**中山市第二人民医院2025-2027年度保安服务采购项目**

**用户需求书**

**一、项目概况：**

1、项目名称：**中山市第二人民医院2025-2027年度保安服务采购项目**

2、项目地点：中山市第二人民医院与南区分院院内

1. 服务期限：2025年1月1日至2027年12月31日，共36个月

项目实行一年一签，按项目年度考核要求，年度考核合格后续签第二、三年；如因采购人体制改革，财政政策调整，导致采购人无法履行下一年度项目时，采购人有权终止本项目下一年服务，且不承担由此产生的一切责任和损失。

4、项目基本内容情况：中山市第二人民医院总院及南区分院所有红线区域范围内，含项目限期内新建的临时防疫应急场所（包括总院和南区分院）所有范围内的保安服务。

**二、服务内容要求**

（一）、岗位人员配备需求表

项目经理1岗个，消防控制室岗位6个，总院保安岗位18个，南区分院保安岗位7个，共计32个岗位

**1.总院配备岗位25个**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2 | 项目经理岗位 | 1 | 负责总院与分院保安队伍及消防控制室人员管理。负责保安服务年度计划拟定、执行与实施效果评价；每季度安保队伍培训、治安防爆培训、消防演练计划与实施；每月安全大检查；每周至少一次全院安全巡逻及安全问题反馈；日常安全处置、考勤管理、资料管理等。资质要求为退伍军人，具有大专及以上文化，五年保安服务管理经验。项目经理岗位工作日上班时间必须在职在岗，其它时间必须保持24小时保持通迅联络畅通（包含节假日），紧急或遇需要项目经理到医院的情况，必须在1小时内到达医院。项目经理外出中山必须经总务部领导审批，同时授权公司其它有能力的管理人员上岗。 |
| 1 | 总院消防控制室管理岗 | 6 | 不少于3人持有中级消防员职业资格证，确保每班1名。其它持有初级及以上消防员职业资格证；实行三班8小时上班制，每班不少于2人在岗。负责消防设备警报处置、全院监控实时监看、医技楼地下车库道闸、应急保卫调度等。满足消防控制室制度要求和消防应急处置要求。 |
|  | | | |
| 3 | 白班岗位 | 8 | 西院区大门值勤岗1人，负责医院大门车辆、人员、货物进出检查，外来救护车进出登记。保持良好服务形象。 |
| 东院区大门值勤岗1人，负责医院大门车辆、人员、货物进出检查，外来救护车进出登记。保持良好服务形象。 |
| 西院区、东院区室内外治安巡逻、消防巡逻岗位3人，至少每两小时全面巡逻一次。负责治安消防巡逻与处置、病区探访人员管理、控烟管理等。 |
| 医技楼门岗1人；旧肺科门诊、皮肤科门诊1人；肺科门诊1人，共计3人。负责楼内进出门口人员安全管理，导诊咨询、控烟管理、门诊诊区与功能科就诊秩序、突发事件应急处置与消防跑点，承担消防应急小分队3人小组成员等。 |
| 4 | 中班岗位 | 5 | 西院区大门值勤岗1人，负责医院大门车辆、人员、货物进出检查，外来救护车进出登记。保持良好服务形象。 |
| 东院区大门值勤岗1人，负责医院大门车辆、人员、货物进出检查，外来救护车进出登记。保持良好服务形象。 |
| 西院区、东院区室内外治安巡逻、消防巡逻岗位3人，至少每两小时全面巡逻一次。负责治安消防巡逻与处置、病区探访人员管理、控烟管理、突发事件应急处置与消防跑点，承当消防应急小分队3人小组成员等。 |
| 5 | 夜班岗位 | 5 | 西院区大门值勤岗1人，负责医院大门车辆、人员、货物进出检查，外来救护车进出登记。保持良好服务形象。 |
| 东院区大门值勤岗1人，负责医院大门车辆、人员、货物进出检查，外来救护车进出登记。保持良好服务形象。 |
| 西院区、东院区室内外治安巡逻、消防巡逻岗位3人，至少每两小时全面巡逻一次。负责治安消防巡逻与处置、病区探访人员管理、控烟管理、突发事件应急处置与消防跑点，承当消防应急小分队3人小组成员等。 |

**2.南区分院人员岗位7个**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 南区分院岗位7个 | | | |
| 1 | 白班 | 3 | 大门值勤岗1人，负责分院大门车辆、人员、货物进出检查，外来车辆进出登记，保持良好服务形象。室内外巡逻岗，负责分院公安管控病区外所有区域巡逻管理，包含美沙酮门诊2人。 |
| 2 | 中班 | 2 | 大门值勤岗1人，负责分院大门车辆、人员、货物进出检查，外来车辆进出登记，保持良好服务形象。室内外巡逻岗，负责分院公安管控病区外所有区域巡逻管理1人。 |
| 3 | 晚班 | 2 | 大门值勤岗1人，负责分院大门车辆、人员、货物进出检查，外来车辆进出登记，保持良好服务形象。室内外巡逻岗，负责分院公安管控病区外所有区域巡逻管理1人。 |

**（二）、服务具体要求**

★1.投入总院保安岗位数25个，包括项目经理岗位1个、消防监控管理员岗位6个、保安员岗位18个，退伍军人不少于4人，女保安员不多于4人。男性年龄要求18~55周岁以内，女性年龄要求18~45周岁以内。如缺岗，按实际岗位天数扣罚，扣罚标准按中标方投标时岗位成本标准扣罚，如查出无证上岗保安人员按缺岗处理并辞退；如遇疫情防控或医院科室调整，所有岗位人员由医院统一调配。中标方每年须对保安人员进行一次体检，体检报告必须提交给采购人总务部进行备案，语言要求普通话，满足临床科室日常工作正常交流。

★2.投入分院保安岗位数7个，退伍军人不少于1人，男性年龄要求18~55周岁以内（因场所特殊，不适合女性保安）。如缺岗，按实际岗位天数扣罚，扣罚标准按中标方投标时岗位成本标准扣罚，如查出无证上岗保安人员按缺岗处理并辞退；；如遇疫情防控或医院科室调整，所有岗位人员由医院统一调配。

3.保安员人员素质要求：

（1）所有保安员必须持证上岗；

（2）身体健康、遵纪守法、无不良行为倾向；

（3）保安人员服装统一、整齐，注意个人卫生、形象佳；

（4）所有保安员经过消杀隔离培训、自我防护培训、基本消防知识培训、基本急救技术培训，并且考核合格后方可上岗；

（5）语言文明、服务态度好，服从医院物业管理部的管理；

★（6）消防监控室管理员实行三班双岗，所有在岗人员**必须均持有有效的《建（构）筑物消防员》职业资格证书或《消防设施操作员》职业资格证书**。

4.保安服务内容：

（1）严格执行值勤制度，提前10分钟到岗并做好交接工作；当班时间不得串岗、睡觉、擅离岗位；

（2）对一般外来访问、办事人员，建立询问登记制度；

（3）办公及公共场所维护现场秩序，保护医务人员权益；控制噪音，制止喧闹现象，无闲杂人员在大楼内流动；

（4）大门岗、安保巡查必须24小时按岗位配置值守，不允许随意串岗。保安交接班有记录，如遇紧急或特别情况，所有保安岗位服从医院统一安排；

（5）制定保卫巡逻方案，对重点部位增加巡逻频次，指定巡逻路线，巡逻定点记录，巡逻频次不少于2小时一次。发现紧急问题时，立即报告求助，援助人员5分钟内到达现场；

（6）保安队伍负责医院的防火、防盗、防破坏、防群体事件和自然灾害工作；

（7）严格管理，加强防范，杜绝火灾、刑事和交通事故和盗窃等违法事件的发生；做好应急预案，每年须组织不少于二次的消防应急演练；

（8）保护医院财产安全，如有医院各项设施设备，因保安工作明显失职，而被盗或被破坏，使医院受到损失时，服务商必须承担赔偿责任，并按医院要求进行整改，向采购人汇报整改结果；

（9）保安员受过相关安全保卫知识与技能培训，持证上岗；对人热情有礼，责任心强，工作认真负责，行为习惯良好；定期参加安全保卫知识技能的岗位培训，掌握安全保卫基本技能，能正确使用多类消防、物防、技防器械和设备，熟悉、掌握多类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案，定期进行实战演练；上岗时佩戴统一标志，穿着统一制服。器械佩戴规范，仪容仪表规范整齐；当值时坐姿挺直，站岗时不依不靠；会讲普通话；

★（10）服务商按需配备工衣工服、保安人员每人必须配备一台对讲机、强光手电、防护辣椒水等保安装备；

（11）服务商是受医院委托，直接对医院总务部负责，为医院服务的独立个体。虽然有些工作行为不代表医院，但一定要遵守医院的一切制度。严格执行总务部当前制定的安全制度、消防制度及工作细则等一切规章制度。在医院总务部的监督下，实施医院内交通、治安、消防等方面的安全保卫服务工作，维护医院的公共医疗工作的秩序和安全；

★（12）保安队员兼任医院义务消防队员，由医院总务部组织日常消防检查等工作，发生火灾时，由医院总务部直接调用。遵守医院各项消防工作制度，定期组织队员进行消防知识和技能培训，按医院消防事件应急预案进行紧急疏散和抢救工作的现场演练，每天巡查，发现消防隐患，做好记录，上报采购人处理。消防中心值班人员必须按照消防部门规定持证上岗，消防设备发生故障和存在隐患时应及时上报医院主管部门并报修，确保消防监控设施设备的正常使用；

（13）在发生火灾、爆炸等突发事件时，按医院《突发事件应急预案》、《消防安全应急预案》的要求，由医院总务部领导，配合安全行动组织工作。在接受到指挥部指令后，进行安全疏散和维护现场秩序工作，并协助医院其他部门进行抢险救助及善后转移工作；

（14）在接到案件投诉时，要立即响应并赶赴现场处理，保护医务人员安全，保护好现场，处理方法要得当，具有良好的服务意识；

（15）负责医院的防盗：巡逻岗要重点监控收费处、出入院处、病房、停车场、药库及行政办公室；

（16）一旦出现医患纠纷，威胁到医务人员的人身安全，保安人员要在第一时间赶赴现场进行保护并协助调解；

（17）维护医院的正常秩序：协同公安机关打击不法分子对医院的干扰和破坏；

（18）工作要定岗定人(西大门、东大门、医技楼、肺科门诊、皮肤、美容门诊）职责主要负责消防跑点、应急处置、协助疏导、指引、导诊等，如因工作失误造成事故要追究服务商责任；

（19）服从医院领导的工作安排，接受医院的监督和检查。医院有权要求更换工作态度不好、工作能力差的保安员无条件更换；

（20）服务商在保安服务中所发生的人员安全事故（包括人员滑倒、擦伤等）、交通事故、看护、不按要求防护造成感染疾病等安全事故责任由服务商自行依法承担责任；

（21）负责医院收治三无人员的协调工作，负责与辖区派出所联系相关事宜；负责对死亡病人后续处置相关事宜，不允许收取死者家属礼品后金钱等。

（22）服务商负责提供保安人员在院内的一切防护劳保用品，通讯工具、安保器械等，同时保安员进入病区必须遵守医院院感管理规定；

（23）在日常管理中加强保安队伍的军事化管理。

**三、服务监督及考核要求**

（一）项目签订后，采购人按照相关法律法规、招标文件、投标文件、项目内容及《中山市第二人民医院保安服务月考核表》等进行考核，采购人有权根据实际工作需要对监督考核方案进行调整并通知服务商，服务商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。

（二）根据《中山市第二人民医院保安服务月考核表》（详见附件2）中得分须达90分及以上视为合格，按合同要求支付月度服务费用；服务月考核表评分在90分以下，视为不达标，服务商应及时按要求整改，每低1分扣罚当月项目服务费1000元。逾期未整改且情况严重的，采购人有权解除项目或拒绝续签下一年项目。服务商造成采购人经济损失的，服务商应给与采购人经济赔偿。

（三）不按岗位要求配置人员的，按实际天数扣罚，扣罚标准按扣罚标准按中标方投标时岗位成本标准扣罚。

（四）在项目期间，为确保管理的连续性，服务商不得随意更换本项目经理，如果需要更换时，需经采购人同意后才可更换。

（五）服务商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总务部备案。服务商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。总务部每月对服务商内部的原始质量监督记录表及改进效果进行检查和评估。

（六）项目经理应按时交齐月总结及月计划（包括月岗位配置、培训计划及实施情况）（次月10日前提交上个月的月总结，每月30日前提交下个月的月计划）。医院主管部门有权根据工作需要查阅服务商的岗位职责、操作流程、工作质量标准及培训资料、各服务项目经理和主管质控记录和总结等资料，服务商要按时交齐相关资料的及配合医院主管部门检查。

（七）服务商应建立员工培训制度和培训方案，有岗前培训机构，服务人员100%经过岗前培训合格才能上岗，采购人提出书面换人要求时，服务商应在一个月内完成人员的更换。

（八）采购人可以根据实际工作需要有针对性地对各服务项目进行专项检查，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：岗位配置、满意度调查、年度服务达标率、应急处理、消防安保监控等专项检查。

（九）服务商各服务项目应建立各类应急预案并组织演练，有培训和演练记录，确保员工能熟练掌握各类突发事件的应急处理方法，应对措施得当。采购人定期检查培训和演练记录，抽问员工对各类突发事件处理方法。

（十）服务商保安巡逻时重点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；发现设备设施故障协助向总务部报修，共同维护医院的安全环境。

（十一）服务商保安均是医院义务控烟员，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。

（十二）一旦接到火情警报，应在3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3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；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1000元/次，并承担因此造成的后果；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，承担因此造成后果。如因服务商失职导致火灾漫延或失控的，采购人将追究服务商相关法律责任并有权提前终止项目。

（十三）服务商对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，发现一次直接从服务费中扣减1000元/次，并承担因此造成的后果，无关人员不准进入监控中心；值班人员应持《建（构）筑物消防员职业资格证书》方可上岗。

（十四）服务商应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漏、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。发现擅自复制或对外透露、传播或复制监控资料一次扣1000元并脱离本岗位，情节严重的依法追究刑事责任。

（十五）一旦出现医患纠纷，威胁到医务人员的人身安全，保安人员要在5分钟内到达现场，保护医务人员安全，并协助保护现场及调解，必要时报警处理。

（十六）所有员工入院服务时都需体检合格的才能上岗，并将体检报告复印件交给医院检查及保存，疫情期间按医院规定健康申报。

（十七）一年内连续两次或合计3次考核低于90分的不续签下一年项目。

（十八）服务商不能发生拖欠员工工资、不依法为员工购买社会保险等违反劳动法律法规的问题，一经发现，采购人有权解除（或中止）项目，且不承担由此造成的任何损失。

**中山市第二人民医院保安服务月考核表**

**（总务部考核得分占60分，医务人员考核得分占40分）**

| **序号** | **标准内容** | **规定分值** | | **评分细则** | | **考核扣分** | **扣分原因** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一** | **总务部考核** | **60%** | |  | |  |  |
| 1 | 保安员与消防监控管理员岗位持证情况 | 10 | | 每发现少一个扣3分（当月可累计无上限） | |  |  |
| 2 | 保安员与消防监控管理员各岗位人员配置情况 | 10 | | 消防监控管理员必须执行3班制，不能连续工作8小时以上，保安员必须按岗位配置，每发现一个扣3分（当月可累计无上限） | |  |  |
| 3 | 管理人员、保安人员、消防监控管理员服务态度 | 9 | | 受到服务态度恶劣投诉并查证属实的，未服从管理安排的每次扣3分 | |  |  |
| 4 | 治安器械装备与使用情况 | 6 | | 岗位人员须正确着装保安服，并随身正确配备一台对讲机、强光手电、防护辣椒水保安装备，每发现一人不满足要求扣2分 | |  |  |
| 5 | 消防设施设备使用情况 | 3 | | 消防监控管理员熟练操作消防控制设备与监控设备，能及时正确应急联络等。每月每人考核不合格扣1分 | |  |  |
| 6 | 日常巡逻情况 | 6 | | 巡逻时不按路线巡逻，未按巡逻频次巡逻，巡逻时对发现的问题没及时上报的，巡视记录不详、不全、不准，对所巡视区域不熟悉。每发现一次扣2分 | |  |  |
| 7 | 保安服务管理情况 | 5 | | 落实保安服务年度、月度计划服务要求，并建立台账，未按要求执行年度、月度计划和总结报告，如有工作与资料缺失，每项次扣1分 | |  |  |
| 9 | 紧急情况处理能力 | 6 | | 应急小分队及病区巡逻人员遇紧急情况，未及时3分钟到位，处理不恰当，未严格按突发事件流程操作造成不良影响，每发现一次违规扣3分 | |  |  |
| 10 | 项目经理服务态度与能力 | 5 | | 不按要求出勤、不能积极配合医院管理，对服务人员管理工作不到位的，对投诉处理不善，给医院造成负面影响等，每出现一次扣1分 | |  |  |
| **序号** | **标准内容** | **规定分值** | | **评分细则** | | **考核得分** | **扣分原因** |
| **二** | **医务人员考核** | **40** | |  | |  |  |
| 1 | 保安员的工作态度 | | 10 | | 认真遵守医院和保安管理规定，待人态度需和蔼谦逊，服务要热情等，如有不符合，每发现一次扣0.5分 |  |  |
| 2 | 保安员的仪表 | | 10 | | 保安员必须注重个人仪表和工作礼貌，受到投诉并查证属实的，每次扣0.5分 |  |  |
| 3 | 日常巡逻情况 | | 10 | | 未按巡逻频次巡逻未签到，每发现一次扣0.5分 |  |  |
| 4 | 突发情况处置情况 | | 10 | | 发生突发情况处置不及时或不按规定处置的，每发现一次扣0.5分 |  |  |
| **三** | **考核得分（90分为达标）** | |  | |  |  |  |