

4.2 技术方案（实施方案）

我公司长期以来，无论在实践中，还是在保安行业中，都一如既往的倡导“科学管理促发展、优质服务树形象”的理念。以提供安全服务为本，必须依照有关法律、法规、政策及服务合同赋予的权力和责任行使职权和承担责任，实施对公共秩序的管理。管理是手段，服务才是目的，管理的最终归宿是服务。通过有效的管理，达到为人民群众、业主服务的目的。围绕园区项目构成特点等因素，在管理和服务工作中坚持贯彻以下理念：

管理策划

在全面执行国务院颁布的相关法律法规的前提下，以管理和服务两个中心为支撑点，为项目提供优质的管理和服务，来营造安全、舒适的工作环境。

管理模式

统一管理标准：严格按照《保安服务管理条例》有关规定及公司各项规章制度执行。

统一服务意识：创新性、全方位的服务意识，想客户之所想，急客户之所急，通过不断创新服务内容、服务方法来满足不断转变观念和不断扩展需求的业主。

统一管理目标：“接一项守护任务，创一方文明，保一方平安，树一个品牌。”我们将着力实施品牌战略和形象工程，进一步倡导我们管理实践中一直坚持的科学发展观，信守“严谨、规范；优质、安全”的经营方针，通过专业精细化管理，确保区域安全，从而提升品牌形象，达到社会效益、环境效益、经济效益良性循环发展。

两个意识：

管理意识：寓管理于服务之中，以改革、开拓精神创新保安服务的管理新思路，树立需求就是业主，管理就是服务的观念。

服务意识：遵守合同、诚实守信；安全第一、服务至上。

安全管理治理方案简介：做好项目的安保工作，根据今年实际情况，结合以往工作经验，精心组织，落实责任，完善措施，强化检查，消除隐患，确保项目正常运转，为业主提供一个安全、有序、稳定的环境。

一、基本概况

1、许昌市财源孵化基地二、三期物业管理服务（包含但不限于安保、门卫等服务内容，共计 12 人）。

2、该物业服务项目必须符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定,并具备物业服务的经营范围。

3、物业服务人员负责厂区 24 小时门卫、安全保卫、车辆停放等工作。

4、物业服务企业提供的物业服务质量符合国家物业服务示范标准要求。

5、物业服务企业不得擅自改动本项目范围内房屋、管线、设备等位置和用途,如需改动申报审核、批准后执行。

二、管理目标

2.1 秉承“以人为本 亲情服务 安全服务保和谐平安”的社会价值观,河南威安智能科技有限公司为广大客户提供优质服务基于以下认识:

(1)一切管理服务从了解业主隐含或潜在、变动的需要开始,到不断满足客户需求,实现保安服务的闭合循环。

(2)充分考虑不同区域的管理连接、不同区域的管理控制的差异性等因素,充分运用现代化科技手段,在管理服务区域构建立体化、多层面、打、防、控有机结合,服务质量良好的安全服务体系。

(3)所有管理行为必须通过服务的方式传达、传递给业主,服务则永远以人为本。实现“客户—员工—社会—企业”的价值链的有机连接和增值,确保相关方利益,建立长期友好合作共处的长效机制,规避短期行为。四者是一个互赢互动的关系,是叠加关系、倍增关系,是一个由价值链构成的生态系统,互为依存,而不是此消彼长的零和关系。

(4)不甘平庸,关注细节,不断追求卓越境界,超越自我,崇尚精品战略。

(5)形成精、专、特、优的核心竞争能力,不断在广度和深度上得到延展,加快公司现代化管理进程和科技兴司的战略步伐。

(6)构建与业主畅顺的沟通、协调平台,接受监督,将业主的意见作为持续改进的动力,确保任何意见都能得到合理的、及时的回馈,并从制度和措施上保证同类意见和问题不在重复。

(7)弹性管理确保计划的柔性,有敏感的预见力,并保障计划外、突发性、临时性的服务适时适应变化。

(8)必须具有强大的执行力，并成为企业的核心文化通过制度加以固化。失去执行力，一切伟大的目标、设想都将流于形式。

2.2 我们要以业主需求的指向和归结，达到以下终极目标：

- (1)最大程度地保障保安服务功能的运行；
- (2)最大程度地为业主提供便利和超值的服务；
- (3)最大程度地减少管理行为和服务活动对业主工作和生活造成的影响；
- (4)最大程度地延长保安服务业的使用寿命，发挥其最大价值；

2.3 根据国家保安管理示范评分细则规定要求，结合我司的成功经验，我们承诺有关服务综合技术指标及为完成承诺指标采取的措施如下：

序号	承诺项目	公司标准	承诺指标	实施措施
1	安全防范管理	95%以上	无重大刑事案件和重大交通等安全事故	24 小时巡逻，关键岗位 24 小时固定值班，落实保安岗位职员，明确责任区域，完善制度，狠抓人员思想业务素质。
2	消防管理	无消防事故	100%	组建保安消防队，定期培训和演习，加强防火宣传，对火灾隐患及时处理，确保火灾发生率为 0。
		消防设备完好率100%	100%	进行编号入档管理，管理员与保安员每天上班必须对消防设施、设备进行全面检查，做好防盗，损坏的防范、保养，确保消防设施的完好与正常启动运行。
3	设施及其他管理	95%以上	100%	加强巡视，确保设施完好，无破坏，无改变使用功能

三、队伍组建及人员配备

1、许昌市财源孵化基地二、三期物业管理服务（包含但不限于安保、门卫等服务内容，共计 12 人）。

2、该物业服务项目符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定,我司具备物业服务的经营范围。

3、物业服务人员负责厂区 24 小时门卫、安全保卫、车辆停放等工作。

4、物业服务企业提供的物业服务符合国家物业服务示范标准要求。

5、物业服务企业不得擅自改动本项目范围内房屋、管线、设备等位置和用途，如需改动申报审核、批准后执行。

服务要求

二、具体管理要求

(一) 基地保安人员安排

(1) 基地二、三期需各配备六名保安，共计十二名，要求人员年龄不高于 55 周岁，身体健康。

(2) 基地保安采取三班倒工作制，每班次两人，要求园区二十四小时都有保安在岗。

(二) 车辆、物资、人员管理、安保服务

1、车辆出入管理

(1) 管控出入园区的车辆，按照园区发放的车辆通行证，凭证进入。

(2) 对其它厂商之来访、采购、送货、安装、施工等人员所乘车辆，应先联系确认，核对后做好登记，在园区有空余车位情况下，予以指引、放行。

(3) 对于进入园区车辆，停放一律要求一车一位，整齐排放。不得有占用多个车位、越位停车、占用车道等现象发生。不按照规定停放者，保安巡逻发现后应即时纠正。

(4) 加强对车辆的安全检查巡视，注意有无载有违禁危险或易燃易爆物品，发现异常立即上报处理，随时与园区安全部门保持联络，密切协作，保证安全。

(5) 对进入园区员工所骑乘电动车，指引其按照园区指定停放区域整齐停放。

(6) 对在园区内超速行驶车辆，巡逻人员发现后，应立即制止、纠正。

(7) 对出园区的货车，应开箱检查，经查验无误后放行。

2、物品出入管理

(1) 物品放行应凭核准的出门证，核对信息（物品类型、数量、批准人等）无误方可放行。经保安确认后的出门证按顺序装订保管。

(2) 出入园区人员经保安查获有私带公物或他人物品之嫌者，暂扣物品，并按下列程序处理：

① 记录携带人所属公司、部门、姓名、时间、地点。

② 由携带者亲书理由，注明品名、数量、由何处取得等。

③ 情况严重时，不得让当事人离开园区，应迅速上报处理。

3、人员出入管理

(1) 如有客人来访，要文明礼貌，严禁语言粗俗或动作野蛮；

接待流程：询问→联络→登记→引导服务→进入园区。

(2) 制止不法行为的发生，维持园区办公、生产秩序。

(3)上班时间内除公事接洽外，一律谢绝会客。

(4)外来人员到公司接洽业务、采购、检查、安装、施工等应到保安室办理进入公司的手续，并联络有关公司接待。无公司部门人员接待者，不得任其进入园区。凡来访人员不可携带易燃、易爆、剧毒、管制刀具等危险物品进入园区。

(5)无明确探访对象的人员，在未明白来意之前，不得让其进入园区。

(6)所有推销，收废品等闲杂人员，未经允许，不得进入园区。

(7)内部员工在园区内各项活动要严格遵守各项规章制度，保安员在园区辖区范围内有义务监督入驻公司员工的各种违章违纪现象，并据实上报相关部门。

(8)按要求记录和填写《外来人员出入登记簿》。

(三) 保安岗位日常工作流程

白班工作流程

(一) 岗前

1. 接班需提前 15 分钟接班，不允许迟到，遇有特殊情况不能按时接班者，提前联系当班带班长请假，到岗后销假。

2. 上岗前自我检查，按规定着装，仪容、仪表端庄、整洁，检查公用物品、岗位卫生，按交接班制度进行交接班。详细看阅上班值班记录，了解岗位情况，以及未解决问题。

(二) 岗中

1. 接班后，对岗位卫生进行打扫擦拭。

2. 在规定时间打开大门，应在大门口站岗，维持门口交通秩序，迎送园区职工上班。

3. 8:00—12:00，大门适当关闭，门口进行坐岗值班。

4. 值班时保证门口道路畅通，劝阻无关人员及车辆长时间停留，认真检查进出人员、车辆、物资，做好外来人员、车辆联系和登记。

5. 不定时轮流交替对服务区域进行不少于 2 次以上巡逻，并做好巡逻记录。巡逻内容：厂区车辆秩序维护、跑冒滴漏防火等安全巡查、公共设施有无损坏、外来可疑人员询问及突发事件处理。

6. 节假日加强人员管控和区域巡逻，进入出货做好登记和查验，恶劣天气应加大巡逻力度，确保园区安全。

7. 12:00 打开大门，门口站岗，维持门口交通秩序，迎送职工下班。

8.12: 20 大门适当关闭，做好门岗人员车辆管控。

9. 加强午间服务区巡逻。

10. 根据服务单位下午上班时间，提前打开大门，大门口站岗，维持门口交通秩序，迎送职工上班。

11. 下午值班同上午值班流程，做好本职工作。

（三）岗末

1. 不许早退，遇有特殊情况需提前离岗，向当班带班长请示，经允许后方可离岗。

2. 打扫卫生，清点公用物品，汇总当班值班情况及需向下班移交事项，在交接本上书写清楚，做好交接班准备。

3. 待接班人员交接本签字后，换便服离岗。

夜班工作流程

（一）岗前

1. 接班需提前 15 分钟接班，不允许迟到，遇有特殊情况不能按时接班者，联系当班带班长请假，到岗后销假。

2. 上岗前自我检查，按规定着装，仪容、仪表端庄、整洁，检查公用物品、岗位卫生，按交接班制度进行交接班，详细看阅上班值班记录，了解岗位情况，了解岗位情况，以及未解决问题。

（二）岗中

1. 接班后门口坐岗值班，夏季至 22: 00、冬季至 21: 00，认真检查进出人员、车辆、物资并做好登记。

2. 收岗后，及时关闭大门不留缺口，进入出货要出值班室认真核实人员身份和出货物资，按要求做好登记。

3. 接班后进行夜间巡逻。巡逻内容：落实白班交接情况、检查门窗上锁情况、人员加班情况、跑冒滴漏防火防盗防破坏巡查、可疑人员盘查、突发事件处置。

4. 巡逻中思想集中，通过“看、听、问、闻”，发现问题及时处理。巡逻完毕后，登记巡逻记录，按巡逻内容、处置方法、书写清楚。

5. 服务区域人员全部下班后，对服务区域进行全面巡视不留死角，对人走未关灯、空

调、设备等做好登记，必要时通知到人到场处理。

6. 根据服务区域情况，值班人员相互配合，轮流按规定巡逻路线和巡逻次数进行巡逻，后夜加强重点部位巡查，每晚不得少于6次以上巡逻，恶劣天气加大巡逻力度，确保园区安全。

（三）岗末

1. 不许早退，遇有特殊情况需提前离岗，向当班带班长请示，经允许后方可离岗。

2. 打扫卫生，清点公用物品，汇总当班值班情况及需向下班移交事项，在交接本上书写清楚，做好交接班准备。

3. 待接班人员交接本签字后，换便服离岗。

（四）巡查制度及巡逻要求

1. 上岗前检查岗位物品和器械，夜间巡逻根据需要，配带器械。确保器械完好，了解巡逻路线和当天工作要求。

2. 根据工作要求按规定路线和时间进行巡逻，作好巡逻记录。

3. 发现可疑的人、事、物及不安全因素，要及时报告，并采取措施严密监视。

4. 夜间巡逻发现安全防范漏洞既要及时处理，采取临时性措施，又要作好记录，及时报告，跟进整改和落实情况。

5. 巡逻时有礼有节，规范服务，文明执勤。

6. 下岗前检查器械使用情况，写好工作记录和交接。

7. 岗位物品器械，丢失或损坏一律按原价赔偿。

8. 交换班时，应将执勤所需器械物品，注意事项交接清楚，并将巡逻发现问题或事件，以及巡逻时间等登记。

9. 按要求认真记录和填写《巡逻记录表》，根据园区安全部门要求保存、查证。

10. 给园区免费安装巡更点，提供巡更棒，不定时抽查巡逻记录，防止弄虚作假，监督保安员巡逻质量，完善巡逻制度。

四、岗位职责

1、专职队长

（1）积极开展队员的安全思想教育，重点做好纪律作风建设，积极开展岗位练兵和业务培训，加强对保安队员的督查，促使他们文明值勤，严格管理，热情服务，切实履行岗位职责；

(2) 负责与甲方安保部门的工作对接，进行有效的沟通并积极配合当地公安机关开展各种专项整治活动，严厉打击一切危害人身安全和单位安全稳定的违法犯罪行为；

(3) 负责拟定安保培训计划，并具体组织实施；

(4) 负责本队队员的排班和考勤，在权限范围内审批本队队员的请假和调班；

(5) 其他突发事件的处理。

2、班长

(1) 抓好班组思想建设，掌握本班队员的思想和工作情况；

(2) 巡视管理、随时检查本班队员在岗期间的仪容、仪表礼貌及值班质量；

(3) 严格遵守交接班制度，认真填写交接班记录，协助小队长处理日常工作事宜。

3、进园口（人车分流、社会车辆管理）

(1) 服从班长的工作安排，按规定着装；

(2) 坚守岗位，安全正确指挥人员及车辆有序进入园区，保持车道畅通；

(3) 劝诫无关人员不在入口处逗留，对进站口滞留人员进行正确的引导和规劝，高峰时入口处人流不聚集；

(4) 指挥人员进入人行通道，做到入口处行人让车的要求，以免发生安全事故；

(5) 落实园区规章制度，严格控制外来车辆的进入，熟记车辆的车牌；

(6) 如有发生强行冲入或不听劝导的社会车辆，及时报告班长，以便得到有效的处理；

(7) 禁止社会车辆在入口处停留，保持良好的门岗形象。

4、出园口

(1) 禁止出口处车辆逆行及人员滞留，保持出园口道路通畅；

(2) 正确指挥车辆有序行驶出园，确保人流高峰期，车辆安全通行；

(3) 车辆在出园口相逢时，及时正确引导，确保出口处不发生因车辆拥堵而造成安全事故；

(4) 园区车停放过多而引起进口处车辆通行缓慢时，需及时通知队长，采取措施，缓解进园口通行压力。

5、监控室

- (1) 正确操作监控设备，熟练掌握监控专项业务技能；
- (2) 明确监控目的，熟悉被监控区域的情况；
- (3) 认真通过监控设备监视园区各出入口，尽职尽责，及时发现可疑人员、可疑情况，并及时上报；
- (4) 发现监控画面区域内有闲杂人员，推销人员，打架斗殴人员或发生的可疑情况则立即通知当班班长前去处理并于第一时间汇报给主管队长。

五、队伍管理

我司对派驻站区的队伍实行半军事化的管理模式，在队员录用、培训、考核、奖惩等队伍管理上形成了一整套规范性强、操作简便的高效运作管理体系。

1、**队员录用：**经过严格政审，选拔优秀的社会青年、初中以上文化、复员、退伍军人优先。

2、队员培训：

(1) 入职培训内容与培训计划：

日期	培训时间	培训内容
第一天	8: 30—8: 45	总训
	8: 50—9: 30	讲解公司概况
	9: 40—10: 30	相关制度、《安全责任书》
	10: 40—12: 00	治保安理程序及保安员职责
	13: 30—17: 00	保安员内务条例（权限、查岗查铺查哨制度、交接班制度、宿舍制度、作息与会议制度、请销假制度等）
	18: 00—21: 00	分配到岗上实习
第二天	8: 30—9: 30	军事训练
	9: 40—12: 00	纪律条例（奖罚规定、量化考核等要求）
	13: 30—14: 30	保安员礼仪要求
	14: 40—15: 40	消防基本知识 with 消防技能
	15: 50—17: 00	保安法规的基本知识
	18: 00—21: 00	分配到岗上实习
第三天	8: 30—10: 00	各类案件及紧急意外事件的处理
	10: 10—12: 00	各岗位作业指导书
	13: 30—15: 00	日常工作案例的分析
	15: 00—17: 00;	部门目标及与工作的联系
	18: 00—21: 00	分配到岗上实习
第四天	8: 30—12: 00	军事训练
	13: 30—17: 00	分配到各岗位进行实习

第五天开始为期 10 天	分配到各岗位进行实习
--------------	------------

(2) 在职培训

保安员在岗培训频率每期不少于一次，培训内容与培训计划：

序号	培训项目	时间	地点	落实部门	计划执行及安排
1	保安相关知识	每月一次	会议室	督查大队与保安大队同时进行	
2	安保常识	每周一次	会议室	督查大队与保安大队同时进行	
3	服务意识及各岗位礼仪	每月一次	会议室	督查大队与保安大队同时进行	
4	各岗位职责	每月一次	会议室	督查大队与保安大队同时进行	
5	消防知识与消防技能	每月一次	会议室	保安大队	外请或内部
6	法律法规	半年一次	会议室	保安大队	公司师资
7	安全分析	每月一次	会议室	保安大队案例分析	
8	紧急意外事件处理	每月一次	会议室	保安大队案例分析	
9	交通法规及交通礼仪	两月一次	会议室	保安大队实操	
10	工作技巧	两月一次	会议室	案例分析与实操	

3、队员业绩考核：队员品行、工作能力、工作态度、工作业绩。公司根据岗位工作要求跟踪考核，验证其是否适岗。值班小队长每天对队员工作情况进行检查登记。公司督察大队每月底定期到甲方保卫部门征求书面意见（服务意见反馈表签收），每天不定时对所有队员工作表现进行明察暗访。对工作表现出色的队员进行奖励、晋升；对不能满足岗位要求的队员，则返岗培训，培训不合格者予以淘汰。

4、淘汰机制：

(1) 我们将推行“末位淘汰制”，真正体现“能者上、平者让、庸者下”的用人思想，通过综合考评，对位列最后 5%的队员，实行强制性淘汰；

(2) 为充分体现“督促后进、共同进步”的原则，被淘汰队员将经过待岗学习、限期改进、辞退等阶段。这种机制对于队员既有约束，也有激励，从而推动整个管理，做好各项服务工作。

5、管理要求

(1)当班期间必须穿统一保安制服，佩戴执勤证、携带保安器具、保安制服不准与便服混穿、不同季节的保安制服不能混穿；不准披衣、敞怀、卷裤腿、穿拖鞋、歪戴帽子；不准未下班就提前换装。

(2)当班期间应保持仪表整洁、不留胡须、不留长发、不剃光头、不染指甲，不戴饰品、不戴墨镜。

(3)见到上级领导或公司领导必须行举手礼，对进出执勤区域的客户和客户单位员工要有礼貌。

(4)当班期间应精神饱满，站、坐姿端正、言谈举止文明、不准在岗嬉笑打闹，保持执勤区域卫生良好。

(5)不准迟到、早退，上岗期间不准脱岗、睡岗，不准干私活，不准看书、看报、会客或做与执勤无关的事情。

(6)不得限制他人人身自由，搜查他人身体或者侮辱殴打他人。

(7)严禁酒后上岗和当班期间饮酒、打牌。

(8)保安员在执勤期间，不准串岗、不准带无关人员进入执勤点玩耍或带人到执勤点夜宿。

(9)做到不贪不占，不准利用工作之便谋取私利或者监守自盗。

(10)维护好执勤区域内正常的工作、营业、生产、生活秩序，排查清理闲杂人员，认真履行客户单位的制度规定。

(11)熟悉服务单位、应具备的相关业务知识、正确为客户提供咨询、介绍、引导服务做到文明执勤、坚持原则，不询私情。

(12)对发生在执勤区域内的不法侵害和治安灾害事故或事件，要及时报告客户单位和当地公安机关，公司主管领导并采取措施控制事态，保护好现场，维护秩序。

(13)认真落实防火、防盗、防破坏、防爆炸等防范措施，发现安全隐患，及时报告客户单位主管安全的部门和领导。

(14)认真做好登记制度，如实填写执勤、巡逻、检查、交接班、物品进出、收发等记录。

六、工作目标和任务

1、坚持预防为主、群防结合的工作思路，做好保安队员的安全教育和法制教育，杜绝违法、违纪行为；

2、完善园区内的安全防范体系，强化人防、物防和技防的有机结合，实现全园全年无重、特大安全事故发生；

3、进一步加强治安综合治理工作，落实好各项治理防范措施，建立园区与管辖片区“110”报警系统的联系，集中整治园区车辆停放秩序及周边治安环境，降低治安案件的发案率。

七、具体措施

分队从人防、物防、技防、制防“四个角度”入手，全方位抓好内部治安防范及防火工作。加大园区保卫工作力度，认真贯彻落实“预防为主，管理从严，消除隐患，确保安全”的方针和坚持“谁主管、谁负责”的原则，加强要害部门的安保工作。

1、加强安保人员队伍建设，积极开展安全思想教育，重点做好纪律作风建设，积极开展岗位练兵和业务培训，切实提高安保人员素质，逐步建立健全教育培训、监督制约和考核激励机制。加强对安保人员及岗位人员的督查，促使他们文明值勤，严格管理，热情服务，切实履行岗位职责；

2、积极配合公安机关开展各种专项整治活动，严厉打击一切危害人身安全和单位安全稳定的违法犯罪行为；

3、加强园区治安环境建设

(1) 根据规划的交通流线进行人车分流管理和通行秩序管理，引导行人和车辆各行其道，并保持顺畅运行；

(2) 做好无关车辆管理。确保试图进入管理区域（需重点防范的区域有进、出园口及周边通道及应急回旋车道等）的无关机动车和非机动车不得进园通行或停靠；

(3) 做好无关人员管理。确保管理区域内不得出现有闲杂人员，确保进出园通道、人行通道、停车区、应急通道等不能出现人员逗留、滞留或聚集等现象，保持畅通；

(4) 进行夜间安全防范管理。主要指晚上闭园时间后（一般指晚间6点后至次日凌晨6点间）管理区域的安全防范管理，通过加强对重点部位、主要通道、主要设施设备和财物等巡视，设置科学合理的巡查路线与巡逻频次，确保无安全漏洞；

(5) 进行24小时巡逻管理。设定巡逻路线及巡逻重点，对重点部位和偏僻的部位每小时巡查一次。发现有车辆滞留、擅自使用带火设备或动火作业及在管理区域内进行车辆维修、检修作业等行为时应及时正确处置，避免出现意外事故。文明值勤，不与兄弟单位工作人员发生矛盾和冲突等；

(6) 进行出入口24小时固定岗管理。入口区域人车分流秩序管理，保持出入口道路运

行畅通管理；

(7) 进行物品管理。对发现的易燃易爆等危险物品拒绝进入。大件/多件物品进出管理，可疑物品、遗失物品处理等；

(8) 做好防台、防汛、防冻、防雪灾等自然灾害预警前的应急准备，及火灾、紧急救护等突发事件发生时的应急处理；

(9) 进行节假日保安现场的秩序维护；

(10) 进行消防设施安全管理。对管理区域内的消防设施设备进行定期和不定期的巡查，及时报告存在的问题，确保各类设施设备处于正常使用状况；定期组织消防训练和演练，确保所有保安人员熟悉使用各类消防器材，熟悉掌握应急消防技能；

(11) 进行24小时监控管理。监控室设定专人进行24小时不间断管理监控，且必须持证上岗，监控值班人员需能熟练掌握监控、消防报警设备的技术性能及操作方法，熟悉项目内消防设备和监控设备的分布情况。发现监控屏上的各种动态情况，进行适当录像并及时通报各有关岗位。发现异常情况或接到报警电话，应立即用对讲机通知就近的保安人员赶赴现场予以处置。

八、保安服务督察制度

1、保安服务督察制度及组成

1.1 组织保障

公司设立督察大队，配备一辆专用车，由一名队长主管公司系统的督察巡查工作。每月到客户单位听取建议和收取意见反馈表，将客户单位保安服务的实际情况反馈至公司，以督促我司保安大队工作的落实和提升服务质量。

1.2 督察内容

- 1、保安班队贯彻落实公司各项工作部署的情况。
- 2、履行保安服职责和队伍日常管理方面的情况。
- 3、保安员在执行勤务任务中的着装、礼节、岗容岗姿等情况。
- 4、保安人员执行《保安系统六条禁令》情况。
- 5、对投诉、举报保安员违法违纪情况进行查处。
- 6、听取客户单位、群众对公司及其保安从业人员的意见和建议。

1.3 督察方式

1、督察队在执行纠察任务时，应当按照工作计划或领导要求，采取日常巡查，重点督察、专项督察等不同的方式进行。

2、执行现场督察任务时，纠察人员不得少于 2 人。

3、根据工作需要和客户单位及驻勤点实际情况，督察人员可以采取明察和暗访两种形式。执行明察任务时，督察人员应当着制服并佩带督察标志或证件。进行暗访时，应当着便服，并严格按照标准的方案开展工作。

1.4 现场督察的权限和处置

我司督察大队 24 小时不间断检查保安员的执勤情况，以批评教育为主，处罚为辅；采用“违法记录仪”等先进科技设备，结合园区的实际情况，制定督查方案，以促进公司质量的提升，确保园区的人民群众人身、财产和信息安全。

1、督察人员在现场督察中发现保安队及其保安员有下列行为的，可以当场予以纠正，并按《河南威安智能科技有限公司保安守则》予以处罚；

2、不认真履行岗位职责或超出保安员职责的；

3、不按规定穿着制式服装的；

4、不能文明执勤，违反岗位纪律的；

5、仪容仪表不整的；

6、内务、环境卫生不整洁的；

7、发现脱岗、睡岗等严重违纪行为；

8、违反其他有关规定的行为。

**1.5 督察人员在现场督察中发现保安从业人员有下列行为之一的，必要时，通知其所
在保安队队长，并将其带离现场：**

1、正在发生的，在社会上可能造成恶劣影响的严重违法违纪行为；

2、拒绝、阻碍督察人员执行现场纠察任务的；

3、违反《保安系统六条禁令》的。

对违纪的保安人员，督察人员填写《保安督察现场登记表》，将情况通知保安大队，被通知的保安大队应在规定的时间内向督察队反馈整改情况。

发现保安人员严重违反纪律、涉嫌违法犯罪及重大失职问题的，应采取紧急措施进行

先行处置，并立即上报领导。

2、保安服务奖惩制度

2.1 奖惩类别及批准权限

1、嘉奖：由部门经理和保安队长提名，报办公室和督察部门审核，总经理批准；

2、记功：由部门经理和保安队长提名，报总经理批准；

3、优秀员工：由群众民主推荐，部门经理和保安队长把关，报办公室汇总及督察部门审核，呈总经理批准。

2.2 惩罚类别及批准权限

1、警告：由部门经理和保安队长批准，报办公室备案；

2、严重警告：由部门和保安队申报，办公室和督察部门审核，呈总经理批准；

3、部门经理和保安队长的奖惩，办公室申报，呈总经理批准。

2.3 奖惩条件

（一）嘉奖

有下列表现之一者，予以嘉奖：

（1）爱岗敬业，工作勤奋，认真履行岗位职责，表现优秀者；

（2）遵纪守法，服从管理，团结互动，努力工作，足为其他员工学习者；

（3）兢兢业业，勇担重任，圆满完成重要事务或临时勤务，有具体事迹者。

（二）记功

有下列表现之一者，予以记功：

（1）不畏困难，勇于开拓，为提高公司的经营管理业绩做出突出贡献者；

（2）拾金不昧数额较大，受到客户高度赞扬，为公司赢得荣誉者；

（3）见义勇为，敢于同坏人坏事作斗争，或协助公安机关侦破案件、抓获违法犯罪分子，成绩突出者；

（4）积极参加抢险救灾，保卫驻勤单位财产和人员生命安全，成绩显著者。

（三）优秀员工

有下列表现之一者，年终可参加优秀员工评选：

（1）一年中累计三次嘉奖或两次记功但无严重警告处分记录者；

(2) 在当年工作中，一贯严格遵守公司各项规章制度，认真完成本职工作，综合表现优秀，足为其他员工学习榜样者；

(3) 其他应给予评优奖励者。

(四) 警告

员工有下列情形之一者，予以警告处分：

- (1) 因过失导致工作发生差错，情节轻微者；
- (2) 不听指挥，不服从工作安排，累计两次者；
- (3) 一个月内三次以上迟到早退者；
- (4) 一个月内三次以上（含三次）未按规定工作或执行勤务者；
- (5) 一个月内两次未完成工作任务，但未造成较大影响者；
- (6) 工作时间内失职渎职，造成较大影响者；
- (7) 顶撞领导或同事间谩骂打架情节尚轻者。

(五) 严重警告

员工有下列情形之一者，予以严重警告处分：

- (1) 因玩忽职守造成公司损失或不良影响者；
- (2) 一个月内迟到早退累计五次（含五次）以上者；
- (3) 一个月内旷工两天或一年内累计旷工 10 天以下者；
- (4) 未完成工作任务，造成较大影响或损失者；
- (5) 对同事恶意攻击，造成轻微伤害者；
- (6) 弄虚作假、虚报冒领财物者；
- (7) 遗失重要公文（物品）或故意泄露公司商业秘密者；
- (8) 故意损坏公物，造成一定损失者。

(六) 解聘或开除

员工有下列情形之一者，予以解聘或开除：

- (1)、违反公司规定或劳务合同，情节严重者；
- (2)、对同事施以暴力，造成较大伤害者；

(3)、严重违反职业道德或安全制度，导致重大人身伤亡或财产损失者；

(4)、连续旷工 3 天以上或一年内累计旷工 10 天以上者；

(5)、盗窃同事或公司财务者；

(6)、传阅黄色书刊、电影视频、组织参与赌博者；

(7)、受到公安机关拘留、劳教、判刑处理者。

(七) 奖罚金额标准

员工奖惩经领导批准生效后，每记功一次，奖励 200 元；被评为优秀员工，奖励 500 元。每警告一次，从当月工资中扣 100 元；严重警告一次，从当月工资中扣 200 元；被解聘或开除者，除视造成的损失情况赔偿外，另罚扣 500 元。

3、保安服务承诺及投诉管理办法

3.1 保安服务承诺

1、遵守《保安服务管理条例》及国家和北京市的相关法律、法规、规定，依法经营保安服务业务。

2、自觉接受公安机关及其他主管部门的监督管理。

3、建立健全保安人员岗位职责和保安人员管理规定，加强对保安员的管理、教育和培训，提高保安员的职业道德水平、业务素质和责任意识。

4、保安服务活动应当文明、合法，不得损害社会公共利益或者侵犯他人合法权益。

5、按照保安服务业服务标准提供规范的保安服务。

6、依法保障保安员在社会保险、劳动用工、劳动保障、工资福利、教育培训等方面的合法权益。

7、及时录入更新保安管理系统的保安服务信息，确保信息真实准确。

8、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、用得上、打得赢。

必须做到保安员身份证持有率、信息录入率、政审合格率、岗前培训率、入职建档率、持证上岗率、劳动合同签订率、离职办结率均达到 100%；忠实履行合同中的权力及义务，客户满意率达到 98%以上，有效投诉处理率 100%，人员在岗率 100%，缺编率不高于 3%；安

全服务无事故、案件和人员重大伤亡、无媒体曝光、无查实举报投诉。

3.2 保安服务投诉管理办法

公司在坚持每月走访一次客户、召开一次保安员座谈会，深入征求、听取客户和保安员意见及建议的基础上，另设投诉举报电话（15136860612），并在公司网站上专门开辟了“服务投诉”栏目，只要接到客户、保安员或社会各界反应公司在保安服务活动中有违反上款承诺事项的投诉举报，公司立即派人进行调查核实。投诉事实成立的，予以支持，责令被投诉人限期改正，并视情予以行政和经济处罚；投诉事实不成立的，不予支持，但应做好深入细致的解释工作；投诉事实简单清楚的，当场予以纠正处理。

九、合理化建议

- 1、园区监控设施定期检查更新，以便更好地进行园区夜班安保工作的正常开展；
- 2、进一步加强和完善消防设施的保养和配备；
- 3、配备一辆电瓶车或两辆电动摩托车进行巡逻。

十、服务承诺

- 1、严格管理，周到服务，遵守甲方相关规章制度，对不合格队员经批评教育仍无悔改之意的坚决予以更换（3个工作日内）；
- 2、保证各项工作使甲方满意率不低于99%；
- 3、保安员的基本要求为：
 - (1) 基地二、三期需各配备六名保安，共计十二名，要求人员年龄不高于 55 周岁，身体健康。
 - (2) 基地保安采取三班倒工作制，每班次两人，要求园区二十四小时都有保安在岗。
- 4、严格执行保安工作规范，定期组织军事训练和消防演练，切实提高安防工作水平，全面完成安保工作任务；
- 5、我方将组织不定期的查岗，每月至少组织一至两次查岗，查岗情况及时向甲方通报，并严格按照《保安手册》进行处罚或奖励。

十一、突发事件应急方案

成立突发事件应急小组：

总指挥：项目主管

副总指挥：各领班

成员：项目组保安人员及其他相关管理人员

（一） 范围

本应急预案适应于人流聚集地及园区出现的暴力、爆炸以及非法组织（如法轮功等）进行的集会闹事等危害人民生命财产、破坏正常社会秩序的行为。

（二） 指导思想和目的

保障园区安全、畅通、舒适、有序，牢固树立“安全第一，预防为主”思想，及时、高效、妥善地处置各种突发事件，保持系统安全稳定

（三） 工作原则

（1）以人为本，科学决策

发挥园区功能作用，把保障人民的生命财产安全，最大程度地减少突发事件造成的损失放在首位，充分发挥应急效用，保障安全稳定局面。

（2）统一指挥，分级负责

在公司总经理的统一领导下，由分管的保安大队牵头负责，园区保安服务项目各岗位按照各自的职责分工和权限，负责有关突发事件的应急管理和特别重大突发事件的应急处置工作。

（3）属地为主，分工协作

应急处置实行属地负责制，园区保安大队是处置突发事件的主体，要承担处置的首要责任，还需园区其他岗位能主动配合，密切协作，整合资源，信息共享，形成合力，保证突发事件信息的及时准确传送，快速有效处置。

（4）应急处置与日常建设相结合，有效应对

建立应对各种突发事件的有效机制，做到常备不懈，应急机制建设和资源准备要坚持应急处置与日常建设相结合，降低运行成本。

（四） 工作职责

（1）负责突发事件应急预案的制定和实施，根据现场情况，采取相应措施，保证制止事态和人员的安全疏散。

（2）及时调动有关人员到事发现场，并同时和公安部门联系，快速出警。

（3）根据现场情况，及时划定警戒区域，组织疏散区域内的人员和车辆，禁止无关人员和车辆进入警戒区。

(4)配合公安部门人员、装备及车辆的进入。

(5)出现人员伤亡时，快速和 120 联系。

4.1 保安员职责

(1)提高警惕，注意观察园区内情况，注意可疑人员的行迹，必要时可问询。

(2)对于地上散落的物品，要逐个看清，是否有非法传播物品如传单等。

(3)对于人群较多的团体，要注意其行迹，是否携带非法横幅、展板等滋事物品，是否有非法集会、游行等情况预谋及行为的发生。

(4)加强进园“三品”的检查，对于公安管制刀具、枪支、子弹等，一经发现，立即扣留，快速报警，会同公安部门解决。

(5)对于人员中突然出现的受到攻击、伤害，应迅速赶到现场，首先保护好受害者，并快速报警。

(6)如出现突然爆炸事件，工作人员应迅速疏散现场人员，救助伤者，做到灭火、报警、求助 120 同时进行，减少人员伤亡。同时设立隔离区，保护现场，为案件的侦破提供有利的条件。

4.2 报警和接警处置程序

(1)出现突发事件时，无论大小均应上报或报警。

(2)重要报警的单位和电话号码：

a、消防队：119

b、公安局：110

(3)应急处理基本原则

a、在现场有人受到威胁、伤害时，应先救人，制止危害行为，疏散其它人员。

b、如发现易燃易爆危险物品，应迅速将危险品撤离到安全区域，并指定专人看管。

c、应急预案的各项工作必须在指挥部的统一指挥下，各负其责，各尽其职，紧张而有序地进行，禁止盲目行动。

d、现场工作人员在指挥部人员未到之前，担任临时指挥，有权做出一切有利于人员安全的决定。

e、如果因突发事件出现的人员惊慌、拥挤，应立即采取果断措施，调开障碍物，开辟安全逃生通道，防止踩踏事件的发生。

(4)应急预案的基本要求和措施

a、基本顺序：首先疏散受到威胁的人员。顺序是：车辆上的人员，先儿童，后孕妇、老、弱、病、残者。

b、疏散的基本路线：危险处→站场→安全通道→安全区域。

(5) 疏散的基本方法

a、对于未受伤、身体健康的人员指明疏散方向和路线。

b、对于受伤者和儿童、孕妇、老、弱、病、残，采取抬、背、抢等方法送到安全区域。

c、疏散事件周围的人员和车辆时，应迅速有序的向安全区域引导撤离，严禁争、抢、一窝蜂的抢道。

4.3 应急预案的程序和措施

(1)认真做好现场的警戒、现场的保护，防止拥挤、踩踏、碰伤等其它事故的发生。

(2)进入现场的所有保安员必须严格服从指挥部的指挥和调配，不得私自行动。

(3)在警方到达现场后，除熟悉情况的个别人经指挥部同意可以进入现场外，其它未经同意的人员，一律不得进入现场，原地待命，以免影响警方侦破案件。

(4)在各种事件发生后，应千方百计，最大限度地保护人民生命和财产的安全。

(5)对于处理事件有功的保安人员，公司给予奖励，对于工作不力者，将严厉处罚。

(6)做好各种事件发生处置的原始记录、归档工作。

4.4 处理与改进

在事故或事件发生后，应对发生的原因进行调查分析，针对事故或事件发生的原因，保安大队应采取纠正措施，并组织对应急预案和相关程序进行评审及修订，使其不断完善，提高应急应变能力。

4.5 成立突发事件应急分队

共分为三组：(1) 处置组 (2) 警戒组 (3) 机动组

处置组：主管队长负责，保安队员出入口 2 名/班，事发区域 1 名，巡逻 1 名，出口队

员拿防暴盾牌，入口队员拿防暴叉，保安队员进行合理分工。主要负责：制止暴力袭击继续进行，以及事后财物损失、人员伤亡等情况的处理。

警戒组：当班班长负责，主要负责：现场周边控制，用警戒线或其他物防等保护现场，留有原始证据，禁止无关人员观看、进入及记者采访。

机动组：保安副大队长负责，主要负责：处置组、警戒组的补充和报警、汇报工作，严控事态的发展，将各类安全隐患遏制在萌芽状态，降低湘江新区综合交通枢纽运行成本，保障人民群众人生、财产安全。

十二、消防安全培训及操作规程

地点：园区内

培训人：公司业务主管

培训内容：消防安全知识培训及灭火器、消防水带的使用

参加人员：全体保安员（分三批培训）

12.1 消防安全知识

- 1) 消防工作贯彻“预防为主，防消结合”的方针。
- 2) 火灾特点：①燃烧猛烈，蔓延快。②火灾伤亡大。③经济损失大。④扑救困难。
- 3) 燃烧的发生必须具备三个条件，即：可燃物、助燃物和着火源。
- 4) 火灾的分类：A类是固体物质火灾。B类是液体火灾和可熔化的固体物质火灾。C类是气体火灾。D类是金属火灾。
- 5) 灭火方法：①冷却法。②窒息法。③隔离法。④抑制法。
- 6) 发生火灾时，及时拨打“119”火警电话。注意四点：①说清楚起火单位的详细地址，具体起火部位。②起火单位燃烧物质的性质，如油、电器或棉织物等。③火势的大小。④报警人的姓名及联系方式。
- 7) 火场逃生方法：①绳索自救法。②匍匐前进法。③毛巾捂鼻法。④棉被护身法。⑤毛毯隔火法。⑥被单拧结法。⑦楼梯转移法。⑧卫生间避难法。⑨火场求救法。

12.2 手提式干粉灭火器使用方法

- 1) 使用手提式干粉灭火器时，应手提灭火器的提把，迅速赶到着火处。
- 2) 在距离起火点5米左右处，放下灭火器。在室外使用时，应占据上风方向。

- 3) 使用前，先把灭火器上下颠倒几次，使筒内干粉松动。
- 4) 使用内装式或贮压式干粉灭火器时，应先拔下保险销，一只手握住喷嘴，另一只手用力压下压把，干粉便会从喷嘴喷射出来。
- 5) 用干粉灭火器扑救流散液体火灾时，应从火焰侧面，对准火焰根部喷射，并由近而远，左右扫射，快速推进，直至把火焰全部扑灭。
- 6) 用干粉灭火器扑救容器内可燃液体火灾时，亦应从火焰侧面对准火焰根部，左右扫射。当火焰被赶出容器时，应迅速向前，将余火全部扑灭。灭火时应注意不要把喷嘴直接对准液面喷射，以防干粉气流的冲击力使油液飞溅，引起火势扩大，造成灭火困难。
- 7) 用干粉灭火器扑救固体物质火灾时，应使灭火器嘴对准燃烧最猛烈处，左右扫射，并应尽量使干粉灭火剂均匀地喷洒在燃烧物的表面，直至把火全部扑灭。
- 8) 使用干粉灭火器应注意灭火过程中应始终保持直立状态，不得横卧或颠倒使用，否则不能喷粉；同时注意干粉灭火器灭火后防止复燃，因为干粉灭火器的冷却作用甚微，在着火点存在着炽热物的条件下，灭火后易产生复燃。

注：干粉灭火器指针范围——绿色表示正常，红色表示压力不足，黄色表示压力过大，但压力超一点点不要紧，不要超太多，防止超压爆炸。

12.3 消防水带的使用

- 1) 拉开防火栓门，取出水带，水枪。
- 2) 检查水带及接头是否良好，如有破损，禁止使用。
- 3) 向火场方向铺设水带，注意避免扭折。
- 4) 将水带与消防栓连接，将连接扣准确插入滑槽，并按顺时针方向拧紧。
- 5) 连接完毕后，至少有 2 名操作者紧握水枪，对准水源（严禁对人，避免高压伤人），另外一名操作者缓慢打开消火栓阀门至最大，对准火源根部喷射进行灭火，直到将火完全扑灭。消防水带灭火后，须打开晒干水份，并经检查确认没有破损，才能折叠到消防栓内。

供应商：河南威安智能科技有限公司

日期：2025 年 4 月 20 日