# 附件：

# **中心歌乐山院区**

# **安保和停车服务项目服务方案**

## **一、项目一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目名称** | **数量/单位** | **暂估年服务费** |
| 市公卫中心歌乐山院区安保和停车服务项目 | 1项 | 49.88万元 |

## **二、服务范围、要求及标准**

（一）服务范围：市公卫中心（歌乐山院区)。

（二）服务要求：处置服务区域内的值守及突发事件的治安、消防联动、停车库日常管理工作，保管和维护反恐防暴装备及消防安全设施，维护正常医疗秩序，协助医院医疗纠纷调解和治安维护等。

（三）服务标准：按本招标文件项目服务需求及考核方式执行。

## **三、项目基本情况**

“※”标注的服务需求为符合性审查中的实质性要求，投标文件若不满足按无效投标处理。

（一）项目整体要求

中心歌乐山院区医院内部治安安全、消防安全、停车库日常管理等安全保卫工作、成交供货商提供的安保人员负责在全院范围内定点执勤、定时巡逻以及停车库的正常运行，及时妥善处置各类安全突发事件，切实维护正常医疗秩序，保障医院职工、患者、家属等人员的生命财产安全，维护医院安全稳定。

（二）保安服务地域范围及交接要求内容

1.负责市公卫中心（歌乐山院区)的治安安全、消防安全、消防监控室、门岗、整理、保管工作以及停车库的日常管理；处置中心歌乐山院区单位歌乐山院区区域内的安保值守及突发事件，保管和维护反恐防暴装备及消防安全设施，维护正常医疗秩序，协助医院医疗纠纷调解和治安维护。在全院范围内采取定点和不定点、定时或不定时的执勤和巡逻，医院内公共道路车辆安全以及医院指令性的安全保卫工作。

※2.工作交接时间

在采购合同签订后，成交供货商必须在合同约定的服务起始时间前三个工作日内完成所有交接的准备工作，并确保能按期履行合同中约定的服务内容。

※（三）安保岗位设置及最低人员配置情况

1.人员配备要求

保安员：招标保安人员12名，年龄20至55周岁，身高1.65米及以上（含消防监控室工作人员及管理人员），所投入本项目保安，具备政治思想良好（无犯罪前科）、较高文化素质、仪表端庄、身体健康、工作责任心强、年龄20至55周岁，人员设置共12名。消防巡逻及治安人员6名，不低于3名保安人员持有特种设备作业人员证（作业项目代码A4，电梯安全管理）；消防中央控制室上岗6名保安人员必须持有建(构)筑物消防员职业资格证书；

2.停车服务为本项目服务内容之一，由成交供应商自行安排服务人员，停车服务人员负责安保、入院安检、停车收费等相关工作，有安保从业相关资质证书或培训上岗证明。

3.入场情况说明：合同签订后，其中12名保安人员的入场时间以中心歌乐山院区实际通知时间为准，服务期为12个月。

（四）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，密切注意服务区域内消防治安动态，及时掌握服务区域内的情况。

4.值班期间要服从命令，听从指挥，不能聚众闲谈、耍手机、看书报、睡觉或做与工作无关的事情，夜间巡逻严禁座而不巡，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.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。

7.爱护医院的财物。

8.热情主动地为医院工作人员及患者服务。

（五）岗位职责（工作内容）

2.保安人员职责

根据中心歌乐山院区消防、治安防范、车库日常运行管理的要求，担负中心歌乐山院区的消防安全、治安保卫、车库管理任务。执行门卫、治安巡逻、现金护送、重点部位的守护和停车库日常运行，防止火灾事故及各类治安灾害事故的发生，维护中心歌乐山院区正常诊疗秩序及员工、家属、病人的生命财产安全。

2.1门诊等岗位职责

第一、熟知保安工作的性质、任务、职能，严格遵守医院及安全信访科的各项规章制度和管理规定，时刻维护医院的良好形象。

第二、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、取药窗口和电梯口）的排队秩序，做好防盗、防骗的宣传工作。

第三、做好护送收费员交款工作。

第四、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患者、家属的询问。

第五、劝止医疗区公共部分的吸烟行为，指引吸烟者到吸烟区。

第六、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进入医疗区活动。

第七、禁止人员携带宠物进入门诊大楼。

第八、对喧哗吵闹的行为及躺在医疗区候诊椅上休息、睡觉的闲杂人员进行劝止。

第九、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给中心歌乐山院区单位相关部门。

第十、每两小时进行一次治安、消防巡查，在固定签到点签到，并做好巡查记录，发现治安、消防隐患要及时上报。

第十一、按时开、关公共部分的灯及管辖区域的门。

第十二、诊室医务人员下班后，值班人员应查看各楼层诊室和收费室的门是否锁好，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。

第十三、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通知相关部门处理。

第十四、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。

第十五、服从监控值班人员的工作调动，在接到突发事件、案情、火警的出警，2分钟内到达现场处理。

第十六、认真完成医院领导交办的其它临时性工作。

2.2守护职责

第一、主要负责重点部位、重点区域的守护任务。

第二、密切注视守护部位、重点区域的情况，确保所守护财产的安全。

第三、认真做好防火、防盗、防破坏、防爆炸工作。

第四、严格遵守交接班制度，严禁擅自离开守护岗位；

第五、禁止无关人员进入守护区域。

2.3维护医疗秩序

第一、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；

第二、阻止医院内寻衅滋事的发生；

第三、阻止非法携带易燃、易爆危险物品和管制器具进入医院区域；

第四、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；

第五、阻止医院内故意损毁或盗窃、抢夺公私财务的；

第六、阻止倒卖医疗机构挂号凭证的；

第七、阻止其他扰乱中心歌乐山院区医院正常秩序的行为。

2.4巡逻职责

第一、负责全院的巡逻，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；

第二、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，并向中心歌乐山院区安全信访科和公安部门处理；

第三、检查重点部位的窗和门锁，发现问题及时处理；

第四、检查公共区域的电源线路（目视检查，禁止手动检查）和水管管道有无损坏，发现问题立即报告物业公司检修；

第五、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；

第六、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，并及时报告中心歌乐山院区安全信访科及公安部门，并协助公安部门做好善后处理；

第七、发现危险物品，要立即查明情况并作安全处理，同时报告中心歌乐山院区安全信访科；

第八、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中心歌乐山院区的消防中心；

第九、检查各部门的治安防范情况，发现问题及时通报有关部门并报中心歌乐山院区安全信访科；

第十、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；

第十一、维护管辖岗位的秩序，做好防盗防抢安全宣传工作；

第十二、负责院内公共区域照明灯具的开关，做好节约用电措施；

第十三、服从监控值班人员的工作调动，在接到突发事件、案情、火警的出警，2分钟内到达现场处理；

第十四、认真完成医院领导交办的其它临时性工作。

2.5停车库日常管理服务

第一、根据规定进出车辆，确保存放车辆的安全；

第二、对停车设备进行日常管理和简单维修，保证设备正常运行；

第三、现场管理，负责停车场周围的秩序维护，保障停车场的安全和顺畅运营；

第四、处理车辆进出、停放和安全预警等异常情况，及时处理保证停车场正常运转；

第五、责任心强，能够快速反应和处理各种突发情况，保证停车场的安全和顺畅。

第六、遇到不能解决的故障及时通知维保单位和中心歌乐山院区管理部门。

（六）保安员管理制度

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字。

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不得外挂饰物，口袋内不宜装过多物品。

2.3禁止披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、戴歪帽、穿拖鞋或赤脚。

2.4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。

2.5着保安制服时，要按规定佩带保安标志。

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。

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，严格遵守中心歌乐山院区单位的规定，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，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.培训制度

5.1培训内容

第一、组织学习相关规定法律法知识，公安部及重庆市内行业主管部门发布的有关保安服务行业的法律规定及《保安员岗位职责》《保安员奖惩制度》等相关文件。

第二、军训、治安消防技能训练等。

5.2培训规定

第一、按计划、有步骤、有重点的进行培训。

第二、保安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，能够熟悉医院与其相关的有关规定，考核合格后方可上岗。

（七）总体要求

1.医院设立24小时支援和服务电话，值班人员需及时提供服务和处理有关事宜，保证派驻点遇到紧急情况需保安支援时，100%满足要求。

2.中心歌乐山院区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，成交供货商派驻的人员必须服从中心歌乐山院区安全信访科统一调度，中心歌乐山院区安全信访科对成交供货商的服务质量进行监督和考评。

3.成交供货商对所录用的保安员要严格审查，保证所录用的保安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，并在人员上岗前将录用情况书面提供给中心歌乐山院区安全信访科。

4.成交供货商委派的保安员应遵纪守法，认真履行岗位职责，文明执勤，在岗期间不允许窜岗。按岗位要求统一着装，注意仪表仪容，使用文明礼貌用语。

5.成交供货商结合中心歌乐山院区情况制定制服、对讲机、电筒等。首次交接时，中心歌乐山院区可将现有装备移交给成交供货商使用，成交供货商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，由成交供货商负责赔偿。

6.成交供货商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成交供货商负责，因管理不善，保安人员内部所发生的一切问题，全部责任由成交供货商承担。

7.实行优质服务，优质管理，为中心歌乐山院区提供文明礼貌、主动热情周到的服务，最大限度满足中心歌乐山院区服务质量的要求。

8.如成交供货商委派的保安员有监守自盗行为，一经发现核实，按财产损失价值5倍处罚成交供货商，成交供货商须与当事员工解除劳务关系，如发生火灾、治安、交通、刑事等事故，经核实，是因成交供货商或其委派人员的管理疏忽、玩忽职守、处理不当所造成的，按事故责任进行赔偿，必要时追诉成交供货商及相关涉事人员的刑事责任。

9.成交供货商应保证保安管理服务调查的满意度达到85%及以上。

**四、服务要求**

（一）工作内容

1.治安工作及管理

医院就诊人流量大，住院病人多，小偷、可疑人员、医托、地陪、乱发广告报纸等闲杂人员经常出没医院，带来较大的安全隐患，因此必须重视医院楼内楼外的巡逻和安全防范意识的宣传与提醒，采取病房提醒、重点时间段重点巡逻、清场管理、定期安全隐患检查等针对性强的治安措施，确保医院的治安安全与维护正常的医疗秩序。主要包括以下内容：

（1）负责医院院范围内的公共安全秩序的维持与管理及消防安全、防盗、巡逻、停车场管理工作；开展防火、防盗、防抢劫、防爆炸、防破坏、防诈骗、防失泄密和防治安灾害事故等治安防范工作。

（2）确保院本部、医院范围内的门诊楼、住院楼等的医疗仪器、用电设备、办公设施等的财产安全。

（3）组织对全院职工、就诊患者、家属进行法制教育和防火、防盗、防破坏、防治安灾害事故的安全教育，增强其遵纪守法的自觉性。

（4）针对医院人流量大、医托多、治安环境复杂等特点，建立病房提醒制度。由巡逻保安员到病区每天提醒病人特别是新入院病人注意保管好自身的财物，同时做好《病区提醒记录》。

（5）积极做好各种矛盾、纠纷的调解、疏导工作，消除不安定因素；组织人员预防和制止违法犯罪行为，维护医院稳定。

（6）负责医院内部要害部位、公共场所、消防、贵重财物、危险物品的安全管理；开展治安保卫安全检查，建立检查记录，及时化解内部不安定因素和消除治安隐患。

（7）建立五查交叉网络式巡逻制

五查内容：查岗位人员、查岗位纪律、查获安全隐患、查消防隐患、查可疑人员出入。做到防患于未然；在医院主要区域（或部位）定岗、定位、定人，实行二十四小时岗不离人的控制管理；建立应急分队，在医院内任何时间、地点出现险情，应急分队保证最短时间内赶到现场。

（8）组建医院便衣保安小组，组织开展打击医托工作；及时制止因医闹、医托、醉酒闹事等引起的群体性事件。

（9）具备较强的处理突发事件的安保、消防等应急能力，能够及时派出足够人员制止违法乱纪行为，保证医院人员、财物及财产安全，及时消除安全隐患，保障医院安全。

（10）负责做好医院要求的其他属于保安服务管理范围内的工作任务；

2.消防工作及管理

确实加强和规范医院的消防安全管理工作，有效预防火灾和减少火灾危害，依据《中华人民共和国消防法》等有关规定和政策，结合工作实际，贯彻预防为主、防消结合的消防工作方针，确实履行消防安全管理职责，制定消防安全制度、操作规程，提高医院自防自救能力，保障消防安全。其主要服务包含以下工作内容：

（1）认真贯彻执行消防法律法规，保障医院消防安全符合规定，全面掌握医院的消防安全情况；

（2）建立保消合一消防应急队伍，配备相应的消防应急器材和装备，随时应付医院可能出现的火险；针对医院的实际情况组织制定保消合一消防应急队伍灭火和应急疏散预案，并组织实施演练。

（3）按照消防法规定落实医院每日防火巡查制度。每日防火巡查应包括下列内容：

1）用火、用电有无违章情况；

2）安全出口、疏散通道是否畅通，有无锁闭；安全疏散指示标志、应急照明是否完好；

3）常闭式防火门是否处于关闭状态，防火卷帘下是否堆放物品；

4）消防设施、器材是否在位、完整有效。消防安全标志是否完好清晰；

5）消防安全重点部位的人员在岗情况；

6）其他消防安全情况。

（4）定期开展防火检查。每月组织一次医院全面消防安全检查，防火检查应包括下列内容：

1）消防车通道、消防水源；

2）安全疏散通道、楼梯，安全出口及其疏散指示标志、应急照明；

3）消防安全标志的设置情况；

4）灭火器材配置及其完好情况；

5）建筑消防设施运行情况；

6）消防控制室值班情况、消防控制设备运行情况及相关记录；

7）用火、用电有无违章情况；

8）消防安全重点部位的管理；

9）每日防火巡查落实情况及其记录；

10）火灾隐患的整改以及防范措施的落实情况；

11）易燃易爆危险物品场所防火、防爆和防雷措施的落实情况；

12）消防安全重点部位人员及其他员工消防知识的掌握情况。

（5）安全保卫部门开展防火巡查、检查，应确定巡查和检查的人员、内容、部位和频次；应填写巡查和检查记录，巡查和检查人员及其主管人员应在记录上签名。巡查、检查中应及时纠正违法违章行为，消除火灾隐患，无法整改的应及时向医院报告，并记录存档。防火巡查时发现火灾应立即报火警并实施扑救。

（6）安全保卫部门通过多种形式在医院内开展经常性的消防安全宣传与培训。应通过张贴消防图画、消防宣传专栏等形式向公众宣传防火、灭火和应急逃生等常识。

（7）安全保卫部门每年至少组织一次对医院员工的集中消防培训；对新上岗员工应进行上岗前的消防培训。消防培训应包括下列内容：

1）有关消防法规、消防安全管理制度、保证消防安全的操作规程等；

2）医院、科室的火灾危险性和防火措施；

3）建筑消防设施、灭火器材的性能、使用方法和操作规程；

4）消防安全四个能力（检查消除火灾隐患能力，组织扑救初起火灾能力，组织人员疏散能力，消防宣传教育培训能力）知识；

5）灭火和应急疏散预案的内容、操作程序。

（8）消防控制室的值班、操作人员应接受消防机构或其他具有消防安全培训资质的机构组织发证的专业消防安全知识培训。

3.停车场工作及交通管理

（1）严格遵照医院规定，做好车辆的出入引导，认真做好院区内车辆的管理及道路交通管理，保证车辆停放有序，制止院内乱停放车辆，保证120急救和119救援绿色通道和道路的畅通无阻。

（2）乙方提供停车场智能管理系统两套，防爆阻车器一套，并定期检查在院区内安装设置的停车场智能管理系统，成交供货商免费提供停车场设备（软件）、辅助设施老化导致功能不能正常使用，维修无果的情况下，及时更换解决。

（3）安全保卫部门负责停车场的场地管理、人员管理、车辆摆放。

（4）负责进入医院停车场内车辆的看护和安全管理，确保停放车辆的安全，若因看管不当造成停放车辆损失或丢失的，由当班责任人承担。

（5）医院停车场实行收费管理。

（6）安全保卫部门负责依法办理关于停车场管理的全部证照手续；依照法律规定负责停车场的经营与管理，负责停车场发票的购买、发放及收费管理。

（7）严格按照医院的规定收费价格向社会公示停车收费价格后进行收费；对持医院的免费通行证及政府、军、警等特种车辆给予免费停放。

（8）负责停车场管理过程中的投诉、纠纷处理，包括车辆损毁、丢失，管理人员的伤亡及消防安全等。

（9）负责制定停车场各项管理制度经医院审核批准后实施。负责制定停车场管理应急预案。

4.监控（消防）室管理

安全保卫部门应加强安防（消防）监控室管理，其主要工作内容为：

（1）医院安防（消防）监控室是医院安防、消防应急指挥的中枢，是网络中心、信息中心、信息发布中心、调度中心、监控中心的功能汇集。必须落实人员每天24小时值班监控，并配备一名责任人负责对监控室的管理。

（2）每天24小时负责医院治安监控设备、消防报警设备的实时监控，负责对发生在医院范围内的治安、消防等事件能够看得见、听得清、呼得出、信息准、反应快，确保指令下得去，情报上得来。

（3）安防（消防）监控室操作人员必须具备以下素质：

1）政治合格，未受过刑事处罚；

2）工作责任心强，具有较强的识别能力和处置应变能力；

3）高中以上文化程度，熟悉业务、设备性能，上岗前接受安防（消防）业务培训，必须持有建(构)筑物消防员职业资格证书。

（4）应建立医院安防（消防）监控保密和查看制度。安全保卫部门应严格按照有关规定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查看监控录像或调阅有关资料。

（5）建立图像信息使用登记制度，对图像信息的录制人员、调取时间、调取用途等事项进行登记。因工作需要，欲调用视频录像资料时，需征得医院的同意。

（6）安防（消防）监控室必须建立交接班制度，建立安防（消防）操作流程及工作台帐等相应的管理制度。严禁无关人员进入；严禁带入、使用与工作无关的光盘、音像、硬盘等。任何人员不得私自拆卸安防（消防）设备，不得私自改动程序、或者私接私拉外来接线；发生故障必须通知专业维修人员检修并做好相关维修记录。操作人员不得故意删除、修改安防（消防）系统的运行程序和记录；改变安防（消防）系统的用途和范围。

（7）凡因工作失职导致漏录、漏控、录像资料丢失，或是接报警处置不及时造成后果的，当班责任人承担责任。

（二）安全保卫质量标准

1.严格执行《企业事业单位内部治安保卫条例》，保护医院内的财产和人身安全；如发生财产失窃，中标人应承担相应的赔偿责任。

2.有健全的安保组织和标准作业规程，有各类安全应急处理预案，发现问题，及时处理并报告医院领导及相关管理部门积极处理。

3.管理严格，确保正常的工作秩序。

4.保安人员应经过严格培训，年龄不超过45周岁，身高1.68米以上，身体健康，着装整齐，姿态端正，精神饱满，举止文明，严守职责，确保能有效地应对紧急事件。

5.实行24小时值班巡逻，重点岗位每小时不少于2次并做好记录。

6.做好24小时监控值班，定时检查消防器材和设备设施，规章制度健全，运行良好。

7.认真巡逻检查，及时发现水、电、气、空调、车辆等出现的问题，避免发生火灾、治安案件和交通事故。

8.协助医院做好重大活动的安全保卫工作。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 工作安排 | 定岗检查 | 进出口、停车场：24小时 |
| 流动巡查 | 消防设施：24小时 |
| 院区安全：24小时 |
| 违章行为：24小时 |
| 车辆停放：24小时 |
| 车辆保管：24小时 |
| 突发事件：一般性事务5分钟内到达现场，应急事务3分钟之内到达现场，1分钟内响应。 |
| 学习 | 学习法规：1次/周 |
| 训练 | 训练：2次/周 |
| 演示培训：1次/周 |

（三）项目成交供货商配备安保设备器材及停车信息系统

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 | 单位 | 备注 |
| 1 | 警具（警用抓捕器、警用不锈钢叉、防暴盾等） | 10 | 套 | 符合行业标准 |
| 2 | 防暴用品(警棍、约束带等） | 20 | 套 | 符合行业标准 |
| 3 | 工作服（夏、秋、冬服装等） | 48 | 套 | 符合行业标准 |
| 4 | 保安服务单警设施（通讯专用对讲设备等防护器械） | 30 | 套 | 符合行业标准 |
| 5 | 停车引导系统 | 1 | 套 |  |

（四）目标指标达成措施

1.建立健全保安内部管理制度，优化保安内部组织结构。以高标准、严要求组建一支思想过硬、作风优良、纪律严明、训练有素、服务一流的专业化保安队伍。通过严格的内部管理制度，包括用人、培训、考核、考评和监督、激励机制，充分提高保安员个人素质，提高团队战斗力和服务水平。

2.推行岗位责任制和量化管理，使责任落实到人，强化危机意识要求每个员工严格执行1+3岗位责任制，并将工作成绩纳入绩效考评机制，实行量化管理和末位淘汰制。

3.加强安全防范，做好治安联防工作。结合医院的实际情况，采取人防、技防、物防相结合的方法，加强与辖区警务室、公安部门和周边保安队伍的沟通合作，在群防群治环境下做好各项安全防范工作。

4.认真贯彻执行预防为主，防消结合和谁主管、谁负责的消防管理原则。建立健全各类消防管理的制度，定期开展防火安全检查和消防知识的培训，组建志愿消防队，定期进行消防演习，从根本上做好消防安全工作，有效预防和减少火灾事故的发生。

5.做好公共秩序管理。营造和维护良好的医疗秩序、融洽医患关系是医院治安工作的又一个重点。首先是对扰乱医疗秩序因素识别方面，对医托、黑地陪、散发非法广告传单、闲杂闲散人员等存在造成的隐患有深刻的认识，其次是在长期的实践工作中形成了一套行之有效的治安管理整体方案，清理打击不良因素，维护医患利益。

**五、服务质量管理及考核方式**

1.管理服务方式

1.1项目人员须树立服务第一的思想，为中心歌乐山院区创造安全、舒适、文明的医疗环境及居住环境。

1.2中心歌乐山院区成立本项目质量管理小组，每月对成交供货商提供的安保服务组织由中心歌乐山院区职工参与的服务满意度调查或考核，向中心歌乐山院区单位职工随机发放50份调查表（保安服务满意调查表见采购文件附件一），调查表回收率达到90%及以上，调查满意度达85%及以上，全款支付调查当月服务费；若出现客户满意度在80%（含本数）--85%（不含本数），从调查当月服务费中扣除1000元；若出现客户满意度在79%及以下，从调查当月服务费中扣除2000元。

1.3成交供货商对突发事件处理的及时率为100%，接报警处理率达到100%，回复率达到100%。若出现一项不足100%，中心歌乐山院区有权单方面解除合同。

1.4中心歌乐山院区质量管理小组每月对成交供货商的服务质量按《保安服务质量考核表》进行考核，考评结果与保安服务费挂钩，具体考核办法如下：

1.4.1得分≥85分的，免扣服务费；

1.4.2 80≤得分＜85分的，扣除下一月保安服务费的1%；

1.4.3 75≤得分＜80分的，扣除下一月保安服务费的3%；

1.4.4得分＜75分的，警告处理并扣除下一月保安服务费的5%。

1.4.5成交供货商必须保证派驻保安员的稳定性，如保安员有调离或离职须提前书面报告给中心歌乐山院区并取得中心歌乐山院区同意，调离或离职人员离开之前，跟班人员或顶替其岗位的人员必须有一个星期的跟班熟悉时间。

2.管理服务责任与监控方式

2.1由中心歌乐山院区保卫科对成交供货商的工作进行监督检查和协调沟通。

2.2成交供货商需主动与中心歌乐山院区安全信访科联络，定时征求服务意见并改进工作。

2.3如中心歌乐山院区服务范围内发生公有财物被盗案件，且由于成交供货商委派的保安员失职、渎职所造成的，成交供货商须赔偿相应损失。

## 

## **六、报价要求**

（一）本次报价须为人民币报价包含：人员工资、社会保险费、福利费、加班费、服装费、通讯费、交通费、管理费、合理利润、税费等完成本项目的所有费用。参与本次市场调研人员在报价时充分考虑自身风险和市场价格水平，科学合理地制定投标报价。因成交供货商自身原因造成漏报、少报皆由其自行承担责任，中心歌乐山院区不再补偿。

（二）成交供货商须按照国家和重庆市相关规定为本项目全体员工缴纳社会保险，人员保险费用均包含在投标报价内，如果中心歌乐山院区发现成交供货商没有及时为投入员工购买保险，中心歌乐山院区有权要求成交供货商及时补缴保险费用并对成交供货商进行相应处罚。

（三）投标人委派本项目的保安员基本工资（不包括员工社保、医保、福利以及加班工资等）不得低于重庆市最新公布的最低工资标准，投标人须在其投标文件的明细报价表中填报人员工资（ 元/人/月）。