无锡市保安服务行业自律公约

（无锡市保安协会第二届会员代表大会第一次理事会通过）

第一章  总   则

第一条  为了建立健全无锡市保安服务行业自律机制，规范企业行为，维护行业整体利益，保护客户单位合法权益，促进行业持续健康发展，根据《保安服务管理条例》、《保安员国家职业标准》、《保安服务操作规程与质量控制》等法律、法规及有关规定，结合本市保安服务行业实际情况，制定本公约。

第二条  本公约是经会员共同约定，并在会员大会通过，在经营服务活动中共同遵守的行为规则。加入无锡市保安协会（以下简称“协会”）的会员，应当作出履行本公约的承诺。

第三条  本公约是会员签署服务合同（协议）、评定资质的基础性、支持性文件。

第四条  协会理事会负责本公约实施情况的日常监督和检查，并负责具体事务的处理。

第二章  自律条款

第五条  遵章守法。

（一）自觉遵守国家的各项法律、法规和政策。在保安服务管理活动中，认真履行各项法定义务，杜绝禁止行为的发生；

（二）维护保安从业人员的合法权益，主动听取保安从业人员和客户单位的合理意见和要求；

（三）签署的保安服务合同，符合政府制定的合同示范文本要件，并向政府主管部门备案；

（四）提供的保安服务符合国家和本市规定的技术标准和规范，使用的装备产品符合国家质量标准；

（五）严格按照合同约定收费标准或政府规定的价格标准和行业协会提供的参考性价格收费，做到明码标价，运作规范。不得巧立名目乱收费、多收费、重复收费。各项收费出具正规票据；

（六）保安服务客户单位因保安服务合同到期重新招收保安服务公司或公开招标时，保安服务公司不得在原保安服务单位的标价下低价竞争或低价投标；

（七）购买和使用的保安服装、服饰、标志和器械等应该从公安部和中保协会定点或指定的生产单位或供应商处购买，严禁购买和使用仿冒保安服装、服饰、标志和器械等产品，并接受公安机关和协会的监督；

（八）规范使用资金，自觉接受协会或有关部门的监督。

第六条  诚实守信。

（一）保安从业人员在签订劳动合同的同时，要签订《无锡市保安员诚实守信》承诺书；

（二）严格按照合同约定履行各项服务承诺，提供质价相符的保安服务；

（三）自觉维护客户单位的合法权益，保守客户单位信息秘密；不利用客户单位提供的信息从事与保安服务合同约定无关的活动；

（四）不利用技术优势或工作上的便利侵犯客户单位的合法权益，不侵占客户单位的公共利益和财产。

第七条  公平竞争。

（一）自觉遵守公开、公正、公平的市场竞争原则，执行《关于无锡市保安服务参考性价格的通知》精神（并根据国家政策调整最低工资标准而有所调整），维护正常的市场秩序，保护行业的整体利益。不任意诋毁他人，不以任何不正当手段，进行行业内的恶性竞争，削弱行业整体形象和竞争力；

（二）在参与保安服务项目招投标中，不恶意压价或哄抬价格，不串标、不陪标、不围标，不发布虚假和不实信息。在移交保安服务项目过程中，不互相设置障碍，制造矛盾，从维护和谐稳定、保障客户单位利益出发，依法平稳做好各项交接工作。

第八条  规范服务。

（一）保安从业人员自觉做到态度和蔼讲文明、持证上岗守纪律、公开制度讲规范。管理人员、保安员自觉遵守岗位规范，履行岗位职责；

（二）实行办事制度、办事程序公开。确保周一至周日业务接待，接待及时率达到100％，客户满意率达到90％以上；

（三）有效处理信访投诉。客户有效投诉处理及时率100％，有效投诉回访率100％，满意率90％以上。

第九条  接受监督。

（一）自觉接受政府主管部门和协会对保安服务活动的指导和监督，不断完善服务，改进工作；

（二）自觉与客户单位相互监督，定期征求客户单位的意见，及时化解矛盾、解决纠纷，维护稳定；

（三）自觉接受协会的行业自律管理，协会会员间在业务活动中发生争议时，应主动请求协会出面调解，并从维护行业形象出发，本着互相谅解的态度，妥善处理。

第三章　公约的执行

第十条  协会理事会下设《会员诚信服务监督组》，负责本公约实施情况的日常监督和检查，并负责具体事务的处理。

第十一条  协会会员在经营服务活动中，发生违反本公约的行为，应主动向协会理事会、监事会报告。其它会员有义务及时向协会监事会投诉和举报。

第十二条  协会监事会接到报告和投诉后，应本着实事求是的原则，组织力量展开调查和取证工作，调查结果和处理意见报协会理事会批准后，向会员公布。

第十三条  协会应及时总结经验，树立典型，对先进集体和个人进行表彰，正面引导企业自觉履行公约。

第十四条  协会协同政府主管部门，建立企业诚信档案。会员履行本公约的情况，记入企业诚信档案。

第十五条  对违反本公约的协会会员，视情节轻重，协会可以启用以下惩戒措施：

（一）口头警告；

（二）书面警告；

（三）在业内通报批评；

（四）在媒体公开曝光；

（五）在审核保安服务企业资质评定时，建议降低保安服务企业资质评定的等级；

（六）暂停会员资格半年至一年；

（七）取消协会会员资格。协会理事、常务理事、副会长单位发生违反本公约行为时，受到（四）、（五）、（六）项惩戒的，应按照协会章程规定的程序解除在协会相应的职务。

第十六条  对违反本公约的协会会员，其行为如同时违反法律、法规和政策规定的，协会可以向政府主管部门提出要求行政处罚的建议。

第四章　附则

第十七条  本公约如有与有关法律、法规相抵触的，应按相关法律、法规执行。

第十八条  本公约由无锡市保安协会负责解释。

第十九条  本公约自公布之日起施行。

                                      二〇一四年三月二十一日