

阳春市人民医院保安外包服务项目需求书

第一部分：供应商的资格要求

1.投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

（1）具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。

（2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供《阳江市政府采购供应商资格信用承诺函》（格式详见采购公告附件）。

（3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供《阳江市政府采购供应商资格信用承诺函》（格式详见采购公告附件）。

（4）履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供《阳江市政府采购供应商资格信用承诺函》（格式详见采购公告附件）。

（5）参加采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3 号文，“较大数额罚款”认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定）(提供《阳江市政府采购供应商资格信用承诺函》)（格式详见采购公告附件）。

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包 1（阳春市人民医院保安外包服务项目）：参与的供应商服务全部由符合政策要求的中小企业承接。

3.本项目特定的资格要求：

采购包 1（阳春市人民医院保安外包服务项目）：

（1）供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。

（2）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（响应）。投标函相关承诺要求内容。

（3）投标人须在阳江市进行工商登记并持有广东省公安厅或阳江市公安局核发的《保安服务许可证》的保安服务公司，如是总公司授权分公司参与投标的，分公司应持有阳江市公安局核发的《保安服务公司设立分公司备案证明》。

第二部分：项目概况

一、项目需求一览表

序号	项 目 名 称	数量
1	阳春市人民医院保安外包服务项目	1 项
2	最高限价：2860 元/人/月，预算金额：514.8 万元， 服务期限：36 个月	50 人

二、具体技术（参数）要求

（一）服务总体要求

1. 树立正确的服务理念，紧紧围绕医院的工作目标做好医院的保安社会化服务工作，努力创造出更多更好的社会效益。

2. 投标人在实施本项目经营管理时需符合国家相关的政策法规。

3. 无条件执行国家、地方政府、行业协会最新的条例和标准。

4. 投标人围绕医院保安服务制定的各种管理制度、操作规程及其他有关规定，需报采购人审核后方可实施。

▲5. 投标人向我院派遣保安员须按我院实际需求派员，且人员总数不超过 50 人，具体人员须经我院同意确认。投标人围绕医院保安服务所录用的保安人员必须严格调查审核，遵纪守法，男性年龄要求 20-60 周岁，女性年龄要求 20-50 周岁，且年龄 50 岁以下人员占保安队伍人员总数的比例不少于 70%，女性保安占保安队伍人员总数比例不能超过 20%。学历要求初中或以上文化程度，五官端正，气质良好，粤、国语流利；身体健康（无心脏病、传染病、吸毒史及精神病史、无违法犯罪记录），在上岗前必须进行安全教育和与岗位相关的业务技能培训，持有公安部门颁发的《保安员上岗证》或承诺签订合同之后 30 天内提供《保安员上岗证》，如工作人员年龄比例、身体综合素质情况不符合要求或未持相应上岗证，采购人有权要求整改并扣相应岗位当月服务费，一个月内未整改完成，采购人有权单方面终止合同。

6. 中标人应建立保安人员个人信息档案，并提交医院备案。凡新入职保安人员应进行体检，费用由中标人负责，体检合格才能入职，并做好记录备份。

▲7. 派驻监控室岗位的值班人员需持有中级消防设施操作员证上岗，如未持相应上岗证，采购人有权要求整改并扣相应岗位当月服务费，一个月内未整改完成，采购人有权单方面终止合同。

▲8. 投标人自行提供保安服务所需的统一服装及装备、通讯设备、办公耗材等用品（包括对讲机、巡逻工具、防暴器材等）。

9. 保安人员有义务协助各科室做好各项临时任务，不得额外要求提供加班费。

▲10. 采购人遇到突发应急事件需增员时，投标人必须在接到通知 30 分钟内按我院需求增派保安人员到场，配合采购单位的安排指挥，协助甲方处理突发事件，不得以任何理由拒绝。投标人设立的办公场所应在采购单位附近，并具有储备应急处置队伍人员和随时调配人员的能力，投标人必须对日常保安人员的值班开展督查工作。在同等条件下，有曾在三级综合医院服务过的保安公司优先考虑。

11. 采购人对岗位设置和管理工作具有直接指挥权和决定权，中标人派驻的人员排班要服从采购人安排。

12. 中标人需在每月最后一个日历日前向采购人提交下月服务人员排班表。排班表内容有变动的，提前1个工作日向采购人汇报。采购人有权根据排班表中的服务人员安排到岗位现场进行核实，核实情况有误，中标人应及时作出解释并提供解决方案。

13. 中标人对其人员实行标准化管理。所有保安员服从消防和反恐防暴管理，每月应进行至少一次消防技能演练培训和专业的反恐防暴演练培训，并留存图片、文字等记录。

14. 中标人负责对保安员进行治安、保卫、防火、防盗等技能培训，确保培训合格。中标人应定期对保安员进行岗位再培训，不定期进行督查。

15. 中标人须与保安员签订劳动合同，履行工资支付、保险缴纳等法定义务，因劳动纠纷（如欠薪、工伤）导致的采购人损失，中标人应全额赔偿。

16. 中标人必须保证派驻保安员的稳定性；未经我院同意，不得随意变动保安员。保安员应严格遵守我院规章制度，对违反我院制度的保安员，我院可提出在1个工作日内更换人员。

17. 若工作人员因故意或过失造成第三方损害（如人身伤害、财产损失），中标人需与直接责任人承担连带赔偿责任。

（二）工作内容及要求

1. 秩序维护服务

- (1) 负责全院范围内的公共安全秩序的管理及防火、防盗、巡逻、控烟等工作。
- (2) 确保医院范围内医护人员和患者的人身和财产安全。
- (3) 协助院内车辆停放的管理和安全。
- (4) 协助完成医院临时要求的搬运工作任务。
- (5) 协助医院打击医托和扫黑除恶专项斗争工作。
- (6) 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。
- (7) 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。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。
- (8) 确保医院正常医疗秩序，做好各类刑事案件、治安事件或盗窃公、私财物案件的预防。
- (9) 中标人服务人员需遵守采购人的各项规章制度，按照有关规定进行联防工作，并接受采购人的监督、检查。
- (10) 做好突发事件管理工作，包括医院突发治安事件、特殊天气做好关窗、协助清理积水和做好影响医院人、财、物安全的各种保障工作。
- (11) 日常巡逻和执勤发现各种故障要记录并及时报告，协助解救被困人员（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。
- (12) 遵守采购人的有关密级信息和保密要求。

2. 消防管理要求

- (1) 中标人应对保安人员进行消防技能岗前培训，使保安人员熟悉掌握日常消防技能。
- (2) 中标人全体保安人员均为医院的义务消防应急救援队员，为采购人提供消防应急救援配合服务。中标人应对保安人员进行消防应急救援培训，使保安人员能有效的处理火灾等突发事件，保证每月组织不少于1次的消防演练安排。
- (3) 按医院要求做好日常防火巡查工作。每日定时、定点对院区消防器材、疏散通道进行检查、记录，发现问题及时报告院方管理部门。
- (4) 消防监控室24小时双人值班（中标人及采购人各安排1人），有

详细的值班记录，值班人员必须持中级消防设施操作员（监控方向）证上岗。

（5）监控安防摄像系统及消防设备，发现盗窃、治安及火灾迹象时，及时指挥巡逻人员到达现场处理事件。

（6）接到院内或消防中心报警，保安人员应在3分钟内到达报警点核实情况，如属火警迅速组织扑救和疏散。

3. 安检管理要求

（1）遵守各项法律法规和医院安检制度，服从各级领导管理，对违反法律法规或安检规章制度的现象应进行阻止并及时向上级报告。

（2）认真履行岗位职责，严格遵守工作纪律，不擅离职守，不做与工作无关的事情。

（3）按规定着装上岗，佩戴标示要规范，自觉维护安检人员岗位形象。

（4）熟练掌握各种安检设备的操作及识别方法，中标人应优先聘用具备安检员等相关证书的人员。

（5）对来院人员携带物品的安全检查按照“逢包必检、逢液必检、逢疑必检”的安检要求，负责宣传引导来院人员进入安检区域。

（6）安检机器有响应时要求来院人员把相关物品取出，再以手持式金属探测仪进行复检，直至手持式金属探测仪不再响应；如发现禁止携带物品，告知来院人员该物品需暂交保安处保管，待离院时归还，以确保安全。

（7）文明值岗，态度和蔼，遇事讲究方式方法，耐心向来院人员做好沟通解释工作，做到以理服人。

（8）主动维持患者家属进出院区秩序，引导进出院区后的市民迅速离开出入口处，避免堵塞出入口。

（9）完成医院交办的其它工作。

4. 安全警卫管理要求

（1）遵守医院着装规定和仪容仪表规定，保持良好的形象及礼节礼貌。

（2）按采购人要求定时巡查医院各区域，检查各诊室确保安全。

（3）人员管理：①严禁不法人员派发宣传单、传销以及拉客等违规活动；②在巡视时发现有违纪之病人或病人家属（如抽烟等）要及时给予制止和劝阻（注意礼节、方式方法）；③重视医护人员的合理建议，对提

出的建议要上报，并加以改正（沟通时注意自身言行举止）；④禁止外来无关人员进入院内拍照、录像，要礼貌给予回拒，劝其离开；⑤观察患者进出情况，对可疑人员进行跟踪监视并及时上报。

（4）应急管理：①加强对重点部位的巡检，发现问题及时上报，做好记录；②对可疑物品进行检查，检查要注意方法，让对方自检，保安员在旁边监检；③定期接受警方突发事件应急处理专业培训和演练；④熟悉突发事件处理流程，熟练掌握使用防暴器材箱各类装备器械，每月进行不少于1次反恐防暴和器械使用演练；⑤熟记院内各楼层分布图，遇到报警或科室有突发事件时，必须在3分钟之内赶到现场处理，保护医护人员人身安全及医院财产安全。遇有闹事家属冲击科室及行政办公区时应第一时间现场维持秩序，掌握原则及方式方法，组成人墙隔离闹事家属；⑥巡逻执勤中遇有突发事件应及时控制现场，防止事态恶化，按规定程序查处各类违章行为，对违法乱纪、蓄意、闹事者给予强制性制止；⑦协助医教部调解各类医疗纠纷，在处理各类医疗纠纷时保安人员需在工作人员两侧警戒，防止闹事家属造成伤医事件，并协助后勤保障部（消防安全保卫）处理相关安保工作；⑧在遇到医护人员、客人、员工、患者发怒、紧急情况时应保持冷静，并采取控制措施，避免事态进一步恶化；⑨完成上级交待的其它任务。

（5）在保安服务过程中，不严格执行操作规程和相关制度导致物品盗窃、丢失、损坏，造成采购人经济损失的，中标人须补回或承担赔偿责任。

5. 院内交通秩序管理要求

（1）中标人应按医院要求，做好车辆指挥及疏导工作，不允许出现车辆乱停、乱放、拥挤、堵车现象。院内主干道、转弯路段、出入路口必须通畅，不得堵塞通道，车辆进出有序，防止车辆停靠丢失和损坏。

（2）进行医院停车场安全监控、巡视等秩序维护工作。

6. 恶劣气候等突发性安全事件的应急处置要求

（1）加强天气变化前巡查。巡查空调室外机的固定架是否松脱；巡查门框、窗框是否需要加固；巡查窗台上花盆、杂物是否摆放稳妥；巡查医院各电气线路等是否安全。

（2）做好恶劣天气各种防御抢险工作。协助将地势低洼的物品搬往高处；引导患者群众及时将车辆移至安全位置；提醒患者群众经过医院主

楼、宿舍楼等建筑物周围时注意高空坠落物。

（三）管理质量标准

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. 有健全的保安组织和标准作业规程，有应急处理预案，发现问题，及时报告采购人及相关行政管理部门并协助处理解决。

3. 保安人员应经过严格培训，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。

4. 实行24小时值班和巡逻。根据采购人的环境特点和保安服务项目的要求，采取门卫值守、重点场所守护、巡逻，现场交通管理、防盗、保卫、治安、突发事件处置、抢险救灾及采购人交办的其他工作等形式，为客户提供保卫安全的相关服务。

（四）服务规范

1. 公开办事制度、办事纪律、服务标准。

2. 制定各岗位的工作标准，严格执行，有完善的检查落实措施。

3. 服务态度和蔼，用语规范、耐心热情、实行“首问负责制”。

4. 所有服务人员必须着装统一整齐、举止文明。

5. 建立与采购人定期交流制度，每月向医院后勤保障部（消防安全保卫）进行一次工作汇报；与采购人代表、工作人员随时交流，接受采购人的监督及意见，经常走访服务对象，及时改进工作方法和服务方式，提高服务水平。

6. 每月涉及到投诉、批评、建议的必须进行回访反馈。

7. 中标人应坚持原则、慎密严谨；服务以人为本、主动热情；处理问题高度警惕、有理有节。

8. 中标人应仪表整洁，业务操作规范，礼貌待人，保持岗位卫生整洁。

9. 中标人应依法办事，文明执勤，不与员工发生争吵。

10. 服务期内，中标人须无条件服从采购人工作分配，配合采购人工作要求，给予调整或增配岗位。

（五）人员配备要求

1. 保安队长需具备中专或以上学历要求；应具备较高的政治思想素

质和组织管理能力，具有丰富的物业管理经验，相当的文化知识与沟通协调能力，经过保安管理部门专门培训，责任心强，服务意识强，服务态度好。

2. 保安人员应有较强的责任心，服务态度好，必须经过岗前培训，特殊工种应持证上岗。

3. 保安队伍人员应相对稳定，保安管理负责人更换需征得采购人同意。

4. 服务期内，若中标人调换保安人员，需在每月15号提前上报采购人，不得影响医院保安服务的正常运作。

5. 若保安人员因违反医院相关规定，采购人有权撤换该人员，中标人需及时安排储备人员替补并保证撤换期间内满足医院保安人员数量要求，不得影响医院保安服务的正常运作。

6. 中标人应保证所派的服务人员具备任职岗位的职业资格，负责服务人员的勤务指挥、人员调配和休假安排，根据采购人的要求，及时撤换不称职的服务人员。

7. 中标人应严格执行采购人制定的各项安全管理制度，加强对秩序维护队伍的思想教育、业务培训，提高秩序维护队的综合素质。在执勤和管理的过程中，如发现问题应及时向采购人报告。

8. 中标人应做好执勤情况的记录，做到每周向医院安全保障科报告执勤情况，每月向医院安全保障科进行一次工作汇报，所有执勤资料做好存档保管。

9. 中标人应将服务人员应聘、录用、离职等管理资料报采购人处备案。

（六）重要岗位要求

1. 消防监控室岗位：上岗人员按国家有关法律法规要求持有中级消防设施操作员（监控方向）证，上岗前提交采购人备案。熟练掌握消防监控室所有设备设施、系统的操作，做好日常检查、视频监控信息安全、相关资料整理归档等工作。

2. 根据《广东省卫生健康委办公室关于印发〈广东省医疗卫生行业反恐怖防范指引（试行）〉》中《广东省反恐怖预警与响应规定》要求，中标人需免费提供应急备用队伍，在应对三级至一级非常态防范时，在常

态防范基础上增派100%以上保安人员，30分钟内响应及部分人员到达，60分钟内全体应急队伍到达。应急备用岗位作为综合应急岗位补充，如需要增加，由采购人通知中标人。

3. 巡逻岗位上岗人员必须经过相关岗位培训，熟悉各岗位的工作流程和巡逻岗位的定点位置。

4. 安检岗位：安检岗位上岗人员必须经过安检设备相关培训、考核，熟悉安检设备操作流程，具有识别常见禁限物品的能力。

5. 保安队长等管理岗位需要在采购人处24小时驻点，落实项目对接工作及日常管理工作。

（七）其它要求

1. 中标人不能分包、转包。

2. 中标人的全部工作人员，需符合阳春市政府用工标准要求。

3. 中标人的工作人员需遵守采购人的有关规章制度和管理规定，如有违反或损害采购人的利益的，采购人有权拒绝中标人的违规工作人员在此工作的权利。

4. 如遇到政策改变或其他特殊情况，采购人可提前三个月告知终止合同或变更合同条款。

5. 各岗位上下班时间根据医院实际情况由中标人和采购人协商决定。

6. 各岗位人员数在总人数不变的情况下由中标人调配，中标人根据医院的实际情况进行配置，在投标文件中做出详细说明并制定岗位职责。采购人和中标人共同评估工作质量，对达不到采购人要求的，中标人及时整改。

三、考核和违约处罚

（一）月度考核

服务期间，采购人每月根据《阳春市人民医院保安服务质量考核表》（附件1）和其他工作考核标准的要求进行服务质量考核，考核不通过按照考核标准进行相应扣款。考评标准为百分制，考评分 ≥ 95 分，除其他工作考核标准扣罚外，不予扣罚当月保安服务费；考评分在90-94分之间，扣罚当月保安服务费500元；考评分在85-89分之间，扣罚当月保安服务费1000元；考评分在80-84分之间，扣罚当月保安服务费2000

元；当月考评分低于 80 分时，则在扣罚 2000 元的基础上，每低 1 分，将会增加扣罚中标人保安服务费用 500 元/分。

（二）其他工作考核标准（可叠加）

下面其他工作考核标准为直接扣减部分，可叠加上述服务考核评分扣罚使用。

1. 如工作人员年龄比例不符合要求或未持相应上岗证，扣减相应岗位当月服务费，若一个月内未整改完成，采购人有权单方面终止合同且中标人承担违约责任。

2. 突发应急事件需增加保安时，未能在接到通知30分钟内完成增员的，扣当月总服务费3%作为违约金，累计违约达3次以上，采购人有权单方面终止合同且中标人承担违约责任。

3. 保安人员在工作期间，相互之间出现吵架、打架现象，视情节轻重每人扣200-500元，情节严重者，采购人有权要求中标人辞退该违规员工。

4. 不得私自串通其他人员收集或外卖医疗废物、使用后输液袋及输液瓶、涉及病人信息的各类纸张，发现一次扣1000元。情节严重者，采购人有权要求中标人辞退该违规员工，并保留追究其刑事责任的权利。

5. 工作处置不当，与外来办事人员发生纠纷或治安事件、或损坏公物等，每次扣300元/人/次。

6. 如发现保安人员监守自盗，按财产损失价值等价赔偿并将违法员工移交公安机关处理。

7. 合同期间，如发现服务人员有其他违约情形，采购人将依照上述做法酌情予以扣罚。

注：本附表所述的扣款之款项，采购人可在应付中标人的服务费中直接扣减。

第一个月为试用期，试用期不符合以下考核标准的采购人有权取消中标人的中标资格。

1. 服务期内未按招标文件要求及投标文件响应条款向院内服务人员发放工资的；

2. 服务期内实际服务人员的数量及标准与招标文件要求及投标文件响应条款不符的；

3. 未落实保安员和消防监控员持证上岗的；

4. 服务期内中标人发生较大责任事故的。

附件 1:

阳春市人民医院保安服务质量考核表

序号	检查项目	所达标准	扣分标准	扣分	得分
1	仪容仪表 (10 分)	姿势端正、 服装统一、 设备摆放整 齐。	上班时坐姿、站姿不端正（形象不佳）的，扣1分/次。		
			上班时没有统一服装、着装不整齐或工作相关设备（如对讲机）不按规定摆放的，扣1分/次。		
2	工作纪律 (10 分)	严于律己， 认真执勤。	上班时不严格遵守保安纪律（如上班睡觉、玩手机、看电影、离岗、窜岗、聚岗、喝酒、打牌等），扣1分/次。		
3	工作态度 (15 分)	工作态度端 正，文明执 勤，服从安 排，按时整 改。	工作态度散漫，不文明执勤，无理不服从班长及管理人员合理工作安排的，扣2分/次。		
			工作时间做与本职无关工作的，扣2分/次。		
			经检查发现提出需整改的问题，没有按时按质整改的，扣2分/次。		
			工作期间保安人员因服务态度被病人、家属投诉，扣2分/次，经调查情况属实扣5分/次		
4	工作质量 (60 分)	按要求做好 日常工作记 录，反映真 实情况，定 员定岗，有 强烈的责任 心，遇上突 发事件及时 响应并通知 上级管理部 门。	如发现没有做好日常工作记录的扣2分/次，记录不全或弄虚作假的扣1分/次。		
			没有定员定岗、分段管理的；未安排班表上的岗位和人数上班空岗的，一经发现扣5分/岗。		
			最小应急单元、微型消防站应遵从“135 应急处置机制”，保安员必须携带个人防护装备和灭火器材工具，3分钟内到达现场进行处置，响应超时的扣5分/次。		
			发生突发事件不及时报告上级管理部门处理的，扣5分/次。		
			不配合上级管理部门做好各种紧急事件和突发公共事件的应急处理及其他临时交办的安全管理工作的，扣5分/次。		
			遇暗访或采访时，因保安员语言及行为不当或未发现携带刀具等违禁品进院并阻止的，给采购人形象造成不良影响的，扣5分/次。		
5	其他 (5 分)	礼仪及专业 培训演练	每月应进行有关礼仪、体能、反恐、消防，等培训演练，并留存图片文字等记录，无则扣2分。		
		工作环境干 净整洁	不注重工作环境的卫生，物品摆放凌乱的，扣,1分/次。		
总分					

