

合同编号：12N4985979662025602
项目编号：LZZC2023-G3-990425-JDZB

政府采购合同

合同名称：柳州市工人医院安保服务采购
(标段一：柳州市工人医院总院安保服务采购)

合同编号：12N4985979662025602

项目编号：LZZC2025-G3-990054-ZHJB

采购单位（甲方）：柳州市工人医院

供应商（乙方）：广西品盛保安服务有限公司

签订合同地点：柳州市工人医院

签订合同时间：2025年 月 日

柳州市工人医院安保服务采购项目合同 (标段一：柳州市工人医院总院安保服务采购)

采购单位(甲方)：柳州市工人医院

供应商(乙方)：广西品盛保安服务有限公司

签订地点：柳州市柳南区和平路 156 号 签订时间： 年 月 日

根据《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招投标文件(或竞争性磋商)规定条款和中标(或成交)供应商承诺，就甲方委托乙方提供柳州市工人医院总院安保服务采购项目之相关事宜，达成以下协议，并承诺共同遵守。

第一条 项目概况

1. 项目名称：柳州市工人医院总院安保服务采购项目
2. 项目地点：柳州市工人医院总院位于柳州市柳南区和平路 156 号
3. 项目范围：门诊楼、住院楼、高压氧舱、特殊医技楼以及院区内所有停车场、道路、绿化带等，以及医院室内室外所有公共区域范围。
4. 执勤时间：全年，每天 24 小时。(每个班次 6 小时)具体保安岗位配置要求详见附件 1《柳州市工人医院总院保安岗位设置表》。

第二条 服务内容及要求

1. 保安岗位配置和人员要求(详见附件 1)
2. 安保服务具体内容和要求
- 2.1 治安保卫(包括治安防范、安全保卫、综合治理等)

(1) 院内各区域、医疗重点区域、门岗 24 小时执勤，保安队员满员上岗。负责入口安检、保卫防范，防偷盗、防破坏、防治安刑事事件等。保护患者和职工生命安全，以及医院设备设施等财产安全，维护医院长治久安。

(2) 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，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，并建立检查记录。

(3) 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。

(4) 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事件。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。

合同编号：12N4985979662025602
项目编号：LZZC2023-G3-990425-JDZB

(5)负责院内和银行押款保卫，保证财务人员和资金安全。

(6)加强治安综合治理，整治医托媒子，打击制止院内乱摆乱卖、乱发乱张贴小广告行为，驱赶广告人员、劝阻吸烟等。

2.2 平安医院建设相关工作

(1)制定并落实各类治安事件、刑事案件的应急处置预案，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)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，任何区域发生突发应急事件，本区域执勤保安应立即赶往事发地点，并利用对讲系统进行呼叫，就近保安人员3分钟内赶到，增援力量5分钟内必须赶到，控制好现场，确保医护人员安全。

(3)协助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，医疗保障救治备勤等工作。

(4)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。

2.3. 消防安全相关工作

(1)每日进行防火巡查，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。检查消防、安防设施器材，确保正常使用，并做好工作记录。

(2)保安人员全员参加医院组织的安全生产和消防安全培训和应急演练，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)落实灭火和疏散应急预案，及时处置突发火灾事件，快速赶赴现场（区域执勤或巡逻保安1分钟内赶到，增援保安3分钟内赶到）进行灭火和疏散应急救援。

2.4. 院内交通疏导和停车管理

(1)做好道路交通管理：维护交通秩序、指挥疏导交通；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；道路临时施划标线、交通导向牌、停车场标识标牌管理；上级部门来院调研和检查的安全和交通保障；确保院内交通畅通和行车、车辆安全。保障患者停车便利，提升患者就医体验。保证车辆停放有序，消防、急救通道通畅，符合消防安全要求。

(2)加强院内摩托车、电瓶车及自行车的规范管理，杜绝乱停乱放、违规充电等现象。

2.5. 保安人员管理

(1)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，加强对保安人员管理，督促保安人员履行保安岗位职责，执行保安工作任务，担负保安服务责任。

(2)严格落实安全生产责任制，保安人员全员签订《安全生产（消防安全）目标管理责

合同编号：12N4985979662025602
项目编号：LZZC2023-G3-990425-JDZB

任书》，参加医院安全生产培训，牢固树立安全生产意识。

(3) 抓好保安队伍建设，制定和落实年度培训计划，加强保安思想作风、职业道德、服务态度、业务技能等方面的培训教育，提高保安的服务意识及综合素质，提高保安服务满意率，提升保安队伍整体服务和技能水平。

(4) 要求做好保安队伍的选拔、管理、使用，对保安人员实行“分级评价管理”，以激励保安人员积极主动、实干作为、创先争优。坚持服务质量第一、工作实绩优先的分级原则，结合各保安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保安人员评价标准，依据能力和表现匹配相应待遇，实现差异化。有明确的保安人员管理和考核机制，建立符合医院高质量发展需要的保安人员分级评价管理机制。

2.6. 其他工作任务

(1) 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。

(2) 积极协助医院做好其它各类突发事件的应急处置工作。

(3) 配合医院做好上级部门治安反恐、平安医院“4+N”、安全生产和消防安全、等级医院评审、职业校验、“创城”等各项“明察暗访”督查检查的迎检工作。所有工作记录等档案资料的收集、整理、归档。

(4) 完成医院交办的其他临时性工作任务。

3. 安保服务质量督查、考核与处罚规定

3.1 乙方服从医院管理，对医院或上级部门检查中发现的问题限期完成整改。接到患者和医院职工对安保服务的投诉，应立即处理，并及时向院方反馈处理情况。

3.2 乙方须接受甲方的日常监督、检查，对甲方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。

3.3 安保服务质量考核办法，按照附件2《柳州市工人医院安保服务考核管理办法》执行。

3.4 合同有效期内，甲方有权按照附件2《柳州市工人医院安保服务考核管理办法》，对乙方的安保服务和工作质量每月进行一次考核，按附件2《柳州市工人医院安保服务考核管理办法》服务费进行处罚。

第三条 合同期限

本合同有效期：3年，自2025年4月1日起至2028年3月31日止。

第四条 合同金额

1. 安保服务费实行整体包干制，乙方叁年安保服务费合计为人民币：陆佰捌拾柒万玖仟陆佰元整（¥6,879,600.00）。每月安保服务费为人民币：壹拾玖万壹仟壹佰元整（¥191,100.00）。（备注：每月安保服务费以实际考核发放为准）（含：应急队员岗位补贴（每人300元/月）。

合同编号：12N4985979662025602
项目编号：LZZC2023-G3-990425-JDZB

2. 按甲方实际要求，如保安人员有增减，按 2450.00 元/人/月增加或减少费用

第五条 付款结算

1. 付款方式：乙方为甲方提供安保服务，甲方按月向乙方支付安保服务费。乙方为甲方开具普通增值税发票后，甲方收到发票后 30 日内完成上月度款项支付。

2. 结算方式：甲方有权根据附件 2《柳州市工人医院安保服务考核管理办法》对乙方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。如每月甲方考核乙方存在扣款情况的，需在当次付款金额中扣除。

3. 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

4. 甲方将款项付至乙方指定的以下银行账号：

账户名称：广西品盛保安服务有限公司

开户银行：柳州市区农村信用合作联社胜利东分社

银行账号：286612010104745830

纳税人识别号：91450200MA5NHUFC50

第六条 双方权利和义务

1. 甲方权利和义务

1.1 甲方有权根据附件 2《柳州市工人医院安保服务考核管理办法》每月对乙方的工作和服务质量进行监督考核。

1.2 甲方应按合同约定的结算方式及时向乙方支付服务费用。甲方有权根据考核评分情况从服务费中扣除处罚金额。

1.3 甲方有权按本合同规定的标准要求监督、检查、考核乙方服务工作开展和管理情况，并进行具体工作指导、协调。对存在的问题，甲方有权发出整改通知单要求乙方限期整改。

1.4 甲方有权根据乙方工作管理和对其考核情况，以及医院高质量发展需要，要求乙方对管理人员及保安队员加强政治思想、职业道德、服务态度、业务技能等方面的培训教育，不断提升保安队伍整体服务和技能水平。

1.5 甲方有权对乙方人员遵纪守法、服务质量、工作纪律、服务投诉等情况进行监督，甲方认为乙方保安人员不称职不合格不符合要求或违法违规或不服从管理的，有权要求乙方更换人员，由此产生的费用由乙方自行承担。

1.6 甲方有权根据上级部门部署的重要工作任务，经甲乙双方协商，临时修改安保服务内容、调整保安服务岗位及执勤时间等。并根据实际安保工作内容修订附件 2《柳州市工人医院安保服务考核管理办法》。

1.7 甲方应为乙方管理人员提供符合劳动条件的工作环境，为乙方无偿提供岗亭用房 1 间，仅限于使用饮水机、电风扇、空调、电脑等办公电器。

1.8 甲方有权监督乙方加强电、气、火灾安全管理，严禁安全违规行为。

1.9 甲方不干涉乙方招工、用工管理。但乙方所派保安队员必须持有保安证，经甲方审

合同编号：12N4985979662025602
项目编号：LZZC2023-G3-990425-JDZB

核同意后方可上岗，保安经理、队长、班长需接受甲方面试认可。

2. 乙方权利和义务

2.1 乙方不得将安保服务项目或应履行的合同义务转交或委托第三方完成。乙方符合《保安服务管理条例》相关资质和从业条件要求，乙方提供的《保安服务许可证》，在合同期内应保证合法有效。在乙方证照按照国家规定审查换证后，应将有效证照复印件加盖公章后送医院备案。

2.2 本合同生效之日起，乙方应按照本合同规定的保安岗位配置要求配足专职保安人员进入甲方工作场地，开展正式安保服务项目工作。乙方按本合同规定的标准要求提供安保服务后，有权按合同约定的结算方式如期取得服务费。

2.3 乙方应按照本合同规定的安保服务项目范围、具体服务内容和 service 要求、保安岗位配置、保安人员要求等，以及国家相关规定、标准，为甲方提供安保服务，配合公安机关打击违法犯罪行为，保护患者和职工生命安全，保证医院财产安全，维护医院正常医疗秩序，及时排查发现、报告和消除安全隐患，迅速正确处置突发事件，保障医院长治久安。

2.4 乙方应将安保服务相关的管理规章、制度报医院备案，甲方有权根据实际工作情况及需要提出修改建议，以便更好管理、评价乙方服务质量。

2.5 乙方应组织对保安人员进行每季度不少于一次业务技能培训，每月不少于一次政治思想、职业道德、服务态度等方面培训，并将培训情况以书面形式报给甲方留存备检。

2.6 乙方所派保安人员必须持有保安证，经甲方审核同意后方可上岗，保安经理、队长、班长需接受甲方面试认可，乙方岗位人员如有变动，必须先通知甲方。同时做好保安队员岗前专业培训和安全教育、后续培训，保证工作质量。

2.7 乙方必须按照《劳动合同法》的规定与员工签订劳动合同，所聘请的保安人员工资报酬、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乙方负责，**应急队员岗位需额外补贴（每人 300 元/月）**。乙方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乙方承担。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，但不得以此增加甲方的费用。

2.8 乙方员工各项权利由乙方自行负责。乙方违反国家相关法律法规，与聘用保安人员发生纠纷的，均由乙方承担责任负责调解与处理，甲方不承担责任。

2.9 乙方负责按本合同附件 1《保安岗位配置和人员要求》的装备配置要求，提供配备对讲装置和防卫、秩序维护器械、保安制服等装备，费用由乙方负责。

2.10 乙方应保证保安队员严格遵守国家法律法规，合同包含所有规定、标准内容及医院规章制度，服从甲方监督管理，不得从事违法违纪或有损甲方利益和形象的行为，不得影响

合同编号：12N4985979662025602
项目编号：LZZC2023-G3-990425-JDZB

医院正常工作和生活，否则甲方有权要求乙方更换人员直至终止合同。

2.11 乙方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，由乙方负责承担相关法律责任及经济赔偿。如导致甲方利益受损，乙方承担赔偿责任。

2.12 乙方应接受甲方的日常监督、检查、考核、指导，服从甲方管理，对甲方或上级部门检查出的问题要立行立改，认真落实整改措施，按限期完成整改，持续改进工作和服务。

2.13 接到患者和医院职工对安保服务的投诉，乙方应立即处理，并及时向甲方反馈处理情况。

2.14 乙方负停车场车辆看护责任，出现有车辆被盗、被撬、刮碰的情形，由乙方协助车主处理。

2.15 乙方必须每月做好安保服务相关工作记录，台账齐全，每月10日前向甲方监管部门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。

2.16 乙方应遵守《保密法》，不得将甲方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资料等，透露泄露给除上级公安、消防主管部门外的第三人。

第七条 违约责任

1. 在合同期内，除本合同第八条规定的合同终止情形外，甲乙双方不得擅自变更，中止或终止合同，不得擅自转让其应履行的合同义务。否则视为违约，违约方应向对方一次性支付合同总金额5%的违约金，并承担因此引起的一切法律责任和赔偿因违约给对方造成的所有经济损失。

2. 甲方无正当理由不按结算方式规定的时限支付服务费的（本合同规定的考核扣罚服务费和扣除违约金情况除外），每逾期一天按逾期应支付安保服务费的1%向乙方支付违约金，但支付违约金累计不超过逾期应支付安保服务费的5%。逾期50天仍未支付的，乙方有权终止合同，并按合同约定向甲方追索所欠费用，由此造成甲方的经济损失由甲方自行承担。

3. 乙方未提供安保服务的，甲方有权终止合同，乙方应向甲方一次性支付合同总金额5%的违约金，由此造成甲方经济损失的由乙方负责赔偿。

4. 乙方虽提供安保服务，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，有权要求乙方采取整改补救措施，之后，如连续3次整改后仍不符合标准要求的，甲方有权终止合同，乙方应向甲方一次性支付合同总金额5%的违约金，由此造成甲方经济损失的由乙方负责赔偿。

5. 甲方每月对乙方的工作和服务质量进行监督考核，考核评分（<80分）为不及格，甲方有权扣罚当月全部服务费，合同期内如中标供应商连续2次或累计3次考核评分结果为不合格的，采购人有权终止合同，由此造成采购人经济损失的由中标供应商负责赔偿。

合同编号：12N4985979662025602
项目编号：LZZC2023-G3-990425-JDZB

6. 乙方因违反甲方管理规定、或安全管理不善、或工作失职或过失，给甲方造成重大安全事故和人员伤亡、财产损失，甲方有权终止合同，乙方应向甲方一次性支付合同总金额 3% 的违约金，同时由乙方承担全部法律责任和赔偿经济损失。

第八条 不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续 30 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行协议。

第九条 合同争议解决

1. 因货物质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构对货物质量进行鉴定。货物符合标准的，鉴定费由甲方承担；货物不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2. 甲、乙双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如果协商不能解决，向甲方所在地管辖的人民法院起诉。

第十条 合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十一条 合同的变更、终止与转让

1. 本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更，中止或终止。

2. 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

3. 有下列情形之一的，本合同终止：

3.1 经双方协商一致同意。

3.2 司法裁定。

3.3 合同到期。

3.4 合同有效期内，甲方无正当理由逾期 50 天仍未支付服务费的（本合同规定的考核扣罚服务费和扣除违约金情况除外），乙方有权终止合同。

3.5 乙方未提供安保服务的；或乙方虽提供服务，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，甲方有权要求乙方采取整改补救措施，之后，如连续 3 次整改后仍不符合标准要求的。甲方有权终止合同。

3.6 因乙方责任过错给甲方造成重大安全事故、人员伤亡、财产损失或对医院形象声誉造成重大负面影响的，甲方有权终止合同。

5. 如出现需解除合同的情况，甲乙双方都应以书面形式提前一个月通知对方。

第十二条 签订本合同依据

1. 中标通知书；

2. 招标文件及其附件；

3. 报价单或预算书；

合同编号：12N4985979662025602
项目编号：LZZC2023-G3-990425-JDZB

4. 响应文件；

第十三条 廉洁条款

乙方承诺不从事商业贿赂行为，遵守廉洁协议或相关规定。甲方发现乙方有违反廉洁协议或相关规定采用不正当手段进行不正当竞争行为的，或被有关部门生效文书认定有贿赂或者受贿行为的，甲方有权终止该业务协议，由此给甲方造成的损失以及发生的一切费用均由乙方承担，甲方有权对乙方实施商业贿赂不良记录，列入“黑名单”，并三年内取消其业务往来资格。

第十四条 本协议一式柒份，具有同等法律效力，甲方肆份，乙方叁份。

甲方（章） 柳州市工人医院	乙方（章） 广西品盛保安服务有限公司
签订日期（必填）： 年 月 日	签订日期（必填）： 年 月 日
单位地址：柳州市柳南区和平路 156 号	地址：柳州市胜利路 9 号中房·胜利小区一区 2 栋二楼 2-1
法定代表人（负责人）：	法定代表人：
或授权代表：	或授权代表：
电 话：0772-3813315	电 话：0772-3710886
开 户 名：柳州市工人医院	开 户 名：广西品盛保安服务有限公司
开户银行：交通银行股份有限公司柳州柳南支行	开户银行：柳州市区农村信用合作联社胜利东分社
账 号：452060403018010006382	账 号：286612010104745830
邮政编码：545000	邮政编码：545000

合同附件：

1. 《保安岗位配置和人员要求》
2. 《柳州市工人医院安保服务考核管理办法》

合同编号：12N4985979662025602

项目编号：LZZC2023-G3-990425-JDZB

附件 1

保安岗位配置和人员要求

1. 保安岗位配置

柳州市工人医院总院保安岗位设置表

(共计78人，每个班次6个小时)

序号	岗位名称	早班	中班	小夜	大夜	班次小计
1	西门入口	2	2	1	1	6
2	门诊大门	4	4	1	1	10
3	门诊巡楼	2	1	1	1	5
4	急诊	2	1	2	2	7
5	5号门出口	1	1	1	1	4
6	东门出口	1	1	1	1	4
7	地下车库	2	2	2	2	8
8	临时停车场	1	1	1	1	4
9	住院楼大门	4	4	2	2	12
10	住院楼停车场	3	3	1	1	8
11	住院楼巡楼	2	2	1	1	6
12	流动岗	1	1	1	1	4
13	应急队员	10				10
	合计					78

备注：人员及岗位配置要求

1. 人员配置

(1) 中标供应商应按照相关要求，配备足够专职、全职保安人员和相应管理人员，保安人员须持有保安上岗证，确保满足医院日常安保服务工作需要。每天（24 小时）值班。按照标准配备保安人员 78 个人（含 10 个应急分队队员）。

(2) 保安人员经医院审核同意后方可上岗，管理人员（保安经理、队长等）需接受采购人面试并认可，中标供应商的新员工，需经采购人审核同意后方可上岗；供应商岗位上的服务人员如有变动，必须先通知采购人。

2. 保安人员要求

(1) 保安人员符合《保安服务管理条例》中保安员从业相关规定。

(2) 人员素质：坚决拥护党的路线、方针、政策，热爱祖国，甘于奉献。遵纪守法，遵守医院的各项规章制度，维护医院形象声誉。牢固树立为患者、为职工全心全意服务的意识，工作热情高，服务态度好，文明执勤，礼貌待人。反应敏捷，动作迅速，语言表达流畅，处理问题思路清晰，综合素质高。顾全大局，服从工作安排和管理，听从指挥。尊重领导和服务对象，团结同事，具有团队协作精神。忠于职守，爱岗敬业，有较强责任心，具备良好的职业道德，敢于同违法犯罪行为作斗争。

(3) 年龄、身高、体重、形象、健康状况、文化程度等：

1. 保安经理或管理人员（1 人）：

(1) 退伍或转业军人，年龄 24-50 岁之间，；

(2) 大专及以上学历，身体健康、思想政治好、有大局意识、有组织协调能力、敬业精神强、无违法犯罪记录；

(3) 经过正规保安公司培训，并持有保安员证且无被吊销记录。

2. 保安班长、副班长（2 人）：

(1) 年龄 25-59 岁之间，男性身高原则上在 160cm 以上，女性身高原则上在 155cm 以上，形象气质好，体型中等，身体健康，50 岁以上人员比例不能超过实际总人数的 15%。

(2) 高中及以上学历，身体健康、以身作则、吃苦耐劳、有一定组织协调能力、无违法犯罪记录；

(3) 贯彻落实院方任务要求和主管工作安排，组织实施医院安全保卫整体方案，处理各岗位突发事件，纠正队员违规违纪行为，搞好交接班，汇总执勤情况并记录；

(4) 经过正规保安公司培训，并持有保安员证且无被吊销记录。

3. 保安员要求：

(1) 年龄 18-59 岁之间，男性身高原则上在 160cm 以上，女性身高原则上在 155cm 以上，形象气质好，体型中等，身体健康，50 岁以上人员比例不能超过实际总人数的 15%；

(2) 身体健康、敬业精神强、无违法犯罪记录，经过正规保安公司培训，并持有保安员证且无被吊销记录。

3. 组织纪律

- (1) 按时上下班，不迟到，不早退，不旷工。
- (2) 不带恶劣情绪上岗；班前、班中不饮酒或带酒意上岗。
- (3) 不得擅自脱岗、扎堆聊天或干与工作无关的事情。
- (4) 按要求参加医院组织的学习教育、培训演练、会议及其它集体活动。
- (5) 保安队员车辆必须按医院规定停放。
- (6) 严禁隐瞒过失、知情不报、欺上瞒下、弄虚作假。
- (7) 严禁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。

4. 仪容仪表

(1) 面貌外观：男保安头发整洁，不留长发，发脚不超过衣领，发鬓不过耳。清洁面部，刮净胡须。无纹身；女保安执勤过程中不梳披肩发，长发要束好盘起，不得过肩，前发不过眉。不化浓妆、涂染指甲油。

(2) 着装：统一着装、佩戴统一标志。按季节统一穿着春秋季节、夏季、冬季制服，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，不准与便服混搭。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。

5. 行为规范

- (1) 执勤时，精神饱满，热情，面带微笑。
- (2) 使用文明用语，语调亲切、热情、诚恳，不大声吼叫，不讲脏话，不用污言秽语。
- (3) 言行举止大方、得体，不允许袖手、背手。
- (4) 回答询问，内容要准确，不能说“不知道”等否定或似是而非的语句，应尽自己所知回答或将对方介绍到其它部门。
- (5) 严禁对患者或职工、对上级、对检查人员乱解释。对患者或职工的意见要及时反馈。
- (6) 严禁执勤时穿制服吸烟。对吸烟患者要及时进行文明劝阻：“无烟医院，请勿吸烟”。
- (7) 工作失误出错时，必须向患者或职工赔礼道歉，严禁与患者或职工争高低，顶撞患者或职工，严禁向患者或职工质问核实。

6. 业务技能要求

(1) 保安人员须持有保安上岗证。能熟练使用各类消防、安防、物防、技防器械和设备，熟知治安管理有关法律法规，熟悉各类治安刑事案件和灾害事件的应急处置预案。保证所管辖区域的正常工作秩序，防范失火、失盗、破坏等事件发生，保护患者和职工的生命安全、医院财产安全。

(2) 所有保安人员上岗前必须经过严格培训，培训合格后方能上岗。包括采购人关于保安管理要求的制度、公司管理制度、职业道德、礼仪规范、岗位职责、服务标准、突发事件处置流程、消防安全知识等，掌握安全保卫、消防工作业务知识和技能，具备较强制伏违法犯罪分子的能力。

合同编号：12N4985979662025602

项目编号：LZZC2023-G3-990425-JDZB

(3)所有保安人员上岗后，必须接受采购人常态化教育培训，包括思想作风、工作作风教育；服务态度、沟通协调、团队协作等培训；消防培训演练、反恐及涉医事件培训演练、制止扰乱医疗秩序行为、交通引导和规范停车、驱赶医托媒子等业务技能培训，对各种突发事件能及时正确处置、控制局面，为医院提供安全的工作环境。

(4)保安人员上岗前须充分了解医院布局情况，熟悉各个区域环境，公司在安排保安人员进驻医院前，应组织进行一次培训。保安人员上岗前针对医院安全管理制度组织一次专题培训，掌握各服务区域相关管理要求。

7. 服装工具及其他设备配置要求

(1)装备配置要求：每个执勤岗位配备对讲机一部，防暴头盔一顶，伸缩棍或橡胶棒一根；班（队）长及重点岗位需配备执法记录仪；每名保安队员配置春秋季节、夏季、冬季制服各一套；其它上级部门要求必备的防卫或秩序维护器械：如安全钢叉、防暴盾牌、防刺背心、防割手套、自卫喷雾剂、强光电筒、安检棒、反光交通指挥棒等，按上级要求配备足够种类和数量。以上装备配置费用由中标供应商负责。

(2)如成立应急分队，公司在与医院主管部门商定后，可单独统一着装。

柳州市工人医院安保服务考核管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强医院保安队伍的建设和管理，提升保安队伍综合素质和能力，提高安保服务质量和水平，切实维护和保证医院人员、财产安全，维护医院正常医疗秩序，创造安全有序的诊疗环境，提高医院治安防控和应急处置能力，排查和消除一切安全隐患，保障医院长治久安。规范院内的停车场管理，确保院内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 医院保卫科是保安公司的主管科室，根据《柳州市工人医院安保服务合同》有关规定，按照每月 1 次服务质量综合考核与不定期日常监督考核相结合的方法，对保安公司的服务质量进行监督考核，每月组织保安公司管理人员对保安服务管理情况进行总结分析，对检查考核中发现的问题，保卫科负责督促保安公司落实整改，并跟踪验证整改实效。

第三条 保卫科分管科长负责保安公司的管理，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，并督促保安公司落实整改。

第四条 保卫科设置有 5 名干事。负责柳州市工人医院三个院区的治安和停车场工作，根据工作实际不定期对保安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，加强保安公司管理，严格考核。因监管不到位，出现安全事故、院内交通拥堵和乱停乱放等情况，按《柳州市工人医院安保服务考核表》中保卫科工作清单的相关处罚措施进行处罚。

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不定期日常监督考核，保安公司配合做好安保服务监督考核。

第七条 考核内容：

（一）工作纪律

保安按时到岗和执勤情况，无缺岗、离岗现象等。

（二）仪表仪容

保安人员的着装、精神风貌等情况。

（三）服务态度、工作作风

保安人员服务态度是否主动、耐心、热情。

（四）履行职责

合同编号：12N4985979662025602
项目编号：LZZC2023-G3-990425-JDZB

保安巡查是否到位，处理问题是否及时，是否完整填写巡查记录。

（五）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、保安队伍建设等情况。

（八）其它保安服务考核内容，详见《柳州市工人医院安保服务考核表》。

第四章 奖惩措施

第八条 奖励

（一）在实际工作中，对于表现突出的保安人员，由保安公司对当事保安进行奖励，保卫科配合落实，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 3-5 分，受到医院及以上单位年度或半年通报表扬的，每次加 10 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 10 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 5 分。

第九条 处罚

按附件 1《柳州市工人医院安保服务考核表》执行。

第五章 退出机制管理

第十条 保卫科根据《柳州市工人医院安保服务合同》和《柳州市工人医院安保服务考核表》内容，每月对安保服务质量进行考核，有下列情形之一的服务供应商，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标文件中规定的服务承诺的，医院有权要求供应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（<80 分）的。

（三）因服务供应商责任过错给医院造成安全事故、人员伤亡伤亡、财产损失 或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：《柳州市工人医院安保服务考核表》

合同编号：12N4985979662025602
 项目编号：LZZC2023-G3-990425-JDZB

柳州市工人医院医院安保服务考核表

考核月份：

院区：

安保服务单位名称		安保服务单位负责人			
考核说明： 1. 每月对保安进行考核。 2. 考核评分：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. 考核评分（<80分）为不及格，合同期内如中标供应商连续 2 次或累计 3 次考核评分结果为不合格的，采购人有权终止合同，由此造成采购人经济损失的由中标供应商负责赔偿。					
序号	考核项目 (标准分值)	考核内容和标准	扣分原因	扣分/加分	分数小计
1	工作纪律 (30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。			
		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（吃食物、玩手机、使用视听设备等），扣 5 分/次。			
		执勤时穿制服吸烟。对吸烟患者未进行文明劝阻。扣 5 分/次。			
		执勤保安不携带对讲机等执勤装备的扣 3 分/次，有执勤装备而不正确使用的扣 2 分 /次。			
2	仪表仪容 (10分)	仪容不整，精神不振，带恶劣情绪上岗，扣 1 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			

合同编号: 12N4985979662025602

项目编号: LZZC2023-G3-990425-JDZB

		便服等 扣 2 分 /次。		
3	服务态度、工作作风 (30 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— 5 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—5 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, 两次以上开除。		
		对患者或职工、对上级、对检查人员乱解释, 扣 3 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 3 分/ 次。		
		保安人员与群众争吵斗殴导致对方受伤, 视情节扣 2—10 分/次。		
		保安人员工作失职造成医院财产较大损失, 视情节扣 2—10 分/次。		
		保安人员工作失职延误警情导致事态扩大, 视情节扣 2—10 分/次。		
4	履行职责 (40 分)	发生突发事件不按规定时间到达现场。处置事情不果断、不及时、不正确规范, 无法处理不及时报告的视情扣 2—10 分/ 次。		
		执勤期间不巡逻, 巡查不到位, 对发现安		
		全隐患不及时处理且不报告扣 5 分/次。		
		不进行消防巡查, 无消防巡查登记, 或巡查不认真造成安全隐患的扣 5 分 /次。		

合同编号：12N4985979662025602

项目编号：LZZC2023-G3-990425-JDZB

5	服务管理 (40分)	接到患者或医院职工对安保服务的投诉，如拒绝处理的，扣5-10分/次。虽处理投诉但处理不及时不彻底或投诉人不同意不撤诉的，扣5-10分/次。			
		无正当理由，保安人员不按要求参加医院组织的学习教育、培训演练、会议及其它集体活动，每人每次扣1分，可累加。			
		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，扣10至20分/次。			
		未按要求组织对保安人员进行每季度不少于一次业务技能培训，每月不少于一次政治思想、职业道德、服务态度等方面教育培训，扣5分/次。			
6	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3-5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10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5分/次。			
总分	150	实际得分		安保服务单位负责人签字确认	
考核	科长（主任）意见： <div style="text-align: right;"> 签名： 年 月 日 </div>				