

ICS 13.310  
CCS A 90

# DB 11

## 北京市地方标准

DB11/T 487—2022

### 保安服务规范 住宅物业

Specification for security services Residential property management

2022-03-24 发布

2022-07-01 实施

北京市市场监督管理局 发布

# 目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	2
5 人员要求.....	2
6 装备配备及使用要求.....	2
7 服务要求.....	3
8 服务质量的评价与改进.....	4
参考文献.....	5

## 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。

本文件代替DB11/T 487—2007《物业保安服务质量要求》。本文件与DB 11/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：

——修改了物业保安服务、门卫服务、巡逻服务等术语和定义；删除了守护服务、技术防范服务术语和定义，增加了中控室值机服务术语和定义；

——删除了“第4章 物业保安职责”；

——增加了“第4章 基本要求”；

——将“第5章 物业保安服务要求”分成“第5章 人员要求”和“第7章 服务要求”，并更改了相应的技术内容；

——增加了“第6章 装备配备及使用要求”一章；

——将“第6章 物业保安服务质量的评价与改进”修改为“第8章 服务质量的评价与改进”，并更改了相应的技术内容。

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、北京凯莱物业管理有限公司、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：张国海、闫武军、王文柱、刘炜、任鹏、燕雯、李京海、裴岩、陈铁权、李悦、王国保、李晓波、尹占军、陈鑫钊。

本文件历次发布版本情况为：

——2007年首次发布为DB11/T 487—2007；

——本次为第一次修订。

# 保安服务规范 住宅物业

## 1 范围

本文件规定物业保安服务基本要求、人员要求、装备配备及使用要求、服务要求、服务质量的评价与改进等。

本文件适用于住宅物业管理相关的保安服务活动。非住宅物业管理可参照使用。

## 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。

GA 68 警用防刺服  
GA/T 217 橡胶警棍  
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  
GA/T 1145 警用约束叉

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**保安服务** property management security service

对物业管理区域开展门卫、巡逻、中控室值机等安全保卫和秩序维护服务的活动。

### 3.2

**门卫服务** gate guarding service

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。

### 3.3

**巡逻服务** patrol service

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。

### 3.4

**中控室值机服务** security alarm services of central control room

在中控室开展的报警信息和视音频信息接收、分析和处理以及警情先期处置等服务的活动。

## 4 基本要求

- 4.1 应建立健全并实施各项规章制度，包括不限于保安服务管理制度、岗位责任制度、物业保安员管理制度和服务投诉处理制度，加强对物业保安员的管理、教育和培训。
- 4.2 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识，携带必要的执勤装备。
- 4.3 除接到报警、业主和物业使用人求助等紧急情况，物业保安员不应干扰业主和使用人的正常生产、生活秩序。和物业使用人的私人工作、生活区域内。
- 4.4 物业保安员不应泄露在物业服务活动中获取的业主信息，不应侵犯业主合法权益或者个人隐私。
- 4.5 应面向物业和居民提供智慧保安服务，宜采用物联网、云计算、大数据、人工智能等新一代信息技术，融合社区场景下的人、事、地、物、情、组织等多种数据资源。

## 5 人员要求

### 5.1 资格要求

#### 5.1.1 物业保安员要求

依法取得保安员证，能胜任住宅物业保安服务要求。

#### 5.1.2 物业保安负责人要求

5.1.2.1 物业保安负责人在满足 5.1.1 要求的基础上，还应依法取得国家五级/初级工（含）以上保安员职业资格证书。

5.1.2.2 具有一年以上物业安保工作经验，具备一定的组织、沟通和协调能力，熟悉物业安保管理相关法律规范，能制定物业保安服务方案及突发事件应急预案，具备突发事件先期处置能力，能使用新技术开展保安服务。

### 5.2 技能要求

5.2.1 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，培训合格后方能上岗。

5.2.2 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；
- 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。

## 6 装备配备及使用要求

### 6.1 装备配备要求

6.1.1 门卫岗、巡逻岗物业保安员应配备保安员服装、橡胶警棍、盾牌、约束叉、防暴头盔、防刺服、防割手套、对讲机、强光手电、反光背心等执勤装备。可根据需求配备记录仪及其他有效防护装备。

6.1.2 中控室值班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。

6.1.3 保安装备未使用时，应放置在便于穿戴的指定位置。

6.1.4 应定期对保安装备进行维护检查及更新，确保其处于良好的使用状态。

6.1.5 应定期组织物业保安员学习装备的使用方法和注意事项。

### 6.2 装备要求

- 6.2.1 橡胶警棍应符合 GA/T 217 的要求。
- 6.2.2 约束叉应符合 GA/T 1145 的要求。
- 6.2.3 防刺服应符合 GA 68 的要求。
- 6.2.4 防暴头盔应符合 GA 294 的要求。
- 6.2.5 盾牌应符合 GA 422 的要求。
- 6.2.6 防割手套应符合 GA 614 的要求。
- 6.2.7 强光手电应符合 GA 883 的要求。

## 7 服务要求

### 7.1 门卫服务

#### 7.1.1 保安员配备

根据物业管理区域规模和小区出入口实际情况，配备相应数量的保安员开展门卫服务。

#### 7.1.2 服务内容

7.1.2.1 按照规定时间打开和关闭出入口，并做好值守工作。

7.1.2.2 做好岗位范围内人员、车辆及物品的验证、检查、登记、疏导等工作。

#### 7.1.3 工作要求

7.1.3.1 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。

7.1.3.2 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。

7.1.3.3 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。

#### 7.1.4 紧急情况处置

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。

### 7.2 巡逻服务

#### 7.2.1 保安员配备

根据物业管理区域面积和居民数量等情况，配备相应数量的保安员开展巡逻服务。

#### 7.2.2 服务内容

7.2.2.1 对物业管理区域进行巡视、警戒，维护正常秩序和安全。

7.2.2.2 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。

#### 7.2.3 工作要求

7.2.3.1 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。

7.2.3.2 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。

7.2.3.3 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。

7.2.3.4 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。

7.2.3.5 应定期对巡逻区域进行巡视、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。

#### 7.2.4 紧急情况处置

7.2.4.1 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。

7.2.4.2 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。

### 7.3 中控室值机服务

#### 7.3.1 保安员配备

根据中控室监控工作需要配备不少于 2 名保安员，以确保 24 小时有人在岗值守，不出现漏岗、脱岗的行为。

#### 7.3.2 服务内容

7.3.2.1 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。

7.3.2.2 配合做好物业管理区域内紧急情况的处置工作。

#### 7.3.3 工作要求

7.3.3.1 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。

7.3.3.2 应对进入中控室人员实行审批和登记。无关人员不应进入中控室。

7.3.3.3 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，对发现异常情况应当迅速报告物业服务企业；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。

7.3.3.4 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。

7.3.3.5 严守工作秘密，做好资料的记录、存档工作。

7.3.3.6 保安服务中形成的监控影像资料、报警记录和工作日志，应至少留存 30 日备查。

### 8 服务质量的评价与改进

8.1 定期通过检查和抽查、听取服务对象意见建议、组织保安员自查等方式，对保安服务进行评价。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。

- 8.2 应设置投诉电话，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。
- 8.3 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。



### 参 考 文 献

- [1] GA/T 1279 保安员装备配备与管理要求
  - [2] 《保安服务管理条例》（2009年中华人民共和国国务院令 第564号）
  - [3] 《北京市物业管理条例》（2020年北京市人民代表大会常务委员会）
-