

江门市人民医院保安服务项目服务质量标准及日常检查考核标准

序号	检查项目	检查标准	扣分标准	扣分	得分
1	工作形象（10分）	上班着制服规范、整洁，工作证等标志佩戴齐全，领带系正，武装带系紧，统一戴帽子； 不留长发、长指甲或蓄胡须、理光头、染发等，配饰要合适； 执勤时站姿、坐姿良好、走姿端正，仪态大方，态度和气，文明执勤，上岗执勤不讲粗话、气话，语气要谦逊温和，有礼貌； 遇到领导、员工、来宾及时起立、敬礼，回答问题准确、规范，积极主动帮助有需要帮助的人士。	发现一处不合格，每人每次扣0.5分；发现不符合态度要求每人每次扣0.5分。		
2	工作纪律（10分）	遵守医院相关管理规章制度，服从医院的工作安排，积极配合处理突发事件； 熟悉工作岗位职责并积极履行职责，听从指挥，并保质保量完成本职工作； 按要求巡视岗位区域并记录或汇报巡视情况，上下班保安人员与排班表一致，考勤签到记录真实、及时、准确，无迟到、早退、脱岗、睡岗和窜岗、聊天现象； 执勤期间禁止做吃零食、抽烟、看书报、玩手机、会客、接听私人电话或电话聊天等任何与工作无关的事情（接电话不应超过3分钟）； 服从安排、听从指挥，不顶撞主管、队长及医院领导；善待员工或同事，不出现打架、吵架、辱骂等行为； 爱护医院公共财物，不得盗窃、损坏医院的财物或设备设施。	发现违反相关纪律每人每次扣0.5分；保安员如发现脱岗、睡岗每人每次扣0.5分；在工作现场与员工、来宾或同事发生打架、吵架、辱骂等行为将直接退回保安公司；盗窃、损坏医院的财物或设备设施者，照价赔偿或移交公安机关处理。		
3	应知应会（10分）	熟悉医院科室位置分布等基本情况； 熟悉安全设备、设施的使用方法及“四防”知识； 熟悉本岗位职责及工作规程； 熟练运用标准规范礼貌用语。	每次抽查3人，共抽查15个问题，每出现一次不合格，扣0.5分（新入职7天内的员工扣分减半）。		
4	保安管理（10分）	有专（兼）职管理人员及保安班长负责管理工作； 建立保安队组织架构，建立保安员档案；保安从业年龄不超过50岁； 提交新上岗保安从业人员《保安员资格证》或《保安师资格证》及《派出人员培训完成的说明》； 提交新入职员工提交体检合格证明；	查专（兼）职管理人员任命文件，查专（兼）职人员在岗情况，每缺岗一次扣0.5分；查保安从业档案，年龄超过50岁的，每人扣0.1分；年龄超过55岁的，每人扣0.4分，年龄超过60岁的，每人扣1分；不按时提交各项记录证明，每缺一项一次扣0.5分。		
5	监督检查（10分）	专职保安主管每日检查岗位情况，不少于2次； 保安班长检查岗位情况，每小时不少于1次； 保安队员检查巡逻现场并记录，每班不少于4次； 专职保安主管每周必须向保卫科汇报上周工作情况。	检查岗位情况及值班记录，每缺岗一次扣0.5分；查周工作任务（周会布置次周落实情况）落实 不到位每点每次扣0.5分；出现疾控投诉情况每次扣		

		未按国家或医院疾病防控管理要求执行，出现投诉情况。	0.5分；因监管不到位，造成损失的，不得分。		
6	日常培训（10分）	制定年、月度培训计划，并组织实施；每月提交保安培训记录； 每月理论知识培训不得少于2次，队列及技能培训不得少于2次； 培训有考核评估，有记录； 保安队安排各类培训，保安员应按时参加。	查培训计划组织实施情况；查培训及考核记录，每发现一项不合格，扣0.5分。		
7	资料记录（10分）	制定保安队规章制度及工作手册，明确各岗位职责； 按要求认真填写值班记录，值班记录齐全、交接班严格、规范，字迹工整清晰可辨； 记录真实、准确、有效，无造假现象； 每月5日前归档上月记录及考核表，上交保卫科。	检查资料记录，未按时上交或记录不符合要求的，每发现一项不合格，扣0.5分。		
8	现场管理（10分）	保安员按规定的频次、路线进行巡逻，无提前签到或漏签； 巡视时发现安全隐患问题及时向上汇报，妥善处置，不得导致问题扩大化； 巡视时发现可疑的人员应进行询问与跟进； 巡逻岗在接到突发事件预警信息后派员在3分钟内赶到现场，并迅速做出判断及正确反应； 超出可控范围的立即报告当值班长，经上报保卫科领导决定是否报警处理；	每发现一项不合格，扣0.5分；当班人员应急响应3分钟到达现场，不当班人员应急响应30分钟到达现场，否则每人每次扣1分。另外经派出所证实，每发生一次失窃事件扣1分；每抓获一名小偷，奖5分。		
9	消防管理（10分）	熟悉医院各项消防规章制度及操作程序； 每月按规定进行消防栓和灭火器点检工作； 熟悉微型消防站配置设备的使用、维护，熟练掌握消防器材使用方法； 熟悉医院内消防设施位置、功能并掌握消防设施、设备使用方法； 消防监控室发现火警报警信号时，派员在3分钟内赶到现场查看，严格按火灾报警处置方法处理； 按规定准确、真实填写消防记录。	业务知识抽查每次3人，共抽查15个问题，每出现一次不合格，扣0.5分；消防点检工作漏检一个定位，扣0.5分；当班人员消防报警响应3分钟到达现场，否则每人每次扣1分。		
10	保安员队伍稳定性（10分）	保安员月流失率不高于20%保安员年流失率不高于50%	保安员月流失率高于20%的，扣5分；保安员年流失率高于50%的，扣5分（如果保安员年流失率高于50%的，采购人将在扣除中标人下一年第一个月5分）。		
检查得分					
备注： 1. 日常检查、抽查不合格项，未整改（或未按时整改的）按照标准双倍扣除； 2. 此检查表检查的内容包含保安服务和消防管理内容。					