**附件一:**

**厦门市园林植物园**

**安保服务外包管理标准**

**(试行)**

**第一章 总则**

为进一步提高植物园安保管理水平和服务质量，明确岗位职责，严格劳动纪律，使保安人员执行任务有所依据,保障园区、员工和游客的人身、财产安全,根据《中华人民共和国安全生产法》、《厦门经济特区公园条例》、上级管理单位相关政策法规及安全保卫工作和劳动管理等相关法规，结合我园实际，特制定本标准。

1. **安保管理要求**
2. **安全生产工作目标**

1.1杜绝一次死亡1人或重伤3人以上的工伤事故；

1.2杜绝一次死亡1人或重伤3人以上的道路交通事故（全责）；

1.3杜绝发生亡人火灾事故；市、局督办的火灾隐患整改率达100%；按规定配置消防设施，消防器材完好率达100%；

1.4杜绝市政园林设施因维护不到位，造成公共危害，发生死亡事故；

1.5 安保工作人员持证上岗率达100%；

1.6 不发生造成1人重伤以上的游客伤害事故。

**2、安全生产管理工作**

2.1中标单位应贯彻落实《中华人民共和国安全生产法》及有关安全生产的法律法规，建立健全安全生产责任制，督促检查安全管理工作，及时消除安全生产隐患，组织制定实施各类安全生产应急预案，保障景区范围内的安全生产和运营秩序。

2.2建立完善安全工作管理制度，健全管理工作机制，完成各类安全教育、宣传及培训演练工作，符合景区安全生产标准化管理体系要求，杜绝各类安全事故发生。

2.3维护好服务区域内游客、员工的人身和财产安全及正常的治安、人流和旅游服务秩序。

**3、消防安全**

3.1坚持“预防为主，防消结合”的工作方针。

3.2制定健全完善有效可行的消防安全管理制度、应急演练预案，并落实消防安全管理职责。

3.3指定专人定期检查消防器材和消控室及设备，排查并整改火灾隐患，组建专业的义务消防队伍，并定期组织培训、演练。

3.4贯彻执行并落实由业主下发的有关消防安全的文件要求。

3.5劝阻和制止游客在景区范围内违反消防法规和消防安全管理的行为。

**4、反恐安全**

4.1中标单位须建立健全合规可行的反恐防范工作制度，完善应急预案并组建专业的反恐应急队伍。

4.2中标人要随时做好应对反恐及各类安全检查的准备并满足整改及提升的要求。

4.3按照相关政策、法规及业主的要求开展反恐防暴培训、宣传和演练，具备应对各类紧急突发事件的处置能力。

4.4贯彻执行并落实由业主下发的有关反恐防暴的文件要求。

**5、隐患排除整改**

建立完善的隐患排查整改制度，并采取有效措施执行落实，服从上级主管部门及属地安全管理单位的整改要求。

**6、其他**

6.1严格遵守、执行并落实国家、地方、行业的相关法律、法规、规范、规程、标准及业主的各项管理制度及规定，并接受相应的监督检查与整改要求。

6.2 服从业主方的工作安排，对安保人员进行定岗、定员，保证人员稳定，确保队伍人员素质、服务质量满足各项要求。

6.3 服从业主方的一体化管理，接受业主对应急事件的指挥和调度，满足业主在春节、国庆等重大节假日、安全检查工作或管理区域内发生紧急事件等不确定时间段内增派人员的要求，协助完成好应急工作任务及业主交办的其他任务，不得有推诿拖拉、出工不出力等行为，并接受业主对其工作质量的考核。

6.4按照《中华人民共和国安全生产法》、《反恐法》等相关法律法规及业主方要求配足配全所有防卫装备，并保证配置的防卫装备需符合《反恐法》等国家及地方发布的相关法律法规和行业标准。

1. **仪容仪表**

1.保安人员上岗时须统一着装，戴帽子、绶带、领带（领带长度至皮带扣）。上衣佩戴肩章，上衣下摆扎进裤腰里；穿黑色（深色）皮鞋；使用黑色（深色）皮带。

2.制服干净、整洁，纽扣全部扣好，不可掀衣、敞怀、挽袖、卷裤脚、戴歪帽、穿拖鞋或凉鞋，不可赤膊，穿背心。

3.制服外衣袖，衣领处不得显露个人衣物，制服外不得显露个人物品，如纪念章、手机、钥匙扣、信物等。服装衣袋不得装过大过厚的物品。

4.除因公或经批准外，当班时间不准穿着或携带制服离开服务区域；业主或公司开会、培训（有组织的统一活动）时统一穿着制服。

5.春冬季节天气较冷，夜间执勤时可以穿着棉大衣。

6.头发要整洁，不准纹身，男队员理小平头，不染发，烫发，留长发，大包头，蓄发；不得留长鬓角，鬓发长不超过耳屏；不留胡须，不留指甲。女保安不得留披肩发，不得涂脂抹粉，不涂有色指甲油，指甲长不超出过1毫米。染发只准染与本人原发色一致的颜色。

7.执勤时举止应文明大方，精神振作，姿态良好，抬头挺胸，不得弯腰驼背，不得东倒西歪、前倾后靠，不得伸懒腰，不得插腰或将手插入衣袋，不准吸烟、吃零食、看报刊杂志。不得戴围巾、有色眼镜等。

8.上班时必须按规定要求着装，并将工作卡端正戴在胸前，任何情况都不得穿着短裤、背心、拖鞋。

**第四章　工作纪律**

1.上下班按要求考勤，无迟到、早退、脱岗、睡岗和串岗及聊天等现象。如确需要暂时离开工作岗位须征得当班值班班长同意。

2.值班记录齐全、交接班行为严格、规范。

3.服从各管辖部门人员的工作安排，积极配合处理突发事件。

4.按规定指挥车辆停放。

5.执勤时不得哼歌曲、吹口哨、摇腿晃脚、翘腿。不得随地吐痰、乱丢杂物；不得将任何物件夹于腋下；不得敲桌椅或玩弄其他物品。

6.遇到领导询问时敬礼问好。

7.注意检查和保持仪表，但不得当众整理个人衣物。

8.当班期间不准喝酒或酒后值班；不准接待与工作无关的客人；当班时间原则上不准打私人电话，确有急事时，打出与接听私人电话每次不得超过3分钟。

9.工作时间不得进行娱乐活动，不得大声说笑、听收音机或MP3等。

10.按职责要求巡视岗位区域，发现异常及时汇报。

11.遵守业主各项相关管理规章制度。

12.善待员工或同事，不出现打架、吵架、辱骂等行为。

13.保持岗位卫生，干净、整洁，服从业主其他部门对于卫生、施工等工作要求。

14.发现安全隐患及时报告，并进行妥善处置。

15.在工作中有权劝阻，制止破坏公共设施的行为，不能处理解决时，应即刻向业主方工作人员报告。

16.未经允许不准进入监控室、消控室等专业设备房间。

17.安保人员离职，中标单位须提前一个月递交书面报告通知业主，并报归口管理单位备案。待合格人员补充到位后，申请离职安保人员方可办理离职手续。

18.爱护并看管好安保装备、景区设备、设施，遵守景区各类设施的使用管理规定。

19.服从上级领导指挥，不得有推诿拖拉、出工不出力等行为。

20.提供业主要求的安全工作台帐资料。

**第五章　服务规范**

　　１．景区安保人员

（1）认真解答游客的问询，给予游客正确的指引。如遇自己不懂的问题可向其他同事或景区管理人员请教后为游客解答。

（2）巡视景区发现有违反《厦门经济特区公园管理条例》、《厦门市景区游客守则》或园博苑相关管理规定的行为应及时劝阻、上报安保管理人员，按其指示处理。

（3）发生游客受伤等情况时，要及时赶到现场处理，注意寻找目击证人及维持景区及工作场所秩序。

（4）当景区客服中心出现游客排长队时要疏导客流，做好游客引导。

（5）听从业主安排,协助处理景区突发的各项工作。

（6）按照工作安排调整,与本班各安保人员换岗休息，换岗时交接好各种钥匙、备品。

（7）及时汇报信息，发现可疑人员或可疑情况及时向辖区民警、安保管理人员报告。

（8）准时到岗，清楚交接；游客疏导有序，防止游客摔伤、挤伤；做到首问责任制；及时引导游客购票进景区及安全文明宣传，确保景区秩序井然。

（9）按程序做好开、关门，巡视景区，确保非运营时间的景区安全。

（10）按景区管理单位指示引导有关景区商家与工程施工作业人员进场施工及设置防护，并经常检查防护是否完好。

２．办公区域安保人员

（1）门卫岗:

① 严禁“三无”人员进入，对可疑人员进行询问、来访人员进行登记并保护大门等公共设施、设备不受破坏；

② 对进出大门的车辆携带运送的物品、物资进行严格检查；

③ 指挥车辆有序进出，保持大门畅通；

④ 维护大门秩序，严禁在大门口停放无关车辆和摆摊设点；

⑤ 门岗站岗安保执行跨立站岗制。

（2）巡逻岗：

① 注意是否有可疑人员进行窃视、逗留，是否有破损门、窗等，是否按要求关闭开启；

② 认真检查各类消防及公共设施是否完好无损，灭火器是否处于可用状态；

③ 巡逻时发现身份不明，行踪可疑的人员，应对其进行询问，做好登记记录工作，同时做好预防逃跑或暴力侵袭的防范措施，保护自身安全；

④ 做好分管区域的巡逻工作，严格按照设置的巡视点准时做好巡视登记，接到安防、消防值班人员通知的警情、险情要及时赶到现场进行初步处理，及时报维修调度，并通知相关管理部门；

⑤ 巡逻时应注意以下工作方法：看有无异常情况，闻有无特殊气味，听有无异常响动，发现异常情况及时报告当值班长，由其根据情况决定处理办法。

（3）监控室、消控室执勤岗：

① 不间断观察安防、消防设备的报警信息；

② 时刻保持和巡逻岗位的信息畅通，及时通报发现的可疑情况；发现可疑情况要求巡逻人员及时处理、核实，并报招标人。严格按照设置的巡视点准时做好巡视登记，接到安防、消防值班人员通知的警情、险情要及时赶到现场进行初步处理，及时报维修调度，并通知相关管理部门；

③ 检查岗位范围内的消防设施等设备是否完好无损，灭火器是否处于随时可用状态，并做好登记；

④ 保持内线电话畅通，不长时间占用内线值班电话聊与工作无关的事。

⑤ 未经业主允许,不得让无关人员私自进入监控室或消控室。

**第六章　　人员管理及劳动关系**

１、所有安保人员须遵纪守法，品行良好，无刑事处罚、劳动教养、行政拘留、强制戒毒或者被开除公职、开除军籍的记录。

2、安保人员须取得市级公安部门颁发的保安员上岗证。根据消防法律法规的规定，消控室的消防监控室安保人员还须持有公安消防部门颁发的《建(构)筑物消防员职业资格证书》。

3、安保人员每年应当在依法设立的安保培训机构参加培训。

4、文明、规范地履行安保工作职责，关心、爱护和维护业主方的利益。

５、服从业主方管理人员的工作安排，遵守工作纪律。

６、培训管理

（1）新入职安保员到本项目岗位报到前需进行岗前培训。

（2）新入职安保员到本项目岗位处报到前，中标单位负责对新入职安保人员进行服务作业标准、安保工作职责、安保人员着装标准、景区出入口信息、景区地貌图、岗位技能等培训，考核合格后方可上岗，并将培训考核结果报招标单位备案批准后方可就职。

（3）新入职安保人员上岗前须跟岗学习三个班次。

（4）跟岗期满，由招标单位考核其岗位技能的掌握程度，若未达到工作要求，拒绝接收。

（5）转岗培训

各岗位安保人员的职责和需掌握的工作技能有较大差异，要求各岗位安保转岗前须接受转岗培训。各岗位保安不得互相转岗。若确有必要须转岗，须经过批准，并经过相应的培训考核合格后，经考核许可后才能转岗。

(6）重温技能培训

安保人员应积极参加招标人组织的安全、客服方面的培训。

７、交接班

７.1各岗位交接时要遵循交接班原则，交接内容清楚明了、重点突出，尽可能做到接班人员能从《安保人员交接班本》中清楚了解上一班工作情况，重要事项不得遗漏，并交接清楚，一般事务则简明扼要；交接完毕，交接双方签认后出现因交接不清而产生的问题时由接班人负责。

７.2交接班的内容如下：

（1）对讲设备状态，安保装备状态及其数量。

（2）钥匙。

（3）设备、设施状况。

（4）执勤情况及工作内容。

（5）其他需要特别说明的情况。

８、考勤管理

８.1排班管理

（1）每月 27 日前，中标人将下月安保人员排班情况提交招标人，经其签字确认后将复印件交归口管理单位备案。中标人应保持办公区域安保、景区安保人员的相对稳定和固定。

（2）未经招标单位同意，不得随意变换排班表，如因特殊不可克服困难，需进行调整的，须提前 24 小时报招标单位同意。

（3）对于违规排班、违规更换安保人员及跟岗期间的安保人员，则不算入考勤工时。

８.2安保人员班中换岗规定

（1）安保人员按规定时间换岗轮休，不得擅自离岗。

（2）准时、迅速换岗，换岗时间不得超过 3 分钟，不得在换岗时闲聊或做与工作无关的事情。

（3）换岗时须将本岗位尚未完成的事情和物品与替岗人员交接清楚。

（4）在岗人员如有事情需要临时离开岗位的，需找本班安保人员顶岗，不得私自离开岗位。

８.３安保员应当爱护和妥善保管安保员服装和安保服务标志，穿着安保员服装应遵守下列规定：

（1）按季节变换统一换装。

（2）按照规定佩戴帽徽、肩章、领花、袖章等标志，不得佩戴、系挂与安保人员身份或者值勤无关的标志、物品。

（3）值勤时需佩戴专用武装带的，应按规范佩戴。

（4）安保人员上班期间需佩戴由中标人统一制作的员工卡，不得私自将员工卡转借他人。

９.体能要求

９.1每半年(6 月、12 月)应对安保人员组织定期体能测试，体能测试要求如下：

① 4\*10 折返跑：13-14 秒

② 俯卧撑：20 个（不计时间）

③ 800 米跑：4 分 35 秒以内

④ 仰卧起坐：20 个（一分钟）

９.2体重标准（过于肥胖或消瘦者）；

① 按以下方法判定过于肥胖或消瘦者:

a、实际体重超过标准体重 25%以上者为过于肥胖；

b、实际体重低于标准体重 15%以上者为过于瘦弱。

② 标准体重计算方法: 标准体重（千克）=身高（厘米）-110

③ 超出和低于标准体重的百分数计算方法:

[实际体重（千克）-标准体重（千克）]÷标准体重（千克）×100%

1. 劳动关系

中标单位必须对派驻本项目的安保人员购买相应的保险、并对其生老病死、工伤意外、劳务纠纷等特殊情况承担全部责任，对上述情况发生，中标人须给予妥善处理，严禁由于上述情况影响景区正常运营或者形象的情况发生。

**第七章　配合度和应急能力**

中标人须服从招标人管理人员的一体化管理，接受招标人对应急事件的指挥和调度，协助完成好应急工作任务及招标人交办的其他任务，不得有推诿拖拉、出工不出力等行为，并接受招标人对其工作质量的考核。

1. **投诉与反馈**

　　凡因工作态度差、违反劳动纪律或与游客产生矛盾导致打架、无理伤人，被发现或被游客投诉，中标单位应负责处理投诉并给予反馈，同时按考核办法给予扣罚并赔偿业主所有损失。