

DB3301

浙江省杭州市地方标准

DB3301/T XXXX—XXXX

机关安保服务管理规范

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

杭州市市场监督管理局 发布

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 基本原则	2
4.1 预防为主	2
4.2 主体责任	2
4.3 点面结合	2
4.4 保障安全	2
5 总体要求	2
5.1 安保工作体系	2
5.2 安保管理单位	2
5.3 安保服务单位	3
5.4 岗位配置	3
5.5 档案管理	3
5.6 保密管理	3
6 服务要求	4
6.1 门卫服务	4
6.2 巡逻服务	4
6.3 车辆管理服务	4
6.4 安全监控服务	5
7 应急处突	5
7.1 消防安全	5
7.2 重大突发公共卫生应急处置	5
7.3 极端天气灾害处理	6
7.4 反恐维稳	6
8 安保设施设备	6
8.1 配置	6
8.2 使用	6
8.3 数字化要求	7
9 监督检查	7
9.1 监督考核	7
9.2 检查要求	7

10 投诉、评价与改进	7
10.1 投诉	7
10.2 评价	7
10.3 改进	8
附录 A (资料性) 应急预案流程	9
附录 B (资料性) 安保服务岗位条件和行为规范	12
附录 C (资料性) 安保服务满意度评价调查	15
附录 D (资料性) 投诉处理单	16
参考文献	17

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。

本文件由杭州市机关事务管理局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件为首次发布。

机关安保服务管理规范

1 范围

本文件规定了机关安保服务管理的术语和定义、基本原则、总体要求、服务要求、应急处突、安保设施设备、监督检查以及投诉、评价与改进等内容。

本文件适用于机关安保服务管理。

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/T 33170.5 大型活动安全要求 第5部分：安保资源配置

GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理

CJJ/T 106 城市市政综合监管信息技术规范

GA 68 警用防刺服

GA/T 217 塑胶短警棍

GA 294 警用防暴头盔

GA 614 警用防割手套

DB3301/T 65.2 反恐怖防范系统管理规范 第 2 部分：党政机关

DB3301/T 0299 机关事务管理 物业服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 机关 government office

为专司国家权力和国家管理职能而设立的各种机构，其行政人员集中办公处理日常工作和与外界人士接洽公务的活动场所。

3.2 安保服务 security service

提供门卫、巡逻、车辆管理、安全监控、应急处突、安全技术防范和安全风险评估等服务。

3.3 安保服务管理 security service management

根据国家法律、法规和机关单位内部规定、要求，为实现安全目标而进行的有关决策、计划、组织和控制等方面的活动，主要做法是利用数字化手段分析和研究各种不安全因素，从技术上、组织上和管理上采取有力的措施，解决和消除各种不安全因素，防止事故的发生。

3.4

安保管理单位 security management unit

对安保服务进行管理的单位。

3.5

安保服务单位 security service unit

具有独立法人资格的、提供专业化安保服务的组织。

4 基本原则

4.1 预防为主

安保工作应加强预防，健全完善安保规章制度，落实安保工作责任，采取各种防范措施，通过思想政治工作、组织工作和管理工作，及时掌握安保动态，制定相应的工作预案，做好安全技术防范和安全风险评估，避免和消除安保漏洞，杜绝安保事故发生。

4.2 主体责任

各使用单位应当按照“谁使用、谁负责”的要求，落实主体责任，加强对工作人员的安全防范教育及培训，把安全保卫工作纳入年度目标管理考核内容，并贯穿于日常安全管理工作中。同一建筑（或楼层、区域）内有两个（含）以上单位管理或使用的，应当明确各方安全责任，并确定责任人对共用的疏散通道、安全出口、公共安全设施设备和消防车通道进行统一管理。

4.3 点面结合

在日常安保工作中，应坚持在全面抓好有关工作的同时，注重抓实重点和薄弱环节，准确划定要害部位，落实人防、物防和技防措施。

4.4 保障安全

维护机关正常工作秩序，树立文明、和谐、安全、有序的机关形象，保障机关安全。

5 总体要求

5.1 安保工作体系

5.1.1 根据安保责任区域特点，建立健全安保工作体系，划分管理责任和责任区域，明确责任人，通过安保工作体系来管理、协调和处理安保日常事务。

5.1.2 按照管理责任和责任区域范围，做好责任区域安保工作。

5.1.3 根据安保工作体系要求，建立和落实安保预防、安全隐患排查和整改机制。

5.2 安保管理单位

5.2.1 制订、修改和完善各项安全保卫工作制度和应急预案，并行使检查、指导和监督职责。消防、危重患者和极端天气灾害应急预案流程参见附录A。

5.2.2 确定安保服务内容，履行安保管理职责，落实防盗、防火、防破坏、防治安灾害事件和反恐怖袭击各项措施。

- 5.2.3 提供相对集中、规模合理的安保服务用房。
- 5.2.4 应明确安保服务责任清单，当安保管理单位和安保服务单位职责存在交叉或衔接时，应充分沟通后协调处理。
- 5.2.5 明确安保服务的岗位职责、服务内容和质量要求，定期开展安全检查。
- 5.2.6 开展安保隐患排查，及时通报排除情况。

5.3 安保服务单位

- 5.3.1 应具备机关安保服务能力。
- 5.3.2 应建立健全安保服务规章制度，明确安保服务方案、岗位职责、工作流程及服务要求、内部管理制度等。
- 5.3.3 应根据服务内容配置与之相适应的安保设施设备，配备相应数量的服务人员。
- 5.3.4 开展安全保卫宣传教育和培训，增强安保辖区内工作人员的安全防范意识。

5.4 岗位配置

5.4.1 管理岗位

- 5.4.1.1 安保管理岗位应具备相应的政治素质、身体素质、业务技能等方面的要求。
- 5.4.1.2 特殊管理岗位应具备岗位规定的业务素质要求，有资质要求的岗位应取得相应资质。
- 5.4.1.3 安保管理岗位应根据岗位职责，落实各项管理工作。

5.4.2 服务岗位

- 5.4.2.1 安保服务岗位的政治素质、业务技能、年龄条件、身体条件和文化条件等方面应符合相应的要求，参见附录B.1。
- 5.4.2.2 安保服务岗位应遵守岗位纪律，在岗时，着装、仪容仪表、礼节、举止、语言和卫生等应符合要求，参见附录B.2。

5.4.2.3 特殊岗位可根据需要制定相适应的业务素质要求。

- 5.4.2.4 安保服务岗位或人员宜按单位面积、工作人员数量、重要部位分布等要求配置：
 - a) 门卫岗：每个出入口值班岗数不应少于2个岗位；
 - b) 巡逻岗：根据机关单位楼宇数量及安保管理区域面积大小进行岗位配置，分为室内巡逻和室外巡逻：
 - 1) 室内巡逻分为2个巡逻组，每组巡逻岗数不应少于2个岗位；
 - 2) 室外巡逻分为2个巡逻组，每组巡逻岗数不应少于3个岗位；
 - c) 车辆管理岗：根据机关单位车辆进出通道口的分布数量进行岗位配置，一个进出通道口值班岗数不应少于2个岗位；
 - d) 监控室岗：根据机关单位消控室/监控室的设置情况进行岗位配置，消控室、监控室应当实行24小时值班制，且值班人数不应少于2人；
 - e) 应急处突岗：根据机关单位管理区域所需进行岗位配置，且应急处突队员人数不应少于安保队员总人数的5%。

5.5 档案管理

- 5.5.1 建立安保档案管理制度，进行电子备份，对服务记录应分类归档保存，方便查阅。
- 5.5.2 档案记录应及时准确、清晰完整，并有责任人和审核人签字。
- 5.5.3 档案应设置查阅权限，未经许可，不应将资料内容转作其他用途。

5.6 保密管理

- 5.6.1 根据保密制度要求，涉密工作岗位的服务人员应签订保密责任书。
- 5.6.2 定期对服务人员进行保密知识培训，增强安保人员的保密意识。
- 5.6.3 根据安保管理单位的保密要求，安保服务单位需持有相应涉密资质。

6 服务要求

6.1 门卫服务

- 6.1.1 在指定地点查验来访人员和车辆证件的真实性、有效性，办理登记手续，禁止无关或证件不符合的人员和车辆进入。
- 6.1.2 对出入人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止危险物品带入和单位财产损失。
- 6.1.3 指挥、引导出入人员和车辆，维护出入口正常秩序。
- 6.1.4 协助机关做好来访接待等工作。
- 6.1.5 在保证自身安全的情况下，及时发现并制止不法侵害或破坏行为，将不法行为人送交公安机关；根据应急预案，及时报告并处置火灾、爆炸等突发事件；做好安全防范工作，协助公安机关处理相关事故。
- 6.1.6 门卫执勤应按规定着装，宜配备通讯、照明、报警和防护设备。执勤方式以观察、询问为主。
- 6.1.7 对门卫服务的履行过程、相关情况处理等应做好必要记录，并做好交接工作。
- 6.1.8 执勤过程中，不应影响机关的正常工作。

6.2 巡逻服务

- 6.2.1 结合巡逻区域的地形地貌、重点部位、目标情况，确定巡逻的路线、方式、重点、频次等。
- 6.2.2 巡逻应按规定着装，宜携带通讯、照明、报警和防护设备。
- 6.2.3 巡逻方式以徒步、目视观察为主。巡逻路线以环线、折返线、交叉线为主，确保无盲区。
- 6.2.4 巡逻过程中，遇到下列情况应及时有效处理：
 - 遇有正在实施的不法侵害行为时，应立即报告值班领导或安保管理单位，并依法采取必要措施予以制止，将不法行为人送交公安机关；
 - 遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，并同时通知安保管理单位，采取措施防止事态扩大；
 - 遇有受伤人员时，应积极协助抢救，并做好保护现场工作；
 - 遇有其他巡逻职责范围内的紧急情况，根据应急预案有效处置。
- 6.2.5 夜间巡逻应提高警惕，保护自身安全。
- 6.2.6 对巡逻服务的履行过程、相关情况处理等应做好必要记录，并做好交接工作。

6.3 车辆管理服务

- 6.3.1 根据车辆管理制度及合同约定对地面、地下的机动车和非机动车停车场库进行管理，引导、检查车辆进出和停放。
- 6.3.2 在车辆进入前，安保人员对进入车辆的证件、牌照进行确认并记录，有序引导进入。
- 6.3.3 维护交通秩序，确保车辆便于通行，易于停放。安排车辆在指定车位停放，加强对车库、路面车辆管理。对没有停放权限的车辆进行引导驶离。
- 6.3.4 负责维护管理停车场库，巡查停车场库内门禁装置、监控装置、照明装置和消防设施等设施设备及车辆限速、限高等指示标识的运行情况，发现问题及时上报维修。
- 6.3.5 巡查发现漏水（油）、未关好车门（窗）或未上锁等情况，应及时处理并通知车主，做好相关记录。

6.3.6 巡查车辆不文明行为，并及时做好记录。

6.4 安全监控服务

6.4.1 监控室值班电话应保持 24 小时畅通，实行专人 24 小时值班。监控室保安应与外围的保安应保持交流畅通，最大限度地保障服务区域安全。

6.4.2 应定期进行检查和检测监控设备的运行情况，确保监控系统功能正常，通讯系统畅通。监控设备发生问题及时报告，并通知相关人员及时修复，在修复之前应增加人力防范。

6.4.3 及时发现异常情况，并立即报告，通知巡逻保安协作处理。

6.4.4 收到火情、险情及其他异常情况报警信号后应以最快的方式确认，确认属于误报时，查找误报原因并填写相关记录；确认情况属实时，应立即报告值班领导或安保管理单位，并通知相关人员及时到达现场进行前期处置，视当时情况拨打报警电话。

6.4.5 应遵守保密制度，不应在监控室以外的场所议论有关记录内容。

6.4.6 应对监控服务的履行过程、相关情况处理等做必要记录，保证监控记录的完整性、连续性，对需保留的监控录像应另行备份存档。

6.4.7 不得擅离岗位，因特殊原因暂离岗位的应请示值班领导同意，并确保有他人顶岗。

7 应急处突

7.1 消防安全

7.1.1 场所消防安全管理应符合 GB/T 40248 的要求。

7.1.2 应根据安保管理区域的实际情况，配备灭火器、灭火毯、防烟面罩、逃生绳等必要物资。应明确消防事件处理的具体责任人。

7.1.3 对安保管理区域内消防用水、用电、用气情况进行巡查；组织实施消防设施、灭火器材和消防安全标志的维护保养工作，确保其完好有效；确保疏散通道和安全出口畅通。

7.1.4 发现火警突发事件，应立即报告并采取有效措施，协助管理部门做好现场维护、人员疏散、协助调查等工作；超越安保管理职能的（如火警状态严重等），应立即上报消防部门。

7.1.5 火警事故后应召开事故分析会议，分析产生原因，完善防治措施，教育相关责任人。

7.1.6 应组织新上岗和进入新岗位的员工进行岗前消防安全培训。培训内容包括但不限于：

- 消防法规、消防安全制度和保障消防安全的操作规程；
- 本单位、本岗位的火灾危险性和防火措施；
- 消防设施的性能、灭火器材的使用方法；
- 报火警、扑救初起火灾以及自救逃生的知识和技能。

7.1.7 应通过多种形式开展经常性的消防安全宣传教育。属于消防安全重点单位的，应对每名员工至少每年进行一次消防安全培训。属于公众聚集场所的，应至少每半年进行一次消防安全培训，培训内容包括组织、引导在场群众疏散的知识和技能。

7.1.8 每年应定期组织消防应急演练，属于消防安全重点单位的，应至少每半年组织一次消防应急演练，其中一次为全要素演练，应邀请属地消防、公安和急救中心共同参演。其它单位应至少每年组织一次消防应急演练。

7.2 重大突发公共卫生应急处置

7.2.1 根据安保管理区域的实际情况，配备药箱、自动体外除颤仪（AED）、担架等物资，明确重大突发公共卫生事件处理的责任人。

7.2.2 责任区域发现重大突发公共卫生事件时，应立即报告并采取措施，协助管理部门做好现场维护、人员疏散、协助调查等工作。

7.2.3 发现危重患者事件，应立即报告并拨打 120，留好应急车道、引导救护车辆，并根据医护人员指令开展救护工作。

7.2.4 重大突发公共卫生事件处理完善后，应召开事件分析会议，分析产生原因，完善防治措施，教育相关责任人。

7.2.5 每年应组织一次重大突发公共卫生应急处置培训。

7.3 极端天气灾害处理

7.3.1 及时关注极端天气灾害预警信息，发现极端天气灾害险情时，应及时、准确报告，并按照应急预案要求，采取措施防止事态扩大，协助安保管理部门做好现场维护、人员疏散、协助调查等工作。

7.3.2 应定期开展极端天气灾害应急预案演练，每半年应组织安保人员进行一次极端天气灾害处理培训。

7.4 反恐维稳

7.4.1 定期对安保人员进行反恐和维稳事件处理培训，每半年至少进行一次演练。

7.4.2 发现影响、威胁社会稳定事件，应立即报告，采取措施防止事态扩大，协助安保管理部门做好现场维护、人员疏散、协助调查等工作。

7.4.3 根据安保管理区域的实际情况，安保管理单位、安保服务单位应配备必要的物资，确定维稳事件处理的责任人，随时投入维稳服务。

7.4.4 反恐应符合 DB3301/T 65.2 的规定。

8 安保设施设备

8.1 配置

8.1.1 在责任区域机要场所安装相应的防盗、防火报警装置和视频监控设备，配备必要的防盗、防火设备器材，各类机要涉密场所配备涉密需要的设备、设施。

8.1.2 安全技术防范系统应配备备用电源，保证不间断供电。

8.1.3 安保服务人员使用的设备应包括但不限于：

- 警用防爆头盔，头盔应符合 GA 294 的要求；
- 警用防刺服，防刺服应符合 GA 68 的要求；
- 橡胶警棍，警棍应符合 GA/T 217 的要求；
- 警用防割手套，手套应符合 GA 614 的要求；
- 对讲机或其他通讯设备，保证在责任区域内通话和联系畅通稳定。

8.1.4 宜配备保安哨笛、强光手电筒、防爆毯、警示示意牌、手持喊话器等设施设备。

8.1.5 反恐设备配置应符合 DB3301/T 65.2 的规定。

8.1.6 宜采用数字化设备，在责任范围内互联互通。

8.2 使用

8.2.1 防护装备、通讯设备和照明设备应放置在便于穿戴的指定位置。

8.2.2 做好日常检查维护工作，确保各类设施设备处于良好的运行状态。

8.2.3 设施设备配置合理，由具有权限和资质的专业部门负责维护保养工作。

- 8.2.4 应定期组织设施设备培训和使用演练，每年至少1次。
- 8.2.5 不得删改或扩散安保服务中形成的监控影像资料、报警记录。
- 8.2.6 做好图像信息的存储、登记工作并进行分类、归档，监控记录宜保存90天以上。外来人员需查阅或拷贝监控记录，应请示汇报，经领导授权人批准后方可进行。
- 8.2.7 宜做好个人生物信息及相关隐私保护。

8.3 数字化要求

- 8.3.1 在确保数据安全的前提下，宜运用数字化手段，构建综合集成、闭环管理的安保服务数字化管理系统。
- 8.3.2 应用物联网、云计算、大数据、人工智能等新技术，提高安保问题发现和高效处置能力。
- 8.3.3 宜依托“城市大脑”和“政务云”，加强安保服务数字化动态管理。
- 8.3.4 安保服务数字化管理功能包括但不限于：信息采集、信息传递、协调处置、监督指挥、统计分析。
- 8.3.5 对突发公共事件，应具备及时报市、区应急指挥中心的功能。
- 8.3.6 安保服务数字化管理系统应符合CJJ/T 106的要求。
- 8.3.7 安保服务数字化管理范围包括但不限于空中安防、地面安防、地下车库安防：
 - 空中安防宜采用无人机进行24小时自动监测、报警和管控；
 - 地面安防宜将人脸识别摄像机接入公安人脸数据库，确保监控、门禁等必要设备24小时畅通；
 - 地下车库安防宜应用数字化车辆管理系统进行线上预约报备，加强分区域、分时段管理。地面车库宜参照执行。

9 监督检查

9.1 监督考核

- 9.1.1 安保管理单位应定期对安保服务单位提供的安保服务进行监督。
- 9.1.2 安保服务单位应主动进行内部自查，接受安保管理单位的监督、检查及考核，并对问题及时整改。
- 9.1.3 安保管理单位可依据考核结果对安保服务单位进行奖惩。

9.2 检查要求

- 9.2.1 定期开展安保服务检查。
- 9.2.2 安保服务检查要求应客观、可量化，检查事项和评价事项宜统一，参见附录C。

10 投诉、评价与改进

10.1 投诉

- 10.1.1 安保服务单位应建立投诉处理机制，明确责任人，对外公开服务信箱和监督投诉电话。
- 10.1.2 投诉信息受理后，应如实填写投诉处理单。投诉处理单参见附录D。
- 10.1.3 投诉处理率应达到100%。处理完成后应在10个工作日内进行回访，将处理结果及时告知投诉者，并记录存档。

10.2 评价

10.2.1 内部评价

安保服务质量内部评价包括但不限于：

- a) 各责任区域自查；
- b) 安保服务单位自查；
- c) 安保管理单位、安保服务单位联合检查。

10.2.2 外部评价

安保服务质量外部评价包括但不限于：

- a) 安保管理单位检查和抽查；
- b) 安保管理单位、群众的意见、建议及投诉；
- c) 每季度最后一周，由安保管理单位或第三方机构进行本季度的安保服务满意度评价调查（参见附录C），作为安保服务合同履约质量的考核依据。

10.3 改进

10.3.1 对检查中发现的问题，收到安保管理单位、群众的意见、建议及投诉，应认真进行汇总、分析和研究，宜制定具体改进方案和措施。

10.3.2 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，不断改进服务内容和质量。并将改进的方案、措施及效果向安保管理单位、群众反馈。

10.3.3 安保服务单位应建立有效的培训计划，定期组织相关人员进行技能培训。

附录 A
(资料性)
应急预案流程

图A. 1至图A. 3分别给出了消防、危重患者和极端天气灾害应急预案流程。

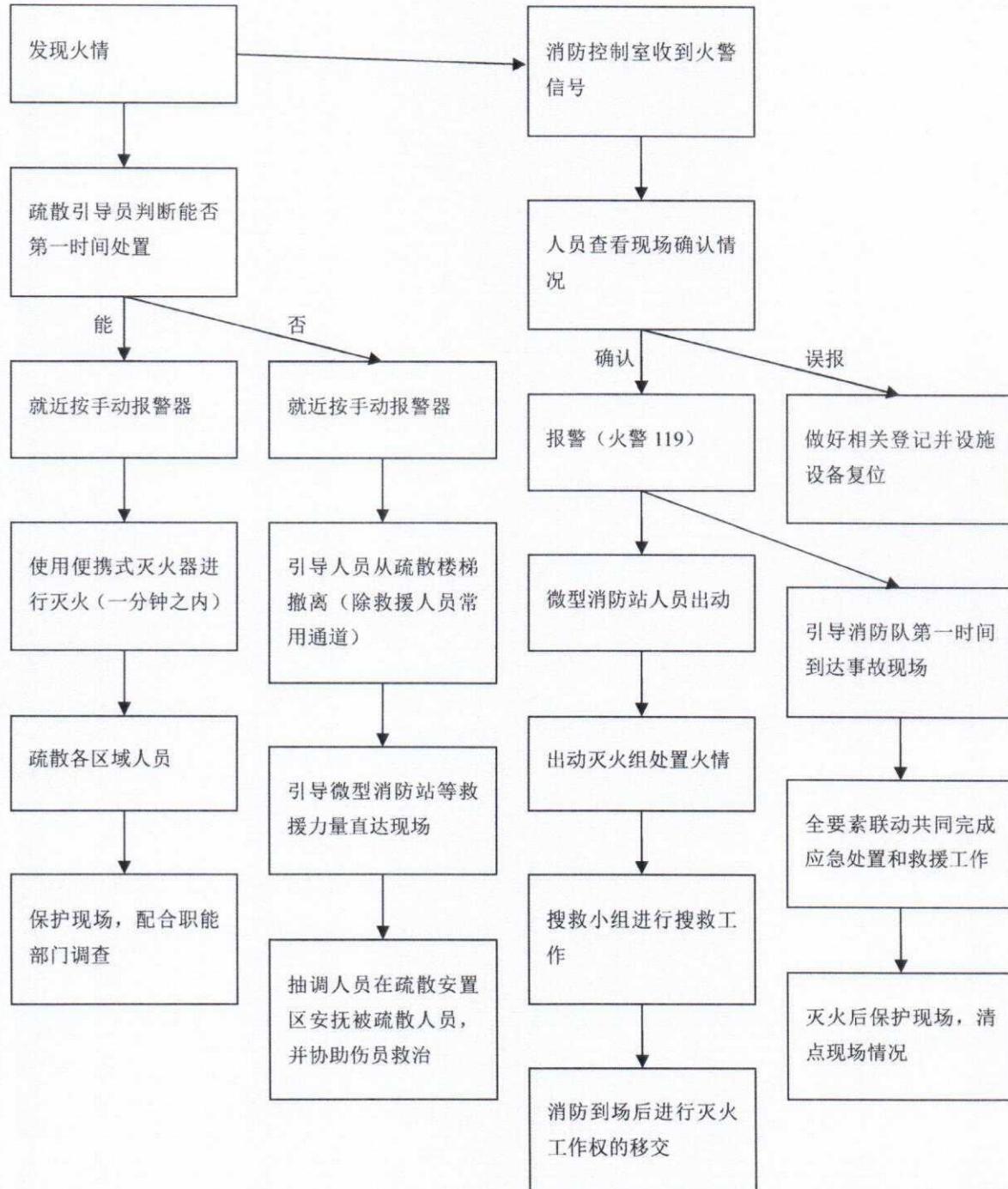


图 A. 1 消防应急预案流程

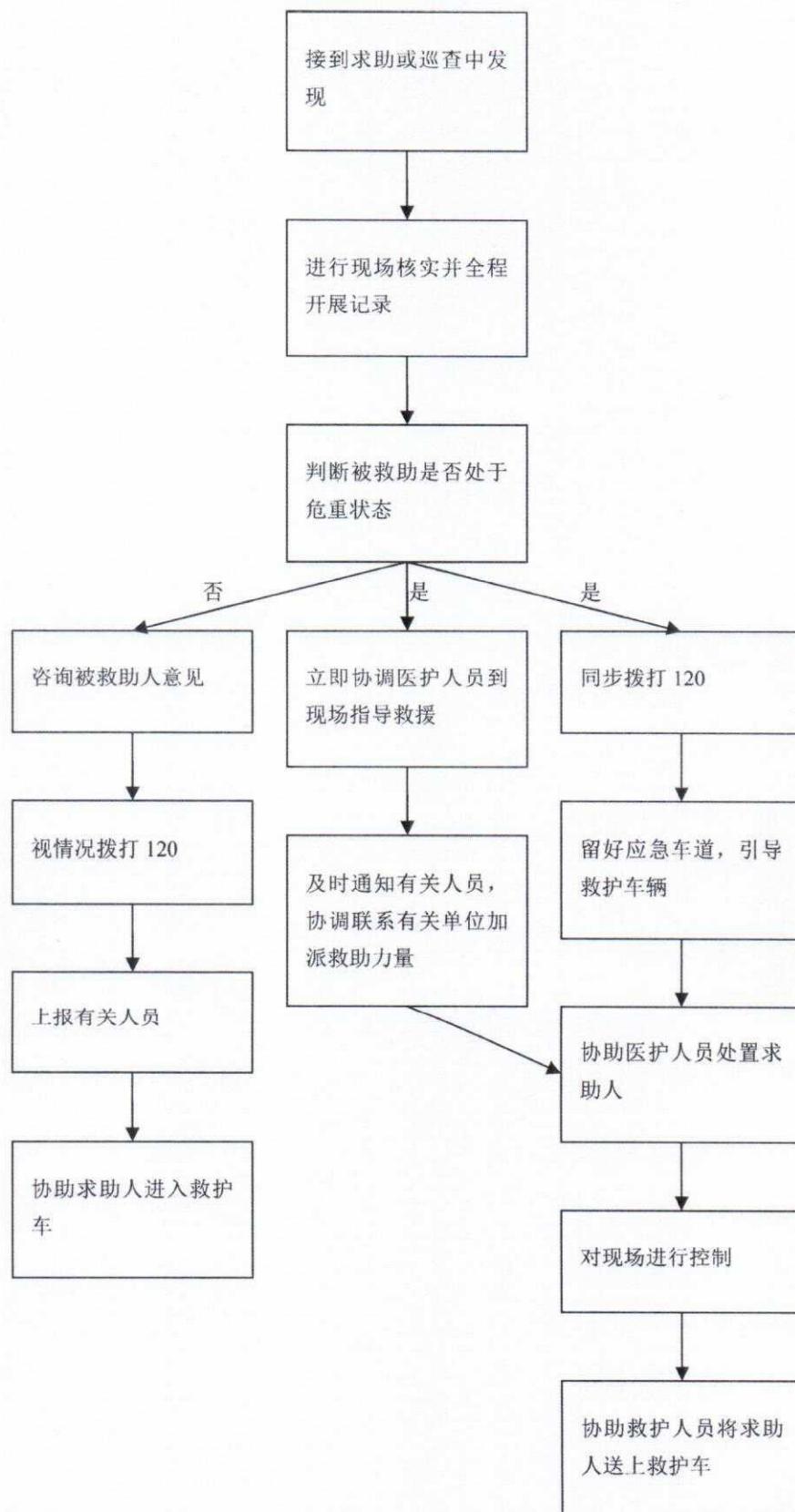


图 A.2 危重患者应急预案流程

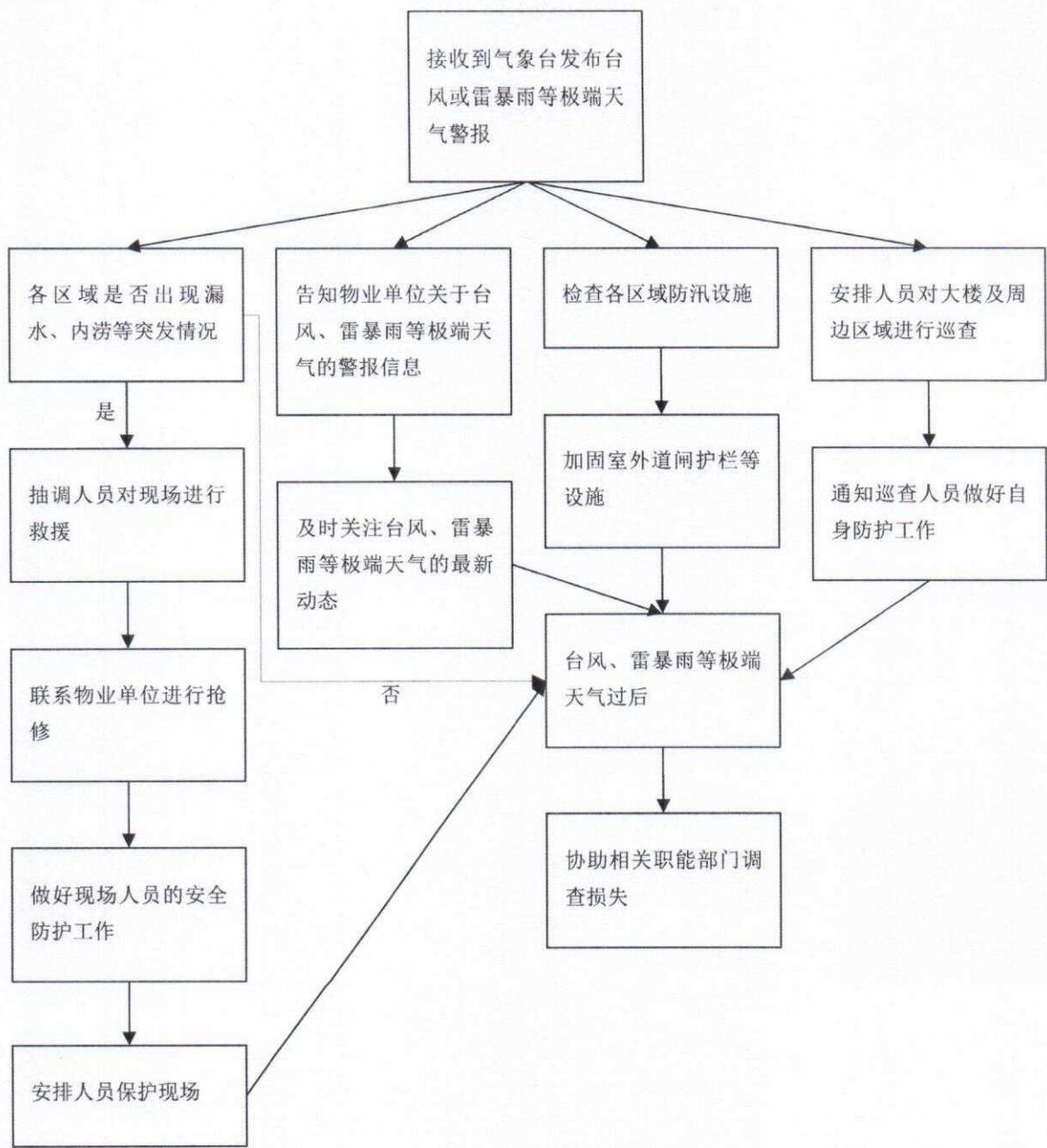


图 A.3 极端天气灾害应急预案流程

附录 B
(资料性)
安保服务岗位条件和行为规范

B. 1 岗位条件

B. 1. 1 政治素质

- B. 1. 1. 1 热爱祖国、对党忠诚、诚实守信、严守保密守则。
- B. 1. 1. 2 无违法犯罪记录，无开除公职、开除军籍、失信等不良记录。
- B. 1. 1. 3 爱岗敬业、恪尽职守、遵纪守法、团结协作。
- B. 1. 1. 4 在国家机要和涉密机关执行安保工作的安保人员，应进行保密教育和政治审查，并签订保密协议。

B. 1. 2 业务技能

- B. 1. 2. 1 具备基本法律知识，熟悉安保相关的政策、规定。
- B. 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。
- B. 1. 2. 3 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力。
- B. 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。
- B. 1. 2. 5 具备安保人员的基本体能，掌握与岗位相适应的必要技能。
- B. 1. 2. 6 特殊岗位需持证上岗。

B. 1. 3 年龄条件

年满18周岁，一般男性不宜超过50周岁，女性不宜超过45周岁，可根据岗位适当调整。

B. 1. 4 身体条件

- B. 1. 4. 1 身体健康，无传染性疾病，无纹身，无残疾。
- B. 1. 4. 2 男性身高不低于165cm，女性身高不低于155cm，矫正视力不低于4.9。

B. 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文化业务知识。

B. 2 行为规范

B. 2. 1 岗位纪律

- B. 2. 1. 1 严格在法律、法规及有关政策和合同规定的范围内开展秩序维护工作，不应超越职责权限。
- B. 2. 1. 2 严格履行岗位职责，不应刁难服务对象，任何情况下都不应打、骂服务对象。
- B. 2. 1. 3 不应脱岗、空岗、睡岗，不应迟到、早退，在岗位上不应做与工作无关的事项。
- B. 2. 1. 4 遵守安保管理单位内部的各项规章制度，对服务对象的秘密事项，不应随意打听、记录、传播。

- B. 2. 1. 5 未经允许不应动用服务对象物品和接受服务对象赠送的礼品。不应接受业主临时寄存、转存的物品。
- B. 2. 1. 6 有重要情况应妥善处置并及时上报，不应迟报、漏报、隐瞒不报。
- B. 2. 1. 7 应认真填写值班记录，做好交接班工作。
- B. 2. 1. 8 应爱护公物。

B. 2. 2 着装

- B. 2. 2. 1 除不宜或者不需要着装的情形外，在工作时间应着保安制服，因私外出时应着便服。
- B. 2. 2. 2 着保安制服时，应按规定佩带保安标志。
- B. 2. 2. 3 保安制服不应与便服混穿，不同季节的保安制服不应混穿。
- B. 2. 2. 4 着保安制服应干净整洁，不应披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪戴帽子、穿拖鞋或赤足。
- B. 2. 2. 5 爱护和妥善保管保安制服和保安标志，不应将保安制服和保安标志变卖、赠送或借给他人。
- B. 2. 2. 6 着装参加重要活动时，可佩戴有关机关统一颁发的勋章、奖章和证章，不应佩戴除党徽、团徽以外的其他徽章和饰物。

B. 2. 3 仪容仪表

- B. 2. 3. 1 值勤时应仪表端庄，精神饱满。
- B. 2. 3. 2 男性保安不应留长发、大鬓角和胡须，女性保安发辫不应过肩。
- B. 2. 3. 3 不应纹身，不应染发（黑色除外），不应染指甲，不应化浓妆，首饰以“一表一戒指”为宜。

B. 2. 4 礼节

- B. 2. 4. 1 在下列场合应行军礼：
 - a) 站岗、值勤、交接班时；
 - b) 受到领导接见、慰问时，领导视察、检查工作时；
 - c) 参加外事活动与外宾接触时；
 - d) 着保安制服在大会上发言的开始和结束时；
 - e) 接受颁奖时。
- B. 2. 4. 2 在参加集会、大型活动奏国歌、升国旗时，应自行立正行注目礼。

B. 2. 5 举止

- B. 2. 5. 1 精神饱满，姿态端正，动作规范，举止文明。
- B. 2. 5. 2 着装外出工作、值勤和出入公共场所时，不应袖手、背手（跨立站姿除外）或将手插入衣兜；不应搭肩、挽臂、边走边吸烟、吃东西、嬉笑打闹；不应随地吐痰、乱扔废弃物。
- B. 2. 5. 3 不应着制服在公共场所饮酒，不应酗酒。
- B. 2. 5. 4 应自觉遵守公共秩序和社会公德。
- B. 2. 5. 5 应尊重少数民族、外宾的风俗习惯。

B. 2. 6 语言

- B. 2. 6. 1 在工作中使用语言应简洁准确、文明规范，接触群众时，说话应和气，使用“你好、请、您、对不起、谢谢、再见”等礼貌语言，应注意称谓的使用；在与少数民族、宗教人士、外籍人士交谈时，不应使用对方禁忌的语言。
- B. 2. 6. 2 值勤时应讲普通话。

B. 2.7 卫生

- B. 2.7.1 应自觉维护环境卫生，保持值勤区域整齐清洁。
- B. 2.7.2 应保持办公区域和宿舍的内务整洁，包括但不限于：
- a) 床单、被褥整齐干净，床下无杂物；
 - b) 地面无烟头、无痰迹、无纸屑；
 - c) 门窗洁净，玻璃明亮；
 - d) 生活用品摆放整齐，统一规范；
 - e) 不应饲养宠物，不应私自张贴、悬挂图片、画报。

附录 C
(资料性)
安保服务满意度评价调查

表D. 1给出了安保服务满意度评价调查的示例。

表 D. 1 安保服务满意度评价调查

序号	评价项目	评价内容及标准	满意度评价				
			非常满意	满意	一般	不满意	很不满意
1	行为规范	岗位纪律					
2		着装					
3		仪容仪表					
4		礼节					
5		举止					
6		语言					
7		卫生					
8	门卫服务						
9	车辆管理服务						
10	应急处突						
11	日常工作						
其他整改建议及措施:							
满意度评价单位(部门):							

附录 D
(资料性)
投诉处理单

投诉处理单见表D. 1。

表 D. 1 投诉处理单

受理编号		受理日期	
反映人姓名		联系电话	
类型	咨询() 投诉() 建议()		
内容			
受理部门意见			
承办部门		经办人	
		负责人	
处理结果			
领导签发		回复时间	

紧急

一般

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国消防法》
 - [2] 《中华人民共和国反恐怖主义法》
 - [3] 《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》
 - [4] 《浙江省实施〈中华人民共和国反恐怖主义法〉办法》
 - [5] 厅发〔2017〕17号 杭州市民中心行政区安全保卫工作暂行规定
 - [6] 杭机事〔2017〕23号 杭州市民中心区域消防安全管理规定（试行）
-