提供针对本项目的广场接待服务具体方案

为规范游客接待的程序和过程管理，监督、控制在参观、游览接待过程中公司内部的不良行为和损害公司利益的违纪现象；特制定本管理办法。

**1、人员安排**

   1.1接待服务人员确定，根据本岗位的特殊性和项目人员的工作实情，项目管理处对服务接待工作行使调度管理，根据瞻仰接待工作的淡旺季需求，提供数量不等的广场接待人员，可在紧急时间抽调任何部门人员，以确保服务接待工作的正常开展。

  1.2人员每日的排班由项目管理处安排，经甲方确认后上岗，并由甲方实施总管理，为保证服务接待工作不受影响，其它任何部门不要以工作为由不予配合；节假日期间保证人员充足，不得出现人员不足的情况，公司派驻副总参与服务接待等工作，并对服务接待等的工作进行监督。

1.3如遇当日接待量大可临时增加人员，从其他部门再临时抽调。凡因本岗位重要工作和特殊事情，需提前向管理处经理报告，便于提前调整和安排。

  1.4此项工作为管理处共性的重要工作，任何部门都有责任和义务配合做好此项工作，在目前工作都较繁忙之际，应合理调整内部人员，不能以任何理由推托。

**2、接待服务人员工作职责与流程**

2.1仪容整洁大方、微笑热情周到、举止文明礼貌。

2.2夏天每天最早4:45分、冬天最晚7:36分前必须到岗并且在群众瞻仰排队前做好各项准备工作，每日瞻仰结束后，整理好现场所有物品后方能撤离。上班时接待人员应随时观察人员流动情况，任何时候不能缺岗，保证值班期间时时有人在岗，当日结束接待服务工作后，清理好所有物品，避免遗失。

2.3开放期间游客到达时，接待人员负责检验群众瞻仰有效证件，经核实相符无误后方可放行。

**3、工作岗位及要求**

**3.1 广播宣传车驾驶员：**负责开广播宣传车，跟随瞻仰队伍队尾，做好宣传引导工作。

**3.2 摆墩员：**负责每天早晨升旗前，按规定路线做好瞻仰现场墩杆的摆放和瞻仰现场临时需要等各项准备工作（最多需摆放400多根墩杆）；负责瞻仰期间瞻仰沿线墩杆的摆放工作；负责瞻仰结束后的墩杆的收回工作；负责瞻仰期间其它工作。

**3.3 布线员**：岗位在队尾，负责瞻仰现场的警戒线（警戒线最长约3000多米）的布线工作；负责维护现场警戒线内瞻仰队伍安全工作；负责警戒绳的定期更换工作；负责绳车的维护保养工作；负责瞻仰期间其它工作。

**3.4 验证员：**负责开放期间查验群众瞻仰有效证件工作；负责维护该地段安全秩序工作；负责进出存包群众引导工作；负责广播室窗前的失物招领及广播找人的疏导工作。

**3.5 现场接待员：**根据季节不同，按月调整人数。主要工作任务有：负责团队预约地段的队伍整理、维护；负责团队验票工作。负责升旗后所管地段的前来瞻仰群众的宣传、引导工作；负责组织好该地段现场瞻仰队伍，维护好瞻仰现场安全有序；负责该地段墩杆、警戒线的定位和整理工作；负责该地段卫生保洁工作。

**4、监控管理措施**



3.1服务接待工作人员必须听从项目管理处的安排，并以对甲方高度负责的姿态行使自己的工作，由于大意造成记录错误不准确和服务过程因态度引起游客投诉，将给予一定的处罚。

**5、突发事件应急预案处理汇总**

**5.1 治安突发事件应急预案**

5.1.1 突发刑事案件应急预案

  5.1.2 突发治安、事故应急处置领导小组以下简称事件处理小组人员接报或发现斗殴、流氓、暴力等事件要第一时间通知保安当班人员及事件处理小组领导赶往现场保安队长应立即组织保安人员3分钟内赶到事发现场。

5.1.3 查明闹事人是否带有凶器及其人数、地点维持现场秩序疏散围观人员阻止事态进一步恶化。

5.1.4 向小组领导报告事件发展情况根据事件发展的严重性建议是否报案并及时赶赴现场。

5.1.5 小组值班领导3分钟内赶到事发现场组织保安人员制止双方的过激行为通过劝说、诱导或强制方法控制事态的进一步扩大避免造成更加恶劣的影响。

  5.1.6对现场进行保护对外围人员进行观察对可疑人员进行监视。

5.1.7如实向公安机关讲述事件过程积极配合其工作。

**5.2 突发盗窃事件应急预案**

5.2.1 值班保安或工作人员发现盗窃分子正在作案应立即通知门岗严守各出入口值班保安组织人员包围犯罪嫌疑人争取当场抓获连同作案工具、赃物一并送交公安机关处理在现场有受害人的要一起到公安机关配合破案

5.2.2 发现盗窃现场盗窃分子已逃离现场的要保护好现场通知相关领导组织人员从外围包围现场所有出入口监控值班人员重点监控各主要出入口并汇报给值班领导并组织人员对现场附近严格清查

5.2.3 门岗保安接到报警立即封锁大门并对出入人员严格检查出入证件对去过案发现场的和怀疑携带盗窃物品的人员暂请对方滞留在值班室并立即报告值班领导请求报警请警方进行盘查

5.2.4依法出示出入证件的人员禁止其离开应暂请对方滞留在值班室并立即报告值班领导和警方进行盘查

5.2.5对可疑作案人员可采取暗中监视或设法让其滞留并报告公安人员前来调查

  5.2.6 保护作案现场不能让任何人触模现场痕迹和移动现场的物品经请示值班领导应立即报告公安机关听从公安人员处理

  5.2.7 警方调查取证时应将事主和目击者的情况如实向公安机关作出详细报告。

**5.3 突发爆炸物、可疑爆炸物和违法物品的应急预案**

  5.3.1 严禁又进入非瞻仰区域保安和全体人员有权阻止进入同时汇报值班领导。

5.3.2 保安人员检查发现或接到各类可疑物品时要立即向值班领导报告并留守现场围起隔离带阻止任何人接近可疑物品

5.3.3 初步确认为可疑爆炸物品时立即组织周边人员进行疏散并设置临时警戒线任何人员不得擅自入内经值班领导同意拨打“110”报警

5.3.4 对危险品和违法物品携带者一经发现立即扣留并带到纪念堂服务中心办公室进行调查禁止其离开待公安人员到现场后进行调查

5.3.5 经请示领导后向公安机关报案

5.3.6 待公安人员到现场后协助公安人员排除爆炸隐患积极配合调查

5.3.7 如果爆炸已经发生保安人员和值班领导、义务消防队员要立即赶到现场进行抢救协助运送伤员稳定人员情绪保护好现场有秩序的开展疏散工作

5.3.8 各级相关人员要积极配合领导及公安机关进行案件调查。

**5.4 突发抢劫事件应急预案**

  5.4.1 保安人员在执勤中遇有公开使用暴力胁迫或其他手段如打、砸、抢、强行掠取个人或厂内公共财物的犯罪行为时要切实履行保安人员的职责在保护自身安全的前提下必须立即进行制止处理。

5.4.2 迅速制止犯罪设法擒获或召集组织其他人员擒获罪犯

5.4.3 如在纪念堂内发生劫案应通知值勤人员严格检查组织人员对纪念堂内进清查如罪犯逃走应注意观察看清犯罪分子的人数、衣着、面貌明显特征、身体特点、所用的交通工具及其型号、品脾、特征等及时报告公安机关

  5.4.4 接待员接到报警立即封锁大门并对出入人员严格检查出入证件对去过案发现场的和怀疑携带盗窃物品的人员请其暂滞留在原处并立即报告值班领导请警方进行盘查

5.4.5 无法出示出入证件之外的人员禁止其离开纪念堂应暂清对方滞留在原地并立即报告值班领导请警方进行盘查

5.4.6 封闭保护好现场劫匪遗留凶器、作案工具等不要用手触模不要让无关人员进入现场如无固定现场的、无法将劫匪遗留的物品留在原处的、要一一收拾起来交给公安机关处理

5.4.7 访问目击群众收集劫案情况提供给公安机关同时公安人员末勘查现场或未勘查完毕不能离开

  5.4.8 事主或在场人员如有受伤的要立即将伤者送医院抢救医治并迅速报告公安机关。

**5.5 执勤中遇到不执行规定不听劝阻的应急预案**

  5.5.1 保安在执勤过程中如遇到不登记不出示证件强行进入强行进入不准随意进入的区域、在不准停车的地方停车等可采取如下处置方法

5.5.1.1处理问题时先敬礼、态度和蔼、说话和气、耐心解释、以理服人

5.5.1.2 对不听劝阻者尽量想办法查清其姓名或单位如实记录下来及时向领导汇报

5.5.1.3 一般情况可由接待员进行核对核对无误后告之其我项目的相关制度请其今后配合工作。若未登记人员形迹可疑立即阻止其进入纪念堂劝其离纪念堂

5.5.1.4 发生纠纷时保安员一定要冷静避免争吵不能和对方发生任何冲突和过激行为

  5.5.1.5 若遇到个别人员蛮横无理打骂保安人员可立即通知上级主管领导由上级领导同此人共同协商妥善处理若情节严重应立即报告公安机关依法处理

5.5.1.6 保安人员遇到上述情况严禁动手打架本着以理服人的原则妥善处理。

**5.6 突发醉酒滋事或精神病人的应急预案**

  醉洒者或精神病人失去了正常的理智有些处于不能自控的状态很容易造成伤害执勤人员应按如下方法处理。

 5.6.1 进行劝阻或阻拦让其离开管辖区域

5.6.2 如果熟悉或认识醉酒者或精神病人应设法立即通知其工作单位请他们派人领回并采取控制和监护措施

5.6.3 若醉酒者或精神病人有危害社会安全的行为可将其强制送交公安部门处理过程中注意保护自己。

**5.7 对突然死亡事件的应急预案**

  在日常工作中如遇突然死亡事故应采取以下措施

  5.7.1 对因突发病死亡人员先检查确认病人是否死亡如未死亡应尽量采取抢救措

施同时拨打急救电话。

5.7.2 遇有突然死亡事故自杀或他杀时首先要保护好现场而后报告项目经理和主管，项目经理和主管应在3分钟内赶到现场并向公安机关、医疗急救中心报告

5.7.3 对自杀人员首先保护好现场设立警戒线疏散无关人员待公安人员到达现场后协助寻找死者有无遗言等证据材料

5.7.4 对他杀人员首先保护好现场设立警戒线疏散无关人员并坚决对现场人员进行控制不得离开观察周围有无可疑人待公安人员到达后汇报有关线索和情况协助破案

  5.7.5 现场目击者、项目经理、接待主管须待公安人员取证、拍照完毕后征得公安人员同意后清理现场。

**5.8 对突发性停电事件的应急预案**

5.8.1 接待员和项目内任何人员接到突然停电的消息后第一时间通知值班领导和负责工程维修的相关人员，并与积极配合。

**5.9 对突发火灾事件的处理程序**

 5.9.1 接待员和项目内内任何人发现火灾突发事件应立即向值班领导报告并通知值班人员发出火警警报。值班领导应马上赶往现场指挥工作

 5.9.2 根据火势大小经向小组领导请示后可拨打“119”请求支援

  5.9.3 值班领导和保安班长应在3分钟内组织义务消防员和保安立即赶到火灾现场集结待命组织扑救另外应对纪念堂内人员分布情况进行摸底要保证每个工作人员的生命安全

5.9.4 义务消防队员分三组各司其职抢救组负责用消防器材进行力所能及的抢救措施争取扑灭火势为甲方减少到最小损失如火势不能控制则应立即协助疏散组疏散楼内人员