

# 采 购 合 同

合同编号：盐妇幼采供中心【2025】W007号

项目名称：保安服务

项目编号：YFY-2025-W007

甲 方：盐城市妇幼保健院

甲方地址：盐城市世纪大道东路 31 号

乙 方：盐城万泰保安服务有限公司

乙方地址：盐城市盐南高新区世纪大道 611 号凤凰文化广场 4  
幢 2309- 2311 室

签订日期：2026 年 1 月 28 日

中  
书

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等法律法规的规定，甲、乙双方根据盐城市妇幼保健院保安服务项目的采购结果，签订本合同。

### 一、标的物内容

标的名称	服务期限（年）	总价（万元）	服务内容
保安服务	2年	350.30363	详见附件“项目需求”

### 二、下列文件为本合同不可分割部分

- 1、中标通知书；
- 2、乙方的投标文件及投标过程中所作的承诺、声明、书面澄清等；
- 3、采购文件；
- 4、甲乙双方商定的其他文件等。

以上与本合同具有同等法律效力。

### 三、价格与支付

1、合同总金额（2年服务费）（大写）：人民币叁佰伍拾万叁仟零叁拾陆元叁角整（小写：¥3503036.30）。分项价款在乙方“分项报价表”中有明确规定。本项目采用固定总价法，即总价包含与本合同有关的全部费用，及合同包含的所有风险、责任等各项应用费用。包含（不限于）安保人员工资、社保费、公积金、福利费、体检费、高温补助费、不可预见费（应充分考虑所有风险、责任等）、法定税费、及公众责任保险费、意外伤害险和合理利润以及法定假日和双休日及晚间值班等一切加班费用外，还应包括：管理、劳务、培训、风险、税金及政策性文件规定等各项应有费用，以及为完成招标文件规定的安保服务工作所涉及的一切相关费用。除合同约定外，采购人不再增加任何费用。

#### 2、支付方式：

预付款支付时间：合同签订后，甲方收到发票后10个工作日内，预付款支付比例为合同金额的30%。

每月对安保工作综合考核一次，考核合格后支付前一个月费用。

注：按以上付款，无任何银行利息，由乙方事先提供税务发票，一律通过银行结转。

项目	甲方	乙方
收款户名	盐城市妇幼保健院	盐城万泰保安服务有限公司
开户银行	中国工商银行盐城新区支行	中国银行盐城盐都支行
账 号	1109664119206688888	510558208165

#### 四、服务（交货）时间、地点和方式

1、服务开始时间从合同签订之日起计算。

2、服务期限：2年，合同一年一签。服务期1年期满，乙方的保安服务工作考核合格且未发现乙方存在违约行为或服务不到位情况的，可续签1年的保安合同，合同其他条款不变。合同履行期内综合考核不合格的，无条件终止合同。

3、服务地点：盐城市妇幼保健院。

4、甲方代表联系人：袁军（电话：18361066960）。

5、乙方代表联系人：张洁（电话：13626205926）。

#### 五、履约保证金

1、乙方交纳人民币350303.63元作为本合同的履约保证金。（备注：履约保证金为合同金额的10%，乙方应当对AA评级及以上政府采购供应商（需提供信用管理部门备案的第三方信用报告）降低履约保证金缴纳比例为5%。）

2、确需收取履约保证金的，履约保证金的缴纳形式：

2.1 乙方应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交履约保证金。依据《关于在全省政府采购领域推行电子履约保函（保险）的通知》，鼓励供应商自愿使用电子履约保函（保险）代替缴纳履约保证金。

2.2 如以履约保函（保险）形式缴纳履约保证金，供应商可通过政府采购电子履约保函（保险）平台（[www.jsdzbh.com](http://www.jsdzbh.com)）在线申请履约保函（保险）。

2.3 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

2.4 履约保证金的退还：

2.4.1 方式：无息退还至乙方缴纳履约保证金的账户。如为保函，在到期时自行失效。

2.4.2 时间：如为支票、汇票、本票，在服务期满后30日内退还。

2.4.3 条件：按合同要求全部履约完成并经甲方验收合格。

2.4.4 不予退还情形：

除不可抗力情况外，乙方出现下列情形之一的，其履约保证金，甲方将视情节决定不予退还或部分不予退还。

（1）乙方无正当理由拒绝签订合同的，或者在签订合同时向甲方提出附加条件或者更改合同实质性内容要求的；

（2）乙方不履行与甲方订立的合同的；

（3）乙方所供服务不符合招标文件规定要求的；

（4）乙方采取欺骗、弄虚作假方式投标的或与其它投标人串通投标的；

（5）乙方将合同内容转包、违法分包的；

（6）乙方故意捏造事实或伪造证明材料，进行虚假恶意投诉或反映的。

3.4.5 逾期退还的违约责任：甲方逾期无故未退还履约保证金的，按中国人民银行同期贷款基准利率上浮 20%后的利率支付超期资金占用费，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

## 六、服务、质量要求

1、乙方所提供服务、质量应与采购文件规定及投标文件承诺的内容相一致，完全符合本协议约定的项目需求，并符合国家最高质量标准。

2、整个服务工作不得影响甲方的正常工作流程及秩序。

3、若有异议，甲方有权委托中国有资质的机构进行质量检测，费用由乙方承担；如发现不符合本协议约定，甲方可视为乙方违约，甲方则有权终止该合同，由此引起的一切损失由乙方承担。

## 七、所有权转移及保密、安全约定

1、乙方向甲方交付货物或服务后，在甲方验收合格后或者支付首批货款或服务费后，货物或服务所有权归属于甲方。

2、本合同乙方提供的服务以及提供的全部资料、信息属保密性质，未经双方同意，任何一方不得向第三方泄露。对不属于本方、且受知识产权保护的产品、资料、信息不得用于其他目的。

3、乙方保证甲方使用其提供的服务及产品不存在保留所有权买卖、不会产生知识产权侵权等问题，否则责任一律由乙方承担。乙方拥有就项目技术成果完全独立开展市场活动并获益的权力并且保证提供的产品及服务不存在任何安全漏洞。

## 八、不可抗力

1、因不可抗力（或甲、乙双方不能控制的原因）不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任。但合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

2、合同一方因不可抗力不能履行合同的，应当及时通知对方，以减轻可能给对方造成的损失，并应当在合理期限内提供证明。

## 九、违约责任

乙方有下列违约情况之一，并在收到甲方发出的“乙方违约通知书”的当日或经甲方书面认可延长的时间内未能纠正过失，甲方有权单方终止部分或全部合同，在这种情况下，并不影响甲方向乙方提出索赔。

1、甲乙双方应当自觉维护国家利益和社会公共利益。合同履行过程中出现危害国家利益和社会公共利益问题的，甲方有权立即终止合同。

2、乙方不能提供服务的，或服务不合格从而影响甲方正常使用的，或不能按采购文件规定及投标文件承诺提供伴随服务的，或乙方违反劳动法律法规影响甲方工作或权益的，甲方有权解除合同，乙方需退还甲方已付全部款项，并向甲方偿付

合同总价款的 5%作为违约金，违约金不足以补偿损失的，甲方有权要求乙方补足。

3、乙方逾期提供服务的，应与甲方协商；若甲方仍有需求的，乙方应立即提供服务，并须按照合同价款每日万分之四的标准向甲方支付逾期违约金，同时承担甲方因此遭受的损失费用。

4、在乙方承诺的或国家规定的质量保证期内（取两者中最长的期限），如服务过程中涉及货物经乙方两次维修或更换，仍不能达到合同约定的质量标准，甲方有权退货，乙方应退回全部货款，并向甲方支付合同总价 5%的违约金，同时，乙方还须赔偿甲方因此遭受的损失。

#### 十、合同的变更和终止

1、除《政府采购法》第 50 条第二款规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2、除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。

3、有权解除合同的一方，应当书面通知对方解除合同，合同在书面通知到达对方时解除。

#### 十一、合同的转让

合同的部分和全部都不得转让。

#### 十二、诚信和廉政

1、乙方应诚实信用，严格按照采购文件、投标文件、承诺等履行合同。

2、乙方负责所聘用（或授权）代表的业务管理和诚信教育，确保其从业行为符合国家法律法规、卫生健康部门及医院的相关规定，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。如出现违法违纪违规不良行为，医院有权记入乙方诚信档案并实时上报卫生健康行政部门，情节严重的，医院有权终止采购合同。

#### 十三、法律责任及其他

1、乙方承诺提供给甲方的该项目的合同价为盐城地区最低价，如发现有低于中标价的，甲方有权停止付款并且乙方另行向甲方支付合同价格 20%的违约金，该违约金不含在本协议第九条违约责任条款之中，两者可以累计并处，并今后不得参加甲方市场调研和采购活动。

2、乙方承诺提供的各类资质文件、证书等均合法、真实、有效，如有违反，一切后果都由乙方承担。

3、乙方应独立承担服务中由于乙方原因造成的各类责任，及法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

4、乙方应做好职员的安全生产教育，为职员提供必要的劳动保护条件，职员的一切安全责任均由乙方自己负责。

5、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决；如果协商不能解决争议，则采取向甲方所在地仲裁机构盐城仲裁委按其仲裁规则申请仲裁的方式解决争议。在仲裁期间，本合同应继续履行。

6、本合同一式叁份，甲方执贰份，乙方执壹份，经甲乙双方签字盖章并加盖骑缝章后生效。

7、未尽事宜按《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》以及其相关法律法规之规定解释执行。

附件：项目需求

甲方（采购人）：（盖章）  
签约代表（签字）：



乙方（供应商）：（盖章）  
签约代表（签字）：张洪



日期：2026年1月28日

张洪

王强

# 项目需求

## 一、项目概况

盐城市妇幼保健院项目占地面积 158.93 亩，建筑面积约 123616 平方米（其中：其中门诊医技楼 4 层，62627 平方米；病房楼 2 幢，以连接廊连接，均为 11 层，合计 37558 平方米；附房 3 幢，均为 2 层，合计 4700 平方米；地下室 18731 平方米）。

## 二、保安服务内容及要求

### （一）服务内容

1. 依照规定与管理要求，结合医院安全保卫工作实际情况，制订切实可行的安全保卫工作整体方案，开展专业化安防业务。具体服务工作内容如下：

2. 全面负责门卫管理，负责对外来机动车辆、外来人员、出入医院物品进行检查、登记等门卫值勤工作。

3. 全面负责院区内安全重点部位的防破坏、防事故、防盗、防外来人员私自进入等守护守卫工作。

4. 全面负责院区的治安巡逻、消防巡查，及时发现各类安全隐患，制止医院不文明现象，发现和制止医院暴力事件，随时准备提供紧急救助。

5. 驻院各班组负责人及消防控制室值班人员同时还是医院微型消防站成员，不仅需要履行常规的工作职责，还需要承担消防安全管理与应急处置的任务。

6. 严格执行医院安全保卫制度、消防规章制度，负责做好医院安全、保卫、消防等工作。

7. 在安全生产保卫科的组织领导下，协同做好医院内部治安综合治理工作，负责做好医院交通管理工作，做好院区内的乱设摊点、乱挂横幅及各类广告等的检查处理。

8. 抽调保安力量，做好医院重大活动安全保卫工作。

9. 配合安全生产保卫科执行各项管理制度，维护医院内就医、交通、生活秩序，执行率 100%；接受保卫科的监督检查、考核及业务指导。

10. 其它属于保安服务范围内的工作以及医院临时交办的任务。

### （二）工作要求

1、保安员岗位实行每天 8 小时制，按采购人的要求安排。

2、保安员须熟悉服务区域的业务管理知识，中标供应商可提前与采购人协商

培训事宜。

3、保安员应接受采购人的监督，在采购人的监督下开展安全防范工作和服务场所的日常管理工作。

4、中标供应商应指派专职人员进行工作接洽和日常工作管理，并派员对保安员进行经常性的检查督促及教育培训。

5、保安员必须遵守采购人的各项规章制度。

6、中标人应服从采购人的工作安排，包括但不限于服务地点和人员数量等。

7、采购人可根据项目实际对相关工作要求进行增减及细化。

### 三、岗位配置

#### (一) 安保人员配备一览表

序号	岗位设置	人数	备注
1	项目经理	1	高级保安员证
2	安保负责人	1	
3	消防中心	6	消防设施操作员证 (监控方向中级)
4	体检中心	1	
5	行政办公区	1	
6	盐南高新区分院	2	
7	三班	9	
8	常日班	14	
合计		35	

#### (二) 安保工作人员的条件和要求

##### 1. 项目经理、安保负责人要求

(1) 项目经理、安保负责人接受招标人和中标人双重领导和管理。

(2) 正常工作日驻场开展保安人员管理工作，必须保持 24 小时通讯畅通，处理与安全工作的相关事务；

##### 2. 保安人员条件和要求

(1) 保安人员初中及以上文化，持有初级（职业技能五级）保安员职业资格证书、五官端正，身体健康，无传染病及精神病等重大疾病，无残疾，无明显标记，遵纪守法，品行良好，无违法犯罪记录，男性比例不低于 90%。

(2) 保安人员有吃苦耐劳的精神和高度的责任感，受过专门的岗前培训，熟知采购人的管理规定，严格履行岗位职责，善于发现各类问题，具备一定的管理经验和处理突发事件能力。

(3) 执勤时不吸烟、吃零食，不袖手、背手、插腰或将手插入口袋。

(4) 执勤时穿着统一保安制服，佩戴统一标志，仪表端庄、大方，衣着整洁；接待时主动、热情、规范；迎送接待时，用语准确，称呼恰当，问候亲切，语气诚恳，耐心细致；使用文明用语，不应使用服务忌语。

### 3. 消防控制室值班人员要求

(1) 持证上岗：值班人员必须通过消防行业特有工种职业技能鉴定，持有中级（四级）及以上等级的消防设施操作员职业资格证书。

(2) 专业知识：值班人员应具备扎实的消防专业知识，熟悉消防设备的工作原理和操作规程，能够熟练操作消防控制室的监控设备和报警系统。

(3) 每班人数：消防控制室值班人员每班不得少于 2 人，以确保在紧急情况下有足够的人力进行处置，避免因一人操作不当导致的严重后果。

(4) 岗位分工：其中一人负责自动消防系统的操作，另一人负责值班时报警部位的核实和紧急情况的处置。

(5) 工作时间：每班工作时间不应大于 8 小时，以保障值班人员的身心健康和工作效率。

(6) 值班制度：实行每日 24 小时专人值班制度，确保及时发现并准确处置火灾和故障报警。值班人员应坚守岗位，不得擅离职守。

(7) 实时监控：值班人员应实时监控火灾自动报警系统、消防联动控制系统等设备的运行状态，确保系统正常运行。

(8) 报警处置：及时确认和处理火灾报警信号，按照应急预案进行响应，携带通讯工具尽快到场核实报警情况。

(9) 设备操作与故障排除：熟练掌握消防设备的操作方法，在需要时进行操作；发现设备故障时，及时采取措施进行排除或通知相关人员进行维修。

(10) 记录工作：做好值班记录，包括系统运行情况、报警处理情况等，确保记录真实、清晰。

(11) 消防巡查：定期进行消防设施的巡查，确保其正常工作。

(12) 交接班要求：值班人员应按时上岗，并做好交接班工作。接班人员未到岗前，交班人员不得擅自离岗。交接班时应详细交代设备运行情况和注意事项。

(13) 培训与学习：值班人员应参加消防培训，提高业务水平。掌握火警处置及启动消防设施设备的程序和方法，确保及时发现并准确处理火灾和故障报警。

(14) 遵守操作规程：值班人员应严格遵守消防控制室的各项安全操作规程和各项消防安全管理制度。

(15) 保密与安全管理：值班人员应保守消防控制室的秘密，不得随意泄露相关信息。同时，应做好消防控制室的安全管理工作，防止无关人员进入。

### (三) 管理要求

1. 采购人与派驻保安服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻服务人员由中标供应商自行管理。

2. 中标供应商就本项目所派驻的全部安保服务人员应专职服务本项目，如遇特殊情况需临时调整，须报请采购人同意，并保证本项目正常运行。

3. 中标供应商应当根据服务岗位需要定期对安保员进行法律、保安专业知识和技能培训。安保服务具体操作规程及服务质量应达到公安部颁发的《保安服务操作规程与质量控制》的要求。

4. 中标供应商提供四轮电动巡逻车一辆，便于维护院内治安、停车管理及处置突发事件。

#### (四) 岗位职责

##### 1. 出入口守护岗

(1) 负责前门车辆引导停放和人员通往秩序。

(2) 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。

(3) 指挥自行车、电瓶车及其它车辆定点停放。

(4) 禁止在医院正门摆摊设点和进行各种表演义卖，及时制止打架斗殴。

(5) 杜绝危险品进入医院、禁止携带宠物进入医院。

(6) 对破坏医院形象和声誉的行为及时果断制止并立即上报。

##### 2、巡逻特勤岗

(1) 熟悉医院各区域情况，保持高度的警惕性，有高度的责任感，坚守岗位。

(2) 巡察各楼层各诊室患者就诊秩序情况，防止和减少各类问题的发生。

(3) 注意发现楼层通道是否有异常情况，若发现立即处理并报告。

(4) 熟悉医院内部环境，消防设施分布，灭火器材的摆放点，防盗防火报警装置的位置，会熟练使用各种灭火器材，发现隐患及时上报，保证消防设施处于良好状态，保证消防通道畅通。

(5) 协助各部门领导处理各类突发事件。遇突发性事件或紧急报警要沉着冷静，快速将出事地点通知保卫科和院领导，并对事件现场录像存档。

(6) 发生应急事件负责控制医院楼梯口。

(7) 严格遵守交接班制度，做好值班记录，做到三班全面监控。

##### 3、急诊门守护岗

(1) 禁止急诊区域车辆乱停乱放，保持绿色通道畅通。

(2) 负责 120 救护车车辆接车工作。

(3) 维持急诊排队就医的有序进行。

(4) 保持周边环境的卫生整洁干净。

(5) 熟悉了解医院各部门及各诊疗场所分布情况，为患者就医提供方便。

(6) 禁止散发小广告、乞讨人员，以及宠物进入医院。

#### 4、夜间保安职责

(1) 上岗前应于白班执勤人员交接清楚，坚守岗位，对于夜间出入人员加强询查登记工作。

(2) 要增强反应，机动能力，对医院重要部位（电梯、楼道、卫生间、办公室、库房、配电室）要加强巡查力度。

(3) 巡查各楼层，检查应关闭的灯光、门、窗、空调。

(4) 提高警惕，发生应急事件负责控制前门，立即报告值班人员，并协助处理。做好值班记录。

### (五) 工作制度

#### 1. 交接班的制度

(1) 上下班人员按时交接，交接过程中出现的问题应及时予以解决并向保安队长汇报。

(2) 按时交接班，接班人员应提前 10 分钟到达岗位。接班人员未到达前，当班人员不能离岗。

(3) 接班时讲明交接班注意事项，并做好处理工作。

(4) 接班人员到工作岗位进行交接，交班人必须向接班人详细讲明待办及注意事项。接班人要详细了解上一班执勤情况和本班应注意事项，应做到“三明”：上班情况明，本班接办的事情明，物品、器械清点明。

(5) 交班人在下班前必须填好值班记录，应做到“三清”：本班情况清，交接的问题清，物品、器械清。

(6) 交接的对讲机及其他器材必须当面检查清楚，发现问题及时反馈保卫科，值班人员做好记录，并追究当事人责任。

(7) 交接时要做好记录并签名。队员之间必须相互协调做好交接工作，并做好交接记录。

(8) 当班人员发现的问题要及时处理，不能移交给下班人员，事情要继续在岗处理完，接班人协助完成。

#### 2. 请示报告制度

(1) 保安员遇有紧急情况和重大问题，要及时、具体、准确地向上级领导和院部等有关部门请示、报告。

(2) 对保卫科领导和院部有关处置紧急情况的工作报告，要立即、坚决执行执行结果要及时反馈，并做好详细记录。

#### 3. 勤务登记制度

(1) 勤务登记由当班人员负责记录。

(2) 勤务登记的内容：主要记载上级指示、通知、交办的事项及值班期间发生和处理的问题。记录必须清晰、准确、全面，不得随意涂改，并妥善保管。

#### (六) 教育培训

中标人要加强对保安队员的法纪教育和业务学习训练，每季度集中理论学习不少于4小时，规范化执勤、消防灭火、防暴训练等不少于4小时。

每年中标人要分批组织所有派驻保安员进行业务集中培训，每批培训时间不少于2天，培训方案要报招标人备案，培训期间邀请招标人安保部门现场巡视。

一切培训费用均由中标人承担。

### 四、培训计划

时间	培训内容	实施方式	备注
一季度	一、保安服务概述： 保安服务业的产生和发展； 保安从业单位和保安培训单位； 保安员； 保安服务监督管理及法律责任； 二、保安门卫： 保安门卫的特点和内容； 保安门卫的岗位要求和勤务制度； 三、保安服务管理条例	集中培训	
二季度	一、保安守护： 保安守护的特点和内容； 保安守护的岗位要求和勤务制度； 二、保安巡逻与控制： 保安区域巡逻； 人员聚集场所保安巡逻； 保安人群控制； 三、公安机关实施保安服务管理条例办法。	集中培训	

<p>三季度</p>	<p>一、保安巡逻与控制技能： 1.保安区域巡逻技能；2.人员聚集场所巡逻技能；3.保安人群控制技能；</p> <p>二、保安人力防范技能： 1.保安人力防范方案与发展计划的实施；2.保安人力防范服务方案与发展计划的制订；</p> <p>三、保安技术防范技能： 1.技术防范设施的使用；2.技术防范方案的制订；</p> <p>四、保安员培训教学大纲（试行）</p>	<p>集中培训</p>	
<p>四季度</p>	<p>一、保安员的基本技能： 1.基本体能与防卫技能；2.现场急救技能；3.消防技能；4.现场保护技能；5.保安员应掌握的其他技能；</p> <p>二、保安门卫技能： 1.保安门卫的方法；2.保安门卫紧急情况的处置；3.保安门卫方案与预案的制订；</p> <p>三、保安守护技能： 1.保安守护的实施；2.保安守护方案与预案的制订；</p> <p>四、保安员国家职业标准；</p>	<p>集中培训</p>	

## 五、安全保卫工作监管考核表

考核内容	考核要求	分值	得分	备注
基本项目	服从医院安全生产保卫科工作安排；	5		1次扣5分
	遵章医院规章制度，严禁有脱岗、漏岗、睡岗行为；	5		1次扣5分
	按规定统一着装，持证上岗；	5		1次扣1分
	文明礼貌用语，热情微笑服务；	5		院内投诉1次扣2分，市长热线投诉一次倒扣5分
工作纪律	严禁执勤岗位闲聊、玩手机，严禁酒后上岗；	5		1次扣2分
	严禁在执勤岗位抽烟、索取就诊人员财务；	5		
	严禁粗言秽语、恶意中伤他人；	5		
	严禁公私不分、损坏公共财物；	5		1次扣5分
	严禁打架斗殴，严禁内外勾结，将医院财产拿出；	5		
	严禁不服从管理，与管理人员发生冲突；	5		
工作职责	保持工作区域内、值班室清洁卫生；	5		违反工作职责发现1次扣1分
	做好交接班纪录，落实交接班制度；	5		
	做好物品进出大门的查询、抽验、核对、登记工作，严格按院方出具的手续放行；	5		
	加强对可疑人员的询问工作；	5		
	及时有效处理各类突发事件；	5		
	加强进出医院车辆的管理，做好车辆停放指挥、引导工作；	5		
	做好安全保卫工作，并有纸质记录；	5		
	熟练掌握各种安检设备的操作及识别方法；按照“逢包必检”的安检要求，对可疑物品进行针对性探测，确定可疑物品性质，及时移交安全生产保卫科处理并做好记录。	10		
	完成医院安全生产保卫科布置的临时性工作；	5		
备注	取综合考核100分为基准分，综合考核90分以上视为考核合格，低于90分，每低1分，服务费扣减1000元；连续三个月低于80分，采购人有权提前终止合约。	得分		除明确倒扣分项外其余各项标准分扣完后，如仍有扣分现象，继续扣分，以双倍计算。

## 一、项目概况

盐城市妇幼保健院项目占地面积 165 亩，建筑面积约 123616 平方米（其中：其中门诊医技楼 4 层，62627 平方米；病房楼 2 幢，以连接廊连接，均为 11 层，合计 37558 平方米；附房 3 幢，均为 2 层，合计 4700 平方米；地下室 18731 平方米）。

## 二、服务范围

盐城市妇幼保健院保安服务，主要服务范围包括：院内公共场所的安全防范和公共秩序管理；院内道路交通安全管理；院内的日常安全防范管理；院内的消防安全管理；院内全部公共建筑物范围内的公共安全防范管理及治安维护工作；院内重大活动期间的公共安全防范与秩序维护等；医院门前“三包”及公共秩序管理。

## 三、总体要求

(1) 采购人对中标供应商派出的安保人员的岗位设置具有决定权，可对供应商的管理工作提供有效的意见和建议。

(2) 采购人按实际需要，要求中标供应商提供具有特殊专长的安保人员。

(3) 中标人应针对本项目建立服务方案，以及组织架构、人员录用等内容的规章制度。

(4) 采购人对重要岗位的设置、人员录用与管理以及重要的管理决策有直接管理权。

(5) 在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对中标人派出的安保人员有直接指挥权。因采购人指挥失误产生的经济损失、人员伤亡等后果，由采购人承担相应责任。

(6) 中标人应对中标供应商派出的安保人员进行严格审查，符合保安管理的相关规定，否则所有责任均由中标供应商承担。

(7) 中标人必须严格按照相关劳动法规和保险条例，为安保人员提供完善的劳动权益保障。

(8) 中标人在日常管理中要建立交接班、请（休）假等登记等制度，采购人有权查阅记录。如因安保人员的休请假、撤换或辞退造成保安人数的空缺，中标供应商应当日内予以补充。

(9) 采购人有权提出更换不符合使用要求或损害采购人利益的安保人员。采购人提出更换要求后中标供应商应在 1 个工作日内予以更换。

(10) 若发生劳动争议或出现伤、病及意外死亡情况时，由中标供应商负责，并承担所有责任。

(11) 中标人派出的安保人员在工作期间违规操作致第三方人员受伤和财产损失，以及造成采购人损失的，由中标供应商承担。

(12) 中标人应为安保人员配备保安员服装及统一的保安服务标志。

(13) 本项目不接受联合体投标，中标项目不得转包。

#### 四、保安服务内容及要求

##### (一) 服务内容

1. 依照规定与管理要求，结合医院安全保卫工作实际情况，制订切实可行的安全保卫工作整体方案，开展专业化安防业务。

2. 全面负责门卫管理，负责对外来机动车辆、外来人员、出入医院物品进行检查、登记等门卫值勤工作。

3. 全面负责院区内安全重点部位的防破坏、防事故、防盗、防外来人员私自进入等守护守卫工作。

4. 全面负责院区的治安巡逻、消防巡查，及时发现各类安全隐患，制止医院不文明现象，发现和制止医院暴力事件，随时准备提供紧急救助。

5. 驻院各班组负责人及消防控制室值班人员同时还是医院微型消防站成员，不仅需要履行常规的工作职责，还需要承担消防安全管理与应急处置的任务。

6. 严格执行医院安全生产、治安保卫、消防安全工作制度，负责做好医院安全生产、治安保卫、消防安全等工作。

7. 在安全生产保卫科的组织领导下，协同做好医院内部治安综合治理工作，负责做好医院交通管理工作，做好院区内的乱设摊点、乱挂横幅及各类广告等的检查处理。

8. 抽调保安力量，做好医院重大会议、活动安全保卫工作。

9. 配合安全生产保卫科执行各项管理制度，维护医院内就医、交通、生活秩序，执行率 100%；接受安全生产保卫科的监督检查、考核及业务指导。

10. 其它属于保安服务范围内的工作以及医院临时交办的任务。

##### (二) 工作要求

1. 保安员岗位实行每天 8 小时工作制，按采购人的要求安排。

2. 保安员须熟悉服务区域的业务管理知识，中标供应商可提前与采购人协商培训事宜。

3. 保安员应接受采购人的监督，在采购人的监督下开展安全防范工作和服务场所的日常管理工作。

4. 中标供应商应指派专职人员进行工作接洽和日常工作管理，并派员对保安员进行经常性的检查督促及教育培训。

5. 保安员必须遵守采购人的各项规章制度。

6. 中标人应服从采购人的工作安排，包括但不限于服务地点和人员数量等。

7. 采购人可根据项目实际对相关工作要求进行增减及细化。

#### 五、岗位配置

### (一) 安保人员配备一览表

序号	岗位设置	人数	备注
1	项目经理	1	高级保安员证
2	安保负责人	1	
3	消防中心	6	服务人员须具备消防设施操作员证（监控方向中级），中标后提供相关证书
4	体检中心	1	
5	行政办公区	1	
6	盐南高新区分院	2	
7	三班	9	
8	常日班	14	
合 计		35	

### (二) 安保工作人员的条件和要求

#### 1. 项目经理、安保负责人要求

(1) 项目经理、安保负责人接受采购人和中标人双重领导和管理。

(2) 项目负责人须具有高级（职业技能三级）保安员职业资格证书。

(3) 正常工作日驻场开展保安人员管理工作，必须保持 24 小时通讯畅通，处理与安全工作的相关事务。

以上斜体且有下划线部分为符合性评审，投标人须按照要求响应，并提供相关证书，否则作无效标书处理。

#### 2. 保安人员条件和要求

(1) 保安人员初中及以上文化，持有初级（职业技能五级）保安员职业资格证书、五官端正，身体健康，无传染病及精神病等重大疾病，无残疾，无明显标记，遵纪守法，品行良好，无违法犯罪记录，55 岁以下人员比例不低于 80%，男性比例不低于 90%。

(2) 保安人员有吃苦耐劳的精神和高度的责任感，受过专门的岗前培训，熟知校方的管理规定，严格履行岗位职责，善于发现各类问题，具备一定的管理经验和处理突发事件能力。

(3) 执勤时不吸烟、吃零食，不袖手、背手、插腰或将手插入口袋。

(4) 执勤时穿着统一保安制服，佩戴统一标志，仪表端庄、大方，衣着整洁；

接待时主动、热情、规范；迎送接待时，用语准确，称呼恰当，问候亲切，语气诚恳，耐心细致；使用文明用语，不应使用服务忌语。

### 3. 消防控制室值班人员要求

(1) 持证上岗：值班人员必须通过消防行业特有工种职业技能鉴定，持有中级（四级）及以上等级的消防设施操作员职业资格证书。

(2) 专业知识：值班人员应具备扎实的消防专业知识，熟悉消防设备的工作原理和操作规程，能够熟练操作消防控制室的监控设备和报警系统。

(3) 每班人数：消防控制室值班人员每班不得少于2人，以确保在紧急情况下有足够的人力进行处置，避免因一人操作不当导致的严重后果。

(4) 岗位分工：其中一人负责自动消防系统的操作，另一人负责值班时报警部位的核实和紧急情况的处置。

(5) 工作时间：每班工作时间不应大于8小时，以保障值班人员的身心健康和工作效率。

(6) 值班制度：实行每日24小时专人值班制度，确保及时发现并准确处置火灾和故障报警。值班人员应坚守岗位，不得擅离职守。

(7) 实时监控：值班人员应实时监控火灾自动报警系统、消防联动控制系统等设备的运行状态，确保系统正常运行。

(8) 报警处置：及时确认和处理火灾报警信号，按照应急预案进行响应，携带通讯工具尽快到场核实报警情况。

(9) 设备操作与故障排除：熟练掌握消防设备的操作方法，在需要进行操作；发现设备故障时，及时采取措施进行排除或通知相关人员进行维修。

(10) 记录工作：做好值班记录，包括系统运行情况、报警处理情况等，确保记录真实、清晰。

(11) 消防巡查：定期进行消防设施的巡查，确保其正常工作。

(12) 交接班要求：值班人员应按时上岗，并做好交接班工作。接班人员未到岗前，交班人员不得擅自离岗。交接班时应详细交代设备运行情况和注意事项。

(13) 培训与学习：值班人员应参加消防培训，提高业务水平。掌握火警处置及启动消防设施设备的程序和方法，确保及时发现并准确处理火灾和故障报警。

(14) 遵守操作规程：值班人员应严格遵守消防控制室的各项安全操作规程和各项消防安全管理制度。

(15) 保密与安全管理：值班人员应保守消防控制室的秘密，不得随意泄露相关信息。同时，应做好消防控制室的安全管理工作，防止无关人员进入。

### (三) 管理要求

1. 采购人与派驻保安服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻服务人员由中

标供应商自行管理。

2. 中标人就本项目所派驻的全部安保服务人员应专职服务本项目，如遇特殊情况需临时调整，须报请采购人同意，并保证本项目正常运行。

3. 中标人应当根据服务岗位需要定期对安保员进行法律、保安专业知识和技能培训。安保服务具体操作规程及服务质量应达到公安部颁发的《保安服务操作规程与质量控制》的要求。

4. 中标供应商提供四轮电动巡逻车一辆，便于维护院内治安、停车管理及处置突发事件。

#### **(四) 岗位职责**

##### **1. 出入口守护岗**

(1) 负责前门车辆引导停放和人员通往秩序。

(2) 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。

(3) 指挥自行车、电瓶车及其它车辆定点停放。

(4) 禁止在医院正门摆摊设点和进行各种表演义卖，及时制止打架斗殴。

(5) 杜绝危险品进入医院、禁止携带宠物进入医院。

(6) 对破坏医院形象和声誉的行为及时果断制止并立即上报。

##### **2、巡逻特勤岗**

(1) 熟悉医院各区域情况，保持高度的警惕性，有高度的责任感，坚守岗位。

(2) 巡察各楼层各诊室患者就诊秩序情况，防止和减少各类问题的发生。

(3) 注意发现楼层通道是否有异常情况，若发现立即处理并报告。

(4) 熟悉医院内部环境，消防设施分布，灭火器材的摆放点，防盗防火报警装置的位置，会熟练使用各种灭火器材，发现隐患及时上报，保证消防设施处于良好状态，保证消防通道畅通。

(5) 协助各部门领导处理各类突发事件。遇突发性事件或紧急报警要沉着冷静，快速将出事地点通知保卫科和院领导，并对事件现场录像存档。

(6) 发生应急事件负责控制医院楼梯口。

(7) 严格遵守交接班制度，做好值班记录，做到三班全面监控。

##### **3、急诊门守护岗**

(1) 禁止急诊区域车辆乱停乱放，保持绿色通道畅通。

(2) 负责 120 救护车车辆接车工作。

(3) 维持急诊排队就医的有序进行。

(4) 保持周边环境的卫生整洁干净。

(5) 熟悉了解医院各部门及各诊疗场所分布情况，为患者就医提供方便。

(6) 禁止散发小广告、乞讨人员，以及宠物进入医院。

#### 4、夜间保安职责

(1) 上岗前应于白班执勤人员交接清楚，坚守岗位，对于夜间出入人员加强询查登记工作。

(2) 要增强反应，机动能力，对医院重要部位（电梯、楼道、卫生间、办公室、库房、配电室）要加强巡查力度。

(3) 巡查各楼层，检查应关闭的灯光、门、窗、空调。

(4) 提高警惕，发生应急事件负责控制前门，立即报告值班人员，并协助处理。做好值班记录。

#### (五) 工作制度

##### 1. 交接班的制度

(1) 上下班人员按时交接，交接过程中出现的问题应及时予以解决并向保安队长汇报。

(2) 按时交接班，接班人员应提前 10 分钟到达岗位。接班人员未到达前，当班人员不能离岗。

(3) 接班时讲明交接班注意事项，并做好处理工作。

(4) 接班人员到工作岗位进行交接，交班人必须向接班人详细讲明待办及注意事项。接班人要详细了解上一班执勤情况和本班应注意事项，应做到“三明”：上班情况明，本班接办的事情明，物品、器械清点明。

(5) 交班人在下班前必须填好值班记录，应做到“三清”：本班情况清，交接的问题清，物品、器械清。

(6) 交接的对讲机及其他器材必须当面检查清楚，发现问题及时反馈保卫科，值班人员做好记录，并追究当事人责任。

(7) 交接时要做好记录并签名。队员之间必须相互协调做好交接工作，并做好交接记录。

(8) 当班人员发现的问题要及时处理，不能移交给下班人员，事情要继续在岗处理完，接班人协助完成。

##### 2. 请示报告制度

(1) 保安员遇有紧急情况和重大问题，要及时、具体、准确地向上级领导和院部等有关部门请示、报告。

(2) 对保卫科领导和院部有关处置紧急情况的工作报告，要立即、坚决执行执行结果要及时反馈，并做好详细记录。

##### 3. 勤务登记制度

(1) 勤务登记由当班人员负责记录。

(2) 勤务登记的内容：主要记载上级指示、通知、交办的事项及值班期间发生和处理的问题。记录必须清晰、准确、全面，不得随意涂改，并妥善保管。

#### (六) 教育培训

中标人要加强对保安队员的法纪教育和业务学习训练，每季度集中理论学习不少于4小时，规范化执勤、消防灭火、防暴训练等不少于4小时。

每年中标人要分批组织所有派驻保安员进行业务集中培训，每批培训时间不少于2天，培训方案要报招标人备案，培训期间邀请招标人安保部门现场巡视。

一切培训费用均由中标人承担。

### 六、培训计划

时 间	培 训 内 容	实 施 方 式	备 注
一季度	一、保安服务概述： 保安服务业的产生和发展； 保安从业单位和保安培训单位； 保安员； 保安服务监督管理及法律责任； 二、保安门卫： 保安门卫的特点和内容； 保安门卫的岗位要求和勤务制度； 三、保安服务管理条例	集中培训	
二季度	一、保安守护： 保安守护的特点和内容； 保安守护的岗位要求和勤务制度； 二、保安巡逻与控制： 保安区域巡逻； 人员聚集场所保安巡逻； 保安人群控制； 公安机关实施保安服务管理条例办法。	集中培 训	

<p>三季度</p>	<p>一、保安巡逻与控制技能： 1. 保安区域巡逻技能；2. 人员聚集场所巡逻技能；3. 保安人群控制技能；</p> <p>二、保安人力防范技能： 1. 保安人力防范方案与发展计划的实施； 2. 保安人力防范服务方案与发展计划的制订；</p> <p>三、保安技术防范技能： 1. 技术防范设施的使用；2. 技术防范方案的制订；</p> <p>四、保安员培训教学大纲（试行）</p>	<p>集中培 训</p>	
<p>四季度</p>	<p>一、保安员的基本技能： 1. 基本体能与防卫技能；2. 现场急救技能；3. 消防技能；4. 现场保护技能；5. 保安员应掌握的其他技能；</p> <p>二、保安门卫技能： 1. 保安门卫的方法；2. 保安门卫紧急情况的处置；3. 保安门卫方案与预案的制订；</p> <p>三、保安守护技能： 1. 保安守护的实施；2. 保安守护方案与预案的制订；</p> <p>四、保安员国家职业标准；</p>	<p>集中培 训</p>	

**七、安全保卫工作监管考核表**

类别	序号	考核内容	奖惩细则	考评分值
岗位职责及制度	1	严格落实岗位培训准入制度，岗位员工培训合格率 100%	无制度扣 1 分	1

(9分)	2	员工培训合格后需建立完善的“一人一档”制度。包含培训考核成绩单及日常重要培训签到表等。按合同规定配备人数上岗执勤	按岗位对人员进行考核，发现脱岗扣1分，累计扣分，扣完为止。	3
	3	派驻保安员需按要求持证上岗	未持证上岗的扣1分	1
	4	合理投诉次数每月小于3次，每项投诉需及时有效化解，不得激化矛盾	每次12345合理投诉扣100元	
	5	定期与采购人管理部门沟通，如发现问题\隐患无法处理的应及时上报	未发现并上报的扣1分/次，累计扣分，扣完为止	2
	6	遵守采购人管理制度，完成采购人安排的日常工作任务及指令性特殊任务	不遵守制度扣2分	2
	日常工作记录 (31分)	7	发现采购人财物存在被盗风险，不及时预警处置的	不能及时预警的扣1分/次，累计扣分，扣完为止
9		当值期间发现保安员有违法犯罪、监守自盗或参加打架斗殴等	有此类行为立即辞退，并扣1分/次，累计扣分，扣完为止	5
10		勾结医托、号贩子、小偷等非法人员从事非法活动	发现此类行为立即辞退，并扣1分/次，累计扣分，扣完为止	3

11	“医闹”中出现烧纸钱、摆花圈、拉横幅、堵大门等行为，在采购人下达指令后未全力协助公安部门处置的	未及时处置的扣1分/次，累计扣分，扣完为止	3
12	发现吸烟人员未主动劝阻并引导前往吸烟点的	未劝阻扣0.2分/次，累计扣分，扣完为止	1
13	值班期间消极怠工，出工不出力的	消极怠工扣0.5分/次，累计扣分，扣完为止	1
14	本派驻点遇紧急情况需保安支援时应立即响应。	未及时响应扣1分/次，累计扣分，扣完为止	4
15	院区内出现“医托”、“号贩子”未及时发现并制止的	未及时制止扣0.5分/次，累计扣分，扣完为止	2
16	院区出现散发传单、小广告，推销食品、药品等现象，保安未及时制止的。	未及时制止扣0.5分/次，累计扣分，扣完为止	1
17	无故缺席采购人组织的各类业务培训、学习或会议的	缺席扣0.2分/次，累计扣分，扣完为止	1
18	将个人的易燃、易爆等危险物品带入院区的	发现一次扣0.2分，累计扣分，扣完为止	1
19	发现宠物入院未及时制止的	未制止的扣0.2分/次，累计扣分，扣完为止	1
20	保安员在公共场所及其他禁止吸烟的场所内吸烟	发现在室内吸烟的一次扣50并扣0.5分/次，累计扣分，扣完为止	1
21	未按规定开展病区防盗巡逻，弄虚作假出现代签名等现象	未按规定开展的扣0.2分/次，累计扣分，扣完为止	1

	22	在本院范围内发生被偷、被抢事件后，保安未及时处置的。	未及时处置的扣 0.2 分/次，累计扣分，扣完为止	1
	23	保安队员每周不少于 1 次体能训练和队列训练	未达标的扣 0.5 分/次，累计扣分，扣完为止	1
	24	保安员着装徒步执勤或者外出时，未按规定列队执勤，懒散无序（应双人成行，三人成列）	未按规定扣 0.2 分/次，累计扣分，扣完为止	1
	25	保安员在采购人工作场所发生吵架行为的	发生此类现象扣 0.5 分/次，累计扣分，扣完为止	1
门前三包 (1 分)	26	发现“三无”人员、流浪乞讨人员在院内及“门前三包”范围内未及时劝离的	发现扣 0.2 分/次，累计扣分，扣完为止	1
应急处置 (34 分)	27	处理一般事故：派 3-5 人、6 分钟内到场（小纠纷、财物失窃损坏、人员被困等）	未派人或未及时到场的处罚 500 元扣 3 分	3
	28	处理重大事故：要派 10-15 人、2-5 分钟内到（人员、重要财物、交通事故、设备火灾及其他灾害等）	未派人或未及时到场的处罚 1000 元扣 5 分	5
	29	处理特大事故：要派 15 人以上、1-3 分钟内到场（人员伤亡、重要设备及一些区域性灾害）	未派人或未及时到场的处罚 2000 元扣 10 分	10
	30	处置突发事件不力，出现畏缩不前、拈轻怕重、借故回避、临阵脱逃，袖手旁观、拒不服从命令等现象	出现此类现象的扣 1 分/次，累计扣分，扣完为止	10

	31	保安员在医患纠纷现场防范不力，造成医务人员遭殴打、围攻、控制人身自由等后果	出现此类现象处罚扣 1 分/次，累计扣分，扣完为止	2
	32	保安员值班期间睡岗、脱岗、饮酒、赌博或酒后上岗	出现此类现象扣 1 分/次，累计扣分，扣完为止	2
	33	不能熟练使用盾牌、抓捕叉、网枪、执法记录仪、对讲机等防暴器材的	出现此类现象扣 1 分/次，累计扣分，扣完为止	2
节能 减排（1 分）	34	巡逻保安员在公共区域未按节能管控要求开展节能管控工作的（公共区域的照明灯、空调等）	未能及时关灯扣 0.2 分/次，累计扣分，扣完为止	1
消防 管理（19 分）	35	每年至少联合病区开展 2 次反恐防暴、医闹及消防演练	开展少于 2 次的扣 10 分	10
	36	消防控制室工作人员不熟悉监控设施操作方法、应急处置流程	不熟悉的扣 0.2 分/次，累计扣分，扣完为止	1
	37	消防控制室工作人员不熟悉消防设施操作方法、应急处置流程	不熟悉的扣 0.2 分/次，累计扣分，扣完为止	1
	38	发现无动火证施工作业，不立即及时制止的	未及时制止扣 0.2 分/次，累计扣分，扣完为止	1
	39	保安队员对消防“四个能力”“一懂三会”知识不掌握、不熟悉的	不熟悉扣 0.2 分/次，累计扣分，扣完为止	1
	40	未按消防规定对重点部位每 2 小时进行巡查或记录的	未进行巡查的扣 0.2 分/次，累计扣分，扣完为止	1
	41	保安队员对各类灭火器、消火栓使用方法不熟悉的	不熟悉扣 0.2 分/次，累计扣分，扣完为止	1

	42	做好消防设备和监控设备的值班监控工作，发现故障在 5 分钟内报修并协助处理。	未及时处理扣 0.2 分/次， 累计扣分，扣完为止	1
	43	院内消防通道被堵塞，未及时通知责任方整改的	未及时处理扣 0.2 分/次， 累计扣分，扣完为止	1
	44	定期巡查院内消火栓、灭火器，发现漏检的	未检查扣 0.2 分/次，累计 扣分，扣完为止	1
仪容仪表 (5 分)	45	帽徽、肩章、臂章佩带不标准的	佩戴不标准扣 0.2 分/次， 累计扣分，扣完为止	1
	46	保安员在岗期间，着保安服时应举止端庄，谈吐文明，精神振作，姿态得体，不得袖手、背手或将手插入衣袋，不得边走边吃东西、不得搭肩挽臂等	发现扣 0.2 分/次，累计扣 分，扣完为止	1
	47	执勤时应立正或跨立，不得依靠在柜台或墙上，不得双手抱胸、叉腰	发现扣 0.2 分/次，累计扣 分，扣完为止	1
	48	坐立时翘起二郎腿，躺（睡）在椅（桌）子上	发现扣 0.2 分/次，累计扣 分，扣完为止	1
	49	值班室卫生不干净、不整洁	发现扣 0.2 分/次，累计扣 分，扣完为止	1
总分	100 分			

说明：综合考核 100 分为基准分，综合考核 90 分以上视为考核合格，低于 90 分，每低 1 分，服务费扣减 1000 元；连续三个月低于 80 分，采购人有权提前终止合约。

#### 八、采购项目需落实的政府采购政策

采购人应当落实政府采购政策，包括但不限于促进中小企业发展、促进残疾人

就业、政府绿色采购政策等。

## 九、供应商综合实力要求

1、为确保保安工作顺利开展，投标人自 2022 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准）承担过类似项目业绩的优先。

2、为体现供应商的综合实力，取得质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证和企业诚信管理体系认证的优先。

3、项目组成员（除项目经理外）中，具有高级（职业技能三级）保安员职业资格证书或中级保安员的给予加分。

## 十、服务方案要求

### 1、保安服务方案

方案至少包含①服务内容、②工作流程、③工作管理制度等内容。

#### 1.1 服务内容要求

（1）依照规定与管理要求，结合医院安全保卫工作实际情况，制订切实可行的安全保卫工作整体方案，开展专业化安防业务。

（2）全面负责门卫管理，负责对外来机动车辆、外来人员、出入医院物品进行检查、登记等门卫值勤工作。

（3）全面负责院区内安全重点部位的防破坏、防事故、防盗、防外来人员私自进入等守护守卫工作。

（4）全面负责院区的治安巡逻、消防巡查，及时发现各类安全隐患，制止医院不文明现象，发现和制止医院暴力事件，随时准备提供紧急救助。

（5）驻院各班组负责人及消防控制室值班人员同时还是医院微型消防站成员，不仅需要履行常规的工作职责，还需要承担消防安全管理与应急处置的任务。

（6）严格执行医院安全生产、治安保卫、消防安全工作制度，负责做好医院安全生产、治安保卫、消防安全等工作。

（7）在安全生产保卫科的组织领导下，协同做好医院内部治安综合治理工作，负责做好医院交通管理工作，做好院区内的乱设摊点、乱挂横幅及各类广告等的检查处理。

（8）抽调保安力量，做好医院重大会议、活动安全保卫工作。

（9）配合安全生产保卫科执行各项管理制度，维护医院内就医、交通、生活秩序，执行率 100%；接受安全生产保卫科的监督检查、考核及业务指导。

（10）其它属于保安服务范围内的工作以及医院临时交办的任务。

#### 1.2 工作流程要求

日常安保服务核心工作流程

（一）出入管控流程

人员出入管控：

岗前准备：安保人员提前 15 分钟到岗，核对值班日志、交接重点事项（如当日特殊诊疗活动、重点管控区域），检查门禁设备、体温检测仪器、身份核验工具等是否正常。

入口查验：在医院主要出入口（门诊楼、住院楼、急诊楼）对进入人员进行分流引导，优先保障急救人员、孕产妇、婴幼儿及陪同人员快速通行；行政办公区域对来访人员实行“身份核验+事由登记”管理，核对有效证件并登记姓名、联系方式、访问科室/人员等信息，告知医院安全管理规定。

出口管理：关注人员离院动态，对携带大件物品（如医疗设备、药品、患者行李）离院的，核查相关凭证（如出院证明、物品放行单），确认无误后登记放行；发现可疑人员或异常情况，立即上前询问核实，必要时通知值班领导或联动其他岗位安保人员处置。

特殊区域管控：针对新生儿科、产房、ICU、手术室等核心敏感区域，实行“双人值守+凭证准入”制度，严格核查进入人员身份（医护人员工牌、家属探视证），禁止无关人员进入；对探视人员按医院规定把控探视时间、人数，引导有序探视，避免喧哗干扰诊疗。

车辆出入与停放管控：

入口引导：在医院大门、停车场入口设置引导岗，对进入车辆进行分类引导（急救车、救护车优先通行，孕产妇车辆引导至专用临时停车位，社会车辆引导至公共停车场），告知停车收费标准及安全注意事项。

车辆核验：核查进入车辆是否为医院公务车、合作单位车辆，对陌生车辆登记车牌、驾驶员信息；禁止危险品运输车辆、无牌无证车辆、超限超载车辆进入医院（急救车辆除外）。

停放管理：安保人员定时巡查停车场，引导车辆规范停放，避免占用消防通道、急救通道、人行通道；及时处理车辆刮蹭、拥堵等突发情况，协助车主联系保险公司或疏导交通；对长时间停放未移动的车辆，核查信息并联系车主，必要时按规定处理。

出口放行：核对驶出车辆停车凭证，确认费用结清后放行；对急救车辆、公务车辆优先放行，保障通行效率。

## （二）日常巡逻防控流程

巡逻计划制定：服务商需结合医院各区域安全风险等级，制定“定点值守+动态巡逻”相结合的巡逻计划，明确巡逻路线、巡逻频次（核心区域每 30 分钟 1 次，普通区域每 1 小时 1 次，夜间每 2 小时 1 次）、巡逻人员及责任分工，巡逻计划需报招标人后勤保障部门审批后执行。

**巡逻准备：**巡逻人员岗前检查通讯设备（对讲机）、照明设备、防暴器材（橡胶棍、防刺背心等）是否完好，明确当日巡逻重点（如大型诊疗活动现场、施工区域、消防通道、水电设施机房周边）。

**巡逻实施：**

**重点区域巡查：**重点检查新生儿科、急诊区、药房、收费处、物资仓库等区域的门窗锁具、监控设备、消防设施是否完好，有无可疑人员逗留、异常声响或安全隐患；对施工区域，核查施工人员资质，检查施工安全措施是否落实到位，避免影响诊疗秩序。

**普通区域巡查：**检查走廊、楼梯间、电梯口等区域的人员流动情况，及时制止喧哗、打闹、吸烟等违规行为；核查消防通道、急救通道是否畅通，消防设施是否完好有效，应急照明、疏散指示标志是否正常。

**记录与反馈：**巡逻人员需填写《巡逻日志》，详细记录巡逻时间、路线、发现的问题及处理情况；发现轻微安全隐患（如杂物堆放、门窗未锁），立即现场整改；发现重大安全隐患（如消防设施损坏、电路老化、可疑危险物品），立即设置警示标识，疏散周边人员，同步上报服务商值班领导及招标人后勤保障部门，并协助落实整改措施。

**夜间巡逻强化：**夜间巡逻需增加巡逻人员配置，携带强光手电、应急通讯设备等，重点巡查医院围墙周边、停车场、无人值守区域，防范盗窃、破坏等安全事件；对夜间急诊区、住院楼出入口等重点部位，加强值守力量，保障医患夜间出行安全。

### （三）监控值守与应急响应流程

**监控值守：**

24小时专人值守监控中心，实时监控医院各区域监控画面，重点关注出入口、核心诊疗区域、停车场、消防通道等关键部位，发现异常情况（如人员聚集、冲突纠纷、可疑人员活动）立即锁定画面，跟踪事态发展，并通过对讲机通知就近安保人员到场处置。

定期检查监控设备运行状态，确保画面清晰、存储正常；发现监控设备故障，立即记录并上报服务商及招标人后勤保障部门，协助组织维修，保障监控系统全天候有效运行。

严格遵守监控信息保密规定，严禁泄露监控画面、存储数据等信息；如需调取监控资料，需经招标人相关部门审批后，由专人协助调取并做好登记。

## 1.3 工作管理制度要求

（一）交接班的制度

（1）上下班人员按时交接，交接过程中出现的问题应及时予以解决并向保安队长汇报。

(2) 按时交接班，接班人员应提前 10 分钟到达岗位。接班人员未到达前，当班人员不能离岗。

(3) 接班时讲明交接班注意事项，并做好处理工作。

(4) 接班人员到工作岗位进行交接，交班人必须向接班人详细讲明待办及注意事项。接班人要详细了解上一班执勤情况和本班应注意事项，应做到“三明”；上班情况明，本班接办的事情明，物品、器械清点明。

(5) 交班人在下班前必须填好值班记录，应做到“三清”：本班情况清，交接的问题清，物品、器械清。

(6) 交接的对讲机及其他器材必须当面检查清楚，发现问题及时反馈保卫科，值班人员做好记录，并追究当事人责任。

(7) 交接时要做好记录并签名。队员之间必须相互协调做好交接工作，并做好交接记录。

(8) 当班人员发现的问题要及时处理，不能移交给下班人员，事情要继续在岗处理完，接班人协助完成。

## (二) 请示报告制度

(1) 保安员遇有紧急情况和重大问题，要及时、具体、准确地向上级领导和院部等有关部门请示、报告。

(2) 对保卫科领导和院部有关处置紧急情况的工作报告，要立即、坚决执行执行结果要及时反馈，并做好详细记录。

## (三) 勤务登记制度

(1) 勤务登记由当班人员负责记录。

(2) 勤务登记的内容：主要记载上级指示、通知、交办的事项及值班期间发生和处理的问题。记录必须清晰、准确、全面，不得随意涂改，并妥善保管。

## 1.3 工作要求

(1) 保安员岗位实行每天 8 小时工作制，按采购人的要求安排。

(2) 保安员须熟悉服务区域的业务管理知识，中标供应商可提前与采购人协商培训事宜。

(3) 保安员应接受采购人的监督，在采购人的监督下开展安全防范工作和服务场所的日常管理工作。

(4) 中标供应商应指派专职人员进行工作接洽和日常工作管理，并派员对保安员进行经常性的检查督促及教育培训。

(5) 保安员必须遵守采购人的各项规章制度。

(6) 中标人应服从采购人的工作安排，包括但不限于服务地点和人员数量等。

(7) 采购人可根据项目实际对相关工作要求进行增减及细化。

## 2、人员管理方案要求

方案至少包含①项目组织结构；②岗位设置、人员配备；③岗位职责。

### 2.1 项目组织结构要求

#### (1) 项目组织结构核心原则

**适配性原则：**组织结构需充分适配妇幼保健院场景特点，重点强化急诊区、新生儿科、产房等核心敏感区域的安保力量配置，满足人流管控、突发医患纠纷处置、特殊人群安全保障等专项需求。

**高效响应原则：**建立扁平化管理架构，减少管理层级，确保指令传达及时、处置响应迅速，一般突发事件处置响应时间不超过3分钟，重大突发事件处置响应时间不超过1分钟。

**权责明晰原则：**明确项目负责人、各管理岗位及执行岗位的具体职责，建立“事事有人管、件件有落实”的责任闭环，避免推诿扯皮。

**专业保障原则：**关键岗位人员需具备医疗行业安保服务经验、应急处置能力及相关从业资质，确保服务团队专业素养符合项目需求。

**稳定性原则：**项目核心管理及执行人员需保持稳定，未经招标人书面同意，服务商不得擅自更换核心岗位人员，确需更换的，需提前15个工作日提交申请及替补人员资质材料，经审核合格后方可更换。

#### (2) 项目组织结构框架

需建立“三级管理、两级执行”的项目组织结构，具体框架如下：

第一级：项目决策层（总部支持+项目总负责人）

第二级：项目管理层（现场项目经理、安全主管、后勤保障主管）

第三级：项目执行层（各岗位安保班长、一线安保人员）

各层级需建立常态化沟通协作机制，确保总部资源支持到位、管理层统筹协调高效、执行层落实精准，形成“总部支撑-现场管理-一线执行”的全链条保障体系。

### 2.2 岗位设置、人员配备、岗位职责要求

#### (1) 安保人员配备一览表

序号	岗位设置	人数	备注
1	项目经理	1	高级保安员证
2	安保负责人	1	
3	消防中心	6	消防设施操作员证 (监控方向中级)
4	体检中心	1	

5	行政办公区	1	
6	盐南高新区分院	2	
7	三班	9	
8	常日班	14	
合计		35	

## (2) 人员要求

保安人员初中及以上文化，持有初级（职业技能五级）保安员职业资格证书、五官端正，身体健康，无传染病及精神病等重大疾病，无残疾，无明显资标记，遵纪守法，品行良好，无违法犯罪记录，55岁以下人员比例不低于80%，男性比例不低于90%。

## 2.3 岗位职责要求

### (一) 出入口守护岗

- (1) 负责前门车辆引导停放和人员通往秩序。
- (2) 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。
- (3) 指挥自行车、电瓶车及其它车辆定点停放。
- (4) 禁止在医院正门摆摊设点和进行各种表演义卖，及时制止打架斗殴。
- (5) 杜绝危险品进入医院、禁止携带宠物进入医院。
- (6) 对破坏医院形象和声誉的行为及时果断制止并立即上报。

### (二) 巡逻特勤岗

- (1) 熟悉医院各区域情况，保持高度的警惕性，有高度的责任感，坚守岗位。
- (2) 巡察各楼层各诊室患者就诊秩序情况，防止和减少各类问题的发生。
- (3) 注意发现楼层通道是否有异常情况，若发现立即处理并报告。
- (4) 熟悉医院内部环境，消防设施分布，灭火器材的摆放点，防盗防火报警装置的位置，会熟练使用各种灭火器材，发现隐患及时上报，保证消防设施处于良好状态，保证消防通道畅通。

(5) 协助各部门领导处理各类突发事件。遇突发性事件或紧急报警要沉着冷静，快速将出事地点通知保卫科和院领导，并对事件现场录像存档。

- (6) 发生应急事件负责控制医院楼梯口。
- (7) 严格遵守交接班制度，做好值班记录，做到三班全面监控。

### (三) 急诊门守护岗

- (1) 禁止急诊区域车辆乱停乱放，保持绿色通道畅通。
- (2) 负责120救护车车辆接车工作。
- (3) 维持急诊排队就医的有序进行。

- (4) 保持周边环境的卫生整洁干净。
- (5) 熟悉了解医院各部门及各诊疗场所分布情况，为患者就医提供方便。
- (6) 禁止散发小广告、乞讨人员，以及宠物进入医院。

#### (四) 夜间保安职责

(1) 上岗前应于白班执勤人员交接清楚，坚守岗位，对于夜间出入人员加强询查登记工作。

(2) 要增强反应，机动能力，对医院重要部位（电梯、楼道、卫生间、办公室、库房、配电室）要加强巡查力度。

(3) 巡查各楼层，检查应关闭的灯光、门、窗、空调。

(4) 提高警惕，发生应急事件负责控制前门，立即报告值班人员，并协助处理。做好值班记录。

### 3、消防管理方案

方案至少包含：①消防管理组织架构、②岗位设置及职责、③工作流程、④服务标准及管理制度等。

**3.1 消防管理组织架构要求：**消防安保负责人 1 人，消防中心专职人员 5 人。

#### (一) 人员素质保障

乙方所派消防安保人员须满足以下基本条件：无违法犯罪记录，文化程度不低于初中，体貌端正；岗前须接受不少于 264 课时的专项培训，培训内容涵盖医院消防安全制度、消防设施使用、特殊人群疏散引导、应急处置流程等，经理论考试及实操考核合格后方可上岗。乙方须建立人员档案管理制度，档案内容包括身份证复印件、资质证书、无犯罪记录证明、体检报告、培训考核记录等，报甲方备案。

#### (二) 协同联动保障

乙方消防管理组织须主动融入甲方消防安全管理体系，积极配合甲方消防安全委员会、保卫科开展工作；建立与甲方各科室网格管理员的常态化沟通机制，及时传递消防安全信息，协同落实隐患整改；火灾事故发生时，严格服从甲方统一指挥，与甲方医疗救护团队、后勤保障团队高效联动，确保应急处置工作有序推进。

#### (三) 考核与追责

甲方将把乙方消防管理组织架构的运行效果纳入年度服务质量考核，考核指标包括人员配置达标率、巡查频次合规率、隐患整改完成率、培训演练落实情况、应急响应时效等。对未达到本要求规定的组织架构设置标准、未履行消防管理职责导致消防安全隐患或事故的，甲方有权依据合同约定扣减服务费用、要求限期整改；情节严重的，甲方可单方面解除服务合同，并追究乙方相应的经济赔偿及法律责任。

### 3.2 岗位设置及职责

统筹落实甲方消防安全管理制度及招标要求，制定乙方消防管理年度工作计划、

培训计划及应急演练方案，组织团队完成消防服务各项任务。

负责乙方消防管理团队的日常管理、排班调度及绩效考核，确保各岗位人员足额在岗，队伍稳定性符合要求，非特殊原因人员轮换比例不超过月度在岗人数的10%。

建立与甲方保卫科的常态化沟通机制，每月至少召开1次消防工作对接会，定期汇报消防巡查、隐患整改、培训演练等工作开展情况；重大消防安全隐患或突发事件须在10分钟内上报甲方。

组织开展消防业务培训及应急演练，每月至少组织1次消防技能专项培训，每半年配合甲方完成1次全要素灭火及应急疏散演练，重点强化特殊人群疏散引导流程的实操训练。

火灾事故发生时，作为乙方应急指挥第一责任人，立即启动内部应急响应，统筹协调各专项小组开展初起火灾扑救、人员疏散引导等工作，配合甲方及消防救援部门实施救援。

### 3.3 工作流程

(1) 每班人数：消防控制室值班人员每班不得少于2人，以确保在紧急情况下有足够的人力进行处置，避免因一人操作不当导致的严重后果。

(2) 岗位分工：其中一人负责自动消防系统的操作，另一人负责值班时报警部位的核实和紧急情况的处置。

(3) 工作时间：每班工作时间不应大于8小时，以保障值班人员的身心健康和工作效率。

(4) 值班制度：实行每日24小时专人值班制度，确保及时发现并准确处置火灾和故障报警。值班人员应坚守岗位，不得擅自离岗。

(5) 实时监控：值班人员应实时监控火灾自动报警系统、消防联动控制系统等设备的运行状态，确保系统正常运行。

(6) 报警处置：及时确认和处理火灾报警信号，按照应急预案进行响应，携带通讯工具尽快到场核实报警情况。

(7) 设备操作与故障排除：熟练掌握消防设备的操作方法，在需要时进行操作；发现设备故障时，及时采取措施进行排除或通知相关人员进行维修。

(8) 记录工作：做好值班记录，包括系统运行情况、报警处理情况等，确保记录真实、清晰。

(9) 消防巡查：定期进行消防设施的巡查，确保其正常工作。

(10) 交接班要求：值班人员应按时上岗，并做好交接班工作。接班人员未到岗前，交班人员不得擅自离岗。交接班时应详细交代设备运行情况和注意事项。

(11) 培训与学习：值班人员应参加消防培训，提高业务水平。掌握火警处置

及启动消防设施设备的程序和方法，确保及时发现并准确处理火灾和故障报警。

(12) 遵守操作规程：值班人员应严格遵守消防控制室的各项安全操作规程和各项消防安全管理制度。

(13) 保密与安全管理：值班人员应保守消防控制室的秘密，不得随意泄露相关信息。同时，应做好消防控制室的安全管理工作，防止无关人员进入。

### 3.4 服务标准及管理制度要求

#### 3.4.1 核心服务标准

乙方须严格按照以下量化标准提供保安服务，覆盖门卫值守、巡逻防控、消防服务、应急处置、秩序维护等全流程，确保服务质量达标、响应及时、处置高效。

##### (一) 门卫值守服务标准

准入管控：严格执行人员、车辆准入管理，对进入医院的外来人员、车辆进行询问、验证、登记，禁止携带易燃易爆、管制刀具等危险物品进入院区；对住院患者及陪护人员进行身份核查，引导有序进入，高峰期（7:30-9:30、14:00-16:00）开诊前 20 分钟可引导患者有序进入，避免拥堵。

服务规范：值守时统一着装、佩戴全国统一保安标识，姿态端正、文明执勤；主动为就诊人员提供咨询引导服务，耐心解答疑问；维护门岗周边秩序，严禁小摊小贩违规设点、出租车占道载客，确保出入口整洁、畅通。

应急响应：接到院内紧急呼叫或发现异常情况时，1 分钟内抵达现场处置，无法处置的立即上报并联系相关部门。

##### (二) 巡逻防控服务标准

巡逻路线与频次：依据医院风险等级划分巡逻区域，核心区（急诊室、ICU、新生儿科、药房、收费处、氧气站）每 1 小时巡查 1 次；次核心区（门诊各楼层、住院部病房走廊、电梯间）每 2 小时巡查 1 次；外围区（停车场、围墙周边、设备机房）每 3 小时巡查 1 次；夜间（22:00-次日 6:00）整体频次提升 30%，核心区每 40 分钟巡查 1 次。

巡查内容：重点检查疏散通道、安全出口是否畅通，消防设施设备是否完好，公共区域有无可疑人员、违规行为（如违规吸烟、散发非法广告）；下班后清理楼内无关人员，检查门窗关闭、水电关闭情况，防止公物损坏或被盗。

记录与反馈：使用甲方指定的智慧安防系统记录巡逻轨迹、巡查情况，每日提交巡逻日志；发现安全隐患或异常情况及时处置并上报，确保问题闭环管理。

##### (三) 秩序维护服务标准

诊疗秩序维护：重点维护门诊大厅、候诊区、缴费窗口等人员密集区域秩序，引导患者有序排队，制止插队、喧哗等行为；对独自就诊的老年患者、儿童提供必要协助，保障诊疗流程顺畅。

车辆秩序维护：引导停车场区域以外的车辆有序停放，严禁占用消防通道、急救通道；定时巡查停放车辆，发现损坏及时拍照并告知车主，做好记录。

重点管控：严厉打击“医托”“医闹”及散发非法医疗广告人员，发现后立即制止并驱离，情节严重的报警处理，确保医院诊疗环境不受干扰。

### 3.4.2 配套管理制度要求

乙方须建立健全以下消防安全管理制度，确保保安服务工作有章可循、规范有序，制度文本需在中标后 15 日内报甲方保卫科备案。

#### （一）人员管理与培训制度

人员准入管理：建立完善的人员筛选机制，确保所有人员无违法犯罪记录、无传染病及精神类疾病病史；提供无犯罪记录证明、体检报告，建立人员档案并报甲方备案；保安队长拥有 2 年及以上单位安保管理经验，未经甲方同意不得擅自更换，确需更换的须提前 1 个月书面报备，且继任者资质不低于前任。

岗前培训：所有人员上岗前须接受不少于 264 课时的专项培训，内容涵盖医院消防安全制度、消防设施使用、特殊人群疏散引导、应急处置流程、感染防控基本措施等，经理论考试及实操考核合格后方可上岗。

常态化培训：每月组织 1 次消防技能专项培训，每季度开展 1 次消防安全知识更新培训；每年组织不少于 2 次应急处置演练，重点演练特殊人群疏散转运流程；培训及演练须留存签到表、课件、视频等完整记录，每年对在岗人员开展 1 次由资质机构组织的心理测试，建立心理健康档案。

#### （二）值班值守与交接班制度

所有岗位人员严格遵守 24 小时值守要求，不脱岗、睡岗、替岗；值班期间密切关注岗位动态，及时处理各类事项，做好值班记录。

交接班规范：提前 10 分钟到达交接地点，逐项核查岗位装备、设施状态、未处置事项等，填写《安保值班交接记录表》，双方签字确认后完成交接；确保交接信息完整、准确，避免工作脱节。

人员报备：值班人员名单及联系方式提前报甲方保卫科备案；人员调整时，提前 3 天书面报备甲方，确保值班工作连续性。

#### （三）装备管理与维护制度

装备配置：按标准为各岗位配备对讲机、防暴装备、执法记录仪、安检设备等，门诊、急诊室等人员密集部位值守人员额外配备防暴头盔、防刺服、防暴盾牌等装备，所有装备符合 GA 68、GA 422 等相关标准要求。

日常维护：建立装备管理台账，每日交接班时检查装备性能，确保完好可用；定期对装备进行维护、保养、更新，执法记录仪数据每日导出存档，保存期限不少于 90 天；装备未使用时定点存放，便于快速取用。

责任追究：因管理不善导致装备损坏、丢失的，乙方须承担相应赔偿责任；严禁违规使用装备，确保装备使用合规、安全。

#### （四）档案管理制度

档案范围：建立健全保安服务档案体系，涵盖人员档案、值班记录、巡逻记录、隐患整改记录、培训演练记录、应急处置记录、装备管理台账等各类资料。

管理要求：档案资料真实、完整、规范，填写清晰、签字齐全；纸质档案分类存放、妥善保管，保存期限不少于5年；电子档案定期备份，确保可追溯；每月向甲方提交1次档案汇总报告。

查阅管理：建立档案查阅审批制度，甲方及相关监管部门查阅时提供便利并做好记录；未经甲方同意，不得向第三方泄露档案信息。

#### （五）隐患排查与整改制度

隐患分级：将发现的安全隐患分为立即整改类、限期整改类（7日内）、长期优化类，明确各类隐患的处置流程及责任主体。

闭环管理：对巡查发现的隐患及时登记建档，下达整改通知，明确整改时限及措施；整改完成后组织验收，合格后方可销号；逾期未整改的升级上报并追究相关人员责任，每周对隐患整改情况进行复查，防止反弹。

报告机制：每月向甲方提交1次隐患排查治理总结报告，重大安全隐患须在10分钟内立即上报甲方。

### 4、应急处置方案

方案包括但不限于①本项目可能发生的突发事件的分析、②突发事件的处理流程、③突发事件的演练计划等内容。

#### 4.1 本项目可能发生的突发事件的分析

本项目可能发生的突发事件主要分为以下五大类，具体分析如下：

（1）医患纠纷类突发事件；（2）治安安全类突发事件；（3）消防安全类突发事件；（4）公共卫生类突发事件；（5）极端天气及其他突发事件。

#### 4.2 突发事件的处理流程

建立“预警接收-快速响应-现场处置-后续跟进”的全流程突发事件处理机制，明确各环节责任分工、处置要求，确保响应及时、处置规范。所有突发事件处置需遵循“生命至上、优先保障妇幼安全、快速控制事态、协同联动处置”的原则。

##### （一）一般情况处置流程

预警接收与信息上报：

安保人员通过巡逻发现、监控值守察觉、医患人员求助、医院科室通报等渠道获取突发事件信息后，立即通过对讲机向监控中心及现场项目经理上报。

上报内容需明确事件类型、发生地点、涉及人员、事态严重程度等核心信息；

重大突发事件（如暴力伤医、火灾、大面积停电等）需在 1 分钟内口头通知招标人后勤保障部门，30 分钟内提交书面报告。

#### 快速响应与人员调配：

监控中心接到上报后，立即启动相应等级应急响应，通过对讲机调度就近安保人员、应急突击队赶赴现场，同时通知服务商值班领导及相关部门。

件规模及处置需求，协调医院医务科、护理部、院感科、工程科等相关科室联动处置；必要时协助招标人拨打 110、119 等应急电话，对接外部救援力量。

#### 现场处置与事态控制：

安保人员抵达现场后，首先设置警戒区域，疏散围观人员，保障应急通道畅通，优先引导孕妇、婴幼儿、老年人等弱势群体转移至安全区域。

根据事件类型采取针对性处置措施（具体见专项处置流程），避免事态扩大，同时做好现场秩序维护，保护现场证据（如监控录像、现场痕迹等）。

#### 后续跟进与总结：

事件处置完成后，安保人员清理现场，协助恢复正常诊疗秩序；对受伤人员，协助医护人员开展救治工作。

中本人组织相关人员复盘事件处置过程，梳理处置工作中的亮点与不足，分析事件诱因，制定改进措施，形成《突发事件处置总结报告》提交招标人备案。

### （二）专项处置流程

#### 医患纠纷类突发事件处置流程：

立即隔离纠纷双方，拉开安全距离，制止过激行为（如辱骂、推搡、殴打），安抚双方情绪，告知需通过合法途径解决问题。

疏散周边围观群众，设置警戒区域，保障诊疗通道畅通，避免影响其他患者就诊。

配合医院医务科、医患沟通办公室工作人员开展调解工作，如实记录事件经过，保护现场证据，协助调取监控资料。

若发生暴力伤医、打砸设备等恶性行为，立即组织应急突击队采取强制措施控制涉事人员，必要时移交公安机关处理，同时协助救治受伤人员、保护医院财产。

#### 治安安全类突发事件处置流程：

盗窃、抢夺事件：立即锁定嫌疑人特征及逃跑方向，组织安保人员围堵拦截，同时拨打 110 报警；保护现场痕迹，协助公安机关开展调查取证工作；对受害人员进行安抚，登记损失情况。

非法闯入核心区域事件：立即上前阻拦，核实身份信息，禁止无关人员进入；若涉事人员拒不配合，组织安保人员强制带离，必要时移交公安机关；同时核查核心区域人员及物资安全，确保无安全隐患。

人员走失事件：立即上报项目经理，调取监控录像排查走失人员行踪，组织安保人员在医院各区域开展搜寻；同时协助家属填写走失人员信息，通过医院广播、公告等方式发布寻人信息；找到走失人员后，核实身份信息并通知家属，确保人员安全。

消防安全类突发事件处置流程：

立即拨打 119 报警，同时通知医院消防控制室及工程科，启动消防应急预案。

组织安保人员使用就近消防设施扑救初期火灾，控制火势蔓延；若火势较大，优先组织人员疏散，尤其保障危重患者、产妇、新生儿的安全转移。

引导消防车辆进入现场，协助消防人员开展灭火救援工作，提供医院消防设施布局、起火位置等相关信息。

火灾扑灭后，保护火灾现场，协助公安机关消防部门开展火灾原因调查。

公共卫生类突发事件处置流程：

立即通知医院院感科，引导发热患者或疑似感染者至临时隔离点，避免与其他人员接触，同时做好个人防护（佩戴口罩、手套等）。

对事件发生区域（如候诊区、诊室）设置警戒标识，协助院感科开展环境消杀工作。

维护现场秩序，引导其他患者有序分流至其他诊疗区域，避免人员聚集引发交叉感染。

配合院感科开展人员流调、信息登记等工作，协助落实疫情防控相关措施。

### 4.3 突发事件演练要求

#### （一）演练目标

提升安保人员对各类突发事件的识别能力、响应速度及处置技能，确保熟练掌握应急处置流程及相关设备使用方法。

强化与医院各科室及外部应急救援力量的协同联动能力，提升整体应急处置效率。

检验应急预案的科学性、可行性，及时发现并弥补预案漏洞，优化应急处置流程。

增强安保人员及医患人员的安全防范意识，营造“人人懂安全、人人会应急”的良好氛围。

#### （二）演练频率与类型

季度综合应急演练：每季度至少开展 1 次，演练内容覆盖医患纠纷处置、火灾应急疏散、公共卫生事件应对等核心突发事件类型，演练规模为全院性或多科室联动演练。

月度专项应急演练：每月至少开展 1 次，针对单一类型突发事件（如电梯困

人、盗窃事件、发热患者处置等)开展专项演练,重点强化特定场景下的应急处置技能。

重点区域专项演练:每半年针对新生儿科、急诊区、产房等核心敏感区域开展1次专项应急演练,提升人员在特殊场景下的应急处置能力。

### (三) 演练组织与实施

#### 演练准备:

演练前10个工作日,服务商制定详细的演练方案,明确演练主题、时间、地点、参与人员、角色分工、演练流程、评估标准等内容,提交招标人相关部门审核。

演练前3个工作日,完成演练场地布置、应急设备准备(如防暴器材、消防器材、急救箱、应急照明设备等)、人员培训等工作,同时向医院相关科室及参与人员传达演练安排。

必要时在医院内部发布演练公告,告知医患人员演练相关信息,避免引发恐慌。

#### 演练实施:

演练由服务商项目总负责人统筹指挥,按演练方案设定的场景逐步推进,模拟突发事件的发现、上报、响应、处置等全流程。

演练过程中,安排专人负责现场协调、安全保障及演练记录(包括文字、图片视频记录),确保演练规范、安全开展。

演练参与人员严格按照角色分工开展工作,真实模拟应急处置流程,提升实战能力。

#### 演练评估与总结:

演练结束后,对演练过程进行评估,重点评估响应速度、处置流程规范性、协同联动效率、应急设备使用熟练度等指标,形成《演练评估报告》。

召开演练总结会,通报评估结果,梳理演练过程中存在的问题,分析问题根源,制定针对性的改进措施,优化应急预案及演练计划。

将演练方案、演练记录、评估报告、总结报告等材料整理成册,提交招标人备案。

## 5、培训方案要求

培训方案至少包含:①培训对象、②培训时间和次数、③培训内容、④培训方式等。

### 5.1 培训对象要求

方案覆盖派驻医院的所有保安人员,确保培训精准适配不同岗位履职要求:

1、所有拟派驻医院的新保安人员,需完成岗前培训并考核合格后方可上岗。

一线安保人员（入口值守岗、巡逻岗、监控岗、停车场管理岗等），需参与常态化在岗培训及应急演练，持续提升服务能力。

2、管理及骨干人员：包括项目总负责人、项目经理、安全主管、安保班长、应急突击队成员等，需额外参与管理技能、专项应急处置等进阶培训，强化统筹协调及应急指挥能力。

## 5.2 培训时间和次数

1、月度常规培训：每月开展1次集中培训，全员参与，单次培训时长不少于2小时。

2、季度专项培训：每季度开展1次专项培训，针对医院阶段性安全重点（如节假日安保、疫情防控升级、大型诊疗活动保障等）设置培训主题，全员参与，单次培训时长不少于2小时。

3、应急演练：每季度开展1次综合应急演练，每月开展1次单项应急演练（如医患纠纷处置、火灾疏散、电梯困人救援等），全员参与；每半年针对新生儿科、急诊区等核心敏感区域开展1次专项应急演练，相关区域安保人员必须参与。

## 5.3 培训内容

（1）保安守护：保安守护的特点和内容；保安守护的岗位要求和勤务制度。保安巡逻与控制：保安区域巡逻；人员聚集场所保安巡逻；保安人群控制；公安机关实施保安服务管理条例办法。

（2）保安巡逻与控制技能：保安区域巡逻技能；人员聚集场所巡逻技能；保安人群控制技能。保安人力防范技能：保安人力防范方案与发展计划的实施；保安人力防范服务方案与发展计划的制订。保安技术防范技能：技术防范设施的使用；技术防范方案的制订。保安员培训教学大纲（试行）。

（3）保安员的基本技能：基本体能与防卫技能；现场急救技能；消防技能；现场保护技能；保安员应掌握的其他技能。保安门卫技能：保安门卫的方法；保安门卫紧急情况的处置；保安门卫方案与预案的制订。保安守护技能：保安守护的实施；保安守护方案与预案的制订。保安员国家职业标准。

## 5.4 培训方式

采用“理论与实操结合、线上与线下互补、常规与模拟并重”的多元化培训方式，提升培训效果，确保人员能够学以致用：

### （一）理论授课类

（1）线下集中授课：邀请行业专家、医院相关部门负责人、服务商内部骨干开展线下集中教学，通过PPT讲解、案例分析、政策解读等方式，系统传授法律法规、规章制度、安全认知等理论知识。

（2）线上自主学习：搭建线上学习平台，上传培训课件、政策文件、案例视

频等学习资料，供人员利用碎片化时间自主学习；定期发布学习任务，跟踪学习进度，确保学习效果。

## （二）实操演练类

（1）岗位实操训练：在医院实际岗位场景中，演示岗位操作流程及技巧，让保安员模拟操作，现场纠正不规范行为，确保熟练掌握岗位技能。

（2）设备操作实训：集中组织应急设备、监控设备、消防器材等实操训练，安排专业人员现场指导，确保每人都能独立、规范使用相关设备。

## （三）模拟演练类

（1）场景模拟演练：模拟医患纠纷、火灾疏散、发热患者处置等常见突发事件场景，组织人员分组扮演不同角色，按处置流程开展实战化演练，提升临场应变能力。

（2）综合联动演练：联合医院医务科、护理部、工程科、院感科等相关科室开展综合应急演练，模拟复杂突发事件处置过程，强化跨部门协同联动能力。

## （四）案例研讨类

（1）案例复盘会：每月组织典型案例复盘会，围绕工作中遇到的突发事件、服务纠纷、安全隐患等案例，开展集中讨论，分析问题根源，总结处置经验及教训，优化处置流程。

（2）经验分享会：邀请优秀在岗人员分享岗位工作经验、服务技巧及应急处置心得，促进人员之间相互学习、共同提升。

