

	北京中安质环认证中心有限公司——产品/服务认证管理手册 附录*		
	文件编号	实施日期	版本状态
	P&S SC-08-2022	2022 年 3 月 3 日	F/0

## 附录 8



# 不动产服务认证实施规则

版次：F/0

编制 开发部  
 审核 包艳梅  
 批准 李海英

北京中安质环认证中心有限公司

2022 年 3 月 03 日发布

2022 年 3 月 03 日实施



## 附 录 B

## 保安服务评价细则

## B.1 保安服务管理评价方法与工具

B.1.1 表 B-1 中给出了在认证标准中识别出的服务管理要求，依据 B.1.2 的方法，对保安服务管理进行评价。

B.1.2 依据 GB/Z 19579—2012《卓越绩效评价准则实施指南》，采用方法-展开-学习-整合（A-D-L-I）四个要素对保安服务管理进行评价，评分指南详见附录 A 表 A-1。

表 B-1 保安服务管理评价表

评价项目		给定 分值	得分 比例	评价 得分	发现问题	备注
勤务制度 (38)	4.4（门卫服务）勤务制度	5				
	5.4（守护服务）勤务制度	5				
	6.4（巡逻服务）勤务制度	5				
	7.4（押运服务）勤务制度	9				
	8.4（随身防卫服务）勤务制度	5				
	9.4（人群控制服务）勤务制度	5				
	11.3（安全咨询服务）勤务制度	4				
岗位职责 (30)	12.3 保安员职责	12				
	13 保安管理人员职责	18				
服务质量检查与改进 (20)	16.1.1 检查内容	2				
	16.1.2 检查的方式	8				
	16.1.3 检查记录	2				
	16.2 服务质量的改进与提高	8				
不合格服务的纠正措施 (12)	17.1~17.4	12				
给定分值合计		100				

说明：

- 1) 请对照标准条款具体内容，在表 1 中填写“得分比例”，得出每项“评价得分”及总分值，对发现问题作出说明。
- 2) 若无删减条款，实际总得分为各项实际得分之和，如有删减条款，删减后折算分值=实际总得分/涉及项分值\*100，即为最终得分。



## B.2 保安服务特性测评方法与工具

B.2.1 表B-2中给出了在认证标准中识别出的保安服务要求，依据B.2.2的方法对保安服务进行评价。

B.2.2 服务认证审查员基于表B-2实施保安服务要求（即服务特性）体验测评时：

- a) 表 B-2 是根据认证标准中识别为服务要求的内容，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为 1000 分；
- b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；
- c) 测评内容除了 b) 情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数  $\alpha$ ，如下：
  - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
  - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
  - 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
  - 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
  - 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- d) 用表 B-2 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数  $\alpha$  后求和，得出服务特性测评基础分；
- e) 测评表中含有本规范范围中描述的需组织说明的不适用要求时，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。

B.2.3 针对服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

B.2.4 根据测评结果，生成雷达图，并将雷达图粘贴在审查报告中。

表 B-2 保安服务特性测评表

评价项目		给定 分值	得分 比例	评价 得分	发现 问题	备注
保安服务操作的基本要求（35）	3.1~3.5	35				
门卫服务（130）	4.1 门卫服务内容	5				
	4.2 门卫服务操作规程	80				
	4.3 紧急情况的处置	20				
	4.5 岗位要求	25				
守护服务（100）	5.1 守护服务（内容）	5				
	5.2 守护服务操作规程	55				
	5.3 紧急情况的处置	20				
	5.5 岗位要求	20				
巡逻服务（100）	6.1 巡逻服务内容	5				
	6.2 巡逻服务操作规程	55				
	6.3 紧急情况的处置	20				
	6.5 岗位要求	20				
押运服务（140）	7.1 押运服务内容	10				



	7.2 押运服务操作规程	90				
	7.3 紧急情况的处置	20				
	7.5 岗位要求	20				
随身护卫服务（70）	8.1 随身护卫服务内容	5				
	8.2 随身护卫服务操作规程	35				
	8.3 紧急情况的处置	15				
	8.5 岗位要求	15				
人群控制服务（95）	9.1 人群控制服务内容	10				
	9.2 人群控制服务操作规程	50				
	9.3 紧急情况的处置	15				
	9.5 岗位要求	20				
技术防范服务（100）	10.1 技术防范服务内容	10				
	10.2 技术防范服务操作规程	90				
安全咨询服务（60）	11.1 安全咨询服务（内容）	5				
	11.2 安全咨询服务操作规程	40				
	11.4 岗位要求	15				
保安员（103）	12.1 保安员基本条件	27				
	12.2 保安员行为规范	76				
保安服务合同的评审和签订（27）	14.1 了解需求	5				
	14.2 现场考察	15				
	14.3 签订合同	7				
保安服务的准备（40）	15.1 制定保安执勤方案和应急预案	5				
	15.2 建立联系	10				
	15.3 装备的配备	10				
	15.4 保安员的选用	10				
	15.5 向客户单位派驻保安员	5				
	给定分值合计	1000				

说明：

1. 请按照认证依据标准逐条给出得分比例，并对发现问题作出说明。
2. 若无删减条款，实际总得分为各项实际得分之和，如有删减条款，删减后折算分值=实际总得分/涉及项分值\*1000，即为最终得分。



### B.3 评价结果

B.3.1 保安服务认证结果分为通过、不通过。其中：

- a) 通过是指管理要求的审核达到 60 分（含）以上水平，且服务特性测评达到 700 分（含）以上，将颁发相应级别的证书；
- b) 不通过是指管理要求的审核低于 60 分，或服务特性测评低于 700 分，不颁发证书。

B.3.2 认证结果的排序，通常从低至高，即由三星级至五星级，分为3个等级，如表1所示。

B.3.3 服务认证结果宜根据表 B-3 综合评价其管理审核和特性测评的结果，授予认证及级别。

B.3.4 仅当服务管理要求和服务特性测评两项分值同时满足要求时，才能授予相应等级的认证证书，若有一项不满足，则采取就低原则，以分数较低的一项所对应的星级作为最终的认证等级。

表 B-3 保安认证结果对应认证级别示意

序号	管理要求审核	服务特性测评	认证级别
1	80 分（含）以上	900（含）以上	五星级
2	70 分（含）～80 分	800（含）～900 分	四星级
3	60 分（含）～70 分	700（含）～800 分	三星级