

七、服务承诺

(格式自拟)

我公司承诺如下：

- 1、我公司承诺完成医院交办的其它工作任务和临时性值班、执勤任务。
 - 2、我公司承诺在特殊情况下，根据贵院要求可以免费增派一定数量人员。
 - 3、我公司承诺可以临时承担业务范围之外有关工作。
 - 4、我公司承诺可以临时提供特殊设施设备。
 - 5、我公司承诺若我公司中标后，充分尊重采购人意见优化岗位设置及人员配置。
 - 6、我公司承诺贵院关键节点及重大活动等特殊需求我公司均予以满足。
 - 7、服务期限：一年
 - 8、质量要求：合格，符合国家及行业相关质量标准要求，满足采购人要求。
- 拟派保安人员数量：保安人数 23人
- 一、服务范围、内容、岗位职责及人员配置
- 1、服务范围：全院。
 - 2、服务内容：负责院内的安保工作及消防服务工作，防火、防盗及责任区域内的人身安全，维护贵院单位内的各种秩序，完成贵院交办的其他临时性任务。
 - 3、岗位职责及人员配置：
设保安队长 1 名、班长 2 名。
(1) 保安队长：专职，退转军人（包含退伍兵和转业军官）优先，有 3 年以上类似项目管理经验。
(2) 投标人向本项目委派的保安服务人员应具有《保安员证》。
(3) 拟派本项目的保安服务人员，退转军人优先。
 4. 特别说明：
(1) 若我公司中标，接受并执行《卫辉市人民医院保安服务质量考评制度》，考评制度详见附件。

(2)贵院有权根据医院的实际情况对各岗位的设置进行调整(如:增加、减少),
我公司需执行。

二、服务岗位设计和人员配置

| 岗位 | 人数 | 班次 |
|---------|----|------|
| 车场 | 5 | 白班 |
| 北大门门岗 | 2 | 夜班 |
| 门诊大厅门岗 | 2 | 白、夜班 |
| 住院大厅门岗 | 2 | 白、夜班 |
| 综合病房楼门岗 | 2 | 白、夜班 |
| 控制室岗 | 5 | 白、夜班 |
| 巡逻岗 | 4 | 白、夜班 |
| 老院区门岗 | 1 | 白班 |

以上岗位根据贵院实际工作需求,对岗位人员及班次进行调整。

三、我公司接管保安业务的基本要求

保安人员在医院保卫科的监督、指导下,全面负责医院的治安、消防,实行24小时岗位工作制。保安员要做到定岗定位、训练有素、礼貌待客、热忱服务。

贵院是综合性二级甲等医院,并且实行开放管理。因此,医院对保安员的综合素质需达到以下要求:

1. 保安员的基本条件

1.1 人员基本条件

A、政治思想觉悟高,爱岗敬业,口头表达能力好,遵纪守法、品行良好,无违法犯罪记录。

B、男保安60岁以下,女保安50岁以下全员持证上岗,50岁以下保安人数不低于保安总人数的20%。

C、五官端正,身体健康,无传染病,无残疾,无明显疤痕或标记。

D、退转军人优先录用。

E、消防队员需熟悉消防基础知识和掌握使用各种消防设备的技能,具备扑救火灾的能力。

F、符合以上条件的人员材料需送保卫科审查确认《卫辉市人民医院保安人员政审表》，政审表留在贵院保卫科建档存放。我公司配置的保安员要按贵院要求造册报给保卫科，人员发生变更及时更新花名册报给保卫科。

1.2 《卫辉市人民医院保安人员政审表》按格式填写。

1.3 保安员上岗要求

A、所有进入本院的保安员需持证上岗。

B、进入本院的保安员需经过两日的岗前培训，并经保卫科考核合格后才能上岗，考核内容包括医院规章制度、岗位职责、操作规程、医院概况及医院《应知应会知识》等。

2. 保安员的培训

2.1 岗前培训内容主要是熟悉医院的环境，包括：

A、医院相关的规章制度。

B、岗位职责和操作规程。

C、消防知识培训（包括理论知识、水带接驳、灭火器使用）。

D、各栋楼宇的位置及科室分布情况，各部分的功能及工作要求。

E、医院领导姓名及车牌号。

F、医院其他相关车辆的号码。

G、岗位带班学习。

H、礼仪礼貌用语的培训及岗位文明用语要求。

I、应急事件的规范处理。

2.2 在岗培训（岗前培训不计入服务费，在岗期间专项培训，适当轮岗）培训内容主要是熟悉医院的环境，及岗位技能培训，包括：

A、加强规章制度、岗位职责学习每月至少一次，主要加强保安员对医院的规章制度及岗位职责的熟练程度训练，做好学习记录，保卫科进行不定期检查。

B、加强保安业务知识学习，结合医院的实际情况，学习各类应急预案处理流程，每月至少一次，做好学习记录，保卫科进行不定期检查。

3. 突发事件和警卫任务的应急处理

A、遇到突发事件，如：医疗纠纷、火警、抢劫、盗窃、破坏、群体性、自然



灾害等事件，我公司各级保安员均无条件服从医院领导及保卫科的指挥、调度。保安员要敢于挺身而出，保护好医院工作人员和病患者的人身安全及医院财产安全。

B、有警卫任务时，我公司需无条件接受医院保卫科的安排和人员的配置，而且严守秘密，不得外泄。

C、若发生医疗纠纷，我公司的保安员在接到电话时，需带上执法记录仪和照相机在 3-5 分钟内赶到现场，协助相关科室做好保护医务人员的安全工作，在此过程，需至少有 1 名班长或队长到场。

4. 岗位设置及责任

(1) 各岗位抓获各类可疑人员均需拍照留底，调查核实身份及来院事因。

(2) 各岗位发现通道堵塞或其他隐患要当场制止并上报。

(3) 发现新闻媒体进入医院拍照或采访，除征得宣传科同意外，其他任何科室或个人邀请的，保安要阻止其进行采访活动及时报告保卫科。

(4) 各岗位未尽事宜，贵院可根据实际需要增加及双方共同协商修订岗位职责。

4.1 门卫岗岗位及职责

1) 门急诊、各大门门卫岗位及责任

A、严格执行安检工作，做到文明礼貌，热情服务，认真对待群众的咨询工作。

B、指引机动车、非机动车（含自行车、电瓶车等）车辆停放。院区范围不按规定行驶、停放，影响院容院貌的机动车、非机动车（自行车、电瓶车等），属于重点整治对象；针对违反者保安岗位人员需进行劝阻、劝离、锁车等相应处理。禁止任何非机动车（自行车、电瓶车等）进入病区、地下室、诊室、消防通道及楼梯口，需停放在指定非机动车停放地点。

C、发现可疑人、物应及时进行拍照留底，调查核实身份及来院事因同时报告保卫科。

D、禁止医托、派发医药宣传广告人员等闲杂人员进入。

E、负责岗位的清洁卫生。

2) 车场岗位及责任

A、做到文明礼貌，热情服务，认真对待群众的咨询工作

B、发现可疑人、物应及时进行拍照留底，调查核实身份及来院事由同时报告保卫科。

C、禁止医托、派发医药宣传广告人员等闲杂人员进入。

D、指引机动车、非机动车（含自行车、电瓶车等）车辆停放。院区范围不按规定行驶、停放，影响院容院貌的机动车、非机动车（自行车、电瓶车等），属于重点整治对象；针对违反者保安岗位人员需进行劝阻、劝离、锁车等相应处理。禁止任何非机动车（自行车、电瓶车等）进入病区、地下室、诊室、消防通道及楼梯口，需停放在指定非机动车停放地点。

E、除外医院公务用车（含摆渡车）和特殊任务来车，禁止任何车辆停放于消防通道。

4.2 巡逻岗位及职责

A、熟悉巡逻区域内的各类设备、物品放置的位置和数量，要密切留意医院的财产，发现有可疑情况，要立即查明，如发现有损失，要立即报告保卫科。

B、按规定到指定的楼层巡查，发现可疑人员及时跟踪并报告保卫科。

C、巡逻中闻到异味，听到可疑声响，要立即查明情况。

D、对重点部位要多巡多看，发现安全隐患及时处理和报告，对案发较多的地点要重点防范；一旦接到突发事件、案情、火警的报警，应立即赶赴现场处理。

E、注意观察来往人员及其携带的物品，发现可疑人和物品要加以监视或进行盘查。

F、发现偷窃、流氓等违法犯罪分子，应及时通知保卫科并协助其设法擒获，移送公安机关处理；发现打架、吵架时，应予以劝止。

G、在巡逻中发现患者或家属阻塞消防通道，或影响院容院貌的行为，要及时劝散、制止并上报。

H、清理公共场所和各病房的闲杂人员，禁止闲杂人员在公共场所地面就坐或睡觉。

I、负责检查巡逻区域内的各诊室及办公室的门、窗是否关好，发现问题及时处理。

J、按规定时间使用巡更棒到值勤区域巡逻。

K、严厉打击在院内及周边地区的医托、派发宣传广告人员。

L、做到文明礼貌，热情服务，认真对待群众的咨询工作。

4.3 控制室岗位及责任

A、控制室人员应 24 小时不间断值守，每班值守人员不少于 2 人并持证上岗。

B、需严守工作岗位，不得睡岗或擅离岗位，认真观察各种设备的运转情况，确保设备的正常运行。

C、一旦出现报警，应立即现场查看报警原因并做好记录。发生火灾时，应立即报警，启动灭火和应急疏散预案，同时向保卫科进行报告。

D、不得擅自拆卸、挪用或停用消防设备，严禁擅自关闭、停用消防设施。

E、无关人员不准进入控制室，确保控制室的安全和秩序。

F、必须准确、真实、清晰填写值班记录。

G、当监控中发现异常情况或犯罪活动时，应立即通知附近保安或巡逻人员前往调查处理，并立即上报保卫科。

H、监控范围均属保密，严禁外传或向无关人员介绍监控情况。未经批准，外来人员禁止进入控制室。

I、遵守保密制度，严禁将监控资料私自下载传播，未经允许不得将查询资料情况对外透露。

J、负责控制室的清洁卫生。



四、保安服务质量考评要求

1. 保安服务质量考评实施细则

在严格执行《卫辉市人民医院保安服务质量考评表》的基础上，结合保安队工作的实际，进一步细化考评表的有关条款，使各项工作落到实处，特制定以下考核评分细则：

1.1 扣分细则

1.1.1 纪律

1、当班值勤保安没有穿保安制服、没有按规定佩带保安标志（特殊情况除外）；每人次扣（5）分。

2、值班执勤保安员打瞌睡、睡觉、打闹和聚众闲谈等，每一项次扣（2）分。

手插衣裤袋、看书报、玩手机、做其他私事、吃零食、吸烟，每一项次扣（0.5）分。

3、擅自离岗，串岗，经确认属实的，每人扣（2）分。

4、保安队员利用职务之便勾结医托、派单人员和野鸡救护车人员等，经调查确认属实的，发现一人扣（10）分。

5、巡逻队员不按照规定巡查并在巡更器上打点（或记录），而没有合理工作理由解释的，每次扣（1）分。

6、各个岗位没有按照规定协助医院相关部门做好控烟工作，经确认属实的，每一项次扣（0.5）分。

7、无故缺席集体组织的学习、会议、培训、训练等活动，每次扣（1）分。

8、迟到或早退者且未报备的，每次扣（1）分。

1.1.2 岗位职责

（一）门急诊、各大门门卫岗

1、没有严格执行安检工作，经确认属实，每次扣（1）分。没有做到文明礼貌，热情服务，认真对待群众的咨询工作，经确认属实，每次扣（1）分。

2、指引机动车、非机动车（含自行车、电瓶车等）车辆停放。院区范围不按规定行驶、停放，影响院容院貌的机动车、非机动车（自行车、电瓶车等），属于重点整治对象；针对违反者保安岗位人员需进行劝阻、劝离、锁车等相应处理。禁止任何非机动车（自行车、电瓶车等）进入病区、地下室、诊室、消防通道及楼梯口，需停放在指定非机动车停放地点。没有及时制止和正确引导车辆停放，每次扣（1）分。

3、发现可疑人、物没有及时进行拍照留底，调查核实身份及来院事由同时报告保卫科。每次扣（1）分。

4、没有及时制止医托、派发医药宣传广告人员等闲杂人员进入。每次扣（1）分。

5、岗位卫生没有清洁或检查不合格，每次扣（0.5）分。

（二）车场岗

1、没有做到文明礼貌，热情服务，认真对待群众的咨询工作，经确认属实，

每次扣（1）分。

2、发现可疑人、物没有及时进行拍照留底，调查核实身份及来院事因同时报告保卫科。每次扣（1）分。

3、没有及时制止医托、派发医药宣传广告人员等闲杂人员进入。每次扣（1）分。

4、指引机动车、非机动车（含自行车、电瓶车等）车辆停放。院区范围不按规定行驶、停放，影响院容院貌的机动车、非机动车（自行车、电瓶车等），属于重点整治对象；针对违反者保安岗位人员需进行劝阻、劝离、锁车等相应处理。禁止任何非机动车（自行车、电瓶车等）进入病区、地下室、诊室、消防通道及楼梯口，需停放在指定非机动车停放地点。没有及时制止和正确引导车辆停放，每次扣（1）分。

5、除外医院公务用车（含摆渡车）和特殊任务来车，禁止任何车辆停放急诊门前的消防通道。没有按规定执行，造成消防通道堵塞，每次扣（1）分。

（三）巡逻岗

1、没有按规定时间、要求、使用巡更棒对区域进行检查巡逻（特殊情况除外）扣（1）分。

2、发现有患者家属或科室把物品堵塞消防通道或影响院容院貌的行为（抽烟、病区内乱挂衣服、病区公共区域躺着睡觉的），没有及时劝阻、告知相关科室并且汇报和登记的，经调查确认属实的，每次扣（0.5）分。

3、巡逻中发现各楼层消防器材和设备被移动，没有进行复位或报告，经确认属实的，每次扣（0.5）分。

4、巡逻中发现消防设施上面有名片宣传单等，没有及时清理，经确认属实的，每次扣（0.5）分。

5、没有协助清理各病房的闲杂人员，发现有闲杂人员在地面就坐或睡觉没有及时劝阻，劝阻不听的没有及时汇报和登记，经确认属实的，每次扣（0.5）分。

6、发现院内的医托、黑救护、派发医药宣传广告的人员，没有采取处理措施打击，经确认属实的，每次扣（1）分。

7、接到附近区域突发事件需要增援的情况，没有第一时间（3-5 分钟内）赶

到事发现场，经确认属实的，每次扣（5）分。

8、发现打架、吵架及影响医疗秩序的行为，没有及时予以劝阻，劝阻不听的没有及时汇报和登记，经确认属实的，每次扣（0.5）分。

（四）控制室岗

1、控制室人员没有 24 小时不间断值守，每班值守人员没有2 人并持证上岗，每次扣（1）分。

2、没有严守工作岗位，睡岗或擅离岗位，认真观察各种设备的运转情况，确保设备的正常运行。每次扣（1）分

3、出现报警，没有立即现场查看报警原因并做好记录，每次扣（2）分。发生火灾时，没有立即报警，启动灭火和应急疏散预案，向保卫科进行报告，每次扣（5）分。

4、擅自拆卸、挪用或停用消防设备，擅自关闭、停用消防设施，每次扣（1）分。

5、无关人员进入控制室，每次扣（1）分。

6、没有准确、真实、清晰填写值班记录，每次扣（1）分。

7、当发现异常情况或犯罪活动时，没有立即通知附近保安或巡逻人员前往调查处理，没有立即上报保卫科，每次扣（2）分

8、监控范围均属保密，外传或向无关人员介绍监控情况，每次扣（5）分并追究其相关法律责任。未经批准，外来人员进入控制室，每次扣（1）分。

9、没有遵守保密制度，将监控资料私自下载传播，每次扣（10）分并追究其相关法律责任。未经允许将查询资料情况对外透露，每次扣（10）分并追究其相关法律责任。

10、岗位卫生没有清洁或检查不合格，每次扣（0.5）分。

1.2 附则

我公司保安队伍的安全保卫工作愿意接受贵院全体员工善意的监督，只要违规现象事实确凿，统一交给贵院保卫科核实执行处理。此标准由贵院保卫科负责执行，每次扣分明违规情况及扣分标准送我公司。

2. 认真填写保安服务质量考评表

3. 奖罚措施:

3.1 贵院质量管理小组每月对我公司的服务质量,按《卫辉市人民医院保安服务质量考评表》内容进行考评,考评结果与保安服务费挂钩,具体考评如下:

- (1) 得分 ≥ 95 分的,免扣;
- (2) $90 \leq \text{得分} < 95$ 分的,扣罚 1000 元,从当月服务费中扣除;
- (3) $80 \leq \text{得分} < 90$ 分的,扣罚 2000 元,从当月服务费中扣除;
- (4) $75 \leq \text{得分} < 80$ 分的,扣罚 4000 元,从当月服务费中扣除;

3.2 我公司得分 < 75 分的,贵院有权解除本合同,无需承担任何违约责任,我公司承担一切责任和经济损失。

3.3 其它处罚内容

3.3.1 我公司应保证按贵院的要求提供安保服务,且保证每月通过质量考评,如我公司拒绝或不履行,视为我公司单方面违约。贵院在当月服务费用中扣除我公司 5000 元/次,且不影响贵院追究我公司其他违约责任的权利。

3.3.2 所属保安员在执行任务中违纪、违法、不作为造成贵院发生严重后果,按每月考评扣罚相应的分值外,根据事件情节轻重,扣罚我公司 2000-5000 元。处罚金额在当月服务费用中扣除。

3.3.3 进入本院的保安员需经过两日的岗前培训,并经保卫科考核合格后才能上岗。否则不能安排上班,若我公司私自安排上岗的,贵院有权对我公司进行处罚,并清退不合格的保安员,处罚金额 2000 元/人/次计算,处罚金额在当月服务费用中扣除。

3.3.4 我公司的奖罚(备注:此处所述的扣罚均指贵院对我公司的扣罚,不直接处罚任何我公司的员工。)

3.3.4.1 未满足合同经营权限,我公司因各种原因在合同期内自行终止执行合同,需承担由此造成的一切责任和损失。

3.3.4.2 在合同履行期间,我公司将此项目转包或分包给其他单位、组织或个人的,需承担由此造成的一切损失。

3.3.4.3 我公司未按服务项目要求完成整改或整改不彻底,经贵院书面要求,我公司在规定时间内仍未完成整改,贵院有权终止本合同。由此造成的一切后果由

我公司承担。

3.3.4.4 我公司在执行本次合同期间的缺陷、不良投诉或良好表现等，将作为下次投标评审时的扣分和加分条件。

3.3.4.5 因我公司引起安全事故，我公司除赔偿当事人相关费用外，贵院根据具体情况，扣罚当月总费用的2000-5000元：①由不可抗拒因素引发的意外安全事故，不予扣罚；②赔偿金额在50000元或以下，未对贵院造成不良影响，扣罚2000元，从当月服务费中扣除；③赔偿金额在50000元或以下，给贵院造成不良影响，扣罚2500元，从当月服务费中扣除；④赔偿金额在50000元以上，并对贵院造成严重不良影响，扣罚3000-5000元，从当月服务费中扣除；同时提交书面整改方案并抓落实。在合同期内发生以上的安全事故事件，贵院有权根据具体情况决定是否终止合同，我公司承担一切责任和经济损失。

3.3.4.6 我公司应管理好所属员工，遵守国家有关法律法规和医院的规章制度，所属员工发生的一切投诉、纠纷和法律事件，一概由我公司承担。若因我公司管理不善、控制不力而发生群体罢工、游行等重大事件且造成严重影响的，根据造成严重后果程度进行扣罚：①罢工、游行人数在5人以下，对正常医疗秩序未造成影响的，扣罚12000元，从当月服务费中扣除；②罢工、游行人数在10人以下，影响正常医疗秩序，给贵院造成不良影响的，扣罚16000元，从当月服务费中扣除；③罢工、游行人数在10人以上，严重影响正常医疗秩序，给贵院造成严重不良影响的，扣罚20000元，从当月服务费中扣除。除扣罚外，贵院有权根据具体情况决定是否终止合同，我公司承担一切责任和经济损失。

3.3.4.7. 保安员有以下行为之一的，给予我公司每人每次1000-3000元罚款，并建议我公司对该员工予以辞退处理。此项罚款在当月服务费中直接扣除。

- (1) 有意煽动、闹事，影响工作或队伍稳定。
- (2) 偷盗或泄露医院相关重要数据、病人信息资料等。
- (3) 主动索取患者红包。
- (4) 向患者谈及有关病情及其他相关信息或向患者、家属提供治疗性意见和建议，并对患者或医院造成严重不良影响。
- (5) 私自为患者提供生活助理服务或介绍老乡、黑陪为患者提供生活助理服

务。

3.3.4.8. 以下行为，视情节轻重给予我公司每人每次 1000-3000 元罚款并视情节轻重建议是否予以辞退处理，此项罚款在当月服务费中直接扣除。

- (1) 因员工直接原因发生安全责任事故。
- (2) 利用工作之便收受患者红包。
- (3) 其它因违反制度、要求、工作流程等，给患者和医院造成损失及严重不良影响。

3.3.4.9 以下行为，视情节轻重给予我公司每人每次 500-1000 元罚款并根据具体情况是否辞退处理，此项罚款在当月服务费中直接扣除。

- (1) 员工上岗前未经培训或培训不到位。
- (2) 因我公司内部原因，员工拒绝开工影响工作。
- (3) 擅自收集医疗废物或拿走患者出院后遗留物品。
- (4) 未经许可擅自拿取科室任何办公用品、医疗物品或药品等。
- (5) 在工作场合，员工之间或与顾客发生争吵打架行为，给医院形象造成不良影响。

(6) 利用工作之便进行其他产品推销、出租沙灘椅、短租房等违规行为。

(7) 其它因违反制度、要求、工作流程等，虽未有损失，但给患者和医院造成不良影响。

3.3.4.10 以下行为，视情节轻重给予我公司每人每次 200-500 元罚款，此项罚款在当月服务费中直接扣除。

- (1) 上班时间不穿工服、不佩戴胸卡、穿拖鞋等。
- (2) 在院内大声喧哗，扎堆闲聊、打牌、禁烟区吸烟等。
- (3) 工作过程中，粗言烂语，当着顾客发牢骚，讲怪话、对医疗收费或其它发表不恰当言语，未造成不良后果。
- (4) 在工作场合，员工之间或与顾客发生争吵，影响未扩散出现场范围。
- (5) 记录不真实或任务变化后不按实际更改，尚未造成不良后果的行为。
- (6) 其它违反职业素质、工作流程及要求等，尚未给患者和医院造成任何损失。

4. 保安服务质量承诺服务要求

4.1 我公司在投标时应充分考虑自身的情况，在医院周边解决保安人员住房问题。

4.2 为了保证医院工作的连续性，我公司应保持现有专业人员的稳定性，优先录用贵院现有的工作人员。

4.3 我公司需承诺按贵院确认项目配备人数要求等配置保安员。

4.4 我公司须承担用工的责任风险，及因所提供服务不当而引至相应法律责任（如工作质量、服务态度、用人不当、不购买“五险一金”、员工工伤、员工生病、劳资纠纷、计划生育等）。

4.5 我公司不得以任何事项为由，作为延迟发放员工工资的理由，我公司应具备先垫付两个月员工工资的资金能力，否则因此引起的后果，由我公司全部承担。

4.6 我公司派驻贵院的管理人员应接受贵院监督，我公司应承诺接受贵院对其服务质量进行监督，并配合贵院接受上级行政主管部门开展的各项检查评比工作。贵院认为我公司的部门经理不称职时，我公司应无条件服从并更换。

4.7 对于经贵院考核不合格或不符合劳动用工条件的员工，我公司应及时进行相关培训提升服务质量，或更换合适人选。

4.8 派驻贵院的服务人员应严格遵守贵院规章制度、保密承诺及安全作业承诺，我公司员工违反以上守则并经查实者将会受到即时解雇。

4.9 我公司需购买商业综合责任保险，因其员工工作过程或违反规章制度，造成员工伤害或第三者伤害的，我公司需负全责。

4.10 我公司需指派一位驻场经理（项目负责人），全权代表其负责管理服务区域服务工作，并与贵院保持密切联系。

4.11 我公司要按时给员工发工资。

4.12 我公司要有充足的人力资源和招聘方式，所提供的人员需符合贵院要求。控制人员流失率小于等于4 人以内。如我公司人员流失率大于4 人时，缺岗人员需在5 天内补充到位，每迟一天扣罚200 元/人/天，从当月服务费中扣除，依次类推。

4.13 贵院要求我公司的综合满意率（即：月考核服务满意度）不低于85%（包

括完成任务情况、服务质量、服务态度、言行规范执行情况等方面进行评价)。如月综合满意率低于 85%，贵院可以提前解除合同，并报政府采购监管部门处理，造成的损失由我公司承担。

4.14 若我公司服务不到位或管理质量不符合招标文件要求，导致其派驻的服务人员受到病人、病人家属或贵院有效投诉的，贵院有权随时要求撤换该名服务人员，我公司需无条件接受。因此造成贵院损失的，由我公司负责赔偿；若我公司的服务人员在服务期间因其工作失误造成他人伤害或财产损失的，贵院有权根据所造成的不良后果或财产损失，要求我公司承担经济赔偿和相应的法律责任。

4.15 如因我公司原因对贵院造成严重损失或对贵院形象造成严重损害的，贵院有权直接对我公司进行处罚 2000-5000 元，在当月服务费中扣除。

4.16 在国家、省、市的重要检查或重大突击性任务中，发生属我公司服务质量或责任问题。经查属实，且不及时或不配合整改，受到上级批评的，贵院可以解除合同，并报政府采购监管部门处理，造成的损失由我公司承担。

4.17 我公司应建立并落实巡检制度：每日需逐层、逐个岗位进行巡检， 并设有巡检记录登记本，需每月提供给贵院签证确认

A、如没有逐级巡查检查制度的，扣除服务费 500 元/月；

B、如有制度无落实的，扣除服务费 300 元/月；

C、如巡查流于形式，没有发现存在不足、改善措施、改善效果和分析原因等相关记录的，扣除服务费 200 元/月；

D、如因没有巡检或巡检后发现不了问题而引起投诉或贵院管理部门检查发现问题的，扣除服务费 200 元/月；公司监管不力，又无合理解释的扣罚公司当月服务费用的 1000 元/次。

5、保密要求

我公司在履行保安服务工作期间知悉的贵院秘密负有保密责任，我公司的保密责任不因合同的终止而终止。我公司若违反保密要求， 贵院除按照有关规定追究我公司单位及个人经济上的赔偿责任外，也有权提请司法机关追究我公司及有关人员的法律责任。

6、其他要求

1. 本用户需求中没有在响应文件中注明偏离（文字说明或在技术、商务偏离表注明）的服务需求及合同条款视为被我公司完全接受。

2. 我公司负责所需器械的更新、补充、新增投入、日常办公用品以及自然损耗器械的报废补充。

3. 医院在送弃婴时，我公司的保安员需无条件配合护送。

4. 医院有医疗纠纷时，我公司的保安员需无条件配合贵院保卫科的指挥。

5. 医院开展各项活动时，接保卫科通知后我公司马上派人到指定岗位。

6. 我公司在服务期限内，由于自身责任造成贵院的一切损失，由我公司负责赔偿。

7. 我公司未按服务项目要求完成或完成不彻底，贵院有权减扣合同应付款，经贵院书面要求我公司在规定时间内，仍未能整改好，贵院有权终止合同，且由此造成的一切后果由我公司承担。

五、其他要求

1. 服务费用支付要求：贵院结合《保安服务质量考评表》审核并计算当月服务费。

2. 付款方式：

2.1. 保安费用按月计取（满员编制），每月贵院应按月据实结算。

2.2. 按月支付，每月 15 日以后贵院支付给我公司上月费用，节假日顺延。

2.3. 经甲乙双方确认，价款为包干总价，一次性包死，（固定总价，服务期间不因政策性工资调整而调整），包括工作人员的所有费用、办公费、人员服装费、材料、工具费以及工作人员的意外伤亡等产生的费用，贵院不承担服务费以外的其它任何费用及其他任何工具。

3. 我公司应根据确认后的岗位人数编制每周保安的出勤表，并于每周最后一个工作日前提提交下周出勤表给贵院审核，经采购审核后的出勤表，我公司不得随意更换。

4. 我公司自动提出更换保安人员的，由我公司提交书面申请并写明原因上交贵院，未经贵院保卫科书面同意，我公司不准随意更换或辞退保安员，若我公司私自更换或辞退保安员，对保安员所造成的一切损失或对贵院所造成的声誉及经济等

一切损失，我公司要承担全部责任，甚至法律责任，并直接在保安服务费中扣除相应的损失费用。

5. 由贵院保卫科每月月底向医院各科室进行《月考核服务满意度调查》，对我公司保安服务工作进行综合考评。

六、相关要求

1. 我公司应在投标文件中提供业绩、人员配备（保安队长、保安服务人员）相关证明材料。

2. 我公司针对本项目特点，提供服务承诺、实质性优惠(比如特殊情况下免费增派一定数量人员的承诺、临时承担业务范围之外有关工作的承诺、临时提供特殊设施设备的承诺、成交后充分尊重贵院意见优化岗位设置及人员配置的承诺、重大活动等特殊需求下的特色服务承诺等)等内容。

3. 我公司针对本项目特点，制定档案管理方案。方案应包括：档案建立、人员及物资等档案类别、档案日常管理、档案接收移交管理或我公司认为需要的其他内容等。

4. 我公司针对本项目特点，制定车辆管理方案。方案应包括：人员培训、机动车与非机动车辆停放管理、院区道路管理、进出通道管理或我公司认为需要的其他内容等。

5. 我公司针对省市反恐工作要求，制定反恐应急预案及方案，应包括组织实施反恐应急演练、对项目服务人员的宣传教育等方面内容。

6. 我公司针对本项目特点，制定人员培训方案。方案包括但不限于：培训的时间、地点、目标方式、内容、对象和措施等内容。

7. 我公司针对本项目制定相应的安保巡检方案，要结合医院保安服务岗位设计和人员配置表，体现主要人员职责、巡查、日常管理制度、奖惩办法、满意度测评等内容。

8. 我公司根据本项目特点，提供保安服务方案。服务方案包括但不限于：保安服务设想、服务定位及目标、服务流程、服务规范、服务考评细则、整体运作规划等内容。

9. 我公司针对本项目特点及安全防范目标，编制各类应急响应预案（包括处

突防暴、防盗防抢案件防控、防火灭火、应急疏散、观众纠纷、观众受伤以及严重自然灾害等应急响应及处理措施）。

10. 我公司还可提供其他与本项目相关的内容。

实质性优惠承诺：

为积极响应医院保安服务提质增效要求，切实减轻院方运营成本，我司针对医院保安服务项目作出如下实质性优惠承诺，确保服务质量不降低、保障能力不减弱的前提下，最大限度让利于院方：

一、服务费用优惠：在院方预算成本下，最大限度让利于院方。

二、增值服务免费升级

1. 安防技术支持：免费提供每月 1 次安防系统（监控、消防、门禁）巡检服务；每年 2 次安防知识培训（含应急演练指导）。

2. 装备升级保障：合同期内免费更换老旧安保护备，每三年完成一轮全面更新，相关费用由我司承担。

3. 应急人力支援：遇医院大型活动、突发公共卫生事件等特殊情况，免费提供 5-10 人的应急安保支援。

三、服务质量承诺保障

1. 人员稳定性保障：核心岗位人员（如队长、监控室主管）年度更换率不超过 10%，更换前需提前 15 天书面报备并经院方确认。

2. 响应时效承诺：紧急事件（如医患冲突、消防隐患）响应时间不超过 3 分钟，常规问题 24 小时内解决。

3. 满意度挂钩机制：每季度院方满意度评分 ≥ 95 分，次年服务费再降[0.5]%；评分 < 80 分，我司无条件整改。

供应商名称：卫辉市红晨保安服务有限公司（电子签章）

法定代表人：武木云（电子签章）

2026 年 3 月 16 日

