

安 保 服 务 合 同 书

甲方： 经开区荣华社区卫生服务中心

乙方： 中安锐盾（北京）保安服务有限公司



根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国劳动法》、《保安服务管理条例》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国消防法》和国家及北京市有关法律法规，经甲乙双方平等协商，自愿签订本合同。

一、合同相关法律文件效力顺序如下：

- 1、本合同书
- 2、补充协议（如有）
- 3、成交通知
- 4、响应文件
- 5、招采文件
- 6、其他往来文件

二、安保服务内容

第一条 甲方聘用乙方保安员，对双方确认的目标及区域实施安全保卫，做好防火、防盗、防破坏、防恐防暴等工作，预防和制止侵害甲方安全行为的发生。

第二条 乙方安保人员的具体执勤岗位、职责范围和勤务安排，由甲乙双方在法律法规允许的范围内根据甲方的安全需求，双方协商确定，作为本合同附件。

三、聘用安保人员数量、服务期限和服务地点

第三条 甲方聘用乙方保安员共 37 名。其中保安全管理岗位 1 名；固定岗位 10 名；巡逻岗位 8 名；安检岗位 10 名；消防中控岗位 8 名。安检人员均为女性，身高 165cm 以上，年龄 35 岁以内；保安人员应均为男性，年龄为 50 岁以内，身高 175cm 以上。中控人员要求为男性，年龄 50 周岁以内，身高 170cm 以上，中级中控消防国本。

第四条 服务期限：2026 年 5 月 1 日- 2027 年 4 月 30 日。

第五条：服务地点：北京经济技术开发区荣京南小街 1 号

四、服务费标准及支付

第六条 安保服务费标准为：

保安全管理岗位每人每月 7733.00 元人民币；

固定岗位每人每月 6000.00 元人民币；

巡逻岗位每人每月 6000.00 元人民币；

安检岗位每人每月 6500.00 元人民币；

消防中控岗位每人每月 7200.00 元人民币。

以上安保服务费保安服务费包括但不限于：乙方应当向其保安员支付的工资【（包括基本工资、休息日及法定节假日加班费、依法带薪年休假工资等保安员应依法获得的全部劳动报酬）、社会保险、住房公积金等福利待遇。甲乙双方确认，保安服务费为甲方向乙方支付的全部费用，除此之外甲方无需再向乙方支付任何费用】合计为每

月 37 人 250333.00 元人民币(大写:人民币 贰拾伍万零叁佰叁拾叁元整), 合计年费用为: 3003996.00 元人民币; 大写: 人民币 叁佰万零叁仟玖佰玖拾陆元整。

第七条 费用支付方式为:

1、协议约定乙方每季度首月 5 日前向甲方开具上一季度安保服务费发票, 甲方每季度首月 20 日前根据服务完成情况及发票向乙方支付上一季度安保服务费, 如遇节假日顺延。

从乙方开始向甲方提供服务开始支付费用, 未提供服务期间不支付安保服务费。

如服务人员或服务项目不符合合同约定, 乙方应按甲方要求进行整改, 并按照实际服务人员和服务项目核算服务费后进行支付。

2、甲方根据乙方安保服务费明细按季度支付给乙方相应的服务费。

3、鉴于, 甲方系财政拨款单位, 如因财政或有关部门就本项目资金未能及时拨款到位, 经双方友好协商, 待本项目资金到位后向乙方付款, 而不视为甲方付款违约, 乙方不得拒绝或延期履行义务。

4、按合同约定或依据法律规定需扣除费用, 甲方可从未支付乙方款项中先行扣除, 乙方不得因此降低服务标准。

5、本合同终止后, 在新的服务承包商接管本项目之前, 甲方若有要求, 乙方应严格按照甲方的要求暂时继续为甲方提供服务, 甲方按本合同标准继续支付服务费用直至新供应商入场。

五、双方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

第八条 甲方有权对安保人员的工作进行监督、检查和指导, 有权要求调换不合格的安保人员。

第九条 甲方对乙方提出的安全隐患和解决建议, 应及时排除和解决, 甲方未及时解决所造成的损失, 乙方不负责任。

第十条 甲方应尊重安保人员的工作, 对安保人员履行职责的行为予以支持、配合, 保障安保人员的合法权益。

第十一条 甲方应及时解决安保人员在执行甲方规定的安保工作中与甲方人员及进入执勤区域的其他人员发生的争议问题。

(二) 乙方的权利和义务

第十二条 乙方应确认其为甲方提供的安保人员系其合法雇佣的员工, 乙方依法与其签订劳动合同, 建立合法劳动用工关系, 且为甲方提供服务期间内上述合同在有效期内。乙方须向甲方提供其委派人员的身份证复印件、政审证明、照片、劳动合同等, 以便甲方备案存档, 经备案后相关人员方可上岗。

乙方负责依法向安保人员支付工资和各项福利待遇、依法缴纳社会保险(养老保险、医疗保险、生育保险、失业保险、工伤保险)。乙方应及时足额向人员支付劳动报酬, 不得克扣。乙方未按相关法律规定提供相应薪资、福利待遇、缴纳社会保险的,

由此产生纠纷及一切法律后果由乙方自行承担。甲方被迫承担的，有权向乙方追偿。

乙方应当为其安保人员投保人身意外伤害商业险。乙方保安员为甲方提供服务过程中给甲方或第三人造成损害的，由乙方承担赔偿责任；甲方先行承担的，乙方应在甲方规定时间返还。

第十三条 乙方负责上述人员的勤务指挥、人员调整和休假安排。乙方应根据国家和当地政府相关法律、法规和政策的规定，并结合甲方的实际情况和要求，制定出相应的服务方案、管理办法、规章制度、实施细则和应急预案等，并报甲方备案。乙方应落实考勤、考核和薪酬福利等制度。乙方应保证合理安排服务人员的工作时间、休息时间和值班时间，依法承担雇主责任且不影响对甲方的服务。

第十四条 乙方负责办理安保人员的各项用工手续，对安保人员进行岗位培训、政治审查以及上岗后的教育管理工作。由于政治审查不严，未经岗位培训上岗，保安员、安检员发生违法犯罪等行为，一切后果由乙方负全责。

乙方负责培训和管理安保人员的思想教育，上述人员需遵守甲方规章制度、维护甲方形象荣誉、尊重就诊人员等方面教育。定期业务培训等日常管理和队员违法、违纪问题的处理，乙方安保人员不得以任何借口或方式损害第三人和甲方名誉。因乙方管理不善，其人员发生过错、过失或严重失职等行为给甲方造成不良影响和经济损失时，在依法追究相关人员责任的同时，乙方应向甲方承担相应的赔偿责任。

第十五条 乙方及其委派人员在甲方遇有紧急或突发事件时，乙方必须服从甲方的指挥。按应急预案及甲方要求采取有效措施制止事态的发展，保护现场，维护好秩序，并及时向甲方所在地公安机关报案。同时，乙方应当无条件服从甲方的临时调遣，以最大限度保护甲方人员的人身安全和财产安全。

乙方有权拒绝提供合同约定范围以外的服务，有权拒绝甲方指定负责人以外人员的直接指挥。

第十六条 乙方应按时、按质、按量、按要求，根据甲方实际情况完成甲方委托的服务，接受甲方的监督检查和指导。乙方须根据甲方的要求相应增加或减少保安员的人数，对不符合甲方要求的保安员应及时予以更换。如遇保安员辞职等情况导致人数不足时，乙方应按照甲方要求，在三日内补足，并提供甲方所需材料。人员更换不得影响服务要求、标准及质量，否则甲方有权扣减或拒付相应费用。因此给甲方造成损失的，甲方有权向乙方进行追偿。

乙方应协助甲方对安保服务区域内进行定期安全检查及安保人员工作执行情况，对安保服务过程进行管理，对不合格服务进行纠正，并提出优化管理方案，协助甲方完善防范措施。

乙方不得将合同义务转包。

第十七条 乙方自带安检设备，包含安检门、手持安检仪、金属探测安检门至少各2套，并负责提供服务过程所需统一执勤装备（防刺服、头盔、警棍、防刺手套、执

2024年11月26日

法记录仪)及通讯器材。

第十八条 乙方应积极处理好安保人员在提供服务过程中和甲方人员及进入服务区域的外来人员发生的争议。甲方视情况给予必要帮助。乙方安保人员应按做好工作记录、交接班记录、登记、放行等记录。

第十九条 乙方及委派人员不得利用甲方提供的场所从事与甲方要求无关的工作,因此给甲方造成损失的,乙方应向甲方承担赔偿责任。

第二十条 乙方保安员在甲方服务期间发生工伤事故的,由乙方负责处理并承担全部责任。因此给甲方造成损失,乙方应向甲方承担赔偿责任。

第二十一条 乙方及其委派人员当对在本合同履行过程中掌握或知悉的甲方各项工作内容、制度、人员信息等负有严格保密的责任,除经甲方书面许可或法律规定的情形外,不得向第三方以任何形式提供或披露。该保密义务不受本合同有效期及乙方与委派人员劳动用工关系是否存续的限制。

第二十二条 乙方保证其提供的服务均合法、合规、不侵犯甲方及第三方的人身、财产权益。若违反本约定,乙方应负责解决由此产生的一切纠纷并向第三方承担赔偿责任。同时,乙方还应当向甲方承担违约责任。此情况下,甲方有权无责解除合同,上述措施不足以弥补甲方损失的,差额补齐。

六、双方协商的其他内容

第二十三条 乙方应保证为甲方提供保安服务的保安员全部持有合法有效的“保安员资格证书”,以上全部人员上传信息至公安局网站进行信息比对等正规手续。

第二十四条 乙方应保证其保安员不参与甲方禁止的各项活动,一经发现,经甲方核实后,甲方有权进行处罚;情节严重的,甲方有权要求乙方更换保安员;乙方保安员涉嫌违法犯罪的,应当移送公安部门处理。

第二十五条 乙方指定的现场负责安排及督导乙方安保人员工作,以及与甲方沟通联络负责人为: 陈丽军, 甲方负责乙方沟通联络负责人为: 薛强

第二十六条 甲、乙双方终止合同后,甲方在半年之内不得聘用乙方安保人员,否则甲方承担一个月安保服务费用的违约责任,乙方不承担由此造成的任何后果。

第二十七条 甲乙双方应主动配合并接受监察部门结果查纠机制的检查。

七、违约责任

第二十八条 在合同有效期内,任何一方单方解除合同,应承担违约责任,向对方支付违约金。违约金数额为所聘安保人员总数 37 人一个月的服务费 250333.00 元人民币(大写:人民币 贰拾伍万零叁佰叁拾叁元整)。

第二十九条 因乙方或乙方委派人员原因造成甲方或其他人财产损失,或乙方怠于处理造成甲方声誉重大影响或重大财产损失的,甲方有权单方无责解除本合同并要求乙方赔偿。

第三十条 乙方委派人员不符合甲方要求的,乙方应在接到甲方通知 3 日内更换不



合格人员；乙方拒绝更换或者更换后仍不符合甲方要求的，甲方有权解除合同。乙方应赔偿因此给甲方造成的全部损失并退还甲方已支付的服务费。甲方对乙方违约行为的任何宽限，均不视为放弃对乙方的追究及索赔，也不视为对该等违约行为的认可。

第三十一条 乙方应保证其有资质和能力签订并履行本合同，若违反本项约定，乙方应赔偿因此给甲方造成的全部损失。同时，甲方有权无责解除本合同，乙方应退还甲方已支付的全部服务费。

第三十二条 除本合同另有约定外，乙方不履行合同约定或者法律规定的其他义务的，经甲方催告后三日内仍拒不改正的，甲方有权无责解除本合同。

第三十三条 乙方及委派人员违反本合同约定的保密条款的，乙方对甲方承担赔偿责任。同时，甲方有权无责解除本合同。

第三十四条 乙方将本合同项下的权利义务转让给第三方的，甲方有权无责解除本合同，乙方应退还甲方已支付的全部费用。

第三十五条 如产生投诉且确由乙方工作不当或失职造成的，每发现一次扣除乙方服务费 200 元/人。

第三十六条 甲方无故延迟支付服务费，应承担违约责任，每延迟一日按单月全员服务费的千分之一向乙方支付违约金。

第三十七条 本合同所约定的甲方损失包括但不限于甲方经济利益的减损、因乙方原因导致甲方向第三方支付违约金、赔偿金、罚款以及甲方为证实乙方违约行为所支付的调查取证、公证费用、甲方为寻求救济所支付的诉讼费、保全费、律师代理费、咨询费和法院诉讼、执行费用、调查取证费、差旅费等全部损失及费用，可能支付的工伤保险待遇和面临的行政罚款。

八、合同的变更、解除、终止和续订

第三十八条 甲乙双方经协商可以书面变更本合同。

第三十九条 合同期内遇物价上涨或重大政策变化，甲乙双方应协商调整服务价格。

第四十条 一方因法定不可抗拒原因，不能继续履行合同时，应及时通知对方，由双方协商解决并确定双方应承担的责任。

第四十一条 本合同期限届满即终止。

九、争议的解决

第四十二条 本合同争议由双方协商解决；协商不成可以向甲方住所地人民法院提起诉讼。

十、附则

第四十三条 本合同自双方盖章签字之日起生效。

第四十四条 合同附件做为本合同一部分，与本合同具有同等法律效力。合同未尽事宜，甲乙双方可依法另行协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第四十五条 本合同一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份。

第四十六条 本合同经双方签字(盖章)生效。

附件：服务内容及要求

甲方(盖章):

法定代表人:

/授权委托人:

地址:

电话:

邮编:

开户行:

帐号:

税务登记号:

乙方(盖章):

法定代表人:

/授权委托人:

地址:

电话:

邮编:

开户行:

帐号:

税务登记号:



签订日期: 年 月 日

附件：服务内容及要求

一. 基本要求

聘请保安服务人员总人数37人，最终以实际发生量为准。

岗位包括安检、门卫、治安巡逻、消防中控岗位。安检人员均为女性，身高165cm以上，年龄35岁以内；保安人员应均为男性，年龄为50岁以内，身高175cm以上；中控消防岗位应均为男性，50周岁以内，净身高不低于1.70米，持有中级中控消防国本。

保安公司自备安检设备，包含安检门、手持安检仪、金属探测安检门至少各2套，并负责提供服务过程所需统一执勤装备（防刺服、头盔、警棍、防刺手套、执法记录仪）及通讯器材等。

具体要求如下：

序号	岗位名称	岗位职责	岗位数量	在岗时间 每周出勤天数		
1	保安队长	负责院区整体工作，安排工作计划定期对医院内安全管理工作进行综合分析，完成各项工作任务。协调部门的工作关系，及时消除隐患，堵塞漏洞。定期或不定期对医院各临床科室部门进行安全检查。定期或不定期深入各岗位检查，发现问题及时解决	1	8:00-17:00	8小时	周一至周五
2	楼内巡逻岗	负责该院区内日间、夜间定时安全巡逻、取送款、打击号贩子、警卫任务、及各类突发事件处置。	1	0:00-24:00	24小时	周一至周日
3	楼外巡逻兼地下停车场巡逻	负责该院区内日间、夜间定时安全巡逻、取送款、打击号贩子、警卫任务、及各类突发事件处置。	1	0:00-24:00	24小时	周一至周日
4	门岗	负责就诊秩序的维护	1	7:00-19:00	12小时	周一至周日
5	一层	负责医院大厅就诊秩序的维护	2	7:00-19:00	12小时	周一至周日

6	二层	负责医院大厅就诊秩序的维护	1	7:00-19:00	12小时	周一至周日
7	三层	负责医院大厅就诊秩序的维护	1	7:00-19:00	12小时	周一至周日
8	安检岗	负责对进入医院的患者及家属进行安全检查	8	7:00-19:00	12小时	周一至周日
9	消防中控	检查和消除火灾隐患、消防教育和宣传培训、消控室管理、消防档案管理、与消防监督部门沟通配合等	2	0:00-24:00	24小时	周一至周日
10	设备		2套安检设备（安检机+安检门+手持安检仪）			
11	消防维保和消电检		签订消防维保协议，开展每月巡检，年度消电检及灭火气年检（干粉217具，二氧化碳25具）			

二. 服务要求

1. 岗位要求

——秩序维护:按照岗位职责对值守区域的医疗秩序进行维护,其中包括排队秩序、拥挤踩踏、制止打架斗殴、防偷盗扒窃、物品遗失、医托、号贩子、留宿乞讨等事件予以疏导防控,保证值守区域的安全稳定。

——巡逻服务。秩序维护员通过对特定区域、地段和目标进行的巡视检查、警戒;检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害;在巡逻过程中,对已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故,应及时报告上级主管部门和公安机关,并采取相应措施保护现场;按规定做好巡逻记录;执行巡逻任务的秩序维护员,应熟悉有关制度、规定及巡逻区域的重点目标;熟悉岗位周围的地形、地物及设施,熟悉应急设备的位置、性能和使用方法;熟记与有关部门、人员的联系方式;熟练掌握处置一般问题和紧急情况的方法,自身解决不了的,能及时、准确报告;遇有正在实施的不法侵害行为时,应迅速报告,并依法采取必要措施予以制止,期间防止其行凶、自杀或逃跑。遇有火灾、爆炸等事故,应立即报警,并及时通知甲方单位,采取措施防止事态扩大。要积极协助抢救受伤人员,并做好保护现场工作。

——安全检查。安检员的工作内容有遵守各项法律法规和安检各项规章制度,服从各级领导管理,对违反法律法规或安检规章制度的现象应与拒绝并及时向上级报告;按规定着装上岗,佩戴标示规范,自觉维护安检人员岗位形象;按照“逢包必检”的安检要求,负责宣传引导人员进入安检区域;对可疑物品进行针对性探测,确定可疑物品性质,及时移交现场民警处理并做好记录。

——中控值守。中控室需对整个医疗区域的消防安全进行监控与管理。包括但不限于：监控医院各出入口，确保只有授权人员进出；监控消防通道、安全出口等关键区域，确保无阻塞；对医疗废物进行跟踪管理，确保合规处理；对重要医疗资料和资产进行监管，防止丢失。当医院发生紧急情况时（如火灾、患者突然病情恶化等），中控室需迅速启动应急预案，协调各方资源进行处理。确保信息传递及时、准确，并与其他应急小组保持紧密沟通与协作。

——消防安全。开展消防维保和年度消电检工作，须全面负责本中心消防系统维保管理工作，由中标单位直接签订消防维保协议，委托具备合法资质的第三方专业消防技术服务机构实施。服务期内，中标单位须组织第三方机构每月开展消防设施巡检、测试、维护及故障处置，建立完整维保台账，及时排查整改消防隐患，确保消防系统正常运行、符合监管要求，并配合中心完成各类消防检查与应急处置工作。

详见如下：

建立、落实消防安全责任制，项目负责人为消防安全第一责任人，逐级逐岗明确安全职责。

成立义务消防队，配备必要的器材，掌握消防基本知识和技能；每年组织2次有员工配合甲方完成消防演练。

每日防火巡查1次，每月防火检查2次，按照规定每年对全院进行1次消电检，并出具具有消防检测资质公司的检测报告，负责消防灭火器（含七氟丙烷联动设备）年度检测，维修，填充。

发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应急管理单位和消防应急保障机构报告。

发生火情立即启动应急预案，组织扑救初期火灾，疏散遇险人员，协助配合消防应急保障机构工作。

各项工作记录完整，档案齐全。

对消防设备、设施定期维护保养，损坏配件应及时更换。

2. 人员要求

所有人员均无犯罪记录，附公司无犯罪记录承诺函。

2.1 项目队长岗位为复原军人，并具有不少于3年的相关从业管理经验年限；

2.2 保安岗位应符合以下要求：

- (1) 职业教育：接受过保安职业教育、职责教育、法律教育，持有相关证件上岗；
- (2) 技能培训：接受过保安员基础技能培训、熟悉基本安保器械使用；
- (3) 人员素质：责任感强、执行力好、敬业忠诚、团结友善，无犯罪记录；
- (4) 年龄50岁以内、男性、身高1.75米以上、身体健康，视力听力良好、语言清晰、无心理疾病，提供体检健康证明；
- (5) 班长高中及以上文化程度，队员初中及以上文化程度，复原军人优先，普通话标准，有一定组织管理能力。

(6) 无兼职其他工作。

2.3 安检岗应符合以下要求：

- (1) 具有较强的表达能力和观察、分析、判断能力；
- (2) 良好的空间感、形体知觉、嗅觉；手指、手臂灵活，动作协调；无残疾，无重听，无口吃，无色盲，色弱，矫正视力在 5.0 以上；
- (3) 女性身高在 1.65 米以上，年龄 35 岁以内；
- (4) 无犯罪和不良记录。

2.4 中控岗应符合以下要求：

- (1) 50 周岁以内，净身高不低于 1.70 米；
- (2) 无纹身，五官端正，身材匀称，无不良记录，有服务意识，亲和力礼貌型好；
- (3) 持有中级中控消防国本。

3 基本技能

- (1) 保安员、安检员、中控员应掌握岗位要求的业务知识和技能；
- (2) 掌握基本法律法规知识及与保安相关的政策、规定；
- (3) 遵守医院的相关规定及道德规范，遵纪守法，有自我约束力；
- (4) 保安公司应定期培训人员，内容必须包括文明执勤、沟通语言、应急逃生和医院感染、反恐防暴、消防器材原理及使用等基本知识，建立培训档案；
- (5) 岗前培训不少于 18 小时，培训合格者方可上岗；

4 器械管理要求

- (1) 警用器材为仅供维护医院正常治安秩序的专用工具；
- (2) 保安公司负责提供所需的制式服装，保安人员执勤装备（防刺服、头盔、警棍、防刺手套、执法记录仪）及通讯器材。
- (3) 保安公司提供负责提供破拆工具、防爆围栏等大型警用器械，一次性警戒线、塑料扎带等耗材类警用器械；
- (4) 保安人员应熟练掌握警用器材使用性能、使用方法；
- (5) 警用器材不得随意搁置或委托他人保管，无特殊公务或未经上级领导批准，不得带出管理区域；
- (6) 保安员应妥善保管和按规定正常使用警用器械，严禁损坏或丢失，不慎损坏、丢失的，要按原价赔偿；
- (7) 警用器材应符合国家、地方、行业的安全防护的标准和环保要求。

(8) 中标单位须为本中心出入口安检工作无偿提供 2 台通道式安检机，设备须符合国家相关安全技术标准，具备图像显示、危险品识别、违禁品报警、异物检测等功能，运行稳定、图像清晰、操作便捷。设备所有权归中标单位，服务期内由中标单位负责安装、调试、日常维护、故障维修及耗材更换，确保全年正常使用，满足中心常态化安检工作需求。

5 人事管理



(1) 安保公司在医院总务科的领导下开展治安保卫工作，实施现场管理权，重大事項应上报保卫处，批准后方可实施；

(2) 管理人员、关键岗位等人员实行政审、备案制，入职、离职、调岗等行为应经保卫处审核后实施，不得擅自离岗。

(3) 总务科有权对保安、安检、中控人员进行监督、检查和指导，有权对保安、安检、中控人员进行经济处罚，有权要求调换及退回不适合在该岗位工作的人员。

(4) 保安、安检、中控人员因劳动合同期满终止合同，或提出申请要求解除劳动合同得到批准，或者其他原因导致不能继续工作的，保安公司应及时向甲方补充岗位人员，在此期间保安公司应采取措施保证岗位不空缺。

(5) 安保公司应对每名入职保安、安检、中控员购买意外伤害险。

6 工作制度

6.1 建立满足安保工作所需的各项工作制度，包括内部管理制度和临床服务制度。

6.2 内部管理制度主要包括人事管理制度、日常管理制度、安全管理制度

(1) 人事管理应包括岗位定编、岗位职责、绩效考核制度、薪酬制度等。

(2) 日常管理应包括出入管理制度、例会管理制度、交接班管理制度、钥匙管理制度、防盗管理制度、安全用电管理、仪容仪表制度、消防管理制度、投诉管理、住宿管理制度等。

(3) 安全管理应包括应急管理、事故处理报告、风险识别与隐患排查、保密管理规定等。

6.3 临床服务制度主要包括投诉处理制度、满意度调查制度：

(1) 投诉处理制度应将采购人临床科室、职能部门的投诉进行规范，制定投诉处理流程，包括记录、反馈、整改等。

(2) 满意度调查应定期对医务人员或患者进行满意度调查、通常采取访谈、问卷调查等形式了解医务人员及患者对保安服务工作的意见和建议。

7 礼仪要求

工作人员在岗时应使用标准手势、礼仪，包括：

(1) 注目礼：注视受礼对象，立正，目光随受礼对象转移，头部运动幅度 $\leq 45^\circ$ 。

(2) 敬礼：上体正直，右手取捷径迅速拍起，五指并拢自然伸直，中指微触机帽，手心向下，微向外张约 20° ，手腕不得弯曲，右大臂略平，与两肩略成线，同时注视受礼者。

(3) 指引手势：当距离客人 1.5 米时，指引手五指并拢，手臂尽量伸展，为客人指引方向，另一手自然下垂。

8 保密制度

(1) 严格遵守保密制度，不准泄露采购人规定的工作秘密。

(2) 不该记录、抄写的秘密，应做到不记不抄写。

(3) 不准在私人通讯中涉及保安工作或客户单位的秘密。

(4) 不准在公共场所、家属、朋友面前谈论工作秘密。

(5) 不准私自录制、复印、拍摄、摘抄、收藏秘密。

(6) 不准私自携带秘密材料浏览、参观、探亲、访友或出入公共场所。

(7) 严禁向外泄露保安公司的装备情况，守护人员配备、分工情况，不准泄露采购人重点部位设施及分布等秘密事项。

9 应急预案

保安公司应根据医院实际情况，制定相关防恐防暴预案、医闹应急预案、火灾应急预案、电梯困人应急预案、医患纠纷应急预案、打击号贩子预案、跑水应急预案、防汛应急预案等。保安人员应接受应急预案的培训，定期进行模拟训练和实际演习。

