

ICS 03.080.99
A10
备案号: 28500-2010

DB11

北京市地方标准

DB11/T 730—2010

中小学幼儿园校园保安服务规范

Security Service Specification at the Campus for High/Middle/Primary
School and Kindergartens

地方标准信息服务平台

2010 - 08 - 13 发布

2010 - 09 - 01 实施

北京市质量技术监督局 发布

目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 保安员要求.....	1
4.1 基本要求.....	1
4.2 技能要求.....	2
4.3 行为规范.....	2
5 设备配备及使用要求.....	3
5.1 设备配备要求.....	3
5.2 设备使用要求.....	3
6 服务管理要求.....	4
6.1 基本要求.....	4
6.2 交接班要求.....	4
6.3 请示报告要求.....	4
6.4 勤务检查要求.....	4
6.5 勤务记录要求.....	4
7 门卫服务.....	4
7.1 基本要求.....	4
7.2 服务内容.....	4
8 巡逻服务.....	5
8.1 基本要求.....	5
8.2 紧急情况的处置.....	5
9 技术防范服务.....	5
10 评价与改进.....	6
10.1 服务评价.....	6
10.2 服务改进.....	6

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规定起草。

本标准由北京市公安局提出并归口。

本标准由北京市公安局组织实施。

本标准起草单位：北京市公安局内部单位保卫局负责起草，北京明望杰富仕智能系统工程有限公司参加起草。

本标准主要起草人：何智，李志国、李京海、蒋小明、董刚。

地方标准信息服务平台

引 言

为了确保中小学幼儿园发生突发事件或异常情况时，能迅速、果断进行处理，保障人身及其生命财产安全，给孩子们创造一个真正的安全空间，完善校园安全防范体系，应统一校园保安的岗位配置、统一校园保安的服务行为、统一校园保安的装备标准，统一校园保安员资质条件，依据《保安服务管理条例》、《中小学幼儿园安全管理办法》、《劳动法》，《保安服务操作规程与质量控制》等，结合本市中小学幼儿园安全防范工作情况，制定本标准。

地方标准信息服务平台

中小学幼儿园校园保安服务规范

1 范围

本标准规定了中小学、幼儿园校园保安员要求、设备配备和使用要求、服务管理要求、门卫服务、巡逻服务、技术防范服务以及评价与改进要求。

本标准适用于中小学、幼儿园（含打工子弟学校、补习班、少年活动中心）等未成年人集中学习、活动、住宿场所开展的保安服务活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件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文件。凡是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。

DB11/ 528 中小学校和幼儿园安全技术防范规范

GA 68 警用防刺服

GA/T 217 橡胶警棍

GA 294 警用防暴头盔

GA/T 594 保安服务操作规程与质量控制

GA 614 警用防刺手套

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

校园保安服务 campus security service

在中小学、幼儿园校园范围内从事门卫、巡逻、技术防范等保护人身安全的活动。

3.2

校园保安员 campus security officer

专业从事校园保安服务活动的保安员。

4 保安员要求

4.1 基本要求

4.1.1 热爱祖国、爱岗敬业、诚实信用、恪尽职守、团结协作。

4.1.2 遵纪守法，没有不良嗜好，无违法犯罪和被吊销《保安员证》记录。

4.1.3 身体健康，能胜任校园保安服务要求。

- 4.1.4 具备初中以上学历。
- 4.1.5 经过校园保安业务培训合格。
- 4.1.6 能用普通话交流，文字书写规范。

4.2 技能要求

- 4.2.1 熟知《保安服务管理条例》及本规范要求。
- 4.2.2 熟记学校有关门卫规章制度；包括出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等。
- 4.2.3 熟悉和掌握校园内部机构的分布、位置、联系方式。
- 4.2.4 熟悉和掌握校园的紧急情况应急预案、电话、对讲机、紧急按钮等报警方式。
- 4.2.5 具备一定的观察、发现、处置问题能力。
- 4.2.6 具备基本消防设备、通讯器材、技术防范设施设备和相关防卫器械的使用技能。
- 4.2.7 具有良好的心理素质。
- 4.2.8 具备基本的防卫擒拿技能。

4.3 行为规范

4.3.1 着装与举止

- 4.3.1.1 校园保安应统一着保安制服，保持干净整洁。
- 4.3.1.2 着保安制服时，要佩带印有“校园保安”统一式样的红色臂章。
- 4.3.1.3 保安制服不准与便服混穿，不同季节的保安制服不准混穿。
- 4.3.1.4 值勤时不准披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪戴帽子、穿拖鞋或赤足。
- 4.3.1.5 值勤时不准搭肩、挽臂、边走边吸烟、吃东西、嘻笑打闹。
- 4.3.1.6 爱护和妥善保管保安制服、保安装备和保安标志。
- 4.3.1.7 尽量避免与学生教职工进行身体接触。

4.3.2 仪容仪表

- 4.3.2.1 值勤时要姿态端正，精神饱满。
- 4.3.2.2 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。
- 4.3.2.3 不得纹身，不得焗彩油、染指甲，不得化浓妆、戴首饰。

4.3.3 礼节

4.3.3.1 在下列场合行举手礼：

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

4.3.3.2 对日常接触的上级领导可以不行举手礼。

4.3.3.3 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。

4.3.4 语言

4.3.4.1 值勤中要使用普通话，语言要简洁准确、文明规范，语气平和。

4.3.4.2 说话时要注意使用礼貌称谓，使用“你好、请、对不起、谢谢、再见”等文明用语。

4.3.4.3 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。

4.3.5 岗位纪律

4.3.5.1 遵守学校内部的规章制度。

4.3.5.2 应在服务范围内值勤。不准脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退。

4.3.5.3 不准随意打听、记录、传播学校内部的机密事项。

4.3.5.4 未经允许不动用教学物品、未成年人的玩具和物品。

4.3.5.5 有重要情况应妥善处置并及时上报，不准迟报、漏报、瞒报。

4.3.5.6 应认真填写值班记录，做好交接班工作。

4.3.5.7 应爱护公私财物。

4.3.5.8 值勤岗位和宿舍内不准为他人存放物品。

4.3.5.9 应自觉遵守学校秩序和社会公德，应尊重少数民族的风俗习惯。

4.3.6 卫生

4.3.6.1 环境卫生

——应自觉维护环境卫生；

——应保持值勤区域整齐清洁。

4.3.6.2 内务卫生：

——床单、被褥整齐干净，床下无杂物；

——地面无烟头、无痰迹、无纸屑；

——门窗洁净，玻璃明亮；

——生活用品摆放整齐，统一规范；

——不准饲养宠物，不准私自张贴、悬挂图片、画报。

4.3.6.3 个人卫生

——应勤洗澡；

——勤理发；

——勤剪指甲；

——勤换洗衣服。

5 设备配备及使用要求

5.1 设备配备要求

5.1.1 应配备警用防暴头盔，警用防暴头盔应符合 GA 294 的要求。

5.1.2 应配备警用防刺服，警用防刺服应符合 GA 68 的要求。

5.1.3 应配备橡胶警棍，橡胶警棍应符合 GA/T 217 的要求。

5.1.4 应配备警用防割手套，警用防割手套应符合 GA 614 的要求。

5.1.5 应配备对讲机或其他通讯设备，保证在校园内通话和联系畅通稳定。

5.1.6 应配备照明设备。

5.1.7 可配备其他有效防护装备。

5.2 设备使用要求

- 5.2.1 上学前、放学后 1h 应穿戴防暴头盔、防刺服、防割手套、橡胶警棍，佩带对讲机。
- 5.2.2 防护装备、通信设备和照明设备应放置在便于穿戴的指定位置。
- 5.2.3 对讲机与照明设备及时充电保持能使用状态。

6 服务管理要求

6.1 基本要求

- 6.1.1 应制定非法入侵、暴力伤害等案件的应急预案，并定期进行演练。
- 6.1.2 值勤方案、应急预案应有保安服务提供者和学校共同制定。

6.2 交接班要求

- 6.2.1 保安员应严格遵守交接班制度，按规定的时时间交接班。因故不能值勤的，应提前办理请假手续。
- 6.2.2 接班人员做好上岗准备，按规定着装，配带装备、携带值勤用品，准时接班。
- 6.2.3 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，边做交接班事宜。
- 6.2.4 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。
- 6.2.5 移交勤务登记本，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。

6.3 请示报告要求

- 6.3.1 保安员遇到紧急情况或重大问题时应及时、具体、准确地向学校保卫部门、上级领导和公安机关等有关部门请示、报告。
- 6.3.2 对学校保卫部门、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，应立即、坚决执行，执行结果应及时反馈，并做详细记录。

6.4 勤务检查要求

- 6.4.1 驻勤单位保安组织负责人或指定的勤务检查人员、纠察队员，负责对保安员值勤情况进行检查。
- 6.4.2 勤务检查应以保安员履行岗位职责的情况为主。
- 6.4.3 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。

6.5 勤务记录要求

- 6.5.1 勤务记录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和处理的问题。
- 6.5.2 记录必须清晰、准确，不得随意涂改，妥善保管并移交接班人员。
- 6.5.3 勤务记录应定期归档，保存应不少于一年。

7 门卫服务

7.1 基本要求

- 7.1.1 上学、放学等出入人员较多期间，值勤人员不得少于 2 名保安员。
- 7.1.2 2 名以上保安员值勤时，应明确负责人和任务分工。

7.2 服务内容

7.2.1 验证与登记

- 7.2.1.1 查验来访人员和车辆证件的真实性和有效性，对证件不符合的人员和车辆劝阻其入内。
- 7.2.1.2 记录进出人员和车辆的信息，应包括来访人员的姓名、人数、证件类型及编号、事由、进、出时间，车辆型号、牌照号。

7.2.2 检查

- 7.2.2.1 对进出的人员和车辆，应查验证件。
- 7.2.2.2 对携物进出人员和车辆，应查验物品的名称、规格、数量、证件与手续的真实性和一致性。

7.2.3 紧急情况的处置

- 7.2.3.1 对来访人员证件和本人不一致的、拒不交验证件、证明的人员，应禁止其入内。发生纠纷时，及时向学校保卫部门报告，请有关人员前来处理。
- 7.2.3.2 对无手续和拒绝检查的应移交学校保卫部门处理。保安员不能对可疑人员进行搜身，应报告学校保卫部门或交公安机关处理。
- 7.2.3.3 对查有违禁物品人员和车辆，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。

8 巡逻服务

8.1 基本要求

- 8.1.1 根据校园的特点制定巡逻方案和应急预案，对重点部位、特定区域和目标进行的巡视检查、警戒，保护学校安全。
- 8.1.2 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。
- 8.1.3 根据学校内部的实际情况，确定巡逻区域、地段及所需装备的种类和数量，夜间巡逻应携带强光手电。
- 8.1.4 巡逻应2人以上进行，并明确负责人和职责分工，夜间巡逻要提高警惕，保护自身安全。
- 8.1.5 在巡逻过程中，对校园内发生的侵害案件或治安灾害事故，应控制事态扩大并及时报告学校保卫部门和公安机关或有关部门，采取相应措施保护现场。

8.2 紧急情况的处置

- 8.2.1 对巡逻中发现的可疑人应进行询问，防止其袭击和行凶，并及时送交学校保卫部门或有关部门处理。
- 8.2.2 遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速报告学校保卫部门和属地公安机关，并依法采取必要措施予以制止，将不法行为人扭送学校保卫部门或公安机关。
- 8.2.3 遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，并及时通知学校保卫部门，采取措施防止事态扩大。要积极协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作。

9 技术防范服务

- 9.1 技术防范设施设置应符合 DB11/ 528 的要求。
- 9.2 监控中心的值机保安员应经专业培训考核合格。
- 9.3 上学、放学时，应将摄像机锁定在学校门口。

- 9.4 发现可疑情况后，应锁定目标进行跟踪录像，尽量将镜头拉近，看清嫌疑人的人数、衣着、体态、携带物品数量、种类、特征及人员离去方式、方向等。
- 9.5 发现侵害行为，应及时启动应急预案，采取措施制止，控制事态发展，做好记录。
- 9.6 对技防设备应定期进行巡检维护，保证技防设备运转正常。
- 9.7 不得删改或者扩散保安服务中形成的监控影像资料、报警记录，做好图像信息的存储登记工作并进行分类、归档，积累信息。

10 评价与改进

10.1 服务评价

10.1.1 内部评价

- 10.1.1.1 根据本标准的要求，对校园保安服务和队伍管理情况进行全面考核、检查。
- 10.1.1.2 保安服务应经常向学校征求校园保安服务的意见和建议。
- 10.1.1.3 保安服务应按时向校园保安员征求保安服务的意见和建议。

10.1.2 外部评价

- 10.1.2.1 定期发放征求意见表。
- 10.1.2.2 公布保安服务质量监督电话。
- 10.1.2.3 定期向学生家长征求意见和建议。
- 10.1.2.4 做好投诉接待工作。
- 10.1.2.5 以上方式的评价，均应有详细的记录。

10.2 服务改进

- 10.2.1 对工作中发现的问题和学校、家长的意见、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。
- 10.2.2 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。
- 10.2.3 将改进的方案、措施及效果主动向学校反馈。