

耒阳市第三人民医院保安服务采购内容和要求

一、参与竞价供应商条件要求

(一) 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条资格条件：

1. 具有独立承担民事责任的能力；
2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
4. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
5. 参加政府采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录；
6. 类似项目业绩合同；
7. 法律、行政法规规定的其他条件。

(二) 特定资格条件

1. 《保安服务许可证》证明文件
2. 信用证明文件

二、服务内容

服务范围：

1. 维护医院内社会治安管理及工作秩序。
2. 加强对车辆的出入停放管理。
3. 实行24小时值班、巡逻，守护，做好关水电、防盗、反扒工作。
4. 加强消防器材的安全检查，做好消防安全工作。
5. 做好对突发事件的控制、报告、协助处理工作等。

起止时间：合同签订之日15天内驻场，提供壹年的服务。

进驻地点及履约地点：耒阳市第三人民医院。

三、服务质量要求

（一）人员要求

服务点安保人员共6人，其中负责人1人，保安员5人。保证派驻的人员符合以下条件：政审合格（提供相关证明材料或承诺函），品行端正（无犯罪记录承诺函或相关证明材料），身体健康（健康证或承诺函），保安人员需持证上岗，年龄在20-60岁，身高1.60米以上，受过正规训练，着工作服上岗，按服务作业要求和标准按照采购人合理要求进行服务与管理。

具有良好的沟通协调能力，能在处理医疗紧急情况和日常保安任务时表现专业；定期进行体质健康检查，确保保安人员具备充足的体力和精神状态完成工作；所有上岗保安人员需定期参加专业培训，包括法律知识、消防安全等；保安人员严禁在未经过允许的情况下使用个人随身携带的安保工具；应当通过全面的背景调查，保证具有良好的品行和犯罪记录清白。

（二）培训制度：公司要定期为保安员进行专业技能培训，包括消防安全、安防技术、法律法规、客户服务等内容，以确保其具备应付各种突发事件的能力。

（三）制服管理：所有保安员均需佩戴统一的保安制服，并在制服上标识公司名称等重要信息，便于识别和联系。

（四）巡逻路线和频率：根据医院布局和实际需求，制定合理的巡逻路线和频率，确保全方位、定时、精准的巡逻覆盖。

（五）巡逻注意事项：保安员在巡逻过程中应时刻保持警惕，观察周边环境，及时发现并处理潜在的安全隐患。

（六）应急预案：根据医院特点，制定完善的应急预案，并定期组织

演练，确保人员能够快速有效地应对各种突发事件。

（七）应急装备：配备必要的应急装备，如灭火器、急救箱、安全锤等，以应对突发情况。

（八）报警系统：与医院的报警系统无缝链接，并配备移动呼叫系统，确保报警信息能够及时传达。

（九）引导服务：为患者、医护人员和访客提供引导服务，协助他们找到目的地。

（十）值守服务：人员固定值守医院重要区域，如门诊、急诊、值班室等，确保安全稳定。

（十一）定期对保安服务质量进行评估，并根据评估结果制定改进措施，不断提升服务水平。评估指标：包括人员素质、服务态度、巡逻情况、应急处置效率、安全事件记录等。

四、服务费用预算

本项目保安服务费用包括保安服务管理所需的人员工资（人员工资不得低于法定的最低工资标准）、劳保费、风险金、按国家政策规定的养老保险、医疗保险、服装费、晚夜班费、各种补贴费、培训费、管理费、税金等为完成本项目所需的一切费用，维稳处突费用根据实际情况另计。

五、安全管理要求

（一）所有保安人员必须接受针对性的安全培训，以确保他们了解和遵循既定的安保政策和程序。

（二）实施 24 小时全天候的巡逻服务，确保医院内部和周围区域的安全。所有的保安人员将配有必要的监控设备，如对讲机、巡逻记录仪等。确保监控的有效性，防止任何未经授权的进出。

（三）确保所有与保安服务相关的记录，如巡逻日志、监控记录、应急响应记录等，都被妥善保存和定期审查。这些记录将用于评估安全管理系统的有效性，并作为事故调查的依据。

（四）制定并执行应急响应计划，包括但不限于火灾、盗窃和其他紧急情况下的应对措施。保安人员必须定期参加应急演练，以熟悉如何正确响应各种紧急情况。

（五）严格遵守国家和地方相关法律法规，并定期审查和更新，以适应新的安全风险和挑战。我们将持续评估和改进我们的服务，以确保为医院提供一个安全的环境。

六、工作流程

（一）签订保安服务协议后，根据医院实际需求，制定详细的岗位职责和工作计划，确定保安人员配置数量及类型。

（二）使用云平台或公司自建系统整合人员信息、工勤安排、签到打卡、巡逻记录等数据，实现信息快速传递，提升管理效率。
平台可以实现实时监控，方便管理人员及时了解现场情况并做出必要安排。

（三）强调资质要求：所有保安人员需持有相应的保安员证明文件，并接受公司严格的培训和考核。

（四）多方位保障：保安人员将进行医院内区域的固定巡逻和不定时巡逻，重点关注门诊、病房、急诊、停车场等易发生安全事故的区域。

（五）巡逻记录规范化：每位保安人员负责记录巡逻轨迹、时间以及发现的安全隐患，并及时上报相关负责人。

（六）应急预案可靠：制定详细的应急预案，包括火灾、突发疾病、暴力事件等各种突发情况的应对措施，并定期进行演练，确保应急响应速

度和效率。

（七）定期检查：定期对医院的防火、盗窃防范、紧急出口等安全设施进行检查，并及时发现问题。

（八）与医护人员合作：与医院医护人员进行沟通，了解医院内安全隐患，协同解决安全问题。

（九）服务意识强：保安人员要具备良好的服务意识，热情、耐心对待患者、家属及医院工作人员，解答他们的疑问，并提供必要的帮助。

（十）疏导引导秩序：负责疏导患者、家属等人员流量，维持医院秩序，防止拥挤和喧闹，确保患者就医正常流程。

（十一）定期评估：定期对保安人员的工作表现进行评估，包括巡逻到位率、事件处理情况、与患者及医护人员的沟通等方面。建立健全的反馈机制，及时收集患者、家属及医护人员对保安服务的意见和建议，并根据反馈信息进行改进和完善。

七、服务保障

（一）旨在为贵医院提供全面、专业和持续的保安服务，以保障患者的健康安全、保护医院财产不受损失、维护医院正常秩序。服务将以严格的职业道德和先进的技术手段为支撑，确保服务的有效性、及时性和专业性。

（二）人员培训与资质：所有保安人员均通过正规流程选拔和培训，并持有相关部门颁发的合格证。定期组织培训，包括应对突发情况、患者危机干预、细节服务技巧等，以确保服务团队的知识与技能维持在最高水准。

（三）应急响应与危机管理：建立健全的应急响应机制，针对火灾、突

发疾病爆发等紧急情况可以快速调动资源，实施有效的应对措施，最大限度地减少损失，保障人员安全。

（四）与院方沟通与反馈：定期与医院管理层沟通，收集反馈意见，持续优化服务质量。设置意见反馈渠道，使得患者和医护人员可以方便地报告安全问题或提出改进建议。

（五）安全文化建设：推广安全文化的重要性，让医院内部形成良好的安全共识，通过培训、活动等形式提升整个医院的安全意识，形成人人关注安全，人人参与安全的良好氛围。

八、医院保安服务考核实施细则

（一）考核内容

考核主要内容	项目及扣分	分值	得分
1. 严格履行岗位职责，仪表端正，做好交接班记录。	当班时间仪表不端，着装不整齐，精神不振，扣2分/项；不认真履行交接班手续，交接班记录不完整，扣2分/次，缺交接班记录，扣5分/次。	10	
2. 坚守工作岗位，不干与工作无关的事情。	当班时间迟到、早退、脱岗、睡觉、看电视、打牌、闲聊、酒后上岗、做其他与工作无关的事项的，扣2分/项。	15	
3. 服务态度、工作作风	执勤期间简单粗暴，损害医院形象被群众投诉，扣10分。视情节轻重给予警告或撤换。	10	

4. 按医院管理要求，引导车辆停放和人车分流有序。	现场查看自行车、摩托车、电瓶车及其它车辆乱停放，扣1分/辆。	10	
5. 加强对医院重点科室和重要岗位的安全护卫、巡查。维护正常医疗工作秩序。	发现安全隐患，未及时报告，且处置不当的，一次扣10分。给医院造成经济或其他损失的，视情节轻重给予警告或撤换。	15	
6. 夜班职责	夜间应不定时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、汇报，做好巡查记录，扣2分/项。	15	
7. 白班（巡查班）职责	当班时间未巡逻检查，给医院造成经济损失的，视情节轻重给予警告或撤换。有家属或科室投诉，扣5分/次。巡查后未记录，扣2分/次。	15	
8. 爱护公物	损坏、损毁医院公物、保安设备和监控室内设备及公用物品的，扣10分/次，并照价赔偿或者修复。	10	
合计100分	备注：合格分为85分，每低于85分一分，扣减服务费50元，若因保安服务不当，引发事故或纠纷，则扣减服务费500-1000元。		

(二) 考核要求

1. 本项目须由乙方提供服务，不得转包或分包给他人。否则甲方有权立即取消乙方合作资格。

2. 考核工作由甲方应急管理部门邀请相关部门人员组成考核小组，按考核实施细则进行考核。

3. 考核采取每季度不定期随机抽查的形式。考核时，通知乙方派人共同参加。考核小组对考核现场根据考核实施细则进行考核评分。考核结果登记在考核登记表，考核登记表一式两份，双方签字后各执一份备查。

4. 考核时间跨度为每月1日至月底，月底考核。

5. 乙方要建立完善的内部日常巡查考核制度及台账；对日常服务不到位之处，按照规章制度处理。

6. 考核情况每月以适当形式公布；第一次考核不合格，给予警告，第二次不合格，按照考核实施细则核减服务费用，如一年内累计有三次不合格，甲方可终止合同。

7. 实行退出机制，服务期内乙方违反下列条款的，甲方可无条件终止合同，由此产生的经济损失，由乙方自行承担：

7.1 乙方拒绝或不能履行合同义务的；

7.2 乙方将项目转包或分包给他人的；

7.3 乙方无正当理由中途终止合同的。

九、报价文件的提交方式及注意事项

本项目采用政采云平台及账号进行报价。各潜在供应商必须上传报价文件和《保安服务大纲》，除上述方式之外，不接受纸质文件以及其他任何方式提交的报价文件。维稳处突费用另计。如属恶意竞价，造成不能按期按质量要求提供服务，或转包，严重影响医院安全状况的，我单位将终止合同，并投诉至行政主管部门或政采云平台。