

赤城县安然保安服务有限公司

赤 城 县 医 院

保
安
服
务
方
案

AR-YWK-20220623001

第一部份： 安保人员配置

一、 岗位设置与人员配备

错误!

岗 位	人 员 数 量	具体职责
大院门岗	3人	1人负责车辆引导工作， 2人负责大门口保卫工作(24小时)
大厅门岗	2人	1人负责维持大厅秩序， 1人负责大厅门口保卫工作
监 控	4人	负责监控看守、监视工作(24小时)
夜间巡逻	2人	按规定的时间及路线履行防火、防盗等安全巡查，及时发现安全隐患，防止意外事故发生。 18:00-6:00每两小时巡逻一次
共 计	11人	

第二部份：保安管理方案

第一章 管理服务构想

一、特点分析

赤城县医院保安管理不同于普通的管理。首先，医院管理的服务对象具有双重性。从业人员不仅给病人提供服务，还要同时满足医务人员的服务需要，而医务人员又在为病人服务。病人属于弱势群体，绝不像住宅区内的住(用)户或者写字楼里的办公人员那末易于管理和服务。服务要求越高，管理难度越大。

赤城县医院保安管理的功能除了是为医务人员和病人提供优质服务，创造安全、文明、舒适的就医环境，还必须保证医院正常的医疗工作秩序。同时，良好的管理还能为医院树立品牌形象，吸引外来病人就诊，提高经济效益。

安全要求高，专业性强，这是赤城县医院保安管理的一大特点。保安工作是重中之重，是管理工作面临的最大挑战。医院不同于普通住宅、写字楼，人员流动量大，天天面对大量的病人等特殊人群，对人员素质有较高要求，有应对医院突发事件的能力和预案，除了保安业务素质以来，并须注重学习医院卫生常识。

医院属于开放式场所，人员流动量大，相对于普通管理而言，治安管理难度大，我们应狠抓内部管理，实行岗位责任制；每一个安保人员都有明确的工作职责和服务质量标准。如入口门岗员不仅要做好门岗值勤工作，还要力所能及的匡助病人。

二、保安全管理服务范围：

- 1、大院门岗24小时执勤；
- 2、监控室24小时不间断监控；
- 3、院区内24小时保安巡逻。

三、委托管理目的

1、将微观层面的保安具体管理事务交由专业公司负责，使管理中繁缛末节再也不牵扯医院行政部门职员精力，转为制定工作标准和宏观控制，充分发挥管理人员职责，实现决策与执行分开；全身心致力于各业务部门间工作协调，更好的体现保障功能。

2、通过契约关系下的委托公司，责、权分明，有利于主管领导对先进理念的理解，使指令得到彻底的贯彻，促使保安管理工作落实到位；有利于服务质量的有效控制与提升，从而提高医院的整体形象。

我们将以丰富的保安全管理经验，超强的企业实力，极大的工作热情，为赤城县医院提供高效的、全方位的安保服务。

四、灵便、高效的管理机制

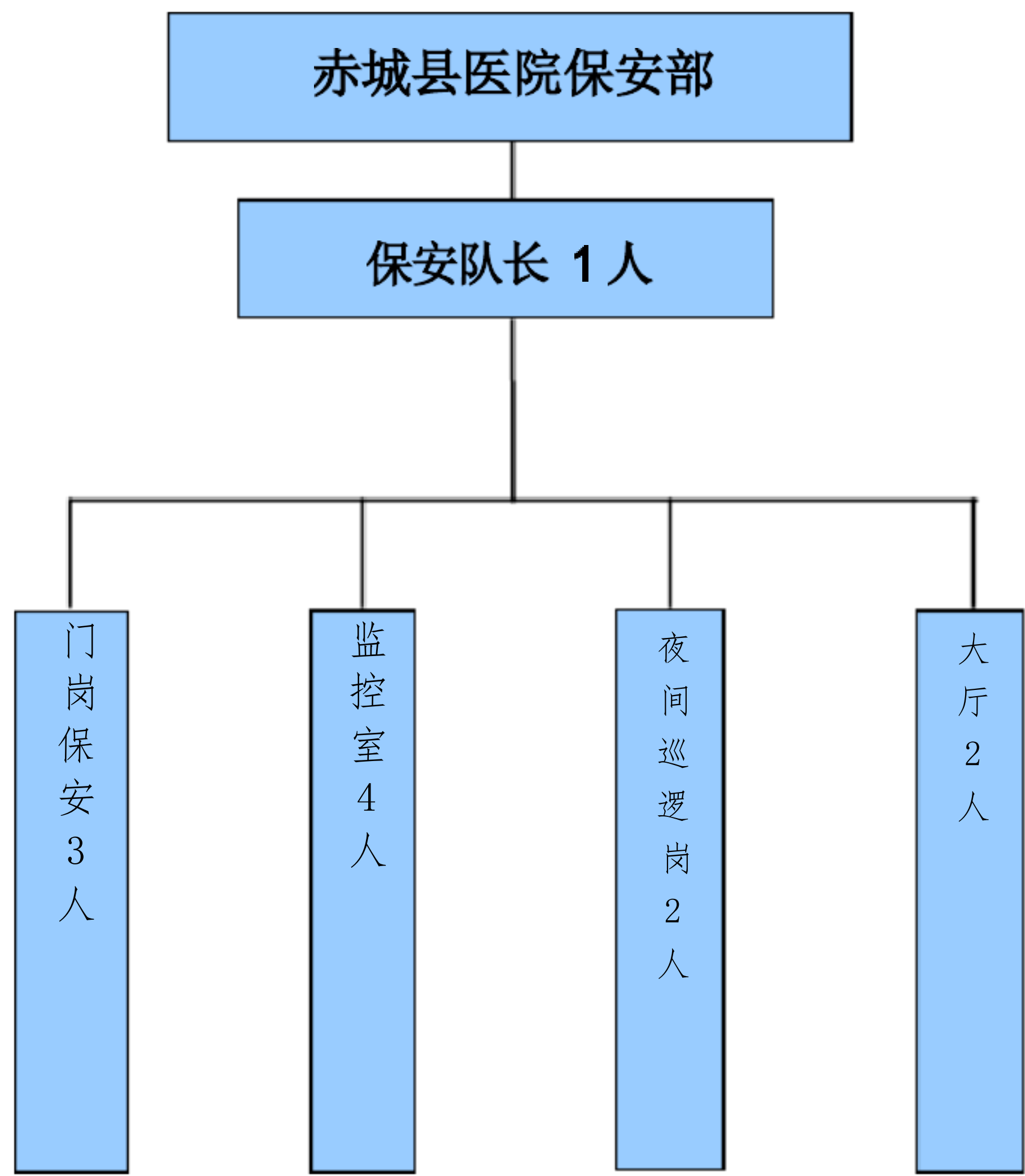
组织架构描述：

1、赤城县医院保安部组织架构的设置原则是精简高效，采用项目经理负责制并签订责任书。

2、各岗位所需人力资源配置实行彻底双向选择，以保证建立一支高效、协调的团队。

3、项目部采用直线职能制，尽量减少管理环节，提高工作效率和保证信息渠道的畅通。

4、组织架构(11人)



五、岗位职责

保安队长 — 全面负责赤城县医院保安管理工作

监控保安 — 负责医院消防安全、治安安全的监控工作

门岗保安 — 负责门岗警卫工作，人员、车辆出入登记

大厅保安 — 负责区域内的正常秩序

巡逻保安 — 负责院内巡逻工作，处理各种违章

六、安全管理思路

安全永远是人的第一需求，安全保障于是成为我们管理服务中最基本的工作原则。医院安全管理，牵扯到病人和医护人员的切身利益，安

全问题始终是每一个管理人无法回避的课题， 服务的安全从其性质可分为 治安安全与消防安全两大类。

我们在对赤城县医院进行深入考察的基础上，对周围治安状况进行了访查，对现场进行分析。我们将在安保人员的素质培养、安全防范体系的设定、安全管理重点定位等方面采取对应措施， 确保辖区内的安全。

（一）确保安保人员的综合素质

1、素质管理。对安保人员实施准军事化管理，采用我们在实践中总结的一整套人员管理程序，做到“五统一”“三集中”，即统一作息、统一出操、统一上岗、统一着装、统一装备以及集中招聘、集中培训、集中管理。

2、意识培养。大力培养安保人员的服务意识，树立“客户需要就是工作”的观念，改变原来安保人员单一的保安功能，使我们的安保人员成为“安保人员、迎宾员、服务员”的统一体。

（二）、消防管理体系的建立

医院的规模越大、配套设施设备功能越齐全也就意味着消防安全渐渐摆上了每一个物业管理人的案头了，消防安全平时不发生则已、一旦爆发后果不堪设想，它所造成的损失可能是毁灭性的乃至灾难性的破坏， 甚至危及整个建造的安全。因火灾危害之大、灭火难度之大、突发性较大的特点，使消防成为一项长抓不懈的工作。固然，事情的发生都是有其规律可循的，火灾也是一样。“防消结合、预防为主”是我们消防工作一贯的工作方针，就是要泯灭每一个消防隐患、每一起初期火灾，只

有把它泯灭在萌芽状态，才干使我们的辖区远离火灾，并将其造成的损失降到最低限度。因此，消防工作难度大、要求高。制定防患于未然，科学的消防预警措施，警钟常鸣的消防常识宣传、培训工作是我们的管理要素之一。我们要求保安部全力配合、树立第一责任人意识，起到有效预警作用，拟从以下方面抓起：

1、强化消防管理意识

(1) 消防管理目标

坚持“预防为主，防消结合”的消防工作方针，严格实行防火安全责任制，并树立“全员防消”的管理观念，实施全员义务消防员制。

(2) 加强消防教育宣传和培训演练工作

a、消防教育宣传工作：

培训部将在辖区内不定时的传播消防法规、防火知识，进行消防知识宣传。

b、做好消防培训及演练工作：

重点加强安保人员的消防实战演习，提高全员的“自救”意识和能力，防患于“未燃”。

2、加强日常消防管理措施

(1) 通过设专人巡逻监管、安置简明指示标识等办法，着重解决违章占用消防通道的问题，保证消防通道的顺畅。

(2) 积极落实防火安全“三级”检查制度，重视冬、春两季的消防、设施设备大检查工作，确保在火灾多发期的消防安全工作。

七、重视各级制度建设

项目部内部岗位责任制

各个岗位的员工都应接受保安队长的统一领导，敬职于自己的岗位职责，并对自己分担的工作负全面的责任，做到责任、权限、职位三方面到位，以保障管理工作的正常运作。

员工考核制度及标准

1、考核办法

(1) 公司对员工的考核采用分级考核的办法：公司总经理对副经理进行考核，副经理对中层干部进行考核，部门主管对下属员工进行考核。考核完毕以后，考核成绩交安监科进行汇总。

(2) 公司对员工的考核采用百分制的办法。

(3) 绩效考核主要包括：日常考勤、奖惩、绩效考核三部份，日常考勤具体程序见《考勤制度》，奖惩具体程序见《奖惩制度》。

2、考核标准

(1) 中层干部考核标准：总经理安排的工作、部门重点工作、公司会议确定的部门重点工作、月工作安排；因生产经营所需随时增加的工作，工作完成情况。

(2) 员工考核标准：本岗位岗位职责规定的工作，部门主管安排的工作。

(3) 公司行为规范如工作态度、工作能力、安全、卫生、考勤、行为准则等。

(4) 员工考核实行“月考核、年汇总”的办法，汇总成绩作为评选先进员工的主要依据。

第二章 保安全管理目标承诺

一、总体目标

在管理合同期内把赤城县医院管理成“安全、文明、有序”的辖区。根据委托管理事项和有关质量规定，对医院的门卫、秩序等项目进行维护。

二、分项指标：

- 1、员工持证上岗率 100%。
- 2、保安服务达标率98%。
- 3、治安消防责任事故发生率0%。
- 4、违章发生率3%以下，处理率100%。
- 5、综合服务满意率95%以上。
- 6、投诉处理率100%。

第三章 安全应急预案

一、安全应急计划和措施

1、目的：

在发生紧急、突发事件时，以最有效的方法，在最短的时间内控制事态的发展，或者保证出色完成上级交办的暂时任务。

合用范围：

(1) 治安突发事件，如蓦地发生的重大抢劫、杀人、病患或者医务人员遭到犯罪份子的蓦地袭击等。

(2) 受到水灾、火灾、台风等自然灾害的威胁、袭击。

其他重大意外情况。

2、职责：

(1) 对即将发生或者已发生的突发事件由安全主管暂时确定应急措施，同时向上级汇报。

(2) 处理治安突发事件时，由值班员迅速向派出所报案，安全主管暂时确定应急方案，安排人员迅速控制管理范围内各通道、楼梯口，封锁出事现场，严格盘查出入现场的人员，直到公安人员到来。

(3) 制定的应急计划必须谨慎，考虑周详，在制定自然灾害应急措施时，要根据灾情的程度、特性而定。

4、实施：

(1) 在执行过程中，发现偏离实际情况应及时纠正，并上报相应审批人员认可。

(2) 对发生的每一事件必须总结，如果是人为原因造成损失，应立即查找原因，认真填写《纠正措施报告》，严防类似情况的发生。

(3) 保存事件全过程的有关记录，存档3年。重大自然灾害的记录长期保存。

(5) 要求：

为增强应变能力，平时每一个保安队员必须进行严格的学习、训练、消防演习和紧急集合演练。

第五章：保安工作手册

一、保安队长岗位职责

1、对保安人员落实24小时值班制度的情况进行监督和检查。密切

- 2、制定突发事件的处理程序，建立和健全各项安全保卫制度。
 - 3、每天定时或者不定时巡视管辖区域的安全工作，并做好记录。
 - 4、建立正常的巡逻制度并明确重点保卫目标。
 - 5、完善管辖区域的安全防范措施，安全岗位设施、设备器材等使用情况，保证其能在工作中达到预先的使用效果。
 - 6、检查管辖区域内有无妨害公共安全和社会治安秩序的行为，并及时进行纠正，提出整改意见，跟进处理结果，并做好记录、归档。
 - 7、接待投诉，协助院方进行处理各种医患纠纷和治安违纪行为。
 - 8、做好保安人员的出勤统计，业绩考核等的登记管理工作。
 - 9、掌握保安人员的思想动态，定期召开员工会议，做好员工的沟通工作。
 - 10、定期对保安人员进行职业安全思想道德和各类业务技能的培训
- 工作。
- 11、做好各种内外文件，通信录资料的整理归档。
 - 12、以身作则，亲力亲为，全面提高安全管理工作与服务的质量。

二、门岗人员岗位职责

门岗是医院安全的第一道防线，门岗人员也是医院形象的代表，应具备良好的素质与修养，并认真履行以下岗位职责：

- 1、按时交接班。白日交接班时，双方应交接有关情况和物品。接班人员未按时到的，交班人员不得自行离开岗位。
- 2、严格执行门卫制度，着装整洁，保持良好的精神状态。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/297031135116006156>