**项目需求及服务要求**

**一、项目基本情况**

郑州市森林公园采购安保服务，安保服务人员共67人，负责郑州市森林公园园区内及周边综合整治安保服务。

服务内容：所辖区域内的治安巡逻及维持正常的游览、办公秩序；巡逻车辆驾驶及其维护保养、园区出入口管理；公共设施、设备及公共财物的日常守护、防损防盗服务；接待、安全保卫服务；节假日及重大活动的安全与秩序保障；驻守、巡防、中控、劝导、阻拦等守卫服务；消防、防踩踏、防溺水、反恐防爆的日常巡查与管理；交通管理保障；园区安全隐患检查；闭路电视系统监视管理；紧急事件响应与处置；园区森林防火和野生动物保护；提供安全保卫设备及易耗品；确保园区运营期间向业主和游客提供优质、安全、舒适的游玩环境；其它属于安保服务专项安保管理范围内的工作以及甲方临时交办的任务。

**二、不允许负偏离的实质性要求和条件**

1、采购服务的类型、数量

2、服务期限：1年。

3、服务要求：合格，满足采购人需求。

4、服务地点：采购人指定地点。

5、付款方式：工作每满一个月后，甲方按照《郑州市森林公园安保服务考核细则》，对乙方工作进行综合评定，依据当期考核结果，据实办理当期费用结算。每次付款前，乙方应向甲方提供正规发票，否则，甲方有权拒绝付款。

**三、服务要求（供应商应针对以下内容逐条承诺响应，响应文件承诺格式自拟）**

**1.人员岗位**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 岗位数 | 备注（总计） |
| 7:00—15:00 | 15:00—23:00 | 23:00—早7:00 |  |
| 园区道路及市政道路对接出入口值班 | 12 | 12 | 12 | 36 |
| 巡逻值班 | 3 | 3 | 3 | 9 |
| 园区停车场值班 | 5 | 5 | 5 | 15 |
| 1号峰、7号峰值班 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 安保负责人 | 1 | 1 |
| 合计 | 67 |
| 注：以上岗位除安保负责人外，其他岗位24小时值班。 |

**2.服务要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 要求 | 具体内容 |
| 1 | 人员要求 | 1.安保服务人员共67人，负责郑州市森林公园园区内及周边综合整治安保服务。2.所有人员不得超过国家法定退休年龄，年龄在55-60岁人员不得超出总人数的50%。3.所有上岗人员均需持证上岗，必须具有公安机关核发的保安员证。4.身体健康、五官端正。5.品行端正、思想作风正派、无违法犯罪的经历。6.遵纪守法观念强，能严格执行国家法律法规，自觉遵守甲、乙双方制定的各项规章制度。 |
| 2 | 服务标准和要求 | 1. **基本要求**

（1）建立安保服务相关制度，并按照执行，负责园区内及周边综合整治安保服务，确保正常的游览、办公秩序。（2）对巡查、值守及异常情况等做好相关记录，填写规范，保存完好。（3）配备秩序维护及安全防护必要的器材。（4）内外门保卫、内外门前秩序管理、园区内外巡逻守护、消防巡视、停车区域管理、非机动车辆管理以及各种安全应急事件的处理等（5）实行24小时安保服务，人防、机防相结合，监控、巡视、值班相结合，确保无漏岗、脱岗、睡岗等失职现象。（6）上岗期间着装整齐，保持通讯设备畅通，便于及时响应和处理各类情况。（7）守护公共设施、设备及公共财物、防损防盗。（8）重要节假日及其他应急情况下根据需要加强值班保障力量。二**、园区出入口管理**（1）园区各出入口的秩序维护、确保正常的游览、办公秩序。（2）对于外来人员、车辆进入办公区域出入严格管控，做好出入登记，密切留意进出人员动态，以礼貌且专业的态度询问进入办公区域人员，一旦察觉异常问题迅速阻拦并妥善处理，严禁无关闲杂人员进入办公区域，保障办公场所的秩序。（3）严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼（区）内。**三、值班巡查**（1）建立24小时不间断巡查制度。（2）制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位的巡查。（3）巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。（4）收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。（5）对重点区域、重点部位，定期巡查，以确保及时排查与消除各类安全隐患。**四、监控值守**（1）监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。（2）值班期间遵守操作规程和保密制度，无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。（3）监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。**五、交通管理**（1）车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。（2）对机动车、非机动车及停放区域实行规范管理。（3）发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理。**六、消防、森林防火安全管理**（1）建立消防、森林防火安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。（2）按照消防技术标准配置消防设施和器材。（3）熟练掌握负责区域内消防设备、设施的操作方法、运行状况、报警处理流程及突发事件应急处置手段。**七、突发紧急事件处理**（1）制定突发事件安全责任制度，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。（2）识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案。（3）发生意外事件时，及时采取应急措施，维护园区服务正常进行，保护人身财产安全。**八、节假日及重大活动秩序**（1）制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。（2）应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。（3）活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事故的处置工作，确保活动正常进行。 |
| 3 | 服务礼仪规范 | 1.衣服穿戴整齐、洁净，发型规范。2.站立时不可双手交叉抱胸，双手插兜抖腿、身体摇晃，歪头驼背。3.坐岗时抬头、挺胸，两眼平视。不可盘腿、脱鞋，摇摆，前俯后仰。4.巡岗走姿要收腹挺胸，两臂伸直前后自然摆动。不可低头走路双手插兜或后背。5.面带微笑，主动问候，掌握基本日常礼貌用语，不可表情麻木，语气僵硬，视而不见。6.观察动态，及时发现，对有需要协助的人、事、物，主动给予力所能及的帮助。 |
| 4 | 管理与行为规范 | 1.不准顶撞上司，必须服从上级安排的工作。2.不准随时以任何理由迟到、早退或缺勤。3.不准使用任何语言、行动、威胁打骂同事和上司。4.不准在对讲里粗言粗语或在值勤中肆意攻击、辱骂、殴打，诽谤他人。5.不准酒后执勤和在上班时饮酒。6.不准在值勤时间吸烟、吃零食。7.不准在夜间值勤时睡觉。8.不准在工作时间看书、看报、下棋、打牌，做私活。9.不准擅离岗位、脱岗，串岗。10.不准佩戴奇异饰品上岗。11.不准留鬓角、长头发、长指甲，小胡子。12.不准向辖区单位及其他人员借钱或索讨财务。13.不准带亲友到岗上“陪岗”。14.不准私分或挪用拾遗物品、无主车辆及现金。15.不准知情不报或包庇坏人。16.不准因违反规章制度和纪律规定而受到解雇或辞退的人员进入管理单位范围。 |
| 5 | 违纪行为 | 有下列违纪行为者，给予解雇或辞退处分：1.诽谤、恐吓、威胁、危害上级，同事者。2.盗窃单位、同事，客户财物者。3.酗酒、赌博、打架、斗殴者。4.在内部拉帮结派，搞山头主义者。5.滥用职权或利用工作之便，未经允许进入其管区范围内者，或向他人索取不正当财物者。6.工作中玩忽职守者、失职、渎职，睡岗等行为造成恶劣影响者。7.遇危急情况畏难躲避，导致单位或公众蒙受重大损失者。8.记过处分后仍无悔改表现者，触犯国家法律、条例和严重违反管理纪律行为者。 |
| 6 | 供应商需提供的设备器械、消耗品 | 强光手电 | 70套 |
| 安保服装（含雨具） | 70套 |
| 橡胶棒 | 70套 |
| 喊话器 | 30套 |
| 交通指挥牌 | 若干 |
| 封路标识牌 | 若干 |
| 反光锥 | 若干 |
| 防暴套装：防爆盾、防爆叉、防爆棍 | 70套 |
| 对讲机 | 70套 |
| 7 | 其他要求 | 1.以下情形不具备派遣资格：1.1刑事处罚期限未满或者涉嫌违法犯罪正在接受调查的人员；1.2尚未解除党纪、政纪处分或正在接受纪律审查的人员；1.3国家和省市另有规定不得应聘到事业单位的人员；1.4由法律规定不得录取聘用的其他情形的；2.不符合人员要求资格的，采购人有权拒绝派遣；3.月末依据考核结果，采购人有权要求换人，有权与中标单位终止合同；4.自签订合同之日起10日内所有人员全部到岗。5.保安人员工资待遇，工作时间和休息休假等供应商应依法安排，合法用工，合理调配，否则由此产生的法律纠纷由供应商负责，采购人不负任何法律责任。 |

1. **其他说明**

1）采购人提供三辆电瓶巡逻车供中标人巡逻使用；中标方负责车辆的日常管理，日常清洁。

2）提供服务期间，车辆日常使用过程中所产生的自然老化和磨损，影响正常行驶需要维修的，维修费用由甲方承担。

3）乙方在服务过程中存在故意或重大过失，如违规违章驾驶车辆、交通肇事等非正常使用车辆情况，所发生的损失由乙方承担，包括负责车辆的维修。