

ICS 13.310
CCS A 90

DB 34

安 徽 省 地 方 标 准

DB34/T 4447—2023

保安服务门卫规范

Specification for security service of gate-guarding

2023 - 07 - 31 发布

2023 - 08 - 31 实施

安徽省市场监督管理局 发 布

保安服务门卫规范

1 范围

本文件确立了门卫保安服务的基本要求，并规定了门卫保安服务的值守、验证、检查登记、应急处置和服务评价与改进。
本文件适用于门卫保安服务。

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。

- GB/T 29315 中小学、幼儿园安全防范要求
- GA/T 594 保安服务操作规程与质量控制
- DB34/T 3940 保安服务应急处置指南

3 术语和定义

GA/T 594 定的术语和定义适用于本文件。

3.1

门卫服务 gate-guarding service

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。

[来源：GA/T 594-2006, 2.2]

4 基本要求

- 4.1 应持有保安员证上岗。
- 4.2 应着装规范、佩戴相应的标识标牌。
- 4.3 应保持仪表端庄、仪容整洁、精神饱满，动作规范。
- 4.4 应使用普通话，语言简洁准确、文明规范。
- 4.5 应遵守门卫保安服务相关制度及客户单位规章相关规定。
- 4.6 应熟悉掌握出入手续，正确识别各种证件、标志等。
- 4.7 应能正确使用消防设施设备、通讯设备以及防卫性器械等保安服务器材。
- 4.8 应定期参加保安专业知识相关培训。

5 值守

- 5.1 维护值班区域正常秩序，发现异常情况，及时处置，无法处置应立即上报。
- 5.2 保持值班场所物品应摆放整齐、规范。

- 5.3 值班场所应保持环境整齐、整洁、卫生。
- 5.4 交接班符合 GA/T 594 的规定。
- 5.5 中小学、幼儿园安全防范服务参照 GB/T 29315 的规定。
- 5.6 应按客户单位约定的履行其他服务。

6 验证

- 6.1 对客户单位人员、车辆出入可采用工作证或智能识别系统等方式进行识别。
- 6.2 对来访人员、车辆，应主动上迎，礼貌询问来访事由，检查有效证件，必要时与客户单位确认核实。
- 6.3 特种车辆应按照相关部门要求进行进入验证。
- 6.4 对物资进入，应采用与客户单位确认等方式进行核实验证；物资放行，应通过查验放行手续或与客户单位确认等方式进行核实验证。

7 检查登记

7.1 人员

- 7.1.1 符合放行条件的，检查登记后归还相关证件。
- 7.1.2 放行时应向来访人员告知进入相关注意事项。
- 7.1.3 不符合放行条件的，不予放行并礼貌告知原因。

7.2 车辆

- 7.2.1 对来访车辆检查内容包括但不限于：
 - 是否符合进入要求；
 - 是否装有易燃易爆等危险物品；
 - 是否载有无关人员、管控人员。
- 7.2.2 符合放行条件，应礼貌要求驾驶员登记相关信息。
- 7.2.3 不符合放行条件，应拒绝进入并礼貌告知原因。
- 7.2.4 客户单位事先通知的免检车辆，应根据车号或免检标志免检放行。
- 7.2.5 客户单位有特殊要求的，应按照要求实行临时出入证或换证通行管理。
- 7.2.6 放行时应告知车辆进入的相关注意事项，并指引来访车辆停放。

7.3 物资

- 7.3.1 应请被检查人主动打开车门、后备箱或包装物，视情况逐件清点或重点抽查。
- 7.3.2 发现携带可疑或危险物品，应礼貌要求其说明物品相关信息，并出示有关部门开具的证明，对于无手续或者拒绝检查的应报告给客户单位或公安机关。
- 7.3.3 物资进入时，现场检查包括但不限于：
 - 查看物资清单，是否存在未经允许进入的物资；
 - 是否存在安全隐患的物资；
 - 是否有相关防护措施。
- 7.3.4 物资放行时，现场检查包括但不限于：
 - 放行单据中物品的名称、规格、数量是否与实际物品相一致；

——客户单位要求需要核实的其它内容。

7.3.5 对检查情况进行登记，符合放行条件的，给予放行，并留存放行凭证；不符合放行条件的，不予放行并礼貌告知原因，同时向客户单位报告。

8 应急处置

8.1 出现以下情况，应启动相关应急预案：

- 人员或车辆强行出入；
- 未经允许物资强行搬出；
- 人或车聚集影响出入口正常秩序；
- 临时封控管控；
- 大门、道闸、识别系统损坏等影响通行；
- 人为破坏大门及道闸装置等行为。

8.2 应急预案的启动、实施和后续工作应按照 DB34/T 3940 执行。

9 服务评价与改进

9.1 服务评价

9.1.1 应建立评价机制，采取自我评价、客户单位评价和第三方评价等方式。

9.1.2 评价方式不同，评价内容有所不同：

- 自我评价以仪容仪表、工作纪律为主进行评价；
- 客户单评价以仪容仪表，服务质量为主进行评价；
- 第三方评价从仪容仪表、工作纪律、服务质量、应急处置等方面进行全面的评价。

9.1.3 每季度开展一次自我评价，每一年开展一次客户单位满意度调查，每二年开展一次第三方评价。

9.2 改进

9.2.1 对评价结果进行分析，找出问题，分析发生或潜在发生问题的根本原因，采取纠正或预防措施以消除根本原因。

9.2.2 对改进方案和措施的落实情况及改进的效果进行跟踪评价。