## 技术方案（实施方案）

**具体工作实施方案**

**一、此项目服务管理理念背景及现状**：

## 烈士陵园属于社会公益性单位。主要职能任务：承担全市爱国主义教育、德育教育、国防教育、红领巾体验教育及褒烈育人工作，负责收集整理全市革命先烈的事迹及遗物，负责革命烈士纪念物的管理和维护。所以我公司针对此项目的特殊性，特别制定详细的服务方针和方案，加倍努力工作，维护好烈士长眠之地的安宁和环境。我们要弘扬先烈的崇高精神，革命传统要牢牢记在心头，以此激励我们，警示我们，要珍惜革命先烈用鲜血和生命换来的今天社会安定祥和，经济持续增长，人民安居乐业的美好生活。把烈士陵园打造成“褒烈育人、以德育人”，努力为社会各界特别是青少年开展爱国主义教育和德育教育提供阵地和平台。虽然我们每个人在社会中微不足道，每个人能力有限。但我们可以尽自己所能的奉献，扮演好自己的角色，做好自己的本职工作。用我们标准化和规范化服务好各界参观人员，为烈士陵园的建设贡献绵薄之力。

## **1、专业化的保安队伍**

以高标准、严要求组建一支“思想过硬、作风优良、纪律严明、训练有素、服务一流”的专业化服务队伍。高素质的保安队伍需要有严明的管理制度，完善的用人、培训制度和完善的自我激励机制同自我约束机制，员工只有通过严谨的管理，以及有效的培训、考核和监督，才能使个人素质得到保持和提高，才能形成整个队伍的高素质。

## **建立健全的保安管理制度**

## 建立健全切实可行且符合本项目的保安管理制度全面性。

## **3、加强安全防范，建设优质安全型服务标杆**

视“安全”为“命脉”，结合本项目的实际情况，采用“人防”、“物防”与“技防”相结合，加强与甲方的联络沟通，充分体现烈士陵园育人典范，尽心做好秩序防范维护工作，通过追求人、机、环境的和谐统一，实现系统无缺陷、管理无漏洞、建设优质安全型服务标杆、促进烈士陵园文化建设扎实有效地开展。

## **4、注重消防管理**

坚持“预防为主，防消结合”的消防工作方针,认真落实和贯彻“谁主管、谁负责”的消防原则，建立特级防火责任制，做好防火安全检查，确保校园内的消防安全。

## **5、维护公共秩序，规范交通车辆管理**

以“安全”为重心,“服务”为目的，努力维护公共秩序， 营造整洁、文明、舒适、安全的办公及环境。

**二、管理定位**

1. **项目介绍：**

许昌市烈士陵园建立于1951年，占地面积63.6亩，现有革命烈士公墓、革命烈士纪念碑及革命烈士纪念馆三个纪念区。单位总面积63.6亩，其中绿地面积 21.86亩，室内面积5326.66平方米；地下停车场面积3747.37平方米。全面负责烈士陵园区域内的安全保卫管理工作；负责烈士陵园区域内的环境卫生、垃圾清运等工作；负责园内植物除草、浇水、修剪、除虫等日常养护、维护工作；负责水电维修工作,负责消防设施的管理及使用；特种设备的管理及使用。

1. **人员配备：**

此项目共设置18人岗位，全部来自社会招聘，年龄在25-60周岁之间，身体健康，男性身高在170cm以上，女性身高在160cm以上。主管持有保安员证书。

其中项目主管1人，工作时间8小时；车辆管理3人，每人每岗8小时轮流值班，岗位24小时不断岗；消防控制室3人，每人每岗8小时轮流值班，岗位24小时不断岗；南馆1人，工作时间8小时；北馆1人，工作时间8小时；南馆保洁2人，工作时间8小时；北馆保洁1人，工作时间8小时；广场园区保洁3人，工作时间8小时。

**3、服务内容**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **编号** | **岗位设置名称** | **人数** | **工作时间** | **每班人数** | **执勤区域** | **岗位说明** |
| 001 | 项目主管 | 1人 | 8小时 | 1人 | 烈士陵园管理处整体保安保洁服务区域 | 管理整个团队、负责采购人与物业团队工作协调、沟通； |
| 001 | 车辆管理 | 3人 | 24小时 | 1人 | 所有停车位 | 车辆入库、入位，禁止乱停乱放和车辆的安全 |
| 003 | 消防控制室和监控室管理 | 3人 | 24小时 | 1人 | 消防控制室  和监控室 | 保证监控和消防设备的正常运行及时发现问题及时上报 |
| 004 | 南馆管理 | 1人 | 8小时 | 1人 | 南展馆的室内外 | 负责安全维护、出入登记 |
| 005 | 北馆管理 | 1人 | 8小时 | 1人 | 北展馆的门岗 | 负责人员的出入登记、安全维护 |
| 006 | 园区巡逻管理 | 3人 | 24小时 | 1人 | 整个园区 | 负责整个园区的安全巡逻 |
| 007 | 南馆保洁 | 2人 | 8小时 | 2人 | 展馆卫生 | 南馆卫生清洁 |
| 008 | 北馆保洁 | 1人 | 8小时 | 1人 | 展馆卫生 | 北馆卫生清洁 |
| 011 | 园区保洁 | 3人 | 8小时 | 3人 | 园区卫生 | 广场清扫及墓碑清洗擦拭；外围绿化的正常养护、修剪（无垃圾、无灰尘、无水渍、园区绿地无果皮纸屑、动物粪便、杂草等） |
| 共计：18人（岗） | | | | | | |

### 三、管理目标

充分体现烈士陵园育人典范，尽心做好秩序防范维护工作，通过追求人、机、环境的和谐统一，实现系统无缺陷、管理无漏洞、建设优质安全型服务标杆、促进烈士陵园文化建设扎实有效地开展。本项目服务工作因其类型、区域特色更决定了其安保管理的定位也必然有更为高远的追求。经过严密论证和考察，本公司将本项目的安保管理定位为：做好本职工作，协助相关部门，使本项目成为教育的典范。也激励我们坚定共产主义理想和为人民服务的信念，增强政治责任感和历史使命感。

坚持以“诚信为本、服务至上、精进开拓、科学管理、”为服务宗旨，以“求实、创新、协作、敬业”的企业精神为指导，以“创品牌、树形象、抓规范、拓市场”为总要求，视“规范服务”为生命，注重技术改造，提倡科学管理，以实现社会效益、环境效益的全面提高。同时也使我们更加热爱中国共产党，热爱社会主义事业，并时刻提醒每一个人，无论是在工作中，还是在生活中，都要走在群众前面，都要起表率作用。

### 四、培训计划

1、例行培训

1. 要求每月组织一次对员工尤其是新入职员工消防培训和岗位培训；
2. 按照公司每年度部门培训计划对部门展开；使保安人员做到着装整齐、姿态良好、态度和蔼有礼貌，处理事务有原则，又有一定灵活性；
3. 按照《消防法》要求每半年定期组织一次消防演习以及每月一次全体员工消防知识培训；
4. 每月 25 日前，向贵方呈交下个月培训计划和工作计划，每周不少于 3 小时培训（含每周 1 次班务会，每月 2 次部门会，每年不少于 2 次大型消防演习）。

### 五、岗位职责制度及企业内部管理规定

**1、岗位设置**

项目设计编制中，充分考虑了项目的岗位设置的合理度，完全响应招标文件的要求，保安人员均取得中华人民共和国保安员证。其中项目主管1人，工作时间8小时；车辆管理3人，每人每岗8小时轮流值班，岗位24小时不断岗；消防控制室3人，每人每岗8小时轮流值班，岗位24小时不断岗；南馆1人，工作时间8小时；北馆1人，工作时间8小时；南馆保洁2人，工作时间8小时，北馆保洁1人，工作时间8小时，广场园区保洁3人，工作时间8小时。配备必备的安全护卫器械和通讯器材。

**2、岗位职责明确度**

为本项目配备的人员全部明确了岗位职责，所有职责都以文字注明，每个岗位分工明确，职责清晰，利用先进的管理技术，制度详细有效的监管方案，贯彻执行质量体系标准，采取相应的预防和应急措施，确保服务期间优质完成项目任务。我们将加强领导，强化管理，贯彻执行质量体系标准，运用合理的方法进行控制，确保实现质量目标。

**3、主管的职责**

在项目主管带领下,组织队员完成具体的工作,其主要职责：

（1）负责辖区内消防、安全、保卫工作，保证辖区财产和人员的生命财产安全。带领全体员工完成合同范围内的工作；

（2）带领全体员工严格执行公司和客户的规章制度,严格组织纪律,养成良好作风,展现公司形象；

（3）带领全体员工完成上级赋予的训练和教育任务,提高全班人员的综合素质；

（4）教育和监督全班严守公司和客户秘密；

（5）带领搞好全体员工岗位内外及宿舍的内务卫生；

（6）及时做好思想政治工作,组织全班娱乐活动,搞好内部团结；

（7）负责公司与客户的装备物资管理及工作沟通；

（8）维护消防设备设施的完好，健全消防安全治安保卫制度；

（9）负责提交安全管理书面工作意见，主要包括针对辖区的安全状况提出防范措施，隐患整改方案，安全技术措施和经费开支计划；

（10）协助有关部门对员工进行安全生产的宣传、培训、教育工作，负责协调完善各应急预案的演练实施工作；

（11）完成上级赋予的其它工作。

**4、仪容仪表、岗位制度管理**

a、人员职业道德

1. 遵纪守法，廉洁公正；
2. 尊重他人，文明执勤；
3. 忠于职守，认真工作；
4. 不畏困难，英勇果敢；

b、保安人员执勤“十不准”

1. 不准着装不整；
2. 不准态度粗暴；
3. 不准离岗外出；
4. 不准串岗聊天；
5. 不准上网游戏；
6. 不准上网聊天；
7. 不准私打电话；
8. 不准吸烟零食；
9. 不准看阅书报；
10. 不准上岗嬉戏。
11. **保安员仪容风纪的规定**
12. 上班时应按规定着装，并保持仪容严整；保安上岗执勤前，必须整容整纪，检查衣、帽、鞋带及装备是否穿戴齐备和规范；
13. 头发要整洁，不准蓄长发、留胡子和长指甲；
14. 要保持服装整洁，标志齐全；内外衣要保持整齐、清洁，衣领、袖口要干净；
15. 不准配戴饰物如耳环、项链、戒指等。除工作需要和眼疾外，不准戴有色眼镜；
16. 保安员之间应称姓名，不得取绰号，进入领导办公室应敲门，遇到领导应敬礼；
17. 保安员服装分夏、冬两种，按季节着装，不能混穿。执勤站岗时应戴大沿帽。冬天扎腰带。均应挂肩章，不得坦胸、卷袖、卷裤腿，不准穿拖鞋；
18. 保安员服装不准借用给别人，要妥善保管，丢失立即报告 。

**6、保安员岗位管理规定**

1. 熟悉辖区及周边治安岗位职责、任务、工作要求，掌握辖区内的保安工作规律及特点，加强重点岗位的安全防范。
2. 服从领导，听从指挥，做到令行禁止、遇事汇报。
3. 遵守国家的法令、法规，做到依法办事。
4. 熟悉本岗位的职责和工作程序，圆满完成工作任务。
5. 坚守岗位保持高度警惕，注意发现可疑的人、事、物，预防治安案件的发生。
6. 积极配合卫生、绿化、维修等其它服务，制止违章行为， 防止破坏，不能制止解决的问题向值班室或主管领导报告。
7. 廉洁奉公，坚守原则，是非分明，敢于同违法犯罪行为做斗争。
8. 不随地吐痰，不乱丢果皮纸屑，不在值勤时擦鼻涕、搓泥垢、剔牙齿、脱鞋袜、吃东西。
9. 不在公众场合抽烟、闲聊、阅读书报、大声喧嚷或做与工作无关的事。
10. 值岗人员只能在保安休息室内喝水、休息，不准在执岗时端着茶杯喝水或拿着与工作无关的物品在物业管理区域走动。
11. 不准酒后值勤或在值勤中饮酒，不准在值勤中食用大蒜等气味浓烈的食品。

### **守卫交接班制度**

### 提前十五分钟集合，讲评工作要求、岗位分配及有关上级指示精神；

### 人员要在下班前十五分钟对所属岗位区域进行全面检查、登记、在交班地点集中准备交班；

### 交接班时必须详细检查岗位物品情况，如有损坏，由交班人签名确认，说明原因，并承担有关责任；

### 当值人员要将值班期间的情况详细登记并交接下班，对值班期间发生的重大事件，要详细讲清楚；

### 当班人员交待情况、物品不清楚的，接班人员有权拒绝接岗，待问清后方接岗；

### 交接班期间发生新情况、新问题，由交班人解决，处理完毕后汇报情况方可接岗；

### 接班时物品交接不清楚、不到位，接班人员没有及时发现问题，由接班人承担相关责任；

### 按时交接班，接班人员应提前到岗，如接班人员未到达前 ，当班人员不准离开岗位；

### 接班人员要详细了解上一班的执勤情况和当班应注意的事项；

### 交班人员应将当班发生的问题，处理情况及注意事项向接班人员交代清楚；

### 当班人员发现的情况要及时处理，不能移交给下一班的事情要继续在岗处理完毕，接班人应协助完成；

### 注意检查岗位范围的物品，设施和装备等，发现异常情 况应立即报告，必要时双方签名作证，下班前要清理值班场地卫生；

### 配备的对讲机、防护安全棍，使用的强光电筒等，每日 交班时，需由使用人在上班或下班时间及时交接清楚；

### 保安装备非自然原因损坏的，由当事人承担。

### 六、南、北馆室内外门岗工作制度

（1）门卫应建立来访人员登记簿，详实登记进入辖区的外来人员的相关资料；对出入大门的人员，物品，车辆按保安制度进行管理；

（2）及时传送报刊、杂志、公函、私人信件和快递物品；

（3）做好门卫室的卫生清洁工作，按时打扫门卫室，桌上文件

应摆放整齐；

（4）经常性巡视大门区域，发现在非抽烟区抽烟者要及时制止，处罚并及时上报；

（5）及时开、锁辖区大门，夜间非本单位人员不能进入，特殊情况除外；

（6）随时保证大门畅通，对于出现秩序混乱、堵塞大门事件时 ，要及时制止并疏导；

（7）晚班门卫须每隔 30 分钟巡视大门区域一次，着实做好安全保卫工作；

（8）负责消防安全等其它事项；

（9）本单位或外来人员携带的行李、包裹可疑，门卫应及时询问和检查物品有无出门条及相关手续或有关领导批条，否则一律不准放行， 必要时报贵方相关部门处理。

### 七、巡逻执勤制度

1、巡逻保安人员工作职责

1. 了解执勤目标区域内的有关情况，严密监视目标区域内的动态；熟悉岗位（巡逻区域、线路）的任务、勤务设施、警戒区域地形及友邻岗位。
2. 对于辖区治安防控重点场所勤巡勤查，配备通讯、巡逻器材，重点突出巡查重要部位、主要出入通道，不留死角，确保巡查无时间盲点和位置盲点。发现安全隐患要及时处理，不能处理的要报告。
3. 巡查路线：依据所在辖区的具体情况制定合理的巡查路线。
4. 巡查频率：要做到工作日的重点巡查时间加强巡查，节假日 24 小时均要巡查，每个小时至少巡查两次。每次巡查完毕必须按照时间填好“巡查记录表”，没有及时登记视为没有巡查。

2、巡查监管

1. 保安队长、班长以及有关管理人员要不定时地对保安人员巡查工作（尤其夜间）进行检查、监督，如果发现没有巡查、擅离职守、异常情况等要及时向领导汇报。
2. 组织、安排人员对保安执勤情况定人、定点、定时进行巡查，并在现场“巡查记录表”上做好巡查记录。
3. 保安队长、班长以及有关管理人员要不定期查看“巡查记录表”，确保巡查工作的有效性。如果发现懈怠巡查工作或者未遵守保安管理制度的其它情况将作登记，没有巡查的会进行处罚，也作为保安人员考核和年度评优的主要依据。

a、依照法律、法规及甲方各项规章制度对辖区治安情况进行巡视检查。

b、巡逻岗保安员实行 24 小时全天候巡逻服务，堵截各类违法犯罪分子，确保辖区安全。

c、巡逻过程中，须佩带电筒、对讲机等巡视器材。

d、对巡逻中发现的问题及隐患及时做出处理，并通过对讲机向保安队长或其他值班领导报告。

e、保安队长负责治安巡逻的检查、监督工作，协助处理突发事件。

f、保安巡逻员在巡逻过程中应多看、多听、多嗅以确保完巡逻任务。

g、严格执行《保安巡逻岗位职责》，对重点部位实施重点监控， 阻止闲杂人员在辖区内乱窜，阻止未经许可的人员进入辖区重点要害部位。

h、注意来往人员的动向及携带物品，对可疑人员应前往盘问、检查证件，必要时可检查所带物品。

i、遇有盗窃、流氓违法犯罪分子，应立即设法擒获，并及时与有关部门联系。

j、发现吵架时，应予以劝止，发现打架斗殴等情况时应及时阻止，情况严重的可进行报警。

k、发现火情，应立即上报、组织扑救并迅速报警。

l、接受信息反馈，积极联系，及时解决和协助处理投诉和求助。

m、在执勤过程中，当保安队长检查到各岗位的保安员时，保安员应向队长或班长敬礼并汇报巡逻情况，保安队长应向保安员回礼。

n、严格执行交接班制度，在接岗队员尚未到岗时，原班队员不

得离开，可通过对讲机系统向值班室或保安队长查询。

o、巡逻队员下岗后将巡视器材进行交接，并做好相关记录。

### 八、公共秩序维护制度

1、主要方法

（1）合理布控，人防与技防紧密结合

充分利用本项目监控防范、报警系统，建立以监控中心为主导， 人防为主，技防、物防为辅的防范体系，反复演练，合理布控，力求结构严密，无盲区、无死角。保安员实行 24 小时值班与巡视。

a、专业保安与应急支持相配合通过值班岗位获得的信息，按规定的程序指挥和调动有关力量，及时妥当地解决各种突发事件；

b、组织一支快速反应支持队伍，24 小时处于待命状态，以确保在最短时间内赶赴事发现场；

c、与用户及公安部门建立方便、高效的联系方式，以形成强大的安全系统。

（2）安全巡视

根据巡逻路线和方案对巡逻路线和重点部位进行安全巡视，保证保安巡视的有效范围和工作效率。

（3）"三流"控制

“三流”是指进出本服务区域的人流、物流、车流，做好“三流” 控制，是安全工作的基本任务。

人流控制：密切观察出入人员的神色、举止及携带物品，对可疑人员应礼貌地进行盘问，查明情况后才予放行，禁止无关人员进入贵方。来访人员须经贵方同意后方可进入，并进行来访登记。

物流控制：禁止易燃、易爆等危险品进入辖区，平时物品搬出辖区，须经贵方相关部门同意，凭《物品放行条》放行，并做好物品放行的详细记录。

车流控制：外来车辆一律安排从大门入口进入，并在指定停车场停放，内部车辆凭证进入。车辆进出区域一律进行登记。不得在辖区内介绍或从事任何商业推广、产品推销，不得接受赠与。

（4）注意观察来往人员的情况及其携带的物品，发现可疑人员要选择适当的位置加以监视并及时报告。

（5）驱赶辖区范围内践踏草地、乱散发广告、产品推销等违章人员。

（6）要按点、按时、按线路认真仔细的巡逻，加强治安管理工作，保安人员要做好来访记录。辖区内实行 24 小时警戒，保安员要着装整齐统一，举止大方，文明礼貌，并严格执行交接班制度。

### 九、车辆进出管理实施办法

### **1、车辆管理**

（1） 服务区域内主出入口实行24小时值班制度，其余出入口24小时巡视；

（2）对进出车辆进行登记，对人员的登记管理应根据物业服务合同中的约定；

（3）负责监视出入人员和物品的进出情况，对危险品和可疑人员的进入要进行控制和报告；

（4）注意和疏导闲杂人员，劝阻破坏和污染环境和卫生的行为；

（5）严格验证制度，防止未经许可的人员、车辆、物资擅自进出责任区，维护责任区内的治安秩序；

（6）坚守岗位，认真做好巡逻、检查、护卫、守夜等项工作，预防管区内发生刑事案件和治安灾害事故；

（7）处理责任区内发生的有关治安事件，并及时报告上级；

（8）服从命令，听众指挥，积极完成项目主管（班长）指派的其他任务。

**2、车辆通行、停放**

（1）服务区域内道路和停车场（库）应设置明显的车辆交通引导和警示标志；

（2）保安服务人员应负责维持车辆正常通行秩序，发现车辆未上锁、车窗车门未关及乱停放行为，应及时告知并进行劝告或纠正，发现可疑行为或偷盗车辆、损坏相关设施等应及时制止；

（3）车辆进出服务区域内高峰时应有秩序维护人员疏导，车辆进入车场时，值班员必须指挥车辆按次序整齐停放，绝不允许乱停乱放。车辆进出24小时应有记录；

（4）值班员必须认真填写车场值班记录，做好交接班工作。做好清点移交工作，须将进场时间、收费情况填写清楚，以便接班人掌握车辆的存放情况；

（5）发生车辆交通事故或擦碰等意外事件时，应及时疏导和现场协助处理。

### 十、奖惩制度

1、保安队员要积极协助保卫科做好安全保卫工作，认真履行职责。

2、对发现重大隐患、扭获违法犯罪嫌疑人以及在工作中认真负责、积极协助相关部门、处置各类事故或案件的保安队员，要予以奖励。

3、对在工作中认真负责，积极协同甲方相关部门做好各类安全防范工作的要及时予以表扬；作为延期聘用的重要依据。

4、对不按规定着制式保安服装（包括：帽子、帽徽、领带、衬衣、肩章、外套、裤子、腰带、皮鞋等）的，如：保便服混穿、符号不全、不穿黑皮鞋、不按规定着装、不扎领带、不戴帽子、不按规定携带警具等），每次扣 10 元。男队员留长头发、大鬓角、胡须等，每次罚款 10 元。岗前、岗中饮酒，违者每次罚款 100 元。

5、凡保安员未在规定的上班时间内到达视为迟到：凡保安员未在规定的下班时间离开视为早退，每次罚款 10-30 元，在岗期间无故空岗、离岗，下班无人接班，不汇报私自离岗，在岗期间睡觉等，每次罚款 30—50 元。

6、对不请假或未被批假私自不上岗的，迟到或早退 30 分钟以上等，每次罚款 50 元。

7、对不服从管理、顶撞检查人员的每次罚款 50 元。

8、对在岗期间执勤警惕性差、消极怠工、上班打瞌睡或没有按规定执行勤务的，每次罚款 10 元。

9、对在岗期间有看书、看报、听收音机、广播、音乐、玩手机、游戏机、电脑、吃零食、会客等做与工作无关的事情的，每次罚款10-20元。

10、对开会时间各个大队规定，要求穿制式服装，无特殊原因不组织参加开会训练的每次罚款 10 元，三次不参加罚款 50 元。

11、大队长检查不到位罚款 10—50 元，弄虚作假罚款 10—50 元，领导交办的任务不完成，视情节罚款 10—50 元。

12、见领导要起立敬礼，使用文明用语，违反每次罚款 10 元，由于礼节礼貌造成不必要的纠纷，视情节罚款 20—50 元。

13、要自觉保持宿舍内务环境清洁、保持公共通道（场所）清洁， 不得乱倒水乱丢垃圾，室内物品保持整齐，被褥叠放整齐，违者罚款每项 10 元。

14、保安员及保安大队长外出,必须按级请假,按时归队销假;未经领导批准不得外出。在值班和训练（工作）时间内,无特殊事由不得请假，违者罚款 10-50 元。

15、对以上任何一项规定，凡累计违反二次者，予以停岗，累计违反三次者，予以劝退或辞退。

### 十一、考核办法

1、考核范围：

①警容风纪和内务卫生情况。

②遵守工作纪律、执行工作制度情况。

③履行岗位职责情况。

④其它违纪责任追究情况。

2、考核方式：

①本考核为月度考核，满分为 100 分，每月 5 日为考核截止日。

②月度考核 60 分以下为不合格，61-70 分为基本合格，71-80 分为合格，81-90 分为良好，91 分以上为优秀。

③对月度考核不合格的，扣发当月考核工资，劝其离职或不再续聘；对基本合格者，取消年度评优资格。

### 十二、监控室管理和消防控制室管理

**1、监控室的岗位职责**

（1） 服务区域内秩序监控设施24小时开通，并有保安人员监视，值班人员在值班时间内，必须集中精力观看屏幕所有监控设施设备应处于良好状态；若出现监控设施故障时，应及时报告被服务单位；在监控设施恢复正常使用前，应加强人员值班巡逻管理；

（2）熟练地掌握本中心的各种机器性能、作用和操作方法（电视监控屏幕、录音机、音响、消防报警及自动灭火及电梯控制等），发现问题和可疑情况时，迅速呼叫巡逻警员及时跟踪追查、落实，并报告上级。应立即安排人员及时赶到现场并同时通知被服务单位相关科室，进行紧急处理；

（3）监控的录入资料应至少保持30天以上，有特殊要求的按相关规定和行业标准执行；

（4）熟悉应急预案，保障值班电话畅通，接听及时，铃响3声内应接听；

（5）监控人员不能脱岗、睡岗和由非专业人员替岗，工作应有记录；

（6）中心控制室内不准会客、休息，闲杂人员不得进入。

**2、消防演练及管理**

（1）执行《中华人民共和国消防条例》、《中华人民共和国消防条例实施细则》和其他有关消防法规；健全消防组织，建立消防责任制；

（2）定期进行消防训练，保证有关人员掌握基本消防技能；熟练掌握防火、灭火知识和消防器材的使用方法，提高自防自救的能力；

（3）甲方根据防火、灭火的需要，配置相应种类、数量的消防器材、设备和设施；乙方保持消防通道畅通，禁止在消防通道设置路障；

（4）配合被服务单位制定防火安全管理办法，积极参与被服务单位所进行的消防演练和日常消防检查，应掌握基本消防技能，熟练防火、灭火知识和消防器材的使用方法；，指定专人维护、管理消防器材、设备和设施，保持完整好用；

（5）每天巡查1次消防设备是否完好、齐全，发现设备故障时，应及时报修或通知服务单位进行维护，保证设备始终保持正常备用状态。

### 十三、服务区域绿化的养护实施方案

**1、草坪**

（1）成活率在90％以上，生长正常；整块草地没有已开花杂草，整块草地没有明显阔叶杂草；

（2）基本无病虫害；清除杂草：及时清除杂草，除早、除小、除净。绿期250日以上，草坪平整，留茬高度控制在60mm以下；

（3）绿地整洁，无堆物堆料、搭棚、侵占等现象；设施基本完好，无明显人为损坏,对违法行为能及时发现和处理；绿化生产垃圾能及时清运；

（4）根据草坪种类、季节、生长周期、天气、土质等情况实施淋水、施肥、修剪和灭虫。

**2、施肥**

（1）冷地形草种追肥宜在春季和秋季，暖地形草种的施肥宜在晚春。

（2）追肥应以符合肥料为主。追肥的时间和数量可根据土壤肥力、草种和幼苗生长等情况而定。早春、晚秋可施有机肥。施肥方法可撒施和根外追肥。病虫害的防治都应以防为主，防治结合。

（3）对不同种病虫害的防治可根据具体情况选择无公害药剂或高效低毒的化学药剂。枯死植株的挖除结合补植工作对枯死植株进行调整。

**3、园区树木**

（1）生长长势较好，生长与该树种、该树木的平均年生长量相当；树冠基本完整，主侧枝分布合理，树冠通风透光，没有死树和枯枝死杈；

（2）枝干无明显的机械损伤，叶色、叶片大小、厚度正常，有黄叶、焦叶、卷叶以及有虫屎、虫网、积尘叶的柱树在8％以下；乔木根部无20cm高以上荫蘖枝，无过长杂草、杂物；缺株在2％以下；

（3）管理期间树林基本无钉栓、捆绑现象；

（4）绿篱生长造型正常，下部枝叶基本茂密，整形修剪表面平整，棱角线条基本统一收齐，叶色正常，修剪及时，有虫株率在10%以下；有蛀干害虫的株数在2%以下，介壳虫危害较轻。

**4、花坛的养护、管理**

（1）根据天气情况，保证水分供应，宜清晨浇水，浇水时应防止将泥土冲到茎、叶上。

（2）做好排水措施，严禁雨季积水。

（3）花卉生长旺盛期，应适当追肥，施肥量根据花卉种类而定。施肥后宜立即喷洒清水，严禁肥料沾污茎、叶面。

（4）及时做好病虫害防治工作。

（5）花坛保护设施应经常保持清洁完好。

（6）花坛换花期间每年必须有1次以上土壤改良和土壤消毒。每次换花期间地裸露不得超过5天。

（7）花卉应生长健壮、花型正、花色艳、花期长并且注重做好“五一”“十一”全年观赏期（包括观叶）不得少于280天。

（8）花坛内应及时做好清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；及时补种、换苗。花坛内缺株倒苗不得超过3-5处，无枯枝残花（残花量不得大于5%）。

### 十四、服务区域内保洁实施方案

**（一）保洁知识及技能的培训**

**1.** 室内公共区域保洁培训（此项培训每周一次）

(1) 办公区保洁的注意事项。

(2) 大堂的保洁方法。

(3) 室内公共区域的保洁频率。

**2.** 室外公共区域保洁培训（此项培训每周一次）

(1) 院落的保洁频率。

(2) 台基座的保洁方法。

(3) 停车场的保洁方法。

**3.** 保洁剂使用的培训（此项培训每周一次）

(1) 保洁剂的颜色、气味。

(2) 保洁剂的性能。

(3) 保洁剂的使用方法。

(4) 保洁剂的注意事项。

**4.** 地毯清洗方法培训（此项培训每月一次）

(1) 保洁剂的比例。

(2) 清洗操作流程。

(3) 吸尘、吸水操作流程。

(4) 地毯保护方法。

**5.** 常用保洁设备的使用和日常保养培训（此项培训每月一次）

(1) 吸水机的使用及日常保养。

(2) 现场操作示范及其他相关配件的使用知识。

**6.** 地面保洁保养培训（此项培训每周一次）

(1) 地面日常保养的注意事项。

(2) 地面保洁的频率。

**7.** 其他保洁的培训（此项培训每月一次）

(1) 保洁工作顺序。

(2) 保洁工作技巧。

(3) 保洁应注意事项。

**（二）保洁主管现场职责**

1、负责完成制定清洁工作的计划及清洁用品的申报、保管及发放；

2、负责完成制定保洁值班人员工作时间的计划(以及突击性、临时性调配)；

3、负责对甲方指定区域委托保洁的技术指导，根据不同情况协助各区域保洁员做好保洁工作；

4、接受甲方有关清洁方面的投诉并协调改善；配合甲方其他部门，搞好团结协作。

**（三）保洁工作人员职责：**

1、负责甲方办公楼内、停车场、人行道、楼梯道等公用区域地面、墙面的清洁工作；

2、负责甲方办公区域内，地面，墙面的清洁工作；

3、负责甲方办公楼内灯箱、管线、消防栓等公共设施的清洁工作；

4、负责甲方公共卫生间、茶水间的清洁工作；

5、负责甲方办公楼内所有垃圾的收集和垃圾桶的清洁消毒工作；

6、树立高度责任心，自觉维护甲方办公楼内整体形象，所有卫生区域要做到无垃圾、无烟头、无污泥、无堵塞；

7、每天上班统一着装上岗，树立良好的个人形象。上班工作时间为：（上午7:00-11:00 下午2:00-6：00）早晨上班必须在公司正式上班之前完成各项环境卫生的清洁，清扫；

8、按甲方质量要求负责完成其它各项清洁工作，对个别违反清洁管理规定的行为进行劝阻、纠正；

9、完成甲方交办的其他临时性工作。

**（四）保洁服务质量要求**

1、严格按照甲方规定的标准要求提供服务，有疑问的地方事先与管理部门有效沟通。明确客户对该项服务的具体要求，对要求规定不明确的地方，提供本公司的标准操作程序和技术方案供用户修改，直到甲方确定认可为止。

2、办公大楼的清洁工作根据甲方的实际情况做好年度、季度、月度计划，保证让客户感觉到每天都是一个整洁的环境。

3、保洁人员针对每个区域制定相应的工作计划，划分责任制，每个岗位都要有确实可行的标准工作程序并按此作业。

4、有专门的管理人员负责现场的劳动纪律、工作质量(有记录)、安全环保，协调工作进度，收集客户投诉，并作定期的客户满意度调查。

5、按要求清洁率达到100％，满意率达到98％以上。

### 十五、作业流程及规程

1. **地下车库地坪、斜坡车道、作业规程。**
2. 清扫车库地坪、斜坡车道、车道应使用尘推、扫帚、畚箕、拖把、推水器、刷子、全能清洁剂等用具。
3. 清洁车库地坪、斜坡车道依次从一头的出入口至另一头的出入口清扫。清扫时，应集中思想，注意安全。清扫应先当中后两边，以免影响车辆进出和停放。为减少空气中灰尘，可适当喷清水。清扫时，发现烟蒂、杂物要及时清除，发现地面有油迹、污迹，可用全能清洁剂和刷子去除，再用清水过洗后将地面拖干净。在清扫中，发现业户保养车辆淋湿地面，要及时处理，保证地坪卫生。车库地坪要求无明显油迹、无杂物、烟蒂、纸屑、干净、无积灰。
4. 斜坡车道，每二天用拖把拖清一次。若碰到地坪积水等特殊情况，要及时拖净扫清。
5. 清洁车道地坪用尘推依次从一头的出入口至另一头的出入口推尘，在推尘中，应集中思想，注意安全，若碰到地坪积水等特殊情况，要及时拖净扫清，待地坪干后再用尘推推尘。雨天用推水器或干拖把清除环氧树脂地坪上残留的水迹，勤巡视。要求每天至少上、下午二次推尘，及时扫去推出的垃圾。
6. **车库减速带/消防栓、箱/隔断卷帘作业规程。**
7. 车库减速带、消防栓、箱、隔断墙及墙沿使用水桶、拖把、干湿抹布、刷子等工具。
8. 每天用拖把拖干净减速带。巡视时，用扫把扫去减速带表面的浮灰，要求表面无明显灰尘。
9. 用绞干的毛巾擦拭消防箱、栓表面。栓箱内每二周定期清洁一次、要求表面无明显积灰，箱内无杂物无积尘、玻璃表面无手印。
10. 隔断卷帘每季用刷子刷去平面上的灰尘，也可用干湿抹布擦拭， 要求无明显积灰。
11. **车位地桩/车位牌/反光镜/反光条/警铃/电器箱/百叶窗风口及各类标示牌作业规程。**
12. 清洁车位地桩、车位牌、反光镜、反光条、警铃、电器箱及各类标示牌百叶窗风口使用鸡毛掸、干湿抹布、拖把等工具清洁。
13. 用绞干的拖把或抹布擦拭车位地桩，注意要勤换水，勤搓拖把、 抹布。每周清洁一遍，要求无明显积灰。
14. 每次用鸡毛杆依次掸去车位牌、反光镜、警铃、电器箱及各类示牌上的灰尘。车位牌、反光镜、警铃、电器箱及各类示牌每周掸尘一次，要求无灰无斑迹。二米以上指示牌每周用鸡毛掸掸去表面灰尘。
15. 反光条用干净抹布擦试，先用湿抹布擦，后用干布擦试，清洁时，注意抹布要勤搓，水要勤换。
16. 百叶窗风口每周循环覆盖一次，用干净湿抹布依次擦拭，要求无明显积灰。
17. **扶手、栏杆、墙面/门、闭门器、安全通道灯/ 电梯厅、轿厢操作规程。**
18. 清洁车库通道、通道扶手、栏杆、墙面、门及闭门器、电梯厅、 轿厢应使用鸡毛掸、扫帚、畚箕、拖把、干湿抹布等用具。
19. 清洁通道时，先用扫帚从上至下将杂物清扫一遍，然后用绞干的拖把依次拖干净，拖洗时，做到勤换水，扶手、栏杆用干净抹布擦净，每周定期保洁一次，日常保洁中要常巡视，做到地面干净、无烟蒂、纸屑、杂物。扶手、栏杆清洁、无积灰。
20. 通道墙面用鸡毛掸掸去表面灰尘，每季一次，要求干净无蜘蛛网。
21. 门、闭门器、安全通道灯清洁每次用干净抹布擦拭清洁。
22. 清洁电梯厅，先用扫帚从里至外将杂物清扫一遍，然后用绞干的拖把从里至外将地面拖干净。轿厢用绞干的拖把拖清地面，不留死角，拖洗时注意拖把要绞干，水要勤换。用干净抹布顺不锈钢纹路依次擦拭轿厢内外壁、按钮。轿厢顶部视清洁程度，用夹子夹住绞干的抹布擦试，再将不锈钢扶手抹去印迹，保持光亮、光滑，抹擦时注意电梯门两边侧面容易积灰的部位。电梯外门，门框，每月定期清洁保养一次，要求光亮，无印迹，地面干净无杂物。
23. **各类管道/管道风口/诱导风机作业规程。**
24. 清洗各类管道、管道风口、诱导风机等高空作业应用鸡毛掸、 拖把、铝合金扶梯配合。将管道一段擦拭干净。要求管道风口无明显积灰，使用铝合金扶梯时应检查塑胶护套，底脚是否完好。扶梯搭扣是否完好、紧固，加强人身安全防护，并避免车辆进出高峰时作业。
25. **垃圾桶作业规程。**
26. 清洁垃圾桶应使用大垃圾袋，手推车、抹布每天用干净抹布擦拭桶身、桶盖、视垃圾投放量，中午、晚上各收集垃圾一次。用手推车将收集的垃圾放至生活垃圾临时堆放点，擦拭桶身内外及桶盖，确保垃圾桶干净无异味。
27. 将干净的大垃圾袋套入桶内，垃圾桶规范放置。

### 十六、清洁项目质量标准

|  |  |
| --- | --- |
|  | 清洁项目质量标准 |
| 区域 | 项 目 和 标 准 |
|  | 地面干净无杂物无污迹 |
| 地 | 台阶无污渍烟头无垃圾 |
|  | 公共设施干净无灰尘 |
| 面 | 步梯扶手无灰尘、台阶、室前无杂物、干净 |
|  | 垃圾桶表面干净光亮、垃圾和痰液及时处理 |
| 天 | 天花板无蜘蛛网 |
| 花 | 灯架、灯、指示牌无粘贴物 |
| 板 | 无粘贴物 |
|  | 玻璃无灰尘无手印无粘贴物无污迹 |
|  | 不锈钢立柱无污渍无粘贴物 |
| 墙 | 安全通道门面无污迹无粘贴物 |
|  | 消防栓（箱）干净无尘 |
|  | 瓷砖、玻璃墙面目视无污渍 |
| 面 | 电源箱顶部无灰尘 |
|  | 大理石花岗岩墙面表面光洁 |
|  | 镜子光亮无手印无水迹 |
|  | 便池无污渍烟头痰迹 |
| 卫 | 小便器无污渍杂物、异味 |
|  | 隔板表面无污渍 |
| 生 | 洗水台台面无污迹光洁、池内无杂物 |
|  | 水龙头光亮显原色 |
| 间 | 地面无污水渍无杂物 |
|  | 垃圾篓定时清理，表面无污渍积垢无陈积物 |
|  | 地漏无堵塞杂物 |
|  | 干手器、洗手液机器无尘无污迹 |
|  | 墙面无明显手印 |
| 办 | 垃圾桶套封垃圾袋、清倒及时、外体干净 |
| 公 | 玻璃明亮无手印积灰 |
| 区 | 门窗干净无尘积灰渣 |
|  | 盆景无杂物、叶面无明显积尘 |
| 外 | 人行道无废弃物 |
|  | 停车场无废弃物 |
| 围 | 垃圾桶清倒及时、堆积物不超过三分之二 |

### 十七、保洁服务频次

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 内容及范围 | 清洁周期 | 标准 | 要求 |
| 门厅 | 门厅及门厅步梯 | 拖洗不间断保洁 | 干净、无杂物、无污迹 | 巡视保洁 |
| 外环境 | 院内道路、围墙、大门、院内停车位、车棚、大门口绿化带绿色植物的管理养护、卫生清扫、保洁 | 1次／日 | 院内干净、无杂物；植物生长旺盛且整洁。 | 巡视保洁 |
| 停车场 | 院内停车场水冲洗 | 1次／月 | 无污迹、无杂物 | 定期保洁 |
| 内地面 | 楼内公共区域地面的拖洗 | 2次／日拖洗不间断保 洁 | 干净、无杂物 | 巡视保洁 |
| 窗玻璃 | 楼内公共区域内玻璃窗、内壁的清洁 | 1次／月 | 洁净、无污迹 | 用专用工具擦拭 |
| 外墙玻璃 | 外墙玻璃 | 2次／年 | 干净 | 保洁 |
| 垃圾桶 | 垃圾桶内的垃圾清除、垃圾桶外壁的擦拭（含院内停车位垃圾桶）． | 2次／日 | 外壁清洁、桶内垃圾不超过2／3无异味 | 重大活动期间随时清理 |
| 天顶墙壁 | 区域内天顶的掸尘 | 2次／年 | 无积尘、无蛛网 | 定期清洁 |
| 区域内墙壁的擦拭 | 1次／月 | 无积尘、无蛛网、无附贴物 | 巡视保洁 |
| 步梯扶手 | 区域内步梯台阶平面及立面的拖洗 | 2次／日 | 无积尘、无杂物、无污迹 | 巡视保洁 |
| 扶手的擦拭 | 2次／日 | 无灰尘、干净 | 巡视保洁 |
| 附属物 | 区域内各种指示牌、消防栓、花盆外壁等 | 1次／日 | 无尘土、无污迹 | 巡视保洁 |
| 空调滤网 | 2次／年 | 无尘土、 | 定期清洁 |
| 卫生间 | 地面的拖洗 | 2次／日 | 无积水、无污迹 | 早班前彻底拖洗 |
| 大小便池的冲刷 | 2次／日 | 便池无干便、无尿垢、无异味 | 巡视保洁 |
| 纸篓内垃圾的倾倒 | 2次／日 | 外壁清洁 | 篓内垃圾不超过2／3 |
| 便池间隔板的擦拭 | 1次／周 | 干净、无尘土 | 定期清洁 |
| 会议室 | 会议室清洁 | 1次／周，使用前后及时保洁 | 干净、整齐 | 定期保洁 |
| 楼顶 | 楼顶平台 | 1次／月 | 清理、清扫，清理散水口 | 定期保洁 |
| 化粪池 | 配楼化粪池 | 2次／年 | 通畅 | 定期疏通 |
| 办公楼 | 临街外墙清洗 | 1次／年 | 干净 | 定期清洁 |

★办公区及停车场保洁服务频次及标准

**本采购清单中所列技术规格或主要参数为最低要求，不允许负偏离，否则将承担投标被视为非实质性响应投标的风险。**

### 十八、领导办公室入室保洁标准，实行不见面式服务管理。

**（一）办公室工作程序及流程**

**1、**日常保洁项目

1.1倒垃圾无尘、无杂物、日产日清。

1.2桌椅擦尘无污迹、尘土。

1.3烟灰缸、垃圾桶、无杂物、手印、污迹。

1.4灯具无尘、照明良好。

1.5门墙无尘、无污渍。

1.6地板污迹及时清。

**2、**保洁基本步骤：

2.1准备：进入办公室保洁前，一定要准备保洁所需的清洁工具和物料；

2.2进入：室内若有人，应先打招呼，得到允许后再工作；

2.3检查：进入办公室后，先检查有无异常现象，有无管理人员遗忘的贵重物品，有无损坏的物品，如发现异常，应向领班报告后再工作；

2.4清倒：扫除地面垃圾，清倒烟灰缸、纸篓、垃圾桶。倒烟灰缸时要注意检查烟头是否完全熄灭；清倒纸篓、垃圾桶时，应注意里边有无危险物品，并及时报告处理；

2.5拖抹：用地拖拖净地面，使地面保持干净；

2.6抹净：按一定顺序，依次抹净室内办公用具和墙壁，毛巾应按规定折叠、翻面；

2.7整理：台面、桌面上的主要用品，如电话、台历、台灯、烟灰缸等抹净后应按原来的摆设放好；报纸、书籍可摆放整齐，但文件资料及贵重物品不要动；

2.8吸尘：按照先里后外，先边角、桌下、后空旷地的顺序，进行吸尘作业；

2.9保洁：保洁员应定时巡回保洁，发现局部脏污、垃圾、纸屑等应及时处理。

**3、**保洁时注意事项：

3.1不得翻动办公室内所有物品、文件、办公用品应轻拿轻放；

3.2不应扔掉有记录的纸张；

3.3吸尘时不准动用电脑插座，擦抹电脑、电器时须用干毛巾。

**（二）休息室保洁标准**

1、地面无杂物、污迹。

2、地板污迹及时清洁。

3、灯具无尘、照明良好。

4、门墙无尘、无污渍。

**（三）卫生间保洁标准**

1、门窗隔板无尘、无污、无杂物。

2、地面无水物、污迹。

3、马桶无水迹、污迹。

4、台面光亮、无水迹、污迹。

5、镜子光亮、无水迹、污迹。

6、垃圾筒无杂物、污迹。

7、卫生纸、洗手液补充不缺少，烘干器正常使用。

**（四）卫生间保洁基本程序**

1.准备：工作前，应备好保洁洗手间的基本清洁工具和物料,摆放“正在清洁”指示牌。

2.冲洗：进入洗手间，首先打开门窗通风，再放水将卫生洁具冲洗干净。

3.清倒：扫除地面垃圾，清倒纸篓、垃圾桶垃圾，换新的垃圾袋后放回原处。

4.清洗：按照先云台、面盆，后尿池、便桶的顺序，逐项逐个刷洗卫生洁具，卫生洁具要用专用刷子、抹布等工具配合专用清洁剂刷洗。

4.1清洁马桶时，将马桶清洁剂沿马桶内部边缘倒入，用毛球刷清洁马桶、马桶座圈、基座、桶盖及水箱，直到污迹消失，用清水冲洗，再干抹布将其外部及水箱的水份擦抹干净；

4.2清洁立式便池时，将清洁剂沿边壁倒入，使用毛球刷从上水孔至下水孔按顺序冲洗清洁，使用干净抹布将便池外部由上至下擦干净；

4.3清洁洗手盆、台面时，先将稀释后的清洁剂洒在洗手盆内，用毛巾布将溢水孔和下水孔及盆内、台面进行清洁，用干抹布擦抹干净。

5.抹净：将清洁剂均匀喷在抹布上，由上至下依次抹净门窗、窗台、墙面、镜面、隔板。

6.拖抹：用地拖抹干净地面，使地面保持干爽、不留水迹。

7.补充：及时补充手纸、洗手液、香球、垃圾袋等。

8.喷洒：按规定喷洒除臭剂、空气清新剂。

9.撤离：收拾所有清洁工具、物料，撤去“正在清洁”指示牌，把门窗关好。

### 十九、供电维护和给排水维护方案

给排水、空调、消防、电梯、通风排烟、配电设备设施、弱电系统、办公电器设备年检的日常维修、养护、运行、管理及以上设备的运行维护档案记录；为保证消防设备和电梯设备安全运行，每年需由许昌市质量技术监督局指定的专业公司进行例行检查（每年进行例行检查的费用由中标人承担）：电梯安全年检、电气消防检查(电检)、灭火器检测、避雷器检测、房屋安全检查、室内空气检测。

（一）给排水设备运行维护标准

1、加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。

2、建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准。

3、加强巡视检查，防止跑、冒、滴、保证设备设施完好。

4、保证室内外排水系统通畅。

5、设备出现故障时，维修人员应在5分钟内到达现场，零维修单完成率100%，一般性故障排除不过夜。

6、节约用水符合政府规定的节能标准。

（二）空调运行维修标准

1、保证空调安全运行和正常使用，设备、设施处于良好状态。

2、按规定时间供应冷暖气，室温适宜。

3、运行中办公室无噪音和严重滴漏水现象（设备本身不存在硬伤情况下）。

4、空调防尘罩应每半年清洗一次。

5、空调出现故障时，维修人员应在10分钟内到达现场，零维修完成达到100%，一般性维修不过夜。

### 二十、供电设备管理维护标准：

1、统筹规划，做到合理、节约用电。

2、供电运行和维修人员必须持证上岗，须有工作日志。

3、加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好。

4、设备出现故障时，维修人员应在5分钟内到达现场，设备零维修完成率达到100%，一般性维修不过夜。

5、供电设备定期维护。

6、严格执行用电安全规范，确保用电安全。

7、保证避雷设施完好、有效、安全。

8、保证夜景照明、节日灯系统正常运行，并按时关启。

### 二十一、电梯运行维护：

1、电梯采用无人驾驶，电视监控系统运行正常。

2、确保电梯按规定时间运行，夜间保证有两部电梯运行。

3、安全设施齐全有效，电梯内求救警钟保持正常工作状态。

4、通风、照明及其它附属设施完好。

5、轿箱、井道保持清洁。

6、因故障停梯，接到报修后维修人员应在5分钟内到达现场抢修，及时排除故障。

7、严格验证、登记，杜绝闲杂人员进入办公区。

8、办公楼（区）环境秩序良好，道路畅通，车辆停放有序，机动车、自行车停车场秩序井然。

9、保证消防自动报警系统、监控系统设备的正常运行，使用有效，须有工作日志。

10、能及时发现和处理各种安全和事故隐患，确保楼内不发生安全方面的问题，能迅速有效处置突发事件。

11、对接待上级领导等事件做到态度热情，服务周到。

### 二十二、垃圾清运工作的安排

1、负责每天对采购人产生的垃圾进行清理，并运出，垃圾要求日产日清，不得囤积。

2、化粪池清淤，确保每年对化粪池进行清理两次。

### 二十三、突发事件应急管理预案

**1、高层突发保卫安全事故应急预案**

服务区域内应制定安全事故处理预案，对突发事故和刑事、火灾、水灾、爆炸、非法闯入、安全疏散等制定相应的安全事故处理预案；成立应急管理领导小组，定期组织人员培训和进行消防演习(灭火、急救、跑位等) 。 应与被服务单位安全事故应急小组，与当地消防、社区民警保持常态化沟通联系；熟练掌握一定的事故处置方法和技巧，熟悉程序、路线和有关内容，对紧急事故尽可能减少造成的人员和财产损失； 服务区域内应建立安全事故档案工作记录。特殊情况处置办法。

**2、对火灾的应急预案：**

火灾事故，往往是由于生活用火不慎，燃放鞭炮、漏电、电击、坏人放火等原因的，如不及时扑灭，会造成人民生命财产的损失，一旦发生火灾，必须紧急处置。保安员发现火灾，都要在第一时间内赶赴现场，并采取如下措施：

（1）报警：如果火势不大，用灭火器灭火；如火灾涉及范围较大，利用就近电话迅速向市火灾报警中心119报警，报警时讲清单位、楼层、部门、起火部位、火势大小、燃烧物质和报警人姓名，并通知临近部门关上门窗，关闭防火门。火灾发生后应掌握的原则是边救火，边报警。

（2）切断火灾现场的电源，找到附近的水源（消火栓），以便消防人员到达现场时可立即投入灭火。保安员在扑救人员未到火警现场前，应使用火警现场的消防设施进行扑救。

（3）抢救火场物资，特别是把贵重物资、器材、资料、易燃易爆物品等，与救火群众一起，尽快地转移到安全地带。保安员引导火警现场人员用湿毛巾捂住口鼻，从安全通道撤离。

（4）注意风向变化，要根据现场情况，发布动员令，动员现场周围一致行动，迅速隔绝火源。应在现场下风方向设置警戒线，不准有明火出现，禁止机动车辆通行，如有可能与地方交通部门取得联系，断绝交通。

（5）带电物品着火时，保安员应设法切断电源，在电源切断以前，严禁用水扑救，以防引发触电事故。

（6）协助消防人员维护好现场秩序，防止坏人趁火打劫，对职工、群众反映的火灾责任人或重点可疑对象，要报告公安机关。

**3.义务消防队组织方案**

(1)单位员工组成义务消防队实行24小时值班巡查，执勤人员要坚守岗位，不得擅离职守。

（2）根据本单位的消防工作需要，及时配备相应种类数量的消防器材设施，通讯设备和消防战斗装备等。

（3）定期进行教育训练，每月集中学习消防知识和消防技能，内容参照专职消防队的训练标准，参加实战演练，不断提高自身的业务素质和扑救能力，熟练掌握防火灭火知识和消防器材的使用方法，维护保养好消防器材，实行专人管理，定期保养，确保消防器材随时进入备战状态，

（4）义务消防队员负责本项目的消防宣传工作，普及消防知识，定期检查和保养各种消防设备，使设备处于良好的工作状态中，定期和不定期的检查本项目各个部分，整改火灾隐患，纠正消防违章，建立健全消防责任人义务，

（5）消防组织建立应急临时指挥结构。要指定地点指定指挥人员，建立消防应急的工作规程，分工明确条理清晰。发生火灾事故时应立即报警并组织人员进行救援。

**4、消防演练方案**

每半年组织一次消防演练，增强保安员的消防安全意识，加强保安员对突发事件发生时的应对能力，使保安员可以熟练使用各类消防灭火器材，提高员工内对火灾扑救工作的组织能力和处理能力，做到在发生紧急情况下能够迅速有效有序地开展救援工作，把事故危害降低到最低程度。

演练内容包括：

1. 讲解灭火器的种类及各类灭火器的使用方法；

（2）讲解火灾中安全疏散逃生方法及注意事项；

（3）演练火灾事故发生后人员紧急疏散逃生；

（4）演练救援被困天台人员；

（5）实际操作消防器材进行灭火演练；

**5、对抢劫的应急预案：**

保安员在发现不法分子抢劫暴力行为，应遵循：迅速平息、减轻伤亡、控制事态的原则，并采取下列措施：

（1）保安员发现抢劫暴力事件时，应立即用对讲机通知保安班长或其它保安员赶赴现场，进行围捕，然后留在现场监视犯罪嫌疑人。同时，报告领导和报警。当条件许可时，应立即组织将犯罪嫌疑人抓获。

（2）保安员接到抢劫报案时，应立即 (对讲机或电话)向保安班长报告案发现场具体位置，并通知值班人员封锁出入口，严格控制人员出入。同时，报告领导和报警。然后迅速赶赴被抢现场，维护现场秩序，保护现场免受破坏，禁止一切人员进出现场。

（3）保安班长接到报告后，立即用通讯器材指挥调遣保安员赶赴现场处理。

（4）若有受伤的人员，应立即送往医院救治。

（5）犯罪嫌疑人未逃离现场或正在逃离时，应立即组织抓捕，犯罪嫌疑人已逃离现场指挥保安员对犯罪嫌疑人进行搜捕，抓获犯罪嫌时，应立即向周围目击人员了解具体情况，要向目击者问清犯罪嫌疑人的人数、性别、身材、脸型、发式、衣着等明显的特征。收集不法分子的施暴凶器，保护现场。注意记录犯罪嫌疑人的体貌特征，记录作案过程，以及证人证言。

（6）组织有关力量，配合有关部门做好善后工作。

（7）保安班长应将事件处理情况及过程记录在《突发事件处理登记表》上，并向上级进行汇报。

**6、广场、地下车库交通事故处理应急预案**

（1）如发生交通事故，控制中心应立即调动安全员控制现场，同时将事件信息通报其他岗位，采取必要措施。

（2）当班班长立即赶往现场处理，防止肇事车辆及人员逃逸，并将现场情况向中心汇报，视现场情况确定需不需要报警处理。

（3）处理人员到现场后，要求肇事当事人如实反映事故发生的经过，并进行拍照，经过客观记录并迅速联系被撞车主到现场进行调节。根据当时双方的意见，需自行解决的处理人员仅做事实见证人。需交管部门解决的处理人员应主动通知中心与交管部门联系，请双方等待执法人员的到来，

（4）因车辆事故堵塞交通时，现场保安员负责疏通。保证疏导车辆进出。

（5）处理撞车事件的人员应注意控制双方车主的情绪，以协调处理为原则，避免与任何一方发生冲突，如因保安员管理疏忽的原因造成车辆损失；那车辆损失而引起的赔偿，追究安全管理员责任。如因车主原因造成车场公共设施损坏，须照价赔偿，如因车主原因造成车主本人车辆损坏的，当值保安员除礼貌地和车主明确责任外，可视情况配合车主联系保险公司，用双赢方式进行处理。  
 （6）在无法确定肇事车辆和人员时。经部门主管经理同意后，通知保险公司前来进行处理。

**7、非法闯入应急预案**

（1）门卫人员应严格执行门卫工作制度，加强对人员进出的审查登记制度，提高警惕，禁止携带可疑物品的人员和神志不清、形迹可疑人员进入园区。

（2）对未经许可试图强行闯入园区的外来人员，不得放行；对强行闯入者，立即通知有关人员，及时将闯入者逐出园区。

（3）值班人员要按时上岗，按照工作职责完成值班任务，完成指定区域的治安巡逻值班任务，园区哪一区域出现冲击园区，行凶斗殴，偷盗行窃等非法侵入侵害现象，应叫保安员应尽力予以制止，做好取证工作并及时通知园区领导，调集力量同时拨打报警电话

（4）为防止不法犯罪分子逃逸，保安员应及早通知门卫关闭大门。领导小组应迅速调配各种力量，在公安民警到达之前尽力制止不法侵害行为的发生和延续，尽力保护园区的财产不受损失，根据具体情况决定是否要对人员进行疏散，如需要的话通过广播发出紧急信号指挥人员有序疏散。

**8、大风、暴雨灾害性天气应急预案**

为及时有效地处理灾害性天气带来的意外事故，加强我司对灾害性天气工作的管理，及时有效地处理意外事故，最大限度地减轻因台风、洪灾、地震、冰雹及暴风、暴雨、暴雪天气灾害造成的损失，结合该项目的实际情况，最大限度地减轻因天气灾害造成的损失，特制定本预案。

（1）根据天气预报或突发的灾害天气，遵照上级指令，启动应急预案。

（2）根据灾害性天气应急预案，研究部署并组织全公司开展应急抢险、救灾及灾后重建工作。

（3）及时向上级主管部门报告有关灾害性天气情况等事宜。

（4）随时掌握灾害性天气发展趋势，并作出相应决策。

（5）组织宣传党和国家的灾害性天气科普知识，传授有关自救、互救知识及雨雪冰冻天气道路安全等常识。

（6）积极与有关部门配合，加强防寒、防冻、防病和治安工作，确保贵方正常办公秩序。

（7）遭遇一般性雨雪冰冻灾害后，组织人员做好道路、屋面及时清扫、并做好各条通道的防滑工作；遭遇破坏性雨雪冰冻天气灾害后，通知员工等危险消除以后再到公司。

**9、盗窃事件应急预案**

（1）保安员发现盗窃情况或盗窃可疑人员时，应立即用对讲机通知保安班长或其它保安员赶赴现场，进行围捕，然后留在现场监视犯罪嫌疑人。同时，报告领导和报警。当条件许可时，应立即组织将犯罪嫌疑人抓获。

（2）保安员接到盗窃报案时，应立即用通讯器材(对讲机或电话)向保安班长报告案发现场具体位置，并通知值班人员封锁出入口，严格控制人员出入。同时，报告领导和报警。然后留在被盗现场，或迅速赶赴被盗现场，维护现场秩序，保护现场免受破坏，禁止一切人员进出现场。

（3）保安班长接到报告后，立即用通讯器材指挥调遣保安员赶赴现场处理。

（4）犯罪嫌疑人未逃离现场或正在逃离时，应立即组织抓捕，犯罪嫌疑人已逃离现场时，应立即向周围目击人员了解具体情况，指挥保安员对犯罪嫌疑人进行搜捕，抓获犯罪嫌疑人后，应立即扭送公安机关。

（5）若案发时间不清或被盗窃时间过长，应向保卫部门和保安队长报告，并报警。

（6）保安班长应将事件处理情况及过程记录在《突发事件处理登记表》上，并向保安队长进行汇报。

（7）保安队长应将事件材料及处理情况汇报，等侯指示。

**10、爆炸物、可疑物品应急预案**

1、如果发现可疑物品(如有异常的响声或异常状态等)，不可随便处理，不能随意触动物品的提手、拉锁等敏感部位。

2、发生上述情况，保安员应迅速到场，查明情况，判定可疑物类别，若判定是爆炸物时，应立即采取以下措施：

(1)立即疏散人员到安全地点，并将现场能打开的门窗全部打开，便于一旦发生爆炸减小爆炸威力，减少损失。同时，向领导、保安班长报告，并报警。

(2)将爆炸物、可疑物放入防爆箱内或用防爆毯将爆炸物遮盖并派人看守。

(3)在有把握的情况下，可将爆炸物移至外围空旷地带，并设立警戒线。

(4)协助警察封锁爆炸物放置点现场，疏散、隔离人群，不让无关人员接近。

(5)如无把握切不可盲动，设立警戒线，清走现场贵重物品、设备。

(6)禁止无关人员靠近现场，切勿在现场使用对讲机、手机、闪光灯或开关电闸，做好现场保护，停止电梯运作。

(7)立即向领导、保安班长报告，经同意后报警。

(8)对附近区域进行全面检查，看是否仍有可疑物品存在。

(9)访问现场知情者，并做好记录。

(10)加强出入口等地点的控制，配合监控人员，注意可疑人员。

3、保安员记录一切详细情况，将事件报告领导和保安班长。

4、保安班长应将事件处理情况及过程记录在《突发事件处理登记表》上，并向保安班长进行汇报。

5、保安班长应将事件材料及处理情况向上级领导汇报。

许昌和盛劳务有限公司