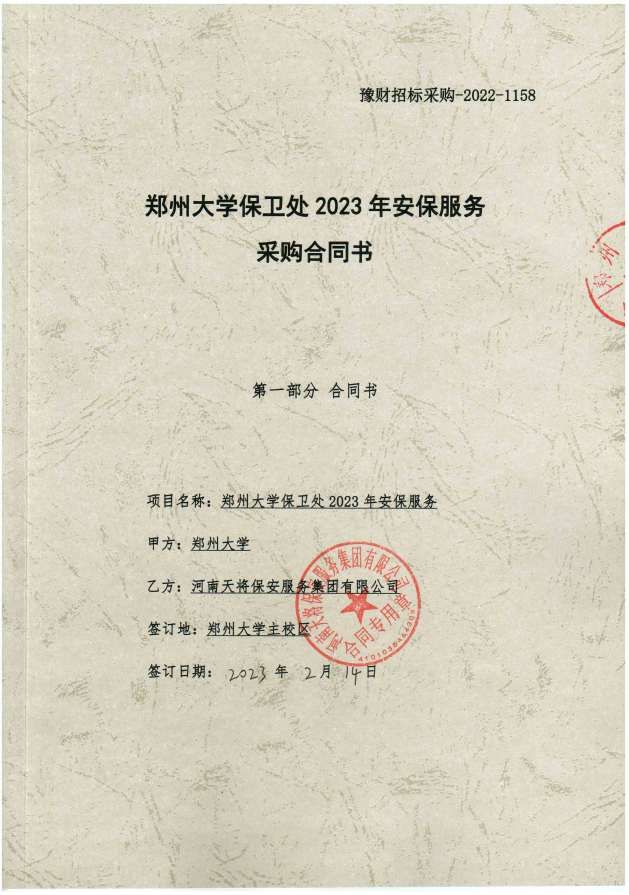
****

2022年12月13日，郑州大学以 政府采购方式 对郑州大学保卫处2023年安保服务项目进行了采购。经河南省公共资源交易中心评定，河南天将保安服务集团有限公司为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经郑州大学(以下简称：甲方)和河南天将保安服务集团有限公司(以下简称：乙方)协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

**1.1 合同组成部分**

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标通知书；

1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

**1.2 标的**

1.2.1 标的名称：郑州大学保卫处2023年安保服务；

1.2.2 标的数量： 1 ；

1.2.3 标的质量：按招标文件规定和合同约定 。

**1.3 价款**

本合同总价为：￥12991680元（大写：壹仟贰佰玖拾玖万壹仟陆佰捌拾元人民币）。

分项价格：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 分项名称 | 分项价格 |
| 1 | 一月份工资 | 1082640 |
| 2 | 二月份工资 | 1082640 |
| 3 | 三月份工资 | 1082640 |
| 4 | 四月份工资 | 1082640 |
| 5 | 五月份工资 | 1082640 |
| 6 | 六月份工资 | 1082640 |
| 7 | 七月份工资 | 1082640 |
| 8 | 八月份工资 | 1082640 |
| 9 | 九月份工资 | 1082640 |
| 10 | 十月份工资 | 1082640 |
| 11 | 十一月份工资 | 1082640 |
| 12 | 十二月份工资 | 1082640 |
| 总价 | | 12991680 |

**1.4 付款方式和发票开具方式**

1.4.1付款方式： 经甲方考核合格后，根据实际服务时间和上岗人数，据实结算，每月支付一次 ；

1.4.2 发票开具方式：普通服务业发票。

**1.5 履行期限、地点和方式**

1.5.1 履行期限：2023年1月1日~2023年12月31日；

1.5.2 履行地点：郑州大学四校区，包含主校区（含护理学院高新区校园）、南校园、北校园、医学院校园，均不含家属区 ；

1.5.3 履行方式：　　按招标文件规定和合同约定执行，双方签订合同前乙方须向甲方交纳中标价格5%的履约保证金 。

**1.6 违约责任**

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的2%计算，最高限额为本合同总价的5%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的0.1%计算，最高限额为本合同总价的1%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

**1.7 合同争议的解决**

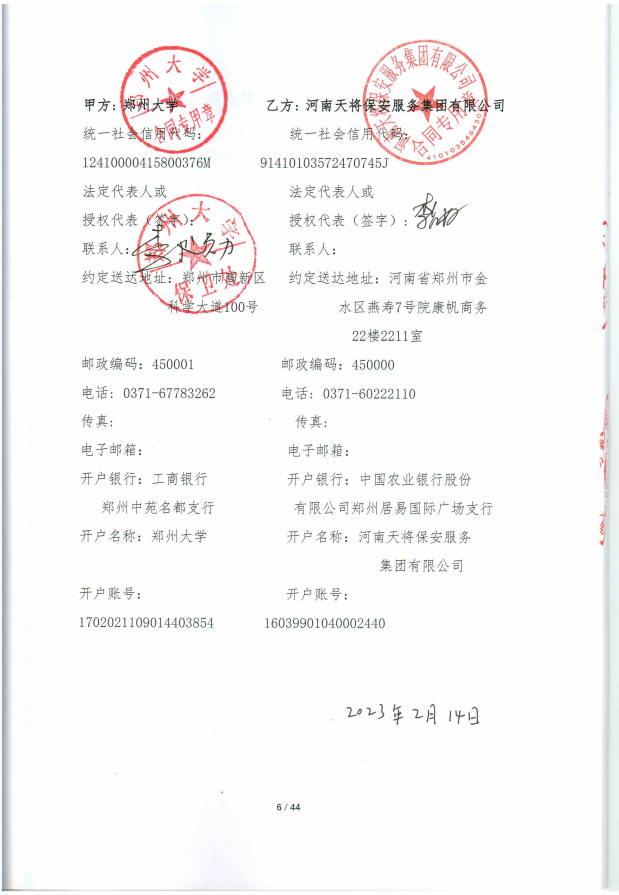
本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第2种方式解决：

1.7.1 将争议提交郑州仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向 合同签订地郑州高新技术产业开发区人民法院起诉。

**1.8 合同生效**

本合同自双方当事人盖章和签字时生效。

****

**第二部分 合同一般条款**

**2.1 定义**

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

**2.2 技术规范**

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。（见附件）

**2.3 知识产权**

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见***合同专用条款***。

**2.4 履约检查和问题反馈**

2.4.1甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

**2.5 结算方式和付款条件**

详见***合同专用条款***。

**2.6 技术资料和保密义务**

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

**2.7 质量保证**

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

**2.8 延迟履行**

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

**2.9 合同变更**

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项，且如果系追加与合同标的相同的服务的，那么所有补充合同的采购金额不得超过原合同价的10%；

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

**2.10 合同转让和分包**

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

**2.11 不可抗力**

2.11.1如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在***合同专用条款***约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在***合同专用条款***约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在***合同专用条款***约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

**2.12 税费**

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

**2.13 乙方破产**

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

**2.14 合同中止、终止**

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

**2.15 检验和验收**

2.15.1 乙方按照 合同专用条款 的约定，定期提交服务报告，甲方按照 合同专用条款 的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见 合同专用条款 。

**2.16 通知和送达**

2.16.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于5个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.16.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

**2.17 合同使用的文字和适用的法律**

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

**2.18 履约保证金**

2.18.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按 合同专用条款 约定的方式，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，提交不超过合同价 5%的履约保证金；

2.18.2 履约保证金在 合同专用条款 约定期间内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满之日起 30 个工作日内，甲方应将履约保证金退还乙方；

2.18.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

**2.19 合同份数**

合同份数按 合同专用条款 规定，每份均具有同等法律效力。

第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。

|  |  |
| --- | --- |
| **条款号** | **内 容** |
| 2.1.4 | 甲方名称：郑州大学  地址：河南省郑州市高新区科学大道100号  乙方名称：河南天将保安服务集团有限公司  地址：河南省郑州市金水区燕寿7号院康帆商务22楼2211、2213、2222室 |
| 2.1.6 | 项目现场：郑州大学四校区：含主校区（含护理学院高新区校园）、南校园、北校园、医学院校园，均不含家属区。 |
| 2.15 | 检验与测试的条件和方式：按国家现行有关标准和规定执行 |
| 2.18 | 履约保证金金额：合同总额的 5 %；  履约保证金币种：与投标货币相同 |
| 2.19 | 合同份数：一式 拾 份，甲乙双方各执 伍 份 |

**附件一：**

**招标任务要求**

一、基本概况

郑州大学大门值班守卫、处值班室值班和行政楼安保及秩序管理、校园守卫、重点岗位值守、安防控制中心监控值班及设备维护、治安巡逻、微型消防站及队员食堂管理、交通管理、反恐防暴、大型活动秩序维护、处置突发事件等。具体岗位根据学校要求随时调整。

二、管理内容

1．全面负责校园门卫管理，加强疫情防控及进出校园车辆、人员和物资的检查管理；2．做好治安和消防安全管理工作，及时发现和消除安全隐患，维持校园治安秩序，为教学、科研、管理和生活服务创造一个安全的校园环境；3．负责重点场所的值班守卫和校园治安巡逻；4．在学校保卫部门的组织领导下，做好内部治安综合治理工作；5．承担校园内组织举办的各种大型活动的安全警戒任务；6．妥善处置各种应急突发事件，为广大师生提供紧急救助服务；7．配合公安机关查处、打击校园内部与周边的违法犯罪活动；8．微型消防站及队员食堂管理服务工作；9．完成学校保卫处交办的其他工作任务。

三、服务人员

本项目保安人员不低于 312人。不满足此项要求的，其投标文件将会被拒绝。

（一）主要岗位设置:

1．主校区（含护理学院高新区校园）岗位设置

1.1门卫中队

1.1.1南门：外广场秩序管理；内广场交通指挥；门卫管理；道闸收费系统管理。

1.1.2东门：外广场秩序管理；内广场交通指挥；门卫管理。

1.1.3北门：内外广场秩序管理；门卫管理；西门；门卫管理。

1.1.4东二门：门卫管理。

1.1.5行政中心：门卫管理；地下停车场管理；楼内巡逻

1.1.6 护理学院高新区校园：门卫管理；院内巡逻

1.2交通中队：校园交通秩序管理(含机动车、非机动车及行人)

1.3特勤中队：校园内环境秩序治理；反恐防暴。

1.4技防及后勤保障中队

1.4.1技防分队：安防控制中心监控及设备维护；校内各类车辆信息管理、交通信息化平台维护及日常违章信息处理系统管理；微型消防站管理。

1.4.2食堂

2．南校园岗位设置

2.1门卫中队

2.1.1东门：门卫及道闸收费系统管理。

2.1.2南门：门卫及道闸收费系统管理。

2.1.3北门：门卫管理。

2.1.4南北河沿门：门卫管理。

2.1.5行政楼：安保及秩序管理。

2.2交通秩序分队：校园环境及交通秩序管理；反恐防暴。

2.3微型消防站及食堂。

3．北校园岗位设置

3.1门卫中队

3.1.1东门：门卫及道闸收费系统管理

3.1.2南门：门卫及道闸收费系统管理

3.1.3行政楼：安保及秩序管理

3.1.4 模具中心门卫管理

3.2交通秩序分队：校园环境及交通秩序管理；反恐防暴

3.3微型消防站及食堂

4．东校园岗位设置

4.1门卫中队

4.1.1西门：门卫及道闸收费系统管理

4.1.2中门：门卫管理

4.1.3电教门：门卫管理

4.1.4行政楼：安保及秩序管理

4.1.5停车场管理

4.2交通秩序分队：校园环境及交通秩序管理；反恐防暴。

4.3微型消防站及食堂

（二）岗位主要职责

1．门卫工作职责

1.1清理内外广场违规停放的各类车辆，禁止小摊小贩物流快递在广场内摆摊设点；维持广场秩序整齐、干净。

1.2指挥出入校门的机动车按标识标线缓速行驶，确保大门口交通有序、安全。

1.3指挥非机动车、行人由人行通道通行，禁止非机动车走机动车道，对外来人员及车辆进行盘查、登记；出入货物的盘查和登记。

1.4对驶入校区的外来车辆按规定收费，阻止未经批准的机动车进入学校。

1.5按规定时段开放大门，大门关闭时段，禁止人员、车辆通行，禁止攀爬、翻越大门、围墙，对破坏大门、围墙者及时控制并移交司法机关追究责任。

1.6反恐防暴一线力量。

1.7按照学校要求，配合处理各类突发事件和临时任务。

2．交通管理职责

2.1指挥驶入校园的机动车按标牌、标识线行驶。

2.2指挥引导机动车在已规划车位内停放，禁止在道路上随意停放。

2.3禁止机动车超速、逆向行驶，上下课高峰期间指挥机动车避让行人。

2.4引导非机动车在已规划区域内有序停放，纠正乱停乱放行为。

2.5校内各类大型活动交通疏导和管制工作。

2.6各类交通违章行为的纠正和处置。

2.7反恐防暴二线力量及学校交办的其他任务。

3．行政中心、行政楼管理职责

3.1承担门卫管理任务和安保工作，对欲进入行政楼的外来人员进行审查登记，维护楼内办公秩序不受干扰。

3.2监督管理地下停车场秩序和安全工作。

3.3负责维护行政楼门前及周边秩序。

3.4学校交办的其他临时工作和任务。

4．特勤中队职责

4.1清理校内私设摊点、践踏草坪、扎帐篷、折花木、散发张贴广告、捕鱼及其他一切不文明行为。

4.2配合交管中队处置各类交通违章行为。

4.3对破坏校园秩序的各类行为进行制止和处理。

4.4加强体能、技能训练，每天训练不少于四小时，确保各类大型活动的安全并做到能全天候应对。作为学校反恐防暴的专门力量，快速反应、有效处置各类突发事件。

4.5学校交办的其他临时工作和任务。

5．技防及后勤保障职责

5.1科学使用现有安防设备，对校区进行全天候监控，及时发现异常状况，通知值班队员进行排查、处置。

5.2熟悉各点位情况，做到发生治安、消防、交通危害状况时第一时间发现，报告并监控保留视频物证。

5.3对现有设备进行巡查养护、发现问题能及时维护并通知维保单位抢修，确保设备能正常运行。

5.4准确录入、登记校内机动车驾驶员个人信息、车牌号码，便于随时查询。

5.5及时录入违章机动车信息并提供给执勤人员。

5.6承担微型消防站24小时值班备勤，排查火灾隐患，一旦发生火灾，快速组织灭火救援。

5.7维护报账大厅的秩序和安全。

5.8承担全体队员的伙食，确保饮食安全、卫生，做好内务卫生及物品保管登记。

四、人员素质要求

1．项目经理（保安队长）：

（1）45 岁以下，有保安员职业资格、建（构）筑物消防员上岗证。

（2）爱党、爱国、具有一定的政治觉悟，遵守国家的法律法规。

（3）具有应从事保安工作5年以上，复员转业军人或具有2年以上保安管理工作经验的人员，熟练使用办公软件。

（4）爱岗敬业，吃苦耐劳，责任心强，具有一定的组织管理和沟通协调能力。

2．带班队（班）长：

（1）45 岁以下，中专或高中以上学历，有相关专业上岗证。

（2）爱党、爱国、具有一定的政治觉悟，遵守国家的法律法规。

（3）具有一年以上同岗位工作管理经验，了解办公软件。

（4）爱岗敬业，吃苦耐劳，责任心强，具有一定的组织管理和沟通协调能力。

3．保安人员素质要求：

（1）除甲方明确的特殊岗位外，一般岗位要求为男性，年龄18周岁以上45周岁（含）以下，身高170厘米以上，身体健康，品行良好，非学校周边居住人员，无任何违法犯罪记录，具备上岗资格。

（2）保安人员需具备初中以上文化程度，经专业培训机构培训合格（持证上岗），有较好的语言、文字表达能力，能独立履行保安工作职责。

（3）所配置的保安人员30%以上应为复员退伍军人或从事保安工作半年以上人员。

五、安保服务质量要求

1．确保服务区域学校财产安全和师生人身安全。维护正常稳定的教学、生活秩序。做好治安防范安全。坚持每天24小时巡逻工作制度，有效处置各类突发事件。热情服务师生；认真填写值班记录，做好交接班工作；严格履行岗位职责，不做与保安服务无关的事情；有重要情况要妥善处置并及时上报，不迟报、漏报、瞒报；严禁岗上饮酒或酒后上岗；严禁脱岗、空岗、睡岗、迟到，早退。

2．中标单位所有在岗保安队员必须严格遵守国家法律法规和学校规章制度及岗位要求，自觉服从学校管理人员的监督管理。

3．中标单位管理岗位人员应加强与学校管理人员的联系和沟通，不断更新服务理念，改进工作方法，提高服务质量，共建共享平安和谐美丽校园。

4．中标单位在岗值班值守保安队员必须树立以师生为中心的工作理念和服务意识，严格规范职业道德、值班值岗语言动作规范，坚守岗位，衣着整洁，公办事，礼貌应询，文明执勤，不得在服务期内因工作原因对学校声誉造成影响。

5．学校可根据工作需要，随时调整保安服务岗位设置情况和任务安排，保安单位应积极主动配合，自觉接受调整和调度，确保在规定的时间将规定的保安队员人数安排到位，并指定专人负责。

6．学校在对保安服务质量日常检查过程中，对保安单位出现的一般性违规等过错行为，通过当班保安队长或负责人进行反馈并限期整改；重大过错行为， 将直接反馈给保安服务公司中层以上领导并责成限期做出处理。

7．本项目的保安队长（项目经理），要求有一定的文字水平，有相关管理经验，懂电脑操作，负责每天工作的安排、督促和检查。项目经理须为专职，不得兼职。其他人员配备应精干满员，身体健康，年龄符合劳动法要求，人数不少于招标文件要求，甲方根据寒暑假工作需要，可增减乙方用工人数，根据出勤天数结算假期服务费用。

六、其他要求

1．所有队员基本信息、身份证明、无违法犯罪纪录证明要在保卫处填写登记表备案并保证队伍的相对稳定。

2．加强对保安队员的法纪教育和业务学习训练，需要定期集中理论学习；规范化执勤、消防灭火、防暴、防盗训练等；有培训计划和培训记录，并作为保安队伍考核的凭证之一。上岗后招标人对保安人员进行考核，不符合要求招标人有权直接进行更换和管理。

3．为加强企业安保台帐资料档案管理，夯实安保管理基础工作，合理利用安保台帐资料档案信息资源，做好保安档案管理有且不仅限于：①保安员入职申请表；②保安员政审表；③保安员劳动合同；④保安员无犯罪记录证明；⑤保安员花名册；⑥保安员排班表与考勤表。

4．有健全的组织机构和保安服务管理制度、岗位责任制度、保安员管理制度，持保安员证上岗。

5．针对本项目制定切实可行的安保人员的奖惩措施及人身保障方案。

6．配置合理、齐全的安保所需装备。

7．保安人员为保安单位雇员，与学校不存在劳动或雇佣关系。保安单位应按照国家规定发放工资，办理保安人员的社保、保险等事项。

8．保安队员服装、保安设备由保安公司自行解决。

9．具备应急能力。

七、其他约定

1．乙方管理人员应按时参加甲方组织的例会。

2．乙方管理员须每天进行巡检，甲方安排人员进行督查。对发现的问题乙方要积极整改，具体按照甲方的考核办法实施。

3．乙方应与从业人员签订劳动合同。从业人员根据岗位要求，须向甲方提供身份证复印件、健康证、体检证明等相关资料备案。

八、考核办法

（一）考核办法

1．在学校领导的直接领导，以及国资处、财务处、纪检监察部的指导和监督下，严格按照国家有关部门法规、条例，建立学校监督和保安公司执行的管理体系。采取保卫处日常检查与轮流邀请其他部门每月测评的方式，把安保服务的质量与当月服务费用挂钩，对保安公司提供的安保服务进行打分（见附件）。打分表请附后面

（二）考核结果运用

1．当月平均得分等于或高于90分的，支付总费用的100%。

2．当月平均得分等于或高于80分、低于90分的，支付总费用的95%。

3．当月平均得分低于80分的，支付总费用的90%。

4．当月平均得分低于70分的，支付总费用的80%。

5．连续3个月平均得分低于70分的，直接解除协议。

九、协议期限及付款方式

（一）服务期限为1年

（二）付款办法

1．中选单位按照中选价格的5%缴纳履约保证金。

2．每月按照保卫处出具的验收报告和考核结果付款。

3．乙方开具合法发票。

4．保安服务费每年按12个月核定（共1年），每月支付一次。

十、未尽事宜，双方另行协商。

十一、承担风险

（一）投标人将对校园安全服务质量进行全过程监控，中标方人员日常工作不到位、不达标或有违约现象，将依据合同约定及学校《保安管理细则》，作出相应的违约处理与处罚。

（二）投标人每季度对校园安全服务质量征求师生员工的意见，综合满意率必须达到95%以上。没有达到满意率95%以上的中标人必须进行整改；综合满意率低于70%或每月发生2起以上师生投诉现象，经调查属实，校方有权解除合同。

（三）中标方人员在岗履行工作职责期间，发生人身伤害、伤亡和各种事故及违法违纪所产生的后果，均由中标方负责处理并承担相应法律的责任，招标方不承担任何责任。

（四）由于中标方违反国家相关法规等情况，与该公司聘用人员发生纠纷，均由中标方负责调解与处理，招标方不承担责任。

（五）中标方在校园安全服务中违反国家相关法规或行业规范，因过失造成他人人身伤亡的，均由中标方负责处理并承担相应的责任，招标方不承担任何责任。

（六）在校园内发生安全责任事故（如：人身伤害、火灾、盗窃），根据相应的法律、法规和合同规定追究中标方相应责任。

**附件二：**

**岗位职责与要求**

**门岗执勤人员岗位职责与岗位要求**

**一、门岗值勤人员岗位职责**

1．清理内外广场违规停放的各类车辆，禁止小摊小贩物流快递在广场内摆摊设点；维持广场秩序整齐、干净。

2．指挥出入校门的机动车按标识标线缓速行驶，确保大门口交通有序、安全。

3．指挥非机动车、行人由人行通道通行，禁止非机动车走机动车道，对外来人员及车辆进行盘查、登记；出入货物的盘查和登记。

4．对驶入校区的外来车辆按规定收费，阻止未经批准的机动车进入学校。

5．按规定时段开放大门，大门关闭时段，禁止人员、车辆通行，禁止攀爬、翻越大门、围墙，对破坏大门、围墙者及时控制并移交司法机关追究责任。

6．反恐防暴一线力量。

7．按照学校要求，配合处理各类突发事件和临时任务。

**二、门岗执勤人员岗位要求**

1．必须严格按照规定着装，提高警惕，坚守岗位，不做与值班无关的事，不准无关的人员在值班室内闲谈逗留。值班期间严禁打瞌睡、喝酒、吃零食、带耳机听收录机，不准擅离职守。

2．必须主动热情、文明执勤、礼貌待人。门卫是学校对外的 “窗口”，反映着学校的管理水平和整体形象。值勤时应使用文明语言，讲究礼节礼貌，态度和蔼，严禁讲粗话、野蛮工作。

3．必须正确行使纠查权。对违章行为必须坚持耐心说服、讲明道理、妥善处理，既要坚持原则又要注意工作方法，以理服人。严禁争吵打架的现象发生；严禁利用职权故意刁难、辱骂他人。

4．必须保存好收费票本，保管好票根，定期上缴学校指定人员，严禁收费不撕票，贪污、挪用公款等行为。

5．严禁利用职权向群众敲诈勒索或索取财物。

6．上班期间严禁“坐岗”。有人员或车辆进出门口时，门岗执勤人员必须站起来主动询问、检查、登记，禁止坐在门岗内不闻不问、一动不动任由其进出。

7．必须对无通行证车辆及携带物品进行查验和登记；驾证手续不全的车辆不准进入校园；无特殊情况，出租车不准进入校园；特殊车辆如执行公务的警车、消防车、救护车、工程抢险救援车等查明情况后放行。

8．必须按规定交接班履行交接手续。依据现行交接班制度按时进行交接班，交接时双方对值班室内的一切物品、收费票本及现金的数目、通讯器材、交通设施和当班情况必须交接清楚并做好记录（包括设备、器材、物品的数目、使用状况、去向、各种当班记录等以及当班有必要传达和提醒下班注意的事项），交接班时须提前10分钟。

9．熟悉各种紧（应）急、报警求助电话，做好接、报警工作。当执勤发生案件（事故）或其他紧急情况时，应立即向校卫队值班人员和保安队长报告，请示处理。紧急情况下可先处理后再报值班人员。

10．管理好门岗的值班电话和存放充电的对讲机。门岗执勤人员上班期间不得打与值班无关的电话，防止电话无法打入，影响通信和值班工作；对讲机应根据情况进行充电并掌握对讲机的数目及使用流向。

11．必须保证门口交通的通畅有序。按规定开、关电闸门，指挥车辆有序进出和按规定停放，做好门口禁停区域的管理，严禁在校门口乱停、乱放、乱摆摊，保证校门内外整洁有序。

12．必须注意识别和防止外来人员入校出售、促销商品或进入学生宿舍、教学、科研办公楼等场所叫卖、推销商品。

13．对外籍到访客人（外国人、港、澳、台人员），门岗执勤人员须及时与校有关部门负责接待的人员取得联系，征求负责人的意见处理，并随时注意文明形象。

14．对国内新闻记者、电台、电视台的媒体人员来访，执勤人员必须查验记者证和采访介绍信，并立即与学校有关部门（党办、校办、宣传部）取得联系，同意后方可放行进入。

15．必须保持校门口一带和值班室内外的清洁卫生，不得乱扔杂物。值班室内外物品必须整齐、整洁。

16．禁止精神病患者、醉酒者、有意寻衅滋事者入校。

17．禁止携带枪支、易燃、易爆、剧毒、强腐蚀、放射性物品以及毒品等违禁物品的人员入校，一旦发现坚决予以暂扣，并及时上报校卫队，查明情况后再做处理。

18．禁止非指定收购废品的人员进入学校从事收购活动。出门时须认真检查，严防有用物资充废品夹带出校。

**交通管理人员岗位职责及岗位要求**

**一、交通管理职责**

1．指挥驶入校园的机动车按标牌、标识线行驶。

2．指挥引导机动车在已规划车位内停放，禁止在道路上随意停放。

3．禁止机动车超速、逆向行驶，上下课高峰期间指挥机动车避让行人。

4．引导非机动车在已规划区域内有序停放，纠正乱停乱放行为。

5．校内各类大型活动交通疏导和管制工作。

6．各类交通违章行为的纠正和处置。

7．反恐防暴二线力量及学校交办的其他任务。

**二、交通管理队员岗位要求**

1．必须要有高度的责任心，遵守纪律，严格按规定着装，严格执行巡逻值班制度，勤走、勤查、勤看、勤问，不偷懒取巧，不做与值班无关的事（包括聊天、看报刊、听收录机、打电话等）；不脱岗、串岗；不准大声喧哗，不准打瞌睡。特别是夜班巡逻队员必须提高警惕，加强戒备，保证每小时巡逻一次，防止不法分子作案、袭击和破坏。

2．做好安全隐患的防范工作。发现有事故隐患存在，无论是自然的还是人为的都要及时上报处值班室。紧急情况下可先处理后再报值班人员。

3．必须积极配合学校110、119报警中心的指挥调动。当听到报警中心的指令或情况通报后，巡逻队员必须服从报警中心的调动，迅速赶到指定地点配合检查处理有关情况。当报警中心和值班人员的指令冲突时，以报警中心人员的调动为准。

4．发现校内公共场所以及大小宣传橱窗、广告栏有大小字报或反动的、不健康的标语、字画，拍照取证后，及时清除，并将原件及时上交处值班室。

5．发现有人员（特别是10人以上的）非法集会和游行示威以及影响校园安定团结的苗头的事件，要及时报告处值班室，做出相应的处理。

6．发现有未关的门窗（包括没关好的），特别是内有器材、设备、物品或重要的办公室、库房等重点要害部位的门窗，必须立即报告当班队长，不可贸然进入，队长上报校卫队或值班干部，在校卫队值班人员的安排下，等待该部门的管理人员或负责人到来，管理人员查看确定情况后，再做出相应的处理和采取相应的措施。

7．检查到车辆（摩托车、汽车、电瓶车）未拔钥匙时，应原地将其锁好并拔下钥匙，加上防盗锁并留下校卫队联系方式，把钥匙立即送到校卫队值班室暂时保管并按规定详细作好记录；禁止将拾获的车辆驶离原地（特殊情况除外）；禁止私自驾驶拾获的车辆，私自驾驶造成的后果和责任将由驾驶者自负。

8．检查停车场并确保使各车位正确使用，指引入场车辆有序停泊。

9．发现车辆入场时已受损，应提示车主确认，必要时请车主做书面确认。

10．熟悉停车场内通道结构、保安系统及消防设备等，以便一旦发生事故能够及时处理。

11．引导车辆按指定位置及方向停放，排列整齐，不可阻塞通道，指挥、疏导校内进出的车辆按照学校车辆停放的相关规定整齐、有序地停放在指定位置；校内发生交通事故时，巡逻队员应立即将现场情况报告校卫队值班人员，在值班人员的安排下与有关部门取得联系，采取有效措施妥善处理。

12．车主停车时须提醒车主锁好车门，贵重物品随身携带。发现有车辆未锁车门或车窗未关闭时，应立即通知上级联系车主，并值守于车辆附近，防止车内物品失盗，车主取车时，应主动上前提醒。

13．未经上级许可，禁止车辆在停车泊位或车道上维修/清洗。

14．负责停车场安全巡视工作，特别注意对各走火通道及偏僻区域之巡察，盘查可疑及闲散人员。

15．对进出可疑人员、车辆及其所携带或装载之物品按规定检查验证。

16．为车主提供引导及咨询服务，热情礼貌答复客人之问询，及时将外部之意见和投诉反映给上级。

17．遇有车主碰损他人车辆时，须要求肇事者等候被损车辆之车主到场解决；或经驻场管理员同意后，书面记录详细情况及要求肇事者签名确认，并预留足额保证金后可允许肇事者先行出场。

18．遇有丢失入场小票车辆出关时，须要求驾驶人出示身份证、驾驶证、及该车行驶证审核确认，要求驾驶人提供其入场大致时间并进行核对，在上述各方面均可印证后须当值保安主任签字确认后方予放行。

19．遇有入场小票/泊车卡与入场图象不一致时，应礼貌要求驾驶人将车辆停至不影响车辆通行之区域，向其说明出场车辆必须与入场小票/泊车卡一致方可出场。

20．遇有收费纠纷或车辆阻塞车道时，礼貌要求驾驶员将车辆停至不影响车辆通行之区域，并协助车场收银员解决。

21．对校内可疑人员或陌生人进行盘查。对可疑人员或陌生人盘查时，应首先亮明自身身份，发现有明显可疑的，要立即报队长和值班人员，并与其他值班队员取得联络，选择适当的方法进行监控，或协同其他队员将目标控制在有效范围内，根据值班人员或队长的安排选择适当时机予以抓捕。

22．校内发生群体性打架斗殴事件时，应立即向校卫队值班人员汇报，组织保安人员先将双方隔开，控制事态扩大和恶化，将打斗双方带到值班室做进一步调查，如果事态紧急，参与打斗的人数众多，应立即向公安机关“110”报警。

23．做好现场保护工作。当发生案件（事故）时，应立即报告当班队长，在队长的安排下，及时封锁保护现场，为案件的侦破提供证据和线索，队长及时上处值班室并组织人员做好现场保护的工作，等待勘察现场的公安人员到来。

24．做好“蹲点”守侯工作。为破获案件，抓获犯罪分子，要发扬吃苦耐劳的精神。

25．在校内发现偷盗、流氓、打架、斗殴时应采取果断有效措施，组织当班保安队员加以制止或制服；当人身受到威胁时，可以进行正当防卫。

26．协助做好校园内消防设施、设备的检查和维护工作，确保设施、设备安全完好。当校园内发生火险时，巡逻队员必须立即报告处值班室，并积极参与扑救和人员疏散工作。

27．必须熟悉责任区内各建筑物、设备、物品等的位置和数量，发现有损坏和位置发生移动变化等异常情况，要立即报告队长并作好情况记录，交接班时应将检查发现的情况向接班队员一一交接清楚。

28．依据现行的交接班制度按时进行交接班，履行交接班手续，并提前10分钟交接班。

29．值班通讯用的对讲机必须随时置于正常开机可通讯状态，保持与其他队员的通信联络；使用对讲机时不允许与队友聊天、嬉笑、说脏话、听到呼叫不回答等现象发生。

**主校区行政管理中心管理人员岗位职责及岗位要求**

**一、主校区行政管理中心管理职责**

1．承担门卫管理任务和安保工作，对欲进入行政管理中心的外来人员进行审查登记，维护楼内办公秩序不受干扰。

2．监督管理地下停车场秩序和安全工作。

3．负责维护行政管理中心门前及周边秩序。

4．学校交办的其他临时工作和任务。

**二、行政管理中心管理人员岗位要求**

1．门卫岗位实行24小时值班制度。

2．班前8小时、上班期间不得饮酒。

3．在岗期间要衣着整齐，不得穿短裤、背心上岗。

4．坚守岗位，不得串岗、离岗、睡岗，有事请假，未经领导批准，不得私自外出，并在交班前填好交接记录表。

5．在岗期间不得在值班室内从事各类与工作无关的活动。

6．做好节假日期间值班工作，按时向上级部门汇报公司当天值班情况，并完成领导交办的其它工作任务。

7．熟悉环境，了解周边情况，做好学校区域巡逻检查工作。确保行政中心、行政管理中心正门无人员聚集现象，如发现特殊情况，及时通知有关部室。要保持警惕，以防失窃等各类安全事件发生。

8．对于来访人员，须先同接待人联系确认，进行登记，方可放行。

9．认真填写来客登记单，登记单必须收回并妥善保管做好存档。

10．按时交接班，认真填写交接班记录。汇款单、挂号信、包裹单、寄存物等要填写、交接清楚。

11．休息日、节假日要严格控制人员进入，严禁非工作人员独自进入办公楼。严禁宠物进入办公楼。

12．严禁产品推销等闲杂人员进入办公楼。

13．对于将公共设备带出办公楼的非工作人员，必须由相关部室人员陪同，并出具书面手续。

14．值夜班人员要保持清醒，及时关闭大门，对于加班人员，做到随到随开。

15．每日19点以后，要对办公楼进行每小时巡检。

**特勤中队、技防及后勤保障人员岗位职责及岗位要求**

**一、特勤中队岗位职责**

1．清理校内私设摊点、践踏草坪、扎帐篷、折花木、散发张贴广告、捕鱼及其他一切不文明行为。

2．配合交管中队处置各类交通违章行为。

3．对破坏校园秩序的各类行为进行制止和处理。

4．加强体能、技能训练，每天训练不少于四小时，确保各类大型活动的安全并做到能全天候应对。作为学校反恐防暴的专门力量，快速反应、有效处置各类突发事件。

5．学校交办的其他临时工作和任务。

**二、技防及后勤保障职责**

1．科学使用现有安防设备，对校区进行全天候监控，及时发现异常状况，通知值班队员进行排查、处置。

2．熟悉各点位情况，做到发生治安、消防、交通危害状况时第一时间发现，报告并监控保留视频物证。

3．对现有设备进行巡查养护、发现问题能及时维护并通知维保单位抢修，确保设备能正常运行。

4．准确录入、登记校内机动车驾驶员个人信息、车牌号码，便于随时查询。

5．及时录入违章机动车信息并提供给执勤人员。

6．承担微型消防站24小时值班备勤，排查火灾隐患，一旦发生火灾，快速组织灭火救援。

7．承担全体队员的伙食，确保饮食安全、卫生，做好内务卫生及物品保管登记。

**保安岗位设置一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 校区 | 岗位名称 | 保持在岗人数最低要求 |
| **主校区** | 门卫中队 | 42 |
| 交通中队 | 15 |
| 特勤中队 | 52 |
| 技防及后勤保障中队 | 46 |
| 护理学院门卫中队 | 6 |
| 护理学院特勤中队 | 6 |
| **南校园** | 门卫中队 | 24 |
| 特勤中队 | 23 |
| 微型消防站及队员食堂 | 9 |
| **东校园** | 门卫中队 | 23 |
| 特勤中队 | 21 |
| 微型消防站及队员食堂 | 8 |
| **北校园** | 门卫中队 | 16 |
| 特勤中队 | 14 |
| 微型消防站及队员食堂 | 7 |

**甲方根据工作需要可随时调整岗位设置附件三：**

**保安服务质量标准**

1．范围

本标准规定保安服务质量应达到的基本要求，适用于郑州大学校区范围。

2．定义

本标准规定的保安服务及服务种类采用下列定义。

2．1 保安服务

依照法律、法规和国家关于保安服务的政策、规定，根据郑州大学（下称甲方）的环境特点和要求，按照保安服务合同约定，采取巡逻、门卫、守护、押运、技术防范等形式，为甲方提供保卫安全的相关服务。

2．2 巡逻服务

保安人员对特定区域、地段和目标进行的巡查、警戒的服务业务。

2．3 门卫服务

保安人员对甲方单位出入口进行把守、验证、检查的服务业务。

2．4 守护服务

保安人员对特定的目标进行看护和守卫的服务业务。

2．5 押运服务

保安人员采取随财物守卫方式，保卫甲方财物运输安全的服务业务。

2．6 技术防范服务

保安人员运用科技手段和设备，为甲方指定的区域和目标，提供技防服务、接警、先期处警等其他相关的业务。 包括但不限于视频监控、消防监控、门禁等服务。

3．保安人员基本条件

3．1 政治素质条件

3．1．1 爱祖国、爱人民、爱社会主义、爱科学。

3．1．2 无违法犯罪记录。

3．1．3 爱岗敬业，恪尽职守。文明值勤，礼貌待人。遵纪守法、团结协作。

3．2 业务技能条件

3．2．1 具备基本法律知识及与保安相关的政策、规定。

3．2．2 具备一定语言和文字表达能力。

3．2．3 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力。

3．2．4 具备使用基本消防设备、通讯器材、技术防范设施设备和相关防卫器械技能。

3．2．5 掌握一定防卫和擒敌技能。

3．3 身体条件

所有人员身体健康。

3．4 文化条件

具备初中以上学历，特殊岗位应具备相应的文化业务知识。

4．服务标准

4．1 着装

4．1．1 除不宜或者不需要着装的情形外，在工作时间必须着保安制服。因私外出时应着便服。

4．1．2 着保安制服时，要按规定佩带保安标志。

4．1．3 保安制服不准与便服混穿，不同季节的保安制服不准混穿。

4．1．4 在驻勤单位除工作外，着装时可以不戴帽子。

4．1．5 着保安制服应干净整洁，不准披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪戴帽子、穿拖鞋或赤足。

4．1．6 爱护和妥善保管保安制服和保安标志。严禁将保安制服和保安标志变卖、赠送或借给他人。

4．1．7 着装参加重要活动时，只准配戴领导机关统一颁发的勋章、奖章和证章，不准配戴其他徽章和饰物。

4．2 仪容仪表

4．2．1 值勤时要仪表端庄，精神饱满。

4．2．2 男性保安不准留长发、大鬓角和胡须，女性保安发辫不得过肩。

4．2．3 不得染发，染指甲，不得化浓妆、戴首饰。

4．3 礼节

4．3．1 在下列场合行举手礼：

4．3．1．1 着装遇领导时。

4．3．1．2 站岗、值勤、交接班时。

4．3．1．3 纠正违章时。

4．3．1．4 受到领导接见、慰问时，领导视察、检查工作时。

4．3．1．5 参加外事活动与外宾接触时。

4．3．1．6 着装在大会上发言开始和结束时。

4．3．1．7 接受颁奖时。

4．3．2 在参加集会、大型活动奏国歌、升国旗时，要自行立正行注目礼。

4．3．3 对日常接触的上级领导可以不敬礼。

4．4 举止

4．4．1 精神饱满，姿态端正，动作规范，举止文明。

4．4．2 着装外出工作、值勤和出入公共场所时，不准袖手或将手插入衣兜。不准搭肩、挽臂、边走边吸烟、吃东西、嘻笑打闹。不准随地吐痰、乱扔废弃物。

4．4．3 不准着制服在公共场所饮酒，严禁酗酒。

4．4．4 要自觉遵守公共秩序和社会公德，遵守《郑州市民文明公约》。

4．4．5 要尊重少数民族的风俗习惯。

4．5 语言

4．5．1 在工作中使用语言要简洁准确、文明规范，接触群众时，说话要和气，使用“你好、请、您、对不起、谢谢、再见”等礼貌语言。要注意称谓的使用。在与少数民族、宗教人士、外籍人士交谈时，不准使用对方禁忌的语言。

4．5．2 值勤时应力求讲普通话。

4．6 岗位纪律

4．6．1 严格在法律规定的范围内开展保安服务工作，不准超越职责权限。

4．6．2 严格履行岗位职责，不准做与保安服务无关的事情。

4．6．3 不准刁难群众。

4．6．4 不准脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退。

4．6．5 遵守甲方单位内部的各项规章制度，对甲方单位内部的机密事项，不准随意打听、记录、传播。

4．6．6 未经允许不准动用甲方物品和接受甲方赠送的礼品。

4．6．7 要爱护公物。

4．6．8 有重要情况要妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、隐瞒不报。

4．6．9 要认真填写值班记录，做好交接班工作。

4．7 卫生

4．7．1 要自觉维护环境卫生，保持值勤区域整齐清洁。

4．7．2 内务卫生

4．7．2．1 床单、被褥整齐干净，床下无杂物。

4．7．2．2 地面无烟头、无痰迹、无纸屑。

4．7．2．3 门窗洁净，玻璃明亮。

4．7．2．4 生活用品摆放整齐，统一规范。

4．7．2．5 不准饲养宠物，不准私自张贴、悬挂图片、画报。

5．质量标准

依照保安服务合同提供防范性安全服务，维护甲方单位的安全和秩序，防止守护目标受到不法侵害或灾害事故的损害，有效避免因服务提供方或保安人员责任造成甲方经济损失。满足甲方单位安全需求。

5．1 巡逻服务

5．1．1 保安人员对特定区域、地段和目标进行的巡查、警戒，保卫甲方安全。

5．1．1．1 通过巡逻，震慑不法分子，使其打消对甲方不法侵害的企图。

5．1．1．2 通过巡逻，发现可疑人员，对其进行询问，对有作案嫌疑的，送交有关部门处理。

5．1．1．3 对正在发生的不法侵害行为，应采取相应措施，予以制止，将不法行为人送交公安机关或有关部门处理。

5．1．2 检查、发现、报告并及时消除各种不安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害案件的发生。

5．1．3 在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或灾害事故，应及时报告甲方、公安机关或有关部门并保护现场。

5．2 门卫服务

5．2．1 保安人员对甲方单位出入口进行把守、验证、检查，保卫甲方安全。

5．2．1．1 查验出入人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入。

5．2．1．2 根据甲方的要求，对出入的人员、车辆携带或装运的物品进行查验，防止甲方单位财物流失。

5．2．1．3 指挥、疏导出入车辆、清理无关人员，维护出入口的正常秩序。

5．2．1．4 及时发现不法行为人，截获赃物，做好治安防范工作。

5．2．2 协助甲方单位做好来访接待工作。

5．3 守护服务

5．3．1 保安人员对特定的目标进行看护和守卫，保卫甲方安全。

5．3．2 维护守卫区域的正常秩序。及时制止无关人员进入守卫范围。

5．3．3 做好防火、防盗、防抢、防爆炸等工作。

5．4 押运服务

5．4．1 保安人员采取随财物守卫方式，保卫甲方的财物运输安全。

5．4．2 防止押运财物被盗、被抢或遭受其他不法侵害。

5．4．3 通过安全检查，及时发现不安全隐患，防止发生火灾、爆炸等事故。

5．4．4对押送财物置放、运输的条件、环境等情况，进行巡视检查，防止发生挤压、丢失等情况。

5．4．5 对押送的财物要进行清点、核对，防止出现差错。

5．5 技术防范服务

5．5．1 保安人员运用科技手段和设备，为甲方指定的区域和目标，提供技防服务、接警、先期处警等其他相关的业务，保卫甲方安全。

5．5．1．1 防止甲方单位遭受不法侵害。

5．5．1．2 接到甲方的报警信息，应迅速赶赴现场进行先期处置。

5．5．1．3 对正在发生的不法侵害行为，应采取措施制止，对不法行为人应立即送交公安机关处理。

5．5．1．4 对于误报警应迅速给予排除。

5．5．2 对使用的技防设备，应定期进行巡检维护，防止设备出现故障。

5．5．3对于甲方提出的设备报修、移机应迅速给予配合。

6．保安设备设施

保安设备设施应满足提供服务的要求，对设备设施进行适当维护，确保设备设施始终处于完好有效状态。

7．保安服务质量的检查与改进

7．1 检查的内容与方式

7．1．1 检查内容

根据本标准及服务合同规定的要求，对保安服务和队伍管理情况进行全面考核、检查。

7．1．2检查方式

7．1．2．1 监督核查

1) 保安人员对保安服务质量及管理进行自查自检，提出意见和建议。

2) 独立驻勤保安队自查，保安队长组织监督。

3)保安公司纠察队或质检部对独立驻勤保安队的抽查，并受理甲方投诉。

4)保安公司领导对独立住勤的保安队伍进行纠察和检查，并受理甲方投诉。

7．1．2．2 甲方评价

1)保安公司定期向甲方单位征求意见。

2)发放征求意见表。

3)公布保安服务质量监督电话。

4)驻勤保安队经常向甲方单位汇报工作，征求意见。

5)做好投诉接待工作。

7．1．3检查记录

以上检查方式，均应有详细的记录。

7．2 服务质量的改进与提高

7．2．1 对检查中发现的问题和甲方、群众的意见、建议及投诉，认真进行汇总、分析和研究，有针对性地制定具体的改进方案和措施。

7．2．2 对改进方案和措施的落实情况及改进的效果，进行复查和评价，使服务质量得到改进和提高。将改进的方案、措施及效果主动向甲方、群众反馈。

**附件四：**

**服务质量考核**

一、为提高保安服务企业安保服务质量，及时发现和纠正问题，提升郑州大学门卫、安保整体形象；为预防、治理各类治安、刑事案件，为广大师生提供安全可靠的学习、生活环境，特制定此考核标准。

**二、考核内容及标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核内容 | 具体标准 | 满分 |
| 仪表 | 1．按规定着装、佩戴胸卡； | 5 |
| 仪表仪容 | 2．在岗工作期间精神饱满，手势、姿态正确； | 5 |
| 3．发型简洁大方，不蓄胡须，工作时不佩戴耳钉、发饰等； | 5 |
| 4．举止文明大方； | 5 |
|  | 1．礼貌待人，用语文明，不得故意辱骂他人，对待师生、来客热情、大方； | 5 |
| 工作态度、纪律 | 2．队伍团结，服从领导，听从指挥，执行力强； | 5 |
| 3．爱护公物，保证工作场所设备、设施完好，有问题及时上报； | 5 |
| 4．工作中发现问题及时汇报，并做好相应记录； | 5 |
| 5．在工作场合不发生打斗事件（正当防卫、紧急避险除外），维护队伍形象； | 8 |
| 6．岗位满员，到位率高，交接班工作顺利、及时、准确； | 5 |
| 7．上班期间不饮酒，不打瞌睡，不擅自离岗，保证门岗位置时刻有人站守； | 5 |
| 8．安保队员不得有故意犯罪； | 9 |
| 9．按时巡逻，做好巡逻检查工作，并做好相应记录； | 5 |
| 10．熟悉校内安保设施、消防器材位置，掌握使用方法； | 5 |
| 11．配合校方做好入校人员的有效控制，及时沟通，做好工作衔接； | 5 |
| 12．做好工作记录，明确每日岗位安排，内容完整、详实； | 5 |
| 13．及时发现偷盗自行车等侵财类案件并做好预防工作； | 5 |
| 14．妥善处理各种突发事件，制止恶性犯罪。 | 8 |

三、考核办法

依据上述评分标准，每季度进行一次考核，具体等级如下：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 分数 | 100-90 | 89-85 | 84-80 | 79-75 | 74-70 | 69-65 | 64-60 | 59-0 |
| 等级 | A | A- | B | B- | C | C- | D | F |

注：年度总成绩取全部考核成绩的平均值。