**安徽省妇幼保健院西院安保管理与服务**

**（仅供参考，具体以招标文件为准）**

**前注：**

1.本采购需求中提出的服务方案仅为参考，如无明确限制，投标人可以进行优化，提供满足采购人实际需要的更优（或者性能实质上不低于的）服务方案，且此方案须经评标委员会评审认可。

2.中标人必须确保整体通过采购人及有关主管部门验收,所发生的验收费用由中标人承担；如投标人因未及时现场考察而导致的报价缺项漏项或中标后无法完工，投标人自行承担一切后果。

**一、采购需求前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | 条款名称 | 内容、说明与要求 |
| 1 | 付款方式 | 服务费用按月支付。采购人根据管理和服务质量考核结果，在收到中标人开具的正规票据后，于下月的10个工作日内向中标人付清上月应付款。 |
| 2 | 服务地点 | 长江西路与石镜路交叉口安徽省妇幼保健院西区  |
| 3 | 服务期限 | 服务期限为一年（自合同生效之日起计，具体进场服务时间按采购人正式书面为准）：一年合同期满，采购人对中标人进行综合考核，考核合格后，在年度预算能保障且双方均同意的前提下，报经财政部门同意后可续签下一年合同（原则上合同金额不变）。合同一年一签，最多续签2年。  |

**二、项目概况**

安徽省妇幼保健院西院（安徽省国际妇女儿童医学中心）是集医、教、研、养、康五位一体健康产业服务的智慧园区。位于合肥市高新区蜀山南岗科技园区内，长宁大道与长江西路交口东北角区域，紧邻长江西路和地铁二号线长宁大道站，总用地约105亩，现投入使用建筑面积为14.6万平方米（地上11.5万平方米，地下3.1万，设置床位1000张），包括门急诊医技楼、妇儿医疗中心、国际产科医疗中心、感染门诊后勤保障中心（包括设备用房、库房、人防设施及停车场等）。

**三、服务项目范围和内容**

按照《保安服务管理条例》等法律法规，保证院区正常工作包括（人员、车辆、物品）安全检查、就医秩序、生活秩序，防火、防盗、防破坏，应对自然灾害事故和各种突发事件,为院区提供安全的工作、生活环境。

（1）医院红线范围内及各门口的综合安全、秩序、人身与财产安全管理服务；

（2）院内治安消防安全管理；

（3）“医托”和“地陪”的治理；

（4）突发应急事件处理和应对自然灾害；

（5）医院大型活动的保卫。

（6）保安监控系统（包括摄像头、监控屏、影像资料的管理等），投标人须做好日常巡查和相应记录工作、日常保洁工作、突发应急处理工作、配合第三方专业维保公司做好专业维保、维修工作。

（7）消防系统（包括防排烟、消防联动、自动喷淋、气体灭火、自动报警等系统），投标人须做好日常巡查和相应记录工作、日常保洁工作、突发应急处理工作、配合第三方专业维保公司做好专业维保、维修工作。

**三、投标人管理服务能力要求**

1.中标人必须拥有素质良好的保安队伍，有一套完整的保安运作方法和严格的操作规程，制定科学、严格的管理制度和工作质量标准。

2.中标人要制订项目管理实施方案、岗位职责等保证持续提供优质服务的管理办法。

3.中标人聘用的保安队员要有良好的职业道德和服务态度，对本服务单位员工和来访人员要以礼相待。着装统一、整洁，动作规范，语言文明，形象良好。

4.采购人每月会对中标人进行至少两次考核(保安服务考核表，当季度次考核分数加总平均后，其满意度未达到合格要求的，采购人有权解除合同重新招标。

|  |
| --- |
| 保安服务考核表  **考核周期： 年 月一 年 月**  |
| **序号** | **考核项目** | **具体内容** | **分数** | **得分** | **考核结果说明** |
| 1 | 人员管理 | 保安人员衣着统一，佩戴工作证，行为规范。达成率≥95%得5分，90%至95%得3分，85%至90%得1分，低于85%不得分 | 5 |   | 　 |
| 保安人员认真负责，忠于职守；在岗期间一律使用文明用语无相关投诉事件。投诉少于5件得5分，6至10件得3分，11至15件得1分，超出15件不得分 | 5 |   | 　 |
| 保安人员工作记录齐全（表格、交接班表），各门岗严格管制人员，车辆和物品无异常事件发生。缺失少于10件得5分，11至20件得3分，21至30件得1分，超出30件不得分 | 5 |   | 　 |
| 维持保安人员低流动率。半年流动率低于5%得10分，5%至10%得6分，10%至20%得3分，超出20%不得分 | 5 | 　 | 　 |
| 新进保安人员培训课程按时完成，并完成考核。上岗前完成得10分，三天内完成得6分，七天内完成得3分，超出七天不得分 | 5 | 　 | 　 |
| 2 | 合同管理 | 按照合同约定提供相应服务，如执勤，立岗，管制，演练等。每一个月份达成得2分，依次数累加得分最多得10分 | 10 | 　 | 　 |
| 按照服务 合同约定提供相应服务保安人员，上岗率达100%得分，每一个月份达成得2分，依次数累加得分最多得10分 | 10 |   | 　 |
| 3 | 工作管理 | 要求外聘保安上下班按时打卡签到，无迟到早退现象，交接班记录完整，出勤记录完整。完成率达100%得5分，95%至100%得3分，90%至95%得1分，低于90%不得分 | 5 |   | 　 |
| 完成相关保安技能如救火、疏散、管制、反恐防暴、指挥交通等相关培训。低于6次不得分，每多一次加1分，最多5分 | 5 |   | 　 |
| 维护院区安全，对院内重点部位、重点区域进行加强巡逻，发现问题及时上报，及时处理。完成率达100%得5分，95%至100%得3分，90%至95%得1分，低于90%不得分 | 5 |   | 　 |
| 外聘保安熟悉重要事件汇报流程和紧急事件处理流程。演练低于3次不得分，每多一次加1分，至多5分 | 5 |   | 　 |
| 遵守医院各项规章制度，听从指挥，对领导交办其他事项及安排无不执行或者蓄意违抗现象。无违规整改单得5 分，1至10件得3分，11-20件得1分，大于20件不得分 | 5 |   | 　 |
| 是否建立完善保安服务管理制度、保安人员管理制度、岗位责任制度、教育培训制度及装备管理制度等有效管理措施。完成适用于院区之规范，每项加1分，最多5分 | 5 |   | 　 |
| 4 | 工作配合 | 医院有重大活动或者重大事件时，遵从医院安排，配合工作落实。配合度优秀10分,良好8分,一般5分,不佳2分,不配合0分 | 10 | 　 | 　 |
| 针对医院所提出问题，迅速解决，不拖拉，不堆积。三天内解决得5分,七天内解决得3分,超出七天得1分,不解决得0分。 | 5 | 　 | 　 |
| 5 | 加分项 | 保护公司财产，积极抢险救灾；维护公司形象和利益；避免公司遭受重大损失。每达到1次加2分，至多10分 | 10 | 　 | 　 |
| 合计分数 | 100 | 　 | 　 |
| 结论： | 　 |
| 说明： |  |  |  |  |  |
| 1．此为技术服务考核评分，每次考核由管理单位推派三人进行考核，各考核项目按照权重打分，总分为100分，加分项另计。 |
| 2．考核评等共分为四等，其中: 优≥95，85≤良＜95，80≤可＜85， 差＜80；三位考核人员所评分数加总平均后其得分低于80分，则判定本次考核为不合格。  |
| 考核人：  | 日期： |

**四、对各项目服务质量要求：**

1.人员要求：须有一定比例的人员经消防部门培训，全部人员经相关保安工作培训合格，五官端正，所有保安人员在55周岁以下（其中巡逻及特勤岗位人员，男性身高175cm以上，女性165cm以上，年龄均在40岁以下），且全部持证上岗；消防监控人员需全部持证上岗；所有值班岗位均按照三班四运转方式排班。

2.保安管理要求

①保安员24小时巡视、值班，分为门卫、电视监控和流动巡逻三方面。重点部门实行24小时专人值班，岗位设置符合实际需求；人员专业培训合格率100%；

②门卫值班：基本要求：友善与威严共存，服务与警卫共举；简单咨询，引导服务，为来客提供必要的帮助

③巡逻及特勤：友善与威严共存，服务与警卫共举，在各医疗场所内外不断巡视，确保安全，无因管理疏忽造成的治安案件，无因管理疏忽造成的恶意破坏事件，重点岗位重点监视，遇到突发情况紧急处理；

④地下室工作时间有专人值班；

3.消防管理要求：

①坚持“预防为主、防消结合”的方针。

②建立符合消防法的消防制度规定，每年组织2—3次消防演练。

③积极参与消防局有关消防知识的培训和宣传，并定期组织医院职工参与消防知识、消防器材的培训和操作。

④中心值班制度；防火档案制度；防火岗位制度；设备管理及其他。

⑤接到消防中心报警，管理员应在3分钟内到达烟感警报警点核心实情况，如属火警迅速组织扑救和疏散；

⑥制定突发事件处理预案，无因管理疏忽造成的火灾事故。

4.保安员服务工作标准

①维持医院秩序井然。

②仪表整洁、言行举止得体。

③模范遵守国家法令、法规，依法办事。

④坚守岗位，保持高度警惕，预防治安案件的发生，巡逻人员按合理路线巡查。做到不间断巡视，对可疑人员进行询问，发生事件及时制止。

⑤积极配合卫生、绿化、维修等其它服务，制止违章行为，防止破坏，不能制止解决的向主管报告（制止违章要先敬礼）。

⑥熟悉和爱护医院内配套的公共设施、机电设备、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法。

⑦积极协助公安机关开展各项治安防范活动或行动，努力完成各项治安服务工作。保证患者和医护人员的人身和财产安全。

⑧积极主动参与医疗纠纷的应急处理。做好危险品等重要部位的安全防护。维护医院内正常的医疗秩序。

⑨密切联系群众，积极向医院（或使用人）进行治安防范和管理方面的宣传教育。

5.档案建立与管理

1）收集、整理、归档、利用四环节。

2）建立保安管理人员基本信息、保险资料、员工与公司的合同、员工考勤记录、日常管理等，随时接受采购人的监督检查。

3）专业档案管理制度。

4）达到国家档案法规定的各项工作标准 （见下表）。

|  |  |
| --- | --- |
| 内控标准 | 99% |
| 承诺指标 | 99% |
| 测定依据 | 完好档案数量100%，应建档案数量100% |
| 管理措施 | 严密的档案制度，配备专业人员管理，加强四环节的工作 |

**五、人员配备**

1.提供的保安岗位服务人数不得少于64人，保安岗位服务人员为根据本项目保安岗位设置配备的实际在岗人员。其中保安队长1名，保安部管理员1名（队长应优先考虑为退伍军人，且从事保安行业年限不少于五年）。

身体条件：保安人员年龄需满18周岁，身体健康，五官端正，仪表大方，无传染病及精神病史，成交后需提供无犯罪证明、退伍证供采购人核实。保安人员条件优秀者，并经采购人审核同意后可适当放宽年龄及学历要求。

政治素质：无违法犯罪记录等不良历史记录。尊重领导和服务对象，服从安排，听从指挥。爱岗敬业，恪尽职守，遵纪守法，文明执勤，礼貌待人，敢于同违法犯罪行为作斗争。

业务技能要求：具备相关法律法规知识及保安知识和消防知识，具备一定的语言和文字表达能力，具备公安机关核发的保安从业资格证书。

文化条件：保安队员均应持证上岗，并具备初中(含)以上学历，其中高中(含)以上学历者至少18人，并具备电脑操作基础能力。会讲普通话，其中负责门口保卫工作的保安人员需具备初级英语水平。

2.保安队伍要求

①派驻医院保安上岗前须受过专门的保安业务培训。

②结合院区安全实际，开展岗前“应知应会”培训。

③保持保安队伍稳定，严格控制人员轮换岗比例，合同期限内轮换岗保安人数不超过合同规定岗位人数的30%；更换保安队长必须经过医院医患关系协调中心/采购中心/保卫处/综合办四方同意后，并报院党委批准后，允许同条件人员或优于招标文件的保安队长要求，未经批准更换的，处罚投标人20万元；更换保安班长和投标文件中拟安排的主要管理人员，须提前一周通知医患关系协调中心、保卫处/采购中心，并获得同意，更换其他队员必须及时到保卫处/综合办备案，确保服务质量不因人员变动而受影响，否则，每发生一人，处罚投标人5万元。

④派驻保安的应聘、录用、离职等管理档案规范，手续齐全，无违法违纪人员进入保安队伍。

3.保安执勤要求

①自行配备保安人员所需的服装、鞋帽与执勤器械等用品。

②上岗必须考勤签到，保安执勤时必须统一穿保安制服、佩戴规范标识、携带必要的执勤器械。

③维护医院窗口形象，上岗人员仪表整洁卫生，站岗姿势端庄，指挥车辆动作标准，与人对话用语规范，纠正问题态度和蔼。

④按照医院出入院区管理制度和有关规定，认真管理好进出院区的人员、车辆和物资等。

⑤积极维护院区秩序，主动配合处理各类突发事件，迅速排除险情，及时制止违法犯罪行为，及时向医患关系协调中心报告各类案件、事故及其他重要情况。

⑥值班场所做到整洁、卫生、有序，负责门前三包：“包安全、包卫生、包秩序”；上岗人员做到“六不”：不擅离岗位，不打瞌睡，不闲聊嬉闹，不打牌下棋，不酒后上岗，不会客。上班时间需要在外立岗管制外来人员。

4.工作衔接要求

①认真制定并落实院区安全保卫整体方案，并结合院区实际在实践中不断完善。

②保安队长须与医院医患关系协调中心保持密切的工作联系，至少每周一次向医患关系协调中心汇报所承担的保安工作开展情况，重大情况须及时报告。

③做好详细的执勤记录，原始台帐保存完好，以备医院核查。

④协同医院其它安全防范组织和人员，搞好群防群治。

⑤协同与医院、员工公寓的物业人员，搞好内外联动。

⑥与属地政府和当地派出所等相关部门加强合作，搞好院区周边综合治理。

5.具体岗位要求

①保安队长：组织落实院区保安执勤事务；负责保安日常管理和培训；督促检查保安员履行岗位职责情况，纠正保安违规违纪行为；处理院区保安各岗位突发事件；爱护公司提供的物品，汇总保安执勤情况并定时报告；承担保安违规违纪的连带责任。

②门岗：人员、车辆、物资进出管理；文明执勤，树立良好窗口形象；保持大门内外整洁卫生，做好门前“三包”。

③巡逻及特勤：按要求着装，对院区全方位、有重点、全时段巡逻，并与监控室保持联动；熟练掌握防扒窃、擒拿格斗与利用消防器材或设备设施对初期火灾进行扑救的基本技能。

1. 岗位人员数量要求：

|  |  |
| --- | --- |
| 岗位人员安排 | 队员 |
| 执勤（产科中心、妇儿中心） | 16人 |
| 消控中心 | 8人 |
| 巡逻及特勤 | 20人 |
| 门卫（南门、北门、东门） | 12人 |
| 保安部管理人员（含部长1人） | 2人 |
| 机动 | 6人 |
| **合计** | **64人** |

①中标供应商必须按院区对岗位要求配备足额保安力量，并保证实际到岗；必须确保保安人员的正当权益；依法规范用工，并对用工行为承担一切法律责任。保安人员每周工作时间及每日安排不得违反国家法律法规。

②合同有效期内，医院因临时工作需要增加保安岗位时，中标供应商必须依据双方签订的服务费标准配备人员。

**③所有门卫岗位均按照四班三运转方式排班，每周40小时工作制。**

**注：以上人员不作为本项目初审指标，由采购人在人员上岗前进行核实，如不符合，采购人有权报公共资交易监督管理部门处理并终止合同，中标人须承担由此造成的一切损失。**

**六、报价要求**

1．根据招标内容和要求，**报出一年投标总报价**。本次投标总报价为合同签订后一年的服务费用，根据招标文件的要求写明本项目的总报价金额（为完成招标文件要求的服务内容所发生的一切总费用）。

2.本项目服务开始时间以合同签订时间为准（中标人实际现场履约人数以采购人要求为准）。

3.报价中不包含能耗费用（电费、燃气、集中供热）、公共水费、业主专有部分共有空调运行费。采购人不予支付前期开办费。

**4**．投标报价为完成本次招标项目的全费用价格，其组成包括但不限于人力成本费（工资、保险、劳保、福利、节假日加班费）、**安保设备配备**、服装费、办公费、交通费、通讯费、培训费、员工合同工期内的风险补偿费用、不可预见费、税金、利润等为完成本次招投标项目所发生的一切费用。投标人自行解决员工养老、失业、医疗、工伤、生育、纳税等保险及劳保、工资、福利、食宿、员工上下班交通、中标人采购交通问题及投标人为完成服务所发生的一切费用。

**5．**投标人应根据人员岗位要求，提供各岗位的每月综合费用单价（元/（月•人）），包括但不限于人员工资、材料费、设备费、管理费、施工费、服装费、办公费、交通费、通讯费、培训费、税金、利润、劳动保险费、合同工期内的风险费用、工具费等为完成本次招投标项目所发生的一切费用。

**6.人员工资不得低于合肥市市区现行最低标准，保险按国家相关规定执行。成本核算时所有配备的人员都应计算保险部分（含医疗救助金），不得以使用 40、50 人员为由不予核算。工会及教育经费不得低于工资总额的3.5%。**

7．投标人应考虑合同期内政策性费用调整的风险。投标报价应考虑合肥市最低工资标准上调等风险，履约期限内不得以最低工资标准上调以及物价指数上涨等理由增加物业管理费用。

**8.承包期内因省、市政府出台文件调整最低人员保障工资的，中标人须无条件予以调整，该风险投标人投标时须综合考虑并承担，以后采购人不再给予。**

**政策性费用及规定费用如下：**

**一般纳税人：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 缴费项目 | 人数 | 费用 | 月 | 小计（单位：元） |
| A | 最低人员工资 | 64 | 1550 | 12 | 1190400.00 |
| B | 社会保险 | 64 | 1034.75 | 12 | 794688.00 |
| C | 工会教育经费=A\*3.5％ | 41664.00 |
| D | 税金=（A+B+C）\*6.72% | 136197.73 |
| 总计（A+B+C+D） | 2162949.73 |

**小规模纳税人：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **小规模纳税人政策性费用测算：** |  |  |
|  | **缴费项目** | **人数** | **费用** | **月** | **小计** |
| A | 最低人员工资 | 64 | 1550 | 12 | 1190400 |
| B | 社会保险 | 64 | 1034.75 | 12 | 794688 |
| C | 工会教育经费=A\*3.5%=A\*0.035 | 　 | 41664 |
| 　 | 小计（A+B+C） | 　 | 　 | 　 | 2026752 |
| D | 小规模纳税人税金=（A+B+C）\*3.36%=(A+B+C)\*0.0336 | 68098.8672 |
| **总计（A+B+C+D）保留到小数点后两位** | **2094850.89** |
| **备注：如投标供应商以小规模纳税人税金费率报价，投标文件中须提供税务部门出具的小规模纳税人证明材料（如：企业税种核定材料等），否则将导致投标无效。** |

**注：**1）人员工资不低于合肥市最低工资标准（1550元/月）。

2) 社会保险（五险）缴费基数最低为3017.01元，计算缴费金额以每人每月为基数，单位重大疾病补助须缴纳（15元/每人/每月）。

社会保险（五险）费用（缴费费率：35.4%）组成为：企业部分：养老保险16%、工伤保险0.40%、失业保险0.5%、医疗保险8%；个人部分：养老保险8%、失业保险0.5%、医疗保险2%。

1. **请投标人自行核算以上政策性费用及规定费用，如投标人对以上费用有疑问，请在本项目网上询问截止时间前提出。如无疑问，各岗位人员综合费用应不低于上述政策性价格，否则将导致投标无效。**

**9、安保设备配备一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 数量 | 单位 | 备注 |
| 1 | 警具（警用抓捕器、警用不锈钢叉、警棍、 约束带等） | 10 | 套 | 符合行业标准 |
| 2 | 防爆用品 | 10 | 套 | 符合行业标准 |
| 3 | 警服（夏、秋、冬服装和雨衣、水鞋等） | 64 | 套 | 符合行业标准 |
| 4 | 保安服务单警设施（通讯专用对讲设备和橡皮棍等防护器械） | 20 | 套 | 符合行业标准 |
| 5 | 专用巡逻电瓶车（两轮） | 2 | 台 | 符合行业标准 |