

ZTC

中泰联合认证有限公司技术规范

CTS ZTC-C-SC13-003-JSGF B/0

代替 CTS ZTC-C-SC13-003-JSGF A/0



保安服务服务认证 技术规范

2025-08-20 发布

2026-05-25 修订

2026-05-25 实施

中泰联合认证有限公司 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 保安服务特性要求	2
5 管理审核要求	2
6 认证模式	2
6 测评评定标准	2
6.1 服务特性评价标准	2
6.2 管理要求评价标准	2
7 服务认证结论	3
附 录 A （规范性）保安服务特性要求及测评指标分值	4
附 录 B （规范性）管理要求成熟度评价方法	7

前 言

本规范参照 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范》的格式要求编排。

本规范依据保安相关国家标准和结合机构对保安服务认证实施规则要求进行制订。

本文件代替 CTS ZTC-C-SC13-003-JSGF A/0 安保服务质量评价技术规范,与 CTS ZTC-C-SC13-003-JSGF A/0 规范相比,主要为结构调整和编辑性修改外,技术变化:

a) 技术规范名称变更,名称由《安保服务质量评价技术规范》变更为《保安服务服务认证 技术规范》。

b) 修订了服务特性测评指标体系;

c) 修订引言和认证等级。

本规范由中泰联合认证有限公司提出。

本规范由中泰联合认证有限公司批准

本规范起草单位:中泰联合认证有限公司

本规范版权归中泰联合认证有限公司所有,任何组织及个人未经中泰联合认证有限公司的许可不得以任何形式全部或部分使用(法律要求除外)。

本规范主要起草人:陈艳英、杨云霞、宋明、张春容、郑伟、刘玉莲、周红霞、王永昌

本规范及其所代替文件的历次版本发布情况为:

2025年6月6日首次发布为 CTS ZTC-C-SC14-005-JSGF A/0;2025年8月第一次修订;本次为第二次修订。

引 言

为促进保安服务行业规范、健康、高质量发展，提升保安服务的专业化水平与公众形象，满足社会各界对专业化安全服务的需求，需要以服务认证为独立、公正的第三方评价手段，

客观衡量保安服务提供方的服务品质与管理能力。需要特别明确的是，本文件所指的保安服务，是由依法设立的保安服务公司，根据合同约定，派驻保安员至客户单位提供的专业化、职业化安全防范服务。其服务核心是维护客户单位指定的区域、目标或活动的人员、财产和信息安全。这与物业管理中以房屋及配套设施设备养护、环境卫生维护、绿化养护等为核心的综合管理服务有本质区别，本标准不适用于评价物业管理范畴内的安全保卫职能。

本标准运用服务蓝图技术和服务接触理论，紧密围绕客户在接受专业保安服务全过程中的关键感知瞬间与核心管理节点，从服务特性和服务管理两个维度构建了通用要求，并提供了系统的评价方法和判定准则。旨在通过合格评定活动，将保安服务质量的评价结果直观地传递给市场，引导行业良性竞争，增强客户信任。

在本标准中使用如下助动词：

- “应”表示要求；
- “宜”表示建议；
- “可”表示允许；
- “能”表示可能或能够。

保安服务服务认证技术规范

1 范围

本规范规定了保安服务服务认证的服务特性要求、管理审核要求、认证模式、测评评定标准等方面的内容。

本规范适用于保安服务认证的组织。

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 27207-2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则

GB/T 42765-2023 保安服务管理体系 要求及使用指南

GB/T27400-2020 合格评定服务认证技术通则

GA/T 594-2006 保安服务操作规程与质量控制

3 术语和定义

3.1 保安服务

由保安服务公司根据保安服务合同,派出保安员为客户单位提供的门卫、巡逻、守护、押运、随身护卫、安全检查以及安全技术防范、安全风险评估等服务;机关、团体、企业、事业单位招用人员从事的本单位门卫、巡逻、守护等安全防范工作;以及物业服务企业招用人员在物业管理区域内开展的门卫、巡逻、秩序维护等服务。

3.2 保安服务认证

主要是对提供保安服务的机构(如保安服务公司)的整体服务质量、管理体系、服务能力进行的综合评价和认可,而非针对具体的保安员个人。它旨在证明保安服务组织其服务和管理符合相关国家标准或行业规范,从而增强客户信任度和市场竞争力。

3.3 服务特性

由顾客服务体验的一项或一组可区分的特征,通常是无形的。

该技术规范/标准归中泰联合认证有限公司所有，中泰联合认证有限公司对其拥有最终解释权。任何组织及个人未经中泰联合认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用（法律要求除外）认证相关信息。如需获取相关技术规范/标准请与以下联系方式获取：

通讯地址：四川省成都市成华区东华一路 47 号中国铁建广场 1 栋 25 楼

邮 编：610051

电 话：028-62521000

网 址：<https://www.ztccc.cn/>

E-mail: ztc62521000@163.com