





等)、设备使用档案、突发性事件处理档案、学生联系档案、师生投诉和意见档案、物品领用及消耗档案、安全管理记录档案、人事管理及人员培训档案等。要求档案(资料)做到保存完整、管理完善、交接手续完备、检索方便准确。

### 3、明确保安管理目标

(1) 总体风格定位:常州市青少年活动中心兼具明显的校园特色和公共办公及活动区域开放性特色,对此乙方要有针对性,具有相关政策水平,树立良好服务形象,延续并提升服务层次,明确管理质量目标和长效管理方式,具有一整套清晰的,并与青活中心服务特色相吻合的管理方案。

(2) 根据中心安全保卫的管理要求,具有保安管理内容的整体设想和规程策划,分别对人员进出、车辆管理、消防管理、反恐防暴、应急救援等内容,制定保安管理服务目标及服务响应时间等,并承诺保证目标的实现程度。

(3) 与中心系统作息制度相匹配,合理安排长效管理与突击性任务的关系,做到保障有力。

(4) 与青活中心物业密切配合,共同完成好青活中心行政交办的各项任务。

(5) 具体分项指标:

①有效投诉办结率 98% (含) 以上, 回访率 100%;

②委托方意见反馈满意率 85% (含) 以上;

③纠错率 100%;

④不得有任何违章;

⑤各种指示牌、标识完好。

4、对中心安全风险、安全隐患进行辨识、排查,及时提供风险及安全隐患预警,及时登记、上报。

5、与青活中心作息制度相匹配,合理安排长效管理与突击性任务的关系,做到保障有力。

## (二) 服务内容

### 1、服务内容

(1) 中心门卫值班、固定岗值守、消控监控中心值守、中心进出访客系统使用、车辆停放秩序、中心 24 小时治安巡逻、防盗、门前三包等服务实施管理。

(2) 熟悉周边的环境,能处理和应对公共秩序维护工作,能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备,负责消防、闭路监控、电子围栏异常情况处理,并负责晚间任务接受及下达;能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案;来人来访的通报、证件检验、登记、报刊信件收发等;协助青活中心发放各类课本、书籍及其他资料等;门卫、守护和巡逻,维护公共秩序;处理治安及公共突发事件;负责道路交通管理、机动车和非机动车停放管理;负责防盗、防火报警监控设备运行管理。积极主动配合、服从青活中心安全保卫部门的临时应急调度。建立完善的消防制度和消防工作计划,保安人员应定期接受消防培训并掌握现有消防设施设备的使用方法,并能及时处理各种火灾事故。严格执行消防操作规程,定期进行消防演习,保证消防通道畅通,消防器材可随时启用。明确防火责任人,按照突发火灾的应急方案,设立消防疏散示意图,照明设施及引路标志完好,紧急疏散通道畅通。成立义务消防队,对全青活中心范围内的微型消防站、消防喷淋灭火系统、气体灭火系统、火灾报警系统、电器火灾报警系统、消防排烟机

组等消防设备按相关条例进行监管和操作使用。严格管理外来施工及维修维保服务人员，采用登记管理制度，无登记不得进场施工服务；负责施工服务过程中的监督管理，发现问题及时报告中心相关管理部门。

## 2、服务质量标准

(1) 门卫值班:上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，装备佩戴规范，仪容仪表规范整齐，当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠。文明执勤，训练有素，言语规范，认真负责；配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。严格验证、登记制度，杜绝闲杂人员进入，维护师生安全、正常的工作、学习环境。对物品进出实施分类管理，实行物品进出审验制度，杜绝危险物品进入校区和青活中心资产流失。

①实行 24 小时全天候安全保卫、监控、消防工作制度。维护青活中心正常的教育教学秩序，确保师生安全；

②出入口 24 小时值班看守，主入口确保双人执勤，按规定时间执行立岗，时间为青活中心上下班（学）前一个小时，树立青活中心形象；次入口单人值岗，控制车辆进出管理；

③外来人员:门岗秩序维护员按委托方要求对外来人员做好访客询问登记事宜，有问必答，热情、耐心解答进出人员的询问，并对老弱病残者及有困难者提供帮助。建立询问登记制度，要求记录完整，有回执，并通过访客系统、对讲、电话系统联系相关人员，决定是否放行并做好来访人员指引工作，确保无上门推销现象；

④外来车辆:对外来车辆和进出的时间严格执行青活中心相应规定，确需进入的履行正常的来访车辆登记换证手续，引导车辆有序通行并指定地方停放；

⑤物品出门:所有物品出门，特别是大型物件搬出，必须实行确认制度、并进行记录，废品出门进行出门证确认；

⑥做好报刊信函、快递物资物品的接收和分发工作，并做好当班记录，严肃收发纪律和程序，对来往信函、快递物品做好保密工作，不得有任何失误；

⑦熟记楼层分布及其电话号码，熟悉教师及上班人员，做好服务工作。

(2) 巡查:划红线范围以内安排 24 小时巡查。明确巡查工作职责，规范巡视工作流程，制定相对固定的巡视路线，对重要区域、部位、设备机房进行重点巡视并记录巡视情况，及时发现和处理各种安全和事故隐患并上报安全保卫部门。巡视时必须使用巡更设备，填写完整的巡更记录。在接到监控室发出的指令后，巡视人员应及时到达事发现场，采取相应措施妥善处理；如巡视时发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动并执行相应的应急预案。针对青活中心课程基地及课外教学高峰期、学生活动高峰期、就餐高峰期有应对的巡视方案和预防性措施。

(3) 消防、监控室值班:消防、监控设施应保持 24 小时开通，实行昼夜专人值班，并保持完整的监控记录，保证对各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并派专人赶到现场进行前期处理。监控资料应至少保持 30 天，有特殊要求的参照相关规定或行业标准执行。同时，确保治安电话畅通，接听及时（在铃响三声内应接听）。消防人员必须持证上岗。确保治安一键报警电话、电梯三方通话系统、入侵报警系统的正常使用和警情及时处置。消防监控室非工作人员禁止入内，施行出入场登记。对于消防、治安报警等状况及时登记、及时处置。消

控室内禁烟。

(4) 停车管理:在管辖区域设置行车指示标志,规定车辆行驶路线,指定车辆停放区域,非机动车应实行定点停放。对进出管辖区域的各类车辆进行管理,维护交通秩序,保证车辆有序通行、有序停放。对出入车辆进行指挥,防止通道堵塞。做好停放车辆的安全监控,指挥来中心车辆在规定地方停放,对未按规定停放和车头朝向不对的车辆及时纠正,始终保持中心车库道路畅通和有序。每天车库巡视不少于6次,对停车场内设施设备运行情况、卫生等情况进行检查,发现问题及时上报、及时处置,切实保障所有车辆的停车安全,并有档案记录。青活中心内部实行人车分流,禁止非机动车和机动车进入中心,确保中心内部道路畅通,疏散通道无遮挡、切实保障中心所有人员的生命安全。对于停车场内发生的安全事故,有责任报警处置,维持秩序。应以主人翁姿态保护停车场内资产安全。

(5) 突发事件处理:制定各类突发事件应急预案,并将预案内容在物业保安办公室、监控室等处张榜悬挂。每年组织不少于1次的突发事件应急演练。当发生台风、暴雨等灾害性天气及其他危害公共突发事件时,应采取以下应急措施:对设备机房、停车场、广告牌、电线杆等露天设施进行检查和加固、对楼顶天沟等进行疏通。各岗位人员必须按规定实行岗位警戒,根据不同突发事件的现场情况进行应变处理,有应急处理计划和措施,如有事故发生,在有关部门到达现场前,保护现场,确保人身安全,减少财产损失,并全力协助处理相关事宜,防止事态进一步恶化,处理及时率100%。对待上访人员做到耐心说服,及时报告有关部门予以妥善处置。

(6) 保安管理的具体要求:根据专业服务的要求,保安服务人员要统一着装尽职尽责,岗位职责公开公布。为保证服务质量和维护青活中心的形象,所有保安服务人员均要求具有身体健康,有责任心,有处理突发事件的机关办公楼安保经验或学校安保工作经历,初中以上文化,品行端正,政治上信得过,本人政治面貌清楚,家庭主要成员没有现役罪犯或劳教人员。年龄50周岁以内不得低于4人,其余人员不超过55周岁,其中具备公安消防部门认可的消控值班证不得低于3人,所有人员同时具备公安部门认可的保安上岗证。所有工作人员在工作期间禁止饮酒,禁止在禁烟区抽烟,如有违规,则一票否决,自动离职。工作如有违反规定、消极懈怠,则按规处理,直至离职。

(7) 安全保卫设备齐全,保安的用品装备自备。

(8) 定期对消防、监控主机及各消防、监控点的设备进行巡查,确保运行无故障;定期对室外的消防栓、消防水带、消防泵等设备进行检查,是否有埋压、损坏和失效等情况;定期对各楼层消防栓进行检查,设施是否齐全;定期对各楼层的喷淋头、感烟探测器、感温探测器、手动报警按钮及其他形式的消防设施、设备进行检查,是否有遮挡或损坏等情况;每月对各楼层的灭火器进行检查更换,是否有压力不足或缺少等情况;定期对各楼层的排烟通风口、消防通道进行检查,是否有遮挡或堵塞,各楼层的疏散指示标志是否有损坏或缺少等情况;注意大楼公共通道,应急通道是否有乱堆乱放物品,一经发现,应通知相关人员将物品办理;所有强弱电井道与空调机房的防火门应保持闭合且上锁;定期对各楼层电源情况进行检查。消防泵:启动检查每月一次并记录,运行正常,设施完好、无渗漏;消防栓:每月巡查一次并记录,消防栓箱内各种配件完好。每年保养一次,表面无生锈现象,颜色一致;阀杆每半年加注润滑油,启动灵活运行正常,每半年放水检查。火警、报警、探测器功能:功能正常。消防水带:每半年检查一次完好无缺,无霉变。灭

火器:检查及时。发现问题及时联系消防维保单位并报告中心后勤部门。

(9) 重大接待任务必须事先制订周密的接待工作计划,并严格按照计划实施。

(10) 建立健全安全档案。

(11) 各项台账记录规范,不得弄虚作假,随时备查;

(12) 特种设备管理(电梯)。

①服务内容:除专业维保外的日常管理,设备包括电梯。

②建立运行安全管理制度,引导乘客安全用梯,确保电梯按规定时间运行。

③管辖区域内所有特种设备在办公时段有效运行,电梯准确启动、运行平稳、停层准确。轿厢内、外按钮及灯具等配件保持完好,维持轿厢整洁。

④对专业人员电梯保养工作进行监督,并对电梯运行进行管理。

⑤ 电梯发生一般故障时,应立即通知专业维保单位。发生电梯困人或其他重大事件时,应立即通知专业维保单位并在第一时间赶到现场,协助专业维保单位做好现场的应急处理工作。

⑥各种运行管理记录应齐全,包括各主要设备运行记录、故障分析处理记录、巡回检查记录、维护保养记录、设备部件大修及更换情况记录等。

## 二、岗位设置及人员要求

### ★1、人员配置一览表

序号	岗位名称	数量
1	保安负责人	1
2	停车场管理员	4
3	西门岗兼巡视	6
4	南门岗兼巡视	6
5	东门岗兼巡视	3
6	消控岗	3
7	未园和负一层	1
8	巡逻	2
合计:		26

#### (一) 保安负责人岗位职责和要求(男性,45周岁以下):

①需常住采购人,代表公司全面负责中心保安队伍的日常管理事务、监控与消防控制中心的管理、安防及相关设施设备安全保障;严格保安队伍纪律,奖优罚劣;承担保安违规违纪的领导责任;负责与物业负责人的协调沟通,紧密配合,服务好青活中心。

②贯彻落实采购人安保任务要求与和公司的工作安排,组织实施中心安全保卫方案,确保及时准确无误,并为广大师生提供优质服务。

③负责维护中心内治安秩序,预防和处置安全事故;根据中心的实际情况和周边社会治安情况,负责

安排保安的日常工作，参与保安值勤，增援重点岗位。

④密切保持与保安队员的通讯联络，对保安队员落实 24 小时值班制度的情况进行监督督促，检查在岗人员履行岗位职责情况，纠正队员违规违纪行为，在岗所有保安须配备对讲机，并确保通话顺畅。

⑤按照中心后勤部要求安排中心巡逻，明确重点目标；做到点、面结合，每天定时或不定时巡视中心安全工作，并做好记录，汇总各岗位执勤记录；组织指挥保安队员做好中心重大活动的安全保卫与秩序保障工作。

⑥坚持岗位交接班讲评，不流于形式，形成良好的队风。提高工作效率，做好保安队员的出勤统计、业绩考核等登记管理工作。

⑦检查中心内有无妨害公共安全和社会治安秩序的行为，并及时进行纠正，整改意见、跟进处理结果，并做好记录；处理各岗位的突发事件，重大情况及时报告。

⑧经常性开展消防业务培训，确保每一个保安人员都是义务消防员，能熟悉微型消防站设施器材与使用；每周组织检查记录中心内公共部位的消防设施，确保完好，制定消防设施分布图，并落实责任人；妥善保管好校方提供的设施设备器材，严格设备交接班制度；检查岗位设施、设备、器材等的使用情况，保证其能在工作中达到预定的使用效果。

⑨统筹安排所有保安服务人员，做好与青活中心原保安服务单位的工作交接，包括但不限于场地交接、物料交接、门禁卡、所有钥匙等，防止交接过程中出现设施设备损坏等情况；正式入驻服务前须完成一次对青活中心场地的全面检查，并及时向中心后勤部报告。须安排骨干人员至少提前一周进场熟悉情况，开展交接工作。对所管理人员开展培训，确保所有工作人员熟悉各自岗位及岗位职责范围内应知晓的各项情况，并能够平稳开展各项工作。

⑩做好青活中心与中标供应商的协调工作，对青活中心的重大活动、重点工作提供保障，针对青活中心暑期教学高峰期，免费新增至少 1 名保安人员。

⑪完成其他和临时性的工作任务。

## **（二）停车场管理员职责和要求：**

①服从领导、听从分配；积极、认真的完成领导交办的各项工作任务。当班时间内不串岗、不离岗、不会友、不吸烟、不酗酒、不做与工作无关的事宜。

②车库管理员必须遵守国家的有关法令、法规；严格执行单位的各种规章制度，做到文明值勤。

③当班期间，管理员不得随意离开岗位，必须维护好车库内停放车辆的进出秩序；做好车库的安全巡视、检查、看护，防止停放车辆的丢失和损坏；认真检查停车场设施设备，发现问题及时上报并处置，因工作疏漏造成损失的由停车管理员负责赔偿。

④停入车库的所有车辆，管理员必须要现场指挥、并指导驾驶员要按规定位置停放整齐，严禁乱停乱放；并要仔细检查停入车辆的车况，发现问题及时提醒驾驶员或车主，避免产生不必要的纠纷麻烦，同时要记录备案，以备查询。

⑤所有机动车辆在本车库长期停放时，管理员必须让车主带好身份证和行驶证的原件、复印件，到后勤部办理停放登记手续；车辆停放到期后，应该及时提醒通知其车主补办手续和续费，配合青活中心管理

人员做好相关停车管理工作。

⑥管理员必须严格执行财务管理制度。严禁使用非本单位的发票代替停车发票；严禁私自打收条给车主代替发票，避免不必要的纠纷发生。

⑦管理员必须认真做好车库的环境卫生保洁、安全防范和防火等工作。随时与管理处和门卫值班队员保持联系，发现问题，及时处理并汇报。

⑧车管员上下班时，必须要与门卫值班保安队员交接清楚，避免扯皮现象发生。

⑨具体详细要求，按照《常州市青少年活动中心停车管理规定》内容规范执行。

⑩以上职责必须遵照执行，如因不能自觉履行经领导集体考核不合格者，视作自然淘汰。另外、因工作失误给中心带来经济损失和不良影响的，也作为自然淘汰的一票否决。

### **（三）门岗职责及要求：**

①按采购人颁布的进出校门的有关规定，严格对人员、车辆、物资的进出进行管理。

②对来访人员实行验证登记制度，禁止流动摊贩、闲杂人员、外卖人员混入中心。对携物出门实行出门证验审制度，防止财物流失。

③能正确区分教职职工及外来人员、内部车辆及外来车辆，对外来车辆实行换证入校制度；维持校门口内外交通秩序，做好交通引导与疏导工作，确保进出中心车辆和行人安全。

④与其他岗位人员及时互通信息；按采购人要求立岗；热情大方接受访客和学生家长的咨询，树立良好的窗口形象。

⑤按规定着装、佩戴工号牌，保持服装整洁、仪表端庄，精神饱满、态度和蔼，办事公正、坚持原则、以理服人，语言标准，指挥车辆动作规范。

⑥夜间按采购人要求准时关闭大门，对进出人员进行盘问、登记。

⑦增援重点岗位和突发事件处置。

⑧做好值班记录；值班室无闲杂人员滞留，保持内外环境整洁卫生，门前卫生三包。

⑨熟悉守护区域的情况特点，定点守卫与区域巡查相结合；根据不同情况，灵活执行巡逻方案，加强对重点区域、要害部位的安全巡查，巡查不流于形式，与监控中心保持联动；每日巡查区域内公共部位的消防设施、器材，确保完好；熟练掌握微型消防站内的器材使用，能知晓中心内室外消防栓、灭火器等安全设施的位置、性能和使用方法，负责安全保卫措施的落实，消除各类隐患。

⑩听从队长工作安排与监控室调度指挥，及时增援重点岗位和突发事件处置；维护守护区域公共秩序，发现可疑人员主动盘问，发现违规行为，主动干预，大胆管理；发现异常情况及安全隐患，立即采取措施并报告；制止暴力事件，有效处置各种违法犯罪行为。

⑪严格外来施工人员及上门维修维保人员的管理工作，未经中心后勤部门同意禁止其进入；相关人员出入须进行登记并监督其开展的工作，如遇情况及时向后勤部报告。

⑫完成其他临时性的工作任务。

### **（四）监控与消防控制中心职责及要求：**

①值班人员须持有《消防设施操作员证（初级及以上）》，做好值班工作，按要求详细记录自动消防控



制系统与视频监控的运行情况，准确率达到 100%。

②熟练掌握监控系统操作规程，认真查看各监控点，密切观察各重点部位、进出口等地点监控情况；定时对录像资料进行查阅，发现异常或故障及时处理，处理不了的及时报告中心后勤部；与巡逻岗联动并对巡更采点时间进行记录。

③发挥中心“110”调度指挥作用；发现有异常情况和报警，迅速反应，冷静处置，及时通报相关岗位队员出警，并跟踪处理情况。

④监控摄像机所监控范围及摄像监视的时间均属保密，不传播监控中发现的各种情况，特别是他人隐私，不损害他人声誉，不泄露录像内容；对得到中心后勤分管领导批准调看录像资料的人员做好详细的记录；未经中心后勤分管领导批准，不得向任何单位及个人外借录像资料或拍照、翻看、检查、拷贝监控录像资料，因未遵守保密制度而造成严重不良后果的，由泄密人员承担法律责任。

⑤能迅速准确判断消控系统火警、误报或故障信号，能及时到现场排除误报或故障信号，预防火灾事故发生。

⑥保证监控与消防控制中心设备完好有效，发现故障及时排除，如不能解决应立即联系维保单位驻点技术员或向主管部门汇报及时进行维修，确保消防设施、设备完好率达到 100%；

⑦协助队长加强对可视岗位保安队员的监督管理，违规行为及时予以纠正。

⑧保持监控与消防控制中心正常工作秩序，严禁无关人员进入；室内禁止吸烟，保持室内及设备的卫生整洁；爱护使用设备，不得擅自拆装监控设备，值班人员严禁做与工作无关的事，值班期间不得擅自离岗、不能睡觉。

⑨做好交接班记录，交班时应通报相关事件处理情况、消防与监控设施运行情况。

⑩做好外来施工人员及维修维保人员的出入登记及监督管理工作，及时向青活中心后勤部汇报情况。

⑪每天须检查所有监控是否正常运行，发现问题及时上报、登记、处置。维护消控室卫生及秩序，无关人员不得进入消控室，查看监控须得到中心分管领导的批准，并做好人员进出的登记工作。

⑫完成其他和临时性的工作任务。

#### **（五）机动巡逻职责及要求：**

①听从队长工作安排与监控室调度指挥，善于发现、分析处理各种事故隐患和突发事件，及时增援重点岗位和突发事件处置；发现和排除校内及青活中心围墙周边各种不安全因素，及时处置各种违法犯罪行为。巡逻过程中加强禁烟管理，合理规劝，及时制止。

②根据不同情况，灵活执行相应的巡逻方案和巡逻打卡；加强对重点区域、要害部位的安全巡查，每小时不少于 2 次或蹲点守候，特殊情况应增加巡逻频次，巡逻中发现异常及各类隐患，应采取措施并及时向队长报告；巡更采点不流于形式，并与消防监控中心保持联动。针对教学高峰期和学生课间休息时间，提高巡视频率，错开吃饭休息时间，保障课间休息时间和学生活动高峰时间的维序工作。如有发现不文明行为、破坏中心设施设备等行为，及时取证，及时制止，及时报告和处置。

③协助各岗位开展中心秩序维护和交通秩序管理工作，及时制止不文明、不安全行为；监督楼宇物业安全防范措施落实情况，如实汇报记录。

④协助中心做好室外消防器材设施的日常管理，掌握消防栓、灭火器等安全设施的位置、性能和使用方法，定期检查器材完好程度和有效期限，并做好巡查登记工作。

⑤每一个保安人员都是义务消防员，发现有人擅自动用消防设施的，应及时制止并报告后勤部；发现火灾隐患，立即报告并设法消除；发生火警，能冷静处置，按预案进行火灾报警、人员疏散、组织扑救、抢救物资等工作。

⑥做好电梯三方通话测试等相关设施设备的巡查测试工作，确保相关设施设备稳定可靠、能够正常使用，如有问题及时记录并上报

⑦巡查中心楼宇粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖、地板平整不起壳、无遗缺，吊顶无污（水）渍、开缝和破损。否则应及时记录情况上报青活中心后勤部。

⑧定期检查屋面排水沟、室内室外排水管保障畅通；雨前及时巡查，排除隐患。发现过滤网及管道破损及时处置并上报青活中心后勤部。

⑨发现屋面或其他防水层有气鼓、破裂，隔热板有断裂、缺损的，屋面、墙面有渗漏的，应及时记录并上报青活中心后勤部。

⑩做好值班记录；完成其他和临时性的工作任务。

2. 上表所列计划拟用工数量为长期固定用工人员，如遇中心重大活动或检查时乙方需根据情况安排临时人员，乙方对此需做出无条件响应配合承诺。

3. 保安公司必须严格执行常州市政府用工工资标准的有关规定，并承担其雇员的劳动报酬、福利待遇、所有员工按劳动法缴纳社会保险、劳动保护、工伤抚恤等用人费用，承担未正确执行劳动法用工规定所产生的法律责任，维护和保障员工的合法权益。保安人员在中心或上下班途中发生的任何事故及伤害由中标供应商负全责。

### **三、其他要求**

1. 根据甲方各部门工作需要，乙方应安排好双休日及节假日各岗位人员。且不得脱岗，由乙方自行编制值班报表报甲方有关部门审批后执行。所涉及的费用，由乙方计入此次报价中。

2. 乙方必须根据采购文件提供各项管理标准，岗位职责及工作程序，自查考核和服务承诺；必须遵守甲方各项制度和管理规定，并服从甲方的管理。

3. 如出现乙方自身管理或沟通不利使员工通过各类渠道或以其他方式对甲方的声誉造成不利影响，以及因乙方服务质量或员工素质等原因有损甲方的社会公众形象、口碑等情况，乙方必须第一时间负责将不利影响降到最低并及时妥善处理，同时承担由此造成的声誉损失后果。甲方保留从经济、法律或其他形式向乙方追究责任的权利。

4. 乙方擅自将服务合同转包、分包给第三人的或委托其他单位的，以及乙方违反法律法规、规章或其他相关规范性文件的规定，影响合同履行的，甲方有权无条件终止本项目合同而无须向乙方支付任何费用或承担其他任何责任，由此产生的经济损失和法律责任均由乙方承担。

### **四、建立健全保安管理制度**

1. 根据甲方的具体情况，乙方应制定有关制度，如企业内部管理制度，日常服务的运作管理制度等。

主要包括以下内容:保安行为规范, 岗位考核奖惩制度与细则(百分考核), 秩序维护执勤制度、24小时值班制度, 进退场交接制度, 应急预案制度, 对各项制度的监督落实制度。

2. 与学校系统作息制度相匹配, 合理安排长效管理与突击性任务的关系, 做到保障有力。具体分项指标:

(1) 有效投诉办结率 98% (含) 以上, 回访率 100%;

(2) 甲方意见反馈满意率 90% (含) 以上;

### **第三条 合同总价款结算及付款方式**

1. 本项目合同三年总价款为人民币叁佰捌拾肆万柒仟陆佰元整 (¥3847600.00 元), 每年总价款为人民币壹佰贰拾捌万贰仟伍佰叁拾叁元整/年 (¥1282533.00 元/年), 本项目总价包括基本要求范围内相应服务前的准备(包括现场踏勘等)、管理、劳务、车辆机械、设备设施、工器具、耗材、人员薪酬、加班费(包括全年法定假日、双休日及职工带薪年假加班费)、社会保险、福利费、利润、税金、物价风险及政策性文件规定等各项应有费用, 以及为完成规定的服务工作所涉及的一切相关费用; 上述未列明, 而乙方认为需要的其他费用也包含在内。

在履行合同期间, 除有其他相关合同约定外, 服务费在合同实施期间不因薪资政策调整、市场变化等任何因素而变动。

#### **2. 付款方式**

(1) 服务费由常州市青少年活动中心支付给乙方。

(2) 每一个月为一次付款周期, 每个付款周期末对成交供应商进行考核, 考核合格的, 采购人支付本周服务费用。本项目每周应付服务费(合同年度价款÷12)。

(3) 乙方应于每周末跟甲方确定服务费金额, 经甲方考核合格后按要求开具本项目内容的有效发票, 凭票向甲方申请付款, 甲方收到服务费发票后 15 日内向乙方支付相应费用。因乙方未及时提供发票及所需材料导致相应后果的, 甲方不承担任何责任。服务费按中标(成交)价格执行, 在合同实施期间不因薪资政策调整、市场变化等任何因素而变动。

3. 双方确认乙方派出的保安员系乙方履约会同行为, 保安员与甲方不存在劳动关系, 甲方除按本合同约定支付乙方服务费用, 对乙方保安员均不再承担其他责任及费用。

### **第四条 组成本合同的有关文件**

下列关于本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分, 与本合同具有同等法律效力, 这些文件包括但不限于:

1) 磋商文件;

2) 乙方的响应文件;

3) 中标(成交)通知书;

4) 甲乙双方商定的其他文件;

5) 常州市青少年活动中心保安服务考核办法。

### **第五条 双方权利义务**

## 一、甲方权利义务

1. 代表和维护产权人及使用人的合法权益；
2. 不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理活动；
3. 审定乙方撰写的物业管理服务管理制度；
4. 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况，发现问题应及时向乙方反映，乙方予以配合，并落实整改措施。
5. 在合同生效之日起向乙方提供管理用房（产权属甲方），由乙方无偿使用，具体位置和面积根据实际情况商定；
6. 提供乙方进行物业管理服务所必须的水、电供应；
7. 协助乙方做好物业服务管理工作；
8. 法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

## 二、乙方权利义务

1. 根据有关法律、法规、本合同的规定及青活中心的实际情况，制定保安服务管理制度及管理方案、年度管理计划等工作目标；
2. 在本项目管理区域内设立专门机构负责本项目的日常保安管理工作，并委派有岗位资质的人员履行本合同；
3. 按合同约定开展各项保安管理活动，不得侵害甲方、保安使用人及他人的合法权益，不得利用提供保安管理服务的便利获取不当利益；
4. 保安人员应由甲方确定的岗位定岗定位，乙方保证岗位人员的满额，人员由乙方调派，所有人员须持保安员证。
5. 乙方人员执勤时应认真履行职责，上岗时着装整齐、佩戴标志，行为举止规范、语言文明礼貌，服务态度热情，树立良好形象。
6. 保安人员的工作服装、防卫器械、对讲机等由乙方负责配备。
7. 乙方人员应严守甲、乙双方各项规章制度，上岗期间严禁脱岗、玩牌、饮酒、会客，不与无关人员闲聊，不在禁烟区抽烟。
8. 乙方人员在执勤时根据各岗位职责，应做好外来人员的登记、报纸邮件的收发、车辆货物外出检查；执勤区域的车辆停放管理、停车场安全和设施设备管理；夜间定期巡逻等工作，加强重点区域的防范，确保安全。
9. 乙方人员应认真巡查，主动积极发现排查安全隐患，在执勤中发现各种安全隐患的，除能采取应急措施外，应立即报告甲方有关部门或值班领导。
10. 乙方人员在执勤时若发现甲方正发生盗窃或其他刑事案件的，应及时报警并保护好现场，若抓获相关违法犯罪嫌疑人员的应一并交公安机关处理；同时报告甲方有关部门或值班领导。
11. 乙方人员应爱护公物、讲究卫生，搞好门卫值班区域和宿舍的卫生，保管好甲方物品，如发生人为损坏，由乙方人员负责修理或予以赔偿。

12. 乙方人员因严重失职，而致甲方发生盗窃案件（乙方人员守护守卫范围内）造成经济损失的，经甲、乙双方调查核实，根据公安机关破案后确定的犯罪数额，乙方在公安机关无法追赃或犯罪分子拒不退赔的前提下承担补偿责任。

13. 合同终止时，向甲方移交全部保管理用房、档案资料和属甲方所有的其他资产，并办理交接手续；

14. 法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

**三、在管理过程中，因下列因素所致的损害，不论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由，乙方均不负赔偿之责：**

1. 天灾、地震、疫情等不可抗力事由所致的损害；

2. 暴动、持械抢劫、破坏、爆炸、火灾、刑事犯罪等违法行为等事由所致的损害，但因乙方故意或过失所致，不在此限；

3. 因本合同标的物本身固有瑕疵所致的损害，但因乙方履职不到位，未排查安全隐患并上报的除外；

4. 因甲方或第三者之故意、过失所致的损害，但因乙方履职不到位，未制止的除外；

5. 因乙方书面建议甲方改善或改进保管理措施，而甲方未采纳所致的损害；

四、为维护公众、甲方及保安使用人的合法利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

五、乙方人员在岗履行工作职责期间，发生自身的人身伤害、伤亡，由乙方负责处理；因自身工作失职造成他人人身财产损失的，或因管理失职而造成的火灾、治安、交通、刑事等事故的，由乙方负责处理并承担相关经济与法律责任，甲方不承担任何责任；

六、乙方违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷，由乙方负责调解与处理，甲方不承担任何责任，并保留追诉乙方相关法律责任的权利。

七、为维护公众、甲方及保安服务使用人的合法利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

#### **第六条 质量保证**

1. 建立质量管理体系并有效运行，保管理服务能够接受质量审核。

2. 各项承诺指标及所采取的措施详见“响应文件”。

3. 其他保管理服务要求按常州市有关标准执行。

#### **第七条、履约保证金（如有）**

1. 乙方在合同签订之前，通过银行转账的方式向甲方缴纳合同总价 5%（¥   元）履约保证金。

2. 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权从履约保证金中取得补偿。

3. 履约保证金扣除甲方应得的补偿后的余额，将在项目服务结束并经甲方确认后 15 日内退还给乙方（无息）。

## **第八条 违约责任**

1. 甲方无正当理由，违反本合同的有关规定，使乙方未能完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决，造成乙方经济损失的，由甲方向乙方偿付合同总价 5%的违约金。
2. 甲方未按合同规定的期限向乙方支付款项的，每逾期 1 天甲方向乙方偿付欠款总额的 5%滞纳金，但累计滞纳金总额不超过欠款总额的 5%。
3. 乙方无正当理由，违反本合同的有关规定，未能达到规定管理目标及质量保证的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，造成甲方经济损失的，甲方有权扣留乙方对应周期的付款，同时乙方应向甲方支付合同总价 5%的违约金。
4. 乙方无正当理由，违反本合同第三条的有关规定，擅自收费或擅自提高收费标准的，对擅自收费部分或超出标准的部分，甲方有权要求乙方双倍返还；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。
5. 乙方在承担上述 3、4 款一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。
6. 乙方若违反投标文件中所要求的用工数量、年龄等要求将扣除相关费用；乙方提供服务的保安人员若没有保安证，消控室保安没有消防员证，则甲方可扣除相关费用或终止合同，甲方不承担任何违约责任。

## **第九条 合同的变更和终止**

1. 本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。
2. 合同期满前半个月(15 日)经双方同意后可续签。
3. 无论哪一方提前解除合同，都需提前一个月向对方书面提出。通知届满，合同即告终止，双方除按实结算费用外，互不承担提前解除合同的违约责任
4. 本合同终止时，乙方应移交保安服务管理权，撤出本保安管理服务人员，协助甲方作好保安服务的交接、善后工作，移交或配合甲方移交管理用房和保安服务全部档案资料等。
5. 本合同终止前，在新的公司接管本保安管理服务前，除甲方要求乙方提前撤离外，乙方应提供正常保安服务，并按甲方要求做好交接、撤离工作。

## **第十条 合同的转让**

乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

## **第十一条 争议的解决**

1. 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第（2）种方式解决争议：
  - （1）向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；
  - （2）向常州仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2. 在仲裁期间，本合同应继续履行。

## **第十二条 诚实信用**

乙方应诚实信用，严格按照磋商文件要求和承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利

益。

### 第十三条 合同生效及其他

1. 本合同自签订之日起生效。

2. 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份。

3. 常州中金招标投标有限公司为见证方，根据甲方的授权代其采购确定乙方为乙方，但不承担本合同规定的甲方的权利和义务。

4. 本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

5. 本合同应依照中华人民共和国的现行法律进行解释，条款中如与国家规定、条例有抵触的，则该条款无效并按国家规定和条例执行，合同的其它条款继续有效。

#### 甲方:(盖章)

单位名称:常州市青少年活动中心

法定代表人或委托代理人:

经办人:

地址:

电话:3204000007571

开具发票信息:

银行账号:

开户行:

统一社会信用代码(税号):

#### 乙方:(盖章)

单位名称:

法定代表人或委托代理人:

经办人:

地址:

电话:

银行账号:

开户行:

统一社会信用代码(税号):



合同附件：

序号	人员考核细则	考核满分(分)	考核得分(分)			备注
			月	月	月	
1	着装统一，保持良好的精神面貌，文明用语。	5				
2	项目处制度公示上墙，岗位职责明确，从业人员持证上岗并公示上墙。	5				
3	出入口 24 小时值班看守，主入口确保双人执勤，按规定时间执行立岗，时间为中心上下班前半小时，树立中心形象。	5				
4	按甲方要求做好安防、维序的常态化工作。主动积极开展常态化巡视工作，及时发现排查处置安全隐患，无失责现象发生，无安全事故。	10				
5	外来人员：门岗保安按委托方要求对外来人员做好访客询问登记事宜，有问必答，热情、耐心解答进出人员的询问，并对老弱病残者及有困难者提供帮助。	10				
6	做好报刊信函、快递物资物品的接收和分发工作，并做好各项档案材料记录，完整清晰，无遗漏，无缺失，严肃收发纪律和程序，对来往信函、快递物品做好保密工作，不得有任何失误。	10				
7	服从领导、听从分配；积极、认真的完成领导交办的各项工作任务。当班时间内不串岗、不离岗、不会友、不吸烟、不酗酒、不做与工作无关的事宜。	5				
8	消控、监控设施应保持 24 小时开通，实行昼夜专人值班，并保持完整的监控记录，保证对各出入口、内部重点区域的安全监控、录像及协助布警。监控室收到火情、险情及其他异常情况报警信号后，应及时报警，并派专人赶到现场进行前期处理。	10				
9	对进出管辖区域各类车辆进行管理，维护停车场设施和交通秩序，保证车辆有序通行，安全、有序停放。对出入车辆进行指挥，防止通道堵塞。做好停放车辆的安全监控。车辆收费工作严格落实收费管理规定。	10				
10	制订各类突发事件应急预案，并将预案内容在保安办公室、监控室、机房等处张榜悬挂。在各楼层固定位置悬挂疏散示意图及引路标志，每年组织不少于 1 次的突发事件应急演练。	10				
11	人员要认真学习消防、应急救援知识，熟知使用消防、防暴救援器材的方法。发现消防隐患，及时上报，提出整改意见，避免事故。	10				
12	上下团结，齐心协力，为整体物业工作出力献策。	10				



小 计	100				
-----	-----	--	--	--	--

备注：1. 甲方将对保安服务情况每月进行一次专项考核，每季度进行一次全面考核，具体考核将在保安服务满意度表进行体现打分，如考核分在 90 分以上则全额支付物业服务费，考核分在 90 分以下将扣除一定金额的费用作为处罚。

2. 保安人员表现突出者，可适当给予相应加分。

3. 在备注栏里对加分、扣分情况进行说明。