项目招标需求（朱家角古镇区安保服务）

**一、服务内容**

采购方指定项目的朱家角镇古镇景区公共安全，做好特定区域的执勤、巡逻、安全保卫工作,秩序维护管理，日常巡查，应急抢险，维护朱家角镇的社会面稳定。具体内容包括：

1．围绕朱家角古镇景区,开展道口值守管理，重要卡点值守，街面商铺、设施设备巡查上报处置，协助相关部门做好市容、市貌、交通秩序的管理，对辖区居民进行安全防范宣传、文明礼貌劝导、教育及矛盾纠纷的调处工作，配合朱家角镇开展景区大客流管控工作。

2．做好日常巡查，确保区域安全，具备快速反应能力，加强防火、防盗、安全保卫工作，实行24小时备勤制度，维护公共安全和公共秩序。

3．应急处置各类紧急性、突发性事件，积极参与各类自然灾害的抢险救灾行动，秩序维护，保护国家财产和人民群众生命财产安全。

4．参与重要活动、能够应对突发事件，如扰乱公共秩序、防火、落水、食品安全、暴恐袭击等，及时采取措施控制局面的安全保卫工作。

5．协助公安部门打击违法犯罪、治安纠纷调处、治安巡逻处置、群众求助，熟悉治安岗位职责、任务、工作要求，加强重点岗位、人员密集场所的安全防范，维护治安秩序、预防治安案件的发生。

6．配合职能部门临时性的安保活动及各类突发公共事件应急处置。

7.服务范围：①朱家角古镇景区：东至酒龙路、南至祥凝浜路、西至珠溪路、北至大淀湖环湖路。②必要时根据甲方要求参与全镇应急维稳处突任务。

8、执勤时间：以每天8小时计算，白班60人，8:30-16:30，夜班11人22:00-6:00，必要时根据甲方工作要求调整工作时间。

**二、规章制度**

**为获得最高效率的工作，身为保安人员必须保持良好的操行，以礼待人，以理服人，遵章守纪。**

1. 服从命令，听从指挥，遵守服务单位和用工单位的规章制度。

2. 爱护公共物品和服务单位财物，不做任何有损服务单位声誉的事，不得向他人透露服务单位秘密，加强自我管理和约束意识。

3. 执勤时要做到着装整齐、穿戴规范、站姿端正、礼貌待人、坚持原则、以理服人。

4. 树立服务至上的宗旨，对上级或服务单位管理层的指令和工作安排要绝对服从，不准借故怠慢。

5. 维护好执勤区域的环境卫生，始终保持卫生干净整洁。

6. 文明执勤，树立良好的执勤形象。

**（一） 仪容仪表**

1. 按规定要求着装，不混穿制服，不卷袖口，不卷裤管，衬衣不露摆。

2．时刻注意自身形象，保持仪表端庄精神饱满，身姿挺拔。

3．严格执勤纪律，工作规范，举止文明。

**（二） 礼貌礼节，言行举止**

1．见到领导客户要问好，受到领导接见，领导视察检查时要行举手礼。

2．服务用语讲普通话，语言应简洁、亲切客气，声音和蔼婉转。

3．遇到状况要冷静，不争吵，耐心听，多劝导。

4．处理事情不刁难，不推拉，不讥讽，不诋毁，不争执。

**（三） 岗位纪律**

1. 不准旷工和迟到、早退。

2. 不准脱岗、睡岗、串岗、空岗、靠岗、蹲岗、坐岗。

3. 不准做与工作无关的事情：听音乐、玩手机、带耳机、玩游戏等。

4. 不准接打与工作无关的电话。

5. 不准在岗位和执勤区域吸烟、吃零食。

6. 不准在执勤时违抗上级命令，口出污言秽语。

7. 不准留长发、长指甲、染发、胡须。

8. 不准擅自把亲友、朋友带入执勤区域聊天。

9.不准当班时间酗酒、酒后上岗。

10.不准利用工作之便，在岗位上开后门捞好处。=

**（四） 执勤注意事项**

1. 做到工作认真，做事负责。工作中严格执行公司的规章制度及用工单位的服务要求，执勤时注意自身的一举一动，一言一行，不折不扣的完成上级领导交代的各项工作任务。禁止在执勤工作时做不雅动作，如：嬉笑打闹、玩手机、吸烟，酒后上岗，抱肩，靠墙，会友，聊天，睡岗，脱岗，串岗等等一切违反制度的事情发生，一旦发现严肃处理。严重者，罚款及辞退处想，时刻注意自身的仪容仪表，礼貌礼节，执勤纪律，服务态度，要求做到：严格执勤，文明服务，态度热情。

2. 见到上级领导及业主要敬礼问好，熟悉执勤区域内每位领导的车牌号码及姓名。了解执勤区域内的人防，技防，物防的各种细节。掌握执勤岗位的各项工作细节，学会灵活运用。知道周边环境的地理位置及交通状况。

3. 团结友爱，禁止在内部挑拨离间，打架斗殴，发生冲突，一旦发现，严肃处理。

4. 上班前严格检查自身的着装穿戴。要求服装干净整齐，配件规范。皮鞋擦洗干净明亮。执勤时随时检查自身的着装穿戴。

5. 上班时禁止穿工作服到执勤区域以外出现，如两人或两人以上者一起行走时，要做到两人成排，三人成列。下班后禁止穿工作服外出。

**三、人员要求**

（一）保安人员及要求：

★本项目保安服务总人数配置不少于100人。，

男性，身高170cm以上、无犯罪记录、无纹身、五官端正、身体健康、熟知保安岗位职责、了解项目执勤点和辖区基本情况（如项目简况、保安管辖内容概况、管理理念、服务要求等）。其中保安队长1人，要求大专或大专以上学历，持有保卫师三级及以上证书，具有10年及以上保安管理工作经验。队员99人，必须经过专业的培训，配备统一的服装及防卫器械。中标单位承担保安人员均具有公安部门颁发的《保安员证》。

（二）保安队员职责：在《朱家角安保规章制度》的前提下，为进一步加强队伍建设，严明内部纪律，规范队员行为，确保队员充分、有效地履行职责，特制职责制度如下。

1. 严格执行国家政策、法令、法律、法规和各项规章制度，严格组织纪律，养成良好作风。

2. 完成上级布置的专业训练、理论学习，不断提高专业技术水平。

3. 熟悉掌握各种技能，妥善处置突发事件。

4. 服从命令，听从指挥，勇敢顽强，严守纪律，恪尽职守。

5. 遇见上级领导前来检查指导时必须立正。

6. 遵守用工单位的各项规章制度和行业秘密，不准随意打听、记录、传播。

7. 爱护公物和各种警械器具、装备，不得丢失、损坏、转借和随意携带外出。

8. 手机保证24小时畅通，参加训练等正规场合必须将手机、对讲机调于静音状态，不得随意接打电话。

**备注：服装制式要求**

须提供相应的制服样式照片，不得仿冒公安机关制服样式，保安人员的装备配备、服装、交通、食宿、福利、保险等由中标单位自行承担。

**四、服务要求**

（一）须按照采购方要求的人数和时间要求参与各项安保活动。

（二）所派驻到采购方的保安服务队伍必须服从采购方的管理，必须遵守采购方的规章制度，积极主动地按照采购方布置的任务开展各项工作。

（三）须将采购方提供的工作考核情况纳入派驻保安服务队员工资考核，并配合采购方对所派驻的保安服务队员的工作情况进行检查监督。

（四）对采购方提出的不称职队员必须及时查处，并在3天内及时更换。

（五）须按照国家有关法律、法规规范用工，同时必须坚决执行采购方提出的工作安排。

（六）应严格管理，文明执勤，规范执勤。中标单位在配合执勤过程中，如发生各种纠纷及伤害和违法行为，均由中标单位负责。

（七）采购方有权检查中标单位管理服务的工作，对不符合规定的行为及时指出，使其改正并达到采购方的要求。采购方对中标单位的不称职保安队员有权提出更换意见，中标单位必须无条件的在3天内予以调换。

（八）采购方发现中标单位在日常管理中有违规违法事件，采购方有权追究中标单位责任，对采购方造成的相关损失和影响，采购方有权要求中标单位补偿损失、消除影响，同时采购方有进一步追索的权利。

（九）中标单位按约定向甲方提交当月的安全服务报告和服务费发票。

（十）中标单位的保安人员在安全检查过程中，如果发现采购方有安全隐患，应以书面方式向采购方提出要求整改，对于采购方未予整改而引发的经济损失，中标单位不承担赔偿责任；但损失造成原因与中标单位有关的，中标单位应承担赔偿责任。

**五、考核要求及考核评分**

（一）考核要求

1、采购方以随机抽查及定期考核等方式进行检查。如发现有不符合本合同附件要求的，应要求中标单位进行整改。

2、采购方根据检查或考核结果书面通知中标单位扣除相应考核费，直至终止本合同。

3、采购方于下季度第一个月的10日前向中标单位提交对上一个季度考核结果（按工作职责和考核细则每月评定一次，参照权责与工作要求，以扣分标准、扣分次数为依据，分值为100元/分，每月根据考核分数扣除相应的服务费用后按季度结算保安服务费；单月扣分50分的，提出一次警告；连续两个月扣分50分的提出警告，并约谈中标单位领导；如无明显改进，采购方有权解除合同，且无需对中标单位作任何赔偿或补偿）。

4、中标单位提交双方签署的考核结果原件和发票原件，向采购方申请支付保安服务费；考核费用于对中标单位的考核奖惩。

（二）保安绩效考核评分表考核项目及权重

|  |  |
| --- | --- |
| 一、基本要求 | 备注 |
| 检查项目 | 达到的标准 | 扣分标准 | 扣分次数 | 累计扣分 | 扣除金额 | 每分100元 |
| 人员要求 | 符合实际上岗人数或合同约定的80%人数，50周岁以下，身高170cm以上，五官端正，身体健康。发现1人扣1分。 | 5 |  |  |  |  |
| 熟知保安岗位职责和本岗位应知应会。了解项目执勤点和辖区基本情况：如项目简况、保安管辖内容概况、管理理念、服务要求等。发现一次扣1分。 | 3 |  |  |  |  |
| 二、素质要求 |  |
| 检查项目 | 达到的标准 |  |  |  |  |  |
| 工作纪律 | 1、严禁触犯国家法律法规，地方性规章制度以及招标单位规章制度。发现一次扣2分。 | 10 |  |  |  |  |
| 2、要礼貌待客，严禁用粗言秽语、讥讽他人或对他人不礼貌，以及因保安服务原因造成投诉，严禁出现危害他人和业户的肢体行为。发现一次扣2分。 | 10 |  |  |  |  |
| 3、爱护各种公共财物，不得故意损坏任何公共财物。发现一次扣1分。 | 3 |  |  |  |  |
| 4、严禁酒后上班或上班后饮酒，严禁工作时间内擅自进入非中标单位服务区域内，严禁保安员从事第二职业。发现一次扣1分 | 5 |  |  |  |  |
| 5、执勤时严禁做不雅动作，脱岗、睡岗、串岗、空岗、靠岗、蹲岗、坐岗、打私人电话、抽烟、会客、吃东西及其他与工作无关的事。发现一次扣1分。 | 5 |  |  |  |  |
| 6、保安用具严禁做工作以外用途、不得暴力操作、违规操作；不使用时一起存放、摆放有序。发现一次扣1分。 | 2 |  |  |  |  |
| 7、按时考勤，不得迟到、早退、漏考勤。听从保安主管部门委派属中标单位保安工作范围内的指令。发现一次扣1分。 | 3 |  |  |  |  |
| 8、提前10分钟到岗位，自检仪容仪表，仔细了解上一班次的值班情况和未完成工作。交接哨位警械等，并做好交接记录，各种记录保存完好，无丢失、无脏污，并及时上交存档。发现一次扣1分。 | 4 |  |  |  |  |
| 9、所有保安人员，必须熟知各项应急预案，熟知岗位附近消防器材和警用器械的存放点。保安公司要制定各项突发事件的应急预案，并定期组织演习，做到有详细的年度演练计划和培训记录。对甲方的紧急事件，保证在规定时间内调集指定人数到达现场（沈巷30分钟，朱家角地区20分钟），并能及时开展工作。发现一次扣1分。 | 5 |  |  |  |  |
| 10、保安发根不过衣领，不梳怪异发型，不染颜色。不留胡须，不留大鬓角、不得纹身、指甲不得超出指甲盖外延2mm。上班时间统一工作服，并应保持干净整洁，不得佩戴饰品、不卷袖口、不卷裤管、衬衣不露摆。发现一次扣1分。 | 3 |  |  |  |  |
| 11、各岗位要保证通讯器材完好，发现问题及时维修。对于通讯器材人为损坏或遗失的，照价进行赔偿或者维修。发现一次扣1分。 | 3 |  |  |  |  |
| 三、工作要求 |  |  |  |  |
| 达到标准 |  |  |  |  |  |
|  | 1、熟悉消防知识和防暴知识、项目执勤点以及旅游景区内的消防设施反恐防暴装备摆放位置，会正确使用各类消防设备，消防知识无忙点。发现问题一次扣1分。 | 5 |  |  |  |  |
|  | 2、夜班期间所有执勤人员必须穿反光背心。发现一人扣1分。 | 3 |  |  |  |  |
|  | 3、管理区域内无拾荒、乱设摊、推销、卖场等行为。发现一次扣1分。 | 5 |  |  |  |  |
|  | 4、做好看护点附近的日常巡查工作，严 禁无关人员和车辆进入看护区域；在看护 重点人员时，要严防看护对象发生伤人或 自残现象。发现一次视情扣1-5分。 | 5 |  |  |  |  |
|  | 5、做好重点目标、重点部位的看护工作， 制止各类抢运、抢种、抢占、等行为的发 生。发现一次视情扣1-5分。 | 5 |  |  |  |  |
|  | 6、执勤点位及岗亭干净无垃圾、无杂物、办公桌面干净无尘，室内无异味、物品摆放整齐，无个人物品乱摆放。发现一次扣1分。 | 5 |  |  |  |  |
|  | 7、引导车辆有序行驶、停放，防止各类交通安全事故发生；管理区域内无乱停车现象，确保客流、车流畅通。发现一次扣1分。 | 3 |  |  |  |  |
|  | 8、出现媒体、政务网曝光或区、镇相关部门点名批评。发现一次扣8分。 | 8 |  |  |  |  |
| 总计 |  |  |  |  |  |

**六、本项目管理服务成本包括：**

1、保安服务人员的人员工资，包括基本工资、岗位工资等一切工资性收入。

2、保安人员的服装费用。

3、人员福利包括人员社保、高温费、公休费以及其他必要的福利费用。

4、保安服务的行政办公费用，包括办公材料、通信杂费、公众责任保险、雇主责任保险等。

5、保安服务耗材，包括对讲机等耐用工具折旧。

6、保安管理企业管理费与利润。

7、税金

8、管理企业认为其他必要的相关费用。

9、本项目预算为人民币6000000元，超出预算的投标将不被接受。

**服务期限、付款方式**

（一）服务期限：本项目服务一年，采取一次招标三年延用、分三个年度分别签订合同的方式实施。本项目中标通知书发出后，采购人与中标供应单位按照项目招投标结果签订第一年度合同。之后，在上一年度合同到期后，采购人对中标供应商的工作进行考核，考核通过的，双方续签下一年度合同。第二年和第三年签订的采购合同价原则上不得高于招标时所确定的第一年度合同价格。如中标供应商年度考核未通过，或者项目内容及价格变动较大、超过招标时所确定的第一年度合同金额10%的，则上一年度合同到期后，双方不再续签下一年度合同，本项目招标结果也不再有效。

（二）付款方式：

采购方按季度支付保安服务费，采用先服务后付费的方式进行支付，在下一季度的第一个月支付上季度的保安服务费（按考核结果结算）。

**七、其它事项**

（一）由于一方在本合同约定的期限内没有履行合同致使合同目的不能实现，由责任方按实际发生的损失承担违约责任。

（二）遇有本合同未尽事宜，由甲乙双方通过协商另订补充协议，作为本合同不可分割的组成部分，且与本合同具有同等效力。

（三）投标人须具有近三年类似的服务项目业绩（至少5项）。

（四）供应商能力要求：通过质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、环境管理体系认证，并在认证有效期内的优先考虑。

（五） 投标人须具有省、自治区、直辖市人民政府公安机关核发的《保安服务许可证》。