

福建东南标准认证中心有限公司

编号： CTS 001-2025

物业保安服务服务认证技术规范

第 1.1 版

2025 年 1 月 2 日发布

2025 年 8 月 8 日第 1 次修订

2025 年 8 月 8 日实施

目录

目录	2
1. 范围	3
2. 规范性引用文件	3
3. 术语和定义	3
4. 服务管理要求	3
4.1 服务策划	3
4.2 服务提供过程	4
4.3 服务监测与改进	4
4.4 客户沟通与投诉处理	5
4.5 服务文件管理	5
5 服务特性要求	5
5.1 人员要求	5
5.2 规章制度要求	6
5.3 服务意识要求	6
5.4 仪容仪表要求	6
5.5 行为举止	7
5.6 接听电话要求	7
5.7 投诉处理要求	7
5.8 门岗要求	8
5.9 巡逻岗要求	8
5.10 监控岗要求	9
5.11 车辆管理岗要求	10
5.12 电梯管理	10
6 服务认证评价要求	11
6.1 认证原则	11
6.2 认证模式	12
6.3 认证结果	12
附录 1 服务特性测评	13
附录 2 服务管理评价	46

CTS-001-2025 物业保安服务服务认证技术规范

1. 范围

本技术规范规定了物业保安服务的管理及控制要求，适用于提供保安服务的企业（物业保安）的服务质量控制。

2. 规范性引用文件

未引用其他文件。

3. 术语和定义

3.1 保安服务：为满足公民、法人和其他组织的安全需求，依照法律、法规、规章和国家有关规定，由依法设立的企业、组织提供的专业化安全防范服务及相关服务的行为。保安服务一般按照合同约定，采取门卫、守护、巡逻、安全咨询等形式，保护客户人身、财产和信息等安全，维护客户合法权益。

3.2 门卫服务：保安员按照服务合同要求对客户单位出入口进行值守、验证、检查登记的服务业务。

3.3 巡逻服务：保安员对特定区域、地段和目标进行巡视检查、警戒的服务业务。

4. 服务管理要求

4.1 服务策划

4.1.1 服务目标设定

保安服务组织应基于自身战略和市场需求，设定明确、可测量、可实现、相关联且有时限的服务目标。服务目标应涵盖服务质量、客户满意度、安全事故发生率等关键指标，并与组织的整体经营目标相一致。

4.1.2 服务规范制定

根据 GA/T 594 等相关标准，制定详细的保安服务规范，明确各类保安服务的操作流程、质量要求、人员配置、装备使用等内容。如门卫服务应规定人员值守时间、出入登记流程、访客接待规范等；巡逻服务应明确巡逻路线、巡逻频次、异常情况处理方式等。

4.1.3 应急计划制定

识别保安服务过程中可能出现的各类紧急情况，如火灾、盗窃、暴力事件等，制定相应的应急计划。应急计划应包括应急响应流程、人员职责分工、应急资源调配、与外部救援机构的协调等内容，并定期对应急计划进行演练和评估，确保其有效性。

4.2 服务提供过程

4.2.1 人员管理

4.2.1.1 招聘与选拔

建立严格的保安人员招聘与选拔程序，确保招聘的人员符合相关法律法规和岗位要求。对应聘人员进行背景审查、健康检查、体能测试、技能考核等，确保其具备良好的品德、身体素质和专业能力。

4.2.1.2 培训与发展

制定系统的培训计划，对保安人员进行定期培训，包括法律法规、职业道德、安全防范知识、应急处置技能、服务礼仪等方面的培训。培训内容应根据岗位需求和人员实际情况进行定制，确保培训的针对性和有效性。同时，为保安人员提供职业发展规划和晋升机会，鼓励其不断提升自身素质和能力。

4.2.2 装备管理

4.2.2.1 装备配备

根据保安服务的实际需求，配备必要的装备，如警棍、对讲机、防护用具、巡逻车辆等。装备的配备应符合相关标准和规定，确保其性能可靠、质量合格。

4.2.2.2 装备维护与管理

建立装备维护与管理制度，定期对装备进行检查、维护和保养，确保装备处于良好的运行状态。对装备的使用、保管、报废等进行规范管理，明确责任人，防止装备丢失、损坏或被盗。

4.2.3 服务过程控制

按照制定的服务规范和操作流程，对保安服务过程进行严格控制。加强对服务现场的监督和检查，及时发现和纠正服务过程中的不规范行为。建立服务质量记录制度，对服务过程中的关键信息进行记录，如巡逻记录、出入登记记录、事件处理记录等，以便追溯和分析。

4.3 服务监测与改进

4.3.1 服务监测

建立完善的服务监测体系，采用多种方法对保安服务质量进行监测。包括定期对服务现场进行检查、客户满意度调查、内部审核、数据分析等。通过监测，及时发现服务过程中存在的问题和不足，为服务改进提供依据。

4.3.2 不合格服务处理

对监测过程中发现的不合格服务，应及时采取措施进行处理。分析不合格服务产生的原因，制定并实施纠正措施，防止不合格服务再次发生。对严重不合格服务，应进行深入调查和整改，并向相关方通报处理结果。

4.3.3 服务改进

基于服务监测和不合格服务处理的结果，持续改进保安服务质量。制定服务改进计划，明确改进目标、措施和责任人，定期对改进效果进行评估。鼓励员工提出改进建议，积极采纳合理的建议，不断优化服务流程和提高服务水平。

4.4 客户沟通与投诉处理

4.4.1 客户沟通

建立有效的客户沟通机制，与客户保持密切联系。及时向客户传达保安服务的相关信息。定期与客户进行沟通，了解客户的需求和意见，解答客户的疑问，增强客户对保安服务的信任和满意度。

4.4.2 投诉处理

制定投诉处理程序，确保客户投诉能够得到及时、有效的处理。对客户投诉进行详细记录，分析投诉原因，采取相应的措施进行处理。在规定的时间内将处理结果反馈给客户，并对客户进行回访，了解客户对处理结果的满意度。通过投诉处理，发现服务过程中存在的问题，及时进行改进，避免类似投诉再次发生。

4.5 服务文件管理

4.5.1 文件控制

建立文件控制程序，对保安服务相关的文件进行有效管理。文件包括服务规范、操作流程、应急预案、培训教材、记录表格等。确保文件的编制、审批、发布、修订、作废等环节得到严格控制，保证文件的有效性、准确性和完整性。

4.5.2 记录管理

建立记录管理程序，对保安服务过程中产生的各类记录进行管理。记录应真实、准确、完整，具有可追溯性。规定记录的保存期限和保存方式，确保记录在需要时能够方便查阅和使用。对过期记录进行定期清理和销毁。

5 服务特性要求

5.1 人员要求

5.1.1 保安应以中青年为主，55 周岁以下的人员占总数 40%以上，身体健康，形象良好，工作认真负责并定期接受规章制度、职业道德及岗位要求等内容的培训，并有培训记录。

5.1.2 有协作精神，能正确处理好个人与集体、同事的工作关系，易于他人相处。

5.1.3 不得谎报虚情，不得文过饰非、阳奉阴违、诬陷他人，不得互相推卸，应同心协力解决疑难，维护公司的声誉。

5.1.4 任何员工不借故刁难，也不得利用职权或工作之便，给自己的亲友以特殊优惠、照顾或便利。

5.1.5 熟悉服务区域治安环境情况，能熟练掌握治安、消防报警和消防设备。

5.2 规章制度要求

5.2.1 按时上下班、做到不迟到、不早退、不无故缺勤，禁止代替打卡。

5.2.2 上班时不得无故离开工作岗位，有事离岗必须征得上级领导同意后，方可离岗。

5.2.3 上班时禁止喝酒抽烟、睡觉打盹，不得交谈与工作无关的事项。

5.2.4 上班时不得看电视、玩手机、打游戏、读书看报等与工作无关的事项。

5.2.5 上班时必须按规定穿着工作制服，不允许与便服混穿，除因公或批准外，不能穿着或携带公司制服外出。

5.2.6 员工衣柜为存放工服而设，不得存放有毒或易燃易爆物品和违禁物品，并应保持整洁；请勿将贵重物品及钱财存放在衣柜内，若有遗失，公司将不负任何责任；不得私自加配锁匙，若有遗失，应立即报告上级部门；未经批准不准私自调换衣柜；公司有权随时检查。

5.2.7 要开源节流，节约用水、用电和易耗品，不准乱拿公物，不得把有用的公物扔入垃圾桶。

5.2.8 按照交接班制度的规定进行交接工作。

5.3 服务意识要求

5.3.1 文明礼貌：做到语言规范，谈吐文雅，衣冠整洁，举止端庄。

5.3.2 主动热情：以真诚的笑容，主动热情地为用户服务，主动了解用户需求，努力为用户排忧解难。

5.3.3 耐心周到：员工在对用户的服务中要耐心周到，问多不烦，事多不厌，虚心听取意见，耐心解答问题，服务体贴入微，有求必应，面面俱到，尽善尽美。

5.4 仪容仪表要求

5.4.1 保持衣冠整洁，按规定要求着装，如有工号牌，应端正地佩戴在左胸前。工作场所不得穿短裤、背心、拖鞋。

5.4.2 男员工不做怪异发型，头发不盖耳朵，不遮衣领，保持指甲清洁，不留长指甲，

扣好衣扣裤扣。

5.4.3 女员工头发不过肩，不做怪异发型，不留长指甲、不染甲，不浓妆艳抹。（1分）

5.4.4 员工不得在大庭广众下抽烟、挖鼻孔、搔痒、对人打喷嚏、打哈欠和伸懒腰等影响形象行为。

5.4.5 对人和气、说话文明、不讲粗口，不随地吐痰、丢纸屑、果皮、烟头和杂物，以保持清洁优美的环境。在公共场所见有纸屑、杂物，要随手捡起或立即知会有关部门。

5.5 行为举止

5.5.1 站立时应自然挺立，面带微笑，双臂自然下垂或双手交叉、紧握，自然垂放于身体前。

5.5.2 不得坐在椅子上前俯后仰，摇腿翘脚。

5.5.3 行走时不得与他人拉手，搂腰挠背。

5.5.4 在各种场合，见到同事或服务对象都要面带微笑，主动问好。

5.5.5 进入服务对象办公室或住宅前，应先用手轻敲3下，得到同意后再进入。进入后，不得随意窥探服务对象隐私，也不得翻动室内物品。

5.5.6 乘电梯要礼让服务对象，先出后进，禁止在电梯内大声喧哗、吵闹、抽烟。

5.6 接听电话要求

5.6.1 所有来电，在铃声响5声之内接听。

5.6.2 拿起电话后，先致简单问候，自报公司部门，语言亲切柔和。

5.6.3 认真倾听对方讲话，需要时应详细记录对方通知或留言的事由、时间、地点、姓名，并向对方复述一遍。

5.6.4 通话完毕后，向对方表示感谢，等对方放下电话后，再轻放下电话。

5.6.5 上班时间，一般不得打(传)私人电话，如有急事，通话时间不得超过3分钟。

5.6.6 打出电话时，应预先整理好电话内容，语言简练明了。

5.7 投诉处理要求

5.7.1 细心、耐心地聆听服务对象投诉、让服务对象畅所欲言。

5.7.2 认真地用书面形式记录下投诉内容，迅速、妥善地解决用户投诉的问题或转报有关部门解决。

5.7.3 受理投诉不得涂改，撕毁或假造涉及本人的投诉记录。

5.7.4 投诉经调查属实，可作为员工奖励或处罚的依据。

5.7.5 对用户投诉应表示感谢，对事件表示歉意，处理完投诉后，应主动回复用户，了

解用户满意程度。

5.8 门岗要求

5.8.1 主出入口要 24 小时配备值守人员。

5.8.2 外来人员进入服务区域，应根据合同约定要求区别对待，须由访客（或保安）联系业主的，应由外来人员联系业主决定是否放行，并做好登记手续。

5.8.3 如实行智能门禁（含：人脸识别、手机二维码、门禁卡等方式门禁）的，应进行严格管理，防止因管控漏洞导致外来人员随意进出服务区域。

5.8.4 熟悉服务对象地形、楼宇位置、业主名称及特征，便于外来人员咨询。

5.8.5 对进出服务区域的车辆进行管理和疏导，保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。

5.8.6 对在大门口无理取闹、打架斗殴、恶意堵塞等行为要及时劝阻，及时报告领导，适宜时应报警处理。

5.8.7 对可疑人员、小商小贩、推销人员、精神不正常、拾荒等人员进行盘查、劝离或监控，但不得随意与其发生冲突。

5.8.8 如物业服务合同有明确约定代收代管业主的快递、信件以及寄存的物品的，保安应对该些物品进行监控、协调，以防丢失。

5.8.9 非值班门卫人员不得长期滞留门卫室，不得留宿外来人员，非因公外来人员在晚 22:00 之前必须离开门卫室。

5.8.10 门卫室应保持整洁、干净，物品摆放有序。门卫室内不得堆积发臭或有碍卫生的垃圾、污垢或碎屑，随时保持无纸屑、积尘、烟头、痰渍等渣滓。

5.8.11 门卫室内摆放的文件柜、办公桌、饮水机、电脑等办公设施应规范、合理、整齐并随时保持清洁。办公桌台面严禁堆放杂物并随时保持整洁、无尘。

5.8.12 门卫室墙面、门窗应保持无灰尘、蛛网，墙面、门窗严禁张贴与工作无关的纸张及印刷品。

5.8.13 如有物品搬运的，应按物业服务合同的要求与业主进行登记确认。

5.8.14 应配备对讲装置及服务电话，并能熟练使用。

5.8.15 应配备其他必备的公安部门允许使用的安全护卫器械，不得在岗位上随便玩耍或挥舞，不得以任何借口或理由使用器械攻击他人。

5.9 巡逻岗要求

5.9.1 安防人员按巡更方案在指定的时间和路线进行巡视，不留“死角”、“偏角”，特别是夜间及节假日期间，巡更记录可查验，重点部位（服务区域外围、消防通道、出

入口、主要设备机房和地下车库等）应设巡更点，如发现设备设施损坏的，应及时上报处理。

5.9.2 服务区域的装修垃圾应及时清运，业主应在规定时限内施工，巡逻人员应及时对违规的情况进行劝阻。

5.9.3 及时制止乱贴乱画、违规张贴的各种“牛皮癣”小广告以及海报条幅等行为，并鼓励业主进行监督，共同维护服务区域的整洁环境。

5.9.4 首次接到火警、警情后三分钟内到达现场，立即报告业主委员会和相关主管部门，并协助采取相应措施。

5.9.5 在遇到异常情况或住户紧急求助时，三分钟内赶到现场，采取相应措施。

5.9.6 当发生火灾、盗窃、斗殴等突发事件时，应严格按公司制订的《突发事件工作程序》要求进行处理，并向上级报告。

5.9.7 发现可疑人员在楼内活动，须进行跟踪观察，对闲杂人员应劝其离开现场。

5.9.8 特重物、特长物不得使用电梯，但应向业主讲解清楚。

5.9.9 业主饲养宠物的，应要求其控制宠物不得随意排泄，做好牵引措施，防止伤害其他业主。

5.9.10 配备对讲装置，并能熟练使用。

5.9.11 配备其他必备的公安部门允许使用的安全护卫器械，不得在岗位上随便玩耍或挥舞，不得以任何借口或理由使用器械攻击他人。

5.10 监控岗要求

5.10.1 设有监控中心的，应具备录像监控技防设施，24小时开通，并有人驻守，人员应熟悉设备性能和使用，不得私自拆装设备或改动程序，不得随意移动监控探头。

5.10.2 监控中心接到报警信号后，保安在三分钟内赶到现场进行处理，同时中心应接受业主救助的要求，解答业主的询问。

5.10.3 服务区域应有火警、防汛抗台、防暴等应急预案；每公司年应组织不少于1次的应急预案演习。

5.10.4 有较强的保密意识，监控录像不得随意公开或对外传播，法律法规要求的除外；不得非法收集、提供、使用、加工、传播及公开服务对象的个人信息。

5.10.5 严禁闲杂人员进行监控室，不得在监控室里会客，法律法规要求的除外。

5.10.6 应勤检查监控设备及附属设施，发现问题的应及时报修，以确保监控设备的正常运行，如发现重点监控盲点应及时上报解决。

5.10.7 消控及电控设备，应按规定要求进行监控，出现异常的，应立即安排专人前往查看处理。

5.10.8 不得使用监控设备，做与工作无关的任何事项。

5.10.9 配备对讲装置，并能熟练使用。

5.11 车辆管理岗要求

5.11.1 应了解并熟记各服务对象车型及车牌号。

5.11.2 指挥进出停车场及服务区域的车辆，应确保车辆按规定路线行驶，保证车道及消防通道畅通、停放有序。

5.11.3 如采用技防管理的，应设置 24 小时服务电话且配备专人现场巡视协助，监控室能观察到车场出入口画面，确保车辆停放有序，不随意停放车辆。

5.11.4 巡查过程，应检查车辆门窗是否关妥，发现未关门窗的车辆，应积极联系车主。

5.11.5 电动车非机动车专用停车区域，包括智能充电管理，保安应按合同约定定期巡查，确保安全。

5.11.6 禁止各类非机动车辆进入车库，并禁止占用其他业主车库。遇车辆停放违反规定时，应及时制止并耐心向车主说明，遇特殊情况及时报告上级领导处理，尽量避免与服务对象发生冲突。

5.11.7 如有收费的，应按物业服务合同、收费规定等相关要求对车辆停放进行收费。

5.11.8 如发生事故的，应保持现场，安抚当事人情绪，及时报告上级领导，适宜时，应报警处理。

5.11.9 配备对讲装置，并能熟练使用。

5.11.10 配备其他必备的公安部门允许使用的安全护卫器械，不得在岗位上随便玩耍或挥舞，不得以任何借口或理由使用器械攻击他人。

5.12 电梯管理

5.12.1 根据楼宇使用强度制定的计划，定时巡逻，检查电梯门是否完好、无变形/破损，紧急呼叫按钮、指示灯是否正常，轿厢内是否有污渍、杂物、涂鸦。

5.12.2 劝阻不文明行为：如强行扒门、倚靠电梯门、在轿厢内吸烟/打闹/搬运超重/超宽物品。

5.12.3 电梯突发故障（如困人、冲顶、蹶底）时，保安需按“先救人、后处理”原则，快速、规范响应，避免次生伤害，并应定期测试应急联络电话。

5.12.4 电梯检修或发现隐患后，，立即在电梯口设置“暂停使用”警示标识，禁止乘

客进入；第一时间上报物业工程部或电梯维保单位。

6 服务认证评价要求

6.1 认证原则

6.1.1 第 4 章给出的服务管理要求，其评价应依据附录 2 给出的服务管理要求评价工具实施，评价时：

（1）附录 2 是根据 4.1-4.5 的要求，赋权量化构建的管理要求评价表，设置满分值为 100 分；

（2）管理要求按照 GB/Z 19579 中“方法-展开-学习-整合”（简称 A-D-L-I）的四个要素评价过程的成熟度进行评价；

分数	过 程
0%或 5%	■ 没有系统的方法,信息是零散、孤立的。(A) ■ 方法没有展开或略有展开。(D) ■ 没有改进导向,已有的改进仅是“对问题的被动反应”。(L) ■ 缺乏协调一致,各个方面或部门各行其是。(I)
10%,15%, 20%或 25%	■ 开始有系统的方法,应对该评分条款的基本要求。(A) ■ 方法在大多数方面或部门处于展开的早期阶段,阻碍了基本要求的实现。(D) ■ 处于从“对问题的被动反应”到“改进导向”转变的早期阶段。(L) ■ 主要靠联合解决问题使方法与其他方面或部门达成协调一致。(I)
30%,35%, 40%或 45%	■ 有系统、有效的方法,应对该评分条款的基本要求。(A) ■ 方法已得到展开,尽管某些方面或部门的展开尚属早期阶段。(D) ■ 开始系统地评价和改进关键过程。(L) ■ 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的基本组织需要初步协调一致。(I)
50%,55%, 60%或 65%	■ 有系统、有效的方法,应对该评分条款的总体要求。(A) ■ 方法得到很好的展开,尽管某些方面或部门的展开有所不同。(D) ■ 进行了基于事实且系统的评价、改进和一些创新,以提高关键过程的有效性和效率。(L) ■ 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要协调一致。(I)
70%,75%, 80%或 85%	■ 有系统、有效的方法,应对该评分条款的详细信息。(A) ■ 方法得到很好的展开,无明显的差距。(D) ■ 基于事实且系统的评价、改进和创新已成为关键的管理工具;存在清楚的证据,证实通过组织级的分析和分享,方法得到不断完善。(L) ■ 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要实现了整合。(I)
90%,95% 或 100%	■ 有系统、有效的方法,全面应对该评分条款的详细信息。(A) ■ 方法得到完全的展开,在任何方面或部门均无明显的弱点或差距。(D) ■ 基于事实且系统的评价、改进和创新已成为全组织的关键管理工具;有证据表明通过分析和分享,在整个组织中方法得到不断完善和创新。(L) ■ 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要实现了很好的整合。(I)

GB/Z 19579 关于过程的 ADLI 审查方法打分要求

（3）用附录 2 中给定的每一项评价的分值乘以该项确定的权重 W 再乘以 100 后求和，得出管理要求分值。

6.1.2 第 5 章给出的服务特性要求,其服务特性的测评应依据附录 1 给出的要求体验性评价：

（1）根据体验性评价结果，运用李克特 5 点式量表，计算得出量化评价结果，并对服务质量水平进行分等分级。

(2) 服务特性测评详见附录 1 中“测量标准”，一般是采用公开测评（如现场检查、观察、核查、沟通等）、神秘顾客(暗访)测评和顾客调查相结合的形式进行。

(3) 不适用的服务特性测评项目,可不评价相关条款,最终得分率以其余条款总得分除以其余条款总分值再乘以 100%获得。

6.2 认证模式

服务管理审核+服务特性测评（含暗访）+监督审查

6.3 认证结果

中心根据申请组织的服务质量评价结果，包括服务特性测评（含暗访）+管理要求审核的结果，分为通过和不通过两种。

6.3.1 保安服务质量测评服务认证的结果分为通过、不通过，其中：通过是指平均得分率不低于 70%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 65%；不通过是指平均得分率低于 70%，或服务特性和管理要求单项得分率低于 65%。

6.3.2 服务认证结果为“通过”的，通常按测评或评价得分情况从低至高分三个等级，即三星、四星、五星（或用“☆”表示），三星以下级别不纳入认证等级，如下表所示：

序号	测评或评价得分	认证级别
1	平均得分率不低于 90%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 85%	五星或☆☆☆☆☆
2	平均得分率不低于 80%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 75%	四星或☆☆☆☆
3	平均得分率不低于 70%，其中服务特性和管理要求单项得分率不低于 65%	三星或☆☆☆
注 1：服务特性或管理要求得分率=测评评价总得分/总分值*100%； 注 2：平均得分率=（服务特性得分率+管理要求得分率）/2；		

附录 1 服务特性测评

序号	评价项目	评价内容	服务抽样的具体要求	服务特性的测量标准	审查 / 评价记录	给定分 值 X_i	系数 a_i	测评 得分
1	人员要求 (6 分)	保安应以中青年为主, 55 周岁以下的人员占总数 40% 以上, 身体健康, 形象良好, 工作认真负责并定期接受规章制度、职业道德及岗位要求等内容的培训, 并有培训记录	随机抽取当月保安人员花名册(覆盖所有班组), 统计 55 周岁以下人员占比; 查阅近 3 个月培训档案(含签到表、课件、考核记录)	1. 55 周岁以下人员占比 $\geq 40\%$, 培训档案完整(签到率 $\geq 90\%$ 、有课件及考核记录) $\rightarrow$ 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 55 周岁以下人员占比 30%-39%, 培训档案基本完整(签到率 70%-89%、缺 1 项记录) $\rightarrow$ 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 55 周岁以下人员占比 20%-29%, 培训档案有缺失(签到率 50%-69%、缺 2 项记录) $\rightarrow$ 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 55 周岁以下人员占比 10%-19%, 培训档案严重缺失(签到率 30%-49%) $\rightarrow$ 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 55 周岁以下人员占比 $< 10\%$, 无培训档案 $\rightarrow$ 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
2		有协作精神, 能正确处理好个人与集体、同事的工作关系, 易于他人相处	随机选取 3 个工作协作场景(如联合巡逻、应急处置), 访谈参与保安及直属领导各 2 名	1. 8 名访谈对象均评价“协作顺畅、关系融洽” $\rightarrow$ 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 6-7 名访谈对象评价“协作较好” $\rightarrow$ 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 4-5 名访谈对象评价“协作一般” $\rightarrow$ 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 2-3 名访谈对象评价“协作较差” $\rightarrow$ 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 0-1 名访谈对象评价“协作良好” $\rightarrow$ 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		

				$\leq a \leq 0.2$)				
3		不得谎报虚情，不得文过饰非、阳奉阴违、诬陷他人，不得互相推卸，应同心协力解决疑难，维护公司的声誉	查阅近 3 个月事件处理记录（如投诉、故障报修），随机抽查 5 份档案；访谈 2 名同事核实是否存在推诿行为	1. 5 份档案无谎报 / 推诿，2 名同事均确认 “无推诿” → 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 4 份档案无问题，1 名同事确认 “无推诿” → 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 3 份档案无问题，无同事反馈推诿 → 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 1-2 份档案有推诿记录，1 名同事反馈 “偶有推诿” → 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 3 份及以上档案有推诿，2 名同事反馈 “频繁推诿” → 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		2 分		
4		任何员工不借故刁难，也不得利用职权或工作之便，给自己的亲友以特殊优惠、照顾或便利	随机抽查 10 份访客登记、物品放行记录，核查是否有亲友违规准入 / 放行情况；接收服务对象匿名反馈	1. 10 份记录无违规，无负面反馈 → 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 9 份记录无违规，无负面反馈 → 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 8 份记录无违规，无负面反馈 → 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 1-2 份记录有违规，或有 1 条负面反馈 → 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 3 份及以上记录有违规，或 ≥ 2 条负面反馈 → 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
5		熟悉服务区域治安环境情况，能熟练掌握治安、消防报警和消防设备	随机选取 3 名保安，现场提问 5 个治安点位（如消防通道位置）及 3 项消防设备操作步骤	1. 3 名保安均答对 8 题（正确率 100%） → 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 3 名保安共答对 22-23 题（正确率 91%-95%） → 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 3 名保安共答对 20-21 题（正确率 83%-90%） → 符		1 分		

				合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 3 名保安共答对 16-19 题 (正确率 67%-82%) → 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 3 名保安共答对 < 16 题 (正确率 < 67%) → 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)				
6	规章制度要求 (9 分)	按时上下班、做到不迟到、不早退、不无故缺勤, 禁止代替打卡	调取近 1 个月考勤系统数据, 随机核查 3 天打卡监控录像	1. 无迟到 / 早退 / 缺勤, 无代打卡 → 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 迟到 / 早退 ≤ 1 次, 无代打卡 → 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 迟到 / 早退 2 次, 无代打卡 → 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 迟到 / 早退 3 次, 或有 1 次代打卡 → 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 迟到 / 早退 ≥ 4 次, 或 ≥ 2 次代打卡 → 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
7		上班时不得无故离开工作岗位, 有事离岗必须征得上级领导同意后, 方可离岗 (暗访)	随机选择 3 个工作日 (含工作日、周末), 分早中晚 3 个时段进行暗访, 每时段持续 0.5 小时	1. 9 个时段均无擅自离岗 → 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 8 个时段无擅自离岗 → 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 7 个时段无擅自离岗 → 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 5-6 个时段无擅自离岗 → 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. < 5 个时段无擅自离岗 → 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		2 分		
8		上班时禁止喝酒抽烟、睡觉打盹, 不得交谈与工作无关的事项 (暗访)	随机暗访 3 次, 每时段 10 分钟, 重点观察岗亭、值班室等区域	1. 3 次暗访均无违规行为 → 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 2 次暗访无违规 → 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 1 次暗访无违规 → 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 3 次暗访均有轻微违规 (如短暂闲聊) → 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 3 次暗访均有严重违规 (如喝酒 / 睡觉) → 远低于预期		1 分		

				预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)				
9		上班时不得看电视、玩手机、打游戏、读书看报等与工作无关的事项（暗访）	同上述暗访时段，记录是否有与工作无关的娱乐行为	1. 3 次暗访均无娱乐行为→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 2 次暗访无娱乐行为→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 1 次暗访无娱乐行为→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 3 次暗访均有短暂娱乐（如看手机 ≤ 2 分钟）→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 3 次暗访均有长时间娱乐（如看手机 ≥ 5 分钟）→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
10		上班时必须按规定穿着工作制服，不允许与便服混穿，除因公或批准外，不能穿着或携带公司制服外出	随机抽查 3 名在岗保安，检查着装合规性；调取 3 天员工出入口监控查看制服携带情况	1. 3 名保安着装全合规，监控无违规携带→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 2 名保安着装合规，监控无违规携带→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 1 名保安着装合规，监控无违规携带→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 3 名保安均有轻微着装问题（如少扣 1 粒扣），或监控有 1 次违规携带→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 3 名保安均严重着装违规（如混穿），或监控 ≥ 2 次违规携带→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
11		员工衣柜为存放工服而设，不得存放有毒或易燃易爆物品和违禁物品，并应保持整洁；请勿将贵重物品及钱财存放在衣柜内，若有遗失，公司将不负任何责	随机抽查 3 个员工衣柜，检查物品存放及整洁度；查阅钥匙遗失 / 衣柜调换记录	1. 3 个衣柜无违规物品、整洁，无钥匙遗失 / 私自调换→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 2 个衣柜合规，无钥匙遗失 / 私自调换→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 1 个衣柜合规，无钥匙遗失 / 私自调换→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 3 个衣柜均有轻微杂乱，或有 1 次钥匙遗失未报告→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)		1 分		

		任；不得私自加配锁匙，若有遗失，应立即报告上级部门；未经批准不准私自调换衣柜；公司有权随时检查		5. 3 个衣柜有违规物品，或 ≥ 2 次私自调换衣柜→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)				
12		要开源节流，节约用水、用电和易耗品，不准乱拿公物，不得把有用的公物扔入垃圾桶	检查门卫室、值班室等 3 处工作区域的水电使用（如长明灯）及公物存放情况	1. 3 处区域无长明灯 / 长流水，无公物浪费→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 2 处区域无浪费，1 处轻微浪费（如灯未及时关）→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 1 处区域无浪费，2 处轻微浪费→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 3 处区域均有明显浪费（如长流水 10 分钟以上）→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 有乱拿公物或扔有用公物行为→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
13		按照交接班制度的规定进行交接工作	查阅近 1 周交接班记录本，随机选取 2 次交接现场观察流程	1. 记录本完整，2 次现场交接规范→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 记录本完整，1 次现场交接规范→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 记录本基本完整，0 次现场交接规范→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 记录本有缺失，2 次现场交接不规范→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 无交接班记录，2 次现场无交接→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		

14	服务意识 要求（暗访）（3 分）	文明礼貌：做到语言规范，谈吐文雅，衣冠整洁，举止端庄	随机模拟访客进入场景 1 次，记录保安语言、举止表现	1. 语言规范（用“您好 / 请”）、举止端庄→远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ） 2. 语言较规范，举止无失礼→高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ） 3. 语言基本规范，举止轻微不当（如站姿歪斜）→符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ） 4. 语言不规范（如无礼貌用语），举止较随意→低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ） 5. 语言粗鲁，举止失礼→远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）		1 分		
15		主动热情：以真诚的笑容，主动热情地为用户服务，主动了解用户需求，努力为用户排忧解难	随机模拟用户求助场景（如询问路线、协助开门）1 次，观察响应态度	1. 主动微笑、快速响应、主动询问需求→远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ） 2. 有微笑、响应及时→高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ） 3. 无微笑、响应基本及时→符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ） 4. 响应迟缓（ ≥ 1 分钟）→低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ） 5. 拒绝协助→远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）		1 分		
16		耐心周到：员工在对用户的服务中要耐心周到，问多不厌，虚心听取意见，耐心解答问题，服务体贴入微，有求必应，面面俱到，尽善尽美	随机模拟复杂咨询场景（如重复询问停车规定）1 次，记录是否有不耐烦情绪	1. 重复询问 5 次仍耐心解答→远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ） 2. 重复询问 4 次耐心解答→高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ） 3. 重复询问 3 次耐心解答→符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ） 4. 重复询问 2 次显不耐烦→低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ） 5. 重复询问 1 次即拒绝解答→远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）		1 分		
17	仪容仪表 要求（6 分）	保持衣冠整洁，按规定要求着装，如有工号牌，应端正地佩戴在左胸前。工作场所	随机抽查 3 名在岗保安，检查着装、工牌佩戴及是否穿违规服饰	1. 3 名均着装整洁、工牌规范、无违规服饰→远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ） 2. 2 名合规，1 名工牌轻微歪斜→高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）		1 分		

		不得穿短裤、背心、拖鞋		3. 1 名合规, 2 名工牌歪斜→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 3 名均工牌未戴, 或 1 名穿违规服饰→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 3 名均穿违规服饰→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)				
18		男员工不做怪异发型, 头发不盖耳朵, 不遮衣领, 保持指甲清洁, 不留长指甲, 扣好衣扣裤扣	随机抽查 2 名男保安, 检查发型、指甲及着装细节	1. 2 名均发型合规、指甲短洁、衣扣全扣→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 1 名全合规, 1 名指甲略长→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 2 名均指甲略长, 或 1 名头发盖耳朵→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 2 名均头发盖耳朵, 或 1 名留长指甲 ($\geq 3\text{mm}$) → 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 2 名均怪异发型, 或长指甲 $\geq 5\text{mm}$ →远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
19		女员工头发不过肩, 不做怪异发型, 不留长指甲、不染甲, 不浓妆艳抹	随机抽查 1 名女保安, 检查					
19	仪容仪表要求 (6 分)	女员工头发不过肩, 不做怪异发型, 不留长指甲、不染甲, 不浓妆艳抹	随机抽查 1 名女保安, 检查发型、指甲及妆容	1. 头发过肩且束起、无怪异发型、指甲短洁无染色、无浓妆→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 头发过肩未束起但合规、其他项达标→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 轻微淡妆、其他项达标→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 指甲轻微染色, 或发型轻微不合规→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 浓妆、怪异发型, 或指甲染色且过长→远低于预期		1 分		

				($0 \leq a \leq 0.2$)				
20		员工不得在大庭广众下抽烟、挖鼻孔、搔痒、对人打喷嚏、打哈欠和伸懒腰等影响形象行为	随机在公共区域(如门岗、大堂)观察 0.5 小时,记录是否有违规行为	1. 0.5 小时无任何违规行为→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 仅 1 次轻微打哈欠(掩嘴)→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 2 次轻微违规(如未掩嘴打哈欠)→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 3-4 次违规行为(如挖鼻孔)→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 5 次及以上违规,或有抽烟行为→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
21		对人和气、说话文明、不讲粗口,不随地吐痰、丢纸屑、果皮、烟头和杂物,以保持清洁优美的环境。在公共场所见有纸屑、杂物,要随手捡起或立即知会有关部门	观察保安与他人交流用语;检查责任区域内是否有杂物,记录是否主动清理	1. 用语文明无粗口,区域无杂物且主动清理→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 用语文明,区域无杂物→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 用语基本文明,区域有少量杂物但及时清理→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 偶有不文明用语,区域有杂物未及时清理→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 讲粗口,随地丢弃杂物,区域脏乱→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
22	行为举止 (6 分)	站立时应自然挺立,面带微笑,双臂自然下垂或双手交叉、紧握,自然垂放于身体前	随机观察 3 名在岗保安的站姿,持续 5 分钟 / 人	1. 3 名均全程规范站姿、面带微笑→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 2 名全程规范,1 名偶尔微笑→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 1 名全程规范,2 名偶尔歪斜→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)		1 分		

				4. 3 名均频繁歪斜, 无微笑→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 3 名均靠墙 / 趴岗, 站姿严重违规→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)				
23		不得坐在椅子上前俯后仰, 摇腿翘脚	观察 2 名坐姿保安, 记录是否有晃动、翘脚行为	1. 2 名均全程规范坐姿, 无晃动翘脚→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 1 名全程规范, 1 名偶尔轻微晃动→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 2 名均偶尔轻微晃动→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 1 名频繁翘脚, 1 名频繁晃动→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 2 名均全程翘脚且晃动→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
24		行走时不得与他人拉手, 搂腰挠背	随机观察 3 名行走中的保安, 记录是否有肢体接触违规	1. 3 名均无任何违规肢体接触→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 2 名无违规, 1 名轻微触碰手臂→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 1 名无违规, 2 名轻微触碰→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 3 名均有轻微搂肩行为→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 3 名均有拉手 / 搂腰行为→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
25		在各种场合, 见到同事或服务对象都要面带微笑, 主动问好	模拟同事 / 用户相遇场景 1 次, 记录是否主动问好	1. 10 秒内主动微笑问好 (如 “您好”) →远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 15 秒内主动微笑问好→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 20 秒内主动问好无微笑→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 需提醒后才问好→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 无任何回应→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		

26		进入服务对象办公室或住宅前，应先用手轻敲 3 下，得到同意后再进入。进入后，不得随意窥探服务对象隐私，也不得翻动室内物品	模拟进入场景 1 次，记录敲门及进入后行为	1. 规范敲 3 下、获同意后进入，无窥探翻动→远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ） 2. 敲 2 下、获同意后进入，无窥探翻动→高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ） 3. 敲 3 下、未等同意即进入，无窥探翻动→符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ） 4. 未敲门进入，无窥探翻动→低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ） 5. 未敲门且有窥探 / 翻动行为→远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）		1 分		
27		乘电梯要礼让服务对象，先出后进，禁止在电梯内大声喧哗、吵闹、抽烟	随机跟随保安乘坐电梯 1 次，观察行为表现	1. 主动礼让、先出后进，无喧哗抽烟→远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ） 2. 基本礼让、先出后进，无喧哗抽烟→高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ） 3. 无礼让但先出后进，无喧哗抽烟→符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ） 4. 偶尔喧哗，无抽烟→低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ） 5. 抢先进出、大声喧哗，或抽烟→远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）		1 分		
28	接听电话要求（6 分）	所有来电，在铃声响 5 声之内接听（暗访）	随机拨打服务电话 1 次，记录接听时长	1. 1 声内接听→远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ） 2. 2-3 声内接听→高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ） 3. 4-5 声内接听→符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ） 4. 6-7 声内接听→低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ） 5. 8 声及以上未接听→远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）		1 分		
29		拿起电话后，先致简单问候，自报公司部门，语言亲切柔和	拨打 1 次电话并录音，核查问候语及语气	1. 完整问候（如“您好，XX 保安部”）且语气亲切→远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ） 2. 有问候无自报部门，语气亲切→高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）		1 分		

				≤ 0.8) 3. 有自报部门无问候, 语气平和→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 无问候无自报, 语气平淡→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 语气生硬, 无问候无自报→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)				
30		认真倾听对方讲话, 需要时应详细记录对方通知或留言的事由、时间、地点、姓名, 并向对方复述一遍	模拟留言场景 1 次, 检查记录完整性及复述准确性	1. 记录 4 项信息 (事由 / 时间 / 地点 / 姓名) 完整, 复述全对→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 记录 3 项信息完整, 复述对 3 项→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 记录 2 项信息完整, 复述对 2 项→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 记录 1 项信息, 未复述→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 无记录, 无复述→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
31		通话完毕后, 向对方表示感谢, 等对方放下电话后, 再轻放下电话	通话结束后观察挂电话顺序, 核查是否说感谢语	1. 说感谢语 (如 “谢谢”) 且等对方先挂→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 说感谢语但先挂电话→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 等对方先挂但无感谢语→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 无感谢语且先挂电话→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 不等对方说完即挂电话→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
32		上班时间, 一般不得打 (传) 私人电话, 如有急事, 通话时间不得超过 3 分钟	观察 2 名在岗保安的电话使用, 记录私人电话时长	1. 2 名均无私人电话→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 1 名有私人电话, 时长 ≤ 1 分钟→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 1 名有私人电话, 时长 1-2 分钟→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 1 名有私人电话, 时长 2-3 分钟→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$)		1 分		

				5. 1 名有私人电话 ≥ 3 分钟, 或 2 名均有私人电话 $\rightarrow$ 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)				
33		打出电话时, 应预先整理好电话内容, 语言简练明了	监听 1 次外拨工作电话, 评估内容简洁度	1. 1 分钟内清晰传达核心内容 (无冗余) $\rightarrow$ 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 1-1.5 分钟传达核心内容 $\rightarrow$ 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 1.5-2 分钟传达核心内容 (少量冗余) $\rightarrow$ 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 2-2.5 分钟传达, 冗余较多 $\rightarrow$ 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. ≥ 2.5 分钟仍未说清核心内容 $\rightarrow$ 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
34	投诉处理要求 (6 分)	细心、耐心地聆听服务对象投诉、让服务对象畅所欲言 (暗访)	调取 3 起真实投诉录音, 检查是否有打断、敷衍行为	1. 3 起均无打断, 全程耐心聆听 $\rightarrow$ 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 2 起无打断, 1 起轻微打断 (≤ 1 次) $\rightarrow$ 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 1 起无打断, 2 起轻微打断 $\rightarrow$ 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 3 起均有 2-3 次打断 $\rightarrow$ 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 3 起均有敷衍回应 (如 “知道了”) 或频繁打断 $\rightarrow$ 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		2 分		
35		认真地用书面形式记录下投诉内容, 迅速、妥善地解决用户投诉的问题或转报有关部门解决	查阅 3 份投诉处理单, 核查记录完整性及响应时效 (48 小时内)	1. 3 份记录完整, 均 48 小时内响应解决 $\rightarrow$ 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 2 份记录完整且按时响应, 1 份记录完整但超时 $\rightarrow$ 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 1 份记录完整且按时响应, 2 份记录有缺失但按时响应 $\rightarrow$ 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)		1 分		

				4. 3 份记录有缺失，且 1 份超时→低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ） 5. 3 份记录无完整内容，且均超时→远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）				
36		受理投诉不得涂改，撕毁或假造涉及本人的投诉记录	检查近 1 个月投诉档案的完整性，核实是否有篡改痕迹	1. 档案完整，无任何涂改 / 撕毁 / 假造→远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ） 2. 档案完整，仅 1 处轻微涂改（有盖章确认）→高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ） 3. 档案完整，1 处无确认涂改→符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ） 4. 档案有 2 处无确认涂改→低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ） 5. 档案有撕毁或假造痕迹→远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）		1 分		
37		投诉经调查属实，可作为员工奖励或处罚的依据	查看 3 起属实投诉的处理结果，是否关联奖惩	1. 3 起均关联明确奖惩（有书面记录）→远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ） 2. 2 起关联奖惩，1 起未关联但有说明→高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ） 3. 1 起关联奖惩，2 起未关联但有说明→符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ） 4. 3 起均未关联奖惩，无说明→低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ） 5. 3 起属实投诉未处理，无任何记录→远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）		1 分		
38		对用户投诉应表示感谢，对事件表示歉意，处理完投诉后，应主动回复用户，了	回访 2 名投诉用户，核实是否收到感谢、歉意及回复	1. 2 名均收到感谢、歉意及满意度回访→远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ） 2. 1 名收到完整回应，1 名收到感谢 + 歉意→高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ）		1 分		

		解用户满意程度		3. 1 名收到完整回应, 1 名仅收到回复→符合预期 $(0.4 < a \leq 0.6)$ 4. 2 名均仅收到回复, 无感谢歉意→低于预期 $(0.2 < a \leq 0.4)$ 5. 2 名均无任何回应→远低于预期 $(0 \leq a \leq 0.2)$				
39	门岗要求 (17 分)	主出入口要 24 小时配备值守人员	随机抽查 3 个时段 (含 0:00-6:00)的岗亭监控	1. 3 个时段均有值守且无离岗→远高于预期 $(0.8 < a \leq 1.0)$ 2. 2 个时段值守无离岗, 1 个时段短暂离岗 $(\leq 5 \text{ 分钟})$ →高于预期 $(0.6 < a \leq 0.8)$ 3. 1 个时段值守无离岗, 2 个时段短暂离岗→符合预期 $(0.4 < a \leq 0.6)$ 4. 3 个时段均有离岗(5-10 分钟)→低于预期 $(0.2 < a \leq 0.4)$ 5. 3 个时段均离岗 ≥ 10 分钟或无人值守→远低于预期 $(0 \leq a \leq 0.2)$		1 分		
40		外来人员进入服务区域, 应根据合同约定要求区别对待, 须由访客(或保安)联系业主的, 应由外来人员联系业主决定是否放行, 并做好登记手续(暗访)	模拟 1 次不同类型访客(如快递、亲友)进入, 检查登记及放行流程	1. 2 类访客均规范联系业主、完整登记后放行→远高于预期 $(0.8 < a \leq 1.0)$ 2. 1 类访客规范流程, 1 类访客登记完整但联系简化→高于预期 $(0.6 < a \leq 0.8)$ 3. 2 类访客均登记完整, 1 类未联系业主→符合预期 $(0.4 < a \leq 0.6)$ 4. 1 类访客登记不完整, 1 类未联系业主→低于预期 $(0.2 < a \leq 0.4)$ 5. 2 类访客均未登记、未联系直接放行→远低于预期 $(0 \leq a \leq 0.2)$		2 分		
41		如实行智能门禁	测试 1 次未授权人员	1. 未授权人员被即时拦截, 系统日志完整(近 1 周无		1 分		

		(含:人脸识别、手机二维码、门禁卡等方式门禁)的,应进行严格管理,防止因管控漏洞导致外来人员随意进出服务区域	进入门禁系统,检查是否拦截;查阅系统日志	异常记录)→远高于预期(0.8<a≤1.0) 2. 未授权人员被拦截,系统日志有1条轻微异常→高于预期(0.6<a≤0.8) 3. 未授权人员经提醒后拦截,系统日志完整→符合预期(0.4<a≤0.6) 4. 未授权人员短暂进入后拦截,系统日志有2条异常→低于预期(0.2<a≤0.4) 5. 未授权人员直接进入未拦截,系统日志缺失→远低于预期(0≤a≤0.2)				
42		熟悉服务对象地形、楼宇位置、业主名称及特征,便于外来人员咨询	随机提问2名门岗保安3个地形/业主信息问题	1. 2名保安均答对3题(正确率100%)→远高于预期(0.8<a≤1.0) 2. 2名保安共答对5题(正确率83%)→高于预期(0.6<a≤0.8) 3. 2名保安共答对4题(正确率67%)→符合预期(0.4<a≤0.6) 4. 2名保安共答对2-3题(正确率33%-50%)→低于预期(0.2<a≤0.4) 5. 2名保安共答对<2题(正确率<33%)→远低于预期(0≤a≤0.2)		1分		
43		对进出服务区域的车辆进行管理和疏导,保持出入口环境整洁、有序、道路畅通	观察早晚高峰时段(各0.5小时)的车辆疏导及环境情况	1. 2个时段均无拥堵,环境整洁无杂物→远高于预期(0.8<a≤1.0) 2. 1个时段无拥堵,1个时段轻微拥堵(≤5分钟)且环境整洁→高于预期(0.6<a≤0.8) 3. 2个时段均轻微拥堵,环境基本整洁→符合预期(0.4<a≤0.6) 4. 1个时段严重拥堵(≥10分钟),环境有少量杂物		2分		

				→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 2 个时段均严重拥堵, 环境脏乱→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)				
44		对在大门口无理取闹、打架斗殴、恶意堵塞等行为要及时劝阻, 及时报告领导, 适宜时应报警处理	查阅近 3 个月突发事件记录, 评估处置及时性	1. 有记录的突发事件均 10 分钟内劝阻、报告, 需报警时即时报警→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 突发事件均 15 分钟内处置, 报警及时→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 突发事件均 20 分钟内处置, 无报警延误→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 1 起突发事件处置超 20 分钟, 或报警延误→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 有突发事件未处置或未报告→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
45		对可疑人员、小商小贩、推销人员、精神不正常、拾荒等人员进行盘查、劝离或监控, 但不得随意与其发生冲突	暗访 2 次, 观察对可疑人员的处置方式	1. 2 次暗访均规范盘查、温和劝离, 无冲突→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 1 次规范处置, 1 次盘查简化但无冲突→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 2 次均盘查简化, 无冲突→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 1 次处置不规范 (如未盘查), 无冲突→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 1 次发生冲突, 或未处置→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
46		如物业服务合同有明确约定代收代管业主的快递、信件以及寄存的物品的, 保安应对该些物品进	抽查 5 件代收物品的登记及保管情况	1. 5 件物品均完整登记、单独保管无损坏丢失→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 4 件物品规范管理, 1 件登记完整但保管位置不固定→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 3 件物品规范管理, 2 件登记完整无保管问题→符		1 分		

		行监控、协调，以防丢失		合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ） 4. 1-2 件物品登记缺失，无丢失→低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ） 5. 有物品丢失或严重损坏→远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）				
47		非值班门卫人员不得长期滞留门卫室，不得留宿外来人员，非因公外来人员在晚 22:00 之前必须离开门卫室	抽查 3 天 22:00 后的门卫室监控	1. 3 天监控均无长期滞留、无外来留宿，22:00 后无外来人员→远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ） 2. 2 天无违规，1 天有短暂滞留（ ≤ 10 分钟）→高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ） 3. 1 天无违规，2 天有短暂滞留→符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ） 4. 1 天有长期滞留（ ≥ 20 分钟），无留宿→低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ） 5. 有外来留宿或 22:00 后外来人员未离开→远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）		1 分		
48		门卫室应保持整洁、干净，物品摆放有序。门卫室内不得堆积发臭或有碍卫生的垃圾、污垢或碎屑，随时保持无纸屑、积尘、烟头、痰渍等渣滓（暗访）	暗访 1 次门卫室环境，检查垃圾、积尘等情况	1. 无任何垃圾、积尘，物品分类摆放→远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ） 2. 无垃圾，仅轻微积尘（桌面边缘），物品摆放整齐→高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ） 3. 无明显垃圾，有少量积尘，物品基本有序→符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ） 4. 有少量纸屑 / 烟头，积尘明显→低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ） 5. 有发臭垃圾或大量污垢→远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）		1 分		
49		门卫室内摆放的文件柜、办公桌、饮水机、电脑等办公设施	检查门卫室设施摆放及整洁度	1. 所有设施摆放规范，桌面无杂物、无尘→远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ） 2. 3 类设施规范，1 类设施轻微偏移，桌面无杂物→		1 分		

		应规范、合理、整齐并随时保持清洁。办公桌台面严禁堆放杂物并随时保持整洁、无尘		高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 2 类设施规范, 2 类设施轻微偏移, 桌面少量办公用品 (整齐) → 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 1 类设施规范, 3 类设施偏移, 桌面有杂物 → 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 设施杂乱无章, 桌面堆满杂物且有灰尘 → 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)				
50		门卫室墙面、门窗应保持无灰尘、蛛网, 墙面、门窗严禁张贴与工作无关的纸张及印刷品	检查墙面、门窗状态, 是否有违规张贴	1. 墙面、门窗无灰尘蛛网, 无违规张贴 → 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 墙面无违规张贴, 门窗轻微积尘 → 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 无违规张贴, 墙面有少量蛛网 → 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 有 1 处小面积违规张贴, 无灰尘蛛网 → 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 有 2 处及以上违规张贴, 或灰尘蛛网严重 → 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)	1 分			
51		如有物品搬运的, 应按物业服务合同的要求与业主进行登记确认	抽查 3 次物品搬运记录, 核实是否有业主确认	1. 3 次记录均有业主签字确认, 信息完整 → 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 2 次记录有签字确认, 1 次有业主电话确认记录 → 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 1 次记录有签字确认, 2 次有电话确认 → 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 1 次记录无确认, 2 次有确认 → 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 3 次记录均无业主确认 → 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)	1 分			

52		应配备对讲装置及服务电话,并能熟练使用	检查设备状态,现场测试 1 名保安操作	1. 设备均正常运行,保安 1 分钟内完成操作(如呼叫、接听)→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 设备正常,保安 2 分钟内完成操作→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 设备正常,保安需提醒后完成操作→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 1 台设备轻微故障(如杂音),保安操作熟练→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 设备无法使用,或保安不会操作→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
53		应配备其他必备的公安部门允许使用的安全护卫器械,不得在岗位上随便玩耍或挥舞,不得以任何借口或理由使用器械攻击他人	检查器械种类、数量及使用记录	1. 器械种类数量符合要求,使用记录完整(无违规使用)→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 器械齐全,使用记录有 1 条轻微记录不全→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 器械齐全,使用记录无违规但有缺失→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 1 种必备器械缺失,无违规使用→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 有违规玩耍 / 攻击他人记录,或多种器械缺失→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
54	巡逻岗要求(12 分)	安防人员按巡更方案在指定的时间和路线进行巡视,不留“死角”、“偏角”,特别是夜间及节假日期间,巡更记录可	查看近 1 周巡更记录(含签到、路线),随机核查 2 个重点部位巡更点;检查设备损坏上报记录	1. 巡更记录完整(1 周无漏巡),2 个巡更点均按要求签到,设备损坏 10 分钟内上报→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 巡更记录仅 1 次漏巡,巡更点签到完整,设备损坏 20 分钟内上报→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 巡更记录 2 次漏巡,巡更点 1 个签到完整,设备		2 分		

		查验，重点部位（服务区域外围、消防通道、出入口、主要设备机房和地下车库等）应设巡更点，如发现设备设施损坏的，应及时上报处理		损坏 30 分钟内上报→符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ） 4. 巡更记录 3 次漏巡，巡更点 1 个未签到，设备损坏上报超 30 分钟→低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ） 5. 巡更记录大量缺失（ ≥ 4 次漏巡），或设备损坏未上报→远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）				
55		服务区域的装修垃圾应及时清运，业主应在规定时限内施工，巡逻人员应及时对违规的情况进行劝阻	检查装修区域垃圾清运情况，抽查 2 次违规施工劝阻记录	1. 装修区域无垃圾堆积，2 次违规均即时劝阻→远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ） 2. 装修区域无明显垃圾，1 次即时劝阻，1 次 10 分钟内劝阻→高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ） 3. 装修区域少量垃圾（ ≤ 1 袋），2 次均 20 分钟内劝阻→符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ） 4. 装修区域垃圾较多（2-3 袋），1 次劝阻超 20 分钟→低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ） 5. 装修区域垃圾堆积严重，或 1 次违规未劝阻→远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）		1 分		
56		及时制止乱贴乱画、违规张贴的各种“牛皮癣”小广告以及海报条幅等行为，并鼓励业主进行监督，共同维护服务区域的整洁环境（暗访）	暗访 1 次，检查是否有违规张贴物及清理及时性	1. 无任何违规张贴，有业主监督联系方式公示→远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ） 2. 无违规张贴，无监督公示→高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ） 3. 有 1 处小广告已清理（ ≤ 1 小时内）→符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ） 4. 有 2 处小广告未清理（ ≤ 2 小时）→低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ） 5. 有 3 处及以上小广告，或清理超 2 小时→远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）		1 分		

57	巡逻岗要求(12 分)	首次接到火警、警情后三分钟内到达现场,立即报告业主委员会和相关主管部门,并协助采取相应措施	模拟火警 / 警情 1 次,记录到达时间及上报及时性	1. 2 分钟内到达现场,1 分钟内完成上报→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 2-3 分钟到达现场,2 分钟内完成上报→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 3 分钟到达现场,3 分钟内完成上报→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 3-4 分钟到达现场,或 4-5 分钟完成上报→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 超 4 分钟到达现场,或超 5 分钟未上报→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
58		在遇到异常情况或住户紧急求助时,三分钟内赶到现场,采取相应措施	模拟紧急求助场景 1 次,记录到达时间及处置措施	1. 2 分钟内到达,即时采取有效处置措施→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 2-3 分钟到达,5 分钟内采取处置措施→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 3 分钟到达,10 分钟内采取处置措施→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 3-4 分钟到达,或 10-15 分钟才采取措施→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 超 4 分钟到达,或超 15 分钟未采取措施→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
59		当发生火灾、盗窃、斗殴等突发事件时,应严格按公司制订的《突发事件工作程序》要求进行处理,并向上级报告	查阅 1 起真实突发事件处理记录,评估是否符合程序	1. 处理流程完全符合程序,报告及时且记录完整→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 处理流程基本符合程序,报告及时、记录略有缺失→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 处理流程核心环节符合程序,报告及时、记录有缺失→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)		1 分		

				4. 处理流程 1 个核心环节不符合,或报告超 30 分钟→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 处理流程严重不符合程序,或未报告→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)				
60		发现可疑人员在楼内活动,须进行跟踪观察,对闲杂人员应劝其离开现场	模拟可疑人员场景 1 次,记录跟踪及劝离情况	1. 即时跟踪观察,5 分钟内温和劝离闲杂人员→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 5 分钟内跟踪,10 分钟内劝离→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 10 分钟内跟踪,15 分钟内劝离→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 10-15 分钟才跟踪,或 15-20 分钟才劝离→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 未跟踪,或超 20 分钟未劝离→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
61		特重物、特长物不得随意使用电梯,但应向业主讲解清楚	随机抽查 3 次电梯使用记录,核实是否有特重物 / 特长物违规使用情况;随机访谈 2 名业主了解是否知晓规定	1. 3 次记录无违规使用,2 名业主均知晓规定→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 2 次记录无违规,1 次记录无异常、2 名业主均知晓→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 1 次记录无违规,2 次记录无异常、1 名业主知晓→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 1 次记录有轻微违规,或 2 名业主仅 1 名知晓→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 2 次及以上记录有违规,或 2 名业主均不知晓→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
62		业主饲养宠物的,应要求其控制宠物不	随机在园区内观察 0.5 小时,记录宠物排	1. 0.5 小时内无宠物随意排泄、均有牵引,无伤人记录→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$)		1 分		

		得随意排泄,做好牵引措施,防止伤害其他业主	泄及牵引情况;检查是否有宠物伤人记录	2. 0.5 小时内无随意排泄、1 只宠物未牵引(及时提醒),无伤人记录→高于预期(0.6<a≤0.8) 3. 0.5 小时内 1 只宠物轻微排泄(及时清理)、1 只未牵引,无伤人记录→符合预期(0.4<a≤0.6) 4. 0.5 小时内 2 只宠物未牵引,或近 1 个月有 1 次轻微伤人记录→低于预期(0.2<a≤0.4) 5. 0.5 小时内宠物随意排泄未清理、多只未牵引,或近 1 个月有 2 次及以上伤人记录→远低于预期(0≤a≤0.2)				
63		配备对讲装置,并能熟练使用	现场检查巡逻岗对讲装置状态,随机选取 1 名巡逻保安测试设备操作(如呼叫监控中心)	1. 装置功能完好,保安 10 秒内完成呼叫、应答操作→远高于预期(0.8<a≤1.0) 2. 装置完好,保安 20 秒内完成操作→高于预期(0.6<a≤0.8) 3. 装置完好,保安 30 秒内完成操作(需简单思考)→符合预期(0.4<a≤0.6) 4. 装置有轻微杂音,保安 30 秒内完成操作→低于预期(0.2<a≤0.4) 5. 装置无法使用,或保安超 1 分钟未完成操作→远低于预期(0≤a≤0.2)		1 分		
64		配备其他必备的公安部门允许使用的安全护卫器械,不得在岗位上随便玩耍或挥舞,不得以任何借口或理由使用器械攻击他人	检查巡逻岗配备的护卫器械(如对讲机、橡胶棍等)是否符合公安规定;查阅近 3 个月器械使用记录	1. 器械种类、数量符合规定,使用记录完整无违规→远高于预期(0.8<a≤1.0) 2. 器械齐全,使用记录 1 条信息缺失(无违规)→高于预期(0.6<a≤0.8) 3. 器械齐全,使用记录 2 条信息缺失(无违规)→符合预期(0.4<a≤0.6) 4. 1 种非核心器械缺失,无违规使用→低于预期(0.2<		1 分		

				$a \leq 0.4$ 5. 核心器械缺失,或有违规玩耍 / 攻击记录→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)				
65	监控岗要求(12 分)	设有监控中心的,应具备录像监控技防设施,24 小时开通,并有人驻守,人员应熟悉设备性能和使用,不得私自拆装设备或改动程序,不得随意移动监控探头	调取近 3 天监控中心设备运行日志及值守记录;随机选取 1 名监控岗人员测试设备操作(如调取录像、切换画面)	1. 3 天设备无故障、值守无空缺,人员 1 分钟内完成 2 项操作→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 3 天设备无故障、值守无空缺,人员 2 分钟内完成 2 项操作→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 3 天设备 1 次短暂故障(≤ 10 分钟)、值守无空缺,人员 3 分钟内完成 2 项操作→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 3 天设备 1 次故障(10-30 分钟),或人员 4 分钟内完成操作→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 3 天设备故障超 30 分钟,或值守有空缺,或人员不会操作→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		3 分		
66		监控中心接到报警信号后,保安在三分钟内赶到现场进行处理,同时中心应接受业主救助的要求,解答业主的询问	模拟报警信号 1 次,记录保安到达现场时间;随机拨打监控中心电话咨询 3 个问题,评估解答准确性	1. 2 分钟内到达现场,3 个问题均准确解答→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 2-3 分钟到达现场,2 个问题准确解答→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 3 分钟到达现场,1 个问题准确解答→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 3-4 分钟到达现场,或 3 个问题仅 1 个解答正确→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 超 4 分钟到达现场,或 3 个问题均解答错误→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
67		服务区域应有火警、防汛抗台、防暴等应	查阅应急预案文件(需包含火警、防汛等类	1. 应急预案种类齐全(含 3 类及以上),近 1 年演习记录完整(有方案、签到、总结)→远高于预期 ($0.8 <$		1 分		

		急预案；每公司年应组织不少于 1 次的应急预案演习	型）；检查近 1 年演习记录（含方案、签到、总结）	$a \leq 1.0$ 2. 应急预案含 2 类，演习记录完整→高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ） 3. 应急预案含 1 类，演习记录基本完整（缺 1 项）→符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ） 4. 应急预案仅 1 类，演习记录有缺失（缺 2 项）→低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ） 5. 无应急预案，或近 1 年无演习记录→远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）				
68		有较强的保密意识，监控录像不得随意公开或对外传播，法律法规要求的除外；不得非法收集、提供、使用、加工、传播及公开服务对象的个人信息	查阅监控录像调取记录（需有审批手续）；检查服务对象个人信息存储台账	1. 录像调取记录完整（均有审批），个人信息台账规范无泄露→远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ） 2. 录像调取 1 次审批延迟，个人信息台账规范→高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ） 3. 录像调取记录完整，个人信息台账 1 处信息缺失→符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ） 4. 录像调取 1 次无审批，或个人信息台账 2 处缺失→低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ） 5. 录像随意公开，或个人信息有泄露记录→远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）		2 分		
69		严禁闲杂人员进行监控室，不得在监控室里会客，法律法规要求的除外	调取近 3 天监控室出入口监控，核查是否有非授权人员进入或会客情况	1. 3 天无任何非授权人员进入、无会客→远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ） 2. 2 天无违规，1 天有 1 次短暂会客（ ≤ 10 分钟，非闲杂人员）→高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ） 3. 1 天无违规，2 天各 1 次短暂会客→符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ） 4. 1 天有 1 次非授权人员进入（及时劝离）→低于预		1 分		

				期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 1 天有 2 次及以上非授权人员进入, 或长时间会客 → 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)				
70		应勤检查监控设备及附属设施, 发现问题的应及时报修, 以确保监控设备的正常运行, 如发现重点监控盲点应及时上报解决	查阅近 1 个月设备检查记录及报修单; 现场检查是否有监控盲点未处理	1. 检查记录完整 (每日 1 次), 报修及时 (发现问题 1 小时内), 无未处理盲点 → 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 检查记录完整, 报修 2 小时内, 无未处理盲点 → 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 检查记录缺失 1 次, 报修 3 小时内, 无未处理盲点 → 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 检查记录缺失 2 次, 或报修超 3 小时, 或 1 个轻微盲点未处理 → 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 检查记录缺失 3 次及以上, 或报修超 6 小时, 或 1 个重点盲点未处理 → 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
71		消控及电控设备, 应按规定要求进行监控, 出现异常的, 应立即安排专人前往查看处理	模拟消控 / 电控设备异常信号 1 次, 记录安排专人前往的响应时间	1. 30 秒内安排专人前往 → 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 30 秒 - 1 分钟内安排 → 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 1-2 分钟内安排 → 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 2-3 分钟内安排 → 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 超 3 分钟未安排 → 远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
72		不得使用监控设备, 做与工作无关的任何事项	调取近 3 天监控中心内部监控, 核查是否有利用设备浏览无关内容等行为	1. 3 天无任何无关操作 → 远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 2 天无无关操作, 1 天有 1 次短暂无关操作 (≤ 1 分钟) → 高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 1 天无无关操作, 2 天各 1 次短暂无关操作 → 符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 1 天有 2-3 次短暂无关操作 → 低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 1 天有 1 次长时间无关操作 (≥ 5 分钟) → 远低于		1 分		

				预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)				
73		配备对讲装置,并能熟练使用	检查监控岗对讲装置状态,随机测试 1 名人员操作 (如呼叫门岗)	1. 装置功能完好,人员 5 秒内完成呼叫、应答→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 装置完好,人员 10 秒内完成操作→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 装置完好,人员 20 秒内完成操作→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 装置有轻微杂音,人员 20 秒内完成操作→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 装置无法使用,或人员超 30 秒未完成操作→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
74	车辆管理岗要求(13分)	应了解并熟记各服务对象车型及车牌号	随机选取 5 辆业主车辆,让车辆管理岗人员识别车型及对应业主信息	1. 5 辆车均准确识别车型及业主信息→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 4 辆车准确识别→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 3 辆车准确识别→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 1-2 辆车准确识别→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 0 辆车准确识别→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
75	车辆管理岗要求(13分)	指挥进出停车场及服务区域的车辆,应确保车辆按规定路线行驶,保证车道及消防通道畅通、停放有序(暗访)	暗访早晚高峰时段(各 0.5 小时),观察车辆指挥及通道畅通情况	1. 2 个时段均无车辆违规行驶,车道 / 消防通道全程畅通,停放零杂乱→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 1 个时段无违规,1 个时段 1 辆车辆短暂违规 (≤ 2 分钟),通道无拥堵→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 2 个时段各 1 辆车辆违规,通道无拥堵,停放基本有序→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 1 个时段 2-3 辆车辆违规,或通道短暂拥堵 (≤ 5 分钟)→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 2 个时段均 3 辆及以上车辆违规,或通道拥堵超 5		3 分		

				分钟→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)				
76		如采用技防管理的,应设置 24 小时服务电话且配备专人现场巡视协助,监控室能观察到车场出入口画面,确保车辆停放有序,不随意停放车辆	随机拨打 24 小时服务电话 3 次,核查接通情况;调取监控室车场出入口画面,检查是否清晰可辨;观察现场巡视频率 (每小时 ≥ 1 次)	1. 3 次电话均 3 声内接通,画面全程清晰,每小时巡视 1 次→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 2 次电话 3 声内接通,1 次 5 声内接通,画面清晰,巡视频率达标→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 1 次电话 3 声内接通,2 次 5 声内接通,画面基本清晰,巡视频率达标→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 1 次电话未接通 (≤ 10 分钟回拨),或画面轻微模糊,或巡视 1 次超 1 小时→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 2 次及以上电话未接通,或画面严重模糊,或 1 小时内无巡视→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
77		巡查过程,应检查车辆门窗是否关妥,发现未关门窗的车辆,应积极联系车主	随机抽查 5 辆停放车辆,检查门窗状态;查阅近 1 个月未关门窗车辆的联系记录	1. 5 辆车辆门窗均关妥,近 1 个月未关门窗车辆 10 分钟内联系车主→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 4 辆车辆门窗关妥,1 辆轻微未关 (如天窗半开),联系车主 ≤ 15 分钟→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 3 辆车辆门窗关妥,2 辆轻微未关,联系车主 ≤ 20 分钟→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 1-2 辆车辆门窗未关 (如车门未锁),或联系车主超 20 分钟→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 3 辆及以上车辆门窗未关,或未联系车主→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
78		电动车非机动车专用停车区域,包括智能充电管理,保安应按合同约定定期巡查,确保安全	检查非机动车专用区域划分及智能充电设备运行情况;查阅巡查记录 (频率符合合同约定)	1. 区域划分清晰,设备 100% 正常运行,巡查记录完整 (超合同频率 20%)→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 区域划分清晰,设备 90%-99% 正常运行,巡查记录完整 (符合合同频率)→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 区域划分基本清晰,设备 80%-89% 正常运行,巡查		1 分		

				记录基本完整→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 区域划分模糊,或设备 70%-79% 正常运行,或巡查记录缺失 1 次→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 无专用区域,或设备 < 70% 正常运行,或巡查记录缺失 2 次及以上→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)				
79		禁止各类非机动车进入车库,并禁止占用其他业主车库。遇车辆停放违反规定时,应及时制止并耐心向车主说明,遇特殊情况及时报告上级领导处理,尽量避免与服务对象发生冲突(暗访)	暗访车库入口 0.5 小时,观察是否有非机动车进入;随机检查 3 个业主车库,核查是否被占用;模拟违规停放场景 1 次,记录制止及沟通情况	1. 0.5 小时非机动车进入,3 个车库无占用,违规场景 5 分钟内温和制止并说明→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 0.5 小时非机动车进入,2 个车库无占用,1 个车库短暂占用 (≤ 10 分钟),违规场景 10 分钟内制止→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 0.5 小时 1 辆非机动车短暂进入(及时劝离),3 个车库无占用,违规场景 15 分钟内制止→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 0.5 小时 2 辆非机动车进入(1 辆未劝离),或 1 个车库长期占用,或违规场景制止时有争执→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 0.5 小时 3 辆及以上非机动车进入,或 2 个及以上车库被占用,或违规场景未制止→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)	1 分			
80		如有收费的,应按物业服务合同、收费规定等相关要求对车辆停放进行收费	查阅收费标准公示情况;随机抽查 3 笔收费记录,核查是否与合同约定一致	1. 收费标准显眼公示(如入口处+缴费处),3 笔记录 100% 符合合同约定→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 收费标准公示完整,2 笔记录符合约定,1 笔轻微误差 (≤ 5 元,已纠正)→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 收费标准公示基本完整,1 笔记录符合约定,2 笔轻微误差(均已纠正)→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$)	2 分			

				4. 收费标准未公示（仅口头说明），或 1 笔记录误差超 5 元（未纠正）→低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ） 5. 无收费标准，或 2 笔及以上记录误差超 5 元（未纠正）→远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）				
81		如发生事故的，应保持现场，安抚当事人情绪，及时报告上级领导，适宜时，应报警处理	查阅近 1 年车辆事故处理记录（至少 1 起），评估现场保护、上报及报警及时性	1. 现场全程保护完好，5 分钟内安抚情绪，10 分钟内上报，需报警时即时报警→远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ） 2. 现场基本保护，10 分钟内安抚情绪，15 分钟内上报，报警及时→高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ） 3. 现场部分保护（核心痕迹留存），15 分钟内安抚情绪，20 分钟内上报，报警无延误→符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ） 4. 现场保护缺失（非核心痕迹丢失），或上报超 20 分钟，或报警延误→低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ） 5. 现场未保护（核心痕迹丢失），或未上报，或需报警未报警→远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）		1 分		
82		配备对讲装置，并能熟练使用	检查车辆管理岗对讲装置状态，随机测试 1 名人员操作（如呼叫监控中心）	1. 装置无杂音、信号稳定，人员 5 秒内完成呼叫 + 应答，沟通清晰→远高于预期（ $0.8 < a \leq 1.0$ ） 2. 装置功能正常，人员 10 秒内完成操作，沟通清晰→高于预期（ $0.6 < a \leq 0.8$ ） 3. 装置功能正常，人员 15 秒内完成操作（需重复 1 次指令）→符合预期（ $0.4 < a \leq 0.6$ ） 4. 装置有轻微杂音（不影响沟通），人员 20 秒内完成操作→低于预期（ $0.2 < a \leq 0.4$ ） 5. 装置无信号 / 无法通话，或人员超 20 秒未完成操作→远低于预期（ $0 \leq a \leq 0.2$ ）		1 分		
83		配备其他必备的公	检查配备的护卫器械	1. 器械种类、数量完全符合规定，使用记录（含领用 /		1 分		

		安部门允许使用的安全护卫器械，不得在岗位上随便玩耍或挥舞，不得以任何借口或理由使用器械攻击他人	是否符合公安规定；查阅近 3 个月使用记录	归还)100% 完整，无任何违规使用→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 器械齐全，使用记录仅 1 次日期缺失，无违规→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 器械齐全，使用记录 2 次信息缺失，无违规→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 1 种非必要器械缺失，无违规使用，或使用记录 3 次信息缺失→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 1 种必备器械缺失，或有违规玩耍 / 攻击记录→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)				
84	电梯管理 (4 分)	根据楼宇使用强度制定的计划，定时巡逻，检查电梯门是否完好、无变形 / 破损，紧急呼叫按钮、指示灯是否正常，轿厢内是否有污渍、杂物、涂鸦	每 2-4 小时巡查一次，高峰期(如早 8-10 点、晚 5-7 点)加密巡查；夜间无人时段(如凌晨)至少巡查 1 次	1. 巡查记录完整(每时段无遗漏)，电梯门 100% 完好，按钮 / 指示灯正常，轿厢无任何污渍杂物→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 巡查记录仅 1 次高峰期遗漏，电梯门完好，按钮 / 指示灯正常，轿厢轻微浮尘(已清理)→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 巡查记录 2 次非高峰期遗漏，电梯门无变形，按钮 / 指示灯正常，轿厢少量杂物 (≤ 1 处，已清理)→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 巡查记录 1 次夜间遗漏，或电梯门轻微划痕(不影响使用)，或轿厢 1 处未清理污渍→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 巡查记录 3 次及以上遗漏，或电梯门变形 / 破损，或按钮 / 指示灯故障，或轿厢大量涂鸦→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)		1 分		
85		劝阻不文明行为：如	每 2-4 小时巡查一	1. 0.5 小时巡查期内无任何不文明行为，或发现 1 次		1 分		

		强行扒门、倚靠电梯门、在轿厢内吸烟 / 打闹 / 搬运超重 / 超宽物品	次,高峰期(如早 8-10 点、晚 5-7 点)加密巡查;夜间无人时段(如凌晨)至少巡查 1 次	即时有效劝阻→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 0.5 小时内发现 1 次不文明行为(如倚靠门),5 分钟内劝阻→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 0.5 小时内发现 1 次较严重不文明行为(如吸烟),10 分钟内劝阻→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 0.5 小时内发现 2 次不文明行为,1 次未及时劝阻(超 10 分钟)→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 0.5 小时内发现 3 次及以上不文明行为,或 1 次严重行为(如强行扒门)未劝阻→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)				
86		电梯突发故障(如困人、冲顶、蹶底)时,保安需按“先救人、后处理”原则,快速、规范响应,避免次生伤害,并应定期测试应急联络电话	紧急情况发生时处理	1. 故障发生后 3 分钟内到达现场,1 分钟内联系维保 / 救援,应急电话测试正常(近 1 周测试记录完整)→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 3-5 分钟到达现场,2 分钟内联系救援,应急电话测试正常→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 5 分钟到达现场,3 分钟内联系救援,应急电话 1 周内测试 1 次→符合预期 ($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 5-8 分钟到达现场,或 4 分钟内未联系救援,或应急电话超 1 周末测试→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 超 8 分钟到达现场,或未联系救援,或应急电话无法使用→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)	1 分			
87		电梯检修或发现隐患后,立即在电梯口设置“暂停使用”警示标识,禁止乘客进入;第一时间上报	紧急情况发生时处理	1. 发现隐患 / 检修开始后 1 分钟内设置标识,5 分钟内上报→远高于预期 ($0.8 < a \leq 1.0$) 2. 2 分钟内设置标识,10 分钟内上报→高于预期 ($0.6 < a \leq 0.8$) 3. 3 分钟内设置标识,15 分钟内上报→符合预期	1 分			

		物业工程部或电梯 维保单位		($0.4 < a \leq 0.6$) 4. 4-5 分钟内设置标识, 或 20 分钟内未上报→低于预期 ($0.2 < a \leq 0.4$) 5. 超 5 分钟未设置标识, 或未上报→远低于预期 ($0 \leq a \leq 0.2$)				
--	--	------------------	--	---	--	--	--	--

备注:

(1) 上表是根据 5.1~5.12 的要求, 赋权量化构建的服务特性测评表, 设置满分为 100 分;

(2) 测评内容为明显的“是, 否”判断时, 可用直接判断法, 判定得分和不得分;

(3) 测评内容除了 b) 情形外, 给出了基于李克特 5 点式量表的系数 a , 如下:

- 1) 远低于预期: $0 \leq a \leq 0.2$;
- 2) 低于预期: $0.2 \leq a \leq 0.4$;
- 3) 符合预期: $0.4 < a \leq 0.6$;
- 4) 高于预期: $0.6 < a \leq 0.8$;
- 5) 远高于预期: $0.8 < a \leq 1.0$ 。

(4) 用上表中给定的每一项测评的分值乘以该项确定的系数 a 后求和, 得出服务特性测评基础分;

(5) 将服务特性测评基础分乘以否决系数 E , 得出服务特性分值。其中, 否决系数 $E = \{0, 1\}$, 当服务质量测评过程中发生下列情况时 $E = 0$, 否则 $E = 1$: 近三年发生重大事故或遭遇重大有效投诉事件, 并造成恶劣影响的。

(6) 计算公式: 测评基础得分计算公式: $\sum Y_i = \sum X_i \cdot a_i$, 其中 Y_i —服务质量测评在第 i 项指标的实际测评基础得分; X_i —服务质量测评在第 i 项指标的给定标准分值; a_i —服务质量测评在第 i 项指标的基于李克特 5 点式量表的系数。

附录 2 服务管理评价

序号	评价项目	评价内容	审查记录	权重 Wi	分值 Zi (0%-100%)	评价得分 Pi
1	4.1 服务策划 (22 分)	4.1.1 服务目标设定 (6 分) 保安服务组织应基于自身战略和市场需求，设定明确、可测量、可实现、相关联且有时限的服务目标。服务目标应涵盖服务质量、客户满意度、安全事故发生率等关键指标，并与组织的整体经营目标相一致。		0.06		
2		4.1.2 服务规范制定 (9 分) 根据 GA/T 594 等相关标准，制定详细的保安服务规范，明确各类保安服务的操作流程、质量要求、人员配置、装备使用等内容。如门卫服务应规定人员值守时间、出入登记流程、访客接待规范等；巡逻服务应明确巡逻路线、巡逻频次、异常情况处理方式等。		0.09		
3		4.1.3 应急计划制定 (7 分) 识别保安服务过程中可能出现的各类紧急情况，如火灾、盗窃、暴力事件等，制定相应的应急计划。应急计划应包括应急响应流程、人员职责分工、应急资源调配、与外部救援机构的协调等内容，并定期对应急计划进行演练和评估，确保其有效性。		0.07		
4	4.2 服务提供 过程 (38 分)	4.2.1 人员管理 (15 分) 4.2.1.1 招聘与选拔 (8 分) 建立严格的保安人员招聘与选拔程序，确保招聘的人员符合相关法律法规和岗位要求。对应聘人员进行背景审查、健康检查、体能测试、技能考核等，确保其具备良好的品德、身体素质和专业能力。 4.2.1.2 培训与发展 (7 分) 制定系统的培训计划，对保安人员进行定期培训，包括法律法规、职业道德、安全防范知识、应急处置技能、服务礼仪等方面的培训。培训内容应根据岗位需求和人员实际情况进行定制，确保培训的针对性和有效性。同时，为保安人员提供职业发展规划和晋升机会，鼓励其不断提升自身素质和能力。		0.15		

5		4.2.2 装备管理（12分） 4.2.2.1 装备配备（6分） 根据保安服务的实际需求，配备必要的装备，如警棍、对讲机、防护用具、巡逻车辆等。装备的配备应符合相关标准和规定，确保其性能可靠、质量合格。 4.2.2.2 装备维护与管理（6分） 建立装备维护与管理制度，定期对装备进行检查、维护和保养，确保装备处于良好的运行状态。对装备的使用、保管、报废等进行规范管理，明确责任人，防止装备丢失、损坏或被盗。		0.12		
6		4.2.3 服务过程控制（11分） 按照制定的服务规范和操作流程，对保安服务过程进行严格控制。加强对服务现场的监督和检查，及时发现和纠正服务过程中的不规范行为。建立服务质量记录制度，对服务过程中的关键信息进行记录，如巡逻记录、出入登记记录、事件处理记录等，以便追溯和分析。		0.11		
7	4.3 服务监测与改进（18分）	4.3.1 服务监测（5分） 建立完善的服务监测体系，采用多种方法对保安服务质量进行监测。包括定期对服务现场进行检查、客户满意度调查、内部审核、数据分析等。通过监测，及时发现服务过程中存在的问题和不足，为服务改进提供依据。		0.05		
8		4.3.2 不合格服务处理（7分） 对监测过程中发现的不合格服务，应及时采取措施进行处理。分析不合格服务产生的原因，制定并实施纠正措施，防止不合格服务再次发生。对严重不合格服务，应进行深入调查和整改，并向相关方通报处理结果。		0.07		
9		4.3.3 服务改进（6分） 基于服务监测和不合格服务处理的结果，持续改进保安服务质量。制定服务改进计划，明确改进目标、措施和责任人，定期对改进效果进行评估。鼓励员工提出改进建议，积极采纳合理的建议，不断优化服务流程和提高服务水平。		0.06		
10	4.4 客户沟通	4.4.1 客户沟通（4分） 建立有效的客户沟通机制，与客户保持密切联系。及时向客户传达保安服务的相关信息。		0.04		

