

服务范围、服务要求

序号	标的的名称	数量及单位	▲技术要求
1	梧州市妇幼保健院 2025 年度 保安服务 采购	1 项	一、项目概况 本次服务采购范围包括：梧州市妇幼保健院 1、2 号楼（蝶山一路 28 号）、3 号楼（大学路 36-1 号）、儿童健康管理中心（三龙东三路 5 号第一幢）等辖区范围内的保安全管理服务。（包含医院 1、2、3 号楼、儿童健康管理中心建筑及周边范围、门前三包区域的服务、禁烟劝导、停车场管理、绿化养护、电梯管理、监控系统、消防安全、安全保卫、治安维护等）。 二、服务期限：12 个月。 三、服务承包方式：包干，费用包含但不限于成交供应商自行负担员工的工资、节假日加班费、夜餐费、培训费（保安员培训、消防培训等）、社会保险费、公积金等所有人员支出和管理服务费、税费，安防工具、设备（对讲机、强光手电、值班手机等）、耗材（警戒线、警示标识等）、服装（夏装、秋装、冬装、帽等）等所有费用。采购人支付的服务费为包干总价。除非上述费用在合同中另有说明，否则合同期内费用不再调整。（注：采购人因工作需要，要求成交供应商超合同约定服务范围服务除外，费用另行商定，且标准按照国家相关法律法规的规定执行。） 四、项目具体要求： （一）服务要求 1. 成交供应商必须制订各项规章制度、岗位职责工作流程及质量考核标准，确保该项目能顺利实施。 2. 保安员配备标准：年龄不超过 50 岁，必须持有《保安员证》，儿童健康管理中心保安员持消防设施操作员证不少于 6 人、妇幼保健院 2 号业务楼持消防设施操作员证不少于 6 人。 3. 根据《中华人民共和国民法典》等有关法律、法规及结合医院实际情况，成交供应商负责与现保安服务公司进行人

		员、工作交接，以确保医院工作正常运行，过渡期为一个月内。 由成交供应商负责对员工进行专业培训，提高员工素质。 4. 成交供应商必须自行安排雇佣的保安人员食宿。 5. 成交供应商保证录用人员没有违法犯罪记录，保安员需体检合格方能在采购方上岗。 （二）管理服务项目 1. 维护公共安全秩序。包括：院内的安全保卫，24 小时门岗执勤和院内巡逻、监控、防盗、防火、灭火。 2. 车辆行驶与停放秩序的管理服务（包括车辆停放及管理）。 3. 无烟医院的巡查，吸烟者的劝导。 4. 停车场及大门入口区域的服务，停车场周边绿化花木的养护、公用设施、设备的维护。 5. 院区内绿化植物的浇灌。 6. 院区内电梯按键、电梯内（紫外线灯等）消毒工作。 （三）管理人员配置及工作内容 <table><tr><th>岗位</th><th>工作范围</th><th>工作时间安排</th><th>人员数量</th><th>工作内容</th></tr><tr><td>项目经理</td><td>负责项目全面管理工作</td><td>8：00-12：00 15：00-18：00</td><td>1</td><td>1、负责项目的全面管理工作制定岗位制和分工。 2、定期对在职员工进行岗位培训。 3、每天不定期的对管项目区域进行巡 4、定期向公司和客单位汇报工作进展存在问题。</td></tr></table>	岗位	工作范围	工作时间安排	人员数量	工作内容	项目经理	负责项目全面管理工作	8：00-12：00 15：00-18：00	1	1、负责项目的全面管理工作制定岗位制和分工。 2、定期对在职员工进行岗位培训。 3、每天不定期的对管项目区域进行巡 4、定期向公司和客单位汇报工作进展存在问题。
岗位	工作范围	工作时间安排	人员数量	工作内容								
项目经理	负责项目全面管理工作	8：00-12：00 15：00-18：00	1	1、负责项目的全面管理工作制定岗位制和分工。 2、定期对在职员工进行岗位培训。 3、每天不定期的对管项目区域进行巡 4、定期向公司和客单位汇报工作进展存在问题。								

			保安 班长	落 实 医 院 布 置 的 工 作 任 务	兼保安员入班	3	1、负责保安班的考 排班、列队培训、消 培训。 2、每天集中开班前 对每天注意的问题 时专达。 3、突发性事件的应 处理。
(四) 各岗位人员数量							
岗位名称						数量单位 (人)	
妇幼保健院 1 号业务楼保安员 (含 产科 2 人)						10(含项目经理、班长各 1 人)	
儿童健康管理中心保安员 (持消防 设施操作员证不少于 6 人)						7(含班长 1 人)	
妇幼保健院 2 号业务楼保安员 (持 消防设施操作员证不少于 6 人)						14(含班长 1 人)	
合 计						31 人	
注：1、产科保安员休息日由派遣到医院的其它保安员顶班； 2、在岗人数不能低于医院要求额定人数。 (五) 其他 1. 保安服务考核达到 80 分以上,采购人正常支付相关费用。 每月考核第一次低于 80 分,除按照保安服务量化考核表进行扣 罚外,另额外扣减成交供应商当月管理费 1000 元;第二次低于 80 分,除按照保安服务量化考核表进行扣罚外,另额外扣减成 交供应商当月管理费 1500 元;第三次低于 80 分,采购人有权 单方面解除合同,提前一个月通知成交供应商,并做好相关交 接工作。 2. 成交供应商负责把所有保安员证、消防设施操作员证交 给医院保卫科进行扫描件存档报备,未报备人员不得在本医院 工作;发现无证人员在岗的,视同缺岗处理,扣罚当月该岗位							

		服务费用，并且扣罚成交供应商管理费 1000 元，并发函要求成交供应商进行整改，第二个月还是存在同样问题的，扣罚当月该岗位服务费用，并且扣罚成交供应商管理费 1500 元，并发函要求成交供应商进行整改，第三个月还是存在同样问题的，采购人有权单方面解除合同，提前一个月通知成交供应商，并做好相关交接工作。 3. 保安人员不服从医院工作安排，除按照保安服务量化考核表进行扣罚外，另额外扣罚成交供应商 100 元管理费，第二次还是不服从工作安排，影响工作进度或者造成损失的，除按照保安服务量化考核表进行扣罚外，另额外扣罚成交供应商 500 元管理费，并要求成交供应商更换人员。 4. 每月按实际到岗人员、服务量化考核情况及成交单价，结算管理费。 五、门卫保安服务内容及要求 （一）门卫保安服务内容 1. 门岗 24 小时执勤。 2. 监控室 24 小时不间断监控； 3. 各楼层 1 次/2 小时巡逻执勤。 （二）门卫保安管理要求 着装规定： 1. 统一着装，要求举止文明、大方、得体，精神抖擞。 2. 不得外挂饰物，口袋内不宜装过多物品。 3. 禁止披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、戴歪帽、穿拖鞋或赤脚。 形象规定： 1. 经常注意检查和保持仪表整洁。 2. 不准留长发、蓄胡子、留长指甲；头发不得露于帽檐外，帽檐下头发长不得超过 1.5 厘米；鼻毛不得露出鼻孔。 3. 做到精神振作、姿态良好、抬头挺胸；不准弯腰驼背、东倒西歪、前倾后靠、伸懒腰；不袖手、背手、叉腰或将手插
--	--	---

		入口袋中；执勤中不准吸烟、吃零食、不勾肩搭背；做到站如松、坐如钟、动如风。 4. 不准哼歌、吹口哨、听收（录）音机、看书报。 5. 不得随地吐痰，乱丢杂物。 6. 不挖耳、抠鼻孔，不敲桌椅、跺脚或玩弄其他物品。 7. 做到“微笑服务”，待客友善、热诚，严格遵守医院规定的文明礼貌用语。 8. 注意事项：上岗前，必须整理着装，检查衣、帽、领带、鞋带及装备是否穿戴整齐、规范，班长、队长、主管在场应检查并予以纠正。 （三）门岗执勤 1. 按时交接班。白天交接班时，双方应交接有关情况和物品。接班人员未按时到的，交班人员不得自行离开岗位。 2. 严格执行门卫制度，着装整洁，保持良好的精神状态。 3. 严格禁止宠物进医院。 4. 禁止未经采购人相关部门许可的考察学习团队在采购人医院拍照。 5. 严厉禁止医托及其他不法分子在采购人医院活动。 6. 谢绝明显精神病患者、酗酒闹事者、收破烂、乞讨者、推销商品者进入医院。 7. 加强自身修养，坚持文明值班，礼貌待人，遇事冷静。对不服从管理的人员，应耐心解释、说明，不得用不文明的方式对待任何人。 8. 接听值班电话时，态度要和蔼，语气要亲切。拿起听筒，首先说：“您好，某某某医院”，然后耐心地倾听对方的询问。回答时，应耐心细致，遇有不清楚的问题，应首先说：“对不起”，然后视情况尽可能向对方提供帮助，或作出解释，不得简单甚至粗鲁地回答对方的问题或拒绝提供可能的帮助。 9. 坚守岗位，不得擅离职守，不做与工作无关的事情，时刻注意进出医院的人员及值班室周围的情况。
--	--	---

			10. 门卫值班室为工作场所，不允许与工作无关的人员进入值班室闲坐、聊天。 11. 接收报纸、邮件，应认真核对，妥善保管，防止丢失或损坏。 12. 保持值班室内外清洁，发现垃圾或废弃物应及时清扫。交班前，整理好室内物品。 13. 爱护值班室内外的设施、设备，发现问题或故障，应及时报修，不得影响工作。 14. 认真记录值班时发生和处理的各种情况以及接听的重要电话，及时报告有关领导。交班时，应将重要事项向接班人交代清楚。 15. 负责落实医院水电表的报抄上报工作，协助科室完成各项应急水电维修及消防安全巡查工作。 （四）监控人员 1. 监控中心工作人员必须持消防设施操作员证上岗，保持高度警惕及高度责任心，密切注意各部位情况，增强安全观念，善于发现问题，认真做好值班记录。 2. 监控中心值班人员负责 24 小时监视闭路电视、消防报警信号，发现问题及时处理并向有关领导或部门报告。 3. 监控中心值班人员要严格执行交接班制度，交接班时应将机器设备的使用情况，有无可疑情况要交接记录清楚。 4. 监控中心值班人员在值班时对所观察到的非正常情况，可疑人物，应进行详细记录，并视情况向有关领导或部门报告，采取必要的措施。 5. 监控中心值班人员要对视频监控图像内所发生的事故及其他紧急情况记录。 6. 非监控室人员不准进入，任何人不准在监控中心会客聊天。监控中心的值班人员不准同时离开监控室。 7. 监控中心的视频监控图像使用登记制度，对图像信息的调取人员、调取时间、调取用途等事项进行登记。
--	--	--	---

			8. 监控中心的视频监控图像不得擅自删改，故意隐匿、毁弃留存期限内视频监控图像信息的原始记录；不得买卖散发、非法使用视频图像信息资料。 （五）保安员交接班流程 1. 接班人员应提前 15 分钟到达岗位，并在签到表上记录到达时间，如接班人员未到，交班人员不准离开岗位。 2. 上岗前检查自身仪容仪表，按公司着装规范上岗。 3. 交班人员要等接班人员对辖区巡逻一遍进行验收后才能下班，接班人员验收时间无特殊情况不得超过 15 分钟。 4. 交接班时，交班人员应将当班时的执勤情况及需继续关注或处理的问题向接班人员交待清楚，并将手电筒等装备物资向接班人员移交清楚，接班人员需确认交班事项清楚并有文字记录。 5. 交班人员发现的情况要及时处理，不能移交给下一班的工作要继续在岗处理完毕，接班人员应协助完成。 6. 接班人员应注意检查岗位范围内的物品、设施和器械装备等，发现异常情况应立即报告，必要时双方签名作证。 7. 交接班人员在指定的地点或岗位上进行交接班。交班清楚后，双方在交接班记录表上签名，方可示为完成交接班。 （六）车辆管理办法 1. 车辆驶进道闸前，保安员应走近车辆，向司机敬礼。向司机指明提供车位置，如车位已满时应在门前摆放“车位已满”的告示牌。 2. 严密注视车辆情况和驾驶员的行为，若遇醉酒驾车者应立即劝阻，并报告班长，及时处理。 3. 提醒司机停好车辆后锁好车辆门、车窗，不要把贵重物品放在车内。 4. 当遇到抢险及救护车辆需进入时应立即放行。 （七）保安员职责 1. 坚守岗位，按时交接班，尽职尽责做好安全保卫工作，
--	--	--	--

		不得擅自离职守，严禁做与本职工作无关的事。 2. 提高警惕，做好“四防”工作，值班严禁睡觉，夜间巡逻每班不得少于 8 次，发现可疑情况要及时报告相关部门或负责人并妥善处理。 3. 进入大楼或生产场地的施工人员，须经相关科室批准并出具证明，或持临时出入证方可进场，施工完毕必须进行施工现场安全检查，除施工需要外，严禁携带易燃易爆及危险品进入生产工作区域。 4. 禁止职工带亲友进入生产班组和生产机房参观或留宿，检查进出人员所携带公物是否持有相关批条或证明，否则不予放行。 5. 保持大楼和生产场地的良好秩序，督促进场车辆按规定停放，禁止小孩进入办公楼及生产场所玩耍。 6. 禁止在值班室内外开展各种娱乐活动，禁止值班时喝酒，当班值班人员要搞好值班室内外卫生，保持良好的清洁环境和工作环境。 7. 当班值班人员要做好、保管好值班室器材物品，交班时做到数量清，物品全，如有遗失损坏，由当班人员负责。 8. 以上规章，要坚决执行，如有违规，按成交供应商公司有关规定处理。 （八）保安员违纪扣罚 1. 值班期间迟到、早退、干私活； 2. 未经报告主管领导批准，私自换班、顶班、调班； 3. 值班期间未按规定着装、不佩带工号牌； 4. 不按规定进行巡查或发现可疑情况不及时报告； 5. 因玩忽职守而造成辖区内失窃、车辆丢失或车辆主要零件损坏丢失等事件；造成损失的； 6. 交接班时未做好交接登记、接班人员未到来前，交班人员不得离开岗位或未交代有关事项而下班者，不在各项登记本上如实登记的。
--	--	---

			7. 在值班时段，未做好值班室内及周边卫生保洁者。 8. 不按规定及时分发信函、急件或通知收件人的。 9. 工作消极，经指出仍不改正的。 （九）各类公共安全应急预案 为了规范处理突发事件的程序，提高对突发事件的应急处理能力，维护医院内的正常工作和生活秩序，加强规范安全预案的监督工作，确保安全预案得到切实有效地实施，从而有效降低由于突发事件带来的负面影响。 项目经理负责指挥突发事件的处理并下达命令，具体处理突发事件。 处理各类突发事件的基本原则：快速反应、统一指挥、服从命令、团结协作。 1. 盗窃 （1）当保安员发现有盗窃现象或接到盗窃报案时，立即向项目经理报告现场的具体位置，留在或迅速赶赴被盗窃现场，维护现场秩序，保护现场，禁止一切人员进出现场。 ① 向被盗窃的当事人或知情人了解清楚犯罪嫌疑人的特征及其逃离方向后，通知门岗进行严密监控，视情况立即组织协管员去抓获犯罪嫌疑人； ② 将了解的案情及收集资料进行甄别； ③ 将了解到的案情及收集资料进行分析总结后向医院保卫科汇报、请示，做出进一步工作指示。 （2）项目经理到达现场前，案犯已逃离现场时，可用电话或对讲机报告，此时不应随意泄漏案件的性质。 （3）项目经理到达现场后立即了解被盗的具体情况，如案犯仍未逃跑或已被抓捕，可将其有效控制同时向医院保卫科汇报。 （4）项目经理收集有关资料及信息后，根据案件损失及影响的大小向公安机关/医院领导汇报案情。 2. 抢劫
--	--	--	---

			保安员发现有抢劫行为或接到有抢劫报案时： （1）应立即上前视情况制止该犯罪行为或迅速赶赴现场，并对现场进行保护，同时向项目经理、医院保卫科报告； （2）如犯罪嫌疑人仍在现场时应立即采取机智措施防止其逃跑，寻求增援； （3）向事主了解人身是否受到损伤及财物的损失情况，如事主受伤则应送医院救治； （4）遇敌众我寡，敌强我弱时，应采取“敌逃我追，敌强我缠，一边追一边联络”的方法，以免造成不必要的损伤； （5）项目经理接报告后，立即指挥、调遣案发地附近的协管员对现场进行封锁和保护，并迅速赶赴现场指挥： ① 调派协管员增援、抢救、围捕、保护现场； ② 向事主或知情人询问犯罪嫌疑人的特征，对被捕的犯罪嫌疑人进行甄别、询问且有效控制； ③ 将有关线索及抓获的犯罪嫌疑人移交公安机关处理。 3. 凶杀 保安员发现有凶杀行为或接到凶杀报案时： （1）即赴现场视情况制止违法犯罪行为，并对现场进行保护，同时向项目经理、医院保卫科报告； （2）封锁案发现场，在公安人员到达前，坚决禁止任何人进出现场； （3）犯罪嫌疑人尚未逃离现场时，应堵截其逃跑门、路，寻求增援并抓捕，交公安机关处理； （4）对伤者应立即送往医院抢救； （5）立即向到达的公安人员报告登记的事项； （6）项目经理接报告后立即上报公司总经理，迅速赶赴现场指挥： （7）调遣指挥协管员对现场进行警戒封锁； （8）维护和疏导交通秩序，抢救伤者，做好记录；
--	--	--	--

			(9) 协助公安机关工作，提供资料及线索。 (10) 项目经理将案情向公安机关通报，并协助和指挥保安员配合公安人员将案情报告医院领导。 4. 交通意外事故 (1) 应立即报告项目经理发生事故现场的具体位置； (2) 留在现场或迅速赶赴现场保护现场，抢救伤者； (3) 对重大的交通意外事故须请示医院领导进行支援； (4) 项目经理接报后立即报告医院保卫科，并迅速赶赴现场参加抢救： ① 调遣保安员维护现场秩序、交通秩序； ② 送重伤者到医院抢救； ③ 报交警大队事故组（电话 122）： ④ 时间及地点；造成的伤亡及损毁情况；已送抢救情况； ⑤ 项目经理接报后立即赶赴现场，根据事故的需要，调派车辆进行抢救，并报告交警事故组和医院领导。 5. 水浸、火灾等灾害事故 遇到水浸、火灾等灾害事故时： (1) 通知或协助医院做好防护措施，协助医院后勤服务中心对水浸的疏导排泄工作；实施对火灾的救援灭火工作； (2) 防止在水浸、火灾等灾害发生时，伴随的犯罪行为发生； (3) 项目经理接报后立即调遣、指挥所有保安员支援处理各项灾害事件。 (4) 项目经理接报后立即报告医院保卫科并协助处理相关工作。 初期火警处理程序 (1) 保安员应熟记医院消防监控中心电话号码及“119”报警电话。发现初期火警，在场人员应该：
--	--	--	---

			① 即时报告医院消防监控中心并立即拨打“119”报警，报告内容包括火警具体地点、燃烧物性质、火势蔓延方向等； ② 立即利用附近的灭火器械扑救，尽量控制火势发展； ③ 可能情况下，关闭门窗以减缓火势蔓延速度。 （2）消防监控中心当值协管员收到现场报告后： ①即时报告当值主管；采购人主管； ②联络工程安保部主管，报告情况； ③密切监视报警地点情况。 （3）当值主管收到火警报告后： ①带领义务消防队员，携带灭火器以最快速度到达火警现场； ②立即指挥在场人员进行灭火扑救； ③指挥火警现场及可能受影响范围内的人员使用安全通道疏散。 （4）若扑救无效，保安员应服从保卫科调派，协助引导病人从消防安全通道疏散到首层，无法从消防安全通道疏散到首层时，引导病人疏散到天台上风处等待营救，并组织水枪掩护； （5）大门岗协管员应清除路障，指挥无关车辆离开现场，维持火灾发生地外围秩序；禁止无关人员进入火灾发生地，指挥疏散人员离开；等待引导消防车消防员到火灾现场。 6. 电梯停电或发生故障、电梯困人的处理 保安员发现电梯发生故障或停电、电梯困人，应首先通知电梯及电工人员前来处理及维修。并报告当值主管；采购人主管。 六、监控设备管理 （一）监控中心工作人员必须持证上岗，非本室工作人员，未经允许不得进入。 （二）不能使用监控主机打印无关的材料。 （三）不能使用监控主机玩游戏、上网聊天、看 VCD、听音
--	--	--	--

		乐等与监控无关的事情。 （四）正确使用电脑，避免非法操作。 （五）正确处理电脑操作中的错误，不得强行启动和非法关机。 （六）爱惜电脑，尽量让监控主机避开热源和强磁场。 （七）防止电脑受潮和吸附灰尘。 （八）不得擅自更改、删除计算机（服务器）各项参数设置；不得私拆计算机（服务器）；不得泄露计算机（服务器）密码、IP 地址等机密。 （九）严禁使用监控室电话办私事。 七、监控中心管理 （一）监控中心执行 24 小时值班制，实行无缝隙作业，本中心工作人员必须按时到岗，以保证监控工作的质量。 （二）按时交接班，要做到当面交接，交接到屏、到台，说明上一班工作情况，机器设备使用情况，下一班应当注意的情况及应当办理的事情。 （三）值班人员必须按要求做好值班记录，发现问题要立即核实情况，及时向领班和相关领导通报，并做好书面记录。书面记录必须要有时间、点位记录，必要时要制作备份，以备查询。值班记录必须签署值班人员的全名。 （四）值班人员工作时间不得私自离岗，若有要事离岗时必须向领班请示，待接岗人到位后方可离岗。 （五）监控中心工作人员要严格执行保密工作制度，不得向任何人透漏监控工作情况，工作时间不得在监控室会见包括亲属在内的任何人，不接受无关人员的查询。 （六）爱护机器设备，做好日常养护工作，发现故障及时向保卫科和相关部门反映，并督促及时维修，以保障正常工作需要。（七）管理好监控中心配置的物品、设施，若有损坏，丢失照价赔偿。 （八）做好卫生清洁工作，营造一个明净舒心的工作环境。
--	--	--

