**温州市保安服务总公司保安服务质量标准**

前 言

本标准从实现保安服务的规范化、科学化，提高保安服务水平，维护经营者和客户单位合法权益的目的出发，结合保安服务业的实际情况和需要，提出了保安服务质量应达到的具体要求。

 1．1 保安服务

依照法律、法规和国家关于保安服务的政策、规定，根据客户的环境特点和要求，按照保安服务合同约定，采取巡逻、门卫、守护、押运、技术防范等形式，为客户提供保卫安全的相关服务。

1．2 巡逻服务

保安人员对特定区域、地段和目标进行的巡查、警戒的服务业务。

1．3 门卫服务

保安人员对客户单位出入口进行把守、验证、检查的服务业务。

1．4 守护服务

保安人员对特定的目标进行看护和守卫的服务业务。

1．5 押运服务

保安人员采取随财物守卫方式，保卫客户财物运输安全的服务业务。

1．6 技术防范服务

保安人员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。

2 保安人员基本条件

2．1 政治素质条件

2．1．1 爱祖国、爱人民、爱社会主义、爱科学。

2．1．2 无违法犯罪记录。

2．1．3 爱岗敬业，恪尽职守。文明值勤，礼貌待人。遵纪守法、团结协作。

2．2 业务技能条件

2．2．1 具备基本法律知识及与保安相关的政策、规定。

2．2．2 具备一定语言和文字表达能力。

2．2．3 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力。

2．2．4 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。

2．2．5 掌握一定防卫和擒敌技能。

2．3 身体条件

男性身高1.70m以上，女性身高1.60m以上，双眼裸视0.8以上，无色盲，身体健康，无纹身。

2．4 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。

3 服务标准

3．1 着装

3．1．1 除不宜或者不需要着装的情形外，在工作时间必须着保安制服。因私外出时应着便服。

3．1．2 着保安制服时，要按规定佩带保安标志。

3．1．3 保安制服不准与便服混穿，不同季节的保安制服不准混穿。

3．1．4 在驻勤单位除工作外，着装时可以不戴帽子。

3．1．5 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。

3．1．6 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、赠送或借给他人。

3．1．7 着装参加重要活动时，只准配戴领导机关统一颁发的勋章、奖章和证章，不准配戴其他徽章和饰物。

3．2 仪容仪表

3．2．1 值勤时要仪表端庄，精神饱满。

3．2．2 男性保安不准留长发、大鬓角和胡须，女性保安发辫不得过肩。

3．2．3 不得染发，染指甲，不得化浓妆、戴首饰。

3．3 礼节

3．3．1 在下列场合行举手礼：

3．3．1．1 着装遇领导时。

3．3．1．2 站岗、值勤、交接班时。

3．3．1．3 纠正违章时。

3．3．1．4 受到领导接见、慰问时，领导视察、检查工作时。

3．3．1．5 参加外事活动与外宾接触时。

3．3．1．6 着装在大会上发言开始和结束时。

3．3．1．7 接受颁奖时。

3．3．2 在参加集会、大型活动奏国歌、升国旗时，要自行立正行注目礼。

3．3．3 对日常接触的上级领导可以不敬礼。

3．4 举止

3．4．1 精神饱满，姿态端正，动作规范，举止文明。

3．4．2 着装外出工作、值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。

3．4．3 不准着制服在公共场所饮酒，严禁酗酒。

3．4．4 要自觉遵守公共秩序和社会公德。

3．4．5 要尊重少数民族的风俗习惯。

3．5 语言

3．5．1 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”等礼貌语言。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。

3．5．2 值勤时应讲普通话。

3．6 岗位纪律

3．6．1 严格在法律规定的范围内开展保安服务工作，不准超越职责权限。

3．6．2 严格履行岗位职责，不准做与保安服务无关的事情。

3．6．3 不准刁难群众。

3．6．4 不准脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退。

3．6．5 遵守客户单位内部的各项规章制度，对客户单位内部的机密事项，不准随意打听、记录、传播。

3．6．6 未经允许不准动用客户物品和接受客户赠送的礼品。

3．6．7 要爱护公物。

3．6．8 有重要情况要妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、隐瞒不报。

3．6．9 要认真填写值班记录，做好交接班工作。

3．7 卫生

3．7．1 要自觉维护环境卫生，保持值勤区域整齐清洁。

3．7．2 内务卫生

3．7．2．1 床单、被褥整齐干净，床下无杂物。

3．7．2．2 地面无烟头、无痰迹、无纸屑。

3．7．2．3 门窗洁净，玻璃明亮。

3．7．2．4 生活用品摆放整齐，统一规范。

3．7．2．5 不准饲养宠物，不准私自张贴、悬挂图片、画报。

4 质量标准

依照保安服务合同提供防范性安全服务，维护客户单位的安全和秩序，防止守护目标受到不法侵害或灾害事故的损害，有效避免因服务提供方或保安人员责任造成客户经济损失。满足客户单位安全需求。

4．1 巡逻服务

4．1．1 保安人员对特定区域、地段和目标进行的巡查、警戒，保卫客户安全。

4．1．1．1 通过巡逻，震慑不法分子，使其打消对客户不法侵害的企图。

4．1．1．2 通过巡逻，发现可疑人员，对其进行询问，对有作案嫌疑的，送交有关部门处理。

4．1．1．3 对正在发生的不法侵害行为，应采取相应措施，予以制止，将不法行为人送交公安机关或有关部门处理。

4．1．2 检查、发现、报告并及时消除各种不安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害案件的发生。

4．1．3 在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或灾害事故，应及时报告公安机关或有关部门并保护现场。

4．2 门卫服务

4．2．1 保安人员对客户单位出入口进行把守、验证、检查，保卫客户安全。

4．2．1．1 查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入。

4．2．1．2 根据客户的要求，对出入的人员、车辆携带或装运的物品进行查验，防止客户单位财物流失。

4．2．1．3 指挥、疏导出入车辆、清理无关人员，维护出入口的正常秩序。

4．2．1．4 及时发现不法行为人，截获赃物，做好治安防范工作。

4．2．2 协助客户单位做好来访接待工作。

4．3 守护服务

4．3．1 保安人员对特定的目标进行看护和守卫，保卫客户安全。

4．3．2 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。

4．3．3 做好防火、防盗、防抢、防爆炸等工作。

4．5．1．3 对正在发生的不法侵害行为，应采取措施制止，对不法行为人应立即送交公安机关 。

5 保安设备设施

保安设备设施应满足提供服务的要求，对设备设施进行适当维护，确保设备设施始终处于完好有效状态。

6 保安服务质量的检查与改进

6．1 检查的内容与方式

6．1．1 检查内容

根据DB11/T 130-2001《保安服务操作规程》和本标准的要求，对保安服务和队伍管理情况进行全面考核、检查。

6．1．2． 检查方式

6．1．2．1 监督核查

1)独立驻勤保安队自查。

2)中队对独立驻勤保安队的检查。

3)分公司对中队，班组的检查和对独立驻勤保安队的抽查，受理客户投诉。

4)总公司对所属分公司进行检查，对独立驻勤保安队抽查。

5)分公司保安纠察队对所属的保安班组队伍进行纠察和检查。

6）保安人员对保安服务质量及管理进行监督，提出意见和建议。

6．1．2．2 客户评价

1)分公司定期向客户单位征求意见。

2)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。

6．1．3检查记录

以上检查方式，均应有详细的记录。

6．2 服务质量的改进与提高

6．2．1 对检查中发现的问题和客户、群众的意见、建议及投诉，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。

6．2．2 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。