



接警人员在监控平台前专注地工作。



为小区居民提供可靠的防盗报警器。

# 把最优奉献给客户

——北京市保安服务总公司石景山分公司技防发展纪实

■刘庆智

2001年4月5日，北京市保安服务总公司石景山分公司和北京市石景山京源学校签订了电子联网报警系统安装协议。4月11日，京源学校电子保安联网报警系统终端安装完毕并入网开通，这是北京市第一家校园电子保安联网报警系统终端的入网开通。从此，石景山分公司在全市保安系统内建立起了电子保安联网报警系统，并有了一套完整的接、处警机制，为客户提供24小时的紧急求救、防盗等电子保安服务，石景山保安分公司步入了科技创安路。

到目前，短短的几年时间内，石景山分公司发展电子联网报警系统客户300余家，覆盖面日渐扩大，为北京石景山区的金融网点、企事业单位、商业繁华区、高档公寓、学校、社区等重要场所、要害部位的安全做出了突出贡献，为协助公安机关维护社会治安发挥了积极作用，使得社会效益、经济效益

益双丰收。

## 优质服务是目标

优质服务是公司发展的生命线，从开通电子保安联网报警系统开始，实现了接警、报警、处警一条龙服务，“电子保安”成为了石景山区各金融网点、商业繁华区域、居民社区重要场所保安全的又一亮点。公司始终把客户满意视为服务目标。技防工作人员尽职尽责，加强自身素质、提高业务技能，同时把增强“电子保安”服务科技含量当成技防工作全面提升的关键，建立“科技的保安、服务的保安”新目标：

一向技防施工要质量。从和客户签订《技防工程施工合同书》开始，到勘察地形、现场制图、制定施工方案、工程验收，都由技防部主任和技术工程师全面负责。公司还培养了一批在

保安岗位上的技术人才。在安装设备之前，工程技术人员到现场了解客户需求，制定最佳施工方案，做到文明施工。施工结束后，公司领导与客户单位领导对工程进行验收，如有不符合客户要求的，技术工程师对其进行修改，直到保质保量、完全让客户满意为止。

二是保证接处警准确、快速、有效。“每警必接、每警必出、迅速出击、处警得当”，这是公司主管技防工作的领导对接处警人员的要求，明确要求接处警人员在接处警时必须做到快速反应，以优质的服务面对客户，使技防工作人员认识到，客户的安全就是公司的职责，客户的满意就是服务的宗旨。接处警人员坚持每月组织一次模拟实战演练考核，提高队员应对各种复杂局面的能力。

三向售后服务要质量。技防专业技术人员要对客户单位技防设备进行日常管理维护和操作使用的培训，为

保证整个系统和设备正常运作，公司坚持24小时为客户提供处警和维修服务，平时由技术工程师对技防设备进行定期巡检，发现隐患及时排除。对发生的误报警，发现一个解决一个，最大限度地降低误报率，保证整个系统的良好运行。今年年初，公司对接报警软件进行了升级改造，重新绘制报警网络地图，对所有客户资料和地址码重新编制，对红外报警探头进行巡检，受到了客户的一致好评。

## 健全机制是基础

建立健全技防工作机制，拓宽电子保安服务市场，是保安技防业务不断向前发展的前提。技防业务要稳健发展，首先就要建立健全工作机制。分公司技防部有接警员4人，处警员5人，工程技术人员7人，机动车3辆，逐渐形成了以接警中心为枢纽、处警队为中坚力量，工程技术为保证，各司其职、紧密配合的工作模式。经过几年的实践，公司制定了一系列严格的规章制度，并使制度落到实处，建立健全了保安技防工作机制。其次，拓宽保安技防服务市场。公司不断提高设备安装、维护质量，强化接处警工作，学习借鉴兄弟单位的先进经验，沟通情况，开扩眼界，共谋发展。

铁道部石景山古城南里住宅小区是一个拥有监控平台的科技防范先进小区，不但设备先进，布控、巡航等各方面均走在小区安全防范的前列，他们的先进监控平台得到了区委领导的一致认可，学习他们先进的科技防范举措，为公司拓宽社区和其他技防服务市场提供了经验。可谓观念一变，商机乍现，给社区等场所推荐合适的联网报警系统，让“电子保安”走进千家万户成为了公司技防发展的目标。

2004年11月，为贯彻落实国务院办公厅《关于切实加强中小学幼儿园及少年儿童安全管理工作的意见》和教育部、公安部“全国中小学、幼儿园安全工作电视电话会议”精神，配合公安机关开展校园安全整治专项工作，公司抓住契机，在春节前大干了80天，为全区80所中小学幼儿园安装电子联网报警系统，按时完成校园固定联网报警系统的安装

工程，确保了校园安全专项整治工作取得实效，做到保质保量服务好，赢得了各级领导的好评。

## 客户安全第一位

几年来，电子联网报警系统服务客户不断增加，公司技防队伍不断发展壮大，公司在技防队伍管理中，不断强化队伍素质、提高人员专业技能，以良好的纪律作风、过硬的业务素质，使电子保安联网报警发挥出了显著的防范效果。

2001年6月25日晚21时许，石景山区“联想1+1”古城专卖店门前，一名东张西望的可疑人在四周转悠了一圈发现无人后，掏出作案工具将拉帘防盗门撬开企图行窃，被公司装置在专卖店大厅内的红外探头感应到，报警器发出一阵刺耳的警笛声，听到报警器的鸣叫后，窃贼知道事情不妙，匆匆扔下作案工具和赃物，空手夺路而逃。

2002年1月24日凌晨1时许，公司电子保安联网报警系统接警中心接到北京城乡五建公司院内盗窃报警。不到5分钟，公司保安处警车与八角派出所的民警巡逻车风驰电掣般赶到现场，窃贼慌不择路，被处警保安员与巡逻民警逮个正着。

2003年11月14日凌晨1时21分，接警中心接到石景山机动车检测厂控制室盗窃报警，4名处警保安员仅用4分钟赶到事发现场，一边向检测厂值班人员询问情况，一边跑向检测厂控制室并安排处警车从外侧搜索，保安队员从内侧搜索，同时对外围进行布控。在布控时发现控制室内有可疑人影闪动，处警队员立即向保安接警中心汇报了现场警情，两分钟后，接警而来的110巡警与八宝山派出所民警一起赶到现场。保安员在配合民警对室内进行搜索时，发现室内东北角上有两名嫌疑人，当场将其制服。处警保安员在对检测厂控制室周围搜索中，突然从检测厂西南角的地沟中窜出一名持手电的可疑男子向大门口跑去，处警保安员姚鹏一个箭步上前将其绊倒，其他保安员一起将其按住，该男子苦苦哀求处警保安员放了他，并称要拿出钱来表示感谢，被保安员严辞拒绝，

3名嫌疑人被处警保安员一起押上警车，送往八宝山派出所。

2004年10月5日下午18时8分，接警中心接石景山区某幼儿园办公楼盗窃报警。接警中心立即将警情传至公司技防处警队，处警队闻警而动，赶往报警地点。处警队保安员仅用4分钟便赶到现场，队员陈强、刘鸣到场后，直奔报警系统防区进行全面检查。两名处警保安员在教学楼三楼转梯的拐角处发现一名少年，形迹可疑。上前盘问时，该少年说话吞吞吐吐、前言不搭后语、神情十分慌张。两名保安员将其控制住，同时向八角派出所报了警。几分钟后，派出所民警赶到现场，将这名少年带走审查。在八角派出所里，这名年仅15岁的少年听说是在电子保安联网报警系统面前露了馅，耷拉着脑袋交待了自己曾多次进入该幼儿园盗窃财物的事实。据被盗园内一位负责人介绍，自去年6月份开始，园内就经常失窃，园领导采取了多项防范措施却不见明显效果。国庆长假前夕，为确保园内安全，园领导与公司联系，在园内安装了电子保安联网报警系统，真没想到该系统能有如此神威。

## 科学管理出效益

为多方位、多渠道地发展“电子保安”，以“科学管理技防队伍，提高技防队伍素质，争创优质服务，促进分公司的全面发展”为目标，以管理就是服务，服务既是管理，管理出效益，服务促发展为理念，公司制定了《处警班管理规则》、《接处警班队员工作细则》、《接处警保安员职业道德规范》。

为进一步完善了保安技防工作的目标管理，在技防队伍中广泛开展“科学管理促发展，优质服务树形象”活动，抓住今年是北京保安系统服务质量年的机遇，在技防队伍中开展“岗位做贡献，满意在客户”活动，把优质的工程质量、服务质量奉献给客户。

公司一班人深刻认识到，推进技防业务发展，遵循“诚信、创新、求效”的经营理念，及时更新经营观念，才能走出“科技兴保安”新路，实现“电子保安”工作的良好发展。

