

项目需求书

一、项目背景

项目名称：南开区 2020 年创文停车秩序维护服务项目

为 2020 年南开区创文, 进一步加强我区机动车停车管理, 保障南开区安全、有序、文明、畅通的停车环境, 采购停车秩序维护服务。

★1. 服务周期：自签订合同起 30 日。

★2. 付款方式：按合同总额依据考核结果支付。

★3. 员工工资标准要求：秩序维护人员工资标准须符合天津市相关工资标准规定。社会保险、住房公积金缴纳应按天津市相关规定执行。成交供应商不按规定执行, 社会保险、住房公积金应缴未缴的招标人有权提前终止合同。成交供应商在管理服务过程中发生的本企业及其人员问题（包括：人身伤害、经济和法律責任）均由成交供应商自行承担, 与采购方无关。

服务期内在管理服务过程中若发生对第三方造成的人身伤害及其他损失, 均由成交供应商一方承担。

★4. 服装要求

（1）供应商应为每名秩序维护人员配备夏秋季制服（包括鞋帽）。

（2）秩序维护人员上岗应当着秩序维护人员服装, 佩带全国统一的秩序维护服务标志。秩序维护人员服装和秩序维护服务标志应当与人民解放军、人民武装警察和人民警察、工商税务等行政执法机关以及人民法院、人民检察院工作人员的制式服装、标志服饰有明显区别。

（3）秩序维护人员服装应符合全国秩序维护服务行业协会推荐式样标准。

5. 秩序维护服务质量共同标准：

第 1 条 具备职业能力条件：

（1）身心健康, 身高 1.68 米以上, 年龄 49 周岁以下, 具备相应岗位所要求的身高、体能、技能标准。

（2）具有一定的观察、理解、表达、判断、应变、自卫、自控、沟通、指挥、协调及学习、执行的能力。

(3) 初中毕业及以上文化程度。

(4) 经过依法成立的培训机构正规培训，并取得由天津市公安局或中华人民共和国人力资源和社会保障部颁发的保安人员证书，持证上岗。

(5) 具备公安部、劳动保障部保安人员相关国家规定标准规定的专业基础知识。

(6) 无法院判刑、公安部门刑事处理的。

第2条 遵守保安职业守则：

(1) 遵纪守法，诚实守信；(2) 爱岗敬业，熟悉业务；(3) 掌握技能，强健体能；(4) 文明值勤，热情服务；(5) 见义勇为，奉献社会；(6) 恪尽职守，保障安全。

第3条 严格遵守工作纪律：

(1) 遵守国家法律法规，积极协助公安机关维护社会治安。

(2) 尽职尽责地做好本职工作，按照合同规定完成交通公共秩序、人身财产、防火防盗的安全管理任务。

(3) 文明值勤，礼貌待人，以理服人。

(4) 廉洁奉公，不谋私利。

(5) 遵守采购人和物业使用人单位的规章制度，严守业主和物业使用人单位的商业秘密和个人隐私。

(6) 在岗值勤期间不许饮酒、不许吸烟、不许从事与工作无关的行为。

(7) 按规定统一着装。

第4条 上岗秩序维护人员应符合公安部、劳动保障部颁发的**秩序维护人员相关国家规定标准**。

6. 其他内容

(1) 供应商应为每个点位配备齐全的安保设备（橡胶警棍、灭火毯、防暴盾牌、防暴头盔、防暴钢叉、催泪剂等）；供应商应为本项目配备至少 10 部对讲机并配备反恐维稳装备。

(2) 所有秩序维护人员均须按照中华人民共和国劳动法缴纳社会保险。

二、技术需求

★（一）秩序维护职责依据及服务主要内容

本需求书未作详尽规定的，参照公安部颁发的《保安服务操作规程与质量控制标准》执行，适用于国家、天津市和行业专业的法律、法规、规章、规范。

该项目秩序维护服务内容主要包括：为 2020 年南开区创文, 进一步加强我区机动车

停车管理,保障南开区安全、有序、文明、畅通的停车环境。有时会有一些临时性岗位职责在内的工作任务需要秩序维护人员严格按照领导要求配合协助。

★（二）岗位设置及人员要求

该项目共设置秩序维护人员 100 人（内设队长、副总队长各 1 人）。提供秩序维护服务的秩序维护人员，年龄应在 49 周岁以下，身高 1.68 米以上，初中毕业及以上文化程度，身心健康，品行良好，无犯罪记录。具体岗位及人员配备需求如下：

南开交警支队协警 100 人，工作时间早 7：00 至晚 8：00，服务期 30 天。

附件目录：

附件1：南开区2020年创文停车秩序维护服务项目工作考评实施办法

附件2：秩序维护管理工作评分标准

附件3：秩序维护服务内容规范质量标准

附件1:

南开区2020年创文停车秩序维护服务项目管理工作考评实施办法

一、指导思想

以南开区2020年创文停车秩序维护服务项目要求为指导,为创文期间南开区安全、有序、文明、畅通的停车环境提供坚强有力的保障。

二、考评对象及范围

成交供应商以合同约定服务范围为准。

三、考评内容

(一) 常规考评

1、秩序维护日常执勤制度落实情况。主要包括工作纪律、遵章守纪、严格尽责、文明执勤4项。

2、秩序维护人员日常着装管理落实情况。主要包括举止仪表、着装规定、学习训练3项。

(二) 专项考评

1、按照市、区政府指示精神,对重大活动保障和应急突发事件处置情况。

2、接受新闻媒体监督,受理群众热线投诉,落实人大代表提案,完成领导批示督办件。

四、考评方法

按照考核标准进行暗访检查,根据检查考核分数兑现合同经费。

五、考评标准

依据《秩序维护管理工作评分标准》实施。

六、考评结果

考评实行百分制,考评分值以采购人考评结果综合确定。

七、相关制度

（一）督查督办制度

采购人每日对保安日常工作纪律、遵章守纪、严格尽责、文明执勤、举止仪表、着装规定、学习训练等进行随机考查。

（二）合同经费落实制度

考评成绩 95 分以上（含）按合同款 100%拨付合同款；考评成绩 90 分以上（含）按合同款 90%拨付合同款；考评成绩 80 分以上（含）按合同款 80%拨付合同款。

天津市南开区城市管理委员会

附件 2:

秩序维护管理工作评分标准一（分值70分）

内容	序号	考评项目	考评标准	计分方式	对应分值
秩序 维护 纪律 履职 尽责 文明 执 勤 70 分	1	工作 纪律	1. 积极协助交管、综合执法、公安等机关维护秩序；2. 尽职尽责地做好本职工作；3. 要说话和气，礼貌待人；4. 要办事公道，廉洁奉公，不谋私利；5. 要团结互助，爱护公物；6. 要做到“十个不准”即：不准打人骂人；不准包庇坏人；不准乱拿乱摸；不准贪污受贿和私自接受馈赠；不准在执勤岗位上喝酒和酗酒；不准寻衅滋事、打架斗殴；不准监守自盗；不准擅自集会；不准违反治安管理规定非法活动；不准借执勤之机乱摊派、乱收费；7. 遵守保密纪律，要有良好的职业道德；8. 不得无故迟到早退。	1. 工作中有刁难人，打人骂人，粗暴无礼，侮辱人格的行为造成管委会声誉、形象受损的扣 1 分；2. 对施行的日常管理工作和纠正违规行为抱抵触情绪，胡乱解释，态度不端正的扣 1 分；3. 有监守自盗、包庇坏人、乱拿乱摸、乱摊派、乱收费、乱罚款的，每发现一次扣 1 分；4. 不按规定时间上岗，上岗期间有迟到早退现象的扣 1 分；5. 不按规定岗位落实勤务的扣 2 分；6. 不按合同落实岗位人数的扣 4 分。	20
	2	遵章 守纪	1. 秩序维护人员要服从命令，听从指挥；2. 负责区域内上岗，不准“串岗、漏岗、误岗、睡岗”；3. 上岗时要求跨立或者立姿，身体不准依靠任何建筑物，2 人成排；4. 秩序维护人员上岗时，不准嬉笑打闹，不准扎堆聊聊天，不准玩手机，戴耳机耳麦，不准进商家店铺休息或者买东西，不准在隔离墩就座，不准脱岗办私事，岗岗前不准饮酒或者从事与勤务无关的事情；5. 严格按照上哨、站哨、换哨、下哨及“四哨”标准组织勤务；6. 严禁借执勤之机打击报复或者赌	1. 发现执勤岗位上有坐、卧、依靠、打盹、吸烟、听收（录）单机、哼歌曲、吹口哨、大声谈笑、大声说话、喊叫、乱写乱画、吃东西、看书杂志、脱岗漏哨、无特殊情况接打手机的，每发现一次扣 1 分；2. 在上岗期间饮酒酗酒的，发现一次扣 1 分；3. 不按规定组织勤务的、不在执勤区域站立或者游动巡查，站立时不按规定立姿或跨立，有“三手”现象的，每发现一次扣 1 分；4. 上岗时在巡逻车上睡觉，擅离职守，干私活，做与上	20

			气、斗气；7. 严禁有“三手”现象，即“袖手、背手或者将手插入衣袋”。	岗无关的事，每发现一次扣 1 分；5. 借执勤之机打击报复或者赌气、斗气处理问题的扣 1 分。	
	3	履职 尽责	1. 秩序维护人员换岗时要想互敬礼，敬礼时要站姿端正；2. 做好周边停车、维持交通秩序工作。上岗时遇有盲流、乞丐、小商贩违法买卖时，或者有机动车、三轮车、非机动车、电动车等违章停车时要及时制止，遇有不听劝阻的要及用电台通知带班班长或者队长，给予及时解决，应避免出现群众围观，产生不必要的后果；3. 保安公司要主动宣传报道经验和做法。	1. 擅自离岗、串岗、漏岗，与交管辅警混搭在一起嬉笑聊天的，做私事或找人替班的，每发现一次扣 1 分；2. 工作散漫，工作时间消极怠工者扣 1 分；3. 责任区内发生打架、斗殴等治安案件没有采取有效措施及时控制事态发展，又没有及时报警造成社会影响的扣 1 分；4. 乱摊派或者违规收取停车费被人举报的扣 3 分；5. 扎堆聊天的，每发现一人次扣 1 分。	25
	4	文明 执勤	1. 要文明执勤、礼貌待人、以理服人，处理问题时要先敬礼，执勤时不准污言秽语，粗暴蛮横，故意刁难，使用文明用语；2. 遇见单位领导，或者相关部门领导及巡查车辆时要敬礼；3. 爱护公共财物，不准私挪乱借；4. 在处理问题时要做到“不卑不亢”，“落落大方”，“有理、有利、有节”；5. 对有人大代表提案或者群众反映的问题要认真对待，及时回复并拿出具体的整改方案；6. 电台交流要使用文明用语。	1. 行走时横冲直撞、粗俗无礼者扣 1 分；2. 服务态度不端正，顶撞游客，发生不礼貌事件，经查证属实者扣 2 分，并予以辞退；3. 故意损坏公共财物扣 4 分；4. 使用电台互相交流话语时出现脏话、乱呼、乱叫、闲聊等与上岗无关的事项，每发现一次扣 2 分。	5
备注	特别规定： 1. 在岗位上吸烟的扣合同经费 1000 元，并加扣 5 分。2. 年龄、身高、文化程度任一项不符合要求的，扣 3 分。3. 如秩序维护人员在处置突发事件时，处置得当，行动迅速或其他大项保障任务完成圆满时，并得到上级党委、政府表扬或者人民群众赞誉的，加 5 分；多次受到表扬的，加 10 分。				

秩序维护管理工作评分标准二（分值 30 分）

内容	序号	考评项目	考评标准	计分方式	对应分值
服务人员举止仪表着装学习训练 30 分	5	举止仪表	1. 执勤时要举止文明，形象良好，姿势端正，注重仪表；2. 着装外出应当注意警容风纪，不准着装在岗位上吸烟或者吃零售；3. 秩序维护人员不准留长发、大鬓角和胡须，上岗和着装时不准佩带手饰。	1. 在公共区域随地吐痰、乱扔杂物者扣 1 分；2. 执勤巡检时，晃动走样或其它畸形走样，发现一次扣 1 分；3. 佩带手饰、留长发、大鬓角和胡须，每发现一次扣 1 分。	10
	6	着装规定	1. 上岗时必须着装整齐，标志齐全，大檐帽或者绒帽佩戴端正，前沿离眉一指，上衣风纪扣要扣齐；2. 扎武装带，系带方法为右肩左跨，系腰带为外衣下数 1 至 2 纽扣之间（夏季可根据要求不扎武装带）3. 着春秋装时里面应当套统一规定的衬衣，所统一的领带（领带系于衬衣衣领内，下摆不得露出外衣）4. 服装应保持整洁，季节换装时应当按照公司的规定时间统一换装，保安服与便便装不得混穿；5. 上岗时佩带对讲机应	1. 上岗未穿工作服扣 1 分；2. 执勤时不按规定扎武装带，不戴帽子，不佩带肩章、便服混穿、不系风纪扣、衬衣下摆外露、衣服不整洁等警容风纪不整的，每发现一次扣 1 分，二次加倍；3. 离岗后或在岗位时，穿戴工作服装披衣敞怀、帽子乱挂、勾肩搭背，每发现一人次扣 1 分。	10

			当配带在腰带左前侧，距离腰带环为 15 公分； 6. 休假外出时要穿便服；7. 对保安服装应当加强保管理，不得随便裁改或外借与他人。		
	7	学习 训练	1. 积极参加学习(消防防火、应急处置、电话报警、涉外事件、地理常识、警用器械使用、反恐器材训练、车辆安全行驶等内容的学习)、训练、会议等集体活动；2. 能使用有线、无线等通信器材进行联络；3. 能识别报警信号，并使用有线、无线和无线设备报警；能发现火险、水电气泄漏，盗窃等安全隐患并及时报告；4. 能徒手或者使用保安器械进行自身防护；5. 能使用消火栓、灭火器等消防器材就地灭火；6. 能按照规定设置隔离区保护案件、事故现场；7. 能按照部署要求疏导人群；8. 能发现广场区域可疑情况并及时报告；9. 能按照部署要求组织设置临时隔离区进行区域警戒。	1. 不参加学习、训练、会议等集体活动扣 1 分；2. 不会使用消火栓、灭火器等消防器材就地灭火或者报警的扣 1 分；3. 对服务地区地理基本常识不了解、对本级职责不清楚、不会使用报警电话、不按勤务部署落实、不能灵活处置情况的，每发现一次扣 1 分。	10
备注	特别规定：1. 在岗位上吸烟的扣合同经费 1000 元，并加扣 5 分。2. 年龄、身高、文化程度任一项不符合要求的，扣 3 分。3. 如秩序维护人员在处置突发事件时，处置得当，行动迅速或其他大项保障任务完成圆满时，并得到上级党委、政府表扬或者人民群众赞				

	誉的，加 5 分；多次受到表扬的，加 10 分。
--	--------------------------

附件3:

秩序维护服务内容规范质量标准

各岗位执勤人员要及时制止下列妨害管理秩序行为:

- (1) 机动车辆强行驶入, 不按指挥停放车辆。
- (2) 任意停放非机动车辆。
- (3) 及时制止下列影响观瞻的行为或者现象:
 - A、在建筑物、构筑物、雕塑或者其他公共设施上涂写、刻画;
 - B、吊挂、晾晒物品;
 - C、随地躺卧、露宿;
 - D、乞讨、拾荒;
 - E、养护、维修等施工作业时未按照规定采取有效措施文明施工;
 - F、随地便溺或者乱扔、乱倒废弃物, 破坏环境卫生的行为。
- (4) 及时制止下列违反治安管理规定非法活动:
 - A、未经批准的集会活动;
 - B、寻衅滋事、打架斗殴;
 - C、其他违反治安管理规定的非法活动。
- (5) 认真核查应当征得甲方同意的下列活动:
 - A、组织文娱、体育、展览、咨询等活动;
 - B、张挂、张贴宣传品;
 - C、因养护、维修需要进行施工作业;
 - D、设置公共服务设施。
- (9) 及时制止下列妨害管理秩序的活动:
 - A、杂耍卖艺、兜售物品;
 - B、摆设放置户外广告;
 - C、黑导游非法揽客行为;**
 - D、协助交管部门治理机动三轮车非法上路行为;
 - E、其他妨害管理秩序的活动。
- (10) 及时发现、制止、排除安全事故征兆和安全隐患:

- A、能清理无关人员和可疑物品；
- B、能发现火险、水电气泄漏、盗窃等安全隐患并及时报告；
- C、能徒手或使用常用保安器械进行自身防护；
- D、能使用消火栓、灭火器等消防器材就地灭火；
- E、能按规定设置隔离区保护案件、事故现场。

(11) 服务公司需配备必要的防火器材、警用器材和反恐器材等防护设施设备。

(12) 上岗秩序维护人员应符合公安部、劳动保障部颁发的秩序维护人员相关国家规定标准。

(13) 本需求未作详尽规定的，参照公安部颁发的《保安服务操作规程与质量控制标准》执行，适用于国家、天津市和行业专业的法律、法规、规章、规范。