**2025-2027年番禺区妇幼保健院两院区保安服务采购项目需求书**

1. **人员配置数量**
2. **★人员配置数量**107人次。

为了保障保安服务质量和临床需求，人员必须按岗位配置表如数配置，人次数量与岗位个数配置比1:1。

1. 岗位配置人员数量92人次**（见保安人员岗位配置表）。**

保安员加班兼岗人数不得高于岗位配置人员数的16.30%。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **保安人员岗位配置表** | | | | | | | |
| 岗位 | 值班位置 | 职责 | 每班人次数量 | | | | 小计 |
| 早班 7：00-15：00 | 中班 15：00-23：00 | 晚班 23：00-7：00 | 行政班  7:30-12:00  14:00-17:30 |
| 8小时 | 8小时 | 8小时 | 8小时 |  |
| 管理人员 | 项目经理 | 全面管理工作 |  |  |  | 1 | 1 |
| 带班班长 | 秩序维护和安全巡查 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 保安员 | 监控室 | 24小时动态监控医院安全状况，有消防证。 | 2 | 2 | 2 |  | 6 |
| 后勤楼一楼 | 行政办公楼对一般外来的访问、办事人员，建立询问登记制度 |  |  | 1 |  | 1 |
| 行政楼一楼 | 行政办公楼对一般外来的访问、办事人员，建立询问登记制度 |  |  |  | 1 | 1 |
| 保健楼儿保科 | 维持正常就医秩序 |  |  |  | 1 | 1 |
| 保健楼一楼设备室 | 监控设备运行情况，持证 | 1 | 1 | 1 |  | 3 |
| 保健楼二楼安检岗 | 维持正常就医秩序 |  |  |  | 1 | 1 |
| 南门 | 做好出入车辆指引和疏导工作，严格落实医院物品放行制度 | 1 | 1 |  |  | 2 |
| 医院西南口 | 1 | 1 |  | 1 | 3 |
| 医院北门口 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 西南门安检岗 | 落实进入院内人员安检工作 | 2 | 2 | 1 |  | 5 |
| 北门安检岗 | 落实进入院内人员安检工作 | 2 | 2 | 1 |  | 5 |
| 急诊科 | 维持急诊区域正常就医秩序 | 1 | 1 | 1 |  | 3 |
| 新旧楼一楼 | 维持正常就医秩序 |  |  |  | 1 | 1 |
| 产科门诊 | 维持正常就医秩序 |  |  |  | 1 | 1 |
| 儿科门诊 | 维持正常就医秩序 |  |  |  | 1 | 1 |
| 巡逻岗 | 院区安全巡查、机动（新大楼、门诊楼、医技楼、保健楼、口腔科） | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
|  | 小计人次数量 | 13 | 13 | 10 | 11 | 47 |
| 沙湾院区 | 带班班长 | 秩序维护和安全巡查 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 监控室 | 24小时动态监控医院安全状况，有消防证 | 2 | 2 | 2 |  | 6 |
| 前门岗 | 做好出入车辆指引和疏导工作，严格落实医院物品放行制度 | 1 | 1 | 1 |  | 3 |
| 后门岗 | 1 | 1 | 1 |  | 3 |
| 急诊岗 | 维持正常就医秩序 | 1 | 1 | 1 |  | 3 |
| 门诊楼安检岗 | 落实进入院内人员安检工作 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 产科楼大堂岗 | 维持正常就医秩序 |  |  |  | 1 | 1 |
| 产科楼安检岗 | 落实进入院内人员安检工作 | 2 | 2 |  |  | 4 |
| 产科楼通道岗 | 维持正常就医秩序 |  |  |  | 1 | 1 |
| 产科二楼 | 出入人员管理 | 1 | 1 | 1 |  | 3 |
| 产科三楼 | 出入人员管理 | 1 | 1 | 1 |  | 3 |
| 产科四楼 | 出入人员管理 | 1 | 1 | 1 |  | 3 |
| 康复楼安检岗 | 落实进入院内人员安检工作 | 2 | 2 |  |  | 4 |
| 巡逻岗 | 院区安全巡查、机动 | 1 | 1 | 1 |  | 3 |
|  | 小计人次数量 | 15 | 15 | 11 | 4 | 45 |
| 合计：92+替休人员15107人次数量 | | | | | | | |

1. **报价要求**
2. 本项目需报项目总报价以及所需人员月度报价，人员合计107人次，包括院本部5名管理人员和42人次保安员、沙湾院区4名管理人员和41人次保安员以及15人次替休人员的报价，报价包括所有员工的工资、五险一金、福利、加班费、工伤、疾病乃至死亡等费用、管理费用、项目利润、本项目所需配置的工作服、设备、工具、器械、物料及办公用品等项目运营的一切费用及其税费。
3. 如采购人在合同履约期间根据实际工作需要增加或减少岗位，中标人需配合增加或减少岗位，服务单价按成交服务单价按实际服务时长和岗位数量计算服务费。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **保安服务项目岗位人员报价明细表** | | | | |
| 分类 | 数量（人次） | 服务费  （元/人次/月） | 服务费（元/年） | 两年服务费小计（元/两年） |
| 管理人员（项目经理、班长） | 9 |  |  |  |
| 监控岗人员 | 15 |  |  |  |
| 保安员 | 68 |  |  |  |
| 替休人员 | 15 |  |  |  |
| 合计 | 107 |  |  |  |

1. 服务期限：**自合同签订之日起两年或累计支付服务金额达到合同金额**，条件先到者为准。
2. **人员素质及资格要求**
3. 年龄：男性20～50岁，女性20～45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。
4. 身高：男性身高1.68米或以上，女性身高1.55米或以上，五官端正，视（裸）力1.0或以上，身体健康，无传染病，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，保安须取得《保安员证》，所有保安须进行岗前消防培训合格才能上岗。
5. 监控中心人员要求具有高中或中专或以上学历，须取得建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证（四级或以上），经培训合格、医院审核才能上岗，并要求相对固定人员。
6. 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，管理人员中退伍军人数不少于3人，保安队伍女性比例不超过岗位配置人数15%。
7. 所有保安员上岗前须经过公安部门筛查无犯罪或不良行为记录才能录用，录用后不少于半年要到公安机关复核一次人员信息。
8. 保安项目经理：具有本科或以上学历，退伍军人，从事同类项目管理5年以上，具有消防知识等，获相关培训证书（须提供相关培训证书或证明）。
9. 保安班长：具有中专或高中或以上学历，有3年或以上的安全管理工作经验，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、物业管理知识等，应提供培训相关证书或证明。
10. ★突发事件应急小组：保安队伍中至少有10名退伍军人或精明强干保安员，年龄在45岁或以下，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. **保安人员上岗要求**
12. 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。
13. 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。
14. 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。
15. 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）音机等与工作无关的事情，夜间巡逻严禁坐而不巡，确保服务区域的安全。
16. 各班次做好交接班工作，并填写有关值班记录。
17. 当班人员有较强的责任心，班长要带头做好工作并要多检查督促各个岗位。
18. 爱护采购人的财物，节能工作要不能松懈。
19. 热情主动地为医院工作人员及患者服务。
20. **服务范围和内容**
21. 全院范围内包括分院、租赁建筑的安全保卫和秩序管理工作，包括但不限于医院重点部位安全保卫：人、财、物等安全保卫工作。
22. 医院秩序管理：维护院本部及沙湾分院的正常诊疗秩序，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；发现并驱赶广告推销人员；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。
23. 门卫管理：重要出口24小时值班，包括东1门、东2门、南门、西门、北门等医院各大门出入放行管理，行政办公楼对一般外来的访问、办事人员，建立询问登记制度。
24. 消防管理：负责采购人的全部消防设施、设备的使用和管理及火灾的报警和救助工作；做好日常防火巡查、消防设施设备防盗防破坏巡查、防火宣传、成立义务消防队等，并制定完善的应急处置方案。
25. 技防管理：安防监控系统、报警系统、门禁系统等使用管理。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，但中标人要掌握上述设施、设备的正常使用和负责日常使用管理。
26. 车场管理：院内交通指挥、禁止乱停乱放管理，按政府要求做好院内“五类车”管理等。
27. 突发安全事件应急安保工作：包括突发治安事件、公卫事件、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。
28. 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。
29. 公共场所水电开关协助管理、室外轮椅归位工作等。
30. 医院其他安保工作。
31. **工作要求**

全体人员严格落实安全保密工作，禁止泄漏医院、员工、患者家属以及逝者的信息。

1. 重点部位（固定岗）安全保卫
2. 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。
3. 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。
4. 保持高度警惕性，防止发生人、财、物损失。
5. 可坐岗时间为：22：30－次日早上6：30。
6. 巡逻岗位安保服务
7. 全院防火、防盗等安保巡查每2小时1次，重点部位加强巡逻，发现问题立即处理和上报，没有因安保疏忽造成的治安案件或恶意破坏事件。
8. 发现科室下班后不关门窗等安全隐患的要协助处理并记录，定期报后勤总务科，重要部门立即报总值或科室。
9. 发现院内有人聚集赌博、医托、营销等要立即驱逐或报警。
10. 发现可疑人员要主动盘查和报告。
11. 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。
12. 诊疗秩序管理
13. 加强防盗巡逻，严防小偷偷盗财物，失窃案发率不超0.1/万（案发数/病人数）
14. 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”等严重影响，维持医院正常诊疗秩序。
15. 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。
16. **突发安全事件应急处理**
17. 发生医疗纠纷、医患冲突、医闹、醉酒、暴恐、自杀、自然灾害事件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。
18. 处理一般事故：要派3-5人、3分钟内到场（秩序问题、小纠纷、财物失窃损坏、人员被困等）。
19. 处理较大事故：要派4-6人、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）。
20. 处理重大事故：要派6人以上、院内3分钟内到场，30分钟内院外支援（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）。
21. 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，能迅速组织安保力量应对，确保医院安全。
22. 发现或接到电梯、厕所等困人报告迅速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。
23. 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。
24. **防火巡查**
25. 按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。
26. 接到消防控制值班室报警后，能在3分钟内到达烟感警报报警点核实情况，如属火警迅速组织院内最大安保力量扑救和疏散。
27. 保持疏散通道畅通无阻，消防设施设备完好无缺失或被盗。
28. 建立义务消防队，定期组织消防演练及培训，人人掌握火灾初期扑救和安全疏散方法。
29. 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。
30. 专项人员按行业要求持证上岗。中标人要掌握上述一般消防设施、设备的正常使用。
31. **门卫管理**
32. 认真执行门卫管理制度，检查出入车辆，排除不安全因素，禁止装载易燃、易爆、剧毒物品的车辆进入院区内。
33. 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，发现穿病号服的住院病人离院要询问并报告所在科室。
34. 严守急诊通道，除医院公务用车（含院领导专用车）、医院办公室和总务科通知放行的车辆（含上级主管部门、合作单位、凭证出入送货车辆等）、救护车，禁止其他任何车辆进入。
35. **视频监控及技防设备使用管理**
36. 岗位人员须经过培训后持证才能上岗，遵守监控中心各项管理制度、工作要求，认真履行岗位职责。
37. 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。
38. 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。
39. 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。
40. 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。
41. 做好消防监控，接到消防报警立即通知保安立即到现场查看和报告。
42. 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。
43. **其他安保工作**
44. 负责室外轮椅、车床归位，轮椅在室外逗留时间不超30分钟。
45. 协助医院控烟工作。
46. 各类迎检、大型活动、中心任务安保工作：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。
47. 院外来新闻媒体采访管理：发现外来新闻媒体来院采访，必须询问是否得到院办同意，未经许可不得在院内采访。
48. 节能管理：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。
49. 外来施工人员管理：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，发现安全隐患必须指出、处理和报告。
50. **院内交通管理部分**
51. 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。
52. 对准备驶出车场的车辆做好安全防范工作
53. 协助处理采购人大型活动或领导来访时的车辆停放工作。
54. **服务时长**

每个配置岗位正常工作时间是周一至周日（每名人员工作六天制和休息替补人员周日工作制，即每个岗位工作七天制），每人次工作时长为8小时。如遇因突发事件增加人员，人员增加数量小于或等于4名、当天加班时间分别不超过8小时（含）、连续加班天数不超过两天的，产生的人员加班费用由乙方承担；乙方须提供增加人员加班情况说明及详细的人员加班时间，交由甲方主管部门审批通过后，超过部分由甲方核算加班费（含税），同时乙方递交相应费用的发票。

1. **突发事件和警卫任务的应急处理**
2. 遇到突发事件，如：医疗纠纷、火警、抢劫、盗窃、破坏、群体性、自然灾害等事件，中标人各级保安员均无条件服从医院领导及总务科的指挥、调度。保安员要敢于挺身而出，保护好医院工作人员和病患者的人身安全及医院财产安全。
3. 有警卫任务时，中标人必须无条件接受医院的安排和人员的配置，而且严守秘密，不得外泄，必须做到该做的义不容辞地去做，不该问的不问，不该说的不说，若有违反要追究相关责任。
4. 若发生医疗纠纷，中标人的保安员在接到电话时，必须带上手机（有拍照或录像功能）在3分钟内赶到现场，协助相关科室做好保护医务人员的安全工作，在此过程，必须至少有1名管理人员到场。
5. **项目管理要求**
6. 项目经理资格需符合岗位人员配置要求：项目经理具有大专或以上学历，退伍军人，从事项目管理5年以上，具有监控设备使用知识、消防知识等，获相关培训证书（须提供相关培训证书或证明），胜任医院安保项目经理工作。如项目经理不胜任岗位工作，中标人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，项目经理空缺超1个月以上的，采购人有权单方面终止合同，由此所造成的一切损失由中标人承担。
7. 按采购人要求组建一支10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。
8. 中标人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）。
9. 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，且中标人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，中标人每月把检查记录交采购人作为每月对该项目部考核内容。
10. 要求中标人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。
11. 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。
12. 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。
13. 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。
14. 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、困人解救等），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。
15. 中标人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报送采购人主管部门审批存档。
16. 中标人在履行物业管理服务期间知悉的采购人秘密负有保密责任，中标人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。
17. 如中标人员工有监守自盗行为，一经发现核实，按财产损失原价值5倍处罚中标人，中标人须开除当事员工。如发生火灾、治安、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。
18. 中标人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。如发现中标人不报采购人同意就对保安队长以上管理人员调整调离的，按当月服务费0.5%扣罚。
19. 中标人做好医托驱赶工作，任何人员不得与医托、民营殡仪服务有利益关系，严防里应外合，一经发现，扣除当月所有涉及人员服务费，视情况严重情对涉事人员不予以录用；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。
20. 中标公司负责本项目驻场人员的安全生产和消防安全的日常管理及培训工作，若发生安全相关事故应承担主要责任。
21. **设备、工具及物料配置**
22. 交通工具。巡逻等岗位需要的汽车、自行车等；
23. 通讯设备。包括市内电话、移动电话、传真机、对讲机、扩音机等现代通讯器材；
24. 非杀伤性防卫器材。包括橡胶保安棍、保安哨笛、强光手电筒、防水防爆电筒、催泪瓦斯罐、辣椒水雾喷罐、警示示意牌、警戒带、防护盾牌等。
25. 人体安全防护器材。包括防护头盔、反光背心、防毒面具、橡胶防护手套、防护眼镜、防护帽、绝缘鞋等。
26. 训练器材。包括场地训练器械、单员训练器材等。既有基本身体素质训练方面的器材，也有技能训练方面的器材。
27. 其他器材。包括指北针、秒表、勤务表、勤务袖标、巡逻棒、绳索、软梯、折叠梯、检测仪、手持喊活器、路障等。
28. 设备、工具及物料配置采购以采购人需求为准。
29. **付款方式**

服务费分24个月平均支付按每月实际发生服务情况支付，月服务费用=保安员人头服务费\*当月服务岗位人次数+项目管理人员服务费\*服务人数，采购人按需求实际到岗时间支付给中标人，到岗时间不足1月按日计算；加班费用 =（保安人头服务费/月工作天数/每天工作时数）\*加班时数。每月工作天数按23.5天计算。

1. 中标人须严格按照劳动法规定当月工资当月支付，不得以采购人延迟支付为理由任何理由拖延至采购人支付当月服务费后才支付给员工工资，严格遵守劳动法相关规定。中标人每月10号前提交上个月服务费发票，同时须提供上个月本项目员工岗位签到表及为本项目员工购买符合政策规定的社保凭证、服务质量考评资料。采购人收到上述合格材料后经审核二十个工作日内通过银行转账至中标人账户，支付上个月的管理服务费。
2. **风险管控措施**
3. 为保证服务质量，中标人对所录用人员要严格审查，保证录用人员没有刑事犯罪记录。要求中标人招收员工具备相应素质，身体状况健康，能胜任本职岗位工作。中标人对各类岗位的员工不得随意更换，如需要更换必须先征得该员工所在科室及采购人的书面同意，同时更换的比例不超过该类工作人员的10%，若某类岗位员工每月更换率≥10%，则采购人有权在当月扣除五千元服务费用。在新员工未到岗之前，原有的员工不得离开其岗位，新员工的能力、素质不得低于原有的员工。
4. 中标人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。如发现中标人不报采购人同意就对秩序维护和安全巡查队长以上管理人员调整调离的，按当月服务费0.5%扣罚。
5. 中标人要有充足的人力资源和招聘方式，所提供的工种人员必须符合招标文件的要求。月度人员流失率大于8%时，缺岗人员必须在7天内补充，迟一天扣罚100元/人，依次类推。
6. 为了保证服务质量，中标人确保采购人所设岗位数按满岗时数工作，保安员加班兼岗人数不得高于岗位配置人员总数的16.30%，对于兼岗的，中标人不但要保证顶替岗位的服务质量达到医院的要求，而且医院只支付该顶替岗位当月服务费用80%的费用。
7. 建立定期和突击查岗制度，按到岗情况对本月度的人员考核，若存在缺岗的情况，对公司和脱岗的个人扣罚分别按日薪标准双倍扣罚.
8. 中标人应每月按时发放员工工资，中标人每月必须向采购人上报上月本采购项目的在职员工工资造册，及员工工资发放登记复印件以及“五险一金”购买凭证材料复印件交采购人备案。如不按时发放，一经查实后，采购人有权扣除该项目管理费每月500元-2000元不等（该费用不得从员工工资中扣除）。
9. 首次发生服务质量和服务态度投诉的（含中标人员工之间发生矛盾吵架影响医院形象等），经采购人核查属实，采购人给予中标人口头警告；第二次以上的投诉，采购人给中标人以书面通告并扣罚中标人100元/次，月度累计投诉次数达10次或以上，采购人加倍扣罚，若情节严重，采购人有权提出解除合同并报政府采购监管部门处理，由此产生的一切后果和费用由中标人承担。
10. 如对员工进行扣罚时，扣罚金额按项目经理、班长和员工3：3：4的比例执行。
11. 中标人的工作人员严禁在作业时仪表不整、高声喧哗、吸烟、饮酒或有违反采购人规定行为的举止影响医院等事情。每违反一次扣100元。不准在院内使用电器煮食或者和其他人员吵架等，一经查实，每次扣罚100元/次。如同样问题每月出现三次，则按每次1000元计算。若中标人聘请员工有盗窃、打架、赌博、吸毒等违法行为，应立刻报警送执法部门处理，一经查实，中标人应解雇该员工，并扣罚中标人1000元/人次。
12. 服务员工严禁向病人、家属索取、收取红包；严禁向病人、家属推销药品、保健品、器材；不准在病人面前谈论病人病情及其他人员情况。一经查实，每次扣罚100元。
13. 中标人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。如发现中标人不报采购人同意就对秩序维护和安全巡查队长以上管理人员调整调离的，按当月服务费0.5%扣罚。
14. 绝对保证不擅自拿取、窃用、倒卖医疗废物（否则一切后果由中标人负全责）。违反每次扣1000元-5000元不等。如有拾获财物、器械应缴交采购人管理单位依规定处理，不得侵占。
15. 不准在科内放置过多私人物品，不准在医院打开水回家私用，不准带家属到院内生活、洗澡等、不准在科内堆放拾获饮料空瓶、纸皮等废品，一经查实，扣罚每次100元。
16. 院内所有纸皮等废品归医院所有，由各自分管区域清洁人员每天收集送到中转站存放，严禁盗窃医院所有物资及废品，一经发现，每次扣罚100元，发现5次以上，加倍扣罚。
17. 中标人做好医托驱赶工作，任何人员不得与医托有利益关系，严防里应外合，一经发现，扣除当月所有涉及人员服务费；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（3次或以上），扣除该区域所有保安员及项目经理当月服务费用的10%。
18. 中标人做好严防与民营殡仪服务有利益关系，严防里应外合，一经发现，扣除当月涉事人员服务费，并不予以录用。
19. 中标人做好日常相关设施设备使用指导工作，如因操作不当导致设施设备故障或损坏，由中标人负责支付维修相关费用；如因操作不当对他人做成人身伤害，由中标人负责一切相关费用。
20. 上述物业管理服务费扣罚涉及的投诉类型、过错大小、事故性质、有效性的确定由甲、乙双方另行协商予以明确，个别投诉事项可以具体个案具体明确，有分歧异议的，以采购人的意见为准。
21. 中标人知悉并同意上述罚金，采购人有权在当月的服务费中扣除。
22. **验收要求**

采购人每月对中标人的服务质量进行验收，具体为月度服务质量考评，考评分数不得低于85分，若低于85分，每下降1分，医院将会扣罚中标人服务费用500元/分，月度服务质量连续三个月低于85分或出现月度服务质量低于75分，采购人并有权单方解除合同并报政府采购监管部门处理，造成的损失由中标人承担。

**月度服务质量考评表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 序号 | 考核内容 | 分值 | 扣分细则 | 考核分 | 扣分原因 |
| 安全责任与纪律 | 1 | 乙方做好各种安全防范工作，保障甲方办公场所范围内工作人员人身安全。 | 15 | 因疏忽、大意或处理不当而引起甲方办公场所范围内有人员伤亡，一次扣10分，同时追究相关责任。 |  |  |
| 2 | 乙方做好各种安全防范工作，保障甲方办公场所范围内财物安全。 | 因疏忽、大意或处理不当而引起甲方办公场所有财物损失。一次扣5分。 |  |
| 3 | 严格按照甲方生产设备安全操作规程开展日常工作。 | 未按操作规程执行，造成医院设备设施的损毁，除照价赔偿外，一次扣5分。 |  |
| 4 | 自觉遵守甲方办公场所的各项规章制。 | 不遵守甲方办公场所的各项规章制度，一次扣2分 |  |
| 职业道德与诚信 | 5 | 乙方工作人员不得将甲方的业务发展情况和合作内容、形式等保密资料向任何第三方单位或个人泄露。 | 15 | 将保密资料泄露给任何第三方单位或个人。一次扣10分，甚至追究相关责任或法律责任。 |  |  |
| 6 | 乙方禁止偷窃甲方办公场所物品，禁止倒卖甲方物品。 | 1、偷窃甲方办公场所物品，一次扣10分。  2、发生未经甲方同意私自倒卖甲方物品，一次扣5分。 |  |
| 7 | 乙方接到投诉能及时、准确向甲方反映情况并解决问题。 | 1、故意隐瞒投诉，一次扣2分  2、接到投诉未能及时、准确向甲方反映情况，一次扣1分。 |  |
| 服务意识与态度 | 8 | 乙方服务人员上岗前必须经过严格的岗位培训。 | 20 | 1、安排无证人员上班。每安排一人扣2分  2、安排无岗前培训人员上班。扣1分 |  |
| 9 | 工作积极主动、及时、到位，服从总务科指挥。 | 不服从总务科指挥，一次扣3分 |  |
| 10 | 保安员仪容整洁，精神饱满礼貌执勤，文明服务，无员工投诉。 | 1、服务态度差。一次扣1分  2、员工的有效投诉，每月不超过5次，超过5次，一次扣1分。 |  |  |
| 11 | 与甲方管理人员保持良好的沟通联系，及时解决工作中出现的问题。 | 出现问题无法处理时又不及时与甲方管理人员沟通联系，造成不及时解决问题或化解矛盾。每次扣1分 |  |
| 12 | 在当班岗位上不与他人聊天、玩手机、看报纸等。 | 在当班岗位上与他人聊天、玩手机、看报纸等发现一次，扣0.1分 |  |
| 13 | 保证固定岗位不空岗。 | 在固定岗位空岗2分钟或以上。发现一次扣0.1分 |  |
| 服务内容与要求 | 14 | 按要求落实队伍管理工作制度。 | 50 | 没按要求落实队伍管理工作制度。扣0.5分 |  |  |
| 15 | 保安员的着装要整洁、严肃。 | 保安员在岗期间着装不整洁、工作不严肃。发现一次扣0.1分 |  |
| 16 | 保安员遵守岗位管理工作纪律，有效履行岗位职责，维护医院安全与稳定。 | 保安员不遵守岗位管理工作纪律，未履行岗位职责的，一次扣0.1分 |  |
| 17 | 及时和果断处理院内发生的突发事件或紧急事件。 | 不及时和果断处理院内发生的突发事件或紧急事件，一次扣1分 |  |
| 18 | 及时和果断处理各岗位范围的治安及纠纷。 | 不及时和果断处理各岗位范围的治安及纠纷，一次扣1分 |  |
| 19 | 保证提供有较强管理能力的管理人员。 | 未能提供有较强管理能力的管理人员，扣5分。 |  |
| 20 | 保证项目管理人员定期如实向甲方总务科汇报工作情况。 | 项目管理人员未能定期如实向甲方总务科汇报工作情况。一次扣1分。 |  |
| 21 | 1、乙方在没有征得甲方总务科同意的情况下，不得随意更换或辞退保安员。  2、更换保安员时，必须在甲方或乙方提交日算起两天内补充到位，同时提供个人资料。 | 1、未经总务科领导同意的情况下，乙方随意更换或辞退保安员，每次（人）扣1分.  2、从提交日算起3天内未能补充保安员到位，同时无提供个人资料，每人次扣0.5分。 |  |
| 22 | 甲方因工作需要，确要安排人员加班，乙方立即安排人员到位并听从总务科安排。 | 乙方未立即安排人员到位和不服从总务科安排，每次扣2分。 |  |
| 23 | 安排加班人员人数及时按规定如实报总务科确认。 | 不如实报总务科确认，每次扣1分。 |  |
| 24 | 乙方及时上报工作总结。 | 乙方不及时上报工作总结。每次扣1分。 |  |  |
| 25 | 每月定期发放保安员工资及相关福利。逢休息日或法定节假日必须提前发放。 | 每月不准时发放保安员工资及相关福利，一次扣2分。 |  |
| 26 | 按定额人数足额配备保安员。 | 未按定额人数足额配备保安员。每人次扣0.5分。 |  |
| 加分情况 | | |  | 加分说明： |  |  |
| 总 分 | | | 100 |  |  |  |