

# 服务需求

## 一、物业概况

上海市民政第三精神卫生中心是上海市民政局所属的事业单位，位于本市静安区。主要职能是：为“三无对象”及本市慢性精神病患者、老年痴呆和其他各类痴呆人员提供收、治、教、工、娱、疗、康复等服务。按国家规定享受福利事业单位优惠政策，并被列入上海市医疗保险约定医疗机构。本物业占地面积 37,248 平方米，建筑面积 30,198.25 平方米，绿化面积 16,666.5 平方米，共有楼宇 6 栋，其中 6 层楼宇 1 栋、5 层楼宇 1 栋、4 层楼宇 1 栋、3 层楼宇 3 栋。

## 二、服务要求

### (一) 一般要求

1、保安服务人员应经过培训并按国家行政主管部门规定持证上岗，遵纪守法，严禁违章作业，项目执行情况应有完整的日志和台账，季度小结和年度总结，项目参与者应遵守采购人的规章制度，不可泄露采购人的秘密，其工作同时接受采购人的监督考核。

2、执行重大事项报告制度，遇到险情和重大事故，或对违规行为劝阻无效时，立即向上级和当地行政主管部门报告，并及时通知采购人。

### (二) 安全保卫管理服务

提供保安服务的单位和从业人员必须符合《保安服务管理条例》及《消防法》相关要求，并在其规定的权限内提供服务。具体内容如下：

- 1、从业人员必须符合《保安服务管理条例》相关要求，并在其规定的权限内提供服务。保安员均需持医院保安证上岗，人员流动不得超过 5%，以保持保安队伍的稳定性。为采购人提供 24 小时的保安服务（含消防管理、车辆（停放）管理、安全管理以及报刊、信件、快递的收发等）。保安人员执勤有明显标志、人员进出有登记、物品进出有手续、安全防范有装置、巡逻有记录、应急有预案，文明执勤。对出入口、外围周界地区进行监控，保持物业内的宁静和安全。
- 2、安全管理服务：负责中心内的安全保卫工作，对物业内各楼面进行巡逻检查并做好书面记录，定期对电气设备、开关、线路和照明灯具等进行检查。日班巡逻次数为 12 小时内不少于 6 次。夜班做好房屋周围的安全巡逻，每 1

小时巡逻 1 次。

- 3、消防监控室及微型消防站的管理：负责消防监控室设施设备及微型消防站的清洁、操作、监控、记录、管理等服务。
- 1)按照消防法律法规要求,做到消防控制室每日 24 小时专人值班、每班不应少于 2 人、每班工作时间不超过 8 小时;
  - 2)值班人员必须持消防设施操作员四级证,能熟练操作单位消防控制主机及熟悉火警应急处置流程。
  - 3)微型消防站人员配备不少于 6 人(消保合一),并接受相应消防培训,遵守微型消防站各项管理制度及岗位职责,每月组织一次微型消防站实操演练。
- 4、车辆(停车)管理服务:按规划机动车、非机动车停车场地泊位。对进出行驶停泊车辆进行管理,包括出入登记、走向、停泊、指示标志等设置。使车辆行驶停放有序,车辆管理制度落实。
- 5、接待服务:做好外来人员(就诊、会客、接待等)进出院登记手续(登记、收/发卡、引导)。
- 6、配合业主做好多功能厅外借会务服务工作。
- 7、有火警、水警、警情的应急预案,每年应组织不少于一次的应急预案演习。
- 8、经常进行“五防”检查和消防“四个能力”建设教育。
- 9、因提供保安服务的单位、从业人员违反《消防法》相关要求及操作流程对采购人产生影响或造成经济损失的,由中标人承担一切后果并赔偿损失。

#### 公共区域秩序维护服务标准

序号	内 容	服 务 要 求
1	人员要求	<ol style="list-style-type: none"><li>(1)专职保安人员,身体健康,工作认真负责,并定期接受培训。</li><li>(2)能处理和应对院内公共秩序维护工作;能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备;能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。</li><li>(3)上岗时佩戴统一标志,穿戴统一制服(精致),装备佩戴规范,仪容仪表规范整齐;当值时座姿挺直,站岗时不倚不靠。</li><li>(4)配备对讲装置和其它必备的安全护卫器械。</li></ol>
2	门 岗	<ol style="list-style-type: none"><li>(1)出入口 24 小时值班看守,有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。</li><li>(2)对外来人员进入院内,按采购人有关制度的规定,决定是否放行。</li><li>(3)对进出院内的车辆按规定进行管理和疏导,保持出入口环境整洁、有序、道路畅通;对大型物件搬出进行记录。</li><li>(4)每日定时布防和撤防 110 报警联网系统</li></ol>
3	巡逻岗	<ol style="list-style-type: none"><li>(1)保安人员手持巡更采集器,按制定的时间和路线每两个小时巡查一次,夜间 8 时至凌晨 5 时每一个小时巡查一次,重点部位设巡更点,在正常情况下到达每个巡更点</li></ol>

		<p>的时间误差不超过三分钟，监控中心有巡更记录。</p> <p>(2) 接到火警、警情三分钟内到达现场，协助保护现场，并报告采购人与警方。</p> <p>(3) 在遇到异常情况或紧急求助时，五分钟内赶到现场，采取相应措施（一键报警、电梯困人）。</p>
4	车辆管理	<p>(1) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，车辆行驶有规定路线，车辆停放有序。</p> <p>(2) 车辆停放有序，地面、墙面按车辆道路行驶要求设立指示牌和地标，照明、消防器械配置齐全。</p> <p>(3) 非机动车棚车辆停放有序，停车棚内消防器材前无遮挡。</p>

### （三）门诊接待服务

根据采购人要求，每周一至周五对就医人员、车辆进行登记、收、发卡、引导等服务。

### （四）送饭货梯操作服务

送饭货梯操作服务：早、中、晚定时对 1 至 3 号楼送饭货梯进行（开启、关闭）操作服务。

### （五）浴室管理服务

负责每天定时对浴室进行（开启、关闭）操作服务。

### （六）人员配备

1、★中标人配备保安人数不应少于 11 名（详见岗位设置分项表）。

保安服务人员需持有有效健康证、年龄在 20-60 周岁（女性为 20-55 周岁）。

部门	岗位	岗位编制（该岗位同一时段内需要在岗人数）	岗位人力配置数量 (根据服务时长及岗位编制要求，配置的人数)	备注(岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证等)
门岗	保安队长	1	1	
	消控岗位	1	3	持消防设施操作员四级证
	巡逻岗	1	3	持消防设施操作员四级证
	门岗	1	3	
	门诊保安	1	1	

- 2、中标人需按照招标项目人数配置员工，人员交替空档期不得超过1个星期。  
 3、本项目保安服务范围涉及政府重要部门，参与本项目保安服务的所有工作人员，必须通过政治审查。任何来历不明或有刑事犯罪记录的人员均不得参与本项目保安服务工作。中标人必须对此项要求严格把关，并对违反该项要求所可能出现的后果承担一切责任。

#### （五）人员管理要求

- 1、所有保安人员必须经过岗位培训，持有效证照上岗，统一着装。  
 2、中标人需选派合适人员实施管理，按规定对人员进行岗前、在岗培训，遵守院内各项规章制度及岗位职责。定期组织开展学习培训，并积极配合各条线定期及不定期的各项检查、考核。  
 3、所有保安人员信息（人数、员工花名册等）需在采购人处进行备案，并需向采购人提供下列员工书面材料：①身份证件；②居住证；③健康证；④上岗证（保安证、消控证）；⑤劳动合同；⑥人员状态证明（下岗证明、协保证明、退休证明等）；⑦工资发放明细。采购人备案后为相应人员发放电子考勤（就餐）卡。（注：上述员工书面材料均需提供复印件）  
 4、所有保安人员的工资不能低于本市最低工资标准，按规定为保安人员缴纳上海市（城镇）社会保障费和工伤意外保险等。  
 5、国定假加班费、值班费、人员培训费等都在合同总金额内，不另支付。

#### （六）其他相关说明

本保安服务涉及的日常保洁保安材料消耗品费用支出均由中标人承担。

投标人具有质量管理体系认证（GB/T 19001 认证）、职业健康安全管理体系认证（GB/T 45001 认证），环境管理体系认证（GB/T 24001 认证），并在认证有效期内的优先考虑。

供应商具备近三年类似项目业绩的优先考虑。