

第三章 用户需求书

一、服务需求一览表

序号	项目名称	服务内容	预算金额 (元)	服务期限
1	交警办公区安保服务采购	安保服务	2841600.00	一年

二、服务要求及服务标准

(一) 服务范围

服务范围：龙华路交警大厦、金龙路交警支队、海榆中线办公楼及停车场、灵山镇交警综合服务中心等办公区；安保人员数量要求：采购人根据对维护各办公区域内的正常工作秩序，预估所需安保人员至少不少于 63 人。

(二) 服务要求及服务标准

1、保安人员配置要求

(1) 保安从业人员应知法，懂法，守法，依法办事，具有一定的保安专业服务技能，严格遵守保安从业规范，遵守采购单位相关管理规定。

(2) 保安人员个人素质条件：须持证上岗，统一着有明显保安标志的制式服装、形象好，体貌端正，身高 1.70 米以上且无纹身，年龄 18~40 岁。中标单位对所录保安人员要严格调查审核，保证录用人员没有刑事犯罪记录，家庭成员无吸毒史、健康状况良好、没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，退伍军人优先，采购人将对上岗安保人员进行政审，不合格者一律不予上岗。

中标人需跟安保人员签订合同，安保人员具有《保安员证》；中标人与采购人签订合同之前，须确保拟派驻安保人员已购买意外伤害险。

(3) 中标单位承诺如人员或岗位有变动必须以书面的形式，征得采购人或主管部门审核同意后方可变动。（提供承诺函）

2、设备要求

安保服务单位必须配备专业的安保设施器材，所有装备采购、维保及产生的其他费用由中标人自行承担。消防装备、对讲机及备用电池、雨衣及雨鞋、防

护装备（橡胶棍、催泪喷射器、强光手电筒、防割手套、防暴钢叉、防刺背心、防暴盾牌），并定期对装备进行更新和维护，保证其工作状态良好正常使用。

3、保安服务质量要求

（1）保安员值勤时必须着装整齐，举止端正、文明礼貌、忠于职守、严格遵守甲、乙双方的各项规章制度，服从双方领导的安排指示。

（2）依法严格执行采购人门禁管理制度和人员、车辆及物资的管控要求，负责巡查护卫区域，保护采购方的人员、财产安全，维护责任区内的正常治安秩序，为采购人认真做好护卫区域的防疫、防火、防盗、防破坏、防事故等各方面的安全保卫工作，保障财产及人身安全，发现问题及时向有关领导汇报。

（3）中标单位负责每月召集保安队长、班长开一次会，总结本月的工作检查情况，加强保安员的思想教育及日常管理工作，且定期与不定期检查督促保安员执勤上岗情况，并按月上报安保工作执行情况以及存在的问题。

（4）中标单位主动与采购人联系，听取采购人意见、掌握保安员的思想动态。若保安员违反规定或不能适应采购人的工作，要及时予以解决，采购人有权对中标人派驻的安保人员进行监督管理，有权要求中标人更换不合格的安保人员。

（5）中标单位要安排好各办公区保安员值班表。保安人员请假、轮休时，必须向班长、队长请假并报告采购人管理人员，保安公司及时安排人员替补上岗，不得发生缺岗现象。

（6）中标单位履行采购人消防员职责。中标单位安保人员参加采购人要求的各类紧急救援工作，配合落实防火、防盗、防破坏等安全防范措施，发现责任区域安全隐患，及时报告采购人并协助予以处理。

（7）中标单位履行采购人控烟员、疫情防控等其他职责。

4、安保人员职责：

（1）维护守护区域内采购人合法的人身、财产权益。

（2）维护守护区域内的正常秩序。

（3）落实防火、防盗、防爆炸、防破坏等治安防范措施，发现隐患立即报告采购人，并在职权范围内予以处置。

（4）对发生在守护区域内的违法行为、治安灾害事故在职权范围内予以制止并及时报告公安机关和甲方，同时保护现场，协助公安机关维护现场秩序，对现行违法犯罪嫌疑人及时控制并报警。

(5)制止无关人员进入守护区域,及时发现和清理守护区域内的闲杂人员。

(6)违约责任

安保人员衣冠不整、脱岗、在岗睡觉、不履行职责导致甲方财物被盗,甲方第一次发现对当事人出示书面警告,第二次发现将扣除当事人当月工资 5%,第三次发现将扣除当月安保服务费用 3%,第四次发现采购人可无条件与中标单位解除合同,同时扣除当月的所有安保服务费用。

三、承诺要求

投标人提供保安服务必须达到以下各项指标和要求,并作出书面承诺,否则,视为无效投标。

★1、按照采购人的要求足额安排保安人员,并在实际服务工作中到岗到位,所有人员须持证上岗,持证率达 100%;

★2、除了足额安排保安人员之外,拟派服务团队需配备专职的消防岗位人员,且须持有消防设施操作员证【或建(构)筑物消防员证】。

★3、中标人与采购人签订合同之前,须确保拟派驻安保人员已购买意外伤害险;

★4、杜绝火灾责任事故,防范刑事案件发生;

★5、履行采购人控烟员、疫情防控等其他职责;

★6、服务有效投诉少于 1%,处理率 100%;

★7、采购人有权对中标人进行考核(考核方式可为月考或季考或年考),考核总分得分在 85 分(含)以上;有三次考核低于 85 分以下的,采购人有权终止合同。