

关于保安行业标准化数字化转型的思考

朱邦瑞

云南众安保安服务有限公司，云南省昆明市，650228；

摘要：随着时代的发展和科技的进步，保安行业正面临着前所未有的挑战与机遇。标准化与数字化转型成为保安行业提升服务质量、增强竞争力、适应社会发展需求的必然选择。本文深入探讨了保安行业标准化数字化转型的时代背景、重要性、现状、面临的问题，并提出了相应的对策和建议，旨在为保安行业的可持续发展提供有益的参考。

关键词：保安行业；标准化；数字化转型

DOI：10.64216/3080-1508.25.03.054

引言

保安行业作为维护社会安全稳定的重要力量，在社会治安综合治理中发挥着不可或缺的作用。然而，传统的保安服务模式在管理效率、服务质量、风险防控等方面存在诸多不足，已难以满足现代社会日益增长的安全需求^[1]。多种因素倒逼保安行业标准化数字化转型已成为驱动行业转型的时代背景。从技术层面上看，技术革命浪潮提供了变革基石，人工智能在图像识别与行为分析领域的突破性进展使监控设备具备了智能认知能力，物联网技术的普及构建起连接物理安全要素的庞大感知网络，云计算与大数据平台为海量安防数据的实时处理与洞察挖掘提供了强大引擎，而5G等高速网络则确保了信息传输的实时性与稳定性，共同奠定了技术基础；从需求层面上看，社会需求的深刻演变形成强大牵引力，安全威胁从传统治安事件向恐怖主义、混合型风险等复杂形态扩展，客户对安保服务的期望已从被动响应大幅跃升至要求主动风险预警、高效应急联动及精细化安全管理，同时智慧城市建设也亟须安保服务融入其数字化公共安全体系；从行业发展层面看，成本压力已成为行业发展的瓶颈，不断倒逼行业做出变革，作为典型劳动密集型行业，持续攀升的人力成本、日益严峻的“用工荒”以及人员流动性大、专业培训难等问题，使得依赖人海战术的传统模式难以为继，激烈的同质化竞争也迫使企业寻求通过数字化手段降低成本、优化人力配置、并突破低附加值服务困局，向提供风险预测、数据分析等高阶智慧安防服务转型升级；从国家政策与法规环境层面看，全球范围内各国政府积极推动公共安全科技化与智能化，将技术创新纳入社会治理与安全保障的核心规划，为行业转型提供了顶层设计与政策支持，这些政策环境的变化必然加速保安服务行业数字化转型。正是在技术推力、需求拉力、生存压力与政策引力的共同驱动下，保安行业的数字化转型成为应对新时代复杂挑战、

实现可持续发展的必然选择与核心路径，深刻重塑着行业的核心竞争力。

1 保安行业标准化数字化转型的重要性

保安行业市场化改革在经历了十年的运行后，涌现出了大量的保安服务公司，当前已进入大浪淘沙、优胜劣汰的阶段，数字化转型升级成为提升服务质量，塑造品牌的战略工程。保安行业的数字化转型对提升服务质量、管理效率、风险防控能力及行业形象具有决定性意义^[2]。

1.1 提升服务质量

标准化可以明确保安服务的各项流程和标准，使保安人员在工作中有章可循，确保服务的一致性和规范性。数字化技术的应用可以实时监控保安人员的工作状态和服务质量，及时发现问题并进行整改，从而提高服务的精准度和满意度。例如，通过安装智能监控设备，可以对保安人员的巡逻路线、巡逻时间等进行实时监控，确保巡逻工作的有效性。

1.2 提高管理效率

标准化的管理流程可以减少管理的随意性和盲目性，提高管理的科学性和规范性。数字化管理系统可以实现信息的实时共享和传递，提高管理决策的及时性和准确性。例如，通过建立保安人员管理系统，可以对保安人员的考勤、培训、绩效等进行全面管理，提高管理效率。

1.3 增强风险防控能力

标准化的风险评估和防控体系可以对各类安全风险进行全面、系统地识别和评估，制定相应的防控措施。数字化技术可以实时监测安全隐患，及时发出预警，提高应急处置能力。例如，通过安装智能报警系统，可以对火灾、盗窃等安全事件进行实时监测和报警，及时采取措施进行处置。

1.4 提升行业形象

标准化和数字化转型可以使保安行业更加规范、专业、高效，提升行业的社会形象和公信力。通过提供优质的保安服务，可以赢得客户的信任和认可，为行业的发展创造良好的社会环境。

2 保安行业标准化数字化转型的现状

保安行业数字化标准化转型呈现“百花齐放、整体滞后”态势，保安服务进入市场化改革后，民营企业大量加入竞争，形成“百花齐放”的格局，然而相比国际化大型安保企业，整体技术水平偏低、同质化较为严重，系统接口与操作流程孤岛化，地方标准分散，行业标准化数字化变革整体呈现滞后状态。

2.1 标准化建设取得一定进展

近年来，我国保安行业在标准化建设方面取得了一定的进展^[3]。相关部门制定了一系列保安服务标准和规范，如《保安服务管理条例》《保安服务操作规程与质量控制》等，对保安服务的内容、流程、质量等方面进行了明确规定。同时，一些保安企业也积极开展标准化建设，建立了自己的企业标准和管理体系，提高了服务质量和水平。

2.2 数字化技术应用逐步推广

随着信息技术的不断发展，数字化技术在保安行业的应用逐步推广。一些保安企业开始引入智能监控、人脸识别、物联网等技术，提高了保安服务的智能化水平。例如，一些大型商场、写字楼等场所安装了智能监控系统，实现了对人员和车辆的实时监控和管理；一些保安企业利用人脸识别技术进行门禁管理，提高了门禁的安全性和便捷性。

2.3 存在的问题

尽管保安行业在标准化和数字化转型方面取得了一定的进展，但仍然存在一些问题。一是标准化水平有待提高。目前，我国保安行业的标准体系还不够完善，部分标准的执行力度不够，导致保安服务质量参差不齐。二是数字化技术应用不够深入。虽然一些保安企业引入了数字化技术，但在应用的广度和深度上还存在不足，未能充分发挥数字化技术的优势。三是人才短缺。标准化和数字化转型需要大量的专业人才，而目前保安行业的人才队伍建设相对滞后，缺乏既懂保安业务又懂信息技术的复合型人才。

3 保安行业标准化数字化转型面临的挑战

保安行业数字化标准化面临多重挑战，数据孤岛与系统兼容性不足阻碍信息整合，缺乏统一技术框架与操作规范导致跨平台协作困难，中小企业转型成本高企且

技术人才匮乏导致转型停滞不前，业务流程重构与旧管理模式冲突加剧实施阻力。

3.1 技术难题

数字化转型需要应用大量的先进技术，如人工智能、大数据、物联网等，这些技术的应用需要具备较高的技术水平和专业知识。然而，目前保安行业的技术水平相对较低，缺乏专业的技术人才和技术研发能力，难以应对数字化转型带来的技术挑战。

3.2 资金投入

数字化转型需要大量的资金投入，包括硬件设备的购置、软件系统的开发、网络建设等。对于一些中小保安企业来说，资金短缺是制约数字化转型的重要因素。此外，数字化转型的投资回报周期较长，也增加了企业的投资风险。

3.3 数据安全

数字化转型会产生大量的敏感数据，如人员信息、监控视频等，这些数据的安全保护至关重要。一旦数据泄露，将给企业和客户带来严重的损失。然而，目前保安行业的数据安全意识相对较低，数据安全管理体系还不够完善，存在数据泄露的风险。

3.4 传统观念的束缚

一些保安企业和从业人员对标准化和数字化转型的认识不足，存在传统观念的束缚。他们习惯于传统的管理模式和服务方式，对新技术、新方法的接受程度较低，不愿意进行变革和创新，这在一定程度上阻碍了保安行业的标准化和数字化转型^[4]。

4 保安行业标准化数字化转型的对策和建议

基于保安行业面临的总体时代背景和标准化数字化转型现实需求，在详细分析行业面临的挑战基础上制定转型对策对保安服务企业的发展具有重要意义^[5]。

4.1 加强标准化建设

一是完善标准体系。相关部门应进一步完善保安行业的标准体系，制定更加详细、具体的标准和规范，涵盖保安服务的各个环节和领域。在传统业务上，要进一步细化服务标准体系，在技术应用上，相关部门应牵头制定强制性国标与推荐性行标协同框架，明确AI监控数据接口、电子围栏设置等关键技术规范；建设全国性标准数字平台促进执行监测与知识共享，实现标准体系全链条可落地、可追溯、可迭代。二是加强标准执行力度。构建刚性约束与激励相容机制，推行“标准合规认证”与行业准入挂钩，建立违规行为黑名单与联合惩戒制度，开发智能监管平台自动抓取电子巡逻覆盖率、响

应时效等核心指标数据。进一步强化基层监管力量培训,建立标准解读-执行督查-整改闭环管理体系,确保标准从纸面落到实战。三是推动企业标准化建设。监管部门可以设立标准执行专项补贴,对达标企业给予保费优惠与政府采购加分,对不达标的公开曝光并限制投标资格,在政策牵引下,鼓励保安企业积极开展标准化建设,建立自己的企业标准和管理体系,提高企业的管理水平和市场竞争力。

4.2 加大数字化技术应用力度

一是加强技术研发和创新。保安企业应设立专项研发基金,聚焦当前AI行为识别、物联网风险预警、数字孪生指挥系统等核心技术,资源互补广泛联合高校共建实验室推动动态场景算法更新迭代;保安企业应重视“技术合伙人”机制,广泛吸引高端人才,试点逆向创新,将安保数据反哺智慧城市应用。通过技术创新积累,以技术专利池构筑竞争壁垒,驱动服务从人力依赖向智能决策跃升,实现安防效能的指数级增长与商业模式革新。二是推广应用先进技术。积极推广应用智能监控、人脸识别、物联网等先进技术,提高保安服务的智能化水平。三是加强数据管理和分析。建立完善的数据管理体系,加强对数据的收集、存储、分析和应用,为保安服务决策提供有力支持。

4.3 加强人才培养

一是加强专业人才培养。构建“技术-管理-实战”三维人才培养体系,大力培养保安行业的标准化和数字化转型专业人才。高校和职业院校应开设相关专业和课程,培养既懂保安业务又懂信息技术的复合型人才。二是加强企业内部培训。保安企业应分层次加强对员工的培训和教育。对全体人员开展服务标准等传统业务培训,在员工中树立标准意识,建立奖惩机制;对骨干和技术部门,应着重加强技术理论培训、技术应用培训,要熟悉保安行业前沿科技产品,综合提高员工的技术水平和业务能力。三是引进高端人才。积极引进具有丰富经验和专业知识的高端人才,通过人才带动牵引驱动队伍从劳力密集型向智力密集型跃升,夯实数字化转型人才底座,为保安行业的标准化和数字化转型提供人才保障。

4.4 保障数据安全

一是加强数据安全意识教育。提高保安企业和从业人员的数据安全意识,增强数据安全保护的责任感和使命感。二是建立完善的数据安全管理体系。构建覆盖战略、制度、技术、人员的闭环框架。首先明确高层战略承诺与治理架构,设立跨部门协作机制;其次制定覆盖数据全生命周期的策略制度,包括分类分级、访问控制、加密脱敏等核心规范,并确保合规性;最后通过全员安

全意识培训、明确责任体系与持续演练筑牢安全防线,并建立常态化风险评估与动态优化机制,形成持续改进的韧性防护能力。三是加强技术防护。采用先进的技术手段,如防火墙、入侵检测等,保障数据的安全。

4.5 转变观念, 加强宣传引导

一是加强宣传教育。通过各种媒体和渠道,宣传标准化和数字化转型的重要性和必要性,提高保安企业和从业人员的认识和理解。二是树立典型示范。主管部门广泛开展数字化转型评比,树立一批标准化和数字化转型的典型企业,对作出突出贡献的个人进行表彰,推广他们的成功经验和做法,引导其他企业积极参与转型。三是加强政策支持。政府应出台相关政策,鼓励和支持保安企业进行标准化和数字化转型,对重点难点问题进行深入研究,给予优惠政策,为行业的发展创造良好的政策环境。

5 结论

保安行业的标准化和数字化转型是时代发展的必然要求,对于提升保安服务质量、提高管理效率、增强风险防控能力、提升行业形象具有重要意义。尽管目前保安行业在标准化和数字化转型方面取得了一定的进展,但仍然面临着技术难题、资金投入、数据安全、传统观念束缚等挑战。为了推动保安行业的标准化和数字化转型,需要加强标准化建设、加大数字化技术应用力度、加强人才培养、保障数据安全、转变观念并加强宣传引导。只有这样,才能实现保安行业的转型升级,为维护社会安全稳定做出更大的贡献。在未来的发展中,保安行业应不断探索和创新,积极适应信息技术的发展趋势,持续推进标准化和数字化转型,以更加优质、高效、智能的保安服务满足社会日益增长的安全需求。

参考文献

- [1]《保安服务国家级标准化试点建设及成效》[J]. 夏秀琳. 中国标准化. 2023,07.
- [2]《基于互联网+的保安服务科技化探索》[J]. 徐敏. 信息化建设. 2020.06
- [3]《论互联网+保安服务发展模式可行性》[J]. 马强. 中国安防. 2016.02
- [4]《保安服务行业在社会管理中的作用刍议》[J]. 韦忠义. 公安研究. 2011.06
- [5]《深圳大学城数字化综合保安系统设计》[J]. 陈永义. 广东土木与建筑. 2004.07

作者简介:朱邦瑞,出生年月:1979年1月,性别:男,民族:汉,籍贯:贵州毕节,学历:硕士研究生,职称:高级技师,研究方向:保安行业数字化。