



咸阳市中心医院
XI'AN YANBI CENTRAL HOSPITAL

咸阳市中心医院

秩序服务与运维服务委托合同

合同
6104

2025年10月27日 2026年10月31日



咸阳市中心医院秩序服务与运维服务委托合同

合同号：(2025) 263 号

甲 方：咸阳市中心医院

单位地址：咸阳市人民东路 78 号

乙 方：河南圆方保安服务有限公司

单位地址：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

为了维护全院公共秩序，保障运维服务高效开展，依据《中华人民共和国民法典》《保安服务管理条例》等相关法律法规，甲乙双方秉持真诚合作、平等互利原则，经友好协商，就咸阳市中心医院秩序服务与运维服务签订以下合同。

第一条 委托范围、事项与服务标准

1. 委托项目

项目名称：秩序服务及运维

服务标准：按甲乙双方约定执行，提供 24 小时不间断秩序服务及运维服务

2. 委托事项：

(1) 秩序维护及安全管理。负责医院区域内的秩序维护及安全管理工作，包括但不限于人员、车辆出入管控，巡逻巡查，突发事件应急处置等。

(2) 电梯驾驶。承担医院电梯驾驶及日常运行相关基础管理工作，确保电梯安全、有序运行。

第二条 合同期限

1. 合同期限三年，每年一签。本合同期限自 2025 年 11 月 1 日起至 2026 年 10 月 31 日止。

2. 合同期满前 3 个月，考核合格，双方如无异议，则延续签订 1 年；如有一方提出终止合同，需提前 3 个月书面通知对方。

第三条 服务人员配置及服务费

1. 人员配置

本合同服务人员配置总数约为 118 人，其中总院秩序维护人员 78 人，分院秩



序维护人员 19 人；电梯人员 21 人。实际服务过程中，乙方应根据甲方需求及医院实际情况，合理调配人员，确保服务质量不受影响。

其中：

(1) 项目管理人员 4 人：设项目经理 1 人、副经理 1 人、内勤 2 人。

(2) 各岗位人员配备

总院保安总数 74 人，设岗 35 处。包括消防专职人员 14 人（巡逻、监控员）、家属院门岗 3 人、其他岗位 57 人（其中含队长 2 人，班长 3 人）。

分院保安总数 19 人，设岗 16 处。配备队长 1 人，班长 1 人，消防监控员 6 人，其他岗位保安 11 人。

(3) 保安上岗要求

保安人员需持有保安证，中控室人员持有消防中级监控操作证，签订安全服务协议。

(4) 电梯员 21 人。负责全院电梯 41 部正常运行。

2. 工作时长

(1) 项目经理、副经理 8 时制。

(2) 内勤、监控值班员 8 小时制（24 小时三班倒）。

(3) 队长、班长、保安、消防巡逻人员 8 小时制。

(4) 电梯员 8 小时制。

3. 服务费标准

(1) 合同期内服务费标准原则上不进行调整。本合同约定的服务费涵盖乙方员工薪酬及福利（含按本合同约定配置服务人员的着装费用）、社保及公积金、加班费、经济补偿金、执勤用品、耗材、餐费、生活区住房水电费、依据相关法律法规规定的其他费用、税金、利润等所有费用。服务费按实际服务人数每月支付。

(2) 合同服务金额 ¥5238346.84 元/年，（人民币大写：伍佰贰拾叁万捌仟叁佰肆拾陆元捌角肆分），月服务金额 ¥436528.88 元，人均月服务金额为 3699.397 元。



4. 费用相关责任

乙方人员工伤及劳动争议由乙方全权处理，甲方不负连带责任。

5. 人员调整

甲方有权根据医院实际工作需要和服务人员数量进行调整，人员服务费标准保持不变。双方依据工作联系单确认人员数量及服务金额的具体调整情况。

第四条 支付规定和时间

1. 甲方在每月20日前，依据考核结果结算上月乙方的服务费。乙方应在开票前，与甲方共同确认上月检查考核结果，双方无异议后，确定上月实际应支付服务费金额。

2. 乙方必须在双方确认上月服务费金额后的5个工作日内，提交符合要求的服务费增值税发票。甲方在收到乙方的发票后，于10个工作日内完成服务费支付。

3. 乙方应提供收款单位全称、开户银行名称、开户银行账号等信息。发票开具信息如有变更，乙方需提前10个工作日书面通知甲方。

第五条 权利与义务

1. 甲方权利与义务

(1) 甲方负责审定秩序服务及运维方案，并有权根据实际情况适时进行修改或变更。

(2) 甲方有权对秩序服务及运维方案、标准的执行情况进行监督检查，对乙方服务质量进行考核评估。

(3) 甲方有权对乙方派驻现场的公共秩序维护人员进行现场管理和监督考评，对不符合甲方要求的人员，有权要求乙方在3个工作日内予以更换。

(4) 甲方负责确定乙方公共秩序维护人员的服装样式、面料、纽扣、帽子等标准。

(5) 甲方有义务协助乙方对公共秩序维护人员进行业务培训及指导。

(6) 甲方有义务按照合同约定支付乙方服务费。

(7) 甲方不提供乙方现场人员食宿。

2. 乙方权利与义务



(1) 严格遵守甲方相关标准，按公共秩序维护服务方案及服务标准等要求，配置合格的公共秩序维护人员、服装配饰、劳防用品、器材工具、办公耗材等。合理安排各项工作任务，不得将本合同业务内容分包或转包给他人。

(2) 乙方确保每天上岗人员严格执行全院项目考勤制度。若出勤人次、人数未达到合同约定，按照实际缺岗人次，对照考核细则扣减服务费。

(3) 每月5日前向甲方上报一次公共秩序维护人员清单，乙方更换现场主管（队长）须提前一个月经甲方书面同意。秩序维护人员更换须提前一周经甲方同意，并附相关资料报项目备案。

(4) 乙方公共秩序维护人员上岗前必须接受全面的技能和安全培训，工作期间应自觉维护甲方的形象、品牌及声誉，确保无因乙方原因导致的媒体曝光事件。

(5) 乙方严格按相关法律法规，与公共秩序维护人员建立劳动关系。如公共秩序维护人员发生劳动纠纷、工伤及其他人身伤害事故等，均由乙方负责处理并承担相应责任。

(6) 因乙方工作失误造成服务区域内人员、甲方员工等人身财产受到损失的，乙方负责妥善处理并承担全部责任。为了保证偿付能力，乙方应购买足额的相关责任保险。

(7) 乙方公共秩序维护人员因违法犯罪对甲方产生不良影响的，甲方有权终止合同。若因乙方及其员工过错、未履行或疏忽履行合同义务产生不良后果的，甲方有权终止合同，追究乙方相关法律责任，并要求赔偿经济损失。

(8) 乙方应妥善保管甲方提供的物品。如有遗失或损坏，须照价赔偿。

(9) 乙方严格按甲方确认的服装样式、面料、纽扣、帽子等为公共秩序维护人员进行配置，并遵守甲方根据季节发出的保安服装换季时间通知，按规定统一换装。

(10) 乙方应按照甲方提供的突发事件应急预案，制定秩序维护突发事件应急预案，并定期进行演练，一旦发生自然灾害及突发事件，应立即启动应急处置。按照甲方统一指挥如因乙方处置不力、不及时，由此造成的一切损失均由乙方承担。



(11) 医院停车场管理严格执行收费标准，停车收取所得费用通过扫二维码方式进入甲方账户，现金收入定期由安保科审核签字后交医院财务科。

(12) 乙方负责公共停车及地下车库区域的固定资产及停放车辆的安全管理，车场一切对外事宜由乙方负责，甲方予以必要协助。

(13) 乙方公共秩序维护人员必须遵守甲方的各项规章制度，服从甲方管理人员的管理、指挥，按时参加培训、例会、质量改进等各项专题会议。

第六条 检查与考核

1. 乙方公共秩序维护人员达不到甲方服务要求或不服从管理的。乙方应在甲方通知的时间内进行更换，甲方无须承担任何费用。

2. 甲方对乙方服务进行定期或不定期检查考核，并根据检查情况做出扣款决定，或发出《整改通知单》责令乙方进行整改。乙方应主动接受并配合甲方的检查及考核。若乙方在整改时限未实施整改，甲方依据考核细则作出处罚。

3. 因乙方门岗管控不严，未经甲方许可的装修人员携带违规工具、材料、车辆进入院区，进行违规施工的，或无审批的出门证，随意将医疗设备等财物运出医院，造成医院财产损失的，按照考核细则处罚；情节严重的，甲方有权解除本合同。

4. 乙方每月应对院区消防器材进行检查和日常保养，确保消防器材（如水带、枪头等）干净整洁，无丢失、缺损。如因管理不当造成消防器材丢失应照价赔偿（以消防台账为基数）。如由于乙方未尽义务检查和保养维护责任，导致公安消防部门检查时不合格，造成甲方受到处罚的，由乙方承担所有罚款及甲方其他相应损失。

5. 乙方应当按照甲方管理要求提升公共秩序维护服务品质，保安使用的工作室、休息室、储藏室等场所均应达到医院管理要求并持续保持，甲方按照考核细则对乙方使用情况定期检查与考核。

第七条 违约责任

1. 乙方服务标准未能达到合同要求，且造成严重后果的，经甲方多次要求，拒绝整改的，甲方有权视情节解除合同。



2. 如发生盗窃、火灾、刑案、人身或财产损失等恶性事件，经当地派出所、相关部门或法院确认为乙方保安工作存在瑕疵的，造成人员重大伤亡及重大事故问题，其后果由乙方全权承担。同时甲方有权终止合同，并追究乙方相关法律责任及要求赔偿经济损失。

3. 乙方及乙方工作人员向外泄露甲方商业秘密的，给甲方造成损失的，乙方应承担赔偿责任，并依法承担相应法律责任。

4. 乙方擅自将本合同项下义务分包或转包给他人的，甲方有权解除本合同，并追究乙方违约责任和要求赔偿相关损失。

5. 因乙方原因造成本合同提前解除的，乙方除应承担扣罚款责任、赔偿甲方损失外，还应按照本合同年度服务费用总额 10% 的标准向甲方支付违约金，并承担甲方因此而产生的诉讼费用、调查费用、公证费用及律师费用等。

6. 因乙方违约需承担的罚款、违约金、赔偿金等，乙方应在甲方作出处罚通知或违约认定后 3 日内向甲方支付；逾期未支付的，甲方有权直接从未支付的服务费中扣除，不足部分由乙方负责补足。

第八条 争议解决

双方在履行本合同过程中如发生争议，首先友好协商解决；协商不成的，任何一方均有权向咸阳市渭城区人民法院提起诉讼。

第九条 其他事项

1. 本合同经甲、乙双方签字（或签章）之日起生效；一式肆份，甲方执贰份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

2. 本合同未尽事宜，由双方协商解决，如需对原条款进行变更或补充的，另行签订补充协议，经双方签字（或签章）后生效；补充协议与本合同具有同等法律效力，补充协议内容与本合同不一致的，以补充协议为准。

3. 本合同期限届满自然终止。合同终止后，违约条款、争议解决方式条款和保密条款仍然有效。

4. 乙方的送达地址以本合同首页所示乙方联系地址为准，若有变更，乙方应以书面形式及时通知甲方；未及时通知的，视为未变更。必要时，甲方发出的相

关函件将以邮件或快递方式寄送至前述地址；若收件人拒收或因收件人的原因导致邮件无法送达的，邮件或快递寄出后 3 日即视为送达。

5. 本合同附件如下，合同附件是合同的重要组成部分，具有同等法律效力。

附件：

- 一、咸阳市中心医院秩序服务与运维服务安全协议
- 二、咸阳市中心医院秩序服务与运维服务标准及要求
- 三、咸阳市中心医院保安秩序服务、电梯运维服务岗位设置及分布
- 四、咸阳市中心医院秩序服务与运维服务管理考核制度和细则（表一、表二）

甲方：咸阳市中心医院
单位地址：咸阳市人民东路 78 号



法定代表人：

委托代理人：

电 话：

开户银行：

账 号：

乙方：河南圆方保安服务有限公司
单位地址：郑州市管城区金岱产业集聚文



法定代表人：

委托代理人：

电 话：17737616172

开户银行：中国建设银行郑州行政区支行

账 号：41001503010050208686



附件一：

咸阳市中心医院秩序服务与运维服务安全协议

甲方：咸阳市中心医院

乙方：河南圆方保安服务有限公司

为了深入贯彻“安全第一，预防为主”安全生产方针，保证员工在作业中的人身安全和健康，确保各项工作顺利进行，根据《中华人民共和国安全生产法》和《安全生产管理规定》，经甲乙双方平等协商、意见一致，现双方自愿签订如下安全协议：

第一条 甲乙双方必须共同遵守《中华人民共和国安全生产法》。

第二条 甲乙双方必须认真贯彻执行国家安全生产政策、法律法规。

第三条 甲方的责任、权利

1. 甲方有权要求乙方必须严格遵守安全生产法律法规、标准、安全生产规章制度和操作规程。
2. 甲方管理人员有权制止乙方人员违章作业，并给予处罚。
3. 甲方有权对安全意识差、不听安全生产指挥的乙方人员责令退场。
4. 甲方应指定管理人员，对乙方管理工作进行监管。
5. 甲方积极支持乙方安全、有序地开展工作。

第四条 乙方的责任、权利

1. 乙方必须建立用工人员花名册，按照安全管理要求，认真做好员工的政审工作、信息资料登记，不得雇用 18 周岁以下及 55 周岁以上的人员进场作业。
2. 乙方必须对其员工进行安全教育和培训，保证员工具备必要的安全生产知识，熟悉相关的安全规章制度和安全操作规程，掌握本岗位的安全操作技能，具有较强的事故预防和应急处理能力。
3. 乙方必须建立安全保证体系，设立安全管理机构，结合实际情况制定切实可行的安全规章制度。乙方必须与员工签订《安全责任书》。
4. 乙方必须保证工作过程中安全防护资金的投入，保证员工个体安全防护用



品的投入和质量，对必需的安全防护设施必须逐一落实到位，不得偷工减料。并做好区域内的安全标识及安全警示牌，所有的图牌规格、颜色必须与医院统一。

5. 乙方必须保证停车收取所得费用全部进入医院账户。

6. 乙方必须保证停车区域内的车辆安全，如遇车辆被盗或车辆损坏，由乙方负责与车主协商承担赔偿责任。

7. 乙方员工除了遵守已签订的《安全责任书》外，还要遵守我单位的以下相关规定：

(1) 上岗及上岗前禁止饮酒。

(2) 工作前及工作过程中认真做好安全隐患检查，判断处理各类事故隐患。自觉遵守各岗位的安全操作规程，确保不违章，不冒险蛮干，不违章指挥，不制造人为安全隐患，不带病上岗或操作有故障或隐患设备。

(3) 有权拒绝不符合安全生产的指令和意见。

(4) 上岗前按规定穿戴好个人劳动防护用品，检查确认安全后方可工作。在岗期间高度警惕周围的安全情况，远离安全隐患易发生的区域。

(5) 在工作过程中，遵章守纪，服从管理。不得私自串岗作业，不得打闹，聊天或干与工作内容无关的其他事情，做到“不伤害自己、不伤害他人、不被他人伤害”。

(6) 积极参加各项安全活动，对隐患有及时反映和督促整改的义务和责任。

第五条 事故责任

1. 发生重伤和死亡事故，甲乙双方应协助政府相关部门进行调查。待查清事故原因后，按照事故责任划分，接受政府相关职能部门裁定的处理意见。

2. 乙方没有尽到安全管理责任，造成重大安全事故，主要和相关责任人已触及刑律的，甲方有义务协助乙方报政府主管部门。

3. 乙方人员违章违纪作业造成安全事故的，乙方负全部责任，并由乙方承担造成的经济损失和刑事责任以及连带责任。

4. 因乙方或乙方人员过错给甲方造成损失，由乙方负责向甲方赔偿，甲方有



权直接从乙方服务费中扣除经济损失及赔偿款。

附件二：

咸阳市中心医院秩序服务与运维服务标准及要求

A. 医院秩序维护与安全管理

1. 人员要求

1. 遵守国家法律法规，经相关保安工作培训合格后持证上岗，身体健康，五官端正，无违法犯罪行为。

2. 年龄不得高于 55 周岁；仪表整洁、言行举止得体。

3. 坚守岗位，保持高度警惕，预防治安案件的发生，巡逻人员按合理路线巡查。做到不间断巡视，对可疑人员进行询问，发生事件及时制止。

2. 保安员服务标准

(1) 负责院区 24 小时监控、治安消防巡逻、门卫、车场和太平间值班工作，维护医院安全秩序稳定，发生突发事件时应及时到场并有效处置。

(2) 岗位设置符合实际需求，人员专业培训合格率 100%。

(3) 坚守岗位，保持高度警惕，预防治安案件的发生，巡逻人员按合理路线巡查。做到不间断巡视，对可疑人员进行询问，发生事件及时制止，确保无因管理疏忽造成的治安案件，无因管理疏忽造成的恶意破坏事件。

(4) 积极配合保洁、绿化、维修等其他服务，制止违章行为，防止破坏，不能制止解决的逐级上报。

(5) 熟悉和爱护医院内配套的公共设施、机电设备、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法。

(6) 积极协助公安机关开展各项治安防范活动或行动，努力完成各项治安服务工作，保证患者和医护人员的人身和财产安全。

(7) 密切联系群众，积极开展治安防范和防火知识宣传教育，听从甲方指挥，积极参与医疗纠纷的应急处理。



(8) 做好危化品等重要部位安全防护维护医院内正常的医疗秩序。

3. 消防管理

(1) 坚持“预防为主、防消结合”的方针。

(2) 建立符合消防法的消防制度和规定，每年组织 2—3 次消防演练。

(3) 积极参与消防部门组织的有关消防知识的培训和宣传，并定期组织医院职工参与消防知识、消防器材的培训和操作。

(4) 建立监控中心值班制度、防火档案制度、防火巡逻等相关制度。

(5) 接到消防控制室指令，消防小分队应在 2 分钟内到达报警点核实情况，并及时向消防控制室反馈情况，如属火情应迅速组织扑救和疏散，同时立即向安保科上报。

(6) 制定突发事件处理预案，无因管理疏忽造成的火灾事故。

4. 车场及非机动车辆管理

(1) 车辆停放有序、秩序井然；无堵车、乱停车现象。

(2) 车辆停车费按照标准收取费用，严禁乱收费、私收费。

B. 电梯服务（全院电梯 42 台 分院 5 台）

1. 人员要求

(1) 电梯员年龄要求 45 岁以内，持证上岗。导乘服务人员必须着工作服，服装整洁，统一佩戴工作牌，实行站立服务。

(2) 导乘服务人员要遵守各项规章制度，集中精力，安全运行，保证患者和医疗物资的安全。上班时间严格遵守劳动纪律，每班均须提前 15 分钟到岗，杜绝迟到、早退、串岗、脱岗等现象，不怠工、不拖工。

2. 服务标准

(1) 上岗前应充分熟悉医院的基本情况，如：楼层、科室，以备访者查询。提供咨询服务时，做到热情服务，礼貌回答问题，有条有理、声音清晰、明亮、语速适度。遇到客户投诉，耐心听取，及时汇报。

(2) 确保电梯不超载，不带故障运行，应急开关处于良好状态，轿厢停靠平



稳。

(3) 当电梯运行过程中途有急、重病人等候上下时，必须提醒其他乘梯人员让患者优先乘用。

(4) 负责电梯轿厢卫生打扫及地面，不锈钢面保养工作。对电梯进行保洁，做到无积水、无烟头、无污迹，干净明亮。

(5) 负责电梯巡检，谨防电梯被推车及重物撞坏。发现电梯异常现象及故障时，应主动指挥乘客有序地离开电梯，要立即停止运行，及时上报医院主管部门或通知维修人员，待修复后方能使用。非维修人员不得随意修理。

(6) 合理安排电梯高峰期和空闲期的运行状态，提高电梯利用率，减少故障率。

(7) 电梯内禁止吸烟、超载运行，不堆放杂物，注意防火。严禁易燃、易爆物品进入电梯。



附件三:

咸阳市中心医院保安秩序、电梯运维岗位设置及分布

保安秩序服务岗位设置及分布			
岗位地点	岗位名称	岗位数量	人数
急诊入口	安检岗	1	3
门诊入口	安检岗	3	6
门诊出口	固定岗	1	3
急诊大厅	固定岗	1	3
东进口收费岗亭	固定岗	1	3
东进口岗亭外围	固定岗	1	2
西出口收费岗亭	固定岗	1	3
西出口岗亭外围	固定岗	1	2
住院楼员工通道	安检岗	1	2
东楼门口	固定岗	1	2
缓冲车道入口	固定岗	1	2
地面车辆引导	固定岗	1	2
负一层停车场	固定岗	1	3
负二层停车场	固定岗	1	3
行政楼一层	固定岗	1	1
监控室值班	固定岗	4	8
负二太平间	固定岗	1	3
院后停车引导	固定岗	1	2
院内巡逻队	固定岗	2	4
义务消防班	固定岗	3	6
替岗休假人员	固定岗	1	3
家属院	固定岗	1	3
管理人员	队长	1	2
	班长	1	3
	经理	1	1
	副经理	1	1
	内勤	1	2
分院管理人员	队长	1	1
分院门卫	固定岗	2	6
分院精神科楼	固定岗	2	6
分院监控室消防值班	固定岗	3	6



合计		43	97
电梯运维服务人员设置及分布			
岗位地点	岗位名称	岗位数量	人数
门诊楼	固定岗	2	6
住院楼	固定岗	3	9
电梯清洁消毒	固定岗	2	2
电梯巡查	固定岗	1	1
手术电梯	固定岗	2	2
电梯管理人员	主管	1	1
合计		11	21
注：人员配置总数为 118 人			



附件四：

咸阳市中心医院 秩序服务与运维服务管理考核制度和细则

为规范医院保安和电梯司机的服务行为，保障医院正常的医疗秩序，以高度负责的工作态度，积极的工作热情，为患者、家属及医护人员提供高效、全方位的安保和乘梯服务，创造安全、文明、舒适的工作和诊疗环境。

一、岗位设置及人员配备

根据咸阳市中心医院的实际情况，保安岗位配置总数为 43 岗 97 人（含管理人员和东部分院保安）；电梯员配置总数为 11 岗 21 人。

二、管理服务指标

序号	指标名称	投标指标	保障措施
1	院区安全案件发生率	杜绝	实行 24 小时不间断巡查，根据实际情况，确立“人防为主、技防为辅、全面防范”的治安思路。明确保安职责，层层防卫，以维护院区和医患人身财产安全。
2	消防设备设施完好率	≥100%	严格遵守设备运行和维护保养制度，出现故障及时联系相关部门及技术人员进行维修。
3	火灾发生率	杜绝	全员义务消防员制，定期培训和演习，加大宣传和检查力度，由保安进行日常巡视，发现隐患及时处理，确保安全。
4	有效投诉率	2%以下	按照规定做好做细各项工作，采取措施，加强与医院各部门的沟通；定期走访各部门，征求管理意见；强化服务意识，提高员工素质，及时为全院人员排忧解难。投诉处理有结果，有记录和回访。
5	投诉处理满意率	≥99%	开展温馨服务，亲情服务、助残服务，在日常工作中注意收集各科室的广泛意见，加强与各部门的沟通交流，以确保各科室对保安管理工作的满意。
	投诉回访率	≥100%	
	各科室对保安管理满意率	≥90%	



序号	指标名称	投标指标	保障措施
	服务有效投诉发生频次	每月不超过2次	高质量、标准化、专业化服务保证

三、适用范围：

本标准适用于本院所有在职保安和电梯司机。

四、考核周期与方式：

分为月度考核、季度考核和年度考核。采取明察与暗访相结合方式。

五、考核原则：

坚持公平、公正、公开的原则，定性考核与定量考核相结合。

六、保安人员职责

1. 管理人员职责

保安服务有限公司项目经理、副经理、队长在安保科的领导下开展工作。

(1) 负责协调日常检查工作，发现问题及时上报，并接受安保科及院领导交办的各项工作任务。

(2) 按要求组织开展全院治安、消防、交通安全巡逻，组织处理医患纠纷；负责具体勤务的组织和开展，处理日常勤务中排查发现的问题，以及科室报警或监控中心指令的问题处理。

(3) 制定学习培训计划，并按计划组织学习培训，不断提高队员的业务技能；按计划定期组织队员进行治安、消防、交通安全预案演练。

(4) 遇突发事件迅速到达现场处置，按要求及时向安保科和项目经理汇报。

(5) 负责当班队员请（休）假、销假的逐级审批管理，做好队员请休假登记。

(6) 掌握队员思想动态，做好队员思想工作。

(7) 组织队员及时完成医院、安保科和本公司安排的临时工作任务。

2. 保安岗位职责

(1) 着装规范，佩戴工牌，文明礼貌执勤，严禁在岗吸烟。

(2) 工作时间严禁做与工作无关的活动，如：脱岗、串岗，夜班睡觉、阅读等。



(3) 负责院区内治安、消防巡逻及车辆停放安全。

(4) 根据岗位性质，做好人员出入登记，凡因各种原因找院领导和工作人员的，未经领导同意，岗位人员不得放行。

(5) 严格落实安检工作制度、操作规程和标准及隐私保护要求，做好日常安全安检、治安巡查工作，发现管控刀具等违禁品时，立即收存。

(6) 加强急诊巡查，制止一切违法行为和不文明行为，维护医院秩序，维护医务人员安全，制止吸烟，发现问题及时上报。

(7) 发现火情或接到火情报警，要立即组织人员扑救，并报告安保科。

(8) 保障电梯口畅通无阻，保证危重患者优先上下通行，制止违法和不文明行为，制止吸烟，发现问题及时上报。

(9) 负责车场车辆出入和停放秩序，保证 120 通道畅通无阻，维护车场安全。

3. 电梯员岗位职责

(1) 热爱电梯司机工作，遵守各项规章制度，按规定着装，佩戴胸卡（胸牌），热情、文明、礼貌为乘客服务。

(2) 严格遵守劳动纪律，坚守工作岗位，有事事先请假。做到不吃请、不受礼、不借工作之便拉关系，不刁难乘客。

(3) 认真学习刻苦钻研技术，熟知安全操作技术，严格遵守安全操作规程，坚持不离岗、不空梯、不随意停梯，双梯运行率 100%。

(4) 发现故障及时报修，积极配合维修工维修电梯，听从维修工指挥，做到安全认真操作。

(5) 电梯司机工作时间要做到六不准、三坚持，保证乘客安全。

(6) 认真填写电梯运行记录，做到当面交班，接班人员未到时，交班人员应继续顶班运行不得离梯，夜间值班人员在值班室值班，随叫随到，及时提供服务。

(7) 经常清扫轿厢、厅轿门、门地坎、候梯厅卫生，做到轿厢内干净整洁无杂物、无灰尘、无痰迹，厅轿门无灰尘、无油污，干净整洁。



(8) 服从工作调动和安排，服从班长领导，完成其它各项任务。

四、突发事件的处理

A. 处置原则

(1) 快速反应原则：当发现或接到突发事件后，当班队长和保安必须迅速赶到现场，及时制止、劝阻，组织相关人员妥善处理有关问题，防止事态扩大。同时第一时间报告安保科和项目经理，必要时由安保科值班干事向医院总值班汇报或报警。

(2) 统一指挥原则：处理突发事件，必须由值班队长统一指挥；事态扩大时，由安保科和项目经理指挥。

(3) 服从命令原则：保安人员必须无条件服从现场指挥人员的命令，按要求采取相应的措施。

(4) 安全第一原则：处置突发事件以不造成新的损失和伤害为前提，不能因急于处理、不计后果造成更大的不必要的人身和财产损失。

(5) 团结协作原则：全体保安人员应团结一致同心协力处理突发事件。

B. 突发事件的处置预案

(一) 发生盗窃案件的处置预案

1. 对已发生的盗窃案件的处置预案

迅速保护现场；查询现场证人；协助安保科或公安机关进行调查取证。

2. 对刚发生或正在发生的盗窃案件的处置预案

(1) 问清在哪栋楼上，迅速分派人员封闭该栋楼的所有出口（含电梯口）；白天由监控室通知电梯暂时停运，防止盗窃人员乘机溜走。

(2) 带班队长安抚患者和家属进入病房，查看事发病房内有无陌生人员；查看电梯、安全通道内有无可疑人员躲藏。

(3) 对陌生人员进行登记检查、盘问，必要时将可疑人员移交安保科调查处理。

(4) 发现可疑人员当场控制，移交安保科调查处理。



(5) 通知解除戒严，撤出封闭，恢复正常工作。

(二) 发生医闹侵医案件的处置预案（含一键式报警）

1. 第一时间（3分钟内）赶赴现场，迅速控制事态，驱离围观人员，防止事态扩大；

2. 保护医护人员，防止医护人员受到伤害。

3. 将首要滋事分子迅速带离现场，移交安保科处理。

(三) 发生火灾事故的处置预案（含一键式报警）

1. 问清着火楼层和位置，携带灭火器迅速赶到着火现场。

2. 首先使用灭火器进行灭火。

3. 使用消防水带进行灭火。

4. 如遇喷淋自动灭火，待火灾扑灭后迅速关闭就近消防阀门，防止水淹其他楼层。

5. 保护现场、迅速查明起火原因，进行拍照、保留证据（或等待安保科或消防部门查证取证）。

6. 根据安保科或现场指挥员指令迅速清理现场。

7. 电梯员按照火情和指挥员指令，随时关闭电梯。

(四) 发生水淹事故的处置预案

1. 立即向监控中心报告。

2. 关闭上水阀门；组织人员清理积水。

3. 如遇电梯进水，立即关闭电梯，停止运行。

(五) 发生电梯困人事件的处置预案

1. 电梯员迅速报告监控室和电梯管理人员，监控室通知带班队长第一时间（3分钟内）赶赴现场，协助电梯员用钥匙开启电梯；电梯管理人员立即联系第三方维保公司工作人员迅速到场。

2. 如电梯不在楼梯口，电梯管理人员或第三方维保公司工作人员迅速打开机房，通过缆车将电梯送到相应楼层电梯口进行营救。



3. 监控室通过三方通话对被困人员进行安抚，防止人员慌乱、失控。

4. 通知 120、急诊科做好被困受伤人员的抢救和治疗准备。

(六) 发生爆炸案件的处置预案

1. 对可疑物品迅速查明是否属于爆炸物。

2. 对可能属于爆炸物的，立即向监控中心报告。

3. 迅速组织人员疏散；设置警戒线；等待专家处理。

4. 关闭电梯。

(七) 发生地震灾害时的处置预案

1. 组织保安人员协助医护人员立即组织患者有序疏散，防止慌乱，造成新的伤害。

2. 关闭电梯。

咸阳市中心医院电梯操作人员考核细则

项目	考核内容	检查要求与分值	扣分原因	得分	
服务规范与礼仪 (30分)	仪容仪表 (5分)	统一穿着工装, 保持干净、平整。(2分)			
		佩戴工牌于左胸明显位置。(1分)			
		发型得体, 面容整洁, 不佩戴夸张饰物。(2分)			
	服务用语 (10分)	使用“您好、请、谢谢、对不起、再见”等文明用语。(3分)			
		主动问候乘客, 如“您好, 请问到几楼?”(2分)			
		到达楼层时, 清晰报出楼层号及相关科室名称, 如“五楼, 内科门诊到了, 请慢走。”(3分)			
	服务态度 (15分)	对乘客的询问耐心解答, 不清楚时应引导至咨询台。			
		主动帮助老、弱、病、残、孕及抱小孩的乘客。(4分)			
		对行动缓慢的患者及家属有耐心, 不急不躁, 不催促。(4分)			
		态度和蔼, 面带微笑, 情绪稳定, 不与乘客发生争执。(4分)			
		平等对待所有乘客, 无歧视行为。(3分)			

项目	考核内容	检查要求与分值	扣分原因	得分
安全操作 与流程 (40分)	操作规程 (15分)	严格遵守电梯操作规程，平稳开启和关闭梯门，确保运行平稳。(5分) 密切关注电梯载重，坚决杜绝超载运行，能有效疏导乘客。(5分) 在开关门时，注意观察，防止夹伤乘客或物品。(5分) 有效引导乘客先下后上，避免门口拥堵。(5分)		
	秩序维护 (15分)	严格遵守医院优先通行规定，确保急救床(担架)、手术医生、危重病人等优先、快速通行。(此项为考核重点)(8分) 在高峰时段(如上下班、就诊高峰)能有效疏导人流，缩短等候时间。(2分)		
	应急处理 (10分)	熟悉电梯突发事件应急处理预案。(3分) 遇电梯故障或紧急情况时，能保持冷静，立即按下急停按钮，通过对讲系统或电话求救，并安抚乘客情绪。(4分) 发生任何异常情况，能第一时间向主管部门(如保障部、安保科)报告。(3分)		
	考勤纪律 (5分)	按时上下班，不迟到、不早退、不空岗、不串岗。(5分) 工作时间精神集中，不玩手机、不看报纸、不听音乐、不与他人长时间闲谈。(5分)		
	在岗状态 (10分)	保持电梯轿厢内及操作面板的清洁卫生，发现垃圾及时通知保洁。(3分) 能观察电梯运行状况，发现异响、异味等异常能及时上报。(2分)		
岗位纪律 与职责 (20分)	交接班制度 (5分)	认真履行交接班手续，填写交接班记录，交代当班重要事项。(5分)		



项目	考核内容	检查要求与分值	扣分原因	得分
综合能力与知识 (10分)	医院布局熟悉度 (5分)	熟悉医院各楼层的科室分布、职能部门位置,能准确回答乘客的常见问询。(5分)		
	基础医疗常识 (5分)	了解基本的急救常识(如何协助担架进出),具备一定的传染病防护意识。(5分)		
加分项与一票否决项	加分项 (最高加10分)	收到患者或家属的书面表扬信、锦旗等,经核实,每次加2~5分。		
		在应急事件处理中表现突出,避免了安全事故或减轻了损失,加5~10分。		
	提出合理化建议并被采纳,对提升电梯服务有显著效果的,加2~5分。			
	因操作失误或玩忽职守导致电梯安全事故或人员伤亡的。			
	一票否决项 (出现以下情况,当期考核直接为不合格)	与患者、家属或同事发生激烈争吵、打架等严重违纪行为的。 多次遭到患者投诉,经查证属实且情节恶劣的。 在岗期间饮酒或酒后上岗的。 严重违反医院其他规章制度,造成不良影响的。		
考核结果与应用	等级划分: 优秀 90分及以上;良好 80-89分;合格 70-79分;不合格 69分及以下。			
结果应用	与绩效挂钩:考核结果与月度/季度绩效奖金直接关联。 评优依据:作为年度评优、岗位奖励的重要参考。 培训与发展:对考核“合格”及以下人员,安排针对性培训;对“不合格”人员,予以警告、留岗察看或调离岗位处理。			

表二

咸阳市中心医院安保工作考核细则（处罚类）

项目	考核内容	检查要求及处罚金额	扣罚原因	实扣金额	备注	
行政管理 (200元-3000元)	管理制度、治安和消防巡查、岗位职责落实、保安安全；制度预案健全；核定编制人数	管理制度、职责及预案不健全、落实不到位，每项处罚200元。			查看资料	
	保安人员政审、备案	核对实际人数，每缺1人，按合同约定人均月工资扣除当月工资（含管理人员）；视情节扣除公司500-3000元			查看考勤	
	保安证、入职培训	严格对保安人员进行政审，审核结果报渭城分局城內派出所备案。每半年报送1次在职保安名单和政审情况，未按时报送处罚500元（人员未更新时，不报送）			查看资料	
	工作有计划、有落实	新入职人员需严格培训、考核合格，持保安证方可上岗。检查新入职人员培训和考核记录，未培训或考核不合格、无证上岗的，每1项或1人处罚300元			查看资料	
	消防培训、安保培训和演练（灭火疏散、反恐防暴、地震、防汛等）	每月报送工作计划及总结，未报送处罚200元；未按计划落实或落实不到位处罚500元			报送资料检查落实	
	各类会议传达和落实情况	检查培训计划、签到表、现场照片、考核结果、总结、评估资料，资料不完整，每缺1项处罚200元；每1类无培训资料，视为无培训和演练，处罚1000元。（其中消防培训每月不低于2次、演练不低于1次）			查看资料	
	严格遵守医院各项规章制度，维护医院形象	检查院科两级各类会议传达和落实情况。未及时传达会议精神处罚200元，未及时落实处罚500元；			查看资料检查落实	
		严格遵守医院各项规章制度或因公司、个人行为损毁医院形象者，每1人次处罚800元；情节严重者，终止合同，乙方依据法律责任，赔偿经济损失。				明查暗访



项目	考核内容	检查要求及处罚金额	扣罚原因	实扣金额	备注
作风纪律 200元 -800元	工作人员按规定着装，佩戴胸牌；在岗仪表仪容、文明用语落实	工作人员在岗仪容不整，未按规定着装，佩戴胸牌语言粗俗，每1人处罚200元。在岗发生吵架、打架每次处罚500元，或视情节勒令辞退			明查暗访
	岗位工作作风	在岗玩手机、闲聊处罚200元；脱岗、串岗处罚300元；睡觉、有岗无人处罚500元；在岗饮酒或酒后上岗处罚800元，或视情节勒令辞退			
治安 300元 -5000元	时刻保持警惕，及时发现可疑人员安全隐患；对形迹可疑人员要及时上报，杜绝发生窃案件和治安案件	单次盗窃案件或争吵、斗殴治安案件处罚300元；巡逻不认真，未及时发现安全隐患处罚500元；发现问题未及时处置或未及时上报，处罚1000元；对形迹可疑人员未及时跟踪和上报，造成后果的处罚2000元			安保科 登记 定期 检查
	发生突发事件、纠纷、医闹时能及时赶到现场有效化解矛盾	通知后，当班队长、队员未按时集结到位的，每缺1人处罚300元 队员到达现场不积极维护现场秩序，导致无法形成有效战斗力，处罚2000元 事发后5分钟内（急诊科3分钟内）没有到达现场造成医务人员伤害的处罚3000元 到达现场处置不得力，造成医务人员伤害或其他恶劣影响的，处罚5000元			检查落实
	门岗管控	对装有财物的车辆要严查细问，必须有安保科签字盖章的财物出门证方可放行。未严格执行财物出门证，私自放行的，处罚500元；造成财物丢失的处罚1000元，并按丢失财物原价赔偿 未经医院许可，违规放行携带工具、材料、车辆进入院区，进行施工的，每发生一起，扣除当期服务费3000元 无审批财物出门证，随意将医疗设备等财物运出医院的，每发生1起，扣除当期服务费5000元			检查落实

项目	考核内容	检查要求及处罚金额	扣罚原因	实扣金额	备注
消防安全 200元 -10000元	消防专职人员须定岗定员，持证上岗	消防专职人员须定岗定员，实行三班倒工作制，且上岗人员需培训合格、持证上岗。未定员定岗，扣2000元；无证上岗每缺一人，按当月人均工资扣除			
	能正确使用消防器材（消火栓、灭火器）	现场口头提问或要求演示，不会使用的每1人处罚1000元。 开展消火栓、灭火器、气体灭火系统、手报、防火门、防火卷帘、安全疏散标志标识等检查，保证完好无损、丢失、失效。未及时发现消防器材损坏、丢失、失效，每1项处罚1000元；未及时发现更换（灭火器）或上报，每1项处罚2000元			不定期抽查
	消防设备设施完好率≥100%。	喷淋设施、消防水泵、高位水箱、消防水池等运行情况每周检查1次，并做好记录。抽查时，每缺1次处罚1000元，2次以上未记录，视为未检查，处罚5000元。 消防重点部位每周检查1次，记录完整。每缺1次处罚1000元，2次以上未记录，视为未检查，处罚5000元。			每月抽查1次
	日常防火巡查	消防疏散通道、楼梯、环形通道畅通。查看巡查记录和检查记录，每缺1项扣500元，消防疏散通道、环形通道不畅通处罚3000元。 每日2小时防火巡查，并详细记录、签字。每缺1项处罚500元；不及时制止抽烟的，单次处罚200元。			
	消防专职人员应急处置能力	杜绝火灾发生，接到消防中心报警，专职消防人员应在3分钟内到达烟感报警点核实情况。未在3分钟内到达火情现场核查并反馈结果，单次处罚1000元；未按时到达报警点，处罚2000元，造成后果的处罚5000元，并承担经济损失 如属火警迅速组织扑救和疏散，并立即上报。未组织疏散和上报，造成火情后果的处罚10000元，并按相关法律法规追究责任；情节恶劣，造成重大火灾事故的，除终止合同外，依法追究赔偿法律责任。			不定期抽查

项目	考核内容	检查要求及处罚金额	扣罚原因	实扣金额	备注	
治安 消防 监控 300元 -5000元	监控室严禁闲杂人员出入	因工作原因进入的，应详实登记。有闲杂人员出入或未登记，每次处罚1000元				
	严格执行交接班制度和视频使用制度，	严格执行监控室管理制度、视频监控录像管理制度、违规调取、查看、复制视频监控录像信息，泄露视频隐私的，处罚1000元；造成严重后果的追加追责。				
	工作日志记录完整	未报每日工作日志，处罚300元				
	消防监控系统报警处置	消防监控系统报警后，因监控员值守疏忽，只消音未通知保安现场核实的，处罚3000元；错过消防预警，导致隐患扩大，单次处罚5000元；导致火灾事故发生，除终止合同外，依法追究赔偿连带责任			不定期抽查	
	消防监控员需持证上岗	检查消防监控员持证情况，无证上岗，每缺一人处罚1000元。				
	消防监控员熟知操作、故障处理流程，设备运行良好	消防监控员必须熟知灭火报警系统操作、故障处理流程，设备运行良好。不能严格落实和熟练掌握报警、故障处理，单项处罚2000元；造成严重后果的，单项处罚5000元				
	资料归档	未时归档治安和消防资料，处罚300元				
	车场秩序维护	车场管理混乱，违规占道、逆行、拥堵	车场管理混乱，违规占道、逆行、拥堵单项处罚500元			每周现场检查1次
		占用急救通道	占用急救通道每次处罚2000元			
		未劝离长时间滞留无关车辆	未劝离长时间滞留无关车辆500元			
安全管理	安全管控	车场车辆刮擦、盗窃未及时上报，单次处罚500元；由乙方负责与车主协商赔偿				
		发生矛盾不能及时化解造成事态升级，处罚2000元				
车场管理 500元 -2000元						

项目	考核内容	检查要求及处罚金额	扣罚原因	实扣金额	备注
宣传工 作落实 推进 300元 -2000元	在岗保安需规范佩戴宣传臂章标识	未佩戴臂章，每发现1次，处罚300元。			现场检查
	配合医院开展专项宣传活动（如消防演练、安全月活动），保安人员参与率需达100%，	每缺1人处罚200元；现场执行不规范（如未引导人流、未演示操作）处罚500元			定期考核
投诉 处理与 满意度 调查 300元 -3000元	安保科组织的保安宣传知识考核（含消防、应急处置、医院规章制度）	考核合格率需≥95%，平均分低于90分处罚300元；平均分低于80分处罚500元；平均分低于70分处罚2000元。			资 查 讯 发 布 及 内 容
	配合医院完成宣传资料分发、活动现场秩序维护等工作	出现推诿或执行不到位，每1次处罚300元			查 看 记 录
	按月定时发布“守护医线”公众号资讯，且内容丰富	未定期发布资讯处罚500元；月度工作内容缺失，处罚300元			上 线 调 查
	投诉处理有记录、有结果、≧99%，回访率100%	对医务人员、群众投诉不及时处理处罚1000元；投诉处理满意率<99%处罚500元；无回访处罚300元			
	定期走访科室	每月超过2次有效投诉，每投诉一次处罚500元			
	服务满意度调查	开展月度走访，征求各科室意见，对临床科室提出的投诉意见及时积极整改。无走访记录处罚1000元；无科室签字或整改落实，处罚500元。			
	临时交办任务	每季度开展线上满意度调查，满意率应≥95%，每低5%处罚500元，在每季度最后一月服务费中扣除；满意率<80%处罚2000元，<70%处罚3000元。			
		拒绝、推诿医院和监管部门临时交办的工作任务，单次处罚1000元；工作有畏难情绪、不认真执行，处罚500元。			



咸阳市中心医院安保工作考核细则（奖励类）

项目	奖励内容	奖励项目及金额
行政管理	严格遵守公司及医院规章制度，年度合同履行情况综合评估良好奖励 1000 元；评估优秀奖励 2000 元	
	提出的合理化建议被医院采纳，且对提高工作效率、降低成本等方面有显著成效的，根据实际建议，每条奖励 500 元-1000 元	
	出色完成大型医疗活动、重要接待任务等临时重大任务，表现突出的，单次奖励 500-1000 元	
	成功制止医闹、暴力伤医等重大治安事件，未造成人员受伤及财产损失的，单次奖励 500-1000 元；若有效保护人员安全或挽回重大财产损失（1 万元以上）的，单次奖励 1000-3000 元	
治安管理	协助警方抓获在逃人员、破获重大刑事案件的，一次性奖励 1000-3000 元，并通报表扬	
	抓获有治安处罚的违法犯罪嫌疑人单次奖励 1000 元；现场抓获盗窃犯罪分子，单次奖励 500 元	
	及时有效阻止患者或陪人自杀者，单次奖励 500 元	
消防管理	发现并查获乱贴广告、发传单，奖励 200 元	
	日常巡检中及时发现并排除火灾隐患，如违规用电、消防设施损坏等，每次奖励 100-500 元	
	火灾发生时，能够迅速组织疏散人群、扑灭初起火灾，有效避免人员伤亡和重大财产损失的，单次奖励 1000 元	



项目	奖励内容	奖励项目及金额
治安和消防监控	<p>通过治安监控及时发现并预警发现盗窃、医闹、暴力冲突、消防等突发治安事件，立即联动现场保安处置，为后续处置争取宝贵时间，避免事件扩大的，单次奖励200元</p> <p>及时发现消防设施设备（如火灾报警系统、联动控制系统、应急照明系统等）故障或异常，第一时间上报并协助处置，避免设备失效风险的，单次奖励100-500元。</p>	
车场管理	<p>月度内停车场秩序良好，无车辆刮擦、纠纷，且车主满意度达到95%以上的，奖励300元</p> <p>及时处理停车场内的紧急情况，如车辆突发故障、车主突发疾病等，得到车主书面表扬的，单次奖励100元</p>	
满意度	<p>季度内医院医护人员、患者及家属满意度调查中，满意度达到95%以上的，奖励500元</p>	
廉洁奉公	<p>因服务优质，获得医院书面表彰或家属赠送锦旗的，单次奖励100元</p> <p>揭发、抵制行贿受贿、弄虚作假，单项奖励200元</p>	
其他	<p>遇其他表现突出项，根据情况酌情奖励</p>	
说明	<p>1. 所有处罚、奖励均需书面告知保安公司，违规附现场照片、记录等凭证，当月处罚金额从当月服务费用中直接扣除。</p> <p>2. 月度累计处罚金额超5000元，医院有权要求保安公司提交整改方案；连续两个月累计处罚超10000元，且拒不配合医院工作，医院有权提出终止合作合同。</p> <p>3. 考核人员每月对照细则条款内容进行考核，并在对应栏填写处罚、奖励原因及金额。</p> <p>4. 自合同签订之日起执行。</p>	



