**采购需求**

**一、项目概述：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目内容** | **服务期** | **预算金额** | **标的所属行业** |
| 天河区中医医院安全服务院内比选项目 | 自合同签订后24个月 | 人民币230.4万元 | 租赁和商务服务业 |

1．本项目为交钥匙承包项目，中选人承包及负责比选文件对中选人要求的一切事宜及责任。

2．中选人不得以任何方式转包或分包本项目。

**3. 带“★”号条款为实质性响应条款，不满足将导致投标无效。带“▲”号条款为重要服务条款，任何偏离将导致严重扣分。**

**二、项目概况：**

广州市天河区中医医院，是一所集医疗、预防保健、科研、教学于一体的综合性二级甲等中医医院。现设立有两处院区，其中院本部位于天河区棠石路9号，总建筑面积18860平方米，内有门诊住院大楼一幢、副楼一幢。智谷院区位于天河区天年街399号，总建筑面积为6434平方米，内有门诊及住院大楼一幢。现有职工480人，院本部及智谷院区共开放床位数303张。

（一）委托管理工作项目：广州市天河区中医医院的医疗秩序维护，工作人员、就医者的安全保卫，医院设备设施的安全保卫；医院车辆停放指挥，医院安检工作。

（二）管理的地域范围：总院地址为广州市天河区棠石路9号，医院的规划红线内及主楼与副楼2幢。智谷院区地址为广州市天河区天年街399号，院区内的医护楼。

（三）总院建筑面积：天河区中医医院占地面积为7580平方米，其中纳入安保巡视管理的建筑物（含建筑物楼顶）及建筑面积有：

 主楼：主楼共10层，地下停车场B1层，1层至2层急诊科、发热门诊、收费处、放射科、中西药房和门诊部、妇产科门诊及人流室、检验科、功能科，3层妇产科、儿科、眼科，4层内科、重症病房、内镜室，5层骨科、治未病中心、皮肤科、信息科，6层外科、针灸推拿科、康复科，7层内二科、口腔科、疼痛科，8层手术室、病案室、办公区，9层体检中心、会议室、学术厅、天台，建筑面积共16520㎡

副楼：副楼共4层，1层配电房、污水处理间，2层职工餐厅，3层供应室、4层药剂室、设备科，5层煎药室、天台，建筑面积共2340㎡

花园广场：大楼外围、医疗垃圾房、生活垃圾房、停车场、通道、医院大门及门口广场等。

（四）智谷院区建筑面积：天河区中医医院智谷院区，其中纳入安保巡视管理的建筑物（含建筑物楼顶）及建筑面积有：

医护楼1幢共10层，地下室B1层停车场、医疗废物暂存间及太平间等设备房，1层急诊科、放射科、中西药房、收费处，2层内科、皮肤科、外科、骨伤科、眼科等门诊、检验科、功能科，3层口腔科、治未病科、康复科、针灸科、妇科门诊，4层体检科，5层康复科病房，6层老年病科病房，7层内科病房，8层骨伤科病房，9层安宁疗护病房，建筑面积共6434㎡。

本项目确定一家中选人，为采购人提供医院安全保卫服务，服务期为合同签订后24个月。

三、**项目服务内容及要求：**

（一）服务内容

1.负责服务区域内的安全防范与保卫、治安巡查工作并处理各类突发事件（如医疗救援、群体性事件、自然灾害等）。

2.安全服务的内容包括医院范围内门卫服务，守护服务，巡逻服务（含便衣巡逻），停车场管理，安全、应急救援，医疗纠纷、医闹处理，维护医院周边的环境和安全打击医托、号托，医院或使用科室指定的其他安全保卫工作，门卫、巡逻（含便衣巡逻）、守护救援等安全保卫和保安服务任务，对发生在医院管理区域内及周边和租赁区域的不法侵害、治安和自然灾害等事故应及时报告，采取措施防止事态扩大。

3.安全防范与消防值班

（1）实行24小时设岗值班，对医院各区域进行值班巡查、消防监控（主要为医院范围内火灾的发现、报警、初起火灾的救援与处置）。每岗总值班人员和机动人员巡逻每日不少于12次（含），并做好巡查记录，按时交接班工作。维护院内的治安、消防、交通正常秩序。中选人须于中选后与采购人共同确定值勤岗位，由中选人制定岗位职责，采购人主管部门批准后实施。

（2）配合采购人对医院的绿化、保洁、护工等服务人员进行安全防范管理。确保采购人的治安及正常医疗秩序，保障医院工作人员、住院病人、就医者、来访人员的人身和财产的安全，保护采购人的设施、设备、工具等，预防各类刑事案件、治安事件或盗窃公、私财物的发生。当医院工作人员或公众生命财产受到威胁，5分钟内到达现场，并采取积极措施及时处理，并报告医院总值班，如因处理事件不及时造成人员和财产失损事故，一切责任由中选人负责。

（3）中选人投入本项目的全体服务人员均需作为医院的义务消防员，保安在一旦接到火情警报，应在3分钟内赶赴现场并能正确地实施灭火和疏散逃生处理。监控中心或保安员接到火警报告后，应在3分钟内到达现场确认，如果发生了火灾，应立即现场扑救并通知消防监控中心及报火警119。

（4）中选人投入本项目的全体服务人员均须作为医院的应急救援队员，为采购人提供应急救援配合服务。中选人应对服务人员进行应急救援培训，如消防灭火及疏散演练、治安联防演练、各值班岗位及巡逻员与消防监控中心处理突发事件联防演练等突发事件培训，使服务人员能有效的处理突发事件。保证每年各类型突发事件培训2次。

（5）巡逻保卫员要加强对大楼各层的巡查，严密观察人员的流动情况，对形迹可疑人员要注意监控、甚至盘查。巡查时同时检查各层消防箱、水枪、水带、卫生间的水阀开关等是否完好存在，发现损坏缺件报采购人及时维修、补缺，并在交接班时做好记录。夜间巡逻需同时巡检各科室班后是否关好门并关好灯和空调。

（6）监控中心保安须认真做好监控视频及消防报警的监视工作，实行24小时双岗两班值班制，监控室内应保持整洁。值班人员不得随意（擅自）脱岗、离岗,夜间值班人员不得在值班室内睡觉，或做其他与工作无关的事项，无关人员不准进入监控中心。

（7）参选人保安项目应加强对重点区域的监控；发现异常及时到报警点核实并及时处理，做好值班记录。严格遵守保密制度，未经医院主管领导同意，任何人不得向他人或机构透漏、传播或复制医院的监控信息、图像等资料，不得擅自改变中心设备、设施的设置和用途等。发现擅自复制或对外透露、传播或复制监控资料一次扣5000元，情节严重的依法追究法律责任。

4.停车场管理

（1）配合医院进行停车场管理，引导进入院内的车辆停放在指定区域，须按划线车位规范停放。

（2）加强对配送车辆出入管理和登记制度，防止可能发生的盗窃事件。

（3）保持院内道路特别是消防和急救通道通畅，进入院内接送患者或工作等人的车辆必须熄火候车。

（二）工作要求

1.保安员岗位实行24小时轮班制度，中选人可在不违反劳动法相关规定及采购人要求的前提下，灵活进行人员配置。

2.保安员须熟悉服务区域的业务管理知识，中选人可提前与采购人协商培训事宜。

3.保安员应接受采购人的监督，在采购人的监督下开展安全防范工作和服务场所的日常管理工作。

4.中选人应指派专职人员进行工作接洽和日常工作管理，并派员对保安员进行经常性的检查督促及教育培训。

5.保安人员在医院上班期间，除遵守中选的公司条例规定外，必须自觉遵守医院的规章制度和服务规范，服从医院管理人员的管理和指挥，注意维护医院的形象。

6.建立完善的各项应急救援机制（如：火警、爆炸、投毒、非法集会、医闹、其它破坏、盗窃等），同时建立各值班岗位及巡逻岗与消防监控中心值班人员处理突发事件联防机制，以书面的形式报采购人备案，确保各类突发事件得到快速、妥善处理，确保医院内无火灾、治安、交通、刑事等事件发生。

7.建立完善的管理制度。包括但不限于安全防范队伍管理制度、门卫值班制度、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、会议制度等。

8.中选人必须拥有良好素质的保安队伍，配置统一着装、整洁，动作规范，语言文明，形象良好。保安队要具有完整的安全保卫工作服务体系，在接到案件投诉时，要及时处理，方法要得当，要具有良好的服务意识。中选人要自备办公所需的电脑、打印机、电话、对讲机等办公、通讯设施。

9.严防盗抢事件发生。发生失窃事件的，失窃物品价值1000元以下事件该月≥3宗的，每宗扣罚当月服务费的0.5%；失窃物品价值1000元（含）-4000元（含）的，每宗扣罚当月服务费的1%；失窃物品价值4000元-8000（含）元的，每宗扣罚当月服务费的1.5%；失窃物品价值8000元以上的，每宗扣罚当月服务费的3%。

10.保安工作要定人定岗、职责分明，中选人需督促员工执行医疗垃圾管理的相关法律、法规，严禁医院物品（医疗垃圾、纸皮、病人服、床单、被套等）被带出医院，如因工作失误造成事故要追究中选人和当事人责任。

11.中选人服务人员需遵守采购人的各项规章制度，按照有关规定进行联防工作，并接受采购人总务科的监督、检查。

12.严格遵守采购人的有关机密和保密要求。

★13.保安人员需全员持保安员证上岗。消防监控室的保安人员还需持消防设施操作员职业资格证书上岗。**【提供承诺函】**

★14.中选人应当自开始安全服务之日起30日内向物业所在地设区的市级人民政府公安机关备案，并于停止安全服务之日起30日内到备案的公安机关撤销备案。**【提供承诺函】**

**四、人员配置：**

★1.服务人员具体岗位设置（本项目须派驻医院本部、智谷院区的岗位合计数不得少于21）【提供承诺函】**【提供承诺函】**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 院区 | 岗位名称 | 工作时长 | 岗位数 | 备注 |
| 院本部 | 入口处 | 8小时 | 6 |  |
| 出口处 | 8小时 | 3 |  |
| 视频与消防监控室 | 12小时 | 4 | 持消防系统操作人员资格证 |
| 机动岗 | 8小时 | 3 |  |
| 智谷院区 | 视频与消防监控室 | 12小时 | 4 | 持消防系统操作人员资格证 |
|  | 保安队长 | 8小时 | 1 |  |
| 合计数 |  | 21 |  |

（以上内容可根据项目实际需求进行增减，具体岗位由采购人确定。）

**五、服务费说明：**

采购人支付给中选人的每月服务费已包含以下各项费用：

（一）保安员工资和补贴（夜餐费、节假日补贴费及加班费用等）；

（二）购置从事保安工作必备的统一的服装、器械等装备费用；

（三）购买保安员社会保险、住房公积金等费用；

（四）保安员病重或因公致伤、残、死亡时发生的全部费用。

**六、服务质量管理**

1. 管理服务、总体目标监控

（1）采购人主管部门对中选人的工作进行监督检查和协调沟通。

（2）中选人项目主管（队长）需主动与采购人主管部门联络，定时征求意见并改进工作。中选人如更换主管（队长）应征得采购人主管部门同意方可更换。如有违反按违约处罚。

（3）树立“业主至上，服务第一”的思想，为采购人创造一个安全、畅通、舒适、文明的医疗环境。

（4）实行优质服务，优质管理，为采购人提供文明礼貌、主动热情周到的服务，最大限度满足采购人服务质量的要求，每季度由采购人在院内组织开展对保安工作的服务质量考核调查（附件1），调查表回收率应不少于90%。中选人须保证考核要求达85分以上。如果未达到考核要求（85分以下）的，采购人可扣除当月10%的服务费作为违约处罚金，如果连续二个月未达到考核要求（85分以下）的，采购人可扣除当月服务费用的50%。如果连续三个月未达到上述考核要求，采购人有权终止合同，并采购人无需承担任何违约责任。

（5）中选人的员工应遵纪守法，对突发事件处理的及时率为100%，有效投诉处理率达100%，投诉回复率达100%。

（6）如中选人的员工有监守自盗行为，或自行收取所谓保护费、被投诉擅自收取、索要车主停车费等，经核实，按采购人财产损失价值或违规收取金额的5倍予以处罚，中选人还须立即开除当事人。如发生火灾、治安、交通、刑事等事故，经核实，是因中选人管理疏忽、玩忽职守、处理不当所造成的，按事故责任进行赔偿。必要时追诉中选人的刑事责任。

（7）中选人必须保证派驻采购人处保安员的稳定性，如保安员有调动或离职，调动或离职人员离开之前，必须保证接班人员有一个星期的跟班熟悉时间（接班人员在跟班期间采购人不另外支付服务费），接班人员上岗前须得到采购人主管部门批准方可正式上岗。如中选人不报采购人主管部门同意就对保安人员调整调离的，每人次扣减当月考核评价10分，如发现未经采购人主管部门同意调整保安管理人员的扣减当月考核评价30分。

（8）保安员全体员工必须经培训且持相关上岗证上岗，杜绝因管理失职而造成的火灾、治安、交通、刑事等事故。

2. 违约处罚

（1）对中选人服务质量评价考核未能达到85分的，每低1分扣减当事人100元（下同）。

（2）如果发现中选人员工出现脱岗、在岗打瞌睡、赌博或其他违反岗位职责及医院有关管理制度等现象，按情节严重程度，每人每次扣2—10分/次。按发现的人次累加。

（3）如在采购人所属范围内发生被盗案件，系由于中选人保安员失职、渎职所造成的，中选人须全额赔偿相应损失。

（4）如采购人的财产、工作人员、住院病人、就医者等发生人身伤亡或财产损失等，是由于中选人失职、渎职或监管不力造成的，中选人应承担相应的责任和负责赔偿。

（5）停车场如发生车辆丢失、损坏等情况，由中选人承担赔偿责任及相关的法律责任。

（6）中选人服务质量考核评价不符合要求而被扣分罚款，属中选人失职或违纪造成的经济赔偿处罚，由采购人附上书面说明于当月服务费中扣除。

**附件1：广州市天河区中医医院安全服务质量考核表**

|  |
| --- |
| **广州市天河区中医医院安全服务质量考核表** |
|  年 月 日 |
| 项目 | 序号 | 考核内容 | 得分 | 扣分细则 | 考核分 | 扣分原因 |
| 服务形象与态度 | 1 | 统一着保安工作制服，着装整齐、干净、制服外不得显露个人物品、不得佩戴饰物。 | 4 | 未按要求着装、着装不整洁、视情每次扣1-4分 |  |  |
| 2 | 仪容整洁，个人卫生良好，不得留长发、蓄胡子、留长指甲。 | 4 | 个人卫生差，形象不佳，视情每次扣1-4分 |  |  |
| 3 | 举止端正，按标准姿势站岗或坐岗，不准前俯后仰、东倒西歪，吸烟、吃零食等。 | 4 | 行为举止不符合要求，视情每次扣1-4分 |  |  |
| 4 | 服务态度良好，精神饱满，礼貌执勤，文明服务，无有效投诉。 | 4 | 服务态度差，被病人或工作人员有效投诉，视情每次扣1-4分 |  |  |
| 5 | 工作积极主动，服从医院及管理处指挥，及时为甲方提供临时服务支援。 | 6 | 保安员在岗时间工作散漫。每发现一次扣1分，不服从医院及管理处指挥。扣6分 |  |  |
| 值勤纪律 | 6 | 按时上岗，不迟到早退，遵守交接班制度按时交接班。 | 5 | 不能按时上岗，造成岗位空缺五分钟以上，视情每次扣1-5分 |  |  |
| 7 | 坚守岗位，不擅离职守，不私自换岗、替岗。 | 5 | 无故离岗，串岗闲聊、在岗睡觉的，视情每次扣1-5分 |  |  |
| 8 | 认真值勤，不做与工作无关事项。 | 5 | 值勤期间玩手机、抽烟、看书报的，视情每次扣1-5分 |  |  |
| 9 | 待岗和值班时严禁饮酒。 | 5 | 酒后上岗或在工作中饮酒，视情每次扣1-5分 |  |  |
| 工作职责 | 10 | 维护医院安全秩序。及时发现并制止黄、赌、毒、非法集会、偷盗、聚众闹事、打架斗殴等违法犯罪行为。禁止携带危险品、易燃易爆物品进院。 | 8 | 未能及时发现和制止，导致医院安全存在安全隐患或发生安全事故，视情每次扣1-8分 |  |  |
| 11 | 保护生态环境。爱护医院绿化，及时发现并制止采摘花草、践踏绿地、刻画树木等行为。 | 5 | 未能及时发现和制止，导致医院生态环境和绿化遭受破坏，视情每次扣1-5分 |  |  |
| 12 | 维护医院的消防安全。及时发现制止有破坏医院消防设施及器材的行为。 | 8 | 未能及时发现和制止，导致医院安全存在消防隐患或发生火灾事件，视情每次扣1-8分 |  |  |
| 13 | 维护医院的交通秩序，指导车辆按规定路线行驶，确保交通顺畅。 | 5 | 未能及时疏导交通，导致医院交通秩序混乱，视情每次扣1-5分 |  |  |
| 14 | 维护医院停车场秩序，指挥车辆按规定区域及车位停放。 | 5 | 出现车辆乱停乱放，影响道路交通，根据情况轻重每次扣1-5分 |  |  |
| 15 | 保护医院建筑和公共设施。禁止损坏和拆卸医院建筑及各类设施(设备),不得在医院内进行涂写、刻画、张贴、攀爬等行为。 | 5 | 因导致医院公共设施人为损坏，视情每次扣1-5分 |  |  |
| 16 | 制止在院内擅自摆摊设点，兜售商品，散发宣传单、宣传物品等各种商业经营活动的行为。 | 5 | 未及时发现和制止本条中违规行为，视情每次扣1-5分 |  |  |
| 17 | 维护医院文明和谐秩序。禁止在院内躺卧、占道、赤膊等，禁止骑车、滑板、打陀螺、航模、舞枪弄棍、追逐、卜卦、算命等活动。 | 5 | 未及时发现和制止本条中违规行为，视情每次扣1-5分 |  |  |
| 队伍管理 | 18 | 做好日常工作资料及档案资料的收集、分类整理、归档管理等，按要求提交存档。 | 3 | 不能按时按要求做好档案资料的登记和收集工作等，视情每次扣1-3分 |  |  |
| 19 | 经常打扫岗位卫生，确保地面干净、墙壁无乱贴乱挂，天花板、门窗、风扇等物品无灰尘和蜘蛛网；岗位周围环境整洁；值班桌面整洁、无杂物。 | 3 | 发现岗位区域卫生差、墙壁乱贴乱挂、门窗风扇等有灰尘蜘蛛网，视情每次扣1-3分 |  |  |
| 20 | 抓好保安员的培训及学习，确保保安员能胜任本职工作，确保医院的各项管理要求能落到实处。 | 3 | 抽查保安员业务技能不熟，不懂操作使用各类防暴、消防器材等情况，视情每次扣1-3分 |  |  |
| 21 | 加强与客户单位联系沟通，了解各项工作要求，及时向客户单位报告安全隐患等。 | 3 | 对客户的要求不清楚或落实不到位，未及时向客户单位报告安全隐患，视情每次扣1-3分 |  |  |
| 总分 |  |  | 100 |  |  |  |

**七、项目商务要求：**

**1. 服务时间及地点**

1.1 服务期限：自合同签订后24个月。

1.2 服务地点：采购人指定地点。

**2.付款方式：**

2.1 服务费按月结算。

2.2 结算方式：服务费按月结算，经采购人服务考评合格，于每月10日前（如遇节假日顺延至第一个工作日）支付上月服务费，如中选人提供服务不足一个月时按日计算。中选人须在每月底开具正式税务发票原件交采购人，采购人在收到中选人发票的5个工作日内办理支付手续。因采购人使用的是财政资金，采购人在规定时间内向有关财政部门提出办理支付的手续即视为采购人已履行付款义务，因政府相关部门申请、审核、拨款等工作流程导致实际付款延迟的，采购人不须承担违约责任。