附件：珠海市第五人民医院南水院区2025年安保服务采购购项目需求书

项目需求书

1. **有关说明**
2. 投标人须对本项目的采购标的进行整体投标，任何只对本项目采购标的其中一部分内容、数量进行的投标都被视为无效投标。
3. 用户需求书中打“★”号条款为实质性条款，有任何一条负偏离则导致无效。
4. **项目一览表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **采购内容** | **数量** | **最高限价****（人民币 元）** | ★**服务期** |
| 珠海市第五人民医院南水院区安保服务 | 一项 | 950,000.00 | 合同签订之日起十二个月，采购人每个季度开展服务满意度调查，若综合满意率低于80分，采购人有权令中标人限期整改；若中标人整改后考核综合满意率仍低于80分的，采购人有权终止合同（服务满意度调查对象包含医院职工及就诊患者，以及医院审计及外部审计情况）。 |

1. **项目概况**

## 医院概况

1.珠海市第五人民医院南水院区位于珠海市南水镇中心地区，占地面积7848平方米，建筑面积16065平方米，院内设有门诊住院楼（6层）、综合楼（5层）、发热门诊、高压氧舱治疗中心及中医科等建筑，属机构设置完整的二级医院。

2.车位数量：目前医院内划线的车位共70个。

3.停车场出入口数量：1个。

## 服务范围

1.对医院所辖院区物业范围提供医疗秩序维护、治安防范，消防安全，人员、设备设施的安全保护，保安监控值班及院区巡查，院内道路交通秩序管理及与安全有关的日常工作和各项临时性安全保卫应急任务的相关专业化服务。

★2.负责医院建筑群及其附属设施的日常消防安全巡查和消防设备月检查、安全秩序维护、院内停车场管理等。主要包括医院内消防安全、安全保障、纠纷处理、突发事件响应、秩序维护、治安巡查、控烟督导、日常必要的后勤保障搬运工作等服务和院内的停车场交通和停车秩序管理、停车场收费管理等。

★3.中标人须在应急处理突发事件中严格按照相关要求配合医院做好防控要求等工作。

## 服务期限

服务期为合同签订之日起十二个月，采购人每个季度开展服务满意度调查，若综合满意率低于80分，采购人有权令中标人限期整改；若中标人整改后考核综合满意率仍低于80分的，采购人有权终止合同（服务满意度调查对象包含医院职工及就诊患者，以及医院审计及外部审计情况）。

1. **报价要求**

## 服务费用报价

**1.采购人每年向中标人支付服务费用包括：**

1. 服务人员基本工资和有关补贴

补贴包括福利费、保险费、节假日加班费、员工食宿等；工资不得低于珠海市工资标准；必须为员工购买社会劳动保险（养老、医疗、失业、工伤）；安保人员因公致伤、残、死亡时发生的全部费用。

1. 服装、器械装备等

器械装备费用：包含对讲机、对讲机每个岗位必须达到一台，如达不到或对讲机损坏、10天内又不及时购买、维修、更换，影响正常通讯的，采购人有权先行购买补充，后从当月服务费中扣除。武装带、胶棍、反光衣、办公用品、雪糕筒以及停车场其他需要配置的装备设备；每年每名安保人员配齐夏装、冬装、春秋各2套及大衣一件，雨衣一件，雨靴一双。医院内还必须配备以下装备：防刺服6套，全盔钢盔6顶，伸缩钢叉6支，丁字警棍6个，盾牌6个。

1. 岗前及在岗培训费、停车场公众责任险等。
2. 突发应急事件（如疫情突发事件、医疗纠纷等）各类费用。
3. 税法规定的中标人与本项目有关的一切税费。
4. **项目最高限价：**

950000元人民币/年，按岗位需求一览表要求配置。

1. **项目管理服务要求**

## 服务内容

1. **安全秩序维护**
2. 在医院范围内24小时巡逻。

①检查公共设施是否完好；

②检查病人物品是否保管完好；

③检查公共区域门窗、灯光、空调等是否关闭；

④及时清理推销、派发广告资料、医托等不法人员，警惕小偷作案。

1. 做好人员进出的控制、盘查工作，做好物品放行管理。
2. 给病人提供帮助及咨询服务，做好病人家属探视管理工作。
3. 保障医院正常的安全及医疗秩序，发现不安全因素，及时有效地处理。
4. 积极完成其他与后勤服务有关的突击性工作（如控烟工作、传染病防控工作、临时性搬运工作等）。
5. 协助医院职能部门做好安全综合治理工作。
6. 医闹等医患关系事件响应与处理。
7. 突发应急事件响应与处理。
8. **交通、停车秩序、停车收费管理**
9. 中标人的投入在保证停车场正常运行的情况下，自负盈亏。当停车场的收入高于投入运营管理成本时，则高出成本部分的净利润和采购人分成，分成比例不得低于50%。
10. 中标人在收取停车费后须向停车人出具停放服务发票，票据由中标人向税局购买，所出具的票据必须加盖经营单位的公章，收费管理接受采购人的监督。
11. 中标人在合同履行期限期间，须保证停车场地设备设施完好、物品整齐及环境卫生清洁，不得有碍市容观瞻。
12. 中标人应当将珠海市经营服务性收费许可相关证明、价格主管部门统一印制的标价牌等有关证照统一规范的悬挂于停车场办公场所内显眼位置。
13. 中标人须定期检查停车场地内设备设施，确保停车场完好使用。中标人在接到采购人维修整改停车场相关通知（包括口头通知、书面通知）后，应积极落实组织相关维修整改事宜。中标人应对医院停车场投入必要的升级改造，每笔投入必须先向采购人提交升级改造方案，经采购人审核批准后实施，工程完成后提交施工方的报价单和发票给采购人作为投资的凭证。
14. 中标人须禁止装载易燃、易爆、有毒、有害等危险物品或者其他违禁物品的车辆停放。
15. 中标人应当为医院停车场科学、合理的设置岗位，确保为患者提供优质的停车服务，以提升医院形象。
16. 中标人应确保停车场内车辆安全，对来访车辆进行登记，并提醒司机做好贵重物品保管及车辆安全防范工作。
17. 中标人须在上下班的高峰期安排人员指挥车辆行驶确保道路畅通、停车秩序良好。无因管理不当造成停车混乱，无碰撞，禁止乱停乱放现象。
18. 中标人应在合同生效后购买停车场责任险或公众责任险，在本停车场区域内经营管理过程中因中标人过失导致的车辆剐蹭、被损、被盗，由保险公司承担经济赔偿责任。

## 服务标准

|  |  |
| --- | --- |
| **类别** | **工作标准** |
| **人员及制度** | 统一工作服，着装整齐，佩戴工作牌，仪容仪表得当，精神面貌好。 |
| 行为规范、言谈举止符合公司及客户要求。 |
| 定期开展会议、培训及训练，做到有据可查。 |
| 建立安全管理制度，做到制度上墙。 |
| 建立物品放行制度，大件物品实行登记制度。 |
| 制定各岗位工作职责，分工明确。 |
| 按照岗位配置要求配置人员，不缺岗。 |
| 尊重客户，接受院方领导的监督检查，并服从管理。 |
| **安全秩序维护管理** | 办公室的来访人员进行来访登记。 |
| 各岗位24小时值班，不离岗、脱岗、串岗、睡岗、在岗玩手机等。 |
| 履行好岗位职责，建立健全交接班制度，按制度进行交接班。 |
| 保管好公共物品、通讯设备及设施设备。 |
| 建立监控室上岗制度，做好登记，严禁做无关工作的事情。 |
| 管理范围内不得出现重大安全责任事故。 |
| 安装巡更签到系统，按照规定进行巡逻签到。 |
| 采取有效措施，控制好紧急情况的发生。 |
| 维护好医院工作、医疗秩序，打击医托及有不正当行为人员。 |
| 员工不得私自将买卖、收旧、推销等闲杂人员进入医院。 |
| **应急处理** | 建立健全应急预案。 |
| 定期进行应急预案培训及开展应急演练。 |
| 遇到各类突发事件，部门有应急和 处理能力，有对应措施，并上报上级领导及院主管领导。 |
| **车辆管理** | 建立健全车辆安全管理制度，进出车辆进行登记。 |
| 车辆停放有序，指挥得当。 |
| 每天定期对停车场车辆进行巡查，并做好记录。 |
| 禁止在车场洗车、修车、及无关人员进入。 |
| 检查车辆是否关好门窗，留意车内是否遗留贵重物品，提示车主做好记录，有碰撞行为的登记，交接班做好说明。 |

## **岗位要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **24小时值班岗位** | **正常时间岗位(7:30-17:30)** | **人员要求** |
| 1 | 项目主管 |  | 1 | 在规定的值班岗位时间人员必须在岗工作，采购人随时抽查 |
| 2 | 入、出口岗 | 1 |  | 在规定的值班岗位时间人员必须在岗工作，采购人随时抽查 |
| 3 | 消防控制室 | 2 |  | 在规定的值班岗位时间人员必须持证上岗，符合消防控制室的要求，采购人随时抽查 |
| 4 | 急诊、发热门诊岗 | 1 |  | 在规定的值班岗位时间人员必须在岗工作，采购人随时抽查 |
| 5 | 门诊岗 |  | 1 | 在规定的值班岗位时间人员必须在岗工作，采购人随时抽查 |
| 6 | 综合楼岗 |  | 1 | 在规定的值班岗位时间人员必须在岗工作，采购人随时抽查 |

|  |
| --- |
| 各岗位任务要求 |
| 序号 | **岗位** | **岗位职责** |
| 1 | 项目主管 | 1、主持项目日常管理工作；根据项目各时期的实际状况，提出改进和提高项目管理工作水平的意见措施。 |
| 2、对院方负责和汇报工作，做到早请示、晚汇报；按时向院方提交工作计划和小结，听取院方的意见和要求，并在规定期限内落实执行。 |
| 3、发生紧急事件时，立即组织相关责任人员进行处理，按应急方案制定的措施执行。对发生的紧急事件应在事后组织相关责任人员总结、学习，分析原因并写出报告向院方汇报。 |
| 4、负责内外部的沟通和联系，及时处理投诉，并向当事人通报处理意见和结果。 |
| 5、保障院方组织的各类大小型活动的安全。 |
| 6、检查各值勤岗位的上班及交班记录，解决当班中存在的问题；负责班组的考勤与培训，处理当班内的各类事件。 |
| 7、巡查各值勤岗位值勤情况、掌握车辆是否正确停放、院区安保情况是否正常。 |
| 2 | 出入口岗（形象岗） | 1、履行其它门岗所具职责；注意岗位形象，禁止在岗位上说话、身体晃动，保持良好军姿及良好的精神状态。 |
| 2、熟练掌握医院科室分布和各个通道的位置，根据客户的目的地 进行快捷指引。 |
| 3、文明收费，礼貌待人，严格按照收费文件收费标准收取停车费。熟悉收费系统各种操作程序，快捷、准确无误地做好收费工作。车主对所缴费用产生异议时，向车主耐心解释，文明热情的为车主服务。负责指挥车主按指定车位分类存放，停放有序；保障车辆通行顺畅。 |
| 4、对入场的车辆使用交警的标准手势指挥车辆入场停放。 |
| 5、及时提醒车主锁好车门、车窗和后备箱同时对车辆情况进行检查，发现问题及时上报当值领班。 |
| 6、协助清洁工维护好车场内清洁卫生、保持车场整洁卫生。 |
| 7、负责按规定做好收费的交接工作。接班人接班时，应当面点清金额及票据，认真辨别钞票真伪，接班后发现有异，由接班人负责。 |
| 3 | 消防控制室岗（特勤岗） | 1、负责监控院区各类紧急 （偷盗、聚众闹事、打斗）事件；遵守录像监控制度，按要求做好值班登记。 |
| 2、负责监控设施的维护、保养，院区重要部门的秩序维护，24小时安全巡逻、夜间消防巡查及室内岗位临时顶/换岗。 |
| 3、协助项目主管组织全体安保人员进行体能训练。 |
| 4 | 急诊、发热门诊岗；门诊岗；综合楼岗。 | 1、服装整齐，文明礼貌执勤，上岗时不得吸烟。 |
| 2、负责院区良好秩序的维护（医院大厅、电梯间），监督出入大堂的人员及物品安全、切实保护医护人员的人身安全。 |
| 3、负责院区各项设备的安全运行、防止（偷盗、聚众闹事、打斗）和外部人员进行破坏。 |
| 4、严格服从保卫科管理人员或领班的调遣，在接到通知后4分钟内一定到位。 |
| 5、发现火灾隐患及火情要主动及时给予处理，并及时报告保卫科或“119”火警。 |

**备注：投标人拟投入本项目人员不少于十五名。**

## **安保人员要求**

1.**从业人员要求**

1. 中标人须具有岗前培训能力，所有保安人员必须经过岗前培训合格后才允许上岗。
2. 项目主管须具有5年以上类似项目的管理经验，有较强的沟通协调能力，能有效培训并指导日常管理工作。（**投标文件中提供单位证明文件**）
3. 保安人员要求：安保从业人员证书持证率达100%，年龄55岁以下，无犯罪记录，初中以上文化程度，身体健康，五官端正，身高160cm以上，具有良好的言语表达能力，普通话流利。**（合同签订时中标人应将安保人员证书报采购人备案）**
4. ★消防控制室岗位上岗人员需持有中级或以上政府职能部门颁发的消防设施操作员证。

**2.人员更换**

对于不能胜任本职岗位的工作人员，采购人有权要求中标人在规定时间内予以更换：

1. 一线人员3个工作日予以更换；
2. 管理岗位10个工作日予以更换。

**3.用工说明**

1. 中标人的工作人员有义务维护医院形象，礼貌对待病人和医护人员，不得无故与病人及家属争吵。采购人有权书面向中标人提出解聘中标人不服从管理人员指挥的员工及有损医院形象的员工，中标人必须在一个月内无条件予以解聘该类员工，不再录用，否则采购人不支付该类员工的工资。
2. 在合同期内，服务人员在保证本岗位工作正常的情况下，有义务服从采购人管理人员的调配，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，要求积极处理；在固定区域岗位的服务人员也应服从采购人调配，在其负责的区域内、在不影响其工作的前提下，协助以上的类似工作。
3. 为保证服务质量，中标人应执行医院的服务质量标准，服从医院相关部门的监督和管理。
4. 在合同期间，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。项目经理及主管应坚守工作岗位，除正常休息日外，每次离开医院超过一天的，需要报备。
5. 中标人员工应维护医院的财产安全，不得私自携带医院任何物品离开医院，一旦发现，视为盗窃处理，提交公安管理部门处理。

6）中标人拟派往项目的全部工作人员必须符合《劳动合同法》及珠海市政府关于用工的有关规定。

**4.服务考核表（满分100分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考评项目 | 考评内容 | 考评结果 | 扣分标准（每次） |
| 人员及制度 | 1、员工衣着齐整，制服统一，佩带工牌。 |  | 着装不整齐扣1分，不带工牌扣1分。 |
| 2、员工仪容表得当，精神面貌良好，形象符合。 |  | 仪容仪表形象差的扣1分。 |
| 3、员工语言及行为规范得当，不得做与工作无关的事情。 |  | 语言及行为不当扣1分，做与工作无关的事情扣1分。 |
| 4、定期对员工进行培训，并有培训记录。 |  | 每月培训一次，查看记录无培训的扣1分。 |
| 5、定期组织对员工进行军事训练，并有记录。 |  | 每月培训4次，查看记录无培训的扣1-2分。 |
| 6、设备建立健全物品放行制度，大件物品登记放行制度。 |  | 查看登记本，无登记或放行条的扣1-2分。 |
| 7、建立健全秩序维护方面管理制度并上墙。 |  | 无制度的扣1分，制度不上墙的扣1分。 |
| 8、制定岗位职责，分工明确。 |  | 无岗位职责扣1分，分工不明确扣1分。 |
| 9、按要求配备人员，不得缺岗缺人。 |  | 人员配备不足扣1分。 |
| 10、尊敬院方领导，接受院方工作人员的检查监督，并服从其管理。 |  | 不服从管理的扣1分。 |
| 安全秩序维护 | 1、按要求对进入办公楼的外来人员进行登记。 |  | 无登记的扣1-2分。 |
| 2、24小时值班，原则上站岗上班，不得出现离岗、窜岗、睡岗、玩手机及看报纸等现象。 |  | 有出现违规现象的扣1-4分。 |
| 3、严格履行岗位职责、建立健全交接班制度，做好交接班制度。 |  | 查看登记本，无交班记录的扣1-2分。 |
| 4、保管好公有物品和通讯器材及岗位设备设施。 |  | 器材保管不好或损坏不及时补充、维修的扣1-3分。 |
| 5建立健全录像监控制度，按要求做好值班登记，监控室内严禁吸烟、滞留无关人员，严禁会客、聊天、赌博等。 |  | 无制度扣1分，无值班记录扣1分，滞留外来人员、聊天、赌博等扣2分。 |
| 6、建立健全安全管理体系，确保管理范围安全，不得出现重大安全责任事故。 |  | 出现重大事故扣4分。 |
| 7、设定巡逻签到表，定期进行巡逻签到。 |  | 无巡逻记录扣1-2分。 |
| 8、紧急情况没有采取有效措施，未及时控制事态发展，又没有及时汇报造成工作贻误。 |  | 无采取有效措施扣2分，无及时汇报扣1分。 |
| 9、维护好医院工作和医疗秩序，打击医托和派小报乱张贴广告行为。 |  | 对医托及派小报乱贴广2分。 |
| 10、不准私自将买卖、收旧、推销等闲杂人员放入。 |  | 私自将买卖、收旧、推销等闲杂人员放入的扣1分。 |
| 应急处理 | 1、建立应急预案。 |  | 无应急预案的扣2分。 |
| 2、定期进行培训并记录。 |  | 无记录的扣2分。 |
| 3、不定期进行演习并有记录。 |  | 无记录的扣2分。 |
| 4、遇各类情况及重大突发事项（火警、抢劫、自然灾害等），具备良好的应急能力和处理能力，有应对措施，并及时上报主管。 |  | 无处理能力的扣4分。 |
| 车辆管理 | 1、建立健全车辆管理制度，对车辆进出进行登记。 |  | 无登记的扣1分。 |
| 2、车辆停放整齐有序。 |  | 乱停乱放的扣1分。 |
| 3、车辆一车一杆进入医院。 |  | 无按秩序进入的扣0.5分。 |
| 4、指挥车辆手势得当。 |  | 发现问题的扣0.5分。 |
| 5、定期对车辆进行巡查，有巡查记录。 |  | 无记录的扣2分。 |
| 6、检查停放车辆是否关好门、窗，留意车内是否遗留贵重物品，并提示车主做好记录，对于有损坏的应登记清楚并做好交接班说明。 |  | 无记录的扣1分。 |
| 7、禁止在停车场内维修车辆及动火。 |  | 发现问题的扣0.5分。 |
| 8、禁止闲散无关人员进入停车场。 |  | 发现问题的扣0.5分。 |

备注：

1.每月由医院总务科负责人组织考评，作为付款的参考依据。

2.扣分扣款规定：每月评分总分为100分，考评分按实际考评得分计算。

X≥90分以上为合格；

90分＞X≥80分，采购人则按每分扣减当月服务费计算。扣减当月服务费￥1500元/分。

3.考评结果为 80分以下，采购人向中标方发出书面警告，责令其改正，如整改后考评结果仍不足80分及满意度调查达不到80%，采购人有权解除合同。

## 考核标准

1. 总体要求：各项工作规程符合珠海市第五人民医院南水院区所要求的标准执行。
2. 采购人对安全秩序维护及停车场服务管理各项指标的要求：
3. 医护人员、病人对服务管理综合满意率80%以上；
4. 职工及患者有效投诉率控制在2%，处理率达100%；
5. 所有上岗员工专业培训合格率100%；
6. 档案资料完整率达98%；
7. 无因管理疏忽造成的治安案件；
8. 无因管理疏忽造成的恶意破坏事件；
9. 无因管理疏忽造成的火灾事故，火灾及时报告处理率100%；
10. 治安案件报告医院及时率100%；
11. 确保道路交通、停车秩序良好，无因管理不当造成停车混乱；
12. 如因服务管理不善所造成的医院财产、车辆出现失窃等医院、患者利益受损现象，由中标人及保险公司承担相应法律责任。

## 服务质量及消防安全要求

1. 保护采购人财产安全和服务场所的正常秩序，认真履行岗位职责，遵守采购人的规章制度，有良好的职业道德和服务态度。
2. 做好服务区域内的防火、防盗、防爆炸、防抢、防泄密、防自然灾害等事故的安全防范工作，经常参加消防知识培训及基本的操作规程，不断提高消防安全知识的认识和实际操作，经常参加军事体能训练，不断提高身体素质，一旦出现火情迅速报告消防中心、负责区域人员要5分钟之内必须赶赴现场处理，并能有效正确实施灭火。
3. 服务人员在接受采购人和中标人双方是双重领导下开展安全防范工作和服务场所的日常管理工作，服从采购人根据工作需要作出的统一安排，接受采购人的监督检查，中标人需对服务人员进行经常性的检查督促及教育培训。
4. 服务人员需遵纪守法、廉洁自律，不得参与、代办服务区域内的有关业务，不得擅自带无关人员进入服务区域（办公室、值班室、宿舍等）。
5. 服务人员值班时，应着制服，佩戴上岗证和秩序维护器材，做到衣着整齐、仪表端正，积极做好本职工作，自觉维护采购人的形象。
6. 服务人员实行24小时工作制，制定岗位排布需24小时服务制，负责门卫和值班巡逻，巡逻时必须按规定的区域、路线、时间进行，不得擅自改变区域、路线和时间。在班人员要严守当班纪律，认真履行职责，不得擅离职守，严禁发生脱岗、睡岗现象。
7. 服务人员着装统一、整洁，动作规范，语言文明，形象良好。
8. 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。
9. 服务人员要爱护医院的一草一木、设施设备，切实维护采购人利益，遇紧急突发事件发生，必须积极作为，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，事后总结。
10. 新入职的服务人员应尽快熟悉新院区的各科室、各部门的地址和各重点部门、部位服务人员在值班期间保持高度的警惕性，提高安全防范意识，做好防火、防盗、防毒、防破坏的工作，如因服务人员失职出现财务盗窃、破坏事件，中标人赔偿响应的损失；服务人员在扑灭火灾中起关键作用的人员；在现场抓获犯罪嫌疑人,经采购人核实、确认后，中标人给予适当奖励及书面表扬。
11. 服务人员必须十分重视消防安全工作，熟练使用消防设施及消防用具，在接到消防监控中心火警报告后，距离火警点最近的服务人员必须在5分钟内赶到火警现场，查看是否真正发生火灾，如果是真正发生火灾的，应立即通知消防监控中心；如果是误报的，应通知消防监控中心复位。
12. 严格遵守有关消防管理规定，确保无因承包人管理不当而发生消防事故，消防设备按时检查与维护。必须按消防工作要求与采购人签订安全生产管理协议，并约定各自安全生产管理职责。
13. 服务人员必须加强对“医托”及“医闹”行为的管理及院内不法宣传（牛皮癣广告、墙章、地章广告、宣传单等）的打击。处理医闹方面，中标人有责任有能力（包括与公安部门的协调关系方面）处理医闹行为，必须确保采购人工作人员在院内的人身安全和采购人的医疗工作的正常开展，积极稳妥的处理事件，中标人是处理医闹事件的主要行为方。对院内不法宣传方面，必须积极巡逻发现与及时处理。