**采购需求**

1. 项目介绍

杭州市临安区第一人民医院位于锦南街道颐康街360号，目前是一所集医疗、急救、教学、科研为一体三级乙等综合医院，是杭州医学院附属临安人民医院，也是浙江省人民医院临安院区。目前，我院拥有职工1637余名，每日门诊就医人数波动在3000-4000人次之间，额定床位为1076张，开放床位达1200张。现对本院的保安服务项目进行招标，服务合同期限二年。

保安服务内容包括：保安门卫、保安守卫、保安巡逻、保安人群控制、保安随身护卫、金融护卫、保安安检、车辆（位）指挥及管理、消监控值班及管理、电梯、接驳驾驶及其他安全管理。

1. 服务内容
2. 熟悉周边的环境，能处理和应对公共秩序维护工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案；来人来访的通报、证件检验、登记等守护和巡逻，维护公共秩序；处理治安及其他突发事件；负责防盗、防火管理。积极主动配合、服从对口管理部门的临时应急调度，协助处理医疗纠纷。协助院消控中心建立完善的消防制度和消防工作计划，应定期接受消防培训并掌握现有消防设施设备的使用方法，并能及时处理各种火灾事故。
3. 保安人员要定人定岗由院方统一培训后上岗，礼貌待人、服务态度好，熟悉卡点的主要事项，按照要求不折不扣完成各项工作。
4. 实行优质服务，优质管理，为院方提供文明礼貌、主动热情周到的服务，最大限度满足院方服务质量的要求。
5. 投标方须根据相关法律法规及制定符合医院实际情况的管理方案实施管理，并按要求及人员数量等额自备制服（结合院方情况制定制服）、对讲机、照明电筒等全套安全器械。首次交接时，院方可将现有装备移交给投标方使用，投标方应对移交装备进行维护和保养，确保装备完好率，如发生损坏、丢失，由投标方负责赔偿。
6. 投标方对其人员实行准军事化管理，每周不少于3小时的业务培训和素质教育，做好培训记录，相关业务培训所发生的费用由投标方负责。因管理不善，保安员内部所发生的一切问题，全部责任由投标方承担。同时，保安人员在执行任务中受到人身伤害，由投标方负全责。
7. 院方确定值勤岗位及要求后，由投标方根据院方提供的岗位职责进行完善，报院方保卫部批准后组织实施。投标方全天候24小时对院方各区域进行治安巡查、消防监控及参与突发事件的处理(主要为院方范围内火灾的发现、报警、初期火灾的救援、治安突发、群体性、重大疫情应急病区的警戒及看守、自然灾害等事件）。
8. 维护院方的正常医疗秩序，保障院方内所有人员的人身和财产安全，保护院方的设施和设备及各类财产不受损失，预防各类政治、刑事案件、治安事件和火灾事故的发生。
9. 配合公安机关、院方保卫科做好信息的收集工作，防止各类敌对势力的破坏和渗透，对发现的可疑情况和线索应及时向院方安全保卫科报告。
10. 负责医院内院方财务收费款及重要物资押送途中的安全，确保不发生任何事故。
11. 组织人员对院内安全存在的隐患进行查找，及时报告不安全因素，并配合院方保卫科进行整改。
12. 院方指定部分岗位队员为兼职消防队员，全体保安人员均为义务消防员，投标方应对保安员进行岗前培训，特别是消防技能的培训，使保安员具有一定的业务素质。
13. 全体保安人员均为应急救援队员，投标方应对保安人员进行培训，特别是快速反应应急救援培训，当发生火灾、恶性治安案件、重大疫情应急病区的警戒及其他自然灾害突发事件时，3分钟内须有保安员赶到现场掌控局面，5—10分钟之内须派出足够人手参加救援。
14. 投标方建立完善的各项应急救援方案（火警、爆炸、投毒、群体性事件、其他破坏、盗窃等)，并根据突发治安事件的规模和严重程度、事发时间（白天和夜间）制定大、中、小型突发治安事件应急保卫小组的组织方式或应急预案启动方法、处理流程等并按要求进行演练，确保各类突发事件得到快速、妥善处理。防止院方区域内重大火灾、治安、交通、刑事等事件发生。
15. 投标方应建立完善的管理制度。包括保安队管理制度、接报警制度、重要人员及重要目标警卫制度、门卫值班制度、保安消防安全管理制度、车辆安全管理制度、值班巡逻制度、放行制度、交接班制度、奖惩制度、军事训练制度、会议制度、安全汇报制度及向院方保卫科提供一份详细年度计划。
16. 投标方应按要求派出经培训合格并取得相关资格证书的专人在消防、消控中心内实行双人24小时值班，严密监控，发现情况立即报告和处理并做好登记，本岗位人员不得随意更换。
17. 保安人员应熟悉院方整体地理环境及监控范围，熟练操作、维护使用相关工作的设备。
18. 积极配合院方做好与安全相关的宣传工作（服务公司必须保证每年有一次对院方开展安全宣传教育的活动）。认真组织做好按照医院工作要求进行的相关应急处置演练，要求每半年进行一次全院性治安、反恐类应急处置演练，制定方案、脚本，提前筹划、演排，按时完成。
19. 每日应每2小时一次组织开展防火巡查工作，明确巡查人员和重点巡查部位。

三、投标报价

1. 本项目投标报价为期限二年的保安服务费用，投标报价为折扣报价。预算金额（元）：9440000，最高限价（元）：9440000，保安岗位总数73岗，全年/全天候三班24小时勤务。中标方在每年的服务期内固定服务保安人员最少不得低于49名。
2. 投标报价必须包括在保安服务区域内提供岗位保安服务所需的一切人员工资、奖金、年终奖、法定节假日加班费、中夜餐费、各种社会保险（基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险等）、食宿与交通、高温补偿费、人员培训费用、设备器材、办公费用、消耗材料、服装、安全、管理费用、税费、利润、完成本项目所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定及本项目包含的所有风险、责任等各项全部费用并承担一切风险责任。
3. 投标人支付给在招标人场所服务的岗位普通保安人员国定节假日加班费由投标公司按国家规定要求（三倍工资）额/班/岗发放。在协议期内，若浙江省内最低保障工资上调，招标人不承担上调费用。
4. 投标公司应急承诺：如院方临时应急需要增加保安岗位，投标公司有能力在30分钟内立即组织20名保安到现场协助院方处理突发应急事故；临时派遣应急保安员到贵院处置突发事件的，不额外收费。
5. 投标公司承诺如医院有重大国际会议、贵宾接待、迎接上级检查等临时性活动，投标公司须根据医院需要免费增派特保进行支援。
6. 岗位保安人员的考核：投标公司在岗位保安服务费中每人每月核出100元作为月考勤（核）奖金，由院方保卫部和投标公司保安部根据每名保安员日常工作情况进行监督、考核，投标公司根据考核情况落实发放到每名保安岗位人员。
7. 实际使用岗位根据招标人安全管理需要进行随时调整，服务费用按实际使用岗位人数进行核对后结算。

四、初步采购需求

**临安区第一人民医院安保人员岗位预设计划表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **岗位名称** | **班次安排** | | | **岗位主要职责** |
| **早班** | **中班** | **夜班** |
| 队长（特保） | 1 |  |  | 负责全队的各项管理工作（包括消监控室管理工作）、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 班长（特保）（兼巡逻） | 1 |  | 1 | 负责班内的各项管理工作（包括消监控室管理工作）、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 内勤 | 1 |  |  | 协助安保队做好台账记录及其他资料整理、各项消防、治安、院感类的培训 |
| 南门入口交通岗（兼南区电瓶车管理） | 1 | 1 | 1 | 负责南大门交通管理；及南门外围区域车辆管理、治安管理、交通秩序管理、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 行政楼五楼办公区岗 | 1 |  |  | 负责行政5楼区域守护、治安管理、机动巡逻及消防管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 航站楼安检入口安检 | 2 |  |  | 负责航站楼大门入院人员包、物检查及周边消防管理、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 南门负一楼入口安检 | 1 |  |  | 负责南门负一楼入院人员包、物检查及周边消防管理、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 北区入口安检（兼3至5号楼一楼区域） | 1 |  |  | 负责北区入院人员包、物检查；及住院部3-5号楼一楼机动巡逻、消防管理、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 妇保楼入口安检 | 1 |  |  | 负责妇保楼大门入院人员包、物检查及周边消防管理、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 门诊医技楼1层 | 1 |  |  | 负责门诊医技楼1层就诊秩序管理和安全巡查、消防检查、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 门诊医技楼2层 | 1 |  |  | 负责门诊医技楼2层就诊秩序管理和安全巡查、消防检查、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 门诊医技楼3层 | 1 |  |  | 负责门诊医技楼3层就诊秩序管理和安全巡查、消防检查、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 门诊医技楼4层 | 1 |  |  | 负责门诊医技楼4层就诊秩序管理和安全巡查、消防检查、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 航站楼交通岗 | 1 |  |  | 负责航站楼车辆管理、治安管理、交通秩序管理、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 北面外围及交通岗 | 2 | 1 |  | 负责北面外围车辆管理、治安管理、交通秩序管理、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 西区电瓶车管理 | 1 |  |  | 负责西区电动车辆管理、治安管理、交通秩序管理、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 行政后勤四小楼 | 1 | 1 | 1 | 负责行政后勤四小楼前车辆管理、机动巡逻、消防管理、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 2号楼、感染楼（特保） | 1 | 1 | 1 | 负责2号楼、感染楼前车辆管理、机动巡逻、消防管理、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 3号楼（特保） | 1 | 1 | 1 | 负责3号楼前车辆管理、机动巡逻、消防管理、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 5号楼（特保） | 1 | 1 | 1 | 负责5号楼前车辆管理、机动巡逻、消防管理、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 门诊、医技 | 1 | 1 | 1 | 负责门诊、医技就诊秩序管理和区域守护、机动巡逻及消防管理、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 巡逻（特保3+普保1） | 4 | 4 | 4 | 加强对重点区域、要害部位的安全巡查，并与监控室保持联动；协助各岗位开展医院秩序维护和交通秩序管理工作；开展安全防范等 |
| 急诊就诊大厅（兼安检） | 1 | 1 | 1 | 负责急诊科就诊秩序管理和安全巡查、消防检查、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 急诊抢救大厅 | 1 | 1 | 1 | 负责急诊抢救大厅就诊秩序管理和安全巡查、消防检查、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 发热门诊、输液室 | 1 | 1 兼急诊儿科 |  | 负责发热门诊、输液室就诊秩序管理和安全巡查、消防检查、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 产科分娩中心 | 1 | 1 | 1 | 负责产科分娩中心就诊秩序管理和安全巡查、消防检查、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 儿科门诊岗 | 1 |  |  | 负责儿科就诊秩序管理和安全巡查、消防检查、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 托育园岗 | 1 |  |  | 负责托育园门卫管理和安全巡查、消防检查、治安管理、政治保卫、突发事件处理、安全教育等 |
| 消监控室 | 2 | 2 | 2 | 负责操作、维护消防与安防监控设备，监控异常，信息传递、处理相关紧急事件，巡查消防安全，参与科室协同培训与演练，管理相关消监控资料。 |
| 电梯管理员 | 1 |  |  | 负责全院电梯日常检查与管理、并与维保单位对接维护和维修工作 |
| 接驳车驾驶员 | 2 | 1 | 1 | 负责院内和院外接驳车的工作。 |
| **合计** | **38** | **18** | **17** | **合计岗73** |

五、保安服务要求

（一）人员要求

1. 保安从业人员须持有证上岗，应知法，懂法，守法，依法办事，必须严格遵守保安从业规范，模范遵守医院安全管理规定，要求在院区固定服务保安人员最少不得低于总岗位数的2/3人数比率（队伍稳定）。
2. 中标人承诺拟派人员100%经过岗前培训合格才上岗，上岗前必须取得保安资格证，其中：消控岗位人员还应取得消防设施操作员（建（构）筑物消防员）证书、电梯管理人员还应取得电梯特种设备安全管理和作业人员证、接驳人员有相应驾驶证，女性保安不超总人员的15%。投标时需在商务技术文件中提供相应承诺，否则投标无效。
3. 保安人员（73岗，其中保安队长1名，班长2名）

3.1保安队长（1名），在院区现场管理，应具备有较高的政治思想素养和业务水平，有较强的组织协调能力，受过专门的保安业务培训。须加强对保安日常的管理，确保保安在院内无违规事件发生。

3.2保安班长（2名），在院区现场管理，应具备有较高的政治思想素养和业务水平，有较强的组织协调能力，受过专门的保安业务培训。须加强对保安业务的管理，确保保安在院内无违规事件发生，协助保安队长须加强对保安日常的管理。

3.3普通保安人员个人素质条件（53岗，含交通协管岗、安检岗、消监控室、电梯管理、接驳车驾驶）：男性年龄在18周岁-60周岁之间，女性年龄在18周岁-50周岁之间，男性身高165cm及以上，女性身高155cm及以上，身体健康，没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，体貌端正，没有犯罪记录，具有初中以上文化程度。退伍军人为佳（退伍军人、在医院行业从事保安服务工作2年以上有经验人员可适当放宽以上条件要求）。

3.3.1交通协管保安人员，纳入属地交警中队统一标准和管理，规范交通管理，负责医院大门口的交通指导、车辆引导和交通秩序维护，营造医院大门口的有序性和安全性。

3.3.2安检岗保安人员。普通保安人员要求标准，同时具有掌握与熟知安检知识和医院要求，限制和禁止危险物品进入医院。

3.4特勤保安人员（20岗）：男性年龄45岁以下，身高170cm以上，女性35岁以下，身高160cm以上，身体健康，没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，体貌端正，身手敏捷，没有犯罪记录，具有初中及以上文化程度，退伍军人和有经验的特勤保安老队员可优先；并同时兼任医院义务消防员的角色，巡逻检查记录院内公共部位的消防设施，做好室内外设施的日常管理，经常性开展消防业务培训和演练，发现火灾隐患，立即报告医院保卫部并设法消除；发生火警，能冷静处置，按应急预案进行火灾报警、人员疏散、组织扑救、抢救物资等工作。

**（二）装备要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备/器材名称 | 数量 | 单位 | 备注 |
| 1 | 钢盔 | 10 | 顶 |  |
| 2 | 伸缩警棍 | 35 | 根 |  |
| 3 | 伸缩警棍套 | 35 | 只 |  |
| 4 | 警用雨衣 | 10 | 套 |  |
| 5 | 警用雨鞋 | 10 | 双 |  |
| 6 | 小雨伞 | 10 | 把 |  |
| 7 | 7件套武装腰带 | 62 | 条 |  |
| 8 | 防刺服 | 8 | 套 |  |
| 9 | 辣椒水喷射器 | 20 | 只 |  |
| 10 | 防割手套 | 10 | 套 |  |
| 11 | 可移动式防暴套装（架、盾牌、钢叉、防暴棍、抓捕器） | 15 | 套 |  |
| 12 | 对讲机（配备耳机、备用电板） | 40 | 部 |  |
| 13 | 出警记录仪（26GB） | 8 | 台 |  |
| 14 | 说明 | 待定 |  | 以上装备要检查及时更换配置，保持完整性和有效性 |

注：1、上述装备价格包含在投标总价中。2、根据采购人实际需求超出上述数量时，投标人需响应实施。

六、保安服务工作职责要求

（一）管理人员主要岗位职责要求

（1）保安队长：负责保安队伍的日常管理事务，严格保安队伍纪律管理，奖优罚劣；承担保安违规违纪的连带责任；实行人性化管理，关心队员疾苦，掌握队员的思想动态，充分调动队员积极性，努力保证队伍稳定；传达落实医院的服务要求与管理规定，组织实施并不断完善医院安全保卫整体方案；结合医院的发展实际情况，适时作出岗位调整，完善各岗位职责；有针对性地开展安全教育和提示；定期向医院保卫部汇报工作开展情况及治安信息，重大情况及时报告；配合院方对院内违规事件的处理；组织开展保安业务培训和预案演练，制订院内重大活动的安全保卫方案；建立健全录用保安人员档案资料；负责保安人员的队列演练；负责消监控室的管理。

（2）保安白班班长：协助保安队长对保安队伍的日常管理事务。在保安队长不在岗情况时，负责对保安队伍的日常管理。严格保安队伍纪律管理，奖优罚劣；承担保安违规违纪的连带责任；实行人性化管理，关心队员疾苦，掌握队员的思想动态，充分调动队员积极性，努力保证队伍稳定；协助保安队长传达落实医院的服务要求与管理规定，组织实施并不断完善医院安全保卫整体方案协助保安队长结合医院的发展实际情况，适时作出岗位调整，完善各岗位职责；协助保安队长有针对性地开展安全教育和提示；协助保安队长定期向医院保卫部汇报工作开展情况及治安信息，重大情况及时报告；协助保安队长配合院方对院内违规事件的处理；协助保安队长组织开展保安业务培训和预案演练，制订院内重大活动的安全保卫方案；协助保安队长建立健全录用保安人员档案资料；协助保安队长进行保安人员的队列演练。

（3）保安夜间班长：以身作则、吃苦在先、讲求奉献；贯彻落实医院任务要求与保安队长的工作安排，组织实施医院安全保卫整体方案；负责安排保安的日常工作，参与保安值勤，增援重点岗位；督促检查在岗人员履行岗位职责情况，纠正队员违规违纪行为；坚持讲评，不流于形式，形成良好的队风；处理各岗位的突发事件，重大情况及时报告；妥善保管好医院提供的设备器材，严格设备交接班制度；组织指挥保安队员做好医院重大活动的安全保卫与秩序保障工作；将各岗位的执勤情况汇总记录。

（二）保安人员岗位职责要求

（1）治安管理：发现和排除各种不安全因素，及时处置各种违法犯罪行为；听从班长工作安排与指挥调度，善于发现、分析处理各种事故隐患和突发事件；配合医院保卫部和相关科室处理各类纠纷和治安案件，配合医院对违规事件的调查，协助公安机关对案件的排查，有突发状况就近保安在1分钟内、其他岗位保安在3分钟内响应并到达控制现场。

（2）门卫管理：严格人员、车辆、物资进出管理，确保门口道路通畅；按时立岗，礼貌待人，树立良好的窗口形象；对携物出门实行出门证验审制度，防止财物流失，严格把控医疗废弃物出院管理；与各岗卫互通信息；值班室无闲杂人员滞留，保持室内外环境整洁卫生，门前卫生三包；完成医院交办的其它事项。

（3）车库（位）管理：加强医院大门的管理，及时与门卫联系，掌握车辆的进入数量，控制好车辆进出，安全有序的指挥车辆停入库与位，服务好来院车辆，做到文明安全和畅通，确保120、119通道和院内道路畅通。

（4）区域守护：熟悉守护区域的情况特点，定点守卫与区域巡查相结合；掌握初期灭火技能和了解消防栓、灭火器等消防设施的位置、性能和使用方法；听从班长工作安排与指挥调度，及时处置突发事件；维护责任区域公共秩序，发现可疑人员主动盘问，发现违规行为，大胆管理，主动干预，发现异常及安全隐患，立即采取措施并报告，制止暴力事件，有效处置各种违法犯罪行为；保持岗亭卫生整洁，无闲杂人员滞留。

（5）机动巡逻：根据不同情况，灵活执行相应的巡逻方案；加强对重点区域、要害部位的安全巡查，巡更采点不流于形式，并与监控室保持联动；协助各岗位开展医院秩序维护和交通秩序管理工作；开展安全防范；如实记录汇报巡逻记录。

（6）消防管理：每周检查记录院内公共部位的消防设施，确保完好。协助医院做好室外设施的日常维护；建立托管消防器材的台帐记录，定期检查器材完好程度和有效期限；经常性开展消防业务培训，制定完善的预案并演练，使每一个保安人员能胜任医院义务消防员的角色；发现有人擅自动用消防设施的，应及时制止并报告；发现火灾隐患，立即报告医院保卫部并设法消除；发生火警，能冷静处置，按预案进行火灾报警、人员疏散、组织扑救、抢救物资等工作。

（7）政治保卫：医院重大活动的安全警戒与秩序保障；配合做好重大事件的政治保卫工作。

（8）突发事件处理：医院突发事件处置、灾害预防、火灾扑救，发现和制止医院暴力事件，随时准备提供紧急救助。近点的响应时间为1分钟，班组增援的响应时间为3分钟，全队响应到位控制到位5分钟，另服务单位增援人员在45分钟内到院。

（9）安全教育：保安自身安全管理，医院内部安全隐患检查、排除及上报；违规纠正；有针对性地开展安全教育和提示。

（10）金融护卫：根据医院需要，担任财会人员路途中和院内收费点的安全护卫。

（11）安检管理：做好医院设置安检设备进门人员的安全检查工作，包括安检设备的维护和保养。

（12）交通协管岗：纳入属地交警中队统一标准和管理，主要负责医院大门口的交通指导、车辆引导和交通秩序维护，营造医院大门口的有序性和安全性。

（13）电梯管理岗：每日检查电梯设施，维护日常运转，如发现问题及时上报等。

（14）接驳车岗：认真完成接驳任务，服从派车调度；每日行车前认真检查车辆，发现问题及时排除，确保车辆安全运行。

（15）根据医院要求参与机动巡逻、防疫、劝烟等工作，完成医院保卫部交办的其他安全工作任务。

七、其他说明

（1）医院将提供中标人保安休息及更衣用房，在服务期限内提供给中标人使用。

（2）中标人配置项目相关人员的装备（包括对讲装置、必备的安全护卫器械及设备维修费用等）--安保装备配备表（含在总报价内）。

合同服务期限内，采购人有权根据实际情况调整人员数量，价格根据中标单价结合实际人数按实调整，合同期内，增减岗位产生的费用按照原合同内招标价格进行调整，双方签订补充协议。各岗位员工要统一服装，由中标人负责其员工工服配备。

八、其他

（1）中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

（2）中标人须认真履行职责，严格按服务协议中的质量保证体系做好院内的承包服务工作。院方将落实管理人员进行制度职责的考核，确保在岗在位，各尽其职，保证符合各项服务基本频次要求和各项质量标准。

（3）中标人工资发放不得低于杭州市临安区人民政府文件临政函〔2021〕1号《杭州市临安区人民政府关于调整全区最低工资标准的通知》标准，投标时需在商务技术文件中提供相应承诺，否则投标无效。

（4）中标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利；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；中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。如因中标人原因造成第三方损失的或在服务过程中中标人与从业人员发生任何劳动纠纷的，一切责任及费用由中标人全部负责。

（5）中标人须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服务，以保证整个服务系统安全、高效、有序和有计划地运转。

九、投标人内部管理体系要求

1. 服务标准

（1）《浙江省平安医院考核标准》

（2）《临安区第一人民医院保安考核细则》

（3）《浙江省保安服务先进单位标准》

（4）国家、地方政府有关保安服务规范及要求的规定

1. 服务目标

（1）达到《浙江省平安医院考核标准》

（2）达到《临安区第一人民医院保安考核细则》评分标准90分以上

（3）达到《浙江省保安服务先进单位标准》

（4）国家、地方政府有关保安服务规范及要求的规定

（5）达到三级甲类医院的保安服务标准要求

1. 队伍内部建设与管理

（1）投标人负责提供进驻保安人员值勤所需的装备、器材、通讯设备、常用办公耗材包括对讲机、橡皮棒、手电筒、雨衣雨鞋等；

（2）投标人必须采取切实有效措施保持保安队伍的稳定，严格控制非违纪人员轮换岗比例，合同期限内轮换岗保安人员不得超过合同编制岗位数的25%，并在投标书中作出承诺；保安队伍主要管理员（包括消监控室6岗和电梯管理员1岗）更换，应提前一个月以书面形式通知招标人，其他队员更换要提前三天告知招标人；确保服务质量不因人员变动而受影响；

（3）保安应聘、录用、离职等管理档案规范，手续齐全，相应资料必须报医院保卫部备案。

（4）投标人必须信守承包承诺，认真落实具有相应的固定服务人员，服务人员必须统一穿着工作服，挂牌上岗并建立健全的管理制度，负责对院方提供保安人员宿舍用房的使用、安全管理到位。

（5）在服务期内承包人遇到医院各类检查（如上级部门来院检查等）及突发事件时，中标人应无条件保障，服从招标人指挥安排管理。

（6）中标人必须对保安员原因发生的事故责任以及员工身份、健康等承担全部责任；同时对员工在院内做出不良行为给医院造成影响承担责任。

（7）服务中的办公各类设施及费用、人员食宿、安全等均由中标人自行负责解决。

（8）中标人须缴纳员工必要的社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）。

（9）投标人须在医院内设置指挥联络点负责接受招标人的指导安排及院内所有岗位保安的调派。

（10）保证每月1次以上的实战化治安、防暴、消防演习。

（11）达到医院安全管理成效有不断提高。

1. 工作衔接要求

（1）根据行业服务标准与医院规定要求，落实医院安全保卫整体方案，并结合医院实际在实践中不断完善；

（2）保安队长须在医院保卫部直接领导下，每周必须向医院保卫部汇报工作，重大情况须及时报告；

（3）做好详细的执勤记录，原始台帐保存完好，以备核查；

（4）协同医院治安消防协防组织，形成群防群治体系；

（5）加强与当地公安部门、消防部门、综治办等的合作与交流。

十、考核细则

医院保安服务管理质量考核标准

一、考核评分方法：

1.人员到位率考核：

以中标及岗位为基数，每缺岗1个，扣除当月考评分10分。

2.月考核基础分为100分，考核比例：保卫部门考核分占60%，医院考核分占20%，满意度测评分占20%（保卫部门考核分数60％＋医院考核分数20％＋满意度测评分数20％=100%）；三项所得总分减去人员到位率考核扣分即为当月考核得分（保卫部门考核分数60％＋医院考核分数20％＋满意度测评分数20％-人员到位率考核扣分=当月考核得分，如有表扬、意见给予相应的加分、减分）；年终得分为各月得分的平均值。

3.保卫部门考核表详见附件1，医院考核表详见附件2，满意度测评详见附件3，保安服务管理质量考核情况汇总表详见附件4。

二、考核分数与费用支付：

1.考核总分数在90分以上（含90分），保安费用按合同价的100％全额支付；

2.考核总分数在90分以下，扣除当月总服务费用的10%×（100-分数）%进行支付。

3.考核总分数在60分以下，院方有权拒付当月费用。

三、对日常和专项检查发现的问题整改不力的，作专项扣款：

医院汇总分析各级检查结果后，梳理出比较重大的问题进行专项检查，保安公司如果不能有效整改，予以警告，警告后不整改的扣1000元，扣款后仍不整改的扣2000元，第三次发生扣4000元，以此类推。

其它扣款：

根据《D-HQBZ-027临安区第一人民医院物业管理制度》执行。

附件1：保卫部门考核表

附件2：医院考核表

附件3：满意度测评

附件4：保安服务管理质量考核情况汇总表

**附件1：保卫部门考核表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **保安人员每月工作岗位职责、制度执行考核表** | | | | | | | | |
| **检查日期：年月** | | | | | | | | |
| **序** | **考核内容** | | **考核细则** | | | **自评分** | **考核分** | **扣分原因** |
| 1 | 岗位制度职责执行10分 | | 1、执行规章制度 | | 5分 |  |  |  |
| 2、履行岗位职责 | | 5分 |
| 2 | 仪表仪容端正  着装统一  9分 | | 1、规范穿着工作服 | | 3分 |  |  |
| 2、佩戴工作号牌 | | 3分 |
| 3、个人仪表仪容端庄 | | 3分 |
| 3 | 本职工作认真负责服务质量良好  无投诉  12分 | | 1、无中途离岗、脱岗、睡岗 | | 3分 |  |  |
| 2、本职工作及时完成 | | 3分 |
| 3、无发生偷盗、安全事故 | | 3分 |
| 4、无被职工或患者投诉 | | 3分 |
| 4 | 岗位业务素质  10分 | | 1、沟通语言规范 | | 2分 |  |  |
| 2、遇到访者做到热情相待 | | 2分 |
| 3、本岗位工作程序熟悉 | | 3分 |
| 4、参加操练、培训、例会 | | 3分 |
| 5 | 安全巡逻  8分 | | 1、重点部位巡点达到次数 | | 4分 |  |  |
| 2、发现问题及时汇报 | | 4分 |
| 6 | 车辆管理  6分 | | 1、指挥车辆无发生堵塞 | | 3分 |  |  |
| 2、车辆乱停放及时阻止 | | 3分 |
| 7 | 消防管理  12分 | | 1、责任区内定期进行消防巡查 | | 5分 |  |  |
| 2、发现问题及时报告 | | 4分 |
| 3、掌握消防操作技能 | | 3分 |
| 8 | 交接班记录、清楚  规范完整  9分 | | 1、日常记录清楚、规范 | | 3分 |  |  |
| 2、按时上交巡查记录 | | 3分 |
| 3、交接班记录完整 | | 3分 |
| 9 | 团结、互助求上进  12分 | | 1、服从工作分配及指令 | | 3分 |  |  |
| 2、相互协调配合良好 | | 3分 |
| 3、完成上级临时任务 | | 3分 |
| 4、与他人矛盾影响工作 | | 3分 |
| 10 | 廉洁奉公  爱护公物  遵守公德  12分 | | 1、拾获物品及时上交 | | 3分 |  |  |
| 2、上班时间不办私事 | | 3分 |
| 3、聊天、零食、玩手机 | | 3分 |
| 4、工作岗位凌乱不整洁 | | 3分 |
| 总分 | |  | 考核人签名 |  | 主管负责人签名 | | |  |

**附件2：医院考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **安保消防工作督查表** | | | | |
| **序号** | **内容** | **分值** | **检查情况** | **得分** |
| 1 | 仪表仪容端正，文明用语，主动服务；服从工作分配；工作岗位整洁、不从事无关工作；服务质量良好无投诉；重点部位巡点达到次数，发现问题及时汇报；值班记录完整规范。 | 4 |  |  |
| 2 | 人员配备方案合理，应急替代方案齐全，岗位职责明确相关人员知晓并履行规章制度、岗位职责。 | 4 |  |  |
| 3 | 有措施，各相关部门工作落到实处；全院安全保卫部署方案和管理制度完善，有医务人员工作场所暴力防范相关制度和保障措施并落到实处。 | 4 |  |  |
| 4 | 有消防安全管理措施和管理人员岗位职责，院科两级消防安全职责管理落实到人，每班人员有火灾时的应急分工和明确职责，相关人员知晓。 | 5 |  |  |
| 5 | 有消防安全管理制度、培训制度和应急预案；有年度、季节性、专项检查等，每年至少进行一次消防安全重点部门的消防演练，每月至少组织一次消防安全检查，并有记录。 | 5 |  |  |
| 6 | 按照国家标准设置火灾探测报警系统及灭火系统，实现早期火灾探测和初起火灾扑救，定期检查、测试和维护消防系统；消防通道通畅，疏散标识和防火器材（灭火器、消防栓等）完好；重点部门、重要部位防范有监管，有记录。 | 5 |  |  |
| 7 | 至少每年一次进行全院职工的消防安全教育，包括报警、初起火灾处理程序和方法，灭火器材使用，自救、互救和逃生，按照预案疏散患者等相关知识。 | 5 |  |  |
| 8 | 科室、部门对消防通道、疏散标识、员工消防知识和技能、防火器材等有自查，且责任到人。 | 4 |  |  |
| 9 | 对院内基建维修等施工项目消防安全监管符合要求。 | 4 |  |  |
| 10 | 全院安全设备与设施清单齐全、配置合理、功能正常，能满足要求。 | 4 |  |  |
| 11 | 重点环境、重点部位（如财务、仓库、厨房、医疗废物和废液处置暂存点、档案室、计算机中心、新生儿室、麻醉药品库房、重要设备等）视频监控设施完善。 | 4 |  |  |
| 12 | 视频监控室符合相关标准，有管理制度并执行，有完整的监管记录和维护记录。 | 4 |  |  |
| 13 | 视频监控系统符合公安部《视频安防监控系统技术要求》。 | 4 |  |  |
| 14 | 视频监控系统出现故障时，维护能在1小时内现场响应。 | 4 |  |  |
| 15 | 有视频监控资源使用制度与程序并落到实处。 | 4 |  |  |
| 16 | 有视频监控资源使用审批和使用记录。 | 4 |  |  |
| 17 | 进行24小时图像记录，保存时间≥30天。 | 4 |  |  |
| 18 | 系统应具有时间与日期的显示、记录和调整功能，时间误差≤30秒。 | 4 |  |  |
| 19 | 有专人负责，有司梯人员岗位职责和操作规范、上岗证，有培训及“三级安全教育卡”。 | 4 |  |  |
| 20 | 电梯机房有醒目标识，并有24小时应急机制。 | 4 |  |  |
| 21 | 电梯机房有日常运行检查、定期维护、维修、保养记录；按规定定期检测，并按相关要求张贴检测标签；年检合格，并公示年检标签。 | 4 |  |  |
| 22 | 有明确的故障报修、处理流程和夜间与节假日出现故障时的联系维修方式，并得到有效处理。 | 4 |  |  |
| 23 | 有电梯故障应急预案，并组织演练。 | 4 |  |  |
| 24 | 有电梯清单和档案资料。 | 4 |  |  |
| **合计** | | 100 |  |  |
| 检查人：检查日期： | | | | |

附件3：满意度测评

1. 测评方式：由后勤保障中心通过网络或其他测评方法对医院员工展开。
2. 测评内容：

后勤保障中心网络测评内容（医院员工）：分满意、较满意、一般、不满意四档。

1.保安人员的仪容仪表是否满意(衣冠端正、精神饱满)？

2.安保人员的服务意识、沟通情况是否满意？

3.需要应急处理时，安保人员是否能够随叫随到？

4.安保人员是否经常进行巡查？

5.您对安保整体工作是否满意？

1. 计分方法：

医院保安服务满意度测评基础分为100分，后勤保障中心5项网络测评内容中，“满意”、“较满意”合计比例的平均值为当月保安满意度测评的最终得分。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **年月** | **保卫部门考核**  **（80%）** | **满意度测评（20%）** | **人员到位率扣分** | **表扬或意见**  **加减分** | **综合**  **得分** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**附件4：保安服务管理质量考核情况汇总**

**保安服务管理质量考核情况汇总表**

一、考核得分：

二、其它扣款：

1.专项扣款：

2.其它罚款：参考杭州市临安区第一人民医院保安日常管理考核细则

**杭州市临安区第一人民医院保安日常管理考核细则**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 被考核单位 |  | 考核场所 |  | |
| 被考核单位确认 |  | 考核方式 |  | |
| 考核项目 | 管理内容 | 扣款标准 | | 扣款情况 |
| （一） | 1、层层落实管理责任制 | 1、未落实责任制的扣1000元。 | |  |
| 台 | 2、按要求建好日常检查台帐。 | 2、台帐每缺一项扣500元。 | |  |
| 账  资 |
| 3、由保卫科负责抽查各场所岗位执岗情况，如发现缺岗，做出处罚。 | 3.抽查时每缺一人的扣款200元/次， | |  |
| 料 |  |  | |
| 4、保安公司需对保安人员实施考勤签到制度（人脸识别考勤机），并制定相应执勤表，每月执勤表于上一个月末前提供医院。 | 4、保安人员每天实施人脸识别考勤机考勤签到，每少1人扣100-500元。 | |  |
| （二） | 5、保安应持有杭州市公安局颁发的上岗证，上岗人员应与投标文件相符。 | 5、保安未持有杭州市公安局颁发的上岗证或上岗人员与投标文件不符，每人扣1000元。 | |  |
| 6、保安人数应与预定方案相符。 | 6、保安人数与预定方案不符，每少1人扣500元。 | |  |
|  | 7、规定时间内到岗执岗，不得迟到，早  退、脱岗、误岗，不得私自让投标文件，中安排的保安以外的人员顶岗。 | 7、迟到、早退、脱岗、误岗的每次扣500元；私自  让投标文件中安排的保安以外的人员顶岗的每次扣500元。 | |  |
|  | 8、在执岗中形象良好，按照规定着装。 | 8、在执岗中形象不佳、不按规定着装、保安服与便  服混穿等每次扣500元。 | |  |
| 服 | 9、执勤室内务整洁、物品按要求摆放。 | 9、执勤室内务不整洁、物品不按要求摆放的每次扣  100元。 | |  |
| 务 | 10.严格认真执行文明用语、礼貌待人、不得与人发生争吵或打架。 | 10、未文明用语、礼貌待人的每次扣50元，与人发  生争吵的每次扣100元，与人发生打架的每次扣500元。 | |  |
| 质 | 11、执岗时间内不得睡觉、玩手机、看电视等与工作无关的事情，执岗时不得饮酒。 | 11、执岗时间内睡觉、玩手机、看电视等与工作无关的事情的每次扣500元，执岗时饮酒的每次扣1000  元。 | |  |
| 12.安全消防每天检查一次，并做好台账，台账每月报医院保卫科备案。 | 12、安全消防未做到每天检查一次，未做好台账，台账每月未及时报医院保卫科备案的每项各扣1000  元。 | |  |
| 量 | 13.执岗认真负责，拥有高度警惕性。在规定时间内完成巡逻，不发生财产丢失、被盗。 | 13、执岗不认真负责，无高度警惕性，未在规定时间内完成巡逻的扣1000元，发生财产丢失、被盗经公安司法部门认定有责任的按财产价值实际价值扣  除。 | |  |
|  | 14.无有责投诉（包括电话、信访、市长公开电话等)，有责投诉后处置及时。无领导发现违反本细则情况。 | 14.出现一次有责投诉的视情节扣100元-1000元，不及时处理的扣500元。若违反本细则情况的视情节严重，每次扣200元-500元。 | |  |
|  | 15、不得违反医院规章制度 | 15.若发现违反的，则按医院员工制度同等处罚，特  殊情况，经医院决定作出处罚。 | |  |
| 合计 | | | |  |
| 检查人员 | |  | | |

**十一、保安人员日常管理：**

1. 投标人负责日常管理，招标人监督、检查和考核。
2. 投标人为加强保安员日常管理，队长驻点负责。
3. 投标人实行昼夜查岗制：每周前半夜不少于一次，后半夜不少于一次。
4. 保安员每周进行一次例会，每日一次列队训练，每月一次学习来提高整体队伍素质。
5. 投标人对在招标人的服务上门进行每月不少于2次的现场回访，听取招标人的意见和建议，不断完善安保工作和任务。

**十二、医院对保安服务的考核**

（1）日常督查考核由医院保卫部对服务单位的总体服务质量进行考核，中标人日常工作不到位、不达标、或有违约现象，将依据合同约定，在下次结算承包款时作出相应的违约处理与处罚。

（2）医院保卫部每月对保安服务质量及服务保安人员与服务单位共同进行考核，根据双方考核情况，由服务单位对岗位保安员实施月奖惩绩效管理。

（3）保安人员在岗履行工作职责期间，发生自身的人身伤害、伤亡等事件，均由中标人负责处理并承担经济和道义上的责任，招标人不承担任何责任。

（4）中标人违返国家相关法规，与聘用人员发生纠纷，均由中标人负责调解与处理，招标人不承担责任。

（5）中标人在保安服务中违反国家相关法规或保安行业规范，因过失造成他人人身伤亡的，均由中标人负责处理并承担经济和道义上的责任，招标人不承担任何责任。

（6）通过上级部门的有关保安考核或上级部门有关保安方面的嘉奖，在值班期间抓获违法犯罪人员、发生突发事件保安人员处理得当，院方有权给当事保安员奖励。

（7）岗位保安人员的考核：投标人在保安员服务费中每月核出每岗人100元作为考勤奖励，由招标人保卫部和投标人管理部门根据每名保安员日常工作情况进行监督、考核，投标人根据考核情况后进行落实发放。