杭州市政府采购项目

采购需求

采购单位：杭州市老年病医院

项目名称：保安服务采购项目

编制单位：杭州市老年病医院

**采购需求内容**

**一、项目概述**

1、杭州市老年病医院所辖区域的保安服务。

2、服务期1年；具体起始时间由采购人确定。

3、根据医院保安的要求，中标人应为本项目承包区域内各项服务工作配备足够人员，且每天白班：07:00-15:00保安岗数不少于31岗，中班：15:00-23:00保安岗数不少于18岗，夜班：23:00-07:00保安岗数不少于11岗。为了统一报价标准，本次招标各投标人报价全天不得低于60个岗位数。

同时根据医院在不同阶段实际运行特点，会对保安岗位数有不同要求，中标人应根据医院实际情况增减保安岗数，须无条件满足医院要求，费用应根据实际使用岗位数进行结算。下表为我院预估最低需求：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 岗位数量 | 岗位工时 |
| 1 | 保安人员岗位 | 37.5 | 7D\*24H |
| 2 | 特保岗位 | 11.5 | 7D\*24H |
| 3 | 消控保安中心岗位 | 6 | 7D\*24H |
| 4 | 班长岗 | 4 | 7D\*24H |
| 5 | 项目经理岗 | 1 | 6D\*8H |

**二、服务范围和内容**

1、服务范围

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 需求  类别 | 需求内容 | 需求明细 | 需求标准 |
| 1 | **人员素质要求** | **项目经理** | 从业经验、管理经验、业务能力、工作责任心 | 年龄45周岁以下，具有本科及以上学历，相关工作5年及以上、相关管理主管工作5年及以上、具有高级保安师资格证 |
| **普通保安人员** | 学历、年龄、身体状况、工作经验、持证 | 3年及以上医院工作经验、高中及以上文化水平、平均身高1.70米及以上、平均年龄22-40周岁，无不良嗜好，无犯罪记录。 |
| **特保队员** | 学历、年龄、身体状况、持证 | 具备部队退役或公安机关工作经历、高中及以上文化水平、持证上岗、男平均身高1.75米及以上、女平均身高1.70米及以上、平均年龄20-35周岁，身体健康，无犯罪记录。 |
| **消监控值班员** | 学历、年龄、身体状况、工作经验、持证 | 平均45周岁以下，队员具有专科及以上学历，具备相关证件，2年以上工作经验 |
| 2 | **门岗保卫工作** | **急诊岗** | （1）维护治安秩序，严格执行岗位职责。协助落实急诊区域人员进出的管控措施，及时制止、调解各类治安纠纷。  （2）严格执行抢救室管理制度，不定时的劝离抢救室多余探视家属。  （3）空余时间，引导患者就诊。对无理取闹者，经劝说无效，要及时报警并汇报。  （4）认真做好治安、消防安全工作，增强消防意识，发现隐患及时处理并汇报，时刻保持高度警惕，严防安全事故。 | |
| **门诊岗** | 1. 协助落实对医院门诊人员进出的管控措施。 2. 特别是在挂号收费处、抽血化验、输液处、放射候诊处等重点区域要加强巡查、维护秩序，提醒就诊患者保管好随身物品，保证门诊楼治安安全。   （3）对医托、号贩子、散发广告者、推销产品者及其他闲散人员要加强管理，予以警告、拦截、驱逐，维护好就诊区域良好的治安环境。  （4）医务人员下班后，负责检查各诊室门窗关闭情况以及门诊楼电视、路灯开关，注意节约用电用水。 | |
| **监护室岗** | （1）维护治安秩序，严格执行监护室门卫制度，协助落实监护室区域人员进出的措施管控。  （2）探视前5分钟，到门口文明引导告知家属，探视期间，控制好家属探视的人数与时间。  （3）维护岗位区域的治安安全，及时制止、调解各类治安纠纷。对无理取闹者，经劝说无效，及时报警并汇报。  （4）医护人员叫家属拿来的物件，及时交给医护人员，不能让家属入内。  （5）认真做好治安、消防安全工作，增强消防意识，发现消防隐患，及时处理并汇报，保持高度警惕，严防安全事故。 | |
| **手术室岗** | （1）维护治安秩序，严格执行手术室门卫职责，协助落实手术室区域人员进出的管控措施。  （2）文明引导家属去谈话室或等待室等候，不准大声喧哗，保持大厅安静、通畅。医护人员叫家属拿来的物件，及时交给医护人员，不能让家属入内。  （3）维护岗位区域的治安安全，及时制止、调解各类治安纠纷，对无理取闹者，经劝说无效，及时报警并汇报。  （4）认真做好治安、消防安全工作，增强消防意识，发现消防隐患及时处理并汇报，保持高度警惕，严防安全事故。 | |
| **非机动车车库岗** | （1）维护治安秩序，严格执行岗位制度。车辆管理人员必须认真负责，车辆停放要有秩序、整齐排列。对无医院停车牌的车辆，要及时劝离阻止车辆入内停放，并告知院外停放点。  （2）保持高度警惕，注意防盗、防破坏、防止车辆刮擦等现象，发现异常情况及时处理并汇报，预防和制止一切违法行为。  （3）不定时巡查充电情况，若发现有短路、冒烟等异常情况，立即关闭充电源总闸，当即处理并汇报。若发现电瓶车着火，立即关闭充电源总闸，迅速取就近灭火器材灭火，同时拨打电话医院消控中心电话报警。  （4）消防设施前面与通道处禁止摆放任何物品，禁止停放一切车辆。认真做好治安、消防安全工作，增强消防意识，发现消防隐患及时处理并汇报，保持高度警惕，严防安全事故。 | |
| **机动车车库岗** | （1）维护治安秩序，严格执行岗位制度。车辆管理人员必须认真负责，车辆停放要有秩序、整齐排列。对无医院停车牌的车辆停入医院专用停车区域，要及时劝离阻止车辆入内停放，并告知院外其他停放点。  （2）保持高度警惕，注意防盗、防破坏、防止车辆刮擦等现象，发现异常情况及时处理并汇报，预防和制止一切违法行为。  （3）维护新能源车停车位的车辆停放、充电秩序。不定时巡查充电情况，若发现有短路、冒烟等异常情况，立即关闭充电源总闸，当即处理并汇报。若发现着火，立即关闭充电源总闸，迅速取就近灭火器材灭火，同时拨打医院消控中心电话报警。  （4）消防设施前面与通道处禁止摆放任何物品，禁止停放一切车辆。认真做好治安、消防安全工作，增强消防意识，发现消防隐患及时处理并汇报，保持高度警惕，严防安全事故。 | |
|  |  | **特保岗** | （1）维护治安秩序，严格执行并遵守各岗位的制度，协助落实相关管控措施。  （2）熟悉部门的各个岗位，能够胜任各个岗位的工作，遵守各岗位的职责。  （3）认真做好治安、消防安全巡查工作，增强消防治安处突意识，发现消防隐患及时处理并汇报，保持高度警惕，熟悉各个突发事件处置流程，一有突发事件按照预案全力处置。 | |
|  |  | **消监控岗** | 1. 严格执行并遵守岗位的制度，保证24小时消控中心有人值守。 2. 熟悉消控中心各种设备的操作流程，以及相关的应急处置流程，认真做好值守、处置各类警情，保持高度警惕。 3. 加强治安消防意识，发现隐患及时处理并汇报，严防各类事故的发生。 | |
|  |  | **住院部岗** | （1）全天24小时值勤，按照医院的规定，协助落实对医院住院部人员进出的管控措施、做好安全巡查，维护好住院部秩序。  （2）发现可疑人员，及时予以盘问；对推销产品、发放广告等人员要进行拦截，并予以警告。  （3）加强对病房勤务人员、陪护人员的安全管理，严格执行凭证出入制度。  （4）对携带出住院楼的物品，进行严格查验，凭出门证放行。  （5）协助病房处理好突发事件，完成上级赋予的临时任务。 | |
|  |  | **医院进入口管控岗** | 1. 全天24小时值勤，按照医院的规定，协助落实对医院进出人员及车辆的管理、引导，维护好进出秩序。 2. 加强文明执勤意识，发生纠纷及矛盾要及时上报，严禁发生肢体接触和有理投诉的发生。 | |

2、岗位数量要求

（1）项目经理岗位数量：1个

（2）班长岗位数量：4个

（3）普保（保安人员）岗位数量： 37.5 个

（4）特保岗位数量： 11.5 个

（5）消控保安中心岗位数量： 6 个

3、未列入的且为正常保安工作以及因传染性疾病或其他突发性事件造成的保安工作岗位人员增派，均包括在本次采购范围内，中标人不得因此拒绝提供保安服务（保安人员所需配备的服装和装备等所需费用全部包括在投标报价中）。

**三、具体服务要求**

1、保安人员素质要求

（1）保安从业人员应知法，懂法，守法，依法办事，必须严格遵守保安从业规范，模范遵守医院安全管理规定。

（2）项目经理应具备有较高的政治思想素养和业务水平，有较强的组织协调能力，年龄45周岁以下，具有本科及以上学历，具有相关工作5年及以上、相关管理主管工作5年及以上，具有高级保安师资格证，受过专门的保安业务培训，须加强对保安业务的管理，确保保安在院内无违规事件发生。

（3）保安班长人具有类似工作经验，能承上启下、协调员工、能带教新进院保安人员。

（4）保安人员个人素质条件：3年以上医院工作经验、高中及以上文化水平、平均身高1.70米及以上、平均年龄22-40周岁，无不良嗜好，无犯罪记录。退伍军人为佳。

（5）特保人员素质条件：具备部队退役或公安机关工作经历、高中及以上文化水平、持证上岗、男平均身高1.75米及以上、女平均身高1.70米及以上、平均年龄20-35周岁，身体健康，没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，体貌端正，没有犯罪记录，录用时须经采购人同意。

（6）所聘用的保安人员有吃苦耐劳的精神和高度的责任感，受过专门岗前培训，熟知院方的管理规定，严格履行岗位职责，善于发现各类问题，具备一定的管理经验和处理突发事件能力。

2、服务要求

（1）治安管理：发现和排除各种不安全因素，及时处置各种违法犯罪行为；听从班长工作安排与指挥调度，善于发现、分析处理各种事故隐患和突发事件；配合医院保卫部和相关科室处理各类纠纷和治安案件，配合医院对违规事件的调查，协助公安机关对案件的排查。

（2）门卫管理：严格人员、车辆、物资进出管理；按时立岗，礼貌待人，树立良好的窗口形象；对携物出门实行出门证验审制度，防止财物流失；与各岗卫互通信息；及时发现并阻止身穿病号服或手戴住院腕带的病人走出院区；值班室无闲杂人员滞留，保持室内外环境整洁卫生，门前卫生三包；完成医院交办的其他事项。

（3）车辆管理：加强医院大门的管理，及时与门卫联系，掌握车辆的进入数量，控制好车辆进出，安全有序的指挥车辆的停放，严禁非120车辆停在120车泊位，确保120、119通道和院内登高路面畅通。

（4）区域守护：熟悉守护区域的情况特点，定点守卫与区域巡查相结合；掌握消防栓、灭火器等安全设施的位置、性能和使用方法；听从班长工作安排与指挥调度，及时处置突发事件；维护责任区域公共秩序，发现可疑人员主动盘问，严格禁止乞讨者进入院内；发现违规行为，大胆管理，主动干预，禁止医托、医闹在院内扰乱正常诊疗秩序。发现异常及安全隐患，立即采取措施并报告，制止暴力事件，有效处置各种违法犯罪行为；保持岗亭卫生整洁，无闲杂人员滞留。

（5）机动巡逻：根据不同情况，灵活执行相应的巡逻方案；加强对重点区域、要害部位的安全巡查，巡更采点不流于形式，并与监控室保持联动；协助各岗位开展医院秩序维护和交通秩序管理工作；开展安全防范；如实记录汇报巡逻记录。

（6）消防管理：每日巡查过程中检查记录院内公共部位的消防设施，确保完好。协助医院做好室外设施的日常维护；建立托管消防器材的台帐记录，定期检查器材完好程度和有效期限；经常性开展消防业务培训，制定完善的预案并演练，使每一个保安人员能胜任医院义务消防员的角色；发现有人擅自动用消防设施的，应及时制止并报告；发现火灾隐患，立即报告医院保卫部并设法消除；发生火警，能冷静处置，按预案进行火灾报警、人员疏散、组织扑救、抢救物资等工作。消控岗位人员必须具备《消防控制室人员培训合格证》。

（7）政治保卫：医院重大活动的安全警戒与秩序保障；配合做好重大事件的政治保卫工作。

（8）突发事件处理：医院突发事件处置、灾害预防、火灾扑救，发现和制止医院暴力事件，随时准备提供紧急救助。

（9）安全教育：医院内部安全隐患检查、排除及上报；违规纠正；有针对性地开展安全教育和提示。

（10）临时替换人员到岗要求：保安人员工作不到位，采购人予以辞退后，替换保安人员须保证在2-3个工作日内上岗。

（11）其他应由保安人员完成的职责。

3、消控室保安人员须持有符合应急管理部要求的证书，并持证上岗。

**四、其他说明**

1、中标人配置项目相关人员的装备（包括对讲装置、必备的安全护卫器械及设备维修费用等）--保安装备配备表。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **装备名称** | **数量** | **单位** |
| 1 | 对讲机，其中8部具有GPS定位功能  （配备耳机、备用电板） | 30 | 部 |
| 2 | 警用手电筒 | 30 | 只 |
| 3 | 盾牌 | 10 | 个 |
| 4 | 钢叉 | 10 | 根 |
| 5 | 防刺服 | 15 | 套 |
| 6 | 防刺手套 | 30 | 双 |
| 7 | 钢盔 | 20 | 顶 |
| 8 | 橡胶棒 | 30 | 根 |
| 9 | 七件套武装腰带 | 60 | 套 |
| 10 | 警用催泪喷射器 | 30 | 瓶 |
| 11 | 警用雨衣 | 60 | 件 |
| 12 | 警用雨鞋 | 60 | 双 |
| 13 | 执法记录仪 | 30 | 台 |

注：上述装备仅为基本要求，服务期内最终按实际投入保安人员数量配置。

2、中标人自行负责桌椅等办公家私和员工更衣柜。

3、中标人的各岗位员工要统一服装，并由中标人负责其员工工服配备和洗涤。

4、中标人有岗前培训机构，100%经过岗前培训合格才上岗，根据对应岗位工作内容要求，上岗前必须取得《保安资格证》、《建（构）筑物消防员》等相关证件。

5、未经医院同意，中标人不得在合同期限内将本项目的管理权分包。

6、根据新建医院在不同阶段对保安人员岗位数有不同要求，应根据医院实际情况增减人员，中标人须无条件满足医院要求，费用根据实际使用岗位数进行结算。

7、医院将对中标人推荐的项目经理、班长等管理人员人选组织面试，面试合格后方能上岗。若不能通过医院面试，中标人须承诺另行推荐，直至医采购人认为合格为止。

8、中标人须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目服务，以保证整个服务系统安全、高效、有序和有计划地运转。

9、中标人有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

10、中标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。如因中标人原因造成第三方损失的或在服务过程中中标人与从业人员发生任何劳动纠纷的，一切责任及费用由中标人全部负责。

11、全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因医院需求产生合同外的临时性加班（含节假日加班），费用为30元/小时。

12、全部服务人员入院服务时都必须体检，并且合格的才能上岗（费用由中标人负责）。

13、投标人所有费用均包含在投标报价中。采购人不接受投标人任何因遗漏报价而发生的费用追加，因投标人违反《劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由投标人承担。

14、中标人须认真履行职责，严格按服务协议中的质量保证体系做好院内的承包服务工作。确保在岗在位，各尽其职，保证符合各项服务基本频次要求和各项质量标准。

15、医院将对中标人的人员在岗情况进行不定期抽查，每发现一例缺岗，将在结算费用中扣除1000元/岗位。

17、中标人所派人员流动性不得过大，每年流动率不得高于35%，保证人员稳定。

18、医院要求增加或减少一个岗位，中标人应根据医院实际情况增减保安岗数，须无条件满足医院要求，费用应根据实际使用岗位数进行结算（采购人报经财政批准增加费用）。请投标人按岗位种类报价。

19、中标人应严格按照医院相关要求，做好消防、维稳、保安、应急处置、综合治理等安全工作，确保医院安全稳定。

20、针对医疗机构项目提供保安管理服务理念、组织架构及管理制度情况：包括服务管理运作流程规划、服务理念、服务工作的组织、服务质量目标和质量控制措施等;建立和完善档案管理制度等，体现标准化服务;建立考核机制；建立激励机制；建立监督机制；建立自我约束机制；建立及时处理机制；有保安服务标准，且与服务对象和环境相适应的。

21、突发特殊情况下的应急保障预案，针对服务单位突发性事件（自然灾害、临时任务等），投标人应急人员配备及应急响应时间等情况的应对能力：有应对突发事件（包括发生暴雨等灾害性天气及其他突发事件）时的应急预案；有针对抗台、抗震等恶劣天气导致的特殊情况紧急处置预案，且合理可行的；有应对群体性事件、暴恐事件等类型的应急预案，且合理可行的；有应对重大活动或重要接待任务等类型的应急预案，且合理可行的；有针对防盗、防火的安全防范巡查方案，且合理可行的；若遇突发事件，增援人员需30分钟内到达现场方案。

22、针对自然灾害、突发疫情、临时任务、群体事件四类突发事件经常性组织演练情况（请至少提供两种类型以上的应急处置演练和消防、反恐专业化培训方案的文字和照片）。

23、投标人针对本项目保安人员安排：具备整个服务团队从业能力的培训教育方案，且贴合实际需求的；提供切实可行的每月不少于一次的培训计划；有专门的培训师资部门。

24、投标人获得的有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系。

25、具备与本项目同类型的年度保安服务业绩。

26、▲法律法规和政策文件要求必须持证上岗的岗位，所派人员必须满足相关规定，持证上岗。

**▲五、每个保安人员的工资不得低于杭州市最低工资标准。投标人在投标报价中承诺的服务期内拟派本项目所有人员的最低月工资（包含社保以及各项福利）标准不得以报价优惠为理由而降低人员的工资待遇。**

**六、验收标准**

1、采购人对中标人按考核制度每月进行考核：

（1）用工岗位数：实际用工岗位数量少于最低要求岗位数量，并且不能满足采购人需求，每缺少 1岗，扣除每1岗1000元；

（2）员工满意度每两个季度考核一次，分数在88分-95分，不奖不罚。低于88分的，每低于1分扣5000元（详情见需求附件2《员工保安满意度调查表》）；

（3）中层干部满意度两个季度考核一次，分数在90分-95分每，不奖不罚。低于90分的，每低于1分扣5000元（详情见需求附件3《中层干部保安满意度调查表》）；

（4）月度质量考核分数在86分～90分视为合格，不奖不罚；低于86分的，每低于1分扣2000元；分数在76分以下的，一次性扣除服务费用20000元，并予以书面警告一次，全年出现三次警告，一律终止合同，中标人承担违约责任的赔偿。

（5）采购人日常检查中提出的改进要求，以书面整改通知书为准，逾期不整改，每次扣款1000元。

（6）因保安服务引起的有效投诉，扣1000元/例。

（7）因保安员不按规范操作所造成的药品、物品损坏，经查实，根据实际情况，酌情赔偿。

（8）因保安服务引起的医疗纠纷及事故，每发生1起，扣除保安服务费10000元/起，并承担相应赔偿责任。

（9）重大活动、检查、突发事件配合工作：因中标人原因对采购人造成较大损害（如检查不通过等）， 酌情扣款；如采购人获得政府部门的正式奖励，采购人根据中标人工作比重酌情进行奖励（奖励以政府颁发的文件为准）。

2、每月采购人对保安服务项目质量综合考核（详见保安服务质量月考核表，见需求附件1）的结果，如涉及经济奖罚，在当月服务费中予以体现。

3、每月底之前上交有员工签名的考勤表和加班总金额的纸质复印件及电子版的考勤表、加班总数表和明细表，未及时上交所造成的后果，由中标人自行承担。