# 招标内容及总体要求

**（本项目技术要求及商务要求为不允许负偏离的实质性要求和条件）**

**（一）采购清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务名称** | **数量** | **单位** |
| 马鞍山市凡尔赛公馆保安服务（第二次） | 1 | 项 |

**一、服务范围**

凡尔赛公馆小区总建筑面积26万平方米。

1、凡尔赛公馆小区：门卫值班（四个值班岗亭）、小区内巡逻和守护、停车场交通指挥、安全检查、保安培训、安全风险评估、安全技术防范、区域秩序维护、疫情防控（登记、消毒、体温测量）等保安服务。

2、凡尔赛公馆售楼部：停车场交通指挥、维护售楼处正常的工作秩序、对访客礼仪性的欢迎和护送、值班、巡逻、安全检查、保安培训、安全风险评估、安全技术防范、疫情防控（登记、消毒、体温测量）等保安服务。

**二、服务内容**

依据《保安服务管理条例》的规定，按照保安服务合同的要求，为招标人提供的门卫、巡逻、守护、安全检查、安全咨询、评估、维护售楼处正常的工作秩序、对访客礼仪性的欢迎和护送等服务。

1、保安服务:依照法律、法规和国家关于保安服务政策、规定，根据招标人的环境特点和要求，按照保安服务台同约定，采取巡逻、门卫、守护、技术防卫等形式，为客户提供保卫安全的相关服务。

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。

3、门卫服务:保安人员对售楼部（办公区域）、小区出入口进行把守、验证、检查的服务业务。

4、守护服务:保安人员对特定的目标进行看护和守护的服务业务。

**三、基本要求**

1、安全

安全是物业管理服务的第一需求，也是保安服务的第一需求。物业管理公司应该树立积极防范的态度，不断提高自身安全防范的能力，配合公安部门和当地政府做好治安、消防工作,努力使业户有一个安全的工作与生活环境。

2、有序

在物业管理区域内，业户（指住户、商户）不仅需要物业的设备设施运行有序,也需要往来的人流有序、车流有序。一旦发生突发事件时,更需要保安人员忙而不乱,及时有序的应对,及时妥善的处理；这种安全有序的工作与生活的环境必将给业户带来一种舒适的感觉。

3、亲情

物业管理的保安服务对偷盗与破坏者来说是一种威慑力量、一种障碍，但对业户与社会公众来说应充满亲情。物业管理公司的保安人员应像保姆一样爱护业户与业户的财产,为业户提供力所能及的服务,让业户有远亲不如近邻的感觉。

4、形象

保安服务是物业的第一形象,好的物业保安服务、整齐的保安队伍、优秀的保安人员能提高物业的档次,使商户有安全感。不仅如此,保安服务的形象还能增加物业在社会公众中的影响,使物业保值增值,使物业管理公司得到良好的口碑。

**其管理重点如下:**

（1）日常秩序维护

* 1. 负责人员出入的管理，在非办公时间负责进出人员的登记。
  2. 配合物业和销售部举行的各项活动,负责现场秩序管理。
  3. 严格按照规定时间、路线、要求进行公用部位的巡查服务，及时处理或上报发现的各类问题。
  4. 负责中心地下停车场的管理，严格执行车库管理制度,收取各项停车费。
  5. 负责商铺门前（红线范围内)的管理，机动车按规定路线行驶,非机动车在指定地点有序停放。
  6. 负责巡查住户装修工作,及时处理或上报发现的违规行为。
  7. 随时执行上级下达的各项指示。

（2）治安管理

防窃防盗的管理

* + - 保安应加强巡查，同时对业户进行宣传,加强防范意识。
    - 举行销售活动时,人员比较拥挤,不法分子会乘机盗窃钱包,保安应警惕形迹可疑人员,保障顾客人身财产的安全。
    - 保安要仔细检查各角落、隐蔽点。对忘锁门的业户，及时联系,并加锁临时防范。
    - 对夜晚值班保安的素质要求应较高，监控人员不得脱岗,保安巡逻应定时定线路与不定时不定线路相结合。
    - 夜班应加强对商铺的管理，确保商铺的安全。

防范恶性事件、突发事件

* + 入口是保安的第一道关，保安人员责任心要强，善于察言观色。发现可疑人员，用对讲机通知市场内的保安加以注意，保安是无权采取治安措施，应婉转温和与之周旋，发现作案应采取措施并拨打110报警。
  + 发生突发事件,保安应按照各事件的应急处理程序进行。防止事态扩大,注意保护现场,及时向上级报告。特别注意，在进行紧急疏散顾客时,表情不能惊慌，语气要坚定,防止人群拥挤与相互践踏等事故的发生。

监控中心的管理

* + 监控中心是利用监控设备对凡尔赛小区进行全方位多角度的监视,如发现可疑人员,要立即通知当值保安进行处理,地下车库、露天停车场应安装监控摄像,防止车辆被盗，监控中心保安人员应工作认真、敬业,及时将可疑事件的录像备份。

（3）消防管理

发现监控屏幕火灾报警时,立即用对讲机通知就近保安赴现场核查处置，如确实火警,按火灾应急方案实施,报告主管组织扑救,组织人员疏散、保护现场,配合消防局调查。

发生故障报警，应迅速消除警铃，报工程部,协助工程部尽快消除故障,并作好记录。

定期对消防设备、设施、器材及消防通道（保持畅通）、标记、防火门进行检查，确保完好备用、通道畅通、标记清晰，阻止商户违规使用设备。

**消防监控室的管理人员须具备消防证书。**中标人服务前须提供消防证书原件给招标人备案，否则招标人不予认可，按中标人违约执行（招标人要求投标人整改，未进行整改，扣除100%履约保证金，同时解除双方合同，招标人不承担违约责任）。

（4）检查督导

保安领班对下属各岗、点不断地检查，发现不符规范或有问题,及时纠正；巡逻要有记录；保安主管每天不低于3次检查保安各岗、点；物业经理不定期对保安各岗、点进行检查，检查结果作为保安考核的重要内容。

（5）售楼部礼仪门岗

售楼部保安以立姿势站于大门外一侧，访客离大门三米内时，迅即打开房门，成立正姿势行举手礼，访客一行全部进入大门后礼毕。

售楼部各礼仪保安应对访客的有关物业管理服务提问作解答，对营销提问应请其向售楼人员咨询。

若遇雨天，行政岗应撑伞护送（接）客人至停车场（售楼部）。

**四、岗位设置：**

保安团队负责人1人、保安岗位不少于17人（其中：普通岗不少于14人；形象岗不少于3人）。

**五、要求**

**（一）人员要求**

1.普通岗位：年龄57周岁（含）以内（1964年1月以后出生，含1月），男性，身体健康（县级以上人民医院体检证明或报告），体貌端正，无违法犯罪记录（中标人提供服务前须将无违法犯罪记录提供给招标人，否则招标人不予验收通过），无不良嗜好，有较好的思想政治素质、语言沟通表达能力、懂得简单的计算机操作，有保安从业证件；**投标人推荐的入职人员，招标人将进行面试**。

2.形象岗位：具有高中及以上文化程度，年龄35周岁（含）以内（1986年1月以后出生，含1月），男性，身体健康（县级以上人民医院体检证明或报告），体貌端正，身高175cm以上，无违法犯罪记录（中标人提供服务前须将无违法犯罪记录提供给招标人，否则招标人不予验收通过），有较好的沟通表达能力，应急处置能力和计算机操作能力，有保安从业证件。退伍士兵或有辅警工作经历者优先；**投标人推荐的入职人员，招标人将进行面试**。

**（二）工作要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位名称** | **工作内容** | **工作要求** |
| 普通岗位 | 巡查小区的各个部位、消防、门岗、监控室、售楼部值班管理，对各块不合理、不合规现象进行管理、制止，维护现场秩序、安全。 | 车辆管理规范，有序停放，不准私拉电线充电，不准有违章搭建，每次巡逻完毕及时做好巡逻记录，发现问题及时处理、汇报，每个班次做好交接班记录。 |
| 形象岗位 | 售楼部及会所的安保形象展示，秩序维护，应急事务处理，门前及周边车辆管理，来访客户指引。 | 站姿端庄，着装整洁，文明礼貌，熟悉岗位环境，有应急处理能力，车辆管理规范，有序停放。 |

**（三）其他要求：**

1、为保障招标人安保队伍整体规范性和工作需要，中标人须在服务期内为本项目全体保安人员配发服装（夏、秋季每年各2套，冬季1套及特勤人员制式皮鞋2双）。保安服装样式及标识、编号按照招标人要求确定。（费用包含在投标报价中）

2、中标人须为保安配备必要随身安保装备，确保每次值班的保安人手一部对讲机，共配备两部（含）以上执法记录仪。（费用包含在投标报价中）

**六、保安管理服务质量考核办法：**

1、为加强对服务地点保安服务的监督管理，提高保安管理的规范化、标准化、制度化，形成高效有序的运行机制，切实贯彻“规范化管理，人性化服务，多样化育人”的保安管理总要求，招标人依据工作要求，对中标人进行月考核。

2、考核方式及权重分配

月考核：招标人根据考核要求及日常检查结果组织对中标人进行考核打分，考核总分值为100分，合格分值为60分。月考核打分低于合格分，中标人必须进行整改。经整改后连续2个考核期不能达到60分标准的，招标人有权解除已签合同，投标人承担违约责任。

1. 招标人本着客观公正、严肃认真的态度组织相关人员开展考核工作。

**七、考核细则：**

| **考核项目** | **序号** | **考核内容** | **标准** | **扣分说明** | **考核得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **分值** |
| 仪容 仪表 （6%） | 1 | 保安人员应按规定统一穿着制服、佩戴工作证、其他必要装备等。 | 2 | 违规一次扣1分 |  |
| 2 | 保安人员不准留长发、胡须、留长指甲、不得随地吐痰，在工作场所内吸烟等。 | 2 | 违规一次扣1分 |  |
| 3 | 举止文明大方；动作手势规范、准确、有力；不可将手插入口袋，不可勾肩搭背。 | 2 | 违规一次扣1分 |  |
| 服务 态度 （4%） | 4 | 精神饱满、热情，按规定使用礼貌用语，主动与客户或同事打招呼；工作过程中使用规范礼貌用语，微笑服务，热情待客。 | 2 | 违规一次扣1分 |  |
| 5 | 服务意识良好，能够积极接受客户或同事的意见，不与客户或同事发生争吵或有失敬、失礼的行为。 | 2 | 违规一次扣1分 |  |
| 工作 纪律 （25%） | 6 | 保安人员应执行24小时值班制，发现在岗值班保安迟到、早退，各扣1分/次，岗位空缺人员3分钟以上，扣2分/次）。 | 6 | 违规一次扣1分 |  |
| 7 | 保安人员上班时不得擅自离岗、脱岗、串岗、睡岗（违犯扣3分/次）；不聚众闲聊、不做与本职工作无关的事情（违犯扣3分/次）。 | 6 | 违规一次扣3分 |  |
| 8 | 保安人员应遵守项目部各项规章制度，服从领导、听从指挥，对领导工作指示及安排无不执行或蓄意违抗现象。 | 6 | 违规一次扣2分 |  |
| 9 | 严禁酗酒后上岗或在岗喝酒。 | 7 | 违规一次扣5分 |  |
| 工作 要求 （65%） | 日常管理 20% | 1、当值时，发生案件未及时处理报告的;处理不及时的。 | 5 | 违规一次扣5分 |  |
| 2、携带大件物品出门未做有效检查及登记签字。 | 4 | 违规一次扣2分 |  |
| 3、不按规定时间巡查或不作记录和记录不实、书写不规范、有涂改的。 | 4 | 违规一次扣2分 |  |
| 4、值班岗位卫生不干净，未按规定交接班的。 | 3 | 违规一次扣1分 |  |
| 5、发现有未登记人员出入小区的、闲杂人员进入小区的。 | 4 | 违规一次扣2分 |  |
| 车辆管理 3% | 1、临时停放车辆超过时间不收费的。 | 1 | 违规一次扣1分 |  |
| 2、不按规定指挥车辆出入或停放的；利用职能之便，故意刁难车主的。 | 1 | 违规一次扣1分 |  |
| 3、车辆没按规定停放或停放不整齐，巡查时未及时整理的或未阻止违章停放的。 | 1 | 违规一次扣1分 |  |
| 施工管理 4% | 1、未按规定巡检施工人员是否有违规违纪施工现象的。 | 1 | 违规一次扣1分 |  |
| 2、未按规定巡检施工人员未按规定办理出入证而进入施工现场施工或一证多用的。 | 1 | 违规一次扣1分 |  |
| 3、巡查时，发现施工单位违规装潢的，未及时制止处理的。 | 1 | 违规一次扣1分 |  |
| 4、巡查时发现施工单位不按规定乱堆放施工垃圾，未及时制止或置之不理的。 | 1 | 违规一次扣1分 |  |
| 消防 38% | 1、未及时发现、制止各种消防隐患。 | 4 | 违规一次扣2分 |  |
| 2、发现各种消防隐患，但未及时上报的。 | 4 | 违规一次扣2分 |  |
| 3、定期检查消防设施设备，确保完好，发现问题及时上报。 | 4 | 违规一次扣2分 |  |
| 4，、消控室值班人员未持证上岗 | 4 | 违规一次扣2分 |  |
| 5、消控室值班记录不全、巡查记录不全。 | 4 | 违规一次扣2分 |  |
| 6、未按规定对消防设备、灭火器巡视检查，巡查记录不全。 | 3 | 违规一次扣2分 |  |
| 7、消控室报警主机有明显灰尘。 | 3 | 违规一次扣2分 |  |
| 8、消防系统故障未未及时上报的。 | 3 | 违规一次扣2分 |  |
| 9、监控系统出现故障未及时上报的。 | 3 | 违规一次扣1分 |  |
| 10、消防报警系统失灵，有故障未及时上报。 | 3 | 违规一次扣2分 |  |
| 11、消防栓内无水，未上报的。 | 3 | 违规一次扣2分 |  |
| 其他项 | 造成招标人或业主财产损失按价赔偿，情况严重，赔偿后合同自动解除 | | | | |
| 备注 | 本表共计100分，及格分为60分。   1. 当月考核扣1-9分，每分扣罚100元。 2. 当月考核扣10-19分，每分扣罚200元。 3. 当月考核扣20-29分，每分扣罚300元。   例如：当月考核扣15分，得85分，即：9×100=900元，6×200=1200元，共计扣款2100元 。 | | | | |

**八、其他：**

1、中标人严禁将本项目保安服务转包和分包给他人，若服务期内发现转包和分包，按照违约处理。

2、中标人应按照国家相关规定聘用和管理保安人员。保安人员日常服务中必须遵守安全操作、安全保卫规章制度。若发生人身伤害及其它工伤事故，由中标人自行负责处理，与招标人无关。

3、招标人委派专人负责中标人日常工作的监管、协调、考核。

4、因中标人管理不善，造成工作范围内的设施、设备等损坏的，由直接责任人赔偿，若直接责任人因故无法赔偿的，招标人有权要求中标人负责赔偿损失，情节严重的可终止合同甚至诉诸法律。如遇项目调整或迁移等重大情况，招标人应提前一个月告知中标人，合同相关内容经双方协商调整变更直至终止。

5、服务地点内发生偷盗现象，安保服务人员未履行职责予以及时发现和阻止，造成损失的，由招标人直接在履约保证金中扣除中标人的相关费用。

**（二）商务要求**

（一）进场时间：自合同签订之日起10日内完成进场工作。

注：成交供应商在进场前2日内将聘用合格的保安团队人员相关证件向招标人进行备案，包括但不限于：劳务合同原件、身份证原件、学历证书原件、保安证、消防证、健康证（县级以上人民医院体检证明，证明或报告时间为：2021年1月至今）进行复核，并将以上证件复印一份，交招标人备案存档。经招标人核查后，办理交接手续；保安人员入职后原则下不准调换和解聘（除招标人指令或入职人员有正当理由）。未按期提交保安人员向相关证件备案，乙承担违约金，500元/人；经沟通协商后，5日内仍未履约，招标人有权解除合同，履约保证金不予退还。

（二）服务期限：1年。

服务期限内由招标人每月对其服务质量进行考核，考核不合格，招标人有权解除合同。

（三）服务地点：凡尔赛公馆小区（湖东南路198号）

（四）付款方式

（1）保安服务费：招标人按照月考核制度，季度汇总，每季度一结；成交供应商应在每季度前7个工作日内将上季度保安服务小结报招标人报备，成交供应商逾期提交保安服务小结，招标人将顺延进行考核汇总。

（2）招标人依据每月考核，季度（三个月）考核汇总成交供应商履行合同义务情况，支付当季保安服务费（含扣除违约罚款等费用）。成交供应商应在当季前10天将上季度保安服务费正规发票原件交给招标人（等额发票），招标人在收到发票后7日内将保安服务费支付给成交供应商；因成交供应商延迟提交发票，招标人将顺延支付保安服务费用。

（五）总报价包含了履行合同所有内容的全部费用。包括服务人员的工资、保险费和合理利润外，还包括管理费、劳务费、福利费、工作服、职工教育经费、培训费、采购代理服务费、风险及政策性文件规定等各项应有费用，用于服务的用品用具等费用（包含对讲机、防护用具、雨具、照明灯等），办公费（包括电话费）、固定资产折旧费及服务中损坏物赔偿费，以及为完成招标文件规定的服务工作所涉及到的一切相关费用。

# 注：本项目所需其他一切费用（含税金）由投标人自行测算，一旦中标，在履约过程中产生的经营风险由中标人自行承担。