

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年8月25日


# 保安服务认证实施规则

发行部门: 技术部


日期: 2025年8月25日

编制: 黄美秀

日期: 2025年8月25日

审核: 

日期: 2025年8月25日

批准: 

日期: 2025年8月25日



 <b>深圳市深大国际认证有限公司</b> SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年8月25日</b>

## 目 录

1 适用范围 .....	5
2 认证依据 .....	5
3 认证模式及领域划分 .....	5
3.1 认证模式 .....	5
3.2 认证领域 .....	6
4 认证人员管理 .....	6
4.1 服务认证人员的基本要求 .....	6
4.2 神秘体验（暗访）人员管理 .....	7
5 评价实施程序 .....	7
5.1 认证申请 .....	7
5.2 申请评审 .....	8
5.3 认证合同 .....	9
5.4 核查准备 .....	10
5.5 审查组组成 .....	10
5.6 审查计划 .....	10
5.7 多场所抽样 .....	11
5.8 认证审查的抽样样本 .....	12
5.9 服务特性 .....	14
6 初次审查认证程序 .....	14
6.1 初次审查方式 .....	14
6.2 服务特性测评要求 .....	14
6.3 服务管理审查 .....	15
6.4 暗访（必要时） .....	16
6.5 首次会议 .....	17
6.6 服务管理符合性评价过程 .....	17
6.7 末次会议 .....	19
6.8 终止审查 .....	20
6.9 不符合项及验证 .....	20
6.10 审查报告 .....	21
6.11 服务认证结论 .....	21
6.12 技术审查及复核 .....	22
6.13 认证决定 .....	23
7 监督审核 .....	24
7.1 监督审核 .....	24
7.2 特殊审核 .....	24
8 再认证审核 .....	25
9 认证证书及认证标志要求 .....	25
9.1 认证证书的管理 .....	25
9.2 认证证书和认证标志 .....	25

---

 <b>深圳市深大国际认证有限公司</b> SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年8月25日</b>

9.3 认证证书 .....	25
9.4 认证标志 .....	26
10 认证证书状态管理规定、要求 .....	27
10.1 证书状态管理的内容 .....	27
10.2 暂停认证证书的条件 .....	27
10.3 证书暂停 .....	28
10.4 认证资格的撤销 .....	28
10.5 认证资格的注销 .....	28
10.6 认证资格的恢复 .....	29
10.7 深大国际认证服务认证的认证要求的更改 .....	29
11 受理组织的申述和投诉 .....	29
12 通报制度 .....	29
13 其它要求 .....	30
13.1 受理组织的申诉和投诉 .....	30
13.2 认证记录的管理 .....	30
13.3 收费标准 .....	31
14 引用文件 .....	31
14.1 相关规范/标准 .....	31
14.2 引用程序 .....	31
附件1 服务认证审查时间 .....	32
附件2 证书模板 .....	33
附件3 保安服务要求 .....	34

 <b>深圳市深大国际认证有限公司</b> SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

## 1 适用范围

1) 本文件规范了保安服务认证的基本要求和程序，适用于深圳市深大国际认证有限公司（以下简称深大认证）开展保安服务认证。

2) 当申请方能够向深大认证证实其保安服务满足其选用的保安服务标准及适用的补充要求时，深大认证即可给予注册，并颁发相应保安服务认证证书。

3) 深大认证通过现场审核来证实申请方是否满足保安服务标准认证的要求。如申请方得到注册，深大认证通过发证后对其保安服务的监督审核来证实该获证客户能持续满足保安服务认证的要求。

4) 获证客户应接受深大认证体系认证的政府监督机构（国家认监委）和认可机构对深大认证认证审核的现场检查 and 现场见证评审。

5) 任何申请方的保安服务均按照本规则进行审核和注册。

## 2 认证依据

GA/T 594-2006 《保安服务操作规程与质量控制》

## 3 认证模式及领域划分

### 3.1 认证模式

保安服务认证模式如下：

模式 G+模式 I+模式 D（如需要）

即：服务能力确认或验证+服务管理审查+神秘客户（暗访）的服务特性检测

- 注：
- a) 公开的服务特性检验，简称模式 A；
  - b) 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，简称模式 B；
  - c) 公开的服务特性检测，简称模式 C；
  - d) 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，简称模式 D；
  - e) 顾客调查，简称模式 E；
  - f) 服务足迹测评，简称模式 F；
  - g) 服务能力确认或验证，简称模式 G；
  - h) 服务能力确认或验证，简称模式 H；
  - i) 服务管理审核，简称模式 I。

 <b>深圳市深大国际认证有限公司</b> SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

### 3.2 认证领域

保安服务认证领域划分为“SC13 支持性服务”。

## 4 认证人员管理

### 4.1 服务认证人员的基本要求

本机构认证人员包括审核/查员、技术专家、认证规则和认证方案制定人员、认证决定人员、专业能力评价人员、认证审核/查方案管理人员、认证申请评审人员，其选择、聘用、培训、考核和评价的基本要求与质量管理体系认证人员相同

#### 4.1.1 服务认证人员应满足以下要求

- 1) 遵守认证认可相关法律法规及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证活动及其结果的真实性承担相应责任。
- 2) 认证审核员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的服务认证审核员注册资格。
- 3) 不得发生影响认证公正性的行为，应主动告知认证机构他们所了解的任何可能使其或认证机构陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的，认证人员应当负有连带责任（如承担因此造成的经济损失）。
- 4) 按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训，以及机构要求的能力（包括知识和技能）提升活动，以持续具备从事服务认证工作相适宜的能力

#### 4.1.2 服务认证审查人员要求

应取的国家认监委确定的认证人员注册机构批准的服务认证（SISC）审查员注册资格，具有保安服务、保安服务监管、安防系统等相关工作经验的审查员。

		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

## 4.2 神秘体验（暗访）人员管理

4.2.1 保安服务认证中，服务特性测评的神秘体验（暗访）的执行人员至少有一名是实施服务特性测评活动或服务管理审核的人员担任。可以由非专业人士参与。（此处指的非专业人士是指无服务认证审查员资质的人员，包括我司内部人员和社会人员。）神秘体验是保安服务认证中服务特性测评的重要内容。暗访的内容根据认证依据要求进行测评。必要时可开展相关培训确保暗访人员满足测评要求。

4.2.2 神秘体验（暗访）人员的基本要求如下：

- 1)熟悉保安服务行业；
- 2)具备良好的沟通能力以及文字描述能力；
- 3)心智健全，身体健康，能够独立地完成暗访体验工作；
- 4)思维敏锐、富有责任心；不固执；
- 5)必要时接受培训并通过考核，能够签署相关承诺书，
- 6)能够严格遵循深大认证规定的方法实施暗访并做好记录。

## 5 评价实施程序

### 5.1 认证申请

5.1.1 按照《认证申请及受理程序》，市场拓展部业务人员指导认证申请组织如实填写《认证申请书》，按要求提供相关资料。《认证申请书》需经申请组织代表签字，并盖申请组织的公章。

#### 5.1.2 认证客户需提交的资料及具备的条件

##### 5.1.2.1 认证客户需提交的资料及信息

- a) 申请人的名称、地址，申请认证范围应在法律地位文件、营业执照、资质规定的范围内；
- b) 涉及多个服务场所时，各场所的名称、地址及其服务内容；
- c) 企业的营业执照满三个月、组织结构图；

		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025 年 08 月 25 日

d) 已取得相关法规规定的行政许可文件/证书(适用时), 如①保安服务许可证; ②保安培训许可证等。;

e) 企业质量管理体系证明资料(如有);

f) 其他适用的资料。

5.1.2.2 保安服务的服务信息, 包括:

a) 服务范围和服务内容;

b) 服务流程, 以及适用时为服务运作提供支持的主要服务设备设施;

5.1.2.3 影响服务符合性的任何外包过程的信息;

5.1.2.4 申请人寻求认证的标准和或其他规范性文件;

5.1.2.5 申请人已按认证标准/规范要求建立并实施的相关文件, 如服务规范、服务提供规范和服务检验规范等;

5.1.2.6 适用时的任何特殊要求(如特殊的语言、环境、安全要求等);

5.1.2.7 需要时的其他信息。

## 5.2 申请评审

认证申请评审人员对提交的申请书及相关资料见评审, 并确定:

1) 提供的申请资料是否齐全, 资料内容是否真实、准确、完整;

2) 申请组织从事的活动是否符合相关法律法规的规定;

3) 申请组织是否已了解认证的相关要求;

4) 申请组织所申请认证的领域及范围是否在可开展活动的业务范围内。

5) 深大国际认证是否有能力并能够实施评价。

6) 是否被执法监管部门责令停业整顿或者在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”。

深大认证市场拓展部应在收到申请表后 30 个工作日内通知申请方: 如接受其申请, 深大国际认证市场拓展部经理将在其申请表上签署意见后返回申请方一份, 同时签定合同(一式二份), 费用按深大国际认证现行收费标准收取。如不接受其申请, 深大国际认证将通知其原因, 并退回申请材料。该申

 <b>深圳市深大国际认证有限公司</b> SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

请方在条件满足后可以再次提出申请。

### 5.3 认证合同

5.3.1 通过申请评审的认证客户，业务部应与认证委托人签订具有法律效力的认证合同，以明确认证委托人和深大认证的责任。

#### 5.3.2 深大认证的责任至少包括：

- （1）及时向符合认证要求并已缴纳认证费用的组织颁发认证证书，通过其网站或者其他形式向社会公布获证信息；
- （2）对认证客户服务管理运行情况进行有效监督，发现认证客户的服务不能持续符合认证要求的，应及时暂停或者撤销其认证书；
- （3）因深大认证原因（如机构或其服务认证资质被注销或撤销）导致认证客户服务认证证书无法有效保持的，需及时告知认证客户并做出妥善处理，并承担由此导致的认证客户的经济损失。

#### 5.3.3 认证客户的责任至少包括：

- （1）遵守认证程序要求，认证过程如实提供相关材料和信息，通过服务认证后持续满足服务认证要求；
- （2）配合认证监管部门的监督检查，配合深大认证对投诉的调查；
- （3）应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息，认证证书注销或被暂停、撤销的，不得继续使用该证书和相关认证标志、信息；
- （4）发生如下情况，应及时向深大认证通报：发生重大质量事故、受到市场监管部门行政处罚、被市场监管部门公布存在质量不符合、被媒体曝光存在质量问题、管理体系不能正常运行或发生重大变更，以及其他应通报的情况等；
- （5）承担选择深大认证的风险，如：因深大认证资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险；

 <b>深圳市深大国际认证有限公司</b> SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

6) 按合同约定及时向深大认证缴纳认证费用，包括：在现场审核之前缴纳不低于 80% 的认证费用，余款应当在深大认证做出授予、保持认证资格的决定后支付。

## 5.4 核查准备

### 5.4.1 审查时间

5.4.1 深大认证根据申请组织的规模、特性、业务复杂程度、保安服务涵盖的范围等因素合理策划审查时间，必要时根据现场实际情况进行适当调整，以确保审核的充分性和有效性。

5.4.1.2 审查时间按附表《服务认证审查时间》进行。

## 5.5 审查组组成

审查组应熟悉保安服务的理论知识、服务标准知识、服务特性测评指标、判定原则、评价方法、认证诚信；账务服务特性产品技术方法、程序。了解组织业务相关的分类法规要求和国家相关政策。其中至少一名审查员，熟悉保安服务的专业术语和服务特性，法律法规及其运用，服务流程，能够识别改组织在服务、经营和管理过程中存在的问题。并指定一名有能力的审查员担任审核组长在必要时还应配备相关行业的技术专家，以保证审查组的整体能力覆盖组织的保安服务认证的专业审核能力要求。

## 5.6 审查计划

审查组长接到《审查任务通知书》后，应结合审查组及受审查方情况编制《审核计划》。审计计划至少包括以下内容：审查目的，审查准则，审查范围，审查的日期和场所，审查持续时间，审查组成员的角色和职责及分组代码（其中：审查员应标明认证人员注册号；技术专家应标明专业代码、工作单位及专业技术职称）。

若有必要进行暗访的需编制暗访计划，暗访计划的内容至少应包括：

 <b>深圳市深大国际认证有限公司</b> SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

暗访的目的、范围（包括拟暗访的服务活动、过程和场所）、评价准则、暗访的时间。

编制审查计划时应注意以下情况：

- 1) 按照 8H/人天的要求安排各审查员工作，不得出现某一审查员工作时间不连续的情况；审查计划应根据审查内容的多少合理分配审查时间。
- 2) 涉及产品/服务活动实现过程内容的条款（部门），应安排专业审核员进行审核；
- 3) 实习审核员、专家不应安排单独审核；
- 4) 不具备领域资质的审核员不审核该领域；
- 5) 多场所时，应注明所有审核场所，并明确往返不同场所的路途时间。

在实施审查开始前将审查计划交受审查方确认并通知审查组成员，审查成员应按照审查计划完成审查工作，如审查组成员对审查计划有疑议，应向审查组长反馈，审查组长宜根据审查员反馈情况，协调或调整审查计划。如审查组成员未能就审查计划安排与审查组长达成一致意见，应以审查组长意见为准。遇特殊情况需临时变更计划时，审查组长应及时将变更情况通知受审查方，并协调一致。

审查组长应在审查开始前，向审查组成员布置审查任务，并分发必要的资料。必要时，专业审查员或技术专家在审查前应确定受审查方的专业特点和关键过程活动，并向审查组中非相应专业项目审查员进行专业培训或引导。

## 5.7 多场所抽样

### 5.7.1 多场所抽样的条件

a) 组织的所有场所同属一个服务系统，各场所提供的服务内容、实施的服务流程和执行的服务标准/规范相同，且不会因场所不同而影响服务提供和交付的结果；

		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

b) 所有的场所均处于组织（或中心职能）的一个集中管理和监督之下，并服从于组织（或中心职能）的持续监督和内部审核；

c) 各场所相对独立。

### 5.7.2 不宜抽样的情况

不适宜抽样的情况可能包括但不限于：

a) 各场所实施的服务内容、流程和执行的服务标准/规范存在显著差异或根本不同；

b) 行业规范或方案有特别要求的；

c) 服务风险较高，例如：服务失效可能导致公共事件等；

d) 相关方有特殊要求的

### 5.7.3 多场所抽样数量

多场所抽样应基于与认证委托人活动或过程性质相关的管理体系风险的评价，如果多个场所未涵盖相同的活动、过程及管理体系风险类型，则不应抽样，应当逐一到各场所进行审核。对多个相似场所可进行抽样审核，抽样数量应不少于按以下方法计算的结果：

$$Y = N\sqrt{x}$$

其中：1) Y 为抽样场所的数量，X 为场所总数，n 为抽样系数；

2) n 的取值范围：初次认证为 1.8-2

监督为 1.1-1.2；

3) 其中 Y 为抽样的数量，结果向上取整；X 为相似场所的总体数量。

4) n 的取值可考虑服务活动的风险而确定。

## 5.8 认证审查的抽样样本

根据保安服务的特点，样本的选取应关注 3 个方面：现场抽查数量、服务管理评审样本量、客户调查数量。保安服务需根据实际承接的服务类型（如单一人防服务、人防 + 技防 综合服务）开展抽样，确保覆盖核心服务环节。

### 5.8.1 现场抽查数量

		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

保安服务的核心是现场执勤与安全保障（如人员值守、巡逻防控、技防设备运维、应急处置等），服务体系抽查需按服务类型确定基础数量：

若仅提供单一服务类型（如仅人防服务），基础抽查数为 1 个典型服务现场（如指定客户的执勤点）；

若提供多种服务类型（如同时涵盖人防、技防、武装守护押运），每种服务类型需至少选取 1 个典型服务现场作为基础抽查样本。

实地审查时可再追加随机检查（如临时抽查未纳入基础样本的执勤点、技防设备运行状态），开展公开服务特性测评（如执勤人员规范执行度、应急响应速度）及服务管理审核，且实地审查需覆盖申请组织承接的所有保安服务类型。

### 5.8.2 客户调查数量

客户调查数量按申请组织服务的客户总数划分，所有样本需从服务客户清单中随机获取，具体要求如下：初次认证和再认证：服务客户总数 20 家及以下的，调查数量为 8 个；服务客户总数 20 家以上的，调查数量为 15 个；监督审核（保持认证）：服务客户总数 20 家及以下的，调查数量为 5 个；服务客户总数 20 家以上的，调查数量为 10 个。

注：若客户为同一单位的不同服务点（如某集团公司的 3 个厂区均由该保安组织服务），按 1 家客户统计，调查时需覆盖不同服务点的反馈。

### 5.8.3 服务管理评审样本量

保安服务需依据 GA/T 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》开展管理评审，样本量需同时满足两个要求：1) 覆盖标准全部条款，如人员招聘培训、执勤规范、装备管理、应急处置、客户沟通等核心条款；2) 结合服务类型选取对应管理记录样本，如人防服务需抽取“执勤日志、人员资质台账”，技防服务需抽取“设备维护记录、报警处置台账”，武装守护押运需抽取押运路线规划文档等材料，确保管理记录与服务类型匹配，无条款遗漏或样本错位。

 <b>深圳市深大国际认证有限公司</b> SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

## 5.9 服务特性

基于客户的要求，保安服务的服务特性有：安全性、规范性、响应性、专业性等。

## 6 初次审查认证程序

### 6.1 初次审查方式

初次审查方式包括：服务特性测评、服务管理审查、暗访（必要时）

### 6.2 服务特性测评要求

#### 6.2.1 服务特性测评方法

服务特性测评方法包括不限于：现场查看、查阅资料、记录、暗访。  
 服务管理审核和服务特性测评时间间隔不能超过3个月。

#### 6.2.2 保安服务特性测评的内容

服务体系抽查需按服务类型（如人防、技防、武装守护押运等）确定，具体测评内容包括但不限于：

**安全性：**抽查执勤点安全隐患排查记录、突发安全事件（如冲突、报警）应急处置流程及结果，技防服务需额外核查设备运行状态与报警响应有效性；

**规范性：**核查执勤人员着装/仪容仪表是否符合规程、服务记录（如执勤日志、装备领用台账）填写完整性，武装守护押运服务需重点查枪支弹药管理记录；

**响应性：**通过查阅客户需求响应台账、模拟测试（如临时需求反馈），确认对客户诉求及突发事件的响应速度是否达标；

**专业性：**核查执勤人员保安员证持有情况、技能培训记录（如防暴、应急救援），技防服务需查设备运维人员资质及维护规范执行情况。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

详细测评标准详见附件3《保安服务要求》。

### 6.2.3 服务特性测评结果

测评结果应记录在服务能力确认或验证记录中，当服务特性/要求出现不符合项时可开具不符合。

## 6.3 服务管理审查

### 6.3.1 服务管理审查的内容

服务管理审查是对组织的内部管理的评价，服务管理评价至少包括：

- 1) 认证客户服务能力的评价
- 2) 人员资源培训与管理
- 3) 服务特性控制及其运行管理
- 4) 用于支持服务的设施设备、服务用品、信息技术及相应的环境条件（如安全、环境）；
- 5) 服务承诺和顾客服务；
- 6) 对服务中断或意外事件的响应和服务补救措施；
- 7) 争议的处置管理；
- 8) 服务投诉的处理；
- 9) 内部审核或评价。

### 6.3.2 服务管理的要求

服务管理需确保组织的内部管理体系与保安服务业务特性、法规及标准要求适配，且具备可执行性与持续性，具体要求包括：

#### 6.3.2.1 建立人员资质审核与培训机制

确保所有执勤人员持有效保安员证上岗，针对不同服务类型（如人防、技防、武装守护押运）开展专项技能培训（如防暴器械使用、应急救援、技防设备运维），培训记录需完整可追溯；

#### 6.3.2.2 制定服务管理制度

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

针对按照服务内容制定书面化管理制度，如执勤规范、技防服务的设备巡检、武装守护押运的枪弹管理等核心业务，同时建立监督机制，定期抽查执行情况；

#### 6.3.2.3 服务设施设备

用于保安服务的设施设备（如防暴装备、监控系统、报警设备、押运车辆）需符合国家及行业标准，建立设备采购、维护、报废全流程台账，定期检测设备运行状态。

#### 6.3.2.4 建立应急响应流程

针对突发安全事件（如执勤点冲突、技防设备故障、客户安全威胁）制定应急处置预案，明确响应时限、责任分工及补救措施，开展应急演练；

#### 6.3.2.5 客户沟通与投诉

主动向客户公示服务承诺，定期开展客户回访；对客户投诉需建立闭环管理，投诉处理记录需包含问题描述、处理措施及客户反馈；

#### 6.3.2.6 持续改进

通过内部审核、客户反馈分析、服务质量数据统计，识别管理短板，制定改进措施并跟踪落实效果，确保服务管理水平持续提升。

详细要求需符合附件3《保安服务要求》相关条款。

### 6.4 暗访（必要时）

在必要时实施对申请人的暗访，以获取其服务的真实情况。

暗访的范围为申请人的服务活动所覆盖的场所和适于暗访的服务特性测评的服务活动。

保安服务的暗访应根据申请的领域选择 GA/T 594-2006 《保安服务操作规程与质量控制》的要求进行评价。

 <b>深圳市深大国际认证有限公司</b> SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

## 6.5 首次会议

参加人员：审查组全体人员，申请组织的最高管理者及与服务提供相关的职能部门负责人员应该参加会议。

会议由审查组长主持，会议的内容是：

- a) 互相介绍人员及职责；
- b) 确认审查目的、范围和准则；确认审查计划；
- c) 简要介绍审查所采用的方式和程序；
- d) 建立双方的正式联系渠道；
- e) 落实审查组需要的基本工作条件；
- f) 澄清可能存在的问题，并确定末次会议的日期和时间；
- g) 承诺有关保密事宜；
- h) 现场审查中应注意的安全事项；
- i) 审查可能被终止的条件；

j) 向受审查方提供询问的机会并提供申诉系统的信息（可向深大认证市场拓展部索取《申诉和投诉处理管理程序》）。

## 6.6 服务管理符合性评价过程

服务管理审核时，认证范围覆盖的服务活动应在正常运行。审查涉及受审查方申请范围内所有的服务、过程和职能部门，并覆盖标准所有条款。对于多场所，根据抽样原则确定审查场所。

审查组采用抽样的方法，通过交谈、调阅文件与记录、查看服务提供现场、暗访等方式，收集证据，确定受审查组织提供服务质量和管理符合认证指标 GA/T 594-2006 《保安服务操作规程与质量控制》的程度，出具评价结果。如果发现组织存在违反审查依据的情况，审查组将发现问题反馈给审查组织，以利于其不断提高服务绩效。

### 1) 审查组审查要求

 <b>深圳市深大国际认证有限公司</b> SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

a) 审查组成员由向导陪同到各被审核部门/相关过程所涉及的部门, 与足够数量的员工交谈, 包括最高管理层和被审核场所的服务人员, 以确信整个组织内体系得到实施和理解。

b) 审查组成员参考本程序和服务标准/规范, 通过面谈, 查阅文件, 现场检查有关方面的过程活动、设施, 收集人员对审查目的、范围和准则理解的信息以及与职能、活动和过程间接口有关的信息。审查组应当通过足够的抽样进行收集并验证信息。只有能够证实的信息方可作为审查证据。审查证据应当予以记录。审查组应当对照审查准则评价审查证据以形成审查发现, 汇总与审查准则符合情况以及记录不符合和支持的证据。对发现的不符合事实应获得职能或过程负责人的确认。

c) 每天审查完成后, 审查组长主持审查人员开会, 讨论当天审查的情况, 交换信息, 整理审查记录, 共同评审审查发现, 编写不符合报告单, 需要时重新分配审查组成员工作和审查重点。

d) 当可获得的审查证据显示审查目的无法实现, 或显示存在紧急和重大的风险(例如安全风险)时, 审查组长应向客户(如果可能还应向认证机构)报告这一情况, 以确定适当的行动。该行动可以包括重新确认或修改审查计划, 改变审查目的或审查范围, 或者终止审查。审查组长应向认证机构报告所采取行动的结果

e) 审查组长要定时向最高管理者和/或管理者代表通报审查进展情况。

## 2) 内部评定和评定规则

a) 审查组长召集会议, 全面评定审查结果, 审批不符合报告。

经审查组综合评定, 不符合项目要开具《服务认证不符合项报告》, 报告单中应写明不符合的性质、发现的部门/或过程、审查发现、审查证据和审查依据。

b) 对不符合进行分类, 并将不符合告知客户。

 <b>深圳市深大国际认证有限公司</b> SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

## 6.7 末次会议

1) 在末次会议前，若不能完成服务特性测评，审查组应向受审查方说明推荐认证注册的条件：

- a) 服务特性测评通过，则向技委会推荐认证注册；
- b) 若服务特性测评未通过，推迟向技委会推荐认证注册，待整改完成后进行附加的评价任务，评价通过后再向技委会推荐认证注册；
- c) 若附加的评价仍未通过，则不予推荐认证注册。

若服务管理审核和服务特性测评均完成，审查组应向受审查方管理者或管理者代表提交服务认证审查报告和不符合报告，请受审查方代表签字确认。如有不同意见应进行讨论，并尽可能予以解决。如果未能解决，应将相关信息记录在《末次会议记录表》。审查组可向组织提出改进的建议，但强调该建议没有约束性。

2) 参加会议的人员：审查组全体成员、受审查方的最高管理者和/或管理者代表、职能或过程负责人等。

3) 会议由审查组长主持，首先宣读服务管理审查报告和服务特性测评初稿，并请受审查方在规定时间内制定纠正措施，并商议附加的评价时间。

4) 末次会议的议程包括

- 签到；
- 对受审查方表示感谢；
- 回顾审查的程序；
- 审查员报告审查的发现（不符合项、观察项）；
- 对提出的不符合项答复；
- 对审查抽样的特性（风险）进行解释；
- 提出附加的评价任务完成的时间要求；
- 对证书及标志的使用规定进行说明；
- 对监督审查的要求进行说明；

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

- 重申保密承诺；
- 对被审查方的配合再次表示感谢；
- 请受审查方管理层代表讲话；
- 结束。

## 6.8 终止审查

当发生以下情况时，审查组长应向审核部经理进行报告、提出申请，审核部经理与各部门进行调查、确认后报告总经理，经总经理审批后终止审查：

- a. 受审查方对审查活动不予配合，审查活动无法进行；
- b. 受审查方的服务有重大缺陷，不符合标准的要求；
- c. 发现受审查方体系运行存在重大问题或其他严重违法违规行为；
- d. 受审查方实际情况与申请资料有重大不一致；
- e. 其他导致审查程序无法完成的情况。

## 6.9 不符合项及验证

6.9.1 审查组对审查发现签发书面的审查发现，包括不符合项，并要求认证客户分析原因、采取纠正措施。审查组根据质量管理体系的要求对认证客户不符合的纠正和纠正措施有效性进行验证。

6.9.2 对审查中发现的不符合项，审查组应要求认证客户在规定的时限内进行原因分析，采取相应的纠正措施。

6.9.3 审查组应对认证客户所采取的纠正措施的有效性进行验证。认证客户可以针对轻微不符合项制定纠正措施计划，由深大认证在下次审核时验证。

6.9.3 严重不符合项的验证时限应满足以下要求：

- (1) 初次认证：在二阶段审查结束之日起 6 个月内完成；
- (2) 监督审核：在审查结束之日起 3 个月内完成；
- (3) 再认证：在审查结束之日起 1 个月内完成。

6.9.4 对于认证客户未能在规定的时限内完成对不符合项所采取措施的情

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

况，深大认证不应做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

## 6.10 审查报告

初次审查报告应包括两方面评价：服务管理审核和服务特性测评。具体内容至少包含：

- 1) 客户的基本情况（名称和地址及管理者代表）；
- 2) 评价类型（初次评价、监督或再评价）；
- 3) 评价的目的、范围和准则；
- 4) 评价组成员及评价时间；
- 5) 抽样及样本信息；
- 6) 服务评价结果及其说明；
- 7) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- 8) 报告覆盖的时间段；
- 9) 评价结论。

## 6.11 服务认证结论

根据服务测评/体验结果与服务管理审查结果最终形成服务认证评价结论。

- 1) 服务测评/体验结果与组织建立的保安服务规范一致，符合标准要求的，向技委会推荐给予认证注册，颁发/换发认证证书或继续保持认证结果。
- 2) 服务测评/体验结果组织建立的保安服务规范基本一致，基本符合标准要求。发现了严重不符合，推迟向技委会推荐认证注册，待严重不符合整改完并经审查组验证后，再推荐认证注册。
- 3) 服务测评/体验结果组织建立的保安服务规范不一致，评价为不合格，不予推荐认证注册/撤销证书。
- 4) 服务测评/体验结果组织建立的保安服务规范基本一致，基本符合标

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

准要求。向技委会推荐恢复认证资格。

## 6.12 技术审查及复核

### 6.12.1 技术审查

技术委员会收到审查组长按审核文件归档清单所提交的审核资料（包括：审核报告及其附件等）时，合格评定人员将对所有审核资料进行审查。此审查是认证决定中一项重要活动。其审查内容至少包括：

#### （1）档案完整性及规范性的检查

- a) 按照归档清单要求的档案，包括档案提交的形式（电子档&纸质档）
- b) 签字/盖章完整；
- c) 审查档案填写符合规范要求
- d) 审查档案没有错别字或其他逻辑性错误

#### （2）审查过程中的有效性评审

##### a) 审查计划的编制

- 无遗漏条款；
- 审查员时间安排合理；
- 专业条款由专业审查员审查或安排了技术专家；
- 审核的体系与审查员资质相符。

##### b) 审查过程记录

- 无遗漏部门和条款；
- 覆盖了审查范围；
- 无与企业实际信息不符的描述；
- 体现了对关键过程的审查，记录描述完整、充分、可追溯；
- 对不符合进行了描述与标识。

##### c) 不符合报告中对不符合描述准确完整；

##### d) 纠正措施合理有效，关闭不符合理由充分；

##### e) 审查报告信息与审查记录一致；

 <b>深圳市深大国际认证有限公司</b> SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

f) 其他需关注的内容，如有无任何未解决的问题。

6.12.2 在作出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证的决定前，指派至少一名未参与审查的人员复核与审查相关的信息和结果，复核应确认：

- a) 审查组提供的信息是否足以确定认证要求的满足情况和认证范围；
- b) 对于所有严重不符合，是否已审查、接受和验证了纠正和纠正措施；
- c) 对于所有轻微不符合，是否已审查和接受了客户对纠正和纠正措施的计划。

6.12.3 除非复核和认证决定由同一人做出，否则基于复核的认证决定的建议应形成文件。

6.12.4 复核的内容应包括审核组提交的以下信息：

- a) 审查报告；
- b) 对不符合的意见，适用时，还包括对客户采取的纠正和纠正措施的意见；
- c) 对提供给深大认证用于申请评审的信息的确认；
- d) 对是否达到审查目的的确认；
- e) 对是否授予认证的推荐性意见及附带的任何条件或评论。

## 6.13 认证决定

6.13.1 认证决定委员会在复核审核组提交的信息后并获得上述足够信息后，作出授予或拒绝认证、扩大或缩小认证范围、更新、暂停或恢复或者撤销认证的决定，并填写《认证审核结论审批表》。认证决定人员在复核审核档案时如果发现审核记录不能够支持企业申请的认证范围时应做出缩小认证范围的决定。

6.13.2 如果认证决定委员会给予批准认证注册和颁发认证证书，由行政人事部相关人员负责上报证书信息，并由总经理签署认证证书。因公司认证决定是 A（档案回收人员：检查完整性、规范性）+B（专业审核员：检查有效性）模式，由总经理对认证决定进行审批，上报认证决定人员信息时，应包

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

括所有认证决定人员。

6.13.3 如果认证决定委员会不予批准认证注册和颁发认证证书，将有关材料退给审核部。审核部经理决定是否需要再进行一次补充审核，或通知受审核方本次不能授予认证注册。如果需对受审核方进行补充审核，审核部应通知受审核方，说明理由并告知不接受补充审核的风险。

## 7 监督审核

### 7.1 监督审核

按照 SDIC-OP-AD-002 《服务认证审查过程管理程序》6.3 中规定的要求开展监督审核。

### 7.2 特殊审核

#### 7.2.1 扩大认证范围

对于已授予的认证，审核部应对扩大认证范围的申请进行评审，并确定任何必要的审核活动，以做出是否可予扩大的决定。这类审核活动可以结合监督审核同时进行。

#### 7.2.2 提前较短时间通知的审核

为调查投诉、质量事故、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪，可能需要在提前较短时间或不通知认证客户的情况下进行审核：

- (1) 审核部应说明并使认证客户提前了解将在何种条件下进行此类审核；
- (2) 由于认证客户缺乏对审查组成员的任命表示反对的机会，审核部应在指派审查组时给予更多的关注；
- (3) 认证客户的产品在产品质量国家监督抽查中被查出不合格时，自市场监管部门发出通报起 30 日内，审核部应对该组织实施监督审核。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

## 8 再认证审核

按照 SDIC-OP-AD-002 《服务认证审查过程管理程序》6.4 中规定的要求开展再认证审核。

## 9 认证证书及认证标志要求

### 9.1 认证证书的管理

按照《SDIC-WI-HR-013 认证标识、认证证书、认可标识的使用管理规定》进行认证证书的管理。

### 9.2 认证证书和认证标志

9.2.1 认证客户可以在认证有效期内使用服务认证标志，并接受深大认证的监督管理。

9.2.3 认证客户应当在广告等有关宣传中正确使用认证标志，不得在产品上标注 认证标志，只有在注明认证客户通过管理体系认证的情况下方可在产品的包装上标注 管理体系认证标志。

9.2.4 深大认证发现认证客户未正确使用认证证书和认证标志的，应当要求认证客户立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

### 9.3 认证证书

9.3.1 深大认证应及时向认证决定符合要求的组织出具认证证书，认证证书的签发日期不应早于做出认证决定日期。

9.3.2 服务认证证书的有效期限最长为 3 年，初次认证证书有效期的起算日期为认证决定日期，再认证证书有效期的起算日期不得晚于最近一次有效认证证书的截止日期。

9.3.3 对每张认证证书应赋予一个认证证书编号，认证证书编号应遵循一定的规律，按照规定执行。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

9.3.4 认证证书在中华人民共和国境内使用的，证书使用的语言至少应包括中文。

9.3.5 认证证书的信息应真实、准确，不产生误导，并至少包含以下内容：

（1）认证客户名称、统一社会信用代码、注册地址、认证范围所覆盖的经营地址。若认证的服务体系范围覆盖多场所，应表述认证所覆盖的所有场所的地址信息；

注：认证证书中可不包括临时场所，当在认证证书上展示临时场所时，应注明这些场所为临时场所。

（2）认证客户服务符合 GA/T 594-2006 《保安服务操作规程与质量控制》所覆盖的产品、活动、服务的范围；包括每个场所相应的认证范围，且没有误导或歧义（适用时）；

（3）认证依据的认证标准所采用的当时有效版本的完整标准号；

（4）证书签发日期和有效截止日期，证书应注明：认证客户必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。

（5）证书编号（或唯一的识别代码）；

（6）深大认证名称、地址；

（7）认证标志、相关的认可标识及认可注册号（适用时）；

（8）证书信息及证书状态的查询途径。

## 9.4 认证标志

9.4.1 按照《认证标识、认证证书、认可标识和认可证书的使用规定》对认证证书及标识进行管理。深大认证自行制定的认证标志的式样、文字和名称，不得违反法律、行政法规的规定，不得与国家推行的认证标志相同或者近似，不得妨碍社会管理，不得有损社会道德风尚。

9.4.2 深大认证标识如下：



 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

## 10 认证证书状态管理规定、要求

### 10.1 证书状态管理的内容

按照深大《SDIC-OP-TC-005 暂停、撤销、扩大、缩小和终止认证程序》进行认证证书的状态管理。管理的内容包括暂停、撤销、扩大、缩小和终止。

### 10.2 暂停认证证书的条件

获证组织有以下情形之一的，经调查核实后的5个工作日内暂停其认证资格，并保留相应证据：

- (1) 服务持续或严重不满足认证要求的；
- (2) 不满足服务适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；
- (3) 受到与质量相关的行政处罚；
- (4) 发生较大或重大质量事故，反映获证组织管理体系运行存在重大缺陷的；
- (5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法监督检查，或者提供虚假材料或信息的；
- (6) 持有的与管理体系范围有关的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的；
- (7) 不能按照规定的时间间隔接受监督审核的；
- (8) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证资格和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用，造成严重影响或后果的；
- (9) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- (10) 被有关行政监管部门责令停业整顿的；
- (11) 发生与质量相关的重大舆情；
- (12) 主动请求暂停的；

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

(13) 其他应暂停认证资格的。

### 10.3. 证书暂停

10.3.1 深大认证可根据暂停的原因和性质确定暂停期限，暂停期限最长不得超过6个月。

10.3.2 暂停期间，如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，深大认证应恢复其认证资格，并保留相应证据。

### 10.4 认证资格的撤销

10.4.1 获证组织有以下情形之一的，深大认证应在获得相关信息并确认后5个工作日内撤销其认证资格，并保留相应证据：

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- (2) 被国家企业信用信息公示系统和“信用中国”列入严重违法失信名单的；
- (3) 认证资格的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；
- (4) 因获证组织违规造成重大产品和服务等质量安全事故的；
- (5) 有其他严重违反管理体系相关法律法规行为，受到相关行政监管部门处罚的；
- (6) 管理体系没有运行或者已不具备运行条件的；
- (7) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者深大认证已要求其纠正但超过1个月仍未纠正的；

(5) 其他应撤销认证资格的。

### 10.5 认证资格的注销

获证组织主动申请不再保持认证资格时，深大认证应注销其认证资格，并保留相应证据。

 <b>深圳市深大国际认证有限公司</b> SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

## 10.6 认证资格的恢复

当证实认证客户已经解决了证书暂停的原因后，按照认证决定程序，给予认证客户恢复认证资格

## 10.7 深大国际认证服务认证的认证要求的更改

如深大国际认证的保安服务认证要求欲进行更改，在实施更改前，将征求代表各方利益的顾问委员会的意见。更改生效后，公司客户服务部负责通过邮寄方式在一个月内将更改后的要求通知各获证客户、申请方及其他有关利益方，并通知客户过渡期及验证方式。在给定时间内如获证客户不愿或经深大国际认证验证不能确保符合新的要求，深大国际认证将按规定暂停其保安服务认证证书的使用。

## 11 受理组织的申述和投诉

关于受理组织的申诉和投诉，参考SDIC-OP-HR-014《申诉和投诉处理管理程序》。

## 12 通报制度

获证客户在发生下列情况之一时，应及时通知深大认证，深大认证可根据情况决定是否需要进行必要的监督审核或全面再认证审核：

- 1) 法律地位、经营状况、组织状况或所有权变更
- 2) 组织和管理层（如关键的管理、决策或技术人员）变更；
- 3) 联系地址和场所的变更；
- 4) 获证保安服务的运作范围的变更；
- 5) 保安服务和过程的重大变更。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

## 13 其它要求

### 13.1 受理组织的申诉和投诉

按照《SDIC-OP-HR-014 申诉和投诉处理管理程序》进行申诉和投诉的管理。

### 13.2 认证记录的管理

13.2.1 按照《SDIC-OP-HR-001 文件和记录控制程序》进行记录的管理，建立文件化的认证记录、认证资料归档留存制度，记录认证活动全过程并妥善保存，归档留存时间为认证证书有效期届满或者被注销、撤销之日起2年以上。

13.2.2 认证记录应真实、准确、完整，以证实认证活动得到有效实施。认证记录包括但不限于：

- (1) 认证申请书；
- (2) 认证申请评审记录；
- (3) 认证合同；
- (4) 审查方案；
- (5) 审查计划；
- (6) 首、末次会议签到表；
- (7) 现场审查记录；
- (8) 不符合项报告及验证记录；
- (9) 审查报告；
- (10) 认证决定记录。

13.2.2 在认证证书有效期内，认证活动参与各方签字或者盖章的认证记录、资料等，应保存具有法律效力的纸质版原件。签字或盖章的认证记录至少包括：

- (1) 认证申请书；
- (2) 认证合同；

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

- (3) 审查计划;
- (4) 首、末次会议签到表;
- (5) 不符合项报告及验证记录。

13.2.3 认证记录应使用中文，以电子文档的形式保存认证记录的，应采用不可编辑的方式。

### 13.3 收费标准

我司依据《价格法》，制定收费标准，并受深圳市认证认可协会监管。申请组织可向我司索取。

## 14 引用文件

### 14.1 相关规范/标准

- (1) GA/T 594-2006 《保安服务操作规程与质量控制》
- (2) ISO 19011 管理体系审核指南

### 14.2 引用程序

- 1) 《认证申请及受理程序》
- 2) 《管理体系/服务/产品业务范围管理程序》
- 3) 《审核策划操作规范》
- 4) 《服务认证审查过程管理程序》
- 5) 《认证决定、证书颁发和审核、审查、检查资料处理程序》
- 6) 《认证标识、认证证书、认可标识的使用管理规定》
- 7) 《暂停、撤销、扩大、缩小和终止认证程序》
- 8) 《申诉和投诉处理管理程序》
- 9) 《文件和记录控制程序》

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

## 附件 1 服务认证审查时间

有效人数	初审	监审1	监审2
<200	2	1.5	1.5
≥200	3	2	2

注：服务认证的审查时间应基于以下方面的考虑，可增减审查时间，以确定组织认证所需的时间，减少时间不能超过基础审核时间的50%：

- 1) 服务组织的行业特点、规模和运作的复杂程度；
- 2) 服务场所的数量；
- 3) 服务类别、评价范围；
- 4) 技术和法规环境；
- 5) 服务接触方式；
- 6) 所使用的测评方法和技术；
- 7) 服务活动的外包情况；
- 8) 与服务活动相关联的风险



 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

## 附件3 保安服务要求

### 1 保安服务操作的基本要求

1.1 保安服务操作应按照国家法律、法规、规章及政策规定进行，并遵守主管行政机关的有关管理规定。属于保安服务职责范围内的事项按本标准实施，不属于保安服务职责范围的事项，依法交有关部门处理。

1.2 保安服务公司应依照约定合同为客户提供安全服务，维护客户单位的安全和秩序，防止或减少客户受到不法侵害或灾害事故的发生，有效避免因服务提供方或保安员责任造成客户损失，以满足客户的安全需求。

1.3 保安服务公司应向客户单位提供服务的真实信息，包括公司的类别、资质、保安员的等级和素质状况、提供服务的种类和效果以及所收取的费用等。对客户提出或询问的有关问题，应本着诚实信用的原则给予明确的答复。

1.4 保安服务公司根据客户需要，可以提供保安服务种类中的一种或数种服务，如客户有特殊需求，在不违背有关法律规定的情况下视情况另行约定。

1.5 保安服务公司根据客户要求或保安服务的需要，可分别或联合采用人防、技防、物防和犬防等手段，维护客户合法权益。

### 2 门卫服务

#### 2.1 门卫服务内容

2.1.1 保安员通过对客户单位出入口进行值守、验证、检查登记，维护客户安全。

2.1.2 查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入。

2.1.3 对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止客户单位财物流失及违禁物品流入。

2.1.4 指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序。

2.1.5 及时发现不法行为人，截获赃物，做好安全防范工作。

2.1.6 协助客户单位做好来访人员接待等工作。

#### 2.2 门卫服务操作规程

##### 2.2.1 制定门卫执勤方案

		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

2.2.1.1 根据合同，确定执勤方案、门卫执勤方式及所需装备等。

- 1) 根据出入人员的建筑特征以及人员、车辆流量，确定门岗的具体位置。
- 2) 确定各类情况的处置方法，制定紧急情况的处置预案。

2.2.1.2 门卫执勤方案需经客户单位审定

2.2.1.3 上岗前的准备

担任门卫任务的保安员要按规定着装，携带经公安机关批准使用的防护用具。根据需要携带对讲机。备有门卫勤务登记簿。

## 2.2.2 门卫勤务的实施

### 2.2.2.1 验证

1) 逐个查证。在一般情况下，当来人距门卫 2m-3m 时，保安员应请其止步并出示证件，接过证件后先看证件的封面、再翻看主页的身份情况。要着重查验照片与持证人的相貌是否相符，印鉴单位与签发证件单位是否相符，是否过期夜间验证时，应提高警惕，注意保护自身安全。经查证未发现问题的，归还证件并礼貌地示意放行。对拒不交验证件、证明的人员，不准其入内。发生纠纷时，及时向客户单位报告，请有关人员前来处理。

2) 重点查验。在人员、车辆出入比较集中时，保安员应站在大门一侧查验证件，并仔细观察，注意发现异常。对无证件的人员、车辆，待高峰过后经检查再决定是否放行。

3) 对于上级事先通知的免检对象，应根据车号和特殊的免检标志，免检放行

### 2.2.2.2 检查

1) 对携物进出的人员，重点检查是否带有违禁物品。对进入车辆要检查是否装有易燃易爆等危险物品、是否载有无关人员，对无关人员应劝其下车在外等候。对携物外出人员和车辆，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。检查时要让被检查人动手打开车门、后备箱和包装物，视情况逐件清点或重点抽查。要与对方保持一定的安全距离，注意观察其神态表情，防止其弃物逃跑、突然驾车逃跑或持物行凶，同时要注意自身安全。

2) 发现有携带可疑物品的人员，应先礼貌地要求其说出物品的名称、数量、来源及用途，请其自行拿出物品按单检查核对，并出示有关证件或由有关部门开具的证明，对无手续和拒绝检查的应移交客户单位有关部门处理。保安员不能对可疑人员进行搜身，应报告客户

		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

单位或交公安机关处理。

### 2.2.2.3 观察

在验证检查过程中，要从进出人员的身份、陈述、行为、表情、携物、痕迹等方面进行观察，对有疑点者应重点查验。

## 2.3 紧急情况的处置

当发生干扰、破坏客户单位正常的生产、生活、工作秩序的特殊情况时，保安员应按照应急工作预案，迅速将有关情况报告客户单位或当地公安机关。协助做好疏导工作，维护正常秩序。

## 2.4 勤务制度

### 2.4.1 交接班制度

1) 保安员要严格遵守交接班制度，按规定的时间交接班。因故不能执勤的，必须提前办理请假手续。

2) 上岗前的准备工作接班人员做好上岗准备，按规定着装，携带执勤用品，准时接班。

3) 交班、接班人员到达岗位后，交接时双方先行敬礼，然后边注意观察，边做交接事宜。交班人员应告知本班发生的情况和处理结果，并交待需要继续办理的事项。移交勤务登记簿，双方签字备查。接班者未到或未办理交接班手续，当班者不能离开。

### 2.4.2 请示报告制度

保安员遇到紧急情况和重大问题时要及时、具体、准确地向客户单位、上级领导和公安机关等有关部门请示、报告。对客户单位、上级领导及公安机关等部门有关处置紧急情况的工作指示，要立即、坚决执行，执行结果要及时反馈，并做详细记录。

### 2.4.3 勤务检查制度

驻勤单位保安组织负责人或指定的勤务检查人员，负责对保安员执勤情况进行检查。勤务检查的内容以保安员履行岗位职责的情况为主。对勤务检查中发现的问题和处理结果，应做好记录，重要问题应及时向上级汇报。

### 2.4.4 勤务登记制度

勤务登记由当班人员负责记录。主要记载上级指示、通知、交办的事项及值班期间发生

		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

和处理的问题，记录必须清晰、准确，不得随意涂改，并妥善保管。

## 2.5 岗位要求

2.5.1 着装整齐，语言文明，手势规范，站姿端正，精神饱满。

2.5.2 熟记客户单位有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等。

2.5.3 了解门卫区域内的环境状况和安全措施。

2.5.4 熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式。

2.5.5 基本熟悉和掌握客户单位内部人员情况。

## 3 守护服务

### 3.1 守护服务

3.1.1 保安员通过对特定的目标进行看护和守卫，保卫客户安全

3.1.2 维护守卫区域的正常秩序。及时制止无关人员进入守卫范围。

3.1.3 做好防火、防盗、防抢、防爆炸、防治安灾害事故等工作。

### 3.2 守护服务操作规程

#### 3.2.1 制定守护方案

3.2.1.1 根据守护目标的特征、范围、周边环境以及其他可能危害目标的情况等制定守护方案。

3.2.1.2 守护方案需经客户单位审定，对治安保卫重点单位及重大活动等的守护方案需经上级主管部门批准。

#### 3.2.2 上岗前的准备

担任守护任务的保安员要按规定着装，携带经公安机关批准使用的防护用具。根据需要携带对讲机。备有守护勤务登记簿。

#### 3.2.3 守护勤务的实施

3.2.3.1 固定岗位。严格检查进出守护区域的人员及车辆，维护秩序，保卫目标的安全。

3.2.3.2 移动岗位。反复巡查，消除守护区域内的安全隐患，保卫目标安全。

3.2.3.3 瞭望岗位。观察守护区域内及周围的情况，发现可疑人员和可疑情况立即向客户单位报告，并采取相应措施保障目标安全。

		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

### 3.3 紧急情况的处置

3.3.1 遇有无关人员违反规定欲进入守护区域时，应进行劝阻；对不听劝阻的，应坚决制止并迅速报告客户单位或有关部门处理。

3.3.2 遇有无证车辆，欲进入守护区域时，应示意停车，对不听指挥强行闯入的，应立即报告客户单位或有关部门，并记下车型、牌号、颜色等特征。

3.3.3 发现不法侵害行为，应立即采取措施坚决制止，并将不法行为人送交客户单位或公安机关。做好现场保护工作。

3.3.4 发生火灾、爆炸等灾害事故，应立即报警，并及时通知客户单位。采取积极措施防止事态扩大，协助抢救受伤人员，并做好现场保护工作。

### 3.4 勤务制度

按 2.4 的规定执行。

### 3.5 岗位要求

3.5.1 执行守护任务的保安员，应熟悉有关制度、规定及准许出入守护区域的手续和证件。

3.5.2 熟悉岗位周围的地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法。3.5.3 熟记与有关部门、人员的联系方式。

3.5.4 熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告。

## 4 巡逻服务

### 4.1 巡逻服务内容

4.1.1 保安员通过对特定区域、地段和目标进行的巡视检查、警戒，保护客户安全。

4.1.2 通过巡逻，震慑不法分子，有效防范对客户可能造成的不法侵害。

4.1.3 通过巡逻，发现可疑人员，对有违法犯罪嫌疑的，依法扭送有关部门处理。

4.1.4 对正在发生的不法侵害行为，应采取相应措施予以制止，将不法行为人及时扭送公安机关或有关部门处理。

4.1.5 检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害。

4.1.6 在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，应及时报告客户和公安

		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

机关或有关部门，并采取相应措施保护现场。

## 4.2 巡逻服务操作规程

### 4.2.1 制定巡逻方案

4.2.1.1 根据保安服务合同，制定巡逻方案，确定巡逻人员、巡逻路线、巡逻方式，控制重点及所需装备。

1) 根据客户单位内部的实际情况，确定巡逻区域、地段及所需装备的种类和数量。

2) 根据巡逻区域的地形、地貌和要害部位、重点目标等情况，确定巡视检查、控制的路线、巡逻方式、巡逻重点、巡逻频次等。

3) 确定各类情况的处置方法，制定紧急情况的处置预案。

4.2.1.2 巡逻方案需经客户单位审定

### 4.2.2 巡逻前的准备

担任巡逻任务的保安员要按规定着装，携带经公安机关批准使用的防护用具。根据需要携带通讯和报警设备。夜间巡逻应携带照明用具。备有巡逻勤务登记簿。

### 4.2.3 巡逻的实施

4.2.3.1 徒步巡逻是保安员实施巡逻勤务的基本形式，主要有单行巡逻、往返巡逻、交叉巡逻和循环巡逻。要根据时间、气候、地形等具体情况实施

4.2.3.2 徒步巡逻应两人以上进行；巡逻人员之间应保持能目视联系和相互支援的距离；夜间巡逻可用约定的方法做联系信号。

4.2.3.3 保安员在巡逻中发现可疑情况应认真观察，严密监视。视情况采取守候、跟随等方法，将其控制在视线之内。必要时对可疑人员进行询问，并及时送交客户单位或有关部门处理。

4.2.3.4 保安员在巡逻时，不得影响客户单位员工或居民的生活、工作。

4.2.3.5 在夜间巡逻时，要提高警惕，保护自身安全。

## 4.3 紧急情况的处置

遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速报告所属单位和客户单位，并依法采取必要措施予以制止，将不法行为人扭送客户单位或公安机关。途中要防止其行凶、自杀或逃跑。遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，并及时通知客户单位，采取措施防止事态扩大。要积极

		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作。

#### 4.4 勤务制度

按 2.4 的规定执行

#### 4.5 岗位要求

- 4.5.1 执行巡逻任务的保安员，应熟悉有关制度、规定及巡逻区域的重点目标。
- 4.5.2 熟悉岗位周围的地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法。
- 4.5.3 熟记与有关部门、人员的联系方式。
- 4.5.4 熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告。

### 5 押运服务

#### 5.1 押运服务内容

- 5.1.1 保安服务公司对押运目标、押运装备及押运保安员要采取保险措施，押运服务的运载、护卫工具和有关装备要符合国家和行业标准。
- 5.1.2 保安员通过随行方式守护客户财物，保障安全。
- 5.1.3 防止押运财物被盗、被抢或遭受其他不法侵害。
- 5.1.4 通过安全检查，及时发现安全隐患，防止发生火灾、爆炸等事故。
- 5.1.5 对押运财物置放、运输的条件、环境等情况，进行巡视检查，防止发生挤压、丢失等事件。
- 5.1.6 对押运的财物要进行清点、核对，防止出现差错。

#### 5.2 押运服务操作规程

##### 5.2.1 制定押运方案

- 5.2.1.1 在运输手续完备的基础上，要对押运任务进行分析、研究；根据押运财物的种类、数量、路途和运载工具等情况制定押运方案。
- 5.2.1.2 押运爆炸性、易燃性、放射性、毒害性、腐蚀性等危险物品的，要事先取得运输许可证件，制定专门的押运方案，使用专门的运载工具，押运人员要熟知有关专业知识和突发事件的处置措施。
- 5.2.1.3 押运方案需经客户单位审定。跨省、市运输以及重大押运任务需经上级主管部门批

		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

准。

## 5.2.2 押运任务的实施

5.2.2.1 承接押运任务后需要了解：发货部门名称、物资种类、性质、价值、数量、代号、运输工具，到达目的地的运行路线，出发及到达时间；收货单位名称、详细地址、代号；对押运的要求和应注意的问题。

5.2.2.2 办理押运手续，领取途中所需物品。

5.2.2.3 与发货部门人员共同清点财物的数量，检查财物包装密封标记等是否完好，如发现问题，应向客户单位提示并做好记录。装物时保安员要在场点验，以防发生漏装或出现差错。

5.2.2.4 配备必要的防护用具和通讯器材，并保持完好有效。

5.2.2.5 在押运途中保安员应注意观察道路两侧的情况，通过桥梁、隧道、交叉道口、转弯地段以及车速减慢时，要注意观察，遇到危险情况，确认险情排除后通过。

5.2.2.6 押运途中需暂时停留，应根据停靠的位置、周围情况、采取相应的警戒措施加强防范。途中遇财物中转、改换交通工具的，必须办妥交接、转换手续，并在现场实施监督。

5.2.2.7 多辆汽车押运时，要保持行车间距，防止外部车辆加入押运队伍。要根据实际情况，妥善安排行车、停车时间。遇有人员要求搭乘押运车辆时，应坚决拒绝。

5.2.2.8 对押运财物实行监控。保安员在装载时和装载后，不得离开所押运的财物；必须离开时，应在保证押运财物安全的前提下轮换进行。

5.2.2.9 运输途中，应随时对押运财物进行巡视、检查，观察财物堆放有无移动；包装、密封标记是否完好。发现问题应立即查清原因，做好检查记录。

## 5.2.3 押运财物的交付

5.2.3.1 财物抵达目的地后，保安员要观察周围动态。办理交接手续时，禁止无关人员接近财物。

5.2.3.2 接交财物应由发货部门和保安员与收货部门共同清点财物的数量、检查财物包装等情况。认定无误后，由收货部门在收货单据上签名盖章。

## 5.3 紧急情况的处置

押运途中发生意外事件，要采取有效措施保证货物安全，并及时与当地公安机关或有关

		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

部门取得联系，妥善处理，并及时报告本单位和收、发货单位。

5.3.1 途中发生财物丢失，应立即报告当地公安机关，请其协助追查，并及时通报发货单位和收货单位。

5.3.2 途中发生交通事故，要严密看管所押财物，及时与公安交通管理部门联系处理，并立即通报发货单位和收货单位。

5.3.3 押运途中遇有对押运财物的不法侵害，应采取合法措施，果断处理，并立即报警。

5.3.4 押运途中运输的财物发生火灾、爆炸等事故，保安员应抢救财物和伤员，并立即报警。通报发货和收货单位。保护好现场，做好记录。

#### 5.4 勤务制度

除按 2.4 的规定执行外，还应执行下列规定

5.4.1 请示汇报制度。押运过程中按照押运方案的要求应及时报告行走的路线、位置和途中发生的各种情况。

5.4.2 保密制度。保安员必须对押运财物的种类、数量，运输时间、路线、押运人员数量等情况严格保密，不得向无关人员泄露。

#### 5.5 岗位要求

5.5.1 掌握保安押运服务的知识和技能，了解押运方案的内容和要求。

5.5.2 了解财物收发、中转等手续的办理程序；掌握运输工具状况及财物的存放条件。

5.5.3 清楚押运财物的物理、化学性能、特点及防护要求。

5.5.4 熟记与有关部门、人员的联系方式。

### 6 随身护卫服务

#### 6.1 随身护卫服务内容

6.1.1 保安员通过随身护卫，保护特定对象人身、财产安全。

6.1.2 通过随卫，筑起一道安全屏障，使不法分子无法靠近特定人员及其工作生活区域。

6.1.3 通过随卫，敏锐观察和掌握周边情况，加强预测和防卫。

6.1.4 通过随卫，掌握护卫对象的活动情况，沟通联系，落实安全措施。

6.1.5 通过随卫，协助做好与安全有关的生活服务和医疗保健工作。

 <b>深圳市深大国际认证有限公司</b> SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

## 6.2 随身护卫服务操作规程

### 6.2.1 制定随身护卫方案

根据保安服务合同，制定随身护卫方案，确定被护卫人员的工作内容和具体要求。

### 6.2.2 随身护卫任务的实施

6.2.2.1 了解护卫对象的活动情况、活动意图，与有关方面加强联系。确定使用的通讯、交通工具、行驶路线。准确掌握被护卫人员的动态活动时间。

6.2.2.2 护卫对象有公共场所活动安排时，保安员要事先了解活动情况，确定行车路线、停车位置。控制接触护卫对象的人员范围，掌握好活动时间，及时提醒转换地点。

6.2.2.3 要与活动组织者及现场警卫、工作人员互相配合，不得妨碍国家工作人员依法执行职务。

### 6.3 紧急情况的处置

遇有正在实施的针对护卫对象的突然袭击、滋扰等不法侵害时，应迅即采取保护措施，制服不法分子，将护卫对象转移到安全地带，防止事态扩大。

### 6.4 勤务制度

按 2.4 的规定执行

### 6.5 岗位要求

6.5.1 掌握随身护卫任务的知识和技能，了解随身护卫方案、内容和要求。

6.5.2 了解护卫对象的工作内容和具体要求，掌握护卫对象的动态活动。

6.5.3 熟记与有关部门人员的联系方式。

## 7 人群控制

### 7.1 人群控制服务内容

7.1.1 保安员通过对人群的疏导和控制，维护特定地点、场所、部位治安秩序，保护重点目标和大型活动安全。

7.1.2 通过执勤，震慑不法分子，使其打消滋扰重点目标和有关活动的企图。

7.1.3 通过执勤，查验证件及随身携带物品，疏导人群，维护现场秩序。

7.1.4 通过执勤，对场内重点部位和目标进行警戒，保卫重点部位和目标安全。

		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

7.1.5 通过执勤，对正在发生的滋扰、冲击行为，采取相应措施予以制止，将不法行为人扭送公安机关或有关部门处理。

7.1.6 检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸及挤死、踩伤等事故或打砸抢、盗窃等不法侵害。

7.1.7 对已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，应及时报告公安机关或有关部门，并保护现场。

## 7.2 人群控制服操作规程

### 7.2.1 制定人群控制方案

根据保安服务合同，了解特定人群活动基本情况，制定人群控制工作方案和应急预案，确定维护治安秩序人员及其具体分布、勤务方式、岗位责任制、联络、协作措施、现场巡视、安全检查、组织指挥以及各种突发情况发生后的应对措施。

### 7.2.2 人群控制任务的实施

7.2.2.1 合理布置保安勤务力量，明确任务与分工，落实岗位责任。

7.2.2.2 按照合同要求，对场所进行全方位的检查，及时消除安全隐患。

7.2.2.3 加强对重点部位和目标的警戒，防止无关人员进入或靠近。

7.2.2.4 加强对场内秩序的管理 保安员在场内流动巡视，发现不当行为及时制止。疏导人流，避免造成拥挤。

## 7.3 紧急情况的处置

遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速制止，并将不法行为人扭送客户单位保卫部门或公安机关。遇有火灾、爆炸等安全事故，应立即报警，同时按照应急预案要求，采取相应措施疏散人群，防止事态扩大。在积极协助抢救受伤人员时，做好现场保护工作。

## 7.4 勤务制度

按 2.4 的规定执行

## 7.5 岗位要求

7.5.1 掌握人群控制任务的知识和技能，了解人群控制方案、内容和要求。

7.5.2 了解重点部位和目标，掌握应急预案的实施程序，及时发现报告并消除各种隐患。

		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

7.5.3 发现不法侵害或治安灾害事故应及时报告公安机关或有关部门，并保护现场。

7.5.4 熟记与有关部门人员的联系方式。

## 8 技术防范服务

### 8.1 技术防范服务内容

8.1.1 保安员通过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防服务业务，保护客户安全。

8.1.2 防止客户单位遭受不法侵害。

8.1.3 接到人网客户的报警信息，应迅速赶赴现场进行先期处置。

8.1.4 对正在发生的不法侵害行为，应采取措施制止，同时向公安机关报警，对不法行为人应立即送交公安机关处理。

8.1.5 对于误报警应迅速给予排除。

8.1.6 对联网报警客户的技防设备，应定期进行巡检维护，防止设备出现故障。

8.1.7 技防设备的设计、安装，应严格遵照有关技术规范 and 标准进行。

8.1.8 对于客户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。

### 8.2 技术防范服务操作规程

#### 8.2.1 制定服务方案

8.2.1.1 根据客户要求，制定技防服务方案，其中包括工程设计施工、警情处置方案。需要行政许可的按有关规定办理。

1) 制定工程设计方案，根据客户单位的实际情况，制定技术防范设施的设计方案，其中包括各类报警探头位置设计、线路联系设计、监控平台设计等，并报客户单位及有关部门审定。

2) 制定工程施工方案。保安技防工程施工之前，要按照技防管理的有关规定，根据客户的需求情况制定工程施工方案，明确工程进度要求等内容。

3) 制定警情处置方案。对于联网报警的客户，要根据客户的地理位置、防范部位及报警探头的安装位置，制定警情处置方案，确保警情发生后，能够迅速调动保安员赶赴现场进行处置。

8.2.1.2 工程设计、施工和警情处置方案需经客户单位和有关部门审定，需要行政许可的，

 <b>深圳市深大国际认证有限公司</b> SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

报相关主管部门审定。

## 8.2.2 技防服务的实施

8.2.2.1 在为客户提供技术防范服务前，工程技术人员应亲临现场了解客户需求，制定出设计方案，报客户单位及有关主管部门审定。

8.2.2.2 为客户安装设备之前，根据客户单位实际情况，绘制施工现场图，制定施工方案。

8.2.2.3 施工应按方案进行，不得随意更改方案。

8.2.2.4 施工结束后，应按有关规定或合同约定对工程进行验收。

8.2.2.5 工程验收结束后，专业技术人员应对客户进行技防设备日常维护培训和操作使用培训。

8.2.2.6 专业技术人员对联网报警客户技防设备要定期进行技术巡检，内容包括设备检修、设备保养和征求客户意见。

8.2.2.7 接到入网客户的报警信息，应迅速赶赴现场进行先期处置

- 1) 制止不法侵害行为，并将不法行为人送交公安机关。
- 2) 协助救护受伤人员，同时做好现场保护工作。
- 3) 误报时应查明误报原因，并予以排除或通知专业技术人员予以修复。

## 9 安全咨询服务

### 9.1 安全咨询服务

9.1.1 通过受理咨询，向客户提供具有可操作性的答复。

9.1.2 通过调查活动，搜集有关线索和证据，为客户提供有效的安全防范服务。

9.1.3 保护客户商业秘密和个人隐私。

9.1.4 通过勘察、评估，对客户的安全防范状况进行可靠性、可行性评估，并提供相应的设计方案和安保经费、设施标准。

9.1.5 在法律允许的范围内活动。

### 9.2 安全咨询服务操作规程

9.2.1 受理咨询，详细了解客户咨询问题涉及内容的时间、地点及相关人员情况。

9.2.2 开展调查，查找分析与咨询问题相关的背景、线索，研究搜集相关的技术资料 and 必要

		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

的物证、书证、证人证言等。

9.2.3 通过现场专业勘察和对客户安全防范情况搜集，对客户委托事项的安全防范情况进行全面分析与评估，提出可靠、可行的操作对策。

9.2.4 根据客户要求，对客户委托事项进行安全分析与评估，并提供全面、可靠、可行的安全防范方案。

9.2.5 依据现行法律、法规，结合受理咨询实际，答复客户。

### 9.3 勤务制度

9.3.1 请示报告制度。遇到紧急情况和重大问题，要及时、具体、准确的向所属公司请示报告，与客户及时沟通，处置结果及时反馈，并做详细记录。

9.3.2 勤务登记制度。当班期间受理的咨询等事宜，要予以登记。记录必须清晰、准确，不得随意涂改，并妥善保管。

### 9.4 岗位要求

9.4.1 熟练掌握安全防范的相关知识和技能，具有政法机关工作经历或保安工作实践经验。

9.4.2 熟悉相关法律、法规。

9.4.3 熟记与有关部门、人员的联系方式。

## 10 保安员

### 10.1 保安员基本条件

#### 10.1.1 政治素质条件

10.1.1.1 热爱祖国、诚实信用。

10.1.1.2 无违法犯罪记录。

10.1.1.3 爱岗敬业，恪尽职守。

10.1.1.4 遵纪守法，团结协作。

#### 10.1.2 业务技能条件

10.1.2.1 具备基本法律知识，了解有关保安管理政策、规定。

10.1.2.2 具备一定的语言、文字表达能力和沟通能力。

10.1.2.3 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力。

		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

10.1.2.4 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。

10.1.2.5 掌握一定防卫和擒敌技能。

### 10.1.3 身体条件

具备岗位需要的身高、视力等身体条件，或符合合同规定的身体条件。

### 10.1.4 文化条件

具备初中以上学历，特殊岗位应具备相应的文化业务知识和技能

### 10.1.5 年龄条件

依据国家有关行业危险等级划分，保安员年龄应符合国家法律规定的最低或最高年龄要求。

## 10.2 保安员行为规范

### 10.2.1 着装

10.2.1.1 除不宜或者不需要着保安制服的情形外，在工作时间必须着保安制服。因私外出时应着便服。

10.2.1.2 着保安制服时，要按规定佩带保安标志。

10.2.1.3 保安制服不准与便服混穿，不同季节的保安制服不准混穿。

10.2.1.4 在驻勤单位除工作外，着装时可以不戴帽子。

10.2.1.5 着保安制服应干净整洁，不准披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪戴帽子、穿拖鞋或赤足。

10.2.1.6 爱护和妥善保管保安制服和保安标志。严禁将保安制服和保安标志变卖、赠送或出租、出借给他人。

10.2.1.7 着装参加重要活动时，应佩戴统一颁发的勋章、奖章和证章

### 10.2.2 仪容仪表

10.2.2.1 执勤时要仪表端庄，精神饱满。

10.2.2.2 男性保安员不准留长发、大鬓角和胡须，女性保安员发辫不得过肩。

10.2.2.3 不得纹身，不得染发、染指甲，不得化浓妆、戴首饰。

### 10.2.3 礼节

		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

#### 10.2.3.1 在下列场合行举手礼

- 1) 执勤交接班时。
- 2) 纠正违章时。
- 3) 受到领导接见、慰问或领导视察、检查工作时。
- 4) 参与外事活动或与外宾接触时。
- 5) 着装在大会上发言开始和结束时。
- 6) 接受颁奖时。

#### 10.2.3.2 在参加集会、大型活动奏国歌、升国旗时，要自行立正并行注目礼

#### 10.2.3.3 对日常接触的上级领导可以不行举手礼

### 10.2.4 举止

#### 10.2.4.1 精神饱满，姿态端正，动作规范，举止文明。

10.2.4.2 着装外出工作、执勤和出入公共场所时，不准袖手或将手插入衣兜。不准搭肩、挽臂、边走边吸烟、吃东西、嘻笑打闹。不准随地吐痰、乱扔废弃物。

10.2.4.3 不准着制服在公共场所饮酒，严禁酗酒。

10.2.4.4 要自觉遵守公共秩序和社会公德。

10.2.4.5 要尊重少数民族的风俗习惯。

### 10.2.5 语言

10.2.5.1 在工作中使用语言要简洁准确、文明规范。接触群众时，说话要和气，使用“你好、请、您、对不起、谢谢、再见”等文明用语。要注意称谓的使用。在与少数民族、宗教人士、外籍人士交谈时，不准使用对方禁忌的语言。

10.2.5.2 执勤时应讲普通话或当地通用语言。

### 10.2.6 岗位纪律

10.2.6.1 严格在法律规定的范围内开展保安服务工作，不得超越职责权限。

10.2.6.2 严格履行岗位职责，不做与保安服务无关的事情。

10.2.6.3 不准刁难群众。

10.2.6.4 不准脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退。

		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

10.2.6.5 遵守客户单位内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播客户单位内部的机密事项。

10.2.6.6 未经允许不准动用客户单位物品和接受客户单位赠送的礼品。

10.2.6.7 有重要情况要妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报。

10.2.6.8 要认真填写值班记录，做好交接班工作。

10.2.6.9 要爱护公物，爱护客户财物。

### 10.2.7 卫生

10.2.7.1 要自觉维护环境卫生、保持执勤区域整齐整洁。

10.2.7.2 内务卫生

- 1) 床单、被褥整齐干净，床下无杂物。
- 2) 地面无烟头、无痰迹、无纸屑。
- 3) 门窗洁净，玻璃明亮。
- 4) 生活用品摆放整齐，统一规范。
- 5) 不准饲养宠物，不准私自张贴、悬挂图片、画报。

### 10.3 保安员职责

10.3.1 执行门卫、守护、巡逻、押运、随身护卫、人群控制、技术防范、安全咨询等保安服务任务。

10.3.2 利用科技手段和设备执行保安服务任务。

10.3.3 对发生在执勤区域内的不法侵害和治安灾害事故，及时报告客户单位和当地公安机关，采取措施控制事态扩大，保护现场，维护现场秩序。

10.3.4 落实防火、防盗、防爆炸、防破坏和防治安灾害事故等防范措施，发现执勤区域内的安全隐患，立即报告客户单位，并协助予以处置。

10.3.5 保安员对执勤区域内发生的不法侵害行为应及时制止，对不法行为人应移交公安机关或有关部门处理。支持、配合公安机关和其他执法部门依法执行公务。

## 11 保安管理人员职责

### 11.1 大队长(中队长)职责

		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

11.1.1 负责对大队(中队)的管理,掌握全面情况,根据公司计划和要求,结合实际,科学安排落实各项工作,完成公司交给的保安服务任务。

11.1.2 根据公司与客户签订的合同,制定勤务方案,与客户经常沟通,随时了解驻勤单位的情况,检查各项工作的落实。

11.1.3 认真执行公司有关规章制度,加强队伍管理。

11.1.4 掌握大队(中队)人员在岗情况。

11.1.5 按计划组织大队(中队)开展保安技能训练,提高保安员的专业技能和服务水平。

11.1.6 对保安器械进行管理,保障保安器械的完好有效。

11.1.7 对保安骨干进行教育和培养,提高他们的组织能力和管理水平。

11.1.8 对保安员进行法制教育、职业道德教育、爱岗敬业教育。

11.1.9 对驻勤单位进行经常性的安全检查,发现问题及时解决,消除隐患。

11.1.10 做好思想政治工作,关心保安员的生活,及时帮助解决实际问题。

11.1.11 深入调查研究,定期总结工作,开展经验交流,及时向上级反馈队伍管理信息。

11.1.12 做好考勤审核、服装发放、报表和保安员调配工作。

11.1.13 落实保安队伍内部安全措施,防止发生保安员违法违纪问题和重大安全事故。

## 11.2 分队长、班长(含班以下驻勤点负责人)职责

11.2.1 根据保安服务合同约定应承担的任务,组织安排勤务;检查考核分队(班)人员的执勤情况。

11.2.2 负责分队(班)的学习和训练。

11.2.3 及时准确传达上级的工作部署,负责分队(班)实施各项保安服务任务。

11.2.4 与驻勤单位保卫部门或主管安全工作的领导保持联系。协助开展安全检查,发现问题及时解决,重要情况及时汇报。

11.2.5 组织、召开队(班)务会,布置工作、勤务讲评、思想教育,做到时间、人员、内容、效果四落实,做好会议记录。

11.2.6 做好思想政治工作,掌握保安员的思想动态,及时解决队伍中出现的问题,搞好队伍团结。

		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

- 11.2.7 关心保安员的生活、学习和工作情况，认真帮助解决困难和实际问题。
- 11.2.8 负责统计考勤，检查执勤记录。
- 11.2.9 了解客户单位消防器材和报警系统的配置、性能、位置，并组织保安员学习训练，熟练掌握操作技能。
- 11.2.10 遇有紧急情况，及时向上级报告，立即进行现场处置，控制事态发展并做好现场保护。

### 11.3 保安纠察人员职责

- 11.3.1 纠察保安员履行职责、遵守纪律的情况。
  - 11.3.1.1 履行保安服务职责和队伍管理方面的情况。
  - 11.3.1.2 重要保安工作部署的落实情况。
  - 11.3.1.3 重点地区、场所保安工作的组织实施情况。
  - 11.3.1.4 保安员执行《保安员职业道德行为规范》等相关规定的情况。
  - 11.3.1.5 受理客户单位、群众对保安工作和保安员的意见和建议。
  - 11.3.1.6 保安员履行职责和遵守纪律的其他情况。
- 11.3.2 定期汇总纠察情况，编发纠察工作信息。
- 11.3.3 对纠察中发现的问题，要进行分析、综合、研究，并提出整改意见。
- 11.3.4 对屡纠屡犯的保安员提出处理意见，并对其进行重点监督检查。
- 11.3.5 正确使用和妥善保管纠察装备、标志。

## 12 保安服务合同的评审和签订

### 12.1 了解需求

了解客户的性质、位置、规模、周边环境及其所需保安服务的意向、服务种类、保安员数量、服务要求等，并对客户要求的合法性进行必要的审查。

### 12.2 现场考察

对客户单位提出的服务需求，进行现场考察了解，协商保安服务的具体事宜。

12.1.1 所需保安服务的种类与内容。

12.2.2 所需保安员的人数。

		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

12.2.3 所需保安服务的要求。

12.2.4 保安服务的费用。

12.2.5 保安员学习、教育、训练、生活及后勤保障等有关事宜

### 12.3 签订合同

经过协商，依照《中华人民共和国合同法》等相关法律规定，签订规范合同。

## 13 保安服务的准备

### 13.1 制定保安执勤方案和应急预案

实施重大保安执勤方案和应急预案须经上级主管部门批准后，方可实施。应急预案应根据合同要求，组织有关人员策划、制定保安执勤方案和应急预案，在征得客户单位确认后定期演练和补充修改。

### 13.2 建立联系

13.2.1 建立保安服务公司与客户单位的联系。

13.2.2 建立保安队与客户单位主管部门的联系。

13.2.3 建立保安队与当地公安、消防等部门的联系。

13.2.4 建立保安服务公司与派驻到客户单位保安队的联系。

13.2.5 确定向客户单位征求意见的联系方法

### 13.3 装备的配备

根据保安服务合同和执勤方案，在不违反国家有关规定的情况下配备必需的被装、生活用品、防护用具及交通、通讯设备。

### 13.4 保安员的选用

根据合同，选派符合岗位需要的保安员。保安员的培训应以国家有关规定为前提，结合地方行政管理对保安培训机构的培训要求进行，经考核合格后，方可派其上岗。对从事特殊岗位工作的保安员，须具备其相关知识和专业技能。

### 13.5 向客户单位派驻保安员

按照合同准时将保安员派驻到客户单位并开展保安服务。

## 14 保安服务质量的检查与改进

		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

## 14.1 检查的内容与方式

### 14.1.1 检查方式

#### 14.1.2.1 监督检查

- 1) 独立驻勤保安队自查。
- 2) 大、中队对独立驻勤保安队的检查。
- 3) 保安服务公司对大、中队的检查和对独立驻勤保安队的抽查，受理客户投诉。
- 4) 保安纠察队对所属的保安队伍进行纠察和检查。
- 5) 保安员对保安管理提出意见和建议。

#### 14.1.2.2 客户评价

- 1) 保安服务公司定期向客户单位征求意见。
- 2) 定期发放征求意见表。
- 3) 公布保安服务质量监督电话。
- 4) 驻勤保安队经常向客户单位汇报工作，征求意见。
- 5) 做好投诉接待工作。

14.1.2 以上方式的检查，均应有详细检查的记录。

## 14.2 服务质量的改进与提高

14.2.1 对检查中发现的问题和客户、群众的意见、建议，认真进行汇总、分析和研究，有针对性地制定具体的改进方案和措施。

14.2.2 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，使服务质量得到改进和提高。将改进的方案、措施及效果主动向客户、群众反馈。

## 15 不合格服务的纠正措施

15.1 对不合格服务的识别和报告是每个保安员的义务和责任。

15.2 发现不合格服务时，应进行记录，同时报保安服务公司有关部门，并立即采取措施加以纠正，减少由此产生的不良影响。

15.3 保安服务公司应对出现不合格服务的原因进行分析、评价，以强化监控力度，完善管理制度，不断提高服务水平，防止问题再度发生。

 深圳市深大国际认证有限公司 SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		版次	A/2
		文件编号	CTS SDIC-WI-TC-095
文件名称	保安服务认证实施规则	生效日期	2025年08月25日

15.4 因不合格服务造成客户损失时，应按照合同约定条款依法予以赔偿。

表1 保安服务评价表

序号	分类	项目	符合情况	备注
1	保安服务操作的基本要求	基本要求		
2	门卫服务	门卫服务内容		
		门卫服务操作规程		
		紧急情况的处置		
		勤务制度		
		岗位要求		
3	守护服务	守护服务内容		
		守护服务操作规程		
		紧急情况的处置		
		勤务制度		
		岗位要求		
4	巡逻服务	巡逻服务内容		
		巡逻服务操作规程		
		紧急情况的处置		
		勤务制度		
		岗位要求		
5	押运服务	押运服务内容		
		押运服务操作规程		
		紧急情况的处置		
		勤务制度		
		岗位要求		
6	随身护卫服务	随身护卫服务内容		
		随身护卫服务操作规程		
		紧急情况的处置		
		勤务制度		
		岗位要求		
7	人群控制	人群控制服务内容		
		人群控制操作规程		
		紧急情况的处置		
		勤务制度		
		岗位要求		
8	技术防范服务	技术防范服务内容		

 <b>深圳市深大国际认证有限公司</b> SHENDA INTERNATIONAL CERTIFICATION CO., LTD		<b>版次</b>	<b>A/2</b>
		<b>文件编号</b>	<b>CTS SDIC-WI-TC-095</b>
<b>文件名称</b>	<b>保安服务认证实施规则</b>	<b>生效日期</b>	<b>2025年08月25日</b>

序号	分类	项目	符合情况	备注
		技术防范服务操作规程		
9	安全咨询服务	安全咨询服务		
		安全咨询服务操作规程		
		勤务制度		
		岗位要求		
10	保安员	保安员基本条件		
		保安员行为规范		
		保安员职责		
11	保安管理人员职责	大队长(中队长)职责		
		分队长、班长(含班以下驻勤点负责人)职责		
		保安纠察人员职责		
12	保安服务合同的评审和签订	了解需求		
		现场考察		
		签订合同		
13	保安服务的准备	制定保安执勤方案和应急预案		
		建立联系		
		装备的配备		
		保安员的选用		
		向客户单位派驻保安员		
14	保安服务质量的检查与改进	检查的内容与方式		
		服务质量的改进与提高		
15	不合格服务的纠正措施	不合格服务的纠正措施		
评定结论				
现场核查情况概述				

