

ICS 13.310
CCS A91

T/BAX
团 标 准

T/BAX 0009—2025

安全防范系统维护服务企业星级评定导则

Guidelines for the rating of security system maintenance service enterprises



2025-12-29 发布

2025-12-29 实施

北京安全防范行业协会 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 星级划分	1
5 星级评价要素指标	1
5.1 星级评价要素	1
5.2 星级评价指标	1
6 星级评定规则	5



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。

本文件由中关村中安安防产业发展促进会提出。

本文件由北京安全防范行业协会归口。

本文件起草单位：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。

本文件主要起草人：张莹、蔡荣琴、李宗琦、孙君、汪捷、李长华、钟永强、赵帆、杨平、赵鹏远、李泽龙、吴绍东、罗军、刘炜、赵保顺、裴军、王晓波、黄晓辉、李娜。



引 言

随着安全防范系统的普及和智能化水平不断发展，安全防范系统维护需求越来越多，系统建设、使用单位对运行维护企业的服务能力期待不断提高，特别是对维护服务信息化、智能化的要求也越来越高。为保障安全防范系统的安全、稳定、高效运行，引导安全防范系统维护企业不断提升服务保障能力和智能化水平，方便安全防范系统建设、使用单位选择合适的维护服务企业，特制定本导则。



北京安全防范行业协会

安全防范系统维护服务企业星级评定导则

1 范围

本文件规定了安全防范系统维护服务企业的星级划分、星级评价要素指标、星级评定规则。
本文件适用于安全防范系统维护服务企业的维护服务能力评价。

2 规范性引用文件

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

安全防范系统维护服务 *maintenance service for security system*

为保障安全防范系统稳定运行而进行的系统维护与保养、故障监测与排除、系统维修与更新等活动。

3.2

维护服务企业星级 *star-rating for service enterprises*

通过设置五角星数量，代表安全防范系统维护服务企业的维护服务能力水平。

4 星级划分

4.1 安全防范系统维护服务企业（以下简称企业）的维护服务能力划分为五级，由低至高分别为：一级、二级、三级、四级、五级，分别用★、★★、★★★、★★★★、★★★★★表示。

4.2 各星级企业适宜承担的维护服务业务如下：

- a) ★企业：基本安全维护服务需求业务；
- b) ★★企业：一般安全维护服务需求业务；
- c) ★★★企业：中等安全维护服务需求业务；
- d) ★★★★企业：较高安全维护服务需求业务；
- e) ★★★★★企业：高安全维护服务需求业务。

5 星级评价要素指标

5.1 星级评价要素

企业星级评价应包括“经营诚信能力”、“服务保障能力”、“技术支撑能力”、“业绩实施能力”四项要素，每项要素由相应的评价指标组成。

5.2 星级评价指标

5.2.1 经营诚信能力

- 5.2.1.1 企业经营诚信能力的星级评价指标包括：资质合规性、数据安全保密能力和无违规记录时长。
- 5.2.1.2 企业经营诚信能力的星级评价指标应满足表1的要求。

表 1 企业经营诚信能力的星级评价指标

评价指标	维护服务企业星级				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
资质合规性	取得省级及以上安防主管机关(行业协会)颁发的安全技术防范系统设计、施工、维护证书(三级)一年以上	取得省级及以上安防主管机关(行业协会)颁发的安全技术防范系统设计、施工、维护证书(二级)	取得省级及以上安防主管机关(行业协会)颁发的安全技术防范系统设计、施工、维护证书(一级)	取得省级及以上安防主管机关(行业协会)颁发的安全技术防范系统设计、施工、维护证书(一级)一年以上	取得省级及以上安防主管机关(行业协会)颁发的安全技术防范系统设计、施工、维护证书(一级)一年以上
数据安全保密能力	签订保密协议	1) 签订保密协议; 2) 承诺无数据泄露	1) 签订保密协议; 2) 承诺无数据泄露; 3) 提供完善的服务协议和服务设计方案, 具有基础数据加密措施	1) 签订保密协议; 2) 承诺无数据泄露; 3) 提供完善的服务协议和服务设计方案, 具有基础数据加密措施; 4) 建立保障服务质量的服务设计管理制度, 有明确的数据保密制度。定期开展数据安全培训	1) 签订保密协议; 2) 承诺无数据泄露; 3) 提供完善的服务协议和服务设计方案, 具有基础数据加密措施; 4) 建立保障服务质量的服务设计管理制度, 有明确的数据保密制度。定期开展数据安全培训; 5) 建立《客户安防数据全生命周期管理制度》(含采集、存储、销毁)和服务管理体系相匹配的管理制度, 配备专职数据安全管理人员
无违规记录时长	1年内无违法记录	1) 1年内无违法记录; 2) 1年内无重大违规记录	1) 2年内无违法记录; 2) 1年内无重大违规记录; 3) 1年内无行业失信事件	1) 2年内无违法记录; 2) 2年内无重大违规记录; 3) 2年内无行业重大失信记录	1) 3年内无违法记录; 2) 3年内无重大违规记录; 3) 3年内无行业重大失信记录

5.2.2 服务保障能力

5.2.2.1 企业服务保障能力的星级评价指标包括: 企业规模、人员能力、设备设施配备和制度建设。

5.2.2.2 企业服务保障能力的星级评价指标应满足表 2 的要求。

表 2 企业服务保障能力的星级评价指标

评价指标	维护服务企业星级				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
企业规模	注册资金	注册资金10万元以上的	注册资金50万元以上的	注册资金100万元以上的	注册资金500万元以上的
	成立年限	不少于5个月	不少于10个月	不少于1年	不少于2年
	组织架构	基本完整	比较完整	完整	比较完善
	参保人员数量	3人以上	5人以上	10人以上	30人以上
	办公场地面积	10平方米以上	20平方米以上	30平方米以上	100平方米以上

表2 服务保障能力评价指标（续）

评价指标		维护服务企业星级				
		★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
人员能力	技术人员数量	专、兼职聘用技术人员不小于4人,需具备相关专业技术职称、职业资格或通过安防智慧维护技术专项培训	专、兼职聘用技术人员不小于8人,需具备相关专业技术职称、职业资格或通过安防智慧维护技术专项培训	专、兼职聘用技术人员不小于15人,需具备相关专业技术职称、职业资格或通过安防智慧维护技术专项培训	专、兼职聘用技术人员不小于20人,需具备相关专业技术职称、职业资格或通过安防智慧维护技术专项培训	专、兼职聘用技术人员不小于30人,需具备相关专业技术职称、职业资格或通过安防智慧维护技术专项培训
	维保人员培训与职业认定	1) 内部培训年度80%轮训不少于2次	1) 内部培训年度100%轮训不少于2次; 2) 外部培训年度50%轮训不少于1次	1) 内部培训年度100%轮训不少于3次; 2) 外部培训年度80%轮训不少于2次; 3) 从业人员职业培训与认定比例不低于20%	1) 内部培训年度100%轮训不少于4次; 2) 外部培训年度80%轮训不少于3次; 3) 从业人员职业培训与认定比例不低于30%	1) 内部培训年度100%轮训不少于4次; 2) 外部培训年度80%轮训不少于3次; 3) 从业人员职业培训与认定比例不低于30%
设备设施配备	工具配置	满足简易维护要求,并与业务需求匹配	满足基础维护需求,并与业务需求匹配	满足常规较复杂维护需求,并与业务需求匹配	满足多样化维护需求,并与业务需求匹配	满足全方位多样化维护需求,并与业务需求匹配
	备品备件储备(含甲供)	储备常用同于备件辅材	储备常用同于备件辅材与核心备件	有本地备件库,或有具备保障系统所需核心备件的协作单位	区域备件库覆盖主要服务范围	建立“总部+区域分库”备件体系
制度建设	管理制度	1) 满足基础制度要求	1) 满足基础制度要求; 2) 满足体系完善要求	1) 满足基础制度要求; 2) 满足体系完善要求; 3) 满足闭环落地要求; 4) 满足体系认证要求	1) 满足基础制度要求; 2) 满足体系完善要求; 3) 满足闭环落地要求; 4) 满足体系认证要求; 5) 满足优化迭代要求	1) 满足基础搭建阶段工作流程要求; 2) 满足多场景阶段工作流程要求; 3) 满足规范优化阶段工作流程要求; 4) 满足全维适配阶段工作流程要求; 5) 满足动态迭代阶段工作流程要求
	工作流程	1) 满足基础搭建阶段工作流程要求	1) 满足基础搭建阶段工作流程要求; 2) 满足多场景阶段工作流程要求	1) 满足基础搭建阶段工作流程要求; 2) 满足多场景阶段工作流程要求; 3) 满足规范优化阶段工作流程要求; 4) 满足全维适配阶段工作流程要求	1) 满足基础搭建阶段工作流程要求; 2) 满足多场景阶段工作流程要求; 3) 满足规范优化阶段工作流程要求; 4) 满足全维适配阶段工作流程要求; 5) 满足动态迭代阶段工作流程要求	1) 满足基础搭建阶段工作流程要求; 2) 满足多场景阶段工作流程要求; 3) 满足规范优化阶段工作流程要求; 4) 满足全维适配阶段工作流程要求; 5) 满足动态迭代阶段工作流程要求

5.2.3 技术支撑能力

5.2.3.1 企业技术支撑能力的评价指标包括：维护业务管理、维护作业能力。

5.2.3.2 企业技术支撑能力的星级评价指标应满足表3的要求。

表3 企业技术支撑能力的星级评价指标

评价指标		维护服务企业星级				
		★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
维护业务管理	维护项目台账管理	1) 有台账记录(不少于6个月)	1) 有台账记录(不少于12个月内)； 2) 台账记录至少包含：报修、维护、客户评价三个功能	1) 有台账记录(不少于12个月内)； 2) 台账记录至少包含：报修、维护、客户评价三个功能； 3) 有信息化手段支撑维护台账的数据采集与记录	1) 有台账记录(不少于12个月内)； 2) 台账记录至少包含：报修、维护、客户评价三个功能； 3) 有信息化手段支撑维护台账的数据采集与记录； 4) 具有维护台账管理分析子系统，能够进行台账的数据分析和监管	1) 有台账记录(不少于12个月内)； 2) 台账记录至少包含：报修、维护、客户评价三个功能； 3) 有信息化手段支撑维护台账的数据采集与记录； 4) 具有维护台账管理分析子系统，能够进行台账的数据分析和监管； 5) 台账管理子系统能够根据历史记录进行项目风险评估和预警
维护作业能力	维护工作技术文件	有	简单	较详细	详细	全面完备
	日常维护	设备重启、线路检查等简单维护	设备功能故障的排查与修复、点位故障修复	系统扩容、软件升级、老旧设备更新、系统整合与性能优化	系统级和混合型产品（集群、平台等）运维	重大活动期间的专项安保支持、定点巡逻、值守服务
	故障响应与修复	故障响应时间小于24小时	故障响应时间小于12小时	故障响应时间小于8小时	故障响应时间小于6小时	故障响应时间小于4小时
		故障修复时间小于72小时	故障修复时间小于60小时	故障修复时间小于48小时	故障修复时间小于36小时	故障修复时间小于24小时
	维护记录与档案管理	有维护记录；有人保管	有基础纸质维护记录；有兼职人员负责档案管理	维护记录较完整，纸质与电子资料同步留存；指定专人负责档案管理	维护记录实现95%数字化存档	维护记录100%数字化存档，系统维护情况可追溯

5.2.4 业绩实施能力

5.2.4.1 企业业绩实施能力的评价指标包括：业绩能力、项目规模、项目类型。

5.2.4.2 企业业绩实施能力的评价指标应满足表4的要求。

表4 企业业绩实施能力的星级评价指标

评价指标	维护服务企业星级				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
业绩能力	近两年维护项目合同金额不少于10万元(含)	近两年维护项目合同金额不少于30万元	近两年维护项目合同金额不少于50万元	近两年维护项目合同金额不少于100万元	近两年维护项目合同金额不少于200万元
项目规模	单项目合同金额 \geq 5万元	单项目合同金额 \geq 10万元	单项目合同金额 \geq 30万元	单项目合同金额 \geq 50万元	单项目合同金额 \geq 100万元
项目类型	承接过一个小型普通单位维护项目	承接过一个大型普通单位维护项目	承接过一个重点单位维护项目	承接过两个重点单位维护项目	承接过两类重点单位维护项目

6 星级评定规则

- 6.1 参评单位应为中华人民共和国境内依法注册的独立法人组织。
- 6.2 参评单位应依法建立缴纳社会基本保险账户，并为员工缴纳社会基本保险。
- 6.3 安全防范系统维护服务企业星级评定工作应秉承独立、公正、公开的原则，评价材料应真实可信，可验证、可追溯。
- 6.4 企业星级评价要素指标与企业星级评定的对应关系如下：
 - a) 企业评价各要素指标均达到★级要求，为★级安全防范系统维护服务企业；
 - b) 企业评价各要素指标均达到★★级要求，为★★级安全防范系统维护服务企业；
 - c) 企业评价各要素指标均达到★★★级要求，为★★★级安全防范系统维护服务企业；
 - d) 企业评价各要素指标均达到★★★★级要求，为★★★★级安全防范系统维护服务企业；
 - e) 企业评价各要素指标均达到★★★★★级要求，为★★★★★级安全防范系统维护服务企业。
- 6.5 企业星级评定结果应通过平台公示、评定报告、证书颁发等形式公开发布。
- 6.6 企业取得星级评定后，每年要做星级保持申报，每三年应进行重新评定，以保持星级有效。