

郑州大学第五附属医院

(保安管理)

服务合同书

发包方（甲方）：郑州大学第五附属医院

承包方（乙方）：河南圆方保安服务有限公司

郑大五附院保安管理服务合同

甲方：郑州大学第五附属医院

邮政编码：450052

法定代表人或其委托人：杨怀玉

联系人、联系电话及微信：_____、_____ 微信：_____

合同内有效通讯或送达地址：郑州大学第五附属医院保卫科

乙方：河南圆方保安服务有限公司

法定代表人或其委托人：李娴莉

联系人、联系电话及微信：_____、_____ 微信：_____

合同内有效通讯或送达地址：郑州市管城区金岱产业集聚区文治
路东、鼎盛街北D区5层

为加强对医院内部的安全保卫及综合治理工作，给职工和患者营造一个良好的工作、就医环境，甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》及其他相关法律、法规之规定，并依据郑州大学第五附属医院保安服务采购项目（豫财招标采购-2024-297）招标中标结果，双方在平等、自愿、诚信有偿的基础上，就医院保安服务相关事宜，经充分协商一致，特签订本合同，以资双方共同恪守。

一、合同期限、职责范围、保安服务费用及支付方式

1、合同期限

本合同有效期限叁年，采用 1+1+1 续签模式，即每年考核一次合格后合同一年续签一次，自 2024 年 06 月 20 日起至 2027 年 06 月 19 日止，试用期为三个月，自 2024 年 06 月 20 日始至 2024 年 09 月 19 日止，试用期间乙方派驻安保人员不能满足甲方安保工作要求，甲方随时可以解除本合同，乙方必须无条件撤场，甲方不因此承担任何法律责任。

合同期内，甲方每年对乙方工作进行年度考核，考核合格，续签下一年度合同；乙方年度考核不合格的，甲方有权解除合同并不承担任何违约责任。

2、职责范围

甲方聘用乙方作为本医院的安保公司，负责甲方医院内部的安全保卫及综合治理工作。乙方派驻经甲方面试后同意的保安人员 70 名，经理 1 名，副经理 1 名，工作职责范围为：全院内部治安、反恐、防火、防盗、医疗纠纷、各种突发事件的安全保卫工作；工作岗位数量、岗位地点、范围、岗位职责及考核细则由甲方设定（详见合同附件一）。

3、保安服务费用

保安服务费三年总金额为柒佰贰拾壹万壹仟零捌拾肆元陆角壹分整（小写：¥7211084.61 元）。

4、费用支付方式

甲方按月根据考评情况向乙方支付保安服务费。每月 5 日前，甲方根据乙方保安人员工作实际情况、工作态度、劳动表现、贡献大小对上月乙方工作进行工作考评；乙方每月 10 日前提交上月服务费用发票，甲方于 20 日前完成支付。

二、服务范围

1、乙方保安人员的工作时间以甲方设置岗位为准，负责全院的安全防范工作，乙方进行岗位人员调配，必须经甲方保卫科明确同意。

2、医院内部实行 24 小时执勤制度。

3、对门诊楼、病房楼等重点部位实行 24 小时治安、消防巡逻工作制度，并认真填写值班巡逻记录本。

4、发生各类突发事件及纠纷时，要及时赶到现场进行维持及协助

保卫工作,遇重大突发事件必须无条件全员上岗。

5、完成医院交办的其他各类临时性安保相关工作任务。

三、甲方的权利及义务

1、甲方有权向乙方提出改进保安服务工作建议。

2、甲方有权对乙方保安人员进行现场指挥及人员调配。

3、在每月日常保安工作检查中,如有工作质量不达标,甲方有权向乙方发出整改通知,甲方可视具体情节对乙方处以100元至500元处罚,乙方在规定时日内整改仍未达标,甲方可处以500元至1000元以上处罚,乙方连续三次拒不整改或三次整改后仍不达标的,甲方有权解除或终止本合同,因合同解除或终止造成的双方一切损失,由乙方自行全部承担。

4、严禁乙方出现空额编制现象,除正常轮休外,每发现一例空额现象,甲方有权扣除缺编人员当月费用。

5、乙方向甲方派遣的保安人员、应严格遵守甲方的规章制度,对违反甲方制度的保安人员,甲方有权随时提出更换或辞退。

6、甲方不得要求乙方保安人员从事违背法律、法规及超出保安合同内容的工作。

7、甲方有义务按照乙方提出的存在安全隐患的整改建议进行整改。

四、乙方的权利及义务

1.乙方向甲方提供人员需符合甲方的年龄要求(经理、副经理年龄须在18-50周岁之间),保安队员身高必须在165CM以上,且形象气质较好,根据岗位部署,在人员密集场所等重点区域配备年龄在45周岁以下,其余安保人员最大年龄不超过60周岁。要求五官端正,具有保安上岗证,身体健康(医院出具健康证明,每年至少一次)、责任心强,无违法犯罪记录(当地公安机关出具的无违法犯罪记录证明,每年至少一次)。并将其身份证、体检健康及无犯罪记录证明等复印件交甲方存档。乙方人员变动,上述信息随即一并更新。

乙方保安必须经过岗前培训,并定期对在岗保安人员进行轮训,保安队员的基本条件和年龄、身高、文化程度、身体状况等必须达到标准,并且无任何不良嗜好及犯罪记录(依考核细则为准)。

2.乙方保安人员应严格按照双方确定的安全管理规章制度,履行自己的岗位职责,保护甲方人员人身、财产,患者及家属、其他第三方的人身、财产和权益不受损害。乙方保安人员在派驻之前必须经过正式医院体检,确保保安人员没有不适宜保安工作的任何疾病。

3.乙方负责定期对保安人员进行治安、防火、防盗等岗位培训,每月对保安人员进行消防、安保(反恐)培训,定期进行安保(反恐)演练。上述培训、演练等需留存档案等资料并上报保卫科。保卫科不定期进行督查。

4. 乙方保安员在甲乙双方确认的区域内，实施门卫服务、巡逻服务、守护服务等，防止侵害服务管理范围内的财产安全行为发生，加强重点区域内的巡视，防止院区及办公区域内设备设施及相关物品丢失；根据甲方不同区域的不同特点，做好防火、防盗、防破坏及消防方面的工作，维护甲方正常医疗工作秩序。

5. 落实防盗、防爆炸、防破坏等治安防范措施，发现执勤区域内的安全隐患，应立即报告保卫科，并协助予以处理。

6. 对发生在执勤区域内的各类案件和事故应及时上报保卫科及公安机关，并采取措施保护案发现场，协助公安机关维护现场秩序。

7. 乙方应为保安人员配备对讲机等必要设备设施，保安人员必须实行统一着装，服装由乙方提供。佩戴保安标志和上岗证件，注重仪表仪容。着装整齐，值班时不准擅离岗位，不准抽烟、喝酒，看手机、收听收音机录机等其他与值班无关的事。保持门岗内外清洁卫生。

8. 保安人员增强主动服务意识，做到优质服务。文明执勤，认真履行岗位职责。举止端庄，精神饱满，保持良好的站姿、坐姿和走姿。处理问题讲究原则，不急不躁，以理服人。互相配合，团结协作，相互补台，和谐共事。每位保安队员都有责任和义务对来院人员提供咨询和帮助，态度和蔼，热情耐心，礼貌待人。爱护公物，保持环境卫生，工作场所不得堆放杂物、餐具和私人物品。严格自律，不索取和收受患者或陪护财物。克制忍让，不得以任何理由与患者及家属发生纠纷。维护医院良好形象，有损医院声誉的话不说，有损医院利益的事不做。

9. 严格交接班制度，下班不接，上班不离。交接班时，应明确任务和上一班遗留问题并填写交接班记录。

10. 乙方应严格按照《中华人民共和国劳动合同法》及其它相关的法律法规之规定，与保安人员签订书面的劳动合同，应根据《中华人民共和国劳动合同法》《工伤保险条例》等法律、法规规定，为保安人员提供社会保险等福利。乙方的保安人员因包括但不限于劳动关系或雇佣关系、劳务关系与乙方产生的任何争议，均由乙方自行解决并承担所有费用及一切法律责任，与甲方无关。

11. 乙方需为保安人员投保人身意外险。如乙方保安人员在工作期间遭受意外伤害出现致残甚至死亡情况，均由乙方承担并负责向保险公司索赔，甲方在举证等程序上给予配合。

12. 乙方保安人员在工作期间或履行安保职务行为时造成的双方或任一第三方人员人身伤害或财产损失的，均由乙方依法进行处理并承担相应费用，但法律对上述行为的法律责任有明确规定的除外；乙方保安人员非履行安保职务行为或非工作期间造成的双方或任一第三方人员人身伤害或财产损失的，由乙方及保安人员依法进行处理并承担相应费用，与甲方无关。

13. 乙方配合甲方整理、完善甲方关于治安、安保、反恐等管理的相关制度，建立相关资料档案。

14. 因乙方疏于管理等原因，造成甲方医院、医务人员、病患人身损害或财产损失，乙方负全部法律责任并予以经济赔偿。

15. 甲方如有相关检查或其他临时性检查、任务等，乙方应无条件配合。

五、争议解决方式

1. 因本合同产生的纠纷，由双方协商解决，协商不成的，提交甲方住所地有管辖权的人民法院审理。

六、违约责任

1. 双方应严格遵守本合同约定，不得无故违约，一方违约应按照本合同约定或法律规定承担相应的违约责任。

2. 如乙方未按协议要求对医院安全保卫工作进行有效的管理，或因乙方保安人员失职造成任一人员人身伤害或伍万元以上财产损失的严重后果的，甲方有权解除或终止本合同，并不承担任何违约责任。

3. 甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或不能完全履行合同的，应在不可抗力发生后 30 日明确通知对方。确定为不可抗力原因造成的损失，免予承担法律责任。

4. 本合同其他条款约定的违约责任。

七、其他约定

1. 本合同附件与本合同具有同等法律效力。

2. 其他未尽事宜，双方另行协商解决，

3. 在本合同有效期内，服务费不做调整。

4. 本合同一式柒份，甲方执伍份，乙方执贰份。本合同经甲乙双方代表人签字并加盖公章之日起生效。

以下无正文

甲方（盖章）：



甲方代表：

[Handwritten signature]

签订日期：2024年6月17日

乙方（盖章）：



乙方代表：

[Handwritten signature]

签订日期：2024年6月14日

保安岗位设置

序号	岗位	人数	工作时间	工作情况	备注
1	经理	1		全面工作	
2	副经理	1	夜班	辅助经理工作	
3	东门	6	24 小时	2 人/班、三班倒	
4	南门	6	24 小时	2 人/班、三班倒	
5	北门	3	24 小时	三班倒	
6	1 号楼门口	3	24 小时	三班倒	
7	1 号楼内加床科室	6	24 小时	三班倒	
8	2 号楼门口	3	24 小时	三班倒	
9	2 号楼内加床科室	6	24 小时	三班倒	
10	康复楼门口	3	24 小时	三班倒	
11	康复楼内加床科室	3	24 小时	三班倒	
12	门诊楼门口	3	24 小时	三班倒	
13	门诊楼内	1	行政班	楼内巡视	
14	急诊科门口	3	24 小时	三班倒	
15	CT 室	1	白班		
16	11 号楼	2	24 小时		
17	办公楼门口	3	24 小时	三班倒	
18	警务值班	2	白班、夜班各 1		
19	自闭症院区	2	24 小时		
20	福华街社区卫生服务中心	2	24 小时		
21	南门外车辆疏导	1	7:00-19:00		
22	南门外电动车摆放	1	行政班		
23	巡逻队员	8	24 小时	三班倒：早班 3 人、中班 2 人、晚班 3 人	
合计		70			



具体岗位分配和岗位职责

第一部分：岗位编制及岗位职责

一、大门口（东大门、南大门、北门）：

（一）岗位：15人岗（东大门及南大门均为6人岗、北门为3人岗）

（二）工作时间：24小时制

1. 东大门及南大门：

（1）双人早班岗，7：00~15：00

（2）双人中班岗，15：00~23：00

（3）双人夜班岗，23：00~7：00

2. 北门：

（1）早班岗，7：00~15：00

（2）中班岗，15：00~23：00

（3）夜班岗，23：00~7：00

（三）岗位职责：

（1）做好来访人员的信息甄别及登记工作。

（2）禁止来历不明人员进入院区。

（3）维护好门口内外正常秩序。

（4）如发生人员或患者及家属冲击院区、阻碍正常通行等各类突发事件，要迅速控制现场局面，并及时报告保卫科。

二、门、急诊楼：

（一）岗位：7人岗（门口各3、门诊楼内1）

（二）工作时间：

1. 楼宇门口：24小时制

（1）早班岗，7：00~15：00

（2）中班岗，15：00~23：00

（3）夜班岗，23：00~7：00。

2. 门诊楼内：行政班，即同医院规定的门诊工作时间。

(三) 岗位职责：

1. 楼宇门口：

(1) 严格遵守各项规章制度，坚守工作岗位，服装整齐，文明礼貌。

(2) 对进出人员认真观察，发现可疑人员要认真盘查，防止闲杂人员进入。

(3) 及时提醒患者及家属加强安全防范，以防财物丢失。

(4) 及时接受患者及家属报警和保卫科指令，迅速赶到现场控制局面并作处理或向保卫科请示后再作处理，并将处理结果及时报保卫科。

2. 门诊楼内：

(1) 维护楼层内正常的医疗秩序。

(2) 巡视楼层内办公设备及设施，防止被人损坏或偷窃。

(3) 保障楼层工作人员及患者的人身安全。

(4) 对楼层进行治安、消防安全巡视，防止盗窃及其它事故的发生。

(5) 及时接受患者及家属报警和保卫科指令，有情况迅速到现场控制局面并将处理结果及时报告保卫科。

三、1号楼：

(一) 岗位：9人岗（楼宇门口3人，楼内加床科室6人）

(二) 工作时间：24小时制

1. 早班岗，7：00～15：00

2. 中班岗，15：00～23：00

3. 夜班岗，23：00～7：00

(三) 岗位职责：

1. 楼宇门口：

(1) 严格遵守各项规章制度，坚守工作岗位，服装整齐，文明礼貌。

(2) 对进出人员认真观察，发现可疑人员要认真盘查，防止闲杂人员进入。

(3) 及时提醒患者及家属加强安全防范，以防财物丢失。

(4) 及时接受患者及家属报警和保卫科指令，迅速赶到现场控制局面并作处理或向保卫科请示后再作处理，并将处理结果及时报保卫科。

2. 楼内各层：

(1) 维护楼层内正常的医疗秩序。

(2) 巡视楼层内办公设备及设施，防止被人损坏或偷窃。

(3) 保障楼层工作人员及患者的人身安全。

(4) 对楼层进行治安、消防安全巡视，防止盗窃及其它事故的发生。

(5) 及时接受患者及家属报警和保卫科指令，有情况迅速到现场控制局面并将处理结果及时报告保卫科。

四、2号楼：

(一) 岗位：9人岗（楼宇门口3人，楼内加床科室6人）

(二) 工作时间：24小时制

1. 早班岗，7：00～15：00

2. 中班岗，15：00～23：00

3. 夜班岗，23：00～7：00

(三) 岗位职责：

1. 楼宇门口：

(1) 严格遵守各项规章制度，坚守工作岗位，服装整齐，文明礼貌。

(2) 对进出人员认真观察，发现可疑人员要认真盘查，防止闲杂人员进入。

(3) 及时提醒患者及家属加强安全防范，以防财物丢失。

(4) 及时接受患者及家属报警和保卫科指令，迅速赶到现场控制局面并作处理或向保卫科请示后再作处理，并将处理结果及时报保卫科。

2. 楼内各层：

(1) 维护楼层内正常的医疗秩序。

(2) 巡视楼层内办公设备及设施，防止被人损坏或偷窃。

(3) 保障楼层工作人员及患者的人身安全。

(4) 对楼层进行治安、消防安全巡视，防止盗窃及其它事故的发生。

(5) 及时接受患者及家属报警和保卫科指令，有情况迅速到现场控制局面并将处理结果及时报告保卫科。

五、康复楼：

(一) 岗位：6人岗（楼宇门口3人，楼内加床科室3人）

(二) 工作时间：24小时制

1. 早班岗，7：00～15：00

2. 中班岗，15：00～23：00

3. 夜班岗，23：00～7：00

(三) 岗位职责：

1. 楼宇门口：

(1) 严格遵守各项规章制度，坚守工作岗位，服装整齐，文明礼貌。

(2) 对进出人员认真观察，发现可疑人员要认真盘查，防止闲杂人员进入。

(3) 及时提醒患者及家属加强安全防范，以防财物丢失。

(4) 及时接受患者及家属报警和保卫科指令，迅速赶到现场控制局面并作处理或向保卫科请示后再作处理，并将处理结果及时报保卫科。

2. 楼内各层：

- (1) 维护楼层内正常的医疗秩序。
- (2) 巡视楼层内办公设备及设施，防止被人损坏或偷窃。
- (3) 保障楼层工作人员及患者的人身安全。
- (4) 对楼层进行治安、消防安全巡视，防止盗窃及其它事故的发生。
- (5) 及时接受患者及家属报警和保卫科指令，有情况迅速到现场控制局面并将处理结果及时报告保卫科。

六、PET-CT 楼门口：

(一) 岗位：1 人岗

(二) 工作时间：周一至周五 8:00-19:00，周六上午 8:00-12:00

(三) 岗位职责：

1. 维护科室正常的医疗秩序。
2. 防止人为损坏或偷窃科室办公设备及设施。
3. 保障科室工作人员及患者的人身安全。
4. 在规定时间内到各楼层进行治安、消防安全巡视，防止盗窃及其它事故的发生。
5. 及时接受患者及家属报警和保卫科指令，有情况迅速到现场控制局面并将处理结果及时报告保卫科。

七、11 号楼：

(一) 岗位：2 人岗

(二) 工作时间：12 小时制，两班倒。

(三) 岗位职责：

1. 维护科室正常的医疗秩序。
2. 防止人为损坏或偷窃科室办公设备及设施。
3. 保障科室工作人员及患者的人身安全。
4. 在规定时间内到各楼层进行治安、消防安全巡视，防止盗窃及其它事故的发生。

5. 及时接受患者及家属报警和保卫科指令，有情况迅速到现场控制局面并将处理结果及时报告保卫科。

八、办公楼门口：

(一) 岗位：3 人岗

(二) 工作时间：24 小时制，三班倒

(三) 岗位职责：

1. 做好来访人员的信息甄别及登记工作。
2. 禁止来历不明及上访人员进入院领导办公室。
3. 维护好办公楼内各楼层工作人员正常工作秩序。

4. 如发生上访人员或患者及家属冲击办公区域等各类突发事件，要迅速控制现场局面，保护好院领导及工作人员的人身安全，并及时报告保卫科。

九、警务值班：

(一) 岗位：2 人岗

(二) 工作时间：行政班

1. 白班，1 名
2. 夜班，1 名
3. 岗位职责：

(1) 遵守劳动纪律，保持高度警惕，认真履行岗位职责，尽职尽责。

(2) 遵纪守法，熟悉各重点要害部位，文明执勤，认真巡逻。发现可疑人员和情况，及时进行盘问和排查，及时向保卫科和公安机关进行保安。

(3) 接到受理电话，反应迅速，第一时间到达现场，及时妥善处理，做好案情登记工作。

(4) 认真做好交接班记录。

十、自闭症院区、福华街社区卫生服务中心门卫：

(一) 岗位：共 4 人岗，均为 2 人岗

(二) 工作时间：24 小时

(三) 岗位职责：

1. 做好来访人员的信息甄别及登记工作。

2. 禁止来历不明人员进入院区。

3. 维护好门口内外正常通行秩序。

4. 如发生人员或患者及家属冲击院区、阻碍正常通行等各类突发事件，要迅速控制现场局面，并及时报告保卫科。

十一、南门外车辆疏导：

(一) 岗位：1 人岗

(二) 工作时间：行政班。

(三) 岗位职责：

1. 遵章守纪，礼貌待人，保持良好的岗位形象。

2. 文明劝导，以理服人，及时疏通，避免大门口车辆拥堵。

3. 如发生车辆阻碍正常通行，要迅速汇报，及时处理，尽快恢复畅通。

4. 随时听从保卫科指令，圆满完成各项临时任务。

十二、南门外非机动车停放管理岗位：

(一) 岗位：1 人岗

(二) 工作时间：周一至周五 8:00-19:00，周六上午 8:00-12:00

(三) 岗位职责

1. 按辖区办事处、社区等要求，对南门外非机动车停放进行管理。

2. 文明礼貌，引导非机动车规范停放，对未按规定规范停放的非机动车重新规范摆放。

3. 发现可疑人员，严格盘问，不给犯罪分子以可乘之机。

4. 巡逻过程中如遇有盗窃、抢劫等违法犯罪分子，应立即设法擒获，并及上报保卫科及公安机关。

5. 完成医院、辖区办事处、社区等安排的其他任务。

十三、院区巡逻：

(一) 岗位：8 人岗（年龄 18-45 岁）

(二) 工作时间：

1. 早班岗：7：00~15：00
2. 中班岗：15：00~23：00
3. 夜班岗：23：00~7：00

(三) 岗位职责

1. 统一着装，佩戴胸卡，对院内进行 24 小时不间断巡逻。

2. 巡逻过程中，须佩带电筒、对讲机、警棍等防暴器材。对巡逻中发现的问题及隐患及时做出处理，并通过对讲机向保安队长或其他值班领导报告。

3. 坚持院内巡逻查视制度，白天每两小时为固定巡查时间，晚上按重点部位和一般地段的不同每半小时至一小时灵活变更巡逻方向及巡逻班次进行安全巡视，发现可疑人员，严格盘问，不给犯罪分子以可乘之机

4. 巡逻过程中如遇有盗窃、抢劫等违法犯罪分子，应立即设法擒获，并及时上报保卫科及公安机关。

5. 巡逻过程中发现有吵架及打架斗殴行为发生时，应予以劝止，如事态无法控制，应及时报警。

6. 巡视过程中如发现火情，应立即组织扑救并迅速报警。

7. 严格执行交接班制度，在接岗队员尚未到岗时，原班队员不得离开，可通过对讲机系统向值班室或保安队长查询。

8. 巡逻中担负对各岗点保安队员的督察任务。

十四、管理人员：

(一) 岗位：2 人岗

1. 经理 1 人岗：负责全面工作；
2. 副经理 1 人岗：协助经理工作、负责夜班全面工作。

(二) 岗位职责：

1. 按时完成公司或甲方下达的各项任务。

2. 加强全队各项管理教育工作，认真执行经理职责和其他相关规章制度，从严治队，经常对队员进行爱岗敬业和法制教育，做好安全防范工作，落实岗位责任制和目标管理。

3. 经常检查全队执行纪律，遵守规章制度的情况，做好白天夜间查岗工作，制止和纠正违法乱纪行为和各种不正之风。能够指挥队员应对院内的各类突发事件。

4. 做好队员的考勤考核工作，坚持每周一次队务会议制度，搞好讲评活动，发扬民主，积极开展批评与自我批评，弘扬队伍正气，表扬好人好事，对违反纪律的人与事，要进行严肃的批评教育，严重的要进行处理。

5. 熟悉使用各类消防器材，并熟知消防设备的位置，及时传授新队员使用，了解消防器材和所放位置，每月组织队员进行消防、安保（反恐）培训，定期进行安保（反恐）演练。上述培训、演练等需留存档案等资料并上报保卫科。

6. 结合各班点的具体情况，贯彻实施业务教训方案，提高全队的政治素质和业务素质。

7. 做好全队政治思想工作，了解队员思想情况，关心队员生活，树立爱岗敬业、无私奉献、吃苦耐劳的精神。

8. 妥善协调与甲方之间的工作关系，及时纠正存在的问题。

9. 认真处理职责范围内的工作，遇有重要情况及时上报请示。

郑州大学第五附属医院 安保管理暂行办法

第一条、为规范郑州大学第五附属医院保安服务承包方（以下简称承包方）服务，提升安保服务的整体水平，特制定本办法。本办法适用于与承包方签署《安保服务承包合同》的所有服务承包方。

对承包范围内的工作效果和标准、工作纪律、仪容仪表、遵守医院各项管理规定等情况等进行综合评价，并将评价结果作为向承包方支付服务费用的依据之一。

第二条、评价办法

- 1、严格按照附件——《服务检查细则》条款进行每月评价。
- 2、评价方式：采取扣分的方式进行评价。
- 3、检查人员由保卫科各专管人员及负责人组成。
- 4、检查方式：采用随机抽查和普查两种方式交叉或重复进行，对检查中发现问题，按照相关条款和分值扣除相应的分数。
- 5、考核基础总分为 100 分，每月得分在 95 分（含）以上，则全额支付月服务费用；每降低一分，扣除月总服务费用的 1%，以此类推，扣完为止。
- 6、如果连续 2 个月低于 85 分（不含），则医院保卫科有权加倍扣分，并可单方解除合同。
- 7、对于扣分标准为 10 分的项目，为保安公司重点关注项目，如果每年度内同项问题累计发生两次，则双倍扣分。同时医院有权单方解除合同，并由承包方承担所造成的损失。
- 8、对于未按照合同人数配备人员，在月底支付服务费用时先按照本办法扣除相应的分数，并扣除所缺人数的月服务费总额。特殊情况需由保安公司经理写出书面报告，经保卫科批准后可不扣除服务费。

9、对于《服务检查细则》中未提及的项目出现问题，视情节轻重进行处理直至解除合同等处理。

10、对于同类问题发生多处、多起、多次的，扣分计算公式为：本项扣分标准分值×N次/N起/N处。

第三条、本办法与双方合同的关系

本办法作为主合同的补充，并在今后续签合同时作为合同附件。

本办法与主合同相悖之处，以本办法为准。

第四条、本办法自2024年06月20日起执行。本办法解释权和修订权归郑州大学第五附属医院。

第五条、附件

附件1、服务检查细则

附件2、承包服务日常检查表

附件3、承包服务月度考核评定表

附件4、服务质量检查（标准）

附件5、人员奖惩（标准）

附件 1:

服务检查细则

承包项目：保安服务

服务范围：门卫服务、治安消防消防务、守护服务、各种突发及群体性事件及各项临时性任务。		
一、基本要求		
检查项目	达到的标准	未达标扣分标准
保安人数	符合合同约定的人数。	10分
保安员要求	18-60 周岁，五官端正，初中及以上文化程度，具有保安上岗证，身体健康（医院出具健康证明）、责任心强，无违法犯罪记录（当地公安机关出具的无违法犯罪记录证明）。	3分
满足岗位要求	1. 熟知岗位职责和本岗位应知应会。	3分
	2. 了解医院基本情况：如医院名称、概况、管理理念、服务要求等。	1分
二、素质要求		
检查项目	达到的标准	未达标扣分标准
工作纪律	1. 严禁聚众赌博、监守自盗、任何刑事事件和违反治安等行为。	10分
	2. 要礼貌待人，严禁用粗言秽语，讥讽或对人无礼，以及因保安服务原因造成职工患者投诉。	10分
	3. 爱护院区各种公共财物，不得故意损坏院区内任何公共财物。	10分
	4. 严禁工作时间内擅自空岗或相互串岗。	3分
	5. 严禁出现危害他人行为。	5分
	6. 保安员严禁从事第二职业。	1分

	7. 工作时严禁打私人电话、抽烟、会客、吃东西及其他与工作无关的事。	2分	
	8. 保安用具严禁用做工作以外用途、不得暴力操作、违规操作，不使用时集中存放，摆放有序。	1分	
	9. 听从甲方委派属乙方保安工作范围内的指令。	2分	
仪容 仪表	1. 发根不过衣领，前发不遮眼，不梳怪异发型，不染颜色（黑色除外）。每天修面，不留胡须，不留大鬓角、不得纹身、指甲不得超出指甲盖外延 2mm。	1分	
	2. 上班时间统一着工作服，并应保持干净整洁，不得佩带饰品。	2分	
	3. 态度要友善、面露微笑，使用礼貌用语，不可带有情绪工作。	1分	
	4. 遵守甲方其它相关规定。	1分	
三、工作要求			
检查项目	达到的标准	未达标 扣分 标准	
准备	1. 提前 10 分钟到岗位，自检仪容仪表。	1分	
	2. 交班前 5 分钟，班长布置当天的工作任务及注意事项。	1分	
接班 (接岗)	1. 仔细查阅上一班记录。了解上一班次的值班情况和未完成工作，交接哨位警械等，并做好交接记录。	2分	
	2. 列队赶赴分派哨位，队伍整齐有序。	1分	
通用 要求	记录 要求	各种记录保存完好，字迹清楚明了，无丢失、无脏污等，并及时上交存档。	2分
	相关 责任	各岗位保安员有责任对公共设施设备使用情况进行监督和检查，发现问题及时报修。	1分
	突发	所有保安人员，必须熟知各项应急预案，并能与实际相结合。	4分

	事件	保安公司要制订各项突发事件的应急预案，并定期组织演习，做到有详细的年度演练计划和培训记录等。对甲方的紧急事件能给与积极响应。	4分
	通讯设备	各岗位要保证通讯器材完好，发现问题及时维修，确保出现问题时能及时保持各岗位之间的联络。	2分
	消防设备	熟知消防知识、院区内消防设备、设施摆放位置，会正确使用各种消防设备设施，消防知识无盲点。	2分
门岗服务	反光服	车辆安保人员上班期间执勤必须穿反光服。	1分
	人员管理	管理区域内无拾荒、摊贩、推销人员等进入。	3分
	门岗亭	地面干净无垃圾、无杂物、办公桌面干净无尘土、玻璃透亮无尘土、无手印，室内无异味，物品摆放整齐，无个人物品、无乱摆乱放。	2分
巡逻服务	巡逻	管理区域内实行365天24小时全天候保安巡逻服务，无脱岗现象。要保持良好的精神状态，特别是夜间巡逻要重点观察院区内的可疑情况。	4分
	其他	1. 及时制止乱贴小广告现象，发现可疑人员在院区内做危害设备设施的行为要及时处理和上报。	2分
		2. 在巡逻期间发现各种问题和隐患要及时上报。	2分

备注：1. 获得院级表彰考核分数增加1-5分
2. 现场抓获盗窃嫌疑人考核分数增加5分。
3. 在参与反恐防暴活动中表现优异考核分数增加1-5分。
3. 主动发现火灾隐患并积极参与消除火灾隐患考核分数增加1-5分。

附件 2:

承包服务日常检查表

承包项目:

管理处名称		检查日期: 年 月 日
检查项目/位置	现场抽检出现的问题	扣分情况
合计		
整改意见:		
验证结论:		
承包单位负责人	保卫科负责人	
签字: 日期:	签字: 日期:	

部门负责人:	
综合评定结论: 本考核期总得分: _____分, 应扣除费用为_____元。 本期实际支付的费用为_____元整。	
承包方负责人 签字: _____ 日期: _____	甲方主管部门负责人 签字: _____ 日期: _____

备注:

- 1、整月缺岗, 按实际情况扣除当月聘金。
- 2、所有扣罚款统一上缴医院财务科。
- 3、院方每次检查结果以书面形式告知物业公司。

附件 4:

服务质量检查

序号	检查项目	检查标准	扣分标准	扣分	得分
1	工作形象 (10分)	上班着制服干净、整齐、无异味, 钮扣全部扣好, 领带系正、武装带系紧, 佩带工牌; 上下班途中列队着装整齐, 统一戴帽子;	每发现一处不合格, 扣 0.5 分; 每发现一处有抽烟、坐岗、打瞌睡的, 扣 1 分; 每发现一处睡岗、串岗聊天的, 扣 2 分。		
		上班人员在岗位上接听电话不得超过 3 分钟或拨打私人电话; 不得玩弄手机、对讲机等与工作无关的事情;			
		不得在岗位上抽烟、坐岗(规定允许的除外)、打瞌睡、睡觉; 串岗聊天;			
2	工作纪律 (10分)	人员入(离)职须服务甲方确认;	每发现一处不合格, 扣 0.5 分;		
		上下班保安人员与排班表一致;			
		考勤签到记录真实、及时、准确。			
3	应知应会 (10分)	熟悉所在区域基本情况;	每次抽查 3 人, 共抽查 15 个问题, 每出现一次不合格, 扣 0.5 分(新入职 7 天内的员工, 扣分减半);		
		熟练掌握安全设备(施)的使用方法;			
		熟悉本岗位职责及工作规程;			
		熟练运用标准规范用语: 您好、谢谢、对不起、请、再见等;			
		熟记常用电话号码。			
4	监督检查 (15分)	保安队长每日检查岗位情况, 不少于 2 次;	每发现一次不合格, 扣 1 分; 因监管不到位, 造成损失的, 不得分;		
		保安班长检查岗位情况每小时不少于 1 次;			
		班队长检查现场记录, 每天不少于 2 次;			
5	日常培训 (10分)	制定月度培训计划, 并组织实施;	每次抽查 3 人, 抽查 5 个问题, 每出现一次不合格, 扣 0.5 分; 每次抽查, 10 个(含)问题不合格的, 不得分; 军事技能考核, 依据军事技能训练标准。(正常班次一个月以上考核)		
		每月理论知识培训不得少于 2 次, 军事技能培训不得少于 2 次;			
		军事技能: 按照每月军事技能考核的成绩权重算得出军事技能分值(共 3 分);			
		培训有考核评估, 有记录。			
6	资料记录 (10分)	建立保安员档案;	每发现一处不合格, 扣 0.5 分; 每发现一处造假的, 扣 2 分。		
		记录内容完整有效、准确;			

		记录中的不合格事项及时进行处理；		
		每月 5 日前归档上月记录表格；		
		记录真实、准确并无造假现象。		

7	现场管理 (15分)	保安员按规定的频次、路线进行巡逻，无提前签到或漏签到情况；	每发现一处不合格，扣 0.5 分； 不按规定执行，未造成损失的，扣 3 分； 造成损失的（按价赔偿），不得分。		
		巡视时发现问题及时向上汇报，不得导致问题扩大化。			
		巡视时，发现可疑的人员进行询问与跟进。			
8	突发事件或异常情况处理 (5分)	本区域巡逻岗在接到突发事件预警信息后须在 3 分钟内赶到现场，并迅速做出判断及正确反应；	每发现一处不合格，扣 1 分；		
		超出可控范围的立即报告当值班长，经上报甲方及公司领导决定是否报警。			
9	消防安全管理 (10分)	根据所在区域火灾物质类型，熟练掌握对应灭火器使用方法；	每次抽查 3 人，共抽查 5 个问题，每出现一次不合格，扣 0.5 分； 每次抽查，10 个(含)以上问题不合格的，不得分； 出现消防安全责任事故，不得分。		
		熟悉区域内灭火器摆放位置、数量及特性；			
		按照规定检查消防栓和灭火器；			
		发生火灾时能根据火源物质，及时找到对应的灭火器；			
		火灾报警时，能准确地说出火灾的地点、火种类型等火灾信息；			
		检查能发现明火，并及时处理；未能处理的，及时上报服务中心。			
		协助制止车辆乱停乱放，无交通堵塞现象。			
		协助制止消防通道堵塞，疏通堵塞消防通道。			

检查得分：	
-------	--

备注：1、日常检查、抽检等检查不合格项，未整改（或未按时整改的）按照标准的双倍扣除；
2、此检查表检查内容包含了保安服务和消防管理内容。

附件五：

人员奖惩

项目	内 容	办法
奖 励	1、工作质量检查全月无过错。	10 元
	1、坚持原则，不徇私情，拒收贿赂。 2、发现险情，临危不惧，表现勇敢，处置得当。 3、坚守管理，维护甲方声誉，受到委屈的。 4、在服务工作中表现突出，为甲方创造良好声誉的。 5、为甲方提供最佳服务，受到甲方赞扬的。 6、拾金不昧的。	20 元
	1、发现重大隐患及时处理，未造成人员、财产损失的。 2、拾金不昧、价值较大的。 3、受到甲方形式上表扬的。 4、协助公安机关破获案件的。 5、积极向甲方提出合理化建议、被采纳的。	50 元
	1、积极向甲方提出合理化建议、被采纳的并取得显著成效的。 2、当场抓获犯罪分子的、制止违法犯罪发生的。	100 元
处 罚	1、工作质量检查每出现不合格一次的。	5 元
	1、没有正当理由、擅自离开工作岗位的。 2、威胁、侮辱、使用污言秽语对待医务人员及患者、家属。 3、故意消极怠工的。 4、发现甲方财物正在受损而无动于衷的。 5、不服从上级指令的。 6、对来访人员不进行登记放行的。 7、执勤期间，由于处理方式不当，与医务人员及患者、家属发生争吵的。	50 元
	1、玩忽职守，给甲方造成不良影响的。	100 元

	<ul style="list-style-type: none"> 2、故意毁坏甲方财物的。 3、未经许可，私藏甲方财物的。 4、遇突发事件或紧急情况，临阵脱逃或坐视不管的。 5、拾到物品不上交、扣留物品不登记的。 6、酒后执勤的。 	
	<ul style="list-style-type: none"> 1、用威胁手段当众侮辱上级管理人员、患者、家属的。 2、偷窃甲方财物或企图将甲方财物占为己有的。 3、玩忽职守、导致甲方声誉、利益遭受重大损失的。 4、向甲方或患者、陪护索取小费、行贿、受贿、与甲方或患者、陪护私下交易使公司利益遭受损失的。 5、向外单位泄露甲方机密的。 6、被公安机关拘留以上处罚的。 	<p>辞退</p>