

DB11

北京市地方标准

DB XX/T XXXXX—XXXX
代替 DB11/T 487-2007

物业保安服务质量要求

Quality criteria for property management security services

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

北京市市场监督管理局 发布

目 次

前言..... 11

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 人员要求..... 2

5 装备配备及使用要求..... 3

6 服务要求..... 3

7 服务质量的评价与改进..... 6

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020给出的规则起草。

本文件代替DB11/T 487-2007《物业保安服务质量要求》。本文件与DB11/T 487-2007相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

——更新了规范性引用文件；

——修改了物业保安服务、门卫服务、巡逻服务、守护服务、技术防范服务等术语和定义，增加了物业保安员的概念；

——删除“第4章 物业保安职责”。

——将“第5章 物业保安服务要求”修改为“第4章 人员要求”，并更改了相应的技术内容。

——增加了“装备配备及使用要求”一章（见第5章）。

——增加了“服务要求”一章（见第6章），并将DB11/487-2007的有关内容更改后纳入。

——将“第6章 物业保安服务质量的评价与改进”修改为“第7章 服务质量的评价与改进”，并更改了相应的技术内容（见第7章）。

本文件由北京市公安局提出并归口。

本文件由北京市公安局组织实施。

本文件负责起草单位：北京市公安局治安管理总队、中国人民公安大学、赛特国际物业管理有限公司、北京百思得科技服务有限责任公司、北京都杰保安服务有限公司。

本文件主要起草人：

本文件历次发布版本为：DB11/T 487-2007。

物业保安服务质量要求

1 范围

本文件规定物业保安职责、人员要求、服务管理要求、设备配备和使用要求、服务质量的评价与改进等。

本文件适用于物业管理相关的保安服务活动。

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 50140 建筑灭火器配置设计规范
GB 50348 安全防范工程技术标准
GB 50395 视频安防监控系统工程设计规范
GA/T 594 保安服务操作规程与质量控制
GA/T 1145 警用约束叉
GA/T 1383 报警运营服务规范
GA/T 1729 保安防卫棍
GA 68 警用防刺服
GA 294 警用防暴头盔
GA 422 警用防暴盾牌
GA 614 警用防割手套
GA 883 公安单警装备 强光手电

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 物业保安服务 property management security service

物业服务企业根据合同约定，招用保安员开展的门卫、巡逻、守护、技术防范等对物业管理区域进行安全保卫和秩序维护的服务形式。

3.2 物业保安员 Property management security guard (Property)

物业服务企业根据合同约定，招用的专业从事物业管理区域保安服务活动的保安员。

3.3 门卫服务 gate guarding service

物业保安员对物业管理区域出入口进行值守、询问、验证、检查登记的活动。

3.4 巡逻服务 patrol service

物业保安员对物业管理区域及指定的重点区域、地段及目标按照规定路线、频次进行巡视、检查、警戒，发现异常情况及时采取应急措施的活动。

3.5 守护服务 protection service

物业保安员对物业管理区域及指定的重点区域进行巡视检查、警戒的活动。

3.6 技术防范服务 technical prevention service

保安服务公司运用科技手段和设备，为物业管理区域设计、安装各种安全技术防范系统并定期维护，提供接警、先期处置和其他相关技术防范服务的活动。

4 人员要求

4.1 基本要求

4.1.1 物业保安员要求

4.1.1.1 依法取得保安员证，能胜任物业保安服务要求。

4.1.1.2 能用普通话交流，文字书写规范。

4.1.2 物业保安负责人要求

4.1.2.1 依法取得四级/中级工（含）以上保安员职业资格证书（技能等级证书）。

4.1.2.2 能用普通话交流，文字书写规范。

4.1.2.3 从事物业保安服务管理工作一年以上，会制定各类物业保安服务突发事件应急预案，具备一定的组织、沟通和协调能力。

4.1.2.4 具备基本的物业保安服务法律知识，了解物业和保安管理相关政策、规定。

4.2 技能要求

4.2.1 物业保安员和物业保安负责人应经过物业保安服务业务培训，培训合格后方可上岗。

4.2.2 根据岗位实际需要，物业保安员应掌握的知识和技能包括但不限于以下内容：

- 物业管理区域基本情况以及物业服务企业位置、联系方式；
- 物业管理区域突发事件应急预案、通信终端设备、紧急按钮等报警方式；
- 物业保安服务岗位规章制度和工作标准；
- 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的使用技能；
- 基本防卫控制技能。

4.3 岗位要求

4.3.1 严格在法律、法规及有关政策和合同规定的范围内开展物业保安服务工作。

4.3.2 开展保安服务时，应着保安员服装，佩带全国统一的保安服务标志。

4.3.2 严格遵守各项规章制度，不干扰业主和使用人的正常生产、生活秩序。除接到报警、业主和物业使用人求助等紧急情况，物业保安员不应进入业主和物业使用人工作、生活区域内。

4.3.4 物业保安员不应泄露在物业服务活动中获取的业主信息。

5 装备配备及使用要求

5.1 装备配备要求

5.1.1 应配备防暴头盔，防暴头盔应符合 GA 294 的要求。

5.1.2 应配备防刺服，防刺服应符合 GA 68 的要求。

5.1.3 应配备保安防卫棍，保安防卫棍应符合 GA/T 1729 的要求。

5.1.4 应配备防割手套，防割手套应符合 GA 614 的要求。

5.1.5 应配备盾牌，盾牌应符合 GA 422 的要求。

5.1.6 应配备约束叉，约束叉应符合 GA/T 1145 的要求。

5.1.7 应配备强光手电，强光手电应符合 GA 883 的要求。

5.1.8 可配备勤务记录仪。

5.1.9 可配备其他有效防护装备。

5.2 装备使用要求

5.2.1 物业保安员上岗时应携带必要的保安装备。

5.2.2 保安装备未使用时，应放置在便于穿戴的指定位置。

5.2.3 门卫岗、巡逻岗、守护岗物业保安员应配备保安员服装、保安防卫棍、盾牌、约束叉、防暴头盔、防刺服、防割手套、对讲机、强光手电、反光背心等装备。

5.2.4 中控室值机岗物业保安员应配备保安员服装、对讲机等装备，可根据需求增配被动防护装备。

5.2.5 应定期对保安装备进行维护检查，确保其处于良好的使用状态。

5.2.6 应定期组织物业保安员学习装备的使用方法和注意事项。

6 服务要求

6.1 出入口门卫服务

6.1.1 保安员配备

根据物业管理区域规模和出入口实际情况，配备相应数量的保安员开展门卫服务。

6.1.2 服务内容

6.1.2.1 按照规定时间打开和关闭出入口，并做好值守工作。

6.1.2.2 做好岗位范围内人员、车辆及物品的验证、检查、登记、疏导工作，做好岗位范围内的秩序维护工作。

6.1.2.3 配合街道办事处、乡镇人民政府、行政执法机关和居民委员会、村民委员会做好物业管理相关工作。

6.1.3 工作要求

6.1.4.1 根据物业管理区域面积、出入口情况和安全需求制定门卫工作方案和应急预案，确定岗位范围、工作内容、处置方法等。门卫工作方案和应急预案需经物业服务企业审定、确认。

6.1.4.2 对进出的可疑人员、车辆和大件、大量物品，应查验相关证件、手续并做好登记；对拒不配合、手续不全或存疑的，报告物业服务企业处理。

6.1.4.3 做好岗位范围内的秩序维护工作，发现流浪、乞讨、游商、发放小广告等无关人员，应当警示其离开；对拒不离开的，应当报告物业服务企业，如有涉嫌犯罪行为的由物业服务企业报告公安机关依法处理。

6.1.4 紧急情况的处置

当发生群体性聚集，干扰、破坏业主和物业使用人正常生活、生产和工作秩序时，物业保安员应将有关情况及时报告给物业服务企业；如涉及警情，物业保安员还要将有关情况及时报告公安机关。在确保岗位安全的前提下，协助做好疏导工作，维护秩序。

6.2 巡逻服务

6.2.1 保安员配备

根据物业管理区域面积、人流量等情况，配备相应数量的保安员开展巡逻服务。

6.2.2 服务内容

6.2.2.1 对物业管理区域进行巡视、警戒，维护正常秩序和安全。

6.2.2.2 检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患，防止违法犯罪案件和灾害事故的发生。

6.2.3 工作要求

6.2.4.1 根据物业管理区域的规模、环境和安全需求制定巡逻工作方案和应急预案，确定巡逻区域、巡逻路线、巡逻方式、巡逻重点、巡逻频次，以及保安员配备数量、保安装备配备种类和数量。巡逻工作方案和应急预案需经物业服务企业审定、确认。

6.2.4.2 巡逻应2人以上进行，并明确负责人和职责分工。巡逻应严格按照巡逻方案的规定执行。保安员夜间巡逻应提高警惕，保护自身安全。

6.2.4.3 巡逻中发现可疑人员、可疑物品及可疑情况，应立即报告物业服务企业并采取相应措施。

6.2.4.4 巡逻中对业主、物业使用人违反临时管理规约、管理规约的行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告物业服务企业。

6.2.4.5 应定期对巡逻区域内的技防、消防设施设备进行巡视、检查，发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施排除隐患或及时上报。

6.2.4.6 巡逻不应影响业主和物业使用人的工作和休息。

6.2.4 紧急情况的处置

6.2.4.1 遇有正在实施的不法侵害行为时，应立即报警并报告物业服务企业，并采取相应措施防止事态扩大。

6.2.4.2 遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警并报告物业服务企业，协助抢救受伤人员，同时做好现场保护工作。

6.3 守护服务

6.3.1 保安员配备

根据物业管理区域内需看护的公共部位及设施设备实际需要，配备相应数量的保安员开展守护服务。

6.3.2 服务内容

对物业管理区域内的公共部位及设施设备、停车场进行看护和守卫，确保安全、有序、畅通。

6.3.3 工作要求

6.3.3.1 根据需看护的公共部位及设施设备实际需要、停车场面积和车流量等情况制定守护工作方案和应急预案，以及保安员配备数量、保安装备配备种类和数量。守护工作方案和应急预案需经物业服务企业审定、确认。

6.3.3.2 按照物业管理规定，通过人工和技术设备对特定公共部位及设施设备进行看护和守卫。

6.3.3.3 按照物业停车管理规定，通过人工和技术设备管理进出停车场的车辆，引导车辆有序驶入、驶出和停放，保持物业管理区域通道畅通。

6.3.3.4 对进入守护区域的无关人员进行劝阻，拒不服从管理的，报告物业服务企业处理。发现可疑人员、可疑物品及可疑情况，应立即报告物业服务企业并采取相应措施。

6.3.4 紧急情况的处置

6.3.4.1 遇有无关人员违反规定进入守护区域时，应进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告物业服务企业。

6.3.4.2 发生灾害事故以及设施、设备出现故障时，应立即报警或报告物业服务企业，采取相应措施防止事态扩大，协助抢救受伤人员，同时做好现场保护工作。

6.4 中控室值机服务

6.4.1 保安员配备

根据中控室监控工作需要配备相应数量的保安员，开展中控设备监控服务。

6.4.2 服务内容

6.4.3.1 负责监控设备的监视和运作，注意发现物业管理区域内影响安全的异常情况。

6.4.3.2 配合做好物业管理区域内紧急事件的处置工作。

6.4.3 工作要求

6.4.3.1 根据物业管理区域安全需求和中控室规模制定中控室值机工作方案，确定工作内容和处置方法。中控室值机工作方案需经物业服务企业审定、确认。

6.4.3.2 对进入中控室人员实行审批和登记，严禁无关人员进入中控室。

6.4.3.3 从事中控室值机服务的保安员应熟练操作中控室设施、设备，密切留意物业管理区域内情况，对发现异常情况迅速报告应当报告物业服务企业；如涉及警情，值机的保安员还要将有关情况及时报告公安机关。

6.4.3.4 做好中控设施、设备的维护、保养工作，发现故障及时报修，确保设施、设备正常运行。

6.4.3.5 严守工作秘密，做好资料的记录、存档工作。

6.4.3.6 保安服务中形成的监控影像资料、报警记录和工作日志，应当至少留存 30 日备查，物业保安员及所属单位不应删改或者扩散。

6.4.3.7 不应使用监控设备侵犯他人合法权益或者个人隐私。

6.5 技术防范服务

6.5.1 服务内容

遵循人防、技防、物防相结合的原则，保安服务公司通过运用科技手段和设备，为物业管理区域设计、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。

6.5.2 工作要求

6.5.2.1 保安服务公司根据物业管理区域安全需求，制定工程设计方案、工程施工方案、警情处置方案等技防服务方案。技防服务方案需经物业服务企业审定、确认。

6.5.2.2 安全技术防范系统设计、建设、竣工、验收应严格遵照有关技术规范 and 标准进行。

6.5.2.3 保安服务公司为物业安装设备之前，应根据物业实际情况，绘制施工现场图，制定施工方案；施工应按方案进行，不应随意更改方案；施工结束后，应按有关规定或合同约定对工程进行验收。

6.5.2.4 工程验收结束后，专业技术人员应对技防设备日常维护和操作使用进行培训。

6.5.2.5 专业技术人员应定期对物业管理区域内的技防设备进行技术巡检，内容包括设备检修、设备保养和征求物业服务企业意见。

6.5.2.6 对于物业服务企业提出的技防设备报修、移机和技防设计方案的修改意见应迅速给予处理。

6.5.2.7 保安服务公司应组织物业保安员按照警情处置方案做好警情先期处置工作。

7 服务质量的评价与改进

7.1 定期通过检查和抽查、听取服务对象意见建议、组织物业保安员自查等方式，对物业保安服务进行评价。根据本文件的要求，对物业保安服务和物业保安员队伍管理情况进行考核，有针对性地制定改进措施。

7.2 建立物业保安服务投诉处理制度，设置投诉电话，配备专人及时、妥善、合理地处理投诉问题，记录和档案应保存完整，并将改进方案、措施及效果及时向投诉人反馈。

7.3 对改进措施的落实情况及改进效果进行复查和评价，使服务质量切实得到改进和提高。
