

4.2 技术（实施）方案

（投标人根据招标文件要求自行编制）

4.2.1 项目管理状况分析

4.2.1.1 工作范围及工作内容

（1）项目工作范围

本项目安保服务工作范围覆盖许昌市建安区创业大楼全域具体包含：

核心办公区域：大楼内各楼层办公室、开放式办公区、大小型会议室、接待室、公共走廊、电梯厅、步梯间、公共卫生间、茶水间等所有室内公共区域；

附属功能区域：设备机房（配电房、监控室、消防泵房、弱电机房等）、档案室、财务室、机要室、物资库房、员工休息室、前台接待区等；

外围公共区域：大楼主出入口、次出入口、门前广场、人行通道、非机动车停放区、消防通道、围墙边界、楼体周边绿化带及附属区域；

重点管控区域：大楼出入口门禁系统、人脸识别系统、监控中心、消防控制中心、应急疏散通道、重要物资存放点、机要涉密区域等关键部位；

全时段服务覆盖：服务周期为合同签订之日起3年，实行全年365天、全天24小时不间断安保服务，覆盖工作日、节假日、午休、夜间等所有时段，无服务空档。

（2）核心工作内容

1) 门岗值守与出入管控

人员出入管理- 对大楼内部工作人员，实行常态化身份核验，依托门禁、人脸识别系统快速通行，同时抽查工作证件，防范冒用身份进入；

- 对来访人员，严格执行“预约核实→信息登记→证件查验→被访人确认→发放访客证→离楼核销”全流程管理，详细登记来访人姓名、身份证号、单位、来访事由、被访人部门及姓名、进出时间，无预约或未获确认的访客一律禁止进入；

- 针对外来施工、维修、配送、快递等人员，核验单位介绍信、施工/维修证明、有效身份证件，明确活动范围、作业时间，发放临时出入证并全程跟进监督，严禁进入非授权区域，作业结束后收回证件并核销；

- 对携带易燃易爆、管制刀具、腐蚀性物品、违禁品等危险物品的人员，立

即劝阻进入，第一时间上报采购人，必要时移交公安机关处理；

- 对携带大件物品、办公设备、物资出入大楼的人员，核查物品清单、单位证明，经被访部门确认后登记放行，防止公私财物被盗。

车辆出入管理- 对大楼固定办公车辆，实行车牌识别+通行证双重管理，建立车辆信息台账，定期更新，引导车辆有序进出、规范停放至指定区域；

- 外来车辆需经被访人电话/书面确认后方可进入，详细登记车辆号牌、驾驶员信息、来访事由、停放区域、进出时间，严禁无关车辆、无资质车辆、超限车辆进入办公区周边；

- 上下班高峰期、大型会议/活动期间，安排专人在出入口值守疏导，维护交通秩序，避免拥堵，保障消防通道、应急通道畅通；严禁任何车辆占用消防通道；

- 对违停、乱停车辆，第一时间联系车主挪车，无法联系的按规定张贴警示并上报采购人，必要时采取拖移等合规措施。



2) 全域巡逻防控与隐患排查

常态化巡逻工作- 制定分级巡逻制度：白班（8:00-20:00）每2小时对大楼各楼层、公共区域、外围广场全覆盖巡逻1次，重点巡查会议室、接待区、茶水间等人员流动区域；夜班（20:00-次日8:00）每1小时对重点区域（机房、档案室、财务室、机要室）巡逻1次，每2小时对全楼及外围区域全覆盖巡逻1次；节假日、重大活动期间加密巡逻频次；

- 采用“电子巡更+人工记录”双重模式，在各楼层、重点部位设置巡更点位，巡逻人员按时打卡，同步填写《巡逻记录表》，详细记录巡逻时间、区域、发现问题、处置情况，确保巡逻无盲区、无空档；

- 巡逻过程中通过对讲机与监控岗、门岗实时联动，重点关注门窗锁闭情况、可疑人员活动、异常声响、设施设备故障、漏水漏电等问题，发现异常第一时间处置并上报；

- 夜间巡逻重点检查办公室门窗是否锁闭、灯光是否关闭、电源是否切断，防范盗窃、火灾等安全隐患。

安全隐患排查工作- 每日对大楼消防设施（灭火器、消防栓、应急照明、疏散指示标志、烟感报警器、消防喷淋系统）进行检查，核对有效期、压力值、

完好性，发现过期、损坏、缺失等问题立即上报采购人，并协助跟进更换、维修；

- 每日排查各区域门窗、水电线路、空调外机、公共设施、门禁系统、监控设备等状态，对松动、破损、漏水、漏电、故障等情况及时记录、上报，跟踪整改闭环；

- 定期检查消防通道、安全出口是否畅通，严禁占用、堵塞、封闭通道，发现违规堆放物品、私设障碍物等情况立即劝阻并清理，无法清理的上报采购人处理；

- 每周对重点区域（机房、档案室、财务室）开展专项隐患排查，重点检查防盗、防火、防潮、防鼠设施，建立隐患台账，实行销号管理。

3) 监控与消防中心值守

监控中心值守- 实行 24 小时专人值守，实时监控大楼各区域监控画面，重点关注出入口、电梯、走廊、重点部位，发现可疑火情、异常情况立即通知巡逻岗赶赴现场处置，同步记录监控画面、留存证据；

- 定期检查监控设备、存储设备运行状态，发现故障、画面缺失、存储异常等问题及时上报并协助维修，确保监控全覆盖、无死角、数据完整可追溯；

- 按规定留存监控录像，保存期限不少于 30 天，如需调取监控，严格执行审批流程，经采购人同意后配合调取，严禁私自调取、泄露监控内容。

消防控制中心值守- 24 小时专人持证上岗，实时监控消防报警系统、喷淋系统、防排烟系统运行状态，接到火警报警后，立即通知巡逻岗现场核实，确认火情后启动应急预案；

- 每日检查消防控制设备、应急广播、消防电话等设施完好性，定期进行功能测试，发现故障及时上报维修，确保消防系统正常运行；

- 熟练掌握消防应急预案，发生火情时，第一时间拨打火警电话，启动应急广播，引导人员疏散，配合消防部门开展灭火救援工作；

- 定期整理消防台账，记录消防设施检查、测试、维修情况，协助采购人开展消防演练、消防培训。

4) 突发事件应急处置

治安类事件处置- 针对大楼内发生的纠纷、滋扰、盗窃、聚众闹事、打架斗殴等治安事件，第一时间赶赴现场，采取有效措施控制事态发展，安抚双方

情绪，疏散围观人员，防止事态升级；

- 发现可疑人员或异常情况，立即上前询问、核实身份，对拒不配合、形迹可疑的人员进行有效管控，及时上报采购人，必要时联系公安机关协助处理；

- 发生盗窃、抢劫等案件时，保护好现场，留存监控证据，配合公安机关调查取证。

消防类事件处置- 发生火情时，立即启动消防应急预案，第一时间拨打119火警电话，通知巡逻岗开展初期火灾扑救，利用就近消防设施控制火势蔓延；

- 通过应急广播引导大楼人员有序疏散，明确疏散路线，协助老弱病残人员撤离，在安全区域清点人数，防止遗漏；

- 配合消防部门开展灭火救援工作，提供大楼消防设施布局、疏散通道等相关信息，事后协助做好火灾原因调查、现场清理工作。

其他突发事件处置- 针对电梯困人事件，接到报警后立即赶赴现场，安抚被困人员情绪，联系专业维修人员救援，全程跟进救援过程，做好记录；

- 针对停水停电、设备故障、极端天气等突发事件，及时排查影响区域，通知相关部门抢修，引导人员有序应对，防范次生安全事件；

- 针对疫情、自然灾害等突发公共事件，严格按照采购人及政府相关要求，落实体温检测、消毒、隔离、疏散等防控措施。

5) 重大活动与专项安保服务

重大活动安保- 针对大楼内举办的大型会议、培训、接待、庆典等活动，提前制定专项安保方案，合理调配安保人员，落实出入口管控、现场巡逻、秩序维护、应急处置等措施；

- 活动前对活动场地进行安全隐患排查，检查消防、监控设施，活动期间全程值守，维护现场秩序，保障活动顺利开展，活动后做好场地安全检查、人员清场。

专项安保服务- 配合采购人开展安全生产检查、消防检查、治安专项整治等工作，协助落实各项安全措施；

- 定期开展安保人员培训，包括礼仪规范、应急处置、消防技能、法律法规等，提升安保服务专业能力；

- 建立安保服务台账，每日记录安保工作情况，定期向采购人提交安保服务

报告，反馈安全隐患、工作建议。

6) 其他配套服务

秩序维护：维护大楼公共区域秩序，劝阻大声喧哗、追逐打闹、违规吸烟等不文明行为，营造良好办公环境；

物品管理：对大楼内公共物品、快递、外卖等进行规范管理，引导快递、外卖人员在指定区域配送，防止物品丢失、混乱；

联动协作：与采购人、公安、消防等相关单位保持密切联动，及时通报安全信息，配合开展各项安全工作；

台账管理：建立完善的安保服务台账，包括人员值守记录、巡逻记录、隐患排查记录、应急处置记录、培训记录等，定期归档，接受采购人检查。



4.2.1.2 工作重点

(1) 人员与车辆出入管控工作重点

严格落实大楼人员出入全流程规范化管理，全面强化外来人员身份核验、来访信息详细登记、内部联系核实确认、来访路线规范引导、访客离场核销等关键环节管控，坚决杜绝无关人员、身份不明人员、情绪异常人员、无正当理由人员以及存在安全风险人员进入办公区域，切实筑牢大楼入口安全防线。

规范内部工作人员出入识别与快速通行管理，做到人员精准识别、证件快速核验、进出有序疏导、流程高效顺畅，全力维护大楼正常出入秩序，有效避免出现人员拥堵、秩序混乱、错放漏管、无关人员尾随进入等影响办公安全与管理秩序的情况发生。

强化外来访客、办事人员、业务交流人员、参观调研人员全过程规范管理，严格执行来访准入登记与内部核实制度，做到来访信息登记详实准确、操作流程规范标准、行进路线引导到位、服务行为文明得体，确保各类来访活动安全、文明、有序、高效开展。

加强施工人员、设备维修人员、物资配送人员、保洁服务人员等第三方作业人员专项管控，实行区域限定、范围限定、内容限定与全程监督，严禁擅自进入非作业区域、敏感区域、重要场所及涉密要害部位，严防违规作业、随意穿行、擅自逗留等行为。

严格执行大件物品、办公设备、物资材料、快递包裹等进出查验登记制度，

认真核对审批手续、物品清单与实物信息，详细登记来源、去向、数量、责任人，严防危险物品、违禁物品、不明物品、易燃易爆物品进入大楼，严防公共财产与重要物资流失。

规范所有车辆出入管理流程，清晰区分内部车辆与外来车辆，实行准入核验、信息登记、路线引导、分区停放，严格核查车辆及驾乘人员信息，严禁无手续、无事由、存在安全隐患及违规违禁车辆进入管控区域，保障车辆通行安全有序。

强化车辆通行秩序与停放秩序维护，主动引导车辆按规定行驶、按车位停放，及时劝阻、纠正、清理违规停车、占用通道、堵塞消防出口、占用他人车位等行为，持续维护停车场环境整洁、通行顺畅、停放规范。

严密监控出入口人员与车辆动态，加强现场观察与风险预判，及时发现并妥善处置人员聚集、争执纠纷、强行闯入、违规逗留、滋事扰序、冲卡闯关等异常情况，做到早发现、早劝阻、早处置、早报告，确保出入口始终安全畅通、平稳可控。

保持出入口岗点执勤规范标准，严格落实着装整齐、姿态端正、文明用语、履职严谨的要求，主动热情服务、耐心细致解释，展现专业规范、文明有礼、作风过硬的安保服务形象，提升整体服务品质。

加强出入口安防设备运行状态巡查，定期检查门禁、道闸、监控、对讲、报警等设备运行情况，发现异常、故障、损坏立即上报并做好现场防护，配合维修处置，确保技防设施持续稳定发挥作用。

严格执行规范交接班制度，清晰交接在岗情况、待办事项、设备状态、注意问题、可疑情况，做到交接内容完整、记录详实、责任明确，确保出入管理工作无缝衔接、全程无空档、无管理漏洞。

完善出入管理台账记录，做到人员登记、车辆登记、物品登记、异常情况记录规范完整、数据准确、归档有序，确保所有出入行为全程可追溯、可核查、可监督，为管理追溯提供可靠依据。

(2) 全域治安巡逻与安全防控工作重点

实施大楼全域全覆盖巡逻防控，对办公区域、公共区域、重点部位、隐蔽角落、薄弱环节开展不间断徒步巡查，做到不留死角、不漏盲区、不走过场，持

续压缩安全风险空间，筑牢全域安全防线。

突出重点区域重点巡查，加大对档案室、机要室、配电室、消防控制室、设备机房、楼梯间、疏散通道、楼顶平台等关键部位巡查力度，加密巡查频次，强化守护管控。

动态排查各类治安安全隐患，主动观察可疑人员、异常声响、遗留物品、设施损坏、明火烟雾、违规用电等情况，做到第一时间发现、第一时间预警、第一时间处置、第一时间上报。

强化人防与技防联动防控，密切配合监控中心开展实时巡查与视频跟踪，对监控画面异常情况快速响应、迅速到场、核实处置、及时反馈，实现人防技防互补、联动高效处置。

加强夜间及薄弱时段巡逻管控，合理调整巡逻路线与方式，加大对偏僻区域、监控盲区、光线不足区域巡查力度，严防盗窃、破坏、滋事等安全事件发生，确保全天候安全稳定。

及时劝阻和制止各类违规行为，对大声喧哗、追逐打闹、随地吐痰、违规吸烟、占用通道、损坏公物、私拉乱接等不文明及危险行为及时劝阻纠正，维护良好办公秩序。

严密关注人员异常动态，对徘徊逗留、反复进出、情绪激动、行为怪异、携带可疑物品人员重点关注、礼貌询问、妥善引导，必要时采取管控措施并上报，严防风险扩大。

加强消防通道与安全出口巡查，持续检查是否畅通、有无堵塞、是否上锁、堆放杂物等情况，发现问题立即清理整改，确保紧急情况下人员能够快速安全疏散。

做好巡逻过程信息记录，对巡查路线、巡查时间、巡查情况、发现问题、处置结果、整改情况详细登记，做到事事有记录、件件有回音、全程可追溯。

强化重点时段、重要活动、专项任务期间巡逻防控，合理布岗、加密巡逻、加强值守、快速响应，全力保障活动顺利开展与区域安全稳定。

加强与内部各部门、各岗位协同联动，及时通报巡逻情况、共享安全信息、配合处置问题，形成齐抓共管、联防联控的良好工作格局。

持续提升巡逻处置能力，熟练掌握应急流程、处置规范、沟通技巧，做到

反应迅速、举止文明、处置规范、依法履职，切实维护大楼安全与办公秩序。

(3) 消防安全管理工作重点

严格落实常态化消防安全巡查制度，坚持对大楼全域所有楼层、所有区域、所有重点部位开展不间断巡查，全面排查火灾隐患、违规用电、堵塞通道、设施异常等各类风险问题，做到早发现、早报告、早处置、早消除，坚决防范各类火灾事故发生，全力保障大楼消防安全形势持续稳定。

加强消防设施器材日常检查与维护管理，定期对灭火器、消防栓、消防水带、水枪、消防卷盘、应急照明灯具、疏散指示标志、防火门、防火卷帘、烟感温感报警器等设施器材进行全面检查，重点查看是否完好有效、压力是否正常、配件是否齐全、是否过期失效、是否遮挡损坏，发现问题立即登记上报并跟踪督促整改，确保所有消防设施随时处于良好战备状态。

持续强化消防通道与安全出口畅通保障，严格巡查各楼层疏散通道、安全出口、楼梯间、消防车道、避难区域等关键部位，坚决制止和清理占用、堵塞、封闭、上锁、堆物、停车等违规行为，确保通道时刻保持畅通无阻，标识清晰醒目，应急情况下能够快速开启、安全疏散。

突出重点区域消防安全专项管控，对配电室、强弱电间、消防控制室、各类机房、档案室、库房垃圾中转站等火灾高风险部位加密巡查频次，严格管控火源、电源、气源，严禁违规动火、违规用电、违规存放易燃易爆物品，从源头防范火灾风险。

及时劝阻制止各类消防安全违规行为，对违规吸烟、乱扔烟头、违规使用大功率电器、私拉乱接电线、占用消防设施、遮挡消防器材、堵塞疏散通道等行为坚决予以制止，做好现场劝导与宣传提醒，对拒不整改的及时上报并做好记录，确保消防安全管理不留死角。

严格落实易燃易爆物品管控措施，严禁任何人员违规携带、储存、使用汽油、酒精、油漆、气瓶、烟花爆竹等易燃易爆危险品进入大楼，发现相关物品立即制止、妥善隔离、迅速上报并配合处置，坚决杜绝易燃易爆物品在大楼内滞留，严防引发火灾爆炸事故。

全面熟悉大楼消防布局与应急处置技能，熟练掌握大楼消防设施分布位置、疏散路线走向、防火分区划分、消防控制点位等情况，熟练掌握灭火器、消防栓

等器材操作使用方法，熟练掌握初期火灾扑救、人员疏散引导、火情报警等流程，确保遇有火情能够快速反应、科学处置。

积极配合开展消防安全宣传教育与培训演练，主动参与消防安全知识学习、消防技能实操训练、应急疏散演练、火灾案例警示教育，不断提升自身消防安全意识与应急处置能力，同时积极向楼内人员普及防火、灭火、逃生常识，共同营造良好消防安全氛围。

加强电气安全与用火用电巡查防控，重点巡查线路是否老化、破损、裸露，插座是否过载、发热、损坏，电器设备是否违规运行、违规充电，开关箱是否违规堆放杂物等，发现电气异常立即切断电源、上报处理，严防电气故障引发火灾事故。

严格执行火情应急处置程序，一旦发生火灾或疑似火情，第一时间启动应急响应，迅速准确报警，第一时间组织人员疏散撤离，第一时间开展初期火灾扑救与控制，全力配合消防救援部门开展灭火救援、人员搜救、现场处置工作，最大限度减少人员伤亡与财产损失。

建立规范完整的消防安全管理台账，对每日巡查情况、设施检查记录、隐患整改情况、违规处置记录、演练培训情况、火情处置过程等全面详细登记，做到台账清晰、记录准确、有据可查，持续压实消防安全责任。

定期开展消防安全复盘分析与提升改进，对巡查发现的隐患问题、薄弱环节、管理漏洞进行系统梳理总结，分析原因、优化措施、完善机制、强化落实，持续提升火灾防范能力、设施保障能力与应急处置能力，不断筑牢大楼消防安全坚固防线。

（4）突发事件应急处置工作重点

建立健全全覆盖、可操作、高效率的突发事件应急处置体系，针对火灾、治安事件、自然灾害、设施故障、人员纠纷、突发伤病、极端行为等各类场景完善专项应急预案，明确组织指挥、响应流程、责任分工、处置措施、联动要求，确保遇事有章可循、处置规范有序。

严格落实突发事件快速响应机制，一旦发生各类紧急情况，确保第一时间到达现场、第一时间上报情况、第一时间采取管控措施，迅速控制事态发展、保护现场安全、疏散周边人员，严防风险扩散蔓延、事态扩大升级。

强化应急队伍备勤与协同联动，确保应急力量在岗在位、装备齐全、通讯畅通、反应迅速，明确备勤职责、集结流程、增援要求，做到关键时刻拉得出、冲得上、控得住、处置好，形成快速高效的应急处置合力。

全面提升应急处置专业能力，熟练掌握各类突发事件处置流程、报警程序、疏散方法、防护措施、救援技能，熟悉相关法律法规与处置规范，面对紧急情况保持冷静、判断准确、行动果断、处置规范，避免盲目操作引发次生风险。

加强现场秩序管控与人员疏散引导，突发事件发生后迅速划定警戒区域，引导楼内人员有序疏散、规范避险、远离危险区域，避免恐慌拥挤、踩踏坠落、混乱冲撞等情况发生，全力保障人员生命安全与身体健康。

严格做好突发事件现场保护工作，在处置与救援过程中妥善保护现场痕迹、物品、设施，严禁无关人员进入现场、随意移动物品、破坏现场痕迹，为后续调查取证、原因分析、责任认定提供完整可靠依据。

规范应急信息报送与沟通流程，严格按照要求及时、准确、全面上报事件时间、地点、性质、规模、影响范围、处置进展等情况，做到不迟报、不漏报、不瞒报、不谎报，确保上级与相关部门快速掌握情况、科学决策指挥。

强化应急物资与装备保障管理，熟悉应急器材、防护装备、通讯设备、照明工具、急救物品等配备位置与使用方法，定期检查维护、及时补充更新，确保关键时刻拿得出、用得上、靠得住、效果好。

常态化开展应急演练与实战磨合，积极参与各类应急演练、技能培训、桌面推演，不断提升应急意识、心理素质、协同能力与处置水平，确保预案落地见效、人员熟练掌握、处置高效顺畅。

稳妥开展矛盾纠纷与滋事事件处置，坚持理性、文明、克制、依法原则，及时劝阻调解、隔离双方、控制现场、疏导情绪，避免矛盾激化、冲突升级，对涉嫌违法违规行为及时固定证据并上报相关部门处置。

做好突发事件后期处置与复盘总结，事件处置完毕后配合做好现场清理、秩序恢复、情况统计、原因调查、善后处理，全面复盘处置流程、措施效果、存在不足，优化预案、补齐短板、提升能力。

强化多方协同联动处置机制，主动配合采购方、公安、消防、医疗、维保等部门开展工作，实现信息互通、资源共享、力量联动、高效配合，形成齐抓共

管、联防联控的应急处置格局，全力保障大楼安全稳定。

(5) 服务质量与文明规范工作重点

坚持安全第一、服务至上、文明执勤、规范履职的工作理念，始终以高度责任心与良好服务意识开展工作，做到主动服务、耐心服务、文明服务、优质服务，树立专业规范的安保服务形象，不断提升服务满意度。

严格规范仪容仪表与执勤形象，做到着装统一规范、干净整洁、标志齐全、姿态端正、精神饱满，言行文明、举止得体、作风严谨，时刻展现良好职业素养与单位形象，维护大楼整体风貌。

强化文明用语与沟通服务规范，使用礼貌用语、微笑服务、耐心解释、主动引导，对待来访人员、工作人员热情友善，严禁态度生硬、言语粗暴、推诿扯皮、敷衍了事，提升服务温度与专业质感。

主动配合大楼各项管理工作部署，严格落实各项规章制度与工作要求，主动沟通、密切协作、高效执行、快速落实，积极配合开展秩序维护、巡查检查、活动保障、应急处置等工作，形成同向发力、协同高效的工作格局。

严守岗位纪律与工作作风要求，严格遵守考勤纪律、执勤纪律、保密纪律、行为规范，坚守岗位、履职尽责、不脱岗、不睡岗、不闲聊、不玩手机、不做与工作无关事项，做到令行禁止、纪律严明。

持续提升主动服务与前置服务意识，主动发现问题、主动提醒提示、主动协助引导、主动维护秩序，主动关心帮助老弱病残等有需要人员，做到事前防范、事中服务、事后完善，提升整体服务效能。

强化保密意识与职业操守，严格遵守保密管理规定，不泄露内部信息、不传播敏感内容、不随意打探隐私、不违规记录资料，切实维护大楼信息安全与管理秩序。

做好岗点及周边环境卫生管理，保持岗位区域干净整洁、物品摆放规范、设施完好有序，主动维护公共区域卫生，及时劝阻不文明行为，共同营造整洁舒适、安全有序的办公环境。

持续加强业务学习与技能提升，不断学习安保知识、法律法规、服务规范、消防技能、应急处置等内容，积极参加培训与演练，持续提升专业能力、综合素质与服务水平。

主动接受监督与意见建议，虚心听取采购方、楼内人员与访客的意见反馈，对存在问题迅速整改、及时回复、持续改进，不断优化服务流程、提升服务质量。

强化团队协作与互补配合，做到岗位之间互相支持、互相补位、团结协作、高效配合，遇到问题共同解决、遇到任务共同承担，形成作风优良、执行力强的专业安保团队。

坚持高标准严要求长效管理，以规范化、标准化、精细化、专业化为目标，持续优化工作流程、强化责任落实、提升服务品质，全力打造安全、有序、文明、高效的安保服务保障体系。

(6) 重点部位与关键区域安全管控工作重点

严格落实大楼重点要害部位专项安全管控工作机制，针对机要保密室、档案资料室、信息数据机房、高低压配电室、消防控制中心、安防监控机房、财务办公区、贵重物品存放区等核心敏感区域，实行专人定点值守+动态循环巡查双重管控模式，全面落实人员准入、设施防护、隐患排查、应急处置等全流程管控措施，坚决杜绝盗窃、破坏、泄密、火灾、设备故障等各类安全事件，保障重点部位绝对安全、稳定运行。

从严规范重点区域人员准入管理流程，严格执行身份信息核验、准入审批登记、事由核实确认、全程陪同管控的全流程管理要求，无有效审批手续、无相关工作人员陪同的人员一律禁止进入，严禁无关人员在重点区域周边徘徊逗留、随意拍照录像、擅自触碰设备设施，全程管控人员进出轨迹，严防无关人员进入引发信息泄露、设备损坏、安全干扰等风险，实现重点区域人员进出全程可追溯、可管控。

全面加密重点部位巡逻巡查频次与管控力度，采取定点定岗值守与动态徒步巡逻相结合、现场人工巡查与技防视频监控相结合的方式，按照既定巡查路线、巡查标准对重点区域开展不间断巡查管控，重点排查区域内安全隐患、设备运行异常、设施损坏、门窗锁具异常、可疑人员等情况，做到第一时间发现隐患、第一时间现场处置、第一时间上报反馈，确保重点区域全天候、全时段处于安全可控状态。

全力强化重点区域技防设施运行保障与维护管理，定期对重点区域内高清监控摄像头、智能门禁系统、入侵报警装置、消防烟温感报警器、紧急呼叫按钮

等技防设备进行全面排查调试，逐一检查设备运行状态、画面传输清晰度、数据存储完整性、门禁识别灵敏度、报警响应及时性，发现设备故障、卡顿、失灵等问题立即上报，并全程跟踪维修整改，确保技防设施时刻正常运转，充分发挥技术防控屏障作用。

规范重点区域内部环境与物品摆放管理，严禁任何人员在重点区域内违规存放、堆放易燃易爆、腐蚀性、放射性等危险物品，严禁堆放废弃杂物、私人物品及与工作无关的物资材料，时刻保持重点区域内通道畅通、地面整洁、物品摆放规范，定期清理区域内安全隐患，杜绝因物品杂乱、通道堵塞引发安全事故，保障重点区域内部环境安全有序。

严格落实重点区域保密安全管理责任，加强在岗安保人员专项保密教育，明确保密工作纪律与责任要求，严禁安保人员私自打探、记录、传播、泄露重点区域的内部布局、设备参数、人员信息、工作部署、涉密资料等敏感信息，严禁私自复制、留存重点区域相关数据，全方位筑牢保密安全防线，坚决杜绝失泄密事件发生。

常态化开展重点区域物理防护设施检查维护，定期对重点区域的门窗、墙体、锁具、防护围栏、防盗网等物防设施进行全面检查，重点查看设施是否完好牢固、有无破损松动、有无撬动痕迹、有无安全漏洞，发现损坏、故障等问题立即上报并督促整改修复，不断强化物理防护能力，构建人防、技防、物防三位一体的重点区域防控体系。

针对性强化重点区域夜间及节假日薄弱时段安全管控，合理调配安保力量，增加夜间、节假日、非办公时段的巡查频次与值守力度，全面检查区域内照明设施、监控设备运行状态，提高安全警惕性，严密防范非法入侵、恶意破坏、盗窃财物等安全事件，实现重点区域全天 24 小时防控无空档、无死角、无漏洞。

从严规范重点区域内施工、维修、设备检修等作业管理，凡进入重点区域开展施工、设备维修、管线检修、设施改造等作业，必须严格履行审批手续，明确作业时间、作业范围、作业人员及安全责任人，安保人员全程现场监督，严控作业人员活动轨迹，严防违规操作、损坏核心设备、堵塞安全通道、引发安全风险等问题，保障作业全过程安全规范。

建立健全重点区域安全管理专项台账，对每日巡查情况、人员进出记录、

设施运行状态、隐患排查问题、整改落实结果、异常事件处置等内容进行详细、规范、完整登记，做到全程工作留痕、所有信息有据可查、责任落实到人，为重点区域安全管理、隐患追溯、责任认定提供完整可靠的依据。

全面做好重点区域应急处置准备工作，组织安保人员熟练掌握重点区域应急处置流程、疏散逃生路线、风险防控要点，按要求配备专用应急器材、防护装备，定期开展重点区域专项应急演练，确保发生火灾、设备故障、非法入侵等突发情况时，能够快速响应、规范处置、有效控制，最大限度降低安全风险与财产损失。

定期开展重点区域安全风险专项评估与隐患排查整治，全面梳理分析重点区域安全管理薄弱环节、潜在风险隐患，制定针对性防控与整改措施，不断优化管控流程、完善管控机制、强化管控力度，建立重点部位安全管控长效机制，持续提升重点区域安全保障能力与风险防控水平。



(7) 物资装备与后勤保障管理工作重点

建立健全安保物资装备全生命周期管理制度，全面规范安保物资装备的采购申报、入库验收、登记备案、领用归还、日常使用、保管维护、维修保养、报废更新等全流程管理环节，明确管理责任、操作规范与管控要求，实现物资装备管理标准化、规范化、精细化，为大楼安保服务工作开展提供坚实、可靠、持续的物资保障支撑。

常态化开展安保物资装备日常检查与维护保养工作，定期对对讲机、防刺背心、防暴盾牌、橡胶警棍、约束装备、强光手电筒、应急急救包、消防应急器材等安保管备进行全面检查、充电调试、清洁养护，逐一核查装备性能、完好度、使用状态，及时更换损坏配件、补充消耗物资，确保所有安保管备时刻处于性能良好、随时可用的战备状态，满足日常执勤与应急处置工作需求。

严格执行安保物资装备领用与归还登记制度，实行专人保管、责任到人管理模式，所有物资装备领用、归还均需详细登记信息，明确领用时间、用途、数量、归还时间及完好状态，做到账物相符、手续齐全、全程可控，严防物资装备丢失、损坏、挪用、外流、转借等情况发生，保障物资装备规范管理、高效使用。

全面加强应急物资储备规范化管理，按照安保服务标准与应急处置需求，配齐配全防护装备、急救药品、抢险器材、通讯设备、应急照明、消防工具等各

类应急物资，建立应急物资专项台账，定期开展盘点核查、更新换代、补充储备，确保应急物资数量充足、质量合格、品类齐全，随时应对各类突发事件处置保障需求。

规范执勤岗点物资装备摆放与环境管理，严格按照标准化要求，将岗点内安保器材、登记台账、通讯设备、办公用品等分类摆放、整齐有序、取用方便，定期清理岗点卫生、整理物品摆放，保持执勤岗点环境整洁、布局规范、设施完好，全面提升安保执勤规范化形象与工作效率。

常态化开展安保物资装备使用培训与实操训练，组织所有安保人员系统学习各类装备器材的操作流程、使用方法、维护技巧、注意事项，通过实操演练确保全员熟练掌握装备使用技能，做到规范操作、正确使用、妥善保管，避免因操作不当造成装备损坏，全面提升物资装备使用效能。

强化安保通讯设备专项保障管理，确保对讲机、固定电话等通讯工具 24 小时保持畅通，定期检查电量、信号、通讯音质，及时充电、调试、维修，严格执行通讯通话规范，确保工作指令、应急信息、巡查情况等内容传递及时、准确、清晰，实现安保队伍上下联动、信息互通、响应迅速。

全面落实安保执勤人员后勤保障工作，根据执勤工作实际需求，合理做好执勤人员饮食、保暖、防暑、防寒、休息等后勤保障，优化执勤工作条件，改善执勤人员工作环境，主动关心解决执勤人员工作生活困难，提升安保人员归属感、工作积极性与队伍稳定性，确保队伍士气高昂、履职到位。

加强执勤岗点环境卫生与公共设施维护管理，每日定时清理值守岗位及周边区域卫生，及时清扫垃圾、杂物，保持区域干净整洁，定期检查岗点内桌椅、照明、水电等公共设施完好状态，发现损坏立即上报维修，营造整洁、舒适、规范的安保执勤环境。

建立完善物资装备管理专项台账，对所有安保物资装备的名称、规格、数量、采购时间、使用状态、领用归还记录、维修保养情况、报废更新信息等进行详细登记，做到底数清晰、情况明确、管理规范，实现物资装备全程可追溯、可核查、可管控。

规范物资装备损耗补充与更新管理，对日常执勤、应急处置中正常损耗、损坏、过期的物资装备，及时核查登记、上报申请更换与补充，确保安保执勤装

备、应急保障物资始终保持充足、完好、有效，绝不因物资装备短缺、故障影响日常安保工作与应急处置开展。

持续优化后勤保障与物资装备管理机制，结合大楼安保服务实际运行情况、工作需求，不断完善管理制度、优化保障流程、提升保障水平，实现物资装备管理高效、后勤保障有力，全方位、多角度为安保服务常态化、规范化运行提供全方位支撑。

(8) 队伍管理与纪律作风建设工作重点

严格落实安保队伍日常规范化管理制度，全面规范安保人员考勤打卡、岗位交接班、在岗履职、行为举止、请销假等管理要求，明确工作纪律、岗位职责与奖惩标准，强化制度执行力度，确保安保队伍纪律严明、作风严谨、管理规范，树立专业、正规的安保队伍形象。

层层强化岗位职责落实与责任分工，明确安保管理层、巡逻岗、值守岗、应急岗等各岗位具体工作任务、履职标准、纪律要求、责任边界，做到责任到人、任务到岗、事事有人管、人人有专责，全面提升安保队伍工作执行力、岗位履职力与问题处置力。

常态化开展安保队伍思想教育与职业道德建设，定期组织安保人员开展责任意识、服务意识、安全意识、纪律意识、团队意识专题教育，培养安保人员爱岗敬业、忠诚履职、文明执勤、乐于奉献、担当作为的职业精神，树立正确的服务理念，提升队伍整体职业素养。

从严执行安保执勤纪律与行为规范，严禁安保人员在岗期间脱岗、睡岗、串岗、闲聊、玩手机、做与工作无关的事项，严禁酒后上岗、违规执勤、滥用职权，要求全员坚守岗位、履职尽责、文明规范、令行禁止，始终保持良好的工作状态与执勤纪律。

全面强化安保人员仪容仪表与职业形象管理，严格要求安保人员执勤时统一着装、衣物干净整洁、标识佩戴齐全、姿态端正、精神饱满，做到言行文明、举止得体、作风正派，时刻展现专业、规范、严谨、高效的安保队伍职业形象，维护大楼整体服务风貌。

持续加强安保队伍业务培训与技能提升，常态化开展安保业务知识、相关法律法规、消防应急技能、突发事件处置、服务礼仪规范、保密工作要求等专项

培训与实操演练，不断提升安保人员业务能力、应急处置能力与综合服务水平，打造专业化安保队伍。

建立健全奖惩激励与监督约束相结合的管理机制，对工作表现优秀、履职尽责突出、应急处置得力、服务态度良好的安保人员予以表彰奖励、激励提升；对违规违纪、失职渎职、作风散漫、履职不到位的人员严肃追责处理，营造争先创优、担当尽责、严守纪律的良好工作氛围。

加强安保人员动态管理与思想沟通疏导，定期与安保人员谈心交流，密切关注人员工作状态、心理状况、生活情况与思想动态，及时疏导负面情绪、解决实际困难，做好人文关怀与心理疏导，提升队伍凝聚力、向心力与稳定性，避免人员流失、队伍涣散。

着力强化安保队伍团队协作与配合意识，倡导岗位之间、班组之间、人员之间互相支持、互相补位、团结协作、高效配合，遇到工作任务协同推进、遇到问题隐患共同处置、遇到困难挑战共同应对，形成心齐气顺、步调一致、联动高效的工作格局。

严格落实安保队伍保密纪律与行为约束，明确保密工作要求，严禁安保人员私自泄露、传播、记录大楼内部工作信息、人员信息、涉密内容、工作部署、应急处置情况等敏感信息，严禁传播不实信息、小道消息，全方位严守保密纪律，保障大楼信息安全。

强化队伍日常监督与考核评价管理，通过现场巡查、视频抽查、台账核查、服务对象反馈等多种方式，对安保人员在岗履职、纪律执行、服务质量、工作成效等进行全方位监督，以常态化考核倒逼工作规范、提升服务质量、强化纪律作风。

持续推进安保队伍正规化、专业化、标准化建设，不断完善队伍管理制度、优化培训教育体系、强化纪律作风养成、提升专业服务能力，全力打造一支纪律严明、作风过硬、业务精湛、服务优质、保障有力的专业安保服务队伍。

(9) 文明服务与形象提升工作重点

始终坚持“安全第一、服务至上、文明执勤、优质高效”的工作理念，将文明服务融入安保工作全过程，主动为来访办事人员、大楼工作人员提供路线指引、信息咨询、困难协助等贴心服务，以热情、耐心、周到的服务态度，展现安

保服务温度与良好职业素养。

全面规范安保文明用语与沟通服务方式，执勤、接待、沟通时统一使用“您好、请、麻烦您、谢谢、对不起、再见、请慢走”等文明礼貌用语，态度温和谦逊、表达清晰得体、耐心解释沟通，严禁态度生硬、言语粗暴、推诿扯皮、敷衍了事等不文明服务行为，提升服务沟通质量。

持续提升安保人员主动服务意识，摒弃被动履职思维，主动观察现场情况、主动发现服务需求、主动提供便民帮助、主动提醒安全事项、主动维护办公秩序，做到事前防范风险、事中优质服务、事后完善提升，将主动服务贯穿安保工作每一个环节。

时刻保持规范得体的执勤服务形象，安保人员在岗期间严格做到着装规范统一、仪容干净整洁、姿态挺拔端正、精神饱满昂扬，言行举止文明规范，杜绝懒散、随意、不文明的行为动作，全方位展现专业、文明、严谨的安保服务形象。

热情周到接待来访及咨询人员，严格落实“来有迎声、问有答声、走有送声”的服务要求，耐心细致解答来访人员咨询疑问，精准指引行进路线、主动协助对接相关部门，做到接待热情、服务贴心、引导到位，提升来访人员服务体验与满意度。

加强安保服务礼仪与行为规范养成，规范执勤站姿、坐姿、行走姿态与服务动作，做到动作标准、举止文明、礼仪得体，在人员引导、秩序维护、出入核验等工作中，始终保持专业、文明、规范的服务状态，提升整体服务质感。

妥善化解服务过程中的矛盾与问题，遇到咨询疑问、意见分歧、小纠纷时，坚持理性、耐心、礼貌、平和的原则，主动沟通解释、积极协商处理、妥善化解矛盾，避免矛盾激化、引发冲突，维护良好的服务秩序与办公环境。

主动配合大楼各项服务保障与管理工作，积极协助开展人员疏导、秩序维护、活动保障、现场引导等工作，做到主动作为、高效配合、服务到位、履职尽责，全力配合大楼管理方做好各项服务保障工作。

精细化做好服务细节管理，注重工作小事、服务小节、细微之处，在出入核验、巡逻服务、应急协助等工作中，做到规范细致、周到贴心、严谨到位，以细节优化服务品质、以细节提升服务认可。

主动接受各方服务监督与意见建议，虚心听取大楼管理方、工作人员、来

访人员的意见与反馈，对服务中存在的问题与不足，虚心接受、立即整改、及时回复，持续优化服务流程、改进服务质量、提升服务水平。

积极倡导文明办公、文明执勤、文明服务理念，主动劝阻大楼内大声喧哗、随地吐痰、违规吸烟、损坏公物、堵塞通道等不文明行为，耐心劝导、文明制止，共同维护大楼文明、有序、安全、和谐的办公环境。

持续深化安保服务品质与专业形象提升，以高标准、严要求、优服务为目标，不断优化服务流程、强化服务意识、规范服务行为，全力打造规范、文明、高效、贴心的安保服务品牌，全面满足大楼安保服务与文明服务需求。

(10) 长效管理与持续改进提升工作重点

建立健全大楼安保服务长效化管理工作机制，不断完善各项管理制度、工作流程、服务标准、管控要求，固化优秀工作经验与管理模式，推动安保服务工作从临时管控、专项整治向制度化、规范化、常态化、长效化管理转变，保障安保工作持续稳定高效运行。

加强安保日常运行工作分析与总结复盘，定期组织召开安保工作复盘会，全面梳理阶段性工作开展情况、工作成效、存在问题、薄弱环节与不足，深入分析问题产生根源，针对性制定整改措施与优化方案，持续改进提升安保工作质量。

强化问题整改闭环管理，针对日常巡查发现、服务对象反馈、上级检查指出、自查梳理出的安保工作问题、安全隐患、服务短板，建立专项问题整改台账，明确整改责任人、整改措施、整改时限，全程跟踪落实、逐一复查验收，确保所有问题整改到位、形成闭环管理。

持续优化安保工作流程与服务标准，结合大楼安保服务实际运行情况、管理需求、现场变化，不断细化工作流程、提升服务标准、规范操作要求、优化岗位设置，去除冗余环节、简化工作流程、强化执行力度，全面提升安保工作运行效率与服务质量。

深化安全风险研判与精准防控，定期分析研判大楼安保安全形势、治安风险、消防隐患、管理漏洞，梳理高风险点、薄弱环节，提前做好风险预警、防范部署、应急准备，做到风险早预判、早防范、早处置，牢牢守住安全防控底线。

保持与采购方高效顺畅沟通对接，主动定期汇报安保工作开展情况、安全防控形势、问题整改结果，及时听取工作要求、管理指令、意见建议，严格落实

各项工作部署，做到信息互通、指令畅通、同向发力、同步推进，形成安保工作管理合力。

持续提升技防设施应用与管理水平，充分运用大楼监控、门禁、报警、消防等技防系统，推动人防巡查、技防监控、物防防护深度融合、联动管控，优化技防巡查与现场处置衔接流程，提升安保防控智能化、精细化、高效化水平。

常态化开展队伍培训教育与能力提升，持续开展安保业务、消防技能、应急处置、服务礼仪、保密纪律等培训与实战演练，不断补短板、强弱项、提能力，全面提升安保队伍专业素质、应急能力与服务水平，夯实长效管理人才基础。

健全科学考核评价与激励约束机制，以工作实绩、安全成效、服务质量、纪律作风、履职情况为核心，完善安保人员考核评价体系，将考核结果与奖惩、晋升直接挂钩，以科学考核倒逼服务提升、工作提质、管理提效。

全面推进安保工作精细化、标准化管理，细化每一个岗位、每一项工作、每一个环节的工作标准、操作规范、管控要求，强化工作过程管控、细节管控、质量管控，杜绝管理漏洞、消除防控死角，实现安保服务全流程精细化、标准化管控。

加强优秀工作经验总结与固化推广，及时总结安保工作中的好做法、好经验、好成效，将其固化为长效管理制度、工作标准，全面推广应用，不断优化工作模式、提升工作效能，推动整体安保工作提质增效。

坚持持续改进、迭代提升工作理念，以更高工作标准、更严管控要求、更实工作举措、更优服务质量，不断优化管理机制、补齐工作短板、强化安全保障、提升服务品质，实现安保服务质量、安全防控能力、内部管理水平持续稳步提升。

4.2.1.3 服务区域管理状况分析

1) 区域功能高度复合，管控标准差异显著

建安区创业大楼为综合性政务办公楼宇，涵盖日常办公、会议接待、机要保密、档案存储、设备运行、公共服务等多重功能。不同区域安全等级、管理强度、服务要求各不相同，普通办公区侧重秩序维护，机要室、档案室、监控室、消防控制室、配电房等重点部位实行封闭式高等级管控，出入口强调严格核验与快速疏导，整体呈现“多区域、多标准、多场景”的管理特点，对安保分区分类管控能力提出极高要求。

2) 政务属性突出，安全与保密双重责任重大

作为机关单位核心办公场所，项目安全防控等级远高于普通项目，既要防范火灾、盗窃、设施损坏等常规安全风险，更要严守保密纪律，严禁无关人员进入、严禁违规拍摄录像、严禁泄露内部信息、严禁私自进入非授权区域。安保工作必须在安全可控、流程规范、纪律严明的前提下开展，任何细节疏漏都可能造成安全隐患与不良影响。

3) 服务覆盖范围广，点位分散管理难度大

安保服务范围覆盖大楼全部室内公共区域，各楼层走廊、电梯厅、楼梯间、主次出入口、门前广场、人行通道、非机动车停放区、消防通道及楼体周边附属场地，管控点位多、巡查路线长、涉及面广。长期大范围管理易出现管控不到位、巡查有盲区、责任不明确等问题，必须通过定岗、定线、定责、定标准实现全域覆盖。

4) 全天候不间断运营，持续稳定保障压力高

项目实行 365 天×24 小时全天候安保服务，白班人员密集、事务繁杂，夜间区域空旷、防盗防火压力大，节假日值守标准不降低。长期不间断运营对人员排班、岗位衔接、应急备勤、设备保障、队伍状态稳定性均提出持续高强度要求，需要科学合理的轮班机制与闭环监督体系。

5) 重点防护部位多，风险点位分散不易把控

大楼内重点部位数量多、分布楼层分散，包括监控中心、消防控制室、配电房、档案室、财务室、机要室等，均为高风险管控点。这些区域巡查频次高、管控标准严，一旦出现巡查缺位、门窗未锁、设施异常等情况，极易引发安全事故，必须实施专人负责、高频巡查、定点看护的精细化闭环管理模式。

4.2.1.4 人员流动与出入管理状况分析

1) 内部人员集中通行，高峰期疏导压力突出

大楼办公人员数量多、上下班时间高度集中，早晚高峰时段出入口易出现拥堵、聚集、排队等情况。门岗需在保证身份核验严谨规范的同时，实现快速通行、有序疏导，对执勤效率、人员组织、现场协调能力提出较高要求。

2) 外来人员类型复杂，全流程管控链条长

外来人员包含办事群众、业务单位、维修施工、检查调研、活动来宾等，身