**安保服务采购需求**

**一、项目概况**

上海植物园位于徐汇区西南部，1974年起筹建，占地81.8公顷，是一个以植物引种驯化、科学研究、园艺展示及科普教育为主的综合性植物园。上海植物园以建设“国内领先、国际一流”植物园为目标，专注于植物科学研究，收集保育珍稀濒危植物，以特色观赏植物种植创新、园艺科研为特色，注重科学教育和文化传播，实行免大门票开放，不断服务于城市发展和游客休闲需求，积极创建国家植物园。

植物引种以长江中下游野生植物为主，并为城市绿化收集和筛选大量的园艺品种，目前共收集4500种，6000多个品种。其中，山茶、杜鹃花及木兰传统名花种质创新利用以及围绕上海生态城市建设的园艺技术研究已取得丰硕成果。

展览区设植物进化区、盆景园、草药园、展览温室、兰室，以及新建的球宿根植物园、岩生植物园、地中海花园、鸢尾园等共计24个专类园。其中，盆景园、展览温室和兰室在国内外享有一定的知名度。

近年来，上海植物园每年都举办数个规模较大、主题各异的花展和科普教育活动，经过多年的努力，上海植物园已创建成为全国、市、区三级科普教育基地，全国及上海市两级自然教育学校（基地）和上海首个市级生物多样性体验中心。

经过近五十年的建设，上海植物园已成为一个真正的植物博物馆。每年都有数百万游客在此亲近大自然，领略自然缤纷之美，感受万物和谐之境，共享“和合共生”的美好家园。

**二、安保服务的内容**

中标公司承担业主方日常和特殊情况下的治安、消防安全值班、巡视、防范和应急处置工作；对外开放和接待服务中的人员、车辆秩序维护工作；意外事件（事故）的预警、防范和应急处置工作。以上特殊情况外指每年防汛防台、极端天气等情况。中标公司承担上述任务应以确保任务区域内人、财、物安全，公共秩序井然为目标，做到规范管理、文明操作、礼貌待人、责任落实。

**三、服务岗位设置及任职要求**

**（一）岗位设置**

上海植物园被上海市公安局徐汇分局列为治安、消防安全重点单位，从安全工作的实际出发，按实际营运和现场岗位评估，岗位具体需求如下：

**上海植物园保安岗位配置表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | **主要区域** | **岗位数** | **岗位时间** | **班次** | **编制人数** |
| **队长** | **全区域** | **1** | **6:00-18:00** | **轮班** | **1** |
| **夜班段** | **1** | **18:00-6:00** | **轮班** | **2** |
| **应急响应** | **全区域** | **3** | **6:00-18:00** | **轮班** | **5** |
| **监控** | **白班** | **2** | **6:00-18:00** | **轮班** | **4** |
| **夜班** | **2** | **18:00-6:00** | **轮班** | **4** |
| **巡查（网格化管理）** | **白班** | **24** | **6:00-18:00** | **轮班** | **48** |
| **全夜班** | **7** | **18:00-6:00** | **轮班** | **14** |
| **青年大楼** | **全区域** | **1** | **0:00-24:00** | **轮班** | **4** |
| **白班** | **1** | **6:00-18:00** | **轮班** | **2** |
| **反恐** | **全区域** | **6** | **8:30-17:00（5/7）** | **常日班** | **6** |
| **合计** |  | **48** |  |  | **90** |

★本项目岗位数不少于48岗，服务人员总数不少于90人。

注：岗位时间为（5\*12h）的，1个岗位应配备人数不少于1人；岗位时间为（7\*12h）的，1个岗位应配备人数不少于2人；岗位时间为（7\*24h）的，1个岗位应配备人数不少于4人。

**（二）岗位具体内容**

**（1）班组长**

抓队伍建设管理，分工协助队伍建设管理。处理日常考勤、换班、新队员进出登记、临时加班安排、工作台帐。 负责巡视园区消防隐患,消防器材检查。第一时间处理园区园林意外事件。

**（2）监控**

1、坚守岗位，加强工作责性心，认真看好监控屏幕上的每个细节，发现情况及时通知安保班组或报警，保证园区游客和员工的安全。

2、熟悉掌握监控方法，消防报警等设备的技术性能及操作步骤，熟悉各部门消防设备的分布情况，了解当天游客情况。

3、负责保管好本岗位所使用的各种设备和设施，交班时应对设备和物品的种类、数量完好程度进行检查登记。

4、认真观察监视部位，当在监控屏幕上发现有可疑人物和受监控对象时，应及时进行跟踪切换录像镜头，并通报各有关岗位采取必要措施，当消防系统报警或接到报警电话，应立即通知就近岗位保安人员赶到现场予以处理，同时做好详细记录。

5、做好监控、报警仪器的清洁保养工作，当报警监控仪器发生故障时，应立即通知和协助有关部门尽快排除故障，并做好详细记录。

6、要热情礼貌地应答各方面的电话，当总机下班后凡接到电话一定要问清情况，耐心解释。

7、控制室内不准吸烟、闲聊，上岗后、离岗前应进行打扫、整理，以保持室内清洁。

8、认真做好监控值班记录，下班时要说清情况和动态，对未处理完的工作应向下一班做好书面和口头移交，接班人员未到，本班人员不得擅自离岗。

**（3）巡查（日常巡查、夜班巡查、专类园定点）**

1、在规定的时间段内，按电子巡更记录的相关路线和要求，对园区内的各区域进行安全例查，并做好巡更点打更电子记录。

2、巡视时应保持通讯畅通，巡视时应随身携带并规范使用执法记录仪，夜间巡视还须携带照明用具及警械器材。

3、熟悉和掌握各区域分布的情况，重点部位加强巡逻力度。

4、巡视中要勤巡查、勤观察、勤分析，发现事故苗子和隐患及时按相关规定程序予以处理，并报告办公室。

5、发现火警或接到火警指令时要沉着冷静，根据具体情况按《火灾报警应急预案》的要求，迅速赶赴现场，并予以处置。

6、当接到报警和巡逻中发现可疑情况，应及时采取必要的控制手段和措施，同时报告领导。如遇突发治安事件，按《突发事件应急预案》进行处置。

7、巡逻时拾到他人遗留或遗失的物品，应立即上交游客服务中心或办公室，做好记录,并设法联系失主，不得私自挪用或占为己用。

8、巡逻中发现设备、设施有异常情况，应马上报告有关部门进行维修。

9、巡逻中应具有节能意识，及时关闭不必要的照明或其他用电设备，关闭门窗。不得进入不相关的工作场所以及园区办公区休息或闲聊。

10、巡逻中不得擅自脱岗、漏岗。发现问题应作准确记录，并认真做好交接班工作。

11、巡逻人员必须熟悉园区管理条列、游园守则、绿化损坏赔偿标准，要了解治安管理方面的政策、法规。

12、认真巡查开放园区，维护良好的治安秩序，防止游客採、摘花果、折树枝、随意进入游客不应该进入的花坛、草地，对当场发现的必须立即进行教育，再根据规定，带到植物园办公室罚款赔偿处理，并开据发票，不允许任何队员（包括队长）进行私自处理。

13、发现有游客在钓鱼的，要劝其收杆离开，若再次发现的就收缴鱼竿并交与有关部门处理。

14、巡逻中要时刻提醒游客注意保管好自己的贵重物品，尤其是摄影爱好者和带小孩游玩的游客，高峰季节，人流多，更要注意观察，以免遭窃。

15、保安人员在巡视过程中文明执勤、依法执勤，不做有损于植物园形象的事。

**（4）青年大楼**

1、配合组织人事科全面负责青年大楼管理工作，对所有进出大楼人员进行登记和问询，快递、外卖等不得上楼。工作中不得擅自脱岗、漏岗。发现问题应作准确记录，并认真做好交接班工作。

2、进行安全自查、安全生产工作检查等工作，填写工作台账。排摸人员离沪、返沪情况，登记台账。

3、进行日常大楼巡查，维护日常环境整洁及安全有序，防止火灾、偷窃等意外事件发生。

1. 每月月底进行电表抄表工作，关注房间用电量，人员离开房间后查看电表，如有走表提醒告知并得到住户同意后关闭电器。
2. 按时开关窗，跟进日常大楼维修报修工作及其他管理工作。
3. 文明执勤、依法执勤，严肃、认真对待工作，不做有损于植物园形象的事。

**（5）反恐防范与处置**

1、配合办公室全面负责园区反恐管理工作，制定反恐安全工作计划，并向办公室报告工作。

2、全面掌握园区反恐安全管理运作中各个重要环节的基本情况，切实贯彻实施园区反恐安全方案（见附件《上海植物园反恐防暴工作管理制度（草案）》）。

3、全面抓好园区反恐安全检查监督工作，及时发现安全隐患，组织制定防恐反恐整改措施，提高景区整体反恐安全管理水平。

**（三）人员要求**

1、一般为年满25周岁---55周岁的中国籍男性公民，年满25周岁——45周岁的中国籍女性公民。男性50周岁以下人员不少于70％的优先考虑；配备退伍军人5人及以上的优先考虑；女性保安队员不得超过5人，并且不安排在夜间工作岗位上岗。

2、男性身高1.70m以上，女性身高1.58m以上，五官端正、身体健康，能够使用普通话交流优先。

3、所有保安人员应取得公安部门发放的保安员证。

4、保安队长、副队长中具有四级及以上保安员资格证书和3年以上开放性公共场所类或科研类场所项目安保服务管理经验的优先考虑。

5、团队所有成员中具备消防安全管理员证书的人员2名以上，具有消防监控上岗操作证的人员4名以上的优先考虑。

6、为保持队伍稳定，每一自然年度内派驻采购人的服务人员在中标供应商不同业务单位间的人员交流不超过10％，未经采购人同意中标供应商不得抽调驻点服务人员承担公司其它服务单位的任务。

**（四）服务要求**

1、中标公司除严格执行《中华人民共和国劳动法》规定的一应义务外，还应为保安人员购买工伤意外保险，为保安人员配备统一的制服、帽子，并按岗位需要配置对讲机、执法记录仪及必要的治安工具，夜巡检人员巡逻照明灯。

2、中标合同资金总额包括人员工资、福利、加班、装备以及食、宿等一应费用，即业主方不再为完成合同约定的安保任务另行支付任何费用。为确保保安人员工资维持合理水平,中标公司每季度末向业主对口管理部门提供当月所有在岗服务保安人员的工资单复印件。

**（五）其他工作要求**

**（1）园内车辆行驶管理要求**

参考附件《上海植物园园区车辆安全管理规定》。

**（2）消防管理工作要求**

1、消防巡查：巡查巡检无遗漏，记录完整齐全。对园区消防设备设施做好每月1次的消防巡检与保洁；记录齐全无遗漏。接报后消控中心通过技防系统了解现场情况调派人员前往处置并上报信息；接报后现场保安立即到场并使用现场消防设备进行处置；接报后消防班组立即到场并使用专业消防设备进行处置；接报后消防队立即穿戴全套装备到场处置或配合属地消防中队开展处置。

2、安全隐患检查：定期做好隐患复查和整改监督跟进工作；各环节记录齐全，形成闭环：检查组织-隐患上报-责任部门通知-监督跟进-整改完成。

3、消控、监控设备维护与监管做好消防、技防系统维保供应商维保服务的监管；对维保供应商提交的方案、计划、总结、报价等材料进行初审并提供参考意见；每日对设备进行常规巡检；建立相应记录台账。

4、团队管理：组建一支不少于12人的消防团队，园区开放期间内至少4人以上备勤；每月定期组织团队开展训练；协助办公室对新员工开展针对性安全培训；协助办公室做好全员应急疏散演练（一年不少于两次，其中一次为消防应急疏散演练，一次为反恐、消防联合应急疏散演练）。

**（3）安保服务与园区物业协作联动要求**

园区的运行仍需要安保和物业协作联动，保持指挥顺畅、管理有序，现将物业与安保的工作界面确定如下：

1、大系统设备故障：白天由物业负责抢险恢复工作，若影响正常运行秩序，提请保安公司配合开放区域相关关键节点的秩序维护工作；夜间保安公司巡逻中发现大系统设备故障，由保安公司通知物业夜间值班负责人，物业负责处理与抢修抢险，保安公司协助做好相应的应急处置（如沙包堆放及其他应急措施）；

2、安防、消防系统故障：保安公司负责现场维序，安防、消防维保单位负责抢修，物业配合做好联动工作；夜间由保安公司上报园区值班，安防、消防维保单位负责抢修，物业做好联动工作；涉及到强电方面的问题或故障（如UPS故障、线路故障、供电故障等）、供水方面的问题或故障，由物业负责抢修恢复并配合保安公司做好相关防范工作；

3、防汛防台：保安公司按预案相关要求执行，协助物业做好现场秩序维护；物业负责系统设备、排水管道、技术防范工作（如临时排水泵安装及使用，泵房值守、定时巡检巡查等）；园区保障抢险队伍由保安公司及物业共同组成；

4、施工管理：物业负责施工申报材料的前期审核、施工安全教育与提示、施工过程的管理；保安公司协助物业负责进出园区施工人员、物品、车辆的核对、施工管理的监管；如遇高空作业、动火作业，物业、保安公司、施工单位三方到场检查安全措施无误后方可施工；物业、保安公司、施工单位对动火作业进行全程监管；

5、危化品管理：保安公司对园区危化品日常管理进行监管；

6、安保设备报修：保安公司对日常使用但由物业负责保障的安保设备设施，如：防冲撞装置、通道门、锁具等做好日常使用管理，如遇故障及时向物业报修；报修需填写报修单，报修单明确填写报修人与接报人，明确填写报修时间、接报时间以及修复时间；物业接报后应及时修复，保障设备设施正常使用；

7、游客团队管理：保安公司负责团队公共安全类突发事件的处置,物业按预案要求做好配合与协助。

8、如遇暴雪：由园区保洁部主要负责积雪清扫，保安公司负责秩序维护；晚上暴雪，由保安公司负责通知园区保洁部；如遇雪量较大或时间紧迫，由园区保洁部和保安公司共同完成除雪工作；

9、如遇电梯困人：必要时物业提请报保安公司负责现场维序疏导，物业负责被困人员安抚与解救处置；

10、如遇游客突发事件（游客受伤、发生纠纷、投诉失控等）：必要时物业提请保安公司维护现场秩序；治安类事件由保安公司负责处置，物业配合；

 11、完成其他业主方交办的任务事项。

**四、服务质量标准与公司实力要求**

**(一)服务质量标准**

1、国家和本市颁发的适用于本项目的现行法律、法规、规章、规范性文件和标准

2、质量管理体系认证（GB/T 19001认证）、职业健康安全管理体系认证（GB/T 45001认证），环境管理体系认证（GB/T 24001认证）

3、积极参与采购人单位精神文明创建工作，并有具体方案措施和业绩

**（二）投标公司实力要求**

投标公司具备良好从业信誉和安全保卫业务经验，有类似公园场所安全保卫工作经验，有完善的管理模式、健全的管理制度和规范的服务标准。具有质量管理体系认证（GB/T 19001认证）、职业健康安全管理体系认证（GB/T 45001认证），环境管理体系认证（GB/T 24001认证）等的优先考虑。

1. **考核要求**

甲方有权按照本项目采购需求相关内容及《上海植物园安保服务管理考核办法》，组织开展对保安公司履约情况评价考核。

甲方有权依据考核结果，对保安公司采取扣取年度保证金直至提前取消服务合同的处理。

1. **责任**
2. 因保安公司在工作中存在的过失或履职不到位等原因，造成的游客等人员伤害，由保安公司负责进行处置，并承担相应赔偿责任。
3. 因乙方安保人员的主观原因所造成的失职、渎职行为导致甲方人员、财产遭受损失的，乙方应承担相应的经济赔偿责任，赔偿金额由甲乙双方视情协商确定。

 上海植物园安保服务管理考核办法

第一条 考核依据

根据《上海市公园管理条例》、《上海市星级公园评定办法》（沪绿容〔2009〕128号）、《上海市市属公园日常养护绩效管理办法》（沪建综计联〔2016〕1201号）和《上海市文明行业创建管理规定（2016版）》等规定，按照上海植物园园区安保管理服务合同约定，结合公园工作实际，制定本办法。

第二条考核目的

提高财政资金使用绩效，加强对园内中标企业的监管，强化服务人员责任意识，确保各项服务工作执行到位，促进公园规范化精细化管理水平提高，不断优化公园环境，提升公共服务水平。

第三条考核原则

1．公平、公正原则

2．指标量化原则

3．奖惩和绩效原则

第四条考核组织

成立公园安保服务考核小组，负责审核年度总考核情况和奖惩。

1．组长：张健

2．副组长：黄梅林

3．组员：经营管理科所有成员、财务科所有成员及中标企业相关负责人。

第五条考核内容

监控、巡查、门岗、重点区域管理、反恐防范与处置等服务项目。

第六条考核时间

季度考核（两次）、年中考核、年末考核、年度总考核。

第七条考核方法

（一）季度考核

季度考核每年两次，时间为第一季度3月底和第三季度9月底。由考核小组副组长1人、经营管理科成员1人、财务科成员1人和中标企业相关负责人1人对九个服务项目进行巡检和打分，填写考核表（附件1）。汇总每个服务项目的平均分，得到该服务项目分数。季度考核分数为中标单位服务项目分数的平均分。所有分数均采用百分制。

服务项目分数=（分数1+分数2+分数3+分数4）/4

季度考核分数=（服务项目1分数+服务项目2分数+…+服务项目n分数）/服务项目数

季度考核结束后10日内，由经营管理科向中标企业出具考核成绩通知书，告知季度考核分数和整改内容。

（二）年中考核

年中考核每年一次，时间为6月底。由考核小组副组长1人、经营管理科成员1人和中标企业相关负责人1人对九个服务项目进行巡检和打分，填写考核表。汇总每个服务项目的平均分，得到该服务项目分数。年中考核分数为中标单位服务项目分数的平均分。所有分数均采用百分制。

服务项目分数=（分数1+分数2+分数3+分数4）/4

年中考核分数=（服务项目1分数+服务项目2分数+…+服务项目n分数）/服务项目数

年中考核结束后10日内，由经营管理科向中标企业出具考核成绩通知书，告知年中考核分数和整改内容。

（三）年末考核

年末考核每年一次，时间为12月底。由考核小组组长1人、副组长1人、经营管理科成员1人和中标企业相关负责人1人对九个服务项目进行巡检和打分，填写考核表。汇总每个服务项目的平均分，得到该服务项目分数。年末考核分数为中标单位服务项目分数的平均分。所有分数均采用百分制。

服务项目分数=（分数1+分数2+分数3+分数4+分数5）/5

年末考核分数=（服务项目1分数+服务项目2分数+…+服务项目n分数）/服务项目数

年末考核结束后10日内，由经营管理科向中标企业出具考核成绩通知书，告知年度考核分数和整改内容。

（四）年度总考核

根据中标企业季度、年中、年末考核分数，结合整改情况，以及公园游客反馈意见进行年度总考核。召开年度总考核会议，公园综合配套服务考核小组全员参加。年度总考核采用百分制，匿名打分。中标企业季度、年中、年末考核平均分占50%，考核小组平均分占40%，中标企业自评分占10%。

年度总考核分数=（第一季度考核分数+年中考核分数+第三季度考核分数+年末考核分数）/4\*50%+考核小组评分\*40%+自评分\*10%

第八条考核奖惩

（一）季度考核

中标企业季度考核分数达到90分及以上，划拨当季度服务费用；低于90分，每低1分扣除保证金的1%。

（二）年中和年末考核

中标企业年中或年末考核分数达到90分及以上，划拨当季度服务费用；低于90分，每低1分扣除保证金的1.5%。

（三）年度总考核

年度总考核分数达到90分及以上，支付全额服务费用，并于合同到期后，返还保证金；70分（含）至90分，每低1分扣除保证金的1%；60分（含）至70分，扣除保证金50%，同时园方向中标企业发黄牌告知单，并将考核结果作为下一年招标依据；60分以下，取消下一年招标资格。每受理一起有效投诉，责任人为中标企业的，按照情节严重程度扣除500元-1000元。

（四）一票否决

中标企业若在本年度中发生重大安全生产和生态安全事故、严重违法违规事件、重大环境影响事件等情况，经查实后实行一票否决制，即中标企业承担所有法律责任及经济补偿，并终止合作。

附件：1. 服务管理考核表

上海植物园监控中心管理考核表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 内容 | 细则 | 评分 |
| 基础管理（30） | 规章制度（10） | 遵守国家和本市有关法律法规和行业规范标准要求，员工无明显违纪现象；（5）遵守上海植物园的各项规章制度与履行物业服务合同相关规定。（5） |  |
| 队伍建设（10） | 管理用工遵守《劳动法》等法律法规；（2.5）岗位人员须按照《上海植物园保安岗位配置表》执行；（2.5）岗位人员持证上岗率100%（监控证）；（2.5）开展岗位培训，员工队伍基本稳定。（2.5） |  |
| 台账记录（10） | 每月初提交“上月工作小结及本月工作计划”；（2.5）《监控日报表》、《监控录像查看记录表》等台账完整规范；（5）物资申购及管理有记录可查。（2.5） |  |
| 日常管理（60） | 视频监控（60） | 持证上岗，按监控管理要求监视园区秩序安全情况；（5）每天全面巡检3次，重点监控园区秩序安全，并做好监控巡查情况记录，发现异常情况及时报告记录；（10）园区监控设备出现断电、无图像、图像模糊、探头运转不灵等问题，立即报修并做好记录；（10）发现警讯反应及时、通报及时；（10）电话接听规范；（2.5）配合安保部门做好园区的治安和消防工作；（5）严禁无关人员进入监控室，如因工作需要进入监控室的须做好登记；（5）熟练处置监控室设备死机、断电恢复等简单故障；（5）严禁擅自使用电器、明火；（5）保持设备与操作台卫生整洁，做到垃圾、个人用品不外露。（2.5） |  |
| 应急保障（10） | 应急队伍（5） | 按照《上海植物园重大活动紧急突发事件处置办法》《上海植物园大客流控制应急办法》等应急预案作相应物资与人员配备，对员工进行安全消防、防汛防台等培训。（5） |  |
| 应急措施（5） | 对突发事件有相应的应急预案和应急处理机制，建立层层上报机制，对植物园的应急安排积极配合，响应及时。（5） |  |
| 其他 | 优秀加分 | 工作认真负责及时发现报告重大安全险情。（+5） |  |
| 负面清单 | 发现问题视而不见；（-10）擅自迟到、早退、脱岗。（-20） |  |
| 总分 |  |

上海植物园日班巡逻安保服务考核表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 内容 | 细则 | 评分 |
| 基础管理（30） | 规章制度（10） | 遵守国家和本市有关法律法规和行业规范标准要求，员工无明显违纪现象；（5）遵守上海植物园的各项规章制度与履行服务合同相关规定。（5） |  |
| 队伍建设（10） | 管理用工遵守《劳动法》等法律法规；（2）岗位人员须严格按照《上海植物园保安岗位配置表》执行；（2）岗位人员持证上岗率100%（保安员证）；（2）坚持每月一次班务会，每星期一次向办公室（保卫科）口头汇报安保工作开展情况；（2）开展岗位培训，队伍基本稳定，人员变动控制比例，并遵循规定流程。（2） |  |
| 台账记录（10） | 做好日班与夜班交接工作，并及时登记；（2）巡逻班长对园内巡视工作中发现的问题，及时记录和报告；（2）《值班记录表》、《车辆进出登记表》、《防火巡查记录》、《巡逻记录本》等台账完整规范；（4）物资申购及管理有记录可查。（2） |  |
| 日常管理（60） | 2号门、6号门及桥头岗位（20） | 统一服装及标志，仪表整洁卫生，使用普通话，坚持文明执勤；（6）非经允许车辆通过执守岗位；（8）在岗位上杜绝吸烟、喝酒、打瞌睡、看报纸杂志和玩电子游戏等现象。（6） |  |
| 日班巡逻（40） | 统一服装及标志，仪表整洁卫生，使用普通话，坚持文明执勤；（3）日班巡逻时间为6:00-18:00，2人一组，按设定的路线巡逻5次，每巡逻1小时休息0.5小时；（3）巡逻人员巡逻时必须一前一后，2人间隔1.5米～2米，不得并排行走，不得闲聊；（3）巡逻时应携带无线电对讲机、执法记录仪、巡逻记录本，必须步行，不得使用任何车辆代步，不得手拿水杯；（3）按照植物园车辆管理规定，对园内乱停乱骑车辆严格管制；（4）阻止园内的乱设摊行为；（4）文明礼貌地回答游客的询问，劝阻游客攀爬、钓鱼、挖笋、挖菜等不文明行为；（4）检查公共区域如广场、道路、景点等，植物房舍，办公等区域的公共设施设备是否灭损、异常；（3）发现违反消防安全规定，存在安全隐患的行为和区域及时记录并迅速上报；（3）保障游客和公园财物安全，发现有可疑人员或物品滞留，发现偷盗、暴力等违法现象，及时妥善处理，保护好现场并迅速上报；（4）发现游客中暑、落水、误入展区等人身安全受损时，提供紧急救助；（3）参与园内突发事件处置、灾害预防、火灾扑救。（3） |  |
| 应急保障（10） | 应急队伍（5） | 按照《上海植物园重大活动紧急突发事件处置办法》《上海植物园大客流控制应急办法》等应急预案作相应物资与人员配备，对员工进行消防安全、防台防汛、反恐安全等培训。（5） |  |
| 应急措施（5） | 对突发事件有相应的应急预案和应急处理机制，建立层层上报机制，对植物园的应急安排积极配合，响应及时。（5） |  |
| 其他 | 优秀加分 | 获游客书面表扬；（+5）获上级单位或新闻媒体表扬；（+10）拾金不昧；（+5）制止重大违法犯罪行为；（+10）发现重大情况或避免重大损失。（+10） |  |
| 负面清单 | 门岗：擅自离开工作岗位；（-5）外来车辆、人员未经允许进入或在园区内行驶。（-10）日班巡逻：不按规定巡逻，弄虚作假；（-10）巡逻时与游客发生无理冲突；（-10）无视游客不文明行为，遇到乱设摊、机动车行驶、非机动车骑行等不制止；（-10）发现安全隐患和重大情况瞒报谎报。（-20） |  |
| 总分 |  |

上海植物园夜班巡逻安保服务考核表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 内容 | 细则 | 评分 |
| 基础管理（30） | 规章制度（10） | 遵守国家和本市有关法律法规和行业规范标准要求，员工无明显违纪现象；（5）遵守上海植物园的各项规章制度与履行服务合同相关规定。（5） |  |
| 队伍建设（10） | 管理用工遵守《劳动法》等法律法规；（2）岗位人员须包括：严格按照《上海植物园保安岗位配置表》执行；（2）岗位人员持证上岗率100%（保安员证）；（2）坚持每月一次班务会，每星期一次向办公室（保卫科）口头汇报安保工作开展情况；（2）开展岗位培训，队伍基本稳定，人员变动控制比例，并遵循规定流程。（2） |  |
| 台账记录（10） | 做好日班与夜班交接工作，并及时登记；（2）巡逻班长对园内巡视工作中发现的问题，及时记录和报告；（2）《值班记录表》、《车辆进出登记表》、《防火巡查记录》、《巡逻记录本》等台账完整规范；（4）物资申购及管理有记录可查。（2） |  |
| 日常管理（60） | 2号门及6号门岗位（20） | 统一服装及标志，仪表整洁卫生，使用普通话，坚持文明执勤；（6）非经允许车辆通过执守岗位；（8）在岗位上杜绝吸烟、喝酒、打瞌睡、看报纸杂志和玩电子游戏等现象。（6） |  |
| 夜班巡逻（40） | 统一服装及标志，仪表整洁卫生，使用普通话，坚持文明执勤；（5）夜班巡逻时间为16:30-8:30，2人一组，按设定的路线巡逻4次，每巡逻2.5小时休息0.5小时；（5）巡逻人员巡逻时必须一前一后，2人间隔1.5米～2米，不得并排行走，不得闲聊；（5）巡逻时应携带无线电对讲机、巡逻记录本、应急照明灯，必须步行，不得使用任何车辆代步，不得手拿水杯；（5）检查无人值班小卖部内门窗、电、水、煤气开关是否关闭，猛兽处门是否关好，若园内有游客滞留及时劝离；（5）检查公共区域如广场、道路、景点等，植物房舍，办公等区域的公共设施设备是否灭损、异常；（5）发现违反消防安全规定，存在安全隐患的行为和区域及时记录并迅速上报；（5）如遇偷盗或其他突发事件及时报警或用对讲机紧急呼叫，并留守协助处理。（5） |  |
| 应急保障（10） | 应急队伍（5） | 按照《上海植物园重大活动紧急突发事件处置办法》《上海植物园大客流控制应急办法》等应急预案作相应物资与人员配备，对员工进行消防安全、防台防汛、反恐安全等培训。（5） |  |
| 应急措施（5） | 对突发事件有相应的应急预案和应急处理机制，建立层层上报机制，对植物园的应急安排积极配合，响应及时。（5） |  |
| 其他 | 优秀加分 | 获游客书面表扬；（+5）获上级单位或新闻媒体表扬；（+10）拾金不昧；（+5）制止重大违法犯罪行为；（+10）发现重大情况或避免重大损失。（+10） |  |
| 负面清单 | 门岗：擅自离开工作岗位；（-5）外来车辆、人员未经允许进入或在园区内行驶。（-10）夜班巡逻：不按规定巡逻，弄虚作假；（-10）巡逻时与游客发生无理冲突；（-10）无视游客不文明行为，遇到乱设摊、机动车行驶、非机动车骑行等不制止；（-10）发现安全隐患和重大情况瞒报谎报。（-20） |  |
| 总分 |  |

附件

**上海植物园园区车辆安全管理规定**

为切实解决市民反映强烈的“三不”问题，特别是针对车辆管理上的薄弱环节所带来的问题，根据《上海市公园管理条例》及上海市绿化和市容管理局《关于在全市公园和大型公共绿地推行便民利民措施的通知》等有关规定，结合本园实际，特制定本规定。

一、机动车辆管理

在园正常开放时间内，禁止外来机动车辆在园内行驶，外来车辆全部停放在大门外指定停车点，提前报备需入园的情况除外。

各部门（公司）车辆按规定停放在指定停车点，在园正常开放时间内不得在园内行驶，提前报备等特殊情况除外。

处置突发事件及执行公务的公安、救护、消防等特种车辆可不受限制，但门卫应及时向办公室报告。

各类生产用车一律从1号门进出。在生产区域行驶速度限速20公里/小时；进入游览区须避开游园高峰时段，行驶速度限速10公里/小时；载重超过5吨（含5吨）的车辆不得进入园内；严禁驶入绿化草坪地段；禁鸣喇叭。

商业送货车辆一律停在各大门停车点，货物由电瓶车驳入。每天下午17:00后可入园，限速10公里/小时，提前报备需入园的情况除外。

外联经营单位车辆包括工作车辆、旅游车辆、送货车辆等在正常开放时间不得驶入园内，一律停放在大门外指定停车点，人员及货物进入一律使用电瓶车，提前报备需入园的情况除外。

工程施工车辆入园施工，施工业务联系部门（公司）须提前报经营管理科，经审核同意后，车辆由指定门出入。工程施工车辆在园区施工期间，应避开游园高峰时段，行驶速度限速10公里/小时，禁鸣喇叭。

电瓶车使用须注意行驶安全，严禁驶入绿化草坪等地段，限速行驶，不得超过5公里/小时。园内电瓶车应当按规定摆放，不得随意停放，以免堵塞道路或破坏园内景观。

驾驶机动车须凭有效驾驶证。

二、非机动车辆管理

园内全天禁止除挂牌自行车、电瓶车外的非机动车辆入园或在园内行驶（夜间保安巡逻除外，但在早晨开园后禁止在园内行驶），所有非机动车全部停放在园内指定停车点。

营业性非机动车辆，应严格控制数量，并放慢速度按指定路线行驶。

残疾人车辆入园时，门卫应告知安全注意事项，限速行驶，不得超过5公里/小时。

园各部门确因工作需要公务用非机动车辆的，经审核同意后，园方统一挂牌，由办公室登记后下发，并加强管理。各驻园企业确因工作需要公务用非机动车辆的，经审核同意后，购置后由办公室登记、挂牌并加强管理。任何人不得擅自私用公务用非机动车辆。

三、保障措施

增加指定停车点（含非机动车）面积设施，适当增加安保力量，保障所有车辆在停车点的安全。

增加电瓶车及驾驶员数量，以保证正常工作交流及货物运送。

购置公务用非机动车若干，由相关部门统一管理、调配。

四、责任部门

办公室负责园内车辆日常行驶监督管理，职工电瓶车驾驶证培训、考试，以及职工安全行驶教育、培训。

园委托的物业、安保服务公司具体操作实施本规定，办公室负责监督、检查、考核工作，经营管理科协助。

五、责任追究

物业、安保人员应严格执行本规定，对不按规定擅自放行各类车辆的当班人员，园方将责成物业、安保公司根据情节轻重给予不同程度的处罚，并由物业、安保公司承担相应处罚责任。

对不听物业、安保人员劝阻，强行闯入大门进入园区的车辆责任人，视情节轻重给予处罚。对造成事故后果的，由当事人承担全部责任，同时追究责任人所在部门或公司（包括业务联系部门或公司）责任。

物业、安保人员应严守职责，加强巡逻，发现违规者应及时制止并处理。对不坚守岗位，不履行职责的人员，将根据检查考核情况责成物业、安保公司给予处理，并承担相应处罚责任。

对于无证驾驶、不当保养、维修、行驶造成人身财产损失的，由相关部门认定责任后，根据情节轻重给予相关人员不同程度的处罚，并由当事人承担相应责任。对造成严重后果的，追究当事人所在部门（公司）责任。

六、有关说明

园正常开放时间为每天6:00至19:00，一般情况下17：00以后各类车辆经提前报备后可入园。

生产区是指张家塘桥北游乐场西侧至四号门边门区域。

本规定所称机动车辆包括轿车、卡车、摩托车、拖拉机、电瓶车等，其中，电瓶车指园内供游客游览乘坐的或经园方认可的调驳货物用的车辆等。；非机动车辆包括自行车、助动车、三轮脚踏车等。

游园高峰时段：每天上午开园至9:30，双休日、大型活动、展览期间以及春秋季游园高峰期间全天。

指定的停车点为1号门内外停车场、2号门外停车场、3号门内外停车场、4号门外停车场、4号门边门至张家塘桥北生产区域的停车场、植物大楼西楼停车场、科研中心停车场、上海植物园绿化工程公司内停车场。

本规定由办公室负责解释。

本规定自发布之日起施行，原规定同时废止。

上海植物园反恐防暴工作管理制度（草案）

为了防止和消除可能发生在上海植物园的恐怖威胁，确保及时协调和化解各类矛盾，维护社会秩序和生产经营秩序正常，依据《中华人民共和国反恐怖主义法》《中华人民共和国突发事件应对法》等法律法规，结合上海植物园实际情况，特制定本制度。

一、基本原则

（一）目标

 建立长效管理机制和责任体系，以“机制顺畅、责任明确、措施到位、提高预警、防患未然”为目标。

（二）方针

 遵循“预防为主、突出重点、维护安全”的方针。

（三）原则

实行“以人为本、保护群众，责任明确、分级负责”的原则。

二、 组织架构和主要职责

（一）组织架构

建立以书记、园长为第一责任人，至分管领导、反恐工作部门、部门负责人、队组主管等层级的组织架构，明确职责，建立“谁主管、谁负责”和“纵向到底，横向到边”的责任体系。

**反恐工作专职管理者**

安全部门负责人、安全管理员

**反恐工作分管领导**

分管领导（纪委书记）

**反恐工作第一责任人**

党委书记、园长

园艺科负责人

科普中心负责人

温室管理中心负责人

盆景管理中心负责人

项目管理科负责人

组织人事科负责人

财务科负责人

办公室负责人

经营管理科负责人

科研中心负责人

物业

公司

负责人

安保

公司

负责人

上海上植绿化服务有限公司负责人

上海植物园绿化工程有限公司负责人

（二）主要职责

1.领导小组

组长：党委书记、园长

成员：班子领导成员

职责：全面负责单位反恐怖防范工作；制定单位内部反恐怖防范管理工作目标；建立单位内部反恐怖防范管理制度；将反恐怖防范工作纳入本单位的内部考核中；为反恐怖防范工作提供经费、物资、人员等资源；协调本单位内部的反恐怖防范工作；组织应急预案的编制、应急响应演练、反恐怖防范的宣传和培训；批准反恐怖防范管理文件的发布、修改和作废；根据反恐主管部门的要求，启动或提升相应的反恐预警等级；接受监管机构的指导和检查，配合有关部门参与恐怖事件的处置。

2.工作小组

主管部门：办公室

组长：办公室负责人

成员：各部门、公司负责人

职责：负责反恐日常工作；落实单位内的反恐怖防范制度，形成反恐怖防范管理文件，确定发放范围和形式，并做好发放、修改、回收、作废的记录；对重要部位的反恐怖防范工作进行定期检查；配合监管部门开展检查，对存在的问题落实整改措施；落实员工的反恐怖防范宣传和培训；负责落实应急预案的编制工作，并在有重大调整时相应修改应急预案；实施应急响应演练；落实不同等级反恐预警的响应工作。

3.反恐成员

全体安保人员、门卫、监控室、应急队伍

职责：做好警戒保卫工作，负责单位员工、游客的安全并且随时做好与暴力不法分子的对抗，遇突发事件紧急组织人员疏散逃生，设置警戒区域，维护现场持续，疏通道路交通，劝退围观人员；做好物资保障，负责及时提供反恐防爆器材；做好医疗救护，负责伤亡人员的救治和处理；做好进出公园的游客、人员，车辆，物资的排查工作；负责监控室值班和监控调取工作。

三、反恐怖防范重要部位

（一）游客密集区域

园区一、 三号门出入口区域、

（二）公共产品供给系统

监控室、游客服务中心

（三）易燃易爆设施

锅炉房、配电间

四、反恐怖防范设施配置

（一）技防

1.基本配置

设置视频监控系统（包括安保监控、其他区域监控）、入侵报警系统（电子围栏）、停车库管理系统、电子巡查系统、公共广播系统、监控室等技防系统。

2.技防系统要求

视频安防监控系统、入侵报警系统、停车库管理系统、电子巡查系统、防爆安全检查系统、公共广播系统技术、监控室建设技术等内容，其技术要求符合DB31329.14的相关要求。

(二)物防

1.基本配置

设置实体防护设施（防冲撞栏、金属防护门、防盗安全门、围墙和栅栏）、应急防护装备（警棍、腰叉、防爆毯、盾牌、防毒面具、头盔、手套、背心、灭火毯）、通讯设备（对讲机、可视电话）、车辆、行包寄存设施。

2.物防系统要求

重要部位物防要求符合DB31329.14及公安部门发布的其他有关实体防护的要求。

1. 人防

1.组织

成立上海植物园反恐怖防范工作领导小组和工作小组，明确职责，各司其职；明确办公室是上海植物园反恐怖防范工作管理部门，根据上海植物园的面积、承担的任务等实际情况，配备相应的安保力量（安保力量包括门卫、日巡逻、夜巡逻、游客通道、游客服务中心、监控室等安保人员）；依靠保安、社区联防队、派出所民警形成共治平台。

2.管理

严格执行上海植物园相关安全保卫制度，建立值守、巡查、培训、教育、检查、考核和奖惩等反恐怖防范工作制度。与徐汇区反恐办、长桥派出所实现防范、应急的信息联动，做好涉恐信息的报送、更新、交互、实时对接。

3.任务

安保人员应符合保安岗位的岗位要求，履行职责同时还应承担如下任务：

（1）熟悉植物园地理环境、消防通道和各类疏散途径；

（2）应对景区内涉恐突发事件，配合职能部门工作；

（3）其他需承担的反恐怖防范工作。

4.制度

（1）背景审查和行为评估

必须对公园拟录用的职工进行政审调查；必须对安保、物业等外包服务单位派驻人员进行信息核实和背景审查，定期进行行为评估。

（2）守、巡查、备勤

配备安保力量对东门进出口、办公区域进行24小时值守；配备安保力量对园区主要场馆、游客通道、锅炉房、配电间等区域进行巡查守护、报警监控；配备相应安保力量进行机动备勤。

（3）教育、培训

对安保力量及相关员工每年不少于两次开展反恐怖防范知识、技能的教育和培训。

（4）防范、应急演练

每半年组织一次反恐怖防范应急演练。

（5）检查

定期开展反恐怖防范检查。内容包括：安保力量、工作人员的反恐怖防范意识、各项反恐怖防范措施的落实情况，技防、物防设备状况及运行情况，安保力量履职等情况。

（6）考核、奖惩

每年对安保力量及相关员工的反恐怖防范工作进行考核，根据工作成效实施奖惩。

五、节假日及重大活动期间的反恐防范工作措施

1.安保部门负责人带班组织防范工作；

2.在常态防范基础上增派30%以上的安保力量，加强重点部位的巡视、值守和加强出入口控制，保持通信联络畅通；

3.检查各类防范、处置装备、设施；

4.加大巡查力度和密度，巡查人员对可疑人员包物开包检查；

5.联系属地职能部门指导防范工作；

6.根据反恐怖部门、公安机关等职能部门要求采取的其他防范措施;

7.保持有线、无线指挥通讯畅通。

六、应急处置预案

（一）应急处置基本原则及要求

1.国家、人民利益至上。以维护国家声誉、国家安全和社会稳定，保障游客、职工生命安全为根本目标，强化政治、大局、责任意识，采取断然措施，最大限度避免或减少公园、游客和职工的生命财产损失。

2.服从指挥，主动配合。在公安、武警等专业处置力量到达现场前，以单位为主实施处置行动，一旦专业力量到达，积极主动配合专业力量的行动，并服从现场指挥部的指挥，单位主要领导在现场指挥部待命，根据指挥部指令，组织指挥单位人员、部门参与处置，充分发挥熟悉情况的优势，做好参谋，为高效处置提供保障。

3.快速反应，果断处置。遵循国家法律、法规，依据预案，快速反应，果断采取一切有效措施和手段，实施处置和救援，以减少伤亡、损失，降低社会负面影响。

（二）指挥机构及职责

应急指挥部由上海植物园安全管理领导小组成员组成：

总指挥：园长

总协调：党委书记

副指挥：各部门分管领导

组成人员：各科室、公司负责人

（三）各部门分工及应急队伍职责

1.指挥部

总指挥：由单位当日在班主要领导或分管副园长担任。（园长到达现场后，移交指挥权）

职责：尽快掌握现场情况并做出决策，组织指挥和协调各项安全保障及扑救行动。并在公安机关到达后，配合公安机关指挥本单位人员行动。

2.安全保障行动组

负责人：由办公室主任担任。

成员：安保人员，应急救援队员 。

职责：迅速到达指定地点，在负责人领导下，保障游客、职工生命财产安全。

3.设备保障组

负责人：由项目管理科负责人担任。

成员：由驻园工程队人员、信息维保人员组成。

职责：确保各类设施、设备的正常运行。

4.应急疏散组

负责人：由现场部门负责人担任。

成员：安保人员、事发现场的工作人员及应急救援队员。

职责：负责疏散及物品的撤离工作，完成应急指挥中心下达的各项命令并做好信息反馈工作。

5.安全警戒组

负责人：由保安队长担任

成员：安保人员、事发现场的工作人员及应急救援队员

职责：负责各出口的安全警卫工作，严禁无关人员进入警戒范围，完成应急指挥中心下达的各项命令；负责事发现场的警戒实施工作，未经批准，禁止人员进入现场，防止现场受到破坏，配合协助疏散组进行疏散工作，接到应急指挥中心命令后，对事发现场实施警戒；完成应急指挥中心下达的各项命令并做好信息反馈工作。

6.安全救护组

负责人：由组织人事科负责人担任

成员：安保人员、事发现场的工作人员及应急救援队员

职责：负责受伤人员的救护工作，接到指挥部的救护指令后，前往事发现场将受伤的人员转交给“120”进行救护；做好车辆的安排调度工作。

（四）预警及应急的处理

1.信息报告与预案启动

当发现可疑情况时，即采取提高防范等级的措施；当明确恐怖袭击即将发生或已经发生时，立即启动预案。每位职工在发现恐怖袭击征兆时应立即向公安110报警，同时报告办公室。综合办公室（创建办）确认后，报告在园当班领导，根据现场实际情况，启动预案，下达有关预案的指令，各部门在接到指令后按预案采取相应的行动。

2.预警处置

安保人员要严格对进入的车辆进行安全检查，禁止易燃易爆物品进入；使用硬质隔离桩封闭人员密集区域，防止车辆冲撞；加强对可疑人员及物品的关注，如发现可疑情况迅速上报；进行开包检查工作，做到不遗漏、不放过，对可疑物品坚决制止带入；监控室加强外围区域的监控，防止可疑人员进入区域及抛入易燃、易爆物品；安保人员加强巡视力度，坚决制止危及安全的各种行为，消除隐患，发现问题及时上报，并采取正确措施防止事态扩大。

3.应急响应

恐怖袭击事件发生后，现场工作人员及安保人员应及时判明事件的性质和危害程度，迅速采取应急措施的同时，立即向办公室和公安机关报告，由当班领导下令启动应急预案，指挥部启动后要各负其责，迅速调集资源和力量，先行采取紧急处置和救援行动，同时迅速调动周边相关资源和力量予以支援。

4.应急联动

恐怖安全事件发生后，在组织力量紧急处置的同时，启动应急联动，迅速发挥和组织街道联防队、街道平安办、防火办、医院的力量参与救援和处置。

5.应急措施

在公安机关到达之前，指挥部应迅速指挥安保人员携带防暴器具等赶往现场，由现场指挥人员调配及指挥，迅速开展现场救援和人员疏散工作；开辟紧急避险场所，打开就近的建筑或场馆门，进行周边警戒，封闭所有出入口阻止施暴人员冲击；对事件现场进行监控、追踪，并上报事态发展变化情况；利用监控设备，对突发情况全程进行监控及图像抓拍并做好保存；对其他区域进行全面监控，及时向指挥部通报信息；设备保障组要确保各类设施、设备的正常运行，组织人员确保重点部位安全；各部门各岗位人员，在此期间应加强岗位区域的巡视及关注本区域，如遇突发事件第一时间上报办公室，并组织本部门人员进行自救；当公安人员到达现场后，应协助公安人员堵截犯罪嫌疑人。

6.善后工作

阻止无关人员闯入；保持原来物品不动；现场用警戒线围栏；协助公安机关调查；严格宣传纪律，未经总指挥批准，任何人不得私自接受媒体采访，不得传播相关消息。

7.应急解除

善后工作处置完毕后，组织人员配合各部门，对所有区域进行仔细地检查，检查无异常后汇报总指挥解除警报，各级指挥部终止工作。组织力量迅速恢复通信畅通和正常的生产经营秩序，尽可能减少恐怖袭击带来的损失和影响，对事件处置各个环节的工作进行全面总结，积累经验，发现问题，完善预案。

（五）应急保障

各部门、公司应当按照职责分工进行应急准备，强化日常工作，为处置恐怖袭击事件提供可靠的保障。

1.反恐怖专业力量建设

安全保卫人员、园区保安人员等为反恐怖主要力量。各部门要根据各自职责和处置工作需要，加强本部门反恐怖专业力量建设。

2.装备建设和物资准备

对反恐工作要装备必要的防护和抢险救援的器材，配备必要的交通、通信工具，储备适量的救治药品，要储备必要的救援物资，要加强通信抢险力量建设，配备必要的抢险设备和物资。

3.日常防范要重视情报信息工作，努力获取预警性、内幕性、深层次的反恐怖情报信息，先发制敌，将各类恐怖活动制止在萌芽状态。加强对要害部位如通信机房、基站和主要场馆的安全防范工作，落实安全防范措施，建立责任制并制定严格的管理规章制度。加强有关科普宣传教育工作，增加职工预防恐怖袭击的常识，鼓励职工举报恐怖犯罪线索，广泛调动公众参与反恐怖斗争的积极性，增强公众的防范意识，提高公众的防范能力。

（六）反恐防暴需知

1.如何识别恐怖袭击嫌疑人

实施恐怖袭击的嫌疑人通常会有一些不同寻常的举止行为，例如；神情恐慌、言行异常者；着装、携带物品与其身份明显不符，或与季节不协调者；冒称熟人、假献殷勤者；在检查过程中，催促检查或态度蛮横、不愿接受检查者；频繁进出大型活动场所；反复在警戒区附近出现；疑似公安部门通报的嫌疑人员。

2.遭遇炸弹袭击时的应急动作

迅速俯卧，寻找掩体让上体和头部尽量远离爆炸物，护住身体重要部位。若被挤倒，应设法让身体靠近墙根或其他支撑物，把身子蜷缩成球状，双手紧扣置于颈后，保护身体的重要部位和器官。观察有无二次爆炸以及二次伤害可能，切忌莫惊慌乱跑，容易成为袭击者的目标。

3.遭遇纵火袭击时的应急动作

佩戴好防毒面具，听从疏散小组人员的指挥有序撤离。如果身上着火千万不能奔跑，应尽快脱掉燃烧的衣服或就地打滚压灭火苗或用厚重衣物压灭火苗。如果门窗都无法逃出，则关紧迎火的门窗，打开背火的门窗，用湿毛巾、湿布塞堵门缝，或用水浸湿棉被蒙上门窗，然后不停用水淋透房间，固守房内等待救援。呼救时尽量在阳台、窗口等易于被人发现和避免烟火近身的地方，白天可以向窗外挥动鲜艳衣物，或抛出轻型晃眼的东西，晚上可以用手电筒不停在窗口闪动或者敲击东西，引起救援者的注意。忌惊慌失措、忌盲目呼喊、忌贪恋财物、忌乱开门窗、忌乘坐电梯、忌随意奔跑、忌轻易跳楼。

4.遇到枪战时的应急动作

快速掩蔽，降低身体姿势，不要随意跑动以免成为目标。若恰好在突发情况的中间地带，最好是趴着别动直到枪战结束快速撤离到较为安全的地方。加速跑S型，可以降低被击中概率。

5.被劫持时的应急动作

保持冷静，在没有反抗能力情况下不要反抗，不对视，不对话，在警方发起突击的瞬间，立即趴在地上，在警方掩护下脱离现场。

在飞机或巴士上被劫持时，应伺机寻找身边工具。杂志和报纸塞进衣服里，尤其是前胸部，能阻挡袭击者锋利的刀锋。揉成尖角的报纸杂志封面、装满饮料的瓶子、钢笔笔尖、钥匙、高跟鞋、安全带都可以作为武器，攻击劫持者的眼睛、喉结、太阳穴、后脑等敏感位置，力度大的话足以使其丧失行动能力或致其昏迷。其他人员应协力控制劫持者。

6.遭遇生化武装备袭击时的应急动作

有异常的气味。如大蒜味、辛辣味、苦杏仁味等。异常的现象。如大量昆虫死亡、异常的烟雾、植物的异常变化等，异常的感觉。一般情况下当人受到化学毒剂或化学毒物的侵害后，会出现不同程度的不适感觉。如恶心、胸闷、惊厥、皮疹等；现场出现异常物品。如遗弃的防毒面具，桶、罐，装有液体的塑料袋等。

（1）呼吸道防护。利用环境设施和随身携带的物品遮掩身体和口鼻，避免或减少毒物的分割侵袭和吸入。如果没有专业防毒面具，可以利用浸水、浸碱和包有泥土颗粒的口罩、纱布、毛手帕等自制简易器材。

（2）皮肤防护。如果没有制式防毒衣，可以利用简易器材进行防护。若通过染毒地域时，可穿雨靴对腿部进行防护，也可套塑料包装、捆扎塑料布、帆布或毯子等用品防护。橡胶手套、皮手套和棉手套可以作为简易的手部防护器材，但医用手套、塑料薄膜质地的不能使用。

（3）眼部防护。如果没有专业防毒面具，用塑料薄膜贴在眼部也有一定的防护作用。

7.当暴恐分子持砍刀时的应急动作

当砍刀将要落下，又无处躲避时，可以两手曲臂护头，迎面主动迅速贴近袭击者（越贴近袭击者，越能避开刀棍锋芒），设法与其缠抱在一起，纠缠得越紧越有可能化解危机。人体正面相比背部弱，人体背部相比两臂弱，人体上肢相比下肢弱。当受到袭击又无处可躲时，设法用身体最强壮的部位去承受攻击，用四肢去抵挡，承受刀棍袭击可能会受伤，但是不至于丧命。对于头部而言，额头位置坚硬，因此，当歹徒贴身时，用额头撞击其面部也是较好的选择。

8.人员密集区遭遇袭击时的应急动作

可利用当时的地形地物，先防身再伺机夺取凶器。可以利用地上的砖头、瓦块击打对方，扬起泥沙迷眼睛，还可以利用身上的腰带、上衣等抡打防身。歹徒凶残无力抵抗时，采取侧身跑躲避攻击。如果暴徒快速追上，可仰身倒地，双腿弯曲，不停交替蹬踹，让暴徒难下手行刺，还可能踹掉凶器。

如果遭遇暴徒驾车撞击，可迅速向较粗壮树木、水泥墩、乒乓球台、石桌石凳、建筑物后躲避，如果在集市，可向展台后、铺位后、农用车后、商品后躲避，但是不能紧贴在后面，以防车辆撞击后产生的冲击力。切忌往路灯杆后、玻璃橱窗后躲避，以防撞倒撞碎造成二次伤害。如果没有可躲藏的地方，切记不要背对汽车逃窜，你的双脚跑不过汽车轮子。正确方法是，面向或侧向来袭汽车，连续地向左或向右快速华东。当汽车冲撞你时，连续做“之”字形或“O”形滑动，可迫使袭击者驾车不停地快速转向，增加袭击难度，有利于摆脱纠缠。车辆冲撞时可把随身携带的物品，如：衣服、鸡蛋、面粉等砸向对方前挡玻璃，干扰对方视线，减少伤害。如果没有十分必要，尽量不去人群密集聚集区，特别是没有设置车辆隔离带的人群密集区域。

七、附则

本办法由办公室负责编制及后续的完善与更新，为加强对本办法的动态管理，将根据实施结果、设施变化、人员调整等情况，适时进行修订、完善和更新。