**上海工艺美术职业学院市区校区保安管理服务项目采购需求**

**一、项目概况**

**（一）基本情况**

项目名称： 市区校区保安服务

坐落位置：徐汇校区（上海市漕溪北路502号）、武夷路校区（上海市武夷路519弄61号）四面边界至（徐汇校区）：东 漕溪北路 南 薄汇塘路（南） 西 上汽集团厂房 北 浦汇塘路（西） ；（武夷路校区）：东 居民小区 南 居民小区 西 武夷路 北 居民小区

占地面积： 7030 方米，其中绿地面积 523 平方米。

建筑面积： 15859 .89 平方米，

其中:办公楼 15409.89 平方米（多层 3788.10 ，高层 11621.79 ，其中地下 600）；

礼 堂 / 平方米（多层 / ，高层 / ）；其他 / 平方米（多层 / ，高层 / ）；

停 车 场 150 平方米； 操场一侧 。

餐厅 1 处，其中：小餐厅 / 处， /平方米；大餐厅 1 处， 300平方米；

厨房 1 处， 150 平方米；厨房设备情况：（简介）

带电梯办公楼共 3 栋，办公楼单位 1 套，建筑面积共 11621.79 平方米；不带电梯办公楼共 3 栋，办公楼单元 3 套，建筑面积共 3788.10 平方米；其它 / 。

公用设施、设备及公共场所（地）情况：

1、院区车辆出入口 2 个，人行出入口 2 个；

2、道路、车行道 620 平方米，人行道 300 平方米；

3、停车场：室内停车场 / 个，面积共 / 平方米，停车位 / 个；露天专用停车场 2 个，占地面积共 150 平方米，停车位 15 位，露天零散停车位 1 个；自行车停车位：20个；自行车停放设在 ：图书馆北侧地面 。

4、消防自动报警系统情况及消防灭火器配备情况：各类消防报警设施 532个、灭火器336个 ；

（1）徐汇校区宿舍楼：烟感、温感、喷淋、手报等各类消防报警设备155个，灭火器80个。

（2）徐汇校区教学楼：烟感、温感、喷淋、手报等各类消防报警设备160个，灭火器80个。

（3）徐汇校区博大商务楼：烟感、温感、喷淋、手报等各类消防报警设备133个，灭火器80个。

（4）武夷路校区教学A楼：烟感、温感.手报等报警设备42个，灭火器48个。

（5）武夷路校区教学B楼：烟感、温感、手报等报警设备42个，灭火器48个。

5、智能安防系统 监控中心（消控）2个、视频摄像机178路 ；

（1）校内所有建筑楼（5幢）内通道与出入口、停车场、仓库内均安装有视频摄像机。

（2）校园大门出入口安装有视频摄像机、车辆道闸、人行卡口闸机。

（3）校内室外道路、操场、停车场、围墙安装有视频摄像机设施。

6、其他情况 / 。

**（二）各楼宇各层功能分布情况**

**1、1号楼（徐汇校区教学楼）**

1F：展厅、高压配电间。

2F——7F：教室、实训室。

**2、2号楼（徐汇校区宿舍楼）**

1F：展厅、监控中心（消控中心）。

2F：开大附中教学点。

3F——4F：男生宿舍。

5F——7F：女生宿舍。

**3、3号楼（徐汇校区博大商务楼）**

-1F：水泵房。

1F：餐厅、厨房。

2F：教师办公室。

3F——6F：教室、办公室。

**4、4号楼（徐汇校区图书馆）**

1F：报告厅。

2F：阅览室、办公室。

3F：会议室、阅览室。

**5、5号楼（武夷路校区教学楼A楼）**

1F：展厅、监控中心（消控中心）。

2F——3F：活动室、展厅、办公室。

**6、6号楼（武夷路校区教学楼B楼）**

1F：展厅、活动室。

2F——3F：工作室、办公室。

**（三）业主方为保安服务企业提供的保安服务用房情况**

业主方提供保安服务管理用房面积 42 平方米，其中办公房 1 间；工作间 3间；仓库/间。

**（四）采购人的特殊要求**

鉴于安保行业目前消防设施操作证较为紧缺,为保持采购人消控(监控)岗位技术操作人员相对稳定,中标人应优先接收聘用甲方原有意向留下的保安队员，薪酬待遇原则上不得低于其原有薪资水平。

1. **服务内容及要求**
2. **服务范围区域**

徐汇校区（上海市漕溪北路502号）、武夷路校区（上海市武夷路519弄61号）。

（1）徐汇校区大门出入口1个；

（2）徐汇校区消控（监控）中心1个；

（3）徐汇校区微型消防站1个；

（4）徐汇校区内建筑楼宇、教学区、生活区，建筑面积约2万平方米，人员密度高；

（5）武夷路校区大门出入口1个；

（6）武夷路校区消控（监控）中心1个；

（7）武夷路校区内建筑楼宇、教学区、生活区，建筑面积约4000平方米，人员密度高。

1. **服务内容**

全面负责学校消控（监控）中心值勤、微型消防站值勤、消防管理、贵重物品仓库、博物馆、危化品仓库、防恐防暴、交通管理、门卫管理、安全巡查、重大活动和重要场所管理等，协助学校做好防汛防台、安全生产、实训安全与突发事件处置等，维持校园的安全稳定，及时发现和消除各类安全隐患。

（1）依照学校规定与管理要求，制订切实可行的安全保卫、消控（监控）中心、微型消防站、门卫值勤、重大活动等安全运行管理方案报学校保卫部门审批，开展和提供专业化安全保卫防范业务。

（2）负责对外来的机动车辆、人员、进行检查、登记等门卫值勤工作。

（3）对学校日常开放的校门实行24小时门卫管理，确保校门区域出入畅通。

（4）配合保卫处执行学校相关管理制度，维护校园内教学、科研、生活秩序。

（5）负责组织治安巡逻，及时发现各类安全隐患，制止校园内不文明举止，发现和制止校园内恐怖、暴力事件，随时准备为师生提供紧急救助。

（6）配合保卫部门开展专项治理或采取专项措施等，强化校园的安全管理。

（7）配合做好学校承办的各类重大活动、重要接待任务的安全保卫和秩序维护工作。

（8）负责校内防火、防盗、防破坏、防事故等安全保卫工作。

（9）配合相关部门打击校园内部与周边的违法犯罪活动。

（10）日常消防管理服务和各类应急突发事件处置。

（11）做好前期介入和档案管理。

（12）保安考核办法。

（13）完成其他属于保安服务范围内的工作以及交办的其他保安任务。

**（三）服务标准及要求**

3.1日常管理：针对本项目管理日常运作要求，建立健全各项管理制度，分解细化日常工作流程。

（1）人事管理：建立起合理、有效的人员招聘、培训、考核、激励机制，对外来施工人员进行登记。

（2）财务管理：建立起符合国家规定和合同约定的财务制度，严控管理成本。

（3）档案管理：建立严格的档案收集、分类、归档整理、使用、保存及销毁制度。

（4）装备管理：建立备品备件领用制度，做到帐、物相符。

（5）管理质量控制：参照保安管理ISO9001质量管理体系的要求，建立符合实际的、具有可操作性的服务管理作业标准体系。

（6）投诉接待处理：建立投诉接待处理流程，及时处理投诉，并做好回访与记录。

（7）对外统筹与协调：同所有外部接口实现无缝衔接，配合管理方及其他相关部门共同完成保障任务。

3.2具体工作要求

（1）消控中心（监控、微型消防站）

①监控

（a）每班次不少于2人且持有符合消防应急管理部门规定的四级(含)以上中级消防设施操作员证，并消控中心总持证人数不得少于6人。

（b）乙方派驻甲方地点的消控员应具备相应的岗位知识、操作规范等，熟悉消防控制系统及联动设备的功能，熟练掌握各类消防控制设备操作规程，做到出现故障判断准确，并能排除故障，保证系统正常运行。

（c）上岗人员能够熟练掌握消控设备设施和消防器材的使用和配置方位，严守工作岗位，认真负责地对各种消防控制设备的运行情况进行监控，并做好日常检查、操作等工作。

 （d）熟悉消防报警处置程序并熟练操作有关消防设备，一旦出现报警信号，应严格按消防报警处置程序进行处置。

（e）对消防控制室设备及通讯器材等要进行经常性的检查，定期做好各系统功能试验、维护等工作，确保消防设施运行状况良好。

（f）熟悉学校的基本情况，掌握学校的楼宇、设施设备的位置，发现可疑情况要及时通知巡逻值班人员前去现场处理，同时进行跟踪监视，并及时向巡逻值班人员通报情况。

（g） 时刻保持高度警惕，认真观察监控视屏，密切关注每个监控点及出入口，确保对重点要害部位的实时监控。

（h）严格遵守操作规程，爱护设备，不得擅自拆装设备或改动程序，确保设备正常运行，遵守职业道德，不准对与安全无 关的目标进行跟踪监视。

（i）协助做好学校安全防范工作，发现险情及时通知巡逻队员到现场处理，确保学校安全。

（j）认真填写值班记录，保持录像资料的完整，并做好保密及重点监控录像的登记及保存工作，以备查验，并做好交接班 工作，严禁无关人员进入消防控制室。

（k）认真做好监控室的环境卫生保洁工作，桌面应做到无杂物堆放、屏幕无灰尘污渍。 （l）无不良行为习惯及刑事和治安管理处罚等任何犯罪记录。

（m）同时具备日常安保人员任职条件。

②微型消防站

（a）熟练掌握微型消防站各类装备器材性能，会使用消防器材、会扑灭初起火灾、会组织疏散逃生、会检查发现火灾隐患。

（b）校园内的消防设施管理，如消防器材巡查、布点优化、有效性检测及通知更换耗材。

（c）消防器材登记归档，并进行妥善的档案管理。

（d）消防巡视员应建立消防安全检查记录，每月应对消火栓、消防箱等设备进行一次全面的检查，并认真如实填写，消除消防安全隐患。

（e）校内施工需要动火作业，应当督促施工单位至保卫处办理动火作业申请，并全程监督动火作业过程；未办理动火作业申请的，一律不准施工。

（f）协助做好校园内消防安全管理，如消防安全宣传、消防巡检、危险物品管理等。

（g）协助做好校园内设置禁火、禁烟标志。严禁在校园内存放易爆、易燃、剧毒物品；严禁使用明火，电炉等；严禁在校园内加油；严禁在校园内乱拉电线或使用不合格插头、插座等。

（h）定期检查防火门、消防栓和灭火器等消防(或者防盗)设施,发现异常情况应做好详细记录并及时上报,立即处理。

（i）劝阻用消防设施洗车、浇绿化，经劝阻不听者按有关规定处理。

（j）阻止任何单位和个人损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材；阻止任何单位和个人遮挡、圈占消火栓。

（2）门岗服务

（a）负责对进入校门外来人员进行证件登记，根据学校要求填写外来人员信息登记表。

（b）严禁闲杂人员、推销商品人员、不明身份人员进入学校。对拒不出示证件或不能证明其身份的外来人员，有权拒绝其进入学校。

（c）对进出学校的外来人员携带的可疑物品要进行查验，严禁易燃易爆、剧毒、管制刀具等危险物品进入校园。

（d）禁止装载有毒、易燃易爆物品和其他危险品的车辆进校。

（e）做好进、出车辆的管理，对离开学校的货车进行检查。

（3）巡逻巡查服务

（a）巡逻时间及线路安排，满足学校保卫处要求，每小时至少到预设的重点部位巡逻，如发现可疑进行盘问，发现问题要及时汇报或报警。

（b）为保证学校宁静和正常的教育教学秩序，巡逻时应规劝、教育有关不良行为的学生，杜绝喧哗、吵闹、打架和不安全的情况发生，杜绝损坏学校公共设施、破坏学校绿化的情况发生。

（c）发现无关人员进校，要及时要求并护送其离开校园，若有紧急情况按有关规定进行处理。

（d）如接到特殊情况报告时，应第一时间赶到现场，负责处理相关事件，并及时向监控中心、班长或保卫处报告。

（e）劝阻进校的垂钓人员，提醒车主按规定停车。

（f）在巡逻执勤中检查灯光、自来水状况，做到随手关灯，节约用水，随手关门锁门，为创建绿色低碳校园尽心尽责。

（4）应急处理管理

（a）按照《上海市突发公共事件总体应急预案》的要求，建立现场应急指挥中心，制订各类突发公共事件的预防、响应、处理的应急预案，包括人员、岗位、职责、通讯方式、信息传递等内容。

（b）针对可能发生的各类突发事件，储备必需的应急物资及装备，并建立储备清单，制定并落实储备制度。

（c）每季度对人员进行应急事项处理培训，每年组织1次以上应急预案综合演练，并保留演练记录，演练后进行总结评价。

（d）对于某些由于不可抗力（如天气、犯罪等）因素造成的设备事故或发生的其它意外情况，最大限度地减少损失，迅速恢复正常工作。

（e）根据不同案情，做好的现场封锁、保护或自救工作，在公安、消防到现场前，保证人身安全，减少财产损失，全力协助公安部门对案件处理。

（f）对于学校突发任务以及举办大型活动应积极配合，制定专项预案，安排足够人员以确保活动的顺利开展。

3.3岗位专业技术要求：

（1）队长

保安项目队长的工作年限应不低于2年，应具有较高的政治思想素养和业务水平和较强的组织协调能力。退伍军人，或者具有四级或以上等级消防操作证书者，优先考虑。

（2）消控中心（监控、微型消防站）

从事人员应具有四级（中级）及以上消防操作证书和监控操作证书，退伍军人优先。

（3）安保队员（门岗）

供应商团队的所有安保队员必须具有国家政府部门颁发的保安资格证书，退伍军人优先。

3.3团队人员结构及素质要求：

（1）年龄：50岁以下占90%；50岁以上不得超过10%。初中及以上学历，其中高中（同等学历）不低于30%，女性最多不能超过2人。男性身高原则上不低于1.70米，女性身高原则上不低于1.60米。

（2）供应商服务团队须提供全体服务人员的无犯罪记录证明承诺函（由供应商自行开具承诺）。若成交后，成交供应商须提供所有人员户口所在地（或居住地）派出所出具或上海市“随申办”查询的无犯罪记录证明（进驻学校上岗时全部提供完毕）。

（3）供应商服务团队全体人员身体健康，相貌端正，仪表大方，能用普通话正常交流，无传染疾病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病史，必须具有《二级甲等以上公立医院入职体检报告》且结果健康，并提供报告证明。

**（四）对供应商单位的要求**

4.1队伍组建

4.1.1根据上述岗位设置及人数提供保安人员，供应商在响应时不得变动投标文件中提供的人员及各岗位数量，并制定具体的人员编制方案和服务方案。首批进驻安保人员持证上岗率在80%，三个月后整个安保队伍持证率须达到100%。

4.1.2为了保持队伍的稳定，成交人可以通过双向选择，优先吸收原有为学校提供服务的优秀安保人员（业务熟悉、个人素质好），充实到新组建的队伍中。

4.2劳动保障

4.2.1供应商提供的服务均应符合我国《保安服务管理条例》要求，并按照《劳动法》等国家法律法规的规定及上海市的有关规定，为所聘员工足额缴纳公司注册地社会保险金，支付员工合理合法的薪金报酬等。

4.2.2供应商应负责办理安保服务人员在沪务工的居住证等各种证件。所有服务人员必须与供应商直接签订劳动合同，供应商需向业主提交所有服务人员的劳动合同原件，验证后交公司保管，若不满足以上要求，甲方有权取消其成交资格。

4.2.3供应商应符合国家的相关法规，维护安保人员的正当权益；在工作中，发生致伤、致残、致死或者导致他人财产、人身损害的，学校不承担任何责任，由供应商承担相应责任，并负责妥善处理善后工作；因供应商原因造成的劳资纠纷，由供应商承担全部责任。

4.3工作职责：

（1）合同期内每日24小时依照合同要约为学校提供安保服务，履行安保职责。维护校内师生员工的人身安全、财产安全和维护校内正常的治安秩序。

（2）服从学校保卫处对校内安全保卫工作的指导，配合学校保卫部门和公安部门处置闹访、群体性闹事等各种突发事件。

（3）负责实施对学校所有监控点及消防预警的监控。

（4）配合学校开展防盗、防火、防自然灾害事故的宣传。

（5）维护校内正常的交通秩序和交通安全。

（6）配合学校完成重大活动、重要事项、重点工作等相关工作及任务。

（7）供应商管理服务人员应统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情。

4.4监督考核：

4.4.1供应商有规范的安保服务标准和规章制度。

4.4.2供应商业务工作受学校保卫部门监督和指导，日常工作向保卫处汇报，若在合同期间更换项目队长及监控岗位人员须征得甲方主管部门同意后方可进行。

4.4.3供应商须完善保安考核机制，鼓励和调动保安的工作积极性，建议设立考核奖励基金：对年度考核优秀或工作期间发现并排除重大隐患、师生满意度高的员工进行表彰奖励；同时也规定淘汰办法，如末位淘汰制、责任追究制。

4.4.4甲方根据《上海工艺美术职业学院保安服务工作考核办法》对乙方的工作进行考核，考核合格与否作为支付合同服务费及续签依据。

4.5装备、出勤

4.5.1学校负责提供校内巡逻车、路锥、警戒带。

4.5.2保安随身装备由供应商（成交人）负责提供，如：服装、对讲机、强光手电、雨衣、工作记录仪（巡逻队员）、肩警灯（巡逻队员）、警用防爆装备等，相关费用全部包含在本次报价中。

4.5.3保安服务人员因离职、探亲假，应要提前向公司提出，由公司安排人员顶班，不得缺编。

4.6其他

4.6.1如在实际服务过程中，校方举办的大型或临时活动需增加安保服务人员，不再支付额外费用（由成交供应商将合同金额的3%作为校内临时活动加班费支出)。如学校遇重大商业活动或在校外等需增加安保服务人员的，双方协商一致后按成交工时单价标准、服务时间计算并支付相应服务费用。

**（五）对供应商的接管、验收要求**

5.1成交后一个周内，成交人应组织专门的团队进场了解情况。

5.2合同签署后，成交人服务团队管理人员须在合同签署后三天内，先期进驻迅速熟悉管理区域情况，与业主做好前期沟通工作，团队全体人员入驻后以最短的适应期进入正常工作状态，确保学校安全。

5.3鉴于安保行业目前消防设施操作证较为紧缺,为保持采购人消控(监控)岗位技术操作人员相对稳定,中标人应优先接收聘用甲方原有意向留下的保安队员，薪酬待遇原则上不得低于其原有薪资水平。

5.4成交供应商须与甲方原安保服务单位做好采购人安保服务事宜移交工作，确保交接平稳过渡。

5.5成交供应商与派驻甲方的安保人员签订的劳动合同及缴纳的社会保险须符合上海地区劳动法及保险缴纳的规定，确保保安队伍质量与稳定性为原则，保证人员薪酬的合理性。

5.6成交人应查验质量，共同清点设备和设施，各类附件、图纸、技术资料、产品说明等资料，经验收符合要求，由甲方递交接管验收报告。5.6成交人应查验质量，共同清点设备和设施，各类附件、图纸、技术资料、产品说明等资料，经验收符合要求，由甲方递交接管验收报告。

1. **保安服务人员设置需求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **岗位** | **每班最低人数** | **最低岗位人次** | **备注(提供24小时安保服务）** |
| 队长 | 1 | 1 | 工作日/常日班 |
| 消控中心（监控、微型消防站） | 2 | 8 | 2\*4（12小时一班/做二班休二班） |
| 徐汇校区门岗 | 1 | 4 | 1\*4（12小时一班/做二班休二班） |
| 武夷路校区门岗 | 2 | 8 | 2\*4（12小时一班/做二班休二班） |
| 合计 | 21 | 人员工作量根据劳动法测算  |

★本项目保安服务人员不得少于21人次，其中徐汇校区消控（监控、微型消防站）每班不少于2人且持有符合消防应急管理部门规定的四级(含)以上中级消防设施操作员证，并消控中心总持证人数不得少于6人；徐汇校区门岗每班不少于1人；武夷路校区门岗每班不少于2人。

说明：从事保安服务工作的服务人员均需持有保安员证。投标人应当根据保安服务岗位的风险程度为保安员投保意外伤害保险。

**五、其他要求**

（1）供应商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），并在认证有效期内的优先考虑。

（2）供应商应提供有效期内的保安服务许可证。

**附：《上海工艺美术职业学院保安服务工作考核办法》**

**上海工艺美术职业学院保安服务工作考核办法**

为进一步促进学校安保服务工作规范化、制度化、科学化，促进安保服务公司切实履行合同和职责，提升校园安保工作服务质量和工作效率，为师生员工提供更优质和完善的服务，特制订学校保安服务管理考核办法。

**一、考核内容：**

**（一）安全制度(15分)**

1.严格执行学校各项安全管理制度，保安人员熟悉工作流程，并严格按照工作流程进行操作。

2.保安人员配备齐全，人员按要求持证上岗。

3.保安工作人员熟悉各自岗位职责，有较强的专业知识和业务水平。

4.有预防各类突发事件的工作预案，发生突发事件能及时响应和处置。

5.管理区域内无火灾事故，全年保障安全，无责任事故。

**（二）日常管理（15分）**

1.保安人员能自觉遵守学校各项规章制度，工作纪律严明。

2.保安人员着装统一、整齐、规范，文明执勤。

3.日常保安工作规范，每天有值班、巡查记录，各项工作记录完备详细。

4.及时发现安全隐患和问题并及时报告和处置。

5.人员熟练值班值勤要求，并严格执行。

**（三）服务意识、工作态度（15分）**

1.执勤期间精神饱满，态度认真。

2.执勤期间积极主动为师生服务，热情友好。

3.执勤期间言行文明，待人诚恳。

4.执勤期间不与师生发生言语冲突，无粗暴、蛮横行为。

5.正确对待师生员工的投诉，及时做好意见的反馈和跟踪。

**（四）工作责任心、主动性（10分）**

1.熟悉保安工作职责与岗位环境，工作认真负责。

2.及时发现安全隐患及时处置并向保卫部门汇报反映。

3.工作中坚守岗位，不无故迟到或早退，不做有损学校形象和声誉的事情。

4.熟悉掌握保安工作器械的性能及使用方法。

5.工作积极、主动，自觉接受上级和保卫部门的工作检查、监督。

**（五）特色服务(5分)**

1.做好服务区域的便民工作，使保安管理工作更具品牌化、人性化。

2.门岗醒目位置设有安全提醒标志，门卫管理要求和相关规定要悬挂上墙。

3.设立值班牌、值班电话。随时接受投诉，以监督服务工作，提高服务质量。

4.有无方便师生的零星服务，为师生排忧解难。

5.做好学校重大活动安保工作，完成上级安排的其它工作。

**（六）师生的满意程度(40分)**

采用随机调查表的方式征求学校相关部门负责人与师生意见（不少于50份调查表），师生对保安服务的满意率≥80%以上为40分、满意率≥60%以上为35分、基本满意率≥80%以上为30分、基本满意率≥60%以上为25分、基本满意率低于60%为20分。

**二、考核程序**

1.编制保安服务工作年度考核表**（附件一）**，由学校考核小组负责进行考核。考核小组组长由分管保卫工作校领导担任，成员由学校职能部门保卫处会同相关部门负责人组成。结合满意度工作测评表**和**职能部门日常监督管理、不定期检查、相关部门问题反馈情况进行综合考评。

2.采用师生座谈与随机问卷调查方式，调查师生对保安服务工作的满意情况。满意度工作测评表**（附件二）**反映师生对保安服务工作的综合满意程度，具有较大的权重和参考价值。

3.合格标准：年度保安服务工作考核综合得分90分以上为优秀；85至90分为良好；80至85分为合格；80分以下为不合格。

4.考核办法解释权归学校保卫处。

2024年1月1日

**附件一**

**上海工艺美术职业学院 年度保安服务工作考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序 号** | **考核项目** | **考  核  内  容** | **满分** | **得  分** |
| 一 | 安全制度  | 保安制度规范健全情况 | (15分) |   |
| 人员稳定、配备到位情况 |
| 人员按要求持证上岗情况 |
| 突发事件预案与应急处置情况 |
| 全年无责任事故 |
| 二 | 日常管理  | 执勤岗位卫生情况 | (15分) |   |
| 执勤穿着规范情况 |
| 执勤巡查到位、及时发现隐患情况 |
| 熟练保安器械与消防器材使用情况 |
| 各类台帐记录规范情况 |
| 三 | 服务意识服务态度  | 执勤期间精神状态情况 | (15分) |   |
| 执勤期间服务意识情况 |
| 执勤期间服务态度情况 |
| 执勤期间言行文明情况 |
| 有无违纪情况 |
| 四 | 工作责任心工作主动性  | 熟悉保安工作职责情况 | (10分) |   |
| 及时汇报工作中发现的隐患和问题 |
| 坚守岗位，不迟到、早退、擅离职守 |
| 业务熟练情况 |
| 工作积极主动情况 |
| 五 | 特色服务  | 岗位区域的美化情况 | (5分) |   |
| 有否安全提醒标志、门卫管理制度告知牌 |
| 设立值班牌、值班电话，及时响应投诉 |
| 有无方便师生的零星服务 |
| 做好学校重大活动的配合工作 |
| 六 | 满意率 | 依据保安服务满意度工作测评表（满意率≥80%为40分、满意率≥60%以上为35分、基本满意率≥80%以上为30分、基本满意率≥60%以上为25分、基本满意率低于60%为20分） | (40分) |   |
| 综   合    得     分 | (100分) |   |

**附件二：**

**保安服务年度满意度工作测评表**

 为了进一步提高学校安保工作服务质量和水平，请您对 校区保安服务有限公司在 年度的校园安保服务提出宝贵意见和建议。感谢您的参与和支持！

。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **考评内容** | **满意程度** |
| 1 | 保安服务态度 | 满意（  ） | 基本满意（  ） | 不满意（  ） |
| 2 | 保安仪容仪表 | 满意（  ） | 基本满意（  ） | 不满意（  ） |
| 3 | 保安服务规范性 | 满意（  ） | 基本满意（  ） | 不满意（  ） |
| 4 | 保安工作纪律 | 满意（  ） | 基本满意（  ） | 不满意（  ） |
| 5 | 保安服务质量 | 满意（  ） | 基本满意（  ） | 不满意（  ） |
| 6 | 突发事件应急处置 | 满意（  ） | 基本满意（  ） | 不满意（  ） |
| **总体评价** | **满意（  ）基本满意（  ）不满意（  ）** |
| **说明：**您对校园安全管理有什么好的建议和意见，请写在下栏内 |
|   |