## 中标服务方案

### 1、人员配备和岗位职责方案

#### （1）人员基本要求

1）男性，年龄在18—50岁之间，身高1.70米以上，五官端正、口齿清晰、反应灵敏。

2）执勤期间穿着统一制服，干净整齐、熨烫平整、衣扣完好、服装得体、黑色皮鞋，佩戴工作牌。

3）执勤期间保持良好的站姿、坐姿、走姿。

4）执勤期间不准吸烟、吃东西、会客、聚堆闲谈、唱歌，不准佩戴饰物等与工作无关的物品。

5）搞好个人卫生，头发平短、整齐且干净，不留胡须、不染彩。

6）保安员须具备保安员证，并经中直机关物业服务中心审核通过后方能上岗。

#### （2）项目经理

1）项目经理与中直机关物业服务中心建立定期联系机制，保持7\*24小时联络畅通，及时响应中直机关物业服务中心需求，保证各项工作的落实，妥善处置日常事务及突发事件。

2）负责相关小区保安日常工作的管理，定期对各小区保安服务工作进行巡检。

3）统一负责相关小区保安人员的岗位调动。

4）合理制定工作计划，定期召开班长以上人员会议，安排部署阶段性工作。

5）对中直机关物业服务中心提出的工作要求要及时传达，并组织落实。

6）在合同允许的范围内，完成中直机关物业服务中心交办的其他事项。

#### （3）保安中队长

1）身体健康、无重大疾病，高中（中专）以上文化程度，3年以上同类项目工作经验，持有保安员证、建（构）筑物消防员资格证书，身高170cm以上，年龄50周岁以下。

2）与中直机关物业服务中心保持密切联系，听从指挥，服从领导，努力完成好甲方的安保工作。

3) 根据本小区的实际情况合理安排并制定各岗位的执勤方案和应急预案。

4）负责全队的日常管理及勤务安排工作，合理编排值班表，检查考核全队人员的执勤情况。要求保安员严格执勤、文明执勤、廉洁执勤。

5）结合中队的实际情况，定期召开队务会及其他会议，并做好记录。

6）根据中队的一日生活制度落实中队值班制度，组织保安员进行训练、学习、整理内务及打扫卫生，并进行检查。

7）关心队员，了解队员的思想动态，帮助他们解决实际困难，搞好团结。

8）加强巡视检查力度，并做好与站里沟通、协调工作。

9）在合同允许的范围内，完成中直机关物业服务中心交办的其他事项。

#### （4）保安班长

1）身体健康、无重大疾病，高中（中专）以上文化程度，2年以上同类项目工作经验，持有保安员证、建（构）筑物消防员资格证书，年龄45周岁以下。

2）负责本班保安员管理工作。

3）负责查岗和岗位的交接工作。

4）及时解决保安人员上报的各种问题。

5）做好保安执勤设施和保安宿舍的管理工作。

6）在工作中遇到问题及时上报，不得擅做主张或隐瞒不报。

7）按时完成上级交办的任务。

8）在合同允许的范围内，完成物业交办的其他事项。

#### （5）门岗保安人员

1）严格执行门岗执勤制度。

2）接待业主文明礼貌，热情服务。

3）熟悉掌握整个小区内的各种情况，掌握人员的出入规律，主动为小区内人员出入大门提供服务。对来访人员做好记录，谢绝推销、闲杂人员进入小区。对携带易燃易爆等危险品进入小区的人员，门岗应礼貌问清带入原因、用途，视情况予以制止，并及时上报。注意观察来往人员情况及其所携带物品，发现可疑人员和物品要严加监视，并及时报告。

4）相关人员从小区内运出各种物品时，门岗值勤人员要仔细检查询问，并查看物业开具的出门条，手续齐全后，方可放行。

5）机动车辆凭证出入，并对进出车辆进入做好记录，如设备出现问题（抬不了杆、卡失效等），及时报告；外部车辆及出租车无特殊情况不得进入，车辆在门口等候时，不能妨碍小区车辆的正常初入；外部车辆如需进入小区，须仔细盘查进入原因及停车时间，发放停车条后放行，引导车辆有序停放在临时车位，病向车主索要电话方便联系；每天早晚上下班交通高峰时段，需有人负责进入车辆的引导工作，避免交通堵塞。

6）熟悉小区门禁系统操作及相关权限管理规定，不得擅自违章操作，如遇越权问题，及时向物业汇报，获准后方可执行。熟悉岗位范围内消防设施的分布和使用方法。爱护岗位范围内的各种公共设施，不得擅自违章操作。

7）熟记紧急联络用的信号和电话号码，注意对讲机呼叫情况，发生问题时，及时与有关部门和人员联系。接到失窃、火警、漏水、断电等报警时，及时报告带班班长、巡逻岗、物业等。发生紧急情况时，做好人流控制和疏导工作。

8）禁止在所管辖范围内乱停乱放车辆和堆放各种杂物。注意所管辖范围内的治安、消防情况，发现问题及时上报中直机关物业服务中心。

9）在办公时间引导邮政或快递人员将邮件及快递送到相关位置，非办公时间按照物业的规定办理。

10）配合其他岗位人员做好协调工作，如人员控制等。

11）认真详细地做好岗位值班记录，交接班时注明待办事项及上级交办的任务。

12）在合同允许的范围内，完成中直机关物业服务中心交办的其他事项。

#### （6）巡逻岗职责

1）定人、定时做好小区内各种设施及周围的安全保卫工作。

2）检查小区内各种灭火器是否正常，消防通道是否畅通，照明指示灯是否正常工作等，加强院内夜间巡逻及一些死角地方的检查。

3）对小区施工人员，要检查是否有施工证，对无施工证人员要问清楚原因，并上报物业，如是闲杂人员，立即礼貌劝其离开。

4）接到火警要问清楼号和区域，并迅速赶到现场查明原因，及时扑灭初期的火情后立即向物业报告。

5）发现有异常情况或可疑人员要认真观察，防止案件发生。

6）巡逻时，注意检查业主的车辆是否锁好，发现问题应采取措施并通知业主，如暂时联系不上业主时，应重点看管，及时向物业汇报。

7）按规定的巡逻路线巡逻并作好记录，不得把巡逻路线透露给无关人员。

8）在合同允许的范围内，完成中直机关物业服务中心交办的其他事项。

#### （7）停车场巡逻岗位职责

1）巡逻检查停车场，维护道路、场地使用秩序。

2）积极向业主告知机动车、非机动车集中存放的地点，熟悉业主车辆，并保证车辆停放有序。

3）严格执行停车场管理规定及各种车辆存放规定。

4）熟悉车辆消防设备，懂得消防知识。

5）经常巡逻检查业主的车辆是否锁好，发现问题应采取措施并通知业主，如暂时联系不上业主时，应重点看管，向甲方汇报。

6）为业主提供优质服务，协助处理辖区内的各种违章行为。

7）检查停放机动车的状况，出现漏油、漏水、未关车窗、车门等情况时，应及时通知业主（司机）。

8）定期检查车场（库）内消防设施是否完好、有效，如有损坏要及时报告甲方。