附件：

保安外包服务内容及标准

秩序维护服务

一、范围及总体要求

（1）秩序维护范围为医院大门、门诊楼、教学楼、医技楼、住院楼、住院综合楼、保障楼、食堂、感染楼、宿舍等医院院内公共区域、停车场等。

（2）组织一支高素质、业务能力强的保安队伍，确保整个医院的安全、有序。

（3）加强安全防范工作，保障合法权益不受侵犯。维护公共秩序和就诊秩序，对安保范围进行安全检查、巡视、定岗定位执勤等。

（4）加大对门诊楼、教学楼、住院大楼24小时巡逻、值班、检查力度，定岗值班。对门诊、急诊等重点部位科室进行巡查，发现问题及时协助处理并报请保卫科处理。其他区域例行巡查、监控，对医院安全进行有效防范。

（5）秩序维护值班员应严格遵守院内各项规章制度；爱惜医院财产，有损坏者，应照价赔偿；不得擅自使用医院的各类设备设施；不得擅自带医院的物资（材料）外出；不得请他人代岗。

（6）负责车辆进出登记、停放，疏通、维持交通秩序等管理。

（7）对医院内出现医闹、争吵、身体接触等激烈行为，发现或遇到医务人员需要协助时要及时主动协助制止，防止事态进一步恶化，对情节严重的及时上报采购人保卫科和有关职能部门（公安局派出所）处理。

（8）组织应急小分队协助采购人有关部门妥善处理院内发生的突发事件和火灾。遇有紧急、突发性重大事情，要及时报告。对违法行为应立即采取必要的阻挠措施，并及时通知采购人有关部门以便解决突发事件，同时做好危险事件发生及处理情况的登记工作。对突发事件有应急处理程序和措施，一旦发现事件苗头，须果断采取措施，防止事态进一步恶化，协助保护现场，并立即报警处理，同时报告采购人有关部门。

（9）配合消防维保单位检查有关消防设施，协助处理突发事件（如：火灾、水灾、自然灾害、危害公共安全人为事件等）及其他事项。

（10）协助保卫科等有关部门妥善处理群众上访事件。

（11）协助采购人做好预防自然灾害防护工作，如台风、暴雨、火灾等事件的防范工作.对火灾、治安、公共卫生等突发事件有应急预案，事发时及时采取相应措施并报告采购人和有关部门。

（12）秩序维护采用技防、人技结合的方式，引入智能化互联网技术，例如：智慧物业综合智能服务平台、访客安全实时管理平台系统、人脸识别智能物业管理系统等有关服务系统的，提高现场服务品质及工作效率，加强对现场服务品质管控。

（13）收集、整理与物业安全服务相关的资料，每月向有关职能部门汇报（后勤科、保卫科）。

（14）配合采购人完成一些重大活动的组织工作和临时指派一些零星工作。

**二.秩序维护人员素质要求：**

1.年龄18到55岁，体检合格，身体健康，退伍军人和持有保安证优先，需要五人及以上人员持有消防证。（优先采用本院原有安保队伍原班人马）。

2.政审合格，无不良嗜好和犯罪记录，责任心要强；

3.自觉遵守劳动规章制度；

4.持有《保安员证》上岗。

5.秩序维护人员需要协助消防控制室值班值守工作和院内、科室、楼层，地下车库每天定点签到和巡查，每月定期检查院内所有的消防栓水带，配件有没有缺失和签到卡签名。

（1）秩序维护服务值班员上岗需做到文明服务、礼貌待人。在岗时应保持良好形象，严格遵守下列规定：

a.注意个人卫生，勤洗手、勤洗澡；举止文明，不得随地吐痰，乱丢杂物。不得在室内吸烟。应统一着装、佩戴规定装备，扎好腰带、领带，佩戴工作证，着装整洁。不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿戴歪帽、穿拖鞋、穿运动鞋或赤脚，穿黑色皮鞋。不得蓄留长发，不留长指甲，不得染发、烫发，不得文身，不得佩戴饰物、不戴墨镜。

b.非节假日及下班休息时间一律实行站岗，严禁坐岗串岗行为。在岗时站姿端正，抬头挺胸，不弯腰驼背，不东倒西歪、前依后靠；坐姿端正，不左摇右摆。不得勾肩搭背、不得伸懒腰、不袖手、背手、叉腰或将手插入衣袋；在岗时不得喝酒、吸烟、吃零食、用餐、看书报、听广播，不准哼歌曲、吹哨，不得从事其他与工作无关的事情。在岗时应待人有礼，文明执勤；注意语言文明，不得污言秽语；注意行为举止，不得打人骂人。

c.不得擅自带人进入医院各科室诊疗服务工作场所。

d.严格执行交接班制度。按时交接班，不迟到、不早退；不能误岗、漏岗；严格执行请销假制度。

e.服从医院保卫部门的管理、调配，配合医院保卫科等有关部门处理突发事件。遇有紧急、突发性重大事情，要及时报告。

f.在执勤工作中进行安全巡视检查时，发现患者或家属情绪激动等过激行为时，应及时主动进行制止，采取有效措施防止事态扩大；发现医闹事件要及时向保卫科等相关部门报告，并采取相关措施防止事态进一步恶化。

g.执勤期间，对岗位内发生的各种情况特别是秩序维护事件要认真处理，并做好记录。

（2）秩序维护值班员应全面履行秩序维护职责、消防职责、管理监督职责及其他职责需严格遵守以下规定：负责医院区域内全天候的秩序维护工作，严防一切破坏医院正常医疗服务的活动；严格按照各值班岗位的操作规程努力完成值班保卫工作。

a.上岗时要认真检查设备设施，认真做好防盗工作，发现不安全因素立即报告医院保卫科，及时查明情况，排除险情，确保医院的安全。

b.坚守岗位、提高警惕，发现违法犯罪行为要坚决制止；学法知法守法，努力与一切犯罪思想和行为作斗争。

c.熟悉本岗位任务和工作程序，执勤过程中要勤巡逻、勤观察，发现可疑的人、事、物时应及时处理，预防安全事故的发生，做到万无一失。

d.在执行任务时，对违法行为应立即采取必要的阻挠措施，并及时通知医院保卫科以便解决突发事件，同时做好危险事件发生及处理情况的登记工作。

e.在工作中树立认真负责的工作态度和作风，学习建立良好工作方式方法，做到遇事勤报告，处事要登记。

f.严格按照消防法规做好消防巡查工作。认真检查消防设备，发现险情及时汇报，及时处理，排除险情。每次巡查应做好消防记录。严格做好对各类设备设施的巡查工作，发现危险隐患，及时报告并协助设备设施管理人员做好排险工作。

g.巡查各科室下班后是否关闭门窗，是否遵守医院用电、用水的有关规定，以防止消防或其他意外事件发生（发现有异常情况应及时向医院保卫科报告）。对每天检查情况做好登记备案。

h.加强对院领导办公区域、保密室、机房、档案库等重点部位的安全防范。未经批准，不得在以上区域内照相、录音和录像，不得泄露有关人员的电话、车牌号码等资料。

i.加强消防管理，预防火灾、刑事和交通事故的发生。加强员工消防意识和技能培训，组建一支反应迅速、技术过硬的义务消防队，每半年进行一次消防演练和培训，并做好记录，提高所有员工防火、灭火技能。对突发事件有应急处理程序和措施，一旦发现事件苗头，需果断采取措施，防止事态进一步恶化，协助保护现场，并立即报警处理，同时报告医院职责部门。树立大局观念，自觉配合电工技术员做好消防工作，按规定积极参加消防演习和培训，熟练保安、消防器材的使用。

j.爱护公物，讲究卫生。合理使用和妥善保管各值班岗亭的公共器具等公用物品，努力做到勤检查，勤打扫，使各值班岗亭的卫生达到窗明几净、室内物品摆设有序、无垃圾杂物的标准；在岗期间对各种乱贴、乱画的不文明行为应当主动制止，并及时清除张贴涂画污物。

k.秩序维护值班员应严格遵守医院的各项规章制度；爱惜医院财产，有损坏者，应照价赔偿；不得擅自使用医院的各类设备设施；不得擅自带医院的物资（材料）外出；不得在外兼职；不得私自调岗、调休、请他人代岗；不得擅自带人留宿于值班室或医院其它区域。

l.严格按值班岗位操作规程办事，做好各种资料的收发工作。

m.自觉接受医院有关部门的监督指导，对他们的意见或建议应认真对待及时整改，以促进工作顺利圆满地完成。

n.努力完成院领导和主管部门交办的其他紧急任务，坚决杜绝不听从命令、不服从指挥、讨价还价的现象。

o.秩序维护值班员在做登记记录时，应字迹清晰、端正、规范无涂改现象；填写内容应真实可靠，严禁弄虚作假。

p.加强组织纪律性，搞好保卫值班队伍内部团结。坚持从大局出发，遇大事讲原则，小事讲风格，发挥集体主义精神，团结协助共同把秩序维护工作做好；加强管理和教育工作，坚决杜绝监守自盗的行为。

（3）秩序维护值班员的在岗要求：

a.门岗秩序维护值班员工作要求：礼貌接待来访人员，做好登记工作并按工作操作规程做好处理；要求到医院就诊患者及家属做好疫情防控检查工作，发现体温异常者做好登记记录工作，坚决杜绝进入医院就诊并及时向医院或卫生监督管理部门报告，配合医院职能部门进行妥善处理。

b.其他岗位的秩序维护值班员工作要求：在岗值班时要提高警惕、加强防范，防止不法分子侵害医院的财产和人员人身安全；在岗值班时发生治安事故、自然灾害或遇到其他紧急情况时，应马上采取应急措施处理，防止事态恶化，并立即报告医院主管部门，集中待命；除做好秩序维护值班工作外，根据临时性工作的需要，坚决无条件服从医院的工作安排。

c.管理区域内实行全年全方位全范围全面的秩序维护巡查制度。巡逻人员由秩序维护值班员轮流担任；为了维护物业管理所有区域的安全，确保防盗、防火、防灾、防治安事故等工作的正常开展，应制定合理的巡逻路线；秩序维护值班员应严格按照巡逻次数和巡逻路线对整个物业管理区域作全面巡查，确保每两小时巡遍全部公共区域；每次巡逻时应如实填写《巡逻登记表》，《巡逻登记表》填写需填写、规范、字迹端正、不得随意涂改；

d.秩序维护值班员在巡查中遇到医院工作人员提出要求应及时提供力所能及的物业管理服务或立即通知有关人员到现场处理。

e.秩序维护值班员要保持高度的警惕性，巡逻时需携带对讲机、防卫器械、照明器具，巡逻中对于院内可疑人员应主动盘查、询问、验证、必要时可带到医院主管部门进行处理；

f.秩序维护值班员晚上待清洁工人搞完卫生后，进行一次全面检查并对检查结果做好登记工作；要做好院内车辆停放的记录，在工程技术人员的指导下切断有关电源。

g.秩序维护值班员有保护医院要害部门及重要文件的责任，巡逻检查时，发现安全隐患、事故苗头等，应立即向医院主管部门领导报告，同时采取有效措施消除隐患，避免事故发生或事态恶化。

h.秩序维护值班员应遵守交接班制度，接班员需提前10分钟到岗做好交接班工作，做到不迟到，不早退，不得擅自调班、顶班；交班人员要向接班人汇报当班情况，将值班物品当面交接记录清楚并办理移交登记手续；当班未处理好的事要移交下一班处理；接班人员未到岗时，当班人员不得离开岗位。

三、交通、停车场管理

交通、停车场管理要指定专人负责，要制定可行的管理制度。所需的服务人员配置包含在安全防范的秩序维护人员中。

1、要有车辆行驶、停放识别标记，保证车辆停放标识线的清晰度，每年刷漆一至二次（材料由采购人提供）。

2、自行车、机动车等各种车辆停放有序，有专人指引按规定停放指定车位，对进出医院的车辆实施有效管理，做到车辆停放规范、整齐、分类、安全。

3、车辆停放建立登记制度，严防被盗被毁坏事件发生。

4、每天至少对车场、车辆巡视4次，检查车辆窗门是否关好，是否有漏油等情况并做好记录。

5、对停车场和医院辖内发生的车辆事故及交通设施损坏应及时保护现场，妥善处理并报告，协助采购人做好善后处理工作。

6、不得将工程车（抢险救灾车辆除外）、易燃易爆等车辆放进医院。

7、其他与交通、停车场有关的事项。

四、消防管理

1、认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，按照广东省高层公共建筑消防管理规定，设立消防组织机构、职责、规章制度和工作程序，落实各级消防责任人。全面熟练掌握消防监控报警、干式灭火（气体）、湿式灭火（喷淋）、防排烟及消防栓五个系统的作用、位置和操作方法。

2、协助监督消防外包维保公司（消防外包维保公司由采购人指定和支付相关费用）对消防设备和设施维保的落实工作，定期和不定期进行全面检查，确保消防设备和设施随时处于正常工作状态。须按照采购人的要求监督配合并积极联系、协调消防系统专业承保公司的各项维修保养工作，严格按照保养合同进行设备保养，做好消防维保工作记录，并将记录资料和检测结果提供给采购人备案。

3、建立义务消防队伍，出现消防事故时进行必要的扑救工作。

4、每月进行一次全部消防设备、设施巡视检查工作，并做好记录，及时整改火险隐患，监护动火和易燃易爆用品存放情况，保持消防区及楼梯走道和出口畅通。重大节日前配合采购人进行节日消防安全大检查，并按采购人要求及时进行整改。

5、医院是人员高度集中的公共场所，属于重点防火单位，不仅有病人和医护人员，还包括后勤、病人家属等，人员相对集中，且病人多行动不便，一旦发生火灾险情不仅造成人员秩序混乱，甚至严重威胁患者家属及医护人员的生命安全。项目经理需具备丰富的消防安全监测、检查、培训等消防安全工作经验，熟悉国家消防法律法规、规章及相关规定，需持有注册消防工程师资质证书，能有效地做好消防知识培训和宣传，并每年组织大楼综合消防应急演练不少于两次。

（五）服务质量考核和扣罚要求

根据服务质量和工作要求，由各部门负责人会对当月服务质量进行检查考核，考核成绩和考核具体情况与服务费挂钩。满意为10分，达不到满意的，每扣0.1分扣罚服务费10元。当月进行汇总，并按照扣罚分数扣减当月服务费用。

**秩序维护质量考评标准及评分扣罚**

| 序号 | 项目 | 质量标准 | 评价方式 | 扣分标准 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 着装  | 上岗工作人员工作时要着工作服，着装要整洁、大方、得体；严禁拖鞋、赤膊、衣冠不整等拖沓和不文明行为。岗位通讯、防护等工具佩戴；私用物品的佩戴不得影响统一形象。 | 定期或不定期现场检查 | 每发现一项不合格扣0.1分 |
| 2 | 礼仪 | 言行举止规范、服务意识到位、作风严谨、执勤文明、训练有素、认真负责。 | 定期或不定期现场检查 | 每发现一项不合格扣0.1分 |
| 3 | 内务管理 | 值班室保持干净、整齐、无异味、无乱挂乱放乱贴等现象。 | 定期或不定期现场检查 | 每发现一次不合格扣0.1分 |
| 4 | 门岗 管理 | 严格落实院方要求，做好人员、车辆和物品进出管理。  | 定期或不定期现场检查 | 每发现一项不合格扣0.1分 |
| 5 | 疫情防控 | 严格按照院方要求落实 | 现场检查 | 每发现一项不合格扣0.1分 |
| 6 | 车辆管理 | 进出车辆管理有序，道路畅通。停车场管理严格，出入有电脑登记。非机动车辆整齐集中停放，场地整洁，未经院领导同意不得对非官方和广西的救护车进入本院，对本院转外市的救护车要登记好出车时间和去向  | 定期或不定期现场检查 | 每发现一项不合格扣0.1分 |
| 7 | 秩序维护 | 建立健全危机管理组织机构和规章制度；建立应急预案，完善突发危机应急处置措施；配备常用警械器材；定期组织员工进行培训和治安防控演练；发现危险苗头，及时上报并妥善处置，每月的安保人员训练要拍照留底，并做好记录台账。 | 定期或不定期现场检查 | 每发现一项不合格扣0.1分 |
| 8 | 消防 管理 | 成立义务消防队，职责明确；建立健全消防应急预案，定期演练；熟悉消防设施，熟练使用消防器材；熟练掌握火灾报警，人员疏散，初期火灾扑救等知识；保障消防通道的畅通和消防器材的有效使用性；熟练掌握消防设备设施的使用状况，发现问题及时反馈并跟进，及时排除火灾隐患。 | 定期或不定期现场检查 | 每发现一项不合格扣0.1分 |