**中山市中医院2025-2028年安保及停车管理服务项目需求**

**一、总则**

（一）项目名称：中山市中医院2025-2028年安保及停车管理服务项目

（二）项目预算：17,778,376元

（三）服务期限：三年

（四）报价应包括派驻人员工资、福利、保险、服装、通信工具、社保、医保、税费及完成该项目所需的一切所有费用。

**二、项目需求**

（一）**项目概况**

1.医院本部：地址：中山市西区康欣路3号，占地面积约260亩，建筑面积约26万平方米。现有汽车停车位2671个，包括：地下车库792个、地面153个、停车楼926个，西面车场800个。日均车流量约8500辆，可收费车辆约占18%，可收费时长约75000小时/月。

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㎡，现有汽车停车位137个，其中地面10个，地下车库127个。日均车流量约300辆，可收费车辆约占2%。

3.岐江门诊部：地址：中山市孙文西路步行街侧，约800㎡。

4.弓箭巷宿舍：地址：中山市弓箭巷9号，建筑面积约800㎡。

（二）**安保服务要求**

**1.安保服务内容要求：**

1.1由医院保卫科监督，实施医院内消防、治安、交通等方面的安全保卫服务工作，维护医院工作秩序和安全。

1.2负责医院本部及悦来门诊部区域内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。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。

1.3负责岐江门诊部及弓箭巷宿舍的日常巡逻服务等安全保卫工作。

1.4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，因服务工作不到位，而被盗或被破坏，使医院受到损失时，服务商必须承担相应的赔偿责任，并按医院要求进行整改。

1.5要求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。

1.6如电梯发生故障、困人等突发事件时，值班保安应迅速赶赴现场，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。

1.7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。

1.8负责管理进入医院的快递员、送餐员等外来人员；按需配合医院做好悦来门诊部标本护送工作。

1.9建立完善的应急处理预案，加强突发事件的处理能力，如出现医闹、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。

1.10要求熟悉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。

1.11如出现火灾，在接到火警信息后，须在1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。

1.12消防控制中心须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》，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；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。

1.13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。

1.14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，如有需要则全部队员需到岗参与处突工作。

**2.安保服务岗位设置要求**

 2.1 医院本部（西区康欣路3号）安保岗位

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗 位 | 早班（7点至15点） | 中班（15点至23点） | 夜班（23点至7点） |
| 1 | 项目经理 | 1 | 行政班 |
| 2 | 项目主管 | 1 | 行政班 |
| 3 | 文化馆 | 1 | 行政班 |
| 4 | 住院部14至19楼（16楼） | 1 | 1 | 1 |
| 5 | 住院部5至12楼（10楼） | 1 | 1 | 1 |
| 6 | 住院部13层 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | 住院部入口岗 | 1 | 1 | 0 |
| 8 | 住院部入口安检岗 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | 住院部北面观光梯岗 | 1 | 1 | 0 |
| 10 | 超市通道安检岗 | 1 | 0.5（4小时） | 0 |
| 11 | 住院部负一楼入口安检岗 | 1 | 1 | 0 |
| 12 | 门诊部入口岗 | 1 | 1 | 0 |
| 13 | 门诊部入口安检岗 | 1 | 0 | 0 |
| 14 | 行政楼大堂岗 | 1 | 0.5（4小时） | 0 |
| 15 | 门诊部南入口岗 | 1 | 0.5（4小时） | 0 |
| 16 | 门诊部南入口安检岗 | 1 | 1 | 1 |
| 17 | 急诊科护士站岗 | 1 | 1 | 1 |
| 18 | 急诊入口岗 | 1 | 1 | 0 |
| 19 | 急诊入口安检岗 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | 发热门诊岗 | 1 | 1 | 1 |
| 21 | 17、18号电梯负一楼安检岗 | 1 | 1 | 1 |
| 22 | 19、20号电梯负一楼安检岗 | 1 | 0.5（4小时） | 0 |
| 23 | 消防监控设备检查岗 | 1 | 0 | 0 |
| 24 | 消防控制中心 | 2 | 2 | 2 |
| 25 | 微型消防站巡逻岗 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 护院队 | 4 | 4 | 2 |
| 27 | 班长 | 1 | 1 | 1 |
| 28 | 小计 | 34 | 27 | 18 |
| 29 | 顶休 | 27 |
| 30 | 共计 | 106 |

2.2 各门诊部安保岗位

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 早班（7点至15点） | 中班（15点至23点） | 夜班（23点至7点） | 备注 |
| 1 | 弓箭巷宿舍 | 0 | 0 | 0 | 每天巡查签到一次（周一至周天） |
| 2 | 岐江门诊部 | 0 | 0 | 0 | 每天巡查签到一次（周一至周天） |
| 悦来门诊部 |
| 3 | 消防监控中心岗 | 2 | 2 | 2 | 周一至周天 |
| 4 | 门诊大厅 | 1 | 1 | 0 | 周一至周六 |
| 5 | 门诊入口岗 | 1 | 0 | 0 | 周一至周六 |
| 6 | 门诊入口安检岗 | 1 | 8:00至12:30；14：30至18:00 | 周一至周六 |
| 7 | 标本护送岗 | 2 | 8:00至12:30；14：30至18:00 | 周一到周六 |
| 8 | 外围大门岗 | 1 | 1 | 1 | 周一至周天 |
| 9 | 项目副主管 | 1 | 行政班 |
| 10 | 小计 | 9 | 4 | 3 |  |
| 11 | 顶休 | 4 |  |
| 12 | 共计 | 20 |  |

**3.安保岗位人员要求**

3.1 普通保安和消防监控中心保安新入职人员要求：

男性，年龄18至50岁之间，身高168CM以上，

女性，年龄18至40岁之间，身高156CM以上；

3.2护院队和微型消防站新入职人员要求：

男性，年龄18至45岁，身高168厘米以上；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，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。

（三）**停车管理服务要求：**

**1.停车管理服务内容要求：**

1.1负责医院本部及悦来门诊院内交通秩序、车辆停放管理服务，停车场运营管理，包括24小时停车（包括非机动车）管理、路面、车场巡逻等安全保卫服务和秩序维护任务，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。

★1.2 停车场由服务商独立运营，停车费用由服务商收取。项目所需的软硬件设备设施更新及维修维护（包括停车管理系统软件与我院院内导航系统接口部分费用等），由服务商负责并承担一切费用。

★1.3 服务商应根据采购人需求提供汽车、停车综合服务，承接医院现有“汽车服务中心”，并承担相应折旧费用。

★1.4 采购人有权随时调阅停车管理相关数据及信息，包括但不限于进出车辆、收费数据等，服务商须无条件配合。

1.5加强车辆管理岗位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。

1.6 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。

1.7 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。如果出现收费争议、出场高峰等原因导致大门出口处排队的车辆严重阻塞通行时需适当免费放行，确保门口通行顺畅。

1.8 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。

1.9 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，如有需要需全员到岗参与勤务工作。

**2.设备设施管理要求**

**2.1 医院现有设备设施情况**

2.1.1道闸情况：医院现有六个出入口（医院四个大门口、停车楼两个出入口）的停车智能道闸（共16套），其中包括：东1门五套、东2门两套、西门三套、南门两套、停车楼入口两套、停车楼出口两套；医院地下车库共有ABC三个车库进出口，每个进出口两套；地库行政车场道闸2套、救护车进出车场道闸两套、洗车场道闸1套、临时停车场道闸1套、西门车场5套；悦来门诊部道闸两套。

2.1.2其他设施设备情况：智能收费封闭管理系统、空车位引导系统、智能反向寻车系统视频监控系统。

**2.2设施设备常规维护保养要求**

2.2.1 服务商根据采购人要求,对停车场设施设备进行维修维护，确保停车设备正常使用，如损坏严重无法维修的，由服务商负责更换，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。如遇国家政策调整，本项目需要提前终止服务的，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。

2.2.2 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。

2.2.3 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。

2.2.4 地下车库/地面车位划线、标号、停车地图、道路隔离装置、停车管理宣传单张等设施维护及配置由服务商承担。

2.2.5 整合医院本部地下车库原有监控机房视频监控设备汇总于医院视频监控中心，其所需费用由服务商承担。

**2.3其他要求**

2.3.1 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。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。

2.3.2用石粉硬化医院西门车场未硬化的车场地面。

2.3.3更换悦来门诊部原有两套智能道闸和更新所需的配套设施设备。

**2.4停车场收费标准**

2.4.1合同期间内，服务商须在市发改局批准的收费标准内，按采购人制定的免费及优惠收费条款进行收费管理，变更收费标准须征得采购人的同意并取得发改局批复。

医院本部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。 |

悦来门诊部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 | 7:00-18:00（繁忙时段）小车1元/辆·半小时，大车2元/辆·半小时，18:00-次日7:00（非繁忙时段）小车0.5元/辆·半小时，大车1元/辆·半小时。 | 门诊病人凭当日门诊结账发票、就诊证明免当日一辆小车一次停放服务费，住院病人可办理住院停车卡或凭住院证明免收住院期间一辆小车停放服务费。 |
| 24小时最高限价 | 20元 |

2.4.2免收停车费的车辆要求：包括但不限于：医院所有员工车辆、医院对外委托服务项目现场负责人车辆、医院救护车及公务车、医院外来送药等业务车辆、学术会议及培训班参会人员车辆、医院邀请的外来专家车辆、其他外来单位的公务车辆、其他外来指导工作人员车辆、医院体检客户车辆、持当天有关就诊凭证车辆、持住院或出院当天有关凭证车辆、医院规定的其他特殊情形等。

2.4.3如采购人制定的减免及优惠停车条款有调整的，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，应向采购人提出书面申请，经采购人同意后方可变更。

2.4.4如出现旧收费标准到期需变更，但在未取得新批复的期间，服务商须免费放行，不得违规收取停车费。

2.4.5合同期间内，服务商须在市发改局批准的收费标准内，按采购人制定的免费及优惠收费条款进行收费管理，变更收费标准须征得采购人的同意并取得发改局批复。

**2.5岗位设置要求**

★2.5.1 本部院区24小时驻场服务，悦来门诊（7：00~19：00）驻场服务，服务岗位由服务商评估确定，并在投标文件中详细列明所设置岗位。

2.5.2 服务商应在各出入岗亭、关键路面、交叉路口、地下车库等位置合理设置岗位，如确保院内交通顺畅，发现响应及时性和服务质量达不到要求的，一律从严扣罚。

**2.6岗位人员要求**

新入职人员：男性，年龄18至50岁之间，身高168CM以上，女性，年龄18至40岁之间，身高156CM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，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。

**三、服务项目总体要求**

**1. 人员配置要求**

1.1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。

1.2 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。

1.3服务人员按要求持证上岗，须掌握基本消防知识和急救技术培训，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。

1.4服务商应做好项目交接工作，优先聘用自愿留下的现有服务人员。

**2 组织管理要求**

2.1 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。

2.2 服务商必须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。

2.3 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。

2.4 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，发现缺岗少岗情况采购人按人民币500元/次/例进行扣罚；因应急处置不及时对采购人造成损失的，服务商须承担所有责任并一次性扣罚人民币3000元/次；情节严重的，服务商除须承担所有责任外，采购人有权单方面终止合同。

2.5 合同期内，因工作需要须增减安保人员的，服务商应积极配合，根据需要进行人员调整，服务费按相应岗位的中标单价计算。

**四、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。

**五、考核方式**

中山市中医院安保及停车管理服务质量考核表

 年 月

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 标准内容 | 分值 | 评分标准 | 扣分 |
| 一、基础服务质量（40分） | 1、制度建设①建立健全各项管理制度（包括但不限于员工培训、学习考核、外出请假等制度），制定各相应的岗位工作职责标准，并制定具体的落实措施；②特殊时期管理人员需安排全天候轮值处理突发事件；③项目相关的管理人员需保持通讯工具24小时开启。④建立员工健康管理台账，对员工定时进行健康监测。 | 5 | 每发现一项/次不符合要求，扣0.5分。 |  |
| 2、仪容仪表要求①各值班人员按照岗位分工着统一着装，佩戴相对应工牌；②值班时姿势端正、精神抖擞，举止文明礼貌，使用服务用语及服务手势。 | 5 | 每发现一项/次不符合要求，扣0.5分。 |  |
| 3、突发事件①及时制定及更新各类突发事件应急预案；②发生突发事件时人员未能在1分钟内到位处理；③发生突发事件（如院内通道严重拥堵、秩序混乱、打架斗殴、上访事件等）未能及时通报、并采取措施控制，有明显过失的，影响单位正常运作。 | 12 | 每发现一项/次不符合要求，扣1分。 |  |
| 4、投诉服务工作不到位，导致的对服务项目有效投诉。 | 5 | 每次扣1分。 |  |
| 5、值班要求①值岗不得消极怠工、值班时间内不得做与岗位工作要求无关的事情（突发事件处理、甲方临时工作要求除外）；②值岗时间用手机看与工作无关的内容，不允许吸烟、吃东西等； ③新入职员工年龄不符合合同规定年龄； ④岗位设置及执勤安排按合同要求执行（甲方另外要求除外），不得缺岗少岗。 | 10 | 每发现一项/次不符合要求，扣0.5分。 | -1；④项一次。 |
| 二、安保服务质量（60分） | 1、工作要求①定期定时做好消防设施（消防栓、灭火器及重点消防巡查位置）巡查、巡查记录完整、字迹清晰；②有消防预警处置程序，发生火警按程序及时处置；③员工能正确使用多类消防、物防、技防器械和设备；④消防监控控制室值班人员应取得公安机关消防机构核发的相应有效认可的资格证书，持证上岗；⑤停车场设施设备维护保养不及时。⑥按规定不发生多收费情况。 | 15 | 每发现一次不符合要求，扣1分。 |  |
| 2、巡逻要求①巡逻签到造假；②每季1次更换巡逻路线；③路面指示标志摆放凌乱。 | 5 | 每发现一次不符合要求，扣0.5分。 |  |
| 3、交接班要求①准时交接班，并完整交接上班次未尽事宜，交接人员做好交接工作的；②交接班记录字体清晰、端正、内容详细、无遗漏。 | 5 | 每发现一次不符合要求，扣0.5分。 |  |
| 4、培训①每月对保安员开展不少于两次的培训（含突发事件、器械使用、交通手势等培训）。  | 4 | 需提供培训记录，每缺少一次，扣2分。 |  |
| 5、安全维护日常要切实做好巡查、防护工作，若出现管理疏漏造成医院损失。 | 6 | 每出现一次扣2分。 |  |
| 6、案件经过核查是因为安保工作不到位导致发生的案件。 | 6 | 每次扣2分。 |  |
| 7、服从指令①保安员须服从上级领导或甲方临时紧急的、合理的要求完成各项安全保卫工作；②接到指令或接到甲方的要求时在3分钟内准确到达指定位置并开展工作；③不执行医院制定的减免及优惠停车条款。 | 10 | 每发现一次不符合要求，扣1分。 |  |
| 8、其他要求未经甲方允许禁止以下行为：①私自带外来人员进入本单位消防监控中心；②将本单位物品借予他人、挪用本单位物品；③擅自查看、拷贝或是删除本单位监控录像。 | 12 | 每发现一次不符合要求，扣2分。 |  |
|  总分：100分 得分： 分 |

说明：

1. 服务质量每月考核一次，跟随发票作为每期服务费的付款依据，考核不达标的按以下标准扣罚：

2.考核评分100为满分，考核分为A、B、C、D四级，95分≤A，90分≤B＜95分，85分≤C＜90分，D＜85分；

3.以每月的服务费为基数，处罚比例如下：A级不处罚；B级扣罚3%当月服务费；C级扣罚5%当月服务费；D级扣罚10%当月服务费。连续两次考核为D级的，除扣罚相应服务费外，采购人有权单方面终止本合同。

被考核单位负责人确认 甲方考核

签名及盖章： 签名及盖章：

 年 月 日