**惠州市中大惠亚医院安保服务项目需求书及岗位配置人数**

1. **项目范围**

医院辖区范围内的一切安保范畴的管理服务工作，包括治安、消防及交通安全管理，正常医疗秩序的维护，院内人员及设施设备等财产的安全保护等，即通过日常安保方面工作的实施，确保医院的医疗、生活等各项运作，在安保方面得到正常有效的服务和保障，相关内容包括：

1. 医院治安管理及医疗秩序的维护。
2. 日常消防防火巡查。
3. 院内交通秩序维护及车辆停放管理。
4. 社会治安协防。
5. 应对自然灾害、其它应急处理及和安全相关的事务。
6. 院方安排的其他临时性任务。
7. 管理服务质量标准
8. 治安案件及安全生产责任事故发生率为0；
9. 火灾责任事故发生率为0；
10. 管理服务整体满意率达95%以上
11. **人员要求**
12. 平均年龄在45周岁以下，初中以上学历。
13. 身体健康，品行良好，无犯罪记录。
14. 武警、消防及退伍军人优先考虑。
15. 人员劳动关系隶属于供应商，人员招聘由供应商负责和把关，具体业务、工作安排及人员管理由供应商按院方的要求负责实施，日常安保服务的管理考核由医院后勤科保卫室负责。
16. **人员配置要求、岗位设置**
17. 总人数暂定为47人，其中固设岗位46人，临时机动岗1人，机动岗不参与日常已固定设置岗位的执勤，院方有需求需增加临时岗位和执勤时段时增派（不含处置紧急情况时的应急增援），临时执勤时段、岗位及具体增派人员数以院方需求按院方要求执行。
18. 执勤时间分早、晚两个班，早班时间为7:00-19:00；晚班时间为19:00-7:00；设驻场队长一人，班长二人，供应商根据医院要求的实际情况组建业务和工作团队。按医院设置和分配的岗位履行职责,根据《广东省公安厅关于加强和规范消防控制室管理的通告》（粤公通字【2015】209号）相关规定，消防控制室必须实行每日24小时专人值班制度，每班不少于2人，且每班工作时间不应超过8小时。合同期内如相关消防主管单位对监控室岗位人员上岗条件有调整，供应商须无条件满足相关规定的要求，否则视为单方违约，院方有权随时单方解除合同。
19. 岗位设置详见**下表。**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **惠州市中大惠亚医院安保岗位设置表** | | | | | |
| **岗位** | **执行日** | **执勤时段** | **小时/天** | **岗位编制** | **岗位职责简述** |
| **南大门** | 全年（含节假日） | 7:00-19:00 | 12 | 2 | 严格按要求放行车辆，盘查可疑车辆，维护岗位区域正常秩序等。 |
| 19:00-7:00 | 12 | 1 |
| **南广场** | 7:00-19:00 | 12 | 1 | 维护岗位区域内正常交通秩序和车辆停放等。 |
| **急诊科** | 0:00-24:00 | 24 | 1 | 维护急诊科正常医疗秩序和防火安全，保护医护人员人身安全，严格按院方要求履行岗位职责。 |
| **门诊大厅及门诊药房大厅** | 7:00-19:00 | 24 | 1 | 维护岗位区域内的正常秩序和防火安全、严防偷扒偷盗行为等；其中19:00-7:00人员负责门诊大厅、门诊药房、住院部大厅及住院部西广场的巡逻和值守。 |
| 19:00-7:00 |
| **住院部大楼** | 7:00-19:00 | 12 | 3 | 维护住院部大楼的一切正常医疗秩序和防火安全，保护医护人员人身安全，驱离影响正常医疗秩序的闲杂人员等 |
| 19:00-7:00 | 12 | 2 |
| **行政楼、饭堂、专诊楼** | 0:00-24:00 | 24 | 1 | 维护岗位区域内正常秩序和防火安全、甄别进出行政楼的非医院职工，财务科护款等。 |
| **监控室** | 0:00-24:00 | 24 | 2 | 必须持《建（构）筑物消防员》职业资格证书（或有效的结业证书）。负责监看院内治安、消防系统及相应情况的应对，出现异常及时启动预案和报告，严格履行岗位相关职责等。 |
| **地下室** | 0:00-24:00 | 24 | 1 | 维护岗位区域内交通安全、车辆看管和防火安全等 |
| **巡逻岗（班长）** | 0:00-24:00 | 24 | 1 | 负责门诊部二、三楼 及院内楼宇室外范围的巡逻，盘查可疑人员及维护正常秩序和防火安全等，并负责各岗位人员的执勤情况和核查。 |
| **西大门** | 院方工作日 | 7:00-19:00 | 12 | 1 | 严格按要求放行车辆，盘查可疑车辆，维护岗位区域正常秩序等。 |
| 每周星期六 | 7:30-12:30 | 5 |
| **驻场队长** | 院方工作日 | 8:00-12:00，14:30-18:30 | 8 | 1 | 负责整体保安队伍的日常管理和监督，保证全体保安人员切实履行岗位职责并和院方主管部门保持有效沟通；逢国庆和春节假期安排值班一天。 |
| 每周星期六 | 14:30-18:30 | 4 |
| **机动岗** | 1 | | | | 医院需临时增加岗位及人员时，要求增派人员（不含紧急情况时的应急增援），医院根据实际执勤时段、使用人员数和执勤总时数，按单价计算当月需增加的服务费。 |

**第四条 装备要求**

1. 全体保安人员须配备统一制式服装及包括但不仅限于武装带、塑料警棍等基本的保安必要装备，并保证在岗人员人手一部对讲机，晚班岗位人员人手配备一支强光手电筒，服务院方期间如医院的相关主管部门对保安人员有其他装备的配备要求，供应商须无条件按相关要求配齐。
2. 供应商进驻医院之时须配备防爆盾牌、腰叉及脚叉各至少两套放置医院警务室。
3. **安保服务具体内容**

院方确定执勤岗位和岗位职责要求后，供应商根据院方提供的岗位职责进行完善并组织实施，全天候24小时对院方各区域进行治安、防火的巡查和监控、交通秩序的安全维护、参与突发事件的处理（主要为院方范围内火灾的发现、报警、初起火灾的救援、医托、医闹、偷窃、治安突发及群体性突发事件、自然灾害事件等）及日常安保方面的一切事物，相关具体内容如下：

1、治安管理及医疗秩序的维护：

（1）坚持“预防为主、防治结合、服务第一”的工作方针，有完善的治安管理制度和工作程序，按照公安部门的相关规定并结合医院实际情况设置安保服务方案，并有处置紧急治安及医闹事件的预案。医院发生突发、群体或医患纠纷等各种较大和紧急事件造成现有保安人员力量不足，包括院方有特殊情况需调集外部力量时，供应商需主动增援，以便及时满足解决相关问题的需求，并具备能无偿在30分钟内调集最多不少于30个人员到达现场增援的能力。

（2）坚守岗位，保持高度警惕，预防治安案件的发生，发生事件及时制止，维护医院正常医疗秩序，确保医院工作人员和患者在院内的人身安全；医院发生医患纠纷时，要勇敢积极上前预防和制止患者家属殴打医务人员的现象发生，保护医务人员的人身安全和医院财产安全，维护医院正常医疗秩序。

（3）确保医院和患者在院内的财产安全，保护院方及其服务对象、设施和设备及各类财产不受损失，防抢、防盗、放破坏，有各种突发事件的处理预案，如物品遗失、打架斗殴、抢劫、医患冲突、特殊患者如精神病、吸毒人员发病等事件的防御预案。

（4）各岗位人员在所在岗位区域内保证按院方要求的频次进行巡视，巡逻过程中保持警惕，发现可疑情况须认真观察、及时处置和报告，对可疑人员严密监视，必要时进行询问；遇正在发生的不法侵害行为，应采取相应措施予以制止；遇己经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，应采取相应措施保护现场，同时及时向班队长及医院后勤科保卫室人员报告。

（5）驱离各种影响正常医疗秩序的闲杂人员，如乞丐、医托、派发卡片、宣教等人员。

（6）加强对医院重点科室和重要部门(财务科、药库、储氧罐、配电室)的安全护卫、巡查，并负责各收费处收费款、重要药品及重要物资的押送和保障途中的安全。

2、日常消防防火巡查：

（1）坚持“预防为主、防消结合”的方针，熟知消防“四个能力”和“一懂三会”内容，有消防安全及火灾防范意识，预防和确保院内不发生火灾、爆炸等恶性事故。

（2）熟悉医院的环境、道路及各科室的分布、重点电器设备、储气罐、消防设施等的位置，并熟练掌握各种灭火器材如手提灭火器、消火栓等的使用方法。

（3）各岗位人员按院方的规定及要求的内容，负责所在岗位区域的日常防火安全巡查并作记录，发现消防隐患、消防器材故障或缺失等现象须及时报告，并做相应处理和记录，发现各科室员工、病患家属等人员违规或不恰当使用电器、使用火源火种等现象要及时上前阻止。

（4）保安队伍整体成为医院的义务消防队，全体保安员均为义务消防员，供应商应对保安员进行岗前培训，特别是消防技能的培训，使保安员具有一定的业务素质，每个队员须熟知医院火灾救援紧急预案内容、熟知医院发生火情时各岗位人员按预案内容的要求及应采取的行动并切实履行。

（5）负责医院治安及消防监控室的管理，岗位人员须持《建（构）筑物消防员》初级或以上职业资格证书（或有效的结业证书）上岗。

3、院内交通秩序维护及车辆停放管理：

（1）负责院内的车辆管理,维持院内正常交通秩序，保证医院大门、院内道路交通特别是急救、消防通道等重点区域的道路畅通，严防在院内发生交通事故，确保行人及车辆的安全。

（2）疏导出入车辆，维护车辆出入医院的正常秩序和院内车辆的有序停放，必要时对出入的人员、车辆及其携带的物品进行查验，防止医院财物流失及易燃易爆等违禁物品流入；对进入医院的自行车、电动车、摩托车、机动车乱停放的进行劝阻，对劝阻无效乱停放的车辆有权强行将其拖放至规定地点；对劝阻无效乱停放的医院职工车辆拍照取证后报告医院后勤科保卫室。

（3）做好车辆管理工作和防损、防盗，对在指定地点停放的车辆要严加看管，提醒车主对车辆上锁、关窗及个人重要财物带离车辆以防被盗，发现有未关窗上锁的停放车辆及时通知车主。

（4）维护院内各种交通设施、标识的正常和整洁。

4、社会治安协防：

（1）有效地配合公安部门打击区域内违法犯罪行为，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。

（2）支持、配合公安机关和其他执法部门依法执行公务，密切联系群众，积极向医院员工、患者及其家属进行治安防范和管理方面的宣传。

（3）配合公安机关、保卫室做好信息的收集工作，防止各类非法组织和不法人员的破坏和渗透，对发现的可疑情况和线索及时报告保卫室。

5、应对自然灾害、其它各种应急处理及和安全相关的事务：

（1）全体保安员均为应急救援队员，每个队员熟知院方的各种紧急预案内容及其中保安人员的行动内容，承担抢险救灾等安全工作。

（2）出现雷雨、台风等恶劣自然现象、或发生其他各种如煤气泄漏、电梯困人、无预知的停水停电等意外，发生或可能发生危急情况时，须主动、或配合和服从院方的安排，积极进行预防和抢险，避免险情、灾情的产生或进一步恶化，并做好现场秩序的维护和现场的保护工作。

6、院方安排的其他临时性任务：积极配合医院的卫生、绿化、维修、禁烟等其他服务，院方举行各种活动如义诊、大型会议、文体活动或院内科室搬迁等，须服从院方安排，积极配合和完成院方交代的任务。

7、其他未尽述的一切和医院日常安保关联的事项。

1. **执勤纪律和行为准则要求**

1、仪表整洁、言行举止得体：

（1）当班人员要求仪容整洁，按规定着装统一，不得留长发蓄胡须。

（2）当班期间不得嬉戏打闹、高声喧哗，不得擅离岗位、睡岗或串岗聊天。

（3）不得酒后上岗，当班期间不得吸烟、喝酒、吃零食、玩手机、看书报等，不得使用对讲机闲聊。

2、文明执勤，互相尊重，为病患及其家属等人员提供人性化服务：

（1）当班期间对医院员工、队员之间及各种人员要互相尊重，不得使用不文明语言，对患者及家属要热情、耐心，积极帮助病人解决实际问题，并提供必要的能提供的人性化服务，如解答病人询问、帮助行动不便的病人上下车、雨天帮病人撑伞等。

（2）服从医院的工作安排，在工作中自觉接受医院后勤科保卫室的检查、监督、指导，对违规、渎职、责任心不强的保安员，医院有权提出调换，供应商应及时更换医院提出的不称职的保安员，队长和班长须保持电话24小时畅通。

（3）每月向院方提供当月员工花名册、人员变动表、服务质量监管情况、存在问题整改情况、培训情况等资料备案。

(4) 院方考核不合格或日常工作表现不满意的管理人员或员工，供应商经培训，仍不适合岗位要求的，一周内更换合适人选。更换管理人员需经甲方主管部门同意。

3、遵规守法，依规执勤：

（1）遵守国家法令法规，依法办事，遵守医院各项规章制度，不得损害或企图损害医院利益，不得利用工作之便盗窃医院物品或患者财物，爱护医院设施和执勤用品。

（2）严格执行考勤和交接班制度，按规定时间实行在岗交接班，交班人员应告知本班发生的情况和处理结果，并交代需继续办理事项，接班者未到或未办理交接班手续，当班者不能离开岗位。

1. **培训和演练**

每半个月至少一次在医院内集中队员进行队列、消防、防暴等有针对性的体能和技能方面的培训。每年至少组织一次消防及防爆防医闹演练。

1. **服务质量考核**
2. 每月月初由医院各科室对上月安保服务质量进行综合考评打分，加、减分可相抵扣，当月有效。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **年 月惠州市中大惠亚医院安保服务质量考评表** | | | | | | |
| **考评项目** | **考核内容** | **标准分** | **扣分说明** | **加、扣分** | **加、扣分事由** | **得分** |
| **形象态度** | 着装统一；不留长发蓄胡须；文明用语；不与患者或家属发生争吵或有其他不敬的行为。 | 5 | 每项每违反1人/次扣1分，扣完为止。 |  |  |  |
| **制度遵守** | 遵守医院各项规章制度及保安相关各项管理制度；服从医院的工作安排；切实履行岗位职责；服从和接受医院及员工的监督；虚心接受医院和员工的有关改进建议。 | 10 | 每项每违反1人/次扣1分，扣完为止。 |  |  |  |
| **工作纪律** | 执勤期间不抽烟；不玩手机；不看书报；不串岗、脱岗、睡岗和缺岗；不用对讲机闲聊；不双手插口袋；不吃零食；拾获遗失财物及时上交及寻找失主不占为己有；爱护医院财产及岗位器材。 | 20 | 每项每违反1人/次扣2分，扣完为止。 |  |  |  |
| **治安** | 接警后及时到达现场维护秩序；发生医患矛盾敢于劝阻和保护医护人员不受伤害；驱离各类影响医疗秩序和环境的闲杂人员；对潜在异常患者有应对预案和措施；严防偷盗、抢劫及其他破坏行为。 | 20 | 每项每违反1人/次扣2分，扣完为止。 |  |  |  |
| **消防** | 熟悉消防常识，牢记消防“四个能力”“一懂三会”内容；能正确使用灭火器、消火栓等消防器材、设施；加强日常防火巡查，并按规定按时填写巡查记录表；发现消防设施故障或其他消防隐患及时处理和报告。 | 20 | 每项每违反1人/次扣2分，扣完为止。 |  |  |  |
| **交通** | 按医院的规定指挥、检查和放行机动车辆进出医院；维护院内车辆的有序停放；维护各种交通设施、标识的有效和整齐，避免院内发生交通事故；严防车辆及车上财物发生被盗；劝阻和阻止各方人员的车辆乱停放行为。 | 20 | 每项每违反1人/次扣2分，扣完为止。 |  |  |  |
| **其他** | 配合、完成医院交付的其他各项工作。 | 5 | 违反一次扣5分，一次扣完。 |  |  |  |
| **加分项** | 获锦旗一面加3分、感谢信一封加2分；义务增派人员支持院方活动每增派1人加2分。 |  |  |  |  |  |
| **总分** |  |  |  |  |  |  |
| **实计得分** |  |  |  |  |  |  |
| **说明：1）满分为100分，如加分后总分超过100分，以满分100分计；2）每月月初由医院各科室对上月服务质量进行考评打分。** | | | | | | |

2、综合考评的平均总得分最高分为100分，并与服务费结算挂钩，具体方式如下：

（1）每月综合考评的平均总得分在80分（含）-100分之间不予奖惩；90分（含）以上为优秀。

（2）连续两个月综合考评的平均总得分在80分（含）-90分之间，供应商须书面提交服务质量整改报告，并按提交报告的整改措施落实整改。

（3）每月综合考评的平均总得分在70分（含）-80分之间，院方按满分100分的标准计算，每扣减1分扣当月服务费300元，按实际扣减分数在支付当月服务费时扣除相应的服务费；每月综合考评的平均总得分低于70分时，按每扣减1分扣除当月服务费500元扣除相应的服务费。

（4）如综合考评的平均总得分出现如下两种情况的任何一种情况时，院方除了扣除相应的服务费外，且有权随时单方终止合同：1）综合评分连续三个月低于80分；2）综合评分连续两个月低于70分。

3、队员执勤期间发生如下现象时，每次扣除当月服务费100元：不按规定交接班，执勤期间不按规定着装，使用不文明语言，酒后上岗，吸烟，吃零食，玩手机，看书报，使用对讲机闲聊，嬉戏打闹，擅离岗位，睡岗，串岗聊天，迟到，早退，不服从院方或班队长的工作安排，行动不听从班队长指挥等。

4、驻场队长、班长发生如下现象时，每次扣除当月服务费500元：拒不执行或消极执行院方安保管理人员的工作安排，无故缺岗，队员发生违纪现象隐瞒不报等。

中大惠亚医院后勤科