

Q/ZDRZ

企 业 标 准

Q/ZDRZ 82-2025

保安服务认证技术规范

Technical Specifications for Security
Service Certification

2025 年 03 月 12 日发布

2026 年 05 月 20 日修订实施

智德认证有限公司 发布

前言

CTS Q/ZDRZ 82-2025《保安服务认证技术规范》属于认证技术规范系列之一。

本技术规范按照 GB/T 191 标准给出的规则起草。

本技术规范由智德认证有限公司（ZDRZ）提出并归口。

起草单位：智德认证有限公司

主要起草人：乔振欣、庞良玲

参与起草人：乔振欣、庞良玲、徐增辉、王慧、王蕊、杨丹丹

目录

前 言	1
1. 范围	3
2. 规范性引用文件	3
3. 术语和定义	3
3.1 保安服务	3
3.2 门卫服务	3
3.3 守护服务	3
3.4 巡逻服务	3
3.5 押运服务	3
3.6 随身护卫服务	4
3.7 人群控制服务	4
3.8 技术防范服务	4
3.9 安全咨询服务	4
4. 评价原则	4
4.1 公正性	4
4.2 客观性	4
4.3 持续改进	4
5. 评价指标	4
5.1 服务管理测评	4
5.1.1 基本要求	4
5.1.2 人员管理	5
5.1.2.1 保安员	5
5.1.2.2 保安管理人员	5
5.1.3 合同管理	5
5.1.3.1 合同评审和签订	6
5.1.3.2 服务准备	6
5.1.4 服务改进管理	6
5.1.4.1 服务度量检查与改进	6
5.1.4.2 不合格服务的纠正措施	7
5.2 服务接触测评	7
5.2.1 门卫服务	7
5.2.2 守护服务	8
5.2.3 巡逻服务	8
5.2.4 押运服务	9
5.2.5 随身护卫服务	9
5.2.6 人群控制服务	10
5.2.7 技术防范服务	10
5.2.8 安全咨询服务	11
6. 评价方法	11
6.1 基本要求	11
6.2 评分结果	11
附录 A 保安服务评价指标评分要求	12

保安服务认证技术规范

1. 范围

本标准规定了为保安服务进行评价时应遵照的原则、指标和方法。

本标准适用于保安服务的评价（包括认证）。

2. 规范性引用文件

下列文件对于本标准的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本标准；凡是不注日期的文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 1.1 标准化工作导则 第一部分：标准的结构和编写

GA/T 594 保安服务操作规程与质量控制

3. 术语和定义

3.1 保安服务

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。

3.2 门卫服务

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。

3.3 守护服务

保安员对特定的目标进行看护和守卫的服务业务。

3.4 巡逻服务

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。

3.5 押运服务

保安员按照合同约定将客户财产、物安全地守卫护送到目的地的服务业务。

3.6 随身护卫服务

保安员维护自然人人身及其合法财产的安全服务业务。

3.7 人群控制服务

保安员维护特定地点、场所、部位等人群聚集地治安秩序的服务业务。

3.8 技术防范服务

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。

3.9 安全咨询服务

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。

4 评价原则

4.1 公正性

评价应公平、公正，遵守 GB/T 19011 中相关的要求。

4.2 客观性

以客观事实为基础，严格执行评价标准，坚持客观的、实事求是的态度。

4.3 持续改进

保安服务评价应是持续性的，得出评价结果后，应至少按年度进行监督评价（包括客户、第三方的监督），至少每三年重新评价一次，达到保持和改进的目的。

5 评价指标

5.1 服务管理测评

5.1.1 基本要求

(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。

(2) 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) 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,应本着诚实守信的原则给予明确的答复。

(4) 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。

(5) 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。

5.1.2 人员管理

5.1.2.1 保安员

- (1) 基本条件:政治素质、业务技能、身体、文化、年龄。
- (2) 行为规范:着装、仪容仪表、礼节、举止、语言、岗位纪律、卫生。
- (3) 职责:对本身的岗位职责尽职履行。

5.1.2.2 保安管理人员

(1) 大队长(中队长)职责:负责对大队(中队)的管理,掌握全面情况,根据公司计划要求,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。

(2) 分队长、班长(含班以下驻勤点负责人)职责: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。

(3) 保安纠察人员职责:纠察保安履行职责、遵章纪律的情况,发现问题并提出整改意见,进行监督。

5.1.3 合同管理

5.1.3.1 合同评审和签订

(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。

(2) 远程考察：对客户单位提出的服务需求，进行远程考察了解，协商保安服务的具体事宜。

(3) 签订合同：经过协商，依照《中华人民共和国民法典》等相关法律规定，签订规范化的合同。

5.1.3.2 服务准备

(1) 制定保安执勤方案和应急预案。

(2) 建立联系：建立保安服务公司与客户单位及其主管部门、当地公安消防部门的联系。

(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、交通、通讯设备。

(4) 保安员的选用：选派符合岗位需要的保安员，具有相关资质或经考核合格后，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。

(5) 向单位派驻保安员：按合同准时将保安员派驻到客户单位并开展保安服务。

5.1.4 服务改进管理

5.1.4.1 服务质量检查与改进

(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) 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。

5.1 5.2 不合格服务的纠正措施

(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。

(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。

(3) 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。

(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。

5.2 服务接触测评

5.2.1 门卫服务

(1) 保安员通过对客户单位出入口进行值守；对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验；维护出入口的正常秩序；做好来访人员接待等工作。

(2) 制定门卫执勤方案，准备并实施，具体包括：

- a) 根据合同，确定执勤方案、门卫执勤方式及所需装备等；
- b) 门卫执勤方案需经客户单位审定。
- c) 上岗前的准备。
- d) 门卫勤务实施包括：验证、检查、观察。

(3) 紧急情况处理：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) 建立勤务制度：包含交接班制度、请示报告制度、勤务检查制度、勤务登记制度。

(5) 岗位要求：对门卫人员有培训和考核。门卫人员应具备满足岗位要求的能力和素质。

5.2 守护服务

(1) 保安员通过对特定的目标进行看护和守卫, 来卫客户安全, 维护守卫区域的正常秩序。

(2) 制定守护方案, 准备并实施, 具体包括:

- a) 根据守护目标制定守护方案。
- b) 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。
- c) 上岗前的准备。
- d) 守护勤务实施包括: 固定岗位、移动岗位、瞭望岗位。

(3) 紧急情况的处置, 对违反规定闯入、不法侵害、自然灾害等, 应采取必要的积极措施进行制止和保护。

(4) 建立勤务制度: 包含交接班制度、请示报告制度、勤务检查制度、勤务登记制度。

(5) 岗位要求: 对守护人员有培训和考核, 守护人员应具备满足岗位要求的能力和素质。

5.3 巡逻服务

(1) 保安员通过对特定区域、地点和目标进行的巡查检查、警戒, 保护客户安全。

(2) 制定巡逻方案、准备并实施, 具体包括:

- a) 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。
- b) 巡逻方案需经客户单位审定。
- c) 上岗前的准备。
- d) 巡逻的实施模式、要求及注意事项。

(3) 紧急情况的处置, 对不法侵害、自然灾害、重大事故等情况,

应及时报告所属单位和客户，必要时通知公安机关，并协助处理。

(4) 建立勤务制度：包含交接班制度、请示报告制度、勤务检查制度、勤务登记制度。

(5) 岗位要求：对巡逻人员有培训和考核，巡逻人员应具备满足岗位要求的能力和素质。

5.2.4 押运服务

(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，保护押运财物的安全。

(2) 制定押运方案并实施、押运财物交付。具体包括：

a) 根据押运的财物制定合适的方案。

b) 危化品需取得相关手续和许可。

c) 押运方案需经客户单位审定。

d) 押运的实施方式、要求及注意事项。

e) 押运财物完整交付给客户。

(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货发货单位。

(4) 建立勤务制度：包含交接班制度、请示报告制度、勤务检查制度、勤务登记制度、请示汇报制度、保密制度。

(5) 岗位要求：对押运人员有培训和考核，押运人员应具备满足岗位要求的能力和素质。

5.2.5 随身护卫服务

(1) 保安员通过随身护卫，保护特定对象人身、财产安全。

(2) 制定随身护卫方案并实施。

(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。

(4) 建立勤务制度：包含交接班制度、请示报告制度、勤务检查制度、勤务登记制度。

(5) 岗位要求：对随身护卫人员有培训和考核，随身护卫人员应具备满足岗位要求的能力和素质。

5.2.6 人群控制服务

(1) 保安员通过对人群的疏导和控制，维护特定地点、场所、部位治安秩序，保护重要目标和大型活动安全。

(2) 制定人群控制方案并实施。

(3) 紧急情况的处置，遇有不法侵害、火灾、爆炸等安全事故，应迅速制止，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，做好远程保护工作。

(4) 建立勤务制度：包含交接班制度、请示报告制度、勤务检查制度、勤务登记制度。

(5) 岗位要求：对岗位人员有培训和考核，岗位人员应具备满足岗位要求的能力和素质。

5.2.7 技术防范服务

(1) 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术服务业务，保障客户安全。

(2) 制定技术防范服务方案并实施。

5.2.8 安全咨询服务

(1) 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，并提供可操作性的服务。

6. 评价方法

6.1 基本要求

6.1.1 根据本标准的规定对保安服务进行评价时,对各项指标采用评分制。

6.1.2 评价采用文件审查和现场审查等方式,包括查阅文件和记录、询问服务人员、观察现场、访问客户等。

6.2 评价结果

6.2.1 评价总分为100分,根据评分值评定企业保安服务水平,并以不同级别区分优质程度。

6.2.2 评分达到85分以上(含85分)为本标准的最低要求。85分以下,为评价不合格。

6.3.3 对于评分达到85分以上(含85分),按照以下要求进行级别划分:

a) 达到85分以上(含85分),三星级保安服务;

b) 达到90分以上(含90分),四星级保安服务;

c) 达到95分以上(含95分),五星级保安服务。

附录 A 保安服务评价指标评分要求

指标大类	分值	指标	类分值
基本要求	10	遵守规定要求	2
		遵守合同要求	3
		提供真实信息	2
		特殊需求	1
		维护客户合法权益	2
保安员		基本条件	3
		行为规范	1
		职责	1
保安管理人员	5	大队长（中队长）职责	3
		分队长职责	1
		保安纠察人员职责	1
合同评审和签订	3	解需求	1
		远程考察	1
		签订合同	1
服务准备		执勤方案和应急预案	2
		建立联系	1
		装备配备	1.5
		保安员知识和专业技能	1.5
		派驻保安员	1
服务质量检查与改进	5	检查内容与方式	2
		服务质量改进与提高	3
不合格服务的纠正措施	5	不合格服务的纠正措施	5
保安服务	60	门卫服务	8
		守护服务	8
		巡逻服务	8
		押运服务	8
		随身护卫服务	8
		人群控制服务	8
		技术防范服务	4
		安全咨询服务	8