**二次报价一览表**

人民币：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **标段** | **项目名称** | **投标报价** | **工期** | **备注** |
| 第一标段 | 许昌市审计局“购买保安服务”项目 | 大写：**叁拾万贰仟肆佰元整**  小写：**302400元** | 2年 | 以实际劳动量为准 |
|  |  |  |  |  |

投标人（公章）： 河南鑫盾保安服务有限公司

投标人法定代表人 （或代理人）签字： 李建明

日期：2018年7月16日

注：工期指完成该项目的最终时间（日历天）。

**技术方案**

◆针对该项目响应表

◆公司服务范围及经营方针

◆主要业绩

◆服务内容

◆实施方案

◆相关规章制度

◆应急预案

◆人员培训方案

◆针对该项目响应表

项目名称： 许昌市审计局 购买保安服务项目

项目编号： ZFCG-T2018055号

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **采购文件的要求** | **投标文件的响应** | **偏离程度** |
| **1** | 服务范围：许昌市审计局。 | 完全响应 | 无偏离 |
| **2** | 工作内容：负责监控值班、院内值守及巡逻、门卫值守、出入登记、院内车辆秩序管理及防火、防盗、防破坏、防爆炸等任务，维护指定区内治安秩序，协助采购单位落实有关安全防范制度，搞好责任区内的安全、卫生等。 | 完全响应 | 无偏离 |
| **3** | 需派遣保安人员 7 人 | 完全响应 | 无偏离 |
| **4** | 按照采购单位设定的岗位，按照要求落实各岗位职责。 | 完全响应 | 无偏离 |
| **5** | 投标人须为派遣队员按照许昌市工资标准发放工资，为队员缴纳社会保险金（养老、医疗、工伤、失业、生育）；法定节假日加班补助、延长工作时间报酬。 | 完全响应 | 无偏离 |
| **6** | 要求派遣保安人员身体健康，五官端正，人员相对稳定。未受过治安拘留、劳动教养、刑事处罚；必须经过岗前培训. | 完全响应 | 无偏离 |
| **7** | 服务周期：两年。 | 完全响应 | 无偏离 |

**◆公司服务范围及经营方针**

公司服务范围

1、接受客户委托，培训保安员及派驻保安员，提供门卫巡逻、防火、防盗等业务。

2、为机关、团体、企业、事业单位、居民住宅区、集贸市场、银行、金融证券交易场所、机场、车站、仓库等场所提供安全守护。

3、展览、展销和经营性的文娱、体育、商贸、旅游等活动的安全保卫，提供消防安全服务。

公司经营方针

1、基于最大程度地满足客户要求同时保证企业效益。

2、顾客为先了解并满足顾客要求，多样化，快速、简便、安全地为客户服务。

3、专业为本，有效率地提供门禁管制、消防管理、防盗、防治安事件服务 。

◆**主 要 业 绩**

* **住宅类**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **小区名称** | **小区面积** |  | **小区名称** | **小区面积** |
| 山水富地 | 16万㎡ | 山水人家 | 237801.44㎡ |
| 滨河新村 | 237627.35㎡ | 城尚城 | 83000㎡ |
| 奥阳康城 | 68773㎡ | 建业城 | 66908㎡ |
| 长城花苑 | 245987.28㎡ | 地久馨园 | 17268㎡ |

* **学校类**

|  |  |
| --- | --- |
| **名称** | **保安数量** |
| 平顶山城建学院 | 45人 |
| 第二外国语学校 | 35人 |

* **机关类**

|  |  |
| --- | --- |
| **名称** | **保安数量** |
| 小浪底、西霞院综合安保 | 105人 |
| 新乡市政府 | 85人 |
| 河南省残疾人联合办公大楼 | 35人 |
| 商丘博物馆 | 31人 |

* **医院类**

|  |  |
| --- | --- |
| **名称** | **保安数量** |
| 京都肿瘤医院 | 45人 |
|  |  |

* **企业类**

|  |  |
| --- | --- |
| **名称** | **保安数量** |
| 洛阳佳一机电设备有限公司 | 36人 |
|  |  |

◆**服 务 内 容**

1、门卫守护: 对出入人员进行严格验证，并依据客户单位有关会客登记制度严格履行登记手续，严禁无关人员入内。对出入人员和车辆所携带、装运的物品、物资进行严格检验、核查。疏导出入车辆和行人，清理门卫责任区内无关人员，保证进出车辆畅通，人员出入有序无阻。协助客户单位管理好职工考勤工作，配合有关部门做好来人来访接待工作，遇有来访人员确有要事急需办理时，要及时做好传达工作。协助客户单位发现治安隐患，堵塞漏洞，健全防范制度，提高安全防范能力，主动配合公司保卫部门的工作。

2、守护工作:保护人身安全，保护财产安全，维护客户单位的正常秩序。

3、巡逻工作:维护巡逻区域内和保护目标周围的正常治安秩序。 预防、发现、制止各种违法犯罪行为。及时发现各种可疑情况，抓获现行违法犯罪嫌疑人。洞察安全隐患。突发事件或意外事故的处理。

4、保安人力护卫服务:包括保安门卫服务、保安守护服务和保安巡逻等服务。公司根据企事业、物业小区、工厂、商场、及机关事业单位的不同特点，制定相应的保安门卫服务、守护服务及巡逻服务方案，派出专业保安人员提供护卫服务。

5、安全技术防范报务:公司大力发展技防服务，努力提升保安服务的科技含量，充分发挥科技手段在预防违法犯罪、确保客户安全中的积极作用，逐步形成人防、物防、技防相结合的综合防范网络。

6、安全防范咨询服务:公司为企业、事业单位、机关团体、社会特定组织或个人提供有关保安或安全方面的问题解答、安全防范措施、安全制度规定，以及安防工程、家庭报警系统的安装、调试、使用等业务咨询活动。 临时勤务保安服务 公司为大型活动、大型企业、发布、歌友见面会、文体演出比赛、展览等活动提供人防、技防相结合的安全防范解决方案并负责实施保安服务。

◆实施方案

**1、设备本地固定办公场所**

为了给许昌市审计局购买保安服务项目提供更完善、快速的保安服务，我公司特在许昌市八一路东段艺馨苑5号楼9层设置固定的办公场所且自备安保等服务项目所需物资装备。

**2、保安岗位职责**

1. 主出入口24小时值勤。对来访人员进行验证、登记，杜绝闲杂人员进入；对进出的邮递、送水等劳务人员实行临时准入证管理。
2. 严格把控出入车辆，凡进出施工现场的车辆严格管理，查验车辆装载货物，见证放行；

3、保持环境秩序良好，道路通畅，车辆停放有序，按位停放；按规定线路巡逻，每日夜间巡查不得少于4次；配有安全监控设施的，实施24小时监控。

4、保证消防自动报警系统、监控系统、门禁系统、对讲系统设备的正常运行。

5、各种消防设施、器材配备合理、更新及时、使用有效。

6、对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时报告业主和有关主管部门，并协助采取相应措施，完善责任制。

7、《全国物业管理示范大厦标准及评分细则》约定的其它公共秩序维护内容。

**保安服务标准**

1、建立传达、保安、车辆、道路及公共秩序等管理制度并认真落实，确保办公区安全和正常的工作环境；严格验证、登记，杜绝闲杂人员进入，环境秩序良好；维护和保证防盗、防火等报警监控设备的正常运行，对办公区的安全状况实行24小时监控，监控记录保持完整；监控中心收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并通知相关人员及时赶到现场进行处理；做好安全防范和日常巡视工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件，重点、要害部位每小时至少巡逻一次，发现违法、违章行为应及时制止；道路畅通，各种车辆停放有序，无堵塞交通现象，不影响行人通行。

2、实行24小时安全管理，人防、机防相结合，监控、巡视、值班相配合，确保无漏岗、脱岗、睡岗等失职现象。

3、危及物业使用安全和事故易发区设置警示标志和采取切实可行的安全防范措施。

4、有针对性地提供突发事件的安全保卫服务，措施得力，制度健全、人员到位，编制切实可行的如“被盗”、“妨碍公务”等突发事件的应急预案及措施。特别是要建立处理上访事件的应急方案。

5、火灾、刑事案件和交通事故发生率为零。其它重大事故发生率控制在1‰以内，处理及时率为100%。

6、庭院出入道口及外围无聚众、阻塞、叫卖等现象。

7、确保安全和正常工作环境；环境秩序良好，做好安全防范和日常巡视工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件。

8、有重大活动、接待或会议时，按采购单位要求增加适当的安全保卫人员。

9、道路通畅，路面相关设施完整，交通标识规范完好。

10、地上停车管理制度完善，人员配备合理，无乱停乱放和阻塞现象。

11、必要时并根据采购单位要求对出入庭院的物品、人员、车辆进行检查。

12、地上停车的车位划线和院区相应设施划线每年一次。

13、秩序维护工作检验标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分类 | 序号 | 项 目 | 标 准 |
| 服务  要求 | 1 | 仪表仪容 | 1、按规定着装，佩戴齐全  2、不袖手，背手或将手插入衣袋，不勾肩搭背 |
| 2 | 服务态度 | 1、微笑服务  2、主动热情，耐心周到 |
| 秩序维  护工作 | 1 | 立岗、门岗 | 1、24小时值班  2、出入物品进行登记  3、进出机动车辆登记后放行  4、上岗时不得会访客、闲聊 |
| 2 | 巡逻岗、车辆引导岗 | 1、24小时巡查  2、消防设施每周检查一次  3、车辆摆放有序  4、可疑人员盘查登记  5、违章行为及时制止 |
| 3 | 监控值班 | 24小时监控 |
| 4 | 门岗收发证登记 | 2分钟内 |
| 5 | 接到报警电话赶到现场 | 2分钟内 |
| 6 | 提前上岗 | 10分钟 |
| 7 | 值班室接电话 | 不超过3声铃响 |
| 8 | 主管夜间查岗 | 每周不少于两次 |
| 11 | 学习训练 | 每周学习不少于2小时 |

◆**相关规章制度**

**秩序管理人员工作纪律**

（1）遵守国家的法律及公司内部各项规章制度；

（2）坚守岗位，忠于职守，严格执行岗位责任制；

（3）上岗坚决做到"五不准"，即不准喝酒，不准聊天，不准容留外来人员，不准擅离工作岗位，不准迟到、早退；

（4）服从管理，听从安排，廉洁奉公，敢于同违法犯罪分子作斗争；

（5）爱护各种警械器具装备，不丢失、损坏、转借或随意携带外出；

（6）严格执行请、销假制度，有事外出必须请假。

**秩序管理人员的交接班制度**

　秩序管理保卫交接班非常重要，因为这段间隙处理不好，就容易使罪犯乘机作案。为了杜绝这些漏洞，必须强化交接班制度。

（1）接班秩序管理人员要按规定提前10分钟上岗接班，在登记簿上记录接班时间；

（2）交接班时，交班的秩序管理人员要把需要在值班中继续注意或处理的问题以及警械器具等装备器材向接班秩序管理员交待、移交清楚；

（3）接班秩序管理人员验收时发现问题，应由交班秩序管理人员承担责任。验收完毕，交班秩序管理人员离开岗位后所发生的问题由当班秩序管理人员承担责任；

（4）所有事项交待清楚后，交班秩序管理人员在离开工作岗位前在登记簿上记录下班时间并签名；

（5）接班人未到，交班人员不得下班。如果接班人员未到，交班人员下班，这期间发生的问题，两人共同负责；即使没有发生问题，也要分别扣发两人的工资并通报批评。

**秩序管理人员工作细则**

（1）仪表着装

1）按公司配发制服统一着装和佩戴，制服须保持洁净、平整，各项配置标志齐全。

2）风纪严整，不得敞开衣领，翻卷衣袖、裤边；上岗前须到更衣室镜子前整理仪表。

3）上岗前、下岗后须到指定点更衣；不得将制服及佩戴物带离办公楼；服装清洗不得影响正常上岗着装。

4）秩序管理人员仪表须洁净端正，不得留长发、胡须。

（2）上岗姿态

1）在岗时须精神饱满，精力集中。

2）站岗时保持抬头、挺胸、收腹、并腿，巡岗时须在站立的基础上做到步伐稳健，双臂前后自然摆动，不得有手插衣裤口袋、手叉腰间等散漫举止。

3）两人巡岗时须并排，保持上岗姿态统一步伐行进；两人以上巡逻或同行时须列纵队，保持上岗姿态统一步伐行进。

4）在岗期间不得吸烟或吃零食，不得有闲聊、睡岗及其他懈怠行为。

（3）文明礼貌执勤

1）对待办公人员或来宾须态度和蔼、耐心周到，行为举止须自然端正、落落大方。

2）礼貌待人，遇办公人员或外来人员需交涉或按章管理时，在开始前和完成后皆须先敬礼，把"先生、女士、您好、请问、对不起、打扰了、感谢合作"等礼貌用语体现在实际工作中。

3）禁止任何粗俗言谈、污言秽语。

4）回答办公人员或来宾提问时应清楚扼要，并使用普通话。

（4）门卫岗

1）对出入办公楼的人员必要时进行查询，言语文明，并做好登记和引导工作，来访客人须出示有效身份证明，填写来访人员登记表，说明来访事由，被访人姓名、住址、电话等。

2）劝阻无关人员及未经批准的商贩进入办公楼。

3）根据办公楼机动车辆管理规定，管理办公楼交通秩序，无关车辆不得进入办公楼。

4）负责登记监控情况。

5）负责办公楼内邮件的收发登记管理。

6）门卫岗须保持整洁美观，无关人员不得进入门卫岗。

（5）巡逻岗

1）巡逻执勤人员根据每日排班表按规定的区域及路线实施巡逻执勤。

2）巡逻岗执勤主要内容包括：工地区域内陌生人员查询、劝阻已进入的无关闲杂人员迅速离开、车辆停放情况；楼宇外观、道路、路灯及有关配套设施完好情况，及时发现不安全隐患，制止不法行为及违反办公楼综合管理制度的现象等。

3）认真遵守姿态、礼貌用语等方面的规定。

4）巡逻情况及时记录。

（6）秩序管理工作人员的奖惩制度

为了鼓励秩序管理人员认真做好本职工作，杜绝一切不良行为，以责、权、利相结合为原则，制定秩序管理人员奖惩制度。

1）奖励细则

A.见义勇为，敢于同坏人坏事做斗争，成绩显着者；

B.积极协助公安机关抓获违法犯罪分子和侦破案件，成绩突出者；

C.积极参加抢险救灾，保卫人民生命财产的安全，成绩显着者；

D.为搞好办公楼的安全保卫工作积极出谋划策，所提的合理化实行后效果明显者；

E.拾金不昧者；

F.年终被评为"先进秩序管理班(组)"、"先进秩序管理员"，被评为省、市政府"秩序管理模范标兵"者。

2）惩罚细则

A.值班时收听收音机、录音机，收看或进行其他与值班无关的事情。擅离职守，经常迟到、早退。酒后执勤上岗，并造成一定后果。

B.未按时交接班，或不按有关规定进行交接班，或交接班不清楚，检查时相互推卸责任者。

C.未经部门领导批准，私自顶班者。未经部门领导同意，擅自带人留宿者。

D.执勤时，衣装不整，佩戴不齐；执勤中玩忽职守，疏于防范，致使在管辖范围内发生案件或事故，造成极坏影响者。

E.对公司和秩序管理部领导下达的工作任务，未能如期完成，而又没有正当理由者。

F.扣留物品不登记，不上交；捡拾物品不报告，不上交者。违反秩序管理器材使用规定，私自随便转借和使用。

G.在突发性事件或紧急情况下，临阵脱逃或坐视不管者。

H.法制观念淡薄，参与社会聚众闹事、嫖娼、赌博等，与秩序管理工作人员的应有素质极不相称者。

I.思想不纯，见利忘义，监守自盗或以权谋私，严重损坏公司形象者。

J.工作责任心不强，不服从分配，不执行规章制度，并随意顶撞领导且屡教不改者。根据错误情节轻重进行不同的处罚。对于一些性质恶劣者，影响极坏者应辞退或开除；对违反国家有关法律法规者要追究其刑事责任。

**考核制度**

1、目的

为加强公司内部管理，激励员工的工作积极性，使公司的各项规章制度得到贯彻执行，制定本办法。

2、适用范围

公司全体员工。

3、原则

（1）制度面前，人人平等。

（2）坚持“四不讲”，不讲条件，不讲情面，不讲照顾，不讲客观，奖罚分明，逗硬考核。

（3）经理行使对管理人员的考核权，对公司负责，公司对经理考核，各主管对员工进行考核。

（4）考核时间： 每月26-28日前由经理向对各岗位管理人员进行打分考核。各主管对各岗位进行打分考核并公司审查、备案。

4、考核内容

（1）公司规章制度执行情况。

（2）岗位考核执行情况。

5、考核办法

（1）各岗位工资由标准工资和考核工资组成，其中考核工资根据公司对各岗位的工作要求中划定考核标准，分为部门主管、学生公寓门卫岗、学生公寓及教室保洁及管理岗、公寓、运动场及垃圾清运岗作为当月的考核工资。其伙食、交通、通讯补贴除外。其余为标准工资。

（2）工作考核实行100分/人、月制考核，全面达标为100分，依次为99、88、78、68,共五个等级。

（3）得分为99-100分者，得全月考核工资。

（4）得分为88-98分者，扣全月考核工资30%。

（5）得分为78-87分者，扣全月考核工资80%。

（6）得分为68-77分者，扣全月考核工资，另扣标准工资的30%。

（7）得分为68分以下者，扣全月考核工资，另扣标准工资的50%。直至当月违反同一规定两次及以上者，加倍考核。

（8）部门负责人考核细则：

1）所管理范围内发生安全责任事故，根据事故责任大小扣20分/次或予行政处理，或按有关法律、法规处理；

2）所管辖配套设施、设备完好率>98%，每降1个百分点，扣5分/个百分点；

3）所管辖各项管理、服务规范未建立、健全，每缺一项，扣1分/项；

4）每半年由公司调查一次满意率，未达规定值，每降1个百分点，扣5分/个百分点；

5）员工培训不符合有关规定，扣5分/次；

6）未经主管领导同意，擅作主张，给业主或公司造成一定损失，扣5～20分/次，情节严重，另行处理；

7）违反公司人事管理制度和财务管理制度，扣10～20分/次；

8）工作失职、渎职，经考评，不能胜任本职工作者，予降职或其它处理。

**服务质量管理制度**

为加强和规范公司管理，不断提高各项目服务质量，给顾客提供优质、高效的管理服务，提升公司品牌价值，实现公司的总体发展战略，特制定本质量管理制度。

1、目的

2、检查范围、内容

检查范围：项目部各项工作，包括保洁、维修、绿化等各方面，考核内容及具体标准详见《质量检查标准》。

3、检查方式和流程

（1）自检

项目经理、主管对各自分管的工作进行随时检查或抽查，发现问题及时纠正。

（2）周检

1）周检由综合管理部组织实施，检查标准以《质量检查标准》为依据。

2）周检具体时间由综合管理部确定，在本周内完成即可。

3）周检中发现的问题，及时填写《不合格质量反馈单》，并交与受检单位负责人。

4）受检单位负责人应根据要求立刻组织整改，整改完成结果及时报综合管理部存档。

（3）月检

1）月检由副总经理或其委托负责人，组织项目经理、主管一起参与，形成月检小组。

2）月检时间原则上在每月的第三周周六上午，由综合管理部负责通知和记录。

3）月检发现的问题，及时填写《不合格质量反馈单》，并交给受检单位负责人。

4）对于各部门提出的涉及共性或制度问题，由综合管理部负责调查、了解，一同形成整改意见，并督促整改到位。

5）综合管理部负责编写本月度的质量检查报告，提交公司领导，并存档。

4、检查报告

（1）每月5日前由综合管理部根据上月检查情况，提交上月度质量报告。

（2）质量报告要明确：发现的问题、问题产生的原因、整改措施、防范措施、整改责任单位和个人、整改时间等。

（3）报告要站在公司角度提出公司要改进的地方和办法，从根本上解决类似问题的再次发生。

5、质量整改

（1）对于周建和月检发现的问题，受检单位负责人要及时组织整改。

（2）整改过程中有涉及其他部门或公司的，及时与公司综合管理部联系，共同协调处理，不能由此停滞不前，或称为不做或做不好的理由。

（3）需要整改的问题，也是下周检查的重点，考察整改的效果。

（4）对整改不到位的，对受检单位负责人进行批评，并限期整改。

（5）整改工作要彻底，不能敷衍了事，要挖产生问题的根源，力争一次性解决问题。

6、质量考核

（1）检查结果会在每月的考核中反映。

（2）对于经理不合格项3项扣3分，以此类推，扣完为止。

（3）对于主管1项不合格扣2分，以此类推，扣完为止。

（4）对于员工，对于违规违纪按照奖罚制度办理，对于不合格项每项扣1分，以此类推，扣完为止。

（5）质量检查结果一综合管理部的记录为准。

**劳动纪律管理制度**

为规范员工劳动纪律管理，提高全体员工的纪律意识，维持正常工作秩序，根据国家相关法律法规和公司实际情况，特制定本制度。本制度适用于公司全体员工。

1、公司全体员工必须严格遵守国家的法律、法令和企业内的各项规章制度，服从企业管理。

2、严格遵守公司的作息时间，按时上、下班，不得迟到、早退。有事、有病必须向主管领导请假，不得无故旷工。

3、公司员工在工作时应尽职尽责，不准消极怠工。严禁脱岗、串岗，严禁从事与工作无关的事情，凡无故离岗达半天者，均按旷工一天处理。

4、公司员工在工作时要忠于职守，熟练掌握自己的工作业务，高效率、高质量地完成自己所担负的和领导临时交办的工作任务。

5、员工不得以任何借口不服从领导的指挥和分配、不服从调动、不按期到新岗位报道或无理取闹、谩骂顶撞或纠缠领导。凡有上述情节者，通报批评。情节严重者给予警告，并扣发本月绩效工资。

6、严禁喝酒上岗（工作接待除外）如发现必须劝其离岗，并按旷工处理。酗酒闹事给公司和他人造成经济损失者，除照价赔偿外，还要给予通报批评处理。

7、公司员工要严守公司的机密，维护公司的利益，不得向任何人透露公司的机密和公司的经营情况。违者将给予纪律处罚，并追究其法律责任。

8、公司员工应相互尊重、友善团结。严禁拉帮结派、搬弄是非、造谣中伤、损人利己、打架斗殴、目无法纪，凡有上述情节者，无论何人，公司将给予通报批评处理，并扣发当月绩效。

9、公司员工要公私分明，不得利用公司资源谋取个人私利。违者将解除劳动合同。

10、爱惜公司财产，维护好公司设施、物品。如发现有人盗窃、侵占或者故意损毁公司财产，除照价赔偿外，公司将追求其法律责任。

11、员工要时刻维护企业、个人的形象，行为礼貌、语言文明、工作场所严禁大声喧哗、吵闹、争执。要以公司大局为重，努力提高个人行为素质，加强个人文化修养。

12、注意保持清洁、良好的办公环境，养成良好、健康的卫生习惯，不随地吐痰、不乱扔烟头及杂物，保持、维护好公司的环境卫生，提高工作效率。

13、提倡增收节支、开源节流，要节约办公用品、节约用水、用电，严禁浪费公物或公物私用。

14、公司员工在使用电话时应注意礼仪、语言简明，接打电话时声音要温和、礼貌。

15、公司员工在工作时间应保持仪表整洁，着装得体、整齐干净，严格按照公司工装管理制度执行。

16、公司员工要提高安全意识，做好公司的“防火、防盗”工作，确保公司安全。下班后要关闭电源开关，确保门窗锁好。外出时要注意交通安全，做守法的好公民。

**工装管理制度**

1、目的

为树立和保持公司良好的社会形象，营造企业良好的文化氛围，进一步规范员工工装的穿着管理，特制定工装管理制度，希望全体员工共同遵守。

2、适用范围

本规定适用于公司全体员工。

3、职责

（1）人事部有负责工装的制作、发放、登记、检查、折旧手续办理等职责。

（2）人事部有负责对入职员工及时提供名单报商贸公司的职责。

（3）各部门负责人有负责监督检查纠正本部门员工着装是否符合公司规范的职责，并有配合监察组检查的义务。

（4）商贸公司有义务和责任对当月的工装制作、领用、折旧扣款、库存等情况进行汇总，建立台账，每年年底对当年工装情况进行汇总分析。

（5）后勤负责本规定的修改及完善。

4、相关说明

（1）工作服的面料、颜色、样式为公司统一制定，各部门和个人无权随意更改。

（2）批量制作时后勤需与商贸公司协商，呈报领导批准。

5、内容

（1）种类

1）办公室工装（专业公司、后勤、财务、项目服务中心）

男员工为深色西装、白色衬衣、深色皮鞋；女员工为深色西装、白色衬衣深色皮鞋。

2）特殊工装（保安、保洁绿化、工程）

（2）工装发放标准

1）公司的工装包括春夏装和秋冬装。

2）公司人员发放工装：春夏装一套，含短袖；秋冬装一套。

3）新员工进入公司七天后发工装和工牌。

4）财务部门需按照公司相关规定进行工装、工牌的费用收取工作。

工牌费（10元/个）当月扣除。

工装费，自领用日起分两个月扣除。

（3）工装的定制及领用

1）工装使用年限：办公室工装，三年。特殊类工装，一年半。

2）后勤要定期盘存使用；并根据使用年限、季节变化及时组织更换。

3）金久商贸要本着货比三家的原则选择好定制厂家，在定制前应签订合同（或协议），明确数量、材质、尺寸规格、交期、价格、发票税点、验收标准、商标使用规范以及其它定制要求等。工装做好到公司时由办公室组织进行验收工作，合格后下发各管理处及部门。

4）办公室依照各部门员工事先自行申报的衣服尺寸，通知各部门统一到后勤人事部领取并做好登记。

（4）工装折旧规定

1）员工的春夏装、秋冬装工装收取折旧费用。

2）员工自动离职的应全额收取工装费用，正常辞职流程办理的员工按在公司工作时间长短收取相应的折旧费。

3）员工服装在规定使用期限内因丢失、损坏等原因造成无法穿着上班的，可由本人直接向所在部门领导申请，部门领导向公司领导申请购买，经审批后方可申请购买新工装，其费用从工资中扣除，工牌10元/个。若属故意损坏的除加价赔偿外，还将视情节严重情况进行处理。

4）员工因岗位或工作特殊性需增发秋、夏装的，可由员工所在部门申请，经公司领导审批后由金久商贸购买工装，人事部、财务并要做好相关登记工作。

（5）折旧标准

1）工作未满六个月离职者，收取工装成本的100%费用。

2）工作满六个月以上十二个月以下离职者，收取工装成本的60%费用。

3）工作满十二个月以上十八个月以下离职者，收取工装成本的30%费用。

4）工作满十八个月以上离职者，不收取工装成本费用。

5）以上四条仅针对除西服类工装外的工装，西服类工装在职时间分别为以上四条时间的两倍。

6）购配工装的原则为按工装原价先扣后返，工装将由离职人员带走。

（6）工装穿着标准

1）着办公室工装员工，需穿着白衬衣、深色西装、深色皮鞋、佩戴工牌。夏季时可着白色短袖、深色西裤、深色皮鞋、佩戴工牌。

2）着特殊类工装员工，需穿着本专业公司工装、佩戴工牌，并保持工装整洁。保安类员工，穿着保安服时，需着保安衬衣、领带、深色皮鞋，并将衬衣下摆扎进皮带中，并佩戴保安帽；夏季时可着保安短袖衬衣、保安裤，因天气炎热，也可不用佩戴保安帽。

3）凡着工装者，必须对于自身的仪容仪表严格要求，禁止出现挽袖、敞怀、工装破旧等影响自身及公司形象的行为出现。

（7）处罚措施

1）员工未按要求穿着工装，按照公司相关规定扣发10元工资。

2）员工人为损坏、丢失工装（洗涤、保存方法不当），按折旧费计算后，申请从新购买（折旧费以新工装计算）。

3）工穿着工装和仪容仪表的情况，将作为个人绩效考核的依据之一。

（8）遵守事项

1）上班时间（周一至周五）必须统一穿着公司配发的工装及佩戴工牌（周六、周日可以适当的穿着职业休闲装）。

2）公司会议，集体活动时必须穿着工装参加。

3）员工对公司定制的工装、工牌有爱护、修补的责任。

4）员工不得擅自改变工装的式样。

5）员工不得擅自转借工装，以免造成公司形象受损。

6）工装应保持整洁，如有污损，员工应自行进行清洗或修补。

7）后勤人事部负责人进行不定期抽查，对不按规定着装及佩戴工牌者，将进行处罚，并计入当月绩效考核。

8）主管级以上员工有指导与监督员工规范穿戴工装的责任。

（9）附则

1）本规定从颁布之日起执行。

2）本规定最终解释权归属后勤办公室。

注：后勤人事部负责公司工装的领用登记，金久商贸负责发放，财务部负责折旧标准。

考勤管理制度

1、总则

为了加强公司劳动纪律的管理，保障员工和公司的合法权益，根据国家有关法律、法规、政策，结合公司实际，制定本制度。

（1）公司各部门均应设立考勤员，负责本部门员工的出勤记录。考勤员应当坚持原则，逐日记载部门员工的出勤情况。

（2）部门经理应支持、督促考勤员履行职责，并在考勤记录上签字，对考勤纪录负责。各部门的考勤记录，应于考勤月份的次月2日前交至公司行政部。

（3）凡全月出满勤并经考核完成本职工作的员工，享受当月本岗位基本工资、职务工资和考核奖金；缺勤者，按本制度和《员工岗位考核制度》执行。

（4）调入、新招员工按实际工作时间计发基本工资、职务工资和考核奖金。

2、考勤管理

（1）职员考勤、休假、请假应严格按照《公司员工考勤制度》执行。

（2）适用范围：本制度适用于公司各职能部门、专业公司及下属各项目部。

3、考勤方式及对象

（1）总公司及各项目部使用打卡机进行考勤。

（2）总公司机关人员上下班各一次打卡。

（3）下属各项目员工上下班各一次打卡。

（4）公司总经理级别以下员工为考勤对象。

（5）规定上班时间前半小时内，下班时间后半小时内为打卡有效时间，其余打卡时间视为无效。

4、工作时间安排

（1）总公司机关实行六天工作制。

（2）夏季：上午08:00-12:00 下午 15:00-18:30

冬季：上午08:00-12:00 下午 14:00-17:30

5、公司实行调休制（具体依据各专业公司、项目部要求安排调休）

6、打卡管理

（1）人事部负责考勤制度的制订，专业公司和项目部办公室负责执行与考勤的管理工作，考勤结果由人事部收集整理后转至财务部，作为工资发放依据之一。

（2）各职能部门及人员不得擅自更改考勤记录，违者扣薪200元/次。

（3）因考勤机出现故障而不能正常打卡时，由人事部（或项目部工作人（员）手工登记上下班时间。

（4）如遇特殊情况（停电、卡机出现故障或其他等不可抗拒因素），应向主管领导报告，事后索取“考勤（未打卡）情况说明”，填写后交由人事部。

（5）因公出差影响正常考勤时，需填写“考勤（未打卡）情况说明”。并由主管领导签字后，由主管领导或本人递交人事部。如因特急事而无法预先填单者，应事后及时补填。

（6）因公在上班途中需直接去往办事地点未打上班卡，或因外出办事地点离公司较远而未打下班卡者，需事后填写“考勤（未打卡）情况说明”。并由主管领导签字后，由主管领导或本人递交人事部。

（7）员工在“考勤（未打卡）情况说明”表上填写后，公司副总级别员工由总经理审核签字，中层（部门负责人）级别员工由副总级别领导审核签字，中层（部门负责人）级别以下员工由直属领导审核签字。

（8）公司下属各项目部依然按照以上执行。

（9）如该部门、专业公司考勤机出现问题，应及时查明原因并修复；人为因素，应按破坏公物

7、请假流程

（1）员工因病、事请假时，必须填写“请假（审批）条”，主管领导签字后递交人事部。

（2）员工因病、事请假在两天以下者（含两天），经主管领导审批同意后，方可离岗。

（3）员工因病、事请假在三天以上至五天以下者（含五天），经主管领导同意，再经总经理批准，方可离岗。

（4）部门主管领导因事请假在两天以下者（含两天），经主管助理审批同意后离岗。

（5）各部门主管领导因病、事请假在三天以上至五天以下者（含五天），先经主管助理同意，再经总经理批准后，方可离岗。

（6）总经理因病、事请假，须经董事长批准后，方可离岗。

（7）公司下属各项目、专业公司人员可根据自身制度实行。

（8）病、事假不记当日工资。

8、调休、调班流程

（1）调休、调班适用于总公司后勤，和下属各项目、专业公司主管领导。

（2）有效期为一个月，调休时按照以上各部门规定进行合理调休，员工在安排好本职工作的前提下可申请调休，填写“调休（审批）单”后报直接上级审核，后勤人事部核实备案情况，并进行调休备案记录。

（3）因工作原因在有效期内未能及时安排的调休，需本人在调休有效期内及时说明，直接上级审核，项目负责人审批，人事部备案，否则将被视为员工自动放弃。经批准备案的延期调休可顺延一个月，到期仍未调休者，公司将视为作废。

（4）员工如属工作效率及个人原因没有按时完成领导交付的工作而导致超时工作的，公司不予考虑加班或调休。

（5）调休天数连续不得超过两天，两天以上需向总经理申请，同意后方可连休。

（6）公司下属各项目、专业公司人员可根据自身制度实行调休。

9、缺勤处理

（1）考勤不全（上班卡或下班卡两者缺一）且无“考勤（未打卡）情况说明”表，或表上无相关领导审核签字时，视为缺勤。

（2）考勤不全（无上下班打卡记录）且无“请假（审批）条”或表上无相关领导审核签字时，视为旷工。

10、如未按要求填写相关表格或无领导签字视为迟到早退

（1）迟到、早退半小时以内，每次罚款10元，超过三次扣除本人工资的10%。

（2）迟到、早退超过半小时以上，且涉及第9（1）项、第9（2）项内容时，扣除当日半天工资。

（3）迟到、早退超过半天，且涉及第9（2）项内容时，扣除壹天工资。

（4）工作时间不在工作岗位超过半小时以上，并未向相关领导说明或未得到批准就擅自离岗者，视为脱岗。对脱岗一小时以内者口头警告，多次发现脱岗或脱岗已超出一小时以上三小时以内视为旷工半日，脱岗超出三小时者，视为全天旷工。

（5）旷工人员，旷工半天扣除当天考勤及相对应工资，旷工一天扣除考勤两天以及相对应天数工资，以此类推。但连续旷工5日，一个月内累计旷工7日或一年内累计旷工15日的经查证属实，予其解除劳动合同。

（6）在有效打卡时间外打卡，视为考勤无效。

11、员工带薪假

（1）婚假：在公司工作满一年以上者，符合国家《婚姻法》结婚条件，可享受10天婚假，（含法定假期）不满一年者，享受3天婚假。按审批权限批准后休息。

（2）产假：凡在公司工作满两年、符合国家计划生育政策的女员工休产假，可享受产前和产后累计共120天（法定为98天）的产假，产假期间发放当地政府所规定的最低标准工资，工作未满两年者不带薪休假；男员工在配偶生产期间给予15天有薪假期（同行业享有一周假期）。

（3）丧假：凡在公司工作满一年的员工，直系亲属包括（父母及配偶的父母、配偶、子女）去世可享受丧假3天，按审批权限批准后休息。

（4）工伤：因公负伤按相关规定处理。

（5）国家法定节假日休息，以公司通知为准。

（6）员工病休6个月（含）以上，公司有权按照国家相关规定给予解除劳动合同的处理。

（7）员工在工作时间因公致伤，按工伤待遇处理，给予工伤假，并及时到医院检查、诊断和治疗，同时通知部门和公司主管领导。事后在指定时间内办理事故报告手续。工伤假视情节确定休假时间，公司批准最长为2个月，如有延续，按国家工伤假审批程序及标准执行，规定工伤治疗期间发放岗位工资。

（8）年假：

1）总经理及副总经理级别，工作满两年可享受15天带薪年假；

2）各专业公司经理及各项目经理，工作满两年可享受7天带薪年假；

3）公司后勤人员及各项目管理人员，工作满三年可享受5天带薪年假；

4）年假申请，需提前15日向直属领导提出书面申请；

5）申请人直属上级领导需将申请人的本职工作安排妥当后方可进行休假；

6）年假不得与法定假期连休（除特殊安排外）；

7）当年年假未休，不给予加班补助，并不可累计至第二年，逾期作废；

8）年假可按照自身安排，进行连续或不连续休假；

9）年假申请报告经直属领导审批后，交由人事部进行复核，复核无误后备案；未提交者，按旷工处理。

12、考勤总汇及审批

（1）每月初考勤管理部门对照上月指纹卡显示、请假条、调休单、考勤（未打卡）说明表及考勤记录，综合汇总造册，需经当事员工确认签字认可后，报财务部计资。

（2）考勤有误时，本人可向考勤管理部门提出异议，项目人员可向部门负责人提出异议。经考勤管理部门查实后，以书面形式报请主管领导予以纠正。

**附件**

考勤（未打卡）情况说明

本人\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_隶属\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_部门，因\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_原因（上班/下班）未打卡，于\_\_\_\_\_时\_\_\_\_分（到/离开）公司，特此证明。

主管领导签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 说明人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_

河南鑫盾保安服务有限公司

年 月 日

请假（审批）单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 请假人： | 所在部门： | 请假类型： |
| 请假事由： | | |
| 请假时间：自 月 日至 月 日止 | | 休假地点及天数： |
| 部门经理： | 申请人： | 申请时间： 年 月 日 |

调休（审批）单

|  |  |
| --- | --- |
| 申请调休人： | 所在部门： |
| 调休事由： | |
| 调休时间：自 年 月 日至 年 月 日止 | |
| 主管部门： | 部门经理： |

**消防安全管理制度**

1、消防安全教育、培训制度

（1）每年以创办消防知识宣传栏、开展知识竞赛等多种形式，提高全体员工的消防安全意识。

（2）定期组织员工学习消防法规和各项规章制度，做到依法治火。

（3）各部门应针对岗位特点进行消防安全教育培训。

（4）对消防设施维护保养和使用人员应进行实地演示和培训。

（5）对新员工进行岗前消防培训，经考试合格后方可上岗。

（6）因工作需要员工换岗前必须进行再教育培训。

（7）消控中心等特殊岗位要进行专业培训，经考试合格，持证上岗。

2、防火巡查、检查制度

（1）落实逐级消防安全责任制和岗位消防安全责任制，落实巡查检查制度。

（2）消防工作归口管理职能部门每日对公司进行防火巡查。每月对单位进行一次防火检查并复查追踪改善。

（3）检查中发现火灾隐患，检查人员应填写防火检查记录，并按照规定，要求有关人员在记录上签名。

（4）检查部门应将检查情况及时通知受检部门，各部门负责人应每日消防安全检查情况通知，若发现本单位存在火灾隐患，应及时整改。

（5）对检查中发现的火灾隐患未按规定时间及时整改的，根据奖惩制度给予处罚。

3、安全疏散设施管理制度

（1）单位应保持疏散通道、安全出口畅通，严禁占用疏散通道，严禁在安全出口或疏散通道上安装栅栏等影响疏散的障碍物。

（2）应按规范设置符合国家规定的消防安全疏散指示标志和应急照明设施。

（3）应保持防火门、消防安全疏散指示标志、应急照明、机械排烟送风、火灾事故广播等设施处于正常状态，并定期组织检查、测试、维护和保养。

（4）严禁在营业或工作期间将安全出口上锁。

（5）严禁在营业或工作期间将安全疏散指示标志关闭、遮挡或覆盖。

4、消防控制中心管理制度

（1）熟悉并掌握各类消防设施的使用性能，保证扑救火灾过程中操作有序、准确迅速。

（2）做好消防值班记录和交接班记录，处理消防报警电话。

（3）按时交接班，做好值班记录、设备情况、事故处理等情况的交接手续。无交接班手续，值班人员不得擅自离岗。

（4）发现设备故障时，应及时报告，并通知有关部门及时修复。

（5）非工作所需，不得使用消控中心内线电话，非消防控制中心值班人员禁止进入值班室。

（6）上班时间不准在消控中心抽烟、睡觉、看书报等，离岗应做好交接班手续。

（7）发现火灾时，迅速按灭火作战预案紧急处理，并拨打119电话通知公安消防部门并报告部门主管。

5、消防设施、器材维护管理制度

（1）消防设施日常使用管理由专职管理员负责，专职管理员每日检查消防设施的使用状况，保持设施整洁、卫生、完好。

（2）消防设施及消防设备的技术性能的维修保养和定期技术检测由消防工作归口管理部门负责，设专职管理员每日按时检查了解消防设备的运行情况。查看运行记录，听取值班人员意见，发现异常及时安排维修，使设备保持完好的技术状态。

（3）消防设施和消防设备定期测试

1）烟、温感报警系统的测试由消防工作归口管理部门负责组织实施，保安部参加，每个烟、温感探头至少每年轮测一次。

2）消防水泵、喷淋水泵、水幕水泵每月试开泵一次，检查其是否完整好用。

3）正压送风、防排烟系统每半年检测一次。

4）室内消火栓、喷淋泄水测试每季度一次。

5）其它消防设备的测试，根据不同情况决定测试时间。

（4）消防器材管理

1）每年在冬防、夏防期间定期两次对灭火器进行普查换药。

2）派专人管理，定期巡查消防器材，保证处于完好状态。

3）对消防器材应经常检查，发现丢失、损坏应立即补充并上报领导。

4）各部门的消防器材由本部门管理，并指定专人负责。

6、火灾隐患整改制度

（1）各部门对存在的火灾隐患应当及时予以消除。

（2）在防火安全检查中，应对所发现的火灾隐患进行逐项登记，并将隐患情况书面下发各部门限期整改，同时要做好隐患整改情况记录。

（3）在火灾隐患未消除前，各部门应当落实防范措施，确保隐患整改期间的消防安全，对确无能力解决的重大火灾隐患应当提出解决方案，及时向单位消防安全责任人报告，并由单位上级主管部门或当地政府报告。

（4）对公安消防机构责令限期改正的火灾隐患，应当在规定的期限内改正并写出隐患整改的复函，报送公安消防机构。

7、用火、用电安全管理制度

（1）用电安全管理

1）严禁随意拉设电线，严禁超负荷用电。

2）电气线路、设备安装应由持证电工负责。

3）各部门下班后，该关闭的电源应予以关闭。

4）禁止私用电热棒、电炉等大功率电器。

（2）用火安全管理

1）严格执行动火审批制度，确需动火作业时，作业单位应按规定向消防工作归口管理部门申请“动火许可证”。

2）动火作业前应清除动火点附近5米区域范围内的易燃易爆危险物品或作适当的安全隔离，并向保卫部借取适当种类、数量的灭火器材随时备用，结束作业后应即时归还，若有动用应如实报告。

3）如在作业点就地动火施工，应按规定向作业点所在单位经理级(含)以上主管人员申请，申请部门需派人现场监督并不定时派人巡查。离地面2米以上的高架动火作业必须保证有一人在下方专职负责随时扑灭可能引燃其它物品的火花。

4）未办理“动火许可证”擅自动火作业者，本单位人员予以记小过二次处分，严重的予以开除。

8、易燃易爆危险物品和场所防火防爆制度

（1）易燃易爆危险物品应有专用的库房，配备必要的消防器材设施，仓管人员必须由消防安全培训合格的人员担任。

（2）易燃易爆危险物品应分类、分项储存。化学性质相抵触或灭火方法不同的易燃易爆化学物品，应分库存放。

（3）易燃易爆危险物品入库前应经检验部门检验，出入库应进行登记。

（4）库存物品应当分类、分垛储存，每垛占地面积不宜大于一百平方米，垛与垛之间不小于一米，垛与墙间距不小于零点五米，垛与梁、柱的间距不小于零点五米，主要通道的宽度不小于二米。

（5）易燃易爆危险物品存取应按安全操作规程执行，仓库工作人员应坚守岗位，非工作人员不得随意入内。

（6）易燃易爆场所应根据消防规范要求采取防火防爆措施并做好防火防爆设施的维护保养工作。

9、义务消防队组织管理制度

（1）义务消防员应在消防工作归口管理部门领导下开展业务学习和灭火技能训练，各项技术考核应达到规定的指标。

（2）要结合对消防设施、设备、器材维护检查，有计划地对每个义务消防员进行轮训，使每个人都具有实际操作技能。

（3）按照灭火和应急疏散预案每半年进行一次演练，并结合实际不断完善预案。

（4）每年举行一次防火、灭火知识考核，考核优秀给予表彰。

（5）不断总结经验，提高防火灭火自救能力。

10、灭火和应急疏散预案演练制度

（1）制定符合本单位实际情况的灭火和应急疏散预案。

（2）组织全员学习和熟悉灭火和应急疏散预案。

（3）每次组织预案演练前应精心开会部署，明确分工。

（4）应按制定的预案，至少每半年进行一次演练。

（5）演练结束后应召开讲评会，认真总结预案演练的情况，发现不足之处应及时修改和完善预案。

11、燃气和电气设备的检查和管理制度

（1）应按规定正确安装、使用电器设备，相关人员必须经必要的培训，获得相关部门核发的有效证书方可操作。各类设备均需具备法律、法规规定的有效合格证明并经维修部确认后方可投入使用。电气设备应由持证人员定期进行检查(至少每月一次)。

（2）防雷、防静电设施定期检查、检测，每季度至少检查一次、每年至少检测一次并记录。

（3）电器设备负荷应严格按照标准执行，接头牢固，绝缘良好，保险装置合格、正常并具备良好的接地，接地电阻应严格按照电气施工要求测试。

（4）各类线路均应以套管加以隔绝，特殊情况下，亦应使用绝缘良好的铅皮或胶皮电缆线。各类电气设备及线路均应定期检修，随时排除因绝缘损坏可能引起的消防安全隐患。

（5）未经批准，严禁擅自加长电线。各部门应积极配合安全小组、维修部人员检查加长电线是否仅供紧急使用、外壳是否完好、是否有维修部人员检测后投入使用。

（6）电器设备、开关箱线路附近按照本单位标准划定黄色区域，严禁堆放易燃易爆物并定期检查、排除隐患。

（7）设备用毕应切断电源。未经试验正式通电的设备，安装、维修人员离开现场时应切断电源。

（8）除已采取防范措施的部门外，工作场所内严禁使用明火。

（9）使用明火的部门应严格遵守各项安全规定和操作流程，做到用火不离人、人离火灭。

（10）场所内严禁吸烟并张贴禁烟标识，每一位员工均有义务提醒其他人员共同遵守公共场所禁烟的规定。

12、消防安全工作考评和奖惩制度

（1）对消防安全工作作出成绩的，予以通报表扬或物质奖励。

（2）对造成消防安全事故的责任人，将依据所造成后果的严重性予以不同的处理，除已达到依照国家《治安管理处罚条例》或已够追究刑事责任的事故责任人将依法移送国家有关部门处理外，根据本单位的规定，对下列行为予以处罚：

1）有下列情形之一的，视损失情况与认识态度除责令赔偿全部或部分损失外，予以口头告诫：

A、使用易燃危险品未严格按照操作程序进行或保管不当而造成火警、火灾，损失不大的；

B、在禁烟场所吸烟或处置烟头不当而引起火警、火灾，损失不大的；

C、未及时清理区域内易燃物品，而造成火灾隐患的；

D、未经批准，违规使用加长电线、用电未使用安全保险装置的或擅自增加小负荷电器的；

E、谎报火警；

F、未经批准，玩弄消防设施、器材，未造成不良后果的；

G、对安全小组提出的消防隐患未予以及时整改而无法说明原因的部门管理人员；

H、阻塞消防通道、遮挡安全指示标志等未造成严重后果的。

2）有下列情形之一的，视情节轻重和认识态度，除责令赔偿全部或部分损失外，予以通报批评：

A、擅自使用易燃、易爆物品的；

B、擅自挪用消防设施、器材的位置或改为它用的；

C、违反安全管理和操作规程、擅离职守从而导致火警、火灾损失轻微的；

D、强迫其他员工违规操作的管理人员；

E、发现火警，未及时依照紧急情况处理程序处理的；

F、对安全小组的检查未予以配合、拒绝整改的管理人员。

3）对任何事故隐瞒事实，不处理、不追究的或提供虚假信息的，予以解聘。

4）对违反消防安全管理导致事故发生(损失轻微的)，但能主动坦白并积极协助相关部门处理事故、挽回损失的肇事者或责任人可视情况予以减轻或免予处罚。

**◆应 急 预 案**

**突发事件处理的原则和方法**

1、突发应急预案处理范围

突发事件是指发生自然灾害、火灾、地震、暴雨等特有的突发性不可抗拒的偶然性事件。

2、突发事件处理原则：

安全管理服务人员是公安机关的重要辅助力量，在日常协助公安人员维护管理区域内治安秩序和护卫业主的安全中,必须及时处理各种问题。

（1）应遵循依法办事的原则,执行公司各项规章,不徇私,以礼服人。

（2）遇有特殊情况和重大问题时,要沉着冷静,胆大心细,机智灵活,高度警惕,正确分析和判断情况,根据问题性质按方案处置；

（3）坚持以人为本，最大限度地保护人民群众的生命和财产安全；

（4）汛期气象服务应急工作坚持政府统一领导、分级管理、条块结合、以块为主的原则；

（5）应急工作坚持预防为主、快速反应的原则；

（6）应急工作实行行政首长负责制，统一指挥，分部门负责，各有关部门密切配合、分工协作，资源整合、信息共享，形成应急合力；

（7）发现聚众闹事，应立即报告，并在安全部门或公安机关的指挥下，迅速平息，防止事态扩大；

（8）发现纵火、行凶、抢劫、盗窃、聚众示威、打反动标语等现行犯罪和违规活动，应及时尽力抓捕犯罪嫌疑人，迅速报告安全管理部门和公安机关处理，并注意保护现场；

（9）及时总结、汇报。

3、突发事件处理方法

根据事件的不同性质，采取不同的方法进行处理。

（1）对属于人民内部矛盾的纠纷问题，可通过说服教育方法解决，主要是分清是非，耐心劝导，礼貌待人。

（2）对一时解决不了又有扩大趋势的问题，应采取“可散不可聚、可解不可结、可缓不可急、可顺不可逆”的处理原则，尽力把双方劝开、耐心调解，千万不要让矛盾激化，不利于问题解决。

（3）在处理上，坚持教育与处罚相结合的原则，如违反情节轻微，不需要给予处罚的，可当场予以教育或协助所在单位、家属进行教育。如需要给治安处罚的，交公安机关处理.

（4）对于犯罪问题，及时予以制止，把犯罪嫌疑人扭送公安机关。

**应急预案处理流程**

1、应急服务通知顺序表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 突发事件型 | 通知顺序和联系电话 | 备注 |
| 火警 | 管理处经理、119、保安部队长、工程部主管、保洁部主管、相关领导 |  |
| 重大治安事件 | 管理处经理、110或辖区派出所、安管部主管、 |  |
| 供配电故障 | 管理处经理、供电局、工程部值班室、强电工程师、电工 |  |
| 电梯困人 | 管理处经理、保修单位、维修工、电工 |  |
| 给排水故障 | 管理处经理、市政或自来水公司、管道值班室、工程师、管道工 |  |
| 突发卫生事件 | 总经理、管理处经理、防疫站、疾病预防控制中心、派出所 |  |
| 意外伤亡事件 | 总经理、管理处经理、社保部门、派出所 |  |

2、应急服务记录

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | | |  | 发生时间 | |  |
| 发生地点 | | |  | 发现人 | |  |
| 监控中心当班安管员  （或管理处接报人） | | | |  | | |
| 接报时间 | |  | | | | |
| 通知何人处理 | |  | | | 通知时间 |  |
| 发现情况： | | | | | | |
| 处理经过： | | | | | | |
| 备注 |  | | | | | |

**火灾应急预案**

1、监控中心发现火警异常情况或接到报警以后,立即由保安员前往现场确认。

2、确认火警以后,现场人员用对讲机报告监控中心和其他当值保安员，准确说明起火部位、燃烧物质、火势大小。

3、监控中心立即报火警“119”并及时报告各相关单元负责人各就各位。

4、值班负责人（夜间）负责火场指挥，组织人员进行扑救。

5、监控中心接到警情后第一时间赶到现场，组织当班保安员带灭火器及其它消防工具赶赴现场，迅速组织人员向安全区疏散，禁止无关人员进入火灾现场，疏通通道，并及时向相关领导汇报灭火情况。

6、维修人员在接到警情以后应立刻赶到设备房。根据火灾扑救需要，接令后切断火场电源，确保设备电源正常运行，并协助疏散人群及维护现场秩序。

7、现场保安员、保洁员负责阻止无关人员及车辆进入火灾现场，引导被困人员从消防通道口疏散。

8、监控中心负责保持与现场的联系，掌握火势情况，随时拨打“119”请市、区消防队增援，并通过广播系统通知人员疏散。

9、消防队赶到现场后，火场指挥员及时报告前期灭火情况，配合做好火灾扑救工作。

10、火灾扑灭后，由经理负责，安排专人保护现场，疏散围观人群，协助消防部门调查失火原因，请示消防部门后进行现场清理。

11、解除紧急状态后由当班保安员作好事件经过记录，并填写紧急事件记录表上报公司。

**应急流程图**

报管理处

接报或发现火警

报告领班

报甲方

应急分队

组织人员灭火抢救物资

打119报警

能自行扑灭

派人现场查看

确认火情

是 否

协助

否 能

消防队扑救火灾

消除警报

火灾扑灭

清理火灾现场调查起火原因写出火灾报告

**水灾应急预案**

为了有效防御灾害性洪水，规范防汛抗洪程序，切实保障公司人身生命财产安全，最大程度的减轻灾害损失，根据《中华人民共和国防洪法》和《中华人民共和国防汛条例》规定，结合我单位防汛工作的实际情况，制定本预案。

1、应急准备

（1）在公司水灾事故应急救援领导小组的领导下，负责组织各部门制定相应的应急预案，做好准备工作。

（2）办公室负责做好天气预报信息的收集、跟踪和传递工作，督促各部门落实汛期的值班人员，并做好记录。

（3）接到公司发布的有关紧急警报通知后，公司水灾事故应急救援领导小组的全体人员应立即召开会议，并组织相关人员作好抗灾准备工作，督促做好各项应急措施，各组组长应加强巡逻检查，配备好抢险器材和物资。

（4）组织各部门制订水灾事故处理预想的应急措施。

（5）应急小组按防汛区域做好应急措施，使施工现场的排水系统畅通，停电并加固临时用电线路，保证通讯畅通。

（6）危险品存放应有明显的位置标明、防止洪水将其搅乱、混杂、流失、造成事故，需要时制定相应的应急措施。

（7）水灾事故应急救援领导小组组织应急预案的实施和检查。

2、安全撤离

当确认发生水灾事故时，由现场负责人下令，立即电话通知值班室，组织所有现场人员将施工机械加以安置保护，现场人员由主管带队全部撤离。被困人员来不及撤离的，应选择地势较高地方躲避洪水，进行自我保护，等待公司组织救援。

3、组织抢险

（1）救援组及时清点人员，确认有无被困人员，并集结待命，不得私自外出。

（2）组织抢险突击队，由各工班抽调精壮组成，负责安装堆砌砂袋，规范水流方向。

（3）在配备充分照明、救生设备时，由项目部决定组织身体素质好、水性高的执行搜索救援活动。

（4）在发生水灾时，如设备不能撤离到安全位置，应使设备处于动力关闭、加固和适当防护状态，防止设备造成不必要的损坏。

（5）卫生员做好准备，并视汛情提前与定点医院联系。

4、保安措施

（1）在发生水灾时，保安应加强巡视，隔离安全地带，禁止闲杂人员围观，禁止一切人员进入危险区域，禁止地方老百姓进入现场。

（2）加强现场看护，未经现场负责人同意不得放入任何人员。

5、预防措施

（1）在现场显著位置配备适当的救生器具，如救生圈、安全绳、长竹竿等。

（2）手机、对讲机等联系工具保持畅通。

（3）自备发电机和照明专线保持良好工作状态。

（4）现场预备沙袋、抽水泵等物，利于堵水和引导水流方向。

6、受影响区域的疏散机制

在对场区周边情况的摸查基础上，应确立事故现场外影响区域的疏散路线和方向，形成行之有效的疏散通道网络。应急状态时，由应急总指挥决定下达应急疏散令。保卫疏导组引领受影响区域的人员从疏散通道网络疏散、撤退。

**盗窃事件处理**

1、发现盗窃分子正在作案，应立即当场抓获，并报告管理处及公安部门，连同证据送公安部门处理。

2、如果是盗窃案发生后才发现的，立即报告管理处及公安机关，维护现场秩序，保护好案发现场，重点是犯罪分子经过的通道、爬越的窗户、打开的箱柜、抽屉等，不能擅自让人触摸现场痕迹和移动现场的遗留物品，禁止无关人员进出现场，直至公安人员到达。

3、对重大案发现场，可将事主和目击者反映的情况，向公安部门作详细报告。

4、保安员到达现场时，如案犯仍未逃跑或已被抓捕，可使用对讲机或手机向有关领导报告：但在使用对讲机公用频道时不应随意泄露案件的性质。

5、管理处经理接报告后立即用对讲机指挥调遣保安员对现场进行保护，并迅速赶赴现场指挥：向当事人或知情人了解清楚犯罪嫌疑人的特征及其逃离方向后，视情况立即组织保安员去追踪犯罪嫌疑人。

6、保安员收集有关资料及信息后，做《事件报告》处理。管理处经理根据案件损失及影响的大小向警方及以书面形式向有关部门报告案情，资料归档。

**打架斗殴事件处理**

1、立即劝阻斗殴双方离开现场，如事态较严重，应立即向上级报告，请求支援，必要时拨打“110”报警。

2、如果确属于违反《治安管理条例》行为或犯罪行为，应及时报告公安部门或将肇事者扭送到公安部门处理。

3、提高警惕，防止坏人利用混乱之机进行抢劫、偷盗行为发生。

4、说服、劝阻围观人员离开、维持现场秩序。

5、将因打架斗殴伤亡的人员，视其伤势的情况送医院抢救。

**车辆意外事故导致设施损坏的处理**

1、应立即汇报上级领导，并记录驾驶员详细资料，包括车辆牌号、车型、驾驶执照号码等。

2、摄取现场情况，包括损坏情况及肇事车辆，详略记录被撞物损坏情况，让肇事者自愿签署，承诺赔偿及价格等。

3、所损坏设施需要紧急处理的，应尽快通知工程部到场协助处理。

4、尽快向上级呈交报告，如有需要向公安部门报案。

**车辆意外事故导致人员受伤的处理**

1、在管辖区域内发生交通意外事故，管理处经理应迅速到场处理。

2、有受伤人员应立即协助送往医院；视情况打电话报“110”报警。

3、如有需要，应对现场进行拍照，保留相关记录。

4、应安排专人疏导交通，尽可能使事故不影响其他车辆的正常行驶。

5、事后应协助有关部门尽快予以处理，检查完善相关标识等。

**对可疑物件的应急处理**

1、及时上报，并不准任何人触摸。

2、冷静地疏导在可疑物件周边人员并要求离开，必要时布置警戒线。

3、如属于危险品或爆炸品时，应立即报“110”并要求监控中心支援。

4、如果可疑物件发生爆炸，应保持冷静、抢救生命、组织扑灭、协助警方、封锁现场等。

**对散发反动传单、宣传品的事件处理**

1、值班保安员发现有人散发反动传单或宣传品，应立即向保安队长报告，保安队长接到报后马上用对讲机向管理处领导、公安机关报告，并调派其他岗位人员支援，将散发反动传单人员擒拿，当传单、宣传品人员较多时，应积极配合公安机关擒拿犯罪分子。

2、通知其他保安员及保洁部，迅速收集或清除张贴的反动传单、宣传品，并将收集到的单、宣传品交由公安机关处理。

3、集、清除反动传单、宣传品的过程中，劝离围观人员，并向其追收反动传单、宣传品。

**静坐、示威事件的处理**

1、值班保安人员当发现有静坐、示威事态苗头时，应立即向警方和管理处领导报告，并同时向保安队长报告。

2、通知其他安管员到场，向示威、静坐人员耐心宣传有关部门法律法规，详细询问静坐、示威原因，做好说服、教育工作，劝离示威静坐人员。

3、当说服、劝离无效时，由管理处领导调派保安员到现场加强警戒，现场保安人员负责维护秩序，劝离围观人员，防止出现骚乱、暴力等事件发生。

4、协助政府、公安、武警处理示威、静坐事件，尽力化解矛盾，力求和平方式平息事件，做好公共财物的保护工作，防止打、砸、抢事件发生。

**安管员在值勤中拾到遗失物品的处理**

保安员在值勤中，拾到或对群众送来拾获的物品应做如下处理：

1、群众交来或拾获群众遗失或遗留的物品，都要一一登记清楚，并向保安部值班主管报告；

2、拾遗物品中有证件提供失主的详细地址或电话的，可通知失主前来认领，但要问明情况，如是贵重物品，必须交有管理处经理处理；

3、如拾遗物品属于违禁品的，登记后由保安部及时向管理处经理报告；

4、对拾遗物品，必须报告保安部主管，不得拾物不报、少报或私自挪用，违者重处；

5、管理处经理视情况向公司领导和客户单位汇报，请示处理意见。

**◆人员培训方案**

培训工作是本公司人力资源管理的重要内容,主要由企业发展部组织和检查。经过长期不断地实践和探索,我公司建立了公司、部门、项目三级培训工作体系，制定了一套规范化、制度化、科学合理的培训程序。通过培训，公司已培养了一批知识结构全面、管理能力强、经验丰富的中层干部和工作技能扎实、具有敬业精神的基层作业人员。接管河南省残疾人综合服务中心后，我公司将继续发挥培训优势，结合管理处特点，加大培训力度，以保证管理处管理质量。

1、培训计划

（1）接管过渡期的人员培训

为使管理处全体人员在接管过渡期中能迅速适应新的管理环境，消除调整期的各方面疑虑和不适，尽快进入状态，开展各项工作，接管前公司将组织强化性的集中上岗培训，具体计划如下：

**接管过渡期员工培训计划**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 培训目标 | 时间 | 授课方 | 参加  人员 | 培训方式 | 考核  方式 | 培训目标 |
| 1 | 基础培训，包括公司质量手册、部门工作手册和公司规章制度 | 一周 | 人事部 | 管理处全体新员工 | 公司内部培训 | 考核 | 让新员工了解公司的组织、企业文化，政策及公司各部门职能和运作方式 |
| 2 | 部门工作手册 | 一周 | 部门经理 | 管理处全体新员工 | 公司内部培训 | 考核 | 熟悉本职工作程序，管理运作程序 |
| 3 | 管理方案和要求 | 一天 | 部门经理 | 管理处全体新员工 | 公司内部培训 | 考核 | 对管理有较深层次的认识 |
| 4 | 进行各种工种专业培训 | 三天 | 各有关部门 | 管理处全体新员工 | 公司内部培训 | 考核 | 熟悉掌握本专业的工作技巧，适应工作之要求 |
| 5 | 职业道德培训 | 一天 | 人事部 | 管理处全体新员工 | 公司内部培训 | 考核 | 加强职业道德建设、提高服务水平和管理水平 |
| 6 | 融入各岗位进行上岗见习培训 | 一周 | 部门经理 | 管理处全体新员工 | 公司内部培训 | 考核 | 学习、领会基本操作方式为正式上岗提供经验 |

**管理期员工培训计划**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 培训目标 | 时间 | 授课方 | 参加人员 | 培训方式 | 考核  方式 | 培训目标 |
| 1 | 管理技能知识培训 | 一周 | 人事部 | 管理处全体员工分批进行 | 公司内部培训 | 知识考核 | 提高员工的管理水平、沟通技巧 |
| 2 | 组织协调、公共关系及企业形象培训 | 一天 | 部门  经理 | 管理处全体员工分批进行 | 公司内部培训 | 考核 | 增强组织协调能力和公共关系处理，建立良好的企业形象 |
| 3 | 保洁员操作技能的培训 | 一周 | 各有关部门 | 保洁员 | 公司内部培训 | 考核 | 提高保洁员的操作技能 |
| 3 | 护管列队、战术、及体能培训 | 一周 | 各有关部门 | 护管员 | 公司内部培训 | 考核 | 掌握保安员现代军事知识，提高防卫能力 |
| 4 | 维修服务人员升级服务 | 一周 | 各有关部门 | 维修员 | 公司内部培训 | 考核 | 根据规定要求以提高业务管理水平 |
| 5 | 消防知识 | 一周 | 部门  经理 | 管理处全体员工分批进行 | 公司内部培训 | 考核 | 提高员工消防防患意识，掌握消防技能知识和实战能力 |
| 6 | 劳动安全卫生培训 | 一天 | 部门  经理 | 管理处全体员工 | 公司内部培训 | 考核 | 熟悉、了解劳动安全卫生知识 |
| 7 | 应急处理 | 一天 | 部门  经理 | 管理处全体员工 | 公司内部培训 | 考核 | 熟悉、掌握应急处理方案 |

2、培训方式

（1）内部培训。由公司内部的资深管理人员和技术专业人员举办各种专业培训，培训类型包括入司培训，上岗培训，在岗培训等，根据培训内容可集中进行培训，也可分工种进行培训。培训采用授课、讨论、演示、现场操作、情景模拟等形式。

（2）送外培训。选派员工参加外部各种专业培训班学习。

（3）外聘教师培训。聘请公司以外的专业人员举办各种专业培训。

（4）鼓励自学。鼓励员工参加与岗位相关的各种专业培训班或专业研讨会议，凡是取得国家认可学历毕业证的公司按比例给予报销学费

3、培训目标

（1）确保员工年度培训在50课时以上；

（2）新员工培训率在100%，培训合格率100%；

（3）管理人员持证上岗率100%；

（4）特殊工种人员持证上岗率100%；

（5）员工年度培训率100%，培训合格率100%

4、培训类型

（1）入司培训：所有新入司员工应该接受企划培训部的入司培训，主要内容有：

1）公司的基本情况、组织机构及主要领导成员；

2）公司质量方针、目标、企业精神及管理工作基本知识；

3）《员工手册》、职业道德及质量意识教育。公司有关规章制度。

（2）上岗培训：员工入司培训合格或转换工种均需上岗培训，特别对于内审员、消防人员、秩序维护人员、电工、及国家或客户有特定资质要求的人员，需要认真进行上岗培训。上岗前应进行相关专业知识、专业技能的培训，由有关部门负责组织；上岗前应进行岗位基本情况、岗位职责、人员配备及设备设施的分布，员工态度的要求等常规性上岗培训，由管理处负责组织。

（3）在岗培训：公司各部门负责本部门归口管理员工的相关专业知识、专业技能的在岗培训。管理处负责本管理处全员的常规性在岗培训；根据培训内容可集中进行培训，也可分工种进行培训；培训可采用授课、讨论与现场操作方式。管理处常规性在岗培训内容包括：a.员工职业道德、服务意识、工作态度；b.工作职责、劳动纪律、规章制度、管理处状况；c.掌握、提高岗位技能的经常而必要的培训。如工作程序、工作方式、工作标准及时间、路线要求等岗位规范；d.工作衔接与相互协调；e.围绕公司与部门组织的培训进行强化训练；f.管理处认为有必要进行的其他内部培训。

5、培训效果

培训工作按照程序文件规定执行，培训结束后进行考核工作，考核分为实操考核和书面考核两种形式，并对员工工作业绩进行跟踪评估。建立培训档案，记录考核成绩，并核定培训学分。每年年末，企划培训部统计年度培训累计学分，作为年度考核与岗位聘用依据之一。

6、人员管理

人才是公司最宝贵的财富。公司始终把尊重员工、培训员工、充分发挥员工积极性、创造性作为根本，高度重视公司人力资源管理，倡导和营造既相互尊重、相互信任，又有明确的行为规范这样一种和谐、有序的舒畅环境，为客户提供最佳的管理服务。优秀的管理企业，首先体现在它拥有了企业发展所需要的各类人才并合理地予以配置，同时极大地激发他们的工作积极性和创造性。

公司在人员管理实践中，总结、形成了自己的风格，比较突出的做法是：

（1）严格要求，规范管理，选好人，培育人

把好进人关，选择热爱安保管理、重事业、能吃苦的人员，不符合行业要求或基本素质不够的，坚决不进。在公司里，经营和管理骨干是人才，为推进公司整体动作而在平凡岗位上踏实工作的员工也是人才。安保管理首先要管好人，其次才能管好事。做事先做人，正人先正已。重学历而不唯学历，德才兼备要首先看德。倡导敬业、服务、创新的企业精神，对员工的行为规范、仪表仪容在《员工手册》中作出了明确的规定，并通过量化考核办法，不断强调员工的进取心、创造性，注重积极协调和主动投入地工作态度。

注重员工培训的连续性和有效性。公司要求员工深刻理解在职教育和终身教育的重要内涵。明确培训需求，主动“充电”。公司还要求经理从上任之日起，就要注意培养自己的接班人，在这种培养过程中，推进了工作，增强了团队实力，同时也提高了自己。坚持管理者骨干自行培养为主、对外招聘为辅，按比例7：3的原则运作。我们提出关心员工、培养员工重于创造利润的观念，其含义在于提高内部员工满意率，建立一支训练有素、能征善战的优秀团队，实现企业的发展目标。

（2）竞争上岗，优胜劣汰，用好人，激励人

员工队伍综合素质中最重要的是观念到位，服务观念、满意危机意识、创造性管理等尤为重要。保安管理行业，只有不断学习，及时变革，才能争取主动，赢得胜利。有效管理关键在于员工全体的参与，因而我们在量化管理、成本管理和计算机应用各个领域，注意引导员工广泛参与，群策群力，实现各项管理目标。

坚持各级领导岗位在公司内部公开招聘，竞争上岗，并实行年度聘任制，形成职位能上能下、待遇能高能低的用人机制，盘活人力资源。通过综合考评，实行员工队伍每年10%换岗、首数5%淘汰制，依法管理，以理服人，确保高水准、全方位的保安管理服务。

（3）以企业文化感召人，留住人

由核心价值观、企业精神、经营管理理念和企业发展目标构成的企业文化是公司重要的无形资产。我们塑造和倡导这种文化，目的就是要使广大员工在价值观念、核心理念和目标追求上形成共识，调动员工队伍的积极性，形成团队合力。我们坚持定期征询广大员工对公司发展的意见和建议，高度重视员工提出的合理化建议，及时改善工作中的不足。几年来，公司凝聚了一批热爱保安管理、重事业、勤钻研的骨干队伍，他们不断创新，敢于挑战，矢志不渝，为公司发展作出了重要的贡献。

（4）员工考核

根据管理处员工岗位职责及岗位操作规范，制定日、周、月、年的绩效考核表，严格执行公司的员工绩效考核管理制度。