

ICS 03.080

A 16

DB2308

佳 木 斯 市 地 方 标 准

DB2308/T ****-2023

机关事务管理安全保卫管理服务规范

（征求意见稿）

（文稿完成日期：2023/6/8）

起草单位：佳木斯机关事务中心

联系人：赵剑冬

联系电话：15845403377

电子邮箱：709190259qq.com

2023-**-** 发布

2023-**-** 实施

佳 木 斯 市 市 场 监 督 管 理 局 发 布

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由佳木斯市机关事务中心提出并归口。

本文件由佳木斯市机关事务中心组织实施。

本文件起草单位：佳木斯市机关事务中心。

本文件主要起草人：刘佳源、曹祥云、赵剑冬、王玉涛、孙海峰。

本文件为2023年首次发布。

机关事务管理安全保卫管理服务规范

1 范围

本文件规定了佳木斯市机关事务管理安全保卫工作中的人员管理、物品出入管理、重点要害部位管理、停车场车辆管理、消防监控室管理、安保工作人员服务规范、突发性应急处置规范等内容。

本文件适用于佳木斯市各级机关事务管理安全保卫管理服务，市级下属单位和各区县级机关可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 机关事务

经费、资产、服务和节能等保障机关正常运行的相关事项。

注：活动范围限定为我市各级党的机关、人大机关、行政机关、政协机关、监察机关、审判机关、检察机关、人民团体、民主党派和工商联等的机关事务管理活动。

4 人员管理

4.1 人员出入管理

——安保实行门岗 24 小时 2 人以上值班制度，机关中心各楼内办公的工作人员入楼，须配合安保人员验证。非工作时间进入办公楼须做好相关登记，离开时关好门窗、电源。

——外来办事人员入楼须出示工作证、身份证等有效证件，由安保人员登记与接待单位联系确认其身份，携带的物品、包裹自行打开主动配合安保人员检查后，方可入楼或由接待单位工作人员引领进入办公楼。该人员在办公楼内发生的一切问题，由接待单位承担相关后果。

——参加会议或领导接见需进入楼内的人员，由承办会议单位或领导秘书提前通知保卫科，并提供参会或接见人员名单，经安保人员核准后方可进入办公楼内。

——驻机关中心各单位部门施工改造，须将施工审批单及施工人员名单报送保卫科，协商办理出入手续。施工人员入楼时，施工单位须派专人带领，并到门卫进行登记。施工人员在楼内发生的一切问题，由施工方单位负责。

——机关中心工作人员带非办公区工作人员入楼时，须与安保人员说明具体情况并由安保人员登记备查。该外来人员在楼内发生的一切问题，后果由引领其进入办公楼的工作人员承担。

——禁止推销、送餐等人员入楼。机关中心各楼内办公单位出售废品，须在指定时间，在保卫科规定的通道出入，并由出售废品单位带出办公楼。废品回收人员在楼内发生的一切问题，由出售废品的单位负责一切后果。

——来访人员由信访、涉访单位工作人员负责到指定地点接待，安保人员负责维持秩序协助疏导，确保来访人员不进入楼内。

——严禁机关中心工作人员私自带出公共物品。确需带出楼的公共物品，需提供物品所属部门证明，并附物品明细(盖公章)。安保人员要将物品明细报保卫科登记备案，物品明细与实物不符时扣留其物品，并上报保卫科，由保卫科通知该单位处理。

——严禁将易燃易爆有毒有害物品及危险品等带入楼内。发现有问题的物品，安保人员要立即报告保卫科协助公安部门处理。安保人员有权检查外来人员携带大件物品或可疑物品。

——如需非机关中心楼内办公单位人员加班的，须事先向安保人员说明情况登记备查后，方可进入楼内。该人在楼内发生的一切问题，后果由加班单位负责。

——机关中心工作人员非工作时间内进入办公楼，应向安保人员说明情况。如需非机关中心楼内办公单位人员加班，须事先向安保人员说明情况，登记备查后，方可进入楼内。该人在楼内发生的一切问题，后果由加班单位负责。

——机关中心各楼工作人员下班后立即出楼，不得在楼内逗留。需加班过夜的楼内工作人员，应向安保人员说明，安保人员做好登记备案。

4.2 佳木斯市政务服务中心(8号楼)人员出入管理

4.2.1 下列人员不得进入政务服务中心办公区域

- 无证件、伪造、冒用他人证件的人员；
- 无陪护精神病患者和醉酒的人员；
- 拒绝接受安全检查或不听从安全检查人员安排的；
- 其他可能妨害政务服务中心工作秩序的。

4.2.2 下列物品不得携带进入政务服务中心办公区域

- 禁止私人携带的枪支、刀具等管制物品；
- 易燃易爆物品、强腐蚀性物品等危险品；
- 其他可能妨害政务服务中心安全秩序的物品。

4.2.3 日常工作日人员出入规定

- 每天非对外工作时间，工作人员凭胸卡由东门出入。
- 每天对外工作时间内，外来人员由南门、东门出入。

——如需要北门通行的单位或部门，与市机关中心保卫科联系，保卫科值班人员需做好出入登记。

——禁止快递、推销、送餐等人员入楼。

——严禁工作人员私自带出公共物品。确需带出楼的公共物品，需提供物品所属部门证明，并附物品明细(盖公章)。安保人员要将物品明细报保卫科登记备查，物品明细与实物不符时，扣留其物品，并上报保卫科，由保卫科通知该单位进行相关处理。

4.2.4 节假日及其他事项规定

——由于政务服务中心属敞开式办公，原则上非工作日不得进入楼内。

——参加会议或领导接见需进入楼内的人员，由承办会议单位或领导秘书提前通保卫科，并提供参会或接见人员名单，经安保人员核准后方可进入楼内。

——楼内各部、委、办、局施工改造，须报机关事务中心审批后方可进行。将审批单及施工人员名单报送保卫科，协助办理出入手续。施工人员入楼时，施工单位须派专人带领，并到安保人员处进行登记。施工人员楼内发生的一切问题，由施工单位负责。

——外来人员找个人办事入楼，须出示工作证、身份证等有效证件，安保人员与被找者联系确认其身份，登记并主动配合门卫检查携带物品后，由被找者或被找者指派人员带入楼内。该人在楼内发生的一切问题，后果由被找者负责，

——中心工作人员带外人进楼，须与安保人员说明情况并由安保人员登记备查。该外来人在楼内发生的一切问题，后果由带领者负责。

——禁止将易燃易爆、有毒有害物质、危险品等物品带入楼内，发现有问题的物品，安保人员要立即报告保卫科和公安机关处理。安保人员有权检查外来人员携带的大件物品或可疑物品。

——中心工作人员非工作时间内需加班的，应由加班单位出具加班审批单并向安保人员说明情况后，方可入楼。如需非机关中心楼内办公单位人员加班的，由加班单位出具加班审批单并先向安保人员说明情况，登记备查后，方可进入楼内。该人在楼内发生的一切问题，后果由加班单位负责。

——中心工作人员加班后立即出楼，不得在楼内逗留。需过夜的楼内工作人员，应向安保人员说明，安保人员做好登记。

4.2.5 安全检查工作管理

对进入佳木斯市政务服务中心(8号楼)人员必须进行安全检查

——按照规定认真查验相关人员的证件并进行认真、登记。

——按照规定对进入政务服务中心的人员进行人身和随身物品的安全检查。

——坚持严格、细致、文明的原则，保持高度警惕、使用规范文明的安检勤务告知词。

——准确、迅速识别违禁物品和危险品，处置方式正确。

——对限制物品，应逐项进行登记，暂时寄存于物品存包柜内，待其办理事务结束后，凭本人证件和号牌，在确认物品齐全、完好并签字后取回寄存物品。如其拒绝寄存限制物品，应阻止其进入政务服务中心办公区域。

5 物品出入管理

----安保人员对进出楼内的物品要严格检查并做好有关记录,严禁危险品、易燃易爆品等进入办公楼。

----凡由办公楼携出的物品,需提供物品所属部门证明,并附物品明细(盖公章)。门卫要将物品明细报保卫科登记备查,物品明细与实物不符时,扣留其物品,并上报保卫科,由保卫科通知该单位进行相关处理。

----外来施工人员携带的物品外出,由安全保卫人员核实无误后放行。

----相关单位运送家具、大型设备等应提前一天到机关事务中心登记,及时做好准备工作。

----物品出入按照指定路线搬运,必要时需对地面、墙壁、电梯等必经场所进行铺垫和保护。

----如有大件物品出入时,应走步行梯,不应使用电梯。安保人员严格按照物品出入管理标准执行,不得堵塞出入口及通道,影响正常办公。

----搬运完毕后,及时清理检查现场,防止公共设施及物品发生损坏。

6 重点、要害部位管理

----不得在办公室使用电暖器、电水壶等大功率超负荷电器。

----不得存放有毒、易燃易爆物品。

----办公自动化用电设备,下班前办公室责任人要认真检查安全情况,拔掉各种电源插头,并拉下电闸,清除各种隐患。

----财务金库一定按规定存放现金,不得超过两千元。各办公室内,严禁存放私人现金,有价证券和相关贵重物品,若有丢失,后果自负。

----办公室无人时要妥善保管好钱财和贵重物品,下班前要将重要文件资料入柜加锁,关好窗户锁好门。

----各单位有金库、电视机、录放机、摄像机等贵重物品的办公室,要有专人负责看管,若有丢失后果自负。

7 停车场车辆管理

7.1 开放停车场车辆管理制度

----进入机关中心所有车辆按泊车位停车,按交通规则和交通标志行驶,将车辆停放于指定停车场地,车头按指示箭头朝向,严禁车辆随意停放在各办公楼门前。须将车辆自觉停放在办公楼两侧,配合管理人员将车辆停放在妥当的位置。

----泊车位停满时,须配合管理人员引导,到符合停车要求的场所泊车。

----禁止出租车在门前滞留,等客的出租车需在交警部门指定的停常点停靠等客。

----邮递、快递车辆在送发邮件时将车辆暂时停放在指定地点处,待邮件发放完毕后须及时离开,不得停放在办公楼门前,不得无故滞留。

——办公楼内各单位如须雇佣搬家公司搬运物品时，需要提前通知机关事务中心，申请临时停车位，临时装卸货物的车辆应暂停放于道路边缘，确保不影响其它车辆通行，并在最快的时间离开。

——车辆停放要规范化，按停车位指示方向停放车辆。避免出现一车占用两个车位的现象。

——开放停车场实行免费泊车，机动车、非机动车辆停放指定位置，车主应自行保管车辆车损自负。

——非安保工作人员不得随意挪动禁停标志。

7.2 地下车库管理规定

——机关中心地下车库开放时间7:00至23:00，如有特殊情况，要及时与地下车库值勤室联系。

——进入地下车库的车辆须按指定位置停放，严禁随意停靠。

——车辆进入地下车库停泊好后，司机须认真检查本车辆是否存在安全隐患(如：车辆是否存在漏油，门窗是否锁好等)，确认无隐患后方可离开。如车辆存放者未对车辆状况进行仔细检查并给机关中心地下车库带来的一系列安全问题由车辆存放者承担。

——值勤人员巡查时须对停放的车辆外部车体状况进行登记备查。

——地下车库、入库车辆，严禁存放易燃易爆等危险品，严禁吸烟。

8 消防监控室管理

加强消防监控室的管理，确保监控系统的正常使用和安全运行，充分发挥其作用。

8.1 工作职责和标准

——服从领导、听从指挥，认真完成上级领导赋予的工作任务，及时掌握监控信息发现情况及时处理和上报。

——严格按照规定上岗、值岗及交接班，不准随意离岗离位，个人处理事务需离岗时，须领导同意并有人替岗后方可离开。

——值班期间，对监控到的所发生情况进行登记，并对影像资料保留存档，及时上报监控发现的违法嫌疑人，确保机关中心的治安秩序。

——管理好监控室的各项装配和设施，严格遵守监控设备操作规程，确保监控系统的正常运行。

——严格遵守安全管理规定，无关人员未经许可不准进入监控室，到监控室查询情况和拷贝影像资料必须经保卫科负责人员同意后，方可进入监控室。

——值班期间，不准在监控室内进行娱乐活动；不准玩手机、电脑；不准做与工作无关的事情；不准随意操作机器设备；严禁携带易燃、易爆物品进入监控室，室内严禁烟火。

——严格遵守保密规定，不得在监控室以外的场所议论有关监控录像的内容，监控录像不准外传。

----按要求每天查看监控录像，及时报告有价值的案件线索，需要保存的录像须及时进行拷贝，并做好记录，为公安部门破案提供有效线索。

----对要求保留的录像，及时用存储设备拷贝标注保存，并做好记录。

----定期联系维保单位进行系统日常维护，确保监控设备的正常运行，消防、监控系统发生故障时做好登记，及时上报，联系设备厂家售后。

----保持监控室内干净整洁、干燥通风，做好卫生保洁工作。

8.2 消防监控室安全管理规定

----监控室内严禁存放易燃易爆物品，不准私自乱接电源电线，消防监控室严禁吸烟或使用明火，禁止将监控室钥匙交他人使用、保管和配置。

----严格遵守保密规定，不准向无关人员泄露监控室里任何情况，严禁无关人员进入监控室。

----监控、报警设施、消防设备的运行情况坚持每天检查，记录设备运行情况，并认真填写值班日志，发生故障及时报修，保证设备正常运行。

----严禁用监控设备看光碟、听音乐、打游戏，以免造成系统死机或设备损坏。

----保持室内清洁卫生，不准在监控室内存放杂物和个人物品。

----当班发生的一切事情在及时妥善处理的情况下，向保卫科领导报告，并做好报告记录。

8.3 监控录像调阅管理规定

----监控影像资料保存时间约为 40 天，突发事件及需保存的影像资料另行下载存档。

----监控影像资料的保管由监控室专人负责，所有原始资料任何人不得以任何借口随意删除，下载资料必须保持资料的原始性和完整性，并采取专人负责。

----工作需要和相关部门调查取证，需调阅、复制监控录像，必须经保卫科领导批准后方可进行，事后认真做好登记；如需复制拷贝，必须经过保卫科领导签字同意。

----调取录像前需将当事人的单位、科室、姓名、联系方式做好记录。

----调取监控录像时，请当事人离开监控室，再调取当事人提供的时间、地点的影像资料，查阅后通知当事人。

----严禁监控室工作人员以个人名义私自为他人调取、拷贝监控录像，一经发现直接调离岗位。

----要定期检查机关中心各监控点的影像资料存储情况，对检查中发现的问题要及时解决和处理，并登记备案。

9 安保工作人员服务规范

9.1 安保工作人员日常工作要求

----对外来办事人员必须进行身份查证、填写会客单，字迹要清楚，项目要全面准确，之后方可进入楼内。

——对来访人员需在办理登记后，征得被访方同意后方可进入，特殊人员由对应科室工作人员到场接待。

——严禁推销人员、快递人员、外卖人员和其他无关人员进入楼内。

9.2 安保工作人员形象仪表

——上岗时，精神饱满，服装整齐，谈吐得体，举止大方。

——工作时间内统一着应季工作服，服装应合身，保持平整，领口与袖口处要保持干净，内衣不应外露，制服外不应穿着其他服装。衣扣应扣齐、全，拉链拉好。不应敞怀、挽袖、卷裤腿。着武装带时，武装带位于腰际处，武装带正面冲前，松紧适中。戴作训帽时，帽檐与眉距一指距离，顶部平整。

——应着黑色、深色鞋，鞋面清洁光亮，鞋后跟不得钉铁掌，严禁穿休闲鞋、凉鞋、拖鞋和运动鞋。

——保持个人卫生，头发应修剪、梳理整齐，清洁，无异味、无头屑，保持清爽，不应染指甲和留长指甲。女士应淡妆上岗。（女士需束发，男士不留长发、不留胡须）。

——面部保持清洁无油腻，胡须修刮干净。眼、耳清洁，不允许残留眼屎、耳垢，及时修剪鼻毛，注意清洁。

——上班前或工作中不允许饮酒，不吃含刺激性气味的食物，保持口腔清洁、口气清新，无异味。

——保安人员手臂上及裸露部位不得有纹身，应勤剪指甲，不超过指头2毫米，内无脏物。

——制服上佩戴中心统一工作牌，工牌位于左侧衣口上方一指距离，不得遮掩工作牌，工作牌应保持平、直。

——佩戴对讲机时，天线朝上，保持机身位置正、直。

——除正装手表、眼镜、婚戒外，其它任何饰物一律不允许佩戴。佩戴近视眼镜者，眼镜款式应简洁、干净，不能太夸张，镜片保持清洁，不佩戴有色眼镜。

——站姿要求：上身正直头正目平，下额微收、挺胸收腹，腰直肩平。不应双手抱胸插兜、倚靠、不应背手，勾肩搭背等。

——指向要求：掌心向上，五指并拢，拇指自然张开；以腹为轴，前臂自然上抬伸直；视线移向指示方向。做到“四”到位（即手到、眼到、话到、表情到）。

——用语要求：使用普通话，语言表达规范准确，口齿清晰；称呼应礼貌得体；做到“四不说”，即：不说有伤自尊心的话，不说有伤人格的话，不说教训，埋怨，挖苦的话，不说粗话、脏话和无理的话。

9.3 服务用语

9.3.1 日常服务用语

您好，早上好，下午好，晚上好，谢谢，对不起，不客气，再见，您请。

9.3.2 巡逻服务用语

同志，请出示一下您的证件，谢谢您的配合！

同志，请问您(您几位)去哪里，我能帮助您吗？

同志，走时请将门锁好，谢谢您的配合！

9.3.3 开放停车场服务用语

同志，请您将车停到车位里，谢谢您的配合！

同志，请您将车挪一下，后面过不去，谢谢您的配合！

同志，今天有大型会议，这几个车位暂时不允许停放，请您将车停到那边，谢谢您的配合！

9.3.4 外来（上访）人员服务用语

请问，您找哪个部门？（您办理什么业务）

稍等，请您先登记，我帮您联系。

不好意思，您要找的部门工作人员不在，请您改天再来。

9.3.5 安检工作服务用语

您好！请！对不起，请您接受安检！谢谢配合！

10 突发性应急处置

10.1 应对突发事件及处理原则

----减轻危害

----先期处置

----启动应急预案

----现场指挥与协调

----抢险救援

----扩大应急

----信息沟通

----临时恢复

----应急救援行动结束

----调查评估

10.2 发生火灾的处理

----接到火警时，立即拨打119火警电话，沉着准确地讲清起火部位，地址，燃烧物，火势大小，报警人姓名及使用的电话号码，同时向主要领导报告。

----迅速赶往现场，在确保安全的情况下，组织扑救初起火灾。

----组织人员负责楼内人员的安全疏散工作，向楼内人员讲明发生火情位置，稳定人员情况，指导采取安全措施，有秩序地进行安全撤离。

----立即控制各出入口（进户门），对所有人员只许出、不许进。

----消防队到达后配合其扑救工作。

----火灾扑灭后，协助有关人员清理火场，调查有关情况，要妥善处理后续问题。

10.3 刑事案件、治安案件应急处理

----应迅速报警并和中心主要领导报告。

----协调公安机关相关部门第一时间赶赴现场。

----有案发现场的，要保护好现场，任何人不得进入现场，不得擅自触摸移动任何东西，维持现场秩序。

----协助公安机关调查案件。

10.4 群体事件的处置

----接待人员要问清地点、人数、主要事端，是否带有凶器，立即上报中心主要领导、公安机关。

----保卫科接到报告后，立即组织所有的力量，用最短的时间赶赴现场，进行劝阻和制止。如劝阻不了，报告相关公安机关。

----维护好机关中心各楼安全，禁止人员在办公楼内聚众、示威、堵门、寻衅、闹事。

----组织好交通，维护秩序。

----现场工作由公安机关负责指挥。

10.5 发现可疑分子的处理

----任何人发现可疑分子均应向机关事务中心保卫科报告。

----安保人员发现或接报可疑分子时，要查验其证件，对无证或持无效证件或说不出正当理由的人员禁止进入机关中心各办公楼。

----巡逻执勤人员发现或接报有可疑分子时，要查验其证件，必要时交接给相关公安机关进行询问。

----发现有作案嫌疑的人交由相关公安机关进行审查。
