**采购项目技术、服务、政府采购合同内容条款及其他商务要求**

**前提：本章采购需求中标注“★”号的条款为本次磋商采购项目的实质性要求，供应商应全部满足。**

一、项目概述

1、项目概况：

本项目为成都市第四人民医院营门口院区范围内所有区域内包括住院楼、门诊楼、办公室、会议室、停车场、公共广场等区域的安全保卫工作。包括防火、防盗、维持良好的工作秩序、交通秩序、车辆停放等，确保无火灾、无刑事、无治安、无交通事故的发生，对突发事件有完整的应急处理预案、程序、措施和应急处理能力。

2、标的名称及所属行业：

2.1标的名称：专业安保服务

2.2所属行业：租赁和商务服务业

**★二、商务要求（实质性要求）**

1.服务地点

成都市第四人民医院营门口院区

2.服务时间

本次服务采购年限为一采三年，合同一年一签。采购人每月根据考核，进行评价；中选人评价服务期内累计三个月考核不合格（根据考核表得分低于90分视为不合格），终止采购合同；中选人评价为合格，续签下一年度合同。

3.付款时间及结算方式

3.1本次安保工作社会化服务以合同人员单价计算，该价格为单价包干，包括中选人提供本合同中所涉及服务项目及各项保险费用需要的全部费用（含中选人人员工资、社保、利润及节假日加班费用等）以及相关的税费及管理费用等。

3.2服务费以月为结算周期，每月以实际使用人数结算一次。

3.3中选人应在每月10日前，将上月合法等额有效发票提交院方，经院方确认无误并考核合格后，在15日内将该结算周期的费用汇入中选人指定的银行账户内。

4.投标报价包括人员工资（不得低于成都市最低工资标准）、奖金、社保、福利、劳保用品、税费等全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用。

5.承诺中选后在服务合同期内，中选人须按照国家法律法规与聘用的保安人员建立劳动合同关系，每月按时支付保安人员报酬（人员工资及社保满足成都市相关规定的最低要求）。中选供应商须为其派遣的保安人员购买工伤保险等社会保险和意外伤害保险，若因未购买保险而产生的法律责任由中选人承担。中选人聘用的工作人员的劳动用工安全事故；因操作不规范等因素造成的安全责任事故及其他重大安全事故，由中选人承担全部事故责任、法律责任和赔偿责任，医院不承担连带责任。

6.中选人派遣的保安人员因劳动关系所发生的劳动争议均由中选人负责解决，中选人依法承担相应的法律责任。

7.中选人派出的人员属中选人员工，由中选人全面、直接领导管理，院方指定医院总务科为监管部门，对中选人的工作进行监管指导。中选人自行负责员工的一切事故，如发生工伤、疾病乃至重大人身伤害的一切责任及费用由中选人全部负责。中选人应严格遵守国家的相关法律、法规及行业标准，并承担相应的费用。

8.中选人须承诺根据现有安保人员工作情况择优录取。

**三、技术、服务要求**

★**（一）服务内容(实质性要求）**

医院工作区安保主要服务内容：

1.医院工作区全部建筑物内外、无建筑物区域和医院周边以及双方确认的目标、区域的安保服务；

2.应急处突、防恐反恐、抢险救灾工作；

3.医院大型活动执勤；

4.医院医疗业务中所需要安保人员开展的安全、秩序保障工作；

5.医院安排的其它临时性工作。

**（二）服务具体要求**

各岗位主要工作职责：

**1.共同职责**

（1）维护医院各区域安全稳定，维护医务人员、患者、家属人身财产安全，发现可疑人员，及时排查。

（2）防止病员外走，发现独自穿病员服装的患者需进行排查，禁止其离开医院，并联系病房带回。

（3）所有人员均按医院需要，配合医护人员对冲动患者进行保护性约束工作。

（4）所有人员服从医院安排的应急处置工作，做出及时有效的响应和处理，在接到通知后2-5分钟内安保人员需到达现场维持秩序。

（5）在保证本职工作完成下，配合相应用人科室完成临时性工作。

**2.大门岗位**

（1）具有高度的政治责任心和认真负责的工作态度，在岗人员应经总务科审核，具备门卫工作素质。

（2）必须阻止单独穿病员服的人员出医院大门，对可疑人员进行盘查。

（3）遵守劳动纪律，和医院管理规定。

（4）认真检查出入医院的物资、材料、车辆，物资出院一律通过总务科确认后放行。

（5）做好门前“三包”工作和工作区域内卫生，严禁无关人员在医院大门口逗留或在通道摆摊设点。

（6）引导门前车辆秩序通行、等待，确保绿色通道畅通。

（7）维护大门治安秩序，遇有蓄意扰乱工作秩序，侵犯工作人员人身安全行为时，应及时制止或通过公安机关予以处理。

**3.门急诊秩序维护**

（1）负责对门急诊大厅就医环境的安全保卫，维护正常医疗秩序。

（2）保证门急诊患者及工作人员的人身安全不受侵害，保证医院财产不受损失。

（3）负责配合医护人员控制就诊、候诊患者的冲动行为，视情况呼叫支援。

（4）负责门急诊区域消防治安巡视及隐患排查。

（5）所有诊室接诊结束后方能离岗。

**4.120出诊及院内出警**

1. 负责协助急诊科完成24小时120出诊，接到指令5分钟内到达120出诊救护车上。
2. 负责协助医护人员及时有效的处理院内患者冲动行为，保护患者、医护人员及自身安全。
3. 在出诊和冲动患者的处理过程中，一切救助程序听从医护人员的安排、指导，对于情绪激动和危险患者安保人员不得擅自进行救助行动。
4. 负责处理院内一键式报警，接到信号后5分钟内携带相应装备、器材到达现场进行控制。
5. 如在出诊救助过程中不听从医护人员安排，对患者身体造成伤害（包括自身人身安全）由承包管理方负责。如在救助过程中安保人员无过失行为意外造成患者人身伤害，由承包管理方和院方协商解决。

**5.院内巡逻**

（1）负责全院的治安防火巡逻工作。

（2）对医院内公共区域按电子巡更点位每2小时巡逻一次，维护医院秩序，确保医院环境安全。

（3）对院内的重要部位重点巡查，发现异常情况要及时处理，不能现场处理的应及时报告上级。

（4）做好每日巡查记录和交接班。

（5）每月定期对消防器材进行巡检。

（6）负责其余各岗位支援工作。

**6.消防控制室管理**

（1）遵守消防控制室的各项规章制度，认证履行岗位操作责任制，对各种消防控制室设备进行实时监控和操作，不得擅离职守。

（2）熟悉和掌握本单位消防设施的位置、工作区域、工作原理、功能和操作规程，熟悉各种按键的功能，熟练操作各种消防控制系统。

（3）负责对全院消防设施进行每日检查，做好记录和交接班工作。

（4）掌握和了解消防设施的运行、误报警、故障等有关情况，并做好登记。

（5）对消防控制室设备及通讯器材等进行经常性的检查，定期做好系统功能测验，协助技术人员做好修理、维护工作，不得挪用、擅自拆除或停用消防设施，保证设备正常运行。

（6）熟练掌握《消防控制室管理及应急程序》，火灾情况下能按照该程序开展灭火救援工作。

（7）负责接听院内报警电话，并及时通知安保队员前往处理。

（8）密切注意监控设备运行状况，保证监控设备系统的正常运行；不得无故中断监控，监控录制的资料应妥善保存，未经医院允许，不得随意更改、删除原有资料。

（9）视频监控值班员不得随意调取监控回放，在调取监控视频回放时必须经过总务科授权，同时对图像信息的调取人员、调取时间、调取用途等事项进行登记。

（10）遵循保密原则，未经医院允许，视频监控图像不得录音录像、擅自删改、故意隐匿、毁弃留存期限内视频监控图像信息原始记录；任何人不得买卖散发，非法使用视频图像信息资料。

**7.停车场管理**

（1）负责医院停车场的管理，夜间车辆管理及巡逻，参与处理医院突发事件。

（2）停车场管理员负责管理车场内的车辆整齐停放。

（3）若遇院内发生特殊情况，如车辆碰撞等，应及时救援、保护现场并立即汇报上级领导到达现场进行处理，对车辆碰撞事故等引致的争执、斗殴等恶性事件,当值人员应妥善调解,调解无效,应立即汇报上级领导并报警通知派出所前来处理。

**8.驻院管理人员**

（1）在合同服务期内代表中选人驻点医院，为中选人提供的整体安保服务负责，做好中选人与医院的沟通与协调，同时需接受医院管理；

（2）熟悉院区内的道路结构、安全系统、消防设备、通风系统及周围道路，掌握院区安全保卫工作情况，负责对院区内公共设施、安防系统的运行情况等监管工作，发现问题及时处理，不能现场处理的及时上报；驻院管理人员需清楚各岗位职责要求，管理、支援各岗位履行保安人员工作职责。

（3）配合医院应急预案制定各类突发事件的处理程序。

（4）根据所管辖区域的大小和周边社会治安情况，不定时巡查院内重点部位，并对保安人员落实24小时值班制度的情况进行监督和检查。

（5）密切保持与保安人员的通讯联络，每天不定时巡视管辖区域的安全工作，检查各值班岗位人员的值勤情况并适时进行指导。驻院管理人员对保安岗哨坚持不定时的查岗及查夜（每周不少于2次，时间段为凌晨2点到5点），及时指出保安人员的工作失误及不规范的行为。

（6）完善管辖区域内安全防范措施,检查安全设施、设备、器材的使用情况，保证其能在工作中达到预定的使用效果。

（7）检查管辖区域内有无妨害公共安全和社会治安秩序的行为,有无违反规章制度的行为,并及时进行纠正,提出处理意见,跟进处理结果。

（8）配合协调处理各种纠纷和治安违纪行为。

（9）负责对保安人员的管理、督导训练与考核。做好保安人员的出勤统计，业务考核等管理工作。定期组织应急演练、安全检查，并做好相应的记录。

（10）掌握保安人员的思想动态，工作日早晨开交班会，做好思想沟通工作及意见反馈。定期对保安人员进行职业安全，思想道德和各类业务技能培训。

（11）以身作则，亲力亲为，全面提高安全管理工作的质量。负责培养员工良好服务意识及工作主动性，确保服务优质高效。

（12）负责医院停车场人员及费用代收管理工作，按照医院要求进行停车场费用结算；不得私放车辆、私自设立收费项目。

（13）完成上级临时交办的事项。

★**（三）主要服务要求(实质性要求）**

1.本项目安保为全年不间断 24 小时服务。

2.保安公司须保证为医院配备1名 24 小时驻院管理人员。

3.根据医院要求，结合医院安保工作实际，应具有健全、完善的各级各类管理规章制度，包括管理规定、工作制度、岗位职责、人员守则、奖惩细则，以及有针对性的各类应急预案。

4.安保队伍应做到思想过硬、作风优良、纪律严明、训练有素、管理规范、业务专业、服务一流。

5.在加强院区内治安防范管理的同时，应紧密结合周边社会治安情况，根据医院要求，积极与各级公安机关，特别是与辖区派出所保持密切的联系和良好的沟通，确保医院稳定和安全。

6.坚持治安防范工作“硬件（技防、物防）”与“软件（人防）”一起抓，固定岗位与巡逻岗有机结合，形成防范网络和完善的治安防范体系。

7.安保队员执勤，必须做到规范、统一着装和佩戴标志，统一配备警械和通讯器材，遵纪守法、服从命令、团结协作、秉公办事、文明执勤、规范用语、礼貌待人、热情服务。

8.对重点要害部位，要加强巡逻、检查和防范，发现问题要及时处理并上报医院。

10.建立一支不少于18人的应急处突备勤分队，及时处置突发应急事件。由休息人员作为备勤分队，每个应急处突备勤分队同时备勤人数不得低于6人，接到指令后20分钟内到达指定区域。

11.实行消防安全责任制，注重消防管理，落实消防安全每日巡查制度，确保全院特别是重点要害部位的消防安全，配合医院举行消防疏散演练。

12.建立义务消防制度，组建义务消防队。全体安保队员均编入义务消防队，定期（每年至少二次）举行消防灭火演练培训，提高队员消防安全意识和灭火扑救能力。

13.严禁小商小贩在医院大门处摆摊，严禁无关人员在医院区域内及院外附近散发医疗广告。

14.消防控制室实行 24 小时双人双岗值班制度，值班人员必须持证上岗，能熟练操作监控、消控设施设备，保证所有设施设备及系统正常运行。

15.在合同期间院方有权要求中选人当日内清退不合格或者违反法律法规及医院规章制度的队员，中选人应在3日内完成合格人员补充。

★**（四）服务保证：（实质性要求）**

1.管理及服务人员培训合格率：100%；

2.主要装备完好率：100%;

装备配置表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 装备配置及要求：  服装：按人数配备，含春、夏、秋、冬装，鞋、帽、武装带、领带、帽徽、领、肩章及相关标识配饰等各2 套。 | 所有装备均由中选人自行配备，包括但不限于以上装备。 |
| 2 | 对讲机：按人数配备。 |
| 3 | 执法记录仪（录像储存时长不低于24小时）:按岗位数配备，在岗人员持有。 |
| 4 | 防雨装备：按人数配备交警雨具。 |
| 5 | 反恐防暴装备:按人数配备反恐防刺背心、防割手套、防暴头盔，按岗位数配备钢叉、防暴棍、盾牌、警用抓捕器。 |
| 6 | 其它装备:按人数配备橡胶警棍。 |
| 7 | 夜班装备:按人数配备巡逻用手电、肩灯各 1 件。 |

3.服务有效投诉（每月）≤2次，处理率：100%；

4.客户满意度≥90%；

5.人员配置及要求：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 人数 | 人员需求（供应商需提供承诺函） |
| 大门入口（24h值班） | 3 | 身高170cm以上、年龄20岁以上45岁以下、高中以上学历。无违法犯罪记录、无吸毒史、品格优良、身体健康、五官端正、有相关工作经验。具有《保安员证》 |
| 大门出口（24h值班） | 3 | 男女不限，年龄20岁以上45岁以下，高中及以上文化，能熟练操作停车收费系统。无违法犯罪记录、无吸毒史、品格优良、身体健康、五官端正。 |
| 停车场地面（日间07:30-18:30，夜间至少留1人值班巡逻） | 4 | 身高170cm以上、年龄20岁以上45岁以下、高中以上学历。无违法犯罪记录、无吸毒史、品格优良、身体健康、五官端正、有相关工作经验。具有《保安员证》 |
| 停车场地下（07:30-18:30） | 1 | 身高170cm以上、年龄20岁以上45岁以下、高中以上学历。无违法犯罪记录、无吸毒史、品格优良、身体健康、五官端正、有相关工作经验。具有《保安员证》 |
| 120岗位（24h值班） | 12 | 身高170cm以上、年龄20岁以上45岁以下、高中以上学历。无违法犯罪记录、无吸毒史、品格优良、身体健康、五官端正、有相关工作经验。具有《保安员证》。该岗位应保证队伍稳定性，工作人员全年非个人离职原因的工作变动率原则上不超过20%。需单独提供承诺函。 |
| 巡逻（24h值班） | 4 | 身高170cm以上、年龄20岁以上45岁以下、高中以上学历。无违法犯罪记录、无吸毒史、品格优良、身体健康、五官端正、有相关工作经验。具有《保安员证》 |
| 门诊（日间07:30-17:30，所有诊室接诊完毕后方能离开） | 3 | 身高170cm以上、年龄20岁以上45岁以下、高中以上学历。无违法犯罪记录、无吸毒史、品格优良、身体健康、五官端正、有相关工作经验。具有《保安员证》 |
| 预检分诊（24h值班） | 5 | 年龄45岁以下，身高155以上，五官端正，能熟练操作智能手机，沟通能力强，有耐心，亲和力强。 |
| 消防控制室（24h值班） | 6 | 年龄50岁以下，男女不限，身高不限，**需持消防设施操作员初级证书及特种设备（电梯）安全管理员证书上岗，每班不少于2人** |
| 驻院管理人员（07:30-17:30，24h常驻医院） | 1 | 限男性，年龄50岁以下，身高170以上，高中以上文化，有保安管理经验3年以上。有良好组织、协调、沟通和执行能力。具有《保安员证》 |
| 机动人员 | 10 | 身高170cm以上、年龄20岁以上45岁以下、高中以上学历。无违法犯罪记录、无吸毒史、品格优良、身体健康、五官端正、有相关工作经验。具有《保安员证》 |
| 合计 | 52 |  |
| 备注 | 所有人员必须提供健康证，供应商提供承诺函。所提供安保人员女性比例不超过20%。优秀人员年龄可适当放宽至55岁，但45-55岁人员占比不超过15%。 | |