目 录

[前 言 ·公司简介 2](#_Toc431890692)

[第一部分 商务文件及报价 5](#_Toc431890693)

[一、磋商响应函 5](#_Toc431890694)

[二、法定代表人授权书 6](#_Toc431890695)

[三、报价表 8](#_Toc431890696)

[四、项目分项价格报表 9](#_Toc431890697)

[五、同类项目业绩情况 10](#_Toc431890698)

[六、服务本项目的专业人员情况 11](#_Toc431890699)

[第二部分 项目方案 12](#_Toc431890700)

[第一章 项目管理整体设想及策划 12](#_Toc431890701)

[第二章 管理指标及措施 17](#_Toc431890705)

[第三章 管理方式和工作计划 19](#_Toc431890708)

[第四章 人员的配备、培训、管理与人员工资测算的合理性 22](#_Toc431890711)

[第一节 项目安保人员的配备 22](#_Toc431890712)

[第二节 项目安保人员培训计划 23](#_Toc431890713)

[第三节 安保人员的管理 27](#_Toc431890714)

[第四节 人员工资测算的合理性 36](#_Toc431890715)

[第五章 保安服务的具体措施 38](#_Toc431890716)

[一、做好“2015阿拉音乐节”安保工作的基础调查和隐患排查 38](#_Toc431890717)

[二、安全保卫工作方案的制定 38](#_Toc431890718)

[三、动员部署和业务培训 39](#_Toc431890719)

[四、与主办方一起构建现场安保指挥部 39](#_Toc431890720)

[五、现场安保力量具体部署和分工 40](#_Toc431890721)

[六、音乐节活动现场的防范控制措施 46](#_Toc431890722)

[七、突发事件应急处置程序 48](#_Toc431890723)

[八、安保队员纪律与奖惩 53](#_Toc431890724)

[第六章 物资装备 56](#_Toc431890725)

[第七章 管理体系认证 57](#_Toc431890726)

[第八章 类似管理项目数量 58](#_Toc431890727)

[第九章 历年获奖情况 59](#_Toc431890728)

[第十章 有针对本项目的特点和难点分析，并提出解决问题的措施 60](#_Toc431890729)

[第三部分 资格证明文件 62](#_Toc431890730)

[一、投标单位声明函 62](#_Toc431890731)

[二、营业执照复印件 63](#_Toc431890732)

[三、国、地税登记证副本 64](#_Toc431890733)

[四、社保登记证明副本 65](#_Toc431890734)

[五、组织机构代码证书副本 66](#_Toc431890735)

[六、前2年财务报告 67](#_Toc431890736)

[七、特定资格条件证明材料 81](#_Toc431890737)

[1、保安服务许可证 81](#_Toc431890738)

[2、2012年以来合同金额10万元以上类似大型活动安保项目成功案例 82](#_Toc431890739)

[八、安保人员社保证明 95](#_Toc431890740)

# 一、前 言

首先，很荣幸能参与“**2015阿拉音乐节”安保服务项目**的投标。我公司将结合项目的实际，依托自身行业实力，对项目保安服务方案、工作组织方案、服务配套措施等作出整体规划。

我公司基于安保行业发展趋势的敏锐目光与雄厚实力，较早的涉足人防、技防及公共交通管理等服务行业。公司本着安全诚信、专业规范、团结协作、创新进取、人文关爱、支持公益的经营理念，为各界用户提供人防服务、技防服务，多年来，我公司为客户输送了一批批优秀的安保人员，受到了一致好评。

承蒙贵方给予我司的这次投标机会，我们深感荣幸并表示衷心的感谢。如果我们有合作的机会，我们将充分发挥我公司在公共安保服务方面的强大的专业优势，为您提供最完美、最优质的服务，为贵方保安服务工作做出我们应有的贡献。

预祝贵方的项目招标工作取得圆满成功！

**二、公司简介**

**三、公司优势**

# 第一部分 商务文件及报价

## 一、磋商响应函

**致：宁波市政府采购中心**

. （磋商单位全称）授权 （全权代表姓名） 项目经理 （职务）为全权代表，参加贵方组织的 （采购编号、项目名称）竞争性磋商政府采购活动，并对该项目进行投标响应，为此，提交下述磋商响应文件正本一份和副本四份：

据此函，全权代表宣布同意如下：

1. 总投标价为（大写）： 人民币。
2. 如果我方中标（成交），将按磋商文件的规定履行合同责任和义务。
3. 我方已详细审查全部磋商文件，包括修改文件的有关附件，我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。
4. 我方同意提供贵方可能要求的与本次磋商有关的一切数据或资料。
5. 本谈判响应文件在开标后 90 天内有效，在此期间内我方的投标有可能中标，我方将受此约束。如果在投标有效期内撤回其投标，其投标保证金将全部被没收。
6. 我方同意，中标（成交）后如不按规定与用户签订合同，按规定所交的保证金被贵方没收。
7. 与本磋商有关的一切正式往来通讯请寄：

地址： 邮编：315000

电话： 传真：

磋商单位名称（公章）：

被授权代表（签字）：

日 期： 年 月 日

## 二、法定代表人授权书

**法定代表人授权书**

（磋商单位全称）法定代表人 授权 （全权代表姓名） 项目经理 （全权代表职务）为全权代表，参加贵处组织的 2015 阿拉音乐节安保服务 项目（招标编号 ）的政府采购活动，全权处理政府采购活动中的一切事宜。

本授权书于 2015 年 10 月 8 日签字生效，被授权人无转委权，特此声明。

法定代表人（签字或盖章）：

职 务： 总经理

单 位 名 称（公 章）：

日 期：

被授权人（签字）：

职 务： 项目经理

详细通讯地址：

电 话：

传 真：

**法人代表身份证复印件**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

**被授权人身份证复印件**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

## 三、报价表

招标项目名称： 2015阿拉音乐节安保服务项目 招标编号： NBZFCG2015215C 标包号：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | | 产品名称 | 品牌 | 规格及型号 | 单价  （元/天） | 数量  （人） | 投标总价  （人民币：元） | 交货时间（工作日） |
| 1 | | 特保队员 | 鄞州 |  |  |  |  | 2014.10.24  2014.10.25 |
| 2 | | 保安人员 | 鄞州 |  |  |  |  | 2014.10.24  2014.10.25 |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |
| 投标总价合计（小写）： | | | | | | | 0 | |
| 投标总价合计（大写）：伍拾玖万伍仟陆佰捌拾元整 | | | | | | | | |
| 投  标  人  申  明 |  | | | | | | | |

投标单位全称（盖章）：

全权代表（签字）：

日期：

*注：1、本表应按标包号分别填制；2、投标总价含义同“（四）投标分项报价表”中“投标总价”栏，“投标总价合计”应与“（一）投标函”中第2项“投标项目的总投标价”一致；3、有关投标价优惠折扣、招标文件允许的备选方案均应在投标人申明中载明。*

## 四、项目分项价格报表

项目名称：\_2015阿拉音乐节安保服务项目 编号：NBZFCG2015215C 标包号： （人民币：元）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 特保队员报价  (元/人/每天) | 保安人员报价(元/人/每天) | 说明 |
| 1 | 保安工资 |  |  |  |
| 2 | 人身意外商业保险 |  |  |  |
| 3 | 工作餐 |  |  |  |
| 4 | 矿泉水 |  |  |  |
| 5 | 保安大巴、专车费 |  |  |  |
| 6 | 设备损耗 |  |  |  |
| 7 | 通信补贴 |  |  |  |
| 8 | 临时强化特训费 |  |  |  |
| **9** | **人工成本小计** |  |  |  |
| 10 | 管理费 |  |  |  |
| 11 | 合理利润 |  |  |  |
| 12 | 税金 |  |  |  |
| **13** | **人员单价合计** |  |  |  |
| 14 | 人数 |  |  |  |
| 15 | 安保天数 |  |  |  |
| **16** | **总价** |  |  |  |
| **17** | **投标总价合计** |  |  |  |

*说明： 1、“投标总价合计”应与“（一）投标函”中第二项“投标项目的总投标价”一致。*

*2、单价为含税金额，项目有模块或配件的须提供明细，投标总价须小计。*

***3、分项应合理，能有效说明报价构成。***

投标单位（盖章）： 全权代表（签字）：

日 期：

## 五、同类项目业绩情况

项目名称：\_2015阿拉音乐节安保服务项目 编号：NBZFCG2015215C 标包号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 项目时间  年/月 | 使用单位名称、地址及联系方式 | 项目合同金额（单位：万元） | 备 注 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |

投标单位（盖章）：

全权代表（签字）：

日 期：

## 六、服务本项目的专业人员情况

项目名称：\_2015阿拉音乐节安保服务项目 编号：NBZFCG2015215C 标包号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 职位 | 负责工作任务 | 同类项目工作经历 | 备 注 |
| 1 |  | 副总经理 | 全面安保工作 |  |  |
| 2 |  | 项目经理 | 演唱会现场安保工作 |  |  |
| 3 |  | 项目经理 | 演唱会外围道路交通安保工作 |  |  |
| 4 |  | 项目经理 | 演唱会外围道路交通安保工作 |  |  |
| 5 |  | 项目经理 | 演唱会后台及演职人员安保工作 |  |  |
| 6 |  |  | 临时力量调度及应急预案执行 |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |

投标单位（盖章）：

全权代表（签字）：

日 期：

# 第二部分 项目方案

## 第一章 项目管理整体设想及策划

### 一、项目概览

“阿拉音乐节”是宁波市文化馆创意打造的宁波城市时尚音乐品牌。自2012年创办以来，已连续成功举办了三届，每届均吸引观众数万人次。2015阿拉音乐节致力于打造宁波首个大型湖岸草地音乐节，演出场地选在东钱湖旅游度假区启新高尔夫球场内，将搭建开阔的户外舞台，并建立一个能够满足千人露营的2000平米户外露营场地，特邀多位重量级明星、乐队嘉宾倾情加盟，在“明星”、“湖岸”、“草地”上赋予观众全新的体验，为观众献上连续两天、每天五个多小时的音乐现场盛会。



为确保本场音乐节安全顺利、圆满、成功，现场安全保卫是整场音乐节活动的重中之重。

。

### 二、项目定位

2015阿拉音乐节的安保工作关系着宁波特色的城市时尚音乐品牌整体对外形象的塑造，责任重大，因此我们把这个项目的保安服务定位为：

安全 有序 亲民 满意

■ 演唱会内场设计成一个大型的户外露营场地，届时观众若暴满，对于防火安全和设备安全是服务的第一需求。安保队伍应树立主动防范的态度，努力使整个演唱会内场有一个可靠、安全的观演、露营环境。

■ 安全有序的演唱会观赏环境会给观众带来一种舒心的感觉，所以在安保服务区域里，尽最大能力保障人流的有序流动，一旦发生突发事件时，保安人员需要忙而不乱，及时有序地应对，及时妥善地处理。

■ 安保人员应像管家一样为工作人员和观众提供力所能及的服务。安保服务对偷盗与破坏者来说是一种威慑力量、一种障碍，但对工作人员与观众来说应是充满亲情和安全感。

■ 良好的安保服务形象能增加我司在客户单位中的影响，整齐的保安队伍、优秀的保安人员能提高我司的档次，使客户有安全感，让我司得到良好的口碑。

### 三、项目管理整体设想及策划

我们实施现代化保安服务理念，以专业安保服务为特色，紧紧围绕“2015阿拉音乐节”安保工作特点及管理重点、难点，集公司管理人才、管理资源优势做好的安保工作。

**（一）、管理理念**

我公司长期以来，无论在实践中，还是在行业中，都一如既往的倡导“管理和服务相结合，以服务为主”的理念。尤其是以提供服务为本的保安服务，其必须依照有关法律、法规、政策及服务合同赋予的权力和责任行使职权和承担责任，实施对公共秩序的管理。没有管理，服务只是一句空话，服务要靠管理来实现。但是，我们必须明确，管理是手段，服务才是目的。管理的最终归宿是服务。通过有效的管理，达到为业主服务的目的。

**（二）、管理策划**

在全面执行《大型群体性活动安全管理条例》的前提下，以管理和服务两个中心为支撑点，为“2015阿拉音乐节”安保工作提供优质的管理和服务，来营造安全、有序、火爆的音乐节现场。

**1）管理模式**

统一管理标准：严格执行公司已通过认证的ISO9001：2008质量管理体系之有关标准及公司各项规章制度。

统一管理理念：“以人为本，服务为主，注重对各级员工的关心、激励、挖潜，做到人尽其才，在外延上则是以“2015阿拉音乐节”的安保服务为焦点，对客户的合理需求给予最大限度的满足。

统一服务意识：创新性、全方位的服务意识，想客户之未急。通过不断创新服务内容、服务方法来满足不断转变观念和不断护展需求的顾客。

统一管理目标：为“2015阿拉音乐节创造一个安全、有序、火爆的音乐节现场。”我们将着力实施品牌战略和形象工程，进一步倡导我们管理实践中一直坚持的科学发展观，信守“文明、礼貌、优质、高效”的经营方针，通过专业精细化管理，确保“2015阿拉音乐节”演出场地内外各区域的安保环境，从而提升品牌形象，达到社会效益、环境效益、经济效益良性循环发展。

**2）两个意识**

管理意识：寓管理于服务之中，以改革、开拓精神创新保安管理新思路，树立需求就是顾客、管理就是服务的观念。

服务意识：全方位的主动服务，客户的一切所需，均是服务之想为之的观念。

**（三）、提升安全防范管理水平的总体思路**

我们将带着专业管理特色的管理新思路和创造性思维方式，结合所接项目的实际情况，引进先进的管理机制，成功的管理经验，在品质和服务上下苦功夫，强化品牌意识，形成规模效应，积极谋求达到人和企业相对全面、自由的发展，最终实现客户满意、政府满意、社会满意。并在此基础上全力以客户为中心，在维护良好环境状态的同时，突出对客户的服务、关爱和影响，建立融洽和谐的社会关系，满足广大客户不同层次、多样化的生活和工作要求，完善和提升人文软环境，实现社会效益、环境效益、经济效益的三者统一。

1、服务“以人为本”，实施人性化管理：

1）、牢固树立以客户满意为中心的理念，把满足客户的需求作为安保工作的基本目标，不仅要使客户满意，而且要使客户惊喜，和客户保持良性的互动，相互理解、相互支持；不仅要求安保人员做好份内之事，而且对于那些份外的但只要有利于客户的事情，都要求我们的保安人员尽心尽力、至真至诚，努力满足客户的各种合理需求。

2）、关心、激励公司保安员工：公司只有满意的保安队伍，才能有满意的客户。一线保安员工是人性化管理服务的直接实施者，无论他们再怎么普通，其心中都期盼舞台感和成就感，因为任何人都希望能够将自己的知识、智慧和能力发挥和彰显出来，从而受到组织和其他成员的尊重，也就有了成就感。只有真正做到尊重保安队员才能实现尊重客户。

2、管理“以物为本”，使项目保值增值

公司指定具备丰富经验的项目经理，在公司内部挑选特保队员和年轻的保安队员，尽快投入各项安保筹备工作，并精细制定全套有效、规范的安保方案。

## 第二章 管理指标及措施

### 一、管理指标

公司质量目标：合同履行期内，确保责任区域内无重大刑事案件发生；合同履行期内，无重大责任工作差错。此次“2015阿拉音乐节”安保项目配合公安部门和有关单位实现：

1、确保演唱会现场秩序良好，客户满意度达到99%；

2、不发生火灾、爆炸事故，100%零事故；

3、不发生人员拥挤踩踏、伤亡事故，100%零伤亡；

4、不发生严重交通堵塞和恶性交通事故，责任区100%零人伤交通事故；

5、不发生执勤人员违法违纪事件，100%零违纪。

**二、实现管理指标的措施**

**(一)预防为主、安全第一**

安全保卫的所有工作措施都是围绕安全这一目标而进行评估、组织和实施的。为演唱会现场创造一个安全的环境,关键在于防范。在音乐节举办前,就要对所有可能危及活动安全的隐患进行排查和消除。通过对场地特别是临时搭建物的治安消防检查,及时消除治安消防隐患；通过对进入活动现场的人、物、车进行安全检查,将一切可能危及活动进行的易燃易爆等违禁物品予以收缴控制,使活动现场成为 干净区!

**(二)配合各相关部门合成作战**

一般演唱会安保工作涉及面广, 安全保卫工作的组织实施又是一项多部门协同作战的系统工作,而且活动现场有难以控制、备受瞩目的特点,为此加强对“2015阿拉音乐节”现场的治安管理,就需要指挥、通讯、保安、消防、交警、公安等部门的共同参与，共同组织实施，只有各部门充分发挥职能作用,才能有力地加强音乐节活动安全管理。因此我公司的安保力量必须时刻执行音乐节组委会的临时调度与力量安排，与其他有关部门的安保力量有机结合起来,形成一个统一的整体,从而按照组委会的安全保卫的意图和目标,充分发挥作用,使活动各安保力量步调一致,形成合力。

**(三)执行公安部门的安保方案**

公安机关承担着商业性的文艺演出活动组织职能,包括制定方案,确定安全保卫目标,决定安全保卫措施、力量和要求,并督促主办单位具体组织实施，所以我们的安保力量要坚决配合和执行公安部门的安保方案安排,负责门卫、查验票证、现场秩序维持、停车场管理等具体安全保卫工作。

**(四) 确保区域安全**

音乐节是在一定的时间和空间里举行,确保举办区域的安全是安保工作的重点,安保工作的主要力量和措施应围绕活动涉及的上下车点、行车路线、演职人员休息室、内场舞台以及重要通道、观众聚集处,要重点加强防范控制,防止人群聚集拥挤。

## 第三章 管理方式和工作计划

我公司一直着力企业品牌战略，致力于建设一支现代化企业的保安队伍，这样的队伍必然是一支思想品德端正、作风纪律严明、善于处理突发事件、应急能力强、训练有素的队伍，能很好的执行公司的品牌战略和严格遵守公司的各项规章制度，并对执行的检查和监督提供有力的保障。

### 一、管理方式

**1、制度的制定和学习**

公司不断制定和完善的各项制度是保安执勤与服务的标准，只有对制度规定了如指掌才能够做到准确认真地执勤与服务。

**2、军事训练及消防演练**

对保安队员进行军事训练及消防演练的目的是使他们有过硬的基本技能，培养其雷厉风行、令行禁止的作风纪律，增加保安队员的消防知识和提高消防安全意识，使其善于处理突发应急事件的能力，从而具备时刻跟公司意志保持一致的作风。

**3、统一的管理理念及服务意识**

以人为本，服务为主，注重对各级保安员的关心、激励、挖潜，做到人尽其才，并积极培养外派保安人员的创新性、全方位的服务意识，以业主的服务为焦点，对业主的不断转变的观念和不断扩展的合理需求给予最大限度的满足。

**4、统一的管理目标**

“接一客户，创一方文明，保一方平安，树一个品牌。”着力实施品牌战略和形象工程，深化倡导我公司管理实践中一直坚持的科学发展观，信守““以质量求生存，以信誉求发展”的经营方针，通过专业精细化管理，确保区域安全，优美环境，从而提升品牌形象，达到社会效益、环境效益、经济效益良性循环发展。

### 二、工作计划

按照招标文件中用户需求的要求，我公司依据管理方式和管理运作流程，按照轻重有序、科学实效的原则，拟定如下安保工作实施计划：

**（一）安保前期工作计划**

1）拟订安保方案：对项目展开深入的调查研究，了解音乐节整个活动的定位和特点，及活动场地的整体设置，从而从管理的角度，提出合理化建议并拟订严密的安保方案；

2）组建安保队伍，对公司现职保安人员按用户需求进行严格挑选，进行临时强化安保培训后再上岗；

3）制定大型活动安保纪律：按照我公司的ISO9001质量管理体系制订的大型活动安保保安规章制度，对各临时安保岗位执行切合实际的制度和考核机制；

4）与主办方进行沟通与衔接：了解主办方的组织架构等部门职能权限，进而相互衔接工作，共同组织安保工作，并在安保前期开展协调会议，完善音乐节安保协调机制。

5）对各类资料进收集、科学的分类、建档和归档，并在经后的的其它项目管理、服务中进行合理的运用。

**（二）正式安保工作计划**

1）、对音乐节外场各区域的安保力量安排：主要包括对球场外的道路交通安全与通畅、周边4块停车场地和公交车站的秩序维护。

2）对音乐节观演现场的安保力量安排：主要包括第一、第二道安检检票通道的安特保部署、内场摇滚区与观演区的秩序维护、球场大门口隔离区安全措施、后台演职人员及下榻宾馆的安保安排

3）、消防、治安等突发事件的应急处理方案。

4）、与相关各部门之间的接洽与联洛。

## 第四章 人员的配备、培训、管理与人员工资测算的合理性

### 第一节 项目安保人员的配备

**一、现场安保应急处置指挥部**

我们公司以《大型群体性活动安全管理条例》为依据，为项目成立安全保卫应急指挥部，具体负责组织、协调本次活动的安保应急工作。一旦出现火灾、骚乱、踩踏、恐怖袭击等突发事件，在现场的指挥部和工作人员按照已经制定的“2015阿拉音乐节”现场安全应急预案实施报警、疏散观众和演职人员进行撤场的保护等工作。

现场安保应急指挥部：

总指挥： 全面安保工作

副总指挥： 演唱会现场安保工作

成员： 演唱会外围道路交通安保工作

演唱会后台及演职人员安保工作

临时力量调度及应急预案执行

安保力量配备：

1、特保人员 140人：年龄35周岁以下；身高1.75m以上，体格强壮；有执行重大活动及警卫经验。

2、保安人员：40岁以下，身体健康

以上配备全部由我公司在职安保力量中挑选，并100%执证上岗。并配置成两大块：

第一块为启新高尔夫球场外的道路交通安全与通畅；

第二块为启新高尔夫球场内观演现场的秩序维护与人员安全保障。

### 第二节 项目安保人员培训计划

在“2015阿拉音乐节”这样的大型活动中，安保人员的素质是做好安全保卫工作的重要环节。要提高安保人员的技能，必须加强上岗前的培训。本公司在安保力量的规范化培训中，建立了统一的安保力量勤务培训标准和考核规范，确保证每个安保人员都能胜任岗位。我们还经常组织人员赴先进兄弟单位参观学习，借鉴他人的先进经验，增强管理人员的感性认识，并制定高起点、高标准的内部管理制度，制定职能部门的工作范围和职能、岗位职责和各类保安服务管理人员的工作标准，优化服务标准流程，规范保安服务管理人员的行为，提高管理人员的管理水平、业务水平、政策水平。

**一、培训目的**

为给客户提供尽善尽美的安保服务，对全体保安队员在平时培训演练的基础上进行临时大型活动安保强化培训，让他们掌握并不断固化各项规章制度在心中，明确本人、本岗的职责、权力、义务，严格执行操作规程、规范言行举止、仪容仪表，并树立良好的形象。

**二、培训目标**

培训的目标针对管理者而言，目的是在服务态度、管理与专业知识、业务能力三个方面改变、加强或改进安保人员的行为或表现，所有队员的培训目标就是使各级管理人员的思想素质、专业素质及管理水平达到要求，实现公司对客户的服务承诺，为广大客户提供优质、可靠、周全、高效的服务。

为此我们制定了针对本项目安全管理服务培训方案，确立了项目临时强化培训计划。公司将采用全方位、多层次地进行培训，重点开展专业知识培训、安保管理知识培训，提高员工的综合素质。同时，我们确定了“全员培训、全过程考核”的培训方针，使培训真正落实到实处。并且，在理论培训的基础上，增加实战演练这个安保培训的重要环节，以增加安保人员的实战经验，堵住安全漏洞，从而增进各部门间的协调配合，完善安保方案。

**三、培训方式**

保安员综合素质参差不齐，针对人员组成的特性，结合以往的培训经验，我公司在人员培训上往往采取以下几种方式：

1、业务学习

集中培训方式：由队长组织，由公司统一组织安排实施。公司培训对象主要从队长抓起，先期组织队长到公司进行业务技能和理论培训，提高基层管理人员素质，不断提高队长的管理和组织能力，要求严格做好各项培训记录，杜绝走形式、走过场，使培训都能达到公司培训的目的和计划。

分散培训：此项培训主要针对新队员和老队员分开培训，目的能使新队员迅速进入工作状态，熟悉各项业务技能，同时在原基础上增加老队员的培训内容，如各类案例的分析和事件处理技巧等，分开的目的是为了避免长时间新老队员参与一起培训使新队员跟不上、老队员不耐烦。

另外，在以上两项培训方式的基础上，增加一些活泼可行的培训方式，避免队员对培训产生厌倦感，如提问式，座谈式，观看一些服务技巧录像等。

2、军事培训

安保工作具有一定的特殊性，每一名保安都肩负着保卫客户安全的责任和义务，因此，对于保安员的体能及军事训练必须常抓不懈，对于保安员的军事训练我公司采取单兵训练和班组训练。

（1）、单兵训练：由班队长组织单兵训练，培训内容主要从基本队列开始，纠正队员形体，同时加入体能训练，如俯卧撑、仰卧起坐、跑步、爬楼等。

（2）、班组训练：主要体现保安队伍整体的军容、军貌，此项培训在公司的组织下进行，培训对象是全体队员或部分队员，根据驻勤单位情况而定，内容为班列对、拳术等。

（3）、班队培训：安保工作前组织挑选的的班队长到公司进行一次列队、体能训练，目的是为了统一各项动作统一口令，提高班队长的军事素质

* **新进保安员培训计划表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 培训内容 | 时间 | 授课方 | 培训对象 | 培训方式 | 培训目标 |
| 1 | 公司质量手册、操作规程和各项规章制度 | 5天 | 公司 | 新进保安 | 内部授课 | 了解公司运作方式 |
| 2 | 员工礼仪、形象培训 | 2天 | 公司 | 新进保安 | 内部授课 | 提升服务质量、体现服务宗旨 |
| 3 | 岗位职责培训 | 2天 | 公司 | 新进保安 | 内部授课 | 掌握本职工作运作程序 |
| 4 | 技术设施培训 | 2天 | 公司 | 新进保安 | 内部授课 | 掌握技术设施使用与保养的要领 |
| 5 | 职业道德培训 | 2天 | 公司 | 新进保安 | 内部授课 | 提高服务水平和管理水平、增强责任意识 |
| 6 | 现场业主培训 | 2天 | 业主 | 全体派驻保安 | 业主授课 | 掌握和了解业主的要求、责任区内的相关情况 |

* **保安临时强化培训计划表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 培训内容 | 时间 | 授课方 | 培训对象 | 培训方式 | 培训目标 |
| 1 | 保安服务基础培训 | 3天 | 聘请专家 | 队长 | 内部授课 | 增加队长管理水平及提高与业主间的沟通技巧 |
| 2 | ISO9001:2008质量培训 | 2天 | 公司 | 全体队员 | 轮流内部授课或者现场授课 | 提高保安员管理水平和服务质量 |
| 3 | 参加政府主管部门举行的业务培训 | 另记 | 有关部门 | 相关人员 | 外部授课 | 提升服务质量、体现服务宗旨 |
| 4 | 员工礼仪、形象再培训 | 2天 | 公司 | 全体队员 | 轮流内部授课或者现场授课 | 掌握技术设施使用与保养的要领 |
| 5 | 保安人员工作、素质培训 | 2天 | 公司 | 全体队员 | 轮流内部授课或者现场授课 | 完善保安人员的工作范围和职责 |
| 6 | 技防培训 | 2天 | 业主 | 相关人员 | 轮流内部授课或者现场授课 | 完善技防设施的功能 |

### 第三节 安保人员的管理

**一、规章制度**

管理的规章制度和业务档案的建立与管理是我们公司不断进步不断发展的武器，在不断统一规范的同时我们引进ISO9001体系，严格的按照体系的步骤来进行封闭式日常的管理工作。

（1）

公众管理制度

公众管理制度

（2）

岗位责任制

（3）

维护运作制度

（4）

人员考核制度

管理服务

运作

规范用户行为

质量监督检查

规范岗位职责

管理规章制度

**（一）、内部管理规章制度从两个层面全面建立：**

1）、管理层层面：各部门工作职责、员工岗位职责、员工考核办法、财务制度、客户合同管理、装备管理、工资管理、档案管理、车辆使用管理、督查制度等。

2）、保安队员层面：根据“2015阿拉音乐节”安保服务项目的安保特点，及多年的保安管理经验累积制订了全面、可行的《保安管理手册》、《大型活动保安管理手册》。内容包括保安队员职责；保安队员岗位职责；保安队员岗位工作标准；保安队员岗位操作规定；保安队员培训；交接班、会议、请示报告、请消假、内务卫生、仪容仪表制度；奖罚制度（考核细则）；录用、辞职、辞退规定；考勤规定；器械使用规定；突发事件应急处置程序（方法）等。

**（二）针对本项目的保安队员考核制度及标准**

管理人员考核制度——《员工考核及奖惩办法》。

管理人员考核标准——《员工工作评定表》、《员工年度考核鉴定表》（年终考核）。考核成绩作为员工绩效工资的发放依据，年终汇总，填写《员工年度考核鉴定表》，汇总成绩作为员工年终奖金发放及晋级、降级的主要依据。

**（三）内部岗位责任制**

各个岗位的员工都应接受项目负责人的统一领导，敬职于自己的岗位职责，并对自己分担的工作负全面的责任，做到责任、权限、职位三方面到位，以保障管理工作的正常运作。

**二、****保安人员安全文明规范**

**（一）、公司《保安员手册》对行为规范和仪容仪表要求如下：**

（1）、热爱保安管理工作，努力钻研保安管理专业技术知识，认真、及时地完成本职工作。

（2）、忠诚正直，严守信用，关心集体，团结同事，不弄虚作假，不阳奉阴违，不向客户收受或索取任何形式的礼物或佣金。

（3）、自觉维护客户声誉，要求部门之间、员工之间具有真诚合作的精神，高效率地为客户排忧解难，急客户之所急，不互相推诿、扯皮。

（4）、具有强烈的质量意识和安全观念，贯彻质量体系，遵守操作规程，杜绝责任事故。

（5）、提倡勤俭办企业，自觉为单位增收节支，千方百计降低各项管理费用。

（6）、工作时间要穿统一的工作服。外出办事时允许穿其他服装。

（7）、工作时间要佩戴工作牌，统一佩挂在左胸处。

（8）、遵守劳动纪律。不迟到，不早退，不旷工，工作时间不吃零食，不炒股票，不串岗闲聊，不看与工作业务无关的书籍和杂志，不做与工作无关的事情。

（9）、讲究仪表，树立文明健康的形象。工作时间不坦胸露背，不在办公区域吸烟，禁止随地乱丢烟头。不佩戴戒指、耳环和过于外露的项链、手链等饰物，不留长指甲。男员工不准留长发、长胡须；女员工不得上浓装，不得在指甲上涂色。

（10）、注重文明礼貌。对客户和同事要面带微笑，多用敬语，“请”、“谢”字不离口。所有外来电话，务必在三响之内接答，接电话时先说“您好”，报单位。对客户和群众任何时候不准讲“不知道”、“不是我的事”。要注意称呼客户姓氏，未知姓氏之前，要称呼“先生”或“小姐”、“女士”，杜绝“喂”字称呼。

（11）、环境管理，要身先士卒。要保持办公室和其它管理用房的清洁卫生。个人桌面整齐干净，玻璃板下不乱压图片、名片、饰物等。做到不随地吐痰，不乱丢杂物，不讲脏话、粗话，不损坏公物，不乱停放车辆。在集体宿舍居住的员工必须保持宿舍清洁、安静，不留外人在宿舍过夜。

（12）、遵守国家法律、法规和深圳市民公约。不酗酒，不打架斗殴，不参与黄、赌、毒等违法行为。

（13）、注意保密。未经批准，员工不得向外界传播或提供有关梅林一村管理处及公司之任何资料，管理处的一切有关文件和资料不得交给无关人员。如有他人参观、学习或咨询，应由管理处统一安排接待。

**（二）仪容仪表细则**

员工的着装、标志是公司形象的重要组成部分，也是企业文化的重要体现，公司把仪表、仪容、言行举止等软件因素纳入规范化管理范畴，并作为一项长期的工作来抓，全面提高企业的信誉度和队伍的形象。

一）制服： 上班需要按标准穿着制服，且保持干净、熨烫平整；工作牌佩带不歪扭，配带在制服上左锁骨下3-4寸的位置（约一个横向的手掌距离）。

二）仪表修饰：

1、上岗前要整理仪容。

2、男保安不得留胡须及鬓角，每日检查并勤于剪剃，保持面部整洁。

3、手部保持指甲干净、修剪平整无污垢，不得留长指甲（长度不得超过指尖）和涂有色指甲油。

三）鞋袜：

1、穿深色袜。

2、鞋面干净，穿皮鞋的颜色为黑色，其他人员为黑色或深色，并保持鞋面光亮。

四）头发发饰：

1、人员要保持头发整洁，不留另类的发型。

2、不得理光头，前发不俯额、侧发不掩耳、后发不及领。

五）站姿：

1、双腿并拢站直，挺胸收腹，双手自然下垂，由裤缝处，也可双手背在身体后或交叉放在身体前面两脚略分开些，与肩同宽。

2、两手不可插于口袋中，不可倚、靠、趴、勾、交手抱臂等。

六）坐姿：

入座轻缓，坐直并坐满2/3，后背挺直，腰部挺起双肩放松平放手自然放在膝盖上，双膝并拢。

七）走姿： 1、行走轻而稳，抬头挺胸收腹，肩平身直，手臂松驰，在两侧自然摆动。

2、脚步间隔适中，不要大踏步行走、跑动。

3、与上级、同事、宾客相遇时，应点头致意或问好。

**三、消防安全管理制度**

贯彻“预防为主，防消结合”的工作方针，实行人防、技防的有效结合，以消防监控中心为指挥中心，利用先进的消防监控系统和消防设备设施，执行日常消防防范工作。

消防管理工作必须常抓不懈，通过各种形式，加强保安队员的消防意识和技能培训。核心人员持证上岗，保证保安队员优良素质，组建一支反应迅速，技术过硬的义务消防队，按时对消防系统进行联动测试，定期进行消防演习，提高保安人员防火。灭火技能。

（一）消防监控设施管理

消防监控系统主要对客户单位的消防设施、设备的状态进行监控，在发生消防事故时，自动进行灭火救灾。

1）、消防监控中心值班员24小时对客户单位的消防系统进行监控，发现报警立刻通知值勤保安到现场查看确认，防止超标准使用报警，确属火警则按火警处理程序进行处理、属误报的，查明原因，消除故障，恢复系统。

2）、误报电梯迫降时，立即用对讲机通知电梯内乘客保持镇静，配合解散工作。

3）、定期对消防系统进行巡视检查，检测，发现问题及时排除，保证系统的正常运转。

消防巡视检查的内容：

（1）消防通道是否畅通无阻。

（2）消防器材是否已按要求配备。

（3）消防栓内水枪，水带是否完好。

（4）消防水源是否满足要求。

（5）烟感，温感，喷淋头是否完好。

（6）做好相关记录

在下列场所，应增加巡视频率：

（1）扑灭火灾后的现场。

（2）在动火作业的前后。

（3）重点防火的位置。

（4）装修施工现场。

（5）食品加工区域。

4）、严格执行交接班制度，加强消防监控中心管理，杜绝闲杂人员随意出入。

（二）消防事务管理

1）、客户单位相关负责人负责组建义务消防队，不定期检查，指导客户单位消防管理工作及处理及处理消防管理中的重大问题。

2）、定期对消防管理工作进行检查和指导。

3）、坚持“预防为主，防消结合”，做好客户单位的消防工作。

4）、做好消防培训工作，使所有保安队员都具备相应的消防知识，能够熟练使用各种消防器材、设施。

5）、做好消防宣传工作，利用网络等媒体宣传有关消防及救生知识，组织消防知识竞赛，使所有用户都能具备一定的消防常识。加强对义务消防员消防知识和业务技能的培训，定期进行消防实战演习，内容包括：人员逃生，救生，常用消防工具的使用，火灾时人员紧急疏散，客户单位每个区域各消防系统的功能检测等。

**（三）防火管理**

防火管理是消防工作的重点，加强监控中心的监控和日常巡视检查，发现事故隐患及时排除，保持消防设备设施完好，是消防安全管理工作的根本目的。对火灾隐患较多的地方，除严格按公司规章制度和客户单位有关规章制度实施管理外，应加大消防检查力度，特别对易污染的烟感，温感，喷淋头经常进行清洗，保持设备设施的正常工作状态。

**四、保安人员服务考核制度及标准**

为了充分调动保安队员的工作积极性、主动性、加强组织纪律性，提高竞争意识，开展劳动竞赛，促进工作，特制定保安员工作考核及奖惩制度。

（一）、考核种类：考核分月考核和年考核，月考核由队长进行评比打分，年考核由公司项目经理与队长组成考核小组进行评比打分，日常的记录、检查由队长进行记录。

（二）、考核频度：考核每月进行一次，年度总评一次。

（三）、考核标准：考核内容及标准详见考核表。

（四）、奖惩

1．每季度月考核平均在9分以上为达标，可领取当季度金额奖金；9—8.9分为基本达标，可领取当季度奖金的90%，7—7.9分可领取当季度奖金的80%，6—6.9分领取当季度奖金50%，6分以下取消当季度奖金；

2．年度扣分累计在职0分，可领取全额年终奖，扣分在职0～40分之间的可领取对应百分比的年终奖，扣分在40分以上者取消年终奖；

3．连续三个月考核在9.5分以上者，季度奖可上浮10%；

4．连续二个月考核有6分以下者解除劳动合同或给予行政处分；

5．年度考核评为先进工作者，年终奖可上浮10%。

（五）、适用范围，全体保安队员。

**附表：保安队员岗位考核细则表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核项目 | 序号 | 考核内容 | 结果说明 |
| 仪容  仪表  （10%） | 1 | 按规定统一穿着制服、佩戴工作证、其他必要装备等。 |  |
| 2 | 不准留长发、胡须、留长指甲、不得随地吐痰，不得在工作场所内吸烟等。 |  |
| 3 | 微笑服务；当班期间，有上级领导、高级访客带客经过岗位时要求敬礼,敬礼姿势较准确。 |  |
| 4 | 举止文明大方；动作手势规范、准确、有力；不可将手插入口袋，不可勾肩搭背。 |  |
| 服务  态度  （10%） | 1 | 精神饱满、热情，按规定使用礼貌用语，主动与客户单位工作人员或同事打招呼；工作过程中使用规范礼貌用语，微笑服务，热情待客。 |  |
| 2 | 服务意识良好，能够积极接受客户或同事的意见，不与客户或同事发生争吵或有失敬、失礼的行为。 |  |
| 工作  纪律  （25%） | 1 | 按规定作息时间提前10分钟到上班（如迟到、早退各扣1分/次，无打卡记录扣1分/次，旷工一天扣5分/次） |  |
| 2 | 上班时不得擅自离岗、脱岗、串岗、睡岗（违犯扣5分/次）；不聚众闲聊、不做与本职工作无关的事情（违犯扣3分/次）。 |  |
| 3 | 诚实公正谦洁、遵守公司各项规章制度，服从领导、听从指挥，对领导工作指示及安排无不执行或蓄意违抗现象。 |  |
| 4 | 严禁酗酒后上岗。 |  |
| 工作  要求  （55%） | 日常管理  25% | 1当值时,发生案件未及时处理报告的。 |  |
| 2值班时干私事或其它娱乐活动的。 |  |
| 3不按规定时间巡查或不作记录和记录不实、书写不规范、有涂改的。 |  |
| 4损坏或丢失警戒装备(除照价赔偿外另作扣分处理)。 |  |
| 5执勤中私自扣留业主的物品或证件不归还或不上缴；擅自处理或挪用的;视情节扣分或作违纪辞退处理。 |  |
| 车辆管理  20% | 1当班时不按规定发卡、收卡或丢失车辆出入卡(智能卡)的。 |  |
| 2不按规定指挥车辆出入或停放的；利用职能之便,故意刁难车主的。 |  |
| 3对停车场内的消防设施设备不按时巡查、检修及记录的。 |  |
| 4车辆没按规定停放或停放不整齐,巡查时未及时整理的或未阻止违章停放的。 |  |
| 消防  10% | 1未及时发现制止各种消防隐患,当值区域责任范围内无消防安全案件。 |  |
| 2定期检查客户单位内各区域消防设施设备,确保完好,发现问题及时上报。 |  |

### 第四节 人员工资测算的合理性

我公司针对贵项目实际情况作出如下安保人员费用的明细报价：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 特保队员报价  (元/人/天) | 保安人员报价(元/人/天) | 说明 |
| 1 | 保安工资 |  |  |  |
| 2 | 人身意外商业保险 |  |  |  |
| 3 | 工作餐 |  |  |  |
| 4 | 矿泉水 |  |  |  |
| 5 | 保安大巴、专车费 |  |  |  |
| 6 | 设备损耗 |  |  |  |
| 7 | 通信补贴 |  |  |  |
| 8 | 临时强化特训费 |  |  |  |
| **9** | **人工成本小计** |  |  |  |
| 10 | 管理费 |  |  | 8% |
| 11 | 合理利润 |  |  | 6% |
| 12 | 税金 |  |  | 6% |
| **13** | **人员单价合计** |  |  |  |
| 14 | 人数 |  |  |  |
| 15 | 安保天数 |  |  |  |
| **16** | **总价** |  |  |  |
| **17** | **投标报价合计** |  |  |  |

明细报价中包括安保人员的工资开支、意外商业保险、工作餐费用、饮料矿泉水、安保人员包车费用、借用设备的折旧损耗、安保人员的通信补助和安保前期临时强化特训费用。我方安保人员统一着保安服，100%持证上岗，并提供安保设备，包括对讲机100台，安检门8道，交通指挥棒100根。

安保人员最终报价为特保人员 /人/天,保安人员为 /人/天，此费用为最终单人费用，客户单位不需再支付任何费用。

## 第五章 保安服务的具体措施

我公司对于这个“2015阿拉音乐节”安保服务项目可谓机遇和挑战并存，根据多年的公共安保服务经验和进一步对项目进行详细的分析之后，我们将坚持以客户安全服务为中心，坚持社会效益、经济效益相结合，坚持行业管理与专业服务相结合等服务原则，全面实施组织保障体系、整体运作体系、信息反馈体系的整体科学运行管理，以期顺利完成“2015阿拉音乐节”的安保任务。

### 一、做好“2015阿拉音乐节”安保工作的基础调查和隐患排查

了解掌握音乐节的基本情况是做好音乐节安全保卫工作的前提和条件。在基础调查工作中,主要围绕音乐节所涉及的参与人员、活动时间、晚会的编排内容、内场外场场地的具体点线等几个方面进行，特别是场地的调查，要深入掌握基本情况，如地形地貌、场地面积、结构、通道、停车场地及内部消防设施情况以及周边有无危爆物品,有无危房和其他治安、交通、消防隐患。在深入调查的基础上进行评估,对有碍于音乐节安全顺利进行的消极因素向主办单位立即提出整改意见。

### 二、安全保卫工作方案的制定

在对“2015阿拉音乐节”活动进行基础调查的前提下根据项目具体情况制定较强针对性的工作方案，因情施策针对此次音乐节活动的特点采取相应的措施和要求有针对性地部署安保力量。在方案的设计上采取多样性的形式与各相关部门一起进行讨论和设计，并着眼于安保工作的内容和实际效果。

### 三、动员部署和业务培训

“2015阿拉音乐节”安保工作的具体组织实施，归根到底是由全体安保队员具体承担，为了将方案的目标、意图、设想以及具体的措施和要求贯彻下去，就有必要进行动员部署和业务培训，使参战的安保队员在安保工作中能体现安保工作整体部署和意图。对一些日常接触不多的安保工作内容还需要进行专门的业务培训，目的是使参战安保队员熟悉安保工作的要求和规范，从而在安保工作中更好地发挥作用。

### 四、与主办方一起构建现场安保指挥部

现场的安全保卫方案以《大型群体性活动安全管理条例》为依据，与主办方相关组织与人员成立安全保卫指挥部，安保前期落实安保工作预演，演唱会期间负责组织、协调本次活动的全面安保及应急处置工作，顺利完成演唱会的安保任务。假若期间一旦出现火灾、骚乱、踩踏、恐怖袭击等突发事件，在现场的指挥部和工作人员按照已经制定的大型活动现场安全应急预案实施报警、疏散观众和演职人员进行撤场的保护等工作。

### 五、现场安保力量具体部署和分工

现场安全保卫是整场音乐节活动的重中之重，我们对整个活动的安保力量配置分为二大块：

第一块为启新高尔夫球场外的道路交通安全与通畅；

第二块为启新高尔夫球场内观演现场的秩序维护与人员安全保障。

具体部署如下：

**1、道路交通、停车场地现场指挥安保人员配置：**

在音乐节活动期间，确保道路通畅与车辆的有序停放是保证本次音乐节成功的首要也是必备要素，为此，按组委会的要求对本次活动的道路与车辆停放和人员的有序疏散做了详细的方案。

**1）安保区域情况：**

目前在启新周边的停车场有四块：A、随风度假酒店（地面与地下）停车场约500多个车位；B、环湖南路风景名胜区停车场（地面）约200个车位；C、启新度假区（地面）停车约450个车位；D、环湖东路韩岭（地面）停车场约200个车位，共计约1350个停车位。

****

**2）交通安保配置：**主要用于车辆疏导,共配置200名保安。

a、四个停车场入口的马路二边配5个，其中随风度假酒店地下停车场入口处的弯道(急弯)前配置2名引导保安；

b、停车场内各配5个引导保安；

c、在每个停车场至启新的马路二边配备50个安保，防止观众在马路边随意停靠，

d、公交停靠站点与调度10人。

**2、音乐节现场安保区域分布及力量配置：**

音乐节现场安保配置为为外围（第一道安检、检票处）与内场（第二道检票口）等通道的安特保人员部署，着重考虑摇滚区与观演区内的秩序维护，这个区块主要由特保、保安等二个部门人员组成，详细安排各区域特、安人员配备，防止无票人员冲场、拥挤、踩踏等恶性事件发生。

**A：外围（第一道安检、检票处）通道:**

在启新大门入口设立六道安全门与检票口，每个安检入口设2个安检人员与4个检票人员，安检人员由特保负责，检票人员由保安公司负责进行首道检票撕票，所有观众必须凭门票入场。本区域安排*特保12名*，保安24名。

**B：内场（第二道检票口）通道：**

在进入高尔夫练球场（酒店大堂）东西二侧，东侧二道每道设4个检票通道，西侧设3个检票口。每个检票口设专业检票人员1个，安保2个。专业检票人员进行电子检票，安保人员进行第二次撕票。三个口另再配备2名保安人员维护秩序，发现假票由这2个安保带离进行处理，便于观众顺利入场及快速疏散。该区域人员安排：专业检票人员11个，安保人员56个。

**C：内场摇滚区与观演区：**

舞台前通道内，在T型台的二侧各安排50个特保，本区域共需*100名特保*。

T台二侧摇滚区内每个区50个安保，本区块共需100名安保。

观演区前沿与摇滚区通道，长度100米，安排*28名特保*、30个安保。

观演区分左右二块，中间分开，每个区块安排50名安保人员，共计100名。

**D：启新高尔夫球场大门入口区：**

为严防场外无票人员拥挤、起哄，从而影响演出正常进行，特别在启新高尔夫球场大门入口区域设安全隔离区。缓冲区拉上警戒线与隔离带，由保安人员值勤，并负责维持秩序，该区域安排保安人员50名。



A、B、C各区域配置特保及保安力量主要维持演出过程中的秩序维护和应急疏散，发生拥挤及时分散、驱离，维护现场秩序的平稳与安全。根据以上安保力量安排，再配备100名数量的保安人员原地待命，以防发生突发事件。

**3、演职人员的安全保卫**

1）演职人员入住宾馆前先行联络下榻宾馆保卫，做到外松内紧，部分楼层做到专人警卫，非演职方人员，除主办方核心工作人员和专职楼层服务员外，其他人员一律不得进入该楼层，主要演员如要出房间外出活动必须先行通知组委会安全负责人员，由专人布置好警卫并派专用电梯上下接送。

2）音乐节现场设立演职人员专门通道，每个演职人员出入演出场地一律配置10名保安工作人员。杜绝粉丝围堵演职人员，防止人员拥挤踩踏事件发生。

3）行程安保

演职人员车队行车路线、时间提前安排并报公安交警部门，落实行车路线及回程时间，组委会工作用车则由交警部门发放音乐节期间专车通行证。

主要行程为：宾馆－演出场地之间的往返。

4）演出现场化妆室安保

演出现场及化妆室安保主要是严格区分指挥证、演职证和场地工作证的分别，做到认证不认人，把无证人员杜绝于后台警戒线外。

安保人员：10名。

**4、硬件工程安全保卫**

对硬件工程进行治安、消防安全保卫，包括演唱会基础舞台搭建、演唱会灯光音响等器材装卸期间的消防安全工作及外围动火售卖点的消防安全工作。在演唱会灯光音响等器材装卸期间配备专人看守，以防止演出器材丢失。

**5、现场安保力量具体分工**

1)、停车场安保工作：主要负责指挥车辆停放，做好车辆的安全看护工作。

（1）、确定候车区域（停车场外围公路两侧）；

（2）、车场指派专人负责车型分类引导、指挥车辆停放；保证往来道路畅通；

（3）、现场泊车员不定时巡逻，防止盗窃和破坏车辆事件发生；

（4）、严格管控车场车辆，严禁出租车及各类客车在现场滞留，引发车辆拥堵；

（5）、做好各类安全提示和警示公众，防止车内遗留财物引发各类纠纷；

（6）、若车辆出现擦挂、碰撞等现象，若较严重则维护好现场，第一时间报告现场负责人并及时联系交警部门处理，若较轻责任明确的则拍照取证后驶至路旁等待交警部门快速处理。

2)、出入口安保工作：负责协助检票及人员出入场的秩序管理以及在出现紧急情况时，组织人员疏散，保证人员人身安全；

（1）、协助现场工作人员做好检票工作，禁止商贩等无关人员进入现场；

（2）、保证出入口进出人员畅通有序，防止踩踏事件的发生；

（3）、做好安全检查工作，防止携带易燃易爆、管制刀具、有毒物品的不法分子进入现场；

（4）、如遇有紧急突发事件，做好现场人员的引导和疏散；

（5）、做好现场宣传和解释工作，防止工作人员与观众发生口角和冲突。

3)、现场秩序特保、保安工作：负责观演区域的治安防范工作；

（1）、负责现场正常秩序的维护；

（2）、保证演职人员的人身及财务安全

（3）、各区域负责人员做好现场的秩序维护，防止起哄、破坏、阻扰正常演出的事件发生；

（4）、入场时引导人员有序到达指定区域，退场时引导人员有序退场，防止一切拥挤、踩踏事件；

（5）、密切关注现场情况，防止不法分子趁机盗窃观众财物及公司财产；

（6）、密切关注舞台冷光、焰火的消防安全；

（7）、配合工作人员做好现场服务，防止意外损伤，发现特殊情况立即上报并做好相应安抚工作。

4)、应急巡逻安保工作：负责对现场进行巡逻并应对突发事件消防的应急处理，配备医用药箱2个，手推式灭火器2具、2公斤干粉灭火器10具。

（1）、巡逻小组不定时对场内外进行巡视，及时发现隐患并作出相应处理；

（2）、监督、督导现场执勤人员，确保安防工作保质保量进行，维护公司品牌形象；

（3）、如现场出现紧急状况，上报负责人后根据实际情况作出相应处理方法，控制事态扩大化；

（4）、不定时对现场各类设施设备进行检查，发现情况立即上报相关人员；

（5）、不定时对应急通道及通道设施进行检查，保证应急通道的畅通；

（6）、做好消防应急准备工作，确保现场消防设备的正常使用；

（7）、确保应急药品的供应，负责现场紧急情况发生后的救护工作和人员疏散工作，若发现有人员突发疾病等事故，及时上报负责人，联系当地120并做好现场的急救工作。

**6、警力安保工作**

音乐节前期筹备至结束，主办方须联络东钱湖区公安局、消防大队，交警大队、保安公司及自备工作人员等。

### 六、音乐节活动现场的防范控制措施

1、对入场人员的安检安保控制：为最大限度保障音乐节活动的安全，所有入场人员须进行安全扫描门安检，工作人员必须佩戴工作证方可进场，认证不认人。为了确保活动的安全，所有进入场地的观众必须接受安全工作检查，对拒不配合的，一律不得入场；对强硬闯入的，现场安保人员予以现场制止，现场保安员要及时予以劝阻，对不听从劝阻态度强硬的，带离现场，并移交公安机关处理。

2、对活动现场治安动态的控制：由于活动现场人员密集，一些不法人员混迹其中，伺机作案。要组织现场保卫力量落实岗位责任制，注意发现和盘查可疑人员和物品，同时对那些伺机作案人员，落实盯控措施，及时打击现行违法行为。

3、对活动场地安全的控制：由于音乐节现场是封闭管理的场地，除了查验票证外，对一些重要的区域，还需要进行搜爆检查及设置安全门对进场人员进行人身检查，通过安全检查，防止易燃易爆、管制刀具以及其他违禁物品进入活动现场构成危害。

4、对活动场地人流静态和动态的控制：在大型活动中，对人流的控制具有十分重要的意义，总的原则是 宜散不宜聚!对有固定座位的区域实施静态控制，对摇滚区的观众实施严格的动态控制，防止拥挤和踩踏。

5、安排机动力量以备急需：组织防御性机动力量小组和攻击性的机动力量小组。防御性机动力量小组是为了维护演唱会的正常秩序，实行点线面的常态控制，对重点地段、区域、人物和重点目标实行增援安保，在遇到突发事件时，有效阻挡、隔离、延迟危险发生。攻击性的机动力量小组是在局部安保力量不足时进行增援，应对和防止突发事件向恶性方向发展。

### 七、突发事件应急处置程序

在突发性事故发生后，首位发现事故的工作人员，应立即将现场状况汇报指挥部，同时要以现场观众为重，无条件地承担组织、指挥、抢救、控险等报警任务，要充分利用现代化的交通工具、通讯工具及时做好组织、抢救和报告工作，不得拖延、推诿，否则将追究责任。

突发事件主要包括以下方面:

**（一）拥挤踩踏、伤亡事故：**

活动现场明星演出互动环节时，会出现歌迷和粉丝强烈追捧，造成大批观众向舞台拥挤现象，从而有可能造成踩踏、伤亡事故。

应急处置方案：

1、指挥部立即启动《拥挤踩踏、伤亡事故》应急预案，迅速拨打120、110电话呼救，抢救受伤人员，在规定时间内向上级有关部门报告；

2、演出组停止演出，安保人员护送演员从演员专用绿色通道撤离现场，以免歌迷的冲动而发生意外。同时，利用现场演出音响设备指挥观众服从安保人员指挥有序撤离现场；

3、摇滚区安保人员负责台上演唱人员的安全警戒和应急撤离，阻止观众向舞台拥挤，配合观演区安保人员有序应急疏散现场观众；

4、观演区安保人员按照事先应急预案，有序引导现场观众疏散撤离现场到安全地点。禁止无关人员滞留现场，防止有人故意制造恐慌气氛，避免再次发生事故；

5、备勤安保人员配合医疗救护人员抢救被踩踏或拥挤受伤人员利用科学的方法进行自救和互救，及时送到指定医疗地点救治。

6、事故的善后处理：

踩踏事故发生后要做好各项善后处理工作。

（1）及时向上级行政管理部门报告事故的最新情况，特别是人员伤亡的情况；

（2）组织人员到医院看望受伤人员，协助有关部门处理好治疗、康复和医疗费等敏感问题；

（3）认真接待好家属，并稳定家属情绪；

（4）配合相关部门做好事故调查和善后处理工作。

**拥挤踩踏伤亡事故处置框架图**



**（二）恐怖袭击突发事件：**

活动现场指挥部接到恐怖突发事件预警情报，或者发生恐怖突发事件，看事态的严重程度而定，要是一般的打架斗殴可由保安处理；要是恐怖事件，则不要轻举妄动，要报警并组织人员撤离。

应急处置方案：

a、要是一般的打架斗殴，指挥部立即启动相应应急预案可由现场保安处理，如果事态严重启动《拥挤踩踏、伤亡事故》应急预案，进行处置处理。

b、如果是恐怖袭击突发事件，则不要轻举妄动，要报警并组织人员撤离，迅速拨打120、110、119电话呼救，抢救受伤人员，积极维持现场秩序，防止现场失控，阻止事态恶化。在规定时间内向上级有关部门报告，同时做好伤亡者家属的工作，配合政府职能部门，服从统一指挥和力量调集。

恐怖袭击突发事件处置框架图



**（三）舞台设备发生火灾和供电断电：**

**1、发生火灾：**

（1）主办方工作人员及时切断电源并以现场备用灭火器扑灭火势；

（2）安保工作人员开通全部安全通道，启动《拥挤踩踏、伤亡事故》应急预案，指挥组织在场群众迅速撤至安全地带；

（3）火势较大情况下，指挥部组织人员及时展开营救，同时启动《鄞州保安消防灭火应急预案》，并在第一时间打120、110、119报警。

**2、供电断电：**

（1）主办方维修安全组人员启动紧急照明系统；

（2）现场保安人员积极维持秩序，利用手中扩音器指挥组织观众，防止现场失控，阻止事态恶化。

**（四）工作人员和观众冲突：**

当安保人员在执勤中与观众发生争执时，安全协调组要按照其工作职责，耐心冷静规劝观众，妥善处臵，避免冲突，扩大事态。对个别不听劝阻的，出现哄闹、滋事等治安事件要强行带离现场，交公安机关审查处理，以保证活动顺利安全。

**（五）现场急救：**

当演职人员及观众发病及受伤事件时，现场工作安保人员应及时疏散人群联系现场急救医生进行救急并安排到现场急救车内。

**（六）醉酒的人闹事或精神病人的应急处理**

1、醉酒者或精神病人失去正常理智，处于不能自控的状态，而对自己或其他人造成伤害，安保人员应及时对其采取控制和监督措施。

2、及时通知醉者或精神病人朋友、亲属，让他们派人领回。

3、醉酒者或精神病人有危害社会出共秩序或侵害他人的行为应及时报指挥部。

**（七）对爆炸物危险物品的应急处理**

1、安保人员在执勤中发现或接到有可疑物品时，要立即向指挥部及有关部门报告，并留守现场，阻止任何人在接触可疑物。

2、指挥部立即组织人员赶到现场，向有关人员了解情况人员初步确认可疑物为危险物品时，立即对附近区域的人员进行疏散，并设立临时警戒线，任何人不得擅自入内。

3、立即向公安机关报案，并向公司领导通报。

4、 对附近区域进行全面搜寻，以消除隐患。

5、待警察到达后协助警察消除爆炸物危险隐患进行调查。

6、如果危险已经发生，报案人员要立即赶到现场协助抢救，转运伤员，稳定人员情绪保护好现场，安置疏散人员。

### 八、安保队员纪律与奖惩

按照保安公司工作要求,为规范管理，照章办事，提高工作质量，结合《保安人员工作守则》，制订了安保队员纪律与奖惩办法：

**奖励类：**

1、执勤中抓获不法分子偷盗的奖励30元。

2、现行抓获一名够治安处罚的违法人员，奖励100元；抓获一名犯罪分子，奖励200元；抓获一名市级以上挂牌的重特大案件的犯罪分子，奖励500元。

3、协助公安部门查破一起治安案件，奖励80元；查破一起刑事案件，奖励150元；查破一起市级以上挂牌的重特大案件，奖励400元。

4、协助扑灭火警火灾，奖励80元。

5、做好人好事，奖励30元；收到锦旗或登报表扬的，奖励200元。

6、敢于揭发或抵制保安人员行贿受贿、弄虚作假等行为的，奖励100元。

7、及时发现并消除各类重大事故隐患，避免损失的，奖励200元。

8、其它行为可酌情奖励。

上述条款中事迹突出、社会影响较大者，奖励金额可提高并将予以通报表扬及申报其它类别的表彰奖励方式。

**处罚类：**

    一）考勤

1、迟到半小时内，每次扣20元。

2、脱岗一次，作旷工处理，扣60元，连续二次以上脱岗作辞退处理。

3、违反《请销假制度》旷工一天者扣60元并以天数累计，三次以上旷工者作辞退处理。

4、 未经领导同意和安排，擅自代班、调班或上连班，对当事双方人员每次扣30元。

二）执勤

1、上岗后，不做与执勤无关的事，不看书报，不与外来人员闲谈、玩耍，不会亲友，违者每次每项扣20元。

2、上岗打瞌睡、打电话聊天、打牌下棋、相互串岗者，每次每项扣30元，上岗后睡觉者扣50元。

3、执勤中按岗位要求需要站立的，必须站立服务，违者的扣20元。

4、在执勤中应文明纠正违章，不得刁难，更不得打人、骂人，违反者每次扣30元。

5、执勤中应及时发现、报告、整改、排除各类不安全隐患和事故，违者每次扣50元。

6、在执勤中对驶入责任区域内车辆乱停、乱放（含大门口摆摊设点）不制止或不按规定收费或收费不出具票证，以工作之便索取他人物质的,每次每项扣50元.

7、严禁酗酒，对酒后上岗和上岗喝酒者，每次扣50元。

8、做好岗位和寝室的清洁卫生，并认真保持，违反者每次扣20元。

9、严格执行交接班制度，做到下班不接，上班不离，违者按脱岗处理并扣60元。

10、执勤记录应认真，如实填写并保持清晰、完整，违者扣30元。

三）仪容仪表

1、保安人员着装必须整齐、干净，帽、帽徽、肩章、领章、臂章、领带、编号、武装带、执勤证等佩带整齐，违反者每次每项扣20元。制服便裤不能混穿，违反者每次扣50元。

2、保安人员不准留长发、胡须、长指甲，蓄发不得露于帽外，违反者每次扣20元。

3、上岗执勤必须精神饱满，严肃认真，态度严谨，不得插手于裤包内，执勤中不准吃零食、吸烟、嬉笑打闹，违者每次扣20元。

4、外出需着保安服时，不得外套其它服装，不得围围巾，违者每次扣20元。

5、 对待他人应举止端庄，有礼有节，不得有损害客户单位形象的行为，违者视其情节扣30元。

四）其他

1、保安人员必须参加公司或客户单位相关部门组织的保安人员相关会议，以及保安部、保安队组织的政治学习、业务知识学习、训练以及考核讲评等有关会议，不得无故缺席或迟到，违反者每次扣20元。

2、未经保安队长或客户单位相关部门领导同意，驻勤点不得留宿亲友或外来人员（含非本执勤点保安人员），更不能留异性朋友住宿，违者扣50元。

3、爱护公物，不丢失、不损坏。严禁擅自动用客户单位内部设备、器材、交通工具，违者除照价赔偿外，扣罚200元。

4、严禁使用客户单位电话谈论私事及收听声讯服务节目，违者除罚款50元外，产生的话费自付。

上述条款中造成重大损失和恶劣影响者，罚款还可以加重。

**责任追究类：**

（一）保安人员在执勤中不严格仔细执行门卫查验制度，致使手续不全的人员、车辆和物资出入境，扣罚60元以上。

（二）保安人员在执勤中不认真彻底履行职责，致使责任区内发生被盗及其它案件、事故，扣罚100以上。

（三）保安人员有上述失职或过错行为，造成客户单位直接或间接经济损失的，将承担直接责任，赔偿经济损失。在重大责任事故中，情节恶劣，后果严重，影响极坏的要送交司法机关处理。

（四）执勤中收受贿赂，徇私舞弊，私放物资出责任区域的，扣罚200以上。情节恶劣，后果严重的，要送交司法机关处理。

（五）派驻上岗单位负责人在上述行为中未履行好管理监督职责的，将追究其间接管理责任，扣罚100元以上，发生重大责任事故应送交司法机关处理。

以上奖励、处罚均由保安公司负责，客户单位相关部门进行考核。

## 第六章 物资装备

在此次“2015阿拉音乐节”安保服务项目中，按照用户需求，安保人员全部统一着保安服装，100%持上岗证，并配置以下物资装备用于项目的安保工作。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 装备名称 | 品牌型号 | 单位 | 数量 |
| 1 | 对讲机 | 摩托罗拉A6 | 只 | 100 |
| 2 | 交通指挥棒 |  | 根 | 100 |
| 3 | 安检门 |  | 道 | 8 |
| 4 | 饮料矿泉水 |  | 批 | 一批 |
| 5 | 大客车 |  | 车次 | 34 |
| 6 | 指挥车 |  | 辆 | 3 |
| 7 | 工作餐 |  | 份 | 850 |
| 8 | 一次性雨衣 |  | 批 | 事先联系组织货源，届时看天气预报后采购 |

投标单位（盖章）：

全权代表（签字）：

日 期：

## 第七章 管理体系认证

## 第八章 类似管理项目数量

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 项目时间  年/月 | 使用单位名称、地址及联系方式 | 项目合同金额（单位：万元） | 备 注 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**合同复印件见第三部分第七条的特定资格条件证明材料部分(第83页～第94页)**

## 第九章 历年获奖情况

**一、2011年省级先进单位**

**二、2012年省级先进单位**

## 第十章 有针对本项目的特点和难点分析，并提出解决问题的措施

“2015阿拉音乐节”致力于打造宁波首个大型湖岸草地音乐节，演出场地选在东钱湖旅游度假区启新高尔夫球场，在项目设置上，以打造属于甬城年轻人的狂欢大Party为核心，创意设置摇滚欢唱、缤纷市集、户外露营三大版块，尤其在“明星”、“湖岸”、“草地”上，将赋予观众全新的体验，更让一场音乐欢唱活动升级成为休闲娱乐商业互动一条龙体验盛会。为此，我们针对本项目的特点，分析了安保工作的特点和难点，并提出解决问题的措施。

一、“2015阿拉音乐节”做为第二届宁波市民文化艺术节的重要组成部分，被列入市政府年度工作报告，活动的顺利举办关系到宁波都市文化发展的整体步伐和形象，而保障活动现场的安保工作圆满成功是整场音乐节活动的重中之重，责任重大。

因此我们要深入实地调查，理清音乐节活动的核心节奏和流程，依托我公司在公共安全领域多年的经验，精心制定安保方案，立足复杂情况设想，预想多种方案并进行演练，把所有的细节事先组织得井井有条、准备就绪，这样在安保现场就会使各项工作都有轻重缓急之分，发生任何事件都能充分应对，把风险与损失降到可接受的最低程度。

二、音乐节场外规划的四个停车区域比较分散，既有地下，又有路面，既有露天场内、又有露天场外停车场，这样就导致了自驾车在路边等候停车的队伍会被分成好几块，交通管制和疏导的安保力量也会比较分散不能集中，如果没有很强的交通疏导措施，就会造成整条环湖南路的堵塞。

针对这个问题，我们制定交通疏导预案，在两头停车点前设置尽量多的交通导示牌、停车点标示图，在开场前把安保力量尽量布置在道路上指挥、疏导自驾车观众，严禁随意调头、倒车、加塞等情形发生，一个停车场地停满后立即关闭入口，疏导车辆驶往下一未满停车场地。如果发生车辆事故，立即按预案处置，保障交通畅通。

三、音乐节创意设置摇滚欢唱、缤纷市集、户外露营三大版块，在“明星”、“湖岸”、“草地”上，将会赋予观众全新的体验。这样的场景布置也给我们的安保、消防工作带来许多挑战，特别是集市区与游戏区，商品琳琅满目、游戏丰富多彩，但造成活动人员和物质的集中、局部的持续动火，消防隐患凸现。

我们在依照《消防法》制定消防预案的期间，将咨询消防部门对现场消防预案进行指导和提出问题，并组织主办单位及时纠正和整改。在露营场地、集市区的安保力量布置上，落实责任，明确分工，对观众的露营进行有序引导，在集市区重点放置灭火器材，并安排安保人员进行演练，熟悉集市区周边安全通道，并时刻注意各类人员动向，防止过多聚集。

# 第三部分 资格证明文件

## 一、投标单位声明函

（参考样式）

 　　根据《政府采购法实施条例》、财政部《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）和宁波市文化馆《关于政府采购促进中小企业发展若干问题的通知》（甬采购办[2012]1427号）的规定，本单位郑重声明：

　　1.在本项目投标响应截止时间前3年内，本单位没有因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚的重大违法记录。

2.依据工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定的划分标准，本单位为\_中型\_（大型、中型、小型、微型、不划型）企业，其中所属行业为\_租赁和商务服务业\_\_\_\_、上年末从业人员\_\_\_人、上年营业收入万元、上年资产总额\_\_\_万元。

　　3.本单位参加\_2015阿拉音乐节安保服务\_项目（采购编号\_\_ NBZF \_标段/包\_\_\_\_\_\_）采购活动，市场平均价格为\_\_万元，本次投标价格为\_5\_\_\_\_万元，其中由本单位承担工程金额为\_\_\_\_\_万元，由本单位提供服务金额为\_\_\_\_\_万元，提供本单位制造的货物金额为\_\_\_\_\_万元，或者提供其他大型企业制造的货物金额为\_\_\_\_\_万元、其他中型企业制造的货物金额为\_\_\_\_\_万元、其他小型企业制造的货物金额为\_\_\_\_\_万元、其他微型企业制造的货物金额为\_\_\_\_\_万元。原产地为中国境内货物金额为\_\_\_\_\_万元、原产地为宁波货物金额为\_\_\_\_\_万元，列入国家节能产品清单货物金额为\_\_\_\_\_万元，列入国家环境标志产品清单货物金额为\_\_\_\_\_万元。

　　本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

　　投标单位名称（盖章）：

 　　日  期：

## 二、营业执照复印件

## 三、国、地税登记证副本

## 四、社保登记证明副本

## 五、组织机构代码证书副本

## 六、前2年财务报告

**2013年度审计报告及会计报表**

**2014年度审计报告及会计报表**

## 七、特定资格条件证明材料

### 1、保安服务许可证

### 2、2012年以来合同金额10万元以上类似大型活动安保项目成功案例

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 项目时间  年/月 | 使用单位名称、地址及联系方式 | 项目合同金额（单位：万元） | 备 注 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1)、宁波鼎德源机电工业有限公司安保清场项目合同

2）、鄞州体育馆2014暗黑诱惑巡演安保项目合同

3）、江山万里世界风情嘉年华安保项目合同

4）、罗蒙环球乐园开业艺人安保项目合同

## 八、安保人员社保证明