**项目需求书**

**一、项目背景**

 天津市滨海新区中医医院暨天津中医药大学第四附属医院新院区位于北塘中关村内，紧邻京津高速，东靠东海路，西侧为黄海北路。医院以建设特色鲜明、水平一流、环境优美的现代化综合性医院为目标，打造实际旗舰名医堂，集医疗、预防、教学、科研于一体，成为足本市，具有一定辐射能力的区域医疗中心。医院占地面积100亩，总规划床位1000张，二期工程正在建设中，预计2025年底完成建设，2026年开始投入使用。现开放床位620张，拟陆续开放800张床位，现有建筑面积11.2万平方米，二期工程全部投入使用后建筑面积增至15.4万平方米。成为了滨城中医医疗中心，进一步扩大中医药影响，在推进中医药特色重点医院建设和三级甲等医院创建中，发挥市级中医专科联盟作用，成为支撑引领全区中医“龙头”医院，更好地为百姓健康服务。

根据医院北塘院区的特点，安保服务是为北塘院区全域及周围环境提供24小时的安防、消防等服务，并根据项目实际情况进行调整。科学的利用人防、物防、技防等手段，保证院区及周边环境内的人员安全、协助车辆管理、就诊秩序正常有序，以及突发应急事件的应急处置。规范医疗区、办公区的安保工作，确保治安良好，符合国家相关标准。

 本项目所属行业：**租赁和商务服务业**。

服务要求：

 （一）供应商必须为派驻甲方人员缴纳社会保险等各项《劳动法》规定的福利，发放的工资标准不低于天津市人力社会保障部的规定。因违反劳动法等相关法律用工所引发的劳动纠纷由供应商承担完全责任。提供承诺书加盖公章。

供应商具备使用信息化安保服务系统的能力，具备智能化管理的组织结构和不断改进的服务能力。提供承诺书。

（二）入驻本项目的人员必须全部持有省/市级公安机关颁发的中华人民共和国保安员证。

（三）派驻本项目保安队中须成立一支由退伍军人为主组成的特勤应急队（最小应急单元）处置突发情况。

（四）根据医院的特性，住院部及门诊区域是人员密集型场所，应按照现有法律法规做好消防控制室值守和紧急情况的处置。

（五）建立志愿消防队，负责管理维护微型消防站物品及应急处置。在发生火情时志愿消防队人员要具备扑灭初级火情，疏散人员能力，懂得“三知、四会、一联通”的消防知识，落实消防管理责任，及时将隐患报告甲方及相关维保单位。

（六）在服务期间依据法律法规及相关制度要求的更新，供应商应及时按照新要求落实各项工作。

（七）更换项目负责人及重要岗位人员，必须经过甲方面试合格后方可派驻现场。

（八）人员要求

1、全员持有公安机关的无犯罪记录证明，无非法宗教信仰，无开除公职、开除军籍等不良记录，无纹身，不留奇异发型。提供承诺书。

2、能按照规范正确使用安全防护装备及安保通讯设备。根据岗位要求使用防爆设施设备。

**二、物业投入人员岗位及每个岗位的需要人数**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **人数** | **要求** | **是否接受退休人员** | **工作时间** |
| 1 | 项目经理 | 1 | 身体健康，年龄50岁以下，大专以上学历，不低于国家二级保安师资格，须具备有三年以上从事保安服务管理的经验，全权代表其负责管理承包区域服务工作，并与采购人保持密切联系。 | 否 | 每天8小时，每周6天 |
| 2 | A座1楼急诊安检 | 6 | 持安检员证，每个出入口开放时间均有持证人员在岗，年龄18周岁～45周岁，女性比例不少于50%。 | 否 | 24小时岗，白班2人，夜班1人 |
| 3 | A座2楼 | 4 | 身体健康，身高男性170cm以上，女性160cm以上占80%以上, 55周岁以下，初中以上学历。 | 否 | 24小时岗，每班1人 |
| 4 | B座1楼门诊大厅 | 6 | 身体健康，身高男性170cm以上，女性160cm以上占80%以上, 55周岁以下，初中以上学历。持安检员证，每个出入口开放时间均有持证人员在岗，年龄18周岁～45周岁，女性比例不少于50%。 | 否 | 8小时岗，每班4人 |
| 5 | B座门诊北门 | 4 | 身体健康，身高男性170cm以上，女性160cm以上占80%以上, 55周岁以下，初中以上学历。持安检员证，每个出入口开放时间均有持证人员在岗，年龄18周岁～45周岁，女性比例不少于50%。 | 否 | 12小时岗，每班2人 |
| 6 | C座1楼大厅 | 1 | 身体健康，身高男性170cm以上，女性160cm以上占80%以上, 55周岁以下，初中以上学历。持持安检员证，每个出入口开放时间均有持证人员在岗，年龄18周岁～45周岁，女性比例不少于50%。 | 否 | 8小时岗，每班1人 |
| 7 | D座住院部南门 | 8 | 身体健康，身高男性170cm以上，女性160cm以上占80%以上, 55周岁以下，初中以上学历。持安检员证，每个出入口开放时间均有持证人员在岗，年龄18周岁～45周岁，女性比例不少于50%。 | 否 | 24小时岗，白班3人，夜班1人 |
| 8 | B座负1层 | 6 | 身体健康，身高男性170cm以上，女性160cm以上占80%以上, 55周岁以下，初中以上学历。持安检员证，每个出入口开放时间均有持证人员在岗，年龄18周岁～45周岁，女性比例不少于50%。 | 否 | 24小时岗，白班2人，夜班1人 |
| 9 | 消防监控室 | 8 | 资质符合国家职业技能标准《消防设施操作员》及相关管理部门颁发的要求，持有国家《消防行业职业技能鉴定指导中心》考核通过并颁发的消防设施操作员证四级/中级工，并持保安员证上岗。 | 否 | 24小时岗，每班2人 |
| 10 | 特勤岗位 | 13 | 队员不少于6人，年龄18周岁～45周岁，初中以上（含初中）文化程度，退伍军人人数不得少于3人。 | 否 | 24小时岗，白班4人，夜班2人 |
| 11 | 微型消防站 | 4 | 不少于2人，年龄45周岁以下，高中以上文化程度，具备消防基础知识及应急疏散组织能力能胜任一级微型消防站站长职责。 | 否 | 24小时岗，每班1人 |
| 12 | 二期肠道门诊安检 | 4 | 持安检员证，每个出入口开放时间均有持证人员在岗，年龄18周岁～45周岁，女性比例不少于50%。 | 否 | 24小时岗，每班1人 |
| 13 | 二期发热门诊安检 | 4 | 持安检员证，每个出入口开放时间均有持证人员在岗，年龄18周岁～45周岁，女性比例不少于50%。 | 否 | 24小时岗，每班1人 |
| 14 | 二期病房楼患者入口安检 | 8 | 持安检员证，每个出入口开放时间均有持证人员在岗，年龄18周岁～45周岁，女性比例不少于50%。 | 否 | 24小时岗，白班3人，夜班1人 |
| 15 | 二期病房楼患者出口 | 1 | 身体健康，身高男性170cm以上，女性160cm以上占80%以上, 55周岁以下，初中以上学历。 | 否 | 8小时岗，每班1人 |
| 16 | 二期行政科研楼患者入口安检 | 6 | 持安检员证，每个出入口开放时间均有持证人员在岗，年龄18周岁～45周岁，女性比例不少于50%。 | 否 | 24小时岗，白班2人，夜班1人 |
| 17 | 二期行政科研楼患者出口 | 2 | 身体健康，身高男性170cm以上，女性160cm以上占80%以上, 55周岁以下，初中以上学历。 | 否 | 8小时岗，每班1人 |
| 18 | 二期行政入口安检 | 1 | 持安检员证，每个出入口开放时间均有持证人员在岗，年龄18周岁～45周岁，女性比例不少于50%。 | 否 | 8小时岗，每班1人，每周5天 |
| 19 | 二期DSA区域安检 | 2 | 持安检员证，每个出入口开放时间均有持证人员在岗，年龄18周岁～45周岁，女性比例不少于50%。 | 否 | 8小时岗，每班1人 |
| 合计人数 | 89 |

**三、各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准**

（一）岗位配置要求

1、项目经理：身体健康，年龄50岁以下，大专以上学历，**不低于国家二级保安师资格，**须具备有三年以上从事保安服务管理的经验，全权代表其负责管理承包区域服务工作，并与采购人保持密切联系。

2、保安员：身体健康，身高男性170cm以上，女性160cm以上占80%以上, 55周岁以下，初中以上学历；35岁以下人员数不得少于30%。

3、消防控制室人员：资质符合国家职业技能标准《消防设施操作员》及相关管理部门颁发的要求，持有国家《消防行业职业技能鉴定指导中心》考核通过并颁发的消防设施操作员证四级/中级工，并持保安员证上岗。

4、消防控制室人员男性占比≥50%，身体健康，不少于6人，年龄在55周岁以下。

5、特勤应急队：队员不少于6人，年龄18周岁～45周岁，初中以上（含初中）文化程度，退伍军人人数不得少于3人。

6、安检员：持安检员证，每个出入口开放时间均有持证人员在岗，年龄18周岁～45周岁，女性比例不少于50%。

7、微型消防站专员不少于2人，年龄45周岁以下，高中以上文化程度，具备消防基础知识及应急疏散组织能力能胜任一级微型消防站站长职责。

**8、供应商企业须配备安全员，持应急局承认的社会培训机构颁发的安全员证上岗，定时抽查本项目安全生产工作。**

注：岗位配备要求应与岗位设置一致。

（二）服务内容及服务要求

1、负责甲方院区范围内人员安全防范、入院安全检查、院区的安全巡视、车辆违规占用消防通道的管理、医院工作的正常开展及重点区域的安保工作。包括对院区用人、物、技防等手段提供24小时的安全保卫服务，医院门急诊、病区、行政办公等全区域人、财、物安全。

2、提供消防控制室值守，处理消防紧急事件，志愿消防队及抢险救灾、一般消防设施的日常巡检及月检、动火作业监督、及时应对突发应急事件、反恐、消防、控烟、创文任务、疫情常态化等的需要。

3、有完善的公司管理制度、安全管理制度、培训制度、应急演练制度，有适合采购人实际情况的工作流程，能主动完成服务质量控制，随着采购人的需求不断提升服务能力，根据相关法律法规的要求，提升服务品质。

4、中标后能熟练使用安保信息化系统，承担治安保卫工作所需单价300元/个以内易损设备（如巡更系统手持探头、安检棒、警用装备等）的更新费用，每个出入口配备电磁抛网器（电磁网枪），应配备不少于以下安保器具的装备及器械，如：防爆盾牌、防爆头盔、防刺服/防弹背心、防割手套、统一制服、反光背心、橡胶警棍、防爆钢叉、抓捕器、对讲机、执法记录仪、强光手电等。

5、负责按照治安、反恐工作要求，对入院人员进行安全检查，发现违禁物品妥善处置，及时有效处理突发情况，确保医院诊疗秩序与医护人员安全。

6、成立符合最新规范要求的志愿消防队，做到工作有目标，训练有计划，培训有实效，措施有保障。严格微型消防站的管理，按要求提供合格的微型消防站物品（包含消防战斗服）。参加日常志愿消防队训练，掌握相应的消防知识和技能，处理消防应急任务。

7、按照医院要求调取录像监控资料，禁止一切非工作需要、非审批的影像调阅及复制，杜绝影像资料泄密外传等不良事件。供应商需签订保密协议。

8、管理全院门禁系统，负责按照医院相关制度和要求，巡视检查及管理现场情况，及时发现问题进行处理。

9、负责管理全院备用钥匙，定时清点钥匙数量，紧急情况下的使用，并做好管理记录。

10、负责保障一键报警系统及红外入侵报警系统的值守和紧急情况处理，发现问题及时处置。

11、负责医院公共区域灯控系统的启停，及时发现问题及时报修。

12、负责协助安全保卫科做好防汛、应急工作，按照不同警示级别制定相应处理方案，做好应急疏散警戒等配合工作。

13、全员作为控烟员，协助医院作好无烟医院及各项创文、创卫工作。

14、投标商应制订详细的培训计划，对员工进行岗位培训、日常培训和文明礼仪培训，确保每个员工培训合格上岗。

15、投标商及其员工必须遵守医院的一切行政管理、消防安全、病区等规定和制度，配合采购人接受上级行业部门检查。

16、供应商不得在承包区域从事非工作内容或有损院方利益的活动。

17、供应商不以任何形式转包、分包，一经发现，采购人有权立即终止合同，并追偿供应商一切法律责任。

18、各项服务工作时间必须满足采购人的要求，白夜班交接班时间为早7点，365天设岗，全年无休，包括星期天及公众假期。

19、供应商承担合同期内一切临时性工作等采购人不另支付费用。

20、供应商达不到采购人要求及供应商各项服务承诺，采购人有权要求其整改，直至扣款或终止合同。

21、节能减排管理，科学合理的节电、节水管理。

22、配合医院完成其他相关服务，如保障医院大型接待、及时清理院内积雪积水等。

23、采购人二期工程具备接受条件后，供应商应按照采购人要求做好承接查验工作，服务费用按照实际投入人员成本支付。

24、供应商可提供智慧化管理平台，包含但不限于以下功能：安消防报警智能联动功能，规范化日常安保管理，安保岗位职能在线管理功能，日常值守监控等实时管理功能。

**四、应急服务要求**

突发事件处置联动机制

除在院保安员外，必须配备一定数量的应急保安员，一旦发生应急突发事件，短时间内可紧急调集专业安保人员进行支援，并协调属地公安、交管、消防、防暴、综合执法、工程抢险等相关行政职能部门进行处理。

**五、人员保密要求**

保证保安服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施，包括但不限于制定保密制度、服务人员保密培训、重点岗位双人服务、泄密惩罚办法。

**六、人员稳定性要求**

在整个服务期内，人员更换率不得超过 5 %，更换人员不得低于采购需求，且应经采购人同意。

**七、进驻和接管要求**

中标（成交）后，及时配齐所需人员、工具、设备等，在规定的时间内保证全体服务人员按时进场服务，如果为新任保安服务公司，则还需与前任保安公司进行交接，保留相关记录，做到保安服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。

**八、费用分割**

服务人员加班费用、福利费、服装费、工具费、税费及利润等全部费用由服务企业提供。

承担治安保卫工作所需单价300元/个以内易损设备（如巡更系统手持探头、安检棒、警用装备等）的更新费用，每个出入口配备电磁抛网器（电磁网枪），应配备不少于以下安保器具的装备及器械，如：防爆盾牌、防爆头盔、防刺服/防弹背心、防割手套、统一制服、反光背心、橡胶警棍、防爆钢叉、抓捕器、对讲机、执法记录仪、强光手电等。

不提供保安服务人员免费食宿。

采购人免费提供25平米的保安用房、提供必要的办公家具及办公设备。

**九、保安服务过程中，对保安公司评价考核验收标准**

北塘院区安保服务质量考核表

考核阶段： 年 月 日至 年 月 日 得分：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 考核标准 | 未达标准扣除 分数/次 | 扣分数值 |
| 1 | 管理方面 | 保安员持证率达标、安检人员持证上岗 | 扣2分 |  |
| 擅自调整上岗人数、缺岗、脱岗、空岗、睡岗、岗上乱作为、不按时接岗或无故旷工的 | 扣2分 |  |
| 如人员流动，乙方需要进行人员调换时，需经甲方同意，每月调换人数不超过3人。 | 扣2分 |  |
| 培训记录不全 | 扣2分 |  |
| 应急演练不到位 | 扣2分 |  |
| 交接班记录、巡检记录、工作台账不完整 | 扣2分 |  |
| 医院投入设备管理数量正确率、设备完好率 | 扣2分 |  |
| 定时体能训练不到位 | 扣2分 |  |
| 岗位职责不掌握 | 扣2分 |  |
| 劝阻吸烟不到位 | 扣2分 |  |
| 视频监控系统管理不到位，重点部位未定时巡查 | 扣2分 |  |
| 动火施工巡视不及时，管理不到位，资料不完整 | 扣2分 |  |
| 违反岗位保密工作要求，泄漏患者隐私或医院相关隐私事项 | 扣10分 |  |
| 投诉处理不及时 | 扣2分 |  |
| 门禁管理不到位 | 扣2分 |  |
| 微型消防站管理不到位 | 扣2分 |  |
| 志愿消防队管理不到位 | 扣2分 |  |
| 钥匙管理不到位 | 扣2分 |  |
| 消防设备设施目录不掌握，巡查台账不全 | 扣2分 |  |
| 2 | 治安消防巡查 | 执勤中，对现场各类突发事件未按工作流程处置并上报的 | 扣5分 |  |
| 责任区域内有医院规定的违禁物品或相应的违规行为没有及时纠正管理的 | 扣2分 |  |
| 责任区域擅自设置户外广告、标语、散发广告宣传品，没有及时发现并实施管理的 | 扣2分 |  |
| 各出入口有专人安检不到位，对安检门报警人员复检不到位 | 扣2分 |  |
| 出口未做好引导性工作，从出口进入的 | 扣2分 |  |
| 消防使用及日常管理不到位 | 扣2分 |  |
| 超范围使用警用器械 | 扣5分 |  |
| 遇医疗纠纷不能在3分钟之内到场维护秩序的 | 扣3分 |  |
| 重点部位巡查不到位 | 扣3分 |  |
| 消火栓及灭火器材使用方法掌握，按要求进行巡检 | 扣2分 |  |
| 门禁损坏报修不及时 | 扣2分 |  |
| 未能每天对门禁使用情况进行监督管理的 | 扣2分 |  |
| 未能与警务室警官协同处理纠纷 | 扣3分 |  |
| 3 | 日常督察 | 不使用文明用语 | 扣3分 |  |
| 不作为导致就诊秩序混乱 | 扣2分 |  |
| 接待上级检查工作不到位 | 扣2分 |  |
| 着装不整洁、未佩戴胸牌，岗姿岗态不端正、不规范 | 扣3分 |  |
| 各医疗科室及患者或病患家属投诉态度蛮横、不作为经核实确有其事的 | 扣5分 |  |
| 不服从工作需要、顶撞领导的 | 扣2分 |  |
| 违反工作纪律酒后上岗、在岗喝酒的；在岗期间吸烟、玩手机、吃零食等与工作无关的事 | 扣2分 |  |
| 在工作或休息区域谩骂、打架斗殴 | 扣2分 |  |
| 限制他人人身自由，殴打他人等违法行为 | 扣2分 |  |
| 发生吃、拿、卡、要等行为 | 扣2分 |  |
| 因管理巡查不到位发生安全事故的 | 扣2分 |  |
| 处置紧急突发事件时，未按预案规定要求进行操作，不服从现场工作分配或工作执行不力的 | 扣2分 |  |
| 控烟工作不到位发现非吸烟区吸烟不劝阻 | 扣2分 |  |
| 巡逻未能发现问题及时上报的，如：跑冒滴漏、突发事件、空调按26℃节能控制、电梯是否正常运行、夜间或汛期大雨门窗关闭是否及时等问题的 | 扣2分 |  |
| 4 | 加分项 | 抓到违规张贴小广告、偷盗嫌疑人等违法犯罪活动 | 每件奖励5分 |  |
| 拾金不昧、好人好事 | 每件奖励5分 |  |
| 阻止患者自伤自残 | 每件奖励20分 |  |
| 其它加分情况 | 每件奖励5分 |  |
| 5 | 一票否决项 | 公司营业执照及保安服务许可证未在有效期内 | 本项目涉及事项为一票否决项，发生一次月度考核分数不得高于80分，直至与保安公司解除服务合同。 |  |
| 由于保安处置不及时或处置不当等处置不力，造成应急突发事件事态扩大 |
| 消防应急事件处置不及时，造成事件扩大 |
| 泄漏个人及医院涉密问题造成恶劣社会影响， |
| 所辖区域管理不利遭媒体曝光对医院造成负面影响的 |
| 重大任务保障不利的 |
| 其它性质严重的情况 |

**十、物业服务过程中须执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或其他标准、规范**

供应商具有省市级或以上公安部门核发的《保安服务许可证》