

## 欧利斯认证有限公司

### 保安犬配备及使用规范服务认证技术规范

受控状态：受控

文件编号：CTS OLS/GZ-0281-2026

发布日期：2025-07-15

实施日期：2026-05-10

版本/版次：A/2

编制部门：技术开发部

评审人：林任红

批准人：沈育谦

#### 文件制/修订履历

制/修订日期	制/修订单号	制/修订类别	版本/版次	制/修订说明（原因、内容见制修订审批单）
2025-07-15	初始制订	<input checked="" type="checkbox"/> 制订 <input type="checkbox"/> 修订	A/0	初始发布、实施
2025-11-25	修改制订	<input type="checkbox"/> 制订 <input checked="" type="checkbox"/> 修订	A/1	管理人员变更
2026-05-10	修改制订	<input type="checkbox"/> 制订 <input checked="" type="checkbox"/> 修订	A/2	根据 9 号公告原则要求内容修改

## 前言

本认证标准是欧利斯认证有限公司开展保安犬配备及使用规范服务认证的依据。

本认证标准为首次发布。

本认证标准由欧利斯认证有限公司组织制定。

本认证标准主要起草人：沈育谦、林任红。

本认证标准版权归欧利斯认证有限公司所有，任何组织及个人未经欧利斯认证有限公司许可，不得以任何形式全部或部分使用。未通过欧利斯认证有限公司认证的项目不得明示符合此认证标准。

本认证标准自 2026 年 05 月 10 日修订实施。为确保平稳过渡，对于已通过保安犬配备及使用规范服务认证的组织，以及在 2026 年 05 月 10 日前已提交评审申请的企业，给予 1 年过渡期，须于 2027 年 05 月 10 日前完成体系改版及重新认证工作，逾期未完成的，原认证资格将自动失效。

本认证标准由欧利斯认证有限公司解释。

## 目录

前言 .....	2
1 范围 .....	4
2 引用标准 .....	4
3 术语和定义 .....	4
4 企业资质要求 .....	5
4.1 人员配备 .....	5
4.2 管理制度 .....	5
4.3 资质能力 .....	5
4.4 犬只及设备器具 .....	6
4.5 人员与犬只培训及档案 .....	6
4.6 服务质量保障 .....	6
4.7 训导及作业人员要求 .....	7
4.8 环境适应与保护要求 .....	7
4.9 安全要求 .....	7
5 认证模式与流程 .....	7
5.1 文件审核 .....	8
5.2 现场审核（服务特性要求+服务管理要求） .....	8
5.3 客户满意度调查 .....	10
5.4 认证决定 .....	10
5.5 持续监督 .....	10
6 认证流程 .....	10

# 欧利斯认证有限公司公开文件

## 1 范围

本技术规范适用于为建筑物、构筑物、设施、公共场所、交通工具（如汽车、船舶等）以及特定区域提供保安护卫服务的企业所配备的保安犬及相关使用规范。服务内容涵盖巡逻警戒、安全防范、应急处突等多个环节。需要注意的是，本规范不适用于仅作为宠物饲养或非保安用途的犬只相关企业。

## 2 引用标准

1. DB31/T 1155-2019 《保安犬的训练及使用规范》：该标准中关于带犬保安员的相关条款（4.1、4.2）直接适用于本规范，是带犬人员要求的核心依据。
2. T/CWDMA 003-2022 《保安犬(楼宇建筑物及相关区域安保)配备使用规范》：本规范的术语定义（示警反应、巡逻警戒等）、巡逻防控/固定警戒配置要求均直接引用该文件，同时保证同系列保安犬标准的衔接一致。
3. GA/T 1796-2021 《警犬技术城市轨道交通区域搜爆犬使用规范》：为搜爆犬的作业要求提供细分场景参考，衔接同类搜爆作业标准。
4. GB 6944—2012 《危险货物分类和品名编号》：用于危爆违禁品的分类界定，是搜爆安检场景的基础分类依据。
5. 其他相关的国家、行业标准及法律法规：包括动物防疫、安全生产、公共安全等多方面的标准和法规，确保企业运营全方位符合各方面要求，保障企业合法合规经营以及人员和社会公众的权益。

## 3 术语和定义

1. 保安犬服务：为维护各类场所的安全与秩序，利用经过专业训练的保安犬所开展的巡逻、警戒、护卫、搜捕、安检等一系列服务活动，旨在创造安全、有序的环境。
2. 服务能力：企业所具备的完成保安犬服务项目所需的人员、犬只、设

# 欧利斯认证有限公司公开文件

备、技术、管理等多方面的综合能力，是衡量企业能否高效、优质完成服务任务的关键指标。

3. 资质等级评价：依据相关标准和规范，对企业的基本条件、服务能力、管理水平、信誉状况等进行全面、深入评估，进而确定其资质等级的过程，为市场筛选优质保安犬服务企业提供依据。
4. 认证：由具备公信力的第三方认证机构证明企业符合特定标准或技术规范合格评定活动，增强企业在市场中的可信度和竞争力。

## 4 企业资质要求

### 4.1 人员配备

1. 企业应设立犬只管理、训导培训、安全服务等专职管理部门或配备专职管理人员，明确各部门和人员职责。
2. 各级资质企业需按照对应要求配备足够数量且具备相应资质的专业技术人员和管理人员，如具有保安犬训导资格证书、特殊作业资质证书（如防爆作业证、安检作业证等）的人员。
3. 所有与保安犬相关的作业人员均需经过专业培训，具备保安犬训导、管理及相关安全作业技能和知识，且数量满足企业业务规模和服务范围需求。

### 4.2 管理制度

1. 建立健全内部管理制度，包括人员管理、犬只管理、设备管理、服务质量管理、安全管理、财务管理、客户服务管理等制度。
2. 制定详细的保安犬作业质量标准、操作规范、犬只行为评估及验收方法及要求等文件，确保保安犬服务规范化、标准化。
3. 建立应急预案，具备应对与保安犬相关的突发事件（如犬只失控、伤人、遭遇袭击、恶劣天气下的护卫等）的能力，并定期组织应急演练。

### 4.3 资质能力

# 欧利斯认证有限公司公开文件

1. 具备室内、室外卫生清洁服务能力，能按照相关标准和客户要求，完成各类清洁服务项目，如建筑物日常保洁、外墙清洗、公共场所消毒、道路清扫等。
2. 提供专项卫生清洁服务及特殊场所清洗（如医疗场所、化工场所等）的机构应具有相关的资格认证或许可。
3. 具有良好的信誉和业绩，近 3 年内无重大服务质量投诉、犬只伤人安全事故及违法违规记录。

## 4.4 犬只及设备器具

1. 拥有满足服务需求的合格保安犬及相关专用设备器具，保安犬的品种、数量与企业业务范围匹配。保安犬应定期进行健康检查、疫苗接种和行为评估，设备应定期维护保养，确保性能良好、运行安全。
2. 配备必要的犬只训练、管理及安全保障设备，如训练器材、犬只防护装备、通讯设备、安检设备等，以保障保安犬服务质量和安全。

## 4.5 人员与犬只培训及档案

1. 制定员工和保安犬的培训计划，定期对员工进行业务技能、安全知识、犬只行为学、职业道德等培训，对保安犬进行服从性、攻击性、搜捕等专业技能训练，保存完整培训记录。
2. 建立各类专业技术人员和保安犬的档案，包括人员个人基本信息、资质证书、培训记录、工作业绩等；犬只的品种、年龄、健康状况、疫苗接种记录、训练成绩、工作表现等，便于人员和犬只管理与考核。

## 4.6 服务质量保障

1. 设立专门的客户服务部门或岗位，建立完善的服务质量保障体系，及时处理客户投诉和建议，建立客户投诉处理流程和记录，并进行跟踪回访，确保客户满意度。
2. 定期回访客户，了解客户对保安犬服务质量的反馈，收集需求和意见，持续改进服务质量。

# 欧利斯认证有限公司公开文件

## 4.7 训导及作业人员要求

1. 训导及作业人员身体健康，无传染性疾病，定期进行体检，持有健康证明，能胜任与保安犬相关的工作。
2. 具备良好的职业道德和服务意识，热爱犬只，遵守企业规章制度和操作规范，在服务过程中保持良好形象和态度，能有效管控保安犬行为。
3. 经过专业培训和考核合格后上岗，熟悉保安犬服务流程和操作方法，能熟练引导和指挥保安犬完成各项任务，按标准和规范作业。

## 4.8 环境适应与保护要求

1. 在保安犬服务过程中，确保保安犬能适应不同的服务环境，同时注重对环境的保护，避免因犬只活动对环境造成污染和破坏，如及时清理犬只粪便等。
2. 合理处理与保安犬相关的废弃物，如废弃的训练物品、医疗废弃物等，分类收集、妥善存放、依法处置，避免对环境造成污染。

## 4.9 安全要求

1. 建立健全安全生产管理制度，制定安全操作规程，明确各岗位安全职责。对员工进行安全生产培训，提高安全意识和自我保护能力，以及应对犬只突发状况的处置能力。
2. 为员工和保安犬配备必要的安全防护用品，如员工的防刺服、安全帽，犬只的防护马甲、口套等，并确保正确使用。
3. 在作业现场设置明显的安全警示标志，采取有效的安全防护措施，如划定警戒范围、设置隔离设施等。对涉及危险作业（如防爆安检、夜间高危区域巡逻等），严格执行相关安全规定，安排专人监护。
4. 加强安全管理，定期对保安犬的行为进行评估，防止犬只失控伤人，配备必要的应急处置设备和药品，确保能及时处理犬只伤人等突发事件。

## 5 认证模式与流程

# 欧利斯认证有限公司公开文件

为确保认证的全面性、客观性与有效性，本认证采用“文件审核 + 现场审核 + 客户满意度调查 + 持续监督”的综合认证模式。该模式具体分解为以实证为核心的“公开的服务特性测评”和以体系验证为目的的“服务管理审核”两大支柱，适用于初次认证、监督审核和再认证。

## 5.1 文件审核

认证机构审核员对申请企业提交的各类书面材料进行详尽的静态审查，以初步评估企业的合规性与管理规范性。审查内容包括但不限于：

- 申请材料： 企业营业执照、行政许可证明等。
- 制度文件： 各项管理制度文件。
- 资质证明： 人员资质证书、培训记录等。
- 能力证据： 设备清单、犬只档案、服务案例合同等。
- 目的： 判断企业是否满足对应资质等级的基本条件与文件化管理要求，为后续现场验证奠定基础。文件审核完成后，认证机构将出具报告，明确不符合项并要求企业整改验证。

## 5.2 现场审核（服务特性要求+服务管理要求）

现场审核是认证的核心环节，由“公开的服务特性测评”和“服务管理审核”两部分紧密结合构成，确保评估既关注直接的服务效果，也关注支撑这些效果的管理体系。

### 5.2.1 公开的服务特性测评

测评目标： 直接检验服务的实际效果，聚焦客户体验，避免认证结论与真实感受脱节。

测评方法（至少采用一种或多种组合）：

- 服务体验： 审核员以“顾客”或观察员身份，亲身参与或跟随保安犬服务（如巡逻、警戒）全过程，直观感受服务流程、人员态度、犬只工作状态与质量。

## 欧利斯认证有限公司公开文件

- 现场测试：对保安犬的服从性、搜捕能力等专业技能及防护装备、通讯设备等专用设备器具进行实地操作测试。
- 现场观察：在服务现场，观察训导员及作业人员的操作规范性、犬只行为管控及安全措施执行情况，覆盖不同时段。
- 顾客调查：在服务现场或通过访谈，收集真实客户对服务效果、响应速度、专业性等方面的反馈。
- 实施要求：
  1. 测评必须深入服务现场，不得仅依赖查阅文件。
  2. 应覆盖所有计划中的服务场所，并保证有足够的测评时间。
  3. 受审核方关键岗位人员（如项目负责人、资深训导员）应参与配合。

### 5.2.2 服务管理审核

- 审核目标：评价组织为确保服务特性持续有效而建立的管理体系与运行机制的有效性。
- 审核内容：
  1. 管理文件审查：现场验证并审核现行有效的管理制度文件，如服务标准、操作规范、应急预案等。
  2. 过程控制审核：审查服务策划、资源管理、服务提供、绩效评价与改进等过程的实际控制情况。
  3. 人员能力评价：评估训导员、作业人员等持续符合岗位要求的能力和资质。
- 实施要求：
  1. 必须与“服务特性测评”独立进行，两者不可相互替代。
  2. 审核中收集的文件、记录需存入认证档案。
  3. 末次会议前，审核结论需与受审核方确认。

# 欧利斯认证有限公司公开文件

## 5.3 客户满意度调查

在现场审核期间，认证机构通过问卷调查、电话回访等方式，抽样收集企业服务客户的反馈。

1. 目的：从客户视角验证服务质量，评估服务效果。
2. 关键指标：客户满意度需达到 80% 以上（含 80%）。若未达标，企业须分析改进，认证机构可视情况复查。

## 5.4 认证决定

认证机构综合文件审核、现场审核（含服务特性测评与管理审核）及客户满意度调查的全部结果进行综合评价，由技术委员会作出认证决定。

1. 通过认证：颁发保安犬配备及使用规范服务认证证书，证书有效期为 3 年。
2. 不予认证：书面告知原因，企业可整改后重新申请。

## 5.5 持续监督

在证书有效期内，认证机构每年至少进行一次监督审核。

1. 审核内容：持续监督同样涵盖对管理体系运行有效性的审核以及对服务特性的现场测评，关注服务的持续符合性、客户反馈及重大变更。
2. 结果处理：

发现一般不符合项，企业需限期整改并验证。

发现严重不符合项或影响认证有效性的重大问题，可能导致证书暂停或撤销。

总而言之，本认证模式是一个从文件符合性审查，到现场过程与效果验证、客户体验核实，再到获证后持续监督的完整、动态的循环过程，旨在全面、真实地评价和确保企业的服务能力与水平。

## 6 认证流程

申请受理

# 欧利斯认证有限公司公开文件

1. 企业向认证机构提交正式书面认证申请，同时需一并提交企业营业执照、相关行政许可证明（若有）、企业简介、服务范围说明、管理制度文件、人员资质证书、设备清单、服务案例合同等详实申请材料。
2. 认证机构在收到申请材料后的 5 个工作日内，对申请材料进行初步审查，确定是否受理申请。如申请材料存在不完整或不符合要求的情况，及时通知企业补充或修改材料。

## 文件审核

1. 认证机构组织审核员对受理企业的申请材料开展详细文件审核，审核内容全面涵盖企业的组织架构、人员配备、管理制度、服务流程、设备管理、应急预案、服务案例等是否符合对应资质等级标准要求。
2. 文件审核完成后，审核员出具专业的文件审核报告，明确指出企业存在的不符合项。企业需在规定时间内对不符合项进行认真整改，并提交整改报告。认证机构对整改报告进行严格验证，确认整改有效后方可进入现场审核阶段。

## 现场审核

1. 认证机构与企业协商确定现场审核时间，提前 7 个工作日向企业发出现场审核通知。审核组由具有相应资质和丰富经验的审核员组成。
2. 现场审核严格依据相关标准和企业申请认证范围，对企业的经营场所、服务项目现场进行全面、细致检查。审核内容包括但不限于人员操作规范、设备设施状况、服务质量控制、环境卫生保护、安全管理措施、客户服务等关键方面。
3. 现场审核过程中，审核员认真记录发现的不符合项，并与企业相关人员进行充分沟通确认。现场审核结束后，审核组召开末次会议，向企业通报审核结果，明确提出不符合项整改要求。

## 客户满意度调查

1. 在现场审核前后，认证机构通过随机抽样方式，选取一定数量具有代表性的企业服务客户进行满意度调查。调查内容全面涵盖服务质量、服务态度、响应及时性、问题解决效果等方面。
2. 对客户满意度调查结果进行科学统计分析，客户满意度需达到 [具体满意度数值] 以上，否则企业需深入分析原因并采取切实有效的改进措施，认证机构视情况进行复查。

## 认证决定

## 欧利斯认证有限公司公开文件

1. 认证机构根据文件审核、现场审核和客户满意度调查结果，对企业是否符合认证要求进行综合评价。经认证机构技术委员会审议，作出认证决定。
2. 对符合认证要求的企业，颁发相应等级的清洁卫生服务资质等级认证证书，证书有效期为 3 年。对不符合认证要求的企业，认证机构向企业出具不予认证通知，详细说明原因，并告知企业可在整改完成后重新申请认证。

### 持续监督

1. 在证书有效期内，认证机构每年对获证企业进行至少一次监督审核。监督审核内容包括企业认证范围内服务的持续符合性、管理体系运行有效性、客户反馈情况、是否有重大变更等。
2. 监督审核发现企业存在一般不符合项，企业需在规定时间内完成整改，认证机构对整改情况进行验证。如发现严重不符合项或企业出现影响认证有效性的重大问题，认证机构将视情况暂停或撤销企业认证证书。