**2025年崇文门院区保安服务**

**一、服务内容**

根据招标人需求提供安保服务，服务内容应包括日常巡查管控、治安秩序维护等，服从领导临时工作安排。防止侵害招标人人身及财产安全的行为发生，维护招标人的正常工作秩序。

**二、招标范围**

聘请保安服务人员岗位总人数不少于167人（以每周工作40小时计算），最终以实际发生量为准。

服务地点：首都医科大学附属北京同仁医院崇文门院区，可根据甲方需求调配使用。

岗位种类包含：微型消防站、安检班组、勤务专班、治安巡逻处突队、普通保安岗、病房服务台。

岗位要求：驻本项目微型消防站岗位、勤务专班、治安巡逻处突队、普通保安岗人员须持有“保安员资格证”、安检岗位安检人员需具备“安全检查员”资质，投标人须提供资质证书复印件。投标公司需持有相应的经营资质。

**三、本项目相关要求**

**（一）岗位要求**

1.由采购人制定保安岗位、工作时间，同时按规定每人每天8小时，每周40小时工时，核算保安员总人数；

2.采购人

2.安保人员顶岗替岗情况不能超过总人数的10%，采购人会根据考勤记录及现场实际情况随机检查；

3.采购人不承担安保人员六日值班费（2倍）、节假日值班费（3倍）、食宿费、办公备勤家具等

**（二）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。

1.项目经理岗位并具有5年及以上的相关从业管理经验年限；

2.其他人员应符合以下要求:

（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18-40岁、男性、身高1.7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）队长高中以上文化程度，队员初中以上文化程度，复原军人优先，普通话标准，有一定组织管理能力。

3.微型消防站岗位、勤务专班、治安巡逻处突队、安检班组还应符合以下要求:

（1）无不良记录，具有正义感、责任感，机智勇敢，行动敏捷，组织纪律观念强，政审(公安核对身份及不良记录)合格；

（2）年龄22-40岁、男性、身高1.7米以上、身体素质好；

（3）微型消防站队员具有初中以上文化程度,持有消防从业上岗证优先，有消防从业、计算机从业经验及部队转业复原人员优先；

（4）勤务专班人员部队转业复原人员占比大于30%，并持有保安证上岗。

（5）勤务专班、微型消防站能够适应军事化管理，遵守日常作息、训练执勤、外出请假销假等制度，自觉执行和落实有关要求；

（6）服从命令，听从指挥，能够积极参加防恐防暴基础训练和各种情况演练，自觉提高自身防恐防暴应急处置能力；

（7）能够胜任本医院范围内重点防范部位的安全巡查、安全检查工作，具备发现问题和处理治安隐患的能力。

（8）安检员班组要求：必须持有安检员资格证书，确保所有人员持证上岗；女性安检员保证安检员总数的80%以上。年龄在18--40岁之间。性格稳定，工作敬业。安检公司具备安检资质。

**（三）基本技能**

1.保安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保安人员，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.岗前安全培训不少于18小时，培训合格者方可上岗；

**（四）警用器械管理**

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.采购人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.警用器材定期消毒。

**（五）保安人事管理**

1.保安公司在医院保卫处的领导下开展治安保卫工作，实施现场管理权，重大事项应上报保卫处，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方可实施，不得擅自离岗。

3.保卫处有权对保安人员工作进行监督、检查和指导，有权要求调换不适合在该岗位工作的人员。

4.保安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.保安公司应对每名入职保安员购买意外伤害险。

**（六）工作内容**

保安工作内容按照医院就医场所的需求划分为治安管理、消防管理、交通管理、实发事件应对，保安在提供保安服务时应包含以下内容:

1.治安管理

医院内部的治安管理，是指由医院保卫处，维护医院内部的各项治安秩序，保障来院人员以及本院员工的正常就医、工作等活动进行的安全管理工作。包括以下内容:

（1）门卫服务:按照岗位职责对医院的职工及外来人员和车辆所经过的重要出入口进行把守管控，对特殊人员车辆实施验证、检查、登记管理，以维护医院内部秩序，保障人身、财产安全。

（2）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、制止打架斗股、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。

（3）巡逻服务:按照岗位职责对医院既定的场所，如门诊、病房、医技科室、重点部位等区域的设备设施、异常情况进行定期或不定期的巡视检查、警戒及应急事件处理，并应在出现异常时及时报告处置，防止各类违法犯罪行为的发生。

2.消防管理

消防管理即为在一定的技术条件下，依照一定的原则、程序、方法，通过计划，组织、决策、控制、指挥、监督等职能实现消防安全目标而有组织地、协调地进行活动的总和。包括以下内容:

（1）微型消防站:按照岗位职责，微型消防站成员应熟悉本单位的道路、水源情况、灭火救援流程，微型消防站应定期组织实施日常消防训练和培训，开展日常消防演练，在火灾发生时按灭火应急预案的相关流程进行灭火、疏散、救援等相关作业，

（2）消防巡查:按照岗位职责，中控室、微型消防站成员对医院内部的各疏散通道、安全出口、消防标识、各类防火消防器材进行定期或不定期的巡检和记录，包括但不仅限于消防设备设施、应急照明系统、消火栓、自动喷淋系统、消防探头、防火卷帘门、消防通道及防火门、消防紧急按钮、消防广播等。

3.交通管理

 医院内部的交通管理是指依照医院规定，运用教育、技术等手段合理和科学地组织，指挥医院内部交通和车辆停放。正确处理在医院内部交通中人、车、道之间的关系，使院内交通尽可能安全、通畅。包括以下内容:

（1）交通事故处理:交通保安管理人员，对停放在收费停车场的车辆进行巡检，保证车场内的设备有效运行，维护车场内的交通秩序，并及时劝阻吸烟人员。当发现车辆故障、剐蹭、出现交通事故时应及时上报医院安全主管部门，并妥善处置或协助公安交通管理部门处理交通安全纠纷及事故。

（2）交通指引:交通管理保安人员对进出医院的各类车辆和人员进行引导:确保急诊绿色通道应安排专人管理，确保畅通，，指引运送患者的各类车辆在指定位置停车。对绿色通道停放的车辆，当患者下车后应劝其停放到停车位置，确保绿色通道24小时畅通。

（3）交通疏导:管理院内道路交通，及时疏导、清理违规停放的车辆，保持院内道路畅通。禁止任何无关车辆占用消防和应急通道。

（4）车辆自燃:车场消防、车辆火灾救援。

4.突发事件应对

是指在突发事件的事前预防、事发应对、事中处置和善后恢复过程中，通过建立必要的应对机制，采取一系列必要措施，应用科学、技术、规划与管理等手段，保障公众生命、健康和财产安全的有关活动。包括以下内容:

（1）当发生或有发生暴力伤医事件趋势时，保安人员应按以下要求进行处置:

1）依据医院实际情况制定的相关应急预案，发生暴力伤医事件时，相关处突保安人员应立即赶赴现场，佩戴警用执法仪对现场情况进行录像:

2）1分钟区域执勤保安到场第一时间通知医院保卫处，3分钟内支援队伍到场，医警联动，防止事态进一步扩大；

3）现场处突保安人员应采取合理合法的防范措施，并立即将当事双方隔离，维护现场的安全秩序；

4）全力保护医务人员的人身安全，将涉及的医务人员转移至安全地带；

5）保安人员尽量将肇事者带离出事区域至警务工作站或调解办公室，避免人群围观:

6）处置期间对吸打医务人员、故意破坏医院公共设施的人员应立即予以控制，强制转送警务工作站或当地派出所；

7）明确歹徒持刀、器械、凶器实施伤医事件时，可持警械自身防御， 保护受伤或受威胁人员。

（2）当发生或有发生寻衅滋事、 打架斗殴事件趋势时，保安人员应按以下要求进行处置:

1）依据医院实际情况制定的相关应急预案；

2）发生有人寻群滋事或打架斗殴时，处突保安人员避免与之冲突，尽量劝其停止滋事；

3）若无法制止时，立即通知医院保卫处；

4）在处置期间，如有故意破坏医院公共设施的人员应立即予以控制；

5）如有危害社会安全的行为，可将其强制送交警务工作室，处理过程中注意保护自己并及时拨打110由公安机关进行后续处置；

（3）当发生或有发生非正常聚集时，保安人员应按以下要求进行处置:

1）依据医院实际情况制定的相关应急预案；

2）处突保安人员接到非法聚众活动的报警后，应立即上报保卫处领导，同时处突保安人员赶赴现场维持治安秩序，按现场主管领导指示处理；

3）拨打“110”报警电话，由公安部门协助处理或强制执行；

4）按照职责分工，制止事态的蔓延和发展，力求将影响降到最低水平；

（4）当发生涉恐、可疑爆炸物事件时，保安人员应按以下要求进行处置:

1）依据医院实际情况制定的相关应急预案；

2）保安人员接到有可疑物品报警后，要立即赶赴现场设置警戒线；

3）协助医院保卫处组织医院的各类人员疏散；

4）立即拨打“110”报警，公安人员到现场后，保安人员要积极配合公安人员工作并由公安人员进行后续处置；

5）如遇爆炸物爆炸事件，立即赴现场进行人员疏散、救援。同时上报主管领导进行后续处置；

（5）如遇狂躁型精神患者，有持械伤及人员时，可采取限制行为，保护群众，防止精神患者发生人身伤害事件。

**（七）工作制度**

1.建立满足保安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。

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。

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。

**（八）住宿要求**

采购人为勤务专班、微型消防站人员提供必要的执勤、值机休息场所。

**（九）礼仪要求**

保安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≤45°。

2.敬礼:上体正直，右手取捷径迅速拍起， 五指并找自然伸直，中指微触机精，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，指引手五指并找，手臂尽量伸展，为客人指引方向，另一手自然下垂。

**（十）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。

**（十一）工作记录**

1.管理要求

（1）记录的编制应具有实操性。文件包含文件类型、文件名称、文件编号、版本、页码，标题，页脚包含公司名称、页数、文件机密等级；

（2）记录应按时间顺序如实填写，字迹工整，保证记录的连续性和完整性；

（3）记录数据表达方式和单位的使用执行国家、地方标准和行业标准；

（4）记录明确存储时间、按内容分类归档；

（5）记录档案保存至少两年，做到可追溯。

2.记录内容

（1）管理记录主要包括:

1）人事管理应包括入离职记录、考勤记录、请休假记录、培训实施与效果评估记录、绩效考核记录等；

2）日常管理应包括出入记录、 例会记录、交接班记录、钥匙使用记录、安全用电、仪容仪表、消防管理、投诉记录、异常事件报告等；

3）安全管理应包括作业安全评估记录、事故处理记录等。

（2）临床服务管理记录 主要包括:

1）临床回访记录；

2）临床投诉处理记录；

3）临床满意度调查记录。

**（十二）应急预案**

保安公司应根据医院实际情况，制定相关突发事件预案、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，定期进行摸拟训练和实际演习。

**（十三）汇报总结及计划管理**

保安公司提供年度工作总结汇报，若涉及合同续签，还需提供：

1.服务周期最后一个月保安公司应制定以下计划并上报医院保卫处；

2.已签订的合同执行情况及下一年度合同变更情况；

3.下一年度客户满意度目标;

4.下一年度质量管理目标:

5.下一年度培训目标;

**（十四）安保布岗表**

**西区安保人员岗布岗情况**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 岗位职责 | 工作时间 | 岗位数 | 班次 | 每周工作日 | 单工作日工时 | 每周工时 |
| 1 | 微型消防站 | 根据北京市卫健委《关于加强医疗机构微型消防站规范化建设的通知》要求，规范化微型消防站建设人员配置，确保预防为主、灭早灭小，提高医院消防安全应急处突能力。 | 24小时 | 2 | 工作日出勤 | 六日、节假日出勤 | 7 | 48 | 336  |
| 2 | 门诊楼4、6、8层至15层病房服务台 | 开展病房安全管理，对进出病房人员进行身份查验，维护病房医疗秩序。 | 8:00-17:00 | 10 | 工作日出勤 | 六日、节假日出勤 | 7 | 90 | 630 |
| 3 | 旧楼病房岗服务台 | 7:00-20:00 | 7 | 工作日出勤 | 六日、节假日出勤 | 7 | 91 | 637  |
| 4 | 治安办公室 | 对医院门诊、急诊、病房、实验室、重点部位、重要设施、地下空间、档案票据、药品物资库等区域进行巡视检查、警戒，以及各类突发事件处理。对医院财务部门取送款进行全程警戒、保障取送款过程人身、财产安全。 | 24小时 | 4 | 工作日出勤 | 六日、节假日出勤 | 7 | 96 | 672  |
| 5 | 警卫专班 |  | 8:00-12:0013:00-17:00 | 8 | 工作日出勤 |  | 5 | 64 | 320 |
| 6 | 南门安检 | 根据《北京市医院安全秩序管理规定》要求，在医院入口或进行安全检查，严防禁限物品进入医院。 | 6:00-18:00 | 9 | 工作日出勤 | 六日、节假日出勤 | 6 | 108 | 648 |
| 7 | 东门安检 | 24小时 | 3 | 工作日出勤 | 六日、节假日出勤 | 7 | 72 | 504  |
| 8 | 保安队长 | 　 | 24小时 | 1 | 工作日出勤 | 六日、节假日出勤 | 7 | 24 | 168  |
| 9 | 急诊四层岗 | 维护值守区域医疗秩序，包含排队秩序、拥挤踩踏、制止打架斗殴、喧器争执、防偷盗扒窃、医托、号贩子、留宿乞讨、事件报警等事件予以疏导、劝阻、防控、整治，保证值守区域安全稳定得到有序维护。 | 7:00-17:00 | 1 | 工作日出勤 | 六日、节假日出勤 | 5 | 10 | 50  |
| 10 | 急诊一层岗 | 24小时 | 2 | 工作日出勤 | 六日、节假日出勤 | 7 | 48 | 336  |
| 11 | 行政楼一层岗 | 24小时 | 1 | 工作日出勤 | 六日、节假日出勤 | 7 | 24 | 168  |
| 12 | 门诊一层岗 | 7:00-17:00 | 4 | 工作日出勤 | 六日、节假日出勤 | 7 | 40 | 280  |
| 13 | 门诊二层岗 | 7:00-17:00 | 3 | 工作日出勤 | 六日、节假日出勤 | 6 | 30 | 180  |
| 14 | 门诊三层特需、黄昏岗 | 7:00-21:00 | 1 | 工作日出勤 | 六日、节假日出勤 | 6 | 14 | 84 |
| 15 | 门诊三层岗 | 7:00-17:00 | 4 | 工作日出勤 | 六日、节假日出勤 | 6 | 40 | 240  |
| 16 | 门诊四层岗 | 7:00-17:00 | 2 | 工作日出勤 | 六日、节假日出勤 | 6 | 20 | 120  |
| 17　 | 门诊五层岗 | 7:00-17:00 | 2 | 工作日出勤 | 六日、节假日出勤 | 6 | 20 | 120 |
| 18 | 南门住院处岗 | 7:00-18:00 | 1 | 工作日出勤 | 六日、节假日出勤 | 7 | 11 | 77  |
| 19 | 挂号大厅岗 | 6:00-18:00 | 1 | 工作日出勤 | 六日、节假日出勤 | 7 | 12 | 84 |
| 20 | 东门岗 | 24小时 | 2 | 工作日出勤 | 六日、节假日出勤 | 7 | 48 | 336  |
| 21 | 南门岗 | 对进出医院各类车辆、停车场、消防道路进行疏导和交通安全指挥管理。 | 24小时 | 2 | 工作日出勤 | 六日、节假日出勤 | 7 | 48 | 336  |
| 22 | 中心花园岗 | 6:00-18:00 | 1 | 工作日出勤 | 六日、节假日休 | 5 | 12 | 60  |
| 23 | 停车场管理 | 6:00-18:00 | 1 | 工作日出勤 | 六日、节假日休 | 5 | 12 | 60  |
| 24 | 外围巡逻 | 对医院外围区域进行巡视检查、警戒、打击号贩子医托等不法分子，以及各类突发事件处理。 | 6:00-18:00 | 2 | 工作日出勤 | 六日、节假日出勤 | 7 | 24 | 168  |
| 25 | 残疾人通道 | 南门轮椅通道 | 6:00-18:00 | 1 | 工作日出勤 | 六日、节假日半日出勤 | 7 | 12 | 84 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 每周工时共计6698小时，按每周40小时工作时间计算，共需要167人。 |

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **保安人员满意度评价** |
| 评价项目 | 首都医科大学附属北京同仁医院崇文门院区保安服务项目 |
| 评价单位 | 同仁医院保卫处 |
| 评价时间 |  |
| 扣减分值 |  |
| 分值标准 | 根据评价内容及评价分值扣减分值，单项评价内容分值按次增加； |
| 社会面书面表扬一次总分值加2分； |
| 扣减分值最低0分，扣减分值上不封顶； |
| 分值每扣减1分扣减保安服务费300元； |
| 在满意度评定后，针对存在的问题提出整改措施，落实整改。 |
| 书面表扬 |  |
| 评价项目 | 评价内容 | 评价分值 | 扣减分值 | 评价详情 | 确认签字 |
| 业务知识及培训 | 遵守国家法律、法规； | 5 |  |  |  |
| 严格执行医院各项安全规章制度和操作规程（包括医疗安全及相关操作规程）； | 5 |  |  |  |
| 严格遵守易燃物品及各类危险物品安全管理办法。 | 5 |  |  |  |
| 应掌握本岗位应知应会情况； | 3 |  |  |  |
| 了解院区的基本情况； | 2 |  |  |  |
| 培训有月计划，培训工作认真落实，无随意实施和更改计划现象； | 1 |  |  |  |
| 培训要体现效果，每季度要有定期的考核和测试，检查组队培训效果进行抽查； | 1 |  |  |  |
| 培训要有一定的教材和讲稿，员工接受培训后要有记录。 | 1 |  |  |  |
| 值班交接班 | 建立24h值班制度； | 1 |  |  |  |
| 值班电话接听规范，按要求处理院方服务申请； | 1 |  |  |  |
| 值班记录准确详细，包括值岗工作情況交接、管理范围内物品状况交接、工具交接等； | 1 |  |  |  |
| 有交接班时间和内容要求，有交接班记录； | 1 |  |  |  |
| 各级管理人员对在岗员工工作表现进行监督检查，岗位巡查发现问题，对本班工作及发生的情况了解并进行汇总，形成安全管理记录； | 1 |  |  |  |
| 突发事件按程序上报。 | 1 |  |  |  |
| 仪容仪表 | 按《工服管理制度》要求着装，佩戴工牌； | 1 |  |  |  |
| 仪态自然，精神状态饱满； | 1 |  |  |  |
| 讲究个人卫生，指甲修剪整齐，不得留长指甲； | 1 |  |  |  |
| 非工作所需或眼疾，不得佩带有色眼镜； | 1 |  |  |  |
| 上班期间（包括临时顶班）穿制服，不得穿便装； | 1 |  |  |  |
| 按规定携带保安器材，装备无线电对讲机，并保证联络通畅； | 1 |  |  |  |
| 爱护和正确使用保安器械及通信设备，不得随意损坏及拆卸； | 1 |  |  |  |
| 上岗前整理仪表，带队到达各岗位，头发前不过眉，发脚侧不过耳，后不过领不得染黑色以外颜色的头发（男性不得蓄须，留长发，大鬓角）； | 1 |  |  |  |
| 行为举止 | 举止文明，服务中表情自然，精神振作、姿态良好； | 1 |  |  |  |
| 落实环保行为，关注身边事，以身作则，人过地净（路面明显垃圾进行清理）； | 1 |  |  |  |
| 不以无理与院方人员发生吵闹打架； | 1 |  |  |  |
| 站姿端正，不叉腰、下抱胸、不背靠他物； | 1 |  |  |  |
| 坐姿端正，不倚背、不伸腿，不趴在工作台上休息； | 1 |  |  |  |
| 不在服务区内追逐打闹，不边走边大声谈笑喧哗； | 1 |  |  |  |
| 在执勤时不袖手、背手、叉腰、插兜、扶肩搭背； | 1 |  |  |  |
| 不准没收财物、扣押他人合法证件等行为； | 1 |  |  |  |
| 不得私自为他人提供有偿保安服务； | 2 |  |  |  |
| 严禁院区内吸烟； | 1 |  |  |  |
| 执勤禁止玩手机，禁止打瞌睡； | 1 |  |  |  |
| 不擅自离开岗位或串岗聊天。 | 2 |  |  |  |
| 保安员酗酒滋事或在院内饮酒。 | 3 |  |  |  |
| 文明服务 | 不以任何理由辱骂院方人员； | 1 |  |  |  |
| 规范使用礼貌用语，不讲粗话、脏话，体现文明服务； | 1 |  |  |  |
| 礼貌待人，微笑服务，院方及患者人员来访应起立相待文明服务主动打招呼； | 1 |  |  |  |
| 说话语调亲切，自然对院方及患者人员的提问解释耐心； | 1 |  |  |  |
| 院方及患者人员需要帮助时 （开关车门、提拿重物、扶老携幼等）应主动服务； | 1 |  |  |  |
| 岗位职责 | 根据岗位表值岗严禁缺岗； | 3 |  |  |  |
| 重点岗位人员固定，严禁频繁换人； | 3 |  |  |  |
| 上岗人员应满足合同要求，严格执行甲方制定的各岗位具体要求 | 3 |  |  |  |
| 严格执行上级单位下发的工作通知要求 | 3 |  |  |  |
| 对外来人员（施工、送货）实行查验出入证或登记管理：对来访客人用语规范； | 1 |  |  |  |
| 实行大件物品进出审验制度，拒绝危险品进入院区； | 1 |  |  |  |
| 有明确的安全防范重点部位，固定及巡视岗工作职责清楚，工作流程规范，对重点区域、重点部位有安全防范措施； | 1 |  |  |  |
| 巡视使用巡更设备或巡视签到，巡视做好记录；发现建筑物设施、行人、车辆等安全有异常情况时，应及时处理或报告不安全隐患； | 2 |  |  |  |
| 收到消防或监控中心发出的指令后，安保人员及时到达，并采取相应措施； | 2 |  |  |  |
| 保安人员发现异常情况，立即即通知有关部门并在现场采取必要措施进行前期处理，尽量减少损失，协助保护现场，随时准备启动相应应急预案 | 2 |  |  |  |
| 院区白天巡遇次数不少于6次，夜间巡逻次数不少于6次；工作应有签字记录、存档； | 2 |  |  |  |
| 院方提供的装备、物资等应妥善保管，人为随后照价赔偿； | 2 |  |  |  |
|  | 保安员临阵脱逃 | 5 |  |  |  |
| 应急反应及测试 | 组织演练，模拟消防及治安应急事件处理测试； | 2 |  |  |  |
| 发生案件配合公安机关工作。 | 2 |  |  |  |
| 投诉 | 经院方确认的12345市长热线投诉 | 5 |  |  |  |
| 经院方确认的院内投诉 | 3 |  |  |  |
| 经院方确认的舆情监测投诉 | 3 |  |  |  |
| 交通 | 未按规定放入社会及其他违规车辆。 | 2 |  |  |  |
| 私自收取停车费或物品。 | 5 |  |  |  |
| 遵守交通法规，不发生酒驾、醉驾；做到行人、机动车、非机动车不违章。 | 3 |  |  |  |
| 遵守电动车管理相关规定，电动车不进楼，不入户，不违规充电。 | 3 |  |  |  |