

合 同 书

本签署页于 2025 年 4 月 30 日 由 北京市香山公园管理处（以下简称“甲方”）
和 北京都豪鼎盛保安服务有限公司（以下简称“乙方”）按下述条款和条件签署。

甲方和乙方在本签署页上盖章并由授权代表签字视同对该合同项下所有条款一并
签署。本签署页一经甲方和乙方签字盖章，即为生效，对双方均具有法律约束力。

甲方名称：北京市香山公园管理处

（甲方授权代表姓名）

甲方签字、盖章

2025 年 4 月 30 日

乙方名称：北京都豪鼎盛保安服务有限公司

（乙方授权代表姓名）

乙方签字、盖章

2025 年 4 月 30 日



香山公园社会化用工-安保 政府采购合同

第 03 包：革命旧址及香山寺安保服务

甲 方：北京市香山公园管理处
地 址：北京市海淀区香山买卖街 40 号
联系电话：(010) 62590119
传 真：(010) 62599275
户 名：北京市香山公园管理处
开 户 行：北京银行世纪城支行
账 号：01090346910120111003734

乙 方：北京都豪鼎盛保安服务有限公司
地 址：北京市朝阳区黑庄户乡东旭和丰产业园内 F9 内一层 F9-2-003 号
电 话：010-65486621
传 真：010-65486621
户 名：北京都豪鼎盛保安服务有限公司
开 户 行：中国银行股份有限公司北京通州新华西街支行
账 号：320756027506

根据《中华人民共和国民法典》、《保安服务管理条例》和国家有关法律法规，甲乙双方经平等协商，自愿签订本合同。

一、服务内容

甲方聘请乙方提供安保服务，乙方派驻安保人员按照双方确定工作目标区域，承担香山革命旧址区域内重点院落及香山寺的值班值守，游览区域内设施设备的巡逻检查，劝阻不文明行为，维护正常游览秩序，做好防火、防盗、防拥挤踩踏、防个人极端事件、防恐怖袭击等保卫工作，维护甲方单位的安全秩序，承担公园各类突发事件的应急处置工作（具体见附件：保安员作业指导书）。

二、岗位要求

- 1、乙方安保人员的具体执勤岗位、职责范围和勤务安排，由甲乙双方在法律法规允许范围内协商确定（详见：园区安保人员岗位设置及工作时长表）。
- 2、乙方要按照双方确认岗位，相应配置满足勤务工作安保人员保证完成服务工作的质量。
- 3、经甲乙双方商议，可在保证公园安全运营情况下，依公园淡旺季实际情况适当调整人员配置比例。

香山革命旧址及香山寺安保人员岗位设置及工作时长表

包号	采购内容	分项服务内容	数量	工作总时长/小时	备注
03	革命旧址及香山寺安保服务	重点古建筑院落(5000 平米以上)	2	35040	
		重点古建筑院落(5000 平米以下)	4	52560	
		微型消防站	1	52560	

三、服务期限

乙方服务期限：自 2025 年 5 月 1 日至 2026 年 4 月 30 日止。

四、服务费标准

甲方同意在乙方服务期限内，向乙方支付服务费共计人民币：贰佰肆拾捌万叁仟伍佰贰拾元整（小写：2483520.00 元）。

五、支付方式

- 1、在乙方履行合同的基础上，甲方按进度支付乙方合同金额：
本年度 5 月、8 月、11 月甲方分别向乙方支付 25%的合同款，人民币：陆拾贰万零

捌佰捌拾元整（小写：620880.00元）；

次年2月甲方向乙方支付15%的合同款，人民币：叁拾柒万贰仟伍佰贰拾捌元整（小写：372528.00元）；

5月完成整个服务期考核后，据实结算剩余款项。

2、甲方应于每个支付节点结束后的20个工作日内完成服务考核并书面告知乙方，明确扣除相关罚金或费用于次年5月份一次性扣除。甲方付款前，乙方应当将相应的金额发票交给甲方。

3、甲乙双方签订合同5个工作日内，乙方向甲方支付总合同金额的10%，即人民币：贰拾肆万捌仟叁佰伍拾贰元整（小写：248352.00元）作为履约保证金。合同履行完毕后5个工作日内退还。

六、甲、乙双方的权利义务

（一）甲方权利义务

1、为乙方提供甲方园区内相关的管理规定，并有权对乙方的工作进行监督、检查和指导。对乙方人员达不到岗位职责标准及违反甲方规章制度的行为，甲方管理部门有权通报乙方责成整改、要求乙方更换安保人员，并有权按照本合同违约责任相关条款进行经济处罚。

2、甲方应为乙方安保人员提供必要的工作条件。但是不提供除必要值守岗位以外的住宿。

3、甲方应尊重乙方安保人员的工作，对乙方安保人员履行职责的行为予以支持、配合。

4、乙方安保人员在执勤中与甲方人员及进入执勤区域的外来人员发生争议时，由甲方负责处理或移交当地公安机关。

5、因乙方安保人员失职造成财产损失，甲方有权提出赔偿。

（二）乙方权利义务

1、乙方对安保服务范围内不安全的隐患有义务向甲方提出整改意见，甲方应研究解决。乙方提出改进意见，因甲方未采取措施而造成损失的，乙方不承担责任。

2、乙方有权不承担甲方提出的法律法规不允许和安保服务内容以外的职责任务。

3、乙方应当保证其为甲方提供安保服务的人员均与乙方签有合法的劳动合同，并按照国家规定支付工资、缴纳社保，不存在任何劳动纠纷。

4、一旦乙方员工在为甲方提供服务的过程中发生任何意外事件，乙方应及时出面解

决。非因甲方原因给乙方员工造成的意外伤害，甲方不负责赔偿。甲方指派乙方从事安保服务内容范围之外工作的，由此造成人员伤亡的法律责任和经济损失由甲方承担。

5、乙方同意并承诺，甲方与乙方之间是服务承包关系，乙方的任何人员均与甲方之间不存在任何劳动、劳务、雇佣及劳务派遣关系。甲方要求乙方增加、减少或更换安保人员的行为均不构成安保人员劳动关系的任何改变；乙方与其项目管理人员及安保人员之间的任何劳动纠纷均与甲方无关。所签署的劳动合同及附件中应明确注明本条款。

6、乙方应为其安保人员提供统一的执勤服装。

7、乙方负责安保人员的思想教育、业务培训等日常管理和安保人员违纪问题的处理。安保人员应遵守甲方相关管理制度。

8、乙方应及时撤换甲方提出的不称职安保人员。

9、乙方应保证安保人员的每月更换比例不超过总数的 5%，人员离职需立即补充。

10、乙方应为其安保人员提供上岗前的身体健康检查服务，留存体检报告。

11、乙方应保障安保岗位的年龄标准符合采购需求标准，适当提高安保人员的整体素质，从年龄结构、文化素质方面均应有所调整和提高。

12、乙方应为安保人员提供相应的硬件设备，如数码相机、执法记录仪、对讲机、办公电脑、防恐防爆装备、便携式灭火器等装备器材。

13、乙方保证至少有 2 人经培训取得持有有效场内机动车驾驶证，同时要确保操作证的人员在岗稳定性，不得任意调出，确保园内安保工作的正常开展（缺证自补）。

14、乙方为甲方提供的安保人员必须持有北京市公安局颁发的保安员证，还应负责安保人员的各种技能培训及安全、内保、防火、防盗等知识教育，强化为游客的服务意识，遵守甲方和乙方的各项规章制度。

15、乙方负责将安保人员拾捡的游客遗失物品上交甲方保卫部门或游客服务中心。

16、乙方负责承担发生游客对安保人员的投诉，经核准后所造成后果的处理。

17、乙方同意并承诺，乙方任何人员在向甲方提供服务的过程中所产生的任何矛盾及争议均应与乙方指定人员负责人联系解决，甲方不直接与任何乙方服务人员协商任何问题。

18、乙方应根据甲方下达的每月或每季度工作计划及实际需求匹配每月或每季度工作时长，合计时长应等于服务期工作总时长。

19、乙方应保证完全服从甲方进行的工作调配，并保证按时按质完成甲方交予的工作。

20、除甲方提出外，项目负责人不得随意更换。

七、合同的变更、解除和续订

1、一方因不可抗力的原因不能继续履行合同时，应及时通知对方。由双方根据具体情况确定违约方面承担部分责任或全部责任。

2、本合同期限届满即终止，一方要求续订应在本合同期满前一个月内提出，由双方协商确定。

八、违约责任

1、在合同有效期内，任何一方单方解除合同（依法行使单方解除权的除外），应承担违约责任，向对方支付违约金，即不高于总金额的10%。共计人民币：贰拾肆万捌仟叁佰伍拾贰元整（小写：248352.00元）。

2、乙方在服务期限内未按合同上约定的工作标准向甲方提供安保服务的，甲方有权扣罚当月服务费用的5%（以书面通知单为准）。

3、乙方人员在园服务期间，如发生违反国家、北京市相关法律法规及公园各项管理规章制度等相关法律、法规、政策的情况，甲方有权视情节严重程度扣除相应服务费（以书面通知单为准），并处一定罚金。

4、在执行本合同期间，对发生三次及三次以上的游客有效投诉或在检查中不能达到本合同中规定的工作标准的乙方人员，甲方有权要求乙方更换责任人。如乙方人员发生重大服务或安全事故（如致使用人受伤、失火、投诉至上级机关或被新闻媒体曝光等），视给甲方造成公众负面影响的大小，甲方可扣除当月保安合同总费用的3%—5%作为赔偿，同时甲方有权单方终止此合同的执行。

九、争议的解决

在合同履行中如发生争议，由双方协商解决，协商不成的可以向北京市海淀区人民法院提起诉讼。

十、其他

1、合同未尽事宜由双方依法另行协商。

2、遇有不可抗力的情况发生，双方可以协商终止合同。

3、本合同一式陆份，甲方、乙方各执叁份，具有同等法律效力。

4、招标文件、中标人的投标文件及其澄清文件、评标报告、乙方的承诺等，均为签订合同的依据。

5、本合同经双方签字、盖章后生效。（以下无正文）

附件一：服务考核

三级检查：中心检查发现问题 1 项为扣罚 500 元、处级检查发现问题 1 项为扣罚 300 元、科队检查发现问题 1 项为扣罚 100 元；

支付考核：打分 90 分以上正常支付、80-90 分扣进度支付款项的 1%、70-80 分扣进度支付款项的 3%、70 分以下扣进度支付款项的 5%。

诉求考核：产生 12345 有关安保服务的投诉，经核查为有效诉求件，每件为扣罚 500 元。

其他考核：

1. 根据游客满意度调查情况，因安保人员履职不到位致使公园安全管理项排名为后三位，每次为扣罚 500 元。

2. 由于安保服务对公园产生负面舆情，每次为扣罚 1000 元。

附件二：保安员作业指导书

第一部分 保安服务管理条例

第一章 总 则

第一条 为了规范公园保安服务活动，加强对从事保安服务的单位和保安员的管理，保护人身安全和财产安全，维护公园治安，制定本条例。

第二条 各公园应当建立健全保安服务管理制度、岗位责任制度和保安员管理制度，加强对保安员的管理、教育和培训，提高保安员的职业道德水平、业务素质和责任意识。

第三条 各公园应当依法保障保安员在社会保险、劳动用工、劳动保护、工资福利、教育培训等方面的合法权益。

第四条 保安服务活动应当文明、合法，不得损害社会公共利益或者侵犯他人合法权益。保安员依法从事保安服务活动，受法律保护。

第五条 对在保护公共财产和人民群众生命财产安全、预防和制止违法犯罪活动中有突出贡献的保安员，各公园应当给予表彰、奖励。

第二章 保安员岗位职责与要求

第六条 岗位共性要求

（一）遵守国家各项法律法规，贯彻执行公园的规章制度及安保服务要求。

（二）爱岗敬业，认真履行岗位职责，保障公园文物及财产安全，维护公园的形象与荣誉。

（三）积极参加公园组织举办的各种安保技能培训和法律知识讲座，熟知各种应急处置方案、预案，熟练掌握消防器材的使用方法，处理突发情况和问题要按照规定程序进行处置。

（四）虚心接受园方的监督管理。

（五）着装规范、整洁、无污损。袖标、牌证佩带齐全。

（六）姿态端正，精神饱满，外观形象良好。

（七）规范执勤、文明执勤、严格执勤。

（八）敢于并善于管理游商、黑导游、黑照相、野泳、野钓等扰序行为。

（九）热情友好接待游客，文明用语，认真对待游客的问询与求助。

(十) 忠于职守、尽职尽责，维护游览秩序及园区安全。

(十一) 服从园方正常合理的工作安排，接受园方的监督和管理。

(十二) 配合园方执行临时性任务。

(十三) 协助公安机关打击各种犯罪活动。劝导阻止不文明不礼貌的现象与行为；灵活处置可疑人员与危险情况；及时发现并上报不稳定因素和安全隐患。

第七条 门区安保岗位要求

(一) 负责公园门区的值守工作及门区区域的巡视工作。

(二) 负责引导指挥游客排队有序从检票处入园。

(三) 负责把好入园关，阻止无票扰序人员、黑导游、游商入园。

(四) 对可疑的入园游客及时发现并上报。

(五) 服务至上、礼貌待人，自觉使用文明用语，耐心解答游人询问，灵活处理现场发生的各种情况问题。

(六) 组织疏导游客，扶老携幼，避免发生拥挤、踩踏等恶性事件。

(七) 严格遵守保密规定，协助有关部门做好内、外事任务的安全保卫工作。

第八条 重点区域安保岗位要求

(一) 负责重点区域的定点执勤、防火防盗、防恐防暴、游览秩序维护、内外事任务接待，以及预防和制止侵害园区安全行为等，保护区域内人员和财产安全。

(二) 负责预防和制止黑导游、游商等不法人员进入园区。

(三) 负责清理驱逐区域内游商、黑导游、黑照相等不法人员，制止扰序行为。

(四) 负责清理驱逐区域内野泳、野钓、野冰等扰序人员，净化游览环境。

(五) 负责劝阻区域内吸烟、吐痰等不文明行为的游客。

(六) 负责为区域内游客提供非紧急救助，在有关部门对游客进行紧急救助时进行协助。

(七) 认真执行夜间封闭管理规定，负责夜间全园消防安全，严格值守各门区，履职尽责，把好入园关。

(八) 负责完成园方安排的其他临时工作。

(九) 组织疏导游客，扶老携幼，避免发生拥挤、踩踏等恶性事件。

(十) 严格遵守保密规定，协助有关部门做好内、外事任务的安全保卫工作。

第九条 一般值守岗位要求

(一) 负责一般院落的定点执勤、防火防盗、防恐防暴、游览秩序维护，以及预防和制止侵害园区安全行为等，保护区域内人员和财产安全。

(二) 负责预防和制止不法人员进入公园景区。

(三) 认真执行院落夜间封闭管理规定，负责夜间治安、消防安全，严格值守，履职尽责，把好公园关键部位。

(四) 负责完成园方安排的其他临时工作。

(五) 严格遵守保密规定，协助有关部门做好安全保卫工作。

第十条 瞭望哨岗位要求

(一) 负责公园林区瞭望哨的定点执勤、防火瞭望、协助维护游览秩序,以及预防和制止可能引发森林火灾的不安全行为等,保护全园人员生命和财产安全。

(二) 严格执行上级有关森林防火的法律、法规及相关文件精神。

(三) 对工作过程中发现的火灾隐患,须及时上报。

(四) 遇险时,及时报告火情、火险情况,并积极协助组织扑救。

第十一条 治安巡逻岗位要求:

(一) 按规定的时间、路线、地点进行巡查,保证巡查路线和时间的准确性。

(二) 巡查过程中,如遇问题进行处理延误巡查时间,交接班时应向带班人员说明情况。

(三) 要正确使用和维护电子巡更系统。

(四) 到每个巡更点的时间不得超过或错后规定时间3分钟,必须按规定的时间路线,到达规定地点采集巡查信息。

(五) 巡查过程中,应认真仔细观察每组建筑物的门窗是否关好、锁好,以及建筑物周围有无异常情况,发现问题应及时处理并上报。

(六) 及时处理突发事件,对需要帮助的游客主动施以援手。

(七) 认真巡视并发现各类安全隐患,并及时上报情况。

第十二条 防火巡逻岗位要求:

(一) 按规定的时间、路线、地点进行巡查,保证巡查路线和时间的准确性。

(二) 巡查过程中,如遇问题进行处理延误巡查时间,交接班时应向带班人员说明情况。

(三) 巡查过程中,应认真仔细观察责任林区、建筑物周围有无异常情况,发现问题应及时处理并上报。

(四) 严格执行公园火源管理规定,加大防火巡查力度,营造森林防火氛围,发现火情火险立即处置、迅速上报,并赶赴现场协助进行扑救。

(五) 及时处理突发事件、劝阻不文明行为,对需要帮助的游客主动施以援手。

(六) 认真巡视并发现各类可能引发森林火险的安全隐患,并及时上报情况。

第十三条 微型消防站岗位要求:

(一) 认真贯彻执行园区消防安全工作职责、制度、规定、安全操作规程及消防安全预案。

(二) 定期进行消防安全检查,消除火灾隐患,做好防火安全工作。

(三) 对无法及时整改的火灾隐患,须及时上报。

(四) 主动制止并纠正违反消防规定的行为。

(五) 按照消防技术标准和管理规定,确保消防设施、灭火器材和消防安全标志的完好有效,确保防火通道畅通。

(六) 及时报告火情、火险情况,并积极组织扑救。

第十四条 岗位风纪要求

(一) 应做好个人卫生, 不得留长发、大鬓角、卷发(自然卷除外)、剃光头或者蓄胡须; 不得纹身、染指甲、留长指甲。不得佩戴耳环、戒指等饰物; 除因工作需要外, 不得佩戴有色眼镜。

(二) 工作期间须着制服。制服要保持整齐、清洁, 衣帽要穿戴端正, 穿衬衫时下摆要塞在裤腰内, 袖口和裤管不得卷起, 帽徽、肩章要保持端正, 胸卡别在左胸上口袋的中间, 内外衣口袋内不准放过多东西, 对讲机等装备需佩戴在适当的位置, 腰间皮带上不准挂钥匙及其他挂件。不准赤脚、穿凉鞋或拖鞋巡逻, 穿大衣时不准披在肩上; 佩戴袖标时, 一律带在左臂上。

(三) 保安人员巡逻走路时, 上身要挺直, 步伐稳重, 双臂自然摆动; 骑车巡逻时, 眼睛直视前方, 兼顾左右, 要顾及周围游客安全, 且不得在公共区域内随意穿行; 站岗执勤时, 要精神饱满, 姿势端正, 不得搭肩挽臂、嬉戏打闹, 禁止袖手、插手、背手; 不得在公众场合抽烟, 不得在岗上闲聊、阅读书报、大声喧哗或做与工作无关的事。

第十五条 保安人员禁止出现下列行为

(一) 非法搜查或限制他人人身自由, 侮辱、谩骂、殴打他人。

(二) 不按规定扣押、没收他人证件及物品。

(三) 采用暴力或者以暴力相威胁的手段执法、处置纠纷。

(四) 侵犯个人隐私或者泄露在保安服务中获知的国家秘密、涉及反恐防暴工作信息及明确要求保密的信息。

(五) 禁止履行职务中出现见危不救的现象。

(六) 禁止在无票据情况下, 私自放行游客入园, 保安人员严禁吃拿卡要, 或私自收取逃票游客钱物的。

(七) 禁止与游商、黑导游、黑照像等扰序人员相互勾结, 严禁向扰序人员通风报信、提供方便庇护, 破坏游览秩序, 损害公园形象与利益。

(八) 禁止造谣、传谣、信谣, 影响社会维稳工作。

(九) 禁止私自使用电器; 私自拉线、接电、安装插座插头等。

(十) 禁止串岗、脱岗、睡岗。

(十一) 禁止在园区内吸烟, 严禁酒后上岗。

(十二) 严禁法律、行政法规, 及日常管理规范中规定的其他违法违规行为。

第二部分 保安服务操作规程与质量控制

1 目的和依据为了提高安全管理水平, 为游客提供安全的游览环境, 依据相关法律法规制定规范。

2 适用范围本规定适用于公园社会化保安管理。

- 4. 在出入口进行值守，维护安全秩序。
- 5. 对其携带或装运的物品进行查验，防止公园财物流失及
- 6. 维护出入口的正常秩序。
- 7. 截获赃物，做好安全防范工作。

3. 执勤方案、门卫执勤方式及所需装备等。
4. 正以及人员、车辆流量，确定门岗的具体位置。
5. 方法，制定紧急情况的处置预案。
6. 经公园审定。

要按规定着装、携带经公安机关批准使用的防护用具。根据
勤务量记录。

重点检查是否带有违禁物品。对进入车辆要检查是否装有
或有无关人员，对无关人员应劝其下车在外等候。对携物外
物证件或出库单据。重点查验物品的名称、规格、数量与证
据查人动手打开车门、后备箱和包装物，视情况逐件清点或
的安全距离，注意观察其神态表情，防止其弃物逃跑、突
并注意自身安全。

的人员，应先礼貌地要求其说出物品的名称、数量、来源
单检查核对。并出示有关证件或由有关部门开具的证明，
公园有关部门处理。保安员不能对可疑人员进行搜身，应

进出人员的身份、陈述、行为、表情、携物、痕迹等方面
查验。

一常的生产、生活、工作秩序的特殊情况时，保安员应按照
二况报告公园或当地公安机关。协助做好疏导工作，维护正

3.4.1 交接班制度

1) 保安员要严格遵守交接班制度，按规定的时间交接班。因故不能执勤的，必须提前办理请假手续。

2) 上岗前的准备工作

接班人员做好上岗准备，按规定着装，携带执勤用品，准时接班。

3) 交班

接班人员到达岗位后，交接时双方先行敬礼，然后边注意观察，边做交接班事宜。交班人员应告知本班发生的情况和处理结果，并交待需要继续办理的事项。移交勤务登记簿，双方签字备查。接班者未到或未办理交接班手续，当班者不能离开。

3.4.2 请示报告制度

保安员遇到紧急情况和重大问题时要及时、具体、准确地向公园有关部门请示、报告。对公园、上级领导及公安机关等部门有关处置紧急情况的工作指示，要立即、坚决执行，执行结果要及时反馈，并做详细记录。

3.4.3 勤务检查制度

驻勤单位保安组织负责人或指定的勤务检查人员，负责对保安员执勤情况进行检查。勤务检查的内容以保安员履行岗位职责的情况为主。对勤务检查中发现的问题和处理结果，应做好记录，重要问题应及时向上级汇报。

3.4.4 勤务登记制度

勤务登记由当班人员负责记录。主要记载上级指示、通知、交办的事项及值班期间发生和处理的问题，记录必须清晰、准确，不得随意涂改，并妥善保管。

3.5 岗位要求

3.5.1 着装整齐，语言文明，手势规范，站姿端正，精神饱满。

3.5.2 熟记公园有关门卫规章制度、出入手续，使用的各种证件、标志、车辆的牌号等。

3.5.3 了解门卫区域内的环境状况和安全措施。

3.5.4 熟悉和掌握单位内部机构的分布、位置、联系方式。

3.5.5 基本熟悉和掌握公园内部人员情况。

4 值守服务

4.1 值守服务

4.1.1 保安员通过对特定的目标进行看护和守卫，保卫公园安全。

4.1.2 维护守卫区域的正常秩序。及时制止无关人员进入守卫范围。

4.1.3 做好防火、防盗、防拥挤踩踏、防个人极端事件、防恐怖袭击事故等工作。

4.2 值守服务操作规程

4.2.1 制定值守方案

4.2.1.1 根据值守目标的特征、范围、周边环境以及其他可能危害目标的情况等制定值守方案。

4.2.1.2 值守方案需经公园审定，对治安保卫重点单位及重大活动等的值守方案需经上级主管部门批准。

4.2.2 上岗前的准备

担任值守任务的保安员要按规定着装，携带经公安机关批准使用的防护用具。根据需要携带对讲机。备有值守勤务登记簿。

4.2.3 值守勤务的实施

4.2.3.1 固定岗位。严格检查进出值守区域的人员及车辆，维护秩序，保卫目标的安全。

4.2.3.2 移动岗位。反复巡查，消除值守区域内的安全隐患，保卫目标安全。

4.2.3.3 瞭望岗位。观察值守区域内及周围的情况，发现安全隐患、火情火险、可疑人员和可疑情况立即向公园报告，并采取相应措施保障目标安全。

4.3 紧急情况的处置

4.3.1 遇有无关人员违反规定欲进入值守区域时，应进行劝阻；对不听劝阻的，应坚决制止并迅速报告公园或有关部门处理。

4.3.2 遇有无证车辆，欲进入值守区域时，应示意停车，对不听指挥强行闯入的，应立即报告公园或有关部门，并记下车型、牌号、颜色等特征。

4.3.3 发现不法侵害行为，应立即采取措施坚决制止，并将不法行为人送交公园或公安机关。做好现场保护工作。

4.3.4 发生火灾、爆炸等灾害事故，应立即报警，并及时通知公园。采取积极措施防止事态扩大，协助抢救受伤人员，并做好现场保护工作。

4.4 勤务制度

按 3.4 的规定执行。

4.5 岗位要求

4.5.1 执行值守任务的保安员，应熟悉有关制度、规定及准许出入值守区域的手续和证件。

4.5.2 熟悉岗位周围的地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法。

4.5.3 熟记与有关部门、人员的联系方式。

4.5.4 熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告。

5 巡逻服务

5.1 巡逻服务内容

5.1.1 保安员通过对特定区域、地段和目标进行巡视检查、警戒，保护公园安全。

5.1.2 通过巡逻，震慑不法分子，有效防范对公园可能造成的不法侵害。

5.1.3 通过巡逻，发现可疑人员，对有违法犯罪嫌疑的，依法扭送有关部门处理。

5.1.4 通过巡逻，加强防火宣传，有效消除公园森林消防安全隐患。

5.1.5 对正在发生的治安不法行为、消防违法行为，应采取相应措施予以制止，将

不法行为人及时扭送公安机关或有关部门处理。

5.1.6 检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害。

5.1.7 在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或治安、消防灾害事故，应及时报告公园和公安机关或有关部门，并采取相应措施保护现场。

5.2 巡逻服务操作规程

5.2.1 制定巡逻方案

5.2.1.1 根据保安服务合同，制定巡逻方案，确定巡逻人员、巡逻路线、巡逻方式，控制重点及所需装备。

1) 根据公园内部的实际情况，确定巡逻区域、地段及所需装备的种类和数量。

2) 根据巡逻区域的地形、地貌和要害部位、重点目标等情况，确定巡视检查、控制的路线、巡逻方式、巡逻重点、巡逻频次等。

3) 确定各类情况的处置方法，制定紧急情况的处置预案。

5.2.1.2 巡逻方案需经公园审定。

5.2.2 巡逻前的准备

担任巡逻任务的保安员要按规定着装，携带经公安机关批准使用的防护用具。根据需要携带通讯和报警设备。夜间巡逻应携带照明用具。备有巡逻勤务登记簿。

5.2.3 巡逻的实施

5.2.3.1 徒步巡逻是保安员实施巡逻勤务的基本形式，主要有单行巡逻、往返巡逻、交叉巡逻和循环巡逻。要根据时间、气候、地形等具体情况实施。

5.2.3.2 徒步巡逻应两人以上进行；巡逻人员之间应保持能目视联系和相互支援的距离；夜间巡逻可用约定的方法做联系信号。

5.2.3.3 保安员在巡逻中发现可疑情况应认真观察，严密监视。视情况采取守候、跟随等方法，将其控制在视线之内。必要时对可疑人员进行询问，并及时送交公园或有关部门处理。

5.2.3.4 保安员在巡逻时，不得影响公园游客的正常游览。

5.2.3.5 在夜间巡逻时，要提高警惕，保护自身安全。

5.3 紧急情况的处置

遇有正在实施的不法侵害行为时，应迅速报告公园，并依法采取必要措施予以制止，将不法行为人扭送公园或公安机关。途中要防止其行凶、自杀或逃跑。遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警，并及时通知公园，采取措施防止事态扩大。要积极协助抢救受伤人员，并做好保护现场工作。

5.4 勤务制度

按 3.4 的规定执行。

5.5 岗位要求

5.5.1 执行巡逻任务的保安员，应熟悉有关制度、规定及巡逻区域的重点目标。

5.5.2 熟悉岗位周围的地形、地物及设施，熟悉应急设备的位置、性能和使用方法。

5.5.3 熟记与有关部门、人员的联系方式。

5.5.4 熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法，自身解决不了的，能及时、准确报告。

6 技术防范服务

6.1 技术防范服务内容

6.1.1 保安员通过运用科技手段和设备，为公园指定的区域和目标，设计、安装各种报警器材并定期维护，提供接警、先期处警和其他相关的技防服务业务，保护公园安全。

6.1.2 防止公园遭受不法侵害。

6.1.3 接到入网公园的报警信息，应迅速赶赴现场进行先期处置。

6.1.4 对正在发生的不法侵害行为，应采取措施制止，同时向公安机关报警，对不法行为人应立即送交公安机关处理。

6.1.5 对于误报警应迅速给予排除。

6.1.6 对联网报警公园的技防设备，应定期进行巡检维护，防止设备出现故障。

6.1.7 技防设备的设计、安装，应严格遵照有关技术规范 and 标准进行。

6.1.8 对于公园提出的技防设备报修、移机和技防设计方案的修改意见应迅速给予处理。

6.2 技术防范服务操作规程

6.2.1 制定服务方案

6.2.1.1 根据公园要求，制定技防服务方案，其中包括工程设计施工、警情处置方案。需要行政许可的按有关规定办理。

1) 制定工程设计方案，根据公园的实际情况，制定技术防范设施的设计方案，其中包括各类报警探头位置设计、线路联系设计、监控平台设计等，并报公园及有关部门审定。

2) 制定工程施工方案。保安技防工程施工之前，要按照技防管理的有关规定，根据公园的需求情况制定工程施工方案，明确工程进度要求等内容。

3) 制定警情处置方案。对于联网报警的公园，要根据公园的地理位置、防范部位及报警探头的安装位置，制定警情处置方案，确保警情发生后，能够迅速调动保安员赶赴现场进行处置。

6.2.1.2 工程设计、施工和警情处置方案需经公园和有关部门审定，需要行政许可的，报相关主管部门审定。

6.2.2 技防服务的实施

6.2.2.1 在为公园提供技术防范服务前，工程技术人员应亲临现场了解公园需求，制定出设计方案，报公园及有关主管部门审定。

6.2.2.2 为公园安装设备之前，根据公园实际情况，绘制施工现场图，制定施工方

案。

6.2.2.3 施工应按方案进行，不得随意更改方案。

6.2.2.4 施工结束后，应按有关规定或合同约定对工程进行验收。

6.2.2.5 工程验收结束后，专业技术人员应对公园进行技防设备日常维护培训和操作使用培训。

6.2.2.6 专业技术人员对联网报警公园技防设备要定期进行技术巡检，内容包括设备检修、设备保养和征求公园意见。

6.2.2.7 接到入网公园的报警信息，应迅速赶赴现场进行先期处置。

1) 制止不法侵害行为，并将不法行为人送交公安机关。

2) 协助救护受伤人员，同时做好现场保护工作。

3) 误报时应查明误报原因，并予以排除或通知专业技术人员予以修复。

7 保安员

7.1 保安员基本条件

7.1.1 政治素质条件

7.1.1.1 热爱祖国、诚实信用。

7.1.1.2 无违法犯罪记录。

7.1.1.3 爱岗敬业，恪尽职守。

7.1.1.4 遵纪守法，团结协作。

7.1.2 业务技能条件

7.1.2.1 具备基本法律知识，了解有关保安管理政策、规定。

7.1.2.2 具备一定的语言、文字表达能力和沟通能力。

7.1.2.3 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力。

7.1.2.4 具备使用基本消防设备、通讯器材、技术防范设施设备和相关防卫器械技能。

7.1.2.5 掌握一定防卫和擒敌技能。

7.1.3 身体条件

具备岗位需要的身高、视力等身体条件，或符合合同规定的身体条件。

7.1.4 文化条件

具备初中以上学历，特殊岗位应具备相应的文化业务知识和技能。

7.1.5 年龄条件

依据国家有关行业危险等级划分，保安员年龄应符合国家法律规定的最低或最高年龄要求。

7.2 保安员行为规范

7.2.1 着装

7.2.1.1 除不宜或者不需要着保安制服的情形外，在工作时间必须着保安制服。因私外出时应着便服。

7.2.1.2 着保安制服时，要按规定佩带保安标志。

7.2.1.3 保安制服不准与便服混穿，不同季节的保安制服不准混穿。

7.2.1.4 在驻勤单位除工作外，着装时可以不戴帽子。

7.2.1.5 着保安制服应干净整洁，不准披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪戴帽子、穿拖鞋或赤足。

7.2.1.6 爱护和妥善保管保安制服和保安标志。严禁将保安制服和保安标志变卖、赠送或出租、出借给他人。

7.2.1.7 着装参加重要活动时，应佩戴统一颁发的勋章、奖章和证章。

7.2.2 仪容仪表

7.2.2.1 执勤时要仪表端庄，精神饱满。

7.2.2.2 男性保安员不准留长发、大鬓角和胡须，女性保安员发辫不得过肩。

7.2.2.3 不得纹身，不得染发、染指甲，不得化浓妆、戴首饰。

7.2.3 礼节

7.2.3.1 在下列场合行举手礼。

1) 执勤交接班时。

2) 纠正违章时。

3) 受到领导接见、慰问或领导视察、检查工作时。

4) 参与外事活动或与外宾接触时。

5) 着装在大会上发言开始和结束时。

6) 接受颁奖时。

7.2.3.2 在参加集会、大型活动奏国歌、升国旗时，要自行立正并行注目礼。

7.2.3.3 对日常接触的上级领导可以不行举手礼。

7.2.4 举止

7.2.4.1 精神饱满，姿态端正，动作规范，举止文明。

7.2.4.2 着装外出工作、执勤和出入公共场所时，不准袖手或将手插入衣兜。不准搭肩、挽臂、边走边吸烟、吃东西、嘻笑打闹。不准随地吐痰、乱扔废弃物。

7.2.4.3 不准着制服在公共场所饮酒，严禁酗酒。

7.2.4.4 要自觉遵守公共秩序和社会公德。

7.2.4.5 要尊重少数民族的风俗习惯。

7.2.5 语言

7.2.5.1 在工作中使用语言要简洁准确、文明规范。接触群众时，说话要和气，使用“你好、请、您、对不起、谢谢、再见”等文明用语。要注意称谓的使用。在与少数民族、宗教人士、外籍人士交谈时，不准使用对方禁忌的语言。

7.2.5.2 执勤时应讲普通话或当地通用语言。

7.2.6 岗位纪律

7.2.6.1 严格在法律规定的范围内开展保安服务工作，不得超越职责权限。

7.2.6.2 严格履行岗位职责，不做与保安服务无关的事情。

7.2.6.3 不准刁难群众。

7.2.6.4 不准脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退。

7.2.6.5 遵守公园内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播公园内部的机密事项。

7.2.6.6 未经允许不准动用公园物品和接受公园赠送的礼品。

7.2.6.7 有重要情况要妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报。

7.2.6.8 要认真填写值班记录，做好交接班工作。

7.2.6.9 要爱护公物，爱护公园财物。

7.2.7 卫生

7.2.7.1 要自觉维护环境卫生，保持执勤区域整齐清洁。

7.2.7.2 内务卫生

1) 床单、被褥整齐干净，床下无杂物。

2) 地面无烟头、无痰迹、无纸屑。

3) 门窗洁净，玻璃明亮。

4) 生活用品摆放整齐，统一规范。

5) 不准饲养宠物，不准私自张贴、悬挂图片、画报。

7.3 保安员职责

7.3.1 执行门卫、值守、巡逻、押运、随身护卫、人群控制、技术防范、安全咨询等保安服务任务。

7.3.2 利用科技手段和设备执行保安服务任务。

7.3.3 对发生在执勤区域内的不法侵害和治安灾害事故，及时报告公园和当地公安机关，采取措施控制事态扩大，保护现场，维护现场秩序。

7.3.4 落实防火、防盗、防爆炸、防破坏和防治安灾害事故等防范措施，发现执勤区域内的安全隐患，立即报告公园，并协助予以处置。

7.3.5 保安员对执勤区域内发生的不法侵害行为应及时制止，对不法行为人应移交公安机关或有关部门处理。支持、配合公安机关和其他执法部门依法执行公务。

8 保安管理人员职责

8.1 大队长（中队长）职责

8.1.1 负责对大队（中队）的管理，掌握全面情况，根据公司计划和要求，结合实际，科学安排落实各项工作，完成公司交给的保安服务任务。

8.1.2 根据公司与公园签订的合同，制定勤务方案，与公园经常沟通，随时了解驻勤单位的情况，检查各项工作的落实。

8.1.3 认真执行公司有关规章制度，加强队伍管理。

8.1.4 掌握大队（中队）人员在岗情况。

8.1.5 按计划组织大队（中队）开展保安技能训练，提高保安员的专业技能和服务

水平。

8.1.6 对保安器械进行管理，保障保安器械的完好有效。

8.1.7 对保安骨干进行教育和培养，提高他们的组织能力和管理水平。

8.1.8 对保安员进行法制教育、职业道德教育、爱岗敬业教育。

8.1.9 对驻勤单位进行经常性的安全检查，发现问题及时解决，消除隐患。

8.1.10 做好思想政治工作，关心保安员的生活，及时帮助解决实际问题。

8.1.11 深入调查研究，定期总结工作，开展经验交流，及时向上级反馈队伍管理信息。

8.1.12 做好考勤审核、服装发放、报表和保安员调配工作。

8.1.13 落实保安队伍内部安全措施，防止发生保安员违法违纪问题和重大安全事故。

8.2 分队长、班长（含班以下驻勤点负责人）职责

8.2.1 根据保安服务合同约定应承担的任务，组织安排勤务；检查考核分队（班）人员的执勤情况。

8.2.2 负责分队（班）的学习和训练。

8.2.3 及时准确传达上级的工作部署，负责分队（班）实施各项保安服务任务。

8.2.4 与驻勤单位保卫部门或主管安全工作的领导保持联系。协助开展安全检查，发现问题及时解决，重要情况及时汇报。

8.2.5 组织、召开队（班）务会，布置工作、勤务讲评、思想教育，做到时间、人员、内容、效果四落实，做好会议记录。

8.2.6 做好思想政治工作，掌握保安员的思想动态，及时解决队伍中出现的问题，搞好队伍团结。

8.2.7 关心保安员的生活、学习和工作情况，认真帮助解决困难和实际问题。

8.2.8 负责统计考勤，检查执勤记录。

8.2.9 了解公园消防器材和报警系统的配置、性能、位置，并组织保安员学习训练，熟练掌握操作技能。

8.2.10 遇有紧急情况，及时向上级报告，立即进行现场处置，控制事态发展并做好现场保护。

9 保安服务合同的评审和签订

9.1 了解需求

了解公园的性质、位置、规模、周边环境及其所需保安服务的意向、服务种类、保安员数量、服务要求等，并对公园要求的合法性进行必要的审查。

9.2 现场考察

对公园提出的服务需求，进行现场考察了解，协商保安服务的具体事宜。

9.2.1 所需保安服务的种类与内容。

9.2.2 所需保安员的人数。

9.2.3 所需保安服务的要求。

9.2.4 保安服务的费用。

9.2.5 保安员学习、教育、训练、生活及后勤保障等有关事宜。

9.3 签订合同

经过协商，依照《中华人民共和国合同法》等相关法律规定，签订规范的合同。

10 保安服务的准备

10.1 制定保安执勤方案和应急预案

根据合同要求，组织有关人员策划、制定保安执勤方案和应急预案，在征得公园确认后实施。重大保安执勤方案和应急预案须经上级主管部门批准后，方可实施。应急预案应定期演练和补充修改。

10.2 建立联系

10.2.1 建立保安服务公司与公园的联系。

10.2.2 建立保安队与公园主管部门的联系。

10.2.3 建立保安队与当地公安、消防等部门的联系。

10.2.4 建立保安服务公司与派驻到公园保安队的联系。

10.2.5 确定向公园征求意见的联系方法。

10.3 装备的配备

根据保安服务合同和执勤方案，在不违反国家有关规定的情况下配备必需的被装、生活用品、防护用具及交通、通讯设备。

10.4 保安员的选用

根据合同，选派符合岗位需要的保安员。保安员的培训应以国家有关规定为前提，结合地方行政管理对保安培训机构的培训要求进行，经考核合格后，方可派其上岗。对从事特殊岗位工作的保安员，须具备其相关知识和专业技能。

10.5 向公园派驻保安员

按照合同准时将保安员派驻到公园并开展保安服务。

11 保安服务质量的检查与改进

11.1 检查的内容与方式

11.1.1 检查内容

根据本标准的要求，对保安服务和队伍管理情况进行全面考核、检查。

11.1.2 检查方式

11.1.2.1 监督检查

1) 独立驻勤保安队自查。

2) 大、中队对独立驻勤保安队的检查。

3) 保安服务公司对大、中队的检查和对独立驻勤保安队的抽查，受理公园投诉。

4) 保安纠察队对所属的保安队伍进行纠察和检查。

5) 保安员对保安管理提出意见和建议。

11.1.2.2 公园评价

- 1) 保安服务公司定期向公园征求意见。
- 2) 定期发放征求意见表。
- 3) 公布保安服务质量监督电话。
- 4) 驻勤保安队经常向公园汇报工作，征求意见。
- 5) 做好投诉接待工作。

11.1.3 以上方式的检查，均应有详细检查的记录。

11.2 服务质量的改进与提高

11.2.1 对检查中发现的问题和公园、群众的意见、建议，认真进行汇总、分析和研究，有针对性地制定具体的改进方案和措施。

11.2.2 对改进方案和措施的落实情况及改进的效果，进行复查和评价，使服务质量得到改进和提高。将改进的方案、措施及效果主动向公园、群众反馈。