

# 地铁保安服务项目总体服务设想

## 目 录

第一节 保安服务思路与策略 .....	1
一、管理理念 .....	1
二、管理策划 .....	2
三、管理模式 .....	2
四、管理机制设想 .....	3
第二节 服务内容及标准 .....	7
一、服务内容 .....	7
二、服务标准 .....	10
三、项目技术要求标准 .....	13
第三节 服务目标与流程 .....	14
一、服务思想 .....	14
二、服务目标 .....	14
三、服务流程 .....	16
第四节 监督管理机制 .....	20
一、目标机制 .....	20
二、激励机制 .....	20
三、监督机制 .....	21
四、自我约束机制 .....	21
五、回访机制 .....	22
六、应急机制 .....	22
七、保障机制 .....	23
第五节 项目管理服务承诺 .....	23

## 第一节 保安服务思路与策略

### 一、管理理念

倡导“管理和服务相结合，以服务为主”的理念。

在管理学中，管理和服务似乎是辩证的矛盾统一体，只有将两者有机的结合，方能实现管理和服务水平的同步提升，并获得持续改进。尤其是以提供安全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，服务只是一名空话，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，达到为所服务单位、委托方服务的目的。

### 二、管理策划

在全面执行国务院颁布的相关法律法规的前提下，以管理和服务两个中心为支撑点，为所服务单位提供优质的管理和服务，来营造安全、舒适、方便的工作环境。

### 三、管理模式

**统一管理标准：**严格执行公司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，注重对各级保安员的关心、激励、挖潜，做到人尽其才，在外派保安员上

则是以所服务单位的服务为焦点，对所服务单位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，想客户之未想，急客户之所急，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扩展需求的顾客。

统一管理目标 “接一客户，创一方文明，保一方平安，树一个品牌。”

本公司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“服务第一、客户至上”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。

#### 四、管理机制设想

##### （一）实行目标管理责任制

目标管理责任制就是将项目的管理目标、经营目标以量化形式作为重要职责交托给相关的责任人，并将目标的实现与责任人切身利益（工资、奖金、岗位升迁）挂钩。

我公司将对 XX 地铁保安服务项目采取目标量化管理机制，将服务需求量化，责任分解到人、细化到岗，并将目标的完成度与相关管理人员的绩效工资挂钩，通过定期、严格的考评机制，监控管理目标完成度，发现偏差，及时责令相关管理人员整改，保障服务水准。

## （二）激励机制

公司将采取事业激励、量化目标激励、效益激励等方式，让服务的效果与全体服务人员的切身利益挂勾，从而调动员工的积极性，挖掘员工的潜能，最大限度的发挥全体员工的积极主动性，进而达到服务水平。

我公司将采取有效措施，坚决杜绝在岗保安“反正拿固定工资，干好干坏一个样，干多干少一个样，混一天是一天”的消极思想，通过制定严格的奖惩规定、开展“优秀员工”、“服务明星”等各类评选，通报表彰、物质嘉奖、精神鼓励等多种方式，找典型，树榜样，强化员工的责任心和自豪感，激励员工比学超赶，不断提高服务质量。

## （三）公开服务制

所有服务工作均向所服务单位公开。

## （四）首问责任制

任何员工在接到咨询、投诉、求助时均负责将问题解决完毕方可获得公司认可。

## （五）全天候服务

我方实行全天 24 小时服务。

## （六）回访工作制

我方将依照自己的标准作业规程多开展的服务工作定期走访所服务单位，虚心接受所服务单位的建议、批评。重大决策、措施均在事先通报给所服务单位并获得认可。

每周组织一次拜访地铁保卫部门领导，直接听取保卫部门领导建议，解决保安服务中存在的问题，加深采购方与保安队长之间了解沟通，不断改进工作，完善服务质量。

每月组织一次采购方意见调查活动，掌握真实情况，明确各项保安服务与承诺指标的差距及采取的改进措施。并将调查意见的结果、处理结果、改进措施及时反馈给采购方。公司有重大决策、措施均在事先通报给采购方相关负责人并获得认可。

#### （七）应急预案制

我方将根据保安服务的特点，针对焦点、重点、难点、突发事件建立应急预案制度，如果一旦发生突发事件或重大事件或焦点事件出现，立即启动应急预案，让突发事件处理变得科学、有序、及时、高效，确保万无一失。

我公司将根据地铁的特点，并配合地铁管理方对工作中的重点、难点、突发事件及应急疏散演练等建立应急预案制度及应急演练，如果一旦发生突发事件出现，立即启动应急预案，让突发事件处理变得科学、有序、及时、高效。

我公司要求公司所有相关管理人员保持 24 小时联络畅通，以便在地铁发生涉及安保紧急情况时，能第一时间赶到现场参与处理。

## （八）监督机制

所服务单位建立监督机制，定期不定期对保安服务情况进行监督与指导。我司将保持与所服务单位的高频次的沟通，确保信息传达及时，监督效果突现。同时，我公司也派品质管理人员进驻，定期不定期的全面深入的对服务品质进行监督，及时反馈信息，让服务的质量不断提高。

主要工具有：抽查、满意度调查、神秘暗访等等。

我公司将严格依照有关法律法规及采购方的规章制度开展保安服务管理，每月组织定期回访，主动与地铁保卫部门沟通，及时商讨有关保安管理正常运作事务及保安履职情况。

由公司结合地铁实情设工作质量标准对保安员进行定期或不定期检查、督查，并在记录中明示，发现问题及时纠正，对出现重大或多次重复出现的问题，将保安员进行调岗或开除。

邀请 XX 地铁组织相关主管部门对我公司履约情况进行检查、考核，提请地铁相关管理人员严格对驻站保安的监督管理，并积极收取反馈意见。对发现的问题，保证立即整改到位，并按考核相关规定对相关人员进行奖惩。

公布监督电话受理各界对保安的投诉举报，如调查属实，严肃处理。

## （九）自我约束机制

制定项目廉洁自律基本要求。项目全体员工严格遵守道德标准、行为规范和员工守则。

我公司将制定严格廉洁自律基本要求及服务规范，为保安人员划定履职“高压线”，要求全体保安人员自觉遵守公司及采购方的各项制度。通过培训不断提高保安队伍的思想素质，尤其强化保安人员对驻点地铁的认同度，让他们意识到自己不仅是我公司的员工，也是地铁的一员，自己的一言一行不仅代表我公司的形象，更代表地铁的形象。

自我约束机制与激励机制、监督机制互相配合，外在监督手段可以提升保安人员自我约束的动力，从而保证并提升服务质量。

#### （十）保障机制

我公司将为全部上岗保安配备必需的安保器材，包括：对讲机、手电筒、警棍、哨笛、橡皮棍等设备，并根据地铁实际需求及安保形势变化，及时更新各类安保器材，提升安保物防、技防水平，确保安保服务质量。

#### （十一）创新机制

我公司历来在保安服务管理行业中提倡创新，要求员工在管理理念、管理服务等方面结合工作实际需要推陈出新，在工作实践中将先进的保安管理模式与服务地铁的实际情况相结合，及时创新工作模式并积极向同类型行业推广，让我公司的保安服务在创新中提升，在提升中创新，形成良性机制，在保证服务品质同一的前提下，体现不同区域、不同类型的保安服务特色，赢得了客户高度评价。

我公司将严格按照招标方的要求并完全接受招标方的监管，充分发挥我公司管理专业化、现代化优势，双方携手，共同护卫 XX 地铁平安。

## 第二节 服务内容及标准

### 一、服务内容

1. 负责地铁车厢和站区内 24 小时不间断安全巡逻执勤，制止破坏行为，防止丢失被盗，排查各种安全隐患，发现问题及时处置，并上报相关部门。

2. 地铁客流高峰期时，做好客流组织工作，疏导乘客检票、进出站。

3. 学习消防知识，会用灭火器具和设备。每月检查一次消防设备、地下消防栓和消防水泵，保证设备完整、灵活好用。

4. 保安员值班期间应遵守公司的规章制度，以身作则，及时掌握项目区的安全动态；积极主动配合保卫办干部做好

安保队伍日常管理工作, 应服从保卫办工作安排, 听从指挥, 统一调配。保安部经理及主管如因故无法正常上岗或值班, 应提交书面请假申请, 经批准后方可执行, 否则依照保卫办相关规定处分。

5. 做好治安防范工作负责项目内的巡逻防控工作。熟练掌握所配备的警具和通讯设备；了解监控和报警器材的位置；掌握项目区内安防的基本情况和防范重点；巡逻时要始终提高警惕，密切关注重点人员情况，发现问题要及时报告并妥善处理；对发生在项目区内的案件、事件和事故采取相应措施，及时上报，保护现场，有关部门维护现场秩序。

6. 保安员是义务消防队员，履行项目区内防火、初始灭火的职责。维护、管理好地铁内消防安全设施和器材，做到定期检查和维修；承担消防队员的责任，认真做好消防安全工作，每月对消防设施、设备检查、维护和登记一次；熟练掌握消防器材的安装位置和使用方法，遇到初始火灾能正确处理；检查消防设施有无损坏或丢失。

7. 消防控制中心值班人员要熟悉并掌握各类消防设施的使用性能；做好消防值班记录和交接班记录，处理消防报警电话。按时交接班，做好值班记录、设备情况、事故处理等情况的交接手续，无交接班手续，值班人员不得擅自离岗；发现设备故障时，应及时报告，并通知有关部门及时修复；非工作所需，不得使用消控中心内线电话，非消防控制中心值班人员禁止进入值班室；发现火灾时，迅速按灭火作战预案紧急处理，并拨打 119 电话通知消防救援部门并报告保卫办。

8. 监控中心上岗人员要熟练掌握监控仪器的操作方法，应严格按相关规定认真填写监控值班记录、报警记录及处理过程等事宜并做好上报工作。爱护监控主控中心各类设备，发现故障应及时上报，确保安防设备运转正常；遇有监控画面出现可疑情况时，监控值班人员要及时通知巡逻、值班安保人员到现场核实、处置，同时向保卫值班室上报情况；遇有重、特大案件、事件以及自然灾害等突发情况，还应立即报告项目区保卫办带班领导。

9. 办公室值班人员备勤期间应时刻待命，听从保卫干部安排；听从干部有关内勤管理工作的安排。值班室人员应熟知主要公共物品的位置、数量、性能、质量等状况，并在日常工作中了解保卫办公共物品的使用和流向，必要时要在值班记录本中进行详细记录。

10. 承担各种突发案件、事故的报告、处理工作和自然灾害的抢险救灾等工作。

11. 掌握相关业务知识，熟悉规章制度。熟悉各类常用办公、报警电话，如总值班，保卫办，以及消防 119、治安 110、急救 120 报警电话等。

12. 遵守保密制度，不得向外界(包括社会人员、新闻媒体等)透露项目方发生的相关信息。

13. 保安人员上岗时应着装整齐，佩戴标志，仪表端庄（坐姿端正，不抽烟、不翘二郎腿），值勤时应举止文明，讲究礼貌，严禁刁难、打骂或威胁群众；执勤时非自身安全受到不法侵害时，不准采取过激的防卫措施。

14. 做好交接班工作，不迟到、不早退，不脱岗、不睡觉、不饮酒上岗。保证值班室电话畅通；不在当班时间处理私事，不做与执勤无关的事情；熟练掌握本责任区的工作。严禁值勤时间聊天、打闹、睡觉、擅离岗位。

15. 各岗位执勤人员要认真做好来访接待；保持值班室、门岗和周边环境的卫生整洁；要爱护公共财物、设施和设备，不得无故损坏。发现他人破坏或损坏公物的要及时制止并上报处理。

16. 发生紧急事件时，做好人员应急疏散工作。

17. 完成上级交待的其他工作任务。

## 二、服务标准

保安人员必须具备保安工作规定的基本个人条件和基本素质；同时能够胜任保安岗位工作，其岗位共同职责要求与标准如下：

1. 保安人员值班时，须穿着规定制服，佩戴上岗证；应着装整齐、仪容端正、举止大方、文明执勤。

2. 为了提高全体保安人员的素质和增强服务意识和责任心，提升保安人员的执业标准，避免违反本台规定行为的发生，全体保安人员须明确以下所列的禁止行为：

（1）严禁值班人员仪容不整。工作时间禁止着汗衫、短裤、背心或穿拖鞋，不得佩带与勤务无关的饰品。

（2）非保安人员及相关人员不得进入值班室。

（3）严禁在非指定地点用餐、禁止酒后和工作时间饮酒(包括含酒精成份的饮料)、打瞌睡、脱岗或有妨碍他人工作的行为。

（4）值勤时须语言文明、礼貌，不讲污言秽语、习惯性脏话等。

(5) 未经许可不得私自翻阅公私信函、文件包裹；上班期间不许书写信件、不准吃零食等。

(6) 上班时，严禁聚众聊天、嬉戏、赌博、下棋、看书报。

(7) 值班时间，禁止电话及对讲机私用。

(8) 桌上不准摆放与执勤无关的物品。

(9) 值班人员不得做与上班无关之事情。

(10) 未经许可，不准擅自调班。

### 3. 保安人员岗位共同职责及注意事项

为了确保项目区内财产及人身安全，预防各种自然灾害、事故的发生，保安员除按所执行岗位规定的特别要求外，还要遵守以下岗位职责要求。

(1) 保安人员的岗位基本职责是维护人员及物资的安全，预防各种自然灾害和事故的发生。

(2) 加强对地铁车厢内和站台的巡逻。

(3) 值班保安人员要巡视本岗位区域周围，做好周边卫生，保持整洁。

(4) 夜间值班保安人员要不定时巡逻责任区域，按时到各重要部位签到，确保责任区域及重点部位之安全。

(5) 保安值班人员未经主管负责人许可，不得擅自调班或休假，要调班者请三日前书面形式提出，并经核准后，方可调班。保安人员值班时，应至少提前十分钟接班，并应主动至保安室（岗）接班，不可等待交班保安人员催喊，或籍故延迟接班时间。

(6) 值班保安人员下班，必须对接班保安人员交接未完成事项。

(7) 值班保安人员要控制闲杂人员进入保安室，在接待室不得随地吐痰、乱丢杂物和烟头，当班保安应提前提醒和防控。

(8) 值班保安人员要以礼待人，文明执勤；

(9) 值班保安人员如遇突发事件，要及时处理，重大事件要以突发事件处理程序尽快通知相关人员，不得拖延或乱报、谎报、漏报。

(10) 值班人员除正常值班外，必须接受其他临时性或上级指派规定之勤务派遣。

(11) 保安人员除遇特殊紧急之事项外，平时不得越级报告。

4. 值班室整洁，人员统一着装。设专人 24 小时值勤。

5. 按照规定线路和时间进行 24 小时不间断巡逻，不少于 X 次，对区域内重点部位每 X 小时巡查一次，并做好巡查记录。巡逻过程中对可疑人员进行询问，发现火警或治安隐患、事故及时报告有关部门。

6. 设有中央监控室的实施 24 小时安全监控并记录及时。

7. 管护好地铁车厢和站台区域的公共设施。

8. 对各种突发事件有应急处理预案。

9. 定期对服务人员进行消防培训，保证消防通道畅通，消防器材可随时启用。

### 三、项目技术要求标准

#### 1. 保安服务人员素质

政审合格，品德良好，工作态度端正，责任心强，无不良行为记录；统一着装，保持服装整洁，必须佩戴工牌、戴帽、系领带、扎武装带，不得挽袖口、卷裤腿，便装跟制服不得混穿；身体健康，精力充沛，形体符合工作要求，无纹身；保持个人仪容仪表、仪容卫生要整洁，不得留长发、染发、留大包头、留胡须、留指甲，不得在岗位上抽烟、挖耳朵、剔牙等不文明举止；接受过专业培训，业务熟练，机智勇敢。到岗工作人员身体健康，工作岗位上积极主动、态度诚恳、热情、大方；工作岗位上主动问好、主动询问，达到开口服务的目的；上岗值勤要文明，必须使用规范、执勤用语，和标准的对讲机呼叫用语；尊敬领导、服从管理、做到令行禁止，绝对不允许当面顶撞上级。

#### 2. 保安服务人员之服装装备

(1) 配发全国统一新式保安制服。（按季节定时更换，含夏装、春秋装、冬装、执勤大衣、标志及有关证件）。

(2) 统一配备质量达标的安保器材（如警棍、对讲机、探照灯、防爆电筒等）。

(3) 配发雨衣、雨鞋、防护手套、风油精等。

(4) 配发基本办公用品，纸笔、档案夹、各类登记记录簿。

### 第三节 服务目标与流程

## 一、服务思想

认真贯彻执行国家法律法规和有关保安行业的方针政策，认真贯彻《保安服务管理条例》、《保安服务操作规程与质量控制》和贵单位的各项规章制度，认真抓好保安队伍教育管理，不断完善各项安全保卫措施，确保以一流的工作业绩、一流的服务质量、一流的作风纪律，出色完成安全保卫任务。

## 二、服务目标

### （一）工作目标

1. 坚持预防为主、群防结合的工作思路，做好保安队员以及单位员工的安全教育和法制教育，杜绝违法、违纪行为。
2. 完善服务单位的安全防范体系，强化人防、物防和技防的有机结合，实现服务单位全年无安全事故发生。
3. 进一步加强服务单位辖区治安排查治理工作，落实好各项制度、落实各种预案治理防范措施，建立我们保安公司所服务周边单位的联动机制，集中排查客户单位辖区治安环境，让客户单位的治安案件发案率为零。
4. 建立信息收集，做好保安队员培训工作。加强客户单位基础防范工作，增强工作的预见性和严密性。

### （二）质量目标

1. 服务人员上岗率达 100%；

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/516220225102010111>