

# 安保服务精细化,不止于“值守”

## 从一名保安12小时工作日常看基层治理升级

■中国城市报记者 巩静

清晨6点多,天还未亮,北京市丰台区卢沟桥地区城市更新项目工地旁的临时岗亭里,39岁的张国才已经穿戴整齐准备迎接新一天12小时的工作。

“张经理,早班到岗!”7点,年轻保安陈昊的声音从对讲机传来。张国才回应后,起身走向项目入口的智能门禁处。“这是上个月刚升级的人脸识别系统,不仅要核对我们的上岗信息,还能自动识别施工人员的资质证件。”他手指轻点屏幕,界面上立刻显示出施工人员的姓名、工种、准入区域等信息。

张国才的工作日常,是百万安保从业者投身城市发展浪潮的生动注脚;工作上的变化,更映射出安保行业在政策引领与科技变革下的转型机遇。

### 从人工巡签到智能应用

清晨7点半,施工人员陆续到岗。张国才站在门禁旁,一边引导人员有序通行,一边留意着屏幕上的预警信息。“城市更新项目的人员成分复杂,有施工队、监理方、物料运输员,还有不少回迁居民来查看进度,安保压力特别大。”他说,每天要核对近200人的进出信息,还要配合社区民警做好流动人口登记。

忙碌间隙,张国才查看了夜间巡查情况,“3号楼西侧围挡有松动,已经通知施工方加固”“深夜2点有陌生人试图进入物料区,被智能监控预警后驱离”……这些看似琐碎的记录,背后是安保从业者普遍面临的工作环境复杂性与安全保障高压并存的现实难题。

“保安业月均工资约4500元,一般在3000元到8000元不等,每日要工作12小时、每月只休4天。”张国才坦言,这个薪资

水平加之工作时间长,年轻人大多不愿来。

张国才所说的困境,正是安保行业“三低一高”(门槛低、素质低、待遇低,流失率高)的真实写照。华成保安公司(以下简称华成保安)总经理成尚龙在接受中国城市报记者采访时透露,公司服务于北京多个区的城市更新项目,35岁以下员工占比不足12%,员工年均流失率高达28%。

“近几年最低工资标准持续上调,但安保服务费在过去十年间几乎没变化。”成尚龙算了一笔账,公司一名驻场保安的月均用工成本约5800元,而市场服务费普遍在6500元—7000元,企业利润率仅3%—5%,远低于其他服务行业。

行业的窘迫,在政策落实细节中更显突出。《保安服务管理条例》明确要求,保安员须经公安机关审查、考试合格并录入生物信息后持证上岗,严禁聘用有犯罪记录或不符合条件的人员。成尚龙坦言,在实际招聘中,为了填补人员缺口,部分项目存在先上岗后补证的情况。一方面是招人难,尤其是有城市更新项目安保经验的人员稀缺;另一方面是培训成本高,一次全员持证培训人均成本要近千元,对企业来说压力不小。

上午9点,张国才带领陈昊开展项目内巡查,被几位老人围着询问施工进度。“大爷大妈别急,我跟施工方确认过,年底肯定能交房,大家放心。”张国才耐心安抚着,同时联系社区工作人员前来对接。他告诉中国城市报记者,这类民生诉求调解也是安保工作的重要内容,此前自己并没有接受过系统的沟通技巧培训,全靠多年的工作经验。

中午12点,简单吃过盒饭,张国才没有休息,而是带着工具

去检查项目内的消防设施。他逐一打开消火栓,查看水压是否正常,灭火器的压力指针是否在绿色区域,仔细记录下需要更换的过期灭火器编号。“城市更新项目施工现场易燃材料多,消防安全无小事。”他说,每周三的消防设施排查是固定工作。

检查到物料仓库时,他发现门口的智能烟感探测器信号异常,立刻联系公司的技术人员前来检修。

下午2点,技术人员赶到现场排查故障。张国才趁着间隙,跟技术人员交流起来:“这个智能系统确实好用,上次仓库角落冒烟,探测器5秒就报警了,要是靠人巡,根本发现不了。”但张国才也表示,自己对系统的很多功能还不熟悉,遇到复杂故障只能等技术人员来处理。这一现象,也反映出行业技术升级与人员素质提升不同步的现实矛盾。

### 从网格联动到“人技物”协同

下午4点,张国才接到社区民警的通知,要配合开展反诈宣传。“现在电信诈骗套路多,尤其是老年人容易受骗,我们安保人员平时跟居民接触多,宣传起来更有优势。”张国才说,这类宣传活动是“警格+网格”联动机制的重要组成部分。

安保人员能顺畅融入这类基层治理联动工作,背后离不开行业规范化发展的坚实支撑。自2009年《保安服务管理条例》施行以来,国家陆续出台和完善了一系列配套规章及规范性文件,逐步构建起以行政法规为核心、部门规章为支撑、国家标准为补充的保安行业监管体系。

北京市也将保安服务企业纳入全市统一的信用监管框架,实施信用分级分类管理,按照A、B、C、D四个等级对企业进行动态评价,并据此开展差

异化监管。对安全管理规范、无不良信用记录的A级企业,相关部门在政府采购、资质认证、行政审批等方面依法依规给予优先支持或便利措施。

“信用评价制度通过激励与约束机制,有效驱动了行业企业合规自觉性。”成尚龙表示,公司通过规范服务流程、加强员工培训、升级安防设备等举措,连续多年被评为A级信用企业,不仅在北京市城市更新项目的安保招标中多次中标,还享受了税收减免等政策优惠,“这让我们意识到,规范化、高品质的服务才是企业的核心竞争力。”

傍晚6点,施工人员陆续下班,张国才组织开展夜间巡查前的准备工作。“以前夜间巡查全靠腿和手电筒,现在有了智能监控和电子围挡,巡查效率提高了不少。”张国才说,自从项目引入智慧安防系统,盗窃、破坏等案件发生率明显下降。

成尚龙介绍,科技赋能不仅提升了服务效率,也降低了人力成本。公司为服务的城市更新项目配备智能门禁、人脸识别监控、电子围挡等设备,构建起“人防+技防+物防”的立体防控网络,同时严格遵守国家相关法规,建立完善的数据安全管理,对采集的人脸信息加密存储,且留存时间不超过法定时限,确保技术应用合规可控。

在服务升级方面,华成保安根据城市更新项目的特点和安防需求,制定个性化的安防整体解决方案,实行以结果为导向的绩效考核。这种模式既提升了客户满意度,也倒逼企业提升服务专业度,推动行业从“粗放式”向“精细化”转型。

人才培养是服务升级的核心支撑。华成保安与北京本地职业院校合作建立培训基地,开设应急处置等专业课程,为员工提供免费的技术等级认定

培训。公司还建立了完善的晋升机制,从优秀保安员中选拔队长、项目经理,提升员工的职业认同感。“我们将技能等级与工资待遇直接挂钩,五级保安员的月工资比一级高出2000元。”成尚龙介绍,通过一系列举措,公司员工流失率明显下降。

### 从政策引导到行业提质

晚上7点多,张国才带领队员完成了最后一轮巡逻。智能摄像头在夜色中闪烁着红光,与队员们的脚步互为呼应,为静谧的夜晚筑牢安全防线。

回到岗亭,张国才整理当天的工作记录,本子上写得密密麻麻:早高峰疏导40分钟,核对进出人员196人次,协助调解居民诉求2起……这些看似琐碎的小事,串联起他的12小时,也构成了安保行业服务城市发展的基本单元。

张国才的12小时值守结束了,但安保行业的转型之路仍在继续。当前,整个行业正处于政策引导、技术驱动、模式创新的关键转型期,要实现高质量发展,还需破解一系列难题:政策落地的“最后一公里”仍需打通,部分地区存在监管不到位、政策执行不严等问题;行业同质化竞争依然激烈,中小企业转型资金不足、技术能力薄弱,从业人员的社会地位与职业认同感仍需提升。

对此,行业专家建议,应进一步推动政策落地见效,加快落实社保跨省共济、税收优惠等举措,降低企业经营成本;建立行业发展专项资金,对技术创新、服务创新突出的企业给予资金奖励与项目扶持;加强行业协会建设,推动建立统一的服务标准与价格体系,规范市场竞争秩序;提升从业人员的职业荣誉感,完善职业发展通道。

全国人大代表黄大勇也曾连续两年提交相关建议,呼吁加快推进保安行业正规化、专业化、职业化发展,完善《保安服务管理条例》等配套法规,建立从业单位信用等级评价和行业黑名单机制,均得到国家相关部门的重视。

从晨光微露到夜色深沉,张国才没有惊天动地的壮举,只有在平凡岗位上重复巡查、精细服务的日常。但正是这千千万万个像张国才一样的安保人员,把国家政策、行业规范转化为具体的服务实践,推动着安保行业从“粗放型”向“精细化”、从“人防为主”向“科技赋能”转型,为城市更新保驾护航,为构建平安中国、推进基层治理现代化筑牢安全防线。

### 法治教育进校园 共筑安全护成长

近日,乌鲁木齐铁路公安局奎屯公安处博乐站派出所民警走进辖区学校,开展寒假前铁路安全法治教育活动。民警通过互动问答、案例讲解、发放宣传册等形式,重点科普摆放障碍物、击打列车、翻越防护网等行为的危险性,并为表现优异的学生发放宣传品,切实提升师生铁路安全意识。图为问答过程中,学生们踊跃举手、积极抢答。

闫玲摄

