

政府采购项目

公开招标

西安市人民医院(西安市第四医院) 安保服务合同

(编号: XCZX2025-0083)

甲 方: 西安市人民医院(西安市第四医院)

乙 方: 陕西国华保安服务有限公司

2025 年 8 月

中国 西安



甲方：西安市人民医院（西安市第四医院）

乙方：陕西国华保安服务有限公司

一、服务条件：

（一）服务地点：甲方指定地点。

（二）服务内容：见本项目招标文件

（三）服务期：2025年9月13日至2026年9月12日，以双方签订合同时约定的起止时间为准。

二、合同价款

（一）本合同项下总价款为人民币 4,562,880.00 元（小写，精确到小数点后两位），即肆佰伍拾陆万贰仟捌佰捌拾元整（大写）。合同履行期间，合同总价固定不变，不受市场价格变化因素的影响。

（二）总报价包括完成本项目所需的人员工资、社会保险及按规定提取的福利费、行政办公费用、企业固定资产折旧、临时性加班的加班费用、法定税费及合理利润等全部费用。甲方不再额外承担其他任何费用。

1、合同总价

序号	服务名称	服务内容	计量单位	服务时间	数量	合同总计（元）
1	西安市人民医院（西安市第四医院）安保服务项目	西安市人民医院（西安市第四医院）大差市院区所属区域及各大门前区域安保安检工作	人	一年，自2025年9月13日零时至2026年9月12日24时止。	≥112人	4562880

合同总价人民币：（大写）肆佰伍拾陆万贰仟捌佰捌拾元整

2、各岗位要求及分项报价表

序号	岗位	服务期内人数	总价（元）
一	项目负责人（①年龄≤50周岁，具有大专及以上学历；②具有5年及以上安保服务管理层经验；③具有退伍军人证或军警院校学历证书。）	1	60840
二	队长（①年龄≤50周岁，具有大专及以上学历；②具有3年及以上安保服务管理层经验；③具有退伍军人证或军警院校学历证书。）	2	109920
三	保安员（年龄18-45岁；其中，女保安员15人，男安保员54人，男保安员中不少于8名形象岗，要求35周岁以下，身高不低于175cm，形象好气质佳。）	69	2691000
四	安检员（18-45岁，乙方承诺上岗前提供安检工作经验或接受相关培训证明材料。）	12	468000
★ 五	消防专员（20-50岁，全员持消防设施操作员或建（构）筑物消防员证中级证书；含监控室操作员10名，要求均为女性；消防管理人员2名。）	12	557280
六	应急处置（年龄20-40岁，具有退伍军人证或军警院校学历证书。）	13	549120

七	安保内勤（22-45 岁，文字功底强，熟练应用各类办公软件，大学本科及以上学历，学历以学信网电子注册备案表为准。）	3	126720
项目服务费用合计（元）			4562880

三、服务内容和要求

（一）工作范围及职责

1、开展平安医院建设、安保反恐、秩序维护、纠纷处置、安全生产、消防安全、车辆交通管理等工作，做好日常安全维稳工作，切实有效应对各类突发性事件，保护广大职工和患者群众人身财产安全及医院整体安全稳定。

2、负责各项工作规章制度、应急预案的制定和执行，负责各类安全隐患排查整改工作，负责全院职工安全教育培训、演练和考核工作，负责各类安全检查迎检准备工作（含现场及资料准备），以及涉及主管科室业务范围内的所有工作任务。

（二）分项服务要求

1. 安全防范工作

（1）甲方与乙方共同确定执勤岗位，由乙方制定岗位职责，医院主管部门批准后实施。全天候 24 小时对医院各区域进行安全巡查，重点检查整改院内安全生产、消防、治安、控烟、环境治理等工作，检查各类安全设施、报警设施、标识标牌等，完善各类突发性事件处置流程。

（2）维护医院正常工作秩序，保障广大职工和患者群

众人身财产安全及医院整体安全，预防各类安全生产事故及刑事治安案件的发生。

（3）全体保安员均为应急处突队员。乙方对所聘用人员进行岗前培训和各类技能培训，使所聘用人员具备相应的业务素质，同时定期进行培训和演练。

（4）建立完善的各类事件应急处置预案（如：火灾、爆炸、投毒、伤医、群体事件、医疗纠纷、无主病人、打架斗殴、寻衅滋事、盗窃破坏等），并将预案以书面的形式报医院主管部门备案，确保各类突发事件得到快速、妥善处置，确保医院安全稳定。

（5）乙方按照甲方要求定期开展各项应急演练，演练后，需在 24 小时内召开复盘会，邀请甲方项目负责人参与点评，针对演练中暴露的问题制定整改措施，并及时更新应急预案。

2. 车辆交通管理

（1）甲方与乙方共同确定车管员岗位和岗位职责，实行 24 小时值班制度。

（2）正确引导入院车辆按照规定路线正确行驶、规范停放，杜绝出现乱停乱放、占用消防车通道和急救通道等不文明现象，确保院内交通及停车秩序井然有序。

（3）落实车辆出入管理制度，防止可能发生的交通事故、盗抢等事件。

（4）配合交警部门和城管部门疏导整治院门前交通和

环境秩序，确保入院车辆及行人通道畅通，院门及周边环境秩序整洁。

3. 突发事件处理

(1) 乙方要随时紧急处置各类突发事件，因突发事件扩大，现有岗位人数无法有效应对的情况下，须及时调配其他人员进行支援，支援人员医院不另行支付费用。

(2) 协助医疗纠纷处置工作，及时控制院内打架斗殴、寻衅滋事、酗酒闹事等违法行为，确保医院正常工作秩序。

(3) 配合临床科室负责无主病人的处置工作；负责医院广告推销、乞讨流浪人员等闲杂人员的清理。

(4) 负责通缉逃犯、在押罪犯、精神失常、醉酒人员等特殊人员进入医院的预防处置工作。

(5) 负责抢劫、盗窃、破坏、纵火、爆炸等事件的处理。

(6) 负责其他突发事件和特殊人员的应急处置工作。

(7) 及时向甲方主管部门报告工作及重大事件，负责联系政府相关部门（如公安、消防、应急等），并配合开展处置工作。

4. 安检工作

(1) 遵守各项法律法规和安检各项规章制度，服从主管部门的管理，对违反法律法规或安检规章制度的现象应予以拒绝并及时向主管部门报告。

(2) 从事安检工作的安保人员必须经过培训，了解工

作区域的基本情况，熟练掌握各种安全检查设备的操作和违禁品识别知识，按照规定着装上岗，佩戴标识规范，自觉维护安检人员岗位形象。

（3）按照“逢包必检”的安检要求，负责宣传引导入院人员进入安检区域，并通过相关安检仪器设备对进入医院的人员及所携物品进行安全检查。

（4）对可疑物品进行针对性检测，确定可疑物品性质，及时报告并移交现场管理人员处理，并做好记录。

（5）维护现场安检秩序，依法合理处置安检现场出现的突发性事件。

5. 特殊科室安保服务

（1）急诊科

①服从主管部门安排的安全保卫工作任务，准时上岗，坚守工作岗位，认真履行岗位职责，工作期间不得脱岗串岗，做好本职工作及交接班。

②维护现场就医秩序，负责诊区各项安全管理和巡视工作。

③执勤人员必须熟悉该区域基本情况，警惕预防和处置各类突发事件，有效保护医护人员人身安全、科室财产安全和患者群众就医安全。

④科室收治无主病人时应积极主动协助医护人员处置无主患者，如有收治刀伤、砍伤、枪伤及爆炸伤等可疑伤情的患者，在医护人员救治的同时立即报主管部门，经主管部

门研判后报公安部门。

⑤及时制止急诊区域内发生的各种不文明现象。

⑥加强夜间安全管理，增强机动反应能力，遇有可疑人员及闲杂人员等应及时清理盘查。

⑦其他工作任务按照医院实际工作安排进行调整。

（2）产科病区

①准时上岗，坚守工作岗位，认真履行岗位职责，实行24小时执勤工作，严格落实产科病区的门禁管理制度。

②工作期间不得脱岗串岗，如有特殊情况需要离岗须经带班队长批准并由临时替换人员到岗接班后方可离岗。

③严格遵守产科门禁管理制度，配合产科门禁相关规定查验各类出入证件，管理各类人员尤其是婴幼儿出入。

④各楼层门禁处建立的《新生儿出科登记本》由护士填写，保安负责监督检查，护士未规范填写《新生儿出科登记本》或无出院证，禁止将新生儿带离产科病区。

⑤工作人员进入病区时，需让其进行指纹识别或验明身份（如查验工作证、工作群等），医护人员的个人来访者，由医护人员在各楼层门禁处外接待。

⑥其他工作任务按照医院实际工作安排进行调整。

（3）监控中心

①乙方配合甲方实施安防监控设备和火灾报警设备的值守和操作，严格遵守医院监控中心各项工作制度。

②乙方值守人员必须准时上岗，坚守工作岗位，工作期

间不得脱岗串岗，认真履行岗位职责，实行 24 小时工作时间。

③乙方监控室值守人员及消防管理人员应持有消防设施操作员或建（构）筑物消防员证中级证书，并熟练掌握设备操作方法和相关处置程序。

④乙方监控室值守人员正常休假必须提前一周告知监控中心班组长，并安排有相同资质的替换人员熟悉岗位，否则不予准假。

6. 考核要求

（1）对安保人员按照《西安市人民医院（西安市第四医院）安保服务考核办法》《保安服务质量标准与监管考评标准细则》进行考评。（见附件）

（2）乙方对其人员实行准军事化管理、甲方对委托安保管服务评价的综合满意度应达到 95%以上。

（3）安保社会化合同到期前服务终止条件：

①乙方因各种原因安保服务提供商资质被取消或更改，不再适合为医院提供安保服务。

②乙方未按照招投标文件、澄清文件及合同内容等要求提供安保服务或服务质量不能满足要求的，经多次处罚教育仍未整改或整改不力。

③乙方全院满意度调查连续三个月满意度低于 95% 或考核分低于 90 分的。

④乙方人员监守自盗、贪污票款、参与包庇“医托”、

“号贩子”活动、参与非法行医行为及其他影响医院正常医疗秩序行为超过三起，或造成严重后果一起。

⑤乙方因管理疏忽、玩忽职守、处理不当造成如发生安全生产、消防安全、刑事治安、交通等案件事故，或在安全事故及应急突发事件中处置不当，使医院职工人身安全及医院财产安全造成严重损失的。

⑥乙方不服从甲方的管理，经多次教育处罚后仍不能改正的。

四、款项结算

（一）付款进度：

每月结算一次，每月支付费用=合同总价÷12个月—每月考核扣款。收到发票后10个工作日内结算应付款。

（二）支付方式：银行转账。

名称：陕西国华保安服务有限公司

开户行：招商银行股份有限公司西安分行曲江支行曲江池北路支行

账号：12991205887100019

甲方仅认可上述指定账户并向该账户付款。否则甲方有权拒绝向指定账户之外的任何账户付款，并且由此导致的付款延迟责任由乙方承担。

（三）结算方式：验收合格后填写政府采购项目验收单（一式陆份），乙方持中标通知书、政府采购合同、发票（每月支付费用=合同总价÷12个月—每月考核扣款），政府采购

项目验收单，与甲方结算。

乙方要如实开具发票，不得变更开票内容，乙方开具发票出现税务争议时，乙方需承担税款、滞纳金、罚款等赔偿责任以及其他相关责任。

五、质量保证

乙方所供服务必须执行下列条款：

（一）服务方案和方式科学、可行，人员配置合理，全面满足要求。

（二）符合国家有关服务规范要求，确保各项服务达到最佳运行效果。

（三）乙方提供的服务，若发生侵权而产生的一切后果，由乙方负责。甲方保留索赔权力。

（四）服务承诺内容。

六、双方的权利和义务

（一）甲方权利义务

1、甲方要求乙方必须完成本合同及规定提供的安保服务内容。

2、甲方有权对乙方的工作进行监督、检查和具体指导，对岗位设置和管理工作的具有直接指挥权和决定权，有权要求乙方调换不适合在甲方工作的人员。

3、甲方有权要求乙方派驻的人员严格遵守甲方的相关规定，有权对乙方人员的违规违纪行为进行纠正和处罚。

4、甲方应尊重乙方的工作，对乙方人员的正确履职行为予以支持。

5、甲方按照合同价支付给乙方服务费，乙方所使用人员的加班、人身意外保险和其他社会保险、福利和安保人员在执勤中因公受伤、致残、牺牲，其医药费、抚恤金等费用由乙方全部承担，甲方不再承担任何费用，但该损害事故是甲方原因造成的除外。

6、甲方根据《西安市人民医院（西安市第四医院）安保服务考核办法》《保安服务质量标准与监管考评标准细则》按月对乙方进行考核。

7、甲方协助乙方对员工进行工作所需疾病预防及急救知识的培训和技术指导。

8、甲方为乙方提供办公用房及供应日常水电。

9、双方在合同履行期间，如乙方未达到考核要求，甲方有权要求乙方限期整改，直至达到考核要求。如乙方连续三个月未达到考核要求，甲方可随时终止合同，且不承担任何违约责任。

（二）乙方权利义务

1、乙方必须遵守甲方管理的有关规定。

2、拟投入安保人员人数齐全、岗位设置合理、人员各项指标满足要求。

3、乙方对安保服务范围内安全隐患有权向甲方提出改进意见，甲方应认真研究解决。

4、乙方不得以任何理由缺岗，如甲方在考勤中发现缺岗人员，将从当月服务费中扣除缺岗人次的费用。

5、乙方负责安保人员的思想教育、业务培训等日常管理，并做好相应记录，并按照甲方要求撤换甲方认为不称职的保安人员。

6、乙方要确保保安人员遵纪守法、文明执勤，无不良和违法记录。岗位要求着装统一，注意仪表仪容，使用文明礼貌用语。

7、如因乙方人员失职造成甲方公共设施、专用设备等设施损坏及人身伤害，由乙方负责赔偿。

8、乙方在履行合同过程中与第三方发生的纠纷以及由此产生的后果，由乙方承担全部责任，与甲方无关。造成甲方损失的，还应当赔偿甲方全部损失。

9、乙方在履行合同过程中造成任何第三方人身损害、财产损失或侵犯第三方合法权益的，由乙方承担由此产生的全部责任，与甲方无关。造成甲方损失的，还应当赔偿甲方全部损失。

10、乙方须根据《保安服务管理条例》实施管理，自行解决所雇用人员的食宿问题并自备制服、警具、寝具、雨具、通讯设备、电筒、值班登记等用具用品。乙方对所录用保安人员要严格调查审核，保证录用人员没有任何违法犯罪纪录，健康状况良好、无精神病史、无传染病，学历高中以上，身高男性不得低于165CM，女性不得低于155CM，须具备保安

上岗资格证。

11、保安人员实行全年每天 24 小时轮值制度，除上岗人员外，其他所有保安员作为临时备勤，如有突发情况发生，随时待命，随时出动。

12、维护辖区内正常的医疗和办公秩序。如发生医疗纠纷或其他突发性事件应保证 1 分钟响应、3 分钟到场、5 分钟支援，协助有关部门一起做好处置工作，保证甲方工作人员的人身安全，严禁发生破坏甲方财物及扰乱医疗和办公秩序的行为。

13、进行安全宣传和检查，实行全天候监控和巡逻，发现安全隐患及时处理或通知医院有关科室进行整改。

14、对进出甲方的物品进行登记、检查和记录，防止甲方财产丢失；严禁发生服务区域内悬挂违法违规横幅、张贴物等有损甲方声誉的行为。

15、保证大门及院内车辆、人员的安全和秩序。

16、负责宣传引导入院人员进入安检区域，并通过相关安检仪器设备对进入医院的人员及所携物品进行安全检查。

17、对辖区内发生的消防、刑事治安案件及各类安全事故应保护好现场，及时通知有关部门，并积极协助调查处理。

18、甲方如有重要检查、重要嘉宾参观以及其它重要活动时提前通知，乙方应根据甲方要求加强保安服务。若遇火警、暴雨、地震等特殊情况，要立即组织应急小组配合甲方进行抢险。

19、依法办事，严格管理，文明执勤，热情服务。

20、乙方不得将委托管理项目转包给第三方管理，不允许分包或转包管理责任和管理事宜。否则甲方有权解除合同，合同自书面解除通知到达乙方之日起解除，乙方应当按照合同总金额的 30%承担违约责任，退还甲方已支付的全部款项并赔偿甲方的损失。

21、乙方要具有完整系统的管理机构、管理制度、流程和完备的培训基地保障。乙方应建立完善包括护卫队管理制度、门卫值班制度、车辆管理制度、值班巡逻制度、放行制度、交接班制度、奖惩制度、军事训练制度、宿舍管理制度、会议制度等各项管理制度。

22、乙方针对突发事件的应急预案措施有效、可行、针对性强；

23、乙方负责保安人员的工资和五险一金，若发生劳动争议均由乙方自己解决，甲方无任何连带关系和责任；乙方所雇用的人员基本工资不能低于西安市规定的最低工资标准，乙方必须承诺不能发生拖欠人员工资的情况，否则一经发现，甲方有权解除合同。造成甲方损失的，还应当赔偿甲方全部损失。

24、乙方需承诺为所有保安人员购买人身意外伤害保险。

25、装备物资要求

甲方根据项目实际需求，需要乙方提供作业设施（自有或租赁）用于物业管理服务的，以下为最低配置要求：

序号	名称	数量	单位	备注
1	手持式金属探测器	6	个	
2	手持液体危险化学品易燃易爆探测器	2	个	
3	巡更手持机	4	台	
4	强光手电	10	支	
5	对讲机			根据岗位人员数量配备
6	执法记录仪	8	部	
7	闪光臂夹灯	50	个	
8	发光指挥棒	20	个	
9	防暴钢叉	10	个	
10	防暴抓捕腰叉	10	个	
11	钩脚器	10	个	
12	防暴短棍	40	个	
13	防暴盾牌	10	个	
14	应急棍	10	根	
15	臂盾	10	个	
16	防暴头盔	20	顶	
17	战术马甲	20	件	
18	多功能腰带	20	个	
19	防刺马甲	20	件	
20	防割手套	20	副	
21	反光背心	10	件	
22	防暴设备固定架			根据安防设备数量准备

23	防暴器材柜		根据安防设备数量准备
----	-------	--	------------

七、知识产权及承诺

（一）乙方保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、著作权或其他合法权益，否则视为乙方违约，由此产生的一切损失由乙方承担。

（二）经甲乙双方协商一致，本项目产生的知识产权归甲方拥有。

八、验收

（一）服务期满后，甲方根据招标文件和投标文件及相关文件，进行验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求。

（二）甲方组织乙方（必要时请有关专家）进行验收，验收合格后，填写政府采购项目验收单（一式陆份）作为对项目的最终认可。

（三）乙方向甲方提供服务过程中的所有资料，以便甲方日后管理。

（四）验收依据：

1. 招标文件、投标文件、澄清表（函）；
2. 本合同及附件文本；
3. 国家相应的标准、规范。

九、违约责任

（一）未按合同要求提供服务或服务不能满足合同

要求，甲方应当将乙方违约的情况以及拟采取的措施以书面形式报政府采购监管部门，根据政府采购监管部门的处理意见，甲方有权依据《民法典》有关条款及合同约定解除合同，并要求乙方按照合同总金额的 30%承担违约责任、返还甲方全部费用并赔偿甲方的损失。同时，政府采购监管部门有权依据《政府采购法》及相关法律法规对乙方的违法行为进行相应的处罚。

（二）由双方按《民法典》中的平等原则协商后补充。本合同所涉甲方损失，系指甲方的全部损失，包括但不限于甲方因维权所产生的诉讼费、保全费、公证费、律师费等一切费用。

十、合同的变更和修改、中止和终止

（一）本合同一经生效，合同双方均不得擅自对本合同的内容（包括附件）作任何单方的修改。但任何一方均可以对合同内容以书面形式提出变更、修改、取消或补充的建议，经双方同意后，以补充协议方式由双方法定代表人或其授权代表签字后生效。

（二）甲方因乙方不履约或乙方其他原因而解除合同的，乙方须返还甲方全部费用、赔偿甲方由此产生的损失并承担其他相关责任，相应责任承担方式按照本合同第九、十条约定执行。

出现下列情况的，甲方汇报政府采购监管部门后提前终止合同：

1、乙方因各种原因安保服务资质被取消或更改，不再适合为医院提供安保服务；

2、乙方未按照招投标文件、澄清文件及合同内容等要求提供安保服务或服务质量不能满足要求的，经多次处罚教育仍未整改或整改不力；

3、乙方全院满意度调查连续三个月满意度低于 95% 或考核分低于 90 分的；

4、乙方保安员监守自盗、贪污票款、参与包庇“医托”、“号贩子”行为、参与非法行医行为及其他影响甲方正常医疗秩序行为超过三起，或造成严重后果一起；

5、因管理疏忽、玩忽职守、处理不当造成如发生消防、治安、交通、刑事等案件事故，在其他安全生产事故及应急突发事件中处置不当，使甲方职工人身安全及甲方财产安全造成严重损失的；

6、不服从甲方的管理，经多次教育处罚后仍不能改正的；

7、甲方按照《西安市人民医院（西安市第四医院）安保服务考核办法》、《保安服务质量标准与监管考评标准细则》进行年度考核，考核不合格的，甲方有权汇报采购监管部门后，终止合同。

（三）乙方因甲方不履约或甲方其他原因而解除合同的，乙方不予返还甲方已付乙方已提供相应服务的费用款项，甲方赔偿乙方由此产生的损失并承担其他相关责任。

十一、保密条款

(一) 乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业标准，并对甲方提供的资料负有保密义务。工作人员自觉遵守保密审查，不违规记录、存储、复制工作秘密信息，不以任何方式泄露所接和知悉的工作秘密。

(二) 本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

十二、争议解决

(一) 本合同适用法律为中华人民共和国法律。

(二) 凡与本合同有关的一切争议，双方应通过友好协商解决。如协商后仍不能达成协议时，依法向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

十三、不可抗力

(一) 不可抗力是指合同签字后发生的非甲乙双方所能控制的、并非合同方过失的、无法中止的、不能预防的事件，包括战争、地震等重大自然灾害、重大公共卫生紧急事件、或者法律法规变动等。双方互不负违约责任。

(二) 受到不可抗力影响的一方应在不可抗力事故发生后，五日内将所发生的不可抗力事件的情况书面通知另一方，并另一方尽快审阅确认，受影响的一方同时应尽量设法缩小这种影响和由此而引起的延误，一旦不可抗力的影响消除后，应将此情况立即通知对方。

(三) 当不可抗力发生后，如果服务并未因此中断或受

到影响的，则就本合同执行来说，视为不可抗力未发生。

十四、合同生效及其他

(一) 本合同自签订之日起生效。

(二) 合同一式 8 份，甲方执 6 份、乙方执 2 份。

(三) 未尽事宜由双方在签订合同时具体明确或签订补充合同。

后附：

附件一：《安保服务考核办法》

附件二：《安保服务质量标准与监管考评标准细则》

附件三：采购需求

(以下无正文)

甲方	乙方
 西安市人民医院 (西安市第四医院) 合同专用章 (盖章)	 陕西国华保安服务有限公司 (盖章)
地址：西安市解放路 21 号	地址：西安市高新区高新三路 2 号海佳云顶商住楼 1 幢 12802 室
邮编：710005	邮编：710000
法定代表人：Tomson	法定代表人：雷超
被授权代表：(签字)	被授权代表：(签字)
电话：029-61199657	电话：18992800095
传真：	传真：
	开户银行：招商银行股份有限公司西安分行曲江支行曲江池北路支行 帐号：12991205887100019
日期：2025 年 8 月 22 日	日期：2025 年 8 月 22 日

附件一：

安保服务考核办法

（一）管理服务总体目标监控

- 1、甲方主管部门对乙方的工作进行监督和协调沟通。
- 2、乙方主管需主动与医院主管部门联络，定时征求意见并改进工作，乙方如更换主管应征得甲方主管部门同意方可更换，如有违反按违约处罚。
- 3、树立“业主至上、服务第一”的思想，为甲方创造一个安全稳定的诊疗环境。
- 4、落实安全生产、消防安全责任制。安全管理机构不健全，未建立安全生产责任制，责任未明确到人，扣罚 1000-2000 元合同款；项目负责人未充分履行安全生产第一责任人职责，未定期组织召开安全生产会议，未及时传达上级部门和甲方有关安全生产文件内容、会议精神和工作要求等，一次扣罚 500-1000 元合同款。
- 5、安全生产规章制度及操作规程制定和执行：未建立安全生产规章制度、操作规程和应急预案等，每缺少一项扣罚 1000-2000 元合同款；安全生产规章制度、操作规程和应急预案等不完善，未结合甲方工作实际及时进行更新，每缺少一项扣罚 500-1000 元合同款；未按要求定期开展安全教育培训和考核，每缺少一次扣罚 500-1000 元合同款。
- 6、实行优质服务，优质管理，为医院提供文明礼貌、主动热情周到的服务，最大限度满足甲方服务质量的要求，每季度由甲方组织，乙方主管参与，在全院范围内进行安保服务满意度调查，调查乙方的服务质量，调查表回收率达到 95% 以上（含 95%）。
- 7、调查表对服务质量的评价标准分为：优秀（95-100 分）、良好（90-94 分）、合格（80-89 分）、不合格（80 分以下）四种。
- 8、乙方需保证调查优秀、良好 95% 以上。调查服务质量对服务评价如果连续两个月未达到上述满意度要求（95% 以上），扣除当月服务费用 20%，连续三个月未达到上述满意度要求，甲方有权终止合同，并扣除合同总金额的 30%。
- 9、安保服务供应商员工应遵纪守法，对突发事件处理的及时率为 100%，有效投诉处理率达 100%，投诉回复率达 100%。
- 10、如乙方员工有监守自盗行为，一经发现核实，按财产损失价值 5 倍处罚

乙方，乙方须开除当事员工。如有贪污票款行为，处以 1000 元/次罚款，并开除当事员工。如有倒号医托行为，一经核实，处以 5000 元/次罚款，并开除当事员工。以上行为如触犯相关法律法规，移交公安机关处理。如发生安全事故，经核实，是因乙方管理疏忽、玩忽职守、处理不当造成，按事故责任进行赔偿，必要时请政府相关部门介入调查，并追究法律责任。

11、乙方必须保证派驻医院人员的稳定性，如人员有调离或离职，调离或离职人员离开甲方之前，跟班人员必须有一个星期的跟班熟悉时间（跟班人员在跟班期间医院不计服务费），跟班人员熟悉之后得到甲方主管部门批准方可上岗。如发现不报甲方主管部门同意，擅自对人员调整调离的，每人次扣当月满意度评价 10 分，如发现未经甲方主管部门同意调整保安管理人员的扣除当月满意度评价 30 分。

12、保安员必须经过保安培训持证上岗，杜绝因管理失职而造成安全事故。

（二）违约处罚

1、此细则采取考核与经济挂钩，比例为 1:100 即 1 分等于是 100 元。

2、医院每月不少于两次抽查，总分低于 90 分（不含 90 分）的，按（90-得分）×100 元给予经济处罚。

3、如甲方范围内发生被盗案件，系由于乙方员工失职、渎职所造成的，乙方须赔偿相应损失。

4、如甲方财产损失，甲方工作人员及患者人身伤亡和财产损失是由于乙方监管不力造成的，乙方须承担相应责任并负责赔偿全部损失。

5、停车场如发生车辆丢失、损坏等情况均由乙方负责处理并承担赔偿及相关法律责任。

6、乙方服务质量满意度评价不符合要求而扣分罚款，属乙方保安员失职造成的经济赔偿处罚，于当月服务费中扣除。

7、其他违反甲方相关制度、规定和要求的行为，根据具体情况，参照类似条款进行处罚执行。

附件二：

安保服务质量标准与监管考评标准细则

服务质量标准	监管考评标准
严格执勤，落实岗位责任制。结合医院特点制定安保措施及各项管理制度、规定、突发事件的应急处置方案，确保医院无安全生产事故、消防安全事故、刑事治安案件及其他安全事故发生，医院安全稳定。	制度、措施、应急预案不健全每缺少 1 项扣罚 500-1000 元；执勤期间不按规定履行职责有脱岗、串岗、打闹、看书报、电视、收听广播、玩手机等与工作无关的事情发生，每人每次每项扣罚 100-200 元；岗上睡觉、脱岗半小时以上，每人每次每项扣罚 200-300 元。因服务态度造成投诉，每次扣罚 500 元。
实行 24 小时值班及巡逻制度；保安员按规定着装和佩戴装备，熟悉医院环境，文明执勤、言语规范、训练有素，认真履行职责，各岗位之间除工作原因外不得聊天。不能无故与本院及外来人员发生矛盾和冲突。	未持保安上岗证的每人扣罚 1000 元并开除；着装不整、服务态度不规范，未按要求佩戴装备的每人每次扣罚 100 元；值班及巡逻记录不全或不规范每处扣罚 200 元；每漏巡一个巡更点扣罚 100 元；发现保安各岗位非工作交流的每人每次扣罚 200 元。
根据服务合同定岗定人。门岗要严格检查出院的新生儿及家属、大件行李物品，查对放行条；按照医院的探视规定进行各医疗大楼的管理，在院内严禁派发各种传单广告。	不按合同定岗、定人缺一人次/日扣罚 500 元；门岗不按规定进行出入检查的扣罚 200 元；医疗大楼若在非探视时间内秩序混乱扣罚 500-1000 元；现院内有散发传单、广告的人员不及时驱赶每次扣罚 200 元；在清场后发现闲杂人员逗留扣罚 100 分。
严格执行安保措施，防安全事故、防医托号贩子、防刑事治安事件等，严格安全巡查制度；严格落实火灾预防措施，确保消防设施器材完好有效。发生安全事故及其他突发事件要立即处置并第一时间上报。	发生治安消防事故的每次扣罚 500-2000 元；发现问题上报不及时扣罚 100-300 元。消防设施器材巡查不到位，发生丢失、损坏、失效每处扣罚 100-500 元；医院财产巡查不到位不严格，被不法分子破坏损毁，除扣罚损失金额外，每次扣罚 500-1000 元；突发事件不作为、处理不及时，造成后果的每次扣罚 500-2000 元。
做好重大节庆、活动、会议、检查等的接待保卫工作，建立各级安全警戒方案，确保医院安全稳定，圆满完成院方交代的其它任务。	达不到安全要求，无工作方案及应急预案扣罚 500 元；因活动保卫工作不到位出现突发状况的每次扣罚 500-1000 元，重大失误导致严重后果的每次扣罚 1000-2000 元。
严格落实车辆及交通管理工作，引导车辆按照规定路线正确行驶、规范停车，杜绝出现乱停乱放、占用消防车通道和急救通道等不文明现象，确保院内交通及停车秩序井然有序。	停车场出现车辆未按照指定区域乱停乱放，一起扣罚 100 元；未按照规定路线行驶，一起扣罚 100 元；出现占用消防车通道和急救通道等现象，一次扣罚 200-500 元；因管理不到位，导致大门及院内秩序混乱、车辆拥堵，影响交通秩序的，一次扣罚 200-500 元，造成交通事故，一次扣罚 1000 元。

注：服务质量标准根据医院实际工作情况进行增减或调整，并参照类似条款执行监管考评。

附件三：采购需求

西安市人民医院（西安市第四医院） 采购项目采购需求

一、项目情况

项目名称：安保服务采购项目

采购预算：472.824 万元

项目性质：专门面向中小企业采购

资金来源：财政性资金

合同类型：固定总价

组织形式：政府集中采购

组织部门：西安市市级单位政府采购中心

二、采购内容及数量：

大差市院区安保服务，1 项。

三、采购需求内容（*号项为必须满足项，一项不满足视为无效响应）

第一部分 供应商资质

（一）具有统一社会信用代码的营业执照；

（二）法定代表人参加的，须提供本人身份证复印件；法定代表人授权他人参加的须提供被授权代表身份证复印件，以及单位介绍信或法定代表人委托授权书；

（三）具有保安服务许可证（省外企业还需提供 30 天内在当地公安机关备案的承诺）；

（四）本项目不接受联合体报名。

第二部分 服务要求

第（一）部分：项目内容要求：

一、项目概况：

为深入开展平安医院建设、安保反恐、秩序维护、纠纷处置、安全生产、消防安全、车辆交通管理等工作，保障医院各项工作安全稳定运行，切实有效维护好医疗工作秩序，确保广大职工和患者群众人身财产安全及医院整体安全稳定，有效应对各类突发事件，现需采购大差市院区安保服务。

二、人员要求：

1、基础要求：服务商对所录人员要严格调查审核，保证录用人员没有任何违法犯罪纪录，健康状况良好、无精神病史、无传染病，学历高中及以上，身高男性不得低于 165CM，女性不得

低于 155CM，须具备保安上岗资格证。

各岗位具体要求：

序号	具体岗位人员	服务期内人数
1	保安员（年龄 18-45 岁；其中，女保安员≥15 人；项目经理 1 人、队长 2 人；项目经理、队长年龄 50 岁以内（大专及以上学历，退伍军人优先；经理需 5 年及以上安保管理工作经历，队长需 3 年及以上安保管理工作经历，需提供被服务单位出具的加盖公章的证明材料）	72
2	安检员（18-45 岁，有安检工作经历或接受相关培训）	12
*3	消防专员（含监控室操作员、消防管理人员等，年龄 20-50 岁，均持消防设施操作员或建（构）筑物消防员证中级证书。其中监控室操作员 10 人，为女性）	12
4	应急处置队伍（年龄 20-40 岁）	13
5	安保内勤（文字功底强，熟练应用各类办公软件，大学本科及以上学历（学历以学信网电子注册备案表为准），年龄 22-45 岁）	3
合计		112

2、中标服务商要确保所聘用人员遵纪守法，无不良和违法记录。岗位要求着装统一，注意仪表仪容，使用文明礼貌用语。

*3、共计招标人员 112 人，每月根据考勤情况据实结算。医院与服务商共同确定执勤岗位，按实际工作情况随时调整。提供承诺书。

*4、项目负责人不同时兼任其他项目管理岗位，如需更换需经采购人同意。提供承诺书。

5、中标服务商需承诺中标后为所有驻项目人员购买人身意

外伤害保险。

三、服务要求：

（一）工作范围及职责

1、开展平安医院建设、安保反恐、秩序维护、纠纷处置、安全生产、消防安全、车辆交通管理等工作，做好日常安全维稳工作，切实有效应对各类突发性事件，保护广大职工和患者群众人身财产安全及医院整体安全稳定。

2、该项目为业务外包，中标服务商负责各项工作规章制度、应急预案的制定和执行，负责各类安全隐患排查整改工作，负责全院职工安全教育培训、演练和考核工作，负责各类安全检查迎检准备工作（含现场及资料准备），以及涉及主管科室业务范围内的所有工作任务。

（二）安全防范工作

1、医院与中标服务商共同确定执勤岗位，由中标服务商制定岗位职责，医院主管部门批准后实施。全天候 24 小时对医院各区域进行安全巡查，重点检查整改院内安全生产、消防、治安等工作，检查各类安全设施、报警设施、标识标牌等，完善各类突发性事件处置流程。

2、维护医院正常工作秩序，保障广大职工和患者群众人身财产安全及医院整体安全，预防各类安全生产事故及刑事治安案件的发生。

3、中标服务商对所聘用人员进行岗前培训和各类技能培训，使所聘用人员具备相应的业务素质，同时定期进行培训和演练。

4、建立完善的各类事件应急处置预案（如：火灾、爆炸、投毒、伤医、群体事件、医疗纠纷、无主病人、打架斗殴、寻衅滋事、盗窃破坏等），并将预案以书面的形式报医院主管部门备案，确保各类突发事件得到快速、妥善处置，确保医院安全稳定。

（三）车辆交通管理

1、医院与中标服务商共同确定车管员岗位和岗位职责，实行 24 小时值班制度。

2、正确引导入院车辆按照规定路线正确行驶、规范停放，杜绝出现乱停乱放、占用消防车通道和急救通道等不文明现象，

确保院内交通及停车秩序井然有序。

3、落实车辆出入管理制度，防止可能发生的交通事故、盗抢等事件。

4、配合交警部门和城管部门疏导整治院门前交通和环境秩序，确保入院车辆及行人通道畅通，院门及周边环境秩序整洁。

（四）突发事件处理

1、中标服务商要随时紧急处置各类突发事件，因突发事件扩大，现有岗位人数无法有效应对的情况下，须及时调配其他人员进行支援，支援人员医院不另行支付费用。

2、协助医疗纠纷处置工作，及时控制院内打架斗殴、寻衅滋事、酗酒闹事等违法行为，确保医院正常工作秩序。

3、配合临床科室负责无主病人的处置工作；负责医院广告推销、乞讨流浪人员等闲杂人员的清理。

4、负责通缉逃犯、在押罪犯、精神失常、醉酒人员等特殊人员进入医院的预防处置工作。

5、负责抢劫、盗窃、破坏、纵火、爆炸等事件的处理。

6、负责其他突发事件和特殊人员的应急处置工作。

7、及时向医院主管部门报告工作及重大事件，负责联系政府相关部门（如公安、消防、应急等），并配合开展处置工作。

（五）安检工作

1、遵守各项法律法规和安检各项规章制度，服从主管部门的管理，对违反法律法规或安检规章制度的现象应予拒绝并及时向主管部门报告。

2、从事安检工作的安保人员必须经过培训，了解工作区域的基本情况，熟练掌握各种安全检查设备的操作和违禁品识别知识，按照规定着装上岗，佩戴标识规范，自觉维护安检人员岗位形象。

3、按照“逢包必检”的安检要求，负责宣传引导入院人员进入安检区域，并通过相关安检仪器设备对进入医院的人员及所携物品进行安全检查。

4、对可疑物品进行针对性检测，确定可疑物品性质，及时报告并移交现场管理人员处理，并做好记录。

5、维护现场安检秩序，依法合理处置安检现场出现的突发事件。

（六）特殊科室安保服务

1、急诊科

（1）服从主管部门安排的安全保卫工作任务，准时上岗，坚守工作岗位，认真履行岗位职责，工作期间不得脱岗串岗，做好本职工作及交接班。

（2）维护现场就医秩序，负责诊区各项安全管理和巡视工作。

（3）执勤人员必须熟悉该区域基本情况，警惕预防和处置各类突发事件，有效保护医护人员人身安全、科室财产安全和患者群众就医安全。

（4）科室收治无主病人时应积极主动协助医护人员处置无主患者，如有收治刀伤、砍伤、枪伤及爆炸伤等可疑伤情的患者，在医护人员救治的同时立即报主管部门，经主管部门研判后报公安部门。

（5）及时制止急诊区域内发生的各种不文明现象。

（6）加强夜间安全管理，增强机动反应能力，遇有可疑人员及闲杂人员等应及时清理盘查。

（7）其他工作任务按照医院实际工作安排进行调整。

2、产科病区

（1）准时上岗，坚守工作岗位，认真履行岗位职责，实行24小时执勤工作，严格落实产科病区的门禁管理制度。

（2）工作期间不得脱岗串岗，如有特殊情况需要离岗须经带班队长批准并由临时替换人员到岗接班后方可离岗。

（3）严格遵守产科门禁管理制度，配合产科门禁相关规定查验各类出入证件，管理各类人员尤其是婴幼儿出入。

（4）各楼层门禁处建立的《新生儿出科登记本》由护士填写，保安负责监督检查，护士未规范填写《新生儿出科登记本》或无出院证，禁止将新生儿带离产科病区。

（5）工作人员进入病区时，需让其进行指纹识别或验明身份（如查验工作证、工作群等），医护人员的个人来访者，由医

护人员在各楼层门禁处外接待。

(6) 其他工作任务按照医院实际工作安排进行调整。

3、监控中心

(1) 中标服务商配合医院实施安防监控设备和火灾报警设备的值守和操作，严格遵守医院监控中心各项工作制度。

(2) 中标服务商值守人员必须准时上岗，坚守工作岗位，工作期间不得脱岗串岗，认真履行岗位职责，实行 24 小时工作时间。

(3) 中标服务商监控室值守人员正常休假必须提前一周告知监控中心班组长，并安排有相同资质的替换人员熟悉岗位，否则不予准假。

(七) 其他要求

(1) 所有人员实行全天 24 小时轮值制度，除上岗人员外，其他所有人员作为临时备勤，如有突发情况发生，随时待命，随时出动。

(2) 中标服务商具有完整系统的管理机构、管理制度、流程和完备的培训基地保障。中标服务商应建立完善包括护卫队管理制度、门卫值班制度、车辆管理制度、值班巡逻制度、放行制度、交接班制度、奖惩制度、军事训练制度、宿舍管理制度、会议制度等各项管理制度。

(3) 拟投入人员人数齐全、岗位设置合理、人员各项指标满足要求。

(4) 中标服务商针对突发事件的应急预案措施有效、可行、针对性强。

(5) 中标服务商须根据《保安服务管理条例》实施管理，自行解决所雇佣人员的食宿交通问题并自备制服、警具、寝具、雨具、通讯设备、电筒、值班登记等用具用品。

四、考核要求

1、对安保人员按照《西安市人民医院（西安市第四医院）安保服务考核办法》《保安服务质量标准与监管考评标准细则》进行考评。

2、中标服务商对其人员实行准军事化管理、医院对委托安

保管理服务项目评价的综合满意度应达到 90%以上。

3、安保社会化合同到期前服务终止条件：

(1) 中标服务商因各种原因安保服务提供商资质被取消或更改，不再适合为医院提供安保服务。

(2) 中标服务商未按照招投标文件、澄清文件及合同内容等要求提供安保服务或服务质量不能满足要求的，经多次处罚教育仍未整改或整改不力。

(3) 中标服务商全院满意度调查连续三个月满意度低于 90% 或考核分低于 90 分的。

(4) 中标服务商人员监守自盗、贪污票款、参与包庇“医托”、“号贩子”活动、参与非法行医行为及其他影响医院正常医疗秩序行为超过三起，或造成严重后果一起。

(5) 因管理疏忽、玩忽职守、处理不当造成如发生安全生产、消防安全、刑事治安、交通等案件事故，或在安全事故及应急突发事件中处置不当，使医院职工人身安全及医院财产安全造成严重损失的。

(6) 不服从医院的管理，经多次教育处罚后仍不能改正的。

第（二）部分：商务要求（*号项为必须满足项，一项不满足视为无效响应）

(一) 服务期：一年，自2025年9月13日零时起至2026年9月12日24时止。

(二) 付款条件及结算

1、无预付款，合同签订后，按照人员到岗及考核情况按月支付，采购人自收到发票之日起10个工作日内支付安保费用。

2、结算方式：

(1) 乙方在与甲方沟通后开具月度发票，持中标通知书、服务合同、发票，与甲方结算。费用按月根据考勤、考核情况据实结算，乙方应于甲方付款前7日内向甲方提供等额合规发票，否则，甲方付款期限顺延，且不承担任何责任。

(2) 乙方开具当月发票与甲方结算费用。医院每月按照《西安市人民医院（西安市第四医院）安保服务考核办法》《保安服务质量标准与监管考评标准细则》对中标商进行考核，每月考核

合格后，不扣服务费，考核得分需大于等于90分以上为合格；平均得分大于等于80小于90扣除月服务费的10%；平均得分大于等于70小于80扣除月服务费的20%，以此类推。

3、支付方式：银行转账。

(三) 履约保证金：无

第（三）部分：其他

(一) 履约能力要求（乙方所供服务必须执行下列条款）：

1、服务方案和方式科学、可行，人员配置合理，全面满足要求。

2、符合国家有关服务规范要求，确保各项服务达到最佳运行效果。

3、乙方提供的服务，若发生侵害医院权益等相关事宜而产生的一切后果，由乙方负责，甲方保留索赔权力。

4、服务承诺内容。

5、乙方提供的服务，若发生人身意外、劳动纠纷而产生的一切后果，由乙方负全责。

(二) 质量验收标准或规范：

1、服务内容完成后先由乙方进行自检，自检合格后邀请甲方进行验收。甲方确认乙方的自检内容后，组织乙方（必要时请有关专家）进行最终验收，验收时乙方应派员参加，共同对验收结果进行确认，并承担相关责任。验收合格后，填写政府采购项目履约验收单（一式陆份）作为对服务的最终认可。

2、乙方向甲方提交服务实施过程中的所有资料，以便甲方日后管理和维护。

3、验收依据：

(1) 招标文件、投标文件、澄清表（函）；

(2) 本合同及附件文本；

(3) 国家及行业现行的标准和技术规范。

四、采购方式及变更

(一) 采购方式：公开招标

(二) 采购方式变更：报名阶段或实质性响应不足3家，按废标处理。最终采购方式、采购方式变更以主管部门审批为准。

五、评标办法

综合评分法，价格分占比 10%

六、附件：

附：1、安保服务考核办法

2、保安服务质量标准与监管考评标准细则

3、合同草案

附件 1:

安保服务考核办法

(一) 管理服务总体目标监控

1、医院主管部门对安保服务供应商的工作进行监督和协调沟通。
2、安保服务供应商主管需主动与医院主管部门联络，定时征求意见并改进工作，安保服务供应商如更换主管应征得医院主管部门同意方可更换，如有违反按违约处罚。

3、树立“业主至上、服务第一”的思想，为医院创造一个安全稳定的诊疗环境。

4、落实安全生产、消防安全责任制。安全管理机构不健全，未建立安全生产责任制，责任未明确到人，扣罚 1000-2000 元合同款；项目负责人未充分履行安全生产第一责任人职责，未定期组织召开安全生产会议，未及时传达上级部门和医院有关安全生产文件内容、会议精神和工作要求等，一次扣罚 500-1000 元合同款。

5、安全生产规章制度及操作规程制定和执行：未建立安全生产规章制度、操作规程和应急预案等，每缺少一项扣罚 1000-2000 元合同款；安全生产规章制度、操作规程和应急预案等不完善，未结合医院工作实际及时进行更新，每缺少一项扣罚 500-1000 元合同款；未按要求定期开展安全教育培训和考核，每缺少一次扣罚 500-1000 元合同款。

5、实行优质服务，优质管理，为医院提供文明礼貌、主动热情周到的服务，最大限度满足医院服务质量的要求，每季度由医院组织，安保服务供应商主管参与，在全院范围内进行安保服务满意度调查，调查安保服务供应商的服务质量，调查表回收率达到 95%以上（含 95%）。

6、调查表对服务质量的评价标准分为：优秀（95-100 分）、良好（90-94 分）、合格（80-89 分）、不合格（80 分以下）四种。

7、安保服务供应商需保证调查优秀、良好 90%以上。调查服务质量对服务评价如果连续两个月未达到上述满意度要求（90%以上），扣除当月服务费用 20%，连续三个月未达到上述满意度要求，医院有权终止合同，并扣除合同总金额的 30%。

8、安保服务供应商员工应遵纪守法，对突发事件处理的及时率为 100%，有效投诉处理率达 100%，投诉回复率达 100%。

9、如安保服务供应商员工有监守自盗行为，一经发现核实，按

财产损失价值 5 倍处罚安保服务供应商，安保服务供应商须开除当事员工。如有贪污票款行为，处以 1000 元/次罚款，并开除当事员工。如有倒号医托行为，一经核实，处以 5000 元/次罚款，并开除当事员工。以上行为如触犯相关法律法规，移交公安机关处理。如发生安全事故，经核实，是因安保服务供应商管理疏忽、玩忽职守、处理不当造成，按事故责任进行赔偿，必要时请政府相关部门介入调查，并追究法律责任。

10、安保服务供应商必须保证派驻医院人员的稳定性，如人员有调离或离职，调离或离职人员离开医院之前，跟班人员必须有一个星期的跟班熟悉时间（跟班人员在跟班期间医院不计服务费），跟班人员熟悉之后得到医院主管部门批准方可上岗。如发现不报医院主管部门同意，擅自对人员调整调离的，每人次扣当月满意度评价 10 分，如发现未经医院主管部门同意调整项目管理人员的扣除当月满意度评价 30 分。

11、所有人员必须经过培训持证上岗，杜绝因管理失职而造成安全事故。

（二）违约处罚

1、此细则采取考核与经济挂钩，比例为 1:100 即 1 分等于是 100 元。

2、医院每月不少于两次抽查，总分低于 90 分（不含 90 分）的，按 $(90 - \text{得分}) \times 100$ 元给予经济处罚。

3、如医院范围内发生被盗案件，系由于安保服务供应商员工失职、渎职所造成的，安保服务供应商须赔偿相应损失。

4、如医院财产损失，医院工作人员及患者人身伤亡和财产损失是由于安保服务供应商监管不力造成的，安保服务供应商须承担相应责任并负责赔偿全部损失。

5、停车场如发生车辆丢失、损坏等情况均由安保服务供应商负责处理并承担赔偿及相关法律责任。

6、安保服务供应商服务质量满意度评价不符合要求而扣分罚款，属安保服务供应商保安员失职造成的经济赔偿处罚，于当月服务费中扣除。

7、其他违反医院相关制度、规定和要求的行为，根据具体情况，参照类似条款进行处罚执行。

附件 2:

安保服务质量标准与监管考评标准细则

服务质量标准	监管考评标准
严格执勤,落实岗位责任制。结合医院特点制定安保措施及各项管理制度、规定、突发事件的应急处置方案,确保医院无安全生产事故、消防安全事故、刑事治安案件及其他安全事故发生,医院安全稳定。	制度、措施、应急预案不健全每缺少 1 项扣罚 500-1000 元;执勤期间不按规定履行职责有脱岗、串岗、打闹、看书报、电视、收听广播、玩手机等与工作无关的事情发生,每人每次每项扣罚 100-200 元;岗上睡觉、脱岗半小时以上,每人每次每项扣罚 200-300 元。因服务态度造成投诉,每次扣罚 500 元。
实行 24 小时值班及巡逻制度;保安员按规定着装和佩戴装备,熟悉医院环境,文明执勤、言语规范、训练有素,认真履行职责,各岗位之间除工作原因外不得聊天。不能无故与本院及外来人员发生矛盾和冲突。	未持保安上岗证的每人扣罚 1000 元并开除;着装不整、服务态度不规范,未按要求佩戴装备的每人每次扣罚 100 元;值班及巡逻记录不全或不规范每处扣罚 200 元;每漏巡一个巡更点扣罚 100 元;发现保安各岗位非工作交流的每人每次扣罚 200 元。
根据服务合同约定岗定人。门岗要严格检查出院的新生儿及家属、大件行李物品,查对放行条;按照医院的探视规定进行各医疗大楼的管理,在院内严禁派发各种传单广告。	不按合同约定岗、定人缺一人次/日扣罚 500 元;门岗不按规定进行出入检查的扣罚 200 元;医疗大楼若在非探视时间内秩序混乱扣罚 500-1000 元;现院内有散发传单、广告的人员不及时驱赶每次扣罚 200 元;在清场后发现闲杂人员逗留扣罚 100 分。
严格执行安保措施,防安全事故、防医托号贩子、防刑事治安事件等,严格安全巡查制度;严格落实火灾预防措施,确保消防设施器材完好有效。发生安全事故及其他突发事件要立即处置并第一时间上报。	发生治安消防事故的每次扣罚 500-2000 元;发现问题上报不及时扣罚 100-300 元。消防设施器材巡查不到位,发生丢失、损坏、失效每处扣罚 100-500 元;医院财产巡查不到位不严格,被不法分子破坏损毁,除扣罚损失金额外,每次扣罚 500-1000 元;突发事件不作为、处理不及时,造成后果的每次扣罚 500-2000 元。
做好重大节庆、活动、会议、检查等的接待保卫工作,建立各级安全警戒方案,确保医院安全稳定,圆满完成院方交代的其它任务。	达不到安全要求,无工作方案及应急预案扣罚 500 元;因活动保卫工作不到位出现突发状况的每次扣罚 500-1000 元,重大失误导致严重后果的每次扣罚 1000-2000 元。
严格落实车辆及交通管理工作,引导车辆按照规定路线正确行驶、规范停车,杜绝出现乱停乱放、占用消防车通道和急救通道等不文明现象,确保院内交通及停车秩序井然有序。	停车场出现车辆未按照指定区域乱停乱放,一起扣罚 100 元;未按照规定路线行驶,一起扣罚 100 元;出现占用消防车通道和急救通道等现象,一次扣罚 200-500 元;因管理不到位,导致大门及院内秩序混乱、车辆拥堵,影响交通秩序的,一次扣罚 200-500 元,造成交通事故,一次扣罚 1000 元。

注:服务质量标准根据医院实际工作情况进行增减或调整,并参照类似条款执行监管考评。