

T/BAX

团体标准

T/BAX 000X—2025

安全防范系统维护服务企业星级评定导则

Guidelines for the Rating of Security Prevention System Maintenance and Servicing
Enterprises

（征求意见稿）

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2025 – XX – XX 发布

2025 – XX – XX 实施

北京安全防范行业协会 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 星级划分与参评条件 1

5 星级评价基本要素 2

6 各星级要素指标 2

7 服务评定 6

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。

本文件由中关村中安安防产业发展促进会提出。

本文件由北京安全防范行业协会归口。

本文件起草单位：北京安全防范行业协会、中关村中安安防产业发展促进会、安安运维（北京）科技有限公司、北京蓝盾世安信息咨询有限公司、图灵新讯美（重庆）科技有限公司、浙江大华科技股份有限公司、富盛科技股份有限公司、北京尚参科技有限公司、成都博焱中大科技有限公司、履安科技有限公司。

本文件主要起草人：张莹、蔡荣琴、李宗琦、孙君、汪捷、李长华、赵帆、杨平、赵鹏远、李泽龙、吴绍东、罗军、刘炜、赵保顺、裴军、李娜。

本标准的知识产权归属于北京安全防范行业协会，未经北京安全防范行业协会批准授权，不得印刷、销售。任何组织、个人使用本标准开展评估/评价或认证等活动。

引 言

随着安全防范系统的普及和智能化水平不断发展，安全防范系统维护需求越来越多，建设系统使用单位对运行维护企业的服务能力要求也越来越高，特别是对维护服务信息化、智能化的要求。为保障安全防范系统的安全、稳定运行，引导安全防范系统维护企业不断提升服务保障能力，方便安全防范系统用户选择合适的服务企业，特制定本导则。

安全防范系统维护服务企业星级评定导则

1 范围

本文件规定了安全防范系统维护服务企业的星级划分与参评条件、星级评价基本要素、各星级要素指标、服务评定。

本文件适用于从事安全防范系统维护服务企业、安防系统建设或运行单位、以及第三方机构对运维服务企业服务能力的评价。

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 50348 安全防范工程技术标准

GB/T 22080 信息安全管理体

GB/T 30147 安防监控视频实时智能分析设备技术要求

GA/T 1081 安全防范系统维护保养规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务星级 star-rating for service

通过设置五角星数量，表现安全防范运行维护服务企业的服务能力水平。

3.2

安防系统维护服务 operation and maintenance service for security and protection system

为保障安全防范系统（简称“安防系统”）稳定运行而进行的系统维护与保养、故障监测与排除、系统维修与更新等活动。

4 星级划分与参评条件

4.1 星级划分与评定

4.1.1 服务星级划分为五级，由低至高，分别为：一级、二级、三级、四级、五级。分别用★、★★、★★★、★★★★、★★★★★表示。

4.1.2 核心评定从“基础合规”到“卓越引领”的梯度分层。

4.1.3 安全防范系统维护服务企业的星级划分，本质是“企业综合能力与客户安全需求”的匹配度分级：

- a) ★企业：合规底线达标，仅能承接单一、低复杂度维护，需严格限制服务范围（如仅单体建筑简易监控维护）；
- b) ★★企业：仅具备简易维护能力，需在监管与指导下服务，适配小型商铺、临时场所等“低安全需求”场景；
- c) ★★★企业：基础服务达标，满足常规安防维护需求，适配中小型企业、普通社区等“基础安全需求”场景；

- d) ★★★★★企业：区域 / 领域骨干，技术与服务体系完善，适配中大型企业、高端社区等 “中高安全需求” 场景；
- e) ★★★★★企业：行业标杆，具备全场景技术适配、7×24 小时应急响应、高敏感客户服务经验，适配政府、金融等 “高安全需求” 场景。

4.2 星级参评条件

- 4.2.1 参评单位应具备在中华人民共和国境内依法注册的独立法人组织。
- 4.2.2 参评单位依法建立缴纳社会基本保险账户，并为员工缴纳社会基本保险。
- 4.2.3 参评单位的经营范围应与安全防范业务相关。
- 4.2.4 参评单位应落实保密责任和制度措施。
- 4.2.5 参评单位维护人员应具备安全防范行业专业技能，并培训合格。

5 星级评价基本要素

- 5.1 星级评价基本要素包括 “经营诚信能力” “服务保障能力” “技术支撑能力” “业绩实施能力” 四大基本要素，每个要素有多个考核指标。
- 5.2 经营诚信能力是星级评定的 “合规底线”，考察指标包括：合规资质完整性、数据安全保密能力、合同履约率、无违规记录时长。
- 5.3 服务保障能力是星级评定的 “客户体验核心”，关键考察指标包括：企业规模、工作人员能力、设备设施配备、服务保障机制。
- 5.4 技术支撑能力是星级评定的 “专业壁垒”，关键考察指标包括：技术团队资质、运维管理平台建设情况、系统效能维护情况。
- 5.5 业绩实施能力是星级评定的 “客户体验核心”，关键考察指标包括：项目规模与类型、项目验收通过率、客户留存率、业绩稳定性。

6 各星级要素指标

6.1 经营诚信能力：

表 1 经营诚信能力要素指标

星级 要素	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
资质合规性	具备《安全技术防范系统设计、施工、维修资格证》（三级）	具备三级《安全技术防范系统设计、施工、维修资格证》	具备二级《安全技术防范系统设计、施工、维修资格证》	具备一级《安全技术防范系统设计、施工、维修资格证》	具备一级《安全技术防范系统设计、施工、维修资格证》
	完成工商 / 税务合规备案	完成等保二级备案（未强制认证）	等保二级认证备案（未强制认证）	等保二级及以上认证	等保二级及以上认证
	—	—	—	ISO 27001 信息安全管理体系认证	ISO 27001 信息安全管理体系认证

表1 经营诚信能力要素指标（续）

数据安全保密能力	签订基础保密协议	承诺不泄露客户基础安防信息	提供完善的服务协议和服务设计方案，签订《客户数据保密协议》	建立保障服务质量的服务设计管理制度，有明确的数据保密制度	建立《客户安防数据全生命周期管理制度》（含采集、存储、销毁）和服务管理体系相匹配的管理制度
	无明确数据泄露记录	无数据泄露记录，需提供证明	有基础数据加密措施（如监控录像加密存储）	定期开展数据安全培训	配备专职数据安全官
	—	—	近 1 年无数据安全投诉	近 2 年无数据安全相关投诉	近 3 年无任何数据泄露 / 违规使用投诉
合同履约率	≥85%	≥90%	≥95%	≥97%	≥99%
无违规记录时长	近 1 年无严重违规处罚记录（需提供整改报告）	近 1 年无重大违规处罚记录（轻微违规需整改达标）	近 2 年无违规处罚记录	近 3 年无违规处罚记录	近 5 年无市场监管、公安等部门的违规处罚记录

6.2 服务保障能力：

表 2 服务保障能力要素指标

要素 指标		★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
企业规模	注册资金	≥10 万	10 万-30 万	30 万-50 万	50 万-100 万	≥100 万
	成立年限	≤1 年	1 年-3 年	3 年-5 年	5 年-7 年	≥7 年
	组织架构	不完整	基本完整	比较完整	各部门职责、分工较明确	各部门职责、分工明晰
	参保人员数量	≤3 人	4 人-10 人	10 人-20 人	20 人-50 人	≥50 人
	办公场地	无固定场地	≤10 m²	10 m²-50 m²	50 m²-100 m²	≥100 m²
工作人员能力	企业负责人学历	初中及以上学历	高中及以上学历	专科及以上学历	本科及以上学历	硕士及以上学历
	维保人员学历	专科及以上学历 ≥10%	专科及以上学历 ≥30%	专科及以上学历 ≥50%	专科及以上学历 ≥70%	专科及以上学历 ≥90%
	维保人员从业经历	≥1 年	≥3 年	≥5 年	≥7 年	≥10 年
	维保人员专业技能培训	无培训	仅公司内部培训	兼有公司内部培训和外部专家培训	兼有公司内部培训和外部专家培训	兼有公司内部培训和外部专家培训

表2 服务保障能力要素指标（续）

设备设施配备	基本工具配置	不齐全	满足常规需求	满足较复杂项目需求	满足多样化需求	满足多样化需求
	备品备件储备	仅储备极少量常用备件	储备有普通摄像头、电源线等常用备件	有本地备件库，或有具备保障系统所需关键备件的协作单位	区域备件库覆盖主要服务范围	建立“总部+区域分库”备件体系
		备件补充依赖外部采购，采购周期≥15天	备件补充周期≥7天	核心备件储备量满足7天应急需求	核心备件储备量满足15天应急需求	核心备件储备量能满足30天应急需求，且可快速调配特殊型号备件（如防爆摄像头）
服务保障机制	基本管理制度	未建立	初步建立，未落实	基本建立，基本落实	内容详实，落实较好	内容详实，落实到位
	安全管理体系					
	服务质量管理体系					
	评估与持续改进机制					
注：核心备件指摄像头、门禁主机、报警模块等影响系统正常运行的关键组成部分。						

6.3 技术支撑能力：

表3 技术支撑能力要素指标

要素	指标	星级				
		★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
技术团队资质	技术服务人员数量	≤ 3 人	4人-9人	10人-29人	30人-49人	≥ 50 人
	技术服务人员持证率	$\leq 30\%$	31%-50%	51%-75%	76%-99%	100%
	技术服务团队性质	临时组建，人员不固定	有协作单位，但不固定	有长期协作单位，人员较稳定	自建技术服务团队，签订劳动合同	自建技术服务团队，签订劳动合同
运维管理平台建设情况	-	无智慧运维平台	有基本运维管理平台，功能较为单一	有智慧运维平台，功能较为齐全	有智慧运维平台，功能齐全，实现路径便捷高效	有智慧运维平台，功能齐全，实现路径便捷高效且持续优化

表3 技术支撑能力要素指标（续）

系统效能维护情况	客户需求响应	无固定应急热线	仅工作时间应急联系电话	工作时间8:00-20:00应急热线	7×24 小时应急热线，人工接听率≥95%	7×24 小时专属应急热线，人工接听率≥99%
	故障修复	紧急故障≤48小时上门	紧急故障≤24小时上门	市区紧急故障≤4小时上门，郊区≤8小时	市区紧急故障≤2小时上门，郊区≤4小时	市区严重紧急故障（如入侵报警失灵、监控全断）≤1小时上门，郊区≤2小时，偏远地区≤4小时
		一般故障≤24小时响应，≤72小时上门	一般故障≤12小时响应，≤48小时上门	一般故障≤8小时响应，≤24小时上门	一般故障≤4小时响应，≤8小时上门	一般故障（如单个摄像头掉线）：≤2小时响应，≤4小时上门
	日常维护内容	设备重启、线路检查等简单维护	设备功能故障的排查与修复、点位故障修复	系统扩容、软件升级、老旧设备更新、系统整合与性能优化	系统级和混合型产品（集群、平台等）运维	重大活动期间的专项安保支持、定点巡逻、值守服务
	维护记录与档案管理	维护记录不完整；未明确专人保管	有基础纸质维护记录；由兼职人员负责档案管理	维护记录较完整，纸质与电子资料同步留存；指定专人负责档案管理	维护记录实现95%数字化存档	维护记录100%数字化存档，系统维护情况可追溯
	客户满意度	≥80%	≥85%	≥90%	≥95%	100%

6.4 业绩实施能力：

表4 业绩实施能力要素指标

星级 要素	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
项目规模与类型	近3年服务≥2个“简易维护客户”（如个体商铺、临时场所）	近3年服务≥3个“低安全需求客户”（如小型商铺、普通社区）	近3年服务≥5个“基础安全需求客户”（如中型企业、高端社区）	近3年服务≥8个“中高安全需求客户”（如市级政府、股份制银行、大型商场）	近3年服务≥10个“高安全需求客户”（如省级政府、国有银行、国际机场）
	仅承接“单一设备维护”（如仅监控或仅门禁）	仅承接“单体建筑项目”（如写字楼、居民楼）	承接过“本地项目”（服务范围覆盖1个地级市）	承接过≥3个“区域型项目”（服务范围覆盖≥2个地级市）	承接过≥5个“跨区域安防维护项目”（服务范围覆盖≥3个省份）

表4 业绩实施能力要素指标（续）

项目规模与类型	单个项目合同金额 ≥ 1 万元	单个项目合同金额 ≥ 5 万元	单个项目合同金额 ≥ 20 万元（年均 ≥ 1 个）	单个项目合同金额 ≥ 50 万元（年均 ≥ 2 个）	单个项目合同金额 ≥ 100 万元（年均 ≥ 3 个）
项目验收通过率	$\geq 85\%$ （允许 ≤ 2 次整改后通过）	$\geq 90\%$ （允许 ≤ 1 次整改后通过）	$\geq 95\%$ （一次验收通过）	$\geq 98\%$ （一次验收通过）	100%（一次验收通过）
客户留存率（复购率）	$\geq 75\%$	$\geq 80\%$ ，且合作 ≥ 1 年的客户占比 $\geq 30\%$	$\geq 85\%$ ，且合作 ≥ 2 年的客户占比 $\geq 40\%$	$\geq 90\%$ ，且合作 ≥ 3 年的客户占比 $\geq 50\%$	$\geq 95\%$ ，且合作 ≥ 3 年的客户占比 $\geq 60\%$
业绩稳定性	近3年营收无大幅下滑（下滑幅度 $\leq 10\%$ ）	近3年营收基本稳定，无连续亏损	近3年营收年均增长 $\geq 10\%$ ，无亏损	近3年营收年均增长 $\geq 15\%$	近3年安防维护业务营收年均增长 $\geq 20\%$ ，无大幅波动

7 服务评定

7.1 评定工作应秉承独立、公正、公开的原则，其考量指标设计合理，考量数据与信息真实可信，可验证、可追溯。

7.2 安全防范系统维护服务企业星级评价表见附录 A。

7.3 服务能力成熟度考量应采用客观减分法，基准总分 100 分，可根据附录 A 赋予的基准分值范进行浮动给予考量赋值。

7.4 安全防范系统维护服务能力考量评定结果：

- 考量得分 >90 分(含)以上，为★★★★★级安全防范系统维护服务企业。
- 考量得分 >80 分， ≤ 90 分，为★★★★级安全防范系统维护服务企业。
- 考量得分 >70 分， ≤ 80 分，为★★★级安全防范系统维护服务企业。
- 考量得分 >60 分， ≤ 70 分，为★★级安全防范系统维护服务企业。
- 考量得分 >40 分， ≤ 60 分，为★级安全防范系统维护服务企业。

7.5 安全防范系统维护保养服务成熟度考量结果应通过评定报告给与受评定单位或组织。

7.6 安全防范系统维护保养服务成熟度评定报告除给出评定星级结论外，应包括，服务能力成熟度考量分析，提出影响服务能力成熟度得原因，以及需要改进的建议。

附录 A

(资料性)

安全防范系统维护服务企业星级评价表

表 A.1 安全防范系统运行维护服务用户评价表

核心维度	细分指标	基准分值	评价分值	减分规则
一、经营诚信能力(20分)	资质合规性	6分		1. 缺失国家级或省级《安防工程企业资格证》的,扣6分; 2. 资质等级未达对应星级基础要求的,扣3-5分; 3. 未通过等保二级认证的,扣2分,无等保备案的,扣4分
	信用与履约记录	6分		1. 近1年有失信记录的,扣6分; 2. 合同履约率<95%的,扣2分,<90%的,扣4分; 3. 存在虚假宣传投诉的,扣3分
	数据安全保密	4分		1. 无数据保密制度的,扣4分; 2. 近2年有数据泄露记录的,扣4分; 3. 未签订客户保密协议的,扣2分
	行业诚信认可	4分		1. 未获县级及以上诚信称号的,扣2分; 2. 近1年有监管处罚的,扣4分
二、服务保障能力(35分)	企业规模	7分		1. 成立年限不满1年的,扣3分; 2. 无完整组织机构的,扣5分; 3. 无固定办公场地的,扣3分; 4. 参保人员不足3人的,扣3分
	人员配置	8分		1. 维保人员未经专业技能培训的,扣8分; 2. 维保人员从业经验不满1年的,扣4分; 3. 企业负责人、维保人员学历未达到专业水平的,各扣2分
	设备设施配备	10分		1. 无基本工具,或工具不能满足常规需求的,扣10分; 2. 无备品备件,或备品备件不能满足常规需求的,扣8分
	服务保障机制	10分		1. 未建立基本制度、安全管理体系、服务质量管理体系、评估与持续改进机制的,扣10分
三、技术支撑能力(25分)	技术团队资质	7分		1. 无稳定技术服务团队的,扣7分; 2. 技术服务团队成员不足2人的,扣7分;
	运维管理平台建设情况	8分		无智慧运维管理平台及相关接口的,扣8分
	系统效能维护情况	10分		1. 无应急联络方式的,扣10分; 2. 紧急故障修复时间超过48小时的,扣8分; 3. 一般故障修复时间超过72小时的,扣8分; 4. 未明确日常维护具体事项的,扣8分; 5. 未留存维护记录与档案材料的,扣10分; 6. 客户满意度不足80%的,扣10分
四、业绩实施能力(20分)	项目规模与质量	6分		1. 年度合同总额<3000万元的,扣2分,<1000万元的,扣4分; 2. 项目验收一次通过率<98%的,扣3分
	客户结构与层次	5分		1. 高要求客户占比<70%的,扣2分,<50%的,扣4分; 2. 缺失省级及以上政府客户的,扣5分
	客户留存与增长	4分		1. 客户复购率<85%的,扣2分,<80%的,扣3分;

核心维度	细分指标	基准 分值	评价 分值	减分规则
				2. 近 3 年营收增长率<20%的，扣 2 分
	项目管理能力	5 分		1. 无完善项目管理体系扣 3 分； 2. 核心人员流失率>10%扣 2 分； 3. 项目文档不完整扣 1-3 分
总分	100分			
星级对应标准	1. 90分及以上：★★★★★级； 2. 80-90分：★★★★级； 3. 70-80分：★★★级； 4. 60-70分：★★级； 5. 40-60分：★级			

评审员：签字盖章

日期： 年 月 日
