

第三篇 用户需求书

一、项目概况

东莞同沙健康驿站是东莞市疫情防控指挥部在东莞市同沙生态公园东侧建设的集中隔离医学观察场所。项目选址位于东莞市同沙生态公园东侧,毗邻资福寺,用地面积15.78万 m^2 ,总建筑面积10.92万 m^2 ,建筑层数为两层,采用拼装式箱式板房。项目主要分为隔离用房(污染区)、卫生通过(缓冲区)、洁净区及垃圾房、污水处理站,其中隔离病房分A-G七个小区;洁净区分为高危区及低危区。驿站共计箱式板房4344间,其中隔离病房3253间:A区568间、B区496间、C区496间、D区496间、E区392间、F区392间、G区413间。

第一章商务需求书

序号	条款名称	说明
1	服务期	合同签订日起计12个月(若采购人上级部门有新规定或因政策变动、不可抗力等因素,采购人提前1个月书面通知可以终止本项目并不承担违约责任)。
2	付款方式	1、服务费用按月考核据实支付,中标人次月的10号前申报上月的服务费用(如遇节假日顺延); 2、在每次采购人支付给中标人服务费之前,中标人应给予采购人与金额相应的发票后,采购人方可与中标人办理相关付款手续; 3、A包:(1)检查考核分在95分(含)以上可以不进行处罚,低于95分以下的进行处罚,每扣1分处罚人民币100元。(2)有效投诉150元/次,人员缺编每天300元/人,从当月服务费中扣除(详细内容见A包的附件1)。B包、C包:(1)检查考核分在95分(含)以上可以不进行处罚,低于95分以下的每0.1分扣10元。(2)清洁服务满意度低于95%以下,低于95%以下每1分扣100元,以此类推。(3)重复出现的问题扣5分。有效投诉2分/次,人员缺编每天300元/人,从当月服务费中扣除(详细内容见B包、C包的附件1)。 <u>4、如遇特殊情况采购方未按时收到本项目运营主体支付的费用则采购方向中标人支付的期限也相应顺延,并不视为采购方违约。</u>
3	服务地点	采购人指定地点。
4	报价要求	1、本项目以单价报价,以人民币为结算单位,投标报价已包括培训费、管理费、实际到岗人员的工资、差旅费、住房费及购买社会保险费以及因履行本合同所产生的一切费用,采购人不再承担任何费用。 2、投标人的投标报价超出最高限价的为投标无效(人员基本工资最高限价

项目名称:同沙健康驿站部分保安及保洁岗位外包服务项目
项目编号: DIIWY-YZ-05-01-017 (2022)

		为6200元/月/人)。
5	投标有效期	自开标之日起90天。
6	合同条款	投标人实质响应合同各条款。
7	预算编制说明	★1. A包、B包、C包: 人员基本工资人均单价6200.00元/月/人; 固定餐费补贴100元/天/人(人员用餐由驿站统一安排和结算费用)、防疫补贴100元/天/人(防疫补贴按实际出勤天数计算)、其他费用1000元/月/人(含考核、加班、每月评先奖金等费用,由采购人按实际情况支付。))。 2. A包暂定预算84人、B包暂定预算83人(含绿化养护岗位预算2人,绿化养护部分单独签订合同)、C包暂定预算50人, A、B、C包预算人数是基于当前的防疫隔离政策,按现场实际的工作量进行的人数测算,不排除因为隔离政策或现场工作内容的调整而出现的人数变动,具体进场人数,按市疫情防控指挥部隔离转运专班要求,以进场通知为准,据实结算。
8	其他	★中标人需购买相关保险(如:雇主责任险、公众责任险、车辆损失险等),合同服务期间,如服务人员因感染新冠所产生的一切费用,由中标人自行负责。(投标人需按采购文件格式单独提供承诺函)

第二章技术需求书

1、★投标人须承诺按服务需求配置充足的工作人员,要求到岗人数为指标,岗位人数不低于每班次数要求。(投标人需按采购文件格式单独提供承诺函)(本条款适用于A包、B包、C包)

A包: 同沙健康驿站部分保安岗位外包服务

一、人员要求

1、上班时间: 每日12小时制,每月休4天,所有服务人员要求封闭式驻点管理,现场提供住宿及所有防护用品,人员隔离或外出轮休时原有的工作岗位必须有人轮换,外出离岗必须按照现场隔离政策的要求执行;

2、★年龄要求: 18-45岁(投标人需按采购文件格式单独提供承诺函);

3、身高1.65以上;

5、有较丰富的疫情防控业绩;

6、服务过程中非特殊原因不可调换人员;

7、所有服务人员均需完成第三针新冠疫苗接种14天以上;

8、中标人自收到采购人进场通知后, 最晚全员进场时间不超过3天; 如未按要求进场, 视为违约, 取消进场资格并终止合同;

9、中标人服务人员着装按采购人要求配置;

10、中标人在职工作人员严禁将有关驿站现场工作的相关视频照片等上传网络和转发朋友圈;

11、中标人服务人员进场后不得随意调换, 若每月调换人数超过5%, 视为一般违约, 将扣除当月服务费5%; 当每月调换人数超过30%时, 视为严重违约, 终止合同;

二、防疫保安的工作内容

1、服务范围为整个东莞同沙健康驿站项目, 包括区域内外围停车场、建筑物等。

2、中标人需组织一支思想素质高、业务能力强的保安队伍, 执行严格的纪律和岗位责任制确保本项目安全。

3、由采购人与中标人共同确定有序值勤岗位、值勤时间、岗位职责等, 确保万无一失。

4、对一般来访、办事人员, 建立询问登记制度; 采取针对性措施, 加强对领导办公区域、资料/保密室、设备机房、停车场等重点部位的安全防范。

5、维护办公和公共场所肃静, 制止喧闹现象, 杜绝闲杂人员随意走动; 制定并落实保密管理制度, 未经用户批准不得在办公区照相、录音和录像, 不得泄露用户内部工作人员电话、车牌号等私人资料。

6、各岗位出入口实行24小时值班和监控。整个区域做到24小时有安全护卫人员巡查。

7、确保无中标人管理疏忽引起的火灾、治安刑事案件和交通事故。

8、设立防火工作专责小组, 全力配合相关部门做好防火工作; 负责驿站所有门窗、照明、公用电器设备等的开、关, 及时发现和排除各种安全隐患。

9、制定突发事件应急处理预案, 必要时及时报警并报告采购人, 防止事态进一步恶化, 协助保护现场。

10、组织内部员工开展消防演练每季度不少于1次, 协助采购人开展综合性消防演习每半年1次。

11、只保留一个车辆入口, 对每辆车上的所有人进行测试体温、扫入场码、查行程卡。

12、大门处张贴疫情知识宣传画报, 并在出入口门岗处设置消毒区, 并放置免洗洗手液、口罩、酒精等消毒物品; 设置废旧口罩回收专用桶, 桶内用强氯精兑水。

13、门岗处配置一次性医用口罩提供给特殊情况下急需人员使用。

14、及时向传达防疫通知; 及时了解客户需求, 并在职责范围内帮助客户解决问题。

15、疫情期间禁止一切物流快递及外卖送餐人员进入派送,减少外来人员流动带来的风险,所有快递及外卖的交收,将指引至指定地点。

16、在指定区域设置无接触外卖取餐点及快递放置点,方便工作人员取餐。外卖食品取餐与快递放置点间隔一定距离分开设置,对快递进行喷雾消毒。

三、服务要求

1、出入口管理

1.1严格落实疫情防控措施,严禁无关车辆进入管理区域。

1.2建立疫情台账,做好人员、车辆出入信息和体温监测登记。

1.3所有进出人员都需要佩戴口罩和扫码、测温,如两次测温均高于37.3℃,禁止进入并第一时间向医护人员汇报。

1.4快递员/外卖员按要求将物品放于指定位置。

1.5工作人员上下班必须走指定通道,佩戴出入证明。非工作时间禁止到隔离区。

1.6工作人员离开驿站轮换凭有关证明放行(具体措施由市专班制定)。

2、治安管理

2.1实行24小时值班及巡逻制度,每小时安全巡逻1次,对异常情况及时处理,全程跟进。

2.2做好所有场地的安全保卫工作和安全防范工作,确保安全和正常的办公、生活秩序。

2.3严格按照规定查验进出物资,凭相关手续放行。

2.4及时处理发生在驿站范围内各种突发事件,并按有关规定上报和做好记录。

2.5在危及人身安全处粘贴警示标识,并做好安全防范措施。

2.6在防护安全保障前提下,为老人和行动不便的客人提供帮助。

2.7隔离区与生活区区分管控,具体治安管理制度和培训内容由公安部门主导制定。

3、车辆管理

3.1采取通行证管理。

3.2指引停车,运用手势指引车辆在指定位置停车,查看车辆通行证,进行车辆消毒处理。

3.3明确车辆去向与事由后,对车内人员进行核实、登记、体温检测,检查防护佩戴情况。

3.4停车场内人员经常触摸的物体表面如岗亭门把手等部位保持清洁卫生,每日至少消毒2次,用500mg/L含氯消毒液进行擦拭消毒,地面用500mg/L含氯消毒液进行喷洒。

4、安全系统管理

- 4.1. 加强日常检查巡视, 确保消防控制中心及消防系统的设施、线路齐全和完好无损, 处于良好的使用状态。
- 4.2. 制定突发性火灾等应急方案, 保持紧急疏散通道畅通, 照明设备, 出口指示标志完好。
- 4.4 成立消防安全小组, 每月开展消防演练1次、组织开展消防法和消防知识的宣传教育, 明确各区域消防责任人。
- 4.5 关注台风、大雨天气对驿站的影响, 提前做好预警提示及风险排查, 对恶劣天气保持高度防范与巡检。
- 4.6. 总控中心持上岗证, 24H监控消防状态。加强覆盖巡检, 每日确认消防系统运行正常, 月度覆盖灭火器检查, 季度覆盖消防栓检查、半年度覆盖消防全系统检查。全员熟悉消防通道, 消防安全宣传覆盖率100%。
- 4.7 遵守防疫防护等级要求, 并遵照防疫要求配合完成区域内安保工作, 具体以防疫工作现场管理主体责任单位消防急救中心要求为准。

5、保密规定: 在职工作人员禁止将有关驿站现场工作的相关视频或照片等上传网络或发朋友圈等行为。

四、工作人员的防护要求

- 1、所有进入驿站上岗人员必须通过驿站护理团队的考核, 合格后方可上岗;
- 2、在生活区佩戴一次性医用外科口罩。进入医学观察区公共区域时应按现场管理规定做好个人防护后方可进入;
- 3、加强对现场人员的培训, 确保现场人员能够正确进行个人防护, 安全作业。
- 4、所有工作人员应做好健康监测记录和心理评估以及定期核酸检测, 按照政府对隔离区域消毒保洁的工作人员个人防护的要求为准, 当身体或心理评估不能胜任当下工作时应提前知会、尽早干预、及时评估、果断停工。
- 5、所有工作人员工作期间严格遵守驿站相关管理条例: 执行严格的高低风险区域管理; 在驿站工作期间不能外出, 实行闭环管理, 如需外出时, 必须按照防疫隔离措施及现场的规定经过采购人的审批后方可执行。

五、人员与制度要求

1、人员要求

- 1.1 基本要求: 无违法犯罪记录, 身体健康, 开展服务前必须已进行健康体检, 已接种

完毕新冠肺炎疫情疫苗, 并且具备岗位所需知识、技能。

1.2 中标单位人员应按采购人各管理部门工作安排要求及各项规章制度, 对所派服务人员进行工作安排及纪律管理, 否则采购人有权提出更换服务人员。

1.3 上岗前中标单位负责对其所派人员进行岗前培训, 文明礼貌、爱岗敬业、勤俭节约、团结互助。

1.4 中标单位人员按照采购人指定要求, 岗位统一着装, 言行文明, 要注意仪容仪表, 公众形象。

1.5 所有人员使用须符合《劳动合同法》以及相关法律法规的要求。中标单位人员发生劳动争议、发生人身事故或者中标单位人员因履行职务行为造成第三人人身或财产损失, 由中标单位自行全权负责, 相关费用中标单位自行承担。

1.6 进场人员上岗前必须经过5天疫情防控培训, 经考核合格后上岗。

1.7 中标单位应将所有服务在编人员登记造册, 以花名册的形式交甲方一份备存, 并在每个人员变动和新进时及时将资料更新报给采购人。为保持人员稳定性, 中标单位应选拔比较稳定的员工, 服务过程中非特殊原因不可调换人员; 如进场后因人员更换, 隔离期间产生额外的费用由中标单位自行承担。

六、其他要求

1、在服务期内中标人不得将该服务项目分包、转包或挂靠。

2、在重大节日、主要活动期间, 以及采购人有其他重大工作任务或突击性任务时, 中标人应及时配合采购人提出的临时性要求。

3、采购人对中标人服务提出整改意见, 中标人应马上进行整改。

附件1、月度考核评分表

考核内容	考核标准	考核分数	评分标准	月度考核分数
出勤	1、上班迟到或早退;	2分	每发现一次扣2分	
	2、未请假外出, 不按时请销假。	2分	每发现一次扣2分	
	3、无故旷工三天以上的作违纪辞退处理;	5分	每发现一次扣5分	
	4、未提出申请, 而且未经公司批准擅自休假的, 作违纪辞退处理;	2分	每发现一次另扣2分	
	5、以非真实事由, 申请请假的;	2分	每发现一次另扣2分	
违规	1、严重失职而造成重大事故的, 作违纪辞退处理或交公安	3分	每发现一次扣3分	

项目名称:同沙健康驿站部分保安及保洁岗位外包服务项目
项目编号: DHWY-YZ-05-01-017(2022)

守纪	机关处理;			
	2、因失职尚未造成严重后果又及时报告地扣;	2分	每发现一次另扣2分	
	3、当值时,发生案件未及时处理报告的,作辞退处理;	3分	每发现一次扣3分	
	4、不按规定办理请、销假手续或请假后无特殊情况不按时归队的;	2分	每发现一次扣2分	
	5、请假后在外做违法乱纪造成不良影响或造成空岗一天的,作违纪辞退处理;	1分	每发现一次扣1分	
	6、未经同意,私自挪用、侵占他人或公司财物的;	2分	每发现一次扣2分	
	7、当值时脱岗2分钟—5分钟或以上的;	2分	每发现一次扣2分	
	8、无故不参加例会、训练、培训的	2分	每发现一次扣2分	
	9、未经上级主管领导批准自行调班、顶班造成空岗的,作违纪辞退处理。	2分	每发现一次扣2分	
员工守则	1、遵守国家政策法律、法规、遵守社会公德及职业道德,遵守本公司规章制度,如有违反扣考核分。	2分	每发现一次扣2分	
	2、人事部门要求如实填写各类表格,提供有效证件,不得有隐瞒或假造,否则扣分处理。	1分	每发现一次扣1分	
	3、按照本公司的要求接受业务指导、各类培训及考核,否则扣考核分处理。	2分	每发现一次扣2分	
	4、服从领导、听从指挥、团结同事、互帮互助,按时按质完成各项工作任务,否则扣分处理。	1分	每发现一次扣1分	
	5、严格遵守劳动纪律,按质量标准要求开展工作,作业场所禁止无关人员逗留,否则扣分处理。	1分	每发现一次扣1分	
	6、讲究社会公德和职业道德,严守公司机密,廉洁奉公,维护集体利益和公司声誉,如有不符合规范要求的扣分,如造成严重后果的作违纪辞退处理。	3分	每发现一次扣3分	
	7、爱护公物及公用设施,自觉维护和保持环境卫生,否则扣分处理。	1分	每发现一次扣1分	
	8、勤俭办公,节约用水、用电,杜绝一切浪费现象,否则扣分处理。	1分	每发现一次扣1分	
	9、衣容整洁,精神饱满、待人热情,文明用语,否则扣分处理。	1分	每发现一次扣1分	
	10、关心企业,主动提出合理化建议,发扬公司精神,为	1分	每发现一次扣1分	

项目名称:同沙健康驿站部分保安及保洁岗位外包服务项目
项目编号: DHWY-YZ-05-01-017 (2022)

	公司作贡献, 如有不符合规范要求的扣分处理。			
岗位 执勤	1、上岗后晚到5分钟内算迟到(各出入口24小时值班看守, 其中主出入口双人值勤, 7:00-19:00立岗, 并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录。);	2分	每发现一次扣2分	
	2、值班时干私事或其它娱乐活动的;	2分	每发现一次扣2分	
	3、不按规定时间巡查或不作记录和记录不实、书写不规范、有涂改的(按指定的是按和路线每二小时巡查一次, 重点部位设巡更点, 监控中心有巡更记录); 每发现一次	2分	每发现一次扣2分	
	4、损坏或丢失警戒装备(除照价赔偿外)	4分	另扣4分	
	5、脱岗、离岗而造成公司或员工人身财物损失的; 除赔偿外还作违纪辞退处理。	2分	每发现一次轻者扣2分	
	6、执勤中私自扣留员工、家属的物品或证件不归还或不上缴; 擅自处理或挪用的; 作违纪辞退处理。	3分	每发现一次扣3分	
	7、利用执勤工作之便向他人实施勒索或受贿者作违纪辞退处理并移送公安机关处理。	5分	每发现一次扣5分	
	8、当值时睡觉、看书、听收音机、闲聊、吸烟、吃东西、喝酒或酒后上班、将手插入口袋的;	2分	每发现一次扣2分	
	9、当值时对待访者不按规定履行职责; 不登记、不问明情况(包括大型物件搬运进出); 对出入的人员或物品不检查登记的(包括快递、外卖人员等);	3分	每发现一次扣3分	
	10、未履行交接班手续离开岗位的;	2分	每发现一次扣2分	
	11、上岗时将帽子拿在手中玩耍的; 姿态不端正、行为不规范的;	1分	每发现一次扣1分	
	12、门卫室的卫生脏、乱、差发现一次扣;	2分	每发现一次扣2分	
	13、巡查时发现服务区域内外观、场地有污染, 不及时报告的;	2分	每发现一次扣2分	
	14、不能完成岗位职责任务, 未按职责相关工作程序要求完成工作(接到火警、警情、客户求助或监控中心指示后, 保安员应在五分钟内到达指示地点待命);	2分	每发现一次扣2分	
工作	1、服从领导, 不折不扣地服从上级的工作安排及工作调配, 不服从者扣分(包括业务能力培训);	2分	每发现一次扣2分	

项目名称:同沙健康驿站部分保安及保洁岗位外包服务项目
项目编号: DHWY-YZ-05-01-017(2022)

态度	2、严于律己,坚持本职岗位,不得擅自离岗、窜岗或睡岗,违者扣分;	2分	每发现一次扣2分	
	3、正直诚实,对上级领导、同事和客户要以诚相待,不得阳奉阴违,否则扣分;	2分	每发现一次扣2分	
	4、团结协作,各部门之间、员工之间要互相配合,同心协力地解决困难,否则扣分处理;	2分	每发现一次扣2分	
	5、勤勉高效,发扬勤奋踏实的精神,优质高效地完成所担负的工作,否则扣分。	2分	每发现一次扣2分	
服务态度	1、礼貌,这是员工对客人和同事最基本的态度,在任何时刻均使用礼貌用语,“请”字当头、“谢”字不离口,否则扣分	2分	每发现一次扣2分	
	2、乐观,以乐观的态度接待客人,热情周到,否则扣分处理;	2分	每发现一次扣2分	
	3、友善,“微笑”是体现友善最适当的表达方式,因此应以微笑来迎接客人及与同事相处,不合乎规范的;	2分	每发现一次扣2分	
	4、热情,尽可能为同事和客户提供方便,热情服务,否则扣分处理;	1分	每发现一次扣1分	
	5、耐心,对客户的要求应认真、耐心地聆听,并尽量在不违背本公司规定的前提下办理,否则扣分处理;	2分	每发现一次扣2分	
	6、平等,一视同仁地对待所有同事、他人及家属,不应有贫富之分,厚此薄彼,否则扣分处理。	1分	每发现一次扣1分	
仪容仪表	1、员工必须保持衣冠整洁,按规定要求着装,并将工作卡端正佩戴在左胸前,不合乎规范的;	2分	每发现一次扣2分	
	2、在当值班时候,在工作场所不得穿短裤、背心、拖鞋,违者扣分;	2分	每发现一次扣2分	
	3、皮鞋要保持干净、光亮,不准钉响底,否则扣分处理;	1分	每发现一次扣2分	
	4、男员工应每日修剪胡须,发不盖耳遮额,不得剃光头;女员工头发应梳理整齐,不做怪异发型,否则扣分处理;	2分	每发现一次扣2分	
	5、面部、手部必须保持干爽清洁,女员工不得浓妆艳抹,并避免使用浓味的化妆品,不留长指甲和涂有色的指甲油,违者扣分处理;	1分	每发现一次扣1分	
	6、保持口腔清洁,上班前不吃异味食物,违者扣分处理。	2分	每发现一次扣2分	

项目名称:同沙健康驿站部分保安及保洁岗位外包服务项目
项目编号: DHWY-YZ-05-01-017(2022)

行为举止	1、举止应大方得体,与人交谈双眼应平视对方,不要左顾右盼,不符合规范的;	1分	每发现一次扣1分	
	2、遇上级领导或有客来访,应即时起身相迎并问好,先请来访人员入座后,自己方可坐下;来客告辞,应起身移步相送,不符合规范的;	1分	每发现一次扣1分	
	3、站立的正确姿势是:双脚与两肩同宽自然垂直分开(体重落在双脚上),肩平、头正、双眼平视前方、挺胸、收腹,不符合规范的;	2分	每发现一次扣2分	
	4、注意走路姿势,在楼道内行走脚步要轻,不得奔跑(紧急情况下除外),不符合规范的;	1分	每发现一次扣1分	
	5、进入上级领导或其他部门办公室前,应先立在门外轻叩三下,征得同意后方可入内;若进去时门是关住的,出来时则应随手将门轻轻带上,不符合规范的;	2分	每发现一次扣2分	
	6、进出办公室、电梯时,应主动上前一步先拉开门或按住电梯按钮,请同行的家属、女士或来访人员先行,不符合规范的;	1分	每发现一次扣1分	
	7、对客户或来访人员提出的询问、疑难、要求、意见,要耐心倾听,在不违背保密制度的原则下,有问必答并做到回答准确(对自己无把握回答的应婉转地表示歉意,联系有关人员给予解答,或留下文字记录,限时予以回复),否则扣分;	2分	每发现一次扣2分	
接听电话	1、所有来电,务必在三响之内接答,否则扣分处理;	2分	每发现一次扣2分	
	2、拿起话筒先说“您好,*** (单位)!” ,语气平和,不符合规范的;	2分	每发现一次扣2分	
	3、通话时,话筒的一边置于唇下约5厘米处,尽量不使用免提键,不符合规范的;	1分	每发现一次扣1分	
	4、必要时要做好记录,将要点向对方复述一遍,不得含糊其辞或记录不清,否则扣分处理;	2分	每发现一次扣2分	
	5、通话完毕后应说“再见”,不得用力掷话筒,不符合规范的;	1分	每发现一次扣1分	
	6、当班时间一般不打私人电话,如有急事,通话时间不宜超过3分钟(禁止拨打声讯电话),否则扣分处理。	2分	每发现一次扣2分	
礼节	1、当值时不按规定敬礼或不使用文明用语者的;	2分	每发现一次扣2分	