

第五章 采购需求

一、服务地点

北京市鼓楼中医医院南、北院区、北院区中控室、北院区大门口安检处、南院区门诊入口安检处全域安保值守服务。

二、服务期限

服务期限为三年，合同一年一签，经采购人考核合格后，续签下一年合同。具体起止日期以正式合同约定为准。本项目实行全年 365 天无休、24 小时不间断安保值守服务，全程无空档、无断岗。

三、人员配置、班次排班及岗位配比标准

（一）整体人员配置配比要求

1. 岗位数：中控室值守岗 2 个，南北院区安检岗 4 个，院区全域巡逻安保岗南北院区各 1 个。投标人须按中控值守岗、南北院区安检岗、院区全域巡逻安保岗足额配齐在岗人员，工作时长和配备人数符合国家劳动法规定，严格实行三班 24 小时轮转值守，保证所有岗位全天候满编在岗。

2. 投标人须配备足额机动替补人员，专门用于员工轮休、请假、培训、临时突发缺岗替补，确保任何时段无缺岗、无空岗、人手充足。

3. 全项目在岗人员编制、机动人员储备必须满足医院日常安保、节假日值守、大型检查、应急突发保障需求，人员配置不足视为非实质性响应招标要求。

（二）人员统一资质标准

1. 投标人须设一名项目总负责人（南北两院区），负责与医院沟通联络；两院区各设一名保安队长（保安员可兼任）。

2. ★所有一线安保执勤人员 100%持有有效保安员证，无证人员严禁上岗。所有安保人员须持有公安机关颁发的《保安员证》。（提供承诺函，承诺若获中标资格，投入的相关人员均具备有效的《保安员证》，格式自拟）

3. ★中控室值守人员必须具备消防监控系统操作能力，需持有消防设施操作员（四级/中级工）及以上证书。

中控室值守人员具有 2 年及以上相关工作经验。熟悉消防联动、报警处置、监控运维，熟练胜任岗位操作要求。

4. ★安检人员须持有《保安员证》和《安检员证》。（提供承诺函，承诺若获中标资格，投入的相关人员均具备有效的《保安员证》及《安检员证》，格式自

拟)

5. 中标后必须提供上岗人员无违法犯罪记录证明、个人征信无不良记录证明、从业无不良记录证明、有效健康体检证明，视力听力正常。人员无传染性疾病、无精神类疾病，身体条件符合安保执勤要求。

6. 在岗人员形象端正、口齿清晰、会讲普通话、纪律意识强，具备基础沟通引导、秩序维护及突发事件应急处置能力。

7. 所有人员上岗前必须通过院方政审、资质审核及岗前培训，完成备案后方可上岗。

(三) 标准化班次排班机制

1. 严格执行 24 小时三班制（早班、中班、夜班），固定交接班时间，交接班记录完整留痕。

2. 所有岗位定岗、定人、定责，严禁脱岗、串岗、睡岗、顶岗、空岗。

3. 周末、法定节假日、夜间及就医高峰时段必须足额在岗，不得擅自减员、缩编。

4. 投标人建立排班公示制度，每日排班表提前报送院方备案，人员变动、调班必须提前报备，严禁私自调班、换岗。

四、人员替换与动态管理机制

1. 无条件替换机制：院方对服务态度差、纪律松散、履职不力、群众投诉较多、不服从医院管理、存在安全隐患的在岗人员，有权无条件要求更换。投标人须在 24 小时内完成人员替换，不得拖延、推诿，不得报送不合格人员。

2. 人员变动报备机制：投标人所有人员入职、离职、调岗、替岗必须提前向院方安保管理部门报备，完善工作交接台账，做到服务无缝衔接、责任交接到位。

3. 岗前培训机制：所有新入职人员必须完成医院规章制度、岗位职责、安检规范、消防常识、应急处置、医患沟通、保密纪律等专项岗前培训，培训合格后方可上岗。

4. 常态化整顿机制：投标人须定期开展队伍作风整顿、纪律教育、岗位技能培训，稳定人员队伍，降低人员流失率，保障整体服务质量稳定。

五、各岗位职责细化标准

(一) 北院区中控室岗位职责

1. 负责院区监控系统、消防系统、报警联动系统 24 小时值守、监测与异常处置，保障设备稳定运行。

2. 实时监测监控画面、巡查设备运行状态，对报警、故障、安全隐患第一时间核实、处置并上报，严禁迟报、漏报、瞒报。

3. 规范开展录像存储、备份、查询、调取工作，严格遵守监控资料保密制度，各类台账记录完整规范。

4. 及时识别院区可疑人员、异常行为及安全隐患，按照工作流程上报并配合现场处置。

5. 严格执行中控室值守制度、保密制度、消防安全制度，做好岗位环境卫生、设备日常巡检及简易维护保养工作。

6. 规范执行交接班流程，做到交接内容清晰、记录完整、责任明确。

（二）南北院区入口安检岗位职责

1. 负责院区出入口常态化安检工作，对进入院区人员、随身物品、包裹行李开展全面安全检查。

2. 严格排查易燃易爆、管制器具、有毒有害等违禁危险品，依规完成登记、暂扣、处置并及时上报院方。

3. 维护门诊及院区出入口通行秩序，疏导人流，劝导不文明行为，耐心做好沟通解释工作。

4. 及时处置闯岗、拒检、滋事、扰乱公共秩序等突发情况，第一时间稳控现场并上报，必要时配合公安部门开展处置工作。

5. 每日完成安检设备自检、日常维护及登记工作，健全安检台账、隐患台账、突发事件处置台账。

（三）南北院区全域安保巡逻值守岗位职责

1. 严格遵守《保安服务管理条例》，24 小时在岗履职，负责院区门岗值守、进出人员及物品查验、院区整体秩序管控。

2. 按照规定路线、规定频次开展全域巡逻，重点覆盖门诊、急诊、儿科、发热门诊、通行通道、楼梯间、停车场、院区边界等重点区域。

3. 常态化开展治安隐患、消防隐患、设施隐患排查，发现问题立即处置、及时上报并登记留痕。

4. 维护院内正常医疗秩序，主动劝阻矛盾纠纷及不文明行为，协助科室处置医患矛盾，做好现场秩序稳控。

5. 熟练掌握初期火灾扑救、人员疏散、应急避险相关流程，配合医院完成消防检查、应急演练及安全整治工作。

6. 规范管理院内车辆停放，坚决制止占用消防通道、急救通道、无障碍车位等违规行为，保障各类通道畅通。

7. 负责院区治安事件、人员走失求助、防汛防灾、极端天气、突发险情等各类突发事件的先期处置、信息上报及协助救援工作。

8. 配合医院完成综治维稳、安全生产、信访安保、物资转运及其他临时安全保障工作。

六、服务红线禁令

服务人员在岗期间严禁发生以下行为，一经查实，院方有权作出扣分、追责、扣除履约保证金、责令立即整改、更换人员等处理；情节严重的，院方可单方解除合同：

1. 严禁与患者、家属、院内职工发生争执、辱骂及肢体冲突；
2. 严禁私收费用、违规收费、利用岗位便利谋取私利；
3. 严禁泄露监控视频、院内工作信息、患者隐私及各类涉密资料；
4. 严禁擅自干预院内管理工作、偏袒纠纷一方、违规处置现场问题；
5. 严禁在岗饮酒、睡岗、脱岗、空岗及擅离职守；
6. 严禁瞒报、漏报、迟报安全隐患、突发事件、违禁物品相关情况；
7. 严禁遮挡、关停、擅自改动或违规操作安防、消防、安检设备设施。

七、考核管理体系

1. 院方实行日常督查、月度考核、年度总评相结合的全周期考核模式，考核结果直接与服务费支付、履约评价、续约资格挂钩。

2. 投标人须建立健全内部管理制度，包含岗前培训制度、日常考勤制度、人员管理制度、应急处置制度、投诉处理制度、台账管理制度。

3. 所有值守记录、巡逻记录、隐患整改记录、交接班记录、培训记录、突发事件记录必须真实、完整、可追溯，随时接受院方检查与督查。

4. 严格落实安全生产、消防安全、综治维稳、舆情防控、保密管理各项要

求，杜绝安全事故、服务事故、舆情事件及各类违纪事件发生。

5. 投标人须无条件配合医院开展各类专项检查、应急演练、安全整治、重大活动保障工作，服从院方统一调度。

6. 月度考核不合格、服务质量不达标、人员管理混乱、多次出现缺岗违纪问题的，院方有权扣除相应履约分值及服务费用；问题严重的，依法终止合同。

八、设备物资权责划分

1. 院区固定监控设备、消防主机、报警系统、大型安检设备由院方提供，投标人负责规范操作、日常监护、异常情况上报及设备日常巡检工作。

2. 安保人员制服、工牌、劳保用品、对讲机、手电、警戒带、执勤器械等所有执勤辅助物资，均由投标人自行购置、更新、维护，确保全员着装统一、装备齐全、执勤规范。

九、应急保障要求

遇重大节假日、上级督导检查、大型会议活动、突发舆情、极端天气、治安突发事件、医疗应急、防汛防灾等特殊情况，投标人须无条件增派安保力量，开展现场值守、秩序维护及应急保障工作，不得额外加价、推诿拒绝，全力保障院区安全稳定。

十、其他要求

1. 本项目所有服务标准、人员标准、管理标准均遵照医院院内安全管理相关规范执行，标准高于行业常规保安服务要求。

2. 投标人及全体服务人员须全程接受院方监督、管理、考核与统一调度，严格执行各项管理制度，确保院区治安稳定、秩序良好，杜绝发生重大安全事故。