

# 服务要求及服务标准

## 一、管理职责范围

1. 负责学院的安全保卫工作，维护校园秩序，对重点部位及责任区域定点守护和安全巡查，发现和消除安全隐患。
2. 在学院安保管理部门领导下，开展校园内部综合治理工作。
3. 配合公安机关，打击校园内部与周边的违法犯罪活动。
4. 随时出警，为师生提供紧急救助，协助楼宇内部防范，提供安全支援。

## 二、岗位设置及人员要求

### 1. 岗位设置及要求

本项目总服务人员不得少于 36 人，非寒暑假期间在岗人数不少于 31 人，寒暑假期间在岗人数不少于 22 人，具体在岗人数及岗位要求如下：

工作时间	岗位	非寒暑假期间 在岗人数	寒暑假期间 在岗人数	相关要求
白班	主管 (队长)	1 人	1 人	1. 工作时间：白班为 8:00-17:00；全天三班每班 8 小时，24 小时不断岗。 2. 所有人员须为初中及以上学历。 3. 年龄要求：男 65 周岁及以下，女 60 周岁及以下。其中 50 周岁及以下人员不少于 22 人。 4. 派驻学校执勤的安保人员须按相关规定持有公安机关颁发的保安上岗证。 5. 机动人员工作时间根
全天三班	图文信息楼	1 人	1 人	
	校北门	2 人	1 人	
	校南门	2 人	2 人	
	校西门	2 人	1 人	
	消控中心	2 人	2 人	
	公寓	1 人	/	
	每班小计	10 人	7 人	
	机动	5 人	14 人	
	共计	36 人	36 人	

### 2. 人员素质要求

(1) 派驻学校的安保人员应知法、懂法、守法、依法办事，无犯罪记录，必须严格遵守保安从业规范，模范遵守校园安全管理规定。

(2) 安保部主管（安保队队长）应具备有较高的政治思想素养和业务水平，有较强的组织协调能力和受过专门的保安业务培训。

(3) 派驻学校的安保人员，退伍军人优先。身体健康，无传染病及精神病史，体貌端正。

(4) 派驻学校的安保人员应具有高度的责任感和吃苦耐劳的精神，受过不少于 24 课时的岗前专业培训，熟知学校的管理规定，恪尽职守，善于发现各类

问题，具备一定的管理经验和处理突发事件能力。

(5) 安保部主管(安保队队长)负责对派驻学校的安保人员进行业务指导、管理与监督，确保安保人员在校园内无违规、违纪事件发生。

### 3. 岗位工作职责要求

(1) 门卫管理：严格人员、车辆、物资进出管理；按时立岗，礼貌待人，树立良好的窗口形象；对来访人员实行身份核查登记制度，禁止闲杂人员混入校园；对携物出门实行出门证验审制度，防止财物流失；对外单位车辆实行换证入校制度；指挥车辆停放在指定地点，做好交通引导工作，维持进出口的安全及交通秩序；维护责任区域秩序，与各岗位互通信息；值班室无闲杂人员滞留，保持内外环境整洁卫生和门前三包；熟悉校内各单位分布情况，能正确区分教职工及外来人员；完成学校交办的其他事项。

(2) 校园巡逻：负责校内巡视巡查，检查校内各类公共设备完好情况；加强对各出入口、重点要害部位、隐蔽处的安全巡查，并与监控室保持联动，及时发现和排除各种不安全因素，分析处理各种事故隐患和突发事件；巡视无盲点，巡视人员严格执行签到制度，签到时间准确；根据不同情况，灵活执行巡逻方案；协助各岗位开展校园秩序维护和交通秩序管理工作；对室内外消防器材进行巡查并做好记录；维持各类器材处于正常使用状态；发现问题及时报告。

(3) 车辆管理：通过门卫卡口管理、区域守护与机动巡逻，形成校园安全防范网络；加强校园内部交通秩序管理，通过主动干预提示，控制车辆速度，禁止无牌照车辆进入校园；保障大门及校内道路畅通，无交通事故发生，无车辆乱停乱放现象，对违规停放的车辆在多次劝说或疏导无效的情况下报保卫处处理。

## 三、保安服务具体工作内容及工作要求

### (一) 安保服务的工作内容

1. 对学校日常开放的大门实行 24 小时门卫管理，对学校需临时开放的大门按要求实行管理。

2. 负责校园内安全重点部位的防破坏、防事故、防盗、防外来人员私自进入等守护守卫工作。

3. 负责对外来车辆、外来人员、出入校园物品进行检查、登记等门卫执勤工作。

4. 负责组织治安巡逻、及时发现各类安全隐患，劝止、制止不文明举止。

5. 负责校园内车辆停放、道路交通秩序维持。

6. 负责消防器材的检查。

7. 配合学校安保管理部门执行各项管理制度，维护校园内教学、科研、交通、生活秩序，执行率 100%；接受安保管理部门的监督检查、考核及业务指导，参

与校园突发事件处置、灾害预防、火灾扑救。

8. 其它属于安保服务范围内的工作以及学校临时交办的事务。

## **(二) 安保服务工作要求**

### **1. 质量目标要求**

(1) 依照行业标准，根据学校管理规定与服务要求，制订切实可行的校园安全保卫工作整体方案和应急预案，突发事件反应迅速，预案处置有力。

(2) 依法办事，文明执勤，严格管理，保障学校财产和人员人身不受侵害，维护正常的教学、科研、生活秩序；

(3) 全年无责任事故和责任案件发生，校园安保服务满意率达 95%以上。

### **2. 服务要求**

(1) 自行配备门卫值勤、安全巡逻所需的器材和通讯设备等。

(2) 负责学校的门卫工作，按照《常州工业职业技术学院门卫管理制度》及其他有关规定，认真管理好进出校园的人员、车辆和物资等。

(3) 坚持文明执勤、文明上岗。上岗人员要仪表整洁卫生，站岗姿势要端正规范，指挥车辆动作要准确、标准，执勤语言要文明。

(4) 积极主动协调处理校内治安，消防等方面的突发事件，迅速排除各种险情，及时向学校安保管理部门报告各类案件、事故及其他重大问题和重要情况。

(5) 要加强值班，建立文明值班室。值班场所做到整洁、卫生、有序，负责门前三包：“包安全、包卫生、包秩序”；上岗人员做到“六不”：不擅离岗位，不打瞌睡，不闲聊嬉闹，不打牌下棋，不喝酒，不干私活会客。

### **3. 队伍建设与管理要求**

(1) 负责提供派驻安保人员值勤所需的装备、器材、通讯设备、常用办公耗材等。

(2) 从学校安全实际出发，经常性开展在岗人员业务培训和紧急预案演练。

(3) 内部管理体制健全，设立安保部主管（安保队队长），全面负责日常安保队伍的规范化管理。

(4) 保持保安队伍的稳定，严格控制非违纪人员轮换岗比例；更换安保部主管（安保队队长）的，应提前一个月以书面形式通知学校安保管理部门并得到认可后方可更换；更换其他队员的，应提前三天告知学校安保管理部门，确保服务质量不因人员变动而受影响。

### **4. 工作衔接要求**

(1) 根据行业服务标准与学校规定要求，独立运作，落实校园安全保卫整体方案，并结合校园实际在实践中不断完善。

(2) 安保部主管（安保队队长）须与学校安保管理部门保持必要的工作交

流，每天一次向学校安保管理部门（保卫处）汇报所承担的安保工作开展情况及信息反馈，重大情况须及时报告。

（3）保卫处专职干部如认为保安员或保安管理岗位人员的行为，不利于学校的安全稳定，供应商须立即进行调换，并做好衔接工作。

（4）做好详细的执勤记录，原始台帐保存完好，以备学校核查。

（5）与学校相关管理部门协作，开展一体化安全防范。

### （三）消防控制中心管理要求

1. 熟悉并掌握各类消防设施的使用性能，保证扑救火灾过程中操作有序、准确迅速。

2. 做好消防值班记录和交接班记录，处理消防报警电话。

3. 按时交接班，做好值班记录、设备情况、事故处理等情况的交接手续。无交接班手续，值班人员不得擅自离岗。

4. 发现设备故障时，应及时报告，并通知有关部门及时修复。发现有人擅自动用消防设施的，应立即制止并报告保卫处。

5. 非工作所需，不得使用消控中心内线电话，非消防控制中心值班人员禁止进入值班室。

6. 上班时间不准在消控中心抽烟、睡觉、看书报等，离岗应做好交接班手续。

7. 发现火灾隐患，要立即报告保卫处并设法消除。发生火警，能冷静处理，按预案进行火灾报警、人员疏散、组织扑救、抢救物资等工作。

8. 应保证全天候 24 小时每班有 2 人持证上岗人员在岗，所有值班人员必须取得消防机关认可的消防值班证方可上岗执勤。

### （四）消防设施、器材维护管理

1. 消防设施日常使用管理由专职管理员负责，专职管理员每日检查消防烟感、喷淋、报警器等消防设施的使用状况，每日对重点消防部位进行检查，保持设施整洁、卫生、完好。

2. 消防设施设备技术性能的维修保养和定期技术检测由消防工作归口管理部门（保卫处）负责，设专职管理员每日按时检查了解消防设备的运行情况。查看运行记录，听取值班人员意见，发现异常及时安排维修，使设备保持完好的技术状态。

## 四、其他要求及明确事项

1. 供应商需无偿提供以下保安器械和办公设备：

橡皮棍 12 根，防割手套 8 副，防爆长棍 4 根，防刺服 8 件，辣椒水 4 瓶，全网通数字对讲机 15 部，强光手电 4 只，保安执法记录仪 5 部（像素不得低于 3000 万，内存卡容量不小于 64GB，连续录像时间不得小于 6 小时，具有拍照、

摄像、录音、夜视、防水等功能), 2 辆二轮电动巡逻车, 保安部配备电脑和打印机一套, 由成交供应商在进驻前配置到位, 服务期间, 成交供应商负责具体的维修保养。

2. 消防控制中心管理人员负责学校消控中心监控管理工作。

3. 做好学校各项大型活动秩序维护和安保工作。

### 五、保安服务月度考核表

常州工业职业技术学院保安服务月度考核表

考核点	要求	分值	得分
保卫工作整体运营状况	运营正常	15	
保安各项工作表现	在岗在位、巡逻到位	15	
保安队伍内部建设及劳动纪律	服从管理、听从指挥	15	
保安管理服务完成及时性	及时完成各项任务	15	
保安人员仪容仪表、精神面貌	持证上岗、着装整洁	10	
保安人员工作中文明规范化程度	文明执勤、热情服务	10	
行政值班室、班主任值班室管理	规范到位	10	
按保安协议条款完成情况	完成各项协议条款	10	
	总分	100	

整改内容

--

部门领导:

考核人:

日期: 年 月 日