

# 《安全防范系统维护服务企业星级评定导则》

## 团体标准编制说明

(☒征求意见稿   ☐送审稿   ☐报批稿)

2025 年 11 月

## 目 录

一、 任务来源，起草单位，协作单位，主要起草人 .....	1
二、 制定标准的必要性和意义 .....	1
三、 适用对象基本情况 .....	3
四、 主要起草过程 .....	4
五、 制定标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系 .....	6
六、 主要条款的说明，主要技术指标、参数、实验验证的论述 .....	7
七、 公平竞争审查情况 .....	10
八、 重大意见分歧的处理依据和结果 .....	10
九、 作为推荐性标准的建议及其理由 .....	10
十、 强制性标准实施的风险点、风险程度、风险防控措施和预案 .....	11
十一、 实施标准的措施 .....	11

## **一、任务来源，起草单位，协作单位，主要起草人**

**任务来源：**为推动安全防范系统维护保养服务企业的规范化建设，促进服务市场的良性竞争营商环境，为安防系统运行单位提供合格供应商的选择参考依据，实现安防工程全生命周期的质量管理和监督提供保障基础，北京安全防范行业协会根据标准化工作安排，按照《北京安全防范行业协会团体标准制修订工作管理办法（试行）》的规定，协会专家委于 2021 年 12 月 15 日组织召开了《安全防范维保服务星级评价指南》团体标准立项评审会，经评审决定，该标准符合立项条件，批准立项。

**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。

**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。

## **二、制定标准的必要性和意义**

### **（一）必要性**

我国安防行业进入技术融合深化与服务化转型加速期，人工智能、物联网等技术与安防系统规模化融合，产业结构从“硬件主导”向“服务主导”转变。但当前国内安防行业系统建设呈现“重技术轻服务、重建设轻运维”特点，导致行业服务质量不均、评估无据、竞争无序。

在当今安防行业整体从高速建设期逐步过渡到平稳运行期的背景下，如何利用有限的社会资源更好地提供足够高水平的安防服务，将成为重要的课题。从建立规范化服务标准入手，实现监督和管理部门的抓手，建立行业准入门槛与服务质量底线，达到“事后追踪”向“过程管控”管理模式的转变。

在编制文件过程中，充分考虑安防技术系统运行特点，结合与安防系统技术具有相同属性的信息技术行业情况，将国际公认的 ISO 20000 信息技术服务管理体系规范标准（我国对应国标 GB/T 24405）引用到安全防范技术系统所需要的服务质量管理需求。这一服务管理框架从控制过程方面完全可以覆盖，包括在安防系统运行中的值机员（或者监控中心值守人员）当下作为安防系统的重要操作岗位，其接、处警过程与信息行业事件处理的流程也具备高度的相似性。从我国信息行业广泛应用看，借鉴 ISO20000 框架对安防系统服务体系进行标准化、规范化的时机已经成熟，并且非常必要。

另一方面，考虑到安防行业的独特性、历史沿革和行业从业人员接受程度，在借鉴了全球广泛认可的过程改进框架能力成熟度模型（CMMI），调整对每一个控制域设定适应安防行业的服务管理国情的情况，以便使安防行业各从业主体单位能够通过逐步改进最终达成一个理想状态。实现服务过程改进的本质从“依赖个人”到“依赖体系”、从“被动应对”到“主动优化”、从“经验判断”到“数据决策”的进化，最终实现服务组织管理能力的系统性提升。

## （二）意义

随着安全防范系统的普及和智能化水平不断发展，安全防范系统运行维护需求越来越多，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，特别是对运行维护服务信息化、智能化的要求。为保障安全防范系统的安全、稳定运行，引导安全防范系统运行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。

## 三、适用对象基本情况

本标准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。

### （一）建设单位

建设单位作为安全防范系统的所有者或实际使用者，兼具资产所有权与安全管理责任双重属性，比较关注系统的全生命周期管理，强调风险防范与责任划分。其核心诉求在于通过标准确保安全防范系统的合规性与运行效率，同时借助标准化的运行维护机制规范运行和维护单位的服务质量。

## **（二）运行单位**

运行单位作为安全防范系统实时监控、日常运营的核心主体，主要职责涵盖日常管理、值守监控、应急处置及人员培训等具体操作环节。相较于建设单位和维护单位，运行单位更注重操作层面的可执行性，其需求聚焦于依托标准化流程实现规范作业。

## **（三）维护单位**

维护单位作为专业技术服务提供方，常聚焦于安全防范系统的技术保障、故障修复与技术更新，其需求体现在对技术规范与备件管理的规范性、维护周期与故障处理标准及技术升级要求等方面。

# **四、主要起草过程**

## **（一）草案编制**

2021年12月15日，召开立项评审会。审查组专家对安安运维（北京）科技有限公司提出的立项申请书和标准草案进行了审查，同意该标准立项，并提出进一步修改意见。

起草组于 2022 年 1 月 14 日，组织来自北京市公安局、中国人民公安大学、中信银行北京分行、北京龙博电子工程有限公司、首都医科大学附属复兴医院等专家，对草案内容进行讨论和交流。2022 年 1 月 25 日，起草组开展针对建设运行单位的调研走访，听取各方意见。并结合立项审查会专家意见，对草案内容进一步修改完善，形成标准初稿。

## （二）延期编制

后续推进过程中，由于安全防范系统运行维护服务领域实践案例积累不足，智能监测、故障诊断、数据安全等关键技术指标尚不成熟等客观原因，该标准编制工作暂时搁置，转入持续跟踪研究阶段，经起草组研究决定该标准延期编制。

## （三）征求意见稿编制

2025 年 9 月初，起草组在对 ISO20000、CMMI 等国际标准进行深入研讨的理论研究基础上，再次启动标准编写工作，并于 2025 年 9 月 17 日，审议通过了标准编写工作计划，明确了标准编制思路、核心内容、任务分工与阶段性目标，并将标准名称改为《安全防范系统运行维护服务星级标准》。

起草组于 2025 年 9 月 26 日、29 日及 10 月 9 日多次召开内部讨论会，根据资料收集及调查研究结果，对标准内容进行持续审议与优化，并在起草组内部征求意见。2025 年 10 月 22 日，经对图灵新讯美（重庆）科技有限公司、安安运维（北京）科技有限公司等单位提出的意见进行逐条讨论

后，起草组对标准进一步修改完善。10月28日起草组经再次讨论修改后，形成标准征求意见稿（初稿）。

#### （四）征求意见稿（初稿）审查会

2025年11月7日，北京安全防范行业协会组织召开《安防运维服务星级评价》团体标准初审会。会议邀请了5名专家，协会相关负责人及各参编单位代表共同出席。与会专家对标准内容予以充分肯定，并提出四项主要修改意见：一是将标准名称调整为《安全防范系统维护服务企业等级评定导则》；二是明确企业等级评定应至少涵盖服务管理能力、技术保障能力和运维业务能力三个考核维度；三是结合安全防范系统维护工作实际，优化标准整体结构并完善内容表述；四是对标准全文进行编辑性修改。

#### （五）公开征集意见

.....

五、制定标准的原则和依据，与现行法律、法规、标准的关系

##### （一）制定标准的原则

编制过程中，主要坚持以下三大原则：

- 一是贯彻国家有关法律法规政策、有关强制性标准要求；
- 二是坚持以实际需求与应用为导向，确保标准的适用性；

三是坚持与时俱进、适度超前。充分考虑到安全防范系统运行与维护的可行性和需求，使其具有可操作性；另一方面符合行业发展需要，具有科学性、先进性、前瞻性。

## **（二）制定标准的依据**

本标准的编制，主要依据参考以下文献：

**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**

## **（三）与现行法律、法规、标准的关系**

本标准的制定严格遵循国家标准化相关法规，在技术内容上与现行国家标准 **GB 50348《安全防范工程技术标准》**、**GB/T 28827 系列信息技术服务标准**及行业标准 **GA/T 1081《安全防范系统维护保养规范》**等技术要求保持有效衔接和协调统一。同时通过引用 **GB/T 19001 质量管理体系**等基础通用标准，既确保了与现行标准体系的兼容性，又针对安防运维服务的特点进行了系统性细化和创新性补充，形成了完整的服务星级评价体系。

## **六、主要条款的说明，主要技术指标、参数、实验验证的论述**

本标准构建了一套系统化的安防维护服务企业星级评定体系，通过定义星级的划分与参评门槛，确立四大核心评

价维度，并详细规定了从一星到五星的梯度指标与量化的评分规则，旨在客观评估与区分企业的服务能力水平，从而引导行业提质增效，为市场选择提供明确指引。

主要条款及技术指标说明包括：术语和定义、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、附录 A（资料性）安全防范系统维护服务企业星级评级表。具体如下：

### **（一） 第 3 章 术语和定义**

该标准第 3 章“术语与定义”明确界定了两个核心概念：“服务星级”指通过五角星数量来表征安防运维企业的服务能力水平；“安防系统维护服务”则定义为保障安防系统稳定运行所进行的维护保养、故障排查、维修更新等活动，从而为后续的星级评定确立了统一的术语基础。

### **（二） 第 4 章 星级划分与参评条件**

该标准第 4 章“星级划分与参评条件”为企业评级设立了基本的框架和准入门槛；首先将服务能力划分为从一星到五星的五个等级，并明确了每个等级所能匹配的安全需求场景，继而规定了参评企业必须满足的共性条件，包括具备独立法人资格、依法为员工缴纳社保、经营范围相关、落实保密责任以及维护人员培训合格等，确保了评定工作的规范性和参评企业的基本合规性。

### **（三） 第 5 章 星级评价基本要素**

该标准第 5 章“星级评价基本要素”确立了评定企业星级的四个核心维度，即经营诚信能力、服务保障能力、技术支撑能力和业绩实施能力，并明确指出经营诚信是“合规底线”，服务保障是“客户体验核心”，技术支撑构成“专业壁垒”，业绩实施则体现了企业的实践经验与市场认可度，为后续各星级具体指标的评价提供了根本依据。

#### **（四） 第 6 章 各星级要素指标**

该标准第 6 章“各星级要素指标”系统构建了星级评定的量化标准体系，通过经营诚信能力、服务保障能力、技术支撑能力和业绩实施能力四个维度，分别制定了从一星到五星对应的具体指标要求，形成了由基础合规到卓越引领的梯度评价标准，为星级评定提供了明确、可操作的衡量依据。

#### **（五） 第 7 章 服务评定**

该标准第 7 章“服务评定”确立了星级评定的具体执行机制，规定以附录 A 评价表为基础采用百分制减分法进行量化考核，按得分区间确定相应星级；同时要求评定过程必须保持独立、公正、公开，最终需出具包含星级结论、能力分析和改进建议的评定报告，确保评定结果具备可验证性和可追溯性。

#### **（六） 附录 A（资料性）安全防范系统维护服务企业 星级评级表**

附录 A 以资料性附录形式提供了《安全防范系统维护服务企业星级评价表》，该表格将四大评价要素（经营诚信能力、服务保障能力、技术支撑能力、业绩实施能力）细化为具体可评分的细分指标，并为每个指标设定了基准分值和详细的减分规则，最终通过加权总分（满分 100 分）对应到具体的星级等级，为评定工作提供了标准化的打分依据和操作指南。

## **七、公平竞争审查情况**

标准的编制过程中，起草组严格遵守公平竞争审查的相关要求，对照是否限制或者变相限制市场准入和退出、是否限制商品要素自由流动、是否影响生产经营成本、是否影响生产经营行为等审查标准，对标准内容进行了逐项审查。

经审查，本标准在市场准入和退出方面，未设置任何限制性条款，确保各类市场主体能够在符合标准的前提下自由进入和退出市场；在商品要素自由流动方面，标准未对商品的流通、运输、销售等环节设置任何不合理的障碍；在生产经营成本方面，标准的实施不会对企业的生产经营成本产生不合理的增加；在生产经营行为方面，标准并未对企业的正常生产经营行为进行不合理的限制。

## **八、重大意见分歧的处理依据和结果**

编写过程中未出现重大意见分歧。

## **九、作为推荐性标准的建议及其理由**

建议将本标准作为推荐性标准在行业内推广实施。其主要理由在于，该标准构建了一套科学、量化的服务能力成熟度评价体系，为安防运维服务市场提供了清晰的质量分级标杆。作为推荐性标准，它既能引导服务提供方对标先进、持续改进，实现从“经验化”向“标准化、流程化、数据化”的转型升级；又能帮助服务需求方在采购时做出精准评估与选择，优化市场资源配置。通过这种非强制性的引导和激励，可以有效促进整个安防运维服务行业的良性竞争与服务质量的整体跃升，是推动行业走向成熟与专业化的重要工具。

#### **十、强制性标准实施的风险点、风险程度、风险防控措施和预案**

建议将本标准作为推荐性标准，无强制性标准实施的相关风险。

#### **十一、实施标准的措施**

为有效推动本标准的落地实施，建议采取以下措施：

##### **（一）开展标准宣贯与培训**

由行业协会牵头，组织面向安防运维服务企业、主要建设单位及采购单位的系列宣贯会与培训课程，深入解读标准条款、星级评价方法和实施要点，提升全行业对标准的认知与理解。

##### **（二）建立星级评价与采信机制**

鼓励并授权具备资质的第三方评价机构，依据本标准对服务提供方开展客观、公正的星级能力评价。同时，推动政府及大型企业在采购安防运维服务时，将星级评价结果作为重要参考或准入门槛，形成市场采信导向。

### （三）推动信息化平台应用

倡导服务提供方积极采用符合标准要求的“安防系统运维服务平台”，实现服务过程的数字化、可追溯，为星级评价提供真实、可靠的数据支撑，并借助平台工具提升内部管理效率。

### （四）设立试点与最佳实践推广

遴选不同规模、不同类型的代表性企业开展标准实施试点，总结经验，形成可复制的典型案件和最佳实践，通过行业渠道进行宣传推广，发挥示范引领作用。

### （五）建立持续改进与反馈渠道

由归口单位建立常态化的标准实施反馈机制，收集各方在应用过程中遇到的问题和意见，为标准的后续修订和完善积累实践经验，确保其持续适应行业发展需求。

## 十二、其他应说明的事项

无。