

河南科技大学 2025 年-2027 年保安服务项目合同

合同编号：豫财招标采购-2025-480 包 1

需方：河南科技大学

供方：洛阳瑞祥保安服务有限公司

根据豫财招标采购-2025-480 包 1 招标采购文件、供应商投标文件和中标通知书，供、需双方经友好协商，同意按照下述条款签订本合同。

一、需方同意将河南科技大学保安服务项目委托给供方；供方同意按照本合同要求接受需方委托，并向需方提供优质服务。

二、合同依据：

豫财招标采购-2025-480 包 1 招标采购文件、供应商投标文件。

三、服务范围、内容、岗位职责及人员配置

保安数量不低于 131 人（其中重点岗位 31 人，消防监控员 19 人）。在开元校区提供 24 小时安全保卫服务。主要包括门卫管理、校园治安（交通）巡逻、重点部位守护、技防与消防监控服务、特勤备勤（含微型消防站）、防恐反邪、突发事件处置及学校大型活动等临时性安保工作，维护需方正常的工作、生活秩序，确保校园安全。

四、服务期限：

服务期限为 2 年，自 2025 年 8 月 1 日起至 2027 年 7 月 31 日止。

五、合同金额

（一）本合同金额：人民币（大写）玖佰伍拾捌万玖仟贰佰元整（¥：9589200.00 元）。

本合同价为该项目服务费全包价，包括工作人员的工资、加班费、社会保险（五险）、商业险、业务培训费、服装费、材料工具费、管理费以及人员的意外伤亡等产生的所有费用（投标人应充分考虑服务期内洛阳市最低工资标准调整等因素，一经报价保安服务费用不再调整，因洛阳市最低工资标准调整所增加费用由中标方承担）。需方不承担服务费以外的其它任何费用（即采购方与保安公司及保安人员个人无任何劳动合同关系，保安人员系中标单位劳务派遣至采购方从事保安工作的人员）。

六、付款方式

1. 需方按时支付供方保安服务费。需方不承担保安服务费以外的其他任何费用，服务期内如遇政府政策性最低工资标准调整等因素，需方不再增加相关费用，均由供方承担。遇节假日（包括需方假期），支付时间顺延。

2. 合同签订后，需方以月为单位向供方支付上个月的保安服务费（保安公司需提供考勤表等材料）。需方于供方上报上个月考勤表后五个工作日内完成复核，并结合保安督查考核情况，十个工作日内以转账形式向供方支付上个月应得保安服务费，如遇特殊情况，延期不

得超过十五个工作日。

七、服务标准

（一）质量标准：照保安服务合同提供防范性安全保卫服务，维护需方单位的公共安全和环境秩序，防止守护目标受到不法侵害或灾害事故的损害，有效避免因保安服务提供方或保安队员个人失职失责造成需方经济损失。

1、治安（交通）巡逻岗位服务要求

分区域人员巡防与应急分队机动巡防相结合，24小时不间断巡防，及时排查校园内存在的安全隐患，防止盗窃、火灾、爆炸等案事件发生，维护良好的校园秩序。

（1）对在校园内的可疑人和事，认真进行询问，发现可疑情况立即报告，对可疑人员立即采取控制措施。

（2）严格清理校园内不符合规定的摆摊设点和社会闲杂人员及无证人员；清理校内私设摊点、践踏草坪、扎帐篷、折花木、散发张贴广告、钓鱼捕鱼及其他一切不文明行为。

（3）加强校内机动车辆交通管理，纠正和处置各类校园交通违章行为。

（4）指导驶入校园的机动车按标牌、标识线行驶，禁止机动车超速、逆向行驶，引导机动车在已规划车位内停放，禁止在道路上随意停放。

（5）引导非机动车在已规划区域内有序停放，纠正乱停乱放行为。

（6）完成校内各类大型活动安保、交通疏导和管制工作。

（7）作为反恐防暴二线力量。

（8）完成学校交办的其他任务。

2、门卫岗位服务要求

门岗人员身高 1.7 米以上，形象良好。要求 24 小时不间断值守，确保学校出入口秩序良好，有效控制外来人员、车辆和检查进出校物资。

（1）认真落实安全防范工作制度，遵守工作纪律，做好站岗执勤和门卫管理。

（2）严格按照需方机动车辆出入大门管理规定进行车辆管理；严格查验可疑出入人员的有效证件，对进入校园的外来人员及车辆按要求办理登记手续；禁止无关人员进入校园。

（3）按照需方要求，对出入校园的人员、车辆携带或装运的物品进行检查，贵重物品须凭需方提供的物资出校证明登记后方可放行。

对无物资出校证明的车辆，门卫执勤人员有权不予放行。

（4）指挥出入校门的机动车按标识线缓速行驶，确保大门口交通有序、安全。

（5）指挥非机动车、行人由人行通道通行，禁止非机动车走机动车道。

（6）阻止未经批准的机动车进入学校。

(7) 清理内外广场违规停放的各类车辆，禁止小摊小贩物流快递在广场内摆摊设点；维持广场秩序整齐、干净。

(8) 按规定时段开放大门，大门关闭时段，禁止人员、车辆通行，禁止攀爬、翻越大门、围墙，对破坏大门、围墙者及时控制并移交司法机关追究责任。

(9) 作为反恐防暴一线力量。

(10) 按照学校要求，配合处理各类突发事件和临时任务。

3、重点部位守护岗位服务要求

(1) 承担门卫管理任务和安保工作，对所管大楼（部位）的外来人员进行审查登记，维护楼内办公秩序不受干扰。

(2) 做好停车场秩序监督管理和安全工作。

(3) 负责维护所管大楼（部位）消防设施的日常检查及周边的安全秩序。

(4) 学校交办的其他临时工作和任务。

4、技防与消防监控岗位服务要求

开元校区有一个治安视频监控和五个消防安全监控中心，要求每个监控中心 24 小时不间断值守，治安监控室人员要求年龄不得超过 55 周岁，具备高中及以上学历，能够熟练操作计算机，保障监控系统运转良好，发现可疑情况及时调度执勤队员予以处置。

4.1 治安监控岗服务基本要求：

(1) 负责治安监控室的监视工作，不间断地监控画面。配有变向变焦镜头的摄像机，一般应对准主要区域或特定观察区域，兼顾其他可视区域，做到全方位监控。发现异常情况或可疑人员跟踪监控，并及时报告值班队长。

(2) 随时注意设备的运行情况，做好记录。设备发生故障时，要做好当时状态记录，以备进行事故分析，同时将情况向需方汇报，督促需方进行维修。

(3) 做好监控记录，根据当天值班情况记录需要保存的录像资料，报相关人员留存磁盘。

(4) 做好视频监控室的卫生清理，保持室内清洁、有序。

(5) 保持视频监控室通讯畅通，发现突发性重大事件要立即报告并按报警程序进行先期处置。

(6) 做好设备的日常维护和保养。

4.2 消防监控岗服务基本要求：

(1) 必须符合国家及洛阳市的消防规定，持“消防设施操作员”（中级工/四级）及以上职业资格证书上岗，遵守消防监控室的各项规章制度，对各种消防设备进行实时监控和操作。

(2) 熟悉和掌握本单位消防设施的工作原理、功能和操作规程，熟悉各种按键的功能，

熟练操作各种系统。

(3) 负责对消防设施进行每日检查,认真记录各种控制器的运行情况,并填写《消防监控室值班记录》等记录本,做好交接班工作。

(4) 掌握和了解消防设施的运行、误报警、故障等有关情况的处理。

(5) 对监控室设备及通讯器材等进行经常性的检查,定期做好系统功能测试,协助技术人员做好修理、维护工作,保证设备正常运行。

(6) 熟练掌握本单位《消防应急处置预案》,火灾情况下能按照预案程序开展灭火救援工作。

(7) 配合处理巡查中发现的分消防监控室存在的问题。

5、特勤备勤(微型消防站)岗位服务要求

(1) 负责学校微型消防站及装配的管理与使用,迅速处置发生在校园内的火情,协助消防人员做好学校的消防灭火工作。

(2) 加强体能、技能训练,确保各类大型活动的安全并做到能全天候应对。

(3) 坚守岗位,快速反应,作为学校反恐防暴的专门力量,有效处置各类突发事件。对破坏校园秩序的各类行为进行制止和处理。

(4) 学校交办的其他临时工作和任务。

(二) 服务时间要求:全天 24 小时值班执勤。各岗位人员分配和值班时间由双方协商确定,每班工作时间原则上不超 8 小时。超过法定工作时间由供方按照劳动法等相关规定支付相关报酬。

(三) 人员要求:

1、保安队员形象较好,男性队员身高(平均)在 165cm 以上,女性队员身高(平均)在 155cm 以上,男性、女性队员年龄在 55 岁以下,确实因工作需要 55 岁以上人员比例不超过 15%;保安队员结构合理,女队员比例不超过 20%;重点岗队员年龄应不超过 50 周岁。具备高中及以上文化程度,经过安保专业、消防专业培训,有保安员从业资格证书,消防安全监控中心工作人员必须具有消防部门核发的“消防设施操作员”(中级工/四级)及以上职业资格证书。

2、项目负责人具有大专及以上学历和丰富的管理经验,在安保服务管理岗位任职至少 3 年以上,具有较好的语言、文字表达能力和一定的沟通、协调、组织、指挥能力。未经需方同意,供方不得擅自更换项目负责人,如遇特殊情况,经需方同意后,供方可按投标文件所报项目负责人条件更换新的项目负责人。

3、保安队员要具有从事校园安全保卫工作的基本素质,身心健康、情趣高雅,无残疾障

碍，无重大病史，无精神病史，无不良嗜好，无违法犯罪记录，能独立履行保安工作职能。

4、保安队员要具有较高的政治素质和良好的道德品质，热爱祖国、热爱人民、热爱中国共产党；牢固树立为学校 and 师生服务的思想，热爱学校、热爱师生、热爱工作岗位。

（四）管理要求

1、保安公司要有完善的管理和服务规章，制定严格、规范的值班制度，健全的队员培训体系。

2、安保服务人员要遵守和执行保安行业制度及需方有关制度，接受需方的管理、检查、监督和处罚。

3、保安公司确保一定数量不在岗人员作为机动备勤，以应对各类突发事件，按需方要求做好防火、防盗、防恐防爆、防破坏、防灾害等工作。

4、保安队统一制服和标志，准军事化管理，供方根据需方相关规定安排备勤保安队员在校内集中住宿。

5、供方不得在服务期内因工作原因对需方声誉造成影响。

（五）服务要求

1、着装：在工作时间必须着统一的保安制服，不宜或者不需要着装的情形除外。着保安制服时，要按规定佩戴保安标志；保安制服不准与便服混穿，不同季节的保安制服不准混穿；着保安制服应干净整洁，严禁穿着污损的保安制服值班执勤。不准披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪戴帽子、穿拖鞋或赤足。

2、仪容仪表：男性保安不准留长发、大鬓角和胡须，女性保安发辫不得过肩；不得染发，染指甲，不得化浓妆、戴首饰。

3、举止：姿态端正，动作规范，举止文明，礼貌用语；着装外出工作、执勤和出入公共场所时，不准袖手或将手插入衣兜，不准搭肩、挽臂、边走边吸烟、吃东西、嬉笑打闹；不准随地吐痰、乱扔废弃物。

4、其他基本要求：热情服务师生；认真填写值班记录，做好交接班工作；严格履行岗位职责，不做与保安服务无关的事情；有重要情况要妥善处置并及时上报，不准迟报、漏报、瞒报；严禁岗上饮酒或酒后上岗；严禁脱岗、空岗、睡岗、迟到、早退。

（六）岗位设置及要求

使用人员数由投标人根据工作量科学确定，设置岗位总数不得低于《河南科技大学保安配置设置表》中的岗位数。

（七）服务规范

1、各楼栋出入口每天早上 7:00 打开，晚 23:00 关闭，保障消防通道畅通。

2、接到警情，区域内巡逻人员 5 分钟内到达现场，应急分队 8 分钟之内到达现场。

3、车辆管理：校园车辆出入、停车管理

（1）机动车辆出入管理。无牌、无车辆通行证车辆和未经公安交通管理部门认可的改装车辆禁止出入校园；公安、消防、救护、工程抢险等特种车辆（有特种车辆标志的）经确认后可优先出入；基建、快递、送货等服务车辆原则上从大门出入；教职工机动车辆在保卫处办理通行证后，门禁系统自动识别出入；没有在保卫处办理通行证的机动车辆一律视为外部车辆，须经批准、门卫登记后方可出入。

（2）非机动车凭学校统一装配的牌证出入。非机动车辆出入校门时一律推行，禁止滑行和在人行道路上骑行。电瓶车、三轮车出入校园严格按照学校的有关规定执行。

（3）进入学校的机动车辆，在校园内一律禁止鸣笛、超车或并行，夜间行车须开启夜行灯，严禁违规使用远光灯。校内道路机动车行车速度不得超过 30 公里/小时；非机动车车速不得超过 10 公里/小时。

（4）校园道路严禁无证驾车、酒后驾车、竞速驾驶、试刹车等危险行为。禁止车辆逆向行驶，或在非机动车道和禁止机动车通行的道路上行驶。

（5）服务保障和施工车辆，上下课或上下班高峰期禁止出入校园。所有车辆临时停放时，不得妨碍其它车辆和行人正常通行。

（6）所有进入校园的车辆应遵守《河南科技大学校园道路交通安全管理办法》相关规定，机动车按划定的机动车停车位有序停放，不按规定停车者，予以批评教育并登记，不服从管理者，可对车辆采取强制措施。摩托车、电动车、自行车按划定的非机动车停车位停放，不按停车位停放者，管理人员有权将车辆拖离至规定位置。

（7）负责各楼栋附近车辆停放管理，负责监督检查机动车、非机动车各停其位，不在规定位置的车辆要摆放到位，保持有序美观。

4、消防服务规范

（1）巡查校内用火、用电有无违章情况。

（2）安全出口、疏散通道是否畅通，有无锁闭；安全疏散指示标志、应急照明是否完好。

（3）常闭式防火门是否处于关闭状态，防火卷帘下方、楼梯间是否有杂物堆放。

（4）消防设施器材是否在位、完整有效，消防标志是否完好清晰。

（5）消防监控室符合 GB25201《建筑消防设施的维护管理》的有关要求。

（6）做好记录并每周上报巡查情况表。

5、其它

（1）配合做好需方组织的各类迎检和大型活动。

(2) 法律、法规及政府主管部门规范性文件所规定的其他应提供的内容。

(3) 安保管理服务中所需低值易耗品、工具、设备器材、管理办公费（包括电话费）和服务中损坏物赔偿费等由供方自行承担。

(4) 保证安保服务中所用的器具、物品完好率达到 95%以上。

(5) 相关场地提供：需方提供管理人员办公室，备勤人员住宿房屋，其他生活用品、办公用品（如电脑、文件柜等自身使用的办公用品）由供方自行解决。

八、安全责任

1、供方必须依照《劳动合同法》的规定履行用人单位的义务。供方队员发生人身伤害事故或由队员行为造成他人人身财产损害的，由供方负全部责任。

2、供方应建立健全劳动保障制度，认真执行各项有关劳动保障的法律法规，承担所招聘员工的劳动保护责任。

3、供方承担所有聘用人员的劳保、医疗、伤亡、用工、计生、治安及福利等费用和责任。使用的人员在工作期间所发生的劳资纠纷、人事纠纷、安全事故、疾病、死亡、法律纠纷等均由供方负责，与需方无关。

九、需方的权利和义务

1、保卫处代表需方履行对供方的管理权，指派专人具体实施对驻校保安公司日常工作的监督管理。

2、需方负责保安岗点及岗点具体人数的设置，有权根据学校实际工作需要调整保安岗点及岗点具体人数的设置，供方未经需方同意不得随意更改岗点及岗点具体人数的设置，否则，一经发现核减相应人员当月保安服务费用。

3、需方有权对供方实际派驻保安人员人数、派驻保安人员基本情况和履行职责情况进行监督检查，如发现供方擅自减少岗位用工人数，使用人员不符合规定或降低工作标准，需方有权扣除供方相应的保安服务费，并终止同供方的合作关系；需方有权对因工作需要（寒暑假）暂时核减的人员扣除相应服务费用。

4、依据服务质量标准及合同要求，对供方的服务过程以及各岗位服务质量、服务水平、工作标准进行监督、检查和考核，并提出书面整改意见；对供方的不称职工作人员提出处理意见并监督执行；受理供方服务期间的重大投诉。

5、需方应充分尊重供方的工作安排和保安队员的工作，对供方和保安队员正常的履职行为予以必要的支持和配合，为供方提供学习、训练等必要的工作场所和必备的工作条件，包括值班室、执勤桌椅、正常工作生活所用水电等。

6、需方不负责承担供方保安队员住宿、饮食服务和医疗保健服务等方面的费用。

7、协调组织供方服务项目的交接工作，审核并备案供方的经营资质以及关键岗位人员资质。

8、对供方在服务项目管理过程中所发生的重大事项享有知情权。

9、因供方原因抽调队员外出参加社会执勤活动，必须事先经需方同意，由此造成的一切责任由供方承担。

10、无特殊情况，需方应根据考核结论并按照合同约定的服务费用标准、支付时间和支付方式等，按时向供方支付保安服务费用。

11、因供方服务职责履行不力等给需方造成重大损失的或年度考核低于 70 分的，需方有权解除合同。

12、需方按照本合同规定的服务内容，全权负责对保安队员日常工作的安排部署，并按照《河南科技大学保安服务质量考核办法》对保安队员的工作完成质量进行考查考核。供方不得对需方依据合同规定安排的工作任务进行干涉。

13、需方可以根据各岗位职责对所在岗位保安队员的工作质量和效果进行评价和考核，并依照《河南科技大学保安队员工作奖惩实施办法》对保安队员进行奖励和处罚，有权独立确定保安队员的职务和岗位，有权处理和清退不合格的保安队员并要求供方及时补足空缺岗位，供方不得以任何理由干涉或拒绝。

14、供方提供的安保服务人员不符合需方要求，需方可要求供方及时调换。

15、需方有权要求供方制定科学合理、符合学校安全管理和综合治理工作实际的值班执勤工作方案和日常管理规章制度并督促其严格执行；需方对供方确定的保安队员的考核结论、工资绩效等有建议权和监督权，供方必须无条件配合需方。

16、需方有权根据工作需要，依法依规安排保安队员执行临时性安全管理和综合治理工作任务，保安队员个人和供方不得以任何理由拒绝配合执行。

17、需方有权组织保安队员进行有关安全防范措施和相关规章制度的学习，保安队员必须按照需方制定的规章制度和具体要求开展工作，需方有权要求供方按照需方的要求配合处理保安队员执勤过程中发生的纠纷。

18、需方对由保安队员个人行为引起的有关纠纷和法律后果不承担任何责任，需方对保安队员在执行工作任务期间因违反需方规定或保安守则所引起的有关纠纷和法律后果不承担任何责任。

19、供方有以下任何行为且处理处置不当，并给需方造成恶劣社会影响的，需方有权视情况扣除 1000 元-5000 元，直至立即终止合同，由此产生的损失由供方全权负责，直至追究其法律责任。合同终止执行后，供方必须在规定时间内撤离所有管理人员和保安队员。

第一，泄露在保安服务中获知的国家秘密、商业秘密以及需方明确要求保密的信息。

第二，使用监控设备侵犯他人合法权益或者个人隐私。

第三，故意删除、改动、扩散监控影像资料和报警记录。

第四，指使或纵容保安队员阻碍依法执行公务、参与债务追索、采用暴力或者以暴力相威胁的手段处置纠纷。

第五，对保安队员疏于管理、教育和培训，发生保安队员有监守自盗等违法犯罪案件并造成严重后果。

第六，滥用职权，非法限制他人人身自由、搜查他人身体或者侮辱、殴打他人或无理扣押、没收他人证件与财物。

十、供方的权利和义务

1、供方执行需方的安全保卫任务。所有队员必须遵守需方的各项规章制度，无条件服从需方管理和工作安排。

2、供方应及时向需方提供派遣入职保安队员的身份证原件、身份证复印件、个人简历、无违法犯罪记录证明、健康证明等资料，保证所提供资料的真实性，并在需方登记造册后，方可上岗。

3、供方须严格执行国家法律法规以及劳动用工的政策规定，依法经营并按规定缴纳费用。承担其工作人员的工资、社保等所有费用以及意外伤亡等产生的所有费用；供方与其工作人员之间发生的劳动争议，由供方承担完全责任。

4、供方须与所有派遣入驻保安队员签订劳动合同并报需方备案，形成有效的劳动用工法律关系，有关劳动争议以及其他一切争议或赔偿由供方自行负责解决。

5、供方须按照国家有关规定，为供方派驻人员购买社会保险和商业险。因此问题引起的一切劳动争议或赔偿由供方自行负责解决，与需方无任何关系。

6、供方应严格按照与合同约定的时间方式，按时足额支付保安队员工资，杜绝出现堵门、闹事、上访等事件发生。

7、供方为各个岗位保安发放工资的标准，应征得需方的同意。

8、为保障需方正常的教学、办公、生活秩序，其工作人员行为应文明礼貌，不得发生与师生争吵等不文明的事件。

9、供方必须在双方签订合同后，将按照合同约定的并经需方确定的保安队员送至需方上岗履职。供方派遣入职的保安队员必须服从需方有关管理人员的指挥和调配。

10、供方应对派驻需方的保安队员进行上岗前的身体检查，确保派驻人员身体健康并能胜任需方所分配的工作，承担保安队员值班执勤过程中或在上下班途中本人致伤、致残、致

死亡或者导致他人财产、人身损害的责任。

11、供方派遣入职的保安队员必须经过岗前专业培训并获得合格证明；按照需方要求对上岗后的保安队员进行教育和培训，确保从业保安队员了解需方规章制度，满足需方工作要求。

12、供方必须经常性与需方联系沟通、征求意见，合力加强对保安队员的教育培训和管理监督，加大对保安队员上岗履职情况检查或抽查的力度，发现问题及时督促改正；对工作中发现的隐患和存在问题提出意见建议，由双方共同研究解决。

13、维护需方提供的一切设施、设备，不得私自占用或转借他人，不得改变原有用途。节约水、电等资源。如因供方原因造成设施损坏或资源浪费等状况，一切损失均由供方负责。

14、供方应承担因保安队员个人失职或不作为给需方或第三方造成伤害和损失的一切责任，构成治安或者刑事案件的，供方应按照公安、司法部门的裁决执行，供方保安队员因保护需方人员生命或财产安全，在防火、防盗、救灾和维护治安秩序过程中造成需方财产损失的，供方可不予赔偿。

15、供方应在接到需方书面通知次日起，撤走需方考核不合格的保安队员，并在 3 日内将符合条件的保安队员派遣到位；供方有权对需方依照《河南科技大学保安服务质量考核办法》得出的考核结论提出异议并与需方共同考证核实。

16、供方应派 2 名管理人员（经理级别）常驻需方，及时协助解决工作中出现的相关问题。

17、供方项目管理人员必须保持手机 24 小时畅通，确保需方能够随时联系沟通。无故联系不到扣除供方服务费 200 元/次，造成后果的视情况扣除供方服务费 1000 元-5000 元。

18、在供方空岗保安队员期间，需方按供方实际出勤人数支付保安服务费用。出勤人数低于合同约定 95%的，发现 1 人/次扣除供方保安服务费 1000 元，发现 3 人/次扣除供方保安服务费 5000 元，连续一周低于合同约定 95%的，需方有权终止合同执行并拒绝向供方继续支付任何费用，由此造成的一切后果由供方承担。

19、供方应对本合同规定的所有条款以及其他在谈判、本合同实施或履行过程中所得到的所有信息予以保密，保密期直至本合同到期及终止后 15 年内。

20、负责做好服务区域的安全防范工作，供方有义务将需方存在的安全隐患告知需方管理人员或者以书面形式递交，需方就供方提出的一些关于安全隐患的告知和书面报告应及时答复。

21、供方负责协调驻地社会治安、交通管理、城市管理、消防应急救援等政府部门的关系，积极配合相关部门处理好发生在校园内的治安案事件、交通及火灾事故等。

22、供方应加强对需方提供的器械装备予以妥善管理和使用，因供方管理不善或使用不当造成损坏或丢失的，由供方照价赔偿。

23、供方应大力支持并积极配合需方的临时性任务或其他紧急任务，全力满足需方的临时性安全保卫服务要求。

24、应自觉接受行政执法部门的监督检查。

十一、双方约定的赔付事项，供方在安保服务中出现以下情况，需方有权要求供方进行赔付。

（一）赔付事项及办法

1、当月接到的安保服务投诉或举报经查实为保安责任的，如果投诉次数超过 5 次，需方将扣除服务费 1000 元。

2、当月由于保安工作不到位或在保安工作职责范围内发生的案事件，造成的损失除按责任比例赔偿外，根据案事件轻重程度，需方将对供方处以 3000 元以下罚款并追究相关人员责任，费用从服务费扣除。

3、因供方管理不力，造成校园重大安全事故或造成不良影响被报纸、电视、广播、网络等媒体披露或被上级相关部门批评造成恶劣影响的，第一次处以 5000 元以下罚款在服务费中扣除，第二次处以 5000—10000 元罚款在服务费中扣除，第三次需方有权单方面解除合同。

（二）供方应严格履行义务消防队职责，及时排查处理校园公共区域消防安全隐患，因排查不到位引起火灾的，需方将对供方处以 3000 元罚款并追究相关人员责任，费用从服务费扣除。学校发生火灾，供方义务消防队应第一时间到达现场进行处置，若未及时赶到（5 分钟以内）或处置不当造成重大损失的，需方将对供方处以 5000 元罚款并追究相关人员责任，费用从服务费扣除。

（三）校区发生被盗案件，按照以下约定赔偿：

1、在校区发生公物（办公机具、教学仪器、实验设备、消防设备等设施）被盗，供方按以下比例赔偿：

（1）1 万元（含）以下的，按照损失价值赔偿；

（2）1~3 万元（含）的，按照损失价值的 70%赔偿；

（3）3~5 万元（含）的，按照损失价值的 50%赔偿；

（4）5 万元以上的，先按照损失价值的 30%赔偿，剩余部分双方协商解决。协商不成的，依照法院判决赔偿。

（5）校区各财务室保险柜被盗，按国家规定允许过夜的金额赔偿。

教学区、办公区存放的私人物品被盗不予赔偿，非财务点私存现金丢失不予赔偿。但因

保安队员不履行岗位职责造成损失和影响的，酌情减扣保安服务费。

2、供方应严格校区摩托车、电动车和高档自行车（价值超过 2000 元）的管理。发生摩托车、电动车和高档自行车被盗时，按车辆购买价格的 20%的年折旧率折旧后的价值进行赔偿（使用满五年以上的电动车一次性补偿 300 元），且失主必须提供丢失报案材料（证明）、购车发票（摩托车还要提交审车凭证）等证明。未经审验或已报废的摩托车不予赔偿；案发时不向保卫处报案的不予赔偿；不在校区内丢失的摩托车或电动车不予赔偿，但每发生一起对保安公司给以 500 元的处罚。

3、供方要加大对校区学生公寓的外围巡逻，对配有保安的学生公寓发生入室盗窃案件，经公安机关认定属室外攀爬入室盗窃的进行理赔，理赔时失主应提供被盗物品的购物发票等相关证明。公安机关无法认定的、无购物凭证的不予赔偿。

4、需赔偿的案件，治安科在公安机关出具证明案发后 5 个工作日内，填写《被盗案件赔偿通知书》并汇总报分管保安副处长审核，经处长签批后，由保安管理科从保安服务费中扣除。

5、供方队员盗窃或破坏需方公、私财产，一经查实供方按盗窃、损坏价款的 3~5 倍赔付需方。

（四）供方保安服务承诺

1、严格管理，规范运作，确保保安人员合法权益；

2、自觉接受需方对保安服务质量进行监督检查和考核；

3、严格执行《河南科技大学保卫处保安服务奖惩规定》、《河南科技大学保卫处保安服务管理考核办法》和《河南科技大学保安服务赔偿规定》。

4、按投标文件承诺设施设备及器材投入，所有设施设备及器材的维护保养及燃料等辅材产生的费用由供方承担，消防车等车辆驾驶人员由供方配备，所需费用由供方承担。

投标人必须投入的设备、器材清单（包 1）

设备名称	数量	备注
消防车	1	容积 4 吨以上，专业四轮消防车
四轮巡逻车	3	带篷、喊话器、乘员人数 ≥ 5 人。 1 辆单侧三开门，2 辆单侧双开门。
两轮巡逻车	6	电池 60V 以上、带警灯
电动三轮车	1	货运（保安及应急物资）

对讲机	60	全网通、大功率、全国对讲（含两年使用费）
执法记录仪	15	
头盔	50	
警棒	50	
钢叉	20	
盾牌	20	
强光手电	30	
防刺手套	20	
防刺背心	10	
反光背心	30	
袖标	140	
拖车器	3	
扩音喇叭	5	
车轮锁	5	

5、供方应按投标承诺提供“要求投标人必须投入的设备、器材清单”中的设备、器材，在合同签订后一个月内必须到位，摆放至需方指定地点，经需方确定后投入使用，如未按要求提供，需方有权自行购买，购置费用从供方安保服务费中扣除。

6、供方应按投标承诺提供“要求投标人必须投入的设备、器材清单”以外的其他设备、器材，在合同签订后一个月内必须到位，摆放至需方指定地点，经需方确定后投入使用，如未按要求提供，需方有权自行购买，购置费用从供方安保服务费中双倍扣除。

十二、合同的履行、变更和解除

（一）合同签订后即具法律效力，双方均须认真履行，不得随意解除合同。

（二） 双方不得擅自变更合同。如确需变更，须经双方书面认可后方可变更。

（三） 发生以下情况，需方通知供方未及时整改的，需方有权解除合同：

（1）供方拒绝接受需方管理的；

（2）未能按约定履行合同义务；

（3）年度考核综合得分低于 75 分的；

（4）因供方原因给需方造成信誉和经济等方面重大损失的；

(5) 擅自将本合同中所规定的权利、义务转让或转包的。

(四) 由于供方原因不能完成需方的安保任务，或因供方管理不当造成供方队员不能完成安保任务，需方有权拒付全部安保服务费，有权单方解除合同，并追究供方违约责任。

(五) 在合同有效期内，如供方管理出现较大事故，给需方造成不良影响或严重后果的，需方可解除合同，供方赔偿相应损失。

(六) 由于不可抗力的原因造成双方工作不能正常开展，合同自行解除。

(七) 在合同有效期内任何一方提出终止合同时，必须提前两个月以书面形式通知对方，在书面通知的内容中，依照本合同约定的条款，陈述提出终止合同的理由，协商一致可以解除合同。

十三、违约责任

1、如因战争、严重火灾、水灾、台风、地震和其它双方认可的不可抗力事件，双方解除合同，不按违约处理。

2、未按照合同要求办理交接手续的，视情节严重程度扣除违约金年度保安服务费用总额的 5% 。

3、供方未履行合同规定责任的，视情节严重程度扣除违约金 20 元-2000 元/人/次。

4、供方的服务达不到服务标准且不能及时整改的，视情节严重程度扣除违约金 20 元-2000 元/人/次。

5、由供方原因造成师生员工有效投诉的，视情节严重程度扣除违约金 50 元-100 元/人/次。

6、在需方管理部门的质量检查中，供方存在服务质量不合格问题，视严重程度扣除违约金 20 元-200 元/次。

7、若因供方原因不按时足额支付其工作人员工资，造成堵门、闹事、上访等事件发生或者可能发生的，供方将支付给需方违约金年度保安服务费用总额的 5% /次，若因供方原因给需方和社会造成不良影响的，由供方承担全部责任并赔偿给需方造成的一切直接和间接损失。

十四、争议解决

本合同的签订和履行，适用中华人民共和国法律。

双方在合同履行发生争议时，双方应协商解决，协商不成可在合同签订地人民法院提起诉讼。

十五、合同生效及其他

1、未尽事宜，双方可以对本合同的条款进行补充，或以书面的形式签订补充协议，其协

议与本合同具有同等的效力。

2、招标文件和附件、补充协议也是本合同的内容之一。

3、本合同一式壹拾贰份，需方捌份、供方肆份，经双方代表签字、加盖公章后生效，合同履行完成后自行终止。

附件 1：供方安保服务实施方案；

附件 2：服务承诺；

其余未能详述的以招标文件为准。

需方：（章）河南科技大学
地址：洛阳市洛龙区开元大道 263 号
电话：0379-64231434
邮编：471003
法定代表人或授权代表（签字）：

联系人、电话：刘钰、13653885306
统一社会信用代码：124100004165265089
开户银行：工行洛阳分行涧西支行
账户名称：河南科技大学
银行账号：1705020809049088826
签订日期：2025 年 7 月 29 日

号

供方：（章）洛阳瑞祥保安服务有限公司
地址：洛阳市涧西区西马沟村富民路南段 1
电话：0379—64227170
邮编：471000
法定代表人或授权代表（签字）：

联系人、电话：邢帅伟、13838890861
统一社会信用代码：91410305MA9GA7TY4D
开户银行：工行洛阳涧西支行
账户名称：洛阳瑞祥保安服务有限公司
银行账号：1705020819200429567
签订日期：2025 年 7 月 29 日

附件 1：供方安保服务实施方案

项目实施方案

（一）安保服务门卫岗服务的方案包括岗位职责、作业流程、标准

为了对学校门卫岗安保服务工作做的更好，并对学校重点岗位执勤守护等秩序维护工作，负责学校的公共安全和环境秩序及各出入口的检查查验、登记记录、验证、车辆指挥等工作，特制定安保服务门卫岗服务的方案如下：

1、岗位职责

- 1) 认真落实安全防范工作制度，遵守工作纪律，做好站岗执勤和门卫管理。
- 2) 服从领导的工作安排和岗位调配，认真进行交接班，做好值班记录。
- 3) 做好会客登记，禁止外来人员随意出入，保持值班室内外卫生整洁。
- 4) 清理校内违规停放的各类车辆，禁止小摊小贩物流快递在校内摆摊设点；维持校内秩序整齐、干净。
- 5) 指挥出入校门的机动车按标识线缓速行驶，确保大门口交通有序、安全。
- 6) 指挥非机动车、行人由人行通道通行，禁止非机动车走机动车道，对外来人员及车辆进行盘查、登记；出入货物的盘查和登记。
- 7) 对驶入校区的外来车辆按规定登记，阻止未经批准的机动车进入学校。
- 8) 按规定时段开放大门，大门关闭时段，禁止人员、车辆通行，禁止攀爬、翻越大门、围墙，对破坏大门、围墙者及时控制并移交司法机关追究责任。
- 9) 杜绝社会闲散人员进入校园，对可疑的人和事进行盘查询问，发现可疑情况立即报告，并及时采取控制措施。
- 10) 按照学校要求，配合处理各类突发事件和临时任务。
- 12) 清理内外广场违规停放的各类车辆，禁止小摊小贩物流快递在广场内摆摊设点；维持广场秩序整齐、干净。
- 13) 指挥出入校门的机动车按标识线缓速行驶，确保大门口交通有序、安全。
- 14) 指挥非机动车、行人由人行通道通行，禁止非机动车走机动车道，对外来人员及车辆进行盘查、登记；出入货物的盘查和登记。
- 15) 阻止未经批准的机动车进入学校。
- 16) 按规定时段开放大门，大门关闭时段，禁止人员、车辆通行，禁止攀爬、翻越大门、围墙，对破坏大门、围墙者及时控制并移交司法机关追究责任。
- 17) 反恐防暴一线力量。
- 18) 按照学校要求，配合处理各类突发事件和临时任务。

2、作业流程

（1）接岗

1) 提前 10 分钟到达岗位，做好交接班准备工作，如换装、整装携带岗上用品等。

2) 准时按规范化交接岗要求接岗。

3) 按规定交接各种登记簿册、证卡、保安装备、执勤用品等，重点交接没有处理完的事情和当班应该注意的问题。

4) 打扫岗位及周围卫生。每班全面打扫卫生 2-3 次，卫生保持要时时进行。

（2）交岗

1) 工作完成，按规范化交接岗要求交岗，如接岗保安员未按时到岗，在岗保安员必须坚守工作岗位，继续履行工作职责。

2) 按规定向接岗保安员交接各种登记簿册、证卡、进出控制系统设备、保安装备、执勤用品等，重点交接没有处理完的事情和当班应该注意的问题。

3) 履行交接登记手续，双方须签字确认。

（3）门卫岗上岗值班要求：

1) . 按学校要求完成对出入大门的人员、车辆、物资的核查、登记和管理。

2) . 保障车辆有序出入，为外来办事车辆指明行驶路线、停车区域并登记。

3) . 白天必须室外站岗执勤，及时处置区域内发生的治安突发事件并报告。

4) . 做好值班室内和大门四周的卫生清洁工作。

5) . 禁止人员在门口长时间滞留、商业经营及车辆乱停乱放。

6) . 确保大门出入口秩序良好，对来访人员进行核实登记，对出入物品进行检查。

7) . 按要求持证上岗，24 小时无缝对接，完成对出入责任区域的人员、车辆、物资的核查、验证、登记和管理。认真甄别人员，物品出入管理，严禁危险爆炸物品进入。

8) . 负责识别、管控车辆有序出入，保证消防应急通道畅通。

9) . 及时处置门口周边发生的突发事件并报告。坚决执行上级指令，配合公安、消防、信访等职能部门完成好秩序维护、现场警卫、人员疏散等工作。

10) . 负责做好值班区域卫生工作，禁止门口摆摊设点、车辆乱停乱放。

11) . 按规定交接班，清点交接公用器械，传达领导交办的临时工作，并做好交接班登记。

12) . 完成领导交办的其他临时性任务

（4）上班安排

1) 实行全天 24 小时不间断上岗值班，分早、中、晚三班。

2) 三班上岗时间安排

早班：07 点-15 点，中班：15 点-23 点，晚班 23 点-次日 07 点

(二) 安保服务巡逻岗服务方案包括岗位职责、作业流程、标准

1、岗位职责

(1) 对在校园区域内的可疑人和事，认真进行询问，发现可疑情况立即报告，对可疑人员立即采取控制措施。

(2) 严格清理校园内不符合规定的摆摊设点和社会闲杂人员及无证人员；清理校内私设摊点、践踏草坪、扎帐篷、折花木、散发张贴广告及其他一切不文明行为。

(3) 加强校内机动车辆交通管理，纠正和处置各类校园交通违章行为。

(4) 指导驶入校园的机动车按标牌、标识线行驶，引导机动车在已规划车位内停放，禁止在道路上随意停放。

(5) 禁止机动车超速、逆向行驶，引导非机动车在已规划区域内有序停放，纠正乱停乱放行为。

(6) 校内各类大型活动交通疏导和管制工作。

(7) 遵守巡逻制度和履行巡视职责，做到勤走、勤看、勤查、勤问、尽职尽责，及时发现，保障安全。

(8) 熟悉掌握巡逻车辆和各种消防设施分布位置，使用性质和服务对象，系统掌握巡逻区域的整体情况。

(9) 熟悉《保安员职责》、《执勤人员共同守则》和《巡逻岗岗位职责》，了解巡逻岗执勤的特点、任务和常见情况处置方法，并认真贯彻执行。

(10) 严格执行工作制度，遵守工作纪律，服从领导的工作安排，按规定的、线路和部位，认真做好区域巡逻执勤，做好巡逻记录，认真进行交接班。

(11) 巡逻中要勤观察、勤思考。对可疑的气味、烟尘，可疑的光、热、声响等要及时查明原因，视情况报告有关部门，正确处置、及时清除或消除隐患，做好防火、防盗，防破坏，防治安灾害事故，防汛等安全工作。

(12) 对可疑的人和事要进行盘查，发现违法犯罪分子要注意监控，并及时报告，有可能的及时扭送公安部门。

(13) 及时制止和报告打架斗殴，流氓滋事、精神病等人员扰乱公共秩序的行为，及时劝阻损害公共卫生有损社会公德的其它违法违纪行为。

(14) 做好反恐防暴二线力量，完成其他临时性安保执勤任务和学校交办的其他任务。。

2、作业流程

(1) 接岗

(1) 提前 10 分钟到达岗位，做好交接班准备工作，如换装、整装携带岗上用品等。

(2) 准时按规范化交接岗要求接岗。

(3) 按规定交接各种登记簿册、证卡、保安装备、执勤用品等，重点交接没有处理完的事情和当班应该注意的问题。

(4) 履行交接登记手续，双方须签字确认。

(5) 打扫岗位及周围卫生。每班全面打扫卫生 2-3 次，卫生保持要时时进行。

(2) 交岗

(1) 工作完成，按规范化交接岗要求交岗，如接岗保安员未按时到岗，在岗保安员必须坚守工作岗位，继续履行工作职责。

(2) 按规定向接岗保安员交接各种登记簿册、证卡、进出控制系统设备、保安装备、执勤用品等，重点交接没有处理完的事情和当班应该注意的问题。

(3) 履行交接登记手续，双方须签字确认。

(3) 上班安排

(1) 实行全天 24 小时不间断上岗值班，分早、中、晚三班。

(2) 三班上岗时间安排

早班：07 点-15 点，中班：15 点-23 点，晚班 23 点-次日 07 点

(4) 巡逻保安工作要求

巡逻保安员在巡逻过程中，应多看，多听，多嗅，以确保完成巡视工作任务。

检查治安、防盗、防火、跑冒、泄漏等情况，发现问题立即处理，并报告上级领导及有关各部门。

巡查公司内各个重点部位、治安死角等，发现有可疑人员应前往盘问，检查证件，必要时检查其所带物品。

对保安服务项目主要出入口摆卖的小贩、推销人员，应劝其离开辖区。

巡逻保安员应重点掌握“六个要素”，即听、看、嗅、问、想、做。

听(耳听)——异常声音(包括水流声、脚步声、室内的异常声、呼救声等)。

看(眼观)——周围情况(人员活动情况、可疑人及物品、电梯机房、风机房、公共照明情况、电梯按钮、火灾隐患、防火门、消防通道、公共设施，区域内卫生、设备运行情况、消防设施情况等)。

嗅(鼻嗅)——异常味道(焦味、血腥味、油漆味、汽油味

问(盘问)——盘问可疑人(仔细观察其面部表情及回话神态,如表情惊慌、说话语无伦次或无身份证,立即通知领班带到安保部处理。)

想(动脑想)——分析判断情况,想方设法地解决问题。

做(动手做)——发现问题及时做出相应的处理。(如发现火警立即报告并采取相应的行动,发现公共设施损坏,记录下来报告有关部门及时处理,看到地面上的烟头、纸屑等顺手捡起来等。)

3、作业标准

河南科技大学保安服务项目管理区域内实施全天 24 小时保安巡视服务,每 2 小时对辖区巡视 1 次。

(1) 维持管理区域的公共秩序,按指定的巡视路线巡视。

(2) 巡视签到,电子巡更对点准时、规范。

(3) 劝阻、制止违章,违反河南科技大学保安服务项目安全管理行为有效制止。

(4) 接到报警后 5 分钟内到达报警现场,维护秩序,并协助处理。

(5) 巡逻中遇到河南科技大学保安服务项目要求及时提供服务或立即通知有关人员到现场。

(6) 遇到可疑人员进行询问验证,必要时可带到保安部处理。

(7) 巡逻人员必须做好巡防区域内的治安秩序、交通秩序和消防安全。

(8) 建筑物外巡查:每小时按照指定路线和要求对防范区域进行巡查一遍,包括区域内的消防设施查看,维护区域内停车秩序,消除各种不安全隐患。

(9) 建筑物内巡查:每天对所有建筑物内走廊等公共部位逐楼、逐层巡查,严禁楼内摆放杂物,检查、发现、登记、报告消防栓、灭火器、疏散指示牌、烟感等消防设施的损坏情况。

(10) 及时防止不安全事件的发生,扑救初期火灾并及时报告。

(11) 对已经发生不法侵害案件或灾害事故,应及时报告公安机关或有关部门并保护现场。

(12) 保障巡防区域办公秩序、交通秩序良好,安全稳定。

(13) 熟练掌握消防装备设施,参加消防拉动,协助消防控制室完成消防应急工作。

(14) 完成其他临时性安保执勤任务。

4、安保服务巡逻岗服务基本要求

(1) 着装:在工作时间必须统一着保安制服,着保安制服时,要按规定佩戴保安标志;保安制服不准与便服混穿,不同季节的保安制服不准混穿;着保安制服应干净整洁,不准披

衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪戴帽子、穿拖鞋或赤足。

(2) 仪容仪表：男性保安不准留长发、大鬓角和胡须，女性保安发辫不得过肩；不得染发，染指甲，不得化浓妆、戴首饰。

(3) 举止：姿态端正，动作规范，举止文明，礼貌用语；着装外出工作、执勤和出入公共场所时，不准袖手或将手插入衣兜，不准搭肩、挽臂、边走边吸烟、吃东西、嬉笑打闹；不准随地吐痰、乱扔废弃物。

(4) 其他基本要求：热情服务师生；认真填写值班记录，做好交接班工作；严格履行岗位职责，不做与保安服务无关的事情；有重要情况要妥善处置并及时上报，不准迟报、漏报、瞒报；严禁岗上饮酒或酒后上岗；严禁脱岗、空岗、睡岗、迟到、早退。

(三) 消防控制室工作方案包括岗位职责、作业流程、标准

按照消防控制室岗位设置，做到人防、技防互补，监控中心 24 小时不间断值守，保障监控系统运转良好，发现异常情况及时调度执勤队员予以处置做好记录并报告相关领导。其工作方案如下：

1、岗位职责

(1) 岗位职责

1) 爱护和管理好监控室的各类设施设备，把设备交接作为交接班的一项重要内容，确保监控系统正常运行。

2) 认真做好值班记录，对监控到的火情、违规违纪和犯罪现象，及时向保卫处值班室报告，并视情况通过对讲机与值班、巡逻人员联系。

3) 工作期间要统一规范着装，禁止在值班室睡觉、会客等与工作无关的事情。

4) 熟悉和掌握消防设施的功能和操作规程，熟悉各种按键的功能，熟练操作各种系统。

5) 对消防控制室设备及通讯器材等进行经常性的检查，定期做好系统功能测验，协助技术人员做好修理、维护工作，不得挪用或擅自拆除、停用消防设施，保证设备正常运行。

6) 熟练掌握本单位《消防应急处理预案》，火灾情况下能按照预案程序开展灭火救援工作。

7) 负责对消防设施进行每日检查，认真记录各种控制器的运行情况，掌握和了解消防设施的运行、误报警、故障等有关情况，并填写《消防安全监控室值班记录表》，做好交接班工作。

8) 对保卫处安排的重点部位进行重点监控。

9) 消控中心值班人员负责设备操作。

10) 安全生产管理部门负责日常检查监督工作。

11) 负责对消控中心的操作进行指导、监督;做好联系第三方维保、外送维修联系工作。

(2) 技防与消防监控岗位服务要求

①科学使用现有技防与消防设备,对校区进行全天候监控,及时发现异常状况,通知值班队员进行排查、处置。

②熟悉各点位情况,做到发生治安、消防、交通危害状况时第一时间发现,报告并监控保留视频物证。

③对现有设备进行巡查养护、发现问题能及时维护并通知维保单位抢修,确保设备能正常运行。

④熟练掌握监控、报警系统的操作规程,严格按照规程进行对监控设备的操作。

⑤负责录像资料的保存、回放、复制,按程序调阅录像资料,认真做好保密工作。

2、作业流程

消防控制室是建筑物内防火、灭火设施的控制中心,对于保障人员生命财产安全起着至关重要的作用。为了确保消防控制室的正常运行和有效应对火灾等紧急情况,特制定以下消防控制室安全操作流程。

(1) 目的

及时、准确地反馈火情的发展过程,正确、迅速地控制现场,达到迅速疏导和保护人员、控制和扑灭火灾的目的。

(2) 消防控制室管理及人员要求

1)消防控制室操作人员应经过专业培训,熟悉消防控制设备的操作方法和应急处置程序,取得相应的资格证书后方可上岗。

2) 操作人员应具备高度的责任心和敬业精神,保持良好的工作状态,不得擅自离岗、脱岗。

3) 操作人员应遵守消防安全管理制度,严格执行操作程序,不得违规操作。

4) 消控室内灭火器等应急器材配备到位;视频监控无异常。

5) 消控设备应定期检查并做好记录,确保处于正常使用

6) 消防控制室必须实行专人 24 小时值班,每班不应少于 2 人;当与消防远程监控系统联网时,可实行单人值班;每班连续工作时间不宜超过 8 小时。

(3) 实时监控:控制室应随时监控火灾报警系统、烟雾探测器、温度传感器等,确保及时发现并采取措施处理火灾风险。

(4) 数据管理:建立完善的数据管理系统,对火警信息、灭火器械库存、应急疏散路线

等进行记录和管理，便于追溯和分析火灾事故。

(5) 培训人员:控制室人员应定期接受专业培训，熟悉消防设备的使用方法和操作流程，具备应对紧急情况的能力。

(6) 组织应急演练:定期组织火灾应急演练，提高控制室人员的火灾应对能力，检验火灾应急预案的可行性和有效性。

(7) 警报系统维护:保证火灾报警系统的正常运行，定期检测警报器、报警按钮等设备是否正常，确保报警信号的准确传递。

(8) 操作流程

1) 严格遵守操作规程，不得乱操作，非工作人员不得操作该系统。

2) 当报警器收到故障信号后，首先按下报警的“消音”按钮后，立即通知维修人员排除故障，并做好记录。

3) 当报警器接收到报警信号后，按下“消音”按钮，并立即通知安全小组报警组同事到现场进行核实。若是误报，查明误报原因并做好记录，按下“复位”按钮。若证实发生火灾应立刻通知有关人员进行救火，并挂“119”通知消防支队前来救火。

(9) 检查流程

1) 每个值班人员每天对负责区域进行一次火情安全检查.排除本身能够排除的一般不安全因素。

2) 发现问题应及时处理及时报告，否则发生事故则由本岗位当班人员负责。

3) 每天应将当班情况检查结果向主管领导汇报。

4) 接班应提前 10 分钟进入岗位，并向上班了解安全情况检查内容进行检收签名，发现问题一般由交班的处理。较大的问题立即向上级领导报告处理，不得忽视或拖延。

(10) 火警处理流程

系统报警设备发出火警报警—值班人员手持通讯工具和灭火器到现场确认。

(1) 确认为火警，通知控制室拨打 119 报警电话，通知单位领导按照灭火预案组织灭火及安全疏散，视情况启动相应的消防设施，监控火灾情况下设备运行情况。

(2) 确认为误报警，通知控制室恢复系统正常工作状态，记录误报时间，部位、原因。

(11) 消防控制室应急程序

11.1 接警处置

1) 当收到火警信号时，消防控制室负责人需要即刻通知消防应急救援队伍前来处理事故，并按照预先制定的灭火预案实施应急处置。

2) 确定火灾地点和火源，并通过监控视频或其他途径尽可能获取更多信息，让救援队

伍加快到达现场。同时着手协助疏散人员，确保人员的安全。

3) 在疏散人员时，要尽可能防止人员恐慌或者挤压，需要合理的引导和安排。

11.2 指挥灭火

1) 确定灭火方案，根据火源和火势情况选择合适的灭火装备，如灭火器、泡沫、干粉等。

2) 发动指挥中心感应设备。对火场进行定位，并指挥灭火操作。同时按照灭火预案的要求，及时调动周围所有消防力量投入灭火。

3) 监控和控制灭火过程的进展情况和灭火效果，做好火势的评估、灭火的掌握和求援的处理。

11.3 火灾蔓延控制

1) 对带有隐患的建筑或场所进行隔离封锁，在保障周边住户生命安全的坚决扼制火势蔓延的可能性。

2) 在灭火过程中，也需要进行有效的火场限制，控制火势蔓延，避免火灾事故的扩大。

3) 监测火灾的扑灭后的熄灭处理，确保火灾已经完全熄灭，同时将火情控制在有效范围内。

3、作业标准

(1) 当班时间在职在位，严禁擅自离岗，不得擅自找人顶班。

(2) 按规定着装。文明用语，礼貌待人。

(3) 认真学习消防法律、法规，学习消防专业知识，熟练掌握消防设备的性能及操作规程，提高消防技能，熟悉街区报警系统的报警区域。

(4) 严禁值班时间睡觉喝酒听音乐打毛衣等与工作无关的活动，不得在控制室内会客，严禁无关人员触动、使用室内设备。

(5) 严格监视设备运行状况，遇到有报警要按规定程序迅速、准确处理做好各种记录，遇到重大情况要及时报告。

(6) 未经公安消防机构同意不得擅自关闭火灾自动报警自动灭火系统。负责机房清洁工作，做好交接班及值班记录，及时完成交接班工作。

(7) 保证值班电话、对讲机等通讯工具的畅通。保持因工作需要配置的物品完好。

(8) 服从工作安排，认真完成布置的其他工作。

(四) 根据学校大型活动消防、安保方案包括岗位职责、作业流程、标准

1、岗位职责

(1) 学校大型活动消防人员岗位职责

1) 当执勤队员接到报警的同时,应详细登记报警人姓名和身份,火情发生的时间、地点、起火的原因,火势大小,是否有人员被困等相关情况。

2) 通知微型消防站消防队员,携带灭火装备到场进行初期扑救。

3) 情况复杂时应迅速向“119”消防指挥中心报告火警,准确讲清起火单位名称,所在地区及门牌号码,起火部位,燃烧物品,火势大小,报警人姓名以及所使用的电话号码。

4) 迅速奔赴火灾发生的现场,确认火情,同时报告现场的实际情况,并立即通知守卫队备勤人员和保安大队,将火情迅速报告保卫处。

5) 备勤人员接到报警后,迅速集合,携带好通讯器材、湿毛巾、灭火器、消防设备等,按演练时的安排做好准备,分为扑救组、支援组、疏散组、警戒组等,并禁止电梯运行,迅速赶赴现场。

6) 到达现场后,听从指挥,注意安全采取措施,打开消防通道和关闭所有相关电源、燃气开关及门窗,并迅速与指挥中心联系,报告火势,是否有被困人员,当即使用现场的灭火设备灭火,尽可能的减少损失。

7) 及时派人到路口接迎消防车,主动向消防人员报告火场人员被困,起火部位,燃烧物品及存放的物资,建筑物内部结构,以及就近的消防井位置等。

8) 疏散组队员,应迅速赶赴现场疏散和引导火场附近的人员,不要乘坐电梯,引导人员从安全通道迅速离开火场。

9) 警戒组要迅速做好重要路口,通道和火灾现场的控制,保证通道通畅和人员的疏散秩序。

10) 增援组携带好灭火器和通讯器材,随时准备加入火灾现场进行扑救或救援,服从指挥员的调动。

11) 火灾扑救完毕后,要保护好现场,禁止无关人员入内,指派队员看护,清理物品、清查所用灭火设备器材,汇报设备和人员的情况。

(2) 安保岗位职责

1) 进行大型活动的安全风险预测并制定大型活动安全工作方案和应急预案。

2) 制定大型活动安全责任制度,落实安全措施、明确岗位职责。

3) 配备与大型活动安全工作需要相适应的保安人员及其他安全工作人员。

4) 为大型活动的安全工作提供必需的勤务保障。

5) 组织实施现场安全检查,发现安全隐患及时消除。

6) 对参加大型活动的人员进行安全教育,及时劝阻和制止妨碍大型活动秩序的行为,发现违法犯罪行为及时向公安机关报告。

7) 确保临时搭建的设施、建筑物的安全。

8) 对活动现场进行消防安全隐患排查。

9) 消防车灭火器等消防器材活动现场备用。

10) 按照公安机关的要求, 加强对参加大型活动的人员的安全检查, 对拒不接受安全检查的人员拒绝其进入。

11) 保证大型活动场所、设施符合国家和本市建筑、消防、卫生等安全标准, 并向承办者提供场所人员核定容量、安全通道、出入口以及供电系统等涉及场所使用安全的资料、证明。

12) 根据安全要求设立安全缓进通道、安全出入口和安全通道, 设置明显的引导指示标并保证畅通。

13) 配备应急广播、照明设施, 并确保完好、有效。

14) 对停车设施不得挤占、挪用, 并维护安全秩序。

15) 保证安全防范设施与大型活动安全要求相适应。

A. 自觉遵守活动场所的规章制度, 服从工作人员的指挥和管理, 有秩序地入场退场。

B. 严禁随意抛扔物品或携带易燃易爆危险物品、管制刀具和其它妨害公共安全的物品进入活动现场。

(3) 大型保卫活动期间岗位职责

保安员在大型保卫活动期间的消防工作职责包括但不限于以下内容:

1) 加强消防安全宣传教育, 提高活动参加人员的火灾防范意识;

2) 定期检查和维持活动场合的消防设施设备, 并及时除去火灾隐患;

3) 严格掌控火源, 防止烟雾、明火等可燃物品进入活动场合: 搭配消防部门进行消防演练和灭火器械使用培训:

4) 熟识应急逃命指示和逃命通道的设置, 并引导活动参加人员进行安全疏散:

5) 疏导人员秩序, 确保消防通道和安全出口畅通:

6) 配合执法部门严格打击非法燃放烟花爆竹等行为:

7) 及时汇报火灾、疏散情况, 并参加事故调查分析, 总结经验, 完善消防工作。

(五) 根据治安、消防等案事件处置方案包括岗位职责、作业流程、标准

1、治安、消防等案事件岗位职责

1) 当执勤队员接到报警的同时, 应详细登记报警人姓名和身份, 火情发生的时间、地点、起火的原因, 火势大小, 是否有人被困等相关情况。

2) 通知微型消防站消防队员, 携带灭火装备到场进行初期扑救。

3) 情况复杂时应迅速向“119”消防指挥中心报告火警,准确讲清起火单位名称,所在地区及门牌号码,起火部位,燃烧物品,火势大小,报警人姓名以及所使用的电话号码。

4) 迅速奔赴火灾发生的现场,确认火情,同时报告现场的实际情况,并立即通知守卫队备勤人员和保安大队,将火情迅速报告保卫处。

5) 备勤人员接到报警后,迅速集合,携带好通讯器材、湿毛巾、灭火器、消防设备等,按演练时的安排做好准备,分为扑救组、支援组、疏散组、警戒组等,并禁止电梯运行,迅速赶赴现场。

6) 到达现场后,听从指挥,注意安全采取措施,打开消防通道和关闭所有相关电源、燃气开关及门窗,并迅速与指挥中心联系,报告火势,是否有被困人员,当即使用现场的灭火设备灭火,尽可能的减少损失。

7) 及时派人到路口接迎消防车,主动向消防人员报告火场人员被困,起火部位,燃烧物品及存放的物资,建筑物内部结构,以及就近的消防井位置等。

8) 疏散组队员,应迅速赶赴现场疏散和引导火场附近的人员,不要乘坐电梯,引导人员从安全通道迅速离开火场。

9) 警戒组要迅速做好重要路口,通道和火灾现场的控制,保证通道通畅和人员的疏散秩序。

10) 增援组携带好灭火器和通讯器材,随时准备加入火灾现场进行扑救或救援,服从指挥员的调动。

11) 火灾扑救完毕后,要保护好现场,禁止无关人员入内,指派队员看护,清理物品、清查所用灭火设备器材,汇报设备和人员的情况。

2、治安、消防处置作业流程

为确保学校组织大型会议、运动会、文艺演出、外出社会实践活动及其他集体活动过程中出现以下几种情形的安全、有效、地完成校外社会实践活动,做到防患与未然,我公司特成立了安全应急小组,并建立了健全的安全紧急情况报告制度和处理措施,同时明确责任人及相关人员的职责,在紧急情况下能迅速、及时地采取各项应急措施,维护实践活动的正常开展,确保师生的生命财产安全。

(1) 目的

- 1) 确保活动现场秩序井然,避免出现混乱和踩踏事件。
- 2) 保障参与者的人身安全,防范各类安全事故的发生。
- 3) 保护活动现场的设施和财物,防止盗窃和破坏行为。

(2) 工作原则

- 1) 安全第一:保证活动参与者的人身和财产安全。
- 2) 严密保密:遵守保密原则,不外泄任何安保资源和行动。
- 3) 协同配合:建立良好的内外部信息共享机制,确保各部门的协同配合。
- 4) 科学决策:根据实际情况科学决策,确保活动安保工作的高效和合理性。

(3) 及时、准确地报警

当发生火灾时,应视火势情况,在向周围人员报警的同时向消防队报警,同时还要及时向单位领导和有关部门报告。

1) 向周围人员报警:应尽量使周围人员明白什么地方着火和什么东西着火,是通知人们前来灭火,还是告诉人们紧急疏散。向灭火人员指明火点的位置;向需要疏散的人员指明疏散的通道和方向;所属起火单位或部门要迅速组织力量扑救火灾。

2) 向消防队报警:直接拨打 119 火警电话。拨通电话后,应沉着、冷静,要讲明:发生火灾的单位、地点、靠近何处,什么东西着火、火势大小,是否有人被围困,有无爆炸危险物品、放射性物质等情况。还要讲清报警人姓名、单位和联系电话号码,并注意倾听消防队的询问,准确、简洁地给予回答。报警后,应立即派人到单位门口或交叉路口迎接消防车,并带领消防队迅速赶到火场。如消防队未到前,火势扑灭,应及时向消防队说明火已扑灭。

(4) 扑灭初起之火

火灾的发展为初起、发展、猛烈、下降和熄灭五个阶段。火灾初起阶段,燃烧面积不大,火焰不高,辐射热不强,火势发展比较缓慢,如发现及时,方法得当,用较少的人力和简单的灭火器材就能很快地把火扑灭。这个阶段是扑灭火灾的最佳时机。在报警的同时,要分秒必争,抓紧时间,力争把火灾消灭在初起阶段。

(5) 火灾中的疏散

疏散是将受火灾威胁的人和物资疏散到安全地点,这是减少人员伤亡和物资损失的重要措施。

保安人员在火场能见度极差的情况下,应当镇定组织群众疏散。疏散时要由了解、熟悉路线的人带路,将老弱病残放在疏散队伍中间,相互照应,下楼时手拉手;疏散行进的速度要尽可能照顾行动缓慢者;互相之间用喊话或手电照明进行联络。

(6) 工作原则

- 1) 统一思想,防范在先,充分准备,树立信心。
- 2) 发现问题,沉着应对,科学处置,上报即时。
- 3) 加强领导,指挥得当。
- 4) 治安应急工作灵敏快速,力求将突发事件遏制在萌芽状态。

3、治安、消防处置标准

(1) 风险评估

1) 人员拥挤风险

由于活动参与人数众多，在入口、通道、座位区等地方可能会出现人员拥挤的情况。如果不加以有效疏导，容易引发踩踏事故。

2) 突发事件风险

活动现场可能会发生突发疾病、火灾、恶劣天气等突发事件，如果没有相应的应急预案和处置措施，可能会造成严重后果。

3) 治安风险

活动现场人员复杂，可能会有小偷、滋事者等，存在盗窃、打架斗殴等治安问题。

(2) 紧急情况应对措施

尽管我们已经做了充分的安全预防工作，但仍然必须做好应对突发事件的准备。以下是一些常见的紧急情况应对措施：

1) 火灾应急预案:建立有效的火灾应急预案，包括人员疏散路线、灭火器材的配置，以及火灾逃生演练等。

2) 医疗救援:安排专业医务人员和急救设备，保障参与人员在发生意外伤害病时能够得到及时的救治。

3) 突发恐怖袭击:与当地公安部门合作，制定应对恐怖袭击的预案，加强现场安保措施，确保参与人员的人身安全。

(3) 事故的预防措施

一、事故预防：

为减少大型活动中各类事故的发生，学校应采取以下预防措施：

领导小组成员在突发事故前要做好以下工作：

1) 加强领导，健全组织，强化工作职责，制定应急预案和落实各项措施，完善工作机制和应急保障系统。

2) 做好预案的发放、登记、修改和重新修订，定期组织教职工研究应急预案的内容；加强对教师师德规范教育，增强责任意识和法制意识。

3) 凡组织学生外出，都要经校长同意，并向教育主管部门申请汇报。

4) 凡是外出活动，严密组织，统一服从命令，听从指挥。

5) 凡是举行大型活动，做好学生的学习动员和安全教育工作。

6) 带队班主任要明确职责，做好学生的安全教育管理工作，以班为单位排成两队行进，

前后呼应。严格行进纪律，注意行进安全。

7) 凡是外出活动，学校校医必须配备小药箱，以使应急。

8) 到达活动目的地后，必须听从总指挥的命令。参观或是听取报告，必须遵守展厅的规定和要求，不准随便触碰展品。

(4) 发生火灾处置措施

4.1、及时、准确地报警

1) 当发生火灾时，应视火势情况，在向周围人员报警的同时向消防队报警，同时还要及时向单位领导和有关部门报告。

2) 向周围人员报警:应尽量使周围人员明白什么地方着火和什么东西着火，是通知人们前来灭火，还是告诉人们紧急疏散。向灭火人员指明火点的位置;向需要疏散的人员指明疏散的通道和方向;所属起火单位或部门要迅速组织力量扑救火灾。

3) 向消防队报警:直接拨打 119 火警电话。拨通电话后，应沉着、冷静，要讲明:发生火灾的单位、地点、靠近何处，什么东西着火、火势大小，是否有人被围困，有无爆炸危险物品、放射性物质等情况。还要讲清报警人姓名、单位和联系电话号码，并注意倾听消防队的询问，准确、简洁地给予回答。报警后，应立即派人到单位门口或交叉路口迎接消防车，并带领消防队迅速赶到火场。如消防队未到前，火势扑灭，应及时向消防队说明火已扑灭。

4.2、扑灭初起之火

火灾的发展为初起、发展、猛烈、下降和熄灭五个阶段。火灾初起阶段，燃烧面积不大，火焰不高，辐射热不强，火势发展比较缓慢，如发现及时，方法得当，用较少的人力和简单的灭火器材就能很快地把火扑灭。这个阶段是扑灭火灾的最佳时机。在报警的同时，要分秒必争，抓紧时间，力争把火灾消灭在初起阶段。

4.3、火灾中的疏散

1) 疏散是将受火灾威胁的人和物资疏散到安全地点，这是减少人员伤亡和物资损失的重要措施。

2) 保安人员在火场能见度极差的情况下，应当镇定组织群众疏散。疏散时要由了解、熟悉路线的人带路，将老弱病残放在疏散队伍中间，相互照应，下楼时手拉手;疏散行进的速度要尽可能照顾行动缓慢者;互相之间用喊话或手电照明进行联络。

附件2：服务承诺

各项服务承诺

（1）服务质量承诺：

我们公司的保安人员都是经过专业培训并持有合法证书的员工，能够熟练掌握保安岗位的各项职责和技能。我们保证为您提供专业、高效、周到的服务。

（2）服务态度承诺：

我们的保安人员将以礼貌、热情的态度对待每一位客户，尊重客户的意见和需求。我们将积极配合客户的要求，确保服务质量达到客户的满意度。

（3）服务安全承诺：

我们将严格遵守相关法律法规，保证保安人员的背景和身份合法合规。我们将严密监管保安人员的工作行为，确保服务过程中不会发生任何损害客户利益的行为。

（4）服务保密承诺：

我们将严格遵守保密协议，保护客户的隐私和商业信息。我们保证保安人员不会泄露客户的任何信息，确保客户的利益不受任何损害。

（5）服务监督承诺：

我们将建立完善的服务监督机制，定期对保安人员的工作进行评估和督导。同时，我们欢迎客户对我们的服务进行监督和评价，积极接受客户的意见和建议，不断提升服务质量。

（6）服务纠纷解决承诺：

如果客户对我们的服务有任何不满意的地方，请及时与我们联系。我们将立即组织相关人员进行调查和处理，并在最短的时间内解决问题，确保客户的权益得到维护。

（7）政治工作的承诺：

把队员政治教育和思想教育放在首位，不断的提升保安队员的综合素质，确保所有保安队员思想稳定，爱岗敬业。

①思想重视、积极参与。按要求积极参与，借机检验自身素养，主动查找不足，及时改进。

②遵纪守法、遵守各项规章制度。要做到知法、懂法、守法，更要深刻领会“无规矩不成方圆”的道理，求真务实，遵纪守法，言行一致，表里如一。

③勤俭节约、廉洁履职。胸怀全局、保持清醒，在工作中始终弘扬勤俭作风，要坚持求真务实、讲求实效摆正价值观，树立良好形象。

④爱岗敬业、开拓进取。立足自身岗位，爱岗敬业、开拓进取，不断提高自己的责任心，增强事业心。要继续秉承勤奋、刻苦、用心的工作作风，要高标准、高要求、身体力行、争

做先锋、树立榜样。

⑤从严要求、提高素质。要从严从难要求自己，无论是思想工作还是学习心态还是个人修养，都要从内里提高要求，不断锤炼自己的素质。

（8）管理工作的承诺：

全面落实公司各项规章制度、管理制度和 ISO9001 质量认证手册， 进一步加强保安队伍的规范化建设。

①忠诚企业、忠于职守、敬业爱岗，自觉维护公司利益、保守公司秘密，认真履行岗位职责，严格遵守公司各项规章制度。

②认真执行公司各项决定，切实贯彻公司各项部署和要求。

③推进企业精细化、规范化管理，保质保量完成上级下达的各项工作任务。

④创新管理，诚实守信，以身作则。

⑥加强自身学习，积极学习新知识、新技术和新方法，不断提高业务水平和管理能力。

（9）队员工作的承诺：

按照招标文件要求及采购人要求配备一支作风优良，素质过硬的保安队伍。

①保安大队长具有丰富的管理经验，在安保服务管理岗位任职至少2年以上，具有较好的语言、文字表达能力和一定的沟通、协调、组织、指挥能力。

②中队长（班长） 应从事保安工作3 年以上保安管理工作经验，具有较好的语言、文字表达能力和一定的沟通、协 调、组织、指挥能力。

③保安队员身体健康，品行端正，能独立履行保安工作职能。

（10）行政工作的承诺：

做好公司各项政策方针的落实及文件传达工作，做好政令统一，有大局意识和服务意识 。

①做好公司整体经营方针和经营目标的制定并带领公司团队予以达成。

②做好公司管理制度的审定、总体执行监督。

③做好公司流程审定、总体执行监督。

④做好公司公共关系管理、重大危机事件应急处理。

⑤完成公司领导交办的其他工作。

（11）安全工作的承诺：

确保无刑事案件，无重大勤务纠纷，无重大工作漏点，确保不泄漏各种秘密。

①熟悉火警、急救等联系方式，对各种异常情况进行观察，学会使用各种应急处理的安防器械。

②按规定进行安全巡视，要及时发现、处理存在的问题、安全隐患等，及时处理。

③按规定进行检查安防器械、消防设施和水电汽暖线路等发现有损坏或存在安全隐患及时上报处理，排除隐患。

④确保不泄漏各种秘密。

（12）训练工作的承诺：

严格按照训练大纲、培训计划，培训科目进行训练，并做到时间、人员、内容、效果四落实。

①培训方案详实具有可操作性，有近期培训、年度培训、长期培训的计划及所要达到的效果。

②各类上岗人员岗位职责明确。

③具有健全的管理制度。

④具有切实有效管理考核措施，明确具体。

（13）考核工作的承诺：

公司专职考核组每月都将对所有驻勤队员进行一次规范性考核，考核将做到人员、项目、内容、奖惩四落实，并将有考核工作小结。

①按照各项制度对所有队员进行规范性考核，并汇总考核结果。

②所有队员每月提交工作总结，作为考核依据。管理人员根据工作总结、工作表现和工作目标完成情况，填写考核表。

③管理人员每月向考核组提交个人工作总结和部门工作总结，作为对管理人员个人和部门工作的考核依据。

④考核组依据各类考核结果根据规定完成总体考核。

⑤公司根据考核内容按规定给予奖励或处罚。

⑥根据要求将各种装备及设备保质保量配置到位，并对装备设备做好相应的维护维修。

（14）纠察工作的承诺：

①公司专职纠查队将对所有驻勤项目每月进行一次全面检查，每天日查4次，夜查3次，并有纠查月结和通报。

②纠察工作根据督查工作实施细则进行工作。

③要有记录、定期汇总督察情况，对督察中发现的问题要进行分析、综合研究，并提出整改意见。

④对纠察结果向其本人和所在部门通报。

⑤受理服务单位、群众对保安工作和保安员的意见和建议。

⑥对屡纠屡犯的保安员提出意见并对其进行重点监督检查。

（15）勤务工作的承诺：

将认真听取并尊重服务单位需求，制定完善守卫勤务方案并全面予以落实，确保服务单位满意率达到 98%以上。

①准时上岗。因故不能上岗，必须办理请假手续，经领导批准，除特殊原因外。

②值勤时必须穿着保安制服、按着装规定佩带整齐，保持良好的精神风貌。处理问题要以理待人，做到文明执勤。

③严格执行委托单位制订的门卫和其他有关制度。来访、联系工作应按规定手续办理。责任区的物品必须出具认可的出门证方可放行。

④责任区内发生犯罪案件，应认真保护现场，及时报告公安部门，并同时报告服务单位领导和公司领导。

⑤不准私自接受服务单位给予的不正当物品和现金，严禁服务单位索取财物。服务单位赠送小礼品，应婉言拒绝，谢绝不了的收受后一律上报公司，由公司视情处理。

（16）培训承诺：

针对项目服务特点，制定切合实际的培训计划和课程安排，理论结合实践，使员工技能和服务意识得到提升，有效的把学习的知识运用到日常工作去。我公司承诺员工每月培训课时不少于8小时，每年度技能评比不少于 4 次。工作考核每月 1 次。

（17）防火防盗及安全承诺：

针对本项目的特性，本企业将建立有效的安全防火防盗管理机制，以最大程度保障客户的安全秩序、火灾应急和人身及财产安全。

（18）客户服务保证承诺：

将严格推行并实施规范化服务，达到细微、周到、真诚、规范的服务要求，每季度一次配合校方对客户进行满意率征询，对合理的建议及时采取措施，提高客户满意度。设立投诉、接待平台， 做好相关记录，创立一个规范、便捷、到位的客户服务信息平台。

（19）沟通平台畅通承诺：

保安公司作为项目现场管理的首要责任方，将从对采购人负责的角度出发，从项目的服务质量、安全保障作出应有的努力和贡献。保持高效顺畅的沟通渠道，不仅能够及时解决现场的管理问题，也能让采购人真实感受到服务的优质与其带来的便利。

（20）设备设施管理承诺：

采用“运维分离、分区保障、统一接口”的管理模式，从设备设施交接验收的台账台卡建立到设备设施养护计划的制定和实施，从设备设施的大中修管理到设备设施的运行管理和维护保养，我公司全力确保项目内设备设施的正常运行和及时维护。

(21) 快速响应机制承诺:

建立 24 小时应急机动响应机制, 各类突发事件及时响应处置, 各类服务需求 24 小时内给予答复并满足。我公司有着充足的人力资源和管理经验, 确保提供可靠、有效的快速响应保障。

后续服务保障承诺

(1) 我公司负责队员的招聘、政审、《劳动合同》的签订、日常管理、培训(包括按照客户单位工作特性和要求进行的专项培训)

(2) 客户单位与我公司签订保安服务合同后, 如队员发生任何劳动纠纷, 由我公司负责, 与客户单位无关。

(3) 我公司给队员购买保险, 如遇意外事故等, 均有我公司负责, 客户单位不承担任何责任。

(4) 我公司队员在执勤中, 因失职给客户造成的经济损失, 由我公司负责赔偿。

(5) 保安队员实行双重管理, 保安员在工作中坚决执行客户单位制定的相关管理制度。如客户单位对个别队员不满意要求调换, 我公司无条件支持, 按客户的时间要求将队员调换到位。

(6) 客户单位和公司均有对保安工作进行监督、检查、建议、意见权, 保安队员必须无条件服从、执行。

(7) 保安队长为我公司委派的现场负责人, 全面负责保安管理工作, 按时向客户单位主管部门领导汇报工作, 执行和圆满完成客户单位下达的各项工作任务。

(8) 双方建立沟通联系机制, 保持合作信息通畅, 以便及时改进工作, 保证各项工作落到实处。

(9) 如客户单位检查到保安员在工作期间违反规章制度的, 可按我公司或双方认可的奖惩制度给予处罚。

(10) 我公司督察部将定期、不定时地对服务岗点进行检查监督。

(11) 我公司组建了50人的应急大队, 保障车10辆, 可在 10 分钟内抽调 30 人, 在 30 分钟内抽调 50 人的应急队伍到达指定现场, 客户单位如遇突发事件, 我公司均可无偿为客户提供服务。

(12) 我公司将认真履行以上服务承诺, 敢于担当。为客户提供良好的工作环境, 为客户的校园安全保卫等工作提高强有力保障。

特色便民服务承诺

1、做好服务区域的便民工作, 门岗备有雨伞、雨披, 便民箱和交通工具, 设有各类安全

提醒、提示牌等，使保安工作更具品牌化、人性化；

2、门岗设有意见箱、值班牌和值班电话，随时接受投诉和建议，便于监督服务工作，提高服务质量。

3、义务为客户单位领导，重要贵宾提供临时性随身护卫、驾驶、挪车等服务工作。

4、义务为客户单位做好冬天扫雪铲冰、夏天防汛、门前三包等工作。

服务质量保障承诺

1、政治教育方面的保障承诺

政治教育是保持保安队伍稳定，提升保安队伍综合素质的中心环节，我公司针对该保安项目的实际情况，每月都将派出专职讲师进行政治教育。

①进行法制教育，使全体保安队员做到知法、懂法、守法；

②认真学习贯彻二十大精神，是全体队员树立正确人生观和价值观，愿为社会的和谐稳定做贡献，愿为人民的幸福安康做贡献；

③进行时事政策教育，使全体保安队员及时了解党的方针政策，及时了解国内外重大事件，通过各种政治教育，使全体保安队员身在本职胸怀全局，真正做一个新时代的优秀保安队员。

2、管理方面的保障承诺

我公司经过多年的实践，建立了各类职责、规章制度。对于拟派往本项目进行安保服务的全体队员，严格遵守各项制度和职责，做到令行禁止，一切行动听指挥。

①我方完全接受采购人对保安服务质量进行监督检查，对在检查中发现的问题，立即整改落实。

②我方严格按照《保安服务管理规定》执行。

3、管理人员的保障承诺

①管理人员素质的高低与能力的强弱将在很大程度上决定整个保安队伍的管理质量与服务质量。

②我公司将选派得力的保安队长和得力的一线副队长对此项目进行管理。

上述人员在管理上有丰富的管理经验与出色的管理能力。定期征求客户意见，减少沟通环节，提高工作效率。

4、队员方面的保障承诺

①我方派出人员符合国家有关规定，严格招录标准并经专业培训政治合格，无不良记录，身体健康，无信教人员，胜任相应工作。

②保安队员形象较好，年龄不超过 55 岁，重点岗不超过50岁，经过安保专业培训、有

从业资格证书（持证上岗）。遵纪守法、忠于职守。

③仪容仪表端庄，执勤时着新式保安员服装，着装佩戴整洁得体，行为举止规范，文明执勤，训练有素。

5、训练方面的保障承诺

训练工作是提高保安队伍服务质量，确保做好安保工作的最基本措施之一，我公司将把派往本项目的保安队伍的训练工作放在重要议事日程，认真做好做规范。

①保安员培训：本项目的保安队的保安员每年要抽调总兵员的百分之二

十，分成三批送往我公司的职业技能培训基地进行培训。要进一步熟悉队列条令、内务条令、纪律条令；要进一步熟悉执勤须知和礼仪要求，有较强的执勤能力；要能妥善处理执勤中发生的各种问题。

②骨干培训：本安保项目的管理人员，每年要分期分批在公司的培训基地进行职业技能培训。通过培训基层干部要做到能带兵，会带兵，能执勤，会执勤，能管理，会管理。

③日常培训：每个季度我公司都将派专职教练到本项目安保人员进行为期一周的日常训练。训练内容为日常工作和执勤工作中的共性知识，例如：队列、各种指挥手势、四哨、礼仪与文明用语等。

6、执勤、应急方面的保障承诺

实施 24 小时不间断的守卫、巡逻服务，做好本守卫区内的防火、防盗、防破坏、防抢劫、防爆炸和各类突发事件的监控工作。公司将对本项目的保安队实行全员军事化管理，保证驻勤保安队员 24 小时备勤，并做到一切行动听从项目安保部领导指挥。需要增勤时，我公司将按项目安保部领导要求，将所需人员按时、按质、按数输送到位。在发生特殊情况或重要事件需要增加警卫力量，我们将在 10 分钟内组织 50 人的支援队伍，将在 30 分钟内组织 100 人的支援队伍到达指定位置。

7、安全方面的保障承诺

①我方负责对有关人员定期进行安全培训并做好相应的记录。我方按国家规定对实施项目任务人员进行安全知识、操作规程教育，积极参加学习并严格遵守有关的安全法规、规章制度和各项操作规程。

②确保无责任事故，无重大勤务纠纷，无重大工作失误。确保不泄漏客户各类秘密。

8、考核方面的保障承诺

适时适度的考核是发现问题，解决问题，鼓励先进、鞭策后进，不断提升保安服务质量的重要措施。我公司对本项目安保服务项目的规范性考核将做到五落实：

①设立专门考核领导小组，由有关专业人员组成。

②每次考勤除保安队长必须参加外，有关主要领导要亲自带队。

③每季度全面考核一次。

④考核分内卫勤务、内务卫生、个人卫生、规章制度、装备器材、礼仪礼貌 6 大项，每项都将按百分制设定专门评分标准。

⑤对在规范性考核中表现突出的基层单位和个人除通报表扬外还要给予物质（奖金）奖励。对在规范性考核中落后的基层单位和个人要给予严肃批评教育，同时要制定限期整改措施。