

# 用户需求书

## 一、采购内容简述

1.中山市小榄人民医院为综合性三级甲等医院，占地约 173.6 亩，建筑面积约 22 万㎡，现有编制床位约 1600 张，医院设有内、外、妇、儿等 7 大系统，61 个专业开设 36 个病区。现需通过公开招标的方式确定一家服务企业提供保安服务。

2.项目服务要求为中山市小榄人民医院提供医疗秩序维护、治安防范、中央监控、消防安全；全院范围内人员、设备设施、财物等的安全保卫管理、控烟督导、车辆管理及停车场管理、机械车库管理等。

3.在服务期限内，如采购人因工作需要、用地面积、用房面积、床位数等发生变化时，中标人应按照采购人要求保质保量做好采购人的保安服务保障工作，其服务次数、服务频率、服务标准按采购人要求完成，不得以任何方式、理由推诿采购人管理人员的工作安排和合理的管理要求。

## 二、服务期限：

1. 期限为**叁年**。

★2. 项目服务期限采用 1+1+1 的形式，即先签订一年合同，在一年合同期满后，如采购人对成交供应商所提供的服务满意且考核合格，经采购人同意，本项目服务期限自动延期，若采购人对成交供应商所提供的服务不满意（即连续两个月考核结果低于 85 分），采购人有权单方终止合同。

## 三、服务具体要求

### 1. 项目服务岗位配置：

★1.1 投标人须承诺：根据医院的实际工作要求，本项目设定 138 个岗（具体岗位设置详见《岗位设置一览表》）；岗位的设置实行可加可减原则，采购人有权根据实际工作需要增加或减少岗位配置，中标人应予以配合。中标人接到采购人的增减岗位书面通知后，应按要求进行岗位的增减，采购人支付的服务费将按实际增减人数和中标单价进行相应的增减。

附表 1 小榄人民医院保安服务项目岗位设置一览表

序号	岗位设置	工作岗位			每天服务小时数	每周服务天数	备注
		早班	中班	夜班			
		7:30-15:30	15:30-23:30	23:30-7:30			
1	东门	1	1	1	24	7	门诊雨棚岗下班后，由东门岗兼顾综合楼门诊区

							域。
2	南门	1	1	1	24	7	
3	北门	1	0.5		12	7	
4	西门	1			8	7	
5	东门出口 引导	1	1	1	24	7	24 小时由人工值守。
6	南门出口 引导	1	0.5		12	7	12 小时人工值守（7:00-19:00），12 小时自助通行（19:00-次日 7:00）。
7	北门出口 引导	1	0.5		12	7	12 小时人工值守（7:00-19:00），12 小时关闭（19:00-次日 7:00）人。
8	西门出口 引导	1	1	1	24	7	24 小时由人工值守。兼顾停车楼区域
9	门诊入口 安检	2	2	2	48	7	
10	南门入口 安检	2	2	2	48	7	
11	门诊雨棚	1			8	7	负责光棚前区域指引停车
12	门诊负一、 二楼	1			8	7	
13	行政办公 室	1			8	5	周一至周五，7:45-12:15， 14:15-17:45
14	妇幼 11 楼	1	1	1	24	7	
15	妇幼 10 楼	1	1	1	24	7	
16	妇幼 9 楼	1	1	1	24	7	
17	妇幼 2 楼	1			8	7	负责妇幼 2 楼诊室区域
18	综合楼 1 楼	1	1	1	24	7	19 点后负责急诊驻点
19	妇幼一楼	1	1	1	24	7	负责妇幼一楼区域，在妇 儿急诊区域值勤。
20	内科楼 1 楼	1			8	7	
21	停车楼	2			16	7	其中 1 人在外围
22	妇幼负一 楼车场	1	1	1	24	7	夜班岗兼顾机械车库巡 查。
23	机械车库 岗	1			8	7	
24	篮球场车 场、3 号天	3	2	1	48	7	

	井						
25	急诊科路口	1	1	1	24	7	
26	急诊至食堂区域	1	0.5		12	7	负责食堂楼、供应楼、药 学楼区域、肿瘤楼和9号 天井等区域
27	监控室	2	2	2	48	7	中标人承担该岗人员《消 防设施操作员》证或《建 （构）筑物消防员》证的 费用。
28	护院队	4	3	2	72	7	护院队及机动岗位职责及① 车流高峰疏导车辆；②每 天每2小时消防巡查；③ 节能巡逻；④处理院内特 发事件等
29	机动岗	3	2	1	48	7	
30	队长	1	1	1	24	7	
31	主管	1	1	1	24	5.5	
32	经理	1			8	5.5	
33	预留安检	10	5		120	7	根据实际情况通知上岗
	<b>小计</b>	<b>53</b>	<b>33</b>	<b>23</b>			
34	顶休		29				
	<b>总计</b>		<b>138</b>				

★1.2 投标人须承诺：中标后所提供的服务、派驻的保安员、自行招用保安员的备案等工作均符合《保安服务管理条例》及《公安机关实施保安服务管理条例办法》的相关要求。

（在资格及符合性审查投标文件中提供承诺函）

★1.3 投标人须承诺：中标人派驻在监控中心的保安员必须有9人（或以上）持有《消防设施操作员》证或《建（构）筑物消防员》证，相关证件的培训费由中标人承担。（在资格及符合性审查投标文件中提供承诺函）

1.4 中标人要聘请遵纪守法、品行良好的员工，不得聘请有违法犯罪记录的人员（员工入职前中标人应将人员名单提交给当地派出所核查，核查无犯罪记录后方可入职，否则所造成的一切后果及责任由中标人承担）。

1.5 中标人需确保员工不得疲劳在岗，应确保每位员工每天上班时间应符合国家法律法规的要求，每月有合理的休息时间，以保证服务质量。

## 1.6 保安人员要求：

1.6.1 身体条件：男性，年龄 18 至 50 岁之间，身高 168CM 以上，女性，年龄 18 至 40 岁之间，身高 156CM 以上身体健康，相貌端正，仪表大方，无传染性疾病，无残疾，无明显疤痕、纹身或标记等，文明有礼，无犯罪前科，必须符合上级公安部门和医院保卫工作要求，条件优者需报医院归口管理部门审批同意后可适当放宽年龄及身高要求。

1.6.2 政治素质：拥护党的路线、方针、政策，尊重领导和服务对象，服从安排，听从指挥，无违法犯罪记录等。爱岗敬业，恪尽职守，遵纪守法，文明执勤，礼貌待人，敢于同违法犯罪现象作斗争。

1.6.3 业务技能要求：保安员应具备安保及治安相关法律法规知识及消防、安全知识，具备一定的语言和文字表达能力。

1.6.4 文化条件：本项目经理需具有大专或以上学历及《保安员》资格证、《消防操作员》资格证；项目主管、队长需具有高中或以上学历及《保安员》资格证、《消防操作员》资格证，保安员应有初中或以上学历，具备《保安员》资格证及良好的语言表达及沟通协调能力。

★1.6.5 工作经验：经理和主管应具有两年以上医院安保管理工作经验，保安队长要有一年以上的带班工作经验，且应熟悉国家的相关法律法规。

1.6.7 中标人服务人员应爱护医院的设备、设施和财产，节约用水、用电。

1.6.8 中标人服务人员要服从所在部门管理人员的管理和工作指导。

1.6.9 所有服务人员上岗前应体检 1 次，保证服务人员身体健康，患传染病人员严禁上岗。

1.6.10 中标人服务人员应严格遵守医院各项规章制度，严格遵守操作规程和岗位职责。

1.6.11 中标人服务人员不得迟到、早退或上班期间私自离开岗位（如因临时有事离开应向科室报备且时间不得过长），当天应完成当天的工作任务后方可下班；下班后不可在科室逗留。

1.6.12 中标人服务人员应维护医院的财产，自觉维护医院信誉，爱护医院公物，节约用水、用电；不得私自使用医院的设施和将医院的物品（包括开水、纸皮、胶瓶等废品）带走，不得私自使用医院各类设备设施，严禁擅自偷窃、倒卖医院财物、废品和饭菜等，严禁违规收集和买卖医疗废物，否则将视为盗窃交由公安部门处置。

1.6.13 中标人服务人员应严格遵守国家法律、法规和采购人的规章制度，爱护医院公物，节约用水、用电，做好安全用电及防火，严禁在病区内使用任何炉具煮食，使用微波炉要严格遵守相关规定（仅限于加热食物）。

1.6.14 中标人服务人员严禁聚众聊天、吵闹、打架、拉帮结派、聚集赌博、喝酒、煽动闹事等不良行为。

1.6.15 不在岗服务人员不得在医院内逗留、留宿和招揽私活等行为，严禁将家属、朋友等无关人员带到病房内洗澡、洗衣、煮食和留宿。

1.6.16 中标人服务人员不得随意吐痰、大小便。不得在公众场合大声喧哗或发生煽动闹事等不良行为。

## 2. 保安服务内容及相关要求

保安服务内容包括（但不限于）：为小榄人民医院范围内的医疗秩序维护、治安防范、车辆管理、消防安全、全院范围内人员、设备设施的安全保卫管理及违法或闲杂人员的清理。

2.1 治安管理。实行 24 小时值班制，做好医院的治安、安全防范和医疗秩序维护（包括医疗秩序维护管理、探视人员管理、协助医护人员查房、清理闲杂人员（包含医托、“聋哑”诈骗人员、乱发广告人员及可疑人员等），节能的辅助管理，做好防火、防盗宣传。维护正常医疗秩序，保障医院内所有人员的人身安全和财产安全。对责任区内突发事件的处理等，具体措施一般体现在：

2.1.1 建立完善的治安管理体系。保安队实行统一调度，统一指挥，统一训练。建立监视系统、对讲系统、消防报警系统；建立“五查”交叉网络式巡逻制（五查内容：查岗位人员、查岗位纪律、查安全隐患、查消防隐患、查可疑人员在院内活动情况），做到防患于未然。在医院重点区域（或部门）定岗、定位、定人，实行二十四小时岗不离人的控制管理；建立治安应急分队，在医院内任何时间、地点出现险情，应急队员应保证最短时间（5 分钟内）赶到现场；不定期开展防爆、反恐演练。

2.1.2 采取有效的治安管理措施：针对医院人流量大、医院内活动的人员复杂，周边治安环境复杂等特点，应建立并落实 24 小时巡查制度，每天 24 小时对室内、室外不间断巡逻每 2 小时巡查一次，并做好巡逻点的签到，应巡一次签一次，不得提前签或一次多签。加强病区、病房、挂号处、收费处、取药处等人流聚集场所的巡查，发现可疑人员要进行盘问和检查，清理和制止医院内的“医托”、“聋哑”诈骗人员、贴牛皮癣广告、墙章、地章广告、宣传单等违法人员及按照医院的要求协助清理私陪等。

2.1.3 建立病房提醒制度。建立病房巡查提醒制度，由巡逻保安员到病区在每天提醒病人特别是新入院病人注意保管好自身的财物，同时做好《病区提醒记录》。非探访时间由保安队长协助医院对住院楼进行清场做好门禁管理。

2.1.4 安全隐患检查。每周由保安队长组织进行一次对医院各区域安全隐患的检查工作，将所查安全隐患的针对性整改并书面报告采购人。

2.1.5 安全教育宣传。每周一次由保安队长对医护人员进行治安防范提醒，告知离开办公室注意关门锁门，发现可疑人员立即通知保安；在挂号处、收费处、急诊科等人流量大的公共区域提醒病人注意保管好贵重物品，做好对患者及家属的法律和安全意识的宣传，以免上当受骗。

2.1.6 落实设备、设施的安全巡查。巡查医院范围内的各类设施、设备和消防设施等的完好性，根据情况做好关灯、关空调、关水等节能工作；巡查过程中不得私自使用科室物品或翻阅文件资料，发现异常情况、违法行为或安全隐患应及时处理，报修项目向采购人主管部门报告，共同维护医院的安全环境。

2.1.7 突发事件处理。应建立各类应急预案并组织演练，有培训和演练记录。员工能熟练掌握各类突发事件(包括火警、医患纠纷、医闹、抢劫和台风、暴雨、地震等自然灾害)的应急处理方法，应对措施得当，发生突发事件时保安员能及时响应，在5分钟内到达现场并能立即采取措施，确保医院工作人员及财物安全。防暴等装备应定点放置，定期检查，确保其性能良好状态，员工会正确使用。发生自然灾害时，保安员应协助医院和相关部门做好预防和善后工作；积极完成其他与后勤服务有关的突击性工作。

## 2.2 消防、监控管理

2.2.1 根据有关消防制度及中山市社会单位消防安全“四个能力”建设指导手册等要求完成消防安全工作。保安员要建立义务消防队，随时应付医院可能出现的火险。平时做好消防设施、设备的巡检巡查，对医院的消防设施设备实施管理，建立巡查制度定期巡检并做好记录。包括建立落实两个系统的消防层级责任制、建立消防应急分队、建立日巡周查月检制度。协助消防维保单位做好消防维保工作。

2.2.2 监控中心对消防系统和治安监控管理，实行24小时分三班双人值班并做好值班记录；实行视频及消防报警监视，加强对重点区域的监控；发现异常及时到报警点核实并及时处理，协助治安或消防管理。

2.2.3 定期进行消防理论及消防技能的培训，强化保安员、院方职工及病人的消防意识。每年不低于两次防火灭火疏散演习，每月到科室给医护人员进行一次消防理论培训，考核。每年组织员工举行防洪演习。

2.2.4 保安员每天每2小时对全院消防设施进行巡查并扫码上传到指定的消防网络系统中。中标人员应爱护采购人交付使用的物品（例如手机等）并按要求使用，如有人为损坏的，应照价赔偿。

## 2.3 车辆管理及机械停车库管理。

### 2.3.1 车辆管理

2.3.1.1 要做好车辆的安全和秩序管理、车辆疏导工作，做好职工车辆与病人车辆的分

区停放，按位停车；车辆进出高峰期增加人员疏导车辆。

2.3.1.2 车辆的安全管理要注意做好以下工作：保安员要积极指挥车辆按位停放，防止车辆被刮伤；停车后对车辆认真检查，发现异常情况及时告知车主，并填写《车辆异常情况登记表》；提醒车主关好门窗，保管好贵重物品。

2.3.1.3 采购人为停车场配备足够的灭火器材便于控制初期火险。中标人应控制无关人员进行逗留停车场；禁止超载、易燃、易爆及漏油车辆进入停泊；在停车场标明突发事件联系电话（包括火警、匪警、交通事故、派出所电话），保证突发性事件发生时，能及时取得有关部门的支援。

2.3.1.4 确保道路畅通、停车秩序良好，没有因管理不当造成停车混乱，无碰撞，禁止乱停放现象；禁止在车场洗车、修车及无关人员进入医院。

2.3.2 机械车库的管理：

2.3.2.1 该岗位人员需熟悉并掌握机械停车库设备的原理、性能及操作方法，并严格按照机械式停车设备的要求及操作流程进行设备操作，不得违规作业。

2.3.2.2 熟悉并掌握设备的安全及管理制度，将安全放在首位，发现安全隐患及违规操作行为须及时提出并制止，杜绝安全事故的发生。

2.3.2.3 负责操作、巡查和监测设备的运行及使用，引导、指挥车主存取车辆，提醒车主注意安全。

2.3.2.5 配合采购部门做好设备的日常巡视工作，设备出现问题一经发现及时上报。

2.3.2.4 需按特种设备管理要求办理相应的操作证，需持有效证件上岗并及时办理年审。操作证的费用由中标人承担。

2.3.2.6 严格遵守医院的规章管理制度，岗位员工需坚守岗位，不得擅自离岗。

2.3.2.7 指导和协助该区域的车辆引导和安保服务工作。

2.4 控烟巡查督导

中标人所有员工均是医院的义务控烟巡查督导员，都应履行控烟督导工作。具体要求如下：

2.4.1 中标人员工严格执行医院的控烟制度，对违反医院控烟工作的行为，需及时予以制止。定期对医院无烟环境进行监督检查，收集、记录巡视督导情况，对存在问题提出整改措施并监督实施，每月将控烟督导情况汇总报给医院的控烟办。

2.4.2 积极参加医院控烟知识培训，能向医院员工、患者、家属和其他来院者做好控烟宣传，劝阻吸烟。掌握医院的控烟设施情况，如禁烟标识有无破损、脱落，有无不规范标识等，如发现应及时向控烟办报告。

2.4.3 巡视包干区域一次，巡视时需携带巡视本，做好记录，每月汇总后交控烟办公室。

所管辖区内应无烟蒂、无吸烟者，看到烟蒂随时主动捡拾。

2.4.4 中标人的员工应遵守医院的控烟管理要求，不得在工作时间和在禁烟区内吸烟。

## 2.5 项目资料的管理

2.5.1 中标人需做好项目的日常工作记录、项目资料的收集及归档工作。与该项目有关的各种资料均应收集齐全，整理立卷后归档，确保完整、系统、准确。

2.5.2 中标人在本项目服务期间对获得的或收到的采购人的信息、用户资料、其他标明保密的文件（或信息）的内容保守秘密，未经采购人书面同意，不得向任何第三方披露。

2.5.3 合同服务期截止时，中标人需将与本项目相关的所有档案资料移交采购人，完成相关的交接手续后方可撤场。

## 3. 本项目的管理要求

3.1 中标人的员工上岗前需进行体检，合格后方可上岗，患有传染病的人员严禁上岗。员工应严格遵守医院各项规章制度和操作规程，熟悉岗位职责，有良好的职业道德和服务态度，工作时间一律穿工作服，佩戴工牌，上班打卡考勤，不能迟到、早退，如有迟到、早退的，应给予通报批评；如迟到一个月内累计次数达到3次，扣罚该岗位半个月工资（从中标人当月管理费中扣除）。

3.2 中标人的员工应维护医院形象，员工要爱护医院的一草一木、节约用电，切实维护采购人利益，礼貌对待病人和工作人员，不得无故与病人及家属争吵，对突发事件、事故要及时报告、报警，尽最大努力防止事态扩大，减少损失，事后有总结。

★3.3 投标人须承诺：在合同期间，为确保管理的连续性，中标人不得随意更换本项目的经理、主管，如果需要更换时，必须经采购人同意后方可更换。项目经理及主管要坚守工作岗位，在工作日请假休息或途中离开医院的，应向采购人主管部门报备并做好工作安排，管理人员每季度离开医院累积时间不得超过10天（正常休息日除外）。

3.4 中标人应建立健全各项管理规章制度、岗位职责和操作流程、工作标准、内部质量控制方案等并提交采购人主管部门备案。中标人的管理人员应加强巡查和监督，要有到科室检查和征求意见的机制，发现问题及时解决。采购人主管部门每月对中标人内部的原始质量监督记录表及改进效果进行评估。

★3.5 投标人须承诺：中标人应每周向采购人主管部门提交本周工作小结及下周工作计划，每月5日前提交上个月岗位配置、排班表、员工变动（试工人员要通报采购人主管部门）和休假情况、上个月工作总结及本月工作计划（含培训计划及实施情况），采购人主管部门有权根据工作需要查阅中标人的操作流程、岗位职责、工作标准及培训资料及其它相关管理资料（财务和人事资料除外）。

3.6 中标人应建立员工培训制度和培训方案，员工100%经过岗前培训合格才上岗，新员

工培训时间不得少于一周，特殊部门应进行特殊培训，试工人员或未经培训合格的新入职人员不可单独上岗。采购人采用书面方式提出合理的换人要求时，中标人应在一个月内完成人员的更换，如有连续 3 个科室拒绝接收的员工，由采购人主管部门评估同意后，提请中标人把该员工调离本院。

3.7 中标人应开展安全防范工作和服务场所的日常管理工作，按时交接班，在班人员认真做好有关工作记录，接班人员认真查阅交班记录，对接在值班期间发生的相关事件。制定“后勤管理与服务监督细则”每月不定时到现场检查、评比、总结工作。要求主管经理要加强内部巡视的督查，主管每天不得少于两次现场巡查，了解员工的工作状态并及时掌握现场情况。中标人应服从采购人的工作安排并接受采购人的监督检查。

3.8 中标人应负责提供其工作中需要的数量的工具和装备（包括对讲机等）、办公用品和各类纸张和工作过程中需要的相应的防护用品。因医院特殊防护需求所需个人防护用品，才由采购人提供。采购人提供保安服务所需的监控用录像带和灭火器材。

3.9 中标人应对进出医院的车辆实行放行制度，凡从医院内搬运物资离开的，需凭采购人主管部门发放的《物品放行条》方可放行，并抽查搬离的物资，发现异常应予以扣压并报告处理。中标人员不得私自携带医院任何物品离开医院，一旦发现，视为盗窃，提交公安管理部门处理。

3.10 在合同期内，员工在保证本岗位工作正常的情况下，在其负责的区域内、在不影响其工作的前提下，有义务协助做一些力所能及的事务，如采购人临时性的不够人手协助摆放桌椅、搬运物品等等。晚上发现公共区域有明显的血迹、呕吐物等明显影响公共卫生的情况，要求积极协调处理。

3.11 中标人需配合医院接受上级领导部门的监督、检查等活动并提供必要的协助和现场的人身安全和财产安全保卫工作。

★3.12 投标人须承诺：中标人应按照三甲医院有关要求，建立健全各项管理规章制度、岗位职责和操作流程、工作标准、内部质量控制方案等并提交采购人主管部门备案。中标人的管理人员应加强巡查和监督，建立到科室检查和征求意见的机制，发现存在问题及时解决。采购人主管部门有权每月对中标人内部的原始质量监督记录表及改进效果进行检查和评估。

#### **4. 服务质量监督与考核**

4.1 合同签订后，采购人按照相关法律法规、招标文件、投标文件及合同内容制定每月考核表，由采购人每月根据考评方案对中标人的服务质量进行考评。采购人有权根据实际工作需要调整考核方案并通知中标人，中标人应配合采购人的考核，不得以任何理由拒绝或阻挠采购人的考核。

4.2 采购人每月根据《小榄人民医院保安服务质量考评表》（详见下表）、科室评价、

满意度调查结果等对中标人的服务质量进行考评，考评结果与中标人当月的服务费挂钩，总分为100分，当月考评总分在95分（含95分）及以上为合格。考核分在90（含90分）-95（不含）分，不予扣罚，但中标人需要对存在问题予以立即改进，如因中标人责任所致的同一问题第二次出现的，扣当月服务费的1%/分；考核分在85（含85分）-90（不含）分，扣当月服务费的2%/分；考核分在80（含80分）-85（不含）分，扣当月服务费的3%/分；考核分低于80分（不含80分）以下的，扣当月服务费用的1%/分，连续两个月考核结果低于80分（不含80分）的，除扣当月服务费的5%/分外，采购人有权单方终止合同，如造成采购人经济损失的，中标人应给予采购人经济赔偿，并承担相应的法律责任。

小榄人民医院保安服务质量考评表					
检查时间： 年 月 日			检查者：		
总得分：					
项目	考评标准	分值	考核方法	检查结果	扣分
岗位管理	<b>管理人员在岗：</b> 项目经理及主管要坚守工作岗位，在工作日请假休息或途中离开医院的，应向采购人主管部门报备并做好工作安排，管理人员除法定节假日每年离开医院的累积不得超过15天。	25	管理人员无故离岗或休息不向采购人主管部门报备的，一次扣1分；如因管理人员休息而工作安排不到位导致不良后果的，扣减1分/次。		
	<b>岗位核查：</b> 由采购人主管部门每月对中标人的岗位配置情况进行核查，不得存在缺岗或并岗。		发现缺岗或并岗的，每发现一次扣1分。		
满意度	每月根据满意度调查表分别对医院工作人员、患者及家属进行满意度调查，要求服务满意度≥90%；	5	由医院主管部门每月分别发放医院工作人员、患者和家属满意度调查表（随机），统计满意率，满意率在85%-89%分的，中标人应限期整改，因中标人责任而整改无效的（同类问题三次出现的），每项扣1分；满意率在80%-84%，每少1%扣2分，在75%-79%，每少1%扣3分，在74%以下，每少1%扣5分，扣完该项分为止。		
年度服务达标情况	①全年安全案发率不超过当地公安局要求的数量；②客户投诉率（占全院医院接收投诉比）≤5%，投诉处理率为100%；③无因中标人责任造成的安全案件、火灾事件、设备事故或恶意破坏事件，重大责任事故发生率为0；④员工接到消防中心报警后在	6	每年12月进行该项考核，未达标一项扣1分，扣完6分为止（如因客户及第三方原因及不可抗力原因除外）。		

况	5分钟内到达报警点；⑤检查并报修消防设施及公共设施，报修率为100%；⑥中标人员工违章发生率（占中标人员工比）应≤1%；违章处理率为100%；⑦各项服务及时率≥99%。				
中标人管理	1. 提交工作资料：项目经理应按时交齐周小结及周计划、月总结及月计划（包括月岗位配置、员工考勤表、员工变动和休假情况、培训计划及实施情况）和项目经理和主管内部质控总结及原始记录表（复印件）等资料。医院主管部门有权根据工作需要查阅中标人的岗位职责、操作流程、工作质量标准及培训资料等内容。	3	中标人未按时交齐相关资料的或拒绝配合医院主管部门检查的，扣0.5-1分/次，扣完为止。		
	2. 员工培训：中标人有针对员工的培训计划并实施，定期开展应急演练（医闹、防暴、反恐、火警演练）到位，员工熟悉本职工作职责和流程、相关法律法规、应急预案和处理方法、消防知识等，熟练掌握各类装备器材正确使用，应急处理培训合格率达100%。新入职员工应培训合格方可单独上岗。	3	无落实培训计划或无应急演练的，缺一次扣1分；抽问4名员工，对岗位职责、工作流程、应急处理预案、消防知识等内容不熟悉或不会正确使用装备器材的，扣0.5分/人。新入职员工未经培训或培训后不熟悉工作要求和流程而单独上岗的，扣减该岗当月服务费。		
	3. 质量持续改进：中标人对客户提出的问题及时改进，投诉处理率为100%。发生不良事件时，应在1小时内采取补救措施将影响降到最低，处理结束后，填《不良事件登记表》并发生原因进行分析并持续改进，在一周内将填写完整的《不良事件登记表》提交主管部门报备，改进措施有效，因中标人责任导致的同类不良事件不得出现两次。	4	未按要求处理或改进的，扣1分/次，未填写登记表并提交整改意见的，扣0.5分/次，扣完该项分为止。如果因中标人责任再次发生同类不良事件的，扣4分/项，扣完为止。		
	4. 应急处理：应建立各类应急预案并组织演练，有培训和演练记录。员工能熟练掌握各类突发事件（包括火警、医患纠纷、医闹、抢劫和台风、暴雨、地震等自然灾害）的应急处理方法，应对措施得当，发生突发事件时保安员能及时响应，在5分钟内到达现场并能立即采取措施，确保医院工作人员及财物安全。防暴等装备应定点放置，定期检查，确保其性能良好状态，员工会正确使用。不得因中标人员工失职导致的损害发生。	5	检查培训和演练记录，抽问员工对突发事件处理方法、装备的正确使用等，一人不掌握的扣0.5分；如果发生紧急情况，或接到科室报警而不前往现场处理的，或到场不作为的，一经查实，扣5分/次，因中标人责任给医院造成严重后果的，中标人承担因此造成后果。		

劳动纪律	<p>保安员应身心健康（有体检，无传染性疾病、无违法犯罪记录），持证上岗。工作时间应穿制服，戴工牌及控烟牌，仪容整洁，遵守医院各项规章制度，积极主动为患者提供服务，服务态度好，不得无故与医务人员发生争执；在岗时不得看书、看报、放听收音机、玩手机、窜岗、聚集聊天、睡觉、办私事、滋事、酗酒、聚众斗殴或赌博、盗窃、侵占或故意毁坏医院财物、刁难群众、敲诈勒索或为“医闹”“医托”、黑救护车提供帮助等违法行为。应积极配合医院做好参观、检查、视查等的接待工作和保安服务工作。</p>	5	<p>如有违反的，扣0.5分/人.次，情节严重的，扣5分/次，如有违法的，依法追究相关人员法律责任并在一周内无条件调离本院，否则医院不支付该员工的服务费。如果检查发现员工无证在岗的，应在及时办理，如果无正当理由不按要求办理的，扣罚服务质量1分/人，采购人保留换人的权利。</p>		
监控中心管理	<p>1. 监控中心应认真做好监控视频及消防报警的监视工作，实行24小时班双人值班制，监控室内应保持整洁。值班人员不得随意（擅自）脱岗、离岗，夜间值班人员不得在值班室内睡觉，或做其他与工作无关的事项，无关人员不准进入监控中心。值班人员应持《消防设施操作员》证或《建（构）筑物消防员》证方可上岗。</p>	4	<p>无正当理由无法提供证件的，扣0.5分/人；不按要求配置人员的，发现一次扣所缺岗位当月的服务费。</p>		
	<p>2. 监控室管理要求：加强对重点区域的监控；发现异常及时到报警点核实并及时处理，做好值班记录。严格遵守保密制度，未经医院主管领导同意，任何人不得向他人或机构透露、传播或复制医院的监控信息、图像等资料，不得擅自改变中心设备、设施的设置、和用途等。严禁在监控室内娱乐、会客、抽烟、留宿等，不得将易燃、易爆、强腐蚀和强磁性物品带入中心，严禁在监控设备上做与任何与监控无关的事，严禁因私事使用工作电话、录音、录像设备等。</p>	5	<p>违反一项扣1分，发现擅自复制或对外透露、传播或复制监控资料一次扣4分，情节严重的依法追究刑事责任。</p>		
消防管理	<p>1. 定期对保安员进行消防知识培训及消防演练，保安员应熟悉消防设施、器材的摆放位置和正确使用方法，并协助医院为临床科室的医护人员进行消防培训。</p>	3	<p>随机抽问保安员对消防知识的掌握程度及对消防器材的使用情况，发现员工不熟悉或不会操作的，扣0.5分/人，扣完为止。</p>		
	<p>2. 定期巡查（白天上午、中午和下午各一次，夜间每2小时一次），检查消防设施的完好性、消防通道的畅通</p>	4	<p>检查现场，如果发现有消防设施损坏或失效，再检查中标人的消防检查记录本，要求报修率达</p>		

	情况等，发现问题及时处理或报告医院主管部门并做好记录。		100%。如果超过 3 天不上报的，发现一项扣 1 分。		
	3. 中标人保安员均是医院的义务消防员，一旦接到火情警报，应在 5 分钟内赶赴现场并能正确地实施灭火和疏散逃生处理。监控中心或保安员接到火警报告后，应在 5 分钟内到达现场确认，如果发生了火灾，应立即现场扑救并通知消防监控中心及报火警 119；如果是误报，保安员应通知消防监控中心复位，严禁未经过现场确认的情况下就自行复位。	4	在“火警测试”中，如未能在 5 分钟内到达现场的或未能正确处理火灾现场的，扣 2 分/次。接到警报而未经现场确认就私自复位的，除了直接从服务费中扣减 2000 元/次，并承担因此造成的后果；如因中标人失职导致火灾蔓延或失控的，医院将追究中标人相关法律责任并有权解除合同。		
现场巡查	1. 应建立巡查制度并执行，要求白天至少上午、中午和下午应巡查一次，夜间每 2 小时巡查一次，并做好巡检点的签到，应巡一次签一次，不得提前签或一次多签。加强病区、病房、挂号处、收费处、取药处等人流聚集场所的巡查，发现可疑人员要进行盘问和检查，清理和制止医院内的“医托”、“聋哑”诈骗人员、贴牛皮癣广告、墙章、地章广告、宣传单等违法人员；建立病房提醒制度，每天到病区提醒病人（特别是新入院病人）注意保管好自身的财物并做好《病区提醒记录》。	4	检查巡查签到情况及病房提醒记录，发现一项不符合扣 0.5 分/处，如果保安员发现违法人员不予清理或制止的，一次扣 4 分。		
	2. 巡查医院范围内的各类设施、设备和消防设施等的完好性，根据情况做好关灯、关空调、关水等节能工作；巡查过程中不得私自使用科室物品或翻阅文件资料，发现异常情况、违法行为或安全隐患应及时处理，报修项目向医院主管部门报告，共同维护医院的安全环境。	5	发现一项不符合要求的（如因中标人员工失职所致），扣 0.2 分，扣完该项分为止。		
车辆及停车场管理	1. 中标人应合理安排停车场岗位的人员（应有收费员、引导员、巡视员等，在车辆高峰期还应增派人员），负责引导车辆整齐、有序停放，及时制止车辆乱停乱放行为，确保道路畅通。禁止超载、易燃、易爆及漏油等危险车辆进入院区内；禁止在医院内洗车、修车、充电等行为，无因管理不当造成的停车混乱、相互碰撞、乱停放等现象。	4	发现无人或（高峰期人手不足）引导车辆停放的，或发现车辆乱停乱放或阻塞交通而无人制止的，一次扣 1 分；发现有禁止车辆停在院区内或在院区内有禁止行为而无人发现或制止的，扣 2 分/次。		

	2. 中标人应认真执行医院及物价部门核准、严格遵守院方的各项管理规定、政府和医院的规定标准进行收费及停车管理。不得私自变更或调整停车收费条款；如因停车道闸系统故障影响出入或造成交通堵塞过长（20辆汽车以上的），应及时疏导并免费放行。中标人员不得与客户发生纠纷或冲突，一旦发生，中标人管理人员应及时到场妥善处理（处理时不得有损医院声誉和利益的情况）。	4	如因中标人员责任与客户发生纠纷或冲突而处理不当的，扣2分/次；发生车辆堵塞过长而不免费放行的，一次扣2分。发现违规收费或私自变更停车收费标准的，医院将按违规所得金额的10倍扣罚。		
	3. 车场岗位应多巡视停车场，做好停放车辆的安全性检查（是否关车门、窗、是否遗留贵重物品或携带危险品等），发现异常留通知单提醒车主关好门窗，保管好贵重物品，对于有损或异常车辆应填写《车辆异常情况登记表》并做好交接班。	3	检查车辆巡查和提醒记录，无记录的扣1分/次。		
	4. 对进出医院的车辆实行放行管理制度，凡从医院内搬运物资离开的，必须凭医院主管部门发放的《物品放行条》方可放行，并抽查搬离的物资，发现异常应予以扣压并报告处理。	2	不执行放行制度的，一次扣0.2分，扣完为止。		
控烟管理	所有保安员者是义务控烟员，在日常巡查过程发现有人在禁烟区吸烟的应予以制止，看到烟蒂时主动捡拾或通知保洁部门清扫。中标人员不得在工作时间吸烟和在禁烟区吸烟。经理应将控烟督导情况纳入月度工作总结中。	2	保安员发现有人在禁烟区吸烟而不去制止的，一次扣0.5分，发现员工在工作时间吸烟或在禁烟区吸烟的，扣1分/人。		
加分项	1. 成功制止案件发生或处理侵害医护人员人身安全或扰乱医院秩序案件，有效避免医院员工免受伤害或财物免受损失的。协助公安机关有效打击严重扰乱医院秩序（如“医闹”“医托”“黑救护车”等）违法行为的。成功制止盗窃、侵占、故意毁坏医院财物行为，使医院财产免受损失的。	/	经医院主管部门确认有效的，根据情况奖励1-3分/宗。		
	2. 成功处理重大消防事件或消除重大消防安全隐患的；在医院内现场制止案件发生或协助公安机关破获的治安案件和重特大刑事案件的。	/	经医院主管部门确认有效的，一般案件加2分/件，重大案件加5分/件。		
<b>合计</b>		<b>100</b>			

4.3 采购人可以根据实际工作需要有针对性地进行专项检查，专项检查项目按单项及要

求进行相应的扣罚。专项检查内容包括：岗位核定、满意度调查、年度服务达标率、消防监控和应急处理等专项检查。

4.4 采购人在服务期内被上级部门通报批评（属于因公司责任的），采购人有权从当月服务费中扣减相应的服务费：第一次发现扣服务费的 2000 元，第二次扣 4000 元，第三次扣 6000 元，以此类推，直至扣完当月服务费为止；情节恶劣并造成严重后果的或一个月内被通报批评 2 次的，采购人有权拒绝支付当月服务费且单方提前终止合同，履约保证金不予退还，采购人保留继续追究成交供应商相关责任的权利。

#### ★4.5 岗位配置核查：

（1）由采购人主管部门每月对中标人的岗位配置情况进行核查，如果核查发现缺岗的，中标人应提供该岗实际上岗资料予以说明，否则采购人将扣减所缺岗位当月的服务费及考核分。

（2）由临床科室每月核查服务项目配置在本科室的员工在岗情况，每月汇总各科室的缺岗人数和天数上报归口管理部门，由归口管理部门按服务单价计算扣减的服务费。

（3）发现并岗的，扣减所并岗位当月的服务费及考核分。

（4）如果有缺岗的，中标人应在一周内将空缺岗位补齐（本周内采购人不支付服务费），且采购人有权按照缺岗天数扣减该岗位服务费及当月考核分。

（5）岗位核定时，新入职人员以科室护士长确认到岗日为准。员工辞职或新招员工的间隔期，科室缺编人员时间最长不超过 7 天（春节期间除外）。全院每月缺岗人数应控制在合同总人数的 3%以内，如果总人数缺编超 3%且无法通过加班填补该岗位的情况下，连续超过 10 个日历日的，采购人将按扣减所缺岗位服务费的 1.5 倍扣减。

4.6 中标人应积极配合且不得以任何理由拒绝或阻挠采购人对其的服务质量考核。中标人应根据检查发现的问题或提出的合理建议和要求及时进行改进。如果有异议的可以在 2 天内向采购人提出书面意见。如因中标人的责任导致同类问题第二次出现时，采购人将按照情节严重情况进行 1000~2000 元的扣罚，第三次出现时，按 2 倍扣罚；第三次出现时，按 3 倍扣罚，以此类推。

4.7 中标人发生的投诉、纠纷和法律事件，由中标人承担。若因中标人管理不善、控制不力而发生群体罢工、游行、示威等重大事件且造成严重影响的，扣罚该月总服务费的 10~30%外，采购人有权根据具体情况单方终止合同，履约保证金不予退还。

4.8 中标人为医院提供增值服务并取得良好社会效益（例如收到客户锦旗等）或公司及时发现并积极处理重大事故发生，为医院挽回重大经济损失的，由医院根据实际情况评估后奖

励 1-5 分/项。

4.9 为确保服务质量，中标人应优先接收正在为采购人提供服务的服务方员工。

## 五、其他要求事项

1. 采购人在合同期内为本项目提供一间办公用房。办公室产生的水电费等一切费用，每月由中标人按实使用量结算。租金由中标人支付（300 元/月/间）。采购人不提供任何用途的宿舍用房，中标人自行解决员工的住宿。中标人工作所需的办公用品（电脑/考勤设备和打印机等办公设备和耗材、桌椅等办公家私和员工更衣柜等物资）和生活用品（包括签到用的各种表格、纸张、饮用水等）均由中标人负责。公用水电，包括空调/办公/生活等用水、消防/水泵/照明/电梯/各类机电设备/中标人办公等各类用电等费用由采购人负责，但中标人应节约用水、用电。

2. 保安员人数需与岗位设置相符，不得缺岗或服务工时不足。

3. 中标人需配置项目相关人员的装备（包括对讲机及维修费用等）。

4. 中标人的员工要统一服装，并由中标人负责其员工工服配备和洗涤。

5. 中标人负责其员工的工资、服装、保险、技能培训和管理及其员工的一切工资、福利，负责为其员工提供足够的工具和设备 and 职业安全使用普通防护用品（如手套、口罩、防水围裙、袖套等）、疫情期间及其他安全事故等使用的特殊防护用品（各类口罩、工作帽子、护眼或护面罩、鞋或靴套、医用胶手套、一次性防护服等）以满足各岗位的工作需要。中标人应严格遵守国家有关的法律/法规及行业标准，按照要求为所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老/医疗/工伤/生育险/失业保险等）和住房公积金，并由中标人自行负责其招聘员工的一切工资/福利。

6. 中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。中标人须根据医院的行业形象要求及规范，保证文明工作。中标人有岗前培训机制，服务人员 100% 经过岗前培训合格才上岗。

7. 中标人需严格按照标准化的操作程序/完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证安全/ 高效/有序和有计划地提供保安服务。

8. 中标人有责任配合采购人接受上级领导部门的监督/检查，提供必须的资料给上级领导部门备查。

9. 中标人的员工与中标人发生的一切纠纷，如员工发生工伤/疾病乃至死亡等，一切责任及费用由中标人全部负责，与采购人无关。如因中标人违反《中华人民共和国劳动法》等法律法规而造成采购人连带责任和损失的，由中标人承担。中标人要购买员工的意外保险。如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；所有员工入院服务时都需体检，并且合格的才能上岗。

10. 中标人拟派往项目的全部工作人员需符合《中华人民共和国劳动合同法》及中山市政府关于用工的有关规定。中标人需为全部工作人员购买不低于中山市政府规定的最低社会保险标准。全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律/法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班，如无法安排补休的，中标人应严格按国家有关法律/法规要求的标准支付员工加班薪资。

★11. 投标人须承诺：如因政府政策调整导致双方不能履行本项目用户需求书的内容，在确保中标人的投资利益不受损害的前提下双方进行公平、对等的原则协商解除合同。

12. 报价包括中标人的员工的工资、加班费、夜班费、津贴、福利、按照国家相关法律法规给所有员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险）、员工在职体检及意外事件（如工伤、职业暴露、疾病乃至死亡等）以及中标人与其员工之间产生的纠纷及因中标人责任导致各类事件、责任等由中标人承担。因中标人的责任给病人或采购人的员工造成的一切意外伤害，责任由中标人承担。

**13. 以下情况加班不支付加班费：**

13.1 因中标人服务人员服务范围内的工作质量不符合要求而需要临时加班的，属于中标人服务人员服务范围内的工作，采购人不支付服务费。未经采购人科室或主管部门同意并现场确认的加班费，采购人将不予以支付。

13.2 中标人应根据岗位配置要求进行人员配置，有人休息或辞职时应有人顶岗，不得缺岗。顶岗人员需要熟悉所顶岗位的工作流程和要求，经所顶岗科室护士长或主任同意后方可安排顶岗，否则视为无效顶岗，采购人有权扣除无效顶岗岗位的服务费。新入职员工以所服务科室的护士长考核合格并确认实际到岗日为准。

**六、投标人的报价要求：**

★1. 本项目实行服务费总价包干，中标价即为合同价，报价为含税价。报价包含（但不限于）中标人的员工工资、社会保险、福利、税费、“中山市残疾人就业保障金”、员工培训费、餐饮、日常接待、办公费用、投入物资、防护用品（如手套、口罩、防水围裙、袖套等，特殊防护用品除外）、意外风险、首次进场交接费用等，报价时应详细列出人均每月服务单价、每月总服务费和整个项目三年服务总价。投标人须在投标分项报价中对保安服务进行分项报价，且分项报价三年服务费不得超过分项项目总预算。

2. 投标文件中应有公司系统、规范和完善的各项管理制度、岗位职责、作业清单、操作流程、培训体系和公司内部质量控制体系等内容，中标人除了现场管理人员外，应有专业的技术团队定期进行现场指导和监督检查，以促进现场服务质量的提高。

3. 投标文件应列举其提供服务的范围、内容、服务承诺书、交接方案及具体可行的确保

员工稳定减少流动性的措施以及解决员工招工难的措施、中标后的接管方案等内容以及标书中规定的其它内容。

4. 投标文件应列举中标后拟派驻在本项目的项目经理、主管人员名单、工作履历及相关证明材料等资料。

5. 投标文件应详细列举计划投放的设备、物料清单并保证投入使用。

6. 投标人投标文件中应提供投标截止时间前半年的依法缴纳社会保险凭证和清单和税收证明材料。

## **七、服务费支付**

1. 服务费的支付：采购人每月根据当月的实际服务岗位人数、招标文件、合同要求的扣罚情形、各类岗位中标单价及质量考核结果支付服务费。中标人按合同约定，每月3日前将汇总费用结算表上交给采购人审核。采购人主管部门每月15日前将上个月的缺岗人数和服务质量考核结果反馈给中标人，中标人对考核结果有异议的，应在收到反馈意见后两天内提交书面意见，逾期未提交视为同意。经双方确定服务费用，中标人开具有效发票，采购人收到发票并审核无误后一个月内支付费用。

2. 中标人须开具与投标文件中投标单位名称、投标报价一致的发票。

3. 合同期间，若遇国家政策性调整或物价发生变化的，采购人均不再进行调整或额外支付相关服务费。

## **八、交接要求**

1. 合同服务期限到期或服务结束后，中标人应配合做好相关交接工作。

2. 中标人须在中标通知书发出后 30 天内签订合同, 在中标通知书发出后合同签订前按采购需求的要求配齐服务人员服务本项目，并向采购人提供服务人员相关资料，包括人员名单、劳动合同、人员安排表、人员相关证书等复印件留存（原件备查）。若逾期未配齐服务人员服务本项目，将视为中标人拒签合同，中标人须赔偿由此给采购人造成的损失。同时采购人可以依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第四十九条的规定，按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

3. 中标人在中标通知书发出后，按照采购人的要求进场时间提前准备进场工作（包括项目经理进驻对接交接手续、设备及物料准备），并需在交接前两周将所有与项目相关的设备工具、物料、人员到位并经采购人验收合格。

4. 原服务公司如需将相关设备移交给中标人，由双方自行协议原设备、工具的价格及移交流程。

5. 中标人需落实完善的人力资源应急预案及其他拟定的交接方案，以应对交接过程中可

能发生的各类罢工、消极怠工等情况，保证采购人临床的正常工作不受任何影响。

## **九、履约保证金**

本项目收取履约保证金：中标人在签订合同 7 个工作日内向采购人交纳履约保证金（金额为中标金额的 1%）。履约保证金以不可撤销、无条件的银行（或担保机构）履约保函的形式提交（履约保函不计息），且应在服务期内持续有效，出具保函的银行（或担保机构）须在国内注册。若中标人给采购人造成的损失超过履约保函数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。履约保函应明确列出或附上采购人索赔的资料清单，索赔流程应该具有实操性。