**关于进一步规范区域报警系统接处警服务工作的通知**

本市各区域报警系统服务公司：

为充分发挥本市区域报警系统的积极作用，确保联网报警用户的人身和财产免遭不法侵害，现就进一步规范本市区域报警系统接处警服务工作通知如下：

**一、加强信息沟通机制**

（一）区域报警系统服务公司报警控制中心监控人员在收到联网的入侵报警系统发出的报警信号后，应即刻发出处警指令，并向保安处警人员详细描述报警地址，以及报警信号的防区和部位。在处警过程中应与保安处警人员保持信息沟通，并可指导处警车辆行驶最佳路线。

（二）报警控制中心监控人员在收到有人值守的盗警时，在发处警指令的同时，应与现场值守人员进行联系，并将相关情况及时告知保安处警人员。

（三）保安处警人员在处警过程中，在执行每一步流程的过程中，都应及时向报警控制中心反馈情况。

（四）各区域报警服务公司应加强与公安“110”指挥中心的信息沟通。有以下情况之一的，应即报告公安“110”指挥中心处警：

1、收到无视频复核且不与公安“110”指挥中心联网的紧急报警系统发出报警信号，经联系用户确认警情属实，或无法与用户通话的；

2、收到联网入侵报警系统的两个相邻防区连续发出报警信号或两种不同探测原理的入侵探测器先后发出报警信号；

3、保安处警人员（包括现场值守人员）反馈警情属实的；

4、通过区域报警视频联动服务系统发现现场有可疑人员和情况的；

5、收到同时与公安“110”指挥中心联网的紧急报警系统发出的报警信号。

同时，控制中心监控人员还应将保安处警人员联系方式报告公安“110”指挥中心。保安处警人员到达现场后，应将现场了解的情况报告报警控制中心，再由报警控制中心监控人员转告公安“110”指挥中心。

**二、规范处警服务流程**

（一）保安处警人员应着统一制服，携带装备强光手电筒、保安棍、防刺背心、头盔、通讯电台等装备。

（二）处警时保安处警人员的人数应至少2人。

（三）保安处警人员应熟悉所负责处警区域的道路情况。

（四）处警的时限要求应参照本市“110”接处警工作规范的相关规定：

(A)中心城区、次中心城区的到场时限为5至10分钟。

(B)市郊结合部、农村地区的到场时限为10至15分钟。

（五）盗警的处警服务规范见流程图（附件）。

（六）有人值守的盗警，报警信号应采取双报告形式（即区域报警控制中心和现场安防中心控制室或保安值班室均应收到警情信息）。

（七）保安处警人员到达劫警现场后应积极配合公安民警进行处置。

**三、落实日常管理制度**

各区域报警服务公司应当依照《保安服务管理条例》，依法申请专业保安公司从业资质，并于2010年7月30日前全部建立专职保安处警队伍，保安处警人员应当依法取得《保安员证》。同时，应加强对保安处警人员的教育培训，提高其工作责任心；对接处警服务过程应当进行全程录音，并经常性地开展监督检查，检查情况应当纳入接处警人员日常考核。此外，对误报警较频繁的区域，应安装至少两种不同探测原理的入侵探测器，或采取视频复合等方式，以减少或避免误报。

特此通知。

上海市公安局技术防范办公室

                    二○一○年七月十六日