# 保安服务项目需求

**一、项目概况**

（一）为进一步提升医院安全管理水平，加强医院内部保卫队伍建设及安全管理质量，营造良好的安全秩序和就医环境，保障医院安全防范措施落实，确保院区交通畅顺、车辆停放安全有序， 本项目服务期为三年（自签订合同之日起计），合同一年一签。

（二）价格调整

2.1服务期间，采购人若由于各种客观原因，必须对采购项目所牵涉的服务或人员数进行适当的增减时，在双方协商一致的前提下，可按招标时的价格水平做相应的调整，并签订补充合同。但追加服务的采购金额不得超过原合同金额的10%。

2.2服务期间，若当地人社主管部门最低工资标准或社保缴费基数等上调，采购人应根据政策同比例上浮。

2.3除上述两种情况，本合同执行期间合同总价款不变。

**二、人员配备要求**

扬州市江都人民医院安保24小时值守和不定时巡查，夜间巡查每两小时1次。保安采购计划人数35人（按医院实际使用到岗人员结算），其中项目负责人年龄需≤45周岁，具备一定文字功底，可熟练操作计算机，能够完成保卫科交办的各项任务，急诊岗处突队6人（消防、治安突发事件处置，急诊岗处突队人员年龄需≤45周岁），消控室人员6人均需持证上岗。投入人员必须严格执行医院和保安公司的相关管理制度，具有较强的责任心，遵纪守法、头脑灵活，能很好的胜任安保等日常工作，退伍军人优先，同时能掌握相关急救相关知识，对治安、火灾等事故应急处置能力强，并能第一时间采取措施进行处理和上报。具体岗位要求包含但不限于以下岗位：

**扬州市江都人民医院保安配备明细表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 地 点 | 岗位名称 | 岗位任务 | 人数（参考） | 执勤时间 |
| 内保 | 负责人（中队长） | 负责医院安全全面工作、突发事件处置 | 1 | 8小时 |
| 住院部 | 负责住院大楼治安秩序及夜间安全巡查 | 6（2\*3） | 3\*8小时 |
| 门诊岗（1-4楼） | 负责门诊大楼和医技楼秩序及治安(影像科1人、门诊大厅1人、门诊二楼内外科2人、门诊三楼1人、门诊四楼预留1人、医技楼检验、超声、多功能科2人) | 8 | 8小时 |
| 急诊岗 | 负责急诊就诊秩序维护及门急诊区域夜间安全巡查 | 12（4\*3） | 3\*8小时 |
| 行政办公区 | 负责来访登记、引导 | 1 | 8小时 |
| 安检 | 负责安检 | 1 | 8小时 |
| 消防及治安监控 | 负责消防及治安监控 | 6（2\*3） | 3\*8小时 |
| 总计 |  | | 35 |  |

注：其中急诊岗每班设带班队长1名，负责当班期间医院安全全面工作及突发事件处置

**三、提供装备和耗材要求**

**（一）保安装备配备表：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **单位** | **备注** | **数量** |
|  | 白手套 | 副 | 每人2副 | 70 |
|  | 工作服——短袖 | 套 | 每人2套 | 70 |
|  | 工作服——长袖 | 套 | 每人2套 | 70 |
|  | 工作服——冬装 | 套 | 每人2套 | 70 |
|  | 对讲机 | 台 | 移动和对讲 | 20 |
|  | 肩灯 | 台 | 每人1个 | 35 |
|  | 执法记录仪 | 台 | 按岗位配置 | 6 |
|  | 巡逻探照灯 | 只 | 按岗位配置 | 4 |
|  | 橡胶警棍 | 根 | 按岗位配置 | 20 |
|  | 盾牌 | 个 | 按岗位配置 | 6 |
|  | 钢叉 | 根 | 按岗位配置 | 6 |
|  | 钢盔 | 个 | 按岗位配置 | 6 |
|  | 防刺背心 | 套 | 按岗位配置 | 6 |
|  | 防割手套 | 双 | 按岗位配置 | 6 |

*以上所列设备、耗材在本项目服务期内均由中标人提供，且相关耗材均须为合法在售的正规安保设备，须提供承诺书。****（须提供承诺书扫描上传）***

**四、工作地点及时间**

**工作地点：**扬州市江都人民医院管理区域；

**服务时间：**三年；

**每日工作时间：**保安配备明细表。

**五、服务内容及要求**

（一）组织架构及机构运作：

保安公司应重视人防技防相结合，依法经营，能按照本项目安保管理要求与特点设置符合本项目实际操作的组织架构及各机构运作方法。

（二）保安服务工作方案：

1.安保服务工作：

（1）总体工作要求：医院安全保卫工作应按照《2022年全省平安医院建设工作要点》苏平医办[2022]3号，《全省医院安全保卫工作提升三年行动计划》，《江苏省医疗机构治安保卫工作规定》，《江苏省单位内部治安保卫责任制规定》，《关于推进医院安全秩序管理工作的指导意见》（国卫发【2021】28号），《江苏省常见涉医警情先期处置》等法律、法规、文件的要求进行。其安保服务主要包括门卫管理、停车管理、消防巡查、应急救援、医患纠纷突发事件处置、护院队巡查、报警监控系统（包括周界和CK报警、视频监控、消防监控）的值班和布防作业、公共卫生事件处置中的卡口防控工作等。

（2）一般工作要求：保安公司应按岗位表要求安排保安队员值班。用工符合《中华人民共和国劳动法》等法律法规的要求并保证满员上岗，按时到岗，不脱岗。不得在岗位上睡觉、玩手机、玩游戏和做与工作无关的事情。合理安排机动人员，以应对节假日或平时保安员休息时出现人员不足问题，并能协调好在岗队员就餐、上卫生间、工间休息等特殊安排，以保证不空岗；

（3）负责医院的安保、消防等安全生产工作：24小时监控、消防值守，重点监控门急诊区域、出入院处、病房、停车场、药库、电动车充电处及其他重要公共区域；定时巡查（重点部位巡查间隔不大于2小时1次），有巡查记录，有交接班制度和交接班记录；

（4）平安医院建设要求：负责保卫医院医务人员工作时间的人身、财产安全，一旦出现医患纠纷，保安人员要第一时间赶赴现场维护秩序，保护医务人员人身安全。独立并有效制止在工作区域烧纸、摆花圈、拉横幅、设灵堂等影响医院形象干扰医疗秩序的行为，必要时保安（公司）队员可报警要求公安机关出面并有效积极配合。做好反恐、盗抢、灾害天气、抢劫、斗殴的规范处置，协助医患沟通办公室医患纠纷处理，要及时迅速赶到现场进行保护和处置，要求院区内1分钟响应5分钟内到达现场处置。维护门诊、急诊、住院部及保健部的工作秩序，做好夜间值班医护人员的安全保卫工作；

（5）做好重点部位的安全保卫工作要求：建立巡逻队，根据院方要求制定巡逻工作制度，按照院方规定的巡逻路线、时间、频次进行巡逻。重点部位的巡查采用定时和不定时相结合，做好巡查记录、信息反馈及时，与消控中心保持通讯通畅、积极联动；另外本项目管理区域大，可根据项目需求配备两轮电动巡逻车（需保险证照齐全）两辆及以上，进行动态巡查，保障医患人身安全，及时发现与制止各类不文明不安全等现象；

（6）医院门前“四包”及交通秩序管理要求：医院门前道路、广场整洁，道路通行顺畅，无占道现象、严禁摆放阻碍车辆通行的任何物体。出租车在指定地点上下客，无堵路、堵门现象发生。院区范围内无流动摊贩和拾荒者，宠物严禁进入院区；

（7）保安人员工间休息规定：工间休息的保安应在指定处休息，并做好休息区域的清洁与消毒。医院院区内一概禁止抽烟。工间休息时间规定为每执勤2小时休息10分钟；

（8）重大活动安保要求：有重大活动安保方案和应急预案，在重大活动期间，保安公司应加派人手按院方要求定岗值守至活动结束，公司主要负责人到一线指挥，项目负责人和所有安保人员应无条件服从院方工作安排；

（9）安保工作地点：扬州市江都人民医院管理区域；服务时间：三年；每日工作时间：保安配备明细表

2.车辆及停车场管理

（1）做好入院机动车通行和停车场的管理工作，有较为完善的机动车管理制度，确保停车场整齐、卫生、有序、安全。确保机动车道路畅通，无违停和堵塞急救、消防通道的现象。严防车辆失窃。

（2）做好医院非机动车通行和非机动车停车管理工作，有较为完善的非机动车管理制度，确保非机动车通行有序、安全，无违规充电和乱停乱放现象。严防车辆失窃。严防电动车充电引起消防安全事件。严防电动车在室内和楼梯道内停放充电；

（3）自有巡逻车辆管理。

3.消控室服务及值班管理

（1）消控室工作人员应严格遵守《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国安全生产法》《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》等法律、法规和相关文件的工作要求，

（2）熟练掌握消防专业知识，熟悉医院消防、安防及监控设施的操作，发生火情和治安事件能第一时间正确处置；

（3）消控室值班人员须专人负责且持建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证五级以上证书，值班人员应当确保自动消防设施处于正常工作状态。接到火警信号后，应当以最快方式进行确认，发生火灾后应当确保联动控制开关处于自动状态，积极参与灭火，必要时拨打“119”报警并启动应急处置程序；

（4）消控中心接到治安报警，应按涉医警情处置预案要求保持现场监控录像，指挥医院防暴处突小组现场处置，汇报总值班及安保处相关领导。

（三）本项目的进场、退场交接配合方案

1.项目进场方案要求：

（1）在合同规定的进场时间内安保人员足额配置到位，包括各卡口管理保安人员，路面管理保安人员，巡逻管理保安人员，消控室值班人员等；

（2）对入口管理的保安人员传染病防控知识培训到位；

（3）消控室值班人员消防、监控设备、通讯设备使用培训到位；

（4）制定针对我院运行实际情况的人员配置表、排班表、处理突发事件应急组值班表等；

（5）有进场接管应急预案；

（6）有与属地公安机关报备对接方案；

（7）制定医院重大传染病防控、反恐防暴、消防灭火、视频监控的目视化操作手册

2.项目退场方案要求：

（1）有完整的退场资料、人员、物资交接方案；

（2）对现有人员去向有合理的安排，人员处置不得影响医院正常工作秩序；

（3）按劳动法等相关法律法规的规定对人员社保和公积金的转存，离职补偿等有合理的处置方案；

（3）与新接手的保安公司友好衔接不影响医院正常工作秩序；

（4）退场交接期间保证医院设备、器械、资产完好交接并与账目相符

（四）应对涉医警情、处理突发事件处理预案

1.有涉医警情突发事件处置应急领导小组；

2.明确涉医警情突发事件处置应急小组各成员的工作职责；

3.配备应急处置的警用防暴器械，器械包括：应急器械柜、钢盔、防毒面罩、防爆盾、钢叉、警棍、警用照明灯等，由投标人列出明细清单；

4.制定有突发事件应急处置预案，预案包括重大传染病防控、火灾、爆炸、地震、暴力恐吓、安全疏散以及电梯应急等，并定期进行演练，使每位安保人员知晓应急预案；

5.所有安保人员参加各类应急演练一年不少于4次；

6.有明确的涉医警情处置工作流程及各自权限范围的执行文件；

7.配备足额的通讯和执法记录仪等设备，有应急通讯录，保证指挥信息传达通畅；

（五）人员培训及管理

1.有完善的培训计划，要求所有保安掌握基础护卫技能、消防技能、重大传染病预防知识，熟悉医院环境，熟练掌握医院消防和安防设备设施的操作；

2.配备适合保安人员的培训教材和讲义；

3.配备合格的保安培训师资力量；

4.对每次培训情况有考核有总结，并根据培训考核中发现的薄弱环节，有针对的修补措施；

5.培训内容包括：政治学习、消防灭火、视频监控、反恐防暴、体能训练等；

6.培训形式不限于理论学习、设备操作、反恐防暴实战演练等；

7.要求所有保安人员培训合格后持证上岗。

（六）应对传染病防控的方案

1.根据传染病防控的最新文件和规范要求制定相关传染病防控工作制度，并严格执行；

2.做好自身传染病防控工作，对保安进行传染病相关知识培训、考核，建立全员健康管理档案；

3.根据“人、物、环境”同防的要求建立相关防传染病工作流程并严格执行；

4.根据医院防传染病要求做好“入口关”的管理。

（七）人员装备

1.全员配备符合规范要求的保安制服，春秋装、夏装、冬装各两件，冬季夜间户外执勤巡逻人员配棉大衣；

2.所有上岗人员人手配备一部对讲机；

3.各卡口管理人员、巡逻人员、路面管理人员配备警用执法记录仪；突发事件处置小组人员配备警用执法记录仪、防刺背心、防割伤手套等防护装备；

4.配备符合规范的警用防暴器材。

**六、经营制约**

1.未经采购人同意，中标人无权在服务区域内从事任何广告或宣传活动，否则采购人有权责令中标人限期改正，并接受处罚。

2.未经授权中标人不得以采购人的名义从事任何对外活动，否则其后果由中标人自行承担，与采购人无关。

3.中标人不得以任何形式转租、转让、抵押服务区域，并承诺在服务区域只从事采购人认可的服务工作。

4.中标人应保证关键岗位人员相对稳定，上岗人员服务满足运行需求，否则采购人有权根据具体情节进行考核扣罚项目结算费用，书面通知不及时整改，采购人有权单方终止双方协议，中标人不得向采购人提出任何补偿要求。

**七、保密要求**

1.中标人对履行合同期间知悉的采购人秘密负有保密责任。

2.中标人的保密责任不因采购合同终止而终止。

3.若中标人违反保密要求，采购人除按照有关规定追究中标人及个人经济上的赔偿责任外，还有权提请司法机关追究有关人员及单位的法律责任。

**八、其他**

*1.投标报价为从事本项目服务应包括所有的费用：人员工资、法定的社会保险、医疗保险、住房公积金、法定税费、管理费等（含为完成招标文件规定的服务工作所涉及到的防暑降温费、节假日福利、加班费、服装费、意外伤害险、工具折旧费、日常耗材费等所有相关费用），并在分项报价表中列明。*

*2.报价时，人员工资低于扬州市最低工资标准及未依法测算缴纳社会保险、医疗保险、公积金的作无效报价处理。*

3.采购人不负责中标人所有工作人员的衣食住行等非合同约定事项。

4.本项目涉及的费用均以本次投标文件中的分项报价表为准；若因中标人自身原因，导致实际到岗人员数量减少、服务质量降低的，经采购人催告仍然不能达到投标文件及招标文件要求的，采购人有权解除合同。

5.为保证采购人工作的顺利开展，中标人须按照采购人要求与现服务单位平稳过渡保安服务工作，*并须承诺合同签订后实施服务前，将项目人员花名册交于采购人，投标文件中承诺的项目负责人必须到岗并符合投标文件中承诺的学历、任职经历等；保安配备明细表所列人员更换需符合招标文件要求，及时更新花名册并向采购人报备；项目负责人未经采购人允许不得换人。****（须提供承诺书扫描上传）***

7.中标人须提供用于本项目人员所缴纳的各险种票据定期交于甲方审查。

8.采购人不负责中标人一切非合同约定事项。

9.中标人的服务人员须服从采购人的工作安排以及统一调配的要求。

*10.为所有派驻的安保人员购买意外伤害险。如果发生事故或其他财产损失和人身伤害，均由中标人承担经济和法律责任，与采购人无关。****（须提供承诺书扫描上传）***

11.中标人所有工作人员必须遵守国家的法律、法规及采购人的各项规章制度；具有良好素养和上岗资质，政治清白，无不良记录及嗜好，爱岗敬业、工作勤快，礼貌待人、和蔼处事，相貌端正、着装统一，身材适中、身体健康（无传染性疾病）。

**九、考核制度**

1、据甲乙双方约定的质量标准及要求实施计分考核。基准分值为100分，具体考核每月5号考核上月保安服务、全年汇总考核结果。

2、保安管理服务费与服务质量考核结果挂钩。每月考核得分达到80分（含80分）的为合格。当月考核不合格的，每低1分，扣除当月应付保安管理服务费的1%。如单月得分低于60分或连续3个月考核不合格的，甲方有权解除合同。

**具体考核内容及分值：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **序号** | **考核要点** | **标准分值** | **违规**  **扣分** | **考核分值** |
| **仪**  **容**  **仪**  **表** | 1 | 保安队员上岗应保持良好形象，着整套保安工作服，保安服上肩章、臂章、胸章等标识张贴完整，佩戴工号卡、对讲机、执法记录仪等装备；工作服干净整洁，搭配深色鞋，不得穿凉鞋、浅色鞋。保安队员按重大传染病防控工作要求佩戴口罩。根据医院要求，佩戴各类袖章。标准分值4分，违规一次扣1分。 | 4 | 1分/次 | 满分10分 |
| 2 | 男员工不准留长发、胡须、长指甲，不得剃光头，不得随地吐痰，工作场所内不准吸烟。标准分值4分，违规一次扣1分。 | 4 | 1分/次 |
| 3 | 举止文明大方；动作手势规范、准确、有力；不可背手、袖手、搭肩、插兜。标准分值2分，违规一次扣1分。 | 2 | 1分/次 |
| **服**  **务**  **态**  **度** | 4 | 精神饱满、热情，工作过程中使用规范礼貌用语，微笑服务，热情待客。标准分值3分，违规一次扣1分。 | 3 | 1分/次 | 满分10分 |
| 5 | 服务意识良好，能够积极接受服务对象的意见，不与服务对象发生争吵或有失敬、失礼的行为。标准分值3分，违规一次扣1分。 | 3 | 1分/次 |
| 6 | 接到关于保安人员的投诉（包含院内投诉、上级主管部门投诉、12345电话投诉、寄语市长网站投诉等各类投诉渠道），经医院投诉管理小组分析，无效投诉不扣分，存在瑕疵的扣1分/次，有效投诉的扣2分/次，标准分值4分。 | 4 | 1分/次  2分/次 |
| **工**  **作**  **纪**  **律** | 7 | 保安队员应按规定作息时间准时到岗，并使用相关工具打卡上下岗，迟到、早退各扣1分/次/人，旷工一天扣5分/次/人，无故旷工二天以上的做辞退处理，缺卡视同迟到、早退、旷工，标准分值5分。 | 5 | 1分/次  5分/次 | 满分25分 |
| 8 | 上班时不得擅自离岗、脱岗、串岗、睡岗，不聚众闲聊、不做与本职工作无关的事情，工间休息应在指定地点，并保持休息区域的清爽与整洁。标准分值6分，违规一次扣2分。 | 6 | 2分/次 |
| 9 | 严禁酒后上岗。发现一次，当事人作辞退处理。标准分值10分，违规一次扣5分。 | 10 | 5分/次 |
| 10 | 诚实公正廉洁、遵守医院各项规章制度，不接受任何人员给予的礼金和财物；服从领导、听从指挥，对领导工作指示及安排无不执行或蓄意违抗现象。标准分值4分，违规一次扣2分。 | 4 | 2分/次 |
| **工**  **作**  **要**  **求** | 11 | 保安人员未能足员在岗。标准分值10分，违规一次扣2分/人/天。 | 10 | 2分/次 | 满分55分 |
| 12 | 因失职而造成重大事故的。当事人作辞退或交公安机关处理。标准分值4分，违规一次扣2分。 | 4 | 2分/次 |
| 13 | 值班时,发生案件未及时处理报告的。标准分值4分，违规一次扣2分。 | 4 | 2分/次 |
| 14 | 保安人员未经队长同意或上级主管领导批准自行调班、顶班的。标准分值1分，违规一次扣0.5分。 | 2 | 0.5分/次 |
| 15 | 保安公司随意调换保安人员未经院方同意的或未能按院方要求及时更换不适合在医院工作的保安人员的。标准分值2分，违规一次扣1分。 | 2 | 1分/次 |
| 16 | 未认真严格执行各卡口管理、履行岗位职责。未按重大传染病防控管理要求对进入院内的机动车驾驶员查码、测温的，未引导异常人员到预检分诊或发热门诊的；未对进入病区的患者及陪护查验手环、核酸报告、测温。因管理不严，致使不良人员进入医院引发案（事）件、事故的，违规一次扣1分；被上级机构检查通报的，违规一次扣2分，标准分值4分。 | 4 | 1分/次  2分/次 |
| 17 | 未进行门前“四包”管理；院外“四包”区域内存在机动车违停、电动车占道停放、流动摊贩等情况的；各出入口存在堵路、堵门现象的；院区范围内发现散广告人员、拾荒人员、公共区域睡觉人员等，未即刻驱离的。标准分值2分，违规一次扣1分。 | 2 | 1分/次 |
| 18 | 不按规定指挥车辆出入或停放的；利用职能之便,故意刁难车主的；车辆没按规定停放或停放不整齐,巡查时未及时处理或未阻止违章停放的。标准分值4分，违规一次扣1分。 | 4 | 1分/次 |
| 19 | 公物出门查验《出门证》。不严格检查，造成公私财物丢失、被盗的。追究相应赔偿，违规一次扣2分，标准分值2分。 | 2 | 2分/次 |
| 20 | 巡查发现设施损坏及安全隐患未及时上报，并采取应急围护等安全防范措施的；不按规定时间和规定路线巡查或巡查不作记录和记录不实、书写不规范、有涂改的。标准分值3分，违规一次扣1分 | 3 | 1分/次 |
| 21 | 没有履行巡查巡逻制度，消防重点部位、治安重点防范部位检查不到位的。标准分值3分，违规一次扣1分。 | 3 | 1分/次 |
| 22 | 未定期对消防、安防、技防设施（器材）进行检查的；发现问题，未及时上报，并予跟踪，并直到隐患消除的。标准分值3分，违规一次扣1分。 | 3 | 1分/次 |
| 23 | 未经同意，私自挪用、侵占医院公共财物的。标准分值4分，违规一次扣2分。 | 4 | 2分/次 |
| 24 | 发生火灾，未采取有效措施，并立即报告保卫处或总值班的，火势过大未及时报警的。标准分值4分，违规一次扣2分。 | 4 | 2分/次 |
| 25 | 发现违法犯罪分子作案，没有立即制止的；发生盗抢事件，未能及时报告公安机关或保卫处，并保护好现场的。标准分值4分，违规一次扣2分。 | 4 | 2分/次 |
| **总分** | 100分 | | | | |