

# 安保服务合同

委托方（以下简称甲方）：信阳市人民医院

受托方（以下简称乙方）：

根据《中华人民共和国民法典》等相关法律法规，就乙方为甲方提供保安服务事宜，经甲乙双方友好协商，达成如下协议：

## 一、服务区域、内容：

1. 提供 24 小时安全保卫服务，主要包括治安、消防、车辆引导、反恐、重大活动保障及临时性工作，保证所管区域的正常工作秩序，防范失火、失盗、破坏、自然灾害事故发生，对各种突发事件能及时处理，为甲方提供安全的工作环境。

2. 乙方派遣保安人员数量：乙方派遣 38 名保安人员为甲方提供安保服务，并将人员名单加盖乙方公章后交甲方备案。

3. 服务地点：信阳市人民医院行政楼、院区。

## 二、服务期限：

服务期为 2 年，合同为一年一签，自验收合格之日起开始计算，满 1 年后止。甲方对乙方上一年度服务考核合格后，方可续签下一年的合同，否则，甲方有解除续签合同的权利。

## 三、人事关系：

1. 保安人员为乙方公司雇员，与甲方不存在劳动或雇佣关系，乙方应按照国家规定办理保安员的人身意外保险等事项。

## 四、项目服务要求：

### （一）管理要求

乙方派遣的保安人员应服从甲方管理，认真履行岗位职责，遵守甲方的规章制度，服从甲方保卫科根据工作需要做出的统一安排调配，遇紧急突发事件发生，必须积极作为。甲方有权对保安人员的执勤情况进行检查、督促、考核和具体指导，对保安员的不称职行为提出批评、教育，屡教不改者，甲方有权随时提出更换保安人员，乙方应在 3 日内无条件完成调换。

## （二）人员要求

1. 乙方派遣张加新为项目负责人，联系电话：18903853356；派遣康臻为保安队长，联系电话：18737180187。未经甲方书面同意，乙方不得更换项目负责人及保安队长；项目负责人与保安队长应具备较高的政治思想素养与业务水平，拥有较强的组织协调能力，且已经过专门的保安业务培训。

2. 乙方派遣的保安员，年龄要求男 60 周岁以内，女 50 周岁以内。50 周岁以下的保安员不低于保安总数的 20%，女性保安占比不超过 10%。

3. 乙方保安人员必须通过岗前安保职业培训，具备从事保安服务所需的相应能力、持保安证、考核合格，要有良好的职业道德和服务态度，对医务人员、患者和家属要以礼相待，所有队员经甲方保卫科面试同意后方可上岗。

4. 乙方派遣保安队员的个人素质要求：身体健康、相貌端正、仪表大方，无传染病、精神病及其他无法控制自身行为的疾病病史，掌握相关法律法规知识、安保知识与消防知识，具备一定的语言和文字表达能力，有退伍军人经历者优先。乙方需对聘用人员进行严格审查，选派的保安员必须经过正规培训，且无犯罪前科。

5. 院区驾驶服务电动巡逻车人员管理：驾驶电瓶车人员须持（C1 驾驶证）上岗，在驾驶期间按照交通道路规则行驶，服务期间提醒上车病患注意安全，以安全为主规范乘车，因电动巡逻车造成的事故由甲方配合乙方处理，全部责任由乙方承担。

6. 保安人员需掌握甲方各科室各楼层的分布状况和消防治安情况，对甲方的环境、道路、电器设备和消防设施的位置、使用、检查等情况，做到心中有数，上岗执勤时，必须统一服装，着装整齐、精神饱满、仪表庄重、文明执勤、服从领导、听从指挥、善于发现违法犯罪的可疑线索，敢于同违法犯罪分子作斗争，能按时、按质、按量完成各项工作任务。

7. 乙方投标文件中拟派本项目安保人员（至少 6 人）、项目负责人、保安队长须为项目现场实际履职人员；确需更换的，新任人员的资质、经验、能力等条件不得低于原派驻人员。

8. 乙方派遣的 38 名保安人员必须满员上岗，且须持有保安员证；尚未取得证书的，需在派遣后半年内取得。

## （三）岗位设置

根据甲方要求安排部署人员岗位（详见附件 1）。

## （四）工作要求

1. 乙方保证所管区域的正常工作秩序，防范失火、破坏、自然灾害事故发生，对各种突发事件能及时处理控制，为甲方提供安全的工作环境。

2. 乙方负责医院的防盗：24 小时值守，定时巡查，重点监控门诊区域、出入院处、病房、停车场、药库及其他公共区域；负责甲方的各类财产（包括车辆）的安全，发现任何安全隐患，应立即报告甲方并协助处理。

3. 乙方负责甲方医务人员工作时间的人身安全，一旦出现医患纠纷、堵门滋事等突发事件时，应及时到场、调集增派保安人员，并在第一时间报告甲方，及时制止在工作区域烧纸、摆花圈、拉横幅、设灵堂等影响医院形象干扰医疗秩序的不良行为，采取措施保护案发现场，积极配合甲方解决处理。必要时乙方请求公安机关出面解决。

4. 乙方应维护医院的正常秩序，协助公安机关打击不法分子对医院的干扰。

5. 乙方派遣的保安队长，应每天对医院进行巡查，经常与临床科室沟通，及时解决各科室、病区提出的问题。

6. 乙方负责对院区及地下停车场的管理，停车入位、排列整齐，道路通道畅通，秩序良好。乙方需确保停车场内各安全通道、安全出口和监控道闸系统正常使用，并承担因车辆停放引发纠纷的处理责任。

## **五、费用总价及结算：**

1. 保安服务费用总金额为：每年¥1157420 元（大写：壹佰壹拾伍万柒仟肆佰贰拾元整），前 11 个月每月支付¥96451 元（大写：玖万陆仟肆佰伍拾壹元整），第 12 个月支付 96459 元（大写玖万陆仟肆佰伍拾玖元整）。

2. 保安服务费用实行总价包干制，包干费用包括（但不限于）人员工资、保险费、服装费、必要警具费、增值税普通发票税费、器械维护费以及工作期间的餐费等所有费用均包含在保安服务费用中。

3. 保安服务费按月支付，付款方式如下：乙方进场服务满足甲方需求并经验收合格，每服务满 1 个月后，在乙方提供上月服务发票、考勤表、巡逻记录、培训记录、会议记录等材料，经甲方保卫科确认乙方完成当月全部服务，且已兑现服务承诺、无违约及赔偿扣款的前提下，甲方于次月办理支付手续。

4. 因甲方工作需要保安人员如有增减的，由甲方履行相关手续后按人均服务费 2538 元/月增加或减少。

5. 甲方除支付乙方保安服务费用外，不再承担其他费用。

## **六、双方权利义务：**

### **（一）甲方权利和义务**

1. 甲方有权要求乙方派遣的保安员遵照甲方的服务规范和本合同的规定提供服务，有权

对乙方派遣的保安员值勤情况进行监督、检查和具体指导，有权对保安员的不称职行为提出处理意见，有权要求乙方调换不适合在甲方工作的保安员。

2. 乙方不按照合约规定工作，甲方有权提出书面意见要求乙方限期整改，乙方应在收到甲方的书面意见后三个工作日内，以书面形式将其整改结果或整改措施回复甲方，对不符合甲方要求且拒不整改的，甲方有权单方面终止合同。

3. 甲方有权审定乙方拟定的管理制度，监督检查乙方管理工作的实施及制度的落实执行情况，有义务教育管理乙方派遣的保安员，严格遵守国家法律法规和安保工作管理规定，认真执行保安服务质量标准以及工作处置流程。凡因乙方人员未认真履行岗位职责或者违反相关规定，导致法律纠纷、酿成治安事件或对甲方造成不良后果的，均由乙方承担全部责任。

4. 甲方有权对乙方派遣的保安人员进行现场指挥，严格执行甲方交办的各项临时性任务及人员安排。

5. 甲方有权对乙方派遣的保安员值勤情况进行考核。

6. 甲方协助乙方做好有利于提升安保服务工作的宣传教育、文化活动工作，支持乙方工作合理化要求及建议。

7. 甲方为乙方派遣的保安人员提供必要的办公室、值班休息室和巡逻车等。

8. 甲方有义务按时支付保安服务费，并有权监督核查保安员工资发放情况。

## （二）乙方的权利和义务

1. 乙方应履行双方合同约定，必须满足投标文件承诺的所有服务要求，为甲方提供专业的安保服务，确保甲方委托服务范围内的安全。

2. 乙方须服从甲方的监督管理，接受甲方工作考核，考核内容详见附件 2：《安保团队考核表》。乙方应当听从甲方指挥，按本合同约定足额配齐岗位人员；未经甲方许可，不得随意调整更换派驻人员。乙方派遣保安人员的月工资标准，不得低于信阳市年度最低工资标准，即每人每月人民币 2350 元。

3. 乙方每月定期对派遣的保安员进行思想教育、业务培训以及保安员违规违纪问题的处理，提高员工的素质。每季度定期组织应急事件突发实战演练，全程模拟院内实际场景，强化实战能力。同时对保安队员工作进行考核，提高工作质量，根据甲方的要求及时调换不适合在甲方工作的保安员。

4. 乙方安保人员在履行职责时，给第三方造成人身或财产损失的，由乙方承担责任，与甲方无关。

5. 乙方有义务向甲方提出安全保卫工作方面的合理化建议。

6. 乙方需给 38 名保安人员配备人均 2 套制式保安服装，包含制式上衣、制式长裤、制式衬衣、制式腰带、制式帽、制式肩章、胸牌、臂章、标识配件等，所有服装款式、颜色、标识、版型完全统一，符合公安系统保安制式服装规范及医院安防形象管理要求。

7. 乙方需为派驻各岗位的保安人员配备对应工作使用的对讲机和执法记录仪，并全程保证通讯畅通。保安人员的大衣、岗台、岗伞、取暖器等其他配套物资的费用，均由乙方承担。乙方负责提供保安人员工作所需的办公用品，所有工具、材料及易耗用品均须附带产品合格证明；若用具、耗材不符合甲方对标准、档次的要求，乙方须立即予以更换。

8. 乙方需依据 GB/T31458-2026《医院安全防范要求》配备足量安防器材，不少于防暴棍棒 12 杆（长棍 2 杆、伸缩防暴棍 10 杆）、防暴钢叉 4 个、防暴盾牌 10 面、安防全钢头盔 6 顶、应急手电筒 10 个、防暴自卫喷射器 10 个、警用腰带三件套 10 套、防刺背心 38 件、防割手套 38 双。对安防器材实行标准化、台账化、常态化管理，定期维保自查，建立更新报废机制。

9. 乙方安保人员因身体原因等不能履行职责的，乙方应当在征得甲方书面同意后，及时安排替换人员，以保证服务正常开展。

10. 乙方应爱护甲方的财物，因乙方人员人为原因造成损坏，乙方应承担全部赔偿责任。

11. 乙方应采取切实有效措施保持保安队伍的稳定，未经甲方书面同意，严禁私自换岗。加强安保人员安全培训及监管，提供安全措施，保障生产安全，否则一切后果，概由乙方承担。

12. 乙方负责员工工资及各项福利发放，依法用工，任何用工劳动纠纷与甲方无关。

13. 乙方负责做好停车场的日常安全工作，因乙方使用和管理不当，造成停车场设施、设备损坏、缺失和失效的，乙方负责赔偿和修复。院区内的车辆发生车辆丢失被盗、刮伤、碰撞、交通事故等均由乙方负责处理，并承担相应责任。重大情况及时向公安机关报警处理，积极配合公安机关侦破案件。

14. 乙方应合理安排岗位人员，保安人员休假应听从甲方保卫科安排，不得出现空岗现象。

15. 乙方负责医院的消防安全：保安员要经常参加消防知识培训及学习基本的操作规程，不断提高对医院消防安全的认识 and 实际技能的操作，一旦出现火情，3 分钟内到达现场，5 分钟内合理处置火情并能有效正确实施灭火。

16. 乙方不得将合同全部或任何部分服务内容转包或分包给第三方。

## **七、服务考核**

1. 每月开展一次考核，于次月初完成；每年开展一次综合考核，于合同到期前一个月完成，考核表见附件 2。

2. 考核总分为 100 分，90 分以上为优秀，80-89 分为良好，70-79 分为合格，69 分及以下为不合格。

3. 提取每月全体保安工资的 10%纳入绩效考核，考核为优秀的，执行绩效系数 1.0；考核为良好的，执行绩效系数 0.9；考核为合格的，执行绩效系数 0.8；考核为不合格的，执行绩效系数 0.5。

4. 月度考核不合格的，甲方对乙方保安团队予以诫勉警告，并向乙方发出提示函要求限期整改，未按期整改到位的，按服务合同约定处理。

5. 当年度累计三个月考核不合格的，当年度考核记为不合格。

6. 年度考核不合格的，服务合同到期后不再续签。

## **八、赔偿责任**

1. 乙方投标文件中拟派至本项目的安保人员、项目负责人和保安队长，经甲方同意更换的，乙方赔偿甲方 1000 元违约金，未经甲方同意擅自更换的，乙方赔偿甲方 3000 元违约金。

2. 乙方人员无证上岗，人员不足，工作质量不达标，不服从管理，患者意见大等给甲方带来纠纷，在支付价款时扣除合同总金额的 5%，作为违约金。

3. 若乙方派遣人员因工受伤需按劳动法处理相关事宜，全部法律责任与经济赔偿责任均由乙方承担。若该事件给甲方造成损失，乙方应全额赔付。

4. 乙方因管理不善、员工未按规定履行岗位职责、工作失职造成甲方或第三方财产丢失、损失、损坏的，乙方全额赔偿。

5. 保安员进行执勤过程中，因意外或者其他第三人致伤、致残、致亡的，或者导致他人财产、人身损害的，医院不承担任何责任；如出现以上问题，由保安公司承担相应责任，并负责妥善处理善后工作；因保安公司原因造成的劳资纠纷，由保安公司承担全部责任。

6. 不可抗力造成的财产损失，由公安机关或相关鉴定部门认定。

## **九、违约责任**

1. 乙方不按照投标文件及合同约定履行，不符合甲方要求且拒不整改的，医院有权单方面终止合同。

2. 乙方未经甲方同意而擅离职守的，无故停工按违约处理，甲方有权要求乙方依据甲方所受损失额的两倍予以赔偿。

3. 合同期内，若出现以下情形，甲方有权立即终止合同，因此产生的全部损失由乙方承

担，甲方有权追究乙方的法律责任。

- (1) 泄露在保安服务中获知的国家秘密、商业秘密以及甲方明确要求保密的信息的；
- (2) 侵犯他人合法权益或者个人隐私造成严重后果的；
- (3) 恶意删改安全资料的；
- (4) 指使、纵容保安人员阻碍依法执行公务、参与追索债务、采用暴力或者暴力相威胁的手段处置纠纷的；
- (5) 保安员疏于管理、教育和培训，发生保安员违法犯罪案件，造成严重后果的；
- (6) 利用职权，非法限制他人人身自由、搜查他人身体或者侮辱、殴打他人的；
- (7) 阻碍依法执行公务的；
- (8) 所有保安人员工资发放低于每人每月 2350 元标准的；
- (9) 人员配备不足；
- (10) 未经甲方同意，乙方擅自更换安保人员；
- (11) 未做到全部保安人员购买人身意外保险的；
- (12) 将合同全部或任何部分服务内容转包或分包给第三方的；
- (13) 有违反法律、行政法规的其他行为的。

#### **十、合同争议解决方式：**

发生合同争议双方可以协商解决。协商调解不成，可依法向甲方所在地人民法院起诉。

#### **十一、不可抗力：**

本合同执行期间，任何一方由于不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策及时协商处理。受不可抗力影响的一方，应在事发后 24 小时内及时通知对方，并于事实发生后 15 天内将有关证明交对方确认。

#### **十二、其他约定事项：**

1. 下列文件均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，具体包括（但不限于）：

- (1) 招标文件；
- (2) 投标文件；
- (3) 乙方投标书面承诺；
- (4) 成交通知书；
- (5) 本合同附件；
- (6) 本合同补充条款、补充协议。

2. 严禁乙方以任何方式向甲方人员提供私人便利、行贿或宴请，否则一经查实，甲方有权单方终止合同，乙方承担一切后果。

3. 若本合同对应项目因质疑、投诉事宜，致使项目最终经相关部门确认中标结果发生变更的，本合同自动解除，双方权利义务终止。

4. 本合同自甲乙双方签字并盖章之日起生效，合同执行期内，双方不可随意变更或解除合同。

5. 本合同如有未尽事宜，须经双方协商，作出补充规定，补充规定与本合同具有同等效力。

以下无正文

本合同一式陆份，甲方执肆份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

|       |                      |                       |
|-------|----------------------|-----------------------|
| 双方合同  | 委托方（甲方）              | 受托方（乙方）               |
| 名称    | 信阳市人民医院              | 河南华威保安服务集团有限公司        |
| 地址    | 河南省信阳市羊山新区新三路        | 郑州市惠济区文化路西开元路北十楼      |
| 法定代表人 |                      |                       |
| 授权委托人 |                      |                       |
| 签字时间  |                      |                       |
| 开户全称  |                      |                       |
| 开户银行  | 中国建设银行股份有限公司信阳府前路支行  | 交通银行股份有限公司郑州新城路支行     |
| 银行账号  | 41050176284300000590 | 411169999011000892934 |
| 联系电话  |                      | 18638778911           |

## 附件 1:

## 岗位设置

| 岗位     | 负责区域        | 人数   | 班次         | 时间          | 备注      |
|--------|-------------|------|------------|-------------|---------|
| 医院安检   | 一号楼入口及安检区域  | 6    | 长白班：每班 3 人 | 上 2 天休 1 天  |         |
| 医院西门   | 西门门岗及二号楼    | 6    | 三班：每班 2 人  | 24H         |         |
| 医院门诊   | 正门门岗及一号楼    | 6    | 三班：每班 2 人  | 24H         |         |
| 医院急诊   | 东门门岗及三号楼    | 6    | 三班：每班 2 人  | 24H         |         |
| 行政楼    | 行政楼及周边区域    | 3    | 三班：每班 1 人  | 24H         |         |
| 警务室岗亭  | 南大门、警务室及各岗亭 | 3    | 三班：每班 1 人  | 24H         | 小队长 1 人 |
| 院区巡逻   | 全院地面地下区域    | 3    | 三班：每班 1 人  | 24H         |         |
| 开便民服务车 | 南大门外泊车处     | 3    | 长白班：2 人    | 上 2 天休 1 天  |         |
| 项目负责人  |             | 1    | 行政班        | 早 7 点—晚 7 点 |         |
| 队长     |             | 1    | 行政班        | 早 7 点—晚 7 点 |         |
| 总计     |             | 38 人 |            |             |         |

注：1. 医院安检岗位职责：负责对进出人员及行李进行安全检查，严防易燃易爆、管制刀具等违禁品。1 人使用 X 光安检机，1 人使用手持式金属探测仪对随身物品进行检查，1 人做好秩序引导和工作台账记录。

2. 医院西门、门诊、急诊、行政楼岗位职责：分别负责所属楼栋二号楼、一号楼、三号楼、行政楼内重点区域 24 小时巡逻巡查，区域内应急情况响应处置。1 人驻守门岗，1 人进行楼层巡逻。

3. 警务室、岗亭岗位职责：负责主要出入口车辆管理、24 小时医警联动、综合保障。小队长在节假日期间和夜间负责保安队员临时调度，协调工作。

4. 院区巡逻岗位职责：负责公共区域、消防通道、地面地下 24 小时巡逻巡查；管理车辆停放，确保急救通道、消防通道畅通无阻。

5. 驾驶便民服务车岗位职责：负责部分身体不便患者接送，日常搬抬重物。

6. 项目负责人职责：负责代表安保公司与医院进行保安项目对接，签订合同及监督交接，确保安保服务合规落地；指导保安队长制定保安各项管理制度；对接安保公司，负责防卫防护装备器材的保障和日常管理；开展日常保安团队管理工作等。

7. 保安队长职责：负责统筹调度保安队员，制定排班制度，确保 24 小时岗位覆盖，处理队员违纪行为；与保安公司对接沟通，经常对保安队员进行专业技能培训；执行医院安全管理制度，统筹全院安防布控；根据反恐、火灾、群体事件等应急预案，定期组织保安队员

演练；负责失窃、伤医等案件的证据保全与初步调查；日常保安团队管理工作。

8. 以上岗位设置及职责根据实际管理需求进行动态调整。

附件 2:

安保团队考核表

| 考核月份           |          | 考核人                                                      |    |  |
|----------------|----------|----------------------------------------------------------|----|--|
| 考核项目           | 考核内容     | 评分标准                                                     | 备注 |  |
| 基础考核（权重系数 20%） | 人员配置     | 按合同足额配置保安人员，未达到合同配置人数的，每少一人，扣 5 分。                       |    |  |
|                |          | 在岗保安均取得保安员证书，每少一人未取得，扣 0.5 分（半年后考核）。                     |    |  |
|                |          | 至少有三名保安队员具有 C1 以上驾驶证，每少一人，扣 3 分。                         |    |  |
|                |          | 保安人员年龄，超过规定比例，每超一人，扣 2 分。                                |    |  |
|                | 基本要求     | 制定有保安服务管理制度、岗位责任制度、日常工作制度。缺一项，扣 3 分。                     |    |  |
|                |          | 根据执勤岗位需要配备棍棒、钢叉、盾牌、头盔、防刺背心和防割手套等防卫防护装备器材。未达到配置标准的，扣 5 分。 |    |  |
|                |          | 24 小时安排保安队员值班，实时抽查，每有一处未在位的扣 1 分。                        |    |  |
| 业务技能（权重系数 20%） | 岗位技能     | 抽查人员治安器械操作，不能熟练使用装备的，每人每次扣 0.5 分。                        |    |  |
|                |          | 抽查安检区域操作，未按规定进行随身物品检查，漏检的，每项扣 0.5 分。                     |    |  |
|                |          | 驾驶便民车人员熟练驾驶操作，能处理车辆日常故障。院内出现个人驾驶失误导致投诉的，每次扣 0.5 分。       |    |  |
|                |          | 抽查人员消防设施操作，不懂工作原理的，每人每项扣 1 分；不能熟练使用的，每人每项扣 0.5 分。        |    |  |
|                | 应急处置能力   | 紧急情况或应急演练时，到位不及时每人每次扣 0.2 分，未携带装备器械每人每次扣 0.2 分。          |    |  |
|                |          | 做好应急突发事件的现场隔离、安抚、取证，因工作失误未留存现场证据的，每次扣 1 分。               |    |  |
|                |          | 应对医托、医闹、纠纷等事件，处理失当造成医院损失和不良影响的，每次扣 5 分。                  |    |  |
| 现实表现（权重系数 20%） | 劳动纪律出勤情况 | 保安队员当月出勤迟到、早退的，每人每次扣 0.1 分。                              |    |  |
|                |          | 保安队员私自换岗、脱岗的，每人每次扣 0.2 分。                                |    |  |
|                |          | 抽查中发现串岗、干私活的，每人每次扣 0.1 分；缺岗的，每人每次扣 0.5 分。                |    |  |

|                 |             |                                                                |  |
|-----------------|-------------|----------------------------------------------------------------|--|
|                 | 车辆管理        | 每日对全院违停电动自行车进行清理。未及时清理的，每次扣 0.1 分。                             |  |
|                 |             | 引导地面和地下车库车辆停放，因引导不力导致车辆违停堵占通道引起投诉的，每次扣 0.5 分。                  |  |
|                 | 仪容仪表和卫生情况   | 抽查发现队员未按规定着装、未规范佩戴器械的，每人每次扣 0.1 分。                             |  |
|                 |             | 抽查发现队员态度散漫、敷衍的，每人每次扣 0.1 分。                                    |  |
|                 |             | 抽查值班室，发现工作岗位不整洁、房间杂乱的，每次扣 0.1 分。                               |  |
|                 | 文明执勤        | 被患者、职工投诉使用不文明用语，经核实的，每次扣 0.2 分。                                |  |
|                 |             | 态度恶劣、引起投诉的，每次扣 0.5 分。                                          |  |
| 沟通与协作（权重系数 20%） | 日常巡查情况      | 进行 24 小时楼层巡查，漏巡一处的，扣 0.2 分。                                    |  |
|                 |             | 巡查中发现隐患未及时报告处理的，每次扣 0.5 分。                                     |  |
|                 |             | 每日对弱电井进行巡查，电井封条、门锁异常未报备的，每次扣 0.2 分。                            |  |
|                 | 服从意识、团队意识   | 不服从领导安排、不按时完成交办工作的，每次扣 1 分。                                    |  |
|                 |             | 自私自利、有损害其他同事行为的，每次扣 0.2 分。                                     |  |
|                 | 培训学习情况      | 按时参加各类培训，实际参加培训人数不足应参加培训人数 90% 的，每次扣 0.1 分；不足 80% 的，每次扣 0.2 分。 |  |
|                 |             | 主动组织业务学习、应急演练，每月至少组织一次应急小分队演练，否则扣 0.5 分。                       |  |
| 服务满意度（权重系数 20%） | 院内科室评价（评分制） | 树立主动服务意识，主动指引方向、帮扶患者、调解纠纷。                                     |  |
|                 |             | 专业技能扎实，能迅速响应科室突发事件。                                            |  |
|                 |             | 巡逻点位认真负责，发现隐患能及时上报处理。                                          |  |
|                 |             | 严格执行医院安保制度，纪律性强，廉洁自律，拒收红包或好处。                                  |  |
|                 | 来院患者评价（评分制） | 保安人员是否按规定穿着统一制服，佩戴工牌，装备齐全，无衣冠不整、穿拖鞋等现象。                        |  |
|                 |             | 精神饱满，站姿端正，无倚靠、聚众聊天、玩手机、吸烟等懒散行为。                                |  |
|                 |             | 面对患者询问时，是否使用“您好”、“请”、“对不起”等文明用语，语气是否平和、耐心。                     |  |
|                 |             | 在车辆出入口及院内通道，指挥车辆是否规范、高效，是否有效缓解拥堵，无粗暴拦车行为。                      |  |

|     |      |                                               |  |
|-----|------|-----------------------------------------------|--|
|     |      | 是否存在利用职务之便“吃拿卡要”，或私自向患者收取停车费、带路费，以及违规放行车辆等行为。 |  |
| 加分项 | 立功表现 | 抓获医托、盗窃等不法人员每次加 2 分。                          |  |
|     |      | 发现重大安全隐患并避免事故每次加 5 分。                         |  |

注：以上考核标准根据实际管理需求进行动态调整