**第五章 招标内容与技术需求**

**一、 项目概况**

医院概况：中国科学院大学宁波华美医院分两个院区，为24小时无假日医院，为我市三级甲等医院，医院占地面积 12万 平方米，建筑面积为18.2万平方米（含北院区4.7万平方米），停车位1036个（含北院区416个），院外临时停车位300个，需要供应商在购买招标文件后自行组织现场踏勘，详细了解医院具体情况：如：建构筑物分布、面积、走向、空间位置；医院各功能区的分布及人员流量、日常工作秩序等。在此基础上，并结合采购人的基本需求，凭借各中标人管理服务的体系和类似服务的经验，构建科学合理、组织结构精简高效、管理手段先进、适合采购人具体情况，并能良好运作的安全保卫服务体系。

**▲二、委托管理范围**

委托管理范围为：中国科学院大学宁波华美医院所属区域的安全保卫服务及停车场管理（含北院区）。

**三、委托管理期限**

合同签订生效之日起暂定**三**年，必须一年一签，经双方同意，并经采购人考核合格，报宁波市政府采购管理办公室备案后，可续订下一年度的合同。

**四、项目要求**

1、运作方式：保安服务采用服务承包，经费核准的运作方式。

2、安全保卫服务报价总费用分为**基本服务费**和**考核金**两部分：基本服务费按实际运行岗位到人数核准后一次性付款，考核金按医院考核后确定支付金额。总费用包括不仅限于完成医院安全保卫服务所需的人工成本（人员标准工资、各种加班费、伙食费、防暑降温费用、过节费、考核金等），安保装备费用（含维修费）、工作需要的各种耗材及其他需要的材料、各种税费、各种管理费用、员工体检费、服装费、员工住宿、办公设备和设施费用及各种专业、专项劳保用品、安全防护用具、安全措施等费用，其他相关费用（通讯补贴、食宿与交通费，仓储、运输费等），技术支持与培训及相关劳务支出等完成本项目服务所发生的全部费用，供应商企业利润、税金和政策性文件规定、合同包含的所有风险、责任等各项应有费用以及中标后向采购代理机构支付的代理服务费等所需的全部费用。

3、保安服务投标包括停车收费管理。按照国家相关停车场收费标准文件执行。

4、保安工作服务承包、经费核准要求：

4.1、执行考核制度，公司每月将安保工作及经费执行情况汇总报医院，接受采购人的监督考核。采购人组织督查人员对保安公司人员的上岗情况、岗位职责执行情况、服务满意度以及对公司工作的运行情况例行检查考核并进行奖罚，考核标准见表1《保安服务考核表》，采购人将设定不少于合同金额的12%作为考核金，分12个月支付，由保卫科每月末对公司运作及保安人员工作进行考核，医院根据每月考核结果为依据，决定支付每月的考核金。

采购人每月对中标人的合同履行情况及保安人员提供的服务质量根据医院要求进行考核。考核采取百分制：

4.1.1考核评分≥95分的为合格，考核合格的，支付全额当月考核金，90-95分为基本合格，扣每分扣500元;

4.1.2当95﹥考核评分≥85，每低于合格分(90分）1分扣2000元；

4.1.3当85﹥考核评分≥80，在第一档的基础上，每低于考核平均分85分1分扣5000元；

4.1.4考核评分低于80分的为不合格，连续三个月考核不合格的，采购人有权解除合同。

中标人需对每月的考核评分结果及相关意见、建议及时进行反馈，不断改进服务质量。

4.2、中标人对派驻的保安管理人员根据公安部及各公安业务部门要求，实行统一领导、统一管理、统一服装、统一调配、统一培训的工作原则。制定员工各岗位职责，报院方备案。员工年龄严格按劳动法规定执行。

4.3、中标人负责建立本项目员工档案，对员工进行每月、周的岗位培训，公司每月组织1次以上内部保安队员工作自查、召开管理团队月度会议，通报工作情况、分析安全形势及布置工作任务、改善服务态度，提高保安队员素质。并把培训内容和会议精神记录在册，报保卫科建档。

4.4、中标人的项目员工的工资、业绩考核以及其他行政管理由中标人负责。公司的保安队员工作业绩考核根据公司、采购人月度检查情况实行奖惩措施，中标人必须在年终开展优秀员工评选，并按等级奖励全体员工，考核结果报院方备案、核准。

4.5、保安队员在院方服务期间服从院方有关部门指定人员管理，在约定的服务范围，工作时间内可随时调整工作岗位和工作时间，但不能超越约定的工作岗位和时间范围，若有变动，必须追补约定内容，对主观上不够努力工作的保安经教育不改的院方有权提出调换，中标人应及时作出调整。

4.6、中标人所有入院员工都必须体检，合格可上岗（费用中标人负责）。

4.7、如果在检查或运作中发现中标人给医院在经济、业务、信誉、形象、媒体上造成严重影响及后果的，医院有权单方面解除合同，并予以中标人层面20000-50000元的处罚,并负相关法律责任和其他责任。扣款金额从当月服务费中扣除。

4.8、全年考核质量指标（每半年考核一次）：

4.8.1、严格执行国家的法律法规及相应的政策，本项目无重大安全责任事故，无公司员工违法处理。

4.8.2、满意度测评满意率平均值须达95%以上；

4.8.3、公司员工培训覆盖率100%，医院安全管理、院感、应急管理等基本知识考核成绩合格率95%以上，补考以后成绩合格率达100%；

4.8.4、员工上岗率大于98%，2%缺岗率必须在15天完成补充，新增人员适岗率≥80%。

以上考核指标中有连续两个月2项以上未达标（含2项），经医院书面（含会议记录）通知，一个月未整改到位的（其中4.8.1条款为一次性否决条款），院方有权单方面解除合同，同时中标人应当支付三个月的等价管理费的违约金。

4.9、保安队员在执行任务时应尽职尽责维护院方利益不受任何侵犯，保障管理安全。

4.10、对派驻的保安队员在工作期间失职，造成事故的，中标人要对当班人员由中标人进行必要的相应处罚，违反有关法律、法规的应当移交司法部门追究司法责任。如造成院方损失的，则由中标人赔偿法律规定的相关损失。

4.11、按照医院要求配置各岗位，严格遵守医院相关管理工作制度和流程。（人员岗位配置由院方提供）。

▲4.12、中标人应按照医院岗位工作要求合理安排人员两院区共计岗位189个，根据岗位需要，实行综合工时制，可实施做六休一；其中特勤队员不少于总岗位数的17%（含17个疫情岗）；消控室值班岗位10个；具体岗位详见岗位配置表，投标总价应包含以上人员基本保安服务费、全年节假日加班费、双休日加班费（含做六休一）、队长和班长津贴、考核奖惩经费，中标人在正常运行期间，每月更换保安人员不超过总人数的5﹪（含），岗位补充人员需在一周内上岗。

4.12.1岗位配置表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **数量（白班）** | **数量（晚班）** | **备注** |
| 1 | 项目经理 | 1 |  | 主持全面工作 |
| 2 | 队长 | 2 |  | 院区主持工作 |
| 3 | 特勤队长 | 2 |  | 院区主持工作 |
| 本部院区 |  |  |  |  |
| 1 | 特勤（疫情岗） | 17 |  | 秩序维护、疫情管控 |
| 2 | 消控室 | 3 | 2 | 秩序维护、疫情管控 |
| 3 | 收费主管 | 1 |  | 停车场收费管理 |
| 4 | 院办、消防、文秘、户籍 | 4 |  | 行政、办公 |
| 5 | 1号楼 | 2 | 2 | 秩序维护、疫情管控 |
| 6 | 2号楼 | 2 | 2 | 秩序维护、疫情管控 |
| 7 | 2#停车场  | 2 | 2 | 负责车辆收费工作 |
| 2 |  | 停车场南边 |
| 2 |  | 道口及花坛停车场 |
| 8 | 3-4号楼门卫 | 2 | 2 | 秩序维护、疫情管控 |
| 9 | 5号楼停车场  | 0.5 |  | 兼东通道 |
| 10 | 6#停车场 | 2 | 2 | 门卫及道口 |
| 2 |  | 停车场地及西边电动车 |
| 11 | 6#大厅 | 2 | 2 | 秩序维护、疫情管控 |
| 12 | 6#2#停车场 |  | 0.5 | 包括6#电动车 |
| 13 | 6#三楼手术室 | 2 |  | 秩序维护、疫情管控 |
| 14 | 7#地下车库 | 10 |  | 秩序维护、疫情管控 |
| 15 | 7#一楼 简易门诊 | 2 | 2 | 晚班包括门诊广场 |
| 16 | 7#一楼 扶手电梯 | 2 |  | 兼挂号窗口一米线 |
| 17 | 7#二楼门诊 | 2 |  | 秩序维护、疫情管控 |
| 18 | 7#三楼 | 2 | 2 | 2-5层夜间巡逻 |
| 19 | 7#四楼手术室 | 2 |  | 秩序维护、疫情管控 |
| 20 | 7#五楼 | 2 |  | 秩序维护、疫情管控 |
| 21 | 7#急诊 | 4 | 4 | 秩序维护、疫情管控 |
| 22 | 7#望京岗 | 2 | 2 | 白班兼南地下入口处 |
| 23 | 7#门诊广场 | 2 |  | 包括8号楼周边停车场 |
| 24 | 7#收费岗 | 2 | 2 | 负责车辆收费工作 |
| 25 | 7#急诊道口 | 2 | 2 | 秩序维护、疫情管控 |
| 26 | 7#急诊地下室入口 | 2 |  | 兼东北停车场及电动车 |
| 27 | 7#员工通道 | 2 |  | 秩序维护、疫情管控 |
| 28 | 7#停车场地 夜间巡逻 |  | 2 | 秩序维护、疫情管控 |
| 29 | 7#停车场 西北边 | 2 |  | 秩序维护、疫情管控 |
| 30 | 夜间巡逻人员 |  | 4 | 秩序维护、疫情管控 |
| 31 | 临时新停车场 | 2 | 2 | 秩序维护、疫情管控 |
| 32 | 总工会 | 3 |  | 秩序维护、疫情管控 |
| 北部院区 |  |  |  | 秩序维护、疫情管控 |
| 1 | 南大门 | 4 |  | 秩序维护、疫情管控 |
| 2 | 南通道 | 2 |  | 秩序维护、疫情管控 |
| 3 | 西南边停车场 | 2 |  | 秩序维护、疫情管控 |
| 4 | 东北边停车场 | 2 |  | 秩序维护、疫情管控 |
| 5 | 北大门及北通道 | 4 |  | 秩序维护、疫情管控 |
| 6 | 门诊大厅 | 4 |  | 秩序维护、疫情管控 |
| 7 | 住院大厅 | 4 |  | 秩序维护、疫情管控 |
| 8 | 二楼大厅及电梯口 | 2 |  | 秩序维护、疫情管控 |
| 9 | 地下停车场 | 8 |  | 负责地下车库的车辆停放 |
| 10 | 停车收费 | 2 | 2 | 负责车辆收费工作 |
| 11 | 消控室 | 3 | 2 | 负责院区内的消防、监控报警安全工作 |
| 12 | 南门卫 |  | 2 | 秩序维护、疫情管控 |
| 13 | 北门卫 |  | 2 | 秩序维护、疫情管控 |
| 14 | 地下停车 |  | 2 | 负责夜间地下车库的车辆安全 |
| 15 | 过街楼南北通道 |  | 2 | 秩序维护、疫情管控 |
| 16 | 门诊及住院大厅 |  | 2 | 秩序维护、疫情管控 |
| 17 | 巡逻 |  | 2 | 秩序维护、疫情管控 |
| 18 | 发热门诊门卫 | 2 | 2 | 秩序维护、疫情管控 |
| 共计 |  | 134.5 | 54.5 |  |
| 岗位数合计：189 |
| 备注：1、执勤保安每班次按12小时计工作时长，消控、行政班除外。 |
|  2、特勤疫情岗，包括本部院区各楼长（负责人）7人，及7号楼1-5层疫情加强班等。 |
|   **3、该表为目前医院施行的岗位及人员配置，各应标单位可作为参考依据，根据医院实际需要运行的岗位可以进行重新编排，但需满足医院岗位189个的总数,用工可执行综合工时制。投标时须以此表为基础配置合适的岗位人数。** |

4.12.2、保安员根据岗位性质，可采用日工作时间为12小时，做六休一。保安员部分岗位可根据队员的意愿，由队员加班，每天加班时间不低于4小时，周工时原则上不超过72小时，在应急事件处理过程中延时加班须经保卫科审批，且符合法律规定。

4.12.3、中标人需派驻1名能力较强项目经理从事日常管理工作，需常驻医院。派驻保安班队长须经医院保卫科审核同意，如保安班队长不符医院服务要求，保卫科有权要求提供保安服务单位更换保安队长或自行确立保安队长。

4.12.4、**项目经理、保安队长、特勤队长、消控主管、停车场收费主管设置**

项目经理1人，保安队长2人，特勤队长2人，参照总人数的10%配置保安班长、消控主管、收费主管。

4.12.5、中标人须对上述人员要定期考核，专门培训。

4.12.6、保安人员必须具备如下条件：

4.12.6.1、身体健康，精力充沛；要求本地人员为主。每人每年必须一次体检并提供书面体检合格报告。

4.12.6.2、年龄在18周岁以上，55周岁以下；本地人员年龄可适当放宽（且符合国家用工政策）。

4.12.6.3、全体安保人员必须每年更换一次服装，所有人员装备由中标人承担。

4.12.6.4、必须通过保安人员上岗资格考试，具有人力资源和社会保障部门颁发的保安员职业资格证书或公安部颁发的保安员上岗证。

4.12.6.5、品行端正，未受过刑事处罚或治安处罚。

4.12.6.6、特勤人员要求：22周岁-35周岁，大专学历，退役武警或军人优先，身体素质较好，专业素养过硬，体检合格，特殊情况经保卫科审批同意，可适当放宽要求。行的记录报医院保卫科备案。

4.12.6.7、全体保安人员实行定岗定责定薪,实行全员奖惩考核,奖惩与医院及公司的规章制度挂钩,每月执行的记录报医院保卫科备案。

4.12.6.8、项目经理、特勤队长应具有类似项目经验，有协调能力，能适应医院要求，能进行良好沟通及密切配合。

4.12.6.9中标后，派驻的项目经理更换必须由采购人动议后方可执行，否则采购人有权在履约保证金和服务费用中扣除50000元。

4.12.6.10、保安班长、保安副班长：有类似工作经验，能承上启下、协调员工、能带教新进院保安人员。

4.12.6.11、其它保安人员：具备吃苦耐劳、工作认真仔细、能满足医院岗位要求、身体健康，且新入职普通保安人员年龄原则上不高于50周岁，部分条件优秀保安人员经医院保卫科审核同意后其年龄要求可适当放宽。

4.12.6.12、新入职特勤队员要求优秀退伍军人或身高175cm以上，大专以上学历，年龄20-35周岁的男性，录用时必须通过医院考核。

4.12.7、岗位配置人员均设有标准工资，中标人在履行合同时每个队员结合正常考勤及无扣罚情况发放工资不得低于该标准，如低于此标准，一经查实要求立即补发，并扣罚500-20000元人民币。本项目退休人员录用率不得高于20%，如发现实际上岗人员不符本次招标要求，并要求15天内整改到位，超过整改时间从服务费中扣除500-20000元，如无故不及时整改的，医院有权解除合同，履约保证金（履约保证金金额为拾万元人民币）不予退还。

4.13、中标人必须提供停车管理服务，负责整个保安队的停车场的管理与运行；

4.14、中标人须提交管理制度及工作措施，队员要求本地人员为主，以确保人员的稳定性。

4.15、中标人履行工作职责将发案率与经济效益挂钩，一般案件以每月二起为控制率。

4.16、中标人须提供保安人员考核细则，对保安人员实行考核制度。

4.17、中标人须说明保安的工资待遇，提出年承包总投标费用及违约责任。

4.18、保安人员须服从医院的监督管理，遵守医院各项规章制度。

4.19、保安服务内容和质量标准见表3：

4.20、安保、消防监控服务内容及质量标准见表4：

4.21、中标人每月须提供上一月的员工缴纳税收、社保证明及考勤记录（必要时提供人员工资清单）。

4.22、未经医院同意，中标人不得在合同期限内将本服务项目转包或分包；

4.23、中标人须严格按照规定开展工作、完善的培训体系，以保证整个服务系统安全、高效、有序和有计划的进行。

4.24、中标人有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料，中标人重大活动涉及本项目的人、事必须报医院保卫科备案核准；

4.25、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、法规要求的标准。如应中标人原因造成第三方损失的，一切责任及费用由中标人负全责。

4.26、全部服务人员的工作时间应严格按照国家有关法律法规及行业标准执行，因工作原因产生的加班（含节日加班）应严格按国家有关法律、法规要求标准给付员工加班薪资（费用已含在投标总报价中，不得再向采购人索取额外加班薪资，如医院发生医疗纠纷等突发事件经保卫科同意需保安人员加班，其加班费用按照医院标准由医院负责支付）。

4.27、因中标人违反《劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由中标人自行承担。

4.28、中标人须认真履行职责，员工按照服务协议中的质量保证体系做好院内的承包服务工作。确保在岗在位，各尽其职，保证符合医院各项服务要求和服务质量标准。

**5、停车场管理要求：（供应商可自行进行实地考察,考察所发生的费用自理。）**

5.1、中标人必须保障院内道路畅通，维护正常的交通秩序，保障职工车辆与外来车辆的安全。

5.2、停车收费管理人员统一着装，维护医院形象，做到文明服务规范管理。

5.3、严格执行物价部门审定的停车收费标准，不得乱收费，如有投诉并被物价部门查实的由承包单位承担全部责任。

5.4、院方按季向中标人支付停车收入（扣除医院规定的减免收项目所产生的费用后）人民币的8%，支付给中标人管理费用。人工停车收费按实考核上缴,具体金额双方协商确定。

5.5、车辆停放期间如遇损坏、被盗等情况，由中标人承担全部责任。

5.6、由中标人按规定向税务部门购买规范的停车收费收据，由此产生的工本费、税金等相关费用，由中标人全额承担。

5.7、停车场（含机械停车库、自动化停车库）日常运行管理费、保险费（含事故保险理赔后的差额部分）由中标人全额承担。

**附件1**

**院方对保安公司及员工的每月考核内容**

**1、对公司考核**

**以下1-3项未达标，视为中标人服务工作未达标，院方有权单方面解除合同，同时中标人应当支付三个月管理费等价的违约金。**

1.1、制度、职责和应急预案、实行定岗定薪各岗位收入张贴上墙，奖惩制度定时公布，按时开展人员培训、教育和考核。

1.2、人员岗位职责和人员上岗证齐全。

1.3、公司开展的培训记录齐全（每人每年1次以上），涉及内容有：监控、巡逻、治安维护、消防知识及操作。

1.4、各岗位工作内容及设置要紧跟医院发展的需要。

1.5、保安服务考核表（详见表1），考核评分95分合格，低于80分采购人有权单方面解除合同。

**表1：**

**保安服务考核表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称分类 | 考核项目 | 分值 | 考核标准 | 考核结果 | 扣分说明 |
| 一、保安工作的完成情况 （58分） | 公司员工培训覆盖率100%，核查成绩80分以上合格率达90%以上，补考以后成绩合格率达100% | 10 | 培训细则： 1、新员工入职培训 2、6步洗手法洗手培训及BLS等 3、消防基本知识、四联三防培训 4、各项医院紧急事件操作流程培训 5、医院其它培训 |  |  |
| 员工上岗率98%，适岗率80% | 10 | 1、仪容仪表、制服装备、身份牌2、按照医院设置岗位人员上岗率达98%及新员工适岗率达80% |  |  |
| 巡更点巡查到位率95%以上 | 9 | 1、责任区的安全巡查 2、配合消控室报警设施设备的巡查 3、病房每周一次巡查、宣教  |  |  |
| 一般案件（如偷盗等）每月不超过2起。 | 10 | 以\*\*\*报案为准 |  |  |
| 每批次消防治安设施巡查自检合格率95%以上  | 9 | 1、消防设施设备的巡查2、报警点测试3、CK报警区域测试及登记 |  |  |
| 每周、月保安各项工作的完成情况 | 10 | 医院及保卫科工作布置完成情况，考核汇报 |  |  |
| 二、对突发事故的处理 （10分） | 各项突发事件的处置情况 | 5 | 预案的编制及作业流程、器械的准备 |  |  |
| 5 | 对突发事件的响应及处置流程执行情况  |  |  |
| 三、遵守医院各项管理规定情况 （22分） | 投诉事件 | 5 | 每月投诉到医院的有效的事件1起以下，及时处理率达100%。  |  |  |
| 节能工作 | 4 | 公共区域的照明、空调的管控 |  |  |
| 岗亭环境卫生 | 4 | 整洁、干净、设施设备标识清晰 |  |  |
| 控烟劝烟 | 5 | 院区内禁烟劝烟 |  |  |
| 医院公共秩序维护 | 4 | 严禁院区内乞讨、小广告、摊贩 |  |  |
| 四、满意度 |  满意度测评 | 10 | 每月一次测评，按照测评分值进行考核，详见满意度评定表表2 |  |  |
| 五、加分项（10分） | 受到嘉奖，表扬 | +10 | 1.拾金不昧，每次0.5分， 1分； 2.病员感谢信、锦旗：每次0.5分， 2分； 3.受到院总值班、院领导表彰：每次0.5分， 2分；4.见义勇为或重大安全隐患及时准确处置： 2分/次（书面报告）；5.受卫计委、新闻媒体及行业表彰： 3分/次 |  |  |
| 合计分数 |  |  |
| 考核人： |

1、考核评分≥95分的为合格，考核合格的，支付全额当月考核金，90-95分为基本合格，扣每分扣500元；

2、当95﹥考核评分≥85，每低于合格分(90分）1分扣2000元；

3、当85﹥考核评分≥80，在第一档的基础上，每低于考核平均分85分1分扣5000元；

4、考核评分低于80分的为不合格，连续三个月考核不合格的，采购人有权单方解除合同。

**表2：**

**医院员工、病人对保安人员工作满意度问卷调查**

1. 单选题（100.00分）
2. 您对我院保安人员在岗时的工作状态、精神面貌是否满意？
* 非常满意（10.0分）
* 满意（9.0分）
* 一般（8.0分）
* 不满意（7.0分）
1. 您对我院保安人员的着装、仪容仪表是否满意？
* 非常满意（10.0分）
* 满意（9.0分）
* 一般（8.0分）
* 不满意（7.0分）
1. 您对我院保安人员的服务态度、礼节礼貌是否满意？
* 非常满意（10.0分）
* 满意（9.0分）
* 一般（8.0分）
* 不满意（7.0分）
1. 您对我院保安人员的安全防范意识是否满意？
* 非常满意（10.0分）
* 满意（9.0分）
* 一般（8.0分）
* 不满意（7.0分）
1. 我院是无烟医院，您对保安人员在院区的控烟、劝烟工作是否满意？
* 非常满意（10.0分）
* 满意（9.0分）
* 一般（8.0分）
* 不满意（7.0分）
1. 您对我院保安人员在处置突发事件（例如222事件）的到场时间是否满意？
* 非常满意（10.0分）
* 满意（9.0分）
* 一般（8.0分）
* 不满意（7.0分）
1. 您认为我院保安人员工作是否尽到职责
* 非常尽职（10.0分）
* 尽职（9.0分）
* 不太尽职（8.0分）
* 玩忽职守（7.0分）
1. 您对我院内停车场保安人员的服务态度是否满意？
* 非常满意（10.0分）
* 满意（9.0分）
* 一般（8.0分）
* 不满意（7.0分）

9.您对我院区内的治安环境是否满意

* 非常满意（10.0分）
* 满意（9.0分）
* 一般（8.0分）
* 不满意（7.0分）

10.您对我院保安人员的日常巡查工作是否满意？

* 非常满意（10.0分）
* 满意（9.0分）
* 一般（8.0分）
* 不满意（7.0分）

 **2、院方对公司人员工作考核内容：**

2.1、人员精神状况。

2.2、劳动纪律严格遵守。

2.3、不能擅自离岗，特殊情况提供相关资料证明供院方审阅。

2.4、部门环境卫生有每日清扫制度，定期清扫，保持门卫、岗亭、监控室等工作场所的环境整洁、干净，做到窗明几净，特别是玻璃窗要能起到监督监控作用，整个环境布置要符合保安、收费、监控工作的需要。工作场所内物品摆放整齐，并要阻止外来人员乱放杂物。停车场各类车辆放置整齐。门卫保安要协助做好收发工作。发现不符规定的上述现象，每次每项扣20-200元。

2.5、各类登记本记录齐全：

a.巡检记录

b．月度会议记录

c. 每月消防设施查核记录

d. 器材配置及完好情况检查记录

e. 每半月一次检测消防监控报警系统设施

2.6、配合医院的禁烟工作：配合无烟医院创建，禁止医院内吸烟，并按规定进行劝烟，按医院禁烟制度落实。

2.7、消防工作：做好安全用电、用火等消防工作，严格管理电瓶车充电，保证专门充电地点有保安人员24小时监控 。禁止中标人员工在门卫、监控室等医院非规定地方进行电瓶车充电，同时要监督并阻止院内其他人员违规充电，不执行上述规定或未尽到劝阻责任的，每发现一次扣20-50元。发生不安全用电和用火等不良事件由中标人全权负责。

2.8、治安防盗工作：中标人员工要教育群众（所有在院人员）遵守医院规章制度，严查吸烟、违规使用电器、野蛮施工等违反消防规定现象，严查违反节能规定、偷盗、抢劫、医托、破坏公共财产等情况，发现破坏行为和违反规定行为而未及时阻止的，要照价赔偿；院内每发生财产被盗事件扣被盗财产的10%费用。

2.9、对于中标人人员在检查中表现优秀者予以奖励，对于被查出违反法律法规、医院制度规定、合同规定内容而未造成医院严重影响的行为，扣50-100元/人次,如果是给医院在经济、业务、形象、媒体上造成严重影响及后果的，给予中标人5000-20000元扣款的处罚,并负相关法律责任。

**表3：**

**保安服务内容和质量标准**

1.建立健全保安物业安全组织机构。制订和完善各项治安安保岗位责任制。完善医院内的安全防范措施。根据医院的实际情况和目前的治安情况配备规定数量的安保人员实行24小时值班制。

2.保安人员身体健康，无明显的外观缺陷，初中以上文化程度，能熟练使用普通话表达沟通，由保安公司委派或与保安公司签订合同及责任承诺书并经培训合格持证上岗。并负责定期对安保人员进行职业道德教育和业务培训。

3负责全院24小时的安全巡逻保卫工作，保证本院内的人员及财产安全，并有相关的值班记录。建立正常的巡视制度并明确重点保护目标，做到点、 面结合。巡逻务求实效，记录真实，决不能弄虚作假。

4.加强医院内车辆的安全管理，制订车辆停放管理规定，做好停车标识。根据交通管理条例，每日24小时负责对医院内交通工具和行人的管理，并负责对医院交通和停车的管制。对出入车辆进行指挥，严格实行院内按交通标志单行线驾驶，保证车辆进出、停放有序，道路畅通，院内车速限制在5公里/小时以下，对乱停乱放车辆及时处理。急诊入口禁止一切未经许可的车辆停放，以保证救护车及急诊病人直达急诊科。注意车辆停放情况，提醒司机关好车辆的门窗，发现未关的及时通知司机采取相应措施。

5.每日24小时负责医院内的车辆停放管理，保持病人及职工车棚内车辆摆放整齐、地面整洁，防止病人及职工的自行车、电瓶车丢失。

6.协助电梯公司处理因电梯故障而人员被困的解救工作，必要时及时向有关部门报告情况。

7.服务意识强，工作主动、积极、配合，在确保完成本职工作的前提下，协助院方临时调配的工作任

8.协同管理门、窗、水、电、空调等的使用，尤其是职工下班后，对未关闭的门、窗、水、电、空调等及时关闭。

9.负责院内各项治安安全保卫工作，安全防范工作有措施并落实，治安工作达标。

10.接报警后，五分钟内调集保安人员赶往现场，特别是当发生医疗纠纷和其它破坏性行为时，保安应在第一时间赶到现场，尽力保护医务人员不受伤害（做好登记记录），维护公共医疗区域的治安秩序。制订治安突发事件应急预案，协助医院紧急事件的处理。

11.实行24小时的门卫值班制，门诊及住院部一楼大厅白天并做好导向服务。

12.严查、禁止非法刊物、医托进入医院扰乱正常的医疗秩序，做到定时巡逻、严密监控、及时驱赶制止，必要时协同保卫科将疑犯扭送公安机关，并做好登记记录工作。

13.密切联系医院各部门，共同搞好治安管理。与周边单位建立联防联保制度，并与当地\*\*\*建立良好的工作关系。

14.纪律标准

14.1保安人员统一着装（冬夏装），服装清洁挺括无破损，佩证上岗，文明礼貌，精神饱满，仪表整洁、言谈举止文明，符合医院规定。

14.2严格遵守医院的各项规章制度，按时上下班，接班到位，严禁迟到、早退、离岗、脱岗、窜岗、会客接友、打电话、看书看报、吸烟喝酒、打瞌睡、吃零食。

14.3严禁与不法分子窜通，受取贿赂，损害医院及病人的利益。

15.各岗位操作规范

15.1精神饱满，仪容仪表整洁，言行规范。

15.2对进入医院的客人要有识别能力，主动询问客人来医院的目的。

15.3维持医院秩序，保证门口畅通无阻，劝告来人没事不要在门口逗留。每日随时清理大门两侧摊贩及车辆，禁止商贩和推销人员进入医院。接到停车场车位满信息后，礼貌劝阻车辆进入并疏散等候的车辆。

15.4当出入门岗人员（职工、访客、病人及家属等）带出大件物品时须主动询问，如果病人出院，需验证出院结帐单及出院证明，必要时打电话确认。

15.5对行动不便或携物过多主动帮忙，让病人及家属满意。

15.6接受病人及家属投诉时要冷静，迅速汇报，妥善处理， 严禁与病人及家属发生争吵现象。

15.7如特殊性情况，应向病人及家属做好解释工作。

15.8巡逻时做到耳听、鼻闻、眼看、手动、嘴问。

16.协助医院制订并完善突发性事件、停电、停水的应急预案。

17.负责处理由于失窃及维护秩序所引起的纠纷。对每起失窃事件，均应按程序处理，做好调查、备案记录、并分析原因，落实相应防范措施。医院公共财产等失窃后，根据责任程度，保安公司需给予一定比例的赔偿。

18.管理目标：安保覆盖及时率：100%。监控、消防等设备日常检查发现问题，汇报及时率达98%。

**表4：**

**安保、消防监控服务内容及质量标准**

**1.安保监控系统服务内容及质量标准：**

1.1安保监控人员身体健康，无明显的外观缺陷，初中以上文化程度，须参加岗位技术培训，持证上岗，熟知操作程序。

1.2确保监控系统的设备正常运行，做好记录工作。

1.3系统运行时，值班人应细心观察，做好巡检登记，发现问题应及时报告。

1.4公司对在岗员工进行每年一次以上的相关人员操作培训，新员工要予以上岗前培训。

1.5负责定期向直接上级汇报工作，接受检查和监督

1.6负责相关资料信息的收集、汇总和整理，做好相关工作的计划和总结

1.7执行岗位职责和规章制度，做好相关记录和接受医院的考核工作。

1.7.1做好监控系统设备的日常运行操作，24小时专人值班监控，及时发现和处理监控中发生应急和潜在的问题，按相关《应急预案》规定处理应急事件。潜在问题则作好相应的记录并及时跟进。

1.7.2做到摄像机、录像机、各控制器件运行正常，操作键盘灵活、可靠。

1.7.3对监控系统运行状况进行全面检查，提交维护或改造＼完善报告，充分发挥监控的技术保障及智能监督作用.

1.8制订并完善安保消防监控系统应急预案。

1.9做好监控、办公设备的资产登记管理工作。

1.10管理目标：通过管理维护，达到设备完好率98%以上，设备可运转率100%，以确保系统整体运行的安全可靠。

**2.消防监控系统服务内容及质量标准**

2.1消防监控人员身体健康，无明显的外观缺陷，高中以上文化程度，须参加岗位技术培训，持证上岗，熟知操作程序。

2.2负责医院的消防报警及火灾灭火系统正常运行，使系统处于准工作状态，能够随时发现灾情，及时控制联动系统动作，并迅速将灭火系统投入运行并控制灾情，制定维护维修细则，以使整套消防系统正常发挥作用。

2.3系统日常运行期间，值班人应细心观察，做好巡检登记，发现问题应及时报告。地下室消防泵压力表每日有人记录，发现异常及时汇报。

2.4建立本系统的巡检制度，使巡检工作有据可依。

2.5负责每年两次的相关人员操作培训。

2.6负责定期向直接上级汇报工作，接受检查和监督

2.7负责相关资料信息的收集、汇总和整理，做好相关工作的计划和总结

2.8执行岗位职责和规章制度，做好相关记录和接受医院的考核工作。

2.9建立达到“低故障”目标措施：

2.9.1模拟测试：协助并监督消防维保公司每月一次对消防系统进行有效模拟检查，包括所有的应急照灯、烟感、消防卷帘门、水压测试、手动报警按纽测试等开关运作。

2.9.2日巡查：每天巡检排查安防设施，检查灭火器、消防栓等设备设施是否齐全，紧急疏散通道是否通畅，并做好登记记录 。

2.9.3公司协助医院监督年底专业消防设施的检测保养工作。负责平时消防设施的登记和核对工作。

2.9.4公司员工要参与院方组织的常规性的院内消防培训工作。

2.10 执行消防监控运行和维保岗位职责:

2.10.1做好对消防法规宣传，增强消防意识。

2.10.2建立专群结合的消防队伍，每年2次进行消防培训，每年举行一次消防人员紧急疏散演习。

2.10.3建立消防24小时值班制度，制定消防岗位责任制,建立消防档案管理制度。

2.10.4建立各种消防设施、设备的检查和养护制度。

2.10.5建立消防系统进行严格控制、防止破坏、并严格控制使用明火的制度。（6)协助医院制订有效的突发火灾的应急预案，设立消防疏散示意图，照明设施、指路标志完好，应急疏散通道畅通无阻。

2.10.6建立消防培训制度，每季度协助保卫科组织开展消防会议及培训，使安保员熟悉灭火器、消火栓的使用方法，熟悉灭火预案及人员疏散方案。

2.10.7建立防火检查制度，每月组织人员对消防设施、 重点部位进行防火检查，发现隐患及时落实整改措施。

2.11制订并完善消防系统应急预案。

2.12管理目标：通过管理维护，达到设备完好率98%以上，设备可运转率100%，以确保系统整体运行的安全可靠。

|  |
| --- |
| **消防管理服务考核100分** |
| 1 | 对消防通道通畅情况检查 | 发现1例次不符要求扣2分 | 　 |
| 2 | 对重点区域的防火安全管理检查 | 发现1例次不符要求扣2分 | 　 |
| 3 | 对施工场所动火作业的控制管理 | 发现1例次不符要求扣2分 | 　 |
| 4 | 对禁止吸烟区域的管理 | 发现1例次不符要求扣2分 | 　 |
| 5 | 严禁易燃、易爆、腐蚀物品进出医院 | 发现1例次不符要求扣2分 | 　 |
| 6 | 及时上报主管领导和报火警119 | 发现1例次不符要求扣2分 | 　 |
| 7 | 组织义务消防队全力扑灭初期火灾 | 发现1例次不符要求扣2分 | 　 |
| 8 | 组织现场灭火并控制火场，防止扩散 | 发现1例次不符要求扣2分 | 　 |
| 9 | 组织人员疏散 | 发现1例次不符要求扣2分 | 　 |
| 10 | 组织转移贵重物品 | 发现1例次不符要求扣2分 | 　 |
| 11 | 控制各出口，防止嫌疑人逃逸（适用纵火嫌疑） | 发现1例次不符要求扣2分 | 　 |
| 12 | 每年组织两次消防 | 发现1例次不符要求扣2分 | 　 |
| 13 | 消防设备设施检查 | 发现1例次不符要求扣2分 |  |