



# 中华人民共和国公共安全行业标准

GA 1383—2017

---

## 报警运营服务规范

Specifications for security alarm services

2017-02-22 发布

2017-05-01 实施

---

中华人民共和国公安部 发布

# 目 次

前言 .....	I
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语、定义和缩略语 .....	1
3.1 术语和定义 .....	1
3.2 缩略语 .....	2
4 技术要求 .....	2
4.1 技术系统组成 .....	2
4.2 技术系统功能及性能 .....	3
4.3 安全性、可靠性 .....	6
5 服务要求 .....	6
5.1 服务项目受理 .....	6
5.2 报警接收与处置 .....	6
5.3 服务质量 .....	8
5.4 服务保障 .....	10
5.5 保密安全 .....	11
5.6 服务监督 .....	11
附录 A (规范性附录) 报警运营服务检查明细表 .....	12
附录 B (资料性附录) 客户满意度调查问卷 .....	15

## 前 言

本标准的全部技术内容为强制性。

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

请注意本标准的某些内容有可能涉及专利,本标准的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由公安部治安管理局提出。

本标准由全国安全防范报警系统标准化技术委员会(SAC/TC 100)归口。

本标准起草单位:公安部治安管理局、公安部第一研究所、北京国通创安报警网络技术有限公司、北京声迅电子股份有限公司、成都理想科技开发有限公司、北京万家安全系统有限公司、内蒙古鼎升安防科技有限公司、富盛科技股份有限公司、上海天跃科技股份有限公司。

本标准主要起草人:刘威、顾岩、周群、秦嘉黎、聂蓉、曲明、羊贵祥、杨栋梁、蔡永生、娄健、彭华、高开文。

# 报警运营服务规范

## 1 范围

本标准规定了报警运营服务的技术要求和服务要求。

本标准适用于报警运营服务及其监督管理。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 28181 安全防范视频监控联网系统信息传输、交换、控制技术要求

GB 50348 安全防范工程技术规范

GB 50394 入侵报警系统工程设计规范

GB 50395 视频安防监控系统工程设计规范

GB 50396 出入口控制系统工程设计规范

GA/T 644 电子巡查系统技术要求

GA/T 669.1—2008 城市监控报警联网系统 技术标准 第1部分:通用技术要求

GA/T 669.7—2008 城市监控报警联网系统 技术标准 第7部分:管理平台技术要求

GA 1081 安全防范系统维护保养规范

GA/T 1211 安全防范高清视频监控系统技术要求

## 3 术语、定义和缩略语

### 3.1 术语和定义

GB 50348、GB 50394 中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1.1

**报警运营服务 security alarm service**

按照合同约定由报警运营服务从业单位向客户提供的为保障其人身和财产安全的报警服务活动,主要包括报警信息和视音频信息接收、分析和处理、技术系统维护及现场处置等。

#### 3.1.2

**报警运营服务从业单位 security alarm service provider**

依法开展报警运营服务的企业及自行负责内部报警运营服务的企事业单位。

#### 3.1.3

**报警运营服务中心 security alarm service center**

由报警运营服务从业单位建立的,在报警运营服务活动中对各种信息进行汇聚、存储、分析、判别、处置、转发、查询、统计以及指挥调度的场所。