

ICS 03.080.99

CCS A 10

备案号：

# DB 32

## 江苏省地方标准

DB32/T XXX-202X

### 中小学幼儿园校园保安服务规范

(征求意见稿)

20XX-XX-XX 发布

20XX-XX-XX 实施

江苏省市场监督管理局 发布



# 目次

前言	3
引言	4
1 范围	5
2 规范性引用文件	5
3 术语和定义	5
3.1 校园保安服务	5
4 保安员要求	5
4.1 基本要求	5
4.2 岗位环境	6
4.3 岗位纪律	6
4.4 岗位配备	6
4.5 业务技能	6
4.6 服务礼仪	6
4.6.1 着装与举止	6
4.6.2 仪容仪表	6
4.6.3 礼节	7
4.6.4 语言	7
5 服务管理要求	7
5.1 服务基础	7
5.2 交接班	7
5.3 请示报告	7
5.4 勤务检查	7
5.5 档案管理	8
6 物理防范	8
6.1 物防配备要求	8
6.2 物防管理要求	8
7 技术防范	8
7.1 入侵报警系统	8
7.2 视频安防监控系统	9
7.3 电子巡更系统	9
7.4 紧急报警系统	9
7.5 访客管理系统	9
7.6 人员出入系统	9
8 出入口管控	10
8.1 上放学秩序维护	10
8.2 人员管控	10
8.3 车辆管控	10
8.4 物资管控	10
9 安全巡视	10
10 安全值守	11
10.1 监控值守	11
10.2 技防值守	11
10.3 消控值守	11
10.4 消防设施检查	12
11 安全教育和演练	12
11.1 安全教育	12
11.2 安全演练	12

12 服务质量评价与改进.....	12
12.1 服务质量评价.....	12
12.1.1 内部评价.....	12
12.1.2 外部评价.....	12
12.2 服务改进.....	12
参 考 文 献.....	13

# 前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则起草。

本文件由 XXX 提出并归口管理。

本文件起草单位：待定

本文件主要起草人：待定

本文件为首次发布。

# 引言

为保障中小学正常的教育教学秩序、确保师生生命财产安全，建设平安和谐校园，完善校园安全防范体系，应统一校园保安岗位人员、装备、技防配置，统一校园保安员自招条件和服务规范。依据《中小学幼儿园安全管理办法》、公安部办公厅、教育部办公厅关于印发《中小学幼儿园安全防范工作规范（试行）》的通知、《江苏省中小学幼儿园治安保卫工作规定（试行）》、国家标准 GB/T 29315-2012《中小学、幼儿园安全技术防范系统要求》、行业标准 GA/T 594-2006《保安服务操作规程与质量控制》以及 GA/T 1279-2015《保安员装备配备与管理要求》，结合江苏省中小学幼儿园校园安全防范工作情况，制定本服务规范。

# 中小学幼儿园校园保安服务规范

## 1 范围

本文件规定了江苏省教育厅管辖的中小学幼儿园保安员要求、物防、技防配备和使用要求、门卫服务、巡逻服务、消监控值班服务、突发事件处置以及评价与改进要求。

本文件适用于江苏省各类中小学、幼儿园、中等职业学校、特殊教育学校（以下统称校园）。

## 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。

《江苏省中小学幼儿园治安保卫工作规定（试行）》

GB/T 32581 入侵和紧急报警系统技术要求

GB 50395 视频安防监控系统工程设计规范

GB/T 7401 彩色电视图像质量主观评价方法

GA 68 警用防刺服

GA/T 217 塑胶短警棍

GA 294 警用防暴头盔

GA 614 警用防割手套

GA 422 警用防暴盾牌

GA/T 594 保安服务操作规程与质量控制

GA/T 644 电子巡查系统技术要求

## 3 术语和定义

以下术语和定义适用于本文件。

### 3.1 校园保安服务

在校园范围内从事门卫、巡逻、安全检查以及安全技术防范、物理防范等保护人身安全及财产安全的活动。

## 4 保安员要求

### 4.1 基本要求

4.1.1 校园保安员必须通过公安机关考试持有《保安员证》，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；

4.1.2 年龄不高于 55 周岁，首次聘用年龄不得高于 50 周岁，身体健康，体检合格，无传染疾病，无精神疾病史，能胜任校园保安服务要求；

4.1.3 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。

4.1.4 热爱祖国、爱岗敬业、诚实信用、恪尽职守、团结协作；

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；

4.1.7 从事消控值班的校园保安员，必须持符合《消防法》要求的专业证书。

## 4.2 岗位环境

- 4.2.1 校园保安员应自觉维护岗位环境卫生，对值班场所定期打扫；
- 4.2.2 保持岗位整齐清洁，地面无烟头、无痰迹、无纸屑、门窗洁净、玻璃明亮；
- 4.2.3 工作岗位严禁存放个人物品、危险品、大功率电器等；
- 4.2.4 各类装备摆放整齐，定点定位，标识统一规范。

## 4.3 岗位纪律

- 4.3.1 遵守校园内部的规章制度；
- 4.3.2 应在服务范围内值勤，不得脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；
- 4.3.3 不准随意打听、记录、传播校园内部的机密事项；
- 4.3.4 应爱护校园内公私财物，未经允许不动用教学物品，不得擅动校园非安保工作相关设备；
- 4.3.5 有重要情况应妥善处置并及时上报，不准迟报、漏报、瞒报；
- 4.3.6 应认真填写值班记录，做好交接班工作；
- 4.3.7 应自觉遵守校园秩序和社会公德，应尊重少数民族的风俗习惯。

## 4.4 岗位配备

如下：

- 校园至少配备 2 名专职保安员，寄宿制的至少配备 3 名专职保安员；
- 在校师生员工人数超过 1500 人的应按照不低于总人数的 2% 配备专职保安员，寄宿制的应按照不低于总人数的 3% 配备专职保安员；
- 反恐重点单位、出入口多的校园宜根据校园实际需要配备；
- 提供消控值班服务的应按国家法律法规进行配备。

## 4.5 业务技能

- 4.5.1 熟知《保安服务管理条例》及本规范要求，具备基本法律知识；
- 4.5.2 熟记校园有关门卫规章制度，包括出入管控流程，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等；
- 4.5.3 熟悉和掌握校园内部机构的分布、位置、联系方式以及学校重点部位等；
- 4.5.4 具备观察、发现、处置安全隐患和突发事件的能力；
- 4.5.5 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；
- 4.5.6 具有良好的心理素质；
- 4.5.7 具备基本的防卫和擒拿技能；
- 4.5.8 掌握军姿队列动作和交通指挥技能。

## 4.6 服务礼仪

### 4.6.1 着装与举止

校园保安应统一穿着保安制服，穿统一配套深色工作鞋，保持干净整洁；保安制服不准与便服混穿，不同季节的保安制服不准混穿；值勤时不准披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪戴帽子、穿拖鞋或赤足；值勤时不准搭肩、挽臂、吸烟、吃东西、嬉戏打闹；爱护和妥善保管保安制服、保安装备和保安标志；执勤过程中，非必要尽量避免与学生、教职工、学生家长进行身体接触。

### 4.6.2 仪容仪表

值勤时要姿态端正、精神饱满：

- 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；
- 不得纹身，不得焗彩油、染指甲；



——不得化浓妆、戴首饰。

#### 4.6.3 礼节

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。

对日常接触的上级领导可以不行举手礼。

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。

#### 4.6.4 语言

- 4.6.4.1 值勤中要使用普通话，语言要简洁准确、文明规范，语气平和；
- 4.6.4.2 说话时要注意使用礼貌称谓，使用“老师好、请、对不起、谢谢、再见”等文明用语；
- 4.6.4.3 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。

### 5 服务管理要求

#### 5.1 服务基础

- 5.1.1 应根据法规政策及合同要求，制定校园保安服务作业手册作为保安服务基础，包含安全组织架构、服务流程、岗位规范、各类突发事件的应急预案；
- 5.1.2 值勤方案、应急预案宜由保安服务提供者和学校共同制定。
- 5.1.3 校园门岗宜设置校园安保信息公示栏，公示信息包括照片、保安员证、姓名等，信息及时更新。

#### 5.2 交接班

- 5.2.1 校园保安员应严格遵守交接班制度，按规定的时间交接班。因故不能值勤的，应提前办理请假手续；
- 5.2.2 接班人员做好上岗准备，按规定着装，配备装备、携带值勤用品，准时接班；
- 5.2.3 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；
- 5.2.4 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；
- 5.2.5 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。

#### 5.3 请示报告

- 5.3.1 校园保安员遇到紧急情况或重大问题时应及时、具体、准确地向学校安全管理部门、上级领导和公安机关等有关部门请示、报告；
- 5.3.2 对学校安全管理部门、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。

#### 5.4 勤务检查

- 5.4.1 驻勤单位保安组织负责人或指定的勤务检查人员、纠察人员，负责对校园保安员日常值勤情况进行检查；
- 5.4.2 勤务检查应以校园保安员履行岗位职责的情况为主；
- 5.4.3 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。

## 5.5 档案管理

- 5.5.1 校园保安服务应建立包含校园保安服务信息（合同、人员信息）、校园保安服务政策文件、作业文件、工作计划、管理记录、现场工作记录等档案台账；
- 5.5.2 保安现场记录的填写应该按照法规要求、记录规范要求进行如实填写，日期连贯、无疏漏；
- 5.5.3 保安现场记录根据记录本的时间应在记录完成后及时收回，宜每月或每 2 个月进行一次归档，每学期至少进行一次档案整理；
- 5.5.4 保安服务相关档案应保存至少 2 年，并设立专人管理；
- 5.5.5 保安服务相关档案的调取、借阅、销毁等应履行相关审批流程，一般需要学校安全管理负责人同意。

## 6 物理防范

### 6.1 物防配备要求

如下：

- 应按当班执勤人数配备警用防暴头盔（1 顶/人），警用防暴头盔应符合 GA 294 的要求；
- 应按当班执勤人数配备警用防刺服（1 套/人），警用防刺服应符合 GA 68 的要求；
- 应按当班执勤人数配备塑胶短警棍（1 支/人），塑胶短警棍应符合 GA/T 217 的要求；
- 应按当班执勤人数配备警用防割手套（1 副/人），警用防割手套应符合 GA 614 的要求；
- 应按当班执勤人数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；
- 应按当班执勤人数配备防暴盾牌（1 副/人），防暴盾牌应符合 GA 422 的要求；
- 应按当班执勤人数配备自卫喷雾剂（1 支/人），门岗应配备强光电筒（1 支/人）、安全钢叉 2 套、抓捕器；
- 校园主要出入口应设置硬质阻拦、防暴升降柱等防车辆冲撞设施；
- 校园出入口大门设置应符合安全管控的需要，应避免人流、车流交叉，宜设置进出分流，大门设置应满足开闭通行宽度可控。
- 校园四周应设置围墙、围栏等设施，防止攀爬高度不低于 2 米；
- 交通流量大的学校门前道路应施划减速带和明晰的警示标志；
- 校园大门及周边，符合条件的应通过在校门口设置隔离栏、隔离墩等因地制宜设置家长等候区域；
- 应在校园内高地、水池、楼梯、电梯、落地玻璃门、在建工地、各类设备房、外漏的空调外机等易发生危险的地方设置警示标志和有效防护设施。

### 6.2 物防管理要求

- 6.2.1 校园上学、放学期间应规范穿戴保安制服、防暴头盔、防刺背心、防割手套、橡胶棍等防暴武装装备上岗；
- 6.2.2 防暴装备、通讯设备和照明设备应放置在便于穿戴和使用的指定位置，并设专人管理；
- 6.2.3 定期对校园围墙、大门、防暴装备等进行检测，发现隐患及时整改保障安全使用；
- 6.2.4 校园上学、放学期间应将大门设置在合适通行宽度，通过隔离栏等设施形成良好的通行及管控秩序。

## 7 技术防范

### 7.1 入侵报警系统

- 7.1.1 学校应在以下重点区域设置入侵报警系统：校园周界、财务室、实验室、保密物品和贵重物品存放处、易燃易爆和危险品储存室、水电气热设备间等；
- 7.1.2 入侵报警系统应满足 GB/T 32581 的相关要求；
- 7.1.3 入侵探测器发出的报警信号应传送至值班室；
- 7.1.4 入侵报警系统布防、撤防、报警、故障等信息的存储应不少于 30d；

- 7.1.5 入侵报警系统宜与视频监控系统联动；
- 7.1.6 制定并严格实施入侵报警系统撤布防管理规定。

## 7.2 视频安防监控系统

- 7.2.1 学校应对以下重点区域安装视频监控覆盖：校园大门及 50 米区域、校园周界、室外活动区（操场等）、室内活动区（室内泳池等）、教学区域主要通道和出入口、学生宿舍区主要出入口、地下停车场主要出入口、食堂操作间和储藏室及其出入口、就餐区域、电梯间易燃易爆和危险品储存室、财务室门外、实验室、消监控室、弱电主机房、UPS 机房、消防泵房以及特殊学校、幼儿园室内等；
- 7.2.2 视频安防监控系统应满足 GB 50395 的相关要求；
- 7.2.3 视频监视装置的图像应传送至监控室，学校大门外一定区域内的视频监控图像宜与公安部门联网，其它视频图像宜与上级监控中心联网；
- 7.2.4 监视图像分辨率应不低于 380TVL，回放图像分辨率应不低于 240TVL；数字视频格式应不低于 352\*288；
- 7.2.5 监视图像质量参照 GB/T 7401 按主观评价，采用五级损伤制评价，评价结果应不低于 4 级。回放图像应保证人员和物体的标志性特征可辨识；
- 7.2.6 视频图像应实时记录，保存时间不少于 30d，反恐重点单位的重要卡口监控保存时间不少于 90d；
- 7.2.7 视频安防监控系统时间与北京时间误差不大于 20s。

## 7.3 电子巡更系统

- 7.3.1 学校应在以下区域设置电子巡更点：
  - 校园周界；
  - 电梯间易燃易爆；
  - 危险品储存室；
  - 校园其他重点部位。
- 7.3.2 电子巡查系统应符合 GA/T 644 的相关要求；
- 7.3.3 电子巡更系统可使用指纹考勤巡更、二维码扫码巡更等信息化巡更手段替代；
- 7.3.4 巡更记录保存时间不低于 60d。

## 7.4 紧急报警系统

- 7.4.1 学校应在重点区域设置紧急报警装置：门卫室（传达室）、学生宿舍值班室、监控室、财务室、操场等；
- 7.4.2 紧急报警系统链接至保安值班中心（监控室、门卫），重点部位的紧急报警装置应与属地公安机关联网。

## 7.5 访客管理系统

- 7.5.1 学校宜在门卫室设置访客管理系统；
- 7.5.2 访客管理系统宜具备识别身份证、拍照登记访客信息；
- 7.5.3 访客管理系统宜与公安联网，识别黑名单；
- 7.5.4 访客信息保存时间不低于 30d。

## 7.6 人员出入系统

- 7.6.1 学校宜在门卫室设置教职工、学生、接送家长等人员设置身份识别系统；
- 7.6.2 人员信息应定时更新，出入记录应保存时间不低于 180d。

## 8 出入口管控

### 8.1 上放学秩序维护

- 8.1.1 校园保安员规范应穿戴工作服、防刺背心、防暴头盔、防割手套、橡胶棍、盾牌、钢叉、抓捕器放置于便于取用的安全位置。同时做好相关防护物品布置，放置隔离带、指示牌等；
- 8.1.2 指引车辆和师生的出入，清理门卫责任区内的无关人员，保证大门畅通有序的通行秩序；
- 8.1.3 学生家长进校，应严格验证身份信息，对无法验证家长身份的不得放入；
- 8.1.4 非学校许可情况，不得放由学生单独离校；
- 8.1.5 上放学结束后，回收相关物品并关闭门岗，恢复正常的交通秩序；
- 8.1.6 上放学期间校园保安员不宜处理访客、快递、车辆入校等工作。

### 8.2 人员管控

- 8.2.1 校园保安员对来访人员进行严格验证，与被访老师（或学校安全管理责任人）确认后，办理登记手续后再指引进入校园；
- 8.2.2 上课期间，学生必须持有班主任开具的出门证，方可出校。小学、幼儿园须由家长到校接离，校园保安员确认身份并做好登记后放行；
- 8.2.3 校园保安员发现可疑人、事、物或其他治安信息，及时向相关领导或部门汇报。紧急情况必要时，启动报警器或向 110 报警，并配合公安机关做好处置工作；
- 8.2.4 校园保安员严禁无关人员进入校园，及时劝离在学校周围长时间逗留的无关人员，阻止校门 20 米范围内杜绝各类摊贩和营销行为；
- 8.2.5 当发生干扰、破坏学校正常的教学秩序的情况，校园保安员应立即阻止、劝离，迅速将有关情况报告学校安全管理部门或当地公安机关；
- 8.2.6 对无手续和拒绝检查的应拒绝入校，上报学校安全管理部门处理。校园保安员不得对可疑人员进行搜身，应报告学校安全管理部门或交公安机关处理。

### 8.3 车辆管控

- 8.3.1 严格查验出入车辆，非必要车辆严禁驶入学校，经确认的车辆办理登记手续。登记信息包括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，车辆牌照号；
- 8.3.2 验证、登记后，校园保安员主动引导车辆驶入。在校园内车辆应缓行，禁止鸣笛，保安员应确认车辆停放位置、车头方向等符合要求；
- 8.3.3 严禁机动车驶入教学期间、课间休息期间驶入教学区，非机动车入校推行为主。

### 8.4 物资管控

- 8.4.1 对携物进出的人员和车辆，重点检查是否带有违禁物品。对进入车辆应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。对携带物品外出人员和车辆，仔细检查携物证件，重点查验物品的名称、规格、数量与证件是否相符。检查时应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；
- 8.4.2 发现有携带可疑物品的人员车辆，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。校园保安员不能对可疑人员进行搜身，应报告学校或交公安机关处理；
- 8.4.3 在验证检查过程中，应从进出人员的身份、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。

## 9 安全巡视

- 9.1 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；

- 9.2 根据巡逻区域的地形、地貌和要害部位、重点目标等情况，确定巡逻的路线、巡逻方式、巡逻重点、巡逻频次等，每天对校园巡视次数不少于4次；
- 9.3 校园保安员巡逻执勤时佩戴记录本、对讲机和防护装备，夜间巡逻应携带强光手电；
- 9.4 校园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，并及时送交学校安全管理部门处理；
- 9.5 校园保安员在巡逻过程中发现学生有危险行为的，应及时进校制止和规劝；
- 9.6 校园保安员在巡逻中发现设备损坏等情况应及时向学校后勤相关部门报告，并做好巡视记录。
- 9.7 校园保安员对巡逻中发现的可疑人应进行询问，防止其袭击和行凶，并及时送交学校安全管理部门或有关部门处理；
- 9.8 遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速报告学校安全管理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安全管理部门或公安机关；
- 9.9 遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，并及时通知学校安全管理部门，采取措施防止事态扩大，应积极协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作；
- 9.10 如遇到学生晕厥等情况，保安员应立即展开急救并通知医务室老师，情况严重配合呼叫120并引导救护车进入学校。

## 10 安全值守

### 10.1 监控值守

- 10.1.1 上放学时间将监控摄像头对准校园主要出入口，实行重点监控，与门卫、巡逻岗位密切配合；
- 10.1.2 校园保安员熟练切换各区域监控，对重点区域投放主屏，做好值班记录；
- 10.1.3 禁止无关人员进入，学校确认可以进入的，履行登记手续；
- 10.1.4 发生意外事故等应上报学校有关部门，并配合公安机关调取录像。
- 10.1.5 监控应全覆盖，动态实时查漏补缺，监控设备发生故障时应第一时间上报校方及维保单位，并联系巡逻岗人员加强对监控故障区域巡视频次；
- 10.1.6 发现可疑人员进入监控区域，应禁止其入内，发生纠纷时，及时向校方有关部门上报，请有关人员处理；
- 10.1.7 发现不法行为时，第一时间告知其他岗位保安员、学校安全管理部门相关人员处理，并通知各岗位及时跟踪人员进出动态，同时要告知安全注意事项；
- 10.1.8 未经学校安全管理人员批准，禁止任何人员对校园监控进行调取、拍摄、录像、下载、传播，校园保安员对学校相关事项有保密义务。

### 10.2 技防值守

- 10.2.1 校园保安员熟练掌握技防设备（一键联网报警、周界红外报警、电子围栏等）的用途、操作和处置流程；
- 10.2.2 确保技防设备（一键联网报警、周界红外报警、电子围栏等）24小时处于布防状态，对存在故障和无法布防的防区采取旁落设置，相关事件做好登记工作；
- 10.2.3 技防设备报警应有保安员立即前去报警区域查看处置，处置完毕后立即复位并布防；
- 10.2.4 技防设备故障或有侵入事件应第一时间上报学校，如有暴力事件应第一时间启动一键联网报警按钮并启动预案；
- 10.2.5 校园保安员每月对技防设备进行检测，对检测情况做好记录，如有故障及时报修。

### 10.3 消控值守

- 10.3.1 持证上岗，熟练掌握消防主机的操作（消音、复位、手自动状态切换、远程启动消防设施、消防广播、消防电话）和应急处置流程，熟悉学校消防安全应急预案；
- 10.3.2 24小时对消防主机进行值守，根据主机运行情况做好值班记录工作；
- 10.3.3 如遇故障或异常应到现场查看，及时上报学校安全管理部门，根据要求进行进一步处置；
- 10.3.4 主机出现火警，校园保安员应到现场查看。出现火情要确保主机、消防设施处于自动和启动状

态，并按预案要求主机操作；

10.3.5 消防值守人员不得随意关闭消防设施，屏蔽相关设备应先报备审批，积极配合消防部门的检查和救援工作。

#### 10.4 消防设施检查

10.4.1 根据合同要求对学校的消防设施设备开展巡查和检查工作，发现异常及时上报学校安全管理部门；

10.4.2 灭火器、消火栓检查间隔不超过 30 天，并建立相应记录卡片。

### 11 安全教育和演练

#### 11.1 安全教育

11.1.1 定期为师生、校园保安员进行校园安全、交通安全、食品安全、消防安全、反恐防暴、自救自护、防范溺水等安全知识的安全宣讲、宣传和教

育；

11.1.2 开展安全教育工作，应做好记录存档工作，做好效果测试和跟踪。

#### 11.2 安全演练

11.2.1 制定疏散、恐怖伤害、地震、溺水等突发事件的应急预案及演练计划；

11.2.2 定期进行突发事件的应急处置演练，消防演练、地震疏散演练、恐怖伤害演练每年至少演练一次，消防重点单位、反恐重点单位每学期至少演练一次，安全演练宜联合协作部门共同参与提升演练效果；

11.2.3 开展安全演练工作，应做好事前方案策划和演练记录存档工作，做好演练效果的总结和改进。

### 12 服务质量评价与改进

#### 12.1 服务质量评价

##### 12.1.1 内部评价

a) 根据本规范的要求，每月对学校保安服务、保安员和队伍管理情况进行全面考核、检查，学校安全主管老师参与检查和考核；

b) 定期向学校领导和老师发放满意度调查表或意见征求表，收集学校老师对保安服务的评价和意见；

c) 保安服务提供者每月将各项保安工作进行总结，以月报的形式汇报给学校安全管理部门。

##### 12.1.2 外部评价

a) 定期发放征求意见表，向学生家长征求意见和建议；

b) 公布保安服务的质量监督电话；

c) 做好投诉接待工作；

d) 以上方式的评价，均应有详细的记录。

#### 12.2 服务改进

a) 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；

b) 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；

c) 将改进的方案、措施及效果主动向学校反馈。

## 参 考 文 献

- [1] 国务院令 第 564 号《保安服务管理条例》 2010
  - [2] 教育部、公安部、司法部、建设部、交通部、文化部、卫生部、国家工商行政管理总局、国家质量监督检验检疫总局、新闻出版总署令（第 23 号）《中小学幼儿园安全管理办法》 2006
  - [3] 公安部办公厅、教育部办公厅关于印发《中小学幼儿园安全防范工作规范（试行）》的通知（公治〔2015〕168 号） 2015
  - [4] 苏公通[2010]157 号《江苏省中小学幼儿园治安保卫工作规定（试行）》
  - [5] 苏公通 2015-131《中小学幼儿园安全防范工作规范》 2015
  - [6] 中小学、幼儿园安全技术防范系统要求（GB/T 29315-2012）
  - [7] 保安服务操作规程与质量控制（GA/T 594-2006）
  - [8] 保安员装备配备与管理要求（GA/T 1279-2015）
-