**用户需求书**

一、总则

1、本次招标的项目及范围为：中山市中医院保安服务项目。

2、服务期限：自签订合同之日起三年。

3、本项目报价包括派驻人员工资、福利、保险、服装、通信工具、社保、医保及完成该项目所需工具、一切税费等所有费用。

4、本项目不允许转包或分包。

5、服务商应做好转接工作，优先聘用自愿留下的现服务人员。

二、项目内容

 （一）项目概况

1、中山市中医院：位于中山市西区康欣路3号，占地面积约200亩，建筑面积约23万平方米，属三级甲等中医医院，国家示范中医医院。

2、悦来门诊部位于石岐区悦来上街2号，占地面积约10000㎡、建筑面积约30000㎡，其中地下一层为车库、地上4层为门诊楼，共三个出入口。门诊部毗邻中山市最繁华的商业街—孙文西文化旅游步行街，人员密度高、流量大。

3、岐江门诊部位于孙文西路步行街侧，约800㎡。

4、弓箭巷宿舍位于弓箭巷9号，建筑面积约800㎡。

 （二）服务范围

项目区域内24小时门卫、守护、巡逻服务等安全保卫、秩序维护任务，对发生在管理区域内的不法侵害、治安和自然灾害事故，及时报告，采取措施防止事态扩大。

 （三）合同期限：三年。

 （四）人员配置

 1、医院本部（西区康欣路3号）岗位安排

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗 位 | 早班人数 | 中班人数 | 夜班人数 |
| 1 | 项目主任 | 1 | 注：行政班8小时 |
| 2 | 项目主管 | 1 |
| 3 | 文化馆 | 1 |
| 4 | 住院部1层 | 2 | 2 | 1 |
| 5 | 住院部2层 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | 住院部13楼岗 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | 住院楼门口岗 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | 地库17、18号电梯口 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | 门诊大堂出口岗 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | 门诊门口安检 | 1 | 0 | 0 |
| 11 | 门诊西入口（靠洗衣房）岗 | 1 | 0.5 | 0 |
| 12 | 超市通道口岗 | 1 | 0.5 | 0 |
| 13 | 住院楼北面送餐岗 | 1 | 1 | 0 |
| 14 | 行政楼大堂门口岗 | 1 | 1 | 1 |
| 15 | 急诊科护士站岗 | 1 | 1 | 1 |
| 16 | 急诊门口岗 | 1 | 1 | 1 |
| 17 | 急诊门口安检 | 1 | 1 | 1 |
| 18 | 发热门诊门口 | 1 | 1 | 1 |
| 19 | 消防监控设备检查岗 | 1 | 0 | 0 |
| 20 | 消防控制中心 | 2 | 2 | 2 |
| 21 | 微型消防站巡逻岗 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 护院队 | 4 | 4 | 2 |
| 23 | 班长 | 1 | 1 | 1 |
| 24 | 小计 | 28 | 25 | 20 |
| 25 | 顶休 | 26.5 |
| 26 | 共计 | 102.5 |

注：早班（7点至15点）；中班（15点至23点）；夜班（23点至7点）

 微型消防站巡逻岗、护院队除了日常巡逻及处理各类突发事件外，还需负责各个特殊位置定时开放时间的看守，包括：住院楼高楼层、安检入口人员高峰时间、身心健康门诊就诊高峰时间、观光梯后面送货时间、观光梯后面送快餐时间、每周五上午门诊五楼工伤鉴定看守、1号电梯开放时间、16号电梯开放时间。

2、各门诊部岗位安排

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 早班岗位 | 中班岗位 | 晚班岗位 | 备注 |
| 1 | 弓箭巷宿舍（弓箭巷9号） | 0 | 0 | 0 | 每天巡查签到一次 |
| 2 | 岐江门诊（孙文西路步行街侧） | 1 | 1 | 1 |  |
| 悦来门诊部（石岐区悦来上街2号） |
| 3 | 门诊大厅 | 1 | 1 | 1 |  |
| 4 | 消防监控中心岗（兼巡逻岗） | 2 | 2 | 2 |  |
| 5 | 门诊门口岗 | 1 | 0.5 | 0 |  |
| 6 | 急诊门口出口岗 | 1 | 1 | 1 |  |
| 7 | 主管 | 1（行政班） |  |
| 8 | 小计人数 | 6 | 5.5 | 5 |  |
| 9 | 合计 | 23.5人 | 包括顶休人数6人 |

注：早班（7点至15点）；中班（15点至23点）；夜班（23点至7点）

三、岗位要求

（一）保安岗位职责及要求

保安严格执行医院安全制度、消防制度及保安工作细则等一切规章制度。在医院保卫科的监督下，实施医院内交通、治安、消防等方面的安全保卫服务工作，维护医院公共医疗工作秩序和安全。

1、保安队伍负责医院的防火、防盗、防破坏、防群体事件和自然灾害工作。如有医院各项设施设备，因保安队伍服务工作不到位，而被盗或被破坏，使医院受到损失时，保安公司必须承担相应的赔偿责任，并按医院要求进行整改。

2、保安队伍协助负责医院车辆出入及停放指挥工作，要求大门口车辆出入通畅，尤其是急诊通道必须24小时保持通畅。在发生事故或接到投诉时，要立即解决，并向医院保卫科汇报处理结果。

3、保安队伍兼任医院消防队，由医院保卫科组织日常消防检查等工作，发生火灾时，由医院保卫科直接调用。在发生火灾、爆炸等突发事件时，按医院《突发事件应急预案》、《消防安全应急预案》的要求立即上报，同时第一时间进行安全疏散和维护现场秩序工作，并协助医院其他部门进行抢险救助及善后转移工作。

4、在电梯发生故障、困人等突发事件时，值班保安员应迅速赶赴现场，第一时间通知电梯维保人员，及时反映被困电梯的具体方位、电梯编号、停留层数等信息，并立即报告值班领导；按照《电梯紧急处理程序》开展救援工作，维持现场秩序。

5、负责落实医院防火防盗巡查签到制度。落实重点防火部位2小时/次巡查签到及个别部位1天/3次巡查签到。巡查部位路线报医院保卫科审核通过后执行。

6、负责管理进入医院的配送快递、快餐人员，防止妨碍医院正常的诊疗及办公秩序。

7、一旦出现医患纠纷，威胁到医务人员的人身安全，值班保安人员要在第一时间赶赴现场进行保护并协助调解。

8、维护医院的正常诊疗秩序，协同公安部门打击医院内的不法分子。

（二）护院队岗位职责及要求

1、要求综合素质优秀、思想作风正派、专业技能过硬，新入职人员须为男性，年龄18至40岁，身高168厘米以上，条件优者需报医院保卫科审批同意后可适当放宽年龄及身高要求。

2、强化岗前培训及日常的业务技能培训，包括：保安员的基础、体能、盾牌及丁字棍等器械使用、各类处置队形和勤务巡逻、盘查、取证、人员控制等技能训练；制度、政策、政治理论、法律法规学习，组织纪律培训；定期开展反恐处突演练。

3、执行巡查签到。加大医院就诊人员高峰时段和重要部位（住院楼、急诊、门诊、行政楼、ICU、收费处等）的巡逻力度，保证指定位置定时定点的巡逻签到，保证正常的诊疗及办公秩序。

4、建立完善的应急处理预案，加强突发事件的处理能力，遇医闹、医疗纠纷等情况及时协助院方维持现场秩序，对蓄意扰乱工作秩序、恶意闹事者给予强制性制止，保证医护人员及周围群众的生命财产安全。

5、完成院方交办的其它工作任务。如遇突发事件，视事件级别和影响程度增配队员，被安排队员必须无条件服从安排，如事件紧急、影响重大，则全部队员需到岗参与处突工作。

（三）微型消防站巡逻岗位职责及要求

1、要求综合素质优秀、思想作风正派、专业技能过硬，新入职人员须为男性，年龄18至40岁，身高168厘米以上，条件优者需报医院保卫科审批同意后可适当放宽年龄及身高要求。

2、接到火警信息后，须在3分钟内赶赴现场处置，要熟悉初期火灾扑救和人员疏散程序。

3、对微型消防站内的灭火器、水枪、水带、对讲机、消防头盔、灭火防护服、防护靴、破拆工具等灭火器材，认真落实维护保养工作，设置台账，定期清点一次消防器材的数量和保证器材完好状态。

4、严格遵守消防各种规章制度和工作标准，定期开展扑救初期火灾业务技能、灭火器材和个人防护器材的使用等基本知识的培训，新上岗人员必须接受岗前消防培训。

5、重要部位（泵房、消防水池、喷淋开关控制处等）的巡逻签到，开展防火巡查检查，保证指定位置定时定点的巡逻签到。

6、完成院方交办的其它工作任务。如遇突发事件，视事件级别和影响程度增配队员，被安排队员必须无条件服从安排，如事件紧急、影响重大，则全部队员需到岗参与勤务工作。

（四）消防监控中心岗位职责及要求

1、要求综合素质优秀、思想作风正派、专业技能过硬，新入职人员须为男性，年龄18至50岁，身高168厘米以上，条件优者需报医院保卫科审批同意后可适当放宽年龄及身高要求。

2、24小时专人值班，每班不得少于2人，负责对各类消防监控设备的监视和运用。值班人员必须严格遵守消防监控中心的各项安全操作规程和各项消防安全管理制度，确保及时发现并准确处置火灾和故障报警。

3、消防监控中心服务人员应取得公安机关消防机构核发的《自动消防系统操作人员资格证》，持证上岗，并将原件或复印件存放在消防控制室备查。

4、熟练掌握《消防监控控制室管理及应急程序》等火灾事故紧急处置程序，熟悉本系统所采用的消防监控设施设备的基本原理、功能，熟练掌握操作技术，协助技术人员进行修理、维护，不得擅自拆卸，挪用或停用，保证设备正常运行。报警联动控制设备需要设置在手动状态时，应有火灾时能迅速将手动控制转换为自动控制的可靠措施。严禁将自动喷水灭火系统和联动控制的防火卷帘等防火分隔设施设置在手动控制状态。

5、认真做好消防监控设施设备检查，认真记录系统运行情况，每日检查火灾报警控制器的自检、消音、复位功能以及主备电源切换功能，及时发现和处理设备故障，并做好系统维修跟进及登记详细工作记录。

6、强化消防专业培训，包括：保安员的基础、体能、各类消防设施设备使用和勤务巡逻、盘查、取证、人员控制等技能训练；各类消防法律法规、应知应会学习，组织纪律培训；定期开展防火演习。

7、完成院方交办的其它工作任务。如遇突发事件，视事件级别和影响程度增配队员，被安排队员必须无条件服从安排，如事件紧急、影响重大，则全部队员需到岗参与勤务工作。

（五）悦来门诊部停车场管理及要求

停车场由供应商自主经营，自负盈亏，所有设备及人员投入由供应商负责：

1、依法循章，按照医院的要求对医院出入口车辆进行管理，做好各类道闸、收费系统等设施维护保养，确保进出医院的车辆有序、安全。

2、合法合规经营，收费标准参照物价局的规定，变更收费标准须征得采购人的同意。

3、熟悉院区内车辆流通情况、车位情况，合理布署安排，优先保证救护车出入。

4、加强车辆管理员、收费员的法制教育和职业道德教育，处理好车辆管理方面的问题和客户投诉，做好对外协调与联系。

5、经营过程中出现的纠纷、事故及可能存在的风险，由服务商负责处理解决，一切责任与医院无关。

四、服务要求

（一）人员配置要求

1、新入职人员要求初中以上学历，年龄18至50岁之间，身高168CM以上，五官端正，文明有礼，无犯罪前科，必须符合上级公安部门和医院保卫工作要求。

2、管理人员必须身体健康、遵纪守法、无不良行为倾向，管理人员要求人员稳定，如确需变更，必须提前一个月书面通知招标单位，得到招标单位字面审批同意后方可变更。

3、服务人员要求素质高，服务意识强，纪律严明，作风硬朗，反应快速，对医院有高度责任感。服装统一、整齐，注意个人卫生和形象，语言文明、服务态度好，积极配合临床的管理及安排。

4、服务人员100％经过岗前培训，试用期合格后再正式聘用上岗，员工须掌握基本消防知识和急救技术培训。

5、服务人员按要求持证上岗，如果因为服务人员没有持有相应的工作上岗证导致事故发生，责任由服务商承担。

（二）组织管理要求

1、服务商必须有健全的组织机构和人员分工，职责明确，做好与医院管理人员的协调沟通工作，服从医院管理人员的管理和要求，接受医院组织的对该项目的承包内容、质量、管理等检查，及时做好总结和改进工作，如因工作失误造成事故，所有责任由服务商承担。

2、有健全和具体的管理制度，有明细的完成工作程序和措施，有可行的检查监督制度，有奖励惩罚制度，有良好的员工文化制度，有固定的办公地点，有应对突发事件的预案，确保各类突发事件的相关保障措施得到有效落实。各项安全保卫规章制度及岗位人员的工作细则须根据医院现有的各项安全保卫制度制定。

3、在人员管理具体工作中，服务商自行进行人员招聘、培训、考勤、奖惩、调动、申请保险等人力资源管理工作。为保持队伍的稳定，服务商必须足额、及时发放工资。医院保卫部门在日常监管中发现的人员管理问题，服务商必须按要求及时处理，并给出处理结果。

4、有完善的人员晋升和发展计划，包括发展计划、方式、目标等。

5、专业的服务档案资料整理归档，完整。

五、结算方式

每月结算一次，服务商开具发票，采购人于60个自然日内支付相应服务款。

六、其他

1、合同期内，因工作需要须进行保安人员增减的，服务商应积极配合，根据需要进行人员调整。

2、采购人每月对合同执行情况进行考核，达不到考核要求的，按考核标准扣罚违约金，对采购人造成损失的，服务商须承担所有责任，情节严重的，采购人有权单方面终止合同。