

采购需求

说明：

1. 本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》第二条规定。按照《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）之规定，监狱企业视同小型、微型企业。按照《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）之规定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

2. 本采购项目所属行业：租赁和商务服务业。

序号	标的名称	数量及单位	服务需求
1	柳州市人民医院安保服务	1 项	（一）项目概况 1. 基本情况介绍：为做好柳州市人民医院（总院）、河东街道社区卫生服务中心、柳州市康复医院等院区的治安保卫、消防安全、平安医院建设相关工作、院内交通疏导、停车和收费管理、安保服务人员管理、突发事件应急处置及其他工作，拟通过公开招标采购确定一家安保供应商，按照相关法律法规、《保安服务管理条例》及医院管理制度要求做好各院区的治安防范、安全防控和相关管理工作，承担相应的安保服务和安全管理责任。 2. 各院区服务名称、服务地点和范围 （1）柳州市人民医院（总院）安保服务 ①服务地点：柳州市城中区文昌路8号； ②服务范围：门诊住院楼、第二住院楼、第三住院楼、特殊医技楼、办公食堂楼、后勤楼、教学楼、实训楼、学生公寓、停车楼、所有停车场、道路、绿化带等，以及医院室内室外所有公共区域范围。 （2）河东街道社区卫生服务中心安保服务 ①服务地点：柳州市河东路10号新希望小区； ②服务范围：11栋服务中心楼、停车场、道路、绿化带，以及室内和室外所有公共区域范围。 （3）柳州市康复医院安保服务 ①服务地点：柳州市鱼峰区白云路148号； ②服务范围：16号楼、18号楼、19号楼、小广场、停车场、道路、绿化带，以及室内和室外所有公共区域范围。 （二）安保服务内容及要求 1. 治安保卫 （1）门岗与重点区域执勤 院内各区域、医疗重点区域（急诊科、儿科门诊、新生儿科、产科、ICU、

		药库、财务科、配电房、液氧站等)、门岗 24 小时执勤,安保服务人员满员上岗。 负责做好入口安检、保卫防范工作,做好防偷盗、防破坏、防治安刑事案件等工作。保护患者和职工生命安全及医院财产安全,维护医院长治久安。 (2) 治安巡逻与巡查 开展治安保卫安全检查,对医疗区和院内各区域实行每日 24 小时不间断治安巡逻、巡查,并建立电子或纸质巡查记录。 及时化解内部不安定因素,排查和消除治安隐患。发现可疑人员要主动质询并及时向保卫科报告。 在执勤、巡逻、巡查过程中发现有未关闭的水、电、门、窗等要及时关闭,如发现有设备设施等财产损失现象及时报告保卫科。 (3) 警医联动与事件处置 配合公安机关打击违法犯罪行为,与派出所联动,及时正确处置治安刑事案件。对在医院内发生的违法、违规行为予以制止,劝阻和控制行为人。制止无效的,立即报警处理。 负责院内押款保卫,保证财务人员和资金安全。 (4) 综合治理 加强治安综合治理,整治医托媒子,制止院内乱摆乱卖、乱发乱张贴小广告行为,驱赶广告人员。配合医院开展控烟巡查,劝阻吸烟行为。 2. 平安医院建设相关工作 (1) 应急处置预案 制定并落实各类治安事件、刑事案件的应急处置预案,包括但不限于:《治安突发事件应急预案》《医患纠纷应急处置预案》《反恐防暴应急预案》。 与公安机关派出所联防联控联动,及时制止醉酒吵闹等扰乱医疗秩序行为,维护医院正常就医诊疗秩序。 (2) 医患纠纷现场处置 协助医患办、门诊和临床科室做好医患纠纷调解的现场安保维护工作。 正确处置反恐和涉医事件、医疗纠纷和其它突发事件,快速反应迅速到达现场,要求:区域执勤或巡逻保安 1 分钟内到达;保安“最小应急单元”携带防卫器械 3 分钟内到达;其他增援保安 5 分钟内到达。 对涉事人员实施隔离控制,必要时武力制服歹徒,保护患者和医务人员生命安全。 (3) 便民服务与安全保障 负责为无陪护病人查找家属,找回病区走失病人,帮助失主找回遗失财物。 做好医疗保障救治备勤等工作,配合医院开展大型义诊、体检等活动的现场秩序维护。 (4) 培训与演练 进行反恐防暴,处置扰乱医疗秩序、涉医事件的各类培训和应急演练,提高应急处置技能。所有演练须形成书面记录,包括演练方案、参与人员、过程记录、总结评估和改进措施。
--	--	---

		3. 消防安全相关工作 (1) 防火巡查 每日进行防火巡查，重点巡查电气线路、易燃易爆物品存放区、疏散通道、安全出口等，及时排查和消除火灾隐患。不能立即消除的电、气、火灾隐患要及时报告保卫科，并设置临时警示标识。检查消防、安防设施器材，确保完好有效能正常使用，并做好工作记录。 (2) 培训与演练 安保服务人员全员参加医院组织的安全生产和消防安全培训及应急演练，并协助医院消防培训演练、维护演练现场秩序和保障安全等。 (3) 火灾应急处置 落实灭火和疏散应急预案，及时处置突发火灾事件。快速反应迅速到达现场，要求：区域执勤或巡逻保安 1 分钟内到达，增援保安 3 分钟内到达，到达现场后立即进行灭火疏散应急处置和抢险救援。 (4) 消防控制室管理 中控室值班保安必须严格执行中控室管理制度，实行 24 小时双人值班制度。中控室值班人员必须持有“双证”，即中级（国家职业资格四级）及以上消防设施操作员[原建（构）筑物消防员]职业资格证书和保安员证方可上岗。与保卫干事和保安队员密切配合，时刻注意监控画面，重点监控可疑人员和情况。实时掌握消防、安防系统设备运行情况，按规定对系统设备进行日常巡检、维修。熟练掌握操作系统设备，及时确认处理火警、一键报警信息，迅速正确处置突发治安、火灾、设备故障等事件。 4. 院内交通疏导与停车管理 (1) 院内道路交通管理 交通疏导：指挥疏导交通、维护交通秩序，确保院内交通畅通和行人、车辆安全。 停车场管理：引导车辆有序出入和规范停放、车辆看护、车辆出入口管理、停车收费等。 停车场标识管理：负责道路交通标线标识施划、车位划线、交通指示牌和停车标识牌管理。 上级部门来院调研或检查的安全和交通保障。 (2) 停车秩序保障 保障患者停车便利，提升患者就医体验。优先保障急救车辆、残疾人车辆和患者车辆停放。 保证车辆停放有序，消防、急救通道 24 小时通畅，符合消防安全要求。 加强院内摩托车、电摩或电动自行车的规范管理，杜绝乱停乱放、违规充电等现象。 5. 安保服务人员管理 (1) 人员资质与准入 按照《保安服务管理条例》相关法律法规，以及医院的规章制度、管理和服
--	--	---

		务要求，加强人员管理。所有安保服务人员必须持有公安机关核发的《保安员证》方可上岗，中控室值班保安须持有中级（国家职业资格四级）及以上消防设施操作员[原建（构）筑物消防员]职业资格证书。 （2）安全生产管理 加强安全管理，严格落实安全生产责任制。严格遵守防火规定、落实安全生产措施、执行安全操作规范。安保服务人员全员签订《安全生产（消防安全）目标管理责任书》，参加医院安全生产培训，牢固树立安全生产意识。 （3）队伍建设与培训 抓好安保服务队伍建设，制定并落实年度培训计划。全面加强安保服务人员在作风纪律、职业道德、服务态度、礼仪规范及业务技能等方面的培训教育，切实提升其服务意识与综合素质，推动安保队伍整体服务水平和专业技能迈上新台阶。 上岗前，所有安保服务人员必须接受供应商的严格培训，经考核合格后方可上岗。培训内容涵盖：医院相关管理制度、公司管理制度、安全教育、作风纪律、职业道德、岗位职责、礼仪规范、服务标准、突发事件处置流程及消防安全知识等。通过系统培训，使安保人员全面掌握安全保卫与消防工作的业务知识和实操技能，具备较强的制伏违法犯罪分子的能力。 上岗后，所有安保服务人员须接受常态化教育培训，持续强化思想作风与职业道德教育，深入开展服务态度、沟通协调、团队协作等方面的专项培训，确保队伍始终保持良好的职业素养和服务水平。 （4）考核与激励机制 做好人员的选拔、管理、使用，结合各安保服务人员在实际工作中所承担的岗位和任务，建立体现个人能力、岗位价值和工作实绩的人员评价标准。依据能力和表现匹配相应待遇，实现差异化。考核标准应公开透明，避免歧视，符合《中华人民共和国劳动合同法》关于同工同酬的规定。有明确的安保服务人员管理和考核机制，建立奖惩制度，对表现突出的人员给予表彰奖励，对违反纪律或履职不到位的人员进行相应处罚。 6. 其他工作任务 （1）重大活动与特殊时期保障 做好重大活动、节假日等期间节点，发生重大疫情期间，以及医院重要活动、特殊工作任务期间的安保服务或特殊工作。上述期间应增派安保力量，加强巡逻频次、制定专项安保方案。 （2）突发事件应急处置 积极协助医院做好其它各类突发事件的应急处置工作，建立突发事件信息报告制度，确保信息及时、准确上报。 （3）迎检配合工作 配合医院做好上级部门来院进行治安反恐、平安医院、安全生产和消防安全、武装部等工作的“明查暗访”，以及等级医院评审、职业校验、“创城”等各项督查检查的迎检工作。
--	--	---

		(4) 档案管理 做好所有工作记录等档案资料的收集、整理、归档。档案资料应分类清晰、检索方便，随时备查，并于每月月底前提提交保卫科。 (5) 临时性工作 完成医院交办的其他临时性工作任务。 (三) 人员和装备要求 1. 人员要求 (1) 人员素质 安保服务人员符合《保安服务管理条例》中保安员从业相关规定。政治可靠、品行端正、遵纪守法，遵守医院的各项规章制度，维护医院形象声誉。热爱安保工作，有较强责任心和敬业精神，具备良好的职业道德和服务意识，敢于同违法犯罪行为作斗争。 (2) 年龄、身高、体重、形象、健康状况、文化程度： 年龄：普通安保服务人员男性年龄不得超过 60 周岁，女性年龄不得超过 55 周岁，且 50 岁以下安保服务人员占比不能低于实际总人数的 20%。 身高：原则上，男性身高在 160cm 以上，女性身高在 155cm 以上 体重：体型匀称，BMI 指数在正常范围内（体重指数=体重(公斤数)/身高(米)的平方数。偏瘦：体重指数<18.5；标准体重：18.5≤体重指数<24；超重：24≤体重指数<28；肥胖：体重指数≥28）。 形象：五官端正，无纹身，无明显疤痕，无不良嗜好。 健康状况：身体健康，无传染性疾病、精神疾病及其他不适宜从事安保工作的疾病，须提供县级以上医院出具的体检合格证明。 文化程度：初中以上文化程度，管理人员须高中（中专）及以上文化程度，能够熟练使用智能手机和基本办公软件。 特殊岗（形象岗）安保服务人员要求年龄不超过 45 周岁，身高 170CM 以上，形象气质好，五官端正，身体健康，体能素质良好，高中文化程度。 (3) 组织纪律 严格遵守国家法律法规、保安服务管理条例及医院各项规章制度。服从管理，听从指挥，令行禁止。严格执行岗位职责和 workflows。按时上下班，不迟到，不早退，不擅离职守。严格执行交接班制度，做好交接班记录。 (4) 仪容仪表 ①面貌外观：男性头发整洁，不留长发，发脚不超过衣领，发鬓不过耳，不蓄胡须。女性不披散长发，前发不过眉，不浓妆艳抹。保持个人卫生，举止端庄，精神饱满。 ②着装：在岗期间须按规定穿着统一制式服装，佩戴统一标志。应根据季节统一穿着春秋季节、夏季、冬季制服（内保人员着深色保安制服，外保人员着制式制服），帽子、上衣、裤子必须配套穿着，按规定佩戴帽徽、领花、肩章。制服保持整洁，不得随意混穿或与便服混搭。内衣下摆不得外露，不得挽袖、挽裤脚、披衣、敞怀，帽子必须戴正，鞋子统一穿黑色皮鞋，严禁穿拖鞋。外保队员日常
--	--	--

		须统一着黄色反光背心，雨天执勤统一着制式雨衣，穿雨鞋。 （5）行为规范 文明执勤，礼貌待人，使用文明用语。文明执勤，礼貌待人，使用文明用语。在岗期间不得吸烟、在岗期间不得吸烟、吃零食、玩手机、打瞌睡、闲聊或从事与工作无关的活动。不得刁难、辱骂、殴打他人，不得索要或收受财物。遇有纠纷或冲突时，保持冷静克制，依法依规处置。保护患者和职工的隐私，不得泄露个人信息和监控影像资料。 （6）业务技能要求 熟练掌握安保工作基本知识和技能，包括但不限于：门岗执勤、巡逻检查、安检操作、消防器材使用、安防设备操作、应急处置流程等。能熟练使用各类安防、消防、物防、技防器械和设备；熟悉医院各区域布局、重点部位位置、消防通道和消防设施分布。具备基本的沟通协调能力和服务意识，能够妥善处理各类常见问题和突发事件。管理人员还应具备组织管理、指挥协调、培训指导等综合管理能力。 2. 装备要求 根据实际工作需要，配备足够数量的对讲机、执法记录仪、防卫器械、制服等装备，确保安保工作正常开展。核心装备最低配置标准如下： （1）对讲机：每名在岗执勤人员配备 1 部，确保通讯畅通。对讲机应具备良好的通话质量和覆盖范围，定期检查维护，保证正常使用。 （2）执法记录仪：班（队）长及重点岗位需配备执法记录仪，执法记录仪应具备高清录像、录音、夜视等功能，执勤期间全程开启，影像资料按规定保存备查。 （3）制服：每人配置春秋季、夏季、冬季制服各一套（内保人员：深色保安制服，外保人员：制式制服），外保队员日常配备黄色反光背心，雨天需配备制式雨衣及雨鞋。制服应整洁合体，按季节更换，破损及时更换。 （4）防卫器械：防暴头盔、防刺背心、警棍、安全钢叉、防暴盾牌、防割手套、自卫喷雾剂、强光电筒、安检棒、反光交通指挥棒等，防卫器械应选用符合国家标准的合格产品，定期检查维护，确保处于良好使用状态。 以上装备配置费用由中标供应商负责，计入服务总报价。中标供应商应建立装备台账，定期盘点，确保装备数量充足、性能良好。装备损坏或丢失应及时补充更新。 （四）岗位配置 按照相关要求，配备足够专职、全职安保服务人员和相应管理人员，确保满足医院日常安保服务工作需要，各院区人员岗位配置如下： 岗位配置共计：每天（24 小时）最低不得少于 172 个安保服务班次（每班次 6 小时）。其中： 1. 柳州市人民医院（总院）安保服务岗位配置要求： （1）每天（24 小时）最低不得少于 148 个安保服务班次（每班次 6 小时），分为内保岗、外保岗、收费班岗，安保服务人员须持保安员证上岗。
--	--	---

		(2) 配置相应管理人员，至少配置：经理 1 名、副经理 1 名、队长 2 名，班长 5 名。其中项目经理和副经理等高级管理人员不计入 148 个班次，为额外配置。 2. 河东街道社区卫生服务中心安保服务岗位配置要求：每天（24 小时）最低不得少于 4 个安保服务班次（每班次 6 小时），满足服务中心全区域安保执勤需求，安保服务人员须持保安员证上岗。 3. 柳州市康复医院安保服务岗位配置要求：每天（24 小时）最低不得少于 20 个安保服务班次（每班次 6 小时），分为内保岗、外保岗、中控室岗，中控室岗安保服务人员须持“双证”{中级（国家职业资格四级）及以上消防设施操作员[原建（构）筑物消防员]职业资格证书、保安员证}上岗。至少配置班长 1 名。 具体人员岗位配置详见附件 1《柳州市人民医院及柳州市康复医院安保服务人员岗位设置表》 （五）其他要求 1. 供应商应服从采购人管理，接受采购人的工作指导、督查考核，对采购人或上级部门检查发现的问题要按限期完成整改。接到患者或医院职工对安保服务的投诉，供应商应立即处理，并及时向采购人反馈处理情况。 2. 安保服务费实行整体包干制，因采购人工作需要须临时增加安保服务岗位班次时，不论增加多少，供应商应满足需求为止，采购人无需增加支付安保服务费。 3. 安保服务人员需经采购人审核同意后方可上岗；经理、队长、班长等管理人员需接受采购人面试并认可；供应商岗位人员如需变动必须先通知采购人。 4. 供应商所聘请人员工资报酬、补助、福利费、五险一金及国家规定的各种强制保险费用、奖励、人身安全或突发伤亡等所产生的一切费用由供应商负责。供应商应确保对上岗人员支付的工资待遇标准符合自治区人民政府下发的《关于调整全区职工最低工资标准的通知》规定的劳动力市场最低工资标准，社会保险应当符合《中华人民共和国社会保险法》及柳州市的现行标准，否则由此产生的一切责任由供应商承担。如合同期内遇上级部门的政策要求调整，应及时作出相应调整，但不得以此增加采购人的费用。 5. 供应商员工各项权利由供应商自行负责。供应商违反国家相关法律法规，与聘用人员发生纠纷的，均由供应商承担责任负责调解与处理，采购人不承担责任。 6. 供应商人员在岗工作期间自身发生安全事故，自身的人身伤害、伤亡，侵害自身或他人权利，损害他人财产物品的，由供应商负责承担相关法律责任及经济赔偿。如导致采购人利益受损或财产损失的，供应商承担赔偿责任。 7. 供应商负停车场车辆看护责任，出现有车辆被盗、损坏或财物丢失的情形，由供应商协助车主处理。确因供应商失职、失责、过失造成车辆被盗、损坏或财物丢失的，由供应商负责承担责任及赔偿损失。 8. 供应商应遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》，不得将采购人提供的涉及医院安全的建筑、消防图纸和技术资料，以及安全重点部位等保密资料，患
--	--	---

		者或职工的个人信息和隐私、监控影像资料等，透露泄露给除上级公安、消防主管部门外的第三人。 9. 未经采购人事先书面同意，供应商不得将由采购人提供的有关合同或合同条文，以及任何与合同相关的计划、规格、图纸、数据、参数等资料或信息，提供给与履行本合同无关的任何其他人。 10. 供应商必须每月做好安保服务相关工作记录，台账齐全，每月 10 日前向采购人监管部门提交上月在岗人员出勤统计表、人员信息表，书面工作总结、工作记录台账等。 11. 因供应商责任过失：给采购人造成安全事故、或人员伤亡伤亡、或重大财产损失的；导致突发火灾、治安反恐事件时，消防和安防系统设备功能失效、无法正常运行的；采购人有权解除合同，同时由供应商承担全部法律责任和赔偿经济损失。 12. 因供应商责任过错，对采购人形象声誉造成重大负面影响的。采购人有权解除合同，同时由供应商负责消除因此给采购人造成的负面影响。 13. 合同解除或期满时，供应商应提前 30 日与采购人协商交接方案，确保安保服务不中断。交接过程中，所有在岗人员、设备设施、档案资料及未尽事项须完整移交，并经采购人书面确认后方可离场；未完成交接或移交不完整的，采购人有权暂缓支付剩余服务费用，直至全部交接手续完毕并确认无误。
一、商务要求		
安保服务质量督查、考核与处罚规定		采购人将对供应商的保安服务质量进行考核监督，按照附件 2《柳州市人民医院及柳州市康复医院安保服务考核管理办法》执行，考核采用百分制，总分 200 分，合格分数线为 120 分。考核内容及处罚标准按照附件 3《柳州市人民医院及柳州市康复医院安保服务考核内容及处罚标准》执行。 1. 供应商须接受采购人的日常监督、检查，对采购人检查出的问题要立行立改，认真落实整改措施，持续改进工作和服务。 2. 采购人对安保服务质量的考核监督，按照附件 2《柳州市人民医院及柳州市康复医院安保服务考核管理办法》执行。 3. 合同有效期内，采购人有权按照附件 3《柳州市人民医院及柳州市康复医院安保服务考核内容及处罚标准》，对供应商的安保服务和工作质量每月进行一次考核，按每扣 1 分扣款 100 元服务费进行处罚（即 100 元/分）。 4. 如当月考核评分结果为不合格（<120 分或触发一票否定项）的，采购人有权扣罚当月全部服务费。合同期内如供应商连续 2 次或累计 3 次考核评分结果为不合格的，采购人有权解除合同，由此造成采购人经济损失的由供应商负责赔偿。
服务期限		服务期限为 2 年，自双方签订合同生效之日起计算。
付款结算		1. 付款方式：供应商为采购人提供安保服务，采购人按月向供应商支付安保服务费。在供应商开具发票后，采购人于每月 30 日前将上月安保服务费通过银行转帐方式支付给供应商。 2. 结算方式：采购人根据附件 3《柳州市人民医院及柳州市康复医院安保服

	务考核内容及处罚标准》对供应商每月安保服务和工作质量进行考核，并在安保服务费基础上，根据考核结果确定每月服务费结算金额。如存在扣款情况的，在当月付款金额中扣除。
签订合同日期	自中标通知书发出之日起 25 日内。
采购标的验收标准	1. 验收方式：书面验收。 2. 验收标准：①符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范；②符合招标文件要求和投标文件承诺。 3. 验收方式和程序：由采购人组织验收小组检查服务需求的落实情况。 4. 采购人有权委托第三方进行履约验收，履约验收费用由中标供应商支付。供应商在投标报价时自行考虑。
二、与实现项目目标相关的其他要求	
（一）供应商的履约能力要求	
质量管理、企业信用要求	1. 供应商无任何违法、违规、质量安全事故、履约不良等行为反映或记录。 2. 供应商无自身原因违约或不恰当履行合同引起的终止、纠纷、争议、仲裁和诉讼记录。 3. 供应商无被责令停业或暂停、取消投（竞）标资格，无经济方面犯罪或严重违法记录。 4. 如有以上情形，投标文件作无效处理。
能力或者业绩要求	具备履行本项目合同的能力。
（二）其他	
项目的特殊要求及说明	柳州市康复医院安保服务在中标通知书发出后将以柳州市康复医院作为甲方与中标供应商签订合同，采购人（柳州市人民医院）仅负责按政府采购流程开展招标采购工作。
供应商结合自身能力及本项目采购需求提供的内容	1. 管理机构设置及管理制度。 2. 服务方案。 3. 应急预案。 4. 拟投入物资装备方案。

附件 1:

柳州市人民医院及柳州市康复医院安保服务人员岗位配置表

柳州市人民医院及柳州市康复医院安保服务人员的具体岗位设置要求, 详见下表 1《柳州市人民医院安保服务人员岗位设置表》和表 2《柳州市康复医院安保服务人员岗位设置表》。上述配置表所列人员配置为最低配置要求, 若实际工作需要超出该配置, 由供应商自行增补人员, 采购人不再另行追加费用。

1. 柳州市人民医院安保服务人员岗位设置表 (每班次 6 小时)

(1) 柳州市人民医院、河东卫生服务中心内保岗位设置表								
序号	岗位名称	早班	中班	小夜	大夜	班次小计	值班时间 (含节假日)	备注
1	急诊抢救室门岗	1	1	1	1	4	24 小时值班	
2	实训楼门岗兼巡逻	1	1	1	1	4	24 小时值班	
3	第二住院楼门岗兼巡逻	1	1	1	1	4	24 小时值班	
4	特殊医技楼门岗兼巡逻	1	1	1	1	4	24 小时值班	
5	教学楼门岗兼巡逻	1	1			2	7 点至 19 点 (12 小时)	
6	第三住院楼门岗兼巡逻	1	1	1	1	4	24 小时值班	
7	办公楼门岗兼巡逻	1	1	1	1	4	24 小时值班	
8	住院部大厅门岗兼巡逻	1	1	1	1	4	24 小时值班	
9	住院部大厅安检	1	1			2	7 点至 19 点 (12 小时)	
10	住院部 2-10 层巡逻	1	1	1	1	4	24 小时值班	小夜、大夜班需巡逻 2-20 层。
11	住院部 11-20 层巡逻	1	1			2	7 点至 19 点 (12 小时)	
12	产科门岗	1	1	1	1	4	24 小时值班	
13	门诊 2-5 层巡逻	2	2	1	1	6	7 点至 19 点 (双人岗), 19 点至次日 7 点 (12 小时)。	小夜、大夜班需巡逻负 1 层-5 层。
14	门诊大厅门岗兼巡逻	1	1			2	7 点至 19 点 (12 小时)	
15	门诊大厅安检	1	1			2	7 点至 19 点 (12 小时)	
16	儿科门诊门岗	1	1	1	1	4	24 小时值班	
17	急诊科	2	2	2	2	8	24 小时值班 (双人岗)	
18	急诊科大厅安检	1	1			2	7 点至 19 点 (12 小时)	
19	河东街道社区卫生服务中心	4				4	24 小时值班	
20	内保机动	1	1	1	1	4	24 小时值班	
项目经理和副经理等高级管理人员							7 点至 19 点现场负责 (12 小时), 19 点至次日 7 点二线班	应由供应商协调安排, 不应算作保安岗位。
合计		22	22	15	15	74		
(2) 柳州市人民医院外保岗位设置表								
序号	岗位名称	早班	中班	小夜	大夜	班次小计	值班时间 (含节假日)	备注
1	摩托岗巡逻			1	1	2	19 点至次日 7 点 (12 小时)	

							值班)	
2	急诊科绿色通道	1	1	1	1	4	24 小时值班	
3	警务室门前路段	1	1			2	7 点至 19 点(12 小时值班)	
4	住院部门口东	1	1	1	1	4	24 小时值班	19 点至次日 7 点兼顾外卖车辆停放点
5	住院部门口西	1	1			2	7 点至 19 点(12 小时值班)	
6	住院部门口外卖车停放点	1	1			2	7 点至 19 点(12 小时值班)	
7	停车楼出入口 (兼顾 2 号出口收费)	1	1			2	7 点至 19 点(12 小时值班)	
8	生态停车场	1	1			2	7 点至 19 点(12 小时值班)	
9	球场、实训楼区域	1				1	7 点至 13 点(6 小时值班)	
10	第三住院部门口	1	1	1	1	4	24 小时值班	
11	特殊医技楼门前路段	1	1	1		3	7 点至次日 1 点 (18 小时值班)	
12	后勤楼至实训楼	1	1			2	7 点至 19 点(12 小时值班)	
13	办公楼至 6 号出口	2	2	1	1	6	7 点至 19 点(12 小时值班, 双人岗), 19 点至次日 7 点 (12 小时值班)	
14	6 号出口小树林区域	1	1			2	7 点至 19 点(12 小时值班)	
15	门诊西侧路段	1	1			2	7 点至 19 点(12 小时值班)	
16	门诊停车场入口	1	1	1	1	4	24 小时值班	小夜、大夜班兼顾门诊停车场看护、门诊前路段
17	门诊停车场场内车辆引导及看护	1	1			2	7 点至 19 点(12 小时值班)	
18	门诊负一	1	1	1	1	4	24 小时值班	小夜、大夜班兼顾门诊负一、负二层看护
19	门诊负二	1	1			2	7 点至 19 点(12 小时值班)	
20	门诊前路段	1	1			2	7 点至 19 点(12 小时值班)	
21	停车楼、教学楼路段	1	1			2	7 点至 19 点(12 小时值班)	
22	外保机动	2	1	1	1	5	7 点至 19 点 (12 小时值班), 19 点至次日 7 点(12 小时值班)。	
23	夜班队长机动			1	1	2	19 点至次日 7 点(12 小时值班)	
合计		23	21	10	9	63		

(3) 柳州市人民医院收费班岗位设置表

序号	岗位名称	早班	中班	小夜	大夜	班次小计	值班时间（含节假日）
1	摩电岗 1	1	1	1	1	4	24 小时值班
2	4 号收费岗	7 点-12 点双人岗，1.5 班次 12 点-18 点单人岗，1 班次 18 点-24 点单人岗，1 班次				3.5	7 点至 24 点(17 小时值班)
3	5 号收费岗	1	1	1	1	4	24 小时值班
4	6 号收费岗	7 点-12 点双人岗，1.5 班次 12 点-18 点单人岗，1 班次 18 点-24 点单人岗，1 班次				3.5	7 点至 24 点(17 小时值班)
合计						15	

2. 柳州市康复医院安保服务人员岗位设置表（每班次 6 小时）

序号	岗位名称	早班	中班	小夜	大夜	班次小计	值班时间（含节假日）
1	康复医院外保	1	1	1	1	4	24 小时值班
2	康复医院 19 栋内保	1	1	1	1	4	24 小时值班
3	康复医院 16 栋内保	1	1	1	1	4	24 小时值班
4	中控室（18 栋）	2	2	2	2	8	24 小时值班，双人双岗
合计						20	

柳州市人民医院及柳州市康复医院安保服务考核管理办法

1. 柳州市人民医院安保服务考核管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强医院安保服务队伍的建设和管理,提升队伍综合素质和能力,提高安保服务质量和水平,切实保障医院人员、财产安全,维护医院正常医疗秩序,营造安定有序的诊疗环境。提高医院治安防范、安全防控和应急处置能力,排查和消除一切安全隐患,确保医院长治久安。规范院内交通和停车管理,确保交通顺畅和停车规范有序,提升患者就医体验。特制定本管理办法。

第二章 管理责任和处罚措施

第二条 医院保卫科是安保服务商的主管科室,根据《柳州市人民医院安保服务合同》有关规定,按照每月 1 次服务质量综合考核与日常监督考核相结合的方法,对服务商的服务质量进行监督考核,每月组织服务商管理人员对服务管理情况进行总结分析,对检查考核中发现的问题,保卫科负责督促服务商落实整改,并跟踪验证整改实效。

第三条 保卫科负责人负责服务商的管理,组织监督、检查和考核安保服务质量,及时协调解决管理过程中出现和检查中发现的问题,并督促服务商落实整改。每月定期组织服务商召开安保工作分析会,持续改进管理。

第四条 保卫科设置分管干事。负责治安、消防、交通停车管理工作,根据工作实际不定期对安保服务人员的日常工作进行巡查检查监督考核。

第五条 处罚措施

保卫科各级管理人员在日常工作中应切实履行岗位职责,加强服务商管理,严格考核。发现监管不到位、任务执行不力或有失职失责行为的,按照《柳州市人民医院工作清单管理办法(2021 年修订)》的相关处罚措施进行处罚。涉及领导干部的按《柳州市人民医院关于对不作为及“庸懒散拖”领导干部进行问责的实施细则(2021 年修订)》执行。

第三章 考核细则

第六条 每月进行 1 次服务质量综合考核与日常监督考核相结合,服务商配合做好监督考核。

第七条 考核内容:

(一) 工作纪律

人员按时到岗和执勤情况,无缺岗、脱岗、睡岗现象等。

(二) 仪表仪容

人员的着装、精神风貌等情况。

(三) 服务态度、工作作风

人员服务态度是否主动、耐心、热情。

（四）履行职责

巡查是否到位，处理问题是否及时，填写消防资料是否完整，人员进出是否登记。

（五）交通疏导、停车场管理

是否按要求在关键岗位安排疏导人员和停车场管理，车辆有无乱停乱放、乱收费现象，消防和急救通道是否畅通。

（六）人员配备、待遇保障

服务商是否按照合同约定的人员年龄比例、个人综合素质等配备人员。对员工的待遇保障情况，是否按照约定给员工发放薪资待遇，是否有拖延和随意扣罚的情况。

（七）服务管理

遵守医院规章制度、安全管理、服从管理、问题整改、投诉处理、队伍建设等情况。

（八）其它服务考核内容，详见《柳州市人民医院安保服务考核内容及处罚标准》。

第四章 奖惩措施

第八条 奖励

（一）在实际工作中，对于表现突出的人员，由服务商对当事人进行奖励，当月在工资中予以发放，保卫科负责跟踪落实，主要体现在：

1. 忠于职守，工作积极主动，服务热情周到，在工作中成绩显著，受到群众表扬的每次加 5 至 10 分，受到医院及上级部门年度或半年通报表扬的，每次加 10 至 20 分。
2. 发现并报告重大隐患，为医院挽回相关经济损失的，每次加 20 至 30 分。
3. 勇于同违法违纪行为作斗争，防止或者挽救事故发生有功，使社会公众和医院免受或者减少损失的，每次加 20 至 30 分。

第九条 处罚

按附件《柳州市人民医院安保服务考核内容及处罚标准》执行

第五章 退出机制管理

第十条 保卫科根据《安保服务合同》《柳州市人民医院安保服务考核管理办法》每月对安保服务质量进行考核，有下列情形之一的服务商，将进行淘汰：

- （一）未提供安保服务的；或虽提供服务，但提供的服务不符合本合同规定的标准要求和招投标文件中规定的服务承诺的，医院有权要求服务商采取整改补救措施，之后，仍不符合标准要求的。
- （二）合同期内连续 2 次或累计 3 次服务质量考核评分结果为不合格（<120 分或一票否定）的。
- （三）因服务商责任过错：给医院造成安全事故、或人员伤亡伤亡、或重大财产损失的；对医院形象声誉造成重大负面影响的。

第六章 附则

第十一条 本办法自公布之日起施行，医院保卫科有最终解释权。

附件：《柳州市人民医院安保服务考核内容及处罚标准》

2. 柳州市康复医院安保服务考核管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强医院安保服务队伍的建设和管理，提升队伍综合素质和能力，提高安保服务质量和水平，切实保障医院人员、财产安全，维护医院正常医疗秩序，营造安定有序的诊疗环境。提高医院治安防范、安全防控和应急处置能力，排查和消除一切安全隐患，确保医院长治久安。规范院内交通和停车管理，确保交通顺畅和停车规范有序，提升患者就医体验。特制定本管理办法。

第二章 管理责任和处罚措施

第二条 医院保卫科是安保服务商的主管科室，根据《柳州市康复医院安保服务合同》有关规定，按照每月1次服务质量综合考核与日常监督考核相结合的方法，对服务商的服务质量进行监督考核，每月组织服务商管理人员对服务管理情况进行总结分析，对检查考核中发现的问题，保卫科负责督促服务商落实整改，并跟踪验证整改实效。

第三条 保卫科负责人负责服务商的管理，组织监督、检查和考核安保服务质量，及时协调解决管理过程中出现和检查中发现的问题，并督促服务商落实整改。每月定期组织服务商召开安保工作分析会，持续改进管理。

第四条 保卫科设置分管干事。负责治安、消防、交通停车、中控室管理工作，根据工作实际不定期对安保服务人员的日常工作进行巡查检查监督考核。

第五条 处罚措施

保卫科各级管理人员在日常工作中应切实履行岗位职责，加强服务商管理，严格考核。发现监管不到位、任务执行不力或有失职失责行为的，按照《柳州市人民医院工作清单管理办法（2021年修订）》的相关处罚措施进行处罚。涉及领导干部的按《柳州市人民医院关于对不作为及“庸懒散拖”领导干部进行问责的实施细则（2021年修订）》执行。

第三章 考核细则

第六条 每月进行1次服务质量综合考核与日常监督考核相结合，服务商配合做好监督考核。

第七条 考核内容：

（一）工作纪律

人员按时到岗和执勤情况，无缺岗、脱岗、睡岗现象等。

（二）仪表仪容

人员的着装、精神风貌等情况。

（三）服务态度、工作作风

人员服务态度是否主动、耐心、热情。

（四）履行职责

巡查是否到位，处理问题是否及时，填写消防资料是否完整，人员进出是否登记，是否严格执行中控

室管理制度。

（五）交通疏导、停车场管理

是否按要求在关键岗位安排疏导人员和停车场管理，车辆有无乱停乱放、乱收费现象，消防和急救通道是否畅通。

（六）人员配备、待遇保障

服务商是否按照合同约定的人员年龄比例、个人综合素质等配备人员。对员工的待遇保障情况，是否按照约定给员工发放薪资待遇，是否有拖延和随意扣罚的情况。

（七）服务管理

遵守医院规章制度、安全管理、服从管理、问题整改、投诉处理、队伍建设等情况。

（八）其它服务考核内容，详见《柳州市康复医院安保服务考核内容及处罚标准》。

第四章 奖惩措施

第八条 奖励

（一）在实际工作中，对于表现突出的人员，由服务商对当事人进行奖励，当月在工资中予以发放，保卫科负责跟踪落实，主要体现在：

1. 忠于职守，工作积极主动，服务热情周到，在工作中成绩显著，受到群众表扬的每次加 5 至 10 分，受到医院及上级部门年度或半年通报表扬的，每次加 10 至 20 分。
2. 发现并报告重大隐患，为医院挽回相关经济损失的，每次加 20 至 30 分。
3. 勇于同违法违纪行为作斗争，防止或者挽救事故发生有功，使社会公众和医院免受或者减少损失的，每次加 20 至 30 分。

第九条 处罚

按附件《柳州市康复医院安保服务考核内容及处罚标准》执行

第五章 退出机制管理

第十条 保卫科根据《安保服务合同》《柳州市康复医院安保服务考核管理办法》每月对安保服务质量进行考核，有下列情形之一的服务商，将进行淘汰：

- （一）未提供安保服务的；或虽提供服务，但提供的服务不符合本合同规定的标准要求和投标文件中规定的服务承诺的，医院有权要求服务商采取整改补救措施，之后，仍不符合标准要求的。
- （二）合同期内连续 2 次或累计 3 次服务质量考核评分结果为不合格（<120 分或一票否定）的。
- （三）因服务商责任过错：给医院造成安全事故、或人员伤害伤亡、或重大财产损失的；导致突发火灾、治安反恐事件时，消防和安防系统设备功能失效、无法正常运行的；对医院形象声誉造成重大负面影响的。

第六章 附则

第十一条 本办法自公布之日起施行，医院保卫科有最终解释权。
附件：《柳州市康复医院安保服务考核内容及处罚标准》

附件 3:

柳州市人民医院及柳州市康复医院安保服务考核内容及处罚标准

1. 柳州市人民医院安保服务考核内容及处罚标准

考核月份:

安保服务单位名称		安保服务单位负责人			
单位地址		联系电话			
考核说明：					
1. 每月按照《柳州市人民医院安保服务合同》条款和《柳州市人民医院安保服务考核管理办法》进行考核。					
2. 考核评分：总分 200 分，按考核内容和标准进行扣分，扣完考核项目（标准分值）为止。					
3. 按每扣 1 分扣款 100 元服务费进行处罚（扣 100 元/分）。					
4. 如当月考核评分结果为不合格（<120 分或一票否定）的，采购人有权扣罚供应商当月全部服务费。					
5. 合同期内如供应商连续 2 次或累计 3 次考核评分结果为不合格的，采购人有权解除合同，由此造成采购人经济损失的由供应商负责赔偿。					
序号	考核项目 (标准分值)	考核内容和标准	扣分或加分原因	扣分或加分	备注
1	工作纪律 (20 分)	迟到、早退 10 分钟以内扣 1 分/次； 30 分钟以内扣 3 分/次；30 分钟以上扣 5 分/次；旷工扣 10 分/次。			
		脱岗 10 分钟扣 1 分/次；30 分钟以内扣 3 分/次；30 分钟以上扣 5 分/次。			
		保安人员执勤期间，背手、抱手于胸前等行为，发现一次扣 1 分/次。			
		酒后上班扣 5 分/次；在岗执勤时饮酒扣 10 分/次，发生 2 次当事人员予以辞退。			
		值班期间扎堆聊天或从事与工作无关的事情（吃零食、玩手机、打游戏、占用值班电话或手机进行私人通话聊天、使用视听设备等），扣 3 分/次。			
		执勤时穿制服吸烟，对吸烟患者未进行文明劝阻的，扣 3 分/次。			
		睡岗扣 5 分/次，一月内累计发生 2 次，当事人员予以辞退。			
		保安队长、班长未按要求到一线跟班，扣 3 分/次；一月内累计发生 2 次，当事人员予以辞退。			
		值班或交接班记录不完整、不准确扣 1 分/次；不写值班或交接班记录扣 2 分/次；未认真履行交接班手续扣 3 分/次。			
		执勤保安不携带对讲机、口哨等执勤装备的扣 2 分/次，有执勤装备而不正确使用的扣 1 分/次。			
2	仪表仪容 (5 分)	仪容不整，精神不振，带恶劣情绪上岗，扣 1 分/次。			
		疏导交通保安不穿反光背心、雨天不穿制式雨衣的扣 2 分/次，			

		挽袖、挽裤腿、披衣、敞怀、穿拖鞋、歪戴帽、制服混穿、制服外套便服等扣 2 分/次。			
3	服务态度、 工作作风 (20 分)	对医院安排的工作推诿扯皮，不履行职责、不认真完成布置任务的，视情节扣 2-10 分/次。			
		执勤期间大声吼叫、讲脏话、粗暴无礼或行为恶劣被群众投诉，视情节扣 2-10 分/次。			
		执勤保安对需要提供帮助的患者或职工态度生硬、冷漠、推诿且对患者或职工的意见不及时反馈的，扣 2 分/次，两次以上当事人员予以辞退。			
		对患者或职工、对上级、对检查人员乱解释，扣 2 分/次。			
		工作失误出错时，不向患者或职工赔礼道歉，与患者或职工争高低，顶撞患者或职工，向患者或职工质问核实。扣 2 分/次。			
		保安人员与群众争吵发生肢体冲突，导致对方受伤或财产物品受损的，视情节扣 2-10 分/次。			
		保安人员工作失职造成医院利益受损或财产损失的，视情节扣 2-10 分/次。			
		发生突发事件不立即响应或不按规定时间迅速到达现场。应急处置不果断、不及时、不正确规范，无法处理不及时报告的视情节扣 2-10 分/次。			
4	履行职责 (20 分)	保安人员工作失职延误警情导致事态扩大，视情节扣 5-10 分/次。			
		保安执勤期间发现治安、消防、生产安全隐患或异常情况不及时处理且不报告扣 2-10 分/次； 不巡逻、巡查不到位或值班疏忽，导致安全隐患或异常情况未及时发现和处理的，扣 2-10 分/次。			
		值班保安对进入办公楼、实训楼、教学楼等场所的外来人员不询问，不登记，任由出入，无法处理的未及时报告，造成影响的视情节扣 2-10 分/次。			
5	交通疏导、 停车场管理 (35 分)	车辆临时停放无序，造成车辆堵塞，扣 3 分/次，发生 120 救护车被堵扣 5 分/次，延误病人抢救，造成不良后果和影响扣 10-20 分/次。			
		临时停放车辆于当日 23 时前无清理，每辆/次扣 3 分。			
		临时停放车辆，无挪车电话，在规定时间内无法通知车主驶离现场导致投诉的，每辆/次扣 3 分。			
		疏导人员执勤中高峰期每隔 20 分钟对讲机通报一次区域内交通及车辆停放情况，无通报每人次扣 1 分。			
		保安人员在执勤过程中互相推诿、扯皮，不认真履行职责，对车主的询问不予提供帮助，在主干道到处找车位，造成不良影响的，每发生一次扣 2 分；导致投诉的每发生一次扣 5 分。			
		停车场保安及收费人员未及时宣传和提醒车主使用我院停车预交费支付功能的扣 1 分/次。			

		保安人员执勤期间，门诊和住院楼候客出租车出现乱停放现象，每辆每次扣 3 分/次/辆，可累加。			
		停车场收费人员不严格执行收费标准，发生乱收费一次扣 1 分，导致投诉每次扣 3 分/次；故意多收费的占为己有的发生一次开除。			
		停车场保安失职失责过失造成车辆被盗、损坏或财物丢失的，视情节扣 10-20 分/次。			
		执勤保安、收费人员不履行职责，收费出口拥堵排队车辆单排超过 20 辆以上仍不进行疏导，不报告，不启动预案紧急放行的扣 10 分/次。			
6	人员配备、待遇保障 (20 分)	保安人员执证上岗、岗位班次、年龄比例、个人综合素质是否按照合同要求配备，有弄虚作假的，每人每次扣 10 分/次/人。			
		乙方是否按照约定给保安人员发放薪资待遇，是否有无故拖延和随意扣罚的情况。每发现一次扣 10 分/次。			
7	服务管理 (80 分)	对检查出的问题，不服从医院管理或拒不整改问题的，扣 10 分/次。虽整改问题，但对问题整改不及时超过限期或整改不彻底未达到标准的，视情节扣 2-10 分/次。			
		接到患者或医院职工对安保服务的投诉，如拒绝处理的，扣 10 分/次。虽处理投诉但处理不及时不彻底或投诉人不满意的，视情节扣 2-10 分/次。			
		保安人员不称职不合格或违法违规的，接到甲方要求更换人员通知起，超过 1 周末更换的，扣 5 分/次。超过 2 周末更换的，扣 2*5 分/次。超过 3 周，扣 3*5 分/次，以此类推。			
		保安人员有违反电、气、火灾安全管理规定行为的，每发现一次，视情节扣 10-20 分/次。			
		无正当理由，不按要求参加医院组织的专业知识学习教育、技能培训考核、应急演练、会议及其它集体活动，每人每次扣 1 分/次/人，可累加。			
		保安人员车辆未按医院规定停放，扣 1 分/次。			
		隐瞒过失、知情不报、欺上瞒下、弄虚作假，视情节扣 2-10 分/次。			
		不遵守医院规章制度，发生扰乱医院正常工作环境和秩序，以及损害医院形象声誉的行为，视情节扣 2-10 分/次。			
		未按要求组织对保安人员进行每月不少于一次业务技能培训，每月不少于一次作风纪律、职业道德、服务态度等方面教育培训，扣 5 分/次。			
		未按要求每月做好相关工作记录，台账齐全，扣 2 分/次。每月 10 日前未向医院提交上月在岗保安人员出勤统计表、人员信息表，书面工作总结、工作记录台账等，扣 2 分/次。			

		未遵守《保密法》，将涉及医院治安、消防安全的保密信息资料，患者或职工的个人信息和隐私、监控影像资料等，透露或泄露给除上级公安、消防主管部门外的第三人，视情节扣 2-10 分/次。				
8	减分项： 其它失职失 责行为	视影响后果扣分，扣分不低于 10 分/次，即扣罚金额不低于 1000 元/次；影响重大的，扣分不低于 30 分/次；影响特别重大的，扣分不低于 50 分/次。				
9	一票否定	因乙方责任过错：给甲方造成安全事故、或人员伤亡伤亡、或重大财产损失的；对医院形象声誉造成重大负面影响的。实行一票否定，当月考核为不合格。				
10	加分项	忠于职守，工作积极主动，服务热情周到，在工作中成绩显著，受到群众表扬的每次加 5-10 分/次。 受到医院及上级部门年度或半年通报表扬的，每次加 10-20 分/次。				
		发现并报告重大隐患，为医院挽回相关经济损失的，每次加 20-30 分/次。				
		勇于同违法违纪行为作斗争，防止或者挽救事故发生有功，使社会公众和医院免受或者减少损失的，每次加 20-30 分/次。				
总分		200	总扣分 或加分			
实际得分			安保服务单位负 责人签字确认			
本月应得 服务费用		金额：¥_____（大写：_____）				
考核意见		质量考核小组意见： 签名：_____ 年 月 日	科长（主任）意见： 签名：_____ 年 月 日			

2. 柳州市康复医院安保服务考核内容及处罚标准

考核月份：

安保服务单位名称		安保服务单位负责人			
单位地址		联系电话			
考核说明：					
1. 每月按照《柳州市康复医院安保服务合同》条款和《柳州市康复医院安保服务考核管理办法》进行考核。					
2. 考核评分：总分 200 分，按考核内容和标准进行扣分，扣完考核项目（标准分值）为止。					
3. 按每扣 1 分扣款 100 元服务费进行处罚（扣 100 元/分）。					
4. 如当月考核评分结果为不合格（<120 分或一票否定）的，采购人有权扣罚供应商当月全部服务费。					
5. 合同期内如供应商连续 2 次或累计 3 次考核评分结果为不合格的，采购人有权解除合同，由此造成采购人经济损失的由供应商负责赔偿。					
序号	考核项目 (标准分值)	考核内容和标准	扣分或加分原因	扣分或加分	备注
1	工作纪律 (20 分)	迟到、早退 10 分钟以内扣 1 分/次； 30 分钟以内扣 3 分/次；30 分钟以上扣 5 分/次；旷工扣 10 分/次。			
		脱岗 10 分钟扣 1 分/次；30 分钟以内扣 3 分/次；30 分钟以上扣 5 分/次。			
		保安人员执勤期间，背手、抱手于胸前等行为，发现一次扣 1 分/次。			
		酒后上班扣 5 分/次；在岗执勤时饮酒扣 10 分/次，发生 2 次当事人员予以辞退。			
		值班期间扎堆聊天或从事与工作无关的事情（吃零食、玩手机、打游戏、占用值班电话或手机进行私人通话聊天、使用视听设备等），扣 3 分/次。			
		执勤时穿制服吸烟，或在中控室内吸烟，对吸烟患者未进行文明劝阻的，扣 3 分/次。			
		睡岗扣 5 分/次，一月内累计发生 2 次，当事人员予以辞退。			
		保安队长、班长未按要求到一线跟班，扣 3 分/次；一月内累计发生 2 次，当事人员予以辞退。			
		值班或交接班记录不完整、不准确扣 1 分/次；不写值班或交接班记录扣 2 分/次；未认真履行交接班手续扣 3 分/次。			
		执勤保安不携带对讲机、口哨等执勤装备的扣 2 分/次，有执勤装备而不正确使用的扣 1 分/次。			
2	仪表仪容 (5 分)	仪容不整，精神不振，带恶劣情绪上岗，扣 1 分/次。			
		疏导交通保安不穿反光背心、雨天不穿制式雨衣的扣 2 分/次，			
		挽袖、挽裤腿、披衣、敞怀、穿拖鞋、歪戴帽、制服混穿、制服外套便服等扣 2 分/次。			
3	服务态度、工作作风	对医院安排的工作推诿扯皮，不履行职责、不认真完成布置任务的，视情节扣 2-10 分/次。			

	(20 分)	执勤期间大声吼叫、讲脏话、粗暴无礼或行为恶劣被群众投诉，视情节扣 2-10 分/次。			
		执勤保安对需要提供帮助的患者或职工态度生硬、冷漠、推诿且对患者或职工的意见不及时反馈的，扣 2 分/次，两次以上当事人员予以辞退。			
		对患者或职工、对上级、对检查人员乱解释，扣 2 分/次。			
		工作失误出错时，不向患者或职工赔礼道歉，与患者或职工争高低，顶撞患者或职工，向患者或职工质问核实。扣 2 分/次。			
		保安人员与群众争吵发生肢体冲突，导致对方受伤或财产物品受损的，视情节扣 2-10 分/次。			
		保安人员工作失职造成医院利益受损或财产损失的，视情节扣 2-10 分/次。			
		发生突发事件不立即响应或不按规定时间迅速到达现场。应急处置不果断、不及时、不正确规范，无法处理不及时报告的视情节扣 2-10 分/次。			
4	履行职责 (50 分)	保安人员工作失职延误警情导致事态扩大，视情节扣 5-10 分/次。			
		保安执勤期间发现治安、消防、生产安全隐患或异常情况不及时处理且不报告扣 2-10 分/次； 不巡逻、巡查不到位或值班疏忽，导致安全隐患或异常情况未及时发现和处理的，扣 2-10 分/次。			
		中控室值班保安对于对讲机、电话、手机等传来的指令或询问未及时应答，扣 1 分/次；未随时与保卫干事和保安队员保持联络、及时沟通的，扣 2 分/次。			
		中控室值班保安应密切注意监控画面，如发现可疑人员或情况应重点监控，并通知值班保卫干事和保安队员控制和处理。未做到的，扣 2 分/次。 未执行调阅或拷贝录像资料管理规定的，扣 2 分/次。			
		严禁无关人员进入中控室，室内禁止会客，非中控室值班保安如因事务需要，须经上级批准同意方可进入。未做到的，扣 2 分/次。			
		中控室值班保安应做好来访人员登记，来访人员必须遵守中控室相关规定，如有违规行为，值班保安有权拒绝其进入或要求其离开。未做到的，扣 2 分/次。			
		中控室值班保安未按规定对消防和安防设备设施进行日常巡查、检查或巡检不到位，扣 2 分/次； 值班期间未密切注意、实时掌握系统设备运行情况，导致系统设备明显故障未及时发现的，扣 2 分/次； 发现设备故障或存在安全隐患未及时进行维修或整改处理，不能解决的未立即报告上级的，扣 2 分/次。			

		现场抽查中控室值班保安系统设备的操作、故障排除等专业知识、技能，操作不熟练或不规范的，扣 2 分/次。现场考核模拟接到火警或一键报警的应急处理能力。确认处理不熟练、不及时、不正确的，扣 2 分/次。			
		中控室值班保安私自变更设备参数或擅自关闭安全保护装置，扣 10 分/次。当事人员予以辞退。 私自用纸片卡住中控主机的消音键，使机器无法发出报警提示音，导致报警系统始终处于静音状态，扣 10 分/次。当事人员予以辞退。 违规操作消防和安防设备，导致设备损坏。擅自拆除、停用或损坏设备的，扣 20 分/次。当事人员予以辞退。			
5	交通疏导、 停车场管理 (35 分)	车辆临时停放无序，造成车辆堵塞，扣 3 分/次，发生 120 救护车被堵扣 5 分/次，延误病人抢救，造成不良后果和影响扣 10-20 分/次。			
		临时停放车辆于当日 23 时前无清理，每辆/次扣 3 分。			
		临时停放车辆，无挪车电话，在规定时间内无法通知车主驶离现场导致投诉的，每辆/次扣 3 分。			
		疏导人员执勤中高峰期每隔 20 分钟对讲机通报一次区域内交通及车辆停放情况，无通报每人次扣 1 分。			
		保安人员在执勤过程中互相推诿、扯皮，不认真履行职责，对车主的询问不予提供帮助，在主干道到处找车位，造成不良影响的，每发生一次扣 2 分；导致投诉的每发生一次扣 5 分。			
		停车场保安及收费人员未及时宣传和提醒车主使用我院停车预交费支付功能的扣 1 分/次。			
		保安人员执勤期间，门诊和住院楼候客出租车出现乱停放现象，每辆每次扣 3 分/次/辆，可累加。			
		停车场收费人员不严格执行收费标准，发生乱收费一次扣 1 分，导致投诉每次扣 3 分/次；故意多收费的占为己有的发生一次开除。			
		停车场保安失职失责过失造成车辆被盗、损坏或财物丢失的，视情节扣 10-20 分/次。			
		执勤保安、收费人员不履行职责，收费出口拥堵排队车辆单排超过 20 辆以上仍不进行疏导，不报告，不启动预案紧急放行的扣 10 分/次。			
6	人员配备、 待遇保障 (20 分)	保安人员执证上岗、岗位班次、年龄比例、个人综合素质是否按照合同要求配备，有弄虚作假的，每人每次扣 10 分/次/人。			
		乙方是否按照约定给保安人员发放薪资待遇，是否有无故拖延和随意扣罚的情况。每发现一次扣 10 分/次。			
7	服务管理 (50 分)	对检查出的问题，不服从医院管理或拒不整改问题的，扣 10 分/次。虽整改问题，但对问题整改不及时超过限期或整改不彻底未达到标准的，视情节扣 2-10 分/次。			

		接到患者或医院职工对安保服务的投诉，如拒绝处理的，扣 10 分/次。虽处理投诉但处理不及时不彻底或投诉人不满意的，视情节扣 2-10 分/次。			
		保安人员不称职不合格或违法违规的，接到甲方要求更换人员通知起，超过 1 周末更换的，扣 5 分/次。超过 2 周末更换的，扣 2*5 分/次。超过 3 周，扣 3*5 分/次，以此类推。			
		保安人员有违反电、气、火灾安全管理规定行为的，每发现一次，视情节扣 10-20 分/次。			
		无正当理由，不按要求参加医院组织的专业知识学习教育、技能培训考核、应急演练、会议及其它集体活动，每人每次扣 1 分/次/人，可累加。			
		保安人员车辆未按医院规定停放，扣 1 分/次。			
		隐瞒过失、知情不报、欺上瞒下、弄虚作假，视情节扣 2-10 分/次。			
		不遵守医院规章制度，发生扰乱医院正常工作环境和秩序，以及损害医院形象声誉的行为，视情节扣 2-10 分/次。			
		未按要求组织对保安人员进行每月不少于一次业务技能培训，每月不少于一次作风纪律、职业道德、服务态度等方面教育培训，扣 5 分/次。			
		未按要求每月做好相关工作记录，台账齐全，扣 2 分/次。每月 10 日前未向医院提交上月在岗保安人员出勤统计表、人员信息表，书面工作总结、工作记录台账等，扣 2 分/次。			
		未遵守《保密法》，将涉及医院治安、消防安全的保密信息资料，患者或职工的个人信息和隐私、监控影像资料等，透露或泄露给除上级公安、消防主管部门外的第三人，视情节扣 2-10 分/次。			
8	减分项： 其它失职失责行为	视影响后果扣分，扣分不低于 10 分/次，即扣罚金额不低于 1000 元/次；影响重大的，扣分不低于 30 分/次；影响特别重大的，扣分不低于 50 分/次。			
9	一票否定	因乙方责任过错：给甲方造成安全事故、或人员伤亡伤亡、或重大财产损失的；导致突发火灾、治安反恐事件时，消防和安防系统设备功能失效、无法正常运行的；对医院形象声誉造成重大负面影响的。实行一票否定，当月考核为不合格。			
10	加分项	忠于职守，工作积极主动，服务热情周到，在工作中成绩显著，受到群众表扬的每次加 5-10 分/次。 受到医院及上级部门年度或半年通报表扬的，每次加 10-20 分/次。			
		发现并报告重大隐患，为医院挽回相关经济损失的，每次加 20-30 分/次。			

