**广西国际壮医医院安保及司梯服务采购项目**

**采购需求书**

|  |
| --- |
| **一、采购需求** |
| **项号** | **采购内容** | **数量** | **功能目标要求及技术指标** |
| 1 | 广西国际壮医医院安保及司梯服务 | 1项 | 一、项目概况广西国际壮医医院项目是自治区成立60周年大庆的重大公益性民生工程，由自治区层面统筹推进。医院坐落于绿城南宁五象新区秋月路8号，总占地面积300.10亩，净用地面积200亩，建筑总面积18.75万平方米，总投资15.56亿元，设床位1000张，于2018年10月投入使用。本次采购安保、司梯等服务一项。二、服务范围内容安全保卫管理服务（1） 医院范围内的人身与财产安全管理服务；（2） 医院范围内的交通安全管理服务，包括临时停车场安全管理；（3） 医院范围内的治安消防安全管理和应对自然灾害；（4） 医院范围内的安防监控；（5） 医院范围内消防设施的运行维护管理；（6） 协助完成医院的综合治安管理；（7） 其它应急处理。司梯服务范围（1） 完成日常开梯、关梯工作；（2） 负责轿厢内、机房内的卫生保洁工作；（3） 维持乘梯人员的秩序；（4） 完成电梯接待任务；（5） 发现电梯故障隐患，及时报修；（6） 解决电梯故障造成的困人等应急事件；（7） 协助完成消防应急事件等工作；（8） 其他的电梯工作事项；三、安全保卫服务管理的要求1.服务要求：（1）处理问题响应时间：接到院方要求处理问题通知后5分钟内到达院方指定现场；（2）培训：关于安全保护、突发事件处理、公共秩序、消防、医院秩序管理条例的相关培训由物业公司负责，并备案。（3）安保工作人员必须经过公安有关部门的专业培训，并取得安保上岗资格。（提供安保主管部门颁发的证书/证明复印件，原件备查）。2. 安保管理（1） 坚持“预防为主、防治结合、服务第一、患者至上”方针；（2） 按照公安部门的规定并结合我院实际情况设置保卫机构；（3） 有完善的治安管理制度和工作程序；（4） 维护医院就医秩序，重点科室设专岗，专人负责；（5） 确保医院工作人员和患者在院内的人身安全；（6） 确保医院和患者在院内的财产安全，防盗、抢劫、防破坏；（7） 有效地配合公安部门打击区域内违法犯罪行为。高效的巡视和值班制度：安保工作人员24小时巡视、值班，分为门卫、电视监控和流动巡逻三方面。（8） 突发事件处理预案：如物品遗失、突然死亡、打架斗殴、流氓滋扰、医患冲突、精神病人发病、抢劫、爆炸等事件情防御方案。（9）承担抢险救灾及社会治安责任。(10)确保安防监控正常运行：安保工作人员24小时值班，负责医院治安监控设备的实时操作及监控；严格按照有关规定操作、使用视频安防监控系统，对所拍摄内容进行严格管理，做好安防监控保密工作，不得任意公开，不得擅自向他人提供看监控录像或调阅保存信息。3. 消防管理（1）坚持“预防为主防消结合”的方针，确保院内不发生火灾、爆炸等恶性事故；（2）建立符合《消防法》的消防规章制度，每年组织两次消防演练；（3）建立相关制度：消防值班制度、防火档案制度、防火岗位制度、设备管理及其他；（4）制定突发事件预案；（5）完成消防系统设备设施定期维护维保、检验，并建立档案备查制度。（6）消防监控室工作人员必须持证上岗（提供国家人力资源与社会保障部或应急主管部门颁发的相关证书复印件，原件备查）。4. 停车、交通管理制定和落实停车场管理制度，定岗定编，车辆停放及疏导文明有序，进出医院秩序井然，做好车辆管理工作和防损、防盗工作。杜绝消防通道停放车辆，保证医院大门及通道等重点区域道路畅通，确保行人及车辆安全，并严格按政府规定要求收费。5. 安保工作人员工作要求仪表整洁、言行举止得体。模范遵守国家法令、法规，依法办事。坚守岗位，保持高度警惕，预防治安案件的发生，巡逻人员做到对医院各楼层不停巡视，对可疑人员进行询问，发生事件及时制止。积极配合卫生、绿化、维修等其他服务，制止违法行为，防止破坏，不能制止解决的向主管报告。熟悉和爱护医院内配套的公共设施、机电设备、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法。积极协助公安机关开展各项治安防范活动或行动，努力完成各项治安服务工作。密切联系群众，积极向医院（或使用人）进行治安防范和管理方面的宣传。6. 应有治安、消防及紧急事故应急预案，各岗位职责健全并有操作流程。7. 承担抢险救灾及社会治安责任与任务8. 承诺保证安全工作配置足够的工具和装备。9. 具有完善的组织架构、相应标准及质控措施；提供医院安全保卫相应定岗岗位配置；消防监控室工作人员必须持证上岗（提供国家人力资源与社会保障部或应急主管部门颁发的相关证书复印件，原件备查）、责任心要求高，有相应的专业技术。四、安保服务要求和标准1 .安保服务基本要求（1）必须具安保服务的实际经验；拥有素质良好的安保队伍，有一套完整的医院安保运作方法和严格的操作规程，制定科学、严格的管理制度和工作质量标准。如项目实际需要，中标人所派出的人员应向项目所在地公安机关备案。（2）安保工作人员要有良好的职业道德和服务态度，对医务人员和患者和家属要以礼相待。着装统一、整洁，动作规范，语言文明，形象良好。（3）服从医院领导的工作安排，接受医院的监督和检查。医院有权要求更换（不能胜任本职岗位的）工作态度不好、工作能力差的安保队员。（4）不断提高员工的素质。要求经常对安保队员进行培训，同时对安保队员工作进行考核，提高工作质量。（5）全天24小时安排安保队员值班，并保证满员上岗。（6）合理安排机动人员，以应对节假日或平时安保工作人员休息时出现人员不足问题,并能协调好在岗队员就餐、上卫生间等特殊安排，以保证不空岗。（7）安保工作人员每年参加不少于2次消防知识培训及学习基本的操作规程，不断提高对医院消防安全的认识和实际技能的操作，一旦出现火情第一时间赶赴现场并能有效正确实施灭火。（8）医院实行24小时监控，定时巡查（白天2小时1次，晚上1小时1次），重点监控门诊区域、出入院处、病房、药库及其他公共区域；（9）中标人负责医院医务人员工作时间的人身安全，一旦出现医患纠纷，安保工作人员要第一时间赶赴现场维护秩序。具有独立有效制止在工作区域烧纸、摆花圈、拉横幅、设灵堂等影响医院形象干扰医院秩序的行为的能力，必要时安保（公司）队员要求公安机关出面并有效积极配合。（10）维护医院的正常秩序，协助公安机关打击不法分子对医院的干扰，特别是对医托、盗窃分子的打击。（11）中标人要安排专门的管理人员，每天对医院进行查巡，经常与临床科室沟通，及时解决各科室、病区提出的问题。（12）安保工作人员要满足医院安保要求，年龄结构合理，要求18－45岁占安保工作人员的85%，年龄45－50岁占安保工作人员的10%，50－55岁占5%。（13）装备配置：每个执勤岗位配备对讲机一部、头盔一顶、伸缩警棍或橡胶棒一根。（14）服务合同不得转包，发现合同转包采购人有权立即中止或终止合同并由中标人承担经济损失和赔偿责任。2.安保工作人员的要求（1）身体条件：身体健康，视力正常，五官端正，仪表大方，无传染性、肝、肾、心脏、心血管等严重疾病，无不良社会记录等，提供正规医院健康证明。男性，身高原则在165cm以上，年龄18-55岁；少量女性，不超过总人数的15%，身高160cm以上，年龄18-45岁。（2）政治素质：尊重领导和服务对象，服从安排，听从指挥，无违法犯罪记录，爱岗敬业，恪尽职守，遵纪守法，文明执勤，礼貌待人，敢于同违法犯罪现象作斗争。（3）文化条件：具备初中以上文化，具备良好的语言表达及沟通协调能力。（4）业务技能要求：具备相关法律法规知识、安保知识以及消防知识，具备一定的语言和表达能力。（5）安保主管和班长及队员名单和相关资料必须报医院后勤部备案。（6）派驻的安保工作人员必须经过公安有关部门的专业培训，并取得安保上岗资格。3.安保工作人员的管理要求安保工作人员应该服从医院和安保公司的双重管理。安保工作人员应认真履行岗位职责，遵守医院的规章制度，服从医院后勤部门的督查。（1）对值班安保要严加管理，发生空岗、缺岗、脱岗、聚岗聊天、上岗前喝酒、因礼节礼貌问题受到医患投诉的，（以记录为准）等行为的扣除200元违约金，当月第二次发现扣除200元违约金并调离岗位。（2）发生不法分子对医院的干扰，特别是医托、医闹、伤医事件、盗窃事件不及时妥善处理的，每次扣除500元违约金，如情节严重的扣除1000元-5000元违约金。（3）当班人员责任心不强，巡查不到位导致公共设施被盗、被破坏的，乙方及当班安保工作人员应共同承担相应的法律及经济损失赔偿责任，如不服从医院工作安排或顶撞医院管理人员的每人/次扣除500元违约金。（4）穿着统一安保工作制服上班，不穿制服上班、着装不整齐，每人/次扣除100元违约金。（5）在医院范围内开展（24小时）昼夜值班巡逻、守护，不迟到，不早退。保安提前10分钟到达交接地点，并认真做好交接班工作，并填报《安保值班交接记录表》。（6）不按规定进行交接班工作的，首次发现扣除100元违约金,当月发生两次的扣除200元违约金并调离岗位。（7）住院部严格把好大门关，非探病时间严格控制非患者家属以外的人员进入探病。（8）维护好院内的就诊秩序，必要时提醒医患人员注意财产、人身安全。及时制止一切危害就诊秩序及安全的行为。（9）协助做好医院内违法犯罪行为等突发事件的处理工作，对制止无效的犯罪行为应立即报警，保护好现场，并协助公安机关查办案件。（10）安保工作人员必须提高消防安全意识，必须具备：第一时间扑灭初起火灾的能力；检查发现消除火灾隐患的能力；组织人员火场疏散逃生的能力。（11）值班期间应联防联守，与各岗位保持联系，对值班期间发现的问题，要进行沟通及时妥善处理。（12）满足保护医务人员的生命安全为第一需求。维护医院的正常秩序，打击医托。协助公安机关打击不法分子对医院的干扰，特别是对医托、医闹、盗窃分子的打击。（13）重点部位的安保，24小时监控，定时巡查。（14）节能管理。安保工作人员在执勤巡逻过程中发现有未关闭的水、电、门、窗等要及时关闭，对损坏或无法关闭的要及时报管理部门进行处理。（15）来院车辆停放及看管。对进入停车场的车辆要派人进行疏导及看护，不得堵塞消防通道及“120”绿色通道。发生车辆碰刮及车内物品被盗等均由承包方负责妥善处理。备注：采购人每月对以上处罚扣除的次数及金额进行统计，在每月向中标人支付服务费中进行扣除。五、人员要求1.人数：73人+7+30人=110人2.人员要求

|  |  |
| --- | --- |
| **岗位** | **人员基本要求** |
| 项目主管 | 大学以上学历，具有管理经验，退伍军人优先录用。 |
| 人事安全文员 | 大学以上学历，要求电脑熟练，警校毕业生优先录用。 |
| 消防助理岗 | 大专以上学历，持中级消防设施操作员证，具有消防工作经验，具备消防演练培训能力。身体健康，年龄30-35岁，身高1.65米以上。 |
| 消防监控岗 | 持中级消防设施操作员证，身体健康，年龄18-50岁，身高1.65米以上。 |
| 天使岗 | 男性为主，年龄18-55岁，身高1.65米以上；少量女性，身高1.6米以上，年龄18-50岁。 |

3.一般安保岗位设置

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **班别** | **岗位数** | **人数** |
|  | **门诊大堂** | **3班** | **1** | **3** |
|  | **急诊入口** | **3班** | **1** | **3** |
|  | **行政楼** | **2班** | **1** | **2** |
|  | **住院楼北出入口** | **3班** | **1** | **3** |
|  | **急诊巡逻** | **3班** | **1** | **3** |
|  | **门诊巡逻（兼消防队员）** | **3班** | **1** | **3** |
|  | **病区巡逻（兼消防队员）** | **3班** | **2** | **6** |
|  | **院内道路及地下停车场巡逻****（兼消防队员）** | **3班** | **4** | **12** |
|  | **5#、6#门电动车看管** | **3班** | **2** | **6** |
|  | **项目部门卫岗** | **3班** | **1** | **3** |
|  | **产科** | **3班** | **1** | **3** |
|  | **2#门停车收费岗** | **3班** | **1** | **3** |
|  | **急诊停车场** | **3班** | **1** | **3** |
|  |  **健康管理中心** | **1班** | **1** | **1** |
|  | **班长** | **3班** | **1** | **3** |
|  | **人事安全文员（行政岗）** | **1班** | **1** | **1** |
|  | **安保主管（行政岗）** | **1班** | **1** | **1** |
|  | **岗位共计59人，机动组57\*25%（周末及法定节日调休，行政岗2人，8小时双休不参与调休）** |  |  | **14** |
|  | **合计** |  |  | **73** |

4.消防监控岗设置

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **班别** | **岗位** | **人数** |
| 1 | **消防监控岗** | **3班** | **2** | **6** |
| 2 | **机动岗** | **1班** | **1** | **1** |
| 2 | **合计** |  |  | **7** |

5.残疾人“天使岗”设置

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **班别** | **岗位** | **人数** |
| 1 | **天使岗（残疾人辅助性岗位）** | **3班** | **8** | **24** |
| 2 | **机动组22\*25%，周末及法定节日调休，行政岗2人，8小时双休，不参与调休。** |  |  | **6** |
| 3 | **合计** |  |  | **30** |

说明：1、一般保安岗位 元/人/月。2、消防监控岗位 元/人/月（须持有中级消防设施操作员证）。3、残疾人“天使岗”工作人员实发工资不得低于4000元/人/月（含社会保险费用 /人/月），所有天使岗工作人员必须按规定缴纳社会保险，天使岗工作人员不超过30人，具体人数岗位由院方按实际需求核准。按照国家政策，减少或者解聘，医院方以书面形式提前一个月通知中标人，减少或全部解聘，具体安排按院方要求实施。中标人须满足采购人的实际安排残疾人就业人数要求且满足国家、地方标准或其他强制性法规、政策等要求。六、司梯服务项目需求及管理标准1、服务范围及内容负责医院门诊楼、住院楼等51台电梯的安全规范化操作。保障手术梯24小时服务。2、人数：16人。3、司梯员人员设置

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **区域** | **数量****（部）** | **人员****配置（人）** |
| **1** | **司梯员** | **门诊大厅扶梯****（工作时间按门诊开诊时间）** | **17** | **3** |
| **2** | **门诊楼** | **13** | **3** |
| **3** | **住院楼** | **16** | **4** |
| **4** | **住院楼手术梯** | **1** | **4** |
| **5** | **其他楼宇及机动、巡逻、施救** | **2** | **2** |
| **合计：** |  | **16** |

4、司梯员工作要求（1）维护好电梯内的卫生（2）维护好设施设备，发现损坏或运行异常状况及时上报院方做出处理。（3）明确电梯操作员日常工作任务和相关责任。（4）文明用语，热情服务，礼貌待人，当班期间保持良好的岗位形象和精神面貌，注意自身的言行举止及仪容仪表。（5）熟悉和维护工作区域内配套的公共设施、机电设备、消防器材，熟练掌握各种灭火器材的使用方法。（6）遇有突发事件、电梯故障、或其他紧急情况时，及时上报，应能够熟练按照《电梯应急预案》及《突发事件处理作业规程》妥善处理。（7）认真详细记录当值情况，严格履行《交接班管理制度》，与下一班做好交接工作。（8）完成院方交办的其它礼仪接待任务。（9）司梯员严格遵守《电梯安全操作规程》操作电梯。（10）电梯各岗按设置严格值守，不得随意脱岗、离岗。5、司梯员要求（1）身体条件：身体健康，女性，身高原则在158cm以上，视力正常，五官端正，仪表大方，无传染性、肝、肾、心脏、心血管等严重疾病，提供正规医院健康证明，年龄18—42岁之间。（2）政治素质：尊重领导和服务对象，服从安排，听从指挥，无违法犯罪记录，爱岗敬业，恪尽职守。（3）文化条件：具备初中以上文化，具备良好的语言表达及沟通协调能力。（4）司梯操作人员必须经过专业培训（提供相关培训证明或上岗证书复印件，原件备查）。七、服务成果要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **服 务 标 准** |
| 1 | 治安保卫服务 | 维护医院就医秩序，重点科室专门设岗，专人负责；做好安全防范和日常巡视工作，及时发现和处理各种安全和事故隐患，迅速有效处置突发事件；确保医院工作人员和患者在医院内的人身与财产安全；维持医院内交通秩序，确保行人及车辆安全；采取灵活措施打击“医托”和“地陪”的医疗欺诈活动，维护患者利益；院内责任治安案件案发率＜1‰，无任何重大责任事故发生。 |
| 2 | 物业档案资料管理 | 必须保证物业档案资料的完整性、完好性。 |
| 3 | 服务受理 | 保证有效投诉处理并整改率100%；保证管理服务用户总满意率90%以上。 |

说明：1、司梯员岗位 元/人/月。八、服务项目其他要求中标人须在投标文件中提供可行的组织服务方案，包括但不限于服务工作方案、应急预案、疫情防控方案、服务工作人员固定人员数及主要人员简历（项目经理、管理人员等）情况、生产用具等方面内容；同时提供质量考核办法、奖罚措施，质量考核办法及奖罚措施，以中标后采购人最终确认的考核办法及奖惩措施为准。 |
| **二、商务要求表** |
| 服务期限及地点 | 1、服务期限：自合同签订之日起1年，第一年结束根据服务季度考核情况，达不到服务要求的采购人有权单方面终止合同。2、服务地点：广西国际壮医医院。 |
| 服务标准、服务效率、售后服务要求 | 1.处理问题响应时间：接到处理问题通知后，应急队员5分钟内到达采购人指定现场；2.培训：关于安全保护、突发事件处理、公共秩序、消防、医院秩序管理条例的相关培训；3.安保工作人员必须经过公安有关部门的专业培训，并取得安保上岗资格。4.中标人的人员用工与采购人无劳动合同关系。 |
| 付款方式 | 本项目无预付款，采购人按月（一年中标金额/12个月）向中标人支付服务费，且每月实际结算服务费根据出勤岗位及人数实际结算。从中标人开始实施服务工作之日起开始计算，足月的月份服务费为月金额，不足月的月份服务费计算方法为：（中标人月服务费报价金额）÷（当月日历天数）×当月实际工作天数＝不足月的月份的服务费。当月的服务费，在下一月25日前，采购人以转账方式足额转入中标人指定账户。转账前中标人将相应金额的发票交给采购人。 |
| 投标报价要求 | 1、服务费用实行总包制，投标报价应包含：人员的工资（基本工资、管理人员津贴、级别工资）、劳保（服装、对讲机、雨具、警械、电筒、服务材料消耗品的补充、更换、维修维护、车辆管理出入牌制作费用、各岗点值勤记录本等用品费用），社保费（意外伤害保险、医疗保险、养老保险、失业保险、大病医疗互助险、生育保险）和福利待遇（春节慰问、中秋节月饼费、清凉补贴费、水电费、队员培训费、国家法定节日加班费等），以及其他管理费用、税费、奖金、企业利润等。除此之外，采购人无需向中标人或安保工作人员个人支付任何费用。2、以上费用未包含消防等所有耗材材料费用。3、报价需针对服务期限的安保、司梯、天使岗服务进行报价。4、投标人天使岗工作人员实发工资不得低于4000元/人/月（不含社会保险费用），所有天使岗工作人员必须按规定缴纳社会保险，天使岗30人，具体人数岗位由甲方按实际需求核准。5、投标人人员工资待遇标准应当符合自治区人民政府下发的《关于调整全区职工最低工资标准的通知》规定的劳动力市场最低工资标准，社会保险应当符合《中华人民共和国社会保险法》及南宁市的现行标准，且承诺将来可根据变化趋势进行调整，但不再向招标人要求支付增加的费用。 |
| **三、投标人的资信要求表** |
| 政策性加分条件 | 符合节能环保等国家政策要求。 |
| 质量管理、企业信用要求 | 见本招标文件 “评标办法及评分标准”。 |
| 能力或业绩要求 | 见本招标文件 “评标办法及评分标准”。 |
| **四、采购人对项目的特殊要求及说明** |
| 核心产品 | 本项目为服务类项目，无核心产品。  |
| 参考品牌及型号规格 | 无 |
| 为落实政府采购政策需满足的要求 | 详见《采购需求》及《评标办法及评分标准》 |
| 规范标准 | 执行现行的强制执行的国家、行业、地方标准 |
| 验收标准、验收方法及方案 | 1、中标人提供的服务未达到招标文件规定要求，且对采购人造成损失的，由中标人承担一切责任，并赔偿所造成的损失。2、其他验收要求按第五章《合同主要条款格式》执行，未尽事宜按照《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采〔2015〕22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库〔2016〕205号]规定执行。 |
| 其他技术及服务要求 | 无 |
| **五、其他** |
| 采购预算价及最高限价 | 详见《第一章公开招标公告》，投标报价超采购预算或最高限价的投标无效。本项目一年采购预算为：一、一般安保岗位： 万元/年；二、消防监控岗位： 万元/年；三、残疾人“天使岗”： 万元/年；四、司梯员： 万元/年。三年总预算 万元（ 万元/年） |
| 其它 | 投标人可根据自身情况提供以下内容：服务方案【服务方案内容可以是安保、司梯服务工作方案、具备专业的消防、应急救援人员的安保应急预案、考核及奖惩办法以及服务承诺】 |