## 4.3 技术方案（实施方案）

## 项目实施方案及岗位配置

**一、保安服务公司性质、作用、地位和规模**

许昌金盾保安服务有限公司，是许昌市保安服务公司于2010年12月根据《保安服务管理条例》和省公安厅有关要求，经许昌市公安局、许昌市国资局批准同意成立的企业，2014年按国家有关政策规定进一步进行了保安企业脱钩改制，现已成为由许昌市国有资产管理局主管的国有独资企业，并获得河南省公安厅颁发的《保安服务许可证》。全面接管许昌市保安服务公司的保安业务。具有独立的法人地位。公司的主要功能是为社会提供专业化、有偿人力和技术安全防范服务，是协助公安机关维护社会治安，预防和减少违法犯罪的重要力量。公司现有上岗保安队员2019人，人防服务客户179家，执勤岗点300余个，技防服务网点近1000个，GPS车载卫星定位报警系统入网车辆近1200辆户，市区银行金融业ATM机具巡检人员50名，服务岗点260处、巡逻车辆20台。为我市市委、市政府办公区、人大、政协办公区、文博馆等数百家党政机关、企事业单位、金融网点和重点部位提供安全防范服务。

**二、服务对象、责任**

保证招标人的整体安全，巡视区域内任何时间发生的一切盗抢事件，均由保安公司承担全部责任和后果。

**三、服务对象特点**

保安服务对象为我市中级人民法院办公区及审判区服务项目。此项目具有一定的特殊要求，外事活动集中及人员、车辆出入成份复杂的特点，必然成为敌对分子和对现实严重不满人员攻击的主要目标。因此，其治安状况和安全防范工作都很复杂、严峻。

**四、保安服务形式**

保安服务公司向服务客户委派保安人员实施人力安全防范服务。采取门卫、巡逻等形式，保护财产安全，维护客户正常秩序。

**五、保安勤务部署（人员配备）**

根据服务目标的特点和要求，公司成立驻项目保安中队，配置实力22人（含一名保安队长）

队伍管理构架图

**设立驻**许昌市中级人民法院办公区及审判区**保安队伍，队伍实力22人，其中执勤队员21人、保安队长1名。**

保安力量22人

西门

11人（含队长1名）

南门

8人

审判大楼3人

**（一）南门岗位**

（1）保安力量：8人。

（2）执勤时间及勤务安排：实施24小时保安服务工作，三班轮流值班，承担值守及巡逻任务。（依据现场实际情况安排每班人数）

（3）服务内容：

岗位基本要求和工作职责

（1）服从管理、听从指挥，服从单位的指令和工作安排。

（2）应具备熟练使用箱包检查仪、手持金属器并会对人体实施安检的技能。

（3）品行良好，无违法犯罪记录，不存在犯罪前科。

（4）负责对进入法院内的外部人员办理登记手续，做到记录详细、字迹工整。协助采购方做好来访人员的接待工作；禁止无关人员进入，严禁各类推销人员、小商小贩及闲杂人员进入院内。

（5）在巡逻时，要提高警惕,认真检查重要地带和死角，同时需要注意保护自身安全。

（6）掌握一定的防卫和擒敌技能。同时熟悉警卫区域情况，掌握各类突发事件的处置办法，并能够在接到突发事件的信息后，快速及时地赶到现场。

（7）上岗执勤时，必须着装整齐、干净整洁、仪表端庄、语言文明、手势规范、站姿端正、精神饱满、文明执勤、礼貌待人。上班期间不准披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪带帽子、穿拖鞋或赤脚。

（8）不准在值班期间睡觉、喝酒、赌博、吹口哨、嬉笑、打闹、闲聊、串岗、大声喧哗以及其他与岗位无关的活动，严禁酒后上岗。

（4）器械配备：

①对讲机3部

②照明灯3台

③警哨3只

④橡胶警棍3根

**（二）西门岗位**

（1）保安力量：11人（依据现场实际情况安排每班人数）；其中：保安队长1名（主要负责安保队伍的管理、教育以及与单位相关部门的沟通并协调处置相关事宜）。

（2）执勤时间及勤务安排：实施24小时保安服务工作，三班轮流值班，承担值守及巡逻任务。

（3）服务内容：

岗位基本要求和工作职责

（1）服从管理、听从指挥，服从单位的指令和工作安排。

（2）应具备熟练使用箱包检查仪、手持金属器并会对人体实施安检的技能。

（3）品行良好，无违法犯罪记录，不存在犯罪前科。

（4）负责对进入法院内的外部人员办理登记手续，做到记录详细、字迹工整。协助采购方做好来访人员的接待工作；禁止无关人员进入，严禁各类推销人员、小商小贩及闲杂人员进入院内。

（5）在巡逻时，要提高警惕,认真检查重要地带和死角，同时需要注意保护自身安全。

（6）掌握一定的防卫和擒敌技能。同时熟悉警卫区域情况，掌握各类突发事件的处置办法，并能够在接到突发事件的信息后，快速及时地赶到现场。

（7）上岗执勤时，必须着装整齐、干净整洁、仪表端庄、语言文明、手势规范、站姿端正、精神饱满、文明执勤、礼貌待人。上班期间不准披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪带帽子、穿拖鞋或赤脚。

（8）不准在值班期间睡觉、喝酒、赌博、吹口哨、嬉笑、打闹、闲聊、串岗、大声喧哗以及其他与岗位无关的活动，严禁酒后上岗。

（4）器械配备：

①对讲机4部

②照明灯4台

③警哨4只

④橡胶警棍4根

**（三）审判大楼岗位**

（1）保安力量：3人。

（2）执勤时间及勤务安排：实施24小时保安服务工作，三班轮流值班，承担值守及巡逻任务。

（3）服务内容：

岗位基本要求和工作职责

（1）服从管理、听从指挥，服从单位的指令和工作安排。

（2）应具备熟练使用箱包检查仪、手持金属器并会对人体实施安检的技能。

（3）品行良好，无违法犯罪记录，不存在犯罪前科。

（4）负责对进入法院内的外部人员办理登记手续，做到记录详细、字迹工整。协助采购方做好来访人员的接待工作；禁止无关人员进入，严禁各类推销人员、小商小贩及闲杂人员进入院内。

（5）在巡逻时，要提高警惕,认真检查重要地带和死角，同时需要注意保护自身安全。

（6）掌握一定的防卫和擒敌技能。同时熟悉警卫区域情况，掌握各类突发事件的处置办法，并能够在接到突发事件的信息后，快速及时地赶到现场。

（7）上岗执勤时，必须着装整齐、干净整洁、仪表端庄、语言文明、手势规范、站姿端正、精神饱满、文明执勤、礼貌待人。上班期间不准披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪带帽子、穿拖鞋或赤脚。

（8）不准在值班期间睡觉、喝酒、赌博、吹口哨、嬉笑、打闹、闲聊、串岗、大声喧哗以及其他与岗位无关的活动，严禁酒后上岗。

（4）器械配备：

①对讲机1部

②照明灯1台

③警哨1只

④橡胶警棍1根

## 岗位职责制度以及健全的企业内部管理规章制度

**3.1管理体系和健全的内部管理规章制度**

**第一条** 为了加强保安队伍的管理工作，保障本公司的正常工作秩序，搞好人员接待和车辆、物品出入登记的管理，保安人员值勤执行任务有所依据，当好企业卫士，确保公司人员、财产、治安、消防安全，特制定本制度。

**第二条** 认真做好保安管理工作，自觉服从上级管理人员的工作安排，主动提供配合，做好交接班记录。

**第三条** 保安人员代表本公司执行相关规章制度，公司其它部门员工应配合保安人员工作。

**第四条** 公司保安勤务应每日24小时执行不间断，其各班各岗值勤时间，由后勤主管进行合理安排。

**第五条** 维持公司办公场所内外区域的正常工作秩序、治安秩序，消除隐患于萌芽状态，防患于未然，严格遵守公司的各项规章制度。

**第六条** 对来访客人热情、有礼、耐心文明问询和主动引导，维护公司良好形象。

**第七条** 保安应除负责门卫室日常清洁卫生。

**第八条** 工作态度

1. 对工作具有责任心、热情、敬业精神和职业道德

2. 对自身的责任心：钻研业务、工作认真、上进心

3. 同事之间的协作力、包容、配合、团结

4. 对本职工作负责：不拖沓、不积压、不抱怨、不挑拣

5. 对待来访人员的态度：谦和、礼貌、诚恳、友善、不卑不亢

**第九条** 日常行为规范

1. 爱护公司公共财产、不随意破坏、挪为私用；

2. 及时清理、整理个人工作用具，保持工作环境的干净整洁；

3. 办公桌上不放与工作无关的用品；

4. 未经同意不得翻看他人文件、资料或他人个人物品。

**第十条** 工作纪律

根据《保安服务管理条例》等有关规定和对公司及员工人身财产安全负责的原则，保安员严格禁止下列行为：

1. 限制他人人身自由、搜查他人身体或者侮辱、殴打他人；

2. 扣押、没收他人证件、财物；

3. 阻碍依法执行公务；

4.参与追索债务、采用暴力或者以暴力相威胁的手段处置纠纷；

5.删改或者扩散监控影像资料、报警记录；

6.侵犯个人隐私或者泄露公司商业秘密。

7.仪容不整, 言语行为轻浮、粗暴无礼。

8.值班时间聚众赌博、下棋、喝酒、看小说报纸、看电视录像，打瞌睡等。

9.对群众、来宾故意刁难或挟怨报复。对员工、来宾或送货人员索取好处及贪小便宜。

10.脱岗、漏岗、睡岗，迟到、早退。夜班值班人员睡觉被发现每次罚款50元。

11.未经许可擅自调班

12. 暴行犯上，不服从指挥。

**第十一条** 访客人员及车辆的管理规则

对于外来人员有下列情形之一者，拒绝进入公司。

1. 携带易燃易爆及危险物品的人员及车辆。
2. 不明身份，衣冠不整及明显带有恶意的人员。
3. 推销产品、商品及收购废品的人员及车辆。
4. 非洽公人员及车辆且拒绝登记和检查者。
5. 来访人员报不清受访部门及受访人者。
6. 来访人员不能出示有效证件者。

**第十二条** 外来车辆人员所乘车辆，一律按指定位置依序停放，不按规定者，保安人员应即时纠正。

**第十三条** 除实际需要，禁止员工携带易燃易爆及危险物品进入公司

**第十四条 火警事件处理**

1.保安人员应熟记办公楼内各处之水、电、燃料、开关、门锁及消防器材的地点，以免临急慌乱，定期对消防水管进行检查登记，如有发现有失效的应立即通知保安队长。对重要的电灯、门窗等有缺损时，应及时上报主管部门处理。

2.发现火灾应立即赶到失火现场查看，若发生火苗应即以灭火器将火源熄灭，若已使用灭火器仍然无法将火势扑灭时立即向119火警台报案，且通知相关领导至现场，保安仍然坚守岗位，指挥员工及来宾向安全地区疏散，保持高度警戒，严防小偷趁机窃取公司财务。火势熄灭后应清查人员及物品所害情形，并保持完整现场，以供警方处理。

**第十五条 打劫被盗事件处理**

1.保安值班要高度戒备，加强对重点部位的治安防范，加强防盗活动，及时发现可疑人和事，并进行妥善处理，保安当值班期间发现可疑情况或发现纠纷事件应及时与相关领导联系。

2.对于正在发生的刑事案件或可疑情况应及时制止并对可疑人员进行查问，情节严重的可直接拨打110并上报公司领导。

**第十六条 不良分子前来滋事处理**

1. 保安人员不得与不良分子对打。

2. 关闭大门和所有出入口，勿使不良分子进入寻讯滋事。

3. 通知后勤人员和公司领导前来支援处理。

4. 认清来着容貌、特征、人数、有无携带枪支、刀具、坐车种类以及车牌号码、滋事原因等，作为警方侦查处理的依据。

5. 将状况报告公司领导并随时保持联络，若下班以后应立即通知派出所并电话联络相关领导。

**第十七条 纠纷事件处理**

1.对纠纷事件，保安员应稳定事态的发展，并对当事人双方进行劝阻，以制止事态的扩大。

2. 发生打斗，应迅速予以制止，将当事人交由公司领导处理为原则，如当事人不听制止时，可与值班保安或公司的其他人员合力制止。

3. 打斗现场若有其他员工围观时，为防止围观者鼓噪起哄或使现场复杂化，应将肇事者带离现场再行处理。

4. 事态有愈超严重态势，应立即请派出所协助处理。

5. 注意立场要保持公正，千万不可偏袒打斗当事人任何一方或加入战局，丧失理智。

6. 若为下班时间，应即刻电话通知公司相关领导；有安全之虑时，即刻拨打110协助。

**第十八条 意外事故**

1. 员工急病，即刻通知办公室或救护员，及时派人送医院治疗。

2. 请救护车随带医生。

3. 及时报备领导。

**第十九条** 本准则如有未尽事宜，得随时以命令形式补充或修正。

**3.2勤务制度**

(一)交接班制度

1）保安人员要严格遵守交接班制度，按规定的时间交接班。因故不能执勤的，必须提前办理请假手续。

2）上岗前的准备工作

接班人员做好上岗准备，按规定着装，携带执勤用品，准时接班。

3）交班

接班人员到达岗位后，交接时双方先行敬礼，然后边注意观察，边做交接班事宜。交班人员应告知本班发生的情况和处理结果，并交待需要继续办理的事项。移交勤务登记簿，双方签字备查。接班者未到或未办理交接班手续，当班者不能离开。

(二)请示报告制度

保安人员遇到紧急情况和重大问题时要及时、具体、准确地向客户单位、上级领导和公安机关等有关部门请示、报告。对客户单位、上级领导及公安机关等部门有关处置紧急情况的工作指示，要立即、坚决执行，执行结果要及时反馈，并做详细记录。

(三)勤务检查制度

驻勤单位保安组织负责人或指定的勤务检查人员，负责对保安人员执勤情况进行检查。勤务检查的内容以保安人员履行岗位职责的情况为主。对勤务检查中发现的问题和处理结果，应做好记录，重要问题应及时向上级汇报。

(四)勤务登记制度

勤务登记由当班人员负责记录。主要记载上级指示、通知、交办的事项及值班期间发生和处理的问题，记录必须清晰、准确，不得随意涂改，并妥善保管。

(五) 门卫制度

1)保安人员要严格登记制度，对外来办事人员认真执行登记手续，凭证件填写登记表后方可进入。

2)车辆出入，见证放行。其它车辆进入需办理出入证后方可入内，出门时交回出入证。

3)进入办公区域的自行车、摩托车一律存放在指定存车处，汽车放在停车线内，对乱停乱放的车辆应即时纠正，大门外禁止停放车辆。

4)外来无关人员不得进入机关办公区，对强行围攻的应报告保卫部，并组织队员堵截，严重时通知市公安局防暴队。

5)出入机关办公区的办公用具、建筑材料、花卉等公共财物，须持单位证明及门卫登记，否则不予放行。

6)严禁将易燃、易爆、剧毒危险品带入办公区，确保机关安全。

7)严禁将商贩和收废品人员带入机关办公区。

8)一旦遇到突发事件，保安预备队应快速反应，按预案处置。

(六)值勤制度

1)执勤队员必须按照规定的时间准时到达岗点；

2)严格交接班制度，认真填写执勤记录，未履行完交接手续或接班队员未到岗，当班者不能离开；

3)执勤时必须精神振作，思想集中，姿态端正，严禁倚坐、打瞌睡、吸烟、吃东西、看书报、聚集闲谈、嬉闹等；

4)坚守岗位，未经领导批准不得擅自离开责任区，不准私自调岗，不准岗上会客；

5)严格车辆、人员出入制度，无证车辆、人员未经领导许可不准入内；

6)对进出办公区的物资进行认真检查，手续不全、出门单与实物不符者不准放行，严禁易燃、易爆物品进入办公区，严防客户财产流失；

7)不得擅自挪动和使用客户的车辆、设备、物资等；

8)坚持文明执勤，文明礼貌，遇事冷静处理，方法得当；

9)发现异常情况和事故苗头，发生治安或刑事案件应及时报告客户领导，并保护好现场。

**保安员勤务工作标准及百分制考核（试行）**

一、仪表形象（共15分）

1、着装、配戴整齐规范。　　　　　　　　　 （3）分

2、仪容、仪表整洁端庄。　　　　　　　　　 （3）分

3、举止、姿态端正大方。　　　　　　　　　 （3）分

4、工作用语文明规范。　　　　　　　　　　 （3）分

5、礼节礼貌正确到位。　　　　　　　　　　 （3）分

二、履行职责（共33分）

1、按章办事，大胆管理。　　　　　　　　　 （3）分

2、查验认真，不留漏洞。　　　　　　　　　 （5）分

3、巡逻及时，检查到位。　　　　　　　　 　（5）分

4、出入口畅通，秩序正常。　　　　　　　 　（3）分

5、能识别安全隐患并及时发现、报告。　 　　（4）分

6、能处置执勤中一般的纠纷。　　　　　　 　（4）分

7、重要情况、重大问题及时报告　　　　　 　（3）分

8、认真填写值班记录。　　　　　　　　　 　（2）分

9、按规定办理交接班事宜。　　　　　　 　　（2）分

10、保持通信、联络畅通。　　　　　　　 　 （2）分

三、业务技能（共20分）

1、具备基本法律知识、保安理论。　　　　 　（2）分

2、熟知岗位要求、勤务制度等及有关制度。 　（3）分

3、熟悉责任区地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法。　（3）分

4、熟悉责任区内防范重点、要害部位。　　　 （2）分

5、掌握客户内部人员情况和有关部门、人员的联系方式。

（3）分

6、懂得处置突发事件的基本方法。　　　　　 （3）分

7、熟练使用所配器械、工具等。　　　　　　 （2）分

8、具有一定自卫技能。　　　　　　　　　　 （2）分

四、岗位纪律（共26分）

1、不超越服务范围、职责权限执勤。　　　　 （3）分

2、严格履行岗位职责，不做与保安服务无关的事。（3）分

3、文明执勤，不刁难群众、不耍特权。　　　（3）分

4、不脱岗、空岗、睡岗，不迟到、早退、旷工。 （4）分

5、保守客户和公司机密。　　　　　　　　　（2）分

6、未经允许不准动用客户单位物品和接受客户单位赠送礼品。（4）分

7、爱护器械、装备等公物，爱护客户财物。　（3）分

五、内务卫生（共6分）

1、执勤岗位地面、墙壁、物品等清洁卫生。　（2）分

2、值班室物品摆放整齐有序。　　　　　　　（2）分

3、个人内务、个人卫生清洁整齐。　　　　　（2）分

六、不能够享受一级工资标准的情形

1、工作能力方面：不适宜或不能站标准岗的、不适宜或不能值行政班的、不适宜或不能独立值勤的。

2、遵章守纪方面：严重违反岗位纪律被公司、大队通报批评或查处的。

3、履行职责方面：因失职造成1000元以下经济赔偿的。

4、客户评价方面：客户、群众对服务质量投诉或意见较大、反映较强烈的。

5、其它不应享受一级工资的情况。

**保安执勤分队基础工作考评标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 分值 | 考核具体内容 | 扣分标准 |
| 勤务方案 | 21 | 1、客户地址、接壤、位置。 | 每少一项（或不完整）扣3分 |
| 2、保卫目标特点。 |
| 3、服务内容、时间、区域。 |
| 4、安全保卫制度（执勤、巡逻等）。 |
| 5、执勤班次、及人员布置。 |
| 6、应急处置。 |
| 7、执勤中应注意的问题。 |
| 8、客户主要领导及主要部门联络方式 |
| 执勤记录 | 8 | 1、人员、车辆出入登记。 | 每少一项扣3分 |
| 2、物资出入登记 |
| 3、交接班记录。 |
| 4、值班情况记录。 |
| 勤务检查 | 7 | 1、大队查岗记录本完好且记录真实。 | 每项或少一次扣3分 |
| 2、大队干部查岗次数每48小时一次。 |
| 台帐资料 | 18 | 1、学习、训练记录每周一次。 | 每少一项（或不完整）扣3分 |
| 2、队员家庭住址、家庭情况、联系方式、等基本情况记录 |
| 3、队员工作生活表现、谈心记录。 |
| 4、安全检查记录 |
| 5、公司、大队、客户会议记录。 |
| 6、公司文件、简报等资料齐全完整。 |
| 分队内务 | 10 | 1、值班室窗明几净，物品摆放有序 | 每项扣3分 |
| 2、执勤岗位清洁无污物 |
| 3、宿舍清洁卫生、整齐划一 |
| 4、个人卫生良好 |
| 文化宣传 | 9 | 1、园地内必备内容：规章制度，决心台、保安天地、公司规定的其它内容。 | 每少一项（或不完整）扣3分 |
|
| 2、园地应完整、清洁，及时更新。 |
| 客户信息 | 15 | 1、客户意见每周一次且有记录。 | 每少一项扣3分 |
| 2、客户对分队长工作评价。 |
| 3、对整体服务质量评价。 |
| 4、要求纠正、整改内容落实情况。 |
| 5、与客户的配合、协调。 |
| 行为规范 | 12 | 1、精神饱满、姿态端正。 | 每项不规范扣3分 |
| 2、动作规范、举止文明。 |
| 3、使用语言文明规范。 |
| 4、执勤交接班时敬礼 |
| 5、执勤纠正违章时敬礼 |
| 6、遇到上级时敬礼 |

**3.3保安员奖惩制度**

**第一章** **总 则**

**第一条** 根据公安部和省、市公安机关有关规定，参照《人民警察奖惩条例》精神，结合保安队伍的实际情况，制定保安员奖惩暂行办法。

**第二条** 保安队伍在公安机关领导和直接管理下，受客户单位委托，担负着维护有关单位和区域的治安秩序，保障客户单位的人身、财产安全和正常的营业、生产秩序，保护要害部门的安全，协助公安机关执行法律允许范围内的任务。

**第三条** 坚持从严治队的方针，对全体保安员进行职业道德、职业责任和职业纪律的教育，树立高度的政策法制观念，组织纪律观念和群众观念。

**第四条** 执行纪律要赏罚分明。对遵守纪律、工作表现突出者，应给予适当的奖励。对违反纪律的，根据不同情况给予适当的处分。实行奖惩办法必须坚持原则，实事求是，奉公守法，不徇私情。

**第二章 奖 励**

**第五条** 奖励的目的在于激发广大保安员的工作积极性和主动性，发扬不怕艰难困苦、不怕流血牺牲的无私无畏精神，为维护客户单位利益和治安秩序，努力完成各项工作任务。

**第六条** 个人奖励项目

1、通报表扬

2、嘉奖

3、三等功

4、二等功

5、一等功

6、国家、省、市授予荣誉称号

**第七条** 集体奖励项目

1、授予先进集体称号

2、三等功

3、二等功

4、一等功

5、国家、省、市授予荣誉称号

**第八条** 凡坚持党和国家的基本路线方针政策，努力学习，积极工作，遵纪守法，作风正派，业绩突出的并有下列表现之一者，应给予奖励。

(一)工作中，遇到违法犯罪嫌疑人挺身而出、勇于斗争、不惧危险、克敌制胜，表现突出者；

(二)严格履行合同，服务单位满意，完成公司经营任务，工作出色者；

(三)坚守岗位，模范执行纪律，文明执勤，文明管理，优质服务，埋头苦干，廉洁奉公，成绩显著者；

(四)能及时发现和制止各种刑事、治安案件、灾害事故、消防事故，使国家和人民财产免遭损失，成绩显著者；

(五)刻苦钻研法律、文化和业务知识，开拓进取，对推进保安工作改革做出较大贡献者；

(六)密切与人民群众的关系，为群众办好事，拾金不昧，保护公私财物，事迹突出者；

(七)其他方面有突出成绩或有较大贡献者。

**第九条** 凡坚持党和国家的基本路线方针政策，班子团结，组织纪律严明，密切联系群众，全面完成工作任务或经营有突出贡献的单位给予集体奖励。

**第十条** 评比工作必须密切结合业务工作和经常性的考核制度，广泛开展立功创模活动。除年度进行一次评比外，对平时有突出贡献的，要及时给予表彰奖励，经组织提名 ，群众评议，随时给予奖励。对受奖集体和个人的事迹，必须调查核实，实事求是的进行全面衡量，慎重地确定奖励的项目。

**第十一条** 奖励的批准权限

通报表扬、嘉奖、授予一、二、三等功的个人和集体，由各保安大队或有关部门写出书面事迹材料，上报公司审批，并由公司统一颁发奖励证书。授予国家、省、市荣誉称号的应逐级报批。

**第十二条** 奖励奖金标准

（一）奖励先进集体奖金：

集体记一等功 奖金5000元

集体记二等功 奖金2000元

集体记三等功 奖金1000元

（二）奖励先进个人奖金及待遇：

个人记一等功 奖金1000元

个人记二等功 奖金500元

个人记三等功 奖金200元

个人嘉奖 奖金100元

凡个人荣获三等功以上的先进保安员，将优先享受公司的福利等待遇。

**第十三条** 要大力宣传受奖励集体和个人的先进事迹，总结交流经验，充分发挥先进的模范作用。

**第三章 处 分**

**第十四条** 处分是维护保安队伍的纯洁性，加强组织纪律的一种手段，目的在于教育违纪者，提高保安队伍的战斗力和声誉。

**第十五条** 处分项目

一、警告并酌情扣除工资；

二、记过、记大过并酌情扣除工资；

三、降职、降低工资级别；

四、开除。

**第十六条** 保安员有下列行为之一者，应根据具体情况，给予纪律处分；

一、违反党的政策和国家宪法、法律、法令、违抗上级命令，不听从指挥，造成后果的；

二、工作失职，消极怠工，给客户单位造成经济损失的；

三、利用工作之便，索受贿赂，包庇坏人，侵吞他人或客户单位公私财物的；

四、执勤中耍特权，态度生硬，蛮横无理，打骂群众，败坏保安队伍声誉的；

五、泄露内部工作机密和客户单位商业秘密，造成不良影响的；

六、其它违反纪律规定，应给予处分的。

凡触犯国家法律的，应依法追究刑事责任。

**第十七条** 实施处分的批准权限，由公司纠察部调查取证并做出处理意见，报公司审批。

**第十八条** 受处分者，如对所受处分不服，可以申诉。公司将组织联合调查组认真复查。经审查原处分不当的，应予纠正。申诉人无理取闹，应予批评警告。

**第十九条** 本暂行办法解释权为许昌金盾保安服务有限公司。

**第二十条** 本暂行办法自颁布之日起施行。

附：《保安员处罚细则》

附件：

保安员处罚细则

**一、目的**

规范对违纪保安员的处罚标准和程序，确保有章可循，违章必究，严明纪律，教育违纪者，巩固和提高保安队伍战斗力。

**二、适用**

适用于保安分队（班）长、中队长以下人员的处罚。

**三、职责**

1、大队长对本队队员的处罚提出意见 。

2、纠察部负责处罚查证材料的核实工作。

3、公司主管经理负责保安员记过及记过以下处分决定的审批。

4、总经理负责保安员记大过及记大过以上处分决定的审批。

**四、程序**

**1、处罚原则**

坚持违规必罚，惩戒恰当；惩前毖后，治病救人；处罚面前，人人平等的原则。

**2、行政处分形式**

处分分为：警告、记过、记大过、降职降级降薪、开除。

**3、经济处罚**

a、警告1次可以扣半天工资。

b、记过1次可以扣2天工资。

c、记大过1次可以扣6天工资。

d、一年累计警告3次者，加记过1次；一年累计记过2次者，加记大过1次；一年累计记大过2次者，予以开除。

e、凡给客户单位、公司和他人利益造成损失和伤害的，在处罚的同时，依据规定，承担相应的经济赔偿责任。

f、凡一年内记大过1次，或者记过2次者，是分队长、中队长降职一级。

g、记过1次以上者要予以通报。

**4、处罚条件**

**1）、有下列行为之一者，给予警告处分：**

a）上岗迟到、早退在十分钟之内的（含十分钟），重要岗位和环节迟到、早退在五分钟（含五分钟）之内的；

b）执勤时仪表不整洁，制服不干净，或有“三长”现象（长头发、长指甲、长胡须）的；

c）执勤时姿式不端正的；

d）执勤时不按规定佩戴标志或警用器械的；

e）执勤时佩戴规定以外饰物（如戒指、玉佩、围巾等）的；

f）执勤时，解答询问不耐心并表现厌烦情绪的；

g）执勤时有吸烟、聊天、嘻闹喧哗、吃零食、看书报等行为（包括明知客户单位对防火有特殊要求，却在禁烟区域和场所吸烟）的；

h）向客户单位提出无理要求的；

i）在客户单位内部随地吐痰，乱扔烟头、果皮、纸屑等污染环境行为的，值班室、宿舍内外卫生差，物品摆放杂乱的；

k）私自调换班次和调换岗位的；

l）逾假不归，时间在半天内，情节较轻的；

m) 在宿舍内故意高声喧哗、吵闹、发出怪声，影响他人休息，不听规劝的；

n）不遵守请销假制度，未请假外出的；

o）拖延执行上级指令和违反时效性规定，尚未造成损失的；

p）在公共场合发泄个人对客户单位和公司不满情绪，造成不良影响的；

q）执勤时警惕性差，注意力不集中，并发生事故的；

r）其他视情须给予警告处分的。

**2）、有下列行为之一者，给予记过处分：**

a）上岗迟到、早退超过10分钟至2小时内的，重要岗位和环节超过5分钟至1小时以内（均以旷工处理）的；因早退而造成空岗的按空岗处理。

b）不服从班长或队长管理和调动，情节轻微的；

c）有章不循，不填写值班记录或不办理警用器械、设备交接登记手续的；

d）明知客户单位内部员工及同事违反安全管理规定或违反工作纪律不劝告、制止、上报的；

e）不按规定使用、保管保安装（设）备或造成装（设）备不正常工作和造成损失的；

f）不文明执勤，对群众有亵渎性或侮辱性言行，情节较轻的；

g ）无故不参加学习、训练、会议、劳动等集体活动；

h）擅自将亲友等无关人员带入客户单位聚会、留宿的；

I）搞小团体，挑拨离间，影响队伍团结的；

J）拾遗不报，占为已有的；

K）执勤时不着制服或制服、便服混穿，并屡教不改的；

l）不注意保安工作秘密，但未造成后果的；

m）执勤时，不按规章制度办事，存在安全隐患（如不关闭门窗、切断电源、不查验出入人员、物资证件手续、不按规定巡逻等），工作失职的；

n）执勤时打瞌睡的；

o）未经公司批准擅自超越保安服务范围工作，但未造成后果的；

p)一年内累计警告2次的；

q)其他视情须记过处分的；

**3）、有下列行为之一者，给予记大过处分：**

a）无故旷工半日以上的；

b）酗酒后上岗或在岗饮酒的；

c）上岗执勤时睡岗的；

d）不服从班长或队长管理和调动，情节严重的；

e）不服从客户单位主管人员或客户领导管理，情节较重的；

f）遇到重大情况不请示、不汇报，造成不良影响和后果的；

g）执勤时耍特权，打骂、虐待、侮辱他人，败坏保安队伍声誉，情节较重的；

h）有殴打、恐吓、危害同事行为或相互打斗，情节较重的；

I）逾假不归，时间在1~3天以内的；

J）利用职务之便，谋取个人私利，情节较重的；

k）玩忽职守，违章操作，致使客户单位出现重大安全隐患，但未造成严重损失的；

l）因故意行为致使客户单位经济利益蒙受损失，情节较重的；

m）参与以集体辞职或其它形式为条件，要挟公司或客户的；

n）滥用保安器械，但未造成他人伤害的；

o）管理松散，队伍频繁出事故的；

p）利用职权，打击报复或刁难给自己提出批评意见或向上级反映问题的同志，情节较重的；

q）侮辱、体罚、变相体罚部属，情节较轻的;

r) 利用职权，减少或变相减少执勤力量吃空头、克扣工资福利等侵占部属利益的；

s）执勤时脱岗、空岗，情节较重的；

t）不服从甚至公开抵制公司主管部门的管理或公司纠察的；

u)一年内累计记过2次的；

v）其他视情须记大过处分的；

**4）、有下列行为之一者，给予开除处分：**

a）违反党的政策和国家法律、法规行为的；

b）故意泄露客户单位内部工作机密，情节严重的；

c）私自动用客户单位贵重物品、设备、财产，情节严重的；

d）不服从公司分配的；

e）未经批准擅自离开保安岗位的；

f）逾假不归，时间超过3天以上的;

g)不服从客户单位主管人员或上级的管理造成后果，情节严重的；

h）有殴打、恐吓、危害同事行为或相互打斗，情节严重的；

i）玩忽职守、违章操作，致使客户单位蒙受损失，情节严重的；

j）遇突发事件，借故逃避，致使客户单位蒙受损失的；

k）因故意行为致使公司或客户单位蒙受损失，情节严重的；

l）明知客户单位对防火有特殊要求，仍在禁烟区内吸烟，屡教不改的；

m）挑动同事以集体辞职或其它形式为条件，要挟公司或客户单位的；

n）执勤时耍特权，打骂、虐待、侮辱他人，败坏保安队伍声誉，情节严重的；

o）利用职务之便，谋取个人利益，情节严重的；

p）滥用警用器械，并造成他人伤害的；

q）侮辱、体罚、变相体罚部属，情节严重的；

r）利用职权，侵占部属利益，情节严重的；

s）利用职权打击报复部属，情节严重的；

t）执勤脱岗、空岗时间长，情节严重的；

u）一年内累计记大过2次的；

v）其他视情须给予开除处分的；

**5、处罚实施**

a、公司业务部、纠察部、各级班、队长接到客户或群众投诉，及发现保安员违纪情况后，有责任和权力进行查证，并要求违纪人员写出书面检查，签字认同后，报上级审批处理。

b、审批。主管经理负责保安员记过以下处分决定的审批；总经理负责其他处分决定的审批。

c、纠察部根据处分决定，填写《保安员处分通知书》二份，一份送达受处分人、一份送业务部。处分决定以文件形式下发并同《保安员处分通知书》一并存入《保安员个人档案》。

**五、记录**

依据《保安员处分通知书》，公司给予记录储存受处分的保安员姓名、违纪处分等情况。凡给予开除处分的保安员，公司不得再予录用。

**3.4人事管理制度**

为了贯彻落实《劳动合同法》，维护劳资双方合法权益，有效地管理和控制人力资源，构建和发展和谐的劳动关系，制定本规定。

一、招生与培训

1、培训学校应严格按照国家和公司的规定招收学员，并对学员提供的证明、资料及有关材料进行核实，严把进人关。

2、学员培训期不低于2个月。

3、培训内容：国家规定的内容和公司的规章制度。

4、培训方式：一是在校封闭式培训，二是到岗学习培训。

5、学校应对学员培训期间进行管理，期满后按规定给予考核，对合格学员出具鉴定。

二、劳动合同的订立、续订与管理

1、学员经培训合格后必须按要求写出《承诺书》方可被录用。被录用的队员由培训学校协助其与公司签订劳动合同。

2、合同期满需要续签的，必须由大队和业务部严格按照保安员基本条件和公司规定进行把关。

3、业务部要及时、准确地掌握在岗人员的合同期限。大队长、业务部负责督促在岗的合同期满队员务必在合同期满之日起25天内续订劳动合同。

4、队员劳动合同的管理由业务部负责。

三、试用期内的管理

1、原则上不安排试用期队员加班、独立执勤及业务技能要求较高的岗位工作。试用期队员不得请假。

2、各大队要对试用期队员按照保安员基本条件进行教育、引导、观察、跟踪，及时向公司通报信息，试用期满后写出工作鉴定报业务部。

四、人员流动管理与控制

1、业务部应建立队员名册备查。

2、请假：队员请假必须按规定内容写出请假条，请假5天（含）以内的大队长审批并保存请假手续，请假5天以上的应经中队、大队逐级批准后报业务部备案。

3、销假与超假：队员归队后大队长应及时报业务部销假。大队长批假权限内逾假不归的，应由大队长立即通知其归队，同时将队员请假手续报业务部，业务部对逾假不归的队员按公司相关规定给予处理。

4、大队内部岗点人员进行调动，大队长应在1个工作日内报业务部备案。

5、大队间的调动队员，必须填写《队员调动审报表》完善手续，经业务部登记备案后实施。

6、因撤销服务岗点或不适应岗位、不合格等原因，至使队员不能在本大队继续工作时，大队应如实将原因、理由等内容书面报告业务部。

五、劳动合同的解除和终止

1、在劳动合同有效期内，队员提出辞职（解除劳动合同），应提前30日向公司写出辞职报告。中队长、大队长、业务部在收到队员辞职报告30日内，必须完成协助队员填写《保安员解除劳动合同申报表》、办理移交、安排人员替岗等工作。

2、在劳动合同期内，队员擅自离队且未造成后果的，经大队长 联系拒不归队或拒不办理辞职手续或无法取得联系，大队长应及时报纠察部核实材料，按规定给予解除劳动合同。

3、在劳动合同有效期内，队员因违反《劳动合同法》相关规定，被解除劳动合同的，公司应下发解除劳动合同文件并由纠察部负责送达本人。

4、纠察部负责违章违纪队员证据、材料的收集、整理和核实，同时应及时按规定给予处理。处分队员的证据材料交业务部存档。

5、大队应协助纠察部收集证据材料，对在试用期内被证明不符合录用条件的队员应及时解除合同。

6、劳动合同期满队员不同意续订，队员应写出辞职报告，中队长、大队长和业务部在队员合同期满之日起25日内，必须完成填报《保安员终止劳动合同申报表》、办理移交、安排人员替岗等工作。

7、公司办公室负责向队员出具解除或终止劳动合同的书面证明。

8、业务部对已经解除或者终止的劳动合同的文本，保存二年备查。

六、关于兼职等多重劳动关系的问题

1、招录与其它用人单位已经建立劳动关系，到保安公司兼职的人员，必须由原用人单位出具同意其来保安公司兼职并愿意承担其所有后果的证明，否则，不予录用。

2、在岗队员中，在进入公司前已与其它用人单位建立劳动关系的，必须由原用人单位出具同意在保安公司兼职并愿意承担其所有后果的证明。否则，不再续订合同。

3、在岗队员到其它用人单位兼职或又与其它用人单位建立劳动关系，对完成保安工作任务造成影响的，大队长应及时向纠察部汇报并作出书面警告，拒不改正的解除劳动合同。

七、工资及发放管理

1、队员考勤记录由分队长负责。考勤要真实、公开、公正。上报考勤必须由队员本人签字认可。

2、财务部门应按公司规定的时间发放工资。

3、队员工资要足额发放。确需代扣的伙食费、借支、保险费等，应直接造入工资表内，在发放工资时必须向队员提供真实完整的扣款手续。

4、工资由队员签章领取。确需代领的要写出委托书、大队长签名担保并由代领人签章领取。

对违反上述规定，有令不行、有禁不止的，公司将给予责任人纪律处分，造成经济损失的同时要承担全额经济赔偿责任。

**3.5规范管理标准及考评制度**

为进一步规范保安队伍的管理，增强队伍整体素质，提高保安服务质量，现制定保安分队规范管理标准及考评办法。

**一、规范化管理标准**

**（一）业务理论（5分）**

**标准：**每周组织一次学习，要求队员做到遵守政策法律，掌握保安理论，熟知规章制度。

**评分细则：**学习少组织一次扣1.5分，少记录一次扣1分，无实际学习内容的每次扣0.3分。公司统一测试不及格者每人次扣1分。出现严重违纪和违法犯法案件的此项分值为零。

**（二）技能训练（7分）**

**标准：**队员熟知责任区基本情况和保安任务，掌握基本的业务知识，能够正确处理日常勤务中遇到的一般问题，新队员上岗必须由分队长或老队员带岗直至胜任岗位。每周一次训练(包括军训、擒敌技术和业务技能演练)同时要有完整记录。

**评分细则：**训练少一次扣1.5分，记录少一次扣1分，新队员上岗分队长或老队员不带岗的发现一次扣1分。责任区情况不熟悉、任务不明确、基本业务知识不熟练每项一人次扣0.6分、不懂不会者一人次扣1分，公司统一组织的测试不合格者每人次扣1分。

**（三）履行职责（20分）**

**标准：**制定有切合本岗点实际的执勤方案，队员能按照执勤方案和各项勤务制度，坚守岗位，提高警惕，认真负责，大胆管理，具有较强的责任意识，无因工作失职造成重大案件和治安灾害事故。

**评分细则**：睡岗、脱岗、空岗一人次扣5分，打瞌睡一人次扣2分，执勤时警惕性差如：看书报、听收录音机、打牌、干私活等行为一人次扣1分，无值班记录、巡逻记录扣1分，记录不全每次扣0.5分，门卫对人员、物资、车辆不按制度进行询问、登记、检查而放行未造成后果的，每次扣1分，不按规定巡逻的每人次扣2分，巡逻队员不带防卫器械的每人次扣0.5分，不按规定位置站岗执勤的每人次扣0.5分，无交接班手续（含公用物品交接）扣2分，手续不清一次扣1分，弄虚作假者扣5分，如因队员失职造成案件和治安灾害事故或造成经济赔偿1000元（含1000元）以下的每出现一次扣10分；赔偿1000-3000元每出现一次扣20分；3000元以上该岗点划为三级岗点。有队员部分责任而无经济赔偿的扣4分。连带扣分：此项出问题“隐患发现与排除”扣6分，“技能训练”和“文明执勤”视事故具体情况扣分。只要出现经济赔偿的都适用以上规定，对出现问题隐瞒不报、私自了结未造成后果的一经发现扣10分，对因此造成后果的还要依据公司有关规定追究行政责任。此项扣分不封顶。

**（四）文明执勤（6分）**

**标准：**队员按规定着装，服装整齐，接人待物、言行举止文明礼貌，执勤中遇有纠纷、矛盾能头脑冷静，以理服人、有礼有节、妥善处理。具有较强的服务意识。

**评分细则**：上岗着便装、混穿服装、衣服破烂、佩戴不齐、动作不规范的一次扣1分，不使用文明用语、遇到上级或领导无礼节的一次扣1.5分，有粗暴言行现象未造成后果的每次扣2分，造成后果的扣6分，执勤队员换岗时无仪式、无礼节每次扣0.3分。

**（五）应急处理（5分）**

**标准：**制定有适合本岗点实际的应急预案（盗险、火险、突发情况等），每月演练一次，岗点平时应按照非执勤人员1/2的比例保证备勤人员，责任区内出现的突发事件能及时妥善处理。

**评分细则：**无应急预案扣2分（6人以下岗点可无预案），少演练一次扣1分，演练无记录的扣0.6分。备勤人员少一人扣0.2分，无备勤人员的按应有人数每人扣0.3分，出现突发事件不能及时依法妥善处理的每次扣3分，造成后果的本项分值为零。不及时报告的每次扣2分。急难险重任务和公司、大队临时指定任务不能圆满完成的每次扣5分。

**（六）隐患发现与排除（7分）**

**标准：**按照《安全检查制度》要求，分队每周定时进行一次责任区安全检查，对查出的隐患及时报告客户保卫部门整改，在客户采取整改措施前应加强防范，确保安全；队伍内部存在的安全隐患和事故苗头，要及时发现、及时报告、及时采取措施预防和排除。

**评分细则**：安全检查少一次扣2分，无记录一次扣1分。对责任区内重点要害部位、易出问题的部位和时间段不清楚，每发现一人次扣1分，责任区内安全隐患不能及时发现的一次扣5分，发现安全隐患不及时报告、及时排除的每次扣6分。对经常不履行职责、警惕性差的队员不及时发现、及时处理的发现一次扣1分，带领无关人员进责任区发现一次扣1分，串岗、留宿的每发现一次扣3分，对出现无证驾驶、擅自动用客户物资、车辆、盗打信息电话、滥打市话、私拉乱接电器、私自游泳、煤炉无排烟设施、无防暑设施、队员超职责范围执勤等每发现一次(人次)扣5分，对因此造成后果的该岗点划为三级岗点，对纠察队下达的整改意见不按时整改的扣7分。

**（七）管理制度（4分）**

**标准：**建立健全各项规章制度，并使制度公开透明。设立《学习园地》并保持其内容常新。

**评分细则：**制度不全每少一项扣1分，制度不上墙的每项扣0.5分，分队无《学习园地》扣3分、破旧的每次扣1分，内容不及时更新的每次扣1.5分，《分队规范管理达标自评表》、《考勤表》不上墙的分别扣1分。

**（八）内务卫生（5分）**

**标准：**值班室、宿舍、食堂内外清洁卫生，物品摆放整齐划一、井然有序，队员卫生习惯良好，身体健康。

**评分细则**：值班室、宿舍、食堂内外卫生不整洁的扣1分，床铺铺设或被褥叠放不整齐每发现一人次扣0.5分，不符合公司统一规定扣0.3－1分，物品摆放不整齐的扣0.5分，个人卫生差（长头发、长指甲、蓄胡子、衣服、被褥脏等）每项扣0.5分，厨房无防蝇、鼠措施的每项扣0.3分。

**（九）遵纪守法（18分）**

**标准：**遵守国家法律、法规及政策，无违法、犯法案件，同时还要遵守保安人员纪律，服从领导，听从指挥，全体队员树立较强的法纪意识和具备令行禁止的工作作风。严重违纪和违法犯罪案件控制为零。

**评分细则：**队员有不服从管理现象的一次扣2分，顶撞领导的每次扣10分，违反勤务规定和劳动纪律的（如：迟到、旷工、早退等）一人次扣1分，严重违纪（公司除名处分）一人次扣15分，受行政记大过以上除名以下处分的一人次扣10分。受行政记大过以下处分的一人次扣5分。如值班队员之行为受治安处罚的一人次扣20分，构成刑事案件的直接划为三级岗点。连带扣分：出现严重违纪和违法案件“业务理论”扣5分。此项扣分不封顶。

**（十）队伍稳定（13分）**

**标准：**内部团结，关系融洽，齐心协力，人员思想稳定，爱岗敬业，队伍民主气氛良好，有集体荣誉感，分队长以身作则，关心爱护队员，食宿条件妥善落实。队员非正常流失控制为零。

**评分细则**：队员间打架等内部不团结每发现一人次扣3分，分队长与队员关系不融洽闹矛盾的每次扣2分，分队长搞特殊化发现一次扣3分，克扣队员工资福利、休息日、体罚队员、污辱打骂队员等类似情况未造成严重后果的扣10分，造成后果的直接划为三级岗点。分队无队员谈心记录、无队员家庭基本情况记录的一人次扣1分，队伍内部、外部相互欠账的一人次扣0.5分，欠账队员离岗后不及时清账造成影响的扣5分。因管理原因造成队员居住条件差的发现一次扣3分，伙食管理混乱、一日三餐不能保证的扣3分。队员非正常流失1人扣10分。

**（十一）客户关系（7分）**

**标准：**按照保安服务合同规定，分队工作应自觉接受客户监督与指导，并及时征求客户意见积极改进工作，提高服务质量，同时全体人员都要尊重客户，维护信誉。

**评分细则：**服务质量差，客户有意见的扣3分，与客户关系不融洽发生磨擦的扣2分，分队长不及时征求客户主管领导意见的（每周不少于1次），少一次扣0.5分，对客户提出的意见不反映、不及时整改的一次扣2分。

**（十二）例会与点名（3分）**

**标准**：分队每周一次例会，每周6次晚点名或班前会，具体要求按《会议联系制度》执行。

**评分细则：**例会少组织一次扣1分，晚点名或班前会少组织一次扣0.5分，公司、大队、中队、分队会议记录无实际内容的每次扣0.3分，会议记录缺少一次扣1分。对公司、大队、中队会议内容不认真进行传达的一次扣1分。不按要求对照《分队规范化管理标准考评表》进行评分的一次扣0.5分，无台账记录的扣2分，少组织一次自评扣2分。

**二、考评办法**

**（一）组织实施**

各保安分队每周一次自查自评，各中队每月底组织一次初评，各大队每三个月组织一次全面考评。

**（二）等级划分**

考评成绩80分以上的为达标岗点。

一级岗点的评定标准：大队全年四次考评成绩均为80分以上的岗点，或者四次考评中有一次成绩为80分以下，而年总平均分数在86分以上的，且消除70分以下成绩的岗点。

二级岗点的评定标准：大队全年四次考评成绩二次在80分以下，且消除70分以下成绩的，或者四次考评成绩一次在80以下的，而年总平均分数86分以下且消除70分以下成绩的岗点。

三级岗点的评定标准：大队全年四次考评其中三次成绩在80分以下，或者四次考评出现一次以上70分以下成绩的岗点。

**三、激励措施**

规范化管理工作的开展情况，公司将根据各大队的考评台帐结合平时掌握的资料，在年终进行总结评选，从一级岗点中评选出先进分队和个人给予表彰。

**四、几项要求**

(一)思想重视，精心组织。保安队伍的规范化管理是增强队员素质，改善服务质量，提高竞争能力，树立良好形象的必要措施，同时也是保安业发展壮大的最基础的工作。因此要求各级队长要思想重视，身先士卒，结合各执勤岗位的实际完善各项勤务制度，细化操作标准，制定切实的方案和措施，使规范化管理工作有效开展。

(二)加强监督，注重实效。各大队一定要严格按照公司规定的考评办法，帮助各分队做好每周自评，认真落实好中队每月一次初评和每三个月的一次全面考评，每季度考评结果报业务部备案。公司业务部、纠察部等有关部门，要加强对考评工作的监督、指导，保证考评工作能按照标准和规定有条不紊的进行，同时要协助各大队解决处理在落实工作中出现的新问题，积极为基层服务。

(三)坚持原则，公开透明。考评工作务必要坚持“公正、公平、公开”的原则，切实通过考评工作调动广大保安队员的工作热情和干劲，形成比学赶帮超的良好局面。

**3.6保安服务操作规程与质量控制**

**保安服务操作规程与质量控制**

**1　范围**

响应招标文件要求。

**2　术语和定义**

本标准采用下列术语和定义。

2.1 保安服务 security service

为满足公民、法人和其他组织的安全需求，依照法律、法规、规章和国家有关规定，由依法设立的企业、组织提供的专业化安全防范服务及相关服务的行为。保安服务一般按照合同约定，采取门卫、守护、巡逻、押运、随身护卫、人群控制、技术防范、安全咨询等形式，保护客户人身、财产和信息等安全，维护客户合法权益。

2.2 门卫服务 gate\_guarding service

保安员按照服务合同要求对客户单位出入口进行值守、验证、检查登记的服务业务。

2.3 守护服务 grard service

保安员对特定的目标进行看护和守卫的服务业务。

2.4 巡逻服务 patrol service

保安员对特定区域、地段和目标进行巡视检查、警戒的服务业务。

2.5 押运服务escort service

保安员按合同约定将客户的财、物安全地守卫护送到目的地的服务业务。

2.6 随身护卫服务 body guard service

保安员维护自然人人身及其合法财产的安全服务业务。

2.7 人群控制服务 crowd control service

保安员维护特定地点、场所、部位等人群聚集地治安秩序的服务业务。

2.8 技术防范服务 electrical security service

保安服务公司运用科技手段和设备，为客户指定的区域和目标，设计、安装各种报警器材并定期维护，提供接警、先期处警和其他相关的技术防范服务业务。

2.9 安全咨询服务 security conseltation service

保安服务公司根据客户安全需求，组织安全防范专家和专业技术人员，为客户提供有关安全防范问题的调查、评估与策划，并提供相应的建议、方案的服务业务。

**3　保安服务操作的基本要求**

3.1 保安服务操作应按照国家法律、法规、规章及政策规定进行，并遵守主管行政机关的有关管理规定。属于保安服务职责范围内的事项按本标准实施，不属于保安服务职责范围的事项，依法交有关部门处理。

3.2 保安服务公司应依照约定合同为客户提供安全服务，维护客户单位的安全和秩序，防止或减少客户受到不法侵害或灾害事故的发生，有效避免因服务提供方或保安员责任造成客户损失，以满足客户的安全需求。

3.3 保安服务公司应向客户单位提供服务的真实信息，包括公司的类别、资质、保安员的等级和素质状况、提供服务的种类和效果以及所收取的费用等。对客户提出或询问的有关问题，应本着诚实信用的原则给予明确的答复。

3.4 保安服务公司根据客户需要，可以提供保安服务种类中的一种或数种服务，如客户有特殊需求，在不违背有关法律规定的前提下视情况另行约定。

3.5 保安服务公司根据客户要求或保安服务的需要，可分别或联合采用人防、技防、物防和犬防等手段，维护客户合法权益。

**4　门卫服务**

4.1　门卫服务内容

4.1.1 保安员通过对客户单位出入口进行值守、验证、检查登记，维护客户安全。

4.1.2 查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入。

4.1.3 对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，防止客户单位财物流失及违禁物品流入。

4.1.4 指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序。

4.1.5 及时发现不法行为人，截获赃物，做好安全防范工作。

4.1.6 协助客户单位做好来访人员接待等工作。

4.2　门卫服务操作规程

4.2.1 制定门卫执勤方案

4.2.1.1 根据合同，确定执勤方案、门卫执勤方式及所需装备等。

l）根据出入口的建筑特征以及人员、车辆流量，确定门岗的具体位置。

2) 确定各类情况的处置方法，制定紧急情况的处置预案。

4.2.1.2 门卫执勤方案需经客户单位审定。

4.2.1.3上岗前的准备

担任门卫任务的保安员要按规定着装，携带经公安机关批准使用的防护用具。根据需要携带对讲机。备有门卫勤务登记簿。

4.2.2 门卫勤务的实施

4.2.2.1 验证

1）逐个查证。在一般情况下，当来人距门卫2 m~3 m时，保安员应请其止步并出示证件，接过证件后先看证件的封面、再翻看主页的身份情况。要着重查验照片与持证人的相貌是否相符，印鉴单位与签发证件单位是否相符，是否过期。夜间验证时，应提高警惕，注意保护自身安全。经查证未发现问题的，归还证件并礼貌地示意放行。对拒不交验证件、证明的人员，不准其入内。发生纠纷时，及时向客户单位报告，请有关人员前来处理。

2）重点查验。在人员、车辆出入比较集中时，保安员应站在大门一侧查验证件，并仔细观察，注意发现异常。对无证件的人员、车辆，待高峰过后经检查再决定是否放行。

3) 对于上级事先通知的免检对象，应根据车号和特殊的免检标志，免检放行。

4.2.2.2 检查

1）对携物进出的人员，重点检查是否带有违禁物品。对进入车辆要检查是否装有易燃易爆等危险物品、是否载有无关人员，对无关人员应劝其下车在外等候。对携物外出人员和车辆，仔细检查携物证件或出库单据，重点查验物品的名称、规格、数量与证件是否相符。检查时要让被检查人动手打开车门、后备箱和包装物，视情况逐件清点或重点抽查。要与对方保持一定的安全距离，注意观察其神态表情，防止其弃物逃跑、突然驾车逃跑或持物行凶，同时要注意自身安全。

2）发现有携带可疑物品的人员，应先礼貌地要求其说出物品的名称、数量、来源及用途，请其自行拿出物品按单检查核对，并出示有关证件或由有关部门开具的证明，对无手续和拒绝检查的应移交客户单位有关部门处理。保安员不能对可疑人员进行搜身，应报告客户单位或交公安机关处理。

4.2.2.3观察

在验证检查过程中，要从进出人员的身份、陈述、行为、表情、携物、痕迹等方面进行观察，对有疑点者应重点查验。

4.3　紧急情况的处置

当发生干扰、破坏客户单位正常的生产、生活、工作秩序的特殊情况时，保安员应按照应急工作预案，迅速将有关情况报告客户单位或当地公安机关。协助做好疏导工作，维护正常秩序。

4.4　勤务制度

4.4.1 交接班制度

1）保安员要严格遵守交接班制度，按规定的时间交接班。因故不能执勤的，必须提前办理请假手续。

2）上岗前的准备工作

接班人员做好上岗准备，按规定着装，携带执勤用品，准时接班。

3）交班

接班人员到达岗位后，交接时双方先行敬礼，然后边注意观察，边做交接班事宜。交班人员应告知本班发生的情况和处理结果，并交待需要继续办理的事项。移交勤务登记簿，双方签字备查。接班者未到或未办理交接班手续，当班者不能离开。

4.4.2 请示报告制度

保安员遇到紧急情况和重大问题时要及时、具体、准确地向客户单位、上级领导和公安机关等有关部门请示、报告。对客户单位、上级领导及公安机关等部门有关处置紧急情况的工作指示，要立即、坚决执行，执行结果要及时反馈，并做详细记录。

4.4.3 勤务检查制度

驻勤单位保安组织负责人或指定的勤务检查人员，负责对保安员执勤情况进行检查。勤务检查的内容以保安员履行岗位职责的情况为主。对勤务检查中发现的问题和处理结果，应做好记录，重要问题应及时向上级汇报。

4.4.4 勤务登记制度

勤务登记由当班人员负责记录。主要记载上级指示、通知、交办的事项及值班期间发生和处理的问题，记录必须清晰、准确，不得随意涂改，并妥善保管。

4.5　岗位要求

4.5.1 着装整齐，语言文明,手势规范,站姿端正，精神饱满。

4.5.2 熟记客户单位有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等。

4.5.3 了解门卫区域内的环境状况和安全措施。

4.5.4 熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式。

4.5.5 基本熟悉和掌握客户单位内部人员情况。

**5　守护服务**

5.1　守护服务

5.1.1 保安员通过对特定的目标进行看护和守卫，保卫客户安全。

5.1.2 维护守卫区域的正常秩序。及时制止无关人员进入守卫范围。

5.1.3 做好防火、防盗、防抢、防爆炸、防治安灾害事故等工作。

5.2　守护服务操作规程

5.2.1 制定守护方案

5.2.1.1 根据守护目标的特征、范围、周边环境以及其他可能危害目标的情况等制定守护方案。

5.2.1.2 守护方案需经客户单位审定，对治安保卫重点单位及重大活动等的守护方案需经上级主管部门批准。

5.2.2上岗前的准备

担任守护任务的保安员要按规定着装，携带经公安机关批准使用的防护用具。根据需要携带对讲机。备有守护勤务登记薄。

5.2.3 守护勤务的实施

5.2.3.1 固定岗位。严格检查进出守护区域的人员及车辆，维护秩序，保卫目标的安全。

5.2.3.2 移动岗位。反复巡查，消除守护区域内的安全隐患，保卫目标安全。

5.2.3.3 瞭望岗位。观察守护区域内及周围的情况，发现可疑人员和可疑情况立即向客户单位报告，并采取相应措施保障目标安全。

5.3　紧急情况的处置

5.3.1 遇有无关人员违反规定欲进入守护区域时，应进行劝阻；对不听劝阻的，应坚决制止并迅速报告客户单位或有关部门处理。

5.3.2 遇有无证车辆，欲进入守护区域时，应示意停车，对不听指挥强行闯入的，应立即报告客户单位或有关部门，并记下车型、牌号、颜色等特征。

5.3.3 发现不法侵害行为，应立即采取措施坚决制止，并将不法行为人送交客户单位或公安机关。做好现场保护工作。

5.3.4 发生火灾、爆炸等灾害事故，应立即报警,并及时通知客户单位。采取积极措施防止事态扩大，协助抢救受伤人员，并做好现场保护工作。

5.4　勤务制度

按4.4的规定执行。

5.5　岗位要求

5.5.1 执行守护任务的保安员，应熟悉有关制度、规定及准许出入守护区域的手续和证件。

5.5.2 熟悉岗位周围的地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法。

5.5.3 熟记与有关部门、人员的联系方式。

5.5.4 熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告。

**6　巡逻服务**

6.1　巡逻服务内容

6.1.1 保安员通过对特定区域、地段和目标进行的巡视检查、警戒，保护客户安全。

6.1.2 通过巡逻，震慑不法分子，有效防范对客户可能造成的不法侵害。

6.1.3 通过巡逻，发现可疑人员，对有违法犯罪嫌疑的，依法扭送有关部门处理。

6.1.4 对正在发生的不法侵害行为，应采取相应措施予以制止，将不法行为人及时扭送公安机关或有关部门处理。

6.1.5 检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害。

6.1.6 在巡逻过程中，对己经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，应及时报告客户和公安机关或有关部门，并采取相应措施保护现场。

6.2　巡逻服务操作规程

6.2.1 制定巡逻方案

6.2.1.1 根据保安服务合同，制定巡逻方案，确定巡逻人员、巡逻路线、巡逻方式，控制重点及所需装备。

1）根据客户单位内部的实际情况，确定巡逻区域、地段及所需装备的种类和数量。

2) 根据巡逻区域的地形、地貌和要害部位、重点目标等情况，确定巡视检查、控制的路线、巡逻方式、巡逻重点、巡逻频次等。

3）确定各类情况的处置方法，制定紧急情况的处置预案。

6.2.1.2 巡逻方案需经客户单位审定。

6.2.2 巡逻前的准备

担任巡逻任务的保安员要按规定着装，携带经公安机关批准使用的防护用具。根据需要携带通讯和报警设备。夜间巡逻应携带照明用具。备有巡逻勤务登记簿。

6.2.3 巡逻的实施

6.2.3.1 徒步巡逻是保安员实施巡逻勤务的基本形式，主要有单行巡逻、往返巡逻、交叉巡逻和循环巡逻。要根据时间、气候、地形等具体情况实施。

6.2.3.2 徒步巡逻应两人以上进行；巡逻人员之间应保持能目视联系和相互支援的距离；夜间巡逻可用约定的方法做联系信号。

6.2.3.3 保安员在巡逻中发现可疑情况应认真观察，严密监视。视情况采取守候、跟随等方法，将其控制在视线之内。必要时对可疑人员进行询问，并及时送交客户单位或有关部门处理。

6.2.3.4 保安员在巡逻时，不得影响客户单位员工或居民的生活、工作。

6.2.3.5 在夜间巡逻时，要提高警惕，保护自身安全。

6.3　紧急情况的处置

遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速报告所属单位和客户单位，并依法采取必要措施予以制止，将不法行为人扭送客户单位或公安机关。途中要防止其行凶、自杀或逃跑。遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，并及时通知客户单位，采取措施防止事态扩大。要积极协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作。

6.4　勤务制度

按4.4的规定执行。

6.5　岗位要求

6.5.1 执行巡逻任务的保安员，应熟悉有关制度、规定及巡逻区域的重点目标。

6.5.2 熟悉岗位周围的地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法。

6.5.3 熟记与有关部门、人员的联系方式。

6.5.4 熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告。

**7　保安员**

7.1　保安员基本条件

7.1.1 政治素质条件

7.1.l.1 热爱祖国、诚实信用。

7.1.1.2 无违法犯罪记录。

7.1.1.3 爱岗敬业，恪尽职守。

7.1.1.4 遵纪守法，团结协作。

7.1.2 业务技能条件

7.1.2.1 具备基本法律知识，了解有关保安管理政策、规定。

7.1.2.2 具备一定的语言、文字表达能力和沟通能力。。

7.1.2.3 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力。

7.1.2.4 具备使用基本消防设备、通讯器材、技术防范设施设备和相关防卫器械技能。

7.1.2.5 掌握一定防卫和擒敌技能。

7.1.3 身体条件

具备岗位需要的身高、视力等身体条件，或符合合同规定的身体条件。

7.1.4 文化条件

具备初中以上学历，特殊岗位应具备相应的文化业务知识和技能。

7.1.5 年龄条件

依据国家有关行业危险等级划分，保安员年龄应符合国家法律规定的最低或最高年龄要求。

7.2　保安员行为规范

7.2.1 着装

7.2.l.l 除不宜或者不需要着保安制服的情形外，在工作时间必须着保安制服。因私外出时应着便服。

7.2.1.2 着保安制服时，要按规定佩带保安标志。

7.2.1.3 保安制服不准与便服混穿，不同季节的保安制服不准混穿。

7.2.1.4 在驻勤单位除工作外，着装时可以不戴帽子。

7.2.1.5 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。

7.2.1.6 爱护和妥善保管保安制服和保安标志。严禁将保安制服和保安标志变卖、赠送或出租、出借给他人。

7.2.1.7 着装参加重要活动时，应佩戴统一颁发的勋章、奖章和证章。

7.2.2 仪容仪表

7.2.2.1 执勤时要仪表端庄，精神饱满。

7.2.2.2 男性保安员不准留长发、大鬓角和胡须，女性保安员发辫不得过肩。

7.2.2.3 不得纹身，不得染发、染指甲，不得化浓妆、戴首饰。

7.2.3 礼节

7.2.3.1 在下列场合行举手礼。

1) 执勤交接班时。

2) 纠正违章时。

3) 受到领导接见、慰问或领导视察、检查工作时。

4) 参与外事活动或与外宾接触时。

5) 着装在大会上发言开始和结束时。

6) 接受颁奖时。

7.2.3.2 在参加集会、大型活动奏国歌、升国旗时，要自行立正并行注目礼。

7.2.3.3 对日常接触的上级领导可以不行举手礼。

7.2.4 举止

7.2.4.1 精神饱满，姿态端正，动作规范，举止文明。

7.2.4.2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、嘻笑打闹。不准随地吐痰、乱扔废弃物。

7.2.4.3 不准着制服在公共场所饮酒，严禁酗酒。

7.2.4.4 要自觉遵守公共秩序和社会公德。

7.2.4.5 要尊重少数民族的风俗习惯。

7.2.5 语言

7.2.5.1 在工作中使用语言要简洁准确、文明规范。接触群众时，说话要和气，使用“你好、请、您、对不起、谢谢、再见”等文明用语。要注意称谓的使用。在与少数民族、宗教人士、外籍人士交谈时，不准使用对方禁忌的语言。

7.2.5.2 执勤时应讲普通话或当地通用语言。

7.2.6 岗位纪律

7.2.6.1 严格在法律规定的范围内开展保安服务工作，不得超越职责权限。

7.2.6.2 严格履行岗位职责，不做与保安服务无关的事情。

7.2.6.3 不准刁难群众。

7.2.6.4 不准脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退。

7.2.6.5 遵守客户单位内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播客户单位内部的机密事项。

7.2.6.6 未经允许不准动用客户单位物品和接受客户单位赠送的礼品。

7.2.6.7 有重要情况要妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报。

7.2.6.8 要认真填写值班记录，做好交接班工作。

7.2.6.9 要爱护公物，爱护客户财物。

7.2.7 卫生

7.2.7.1 要自觉维护环境卫生，保持执勤区域整齐清洁。

7.2.7.2 内务卫生

1）床单、被褥整齐干净，床下无杂物。

2）地面无烟头、无痰迹、无纸屑。

3）门窗洁净，玻璃明亮。

4）生活用品摆放整齐，统一规范。

5）不准饲养宠物，不准私自张贴、悬挂图片、画报。

7.3　保安员职责

7.3.1 执行门卫、守护、巡逻、押运、随身护卫、人群控制、技术防范、安全咨询等保安服务任务。

7.3.2 利用科技手段和设备执行保安服务任务。

7.3.3 对发生在执勤区域内的不法侵害和治安灾害事故，及时报告客户单位和当地公安机关，采取措施控制事态扩大，保护现场，维护现场秩序。

7.3.4 落实防火、防盗、防爆炸、防破坏和防治安灾害事故等防范措施，发现执勤区域内的安全隐患，立即报告客户单位，并协助予以处置。

7.3.5 保安员对执勤区域内发生的不法侵害行为应及时制止，对不法行为人应移交公安机关或有关部门处理。支持、配合公安机关和其他执法部门依法执行公务。

**8　保安管理人员职责**

8.1　大队长（中队长）职责

8.1.1负责对大队（中队）的管理，掌握全面情况，根据公司计划和要求，结合实际，科学安排落实各项工作，完成公司交给的保安服务任务。

8.1.2根据公司与客户签订的合同，制定勤务方案，与客户经常沟通，随时了解驻勤单位的情况，检查各项工作的落实。

8.1.3 认真执行公司有关规章制度，加强队伍管理。

8.1.4 掌握大队（中队）人员在岗情况。

8.1.5 按计划组织大队（中队）开展保安技能训练，提高保安员的专业技能和服务水平。

8.1.6 对保安器械进行管理，保障保安器械的完好有效。

8.1.7 对保安骨干进行教育和培养，提高他们的组织能力和管理水平。

8.1.8 对保安员进行法制教育、职业道德教育、爱岗敬业教育。

8.1.9 对驻勤单位进行经常性的安全检查，发现问题及时解决，消除隐患。

8.1.1O 做好思想政治工作，关心保安员的生活，及时帮助解决实际问题。

8.1.11 深入调查研究，定期总结工作，开展经验交流，及时向上级反馈队伍管理信息。

8.1.12 做好考勤审核、服装发放、报表和保安员调配工作。

8.1.13 落实保安队伍内部安全措施，防止发生保安员违法违纪问题和重大安全事故。

8.2　分队长、班长（含班以下驻勤点负责人）职责

8.2.1 根据保安服务合同约定应承担的任务，组织安排勤务；检查考核分队（班）人员的执勤情况。

8.2.2 负责分队（班）的学习和训练。

8.2.3 及时准确传达上级的工作部署，负责分队（班）实施各项保安服务任务。

8.2.4 与驻勤单位保卫部门或主管安全工作的领导保持联系。协助开展安全检查，发现问题及时解决，重要情况及时汇报。

8.2.5 组织、召开队（班）务会，布置工作、勤务讲评、思想教育，做到时间、人员、内容、效果四落实，做好会议记录。

8.2.6 做好思想政治工作，掌握保安员的思想动态，及时解决队伍中出现的问题，搞好队伍团结。

8.2.7 关心保安员的生活、学习和工作情况，认真帮助解决困难和实际问题。

8.2.8 负责统计考勤，检查执勤记录。

8.2.9了解客户单位消防器材和报警系统的配置、性能、位置，并组织保安员学习训练，熟练掌握操作技能。

8.2.10 遇有紧急情况，及时向上级报告，立即进行现场处置，控制事态发展并做好现场保护。

8.3　保安纠察人员职责

8.3.1 纠察保安员履行职责、遵守纪律的情况。

8.3.1.1 履行保安服务职责和队伍管理方面的情况。

8.3.1.2 重要保安工作部署的落实情况。

8.3.1.3 重点地区、场所保安工作的组织实施情况。

8.3.1.4 保安员执行《保安员职业道德行为规范》等相关规定的情况。

8.3.1.5 受理客户单位、群众对保安工作和保安员的意见和建议。

8.3.1.6 保安员履行职责和遵守纪律的其他情况。

8.3.2 定期汇总纠察情况，编发纠察工作信息。

8.3.3 对纠察中发现的问题，要进行分析、综合、研究，并提出整改意见。

8.3.4 对屡纠屡犯的保安员提出处理意见，并对其进行重点监督检查。

8.3.5 正确使用和妥善保管纠察装备、标志。

**9　保安服务合同的评审和签订**

9.1　了解需求

了解客户的性质、位置、规模、周边环境及其所需保安服务的意向、服务种类、保安员数量、服务要求等，并对客户要求的合法性进行必要的审查。

9.2　现场考察

对客户单位提出的服务需求，进行现场考察了解，协商保安服务的具体事宜。

9.2.1 所需保安服务的种类与内容。

9.2.2 所需保安员的人数。

9.2.3 所需保安服务的要求。

9.2.4 保安服务的费用。

9.2.5 保安员学习、教育、训练、生活及后勤保障等有关事宜。

9.3　签订合同

经过协商，依照《中华人民共和国合同法》等相关法律规定，签订规范的合同。

**10　保安服务的准备**

10.1　制定保安执勤方案和应急预案

根据合同要求，组织有关人员策划、制定保安执勤方案和应急预案，在征得客户单位确认后实施。重大保安执勤方案和应急预案须经上级主管部门批准后，方可实施。应急预案应定期演练和补充修改。

10.2　建立联系

10.2.1 建立保安服务公司与客户单位的联系。

10.2.2 建立保安队与客户单位主管部门的联系。

10.2.3 建立保安队与当地公安、消防等部门的联系。

10.2.4 建立保安服务公司与派驻到客户单位保安队的联系。

10.2.5 确定向客户单位征求意见的联系方法。

10.3　装备的配备

根据保安服务合同和执勤方案，在不违反国家有关规定的情况下配备必需的被装、生活用品、防护用具及交通、通讯设备。

10.4　保安员的选用

根据合同，选派符合岗位需要的保安员。保安员的培训应以国家有关规定为前提，结合地方行政管理对保安培训机构的培训要求进行，经考核合格后，方可派其上岗。对从事特殊岗位工作的保安员，须具备其相关知识和专业技能。

10.5　向客户单位派驻保安员

按照合同准时将保安员派驻到客户单位并开展保安服务。

**11　保安服务质量的检查与改进**

11.1　检查的内容与方式

11.1.1 检查内容

根据本标准的要求，对保安服务和队伍管理情况进行全面考核、检查。

11.1.2 检查方式

11.1.2.1 监督检查

1）独立驻勤保安队自查。

2）大、中队对独立驻勤保安队的检查。

3）保安服务公司对大、中队的检查和对独立驻勤保安队的抽查，受理客户投诉。

4）保安纠察队对所属的保安队伍进行纠察和检查。

5）保安员对保安管理提出意见和建议。

11.1.2.2 客户评价

1）保安服务公司定期向客户单位征求意见。

2）定期发放征求意见表。

3）公布保安服务质量监督电话。

4）驻勤保安队经常向客户单位汇报工作，征求意见。

5）做好投诉接待工作。

11.1.3 以上方式的检查，均应有详细检查的记录。

11.2　服务质量的改进与提高

11.2.1 对检查中发现的问题和客户、群众的意见、建议，认真进行汇总、分析和研究，有针对性地制定具体的改进方案和措施。

11.2.2 对改进方案和措施的落实情况及改进的效果，进行复查和评价，使服务质量得到改进和提高。将改进的方案、措施及效果主动向客户、群众反馈。

**12　不合格服务的纠正措施**

12.1 对不合格服务的识别和报告是每个保安员的义务和责任。

12.2 发现不合格服务时，应进行记录，同时报保安服务公司有关部门，并立即采取措施加以纠正，减少由此产生的不良影响。

12.3保安服务公司应对出现不合格服务的原因进行分析、评价，以强化监控力度，完善管理制度，不断提高服务水平，防止问题再度发生。

12.4 因不合格服务造成客户损失的，应按照合同约定条款依法予以赔偿。

**保安分队长工作标准**

一、业务理论

1、具备基本的政策、法律知识，掌握基本的保安业务理论知识。

2、熟知公司各项规章制度和客户相关规章制度并能会讲解、会运用、会操作。

3、能够按照保安文书格式拟写简单的情况报告、工作总结。

二、勤务工作

1、掌握责任区内的重点防范部位、时间、人员，并能按照分队执勤方案严格落实执勤工作。

2、按照保安合同规定的服务内容、服务目标区域、服务时间等内容开展工作。

3、每周对责任区进行一次安全检查，懂得安全隐患的识别方法，能及时发现安全隐患并能够如实记录、上报。

4、能够处理门卫和巡逻勤务中一般的纠纷等问题。

5、能够按照预案正确处置突发事件。

6、结合执勤岗点情况和队伍情况，能够合理调配人力、调整班次，合理安排分队勤务。

三、管理教育

1、每周能够给所有队员谈一次心，并作有记录。能够掌握队员的工作、思想动向和其个人、家庭等基本情况。

2、能够妥善处理队员内部的矛盾和纠纷，会做思想工作。

3、能够坚持原则，严格管理。对队员的违章违纪行为及时发现、及时制止、及时上报处理

4、能够坚持内部安全教育和管理，无安全隐患。

5、能够及时、认真、完整地传达上级或客户单位会议精神、指令，并能按要求组织贯彻落实。

6、能够按规定程序、时间、内容组织召开队务会。

四、学习训练

1、能够给新队员带岗并使其适应岗位。

2、能够独立带领分队进行业务学习和擒敌、消防、军训等各项业务技能的训练和演练。

3、建立分队《生活园地》并能保持内容不断更新。

五、内务管理

1、对分队内务管理、卫生管理，能讲会教并且带头落实。

2、对配备的执勤器械、生活用品等公物，能科学妥善管理使用。

3、能够公开、公正、公平地考评队员的工作、评定队员工资等级、填报队员考勤记录。

六、客户信息

1、尊重客户领导，关系融洽和谐。每周至少征求一次客户意见，对客户反馈的信息、提出的建议和意见及时上报，并且能及时按照要求整改、纠正。

2、掌握服务客户内部基本情况。对客户单位经营管理方面大的动向和其它一些大的变动及时上报。

3、能够积极协助公司结算保安服务费。

七、以身作则

1、在自己非执勤时间，能够坚持查岗、查哨。

2、能够身先士卒，关心队员，团结同志，吃苦耐劳，处事公道，廉洁自律。

## 保安服务人员配置

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓 名** | **性别** | **年龄** | **学历** | **从事专业** |
| 崔怀飞 | 男 | 27岁 | 中专 | 保安 |
| 温玉昌 | 男 | 43岁 | 专科 | 保安 |
| 袁安锋 | 男 | 36岁 | 中专 | 保安 |
| 邢奇龙 | 男 | 29岁 | 中专 | 保安 |
| 王 海 | 男 | 35岁 | 高中 | 保安 |
| 许亚鹏 | 男 | 27岁 | 中专 | 保安 |
| 杨大伟 | 男 | 41岁 | 中专 | 保安 |
| 张永刚 | 男 | 36岁 | 中专 | 保安 |
| 谢春海 | 男 | 39岁 | 中专 | 保安 |
| 张汉伟 | 男 | 37岁 | 中专 | 保安 |
| 刘广辉 | 男 | 41岁 | 中专 | 保安 |
| 冯志远 | 男 | 31岁 | 专科 | 保安 |
| 孙法强 | 男 | 43岁 | 中专 | 保安 |
| 陈培锋 | 男 | 41岁 | 中专 | 保安 |
| 方 浩 | 男 | 40岁 | 中专 | 保安 |
| 王明雨 | 男 | 29岁 | 高中 | 保安 |
| 藏海昌 | 男 | 42岁 | 高中 | 保安 |
| 周朋飞 | 男 | 30岁 | 中专 | 保安 |
| 郑立柱 | 男 | 28岁 | 中专 | 保安 |
| 赵新峰 | 男 | 43岁 | 中专 | 保安 |
| 赵建垒 | 男 | 40岁 | 中专 | 保安 |
| 蒋浩淼 | 男 | 38岁 | 专科 | 保安 |
| 吴 强 | 男 | 29岁 | 中专 | 保安 |
| 陈冬军 | 男 | 42岁 | 专科 | 保安 |
| 邓书涛 | 男 | 34岁 | 专科 | 保安 |
| 钱永葛 | 男 | 28岁 | 中专 | 保安 |
| 傅俊涛 | 男 | 40岁 | 中专 | 保安 |
| 张军立 | 男 | 43岁 | 中专 | 保安 |
| 宋大鹏 | 男 | 32岁 | 高中 | 保安 |
| 李 哲 | 男 | 36岁 | 中专 | 保安 |
| 袁伟杰 | 男 | 37岁 | 高中 | 保安 |
| 李小盼 | 男 | 30岁 | 中专 | 保安 |
| 王金松 | 男 | 39岁 | 中专 | 保安 |
| 辛 帅 | 男 | 38岁 | 高中 | 保安 |
| 王树军 | 男 | 39岁 | 中专 | 保安 |
| 樊胜广 | 男 | 41岁 | 高中 | 保安 |

## 应急预案

**当单位发生火灾时，保安人员应采取以下措施：**

1、迅速报警。拨通119电话后，要冷静沉着，讲清着火单位和详细地址，着火部位、可燃物的名称，火势和范围。回答消防部门的询问，以及联系姓名、电话号码。并派人引导消防车辆进入火场。

2、报告有关部门。保安人员报警后，应立即将火灾情况报告保卫科和单位领导。

3、发动、组织职工群众参加灭火工作。在进行灭火时，要迅速切断电源，关闭燃气开关，转移易燃易爆物品。灭火过程中，要有针对性的使用灭火器材，尽快扑灭初起之火。

4、关闭大门。为了防止无关人员进入火场或其他不法分子趁火打劫，进行破坏，防范纵火或过失嫌疑人员逃离现场，保安队员应适时封锁进入单位的必经大门，并做好盘问和检查工作。

**当发生群体冲击单位内部时，保安人员应采取如下措施：**

1、向保卫科报告情况。当发生冲击事件时，保安人员要努力做好劝阻工作，并将有关情况报告保卫科。不得擅离职守，或隐瞒不报。

2、迅速关闭大门。保安人员在遇有冲击事件发生时，应关闭大门，防止不法分子闯入内部进行破坏活动。对巳进入内部的要采取有效措施，动员或强制带离。

3、密切掌握闹事群体的动向。对待参与冲击事件的人员，保安人员要协助有关部门做好劝说疏导工作，不解决具体事项、现场不做任何具体事项的解释答复，防止矛盾转移或矛盾激化。

**进出大门人员拒不交验证件、证明时，保安人员应采取以下措施：**

1、对拒不交验证件、证明的人员，保安人员要严格门卫制度，无出入证件或证明的不予入内，无出门证明的物资不准放行。

2、发生纠纷时，应首先执行门卫制度，并及时向保卫科报告情况，请有关人员前来查办。

3、在纠正违章人员时，一定要讲究文明礼貌，以理服人。

**当遇有车辆强行闯入闯出时，保安人员应采取以下措施：**

1、要记住其车辆的型号、颜色、牌号，并立即报告保卫科，组织有关人员迅速查找。

2、对强行闯入的车辆，要通知有关人员设卡拦截。在拦截车辆时，要注意人身安全，防止发生意外。

3、对强行闯出的车辆，要设法追堵，必要时向公安机关报警，并请有关部门协助堵截。

**遇到违法犯罪行为时，保安员应采取以下措施：**

如发现犯罪分子盗窃、抢劫、纵火、破坏等犯罪行为时，值勤保安人员要及时制止，并尽可能将其抓获，同时迅速报告公安机关或保卫部门。要积极采取措施，排除险情，避免或减少损失，并做好现场保护工作。

**遇到突然断电情况时，保安员应采取以下措施：**

遇有夜间不明情况的停电或哨位照明突然中断时，保安人员应立即开启应急照明设备，并封锁看护现场，严格控制人员出入；立即报告保卫科或有关部门；同时，保安人员应加强要害部位的守护巡查，防止犯罪分子趁机盗抢，并迅速查清停电原因，争取尽快恢复照明。

**当在责任区内发生可疑人员时，保安员应采取以下措施：**

1、在巡逻中发生行为鬼崇、形迹可疑的人，应仔细观察其行动，不可轻易放过。

2、对疑点较大的可以盘问弄清其情况。

3、对身份不明，确实有问题人员，应及时将其带到保卫科处理。

4、盘问时应讲究策略艺术方式方法。

## 

## 4.5 售后服务方案

●服务承诺

我公司具有独立承担民事责任的能力；具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；具有履行合同所必需的设备、人员和专业技术能力；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；且在参加本次招标采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录，没有处于被有关部门责令停业、暂停或取消投标资格、财产被接管或冻结等状态的，也没有因质量或服务原因而败诉或行业主管部门处罚。

一、严格按照保安服务合同和保安服务整体方案履行保安义务，规范队伍管理，确保客户安全，诚信优质服务。

二、尊重客户领导，虚心接受监督、指导。在力所能及的情况下，提供其他延伸服务。

三、坚持服务质量检查与改进。一是及时征求客户意见：中队长每天一次、大队长每周一次、公司领导每月一次；二是公司纠察队不定时对岗点实施巡查。并每月对岗点进行一次考评。对在征求意见中和纠察、检查中发现的问题和客户、群众的意见、建议，认真进行汇总分析和研究，制定具体的改进方案和措施。并将落实情况及改进效果，进行复查和评价，及时向客户反馈。

四、保安队员有较高的政治思想素养和业务水平，受过专门的保安业务培训；本项目所配人员全部取得中华人民共和国保安员证。具备基本法律知识，了解有关保安管理政策、规定。具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力。具备使用基本消防设备、通讯器材、技术防范设施和相关防卫器械技能。掌握一定防卫和擒敌技能。身体条件：具备岗位需要的身高、视力等身体条件。文化条件：具备相应以上学历及业务知识和技能。

五、所派保安人员必须恪守职责，遵守招标人的各项规章制度，服从采购单位的管理。采购单位有权对我公司保安人员进行具体的工作安排，并对工作进行监督检查，对不称职的保安人员采购单位有权要求调换；

六、快速反应处置突发事件。依靠我们主管单位许昌市公安局得天独厚的优势，在市局110指挥中心，设有我们的指挥平台，市区内设有10台巡逻车分区包片执勤，若遇突发事件，统一调动、快速集结、第一时间协助业主单位和公安机关给予有效处置，处置及时率达到100%。

七、切实保障队员权益，绝不因劳资纠纷给客户单位增添麻烦。严格遵守法定工时制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、延长工作时间报酬等。

**八、严格按照招标文件的合同条款及其相关要求执行。**

**九、项目验收标准和资金支付时间，完全响应招标文件要求。**

**十、若我公司中标我公司有能力完成本项目的服务，决不接受联合体投标。**

●售后服务承诺及其它优惠

1、若我公司中标，我公司承诺在许昌市范围内设置固定的办公场所且自备安保等服务项目所需的物资装备。

2、我方承诺能够及时与甲方联系、协调、保证人员服务质量和执勤率。

3、对于应对突发事件能过快速反应在第一时间协助招标人进行现场处置。我公司在许昌市公安局110指挥中心建有指挥平台，若遇突发事件能够在20分钟内集结10台巡逻车、50-100名执勤队员到达现场。

4、利用市公安局作为我公司上级主管的优势积极协助客户处理内部出现的治安等案件。

5、为招标人举办的大型活动安检提供强有力支持。一是人员优势，能保证300名执勤力量；二是技术优势，我们有30名专业安检人员；三是成本优势，免费提供使用安检设备器械。人力费用享受市场价的30%以上的优惠价。

6、每日昼夜24小时全天候服务质量纠察。我公司纠察人员每日昼夜24小时全天候对市区内所有服务岗点进行不间断纠察，确保在岗人员认真履行职责，保障服务质量。

投标人：许昌金盾保安服务有限公司（盖章）

2018年 11月 22日