

服务内容清单

一、基本情况

项目内容：武威市图书馆物业管理（安保）服务项目

实施地点：武威市图书馆

二、服务内容

1. 馆内外安保

- （1）主入口安全巡查、馆内外公共区域安全巡查、禁烟巡查、反恐及应急事件处理、火种排查；
- （2）馆外停车位管理（含自行车、电动车摆放）；
- （3）文明接待、答复读者咨询；
- （4）可疑人员排查，可疑物品、易燃易爆物品的排查，及时按程序上报隐患并与公安、消防、医院等机构对接联系；
- （5）做好夜间晚自习读者入馆服务和巡查工作；
- （6）做好门口存包柜管理工作；
- （7）做好武威市图书馆安排的其他临时性任务。

2. 消控室安保

- （1）负责消控室24小时值班，持有初级技能以上等级的职业资格证书。
- （2）馆内水泵水箱房以及其他消防设备的巡查维护；消防物联网的检查巡查；图书馆监控设备调试服务；微型消防站的管理及服务；
- （3）配合消防维保公司做好消防维保服务；
- （4）做好每日防火巡查记录、每日消控室值班巡查记录、

每月消防检查记录、每月消防安全培训记录、每月演练培训记录、灭火器的巡查记录和安全生产的各类台账；值班人员对火灾报警控制器进行检查、接班、交班时，应填写《消防控制室值班记录表》。

（5）与其他保安配合做好反恐应急演练工作；参与入馆读者的安全教育及劝导；

（6）完成消防行业部门的安全工作要求（如提交查岗、签到签退等）；

（7）做好武威市图书馆安排的临时性任务。

3. 水电暖维修

负责武威市图书馆供电、供排水、采暖、通风、空调、电梯、监控设备等维修维护、巡视检查。

三、服务人员要求

1.人数需求：安保13人（其中消控室3人）、维修工2人。

2.人员要求：

（1）安保人员持有保安证，消控室人员持有初级技能以上等级的职业资格证书，具备消防设备操作经验；

（2）身体健康，品行端正，无赌博、酗酒等不良嗜好、不良记录和传染性疾病；

（3）爱岗敬业、服从管理，文明服务，具备较强的组织协调能力和沟通能力。遵守图书馆工作规范，不得大声喧哗、蓄意破坏工具设备或行为粗鲁。

（4）接待来访人员文明用语，答询准确，各种登记有效、准确，工作期间不得与来访人员及读者发生冲突。

（5）在禁烟区域开展控烟工作，劝阻吸烟人员不吸烟或在指定区域吸烟。

（6）服务公司对工作人员做好上岗前培训，讲清管理有关规定，并向甲方提供详细人员情况资料；在服务期内必须保证核定的在岗人数，不得随意减少人员。若人员更换，需经甲方武威市图书馆同意，并要求尽快熟悉有关规定。

四、服务标准：

1.安保人员

（1）着制式保安服装，24小时值班，保持整洁的良好形象。

（2）主入口保安实行立岗制；实行时间段立岗服务，保证门口人员出入秩序；对可疑人员及时盘查清退，可疑人员、可疑物品一律不得进入。

（3）做好入口门禁管理工作，若发现报警情况及时与读者进行沟通，防止图书流失。

（4）停车场秩序管理，根据不同的停车区域引导车辆有序停放，保证停车场车辆停放整齐，无逆行和乱停乱放现象。

2.消控室安保

（1）积极学习贯彻消防法律法规、遵守消防安全管理制度，以高度的责任感去完成各项工作和日常管理工作。

（2）严格落实24小时值班制度，若1人在馆内外巡查，另1人必须在消控室内，不得以吃饭、上厕所等理由外出而导致消控室内无人。

（3）熟知馆内消防设施位置，熟悉和掌握消防设施的功能

和操作规程，熟悉各种消控室机器的功能，熟练操作各种系统。

（4）遵守图书馆安全生产的各项规章制度，认真履行岗位操作责任制，对消防控制室设备进行实时监控和操作，不得擅自离职守。

（5）白天、夜间每隔2小时巡视防火隐患（节假日加强巡查），巡逻区域包括馆内外各阅览区、水箱水泵房、火灾自动报警系统、防烟系统、室内外消防给水系统、疏散指示标识和应急照明、火灾应急广播系统、消火栓和灭火器、停车位（含自行车电动车停放）、办公区、安全通道、卫生间等重点部位，发现及时排查隐患，确保安全，并做好巡查记录。

（6）掌握基本的防火常识和灭火技能，了解火灾形式的原因、类型，防火措施和规定，灭火的方法，应注意的事项，各种灭火器材的使用以及如何解除火警报告等。

（7）在巡逻时发现公共设施、设备、消防器材以及跑、冒、滴、漏等现象，要及时上报。在巡逻中要多看、多听、多闻，灵活机智，及时向武威市图书馆反馈治安信息，重大情况及时报告。

（8）服务公司每月组织消控室人员和安保人员开展1次安全教育培训和应急演练并做好记录等相关工作。

（9）制止违反图书馆相关规定的各种不良行为，与阅览区工作人员配合对读者进行安全教育，引导读者安全文明学习。

（10）一旦发现重大问题要及时保护好现场，协助公安、消防大队等相关部门调查处理。

（11）管理好馆内微型消防站器材，熟悉站内消防器材及安全疏散路线，按照“1分钟邻近先期处置、3分钟灭火战斗小组到场扑救、5分钟增援力量协同作战”的要求，每月开展1次培训授课、实战演练和实操训练，切实提高快速反应能力。

（12）监控室内无关人员不得进入，有关人员进入都应做好详细登记。

（13）服务公司必须服从甲方武威市图书馆的指导或指令，所有人员应该遵守甲方的管理。

五、图书档案馆内各单位的水电费的缴费，水电费均由服务公司在规定时间内先行垫付，然后由各单位将各自分担的水电费用转入服务公司账户内。

六、其他事宜

（1）参与招标的服务公司，若因存在欠薪行为被员工投诉由劳务监察大队查处的，不得参与本次竞标。

（2）中标服务公司必须及时发放员工工资，在次月15天内全额发放上月工资，不得拖欠员工工资。若连续拖欠员工工资2月（含2个月）以上，武威市图书馆有权单方面解除合同。

（3）服务公司必须缴纳全体员工的社保费用，若不按规定及时缴纳出现的所有后果由服务公司全部承担，武威市图书馆概不承担任何责任。

（4）安保服装由服务公司提供。

七、监督管理及责任

1.服务公司根据合同认真履行岗位职责，全面管理保安服

务工作，做到每日巡视，全面检查服务工作质量情况，并与武威市图书馆保持沟通，协调解决管理中出现的各种问题。

2.服务公司每月向办公室报送管理情况表，包括人员考勤、合同内指定的各项工作任务落实情况，严格履行合同责任。

3.根据项目工作任务进行核查确认，经有关负责人签字后，报送财务室核定，再行管理费用的报账付款程序。

4.如出现工作人员缺失、物业管理工作任务未完成，发生重大工作失误、被读者投诉并查实等情况，根据考核结果，应扣除当月部分物业费用。（情节严重，经武威市图书馆书面通知两次后，仍未整改的，除扣除部分物业费用外，有权终止合同。）

5.因服务公司及保安人员工作不当造成馆内损失的，应当承担赔偿责任。

6.服务公司承担服务期间，服务公司相关人员的安全责任，若发生人身伤害等工伤事故，责任由服务公司自负。