**广州医科大学附属第三医院安全保卫管理服务采购项目（两院区）采购需求调查稿**

1. **项目概况**

项目名称：广州医科大学附属第三医院安全保卫管理服务采购项目（两院区）

服务期：自合同签订之日起3年

中标人应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准(工资不含按国家规定供应商必须支付的社会保险及其他应付费用)。

中标人应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金。

★投标人须具有公安机关核发的《保安服务许可证》。(提供证书扫描件)。

**技术要求**

1. **保安服务工作内容**

广州医科大学附属第三医院荔湾院区门急诊楼、住院部、林护堂、后勤辅助用房、教学楼、行政办公楼等；广州医科大学附属第三医院黄埔院区行政楼、门诊楼、住院楼等两院区各类业务用房在内的医疗秩序维护、治安防范、消防安全、人员、设备设施的安全保卫及停车场管理等相关服务。

（1）本项目采购的安全保卫及停车场管理服务对应的中小微企业划分标准所属行业为：租赁和商业服务业。

（2）本项目属于不专门面向中小微企业预留采购份额的项目，原因和情形为：按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定预留采购份额无法确保充分供应、充分竞争，或者存在可能影响政府采购目标实现的情形。

有融资要求的中标人可根据自身情况，在广东省政府采购网上自行选择金融机构及其融资产品，凭政府采购中标通知书或政府采购合同向金融机构提出融资申请。

1. **管理的地域范围：两个院区的医院业务用房及公共区域所属范围**
2. **总体要求**
3. 医院对岗位设置和管理工作具有直接指挥权和决定权,须安排驻场项目负责人1人（年龄50周岁以内，本科或以上学历，退伍军人，持有人社部门颁发的保安员职业资格证书及建(构)筑物消防员或消防设施操作员职业资格证书）；项目主管2人（大专或以上学历，退伍军人，持有人社部门颁发的保安员职业资格证书）；消防监控岗6人（大专或以上学历，具有人社部门颁发的建（构）筑物消防员或消防设施操作员证）；主要出入口岗4人，具有保安员职业资格证书及人社部门颁发的应急救援员资格证）。
4. 中标人应对中标人派出的保安员进行严格审查，保证其均持有公安机关颁发的《保安员证》。
5. 若保安员发生劳动争议或出现伤、病及意外死亡情况时，由中标人处理并负相应的法律责任。
6. 中标人应为保安员配备“2011式”保安员服装及统一的保安服务标志，保安器械等装备。
7. 中标人必须严格按照国家、广东省、广州市的相关劳动法规和保险条例，为保安员提供完善的劳动权益保障。
8. 中标人对所录人员要严格调查审核，保证录用人员没有劳动教养和刑事犯罪记录，健康状况良好、无精神病史、学历初中以上，保安员身高不得低于165CM、年龄18至45岁（项目负责人可放宽至50岁）、具备上岗资格证，有在医院工作经历、退役军人应优先录用（提供录用人员审核相关资料）。
9. 中标人保安员要遵纪守法，文明执勤。按岗位要求着装统一，注意仪表仪容，使用文明礼貌用语，说普通话，能听懂粤语。
10. 中标人须根据《广东省保安服务管理条例实施细则》实施管理并自备制服、警具、对讲机、电筒、值班登记等开展服务、办公所需用具用品。
11. 中标人对其人员实行准军事化管理，采购人对中标人的管理服务项目评价综合满意度应达到80%（含本数）以上。
12. 中标人应结合医疗机构特殊性，为驻场安保队伍及时配置应对各类突发公共卫生事件处置所需消毒、灭菌、口罩等防护用品，并定期更新。
13. 中标人需要做好医院突发事件的应急防控工作，建立完善的安全事故应急预案管理体系。
14. 中标人需要为本项目导入信息化管理系统，包括智能化监控类软件、调度管理类软件、勤务管理类软件、智能巡更类软件等，以提高医院后勤管理信息化水平，提高工作效率。
15. 因黄埔院区占地面积较大，为及时响应各种紧急情况，中标人在服务期间需要为黄埔院区投入四轮巡逻车2台，两轮巡逻摩托车4台，并保证服务期间可以正常使用，采购人不再另外支付费用。
16. 中标人每年至少为本项目（含荔湾院区及黄埔院区）提供一次专业的安全风险评估服务，内容包括但不限于风险评估排查、风险辨析、风险分析、风险评价等内容，并出具安全风险评估报告。
17. 医院出入口人流量较大，至少配置4名保安员，且每一个人都需要持有人社部门颁发的保安员三级/高级工（原高级保安员）职业资格证书（技能等级证书）、人社部门颁发的三级（含高级）及以上安检员资格证和人社部门颁发的五级及以上应急救援员资格证。
18. **服务要求**

**1、安全保卫与消防安全**

* 1. 医院与中标人共同确定值勤岗位，由中标人制定岗位职责，医院主管部门批准后实施。全天候24小时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、初起火灾扑灭和救援）和消防巡查，并做好巡查记录。
	2. 维护医院的正常医疗秩序，保障工作人员、住院病人、就医者的人身和财产的安全，保护医院的设施和设备，预防各类刑事案件和治安事件的发生。
	3. 全体保安员均为义务消防员，负责全院一线消防扑救，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（有消防培训证书优先录用）。保证每年不少于四次消防演练安排。
	4. 全体保安员均为医院应急救援队员，中标人应对保安员进行培训，特别是应急救援培训，使保安员能有效的处理突发事件。保证每年不少于两次的演练安排。
	5. 中标人还应发挥专业特长，按照上级或医院要求，安排专门人员每年度对医院职工开展消防技能培训及演练指导。
	6. 建立完善的各项应急救援方案（包含但不限于：突发事件、消防、火警、爆炸、投毒、非法集会、其它破坏、盗窃等与医院安全、消防相关应急预案），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。确保院内无火灾、治安、交通、刑事等事件发生。
	7. 中标人应建立完善的管理制度和岗位职责。包括护卫队管理制度、门卫值班制度、车辆进出医院管理制度、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、会议制度等等。各项制度应成册存档备查，岗位职责应按照要求上墙公告。
	8. 中标人应制定实施常规日常技能、体能（包括擒拿术、队列操练行军礼）等训练。
	9. 上岗人员必须熟悉并掌握医院停车场所有车位、有序指挥车辆停放。
	10. 门卫值勤人员必须劝告阻止患者住院其间离开医院内区域。

**2、闭路电视监控系统管理**

1. 中标人需派有上岗证的专人在监控室实行24小时值班，严密监控，发现情况立即处理和报告。
2. 制定闭路电视监控系统值班等管理制度，经培训合格的人员参加监控系统值班，该类人员不得随意更换。
3. 值班人员应熟悉医院整体地理环境及监控范围，熟练操作、维护使用监控系统设备。
4. 值班人员应遵守视频监控相关法规和医院制度，合理合规处理视频监控资料，严禁违法、违规拷贝视频监控资料。

**3、停车场管理**

1) 中标人应该按照医院各项制度要求，在医院管理部门的要求下协助开展停车场管理服务。

2）在岗安保人员应严格执行车场管理制度，积极主动做好本职工作，不得随意离开工作岗位，按照医院划定区域，指引各类车辆有序停放指定区域。

3）上岗必须佩戴胸卡，着装整齐，在维护停车秩序时，需使用，礼貌用语，保持良好服务态度。

4）车场各岗位管理员需随时掌握车场停车情况，并及时向门岗报告车场停车情况。

5）各岗位管理员发现有车辆驶入时，应迅速指引车辆停放位置，安全引导车辆至停车位，提醒车主锁好车门、车窗、防盗锁、贵重物品不要放在车内。

6） 维护车场秩序，经常巡查车场，检查车场各种设施及消防器材是否完好，车辆是否正常，发现车辆有损坏、车门未关好、漏油等情况，应立即设法通知车主，重大问题立即向保卫科报告。

7）车辆临时停放证、停车计时卡由车场巡查员每天晚上10:30向收费员分别清点并登记后向门岗保安员交接班,除特殊情况外，门岗保安必须坚持每车一卡原则，杜绝无卡进入医院停车场的情况发生。

8）根据医院主管部门安排，处理好特殊情况下车辆进离场工作。

1. **服务质量监控**

**1、管理服务总体目标监控**

1. 医院主管部门对中标人的工作进行监督检查和协调沟通。
2. 中标人项目主管需主动与医院主管部门联络，定时征求意见并改进工作。中标人如更换主管应征得医院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，为医院创造一个安全、畅通、舒适、文明的医疗环境。
4. 实行优质服务，优质管理，为医院提供文明礼貌、主动热情周到的服务，最大限度满足医院服务质量的要求，每月或每季由医院主管部门调查中标人的服务质量。
5. 调查表对服务质量的评价标准分为：满意、较满意、基本满意、不满意四种。
6. 中标人须保证调查满意、较满意达80%（含本数）以上。调查服务质量对服务评价如果连续二个月未达到上述满意度要求80%（含本数）以上，扣除履约金50%，并限期一个月内提高服务质量的提升满意度。连续三个月未达到上述满意度要求，采购人有权终止合同，并扣除全部履约金。
7. 中标人员工应遵纪守法，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%。
8. 如中标人员工有监守自盗行为，一经发现核实，按财产损失价值5倍处罚中标人，中标人须开除当事人员。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。
9. 中标人必须保证派驻医院保安员的稳定性，如保安员有调离或离职，调离或离职人员离开医院之前，跟班人员必须有一个星期的跟班熟悉时间（跟班人员在跟班期间医院不计服务费），跟班人员熟悉之后得到医院主管部门批准方可上岗。如发现中标人不报医院主管部门同意就对保安人员调整调离的，每人次扣当月满意度评价10分，如发现未经医院主管部门同意调整保安管理人员的扣除当月满意度评价30分。
10. 保安员必须经过保安培训持上岗证上岗，杜绝因管理失职而造成的火灾、治安、刑事等事故。
11. 医院为中标人提供办公用房、应急管理值勤房,其中荔湾院区2间,黄埔院区1间，按实际情况提供一定量日常水电费（每月每房电：200度；水：35吨），超出的部分按市价另行收费，由中标人支付。

**2、违约处罚：**

详见《安全保卫服务质量标准与服务监管细则》（详见附表1）

1. 此细则采取百分制并与经济挂钩，比例为1：100即1分等于是100元。
2. 采购人每月不少于两次抽查，每季进行一次全面检查并汇总每月抽查情况，总分低于80分（不含80分）的，按100元/分给予经济处惩。
3. 如医院范围内发生被盗案件，系由于中标人保安员失职、渎职所造成的，中标人须赔偿相应损失。
4. 如医院财产、医院工作人员、住院病人、就医者人身伤亡和财产损失是由于监管不力及不作为造成的，其损失由中标人承担相应责任和负责赔偿。
5. 中标人服务质量满意度评价不符合要求而扣分罚款，属中标人失职造成的经济赔偿处罚，于当月服务费中扣除。
6. 严防盗抢事件发生。发生失窃事件的（以失窃事件的事主是单位的事件），按失窃物品价值1000元（含本数）以下事件该月≥3宗的，在当月服务费中按每宗扣罚100元；失窃物品价值1000元—4000元（不含本数）以下的，在当月服务费中按每宗扣罚200元；失窃物品价值4000元—8000元（不含本数）以下的，在当月服务费中按每宗扣罚400元；失窃物品价值8000元（含本数）及以上的，在当月服务费中按每宗扣罚1000元。

**附表1：《安全保卫服务质量标准与服务监管细则》**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务质量标准 | 分值 | 监管考评标准 |
| 严格执勤，落实岗位责任制。结合医院特点制订安防措施及各项管理制度、规定、突发事件的应急处置方案，确保医院无治安和刑事案件发生，医院安全稳定。无火灾等安全生产事故发生。 | 20分 | 制度、措施、方案不健全每项扣1分；执勤期间不按规定履行职责有脱岗、串岗、打闹、看书报、电视、收听广播、玩手机游戏，每人每次每项扣0.5分；打瞌睡、睡觉、脱岗半小时以上，每人每次每项扣1分—3分。 |
| 实行24小时值班及巡逻制度；保安员按规定着装和佩戴装备，熟悉医院环境，文明执勤、言语规范、训练有素，认真履行职责。不能与外来人员发生矛盾和冲突。巡逻保安不能与站岗保安聊天。 | 20分 | 持保安上岗证少于总人数80%的的扣5分；着装不整、不礼貌（或被投诉）每次扣0.5分；值班及巡逻记录不全或不规范扣0.5分。发现巡逻保安与站岗保安聊天每人每次扣0.5分。 |
| 根据服务合同定岗定人，门岗要严格检查出入的大件行李、物品，查对放行条；按照医院的规定进行各门诊、住院大楼的管理，在院内严禁派发各种传单、广告。 | 15分 | 不按合同定岗、定人缺1人次扣5分；门岗不按规定进行出入检查的扣2分，发现院内有散发传单、广告的人员不及时驱赶每次扣2分。 |
| 严格执行安防措施，防偷盗、防破坏、防火灾、防医托诈骗、防治安灾害等，严格安全巡查制度；严格遵守闭路电视监控室各项管理规定及节假日值班制度，没有保卫科批准任何人不得查看监控录像资料；发现安全隐患要立刻逐级报告，报告保卫科或总值班。 | 15分 | 发现问题不及时报告扣2—5分。抢险救灾、有效发现并扑灭火警加5分；有效制止自杀、医闹等重大恶性治安事件加3—5分。主动发现抓获小偷每次加3分；抓获小偷团伙每次酌情加5—10分。办公用品、公共物品失窃每次酌情扣5-10分或照价赔偿。违反监控室管理各项规定扣5分。 |
| 做好重大活动、会议、检查的接待保卫工作，建立各级安全警戒方案，确保医院安全稳定，圆满完成院方交代的其他任务。 | 15分 | 达不到安全要求无工作方案每次扣2分；院内大型活动加班每次加3-5分。 |
| 严格遵守医院办公用房、值班宿舍等管理规定，严禁从事一切影响他人的活动，规范娱乐会客时间，严禁一切黄赌毒行为，禁止使用加热类电器和乱接拉电线、煮饭。 | 15分 | 严禁外来人员留宿，每日15时30分—22时30分为会客时间，其它时间一律禁止外来人员到宿舍娱乐及会客、煮饭，如有违禁每次扣1分。发现黄、赌、毒行为，视情节轻重每人扣2—5分，严重者开除处理并扣5分以上。 |

1. **其他事项**
2. 中标人负责员工的工资和社会养老、医疗、工伤、失业等费用，中标人按国家及广东省本行业劳动有关规定执行，并承担一切用工风险，包括员工的生病、工伤、以及在医院工作期间发生的一切意外、若发生劳动争议均由中标人自己解决。医院无任何连带关系和责任；如发生违反计划生育规定的，由中标人自行解决并承担所有责任，医院无任何连带关系和责任。
3. 医院本次制定的安保岗位均按昭国家劳动法规定的八小时工作制来设定，中标人如在实际岗位安排中发生了违反劳动法的行为，所产生的一切后果由中标人自行承担，与医院无任何连带关系和责任。
4. 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。
5. 医院如有上级主管单位指令性任务、重要检查、会议、重要嘉宾参观以及其它重要活动时提前通知，中标人应根据医院要求加强保安服务。若遇火警、水灾、台风暴雨、等特殊情况，要立即组织应急小组配合医院进行抢险。
6. 医院协助中标人对员工进行工作所需疾病预防知识的培训和技术指导。
7. **岗位设置计划：**

具体岗位及人员情况（见下表）

1. 本附件岗位设置仅供参考，具体岗位设置由中标人和医院最后确定。
2. 采购人可根据医院实际需要增减保安人员数量，其价格按中标人的总报价除以保安人员人数（即中标人投标总人数）的平均价格计算。

**具体岗位及人员情况（两院区）**

|  |  |
| --- | --- |
| **荔湾院区岗位人数** | **黄埔院区岗位人数** |
| **序号** | **岗位** | **人数** | **备注** | **序号** | **岗 位** | **人数** | **备注** |
| 01 | 南门1号岗 | 3 | 24h | 01 | 队长岗 | 1 | 12h |
| 02 | 南门2号岗 | 3 | 24h | 02 | 班长岗 | 3 | 24h |
| 03 | 西门岗 | 3 | 24h | 03 | 监控室岗 | 3 | 24h |
| 04 | 北门岗 | 3 | 24h | 04 | 巡逻岗1号 | 3 | 24h |
| 05 | 东门岗 | 3 | 24h | 05 | 巡逻岗2号 | 3 | 24h |
| 06 | 南广场1号岗 | 3 | 24h | 06 | 南门岗 | 3 | 24h |
| 07 | 南广场2号岗 | 3 | 24h | 07 | 东一门岗 | 3 | 24h |
| 08 | 行政楼岗 | 3 | 24h | 08 | 东二门岗 | 3 | 24h |
| 09 | 住院部大厅 | 3 | 24h | 09 | 急诊入口岗 | 3 | 24h |
| 10 | 门诊大厅岗 | 3 | 24h | 10 | 急诊大厅岗 | 3 | 24h |
| 11 | 林护堂大厅岗 | 3 | 24h | 11 | 住院5楼岗 | 3 | 24h |
| 12 | 急诊岗 | 3 | 24h | 12 | 住院6楼岗 | 3 | 24h |
| 13 | 视频监控岗 | 3 | 24h | 13 | 负一楼出口岗 | 3 | 24h |
| 14 | 门诊巡逻岗 | 3 | 24h | 14 | 门诊安检岗 | 3 | 24h |
| 15 | 住院部大楼巡逻岗 | 3 | 24h | 15 | 住院部安检岗 | 6 | 24h |
| 16 | 谭兆楼巡逻岗 | 3 | 24h | 16 | 负一安检岗 | 3 | 24h |
| 17 | 门诊妇产科 | 1 | 8h | 17 | 负二安检岗 | 3 | 16h |
| 18 | 住院部10楼新生儿科 | 3 | 24h | 18 | 轮休岗人员 | 6 | 24h |
| 19 | 住院部13楼产科二区 | 3 | 24h | 19 | 急诊安检岗 | 2 | 12h |
| 20 | 住院部17楼妇科三院 | 3 | 24h | 20 | 负二安检岗 | 2 | 12h |
| 21 | 机动巡逻岗 | 4 | 24h | 21 | 机动巡逻岗 | 6 | 24h |
| 22 | 9楼手术室 | 1 | 8h |  |  |  |  |
| 23 | 班长巡逻岗 | 3 | 24h |  |  |  |  |
| 24 | 安检机 | 4 | 24h |  |  |  |  |
| 25 | 项目队长岗 | 1 | 8h |  |  |  |  |
| 26 | 轮休岗人员 | 5 | 24h |  |  |  |  |
| **荔湾院区岗位总人数：76人** | **黄埔院区合计：68人** |
| **两院区总人数：144人** |

**商务要求**

1. **报价要求**

1.本项目采用总价包干制，包括保安管理服务成本、法定税费和保安管理企业的利润等一切应尽费用。应包括但不限于以下内容:员工/管理人员工资、节假日加班、夜班、保健、社保(养老、医疗、工伤、失业等)、合同到期员工补偿金、员工服装、员工培训费、住宿等费用，办公经费、交通运输等，若发生劳动争议均由中标人自己解决，采购人无任何连带关系和责任。

2.报价须为不超过预算的含税报价。

3.其它报价包括保安使用的装备、工具、各类表格文本等管理及维修费用，以及合同实施过程中的应预见、不可预见费用等完成合同规定责任和义务、达到合同目的的一切费用。

1. **付款方式**

服务费按月结算。在办理付款手续之前采购人与中标人双方须对服务费进行统计，并核实无误。采购人于每月20日前（如遇节假日顺延至第一个工作日）支付上月服务费，如中标人提供服务不足一个月时按日计算。中标人须在每月底开具正式税务发票原件交采购人，采购人在收到中标人发票的5个工作日内办理支付手续。