

开标一览表

项目编号：Y2021FZ139

项目名称：鄢陵县机关事务管理局保安和保洁服务项目（不见面开标）

单位：元（人民币）

项目名称	标段	投标报价	服务期限	备注
鄢陵县机关事务管理局保安和保洁服务项目（不见面开标）	A包	大写：伍拾万零陆仟零捌拾捌元整/年 小写：506088.00/年	三年	无

投标人名称：鄢陵县七彩时光物业管理有限公司（公章）：刘文戈

日期：2021年09月17日

注：1、服务期限指完成该项目的时（日历天）。

2、如招标公告明确项目服务期限以年为单位，本表应填写完成该项目的年限。

四、符合性审查证明材料

4.1 投标分项报价

项目编号：Y2021FZ139

项目名称：鄢陵县机关事务管理局保安和保洁服务项目（不见面开标）

请投标人根据情况自拟格式

序号	项目内容	金额（元）	备注
1	基本工资 元/月	1336.00	
2	社会统筹 元/月	823.00	许昌市 2021 年最低缴费基数 3170.00，单位比例是 25.9%
3	服装费 元/月	40.00	两套夏、秋装，一件棉衣，共 480 元/人
4	意外险 元/月	10.00	每年 120 元/人
5	管理费 元/月	66.27	工资总额的 3%
6	税金 元/月	68.22	税率 3%，此项是按前 5 项合计*4%
7	小计每人 元/月	2343.53	平均每人每月工资总额（取整数）
8	18 人月工资总额	42174.00	按每月每人 2343 元计算
9	18 人年工资总额	506088.00	
涵盖所服务项目的相关费用，并按月开具国家规定的增值税发票			

投标人（并加盖公章）：鄢陵县七彩时光物业管理有限公司

刘文戈

4.2 技术规格偏离

项目编号：Y2021FZ139

项目名称：鄱陵县机关事务管理局保安和保洁服务项目（不见面开标）

请投标人根据情况自拟格式

序号	服务名称	标段	技术规格参数	技术规格参数	偏离 (无偏离/正 偏离/负 偏离)	备注
1	鄱陵县 机关事 务管理 局保安 和保洁 服务项 目（不 见面开 标）	A 包	1、保安服务的范围：负责监控室值班、门卫值守、治安巡逻、车辆秩序管理、防火防盗和信访稳定等任务，维护责任区内治安秩序，发现异常情况时及时报告并提出整改建议，确保责任区内的安全。中标单位负责监督、指导保安队员工作，加强保安队员的教育及技能培训，从严治队，规范管理。 2、基本要求 2.1 中标方服务的保安人员须身体健康，品行端正，工作负责，且无违法犯罪记录； 2.2 保安服务人员应 24 小时值班，各类岗位公共秩序维护制度、资料、档案完善，并配合使用单位做好辖区内的安全防范工作； 2.3 保安服务人员上岗时应佩戴统一标志，统一着装，配备统一安防器材； 2.4 服务区域内实行 24 小时值班制，封闭式服务区域内要严格管理，对进出人员和车辆进行引导，确保车辆进出、停放有序，禁止载有危险品和污染源车辆进出； 2.5 有安全事故、突发事件的防范应急预案； 2.6 保安服务人员应严格遵守国家的法律法规和服务单	1、保安服务的范围：负责监控室值班、门卫值守、治安巡逻、车辆秩序管理、防火防盗和信访稳定等任务，维护责任区内治安秩序，发现异常情况时及时报告并提出整改建议，确保责任区内的安全。我单位负责监督、指导保安队员工作，加强保安队员的教育及技能培训，从严治队，规范管理。 2、基本要求 2.1 我方服务的保安人员身体健康，品行端正，工作负责，且无违法犯罪记录； 2.2 我方保安服务人员 24 小时值班，各类岗位公共秩序维护制度、资料、档案完善，并配合使用单位做好辖区内的安全防范工作； 2.3 我方保安服务人员上岗时佩戴统一标志，统一着装，配备统一安防器材； 2.4 我方服务区域内实行 24 小时值班制，封闭式服务区域内要严格管理，对进出人员和车辆进行引导，确保车辆进出、停放有序，禁止载有危险品和污染源车辆进出； 2.5 有安全事故、突发事件的防范应急预案； 2.6 我方保安服务人员严格遵守国家的法律法规和服务单	无偏离	完全满足谈判文件中所有要求

刘文戈

		位的规章制度,严禁脱岗、睡岗,岗前(值班期间)喝酒、打牌,从事与工作无关的活动; 2.7 各岗位应有完善的交接班制度,并有工作情况及交接班记录。 2.8 保安年龄结构:拟派保安人员年龄为18岁至60岁,其中50岁以下人员(含50岁)不低于70%。 3、门岗秩序维护 3.1 服务区域内主出入口实行24小时值班制度,其余出入口24小时巡视; 3.2 对进出车辆进行登记,对来访人员的登记管理应根据服务合同中的约定。 4、巡逻 4.1 每天巡逻实行全天候不间断巡逻,工作要有巡逻区域,签字记录、存档备查; 4.2 巡逻人员应按巡逻路线规范巡逻,发现行人、车辆、建筑物设施等有异常情况的,应及时处理或报告。对发现在服务区域内的违法违规或危险情形的,应当制止,并及时向被服务单位有关管理部门报告或向公安机关报警。 5、车辆通行、停放 5.1 服务区域内道路和停车场(库)应设置明显的车辆交通引导和警示标志; 5.2 保安服务人员应负责维持车辆正常通行秩序,发现车辆未上锁、车窗车门未关及乱停放行为,应及时告知并进行劝告或纠正,发现可疑行为或偷盗车辆、损坏相关设施等应及时制止; 5.3 车辆进出服务区域内高峰时应有秩序维护人员疏导,车辆进出24小时应有记录; 5.4 发生车辆交通事故或擦碰等意外事件时,应及时疏导和现场协助处理。	位的规章制度,严禁脱岗、睡岗,岗前(值班期间)喝酒、打牌,从事与工作无关的活动; 2.7 各岗位有完善的交接班制度,并有工作情况及交接班记录。 2.8 保安年龄结构:拟派保安人员年龄为18岁至60岁,其中50岁以下人员(含50岁)不低于70%。 3、门岗秩序维护 3.1 服务区域内主出入口实行24小时值班制度,其余出入口24小时巡视; 3.2 对进出车辆进行登记,对来访人员的登记管理应根据服务合同中的约定。 4、巡逻 4.1 每天巡逻实行全天候不间断巡逻,工作要有巡逻区域,签字记录、存档备查; 4.2 巡逻人员应按巡逻路线规范巡逻,发现行人、车辆、建筑物设施等有异常情况的,应及时处理或报告。对发现在服务区域内的违法违规或危险情形的,应当制止,并及时向被服务单位有关管理部门报告或向公安机关报警。 5、车辆通行、停放 5.1 服务区域内道路和停车场(库)应设置明显的车辆交通引导和警示标志; 5.2 我方保安服务人员负责维持车辆正常通行秩序,发现车辆未上锁、车窗车门未关及乱停放行为,应及时告知并进行劝告或纠正,发现可疑行为或偷盗车辆、损坏相关设施等应及时制止; 5.3 车辆进出服务区域内高峰时应有秩序维护人员疏导,车辆进出24小时应有记录; 5.4 发生车辆交通事故或擦碰等意外事件时,应及时疏导和现场协助处理。	
--	--	--	--	--

刘文戈

		6、消防 6.1 配合被服务单位制定防火安全管理办法,积极参与被服务单位所进行的消防演练和日常消防检查,应掌握基本消防技能,熟练防火、灭火知识和消防器材的使用方法; 6.2 每天巡查1次消防设备是否完好、齐全,发现设备故障时,应及时报修或通知服务单位进行维护,保证设备始终保持正常备用状态。 7、秩序监控 7.1 服务区域内秩序监控设施24小时开通,并有保安人员监视,所有监控设施设备应处于良好状态;若出现监控设施故障时,应及时报告被服务单位;在监控设施恢复正常使用前,应加强人员值班巡逻管理; 7.2 监控中发现异常情况时,应立即安排人员及时赶到现场并同时通知被服务单位相关科室,进行紧急处理; 7.3 监控的录入资料应至少保持30天以上,有特殊要求的按相关规定和行业标准执行; 7.4 熟悉应急预案,保障值班电话畅通,接听及时,铃响3声内应接听; 7.5 监控人员不能脱岗、睡岗和由非专业人员替岗,工作应有记录。 8、安全事故处理 8.1 服务区域内应制定安全事故处理预案,对突发事件和刑事、火灾、水灾、爆炸、地震、安全疏散等制定相应的安全事故处理预案; 8.2 应参与被服务单位安全事故应急小组,与当地消防、社区民警保持常态化沟通联系;熟练掌握一定的事故处置方法和技巧,熟悉程序、路线和有关内容,对紧急事故尽可能减少造成的人员和财产损失;	6、消防 6.1 配合被服务单位制定防火安全管理办法,积极参与被服务单位所进行的消防演练和日常消防检查,应掌握基本消防技能,熟练防火、灭火知识和消防器材的使用方法; 6.2 每天巡查1次消防设备是否完好、齐全,发现设备故障时,应及时报修或通知服务单位进行维护,保证设备始终保持正常备用状态。 7、秩序监控 7.1 服务区域内秩序监控设施24小时开通,并有保安人员监视,所有监控设施设备应处于良好状态;若出现监控设施故障时,应及时报告被服务单位;在监控设施恢复正常使用前,加强人员值班巡逻管理; 7.2 监控中发现异常情况时,应立即安排人员及时赶到现场并同时通知被服务单位相关科室,进行紧急处理; 7.3 监控的录入资料应至少保持30天以上,有特殊要求的按相关规定和行业标准执行; 7.4 熟悉应急预案,保障值班电话畅通,接听及时,铃响3声内应接听; 7.5 监控人员不能脱岗、睡岗和由非专业人员替岗,工作应有记录。 8、安全事故处理 8.1 服务区域内应制定安全事故处理预案,对突发事件和刑事、火灾、水灾、爆炸、地震、安全疏散等制定相应的安全事故处理预案; 8.2 参与被服务单位安全事故应急小组,与当地消防、社区民警保持常态化沟通联系;熟练掌握一定的事故处置方法和技巧,熟悉程序、路线和有关内容,对紧急事故尽可能减少造成的人员和财产损失;	
--	--	---	---	--

刘文戈

		8.3 服务区域内应建立安全事故档案工作记录。 9、社区警务协作 9.1 保安服务单位及驻服务区域保安人员,应书面留存当地社区警务室联系方式,应做到24小时与当地社区警务室的联系畅通; 9.2 协助社区警务室组织做好服务区域内的安全防范工作,与社区警务一起提高公众防范能力,共同预防和确保服务区域内安全。 10、协助处理上访人员的疏导工作 11、完成领导交办的其他工作任务。	8.3 服务区域内应建立安全事故档案工作记录。 9、社区警务协作 9.1 保安服务单位及驻服务区域保安人员,书面留存当地社区警务室联系方式,做到24小时与当地社区警务室的联系畅通; 9.2 协助社区警务室组织做好服务区域内的安全防范工作,与社区警务一起提高公众防范能力,共同预防和确保服务区域内安全。 10、协助处理上访人员的疏导工作 11、完成领导交办的其他工作任务。	
--	--	--	--	--

投标人（并加盖公章）：鄢陵县七彩时光物业管理有限公司

刘文戈

4.3 技术方案（实施方案）

（投标人根据招标文件要求自行编制）

1、对项目的认识、服务定位、总体目标及整体设想

一、项目介绍

项目名称：鄱陵县机关事务管理局保安和保洁服务项目（不见面开标）

项目编号：Y2021FZ139

招标编号：2021-07-8

采购人：鄱陵县机关事务管理局

项目主要内容、数量及要求：A包：鄱陵县机关事务管理局保安服务；

保证县委办公区、县政府办公区、老公安局办公区、智慧城市办公区的内部安全保卫工作；

服务期限：三年

履约地点：采购人指定地点。

二、保安服务思想

认真贯彻执行国家法律法规和有关保安行业的方针政策，认真贯彻《保安服务管理条例》、《保安服务操作规程与质量控制》和贵单位的各项规章制度，认真抓好保安队伍教育管理，不断完善各项安全保卫措施，确保以一流的工作业绩、一流的服务质量、一流的作风纪律，出色完成安全保卫任务。

二、保安服务思路与策略

1、管理理念

倡导“管理和服务相结合，以服务为主”的理念。在管理学中，管理和服务似乎是辩证的矛盾统一体，只有将两者有机的结合，方能实现管理和服务水平的同步提升，并获得持续改进。尤其是以提供安全服务为本的保安服务，其必须依照有关法律、法规、政策及服务合同赋予的权力和责任行使职权和承担责任，实施对公共秩序的管理。没有管理，服务只是一名空话，

刘文戈

服务要靠管理来实现。但是，我们必须明确，管理是手段，服务才是目的，管理的最终归宿是服务。通过有效的管理，达到为业主、委托方服务的目的。

2、管理策划

在全面执行国务院颁布的相关法律法规的前提下，以管理和服务两个中心为支撑点，为贵单位提供优质的管理和服务，来营造安全、舒适、方便的工作环境。

3、管理模式

统一管理标准：严格执行公司有关标准及公司各项规章制度。

统一管理理念：“以人为本，服务为主，注重对各级保安员的关心、激励、挖潜，做到人尽其才，在外派保安员上则是以贵单位的服务为焦点，对贵单位的合理需求给予最大限度的满足。

统一服务意识：创新性、全方位的服务意识，想客户之未想，急客户之所急，通过不断创新服务内容、服务方法来满足不断转变观念和不断扩展需求的顾客。

统一管理目标：“接一客户，创一方文明，保一方平安，树一个品牌。”我们将着力实施品牌战略和形象工程，进一步倡导我们管理实践中一直坚持的科学发展观，信守“服务第一、客户至上”的经营方针，通过专业精细化管理，确保区域安全，优美环境，从而提升品牌形象，达到社会效益、环境效益、经济效益良性循环发展。

三、保安服务的目标任务

1、保安人员遵纪守法，履行好岗位职责；

2、维护好客户单位的各指定区域治安秩序、客户财产、车辆交通、消防等，力保客户/业主财产的安全；

3、服务质量达到《保安服务操作规程与质量控制》。

四、保安服务内容

项目需求

刘文戈

A 包:

保安区域	数量（人/年）
县委办公区	6
县政府办公区	5
老公安局办公区	4
智慧城市办公区	3
合计	18

1、**保安服务的范围：**负责监控室值班、门卫值守、治安巡逻、车辆秩序管理、防火防盗和信访稳定等任务，维护责任区内治安秩序，发现异常情况时及时报告并提出整改建议，确保责任区内的安全。中标单位负责监督、指导保安队员工作，加强保安队员的教育及技能培训，从严治队，规范管理。

五、保安服务基本要求

2、基本要求

2.1 我公司服务的保安人员身体健康，品行端正，工作负责，且无违法犯罪记录；

2.2 我公司保安服务人员 24 小时值班，各类岗位公共秩序维护制度、资料、档案完善，并配合使用单位做好辖区内的安全防范工作；

2.3 我公司保安服务人员上岗时应佩戴统一标志，统一着装，配备统一安防器材；

2.4 服务区域内实行 24 小时值班制，封闭式服务区域内要严格管理，对进出人员和车辆进行引导，确保车辆进出、停放有序，禁止载有危险品和污染源车辆进出；

2.5 我公司有安全事故、突发事件的防范应急预案；

2.6 我公司保安服务人员严格遵守国家的法律法规和服务单位的规章制度，严禁脱岗、睡岗，岗前（值班期间）喝酒、打牌，从事与工作无关的活动；

2.7 我公司各岗位应有完善的交接班制度，并有工作情况及交接班记录。

刘文戈

2.8 我公司保安年龄结构：拟派保安人员年龄为18岁至60岁，其中50岁以下人员（含50岁）不低于70%。

3、门岗秩序维护

3.1 服务区域内主出入口实行 24 小时值班制度，其余出入口 24 小时巡视；

3.2 我公司对进出车辆进行登记，对来访人员的登记管理应根据服务合同中的约定。

4、巡逻

4.1 我公司每天巡逻实行全天候不间断巡逻，工作要有巡逻区域，签字记录、存档备查；

4.2 我公司巡逻人员按巡逻路线规范巡逻，发现行人、车辆、建筑物设施等有异常情况的，应及时处理或报告。对发现在服务区域内的违法违规或危险情形的，应当制止，并及时向被服务单位有关管理部门报告或向公安机关报警。

5、车辆通行、停放

5.1 服务区域内道路和停车场（库）应设置明显的车辆交通引导和警示标志；

5.2 我公司保安服务人员负责维持车辆正常通行秩序，发现车辆未上锁、车窗车门未关及乱停放行为，应及时告知并进行劝告或纠正，发现可疑行为或偷盗车辆、损坏相关设施等应及时制止；

5.3 车辆进出服务区域内高峰时应有秩序维护人员疏导，车辆进出 24 小时应有记录；

5.4 发生车辆交通事故或擦碰等意外事件时，应及时疏导和现场协助处理。

6、消防

6.1 我公司配合被服务单位制定防火安全管理办法，积极参与被服务单位所进行的消防演练和日常消防检查，应掌握基本消防技能，熟练防火、灭火知识和消防器材的使用方法；

6.2 我公司保安人员每天巡查 1 次消防设备是否完好、齐全，发现设备故障时，应及时报修或通知服务单位进行维护，保证设备始终保持正常备用状态。

7、秩序监控

刘文戈

7.1 服务区域内秩序监控设施 24 小时开通，并有保安人员监视，所有监控设施设备应处于良好状态；若出现监控设施故障时，应及时报告被服务单位；在监控设施恢复正常使用前，应加强人员值班巡逻管理；

7.2 我公司保安人员监控中发现异常情况时，应立即安排人员及时赶到现场并同时通知被服务单位相关科室，进行紧急处理；

7.3 监控的录入资料至少保持 30 天以上，有特殊要求的按相关规定和行业标准执行；

7.4 熟悉应急预案，保障值班电话畅通，接听及时，铃响 3 声内应接听；

7.5 监控人员不能脱岗、睡岗和由非专业人员替岗，工作应有记录。

8、安全事故处理

8.1 服务区域内应制定安全事故处理预案，对突发事故和刑事、火灾、水灾、爆炸、地震、安全疏散等制定相应的安全事故处理预案；

8.2 我公司保安人员参与被服务单位安全事故应急小组，与当地消防、社区民警保持常态化沟通联系；熟练掌握一定的事故处置方法和技巧，熟悉程序、路线和有关内容，对紧急事故尽可能减少造成的人员和财产损失；

8.3 服务区域内建立安全事故档案工作记录。

9、社区警务协作

9.1 我公司保安服务单位及驻服务区域保安人员，书面留存当地社区警务室联系方式，做到 24 小时与当地社区警务室的联系畅通；

9.2 我公司保安人员协助社区警务室组织做好服务区域内的安全防范工作，与社区警务一起提高公众防范能力，共同预防和确保服务区域内安全。

10、协助处理上访人员的疏导工作

11、完成领导交办的其他工作任务。

六、采购标的的其他技术、服务等要求

刘文戈

1、我公司就本项目（每包或者标段）完整投标。

2、本项目为交钥匙工程。

3、投标文件中有详细的实施（技术）方案。

4、所派管理服务人员必须恪守职责，遵守采购人的各项规章制度，服从采购单位的管理。

采购单位有权对管理服务人员进行具体的工作安排，并对工作进行监督检查，对不称职的管理服务人员采购单位有权要求调换。

5、我公司定期对管理服务人员进行岗位再培训。

6、工作期间管理服务人员对于突发事件必须能够在第一时间进行现场处置，并在第一时间向采购方汇报。

七、包装要求

涉及商品包装和快递包装的项目，投标人提供产品及相关快递服务的具体包装要求和履约验收相关条款应符合财政部办公厅生态环境部办公厅国家邮政局办公室关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号）的规定。

八、验收标准

1、由采购人成立验收小组：采购人在收到供应商项目验收建议之日起7个工作日内，由采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对中标人履约情况进行实质性验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

2、按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收。

九、本项目预算金额 A 包：507600 元/年，B 包：475200 元/年。最高限价 A 包：507600 元/年，B 包：475200 元/年。超出最高限价的投标无效。

十、资金支付

刘文戈

1、支付方式：银行转账

2、支付时间及条件：按照中标价，每年分 12 个月平均支付服务费用，节假日等特殊时间顺延支付。（以最终签订合同为准）

十一、主要措施

（一）制定和明确保安人员工作制度和职责任务。

根据《保安服务操作规程与质量控制》、《保安服务管理条例》和公司相关规定，结合单位实际情况，认真制定门卫、巡逻、礼宾、内务、交接岗、勤务记录、班队长查岗等内容的《保安管理细则》，规定各项安全保卫规章制度和保安各级人员工作职责规范日常工作、生活、学习管理和勤务秩序。做到人员到位、制度到位、职责分明。

（二）强化保安人员教育管理，树立良好形象。

把保安队伍教育管理放在重要的工作位置，定期开展保安员职业道德意识教育和法制教育，以学习园地、板报、墙报等有效形式和载体，营造浓厚的教育学习氛围。教育保安员树立服务的意识，文明执勤、热情服务，不断提高服务水平和质量。

（三）经常性的开展安全检查工作。

根据客户实际情况，要经常性的组织开展安全大检查工作。及时发现和排除安全隐患，对发现重大安全隐患要上报客户单位立即解决，一时解决不了的要派保安人员严看死守，直到解决为止。特别是在重大节假日和对客户单位的财务室等要害部位，要反复检查，不留死角。

（四）经常性的开展处置突发事件的防范演练。

根据贵单位和保安工作实际情况，制定应急预案，适时组织演练，提高保安人员处置突发事件的能力。保护客户财物和人民群众生命财产在一旦遇到突发事件的情况下，最大程度的免受灾害。

（五）加强保安队伍规章制度的贯彻落实工作。

刘文戈

保安队伍规章制度的贯彻落实是保安服务质量的重要保障，也是确保客户安全的前提。因此，我们将重点加强保安队伍的规章制度的落实工作，严格执行保安工作手册，严禁保安员在驻地和宿舍留宿他人，加强保安员物品点验，严格保安员政审和信息比对。保证保安队伍以过硬的素质完成客户和上级赋予的各项安保任务。

（六）加强保安服务质量的监督检查。

为提高保安服务质量，公司历来重视保安服务质量的监督检查工作。包括抽查、互查、明查、暗查、质量调查等方式。

（七）坚持三种制度。

坚持晨会、周会、月会制度，组织评比与比武等，以关怀队员，促进队伍建设，提高服务质量。

十二、保安服务目标承诺

承诺严格按合同和方案的约定执行，尊重业主或客户的要求，切实做好保安服务工作，达到方案所提出的标准，实现安全事故和责任事故率为 0。

十三、管理机制设想

1. 实行目标管理责任制

目标管理责任制就是将项目的管理目标、经营目标以量化形式作为重要职责交托给相关的责任人，并将目标的实现与责任人切身利益（工资、奖金、岗位升迁）挂钩。

2. 激励机制

公司将采取事业激励、量化目标激励、效益激励等方式，让服务的效果与全体服务人员的切身利益挂钩，从而调动员工的积极性，挖掘员工的潜能，最大限度的发挥全体员工的积极主动性，进而达到服务水平。

3. 公开服务制

所有服务工作均向业主公开。

刘文戈

4. 首问责任制

任何员工在接到咨询、投诉、求助时均负责将的问题解决完毕方可获得公司认可。

5. 全天候服务

我方实行全天 24 小时服务。

6. 回访工作制

我方将依照自己的标准作业规程多开展的服务工作定期走访业主，虚心接受业主的建议、批评。重大决策、措施均在事先通报给业主并获得认可。

7. 应急预案制

我方将根据物业的物点，针对焦点、重点、难点，突发事件建立应急预案制度，如果一旦发生突发事件或重大事件或焦点事件出现，立即启动应急预案，让突发事件处理变得科学、有序、及时、高效，确保万无一失。

8. 监督机制

业主建立后勤物业管理中心，定期不定期对物业服务情况进行监与指导。我司将保持与物业的高频次的沟通，确保信息传达及时，监督效果突现。同时，我公司也派品质管理人员进驻，定期不定期的全面深入的对服务品质进行监督，及时反馈信息，让服务的质量不断提高。

主要工具有：抽查、满意度调查、神秘暗访等等。

9. 自我约束机制

制定项目廉洁自律基本要求。项目全体员工严格遵守道德标准、行为规范和员工守则。

刘文戈

2、组织架构、人员配备、培训及管理

承诺专业人员持证上岗, 人员管理有日常管理制度、有巡查机制、有培训方案、有考核标准、有奖罚淘汰机制; 上岗仪表、行为、态度等标准统一、规范, 人员安置合理。

人员配备

保安区域	数量 (人/年)
县委办公区	6
县政府办公区	5
老公安局办公区	4
智慧城市办公区	3
合计	18

保安年龄结构:

- 拟派保安人员年龄为 18 岁至 60 岁, 其中 50 岁以下人员 (含 50 岁) 不低于 70%

素质要求:

- 身高 170cm 以上, 初中以上学历;
- 身体健康、五官端正, 口齿清楚, 无犯罪记录, 组织纪律性强, 能吃苦耐劳, 良好的服务意识;
- 形象气质佳, 性格开朗, 善于沟通;
- 退伍军人或从事保安工作一年以上 (保安工作一年以上的人员比例不低于总人数的 30%);

人员保障: 专业人员持证上岗, 人员管理有日常管理制度、有巡查机制、有培训方案、有考核标准、有奖罚淘汰机制; 上岗仪表、行为、态度等标准统一、规范

1、 确保满编满员, 队伍稳定

为了确保达到预定的服务目标和质量, 我公司严格按照方案约定的人员配置要求进行招聘、调整人员, 保障不缺岗不缺员。同时, 狠抓队伍建设, 组建一支稳定的物业服务团队。

2、 确保人员素质达标

要确保服务质量, 人员素质是决定性因素之一。怎么样提高人员的素质, 主要从三个方面进行保障, 一是从内部选调部分素质过硬, 业务能力强的人员作为 XX 物业服务的中坚力量;

刘文戈

二是通过各种渠道招聘，择优选取素质较高，能力较强的人员补充到队伍中来。三是加强素质教育与培训，让全体人员不断提高自己的综合素质，保证队伍的凝聚力和战斗力。

3、整体确保人员服务技能

服务技能是服务实现的前提，为了确保全员服务技能与客户的需求相适应。我公司将从多个方面来提升人员的服务技能。一是内部培训，通过竞赛、沙龙等形式来提高现在人员的服务技能。二是定期不定期的进行委外培训，包括聘请专家入企培训和组织人员参加相应的专业技能培训。三是引起专业技能和水平较高的人员补充到团队中来。能过以上几种方式来确保队伍较高的服务技能。

一、管理机制：

1、管理处运作方式及各部门职责

管理处运作方式

a. 管理处实行管理处经理负责制的直线制领导形式，下设业主服务部、保安服务部部门，实施管辖区域内统一的管理。

b. 管理处经理集指挥与职能于一身，全面掌握日常工作及人员状况，减少失控。各项工作的开展及临时任务的下达，均由管理处经理直接安排，各部门主管下属员工直接向其主管负责，各部门主管直接向管理处经理负责。

(1) 经营管理模式

我公司采用的经营管理模式是：管理处在业主监督和公司领导下，实行以管理处为单位的，项目经理负责的经营、管理和服务责任承包制。

(2) 管理服务过程

管理处管理服务以项目经理开始展开，主任集指挥与监督职能为一体，布置下达各项工作任务 and 安排，通过业主为核心带动其他各部门同步运转，并据此对各部门的运转进行监管、协调和跟进，各方信息通过反馈渠道回到项目经理，供判断、总结和及时校正。真正做到有布

刘又戈

置、有落实、有检查、有总结。

(3) 多渠道信息反馈和及时处理

- ①每年至少二次的业主恳谈会；
- ②半年一次发放服务评议表；
- ③公司内部各类考核检查；
- ④设立服务意见箱；
- ⑤日常工作汇报；
- ⑥月度工作小结；
- ⑦员工谈心活动；
- ⑧业主通过电话、上门申告和投诉；
- ⑨上级和政府部门提出的意见、建议、批评；

各种反馈信息，由我公司负责收集整理并及时处理、解决和回复。需部门配合的，各部门在规定的时限内完成信息处理，将结果反馈，由项目经理负责回访、上报和资料整理、归档。

2. 激励机制

以人为本是服务公司重要的经营理念，也是企业文化的精髓。它坚持以人为中心，尊重人、理解人、关心人、培养人，以激励员工上进，实现员工的自身价值为出发点，倡导并营造既相互尊敬，相互信任，又有明确行为规范这样一种和谐有序的环境，保持员工队伍的稳定，以实现制定的管理目标。

针对管理人员新加入，本身基础条件较好，但无管理经验的员工，我们将通过统一、分散等多种方式进行培训交流，依靠激励机制发挥员工的主动性，创造性。

根据上述以人为本的理念，试行以下激励机制：

目标激励：对新员工进行定期培训，并分配具体的工作任务，使其在工作中得到满足感与成就感。

刘文戈

岗位激励：根据各个员工性格的不同，安排合适的岗位，让员工各尽其能。

效益激励：对表现优秀的员工进行经济上的激励，让员工得到物质上的满足。

3. 监督机制：

在保安服务管理的过程中，将严格按政府及上级主管部门的有关法律、法规要求开展工作，定期向公司报告工作。检讨保安服务管理运作事务，提交财务报告书，并制定出日常工作计划，分解量化到部门及各个岗位实行目标管理责任制，并对管理目标进行考核。每个项目的管理服务过程，按质量体系建立原始记录，通过现场检查，部门自查，外部质量审核，确保管理工作的监督机制有效运作。

4. 自我约束机制：

(1) 在保安服务过程中，严格执行国家政府发布的有关法规、条例和实施细则。

(2) 在保安服务管理中严格贯彻引入的 IS09002 质量体系。

(3) 巡视检查制：由管理处对各班组员工进行定期或不定期检查，发现问题及时纠正，对重大质量问题或多次重复出现的问题由管理层检讨并制定纠正预防措施。

5. 信息反馈及处理机制

24 小时接受和处理各方面的信息的主要渠道有：

(1) 业主、业主的意见箱。

(2) 按引入 IS09002 体系中业主意见征询程序。

(3) 管理处员工的反馈信息。

(4) 新闻媒介

获得反馈信息后，管理处分析处理，向相关部门、人员发出解决办法并监督其及时改进，直到圆满解决。

二、人员录用、考核标准及奖惩淘汰机制

刘文戈

为了工作的全面发展,完善公司奖惩,提高保安员的自律性,促使员工严于律己,爱岗敬业及更好调动保安员工作积极性。确保各项工作认真、仔细,以建立一支素质过硬、作风优良、纪律严明受住户爱戴的保安队伍。

适用范围:

本奖惩制度仅适用于我公司内部管理

根据《保安服务管理条例》等有关规定和对公司及员工人身财产安全负责的原则,保安严格禁止下列行为:

1. 限制他人人身自由、搜查他人身体或者侮辱、殴打他人;
2. 扣押、没收他人证件、财物;
3. 阻碍依法执行公务;
4. 参与追索债务、采用暴力或者以暴力相威胁的手段处置纠纷;
5. 删改或者扩散保安服务中形成的监控影像资料、报警记录;
6. 侵犯个人隐私或者泄露在保安服务中获知的公司商业秘密。

一、处罚内容:

(一)以下违纪行为提出警告,并作出相应经济处罚,类似违反行为三次以上、多次其它违纪行为或情节严重者将辞退处理。

1、上班迟到、早退在 30 分钟以内罚款 20 元;上班迟到、早退超过 30 分钟罚款 50 元;旷工一天扣三天工资,并罚款 50 元。

2、未经主管领导批准私自调班、换班、顶班者罚款 50 元;不按规定进行统一集合上下班,岗位交接班时不按时接班,接班队员未到擅自下班者,罚款 50 元。领班私自批准或知情不报视而不见者罚款 100 元。

3、当班其间仪容仪表不整(不按规定统一穿制服、戴工牌、扎腰带、穿皮鞋、

刘文戈

扎领带和穿制服时不钮扣、卷衣袖、库腿、不戴帽;长指甲、戴饰物不染异色发质;男不留长发、帽墙下发长不得超过 1、5 厘米不留胡须;女的不留披肩发、不得涂脂抹粉、不涂有色指甲油等)罚款 20 元。

4、穿制服外出本辖区;穿制服在公共场所、走路过程抽烟或着装不整齐有损坏公司形象者,罚款 50 元。

5、严禁在当值其间打接电话、手机一次罚款 100 元。

6、值班期间,作风懒散,精神不振,站姿、坐姿不,哼歌、将手插放衣袋或裤袋、倚靠在墙壁和其它物体上等行为者罚款 30 元;

7、当值期间,不使用礼貌用语、粗言秽语、讥笑或不理睬客人与业主发生争论等,罚款 50 元;

8、不按规定参加公司组织的会议、、军训、学习、活动者,罚款 30 元;

10、当班期间做与工作无关的事,如写信、困谈、嬉笑打闹、等罚款 20 元;

11、当班时私自接待亲友的罚款 50 元;

12、当值期间无故走出岗位责任范围和不写当值日记,罚款 50 元;记录不详细、撕毁、或乱写乱画的罚款 50 元

13、当值期间利用通信工具讲与工作无关的事情或不文明用语者,罚款 50 元;

不按规定使用对讲机,其它装备及开启关闭各种机电设施开关、不按程序操作造成非常规情损坏,(损坏部分另昭价培偿)罚款 20 元;

14、门岗对外出车辆不收取凭条、检查登记;对外来人员不询问、不登记的罚款 50 元,有推销而门岗不明确的罚款 30 元;

15、不按规定做巡逻记录或发现有作弊行为者罚款 30 元,相关人员一齐并罚;

16、非值班时间未经公司或上级领导批准(公事除外)私自进入项目单位内罚款 100 元

刘文戈

17、巡逻不到位,致使在本人管辖范围内发生事件,罚款 50 元,直接班长罚款 30 元,任区负责队长罚款 30 元。(情节严重另处)

18、违犯其它处罚内容(罚款金额依照事件大小裁定)

(二)队长处罚标准

一、队长除特殊情况或另规定内容之外、依然参照保安队员处罚标准,另增设如下几点:

- 1、未能做到上传下达工作,或有意延误,罚款 50 元;
- 2、对工作中发生处理的事情未能如实记录或不记录罚款 30 元;
- 3、交接不清,至使工作无法到位罚款 50 元;
- 4、发生事件不上报或其它知情不报的罚款 80 元;
- 5、保安队内管理混乱,人心溃散罚款 100 元;情节严重作革职处理;
- 6、本部主管及公司经理发现违规情况的队员罚款 50 元,队长负连带责任罚款 30 元;
- 7、严格执行层次逐级制度,遇事无特殊情况不越级汇报处理、不超越权限,有违反的罚款 100 元。

8、本班年度治安案件多次且影响公司声誉的将革职或辞退处理。

(三)以下违纪行为作辞退处理:

- 1、带或拥有违禁物品(如:枪支、毒品、管制刀具等)或介绍娼妓、调戏妇女者。
- 2、在当班时扣留物品、钱财不登记、不上交:捡拾物品不、不上交者。
- 3、在突发事件或紧急情况下,临阵脱逃或坐视不管者。
- 4、上班时间疏忽职守、滥用职权、故意刁难、随意骂人、打人或遭投诉属实者。
- 5、当班期间,未按规定巡查区域范围,对发生事故和案件不及时报告和处理。
- 6、在当值区域责任范围内发生重大案件。
- 7、利用工作之便私自进入办公区域打私人电话,私配公司办公室、他人门锁、私自拿用公司财物或无故进入公司领导办公室翻阅者。

刘文戈

8、听上级领导的指令有不同意见未说明或说明但未经采纳而拒不执行者。

9、蓄意违抗上级合理指挥或侮辱上级的行为者，酗酒后上岗。

10、无故旷工三天以上按自动离职处理；病假、事假不按公司规定填写〈〈请假条〉〉或未经直属部门领导批准的按旷工处理。（特殊情况除外）

11、利用职务之便谋取个人私利或盗窃公司、项目单位财物及充当内线合伙者。

在公司范围内拉帮结派、打架斗殴、散布谣言、蛊惑人心、挑拨离间、破坏团结者，聚众赌博(包括围观不报者)、酗酒闹事者。

12、每月队长对本班队员考评，保安主管审核，要作绩效差或视情况调班仍不合格者；多次参加部门的业务知识考核不及格达不到公司要求者。

13、私自带离职保安或其它闲杂人员进入员工宿舍者：非当班时间与社会无正当职业者密切交往的。

14、故意损坏警戒器具或公司、项目单位财物者。

16、未经项目单位允许私自进入其项目单位允许进入范围内。

17、利用工作之便，敲诈勒索收受贿赂者。

18、违反其它处罚规定的。

二、奖励内容：

保安员有下列业绩之一者，进行 50—500 元的经济奖励。

1、对保安工作或公司的建设提出合理化意见和，并经采纳实施卓有成效者。

2、勇于负责、善于处理本公司内紧急事件，措施得力，圆满完成任务者。

3、品行优良、为人诚实，工作认真负责，以良好的工作成绩和优质的服务态度多次赢得公司领导、项目单位口头或书面表扬者。

4、为维护住项目单位安全、公司的财产能挺身而出，打击犯罪，保护项目单位及公司财产不受损坏者，视情节上报公司进行经济奖励。

刘文戈

5、当场抓获正在项目单位内作案或破坏的不法分子者。

6、拾捡到客户、项目单位及其他工作人员的物品、现金、证件主动上交者,具有拾金不昧、乐于助人精神者。

7、对举报保安部队员勾结他人监守自盗和重大违法乱纪事件,举报属实者(公司对举报者及有关资料绝对保密)。

8、班(队)长责任心强,爱岗敬业、以身作则,认真监督全班人员执勤情况。带领全班人员圆满完成紧急任务者。

9、每月队长对本班队员工作考评,保安主管审核通过,工作成绩突出或优秀者。

11、为公司人力、物力提出建议降低成本,节约资源的。

12、适合公司其它奖励条件的。

以上规定如和公司制度相抵触时,以公司制度为准。

三、人员培训:培训的内容、计划、目标等。

培训及管理

培训承诺

a. 保安服务人员上岗培训率达到 100%;

培训计划

源源不断的人员培训是鄱陵县七彩时光物业管理有限公司水平不断提高的根本保证。为此,公司根据自身发展的需要,建立了自己的“培训中心”。“培训中心”每年举办二期6个月全脱产的物业经理培训班和不定期的各类专业的培训班。培训师资由公司中级以上的专业管理人员和外聘一些专家、学者及境外资深物业管理专家担纲,讲授市场的营销策划和各类物业的管理,从物业管理的规范服务、运用计算机管理到物业管理人员的配备及物业管理经费的筹措、成本核算及资金的运行等。到目前为止,已有多名人员经过经理岗位培训已经上岗,而且已得到了大家的一致好评。

刘文戈

[新进员工培训方案][保安服务培训内容]

课程表述：

物业管理区域公共秩序维护的基本知识，保安服务门岗、巡视岗、监控岗和车辆管理岗的服务要求，鄢陵县七彩时光物业管理有限公司保安服务基础服务标准和保安服务基础作业标准。

培训对象：

物业管理经理、保安主管

课程目标：

- 1、了解物业管理区域公共秩序维护的基本知识。
- 2、了解物业管理区域配置的安全技防设备设施的基本作用；
- 3、熟悉鄢陵县七彩时光物业管理有限公司《保安服务基础标准》和《保安服务基础作业标准》；
- 4、熟悉鄢陵县七彩时光物业管理有限公司保安服务的运作模式。
- 5、掌握基本安全护卫技能，能够恰当地处理和应对物业管理区域护卫工作及突发事件

课程提纲：

- ① 物业管理及保安服务的重要性
- ② 物业管理分类中的保安服务
- ③ 保安服务的目标
- ④ 保安服务的特点
- ⑤ 保安服务的基本要求
- ⑥ 保安服务的主要职责
- ⑦ 保安服务的组织机构
- ⑧ 保安各类人员的岗位职责

刘文戈

⑨ 保安服务的主要任务

⑩ 消防工作

(11)安全应急方案

(12)各类表格记录注意事项

(13)保安队列动作教案

培训课时：24 课时



许昌市公共资源交易平台投标专用
9B17DC8D71B24AC18A27E363BEF10639

刘文戈

3、档案资料管理

有完备的档案资料和完善的管理体系、健全的管理制度建立、收集、保存等流程健全、规范，有专人负责并有完善的档案移交、管理步骤。

档案资料是在管理、服务过程中形成的应当归档保存的有关图纸、图表、文字材料、照片、影像、录音等文件材料的总称，是业主的重要资产，是历史的原始记录，同时也是物业管理服务过程的重要依据。建立档案，是管理处实现规范化和现代化管理的手段，是提高综合管理能力的基础。物业管理中档案管理内容涉及建筑物档案、业主及物业使用人档案、管理工作档案等等。

按照现行档案管理的要求和公司 ISO9000：2000 质量管理体系文件的标准，建立规范的档案管理制度，主要有：对档案管理机构的的规定；对管理人员职责的规定；对管理工作程序的规定；对档案相关责任部门的规定；对档案材料的移交、分类、录入、保管利用、鉴定的制度和标准；对违反制度的处罚规定等。

1、客户档案管理

客户档案资料的管理主要是收集、整理、归档及使用四个环节。

◆客户联络资料

◆紧急事故联络人的资料

◆管理人员日常与客户沟通的联系人职务与人事变迁资料

2、技术档案管理

各类技术资料分类装订成册，编制目录，专人管理及制订借用制度。

2-1 日常巡逻记录等；

2-2 各项制度及技术标准；

2-3 新技术信息及资料；

2-4 职工技术考核标准及资料；

刘文戈

3、设备登记卡

设备登记卡是设备管理的主要依据，每一台设备都设立一张登记卡。为了便于查阅，可按设备系统分别装订成册。重视对设备状况及维修保养工作情况的监控和统计，系统地、有计划地积累并分析原始记录，在调查分析中研究设备维修保养工作的规律，使设备能够达到最高的综合效率。

设备登记卡包括设备检查、维修保养记录、设备缺陷记录以及重大事故记录，作为设备计划检修和确保设备正常运行的重要依据，也是设备技术改造、报废的主要依据。

设备一般每年按设备登记卡进行一次全面的清点核对，做到帐物相符、维修单据与记录相符。

4、包括经营管理资料、合同管理资料、财务管理资料、人事劳资资料、规章制度和往来文件、法律法规、通知公告、质量记录等文件和其他外来文件的管理，将由客服中心设专人统一管理，确保完整无损，查找便捷，使用有记录。

5、档案管理的主要模式

5-1 根据资料的形式采取多种形式的信息储存方法。

5-2 严格保密制度，设立专人负责，确保文件安全。

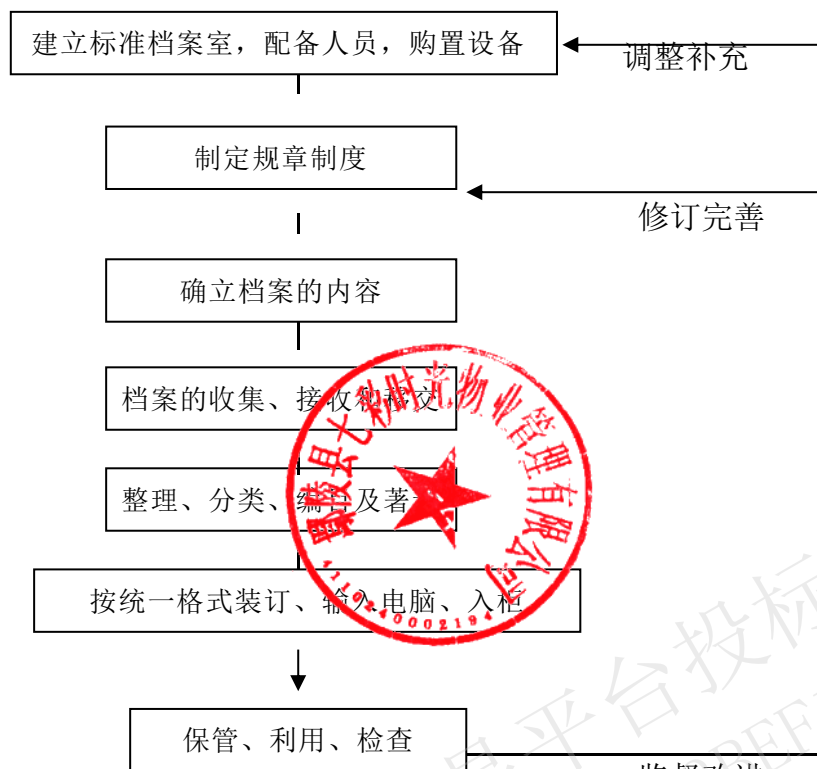
5-3 加强安全管理，配备消防和防盗器具，满足防盗、防火、防虫防鼠、防潮要求。

5-4 采取科学检查和多媒体查询系统，文件目录条例清晰，方便使用和检查。

5-5 坚持对档案管理工作进行检查指导，提高管理绩效。

6、档案管理流程

刘文戈



刘文戈

4、物资装备计划

办公场所、办公用品、人员服装及装备、易耗品等设备、机具、用具分列完整详细合理。

设备保障

1、 配备配置到位

要做好服务，必要的设备是不可缺少的要件。为了确保做好本次服务，确保与本次服务目标相适应，我公司将根据本次服务的特点配置相应的设备，包括机具、保安用机具和耗材必备物资等等。具体可参考设备配置内容。

2、 确保设备状态良好

要发挥设备的功能，提高服务效率，那让设备保持良好状态，是必须前提。我公司将对建立设备管理制度，定期检查保养，部分设备需送外检测者必须按规定送检。让机具设备保持在良好状态，随时进行高效生产。

管理工作必需的物资装备计划

一、物资配备原则

为满足保安管理企业及服务的需要，本着科学、高效、合理、实用、节约的原则，拟定如下物资装备计划，确保保安管理服务的顺利开展和服务手段现代化。

二、物资装备计划

1、物业管理用房

为创造一个良好的居住和生活环境，依据建设部物业管理条例的规定，以及结合本项目特点，管理用房包括：

1) 管理服务用房：管理处接待、办公用房；

刘文戈

2) 保安、摆放工具设备、维修材料、更衣等的管理用房和仓库。

2、物业保安管理用房的配置要求

1) 管理服务用房

划分为接待和办公两个区域，场所面积按建设部相关文件执行。

2) 工程维修作业工作室

需放置梯子、台钻等设备及其备品备件仓库等。

3) 保安、保洁人员休息、更衣室

放置更衣箱、凳子、保洁工具等。

以上配置除管理用房外，其他用房可利用车库等多余房间，以不侵占正是办公用房为宜。

总的原则是，给业主及租户带来方便，提高我方人员工作效率。

刘文戈

5、服务措施

具有完备专业的服务体系，能够充分满足用户要求且提供优质服务，出现紧急问题时主管人员须能在1小时内到达现场，原则上优先距离近、规模大、人数多的机构。

（一）制定和明确保安人员工作制度和职责任务。

根据《保安服务操作规程与质量控制》、《保安服务管理条例》和公司相关规定，结合单位实际情况，认真制定门卫、巡逻、礼宾、内务、交接岗、勤务记录、班队长查岗等内容的《保安管理细则》，规定各项安全保卫规章制度和保安各级人员工作职责规范日常工作、生活、学习管理和勤务秩序。做到人员到位、制度到位、职责分明。

（二）强化保安人员教育管理，树立良好形象。

把保安队伍教育管理放在重要的工作位置，定期开展保安员职业道德意识教育和法制教育，以学习园地、板报、墙报等有效形式和载体，营造浓厚的教育学习氛围。教育保安员树立服务的意识，文明执勤、热情服务，不断提高服务水平和质量。

（三）经常性的开展安全检查工作。

根据客户实际情况，要经常性的组织开展安全大检查工作。及时发现和排除安全隐患，对发现重大安全隐患要上报客户单位立即解决，一时解决不了的要派保安人员严看死守，直到解决为止。特别是在重大节假日和对客户单位的财务室等要害部位，要反复检查，不留死角。

（四）经常性的开展处置突发事件的防范演练。

根据贵单位和保安工作实际情况，制定应急预案，适时组织演练，提高保安人员处置突发事件的能力。保护客户财物和人民群众生命财产在一旦遇到突发事件的情况下，最大程度的免受灾害。

（五）加强保安队伍规章制度的贯彻落实工作。

保安队伍规章制度的贯彻落实是保安服务质量的重要保障，也是确保客户安全的前提。因此，我们将重点加强保安队伍的规章制度的落实工作，严格执行保安工作手册，严禁保安员在

刘文戈

驻地和宿舍留宿他人，加强保安员物品点验，严格保安员政审和信息比对。保证保安队伍以过硬的素质完成客户和上级赋予的各项安保任务。

（六）加强保安服务质量的监督检查。

为提高保安服务质量，公司历来重视保安服务质量的监督检查工作。包括抽查、互查、明查、暗查、质量调查等方式。

（七）坚持三种制度。

坚持晨会、周会、月会制度，组织评比与比武等，以关怀队员，促进队伍建设，提高服务质量。

（八）机制保障

1、全面推行 ISO 管理体系

公司将全面按 ISO 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。虽然公司暂未通过 ISO 体系认证，但早已按其体系运作，形成特有的成熟管理体系。

2、建立经理联系制度

本着对业主单位和客户负责，公司将建立经理联系项目制度。让项目管理情况及时反馈到公司决策层，同时让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。

3、严格考核制度

为了激励全体员工的积极性，充分调动服务的主观能动性，公司将进一步完善考核制度，并将考核结果应用到工资中去，把全体员工的切身利益与物业服务相结合，进而让员工乐于去把服务做好。同时有纠正预防措施和改进措施。确保员工明确怎么做事，怎么做好事，怎么积极主动做事。

4、建立义务监督机制

为了确保服务的质量和效果，公司将联合相关部门，选取部分成立义务监督队，通过明查暗等形式对所有服务内容进行监督，我公司将根据监督的结果作出应对措施和考核，以确保服

刘戈

务的质量。

（九）**我公司注册地址为鄢陵县翠柳路中段路西**，本项目服务地点均在鄢陵县城区内，我公司保证具有完备专业的服务体系，能够充分满足用户要求且提供优质服务，出现紧急问题时主管人员能在1小时内到达现场。



许昌市公共资源交易平台投标专用
9B17DC8D71B24AC18A27E363BEF10639

刘文戈

4.5 服务承诺

(投标人根据招标文件要求自行编制)

四、服务部分

致：鄱陵县机关事务管理局

我公司有幸参与“鄱陵县机关事务管理局保安和保洁服务项目（不见面开标）”A包招投标活动。我公司具体服务承诺如下：

1、我公司承诺有足够的人力、物力等资源保证按时按质按量完成委托的业务，提供优质服务，并对报告的真实性和准确性负责。

2、在中华人民共和国境内注册，具有独立法人资格，且符合、承认并承诺履行本招标文件各项规定。我公司为具有独立法人资格、资信良好的物业服务企业。

3、已通过物业行政主管部门的资格预审。

4、无欺诈、违约、违规等不良行为记录；不符合建设部《物业服务企业资质管理办法》第十一条规定内容的物业服务企业。

5、保证按照招标文件中第二章项目需求实施服务

(一) 本项目需实现的功能或目标

A包：保证县委办公区、县政府办公区、老公安局办公区、智慧城市办公区的内部安全保卫工作；

(二) 项目需求

A包：

保安区域	数量（人/年）
县委办公区	6
县政府办公区	5
老公安局办公区	4
智慧城市办公区	3
合计	18

刘文戈

1、**保安服务的范围：**负责监控室值班、门卫值守、治安巡逻、车辆秩序管理、防火防盗和信访稳定等任务，维护责任区内治安秩序，发现异常情况时及时报告并提出整改建议，确保责任区内的安全。中标单位负责监督、指导保安队员工作，加强保安队员的教育及技能培训，从严治队，规范管理。

2、基本要求

2.1 中标方服务的保安人员须身体健康，品行端正，工作负责，且无违法犯罪记录；

2.2 保安服务人员应 24 小时值班，各类岗位公共秩序维护制度、资料、档案完善，并配合使用单位做好辖区内的安全防范工作；

2.3 保安服务人员上岗时应佩戴统一标志，统一着装，配备统一安防器材；

2.4 服务区域内实行 24 小时值班制，封闭式服务区域内要严格管理，对进出人员和车辆进行引导，确保车辆进出、停放有序，禁止载有危险品和污染源车辆进出。

2.5 有安全事故、突发事件的防范应急预案；

2.6 保安服务人员应严格遵守国家的法律法规和服务单位的规章制度，严禁脱岗、睡岗，岗前（值班期间）喝酒、打牌，从事与工作无关的活动；

2.7 各岗位应有完善的交接班制度，并有工作情况及交接班记录。

2.8 保安年龄结构：拟派保安人员年龄为18岁至60岁，其中50岁以下人员（含50岁）不低于70%。

3、门岗秩序维护

3.1 服务区域内主出入口实行 24 小时值班制度，其余出入口 24 小时巡视；

3.2 对进出车辆进行登记，对来访人员的登记管理应根据服务合同中的约定。

4、巡逻

4.1 每天巡逻实行全天候不间断巡逻，工作要有巡逻区域，签字记录、存档备查；

4.2 巡逻人员应按巡逻路线规范巡逻，发现行人、车辆、建筑物设施等有异常情况的，应及时处理或报告。对发现在服务区域内的违法违规或危险情形的，应当制止，并及时向被服务单位有关管理部门报告或向公安机关报警。

5、车辆通行、停放

5.1 服务区域内道路和停车场（库）应设置明显的车辆交通引导和警示标志；

5.2 保安服务人员应负责维持车辆正常通行秩序，发现车辆未上锁、车窗车门未关及乱停放行为，应

刘文戈

及时告知并进行劝告或纠正，发现可疑行为或偷盗车辆、损坏相关设施等应及时制止；

5.3 车辆进出服务区域内高峰时应有秩序维护人员疏导，车辆进出 24 小时应有记录；

5.4 发生车辆交通事故或擦碰等意外事件时，应及时疏导和现场协助处理。

6、消防

6.1 配合被服务单位制定防火安全管理办法，积极参与被服务单位所进行的消防演练和日常消防检查，应掌握基本消防技能，熟练防火、灭火知识和消防器材的使用方法；

6.2 每天巡查 1 次消防设备是否完好、齐全，发现设备故障时，应及时报修或通知服务单位进行维护，保证设备始终保持正常备用状态。

7、秩序监控

7.1 服务区域内秩序监控设施 24 小时开通，并有保安人员监视，所有监控设施设备应处于良好状态；若出现监控设施故障时，应及时报告被服务单位；在监控设施恢复正常使用前，应加强人员值班巡逻管理；

7.2 监控中发现异常情况时，应立即安排人员及时赶到现场并同时通知被服务单位相关科室，进行紧急处理；

7.3 监控的录入资料应至少保持 30 天以上，有特殊要求的按相关规定和行业标准执行；

7.4 熟悉应急预案，保障值班电话畅通，接听及时，铃响 3 声内应接听；

7.5 监控人员不能脱岗、睡岗和由非专业人员替岗，工作应有记录。

8、安全事故处理

8.1 服务区域内应制定安全事故处理预案，对突发事故和刑事、火灾、水灾、爆炸、地震、安全疏散等制定相应的安全事故处理预案；

8.2 应参与被服务单位安全事故应急小组，与当地消防、社区民警保持常态化沟通联系；熟练掌握一定的事故处置方法和技巧，熟悉程序、路线和有关内容，对紧急事故尽可能减少造成的人员和财产损失；

8.3 服务区域内应建立安全事故档案工作记录。

9、社区警务协作

9.1 保安服务单位及驻服务区域保安人员，应书面留存当地社区警务室联系方式，应做到 24 小时与当地社区警务室的联系畅通；

9.2 协助社区警务室组织做好服务区域内的安全防范工作，与社区警务一起提高公众防范能力，共同预防和确保服务区域内安全。

刘文戈

10、协助处理上访人员的疏导工作

11、完成领导交办的其他工作任务。

三、采购标的的其他技术、服务等要求

1、我公司就本项目（每包或者标段）完整投标。

2、本项目为交钥匙工程。

3、投标文件中有详细的实施（技术）方案。

4、所派管理服务人员必须恪守职责，遵守采购人的各项规章制度，服从采购单位的管理。

采购单位有权对管理服务人员进行具体的工作安排，并对工作进行监督检查，对不称职的管理服务人员采购单位有权要求调换。

5、我公司定期对管理服务人员进行岗位再培训。

6、工作期间管理服务人员对于突发事件必须能够在第一时间进行现场处置，并在第一时间向采购方汇报。

四、包装要求

涉及商品包装和快递包装的项目，投标人提供产品及相关快递服务的具体包装要求和履约验收相关条款应符合财政部办公厅生态环境部办公厅国家邮政局办公室关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号）的规定。

五、验收标准

1、由采购人成立验收小组：采购人在收到供应商项目验收建议之日起7个工作日内，由采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对中标人履约情况进行实质性验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

2、按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收。

刘文戈

六、本项目预算金额 A 包：507600 元/年，B 包：475200 元/年。最高限价 A 包：507600 元/年，B 包：475200 元/年。超出最高限价的投标无效。

七、资金支付

1、支付方式：银行转账

2、支付时间及条件：按照中标价，每年分 12 个月平均支付服务费用，节假日等特殊时间顺延支付。（以最终签订合同为准）

投标人（并加盖公章）：鄢陵县七彩时光物业管理有限公司

刘文戈

4.9中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加鄢陵县机关事务管理局（单位名称）的鄢陵县机关事务管理局保安和保洁服务项目（不见面开标）（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1、鄢陵县机关事务管理局保安和保洁服务项目（不见面开标）（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）服务行业，制造商为鄢陵县七彩时光物业管理有限公司（企业名称），从业人员25人，营业收入为9.8万元，资产总额为85.99万元，属于微型企业（中型企业、小型企业、微型企业）；

2、（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章） 鄢陵县七彩时光物业管理有限公司

日期：2021年9月17日

说明：

- 1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。
- 2、中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

刘文戈

小微 企业名录

登录注册

首页

扶持政策集中公示

申请扶持导航

企业享受扶持信息公示

小微企业库

当前位置: 首页 > 小微企业库 > 详情

基本信息

企业名称:	鄢陵县七彩时光物业管理有限公司	统一社会信用代码/注册号:	91411024668891106K
企业类型:	有限责任公司(自然人独资)	成立日期:	2007年11月26日
注册资本:	50万人民币	登记机关:	鄢陵县市场监督管理局
所属门类:	房地产业	行业:	物业管理



许昌市公共资源交易平台投标专用
9B17DC8D71B24AC18A27E363BEF10639

刘文戈