**小榄人民医院监控、门禁维保服务质量考评表**

检查时间： 年 月 日 检查者： 总得分：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **考评标准** | **分值** | **考核方法** | **检查结果** | **扣分** |
| 制度建设 | 1.成交供应商驻守的工作人员应遵守采购人的各项规章制度及疫情防控要求，服从指挥，配合采购人的工作要求，积极响应采购人的疫情防控措施，接受采购人的质量监督和检查。2.建立健全的各项管理制度（项目维保应急预案及详细年度、月度工作计划等）及制定疫情防控管理制度（包括但不限于员工培训、学习考核、外出请假等制度），并制定具体的落实措施。3.特殊时期管理人员需安排全天候轮值处理突发事件。4.项目负责人需保持通讯工具24小时开启。5.驻院人员周一至周五正常上班8小时，周六上午上0.5天。6.因服务工作不到位，导致对服务项目有效投诉。 | 20 | 每发现一项次不符合要求，扣5分/次。扣完该项分为止。 |  |  |
| 人员管理 | 1.建立员工健康管理台账，对驻院工作人员购买社保、签订劳动合同并复印件加盖公章交院方；对员工定时进行健康监测；参照医院外出请假制度落实员工健康管理措施。2.值班维修人员着统一着装、精神抖擞，佩戴相对应工牌，不得在工作区域内吸烟，不得做与岗位工作要求无关的事情。3.驻院上岗人员须持安防从业证书，复印件加盖公章交院方。4.驻院人要坚守工作岗位，在工作日请假休息或途中离开医院的，应向采购人主管部门报备并做好工作安排。 | 25 | 每发现一项次不符合要求，扣5分/次。扣完该项分为止。 |  |  |
| 工作要求 | 1.对所有监控摄像头、画面、门禁系统定时全面检查（每月两次）。2.确保监控时间同步医院信息中心时间（误差少于30秒，每天检查一次）。3.每月对监控中心值班保安员开展至少一次的监控系统使用操作培训。4.须在每月5日前向采购人提交上一个月的《监控、门禁设施维修保养项目报告》，确保监控系统运行正常，将运行情况汇总上报医院。5.不得擅自删除、修改监控系统的运行程序和记录；不得擅自改变技防系统的位置、 用途和使用范围；不得擅自复制、查询或者向公安机关以外的其他单位和个人提供、传播图像信息。6.保守秘密，不得在监控室以外的场所议论有关录像的内容。严格保密制度，一经发现按违反部门常规严肃处理，不得擅自调取、拷贝监控录象资料。7.作业时要符合国家和地方的安全作业规范。8.确保监控系统、门禁系统正常运行。9.发生突发事件未能及时通报、并采取措施控制，有明显过失的，影响正常运作。 | 35 | 每发现一项次不符合要求，扣5分/次。扣完该项分为止。 |  |  |
| 质量持续改进 | 对存在问题及时改进，如收到采购人发出的整改通知函，应按期整改并提交整改意见。发生不良事件应1小时内采取补救措施将影响降到最低，处理结束后，针对发生原因进行分析并持续改进，在一周内提交整改报告到采购人主管部门。 | 10 | 未按要求处理或改进的，扣1分/次；如果因公司责任再次发生同类不良事件的，扣3分/项，扣完为止。 |  |  |
| 应急响应 | 提供24小时响应服务。非正常上班时间遇临时性或突发性的工作，应在接到采购人通知1小时内到达现场处理，到场后2小时内处理完毕。 | 10 | 未按要求响应或未按时到达现场处理的，每发生一次扣2分，扣完为止。 |  |  |
| **合计** |  | **100** |  |  |  |