

第一章 针对本项目的服务承诺及服务响应时间

第一部分 服务承诺

一、项目管理服务承诺

我公司始终不渝地贯彻“保障客户安全、有序、效益、发展是公司发展经营的核心理念”，充分利用 35 年安保行业积累的经验，运用高素质的队员、军事化的管理和有效的安全管制方案协助齐文化博物院做好保安服务工作，提升院方形象，确保院方资产安全。

二、纪律承诺及措施

1. 我司承诺严格实施规范的安保制度、统一内勤管理；严格执行各项保安员纪律对《保安人员守则》、《保安人员纪律》、《保安员岗位责任制》、《保安员考核奖惩办法》、《保安员巡岗查岗监督制度》等，通过这些制度规范安保作业，确保服务质量，所有安保队员必须遵守齐文化博物院及我司的所有规章制度，服从齐文化博物院的日常监督及管理，服从领导，听从指挥，坚守岗位，恪尽职守。

2. 齐文化博物院保安人员必须严格遵守 14 个不准：

- (1) 不准酒后值勤和在上班时饮酒。
- (2) 不准在岗位上与工作人员及游客发生争吵或打架。
- (3) 不准在值勤时间吸烟、吃零食。
- (4) 不准在夜间值勤时打瞌睡。
- (5) 不准在工作时间看书、下棋、打牌、做私活。
- (6) 不准擅离岗位、脱岗、串岗。

- (7) 不准佩戴手链、项链等各类首饰
- (8) 不准弯腰曲背，不准在岗位上与人闲聊。
- (9) 不准留鬓角、长头发、长指甲、小胡子。
- (10) 不准向齐文化博物院员工及游客借钱或索讨财物。
- (11) 不准带亲友到岗位上“陪岗”。
- (12) 不准私分或挪用拾遗物品、无主车辆及现金。
- (13) 不准门难进，脸难看，话难听及吃拿卡要等不良现象。
- (14) 不准知情不报或包庇坏人。

3. 所有队员由我公司配置统一的服装、安防装备，制定一系列保卫监护方案，做好门禁车辆、财产安全、办公秩序、夜间巡逻、防火、防盗、防治安事故工作，安全地为齐文化博物院有效率地提供门禁管制、消防管理、防盗、防治安事件等服务。

4. 严格执行班前班后会列队点评制度，针对实际工作的每一天展开，布置当班任务、注意事项。

5. 齐文化博物院提出的不称职保安队员及时查处，及时更换，保安队员因事、因病或其它原因缺勤的，及时调配补充，不得违反齐文化博物院要求。

6. 我司严格遵守国家法律、法规的规定，做好社会治安综合治理等工作，不得违反国家法律、法规和有关规定，保安人员必须严格遵守国家政策、法令、法律、法规，认真执行齐文化博物院及我司规定的质量方针和质量目标，坚持安全第一、优质服务，坚决完成各项保安任务。

三、回访承诺及措施

1. 我司承诺合同期内公司督察每星期至少二次进行岗位突击，每月作一次回访，及时与齐文化博物院汇报工作进展情况，并每月将工作计划及稽查情况以书面形式对本月进行总结提交齐文化博物院备查。另遇到传统节日我司提前一周做一次回访，并做好各项记录。

2. 公司督查部负责收集齐文化博物院的投诉信息、电话，每月提供齐文化博物院《业主满意度调查表》以供及时收集院方提出各项意见及建议，督查部需在次月初反馈到公司办公室。

四、培训承诺及措施

1. 我司承诺所有上岗队员岗前经过保安系统培训不低于 15 个课时。

2. 岗中每半个月进行一次职业技能培训，不低于 5 个课时。

3. 每半年须组织进行一次消防演练、每半年必须组织突发性事件演练不低于 4 次。

五、临时加班承诺及措施

1. 我司承诺服务范围之外的突击性、突发性工作（如重大接待活动、突发事件等），我司须无条件服从齐文化博物院的工作安排，及时完成临时突击性任务，不得无故拖延。

2. 我司确保部分不在岗人员作为机动备勤，以应对各类突发事件，按齐文化博物院要求做好防火、防盗、防破坏、防灾害等工作，为齐文化博物院的工作、生活提供安全、有序的保障。

六、合同履行承诺及措施

为了优质高效完成齐文化博物院安全保卫任务，我司承诺将

完全履行与齐文化博物院的签订合同中的各项约定以及如下承诺：

1. 保证严格执行合同条款的各项规定，完全履行各项责任、义务。
2. 配备人员数量保证满足合同要求，保安员持证上岗。
3. 所有上岗人员需服从齐文化博物院各项管理制度，服从齐文化博物院派遣的岗位及各项安保任务。
4. 承认合同约定的价格为一次性包死价格，合同期内决不以任何理由，提出调整价格的要求。
5. 因我方自身因素造成设备和人员歇工停工违反合同要求的，造成齐文化博物院损失的，我方自愿承担应负的赔偿责任。
6. 依法与员工签订劳动合同，若出现劳务争议，我方保证自行解决，齐文化博物院不承担与此有关的任何责任。

七、安全督察承诺及措施

我公司承诺将坚决按照国家、省、市有关部署要求，认真开展全面彻底的安全大检查，严格落实各项安全事故预防措施，严格执行安保工作中各项监督检查制度，确保齐文化博物院各项安全保卫工作有序、稳定。在此，郑重承诺如下：

1. 我司将定期安排专业人员认真组织所有员工学习培训各项安全制度，强化员工保障安全责任意识，充分认识安全保卫工作是财产安全及客户、员工人身安全的重要保证，始终坚持把安全保卫工作放在首要位置，警钟常鸣，长抓不懈。

2. 不折不扣地按照齐文化博物院及我司的安全管理规定要求进行例行检查，每周对消防设备设施系统检查一次，每月对的所

有安全防范设备设施例行检查一次，确保消防器具、应急灯、疏散标志灯安全设施完好，另定期组织开展全面彻底的安全设施大检查，做到对所有位置、所有安全设备设施、所有场所、所有人员进行彻查。

3. 对检查中所有位置 100%覆盖，不留盲区死角。对发现的各类隐患问题，严格登记建档，立即提交齐文化博物院，实现隐患排查提报的日常常态化。

4. 针对汛期安全事故预防的特点和规律，对受强降雨、强雷电、大风、高温等天气影响，而容易发生事故的场所、部位、设备和事项，逐一进行排查，严格落实人防、物防、技防措施，实行严防严控；对各类危险源点和焊接、动火、进入受限空间、装修、改造、拆除等较大危险性作业，严格落实负责人现场盯防巡查措施。进一步完善应急预案，做好应急准备，搞好应急演练，提高应急处置能力。

5. 我司将贯彻以“预防为主”指导思想，把预防火灾放在首位，防患于未然。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。“防消结合”，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。

6. 针对治安防范方面，我司将从全面布防、全员防范的观点出发，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防，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。

八、服务标准承诺

（一）人员素质承诺

1. 承诺配备人员符合《保安服务管理条例》的规定，品行良好，无犯罪前科、社会劣迹和不良嗜好，部队转业、复员或具备相关工作经验者优先。

2. 承诺配备人员通过市级人民政府公安机关或经授权的单位组织的考试、审查合格，并持证上岗。

3. 承诺配备人员身体条件：男性身高 170cm 以上，女性身高 160cm 以上，身体健康，相貌端正(无生理缺陷)，仪表大方，无传染疾病，不良嗜好，具有县级以上医疗机构出具的体检证明，男性年龄在 25-45 岁之间，女性年龄在 23 岁-35 岁之间。

4. 承诺配备人员具备安保和消防技能，熟悉相关法律法规知识，具有较好的语言表达和沟通能力，有较强的业服务意识、观察及应对能力。

（二）组织管理承诺

1. 承诺我公司组建的齐文化博物院保安团队服从齐文化博物院统一管理。

2. 承诺我单位根据齐文化博物院工作特殊性质要求进行单独招聘，齐文化博物院对岗位的设置、人员录用与管理有审核权。

3. 承诺齐文化博物院全面负责保安队伍的日常事务管理，我单位与齐文化博物院建立交流沟通、协调的关系；严格做好保安队伍纪律管理，奖优罚劣。

4. 承诺在处理自然灾害、紧急突发事件及其他特殊事件时，我单位组建派出的保安人员无条件服从齐文化博物院的合理要求调度。

5. 承诺我单位遵守齐文化博物院的各项规章制度。对管理能力低、服务质量差的工作人员，齐文化博物院有权采取相应的惩罚措施，或责令我单位另行派遣人员。

6. 承诺因我单位安保人员配备不到位、不服从管理、玩忽职守造成齐文化博物院及游客财物损失、人员伤亡、设施设备损坏，由我单位按实际损失价予以赔偿，且 30 个工作日内赔付到位。

7. 承诺我单位对保安人员的录用、培训、考核及管理机制在实行前要报告齐文化博物院，齐文化博物院有审核权；对已招用的保安人员要进行人员信息的采集，并上交齐文化博物院指定管理部门留存建档。

8. 承诺我单位组建派出的保安人员对齐文化博物院明确要求保密的信息，予以保密，不得以任何方式失密、泄密，不允许利用保密信息谋取私利。

9. 承诺我单位协助齐文化博物院分管部门对博物馆馆区的消防、安全保卫工作进行定期检查，并定期组织保安队员进行业务培训和演习，确保馆区人身、文物和财产的安全。

（三）服务质量承诺

1. 承诺我单位根据齐文化博物院要求，对各岗位进行人员配置，保安服务人员总数不少于 63 人，以保证保安员有充足的休息时间，避免出现疲劳或带病上岗、脱岗，影响保安服务质量。

2. 承诺我单位人员按岗位要求统一着装、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象，无不良嗜好，无劣迹行为，经过安保专业训练，能胜任安全保卫的保安队伍，执行严格的纪律和岗位责任制，以确保项目的安全、有序。

3. 承诺我单位安全工作目标：无政治、刑事、治安和违法犯罪等案件；无火灾事故和严重火灾隐患；无馆藏文物、展品和公共财产被盗、丢失和损坏事故（以法律法规、上级主管部门或齐文化博物院认定为依据）；无违反党纪、政纪和齐文化博物院各项安全管理制度、方案、预案。如因我单位管理不善或失职而未能达到要求任意一项的，齐文化博物院有权立即解除合同，造成的一切损失由我单位承担。

4. 承诺在旅游“黄金周”、重大接待、重要迎检、重大传统节日等假日期间、各类临时性活动中，齐文化博物院通过口头或书面的形式向我单位申请增派保安队员时，我单位无条件按齐文化博物院任务需求，按时、按量增派其他不在岗的本公司其他队员（不包含已派遣至招标单位的保安人员）以及携带任务所需安保器材进行支援服务。紧急情况下，可分批次支援到位，第一批次可 5 分钟内支援，满足齐文化博物院的各项任务的要求，齐文化博物院不再增加服务费用。

5. 承诺我单位不得擅自改动馆区内所有的房屋、管线、设备

的位置和用途。

6. 承诺我单位协助齐文化博物院分管部门做好文物安全防范以及巡查检查工作确保库房文物安全。

7. 承诺达到下列安保服务质量：

(1) 承诺齐文化博物院保安员一切行动听指挥，严格服从领导，在岗期间应遵守本馆的各项管理规定，严格履行本岗位的工作职责。

(2) 承诺齐文化博物院保安员在岗期间严禁睡岗、脱岗、酒后上岗、无故离岗；严禁抽烟，严禁大声喧哗、脱岗聚众闲聊等做与工作无关的事情。

(3) 承诺齐文化博物院保安员在岗期间应坚守岗位，认真负责，做到文明执勤，优质服务，严禁做有损齐文化博物院形象以及造成观众投诉等恶劣影响的行为。

(4) 承诺齐文化博物院保安员在岗期间应爱护各类设施设备和工作所用器材，严禁损坏公物或据为己有。

(5) 承诺齐文化博物院保安员在岗期间严禁遇到紧急情况不作为，发现安全隐患应及时按规定上报并第一时间妥善处理。

(6) 承诺齐文化博物院保安员在岗期间严禁聚众罢工，自行停止服务，因保安人员此类行为造成不正常闭馆或重大损失的，中标单位及当事人应当根据实际损失及舆论影响予以赔偿并承担相应的法律责任。

(7) 承诺齐文化博物院保安员指定管理部门将不定期开展考核检查，上述行为一经发现，处中标单位 1000 元/次的罚款，并

责令限期整改到位。因保安人员失职造成重大损失和情节严重的，应立即开除，我单位及当事人承担相应的法律责任。

8. 投诉处理:承诺因我单位组建派出的保安人员给齐文化博物院保安员造成的投诉，根据事实和博物馆管理规定判定属于违规或个人工作失误的，将具体情况向齐文化博物院保安员领导汇报，属于一般工作失误、服务欠缺的，按照博物馆有关规定对当事人进行处理，我单位要根据实际提出整改方案。

9. 承诺我单位根据齐文化博物院各场所的安全环境，配备足够的防爆器材、安检设备、巡逻车辆以及通信设备，服务期满后，我单位不得以任何形式向齐文化博物院保安员索要相关设备设施的折旧费。同时，在服务期间使用的齐文化博物院保安员的安防设施设备及办公用品用具有损坏或丢失的，服务期满后必须按原数量及质量补全，确保齐文化博物院保安员公共财产不受损失。

（四）工作衔接承诺

我单位承诺与齐文化博物院保安员指定管理部门保持工作交流，每月向齐文化博物院保安员指定管理部门汇报工作，每季度向齐文化博物院保安员指定管理部门书面汇报所承担的保安工作开展情况及信息反馈，发生突发事件或重大情况即时向齐文化博物院保安员指定管理部门报告，共同做好管辖区安全保卫一体化防范工作。