

开标一览表

项目编号：ZFCG-G2020030 号

项目名称：文博馆保安服务（不见面开标）

单位：元（人

民币）

标段	项目名称	投标报价	交付日期	备注
第 一 标段	文博馆保安服务	大写：伍佰贰拾陆万柒仟伍佰贰拾元整 小写：5267520.00	自合同生效之日起开始服务， 服务3年	完 全 响 应 招 标 文 件 要求

投标人名称： 河南天将保安服务有限公司（公章）：

日期：2020 年4 月29日

注：1、交付日期指完成该项目的最终时间（日历天）。

2、如招标公告明确项目交付日期以年为单位，本表应填写完成该项目的年限。

售后服务方案

我公司承诺完全响应招标文件内对保安服务的所有实质性要求(详见服务需求偏离表)。

4.5.1 服务承诺

承诺是一种珍惜，一份坚持和来自团体的信心。如我司中标我司会用实际行动证明我们的承诺且保证有能力履行合同。如我公司今后在服务过程中不能执行承诺条款，甲方可根据上述实际情况给予相关经济处罚，我们愿意随时接受各位领导的检阅。

我公司始终不渝地贯彻“保障客户安全、有序、效益、发展是公司发展经营的经营理念”，充分利用在安保行业及军事化管理中积累的经验，运用高素质的队员、军事化的管理和有效的安全管制方案协助甲方做好安全消防工作，提升辖区形象，确保辖区安全。我们郑重向您做出以下承诺及措施：

4.5.1.1 纪律承诺及措施

1、我司承诺严格实施规范的警卫制度、统一内勤管理；严格执行各项保安员纪律对保安人员守则、保安人员纪律、保安员岗位责任制、保安员考核奖惩办法、保安员巡岗查岗监督制度等；通过这些制度规范安保作业，确保服务质量，所有安保队员必须遵守甲方及我司的所有规章制度，服从甲方的日常监督及管理，服从领导，听从指挥，坚守岗位，恪尽职守。

2、保安人员必须严格遵守 14 个不准。

- 1) 不准酒后值勤和在上班时饮酒。
- 2) 不准在岗位上与他人发生争吵或打架。
- 3) 不准在值勤时间吸烟、吃零食。
- 4) 不准在夜间值勤时打瞌睡。
- 5) 不准在工作时间看书、看报、下棋、打牌、做私活。
- 6) 不准擅离岗位、脱岗、串岗。
- 7) 不准佩戴手链、项链、等各类首饰



- 8) 不准弯腰曲背，不准在岗位上与人闲聊。
- 9) 不准留鬓角、长头发、长指甲、小胡子。
- 10) 不准向辖区人员、队员及其他人借钱或索讨财物。
- 11) 不准带亲友到岗位上“陪岗”。
- 12) 不准私分或挪用拾遗物品、无主车辆及现金。
- 13) 不准门难进，脸难看，话难听及吃拿卡要等不良现象。
- 14) 不准知情不报或包庇坏人。

3、所有队员配置统一的服装、警械配备；制定一系列保卫监护方案，做好门禁车辆、财产安全、教学办公秩序、夜间巡逻、防火、防盗、防治安事故工作，安全地为辖区有效率地提供门禁管制、消防管理、防盗、防治安事件等服务。

4、严格执行班前班后列队点评制度，针对实际工作的每一天展开，布置当班任务、注意事项。

5、甲方提出的不称职安保队员及时查外，及时更换，安保队员因事、因病或其它原因缺勤的，及时调配补充，不得违反招标文件要求。

6、我公司严格遵守国家法律、法规的规定，做好社会治安综合治理等工作，不得违反国家法律、法规和省市的有关规定，保安人员必须严格遵守国家政策、法令、法律、法规，认真执行甲方及我公司规定的质量方针和质量目标，坚持安全第一、优质服务，坚决完成各项保安任务。

(二) 回访承诺

1、我公司承诺合同期内公司督察小组每星期至少二次进行岗位突查，每月作一次回访，及时与甲方主管汇报工作进展情况，并每月将工作计划及稽查情况以书面形式对本月进行总结提交甲方备查。另遇到传统节日我公司提前一周做一次回访，并做好各项记录。

2、公司督查部负责收集甲方的投诉信息、电话，每月提供甲方《安保服务满意度调查表》以供及时听取甲方提出的各项意见及建议，并及时反馈到质量管理办公室。

(三) 培训承诺及措施

- 1、所有上岗队员岗前经过保安系统培训不低于 15 个课时。
- 2、岗中每周培训不低于 3 小时。

3、每半年至少组织进行一次消防演练、每半年组织突发性事件演练不低于 4 次。

（四）临时加班承诺及措施

1、我公司承诺服务范围之外的突击性、突发性工作（如重大接待活动、突发事件等），我司须无条件服从甲方的工作安排，及时完成临时突击性任务，不得无故拖延。

2、我公司确保部分不在岗人员作为机动备勤，以应对各类突发事件，按甲方要求做好防火、防盗、防破坏、防灾害等工作，为辖区的办公、生活提供安全、有序的保障。

（五）合同履约承诺及措施

为了优质高效完成辖区安全保卫任务，我公司承诺将完全履行与甲方的签订合同中的各项约定以及如下承诺：

1、保证严格执行合同条款的各项规定，完全履行各项责任、义务。

2、保安人员数量保证满足合同要求，保安员持证上岗。

3、所有上岗人员需服从甲方各项管理制度，服从甲方派遣的各项安保任务。

4、承认合同约定的价格为一次性包死价格，合同期内决不以任何理由，提出调整价格的要求。

5、因我方自身因素造成设备和人员歇工停工违反合同要求的，造成甲方损失的，我方自愿承担应负的赔偿责任。

6、依法与员工签订劳动合同，若出现劳务争议，我方保证自行解决，甲方不承担与此有关的任何责任。

（六）安全督察承诺及措施

我们将坚决按照国家、省、市有关部署要求，认真组织开展全面彻底的安全生产大检查，严格落实各项安全事故预防措施，严格执行安保工作中各项监督检查制度，确保甲方各项安全保卫工作有序、稳定。在此，郑重承诺如下：

1、我公司将定期安排专业人员认真组织所有保安员学习培训各项安全制度，强化保障安全责任意识，充分认识安全保卫工作是保障甲方财产安全及人身安全的重要保证，始终坚持把安全保卫工作放在首要位置，警钟常鸣，长抓不懈。

2、不折不扣地按照甲方及我公司的安全管理规定要求进行例行检查，每周

对消防设备设施系统的检查一次，每月对的所有安全防范设备设施例行检查一次，确保消防器具、应急灯、疏散标志灯安全设施完好，另定期组织开展全面彻底的安全设施大检查，做到对所有位置、所有安全设备设施、所有场所、所有人员进行彻查。

3、对检查中所有位置 100%覆盖，不留盲区死角。对发现的各类隐患问题，严格登记建档，立即提交甲方，实现隐患排查提报的常态化。

4、针对假期、汛期安全事故预防的特点和规律，对受强降雨、强雷电、大风、高温等天气影响，而容易发生事故的场所、部位、设备和事项，逐一进行排查，严格落实人防、物防、技防措施，实行严防严控；对各类危险源点和动火、进入受限空间、装修、改造、拆除等较大危险性作业，严格落实负责人现场盯防巡查措施。进一步完善应急预案，做好应急准备，搞好应急演练，提高应急处置能力。

5、我公司将贯彻以“预防为主”指导思想，要把预防火灾放在首位，防患于未然。认真贯彻落实各项防火的安全措施、组织措施，发现和堵塞火险漏洞，消除发生火灾的因素和蔓延条件，从根本上防火和减少火灾的危害。“防消结合”，把同火灾作斗争的两个基本手段即预防和扑救有机地结合起来，在做好防火工作的同时，必须积极做好灭火准备，一旦发生火灾，便能够迅速有效地予以扑灭，最大限度地减少火灾所造成的人身伤亡和财产损失。

6、针对治安防范方面，我公司将从全面布防、全员防范的观点出发，利用项目先进的技防硬件，走“人防、技防”相结合的路线，将可能出现的治安问题杜绝在萌芽状态。制定详细紧急突发事件应急预案，在应急事件处理方面，做到有预见性、有方案、有组织、有演练，做到处事不惊、处惊不乱、应对有方，通过突发事件和异常情况处理方案的编制，防患于未然。

二、特殊服务承诺：

我公司始终不渝地贯彻“保障客户安全、有序、效益、发展是公司发展经营的经营理念”，充分利用在安保行业及军事化管理中积累的经验，运用高素质的队员、军事化的管理和有效的安全管制方案协助甲方做好安全消防工作，提升辖区形象，确保辖区安全。我们郑重向您承诺：

1、顾客为先、专业为本安全地为甲方有效率地提供门卫、重点场所值守、

巡逻、大型活动与会务工作的安全保障、临时性的应急处置工作，并做好辖区内防盗、防火、防破坏、防事故等安全工作。

2、安保培训体系

我们建立有规范、完善的培训体系，岗前教育包括警卫礼仪、值勤、巡逻需知、消防安全教育、防盗防治安措施等；持续为队员提供安保在职训练，不断提升安保专业素质与职业素养。

3、安保队伍管理

所有队员配置统一的服装、警械配备；公司严格实施规范的警卫制度、统一内勤管理；严谨的巡岗查岗监督制度、奖惩考核制度；通过这些制度规范安保作业，确保服务质量。

4、安保服务措施

(1) 工作时着保安统一制服，佩戴统一标识

(2) 门卫保安由我方填写“安保人员登记表”报甲方保卫处，如有人员变动应及时到甲方保卫处登记备案。门卫值班表每周提前报送甲方保卫处。

(3) 文明执勤，热情服务。上岗人员仪表整洁卫生，动作规范标准。

(4) 维护辖区的窗口形象，按照甲方安保服务有关规定，认真管理好进出辖区的人员、车辆和物资。

(5) 派遣的安保队员均经过专业的培训，熟悉消防、安保系统，配备统一的安保服装，（配备警棍、腰带、手套、对讲机及其他安保器材等）。

(6) 熟悉消防知识，熟练操作，使用各类消防器材；定期检查各类消防设备、设施并按规定作好各类记录。

(7) 积极主动参与处理辖区内秩序、消防等方面的突发事件，迅速排除各种险情，及时制止违法犯罪行为，及时向辖区保卫处报告各类案件、事故及其他重大问题和重要情况。

(8) 保安班长和保安队长不定时对安保队员的执勤情况进行监督检查，负责对安保队员教育管理，提高队员素质，适应甲方的业务需要。

(9) 值班场所做到整洁、卫生、有序，负责门前三包：“包安全、包卫生、包秩序”；上岗人员做到“七不准”：不准擅自离开岗位，不准打瞌睡，不准与无关人员闲聊，不准喝酒，不准干私活会客，不准听音乐、打牌、下棋、看书等。

(10) 所有安保队员必须遵守甲方的所有规章制度，服从甲方的日常管理。

5、服务质量目标

(1) 依照标准，根据甲方管理规定与服务要求，制订切实可行的辖区安保服务整体方案和应急预案，突发事件反应迅速，预案处置有力。

(2) 依法办事、文明执勤，严格管理，保障甲方财产和员工安全，维护正常的教学、生活秩序。

(3) 全年无责任事故和责任案件发生，员工有安全感，对辖区安保服务满意率达 100%。

(4) 要求每月组织一次对辖区保安员尤其是新入职员工消防培训；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。

(5) 安全疏散通道畅通率达到 100%，保安人员负责每日进行巡视，保安班长和保安队长每日进行抽查；

(6) 保安班长和保安队长每日进行抽查及处理突发事件达到 100%及发生的安全事件必须达到 100%案件上报。

(7) 辖区内重要活动和重要接待工作，保安队长必须 100%现场组织指挥。

(8) 负责与公安机关和消防部门以及上级有关单位进行联络，确保辖区各项检查工作顺利完成；

(9) 辖区应急措施达到 100%健全；

(10) 辖区安全制度达到 100%健全；

(11) 防火检查记录、防火巡查记录、重要部位检查记录、消防培训记录、动火档案记录、重要活动安全保障记录、贵重物品领用登记记录、辖区各区域钥匙领用登记记录、消防演习记录 100%完整，保安班长和保安队长每月进行检查。

三、优惠服务承诺：

为认真履行保安服务职责，提高保安服务质量，规范保安服务行为，增强保安服务意识，文明执勤依规管理，为甲方提供安全、优质的环境，特作出郑重承诺：

一) 保安服务承诺

1、保安队员实行双重管理，保安员在工作中执行公司的各项规章制度及甲方制订的相关管理制度。

2、甲方和我司均有对保安队工作进行监督检查权和建议、意见权。保安队员须无条件服从、执行和改进。

3、保安队长为我方委派的现场负责人，全面负责保安队的管理工作，按时向甲方主管汇报工作，执行甲方下达的各项工作任务。

4、双方将建立沟通联系机制。结合我司开展的“三个一工程”，每天向主管保卫领导汇报一次、每周召开一次班例会、每日一小结，随时联系，保持合作信息通畅，以便及时改进工作，保持良好的互动合作机制，保证各项工作落到实处。

5、我方负责人员的招聘、政审、劳动合同、日常管理、培训（包括按照辖区工作特性和要求进行的专项培训）。

6、保安员派驻期间，无论何种理由甲方要求对人员进行调换的，我方均无条件支持，按时间要求将新队员调换到位。

7、如甲方检查保安员在工作期间违反规章制度，可按我方或双方认可的奖惩制度给予处罚。

二）服务质量承诺

1、保安队每逢节假日进行全方位安全检查，特别是重大节日期间的安全检查，包括水、电、气、门窗、消防器材、保安员存放的物品等方面的安全，确保各类设施安全有效。

2、加强对保安人员仪容仪表、岗容岗姿、专业技能的要求，公司督察部将定期进行检查和监督。

3、严格按照保安服务质量标准搞好岗前、岗中培训，保证我司上岗人员严格履行各岗位工作职责。

4、公司针对各项目，每月有一次评优活动，每月有一次客户回访评价总结。

三）目标承诺

1、我公司的人力、物力（车辆、警具、日常工作耗材等）、资金能够满足本项目的需要。

2、建立健全各项规章制度，包括保安工作制度，工作规范，服务方案和应急预案，队员熟悉保安工作的管理规定，并能够按照应急预案要求，制止各种违法事件，处理各类突发事件。

3、文明执勤，严格管理，依规办事，保证辖区内人员的人身和财产安全和

正常的秩序。

4、确保合同期内，无责任事故和责任案件发生，并对保安服务满意率 100%。

四）服务承诺

1、树立“高擎重托、亲和服务、锻造品牌、恒久诚信”的服务理念，坚持服务第一，客户第一，信誉至上，诚信为本的原则，让甲方享受最高质量的保安服务。

2、文明执勤，使用文明用语，不与人争执，不与甲方人员对骂，甚至冲突；在职权范围内，依规办事，热情服务，不厌其烦，做到打不还手，骂不还口。

3、坚持以人为本的服务理念，做到有求必应，有险情必出，采取有效措施，全力维护项目范围内的合法权益。

4、队员着统一服装，持械上岗，按照工作程序，履行工作职责，同时，保证辖区安全、和谐。

五）队伍建设承诺

1、配备执勤所需的装备，对讲机、警具、防护衣、手电等。

2、加强素质教育。严格执行各项规章制度，加强对保安队员的法纪教育和业务学习训练，每周集中学习不少于 3 小时，规范化执勤、消防灭火、防暴训练等不少于 3 小时；有培训计划和培训记录，并作为保安队伍考核的凭证之一。上岗后甲方可以对保安人员进行考核，不符合要求的甲方有权直接进行更换和管理。

3、机构设置。建立健全管理机构，充实完善各级管理人员，目前公司机关设有：总经办、办公室、财务室、业务部、督察队、人事部等部室，建有经理办公会议制度、总经理岗位职责、副总经理岗位职责、办公室、财务室、督察队、人事部等各级管理人员岗位职责。建有：保安员一日生活管理制度、请销假制度、保安员着装规定、保安员岗位职责和权限，关于招收保安员的规定、关于保安员招收、培训、上岗、离队、辞退管理规定、督察工作细则、请示报告制度、公司例会等各项管理规章制度，所有保安服务合同规范、统一、完整、并有专人保存保管、审查。

4、队伍稳定。采取有效措施，严格控制流失人数不超过总人数 5%。如工作需要，确需轮岗或更换，应提前 5 天告知招标人，不得影响工作秩序。如主要

管理人员更换，应提前 30 天告知招标人，采取新人员先到岗，老人员交接后撤岗的办法，保证工作有条不紊。

5、健全人事管理档案。所有保安人员必须填写《保安人员申请登记表》，并留存在档。其它身份证、毕业证、健康体检表、录用表、离职表、奖励、处罚、评价等材料一并俱全，并报相关部门备案。

六）队员素质承诺

1、保安队员具有一定的法律知识、守法意识和依法办事的能力，在执勤过程中，遵守保安从业规范，敬业奉献，并模范遵守公司和甲方的各项规章制度。

2、保安队员：

（1）全部队员系高中以上学历。

（2）队员系退伍军人或保安及相关经历者或有擒拿格斗技能的。

（3）年龄均符合甲方要求，身体健康，无传染病，无精神性疾病、无性格偏激者、无犯罪记录，无不良嗜好。

（4）岗容岗姿。衣着干净、整洁；不留长发、染发和奇异装饰；礼貌用语、标准敬礼、服务热情。

（5）具有一定的救护知识和处理矛盾、突发事件的能力。

3、所有队员熟悉甲方的管理规定和管理程序，认真履行岗位职责，具有吃苦耐劳、敬业奉献的精神，具备一定的管理经验，具有高度的政治责任感和单独处理突发事件的能力，并受过不少于 100 课时的岗前培训和军事训练。

4、保安队队长熟悉保安业务和 workflows，业务娴熟，善于发现和处理各种隐患。大胆管理，依规行事，不徇私情，确保公司无违法、违规案件发生。

七）工作衔接承诺

1、结合辖区工作标准，与甲方协商制定和完善保安服务制度，落实安全工作方案，独立承担安全工作，并结合甲方工作实际，不断完善、规范各项规章制度和 workflows。

2、保安队队长手机 24 小时保持畅通，注重与相关部门负责人信息交流和沟通。每天向甲方口头汇报工作情况，每周向甲方书面汇报本周工作情况，重大情况随时报告，并保持信息畅通。

3、保安队员要做好详细的执勤记录，不缺天、缺页、漏记。原始材料和台

账要保存完好，每月加封皮装订一次，以备甲方和我公司核查。

4、与相关部门建立协作网络，协同行动，实行信息共享和互相支持。建立群防群治领导机构，成立治安保卫领导小组，由甲方领导任组长，相关部门和执勤点负责人分别任副组长和有关科室负责人为成员。并建立协调机制，出现险情，能够在第一时间内互通情报，保证其合法权益。

5、注重协调甲方与当地派出所、综治办、消防部门开展警民共建活动，定期邀请有关人员到岗点检查、指导工作，业务讲座，提高员工的安全意识、消防意识、守法意识、突发事件的应变能力。主动向有关部门汇报保安工作情况，争取有关部门对保安工作的理解和支持，不断融合警民关系。如发生各类案件，要及时报警，并注意制止和制服犯罪，保护现场，协助派出所破案；如发生火灾，则应组织补救并同时报警。

四、其他承诺：

1、如遇突发事件，我公司突发事件应急分队可免费为甲方服务，并且做到第一时间赶到现场处理。

2、如有需要，我公司可以派出经验丰富的安全教育讲师、消防培训师为甲方进行安全知识培训和消防安全培训。

3、根据辖区实际情况，定期为辖区免费安全评估。

4、优先选派我公司最优秀的、经验丰富的保安员为甲方进行服务。

5、保安员派驻期间，无论何种理由甲方要求对人员进行调换的，我方均无条件支持，按时间要求将新队员调换到位。

6、根据本项目的特色，我们保安队可以义务担任辖区的义务消防队，并成立军事动作示范班，为辖区大型活动提供免费服务。

7、负责担任义务消防队，每季度组织一次消防培训及演练。

8、每年免费为辖区提供两次 30 人以下大型临时活动安保。

9、免费提供四轮电动巡逻车 1 辆，两轮电动巡逻车 2 辆。

10、不断完善应急突发情况处置预案确保一旦发生突发情况时能真正做到指挥有序，领导有力。拉得动用的上打的赢。

11、一旦在甲方资金不到位的情况下，我公司先期垫资，决不能因为资金问题影响服务。

