

第五章 技术服务要求、商务条件说明

一、项目概况：

负责院区(西创大道 1387 号)秩序维护, 消防安全(含消防控制室)、治安防范、车辆管理、信函报刊收发, 应急事件、医院范围内的人员、设备设施的安全保卫、巡查、重大疫情应急病区的警戒、看守工作及与安全工作有关的各项临时性任务等。

二、服务内容及要求

(1) 熟悉掌握医院各科室的分布状况与治安情况。对医院的环境、道路、电器设备和消防设施的位置、使用等情况做到心中有数, 确保医院的正常工作环境及秩序。

(2) 严格执行门卫制度, 必要时对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验, 防止事故发生。

(3) 严格执行巡逻制度。秩序维护人员应流动巡视, 加强对医院重点科室和重要岗位的安全护卫、巡查。白天在医院各科和院内巡查, 维护正常医疗工作秩序; 夜间坚持对全院各处进行安全巡查, 提醒病人或家属保管好钱物和手机等贵重物品, 发现隐患及可疑人员及时处理, 并向医院后勤保障部汇报, 做好巡查记录, 每 2 小时巡逻一次。

(4) 在医院上下班时间指挥、疏导出入车辆, 维护医院出入的正常秩序。

(5) 在医院发生医患纠纷时, 秩序维护人员应积极上前劝阻患者家属, 制止病员及家属的过激行为, 应主动积极维护医院正常工作秩序, 听从医院的调派。

(6) 积极配合医院保卫科人员对医院的公共区域的设施设备及灭火装置进行详细检查并登记，发现隐患及时上报处理。

(7) 负责甲方院区的信函、包裹、报刊收发工作。

(8) 门卫室及消防控制室（视频监控室）24小时在岗，查看监控视频，有问题及时报告保卫科，接听科室报警电话并及时处置，接听电梯救援电话并及时处置（处置人员需具备相关资质）。

(9) 医院停车场管理：负责指挥停车场车辆按区域有序停放和收取停车费用，停车收费严格按照物价部门核定的收费标准收费并按规定给予发票，如违反收费政策造成的一切后果概由服务商负责。服务商工作人员应做到文明服务，爱护采购方形象和声誉，不得出现与所停车辆驾乘人员争吵、辱骂现象。服务商应保障医院消防通道及救护通道的畅通。停车期间，发生车辆被盗、损害等由服务商承担全部责任。服务商在服务期间，如违反国家法规、及医院的规章制度，出现严重后果，对医院声誉造成影响的，医院有权终止合同。

人员设置：

项目经理：

1、要求工作表现出色者，有一定的管理工作经验。

2、项目经理接受乙方和甲方后勤保障部双重领导和管理，处理与安全工作的相关事务。

3、保安员：

男，18周岁以上 55 周岁以下，身高：1.65 米以上；

女，18 周岁以上 50 周岁以下，身高 1.60 米以上；

4、具有强力的责任心，五官端正，视(裸)力 1.0 以上，身体健康，无传染病，无残疾，无明显标记，转业军人或有保安培训合格证的优先，无犯罪记录的执行安保等工作。

具体岗位、人员设置如下：

5、人员配置 14 人（24 小时轮岗），其中：项目经理 1 人保安员 13 人，人员工资由供应商支付，采购人不再支付。

6、供应商入场自配电脑 1 台，打印机 1 台，协助后勤保障部处理日常工作及应急事件，完全服从后勤保障部的工作安排，统一调度，同时负责整支安保队伍的管理教育及业务培训、演练、台账，负责医院的指示传达与执行；负责本班保安队伍的日常工作安排及点位工作巡查等。

三、商务要求：

1、履约期限：合同签订后 1 年。

2、付款方式：按照成交供应商每月考核得分进行支付，并在每月收到成交供应商开具的发票后 30 日内支付。

3、履约验收：本项目按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205 号）。

四、考核方案

保安服务考核

1、甲方安全保卫部门每月组织对保安服务进行考核，由甲方根据考核结果支付每月保安服务费，基准分为 100 分，其中：

2、考核分数为 90 分及以上则全额拨付当月服务费；

- 3、考核分数为 85 分-89 分扣减 1%当月服务费;
- 4、考核分数为 81 分-84 分扣减 2%当月服务费;
- 5、考核分数为 80 分及以下, 责令其限期整改。限期整改合格的, 扣减 3% 季度服务费。整改后不合格的, 扣减 5%季度服务费。视其整改情况决定是否继续拨付服务费或终止合同。参考考核表附后, 以后可根据工作的实际情况予以调整。

保安服务考核表

安全保卫部门每月组织对保安服务进行考核, 主要是检查考核保安人员在服务过程中, 是否按照医院规定要求, 认真履职, 提供优质服务, 维护医院稳定秩序, 考核采用百分制。				
项目	分值	扣分细则	单项分值	每人每次扣分
坚守 岗位	15	1. 不遵守规章制度、不熟悉岗位职责	2	0.1
		2. 着装不整齐、未佩戴保卫器械	2	0.1
		3. 酒后上岗或上岗饮酒	5	5
		4. 溜岗、脱岗、睡岗	6	6
工作 态度	10	1. 工作不积极主动	2	0.1
		2. 未维持院前及院内就诊排队秩序	3	0.2
		3. 态度恶劣, 行为有损医院名誉	5	1
安全	15	1. 未完成巡查和重点部位值守	2	0.1

巡查		2. 巡查时未检查水、电、门窗的关闭	2	0.1
		3. 发现隐患未及时处置或报告的	5	0.5
		4. 工作失职造成财产损失的	6	3
应急处置	20	1. 不熟练掌握消防设施器材的	4	0.5
		2. 不熟悉治安、火灾等处置程序	6	1
		3. 未在规定时间内到场处置突发事件的	10	5
治安防控	25	1. 未关注酒醉、精神病等就医人员的	2	0.2
		2. 在场未阻止辱骂医护人员的	4	0.5
		3. 在场未采取措施控制抓扯医护人员的	5	5
		4. 在场不作为造成医护人员及患者人身伤害	10	10
		5. 科室反映保安人员不作为的行为	4	1
车辆管理	10	1. 指挥不力车辆乱停乱放（含摩托、自行车）	4	0.1
		2. 乱停车辆造成通道阻塞的	6	1
收发管理	5	未及时发放报刊杂志、重要信件、杂志造成丢失的	5	1

服务投 诉	有投诉并经过查实的，每次扣 50 元。	有_____次	扣_____元
考评月份：		得分：	
考评科室：			
考评人：		考评时间：	