

第五章 采购需求

为加强西单商业区的综合管理,有效维护西单商业区良好的经营秩序及营商环境;确保商业区公共安全和秩序稳定、和谐有序发展,我中心特面向社会公开招标安保队伍,聘请专业保安公司设立保安岗位,以满足安保力量覆盖整个区域的要求,同时,整合现有力量组建专业的应急处突队伍,实现武装震慑和应急处突两大职能,保障地区公共安全和秩序良好。通过劝阻乞讨、流浪人员提升西单商业街内的环境和品质;加强保安人员形象、服务标准,打造西单保安风采;通过对路人百姓问路讲解、各项困难帮助,打造平安西单品牌。要求如下:

一、保安人员文化素质要求

1、保安人员应具备北京市公安局颁发的有效的《保安员证》,与保安公司签订劳动合同,且保安公司已为其为其缴纳社会保险。经招标人培训后通过考核,方可正式上岗工作。

2、作风正派、听从指挥、服从管理、责任心强、敢于担当、身体健康、五官端正、言谈清楚,男性,年龄:18-45岁,其中18-35岁人员数量不得低于服务人员总数的70%,36-45岁的不高于30%,老弱病残人员不得被选为本次服务人员。身高170cm以上(含),工作经验满两年,持有保安员证件,健康证明,10%以上退伍军人。经过采购人面试同意后,方可上岗。

3、保安人员具备初中以上(含初中)文化程度。项目负责人应有担任商业街区安保工作的管理经验,并提供相关证明文件。最终中标保安公司派驻的项目负责人须与投标文件提供人员一致。

4、保安人员执行勤务时,着统一的安保服装,佩戴统一的安保标志,持有安保人员工作证件。

5、保安人员要热爱本职工作,认真履行职责,忠于职守,保护人身安全和财产安全,维护商业区治安。在安保服务过程中,因安保人员过失,造成财产丢失的,由提供安保服务的公司负责赔偿。

6、保安人员要遵守和执行安保行业制度及招标人有关制度。

7、有下列情形之一的,不得担任保安人员:

- a. 曾被收容教育、强制隔离戒毒、劳动教养或者3次以上行政拘留的;
- b. 曾因故意犯罪被刑事处罚的。

8、政治历史清楚、品行端正、思想作风正派、无违法犯罪的经历，无邪教经历。

9、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。

10、热爱安保事业，道德品质好，服从管理，遵纪守法，具有较强的责任心。

11、中标单位应在2个工作日内换掉不称职的保安人员。安保人员应充足，每月如实上报人员更换情况，经采购人认可方可上岗。

12、中标单位须为全体服务人员提供食宿、统一服装及安保装备。其中，服装的样式须经采购人同意后方可投入使用，款式至少应包括冬装、夏装两种。

二、保安人员政治素质要求

1、热爱祖国、热爱人民、热爱社会主义。

2、品行良好，政审合格，无劣迹，违法犯罪记录和不良嗜好。

3、遵纪守法、主动学习法律知识，懂得团结协作。

三、保安人员业务技能要求

1、具备基本法律知识及安保有关的政策、规定。

2、会说普通话，具备一定的语言和文字表达能力。

3、具备与岗位职责相应的敏感性、观察力和发现、协调、处理问题的能力。

4、具备使用基本消防设备、通讯器材、技术防范设施的能力。

5、掌握一定的防卫和擒拿技能。

6、工作站姿，两眼正视前方，头微上仰，挺胸收腹，两手自然交叉手背后，双脚分开，与肩同宽或比肩膀略宽。

7、行走规范，不左顾右盼、不摇晃肩膀、不低头看地，双手肘关节不弯曲，摆动幅度平行，足迹在前方一线两侧上。

8、要求坐姿端正，双腿平行放好，不能把腿向前伸成半卧位或向后伸俯视下方，不松垮，不翘脚，不伏桌睡觉，不东歪西倒，前倾后靠，不伸懒腰、驼背、耸肩。

9、在他人面前不做不雅或不尊敬的动作，如双手叉腰、交叉胸前、手插口袋、挠头、挖耳、抠鼻孔、拍桌子、玩弄物品等。

10、值岗时跨立姿势，双脚分开与肩同宽，两腿挺直，上体保持正直，身体微向前倾，两肩后张，两手后背左手握右手腕，拇指根部与腰带同高，右手手指并拢自然弯曲，手心向后。

11、队列要求，二人成行，三人成列，动作整齐化一，不左顾右盼、不摇晃肩膀、不低头看地。队列行进中要求步调协调一致，保持队列整齐、肃静，自觉遵守队列纪律。

12、交接班要求，接班人齐步走到距岗位 3 米左右的位置，自动立正，面向值班人，双方敬礼，而后右跨步，同时向前行进 3 步，自动立定，向后转体完成后，再右跨步，然后向前一步走，进行“交接内容”，交接内容完毕后，后退一步走，双方敬礼，跑步归队。

四、日常工作要求

(一)、日常巡逻

1、在岗在位，保障商业区内正常秩序；

严格遵守排班制度，确保 100%的值班人员按时到岗，严禁出现缺岗、漏岗现象；每位安保人员都应明确自己的岗位职责，不得擅自离岗或串岗；换岗时，安保人员应提前做好准备工作，包括了解当前商业区的情况、交接重要信息等，确保工作的无缝衔接，接班人员需提前到达岗位，与交班人员进行详细的工作交接，包括但不限于异常情况、待处理事项等，确保信息的准确传递。

2、巡查商业区内的设备、设施，避免人为损坏或丢失；

安保人员需定期对商业区内的所有设备、设施进行细致巡查，包括消防器材、公共设施、照明设备等。巡查中要留意设备设施的完好状况，及时发现并制止任何可能造成损坏或丢失的行为。对于发现的问题，应立即上报并采取相应措施，如设置警示标志、临时修复等，防止问题扩大。同时，安保人员还需加强对重点区域的监控，确保设备设施的安全。

3、商业区内夜间巡查；

安保人员需在夜间执行定时巡查任务，确保商业区内的安全。巡查范围包括所有商场周边、公共区域及设施，特别关注门窗是否关闭、电器设备是否断电、有无异常人员逗留等情况。巡查时需携带必要的照明和通讯设备，保持警觉，及

时发现并处理安全隐患。每次巡查后需详细记录巡查情况，包括时间、地点、发现的问题及处理措施。

(二)、营商环境

4、协助劝阻无照经营、流浪乞讨、卖艺等行为；

安保人员需在日常巡逻中密切关注商业区内是否存在无照经营、流浪乞讨或卖艺等违规行为。一旦发现，应立即上前礼貌劝阻，同时上报相关部门，配合相关工作人员引导其离开或前往指定区域。确保商业区秩序井然，为顾客提供良好的购物环境。

5、禁止未经许可在商业区内拍摄；

安保人员需严格管控商业区内的拍摄活动，确保所有拍摄行为均获得事先许可。对于未经许可的拍摄者，应立即上前制止，告知其拍摄规定和许可流程。若拍摄者不听劝阻，应保留相关证据并上报管理部门，以维护商业区的正常经营秩序和顾客的隐私权益。

6、协助检查夜景照明、廊桥灯光、静态景观照明的开闭情况；

安保人员需定期巡视商业区夜景照明设施，包括辖区内的建筑物大屏、廊桥灯光以及商场门口的静态景观照明，查看是否正常亮起，有无闪烁、熄灭或损坏的情况。确认其开启时间是否符合规定，关闭时是否无遗漏，保障照明设施的规范运行，为商业街营造出舒适、美观的夜间环境。

(三)、公共安全

7、发现可疑人、可疑物等情况及时处理上报；

安保人员需保持高度警惕，密切关注商业区内的人员和物品动态。一旦发现可疑人、可疑物或异常情况，应立即上前进行初步核实，并采取必要的控制措施。同时，迅速上报管理部门和公安机关，协助进行进一步调查和处理，确保商业区的安全稳定。

8、重点部位重点看护，及时劝阻和制止翻越围栏、跑酷等行为；

安保人员需对商业区的重点部位如楼梯、电梯、围栏等加强看护，防止发生意外事故。一旦发现有人翻越围栏、进行跑酷等危险行为，应立即上前劝阻和制

止，告知其行为危害和可能导致的后果。若劝阻无效，应迅速上报管理部门并采取必要措施，确保人员和设施安全。

9、防止违法张贴、条幅、标语、抛洒、公共安全事件、涉恐等；

安保人员需严格管控商业区内的宣传行为，防止违法张贴、悬挂条幅、标语等行为。同时，密切关注公共安全动态，防止抛洒物品、公共安全事件和涉恐事件的发生。一旦发现相关行为或迹象，应立即上前制止并上报管理部门和公安机关，确保商业区的安全和谐。

10、预防大客流聚集，及时疏导、防止踩踏；

安保人员需密切关注商业区内的人流动态，提前预测和预防大客流聚集情况。一旦发现人流密集或拥堵现象，应立即采取疏导措施，引导顾客有序流动，防止踩踏事故的发生。同时，与管理部门密切配合，制定和执行应急预案，确保大客流情况下的安全稳定。

（四）、人员及服务

11、安保人员着装干净、整齐、统一，精神风貌良好。工作期间严禁吸烟、玩手机、聊天；

安保人员需保持良好的职业形象，着装干净、整齐、统一，展现良好的精神风貌。工作期间应严格遵守纪律，严禁吸烟、玩手机、聊天等行为，保持专注和警惕。管理部门应定期检查安保人员的着装和纪律情况，确保其符合规定要求。

12、定期开展岗位培训、业务培训、消防知识等培训；

管理部门需定期组织安保人员开展岗位培训、业务培训和消防知识等培训活动。人员需具备基本法律知识及安保有关的政策、规定，会说普通话，具备一定的语言和文字表达能力。具备与岗位职责相应的敏感性、观察力和发现、协调、处理问题的能力。培训内容应涵盖岗位职责、操作规程、应急处理、消防知识等方面，提高安保人员的业务能力和安全意识。交接班要求，接班人齐步走到距岗位 3 米左右的位置，自动立正，面向值班人，双方敬礼，而后右跨步，同时向前行进 3 步，自动立定，向后转体完成后，再右跨步，然后向前一步走，进行“交

接内容”，交接内容完毕后，后退一步走，双方敬礼，跑步归队。同时，建立培训档案，记录培训情况和效果，确保培训工作的持续性和有效性。

13、熟练使用应急器材等，定期开展应急处突演练；

安保人员需熟练掌握各类应急器材的使用方法，包括灭火器、急救包、防暴器材等。管理部门应定期组织应急处突演练，模拟各种突发事件场景，提高安保人员的应急处理能力和协同作战能力。具备使用基本消防设备、通讯器材、技术防范设施的能力，掌握一定的防卫和擒拿技能。演练后应进行总结和评估，不断完善应急预案和操作流程。

14、监控人员维护和保养好监控设备，熟悉设备性质，严格操作规程；

监控人员需负责监控设备的日常维护和保养工作，确保设备正常运行。同时，熟悉监控设备的性质和功能，掌握操作规程，严格按照规定进行操作。管理部门应定期检查监控设备的状态和监控人员的操作情况，确保监控系统的有效性和安全性。

(五)、附加考核

15、应对特殊天气、重大节日及突发状况反应及时，处理得当；

安保人员需具备应对特殊天气、重大节日及突发状况的能力。在遇到暴雨、大风、冰雪等特殊天气时，应迅速采取防范措施，确保人员和设施安全。在重大节日或活动期间，应加强巡逻和监控，预防安全事故发生。遇到突发状况，如火灾、抛撒传单、跳桥等，我们立即采取有效阻断措施，迅速调动救援力量，同时上报相关领导，力求将损失降到最低。

16、无发生重大违规现象、12345 投诉或新闻媒体曝光责任事件；

被考核对象需保持良好的运营和管理状态，未出现性质严重、影响较大的违规行为，包括但不限于违反法律法规、行业规范、内部规章制度等行为，且这些行为对组织或项目的正常运行、社会声誉等产生了重大负面影响。未出现服务对象或相关利益者对服务质量、产品质量、管理水平等方面不满而导致的 12345 投诉或新闻媒体曝光的责任事件。

17、接受管理部门的指导和检查考核，发现问题及时整改；

在日常运营过程中，保持与管理部门的密切沟通，及时了解最新的政策法规要求和行业规范标准，确保自身的工作始终符合相关规定。当管理部门进行检查考核时，全力配合，如实提供各类所需的资料和信息，不隐瞒、不推诿。一旦在检查考核中发现问题，立即启动整改机制。

18、服从管理部门的工作调配；

应无条件服从管理部门的工作调配，配合相关单位，包括但不限于西单中心、公安等部门，完成相应工作，确保西单商业区各项安全措施得到有效实施。

西单商业区保安在维护安全方面有以下创新亮点：

- 1、强化装备与应急处置能力
- 2、注重实战演练与技能提升
- 3、加强联防联控与科技应用
- 4、突出服务职能与人文关怀

附件：1. 《西单商业区安保质量考核标准》

2. 《安保服务人员岗位及人员安排》

机关保安服务考核评分表

序号	考核项目	分值 (分)	考核内容	评分标准	得分 情况	备注
1	人员配置 与管理	20	工作制度、工作记录情况	缺少制度、记录的每项扣5分，记录不全的每项扣3分； 2、无队长或负责人扣5分；3、未按排班计划执行，缺1人扣3分；4、人员变动无报告无备案，每次扣2分；5、不按规定进行岗前培训，每次扣2分。		
2	人员配置 与管理		设立队长或负责人	无队长或负责人扣5分；		
3	人员配置 与管理		排班计划执行情况	未按排班计划执行，缺1人扣3分		
4	人员配置 与管理		人员变更提前上报并备案	人员变动无报告无备案，每次扣2分		
5	人员配置 与管理		上岗前进行培训	不按规定进行岗前培训，每次扣2分		
6	岗位履职 情况	40	门岗管理，对出入人员、车辆进行有效询问和检查	未按门禁规定询问及检查，每人次扣2分，因门禁管理不善导致无关人员进入单位，每次扣5分		
7	岗位履职 情况		按照规定的路线和时间间隔进行巡逻，并有详细的巡逻记录	未按时巡逻，每次扣3分，巡逻记录造假，每次扣5分；未及时发现、上报、处置问题的，扣5分		
8	岗位履职 情况		遇到突发事件，保安人员应在规定时间内到达现场，并采取正确的应急措施；	遇到突发事件，未按时到达现场，每次扣3分；应急措施不当，每次扣5分；未及时发现、上报、处置问题的，扣5分。		
9	岗位履职 情况		岗位执勤；	未按时上岗，离岗、脱岗，发现一次扣3分；上岗时间玩手机、扎堆聊天、吸烟，发现一次各扣3分；未及时发现、上报、处置		

				问题的，扣 5 分。		
10	服务态度与形象	20	保安人员应热情服务，不得与服务对象发生冲突；	发生冲突每次扣 5 分；被投诉且查证属实，每次扣 5 分；服务中使用文明用语、友情提示，不讲脏话、粗话，发现一次扣 3 分。		
11	服务态度与形象		保安人员应按规定着装，保持良好的精神面貌；	2、未按规定着装，每人每次扣 2 分；形象不佳，影响单位形象，每人每次扣 1 分。		
12	安全管理成效	20	无盗窃、破坏等安全事故；	单位内发生盗窃、破坏等安全事故，每次扣 10 分；因保安人员失职导致事故发生，扣 10 分；		
13	安全管理成效		安全隐患整改，对单位安全管理部门提出的安全隐患，保安队伍应及时整改。	未按时整改，每项扣 3 分；整改不到位，每项扣 2 分。		
14	一票否决		<p>(1) 保安员不具备国家规定的上岗资格和工作技能要求；</p> <p>(2) 未按照合同要求的数量足额委派保安员；</p> <p>(3) 未告知我方擅自调换保安员的；</p> <p>(4) 保安员缺勤、脱岗、串岗、不履行岗位职责、违反我方工作制度、不服从我方工作安排和指令，每月累计 3 人次的；</p> <p>(5) 因保安员缺勤、脱岗、串岗、不履行岗位职责、违反我方工作制度、不服从我方工作安排和指令，由此给我方或安保区域造成损失或不良社会影响的；</p> <p>(6) 保安员在履职中因故意或过失致使我方被投诉、举报、诉讼或对</p>			

			<p>我方声誉造成不良社会影响的；</p> <p>(7)保安员或保安管理人员泄露从我方处获悉的保密信息、资料等的；</p> <p>(8)保安员或保安管理人员有其它故意或重大过失的行为给我方或安保区域造成损失或不良社会影响的。</p>			
6	合计	100	/	/		
部门负责人签名：			部门负责人签名：	考核日期： 年 月 日		

附件 2-1

安保服务人员岗位及人员安排

西单地区安保岗位				
岗位	位置	值岗时间	人数	备注
1	更新场内圈巡逻	24 小时	6	廊桥各岗位实行三班倒制度,1 号桥东西两侧各设两个岗位。
2	更新场外圈巡逻	24 小时	6	
3	地铁 F 口处巡逻	24 小时	6	
4	堂子胡同口	24 小时	6	
5	西单 1 号桥	24 小时	12	
6	西单 2 号桥	24 小时	6	
7	西单 3 号桥	24 小时	6	
8	西单 4 号桥	24 小时	6	
9	西单商业区东西两侧夜班巡视组	24 小时	6	
10	西单商业区全域机动处置组	24 小时	4	
11	西单综合执法中心	24 小时	4	
12	西单商业区监控室	24 小时	4	
13	项目负责人	24 小时	1	
14	保安队长	24 小时	2	
共计 75 人				

附件 2-2 安保服务人员岗位及人员安排

岗位	位置	值岗时间	人数	备注
1	西单 5 号桥	24 小时	6	各岗位实行“三班倒”模式
2	西单 6 号桥	24 小时	6	
3	西单 7 号桥	24 小时	6	
4	东侧天桥	24 小时	6	
5	西侧天桥	24 小时	6	
6	西购二层天桥	24 小时	6	
7	联通二层天桥	24 小时	6	
8	西单国际二层天桥	24 小时	6	
9	西单商场二层天桥	24 小时	6	
10	汉光更新场二层平台	24 小时	6	
共计 60 人				

注：安保人员岗位将结合实际情况随时调整