合同编号：HT-2026-07-083

安保服务合同

委托方(以下简称甲方)：首都医科大学附属北京世纪坛医院

受托方(以下简称乙方)：中保(北京)保安集团有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及国家有关法律、法规，在自愿平等、协商一致的基础上，甲方委托乙方实行安保服务，特订立本合同。

一、医院基本情况：

单位性质：三级甲等医院

座落位置：北京市海淀区羊坊店铁医路 10 号

建筑面积：160148.98 平方米

乙方提供服务的受益人为本安保合同双方及在安保服务区域内的甲方工作人员、就医人群，本安保合同双方均应对履行本合同承担相应的责任。

二、服务范围

医院主院区、115 号院、复兴门社区门诊部、戎晖门诊部、会城门社区门诊部、莲花池社区门诊部、华铁育通写字楼、瑞海大厦办公区等。

三、安保服务的主要内容

1. 医院保安警卫服务

2. 医院治安管理服务

3. 医院应急处突服务

4. 医院探视管理服务

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

5.医院安检服务

6.医院收发室服务

7.特殊时期医院的其他服务要求

8.便民特色增值服务（不计入安保费用）

上述安保服务的主要内容和要求详见附件。

委托服务期限自 2026 年 8 月 01 日 0 时起至 2027 年 07 月 31 日 24 时止，为期 1 年。

四、甲方权利义务

1.代表并维护甲方和安保服务区域使用人的合法权益。

2.制定安保服务的相关要求，并监督乙方遵守执行，随时有权要求乙方更换其委派的人员。

3.审核乙方拟定的安保服务方案、制度，检查乙方提出的安保服务年度计划。

4.检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。合同期间甲方每月对乙方服务水平、服务满意度，依照服务评分考核办法、用户意见征询表（详见附件）进行考核，总体服务达到 95 分，用户满意度达到 95 分为考核合格，达到 98 分为考核优秀；当月考核低于 93 分，甲方有权要求乙方支付 10000 元至 50000 元违约金，当月考核低于 60 分，甲方有权单方提前解除本合同并有权要求乙方赔偿由此给甲方造成的全部损失。在本项目合同期满后，如考核结果优秀，经甲方确认，在本合同条款不变的情况下，可优先考虑与乙方续签合同。

5.合同期间，如遇国家法律调整，造成本项目有关条款不符合国家最新法律规定，双方可协商调整不符合规定的部分，如果法律变化致使合同目的不能实现时，甲方有权按照国家相关规定提前解除合同且不承担违约责任。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

6.为有效处理各种突发事件，甲方在委托乙方服务期间，视甲方院内空余房屋情况，免费为乙方提供餐饮场所，及20至40人的住宿场所，以便于处置各类突发事件。其他安保人员的住宿由乙方自行解决。

7.协调、处理本合同生效前发生的所有安保服务遗留问题。

8.帮助乙方协调周边的关系，创造便利的外部环境。

9.按照合同规定金额如期支付安保服务费。

10.安保公司从每月安保服务费中，拿出1%的经费作为每月表现突出安保人员的奖励费用，此费用的发放必须有明细及转账记录（事后附件），每月经项目经理签字申请，经保卫处负责人签字确认后生效。

11.有权要求乙方赔偿因其原因给甲方造成的各种损失，包括但不限直接损失、间接损失以及因参与诉讼而支出诉讼费、鉴定费、律师费等损失。

五、乙方权利义务

1.根据有关法律法规及本合同的约定，于本合同签署前制定各项安保服务管理制度、应急预案作为本合同的附件，并按照约定完成各项服务事项。

2.按本合同的约定，对甲方和安保使用人违反法规、政策及安保管理规定的行为提出意见和建议，并协助改正。

3.负责编制安保服务年度管理、学习、训练计划。结合医院实际情况组织安排日常安保工作，并完成甲方安保计划的内容，担负突发事件处理工作。每季度最后一周前，以文字形式向甲方汇报一次，每合同年度的最后一个月向甲方汇报年度安保管理情况。

4.接受甲方监督、检查，认真作好各科室的安保服务回访工作，发现问题及时处理，对甲方权益有影响的事项应当及时向甲方汇报。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

5. 乙方负责按照国家的有关法律法规及管理条例的要求，完善各种手续并承担相应责任。

6. 乙方人员在工作期间，要遵守甲方的各项规章制度，包括防疫、防火、交通、治安、控烟等规定。

7. 乙方负责妥善保管安保工作的所有档案资料，不得丢失；本合同终止时，乙方须向甲方移交和安保工作相关的所有档案资料，并且在任何时间未经甲方书面许可，不得向第三方泄漏、转让任何甲方资料。

8. 乙方应严格执行安保从业人员的各项制度，在合同生效后，15个工作日内将全体人员情况登记表交至保卫处进行备案，并做到每季度更新一次，如发生人员变更，应及时通知甲方。

9. 乙方在用工管理及工作安排上，应严格遵循《中华人民共和国劳动法》、《劳动合同法》及其他相关法律法规，乙方应依法与雇佣人员签订劳动合同，提供社会保险、劳动保护条件，确保员工的综合工作时间在法定范围内。对于与雇佣人员有关的任何劳动纠纷，及乙方所雇用的任何人员履职或非履职过程中因任何意外或受伤等各种事件及纠纷，均由乙方自行负责和处理，因此依法可获的任何赔偿或补偿，均由乙方独立承担责任，与甲方无关。

10. 乙方须按合同约定，履行各项服务的管理要求。

11. 具体的安保服务质量及承诺指标，以投标书及双方的补充协议及条款为准。

六、安保服务费

1. 本合同服务期限 1 年，总计安保服务费 7996680.00 元，（大写：柒佰玖拾玖万陆仟陆佰捌拾元整）。

2. 甲方无故逾期支付安保服务费的，乙方应进行两次书面提醒，每次提醒的间隔不少于 10 天，如果甲方经两次书面提醒后仍未支付，

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

从第二次提醒要求的支付届满之日起按每天应付服务费的万分之一交纳滞纳金。

本合同为固定总价合同，乙方应遵守国家相关法规，在合同期内不得随意或变相增加服务费用。

七、付款方式

在合同签订后，甲方按月支付乙方安保服务费。甲方应在本月28号以前向乙方支付上月的安保服务费，即：666390.00元（大写：陆拾陆万陆仟叁佰玖拾元整）。实际支付金额以附件2《服务评分考核表》所得分值为依据，不低于93分时，满额支付安保服务费；低于93分时，支付从当月安保服务费中扣除违约金后剩余安保服务费。

八、甲乙双方违约责任

1.乙方需在合同签订后5日内，向甲方缴纳履约保证金10万元，甲方有权在该保证金中直接抵扣乙方应支付甲方的赔偿款、违约金等各种费用，且抵扣后5日内乙方有义务再补足该约定保证金数额。该保证金待本合同履行完毕，双方无任何争议后，甲方于10个工作日内将保证金返还给乙方。

2.乙方违反本合同义务的约定，直接造成甲方未达成规定管理目标的，甲方有权要求乙方在一定期限内解决，逾期未解决的，甲方有权解除本合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

3.乙方违反本协议的约定，未提供服务，或提供服务未能达到约定的服务数量指标（如到岗人数不够、服务内容不足等），或提供服务未能达到合同约定的服务要求，按规定进行处罚，且应按甲方指定的期限整改；逾期未整改的，或整改后仍不能达到合同约定的服务要求，经保卫处核定属实，乙方应当按照服务不符的天数，每日向甲方支付20000元违约金，且甲方有权随时解除协议。造成甲方经济损失的，甲方有权要求乙方赔偿甲方损失。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

4.乙方违反本合同约定，将整体或部分服务委托、分包、转包给其他第三方的，应按年费用百分之五的标准向甲方支付违约金，且甲方有权解除合同。

5.乙方违反本合同约定，甲方有权根据具体情况暂停支付违约当月服务费，直至乙方完成整改，此种情况下的停止支付行为不属于逾期付款，甲方不承担违约责任。

6.乙方发生责任事故，给甲方或其他具体权利人造成损失的，乙方赔偿全部损失。

7.乙方人员在提供本合同约定的服务过程中，与患者、患者家属及其他任何第三方发生纠纷的，乙方应自行解决纠纷并独立承担与纠纷相关的全部赔偿责任和法律责任。此类纠纷给甲方造成任何不良影响的，乙方应消除影响，如因此致使甲方卷入纠纷诉讼以及其他情况而给甲方造成损失，乙方还应赔偿因此给甲方造成的各种损失。

8.甲乙双方中，任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付相当于一个月金额的安保服务费作为违约金。由于解除合同给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

9.双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

10.本项目的招标文件和投标文件均为本合同的补充文件。本合同的补充文件及附件均为合同有效组成部分。如本合同与补充文件、附件发生冲突的，以本合同为准。本合同及其附件和补充文件中未规定的事宜，双方协商另签补充协议。在未签相应补充协议之前，均遵照中华人民共和国有关法律、法规执行。

11.本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

12.本合同在履行中如发生争议，双方可协商解决或报请安保行政

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

主管部门进行调解，协商或调解不成的，由北京市海淀区人民法院管辖。

九、附则

1.本合同到期即自然终止。

2.本合同正本共 22 页，一式陆份，甲乙双方各执三份，具有同等法律效力。

3.本合同自双方授权代表签字并加盖各自公章之日起生效。

4.本合同附件：

（1）岗位设置、服务内容及标准

（2）服务评分考核表

（3）用户意见征询表

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

（本页无正文）

甲　　方：

名　　称（印章）：首都医科大学附属北京世纪坛医院

法定代表人（签字）：

2026 年 7 月 16 日

乙　　方：

名　　称（印章）：中保（北京）保安集团有限公司

法定代表人（签字）：

2026 年 7 月 16 日

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

附件1 岗位设置、服务内容及标准

一、保安岗

（一）应急处置分队

1.人员要求

(1)政治合格，坚决拥护中国共产党的领导，遵守国家法律法规、无刑事犯罪及处罚记录。

(2)身体健康，男性，年龄在18-35周岁之间，初中以上学历，净身高不低于1.80米。

(3)在部队服满法定现役的退役军人优先录用；有从事消防相关工作经历的优先录用。

（4）为人老实，做人厚道，做事扎实，无打架斗殴、流氓习气、酗酒等不良习惯。

（5）待人和气，形象良好，会说普通话，能够正常交流对话。

(6)业务素质强，能够灵活处置各种突发情况。

2.岗位设置

应急处突分队人员配置表

序号	名　称	岗位	岗位数量	说　明
1	分队长	管理	1	1.日常巡逻 2.突发情况处置 3.公差勤务
2	队员	负责应急处突、巡逻	20	

时间安排：

1.巡逻处突：全天24小时；备勤人员不低于6人。

2.微消值守：全天24小时；备勤人员不低于6人。

3.工作时效性承诺

(1)拨打院内报警电话6119，值班人员接听电话，电话铃声不超

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

过三声。

(2)应急分队到达科室（患者身边）不超过 120 秒。

(3)处置结果（或告知保障方案），从拨打电话开始计时不超过四分钟。

4.工作事项

(1)处置暴力伤医等严重扰序事件

发生暴力伤医等严重扰序事件后，现场保安立即采取有效措施防止事态扩大，应急分队 120 秒到达现场处置，用专业的防暴队员筑起一道道人墙，确保医护人员安全。

(2)处置消防火情及突发事件

从科室拨打电话（中控员发现火情），应急分队 120 秒内到达火情现场，并能进行有效处置。

对相关突发事件（包括但不限于医疗投诉接待和医疗处理中发生的暴力威胁、肢体冲突等），应急分队 120 秒内到达事发现场，并能进行有效处置。

(3)巡逻执勤

严格执行巡逻制度。定期流动巡视，加强对医院重点科室和重要岗位的安全保卫、巡查。白天保证时刻有两名保安在医院巡查，维护医院正常的医疗工作秩序，提醒病人或家属保管好自己的钱物等贵重物品，发现隐患和可疑人员及时处理、汇报，并做好巡查记录。

在巡逻过程中，发现可疑情况应认真观察，严密监视。视情况采取守候、跟随等方法，将其控制在视线之内。必要时，经请示保卫处同意，可对可疑人员进行询问。遇正在发生的不法侵害行为，应采取相应措施予以制止；遇已经发生的不法侵害案件或治安灾害事故，应采取相应措施保护现场。同时，及时向医院保卫处报告。

在夜间巡逻时，要提高警惕，在保证自身安全的前提下按照要求

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

进行巡逻。巡逻中要善于发现问题，及时消除安全隐患。

(4)抢险救灾

勇于承担，敢于担当，突发事件面前主动出手，维护医院正常运行。

（5）重点人防范

对保卫处发布的重点防范人员采取预警、问询、跟随等措施，确保防范对象始终在可控之内。

(6)处置医院安排的其他急、难、险、重任务。

（二）保安固定岗

1.人员要求

(1)政治合格，坚决拥护中国共产党的领导。遵守国家法律法规、无刑事犯罪及处罚记录。

(2)身体健康，年龄在18-50周岁之间，初中以上学历；男性身高不低于1.70米。

(3)在部队服满法定现役的退役军人优先录用；有消防工作经历的优先录用。

(4)对党忠诚，为人老实，做人厚道，做事扎实，无打架斗殴、流氓习气、酗酒等不良习惯。

（5）待人和气，会说普通话，能够正常交流对话。

（二）岗位设置

序号	岗位区分	岗位位置	工作时间	岗位数量
1	固定岗	值班室	24小时	1
2	固定岗	住院一部入口	24小时	1
3	固定岗	住院一部大厅	7:00-17:00	1
4	固定岗	急诊入口	24小时	1

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

5	流动岗	急诊大厅	24小时	1
6	固定岗	住院三部出口	24小时	1
7	固定岗	胃镜中心北门	7:00-17:00	1
8	固定岗	门诊大厅	24小时	1
9	固定岗	门诊1至6层	6:00-18:00	6
10	固定岗	北1门	6:00-18:00	1
11	固定岗	北2门	24小时	1
12	固定岗	北3门	6:00-18:00	1
13	固定岗	西门	24小时	1
14	固定岗	行政楼	24小时	1
15	固定岗	教学楼	24小时	1
16	固定岗	东铁门	6:00-20:00	1
17	固定岗	小南门	6:00-22:00	1
18	固定岗	透析室	7:00-17:00	1
19	固定岗	体检中心	7:00-17:00	1
20	固定岗	复兴门社区卫生所	7:00-17:00	1
21	固定岗	戎晖诊所	7:00-17:00	1
22	固定岗	育通办公楼（教育处）	24小时	1
23	固定岗	115号院	24小时	1
24	固定岗	住院二部南门	6:00-18:00	1
25	固定岗	住院一部二层	6:00-18:00	1
26	固定岗	住院一部三层	6:00-18:00	1
27	固定岗	住院二部北入口	24小时	2
28	固定岗	产科	24小时	1
29	固定岗	儿科门诊	24小时	1
30	固定岗	淋巴外科	7:00-17:00	1
31	固定岗	核磁东门（住院二部）	6:00-18:00	1

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

32	固定岗	瑞海大厦二层	24小时	1
33	固定岗	瑞海大厦一层（食堂）	6:00-18:00	1
合计				39

（三）服务范围及要求

1.选派的保安人员必须经过正规的培训，考核合格，持证上岗。

2.乙方负责对保安人员进行岗位培训，监督和管理，为所派驻的保安人员购买必要的各类社会保险，切实保障保安人员的人身安全及合法权益，为甲方提供优质高效的服务。

3.保安人员肩负着医院防火、防盗、防医护被伤害、防自然灾害、防人为破坏、防扰乱秩序等重任。应时刻保持高度警惕，并自觉遵守国家法律和医院的规章制度，恪尽职守，严格执勤，保障医院及其工作人员和患者的人身财产安全。

4.保安人员上岗执勤时，必须统一服装、鞋帽、配饰，着装整齐、精神饱满、仪表庄重、文明执勤；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。

5.熟悉掌握医院各科室的分布状况与治安情况。对医院的环境、道路、电气设备和消防设施的位置、使用、检查等情况，要做到心中有数。善于并及时发现违反治安情况与违法犯罪的可疑线索，敢于同违法犯罪分子作斗争。

6.落实防火、防盗、防破坏等安全防范措施，发现责任区域内的任何安全隐患，立即报告甲方并协助予以处理。

7.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、盗窃等不法侵害发生。遇火灾、爆炸等公共安全突发事件，应及时疏导人群，设置警戒线，有效控制事态发展并做好现场保护。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

8.在医院上下班时间指挥、疏导人员及出入车辆，维护医院出入的正常秩序。

9.积极帮助患者解决实际问题，如解答病人询问、帮助患者上下车等。

10.对不符合进入医院条件的自行车、电动车（含三轮电动车、无正式牌照的老年代步车）、摩托车等要进行有效拦截，劝其停放在院外适当位置。

11.在医院发生医患纠纷时，及时到场，积极上前，有效制止患者家属对医务人员进行伤害，并防止事态扩大，在第一时间报告保卫处。遇发生刑事案件时，必须采取有效措施保护案发现场，在保卫处的带领下，协助公安机关侦查各类治安刑事案件，依法妥善处理责任范围内的突发事件。

12.遇到医患纠纷及人员堵门滋事等突发事件时，及时调集增派保安人员到达现场，并积极配合保卫进行处置，防止事态扩大。

13.负责各类信件、期刊、邮件、包裹单、汇款单、资料等的签收、登记和分发工作，做到分发及时、准确。

14.有效制止共享单车和送外卖车辆入院；特殊期间，听从甲方安排，加强对快递、外卖的管理。

15.甲方对派驻的保安人员不满意的，须无条件调换。

16.承担甲方零星公差及冬季扫雪任务。

17.严格落实值班制度，严禁缺岗、误岗和脱岗，值岗、值班期间严禁饮酒。

18.做好医院住院部的探视管理。严格按探视时间派单（具体探视时间根据医院通知变动或禁止探视）；提醒、监督探视人员进入病区后不要大声喧哗，防止影响其他患者休息；提醒、制止探视人员在病区内严禁吸烟，乱扔杂物等行为，并保持室内环境卫生；每次探视病

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

人的家属及亲友最多不超过 2 人，超过 2 人的，安排分批进入，防止影响其他患者休息；不得安排学龄前儿童进入病区；非探视时间内遇有危重病人抢救等特殊情况时，经保卫处批准，开具探视条后，方可进入。

19.文明礼貌执勤，竭诚用心服务，严禁与患者、医务人员发生冲突，对于患者、医务人员不配合执勤的情况，第一时间向保卫处报告，并进行妥善处理。

二、安检员岗

（一）人员要求

1.政治合格，坚决拥护中国共产党的领导，遵守国家法律法规、无刑事犯罪及处罚记录。

2.女性，身体健康，年龄在 18-35 周岁之间，高中以上学历；身高不低于 1.60 米。

3.必须持有安检员资格证书。有在部队服满法定现役的优先录用。

4.为人老实，做人厚道，做事扎实，无打架斗殴、流氓习气、酗酒等不良习惯。

5.待人和气，形象良好，会说普通话，能够正常交流对话。

6.业务素质强，能够灵活处置各种突发情况。

（二）岗位安排表

序号	岗位区分	岗位位置	工作时间	岗位数量
1	安检岗	门诊（三人）	6:00-18:00	3
2	安检岗	急诊（双人）	24小时	2
3	安检岗	住院一部（双人）	7:00-18:00	2

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

4	安检岗	住院二部（双人）	7:00-22:00	2
合计				9

（三）工作职责

1.严格执行“逢包必检、逢液必查、逢疑必问”的安检原则。

2.定期检查维护安检设备，确保安检设备时刻处于良好状态。

3.能长时间站立或重复操作设备。

4.制定分级安检方案，应对人流高峰，协调与其他安保力量的联动。

5.具备应对突发事件的快速反应能力，发现疑似爆炸物、暴力抗检、突发冲突时，立即启动应急预案，隔离区域、疏散人群、上报并等待应急分队进行处置。遇突发疾病、摔倒等意外，第一时间呼叫医疗支援，维护现场秩序避免踩踏。

6.严禁泄露安检信息或乘客隐私，不得利用职务之便谋取私利。

7.认真做好安检记录，详细记录安检设备运行情况、禁限带物品登记、交接班记录表等，确保记录准确、完整、清晰。

8.熟练使用对讲机，与应急分队、值班室、中控室保持实时通讯，确保信息同步。

9.定期培训演练，每周不少于2次专业技能培训，每次不少于2小时，每周进行至少1次综合应急演练。

（四）专业技能要求

1.能够熟练操作X光安检机、通过式金属探测门、手持金属探测器等安检设备，能够处理安检设备的一般故障。

2.熟练掌握典型危险品（刀具、爆炸物、易燃液体等）的X光成像特征，可以通过颜色、形状、密度等特征快速分辨常见物品（如液体、金属、电子设备）。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

3. 能够准确判断报警位置并定位违禁品。

4. 熟悉法规中关于禁限带物品的规定。

5. 掌握物品藏匿的常见手段（如夹层、伪装成日常用品，刀具藏在书本、鞋底中，液态危险品分装至化妆品容器等。）

6. 熟练掌握开包检查、复检、登记、移交警方等安检流程的操作规范。

7. 熟悉发现疑似爆炸物、暴力抗检、发生冲突等突发事件的处置流程。

8. 可以通过行为识别（如神色紧张、刻意躲避检查）锁定可疑人员，提高检查针对性。

9. 文明执勤，态度和蔼，对待老年人要有耐心，遇事讲究方式方法，避免与患者发生冲突。

（五）管理要求

1. 统一着装，佩戴标识，保持整洁，不得染发、佩戴夸张饰品

2. 使用规范用语（如“请配合检查”“谢谢理解”），避免使用命令式语言激化矛盾。

3. 需通过国家或行业组织的安检员资格考试，持证上岗。

4. 严禁迟到早退，擅离职守、睡觉、饮酒、玩手机、吸烟及长时间闲聊等从事与工作无关活动。

5. 随身配备对讲机、记录本等必要工具。

6. 一视同仁执行安检，不因性别、年龄、外貌等因素区别对待或歧视，对特殊群体（如残障人士、孕妇）提供必要协助，但不得降低安检要求。

7. 使用“您好”“请配合”“谢谢理解”等礼貌用语，避免命令式语气，解释违禁品扣留原因时，需清晰说明法规依据。

8. 遇受检人员抱怨或争执时，保持冷静，不与其争吵，必要时呼

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

叫安保或上级介入，对无理取闹、辱骂行为，不得以言语或肢体动作反击，全程录音录像留证。

9.禁止代他人携带物品通过安检通道，或利用职务便利逃避检查。

10.严禁瞒报、漏报违禁品，或私自放行未检人员/物品，禁止在未授权情况下关闭监控设备或删除安检记录。

11.配合警方行动时，不得擅自处置可疑物品，确保自身安全前提下提供协助。

12.轮岗交接时，确保信息无缝传递，避免遗漏关键风险点。

13.与公安、消防人员协作时，主动提供检查记录、监控录像等证据，不越权干预执法。

三、管理岗

（一）岗位设置

2名，经理、主管各一名。

（二）项目经理人员要求

1.要求18-48岁，身体健康，无重大疾病，形象良好，净身高不低于1.70米。

2.本科及以上学历，保安员二级及以上资格证书。

3.具备高度的责任感、奉献精神及团队意识，无违法犯罪记录。

4.党员、退役军人或曾参与志愿救援者优先考虑。

5.具有一定的组织管理能力，具备良好的沟通协调能力，具备快速决策和应变能力，具备消防、安防、治安安全管理能力，熟悉消防、安防、保安、治安等法律法规。

（三）主管人员要求

1.要求18-40岁，身体健康，无重大疾病，形象良好，净身高不低于1.70米。

2.大专及以上学历，保安员三级及以上资格证书。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

3.具备高度的责任感、奉献精神及团队意识，无违法犯罪记录。

4.党员、退役军人或曾参与志愿救援者优先考虑。

5.具有一定的组织管理能力，具备良好的沟通协调能力，具备快速决策和应变能力，具备消防、安防、治安安全管理能力，熟悉消防、安防、保安、治安等法律法规。

（四）岗位职责

1.协助保卫处做好安全管理工作，组织领导保安队工作，对医院的治安保卫工作和消防工作担负处置责任。

2.熟悉和掌握医院安全情况、重点要害部位和消防安防设施布局的基本情况。

3.组织制定各类管理工作制度及应急预案，并定期更新。

4.贯彻落实安全保卫工作和消防工作，做好对保安的领导工作，组织处置医院内各种安全突发事件。

5.组织实施安全保卫责任制和安全操作规程，定期检查执行情况，并对所存在的问题及隐患按规定的期限及时加以解决整改。

6.主持保安内部工作例会，传达贯彻院领导及保卫处的指示精神。

7.抓好保安员的管理、培训、训练，监督检查个人形象、精神面貌、内务卫生和工作落实情况。

8.监督和检查医院的安全情况，协助保卫处处理各类治安案件，协调与主管行政管理机关和派出所的关系。

9.做好安全宣传工作，提高广大医患的安全意识和法治观念。

10.带头遵守各项规章制度，以身作则，不许滥用职权。

11.对保安员的聘用、解聘及时汇报。

（五）管理要求

1.在业务工作上服从医院领导和保卫处的指挥和管理。

2.按时参加保卫处工作例会。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

3.每日进行自查巡查并记录存在问题及处理整改情况，每周四报至保卫处。

4.按期汇总周、月、年工作总结和记录，并上报保卫处。

四、便民特色增值服务（不计入安保费用）

1.接送服务。选派有驾驶证的保安，驾驶接驳车接送行动不便的患者，如透析患者、行动障碍患者等。

2.大会礼仪服务。为医院召开大会提供礼仪服务，提升医院形象。

3.转送病患服务。配合各科室转送患者（转送发热病人至发热门诊、急诊输液患者至输液室等），同时做好自身防护。

4.接送患者（站）服务。对有需求接送（接站）的患者，在保卫处的安排下，妥善进行接送。

5.为专家护卫服务。专家出诊期间，对有需求的知名专家提供此项服务。

6.其他服务。由保卫处安排，以围绕患者服务为先（如科室患者用品搬运、饮水等）。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

附件2服务评分考核表

服务评分考核表

考核内容	考核项目	项目分值	扣分标准
各种制度	医院规章制度落实不好	3	违反一次扣1～3分
	上岗证书不齐全	3	
	岗位职责不齐全	3	
	管理制度不齐全	3	
	应急预案不齐全	3	
	值班记录不齐全	3	
	消防巡检记录落实不好	3	
	请销假制度落实不好	3	
	清点人数制度落实不好	3	
	超时值班一人次	3	
	消防演练每月一次落实不好	3	
服务质量	值班(执勤)脱岗、饮酒，履职不好	2	违反一次扣1～2分
	不按规定着装和不使用文明用语	2	
	应急超3分钟到现场	2	
	维持就诊秩序不力	2	
	清理闲杂人员不及时	2	
	各类增值服务不到位	2	
	夜间巡查不到位	2	
	月度累计服务时间不达标	20	违反一次扣1-10分
	服务安全有漏洞	10	

备注：基准分为100分，每月扣分为累计分，实得分数低于93分，按合同约定进行处罚。

甲方：　　乙方：

日期：　　日期：

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

附件3用户意见征询表

用户意见征询表

项目名称：						
服务内容：						
被征询科室：				征询人员：		
序号	调查内容	满意程度				特殊说明
		优（10分）	良（8分）	中（6分）	差（5分）	
1	管理水平					
2	服务质量					
3	服务态度					
4	设备配置					
5	突发事件到达时间					2分钟为界
6	服务效率					
7	人员素质					
8	人员配备					
9	仪容仪表					
10	精神状态					
希望改善的服务项目：						
希望尽快解决的问题：						
其　它：						
总分数： 被征询人签字：				日期：		

备注：每月由保卫处进行统计。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App