

企标准

Q/ZDRZ

Q/ZDRZ 82-2025

保安服务认证技术规范

Technical Specifications for Security Service Certification

2025-03-12 发布

2025-06-15 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》属于认证技术要求系列之一。

本技术规范按照 GB/T 1.1 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、杨慧、王蕊、杨丹丹

1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 评价原则	4
5 评价指标	4
6 评价方法	4
附录 A 保安服务各项评价指标分值表	6
附录 B 评分方法表	14

保安服务认证技术规范

1 范围

本标准规定了对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

保安员按合同约定将客户的财、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

评价内容详见 GA/T 594-2006 《保安服务操作规程与质量控制》中第 3、4、5、6、7、8、9、10、11、12、13、14、15、16、17 条款。

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，评分方法按附录 B 执行。

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 评分

6.2.1 评价总分为 100 分，各指标分值详见附录 A。

6.2.2 70 分为本标准的最低要求，70 分以下为不通过。

6.2.3 评分达到 70 分（含 70 分）的，按以下要求划分级别，最终评价结果（等级或星级）

根据企业申报方向决定：

a) 70 分（含）~75 分：达标级保安服务质量水平；

b) 75 分（含）~80 分：一星级 保安服务质量水平；

c) 80 分（含）~85 分：二星级 保安服务质量水平；

d) 85 分（含）~90 分：三星级 保安服务质量水平；

e) 90 分（含）~95 分：四星级 保安服务质量水平。

d) 95 分（含）~100 分：五星级 保安服务质量水平。

附录 A 保安服务各项评价指标分值表

板块	序号	标题	维度	小类分值
保安服务 (55分)	3	保安服务操作的基本要求 (10分)	A1	2
	4	门卫服务 (7分)	A2	3
	5	守护服务 (7分)	A3	5
	6	巡逻服务 (7分)	A4	1
	7	押运服务 (7分)	A5	2
	8	随身护卫服务 (7分)	B1	2
	9	人群控制服务 (7分)	B2	2
			B3	1
			B4	1
			B5	1
			B6	2
			B7	2
			B8	1
			B9	1
			B10	1
			B11	2
			B12	2
			B13	1
			B14	1
			B15	1
			B16	2
			B17	2
			B18	
			B19	1
			B20	1
			B21	2
			B22	2
			B23	1
			B24	1
			B25	1
			B26	2
			B27	2
			B28	

人员 (15 分) 合同评审及准备 (10 分) 服务改进与纠正 (10 分)	11	技术防范服务 (7 分)	B29	1
			B30	1
			B31	3
		安全咨询服务 (6 分)	B32	4
			B33	2
			B34	2
			B35	4
	12	保安员 (8 分)	B36	1
			C1	3
			C2	2
		保安管理 (7 分)	C3	3
			C4	
			C5	2
			C6	2
	13	保安服务合同的评审和签订 (3 分)	D1	1
			D2	1
			D3	1
		保安服务的准备 (7 分)	D4	2
			D5	1
			D6	1.5
			D7	1.5
	14	保安服务质量的检查与改进 (5 分)	D8	1
			E1	2
			E2	3
		不合格服务的纠正措施 (5 分)	E3	5
	15			
	16			
	17			

附录 B 评分方法表

评分比例	评分要点
0%-20%	<ol style="list-style-type: none">1. 在该评分项要求中水平很差, 或没有描述结果, 或结果很差;2. 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据, 或显示总体不良趋势;3. 在该评分项要求中没有或极少相关数据信息, 或对比性信息
20%-40%	<ol style="list-style-type: none">1. 在该评分项要求中结果很少, 或少数方面有改进 / 处于初期绩效水平;2. 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据, 或处于较低水平;3. 在该评分项要求中有少量相关数据信息, 或对比性信息
40%-60%	<ol style="list-style-type: none">1. 在该评分项要求的多数方面有改进 / 良好水平;2. 在该评分项要求的多数方面处于良好趋势初期阶段, 或处于一般水平;3. 在该评分项要求中能够获得相关数据, 或对比性信息
60%-80%	<ol style="list-style-type: none">1. 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势 / 良好水平;2. 与该评分项要求中部分趋势 / 当前水平显示良好至优秀;3. 在该评分项要求中获得大量相关数据, 或对比性信息
80%-100%	<ol style="list-style-type: none">1. 在该评分项要求重要的大多数方面, 当前结果 / 水平 / 绩效达到优良水平;2. 与该评分项要求中大多数趋势显示领先和优秀水平;3. 在该评分项要求中能够获得充分相关数据, 或对比性信息