

保安服务服务质量控制及保障方案

目 录

第一节 安全服务概述	1
一、消防安全方面	2
二、治安防范方面	2
三、工作管理措施	3
第二节 服务质量保证	5
一、服务保证	6
二、管理保证	6
三、人员供应保证	7
第三节 服务质量保障措施	7
一、保证顺利接管的措施.....	7
二、优质服务质量保证措施.....	11
三、服务安全保证措施	12
四、人员保障措施	13
五、设备物资保障措施	15
六、机制保障措施	15
七、应急保障措施	22
第四节 保安服务质量保障制度.....	23
一、保安服务控制程序	23
二、紧急情况处理程序	24
三、过程和服务的监督	24
四、业主满意度测评	25
五、不合格服务控制程序.....	26
六、服务改进控制程序	27
七、自查标准方案	28
第五节 服务质量控制措施	30
一、保证顺利接管的措施.....	30
二、优质服务质量保证措施.....	33
三、服务安全保证措施	34
四、人员保障措施	35
五、设备物资保障措施	37
六、机制保障措施	38
七、应急保障措施	44
第六节 安保服务质量安全管理体系方案.....	46
第七节 保安服务质量保证	51

第一节 安全服务概述

我公司承诺将坚持安全第一和预防为主的安全管理原则。安全管理是管理工作的重中之重。安全保卫工作是单位的财产安全及员工的人身安全的重要保证，由于本项目是小区保安服务，我们更要做好各方面的安全管理工作，并制定详细的安全管理计划，以保证辖区内人员人身及财产的安全。安全管理主要包括三个方面，一是消防安全，二是治安防范，三是及时处理和应对各类突发事件、就医、重要涉外活动、节假日、各种接待参观等活动大环境下产生的各种情况。

一、消防安全方面

强调方针为预防为主，防消结合，不断消除和整治各种消防隐患。这个方针是消防安全经验的概括和总结，也是现阶段和今后消防工作的根本指导思想。“预防为主”是指在消防工作的指导思想上要把预防火灾放在首位，防患于未然。要动员和依靠小区工作人员，认真贯彻落实各项防火的安全措施、组织措施，发现和堵塞火险漏洞，消除发生火灾的因素和蔓延条件，从根本上防火和减少火灾的危害。所谓“防消结合”，是指要把同火灾作斗争的两个基本手段即预防和扑救有机地结合起来，在做好防火工作的同时，必须积极做好灭火准备，一旦发生火灾，便能够迅速有效地予以扑灭，最大限度地减少火灾所造成的人身伤亡和财产损失。

二、治安防范方面

根据特点，从全面布防、全员防范的观点出发，利用项目先进的技防硬件，走“人防、技防”相结合的路线，将可能出现的治安问题杜绝在萌芽状态。制定详细紧急突发事件应急预案，在应急事件处理方面，做到有预见性、有方案、有组织、有演练，做到处事不惊处惊不乱、应对有方，通过突发事件和异常情况处理方案的编制，防患于未然。

三、工作管理措施

提高福利待遇，减少人员流失。落实管理制度，统一严格要求。规范行为标准，注重自身形象。注重安全管理，提高服务意识。取多渠道措施，增员工积极性。完善系统设置，加强车场管理。

加强职业培训，提高队伍素质。规范管理程序，讲究管理方法。加大监管力度，确保质量完成。树立责任心态，提高集体荣誉。

（一）提高福利待遇，减少人员流失

我们将提高工资福利待遇，增强员工职业素质培养，加大各项奖励措施，减少人员流失率。另外我们还将通过专业人才招聘、社会地方招聘、部队转业人员及小区招聘、内部推荐等方式寻找高素质人员。

（二）落实管理制度，严格要求严格管理

保安部要求军事化管理，管理制度当然就是管好队伍的依据。对要《保安人员守则》、《保安人员纪律》、《保安人员执勤须知》、《岗位责任制》、《考核奖惩办法》要严格执行，强化保安队伍的管理。只有严格的教育管理，加强思想政治工作和精神文明建设，才能使保安人员树立起正确的人生观、价值观，职业责任感，才能更好的完成保安服务工作。

（三）规范行为标准，注重自身形象

外在形象方面必须按规定穿着全国性保安服务行业的保安服装、戴大盖帽、系领带、戴白色手套、穿黑色皮鞋、佩戴帽徽、胸卡等。保安人员着装要保持整洁，制服袋扣、领扣、衬衫袖扣必须扣好。穿大衣不准披在肩上，穿春秋套装内穿白衬衫，系好领带。注意仪容风纪，严禁制服、便服混穿或将制服穿离保安区域。另外，要加强内在思想素质，规范保安人员行为标准，从内而外整治形象风范。

（四）注重安全管理，提高服务意识

建立安全管理责任制，主抓消防管理和治安防范管理，制定紧急突发事件预案，定期聘请消防专业人员对全体保安人员进行消防知识培训，每周对小区消防设备设施系统的检查两次，每月对小区的所有安全防范设备设施例行检查一次。加强队员的思想素质教育，让队员了解自己的工作职责、义务，自觉主动的进行引导，耐心回答等服务行为，从而形成耐心，热情，文明的服务意识。

（五）取多渠道措施，增员工积极性

组织队伍举行活动，例如（业绩高低比赛，体育比赛等等）发放

流动红旗，卫生纪律，各班之间的比赛等等!对好人好事、优秀员工进行嘉奖。

（六）完善系统管理，加强车辆管理

对安全防范设施建立安全检查、运行维护、应急处理等制度，对公共安全图像信息系统的用途和摄像设备系统进行有效的维护管理及使用制度。加强进出车辆、进出物资的管理，确保主干道和地下室通道的畅通，禁止消防通道停车。

（七）加强职业技能，提高队伍素质

对职业技能组织不定期学习，讨论，鼓励队员之间互相协调和学习，提高业务知识，在加上定期的全方位培训计划，整体提高队伍的全面素质。

（八）规范管理程序，讲究管理方法

没有规矩不成方圆，管理有适当的程序才能更加有效。建立逐级上报制度，逐级管理制度，是管好整个队伍的唯一途径，做到管理上不产生脱节。执行制度的同时，需要更加的人性化，用亲情管理方式，使每一位队员感受到来自集体温暖，从而更加自觉主动的完成工作，增加工作效率。

（九）加大监管力度，确保质量完成。

我公司将安排品质督查人员，不定期对小区安保工作进行抽查。保安队长每天对保安工作至少不低于 2 次巡查，确保按质按量完成每天的安保工作。

（十）树立责任心态，提高集体荣誉

加强责任制度，实行责任划分，执行奖惩制度，用制度划分责任，用责任制约行为。并通过绩效考核、例会讨论等方式提高集体荣誉，增加队伍的凝聚力。

第二节 服务质量保证

秉持以“科学管理、严格要求、诚信守法、服务社会”宗旨。根据特点贯彻以“共同发展、和谐园区、五个一”服务原则。

一、服务保证

若我有幸中标后，努力进行安保管理工作，人员每月将进行定期回访，及时有效地现场处理队员工作及生活中发生的问题。不间断与企业、驻点管理员、队员多向沟通，及时了解服务中的不足，快速反应处理并进行改善。我们围绕“五个一”：以安全第一为根本、以服务第一为导向、以形象第一为基准、以质量第一为标准、以共同发展第一为目标，全方位开展护卫工作。

二、管理保证

1. 所有工作进行总的全方位的监督管理；
2. 基层进行监督、检查队员各项规章制度的落实并做好记录，向客户及时反映情况；
3. 教育、监督下属各级人员爱护设施和装备。防止事故发生；
4. 定组织、督促队员扎实苦练军事、交通、消防技能和抢险救灾的演练，增加队伍的战斗力和凝聚力；

5. 协调队员调岗、退、辞、离职等相关事情的处理；

6. 办理租赁费用结算及队员工资的发放、社会保险的购买；

7. 完善队员的奖励机制，激发工作热情，队员集体娱乐活动的策划、组织。

三、人员供应保证

组建一支稳固的供应链，除了本土区域的资源供给外，还与内地企业，加强开展安保服务、定单培训；与警校、保安公司（各省市）建立了长期的合作关系。竭尽客户所求“量身定做”相应人员需求，以满足人员资源充足和人员高标准素质保障。并成立了两家专业的人力资源公司，拥有独立的人力资源专业人员，为自身队伍，提供充足人员供应保障。

第三节 服务质量保障措施

一、保证顺利接管的措施

（一）接管验收的准备工作

1. 接管前的准备

接管工作开始之前接管验收小组应做好以下准备工作：

（1）与项目方面接口人联系好交接事项、日期、进度、验收标准等；

（2）派出先头人员了解现场；

（3）与小区接口人协商，并组织人员进行上岗，熟悉岗位制度、操作规范及设备设施的操作方法；

准备好接管验收记录表格：

① 《设施设备接管验收表》;

② 《资料接管登记表》;

③ 《项目接管验收表》;

④ 《接管问题整改建议表》。

2. 确定接管验收方式;

(1) 与小区管理处协商并拟定的接管计划进度及做好物品的移交及验收工作:

(2) 接管时采取房间逐一清点, 验收完一层清场一层的做法, 清点完后即接管, 包括岗位、钥匙等, 确保接管验收工作正常有序进行;

(3) 绿化等部门接管进驻时, 依据接管验收标准, 同时做好物品的清点以及物品的观感识别检查, 并走好相关记录;

(4) 接管后立相关问题进行严格检查, 就验收中需要整改的问题以书面形式列出并及时上报;

(5) 做好各种钥匙的清点移交、整理编号及分类管理等工作;

(6) 更新标识及电话通讯, 建立服务热线;

(7) 制定接管时间安排计划;

(8) 配置现场管理人员。

根据现场和招标文件要求配备保洁人员和绿化人员及其他工作人员, 具体按以下要求进行。

(9) 物资配备

做好保安管理物资工具的配备, 并补充备品备件。

（10）前期培训

进行人员的理论与实操结合培训，使员工了解并掌握各项规章制度、《招标文件》相关达标标准，岗位职责、操作及应急处理流程、礼仪礼节等。

（11）后勤服务

落实员工生活安排及其他事宜。

（二）接管验收阶段

按既定计划，分项目、分专业进行接管。

（三）资料接管

系统化、管理化、电脑化地建立档案与管理，是保安管理工作的重要组成部分，也是实施管理的有力依据。我司履行保安管理文件同小区管理档案建立的实行文本原始资料与电脑管理并举的方式，按照相关标准执行。将收集的管理资料细分，做到分类整理，易于查阅。使档案管理真正为管理服务。

（四）岗位接管

做好岗位交接，做好岗位移交登记表，使各项工作平稳过渡，做到无缝交接。

1. 其他交接

（1）工作中备品备件、剩余的材料备品等。

（2）管理处办公桌椅、资产文档、文件柜、保密柜等。

2. 检查遗留问题的讨论、处理

(1) 按招标文件要求标准执行，检查中发现问题直接记录下来，汇总后双方签字确认，召开遗留问题讨论处理会议，确定整改方案和限期整改日期。

(2) 跟进遗留问题整改，定期向小区管理处汇报工作进展情况直到问题彻底解决。

3. 接管验收注意事项

(1) 在接管前，我司与前保安公司及小区管理处协商接受的相关问题，如：交接双方的人员、各分类的时间、注意事项等，统一思想、统一标准，明确程序，明确交接双方的责任和权利。

(2) 接管过程中要认真清点物业内的各种设施设备、公共物品、图纸资料、绿化、杂品等数量、类型，并经交接双方在交接报告签字后生效。

(3) 对交接查验中发现问题，属需要整改的，应形成书面报告，属于无法整改的项目，应与相互协商达成一致意见、形成备忘录备案。

(五) 进入运行阶段

1. 人员到岗交接后，认真按照流程操作，担负起岗位职责；
2. 按预先制订日常工作计划，规范操作规程操作；
3. 分专项制订工作计划。如：安全消防方面，做好安全消防宣传、消防演习、应急预演等工作计划；
4. 组建义务消防队，并建立义务消防队培训制度；
5. 做好安全检查，建立消防安全检查制度，及做到定期检查整改；
6. 建立健全各类文档，认真做好各种记录报告；

7. 优化制度、工作流程，并持续改进。

二、优质服务质量保证措施

1. 以情动人，以理服人，营造家的氛围通过与员工的互动交流，主动了解员工的思想，聆听员工的心声，以情动人，以理服人，并开展一些小活动来营造家庭氛围，使员工增强主人翁意识，使员工在情感上得到归属感，进一步认同公司、认同管理，增强管理处的执行力。

2. 激励与惩罚

实行上述一系列的考评、考核办法，除每月评出量化分数作为项目及其每一员工当月绩效工资的发 放依据外，每月量化分数累计到年底还作为项目及员工年终奖和评先进的重要依据。鼓励先进，鞭策落后，提高员工队体整体素质。

3. 强化员工服务意识

保安市管理的管理目标是通过服务实现的，它的产品是服务，因此，强化员工的服务意识，树立“招标人第一，服务至上”的服务意识，“关心人、理解人、尊重人”的观念，是提高服务质量的重要前提。

4. 全员实行岗位责任制

以精简高效的人员架构和专业实际的岗位职责为基础，搭建保安服务运作框架。建立完整的评估考核体系和监督管理，对保安服务运作的每一位员工的表现进行考核评估。

5. 公司品质管理服务检查系统

由保安管理处严密监控秩序维护、招标人投诉处理等保安服务每一个工作环节;其次,各级主管根据自己的经验,更感性地调查监管;最后,物管处对招标人定期拜访,定期进行保安服务调查问卷等形式都将使保安公司的服务水准时刻处于监察状态。

6. 多方位开展员工培训

通过各种形式的培训,使管理处员工提高保安管理素质要求,从而实现预期的管理目标。

7. 经营好管理处周会、各部门晨会,使其成为上传下达的有效通道,也成为解决各项问题的桥头堡。

三、服务安全保证措施

1. 配合辖区有关部门排除不安全因素,进行安全培训和教育。组织安全小组负责安全管理业务,各部门工作前必须做好安全检查工作。

2. 各级安全管理组织和安全小组做到每班作业都有安全员,安监人员每天巡视各工作区,检查工作区域的安全情况及是否有违章情况,一旦发现及时制止上,班前交代注意事项,班后讲评安全,把事故消灭在萌芽状态中。

3. 加强服务现场管理,服务现场及便道设立明显的安全警示牌或安全注意事项宣传栏。工作人员必须按规定佩戴劳动保护用品;工作期间随时清除不必要的障碍物,设备停放、材料堆放不得妨碍工作安全;按照规定布设电线、电缆、配置必要的消防器材,尽量减少安全隐患。

4. 进驻前对安保工作人员进行安全教育和安全知识的考核，服务过程中定期根据实际情况补充安全知识。

5. 本项目配备的管理人员都是公司的骨干，实际操作经验丰富，事业心强，完全有能力在短时间内走上规范的管理。

6. 公司质检部门负责该项目的监督考核，公司各管理处、各专业公司提供全方位的支持。本项目任何时候需要技术支持、人员支持、工具设备支持，公司各职能部门、管理处都会及时到位及时保证资源支持。

7. 充分发挥现有管理服务人员的作用，特别是各岗位骨干分子的作用，做好衔接工作，保证各个环节不出漏洞。

8. 提前做好人员储备，经过系统培训后上岗。目前公司招聘了一批安全管理员正进行培训，准备补充到各项目，如果该项目中标，可以直接配备到该项目。

四、人员保障措施

（一）确保人员队伍稳定

为了确保达到预定的服务目标和质量，我公司严格按照合同约定人员配置要求进行招聘、调整人员，保障人员稳定。同时，狠抓队伍建设，组建一支稳定的保安服务团队。

（二）确保人员素质达标

要确保服务质量，人员素质是决定性因素之一。怎么样提高人员的素质，主要从三个方面进行保障，一是从内部选调部分素质过硬，业务能力强的人员作为服务的中坚力量；二是通过各种渠道招聘，择优选取素质较高，能力较强的人员补充到队伍中来。三是加强素质教育与培训，让全体人员不断提高自己的综合素质，保证队伍的凝聚力和战斗力。

1. 制定和明确保安人员工作制度和职责任务

根据《保安服务操作规程与质量控制》、《保安服务管理条例》和公司相关规定，结合项目安保工作的实际情况，认真制定门卫、巡逻、内务、勤务记录、班队长查岗等内容的《保安管理细则》，规定各项安全保卫规章制度和保安各级人员工作职责规范日常工作、生活、学习管理和勤务秩序。做到人员到位、制度到位、职责分明。

2. 强化保安人员教育管理，树立良好形象

把保安队伍教育管理放在重要的工作位置，定期开展保安员职业道德意识教育和法制教育。教育保安员树立服务的意识，文明执勤、热情服务，不断提高服务水平和质量。

3. 加强保安队伍规章制度的贯彻落实工作

保安队伍规章制度的贯彻落实是保安服务质量的重要保障，也是确保所服务单位安全的前提。因此，我们将重点加强保安队伍的规章制度的落实工作，严格执行保安工作手册，严禁保安员在驻地和宿舍留宿他人，加强保安员物品点验，严格保安员政审和信息比对。保证保安队伍以过硬的素质完成客户和上级赋予的各项安保任务。

（三）整体确保人员服务技能

服务技能是服务实现的前提，为了确保全员服务技能与客户的需求相适应。我公司将从多个方面来提升人员的服务技能。

一是内部培训，通过竞赛、沙龙等形式来提高人员的服务技能。二是定期不定期的进行委外培训，包括聘请专家入企培训和组织人员参加相应的专业技能培训。三是引起专业技能和水平较高的人员补充到团队中来。通过以上几种方式来确保队伍较高的服务技能。

五、设备物资保障措施

（一）设备物资配置到位

要做好服务，必要的设备物资是不可缺少的要件。为了确保做好贵所服务单位的保安服务工作，确保与保安服务目标相适应，我公司将根据贵单位的安保特点配置相应的设备物资。如：统一规范保安制服，保安八件套，防爆盾牌，钢叉等。

每位保安员配有制服、头盔、自卫棍、无线对讲器材等装备，熟练掌握各种紧急情况 and 突发事件的处理预案。公司指挥中心 24 小时有专人值班，设有专用电话，随时保障能够迅速准确地处理警情

（二）确保设备状态良好

要发挥设备的功能，提高服务效率，使设备保持良好状态，是必要的前提。我公司将对设备建立管理制度，定期检查保养，使设备保持良好状态，随时能够高效利用。

六、机制保障措施

（一）全面推行 ISO 质量管理体系。公司将全面按照 ISO 质量管理体系的要求进行管理，包括质量、环境、职业健康与安全。以确保

管理科学、适用。

(二) 建立经理联系制度

本着对所服务单位负责，公司将建立经理联系项目制度。使项目管理情况及时反馈到公司决策层，同时使公司的决策及时传达到基层，减少沟通环节与成本，提高效率。

（三）严格考核制度

为了激励全体队员的积极性，充分调动服务的主观能动性，公司将按照考核制度实施，并将考核结果应用到工资中去，把全体队员的切身利益与服务质量相结合，进而使队员乐于去把服务做好。

（四）建立义务监督机制

为了确保服务的质量和效果，公司将派督察人员通过明查暗访等形式对所有服务内容进行监督，根据监督的结果作出应对措施和考核，确保服务质量。

（五）保安队绩效考核制度

根据公司保安队伍进驻后的构想，为客观公正地评价队员的绩效和贡献，更好地激发鼓励保安队员爱岗敬业，乐于奉献，强化队员的竞争与责任意识，提高工作效能，展现保安队伍的良好精神面貌，依照公司管理制度出台绩效考核细则，最大限度地激励队员站好岗，执好勤。为充分体现奖优罚劣的用人原则，特制订《绩效考核制度》。

1. 考核目的

根本目的：

（1）建立科学、有效的绩效管理机制，客观、公正地评价队员的绩效与贡献，实现公司服务客户整体绩效的放大和提升。

（2）为队员工作奖惩提供参考依据。

(3) 作为公司提高竞争意识和责任意识措施。

直接目的: 考核结果将作为工资分配、任务奖金和岗位晋升的参考。

2. 考核内容

(1) 保安考核内容

安保工作: 安保工作严密, 保证公司财产安全、人员人身安全, 当班时间内无安全事故发生; 防范意识强, 保持高度警惕, 当班时间内无偷窃、火灾等事故发生。在考核周期内若发生安全事故或偷窃、火灾等事故, 取消当月的月度考核奖金和当季的季度考核奖金。

工作纪律: 严格遵守公司的规章制度, 履行安全保卫工作守则; 不迟到、早退, 按时、积极参加训练等集体活动、严格遵守公司考勤制度; 按时执勤, 坚守岗位, 不擅离职守; 不吸烟、不酗酒、不聊天, 不做与工作无关的事, 认真负责; 服从命令、听从指挥; 品行端正、诚实守信。

工作业绩: 工作积极主动, 保质保量完成工作任务, 起模范表率作用; 对工作中出现的问题, 能提出有效建议和意见; 尽心尽责维护公司利益和安全, 在有需要的时候挺身而出, 见义勇为, 确保公司财产和员工人身安全。

仪容仪表: 按规定着装, 服装整洁、仪容端正, 注重个人卫生及保安室周边的环境卫生; 言谈举止得体、文明执勤; 注重礼节礼貌, 热情接待来访人员和公司领导、员工。

团队精神: 与同事团结协作、互助友爱, 积极沟通, 能配合工作安排; 遇紧急情况主动处理, 对其他岗哨积极支援。

(2) 保安队长考核内容

安保工作: 安保工作严密, 保证公司财产安全、人员人身安全, 管辖范围内无安全事故发生; 防范意识强, 保持高度警惕, 管辖范围内无偷窃、火灾等事故发生。在考核周期内发生安全事故或偷窃、火灾责任等事故, 取消当月的月度考核奖金和当季的季度考核奖金。

工作态度: 工作认真负责, 做事严谨, 积极向上, 为人表率; 以公司利益为重; 严格遵守公司的规章制度。

工作分配与督导: 科学合理分配工作, 正确督导下属工作, 公平公正, 使工作任务得以顺利完成并不出现失误。

控制与沟通: 控制局面恰当, 沟通畅通, 有效协调。

团队协作: 善于调动员工的积极性, 有效发挥团队绩效, 团队成员团结协作, 有凝聚力, 执行力强。

了解情况辅助决策: 关怀下属, 掌握下属的各种情况及思想动态, 能迅速提供高效辅助决策。

业务水平: 紧急情况处理: 应变能力强, 紧急情况处理恰当, 能及时反馈情况。

投诉与改进: 控制有效投诉率, 及时处理投诉, 制定改进计划并实施。

做好各项工作，提高管理服务人员素质，加强与甲方之间的沟通，定期征求甲方意见，不断改进服务将投诉及时处理及记录并建立回访制度，处理时限：分类考虑可能的处理时间，一般立即处理不超过半天，不能立即处理的约定限时处理。

下属绩效改进 绩效目标明确，下属认同及理解，绩效改进显著。

3. 考核流程

保安由保安队长评分，保安主管监督抽查，公司总部审核。

保安队长由保安主管评分，公司总部审核。

4. 评分标准

保安和保安队长的月度绩效考核均采用百分制，每月根据上述考核内容进行评分，季度绩效考核为当季三个月的月度绩效考核得分的总和。

5. 奖金设置

月度绩效奖金=月度绩效奖金总额×(月度绩效考核得分/100分)

季度绩效奖金=季度绩效奖金总额×(季度绩效考核得分/300分)

6. 专项考核

保安的专项考核，由保安队长进行检查考核，保安主管、行政部进行抽查考核。

保安队长的专项考核，与保安主管、行政部对其所管辖的保安进行抽查的结果挂钩，与所管辖的保安专项考核奖罚项目挂钩。

专项考核奖金来源：专设保安考核帐户，对保安和保安队长的处罚金将纳入本考核帐户，并用于发放奖励金；若本帐户的金额不足以

支付奖励金，由集团公司划拨款项支付。

7. 奖励方面

保安有下列事迹之一者，予以嘉奖一次并给予奖励 XX 元：

(1) 热情服务，受到公司领导或客户表扬，足以做其他队员表率者。

(2) 工作尽职尽责，阻止违规违纪或阻止公司财物被盗者。

(3) 维护公司利益，事迹较为突出者。

(4) 其他值得嘉奖表彰的事项。

保安有下列事迹之一者，在全集团通报表彰并予以奖励 XX 元：

(1) 遇有意外或突发事件，奋不顾身，或见义勇为，保障公司利益者。

(2) 为维护公司安全，冒险执行任务或排险，使公司避免重大损失者。

(3) 为维护公司利益和员工人身安全，阻止或制止违法犯罪，使公司避免重大损失者。

(4) 其他达到足以通报表彰条件、足以为其他保安做表率的事项。

保安队长所管辖的保安里，一个月内有两次上述事迹之一者，予以嘉奖一次并给予奖励 XX 元。

8. 处罚项目

在考核周期内，所管辖区域发生安全事故或偷窃事件，使公司遭受经济损失的，未按车辆放行规定，擅自放行车辆者，取消当月的月度考核奖金和当季的季度考核奖金。

保安有下列情形之一者，予以书面警告或扣罚当月工资 XX 元：

(1) 不穿制服，不佩戴工作证或仪容不整者。

(2) 不及时打扫门卫室及周边 15 米以内环境卫生，影响公司形象者。

(3) 出言不逊，对待客户或公司员工态度生硬、粗暴无礼或污言浊语者。

(4) 不执行或不认真执行安全保卫制度，履行保安工作守则较差者。

(5) 对来访人员不加检查或未能严格检查登记而私自放行者。

(6) 对违反安全管理规定的人员，不加制止，视而不见者。

(7) 其他违规事项。

保安有下列情形之一者，予以通报批评或扣罚当月工资 XX 元：

(1) 利用上班时间，做与工作无关的事情者。

(2) 利用上班时间，到办公室打私人电话，或用对讲机开玩笑而影响勤务者。

(3) 当班时看小说、杂志、聊天、玩游戏、打瞌睡、吸烟者。

(4) 对公司员工或客户语言轻浮、下流、粗暴无礼或故意刁难者。

(5) 上班迟到、早退或不请假外出，而影响正常执勤者。

(6) 未经许可，擅自调班或调岗者。

(7) 交接班时对应交接事项而未交接，造成失误者。

(8) 其他违规事项。

保安有下列情形之一者，属严重违规违纪，公司可依法与其解除劳动合同关系，并视其情节追究其法律及经济责任，随即取消当月或当季绩效考核奖金：

- （1）当班值勤时间酗酒或睡觉者。
- （2）对来访客人或公司员工言语或行为轻浮，下流或粗暴无礼情节严重者。
- （3）对来访人员索取好处费及贪小便宜或故意刁难，情节严重者。
- （4）不做交接工作，擅离岗位，或玩忽职守，影响恶劣或情节严重者。
- （5）欺上瞒下，暴行犯上，不服从管理或有行为不轨或发生打架行为者。
- （6）未按车辆放行规定，擅自放行车辆，造成公司损失者。
- （7）因工作失职造成公司严重损失者。
- （8）明知故犯，造成公司利益受损者。
- （9）监守自盗者。
- （10）其他严重违规违纪的情形或事项。
- （11）其他违规违纪行为。

七、应急保障措施

经常性的开展处置突发事件的防范演练。

根据招标人和保安工作实际情况，制定应急预案，适时组织演练，

提高保安人员处置突发事件的能力。保护财物和工作人员生命财产在一旦遇到突发事件的情况下，最大程度的免受灾害。

第四节 保安服务质量保障制度

一、保安服务控制程序

1. 目的：向小区提供高质量的保安服务。
2. 保安服务应做到：保安服务人员有明显标志、工作规范、作风严谨、服务热情、执勤文明等。
3. 公司培训部制定有关的工作、训练、服务规范，包括：《服务控制规范》、《值勤管理规范》、《员工服装管理规定》、《员工着装与佩戴工作牌规定》等。
4. 公司培训部编写保安服务操作规程。包括：《巡逻岗操作规程》、《消防设备检查规程》、《车场岗操作规程》、《保安员处理情况的原则和方法》等。
5. 公司管理部编写保安服务工作管理制度，包括：《员工培训考核管理规定》、《保安员备勤制度》、《器械、设备管理规定》等。当班保安员应将本班值勤情况汇总填写在《值勤情况登记本》上。
6. 建立保安服务质量检查制度，对保安服务质量考核进行量化、对服务质量进行日常考评。
7. 培训部要根据《公司年度教育培训计划》的规定，对保安服务人员实行岗上日常教育、培训和考核。

二、紧急情况处理程序

1. 目的: 采取快速、有效的措施处理紧急事件, 从而控制事态的发展。

2. 项目主管负责管辖区域内火警、警情、盗警、人为事故、自然灾害等紧急情况的处理。

3. 办公室、管理部、督察部等部门负责项目出现的紧急情况的组织、协调、指挥及处理。

4. 各级处理紧急情况时必须坚持边处理、边逐级报告(特殊情况下也可越级上报)的原则。事后留下紧急情况处理过程及结果的记录, 必要时及时听取业主委员会的意见, 并向公司写出书面报告。

5. 最高领导层对紧急情况的处理要实施正确决策、严密组织、全局协调、妥善处理的领导方法。

6. 保安服务中常见的紧急情况:

(1) 火警、警情、盗警;

(2) 设备设施突发事故, 如煤气泄漏、水管爆裂、大范围停电等;

(3) 电梯困人;

(4) 交通事故;

(5) 其他情况。

三、过程和服务的监督

1. 目的: 对质量管理体系服务过程进行监视、测量, 以确保和验证服务的符合性。

2. 项目队长对其进行全面的、不间断的监控，每天都要夜查员工的工作。监视、测量的结果登记在《各项目夜查情况登记表》上。每月根据《日常重点工作质量考评表》对项目员工进行考评。

3. 督察部经理每天抽查二至三个项目员工的服务质量，每周夜查两至三次。每半个月普查一次所有项目员工的服务质量，每次检查的结果均应填写在《质量管理体系运行情况监测表》上。

4. 管理部采取日查、夜查、月考核的方式，每季度对项目的部分员工进行检查，每周夜查一至两次。每次检查的结果均应填写在《质量管理体系运行情况监测表》上。

5. 管理部经理每半月普查一次项目主管的工作质量，并听取项目主管的工作汇报，普查结果登记在《质量管理体系运行情况监测表》上，月底汇总填写《日常重点工作质量考评表》。

6. 最高管理层有重点的、不定期的对项目主管的工作质量进行检查，检查结果通报给各相关部门。

7. 及时将在服务过程中有突出事迹的单位和个人填写《奖励单》及时上报。公司经核实后，填写《奖励单》上报副总经理、总经理审批，实施奖励。

8. 不符合的服务执行《不合格服务控制程序》的有关规定。

四、业主满意度测评

1. 目的: 对业主满意程度进行收集、监视、测量，保证质量管理体系持续有效运行，从而更好地为业主服务。

2. 信息的收集、分析与处理。

3. 公司各级人员在各自的业务范围内负责监视业主满意度的信息，作为对质量管理体系业绩的一种测量。

4. 保安队长通过与辖区负责人的面谈，征求其对服务质量的意见。

5. 公司主管经理每月不少于两次到所属项目与业主委员会进行沟通。征求业主委员会的意见，遇有问题及时解决并详细记录，暂时不能解决的，报有关部门。

6. 月底前一周收取《小区意见反馈书》上交公司。公司对业主提出的意见、建议，要求进行综合分析，制定纠正措施，反馈给项目上，责成落实，并监督实施。

7. 各部门负责有效处理业主意见，执行《改进控制程序》的有关规定。

8. 最高管理层有重点的走访小区，积极与业主委员会沟通，认真征求业主意见，掌握小区动态，及时解决业主投诉。

五、不合格服务控制程序

1. 目的：消除存在的不合格服务及其存在的原因，采取必要的措施，防止不合格服务的再次发生或潜在不合格服务的出现。

2. 项目部、督察部、管理部负责不合格服务的识别、处理，并跟踪不合格服务的处理结果，有效处理业主意见。

3. 项目部、督察部负责对一般不合格服务的处理。

4. 管理部负责对严重不合格服务的处理。

5. 副总经理、总经理审批不合格服务的处理决定。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/096004033242010111>