

合同编号：401230097

郑州大学图书馆安保服务

合 同 书

2023年 11月27日

郑州大学图书馆安保服务

合同书

甲方（全称）：郑州大学

乙方（全称）：河南力盾保安服务有限公司

依照《中华人民共和国民法典》及有关规定，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲乙双方就本服务采购相关事项协商一致，共同达成如下协议：

一、 合同内容及要求：

（一）、乙方向甲方提供 16 个岗位的保安人员，具体工作岗位如下：

- 1、主校区图书馆东大门、西大门门卫，工作时间为早七点半到晚十点半；
- 2、主校区图书馆职工通道值班室 24 小时值班；
- 3、北校区图书馆二楼大门门卫、一楼职工通道门卫，工作时间为早七点半到晚十点半；
- 4、南校区图书馆大门门卫、馆内巡查，工作时间为早七点半到晚十点半；
- 5、东校区图书馆馆内安全巡查，工作时间为早七点半到晚十点半；
- 6、各分馆日常巡查，维持内部秩序。

（二）工作内容和要求

- 1、图书馆大门值班守卫，全面负责图书馆门卫管理，加强进出图书馆人员和物资的检查管理，外来人员登记，做好工作记录；
- 2、主校区图书馆职工通道值班室值班（24 小时），负责职工通道进出人员和物资的检查管理，外来人员登记，做好工作记录；
- 3、图书馆安保及秩序管理，及时发现和消除安全隐患，维持馆内治安秩序，为广大师生创造一个安全舒适的阅读学习环境；
- 4、安全巡查岗位人员，全天候馆舍巡查守卫并做好工作记录，损坏家具设备的简单处理或报修；提醒读者妥善处理个人物品；发现、处理或上报各种安全隐患，维持馆内正常工作秩序；处理领导安排的各种临时性工作。
- 5、重点岗位值守；
- 6、周边停车及交通管理，维持停车场秩序，人员高峰期疏导交通；
- 7、反恐防暴，配合学校保卫处打击各种校园违法犯罪活动；

8、配合学校及图书馆工作安排，做好图书馆内举办的各种活动的安全警戒、秩序维护；

9、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；

10、学校及图书馆交办的其他或临时工作任务。

11、保安人员执勤时间以甲方工作要求为准。

12、甲方的各项制度和相关规定作为本合同的组成部分，乙方及其保安人员必须已经充分阅读并愿意接受甲方根据规定对因违反甲方制度和相关规定实施的任何处罚。

13、按照公安部颁布的《保安服务操作规程与质量控制》相关要求，完成好甲方的各项安全保卫服务任务。

（二）、岗位职责

1、门卫工作职责：

指挥人员有序、安全地从相应闸机通道进出图书馆；外来人员登记；检查人员随身携带物品是否符合图书馆规章制度要求；清理门口处违规停放车辆及物品，保障疏散通道畅通；处置各种突发应急事件，打击各种校园违法犯罪活动；按照学校要求，配合处理各类临时任务。

2、职工通道值班室职责：

24小时不间断值班，服务好图书馆职工进出；做好外来人员的检查、登记工作；清理门口处违规停放车辆及物品，保障疏散通道畅通；闭馆后馆内巡查，关闭电源；处置各种突发应急事件，打击各种校园违法犯罪活动；按照学校要求，配合处理各类临时任务。

3、巡查岗位职责：

负责开馆期间馆内日常巡查，纠正违反图书馆规章制度的行为；损坏家具设备的简单处理或报修；提醒读者妥善处理个人物品；发现、处理或上报各种安全隐患，维持馆内正常工作秩序，处置各种突发应急事件，处理领导安排的各种临时性工作。

（三）、人员素质要求：

1、项目经理（保安队长）：

（1）45岁以下，大专及以上学历，有相关专业上岗证。

（2）爱党、爱国，具有较高的政治觉悟，遵守国家的法律法规。

（3）从事保安工作3年以上，或具有2年以上保安管理工作经验，熟练使用办

公软件。

(4) 爱岗敬业，吃苦耐劳，责任心强，具有较强的组织管理和沟通协调能力。

2、带班队（班）长：

(1) 40 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) 具有一年以上岗位工作管理经验，会使用办公软件。

(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。

3、保安人员：

(1) 一般要求为男性，年龄 18 周岁以上 50 周岁（含）以下，业务能力突出者可适当放宽年龄限制，身高 170 厘米以上，身心健康，品行良好，无任何违法犯罪记录。

(2) 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) 配置的保安人员至少 50%有一定的保安工作经验。

（四）、甲方的权利义务

1. 甲方按照合同规定的安全保卫服务内容，全权负责对保安人员的各项日常工作的部署安排，并对工作完成质量进行检查验收。乙方不得对甲方依据合同安排的工作进行任何形式的干涉。

2. 甲方根据各岗位职责对所在岗位保安的工作质量和效果进行评价，有权独立对保安个人依法依规进行各类形式的奖励和处罚，有权独立确定保安人员的职务和岗位，有权处理不合格的保安人员并有权要求乙方及时调换，乙方不得以任何理由进行干涉和拒绝，必须无条件满足甲方要求。

3. 甲方有权根据工作需要，依法依规安排保安人员执行临时任务。保安个人和乙方不得以任何理由拒绝配合。

4. 甲方有权组织保安人员进行有关安全防范措施和相关规章制度的学习，保安须按照甲方制定的规章制度和要求生活和工作。根据情况，甲方有权要求乙方无条件按照甲方的要求配合处理保安执勤过程中发生的纠纷。

5. 甲方有权对不按甲方要求履行职责、违反保安守则或者有关规章制度的保安人员按照甲方的相关制度规定进行处罚，情节严重不符合甲方要求的，甲方有权利要求乙方调换保安人员并在甲方规定的时间内推荐新的保安人员，乙方须无条件配合。

6. 甲方应为保安人员提供必要的工作和生活条件，如桌椅、柜子、床等物品。

7. 甲方有义务教育其员工尊重保安人员的工作，对保安人员履行职责的行为予以配合、支持、尊重和保障保安人员的合法权益。

8. 甲方对乙方保安人员的一切个人行为所引起的法律后果不承担任何责任，由乙方自行负责解决处理。甲方对乙方保安人员在执行工作任务期间，违反甲方规定或保安守则所引起的法律后果不承担任何责任，由乙方自行负责解决处理。

9. 甲方应按照合同约定的服务费的标准、支付时间和支付方式向乙方支付保安服务费。

10. 甲方不得安排保安人员做违反法律法规的事情。

(五)、乙方的权利义务

1. 乙方必须在双方签订合同后，将按照合同约定的符合条件的保安人员送至甲方单位所在地上岗履职。乙方保安人员入职后必须服从甲方管理人员的直接指挥，但有权拒绝不合法的服务。

2. 乙方应对派驻甲方的保安人员进行上岗前身体检查，确保派驻甲方的保安人员身体健康并能胜任甲方所分配的工作。乙方负责承担保安人员在工作服务期间因自身疾病造成的一切病、伤、亡责任。

3. 乙方选派的保安人员须经过乙方的岗前专业培训（获得培训合格证），上岗后继续按照甲方要求对保安人员进行必要的教育和训练，保证其人员的素质满足甲方工作的要求，保证所提供保安人员必须无条件遵守甲方制定的规章制度并按照甲方的要求和标准开展工作。乙方必须密切联系甲方，征求意见，加强对保安人员的管理，按照甲方的要求和标准，定时或者不定时对保安人员履职情况进行抽查检查，发现问题及时改正，抽查检查时必须经甲方同意并由甲方指定的管理人员参加。

4. 乙方须与所有保安人员按照相关法律规定签订劳动或劳务合同，有关劳动争议以及其他一切争议或赔偿由乙方自行负责，与甲方无关。乙方须依法为其提供的所有保安人员购买社会保险或人身意外险，保安人员在执勤中，因工受伤、致残甚至牺牲（须经有关专门鉴定机构鉴定并出具鉴定结果），其医药费、抚恤金等费用由社会保险或商业保险按规定理赔，保安人员因病、伤、残、亡的合理开支超出保险理赔的部分，由乙方依法负担。

5. 乙方负责按照约定的时间足额支付每名上岗保安人员的工资，不得低于郑州市最低工资标准。

6. 乙方须承担因所提供的保安人员失职或不作为导致甲方图书馆内人员生命或者

财产受到伤害损失的一切赔偿责任及其他所有后果。为了保护甲方人员的生命、财产安全，在防火、防盗、救灾和维护治安秩序中，造成甲方财产损失的，乙方可不予赔偿。（构成治安或者刑事案件的，乙方需要按照公安、司法部门的裁决、判决执行）。

7. 未经甲方同意，乙方不得抽调本项目保安人员出外勤。

8. 对甲方认为不合格的保安人员，乙方须在接到甲方书面通知之次日撤回不合格人员，并在自撤走不合格人员之次日起7日内将新的符合条件的保安人员派到甲方。

9. 因执勤保安人员失职或不作为给甲方或第三方造成损失的，除由乙方全额赔偿损失外，甲方还将视情况扣除一千至三千元的服务费。如果保安人员发生监守自盗行为，甲方将视情况对乙方处以每人次一千至五千元的罚款，费用直接从服务费中扣除。

10. 乙方项目管理人员必须保持手机24小时开机，确保甲方随时联系畅通。连续三次联系不到扣二百圆整，如果造成后果扣除乙方服务费一千至三千元。

11. 甲乙双方签订的该保安服务协议自合同生效之日起，如乙方没能达到甲方要求的工作质量和标准或者保安人员违反法律、法规和甲方有关规定对甲方造成秩序、安全及其他不利影响和经济损失的，甲方有权终止与乙方的保安服务协议，乙方必须在甲方规定的时间内全部撤场。

12. 在乙方缺少保安人员期间，甲方按实际出勤人数支付保安服务费。

13. 乙方应对本合同之所有条款以及其他在谈判、本合同实施或履行过程中所得到的所有信息予以保密。该保密责任应在本合同到期及终止后依然有效。

14. 乙方有义务将甲方的安全隐患告知甲方管理人员或者以书面形式递交，甲方就乙方提出的一些关于安全隐患的告知和书面报告应及时答复，积极改进。

15. 乙方负责协调社会治安、交通、消防等政府部门关系，积极配合相关部门处理好发生在图书馆内的治安案件及火灾事故等。

二、合同总价款：

合同总价款位：柒拾捌万零贰圆整（780002.00）

安保服务费为甲方履行本合同所应支付的全部费用（包括但不限于工资、伙食费、住宿费、培训费、交通补助、法定假期加班补助、保险费、管理费、税金、服装费、装备费等），除此以外，甲方无须向乙方和保安人员支付任何其他费用。

三、质量要求或服务标准，乙方对质量负责的条件和期限：

1、确保服务区域内学校财产安全和师生人身安全。维护正常稳定的工作、生活秩

序。做好治安防范安全。坚持每天 24 小时值班、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、乙方所有在岗保安队员必须严格遵守国家法律法规、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、乙方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、乙方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，秉公办事，礼貌应询，文明执勤，不得在服务期内因工作原因对图书馆及学校声誉造成影响。

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

6、甲方在对保安服务质量日常检查过程中，对乙方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，将直接反馈给乙方中层以上领导并责成限期做出处理。

7、本项目的项目经理和保安队长，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。

四、服务约定：

1、服务完成时间：自本合同签订生效之日起开始提供服务，服务满 365 天后合同履行完毕，合同终止。

2、服务地点：郑州大学四校区图书馆。

3、服务方式：自本合同签订生效之日起，乙方向甲方提供优质的保安服务，认真完成好甲方的门卫秩序管理、24 小时值班室值班、反恐防暴、治安消防安全、值班巡逻等安全保卫服务任务，确保图书馆秩序管理规范有序，安全防范到位，应急处置及时，切实保障甲方人员生命和财产安全。

甲乙双方之间包括本协议在内的协议、补充协议、确认书、结算书、往来函等任何

与本协议相关的文件必须加盖甲乙双方公章并由负责人签字方可有效。

任何无书面授权的个人在未加盖甲方公章的情况下签订的任何与本协议有关的文件，非甲方的意思表示，对甲方不具有任何约束力，乙方已确知甲方的上述告示内容，若乙方认可、履行上述文件，所产生的任何经济及法律问题与甲方无关，相关责任由乙方自负，乙方无权向甲方主张任何权利。

甲方的各项制度和有关管理规定为本合同的组成部分，乙方及乙方派出的保安人员在签署本合同前已经知晓并接受其约束和处罚。

本协议约定条款与今后国家和省、市政府有关规定相悖的，按有关规定执行。

五、验收标准、方法：

1、验收标准：

符合国家和行业相关法律法规，满足图书馆安保工作实际需要和招标文件及合同约定。

2、验收方法：

图书馆安全办公室组织人员每个月对乙方提供的服务进行考核验收，给出评分等级和月度验收意见，并把考核结果报图书馆领导审核。

合同期满，图书馆组织初步验收，初验合格向学校招投标办公室提出验收申请，由招投标办公室组织相关部门开展验收。

六、结算方式及期限：

1、合同总价为 780002 元整人民币（大写：柒拾捌万零贰圆整），合同期十二个月，每月服务费用为 65000.16 元（陆万伍仟圆壹角陆分）。

2、安保服务费每月支付一次，当月费用应于次月 15 日前履行支付手续。计算方法按每月服务费用结合考核结果等级，计算出当月应支付服务费总金额。

3、如发生合同中约定的扣除服务费的情况，包括但不限于：发生合同中约定的乙方过错造成损失的、考核等级为 B 级及以下的，甲乙双方商定减少安保人员数量的，应从当月服务费总额中予以扣除相应金额。

4、乙方须提供与实际支付服务费用金额一致的正规发票。

七、免费质保约定

1、服务期内，乙方单位应加强对派出安保人员的教育和培训，提高专业技能和服务水平，确保按期按量完成合同约定的服务内容，如发现问题立即整改，并不得要求甲方增加费用。

2、服务期外，如甲方有需求，乙方可在自身业务范围内，对甲方提供免费业务咨询和紧急援助。

八、售后服务承诺

- 1、日常加强公安部门关系维护，有问题能第一时间出警并处理；
- 2、全体安保人员加强日常训练，制定落实处突应急预案；
- 3、加强与临近项目的联动，遇突发事件，第一时间增派特勤人员；
- 4、严格执行技防防范，加强重点部位视频监控系统的维护和管理，全面摸排及监控图书馆重点部位及周边的安全。
- 5、制定反恐防爆应急预案，经常进行演练；值班室配备齐全应急处突装备。
- 6、经常巡逻检查，查找安全隐患，强化门禁及门卫值班管理，加强对外来人员及物品的盘查管控；严密防范可疑人员和不法分子的扰乱和破坏活动。
- 7、组织精干队员成立反恐防暴小队，一旦发生案件能够及时有效打击犯罪分子。
- 8、处置恐怖暴力事件要以平息事态、控制局面、防止扩散、减少损失为主要原则，针对不同性质的事件采用相应的制止、宣传、保护、救援、疏散等方法。紧紧围绕维护学校师生生命及财产安全这一中心，有条不紊地开展应急工作。
- 9、对发生在执勤区域内的案、事件和事故及时报告当地公安机关和部门领导，并采取措施保护案发现场，协助公安机关维护现场秩序。
- 10、落实防火、防盗、防爆炸、防破坏等治安防范措施，发现执勤区内的治安隐患，应立即报告图书馆和公安机关主管部门，并协助予以处置。

九、履约担保

本合同金额低于 100 万元，根据政府采购相关规定，属于不强制要求履约担保的范围，经过双方协商，免于缴纳履约担保金。

十、违约责任：

1、乙方违约：乙方提供的服务内容不符合约定的质量要求或服务标准，甲方有权解除或终止合同，并要求乙方按合同总价款的 5% 支付违约金，给甲方造成经济损失的，乙方还应按给甲方造成的经济损失赔偿；乙方未按约定期限提供服务，每迟延一天须按合同总价款的 1% 向甲方支付违约金。如果乙方对合同迟延履行超过合理期限，甲方有权解除或终止合同，并且要求乙方赔偿由此给甲方造成的经济损失。

2、甲方违约：甲方未能按双方约定的方式和期限支付合同价款，按有关法律规定对乙方承担违约责任。

3、双方其他违约责任按《中华人民共和国民法典》的有关规定处理。

4、本合同在履行过程中，若遇有政府行为或不可抗拒的因素而影响本合同正常履行或某一方需要修改、变更合同内容时，甲乙双方应进行协商，协商后所立补充条款或补充协议与本合同具有同等法律效力。

十一、争议解决

双方在执行合同时产生纠纷，协商解决；协商不成，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

法律文书寄送地址（乙方）：河南自贸试验区郑州片区（郑东）CBD 商务外环世博大厦 23 层 2303

十二、其它约定事项：

1、乙方管理人员应按时参加甲方组织的例会。

2、乙方管理人员须每天进行巡检，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，并向甲方提供保安人员的基本信息、身份证明、无违法犯罪记录证明等相关资料备案，尽量保持队伍的相对稳定，人员工资不的低于郑州市最低工资标准。

4、乙方应加强对保安队员的法纪理论教育和业务学习训练，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。上岗后甲方对保安人员进行考核，不符合要求招标人有权要求进行更换。

5、有健全的组织机构，完善的保安管理制度和岗位责任制度等规章制度。

6、有针对本项目的切实可行的安保人员的奖惩措施及人身保障方案。

7、乙方应配置合理、齐全的安保所需装备。

8、保安人员为乙方单位雇员，与学校及图书馆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，缴纳保险等事项。

9、乙方管理任何和保安人员应具备一定的应急处置能力。

10、值班室 24 小时值班岗位，值班人员在值夜班期间，可在图书馆过夜，其他时间，未经图书馆领导或管理人员允许，不得在馆内留宿。大门值班人员在闭馆期间，未经图书馆领导或管理人员允许，不得在馆内留宿。

11、本项目所含所有安保人员，就餐以及非值班时间的住宿问题，由乙方和安保人员协商解决，图书馆不负责安排安保人员的食宿。

十三、本合同未尽事宜经双方协商可另订补充协议。

十四、本合同正本 16 份，发包人（甲方）执 14 份，承包人（乙方）执 2 份。

十五、本合同自甲乙双方签字并盖章之日起生效，随合同履行完成而自行终止。

附件 1：岗位职责

附件 2：岗位要求

附件 3：保安服务质量标准

附件 4、安保人员考核评分表

甲方（盖章）：



法定代表人或代理人：

张某某

单位地址：郑州市科学大道 100 号

电话：037167781128

开户银行：工商银行郑州中苑名都支行

户名：郑州大学

账号：1702021109014403854

签订日期：2023.11.27

乙方（盖章）：



法定代表或代理人：

吉昆

单位地址：河南自贸试验区郑州片区（郑东）CBD 商务外环世博大厦 23 层 2303

电话：0371-60673002

开户银行：中国银行郑州花园支行

户名：河南力盾保安服务有限公司

账号：250716694698

签订日期：2023.11.27

签约地点：郑州大学主校区图书馆

附件 1:

郑州大学图书馆保安人员岗位职责

1、门卫工作职责:

指挥人员有序、安全地从相应闸机通道进出图书馆;外来人员登记;检查人员随身携带物品是否符合图书馆规章制度要求;清理门口处违规停放车辆及物品,保障疏散通道畅通;处置各种突发应急事件,打击各种校园违法犯罪活动;按照学校要求,配合处理各类临时任务。

2、职工通道值班室职责:

坚持 24 小时不间断值班,服务好图书馆职工进出;做好外来人员的检查、登记工作;清理门口处违规停放车辆及物品,保障疏散通道畅通;闭馆后馆内巡查,关闭电源;处置各种突发应急事件,打击各种校园违法犯罪活动;按照学校要求,配合处理各类临时任务。

3、巡查岗位职责:

负责开馆期间馆内日常巡查,纠正违反图书馆规章制度的行为;损坏家具设备的简单处理或报修;提醒读者妥善处理个人物品;发现、处理或上报各种安全隐患,维持馆内正常工作秩序;处理领导安排的各种临时性工作。

附件 2:

郑州大学图书馆保安人员岗位要求

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或值班岗位上闲谈逗留。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。门卫是图书馆对外的“窗口”，反映着图书馆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。对违规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. 严禁利用职权向群众敲诈勒索或索取财物。

5. 上班期间，门岗执勤人员对入馆人员必须主动询问、检查、登记，禁止坐在岗位上不闻不问、一动不动任由其进出。

6. 图书馆规定禁止带入的物品，一律提醒读者妥善处置好，拒绝带入馆内。

7. 必须按规定履行交接班手续。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、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。

8. 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，应立即向岗位组长或部门领导报告，请示处理。紧急情况下可先处理后再报告。

9. 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。

10. 必须保证门口通道的通畅有序。按规定开、关电闸门，指挥人员有序进出，严禁在图书馆门口乱停、乱放、乱摆物品，保证馆门内外整洁有序。

11. 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图书馆有关负责人联系，征求负责人的意见处理，并随时注意文明形象。

12. 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，并立即经图书馆与学校有关部门（党办、校办、宣传部）取得联系，同意后方可放行进入。

13. 必须保持馆门口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。

14. 禁止精神病患者、醉酒者、有意寻衅滋事者入馆。

15. 禁止携带易燃、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馆，一旦发现坚决予以暂扣，并及时上报保卫处或公安部门，查明情况后再做处理。

附件 3:

郑州大学图书馆保安人员服务质量标准

1. 范围

本标准规定保安服务质量应达到的基本要求，适用于郑州大学四校区图书馆范围。

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，根据郑州大学图书馆（下称甲方）的环境特点和要求，按照保安服务合同约定，采取门卫、值守、巡查、技术防范等形式，为甲方提供保卫安全的相关服务。

2.2 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。

2.3 值守服务

保安人员对特定的目标进行看护和守卫的服务业务。

2.4 巡查服务

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。

2.5 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 爱国、爱党、爱人民、爱社会主义。

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的

技能。

3. 2. 5 掌握一定防卫和擒敌技能。

3. 3 身体条件

所有上岗人员身体健康。

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。

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 受到领导接见、慰问时，领导视察、检查工作时。

4. 3. 1. 2 参加外事活动与外宾接触时。

4. 3. 1. 3 着装在大会上发言开始和结束时。

4. 3. 1. 4 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，对出入的人员及携带的物品进行查验，防止甲方单位财物流失。

5. 2. 1. 3 指挥、疏导出入口人员，清理出入口杂物，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 技术防范服务

5. 4. 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. 4. 1. 1 防止甲方单位遭受不法侵害。

5. 4. 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. 4. 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. 4. 1. 4 对于误报警应迅速给予排除。

5. 4. 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. 4. 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) 保安公司纠察队或质检部对保安队员的抽查，并受理甲方投诉。

3) 保安公司领导对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 4、

郑州大学图书馆保安人员考核评分表

一、 为提高安保服务企业服务质量，及时发现和纠正问题，提升郑州大学图书馆门卫、安保整体形象；为维护图书馆内治安及学习秩序，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 仪 容	1、按规定着装、佩戴胸卡；	5
	2、在岗工作期间精神饱满，举止文明大方；	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、保持值班岗位环境卫生，个人用品摆放整齐。	5
工 作 态 度 、 纪 律	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、有耐心，不发生争吵；	5
	2、队伍团结，服从领导，听从指挥，执行力强；	5
	3、岗位满员，到位率高，交接班工作顺利、及时、准确；	5
	4、上班期间不饮酒，不打瞌睡，不做与工作无关事情（玩手机、看电视、看书等），不擅自离岗，保证各岗位在规定的值班时间一直有人值守；	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；	5
	6、熟悉图书馆内安保设施、消防器材位置，掌握使用方法；	5
	7、做好工作记录，明确每日岗位安排，内容完整、详实；	5
	8、安保队员不得有违法、犯罪行为；	10
	9、工作中发现问题及时汇报，并做好相应记录；	5
	10、按要求做好巡查工作，并做好相应记录；	5
	11、配合学校及图书馆工作要求，及时掌握入馆人员数量管控措施，并做好沟通、解释工作；	5
	12、爱护公物，保证工作场所设备、设施完好，有问题及时上报；	5
	13、严禁值班人员自身及熟人私自带走图书馆内书刊资料等物品；	5
	14、发现私带、偷盗书刊资料等图书馆内物品行为，及时制止并做出处理。	5
	15、妥善处理各种突发事件，制止故意扰乱图书馆正常工作秩序的行为，并根据情节及时联系学校保卫处或公安部门。	5

三、考核办法

依据上述评分标准，每月进行一次考核，具体等级如下：（年度总成绩取全部考核成绩的平均值）

分数	100-90	89-80	79-70	70-0	
等级	A	B	C	D	

等级 A：支付当月应支付服务费的 100%；

等级 B：支付当月应支付服务费的 98%；

等级 C：支付当月应支付服务费的 90%，约谈乙方项目经理，对存在问题进行整改；

等级 D：支付当月应支付服务费的 80%，约谈乙方公司副总及以上级别负责人，进行整改，两次出现考核等级为 D，甲方有权终止合同。

...有限公司