

河南省图书馆2025-2026年安保服务项目合同

甲方：河南省图书馆

(以下简称“甲方”)

联系人：洪涛

地址：中原区嵩山南路150号

联系电话：0371-67180030

乙方：河南鼎誉保安服务有限公司

(以下简称“乙方”)

法定代表人：吕红岩

联系人：李南

地址：郑州市二七区祥云路1号

联系电话：0371-66256110

2号楼1单元26层2605室

为强化河南省图书馆安全保卫工作，建设平安场馆，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》和其他有关法律法规，甲乙双方本着诚实信用、平等自愿和协商一致的原则，就乙方为甲方提供保安服务事项达成一致意见，签订本合同。

第一条、甲方对乙方保安服务的要求

1、乙方向甲方提供41名安保人员，其中：项目经理1名，保安队长1名，门岗队员18名，消防监控控制室队员12名，巡逻队7名，院区车辆治理2名（乙方可根据实际岗位需求调整人员配置）。保安员需具备以下条件：保安队员年龄要求18-45周岁；消防控制室队员年龄要求18-50周岁，女性比例不限，且身高不低于160厘米；男性身高不低于170厘米；具有初中以上文化程度；保安队长具有三年以上保安队伍的管理经验；巡逻队队员应具备处突发事件能力，有保安资格证（新入职队员应在入职两个月内提供保安员证）。

2、乙方应按照公安部颁布的《保安服务管理条例》、《保安服务操作规程与质量控制》（GA/T594-2006）相关文件要求向甲方提供优质的保安服务，认真完成好甲方的门卫秩序管理、交通秩序管理、图书馆安全管理、应急反恐防暴及消防安全防范工作等24小时全天候安全保卫服务任务，确保图书馆秩序管理规范有序，安全防范措施到位，应急处置及时，切实保障甲方人员和读者生命安全和财产安全。

3、甲方的各项制度和相关规定是本合同的组成部分，乙方及其保安员必须充分阅读并愿意接受甲方根据规定对因违反甲方制度和相关规定实施的任何处罚。

第二条、甲方的权利义务

1、甲方按照合同规定的安全保卫服务内容，对保安员的各项工作质量进行监督、检查、验收、考核，并有权向乙方提出改进保安工作意见。

2、甲方根据各岗位职责，对所在岗位保安员的工作质量和效果进行评价，并有权根据评价结果向乙方提出对保安员依法、依规进行奖惩，有权要求乙方及时调换不正确履行岗位职责或者不遵守甲方规章制度以及不合格的保安员，乙方不得以任何理由进行干涉和拒绝。

3、甲方应按照合同约定的服务费的标准、支付时间和支付方式向乙方支付保安服务费（包括工资、临时用工加班费、保险费、管理费、税金、社会保险、服装费、装备和器材费等），供乙方包干使用。甲方按月对乙方派驻保安员进行考核，发现保安员违反工作规定的，根据违规人次及违规程度扣除乙方相关服务费。

4、甲方有权根据工作需要，依法依规安排保安员执行临时任务及图书馆大型活动执勤，甲方有权要求乙方无条件按照甲方的要求配合处理保安员

执勤过程中发生的纠纷。乙方及其保安员不得以任何理由拒绝配合，同时不得向甲方要求本合同外的任何费用。

5、甲方有权组织保安员进行有关安全防范措施和相关规章制度的学习。保安员应当按照甲方制定的规章制度和要求工作。

6、甲方有权对不按甲方要求履行职责、违反工作守则或者有关规章制度的保安员按照甲方的相关制度规定进行处罚，相关费用从甲方支付乙方的保安服务费用中扣除，情节严重不符合甲方要求的，甲方有权将相关保安员退回乙方，并由乙方重新在甲方规定的时间内推荐新的保安员，乙方须无条件配合。

7、甲方应为保安员提供必要的工作条件，如值班室。甲方不负责提供乙方保安员的饮食、医疗及工作岗位所需的器材和装备等费用。

8、甲方对乙方保安员的一切个人行为所引起的法律后果不承担任何责任，由乙方自行负责解决处理。甲方对乙方保安员在执行工作任务期间，违反甲方规定或保安守则，所引起的法律后果不承担任何责任，由乙方自行负责解决处理。

9、甲方不得安排保安员实施违反法律法规的行为。

第三条、乙方的权利义务

1、乙方必须在双方签订合同后，于2025年1月1日前，将按照合同约定的符合条件并经甲方确定的保安员送至甲方上岗履职。乙方应加强对保安员的管理、教育和培训，向甲方提供适合其工作要求的保安员，认真落实甲方提出的工作意见和建议。乙方保安员入职后应当忠于职守、文明执勤、礼貌待人，必须服从甲方保卫处管理人员的指挥，但有权拒绝从事违反法律法规的行为。

2、乙方应对派驻甲方的保安员进行上岗前身体检查，确保派驻甲方的保安员身体健康并能胜任甲方所分配的工作。乙方自愿承担保安员在工作服务期间及非工作期间因疾病或其他原因造成的病、伤、残、亡所导致的一切责任。乙方应向甲方提供选派保安员的身份证复印件、个人简历、无违法犯罪记录证明、健康证明等资料，并保证所提供资料的真实性。

3、乙方选派的保安员须经过全国保安员资格培训及考试，并取得培训合格证后方可上岗，上岗后继续按照甲方要求对保安员进行必要的教育和训练，保证保安员的素质满足甲方工作的要求，保证所提供保安员必须无条件遵守甲方制定的规章制度并按照甲方的要求和标准开展工作。乙方必须密切联系甲方，征求意见，加强对保安员的管理；保安人员岗位应相对稳定，月换岗率不得超过10%，年换岗率不得超过50%；如有超出，扣除1千元保安服务费。按照甲方的要求和标准，定时或者不定时对保安员履职情况进行抽查检查，发现问题及时改正。

4、乙方须与所有保安员按照相关法律规定签订劳动合同（劳动合同须报甲方备案），形成劳动用工法律关系，有关劳动争议以及其他一切争议或赔偿由乙方自行负责，与甲方无关。乙方须依法为其提供的所有保安员购买社会保险及人身意外保险等，保安员在执勤中，因工受伤、致残、死亡（须经有关专门鉴定机构鉴定并出具鉴定结果）的，其医药费、抚恤金等费用由社会保险和商业保险按规定理赔，保安员因病、伤、残、亡的合理开支超出保险理赔的部分，由乙方负担。

5、乙方负责按照与甲方约定的时间足额支付保安员服务费用(含工资和临时用工加班费等费用，以实际工作考勤为准)。乙方负责按照合同约定为派驻服务的保安员配齐统一的制式服装、及按岗位工作需要配备执法记录仪、对讲机、巡逻车、橡胶棒、防暴服等安保装备和器材。

6、乙方须承担因所提供的保安员失职、渎职或不作为、乱作为导致甲方遭受不良社会影响或图书馆内人员或第三方人员的生命或者财产受到不法侵害或损失导致的一切赔偿责任及其他所有后果。为了保护甲方人员的生命、财产安全，在防火、防盗、救灾和维护治安秩序中，实施紧急避险行为，造成甲方财产损失的，乙方可不予赔偿。构成治安或者刑事案件的，乙方需要按照公安、司法部门的裁决、判决执行。

7、乙方确需调配保安员时，应在调配前3天以书面形式告知甲方调配人员岗位、人数及原因，并征求甲方意见；未经甲方同意，乙方不得随意调配本项目保安员，不得抽调本项目保安员出外勤。

8、乙方应当按照甲方要求及时更换不合格保安员。对甲方认定为不合格的保安员，乙方应当在接到甲方书面通知起3日内将新的符合条件的保安员调整到位。

9、乙方及其所派保安员应当爱护甲方公共设施和工作岗位设施器材，造成损坏的应当全额赔偿。因保安员工作失职或不作为给甲方或第三方造成损失的，除由乙方全额赔偿损失外，甲方还将视情况扣除一千至五千元的服务费。保安员有监守自盗行为者，情节轻微的，甲方将视情况对乙方处以每人每次三千至五千元的处罚，费用直接从服务费中扣除；保安员参与图书馆内重大盗窃案件的，除按国家有关法律规定处罚外，甲方一次性扣除乙方服务费用一万至五万，并有权解除合同，费用直接从服务费中扣除。

10、乙方管理该项目的人员必须保持手机24小时开机，确保甲方随时联系畅通。如因联系不畅造成不良后果的，一次扣除乙方服务费五百至一千元。

11、乙方未能达到甲方要求的工作质量和标准，或者保安员违反法律、法规及甲方有关规定，给甲方造成秩序、安全及其他不良影响或经济损失的，

或因乙方原因造成严重后果的，甲方有权解除本合同并拒绝向乙方支付任何费用，乙方必须在甲方规定的时间内全部撤离。

12、在乙方缺少保安员期间，甲方按实际出勤人数支付保安服务费，并且甲方有权依据保安员缺勤人次对乙方处以处罚，出勤人数每低于合同约定90%的比例，除按保安服务管理考评办法处罚外，超出1人次扣除乙方保安服务费人民币一千元，超出3人次扣除乙方保安服务费五千元。保安员一周内连续两天出勤人数低于90%的比例或达5人次及以上的，甲方有权解除本合同并拒绝向乙方支付任何费用，因此造成的一切后果均由乙方承担。

13、乙方应对本合同之所有条款以及其他在谈判、本合同实施或履行过程中所得到的所有信息予以保密。该保密责任应在本合同到期及终止后依然有效。

14、乙方有义务在第一时间将甲方存在的安全隐患告知甲方管理人员并以书面形式递交甲方存档备案；甲方就乙方提出的安全隐患报告应及时予以答复，积极整改。乙方发现甲方存在重大安全隐患、突发案事件或安全事故的，应当在第一时间向甲方报告，紧急情况下应当同时积极采取有效措施予以制止和处理；非紧急情况下，应当在接受甲方安全保卫部指令后，按请求协助处置。

15、乙方负责协调与社会治安、交通、消防等政府部门关系，积极配合相关部门处理好发生在图书馆内的治安案件、交通及火灾事故等。

16、乙方应派公司1名管理人员（经理级别）协调解决甲方项目相关问题。

17、乙方应根据甲方要求成立应急小分队，制定应急工作处置预案，及时处置图书馆突发事件。

第四条、服务费用、付款方式及时间

1、安保服务费每年按照12个月进行核算。

2、采购方以月为单位向中标单位支付劳务费。乙方须提供正式的增值税专用发票。采购方每月对保安队伍进行考核（考核办法详见附件6：保安服务管理考评办法）。

3、付款方式及时间：甲方根据乙方提供的开户银行名称和账号，于每月10日前以转帐方式支付乙方上月服务费，乙方应开具与乙方合同名称相一致的等额正规发票。

4、保安服务费为甲方履行本合同所应支付的全部费用（包括工资、临时用工加班费、保险费、管理费、税金、社会保险、服装费、装备和器材费等），除此以外，甲方无须向乙方及其保安员支付任何其他费用。

5、合同期内的保安服务费总价为3345600元整人民币（大写人民币：叁佰叁拾肆万伍仟陆佰圆整），保安服务费综合单价为人民币元（3400元/人/月）整（大写人民币：叁仟肆佰圆整）。甲方实际支付给乙方的总价以每月实际出勤人数计算结果为准。

第五条、履约保证金

本项目不收取履约保证金。

第六条、合同的变更、终止及违约责任

1、本合同在履行过程中，遇有法律法规变化、政府行为或不可抗拒的因素影响本合同正常履行，或某一方需要修改、变更合同内容时，甲乙双方应进行协商，协商后所订立的补充条款或补充协议与本合同具有同等法律效力。

2、给甲方造成经济损失的，乙方还应全额赔偿。本合同自甲方发出书面通知书之日起解除，乙方应在甲方规定的时间内，并在不影响甲方正常工作

的前提下全部撤出。

3、甲方未能按双方约定的方式和期限支付服务费，按有关法律规定对乙方承担违约责任。

第七条、争议及解决

合同在执行过程中产生争议的，甲乙双方可以通过友好协商解决，协商无法解决时，可将争议交由甲方所在地有管辖权的人民法院处理。

第八条、本合同有效期自 2025 年 1 月 1 日起至 2026 年 12 月 31 日止，服务期年，合同期满后自行终止。

服务地点：河南省图书馆（河南省郑州市）。

第九条、其它

1、甲乙双方之间包括本协议在内的协议、补充协议、确认书、结算书、往来函等任何与本协议相关的文件必须加盖甲乙双方公章并由负责人签字方可有效。

2、任何无书面授权的个人在未加盖甲方公章的情况下签订的任何与本协议有关的文件，非甲方的意思表示，对甲方不具有任何约束力。乙方已确知甲方的上述告示内容，若乙方认可、履行上述文件，所产生的任何经济及法律问题与甲方无关，相关责任由乙方自负，乙方无权向甲方主张任何权利。

3、甲方的各项制度和有关管理规定为本合同的组成部分，乙方及乙方派出的保安员在签署本合同前已经知晓并接受其约束和处罚。

4、本协议约定条款与今后国家和省、市政府有关规定相悖的，按有关规定执行。

5、本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效，一式肆份，甲方持叁份，乙

方持壹份，具有同等法律效力。

6、甲乙双方招投标文件是制订本合同的依据，具有同等法律效力。

附件： 1、门岗执勤人员岗位职责与岗位要求。

2、交通管理人员岗位职责及岗位要求。

3、巡逻队人员岗位职责及岗位要求。

4、消防、治安监控中心安保服务要求。

5、保安服务质量标准。

6、保安服务管理考评办法。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人或授权委托人：申永平

法定代表人或授权委托人：李楠

单位地址：河南省郑州市

单位地址：郑州市二七区祥云路1号2号

中原区嵩山南路150号

楼1单元26层2605室

电话：0371-67181498

电话：0371-66256110

开户银行：交通银行郑州绿城

开户银行：中国工商银行股份有限公司

广场支行

郑州郑东新区支行

户名：河南省图书馆

户名：河南鼎誉保安服务有限公司

账号：411060400010141701681

账号：1702420609200021613

签订日期：2024.12.31

签订日期：2024.12.31

附件1：门岗执勤人员岗位职责与岗位要求

一、门岗值勤人员岗位职责

1、制止图书馆内及周边违规停放的车辆，禁止小摊小贩物流快递在场馆周围摆摊设点；维持院区秩序整齐、干净。

2、指挥出入图书馆的机动车缓速行驶，确保大门口交通有序、安全。

3、指挥非机动车、行人由人行通道通行，对外来人员及车辆进行盘查、登记；出入货物的盘查和登记。

4、对驶入图书馆的外来车辆严格核查，阻止未经批准的机动车进入图书馆。

5、按规定时段开放大门，大门关闭时段，禁止人员、车辆通行，禁止攀爬、翻越大门、围墙，对破坏大门、围墙者及时控制并移交司法机关追究责任。

6、反恐防暴一线力量。

7、按照图书馆要求，配合处理各类突发事件和临时任务。

二、门岗执勤人员岗位要求

1、必须严格按照规定着装，提高警惕，坚守岗位，不做与值班无关的事，不准无关的人员在值班室内闲谈逗留。值班期间严禁打瞌睡、喝酒、吃零食、带耳机玩手机等，不准擅离职守。

2、必须主动热情、文明执勤、礼貌待人。门卫是图书馆对外的“窗口”，反映着图书馆的管理水平和整体形象。值勤时应使用文明语言，讲究礼节礼貌，态度和蔼，严禁讲粗话、野蛮工作。

3、必须正确行使纠查权。对违章行为必须坚持耐心说服、讲明道理、妥善处理，既要坚持原则又要注意工作方法，以理服人。严禁争吵打架的现象发生；严禁利用职权故意刁难、辱骂他人。

4、严禁利用职权向群众敲诈勒索或索取财物。

5、有人员或车辆进出门口时，门岗执勤人员必须站起来主动询问、检查、登记，禁止坐在门岗内不闻不问、一动不动任由其进出。

6、必须对无通行证车辆及携带物品进行查验和登记；手续不全的车辆不准进入图书馆；无特殊情况，出租车不准进入图书馆；特殊车辆如执行公务的警车、消防车、救护车、工程抢险救援车等查明情况后放行。

7、必须按规定交接班履行交接手续。依据现行交接班制度按时进行交接班，交接时双方对值班室内的一切物品、通讯器材、交通设施和当班情况必须交接清楚并做好记录（包括设备、器材、物品的数目、使用状况、去向、各种当班记录等以及当班有必要传达和提醒下班注意的事项），交接班时须提前10分钟。

8、熟悉各种紧（应）急、报警求助电话，做好接、报警工作。当执勤发生案件（事故）或其他紧急情况时，应立即向巡逻队值班人员和保安队长报告，请示处理。紧急情况下可先处理后再报值班人员。

9、管理好门岗的值班电话和存放充电的对讲机。门岗执勤人员上班期间不得打与值班无关的电话，防止电话无法打入，影响通信和值班工作；对讲机应根据情况进行充电并掌握对讲机的数目及使用流向。

10、必须保证门口交通的通畅有序。按规定开、关电闸门，指挥车辆有序进出和按规定停放，做好图书馆车辆通行口禁停区域的管理，严禁在图书馆门口摆摊设点，保证图书馆内外整洁有序。

11、必须注意识别和防止外来人员进入出售、促销商品或进入场馆、办公楼等场所叫卖、推销商品。

12、对外籍到访客人（外国人、港、澳、台人员），门岗执勤人员须及时与图书馆有关部门负责接待的人员取得联系，征求负责人的意见处理，并随时注意文明形象。

13、对国内新闻记者、电台、电视台的媒体人员来访，执勤人员必须查验记者证和采访介绍信，并立即与图书馆有关部门（党委办、宣推部）取得联系，同意后方可放行进入。

14、必须保持图书馆门口一带和值班室内外的清洁卫生，不得乱扔杂物。值班室内外物品必须整齐、整洁。

15、禁止商贩、推销及传教活动等社会闲散无关人员进入图书馆，严禁衣冠不整、精神异常患者、醉酒者、有意寻衅滋事者进入图书馆。

16、禁止携带枪支、易燃、易爆、剧毒、强腐蚀、放射性物品以及毒品等违禁物品的人员进入，一旦发现坚决予以暂扣，并及时上报巡逻队，查明情况后再做处理。

17、禁止非指定收购废品的人员进入图书馆从事收购活动。出门时须认真检查，严防有用物资充废品夹带出门。

附件2：交通管理人员岗位职责及岗位要求

一、交通管理职责：

- 1、指挥驶入图书馆的机动车按规行驶。
- 2、指挥引导机动车在已规划车位内停放，禁止在道路上随意停放。
- 3、禁止机动车超速、逆向行驶，周末高峰期间指挥机动车避让行人。
- 4、引导非机动车在已规划区域内有序停放，纠正乱停乱放行为。
- 5、图书馆内各类大型活动交通疏导和管制工作。
- 6、各类交通违章行为的纠正和处置。
- 7、反恐防暴二线力量及图书馆交办的其他任务。

二、院区车辆治理岗位要求：

1、必须要有高度的责任心，遵守纪律，严格按照规定着装，严格执行巡逻值班制度，勤走、勤查、勤看、勤问，不偷懒取巧，不做与值班无关的事（包括聊天、看报刊、听收录机、长时间接打电话等）；不脱岗、串岗；不准大声喧哗，不准打瞌睡。特别是夜班巡逻队员必须提高警惕，加强戒备，保证每小时巡逻一次，防止不法分子作案、袭击和破坏。

2、做好安全隐患的防范工作。发现有事故隐患存在，无论是自然的还是人为的都要及时上报巡逻队值班人员。紧急情况下可先处理后再报值班人员。

3、必须积极配合图书馆消防监控中心的指挥调动。当听到监控中心的指令或情况通报后，巡逻队员必须服从监控中心的调动，迅速赶到指定地点配合检查处理有关情况。当监控中心和值班人员的指令冲突时，以监控中心

人员的调动为准。

4、发现图书馆内公共场所以及大小宣传橱窗、广告栏有大小字报或反动的、不健康的标语、字画，应及时予以取缔并报告当班队长，由当班队长安排将其要暂作保存上交巡逻队值班室。

5、发现有人员（特别是5人以上的）非法集会和游行示威以及影响图书馆安定团结的苗头的事件，要及时报告巡逻队值班人员和队长，做出相应的处理。

6、发现有未关的门窗（包括没关好的），特别是内有器材、设备、物品或重要的办公室、库房等重点要害部位的门窗，必须立即报告当班队长，不可贸然进入，队长上报巡逻队或值班干部，在巡逻队值班人员的安排下，等待该部门的管理人员或负责人到来，管理人员查看确定情况后，再做出相应的处理和采取相应的措施。

7、检查到车辆（摩托车、汽车、电瓶车）未拔钥匙时，应原地将其锁好并拔下钥匙，加上防盗锁并留下巡逻队联系方式，把钥匙立即送到巡逻队值班室暂时保管并按规定详细作好记录；禁止将拾获的车辆驶离原地（特殊情况除外）；禁止私自驾驶拾获的车辆，私自驾驶造成的后果和责任将由驾驶者自负。

8、检查停车场并确保使各车位正确使用，指引入场车辆有序停泊。

9、发现车辆入场时已明显受损，应提示车主确认，必要时请车主做书面确认。

10、熟悉停车场内通道结构、保安系统及消防设备等，以便一旦发生事故能够及时处理。

11、引导车辆按指定位置及方向停放，排列整齐，不可阻塞通道，指挥、

疏导图书馆内进出的车辆按照图书馆车辆停放的相关规定整齐、有序地停放在指定位置；图书馆内发生交通事故时，巡逻队员应立即将现场情况报告巡逻队值班人员，在值班人员的安排下与有关部门取得联系，采取有效措施妥善处理。

12、发现有车辆未锁车门或车窗未关闭时，应立即通知上级联系车主，并值守于车辆附近，防止车内物品失盗，车主取车时，应主动上前提醒。

13、未经上级许可，禁止车辆在停车泊位或车道上维修/清洗。

14、负责停车场安全巡视工作，特别注意对各消防通道及偏僻区域之巡察，盘查可疑及闲散人员。

15、对进出可疑人员、车辆及其所携带或装载之物品按规定检查验证。

16、为车主提供引导及咨询服务，热情礼貌答复客人之问询，及时将外部之意见和投诉反映给上级。

17、遇有车主碰撞他人车辆时，须要求肇事者等候被损车辆之车主到场解决；或经驻场管理员同意后，书面记录详细情况及要求肇事者签名确认，并预留足额保证金后可允许肇事者先行出场。

18、遇有交通事故纠纷或车辆阻塞车道时，礼貌要求驾驶员将车辆停至不影响车辆通行之区域。

19、对图书馆内可疑人员或陌生人进行盘查。对可疑人员或陌生人盘查时，应首先亮明自身身份，发现有明显可疑的，要立即报队长和值班人员，并与其他值班队员取得联络，选择适当的方法进行监控，或协同其他队员将目标控制在有效范围内并及时报警处理。

20、图书馆内发生群体性打架斗殴事件时，应立即向巡逻队值班人员汇

报，组织保安人员先将双方隔开，控制事态扩大和恶化，将打斗双方带到值班室做进一步调查，如果事态紧急，参与打斗的人数众多，应立即向公安机关“110”报警。

21、做好现场保护工作。当发生案件（事故）时，应立即报告当班队长，在队长的安排下，及时封锁保护现场，为案件的侦破提供证据和线索，队长及时上报巡逻队值班人员并组织人员做好现场保护的工作，等待勘察现场的公安人员到来。

22、在图书馆内发现偷盗、流氓、打架、斗殴时应采取果断有效措施，组织当班保安队员加以制止或制服；当人身受到威胁时，可以进行正当防卫。

23、协助做好图书馆内消防设施、设备的检查和维护，确保设施、设备安全完好。当图书馆内发生火险时，巡逻队员必须立即报告队长和巡逻队值班人员，并积极参与扑救和人员疏散工作。

24、必须熟悉责任区内各建筑物、设备、物品等的位置和数量，发现有损坏和位置发生移动变化等异常情况，要立即报告队长并作好情况记录，交接班时应将检查发现的情况向接班队员一一交接清楚。

25、依据现行的交接班制度按时进行交接班，履行交接班手续，并提前10分钟交接班。

26、值班通讯用的对讲机必须随时置于正常开机可通讯状态，保持与其他队员的通信联络；使用对讲机时不允许与队友聊天、嬉笑、说脏话、听到呼叫不回答等现象发生。

附件3：巡逻队人员岗位职责及岗位要求

一、巡逻队岗位职责：

1、清理图书馆内私设摊点、践踏草坪、扎帐篷、折花木、散发张贴广告、捕鱼及其他一切不文明行为。

2、配合处置图书馆内各类交通违章行为。

3、对破坏图书馆秩序的各类行为进行制止和处理。

4、加强体能、技能训练，确保各类大型活动的安全并做到能全天候应对。作为图书馆反恐防暴的专门力量，快速反应、有效处置各类突发事件。

5、图书馆交办的其他临时工作和任务。

二、技防及后勤保障职责：

1、科学使用现有安防设备，对图书馆进行全天候监控，及时发现异常状况，通知值班队员进行排查、处置。

2、熟悉各点位情况，做到发生治安、消防、交通危害状况时第一时间发现，报告并监控保留视频物证。

3、对现有设备进行巡查养护、发现问题能及时维护并通知维保单位抢修，确保设备能正常运行。

4、协助录入、登记图书馆内机动车驾驶员个人信息、车牌号码，便于随时挪移车辆。

5、及时录入违停机动车信息并提供给执勤人员。

6、承担微型消防站24小时值班备勤，排查火灾隐患，一旦发生火灾，快速组织灭火救援。

附件4：消防、治安监控中心安保服务要求

一、消安监控中心值班人员岗位职责及岗位要求

1、岗位职责

- (1) 严格落实24小时值班制度，搞好交接班工作。
- (2) 密切与各执勤点的联络沟通，充分利用技防手段指导、督促各执勤点开展工作。
- (3) 熟悉安保应急预案，按照规定的流程做好图书馆各种突发案事件的受理、上传下达、协调联动工作。
- (4) 主动开展文明执勤服务活动，认真受理职工、读者的报案和求助，并做好值班记录。
- (5) 做好值班室卫生；负责值班巡逻车的充电、擦拭保养和故障检修等工作。
- (6) 完成处领导交办的其它工作任务。

2、岗位要求

- (1) 不得迟到、早退，不得擅自换岗，不得在室内嬉笑喧哗，不得带与值班无关的人员在值班室闲聊，严禁酒后上岗或在岗上饮酒，严禁脱岗、睡岗。
- (2) 在受理案件（事故）时，凡本班能自行解决的，不得拖延，处理不了的，要立即通知相关人员协助处理，重大案情要及时报告图书馆安全保卫部领导。
- (3) 务必保证通信联络畅通，打罢电话要随手放好，不准用值班电话接、打与工作无关的电话。严禁公话私用。
- (4) 按规定着装，举止文明，热情接待前来报案求助的人员；遇到职责外

的报警求助，不得简单拒绝，应做好解释工作。

(5) 要保持室内整洁，工作用品放置有序，不准在值班室存放与工作无关的物品。

二、消防控制室值班人员岗位职责及岗位要求

1、岗位职责

(1) 熟悉并掌握消防控制系统工作原理和操作规程，熟悉各种按键的功能，熟练掌握系统操作方法。

(2) 负责每日对系统消防设施进行检查，保证自动消防设施完好有效，并认真填写《消防控制室值班记录》。

(3) 了解和掌握消防设施的运行、误报警、故障等有关情况，及时发现和处理设备故障，并在《消防控制室值班记录》上填写相关情况。

(4) 熟悉掌握《消防控制室火警处理程序》，在火灾情况下能够按照程序开展灭火救援工作，火警误报情况下能够将系统恢复到正常工作状态。

(5) 要爱护消防控制室的设施，保持室内整洁。

2、岗位要求

(1) 消防控制室人员必须通过消防行业特有工种职业技能鉴定，持有职业资格证书或结业证（三个月内提供国考备考证明材料，以结业证发放日期为起算日期）。

(2) 具备火灾自动报警器设备的基本操作能力，能熟练操作消防设施，熟悉《消防控制室值班记录表》的填写等。

(3) 必须严格落实24小时值班制度，每班应不少于2人。接班人员应提前10分钟上岗，并做好交接班工作；接班人员未到岗，交班人员不得擅自离开岗

位。

(4) 要坚守岗位,尽职尽责,不得脱岗、睡岗,严禁值班前、值班时饮酒或在值班时进行娱乐活动;因确有特殊情况不能按时到岗的,应提前向上级主管领导请假,经批准后,由同等职务的人员代替值班。

(5) 严禁无关人员进入消防控制室随意触动设备,严禁在室内存放易燃易爆危险物品和堆放与设备运行无关的杂物,严禁在室内吸烟或动用明火。

(6) 室内应建立系统的使用操作规定,明确值班人员职责,并做好系统的运行记录,发现故障及时报告安全保卫部领导进行维护保养,确保系统完好有效。

(7) 应做好消防设施的检查记录,室内消防设施应保持连续正常运行状态,任何单位和个人不得擅自随意中断运行。

(8) 接到火灾报警后,必须以最快的方式确认,火灾确认后,立即将火灾报警联动控制开关转入自动状态(处于自动状态的除外),同时拨打“119”电话报警。

(9) 应确保高位消防水箱、消防水池、气压水罐等消防储水设施水量充足,确保消防泵出水管阀门、自动喷水灭火系统管道上的阀门常开,确保消防水泵、消防排烟风机、防火卷帘等消防用电设备电柜开关处于自动(接通)位置。

(10) 发现报警,应及时到报警点确定报警原因,排除火灾情况后,才能在主机上复位,严禁出现报警时不经现场查看就在主机上复位。

附件5：保安服务质量标准

1. 范围

本标准规定保安服务质量应达到的基本要求，适用于河南省图书馆。

2. 定义

本标准规定的保安服务及服务种类采用下列定义。

2.1 保安服务

依照法律、法规和国家关于保安服务的政策、规定，根据河南省图书馆（下称甲方）的环境特点和要求，按照保安服务合同约定，采取巡逻、门卫、守护、技术防范等形式，为甲方提供保卫安全的相关服务。

2.2 巡逻服务

保安人员对特定区域、地段和目标进行的巡查服务业务。

2.3 门卫服务

保安人员对甲方单位出入口进行值守、验证、检查的服务业务。

2.4 守护服务

保安人员对特定的目标进行看护和守卫的服务业务。

2.5 技术防范服务

保安人员运用科技手段和设备，为甲方指定的区域和目标，提供技防服务等相关的业务。包括但不限于视频监控、消防监控等服务。

3. 保安人员基本条件

3.1 政治素质条件

3.1.1 爱祖国、爱人民、爱社会主义、爱科学。

3.1.2无违法犯罪记录。

3.1.3爱岗敬业，恪尽职守。文明值勤，礼貌待人。遵纪守法、团结协作。

3.2业务技能条件

3.2.1具备基本法律知识及与保安相关的政策、规定。

3.2.2具备一定语言和文字表达能力。

3.2.3具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力。

3.2.4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。

3.2.5掌握一定防卫和擒拿技能。

3.3身体条件

所有人员身体健康。

3.4文化条件

具备初中以上学历，特殊岗位应具备相应的业务知识。

4. 服务标准

4.1着装

4.1.1在工作时间必须着保安制服。因私外出时应着便服。

4.1.2着保安制服时，要按规定佩带保安标志。

4.1.3保安制服不准与便服混穿，不同季节的保安制服不准混穿。

4.1.4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。

4.1.5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、赠送或借给他人。

4.2 仪容仪表

4.2.1 值勤时要仪表端庄，精神饱满。

4.2.2 男性保安不准留长发、大鬓角和胡须，女性保安发辫不得过肩。

4.2.3 不得染发、染指甲，不得化浓妆、戴首饰。

4.3 礼节

4.3.1 在下列场合行举手礼：

4.3.1.1 着装遇领导时。

4.3.1.2 站岗、值勤、交接班时。

4.3.1.3 纠正违章时。

4.3.1.4 受到领导接见、慰问时，领导视察、检查工作时。

4.3.1.5 着装在大会上发言开始和结束时。

4.3.1.6 接受颁奖时。

4.3.2 在参加集会、大型活动奏国歌、升国旗时，要自行立正行注目礼。

4.3.3 对日常接触的上级领导可以不敬礼。

4.4 举止

4.4.1 精神饱满，姿态端正，动作规范，举止文明。

4.4.2 着装外出工作、值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。

4.4.3 不准着制服在公共场所饮酒。

4.4.4要自觉遵守公共秩序和社会公德，遵守《郑州市民文明公约》

4.4.5要尊重少数民族的风俗习惯。

4.5语言

4.5.1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”等礼貌语言。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。

4.5.2值勤时应力求讲普通话。

4.6岗位纪律

4.6.1严格在法律规定的范围内开展保安服务工作，不准超越职责权限。

4.6.2严格履行岗位职责，不准做与保安服务无关的事情。

4.6.3不准刁难读者。

4.6.4不准脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退。

4.6.5遵守甲方单位内部的各项规章制度，对甲方单位内部的机密事项，不准随意打听、记录、传播。

4.6.6未经允许不准动用甲方物品和接受甲方赠送的礼品。

4.6.7要爱护公物。

4.6.8有重要情况要妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、隐瞒不报。

4.6.9要认真填写值班记录，做好交接班工作。

4.7卫生

4.7.1要自觉维护环境卫生，保持值勤区域整齐清洁。

4.7.2内务卫生

- 4.7.2.1床单、被褥整齐干净，床下无杂物。
- 4.7.2.2地面无烟头、无痰迹、无纸屑。
- 4.7.2.3门窗洁净，玻璃明亮。
- 4.7.2.4生活用品摆放整齐，统一规范。
- 4.7.2.5不准饲养宠物，不准私自张贴、悬挂图片、画报。

5. 质量标准

依照保安服务合同提供防范性安全服务，维护甲方单位的安全和秩序，防止守护目标受到不法侵害或灾害事故的损害，有效避免因服务提供方或保安人员责任造成甲方经济损失。满足甲方单位安全需求。

5.1 巡逻服务

5.1.1保安人员对特定区域、地段和目标进行的巡查、警戒，保卫项目安全。

5.1.1.1通过巡逻，震慑不法分子，使其打消对项目不法侵害的企图。

5.1.1.2通过巡逻，发现可疑人员，对其进行询问，对有作案嫌疑的，报告上级领导进行处理。

5.1.1.3对正在发生的不法侵害行为，应采取相应措施，予以制止，将不法行为人送交安全保卫部。

5.1.2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、盗窃等不法侵害案件的发生。

5.1.3在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或灾害事故，应及时报告安全保卫部、公安机关或有关部门并保护现场。

5.2 门卫服务

5.2.1保安人员对图书馆出入口进行把守、验证、检查，保卫图书馆安全。

5.2.1.1 查验出入工作人员的证件，办理登记手续，禁止无关人员进入。

5.2.1.2 根据甲方的要求，对出入的人员、车辆携带或装运的物品进行查验，防止图书馆财物流失。

5.2.1.3 指挥、疏导出入车辆、清理无关人员，维护出入口的正常秩序。

5.2.1.4 及时发现不法行为人，做好治安防范工作。

5.2.2 协助图书馆做好来访接待工作。

5.3 守护服务

5.3.1 保安人员对特定的目标进行看护和守卫，保卫图书馆安全。

5.3.2 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。

5.3.3 做好防火、防盗、防抢、防爆炸等工作。

6. 保安设备设施

保安设备设施应满足提供服务的要求，对设备设施进行适当维护，确保设备设施始终处于完好有效状态。

7. 保安服务质量的检查与改进

7.1 检查的内容与方式

7.1.1 检查内容

根据本标准及服务合同规定的要求，对保安服务和队伍管理情况进行全面考核、检查。

7.1.2 检查方式

7.1.2.1 监督核查

1) 保安人员对保安服务质量及管理进行自查自检，提出意见和建议。

2) 独立驻勤保安队自查，保安队长组织监督。

3) 保安公司纠察队或质检部对独立驻勤保安队的抽查，并受理甲方投诉。

4) 保安公司领导对独立住勤的保安队伍进行纠察和检查，并受理甲方投诉。

7.1.2.2 甲方评价

1) 保安公司定期向图书馆征求意见。

2) 发放征求意见表。

3) 公布保安服务质量监督电话。

4) 驻勤保安队经常向图书馆汇报工作，征求意见。

5) 做好投诉接待工作。

7.1.3 检查记录

以上检查方式，均应有详细的记录。

7.2 服务质量的改进与提高

7.2.1 对检查中发现的问题和甲方、读者的意见、建议及投诉，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。

7.2.2 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、措施及效果主动向甲方反馈。

附件6：保安服务管理考评办法

为创建河南省图书馆安全、文明、和谐的工作与阅读环境，提高河南省图书馆安全管理的服务质量和工作效率，使保安服务管理的工作制度化、规范化、科学化，促使保安服务公司按照河南省图书馆要求切实履行保安服务合同和落实管理措施，为职工和读者提供更优质和完善的服務，特制订此保安服务管理考核办法。

一、保安服务用工要求（20分）

1. 保安公司必须按合同规定为每个岗位配齐保安队员并签订用工合同，如保安公司未与保安人员签订劳动合同，每少签订一份扣0.5分，按甲方指定的岗位标准配备岗位人员，如岗位人员配备不足，扣除少配保安人员的当天工资（按缺勤岗位实际工资核算）外，每少配1人扣1分。

2. 保安队员年龄要求18-45周岁（消防监控室岗位人员年龄要求18-50岁）；具有初中以上文化程度，配备岗位要求的相关证件；保安队长具有三年以上保安队伍的管理经验；保安队员应具备处急突发事件能力（以持有保安员证为准）。每1人不满足扣0.5分。

3. 所有保安队员基本信息、身份证明、无违法犯罪记录证明要在入场10日内进行完善交由图书馆安全保卫部备案，无登记备案扣2分，登记备案不全每人扣0.5分。

4. 保安队员的保险由乙方保安公司提供，保险购买清单发给图书馆安全保卫部进行备案，有人员变更需要登记变更。遇到人员财产受到损伤由乙方公司出面处理，甲方不承担责任。

5. 甲方给乙方两个月稳定期（由甲方负责考核队员是否符合岗位要求），两个月后开始考核乙方保安队员的保安员上岗资格证、消防证、无犯罪

记录证明（由甲方提供派出所需要的工作证明材料）、人员个人信息等。

6. 乙方进场后15天内必须把各项完善的岗位制度上墙。

二、保安服务安全管理要求（35分）

1. 保安公司应有健全的组织机构和保安服务管理制度、岗位责任制度，无制度扣2分，制度不全扣0.5-1分。

2. 保安公司对保安队员的法纪教育和业务学习训练，每月集中理论学习不少于1次；规范化执勤、消防灭火、防暴训练等不少于1次；不组织教育、培训扣2分，教育培训无计划无记录效果不好扣0.5-1分。

3. 保安人员应自觉遵守国家的法律法规和图书馆的各种规章制度，如因自身原因，违法违纪（如：监守自盗等），造成图书馆财产损失和人员伤亡的，除承担法律责任和赔偿责任外，每发生一起扣5-10分。

4. 保安人员应熟悉图书馆安保工作环境和有关的安全、消防管理制度，熟悉有关安全、消防工作流程，并严格按照工作流程进行操作，如因工作环境、工作流程不熟悉，造成图书馆财产损失和案件、事件发生的，根据情节、责任、损失，每发生一起扣1-5分。

5. 图书馆大门门卫应落实机动车一车一档，外来车辆询问登记，外来可疑人员盘查登记，大型外出物资查验登记，人员、车辆分流管理等管理规定，如因以上制度不落实或落实不严，造成机动车辆丢失，大门周边秩序混乱1小时以上，社会不法分子混进图书馆闹事等造成图书馆财产损失和重大影响的，根据情节、责任、损失，每发生一起扣2-5分。

6. 巡逻保安队员应落实“三个一遍”巡逻规定（即：巡逻队员每日开馆时间前巡逻一遍；每日闭馆前巡逻一遍；所有巡逻队员每小时至少到各自的责任区巡逻一遍），如因巡逻不到位、不细致、不负责，造成入室盗窃等恶性

案件发生的，除按照保安服务合同进行处罚外，根据情节、责任、损失，每发生一起扣2-5分，发现可疑、异常情况未及时汇报、瞒报每次扣1分。

7. 图书馆各楼宇门卫（主楼、少儿部、办公楼等），应严格落实各楼宇开、关门规定，来访人员询问、登记规定，每日巡查、检查规定和门前车辆秩序管理规定，如因制度不落实或落实不严，造成事故、案件或财产损失的，根据情节、责任、损失，每发生一起扣0.5-2分。

8. 巡逻队员和车辆管理保安队员应按照图书馆预防处置突发事件的工作预案和车辆管理有关规定积极开展工作，（图书馆任何部位发生突发事件，巡逻队5分钟内必须赶到现场），如因到位不迅速、处置不得当不合法、汇报不及时造成案件、事件或重大财产损失和恶劣影响的，根据情节、责任、损失，每发生一起扣0.5-2分。

三、保安服务日常管理要求（35分）

1. 保安人员要自觉遵守图书馆的各项规章制度，服从公司领导的命令。不服从工作安排或调配，根据情节每发生一起扣0.5-1分。

2. 保安人员要坚守工作岗位，严格交接制度，不缺岗、不误岗、不脱岗、不迟到、不早退，的确有事要履行请假手续，保安人员脱岗一次扣1分，迟到、早退一次扣0.5分。

3. 保安人员应服装统一、整齐，佩戴统一标识，着黑色或棕色鞋子，不着装一次扣0.5分，着装不整一次扣0.2分。

4. 保安人员应仪容严整、举止端庄，不留长发（男）、不带首饰，在岗位不喝酒、不在公共场合吸烟，不在当班时间看书报玩手机，违反以上规定一次扣0.2分。

5. 保安队长负责监督检查日常保安工作，每天有值班、巡查记录，无监

督检查扣1分，无值班检查记录扣0.5分。

四、保安人员服务意识要求（10分）

1. 保安人员值岗期间应精神饱满，高度负责，热情服务，以较好的工作状态为读者提供安全服务，如因精神萎靡、工作消极，致使读者提出意见的，一次扣0.5-1分。

2. 保安人员值岗期间应尊重读者，态度和蔼，微笑服务，正确使用礼貌用语，语言文明、礼貌、简明、清晰，对读者的合理请求不理不睬、因言语粗暴、蛮横与读者发生冲突或争吵，根据情节轻重扣0.5-2分。

五、奖励加分规定

1. 保安人员工作认真负责，及时发现图书馆（责任区）安全、事故隐患，及时排除或上报，避免重大事故、案件发生的，除保安公司进行物质奖励外，根据情节轻重奖励1-3分。

2. 保安人员在突发事件勇于负责做出贡献者，除保安公司进行物质奖励外，根据情节轻重奖励1-3分。

3. 好人好事、拾金不昧为图书馆和公司赢得荣誉者，除保安公司进行物质奖励外，根据情节轻重奖励1-2分。

4. 为了共同营造良好的风气以上情节甲方可晨会口头嘉奖、书面奖励、发放锦旗等。

六、考核程序及评价标准

(一) 考核方式:

考核方式为月度考核。

(二) 考核程序:

月考核：由安全保卫部组织相关部门实施，按照合同及本考核办法之规定，统计本月需处罚、奖励的项目，合计当月加、扣后的总分，用于核算本月实际应支付保费。

(三) 奖惩标准:

分值范围	奖励金额	处罚金额	备注
100分及以上	500元	/	由保安公司发放
100分	/	/	
90-99分	/	500元	
80-89分	/	1000元	
70-79分	/	2000元	
70分以下	/	5000元	

说明：每月初始分值为100分，根据甲方每月实际考核评估分数按上表执行奖惩措施，处罚金额从当月服务费中直接扣除。

提别说明：如乙方在整个服务期内月度考核分数累计三次低于70分，甲方有权终止合同，并按奖惩标准双倍的金额，费用从乙方最后一个月的保安服务费中扣除。