何外包过程的信息；

4) 申请人寻求认证的标准和或其他规范性文件；

5) 申请人已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件，如：服务手册、服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；

6) 适用时的任何特殊要求（如特殊的语言、环境、安全要求等）；

7) 需要时的其他信息。

5.1.4. 为确保认证的有效性，规避风险，公司暂不接受由其他认证机构颁发的现行有效的保安服务认证证书转为本公司的认证证书，所有认证申请均按初次认证程序要求执行。

5.2. 受理认证申请

5.2.1. 认证申请的评价确认

本机构对申请组织提交的申请资料进行评价，并确认：申请资料齐全；申请组织从事的活动符合相关法律法规的规定；申请组织为达到服务目标而建立了服务规范、服务提供规范、服务检验规范、服务手册。

5.2.2. 根据申请组织申请的认证范围、生产经营场所、服务项目、服务特性，完成评审所 需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

5.2.3. 对符合 5.1.2、5.1.3 要求的，本机构可决定受理认证申请；对不符合上述要求的， 应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

5.2.4. 本机构应完整保存认证申请的评价确认工作记录，归入申请组织认证档案。

5.2.5. 签订认证合同，在实施认证评价前，机构应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

- 1) 申请组织获得认证后持续有效符合服务认证相关法规、规范的承诺；
- 2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事 项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺；
- 3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向认证机构通报：①客户及相 关方有重大投诉；②生产的产品或服务被执法监管部门认定不符合法定要求； ③发生产品或服务的质量安全事故；④相

关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更；取得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表变更；生产经营或服务的工作场所变更；服务覆盖的 活动范围变更等； ⑤出现影响服务质量的其他重要情况；

4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息；不擅自利用服务认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品通过认证；

5) 拟认证的服务覆盖的活动范围；

6) 在认证评价及认证证书有效期内各次监督评价中，认证机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务；

7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

5. 3. 制定评价方案

5. 3. 1. 评价时间

5. 3. 1. 1. 为确保认证过程的完整有效，本机构以附录 B 所规定的评价时间为基础，根据申请组织服务覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、质量安全风险程度、认证要求和服务特性等情况，核算并拟定完成评价工作需要的时间。特殊情况下，可以减少评价时间，但减少的时间不得超过附录所规定的评价时间的 30%。

5. 3. 1. 2. 整个评价时间中，现场评价时间不应少于 80%。

5. 3. 1. 3. 多场所抽样方案

5. 3. 1. 3. 1. 本机构应建立并实施多场所组织认证抽样的规则并遵照执行，策划并保留多场 所组织的抽样及确定审查时间的记录。

5.3.1.3.2. 多场所抽样应基于与认证委托人活动或过程性质相关的保安服务风险的评价，如果多个场所未涵盖相同的活动、过程及保安服务类型，则不应抽样，应当逐一到各场所进行审查。对多个相似场所可进行抽样审查，抽样数量应不少于按以下方法计算的结果：

1) 对于低至中等风险的活动且每个场所员工数少于 50 人时，需要访问的最少场所数为：

- ① 初次审审：一般样本量应当为场所数量的平方根 ($Y = \sqrt{X}$)，上入成整数。
 - ② 监督审查：每年度的样本量为场所数量的平方根乘以系数 0.6 ($Y=0.6\sqrt{X}$)，上入成整数。
 - ③ 再认证审查：样本的数量为 $Y=0.8\sqrt{X}$ ，上入成整数。
- 2) 每次审查时，都应审查公司办公室；
- 3) 对于涉及下列因素的特殊情况时，应根据实际情况适当增加抽样的数量和频率：

- ① 场所的规模和员工的数量；
- ② 复杂程度和风险水平；
- ③ 是否有倒班；
- ④ 所从事活动的差异；
- ⑤ 投诉记录，以及纠正和预防措施的其他相关方面；
- ⑥ 与跨国经营有关的任何方面；
- ⑦ 内部审查和管理评审的结果。

4) 考虑到以上所有的因素后, 特制定以下方法来确定多场所的抽样数量:

初次审查: 样本的数量宜为分场所数量的平方根, 计算结果向上取整为最接近的整数。

监督审查: 每年的抽样数量为分场所数量的平方根乘以 0.6, 计算结果向上取整为最接近的整数。

再认证审查: 样本的数量宜与初次审查相同。

5) 组织的分支机构为不同等级时, 初次审查抽样模式适用于每个等级的场所。

5.3.2. 审查组

审查组由服务认证审查员组成, 当无专业审查员参与时, 应选择具备专业能力的技术专家参加审查组。技术专家主要负责提供认证评价的技术支持, 不作为审查员实施评价, 不计入评价时间, 其在评价过程中的活动由审查组中的审查员承担责任。

5.3.3. 评价计划

5.3.3.1. 评价实施前, 审查组制定书面的评价计划(包括多场所抽样计划), 以便为有关各方 就评价活动的安排和实施达成一致提供依据。如遇特殊情况临时变更计划时, 应及时将变更情况书面通知受评价方, 并协商一致。审查组长应将《服务认证审查计划》报审核部, 由审核部 的计调人员负责在审查组下现场前 3 天上报国家认监委 认证监管系统。《服务认证审查计划》 包括的内容:

a) 需要时制定服务特性测评实施细则

审查组依据服务认证方案及认证标准/规范的要求，针对选取的服务特性进行的数据收集、综合测算和分析，制定详实的测评实施细则。以证实顾客服务“真实瞬间”的符合性，测评实施细则要包括以下内容：

- 1) 测评的目的、范围、对象和测评项目；
- 2) 选取的测评指标和判定方案；
- 3) 测评的方法、流程和工具；
- 4) 样本要求和抽样计划；
- 5) 测评所覆盖的时间段；
- 6) 信息与数据的收集和分析；
- 7) 测评结果的采信。

——测评方法的选取

应考虑便利性、可行性、合理性，一般采取现场抽样、电话回访调查、问卷调查等。测评样本的选取应该考虑样本的典型性、覆盖客户群的各种类型，以及抽样工作的便利性、可行性等因素。根据服务特性指标的不同，选择适宜的测评方法，经常使用的测评方式如下：

- 1) 问卷方式，适用于顾客接受服务提供的时间段较长的情况；
- 2) 电话回访方式，适用于注重功能性和顾客体验感知的服务，如维修服务；
- 3) 结合认证现场对服务过程的评价，在评价现场抽样进行顾客调查，适用于注重顾客体验和现场感知的服务等；

4) 对申请方自己测评结果的采信，适用于申请方有完善的服务质量测评程序和测评记录的情况，如申请方应用客户管理系统(CRM)，持续地收集客户对服务的反馈；

5) 第三方测评机构的评价，根据服务认证项目的具体情况，认证机构可以委托第三方测评机构开展测评，也可以采信第三方机构的测评报告。

b) 需要及时制订暗访实施细则

——对于开放性服务场所、直接面对终端客户、进行消费体验的服务活动，选取部分评价指标，采用暗访进行评价。

——暗访可作为服务特性测评的一种方式，暗访的实施不应使申请人产生负面的表现。

——制定暗访计划，分配具有资格和能力的人员，在必要时实施对申请人的暗访，以顾客身份在服务组织不知情的情况下体验特定服务，或是通过观察服务组织对其顾客服务的情况，对服务特性作出客观评价。暗访实施细则包括：

- 1) 暗访的目的、范围(包括拟暗访的服务活动、过程和场所)；
- 2) 评价准则；
- 3) 暗访时间；
- 4) 暗访人编制检查清单，策划所需体验的服务内容和对其服务特性的要求，以及需要现场观察的具体事项。相关配合人员的安排等；
- 5) 暗访信息与数据的收集和分析，对于暗访中发现的应引起关注的，或可能被判定为不符合的问题，暗访人应以适当的方式保留证据；

- 6) 暗访结果的采信；
- 执行暗访的人员应至少有一名由实施服务特性测评活动或服务管理审核的人员担任。
- 暗访计划不必在评价前向申请组织发出；
- 执行暗访的人员应注意角色扮演的自然与保密。
- c) 需要时制定服务管理审核实施细则
- 服务管理审核实施细则是按照服务认证方案所确定的服务认证标准/规范，对服务组织的内部管理进行审核的管理要求，证实特定服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力。服务管理实施细则至少包括下列内容：
- 1) 对申请人服务能力的评价，包括对与申请人服务认证相关的结构、方针、过程、程序、记录及文件的现场评价；
 - 2) 人员及资源配置与管理；
 - 3) 服务特性控制及其运行管理；
 - 4) 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件(如安全、环境)；
 - 5) 服务承诺和顾客服务；
 - 6) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
 - 7) 争议的处置管理；
 - 8) 服务投诉的处理；
 - 9) 内部审核和管理评审。

5.3.3.2. 初次认证、监督、再认证评价应在申请组织申请认证的范围涉及到的各个场所现场 进行，如果组织包含在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于该申请 组织授权和控制下，认证机构可以在评价中对这些场所进行抽样。如果不同场所的 活动存在根本不同、或不同场所存在可能对服务产生显著影响的区域性因素，则不能采用抽样的方法，应当逐一到各现场进行评价。

5.3.3.3. 为使现场评价活动能够观察到服务活动情况，应安排在认证范围覆盖的服务活动正常运行时进行。

5.3.3.4. 在评价活动开始前，审查组应将书面评价计划交申请组织确认。遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受评价的申请组织，并协商一致。

5.4. 实施评价

5.4.1. 审查组应当完成评价计划的全部工作。除不可预见的特殊情况外，评价过程中不得更换评价计划确定的审查员（技术专家除外）。

5.4.2. 审查组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议。审查组应当提供首、末次会议签到表，参会人员应签到。

5.4.3. 评价过程及环节

初次认证，包含文件评审和现场评价。现场评价至少包括服务特性评价和服务管理评价，必要时包含暗访，文件评审应至少覆盖服务手册、服务规范、服务提供规范、服务检查规范、服务蓝图。

现场评价应当在申请组织现场进行，重点是审查组织符合认证标准要求的情况，进行打分。

5.4.4. 发生以下情况时，审查组应终止评价，并向认证机构报告：

- 1) 申请组织对评价活动不予配合，评价活动无法进行；
- 2) 发现申请组织存在重大质量安全问题或有其他严重违法违规行为；
- 3) 其他导致评价程序无法完成的情况。

5.5. 评价报告

5.5.1. 审查组应对评价活动形成书面报告，由审查组组长签字，评价报告应准确、简明和清晰地描述评价活动的主要内容，至少包括以下内容：

- 1) 评价的目的、范围和准则；
- 2) 申请人的基本情况（包括名称、地址等）；
- 3) 抽样及样本信息；
- 4) 服务评价结果及其说明；
- 5) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- 6) 报告覆盖的时间段；
- 7) 结论。

5.5.2. 评价报告应随附必要的用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片等资料。

5.5.3. 本机构将评价报告提交申请组织，保留签收或提交的证据。

5.5.4. 对终止评价的项目，审查组应将已开展的工作情况形成报告，本机构将此报告及终止的原因提交给申请组织。

5.6 认证决定

公司认证评定/决定人员实施认证评定和决定，认证决定人员对认证决定的结果进行批准，认证评定人员根据对评价过程中收集的信息以及评价过程之外获取的任何可作为认证决定依据的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）进行认证决定。

为确保公正性，所有参与认证决定的人员不能是实施评价的人员。

对经审定不合格的申请组织，公司应做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请组织。

5.7 认证证书

根据认证决定批准结果向满足认证要求的申请组织颁发正式的档案产品与服务类企业认证证书，服务认证证书的内容包括：

- a) 认证的名称、认证标志；
- b) 获证组织的名称、地址及其服务提供场所的地址；
- c) 认证范围；
- d) 服务认证依据的标准；
- e) 发证日期和认证有效期；
- f) 证书编号和二维码。

保安服务认证证书有效期三年，证书的有效性通过公司对获证组织定期的监督获得保持。获证组织对于认证证书和认证标志的使用应符合国家监管部门及本公司的规定。

5.8 获证后监督

5.8.1 为确保获证组织提供的保安服务持续满足认证要求，在证书有效期内，公司应安排在初次评价后或第一次监督评价结束后的9-12个月内完成第一年与第二年的监督评价。

5.8.2 在证书有效期间，如发生以下情形时，在正常例行监督评价的间隔期间可考虑增加评价频次或专项评价：

- a) 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的；
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等；
- c) 认证依据发生变化时；
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉；
- e) 发生其他特殊情况时。

5.8.3 监督评价至少包括以下内容：

- a) 在监督周期内保安服务管理体系的任何变更，包括组织机构、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；
- b) 组织的内部监督评价活动及改进的效果；
- c) 组织代表性区域和活动；
- d) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；
- e) 认证证书、标志的使用。

5.8.4 监督评价人日数及费用

通常情况下，监督现场评价时间约为初始现场评价人日的三分之一。

特殊情况下，可以合理的增加、减少评价时间，理由应充分。监督评价费用根据评价人日数核算，监督费用包括审核费、年金（含标志使用费），具体费用参考质量管理体系收费或按市场行情调整执行。

5.8.5 监督评价结果的批准

公司认证评定人员对监督评价的结果进行审定，审定为合格者，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定时查出不合格项，应通知组长告知获证组织两个月内限期整改，逾期将停止使用认证证书和认证标志。

5.9 再评价

5.9.1 保安服务认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应在认证证书有效期满前三个月向公司提出再评价申请，并提交申请资料。

5.9.2 当保安服务管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变化时，再评价可不做文件评价，安排进行现场评价。但现场评价时间不应少于初始现场评价人日的 70%。特殊情况下，可适时合理增加人日数，增加理由应充分。但保安服务管理体系或组织管理机构的运作环境有重大变更时，再评价应该安排文件评价。

5.10 认证的暂停或撤销

5.10.1 暂停证书

5.10.1.1 获证组织有以下情形之一的，认证机构应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书：

- 1) 组织持续或严重不满足认证要求，包括对服务有效性要求的；
- 2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- 3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的；
- 4) 被地方认证监管部门发现存在问题，需要暂停证书的；
- 5) 持有的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的；
- 6) 主动请求暂停的；
- 7) 有重大客户投诉、被媒体曝光的；
- 8) 其他应当暂停认证证书的。

5.10.1.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月，但属于 8.1.1 第（5）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

5.10.1.3 暂停认证证书的信息，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

5.10.2. 撤销证书

5.10.2.1. 获证组织有以下情形之一的，认证机构应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书：

- 1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- 2) 拒绝配合同认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的；

- 3) 出现重大的产品或服务等质量安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- 4) 有其他严重违反法律法规行为的；
- 5) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的行政 许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）；
- 6) 没有运行或者已不具备运行条件的；
- 7) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者认证机构已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的；
- 8) 其他应当撤销认证证书的。

5.10.2.2. 撤销认证证书后，机构应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，认证机构应及时 在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

5.10.2.3. 认证机构暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按相关规定程序和要求报国家认监委。

7. 本规则未尽事宜，均按照/参照公司的相关规定执行。

8. 相关文件

- 8.1 《服务认证人日数基数对照表》（附录 1）
- 8.2 《保安服务服务认证评价方法》（附录 2）

附录 1：服务认证人日数基数对照表

有效人数	审核时间	有效人数	审核时间
	初次审核 (人日)		初次审核 (人日)
≤15	2.5	876-1175	13
16-25	3	1176-1550	14
26-45	4	1551-2025	15
46-65	5	2026-2675	16
66-85	6	2676-3450	17
86-125	7	3451-4350	18
126-175	8	4351-5450	19
176-275	9	5451-6800	20
276-425	10	6801-8500	21
426-625	11	8501-10700	22
626-875	12	>10700	遵循上述递进规律

注：

- 1、监督基础审核人日不少于初审的三分之一，再认证的基础审核人日不少于初审的三分之二。
- 2、本对照表为最低基础人日数表。当认证范围内服务项目数量多、业务活动复杂、覆盖场所较多等情况时，可以适当增加人日。
- 3、有效人数包括与服务认证范围有关的服务管理人员和服务实施人员。
- 4、组织正常工作期间安排的审查时间可以计入有效的服务认证审查时间，但往返多审查场所之间所花费的时间不计入有效的服务认证审查时间。

附录 2：保安服务服务认证评价方法

章节	评价内容	分项 分值	序号	评价要素	应得分 值	实际 评分
----	------	----------	----	------	----------	----------

3	保安服务操作的基本要求	5	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。	1	
			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	1	
			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。	1	
			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前提下视情况另行约定。	1	
			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	1	
4	门卫服务	50	4. 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。	2	
			4. 2	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。	5	

			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。	4	
			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。	4	
			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。	3	
			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。	4	
			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	4	

			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。		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。		4	
	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。		1	
		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。		1	
		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。		2	
		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. 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。		2	
		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		2	

				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	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。	1	
				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。	1	
				4. 5. 3 了解门卫区域内的环境状况和安全措施。	1	
				4. 5. 4 熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式。	1	
				4. 5. 5 基本熟悉和掌握客户单位内部人员情况。	1	
5	50	50	5. 1	5. 1 守护服务内容 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。	2	
			5. 2	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	
				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。	2	
				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。	4	
				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。	4	
				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。	3	
			5. 3	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。	4	

			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。	4	
			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。	3	
			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。	3	
	5.4		5.4 勤务制度 5.4.1 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。	1	
			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。	1	
			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。	2	
			5.4.2 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	
			5.4.3 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。	2	
			5.4.4 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。	2	

			5.5	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。	1	
			6.1	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。	2	
6	巡逻服务	50	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。	5	
				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。	2	
				6.2.3 巡逻的实施	2	

	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。	4	
	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。	4	
	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。	4	
	6. 2. 3. 5 在夜间巡逻时，要提高警惕，保护自身安全。	2	
6. 3	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。	5	
6. 4	6. 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。	1	
	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。	1	
	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。	2	
	5. 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	4	

				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。		
				5. 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。	2	
				5. 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。	2	
			6. 5	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。	1	
				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。	1	
				6. 5. 3 熟记与有关部门、人员的联系方式。	1	
				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。	1	
12	保安员	10	12. 1	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。	0. 5	
				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。	0. 5	
				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。	0. 5	
				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。	0. 5	

			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。	0.5	
	12. 2		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。	1	
			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。	1	
			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。	1	

			<p>12.2.4 举止</p> <p>12.2.4.1 精神饱满，姿态端正，动作规范，举止文明。</p> <p>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。不准随时随地吐痰、乱扔废弃物。</p> <p>12.2.4.3 不准着制服在公共场所饮酒，严禁酗酒。</p> <p>12.2.4.4 要自觉遵守公共秩序和社会公德。</p> <p>12.2.4.5 要尊重少数民族的风俗习惯。</p>	1	
			<p>12.2.5 语言</p> <p>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。</p> <p>12.2.5.2 执勤时应讲普通话或当地通用语言。</p>	1	
			<p>12.2.6 岗位纪律</p> <p>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。</p> <p>12.2.6.2 严格履行岗位职责，不做与保安服务无关的事情。</p> <p>12.2.6.3 不准刁难群众。</p> <p>12.2.6.4 不准脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>12.2.6.8 要认真填写值班记录，做好交接班工作。</p> <p>12.2.6.9 要爱护公物，爱护客户财物。</p>	1	

				<p>12.2.7 卫生</p> <p>12.2.7.1 要自觉维护环境卫生，保持执勤区域整齐清洁。</p> <p>12.2.7.2 内务卫生</p> <p>1) 床单、被褥整齐干净，床下无杂物。</p> <p>2) 地面无烟头、无痰迹、无纸屑。</p> <p>3) 门窗洁净，玻璃明亮。</p> <p>4) 生活用品摆放整齐，统一规范。</p> <p>5) 不准饲养宠物，不准私自张贴、悬挂图片、画报。</p>	0.5	
				<p>12.3 保安员职责</p> <p>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。</p> <p>12.3.2 利用科技手段和设备执行保安服务任务。</p> <p>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。</p> <p>12.3.4 落实防火、防盗、防爆炸、防破坏和防治安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。</p> <p>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。</p>	1	
13	保安管理人员职责	4.5	13.1	<p>13.1 大队长（中队长）职责</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>13.1.3 认真执行公司有关规章制度，加强队伍管理。</p> <p>13.1.4 掌握大队（中队）人员在岗情况。</p> <p>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。</p> <p>13.1.6 对保安器械进行管理，保障保安器械的完好有效。</p> <p>13.1.7 对保安骨干进行教育和培养，提高他</p>	1.5	

			<p>们的组织能力和管理水平。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>13.1.12 做好考勤审核、服装发放、报表和保安员调配工作。</p> <p>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。</p>		
	13.2		<p>分队长、班长（含班以下驻勤点负责人）职责</p> <p>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。</p> <p>13.2.2 负责分队（班）的学习和训练。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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问题，搞好队伍团结。</p> <p>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。</p> <p>13.2.8 负责统计考勤，检查执勤记录。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	1.5	

				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 对纠察中发现的问题，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。	1.5	
14	保安服务合同的评审与签订	6	14.1 14.2 14.3	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，签订规范的合同。	2 3 1	
15	保安服务的准备	6	15.1	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	2	

				演练和补充修改。		
			15. 2	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。	1	
			15. 3	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。	1	
			15. 4	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。	1	
			15. 5	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。	1	
16	保安服务质量的检查与改进	12	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。	1	
				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。	5	

			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。	3	
			16. 1. 3 以上方式的检查，均应有详细检查的记录。		
		16. 2	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。	2	
			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。	1	
17	不合格服务的纠正措施	6. 5	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。	1 2 2 1. 5	
总分					
<p>备注： 审查结果的等级和表述方式如下： 分值总分 60 分以下，不予推荐注册认证； 分值 60-79 分，服务质量三星级； 分值 80-89 分，服务质量四星级； 分值 90-100 分，服务质量五星级。</p>					