**用户需求书**

说明：

1.参加单位须对本项目为单位的服务内容进行整体响应，任何只对其中一部分服务内容进行的响应都被视为无效投标。

2.用户需求书中以“★”标明的条款为实质性条款，任何一条负偏离则导致投标无效。

3. 参加单位需持有省级公安机关核发的《保安服务许可证》。分公司投标的，必须由具有法人资格的总公司授权，并持有广州市公安局核发的《保安服务公司设立分公司备案证明》。

**一、服务内容**

对采购人范围内医疗秩序维护，治安防范，消防安全，人员、设备设施的安全保卫，消防监控中心值班及设施的巡查，院内道路交通秩序、停车场管理、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安全保卫任务，（包括医疗纠纷、弃婴处理、人员自杀、火警、突发事件等的处理,及配合公安机关做好民航院区周边的治安维护工作）等专业安保服务。

**二、服务地点**

本项目服务地点位于广东省第二人民医院民航院区(广州市白云区机场路290号)、机场急救中心（广州市白云国际机场空港南一路）

**三、服务期限**

本项目服务期限为：2021年1月1日至2022年12月31日，服务期共计二年。

**四、保安服务费用**

★1、参照广东省物价局、广东省公安厅《关于印发<广东省保安服务收费管理规定>的通知》（粤价[2001]187号）的相关规定，本次保安服务每人每月服务费用限价可根据本公司的具体情况自行报价，报价中应注明服务费用的明细分类。

2、服务费用支付标准：在合同期内，岗位增加的，根据采购人确认的实际提供时间和岗位数按《服务费用支付标准》约定岗位服务费用标准核算。增加固定岗位或增加固定保安人员时的服务费用：从保安人员按采购人要求到岗之日算起，按每人每服务费标准和实际时间计算。

**五、安保服务岗位设置和人员配置**

1.组织结构及人员配置：项目经理1人、班长2人。

2.保安员服务总数人员：23人（含项目经理，具体岗位由采购人安排）。

注：1、目前岗位执勤时间和保安人员的安排情况是根据现有岗位配置，如有岗位增、减、守卫时间的调整，则按下列方法计算保安人数。

1）按劳动法，每人每星期工作40小时；

2）每月按30天计算，每月有30/7个星期。

3.采购人保安服务需求岗位设置表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **工作时间** | **人员配置** | **岗位职责说明** |
| 1 | 正大门 | 24小时 | 4人 | 负责门岗、警务室、车辆管理等工作。 |
| 2 | 综合大楼 | 24小时 | 4人 | 负责综合楼治安、防火巡查及兼后门（东门）工作 |
| 3 | 急诊科（**特勤**） | 24小时 | 4人 | 负责门诊楼治安、防火巡查等工作 |
| 4 | 机场急救中心 | 24小时 | 4人 | 负责机场急救中心治安、防火巡查等工作 |
| 5 | 机动岗（**特勤**） | 24小时 | 4人 | 负责院区治安、防火巡查、突发事件、纠纷值守及车场管理工作。 |
| 6 | 小四合院 | 11小时 | 1.5人 | 07：00—18：00负责小四合院检验秩序及治安、防火巡查等工作 |
| 7 | 驻场经理 | 24小时 | 1.5人 | 负责岗位工作沟通、协调及各种突发事件。 |

4.人员配置说明

A、值班工作实行24小时轮班的岗位按不少于4人/岗配置。

B、特殊岗位人员配置数量以采购人核定确定人数为准。

**六、保安员的基本要求**

★1. 驻场经理：男性，身高：1.72cm以上，年龄20-50（含），退伍军人，无犯罪或不良行为记录，本科学历及以上，持有广东省人力资源和社会保障厅颁发的《安全保护人员》二级职业资格证书、《安全风险评估师》职业资格证书，有一年或以上大型综合性医院安防管理经验（退伍军人、警校毕业者优先，须提供相关证件验证），提供在本公司工作近一年的社保证明。

★2、特勤人员：身高1.72cm以上，年龄18-45（含）岁，无犯罪或不良行为记录，高中/中专或以上学历，持有公安部门颁发的《保安员证》；熟悉防暴器材使用，具有处突、维稳、反恐及制止违法行为的能力。

★3、监控值班人员：男性，18～50岁，身高：1.7米以上，无犯罪或不良行为记录，高中/中专或以上学历，持有公安部门颁发的《保安员证》、《建（构）筑物消防员》，熟悉消防、安防系统的基本原理、功能，熟练掌握操作服务。

★4、保安人员：男性，18～50岁，身高：1.7米以上，无犯罪或不良行为记，持有公安部门颁发的《保安员证》，熟悉安全制度及安全器材使用，疏导医疗、交通、治安秩序，处理意外事件及紧急事故。

5、人员基本条件（投标人应在中标后按照以下要求提供相关材料）

5.1政治思想觉悟高，爱岗敬业，口头表达能力好，遵纪守法、品行良好，无违法犯罪记录（经户籍派出所证明盖章），无违反计生政策规定。

5.2五官端正，视（裸）力1.0以上；身体健康，无传染病，无残疾，无明显疤痕或标记；体检合格（统一在省第二人民医院体检中心体检）。

5.3退役军人或警校毕业生优先录用，高中学历，复退军人可放宽到初中毕业。

5.4符合以上条件的人员材料必须送保卫科及相关部门审查确认（广东省第二人民医院保安人员录用表），录用表留在采购人保卫科建档存放。

**七、保安人员体能考核的标准**

1、单兵队列考核标准

1.1军人年姿：头要正，颈要直，挺胸收腹，两眼平视前方，下颌微收，两臂下垂，五指并拢，拇指贴在食指第二关节，中指贴在裤缝，精神面貌好。

1.2停止间转法：“两快一稳”，即转体快，靠脚快，站得稳。

1.3齐步与立定：向前摆将到作训服的第三、第四颗组扣之间，离身体约30厘米，不超过衣缝线，向后摆臂离身体约25厘米，步幅75厘米，步速112－16步／分钟。

1.4正步与立定：绷脚尖，小腿带动大脚，脚掌离地约25厘米，步幅75厘米，步速110－115步／分钟。

1.5跑步与立定：第一步“跃”出去，运臂时“前不露肘，后不露手，步幅85厘米，步速170－180步／分钟。

1.6敬礼：手指并拢，手腕与小臂平直，大臂抬到与肩半，手指与帽沿接缝处1－2厘米，取捷径一步到位。

2、军事体能测试标准：

2.1百米跑16秒以内

2.2俯卧撑30个以上

2.3爬楼20层楼5分钟内。

3、消防考核

3.1消防知识：熟悉拨打电话“119”的程序，能分清油火、气体火、固体物质火，懂得煤气露的处理方法，熟知大楼消防设施的位置。

3.2消防报警：会打报警电话会使用消防对讲机，用报警按钮报警。

3.3灭火器的使用：能正确使用灭火器灭火。

3.4消防水袋使用：会开阀门，能快速正确地按上水枪接合器，携水带不越线，在一分钟内完成，懂注意事项。

3.5．掌握琉散、救援、警戒要领

4、车辆指挥

4.1手臂动作标准

4.2两手有节奏

4.3姿势正确。

**八、上岗要求**

1.必须遵守医院的相关规章制度和管理规定。

2.按岗位要求着装统一，整齐，执勤时使用礼貌用语，做到文明执勤。

3.值班期间要认真负责，警惕性高，密切注意管辖区域内消防治安动态，及时掌握管辖区域内的情况。

4.值班期间要服从命令，听从指挥，不能聚众闲谈，看书报、睡觉、玩手机或做与工作无关的事情，夜间巡逻严禁坐而不巡，确保服务区域的安全。

5.各班次做好交接班工作，并填写有关值班记录。

6. 爱护医院的财物，节能工作不能松懈。

7. 热情主动地为医院工作人员及患者服务。

**九、突发事件和警卫任务的应急处理要求**

1．遇到突发事件，如：医疗纠纷、火警、抢劫、盗窃、破坏、群体性、自然灾害等事件，中标服务商公司各级保安员均无条件服从院区领导及保卫科的指挥、调度。保安员要敢于挺身而出，保护好医院工作人员和病患者的人身安全及院区财产安全。

2．有警卫任务时，中标人必须无条件接受医院保卫科的安排和人员的配置，而且严守秘密，不得外泄，必须做到该做的义不容辞地去做，不该问的不问，不该说的不说，若有违反要追究相关责任。

3．若发生医疗纠纷，中标服务商公司的保安员在接到电话时，必须带上DV和照相机在3－5分钟内赶到现场，协助相关科室做好保护医务人员的安全工作，在此过程，必须至少有1名班长到场。

**十、岗位职责**

1、项目经理职责

1.1负责采购人的安全事务包括日常的工作纪律检查和工作安排；

1.2负责各项组织培训，如消防、法律、法规、保安相关业务知识等；

1.3负责采购人区域内的消防定期安全检查，组织保安队员消防安全技能培训，学习治安、消防知识及防范措施；

1.4负责做好各种突发事件、群体事件的处理；并及时上报采购人保卫科；

1.5做好每周、每月、季度、年终的工作总结报告；各岗位每日巡查记录收汇，交到采购人保卫科备案；

1.6负责每半月组织保安人员召开安全例会，学习上级安全文件、会议精神，分析近期安全工作形势，汇报近期安全值班工作情况，对平时工作中存在的问题提出改进意见，布置下一阶段的安全工作。

2、保安人员职责

根据采购人治安、消防防范的要求，担负采购人的治安保卫、消防安全任务。执行门卫、治安巡逻、现金护送、重点部位的守护、重大疫情应急病区的警戒、看守，防止火灾事故及各类治安灾害事故的发生，维护采购人正常诊疗秩序及员工、家属、病人的生命财产安全。

2.1医疗区、办公区岗位职责

2.1.1熟知保安工作的性质、任务、职能，严格遵守医院及保卫科的各项规章制度和管理规定，时刻维护医院的良好形象。

2.1.2熟悉管辖范围楼宇的分布情况，维持人员密集场所（尤其是收费、取药窗口和电梯门前）的排队秩序，做好防盗、防骗的宣传工作。

2.1.3按时做好护送收费员交款工作。

2.1.4注意观察四周，发现需要帮助的对象时，应立即主动并热情的引导患者挂号及耐心解答者、家属的询问。

2.1.5劝止医疗区公共部分的吸烟行为，指引吸烟者到吸烟区。

2.1.6防止乞讨者、拾废品者、精神患者、推销、医托、医药代表、派发虚假医疗广告人员的进入医疗区内活动。

2.1.7禁止人员携带宠物进入门诊及及住院部。

2.1.8对喧哗吵闹的行为及躺在医疗区候诊椅上、疏散通道内睡觉的闲杂人员进行劝止。对在院区内吸烟人员进行劝止，引导吸烟人员到吸烟区吸烟。

2.1.9患者与医务人员发生纠纷时要及时赶到现场，了解事情起因，能自行处理的要及时处理，不能处理的要及时报告。

2.1.10每二小时进行一次治安、消防巡查，在固定签到点签到，并做好巡查登记，发现治安、消防隐患要及时上报。

2.1.11按时开、关公共部分的灯、空调及管辖区域的门。

2.1.12医务人员下班后，值班队员应查看各楼层诊室、收费室和办公室的门是否锁好，收费室内的设备是否齐全，发现问题及时通知相关科室，并做好记录。

2.1.13门诊白班当班队员负责二楼以上楼层的秩序；正常班处理门急诊突发事件，定岗队员不得无故离开自己岗位。

2.1.14当班队员执勤时如遇到水电、电梯故障和大面积的环境卫生问题时应及时上报总务部值班室。

2.1.15值班队员中午、傍晚应错开就餐，确保附近岗位或岗位有一名队员执勤，就餐前应告知监控室中心值班队员，就餐时间不得超过30分钟。

2.1.16按规定在指定岗位坐岗，坐岗时间（22：00—06：30），其余时间一律站岗或巡查。

2.1.17对进入医院办公区、医疗区的来访或办事人员，要文明执勤，并进行详细询问和登记。

2.1.18遇陌生人员携带大件物品出办公楼、医疗区时，应询问及检查清楚，携带物品人员的特征、时间、物品的特征数量等情况加以核实。

2.1.19办公区下班后，值班队员每天18：30分必须对各楼层进行仔细巡查；查看各办公室门是否锁好；登记办公室加班人员情况；是否还有闲杂人员逗留；关闭好各层楼的安全通道门，并于第二天早上办公区上班前打开所有安全通道门。

2.1.20、服从监控中心值班队员的工作调动，在接到突发事件、案情、火警的出警，2分钟内到达现场处理；

2.1.21认真完成医院领导交办的其他临时性工作。

2.2守护职责

2.2.1主要负责重点部位的守护任务；

2.2.2密切注视守护部位的情况，确保所守护财产的安全；

2.2.3认真做好防火、防盗、防破坏、防爆炸“四防”工作；

2.2.4严格遵守交接班制度，严禁擅自离开守护岗位；

2.2.5禁止无关人员进入守护区域。

2.3押款职责

2.3.1负责财务部门的现金护送任务；

2.3.2护送款时必须由两名队员共同护送，应出示保安公司并经保卫科认可发给的胸卡及其它相关证件；

2.3.3护送款前必须仔细观察护道周围的情况；

2.3.4押款人应在护款人之后约1.5米处分左右位置紧跟护送；

2.3.5如发行抢劫突发事件，应坚决勇敢与其斗争，保证生命财产安全。

2.4阻止医疗秩序

2.4.1阻止焚烧纸钱、摆设灵堂、摆放花圈、违规停尸、聚众滋事的发生；

2.4.2阻止院内寻衅滋事的发生；

2.4.3阻止非法携带易燃、易爆危险物品和管制器具进入；

2.4.4阻止侮辱、威胁、恐吓、故意伤害医务人员或者非法限制医务人员人身自由；

2.4.5阻止辖区内故意损毁或盗窃、抢夺公私财物；

2.4.6阻止倒卖医疗机构挂号凭证；

2.4.7阻止其他扰乱医疗机构正常秩序的行为。

2.5巡逻岗职责

2.5.1负责院内（医疗区、办公区、宿舍区）的巡逻，熟悉巡逻区域内的各类设施、物品，了解各区域的安全设施情况，做到腿勤、手勤、眼亮，对可疑情况及时发现、及时查明、及时处理、及时报告；

2.5.2保持高度警惕性，细心观察周围的事物和动态，对可疑情况和人员要立即予以询问、盘查，对现行违法犯罪要立即制止，并报保卫科和公安部门处理；

2.5.3检查重点部位的窗和门锁，发现问题及时处理；

2.5.4检查公共卫区域的电源线路（目视检查，禁止手动检查）和水管管道有无损坏，发现问题立即报告总务部值班室；

2.5.5巡逻中如有闻到异味，听到可疑响声，要立即查明情况并报告；

2.5.6责任区域内发生重大刑事案件、医疗纠纷、火灾、打架斗殴、跳楼、抢尸体等其它群体事件，应第一时间赶到现场，控制场面和维护现场秩序，并及时报告保卫科及公安部门，并协助公安部门做好善后处理；

2.5.7发现危险物品，要立即查明情况并作安全处理，同时报告保卫科；

2.5.8负责排查责任区的各类消防隐患，做好重点部位每日二小时一次防火巡查登记，发现火警、火灾立即组织扑救并迅速报消防控制中心；

2.5.9负责清查、驱赶责任区范围内的散发广告、医托、推销、捡拾垃圾等闲杂人员，严禁闲杂人员在院内游逛或过夜；对在院区内吸烟人员进行劝止，引导吸烟人员到吸烟区吸烟。

2.5.10维护管辖岗位的秩序，做好防盗防抢安全宣传工作；

2.5.11负责院内公共区域空调、照明灯具等的开关；

2.5.12服从监控中心值班队员的工作调动，在接到突发事件、案情、火警的出警，2分钟内到达现场处理；

2.5.13巡逻中闻到异味，听到可疑声响，要立即查明情况。

2.5.14指引机动车、非机动车（含自行车、电瓶车等）车辆停放至动车停放地点。禁止任何非机动车（自行车、电瓶车等）进入建筑物内停放及充电；禁止机动车、非机动车堵塞消防通道。

2.5.15认真完成医院领导交办的其他临时性工作。

2.6大门岗位职责

2.6.1维持本岗位区域内的秩序，不准有影响院容院貌的行为发生。

2.6.2注意观察来往人员，发现可疑人员要主动上前盘问或跟踪，并立即上报。

2.6.3对携带大件物品出门口的人员，要主动上前查问，有科室放行条的要做好验证（放行条上写的内容和数量与实际情况是否相符）和登记后才允许放行。

2.6.4发现新闻媒体进入医院拍照或采访，必须报经宣传科或分院领导同意方可进行拍照或采访。未经领导同意的，保安要阻止其进行采访活动。

2.6.5负责疏导大门前车辆出入院内，保证大门路段道路畅通；制止共享自行车进入院区。指引非机动车（含自行车、电瓶车等）车辆停放。

2.6.6禁止医托、派发医药宣传广告人员、收废品等闲杂人员进入。

2.6.7维持本岗位区域内的秩序，禁止在医院正门摆摊设点，对破坏医院形象和声誉的行为及时果断制止并立即上报。

2.6.8杜绝危险品进入医院、禁止携带宠物进入院区。

2.6.9劝阻病人，禁止穿病号服外出。

2.7监控中心岗位职责：

2.7.1负责对消防、安防设备的监视和运用，做好检查和操作等工作；

2.7.2、熟悉消防、安防系统的基本原理、功能，熟练掌握操作服务，协助维保单位进行维修保养，不得擅自拆卸、挪用或停用系统设备，保证系统正常运行；

2.7.3消防、安防控制室接到火警报告后要及时通知保安员和火警现场工作人员到现场进行查看，确认为真火警后，控制室工作人员必须严格按照《广东省第二人民医院灭火自救预案》要求进行操作；

2.7.4消防、安防控制室工作人员发现系统设备出现故障时，必须及时通知相关人员或维保单位进行维修，并作好登记；

2.7.5对消防、安防控制室设备及通讯器材等要进行经常性的检查，做好各系统功能试验，以确保消防、安防各系统运行状况良好；

2.7.6消防、安防控制室值班人员，要做到人到、心到、眼到，严密监视，及时发现可疑人员和一切违法犯罪活动并立即通知附近的值班保安员；

2.7.7为了确保治安与消防安全值班人员必须精神饱满，认真负责，不的擅离岗位，玩忽职守；

2.7.8除正常工作需要之外，值班人员不准随意拨弄安防监控和消防报警系统；

2.7.9严禁无关人员进入监控室。

2.7.10未经主保卫科的许可，不准向无关人员提供本系统的任何情况；

2.7.11严格执行交接班制度，值班人员交接班时应详细清楚，准确无误，同时应做好工作记录和交接班登记。

**十一、保安人员制度**

1、交接班制度

1.1按时交接班，接班人应提前十五分钟到达岗位。接班人员未到达前，当班人员不能提前离岗。

1.2交接班必须做到三清：本班情况清、交接的问题清、物品及器械清；三明：上班情况明、本班交接的事情明、物品和器械清点明。

1.3当班人员发现的问题要及时处理，不能移交给下班的事情要继续在岗处理完，接班人协助完成。

1.4交接时要做好记录并签名。

2、着装规定

2.1统一着装，要求举止文明、大方、得体，精神抖擞。

2.2在工作中，必须按规定穿着制服，佩带保安标志，带帽，腰带，系领带，穿皮鞋。

2.3不得外挂饰物，口袋内不宜装过多物品。

2.4禁止披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、戴歪帽、穿拖鞋或赤脚。

2.5除不宜或者不需要着装的情形外，在工作时间必须着保安制服。因私外出时应着便服。

2.6保安制服不准与便服混穿，不同季节的保安制服不准混穿。

3、形象规定

3.1经常注意检查和保持仪表整洁。

3.2不准留长发、染发、蓄胡子、留长指甲、戴首饰；头发不得露于帽檐外，帽檐下头发长不得超过1.5厘米；鼻毛不得露出鼻孔。

3.3做到精神振作、姿态良好、抬头挺胸；不准弯腰驼背、东倒西歪、前倾后靠、伸懒腰；不袖手、背手、叉腰或将手插入口袋中；执勤中不准吸烟、吃零食、不勾肩搭背；做到站如松、坐如钟、动如风。

3.4不准哼歌、吹口哨、玩手机、看书报。

3.5不得随地吐痰，乱丢杂物。

3.6不挖耳、扣鼻孔，不敲桌椅、跺脚或玩弄其他物品。

3.7做到“微笑服务”，待客友善、热诚，严格遵守医院规定的文明礼貌用语。

4、岗位纪律

4.1严格在法律规定的范围内开展保安服务工作，不准超越职责权限。

4.2严格履行岗位职责，不准做与保安服务无关的事情。

4.3不准刁难群众。

4.4不准脱岗、空岗、睡岗、擅自换岗，不准迟到、早退。

4.5遵守医院内部的各项规章制度，对医院内部的机密事项，不准随意打听、记录、传播。

4.6要爱护公物。

4.7有重要情况要妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、隐瞒不报。

4.8热情主动地为医院工作人员及患者服务。

5、保安人员培训

5.1岗前培训内容主要是熟悉医院的环境，包括：

5.1.1医院相关的规章制度。

5.1.2岗位职责和操作规程。

5.1.3消防知识培训（包括理论知识、水带接驳、灭火器使用）。

5.1.4院区各栋楼宇的位置及科室分布情况，各部分的功能及工作要求。

5.1.5岗位带班学习。

5.1.6礼仪礼貌用语的培训及岗位文明用语要求。

5.1.7应急事件的规范处理。

5.2、在岗培训

培训内容主要是熟悉医院的环境及岗位技能培训，包括：

5.2.1加强规章制度、岗位职责学习。每周至少一次，主要加强保安员对医院的规章制度及岗位职责的熟练程度训练，做好学习记录，保卫科进行不定期检查。

5.2.2加强保安业务知识学习，根据广州市保安协会编写的《广州市保安业务知识实用手册》的内容并结合医院的实际情况，学习各类应急预案处理流程，每周至少一次，做好学习记录，保卫科进行不定期检查。

5.2.3军事、体能训练每周至少两次，每次至少1.5小时。

5.2.4辨认在医院范围内小偷、医托、派发医药宣传广告等嫌疑人员的相片。

5.3、培训规定

5.3.1按计划、有步骤、有重点的进行培训。

5.3.2保安人员必须在试用期内学完培训内容，能够熟记各自岗位的职责及规程，能够熟悉医院与其它相关的有关规定，考核合格后方可上岗。

5.3.3保安须人员认真参加培训，填写《培训记录》，不参加或培训不认真的按有关规定处理。

5.3.4培训考核不合格的按辞退处理。

5.4、培训时间

5.4.1每周不少于3小时。

**十二、服务质量考评**

1、日常纪律

1.1当班时间仪表不端，当班值勤时没有穿保安制服、没有按规定佩带保安标志；每人次扣（0.5）分。

1.2值班执勤保安员打瞌睡、睡觉、打闹和聚众闲谈等，每一项次扣（2）分。手插衣裤袋、看书报、玩手机、做其他私事、吃零食、吸烟，每一项次扣（0.2）分。

1.3擅自离岗，串岗，经确认属实的，每人次扣（1）分。

1.4执勤期间粗暴无礼或者其行为有损医院整体形象被群众举报的，一次扣罚（1）分。

1.5巡逻队员不按照规定巡查并在巡更器上打点（或记录，含消防器巡查），而没有合理工作理由解释的，每次扣（0.2）分。

1.6岗位没有院区按照规定做好控烟工作，经确认属实的，每一项次扣（0.1）分。

1.7发现不安全隐患，不及时报告，或者处置不当的一次扣（5）分。给医院造成经济损失的，视情况加倍处罚。

1.8当班时间不进行巡逻检查，不做巡查记录，报警器报警后没有及时赶到警戒场所检查的，一次扣（1）分.

1.9不认真履行交接班手续，交接班记录不完整的,交、接班各扣（0.2）分

2、医疗区纪律

2.1维护本岗位区域内的秩序，发现有影响院容院貌的行为发生（公共场所躺着候诊椅上睡觉）没有进行劝阻的，劝阻不听的没有及时汇报和登记的，经确认属实的，每次扣（0.2）分。

2.2做到文明礼貌，热情服务，认真对待来院就诊、探访人员咨询工作。服务意识和态度差，说话或语气不和蔼。每一次扣（0.5）分。

2.3加强对医托的管理，未制止推销、传销、派发虚假医疗广告人员在管辖区内活动。每次（1）分。

2.4在乘搭电梯、交费排队高峰期，未做好疏导工作，每发现一次扣（0.5）分。

2.5发现可疑人、物未及时进行盘查、询问，造成医院财物丢失，每次扣（0.5）分。管辖范围内连续发生盗窃事件扣（5）分。

2.6未按规定时间开、关所管辖区域的照明灯、空调。每次（1）分

2.7在当班执岗中，发现患者家属或科室把物品阻塞消防通道按有关规定不及时上报。每次扣（0.5）分；

2.8限制他人人身自由、搜查他人身体或者侮辱、殴打他人；每次扣（5）分

2.9在接到突发事件、案情、火警的报警时，未在规定的时间内到达处理，每次扣（5）分

2.10收费室通知了押款，未及时直到或拖延时间较长，每次扣（1）分。未到场协助的，每次扣（2）分

2.11没及时完成领导布置的其它任务的每次扣（1）分，消极抵触不服从临时工作安排的每次扣（2）分，情节严重有明显顶撞的扣（3）分。

2.12不按规定在指定岗位坐岗，坐岗时间（23：00—6：30）。每次扣（0.5）分

2.13不按规定的时间内吃饭或吃饭时间过长，每次扣（0.5）分

2.14巡逻中发现各楼层消防器材和设备被移动，没有进行复位或报告，经确认属实的，每次扣（0.2）分。

2.15巡逻中发现消防设施上面有名片宣传单等，没有及时清理，经确认属实的，每次扣（0.2）分

3、门岗、巡罗岗纪律

3.1维护好大厅及两边候诊室的秩序，没有及时制止医托、派发医药宣传广告人员、各种推销、收购废品等闲杂人员在门口聚集或进入医院或制止无关人员携带危险品进入院内，每次扣（0.5）分。

3.2巡查队员每小时应对负责巡逻区进行两次巡查。并应做好记录，没做巡查记录。每次扣（0.5）分

3.3未认真做好交通指挥疏导工作，引导机动车、自行车正常行驶和停放，影响工作区正常秩序。每次扣（1）分

3.4在接到突发事件、案情、火警的报警时，未在规定的时间内到达处理，每次扣（5）分

3.5当班期间进宿舍办私事或私自为他人提供服务的，每次扣（1）分

3.6岗位上限制他人人身自由、搜查他人身体或者侮辱、殴打他人；每次扣（3）分

3.7在当班执岗中，对于发生的问题，按有关规定不及时上报的，每次扣（1）分；

3.8有突发事件发生时，没按突发事件应急预案处理。每次扣（5）分

3.9、未按规定时间及岗位(23:00---7:00) 坐岗者，每次扣（0.5）分

3.10不服从监控值班队员的调动，每次扣（1）分

3.11没有维护好大门的交通秩序，造成交通堵塞的，每次扣（1）分

4、中心监控室纪律

4.1熟悉中心监控室设备使用，密切注意监控画面的动态。发现可疑人员未及时通知巡逻队员进行盘查，每次扣（1）分。

4.2非监控室人员不得进入监控室，到监控室查看监控录像或调阅有关资料必须经保卫科科长同意后方可进入，未按规定执行的，每次扣（1）分

4.3监控室内设备、设施不得随意关闭或中断，出现故障立即报告，未按规定执行的，每次扣（1）分。

4.4对随意调整摄像头方位及角度，不得擅自改变视频系统设备，设施的位置，经查实每次扣（2）分。

4.5对随意向外界透露监控室录像位置，并在监控室外的场所议论监控资料内容，每次扣（0.5）分。

4.6严禁私自将监控室内资料带出，凡擅自复制、提供、传播视频信息，每次扣（5）分，造成严重后果的,给予开除处理；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

4.7未经上级领导签字同意值班人员私自删除监控资料。每次扣（5）分

4.8对监控过程中发现打架斗殴及盗窃、火灾等警情时，值班人员要迅速查明情况，按预定方案进行处置。未按规定执行的，每次扣（2）分

4.9加强对管辖范围内的监控，对明显盗窃事件或同一地区多发盗窃事件未发现，每次扣（2）分。

4.10必须保证监控室内电话畅通，严禁利用监控室电话闲聊，未按规定执行的，每次扣（0.5）分

4.11在监控室聊天、玩耍，使用监控电脑玩游戏或看电影，每次扣（2）分

4.12保持监控室内清洁、卫生、整齐，做到室内无积尘，每天交接班前必须将卫生打扫干净，未按规定执行的，每次扣（0.5）分

4.13值班人员个人需处理事务时必须经保卫科同意，并且在有人顶岗时方可离开。未按规定执行的，每次扣（1）分

4.14严格执行交接班制度，没认真做好交接班记录。每一次（0.5）分

5、管理人员纪律

5.1班队长查岗和检查内务，发现违纪行为不如实登记处理故意隐瞒经调查确认属实的（此项队员违纪不在扣分之内），每次扣（1）分。

5.2、遇到意外情况或突发性事件班、经理（队长）没有及时到现场处理，或没有及时向保卫科汇报经确认属实的，每次扣（5）分。

5.3出现无故打骂群众现象经调查确认属实的，每次扣（2）分。

5.4值班服务态度差，不文明引起投诉经调查确认属实的，每次扣（1）分。

5.5接到投诉未能及时报告保卫科，经调查确认属实的，每次扣（1）分。

5.6警务室值班没有做好报警记录，传达错误、不及时报告或隐瞒不报等（报假警、错警除外）经调查确认属实的，每次扣（3）分。

5.7新进人员没有在3天内将政审表、身份证复印件、无犯罪记录证明等资料报送保卫科审核，每人次扣（1）分。

5.8未能按照定额人员配备保安员上岗，经调查确认属实的，每人次扣（1）分。

6、加分细则

6.1保安人员工作认真负责，受到采购人单位相关部门、个人和外单位、群众表扬经调查确认属实的，除给予相关奖励外，每次加（2）分。

6.2保安人员应急处置得当，挽回人员生命和财产损失经调查确认属实的，除给予相关奖励外，每次加（5）分。

6.3中标人单位或个人提出的工作合理化建议实施后取得良好效果的，除给予相关奖励外，每项加（3）分。

**十三、服务质量监控**

1.中标人保安队伍应无条件接受采购人全体员工对其安全保卫工作善意的监督，只要违规现象事实确凿，统一交给采购人保卫科核实执行处理。

2. 保安服务质量考评表

| **项目** | **序号** | **考核内容** | **分值** | **扣分细则** | **得分** | **扣分原因** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 安全责任与纪律 | 1 | 中标人做好各种安全防范工作，保障采购人办公场所范围内工作人员人身安全。 | 15 | 因疏忽、大意或处理不当而引起采购人办公场所范围内有人员伤亡，一次扣10分，同时追究相关责任。 |  |  |
| 2 | 中标人做好各种安全防范工作，保障采购人办公场所范围内财物安全。 | 因疏忽、大意或处理不当而引起采购人办公场所有财物损失。一次扣5分。 |  |
| 3 | 严格按照采购人生产设备安全操作规程开展日常工作。 | 未按操作规程执行，造成医院设备设施的损毁，除照价赔偿外，一次扣5分。 |  |
| 4 | 自觉遵守采购人办公场所的各项规章制。 | 不遵守采购人办公场所的各项规章制度，一次扣2分 |  |
| 职业道德与诚信 | 5 | 中标人工作人员不得将采购人的业务发展情况和合作内容、形式等保密资料向任何第三方单位或个人泄露。 | 15 | 将保密资料泄露给任何第三方单位或个人。一次扣10分，甚至追究相关责任或法律责任。 |  |  |
| 6 | 中标人禁止偷窃采购人办公场所物品，禁止倒卖采购人物品。 | 偷窃采购人办公场所物品，一次扣10分。  发生未经采购人同意私自倒卖采购人物品，一次扣5分。 |  |
| 7 | 中标人接到投诉能及时、准确向采购人反映情况并解决问题。 | 1、故意隐瞒投诉，一次扣2分  2、接到投诉未能及时、准确向采购人反映情况，一次扣1分。 |  |
| 服务意识与态度 | 8 | 中标人服务人员上岗前必须经过严格的岗位培训。 | 20 | 1、安排无证人员上班。每安排一人扣2分  2、安排无岗前培训人员上班。扣1分 |  |
| 9 | 工作积极主动、及时、到位，服从保卫科指挥。 | 不服从保卫科指挥，一次扣3分 |  |
| 10 | 保安人员仪容整洁，精神饱满礼貌执勤，文明服务，无员工投诉。 | 1、服务态度差。一次扣1分  2、员工的有效投诉，每月不超过5次，超过5次，一次扣1分。 |  |  |
| 11 | 与采购人管理人员保持良好的沟通联系，及时解决工作中出现的问题。 | 出现问题无法处理时又不及时与采购人管理人员沟通联系，造成不及时解决问题或化解矛盾。每次扣1分 |  |
| 12 | 在当班岗位上不与他人聊天、玩手机、看报纸等。 | 在当班岗位上与他人聊天、玩手机、看报纸等发现一次，扣0.1分 |  |
| 13 | 保证固定岗位不空岗。 | 在固定岗位空岗2分钟或以上。发现一次扣1分 |  |
| 服务内容与要求 | 14 | 按要求落实队伍管理工作制度。 | 50 | 没按要求落实队伍管理工作制度。扣0.5分 |  |  |
| 15 | 保安人员的着装要整洁、严肃。 | 保安人员在岗期间着装不整洁、工作不严肃。发现一次扣5分 |  |
| 16 | 保安员遵守岗位管理工作纪律，有效履行岗位职责，维护医院安全与稳定。 | 保安员不遵守岗位管理工作纪律，按“扣分细则”里的内容进行扣罚 |  |
| 17 | 及时和果断处理院内发生的突发事件或紧急事件。 | 不及时和果断处理院内发生的突发事件或紧急事件，一次扣10分 |  |
| 18 | 及时和果断处理各岗位范围的治安及纠纷。 | 不及时和果断处理各岗位范围的治安及纠纷，一次扣1分 |  |
| 19 | 保证提供有较强管理能力的班、队长。 | 未能提供有较强管理能力的班、队长，扣5分。 |  |
| 20 | 保证保安队管理人员定期如实向采购人保卫部门汇报工作情况。 | 保安队管理人员未能定期如实向采购人保卫部门汇报工作情况。一次扣1分。 |  |
| 21 | 1、中标人在没有征得采购人保卫科领导同意的情况下，不得随意更换或辞退保安员。  2、更换保安员时，必须在采购人或中标人提交日算起两天内补充到位，同时提供个人资料。 | 1、未经保卫科领导同意的情况下，中标人随意更换或辞退保安员，每次（人）扣1分.  2、从提交日算起3天内未能补充保安员到位，同时无提供个人资料，每人次扣1分。 |  |
| 22 | 采购人因工作需要，确要安排保安加班，中标人立即安排人员到位并听从保卫科安排。 | 中标人未立即安排人员到位和不服从保卫科安排，每次扣2分。 |  |
| 23 | 安排加班人员人数及时按规定如实报保卫科确认。 | 不如实报保卫科确认，每次扣1分。 |  |
| 24 | 中标人及时上报工作总结。 | 中标人不及时上报工作总结。每次扣1分。 |  |  |
| 25 | 每月定期发放保安员工资及相关福利。逢休息日或法定节假日必须提前发放。 | 每月不准时发放保安员工资及相关福利，一次扣2分。 |  |
| 26 | 按合同要求设置保安岗位，并确保24小时人员在岗。 | 未按合同要求设置保安岗位或出现人员脱岗等情况，每人次扣2分。 |  |
| 加分情况 | | |  | 加分说明 |  |  |
| 总 分 | | | 100 |  |  |  |

3.奖罚措施

3.1招标人质量管理小组每月按广东省第二人民医院《保安服务质量考评表》的内容对中标人的服务质量进行考评，考评结果与保安服务费挂钩，具体考评标准如下：

（1）得分≥90分的，免扣；

（2）得分＜90分的，每少1分扣当月安保服务费的1%，最多可扣当月安保服务费的15%。

（3）得分＜75分的，招标人可给予中标人警告，中标人连续2个月得分＜75分的，招标人有权解除本合同，安保服务按评标结果中的顺序由下一中标候选人递补或另行对外招标。

3.2其它处罚内容

（1）中标人应保证按招标人的要求提供安保服务，且保证每月通过质量考评，若违反规定或没有按时签订合同的，按评标结果中的顺序由下一中标候选人递补。

（2）中标人所属保安员在执行任务中违纪、违法、不作为造成招标人发生严重后果，按每月考评扣罚相应的分值外，根据事件情节轻重，扣罚中标人5000～10000元。处罚金额在处罚月份的下月从月结服务费用中扣除。

**十四、总体要求**

1、中标人须设立24小时支援与服务电话，及时提供服务和处理有关事宜，保证本派驻点遇紧急情况需安保支援时，100%满足要求；

2．采购人对岗位设置具有决定权，遇到突发事件、重大疫情或紧急情况中标人派驻的人员必须服从采购人保卫科统一调度。采购人有权要求中标人更换不称职的秩序维护员，秩序维护员有下列情况之一的，中标单位必须在收到采购人书面通知2 日内予以更换，具体情况如下：

1）违反采购人有关管理规定被有效投诉两次以上（含两次）的；

2）工作失职给采购人造成损失的；

3）工作期间聚众闲谈、睡觉或干工作无关的事项，影响恶劣的；

4）因其他原因违法犯罪被处罚的。

★3．参加单位应具备《保安服务许可证》、《安全技术防范系统设计、施工、维修资格证书》等相关资质，消防值守从业人员应持有《建（构）筑物消防员》证。

4. 参加单位近三年内未被公安机关行政处罚。并提供证明材料。

5. 中标人连续四年获得“重合同守信用企业”。

6. 参加单位获得AAA级劳动关系和谐企业证书。

7. 参加单位在该行业协会被评为先进及表彰。

8. 参加单位对所录用的保安人员需经采购人保卫科严格政审，保证所录用的保安人员没有违法犯罪记录，热爱保安事业，健康状况良好、无精神病史，录用登记表交采购人保卫科存案。

9．参加单位须根据《广东省保安服务管理条例实施细则》实施管理，并按要求自备制服（结合采购人情况定制制服）、对讲机、电筒等。首次交接时，采购人可将现有装备移交给中标人使用，中标人应对移交装备进行维护和保养，确保装备完好率，如发生损坏、丢失，由中标人负责赔偿。

10．中标人对其人员实行准军事化管理，每周不少于3小时的业务培训和素质教育，做好培训记录，相关业务培训所发生的费用由中标人负责。因管理不善，保安员内部所发生的一切问题，全部责任由中标人承担。

11．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。

12．如参加单位工有监守自盗行为，一经发现核实，按财产损失价值5倍处罚中标人，中标人须开除当事员工。如发生火灾、治安、交通、刑事等事故，经核实，是因中标人管理疏忽、玩忽职守、处理不当所造成的，按事故责任进行赔偿。必要时追诉中标人的刑事责任。

13．参加单位要根据采购人确认的人数足额配置保安人员。对于不能配足90%人数一个月内经采购人同意免于处罚，超出一个月后少安排一名保安员的，采购人有权对中标人扣除一名保安员50%的中标价格，依此类推。

14．参加单位应根据确认后的岗位人数编制每周保安的出勤表，并于每周最后一个工作日前提交下周出勤表给采购人审核，经采购人审核后的出勤表，中标人不得随意更换。

15. 参加单位自动提出更换保安人员的，由中标人提交书面申请并写明原因上交采购人，未经采购人保卫科书面同意，中标人不准随意更换或辞退保安员，若中标人私自更换或辞退保安员，对保安员所造成的一切损失或对采购人所造成的声誉及经济等一切损失，中标人要承担全部责任，甚至法律责任，并直接在保安服务费中扣除相应的损失费用。

16. 参加单位未按服务项目要求完成或完成不彻底，采购人有权减扣合同应付款，经采购人书面要求中标人在规定时间内，仍未能整改好，次数超过2次时，采购人有权终止合同，且由此造成的一切后果由中标人承担。

17. 参加单位必须遵守《劳动法》的规定，合理支付保安员劳动报酬，详细列明保安服务费中保安员每人每月的支付金额及费用比例，其中必须按照劳动法的相关规定为保安员购买广州市社保和住房公积金（五险一金），同时，必须合理安排保安员休息时间，不得疲劳上岗。

**十五、服务要求**

1、采购人确定值勤岗位及要求后，由参加单位根据采购人提供的岗位职责进行完善，报采购人保卫科批准后组织实施。参加单位全天候24小时对采购人各区域进行治安巡查、消防监控及参与突发事件的处理（主要为采购人范围内火灾的发现、报警、初起火灾的救援、治安突发、群体性、重大疫情应急病区的警戒及看守、自然灾害等事件）。

2、维护采购人的正常医疗秩序，保障采购人内所有人员的人身和财产安全，保护采购人的设施和设备及各类财产不受损失，预防各类政治、刑事案件、治安事件和火灾事故的发生。

3、配合公安机关、采购人保卫科做好信息的收集工作，防止各类敌对势力的破坏和渗透，对发现的可疑情况和线索应及时向采购人保卫科报告。

4、负责采购人财务收费款及重要物资押送途中的安全，确保不发生任何事故。

5、组织人员对院内安全存在的隐患进行排查，及时报告不安全因素，并配合采购人保卫科进行整改。

6、参加单位全体保安员均为义务消防员，中标人应对保安员进行岗前培训，特别是消防技能的培训，使保安员具有一定的业务素质，监控室值班人员应按消防法规要求持证上岗。

7、参加单位全体保安员均为应急救援队员，中标人应对保安员进行培训，特别是快速反应应急救援培训，当发生火灾、恶性治安案件、重大疫情应急病区的警戒及其它自燃灾害突发事件时，接通知后3分钟内须有保安员赶到现场掌控局面，5—10分钟之内须派出足够人手参加救援。

8、参加单位应建立完善各项应急救援方案（火警、爆炸、投毒、群体性事件、其它破坏、盗窃、电梯困人解救等），并根据突发治安事件的规模和严重程度、事发时间（白天和夜间）制定大、中、小型突发治安事件应急保卫小组的组织方式或应急预案启动方法、处理流程等并按要求进行演练，确保各类突发事件得到快速、妥善处理。

9、参加单位应建立完善的管理制度。包括保安队管理制度、接报警制度、重要人员及重要目标警卫制度、门卫值班制度、治安视频监控管理制度、消防管理制度、车辆管理制度、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、 宿舍管理制度、会议制度、安全汇报制度，并向采购人保卫科提供一份详细年度计划。

10、参加单位应按要求派出经培训合格的专人在安防监控室实行24小时值班，严密监控，发现情况立即报告和处理并做好登记，本岗位人员不得随意更换。

11、参加单位每周把采购人所发生的一些重要情况如实以书面形式汇报到采购人保卫科，每周、每月、季度、年终分别做好事件记录及总结，并交到采购人保卫科备案。

12、具体岗位设置由采购人最后确定。岗位一经确定，中标人应按时按量安排保安完成任务，不得随意减少岗位，因服务改造和岗位调整，采购人可根据岗位实际需要在允许的范围内增减保安员数量，每个保安员增减的承包年费用按中标总价除以中标时所报保安员总人数的平均价计算。其他临时性任务，中标人应根据采购人保卫科需要派人完成，采购人不再另行支付费用。

**十六、其他事项**

1．中标单位应按照国家法律法规，负责为员工缴纳社保部门规定应缴的养老、医疗、失业、工伤、生育等社会保险项目费用、以及法律法规要求企业必须为员工办理的其它费用（如住房公积金等），中标单位聘用人员的工资待遇不能低于当地政府的最低工资待遇标准，若因中标单位不为员工购买社会保险等原因引起员工劳资纠纷，所有责任由中标单位负责。如国家缴费标准出现变化时，自变化之日起调整该项目费用，调整费用由中标单位负责。

2．中标人不得将委托管理项目转包给第三方管理，不允许分包或转包管理责任和管理事宜。

3．采购人如有重要检查、重要嘉宾参观以及其它重要活动时提前通知，中标人应根据采购人保卫科要求加强保安服务。（需要提供承诺函）

★4．采购人协助中标人对保安员进行工作所需疾病预防知识的培训和服务指导。

5．采购人为中标人提供保安部办公场所，保安员宿舍10张床位（水电费由中标人承担），保安员自行解决饮食及生活用品。

6．中标人对驻守的保安人员调整，需提前五天通知采购人保卫科，若未征得采购人同意，随意调动派驻在采购人的保安人员，按当月服务费0.5%扣罚。

★7.中标人所雇用的保安员基本工资（不包括员工社保、医保、福利以及加班工资等）不能低于广州市规定的最低工资标准。中标人必须承诺不能发生拖欠员工工资的问题，一经发现，采购人有权解除合同。（需要提供承诺函）

★8. 参加单位需持有省级公安机关核发的《保安服务许可证》。

**十七、履约保证金**

1. 履约保证金缴纳人：本项目中标人

2. 金额：合同服务费总金额的3%

3. 缴交时间：中标人与采购人签约前十个工作日内。

4. 缴纳方式：由采购人另行通知。

5. 退还政策：

合同期满且能完成下期合同正常交接之后，采购人一次性无息返还给中标人；合同期间如履约保证金有部分款项被扣除，中标人须在5个工作日内将扣除的部分补齐以保证履约保证金的完整性。

6.履约保证金的没收及扣减：

6.1未满二年经营期限，中标人自行终止合同执行的，没收剩余的履约保证金；

6.2在二年经营期限内，中标人将此项目转包给其它独立法人、组织或个人的，采购人将没收其全部履约保证金；

6.3在二年经营期限内，采购人在任何时候都有权利对安保服务经营管理进行突击检查，若发现以下情况之一，有权利从履约保证金中以罚金形式扣除人民币5000元，作为处罚措施；如果事故造成的经济损失大于人民币5000元的，则按实际经济损失从履约保证金中以罚金形式扣除。

a、中标人未执行在投标文件中对于安保服务的范围、方法及要求方面的承诺。

b、中标人未严格执行投标文件中的服务方案、成本控制方案、管理制度，存在重大偏差的。

c、中标人在经营管理中有重大失误的。

d、本合同在解除或终止时，中标人不按合同约定与采购人办理有关的退场交接手续。

6.4本合同在解除或终止时，中标人在办理退场交接手续时，必须保证稳定安全交接，到期后拒不离场产生骚乱的，采购人有权没收其剩余的全部履约保证金，造成采购人经济或声誉损失的，除扣履约保证金外，保留追究法律责任。

6.5由于中标人经营管理不当而造成经济损失的，采购人有权扣减履约保证金，扣减金额不得少于事故造成的经济损失；未造成经济损失的，按质量考评制度中的条款进行处罚。