



城市综合报警与监控系统的运营服务机制研究

2007年12月02日 来源: 本站

中国人民公安大学 洪卫军[1] 罗万杰[2]

改革开放以来,我国社会发生了翻天覆地的变化,在经济得到了迅速发展、人民生活水平得到了迅速提高的同时,社会治安形势也发生了深刻的变化,对社会治安综合治理工作提出了更高的要求,我们的工作方针是:“打防并举,标本兼治,重在治本”。警方需要走科技强警之路,向科技要警力;安全防范工作也开始充分运用现代科技手段,向科技要平安。科技创安的目的就是要增强人民群众的安全感,提高老百姓的生活质量,构建安宁、和谐的社会环境。要想有效的遏止住刑事犯罪案件上升趋势,维护社会治安、保障社会安定,就需要大力投入科技力量。

随着国家重点项目《社区安全技术防范综合报警服务体系研究与防范工程》的研究成功,2001年,北京海淀区首次建立了一个以有线——无线通信技术、网络技术、计算机多媒体技术为核心,以联网报警服务企业化为工作模式,集信息采集、传输、甄别于一体的社区安全防范报警网络,该网络覆盖了海淀区各主要区域。这个项目从理论上研究了社会报警服务网络建设中的若干问题,而海淀区的社区安全防范报警网络不仅从实践上探索了报警运营服务体系中人防、物防、技防有机结合以及企业服务与公安机关处警的有效结合的模式,同时也从法律责任上对公安机关接、处警和社会企业报警服务进行了理论研究和初步尝试。

2004年初,又由公安部科技局主抓,启动了以“金盾工程”为载体的“城市综合报警与监控示范工作”。该项工作以浙江省杭州市、江苏省苏州市、山东省济南市、北京市宣武区为试点,在技术方面基本建成了视频与报警信息的采集、传输、处理为一体的综合系统平台,在整合报警与监控资源,实现信息共享方面做了非常有益的尝试、取得了许多宝贵的经验。

目前,在全国范围内,以保障社会稳定、维护社会治安、保护国家、集体及人民生命及财产安全为目的,采用高科技手段建设城市社会治安综合防控体系的工作正愈来愈得到各级人民政府、社会治安综合治理及公安部门的高度重视。但是在各地已建成的系统运作过程中,也暴露出一些亟待解决的问题:

一是系统的长期、良好、稳定运行需要资金保障。

系统维护、升级、更新需要费用,人员、培训、训练等也需要费用。政府可以投资建设这个系统,但不可能长期大量投入,这就要求报警服务的运营必须具备自我调节的市场化性质,形成资金上的良性循环;

二是市场竞争机制亟待引入。

纵观国内目前报警服务业,由于行业的特殊及发展的沿革等原因,一般社会企业

文章搜索

按标题 按内容

此栏为空列出全部文

文章列表

在没有政策保障的前提下，不敢擅入这一领域，从而令行业内很难形成充分的竞争局面。这必然会导致在服务内容、服务质量及收费等问题上出现这样或那样的问题。

三是报警信息的有效过滤与核实问题。

公安干警是出警的主体，由于报警信息未经有效核实、过滤，造成误出警率过高，并由此产生高额的费用消耗，既给国家造成不小的负担也严重挫伤了干警的积极性。

上述各类问题表明：在建设城市报警与监控系统平台的同时，还需解决好如何完善报警服务；如何保证报警服务能够长期、有效、稳定地发展；如何高效利用已整合的社会资源等问题。若这些问题不能得到很好的解决，势必会对行业的生存及发展产生直接的影响。

一、国外报警服务业的运营模式是研究适合于我国国情的报警服务运营机制的很好借鉴

（一）法国

在法国，国家重点要害单位的安全防范工程建设及公安部门自身安防工程项目的建设主要由公安部门主管；金融机构、宾馆酒店、商场等大多属私营性质的企业和其它民用单位的安全防范工程建设则完全按照有关标准，采取市场化的运作模式，政府不加干预；家庭的安全报警系统的安装、维护及警情处置则由报警服务公司承担，而家庭财产却由保险公司承保。

（二）北美

北美的安防行业与中国现状类似，也以中小企业为主，完全是商业运作模式，总体上安防公司有以下几大类型：一是集工程安装、网络监控和运营服务为一体的跨国公司，它们的规模都很大，提供高附加值产品，是北美安防业的龙头老大，处寡头垄断地位；二是大众普及型的安防公司；三是安防网络运营商；四是安装服务商；五是大型商业安防系统集成商；六是个人医疗紧急救援系统经营者。

总结集工程安装、网络监控和运营服务为一体的跨国公司的发展历程可归结为努力使安防产品成为大众产品，不断提高设备兼容能力，大力推广联网报警；积极发展中小安防企业成为特许经营商，所提供的联网报警业务使安防业跃上了一个新台阶，出现了质的飞跃。这个发展过程并不是一帆风顺的，其间经历了不少的艰难和曲折，比如：安防器材设备的行业认证；联网报警误报率高；安保合同的责任额和相关保险问题；安防企业的管理水平等。到目前为止，安全防范企业的主要收入已经从设备销售、工程安装转变成为收取联网服务费，并实现了以大型联网网管中心为主，实现了以联网报警为主线的“大串联”。

在我国安全防范行业仍以中小企业为主，无论是安防产品还是安防工程，其竞争都已进入白热化程度，报警与监控系统比比皆是且五花八门。借鉴国外安全防范行业的发展历程及报警服务业运作模式，利用先进的技术手段将社会资源进行整合，在起步阶段，通过政府相关政策的倾斜支持，培育报警服务业市场；积极宣传灌输报警服务的商品性质，逐步扩大服务对象，最终达到以服务费用作为报警服务企业的主要运转资金来源，实现其应有的经济价值，逐步产生规模效应，从而形成建立在社会化、市场化基础上的良性循环。

二、报警运营服务机制研究包含的内容

针对适合我国国情的报警服务机制，应主要研究报警服务主体所应具备的技术能力；研究报警服务主体所该服务对象的范围；研究报警服务主体所应提供的服务内

容；研究相关的服务标准以及衡量服务质量的评判标准。

（一）报警运行服务主体

作为报警服务业的运营主体，应该是具备一定资金保障及固定营业场所的、具有独立法人的企业，这是报警服务业社会化、市场化的必备前提。

要使这样的企业能够在市场中生存下去，它必须具有一定的技术能力和运营资金，能够进行系统建设、改进、升级及后期维护。因此报警运营服务企业必须在技术上具有一定的超前性，有能力随时整合社会各方的资源，并能在较长的时间内保证系统技术的延续性和实用性。

在整个运行机制中，报警运营服务企业能够起到复核、转发报警信息的作用，即公司接警中心接到报警信息后，对于重点用户要立即向公安机关转发信息；对于非重点用户先进行警情复核，对真实警情立即转发到相关的接警平台。由于社会单位的报警系统错报率较高，对于一些非公安机关指定的重点单位的报警信息必须进行音视频复核，真实警情将转发至相应的公安机关，非真实警情应向用户提示发生一次错报。这样不但提高了公安部门接警的准确率，而且也极大地缓解了公安部门的工作压力，同时也避免了警力的浪费。

报警服务企业应能够针对安全防范报警业务知识与技能对从业人员实施职前专业培训和在职专业训练。职业训练应包括相关法律、法规教育；保密制度教育；安全知识教育；报警服务规范及文明执业要求；从业人员的责任、义务；报警服务企业规定的内部条例、规章制度及员工守则等行政规定；通用或常用器材的简单装配检修技能；多种通信方式和通讯工具的熟练运用；组织日常的报警服务技能演练和体能训练等。

（二）报警运营服务对象

报警服务是面向社会上所有的具有安全防范技防设施的金融单位、博物馆、办公机关、重点要害场所、娱乐营业场所、宾馆酒店、工矿企业、基地仓库等固定目标的防盗、防灾；移动目标的防盗、防劫；住宅、社区居民的防盗、防劫、紧急求助等，使报警服务运营企业成为城市多级报警联网系统中的一个重要节点，真正起到既缓解警力不足又延伸公安触角的作用。可以将这些对象按性质、地域分类划片，接入有不同服务内容的报警服务公司报警网络内，接受专业的技术服务，保证被服务对象自身系统良好运行，并保证畅通的报警通道。

（三）报警运营服务内容

服务是面向对象的服务，报警运营服务企业根据自身的优势，可以提供下列服务的一种或多种，这些服务是：构建报警监控系统的设计、安装、维护、保养或咨询；社会报警与监控资源的整合，综合报警平台的建设及运营服务；固定目标安全防范报警系统的接处警服务及紧急救助服务；移动目标安全防范报警系统的接处警服务及紧急救助服务；住宅、社区安全防范报警系统的接处警服务及紧急救助服务等。

（四）报警运营服务标准

根据不同的服务内容制定相应的服务标准，这样有助于树立报警运营服务企业形象，为被服务对象提供服务质量好坏的评判依据，营造报警运营服务企业之间的竞争氛围。有效地执行这些服务标准可以使企业给社会一个良好的信誉，更可以使企业成为公安警力不足的有利补充。这个标准应该包括报警运营服务企业的硬件指标标准和服务过程中的服务要求标准。企业的硬件指标标准包括报警运营服务企业的注册资金、固定资产、固定营业场所的大小、技术人员结构及人数、从业人员结构及人数、质量保证体系及系列规章制度；服务要求标准包括基本要求（依法守法、仪表仪容、举止姿态、文明用语）、从业人员基本技能要求、技术数据及各类信息管理要求、接

警响应时间及处警服务响应速度要求、误报警甄别率要求等。

（五）报警运营服务质量

服务质量的好坏将直接影响到这类企业是否能够长期健康的生存问题，建立可执行、可操作的服务质量评价体系，是为从业企业提供了一个服务质量参照，也为从业企业间的有序竞争提供了一个量的参照，有助于从业企业竞相提高服务质量，使报警服务业真正走向市场化。报警运营服务质量的评判包括两个方面：一是被服务对象的评判体系，可以采取定期调查客户满意率的方式进行，主要对服务标准中的内容进行评比打分，具体打分的条目包括接警响应时间、处警服务响应速度、巡检维护计划的执行、应急维修的及时率、应急维修的解决率、服务态度仪表仪容、客户满意指数等；二是作为监管机构公安部门的评判体系，可以采取定期检查、抽查等多种方式，根据已定的检查内容实施计分；参与计分的内容包括：客户的投诉、误报警甄别率、以及从业人员技能演练、考核成绩等。

三、报警运营服务保障机制

（一）法规、标准是报警运营服务的法律依托

任何报警服务无一例外地必须获得政府的承诺才可能服务于社会，否则就不能生存，以法规的形式明确报警接警的义务和条件，不仅仅是规范了政府对社会报警提供的接口，更重要的是规定了公安机关和报警服务企业各自必须承担的安全责任和义务。此外，建立、健全报警与监控运营服务工作的管理机制，对报警运营服务工作进行整体规划，对系统的建设、维护和运行进行合理安排，对报警运营服务公司进行监督管理，可以保证报警运营服务业的可持续性发展。

（二）政府扶持、监管机制是报警运营服务业发展的前提

总结我国的安全防范行业发展的过程，无论是报警联网的普及，还是在社会上大规模应用电视监控系统辅助治安工作，都是在政府的大力支持下，公安机关通过技防措施发挥行政管理职能，引导或组织社会力量，逐步完成的。所以，建立完善报警服务机制，推进报警服务的社会化、市场化，政府的支持与参与仍是十分重要的。特别是目前，我国的安防从业单位大都是中小企业，缺少扩充资金，抵御风险能力差，难以有规模效应。要在其它保障机制不健全的条件下，使安防企业和社会治安的群防群治中发挥应有的作用，就必须进一步扶植安防报警服务业的发展，政策上给予倾斜，资金上给予支持，使其能够做大、做强，形成集约化发展，并出现一些大型企业集团，从而带动整个行业的发展，提高全社会安防技术和报警服务的社会普及率，增强社会治安的防控能力。

（三）保险赔偿机制是报警服务业发展的动力

在我国的保险业中，针对报警服务业没有适当的险种，目前采用的办法有三种：第一种是客户自身投保家庭综合险；第二种是联网报警服务公司为客户代办家庭盗抢险；第三种是以安防产品险取代之。这些险种均不能覆盖报警服务业在执行服务契约中因服务方疏忽或过失在意外盗抢事故中所造成客户的人身伤害、死亡或财物损失之赔偿。这一块既是我国保险业之一大空白，也是制约报警服务业发展壮大之主要因素。

报警服务业关联到亿万户居民生命财产的安危，保险机制的不到位将造成客户契约中损害赔偿条款的法律责任缺位，导致客户缺乏信心，因此保险业的介入是报警服务业走向市场化的法律保障之一。报警服务企业、保险公司、联网客户三方相互之间均通过商业契约行为明确出险事件后果的法律主体，对联网客户的人身及财产安全做到切实保障，比如保险公司开设报警服务产业责任险的新险种，接受报警服务业执业公司的投保，对报警服务公司在执业过程中因产品设置不当、维修不当、管理不当等服务过失所引起的盗抢损失承担理赔责任。报警服务公司可根据服务契约直接对出险的联网客户承担损失赔偿。理赔额中xx%由保险公司承担，xx%由报警服务公司

自行承担；投保额年费可与该报警服务公司联网客户数量和经营额挂钩，通过保险公司精算师的调研确定其人身伤害、死亡或财物损失的个案赔付限额和全年累计最高赔付限额；人身伤害、死亡事故须经医疗机构认定，财物损失须经当地公安机关认定。其他免赔事项可遵从保险公司惯例等等。

这样上述三方均可从这种保险机制中获得巨大的经济效益和社会效益。这种保险机制必将极大地激励报警服务业的发展，推动我国社会治安责任向警民联手、以民为本、以警为盾的方向实现分解转移，最终实现安全防范的社会化、商品化、市场化。

借鉴国外报警运营服务机制，结合我国的具体情况，我们应努力推进报警服务业的市场化、社会化、规模化和网络化。在这样的过程中，通过技术的进步，管理的完善，继续不断地提升安全防范的功效，积极构建安宁、和谐的社会环境；通过报警服务构建政府和企业的合作桥梁，共同培育安防市场；通过优质的服务，使报警服务业获得应有的经济回报，从而沿着可持续发展的道路发展。

[1] 作者为中国人民公安大学安全防范工程专业副教授。

[2] 作者为中国人民公安大学安全防范工程专业讲师。

相关链接

- [城市综合报警与监控系统的运营服务机制研究 \(07-12-02\)](#)

【关闭窗口】

• 首都社会安全研究基地 • • 北京市哲学社会科学规划办 •
地址：北京市西城区木樨地南里1号 邮编：100038
电话：Email:webmaster@cpps.u.edu.cn