

采购合同书



合同名称：凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目

合同编号：12N00772309220251602

签订合同地点：广西政府采购云平台

签订合同时间：2026 年 01 月 09 日

目 录

一、凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目合同.....	3
二、 中标通知书.....	3
三、 投标人提交的投标函、投标报价表.....	4
四、 商务条款偏离表和服务要求偏离表.....	8
五、 采购需求.....	27
六、 售后服务承诺.....	40

一、凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目合同

合同编号：12N00772309220251602

采购计划号：PXZC2025-G3-00979

采购人（甲方）：凭祥市教育局

中标人（乙方）：凭祥市保安服务有限责任公司

项目名称：凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目

项目编号：CZZC2025-G3-810092-HSZB

签订地点：广西政府采购云平台

签订时间：2026年01月09日

根据《中华人民共和国民法典》及有关安保管理法律、法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目实行专业化、一体化的保安员管理订立本合同。

一、本合同总价为：人民币大写壹仟贰佰陆拾伍万玖仟叁佰贰拾捌元整（¥12,659,328.00）。

二、保安经费

甲方根据中标结果按照 1998 元/人·月（含五险）的标准付给乙方保安服务费，保安服务费保证用于保安人员工资及代缴“意外伤害保险”等支出。保安工资由乙方统一发放给保安人员，“意外伤害保险”均由乙方负责代缴。

三、安全、保险、税金

乙方服务期限的安全、保险及税金等费用均由乙方负责。

四、付款方式：

在合同履行期间内甲方按月支付结算，根据甲方要求需要乙方安排保安人员 176 名，甲方每月需支付乙方保安服务费人民币叁拾伍万壹仟陆佰肆拾捌元整（¥351648.00）。本合同生效后，乙方按月提供在岗保安人员花名册，甲方根据保安人员花名册的实际人数向市财政局申请拨款付给乙方服务费用。

五、交付和验收

1. 本合同期限为：3 年，自 2026 年 3 月 1 日起至 2029 年 2 月 28 日止，本合同经甲乙双方代表签字并加盖公章后即生效，服务期满并结清款项后即自动失效，合同期满权利义务自然终止，互不负责；合同届满时，经甲乙双方同意，可续订。在合同期内，任何一方要求终止合同的，经双方同意后解除合同，双方不负任何责任，如发生特殊情况导致合同不能继续执行的，经双方协商可解除合同，双方不负任何责任。

2. 服务地点：凭祥市中小学、幼儿园，采购人指定地点。

3. 乙方提供不符合公开招标文件、投标文件和本合同规定的服务，甲方有权拒绝接受。

六、甲方职责

1. 教育学校干部职工及家属支持配合保安工作，尊重保安人格，不得歧视保安人员。
2. 负责保安员的服装及保安器材；
3. 给予执勤人员提供住宿、水电使用及生活便利；
4. 协助乙方做好保护区的安全防范工作；
5. 其他属于甲方所辖学校职责范围的工作。

七、乙方职责

（一）保安人员由乙方统一派驻和管理并进行一切业务培训。

（二）乙方派出人员年龄要求 18-50 岁之间，必须经过保安专业培训合格后取得保安证后才能上岗。

（三）合同签订后，保安人员必须立即到位，如有原因导致学校人员空缺，乙方必须在 5 个工作日补充到位。

（四）乙方派出人员要责任心强，热爱本职工作。

（五）乙方和学校共同管理保安人员的人事和业务；乙方自身存在的问题，乙方要及时到场处理。

（六）保安人员在执勤当班中遇到的人身伤害事件，由甲乙双方协商解决。

（七）乙方派出的保安人员具体工作任务和工作纪律是：

1. 负责学校内（包括教师住宅区）的安全保卫工作，白天负责大门保卫及校园巡逻，晚上开展安全巡查，及时消除存在的安全隐患，处理安全事项、报告安全情况。
2. 负责管理学校各种公共设施，对损坏设施、破坏绿化、污染环境等行为及时制止和处理。
3. 负责管理学校内车辆停放、出入大门的车辆和人员登记，制止闲杂人员、传销人员进入学校散发宣传品、精神病患者进入学校内。
4. 参加学校组织的清洁卫生和义务劳动。
5. 负责管理门卫室物品。
6. 上班时间在大院内值班。学校不定时期进行查岗，经查岗发现缺岗的，由查岗人员填写值班失职情况登记表，通报保安公司。
7. 要随时掌握出入大门车辆人员情况，并填写车辆和人员出入登记表。
8. 凡有乱丢垃圾或污染环境行为的，要立即制止，并督促污染人负责清除，否则由门卫人员负责清除；凡发现有践踏草地、攀爬树木、毁损学校设施和花草树木行为的，要立即制止，并促使行为人修复或赔偿，紧急情况要报告公安部门处理。
9. 不得允许车辆在门卫室门口停车。
10. 不得允许非保安人员在门卫室逗留或过夜。
11. 不得在值班时间饮酒、打牌、玩游戏、看电视，不得组织及参与聚众赌博。

12. 未经学校领导许可上课期间不得允许外来人员（包括学生家长）进入校园。

13. 凡从事与保安职责无关的事情，须学校和保安员协商解决。

14. 负责监督执行《凭祥市学校保安员管理制度》和《凭祥市学校安保人员处罚实施办法》。

八、违约责任

1. 试用期：一个月，从开始服务之日起的一个月内为试用期，试用期满后甲方将对乙方的工作做初次验收，若因提供的服务达不到招标文件要求，甲方有权解除合同并追究相关违约责任，违约金为合同规定的当月校园安全管理服务费 0.1%）。如因此造成甲方经济损失的，按造成的实际损失予以赔偿。试用期后的服务中，如乙方不按合同要求提供服务，甲方提出整改要求，而乙方未按要求整改累计达 3 次以上的，甲方有权终止合同，乙方应承担违约责任并向甲方支付违约金，违约金为合同规定的当月校园安全管理服务费 0.1%，如因此造成甲方经济损失的，按造成的实际损失予以赔偿。

2. 甲方应按合同约定期限支付校园安全管理服务费，无正当理由拖欠费用的，乙方有权停止各项服务；如因甲方的原因，造成乙方未能达到承包工作甲方认可的目标和标准的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同。

3. 甲、乙双方如有采取不正当竞争手段而取得管理权或致使对方失去管理权，或造成对方经济损失的，应当承担全部责任。

4. 托管期间，甲方所属财产被盗，或者火灾等安全隐患因未能及时发现和排除而造成损失的，根据责任认定，乙方承担相应部分的赔偿责任，赔偿费直接从校园安全管理服务费中扣除；乙方管理不到位或服务不规范造成甲方财产损失、损坏的，乙方应足额给予赔偿；因甲方房屋建筑、设施设备质量或安装技术等原因，造成重大事故的，由甲方承担责任并负责善后处理；在合同履行期间由于乙方的原因与其他单位或个人发生冲突事件，给甲方造成损失的，由乙方承担赔偿责任。

5. 若乙方擅自转包、分包，或以任何形式与第三方进行合作的属违约，一经查实，乙方应向甲方承担违约责任，违约金为合同规定的每年校园安全管理服务费 10%，甲方可随时单方面解除合同。如因此造成甲方经济损失的，按造成的实际损失予以赔偿。

6. 若乙方违约，未能达到标书中约定的管理目标，造成甲方损失金额巨大的，甲方有权单方提前解除合同，乙方承担违约责任，按乙方当月校园安全管理服务费总额的 0.1% 计付违约金；造成甲方经济损失的，按造成的实际损失予以赔偿。

7. 乙方应按照甲方校园安全管理服务范围和服务规范进行服务。管理工作不到位、服务不达标或有其他违约现象的，如经甲方发现和指证（监管部门现场指认或拍照存档）并通知乙方后，乙方不及时整改的，每发现一起扣减乙方当月校园安全管理服务费的 0.1%。

8. 学校保卫处牵头，组织校办、学工处、后勤基建管理处、纪检审计室、人事处、财务处、校工会有关人员组成测评小组，每月对安全保卫工作服务质量进行考评，并充分征求师生员工的意见（问卷形式）

综合评定，招标人每月对校园安保服务质量进行考评（考评标准参考采购需求附件：保安员服务质量满意度测评表），综合评分低于 80 分后每低 1 分，扣除本月服务费的 0.1%，同时安保公司必须进行整改；综合评分连续三次低于 60 分，招标人有权解除合同，并扣罚履约保证金。

九、责任赔偿

1. 乙方对所提供服务与合同要求不符负有责任，并且甲方已于合同履行期间内提出索赔，乙方应按甲方同意的下述一种或多种方法解决索赔事宜：

（1）乙方同意甲方取消其不符合要求的服务项目，退还已经收取的该项目的管理费、佣金和酬金。

（2）对于情节轻微的，经双方同意可降低该类项目的管理服务价格。

（3）对于情节严重，造成甲方损失金额巨大的，同意甲方终止全部委托管理合同，并视过错程度赔偿甲方因此造成的损失。

2. 如果甲方提出索赔通知后 30 天内乙方未能予以签复，该索赔应视为已被乙方接受。若乙方未能在甲方提出索赔通知后 30 天内或甲方同意的更长一些的时间内，按甲方同意的上述任何一种方式处理索赔事宜，甲方将从预付款或乙方提供的履约保证金中扣回索赔金额，同时保留进一步要求赔偿的权利。

3. 服务管理范围内发生的人身伤害、物品被盗、人为损坏设备设施，属乙方及其工作人员管理不善原因造成的，由乙方负责按本合同第十四条“赔偿标准”进行赔偿。

4. 乙方在合同执行期间，如果有下列情形之一者，甲方有权从当月服务费中扣除，情节轻微的扣除 50 元/次，情节严重的扣除 100 元/次。

（1）未按合同规定派足工作人员或未执行合同规定任务的。

（2）未经甲方同意，擅自更换主管或一次性更换 2 名以上工作人员的。

（3）未经甲方同意，擅自外调（借）工作人员的。

（4）未及时配备工作人员的统一服装及附属装备并给甲方带来不良影响的。

（5）发生其他有损甲方形象或影响正常工作并造成损失的。

（6）甲方对乙方指出的工作中存在的问题与不足，乙方未能及时整改的。

十、赔偿标准

（一）损失的认定和赔偿比例

损失的认定：以公安部门的鉴定为准或经双方协商后按公共财产的原购价扣除折旧（采用平均年限法）后的折余价值计算确认；

赔偿比例：乙方按财产损失的折后价值实行责任赔偿，或由被盗损失方与乙方协商赔偿额度。

（二）关于办公楼，教学楼、图书馆和实验楼、体育馆等场所内公共财产被盗损失的赔偿。中标人提供安全服务时，不履行合同规定的，应承担赔偿责任。

1. 赔偿的范围

(1) 电脑、打印机、复印件、投影机、传真机等公共财产；

(2) 其他经认定应予赔偿的办公用品等公共财产。

2. 损失价值的确认

按以公安部门的鉴定为准或经双方协商后按公共财产的原购价扣除折旧（采用平均年限法）后的折余价值计算确认。

3. 损失的认定和赔偿比例由双方协商确定。所有被盗损失物品须有正式购买发票。

4、以上赔偿责任、赔偿标准、赔偿范围存在争议时，视过错程度协商赔偿，协商不成，可诉讼于凭祥市人民法院。

十一、不可抗力

1. 签约双方任一方由于受诸如战争、严重火灾、洪水、台风、地震等不可抗力事故影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，则延长的期限应相当于事故所影响的时间。不可抗力事故系指甲乙双方在履行合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和无法克服的事故。

2. 受助一方应在不可抗力事故发生后 3 天之内用电报或传真等书面通知对方，并于事故发生后 14 天内将有关当局出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事故的影响持续 30 天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

3. 本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策规定及时协商处理。

十二、争议解决

本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决；协商不成时，提请主管部门调解；调解不成的，可向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。因争议所产生的诉讼费、保全费、保全担保保险费、律师费、公证费等费用由违约方承担。

十三、安保服务内容

详见《采购需求》。

十四、合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分，并按下列合同文件的优先顺序：

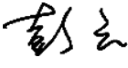
1. 合同条款
2. 投标人提交的投标函、投标报价表和技术文件等全部投标文件
3. 投标内容及要求
4. 中标通知书
5. 甲、乙双方商定的补充协议

上述各项合同文件包括双方就该项合同文件所作出的补充和修改，属于同一类内容的合同文件应以最

新签署的为准。

十五、其他事项

- 1. 双方可对本合同的条款进行修订更改或补充，但应书面签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。
- 2. 合同规定的管理期满，本合同自然终止。
- 3. 本合同之附件均为合同有效组成部分，本合同及其附件内空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。本合同及其附件和补充协议中未规定的事项，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和政策执行。
- 4. 本合同在 广西政府采购云平台 签订，具有同等法律效力。
- 5. 本合同自双方签字盖章之日起生效。
- 6. 其他约定事项：合同履行中，如需修改或补充合同内容，由双方协商另签署书面修改或补充协议，作为本合同不可分割的一部分。

甲方：凭祥市教育局（章）  2026 年 01 月 09 日	乙方：凭祥市保安服务有限责任公司（章）  2026 年 01 月 09 日
单位地址：凭祥市民服务中心 6 楼	单位地址：凭祥市北大路 69 号
法定代表人： 	法定代表人： 
委托代理人：	委托代理人：
电话：0771-8520372	电话：13036913232
开户银行：	开户银行：建行凭祥支行
账号：	账号：45001598451050700037
邮政编码：	邮政编码：

安保服务廉洁协议

采购人（甲方）：凭祥市教育局

中标人（乙方）：凭祥市保安服务有限责任公司

为规范乙方及乙方工作人员在安保服务中的各项行为，保持廉洁自律的工作作风，防止各种商业贿赂及不正当行为的发生，根据国家有关法律法规及廉政建设规定，经双方友好协商，特订立本协议，以资共同遵守。

一、乙方及乙方工作人员应自觉遵守国家法律法规以及关于廉政建设的各项规定，共同维护公平、公正的商业合作环境。

二、乙方及乙方工作人员在合作期间不得有以下行为：

1. 为获取不正当利益，以任何名义向甲方工作人员或相关人员赠送礼金、有价证券、贵重物品、电子红包，或报销其个人费用。
2. 为谋取私利，擅自与甲方工作人员或相关人员就合同履行、费用结算、验收评价等事宜进行私下商谈或达成默契。
3. 以洽谈业务、签订或变更合同为借口，邀请甲方工作人员或相关人员外出旅游或进入营业性高档娱乐场所。
4. 与甲方人员或相关人员私下发生不正当经济往来，或进行任何形式的行贿。

三、乙方及乙方工作人员违反本协议约定，并经甲方或公检法部门查证属实的，甲方有权采取以下一项或多项措施：

- 1、要求乙方支付每年校园安全管理服务费总额的 5% 计付违约金，该款项甲方有权从未支付的安保服务费中直接扣除。
- 2、单方解除主合同，且无需对乙方承担任何违约责任。
- 3、将乙方列入甲方供应商黑名单，三至五年内甚至永久禁止其参与甲方任何项目的合作。
- 4、乙方通过不正当手段获取的利益，由甲方予以追缴。
- 5、因此造成甲方经济损失的，另外按造成的实际损失予以赔偿。

四、其他

1. 本协议作为双方签订的《采购合同书》（合同编号： 12N00772309220251602）的附件，与主合同具有同等法律效力。
2. 本协议自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效，有效期与主合同一致。
3. 本协议一式 贰 份，甲方持 壹 份，乙方持 壹 份，具有同等法律效力。



签订日期： 2026 年 01 月 09 日

二、中标通知书

广西华晟招标代理有限公司

凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目

(CZZC2025-G3-810092-HSZB)

中标通知书

凭祥市保安服务有限责任公司:

广西华晟招标代理有限公司受凭祥市教育局的委托,就凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目(CZZC2025-G3-810092-HSZB)项目采用公开招标方式进行采购,按规定程序进行招标(采购),经评标委员会评审,采购人确认,确定贵公司为本项目的中标供应商,其中标项目内容为:凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目1项,如需进一步了解,详见招标文件,具体内容和数量以招标文件第二章《采购需求》为准。

中标金额为:壹仟贰佰陆拾伍万玖仟叁佰贰拾捌元整(¥12,659,328.00)

请贵公司接此通知书后在十五日内与采购人签订合同,并按招标文件要求和投标文件的承诺履行合同。

特此通知。

采购人联系人: 陈老师

电话: 0771-8530526

广西华晟招标代理有限公司

2025年12月26日



三、投标人提交的投标函、投标报价表



凭祥市保安服务有限责任公司-凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目

1、投标函

致：广西华晟招标代理有限公司

我方已仔细阅读了贵方组织的凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目（项目名称）项目（项目编号：CZZC2025-G3-810092-HSZB）的招标文件的全部内容，授权黄鹏（全权代表姓名）总经理、无（职务、职称）为全权代表，现正式递交下述文件参加贵方组织的本次政府采购活动：

- 一、资格文件电子版（包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件）；
- 二、商务文件电子版（包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件）；
- 三、技术文件电子版（包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件）；
- 四、报价文件电子版（包含按投标人须知前附表要求提交的全部文件）；

据此函，我方兹宣布：

1、我方愿意以投标时提供的开标一览表中的投标总报价，在承诺的提交服务成果时间内提供本项目招标文件“第二章 采购需求”的“服务要求”中的相应的采购内容，具体详见开标一览表。

2、我方同意自本项目招标文件“第三章 投标人须知”第一节 投标人须知前附表 第 21.1 项规定的投标截止时间（开标时间）起遵循本投标函，并承诺在“投标人须知前附表”第 17.2 项规定的投标有效期内不修改、撤销投标文件。

3、我方在此声明所递交的投标文件及相关资料都是内容完整、真实和准确的。

4、如本项目采购内容涉及须符合国家强制规定的，我方承诺我方本次投标（包括资格条件和所投产品）均符合国家有关强制规定。

5、如我方中标，我方承诺在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内，根据招标文件、我方的投标文件及有关澄清承诺书的要求按第五章“拟签订的合同文本”与采购人订立书面合同，并按照合同约定承担完成合同的责任和义务。

6、我方已详细审核招标文件，我方知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的权利。

7、我方同意应贵方要求提供与本投标有关的任何数据或资料。若贵方需要，

我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

8、我方完全理解贵方不一定接受投标报价最低的投标人为中标人的行为。

9、我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》第七十七条的规定，即供应商有下列情形之一的，处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

- (1) 提供虚假材料谋取中标、成交的；
- (2) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；
- (3) 与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (4) 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；
- (5) 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；
- (6) 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

10、以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

11、与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址： 凭祥市北大路 69 号
电话： 0771-8522206
传真： 0771-8522206
电子邮箱： pxsbaan@163.com
邮政编码： 532600
开户名称： 凭祥市保安服务有限责任公司
开户银行： 中国建设银行股份有限公司广西自贸试验区崇左片区凭祥支行
银行账号： 45001598451050700037



投标人名称(盖公章)：凭祥市保安服务有限责任公司

日期：2023 年 12 月 24 日



2、开标一览表

开标一览表(单位均为人民币元)

项目名称：**凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目**

项目编号：**CZZC2025-G3-810092-HSZB**

所投分标（如有则填写，无分标时填写“无”或者留空）：**无**

序号	标的的名称	数量及单位 ①	单价(元)②	单项合价(元) ③=①×②	备注
1	凭祥市中小学校 幼儿园实施购买 保安服务项目	1 项	12659328	12659328	/
投标总报价（包含税费等所有费用）：（大写）人民币壹仟贰佰陆拾伍万玖仟叁佰贰拾捌元整（小写）¥ 12659328.00					
合同履行期限：签订合同之日起三年					
服务地点：采购人指定地点					
优惠及其它：（如没有填写无）无					

注：

1、投标人的开标一览表必须加盖**投标人公章**并由法定代表人或者委托代理人签字，**否则其投标作无效标处理。**

2、报价一经涂改，应在涂改处加盖**投标人公章**或者由法定代表人或者委托代理人签字或者盖章，否则其投标作无效标处理，**否则其投标作无效标处理。**

3、如为联合体投标，“投标人名称”处必须列明联合体各方名称，并标注联合体牵头人名称，且盖章处须加盖联合体各方公章，**否则其投标作无效标处理。**

4、如有多分标，按分标分别提供开标一览表，**否则投标无效。**

5、特别提示：采购代理机构将对项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准等予以公示。

6、符合招标文件中列明的可享受中小企业扶持政策的投标人，请填写中小企业声明函。注：投标人提供的中小企业声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

法定代表人或者委托代理人（签字）：

黄鹏

投标人（盖公章）：凭祥市保安服务有限责任公司

日期：2025 年 12 月 24 日



四、商务条款偏离表和服务要求偏离表



凭祥市保安服务有限公司-凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目

4、商务条款偏离表；

商务条款偏离表

项目名称：凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目

项目编号：CZZC2025-G3-810092-HSZB

所投分标（此处有分标时填写具体分标号，无分标时填写“无”）：无

项号	招标文件的商务条款	投标文件响应的商务条款	偏离说明
一	▲1. 合同签订期：自中标通知书发出之日起15日内。	▲1. 合同签订期：自中标通知书发出之日起15日内。	无偏离
二	▲2. 合同履行期限：签订合同之日起三年。 2.1 试用期：一个月，从开始服务之日起的一个月内为试用期，试用期满后甲方将对乙方的工作做初次验收，若因提供的服务达不到招标文件要求，甲方有权解除合同并追究相关违约责任，违约金为合同规定的每年校园安全管理服务费10%。如因此造成甲方经济损失的，按造成的实际损失予以赔偿。	▲2. 合同履行期限：签订合同之日起三年。 2.1 试用期：一个月，从开始服务之日起的一个月内为试用期，试用期满后甲方将对乙方的工作做初次验收，若因提供的服务达不到招标文件要求，甲方有权解除合同并追究相关违约责任，违约金为合同规定的每年校园安全管理服务费10%。如因此造成甲方经济损失的，按造成的实际损失予以赔偿。	无偏离
三	▲3. 服务地点：采购人指定地点。	▲3. 服务地点：采购人指定地点。	无偏离
四	▲4. 付款方式：在合同履行期间内甲方按月支付结算一次：首次支付结算在乙方进场及双方签订合同生效，正式开始安保管理服务满30个日历天后的首月，乙方须提交服务价款的结算付款票据单证资料给甲方，甲方收齐后的10个工作日内办理支付手续，按照考评结果向乙方核拨合同总价的三十六分之一的费款。	▲4. 付款方式：在合同履行期间内甲方按月支付结算一次：首次支付结算在乙方进场及双方签订合同生效，正式开始安保管理服务满30个日历天后的首月，乙方须提交服务价款的结算付款票据单证资料给甲方，甲方收齐后的10个工作日内办理支付手续，按照考评结果向乙方核拨合同总价的三十六分之一的费款。	无偏离



五	5. 履约验收要求 5.1 履约验收程序：在合同履行期间内，按月对中标人的安保服务工作质量进行考核，按年度进行验收（参考采购需求中《保安员服务质量满意度测评表》），按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》的要求，验收程序如下： (1) 成立验收小组：合同履行达到验收条件的，采购人应当及时启动项目验收工作，成立验收小组，负责开展政府采购项目履约验收工作。 (2) 编制验收方案：采购人或其委托的第三方专业机构应当根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容。 (3) 开展验收活动：验收小组应根据验收方案，严格按照采购合同约定对供应商履约情况进行验收，并按照采购合同的约定对每一项技服务内容和标准的履约情况，对验收结果进行确认。 (4) 出具验收报告：采购人自行组织验收的采购项目，验收报告应包括：实施验收过程基本情况概述、中标人的履约情况，与采购合同约定的权利义务对比情况，验收结论性意见。验收报告单应由验收双方（采购人和中标人）共同签署确认。 (5) 验收争议处理：项目验收过程中，中标人不认可验收意见的，采购人、中标人应按照合同约定的争议处理方式解决；合同未作约定的，按照《中华人民共和国民法典》相关规定处理。 (6) 验收结果：政府采购合同验收结果信息应于出具《政府采购履约验收书》。	5. 履约验收要求 5.1 履约验收程序：在合同履行期间内，按月对中标人的安保服务工作质量进行考核，按年度进行验收（参考采购需求中《保安员服务质量满意度测评表》），按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》的要求，验收程序如下： (1) 成立验收小组：合同履行达到验收条件的，采购人应当及时启动项目验收工作，成立验收小组，负责开展政府采购项目履约验收工作。 (2) 编制验收方案：采购人或其委托的第三方专业机构应当根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容。 (3) 开展验收活动：验收小组应根据验收方案，严格按照采购合同约定对供应商履约情况进行验收，并按照采购合同的约定对每一项技服务内容和标准的履约情况，对验收结果进行确认。 (4) 出具验收报告：采购人自行组织验收的采购项目，验收报告应包括：实施验收过程基本情况概述、本公司的履约情况，与采购合同约定的权利义务对比情况，验收结论性意见。验收报告单应由验收双方（采购人和中标人）共同签署确认。 (5) 验收争议处理：项目验收过程中，本公司不认可验收意见的，采购人、本公司应按照合同约定的争议处理方式解决；合同未作约定的，按照《中华人民共和国民法典》相关规定处理。 (6) 验收结果：政府采购合同验收结果信息应于出具《政府采购履约验收书》。 (7) 验收档案管理：采购人应当妥善保管政府采购项目的履约	无偏离
---	---	--	-----



	(7) 验收档案管理: 采购人应当妥善保管政府采购项目的履约验收资料, 包括但不限于验收方案、验收报告、验收记录、检验检测报告等, 以备日后查阅和审计。 5.2 履约验收标准: 符合国家相关法规、保安员行业规范和采购人规定要求; 考核实行百分制评分(100%), 服务质量考核标准定为优良、合格、不合格, 满意度 90%以上为优良, 满意度 80%以上为合格, 满意度 80%以下, 为不合格, 当满意度低于 80%时扣除当月服务费 10%。一年连续出现 3 次满意度调查满意度低于 80%的, 采购人有权终止合同且不承担任何赔偿或补偿责任, 一切后果由中标人自负。参考《保安员服务质量满意度测评表》, 采购人可根据实际情况进行调整。	验收资料, 包括但不限于验收方案、验收报告、验收记录、检验检测报告等, 以备日后查阅和审计。 5.2 履约验收标准: 符合国家相关法规、保安员行业规范和采购人规定要求; 考核实行百分制评分(100%), 服务质量考核标准定为优良、合格、不合格, 满意度 90%以上为优良, 满意度 80%以上为合格, 满意度 80%以下, 为不合格, 当满意度低于 80%时扣除当月服务费 10%。一年连续出现 3 次满意度调查满意度低于 80%的, 采购人有权终止合同且不承担任何赔偿或补偿责任, 一切后果由中标人自负。参考《保安员服务质量满意度测评表》, 采购人可根据实际情况进行调整。	
六	▲6. 保安员工资和其他要求 6.1 保安员公司从业人员的工资及每年应有的福利费、奖金、加班费等由中标人负责, 工资水平应符合当地最低工资标准(如在合同履行期间内, 当地人社局调整最低工资标准时, 保安员公司必须根据最新政策要求实时调整), 且中标人需按国家规定为每位从业人员缴纳社会保险(如未达到当地社保基数要求, 按相应规定执行)。法定节假日、双休日及其他超出上班时间的加班, 中标人须按国家规定支付加班费, 如有员工反映加班没有加班费, 经核实确认的, 采购人有权从每月向中标人支付的服务费中扣下相应的费用。当现场管理和保安员人员有缺员时, 中标人必须在 3 日内补齐人员, 加班费的计算方式以从业人员的月工资总额除以 22 天为基数, 按实际天数计算, 发放给加班人员。以上各项	▲6. 保安员工资和其他要求 6.1 保安员公司从业人员的工资及每年应有的福利费、奖金、加班费等由本公司负责, 工资水平应符合当地最低工资标准(如在合同履行期间内, 当地人社局调整最低工资标准时, 保安员公司必须根据最新政策要求实时调整), 且本公司需按国家规定为每位从业人员缴纳社会保险(如未达到当地社保基数要求, 按相应规定执行)。法定节假日、双休日及其他超出上班时间的加班, 本公司须按国家规定支付加班费, 如有员工反映加班没有加班费, 经核实确认的, 采购人有权从每月向本公司支付的服务费中扣下相应的费用。当现场管理和保安员人员有缺员时, 本公司必须在 3 日内补齐人员, 加班费的计算方式以从业人员的月工资总额除以 22 天为基数, 按实际天数计算, 发放给加班人员。以上各项	无偏离



	费用均由中标人承担,采购人不再支付相关需要费用。对以上不作响应的均作无效标处理。 6.2 采购人与从业人员不发生重大任何劳动和雇佣关系。中标人必须按劳动法与从业人员签订劳动合同。从业人员由中标人自行管理,并遵守国家相关劳动法律法规,涉及劳务纠纷和劳动事故全部由中标人承担责任。中标人和从业人员应遵守安全操作规程制度,若发生人身伤害伤亡等事故,由中标人自负,与采购人无关(中标人需有书面承诺)。投标单位投标时必须对从业人员意外伤害险进行书面承诺。对以上要求不作响应的均作无效标处理。	费用均由中标人承担,采购人不再支付相关需要费用。对以上不作响应的均作无效标处理。 6.2 采购人与从业人员不发生重大任何劳动和雇佣关系。本公司必须按劳动法与从业人员签订劳动合同。从业人员由本公司自行管理,并遵守国家相关劳动法律法规,涉及劳务纠纷和劳动事故全部由本公司承担责任。本公司和从业人员应遵守安全操作规程制度,若发生人身伤害伤亡等事故,由本公司自负,与采购人无关(本公司已提供从业人员意外伤害险书面承诺函,详见:P15)。	
七	7. 其他要求 7.1 投标人于投标文件中提供针对本项目的实施方案【由投标人根据“采购目需求”和评标办法自行编写相关方面的实施方案等内容】。 7.2 自项目实施之日起,中标人应当按照招标文件的规定及其投标文件中的承诺履行各项管理服务,否则,招标采购人有要求要求中标人整改,整改仍达不到要求的视为违约,招标采购人有要求终止合同履行,由此造成招标采购人的损失及一切后果由中标人负责承担,招标采购人不承担任何责任。 7.3 投标报价是履行本项目合同的最终价格,实行包干制,应包括以下所列项目费用(1)至(8)及管理服务所发生的一切成本费用的总和。 (1) 管理、服务人员的工资(不能低于当地人社局规定的最低工资标准)、按规定提取的保险和福利费及国家地方规定必须缴纳的费用; (2) 治安秩序维护费;	7. 其他要求 7.1 投标人于投标文件中提供针对本项目的实施方案【由投标人根据“采购目需求”和评标办法自行编写相关方面的实施方案等内容】。 7.2 自项目实施之日起,本公司应当按照招标文件的规定及其投标文件中的承诺履行各项管理服务,否则,招标采购人有要求要求本公司整改,整改仍达不到要求的视为违约,招标采购人有要求终止合同履行,由此造成招标采购人的损失及一切后果由本公司负责承担,招标采购人不承担任何责任。 7.3 投标报价是履行本项目合同的最终价格,实行包干制,应包括以下所列项目费用(1)至(8)及管理服务所发生的一切成本费用的总和。 (1) 管理、服务人员的工资(不能低于当地人社局规定的最低工资标准)、按规定提取的保险和福利费及国家地方规定必须缴纳的费用; (2) 治安秩序维护费;	无偏离



凭祥市保安服务有限公司-凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目

	(3) 日常行政办公费、水电费; (4) 公司与本项目直接有关的固定资产折旧费; (5) 服装费及满足安保服务工作所需的基本执勤装备; (6) 法定税费; (7) 公司合理利润; (8) 不可预见费用(含学校赋予的临时任务、学校周边出现突发事件临时机动等费用)。 7.4 现场踏勘: 投标人在广西政府采购云平台获取文件后, 根据自身企业情况, 可自行对安保服务现场和周围环境进行现场踏勘, 踏勘费用自理。	(3) 日常行政办公费、水电费; (4) 公司与本项目直接有关的固定资产折旧费; (5) 服装费及满足安保服务工作所需的基本执勤装备; (6) 法定税费; (7) 公司合理利润; (8) 不可预见费用(含学校赋予的临时任务、学校周边出现突发事件临时机动等费用)。 7.4 现场踏勘: 投标人在广西政府采购云平台获取文件后, 根据自身企业情况, 可自行对安保服务现场和周围环境进行现场踏勘, 踏勘费用自理。	
八	8. 服务响应时间: 接到采购人通知后, 一般事件必须在 10 分钟内响应, 20 分钟内保安员或区域站(队)长必须到达现场, 在与采购人沟通确认后 1 个小时内做出处理方案; 突发事件和重大事件必须立即响应, 10 分钟内保安员或区域站(队)长必须到达现场, 在与采购人沟通确认后 20 分钟内做出处理方案。	本公司承诺 服务响应时间: 接到采购人通知后, 一般事件必须在 5 分钟内响应, 10 分钟内 保安员或区域站(队)长必须到达现场, 在与采购人沟通确认后 1 个小时内做出处理方案; 突发事件和重大事件必须立即响应, 5 分钟内 保安员或区域站(队)长必须到达现场, 在与采购人沟通确认后 10 分钟内 做出处理方案。	正偏离

注:

1. 表格内容均需按要求填写并加盖投标人公章。
2. 请逐条对应本项目招标文件“第二章 采购需求”中“商务要求”的要求, 详细填写相应的具体内容。“偏离说明”一栏应当选择“正偏离”或“负偏离”或“无偏离”进行填写。
3. 当投标文件的商务内容低于招标文件要求时, 投标人应当如实写明“负偏离”。

投标人名称(盖公章): 凭祥市保安服务有限公司

日期: 2023 年 12 月 24 日



1、服务要求偏离表：

服务要求偏离表

项目名称： 凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目

项目编号： CZZC2025-G3-810092-HSZB

所投分标（此处有分标时填写具体分标号，无分标时填写“无”）： 无

项号	标的名称	招标文件采购需求中的服务内容	投标文件响应的服务内容	偏离说明
1	凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目	1、项目概况 （1）依据《中小学、幼儿园安全防范要求》（GBT29315—2022）文件要求，结合实际，凭祥市需要购买保安服务的公办类中小小学、幼儿园保安人员共 176 名，主要安排到全市各中小学校和公办幼儿园共 55 所。如有新建公办学校、幼儿园实现办学招生后，则按标准配备人数递增；如有撤销学校，停止招生后，则减少，购买保安服务周期 3 年。 （2）中标人全面负责凭祥市 55 所公办中小小学校幼儿园校园门卫管理和校园防火、防盗、治安巡逻及校园周边可能影响学校安全、可能对在校学生、教职员工产生安全隐患的区域安全管理，保护学校师生人身和财产安全，维护校园秩序和稳定，同时对发生在服务区域内的刑事案件、治安案件、治安火灾事故第一时间采取制止和组织扑救措施，并及时报告服务学校领导和报警，采取措施保护现场。 ▲2、安保管理服务的主要职责	1、项目概况 （1）依据《中小学、幼儿园安全防范要求》（GBT29315—2022）文件要求，结合实际，凭祥市需要购买保安服务的公办类中小小学、幼儿园保安人员共 176 名，主要安排到全市各中小学校和公办幼儿园共 55 所。如有新建公办学校、幼儿园实现办学招生后，则按标准配备人数递增；如有撤销学校，停止招生后，则减少，购买保安服务周期 3 年。 （2）本公司全面负责凭祥市 55 所公办中小小学校幼儿园校园门卫管理和校园防火、防盗、治安巡逻及校园周边可能影响学校安全、可能对在校学生、教职员工产生安全隐患的区域安全管理，保护学校师生人身和财产安全，维护校园秩序和稳定，同时对发生在服务区域内的刑事案件、治安案件、治安火灾事故第一时间采取制止和组织扑救措施，并及时报告服务学校领导和报警，采取措施保护现场。 ▲2、安保管理服务的主要职责	无偏离



凭祥市保安服务有限公司-凭祥市中小学幼儿园实施购买保安服务项目

(1)根据保安员行业规范与保安员管理标准,按照学校要求,承担学校校园及周边安全保卫专项管理,开展专业化安全防范、防火、防盗、防爆、防投毒,保障校园内的设备财产安全及师生员工人身与财产的安全,维持校园正常教学秩序,维护校园安全稳定; (2)全面负责校园安全管理、交通管理、人员和物资的进出校园管理和车辆出入管理,重要场所守护,开展定时定点巡逻,及时发现和消除安全隐患; (3)在学校的组织和领导下,做好校园内部治安综合治理工作; (4)配合学校有关部门,及时受理校园内各类纠纷和治安案件,及时、正确处理校园内的各类突发事件; (5)随时出员,为校内师生提供紧急救助服务; (6)抽调临时安保力量,做好学校重大活动及政治敏感期安全保卫工作; (7)配合有关科室,做好学生安全、纪律、卫生等教育及管理、检查工作; (8)配合公安机关,打击校园内部与校园周边的违法犯罪活动。 (9)寒暑、节假日假期间校园的安保工作,要求保安寒暑假期间保持24小时在岗,实行轮班制的需在交接班时做好记录,确保校园安全无空档。 ▲3、管理服务具体事项 针对校方规定与管理要求,结合校园安全保卫、学生文明行为习惯、校园卫生管理等工作实际情况,制订切实可行的校园内及周边安全保卫、学生文明行为养	(1)根据保安员行业规范与保安员管理标准,按照学校要求,承担学校校园及周边安全保卫专项管理,开展专业化安全防范、防火、防盗、防爆、防投毒,保障校园内的设备财产安全及师生员工人身与财产的安全,维持校园正常教学秩序,维护校园安全稳定; (2)全面负责校园安全管理、交通管理、人员和物资的进出校园管理和车辆出入管理,重要场所守护,开展定时定点巡逻,及时发现和消除安全隐患; (3)在学校的组织和领导下,做好校园内部治安综合治理工作; (4)配合学校有关部门,及时受理校园内各类纠纷和治安案件,及时、正确处理校园内的各类突发事件; (5)随时出员,为校内师生提供紧急救助服务; (6)抽调临时安保力量,做好学校重大活动及政治敏感期安全保卫工作; (7)配合有关科室,做好学生安全、纪律、卫生等教育及管理、检查工作; (8)配合公安机关,打击校园内部与校园周边的违法犯罪活动。 (9)寒暑、节假日假期间校园的安保工作,要求保安寒暑假期间保持24小时在岗,实行轮班制的需在交接班时做好记录,确保校园安全无空档。 ▲3、管理服务具体事项 针对校方规定与管理要求,结合校园安全保卫、学生文明行为习惯、校园卫生管理等工作实际情况,制订切实可行的校园内及周边安全保卫、学生文明行为养
---	---



凭祥市保安服务有限公司-凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目

成、宿舍纪律管理等工作整体方案，开展专业化、针对性强的管理业务，具体管理事项如下： (1)校门及学生宿舍楼大门 24 小时门岗值班； (2)执行学校实施的进出校门管理有关规定； (3)学生作息、纪律的管理与检查工作：包括督促学生早上、下午、晚自习按时上课，午休、晚休按时就寝点名检查，按时开关宿舍楼大门； (4)学生第二课堂时间段校园内及周边安全巡逻检查、纪律维护及安全警戒工作； (5)每周学生升旗例会集会的组织、纪律维护及安全保卫工作； (6)学校运动会、文艺晚会等重大校园活动的秩序保障与安全警戒工作；配合做好敏感时期的安全保障工作； (7)校园突发事件（如校园欺凌、校园暴力）的预防、发现与应急处置工作； (8)校园日常生活秩序、交通秩序的维护：包括负责校门口两边与校内停车场的车辆指挥与停放； (9)校园内定时定点治安巡逻检查，重点部位的定点巡防工作； (10)校园内楼宇（如实训中心、教学楼）的定时清场及按时开关门工作； (11)校园公共部位安全隐患检查、排除及上报；违规违纪纠正；有针对性地开展安全教育和提示； (12)配合有关部门，组织并带领学生安全文明监督员、卫生清洁监督员进行治安巡逻及卫生监督、检查评比工作； (13)配合学校有关部门，受理校区内各	成、宿舍纪律管理等工作整体方案，开展专业化、针对性强的管理业务，具体管理事项如下： (1)校门及学生宿舍楼大门 24 小时门岗值班； (2)执行学校实施的进出校门管理有关规定； (3)学生作息、纪律的管理与检查工作：包括督促学生早上、下午、晚自习按时上课，午休、晚休按时就寝点名检查，按时开关宿舍楼大门； (4)学生第二课堂时间段校园内及周边安全巡逻检查、纪律维护及安全警戒工作； (5)每周学生升旗例会集会的组织、纪律维护及安全保卫工作； (6)学校运动会、文艺晚会等重大校园活动的秩序保障与安全警戒工作；配合做好敏感时期的安全保障工作； (7)校园突发事件（如校园欺凌、校园暴力）的预防、发现与应急处置工作； (8)校园日常生活秩序、交通秩序的维护：包括负责校门口两边与校内停车场的车辆指挥与停放； (9)校园内定时定点治安巡逻检查，重点部位的定点巡防工作； (10)校园内楼宇（如实训中心、教学楼）的定时清场及按时开关门工作； (11)校园公共部位安全隐患检查、排除及上报；违规违纪纠正；有针对性地开展安全教育和提示； (12)配合有关部门，组织并带领学生安全文明监督员、卫生清洁监督员进行治安巡逻及卫生监督、检查评比工作； (13)配合学校有关部门，受理校区内各
---	---



类纠纷，配合校方对违规事件的调查，协助公安机关对案件的排查； (14) 承担校方提供的安保、宿管所使用的办公设备、设施的维护、维修和耗材相关费用；故意损坏、恶意使用或丢失物品全额赔偿责任； (15) 其它属于校园安保服务范围内的的工作以及校方临时交办的任务。 ▲4、项目管理要求 (1) 质量目标要求 1) 依托行业标准，根据校方管理规定与服务要求，制订切实可行的校园保安员服务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，文明值勤，严格管理，保障学校财产和师生人身不受侵害，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，师生有安全感，对校园保安员服务各项要求到位。 (2) 服务要求 1) 树立“服务第一，采购人至上”的思想，切实维护学校与师生的人身和财产安全。 2) 管理坚持原则、缜密严谨；服务以人为本、主动热情；处理问题高度警惕、有理有节。 3) 上岗人员身着制服和挂牌上岗，仪表整洁，业务操作规范，礼貌待人，保持岗位卫生整洁；坚守岗位，做到不迟到不早退，工作时间专心致志，严禁擅离岗位，上班时间不许看书看报、与人聊天。 4) 针对保安员的日常管理，能利用先进的人员管理系统，对上岗人员进行考	类纠纷，配合校方对违规事件的调查，协助公安机关对案件的排查； (14) 承担校方提供的安保、宿管所使用的办公设备、设施的维护、维修和耗材相关费用；故意损坏、恶意使用或丢失物品全额赔偿责任； (15) 其它属于校园安保服务范围内的的工作以及校方临时交办的任务。 ▲4、项目管理要求 (1) 质量目标要求 1) 依托行业标准，根据校方管理规定与服务要求，制订切实可行的校园保安员服务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，文明值勤，严格管理，保障学校财产和师生人身不受侵害，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，师生有安全感，对校园保安员服务各项要求到位。 (2) 服务要求 1) 树立“服务第一，采购人至上”的思想，切实维护学校与师生的人身和财产安全。 2) 管理坚持原则、缜密严谨；服务以人为本、主动热情；处理问题高度警惕、有理有节。 3) 上岗人员身着制服和挂牌上岗，仪表整洁，业务操作规范，礼貌待人，保持岗位卫生整洁；坚守岗位，做到不迟到不早退，工作时间专心致志，严禁擅离岗位，上班时间不许看书看报、与人聊天。 4) 针对保安员的日常管理，能利用先进的人员管理系统，对上岗人员进行考
--	--



凭祥市保安服务有限公司-凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目

	勤和日常工作监督。 5) 依法办事，文明执勤，不与师生发生争吵，杜绝保安员与师生发生冲突，保安员禁止保安员出手伤及师生人身安全。 6) 师生有求必应，有险情必出。 (3) 队伍建设与管理要求 1) 中标人方负责提供进驻保安员值勤所需的装备、器材、通讯设备、常用办公耗材等。 2) 从校方安全实际出发，经常性开展在岗人员业务培训和突发事件应急演练。 3) 内部管理体制健全，设立服务站(队)长，全面负责进驻队伍的规范化管理。 4) 中标人必须采取切实有效措施保持安保队伍的稳定，严格控制非违纪人员轮换岗比例，合同期限内轮换岗安保人数不得超过合同编制的 30%，安保队伍主要管理员更换，应提前一个月以书面形式通知招标人，其他保安员更换要提前三天告知招标人；确保服务质量不因人员变动而受影响。 5) 学校的保安员，除遵守中标公司的管理要求外，还须遵守校方的校园管理制度，做到文明执勤，文明用语，着装规范，礼貌待人。对其服务范围内的工作职责，应服从校方的工作安排及要求，接受学校监督检查。 6) 门禁管理。保安员负责门卫安全秩序管理，严格外来人员出入学校管理。校外来访人员需持有关证件并做好登记备查。家长会见老师，要电话联系被访老师并征得同意，登记后方可进校。非常情况，必须立即报告学校领导。未按规定核实和	勤和日常工作监督。 5) 依法办事，文明执勤，不与师生发生争吵，杜绝保安员与师生发生冲突，保安员禁止保安员出手伤及师生人身安全。 6) 师生有求必应，有险情必出。 (3) 队伍建设与管理要求 1) 中标人方负责提供进驻保安员值勤所需的装备、器材、通讯设备、常用办公耗材等。 2) 从校方安全实际出发，经常性开展在岗人员业务培训和突发事件应急演练。 3) 内部管理体制健全，设立服务站(队)长，全面负责进驻队伍的规范化管理。 4) 中标人必须采取切实有效措施保持安保队伍的稳定，严格控制非违纪人员轮换岗比例，合同期限内轮换岗安保人数不得超过合同编制的 30%，安保队伍主要管理员更换，应提前一个月以书面形式通知招标人，其他保安员更换要提前三天告知招标人；确保服务质量不因人员变动而受影响。 5) 学校的保安员，除遵守中标公司的管理要求外，还须遵守校方的校园管理制度，做到文明执勤，文明用语，着装规范，礼貌待人。对其服务范围内的工作职责，应服从校方的工作安排及要求，接受学校监督检查。 6) 门禁管理。保安员负责门卫安全秩序管理，严格外来人员出入学校管理。校外来访人员需持有关证件并做好登记备查。家长会见老师，要电话联系被访老师并征得同意，登记后方可进校。非常情况，必须立即报告学校领导。未按规定核实和	
--	---	---	--



凭祥市保安服务有限公司-凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目

	登记的人员，不得放其进入校园。 7) 车辆管理。保安员需严格车辆出入管理，维护校园交通安全秩序。除本单位教职工车辆外，其他进入校园的车辆一律登记核实后才能放入。所有机动车进入校内禁止鸣号，限速行驶，不得随便占道停放。 8) 物资出入管理。严格物资出门查验管理。检查出入校门的物资，校外物资进入校门，要认真登记检查，防止危险物品进入校园；校内物资、设备运出或搬出校园凭学校出具的证明材料，并办理登记手续，经核验无误后才能放行；快递只能放在校门卫室，不允许快递人员进入校园。 9) 治安。保安员负责在校方指定执勤区域内的安全防范措施的落实，做好门岗执勤、安全监控、治安巡逻、车辆管理、消防检查等工作，发现安全隐患及时报告校方；发生在执勤区域内的刑事案件、治安案件、自然灾害事故应采取积极措施，及时妥善处理，保护发案现场，及时向警方报案，并向校方报告，主动配合、协助警方及校方处理。 10) 学生出入学校管理。保安员在校门口着工作服持械站岗，维持学生上学、放学秩序，禁止家长车辆进入校园，管理好门前车辆交通秩序。上课期间不得让学生出校。如学生有事出校，需凭班主任开具的出校单查验后方可放行。 11) 学校内楼宇（如行政办公楼、实验楼、教学楼等）的定时清场锁门。 12) 校内重大活动的安全警戒与秩序保障，配合做好重大事件的安全保卫工作。	登记的人员，不得放其进入校园。 7) 车辆管理。保安员需严格车辆出入管理，维护校园交通安全秩序。除本单位教职工车辆外，其他进入校园的车辆一律登记核实后才能放入。所有机动车进入校内禁止鸣号，限速行驶，不得随便占道停放。 8) 物资出入管理。严格物资出门查验管理。检查出入校门的物资，校外物资进入校门，要认真登记检查，防止危险物品进入校园；校内物资、设备运出或搬出校园凭学校出具的证明材料，并办理登记手续，经核验无误后才能放行；快递只能放在校门卫室，不允许快递人员进入校园。 9) 治安。保安员负责在校方指定执勤区域内的安全防范措施的落实，做好门岗执勤、安全监控、治安巡逻、车辆管理、消防检查等工作，发现安全隐患及时报告校方；发生在执勤区域内的刑事案件、治安案件、自然灾害事故应采取积极措施，及时妥善处理，保护发案现场，及时向警方报案，并向校方报告，主动配合、协助警方及校方处理。 10) 学生出入学校管理。保安员在校门口着工作服持械站岗，维持学生上学、放学秩序，禁止家长车辆进入校园，管理好门前车辆交通秩序。上课期间不得让学生出校。如学生有事出校，需凭班主任开具的出校单查验后方可放行。 11) 学校内楼宇（如行政办公楼、实验楼、教学楼等）的定时清场锁门。 12) 校内重大活动的安全警戒与秩序保障，配合做好重大事件的安全保卫工作。
--	--	--



凭祥市保安服务有限公司-凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目

	13) 校园突发事件处置、灾害预防、火灾扑救,发现并制止校内暴力事件,随时准备提供紧急救助。 14) 校园公共部位安全隐患检查、排除。 15) 承担学校提供保安业务所使用的办公设备(如:桌椅、电扇、空调等)、通讯工具、照明设施、安保器械等的维修,故意损坏、恶意使用或丢失全额赔偿。 16) 凭证管理。按规定留存保安服务中形成的监控影像资料、报警记录,认真填写每日执勤情况记录,回收保存有关进出校园的凭证,定期存档。 17) 完成其它属于保安服务范围内的的工作以及校方临时交办的任务。 18) 保安员应聘、录用、离职等管理档案规范,手续齐全,相应资料必须报学校有关管理部门备案,禁止离职保安员进入校园。 (4) 人员素质要求 1) 保安员应知法,懂法,守法,依法办事,必须严格遵守保安员从业规范,模范遵守校园安全管理规定。 2) 安保服务站站(队)长应具备大专以上学历,退伍军人,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,受过专门的保安员业务培训。 3) 保安员个人素质条件:以初中文化程度及以上为主体,需持有保安员上岗证或退伍军人证,年龄18~50周岁,身体健康,没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史,且不得有下列情形之一的:(一)曾被收容教育、强制隔离戒毒、劳动教养或者3次以上行政拘留	13) 校园突发事件处置、灾害预防、火灾扑救,发现并制止校内暴力事件,随时准备提供紧急救助。 14) 校园公共部位安全隐患检查、排除。 15) 承担学校提供保安业务所使用的办公设备(如:桌椅、电扇、空调等)、通讯工具、照明设施、安保器械等的维修,故意损坏、恶意使用或丢失全额赔偿。 16) 凭证管理。按规定留存保安服务中形成的监控影像资料、报警记录。认真填写每日执勤情况记录,回收保存有关进出校园的凭证,定期存档。 17) 完成其它属于保安服务范围内的的工作以及校方临时交办的任务。 18) 保安员应聘、录用、离职等管理档案规范,手续齐全,相应资料必须报学校有关管理部门备案,禁止离职保安员进入校园。 (4) 人员素质要求 1) 保安员应知法,懂法,守法,依法办事,必须严格遵守保安员从业规范,模范遵守校园安全管理规定。 2) 安保服务站站(队)长应具备大专以上学历,退伍军人,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,受过专门的保安员业务培训。 3) 保安员个人素质条件:以初中文化程度及以上为主体,需持有保安员上岗证或退伍军人证,年龄18~50周岁,身体健康,没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史,且不得有下列情形之一的:(一)曾被收容教育、强制隔离戒毒、劳动教养或者3次以上行政拘留
--	---	---



凭祥市保安服务有限公司-凭祥市中小学幼儿园实施购买保安服务项目

	的；(二)曾因故意犯罪被刑事处罚的； (三)被吊销保安员证未满3年的；(四)曾两次被吊销保安员证的(国务院令第564号(2022年修订《保安服务管理条例》第十七条)。 4)所聘用的保安员有吃苦耐劳的精神和高度的责任感，受过不少于90课时的专门岗前培训，熟知校方的管理规定，严格履行岗位职责，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) 安保服务站点(队)长要加强对保安员业务的管理，确保保安员在校园内无违规事件发生。 (5) 工作衔接要求 1) 根据行业服务标准与校方规定要求，独立运作，落实校园安全保卫整体方案，并结合校园变化实际在实践中不断完善。 2) 安保服务站点(队)长须与校区学生科保持必要的工作交流，每天必须向校区安保部口头汇报工作，每星期一次向校方书面汇报所承担的保安员工作开展情况及信息反馈，重大情况须及时报告。 3) 做好详细的执勤记录，原始台账保存完好，以备校区核查。 4) 协同校区治安联防组织，形成群防群治体系。 5) 与当地派出所、综治办加强合作与交流。 (6) 岗位工作职责要求 1) 安保服务站点(队)长：代表公司全面负责进驻队伍的日常管理事务，严格进驻队伍纪律管理，奖优罚劣；承担保安	的；(二)曾因故意犯罪被刑事处罚的； (三)被吊销保安员证未满3年的；(四)曾两次被吊销保安员证的(国务院令第564号(2022年修订《保安服务管理条例》第十七条)。 4)所聘用的保安员有吃苦耐劳的精神和高度的责任感，受过不少于90课时的专门岗前培训，熟知校方的管理规定，严格履行岗位职责，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) 安保服务站点(队)长要加强对保安员业务的管理，确保保安员在校园内无违规事件发生。 (5) 工作衔接要求 1) 根据行业服务标准与校方规定要求，独立运作，落实校园安全保卫整体方案，并结合校园变化实际在实践中不断完善。 2) 安保服务站点(队)长须与校区学生科保持必要的工作交流，每天必须向校区安保部口头汇报工作，每星期一次向校方书面汇报所承担的保安员工作开展情况及信息反馈，重大情况须及时报告。 3) 做好详细的执勤记录，原始台账保存完好，以备校区核查。 4) 协同校区治安联防组织，形成群防群治体系。 5) 与当地派出所、综治办加强合作与交流。 (6) 岗位工作职责要求 1) 安保服务站点(队)长：代表公司全面负责进驻队伍的日常管理事务，严格进驻队伍纪律管理，奖优罚劣；承担保安
--	---	---



凭祥市保安服务有限公司-凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目

	员违规违纪的连带责任；实行人性化管理，关心保安员疾苦，掌握保安员的思想动态，充分调动保安员积极性，努力保证队伍稳定；传达落实校区的服务要求与管理规定，组织实施并不断完善校园安全保卫整体方案；结合校区发展实际情况，适时作出岗位调整，完善各岗位职责；有针对性地开展安全教育和提示；定期向学校有关管理部门汇报工作开展情况及治安信息，重大情况及时报告；配合校方对校区内违规事件的处理；组织开展保安员业务培训和预案演练，制订校园内重大活动的安全保卫方案；建立健全录用人员档案资料，保障校方设备资产的完好。 2) 安保班长：以身作则、吃苦耐劳、讲求奉献；贯彻落实校区任务要求与服务站站（队）长的工作安排，组织实施校园安全保卫整体方案；负责安排保安员的日常工作，参与保安员值勤，增援重点岗位；督促检查在岗人员履行岗位职责情况，纠正保安员违规违纪行为，形成良好的队风；处理各岗位的突发事件，重大情况及时报告；妥善保管好校方提供的设备器材，严格设备交接班制度；组织指挥保安员保安员做好校园重大活动的安全保卫与秩序保障工作；带领学生治安巡逻队，发挥学生参与治安防范的作用；将各岗位的执勤情况汇总记录。 3) 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；对来访人员实行验证登记制度；对携物出门实行出门验证审制度，防止财物流失；对外单位车辆实行换证入校制度；维护责任区域秩序，与各岗卫互	员违规违纪的连带责任；实行人性化管理，关心保安员疾苦，掌握保安员的思想动态，充分调动保安员积极性，努力保证队伍稳定；传达落实校区的服务要求与管理规定，组织实施并不断完善校园安全保卫整体方案；结合校区发展实际情况，适时作出岗位调整，完善各岗位职责；有针对性地开展安全教育和提示；定期向学校有关管理部门汇报工作开展情况及治安信息，重大情况及时报告；配合校方对校区内违规事件的处理；组织开展保安员业务培训和预案演练，制订校园内重大活动的安全保卫方案；建立健全录用人员档案资料，保障校方设备资产的完好。 2) 安保班长：以身作则、吃苦在先、讲求奉献；贯彻落实校区任务要求与服务站站（队）长的工作安排，组织实施校园安全保卫整体方案；负责安排保安员的日常工作，参与保安员值勤，增援重点岗位；督促检查在岗人员履行岗位职责情况，纠正保安员违规违纪行为，形成良好的队风；处理各岗位的突发事件，重大情况及时报告；妥善保管好校方提供的设备器材，严格设备交接班制度；组织指挥保安员保安员做好校园重大活动的安全保卫与秩序保障工作；带领学生治安巡逻队，发挥学生参与治安防范的作用；将各岗位的执勤情况汇总记录。 3) 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；对来访人员实行验证登记制度；对携物出门实行出门验证审制度，防止财物流失；对外单位车辆实行换证入校制度；维护责任区域秩序，与各岗卫互
--	--	--



凭祥市保安服务有限公司-凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目

通信息：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；完成校区交办的其他事项。 4) 区域守护：熟悉守护区域的情况特点，定点守卫与区域巡查相结合；掌握消防栓、灭火器等安全设施的位置、性能和使用方法；听从班长工作安排与指挥调度，及时处置突发事件；维护责任区域公共秩序，协助各岗位开展校园交通秩序管理；发现可疑人员主动盘问，发现违规行为，大胆管理，主动干预，发现异常及安全隐患，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；保持岗亭卫生整洁，无闲杂人员滞留。 5) 机动巡逻：24小时值班巡逻，特别是学生第二课堂时间段校园安全巡查、纪律维护及安全警戒工作；发现和排除各种不安全因素，及时处置各种违纪行为；听从班长工作安排与指挥调度，善于发现、分析处理各种事故隐患和突发事件；根据不同情况，灵活执行相应的巡逻方案；加强对重点区域、要害部位的安全巡查，巡更采点不流于形式，并与监控室保持联动；协助各岗位开展校园秩序维护和交通秩序管理工作；协助责任部门开展安全防范，负责校区内楼宇的夜间定时清场；如实记录汇报巡逻记录。 6) 消防管理：每周检查记录校园内公共部位的消防设施，确保完好，绘制消防设施分布图，协助校方做好室外设施的日常维护；建立托管消防器材的台帐记录，定期检查器材完好程度和有效期限；经常性开展消防业务培训，制定完善的预案并演练，使每一个保安员能胜任校园义务消	通信息：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；完成校区交办的其他事项。 4) 区域守护：熟悉守护区域的情况特点，定点守卫与区域巡查相结合；掌握消防栓、灭火器等安全设施的位置、性能和使用方法；听从班长工作安排与指挥调度，及时处置突发事件；维护责任区域公共秩序，协助各岗位开展校园交通秩序管理；发现可疑人员主动盘问，发现违规行为，大胆管理，主动干预，发现异常及安全隐患，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；保持岗亭卫生整洁，无闲杂人员滞留。 5) 机动巡逻：24小时值班巡逻，特别是学生第二课堂时间段校园安全巡查、纪律维护及安全警戒工作；发现和排除各种不安全因素，及时处置各种违纪行为；听从班长工作安排与指挥调度，善于发现、分析处理各种事故隐患和突发事件；根据不同情况，灵活执行相应的巡逻方案；加强对重点区域、要害部位的安全巡查，巡更采点不流于形式，并与监控室保持联动；协助各岗位开展校园秩序维护和交通秩序管理工作；协助责任部门开展安全防范，负责校区内楼宇的夜间定时清场；如实记录汇报巡逻记录。 6) 消防管理：每周检查记录校园内公共部位的消防设施，确保完好，绘制消防设施分布图，协助校方做好室外设施的日常维护；建立托管消防器材的台帐记录，定期检查器材完好程度和有效期限；经常性开展消防业务培训，制定完善的预案并演练，使每一个保安员能胜任校园义务消
--	--



凭祥市保安服务有限公司-凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目

	防员的角色；发现有人擅自自动用消防设施的，应及时制止并报告学校；发现火灾隐患，立即报告学校有关管理部门并设法消除；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。 7) 通过门卫、AI 智能机器设备对卡口管理、区域守护与机动巡逻、消防安全等方面进行管理，形成校园安全防范网络；保障校区内正常的学习、生活、教学、科研、工作秩序；禁止盲流人员进入校园；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，对校外车辆车辆进行管控、登记、核实才能进入，保障大门及校内道路畅通，避免交通事故发生，无车辆乱停乱放现象；及时清理校园乱张贴，发现反动标语、宣传物等及时报告学校，并按规定处理。 (7) 保安员人数要求 1) 原则上中标人优先聘用原来学校聘用的 176 名保安人员，确保保安队伍的稳定性。 2) 学校保安的管理、签订合同、调配、培训、招聘续聘、缴纳社会保险、工资发放、劳务纠纷、办理退休手续等相关工作均由中标人履行。 3) 本项目安保人员配备为 176 名，具体配备见下表。 <table><tr><th>序号</th><th>单位名称</th><th>配备保安员人数</th><th>备注</th></tr><tr><td>1</td><td>凭祥市高级中学</td><td>12</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>凭祥市中等职业技术学校</td><td>4</td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>凭祥市第一中学</td><td>11</td><td></td></tr></table>	序号	单位名称	配备保安员人数	备注	1	凭祥市高级中学	12		2	凭祥市中等职业技术学校	4		3	凭祥市第一中学	11		防员的角色；发现有人擅自自动用消防设施的，应及时制止并报告学校；发现火灾隐患，立即报告学校有关管理部门并设法消除；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。 7) 通过门卫、AI 智能机器设备对卡口管理、区域守护与机动巡逻、消防安全等方面进行管理，形成校园安全防范网络；保障校区内正常的学习、生活、教学、科研、工作秩序；禁止盲流人员进入校园；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，对校外车辆车辆进行管控、登记、核实才能进入，保障大门及校内道路畅通，避免交通事故发生，无车辆乱停乱放现象；及时清理校园乱张贴，发现反动标语、宣传物等及时报告学校，并按规定处理。 (7) 保安员人数要求 1) 原则上中标人优先聘用原来学校聘用的 176 名保安人员，确保保安队伍的稳定性。 2) 学校保安的管理、签订合同、调配、培训、招聘续聘、缴纳社会保险、工资发放、劳务纠纷、办理退休手续等相关工作均由中标人履行。 3) 本项目安保人员配备为 176 名，具体配备见下表。 <table><tr><th>序号</th><th>单位名称</th><th>配备保安员人数</th><th>备注</th></tr><tr><td>1</td><td>凭祥市高级中学</td><td>12</td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>凭祥市中等职业技术学校</td><td>4</td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>凭祥市第一中学</td><td>11</td><td></td></tr></table>	序号	单位名称	配备保安员人数	备注	1	凭祥市高级中学	12		2	凭祥市中等职业技术学校	4		3	凭祥市第一中学	11	
序号	单位名称	配备保安员人数	备注																															
1	凭祥市高级中学	12																																
2	凭祥市中等职业技术学校	4																																
3	凭祥市第一中学	11																																
序号	单位名称	配备保安员人数	备注																															
1	凭祥市高级中学	12																																
2	凭祥市中等职业技术学校	4																																
3	凭祥市第一中学	11																																



凭祥市保安服务有限公司-凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目

4	凭祥市夏石中学	8		4	凭祥市夏石中学	8	
5	凭祥市民族希望实验学校	8		5	凭祥市民族希望实验学校	8	
6	凭祥市第一小学	6		6	凭祥市第一小学	6	
7	凭祥市第五小学	4		7	凭祥市第五小学	4	
8	凭祥市第二小学	4		8	凭祥市第二小学	4	
9	凭祥市前进小学	3		9	凭祥市前进小学	3	
10	凭祥市第四小学	6		10	凭祥市第四小学	6	
11	凭祥市连全小学	3		11	凭祥市连全小学	3	
12	凭祥镇中心小学	5		12	凭祥镇中心小学	5	
13	凭祥市竹山小学	2		13	凭祥市竹山小学	2	
14	凭祥市柳班小学	2		14	凭祥市柳班小学	2	
15	凭祥市上石镇中心小学	6		15	凭祥市上石镇中心小学	6	
16	凭祥市板旺小学	2		16	凭祥市板旺小学	2	
17	凭祥市埔东小学	2		17	凭祥市埔东小学	2	
18	凭祥市油隘小学	2		18	凭祥市油隘小学	2	
19	凭祥市夏石镇中心小学	7		19	凭祥市夏石镇中心小学	7	
20	凭祥市板任小学	3		20	凭祥市板任小学	3	
21	凭祥市榴利小学	2		21	凭祥市榴利小学	2	
22	凭祥市新鸣小学	2		22	凭祥市新鸣小学	2	
23	凭祥市那楼小学	2		23	凭祥市那楼小学	2	
24	凭祥市浦门小学	3		24	凭祥市浦门小学	3	
25	凭祥市丰乐小学	2		25	凭祥市丰乐小学	2	
26	凭祥市白马小学	2		26	凭祥市白马小学	2	
27	凭祥市哨平小学	2		27	凭祥市哨平小学	2	



凭祥市保安服务有限公司-凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目

28	凭祥市友谊镇中心小学	3		28	凭祥市友谊镇中心小学	3	
29	凭祥市礼茶小学	2		29	凭祥市礼茶小学	2	
30	凭祥市卡凤小学	2		30	凭祥市卡凤小学	2	
31	凭祥市三联小学	3		31	凭祥市三联小学	3	
32	凭祥市英阳小学	2		32	凭祥市英阳小学	2	
33	凭祥市第一幼儿园	4		33	凭祥市第一幼儿园	4	
34	凭祥市第一幼儿园海关分园	3		34	凭祥市第一幼儿园海关分园	3	
35	凭祥市第四幼儿园	3		35	凭祥市第四幼儿园	3	
36	凭祥市夏石镇中心幼儿园	3		36	凭祥市夏石镇中心幼儿园	3	
37	凭祥市板任幼儿园	1		37	凭祥市板任幼儿园	1	
38	凭祥市榴利幼儿园	1		38	凭祥市榴利幼儿园	1	
39	凭祥市浦门幼儿园	1		39	凭祥市浦门幼儿园	1	
40	凭祥市丰乐幼儿园	1		40	凭祥市丰乐幼儿园	1	
41	凭祥市哨平幼儿园	1		41	凭祥市哨平幼儿园	1	
42	凭祥市第二幼儿园	4		42	凭祥市第二幼儿园	4	
43	凭祥市匠龙幼儿园	2		43	凭祥市匠龙幼儿园	2	
44	凭祥市卡凤幼儿园	2		44	凭祥市卡凤幼儿园	2	
45	凭祥市平而幼儿园	2		45	凭祥市平而幼儿园	2	
46	凭祥市凭祥镇中心幼儿园	4		46	凭祥市凭祥镇中心幼儿园	4	
47	凭祥市上石镇中心幼儿园	3		47	凭祥市上石镇中心幼儿园	3	
48	凭祥市板旺幼儿园	1		48	凭祥市板旺幼儿园	1	
49	凭祥市浦东幼儿园	1		49	凭祥市浦东幼儿园	1	
50	凭祥市油隘幼儿园	1		50	凭祥市油隘幼儿园	1	
51	凭祥市三联幼儿园	1		51	凭祥市三联幼儿园	1	



凭祥市保安服务有限公司-凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目

	52	凭祥市竹山幼儿园	2		52	凭祥市竹山幼儿园	2	
	53	凭祥市希望幼儿园	4		53	凭祥市希望幼儿园	4	
	54	凭祥市友谊镇中心幼儿园	3		54	凭祥市友谊镇中心幼儿园	3	
	55	凭祥市礼茶幼儿园	1		55	凭祥市礼茶幼儿园	1	
	合计		176		合计		176	

注：

1. 表格内容均需按要求填写并加盖投标人公章。
2. 请根据所投服务内容，逐条对应本项目招标文件“第二章 采购需求”中“服务要求”的服务内容作出明确响应，并作出偏离说明。“偏离说明”一栏应当选择“正偏离”或“负偏离”或“无偏离”进行填写。
3. 当投标文件的服务内容低于招标文件要求时，投标人应当如实写明“负偏离”。



投标人名称(盖公章) 凭祥市保安服务有限公司

日期: 2025 年 12 月 24 日

五、采购需求

说明：

1. 为落实政府采购政策需满足的要求：

(1) 本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定。

(2) 服务项目中伴随货物的，根据《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）和《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）的规定，采购需求中的产品属于节能产品政府采购品目清单内标注“★”的，投标人的投标货物必须使用政府强制采购的节能产品，投标人必须在投标文件中提供所投标产品有效期内的节能产品认证证书复印件（加盖投标人公章），否则投标文件作无效处理。如本项目包含的货物属于品目清单内非标注“★”的产品时，应优先采购，具体详见“第四章 评标方法和评标标准”。

2. “实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。

3. 本服务项目中伴随货物的，采购需求中出现的品牌、型号或者生产厂家仅起参考作用，不属于指定品牌、型号或者生产厂家的情形。投标人可参照或者选用其他相当的品牌、型号或者生产厂家替代，但选用的投标产品技术参数及配置必须满足采购要求。

4. 投标人必须对投标文件中提供的证明材料和资质文件真实性负责，如出现虚假应标情况，投标人除了应接受有关部门的处罚外，还应依据《中华人民共和国民法典》的相关条款来进行赔偿。

5. 投标人应对投标内容所涉及的专利承担法律责任，并负责保护采购人的利益不受任何损害。一切由于文字、商标、技术和软件专利授权引起的法律裁决、诉讼和赔偿费用均由中标人负责。

6. 采购内容所属行业：租赁和商务服务业。

一、服务要求				
序号	标的名称	数量及单位	服务采购需求	采购标的所属行业
1	凭祥市中小学	1项	1、项目概况 (1) 依据《中小学、幼儿园安全防范要求》(GBT29315—2022)文件要求，结合实际，凭祥市需要购买保安服务的公办类中小学、幼儿园保安人员共	租赁和商务服务业

校幼儿园实施购买保安服务项目		176 名，主要安排到全市各中小学校和公办幼儿园共 55 所。如有新建公办学校、幼儿园实现办学招生后，则按标准配备人数递增；如有撤销学校，停止招生后，则减少，购买保安服务周期 3 年。 (2) 中标人全面负责凭祥市 55 所公办中小学校幼儿园校园门卫管理和校园防火、防盗、治安巡逻及校园周边可能影响学校安全、可能对在校学生、教职员工产生安全隐患的区域安全管理，保护学校师生人身和财产安全，维护校园秩序和稳定，同时对发生在服务区域内的刑事案件、治安案件、治安火灾事故第一时间采取制止和组织扑救措施，并及时报告服务学校领导 and 报警，采取措施保护现场。 ▲2、安保管理服务的主要职责 (1) 根据保安员行业规范与保安员管理标准，按照学校要求，承担学校校园及周边安全保卫专项管理，开展专业化安全防范、防火、防盗、防爆、防投毒，保障校园内的设备财产安全及师生员工人身与财产的安全，维持校园正常教学秩序，维护校园安全稳定； (2) 全面负责校园安全管理、交通管理、人员和物资的进出校园管理和车辆出入管理，重要场所守护，开展定时定点巡逻，及时发现和消除安全隐患； (3) 在学校的组织和领导下，做好校园内部治安综合治理工作； (4) 配合学校有关部门，及时受理校园内各类纠纷和治安案件，及时、正确处理校园内的各类突发事件； (5) 随时出员，为校内师生提供紧急救助服务； (6) 抽调临时安保力量，做好学校重大活动及政治敏感期安全保卫工作； (7) 配合有关科室，做好学生安全、纪律、卫生等教育及管理、检查工作； (8) 配合公安机关，打击校园内部与校园周边的违法犯罪活动。 (9) 寒暑、节假日假期间校园的安保工作，要求保安寒暑假期间保持 24 小时在岗，实行轮班制的需在交接班时做好记录，确保校园安全无空档。 ▲3、管理服务具体事项 针对校方规定与管理要求，结合校园安全保卫、学生文明行为习惯、	
----------------	--	---	--

		校园卫生管理等工作实际情况，制订切实可行的校园内及周边安全保卫、学生文明行为养成、宿舍纪律管理等工作整体方案，开展专业化、针对性强的管理业务，具体管理事项如下： (1) 校门及学生宿舍楼大门 24 小时门岗值班； (2) 执行学校实施的进出校门管理有关规定； (3) 学生作息、纪律的管理与检查工作：包括督促学生早上、下午、晚自习按时上课，午休、晚休按时就寝点名检查，按时开关宿舍楼大门； (4) 学生第二课堂时间段校园内及周边安全巡逻检查、纪律维护及安全警戒工作； (5) 每周学生升旗例会集会的组织、纪律维护及安全保卫工作； (6) 学校运动会、文艺晚会等重大校园活动的秩序保障与安全警戒工作；配合做好敏感时期的安全保障工作； (7) 校园突发事件（如校园欺凌、校园暴力）的预防、发现与应急处置工作； (8) 校园日常生活秩序、交通秩序的维护：包括负责校门口两边与校内停车场的车辆指挥与停放； (9) 校园内定时定点治安巡逻检查，重点部位的定点巡防工作； (10) 校园内楼宇（如实训中心、教学楼）的定时清场及按时开关门工作； (11) 校园公共部位安全隐患检查、排除及上报；违规违纪纠正；有针对性地开展安全教育和提示； (12) 配合有关部门，组织并带领学生安全文明监督员、卫生清洁监督员进行治安巡逻及卫生监督、检查评比工作； (13) 配合学校有关部门，受理校区内各类纠纷，配合校方对违规事件的调查，协助公安机关对案件的排查； (14) 承担校方提供的安保、宿管所使用的办公设备、设施的维护、维修和耗材相关费用；故意损坏、恶意使用或丢失物品全额赔偿责任； (15) 其它属于校园安保服务范围内的工作以及校方临时交办的任务。 ▲4、项目管理要求 (1) 质量目标要求	
--	--	---	--

		1) 依托行业标准, 根据校方管理规定与服务要求, 制订切实可行的校园保安员服务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, 文明值勤, 严格管理, 保障学校财产和师生人身不受侵害, 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, 师生有安全感, 对校园保安员服务各项要求到位。 (2) 服务要求 1) 树立“服务第一, 采购人至上”的思想, 切实维护学校与师生的人身和财产安全。 2) 管理坚持原则、缜密严谨; 服务以人为本、主动热情; 处理问题高度警惕、有理有节。 3) 上岗人员身着制服和挂牌上岗, 仪表整洁, 业务操作规范, 礼貌待人, 保持岗位卫生整洁; 坚守岗位, 做到不迟到不早退, 工作时间专心致志, 严禁擅离岗位, 上班时间不许看书看报、与人聊天。 4) 针对保安员的日常管理, 能利用先进的人员管理系统, 对上岗人员进行考勤和日常工作监督。 5) 依法办事, 文明执勤, 不与师生发生争吵, 杜绝保安员与师生发生冲突, 保安员禁止保安员出手伤及师生人身安全。 6) 师生有求必应, 有险情必出。 (3) 队伍建设与管理要求 1) 中标人方负责提供进驻保安员值勤所需的装备、器材、通讯设备、常用办公耗材等。 2) 从校方安全实际出发, 经常性开展在岗人员业务培训和突发事件应急演练。 3) 内部管理体制健全, 设立服务站站(队)长, 全面负责进驻队伍的规范化管理。 4) 中标人必须采取切实有效措施保持安保队伍的稳定, 严格控制非违纪人员轮换岗比例, 合同期限内轮换岗安保人数不得超过合同编制的30%, 安保队伍主要管理员更换, 应提前一个月以书面形式通知招标人,	
--	--	---	--

		其他保安员更换要提前三天告知招标人；确保服务质量不因人员变动而受影响。 5) 学校的保安员，除遵守中标公司的管理要求外，还须遵守校方的校园管理制度，做到文明执勤，文明用语，着装规范，礼貌待人。对其服务范围内的工作职责，应服从校方的工作安排及要求，接受学校监督检查。 6) 门禁管理。保安员负责门卫安全秩序管理，严格外来人员出入学校管理。校外来访人员需持有关证件并做好登记备查。家长会见老师，要电话联系被访老师并征得同意，登记后方可进校。非常情况，必须立即报告学校领导。未按规定核实和登记的人员，不得放其进入校园。 7) 车辆管理。保安员需严格车辆出入管理，维护校园交通安全秩序。除本单位教职工车辆外，其他进入校园的车辆一律登记核实后才能放入。所有机动车进入校内禁止鸣号，限速行驶，不得随便占道停放。 8) 物资出入管理。严格物资出门查验管理。检查出入校门的物资，校外物资进入校门，要认真登记检查，防止危险物品进入校园；校内物资、设备运出或搬出校园凭学校出具的证明材料，并办理登记手续，经核验无误后才能放行；快递只能放在校门卫室，不允许快递人员进入校园。 9) 治安管理。保安员负责在校方指定执勤区域内的安全防范措施的落实，做好门岗执勤、安全监控、治安巡逻、车辆管理、消防检查等工作，发现安全隐患及时报告校方；发生在执勤区域内的刑事案件、治安案件、自然灾害事故应采取积极措施，及时妥善处理，保护发案现场，及时向警方报案，并向校方报告，主动配合、协助警方及校方处理。 10) 学生出入学校管理。保安员在校门口着工作服持械站岗，维持学生上学、放学秩序，禁止家长车辆进入校园，管理好门前车辆交通秩序。上课期间不得让学生出校。如学生有事出校，需凭班主任开具的出校单查验后方可放行。 11) 学校内楼宇（如行政办公楼、实验楼、教学楼等）的定时清场锁门。 12) 校内重大活动的安全警戒与秩序保障，配合做好重大事件的安全保卫工作。	
--	--	---	--

		13) 校园突发事件处置、灾害预防、火灾扑救,发现并制止校内暴力事件,随时准备提供紧急救助。 14) 校园公共部位安全隐患检查、排除。 15) 承担学校提供保安业务所使用的办公设备(如:桌椅、电扇、空调等)、通讯工具、照明设施、安保器械等的维修,故意损坏、恶意使用或丢失全额赔偿。 16) 凭证管理。按规定留存保安服务中形成的监控影像资料、报警记录。认真填写每日执勤情况记录,回收保存有关进出校园的凭证,定期存档。 17) 完成其它属于保安服务范围内的工作以及校方临时交办的任务。 18) 保安员应聘、录用、离职等管理档案规范,手续齐全,相应资料必须报学校有关管理部门备案,禁止离职保安员进入校园。 (4) 人员素质要求 1) 保安员应知法,懂法,守法,依法办事,必须严格遵守保安员从业规范,模范遵守校园安全管理规定。 2) 安保服务站站(队)长应具备大专以上学历,退伍军人,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,受过专门的保安员业务培训。 3) 保安员个人素质条件:以初中文化程度及以上为主体,需持有保安员上岗证或退伍军人证,年龄18~50周岁,身体健康,没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史,且不得有下列情形之一的:(一)曾被收容教育、强制隔离戒毒、劳动教养或者3次以上行政拘留的;(二)曾因故意犯罪被刑事处罚的;(三)被吊销保安员证未满3年的;(四)曾两次被吊销保安员证的(国务院令 第564号(2022年修订《保安服务管理条例》第十七条)。 4) 所聘用的保安员有吃苦耐劳的精神和高度的责任感,受过不少于90课时的专门岗前培训,熟知校方的管理规定,严格履行岗位职责,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) 安保服务站站(队)长要加强对保安员业务的管理,确保保安员	
--	--	--	--

		在校园内无违规事件发生。 (5) 工作衔接要求 1) 根据行业服务标准与校方规定要求, 独立运作, 落实校园安全保卫整体方案, 并结合校园变化实际在实践中不断完善。 2) 安保服务站站(队)长须与校区学生科保持必要的工作交流, 每天必须向校区安保部口头汇报工作, 每星期一次向校方书面汇报所承担的保安员工作开展情况及信息反馈, 重大情况须及时报告。 3) 做好详细的执勤记录, 原始台账保存完好, 以备校区核查。 4) 协同校区治安协防组织, 形成群防群治体系。 5) 与当地派出所、综治办加强合作与交流。 (6) 岗位工作职责要求 1) 安保服务站站(队)长: 代表公司全面负责进驻队伍的日常管理事务, 严格进驻队伍纪律管理, 奖优罚劣; 承担保安员违规违纪的连带责任; 实行人性化管理, 关心保安员疾苦, 掌握保安员的思想动态, 充分调动保安员积极性, 努力保证队伍稳定; 传达落实校区的服务要求与管理规定, 组织实施并不断完善校园安全保卫整体方案; 结合校区发展实际情况, 适时作出岗位调整, 完善各岗位职责; 有针对性地开展安全教育和提示; 定期向学校有关管理部门汇报工作开展情况及治安信息, 重大情况及时报告; 配合校方对校区内违规事件的处理; 组织开展保安员业务培训和预案演练, 制订校园内重大活动的安全保卫方案; 建立健全录用人员档案资料, 保障校方设备资产的完好。 2) 安保班长: 以身作则、吃苦在先、讲求奉献; 贯彻落实校区任务要求与服务站站(队)长的工作安排, 组织实施校园安全保卫整体方案; 负责安排保安员的日常工作, 参与保安员值勤, 增援重点岗位; 督促检查在岗人员履行岗位职责情况, 纠正保安员违规违纪行为, 形成良好的队风; 处理各岗位的突发事件, 重大情况及时报告; 妥善保管好校方提供的设备器材, 严格设备交接班制度; 组织指挥保安员做好校园重大活动的安全保卫与秩序保障工作; 带领学生治安巡逻队, 发挥学生参与治安防范的作用; 将各岗位的执勤情况汇总记录。	
--	--	---	--

		3) 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；对来访人员实行验证登记制度；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；维护责任区域秩序，与各岗卫互通信息；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；完成校区交办的其他事项。 4) 区域守护：熟悉守护区域的情况特点，定点守卫与区域巡查相结合；掌握消防栓、灭火器等安全设施的位置、性能和使用方法；听从班长工作安排与指挥调度，及时处置突发事件；维护责任区域公共秩序，协助各岗位开展校园交通秩序管理；发现可疑人员主动盘问，发现违规行为，大胆管理，主动干预，发现异常及安全隐患，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；保持岗亭卫生整洁，无闲杂人员滞留。 5) 机动巡逻：24 小时值班巡逻，特别是学生第二课堂时间段校园安全巡逻检查、纪律维护及安全警戒工作；发现和排除各种不安全因素，及时处置各种违纪行为；听从班长工作安排与指挥调度，善于发现、分析处理各种事故隐患和突发事件；根据不同情况，灵活执行相应的巡逻方案；加强对重点区域、要害部位的安全巡查，巡更采点不流于形式，并与监控室保持联动；协助各岗位开展校园秩序维护和交通秩序管理工作；协助责任部门开展安全防范，负责校区内楼宇的夜间定时清场；如实记录汇报巡逻记录。 6) 消防管理：每周检查记录校园内公共部位的消防设施，确保完好，绘制消防设施分布图，协助校方做好室外设施的日常维护；建立托管消防器材的台帐记录，定期检查器材完好程度和有效期限；经常性开展消防业务培训，制定完善的预案并演练，使每一个保安员能胜任校园义务消防员的角色；发现有人擅自动用消防设施的，应及时制止并报告学校；发现火灾隐患，立即报告学校有关管理部门并设法消除；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。 7) 通过门卫、AI 智能机器设备对卡口管理、区域守护与机动巡逻、消防安全等方面进行管理，形成校园安全防范网络；保障校区内正常的学	
--	--	---	--

		习、生活、教学、科研、工作秩序；禁止盲流人员进入校园；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，对校外车辆进行管控、登记、核实才能进入，保障大门及校内道路畅通，避免交通事故发生，无车辆乱停乱放现象；及时清理校园乱张贴，发现反动标语、宣传物等及时报告学校，并按规定处理。 (7) 保安员人数要求 1) 原则上中标人优先聘用原来学校聘用的 176 名保安人员, 确保安保队伍的稳定性。 2) 学校保安的管理、签订合同、调配、培训、招聘续聘、缴纳社会保险、工资发放、劳务纠纷、办理退休手续等相关工作均由中标人履行。 3) 本项目安保人员配备为 176 名，具体配备见下表。 <table> <tr> <th>序号</th><th>单位名称</th><th>配备保安员人数</th><th>备注</th></tr> <tr><td>1</td><td>凭祥市高级中学</td><td>12</td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td>凭祥市中等职业技术学校</td><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td>凭祥市第一中学</td><td>11</td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td>凭祥市夏石中学</td><td>8</td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td>凭祥市民族希望实验学校</td><td>8</td><td></td></tr> <tr><td>6</td><td>凭祥市第一小学</td><td>6</td><td></td></tr> <tr><td>7</td><td>凭祥市第五小学</td><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>8</td><td>凭祥市第二小学</td><td>4</td><td></td></tr> <tr><td>9</td><td>凭祥市前进小学</td><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>10</td><td>凭祥市第四小学</td><td>6</td><td></td></tr> <tr><td>11</td><td>凭祥市连全小学</td><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>12</td><td>凭祥镇中心小学</td><td>5</td><td></td></tr> <tr><td>13</td><td>凭祥市竹山小学</td><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>14</td><td>凭祥市柳班小学</td><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>15</td><td>凭祥市上石镇中心小学</td><td>6</td><td></td></tr> <tr><td>16</td><td>凭祥市板旺小学</td><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>17</td><td>凭祥市埔东小学</td><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>18</td><td>凭祥市油隘小学</td><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>19</td><td>凭祥市夏石镇中心小学</td><td>7</td><td></td></tr> </table>	序号	单位名称	配备保安员人数	备注	1	凭祥市高级中学	12		2	凭祥市中等职业技术学校	4		3	凭祥市第一中学	11		4	凭祥市夏石中学	8		5	凭祥市民族希望实验学校	8		6	凭祥市第一小学	6		7	凭祥市第五小学	4		8	凭祥市第二小学	4		9	凭祥市前进小学	3		10	凭祥市第四小学	6		11	凭祥市连全小学	3		12	凭祥镇中心小学	5		13	凭祥市竹山小学	2		14	凭祥市柳班小学	2		15	凭祥市上石镇中心小学	6		16	凭祥市板旺小学	2		17	凭祥市埔东小学	2		18	凭祥市油隘小学	2		19	凭祥市夏石镇中心小学	7		
序号	单位名称	配备保安员人数	备注																																																																																
1	凭祥市高级中学	12																																																																																	
2	凭祥市中等职业技术学校	4																																																																																	
3	凭祥市第一中学	11																																																																																	
4	凭祥市夏石中学	8																																																																																	
5	凭祥市民族希望实验学校	8																																																																																	
6	凭祥市第一小学	6																																																																																	
7	凭祥市第五小学	4																																																																																	
8	凭祥市第二小学	4																																																																																	
9	凭祥市前进小学	3																																																																																	
10	凭祥市第四小学	6																																																																																	
11	凭祥市连全小学	3																																																																																	
12	凭祥镇中心小学	5																																																																																	
13	凭祥市竹山小学	2																																																																																	
14	凭祥市柳班小学	2																																																																																	
15	凭祥市上石镇中心小学	6																																																																																	
16	凭祥市板旺小学	2																																																																																	
17	凭祥市埔东小学	2																																																																																	
18	凭祥市油隘小学	2																																																																																	
19	凭祥市夏石镇中心小学	7																																																																																	

			20	凭祥市板任小学	3		
			21	凭祥市榴利小学	2		
			22	凭祥市新鸣小学	2		
			23	凭祥市那楼小学	2		
			24	凭祥市浦门小学	3		
			25	凭祥市丰乐小学	2		
			26	凭祥市白马小学	2		
			27	凭祥市哨平小学	2		
			28	凭祥市友谊镇中心小学	3		
			29	凭祥市礼茶小学	2		
			30	凭祥市卡凤小学	2		
			31	凭祥市三联小学	3		
			32	凭祥市英阳小学	2		
			33	凭祥市第一幼儿园	4		
			34	凭祥市第一幼儿园海关分园	3		
			35	凭祥市第四幼儿园	3		
			36	凭祥市夏石镇中心幼儿园	3		
			37	凭祥市板任幼儿园	1		
			38	凭祥市榴利幼儿园	1		
			39	凭祥市浦门幼儿园	1		
			40	凭祥市丰乐幼儿园	1		
			41	凭祥市哨平幼儿园	1		
			42	凭祥市第二幼儿园	4		
			43	凭祥市匠龙幼儿园	2		
			44	凭祥市卡凤幼儿园	2		
			45	凭祥市平而幼儿园	2		
			46	凭祥市凭祥镇中心幼儿园	4		
			47	凭祥市上石镇中心幼儿园	3		
			48	凭祥市板旺幼儿园	1		
			49	凭祥市浦东幼儿园	1		
			50	凭祥市油隘幼儿园	1		
			51	凭祥市三联幼儿园	1		
			52	凭祥市竹山幼儿园	2		

		53	凭祥市希望幼儿园	4		
		54	凭祥市友谊镇中心幼儿园	3		
		55	凭祥市礼茶幼儿园	1		
		合计		176		

二、商务要求

▲1. 合同签订期：自中标通知书发出之日起 15 日内。

▲2. 合同履行期限：签订合同之日起三年。

2.1 试用期：一个月，从开始服务之日起的一个月内为试用期，试用期满后甲方将对乙方的工作做初次验收，若因提供的服务达不到招标文件要求，甲方有权解除合同并追究相关违约责任，违约金为合同规定的每年校园安全管理服务费 10%。如因此造成甲方经济损失的，按造成的实际损失予以赔偿。

▲3. 服务地点：采购人指定地点。

▲4. 付款方式：在合同履行期间内甲方按月支付结算一次：首次支付结算在乙方进场及双方签订合同生效，正式开始安保管服务满 30 个日历天后的首月，乙方须提交服务价款的结算付款票据单证资料给甲方，甲方收齐后的 10 个工作日内办理支付手续，按照考评结果向乙方核拨合同总价的三十六分之一的费款。

5. 履约验收要求

5.1 履约验收程序：在合同履行期间内，按月对中标人的安保服务工作质量进行考核，按年度进行验收（参考采购需求中《保安员服务质量满意度测评表》），按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》的要求，验收程序如下：

（1）成立验收小组：合同履行达到验收条件的，采购人应当及时启动项目验收工作，成立验收小组，负责开展政府采购项目履约验收工作。

（2）编制验收方案：采购人或其委托的第三方专业机构应当根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容。

（3）开展验收活动：验收小组应根据验收方案，严格按照采购合同约定对供应商履约情况进行验收，并按照采购合同的约定对每一项技服务内容和标准的履约情况，对验收结果进行确认。

（4）出具验收报告：采购人自行组织验收的采购项目，验收报告应包括：实施验收过程基本情况概述、中标人的履约情况，与采购合同约定的权利义务对比情况，验收结论性意见。验收报告单应由验收双方（采购人和中标人）共同签署确认。

（5）验收争议处理：项目验收过程中，中标人不认可验收意见的，采购人、中标人应按照合同约定的争议处理方式解决；合同未作约定的，按照《中华人民共和国民法典》相关规定处理。

（6）验收结果：政府采购合同验收结果信息应于出具《政府采购履约验收书》。

(7) 验收档案管理：采购人应当妥善保管政府采购项目的履约验收资料，包括但不限于验收方案、验收报告、验收记录、检验检测报告等，以备日后查阅和审计。

4.2 履约验收标准：符合国家相关法规、保安员行业规范和采购人规定要求；考核实行百分制评分（100%），服务质量考核标准定为优良、合格、不合格，满意度 90%以上为优良，满意度 80%以上为合格，满意度 80%以下为不合格，当满意度低于 80%时扣除当月服务费 10%。一年连续出现 3 次满意度调查满意度低于 80%的，采购人有权终止合同且不承担任何赔偿或补偿责任，一切后果由中标人自负。参考《保安员服务质量满意度测评表》，采购人可根据实际情况进行调整。

▲6. 保安员工资和其他要求

6.1 保安员公司从业人员的工资及每年应有的福利费、奖金、加班费等由中标人负责，工资水平应符合当地最低工资标准（如在合同履行期间内，当地人社局调整最低工资标准时，保安员公司必须根据最新政策要求实时调整），且中标人需按国家规定为每位从业人员缴纳社会保险（如未达到当地社保基数要求，按相应规定执行）。法定节假日、双休日及其他超出上班时间的加班，中标人须按国家规定支付加班费，如有员工反映加班没有加班费，经核实确认的，采购人有权从每月向中标人支付的服务费中扣下相应的费用。当现场管理和保安员人员有缺员时，中标人必须在 3 日内补齐人员，加班费的计算方式以从业人员的月工资总额除以 22 天为基数，按实际天数计算，发放给加班人员。以上各项费用均由中标人承担，采购人不再支付相关需要费用。对以上不作响应的均作无效标处理。

6.2 采购人与从业人员不发生任何劳动和雇佣关系。中标人必须按劳动法与从业人员签订劳动合同。从业人员由中标人自行管理，并遵守国家相关劳动法律法规，涉及劳务纠纷和劳动事故全部由中标人承担责任。中标人和从业人员应遵守安全操作规程制度，若发生人身伤害伤亡等事故，由中标人自负，与采购人无关（中标人需有书面承诺）。投标单位投标时，必须对从业人员意外伤害险进行书面承诺。对以上要求不作响应的均作无效标处理。

7. 其他要求

7.1 投标人于投标文件中提供针对本项目的实施方案【由投标人根据“采购目需求”和评标办法自行编写相关方面的实施方案等内容】。

7.2 自项目实施之日起，中标人应当按照招标文件的规定及其投标文件中的承诺履行各项管理服务，否则，招标采购人有要求中标人整改，整改仍达不到要求的视为违约，招标采购人有终止合同履行，由此造成招标采购人的损失及一切后果由中标人负责承担，招标采购人不承担任何责任。

7.3 投标报价是履行本项目合同的最终价格，实行包干制，应包括以下所列项目费用（1）至（8）及管理服务所发生的一切成本费用的总和。

（1）管理、服务人员的工资（不能低于当地人社局规定的最低工资标准）、按规定提取的保险和福

利费及国家地方规定必须缴纳的费用；

- (2) 治安秩序维护费；
- (3) 日常行政办公费、水电费；
- (4) 公司与本项目直接有关的固定资产折旧费；
- (5) 服装费及满足安保服务工作所需的基本执勤装备；
- (6) 法定税费；
- (7) 公司合理利润；
- (8) 不可预见费用（含学校赋予的临时任务、学校周边出现突发事件临时机动等费用）。

7.4 现场踏勘：投标人在广西政府采购云平台获取文件后，根据自身企业情况，可自行对安保服务现场和周围环境进行现场踏勘，踏勘费用自理。

8 服务响应时间：接到采购人通知后，一般事件必须在 10 分钟内响应，20 分钟内保安员或区域站（队）长必须到达现场，在与采购人沟通确认后 1 个小时内做出处理方案；突发事件和重大事件必须立即响应，10 分钟内保安员或区域站（队）长必须到达现场，在与采购人沟通确认后 20 分钟内做出处理方案。

六、售后服务承诺



凭祥市保安服务有限公司-凭祥市中小学校幼儿园实施购买保安服务项目

第四章 服务质量保障方案

4.1 服务质量保障方案

4.1.1 服务承诺

一、我公司郑重承诺，以最优质、最专业的服务，保障学校安全、宿舍管理周到，并不断提升服务水平及质量。

二、严格按照招标文件要求进行服务。我公司积极响应各项条款，中标后在规定期限签订合同，管理人员及时进驻，解决和处理所出现的各种问题。

三、如我方中标，具备统一调配公司总体资源，无偿提供用于解决本项目应急或特殊需要时的各类专用设备、工具和人员的能力。

四、如我方中标，我公司承诺，派驻的人员年龄应符合合同规定要求。

五、如我方中标，我公司承诺派驻人员必须提供户口所在地公安派出所开具的无犯罪记录证明，经审查没有证明的，提出限期补办限期达不到要求的进行更换。

六、遇重大活动或者其他突击性任务需要增加安保人员数量时，我公司承诺将无条件的按照甲方的要求和安排，完成安保服务工作及服务任务。

七、我公司承诺全面负责学校的安全保卫，门卫值班，服务巡逻、车辆行驶与停放、设施看护、交通疏导、应急事件等工作。

八、我公司承诺依托行业标准，根据学校管理规定与服务要求，制定切实可行的保安服务、宿舍管理整体方案和应急预案，突发事件反应迅速，预案处置有力。



九、我公司承诺依法办事，文明执勤，严格管理，保障学校区域内及周边区域财产和人员人身不受侵害，维护正常秩序。

十、我公司及时与所派遣员工签订劳动合同，每月按时足额为员工发放工资。

十一、我公司承诺做好学生宿舍管理工作，防止学生宿舍发生安全事故，保证学生宿舍的卫生清洁。

十二、我公司承诺，不论合同是否变更、解除或者终止，合同保密条款不受其限制而继续有效，继续承担约定的保密义务。

十三、我公司承诺从安全实际出发，经常性开展在岗人员业务培训和紧急预案演练。

十四、我公司承诺采取切实有效措施保持队伍的稳定，确保服务质量不因人员变动而受影响。

十五、我公司承诺项目人员档案管理规范，手续齐全，做到保安员政审合格率、岗前培训率、持证上岗率、劳动合同签订率均达到100%；忠实履行合同中的权利及义务，客户满意率达到98%以上，有效投诉处理率100%，人员在岗率100%。

十六、我公司承诺项目人员提供的简历、身份证、资格证等资料真实有效。

4.1.2 服务质量保障措施

一、保证顺利接管的措施

（一）接管验收的准备工作

1. 接管前的准备

接管工作开始之前接管验收小组应做好以下准备工作：



(1) 与项目方面接口人联系好交接事项、日期、进度、验收标准等;

(2) 派出先头人员了解现场;

(3) 与学校接口人协商,并组织人员进行上岗,熟悉岗位制度、操作规范及设备设施的操作方法;

1) 准备好接管验收记录表格:

2) 《设施设备接管验收表》;

3) 《资料接管登记表》;

4) 《项目接管验收表》;

5) 《接管问题整改建议表》。

2. 确定接管验收方式;

(1) 与学校协商并拟定的接管计划进度及做好物品的移交及验收工作;

(2) 接管时采取逐一清点,验收完一层清场一层的做法,清点完后即接管,包括岗位、钥匙等,确保接管验收工作正常有序进行;

(3) 接管后立相关问题进行严格检查,就验收中需要整改的问题以书面形式列出并及时上报;

(4) 做好各种钥匙的清点移交、整理编号及分类管理等工作;

(5) 更新标识及电话通讯,建立服务热线;

(6) 制定接管时间安排计划;

(7) 物资配备

做好管理物资工具的配备,并补充备品备件。

(8) 前期培训

进行人员的理论与实操结合培训,使员工了解并掌握各项规章制度



度、《招标文件》相关达标标准，岗位职责、操作及应急处理流程、礼仪礼节等。

（9）后勤服务

落实员工生活安排及其他事宜。

（二）接管验收阶段

按既定计划，分项目、分专业进行接管。

（三）资料接管

系统化、管理化、电脑化地建立档案与管理，是保安管理工作的重要组成部分，也是实施管理的有力依据。我司履行保安管理文件同学校管理档案建立的实行文本原始资料与电脑管理并举的方式，按照相关标准执行。将收集的管理资料细分，做到分类整理，易于查阅。使档案管理真正为管理服务。

（四）岗位接管

做好岗位交接，做好岗位移交登记表，使各项工作平稳过渡，做到无缝交接。

1. 检查遗留问题的讨论、处理

（1）按招标文件要求标准执行，检查中发现问题直接记录下来，汇总后双方签字确认，召开遗留问题讨论处理会议，确定整改方案和限期整改日期。

（2）跟进遗留问题整改，定期向学校监管汇报工作进展情况直到问题彻底解决。

2. 接管验收注意事项

（1）在接管前，我司与前公司及学校监管协商接受的相关问题，如：交接双方的人员、各分类的时间、注意事项等，统一思想、统一



标准，明确程序，明确交接双方的责任和权利。

(2) 对交接查验中发现问题，属需要整改的，应形成书面报告，属于无法整改的项目，应与相互协商达成一致意见、形成备忘录备案。

(五) 进入运行阶段

1. 人员到岗交接后，认真按照流程操作，担负起岗位职责；
2. 按预先制订日常工作计划，规范操作规程操作；
3. 分专项制订工作计划。如：安全消防方面，做好安全消防宣传、消防演习、应急预演等工作计划；
4. 组建义务消防队，并建立义务消防队培训制度；
5. 做好安全检查，建立消防安全检查制度，及做到定期检查整改；
6. 建立健全各类文档，认真做好各种记录报告；
7. 优化制度、工作流程，并持续改进。

二、机制保障措施

(一) 全面推行 ISO 质量管理体系。公司将全面按照 ISO 质量管理体系的要求进行管理，包括质量、环境、职业健康与安全。以确保管理科学、适用。

(二) 建立经理联系制度

本着对学校负责，公司将建立经理联系项目制度。使项目管理情况及时反馈到公司决策层，同时使公司的决策及时传达到基层，减少沟通环节与成本，提高效率。

(三) 严格考核制度

为了激励全体队员的积极性，充分调动服务的主观能动性，公司将按照考核制度实施，并将考核结果应用到工资中去，把全体队员的切身利益与服务质量相结合，进而使队员乐于去把服务做好。



（四）建立义务监督机制

为了确保服务的质量和效果，公司将派督察人员通过明察暗访等形式对所有服务内容进行监督，根据监督的结果作出应对措施和考核，确保服务质量。

（五）保安部、宿管部绩效考核制度

根据公司保安队伍、宿管人员进驻后的构想，为客观公正地评价队员的绩效和贡献，更好地激发鼓励项目人员爱岗敬业，乐于奉献，强化队员的竞争与责任意识，提高工作效能，展现保安队伍、宿管人员的良好精神面貌，依照公司管理制度出台绩效考核细则，最大限度地激励队员站好岗，执好勤。为充分体现奖优罚劣的用人原则，特制订《绩效考核制度》。

三、应急保障措施

经常性地开展处置突发事件的防范演练。

根据招标人和工作实际情况，制定应急预案，适时组织演练，提高保安人员、宿管人员处置突发事件的能力。保护财物和工作人员生命财产在一旦遇到突发事件的情况下，最大程度地免受灾害。

一是周密制定预案。对参与处置一般性突发事件、恐怖事件、地震、洪涝灾害性事件及重大传染疫情事件，要根据公安机关的有关规定和要求，结合学校实际，制定完善周密地处理行动方案，以保证队伍能迅速有效地进行处避。

二是积极参与预案的制定。项目人员作为一支能够参与处置突发事件的辅助力量，必须充分认清自身的位置和作用，加强与合作单位的沟通与协同，积极参与制定和完善预案，确保一旦发生情况，能配合有关部门迅速有效处置。



三是加强方案演练。针对不同类型的事件、不同的危害程度和等级，围绕指挥协同、救护处置、力量等问题，联合各种力量，设置高难度、高强度的演练科目，进行多方式、多方向、不间断的综合演练，使大家充分了解突发事件的主要类型和特点，掌握处置方法，密切协同各方面力量，做到有备无患。

四、服务质量的改进与检查

（一）检查的内容与方式

1. 检查内容对保安、宿管服务和队伍管理情况进行全面考核、检查。

2. 检查方式

（1）监督检查

- 1) 自查。
- 2) 项目经理对项目人员的检查。
- 3) 本公司对项目人员的检查和抽查，受理客户投诉。
- 4) 纠察队对项目人员进行纠察和检查。
- 5) 保安员对保安管理提出意见和建议。
- 6) 宿管员对宿舍管理提出意见和建议。

（2）评价

- 1) 定期向学校征求意见。
- 2) 定期发放征求意见表。
- 3) 公布服务质量监督电话。
- 4) 项目人员经常向学校汇报工作，征求意见。
- 5) 做好投诉接待工作。以上方式的检查，均应有详细检查的记录。



（二）服务质量的改进与提高

1. 对检查中发现的问题和学校的意见、建议，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。

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、措施及效果主动向客户、群众反馈。

3. 不合格服务的纠正措施

（1）对不合格服务的识别和报告是每个项目人员的义务和责任。

（2）发现不合格服务时，应进行记录，同时报公司有关部门，并立即采取措施加以纠正，减少由此产生的不良影响。

（3）对出现不合格服务的原因进行分析、评价，以强化监控力度，完善管理制度，不断提高服务水平，防止问题再度发生。

（4）因不合格服务造成学校损失的，应按照合同约定条款依法予以赔偿。

4.2 保安服务质量标准

4.2.1 人员素质标准

一、基本素养要求。

保安人员需具备良好的政治素养，拥护党的领导，遵守国家法律法规及行业规章制度，无违法犯罪记录；具备强烈的责任心和敬业精神，始终将师生生命财产安全放在首位，坚守岗位、履职尽责；具备良好的心理素质，在突发事件中能保持冷静，做到不慌乱、不推诿，有效开展应急处置工作。

二、文化与技能素养。



具备初中及以上文化程度，能够规范填写各类工作台账、记录表格，具备基本的文字理解和表达能力；熟练掌握校园安保核心技能，包括人员车辆查验、巡逻防控、消防设施操作、应急处置流程等；具备基础的沟通协调能力，能与师生、校方及联动单位顺畅对接工作。

三、身体与仪容要求。

年龄控制在 18-50 周岁，身体健康，无传染性疾病、精神类疾病及其他影响履职的疾病，具备适应岗位需求的体力和耐力，能胜任 24 小时轮班值守及巡逻工作；上岗期间统一穿着制式服装，服装整洁平整、无破损污渍，按规定佩戴工牌、肩章等标识，仪容整洁，不染发、不蓄长发胡须，不佩戴夸张饰品，展现干练的职业形象。

四、专业资质要求。

必须持有有效的《保安证》方可上岗；涉及消防操作、应急救援等专项工作的人员，需额外持有对应的专业资质证书（如消防设施操作员证）；定期参加专业技能培训及考核，确保资质证书有效且技能水平达标。

4.2.2 岗位服务标准

一、固定岗值守标准。

校园入口、监控室、宿舍入口等固定岗保安需坚守岗位，无擅自离岗、脱岗、串岗、睡岗等情况，在岗期间精神集中，不做玩手机、闲聊、吸烟等与工作无关的事；严格执行人员、车辆、物品进出查验制度，对进入校园的外来人员做到“身份必核、事由必问、信息必登”，登记信息准确完整，无漏填、错填情况；对师生及来访人员的咨询需耐心解答，响应时间不超过 3 分钟，态度热情周到。



二、巡逻岗服务标准。

严格按照预设路线及频次开展巡逻，教学期间每2小时巡逻1次，课间、上下学等高峰时段加密至每30分钟1次，夜间每1小时巡逻1次，无少巡、漏巡、跳巡情况；巡逻过程中认真排查安全隐患，重点关注消防设施、基础设施、电气设备及人员活动状态，发现问题立即记录并上报，隐患排查准确率不低于98%；巡逻记录需规范填写，注明巡逻时间、路线、发现问题及处置情况，每完成一次巡逻需在指定点位打卡确认，记录完整率100%。

三、监控室值守标准。

实行24小时双人值守制度，实时监控校园各重点区域，每30分钟对监控画面进行一次全面巡查，确保无监控盲区遗漏；发现异常情况（如人员聚集、设施损坏、可疑人员活动等），需在1分钟内通过对讲机通知现场保安处置，并同步做好记录；熟练掌握监控系统操作方法，能快速调取历史监控录像，录像存储时间不低于30天，确保监控数据完整可追溯；妥善保管监控室设备及资料，严禁擅自复制、传播监控录像，严格遵守保密规定。

四、重点区域值守标准。

教学区、宿舍区、食堂、运动场地等重点区域的价值守保安，需熟悉该区域的管控要求及安全隐患点；在人员密集时段主动疏导人流，避免拥挤、混乱，对违规行为（如追逐打闹、大声喧哗等）的劝阻成功率不低于95%；严格落实重点区域的隐患排查要求，对发现的设施损坏、通道堵塞等问题，能当场处置的立即处置，无法当场处置的及时上报并设置警示标识。



4.2.3 应急处置标准

一、响应时效标准。

接到突发事件报警或发现异常情况后，现场保安需在 2 分钟内赶赴现场开展初步处置；监控室保安需在 1 分钟内完成信息上报及人员调度；涉及重大突发事件（如火灾、人员冲击校园等），需在 3 分钟内联系校方及公安、消防等联动单位，确保响应及时、不延误。

二、处置流程标准。

严格按照预设的应急预案开展处置工作，遵循“先保护师生安全、再控制事态、后上报反馈”的原则；在火灾处置中，能熟练使用消防设施开展初期火灾扑救，扑救成功率不低于 80%（针对初期小火），同时引导师生沿疏散通道有序撤离；在治安事件（如打架斗殴、外来人员滋扰）处置中，能快速控制现场秩序，制止违规行为，避免事态扩大，人员控制成功率不低于 95%；在突发伤害事件处置中，能采取基础的急救措施（如止血、包扎），为医疗救援争取时间。

三、信息上报标准。

应急处置过程中需及时上报事件进展，上报信息需准确、完整，包括事件发生时间、地点、性质、规模、处置情况等，无漏报、错报信息情况；重大突发事件需实行“首报、续报、终报”制度，首报在事件发生后 3 分钟内完成，续报每 30 分钟一次，直至事件处置完毕，终报在事件结束后 24 小时内完成。

四、善后处置标准。

事件处置完毕后，需在 24 小时内完成应急处置记录的整理，详细记录处置过程、参与人员、处置结果等信息；配合校方及相关部门开展善后工作，包括现场清理、人员安抚、事件调查等；对处置过程



进行复盘总结，梳理存在的问题，形成改进建议，纳入后续工作优化计划。

4.2.4 沟通服务标准

一、沟通礼仪标准。

与师生、家长及来访人员沟通时，需使用文明用语（如“您好”“请出示证件”“请问有什么可以帮您”“谢谢配合”等），语气平和、态度诚恳，避免使用生硬、粗暴的言辞；倾听对方诉求时需专注，不随意打断，对疑问耐心解释说明，直至对方理解。

二、内部沟通标准。

各岗位保安人员需保持对讲机 24 小时畅通，每 1 小时向保安队长汇报一次岗位情况，汇报内容简洁明了；跨岗位协作时，需主动对接工作信息，确保信息传递准确无误，协作配合顺畅，无因沟通不当导致的工作延误情况；保安队长需每日汇总各岗位工作情况，及时向项目经理及校方反馈。

三、外部沟通标准。

与公安、消防、边境管理等联动单位沟通时，需主动配合工作，准确提供相关信息，积极协助开展联合检查、应急处置等工作；与校方沟通时，需尊重校方管理要求，及时反馈安保工作情况，主动征求校方意见建议，对校方提出的问题及时整改并反馈结果；沟通对接过程中需做好记录，形成沟通台账，确保工作可追溯。

四、投诉处理标准。

建立投诉快速响应机制，接到师生或家长的投诉后，需在 24 小时内完成核查处理；对投诉问题进行分类梳理，能当场解决的立即解



决，无法当场解决的明确整改时限及责任人，整改完成后第一时间向投诉人反馈；投诉处理完成后，需在 3 个工作日内进行回访，了解投诉人满意度，满意度不低于 95%；建立投诉档案，对投诉问题及处理结果进行汇总分析，避免同类问题重复发生。

4.2.5 环境卫生标准（岗位周边）

一、岗位周边清洁标准。

保安值守岗亭（如校园入口岗亭、监控室）内外环境需保持整洁，地面无杂物、无积水、无污渍，岗亭内物品摆放整齐，无灰尘堆积；岗亭周边 10 米范围内无垃圾、杂草，无杂物堆放，通道畅通；巡逻过程中发现岗位周边区域有杂物、垃圾时，需及时清理，无法当场清理的联系校方后勤部门处理。

二、设备及物资摆放标准。

履职所需的设备（对讲机、手电筒、安检设备等）、应急物资（灭火器、急救箱等）需按指定位置摆放整齐，标识清晰，便于取用；各类工作台账、记录表格需分类归档，摆放有序，无混乱堆放情况；岗亭内禁止摆放与工作无关的物品，保持岗位环境简洁规范。

三、清洁维护频次标准。

岗亭内部及周边地面每日至少清洁 2 次（上午上岗后、下午下岗前各 1 次），桌面、设备每日擦拭 1 次；阴雨天、大风天等特殊天气后，需及时清理岗位周边积水、落叶、杂物；每周对岗亭及周边区域开展 1 次全面清洁维护，包括门窗擦拭、墙面清理等，确保环境卫生持续达标。

4.3 检查及监督机制



4.3.1 监督机制建立原则

一、全面覆盖原则。

监督范围需涵盖校园安保所有岗位(固定岗、巡逻岗、监控岗等)、所有服务区域(教学区、宿舍区、校园周边等)、所有工作环节(值守、巡逻、应急处置、交接班等)及所有重点时段(上下学高峰、节假日、夜间等)，确保无监督盲区、无管控空档。

二、层级递进原则。

构建“自我监督-日常监督-专项监督-总部检查-外部监督”的五级递进监督体系，各级监督主体明确职责、分工协作，形成“横向到边、纵向到底”的监督网络。

三、客观公正原则。

监督工作以项目规章制度、服务质量标准为核心依据，采用“现场核查+数据佐证+多方评价”的方式开展，避免主观臆断；对监督结果实行闭环管理，确保奖惩分明、公平公正。

四、预防为主原则。

监督工作不仅聚焦问题整改，更注重事前预防和事中管控，通过常态化巡查、隐患排查，提前识别潜在风险，推动问题早发现、早处置，提升安保服务整体质量。

五、协同联动原则。

强化内部监督与外部监督的协同配合，主动对接校方、公安、消防等相关部门，建立监督信息共享机制，形成监督合力，共同保障校园安全。

六、持续改进原则。

将监督结果与服务优化紧密结合，定期分析监督数据，梳理共性



问题，针对性制定改进措施，推动监督机制、服务流程持续完善，实现安保服务质量螺旋上升。

4.3.2 监督组织架构及人员配置

一、监督组织架构。

采用“五级监督+联动协调”的组织架构：

1. 一级监督：现场保安自我监督，为监督体系的基础环节；
2. 二级监督：保安队长日常监督，为一线监督核心力量；
3. 三级监督：项目经理专项监督，负责统筹推进项目监督工作；
4. 四级监督：公司总部品质管理部门定期检查，为项目监督提供专业指导和统筹管控；
5. 五级监督：外部监督主体（校方、公安、消防等相关部门），为监督工作提供外部评价和专业支撑；
6. 联动协调小组：由项目经理、保安队长及校方安保负责人组成，负责协调解决监督过程中的跨部门、跨环节问题，保障监督工作顺畅推进。

二、人员配置及资质要求。

1. 一级监督：全体保安人员，需具备基本的岗位责任意识 and 自我检视能力，熟悉本岗位工作标准及监督要求；
2. 二级监督：保安队长 1 名，需具备 3 年以上校园安保管理经验，持有中级保安管理资质证书，具备较强的现场管控、问题识别及沟通协调能力；
3. 三级监督：项目经理 1 名，需具备 5 年以上安保项目管理经验，持有高级保安管理资质证书，具备统筹规划、专项督查、风险研



判及应急处置能力；

4. 四级监督：公司总部品质管理专员 2-3 名，需具备专业的品质管控知识，熟悉安保行业标准及相关法律法规，具备独立开展专项检查、数据分析及报告撰写能力；

5. 外部监督对接专员：由项目经理兼任，需具备良好的沟通协调能力，熟悉校方及相关部门的监督要求，负责监督信息传递、问题整改反馈等工作。

4.3.3 各级别检查及监督机制

一、一级监督（现场保安自我监督）机制。

实行“岗前检视-岗中自查-岗后复盘”的全流程自我监督机制。岗前检视：每日上岗前 30 分钟，对照岗位要求自查仪容仪表、履职装备（对讲机、手电筒等）是否符合标准，回顾当日工作重点及注意事项；岗中自查：在岗期间每 1 小时对自身履职行为进行一次检视，核查是否严格执行工作流程，是否存在违规操作、履职不到位等问题，发现后立即纠正；岗后复盘：每日下岗后 30 分钟内，梳理当日工作内容，总结履职过程中的优点与不足，形成自我改进清单，为次日工作优化提供依据。

二、二级监督（保安队长日常监督）机制。

建立“定时巡查+随机抽查+重点督查”相结合的日常监督机制。定时巡查：每日早、中、晚各开展一次全面巡查，覆盖所有岗位及服务区域，重点检查值守规范、巡逻落实、隐患排查等情况，每次巡查时长不低于 1 小时；随机抽查：每日随机抽取 2-3 个岗位、1-2 条巡逻路线开展突击检查，核查工作记录真实性、人员在岗状态等，抽查



结果纳入当日监督汇总；重点督查：在上下学高峰、课间休息、夜间等重点时段，对校园入口、宿舍区、教学区等重点区域开展专项督查，确保关键环节管控到位。

三、三级监督（项目经理专项监督）机制。实行“专项督查+月度复盘+问题溯源”的专项监督机制。专项督查：每月围绕 1-2 个核心主题（如应急处置能力、隐患整改成效、服务态度等）开展专项督查，采用现场实操考核、资料核查、师生访谈等方式，深入排查问题；月度复盘：每月末组织召开监督复盘会，汇总各级监督结果，分析问题根源，制定针对性改进措施；问题溯源：对监督中发现的反复出现的共性问题，开展溯源调查，从制度、培训、人员配置等层面提出优化建议。

四、四级监督（公司总部定期检查）机制。建立“季度全面检查+半年度专项评估”的定期监督机制。季度全面检查：每季度末由公司总部品质管理部门组织专业团队，对项目服务质量、管理制度执行、人员资质、设备完好率等进行全面检查，形成《季度监督评估报告》；半年度专项评估：每半年开展一次专项评估，结合项目服务目标完成情况、校方满意度、应急演练成效等，对项目整体运营质量进行综合评价，提出战略层面的优化建议。

五、五级监督（外部监督）机制。构建“信息对接-联合检查-反馈整改”的外部监督联动机制。信息对接：每月与校方安保负责人开展一次监督信息对接会，通报内部监督情况，收集校方监督意见；联合检查：每季度联合校方、公安、消防等部门开展一次联合安全检查，重点排查校园安全隐患、安保措施落实等情况；反馈整改：对外部监督提出的问题，建立专项整改台账，明确整改责任及时限，整改



完成后及时向相关部门反馈，确保问题闭环解决。

4.3.4 一级监督（现场保安自我监督）主要职责及检查程序

一、主要职责。

1. 严格遵守项目规章制度及岗位服务标准，主动规范自身履职行为，杜绝违规操作；

2. 全面检视自身仪容仪表、履职装备及工作状态，确保符合岗位要求；

3. 实时核查工作流程执行情况，重点关注人员车辆查验、巡逻排查、隐患上报等核心工作环节，及时发现并纠正自身履职不到位问题；

4. 每日梳理工作成果与不足，形成自我改进清单，主动提升履职能力；

5. 积极配合各级外部监督，如实反馈工作情况，主动落实整改要求。

二、检查程序。

1. 准备阶段：明确当日工作重点、岗位服务标准及自我监督要点，准备好自我检视清单（含仪容仪表、装备、工作流程等核心检查项）；

2. 检视实施：按照“岗前-岗中-岗后”的时序开展检查。岗前对照清单逐项核查仪容仪表、装备，确认无误后在《自我检视记录表》中签字确认；岗中每1小时通过“行为回顾+现场核查”的方式，检查自身履职情况，对发现的问题立即纠正并记录；岗后对照当日工作记录，复盘履职过程，梳理问题并提出改进措施，填写《岗后复盘记



录表》；

3. 结果应用：自我监督中发现的轻微问题立即整改；无法自行解决的复杂问题，及时向保安队长上报；《自我检视记录表》《岗后复盘记录表》每日提交保安队长审核归档，作为个人考核的参考依据。

4.3.5 二级监督（保安队长日常监督）主要职责及检查程序

一、主要职责。

1. 统筹推进项目日常监督工作，制定每日监督计划，明确监督重点及范围；

2. 全面检查各岗位保安人员的在岗状态、仪容仪表、履职行为是否符合标准，及时制止并纠正违规行为；

3. 核查巡逻岗人员是否按规定频次、路线开展巡逻，巡逻记录是否完整、真实，隐患排查是否全面；

4. 监督交接班流程是否规范，核查交接班记录、未处理事项交接是否清晰；

5. 每日汇总监督结果，形成《每日监督汇总表》，对发现的问题及时向项目经理汇报，并跟踪整改落实；

6. 定期组织保安人员开展自我监督培训，提升团队自我约束能力。

二、检查程序。

1. 计划制定：每日上岗后 15 分钟内，结合当日工作重点（如重大活动安保、恶劣天气防控等），制定当日监督计划，明确巡查路线、抽查岗位及重点时段；

2. 现场检查：按照监督计划开展检查，采用“看、听、问、查”



相结合的方式。看：观察人员在岗状态、仪容仪表、现场秩序等；听：听取保安人员工作汇报、师生反馈；问：询问工作流程执行细节、应急处置知识掌握情况；查：核查值守记录、巡逻台账、隐患排查档案等资料；

3. 问题处置：对现场发现的轻微问题，立即要求相关人员整改，并现场复核；对一般问题，填写《问题整改通知书》，明确整改时限及要求；对严重问题，立即制止相关行为，第一时间向项目经理上报；

4. 汇总归档：每日下班前30分钟内，汇总当日监督结果，填写《每日监督汇总表》，附上《问题整改通知书》等佐证材料，提交项目经理审核后归档。

4.3.6 三级监督（项目经理专项监督）主要职责及检查程序

一、主要职责。

1. 统筹规划项目监督工作，制定年度、季度监督计划，明确监督重点、标准及流程；

2. 组织开展专项督查、月度复盘等监督工作，深入排查项目运营中的深层次问题；

3. 审核各级监督结果及整改报告，对整改不到位的问题督促二次整改；

4. 对接公司总部及外部监督主体，传递监督信息，落实相关监督要求；

5. 针对监督中发现的问题，从制度完善、人员培训、资源配置等层面提出优化建议，推动服务质量提升；

6. 定期组织开展监督培训，提升保安队长、保安人员的监督意



识及问题识别能力。

二、检查程序。

1. 计划筹备：根据项目服务目标及运营实际，制定专项督查计划，明确督查主题、范围、时间、方法及人员分工，准备好督查所需的资料（工作台账模板、考核标准等）、工具（录音笔、相机等）；

2. 督查实施：采用“资料核查+现场考核+师生访谈”的组合方式开展督查。资料核查：抽查值守记录、巡逻台账、隐患整改档案等资料，核查记录完整性、真实性及整改闭环情况；现场考核：对保安人员的应急处置能力、消防设施操作技能、服务礼仪等进行现场实操考核；师生访谈：随机选取10-20名师生开展访谈，了解对安保服务的满意度及意见建议；

3. 结果分析：督查结束后3个工作日内，汇总督查数据，梳理发现的问题，分析问题根源，形成《专项督查报告》，明确整改责任主体、时限及措施；

4. 整改跟踪：建立整改跟踪台账，对整改过程进行全程监督，整改完成后组织复核，确保问题彻底解决；

5. 总结优化：将督查结果及整改情况纳入月度、季度工作总结，针对性优化监督计划及服务流程。

4.3.7 四级监督（公司总部定期检查）主要职责及检查程序

一、主要职责。

1. 制定公司层面的项目监督标准及流程，指导各项目开展监督工作；

2. 组织专业团队对项目开展季度全面检查、半年度专项评估，



客观评价项目服务质量；

3. 审核项目提交的监督报告、整改计划，对项目监督工作的规范性、有效性进行评估；

4. 收集各项目监督数据，开展行业对标分析，为公司整体服务质量提升提供数据支撑；

5. 对检查中发现的重大问题，督促项目限期整改，并跟踪整改成效；

6. 总结推广各项目监督工作的先进经验，优化公司监督体系。

二、检查程序。

1. 检查筹备：检查前一周向项目下发《检查通知》，明确检查时间、范围、内容及需准备的资料；组建检查团队，开展检查前培训，统一检查标准及方法；

2. 全面检查：采用“听汇报+查资料+现场核查+随机访谈”的方式开展全面检查。听汇报：听取项目经理关于项目运营、监督工作开展、问题整改等情况的汇报；查资料：核查项目管理制度、人员资质档案、工作台账、培训记录、应急演练档案等资料；现场核查：对所有岗位、服务区域、设施设备开展实地检查，重点核查服务标准执行、人员履职、设备完好率等情况；随机访谈：随机选取校方管理人员、师生、家长开展访谈，收集对安保服务的意见建议；

3. 评估分析：检查结束后5个工作日内，对检查数据进行汇总分析，对照项目服务目标、行业标准，形成《季度监督评估报告》或《半年度专项评估报告》，明确项目优势、存在问题及改进建议；

4. 反馈整改：向项目下发评估报告及《整改通知书》，明确整改要求及时限；项目根据要求制定整改计划并落实，整改完成后提交



《整改验收申请》；

5. 验收归档：公司总部组织团队对整改情况进行验收，验收合格后归档相关资料；对整改不合格的，要求项目重新整改，直至验收通过。

4.3.8 外部监督（校方及相关部门监督）对接及反馈机制

一、对接机制。

1. 建立常态化沟通对接渠道：设立外部监督对接专员（由项目经理兼任），公布 24 小时联系电话及邮箱，确保校方及相关部门能够及时反馈监督意见；每月与校方安保负责人开展一次面对面沟通会，每季度与公安、消防等部门开展一次联动协调会，同步监督信息，对接工作需求。

2. 资料主动报送：每月向校方提交《月度安保服务报告》，包含工作开展情况、隐患排查整改情况、监督结果等内容；每季度向相关部门报送《季度联动工作简报》，汇报联合检查、应急演练、安全宣传等工作开展情况，主动接受监督。

3. 联合工作机制：与校方、公安、消防等部门建立联合检查、联合应急演练工作机制，每季度至少开展一次联合活动，在活动中接受监督指导，提升协同处置能力。

二、反馈机制。

1. 即时响应：接到外部监督意见或投诉后，对接专员需在 1 小时内响应，核实相关情况，形成初步处理意见；

2. 分级处置：对轻微问题，立即组织整改，整改完成后 24 小时内将结果反馈给相关单位；对一般问题，制定整改计划，明确整改时



限及责任人，整改期间每 3 天向相关单位反馈一次整改进度；对重大问题，第一时间向公司总部汇报，联合制定整改方案，整改完成后组织验收，验收合格后形成《整改报告》提交相关单位。

3. 满意度调查：每学期联合校方开展一次安保服务满意度调查，通过问卷调查、座谈会等方式，广泛收集师生、家长意见建议，调查结果纳入服务质量评估体系。

4. 持续改进：对外部监督反馈的问题及意见建议，建立专项台账，定期分析总结，针对性优化服务流程，完善管理制度，将外部监督意见转化为服务提升的动力。

4.4 针对性服务保障措施

4.4.1 人员保障措施（招聘、培训、储备等）

一、精准招聘机制。

严格遵循“品质优先、技能适配、经验相关”的招聘原则，明确各岗位人员资质要求，如保安队长需具备 3 年以上校园安保管理经验并持有中级保安管理资质证书，一线保安需年满 18-50 周岁、身体健康、无违法犯罪记录且持有有效《保安证》。搭建“线上+线下”双渠道招聘体系，线上依托专业招聘平台、本地政务服务网发布招聘信息，线下联合当地人力资源市场、社区开展定向招聘，重点吸纳有军警从业经历、校园安保经验的人员。建立严格的招聘审核流程，对候选人开展背景调查、资质核验、体能测试及面试评估，确保招聘人员素质达标。

二、系统化培训体系。

构建“岗前集中培训+在岗定期培训+专项技能培训”的全周期培



训机制。岗前集中培训为期7天，覆盖校园安保规章制度、岗位操作流程、基础消防技能、应急处置规范、服务礼仪等内容，经理论考试和实操考核合格后方可上岗；在岗培训每半个月开展1次，聚焦近期工作重点、典型案例复盘、技能短板提升等内容；针对应急处置、消防操作、新设备使用等专项内容，每月开展1次专题培训，邀请公安、消防等部门专家现场授课指导。建立培训档案，详细记录培训内容、时长、考核结果，将培训成效与绩效挂钩，确保培训落地见效。

三、充足人员储备。

结合项目岗位配置需求，按在岗人员15%的比例建立后备人员储备库，储备人员需完成与在岗人员同等标准的培训及考核，确保随时可补岗。定期对储备人员开展复训，内容涵盖岗位实操、应急演练等，保持储备人员的履职能力。建立人员动态调配机制，当出现人员离职、突发疾病、休假等情况时，保安队长第一时间统筹储备人员补位，保障各岗位24小时值守不缺位。同时，与本地专业保安培训机构建立长期合作关系，确保应急情况下可快速补充合格人员。

四、人员激励与稳定机制。

建立科学合理的薪酬体系，薪酬由基本工资、绩效工资、岗位津贴、福利补贴等构成，绩效工资与工作表现、考核结果直接挂钩，激发人员工作积极性。完善福利保障，为在岗人员缴纳社会保险，配备制式服装、防护装备，定期组织健康体检，节假日发放慰问物资。营造良好的团队氛围，定期开展团建活动，及时关注人员思想动态，对工作表现突出的人员给予表彰奖励，对存在困难的人员提供必要帮扶，降低人员流失率。



4.4.2 物资保障措施（安保设备、防护用品等）

一、精准物资配置。

依据校园安保各岗位需求，制定详细的物资配置清单，明确物资名称、规格型号、数量、使用岗位及配置标准。安保设备方面，为各固定岗配备对讲机、强光手电、橡胶警棍、盾牌、安检仪等设备，监控室配备高清监控主机、显示器、存储设备等，巡逻岗配备巡逻记录仪、应急照明设备等；防护用品方面，为全体保安配备防刺背心、防割手套、口罩、安全帽等，针对疫情、恶劣天气等特殊情况，额外储备防护服、护目镜、雨具、防寒服等；应急物资方面，在校园各重点区域配备灭火器、急救箱、应急疏散标识、警戒带等，建立应急物资储备库，按3个月的用量储备常用物资。

二、规范采购与验收。

建立“需求申报-审核-采购-验收-入库”的规范化物资采购流程。各岗位根据物资消耗情况每月提交采购需求，经保安队长审核、项目经理审批后，由公司统一通过公开招标、定点采购等方式采购，优先选择资质齐全、信誉良好的供应商。物资到货后，由项目经理、保安队长及物资管理员共同开展验收，核对物资数量、规格、质量，查看产品合格证、检测报告等相关资料，验收合格后填写《物资验收单》，方可入库管理；验收不合格的，及时与供应商沟通退换货，确保物资质量达标。

三、精细化仓储管理。

设立专门的物资仓库，划分不同功能区域，对各类物资进行分类存放，张贴清晰的标识标签，做到摆放有序、易于取用。建立物资管理台账，详细记录物资入库、出库、库存、消耗、报废等信息，实行



“先进先出”的领用原则，每月开展 1 次物资盘点，核对账物一致性，及时发现并处理短缺、损坏、过期物资。加强仓库安全管理，配备防火、防潮、防盗设施，定期检查仓库环境，确保物资存储安全。

四、定期维护与更新。

建立物资设备定期维护保养机制，保安队长每日检查对讲机、安检仪等常用设备的运行状态，每周组织开展 1 次全面维护，对设备进行清洁、调试、充电，及时处理小故障；每月联合专业技术人员对监控系统、消防设施等大型设备进行维护保养，确保设备完好可用。制定物资更新报废标准，对达到使用年限、性能下降无法修复或存在安全隐患的物资设备，及时办理报废手续，更新替换，确保物资设备始终处于良好状态。

4.4.3 技术保障措施（监控系统、通讯设备等）

一、完善技术设备配置。

构建“全方位覆盖、全时段监控、全流程联动”的技术防控体系。监控系统方面，在校园入口、教学区、宿舍区、食堂、运动场地、消防通道等重点区域安装高清红外摄像头，实现监控无盲区，监控存储时间不低于 30 天，配备视频回放、移动侦测、报警联动等功能；通讯设备方面，为各岗位保安配备高性能对讲机，确保校园内通讯畅通，在监控室设立通讯指挥中心，配备应急通讯设备，保障突发情况下与校方、公安、消防等部门的实时联动；安检技术方面，在校园入口配备智能安检门、手持金属探测器等设备，提升人员、物品查验效率和准确性。

二、专业技术支持。



与具备相关资质的技术服务供应商建立长期合作关系，明确技术服务范围、响应时限及服务标准，为监控系统、通讯设备等技术设备提供专业的安装、调试、维护、维修服务。建立技术故障快速响应机制，当设备出现故障时，保安人员立即上报保安队长，队长第一时间联系技术供应商，供应商需在 2 小时内响应，一般故障 24 小时内解决，重大故障 48 小时内解决，确保技术设备尽快恢复正常运行。

三、技术设备升级优化。

定期对技术防控体系进行评估，结合校园安保工作需求变化、技术发展趋势，及时提出设备升级优化方案。例如，根据实际监控覆盖情况，新增或调整摄像头位置；对老旧监控设备进行升级，提升画面清晰度和监控效果；引入智能安防技术，如人脸识别、车牌识别等，提升安保工作智能化水平。每年安排专项资金用于技术设备升级，确保技术防控体系始终适应校园安全防控需求。

四、技术操作培训与管理。

组织保安人员开展技术设备操作专项培训，确保每位保安熟练掌握对讲机、监控系统、安检设备等的操作方法、日常维护及简单故障排除技巧，培训合格后方可上岗操作。建立技术设备使用管理制度，明确各岗位人员对设备的使用职责，严禁擅自挪用、损坏、拆卸设备，规范设备操作流程。监控室实行 24 小时双人值守制度，严格遵守监控数据保密规定，严禁擅自复制、传播监控录像，确保技术设备规范、安全使用。

4.4.4 制度保障措施（完善制度、严格执行等）

一、健全制度体系。



结合国家相关法律法规、行业标准及项目服务要求，构建“覆盖全面、权责清晰、流程规范”的制度体系，涵盖岗位职责、操作流程、人员管理、物资管理、应急处置、考核奖惩、保密管理等各个方面。针对校园不同区域（教学区、宿舍区、校园周边等）的安保特点，制定专项管理制度，明确各区域管控要求、巡逻频次、隐患排查标准等。定期对制度进行梳理评估，结合实际工作情况、政策变化及校方需求，及时修订完善制度内容，确保制度的科学性、合理性和可操作性。

二、强化制度宣贯。

通过岗前培训、在岗学习、工作例会、制度手册发放等多种方式，组织保安人员全面学习各项规章制度，确保每位人员明确自身岗位职责、工作要求及操作规范。定期开展制度解读会，针对制度中的重点条款、易混淆内容进行详细讲解，结合典型案例分析违反制度的后果，增强人员的制度意识和规矩意识。将制度学习纳入培训考核内容，定期开展制度知识测试，考核结果纳入个人绩效，确保制度入脑入心。

三、严格制度执行。

建立“层层落实、层层监督”的制度执行机制，项目经理统筹监督制度整体执行情况，保安队长负责日常制度执行的监督检查，确保各项制度落到实处。在人员值守、巡逻防控、隐患排查、应急处置等工作中，严格按照制度规定的流程和标准执行，规范填写工作记录，留存工作痕迹。对违反制度的行为，坚持“零容忍”态度，按照考核奖惩制度及时予以惩戒，做到奖惩分明，维护制度的严肃性和权威性。

四、制度执行监督与改进。

将制度执行情况纳入各级监督检查范围，保安队长每日开展现场检查，项目经理每月开展专项督查，公司总部每季度开展全面检查，



重点核查制度执行的规范性、有效性。建立制度执行反馈机制，鼓励保安人员对制度执行过程中存在的问题、改进建议及时上报，定期收集各方意见，对制度执行中发现的共性问题，深入分析原因，针对性优化制度流程，形成“制度制定-执行-监督-改进”的闭环管理。

4.4.5 服务改进措施（问题收集、分析、整改等）

一、多元化问题收集渠道。

建立“内部自查+外部反馈”的全方位问题收集体系。内部方面，通过日常监督检查、工作例会、员工建言献策等方式，收集保安人员在履职过程中发现的服务短板、流程漏洞等问题；外部方面，设立投诉举报电话、意见箱，每月联合校方开展师生满意度调查，通过问卷调查、座谈会、个别访谈等方式，收集师生、家长对安保服务态度、工作效率、防控效果等方面的意见建议。安排专人负责问题收集整理，确保问题不遗漏、反馈有记录。

二、系统化问题分析机制。

对收集到的问题进行分类梳理，分为服务态度类、履职能力类、流程规范类、设施设备类等不同类型，建立问题台账，详细记录问题内容、发生时间、涉及岗位、反馈人员等信息。定期组织召开问题分析会，由项目经理、保安队长及相关岗位人员参加，深入分析问题产生的根源，区分主观因素（如人员意识不足、技能欠缺）和客观因素（如制度不完善、设备不达标），明确问题整改的优先级和责任主体。

三、闭环式整改落实。

针对问题台账中的各类问题，制定针对性的整改方案，明确整改措施、整改时限、责任人员，实行“销号管理”。对能够当场解决的



轻微问题，要求相关人员立即整改；对需要长期推进的复杂问题，分阶段制定整改计划，定期跟踪整改进度。整改完成后，由监督人员进行复核，确认问题解决到位后，在台账中销号；对整改不到位的，责令重新整改，直至问题彻底解决。同时，及时将整改结果向反馈人员反馈，提升师生满意度。

四、常态化改进提升。

定期对问题整改情况进行总结复盘，梳理整改过程中的经验教训，针对共性问题和深层次问题，从制度完善、人员培训、设备升级、流程优化等层面提出长效改进措施，避免同类问题重复发生。将服务改进工作纳入项目日常管理，每季度开展1次服务质量评估，结合问题整改成效、师生反馈意见，调整服务策略和改进方向，持续提升安保服务质量。

4.4.6 重点时段及特殊情况服务保障措施

一、重点时段服务保障。

针对上下学高峰、课间休息、就餐时段、夜间、节假日等重点时段的安保特点，制定专项保障方案。上下学高峰时段（上午 7:00-8:30、中午 11:30-12:30、下午 13:30-14:30、下午 16:30-17:30），增派保安人员，每个校园入口配置不少于 3 名保安，分别负责师生引导、人员核查、秩序维护，在校园周边设置临时隔离设施和家长等候区，协助交通民警疏导车流，严禁无关人员及车辆进入管控区域；课间休息时段，加强教学区走廊、楼梯口等区域的巡逻频次，及时劝阻学生追逐打闹等危险行为；就餐时段，在食堂入口、取餐区安排保安值守，引导师生有序排队，维护就餐秩序；夜间实行 24 小时双人巡逻制度，



每1小时巡逻1次，重点巡查宿舍区、配电房等重点部位；节假日实行封闭管理，加密巡逻频次，严格人员进出管控，做好防火、防盗工作。

二、特殊天气服务保障。

针对暴雨、雷电、台风、暴雪等恶劣天气，建立预警响应机制，提前关注气象部门发布的预警信息，及时向全体保安人员传达预警通知，做好应急准备。暴雨天气前，检查校园排水设施、应急照明设备，提前清理排水口杂物；降雨期间，加强低洼区域的巡逻，及时处置积水、倒伏树木等隐患，引导师生远离危险区域。雷电天气时，劝阻师生在室外活动，关闭不必要的电器设备，确保人员安全。台风、暴雪天气前，加固校园围栏、广告牌等设施，储备应急物资；天气期间，停止室外巡逻，重点值守室内关键岗位，待天气好转后，立即开展校园排查，清理杂物、积雪，修复损坏设施。

三、重大活动服务保障。

针对校园运动会、家长会、文艺汇演、考试等重大活动，提前与校方对接活动方案，明确活动时间、地点、参与人数及安全需求，制定专项安保方案。活动前，对活动场地进行安全检查，清理安全隐患，规划人员进出路线、停车区域及应急疏散通道，配备充足的保安人员和应急物资；活动期间，在活动场地入口、通道、观众区等关键点位安排保安值守，引导人员有序进出，维护现场秩序，加强巡逻防控，及时处置异常情况；活动结束后，引导人员有序离场，检查活动场地是否有遗留物品及安全隐患，关闭水电设施，确保活动安全顺利开展。

四、突发公共事件服务保障。

针对疫情、传染病、群体性事件等突发公共事件，严格按照项目



应急预案开展处置工作。疫情期间，协助校方落实体温检测、扫码登记、环境消杀、人员分流等防控措施，加强校园封闭管理，严禁无关人员进入。发现传染病疑似病例时，立即设置隔离区域，引导相关人员到指定地点等候，及时上报校方及卫生防疫部门，配合开展后续处置工作。发生群体性事件时，立即启动应急响应，疏散周边人员，设置警戒区域，控制现场秩序，避免事态扩大，同时上报校方及公安部门，配合开展处置工作。

4.5 服务质量评估及持续改进

4.5.1 服务质量评估指标体系

服务质量评估指标体系以“客观量化、全面覆盖、贴合需求”为核心原则，结合校园安保服务特点及项目目标，构建“基础保障、岗位服务、应急处置、沟通协同、师生满意度”五大维度指标体系，确保评估全面、精准反映服务质量。具体指标如下：

一、基础保障指标（权重 30%）。

1. 人员保障指标：包括人员在岗率（要求 $\geq 99\%$ ）、人员资质达标率（要求 100%）、人员培训合格率（要求 $\geq 98\%$ ）、人员流失率（要求 $\leq 5\%$ /季度）；

2. 物资设备保障指标：包括安保设备完好率（要求 $\geq 98\%$ ）、消防设施有效率（要求 100%）、监控系统覆盖率（要求 100%）、应急物资储备充足率（要求 100%）；

3. 制度执行指标：包括规章制度落实率（要求 $\geq 98\%$ ）、工作记录完整率（要求 100%）、交接班规范率（要求 100%）。

二、岗位服务指标（权重 25%）。



1. 固定岗服务指标：人员车辆查验准确率（要求 $\geq 99\%$ ）、登记信息完整率（要求 100%）、咨询响应及时率（要求 ≤ 3 分钟）；

2. 巡逻岗服务指标：巡逻频次达标率（要求 100%）、隐患排查准确率（要求 $\geq 98\%$ ）、巡逻记录规范率（要求 100%）；

3. 监控岗服务指标：监控画面巡查频次（要求每 30 分钟 1 次，达标率 100%）、异常情况处置及时率（要求 ≤ 1 分钟）、监控数据完整率（要求 $\geq 98\%$ ）；

4. 重点区域服务指标：人员密集时段秩序维护合格率（要求 $\geq 95\%$ ）、违规行为劝阻成功率（要求 $\geq 95\%$ ）。

三、应急处置指标（权重 20%）。

1. 响应时效指标：突发事件响应时间（要求 ≤ 2 分钟）、应急信息上报及时率（要求 ≤ 3 分钟）；

2. 处置成效指标：初期火灾扑救成功率（要求 $\geq 80\%$ ，针对初期小火）、治安事件控制成功率（要求 $\geq 95\%$ ）、应急处置规范率（要求 100%）；

3. 演练成效指标：应急演练参与率（要求 100%）、演练流程合规率（要求 $\geq 98\%$ ）、演练问题整改率（要求 100%）。

四、沟通协同指标（权重 15%）。

1. 内部沟通指标：对讲机通讯畅通率（要求 100%）、岗位信息传递准确率（要求 100%）；

2. 外部沟通指标：校方需求响应及时率（要求 ≤ 1 小时）、联动部门对接顺畅率（要求 $\geq 98\%$ ）、沟通记录完整率（要求 100%）；

3. 投诉处理指标：投诉响应及时率（要求 ≤ 1 小时）、投诉处理完成率（要求 100%）、投诉处理满意度（要求 $\geq 95\%$ ）。



五、师生满意度指标（权重 10%）。通过问卷调查、访谈等方式收集师生及家长评价，包括服务态度满意度（要求 $\geq 95\%$ ）、安全保障满意度（要求 $\geq 98\%$ ）、工作效率满意度（要求 $\geq 95\%$ ）。

4.5.2 服务质量评估周期及方式

结合校园安保服务的连续性及阶段性特点，建立“日常巡查+月度评估+季度考核+年度总评”的全周期评估机制，采用“现场核查、数据统计、多方评价”相结合的多元化评估方式，确保评估结果客观、全面。

一、评估周期。

1. 日常巡查评估：每日开展，由保安队长负责，覆盖各岗位履职情况、物资设备状态等基础保障及岗位服务指标；

2. 月度评估：每月末开展，由项目经理负责，结合日常巡查数据、工作台账、隐患整改情况，对五大维度指标进行全面梳理评估；

3. 季度考核：每季度末开展，由公司总部品质管理部门联合校方开展，采用现场实操考核、资料核查、师生抽样调查等方式，进行深度评估；

4. 年度总评：每年 12 月末开展，由公司总部统筹，结合季度考核结果、年度服务目标完成情况、校方年度评价、外部联动部门反馈等，进行综合总评。

二、评估方式。

1. 现场核查：评估人员深入校园各岗位（固定岗、巡逻岗、监控室等）、各服务区域（教学区、宿舍区、校园周边等），通过实地观察、现场询问、实操测试等方式，核查岗位服务规范度、应急处置



能力、物资设备完好性等；

2. 数据统计：收集整理日常工作记录、监控数据、隐患排查台账、投诉处理记录、培训档案等，统计相关指标达成情况，形成量化评估数据；

3. 多方评价：包括内部评价（保安自我评估、保安队长评价、项目经理评价）、外部评价（校方评价、师生及家长满意度调查、公安/消防等联动部门评价），确保评估视角全面；

4. 专项测评：针对应急处置等关键指标，通过开展专项应急演练、模拟突发事件等方式，测评实际处置能力。

4.5.3 评估结果分析及应用

建立“数据汇总-深度分析-精准应用”的评估结果处理机制，将评估结果与人员管理、服务优化、奖惩激励紧密结合，充分发挥评估的导向作用。

一、评估结果分析。

1. 数据汇总整理：每次评估结束后，由评估负责人汇总各类评估数据、评价意见，形成《服务质量评估报告》，明确各指标达成情况、存在的问题及扣分原因；

2. 深度分析：组织评估团队、项目管理人员开展专题分析会，区分共性问题（如制度流程不完善、培训不到位）与个性问题（如个别人员技能不足、特定区域管控漏洞），深入剖析问题根源，明确责任主体；

3. 分级分类：根据评估得分，将服务质量划分为优秀（ ≥ 90 分）、合格（75-89分）、不合格（ < 75 分）三个等级，同时对存在的问题



按严重程度分为重大问题（如应急处置失误、重大安全隐患）、一般问题（如服务态度不规范、记录填写不完整）、轻微问题（如仪容仪表细节不到位）。

二、评估结果应用。

1. 人员管理：将评估结果与保安人员绩效挂钩，优秀等级人员给予绩效奖励、评优评先优先；合格等级人员针对性开展技能提升培训；不合格等级人员进行待岗培训，经考核合格后方可重新上岗，考核仍不合格的予以解聘；保安队长、项目经理的评估结果与岗位晋升、薪酬调整直接关联。

2. 服务优化：针对评估发现的问题，制定专项整改方案，明确整改措施、时限及责任人，跟踪整改进度，确保问题闭环解决；对于共性问题，从制度完善、流程优化、资源配置等层面制定长效改进措施。

3. 合同履约：将年度评估结果作为履行保安服务合同的重要依据，主动向校方提交年度评估报告及改进计划，接受校方监督；若年度评估不合格，按合同约定承担相应责任，并限期整改。

4. 经验推广：梳理评估中发现的优秀工作方法、典型案例，在公司内部推广，推动整体服务质量提升。

4.5.4 持续改进计划及实施

以评估结果为导向，构建“问题整改-长效优化-跟踪验证”的持续改进体系，确保服务质量持续提升，不断满足校方及师生的安全需求。

一、改进计划制定。



1. 短期整改计划：针对日常巡查、月度评估发现的轻微问题、一般问题，制定短期整改计划（整改时限≤7天），由保安队长统筹落实，如对服务态度不规范的人员开展即时警示教育，对记录填写不完整的岗位明确填写规范并督促整改；

2. 中期优化计划：针对季度考核发现的共性问题、重点问题，制定中期优化计划（整改时限1-3个月），由项目经理负责，如针对应急处置流程不顺畅的问题，组织专项培训及演练，优化应急联动机制；

3. 长期提升计划：结合年度总评结果及校园安全需求变化，制定长期提升计划（周期6-12个月），由公司总部统筹，如引入智能安防设备提升管控效率，完善人才招聘及培训体系提升团队整体素质。

二、改进计划实施。

1. 责任落实：明确各改进计划的责任主体、具体执行人及监督人，签订整改责任书，确保各项改进措施落地；

2. 过程管控：监督人定期核查改进进度，及时发现并解决实施过程中出现的问题，形成《改进计划实施跟踪台账》，记录每日进展；

3. 资源保障：公司为改进计划实施提供必要的资源支持，包括人员培训资源、物资设备采购资金、技术服务支持等；

4. 验证评估：改进计划完成后，通过现场核查、指标复测、师生评价等方式进行验证，确认问题是否彻底解决，指标是否达成预期；若未达标，重新分析问题根源，调整改进措施，直至验证合格。

三、长效改进机制。

1. 定期复盘：每月召开改进工作复盘会，总结整改成效，梳理



未解决的问题，调整改进策略；

2. 动态优化：结合校园安全政策变化、校方需求调整、评估指标达成情况，定期优化评估指标体系及改进措施，确保持续改进的针对性、有效性；

3. 全员参与：建立员工建言献策机制，鼓励保安人员结合岗位实际提出服务优化建议，对被采纳的有效建议给予奖励，形成全员参与持续改进的良好氛围。

