附件1：服务内容及要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项号** | **服务****名称** | **服务内容要求** | **数量及单位** |
| 1 | 广西胸科医院安保服务采购 | 一、项目概况（一）服务地址：广西壮族自治区胸科医院地址：广西柳州市鱼峰区羊角山路8号；吴家山院区地址：广西柳州市南环路；（二）服务范围：负责采购人各科室、行政办公楼、院区公共区域的院区公共区域的秩序维护、治安巡查、消防设施检查，异常情况处理、突发事件应急处置以及保证医疗区整体秩序处于正常和良好状态等工作，协助配合采购人完成其他应急任务及其他相关事项。二、岗位设置及人员素质要求（一）岗位设置

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位设置 | 人数 | 工作时间 | 备注 |
| 1 | 主管 | 1人 | 行政班 上午8:00-12:00 下午14:30-17:30 |  |
| 2 | 监控 | 5人 | 06:30-12:30 12:30-18:30 18:30-00:3000:30-06:30  |  |
| 3 | 门诊安检岗 | 4人 | 06:30-12:30 12:30-18:30 18:30-00:3000:30-06:30  |  |
| 4 | 停车场 | 4人 | 06:30-12:30 12:30-18:30 18:30-00:3000:30-06:30  |
| 5 | 巡逻 | 8人 | 06:30-12:30 12:30-18:30 18:30-00:3000:30-06:30  |  |
| 6 | 吴家山院区（安保人员） | 4人 | 06:30-12:30 12:30-18:30 18:30-00:3000:30-06:30  |  |
| 合计 | 26人 |

注：1.所有服务人员上岗时须穿供应商统一发放的工作服装、佩戴供应商统一发放的工作牌。2.为保持队伍稳定性，服务人员每月的流动不得超过10％，未经采购人同意不得抽调人员从事本项目以外的其他任务；3.进场时由采购人按采购需求和供应商响应文件对所有服务人员的相关证明材料原件(如工作证明材料、资格证书、身份证等)进行验证，达不到要求的将不予验收。（二）岗位人员素质要求1、保安人员总体素质条件：（1）遵纪守法，品行良好，无违法犯罪记录；（2）年龄在18周岁（含18周岁）以上，男：55周岁以下，初中以上文化程度；女：55周岁以下，初中毕业以上文化程度；（3）具有有效的《保安员证》，具备保安专业知识。2、主管：5年以上医疗机构安保管理经验，熟悉医疗纠纷处理流程，熟练使用安防监控系统，每月提交安保工作报告，包含隐患整改率。3、监控：具备消防实施操作员中级证书，熟练操作监控设备，能独立处理设备简单故障。掌握医疗区域监控重点，发现异常后1分钟内通知巡逻岗进行有效处置。4、门诊安检岗：能熟练掌握安检设备使用，具备基础医疗常识，能解答患者常见问题，掌握防暴器械使用方法，仪表端正，普通话标准，每日记录患者投诉及处理结果，投诉解决率≥90%。5、停车场：熟练使用车场管理系统，能快速排查可疑车辆，掌握医院内部停车管理规范，对进入医疗区的车辆进行有效管理。6、巡逻：全院区域巡逻，排查安全隐患，协助处理突发事件。熟悉医院高风险区域，熟练操作对讲机、防暴器械使用，巡逻记录完整率100%。**（三）人员管理要求**1.采购人与派驻保安服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻服务人员由供应商自行管理。 2.供应商就本项目所派驻的全部保安服务人员须专职服务本项目，如遇特殊情况需临时调整，须报请采购人同意，并保证本项目正常运行。 3.供应商根据服务岗位需求，定期对保安员进行法律、保安专业知识和技能培训。保安服务具体操作规程及质量服务须达到公安部颁发的《保安服务操作规程与质量控制》的要求。 4.树立“服务第一，安全至上”的思想，切实维护群众财产和人身安全。 5.保安人员值班时间着装，要严格按规定统一着装，穿戴干净整齐，佩戴好上岗执勤设备；姿态端正，言行举止符合规范，做到文明执勤，礼貌用语，热情服务，为患者及家属排忧解难，不得迟到、早退和擅离岗位。 6.积极完成采购人交给的工作任务。**（四）工作装备要求**供应商需配备开展保安工作的必备用品，包含保安服、对讲机、手电筒、雨伞、雨衣、水鞋，以及防暴头盔各6个、防暴盾牌6个、防暴钢叉6个、防刺背心6套、防刺手套6套、防暴脚叉6个、防暴长棍和短棍各6条。所配装备应满足安保工作实际需求。**三、管理办法**成交供应商派到采购人开展安保人员应服从采购人及公司的双重管理，采购人对此业务管理的部门为安全保卫部。成交供应商派到采购人开展安保人员应认真履行岗位职责，遵守采购人的规章制度，接受全院职工、病友及广大群众的监督。服从采购人根据工作需要做出的统一安排调配，遇紧急突发事件发生，必须积极作为。采购人有权对保安人员的工作进行检查、督促、考核，[按《安保服务考核办法》进行管理考核]，对不称职的提出批评、教育及经济处罚，屡教不改者，采购人有权提出更换保安人员。采购人每月开展考核工作，对工作考核不符合部分，将适当减扣合同款。**四、质量保障**保持人员队伍的基本稳定，并将人员的基本情况报告保卫科备案，需调换人员的，应事前书面告知采购人，每月开会进行总结和开展专业业务培训。**五、违约责任**发生以下情形之一的，采购人有权终止合同且不作任何赔偿：1.供应商管理不到位，派驻人员集体上访、罢工或对医院或采购人造成严重不良影响及负面后果的；2.供应商未按规定岗位配齐人员或当班人数少于规定的人数，经院区提出整改而未按要求及时整改超过3次的；3.供应商管理不到位，上岗人员责任心不强，工作疏忽大意，造成医院财物重大损失的，除终止合同外，供应商还要负责赔偿相应的损失；4.供应商管理不到位，安保工作疏忽造成严重事故的，除终止合同外，供应商还要负责赔偿经济损失和承担法律责任。5.连续3个月月度考核不合格，或者累计４个月月度考核不合格的；6.将本项目转包或分包；7.不服从管理，拒绝或不配合采购人安排的工作任务及协助处理应急事件；8.供应商未通过进场验收并在整改期限内仍未整改完成的。**六、服务费内容**响应报价为全包价，包括本项目的人工费、管理费用、服务用具的费用以及各种税费及完成本招标内容所需的一切费用。如供应商在成交后或合同履行过程中，出现任何遗漏内容需产生额外费用，均由供应商自行承担，成交价不得因任何因素上调，采购人将不再支付任何其他费用。  | 1项 |