

ICS: 13.310

A91

T/BAX 团 体 标 准

T/BAX 0001.1—2021

安防监控中心值机工作与服务要求 第 1 部分：值机工作要求

Duty work and service requirements for security surveillance center—
Part 1: Duty work requirements

2021-03-29 发布

2021-03-30 实施

北京安全防范行业协会 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 缩略语.....	1
5 工作流程.....	1
5.1 值机交接班.....	1
5.2 运行作业.....	2
5.3 报警处置.....	2
5.4 监督管理.....	3
6 组织与人员要求.....	3
6.1 组织管理与基本制度建设.....	3
6.2 人员配置.....	4
6.3 上岗（前）资格培训.....	5
7 系统操作要求.....	6
7.1 基本要求.....	6
7.2 入侵和紧急报警系统操作.....	6
7.3 视频监控系统操作.....	7
7.4 出入口控制系统操作.....	8
7.5 停车库（场）安全管理系统操作.....	8
7.6 电子巡查系统操作.....	8
7.7 安全防范管理平台操作.....	9
7.8 其他系统操作.....	9
8 工作质量检查与监督.....	9
8.1 方式和内容.....	9
8.2 提高与改进.....	9

前 言

本文件按照 GB/T1.1-2020《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。

T/BAX 0001-2021《安防监控中心值机工作与服务要求》分为以下2个部分：

—— 第1部分：值机工作要求。

—— 第2部分：值机服务要求。

本文件为 T/BAX 0001-2021 的第1部分。

本文件由北京安全防范行业协会提出并归口。

本文件起草单位：北京安全防范行业协会、北京安全防范职业技能培训学校、北京蓝盾世安信息咨询有限公司、北京市西城区蓝盾世安职业技能培训学校、安安运维（北京）科技有限公司、北京大学第三医院、北京儿童医院、北京丰盛视联图像系统运营服务有限公司、北京惠丰时代生活服务有限公司、北京坚盾保安服务有限公司、北京市保安服务总公司、北京市电子产品质量检测中心、北京旭亚威科技发展有限公司、北京央务恒远保安服务有限公司、北京医院保卫处、平安银行股份有限公司北京分行、首都医科大学附属地坛医院、兴业银行股份有限公司北京分行、中国民生银行股份有限公司北京分行安全保卫处、中日友好医院、中泰民安安全服务集团有限公司。

本文件主要起草人：张莹、张锦刚、汪捷、蔡荣琴、孙君、蒋心晓、王继涛、徐涛、陈丽仙、王树森、崔建义、翟敬刚、段超、高峰、郭建枝、李永普、孟令升、邱锐、邵辉、宋祥银、谭雅中、王开斌、张涛、王凌华、王长春、杨帆、苑京涛、于彦晨、王新峰、杜伟、胡成。

安防监控中心值机工作与服务要求

第 1 部分：值机工作要求

1 范围

本文件规定了安防监控中心值机工作流程、组织与人员要求、系统操作要求、工作质量检查与监督。

本文件适用于安防监控中心的值机工作和安防监控值机员培训机构。

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

3 术语和定义

GB 50348 中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

重点监控信息 important monitoring information

根据安防系统建设运行单位（以下简称“单位”）风险评估结果和防范策略，确定重点保护的建筑、设施、设备、物资、财产、人员、生活或生产资源等相关信息，包括对所涉及的防控区域和资产等相关内容描述信息。

3.2

值机 duty work

在安防监控中心中，利用安防技术手段，执行对系统和控制区域内的设备运行、显示与安全状态的监看和控制、报警事件报告、配合相关人员处置，以及安防系统相关数据/信息维护等工作。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

PTZ:（云台）水平、垂直方向转动，（镜头）变焦距（Pan/Tilt/Zoom）。

5 工作流程

5.1 值机交接班

5.1.1 交班前，值机员应做以下准备工作：

- a) 将所发现的异常或确认的系统故障、事件处置情况和状态，以及其他需要交接的事项等进行记录；
- b) 将各相关工具、用品、文档等按照规定存放；
- c) 保持工作区域内环境整洁。

5.1.2 交接班时应将交接事项以书面形式进行交接，并在交接记录上签字确认。主管人员应定期对交接情况进行核查和跟踪处理。

5.1.3 交班应包括以下内容：

- a) 值机期间内各项工作记录内容，以及需要传达相关部门布置的工作事项或文件资料；
- b) 需要接班的值机员重点保持跟进和关注的工作事项，以及注意的问题；
- c) 值机期间内已经获得单位有关部门批准，对进入或尚未进入重点防控区域内的人员工作状态等情况。

5.1.4 根据接班时获得需要保持跟进和关注的工作事项，接班班组应安排具体工作部署和相关人员实施。

5.2 运行作业

5.2.1 按照单位部署的防护任务，值机员应运用视频监控图像组合与锁定和其它信息控制预警值的监控方法，结合重点防护目标和区域布控各相关报警信息进行观察。

5.2.2 发现不正常事件时，值机员应及时向单位有关部门或人员报告，并如实记录。

5.2.3 对系统运行状态监视，发现系统运行异常或故障情况时，值机员应按照单位相关要求核实后，分发相关部门或人员，并如实记录和协助处置。

5.2.4 接到各类报警信息或报告，以及接到单位安保负责人安排的监控任务时，值机员应持续关注报警情况的处置结果，直至报警处置终结，并如实记录。

5.2.5 按照单位规定，组织值机巡查，并如实记录。

5.2.6 按照单位规定，对重点监控信息应进行采集、存储，并如实记录。

5.2.7 根据单位授权，调阅、复制、存储、备份等有关数据/信息，并如实记录。

5.2.8 按照单位规定，定期对安全防范管理平台数据维护。

5.2.9 按照单位规定，定期对系统相关设备保养，并如实记录。

5.2.10 当单位的监控信息/资料需要调阅、复制时，需要查验及登记调阅、复制信息的人员身份和授权内容。在工作完毕后，将工作情况及时上报单位相关部门，并如实记录。

5.2.11 进入安防监控中心的来访参观、交流、工作检查、维修或保养等非本岗位人员应得到授权批准。进入安防监控中心时应进行身份核验和批准的工作内容范围，并做相关记录。

5.3 报警处置

5.3.1 发现任何可疑情况时，运用控制 PTZ 摄像机等方法，获取可疑目标的各种细节特征和背景。通

过预判/研判/核警后，及时通知单位有关部门或人员进行处置、记录和对事件过程信息存储，并保持对处置结果跟进。

注 1：对象包括：需要监控的系统设备和安全防范事件。

注 2：细节特征可以是衣着容貌、携带物品、车牌号码、行为举止等，背景包括时间、天气、区域位置、涉及范围和规模、环境色别、位置、温度、相关性能和指标值、外观物理变化等。

5.3.2 在值机期间发现报警事件时，应按照单位相应的预案进行处置，并如实记录。

5.3.3 单位主管部门和相关人员应保持与值机岗位通信畅通，及时安排、调度指挥相关资源处置报警事件。

5.4 监督管理

5.4.1 单位值机主管部门应核查安防系统与设备运行值机记录，对安防监控值机运行状态进行总结，每半年不少于一次。总结内容包括运行基本状态、事和故障发生与处置、值机人员培训与技能表现、安防系统保养等方面，统计信息，梳理分析规律，发现问题，总结经验，提出相关问题的合理化建议。

5.4.2 安防监控值机记录不宜与其他安全生产（含消防）监控记录混合设置。

5.4.3 安防监控应保持不间断运行。确因安防系统或设备故障造成监控中断，应及时配合和督促相关单位消除故障。在故障修复期间，单位应及时对故障带来对重点防护目标和防控区域风险做出评估，组织资源，执行相应预案，做好临时加固防护措施，直至故障消除。

6 组织与人员要求

6.1 组织管理与基本制度建设

6.1.1 单位应根据需要设置值机部门和人员，人员配置数量应满足国家相关部门对单位值机监控规定要求，并应保证全员持培训合格证上岗。单位应设置安防监控中心专职管理员，负责日常行政性事务管理。

6.1.2 单位应在值机员上岗半年内对其进行法律法规和值机操作技能培训，并在具备独立上岗后组织其继续教育，其培训内容、课时、时间、考核结果应留存记录。

6.1.3 单位应持续关注值机员的行为及情绪等状态变化，及时采取措施化解不适宜的值机员给治安保卫带来风险事件发生。

6.1.4 单位应根据安全管理要求，制定以下监控中心值机管理制度：

- a) 岗位职责与工作标准应包括主要工作任务和承担责任，以及具备考核的工作标准；
- b) 值机员培训应包括对培训计划、培训方式、培训流程与报批、培训组织与授课、培训考核、培训信息记录和文档管理、培训合格公示、合格书签发、财务预算经费保障、培训费用报销范围和支付、上岗后继续教育的培训要点和组织方式等工作内容提出要求；
- c) 交接班应对交接班的内容、范围，工作责任、交接问题处理、交接人员变化临时措施、工作质量、记录、文档保管等提出要求；

- d) 事件处置与报告应结合单位安全管理要求，针对单位治安保卫风险特点，以及确定的重点防护目标和防控区域，制定报警分类、分级标准。对各类报警按照分类、分级确定报告条件和流程，包括接警后基本响应工作内容、报告内容、配合处置、工作记录与文档保管等要求。接警记录应反映出报警发生日期和时间、发现情况简述、初始研判结论、处置方法和措施、收发报告部门和人员，报告后处置结果跟进情况等信息；
- e) 值机巡视检查应对值机员的巡查责任、巡查人员、巡查内容、时间和频次数、巡视方法、巡视记录等方面提出要求；
- f) 系统保养应对保养（含委托服务）内容和责任、计划和预算编制、批准、组织与执行、质量验收、记录等方面提出要求；
- g) 安防系统数据/信息维护应对安防系统内的各种基础数据/信息维护内容，维护时间、维护人员或部门，以及数据配置的增加、修改、删除、复制、分发、授权对象、授权有效期等信息提出要求；
- h) 文档保管应对登记和收发文件的登记、复制、借阅、备份、造册、保管、废止等提出要求。明确相关责任人，保证工作相关信息不出现损毁、丢失和泄露。文档应按照属性不同分别设置存储期限，文档作废与销毁应有专人负责，应严格执行受控机制，留存销毁记录，确保处理过程可追溯；
- i) 保密管理应对保密的信息内容、培训周期、保密责任和追究处置、监督等提出要求；
- j) 来访人员管理应对来访目人员的授权进入工作区域范围、工作内容和许可获取的信息，以及签发授权文件、核验内容、记录内容、陪同人员与工作质量监督/验收等方面提出要求；
- k) 编制预案与演练应结合单位安全保卫风险管理要求，分类分级编制处置预案。包括：预案类型、预案等级、预案使用条件和人员、预案需要的相关决策和参与人的准确联系信息、处置授权范围、处置需要提供的保障条件和物资装备与人员、预案执行配合的部门及联系方式、执行工作流程、处置方法和注意事项、采用措施、处置记录与报告等内容，以及应急预案的编制与审核、批准与颁布、修改、下发、贯彻等要求。

6.1.5 单位应针对以下可能发生的情况编制值机应急预案：

- a) 系统供电故障造成防范措施的缺失；
- b) 系统主要设备故障或传输造成防范措施的缺失；
- c) 各类型治安保卫和恐袭等事件发生。

6.2 人员配置

6.2.1 安防监控中心应根据工作需要配备相应数量的值机员，满足 24h 实时监控工作需要。

6.2.2 值机员应符合以下要求：

- a) 年龄在 18 周岁至 55 周岁，初中以上文化程度；

- b) 听力、视力与手臂感觉统合能力正常，无影响值机的身体和精神缺陷或疾病；
- c) 经岗位入职背景调查，无违法犯罪处罚记录和严重的违规事项；
- d) 通过安防监控值机岗位基本知识和专业技能培训，考试合格；
- e) 遵守国家相关法律法规，以及单位规章制度；
- f) 保守岗位工作秘密。

6.2.3 单位应依法签订劳动合同，并缴纳社会基本保险。

6.2.4 单位主管部门应安排必要的备勤值机员，补充临时性上岗人员。

6.3 上岗（前）资格培训

6.3.1 值机员应掌握以下基础知识：

- a) 掌握相关主要法律法规与值机岗位工作标准，主要包括反恐怖主义法、国家安全法等法律法规相关条款，以及值机工作岗位有关的规定要求；

注：国家法律法规目前还可以包括消防法、治安管理处罚法、民法典、网络安全法、数据安全管理办法。

- b) 了解治安与安全保卫、安防监控值机的基本概念和主要职责；
- c) 掌握包括技术防范系统故障、治安与安全保卫事件报警等分类方法；
- d) 掌握安全防范的基本概念，主要防范事件的类型和范畴，实现有效防范的基本要素；
- e) 掌握安全技术防范系统基本组成、各主要子系统和设备功能；
- f) 了解安全技术防范系统前端设备的主要性能、安装位置、环境、维护和保养等对探测效果的影响，工作中需要注意和采取的措施；
- g) 掌握安全技术防范系统主要故障处置规范要求，包括系统供电故障允许最大时间、系统故障或设备故障处置原则，以及应急防范措施。

6.3.2 值机员应掌握以下基本操作技能：

- a) 熟悉安全防范布控点位编号、点位名称与区域位置对应关系；
- b) 能熟练操作可控制摄像机、视频监控编组、对监控视频图像画面进行缩放、定格、焦距调整、切换监控画面等基本操作；
- c) 熟练进行布防、旁路、撤防、简单远程出入控制等操作；
- d) 熟练使用无线对讲装备，发现不能正常通信的典型故障；
- e) 掌握安全技术防范系统和主要设备运行异常与简单故障的研判；
- f) 熟练掌握控制室的系统用电安全、火灾防护安全知识和操作规范。

6.3.3 值机岗位管理人（或值机长）除满足 6.3.1 和 6.3.2 的要求外，还应接受安全技术防范安全管理平台的管理信息基本操作培训、主要值机工作质量管理知识培训。

7 系统操作要求

7.1 基本要求

- 7.1.1 值机员应熟悉单位防控区域环境状况和重点保护目标、重点防控区域，掌握值机工作范围内的作业指导文件。
- 7.1.2 值机员应通过单位授权方式登录各(子)系统和安防管理平台，按照安防系统的操作规程进行操作，避免误操作和因操作失当而导致次生风险发生。
- 7.1.3 值机员应确认值机期间发生的每一件事件，并做事件处理。保持与相关处理人员的配合、跟进处置结果。
- 7.1.4 值机员应结合现场实际情况对可能发生的事件做出预判/研判，并按照预案或相关规范采取相应处理措施。
- 7.1.5 收到报警信息时，值机人员应在规定时间内按照授权及预定流程进行报警信息的复核工作。确认复核结果后，应立即转入下一处理流程。
- 7.1.6 应掌握安防系统主要设备工作状态的基本检查方法。
- 7.1.7 当需要人工校时时，值机员应得到系统管理员的监督认可才能进行校时。
- 7.1.8 值机员应及时、准确做值机各项记录，并按照规定签字。

7.2 入侵和紧急报警系统操作

- 7.2.1 操作入侵报警系统前，应掌握本系统的主要功能和作用、探测警戒区域、触发报警条件等。
- 7.2.2 应在授权范围下对报警系统操作，确认操作前后的设备处在正常工作状态。
- 7.2.3 应按照预先编制值机方案完成布防、旁路及撤防等工作：
- a) 布防应按照操作规定对选定的防区布防，布防后应检查每一个防区的工作状态，确认被防护的目标和区域均已按要求布防，确认系统进入警戒状态。重点防护目标、高风险区域需要24h布防，报警主机箱和分控机箱，以及所有探测器的防拆开关应处于24h布防状态；
 - b) 旁路应按照旁路工作授权和操作规定，将选定的防区设置成旁路状态，旁路设置后确认旁路的前端探测器处于旁路状态；
 - c) 撤防应按照撤防工作授权和操作规定，对相应防区进行撤防操作。撤防时段内如果发生报警时，要及时调用视频监控系统图像，确认报警前端探测器的部位，并立即通知单位相关部门进行处置。仔细检查系统前端设备是否遭到破坏，一旦损坏或移动了探测方位必须及时调整和修理，避免布防时漏报事件发生；
 - d) 报警处置应按照规定的处置流程处理，及时了解报警部位的情况，核实报警真伪。配有视频监控时，应利用报警部位周边的图像资源对报警事件进行复核，并在报警处置过程中按照操作要求持续跟踪搜索可疑目标。处置过程中应保持与相关部门的联络，并通过通讯系统与现场处置人员密切配合处理。

7.2.4 报警事件或报警（响应、警示）信号不得随意解除或变更调整，应在核警工作完成后解除报警（报警复位）或变更调整报警信号。

7.2.5 按照单位规定，定期测试紧急报警信息传输有效性，发现问题，及时安排处置，并如实记录。

7.2.6 应对报警处理过程如实记录。

7.2.7 当系统短时间内接到多个报警信息时，应尽快按照单位报警分类分级的优先要求处理所有报警信息，防范入侵者采用并发事件方式分散值机员的注意力。

7.2.8 当发现多次误报时，应全面分析误报原因，防范入侵者采用疲劳手段麻痹值机员。

7.3 视频监控系统操作

7.3.1 通过视频监控画面观察时，应及时发现监控范围内关注目标发生的各种变化。

7.3.2 针对不同视频监控任务，应通过该切换不同位置前端摄像机或控制 PTZ 摄像机实现目标远、中、近三个层次观察。每个层次观察应适应目标活动特点进行设备操作，观察时间不少于 2s，保证观察画面的稳定和关注内容清晰。当采用高清全景式的视频视场观察时，应作远、近景的分离观察。

7.3.3 通过视频监控画面观察单个目标时，应达到如下要求：

- a) 利用中、远景视场，观察目标与周边景物关系、行为特点、行走轨迹（路线）特征，画面应清楚反映与周边目标及景物相对关系，能清楚识别周边景物的各自属性及特征如道路走向等；
- b) 利用近景视场，观察目标的外形、移动特征、目标为人员时的体貌特征等。

7.3.4 通过视频监控画面观察群体目标时，应达到如下要求：

- a) 通过远、中、近景视场，观察目标（主要是人员）数量、动态、聚集目标之间相互关系、着装、携带物及体貌特征；
- b) 通过近景视场，观察主要目标行为、聚集原因、外貌特征及表明目标属性的标志。

7.3.5 通过视频监控画面观察车辆时，应达到如下要求：

- a) 远景视场应清晰反映车辆全貌、与周边相关标志物空间关系，及行车轨迹和速度；
- b) 中景视场应清晰反映车身颜色、车型、主要部件特征等；
- c) 近景视场应清晰反映车身细节、车牌号、品牌、车标等；
- d) 车辆观察过程中宜辨别车内人员情况及上下车人员情况。

7.3.6 针对指定主目标观察要求，值机员应熟练利用摄像机的 PTZ 或多机位切换操作，实现主目标与道路、附近建筑物、邻近出入口、周边其它景物及其它相关目标关联关系的观察。

7.3.7 针对不同安防监控中心交接区域中的目标观察要求，值机员应注意跟踪（关注）对象（事件）的连续跟踪处理，避免出现观察盲点。

7.3.8 针对道路/通道沿途移动目标监控要求，值机员应熟悉前端摄像机机位间关系，实现多机位同时观察及快速画面切换观察，实现对移动目标不间断追踪观察。

7.3.9 针对空中目标的观察要求，观测画面应准确反映空中目标出现的方位，与地面参照物的对应关

系，空中目标的外形特征（几何尺寸、颜色特征、附着物特征等），空中目标的移动轨迹等。

7.3.10 针对报警联动的视频观察要求，应优先对报警现场进行视频复核。其报警视频应按照约定方式进行录像。

7.3.11 按照单位规定操作对监控图像的存储、查阅、复制等。

7.4 出入口控制系统操作

7.4.1 根据出入口控制点的分布情况、通行准则，在授权下控制。

7.4.2 通过联网控制型出入口控制系统，应实时监视各设备在线情况。

7.4.3 根据约定的出入口控制系统中的实时事件信息，对非法识读操作、出入口被非法打开操作、出入口未在规定时间内关闭、返传识读操作、密码防胁迫报警操作、设备断网、设备故障等各种报警与警示类事件，应按预案执行相应操作。

7.4.4 在登录或退出系统、人工开启或关闭执行设备、报警处理等重要操作时，其记录应不可更改。

7.5 停车库（场）安全管理系统操作

7.5.1 根据系统现场设置情况，进行下列操作：

- a) 对出入车辆信息进行编辑、查询；
- b) 对车辆出入进行授权通行；
- c) 对前端挡车控制器的工作模式、开启延时、报警方式等进行设置；
- d) 按照授权对前端执行设备遥控开启；
- e) 核准前端执行设备开启；
- f) 历史事件查询。

7.5.2 根据停车库（场）管理系统中的约定实时事件信息，对非法识读、出入口挡车控制器被非法打开、出入口挡车控制器未在规定时间内关闭或返传识读、设备断网、设备故障等各种报警与警示类事件，按预案执行相应操作。

7.5.3 在登录或退出系统、人工开启或关闭执行设备、报警处理等重要操作时，其记录应不可更改。

7.6 电子巡查系统操作

7.6.1 根据系统的现场设置情况，进行下列操作：

- a) 对采集及识读信息的编辑、查询；
- b) 终端设备的工作模式主要配置；
- c) 巡查记录、事件及日志查询。

7.6.2 应实时监视在线巡查系统各设备在线情况。

7.6.3 应查看掌握巡查信息与巡查人员对应关系。

7.6.4 应根据约定的系统内实时事件信息，对非法识读、采集等操作、巡查信息未在规定时间内识读

或采集、设备断网、设备故障等各种报警与警示类事件，应按预案执行相应操作。

7.6.5 在登录或退出系统、报警处理等重要操作时，其记录应不可更改。

7.7 安全防范管理平台操作

7.7.1 出现任何报警事件时，运用系统预案指导功能进行处置作业。

7.7.2 通过相关功能菜单，查看设备在线状态、各类报警信号/信息和控制相关设备运行状况。

7.7.3 配合单位安全调度和指挥人员，进行监控信息调阅、信息显示与截屏、屏幕分割与切换、控制相关设备及防护装置开启和闭合。

7.7.4 根据值机管理需要，对系统产生的数据/信息进行统计、分析、打印报表。

7.7.5 发现系统时钟与标准时钟出现偏差时，应及时校准时钟，并保持各相关子系统时钟的一致。

7.8 其他系统操作

其他系统的值机操作应根据系统的功能特点，以及用户的需求制定操作规程并落实实施。

8 工作质量检查与监督

8.1 方式和内容

8.1.1 值机工作质量检查与监督分为安防监控中心自查和管理部门检查两种方式。

8.1.2 安防监控中心自查内容应包括值机工作标准、系统设备维护保养、管理制度执行、工作纪律遵守情况等基本内容。

8.1.3 管理部门检查内容应包括：通过对照相关法律、规章、标准、制度等要求，调阅监控记录、操作日志，以及实地查看、访谈等方法，对安防监控中心的工作进行检查监督，并形成工作检查报告。

8.2 提高与改进

8.2.1 管理部门应对检查、监督中发现的问题及时通报，并进行汇总、分析和研究，监督值机部门制定有效的改进措施。

8.2.2 管理部门应对值机部门的改进措施的落实情况及改进效果进行复查。

