**用户需求书**

**一、总则**

1．项目名称：中山市中医院停车场管理服务采购项目

2．项目内容：为中山市中医院提供医院停车场(收费)运营管理服务，包括项目区域内24小时停车（包括非机动车）管理、门卫、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。

3.承包方式：独立经营、自负盈亏，项目所需的软硬件设备设施更新及维修维护、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，均由服务商负责，采购人不另外支付任何费用。

4. 服务期限：自签订合同之日起三年。

5．本项目不允许转包或分包，不接受联合体投标。

6．供应商应做好交接工作，优先聘用自愿留下的现服务人员。

**二、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26万平方米，属三级甲等中医医院，国家示范中医医院，开放床位2000多张，日均门诊量约8000人次。

2．医院现有汽车停车位2088个，包括：地下车库791个、地面356个、停车楼941个。

3.现有设备：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 停车系统及视频监控系统 | | | | | | |
| **序号** | **名称** | **品牌** | **型号** | **单位** | **数量** | **备注** |
| 1 | 一体式控制机 |  | GIA-18Y-M30S-BW | 台 | 11 | 3秒机芯，直杆3米，道闸[左定] |
| 2 | 一体式控制机 |  | GIA-18Y-M30S-BW | 台 | 3 | 3秒机芯，直杆3米，道闸[右定] |
| 3 | 一体式控制机 |  | GIA-18Y-M30S-BW | 台 | 1 | 3秒机芯，直杆3米，道闸[左定]，同进同出 |
| 4 | PMS控制器 |  | SAC-18N | 台 | 1 | 同进同出 |
| 5 | 主控总成 |  | MBC-13 | 块 | 10 | 控制系统、含主控板、核心板 |
| 6 | LED模组总成 |  | DHM-12R102RGO-16P16 | 块 | 8 | 半户外使用，同屏可显4个数字，红绿双色显示，512\*256（mm），含LED模组、开关电源、模组安装配件，RS485通信 |
| 7 | RS485网络模块 |  |  | 个 | 4 |  |
| 8 | 停车收费系统 |  | PMS-VE | 套 | 1 |  |
| 9 | 高清枪型摄像机 | 海康威视 | DS-2CD3T46WD-I5 | 台 | 89 |  |
| 10 | 高清半球摄像机 | 海康威视 | DS-2CD3345FD-I | 台 | 4 |  |
| 11 | 7寸全彩网络球机 | 海康威视 | DS-2DC7220MX-A | 台 | 4 |  |
| 12 | 数据中转交换机 | 海康威视 | DS-3E0109P-S | 台 | 1 |  |
| 13 | 数据中转交换机 | 海康威视 | DS-3E0105P-S | 台 | 1 |  |
| 14 | 数据中转交换机 | TP-LINK | sg-1210pe | 台 | 2 |  |
| 15 | 数据中转交换机 | 海康威视 | DS-3E0318P-S | 台 | 9 |  |
| 16 | 机房交换机 | 海康威视 | DS-3E0524TF | 台 | 1 |  |
| 17 | 24口交换机 | H3C | H3C 1224 | 台 | 6 |  |
| 18 | 8口交换机 | H3C | H3C MAGIC S2G | 台 | 6 |  |
| 19 | 光纤收发器 | 哈腾 | GER-0712 | 对 | 12 |  |
| 20 | 监控NVR主机 | 海康威视 | DS-8632N-K8 | 台 | 3 |  |
| 21 | 监控专用硬盘 | 海康威视 | WD40PURX-78 | 个 | 25 |  |
| 22 | 专用监视器 | 智腾 | ZAX-YJ55HFLED | 台 | 3 |  |
| 23 | 光纤模块 | 海康威视 | HK-SFP-1 | 个 | 22 |  |
| 24 | 监控NVR主机 | 海康威视 | DS-7804NB-K1 | 台 | 1 |  |
| 25 | 32路8盘位硬盘录像机 | 海康威视 | DH-NVR8832-R8 | 台 | 1 |  |
| 26 | 6T监控级硬盘 | 西部数据 | WD62PURX-78,6T,3.5",SATA | 个 | 8 |  |

**三、服务内容及要求**

1．停车场设施设备常规维护保养

1.1.依法循章，按照采购人的要求对医院出入车辆进行管理。医院内智能收费封闭管理系统、空车位引导系统、智能反向寻车系统所需配备的所有硬件设备设施均由服务商根据采购人要求及停车场现场情况进行免费维护保养。

1.2．免费做好医院现有其他停车道闸（包括：地库行政车场道闸两套、救护车进出车场道闸两套、洗车场道闸1套）等设施设备的维护保养，确保进出医院的车辆有序、安全。

1.3．停车场设施设备如有损坏，按需进行维修或者更换。合同期结束，服务商投入的所有设备设施的产权归属采购人所有。

1.4．智能道闸使用出现设备反应慢或经常识别车牌有误，必须及时更换新智能道闸，更换所需要的所有设施设备由服务商投入并承担施工费用。

1.5.对于设备一般故障，系统后台响应速度不超过5分钟，较为严重的故障，维保人员不超过2小时到达现场。

2.地下车库的规范管理及进出口道闸系统安装改造维护工程

2.1．服务商要对地下车库出入口安装停车场系统智能道闸。共有三个ABC三个车库进出口，每个进出口安装两套智能道闸。

2.2．地下车库出入口安装停车场系统智能道闸改造所需要的所有设施设备由服务商投入并承担施工费用。

2.3．地下车库/地面车位划线、标号、停车地图、道路隔离装置等设施维护及配置等。

3．新增或改造车场管理投入

3.1．如因医院业务发展需要增加或改造停车场，服务商需要无条件配合。

3.2．增加或改造停车场所需要的所有设施设备（包含运营管理所需的人力投入等）由服务商投入并承担施工费用。

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。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。

5．服务过程中出现的纠纷、事故及可能存在的风险，由服务商负责处理解决，一切责任与采购人无关。

6．严格执行医院安全制度、消防制度、保安工作细则及停车收费管理等一切规章制度。在医院保卫科的监督下，实施医院内停车管理、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。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。

7．因服务商工作不到位，导致群众的财产（包括车辆）被盗或被破坏，使医院受到损失时，服务商必须承担相应的赔偿责任，并按采购人要求进行整改。

8．完成采购人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、服务岗位**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗 位 | 早班岗位 | 中班岗位 | 夜班岗位 |
| 1 | 项目经理 | 1 | 注：行政班8小时（不顶休） | |
| 2 | 项目助理 | 1 |
| 3 | 东1门收费岗 | 2 | 1 | 1 |
| 4 | 东2门收费岗 | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 南门收费岗 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | 西门收费岗 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | 住院部门口路面 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | 急诊门口路面 | 1 | 1 | 0 |
| 9 | 门诊门口路面 | 3 | 上班时间：7:30至12:00；14：00至17:30 | |
| 10 | 停车楼入口 | 1 | 上班时间：7:30至12:00；14：00至17:30 | |
| 11 | 地库C出入口 | 1 | 上班时间：7:30至12:00；14：00至17:30 | |
| 12 | 西面路面路口 | 1 | 上班时间：7:30至12:00；14：00至17:30 | |
| 13 | 行政楼前面交叉路口 | 1 | 上班时间：7:30至12:00；14：00至17:30 | |
| 14 | 地下车库A入口路口 | 1 | 上班时间：7:30至12:00；14：00至17:30 | |
| 15 | 地下车库B出口路口 | 1 | 上班时间：7:30至12:00；14：00至17:30 | |
| 16 | 地下车库巡逻引导 | 1 | 1 | 1 |
| 17 | 西门单车棚 | 1 | 1 | 1 |
| 18 | 北面单车棚 | 1 | 1 | 1 |
| 19 | 地下车库A区 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | 班长 | 1 | 1 | 1 |
| 21 | 小计 | 23 | 11 | 10 |
| 22 | 顶休 | 15 | | |
| 23 | 共计 | 59 | | |

注：早班（7点至15点）；中班（15点至23点）；夜班（23点至7点）

**五、服务人员要求**

1．新入职人员，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，综合素质优秀、思想作风正派、专业技能过硬。条件：男性，年龄18至50岁，身高165厘米以上；女性，年龄18至40岁，身高155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．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采购人，得到采购人书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。

**六、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。

6．服务商须与采购人签订保密协议，严格按照采购人制定的视频监控管理规定加强管理，严禁服务人员未经医院保卫部门批准，私自拍照、拷贝视频监控图片及录像。如有违反，所有责任由服务商自行负责。

**七、停车收费管理**

1．收费标准

合同期间内，服务商须按照市发改局的收费标准进行收费管理，无条件执行采购人制定的免费及优惠收费条款，变更收费标准须征得采购人的同意并取得发改局批复。现阶段执行的收费标准如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务类别 | 非服务对象 | 服务对象 |
| 收费标准 | 1元/（辆•15分钟） | 1、就诊病人车辆凭当日门诊结账发票（原件）、就诊证明（原件）免当日一辆小车一次停放服务费。 2、住院病人凭住院或出院结账发票（原件）、证明（原件）免收住院或出院当天一辆小车停放服务费。 |
| 24小时最高限价 | 60元 | |
| 备注：（1）停车不超过60分钟的免费。  （2）超过免费停放时间的开始计费（首60分钟免计费），每15分钟为一计费单位，不足15分钟的按15分钟计费。停车超过24小时的，超出部分按新一日的收费标准重新计费（不再享受免费时段优惠），以此类推。  （3）车辆类型。小车指载重2吨以下（不含2吨）或载客19座及以下的各种机动车；大车为载重2吨以上至10吨（不含10吨）或载客20座以上的各种机动车；超大型车为载重10吨以上的各种货车。  （4）免收费车辆。对实施救助的医院救护车辆、执行公务的军警车辆、市政工程抢修车辆、救灾抢险车辆以及法律法规规定的免费车辆免收停放服务费。就诊病人车辆凭当日门诊结账发票（原件）、就诊证明（原件）免当日一辆小车一次停放服务费，住院病人凭住院或出院结账发票（原件）、证明（原件）免收住院或出院当天一辆小车停放服务费。  （5）大车和超大型车按实际占用小车车位数对应标准计费。  （6）装有公安交通管理部门核（换）发的新能源汽车号牌车辆实行八折优惠。  （7）其他免收费车辆。医院员工（一人一车）、学术会议或培训班参会人员、临时来院的专家或其他工作人员、医院规定的其他特殊情形。 | | |

2.如旧收费标准到期，收费标准按市发改局新标准需要变更，服务商须按新收费标准重新向市发改局申请。在未取得新批复期间，服务商须免费放行，不得违规收取停车费。

3.对于采购人制定的减免及优惠停车条款，服务商不得以任何理由拒绝，服务商如需更改现有的免费停车条款，应由服务商提出书面申请，经双方协商同意后方可执行新的条款。

4.提供代客泊车服务。为方便患者就医，以免因寻找车位而延误患者就诊时间，为赶时间的患者或家属提供便捷停车服务。服务商制定代客泊车服务管理要求，经采购人同意后，合法合规经营，如需变更须征得采购人的同意。

**八、履约保证金**

履约保证金：￥300,000.00元（人民币叁拾万元整）。签订合同后10个工作日内，乙方以（电汇/汇票/支票/保函等）形式缴纳履约保证金；服务期满后乙方无违约情况，乙方出具付款申请和本合同复印件，甲方60日内一次性无息退还给乙方。

**九、其他**

1．合同期内，因工作需要须进行人员增减的，服务商应积极配合，根据采购人需要无条件的进行人员调整。

2．合同期内，因停车场或道路有改造，服务商应积极配合，根据采购人实际需要制定对应方案给采购人，获批准后无条件的进行优化改造。

3．合同期结束，服务商投入的所有设备设施的产权归属采购人所有。

4．合同期内，如遇国家政策调整，本项目需要终止服务时，服务商投入的所有设备设施的产权归属必须与采购人协商处理。

5．采购人每月对合同执行情况进行考核，达不到考核要求的，即参照考核办法进行处罚，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。