2025年度璜泾镇市容秩序维护服务合同

合同编号：JSZC-320585-SZYZ-G2025-0008

甲方（需方）：太仓市璜泾镇人民政府

联系人：金瑗玲

联系电话：18606223966

乙方（供方）：苏州太安盛世保安服务有限公司

地址：江苏省苏州市太仓市娄东街道常胜北路195号

联系人：黄海平

联系电话：18606220110

统一社会信用代码：91320585560284400R

签订地点：太仓市璜泾镇

签订日期：2025年11月28日

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及采购编号为JSZC-320585-SZYZ-G2025-0008的采购文件、成交通知书，甲乙双方就2025年度璜泾镇市容秩序维护服务事宜，经平等协商，签订本合同。

一、合同价格

1.1 合同价格（大写）人民币壹佰柒拾捌万玖仟柒佰肆拾元整（￥1789740.00元）。此价格为固定总价，包括在承包期（ 2025年 12 月 1 日至 2026年 11 月 30 日）内完成服务内容所需的全部费用，具体涵盖：人工费用（含工资、奖金、社保、午餐补贴、法定节假日加班费等）、福利费用、服装费用、通讯费用、交通费用、办公费用、试验检验费用、办公用房租赁及水电费用、保险费用（含服务人员人身安全保险和意外伤害险）、税金、利润，以及政策性文件规定和合同包含的所有风险、责任等费用。除非因特殊原因并经甲乙双方书面协商一致，乙方不得再要求追加任何费用，且本价格在合同实施期间不因市场变化因素而变动。

1.2 根据现行税法规定，与本合同有关的、对甲方征收的一切税费由甲方承担；对乙方征收的一切税费由乙方承担。

二、服务范围及要求

2.1 服务内容

2.1.1 协助太仓市璜泾镇综合执法局进行秩序维护和市容管理

（1）确保市容整洁，无 “六乱” 现象（无乱堆放、乱搭建、乱晾晒、乱停放车辆、乱悬挂、乱竖杆牌）。发现上述违反城市管理法规的行为，乙方应及时劝阻；无法解决的，须在 1 小时内书面或电话向太仓市璜泾镇综合执法局报告，并协助处理。

（2）辅助管理范围内街道、学校门口及公共场所，禁止出店经营、占道经营、马路市场、游商游贩、占道修车洗车。发现沿街门店有室外经营、占路堆放沙土、杂物和摆放灯箱、广告牌匾以及流动摊点占道

经营等行为时，乙方应立即劝阻，并做好教育与宣传工作；对拒不服从管理的，须在 30 分钟内报告太仓市璜泾镇综合执法局，配合安排清理或调查取证。发现因修、洗车和加工喷漆等行为造成路面污染，以及私自挖掘城市道路、私拉管线造成路面损坏的行为时，应立即劝阻，在 1 小时内报告太仓市璜泾镇综合执法局，并配合调查处理。

（3）保证人行道上的电瓶车、摩托车停放有序。对电瓶车、摩托车驾驶人在现场的，及时劝阻驾驶人按规定有序停放；对驾驶人不在现场的，主动将车辆按规定摆放整齐，每日至少巡查 3 次（分别为 8:00-9:00、13:00-14:00、16:00-17:00）。

（4）发现有在沿街建筑物、线杆以及树木上乱贴乱画的行为时，立即予以劝阻，并要求违法行为人自行清理干净；对拒不服从管理者，在 30 分钟内报告太仓市璜泾镇综合执法局，配合调查处理。

（5）发现有不按规定时间、地点倾倒垃圾的行为时，及时劝阻；对于正在乱倒的，立即劝阻并要求违法行为人清除；已经乱倒且违法行为人不在现场的，1 小时内报告太仓市璜泾镇综合执法局，并协助处理。

（6）发现有破坏绿地、损毁树木的行为时，立即劝阻，30 分钟内报告太仓市璜泾镇综合执法局，配合调查处理。

（7）确保机动车、非机动车停放入“位”，车辆停放有序。遇车流量较大时段（7:00-8:30、11:30-13:00、17:00-18:30），主动指挥车辆、疏导交通。

（8）保障各类市政设施完好，每日至少巡查 2 次（9:00-10:00、15:00-16:00）。发现城镇公共设备、市政设施存在安全隐患时，立即采取安全防护措施（如设置警示标识），在 30 分钟内书面或电话报告太仓市璜泾镇综合执法局、交警中队，并配合相关部门开展行政执法。

（9）针对恶劣天气（如台风、暴雨、暴雪等）、公共卫生等突发事件，乙方应制定应急预案（详见附件 1），在事发时 15 分钟内报告太仓市璜泾镇综合执法局和有关部门，并协助采取相应措施；积极参与志愿者活动以及应急预案安排的抗灾救险、扫雪等紧急任务，响应时间不超过 1 小时。

（10）完成甲方及上级部门交办的其他各项工作任务，做好协调工作，做到有请必到、有求必应、相互配合、齐抓共管，无上级通报、投诉。

2.1.2 农贸市场管理：协助太仓市璜泾镇综合执法局对农贸市场外围店铺店外店、外围设摊进行管控，每日巡查不少于 4 次（7:00-8:00、10:00-11:00、14:00-15:00、17:00-18:00），及时劝阻违规行为，对拒不配合的，30 分钟内报告相关部门。

2.1.3 配合所在村、社区、甲方相关部门做好拆违、整治等重大行动的辅助保障工作，按甲方要求及时调配人员，响应时间不超过 2 小时。

2.2 人员配置要求

2.2.1 乙方拟配置不少于 25 名团队人员（均为男性）（户外工作强度较高），其中项目负责人 1 人、带班队长 1 人、服务人员 23 人，具体要求如下（详见附件 2《拟投入本项目人员情况表》）：

序号	岗位	年龄要求	性别	人数	基本要求
1	项目负责人	55周岁及以下	男	1	具备本科及以上学历，具有3年以上市容管理相关项目负责人经验；具备较高的文化水平，明确组员分工职责，制定项目工作计划，及时与甲方沟通；对潜在项目风险进行预测，制定调整计划和应急策略，及时发现和消除安全隐患；对项目突发事件及时处理并汇报公司；项目有大型活动时制定合理安保和保洁方案；熟悉所有消防设施器材，制定应急预案，能按应急预案处理突发事件。提供学历证书、相关工作经验证明、在本单位缴纳的近3个月社保证明复印件并加盖公章。
2	带班队长	55周岁及以下	男	1	具备大专及以上学历，熟悉消防、安保等有关知识；协助项目负责人制定各类方案，组织消防培训，处理日常工作突发状况，对项目员工进行专业指导。提供学历证书、相关资格证书（如保安员三级及以上资格证书、建（构）筑物消防员证书等）、在本单位缴纳的近3个月社保证明复印件并加盖公章。
3	服务人员	55周岁及以下	男	23	初中及以上文化，服从管理，做好日常工作；部分人员须具备保安员资格证书（至少10人）。提供学历证书（如有）、资格证书（如有）、在本单位缴纳的近3个月社保证明复印件并加盖公章。

2.2.2 乙方应与全部服务人员签订劳动合同，合同期限不短于本项目服务期限，依法为服务人员缴纳五险一金（养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金），实发工资不低于太仓市最低工资标准（当前为 2280 元 / 月），且服务人员实发工资不低于 3500 元 / 月。乙方需在每月 10 日前向甲方提交上月服务人员工资发放凭证、社保缴纳凭证复印件并加盖公章。

2.2.3 未经甲方书面同意，乙方不得擅自更换服务人员。确需更换的，应提前 7 天向甲方提交书面申请，说明更换原因及新人员资质材料，经甲方审核同意后方可更换，且新人员资质不得低于被更换人员。

三、合同价格支付

3.1 付款方式：

（1）预付款支付：合同生效后，20 个工作日内支付合同金额的 10%为预付款。

（2）预付款扣回：甲方在第一期付款中扣除全部预付款，若第一期付款金额不足以全额扣回预付款，则差额部分从后续进度款中继续扣回，直至全部预付款扣清为止。

（3）履行合同以后，结合每月考核标准，以季度为单位，每季度支付合同总价的 25%，合同到期后三十个工作日内付清。

在付款前，甲方根据《2025 年度璜泾镇市容秩序维护考核标准》（详见附件 3）每季度对乙方的服务质量进行考评，考评结果与支付金额挂钩。乙方在考核结果出具后 3 个工作日内未提出实质异议的，视为认可考核结果，双方以此为结算依据；若有异议，为尽快结算，先按考核结果结算，异议另行协商处理（备注：付款方为太仓市璜泾镇综合行政执法及安全生产监督管理办公室）。

3.2 甲方支付本合同约定费用外，不再承担其他任何费用（包括服务人员个人应承担的费用），服务人员的薪金、福利、休假日补贴等均由乙方支付，与甲方无关。

3.3 乙方除为服务人员提供必要的劳动保护条件（如工作服、劳保用品等）和福利待遇、社会保险外，还应为服务人员办理作业时的人身安全保险和意外伤害险（保额不低于 50 万元），保险费用包含在合同总价中。若服务人员在工作期间（包括上下班途中）发生人身伤害、伤亡等事故，均由乙方负责处理并承担全部经济和法律责任，甲方不承担任何责任。乙方提供的服务人员不得为退休人员，若发现有退休人员，甲方有权要求乙方立即更换，并按每人 5000 元的标准扣除乙方当月服务费。

3.4 确因甲方工作需要，乙方应无条件配合甲方完成突击工作（如重大活动保障、突发事件处置等），安排服务人员临时加班的，乙方应按《中华人民共和国劳动法》规定支付加

班费（工作日加班按 1.5 倍工资、休息日加班按 2 倍工资、法定节假日加班按 3 倍工资），加班费包含在合同总价中。

3.5 乙方要求付款时，应向甲方提供以下资料：（1）合法有效的增值税发票（发票抬头为太仓市璜泾镇综合行政执法及安全生产监督管理办公室）；（2）季度服务工作总结报告（包括服务内容完成情况、人员出勤情况、问题处理情况等）；（3）甲方出具的季度考核结果确认单。

3.6 支付方式：银行转账。甲方在收到乙方提供的合格资料后 7 个工作日内，将款项支付至乙方以下银行账户：

开户名：苏州太安盛世保安服务有限公司

开户行：中国银行太仓分行

账 号：494958197898 钱包 ID：0042000114220825

3.7 支付单位：由太仓市璜泾镇综合行政执法及安全生产监督管理办公室支付资金。

四、双方责任

4.1 甲方责任

4.1.1 甲方应教育所属人员尊重乙方工作人员的劳动成果，积极配合乙方工作人员履行本合同约定的职责和义务。

4.1.2 甲方应定期（每月至少 1 次）组织对乙方服务质量的考核，收集群众意见和建议，并在考核结束后 3 个工作日内将考核结果及意见反馈给乙方。

4.1.3 甲方应为乙方有效开展工作提供必要的便利条件，如提供相关工作文件、协调相关部门配合等，但不包括为乙方提供办公用房、交通工具等物资。

4.1.4 甲方应按本合同约定及时支付服务费用，若逾期支付，应按全国银行间同业拆借中心公布的贷款市场报价利率（LPR）上浮 20% 向乙方支付资金占用费。

4.2 乙方责任

4.2.1 乙方应严格按照本合同约定及附件要求提供服务，确保服务质量符合标准，接受甲方及相关部门的监督检查。

4.2.2 乙方应建立健全内部管理制度，加强对服务人员的管理和培训（包括岗前培训、岗位职责培训、岗位操作规范培训、消防设施使用培训等），每月至少组织 1 次培训，并将培训记录（包括培训内容、参训人员、考核结果等）在培训结束后 5 个工作日内提交给甲方。

4.2.3 乙方服务人员上岗期间应着统一制服（制服样式需经甲方确认），做到着装整齐、

仪容仪表整洁（不留长头发、长胡须、长指甲，不染发），使用文明礼貌用语，文明执勤。

4.2.4 乙方服务人员应严格遵守工作纪律，不得迟到、早退、脱岗、旷工，因事因病不能到岗的，应事先按乙方内部规定办理请假手续，并安排合格人员顶替。严禁服务人员在岗期间吸烟、喝酒、吃东西、睡觉、玩手机、扎堆聊天、赌博、盗窃、下棋及干私活或者酗酒滋事等，不得做与工作无关的事，不得出现将手插入口袋、背手、挽臂揽腰巡逻等影响形象的行为。

4.2.5 乙方应建立应急响应机制，针对发生阻碍行政执法事件、工伤、自然灾害、安全事故、消防等突发事件制定应急预案（详见附件 1），配备必要的应急物资和设备，并定期组织演练（每季度至少 1 次），演练记录在演练结束后 5 个工作日内提交给甲方。

4.2.6 乙方不得将本合同项下的服务转让给第三方，不得转包、分包。若违反本约定，甲方有权无条件解除合同，乙方应承担合同总价 30% 的违约金，并赔偿甲方因此造成的损失。

4.2.7 乙方应妥善保管甲方提供的相关工作文件和资料，不得泄露甲方内部事务或其他秘密情况、资料等。若因乙方原因造成甲方信息泄露，乙方应承担相应的法律责任，并赔偿甲方因此造成的损失。

五、履约保证金

5.1 乙方应在本合同签订后 7 个工作日内，向甲方缴纳中标价 5% 的履约保证金，即人民币捌万玖仟肆佰捌拾柒元整（￥89487.00 元）。履约保证金可采用银行保函、保险保函或现金转账等形式（若乙方为 AA 级及以上信用企业，可申请减免 50% 履约保证金，但需提供第三方信用评级报告）。

5.2 履约保证金缴纳账户信息如下：

开户名：太仓市璜泾镇财政和资产管理办公室

开户行：璜泾中行

账 号：520958228343

5.3 若乙方采用银行保函或保险保函形式缴纳履约保证金，保函有效期应不短于本合同服务期限，且保函受益人为甲方。

5.4 履约保证金的退还：本合同服务期满，乙方按合同约定完成全部服务内容，经甲方考核合格，且双方无未解决争议的，甲方在服务期满后 30 日内将履约保证金无息退还给乙方（若为保函形式，甲方出具保函解除通知）。

5.5 若乙方存在以下情形之一，甲方有权没收履约保证金：（1）乙方未按本合同约定提

供服务，服务质量严重不符合要求，经甲方限期整改仍不合格的；（2）乙方擅自转让、转包、分包本合同项下服务的；（3）乙方提供的资质文件、人员资料等存在虚假情况的；（4）乙方违反本合同约定，给甲方造成重大损失的（损失金额超过履约保证金的，乙方还应赔偿超出部分）。

六、违约责任

6.1 甲方违约责任

6.1.1 甲方未按本合同约定及时支付服务费用的，除应按本合同第 3.6 条约定支付资金占用费外，还应承担乙方因此造成的合理损失（如利息损失等）。

6.2 乙方违约责任

6.2.1 乙方不能提供服务或服务不合格从而影响甲方正常工作的，应向甲方偿付合同总价款 5% 的违约金；违约金不足以补偿甲方损失的，乙方还应补足差额。

6.2.2 乙方逾期提供服务（包括未按约定时间响应、未按约定时间完成工作任务等）的，应与甲方协商，甲方仍有需求的，乙方应立即提供服务，并按逾期服务的每天万分之四向甲方支付逾期违约金；同时承担甲方因此遭致的损失费用（如甲方另行聘请其他单位提供服务的费用差额等）。

6.2.3 乙方提供服务的人员不符合本合同第 2.2 条约定（包括人员数量不足、资质不符合要求、未签订劳动合同、未缴纳社保等），低于约定人数或与约定不一致的，每缺 1 人或不符合 1 人，乙方应向甲方支付违约金 5000 元 / 人 / 日；合同履行期间，被发现超过三次不符合人员要求的，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总价 30% 的违约金，同时乙方应赔偿甲方因此造成的损失。

6.2.4 若乙方提供服务的人员有迟到、早退或中途离岗的，按提供人员不符合约定处理，每次按 500 元 / 人的标准扣除乙方当月服务费；月累计超过 5 人次的，甲方有权要求乙方更换相关人员，并按每人 1000 元的标准扣除乙方当月服务费。

6.2.5 乙方违反本合同约定，擅自更换服务人员且未经甲方同意的，每次向甲方支付违约金 2000 元；更换人员资质低于被更换人员的，每次向甲方支付违约金 5000 元。

6.2.6 乙方未按本合同约定对服务人员进行培训、未提交培训记录，或培训不符合要求的，每次向甲方支付违约金 1000 元；逾期未整改的，按每日 500 元的标准追加支付违约金。

6.2.7 乙方未按本合同约定制定应急预案、配备应急物资、组织应急演练，或在突发事件中未按要求响应、处置的，每次向甲方支付违约金 5000 元；造成严重后果的，甲方有权

解除合同，并要求乙方承担合同总价 20% 的违约金，同时乙方应赔偿甲方因此造成的损失。

6.2.8 乙方泄露甲方秘密的，应向甲方支付违约金 5000 元；造成甲方损失的，乙方还应承担赔偿责任。

6.2.9 若乙方服务人员越权执法的，由乙方承担全部法律责任（包括行政赔偿、行政处罚等），甲方因此遭受损失的，有权向乙方追偿。

七、不可抗力

7.1 因不可抗力（指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，如地震、台风、洪水、战争等）不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但合同一方延迟履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

7.2 合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明（如政府部门出具的灾害证明、新闻报道等）。

7.3 不可抗力发生后，双方应本着诚实信用的原则，及时协商处理合同履行事宜，尽可能减少损失。

八、合同的变更、解除和转让

8.1 本合同的变更、补充，须经双方协商一致，并签订书面补充协议。补充协议与本合同具有同等法律效力。

8.2 有下列情形之一的，合同一方有权解除合同：

（1）因不可抗力致使不能实现合同目的，未受不可抗力影响的一方有权解除合同；

（2）因合同一方违约导致合同不能履行，另一方有权解除合同；

（3）乙方连续两个月考核得分不满 60 分的，甲方有权解除合同；

（4）乙方被发现有转包、分包行为的，甲方有权解除合同；

（5）乙方拖欠服务人员工资导致群众信访、媒体曝光，核查属实三次以上（含三次）的，甲方有权解除合同。

8.3 有权解除合同的一方，应当在违约事实或不可抗力发生之后三十日内书面通知对方以主张解除合同，合同自书面通知到达对方时解除。

8.4 本合同的权利义务不得转让（包括全部转让和部分转让），乙方不得将本合同项下的服务以任何形式转让给第三方，不得转包、分包。

九、争议解决

因本合同或与本合同有关的一切事项发生争议，由双方友好协商解决；协商不成的，任何一方均可选择以下方式二方式解决：

方式一：向太仓市仲裁委员会申请仲裁；

方式二：向甲方所在地（太仓市）人民法院提起诉讼。

十、合同生效及其他

10.1 本合同经双方法定代表人（或授权代表人）签字并加盖单位公章后生效。

10.2 下列文件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力：

（1）成交通知书；

（2）乙方投标文件；

（3）采购文件（项目编号： JSZC-320585-SZYZ-G2025-0008 ）；

（4）乙方在投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等；

（5）附件 1《2025 年度璜泾镇市容秩序维护应急预案》；

（6）附件 2《拟投入本项目人员情况表》；

（7）附件 3《2025 年度璜泾镇市容秩序维护考核标准》。

10.3 本合同未尽事宜，按照《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规的规定执行；本合同中的违约金条款若与考核办法、采购文件等文本不一致的，按照对乙方惩处责任较重的条款处理。

10.4 本合同一式 5 份，甲方执 2 份，乙方执 2 份，采购代理机构（苏州亿正丰工程管理有限公司）执 1 份，具有同等法律效力。

甲方（盖章）：太仓市璜泾镇人民政府

法定代表人（或授权代表人）（签字）：

日期：2025 年 11 月 28 日

乙方（盖章）：

法定代表人（或授权代表人）（签字）：

日期：2025 年 11 月 28 日

备案方（采购代理机构）：苏州亿正丰工程管理有限公司（盖章）

日期：2025 年 11 月 28 日

附件 1：2025 年度璜泾镇市容秩序维护应急预案

一、发生阻碍行政执法事件处置预案

➢ 阻碍行政执法预案

1. 发现冲突立即撤离

（1）行动触发与首要原则：当现场出现任何可能构成对行政执法人员正常执法活动的阻碍行为（如言语冲突、肢体推搡、故意设置障碍、干扰执法设备运行、聚集围观起哄等）时，现场第一目击者或相关工作人员应立即识别事件性质，判断自身安全受到威胁或执法活动已被实质性阻碍。此时，首要任务是确保现场所有我方人员的安全。

（2）撤离决策与指引：现场负责人或明确指定的应急响应人员应迅速做出判断，若直接参与或卷入冲突可能导致情况恶化、人员受伤或进一步阻碍执法，应立即下令或引导现场所有相关人员（包括己方员工、无关群众，若适用）沿安全通道或预定疏散路线有序撤离至预设的安全区域。撤离过程中，应保持冷静，避免拥挤、踩踏，确保人员快速、安全地脱离冲突核心区域。

（3）撤离后的确认：撤离完成后，现场负责人应立即清点人数，确认所有相关人员均已安全撤离至安全地带，并向应急指挥机构报告撤离情况及现场初步状况。

2. 上报项目负责人

（1）信息传递的及时性：在完成安全撤离后，现场撤离人员（通常为现场负责人或其授权代表）应立即通过电话、对讲机或其他预定通讯方式，向本项目的应急指挥机构负责人（即项目负责人）报告事件发生的时间、地点、具体情况（包括冲突起因、参与人员、阻碍行为的性质和程度、是否有人员受伤、是否有执法设备受损、现场秩序是否混乱等）。

（2）信息的准确性与完整性：报告内容应力求准确、客观、完整，避免猜测和夸大。应尽可能包含：事件发生的精确时间点、具体位置；阻碍行政执法的具体行为描述（如“对执法人员进行辱骂”、“试图抢夺执法记录仪”、“聚集多人围堵执法车辆”等）；现场是否有我方人员或第三方人员受伤；是否有执法工具、设备被损坏；现场是否有其他异常情况（如恶劣天气、易燃物等）。

（3）上报后的跟踪：项目负责人在接到报告后，应立即确认信息，并根据事件严重程度，决定是否需要启动更高层级的应急响应或向其他相关上级部门（如公司总部、行业主管部门）进行上报。

3. 安抚情绪

（1）对撤离人员的安抚：在安全区域，项目负责人或指定人员应立即对撤离至安全地带的我方人员进行安抚。通过言语沟通，稳定其情绪，告知其目前已脱离危险，避免恐慌情绪蔓延。同时，了解其在撤离过程中是否受到惊吓或身体不适，必要时提供医疗救助。

（2）对潜在围观人员的引导与安抚（若适用）：若安全区域有无关群众围观，应在确保安全的前提下，由指定的公关或沟通人员（如项目负责人或经验丰富的员工）对其进行必要的引导和解释，告知其现场情况已得到控制，无关人员请尽快离开，避免因围观而引发次生事件或被卷入冲突。引导过程中应保持礼貌、专业，避免激化矛盾。

（3）对内部员工的情绪疏导与指令传达：在内部员工情绪相对稳定后，项目负责人应向其明确后续的行动指令和注意事项，强调配合执法部门调查、遵守现场秩序的重要性，要求员工保持冷静，听从统一指挥。

4. 报警

（1）报警的触发条件：在确认发生阻碍行政执法事件后，若出现以下情况，项目负责人应立即决定或授权相关人员拨打报警电话（如 110）：

- 发生严重的暴力冲突，可能导致人员受伤或重大财产损失；
- 阻碍行为持续升级，严重干扰执法人员依法执行公务，且现场人员无法控制；
- 出现打砸抢烧等违法犯罪行为；
- 执法人员的人身安全受到直接威胁；
- 现场秩序严重混乱，可能引发群体性事件。

（2）报警内容的清晰表述：报警时，应向接警员清晰、准确地说明以下信息：

- 事发的精确地址（详细到门牌号、标志性建筑）；
- 事件性质（明确是“阻碍行政执法”，如“有不明身份人员（或我司员工）阻碍城管执法”）；
- 事件发生的大致时间；
- 现场参与人数、有无人员受伤、有无使用凶器或损坏物品；
- 我方是否有人员在场及目前状态；
- 已采取的初步措施（如人员撤离、现场隔离等）；
- 报警人姓名、联系电话。

（3）报警后的配合：报警后，应指派专人在预定地点或显眼位置引导警方到达现场，并向警方提供必要的协助，如实反映事件情况。

5. 配合调查

（1）配合调查的准备：在警方或相关行政执法监督部门介入调查后，项目负责人应立即组织相关人员，收集和整理与事件相关的所有信息和证据。包括但不限于：事件发生时的监控录像（如有）、相关人员的陈述记录、现场照片、通讯记录、工作台账等。确保相关信息的真实性和完整性。

（2）指定专人对接：项目负责人应指定熟悉情况、沟通能力强的人员（如法务代表或指定联络人）作为与调查部门对接的唯一或主要接口人，负责接收调查询问、提供相关材料、回答调查问题。

（3）如实陈述与证据提供：在调查过程中，对接人员应本着客观、诚实的原则，如实向调查部门陈述事件的起因、经过、结果，不得隐瞒、编造或歪曲事实。对于调查部门要求提供的证据材料，应积极配合，及时、完整地提供，确保证据的合法性和有效性。

（4）内部信息管控与统一口径：在配合调查期间，项目内部所有人员应遵守统一口径，不得擅自对外发表与事实不符的言论，所有对外信息发布需经应急指挥机构（特别是项目负责人或法务部门）批准。

6. 提交《事件报告》

（1）报告的时限要求：在事件调查基本结束，或事件相关的主要情况已明确后，项目负责人应组织相关人员，在规定的时限内（根据公司制度或调查要求）完成《事件报告》的撰写。

二、工伤应急预案

➢ 工伤预案

轻伤用急救包处理、重伤打 120→上报项目负责人→收集证据→办理工伤理赔→伤愈复工。

• **轻伤现场初步处置与报告**

（1）现场急救包处理：当发生轻伤事故（如轻微擦伤、割伤、扭伤、挫伤等，不影响基本行动能力，无需专业医疗干预即可在短期内恢复的伤害）时，现场负责人或附近具备急救知识的人员应立即使用项目配置的急救包进行初步处理。急救包内通常配备有创可贴、纱布、碘伏、医用酒精、绷带、医用胶带、冰袋、止血带等常用急救用品。处理流程包括：清洁伤口（用生理盐水或碘伏擦拭）、止血（对小面积出血采用直接压迫止血法）、包扎（对伤口

进行适当包扎保护）、固定（对疑似扭伤或骨折部位进行简单固定）。在处理过程中，需注意无菌操作，避免伤口感染。

（2）重伤识别与紧急医疗救援请求：现场人员应立即判断伤情。若发生重伤（如骨折、较大面积创伤、出血不止、意识障碍、烧伤烫伤、砸伤、电击伤、高处坠落伤等可能危及生命或造成严重功能障碍的伤害），现场负责人或第一发现人应立即拨打 120 急救电话，清晰、准确地说明事故发生地点（精确到具体作业面或位置）、事故类型、伤员人数、伤员目前状况（如是否有意识、有无大出血、有无呼吸困难等）以及报警人姓名和联系电话。在等待 120 救援期间，应尽量保持伤员呼吸道通畅，注意保暖，避免移动伤员（尤其是怀疑脊柱损伤时），除非有立即危及生命的危险（如火灾、触电等）。

（3）立即上报项目负责人：在完成或配合完成 120 急救请求后，现场负责人或第一发现人应立即向项目负责人（项目经理/现场主管）报告事故情况，包括事故发生时间、地点、原因（初步判断）、伤员伤情（轻伤/重伤）、已采取的初步措施以及 120 是否已联系等信息。报告应及时、准确，确保项目负责人能第一时间掌握情况并启动后续响应。

- **重伤/轻伤事件上报与证据收集**

（1）项目负责人上报：项目负责人在接到现场报告后，对于任何工伤事件（无论轻重）均需按规定程序上报。对于重伤事故，应立即上报公司安全管理部门及相关领导；对于轻伤事故，也应及时记录并上报，作为安全管理数据的一部分。上报内容应包括事件基本信息、人员伤亡情况、简要经过。

（2）证据收集与现场保护：项目负责人在接到报告后，应立即组织相关人员对事故现场进行保护，防止现场证据被破坏或丢失。证据收集工作由项目安全管理人员或指定专人负责，包括但不限于：拍摄事故现场照片、视频（记录事故发生环境、伤员状态、遗留物品等）；收集目击者联系方式；记录事故相关人员的陈述；保存可能与事故原因相关的工具、设备、材料等物证；如有监控录像，应及时调取并备份。对于涉及高处作业、临时用电、特种设备操作等可能导致事故的环节，需特别注意收集相关操作记录、安全交底记录等文件资料。

- **工伤事件调查与理赔办理**

（1）事故调查：项目负责人在上报后，应组织成立临时事故调查组（或配合公司安全管理部门的事故调查），对事故原因、经过、人员责任进行初步调查和分析。调查应遵循“四不放过”原则（事故原因未查清不放过、责任人未受到处理不放过、整改措施未落实不放过、

有关人员未受到教育不放过）。调查过程中，需对收集到的证据进行梳理、分析，明确事故的直接原因和间接原因，确定事故责任主体及责任人。

（2）工伤认定申请与理赔材料准备：在完成事故调查后，项目负责人应协助受伤员工（或其家属）按照国家及地方工伤保险相关法律法规的规定，准备工伤认定申请所需的材料，包括但不限于：工伤认定申请表、劳动关系证明（如劳动合同、工资条、工作证等）、医疗诊断证明（医院的病历、检查报告、出院小结等）、事故现场照片/视频、证人证言、事故调查报告等。在材料准备齐全后，及时向当地人力资源和社会保障部门提交工伤认定申请。同时，整理好所有与事故相关的材料，作为向工伤保险机构或商业意外险承保公司申请理赔的依据。

（3）理赔流程跟进：项目负责人及行政/人力资源部门应负责与工伤保险机构或商业意外险承保公司保持沟通，及时提交理赔申请材料，跟进理赔进度，确保理赔款能顺利到位。同时，做好与受伤员工的沟通协调工作，解释理赔流程和进度，安抚员工情绪。

- **伤愈复工与后续管理**

（1）医疗终结与复工评估：当受伤员工医疗终结（即治疗结束，伤情稳定，达到出院标准或医生建议的康复标准）后，由项目安全管理人员或指定医生对其进行复工能力评估。评估内容包括：伤情恢复情况、是否影响正常工作、是否需要特殊岗位调整或防护措施等。评估合格者，方可批准复工。

（2）复工安排与安全交底：对于评估合格的员工，项目负责人应根据其伤愈情况，合理安排其回到原岗位或调整至适合其身体状况的岗位。在员工复工前，需进行针对性的安全技术交底，强调岗位安全操作规程、注意事项以及康复期间的自我保护措施，确保员工能安全、顺利地恢复工作。

（3）康复跟踪与记录：对于有后续康复需求的员工，项目应配合其进行必要的康复治疗，并做好相关记录。同时，关注员工的心理状态，防止因工伤事故造成的心理阴影影响工作。项目安全管理部门应将此次工伤事件及处理情况、员工伤愈情况、复工情况记录存档，作为后续安全管理改进和员工安全培训的案例。

轻伤用急救包处理、重伤打 120→上报项目负责人→收集证据→办理工伤理赔→伤愈复工。

在工伤事件的全流程管理中，预防与应急响应的及时性、证据收集的完整性、理赔流程的合规性以及员工康复的科学性是保障事件妥善处理的关键环节。项目团队需严格遵循国家《安

全生产法》、《工伤保险条例》及地方相关劳动保护法规，结合施工现场的高风险特性，建立标准化的工伤应急处置机制。

• 轻伤现场初步处置与报告

（1）现场急救包处理：急救包的配置应符合《急救包通用技术条件》（GB/T 19634）标准，其药品和器械需定期检查、补充和更换，确保在有效期内。处理流程中，对于擦伤类伤口，需先用生理盐水彻底冲洗以去除异物，再用碘伏进行螺旋式消毒；对于小面积切割伤，在止血后使用无菌纱布覆盖并以医用胶带固定；扭伤或挫伤初期（48 小时内）应使用冰袋进行冷敷（每次 15-20 分钟，间隔 1-2 小时），以减轻肿胀和疼痛，48 小时后改为热敷促进血液循环。操作时需确保双手清洁，避免交叉感染。

（2）重伤识别与紧急医疗救援请求：现场人员应熟悉重伤的快速判断标准，如骨折需观察是否有畸形、异常活动或骨擦音；大出血（如动脉出血表现为血液呈鲜红色、呈喷射状涌出）需立即采取止血带止血法（止血带应扎在伤口近心端，记录上止血带时间，每 30-60 分钟松解 1-2 分钟，避免组织坏死）。拨打 120 时，需提供准确的定位信息，例如“XX 市 XX 区 XX 路 XX 项目工地 3 号楼 5 层东侧外脚手架区域”，并简明扼要描述“一名工人从 2 米高处坠落，头部着地，无意识，呼吸微弱”。

（3）立即上报项目负责人：报告采用“5W1H”原则，即“何时（事故发生具体时间）、何地（精确到作业单元或坐标）、何人（伤员姓名、工种、工号）、何事（事故类型及简要经过）、何果（伤情程度）、何措（已采取的急救措施）”。例如：“14 时 30 分，木工班组李明在 3 号楼 5 层进行模板安装时，因未系安全带从脚手架踏板滑落，导致左小腿撞击钢管，疑似骨折，已立即拨打 120 并使用急救包进行初步固定，120 预计 15 分钟到达。”

• 重伤/轻伤事件上报与证据收集

（1）项目负责人上报：项目负责人需在接到报告后 1 小时内，通过公司内部安全管理信息系统或指定渠道上报至公司安全管理部及分管领导。上报材料应包含《工伤事件快报表》，其核心要素包括事件发生时间、地点、经过、人员伤亡情况、直接经济损失预估及已采取的应急措施。对于重伤事故，需同步上报《重大事故隐患调查报告》。

（2）证据收集与现场保护：现场保护应设置警戒线，禁止无关人员进入，对散落的工具、材料等物证需用物证袋封装并标注编号和采集时间。照片拍摄应遵循“全景-中景-近景-细节”的顺序，例如先拍摄事故现场整体环境（含安全警示标识、防护设施状态），再拍摄伤员受伤部位及周边遗留物，最后拍摄导致事故的直接原因物（如断裂的脚手架横杆、失效的

安全绳卡扣）。监控录像需进行格式转换和备份，保存原始文件至少 3 个月，关键片段可制作成视频片段并附文字说明。

• 工伤事件调查与理赔办理

（1）事故调查：事故调查组应由项目负责人、安全管理员、技术负责人、工会代表及相关岗位人员组成，必要时邀请公司技术专家参与。调查需形成《工伤事件调查报告》，采用“鱼骨图分析法”（因果图）梳理直接原因（如未系安全带、脚手架搭设不规范）和间接原因（如安全交底不到位、班前检查流于形式），明确责任划分（直接责任、管理责任、领导责任），并依据《生产安全事故报告和调查处理条例》（国务院令第 493 号）规定，对责任人员提出处理建议。

（2）工伤认定申请与理赔材料准备：工伤认定申请时限为事故发生后 1 年内，超期未申请且无不可抗力因素的，将影响员工权益。申请材料需符合《工伤保险条例》第十八条要求，其中劳动关系证明可优先采用劳动合同，若无则需提供工资转账记录、考勤记录、工牌、同事证言等辅助材料。医疗诊断证明需包含受伤部位、伤情描述、治疗方法及建议休息时间，由二级及以上医院出具。理赔材料需按保险公司要求整理，通常包括《工伤认定决定书》、医疗费用票据、费用清单、伤残鉴定报告（如构成伤残）等。

（3）理赔流程跟进：项目需与承保的工伤保险经办机构或商业保险公司建立定期沟通机制，明确对接人及联系方式。对于材料不全的情况，应一次性告知需补充的内容，避免因材料缺失导致理赔延误。同时，需跟踪理赔款到账情况，在收到后及时通知受伤员工，并协助办理费用核销手续。

• 伤愈复工与后续管理

（1）医疗终结与复工评估：医疗终结评估由公司指定的职业健康医疗机构或内部医务室进行，依据《劳动能力鉴定 职工工伤与职业病致残等级》（GB/T 16180）标准，评估内容包括：骨折愈合情况（需提供 X 光片报告）、神经损伤恢复程度、关节活动度、瘢痕对功能的影响等。对于评估不合格的员工，应建议继续休养并出具《延长医疗期证明》；对于评估合格但仍需康复的员工，可安排康复治疗，康复期间工资福利待遇按《工伤保险条例》第三十三条执行。

（2）复工安排与安全交底：复工岗位安排需考虑员工伤愈后的劳动能力，避免安排重体力劳动或高空作业（如涉及）。安全交底应针对员工的伤情特点进行，例如骨折员工需强调避

免负重和剧烈活动，建议使用护具；手部受伤员工需培训如何正确佩戴劳保手套及操作工具。交底后需进行考核，确保员工掌握岗位安全要点。

（3）康复跟踪与记录：项目安全管理部门应建立工伤员工康复档案，记录每次康复治疗的时间、方式、效果及医嘱。定期（如每 2 周）对康复情况进行跟踪，发现异常及时反馈给医疗机构。同时，通过员工访谈了解其心理状态，对出现焦虑、恐惧等心理问题的员工，联系心理疏导专员进行干预。所有工伤事件资料（报告、照片、医疗记录、理赔文件等）需存档至少 5 年，作为安全绩效评估和事故统计分析的依据。

三、自然灾害应急预案

➢ 自然灾害（台风/暴雨）预案

（根据招标文件及城市管理领域工作特性，针对台风、暴雨自然灾害，本部分详细阐述应急响应启动后的关键处置环节，确保快速、有序、有效地控制事态发展，保障人民群众生命财产安全和城市正常运行。）

✧ 预警后检查排水

在接收到台风、暴雨预警信息后，本单位将立即启动内部预警响应机制。首先，全面检查排水系统是首要任务。这包括对城市排水管网、雨水箅子、排水沟渠、排水泵站等进行细致排查。检查内容涵盖管网是否存在堵塞、塌陷、破损等情况；雨水箅子是否被杂物覆盖或损坏，影响排水效率；排水沟渠是否有枯枝落叶、建筑垃圾等堆积物；排水泵站的关键设备（如水泵、电机、控制系统）是否处于良好备用状态，能否在突发强降雨时迅速启动。对于检查中发现的问题，将立即组织力量进行疏通、修复或上报，确保排水系统在预警期间处于最佳运行状态，最大限度地提升城市的排涝能力。

✧ 提醒商户转移物品

针对预警信息可能影响到的区域内的商户，本单位将通过多种渠道及时进行提醒，要求其提前转移存放于室外或低洼地带的物品、物资。具体而言，将利用城市管理信息平台、商户微信群、短信通知、社区公告栏等方式，向商户发布预警信息及安全提示，明确告知台风、暴雨可能带来的风险，特别是对经营场所内的贵重物品、易受潮商品、以及可能被风吹落的广告牌、遮阳棚等附属设施下的物品进行重点提醒。同时，鼓励商户对经营场所的门窗、玻璃等进行加固，对户外货架、临时搭建物等进行检查和必要的加固或拆除，防止物品被风吹落或因积水造成损失。对于有条件的商户，应引导其将重要物资转移至安全、干燥的室内区域。

✧ 24 小时值班





绿地台风抢险　　施工道路排水　　防汛巡查人员

为确保应急信息畅通和快速响应，在台风、暴雨预警发布期间及响应启动后，本单位将严格执行 24 小时不间断值班制度。值班人员将包括应急指挥人员、技术人员及相关业务骨干，确保每个时段都有专人负责信息接收、上传下达、协调联络和应急处置。值班人员需保持通讯畅通，随时关注气象预警信息更新、雨情水情变化、各区域险情报告及处置进展。接到突发情况报告后，值班人员应立即按程序上报，并根据指令迅速采取相应措施，确保应急响应的及时性和有效性。

（根据招标文件及城市管理领域工作特性，针对台风、暴雨自然灾害，本部分详细阐述应急响应启动后的关键处置环节，确保快速、有序、有效地控制事态发展，保障人民群众生命财产安全和城市正常运行。）

✧　**预警后检查排水**

在接收到台风、暴雨预警信息后，本单位将立即启动内部预警响应机制。首先，全面检查排水系统是首要任务。这包括对城市排水管网、雨水箅子、排水沟渠、排水泵站等进行细致排查。检查内容涵盖管网是否存在堵塞、塌陷、破损等情况；雨水箅子是否被杂物覆盖或损坏，影响排水效率；排水沟渠是否有枯枝落叶、建筑垃圾等堆积物；排水泵站的关键设备（如水泵、电机、控制系统）是否处于良好备用状态，能否在突发强降雨时迅速启动。对于检查中发现的问题，将立即组织力量进行疏通、修复或上报，确保排水系统在预警期间处于最佳运行状态，最大限度地提升城市的排涝能力。

✧　**提醒商户转移物品**

针对预警信息可能影响到的区域内的商户，本单位将通过多种渠道及时进行提醒，要求其提前转移存放于室外或低洼地带的物品、物资。具体而言，将利用城市管理信息平台、商户微信群、短信通知、社区公告栏等方式，向商户发布预警信息及安全提示，明确告知台风、暴雨可能带来的风险，特别是对经营场所内的贵重物品、易受潮商品、以及可能被风吹落的广告牌、遮阳棚等附属设施下的物品进行重点提醒。同时，鼓励商户对经营场所的门窗、玻璃

等进行加固，对户外货架、临时搭建物等进行检查和必要的加固或拆除，防止物品被风吹落或因积水造成损失。对于有条件的商户，应引导其将重要物资转移至安全、干燥的室内区域。

✧ 24 小时值班

为确保应急信息畅通和快速响应，在台风、暴雨预警发布期间及响应启动后，本单位将严格执行 24 小时不间断值班制度。值班人员将包括应急指挥人员、技术人员及相关业务骨干，确保每个时段都有专人负责信息接收、上传下达、协调联络和应急处置。值班人员需保持通讯畅通，随时关注气象预警信息更新、雨情水情变化、各区域险情报告及处置进展。接到突发情况报告后，值班人员应立即按程序上报，并根据指令迅速采取相应措施，确保应急响应的及时性和有效性。

✧ 预置应急物资与队伍

本单位将根据预警级别及历史灾害数据，提前预置充足的应急物资与调配专业处置队伍。应急物资储备将包括抽水泵、排水管、沙袋、照明设备、应急食品、饮用水、急救药品等，确保在灾害发生时能够快速调运至受灾区域。同时，针对城市易涝点、地下空间、危旧房屋等重点区域，将组建由市政维修、排水抢险、电力保障、交通疏导等专业人员构成的应急处置队伍，进行前置备勤，确保接到指令后 1 小时内抵达现场开展作业。物资储备将建立台账并定期检查维护，确保其完好可用；队伍将开展针对性培训与演练，提升协同处置能力，符合《城市内涝防治技术规范》（GB/T 51080-2015）及地方应急管理部门的相关要求。

✧ 巡查重点区域风险

在预警升级或响应启动后，本单位将组织执法队员与网格员对重点风险区域进行加密巡查。巡查范围重点包括：城市主干道下凹式路段、地下车库出入口、地铁口、隧道、沿河低洼地带、危旧房屋、广告牌匾、塔吊、脚手架等易发生内涝、坍塌、坠物的区域。巡查过程中，将使用手持终端实时上传巡查数据，对发现的积水点、险情隐患（如广告牌松动、排水口堵塞、挡水板缺失等）立即设置警示标识，并采取临时处置措施（如设置沙袋、疏通排水口、加固设施等），同时第一时间上报指挥中心，协调专业力量进行彻底处置。对无法立即排除的隐患，将落实“定人、定时、定措施”的盯守机制，直至风险解除。

✧ 信息报送与共享

建立健全应急信息报送机制，确保信息传递的准确性、时效性和全面性。值班人员在接收雨情、水情、险情等信息后，将按照《城市突发事件信息报告规范》（MZ/T 030-2010）要求，在规定时限内通过指定系统上报至市应急指挥中心及上级主管部门，内容需包含事件发生时

间、地点、性质、影响范围、已采取措施及下一步建议。同时，通过城市管理大数据平台与气象、水务、交管等部门建立信息共享机制，实时获取最新的气象预警、水位监测、交通管制等数据，动态调整巡查重点和处置策略，避免信息孤岛导致的响应滞后，形成多部门协同联动的应急处置格局。

四、安全管理应急预案

- **适用场景**

本技术方案适用于城市管理领域中，对服务区域内各类安全隐患进行实时监测、快速响应及对服务人员自身安全提供有效保障的工作场景。具体包括以下关键场景：

1. 服务区域内安全隐患排查与处置场景

针对服务区域内可能存在的各类市政设施损坏、电线裸露、道路坑洼、消防通道堵塞等安全隐患，本方案通过[此处应根据实际技术方案补充具体的隐患排查与处置技术，例如：智能巡检系统、物联网感知设备、移动终端上报与派单流程等]实现对隐患的主动发现、精准定位和高效处置。

市政设施损坏：通过部署在关键节点的[例如：智能井盖监测设备、桥梁结构健康监测传感器等]或定期巡查人员使用[例如：移动执法终端、智能巡检 APP]上报的损坏信息，系统可自动生成事件工单，派遣至对应的维护部门进行修复。

电线裸露：结合[例如：红外热成像检测技术、无人机巡检]或地面巡查发现的电线裸露情况，通过[例如：GIS 地图精确定位]和[例如：多媒体信息上传（含现场照片、视频）]功能，将隐患信息快速传递给电力维护部门，并跟踪处理进度。

道路坑洼：通过[例如：车载激光扫描设备、街景图像采集系统]或市民通过[例如：微信公众号、APP]上报的道路问题，结合[例如：历史数据比对、AI 图像识别]技术，识别道路坑洼等问题，生成优先级工单，并协调市政部门进行及时修补。

消防通道堵塞：利用[例如：视频监控智能分析（识别占用消防通道车辆）、固定岗哨巡查]等方式，实时监控消防通道状态，一旦发现堵塞情况，立即通过[例如：声光报警、系统自动派单]通知管理人员进行现场清理和处置。

2. 服务人员夜间巡查安全保障场景

针对服务人员在夜间进行安全巡查时可能遇到的遇可疑人员、高风险对象等情况，本方案通过[此处应根据实际技术方案补充具体的安全保障技术，例如：智能穿戴设备、紧急求助系统、视频回传功能等]提供安全防护。

夜间巡查遇可疑人员：服务人员在夜间巡查时，可通过[例如：配备具有 GPS 定位和一键报警功能的智能手环/手机 APP]，实时将自身位置信息上传至管理平台。若发现可疑人员，可立即触发[例如：内置的紧急报警按钮]，管理平台将收到报警信息，显示报警人员位置、时间及简要情况，指挥中心可根据情况调度附近人员或报警求助公安机关。

单独劝导高风险对象：当服务人员单独面对可能存在抵触情绪或潜在危险的高风险对象（如违规摊贩、精神障碍患者等）时，可通过[例如：移动终端实时语音/视频回传功能]将现场情况同步至后台指挥中心，指挥中心可远程指导劝导策略，或根据情况迅速派遣支援人员前往现场协助，确保服务人员自身安全和劝导工作的顺利进行。

在上述场景中，本方案通过[例如：构建统一的城市安全管理平台、实现多部门信息互通与协同、提供移动执法终端支持、保障通信链路的稳定性与安全性]等技术手段，确保安全隐患能够得到及时发现和有效处理，同时最大限度地保障服务人员在执行任务过程中的人身安全。

➢ **处置流程**

1. **隐患排查**

本环节是预防各类安全事故和影响城市环境品质问题发生的第一道防线，旨在通过系统性的日常巡查，及时发现并预警潜在风险。

✧ **巡查主体与频次：**

服务人员每日需按照既定巡查路线和频次（如每日至少两次，早晚各一次，或根据项目具体要求执行）对责任区域进行全面巡查。

✧ **每日巡查重点检查内容：**

• **市政设施：**重点关注城市照明系统（如路灯是否损坏、闪烁、不亮，灯杆是否倾斜、损坏）、城市道路（如路面是否存在坑洼、裂缝、塌陷，井盖是否缺失、损坏）等。

• **消防通道：**重点检查农贸市场、大型商铺、人员密集场所周边的消防通道是否被占用、堵塞，是否设置了明显的禁停标识。

• **用电安全：**重点检查商铺、临时堆放点、公共区域等场所的用电线路是否存在裸露、老化、私拉乱接等安全隐患，配电箱（柜）是否符合安全规范。

• **其他重点关注：**除上述核心内容外，还应包括垃圾桶、果皮箱是否完好、有无溢满，公共设施（如座椅、健身器材）是否存在损坏、松动，以及其他可能影响公共安全或市容环境的问题。

✧ **隐患信息收集与上报：**

服务人员在巡查过程中，一旦发现上述或其他类型的隐患，必须立即使用指定设备（如具备拍照功能的工作手机）对隐患现场、隐患细节进行多角度拍照留存证据，拍照内容应清晰反映隐患的具体位置、类型、严重程度。随后，服务人员需第一时间通过公司内部工作微信群，向带班队长报告隐患情况。报告内容应简明扼要，至少包含：隐患发生的具体地点、隐患类型（如“路灯损坏”、“消防通道堵塞”、“电线裸露”）以及对隐患严重程度的初步判断（如“轻微”、“一般”、“严重”）。带班队长在收到报告后，需及时进行初步研判和后续协调。

✧ **现场处置**

针对排查发现的不同类型隐患，服务人员应采取相应的现场处置措施，以控制风险、保障安全、恢复正常秩序。

✧ **轻微隐患处置：**

对于不涉及重大安全风险，可由服务人员自行或通过简单工具即可解决的轻微隐患，服务人员应立即进行现场处理。具体包括：

• **小坑洼处理：**若为小型路面坑洼，可在确保安全的前提下，使用临时填充物（如警示沙、碎石）进行初步铺垫，并设置醒目的警示标志（如“前方施工，注意绕行”警示牌），防止行人或车辆不慎陷入。

• **倾斜垃圾桶/果皮箱扶正：**对于倾倒、倾斜的垃圾桶或果皮箱，服务人员应立即进行扶正、归位，并检查其是否损坏，若损坏则记录并上报更换。

• **其他轻微隐患：**如散落的少量垃圾、松动的小广告等，可立即进行清理。

✧ **严重隐患处置：**

对于可能导致人员伤亡、财产损失或重大环境影响的严重隐患，服务人员无法独立处置，必须立即采取紧急安全措施并上报专业部门：

• 裸露电线：发现电线裸露、破损并有漏电风险时，服务人员应立即在安全距离外设置明显的警示隔离带（如警戒线、锥形桶），禁止无关人员靠近，并立即向带班队长详细报告（含具体位置、裸露程度、是否有电流、是否已造成人员接触等），由带班队长第一时间联系供电部门或综合执法局等专业单位进行紧急断电和维修处理。

• 堵塞消防通道：发现消防通道被车辆、杂物等严重堵塞，影响应急救援通行时，服务人员应立即拍照取证，向带班队长报告，并尝试联系车主进行挪车（若能联系上）。若无法联系或情况紧急，立即向带班队长明确报告，由带班队长协调或直接联系综合执法局等部门，请求强制清理或采取其他应急措施，确保消防通道畅通无阻。

✧ **自身安全隐患：**

服务人员在巡查或处置过程中，若遇自身安全受到威胁的情况，应将安全放在首位：

• 夜间遇可疑人员：当服务人员在夜间巡查时，如遇形迹可疑、行为异常的人员，应保持警惕，避免与其发生直接冲突或单独与其接触。

• 应急处置：立即通过工作群或电话联系带班队长，清晰报告自身位置、遇到的情况。在确保安全的前提下，前往人员相对密集、有监控或有其他人员在场的区域（如超市门口、公交站点、警务室附近）躲避或等待，避免单独行动，直至带班队长或安保人员到达。

✧ **后续跟进**

隐患排查与现场处置完成后，需对整个过程进行有效的跟踪、汇总与改进，以形成管理闭环，持续提升安全管理水平和问题解决能力。

✧ **每日隐患汇总与上报：**

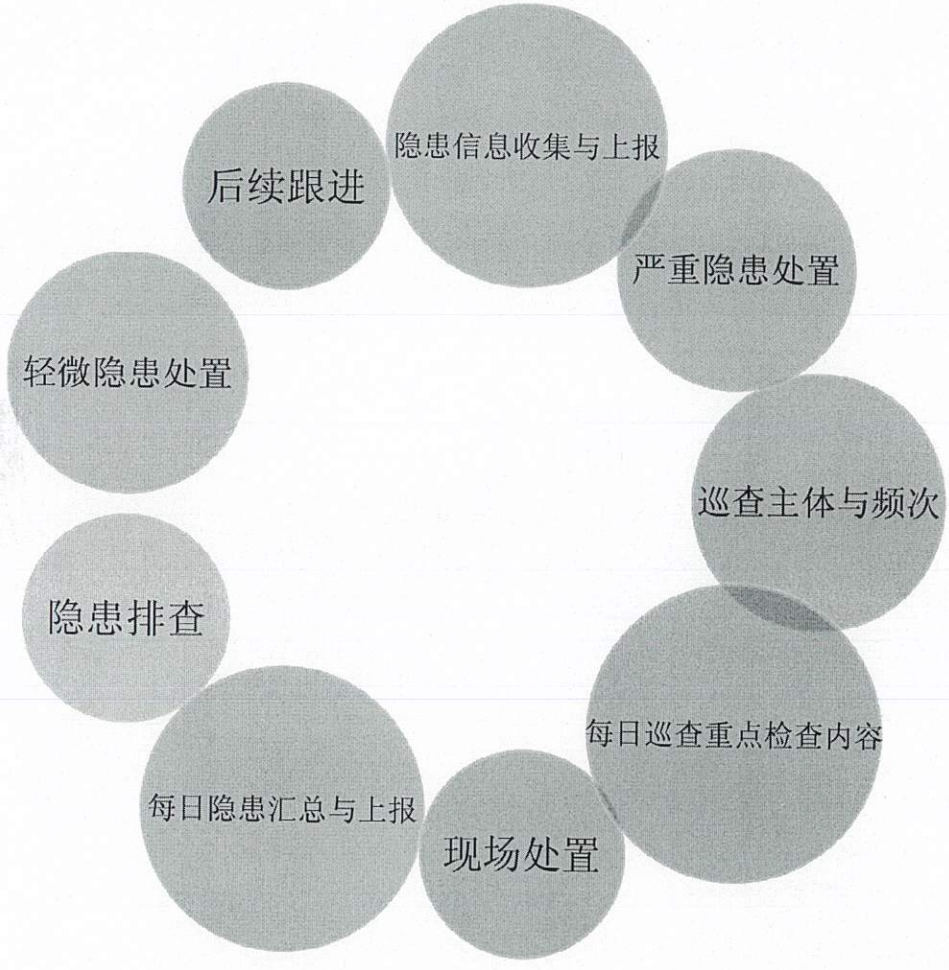
带班队长负责每日对当日所有巡查人员上报的《安全隐患日报表》（包含隐患地点、类型、严重程度、处理情况、照片等信息）进行汇总、整理、分类统计和初步分析。汇总完成后，带班队长需将《安全隐患日报表》及简要分析报告提交至项目负责人，为项目决策提供依据。

✧ **跨部门协调与整改跟进：**

项目负责人作为项目层面的安全与问题管理负责人，需每周与相关外部单位（如综合执法局、消防救援机构、电力公司等）进行对接沟通，详细了解上周上报的、特别是未立即处置的严重隐患的整改进展情况。对于在规定时限内未能有效整改的隐患，项目负责人需再次向相关外部单位上报，或采取进一步的协调、投诉、上报等措施，直至隐患得到有效解决。

✧ 安全培训与能力提升：

为确保所有一线服务人员具备识别隐患、自我保护和应急处置的基本能力，本公司将每月组织一次针对性的安全培训。培训内容包括：常见安全隐患的识别方法与特征、现场隐患报告的规范、不同类型隐患的初步自我防护措施、以及在突发情况下的应急处置技巧和疏散路线。培训结束后，将通过理论考核或实操考核等方式检验培训效果，对于考核不合格的服务人员，将安排进行二次或多次培训，直至考核合格后方可上岗，以保障服务团队的整体安全素养。



➢ 安全培训计划

✧ 隐患识别

每月 1 次，本培训内容旨在提升全员对各类安全隐患的敏锐察觉能力和初步辨识水平。理论讲解将围绕城市管理领域常见的安全风险类型展开，包括但不限于：作业现场的危险源辨识（如高空坠物风险、电气线路老化风险、有毒有害气体泄漏风险、地面塌陷风险等）、设备设施的安全隐患排查要点（如垃圾压缩设备、特种作业车辆、绿化机械、照明系统等的关键部件检查）、作业流程中的违章操作及潜在风险（如不按规定佩戴劳保用品、违规动火作业、临时用电不规范等）、以及自然灾害（如暴雨、台风、高温）对作业安全的影响及预警识别。现场示范环节将由经验丰富的安全工程师或资深安全员带领，选取项目现场具有代表性的作业区域或设备，进行实地隐患点的识别演示，指导参训人员如何运用“看、听、闻、摸”等直观方法，结合安全检查表、风险矩阵评估等工具，系统梳理和记录发现的隐患。通过理论与实践的结合，确保参训人员能够熟练掌握隐患识别的方法、标准和流程，从而在日常工作中主动发现并上报安全隐患，为后续的风险控制和隐患整改奠定坚实基础。

✧ 自我保护技巧

每季度 1 次，本培训聚焦于提升作业人员在突发情况下的自我保护意识和实际应对能力，确保其能够最大限度地减少伤害。模拟演练将以“劝导防御姿势”为核心训练内容，结合城市管理作业的特点，模拟多种常见的突发危险场景，如：遭遇不明人员挑衅或暴力袭击时的防御与脱身技巧、在作业过程中突然发生物体打击（如石块、工具坠落）时的紧急避险动作、面对有毒气体或化学物质泄漏时的正确呼吸防护与撤离姿势、以及在恶劣天气（如暴雨、大风）中如何保护自身免受伤害的应急措施。培训过程中，将详细讲解人体要害部位的保护要点、不同防护装备（如防刺背心、安全帽、防护眼镜、防毒面具等）的正确佩戴与使用方法，以及在混乱或紧急状态下如何保持冷静、快速做出反应的心理调适方法。通过反复的分组练习和动作纠正，使参训人员能够在模拟场景中熟练运用所学的自我保护技巧，有效提升其在复杂和危险环境中的生存能力。

应急处置流程

每季度 1 次，本培训旨在使参训人员熟悉并掌握各类突发安全事件发生后的标准应急处置步骤和方法，确保应急响应迅速、处置得当。案例分析环节将选取国内外城市管理领域发生的典型安全事故案例（如火灾事故、触电事故、机械伤害事故、群体性事件等），深入剖析事故原因、发展过程、应急处置的成功经验与失败教训，重点讲解事故报告的流程、信息上报

的层级与内容要求、以及现场指挥的组织架构。角色扮演将设置不同的应急场景，如“作业现场火灾报警与初期扑救”、“人员受伤急救与转运”、“突发停电时的设备安全处置”、“恶劣天气下的人员疏散与安置”等，参训人员将分别扮演报警员、现场指挥、急救员、疏散引导员等角色，在模拟环境中按照既定的应急处置流程进行实操演练。通过案例学习与情景模拟，使参训人员能够清晰理解应急处置的“第一响应人”职责、关键步骤（如“报警-疏散-急救-控制-报告”）、以及与其他应急力量的协同配合方式，从而在真实应急事件发生时能够迅速、准确、有效地执行应急处置流程，最大限度地降低事故损失。

五、消防应急预案

➢ **处置流程**

1. 报警与初期扑救

(1) 火情确认与报警启动

发现火灾后，第一时间通过电话拨打“119”报警电话，清晰说明火灾发生的具体地点（如XX路XX号商铺、农贸市场A区3号摊位）、火灾类型（如电气线路起火、易燃物引燃、液化气泄漏等）及火势发展情况（如“火势已蔓延至周边3个货架”“浓烟较大，能见度低”）。同时，立即向带班队长（或现场应急负责人）口头及书面报告火情，确保信息传递及时、准确。报警内容需包含“是否有被困人员”“有无易燃易爆物品（如液化气罐、酒精等）”等关键信息，为后续救援提供参考。

(2) 火势较小情况下的初期处置

当确认火灾为小面积、低风险类型（如垃圾桶起火、单个货架堆放的纸箱引燃、小商铺内少量商品起火等），且现场无人员被困、无易燃易爆物品威胁时，应立即使用巡查点配置的ABC干粉灭火器进行扑救。操作时需确保处于上风向，保持安全距离（通常2-3米），对准火焰根部持续喷射，直至火焰完全熄灭。灭火过程中需注意观察火势变化，若发现灭火器压力不足或火势扩大，应立即撤离至安全区域并重新报警。

(3) 火势较大情况下的人员疏散

当火灾发展为大面积、高风险类型（如大面积商铺起火、农贸市场内多个摊位引燃、仓库内货物堆垛火灾等），或出现人员被困风险、液化气罐泄漏、浓烟扩散迅速等情况时，现场人员应立即停止扑救行为，优先组织自身安全撤离。撤离时需引导周边群众（包括顾客、商户、市场内其他人员）沿安全疏散通道向指定安全区域（如商铺外马路对面的开阔地带、消防通

道出口）有序转移，严禁使用电梯，避免拥挤踩踏。撤离后需在安全区域清点人数，确认无遗漏后向带班队长报告。

2. 现场配合

（1）应急秩序维护与资源协调

带班队长（或应急小组负责人）到达现场后，需立即组织人员配合消防救援工作：

设置现场隔离带，禁止无关人员进入火灾核心区域，引导围观群众退后至安全警戒范围外，确保救援通道畅通。

安排专人在主要入口、消防通道等关键节点引导消防车、救护车等救援车辆快速进入指定位置，协助消防员连接消防水源（如消防栓）、铺设水带。

若现场存在多部门参与救援（如公安、医疗、街道办等），需主动对接各单位负责人，明确分工，避免信息混乱。

（2）关键信息传递与风险提示

向消防救援人员提供准确的火灾现场信息，包括：

火灾位置：详细说明起火点具体位置（如“2 号楼 3 层东侧商铺”“干货区与生鲜区交界处”），必要时引导消防员至现场。

潜在风险源：重点提示“是否存在液化气罐、氧气瓶、化学危险品等易燃易爆物品”“建筑结构是否有坍塌风险”“是否有人员被困于 XX 区域”等，避免消防员因信息缺失采取不当救援措施。

内部消防设施情况：说明灭火器、消防栓、烟感报警器等设施的配置位置及完好状态，协助消防员快速掌握现场基础消防条件。

3. 后续处理

（1）现场清理与秩序恢复

火灾扑灭后，在消防部门允许的情况下，协助开展现场清理工作：

对烧毁杂物、破损物品进行分类搬运，清理疏散通道内的障碍物，确保消防通道、安全出口保持畅通。

协助收整消防水带、灭火器等救援器材，归位至指定存放点，检查是否存在损坏并记录，为后续设备维护提供依据。

配合物业或市场管理方对现场进行初步消毒、环境整理，尽快恢复经营或通行秩序。

(2) 事故原因调查与责任认定

积极配合综合执法局、消防救援机构开展火灾原因调查：

提供火灾发生前后的现场情况（如近期是否有电气改造、装修施工、违规动火作业等），协助调取监控录像、询问相关人员（商户、员工等）。

若调查发现火灾系商铺违规使用液化气（如私接气瓶、软管老化）、堵塞消防通道、未定期清理油烟机等行为导致，需记录违规事实，为后续安全整改或责任追究提供支持。

(3) 安全警示与预防措施落实

向涉事商铺或相关责任方发放《消防安全须知》，明确以下要求：

日常防火管理：定期清理商铺内部易燃杂物（如纸箱、抹布），保持消防通道畅通；规范使用电气设备，避免私拉乱接电线，定期检查线路老化情况。

设施维护：每日检查灭火器压力是否正常、消防栓是否有水、烟感报警器是否灵敏，确保消防设施完好有效；定期清洗油烟机滤网，防止油污堆积引发火灾风险。

应急培训：组织员工参加消防安全培训，掌握灭火器使用、初期火灾扑救、人员疏散等基本技能，确保遇突发情况能快速响应。

➢ **消防设施配置**

为确保项目区域内的消防安全，保障人员生命财产安全，本项目将严格按照相关消防规范及招标文件要求，配置以下消防设施，并明确其存放地点、检查频率及维护标准，以确保各类消防设施的完好有效。

1. **干粉灭火器**

数量：每个巡查点配置 2 个。

存放地点：根据项目实际情况，干粉灭火器将主要存放于主街道、农贸市场、学校门口等人员流动密集、火灾风险相对较高的重点巡查区域。在上述区域内，将结合实际面积、人员密度及潜在火灾隐患点，合理选择灭火器的摆放位置，确保取用便捷、明显易见。

检查频率：每月进行 1 次检查。检查内容主要包括：

压力检查：确保灭火器压力指示在正常范围内，对于干粉灭火器，需检查压力表指针是否位于绿色区域，若指针位于红色区域则表明压力不足，需及时充装或更换；若位于黄色区域则表明压力过高，也需进行检查处理。

有效期检查：检查灭火器的生产日期及下次维保日期，确保在有效期内使用。

外观检查：检查灭火器本体有无锈蚀、变形、泄漏等情况，喷嘴是否通畅，铅封是否完好，提把、压把是否牢固。

每次检查后，均需记录检查结果，对于发现的问题，将立即进行维修、充装或更换，确保干粉灭火器始终处于良好备用状态。

2. 消防水带

数量：配置 5 条。

存放地点：消防水带将统一存放于项目办公室内。为便于紧急情况下快速取用，将配备专用的水带箱或挂钩，按照规范进行卷收和存放，确保水带整洁、无破损、无霉变。

检查频率：每季度进行 1 次检查。检查内容主要为：

破损检查：仔细检查水带表面是否有破损、孔洞、撕裂、老化、霉变等现象。重点检查接口处、转弯处等易受摩擦和损坏的部位。

接口检查：检查水带接口是否完好无损，有无变形、裂纹、螺纹是否清晰，确保接口与水枪、消火栓接口能够良好配合，无漏水现象。

存放状态检查：检查水带是否按照规范卷收，有无长期受压变形或与尖锐物体接触导致的潜在损伤。

对于检查中发现有轻微破损但未影响主要使用功能的水带，可进行修补；对于破损严重、老化或无法修复的水带，将及时进行更换，以保障消防供水系统的可靠性。

3. 消防面罩

数量：配置 10 个。

存放地点：消防面罩将存放于项目办公室内，与消防水带等应急物资一同集中管理，放置于干燥、通风、取用方便的固定位置，如靠近安全出口或应急物资柜。

检查频率：每年进行 1 次检查。检查内容主要包括：

保质期检查：消防面罩通常具有一定的储存有效期，需核对其生产日期及保质期，确保在有效期内。若超过保质期，其过滤元件可能失效，无法有效防护有毒烟气。

外观及密封性检查：检查面罩本体有无破损、变形，头带是否完好、有弹性，无断裂或老化现象；检查滤毒罐是否密封良好，有无受潮、破损；检查面罩的密封性，确保在佩戴时能形成有效的面部密封，防止有毒气体进入。

其他配件检查：检查面罩的透明罩是否清晰无裂纹，呼气阀、吸气阀是否灵活有效。

检查后，对于在有效期内且各项性能指标均符合要求的消防面罩，可继续存放备用；对于过期、破损或性能失效的消防面罩，将立即进行更换，确保在紧急情况下能为人员提供有效的呼吸防护。

为确保项目区域内的消防安全，保障人员生命财产安全，本项目将严格按照相关消防规范及招标文件要求，配置以下消防设施，并明确其存放地点、检查频率及维护标准，以确保各类消防设施的完好有效。

4. 应急照明与疏散指示标志

数量：应急照明灯具配置 15 套，疏散指示标志配置 20 个。

存放地点：应急照明灯具将安装于各巡查点、办公室、仓库等区域的天花板或墙壁上，疏散指示标志将设置于安全出口、疏散通道拐角及地面适当位置，确保在断电情况下能自动启动，提供持续照明。灯具安装高度及位置需符合《建筑设计防火规范》GB50016-2014（2018 年版）的要求，保证其在火灾疏散时的有效性。

检查频率：每周进行 1 次外观及功能检查，每月进行 1 次应急供电时间测试。

检查内容：

- 外观检查：检查灯具及标志是否完好无损，表面有无污渍、损坏，安装是否牢固。
- 功能检查：测试应急照明灯具在正常照明中断后的自动点亮时间及持续照明时间，疏散指示标志的指示方向是否正确，应急电源是否充足。
- 电源检查：检查应急灯具的充电接口是否正常，电池是否存在漏液、鼓包等现象，定期进行放电保养，防止电池老化失效。

对于损坏或故障的应急照明灯具及疏散指示标志，将及时更换，确保在火灾或紧急情况下，能为人员疏散提供清晰的照明和正确的方向指引。

5. 消防栓

数量：配置 2 处。

存放地点：消防栓将设置于项目区域内主干道旁或人员集中区域，确保其位置易于识别和操作。消防栓应设置明显标识，周围不得堆放杂物，保持操作空间畅通。

检查频率：每月进行 1 次检查，每半年进行 1 次全面检测。

检查内容：

• 外观检查：检查消防栓箱有无破损、门锁是否完好，内部配件（水枪、水带接口、水带）是否齐全，有无漏水现象。

• 水压检查：通过消火栓试水装置测试消防供水压力，确保其压力值符合当地消防部门的要求，一般不应低于 0.07MPa。

• 附件检查：检查水枪、水带接口是否完好，水带是否与消防栓接口匹配，有无老化、破损情况。

对于发现的水压不足、配件缺失或损坏等问题，将及时联系供水部门或进行维修，确保消防栓在紧急情况下能正常供水。

通过以上消防设施的全面配置、科学存放、定期检查与规范维护，将有效提升项目区域的火灾防控能力，为项目的安全运营提供坚实保障。所有消防设施的检查记录将统一存档，保存期限不少于 3 年，以备查阅和追溯。

➢ **培训要求**

1. 每月组织 1 次消防演练（模拟商铺/垃圾桶火灾）

（1）演练组织与频次：

每月组织 1 次消防应急演练，确保演练的常态化与周期性。演练场景重点模拟商铺初期火灾（如商铺内货架、易燃物起火）及户外垃圾桶/杂物堆火灾两种典型场景，覆盖项目区域内常见的火灾风险点，确保所有参与人员熟悉不同场景下的应急处置流程。

（2）演练核心目标：

通过模拟火灾场景，使所有人员（包括项目管理人员、安保人员、商户/入驻单位员工等）掌握灭火器的规范使用方法（如“提、拔、握、压”操作步骤）、火场疏散引导技巧（如引导人员低姿逃生、设置疏散警戒、清点人数）及应急集合流程，提升全员火灾应急响应能力与自救互救意识。

附件 2：拟投入本项目人员情况表

序号	岗位	姓名	性别	年龄	学历	专业技术职称	备注
1	项目负责人	沈艳	男	41	本科	应急救援员、建（构）筑物消防员	保安员三级
2	带班队长	孙海达	男	40	大专	应急救援员、建（构）筑物消防员	保安员三级
3	服务人员	郭建峰	男	43	大专	/	保安员职业资格证；
4	服务人员	陈宁宁	男	39	初中	/	保安员职业资格证；
5	服务人员	张永辉	男	42	初中	/	保安员职业资格证；
6	服务人员	肖鹏	男	43	中专	/	保安员职业资格证；
7	服务人员	贾党科	男	45	初中	/	保安员职业资格证；
8	服务人员	姜铁强	男	39	中专	/	保安员职业资格证；
9	服务人员	肖亚涛	男	35	初中	/	保安员职业资格证；
10	服务人员	唐强	男	39	初中	/	保安员职业资格证；
11	服务人员	姜迎超	男	42	高中	/	保安员职业资格证；
12	服务人员	陈新国	男	46	初中	/	保安员职业资格证；
13	服务人员	汪铮	男	45	大专	/	保安员职业资格证；
14	服务人员	周吉	男	37	中专	/	保安员职业资格证；
15	服务人员	程超群	男	33	本科	/	保安员职业资格证；
16	服务人员	徐英骏	男	34	大专	/	保安员职业资格证；
17	服务人员	李勇涛	男	41	初中	/	保安员职业资格证；
18	服务人员	徐明兵	男	26	初中	/	保安员职业资格证；
19	服务人员	翟雪松	男	35	大专	/	保安员职业资格证；
20	服务人员	李文斌	男	33	初中	/	保安员职业资格证；
21	服务人员	钟志祥	男	30	大专	/	保安员职业资格证；
22	服务人员	李培显	男	41	初中	/	保安员职业资格证；
23	服务人员	刘海桩	男	41	初中	/	保安员职业资格证；
24	服务人员	赵中华	男	36	初中	/	保安员职业资格证；
25	服务人员	孟凤雷	男	46	高中	/	保安员职业资格证；

附件 3：《考核标准》

序号	考核标准	未达标扣分标准
1	供应商执勤人员服从甲方领导，按时按量完成甲方安排的任务。	5 分
2	供应商执勤人员要使用文明礼貌用语，做到文明执勤，发现问题及时处理汇报。	5 分
3	供应商执勤人员在执勤时应做到不迟到、不早退、不脱岗、不旷工，因事因病不能到岗的，应事先办理请假手续。严禁作风散漫、纪律松弛，经教育不改的。	5 分
4	供应商执勤人员严禁在岗期间吸烟、喝酒、吃东西、睡觉、玩手机、扎堆聊天、赌博、盗窃、下棋及干私活或者酗酒滋事等，不准做与工作无关的事，不得出现将手插入口袋、背手、挽臂、揽腰巡逻等影响形象的行为。	5 分
5	乙方在未经甲方许可下，不得擅自更换工作人员。	5 分
6	供应商执勤人员仪容仪表符合标准，不留长头发、长胡须、长指甲，不染发。统一服装、标志整齐，执勤时必须着制服，不得混穿其他服装，器材设备按标准配置。	5 分
7	供应商执勤人员因工作责任心不强、问题突出，被群众举报查实，或被新闻媒体和有关部门曝光，情节较重造成较大负面影响的；	5 分
8	供应商执勤人员要服从甲方管理，不得出现顶撞甲方管理服务人员。出现此类情况，乙方要解聘该工作人员。	5 分
9	供应商执勤人员应认真履行职责，对服务内容不得出现视而不见的现象。	5 分
10	供应商执勤人员在岗期间不得出现乱扣滥罚、截留、挪用、私分罚没款和拾遗物品等。	5 分
11	供应商执勤人员不得出现有责投诉或在管理和执法过程中引发纠纷经查实负有责任。	5 分
12	定期、定时组织执勤人员学习国家相关法律法规、甲方相关制度及行业相关规定。	5 分
13	供应商执勤人员不得泄露甲方内部事务或其他秘密情况、资料等。	5 分

考核方式及办法

（1）考核工作由甲方定期或不定期进行检查、抽查、记录、确认等方式进行，检查记录由服务单位负责人现场确认，按考核情况进行服务反馈。服务人员考核标准见附表，未尽事项经双方协商确认。扣分记录计入考核评分中。每月总分为100分，直至扣减为零分为止。

（2）甲方在检查中发现的问题及时通知乙方，乙方及时整改，同时乙方须主动联系甲方，在每周抽查检查考核得分表、每周日常巡查得分表上签字确认，如若乙方不及时签字确认，甲方一律视为乙方默认甲方的考核评分。

（3）根据检查记录情况，在工作时发现有《考核标准》里的问题，将按《考核标准》内的扣款标准对企业服务费用进行扣除。

（4）相关罚则

4.1因供应商执勤人员违反下述条例，当月得分不满100分，但大于60分以上的，对人员及所在公司提出书面批评，责令其改正错误，并要求其写出书面整改报告。

4.2当月得分不满60分的，除了责令其改正错误，并写出书面整改报告之外。应对相关人员及中标公司进行处罚。

4.3连续两个月得分不满60分的，甲方有权选择终止合同，直接辞退更换相关人员。

4.4每月根据考核办法对其进行考核，每扣5分对中标单位罚款200元（罚款由中标单位承担）。