

服务范围、服务要求

序号	标的的名称	数量及单位	▲技术要求
1	梧州市中西医结合医院 2026-2028 年保安服务	1 项	<p>一、采购核心目标与服务范围</p> <p>（1）核心目标：为采购人医疗工作提供保障，营造安全、整洁、舒适、便捷的医疗环境，提升患者就医感受，落实后勤社会化与专业化，维护采购人正常医疗、工作及生活秩序，确保治安、消防等相关工作有序开展。</p> <p>（2）服务范围：医院综合楼、办公区、宿舍、消防监控室及其它包含在医院红线范围内的所有建筑、公共场所以及医院门口、围墙附近三包范围内场所以及医院本部管理的所有范围进行安全保卫，对全院的治安防范、消防管理、公共应急事件、医患沟通等专项工作以及医院交办的临时性关键任务进行安全管控。</p> <p>二、采购标的质量、安全及技术规格要求</p> <p>保安服务管理目标</p> <p>（1）遵纪守法，严格遵守相关法律法规及采购人管理制度。</p> <p>（2）实施安全服务管理方案，负责医院环境安全综合治理、安全检查、维护院内和周边的治安秩序，保证服务区域及周边环境安定和谐。防止各类案件发生，并协助配合公安部门及医院保卫科查处院内发生的一般治安、刑事案件。承担医院安全保卫专项管理，明确安全责任，确定安全管理目标，覆盖安全服务面，使医院治安秩序良好，无各类治安、灾害事故发生，治安、医闹、医托案件减少，杜绝重大、特大案件的发生，保卫医院内的设备财产安全以及医护人员人身与财产安全，维持医院正常秩序，以及安全稳定。</p> <p>（3）全面负责医院安全管理、人员和物资的进出医院管理，重要场所守护，开展定时定点巡逻，加强重点要害部位保卫工作，及时发现和消除安全隐患。</p> <p>（4）做好消防管理工作，包括但不限于消防宣传、消防演练、防火检查、器材维护，确保队员能熟练掌握各种灭火器材的使用方法，熟知院内防火重点单位和部位，及时发现并组织扑救院内初起火灾，参与火灾事故调查，定期培训演练并保存文字图片记录材料。定期巡查消防设备设施，</p>

		<p>排查消防隐患，建立严格的消防安全机制与操作程序。</p> <p>(5) 切实做好医院防盗、防暴、防伤害、防其他非法行为，随时出员，为采购人提供紧急救助服务，抽调临时安保力量，及时处理医院内各类纠纷和治安案件，及时、正确处理各类突发事件，配合相关科室做好安全管理、检查工作，配合公安机关打击院内与医院周边的违法犯罪活动。</p> <p>(6) 负责医院诊疗、办公和仪器设备的安全保卫工作，保护院内公共场所设施和员工、患者及家属生命和财产安全。如出现由于成交供应商工作管理不善造成的财产丢失或人为损坏，成交供应商应承担相应责任，并负相应的赔偿责任。</p> <p>(7) 对院内外与医院有关的偶发事件应作为第一责任人及时到场，用正确的方法制止、处理并第一时间汇报医院。</p> <p>(8) 必须按采购人的要求做好节假日、双休日的值班以及其它重大活动时的值班。</p> <p>(9) 按采购人保卫科要求，做好维护医院工作区稳定及其他安全保卫工作。</p> <p>三、劳动保护与安全生产要求</p> <p>(1) 按《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国民法典》和有关法律、法规及结合采购人实际情况，成交供应商必须按本项目需求投入足额的人员数量，并对员工进行专业的技能培训，以确保采购人工作正常运行。</p> <p>(2) 成交供应商用工合同需符合《中华人民共和国劳动法》的相关规定。成交供应商要落实安全生产工作，如出现安全等意外事故的责任，均由成交供应商负责。</p> <p>(3) 成交供应商需签订《安全生产协议书》</p> <p>(4) 成交供应商违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷的，均由成交供应商负责调解与处理，采购人不承担责任。</p> <p>四、安保服务标准要求</p> <p>(1) 服务质量要求</p> <p>① 树立“服务第一，患者至上”的思想，服务以人为本、主动热情；做到有求必应，有险必出；处理问题高度警惕、有理有节，切实维护员工、患者及家属的人身和财产安全。</p>
--	--	--

		<p>②上岗人员仪表整洁，业务操作规范，礼貌待人，保持岗位卫生整洁。安保人员在上班时需统一着装，做到干净清爽，精神饱满；外来人员来访时要主动问候，使用礼貌用语，做到礼貌待人。不得利用工作时间及职务之便，做出违反医院规章制度，违法乱纪的事件。</p> <p>③按规定交接班，不迟到、不早退、不脱岗、不在岗上睡觉、禁止酒后上班(随时接受医院保卫科和职工的监督检查)。</p> <p>④成交供应商需按照行业标准、医院管理规定与服务要求，制订切实可行的医院安保服务整体方案和应急预案，突发事件反应迅速，处置有力。安保人员在工作中遇到医院财产及职工、病患的人身受到不法分子的侵害或其他事故等危害时，应挺身而出，及时处理和制止，以减少损失，并立即向医院和公安部门报告。若迟报、漏报、不报所造成的经济损失和后果由成交供应商负责。</p> <p>⑤依法办事，文明执勤，不与员工、患者及家属发生争吵，杜绝保安与员工、患者及家属发生冲突，禁止出现保安出手伤及员工、患者及家属人身安全现象。</p> <p>(2) 其他要求</p> <p>①成交供应商应每月向保卫科提交纸质版考勤表，加强对员工的日常考核和管理，督促其履行岗位职责，确保安保人员按时到岗，不迟到、不早退、不脱岗。保卫科定期对各岗位在岗人数、岗位状态进行考核，若出现有漏岗、脱岗的情况，将根据附件《安保服务考核表》进行考核扣款。如发现有不胜任工作者，成交供应商应在发现该情况或接到反馈 7 个工作日内及时更换和补充人员。</p> <p>②成交供应商必须按照国家规定与上岗人员签订合同，签订劳动合同的必须依据国家、广西和梧州市有关要求向员工支付工资和缴纳社会保险及其他保险。</p> <p>③成交供应商投入服务人员在岗履行工作职责期间，发生员工工伤，人身意外事故伤害，劳动纠纷的，均由成交供应商根据有关法律规定做出妥善处理，采购人不承担任何责任。</p> <p>④采购人有权对成交供应商日常工作流程进行监督指导，如发现不合理处，有权要求成交供应商进行整改。成交供应商应在收到采购人书面通知之日起一日内书面提交整改方案并完成整改。</p>
--	--	---

		<p>⑤成交供应商在服务期，应及时将服务管理中存在的问题向采购人汇报，便于采购人及时掌握服务工作动态，以利双方共同合作。</p> <p>⑥成交供应商应至少委派一名大专及以上学历（如工作能力强，经采购人审核同意，最低可放宽至中专）的管理人员，负责管理、协调、质控及培训工作，即时处理采购人投诉，并做好与采购人负责人的联系工作。</p> <p>⑦成交供应商所聘保安人员必须知晓四懂四会安全消防知识（四懂：①懂得岗位火灾的危险性；②懂得预防火灾的措施；③懂得扑救火灾的方法；④懂得逃生疏散的方法。四会：①会使用消防器材；②会报火警；③会扑救初起火灾；④会组织疏散逃生）。</p> <p>⑧成交供应商投入本项目的保安人员不能大规模频繁更换，服务人员保有率至少为 70%（采购人每季度核查一次，即上季度与当季相比，至少有 70%的保安人员需相同）。</p> <p>（3）队伍建设与管理要求</p> <p>①成交供应商所聘保安人员必须经公安机关批准设立的培训机构培训合格，取得由县级以上公安机关颁发的《中华人民共和国保安员证》。且经保安公司进行岗前培训合格后上岗。消防控制室工作人员必须持有中级或以上《消防设施操作员证》。</p> <p>②内部管理制度健全，执行到位；设立安保负责人（管理人员），全面负责安保队伍的日常管理。</p> <p>③从医院安全实际出发，至少一季度开展一次在岗人员业务培训和紧急预案演练。</p> <p>④成交供应商必须根据岗位数量，按实际需求制定人员派驻方案。如需更换安保队伍主要管理人员，应提前一个月以书面形式通知医院保卫科，确保服务质量不因人员变动而受影响。</p> <p>⑤保安调离、更换、离职的管理档案规范，手续齐全，相应资料必须报医院保卫科备案。</p> <p>⑥成交供应商应配备统一的服装和器械装备、通讯设备及防爆设备至少包括：对讲机、警棍、盾牌等平安医院建设规定的装备。</p> <p>⑦成交供应商应有相关激励制度，对表现优秀或特殊贡献者给予奖励。</p> <p>（4）人员及岗位要求</p> <p>①总体要求：保安从业人员除应符合国家和地方法律法规要求以外，还</p>
--	--	---

		<p>应身体健康，品行良好，无犯罪记录。知法、懂法、守法、依法办事，必须严格遵守保安从业规范，遵守医院安全管理规定。</p> <p>②保安班长 1 名</p> <p>a. 年龄 18 周岁以上（含），55 周岁以内（含）（如成交供应商认为拟指派人员 >55 周岁但适合从事该项目岗位的，应提供充分作证依据和明确详细论证过程表述，以使磋商小组认可其服务质量可以满足项目需求），高中及以上学历，2 年以上带队工作经验，身体健康，形象佳，组织能力强，沟通能力强。具有《中华人民共和国保安员证》，并在响应文件中提供证书复印件并加盖供应商公章。</p> <p>b. 配合项目经理的工作，管理保安员。</p> <p>c. 安排保安员的休息、工作时间，做好考勤记录。</p> <p>d. 检查、监督保安员的工作和医院内外安全防范情况。</p> <p>e. 掌握医院设施和重点防范部位的情况，并确保安全。 f. 完成上级交代的其他工作。</p> <p>③保安员 3 名（其中需有 2 名持有中级或以上《消防设施操作员证》的消控室值班员），在响应文件中提供《消防设施操作员证》复印件并加盖供应商公章。</p> <p>a. 保安人员年满 18 周岁以上（含），55 周岁以下（含），身高男 165CM、女 155CM 以上。保安员 50 岁（含）以内人员占比大于当月在岗人数 80%。成交供应商需承诺在实际履约过程中男保安员人数占比不能小于 80%。合同期内如遇特殊情况重点岗位需安排 55 岁以上，需由成交供应商向采购人申请确认，未经审批不得私自安排人员。如成交供应商拟指派人员团队不满足以上采购人根据过往管理经验提出的基本配置标准的，应在响应文件中提供充分作证依据和明确详细论证过程表述，以使政府磋商小组认可其服务质量可以满足项目需求。</p> <p>b. 保安员需五官端正，身体健康，政治素质好，初中及以上文化程度，无犯罪记录；反应灵敏，形象较好；接受过专业保安管理课程培训并考试合格。具有《中华人民共和国保安员证》，并在响应文件中提供证书复印件并加盖供应商公章。</p> <p>c. 所聘用的保安人员有吃苦耐劳的精神和高度的责任感，受过专门（不少于二十四课时）的岗前培训，熟知医院的管理规定和保安公司的内部</p>
--	--	--

		<p>管理规定，严格履行岗位职责，善于发现各类问题，具备一定管理经验和处理突发事件能力。</p> <p>d. 安保负责人要加强对保安业务的管理，确保保安在院内无违规、违纪事件发生。</p> <p>e. 有下列情形之一的，不得担任保安员：</p> <p>曾被收容教育、强制隔离戒毒、劳动教养或 3 次以上行政拘留的；曾因故意犯罪被刑事处罚的；被吊销保安员证未满 5 年的；曾两次被吊销保安员证的。</p> <p>五、工作衔接要求</p> <p>（1）根据行业服务标准与医院规定要求，落实医院安全保卫整体方案，并结合医院发展实际在实践中不断完善。</p> <p>（2）保安班长须与医院保卫科保持必要的工作交流，每星期 1 次向医院保卫科书面或口头汇报所承担的保安工作开展情况及信息反馈，重大情况须立即报告。</p> <p>（3）服从医院保卫科领导及值班人员的工作安排和指导督查。</p> <p>（4）执勤人员要做好详细的执勤记录，原始台帐保存完好，以备核查。</p> <p>（5）与当地公安、政法机关加强合作与交流。</p> <p>（6）成交供应商须在收到成交通知书后 30 日内先行安排相关安保人员进场了解服务流程及要求，并协助院方做好相应安保交接工作，这期间不计服务费。</p> <p>考核标准</p> <p>①患者及医护人员对保安服务满意率达到 95%以上。</p> <p>②责任事故发生率 0。</p> <p>③保安人员的技能及安防知识培训合格率 100%。</p> <p>④医院平面布局及流程熟悉程度 100%。</p> <p>⑤安防器具、通信对讲机、执法仪等完好率 98%以上。</p> <p>六、成交供应商服务未达标的处理与处罚规定</p> <p>成交供应商在合同执行期间，如果有下列情形之一者采购人有权从安保服务费中视情节轻重予以扣减：</p> <p>（1）成交供应商未执行竞争性磋商文件、合同规定任务的，或对医院保卫科要求整改的问题未在规定时间内完成整改的，医院有权扣减月安保</p>
--	--	--

		<p>服务费的 5%，直至执行、整改为止。出现以上情形三次以上（含三次）的，医院将终止合同。</p> <p>（2）成交供应商未经医院保卫科书面同意，擅自更换保安队长的，每次扣减 3000 元。</p> <p>（3）成交供应商管理服务范围达不到标准，采购人有权进行处理，第一次提出警告，第二次采购人扣成交供应商安保服务费每次 1000 元。</p> <p>（4）没有按时上交年工作计划和总结、重大活动方案和培训方案（资料）、人员信息表、回函、情况说明以及其他相关信息材料，予以扣减当月安保服务费的 500 元—1000 元。</p> <p>（5）安保服务考核（详见附件：安保服务考核表）。</p>
其他要求	成交供应商必须按响应文件承诺的服务质量标准等向采购人提供服务。	

附件：

安保服务考核表

序号	考核内容	扣分	扣款金额	备注
扣分项				
1	发现保安员出现睡岗、串岗、漏岗、脱岗等行为，或岗位无人值守，每次扣 2 分/人次，且同时扣款 200 元/人次。			
2	当班期间，保安员有在岗位上抽烟的，每次扣 1 分/人次，且同时扣款 100 元/人次。			
3	保安员从事读书看报、玩手机、岗中玩耍、干私活等与工作无关行为的，每次扣 0.5 分/人次，且同时扣款 50 元/人次。			
4	发现保安员酒后上岗的，每次扣 5 分/人次，且同时扣款 1000 元/人次。安保公司必须开除该员工，不得再聘。			
5	当班期间，保安员仪容仪表不整(不按规定统一穿制服、戴工牌、扎腰带、扎领带和穿制服时不纽扣、卷衣袖的)，每次扣 0.5 分/人次，且同时扣款 50 元/人次。			
6	值班期间，保安员作风懒散，精神不振，站姿、坐姿不端正、将手插放衣袋或裤袋、翘二郎腿、倚靠在墙壁和其它物体上等行为者，每次扣 0.5 分/人次，且同时扣款 50 元/人次。			
7	上班期间不严格遵守保安纪律，不服从队长合理工作安排，或对上级要求整改的事项无动于衷，每次扣 1 分/人次，且同时扣款 100 元/人次。			
8	保安员在执勤中无故与医院员工、患者发生口角争执的，每次扣 2 分/人次，且同时扣款 200 元/人次。			
9	保安员执勤中要严格按照采购方制定的岗位说明书开展执勤工作，凡违反岗位说明书任意一点的，每次扣 1 分/人次，且同时扣款 100 元/人次。			
10	保安员不认真填写安全记录表或交接表等相关文件，或者不按规定摆放工作相关器具(如对讲机)等，每次扣 0.5 分/人次，且同时扣款 50 元/人次。			
11	安保公司督察组或安保负责人每月到院督察、检查指导工作少于两次的，每次扣 10 分/次，且同时扣款 1000 元/次。			

12	安保负责人不按规定常驻医院的，每次扣 5 分/次，且同时扣款 500 元/次。			
13	安保公司不按合同要求组织全体安保员定期进行业务培训的，每次扣 0.5 分/人次，且同时扣款 50 元/人次（业务培训必须提供支撑材料）。			
14	保安员不按要求引导机动车辆按规定行驶并在指定地点有序停放，或不认真填写车辆出入登记记录表，每次扣 05 分/人次，且同时扣款 50 元/人次。			
15	各重点及宿舍巡逻：巡逻岗每 1 小时巡逻一次，并详细准确的做好巡逻记录，违者每次扣 0.5 分/人次，且同时扣款 50 元/人次。			
16	突发事件：对安全隐患视而不见，或发生意外事件不及时到现场的，每次扣 2 分/人次，且同时扣款 200 元/人次。意外事故没有及时采取有效措施并上报的扣 1 分/人次，且同时扣款 100 元/人次，造成严重后果的扣 10 分/人次，且同时扣款 1000 元/人次。			
17	门岗卫生不合格，乱堆放杂物每次扣 0.5 分/次，且同时扣款 50 元/次。			
18	紧急情况：当班期间紧急情况没采取措施，恶劣天气不能自觉坚守岗位的每次扣 1 分/人次，且同时扣款 100 元/人次。造成严重后果的，每次扣 5 分/人次，且同时扣款 500 元/人次。			
19	安全、消防设施检查、保养不到位，每次扣 1 分/次，且同时扣款 100 元/次。未能及时发现安全隐患，造成不良后果，每次扣 5 分/次，且同时扣款 500 元/次。			
20	医院内发生违法犯罪等恶劣事件的，每发生一起治安案件扣 2 分/次，且同时扣款 200 元/次。每发生一起刑事案件扣 10 分，且同时扣款 1000 元/次。			
21	安保员发生监守自盗行为的，或者对医院的财物采用盗窃手段非法占有的，医院以盗窃罪追究刑事责任并追回赔偿，将相关人员移送公安机关。每发生一起该案件扣 20 分/次，扣款金额按照采购合同第八条第四款执行。安保公司必须开除所有涉事员工，不得再聘。			
22	团队成员年龄配比：成交供应商每月需提供当月在岗人员基本信息，至少包含年龄、性别、身高。 (1) 保安人员年满 18 周岁以上（含），55 周岁以下（含） 【生活区管理岗及车辆管理岗可适当放宽至 60 周岁（含）。			

	<p>身高男 165CM、女 155CM 以上。</p> <p>(2) 保安员 40 岁（含）以内人员占比大于当月在岗人数 30%。不达标的，扣 1 分/人次，且同时扣款 50 元/人次</p>			
23	成交供应商每月需提供当月在岗人员基本信息，至少包含年龄、性别。男保安员人数占比不能小于 80%，不达标的，扣 1 分/人次，且同时扣款 50 元/人次。			
24	保安人员需持有公安机关发放的《中华人民共和国保安员证》，成交供应商每月需提供当月在岗人员保安员证复印件，不达标或保安员证不在有效期内的，扣 1 分/人次，且同时扣款 200 元/人次。			
25	如响应文件中承诺提供复退军人的，考核时复退军人数量应不少于在响应文件中承诺的复退军人数量。不达标的，扣 1 分/人次，且同时扣款 200 元/人次。			
26	发生服务投诉，经核实属有责投诉的，扣 2 分/次，且同时扣款 200 元/次。			
27	成交供应商每月需提供上岗人员（签订劳动合同者）的社保缴纳凭证，不达标的，扣 1 分/人次，且同时扣款 200 元/人次。			
28	成交供应商投入本项目的保安人员不能大规模频繁更换，服务人员保有率至少为 70%。采购人每季度（3 月、6 月、9 月、12 月）核查一次，即上季度与当季相比，至少有 70% 的保安人员需相同。如服务人员保有率小于 70%，扣 5 分/次，且同时扣款 1000 元/次。			
29	未能完成医院交办的临时性关键任务的，如院内发生医托行骗（报 12345 或报警等医院以外的投诉报警或网络平台的）每例扣 1 分/人次，且同时扣款 100 元/人次。			
30	安保负责人须与医院保卫科保持必要的工作交流，每星期 1 次向医院保卫科书面或口头汇报所承担的保安工作开展情况及信息反馈，重大情况须立即报告。如不汇报每次扣 2 分，同时扣 100 元/次。			
31	保安人员的技能及安防知识培训合格率 100%。不达标每项扣 1 分，且同时扣款 100 元。			
32	安防器具、通信对讲机、执法仪等完好率 98%以上。不达标每项扣 1 分，且同时扣款 100 元。			
33	对每位出入门、急诊大门的人员的安检工作未落实，未能正确按照出入口位置进行引导的，不达标每次扣 1 分，且同时扣款 100 元。			
加分项				

34	在院区内抓获公安部门通缉的犯罪分子，直接参与同犯罪分子作斗争并表现特别突出的；凡抓获一名刑事犯罪分子的（以送公安机关处理为准），加 5 分/次。			
35	在院区内发现医托人员，在确保安全前提下成功抓获，并表现突出的。（以送公安机关处理为准），加 3 分/次。			
36	工作中得到医务人员、患者书面表扬的，加 2 分/次。			
37	其它情形（由考评小组讨论确定分值）			
合计				

备注：保卫科每月对安保服务质量进行考核，考核结果分为：合格与不合格。满分为 100 分，90 分以上（含 90 分）为合格；90 分以下为不合格。加分与扣分可以相抵。考核涉及的所有扣款，均在当月的服务费中扣除。连续两个月或考核年度内累计 3 个月出现服务考核不合格的，采购人有权终止本合同。

考核小组签字：

保卫科负责人签字：