**第二章 采购需求**

**一、项目概况**

（一）项目名称：广州医科大学附属番禺中心医院医疗集团保安服务项目

（二）项目类别：服务类

（三）采购预算：1083.546万元/年（其中：院本部（广州医科大学附属番禺中心医院）832.416万元/年；东院区（广州市番禺区第七人民医院）及药物维持点：157.53万元/年；预留岗：93.6万元/年）。

（四）采购内容及需求：

1.用途：业务。

2.采购内容：确定一家中标供应商，为采购人提供医疗集团范围内医疗秩序维护、治安防范、消防安全、人员、设备及设施的安全保卫、闭路电视监控系统值班、消防控制中心及设施的巡查、医院范围内及出、入口道路交通秩序管理和各项应急处突任务的相关服务。

3.政策要求

★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）。

★中标人派出保安员跨省、自治区、直辖市为采购人提供保安服务的，应当向服务所在地设区的市级人民政府公安机关备案。（提供承诺函）

★中标供应商应按照《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）。

★中标供应商应按照《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。

（六）报价说明

1.本项目总费用为大包干制，采购人不接受中标供应商任何因遗漏报价而发生的费用追加，投标报价包含但不限于人员工资、社保等保险费用、法定假日加班费、员工福利、税费、服装、对讲机、消耗材料、工具、劳保用品等。服务期内如遇政府调整企业人员最低工资标准、社保等费用，本项目不做调整，请投标人做好风险评估。

2.投标人须对项目内容进行分项报价。

3.预留岗位必须在接到采购人书面通知配岗后，按实际到岗数和到岗时间按中标单价支付。因采购人工作致使服务岗位的总数发生变化，采购人按双方确认的实际到岗数支付中标供应商月度服务费用。

**二、项目内容**

（一）保安管理服务

**1.人员配置及备案**

★广州医科大学附属番禺中心医院保安人员总岗位数133.4个岗，东院区及药物维持点保安管理人员总岗位数29.5个岗，本项目预留岗位15个，每个岗位标准按每周5天，每天8小时工作制设置，所有岗位均服从采购人工作安排。

**2.服务范围和内容：全院范围内包括院本部、东院区、分门诊安全保卫工作，包括但不限于下列内容：**

（1）医院重点部位安全保卫：人、财、物等安全保卫工作。

（2）医院秩序管理：维护本院及各分门诊的正常诊疗秩序，治安防范，处理“医闹”事件，驱逐“医托”，包括但不限于：协助处理影响医院正常秩序的医疗纠纷；制止抢尸体；防止盗窃新生儿；及时处理吵架、打架、盗窃、诈骗、破坏、自杀等医院突发治安事件和内部治安管理。

（3）门卫管理：包括北门、西门、东北门、南门、公交站出口、门急诊、住院部、宿舍区等医院主要出入口出入放行和安检管理。

（4）消防管理：日常防火巡查、消防设施设备防盗防破坏巡查、防火宣传、成立微型消防站及义务消防队、定期组织参加消防部门及内部消防安全培训，学习消防业务技能等。

（5）技防管理：安防监控系统、报警系统、门禁系统、消防监控系统等使用管理。监控中心动态监控医院安全状况。安防监控、门禁系统的更新和专业保养、维修不列入本次招标范围，但中标供应商要掌握上述设施、设备的正常使用和负责日常使用管理。

（6）车场管理：院内交通指挥、停车场管理（包括地面停车场和地下停车场管理），防火防盗、禁止乱停乱放管理，按政府要求做好院内“五类车”管理等。

（7）突发安全事件应急安保工作：包括突发治安事件、公卫事件、疫情、自然灾害、内涝、特殊天气及其他影响医院人、财、物安全的各种故障的安保工作。

（8）日常报障和应急解救：巡逻和执勤发现各种故障要记录并及时报障，及时解救被困人员（包括解救厕所困人及协助解救电梯困人），并做好现场警戒保护。

（9）分院、分门诊安全保卫，临时外派安保工作等。

（10）公共场所水电开关协助管理、室外轮椅归位工作等。

（11）医院其他安保工作。

**3.服务质量及管理要求**

**（1）重点部位（固定岗）安全保卫**

1）保安员熟悉岗位职责，严格执行重点部门安全管理制度和保卫措施，熟练掌握突发事件应急处理方法。

2）严格交接班制度，坚守岗位，无脱岗或离岗等现象，因需要暂时离岗要安排顶班人员。

3）保持高度警惕性，防止发生人、财、物损失。

**（2）巡逻岗位安保服务**

1）加强全院防火、防盗等巡逻，重点部门(位)每2小时巡逻一次，每天定期对院内电子巡更点进行打点，发现问题及时处理和上报，无因安保疏忽造成的治安案件或恶意破坏事件。

2）发现科室下班后不关门窗和电灯、风扇等安全隐患的要协助处理并记录，定期报后勤保障科，重要部门立即报总值或科室。

3）发现院内有人聚集赌博、医托、营销、派传单、假扮聋哑人募捐、贴小广告、乱写乱画等要立即驱逐或报警。

4）发现可疑人员要主动盘查和报告。

5）做好院内施工安全的巡查、监督和宣教工作，发现安全隐患及时通报和制止，并做好记录备档。

6）做好扫黑除恶工作，及时发现并提供相关信息，协助警方做好打击工作。同时做好对黑救护车的驱赶管控工作，严禁在院内候客，定期做好资料收集并报告警方和主管部门。

**（3）诊疗秩序管理**

1）加强防盗巡逻，严防小偷偷盗财物，失窃案发率不超0.1宗/万（案发数/病人数，参照标期上一年度数据核定）

2）清理或驱逐“医托”、外来派发广告传单等；确保医院无“医托”“拉客”、外来派传单、“印章”、假扮聋哑人募捐等，维持医院正常诊疗秩序。

3）协助病区秩序管理和落实探视制度，清理闲杂人员，确保诊疗场所安静、有序。

**（4）突发安全事件应急处理**

1）发生医疗纠纷、医患冲突、医闹、醉酒、暴恐事件或蓄意伤人等扰乱医院正常秩序事件能迅速组织安保力量有效控制场面，确保人、财、物安全。

2）处理一般事故：要派3-5人、2分钟内到场（秩序问题、小纠纷、财物失窃损坏、人员被困等）。

3）处理较大事故：要派5-10人、2-3分钟内到（各类纠纷、冲突、火警、可能导致人财物损失各类灾害、交通事故等）。

4）处理重大事故：要派10人以上、3-5分钟内到场（较大医疗纠纷或医院正常秩序受到严重破坏、火灾、自然灾害、导致人财物损失的其他安全事件等）。

5）发生特殊天气、设施设备故障危及人财物安全、跳楼、其他突发安全事件，能3-5分钟内组织安保力量应对，确保医院安全。

6）发现或接到电梯、厕所等困人报告3-5分钟内派出保安到现场应急解救，并通知相关专业组人员和相关领导。

7）制定突发治安事件应急预案，所有安保人员熟悉突发事件处理流程。

**（5）防火巡查**

1）按广州市消防安全重点单位及人员密集型场所消防管理要求进行防火巡查、防火宣传，及时发现、处理和上报火灾隐患，无因管理疏忽造成的火灾事故。

2）接到消防控制值班室报警后，能在1分钟内到达烟感警报报警点核实情况，如属火警3分钟内迅速组织院内最大安保力量扑救和疏散。

3）保持疏散通道畅通无阻，消防设施设备完好无缺失或被盗。

4）建立微型消防站及义务消防队，定期组织消防演习及培训，人人掌握火灾初期扑救和安全疏散方法。

5）做好消防器材的日常巡查及登记工作，如实填写不得漏检缺检。

6）专项人员按行业要求持证上岗。中标供应商要掌握上述一般消防设施、设备的正常使用。

7）协助开展全院消防设施设备排查工作及登记工作，如实填写排查情况及上报不得漏检缺检漏报。

**（6）门卫管理**

1）认真执行门卫管理制度，检查出入车辆，排除不安全因素，禁止存在安全隐患车辆进入院区内。

2）盘查可疑出入人员或人群，严格落实医院物品放行制度。医院轮椅、车床、废品、物资无放行条不得放行，发现穿病人服的住院病人离院要询问并报告所在科室。

3）做好出入车辆指引和疏导工作，除急救送病人及特许车辆外，“五类车”不得进入院区内乱停放。

4）对医院主楼各主要出入口，配合安检机及手持金属探测器对进入人员进行安检，排查医院禁止、限制携带物品，并做好相关的登记。

**（7）视频监控人员及设备使用管理**

1）岗位人员须持证上岗，遵守监控中心各项管理制度、工作要求，认真履行岗位职责。

2）按要求做好视频监控设备一般维护工作，每班检查、记录设备运行情况，发现异常及时报修。

3）实行24小时双人值班制，严禁值班电话私用，无人为操作造成的仪器损坏。

4）每班动态监控全院安全状况，尤其是重点部门（位），发现问题或可疑情况及时通知保安和相关人员到现场处理。

5）严格执行交接班制度，发现监控设备问题要立即报告相关部门进行抢修，并填写相关报修单和记录。

6）配合消防监控，接到消防报警立即通知保安立即到现场查看和报告。

7）熟悉各类突发事件的应急流程，接到报案或突发事件报告立即通知保安到现场处理和报告相关人员。

**（8）院内交通秩序管理服务**

1）认真执行门岗及车场管理制度，维持院内正常交通秩序，严禁“五类车”和共享单车进入、车辆乱停乱放、阻塞交通和消防通道，确保道路、出入口畅通、秩序良好。

按车场管理要求提供服务，及时处理各类投诉或事件。加强巡视，无因管理不当造成的车辆失窃、刮损。

2）应熟练掌握交通指挥、车辆管理方面的专业知识，做到指挥自如。提供专人停车带位指引服务，维护停车场的秩序，确保停车场的车辆安全、整齐、有序。

3）指挥车辆按规定的路线行驶，禁止车辆乱停乱放，避免造成交通堵塞，保证医疗救护通道畅通，以及方便病人就医。

4）安保要定期巡视检查区域车辆是否正常，如有车被损坏、车门未关、车未上锁、漏油漏水等情况应即时通知车主处理。未通知到车主时，应做好书面记录，及时报告。

5）对准备驶出车场的车辆和司机有疑问时，应机智地上前盘查，在核对中发现有问题，应即时扣留车辆，同时报告车场班队长或后勤保障科，并与公安部门联系。

6）机动车辆在停车场内行驶，时速不得超过10公里，严禁超车、鸣号。禁止在停车场内洗车、修车、练习等。

7）机动车辆不准碾压绿化草地，损坏路牌、各类标识、路面及公用设施。如有损坏应作价赔偿。

8）保管的车辆被盗或被损坏，中标供应商主动协助车主报案，配合公安机关和保险公司作好调查处理。

9）当出现不可抗力的自然灾害时，值班保安员应及时通告车主，尽快调度车辆出场，将损失减少到最低。

10）中标供应商应配合采购人做好安全防范工作，接受采购人监督和管理，及时向采购人汇报突发事件和事故。

11）发现医院设施设备损坏及时报障，协助处理车场设施及停放车辆损坏与失窃的赔偿工作。

12）协助处理采购人大型活动或领导来访时的车辆停放工作，协助医院及时办理停车场经营证照、年审等。

13）制定车场突发事件应急预案，所有工作人员熟悉车场突发事件应急处理流程。

**（9）其他安保工作**

1）安排素质较高的管理人员协助做好医院安全、顺利押运贵重物品。

2）负责室外轮椅、车床归位，轮椅在室外逗留时间不超30分钟。

3）协助医院劝烟控烟工作。

4）医院各类活动、迎检、中心任务以及上级部门安排的任务等，根据安保需要主动配合提供安保服务。

5）发现外来新闻媒体来院采访，必须询问是否得到行政办同意，未经许可不得在院内采访。

6）负责公共场所灯光、冷气等开关管理，发现浪费水电现象及时关水、电源并记录所在科室，定期报后勤保障科。

7）要按医院施工管理要求，对医院所有外来施工人员必须盘查是否办理施工证、施工过程是否违反相关管理规定或存在安全隐患等，发现不符合管理规定必须制止和报告主。按要求做好施工资料归档管理工作。

8）做好报障信息收集与维修情况跟踪，督促相关部门及时处理故障问题，定期进行数据统计和分析。

9）为提升应急抢险水平及优化安保管理工作，中标供应商应最少配备4辆治安电动巡逻车。

10）中标供应商应按照公安机关及采购人要求，开展最小应急单元的建设、培训及演练等。

**4.岗位配置要求**

（1）采购人对岗位设置和管理工作具有直接指挥权和决定权,对项目有关人员(不称职或对医院造成负面影响的人员)具有调离项目等管理权，并要求24小时内补充到位。

（2）具体岗位职责在与中标供应商签署合同时细化。

（3）根据采购人安全保卫需求合理配置保安。

（4）按劳动法合理安排保安员工作时间，特殊情况需要加班的要按劳动法支付加班费，费用有中标供应商支付，已包含在报价中。

（5）中标供应商主动提出更换班长以上管理人员时，要向采购人提交书面申请并写明原因，上交采购人确定。班长以上管理人员辞职的，要提前向采购人备案，并提前做好顶替人员安排及工作交接。

（6）人员合理配置及岗位人员工作职责由投标人根据采购人提出的服务范围、工作内容、工作要求以及现场勘查进行合理安排，但不得少于采购设置的岗位数，在投标文件中根据实际情况提出配置的明细表和岗位职责说明。中标后，中标供应商必须提供投标时承诺的岗位配置数量，采购人将不定期抽查实际到岗数。如果未按照投标文件承诺执行，采购人将提出批评并限期改正。如不满足招标文件要求的配置岗位数，采购人在每次查岗时发现缺岗将按缺岗数×岗位平均日费用×7来计算扣当月服务费。

（7）从业人员的条件和要求：

1）年龄：院本部保安要求男性18～48岁，女性18～45岁。东院区及药物维持点保安服务要求男性18～53岁，女性18～48岁。其中安保项目主管年龄不超50岁，项目经理年龄不超55岁。

2）身高：男1.68米或以上，女性身高1.55米或以上，五官端正，身体健康，无传染病史、精神病史、以及各类慢性疾病，无残疾，无明显标记，能听懂粤语。所有从业人员须经有资质的培训机构培训考核合格并经后勤保障科审批同意才能上岗，所有保安须取得《保安员证》并持证上岗，所有保安须进行岗前消防培训合格才能上岗。

3）监控中心人员要求具有高中或中专或以上学历，具备丰富的消防知识和设备设施操作技能，具备消防设施操作员证，并要求相对固定人员。

4）遵纪守法，品行良好，无违法犯罪记录，优先聘用退伍军人和有医院安保工作经验者，班、队长以上管理人员退伍军人不少于50%，保安队伍女性比例达到2%—6%。

5）派驻的专业技术人员（如监控中心、消防班长、财务资金押运员等）须按行业管理要求具备有相关的资格证书、上岗证、无犯罪证明和健康证。

6）所有保安员录用后不少于半年要到公安机关复核一次人员信息。

7）保安项目经理1人：具有本科或以上学历，曾在部队服役，有从事项目管理3年以上经验，具有监控设备使用知识、消防知识、交通知识等，具有相关的工作证件。

8）保安项目经理助理：具有本科或以上学历，有文秘相关工作经验。

9）保安队长或主管1人：具有中专或高中或以上学历，有3年或以上的物业管理工作经验，有一年或以上的保安管理经验。具有监控设备使用知识、消防知识等，曾在部队服役，具有相关的工作证件。

10）突发事件应急小组：保安队中至少有20名退伍军人或精明强干保安员，组建医院突发事件处理精英小组，所有人员经过专业化培训并持证上岗，具备过硬的身体和技能素质。

11）消防班长1人：具有中专或高中或以上学历，具备丰富的消防知识和设备设施操作技能，曾在部队服役，具备消防设施操作员证等相关的工作证件。

12）义务消防队主管1人：具有中专或高中或以上学历，具备丰富的消防知识和设备设施操作技能，曾在部队服役，具备消防设施操作员证等相关的工作证件。

13）义务消防队队员：具有中专或高中或以上学历，具备丰富的消防知识和设备设施操作技能，获得相关培训证书或技能证书。

14）须遵守国家、医院的相关规章制度和管理规定，不得从事违法犯罪活动。

15）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。

16）值班期间要认真负责，警惕性高，密切注意服务区域内消防治安动态，及时掌握服务区域内的情况。

17）值班期间要服从命令，听从指挥，不能聚众闲谈，看书报、玩手机、睡觉、听收（录）音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。

18）各班次做好交接班工作，并填写有关值班记录。

19）当班人员有较强的责任心，班队长要带头做好工作并要多检查督促各个岗位。

20）爱护采购人的财物，节能工作要不能松懈。

21）热情主动地为医院工作人员及来院群众服务。

**5.项目管理要求**

（1）项目经理资格需符合第4条岗位人员配置要求中的第7款第7项，并胜任医院项目经理工作。如项目经理不胜任岗位工作，中标供应商在接到采购人书面通知后15天内须另安排有能力、胜任本项目管理工作的项目经理，并进行无逢交接，不得空缺，否则除按缺员扣费外，对当月所有服务质量问题，考核时将加倍扣分。

（2）★项目经理空缺超1个月以上的，将按合同违约条款，终止合同，并报监管部门处理，由此引起的一切后果，由中标人承担。

（3）按采购人要求组建一支20名保安精英组成的突发事件应急小组，应对医疗纠纷、消防事件、群体性突发治安事件、自然环境灾害等，并要求驻扎医院附近，其他保安驻扎医院附近不少于30%，并制定相应的应急预案及管理制度。派驻相关管理人员熟悉监控系统、消防设备、巡更系统、门禁系统等系统操作，需持证上岗的岗位人员须提供相关上岗证书。

（4）中标供应商派驻采购人的所有工作人员都服从采购人指挥及协调管理，并配合医院做好各项中心任务和临时安保工作（如上级的检查、预留车位及临时增加人员等）。

（5）项目经理须常驻采购人处办公，负责本驻点的全面管理工作，且中标供应商的公司高层每月到医院检查项目管理和服务质量情况不少于2次，其中夜查岗不少于1次，每次需向医院安保主管部门了解当月服务质量情况并做出持续质量改进决策，中标供应商每月把检查记录交采购人作为每月对该项目部考核内容。

（6）要求中标供应商每月进行一次全员业务培训和素质教育，每年不少于四次的消防演练安排，做好培训记录。

（7）根据行业管理规范和按照采购人要求建立健全各项管理制度、工作流程，定期组织学习、培训，严格执行。

（8）按照行业管理规范和采购人管理要求做好各类资料记录和保存，按期提交医院主管部门。

（9）密切联系公安部门了解社会治安状况，收集社会治安信息的，结合医院治安情况及时报告医院主管部门，提醒员工加强防范，预防各类治安事件发生。

（10）建立完善的各项应急救援方案（如：火警、爆炸、伤医暴力事件、投毒、非法集会、其它破坏、医疗纠纷、盗窃、交通、困人解救及自然灾害等），并根据突发治安事件的规模和严重程度、事发时段（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，以书面的形式报采购人备案。各类应预案须定期组织演练，确保各类突发事件得到快速、妥善处理。

（11）中标供应商内部要有专职的培训机构和培训场地，培训内容包括：治安情况的处理、礼节礼貌、消防器材使用、监控设备的使用和维护、医疗纠纷处理、防火灭火知识、交通管理引导、电梯或厕所困人解救、保安员的服务意识、政治思想教育等内容。要求对新员工进行不少于一周时间的入职培训，而且所有服务人员要100%经过岗前培训合格才允许上岗，还要根据各个岗位的不同特点去制定有针对性的培训教育内容，进驻后要求每周抽出不少于一个下午时间进行人员轮训，并制定轮训课程和计划，把保安员考核成绩和训练的相关资料自行存档。

（12）中标供应商在履行服务期间知悉的采购人秘密负有保密责任，中标供应商的保密责任不因合同的终止而终止，若有违反采购人将会利用法律手段并保留追究相关人员或单位的法律责任。

（13）中标供应商应按采购人的需求，按需调整安保岗位。

**三、商务要求**

**（一）保安费用及报价明细说明**

1.本项目保安管理投标文件报价明细表中列明下述费用具体名目和金额，具体名目应包括但不限于人员工资、社保等保险、法定假日加班费、福利、服装、4G对讲机（含公安机关需配备最小应急单元对讲机及相关费用）、治安电动巡逻车、电子巡更打卡系统等工具。

**（二）人员费用及其他费用说明**

1.中标供应商须按照国家规定给所有服务于本项目的员工在采购人所在的地级行政区域内缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）。并要求每月交服务费发票的同时必须提供上月员工工资清单（银行支付的交工资清单、加班明细，如发现金的交签收表）。如中标供应商未按相关规定为符合购买社保条件的员工购买社保的，或中标供应商聘请不符合购买社保条件的服务人员上岗，所聘请的服务人员由于各种原因没有为其购买社保的，所产生的购买社保追索、工伤、工亡等一切责任由中标供应商负责。

★2.中标供应商自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如员工发生工伤、纠葛、打架斗殴、违法犯罪、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标供应商全部负责；中标供应商要处理好内部员工纠纷问题，不得将矛盾激化或将矛盾推向采购人而影响医院的正常工作。如发生因中标供应商无能力或不积极不及时处理内部矛盾或管理问题而影响到采购人正常工作秩序的，由此引起所有损失及费用从当月服务费扣除，若当月服务费用不足支付的从履约保证金垫付5000-20000元，情节严重采购人有权终止合同，由此所导致的一切后果和损失由中标供应商负责。

3.为了保证工作质量和员工身体健康，中标供应商必须按照劳动法安排员工工作时间，员工加班或顶班必须按劳动法规定支付加班费给员工。中标供应商要根据医院工作特点和各区域工作量做好人力调配，采购人根据服务质量情况进行考评。

4.由于采购人在合同期内，根据自身发展需要，可能开展一些活动、改造或建设等工作，由此需要中标供应商临时派保卫人员维持秩序或看护现场等。原则上先从岗位调配，无法调配需增加人手和加班费的，由采购人主管部门审批后按要求增派人员。突发事件应急处置急需增派人员的必须先进行应急处置，同时报主管部门备案。

5.中标供应商所招聘的人员应通过审查，不得有违法犯罪前科和不良行为记录，否则所招的人员按缺员处理，中标供应商要承担由此导致的治安问题及后果。

6.若因保安工作过失或失职、渎职等管理问题导致医院财物损失的，采购人按事件严重性和物品价值扣减1-20%当月服务费。

7.中标供应商负责配置执勤人员的装备包括足够的服装、法律允许的警用器材、执勤记录本表、普通巡逻工具如治安电动巡逻车等。

8.中标供应商负责4G对讲机(含最小应急单元对讲机)配置，要求每个岗位必须配置对讲机，并配备更换用电池，服务期间维修及损坏由中标供应商负责。

9.中标供应商自行负责其员工服装的配备和洗涤。办公电脑、考勤设备和打印机及电风扇等办公设备和耗材由中标供应商自行负责。

10.采购人向中标供应商提供办公用房无偿使用，不提供员工宿舍，其所产生的水电等费用由中标供应商负责。

11.采购人提供中标供应商使用设施设备、家具电器等，中标供应商要配合采购人建立明细台账，并负责保管、保养，如有遗失和人为损坏要照价赔偿和维修，合同结束、撤离前完好如数交回采购人。

12.对管理不善，违反医院管理规定或发生影响医院声誉形象的投诉或网络负面影响，导致安全事件或其他不良事件发生，影响医院正常工作和声誉的，扣罚当月服务费1%-10%，严重事件要承担由此导致一切后果，并移交公安机关处置。

13.中标供应商对采购人要求的文书资料要按时按质报送，对漏报、迟报或资料内容不达要求等不达标情况，视情节轻重扣罚100元至1000元/次，情节严重要承担由此导致一切后果。

14.中标供应商应按照公安机关及采购人要求，定期开展从业人员吸毒检测。

15.中标供应商应根据采购人需求，设立电子巡更打卡系统。

**（三）项目其他说明**

1.以下具体要求各投标人应在投标文件中承诺响应，如果未明确，中标后中标供应商须按照招标文件的要求执行。

2.中标供应商中标后要按时安排人员进场，人员数量及素质等要求符合或优于招标文件要求。所有员工上岗时都必须体检，体检合格才能上岗，费用由中标供应商负责。保安招聘需通过严格的审查，保安员招聘和辞退要报采购人备案，主管以上管理人员招聘和辞退需征求采购人意见。

★3.中标供应商收到中标通知书后15个工作日内，提供投标文件中本项目管理架构人员（项目经理、项目主管）的投标截止日之前六个月以内任意月份的代缴个税税单或参加社会保险的《投保单》或《社会保险参保人员证明》等社保凭证及证明资料给采购人审核及备案，服务期内未经采购人同意，不得更换项目经理及项目主管，否则采购人作缺岗处理并有权无偿解除合约，由此造成一切损失由中标供应商承担。

**（四）履约保证金**

1.中标供应商应在合同签订后5个工作日内，以银行转账或支票或保函等形式向采购人提交一年合同金额的5%作为履约保证金（投标人投标时需提供承诺函）。

2.在解除或终止合同时，中标供应商在办理退场交接手续时须保证稳定安全交接，如到期后离场产生骚乱的，采购人有权没收履约保证金，造成采购人经济或声誉损失的，除没收履约保证金外，采购人将追究法律责任。

3.合同期满，若中标供应商没有违约行为，并处理好公司和公司员工在合同期间人为损坏采购人设施设备等物品、有可能会影响到采购人正常工作和声誉或形象的所有员工内部矛盾、纠纷、劳资等法律纠纷。在稳定、安全交接后，中标供应商把履约保证金缴费凭据、采购服务合同、采购人验收报告交予采购人，采购人在5个工作日内办理履约保证金一次性无息返还。如中标供应商在合同结束前不妥善处理上述等问题或存在其他违反合同条款的情况，影响采购人正常工作的，采购人有权从履约保证金中支付处理中标供应商在本项目遗留问题费用并赔偿因此造成甲方的损失。

4.合同执行期间，中标供应商不遵守本招标文件的各项要求、违反投标文件承诺、违反采购人的有关规章制度的，服务质量考评不达标等，采购人可对中标供应商作出处罚，罚金在当月服务费中扣除。

**（五）付款方式**

1、预付款:合同签订后5个工作日内采购人按照供应商提供的有效发票，支付合同除预留岗费用外一年费用5%，采购人收到发票后5个工作日内办理支付流程。

2、月结款:保安服务费将按月结形式支付。中标供应商每月5日前提交上个月本项目员工工资，清单（银行支付的交工资清单，如发现金的交签收表），有关人员在岗证据、考评表、发票等相关资料，采购人审核上月服务质量考核和履约情况后抵扣预付款，在收齐所有合格资料后五个工作日内办理支付流程。

3、采购人每月对中标供应商提供的保安服务质量进行考评，以100分为满分，考评分≧85分为合格，﹤85分每下降1分扣当月服务费2000元。

4、如有中标供应商违反服务质量考核中的要求，在当月服务费扣除相应款项。

5、预留岗位必须在接到采购人书面通知配岗后，按实际到岗数、到岗时间及实际服务范围所对应的岗位中标单价支付，到岗提供服务不足一个月时按日计算。因采购人工作需要致使服务岗位的总数发生变化，采购人按双方确认的实际到岗数支付中标供应商月度服务费用。

**（六）报价方式**

1.本项目以项目内容进行分项报价，各分项报价之和即视为项目总报价。

★2.预留岗位单价报价应与广州医科大学附属番禺中心医院院本部岗位单价报价一致。预留岗位按实际服务范围所对应的岗位中标单价支付。

★3.投标人须按照《报价明细表》要求进行各部分的明细报价，所报价格不可超过最高限价。最高限价如下：

报价明细表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目内容** | **具体内容** | **单项最高限价**  **（万元/年）** | **报价**  **（万元/两年）** | **报价**  **（万元/三年）** |
| 广州医科大学附属番禺中心医院院本部保安服务 | 保安133.4个岗 | 832.416 |  |  |
| 东院区及药物维持点保安服务 | 保安29.5个岗 | 157.53 |  |  |
| 本项目预留岗 | 保安15个岗 | 93.6 |  |  |
| 合计 |  | 1083.546 |  |  |

**（七）服务质量考核**

1.发现中标供应商员工违反医院管理规定或发生影响医院声誉形象的投诉或网络负面影响，经调查属实的，每次扣罚当月服务费1000元。

2.中标供应商管理不善，因违反医院管理规定或发生影响医院声誉形象的投诉或网络负面影响，导致安全事件或其他不良事件发生，影响医院正常工作和声誉的，扣罚当月服务费5%-10%，严重事件要承担由此导致一切后果并移交公安机关处置。

3.中标供应商员工发生如下违反医院规定行为的每次扣罚服务费200元。

3.1不按要求穿戴工衣或制服等不符合仪容仪表要求；

3.2员工在院内吵架。

3.3电池车在院内充电，如因此发生安全事故，移交公安机关并追究法律责任并纳入当月考评。

3.4不按规定使用微波炉，如因此发生安全事故，移交公安机关并追究法律责任并纳入当月考评。

4.中标供应商员工有监守自盗行为，一经发现核实，按财产损失原价值扣罚中标人当月服务费。

5.中标供应商员工不服从医院管理人员工作安排，出现辱骂、恐吓、殴打医院管理人员、病人、家属等行为，按情节严重程度扣罚2000—5000元，情节特别严重，采购人有权要求中标供应商把该员工调离本项目，中标人并承担相应负责，涉及违法行为移交公安机关追究法律责任。

6.项目服务质量考评

6.1采购人每月及每年根据中标供应商服务管理和质量情况进行考评，按项目内容分开考评和支付费用，（考评表见附件），以100分为满分，85分为合格，若低于85分为不合格，每月按考评结果支付服务费。

★6.2本项目服务期为2/3年，采购人对中标供应商月度质量考核连续3个月考评均不合格（得分＜85分）的，采购人有权终止合同，由此造成的损失由中标供应商承担（需提供承诺函）。

1. 如医院财产损失、人员伤亡经医院或公安部查实后，明确是由于中标供应商监管不力或保安员失职等造成的，所导致损失或责任由中标供应商承担相应的责任。
2. 如中标供应商的员工有监守自盗行为，一经发现核实，按财产损失原价值的两倍处罚中标供应商，中标供应商须调离当事员工。如发生火灾、治安、交通、刑事等事故，经核实，是因中标供应商管理疏忽、玩忽职守、处理不当所造成的，按事故责任进行赔偿。必要时追诉中标供应商的刑事责任。
3. 中标供应商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，跟班人员需有一个星期的跟班熟悉时间。如发现中标供应商不报采购人同意就对保安班队长以上管理人员调整调离的，按当月服务费0.5%扣罚。
4. 中标供应商做好医托驱赶工作，任何人员不得与医托有利益关系，严防里应外合，一经发现，对中标供应商扣罚当月服务费5%；接到患者投诉“医托”骗医属实每月达2例或以上，或采购人发现“医托”活动猖狂，扣除该区域所有保安员及其主管当月服务费用。
5. 中标供应商应严格落实各保安岗位的工作职责，如因保安员未履行岗位工作职责，被上级部门通报批评的，对中标供应商扣罚当月服务费5%。

**（八）验收要求**

根据招标文件有关服务质量条款及服务质量考评表进行验收。

**附件1：保安服务质量考评表（供参考，采购人有权按需修订）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 内容 | 分值 | 扣分及原因 | 存在问题 | 扣分 | 得分 |  |
| 项目管理  （30分） | 项目管理架构、人员素质满足采购人需求，公司上下政令畅通，团结协作，执行力强，高效配合本项目工作的开展 | 5 | 因公司管理问题影响安保服务和采购人正常工作的，每次扣2-5分 |  |  |  |  |
| 岗位人员配置满足采购人需求，确保服务质量和保安精神面貌 | 5 | 1人无证上岗扣1分，每次查岗，发现缺岗按缺岗人数\*7计算缺岗天数，每月按缺岗天数\*人平日费用扣当月服务费 |  |  |  |  |
| 保安着装、仪表规范，精神饱满，礼貌执勤，文明服务。各岗位职责明确，在岗人员熟悉本班工作职责。工作认真负责，无开小差、玩手机、打瞌睡、在岗吸烟等。 | 5 | 1人不符合要求扣0.5分  无故脱岗、离岗扣1分/人/次，发现玩手机、打瞌睡扣2分/人次，在岗吸烟扣5分/人次 |  |  |  |  |
| 员工遵守国家、医院各项规章制度、管理要求等，无违法犯罪、监守自盗或参加打架斗殴等 | 5 | 违反医院相关制度扣1-3分/次，发生违规违法事件扣2-5分次 |  |  |  |  |
| 中标供应商总公司每月对本项目查岗及与院方的沟通不少于两次，夜查岗不少于一次，每次查岗有记录、存在问题、整改措施等，每月交采购人备案 | 5 | 缺一次扣2分 |  |  |  |  |
| 中标供应商及时、妥善处理好各类服务质量问题、内部员工矛盾、纠纷等，避免影响医院正常工作或声誉 | 5 | 接到医院或信访部门或新闻媒体网络等有关保安服务方面投诉属实扣1-2分/次，未妥善处理各类矛盾、纠纷等扣2-5分/次 |  |  |  |  |
| 重点部位安保工作  （15分） | 坚守岗位，严格执行相关安全保卫管理措施，因需要暂时离岗要安排顶班人员，且能胜任顶班工作。 | 8 | 1项不符合要求扣2分/次，无整改或整改无效果的重复问题加倍扣分 |  |  |  |  |
| 秩序维持员熟悉岗位职责，熟练掌握突发事件应急处理方法 | 7 | 1人不熟悉扣1-2分 |  |  |  |  |
| 防火防盗等巡逻  （10分） | 加强全院巡逻，重点部门(位)每2小时巡逻一次，发现问题及时处理和上报 | 10 | 1项不符合要求扣1分，发生失窃案率超过服务要求的扣2-5分/宗，隐瞒或误报，每次扣2分，1分钟内未到现场确认警情每次扣2分，没做好日常巡检记录的每次扣0.5分 |  |  |  |  |
| 门诊及车场秩序维持  （10分） | 维持门诊正常秩序和就医高峰时的人员分流，确保无医托、“号贩子”、小偷等在医院活动，加强巡视，指挥疏导院内交通，防止各类安全、维稳事件发生 | 5 | 发生冲突不及时到场处理或保卫扣2-5分，发现“医托”行骗、“派传单及拉客”等不良人员扣1-2分/人次 |  |  |  |  |
| 5 | 遵守停车场各项管理制度、工作要求，认真履行岗位职责。一项不符合要求扣1-2分/次 |  |  |  |  |
| 视频监控、技防管理  （10分） | 遵守监控中心各项管理制度、工作要求，认真履行岗位职责，及时做好信息通报及隐患事件报告工作 | 2 | 一项不符合要求扣1-2分/次 |  |  |  |  |
| 按要求做好视频监控设备一般维护工作，每班检查、记录设备运行情况，发现异常及时报修 | 2 | 不符合要求扣1-2分/次 |  |  |  |  |
| 每班动态监控全院监控点尤其是重点部门（位），发现问题或可疑情况及时通知秩序维持到现场处理 | 3 | 不符合要求扣1-3分/次 |  |  |  |  |
| 熟悉突发事件处理流程，配合消防监控，接到消防报警立即通知秩序维持立即到现场查看和报告 | 3 | 不符合要求扣1-3分/次 |  |  |  |  |
| 突发事件应急  （15分） | 接到报案或突发事件报告立即通知秩序维持到现场处理和报告相关人员，要做到积极处理，合理安排，严防事件扩大 | 3 | 不符合要求扣1-3分/次 |  |  |  |  |
| 处理一般事故：要派3-5人、3分钟内到场（小纠纷、财物失窃损坏、人员被困等） | 4 | 没按规定人数或时间到场而造成一定影响的扣1-3分 |  |  |  |  |
| 处理较大或较急事故：要派5-10人、2-3分钟内到（人员、重要财物、交通事故、设备火灾及其他灾害等） | 4 | 没按规定人数或时间到场而造成负面影响的扣4分 |  |  |  |  |
| 处理重大或紧急事故：要派10人以上、1-3分内到场（人员伤亡、重要设备及一些区域性灾害） | 4 | 没按规定相应人数或时间到场而造成灾害升级原因，追究主要人员责任并扣4分。 |  |  |  |  |
|  | | | | | |  |
| 中心任务工作  （5分） | 按要求完成各项中心任务 | 5 | 未按要求完成扣2-5分/次，未按时安质完成资料报送除扣分外扣减100元-1000元/次。出色完成中心任务加2-5分/次，每收到院级、科级、病人或外单位的表扬信、锦旗等鼓励的加1-3分/次 |  |  |  |  |
| 其他  （5分） | 按要求完成医院要求的其他安保工作 | 5 | 不按要求管理扣2分/次 |  |  |  |  |
| 合计100分 | | | |  |  |  |  |

备注：1、考评加分按标书执行，在处理突发事件或临时中心任务安保工作表现出色需奖励的由采购人讨论决定。

2、公司要有激励机制，对工作表现出色的员工公司要及时表彰。

3、考评分≧85分为合格，﹤85分每下降1分扣当月服务费2000元。

考评人签名： 公司确认签名：

日期： 日期：

**附件2：保安服务年度质量考评表（供参考，采购人有权按需修订）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 年度及月份  考评内容、分值 | 20xx年 | | | | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 项目管理（30分） |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 重点部位安保工作（10分） |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 防火防盗等巡逻（10分） |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 门诊及车场秩序维持（10分） |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 视频监控、技防管理（10分） |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 突发事件应急（20分） |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 中心任务工作（5分） |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 其他（5分） |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 考评成绩合计×80% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 履约能力综合考评20分 | 从公司对项目重视度、服务质量、团队精神面貌、应急响应情况等进行综合考评，分优（18-20分）、良（15-18分）、中（10-14分）、差（0-10分）四等级。 | | | | | | | | | | | |
| 年度考评结果 |  | | | | | | | | | | | |

注：1、年度考评成绩以全年各月份考评成绩平均数，优秀：≧90分，良好：85-89分，差：低于85分。