合同编号:

曲靖市第一人民医院 北城医院安保服务合同

项目名称: 曲靖市第一人民医院北城医院安保服务采购
项目

甲 方: 曲靖市第一人民医院

乙 方: 云南众安保安服务有限公司

签 订 地: 云南省曲靖市麒麟区

签订日期: 2025 年 月 日

曲靖市第一人民医院 北城医院安保服务合同

甲方：曲靖市第一人民医院

乙方：云南众安保安服务有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规之规定，甲乙双方就曲靖市第一人民医院北城医院安保服务采购项目，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，在协商一致的基础上，订立本合同，以兹共同遵守。

第一条 服务内容

1.1 服务范围

乙方负责曲靖市第一人民医院北城医院的安全保障服务、停车场管理服务、消防安全管理服务、公共秩序维护服务。

1.2 服务内容

1.2.1 安全保障服务

提供服务范围内的各种安全方面突发事件处置服务、秩序维护服务、视频监控中心值守服务、建筑各楼层（科室）24小时巡逻，做好防盗、防破坏、打击医托，并积极处置医闹、医疗纠纷、等工作，防止侵害医院人员人身、财产安全行为发生，为医院提供安全的工作、生活环境。

1.2.2 停车场（含非机动车）值守服务

对北城医院停车场 635 个车位区域进行管理。保障车辆（含非机动车）进出有序、规范停放，保障消防通道、急救通道、应急通道畅通。

1.2.3 消防安全管理服务

提供消防控制室 24 小时值守服务、负责消防安全日常巡查及检查工作。

1.2.4 岗位需求：合计 41 人。

安全服务人员岗位需求表

序号	人员	班次	共计 (人)	备注
1	队长 1 人	1 人/班, 长白班	1	
2	组长 3 人	1 人/班, 3 班倒	3	
3	门岗 12 人	4 人/班, 3 班倒	12	
4	消防监控室 7 人	1 名队长, 长白班, 剩余 6 人, 2 人/班, 3 班倒	7	
5	处突、巡逻人员 12 人	4 人/班, 3 班倒 (含警务室电话值班员、轮休人员、 管理人员)	12	
6	停车场 3 人	长白班	3	
7	收费员 3 人	1 人/班, 3 班倒	3	
合计:			41	

1.2.5 其他

1.2.5.1 因甲方上级单位或者自身需求要求增加岗位及人员配置的,乙方应按照甲方要求补充相应岗位服务人员;

1.2.5.2 因甲方撤销或其他原因造成服务地点取消,乙方应予减少人员数量的,乙方承诺无条件按照甲方要求裁减相应服务人员,且因人员减少而造成的损失不得以任何理由向甲方主张;

1.2.5.3 乙方承诺为本项目服务人员所购买的额外商业保险,其意外伤害或死亡赔偿保额不应低于曲靖市城市居民意外伤害或死亡最低赔偿标准;

1.2.5.4 乙方对合同样式及主要条款完全理解并承诺履行合同。

1.3 服务要求

1.3.1 服务质量标准详见附件:

- (1) 曲靖市第一人民医院北城医院警用装备配置表 (乙方提供)
- (2) 曲靖市第一人民医院北城医院安保服务内容与质量标准
- (3) 曲靖市第一人民医院北城医院停车场服务内容与质量标准
- (4) 曲靖市第一人民医院北城医院消防安全管理内容与质量标准
- (5) 曲靖市第一人民医院北城医院安保及与停车场管理服务四级监管办法

(6) 曲靖市第一人民医院北城医院安保及与停车场管理服务考核办法

1.3.2 乙方应严格按照以上质量标准为甲方提供服务，甲方有权按照以上质量标准对乙方进行考核，以上质量标准中关于扣款、罚款等表述其含义均为乙方未达到质量标准应承担的违约责任。

1.4 服务期限

1.4.1 服务期限：自 2025 年 4 月 1 日至 2025 年 4 月 30 日。服务期限届满经甲方对乙方进行考评，可根据医院实际情况对服务标准适当调整。如非因乙方原因导致乙方实际提供服务之日迟于合同签订日的，以乙方实际提供服务之日起算。

1.4.2 关于服务期限的特别约定：经甲方考核，乙方履行本合同未达到约定标准，符合本合同约定及法律规定的解除合同的条件时，甲方有权提前单方解除本合同。

第二条 甲方的责任与义务

2.1 甲方有权按照服务质量标准对乙方进行服务质量考核。

2.2 甲方监督、检查乙方服务项目工作的具体实施及制度执行落实情况，并督促乙方按照要求落实整改。

2.3 对于乙方委派的项目负责人因未达到服务质量标准中的约定或不能胜任工作要求的，甲方有权要求乙方更换人员。

2.4 甲方授权乙方在服务区域内对违反国家法律、法规、政策和规定的行为依法依规进行处理：包括责令第三方停止违法违规行为；要求赔偿经济损失的行为；对无故损坏公物或拒不改正的违法违规行为责任人采取必要措施，并移交执法部门处置。甲方对乙方的上述授权仅限于法律法规规定范围内，乙方在履行上述职责时超越法律法规的行为，应自行承担全部责任。

2.5 对于乙方委派的服务人员未达到服务质量标准中的约定或不能胜任工作要求的，甲方有权要求乙方更换人员。

2.6 甲方有义务将员工、患者及家属的意见、建议及满意度测评结果及时反馈给乙方。

2.7 甲方应尊重乙方员工，协助乙方处理在工作中遇到的困难和问题。

2.8 甲方有权监督、及时了解乙方的工作进展情况，要求乙方定期汇报，并在服务内容范围内提出不违反法律、法规的建议和要求。

2.9 甲方有义务按照合同约定的时间和金额支付乙方的费用。

2.10 其他根据法律规定及本合同约定应承担的责任和义务。

第三条 乙方的义务及责任

3.1 乙方项目负责人：常明亮，联系电话：18206893187。乙方应根据服务质量的要求委派胜任工作任务的人员提供服务，并根据工作岗位经常开展在岗人员业务培训和应急预案演练。乙方应对派遣人员的履职能力进行考核，若乙方认为其人员不具备履行本合同的身体因素或专业技能因素，需提前以书面方式告知甲方，经甲方同意后可对委派的人员进行更换。

3.2 乙方应按照招、投标文件及本合同约定提供服务，确保服务质量达到约定标准。

3.3 乙方要依托行业标准，根据相关管理规定与服务要求，制定切实可行的服务方案和应急处置预案，面对突发事件反应迅速，处置果断有力。

3.4 乙方应当严格按照相关规定及本合同约定全面履行义务，若因乙方及其委派人员的原因，致使自身、甲方及第三方财产损失和人身损害的，乙方承担全部责任。

3.5 乙方负责为委派的人员提供装备、办公用品等物资，按时发放人员工资和福利、购买社会保险及上缴税收等。乙方与其委派人员之间的劳动合同纠纷及其他纠纷与甲方无关，由乙方承担全部责任。

3.6 乙方应按服务质量标准的约定保障服务岗位的人员数量，如发生离职或其他人员不能到岗的，乙方应在3个工作日内补充调整到位。

3.7 乙方聘用的安保人员，根据公安部门或相关部门要求统一着装，并配备相应安保装备。

3.8 乙方必须严格要求安保人员严格履行岗位职责，并遵守甲方安全管理规定，落实防火、防盗、防破坏等安全防范措施，及时排查处置安全隐患并报告甲方，尽量减少、

杜绝院内治安发案率。

3.9 做好医疗工作秩序维护，定时或不定时进行安全巡逻，阻止医托行为，积极有效、妥善处置医疗纠纷、突发事件等工作。

3.10 当服务区域内发生刑事案件、治安案件或其他突发事件时，乙方应及时进行处置并报告甲方和当地公安部门，采取有效措施保护现场，协助公安部门侦查各类案件。

3.11 乙方按照相关法律法规及“安保和停车场管理服务内容与标准”对停车场进行规范管理，指挥车辆规范停放、做到进出有序，杜绝车场安全隐患。停车场的车辆安全由乙方负全责，如发生车辆损坏、车内物品丢失、车辆丢失等情况，乙方应积极妥善处理，并对此承担全部责任。

3.12 乙方应确保急救、消防、应急通道 24 小时畅通，不允许车辆无序停放及运营性车辆长时间停放等现象发生。

3.13 对以下车辆不予收费：

- ①政府机关和相关部门因公务进入的车辆；
- ②因公务进入的急救车辆、军车、公检法等字牌照车辆；
- ③新闻媒体、水电气等设施维护车辆、医院基建维修和抢险的车辆；
- ④运送药品、送血、运送尸体及运输院方的设备材料等即停即走的车辆；
- ⑤甲方公务用车及甲方同意免收停车费的车辆。

3.14 乙方对其工作人员在合同履行期间的一切行为负责，期间发生的一切安全事故责任及因此发生的人身损害赔偿和其他费用由乙方承担，与甲方无关。乙方负责承担其工作人员相关的劳动人事、人身损害、侵权等方面的责任。

3.15 其他根据法律规定及本合同约定应承担的责任和义务。

第四条 合同价款及支付

4.1 合同总价款（含税）合计：¥162,278.00 元（大写：人民币壹拾陆万贰仟贰佰柒拾捌元整），合同总价款包含乙方为履行本合同义务所产生的全部费用，包括但不限于

警用装备配置费用、人工费、差旅费、相关税费等。除该费用外，甲方无需向乙方支付其他任何费用。

如交付时，国家规定的税率发生变化的，本合同价款不发生变更。

4.2 价款支付地点为：甲方开户银行所在地。

4.3 甲乙双方收款账户信息和开票信息：

甲方信息如下：

户名：曲靖市第一人民医院

开户银行：建设银行曲靖市麒麟支行

账号：53001646139051000432

统一社会信用代码（纳税人识别号）：125303004317167805

地址：曲靖市麒麟区园林路1号

电话：0874-3332480

乙方信息如下：

户名：云南众安保安服务有限公司

开户银行：交通银行曲靖分行营业部

账号：533899991013000094928

统一社会信用代码（纳税人识别号）：915301120863827155

地址：昆明市西山区前福路229号凌云大厦20层

电话：0871-63561887

4.4 甲方按照以下方式向乙方支付合同价款：

4.4.1 服务期限满后10个工作日内，甲方根据服务质量标准对乙方服务质量进行考核，考核通过且甲方收到乙方提供的合法有效全额的增值税发票后30日内支付合同总价款的100%，即¥162,278.00元（大写：人民币壹拾陆万贰仟贰佰柒拾捌元整）。

4.5 关于服务费用特别约定：（1）因甲方上级单位或者自身需求要求增加岗位及人员配置的，乙方应按照甲方要求补充相应岗位服务人员，乙方每增加1名服务人员，甲方额外向乙方支付服务费用3958.00元/人/月；（2）因甲方撤销或其他原因造成服务地点取消，乙方需要减少人员成数量的，乙方承诺无条件按照甲方要求裁减相应服务人员，

每减少 1 名服务人员，甲方减少向乙方支付服务费用 3958.00 元/人/月。

4.6 每次付款前乙方应提供合法有效等额的增值税发票，乙方未开具发票的，甲方有权拒绝付款且不承担违约责任；乙方迟延开具发票的，甲方付款时间相应顺延。乙方未按照约定开具发票造成未付款或延迟付款的责任，由乙方自行承担。

4.7 乙方就本合同约定之业务向甲方提供真实、有效、合法的发票，如发现乙方提供虚假发票或虚开增值税专用发票的情况，乙方须按发票金额的 25%向甲方支付违约金，并承担对甲方造成的全部损失。由于乙方原因造成甲方无法抵扣相应税款等，发现问题后退回，乙方应无条件更换为有效发票，拒绝或逾期不更换发票的，造成甲方损失及相关风险，由乙方予以承担。发生上述情况时，甲方有权选择解除合同。

第五条 违约责任

5.1 如乙方未按本合同约定提供服务的，甲方有权单方解除合同而不承担任何违约责任，同时乙方向甲方支付合同服务费总额的 20%作为违约金，如违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应按照甲方实际损失进行赔偿。

5.2 除另有约定的外，存在下述一种或多种情形的，甲方有权解除本合同而不承担任何违约责任，乙方应向甲方支付合同服务费总额的 20%作为违约金，如违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应按照甲方实际损失进行赔偿：

- (1) 乙方无故中止履行本合同达 15 日或终止履行本合同或要求解除合同的；
- (2) 乙方未经甲方同意将本合同项下部分或全部工作委托、转让给第三方的；
- (3) 乙方未按照合同约定在限期内更换不称职或不符合要求的人员的；
- (4) 乙方或乙方人员与第三方恶意串通、高估冒算、弄虚作假；

(5) 除另有约定外，乙方在履行本合同过程中不按合同约定执行的，甲方有权要求乙方限期整改，乙方拒绝整改，或者整改后仍不符合合同约定的。

5.3 在本合同执行过程中，乙方受到行政处罚、行业惩戒的，应立即通知甲方，甲方有权单方解除本合同，乙方向甲方支付合同服务费总额的 20%作为违约金，如违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应按照甲方实际损失进行赔偿。

5.4 若甲方未在约定期限内支付服务费，每延迟一天乙方有权利按合同服务费 3‰收取延迟付款违约金，直至甲方将服务费及延迟付款违约金支付完毕之日。

5.5 对于乙方依据本合同约定应当承担的各项违约金及损失赔偿，甲方均有权从应支付乙方的款项中扣除。

5.6 守约方向违约方主张权利所产生的一切费用（包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、公告费、鉴定费等）由违约方承担。

第六条 安全义务

6.1 乙方在履行本合同过程中，应防范安全事故的发生，因乙方原因或行为导致甲方、乙方或任何第三方出现人身损害或财产损失的，均由乙方承担全部责任。

第七条 不可抗力

7.1 甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在10日内提供相应证明。未履行的部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方协商解决。确定为不可抗力原因造成的损失，免于承担违约责任。

7.2 不可抗力事件发生时，遭受不可抗力一方应本着诚实信用原则及时采取有效措施防止损失扩大，未及时采取有效措施导致损失扩大的，就扩大的损失由遭受不可抗力一方承担。

第八条 争议解决

8.1 所有因本合同引起的或与本合同有关的任何争议双方友好协商解决。如果双方不能通过友好协商解决争议，则任何一方均可向合同签订地有管辖权的人民法院提起诉讼。

8.2 合同签订地：曲靖市麒麟区。

第九条 保密

9.1 因签署及履行本合同，合同当事人对知晓或获得的另一方尚未公开的信息承担保密义务，同时双方均对本合同约定事项予以保密。保密期自本合同生效之日起至保密事项经保密一方公开披露时止，本条约定的保密义务不因本合同终止、无效、被撤销而丧失效力。

第十条 送达

10.1 因签署及履行本合同，合同当事人对知晓或获得的另一方尚未公开的信息承担保密义务，同时双方均对本合同约定事项予以保密。保密期自本合同生效之日起至保密事项经信息持有方自愿主动公开披露时止，本条约定的保密义务不因本合同终止、无效、被撤销而丧失效力。一方违反上述约定的，违约方应承担相应法律责任及对方因此遭受的全部损失。

第十一条 合同生效及其他

11.1 本合同自甲、乙双方法定代表人（负责人）或委托代理人签字并加盖甲乙双方公章或合同专用章之日起生效。

11.2 本合同一式伍份，甲方肆份（含用于结算支付的一份），乙方壹份，具有同等法律效力。

11.3 本合同未尽事宜，经双方共同协商后可另行签订书面补充协议。补充协议经双方签字盖章后作为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

11.4 本合同附件作为本合同不可分割的部分。

本合同附件为：1. 《项目采购廉政协议》

2. 《曲靖市第一人民医院北城医院警用装备配置表》

3. 《曲靖市第一人民医院安保服务内容与质量标准》

4. 《曲靖市第一人民医院停车场服务内容与质量标准》

5. 《曲靖市第一人民医院北城医院消防安全管理内容与质量标准》

6. 《曲靖市第一人民医院北城医院安保及停车场管理服务四级监管办法》

7. 《曲靖市第一人民医院北城医院安保及停车场管理服务考核办法》

（以下无正文）

(本页无正文，为签署页)

甲方(盖章): 曲靖市第一人民医院

法定代表人或委托代理人(签字):

申购科室(部门)负责人(签字):

经办人(签字):

[2025]年[]月[]日

乙方(盖章): 云南众安保安服务有限公司

法定代表人(签字):

经办人(签字):

[2025]年[]月[]日

附件 1

项目采购廉政协议

为加强本项目采购和合同执行过程中的廉政建设，规范项目双方的各项活动，防止发生各种谋取不正当利益的违法违规行爲，保护国家、集体和当事人的合法权益，根据国家有关法律法规和廉政建设责任制规定，制定本廉政协议。

第一条 甲乙双方的责任

(一) 严格遵守国家关于招标投标和市场活动的有关法律法规和相关政策，以及廉政建设的各项规定。

(二) 严格执行项目合同文件，自觉按合同办事。

(三) 各项业务活动必须坚持公开、公平、公正、诚信、透明的原则（法律法规另有规定的除外），不得为获取不正当的利益而损害国家、集体和对方利益，不得违反招标投标和采购相关规章制度。

(四) 发现对方在业务活动中有违规、违纪、违法行为的，应及时提醒对方并立即加以制止；情节严重的，应向其上级主管部门或纪检监察、司法等有关机关举报。

第二条 甲方的责任

甲方涉及本项目的工作人员，在项目采购和合同执行的事前、事中、事后应遵守以下规定；

(一) 不准向乙方和相关单位索要或接受回扣、礼金、有价证券、贵重物品和好处费、感谢费等。

(二) 不准在乙方和相关单位报销任何应由甲方或个人支付的费用。

(三) 不准要求、暗示或接受乙方和相关单位为个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及旅游等。

(四) 不准参加有可能影响公正执行公务的乙方和相关单位的宴请、健身、娱乐等活动。

(五) 不准向乙方和相关单位介绍或为配偶、子女、亲属参与同甲方项目合同有关的业务等活动。不得以任何理由要求乙方和相关单位在项目执行中使用某种产品、材料

和货物。

第三条乙方的责任

应与甲方保持正常的业务交往，按照有关法律法规和程序开展业务工作，严格执行项目所属行业的有关方针、政策、行业性标准和规范，并遵守以下规定：

（一）不准以任何理由向甲方及其工作人员索要、接受或赠送礼金、有价证券、贵重物品及回扣、好处费、感谢费等。

（二）不准以任何理由为甲方和相关单位报销应由对方或个人支付的费用。

（三）不准为甲方、相关单位或个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排、旅游等提供方便。

（四）不准以任何理由为甲方、相关单位或个人组织有可能影响公正执行公务的宴请、健身、娱乐等活动。

第四条违约责任

（一）甲方工作人员有违反本协议行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究其刑事责任。

（二）乙方工作人员有违反本协议行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予党纪、政纪处分或组织处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究其刑事责任。甲方有权立即终止与乙方的有关业务合同并清除出场，由此引起的一切后果和损失由乙方自行承担。

第五条本协议作为项目采购合同的附件，与项目采购合同具有同等法律效力。经双方签署后立即生效。

第六条本协议一式伍份，甲方执肆份，乙方执壹份。

甲方（盖章）：

地址：曲靖市麒麟区园林路1号

电话：0874-3332480

日期：2025年 月 日

乙方（盖章）：

地址：昆明市西山区前福路229号凌云大厦20层

电话：0871-63561887

日期：2025年 月 日

附件 2

曲靖市第一人民医院北城医院警用装备配置表

序号	种类	配备部门	数量	备注
1	战术马甲	值班室	5 件	
2	战术头盔	值班室	5 顶	
3	防爆头盔	值班室	6 顶	
4	防刺背心	值班室	10 件	
5	安全带	值班室	2 盘	
6	肩灯	值班室	5 个	
7	甩棍	值班室	10 根	
8	对讲机及充电器	值班室	10 套	
9	齐眉棍	值班室	10 根	
10	大盾牌	值班室	6 面	
11	八角盾牌	值班室	1 面	
12	脚叉	值班室	2 把	
13	腰叉	值班室	2 把	
14	反光背心	值班室	15 件	
15	手电筒	值班室	5 把	
16	巡逻车辆	值班室	1 辆	

曲靖市第一人民医院安保服务内容与质量标准

项目	内容	质量标准
资质	具备安保服务资质的公司	资质符合要求，业绩良好，符合公安部门等上级部门要求
人员招聘与解聘	特勤人员退伍军人优先招聘，身体健康。人员变动报安全保卫部备案	1. 招聘人员须政审合格，报公安机关备案，经公安机关培训合格后持证上岗，人员变动报安全保卫部备案
		2. 特勤人员年龄 45 岁以下，身高 1.7m 以上，具有初中及以上文化程度，停车场保安人员不超过 50 周岁，身高 1.65m 以上，县级以上医院身体检查合格
		3. 消防控制室值守人员需持有初级及以上建（构）筑物消防员资格证书，年龄在 45-50 岁之间占 30%，45 岁以下占 70%，初中及以上文化程度，消防控制室值守人员工资收入不低于 2800 元/月。
		4. 特勤组长每人每月工资等收入不低于 4300 元，普通特勤人员每人每月工资等收入不低于 3500 元，视频监控室值守人员每月工资收入不低于 2600 元，停车场保安人员每人每月工资等收入不低于 2300 元（不低于当地最低工资标准）
制度建设	组织健全、岗位职责明确	1. 各级人员职责明确、工作流程规范
		2. 安保服务的各项规章制度健全、完善，具有可操作性
		3. 各类安全保卫应急预案齐全、完善
组织纪律	服从命令，听从指挥，遵章守纪	1. 服从命令，听从指挥，令行禁止
		2. 严格执行请示汇报制度
		3. 按时上下班，严禁脱岗、缺岗
		4. 工作时间不做与工作无关的事
		5. 禁止值班期间饮酒或酒后值班
		6. 保安人员内部关系融洽、团结协作
		7. 保安与医院职工、患者、以及外来人员关系融洽
仪容仪表	卫生整洁，精神饱满，着装统一，动作规范，工作区域内物品摆放整齐	1. 值班室、岗亭等工作场所物品摆放整齐，卫生整洁
		2. 头发整齐清洁、发型大方，不留胡须，常修指甲，保持手整洁，女性化淡妆、不浓妆艳抹
		3. 着装统一，穿戴整齐，衣服、鞋帽干净整洁
		4. 装备携带规范，符合战术要求
		5. 执勤时精神饱满，动作规范
		6. 上岗时佩戴工作牌
服务态度	文明用语，优质服务	1. 态度和蔼，文明用语
		2. 热情服务，主动作为，行为规范
工作记录	各项工作记录填写规范，填写内容真实完整	1. 交接班记录本、巡查记录本、签到本、出警记录等填写规范
		2. 填写内容与实际工作相符，不弄虚作假
突发事件应急处置	值班、应急人员通信畅通，积极处置各类突发事件	1. 及时主动处置火灾、医疗纠纷、医闹、群体性伤害、突发公共卫生事件等突发事件
		2. 值班、应急人员 24 小时保持通信畅通
		3. 接到命令后迅速到达现场（院内 10 分钟，院外 30 分钟）
巡查巡逻	安保人员认真巡逻发	1. 保安人员每小时巡逻 1 次责任区域

	现问题及时处置	2. 特勤人员每 2 小时巡逻 1 次全院各区域及各楼层,特勤巡逻至少 3 人一组携带装备列队巡逻 3. 巡逻时发现问题, 及时处置, 并做好记录
责任区域	执行 24 小时值班制度, 确保院内安全	1. 实行 24 小时值班制度 2. 公共区域内财物被盗案件(价值 2 万元内)每月不超过 3 起、设施设备无故意损坏, 若发生重大案件按相应法律规定执行 3. 服务范围内各区域秩序正常(挂号、收费、出入院登记、候诊等)
学习培训	定期或不定期组织安保人员学习、培训及演练	1. 新人入职须参加公安部门培训, 所有安保人员(含监控室工作人员)做到持证上岗 2. 定期组织学习相关法律法规和技能培训 3. 每周星期一、星期五组织体能和技能训练 4. 每年按规定组织相应演练
医托治理工作	确保医托不进入医院行骗	1. 医院门口 50 米内无医托行骗 2. 院内发现医托行骗及时驱赶、制止、教育
视频监控工作	24 小时值守, 并认真填写相关记录本, 有效指挥、调度保安人员处置突发事件	1. 视频监控中心 24 小时双人双岗值守 2. 认真书写交接班记录本、外来人员登记本、值班记录本等 3. 及时有效指挥调度保安人员处置突发事件 4. 严格实行保密制度、调阅等各项制度 5. 熟练掌握业务技能
警务室工作	24 小时值守, 及时出警, 处置得当	1. 接到报警电话后 10 分钟内到达现场 2. 积极处置各类事件, 并携带执法记录仪全程记录 3. 接处警记录填写规范、记录完整 4. 当发生医疗纠纷、医闹等突发事件时, 所有保安人员参加备勤
装备设施设备管理	爱护装备, 保持完好	1. 装备设施登记造册管理规范 2. 装备定期维护保养, 丢失损坏照价赔偿, 正常损耗及时补充, 时刻保持良好状态
消防工作	积极配合消防部门做好消防工作	1. 配合消防科做好消防工作 2. 发现火灾及时处置
其它事项	积极配合医院做好其它相关工作	1. 配合医院做好重大活动、重要会议及重要接待等安全保卫工作 2. 配合医院做好交办的其它事宜 3. 移送医疗纠纷尸体

附件 4

曲靖市第一人民医院停车场服务内容与质量标准

项目	内容	标准
人员招聘与解聘	工作人员年龄不超过 50 周岁，身高 1.65m 以上，初中及以上文化程度，身体健康。人员变动报安全保卫部备案	1. 人员变动须报安全保卫部备案
		2. 招聘人员政审合格，报公安机关备案
		3. 解聘人员须报安全保卫部备案（原则上减少人员变动，确保队伍稳定）
		4. 每人每月工资等收入不低于 2300 元或不低于当地最低工资标准
		5. 工作人员配备合理，确保停车场 24 小时安全
制度建设	组织健全、岗位清楚、职责明确	1. 工作人员职责清楚、工作流程规范
		2. 停车场服务的各项规章制度健全、完善
		3. 各类应急预案齐全（可操作性强）
组织纪律	服从命令，听从指挥，遵章守纪	1. 服从命令，听从指挥，令行禁止
		2. 严格执行请示汇报制度
		3. 按时上下班，严禁脱岗、缺岗
		4. 工作时间不做与工作无关的事
		5. 禁止值班期间饮酒或酒后值班
		6. 工作人员内部关系和谐
		7. 工作与医院职工、患者、以及外来人员关系融洽
仪容仪表	卫生整洁，精神饱满，着装统一，动作规范，工作区域内物品摆放整齐	1. 收费室物品摆放整齐，卫生整洁
		2. 头发整齐清洁、发型大方，不留胡须，常修指甲，保持整洁，女性化淡妆、不浓妆艳抹
		3. 着装统一，穿戴整齐，衣服、鞋帽干净整洁
		4. 工作时精神饱满，动作规范
		5. 上岗时佩戴工作牌
服务态度	文明用语，优质服务	1. 态度亲切，文明用语
		2. 热情服务，积极主动完成各项工作
突发事件应急处置	积极处置各类突发事件	当发生医疗纠纷、医闹、群体性伤害、突发公共卫生事件，必要时须积极配合安保人员参与处置
责任区域	执行 24 小时值班制度，确保院内安全	1. 实行 24 小时值班制度
		2. 确保车辆停放安全
		3. 确保车辆在指定区域停放
		4. 保持急救、消防、应急通道畅通
		5. 发生车辆丢失、车辆刮擦、车内物品被盗等事件，自行负责处理
学习培训	定期或不定期组织学习、培训及演练	1. 新人入职须参加岗前培训
		2. 定期组织学习相关法律法规和技能培训
设施设备管理	爱护设施设备，保持完好	设施设备老化或损坏及时维修或更新
消防工作	积极配合消防部门做好消防工作	1. 配合消防科做好消防工作
		2. 发现火灾及时处置
收费管理	依法依规收费	1. 严格执行价格管理部门收费标准
		2. 收费内容公示

		<p>3. 提供正规收费发票</p> <p>4. 对以下车辆不予收费： (1) 政府机关和相关部门入院公务车辆； (2) 急救车辆、军车、公检法等白底红字牌照车辆； (3) 新闻媒体、水电气等设施维护车辆、医院基建维修和抢险的车辆； (4) 运送药品、送血、运送尸体及运输院方的设备材料等即停即走的车辆； (5) 甲方公务用车及甲方提供车牌照应免费的车辆。</p>
其它事项	积极配合医院做好其它相关工作	<p>1. 配合医院做好重大活动、重要会议及重要接待等工作配合</p> <p>2. 配合医院做好交办的其他事宜</p>

附件 5

曲靖市第一人民医院北城医院消防安全管理内容与质量标准

(一) 消防控制室 24 小时值守

1. 消防控制室值守人员需持有初级及以上建（构）筑物消防员资格证书，持证上岗。
2. 消防控制室实行 24 小时双人双岗值班制，值班人员在值班期间坚守岗位、履行职责，不得擅自离岗。
3. 认真填写消防控制室值班记录和控制系统日常运行情况，每天检查火灾自动报警系统功能以及主备电源切换功能是否正常。
4. 爱护消防设施设备，如有损坏应及时维修或报请维修，人为造成的损坏由本人承担，发现问题本人不能处理时，及时报告消防科科长。
5. 发生火灾时，立即正确组织灭火救援，并及时向消防科科长和医院应急办(3316765)报告。

(二) 消防安全检查

在消防科的管理下，负责做好消防安全管理各项检查工作（日巡查、周检查、月检查、季度检查、专项检查、节假日检查）。保障消防设施设备完好有效并做好痕迹记录，检查内容包括：

1. 消防控制系统运行：消火栓（水带、水枪、远程启动按钮）、灭火器、疏散指示标识、应急照明灯、防火门、防火卷帘门、手报按钮、末端试水、室外消火栓、水泵房、高位水箱、医院消防通道。
2. 科室（部门）有无违规用火用电用气情况以及对“四个能力建设”等消防知识和技能掌握情况

(三) 消防安全巡查

消防安全巡查内容

区域	序号	服务内容	服务要求
门诊住院楼/ 医技楼/内外科住院楼	1	巡查消防通道是否畅通、手动报警按钮是否工作正常。	每日 2 次以上
	2	巡查疏散指示标识、安全出口、应急照明是否完好有效。	每日 2 次以上
	3	巡查灭火器是否积尘、箱内有无杂物，压力是否正常，喷管是否堵塞、老化。	每日 2 次以上
	4	巡查室内消火栓是否完好有效。	每日 2 次以上
	5	巡查有无违规用火用电情况。	每日 2 次以上
	6	末端试水系统工作是否正常，高位水箱是否有水。	每周一次
	7	消防安全检查。（不含节假日专项检查）	每月一次以上

附件 6

曲靖市第一人民医院北城医院安保及停车场管理服务四级监管办法

监管级别	监管主体	违约扣款	扣款项目	扣款金额
一级监管	上级主管部门发现并反馈的原则性问题。	经核实的每件扣 1500 元, 并限期整改, 整改不力的加倍扣款。		
二级监管	院级领导发现并反馈的原则性问题。	经核实的每件扣 1000 元, 并限期整改, 整改不力的加倍扣款。		
三级监管	1. 医院职能部门组织的检查、督查中发现、反馈的问题。	经核实的每件扣 500 元, 并限期整改, 整改不力的加倍扣款。		
	2. 通过医院投诉电话、官方网站、微博、微信等发现的问题。	1. 经核实的每件扣 500 元, 并限期整改, 整改不力的加倍扣款。 2. 经核实客服中心每月回访的问题, 每条扣 100 元。		
四级监管	安全保卫部根据《曲靖市第一人民医院安保及停车场管理服务内容与质量标准》及监管办法具体内容对安保及停车场服务工作进行监管。	根据监管办法具体标准进行奖励或扣款。		
备注: 每月所扣款项的最高比例不超过当月服务费总金额的 3%。				

附件 7

曲靖市第一人民医院北城医院安保及停车场管理服务考核办法

项目	考评内容	服务标准	评价标准	扣款或奖励项目	扣款或奖励金额
1. 否定指标	1. 切实履行岗位职责,做好安全防范,保障医院安全。 2. 积极配合医院做好迎检或创建工作。	1. 发生恶性事件,给医院造成严重社会影响(被媒体曝光)。	每发生 1 项扣除管理费总金额的 1%-3%。		
		2. 因员工严重失职造成人员重大伤亡。 3. 院方重大财物被盗、被毁(价值在 3 万元以上)。			
2. 人员招聘与解聘	1. 人员招聘经政审合格,身体健康; 2. 特勤人员年龄 45 周岁以下, 停车场保安人员 50 周岁以下, 初中及以上文化, 退伍军人优先招聘; 4. 人员变动报安全保卫部备案。	1. 招聘的人员未经政审合格, 未报公安部门备案, 未取得保安从业资格证。	1 人次扣 200 元		
		2. 特勤人员年龄超过 45 周岁, 停车场保安人员超过 50 周岁。	1 人次扣 200 元		
		3. 人员变动未报安全保卫部备案。	1 人次扣 200 元		
3. 制度建设	1. 安保公司组织机构健全, 内部管理制度完善, 岗位职责清晰; 2 员工熟悉职责及工作流程; 3. 制定有应急预案并每半年每个预案至少组织 1 次演练。	1. 安保公司内部管理制度不健全。	1 项扣 200 元		
		2. 无相关岗位职责(安保负责人职责, 特勤组长及组员职责, 停车场组长、巡逻引导员、收费员职责, 秩序维护组长及组员职责, 监控室工作人员职责, 医托治理组长及组员职责); 无工作流程图(纠纷处置流程图、一般事件处置流程图)。	1 项扣 200 元		
		3. 员工不熟悉岗位职责及工作流程的。	1 人次扣 100 元		
		4. 未制定各类安全保卫应急预案(医疗纠纷处置预案、消防预案、重大活动安保预案、突发事件处置预案); 未组织演练。	1 项扣 200 元		
4. 组织纪律	1. 遵守国家法律和政策, 自觉维护法律尊严; 2. 服从	1. 不服从命令、听从指挥。	1 人次扣 200 元		

	领导，听从指挥；坚守岗位，尽职尽责；3. 执勤时不喝酒、不干私活、不睡岗，认真维护责任区的治安秩序；4. 处理问题是非分明，坚持原则、实事求是；5. 保安员内部关系融洽，与医院职工、患者、外来人员和谐交往。	2. 未严格执行请示汇报制度（及时逐级上报）。	1 人次扣 200 元		
		3. 未按时上下班，脱岗、缺岗。	1 人次扣 200 元		
		4. 执勤时饮酒或酒后执勤。	1 人次扣 200 元		
		5. 执勤时做与工作无关的事，睡岗。	1 人次扣 200 元		
		6. 处理问题无原则，不实事求是。	1 人次扣 200 元		
		7. 保安人员内部发生冲突。	1 人次扣 200 元		
		8. 保安无原则与医院职工、患者、外来人员发生争吵甚至冲突，情节严重造成严重伤害或相关法律后果由物业服务公司或当事人自行承担。	1 人次扣 200 元		
		9. 安保项目负责人不在岗，未报备安全保卫部的。	1 次扣 200 元		
5. 仪容仪表	1. 工作场所保持整洁；2. 保安员严格按照着装规定和要求着装，除因执行不适应着装的任务外，都应着制式服装并保持服装干净；3. 保安人员不留长发、胡须、大鬓角；携带装备符合战术要求；4. 保安人员着制式服装时，不在公共场所吸烟；5. 上岗时佩戴工作牌。	1. 值班室、收费岗亭等工作场所不整洁。	1 次扣 100 元		
		2. 未按规定缀钉佩戴帽徽、领花、标志、臂章等；着装不统一，穿戴不整齐，衣服、鞋帽不干净。	1 人次扣 50 元		
		3. 发型奇特，留长发，留胡须，留大鬓角，留长指甲，浓妆艳抹。	1 人次扣 50 元		
		4. 装备携带不规范，不符合战术要求。	1 人次扣 50 元		
		5. 着制式服装时，在公共场所吸烟。	1 人次扣 50 元		
		6. 上岗时工作牌未佩戴于胸前（包含安保负责人）。	1 人次扣 50 元		
6. 言行举止	1. 用语文明，在执勤中与人交谈时语气亲切，言辞得体；2. 坐姿大方，在执勤中坐姿自然大方，上体保持正直，精神饱满；3. 站姿端庄，在执勤中站立时，腰直肩平，挺胸收腹，身体端正，精神振奋，态度严肃；4. 执勤时见到领导和自己的上司敬礼；5. 对患者、家属、医院职工进行询问和检查时先敬礼。	1. 在执勤中与人交谈时语气生硬，言辞粗俗。	1 人次扣 100 元		
		2. 执勤时坐姿、站姿不规范。	1 人次扣 50 元		
		3. 执勤时见到领导和上司未敬礼。	1 人次扣 50 元		
		4. 对患者、家属、医院职工进行询问和检查时未先敬礼。	1 人次扣 50 元		
7. 突发事件应急处置	值班、应急人员通信畅通，接到命令能及时到达现场并妥善处置各类突发事件。	1. 未及时主动处置火灾、医疗纠纷、医闹、群体性伤害、突发公共卫生事件等突发事件。	1 次扣 200 元		
		2. 值班、应急人员未保持 24 小时通信畅通。	1 人次扣 200 元		
		3. 接到命令后未及时到达现场（院内 10 分钟，院外	1 次扣 100 元		

		30分钟)。			
8. 责任区域	1. 职责清楚, 业务技能熟练;2. 区域内秩序良好;3. 能及时发现和处置不良事件;4. 实行 24 小时值班。	1. 责任区域内各位点秩序混乱(挂号、收费、出入院登记、候诊等秩序混乱)。	1 次扣 100 元		
		2. 每 2 小时巡逻 1 次责任区域(巡逻次数不够或巡逻流于形式)。	1 次扣 100 元		
		3. 巡逻时发现问题, 未及时处置, 做与工作无关的事。	1 次扣 100 元		
9. 学习培训	1. 新人入职必须岗前培训;2. 每周组织不少于 2 次体能和技能培训;3. 每季度须集中组织法律法规、职业道德、礼仪等相关知识培训。	1. 新人入职未组织岗前培训。	1 人扣 100 元		
		2. 每周组织未组织至少 2 次体能和技能训练。	1 次扣 100 元		
		3. 每季未组织至少 2 次法律法规知识、职业道德、礼仪等集中培训。	1 次扣 200 元		
10. 净化院内医疗环境工作	1. 专人专岗, 加强业务培训, 人员岗位职责清楚;2. 能熟练掌握业务技能和工作流程;3. 预防和制止影响医院正常医疗秩序的事件发生。	1. 医院门口 50 米内医托行骗, 安保人员不作为、不干预。	1 人次扣 100 元		
		2. 院内发现医托行骗未及时驱赶和制止。	1 人次扣 200 元		
		3. 院内发现发小广告、报纸、兜售洗发水等事件未及时驱赶和制止。	1 次扣 100 元		
11. 消防、视频监控工作	1. 专人专岗, 加强业务培训, 人员岗位职责清楚, 能熟练掌握业务技能和工作流程;2. 能积极处理日常事务和各类突发事件;3. 能有效指挥、调度保安人员;4. 严格执行门禁和保密制度;5. 实行 24 小时双人双岗值守。	1. 未及时有效指挥调度保安人员处置突发事件。	1 次扣 200 元		
		2. 消防控制室值守人员未持有初级及以上建(构)筑物消防员资格证书, 年龄超过 50 岁, 文化程度低于初中, 未熟练掌握消防设备的性能及操作规程, 未及时处置消防安全隐患。	1 次扣 200 元		
		3. 未严格实行门禁制度和保密制度。	1 次扣 200 元		
		4. 视频监控中心未执行 24 小时双人双岗值守。	1 次扣 100 元		
12. 中心警务室工作	1. 专人专岗, 加强业务培训, 人员岗位职责清楚;2. 能熟练掌握业务技能和工作流程;能积极处理日常事务和各类突发事件;3. 能及时出警, 处置得当;4. 巡逻时至少 3 人一组, 携带装备列队巡逻。	1. 未积极处置各类事件, 出警时未携带执法记录仪全程记录。	1 次扣 100 元		
		2. 当发生医疗纠纷、医闹等突发事件时, 保安人员未能全员参加。	1 人次扣 200 元		
		3. 巡逻次数不够、巡逻流于形式、巡逻时装备未携	1 人次扣 50 元		

		带齐全、行进时队列不整齐。			
13. 装备设施设 备管理	装备登记造册, 妥善保管, 定期清核, 保持完好状态。	1. 装备设施未登记造册, 管理混乱。	扣 200 元		
		2. 不爱护公物, 故意损坏或挪作他用。	1 人次扣 200 元并照 价赔偿		
14. 消防工作	1. 加强消防培训, 积极组织消防演练; 2. 能熟练掌握 消防知识和业务技能; 3. 能积极配合消防部门做好消 防工作。4. 消防控制室实行 24 小时双人双岗值班制, 履职到位。5. 做好消防安全各项检查工作 (日巡查、 周检查、月检查、季度检查、专项检查、节假日检查), 做好痕迹记录。	1. 未认真组织消防培训。	1 次扣 200 元		
		2. 未熟练掌握消防知识和业务技能。	1 人次扣 200 元		
		3. 发现火情未及时上报和妥善处置。	1 人次扣 200 元		
		4. 未积极配合消防科做好消防演练、巡逻巡查等消 防工作。	1 人次扣 200 元		
		5. 消防控制室实行 24 小时双人双岗值班制, 值班人 员在值班期间未坚守岗位、履行职责, 擅离职守。	1 人次扣 300 元		
		6. 未做好消防安全各项检查工作 (日巡查、周检查、 月检查、季度检查、专项检查、节假日检查), 未 保障消防设施设备完好有效并未做好痕迹记录。	1 人次扣 300 元		
		7. 消防控制室值班人员在值班期间, 接到火警报警 信号未第一时间到达现场处置的。	1 人次扣 300 元		
15. 停车场管理	1. 停车场实行统一管理, 专人负责停车场管理方面的 问题和投诉。2. 人员分工合理, 岗位职责清楚, 服务 规范, 依法依规收费并提供正规发票。3. 确保院内车 辆停放有序, 急救、消防、应急通道畅通, 车场设施 设备完好。	1. 车辆占用急救、消防、应急通道停放, 车辆乱停 放时工作人员不及时制止。	机动车 1 辆扣 100 元, 非机动车 1 辆 50 元		
		2. 未严格执行价格管理部门收费标准, 收费内容未 公示, 未提供正规收费发票。	扣 300 元		
		3. 停车场工作人员未做到专人专岗。	1 人次扣 300 元		
		4. 未保持车场设施设备完好, 出现损坏未及时维修 或更换。	扣 200 元		
		5. 未妥善处理车辆管理方面的问题和投诉。	1 次扣 200 元		
16. 痕迹资料	各项工作记录填写规范, 填写内容真实完整。	1. 交接班记录本、巡查记录本、签到本、接处警记 录本、外来人员登记本、值班记录本等填写不规范。	1 人次扣 50 元		
		2. 填写内容不完整、与实际工作不相符、弄虚作假。	1 人次扣 100 元		

17. 其它事项	1. 积极配合医院做好重大活动、重要会议及重要接待等安全保卫工作；2. 发生医疗纠纷时，积极处置，必要时依法将尸体移送太平间；3. 积极做好院内治安防范工作。	1. 不配合医院做好重大活动、重要会议及重要接待等安全保卫工作。	1 次扣 300 元		
		2. 发生医疗纠纷时，医患双方未能达成共识，经公安部门出警，根据医疗事故处理条例第十九条规定依法将尸体移送太平间给予奖励。	1 人奖 500 元（最多不超过 6 人）		
		3. 发现并抓获犯罪嫌疑人后移交公安部门，经公安部门确认属实（由于吸毒、艾滋病等特殊情况不能依法处罚的）。	抓获 1 人次奖 400 元		
		4. 发现并抓获犯罪嫌疑人后移交公安部门，犯罪嫌疑人被治安拘留。	抓获 1 人次奖 400 元		
		5. 发现并抓获犯罪嫌疑人后移交公安部门，犯罪嫌疑人被刑事处罚。	抓获 1 人次奖 600 元		