天津站地区综合管理办公室

安保服务项目需求书

一、安保服务内容及范围

（一）服务内容：在采购人管辖范围内从事安全、秩序、环境、服务等事项的综合管理。

（二）服务范围：《天津铁路客运车站地区综合管理规定》（市政府第39号令）所规定的天津站地区综合管理办公室管辖范围：东至李公楼立交桥西；西至三经路D地块东侧建筑红线，至进步道口南侧建筑线，沿进步道东口西侧建筑线至自由道路口向南至海河东路口，垂直至海河堤岸；南至海河堤岸；北至惠森花园南侧围墙向西至综合配套楼东侧道路东边缘，再向北至惠森花园北侧围墙，再向东至华捷道道路西边缘延长线交汇处，再向北至新兆路北侧建筑，再向西沿建筑向北至华兴街与新环路交口、沿城市之光住宅小区围墙至1号风亭用地界、沿华碧道西侧地界线向南顺延至新兆（西）路地界线至华龙道止。

（三）合同试运行期说明：从合同签订之日起一个月为试运行期，采购人将对中标的安保公司安保服务根据考核办法进行考核，考核不合格或出现严重违反采购人安保服务管理规定的行为，采购人有权解除合同。

二、安保人员数量及要求

（一）聘用人员要求

投标人委派的安保人员必须服从、配合采购人工作人员的管理。

1.根据采购人的需求委派安保人员不少于289人，其中不少于252人采取四班两运转的方式负责各岗位驻守，其中白班（8：00-20:00）138人；夜班（20:00-次日8:00）114人（具体点位安排详见附件一）；机动岗3处共12人，还有不少于25人为管理岗和应急轮替人员。所有聘用人员男性不少于99%，身高均不低于1.6米。年龄应年满18周岁且不超过60周岁，其中18周岁-30周岁占40%，30周岁-50周岁占40%,50周岁-60周岁占20%。

2.本项目合同服务期为1年，安保服务要求每天24小时，全年无休，无间断服务。

3.投标人应挑选形象好、气质佳、业务素质能力强的安保人员（退伍军人优先），用于驻守天津站南四出站口、北二出站口、即停即离区域、后广场天井等固定岗位，彰显天津站执法队伍的良好形象。全体安保人员上岗前，应由中标人提供无犯罪记录的政审材料、无传染性疾病的身体健康证明材料（体检报告）、保安员证、消防培训证明，其中具有构建筑物消防员证人员不少于8名，所有相关证明材料供采购人检查、留存。

4.随着技防能力提高，采购人有权根据需求对相应点位人数进行增减，具体情况将由采购人提前一个月同中标人进行协商。

5.安保人员餐饮由中标人自行解决，执勤服、执勤器材、标识等由中标人按照采购人要求自行提供。

6.投标人必须按照国家有关规定依法用工，必须承诺保证安保人员工资保险福利的实际收入不低于劳动法的最低标准并按时发放。安保人员与采购人无任何劳动关系或劳务关系，安保人员在工作期间所发生的一切劳动纠纷、社会保险、工伤等均与采购人无关，由中标人承担。因安保人员履职不当，给采购人造成的影响和损失，由中标人承担责任。

7.投标人应对涉及采购人的信息严格保密，未经采购人许可不得将信息透露给第三方，否则，采购人保留追究投标人法律责任权利。

（二）安保岗位职责

1.上岗时需按规定着执勤服，佩戴相应执勤器材，在岗期间要精神饱满、姿态端正，服从采购人统一工作安排，遵守各项规章制度；

2.负责维护采购人管辖范围内治安安全，保障辖区内公共设施及旅客人身安全；

3.按要求对所辖区域进行巡查，查验出入辖区内人员的证件，对出入辖区内的车辆进行登记，对发现的可疑人员、可疑物品、安全隐患及时现场处置并上报科室负责人，填写《安保巡视记录表》进行备案；

4.及时发现辖区内各类违法犯罪行为并妥善处理，第一时间报警并向科室负责人进行汇报，并按规定要求采取措施保护现场；

5.对管辖区域内进行巡查，协助采购人执法科室做好市政府39号令规定范围内违法违规行为的劝阻及制止；

6.按照采购人各项应急预案要求，履行各项应急救灾部署，协助采购人执法人员做好秩序维护、客流疏散相关工作；

7、辅助相关部门对站区周边道路秩序进行管理，驱离滞留人员、车辆；

8.关注岗位周边环境卫生情况，发现问题及时联系物业公司清理，对污染环境、破坏绿化等不文明行为及时制止，必要时将情况汇报科室负责人；

9.熟记天津站周边公交、地铁、长途线路及重要景点情况，热情为旅客提供问询服务，服务过程中应当礼貌文明、耐心细致；

10.采购人布置的其他临时工作任务。

三、考核办法

（一）总则

全面落实采购人占领式管理要求，有效实施以定岗和巡查相结合的网格化管理模式。将市政府39号令规定的管理重点列项（清理揽客、黑出租、售卖商品、票贩子及盗窃、诈骗等各类违规违法人员）纳入考核重点。奖励先进、严肃纪律，全面提升安保人员的管理水平和服务意识，打造安全一流、秩序一流、服务一流、环境一流的“大站区”。

（二）考核目的

认真落实采购人绩效考核管理工作，全面履行管理工作职责，增强全体安保人员的责任感、执行力。建立奖惩机制 ，充分调动安保人员的工作积极性，发挥安保公司和执法科室对安保队伍双重管理的联动性。健全科室监督考核体系，量化工作内容，细化工作标准，达到四项标准要求。

（三）考核办法与原则

1、考核基本标准

（1）工作职责

1. 维护站区正常秩序；
2. 保护站区公共设施安全；
3. 前期处置各类突发事件；
4. 协助站区做好行政执法工作。

（2）工作要求

1. 仪容仪表，端庄整齐；
2. 知岗尽责，执行有力；
3. 三礼制度，文明执勤；
4. 交接有序，日清日结。

2、考核办法

考核采取听、看、查、访、评等方式进行，将日常巡查、专项抽查、集中检查与限时整改、跟踪问效等有机结合起来，注重现场证据。根据目前安保人员管理实行安保公司和采购人执法科室双重管理的特点（安保公司是人事管理权，采购人执法科室是现场管理权）以百分制考核为标准共同进行督检。根据日清日结标准，结合各科室班前动员、班后总结进行日常检查、考核。同时每周由安保公司和各执法科室根据考核标准随机进行两次抽查考核，上述两种考核结论均采取固定证据，当场公布的方式，做到透明、公正。对于各项投诉及群众诉求、表扬等来信、来访要认真接待，一查到底，公示结果。采购人将随机访问各执法科室责任区商户和相关群众，了解对管理情况的意见和满意度，并作为考核依据之一。综合以上考核内容评议安保的工作考核成绩，并将结果予以公布。

3、考核原则

（1）公平公正。以考核办法、考核标准和工作实际为基础，确保考核成绩公正。

（2）目标明确。通过目标管理考核，使执法科室的各项工作落实到实处，达到长效管理的目的。重点考核队伍的正规化管理、工作任务的落实等实际情况。

（3）突出重点。考核项目的内容分类量化，通过目标考核提升管理水平、服务水平和队伍形象，确保工作落到实处。

（4）注重实效。坚持考核结果与经济利益挂钩，凡未按要求完成任务的扣减相应经费，体现考核的有效性。

（四）考核机构与职责

1、日常考核由执法科室和督查科及安保公司督察员组成考核小组，共同进行考核。由当班管理干部（执法科室各当班科长、班长、督查科当班督察员、安保公司当班大队长、中队长）作为考核员，对当班安保人员进行现场巡查、督检，并根据考核标准进行考核，发现问题参照标准及时纠正并落实整改，固定证据和考核结果，每日记档、每周上报，并于每月25日前将汇总结果上报考核领导小组。

2、抽检考核由采购人主管主任、督查科及安保公司派驻的督察长组成考核小组。考核小组每周两次对现场安保人员管理工作随机、随地、随时进行考核，固定证据并现场公布考核结果。

3、对于群众来信来访及投诉涉及安保人员的，由督查科牵头执法科室和安保公司共同做好核查，做到件件有结果、事事有回音，并及时公布结果。

（五）考核内容及权重

1、考核内容

（1）安保队伍管理工作：各项规章制度的落实情况，各类信息的上报情况，各个岗亭的内务情况，办公设备、执勤设备、执勤车辆的使用保管情况等。

（2）业务情况：管理责任区内秩序保障、环境卫生和安全保障工作的落实情况，“一岗双责”落实情况，队容风纪情况，处理突发事件情况以及落实科室交办的各项工作任务完成情况。

2、考核权重

考核满分成绩为100分，共两个考核项目。其中：安保队伍管理工作50分；业务情况50分。安保管理考核办法由采购人进行具体规定，请参见附件二。

附件一：安保点位及人员安排

附件二：安保管理考核办法

**附件一：安保点位及人员安排**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 行政执法一科安保点位及人员安排（白班：不少于48人） | | | |
|  | | | |
| 岗位名称 | 岗位位置 | 岗位名称 | 岗位位置 |
| **1号岗** | 邮局岗 | **13号岗** | 解放桥岗 |
| **2号岗** | U型通道 | 前门黄线 |
| **3号岗** | 自行车岗 | 网格线岗 |
| **6号岗** | 南二出站口 | **9号岗** | 老南三 |
| **4号岗** | 亲水平台 | 周边区域 |
| **5号岗** | 前门岗 | **揽客组** | 正副广场 |
| **7号岗** | A口直扶梯上端进出口处 | 连接处 |
| B口电梯周边 |
| 售票口周边 |
| A口夹层区域 | **机动岗** | 全区域 |
| **8号岗** | 行包房岗 | 正副广场区域 |
| **10号岗** | 行包房 | 海河通道 |
| 出口区域 | 三经路区域 |
| **11号岗** | 龙门 | 广场区域 |
| 周边区域 | **固定岗** | 门岗 |
| **12号岗** | 上岛咖啡 | 传达室 |
| 周边区域 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 行政执法一科安保点位及人员安排（夜班：不少于36人） | | | | | | |
| 岗位名称 | 岗位位置 | | 岗位名称 | 岗位位置 | | |
| 1号岗 | 邮局岗 | | 10号岗 | 行包房出口 | | |
| 2号岗 | U型通道 | | 13号岗 | 解放桥岗 | | |
| 3号岗 | 自行车岗 | | 揽客组 | B口电梯周边 | | |
| 倒休队员前半夜支援B口 | | 售票口周边 | | |
| 5号岗 | 前门岗 | |
| 6号岗 | 南二出站口 | | 机动岗 | 全区域 | | |
| 7号岗 | A口直扶梯上端进出口处 | |
|
|
| A口夹层区域 | | 固定岗 | 门岗 | | |
| 9号岗 | 老南三 | | 传达室 | | |
| 周边区域 | |
| 11号岗 | 龙门 | |
| 周边区域 | |
| 二科安保点位及人员安排（白班：不少于36人） | | | | |
|  | | | | |
| 岗位名称 | | 岗位位置 | | |
| 新环路口 | | 专用岗 | | |
| 华兴道口 | | 华兴岗 | | |
| 地铁8号口 | | |
| 新广路 | | 新广路1号岗 | | |
| 新广路2号岗 | | |
| 新兆西路 | | 新兆西1号岗 | | |
| 新兆西2号岗 | | |
| 广场内 | | 新兆西3号岗 | | |
| 新兆东3号岗 | | |
| 新兆东路 | | 新兆东1号岗 | | |
| 新兆东2号岗 | | |
| 通莎客运站 | | 通莎岗 | | |
| 工字门 | | |
| 通莎院内 | | |

|  |  |
| --- | --- |
| 二科安保点位及人员安排（夜班：不少于28人） | |
|  | |
| 岗位名称 | 岗位位置 |
| 新环路口 | 专用岗 |
| 华兴道 | 华兴岗 |
| 地铁8号口 |
| 新广路 | 新广路1号岗 |
| 新广路2号岗 |
| 新兆西路 | 新兆西1号岗 |
| 新兆西2号岗 |
| 广场内 | 新兆西3号岗 |
| 新兆东3号岗 |
| 新兆东路 | 新兆东1号岗 |
| 新兆东2号岗 |
| 西配楼 | 板房岗 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 行政执法三科安保点位及人员安排（白班:不少于54人） | | | | | |
|  | | | | | |
|
| 岗位名称 | 岗位位置 | 岗位名称 | | 岗位位置 | |
| 上客区 | 前场站 | 商业区巡查岗 | | 北二出站口 | |
| 进车道 | 前场站 | 上客区 | | 后场站 | |
| 出车道 | 前场站 | 进车道 | | 后场站 | |
| 车道 | 前场站 | 出车道 | | 后场站 | |
| 出站口 | 南四出站口 | 车道 | | 后场站 | |
| 南四队头 | 南四出站口 | 南一商业区 | | 巡查岗 | |
| 南四队尾 | 南四出站口 | 后广场商业区 | | 巡查岗 | |
| 电梯口 | 南四出站口 |  | |  | |
| 一号门 | 即停即离 |  | |  | |
| 二号门 | 即停即离 |  | |  | |
| B口夹层 | 即停即离 |  | |  | |
| 南一出站口 | 即停即离 |  | |  | |
| 一号梯 | 北二出站口 |  | |  | |
| 四号口 | 北二出站口 |  | |  | |
| 北二出站口 | 北二出站口 |  | |  | |
| 进站口 | 北二出站口 |  | |  | |
| 车道 | 北二出站口 |  | |  | |
| 北一出站口 | 北二出站口 |  | |  | |
| 天井 | 北二出站口 |  | |  | |
| 行政执法三科安保点位及人员安排（夜班：不少于50人） | | | | |
|  | | | | |
| 岗位名称 | 岗位位置 | 岗位名称 | 岗位位置 | |
| 上客区 | 前场站 | 商业区巡查岗 | 北二出站口 | |
| 进车道 | 前场站 | 上客区 | 后场站 | |
| 出车道 | 前场站 | 进车道 | 后场站 | |
| 车道 | 前场站 | 出车道 | 后场站 | |
| 出站口 | 南四出站口 | 车道 | 后场站 | |
| 南四队头 | 南四出站口 | 南一商业区 | 巡查岗 | |
| 南四队尾 | 南四出站口 | 后广场商业区 | 巡查岗 | |
| 电梯口 | 南四出站口 |  |  | |
| 一号门 | 即停即离 |  |  | |
| 二号门 | 即停即离 |  |  | |
| B口夹层 | 即停即离 |  |  | |
| 南一出站口 | 即停即离 |  |  | |
| 一号梯 | 北二出站口 |  |  | |
| 四号口 | 北二出站口 |  |  | |
| 北二出站口 | 北二出站口 |  |  | |
| 进站口 | 北二出站口 |  |  | |
| 车道 | 北二出站口 |  |  | |
| 北一出站口 | 北二出站口 |  |  | |

# 附件二：安保管理考核办法

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 安保管理考核处罚办法 | | | | |
| 序号 | 类别 | 处罚事由 | 处理方式 | 备注 |
| 1 | 岗姿岗态 | 不文明用语及违反“三礼”制度（礼节、礼貌、敬礼）的 | 扣5分 |  |
| 着装、岗姿岗态不端正、不规范 | 扣5分 |  |
| 2 | 工作纪律 | 所辖区域管理不利遭媒体曝光对站区办造成负面影响的 | 扣5分 | 视影响程度提高处罚金额 |
| 旅客投诉态度蛮横、不作为经核实确有其事的 | 扣5分 | 视影响程度提高处罚金额 |
| 存在贪污受贿等廉洁问题的 | 一票否决扣50分并给予辞退 |  |
| 不服从站区工作人员指挥、顶撞领导的 | 一票否决扣50分并给予辞退 | 导致严重后果的，将追究当事人及安保大队责任 |
| 擅自调整上岗人数、缺岗、脱岗、不按时接岗的 | 扣5分 | 擅自调整上岗人数的，将追究当班队长失察责任 |
| 无故旷工的 | 扣5分 |  |
| 违反工作纪律酒后上岗、在岗喝酒的 | 扣5分 | 醉酒造成严重后果的，将追究当事人及安保大队责任 |
| 轮岗休息时间私自外出 | 扣5分 |  |
| 违法私自驾驶执法车辆造成后果的 | 一票否决扣50分并给予辞退 |  |
| 在岗期间吸烟、玩手机、吃零食等与工作无关的事 | 扣2分 |  |
| 空岗、睡岗、岗上乱作为 | 扣5分 |  |
| 在工作或休息区域谩骂、打架斗殴 | 一票否决扣50分并给予辞退 | 造成后果应由安保公司自行处理，与采购人无关 |
| 责任区域内有揽客行为，没有及时发现并制止的 | 扣2分 |  |
| 限制他人人身自由，殴打他人等违法行为 | 一票否决扣50分并给予辞退 | 违法行为产生的一切后果应由安保公司自行承担 |
| 充当违法人员保护伞，对相对人通风报信 | 一票否决扣50分并给予辞退 |  |
| 发生吃、拿、卡、要等行为 | 一票否决扣50分并给予辞退 |  |
| 因管理巡查不到位发生安全事故的 | 扣5分 |  |
| 在岗期间管理不到位、不汇报、不作为 | 扣5分 |  |
| 重大任务保障不利的 | 扣5分 | 造成严重后果的将追究当事人及安保公司责任 |
| 在协助执法中，对现场各类突发事件未按工作流程处置并上报的 | 扣5分 |  |
| 责任区域内有摆摊设点、兜售物品，没有及时纠正管理的 | 扣2分 |  |
| 机动车、非机动车未按规定进入管辖区域或未按规定停放，未及时发现或实施管理的 | 扣2分 |  |
| 责任区域有社会车辆滞留影响正常交通秩序，没有及时发现并实施管理的 | 扣2分 |  |
| 责任区域擅自设置户外广告、标语、散发广告宣传品，没有及时发现并实施管理的 | 扣2分 |  |
| 处置紧急突发事件时，未按预案规定要求进行操作，不服从现场工作分配或工作执行不力的 | 一票否决扣50分并给予辞退 |  |
| 3 | 行为规范 | 拾到物品不及时上交的 | 扣2分 |  |
| 破坏公共物品、集体财产的 | 扣5分 | 破坏重要公共设施导致严重后果的，将依法追究当事人及安保大队责任 |
| 不文明使用执法器械和对讲机的行为 | 扣2分 |  |

# 注：目标管理绩效考核满分成绩为100分，共两个考核项目。其中：队伍管理工作50分；业务工作50分。每分为50人民币。扣分以点位人数为参数，如果扣分，保安队长及带班班长负管理连带责任，同等处罚。若受到奖励表彰则参照处理。考核得分低于50分时，视为考核不合格，采购人有权解除合同。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 安保管理考核奖励办法 | | | | |
| 序号 | 类别 | 奖励事由 | 奖励方式 | 备注 |
| 1 | 奖励类 | 恶劣天气，重大保障任务顺利完成的 | 加5分 |  |
| 2 | 节假日等重大节日期间发生大客流或突发事件顺利解决的 | 加10分 |  |
| 3 | 被媒体或领导表扬的 | 加10分 |  |
| 4 | 经公安部门确定后为见义勇为的 | 加20分 |  |
| 5 | 若因站区工作需要增加安保上岗人数的，按实际上岗人数予以奖励 | 加5分 | 奖励金额视实际工作内容发放 |
| 6 | 工作期间受到相对人恶劣待遇，能控制好情绪，稳妥处理经核实属实的 | 加5分 |  |
| 7 | 对站区有突出贡献者给予奖励（如正面新闻报道） | 加5分 |  |
| 8 | 处理突发事件得当的 | 加10分 |  |
| 9 | 发现重大安全隐患并及时上报的 | 加10分 |  |