

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 4970—2024

党政机关办公区域安保服务规范

Specification for security service of Party and government organs
office area

2024-12-27 发布

2025-01-27 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言Ⅲ

1 范围1

2 规范性引用文件1

3 术语和定义1

4 服务机构1

5 保密要求2

6 服务人员2

7 设施设备3

8 服务内容及要求3

9 投诉处理5

10 评价与改进.....6

附录A(资料性) 投诉处理单样式.....7

附录B(资料性) 安保服务评价调查表样式.....8

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》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省政府国有资产监督管理委员会提出。

本文件由江苏省机关事务管理局归口并组织实施。

本文件起草单位：江苏钟山政务后勤服务有限公司、江苏钟山剧院服务有限公司、江苏省质量和标准化研究院、南通理工学院。

本文件主要起草人：杨飞、胡军、卢戎、曹思齐、王延维、张彩玲、黄燕、张书、张潇。

党政机关办公区域安保服务规范

1 范围

本文件规定了党政机关办公区域安保服务的服务机构、保密要求、服务人员、设施设备、服务内容、投诉处理及评价与改进要求。

本文件适用于党政机关办公区域安保服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB 25506 消防控制室通用技术要求

DB32/T 4307—2022 党政机关办公楼(区)物业管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

党政机关办公区域 Party and government organs office area

党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关以及工会、共青团、妇联等人民团体和参照公务员法的事业单位办理公务的场所。

3.2

安保服务 security service

满足相关机构安全需要,由专业安全机构和人员提供门卫执勤、日常巡逻、会务执勤、消防及监控管理、车辆管理、应急处置等安全防范和安全风险评估等行为。

4 服务机构

4.1 应具有独立的法人资格,无违法违纪及失信行为记录。

4.2 应具有满足服务需要的固定办公场所,根据服务内容,配备相应数量的安保服务人员和安保设施设备。

4.3 应协助制定消防安全、公共卫生事件、群体事件、治安事件、自然灾害等应急预案。

4.4 应建立完善的规章制度,包括安保服务方案、保密管理、岗位职责、工作流程、档案管理和内控管理制度等。

4.5 应定期开展安全保卫宣传教育和培训,并进行适当形式的考核,增强安保人员安全防范意识和技能。

5 保密要求

- 5.1 安保服务机构应根据服务单位的保密需求与服务单位签订保密协议。
- 5.2 安保服务机构应与涉密岗位安保服务人员签订保密协议,定期对安保服务人员进行保密教育和培训。
- 5.3 培养安保服务人员保密意识,对有特殊安全保密要求的岗位进行必要的背景调查和政审。
- 5.4 安保服务人员应履行保密职责,包括但不限于:
 - a) 不应翻阅、拍照、复制、抄录文件、资料;
 - b) 不得以任何形式打听、传播、泄露服务过程中接触的信息资讯;
 - c) 不应以任何形式打听、传播、泄露物业使用单位的文件内容、会议内容、领导谈话内容;
 - d) 不应以任何形式打听、传播、泄露物业使用单位发生突发事件的信息;
 - e) 未经允许,不应携带手机或其他电子产品进入特定作业场所;
 - f) 进入特定场合应有监督人员陪同;
 - g) 未经确认,不应私自处理属于服务单位的印刷品、纸制品和其他物件;
 - h) 工作中捡获的文件资料,应做好登记并及时报告上交;
 - i) 应按规定保管办公区钥匙,不应私自配置,不应交由非授权人保管和使用。

6 服务人员

6.1 政治素质

- 6.1.1 政治合格、爱岗敬业、诚实守信、严守秘密。
- 6.1.2 遵纪守法,无违法犯罪、开除公职、开除军籍、失信等不良记录。

6.2 身体条件

身心健康无残疾,具备良好的身体素质。

6.3 业务技能

- 6.3.1 具备基本法律知识,熟悉党政机关安保相关政策、规范。
- 6.3.2 具备与岗位职责相应的问题处置能力。
- 6.3.3 具备使用基本消防、通信、防卫设施设备等技能。
- 6.3.4 根据岗位要求持证上岗。

6.4 行为规范

6.4.1 着装

- 6.4.1.1 应统一着装,保持制服干净整洁。
- 6.4.1.2 应穿戴整齐,按规定佩戴标志,衣袋内不放置与工作无关的物品。

6.4.2 仪容仪表

- 6.4.2.1 在岗时应仪表端庄、精神饱满,举止文明,用语礼貌。
- 6.4.2.2 男性不应留长发、胡须等;女性不应披散发,刘海不应遮住眉毛;不留长指甲。
- 6.4.2.3 不应纹身、染彩发、染指甲、化浓妆,首饰不宜超过一表一戒(婚戒)。

6.5 岗位纪律

- 6.5.1 应遵守服务机构和服务单位内部各项规章制度。
- 6.5.2 在岗时不应饮酒、吸烟、嬉笑、打闹,不做与工作无关的事情。
- 6.5.3 在岗时不应会友、聊天,不当班时不应在岗位上逗留。
- 6.5.4 爱护公物,不应丢失、损坏、转借或擅自携带警械器具和安保装备外出。
- 6.5.5 未经允许不应占用服务单位物品,不接受其他单位和个人赠送的礼品。
- 6.5.6 不在岗时应保持良好行为规范,维护党政机关单位形象。

7 设施设备

- 7.1 应配置强光手电筒、橡胶防爆保安棍、保安哨笛、头盔等防暴器材。
- 7.2 应根据服务单位需求配备防护盾牌、安全钢叉、自卫喷雾器、防卫手套等防暴器材和应急物资。
- 7.3 宜配置智能报警系统和智能摄像头、机器人无人机等安保器材。
- 7.4 设施设备应登记造册并张贴相应的标志。
- 7.5 应由专人负责设备的购置、发放、点验和检查维护。

8 服务内容及要求

8.1 门卫执勤

8.1.1 服务内容

- 8.1.1.1 询问来访人员,查验身份、证件和所携带的物品。
- 8.1.1.2 接听值班室电话,登记来电信息并及时上报。
- 8.1.1.3 指挥、引导出入人员和车辆,维护治安,维护出入口正常秩序。
- 8.1.1.4 检查进出车辆、物资,防止未经允许的危险物品进入。
- 8.1.1.5 收发信件、文件,管理钥匙、雨伞等临时借用物品。
- 8.1.1.6 协助公安机关处理相关事宜,协助服务单位做好来访、信访接待工作及处置相关突发事件。

8.1.2 服务要求

- 8.1.2.1 出入口应按服务单位要求保持值守。
- 8.1.2.2 门卫执勤的班次和必要装备应满足服务单位的实际需要。
- 8.1.2.3 执勤应以观察、询问为主,可结合实际使用监控设施设备。
- 8.1.2.4 应按服务单位要求对服务过程中人员来访、临时物品借用、收发信件等做好记录。
- 8.1.2.5 非工作时间和节假日的信件和文件收发应及时报告相关人员,并妥善保管。

8.2 日常巡逻

8.2.1 服务内容

- 8.2.1.1 按照巡逻路线图进行巡逻、检查,发现可疑人员进行询问。
- 8.2.1.2 处理巡逻过程中的相关事项,如关闭电源、关灯等。
- 8.2.1.3 巡查围墙、水沟/池、电缆、树木等重点防范点位,排查安全隐患。
- 8.2.1.4 在保证自身安全的情况下,制止正在实施的不法侵害或破坏行为等。

8.2.2 服务要求

- 8.2.2.1 应根据实际要求,确定巡逻人员数量,配备通信、照明等必要装备。
- 8.2.2.2 巡逻路线应以规定的路线为主,确保无巡逻盲区。巡逻过程中发现问题应及时处理,无法处理时应向值班领导汇报,视情况向服务单位汇报,必要时可报警处理。
- 8.2.2.3 巡逻应以徒步、目视观察方式为主,可结合使用其他交通工具、监控设备等。
- 8.2.2.4 收到监控室巡逻指令后,巡逻人员应及时到达指定地点并迅速采取相应措施。
- 8.2.2.5 巡逻时,不应大声喧哗。
- 8.2.2.6 遇到重大活动或重要会议时,应加大巡逻力度,增加巡逻人员和巡逻次数。
- 8.2.2.7 白天巡逻次数和夜间巡逻次数应根据办公场所性质和服务单位的要求执行。

8.3 会务执勤

8.3.1 服务内容

- 8.3.1.1 检查会议场所消防安全。
- 8.3.1.2 登记并指引参会人员有序进入会场。会议结束后指引人员和车辆有序离场。
- 8.3.1.3 维护会议场地交通秩序,保障行人和车辆安全、有序。
- 8.3.1.4 维护会议场所安全,保障会议顺利进行。

8.3.2 服务要求

- 8.3.2.1 重要会议或活动开展前,应根据服务单位要求制定相应的活动秩序维护方案,合理安排人员,并排查安全隐患。
- 8.3.2.2 重要会议或活动开展过程中,应做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作。
- 8.3.2.3 保持警惕,发现可疑人员,应主动询问并视情况制止、及时上报。

8.4 消防及监控管理

8.4.1 服务内容

- 8.4.1.1 执行 24 h 双人值班制度,值班人员持消防设施操作员证上岗。
- 8.4.1.2 检查消防及监控设施设备运行情况,发现故障时,应及时报修并做好记录。
- 8.4.1.3 巡检各消防设施设备点位、消防重点区域及重点部位,发现隐患及时处理或上报。
- 8.4.1.4 发生火警等异常情况立即报警并通知相关人员。
- 8.4.1.5 做好监控记录,及时处理和上报监控过程中发现的问题。
- 8.4.1.6 监控机房、消防控制室等设备重地及重点区域部位,查看周界报警内容。
- 8.4.1.7 定期组织消防安全宣传和培训,开展灭火疏散演练。

8.4.2 服务要求

- 8.4.2.1 消防控制室应符合 GB 25506 的相关要求,应保障消防及监控设施设备安全、正常运行,消防设施日常维护管理应符合 GB 25201 的相关要求。
- 8.4.2.2 消防安全服务应符合 DB32/T 4307—2022 中 6.9 的要求。
- 8.4.2.3 每年开展消防演练应不少于 2 次,做好记录并持续改进。
- 8.4.2.4 应保持监控记录完整,重点区域或重点部位监控记录保存时间不少于 90 d,其他区域或部位不少于 30 d。除值班人员、设备维修人员外,其他人员不应操作监控设备。

8.4.2.5 应遵守监控岗位保密制度,未经批准不应向他人透露监控所记录的内容。

8.4.2.6 监控值班人员应实时查看监控视频,未经授权,不应擅自查阅历史监控录像。

8.5 车辆管理

8.5.1 服务内容

8.5.1.1 指挥并引导车辆有序进入、停放。

8.5.1.2 维护交通秩序,引导没有停放权限的车辆驶离。

8.5.1.3 检查停车场内外指示标识是否完整、清晰。

8.5.1.4 检查停车场内外信号灯和墙面标牌的卫生。

8.5.1.5 检查服务区域内的车辆门窗、车胎等是否异常。

8.5.1.6 巡查停车场内场地卫生、秩序,以及监控、照明及消防设施设备和充电安全等。

8.5.2 服务要求

8.5.2.1 车辆进入前,应对车辆的证件和牌照进行确认并记录。

8.5.2.2 应对在办公区内部道路行驶的车辆车速进行管理,不宜超过 30 km/h。

8.5.2.3 车辆如有异常,应及时通知车主或车辆主管部门,并做好登记。

8.5.2.4 发生交通事故等意外事故时应及时赶赴现场疏导或协助处置,并及时上报。

8.6 应急处置

8.6.1 服务内容

8.6.1.1 明确应急突发事件处理责任人,组建应急事件处置队伍,服从安保服务机构和服务单位的统一管理。

8.6.1.2 与消防、公安、信访、卫健、供水、供电、供气等部门建立联动机制。

8.6.1.3 配合服务单位做好反恐防范工作,建立人防、技防、物防体系。

8.6.1.4 保护办公区域公共设施及人员安全,阻止恶性事件发生。

8.6.1.5 及时制止争吵、斗殴现象。制止打砸、抢及蓄意破坏,并报警。

8.6.1.6 在自然灾害事件发生时,做好建筑物加固、防洪排涝、清雪除冰等针对性安全防范措施,确保人员安全。

8.6.1.7 定期开展应急安全培训、反恐事件处理和应急演练。

8.6.2 服务要求

8.6.2.1 每年开展突发事件应急演练应不少于 2 次,每半年至少开展 1 次反恐事件处理演练,做好记录并持续改进。

8.6.2.2 当突发事件发生时,应立即报告,按照预案采取措施防止事态扩大,做好人员疏散、现场维护、协助调查等工作;应积极采取措施,尽快消除事故、事件带来的不良影响等。

8.6.2.3 事故、事件处理后,应及时形成总结报告,完善应急预案,并向安保服务机构和服务单位报告。

9 投诉处理

9.1 安保服务机构应制定规范的投诉处理制度,明确投诉处理流程和时限,保持投诉渠道畅通。投诉处理单样式见附录 A。

9.2 安保服务机构应安排专人受理和处置各类投诉、意见和建议并及时反馈。

9.3 安保服务机构应定期与服务单位进行沟通交流,听取意见和建议,并及时处理、改进、反馈。

10 评价与改进

10.1 安保服务机构应定期对安保服务进行评价。

10.2 评价方式主要包括现场检查、临时抽查、随机采访、满意度调查、第三方评价等。评价内容包括但不限于本文件第5章~第9章规定的内容,安保服务评价调查表样式见附录B。

10.3 应根据评价结果进行改进,不断提升服务质量。

附 录 A
(资料性)
投诉处理单样式

投诉处理单样式见表 A.1。

表 A.1 投诉处理单样式

编号		受理日期	
反映部门/人员		联系方式	
类型	<input type="checkbox"/> 咨询 <input type="checkbox"/> 投诉() <input type="checkbox"/> 建议 其他_____		
反映内容			
处理意见			
承办部门		经办人	
		负责人	
处理结果			

附 录 B
(资料性)
安保服务评价调查表样式

安保服务评价调查表样式见表B.1。

表 B.1 安保服务评价调查表样式

序号	评价项目	评价结果			
		非常满意	满意	一般	不满意
1	保密要求				
2	业务技能				
3	行为规范				
4	岗位纪律				
5	门卫执勤				
6	日常巡逻				
7	会务执勤				
8	消防及监控管理				
9	车辆管理				
10	应急处置				
11	投诉处理				