ICS：13.310
A91

T/BAX

团　　体　　标　　准

T/BAX 0001.2—2021

安防监控中心值机工作与服务要求
第 2 部分：值机服务要求

Duty work and service requirements for Security surveillance center-
Part 2: Duty work operation service 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 基本要求.....1
5 组织管理与资源保障.....2
6 值机服务风险管理.....2
7 服务方案编制.....4
8 进驻.....4
9 值机服务.....5
10 服务质量监督与评价.....5
11 服务解除与移交.....5
附录A（规范性附录） 安防系统值机服务人员背景可信基本信息清单.....7

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。

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 2 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、北京富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2部分：值机运营服务要求

1 范围

本文件规定了安防监控中心值机运营服务基本要求、组织管理与资源保障、值机服务风险管理、服务方案编制、进驻、值机服务、服务质量监督与评价、服务解除与移交等要求。

本文件适用于向安全防范系统运行单位（以下称作“用户单位”）提供监控中心值机服务及其服务评价活动的组织、实施和管理，也适用于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/T 19001 质量管理体系

3 术语和定义

GB /T 19001 中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

值机运营服务商 duty work service company

提供安全技术防范系统和安防监控中心值机运营服务的经营性商业组织。以下简称“服务商”。

4 基本要求

4.1 服务商应是中华人民共和国境内注册、具有独立法人资格的单位或组织，并满足下列条件：

a) 具有保障服务的组织管理和稳定的人力资源，并依法与值机员签署劳动合同、为其缴纳社会基本保险。所聘用的值机员应符合T/BAX 0001.1-2021的6.2和6.3的要求；

b) 值机员按照T/BAX 0001.1-2021要求开展值机工作；

c) 遵守用户单位的相关管理（制度）规定；

d) 遵守用户单位提出的信息保密和其它安全管理（制度）规定；

e) 组织或配合并参与用户单位开展的相关安全培训和教育、应急演练等活动；

f) 具备制订系统运行应急预案能力。

4.2 服务商应与用户单位签订安防系统值机服务合同，并按照合同组织驻场人员培训。

4.3 服务商与用户单位签署合同时，应明确服务基本内容、安防系统监控事件类型及范围、监控区域与目标边界、双方工作职责与义务、双方配置的保障资源、服务工作主要考核标准和要求、重大风险事件损失应承担的责任、其它商业服务条款的内容、服务方案。

4.4 终止或退出服务时，服务商应按照用户单位批准的方案，采取安全可控措施进行交接。

5 组织管理与资源保障

5.1 服务商应在用户单位中，设置隶属服务商的服务项目分部和专职经理，设置满足用户单位值机需求的工作班组，并承担其值机工作和人员的管理责任。

5.2 服务商应向用户单位书面提交《安防系统值机服务人员背景可信基本信息清单》，并得到用户单位的批准。见附录 A。

5.3 服务商派驻用户单位的值机员应在岗位或制服上设置统一标识，在标识上应注明值机员姓名和编号、所属部门名称等基本信息，并报用户单位批准使用。

5.4 值机岗位不能出现与服务合同约定人员的空缺。出现值机员离职或临时性空缺时，服务商应按照 5.2、5.3 和 T/BAX 0001.1-2021 的 6.2 要求及时调配值机员，向用户单位报告变更原因，并得到批准后执行。

5.5 服务商派出参加值机工作不满一年的值机员，不得独立承担值机工作。

5.6 用户单位应向服务商提供按照 T/BAX 0001.1-2021 要求的管理制度和各类分级预案，服务商应结合自身管理要求，编写或补充相关制度，并报用户单位批准和备案。服务商应将其汇编成册，存放在用户单位安防监控中心内，方便值机员查阅。

5.7 服务商的服务项目分部负责人应每月向用户单位值机主管部门报告本月工作情况和安防监控系统运行状况。

5.8 用户单位应向服务商以书面方式传达重大工作事项。

5.9 服务商应建立值机工作所需要的资料交接管理制度，设置资料保管名册，使资料的借阅、存放、复制处于有效控制中。

5.10 服务商应为值机员提供保障工作安全所需的劳动保护装备。

6 值机服务风险管理

6.1 用户单位在拟定向社会采购值机服务时，应按照本单位招标采购规定要求，与审定具有投标资格的服务商签署信息保密协议书。

6.2 服务商应在签署服务合同前，对拟进驻服务的工作区域进行安防基本情况了解：

a) 用户单位对服务内容、工作标准、相关部门设置和工作程序等要求；

b) 用户单位所确定的重点防护目标和区域，保护的主要资产与防范相关要求；

c) 用户单位安防系统建设与系统设备、布防等基本情况和存在的问题。

6.3 用户单位应为批准具有投标资格的服务商提供6.2的相关信息。

6.4 服务商应根据现场了解的情况，编制《安防监控值机服务项目评估报告》，报告应包括用户单位基本概况、值机运行、监控管理、服务需求、用户业务与行业风险状况、服务能力与服务风险分析、服务资源配置与相关保障等基本内容：

a) 用户单位基本概况应包括区域内部与外部周边社会环境、重点防护目标和区域、人防、物防和技防建设等内容，以及安防系统相关的工作配合部门组织建设情况；

b) 值机运行、监控管理和服务需求应包括用户单位安全管理要求、对安防监控管理（含事件报警和系统设备故障报警响应）要求、需要监控的范围和对象、监控工作时间和值机员配置等；

c) 用户业务与行业风险状况应包括用户单位业务和所属行业领域、值机监控安全内容方面的风险基本状况；

d) 服务能力与服务风险分析应根据用户单位对安全管理和值机服务需求，结合用户单位基本情况进行如下分析：

1) 当前安防系统设备运行状态与难以满足值机服务标准要求时可能带来的影响、损失概率；

2) 当前用户单位的配合协作管理机制现状，与值机应急处置能力和效果的不匹配时可能带来的影响、损失概率；

3) 服务商现有人力资源和管理情况，对满足用户单位服务需求造成偏差时可能带来的影响、损失概率；

4) 用户重点防护目标及监控任务要求，在满足防止值机责任事故与配置值机服务资源保障能力有差距时，可能带来的不可承受风险概率；

5) 服务资源配置与相关保障：应包括针对用户单位现场了解的基本情况和分析结果，规划风险防范措施，提出解决方案和需要特别注意的问题。

6.5 《安防监控值机服务项目评估报告》应作为值机运营服务商内部项目风险管理，以及服务方案编制和合同执行决策的重要依据。

6.6 参加用户单位值机服务采购投标和中标的服务商，应遵守与用户签署的保密协议承诺的事项。对获取用户的安防相关信息应承担保密或因失密带来的损失责任，并对获取的信息采取安全、可控的保管措施，包括载有披露用户信息的电子文档。

6.7 服务商向用户单位提供值机员劳务派遣服务时，宜简化安防监控值机服务项目评估工

作。

7 服务方案编制

7.1 服务商应在对用户单位服务需求、安全管理要求和防范措施建设方面内容的了解基础上，编制满足用户单位保障服务要求的人力资源配置和组织管理措施。它应作为投标和中标约定的附属文件。

7.2 值机服务工作方案应包括以下内容：

a) 值机监控任务与要求应明确用户单位确定的基本服务工作内容与责任、安全监控事件类型边界、用户要求和服务承诺的工作要求与主要服务指标；

b) 工作时间与人员配置应根据岗位工作内容、设备配置、监控重点等要求，制定监控班次和人员配置，以及人员换补措施；

c) 报警事件处置应对监控各类系统、设备故障、报警事件分类分级，编制相应的处置方法、工作流程及工作标准；

d) 风险防范保障应结合用户单位业务及所在行业领域的安全防范任务和风险特点、安全管理要求，针对主要各类报警事件编制用户要求的防范风险事件应急处置预案及相关的运营管理机制，并及时地调整工作目标，持续地改进与完善。同时，包括服务商因管理可能出现问题的保障措施；

e) 信息安全与运行安全措施应针对用户单位提出需要保密的信息制定防范信息失密措施；

f) 服务监督与评价管理应包含对服务商的服务项目分部的监督基本方式和方法、监督人员、监督周期、监督结果的反馈形式与要求；

g) 与用户单位工作协作应明确服务项目分部负责人的主要职能与责任，以及联系方式。用户单位对服务项目监督管理的主要部门、负责人、联系方式。

8 进驻

8.1 服务商签署正式合同后，应按照与用户单位约定的进驻时间值机。

8.2 服务商正式进驻值机岗位工作前，应对选派的值机人员组织培训，具体内容应包括：

a) 结合用户单位确定的重点防护目标和区域进行实地交底；

b) 针对用户单位的安全防范系统设备配置和操作特点，进行技能操作培训；

c) 接受用户单位对值机员与其工作区域内的相关管理制度和注意事项进行培训；

d) 参加培训人员应签署《接受培训确认书》。接受培训确认书内容应包含培训日期、培训内容、培训方式、培训地点、培训评价等内容。值机服务商项目负责人、用户单位负责人及受训人员均应签字确认。

8.3 值机员上岗前及上岗后的培训确认书，应提交给用户单位备案。

9 值机服务

服务商应按照 T/BAX 0001.1-2021 的第 5、7、8 章的要求，安排合格值机人员上岗，进行日常交接班、运行作业和报警处理等工作，以满足用户单位对值机的要求。

10 服务质量监督与评价

10.1 应按照 T/BAX 0001.1-2021 第 8 章的要求，由用户单位或服务商组织实施。

10.2 值机服务质量监督与评价报告宜由组织方编写。

10.3 值机服务质量监督工作报告应包括监督检查日期、检查督导参加人员、监督形式或方法、监督检查主要内容、相关制度与要求、服务项目分部管理执行情况、用户评价情况、报告编制人签字等信息。

10.4 服务商服务项目分部应根据服务监督工作报告提出需要改进的问题，制订改进措施，并形成改进值机服务工作报告。

10.5 服务商宜与用户单位共同设计用户关注的服务事项和服务指标的《服务评价表》。并保持不少于每年 2 次收集用户评价并加盖用户单位公章的《服务评价表》作为服务项目档案资料保存。

10.6 服务商每年不少于 1 次向用户提交《值机服务工作报告》。

10.7 《值机服务工作报告》基本内容应包括以下内容：

a) 年度主要履行合同执行情况；
b) 主要安防系统设备运行状况，各种类型报警及故障、维修保养数据以及规律性的统计；
c) 值机服务为用户单位安全做出的成绩，以及在用户单位发生的各报警具体主要事件所发挥的作用和效果；
d) 值机工作中管理发现的问题及用户评价情况；
e) 针对服务工作中问题，提出改进措施；
f) 根据值机中发现需要用户单位协助或共同完善的问题和工作建议，包括对布控手段、安全管理措施、系统在面对各种不同情况下对防控效果的影响、系统设备配置等内容。

11 服务解除与移交

11.1 服务商因自身或用户原因需要解除服务时，应在用户单位批准的退出服务方案下终止服务。

11.2 双方提出解除服务时，应提前书面通知对方。

11.3　服务商退场时应配合用户单位组织并制订工作交接方案。

11.4　服务商在工作交接时不应留存或复制尚未得到用户单位批准的资料。对原约定的保密资料需要销毁的，应交由用户单位或由用户单位现场监督下执行。

11.5　服务商进行退场移交时，应编制移交工作清单，其清单应包括用户单位需要移交保管的资料、文件、物品（装备）、移交日期、地点、移交双方参与人员、交接双方单位负责人签字盖章。

附录 A

（规范性）

安防系统值机服务人员背景可信基本信息清单

编制日期：　　清单编号：

用户单位名称：

我单位按照服务合同配置的值机人员，向贵单位提供（人员数量）名人员。公司承诺所派人员符合《安防监控中心值机工作与服务要求》对值机人员的标准要求。并负责所派工作人员的日常行政与业务管理。

序号	姓名	性别	身份证编号	文化程度	岗位职务	加入组织日期	从事值机年数	说明
01								
02								
03								
04								
05								
06								
07								
08								
09								
10								
11								
12								

编制人（签字）：　　审核人（签字）：

日期：　　日期：

公司名称（盖章）