

# 技术、服务及其他要求

（注：本章的技术、服务及其他要求中，带“★”的要求为实质性要求。采购人、代理机构应当根据项目实际要求合理设定，并在第五章符合性审查中明确响应要求。）

## 3.1. 采购内容

采购包 1:

采购包预算金额（元）：2,032,800.00

采购包最高限价（元）：2,032,800.00

| 序号 | 采购品目名称            | 标的名称                              | 数量<br>(计量单位) | 标的金额<br>(元)  | 所属行业     | 是否涉及核心产品 | 是否涉及采购进口产品 | 是否涉及强制采购节能产品 | 是否涉及优先采购节能产品 | 是否涉及优先采购环境标志产品 |
|----|-------------------|-----------------------------------|--------------|--------------|----------|----------|------------|--------------|--------------|----------------|
| 1  | C05040300<br>保安服务 | 四川天府新区人民医院<br>2026-2028<br>年度安保服务 | 1.00<br>(项)  | 2,032,800.00 | 租赁和商务服务业 | 否        | 否          | 否            | 否            | 否              |

是否适用本国产品标准：否

## 报价要求

采购包 1:

| 序号 | 报价内容                               | 数量(计量单位) | 最高限价         | 价款形式 | 报价说明               |
|----|------------------------------------|----------|--------------|------|--------------------|
| 1  | 四川天府新区人民医院<br>2026-2028 年度<br>安保服务 | 1.00 (项) | 2,032,800.00 | 总价   | 投标人的投标报价为单年服务费用报价。 |

★注：采购包涉及采购货物的，投标人响应产品应当明确品牌和规格型号并指向唯一产品，不能指向唯一产品的，应通过报价表唯一产品说明栏补充说明。

本项目涉及核心产品：

采购包 1:

| 序号  | 采购品目名称 | 标的名称 | 产品名称 |
|-----|--------|------|------|
| 不涉及 |        |      |      |

注：涉及核心产品的，具体评审规定见第五章。

### 本项目涉及采购进口产品：

采购包 1：

| 序号  | 采购品目名称 | 标的名称 | 产品名称 |
|-----|--------|------|------|
| 不涉及 |        |      |      |

★注：不涉及采购进口产品时，投标人不得提供进口产品进行响应；涉及采购进口产品时，如国产产品满足采购需求，也可提供国产产品进行响应。

### 本项目涉及强制采购节能产品：

采购包 1：

| 序号  | 采购品目名称 | 标的名称 | 产品名称 |
|-----|--------|------|------|
| 不涉及 |        |      |      |

★注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的产品，投标人应当提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，否则作无效投标处理。具体要求详见第五章符合性审查表。

### 本项目涉及优先采购节能产品：

采购包 1：

| 序号  | 采购品目名称 | 标的名称 | 产品名称 |
|-----|--------|------|------|
| 不涉及 |        |      |      |

注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中优先采购的产品，投标人提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

### 本项目涉及优先采购环境标志产品：

采购包 1：

| 序号  | 采购品目名称 | 标的名称 | 产品名称 |
|-----|--------|------|------|
| 不涉及 |        |      |      |

注：响应产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品，投标人提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

## 3.2. 技术要求

采购包 1：

标的名称：四川天府新区人民医院 2026-2028 年度安保服务

| 序号 | 符号标识 | 技术要求名称 | 技术参数与性能指标                                                                                                                 |
|----|------|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | ★    | 技术服务要求 | 一、项目总体概况<br>1. 医院基础信息<br>本项目服务地点为四川天府新区人民医院（华阳街道正北上街 97 号）。医院总占地面积 30.1 亩，总建筑面积 49639 平方米；编制床位 560 张，实际开放床位 709 张。院区建筑包含： |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>第一住院部（5 层）、第二住院部（7 层）、第三住院部（9 层）、门诊楼（4 层）、临时板房（2 层）、发热门诊（2 层）、实习生周转楼（6 层）、学生楼（5 层）、生活一区（17 个单元）、生活二区（12 个单元），服务覆盖全院所有诊疗、办公、居住、通行区域。</p> <p>2. 项目服务周期</p> <p>2.1 医院实行全年 365 天不间断运营，本项目安保服务须全面覆盖院区各岗位规定的值守时段，确保各岗位在对应的服务时段内履职到位、无空档。</p> <p>2.2 各岗位具体值守时段分为“24 小时全天候值守”和“每日特定时段值守”两类，具体以“四、岗位配置及人员标准”中明确的“工作时长”为准。</p> <p>2.3 中标供应商应针对不同岗位的值守要求，按照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》及相关法律法规，编制科学合理的分类排班方案，确保：</p> <p>（1）24 小时全天候值守岗位，应通过多班次轮换实现连续覆盖；</p> <p>（2）每日特定时段值守岗位，应在规定时段内足员在岗，按排班计划执行；</p> <p>（3）各岗位在规定时段内不出现脱岗、空岗现象。</p> <p>中标供应商应在签订合同前向采购人提交完整的分类排班方案，经采购人审核确认后执行。</p> <p>3. 核心服务目标</p> <p>坚持“预防为主、防治结合、服务第一、患者至上”的工作方针，落实医疗系统“人防、物防、技防”三位一体安全管理要求，全面维护院区治安秩序、消防安全、交通停车秩序，高效处置各类突发事件，保障医护人员、患者及家属人身财产安全，保障医院公共设施完好、医疗秩序稳定，杜绝重大安全事故发生。</p> <p>4. 办公场所保障</p> <p>为保障项目常态化管理、台账存放、人员轮岗休息、应急值守调度等工作有序开展，医院为中标供应商免费提供院内专属办公场所及值班备勤场地，供中标供应商管理人员日常办公、资料存档、员工临时备勤使用。办公场地水电基础配套由医院统一保障，中标供应商负责场地日常整洁、安全管护、合规使用，不得私自转租、转借、改变场地用途，服务期满后完好整洁退还医院。</p> <p>二、服务合规要求</p> <p>本项目所有服务工作、人员配置、管理制度、应急处置、培训考核必须严格遵守以下规范，未达标视为服务不合格：</p> <p>1. 国家层面：《中华人民共和国消防法》《企业事业单位内部治安保卫条例》《保安服务管理条例(国务院令 第 564 号)》《关于推进医院安全秩序管理工作的指导意见》《GA/T594 保安服务操作规程与质量控制》《GB/T 31458-2026 医院安全防</p> |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>范要求》；</p> <p>2. 省级层面：《四川省医疗机构管理条例》《四川省严密防控涉医违法犯罪维护正常医疗秩序的工作方案》；</p> <p>3. 市级层面：《成都市医院安全保卫工作管理规范》；</p> <p>4. 医院内部：医院各项治安、消防、后勤、停车管理规章制度。</p> <p>三、整体服务内容及标准</p> <p>3.1 治安安全保卫管理</p> <p>3.1.1 制度体系：中标供应商正式履约前，须建立完善的院区治安管理制度、岗位操作规程、值班巡逻制度、隐患排查制度、访客管理制度，经采购人审核通过后进行实施。制度上墙、台账齐全，定期更新完善，贴合医院医疗场景需求。</p> <p>3.1.2 日常秩序维护：全天候维护门诊、住院部、急诊、科室病区、办公区域就医及办公秩序，重点科室（儿科、妇科、产房、爱婴区、财务收费室、库房、药品库房等）设置专属固定岗，加强安全值守，严防无关人员进入。具体岗位及值守时长以“四、岗位配置及人员标准”的内容为准。</p> <p>3.1.3 全域巡查值守：全院实行 24 小时巡逻覆盖制度，确保院区室内外所有区域全天候有巡逻力量在岗，定时定点巡查+动态随机巡查结合，重点排查可疑人员、可疑物品、安全隐患，对陌生人员、违规人员礼貌问询、规范劝导。具体排班由供应商《中华人民共和国劳动法》及相关法律法规自行安排。</p> <p>3.1.4 违法防控：常态化开展“医托”“黑 120”整治，制止院内寻衅滋事、打架斗殴、恶意闹事、高空抛物、违规摆摊、私自搭建、破坏绿化、乱扔杂物等违规违法行为，配合公安机关打击院内违法犯罪行为。</p> <p>3.1.5 突发事件处置：制定完善专项应急预案，覆盖物品遗失、患者突发死亡、医患冲突、人员斗殴、精神病人突发异常、抢劫、暴力滋扰、突发纠纷等各类医疗场景突发事件，所有突发情况责任人员 3 分钟内到达现场处置，快速控场、止损、上报、留存记录。</p> <p>3.1.6 专项保障：全程负责医院重大会议、医疗检查、大型义诊、突发应急救援等专项工作的安全警戒、秩序维护、人员疏导工作。</p> <p>3.1.7 抢险救灾：主动承担院区防汛、防火、防灾、应急抢险等社会责任，配合医院及属地部门完成各类应急安保任务。</p> <p>3.1.8 医院出入口安全安检专项规范</p> <p>3.1.8.1 严格落实国家卫生健康委、中央政法委、公安部等八部门《关于推进医院安全秩序管理工作的指导意见》文件要求，全面执行医疗机构常态化安全安检制度，筑牢医患安全防线，杜绝危险品、违禁品入院区。</p> <p>3.1.8.2 安检点位与值守要求：医院主入口设置专属安检岗，实行分时段安检值守，严格落实全员入院安检制度，所有</p> |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>进入院区的人员、随身物品必须接受安全检查，做到“应检必检、不漏一人、不漏一物”，常态化排查各类安全风险。安检值守时段及人员安排以“四、岗位配置及人员标准”的内容为准。</p> <p>3.1.8.3 安检设备运维：配合医院管理、使用院区配备的通过式金属探测门、手持式金属探测器、物品安检设备等全套安检设施，每日做好设备开机自检、运行巡查、使用登记工作，发现设备故障、异常立即上报医院，保障安检设备全天候正常启用。</p> <p>3.1.8.4 安检管控范围：严禁人员携带管制刀具、易燃易爆物品、腐蚀性物品、剧毒物品、棍棒器械、爆炸物品等各类危险违禁品、限制品进入医院诊疗及办公区域，对排查出的违禁物品依规登记、临时管控、分类处置，建立违禁品处置台账。</p> <p>3.1.8.5 人性化安检规范：兼顾就医体验，严格落实医疗安检绿色通道制度，对急危重症患者、急救转运人员、婴幼儿、行动不便特殊人群，开通无障碍安检绿色通道，优先快速核验通行，保障急救诊疗时效；对身体特殊不适宜设备安检的人员，采取规范人工安检，人工安检全程保护个人隐私，女性人员人工安检由女性工作人员操作。</p> <p>3.1.8.6 物品寄存管理：规范管理院区违禁品、限制品临时寄存区域，做好寄存物品登记、保管、领取、清退全流程台账，做到有据可查、闭环管理，杜绝寄存物品丢失、错领、流失等问题。</p> <p>3.1.8.7 安检应急处置：安检过程中发现可疑人员、可疑物品、暴力倾向人员、情绪失控人员，第一时间现场管控、快速上报、隔离处置，联动院内应急小组及辖区警务人员处置，严防各类涉医安全事件发生。</p> <p>3.1.8.8 台账与培训管理：建立完整的安检值守台账、违禁品排查台账、特殊人员通行台账、设备巡检台账；定期开展安检实操培训、违禁品识别培训、安检应急处置演练，全员熟练掌握医疗场景标准化安检流程。</p> <p>3.2 消防安全管理</p> <p>3.2.1 制度建设：严格落实“预防为主、防消结合”方针，建立消防值班、防火档案、岗位防火、设施巡检、隐患整改等全套消防管理制度，台账完整、记录真实可查。</p> <p>3.2.2 日常巡检管控：每日对全院消防栓、灭火器、应急照明、疏散通道、安全出口、消防门禁等设施开展巡检，每月全覆盖排查，如实登记台账；发现自然损坏及时上报医院后勤部门，人为损坏须追究当事人并督促赔偿维修。全程保障消防通道、疏散通道、安全出口全天候畅通，无占用、无堵塞。</p> <p>3.2.3 值守资质：消防控制室实行 24 小时双人持证值守，中标供应商派驻持证人员负责每日约定时段的双人值守，其余时段由采购人另行安排。值守人员必须持有中级（四级）及以上消防设施操作员职业资格证书或原“建（构）筑物消防员”</p> |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>中级（四级）及以上职业资格证书（中标供应商派驻持证人员须服从采购人排班管理，与采购人自有持证人员同岗值守，共同落实双人双岗在岗要求），持证上岗率 100%，熟练操作消防控制系统，可独立处置设备报警、故障、火情隐患。</p> <p>3.2.4 培训演练：每年组织不少于 2 次全院性消防应急演练，每月开展岗位消防实操培训，定期开展消防知识宣传，全员掌握灭火器材使用、疏散逃生、初期火情处置技能，健全完善消防应急档案。</p> <p>3.2.5 风险防控：杜绝院内火灾、爆炸等恶性消防事故，常态化排查整改消防隐患，全年无责任消防事故。</p> <p>3.3 设施设备安保管理</p> <p>3.3.1 管控范围：负责全院安保类设施设备日常巡查、看护、登记，包含消防器材、监控系统、防暴器材、门禁系统、安检设备、停车道闸等所有安保配套设施。</p> <p>3.3.2 权责划分：设施设备自然老化、故障损坏，由医院负责维修更换；因安保人员履职不到位、人为操作不当、看护不力造成的损坏、丢失，由中标供应商全额承担维修、更换、赔偿费用，自行向当事人追责。</p> <p>3.3.3 日常管护：每日巡查设施设备运行状态，发现异常立即上报、临时管控，做好巡检台账，确保所有安保设施设备时刻处于完好可用状态。</p> <p>3.4 院内交通及停车场管理</p> <p>3.4.1 核心权责：医院全权负责停车场收费系统软硬件升级、维修、保养，所有费用由医院承担，中标供应商不承担任何系统运维成本。停车场所有机动车收费全额归医院所有，非机动车停车场免费开放。</p> <p>3.4.2 车辆秩序管控：安保岗专人负责全院车辆引导、停放规范管理，地面及地下一、二楼停车场分区管控，杜绝车辆乱停乱放、占用消防通道、堵塞出入口。严格控制停车场车辆停放数量，严禁超负荷停放。</p> <p>3.4.3 特殊车辆管理：公检法、上级主管部门、医院提前报备的公务车辆，可临时规范停放非车位区域，安保人员必须逐一登记车辆信息、来访事由、停放时间，台账留存备查，严禁无登记乱停乱放。非机动车严格限定在指定区域停放，严禁超范围摆放。</p> <p>3.4.4 收费合规管理：严格执行政府及医院核定收费标准，严禁私收费、乱收费、截留费用。系统故障需车主现金缴费时，由在岗安保人员统一扫码代缴，全程留痕、公开透明，严禁工作人员私自收取现金，确保收费数据可审核、可追溯。</p> <p>3.4.5 纠纷及风险承担：所有院内车辆擦刮、损坏、丢失、收费纠纷、停车秩序投诉等问题，全部由中标供应商全权处置、承担责任；因中标供应商私收费、乱收费被上级部门处罚、媒体曝光、造成医院经济损失及声誉受损的，所有损失、罚款、整改责任由中标供应商全额承担。</p> |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|      |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |      |        |      |      |      |
|------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|------|------|------|
|      |        | <p>3.4.6 通道保障：全天候保障医院大门、救护车专用通道、消防通道、人行通道畅通，优先保障急救车辆通行，协助急诊患者转运、急救保障工作。</p> <p>3.5 安保人员通用工作标准</p> <p>3.5.1 仪容仪表：全员统一着装（季节变化时统一换装）、规范佩标、穿戴整洁，仪容端正、精神饱满，无纹身、无怪异发型，言行举止文明得体。</p> <p>3.5.2 职业规范：严格遵守国家法律法规及医院各项规章制度，依法执勤、文明执勤，服务患者、礼貌待人，严禁与医护人员、患者及家属发生争执、冲突，严禁态度恶劣、推诿扯皮。</p> <p>3.5.3 岗位纪律：全员坚守岗位、高度戒备，杜绝脱岗、溜岗、睡岗、顶岗、在岗玩手机、闲聊等违规行为；定时开展全域巡逻，主动问询可疑人员、排查安全隐患，突发问题第一时间处置、上报。</p> <p>3.5.4 协同服务：主动配合医院后勤、绿化、维修、医务等部门开展工作，及时制止院内各类违章违规行为，处置问题先行敬礼、文明劝导，无法处置的立即上报医院主管部门。</p> <p>3.5.5 技能要求：全员熟练掌握消防器材、防暴器材、门禁、安检设备操作方法，熟悉院区地形、重点区域、应急疏散流程，具备基础应急处置能力。</p> <p>3.5.6 宣传服务：常态化开展治安防范、消防安全、就医秩序规范宣传，主动为来访人员、患者提供咨询引导、路线指引、便民协助服务。</p> <p>3.5.7 履职责任：积极配合公安机关、卫健部门开展治安防控、专项整治工作，圆满完成医院交办的各项安全保障任务。</p> <p>3.6 培训与巡查管理</p> <p>3.6.1 培训学习：每周开展 1 次法律法规、岗位纪律、服务规范学习；每周开展 1 次安保实操训练（巡逻、指挥、应急、防暴）；每月开展 1 次专项演示培训（消防演练、突发事件处置），所有培训留存签到表、照片、课件、台账。</p> <p>3.6.2 日常巡查：常态化排查可疑人员、外来闲散人员、医托发单人员、违章停车、违规搭建、占道经营、高空抛物、破坏绿化、公共设施损坏等问题，发现问题立即整改、登记上报。</p> <p>四、岗位配置及人员标准</p> <p>4.1 岗位及人员配置</p> <p>本项目配置不少于 44 名专职安保人员，女性人员总数不超过 5 人，具体岗位配置、值守时长如下，实行轮岗值守、动态补位，确保全员在岗、岗位不空：</p> |      |        |      |      |      |
|      |        | <table><tr><td>岗位名称</td><td>职位（点位）</td><td>职责简述</td><td>工作时长</td><td>每班配置</td></tr></table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 岗位名称 | 职位（点位） | 职责简述 | 工作时长 | 每班配置 |
| 岗位名称 | 职位（点位） | 职责简述                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 工作时长 | 每班配置   |      |      |      |

|  |  |  |              |       |                                                  |                               |      |
|--|--|--|--------------|-------|--------------------------------------------------|-------------------------------|------|
|  |  |  | 队长           | 统筹管理岗 | 统筹安保及停车场管理、制定工作计划、对接监管部门、处置各类突发事件                | 24小时统筹（非现场固定值守）               | 1人/班 |
|  |  |  | 突发事件处置小组（内勤） | 院区全域  | 院区巡逻、协同处置突发情况、排查安全隐患、月度检查灭火器及消防栓、配合应急演练、规范车辆停放管理 | 24小时                          | 2人/班 |
|  |  |  | 人员入口安检岗      | 人员入口  | 安检值守、危险物品排查、身份核验、引导咨询                            | 8小时（07:30-15:30）              | 2人/班 |
|  |  |  |              |       |                                                  | 8小时（15:30-23:30）              | 1人/班 |
|  |  |  |              |       |                                                  | 8小时（23:30-07:30）              | 1人/班 |
|  |  |  | 急诊大厅岗        | 急诊大厅  | 维护急诊秩序、协助患者转运、处置急诊突发情况、指引就诊流程                    | 24小时                          | 1人/班 |
|  |  |  | 门诊大厅岗        | 门诊大厅  | 维护大厅秩序、引导就诊流程、解答咨询、协助处置突发情况                      | 8小时（07:30-12:00, 13:30-17:00） | 1人/班 |
|  |  |  | 门诊综合岗        | 门诊部区域 | 维护秩序、引导就诊流程、解答咨询、协助处置突发情况                        | 8小时（07:30-12:00, 13:30-17:00） | 1人/班 |
|  |  |  | 消防控制室岗       | 消防控制室 | 24小时监控消防系统、处置设备异常、做好值守记录需持证上                     | 8小时/班（24小时值守）                 | 2人/班 |

|  |  |  |                                       |                 |                                |                                       |           |
|--|--|--|---------------------------------------|-----------------|--------------------------------|---------------------------------------|-----------|
|  |  |  |                                       |                 | 岗（消防设备操作员证中级）                  |                                       |           |
|  |  |  | 1 行<br>政区<br>门岗                       | 1 行<br>政区<br>门口 | 核实进出人员及车辆身份、维护门岗秩序、排查安全隐患、做好登记 | 8 小时<br>(07:30-12:00,<br>13:30-17:00) | 1 人<br>/班 |
|  |  |  | 2 行<br>政区<br>门岗                       | 2 行<br>政区<br>门口 | 核实进出人员及车辆身份、维护门岗秩序、排查安全隐患、做好登记 | 8 小时<br>(07:30-12:00,<br>13:30-17:00) | 1 人<br>/班 |
|  |  |  | 1 号<br>门岗                             | 1 号<br>门口       | 核实进出人员及车辆身份、维护门岗秩序、排查安全隐患、做好登记 | 24 小时                                 | 1 人<br>/班 |
|  |  |  | 2 号<br>门岗                             | 2 号<br>门口       | 核实进出人员及车辆身份、维护门岗秩序、排查安全隐患、做好登记 | 24 小时                                 | 1 人<br>/班 |
|  |  |  | 3 号<br>门岗                             | 3 号<br>门口       | 核实进出人员及车辆身份、维护门岗秩序、排查安全隐患、做好登记 | 24 小时                                 | 1 人<br>/班 |
|  |  |  | 机动<br>车、<br>非机<br>动车<br>入口<br>秩序<br>岗 | 入口<br>通道        | 引导车辆进出、规范停放、劝阻乱停、解答车主咨询        | 8 小时<br>(7:00-15:00)                  | 1 人<br>/班 |
|  |  |  |                                       |                 |                                | 8 小时<br>(15:00-23:00)                 | 1 人<br>/班 |
|  |  |  | 救护<br>车通                              | 机动<br>车出        | 引导救护车进出、协助急                    | 24 小时                                 | 1 人<br>/班 |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                  |                      |                                              |                                       |           |
|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------|-----------|
|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 道、<br>机动<br>车车<br>辆出<br>口收<br>费岗 | 口                    | 救工作、按标<br>准收费、核对<br>车辆信息、引<br>导驶出、处理<br>收费纠纷 |                                       |           |
|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 地下<br>负一<br>楼停<br>车场<br>引导<br>岗  | 地下<br>负一<br>楼停<br>车场 | 负责地下停<br>车场引导、排<br>查安全隐患、<br>保障消防通<br>道畅通    | 8 小时<br>(07:30-12:00,<br>13:30-17:00) | 1 人<br>/班 |
|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 地下<br>负二<br>楼停<br>车场<br>引导<br>岗  | 地下<br>负二<br>楼停<br>车场 | 负责地下停<br>车场引导、排<br>查安全隐患、<br>保障消防通<br>道畅通    | 8 小时<br>(07:30-12:00,<br>13:30-17:00) | 1 人<br>/班 |
|  |  | <p>注：中标供应商在符合《中华人民共和国劳动法》及相关法律法规、满足本项目服务标准及人员编制总数要求的前提下，可自主制定各岗位具体排班与轮岗方案。医院可根据季节、就诊高峰、工作需求，对岗位值守时间、人员点位进行合理调整，中标供应商须无条件配合，不得以此加价、推诿。如因采购人业务运行或院内管理需要，采购人有权在本项目安保团队人员编制总数不变的前提下，对各个岗位（点位）的安保值守人员配置进行优化调整，包括但不限于调整特定岗位（点位）的人员数量、班次安排、值守时段等。中标供应商应在接到采购人书面通知后按约定时限落实人员调配，不得因此要求增加人员编制或调整合同总价。上述调整不影响采购文件规定的考核标准体系。人员调配后，考核以调整后的岗位配置方案为基准执行。</p> <p>4.2 人员要求</p> <p>4.2.1 基础要求：所有安保人员年龄 18-55 周岁，身体健康，品行良好，无违法犯罪记录，无吸毒史，无传染性疾病及精神病史，相貌端正，全员持有公安机关颁发的有效保安员证上岗。</p> <p>4.2.2 专项要求：消防控制室实行 24 小时双人持证值守，中标供应商派驻持证人员负责每日约定时段的双人值守，其余时段由采购人另行安排。值守人员必须持有中级（四级）及以上消防设施操作员职业资格证书或原“建（构）筑物消防员”中级（四级）及以上职业资格证书（中标供应商派驻持证人员须服从采购人排班管理，与采购人自有持证人员同岗值守，共同落实双人双岗在岗要求），持证上岗率 100%，熟练操作消</p> |                                  |                      |                                              |                                       |           |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>防控制系统，可独立处置设备报警、故障、火情隐患。</p> <p>4.2.3 人员结构：50 岁以下安保人员占总人数比例不低于 20%。</p> <p>4.2.4 人员稳定性：年度人员流动率不得超过 35%，管理人员、核心岗位人员更换须提前向医院后勤保卫部报备，经批准后方可更换，日常管理人员、技术人员电话 24 小时畅通。</p> <p>4.2.5 合规用工：中标供应商须严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国社会保险法》及《保安服务管理条例》等法律法规，依法与所有派驻人员签订正式劳动合同，并为其缴纳基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险和生育保险（即法定“五险”）。同时，须为所有派驻人员购买人身意外伤害保险（或雇主责任险），以覆盖其工作期间的意外风险。中标供应商须承担其派驻人员的全部用工责任，确保用工合规，避免劳动纠纷。</p> <p>4.2.6 备案要求：中标供应商须按公安机关要求完成安保服务备案，手续合法、齐全。</p> <p>4.2.7 保密要求：所有人员签订保密协议，遵守医院保密制度，严禁私自进入保密区域、泄露医院及患者隐私信息。</p> <p>4.3 人员责任</p> <p>4.3.1 所有派驻人员在岗期间发生的人身意外伤害、工伤事故、劳动纠纷，全部由中标供应商全权承担责任及费用，医院不承担任何连带责任；</p> <p>4.3.2 因中标供应商管理失职、人员履职不到位、违规操作、脱岗缺位造成的医院人员人身伤害、财产损失、治安消防事故、舆情风险、行政处罚，所有责任、赔偿、罚款、整改费用由中标供应商全额承担；</p> <p>4.3.3 中标供应商正式履约前，须编制全套岗位职责手册、应急处置操作手册，经采购人审核通过后对照执行。全员持证上岗、依规履职。</p> <p>五、项目考核管理方案</p> <p>为提高安保管理服务质量，提高职工、患者及家属满意度，加强安保服务单位与医院各科室的沟通协调，同时体现公平公正原则，结合医院实际，制定本考核管理方案。</p> <p>（一）考核目的与原则</p> <p>1. 考核目的：客观评价中标供应商履约情况，促进安保服务质量持续改进，保障院区安全运营，为月度服务费支付及合同续签、解除提供依据。</p> <p>2. 考核原则：公开透明、客观量化、多方参与、奖优罚劣。</p> <p>（二）考核组织与实施</p> <p>1. 考核主体：由采购人后勤保卫部牵头，成立考核工作小组。小组成员包括后勤保卫部、医务部、院长办公室、纪委办公室、财务部负责人或其指定人员。</p> <p>2. 考核周期：按月考核。每月结束后 10 日内完成上月考核，形成书面考核报告。</p> |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |           | <p>3.考核依据：包括日常巡查记录、专项检查记录、监控抽查记录、投诉记录、满意度调查结果、公安机关及消防部门通报等。</p> <p>4.考核结果确认：考核结果需经考核工作小组成员签字确认，并书面通知中标供应商。中标供应商有权按本方案第（六）条提出复核。</p> <p>5.考核细则调整：采购人有权在合同履行时，根据中标人的投标文件响应内容以及医院实际监管需求，在不降低招标文件规定的服务要求的基础上，对考核内容、分值权重、扣分标准进行细化、补充和合理调整，并制定具体的考核操作细则作为合同附件，与合同具有同等法律效力。</p> <p>（三）考核指标体系与权重</p> <p>总考核得分由四部分构成，各单项均为 100 分制，按以下权重加权计算：</p> <table><tr><th>序号</th><th>考核部分</th><th>考核对象/方式</th><th>权重</th></tr><tr><td>1</td><td>联合考核评分</td><td>医院相关科室按《联合考核评分表》评分</td><td>60%</td></tr><tr><td>2</td><td>中层干部满意度评分</td><td>全院中层干部满意度调查</td><td>20%</td></tr><tr><td>3</td><td>医护人员满意度评分</td><td>临床、医技科室医护人员满意度调查</td><td>10%</td></tr><tr><td>4</td><td>患者满意度评分</td><td>门诊、住院患者（或陪护人员）满意度调查</td><td>10%</td></tr></table> <p>总考核得分=联合考核评分×60%+中层干部满意度评分×20%+医护人员满意度评分×10%+患者满意度评分×10%。各评分项计算结果均四舍五入保留一位小数。</p> <p>（四）各考核部分评分办法</p> <p>1.联合考核评分（权重 60%）</p> <p>（1）参评科室：后勤保卫部、医务部、院长办公室、纪委办公室、财务部，以及每月随机抽取的 6 个临床科室、2 个医技科室。随机抽取过程由考核工作小组记录备查。</p> <p>（2）每个参评科室依据《联合考核评分表》（附件 A）独立评分，满分 100 分。联合考核评分为各参评科室评分的算术平均分。</p> <p>（3）评分要求：参评科室应结合日常了解、现场检查、监控抽查和科室反馈情况评分，不得相互协商。</p> <p>2.中层干部满意度评分（权重 20%）</p> <p>（1）调查对象：全院中层干部，调查采用《中层干部满意度调查表》（附件 B-1），每份问卷 10 题。</p> <p>（2）抽样与发放：每月由考核工作小组组织，通过院内办公系统或纸质问卷发放，发放数量不低于全院中层干部总数的三分之二，有效问卷不低于 20 份。</p> <p>（3）评分公式：</p> | 序号  | 考核部分 | 考核对象/方式 | 权重 | 1 | 联合考核评分 | 医院相关科室按《联合考核评分表》评分 | 60% | 2 | 中层干部满意度评分 | 全院中层干部满意度调查 | 20% | 3 | 医护人员满意度评分 | 临床、医技科室医护人员满意度调查 | 10% | 4 | 患者满意度评分 | 门诊、住院患者（或陪护人员）满意度调查 | 10% |
|----|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|---------|----|---|--------|--------------------|-----|---|-----------|-------------|-----|---|-----------|------------------|-----|---|---------|---------------------|-----|
| 序号 | 考核部分      | 考核对象/方式                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 权重  |      |         |    |   |        |                    |     |   |           |             |     |   |           |                  |     |   |         |                     |     |
| 1  | 联合考核评分    | 医院相关科室按《联合考核评分表》评分                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 60% |      |         |    |   |        |                    |     |   |           |             |     |   |           |                  |     |   |         |                     |     |
| 2  | 中层干部满意度评分 | 全院中层干部满意度调查                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 20% |      |         |    |   |        |                    |     |   |           |             |     |   |           |                  |     |   |         |                     |     |
| 3  | 医护人员满意度评分 | 临床、医技科室医护人员满意度调查                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 10% |      |         |    |   |        |                    |     |   |           |             |     |   |           |                  |     |   |         |                     |     |
| 4  | 患者满意度评分   | 门诊、住院患者（或陪护人员）满意度调查                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 10% |      |         |    |   |        |                    |     |   |           |             |     |   |           |                  |     |   |         |                     |     |

|         |      | <p>中层干部满意度评分=100-（不满意项数÷（有效问卷份数×10））×100</p> <p>其中，“不满意项数”指所有有效问卷中勾选“不满意”或“很不满意”的题项总数；未完整作答的问卷按无效处理。</p> <p>3. 医护人员满意度评分（权重 10%）</p> <p>（1）调查对象：临床、医技科室在岗医护人员，调查采用《医护人员满意度调查表》（附件 B-2），每份问卷 10 题。</p> <p>（2）抽样与发放：每月随机发放，有效问卷不低于 50 份。</p> <p>（3）评分公式：</p> <p>医护人员满意度评分=100-（不满意项数÷（有效问卷份数×10））×100</p> <p>具体统计口径同中层干部满意度评分。</p> <p>4. 患者满意度评分（权重 10%）</p> <p>（1）调查对象：门诊患者、住院患者或陪护人员，分别采用《门诊病友满意度调查表》《住院病友满意度调查表》（附件 B-3、附件 B-4），每份问卷 5 题。</p> <p>（2）抽样与发放：每月在门诊大厅、各住院病区随机发放，门诊和住院合计有效问卷不低于 30 份。</p> <p>（3）评分公式：</p> <p>患者满意度评分=100-（不满意项数÷（有效问卷份数×5））×100</p> <p>门诊和住院问卷合并计算，统计口径同上。</p> <p>5. 满意度调查通用说明</p> <p>（1）所有满意度调查均为匿名填写，调查人员不得诱导、干预填卷人作答；安保人员不得接触问卷。</p> <p>（2）问卷中勾选“不满意”或“很不满意”视为不满意项，其他选项均视为满意项。</p> <p>（3）若因客观原因导致有效问卷数量不足，按实际有效份数计算，但考核工作小组应在考核报告中备注原因，并结合日常监督记录综合研判。</p> <p>（4）当月某类有效问卷为 0 份的，该部分满意度评分由考核工作小组结合日常巡查记录、投诉记录及科室反馈另行评定，并在考核报告中说明依据。</p> <p>（五）考核等级与应用</p> <p>1. 考核得分计算：总考核得分满分为 100 分，按本方案第（三）、（四）条计算。</p> <p>2. 等级划分及月度服务费支付比例如下：</p> <table> <tr> <th>考核得分</th><th>考核等级</th><th>月度服务费支付比例</th></tr> <tr> <td>90 分及以上</td><td>优秀</td><td>全额支付</td></tr> <tr> <td>80 分（含）</td><td>良</td><td>支付当月服务费的 95%</td></tr> </table> | 考核得分 | 考核等级 | 月度服务费支付比例 | 90 分及以上 | 优秀 | 全额支付 | 80 分（含） | 良 | 支付当月服务费的 95% |
|---------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-----------|---------|----|------|---------|---|--------------|
| 考核得分    | 考核等级 | 月度服务费支付比例                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |      |      |           |         |    |      |         |   |              |
| 90 分及以上 | 优秀   | 全额支付                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |      |      |           |         |    |      |         |   |              |
| 80 分（含） | 良    | 支付当月服务费的 95%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |      |      |           |         |    |      |         |   |              |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                   |      |                                                |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------|------------------------------------------------|
|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 至 90 分（不含）        | 好    |                                                |
|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 70 分（含）至 80 分（不含） | 合格   | 支付当月服务费的 90%                                   |
|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 60 分（含）至 70 分（不含） | 基本合格 | 支付当月服务费的 80%                                   |
|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 60 分以下            | 不合格  | 支付当月服务费的 50%，并限期整改；连续两个月不合格或整改后仍不合格的，采购人有权解除合同 |
|  |  | <p>当月服务费用按上述考核等级对应的支付比例执行；本考核方案与招标文件其他章节关于月度服务费支付比例的表述不一致的，以本方案为准。</p> <p>3. 特别规定：</p> <p>3.1 考核周期内发生经查实确属中标供应商责任的重大治安、消防、安全责任事故的，当月考核结果直接评定为不合格，并依法依规追究责任。</p> <p>3.2 因考核扣减的服务费不予补付，但按照本方案第（六）条复核确认考核结果确有错误、已多扣减的服务费除外。</p> <p>3.3 连续三个月考核为“良好”及以上的，采购人可予以通报表扬；连续六个月考核为“优秀”的，采购人可予以表彰，具体方式由双方另行协商确定。</p> <p>（六）考核异议与复核</p> <p>1. 中标供应商对考核结果有异议的，应当自收到书面考核结果之日起 3 个工作日内，向采购人提交书面复核申请，并附相关证明材料。</p> <p>2. 采购人应在收到复核申请后 5 个工作日内组织复核，并书面答复复核结果。</p> <p>3. 复核期间不影响原考核结果的执行；复核确认原考核结果确有错误的，采购人应及时纠正，并在下一期服务费支付时退还多扣减的费用。</p> <p>（七）考核纪律</p> <p>1. 参与考核的人员应当客观公正、如实评分，不得弄虚作假、徇私舞弊。</p> <p>2. 中标供应商不得以任何方式干扰考核工作，不得以任何形式接触参评人员或影响调查结果。违者视情节轻重，从当月考核得分中扣减 5 至 10 分，直至按违约处理。</p> <p>3. 考核工作相关记录、问卷原件应予留存，保存期限不少于 2 年，作为履约验收及处理争议的依据。</p> <p>附件 A：联合考核评分表</p> <p>被考核单位：_____</p> <p>考核月份：_____年_____月</p> |                   |      |                                                |

|    |            |     | 评分科室：_____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |
|----|------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|    |            |     | 评分人签字：_____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |    |
|    |            |     | 得分：_____                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |    |
| 序号 | 考核项目       | 分值  | 考核内容与评分标准                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 得分 |
| 一  | 人员配备与队伍管理  | 15分 | 1.缺岗 1 人扣 1 分，溜岗 1 人次扣 0.5 分，本小项最多扣 6 分；<br>2.全员统一着装、佩标规范，发现 1 人次不符合扣 0.5 分，本小项最多扣 4 分；<br>3.培训频次及内容按照招标文件要求执行（每周不少于 2 次，每月不少于 1 次专项演示），查培训记录，缺 1 次扣 0.5 分，本小项最多扣 3 分；<br>4.新员工未经岗前培训合格上岗的，发现 1 人次扣 0.5 分，本小项最多扣 2 分。                                                                                                                |    |
| 二  | 治安秩序维护     | 25分 | 1.巡逻频次、路线、记录不规范，发现 1 次扣 0.2 分，本小项最多扣 4 分；<br>2.重点部位（急诊、儿科、妇科、产房、财务收费处、库房等）安全值守情况，未按“四、岗位配置及人员标准”要求到岗值守的，脱岗 1 人次扣 1 分，本小项最多扣 5 分；<br>3.医托、黑 120、散发广告等清理整治不力，发现 1 次扣 0.5 分，本小项最多扣 4 分；<br>4.对寻衅滋事、打架斗殴、高空抛物等行为制止不及时，每次扣 1 分，本小项最多扣 4 分；<br>5.突发事件应答及 3 分钟内到场处置执行不到位，每次扣 1 分，本小项最多扣 4 分；<br>6.重大活动、会议、应急支援等安保任务完成不力，每次扣 2 分，本小项最多扣 4 分。 |    |
| 三  | 出入口安检与秩序管理 | 15分 | 1.安检岗位未落实“应检必检”，漏检 1 人次扣 0.2 分，本小项最多扣 4 分；<br>2.安检设备日常运行检查、使用登记不规范，每次扣 0.5 分，本小项最多扣 3 分；<br>3.违禁品登记、暂存、领取台账不完整，每项扣 0.2 分，本小项最多扣 3 分；<br>4.绿色通道执行不规范或影响急救通行，每次扣 1 分，本小项最多扣 3 分；<br>5.人工安检未按规定保护隐私，发现 1 次扣 1 分，本小项最多扣 2 分。                                                                                                             |    |
| 四  | 消防安全       | 20分 | 1.消防控制室中标供应商负责值守时段（每日 8 小时）内双人持证值班，缺岗或未持证上岗 1 人次扣 2 分，本小项最多扣 6 分；其余时段由采购人另行安排持证人员值守，不予考核；                                                                                                                                                                                                                                            |    |

|  |   |         |                                                                                                                                                                                   |
|--|---|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |   | 管理      | 2.消防设施日巡检、月排查落实不到位，记录不真实，每项扣0.2分，本小项最多扣4分；<br>3.消防通道、安全出口被占用、堵塞，发现1处扣1分，本小项最多扣4分；<br>4.火警、设备故障处置不及时或处置不当造成后果，每次扣2分，本小项最多扣4分；<br>5.消防演练、培训未按计划开展，台账不完整，缺1次扣1分，本小项最多扣2分。            |
|  | 五 | 交通及停车管理 | 15分<br>1.车辆乱停乱放、占用消防通道或救护车通道，每辆次扣0.2分，本小项最多扣4分；<br>2.私收费、乱收费、截留费用，发现1次扣1分，本小项最多扣4分；<br>3.救护车通道保障不力，因疏导不及时延误急救通行，每次扣2分，本小项最多扣4分；<br>4.非机动车超范围停放、场地脏乱，每处扣0.1分，本小项最多扣3分。             |
|  | 六 | 服务态度与纪律 | 10分<br>1.与职工、患者及家属发生争执，投诉经查实，每次扣0.5分，本小项最多扣3分；<br>2.在岗玩手机、睡岗、闲聊、做与执勤无关事项，发现1人次扣0.5分，本小项最多扣3分；<br>3.不配合临床科室或职能部门工作，经查实，每次扣0.5分，本小项最多扣2分；<br>4.收受红包礼品、利用职务谋取私利，发现1次本小项扣2分，并按规定另行处理。 |
|  |   | 合计      | 100分                                                                                                                                                                              |

注：各小项扣分以本小项分值为限，不跨项扣分；评分可保留一位小数。

附件 B：满意度调查问卷

附件 B-1：中层干部满意度调查表

填写说明：本调查为匿名填写，请在每题对应选项下打“√”。选项均为：①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意

您对医院安全状况感到满意吗？

①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意

您对医院秩序维护感到满意吗？

①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意

您对安保人员应急处理及时性感到满意吗？

①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意

您对安保人员的仪表仪容感到满意吗？

①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>满意</p> <p>您对安保人员服务态度感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对安保服务的整体工作感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对安保服务管理处投诉和建议处理的及时性感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对安保服务管理处接受投诉和建议时的服务态度感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对投诉和建议处理的效果感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对投诉和建议处理整体工作感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>附件 B-2：医护人员满意度调查表</p> <p>填写说明：同中层干部满意度调查表。</p> <p>您对医院安全状况感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对医院秩序维护感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对安保人员应急处理及时性感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对安保人员的仪表仪容感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对安保人员服务态度感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对安保服务的整体工作感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对安保服务管理处投诉和建议处理的及时性感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>满意</p> <p>您对安保服务管理处接受投诉和建议时的服务态度感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对投诉和建议处理的效果感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对投诉和建议处理整体工作感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>附件 B-3：门诊病友满意度调查表</p> <p>填写说明：本调查为匿名填写，请直接在选项上打“√”。</p> <p>选项均为：①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对医院安全状况感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对医院就医秩序感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对安保人员的仪表仪容感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对安保人员服务态度感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对安保服务的整体工作感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>附件 B-4：住院病友满意度调查表</p> <p>填写说明：本调查为匿名填写，请直接在选项上打“√”。</p> <p>选项均为：①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对医院安全状况感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对医院就医秩序感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对安保人员的仪表仪容感到满意吗？</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对安保人员服务态度感到满意吗？</p> |
|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                              |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> <p>您对安保服务的整体工作感到满意吗?</p> <p>①非常满意 ②满意 ③基本满意 ④不满意 ⑤很不满意</p> |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3.3.服务要求

#### 3.3.1.服务内容要求

采购包 1:

| 序号 | 符号标识 | 服务要求名称       | 服务要求内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | ★    | 与合同签订、履行有关要求 | <p>(一) 保险</p> <p>1. 供应商应当遵守国家有关消防、安全、生产操作、劳动保护等方面的规定,并根据自身实际情况和项目履约实际情况,购买涉及上述履约风险的对应保险,保险金额以抵消可能发生的事故所造成的财产、人身损失承担赔偿责任,维护保险标的的安全。</p> <p>2. 供应商应为本项目提供履约的所有人员按照国家规定购买相关保险。</p> <p>(二) 合同款项</p> <p>除本招标文件特殊说明外, 供应商报价须包含以下费用(含税):</p> <p>1. 包含实施本项目可能产生人员工资、保险、培训、物资装备、劳保用品、税费、管理等费用。</p> <p>2. 包含实现未在投标文件中明确拒绝的本招标文件所要求的全部服务的所有费用。</p> <p>3. 包含实现供应商在投标文件中承诺的服务的所有费用。</p> <p>(三) 其他要求</p> <p>1. 政府采购合同签订时间及要求: 中标供应商自中标通知书发出之日起 30 日内与采购人签订政府采购合同。</p> <p>2. 供应商在项目执行过程中定期及时向采购人通告本项目的重大事项及其进度,并根据采购人的要求执行项目履约,否则采购人有权无条件终止采购合同。</p> <p>3. 接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导,接受采购人的监督。</p> <p>4. 项目采购过程和合同履行过程中的风险严格按照采购人的风险控制管理要求执行。</p> <p>5. 合同其他条款的未尽事宜, 由合同双方协商解决。</p> |
| 2  | ★    | 资料查验要求       | <p>采购人具有询证供应商投标文件材料真实性的权利,若采购人询证时,中标供应商未能向采购人完整提供所有相关材料,将被视为虚假响应,按照虚假响应的相关规定上报主管部门进行处理。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|   |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | 与评审标准相对应的内容 | <p>(一) 项目服务方案</p> <p>1. 日常管理方案<br/>投标人针对本项目提供日常管理方案，方案需包含以下 3 个方面的内容：①项目管理架构及组织运行方案；②管理岗位人员职责及分工；③日常管理制度，考勤、考核、奖惩办法。</p> <p>2. 保安服务管理方案<br/>投标人针对本项目提供保安服务管理方案，方案需包含以下 3 个方面的内容：①人员岗位配置（编班、分组、排岗）及岗位职责；②人员培训方案及稳定性保障措施；③物资装备保障措施。</p> <p>3. 停车场管理方案<br/>投标人针对本项目提供停车场管理方案，方案需包含以下 3 个方面的内容：①停车场运行管理细则；②停车场人员配置方案及保安员、收银人员工作细则；③停车场管理过程中针对各种突发事件的应急预案。</p> <p>4. 应急处理预案<br/>投标人针对本项目提供应急处理预案，方案需包含以下 6 个方面的内容：①自然灾害应急处理预案；②涉及采购人的纠纷事件应急处理预案；③治安案件及交通事故应急处理预案；④火灾爆炸事故应急处理预案；⑤群体性事件应急处理预案；⑥反恐防暴突发事件处置方案。</p> <p>(二) 团队配置</p> <p>1. 投标人提供为本项目配置的项目团队成员（包括项目负责人）具有的《中国人民解放军退出现役证书》或《中国人民武装警察部队退出现役证书》等退出现役证件（含原《中国人民解放军义务兵退出现役证》《中国人民解放军士官退出现役证》《中国人民武装警察部队义务兵退出现役证》《中国人民武装警察部队士官退出现役证》），或《中华人民共和国退役军人优待证》。</p> <p>2. 投标人提供为本项目配置的项目团队成员（包括项目负责人）具有 3 年及以上保安服务项目（包括物业项目中秩序维护服务）工作经验的证明材料。</p> <p>(三) 履约经验</p> <p>投标人提供自 2023 年 1 月 1 日（含当日，以合同签订时间为准）以来具有的本项目类似项目履约经验的证明材料。</p> |
|---|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 3.3.2. 商务要求

采购包 1:

| 序号 | 符号标识 | 商务要求名称    | 商务要求内容               |
|----|------|-----------|----------------------|
| 1  | ★    | 服务期限      | 采购合同签订生效后三年，合同一年一签。  |
| 2  | ★    | 服务地点      | 四川天府新区人民医院以及采购人指定地点。 |
| 3  | ★    | 验收、交付标准和方 | 以招标文件 2.6.6. 履       |

|   |   |              |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|---|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |   | 法            | 约验收方案要求为准。                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4 | ★ | 支付方式         | 分期付款                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 5 | ★ | 付款进度安排       | 1、合同款项付款条件：按月支付。每月应付基数=单年合同总金额÷12个月。次月10日前中标人提供上月票据，采购人收到票据并完成上月考核后。达到该付款条件起10个工作日内，据实情况为实付金额=每月应付基数×当月考核等级对应的支付比例，依据考核结果支付上月服务费                                                                                                                     |
| 6 | ★ | 违约责任与解决争议的方法 | 一、违约责任 1. 中标人提供的服务不符合合同约定的，采购人有权要求中标人采取重作、修改、补救等措施，或减少相应服务价款，并赔偿由此给采购人造成的损失。 2. 中标人未按合同约定的时间提供服务或完成交付的，每逾期一日，按合同总金额的千分之一向采购人支付违约金；逾期超过15日的，采购人有权单方解除合同。 3. 中标人将本项目转包或违法分包的，采购人有权解除合同，中标人应返还已收取的全部款项，并按合同总金额的20%向采购人支付违约金。 4. 因一方违约导致对方产生维权费用（包括但不限于律 |

|  |  |  |                                                                                                                                                                                     |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | 师费、诉讼费、保全费等)的,由违约方承担。5.合同其他未尽违约事宜,双方在签订合同时另行约定。二、争议解决方法1.因采购合同的订立、效力、履行、解释及争议解决等产生的任何争议,采购人、中标人双方应首先通过友好协商解决。2.协商不成的,任何一方均有权向采购人住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。3.在争议解决期间,除争议事项外,双方应继续履行采购合同的其他条款。 |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

3.4.其他要求

采购包 1:

(一) 投诉信息 投诉受理单位: 四川天府新区财政国资局 联系电话: 028-61889702 地址: 四川天府新区科学城北路东段 2024 号 1 号楼塔楼 23 层 邮编: 610000 注: ①供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围,须符合《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第 94 号)规定,并使用财政部下发《投诉书》范本,格式详见附件。②供应商可通过在线、现场、邮寄、邮箱等多种方式提起投诉。(二) 因政采一体化平台固化原因,本章报价要求中“★注: 本采购包涉及采购货物的, 供应商响应产品应当明确品牌和规格型号并指向唯一产品, 不能指向唯一产品的, 应通过报价表唯一产品说明栏补充说明。”条款无法删除; 本项目为服务类采购项目, 不适用于该规定, 供应商无需响应该要求, 评审小组亦无需对供应商是否响应或满足此要求进行评审。(三) 其他说明 1. 本项目涉及国家标准、企业资质、产品认证、人员执业资格等描述与国家最新要求不一致时以最新要求为准。 2. 本项目采购预算为单年预算。