

# Q/ZJS

## 浙江省机关事务管理局标准

Q/ZJS 008—2020

---

### 浙江省行政中心安保服务与管理规范

Specification for security service and management in Zhejiang administrative center

2020 - 10 - 15 发布

2020 - 11 - 01 实施

浙江省机关事务管理局 发布



## 目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 制度建设.....	1
4 人员要求.....	1
5 服务内容及要求.....	3
6 考核与改进.....	6
附录 A（规范性附录） 岗位职责.....	7
附录 B（规范性附录） 浙江省行政中心安保服务评分表.....	9

## 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》给出的规则起草。

本文件由浙江省机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：浙江省机关事务管理局、浙江省标准化研究院。

本文件主要起草人：杜芬萍、廖玲珍、朱立毅、张灵彬、程文伟、王新中、吴成伟。

本文件为首次发布。

# 浙江省行政中心安保服务与管理规范

## 1 范围

本文件规范了浙江省行政中心安保制度建设、人员要求、服务内容及要求、考核与改进等内容。本文件适用于浙江省行政中心安保服务与管理。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 制度建设

应建立并执行门卫管理、停车场管理、监控室管理、保安巡查、消防安全管理、安全培训教育、应急预案、安保工作检查与考核等制度。

## 4 人员要求

### 4.1 任职要求

#### 4.1.1 政治素质条件

- 4.1.1.1 热爱祖国、诚实守信。
- 4.1.1.2 无违法犯罪记录，无开除公职、开除军籍等不良记录。
- 4.1.1.3 爱岗敬业，恪尽职守，遵纪守法，团结协作。

#### 4.1.2 业务技能条件

- 4.1.2.1 具备基本法律知识，熟悉安保相关的政策、规定。
- 4.1.2.2 具备一定的语言和文字表达能力，口齿清楚，会讲普通话。
- 4.1.2.3 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力。
- 4.1.2.4 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。
- 4.1.2.5 掌握一定防卫和擒敌技能。
- 4.1.2.6 参加过安保业务技能培训、预案演练及检验。

#### 4.1.3 年龄条件

年满18周岁，一般不超过45周岁，技术岗位对于年龄上限要求可适当放宽。

#### 4.1.4 身体条件

- 4.1.4.1 身体健康，无传染性疾病、无纹身、无残疾。
- 4.1.4.2 男性身高一般不低于165cm，女性不低于155cm，矫正视力不低于4.9。

#### 4.1.5 文化条件

具备初中及以上学历，特殊岗位应具备相应的业务知识。

#### 4.2 仪容仪表

4.2.1 工作期间统一着保安服装，扎武装带。

4.2.2 工作制服应干净、整齐，纽扣全部扣好、领带结正，不卷裤脚、不卷衣袖、不穿拖鞋。

4.2.3 保持仪表端庄、仪容整洁，不留长指甲、不染指甲、不化浓妆、不佩戴首饰。

4.2.4 男保安不留长发、胡须，女保安束发。

#### 4.3 行为举止

##### 4.3.1 站姿、走姿、坐姿

4.3.1.1 立岗人员应在规定位置上跨立状立姿值岗。

4.3.1.2 巡视人员应齐步行走；二人以上在管理区域内巡视时，应以纵队形式行走。

4.3.1.3 监控岗人员应端坐于控制屏前。

##### 4.3.2 用语

4.3.2.1 值岗时应使用文明礼貌用语，如“请、您、谢谢、对不起、请稍后、再见”等。

4.3.2.2 对讲机的使用规范：

——语气应简练、清晰、易懂，呼叫：“××岗、××岗，我是××，收到请回答”；

——应答应明朗，“××岗收到，请讲！”表达完一个意思时，及时向对方说“完毕”；

——通话结束，应互道：“完毕”；

——在办公区域对讲机应设置小音量通话。

##### 4.3.3 值岗礼仪

4.3.3.1 主动向机关工作人员、来访客人打招呼或点头微笑；迎接上级领导或重要来宾，应立正，行注目礼（或举手礼），动作要领应规范。

4.3.3.2 若与机关人员、来访客人同向行走，非紧急情况下，不超越对方；若与对方对向行走，应主动礼让，不与其争道或争用公共设施。

4.3.3.3 应主动为来访者指引所访部门和所要去的地点位置。

4.3.3.4 来访人员需要帮助时，应主动及时提供帮助服务。

4.3.3.5 倾听别人说话时，眼睛应注视对方鼻部，应认真听清对方表达意思，不左顾右盼、不心不在焉。

#### 4.4 岗位责任

4.4.1 应配备各岗位所需的安保人员，制定相应的岗位职责。

4.4.2 应负责保障省行政中心各区域内的安全，提供安保服务。

4.4.3 在发生异常情况时，安保人员应尽力将危害程度降到最低限度。

4.4.4 在管理区域实施开放安保服务时，应做到“外松内紧”。保持高度的警惕与安全防范意识，对突发事件应按应急预案的操作要求作出迅速、果断反应和处理，做好记录并及时报告上级。

4.4.5 各岗位职责具体要求见附录 A。

#### 4.5 岗位纪律

- 4.5.1 应严格遵守国家政策、法律法规，认真执行各项规章制度。
- 4.5.2 应服从领导、听从指挥、互相尊重、互相配合。
- 4.5.3 安保人员应认真值守，不迟到、不早退、不脱岗、不睡岗、不串岗或带亲友到岗位“陪岗”，如有特殊情况需要暂时离岗，应由领班临时安排人员顶岗，与顶岗人员交接岗后方可暂时离岗。
- 4.5.4 值岗及值岗前不喝酒，不吃辛辣味浓的食物。
- 4.5.5 值岗时不抽烟、不闲聊、不大声喧哗、不阅读书报以及其他与安保工作无关的事。
- 4.5.6 不与访客发生争执，不随意打听、记录、传播访客的隐私，不收访客礼品，遇到纠纷应忍让，做到“打不还手，骂不还口”。
- 4.5.7 有重要情况应妥善处置并及时上报，不迟报、不漏报、不瞒报。
- 4.5.8 应认真、及时做好值班记录，做好交接班工作，不代他人填写记录、不可事前填写或事后填补记录。

## 5 服务内容及要求

### 5.1 服务内容

- 5.1.1 省行政中心安保服务主要包括门卫服务、守卫服务、停车服务、巡逻服务、监控服务，分别由门卫保安、楼区保安、停车场保安、巡逻保安、监控保安负责。
- 5.1.2 其他安全应急服务由全体安保人员负责。

### 5.2 基本要求

- 5.2.1 安保工作应按照国家有关法律、法规、规章及政策执行，并遵守本单位相关管理制度、岗位操作规程、规范。
- 5.2.2 应坚持安全第一、预防为主、突出重点、保障安全等原则，开展单位内部安保工作。
- 5.2.3 当发生火灾、爆炸、盗窃、群体性事件等问题，应立即报警并向上级汇报。
- 5.2.4 各岗位保安应按照岗前准备、岗位执勤、交班离岗的工作程序进行。
- 5.2.5 岗前准备应做到：
  - 了解上一班工作情况，解决遗留问题；
  - 检查着装、工作物品、设备等；
  - 提早 15 分钟到岗。
- 5.2.6 交班离岗时，应统一检查当班工作台账记录是否完整，做好交班工作。

### 5.3 门卫服务

#### 5.3.1 服务内容

主要提供入口把守、验证、登记、解答、引导、接待、物品接收与保管等服务。

#### 5.3.2 服务要求

- 5.3.2.1 门卫保安遇来访人员询问，应耐心做好解答引导等工作。
- 5.3.2.2 站岗保安应密切注意来访人员、车辆动态，仔细验证检查，观察进出人员的身份、陈述、行为、表情、携带物等方面，重点查验可疑者。
- 5.3.2.3 站岗保安对来访人员应主动上前，询问来访事由，并带领至门卫室登记；若是上访人员，引导其到指定接待场所反映诉求。

- 5.3.2.4 来访车辆引导：对于有通行证的车辆，站岗保安手势示意进入；对于无通行证的车辆，站岗保安应手势示意靠边停车，示意来访人员到门卫室登记。
- 5.3.2.5 对于携物进入的人员、车辆，应重点检查是否有违禁、易燃易爆等物品。
- 5.3.2.6 对于携物外出的人员和车辆，应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，问明货物来源，及时与货物部门联系，查实后方可放行。必要时，让对方亲自打开车门或包装。
- 5.3.2.7 对强行进入的车辆和人员应及时劝阻，并向上级报告。
- 5.3.2.8 门卫室保安负责来访人员登记，检查有效身份证件，登记时填写来访人姓名、联系方式、身份证号码、被访部门及人员，并写明事由、进入时间。
- 5.3.2.9 无有效证件的来访人员，经与被访部门核实同意后，填写访客单后进入（如有访客系统应进行人像数码采集）。
- 5.3.2.10 来访人员离开时应收回访客单，填写离开时间，做好备案工作。
- 5.3.2.11 门卫值岗人员应负责分管区域卫生，做到每日清洁。

## 5.4 守卫服务

### 5.4.1 服务内容

主要提供执勤楼区的询问、验证、引导服务。

### 5.4.2 服务要求

- 5.4.2.1 应甄别、核实办公楼来访人员的身份，上前询问，对其进行验证登记，禁止可疑人员（或推销人员）进入各办公室。
- 5.4.2.2 应注意办公楼进出人员，对携物出门来访者实行出门验证审核。
- 5.4.2.3 遇办事人员不熟悉办公楼各部门位置情况时，应主动为其做好指引工作。

## 5.5 停车服务

### 5.5.1 服务内容

主要提供维护交通秩序、检查车辆安全状况、保护事故现场等服务。

### 5.5.2 服务要求

- 5.5.2.1 应熟悉掌握车辆流通情况、车位情况，做出合理部署安排。
- 5.5.2.2 在管辖区域应设置行车指示标志和车辆行驶路线，引导车辆按规定的行驶速度和路线行驶，引导车辆在指定区域停放，不准许车辆在道路两侧以及非泊车区域乱停乱放。
- 5.5.2.3 负责本单位区域内的交通保障工作，做好相关人员及车辆引导、疏散工作。
- 5.5.2.4 遇有重大会议或活动，应预留好车位，做好场地检查工作，摆放醒目标志，并做好协调、劝说及解释工作。
- 5.5.2.5 应做好停车场的出入口控制，制定车辆停放登记制度，防止无关人员进入和逗留。
- 5.5.2.6 应检查停车场内的汽车是否关好车门，提醒车主人离开时携带好贵重物品。
- 5.5.2.7 发现存在安全隐患的车辆，禁止驶入停车场内，劝导其迅速离开，必要时及时向领导报告。
- 5.5.2.8 关注已停车辆，查看有无损坏、漏油、漏水等情况，如出现异常情况应尽快与车主联系。
- 5.5.2.9 保持与各岗位的联系，配合管理处的指挥，做好可疑车辆拦截、警戒、施救等工作，及时汇报并详细记录。
- 5.5.2.10 发现车辆碰擦等情况时应及时报告，保护好现场，并协助做好相关后续处理工作。



5.5.2.11 定期检查消防设施是否完好、有效，如有损坏，应及时向上级汇报，进行维修更换。

## 5.6 巡逻服务

### 5.6.1 服务内容

主要提供检查办公区域门窗关闭、治安、消防、水管煤气泄漏等情况以及发现并盘查可疑人员等服务。

### 5.6.2 服务要求

5.6.2.1 按既定路线，2人为一组开展巡逻。

5.6.2.2 巡逻时应有礼、有节、灵活，规范服务、文明执勤。

5.6.2.3 在巡逻过程中，应多看、多听、多闻、多问，与监控室保持联动，确保巡逻质量。

5.6.2.4 巡逻时，重点检查办公室无人时门窗是否关闭，发现治安、消防、水管煤气泄漏等情况，应立即处理并及时报告。

5.6.2.5 应维护责任区域公共秩序，协助各岗位开展交通秩序管理。

5.6.2.6 巡查不留死角，发现有可疑人员应前往盘查，检查证件，必要时检查其所带物品；对在行政中心内的无关人员，应劝其离开。

5.6.2.7 夜间定时清场，如实记录汇报巡逻内容。

## 5.7 监控服务

### 5.7.1 服务内容

主要使用视频监控、周界报警系统、消防报警系统提供监控、报警服务。

### 5.7.2 服务要求

#### 5.7.2.1 视频监控

5.7.2.1.1 实行24小时值班。

5.7.2.1.2 在监控过程中应保持坐在距离操作台40cm~60cm的位置，两眼保持平视电视画面的角度，应能看到监控电视画面所显示的区域，并做好监控记录。

5.7.2.1.3 通过监控画面寻找可疑人员或者可疑对象时，发现可疑现象，应马上锁定画面，并对其进行视频跟踪，迅速通知巡逻人员前往检查。

5.7.2.1.4 对可疑迹象及检查结果应作出详细的记录，包括时间、地点、具体经过等。

5.7.2.1.5 与相关区域的巡逻人员应保持密切联系、互相配合。

#### 5.7.2.2 周界报警系统

5.7.2.2.1 应24小时设防。

5.7.2.2.2 发生报警时，应立即进行视频监控查看，并通知附近保安及时到现场查明情况。

5.7.2.2.3 若是误报，应撤销报警后重新设防。

#### 5.7.2.3 消防报警系统

5.7.2.3.1 接到火灾自动报警，应立即通知附近的保安及时赶到现场查明情况。

5.7.2.3.2 火灾报警如误报，应清除报警信息；若确实发生火情，应立即按火灾应急预案程序处理。

## 5.8 应急服务

### 5.8.1 服务内容

主要提供日常矛盾纠纷、火灾、交通事故、触电、盗窃等各类事件的安全应急服务。

### 5.8.2 服务要求

5.8.2.1 应遵循合法性、安全性、保护证据、抢救人命、减少损失等原则。

5.8.2.2 应编制并熟知各类事故的应急预案及措施。

5.8.2.3 应听从应急负责人的指挥、调配和组织，负责紧急事件的具体处理实施。

## 6 考核与改进

### 6.1 考核内容与方式

#### 6.1.1 考核内容

考核内容主要包括服从管理情况、遵守规章制度情况、仪容仪表、言行举止、岗位职责履行情况。具体考核内容、分值分布、扣分标准见附录B。

#### 6.1.2 考核方式

主要采取以下几种考核方式：

——自评情况、工作总结；

——同事互评情况；

——保安公司以及管理科监督核查进行打分；

——访客投诉举报情况。

### 6.2 持续改进

6.2.1 应对考核以及监督检查中发现的问题、访客意见、建议及投诉情况进行汇总、分析和研究，有针对性地制定具体改进方案和措施。

6.2.2 应对改进方案和措施的落实情况、效果进行复查和评价，提高服务质量。

**附 录 A**  
**(规范性附录)**  
**岗位职责**

### A.1 安保项目负责人职责

安保项目负责人应履行以下职责：

- a) 制定并落实本单位的安保制度和其他相关的管理规定；
- b) 建立健全录用保安工作体系，保障配置本单位安保工作所需的人员和设备；
- c) 组织安保人员开展遵纪守法、安保知识和业务技能的教育培训，并定期安排预案演练；
- d) 结合实际工作情况，适时调整各执勤岗位，完善各岗位职责及治安信息；
- e) 组织制定、实施、检查、考核日常安保以及重大活动安保工作方案；
- f) 与本单位负责人保持工作交流机制，定期汇报安保重大情况，结合实际提出改进建议。

### A.2 中队长及各带班组长职责

中队长及各带班组长应履行以下职责：

- a) 督促落实本单位的安保制度和其他相关的管理规定；
- b) 组织实施并完善安全保卫工作，组织队员做好重大活动的安全保卫与秩序维护保障工作；
- c) 参与保安值勤，增援重点岗位；
- d) 督促检查在岗人员履行岗位职责情况，制止队员违规违纪行为；
- e) 每周对保安开展一次集中讲评和培训；
- f) 处理各岗位的突发事件，重大情况及时上报；
- g) 主动接受公安机关以及本单位对安保工作的指导、监督、检查，及时发现并督促整改各类安保隐患，并做好整改记录；
- h) 做好各岗位的执勤情况汇总记录，定时进行工作总结。

### A.3 门岗保安职责

门岗保安应履行以下职责：

- a) 严格人员、车辆、物资进出管理；
- b) 按时立岗，礼貌待人，树立良好的门岗形象；
- c) 对从大门进入办公楼的人员要核实身份，对来访人员实行验证登记制度，禁止闲杂人员混入；
- d) 对携物出门实行出门验证审核制度，防止不法分子浑水摸鱼；
- e) 与各岗互相协作，维护责任区域秩序；
- f) 门前卫生三包；
- g) 完成交办的其他事项。

### A.4 巡逻队员职责

巡逻队员应履行以下职责：

- a) 发现和排除各项安全隐患，及时处置各种违法犯罪行为；
- b) 听从带班负责人调度指挥与工作安排，善于发现、分析处理各种事故隐患和突发事件；
- c) 根据不同情况，灵活执行相应的巡逻方案；
- d) 加强对重点区域、要害部位的安全巡查，巡更打点不流于形式，并与监控室保持联动；
- e) 维护责任区域公共秩序，协助各岗位开展交通秩序管理；
- f) 发现可疑人员主动盘问，发现违规行为，主动干预，发现异常及安全隐患，立即采取措施并报告；
- g) 制止暴力事件，有效处置各种违法犯罪行为；
- h) 夜间定时清场；
- i) 如实记录汇报巡逻内容。

#### A.5 消控室保安职责

消控室保安应履行以下职责：

- a) 贯彻、执行消防法规，落实各项消防安全制度和措施；
- b) 了解掌握消防知识，熟悉并能正确使用各类消防设施和器材；
- c) 熟悉灭火应急处置程序，熟练掌握自动消防设施操作方法，及时发现故障并报修；
- d) 掌握本段/场的道路、水源情况，熟记有关单位、部门的联系方式；
- e) 接到火情信息后启动预案；
- f) 及时整理微型消防站消防档案、微型消防站相关培训演练台账；
- g) 做好管辖区域内的各种消防设备、设施和器具的定期检查、试验、大修、更新，发现问题及时报告；
- h) 做好消控室进出人员的登记；
- i) 通过监控设施对车辆段/场重点部位实施 24 小时不间断监视，发现可疑人员和可疑情况立即向项目负责人或本单位负责人报告；
- j) 参与各类消防培训和演练。

#### A.6 停车场保安职责

停车场保安应履行以下职责：

- a) 遵守交岗制度，提前十五分钟到岗；
- b) 了解工作排单，做好班与班、岗与岗之间信息沟通、汇报、传达、记录、移交工作；
- c) 熟悉掌握车辆流通情况、车位情况，做出合理部署安排；
- d) 管辖区域设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域；
- e) 定期检查消防设施是否完好、有效，如有损坏，及时向上级汇报进行维修更换；
- f) 负责会议及大型活动的交通保障工作，做好相关人员及车辆引导、疏散工作；
- g) 保持各岗位的通讯联系，提高警惕，发现可疑情况和人员及时采取相应措施并采取前期处置措施；
- h) 积极配合相关管理部门的指挥，做好警戒、施救、安全工作，发现可疑车辆第一时间阻拦，及时汇报相关管理部门，并详细记录；
- i) 保持车库良好通风，无易燃、易爆等物品存放，地面、墙面按要求设立明显指示牌和地标；
- j) 完成其他交办的临时安保工作任务。

**附 录 B**  
**(规范性附录)**  
**浙江省行政中心安保服务评分表**

浙江省行政中心安保服务评分表见表B.1。

**表 B.1 浙江省行政中心安保服务评分表**

序号	考核内容	分值	扣分标准	扣分	扣分详情
1	执勤着装不规范,仪容仪表不端庄,精神面貌萎靡不振。	5	每人次扣1分,扣完为止。		
2	值班室(亭)、监控室及周围脏、差或在行政中心内乱晾晒衣物。	3	每个值班岗位扣0.5分,扣完为止。		
3	不按规定做好值班记录或上下班交接工作。	2	检查值班记录本,发现一处不符规定扣0.5分,扣完为止。		
4	不按规定执勤巡逻或巡逻不到位,或小于规定巡逻次数。	5	随机抽查当月一天巡更记录,每少两个点扣0.5分,扣完为止。		
5	无故脱岗、串岗。	5	日常巡查发现一例扣1分,2个月累计扣分,扣完为止。		
6	保安队员上班迟到、早退、不请假、无故不上班、违反劳动纪律。	5	日常巡查发现一例扣1分,2个月累计扣分,扣完为止。		
7	当班值勤保安人员数量不符合规定要求。	3	日常巡查发现一例扣1分,2个月累计扣分,扣完为止。		
8	上班期间喝酒(包括酒后上班)。	10	日常巡查发现一例扣3分,2个月累计扣分,扣完为止。		
9	上班期间打瞌睡、打牌、下棋、看报刊杂志等做与工作无关的事。	10	日常巡查发现一例扣1分,2个月累计扣分,扣完为止。		
10	值班室拉上窗帘或故意遮挡窗户,夜班值班室内灯不亮。	2	日常巡查发现一例扣0.5分,2个月累计扣分,扣完为止。		
11	利用值班电话进行聊天。	3	日常巡查发现一例扣0.5分,2个月累计扣分,扣完为止。		
12	不服从上级指挥,不服从管理。	5	日常巡查发现一例扣0.5分,2个月累计扣分,扣完为止。		

表 B.1 (续)

序号	考核内容	分值	扣分标准	扣分	扣分详情
13	因管理不严致使推销人员、收购废旧物品人员及其他无关人员和车辆进入行政中心。	2	日常巡查发现一例扣 0.5 分，2 个月累计扣分，扣完为止。		
14	保安队员执勤时行为不文明，态度恶劣造成影响或做出有损政府形象受到群众、机关工作人员投诉。	6	发现一次扣 2 分，双月统计，扣完为止。		
15	执勤时向群众、机关工作人员索要或私自接受钱物。	6	发现一次扣 2 分，双月统计，扣完为止。		
16	遇有群体性或个体性上访事件不及时汇报、引导，任其随意进入办公区取闹，影响正常工作（已及时上报、引导，但无法控制的除外）。	4	发现一次扣 4 分，双月统计，不设上限。		
17	发生重大事件或异常情况，未及时汇报或隐瞒不报。	4	发现一次扣 4 分，双月统计，不设上限。		
18	因管理不严，致使身份不明人员和车辆进入行政中心，导致治安案件或刑事案件发生。	5	发现一次扣 5 分，双月统计，不设上限。当事保安开除。		
19	发生打架、无理取闹等违纪违规事件。	5	发现一次扣 5 分，双月统计，不设上限。当事保安开除。		
20	监控室因消防、红外、周界报警和设备（水位、开水器、空调、电梯）故障以及紧急求助突发事件等处理不当。	4	发现一例扣 1 分，扣完为止。		
21	监视监控巡查、人员车辆跟踪查找、历史查询、消防网上值班登记和信息上报等操作不熟练、遗漏，造成严重后果。	3	发现一例扣 1 分，扣完为止。		
22	夜间大功率电气开关情况巡查处理和电、电暖节能控制不到位，未按规定开启、关闭车辆道闸机及未按时开关楼道照明灯，造成严重后果。	3	发现一例扣 1 分，扣完为止。		
合计		100			