

医院保安管理方案及医院安全与保洁管理方案

第一部分：安保人员配置与费用测算

一、岗位设置与人员配备

岗位

队长

门岗

人员数量具体职责

负责日常工作安排，直接向院方负责

按规定控制货物的出入，夜间关闭一个出入口。

监控 21 小时监控画面，发现问题及时告知

相关人员

巡逻二组人 1、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。

2、与单岗人员互换用餐

门诊白班人维护所辖区域秩序，保证院方工作正常

开展

急诊人维护所辖区域秩序，保证院方工作正常

开展

共计人

第二部分：保安管理方案

第一章管理服务构想

特点分析

某病院保安管理不同于一般的管理。第一，病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）

户或写字楼里的办公人员那么易于管理和服务。服务要求越高，管理难度越

大。

某某某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

造平安、文明、舒适的就医环境，还必须保证病院正常的医疗工作秩序。同

时，良好的管理还能为病院树立品牌形象，吸引外来病人就诊，进步经济效益。

安全要求高，专业性强，这是某某某医院物业管理的一大特点。保安工

作是重中之重，是管理工作面临的最大挑战。医院不同于一般住宅、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，

有应对病院突发事件的本领和预案，除保安业务素质以来，并须注重研究

病院卫生常识。

医院属于开放式场所，人员流动量大，相对于一般物业而言，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

力所能及的帮助病人。

保安管理服务范围：

- 一、门岗 24 小时执勤；
- 二、监控室 24 小时不间断监控
- 三、门诊楼 24 小时执勤
- 五、院区内 24 小时保安巡逻。

委托管理目标

一、将微观层面的保安具体管理事务交由专业公司负责，使管理中繁缛末节不再牵扯医院行政门职员的精力，转为制定工作标准和宏观控制，充分发挥裁判员、监督员职责，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。

二、通过契约关系下的委托公司，责、权分明，有利于主管领导的先进理念的了解，使指令获得彻底的贯彻，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晋升，从而进步病院的整体形象。

我们将以丰富的保安管理经验，超强的企业实力，极大的工作热情，为某某某医院提供高效的、全方位的安保服务。

灵活、高效的管理机制

组织架构描述：

- 1、某某某病院保安部组织架构的设置准绳是精简高效，采用项目经理卖力制并签订责任书。
- 2、各岗位所需人力资源配置实行完全双向选择，以保证建立一支高效、协调的团队。
- 3、项目部采用直线本能机能制，尽可能减少管理环节，进步工作效力和保证息渠道的畅通。

4、组织架构（人）

某某某医院保安部

保安队长 1 人

岗位职责

保

保

门

门

巡

安

安

岗

诊

逻

队
领
警
保
保

长—全面负责某某某医院保安管理工作

班—卖力本班保安的执勤巡逻监控的管理工作

卫—负责门岗警卫工作，人员、车辆出入登记

安—负责区域内的正常秩序

安—负责院内巡逻工作，处理各种违章

层层选拔的管理者队伍

保安队伍是一支继承部队优良传统吸收警务理念的有机结合体。保安班长的选聘必须具备军人职业素质和丰富的培训经验，才能塑造具有安保人员、引导员、迎宾员复合功能的高素质队伍。

措施得当的保安服务方案

把握医院自身特点，把握医院安全管理难点，把握需求焦点。是制定切实可行保安服务实施方案，实现高水平保安服务的前提和保障。

我方将在实地调研的基础上，将物业特点为起点，以业主需求为主导，以 ISO9001 为指点思想，制定严谨、实效的针对性工作方案。

平安管理思路

安全永远是人的第一需求，安全保障因而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，安全问题始终是每个管理人无法回避的课题，物业的安全从其性质可分为治安安全与消防安全两大类。

我们在对某某某病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、平安防范体系的设定、平安管理的重点定位等方面采纳对应步伐，确保辖区内的平安。

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、安控管理体系的建立

（一）管理内容设定

安全管理工作的重点是巡防和预警，单靠人员巡逻，势必存在精力、巡查路线的时间误差，因此采用设计科学、交接严谨的安全运作模式是物业管理工作的核心问题。

1、在巡逻岗位设置上，我们将打破传统三班四运转模式，以保持工作的延续，避免会合上下岗交接工作中的疏漏。

2、在巡逻方式上，实行巡逻路线定点制，确定日间、夜间的分时段巡防重点。实行点对点、对时间进行严格控制，缩短时间差，确保不出现安全盲区。轮回式循环，使各执勤岗位始终处于动态警备中，确保物业始终处于安全控制下。

3、人车出入登记制度。因医院所处环境及自身特点，我们拟在医院实行控制式管理体制，以有效的降低安全隐患。对车辆进出实行出入检查制度，在车辆、人员、大宗货物出入登记上，严格遵循“对人、对证件、对车辆”的三对原则，严格控制、及时疏导人车流量、保持秩序始终井然，重视安全制度的执行力度，完善交接班确保工作衔接严密，杜绝隐患和疏漏。车辆的疏导、登记是安全工作的重点。

4、强调全员管理，充分发挥现代通讯设备。我们要求安保部其他员工亦应担负起平安管理和防范的义务，建立起‘快

速回响反映，快速支援”体系。在防范的策略上强调辖区内各岗位的联防认识，形成统一的有机保安整体。

三、消防管理体系的建立

病院的规模越大、配套办法设备功能越齐全也就意味着消防平安渐渐摆上了每个物业管理人的案头了，消防平安平时不发生则已、一旦爆发后果不胜设想，它所造成的损失可能是毁灭性的以致灾难性的破坏，甚至危及整个建筑的平安。因火警危害之大、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，火警也是一样。“防消结合、预防为主”是我们消防工作一贯的工作方针，就是要消灭每一个消防隐患、每一同初期火警，只有把它消灭在抽芽状况，才能使我们的辖区远离火警，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，科学的消防预警步伐，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、树立第一责任人认识，起到有效预警作用，拟从以下方面抓起：

（一）强化消防管理意识

1、消防管理目标

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

（1）消防教育宣传工作：

项目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。

（2）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“未然”。

（二）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。

重视各级制度建设

项目部内部岗位责任制

己的岗位职责，并对自己分担的工作负全面的责任，作到责任、权限、职位三方面到位，以保障管理工作的正常运作。

管理人员考核制度及标准

管理人员考核制度 《员工考核及奖惩办法》。

管理人员考核标准——《员工工作评定表》（每月考核）、《员工年度考核鉴定表》（年终考核）。月核成绩作为员工效益人为的发放依据，年终汇总，填写《员工年度考核鉴定表》，汇总成绩作为员工年终奖金发放及晋级、降级的主要依据。

第三章 保安管理目标承诺

总体目标

在管理合同期内把某某某病院管理成“平安、文明、有序”的辖区。根据委托管理事项和有关质量规定，对病院的门卫、秩序等项目进行维护。

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% 。

95% 以上。

6、投诉处理率 100% 。

第四章安全应急预案

1、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，在最短的工夫内控制事态的发展，或保证杰出完成上级交办的临时任务。

适用范围：

1) 治安突发事件，如突然发生的重大抢劫、杀人、病患或医务人员遭到犯罪分子的突然袭击等。

2) 遭到水患、火警、台风等天然灾害的胁、袭击。

3) 其他重大意外情况。

（2）职责：

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

2) 处理治安突发事件时，由值班员疾速向派出所报案，平安主管临时确定应急方案，放置人员疾速控制管理范围内各通道、楼梯口，封锁出事现场，严格盘查收支现场的人员，直到公安人员到来。

害应急步伐

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：

为增强应变本领，平时每个保安队员必须进行严格的研究、训练、消防演习和紧急集合演练。

第五章：保安工作手册

保安主管岗位职责

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。密切保持

保安人员的通联络，检查各值班岗位人员的值勤情形。

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。

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游记为。

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，通录资料的整理归档。

的质量。保安班长的职责

13)主要职责：坚决执行队长的工作指令，协助队长完成各项任务，安

排、检查队员日常工作。

14)放置、检查本班队员的日常工作。

15)以身作则，处事公道，虚心接受队员的合理建议和要求。

16)及时掌握班内队员的思想动态，耐心做好队员的思想工作。

17)带领全班搞好内务卫生和军事训练。

18)随时向队长汇报工作，认真完成上级交办的其他任务。

19)有权监督全班各岗位人员的执勤情况。

20)有权向队长建议对不称职的队员进行处理。

21)本班队员请假两小时以内，有权根据实际情况予以批准。

22)作好本班新到岗员工的岗位培训、考核工作，使其迅速、准确掌握岗位职责。门岗人员岗位职责

门岗是病院平安的第一道防线，门岗人员也是病院形象的代表，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。白天交接班时，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。

3)严格禁止宠物进病院。

4)禁止未经病院相干部分许可的考察研究团队在我院拍照。

5)严厉禁止医托及其他不法分子在我院活动。

6)谢绝明显精神病患者、酗酒闹事者、收破烂、乞讨者、推销商品者

进入医院。

7)加强自身修养，坚持文明值班，礼貌待人，遇事冷静。

对不服从管

理的人员，应耐心解释、说明，不得用不文明的体式格局对待任何人。

8)接听值班德律风时，态度要和蔼，语气要亲热。拿起听筒，第一说：“您

好，某某某病院”，然后耐心地倾听对方的询问。回答时，应耐心细致，遇

有不清楚的问题，应首先说：“对不起”，然后视情况尽可能向对方提供帮助，

或作出解释，不得简单甚至卤莽地回答对方的题目或回绝提供可能的帮助。

9)坚守岗位，不得擅离职守，不做与工作无关的事情，时刻注意进出

病院的人员及值班室周围的情形。

10)门卫值班室为工作场所，不允许与工作无关的人员进入值班室闲坐、

聊天。

11)接收报纸、邮件，应认真核对，妥善保管，防止丢失或破坏。

12)保持值班室表里清洁，发现垃圾或丢弃物应及时清扫。交班前，整

理好室内物品。

13)爱护值班室内外的设施、设备，发现问题或故障，应及时保修，不

得影响工作。

14)认真记录值班时发生和处理的各种情况以及接听的重要电话，及时

报告有关领导。交班时，应将重要事项向交班人交代清楚。

监控人员工作职责

1)监控中心工作人员必须保持高度警惕及高度责任心，密切注意各部

位情况，增强安全观念，善于发现问题，认真做好值班记录。

2)监控中心值班人员负责 24 小时监视闭路电视、消防报警号，发现

问题及时处理并向有关领导或部门报告。

3)监控中央值班人员要严格执行交接班制度，交接班时应将呆板设备

的使用情况，有无可疑情况要交接记录清楚。

4)监控中央值班人员在值班时所窥察到的非正常情形，可疑人物，

应进行详细记录，并视情形向有关领导或部分报告，采纳必要的步伐。

5)监控中心值班人员要对视频监控图像内所发生的事故及其他紧急情

况进行记录。

6)非监控室人员不准进入，任何人不准在监控中心会客聊天。监控中

心的值班人员不准同时离开监控室。

7)监控中心的视频监控图像使用登记制度，对图像息的调取人员、

调取工夫、调取用途等事项进行登记。

8)监控中心的视频监控图像不得擅自删改，故意隐匿、毁灭留存期限

内视频监控图像息的原始记录；不得买卖散发、非法使用视频图像息资

料。

巡逻岗岗位职责

1)服装整齐，文明礼貌执勤，上岗时不得吸烟。

2)上班时间不准脱岗(特别值夜班时不得睡觉)、看书或干任何与工作无

关的事情。

3)保持大门口畅通，车辆停放整齐。

4)严格管理好入院车辆的停放，保持院内应急通道畅通。

5)挂号高峰时段协助维持收费、化验、药房等窗口的秩序，防止小偷

和医托。

6)巡逻保安必须勤巡逻，对院内的重要部位勤巡、勤看，发现异常情

况要及时报告保卫科或“110”指挥中心。

7)在值班过程中发现火灾隐患及火情要主动及时给予处理，并及时报

告相关领导或“119”火警。

门诊、急诊保安岗位职责

1)服装整齐，文明礼貌执勤，上岗时不得吸烟。

2)卖力门（急）诊平安守卫工作，维持门（急）诊部的正常医疗秩序。

3)积极配合公安机关打击门诊部“医托”、偷、扒、抢等违法犯罪活动。

4)负责维持门（急）诊部门前的交通秩序，创造良好、快捷、安全的

就诊环境。

5)协助负责引导 120 急救车辆的进入驶出工作，指挥行人避让，协助

急救人员进入大楼。

6)负责门（急）诊部消防安全工作。

7)负责开关门（急）诊部各大门，做好进出物品的登记，防止物品被

盗。

8)负责晚上门（急）诊楼内公共区域照明灯的关闭及督查
空调风机的

开关情况。

9)卖力病院托付的其他工作任务。

第六章：各项管理规章制度

保安员交接班制度

1)按时交接班，接班人应提前十分钟到达岗位。接班人员
未到达前，

当班人员不能提前离岗。

2)交接班以班组为单位，列队行进至每个岗位，交接人员
必须相互敬

礼后办理交接。

3)交接班必须做到三清：本班情况清、交接的问题清、物
品及器械清；

三明：上班情况明、本班交接的事情明、物品和器械清点
明。

4)当班人员发现的问题要及时处理，不能移交给下班的事
情要继续在

岗处理完，接班人协助完成。

5)交接时要做好记录并签名。

保安仪容仪表规定

1、目的：

树立安保人员良好的形象和社会声誉。

2、范围：

适用于院内安保人员。

3、着装规定：

1) 统一着装，要求举止文明、大方、得体，精神抖擞。

3) 不得外挂饰物，口袋内不宜装过多物品。

4) 禁止披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、戴歪帽、穿拖鞋或赤脚。

4、形象规定：

1) 经常注意检查和保持仪表整洁。

2) 不准留长发、蓄胡子、留长指甲；头发不得露于帽檐外，帽檐下头发长不得超过 1.5 厘米；鼻毛不得露出鼻孔。

3) 做到精神振作、姿态良好、抬头挺胸；不准弯腰驼背、东倒西歪、前倾后靠、伸懒腰；不袖手、背手、叉腰或将手插入口袋中；执勤中不准吸烟、吃零食、不勾肩搭背；做到站如松、坐如钟、动如风。

4) 不准哼歌、吹口哨、听收（录）音机、看书报。

5) 不得随地吐痰，乱丢杂物。

6) 不挖耳、扣鼻孔，不敲桌椅、跺脚或玩弄其他物品。

7) 做到“微笑服务”，待客和睦、真诚，严格遵守公司规定的文明礼貌用语。

5、注意事项：

上岗前，必须对照整容镜整理着装，检查衣、帽、领带、鞋带及装备是

否穿戴整齐、规范，班长、队长、主管在场应检查并予以纠正。

对讲机使用管理规定

1)每个岗位配发一部对讲机、另配一个充电电池和一部充电器。

2)对讲机在更换充电电池时必须先关掉电源和主机上的开关，保护和延

长对讲机使用寿命。

3)充电电池不能经常更换，必须按规定时间（8-12小时）轮换使用。

4)不准用对讲机谈论与上班无关的事情；使用时控制音量，不得影响

他人正常生活、休息。

5)认真作好对讲机交接工作，以防出问题互相推卸责任。

6)遵守“谁使用，谁保管；谁破坏，谁卖力”的准绳。

门岗管理规定

1)门岗应用镜框悬挂岗位制度、操作规程等。

2)门岗内设一套完好的单人办公桌椅作好记录使用（桌子用单人白铁

皮桌，可以根据实际情况自制），不准放长椅和床，不准闲杂人员进入，岗

亭外不准摆放凳椅。

3)门岗内不准存放杂物，随时保持室内外保洁。

4)门岗表格、资料均应放在固定位置，且摆放整齐。

5)门岗不准作其它使用。

保安巡逻制度

1)坚持 24 小时巡逻护院制度，每班巡查全院不少于两次，夜班巡逻时

间不少于 6 小时。

2)保安成员要忠于职守，按时上下班，坚守工作岗位，并要求坚持

巡查，加强巡逻密度和次数，确保要害部位的平安。

3)根据违法犯罪份子的特点，确定巡逻工夫、路线和守候地点，以便

及时发现各种违法犯罪活动。

4)巡逻病院内每一个角落，科室的门窗是否完好，有无不安全隐患，

做好随时发现，随时解决，自己不能处理的要立即报告领导，及时解决。

5)白天在巡逻时注意医院内非机动车辆的摆放，引导非机动车辆安全

有秩的停放，并不阻挠绿色通道。

6)绿色通道应随时保持畅通，任何车辆不能占用、堵塞。

7)在夜巡时随身携带警用器具及照明灯具，巡逻中发现问题及时用对

讲机通知其他人员。

8)发现犯罪份子作案要奋力捕捉，发生变乱要奋力抢救，并及时报告

处理。

9)重点巡查门诊、住院部人口密集区和收费处、药品库、供氧站、配

电站、职工宿舍区等重要部分。对班内发生、发现的题目，要认真及时处理，

并做好登记。

11)在值班巡逻护院中，要随时接受院领导和公安机关的检查，并配合其工作。

监控设备管理制度

1)监控中心工作人员必须持证上岗，非本室工作人员，未经允许不得进入。

2)不能使用监控主机打印无关的材料。

3)不能使用监控主机玩游戏、上网聊天、看 VCD、听音乐等与监控无关的事情。

4)正确使用电脑，避免非法操作。

5)正确处理电脑操作中的错误，不得强行启动和非法关机。

6)爱惜电脑，尽可能让监控主机避开热源和强磁场。

7)监控室避免洒水和扫地，防止电脑受潮和吸附灰尘。

8)不能擅自更改、删除计较机（服务器）各项参数设路；不得私拆计

算机（服务器）；不得泄露计较机（服务器）暗码、IP地址等机密。

监控中心管理制度

监控中心担负着医院消防安全、治安安全的监控工作，为医院提供准确的消防、治安防范等息，具有很强的预警功能和保密性。为严格监控中心纪律，规范工作程序，特制订本制度如下：

1)监控中央执行 24 小时价班制，实施无缝隙作业，本中央工作人员必

须按时到岗，以保证监控工作的质量。

2)按时交接班，要做到当面交接，交接到屏、到台，说明上一班工作

情形，呆板设备使用情形，下一班应当留意的情形及应当办理的事情。

3)值班人员必须按要求做好值班记录，发现问题要立即核实情况，及

时向领班和相干领导转达，并做好书面记录。书面记录必须要有工夫、点位

记录，必要时要制作备份，以备查询。值班记录必须签署值班人员的全名。

向领班请示，

待接岗人到位后方可离岗。

5)监控中央工作人员要严格执行失密工作制度，不得向任何人透漏监

控工作情况，工作时间不得在监控室会见包括亲属在内的任何人，不接受无

关人员的查询。

6)爱护呆板设备，做好日常养护工作，发现故障及时向守卫科和相干

7)管理好监控中心配置的物品、设施，若有损坏，丢失照价赔偿。

8)做好卫生保洁工作，营造一个明净舒心的工作环境。

第三部分：病院平安守卫应急预案

一、医疗纠纷人员闹事时：

当医疗纠纷人员到医院领导办公室、医务科等科室闹事时，值勤人员应

处理有关问题，防

止事态扩大。

二、巡逻中遇犯罪份子实施犯罪活动时：

遇有犯罪份子正在实施犯罪活动时应疾速阻止，并将其扭送保安室或报

110，气力不足时可动员现场职工或通知其它保安人员，途中要进步警惕，

防止其行凶或逃路同时应积极采纳抢救、补救、排除险情等步伐，尽可能避免

或减轻损失，并作好现场保护工作。

三、发生盗窃事件时：

保安人员应迅速向公安机关报案，并向当班领班汇报，主动维护好现场，

不准无关人员进入现场，积极向公安机关、保卫科提供情况，协助破案。将

抓获的现行犯罪嫌疑人员及时向保卫科或公安机关汇报，或拨打 110 报警电

话请求派员处理。

四、发生突发事件时：

殴后外伤事

件，患者和陪同人员单方发生过激事态、群打群殴事件至医务人员没法正常

治疗或危害医务人员安全等事件时，保安人员要及时上前制止、劝导并报院

领导、总值班、保卫科，必要时报 110 并向公司报告，协助公安机关维护医

院秩序。

五、发生火警时：

发现火警时，保安部要做好以下几个方面的工作：一要根据火情大小，

利用消防用具积极采取扑救，火情大的要迅速报 119 向消防部门讲明发生火

警的单位、地点、着火的是何物品，并派人在路口引导消防车辆进入现场，

明白引见火警情形和水源情形。二要积极扑救疾速切断与灭火无关的电源。

极有效的使用灭火器材，

序，防止坏人趁火

打劫，并积极参加抢救工作。四要积极向消防部门和保卫科提供情况，协助

有关部分查找火警的原因，研究改进防火平安步伐。

病院平安与保洁管理方案

第一章安全管理服务

一、管理目标

- 1、治安案件和火警发生率为 0。
- 2、治安管理服务主顾惬意率 99% 。
- 3、车辆进出停放有序，丢失率为 0。
- 4、突发事件处理 3 分钟内到场。
- 5、重大活动保障满意率 98% 。

二、管理内容

1、对办公区域和重点区域 24 小时来访人员及车辆、物品进出进

行登记，杜绝闲杂人员进入。

2、保持医院秩序良好、停车场道路畅通、车辆停放有序，实行

人车分流。

3、保证消防自动报警系统、楼宇智能化系统、门禁系统、电梯

对讲系统设备的正常运行，及时处理报警息。

4、各种消防设施、器材配备合理、更新及时、使用有效。

5、按时巡逻，能及时发现和处理各种平安和变乱隐患，并作好

记录。

6、建立义务消防队，按时进行消防演练和消防平安检查，保证病院消防平安。

三、整体管理思路

安全秩序管理总体思路为“一个中心，三个要求，五项建设”。

“一个中央”：即一切服务均以创造病院平安、和谐、文明的办公环境为中央，用严格、人性、专业的服务晋升病院品牌形象。

“三个要求”：即招聘高要求、上岗高要求、服务高要求。我们将从有合作关系的各公安、警官学院招聘一批高素质人员充实到安防管理队伍中去，对于上岗安防员的服务质量，我们将实行“三不上岗”制定，即政审不合格不上岗，服务意识不到

位不上岗，服务技能不达标不上岗，同时在服务上我们要求做到领导职工一个样，对内对外一个样，忙时闲时一个样。

“五项建设”：即培训体系化、管理规范化的流程科学化、服务亲情化、安防平面化等五项主要建设，我们将制订严格的安防员日培训制度、周研究计划，全力晋升安防员的服务本领，在管理上严格按照部队的准军事化制度实施，对平安管理服务及应急事件的处理，则通过科学的运作流程加以规范，做到服务以人为本，管理亲情至上。四、具体管理步伐

（一）组建一支高素质安防队伍

1、以“三个高要求”组建队伍

（1）招聘高要求。为树立好保安形象，我们把“打造保安形象工程”作为一项重要工作来落实，首先严把招聘关，从有合作关系的各公安、警官学院招聘一批高素质人员充实安防管理队伍；其次，明确招聘人员形象标志，要求必须是退伍军人或从保安专业学校毕业，身高 1.70 米以上，品貌端正，身体健康，品行良好，工作认真负责，能吃苦耐劳。

（2）上岗高要求。对于上岗的安防员，我们提出“三不上岗”，即政审不合格不上岗，服务意识不到位不上岗，服务技能不达标不上岗。

（3）服务高要求。在服务上我们提出“三个一样”，即领导职工和病人一个样，对内对外一个样，忙时闲时一个样。不论在何时，何地，面临何人，都须做到“严与微笑并举，服务与警卫并重”，以 xxx 员工的形象及职业道德来要求自身，约束自己，晋升自己。

2、以“五项建设”强化队伍管理

（1）培训系统化建设。培训是我们提升保安队伍形象的重要手段，我们不仅将针对医院物业的实际情况，制订严格的《xxx 公司安防员培训制度》，同时，我们将结合安防员所在岗位的物业特点与要求，制定专门的安防员培训大纲，包括将需要安防员协助完成的工作、需要掌握的相关知识与技能等编入大纲之中，如大厅安防员培训教材、高级病房安防员培训教材等，给安防员进行专业化、系统化培训。此外，我们将在实践中不断总结经验，对平时遇到的安全管理方面的问题进行汇总，开展案例培训，以提升安防员的实际工作能力。

（2）管理规范化管理建设。我们将建立完善、规范的制度，出台包括工作、研究、生活、住宿、形象在内的《xxx 公司安防员量化考核标准》，实施制度化、程序化管理，保障保安队伍规范、高质量运行。我们将导入部队严格的管理制度，实施保安队伍准军事化管理，要求安防员从工作、研究到住宿，都

要以部队的标准来实施，保证保安队伍具有严明的服务纪律，良好的服务形象，过硬的服务素养。

（3）流程科学化建设。流程科学化是保证保安工作高效、严谨运作的基础，是安防员工作规范的制度保证，我们将根据医院物业的特点与要求，科学设计安全管理流程，安全操作流程包括安防报警应急反应流程等一系列的工作流程，并在实践中不断完善，提高保安管理工作的运作水平与质量。

（4）服务亲情化建设。我们的保安服务将紧紧围绕“打造安全、和谐、文明”的中心目标来开展，将服务亲情化建设作为一项长远工程加以实施。通过亲情服务，微笑服务培训，教化我们的安防员要有博爱的襟怀，视病人为朋友、家人，寓服务于情感之中，与亲情融为一体。

（5）安防平面化建设。病院物业项目对平安管理有着很高的要求，单靠安防员来防范是远远不够，需要多方面的协作才能确保平安。我们将在病院物业项目中实施“人防、技防、群防”相结合的安防平面化建设，建立安保多重保障体系，消除治安薄弱环节，确保病院物业的平稳、平安运行，保安工作达标。

（二）因地制宜，合理设置岗位

为做好医院安全防范管理，以保安队伍军事化管理为基础，结合医院的安全防范实际，我们设置了“六岗一队”，即门卫岗、交通岗、巡逻岗、督察岗、监控岗及应急反应队，做到安全管理的立体防范。

安全秩序部部长

领班（督察岗）

监控岗门卫岗（形象岗）交通、巡逻岗高级病房管理岗

应急回响反映待命班（处理各种应急变乱，队员全部为轮休的队员组成）

按照以上组织架构，我们将在病院的各大厦大门口设置形象岗（门卫岗），同时辅之以 24 小时监控、巡逻及督察，确保病院的平安。

（三）构造安全“三防体系”

1、人防——在病院办公地区内实施“四岗”结合，即督察带班岗、巡逻岗、固定守卫岗和监控岗四岗联合防范，四岗同时价勤，彼此监控，着重安防点、线、面的配备与互动。

2、技防——实施智能化管理，闭路监控中央安防员利用各监控探头对大门、收支口、大厅、办公楼层及各业务厅等重点部位统一监控，统一调剂，统一指挥，会合气力，快速回响反映，以应对各种突发事件发生。

3、群防——分公司一方面将在员工内部树立群防群治意识，所有员工都是治安防范员，遇到问题及时通报处理；另一方面加大对医院的医护人员和病人安全防范知识的宣传，充分发动顾客的积极性，树立安全防范全员意识，做到群防群治。

（四）强化人流、物流、车流控制

人流控制——重点地区的外来人员须通过固定门岗，并实施收支登记制度，在征得同意的情形下方可进入病院办公地区和高级病房区，关于持证人员需经核实后方可准予进入。

物流控制——对物资流动实施申报制、盘查制和登记制以及凭证出入制。大宗物品流出须由医院相关部门提出申报开具放行条，安防员有责任和义务对物资流出进行礼貌盘查，物资流出实行登记放行手续，由安全秩序部相关岗位查验收条并核实后放行。

技防

三防体系

人防

群防

车流控制——车辆收支病院物业泊车场将实施核准制，交通管理员要熟悉移动领导和员工，熟记其车牌号，做好车辆收支、停放的引导，物品搬运的查验，亲昵留意泊车场人员和车

辆状况，及时提供服务，保证泊车场车辆平安，停放有序。建议病院泊车场实施收支凭证制，给病院员工、领导的车辆配制专用收支卡，进一步保障车辆平安。五、平安管理重点、难点

（一）如何在多元化客户群中做好安防服务的沟通和宣传工作将是安防管理的一大难点。

物业管理从服务对象上可分为两大块：一是对物的管理；二是对人的服务。物业服务参与认识的宣传和相同题目其实质就是对人的服务。而对人的服务又界定为两个方面，一是病院物业内的固定医护人员，二是外来病人和办事、研究的流动人员。因此，如何协调好同这些表里客户的关系，更好的促进平安服务认识，将是我们服务的难点之一。

（二）如何做好诸如门急诊楼、医院车流、人流量较大情况下的安全工作，将是另一个管理难点。

鉴于门急诊楼在病院整个本能机能体系中的核心地位以及每日人流、车流量较大的实践情形，如何协调车辆的有序摆放以及车辆管理平安题目等，将会是我们在安防管理中的重点。

（三）如何处理应对各种突发事件，保障移动各项工作中正常进行，将是安防管理的重点。

突发事件处理是体现物业管理服务水平及服务效率的重要体现，也是医院服务品质的重要体现。针对医院大楼硬件设施

及人员现状，消防应急处理，安全突发事件的应急处理等成为重中之重。

六、安全管理服务内容及其管理方案

（一）安全秩序管理

1、病院办公地区的平安管理

（1）人员双重保障。我们将配备安防员实施 24 小时巡逻的同时采用楼层助理不定时重点巡查办公区域的方法，双重保障做好办公区域的安全防范工作。

（2）四岗结合，形成立体防护体系。我们将构造立体防御体系，即将大厅固定岗、外围及楼层巡逻岗、监控岗及楼层助理岗等四个岗位人员编制成一张可靠的安全防护网，密切注视通往办公区域的外来人员，做好事前控制，防范一切安全事故的发生。

2、对“无序来访”等突发事件的平安管理

以“事前预防，经常演练，多重保障，快速回响反映，有效处理”为突发事件的管理准绳，在加强对突发事件的预先设想、处理流程制定、人员应急知识培训，以及模拟演练管理的前提下，结合先进的平安监控办法应用，全面进步我们处理“无序”来访、消防险情呈现等突发事件的处理本领，确保病院

办公秩序井然有序、大众场所秩序良好、医护人员和病人的人身和财产平安。

3、来访接待、学术交流及会议等重大活动的安全保障

（1）事前策划。我们将在物业服务中心的统一调度下，根据会议类型及重要程度，精心策划组织各类会议及参观接待的安全管理方案，做好相关安全保卫工作。

（2）重点布控。对重大节日、重大会务、重要来访，我们将按《重大事项安全防范预案》实施对出入口的安全布控，确保人员进出安全、有序，将安全隐患消灭在萌芽状态。

4、各岗位安防员服务形象的管理

我们将通过严格政审，高薪招聘高素质保安服务人员、制定规范的服务礼仪、加强日常礼仪培训等步伐，确保安防人员为病院医护人员和病人等提供惬意的服务。

另外，我们将特别要求安防人员担负起“传递病院服务形象”的重任，尤其对待外地来访的客人和前来培训的社会人员，要有礼有节、热情周到、文明服务，用优质的服务为病院服务形象的晋升尽一份力。（二）交通平安管理

1、如何防止外来车辆乱停放的题目

（1）加大宣传。制订外来车辆停放管理制度，并有针对性地加以宣传，让车主积极配合停车管理。

(2) 明白车位管理责任人，即由交通岗和机动巡逻岗分工协助，全权负责泊车及交通管理，看护好所辖地区的专停车位，防止别人占用车位；

(3) 悬挂明显的提醒标志及警示标志，让外来车辆自觉按车位停放。

2、如何防止辖区内车辆丢失的问题

(1) 设立两个巡逻岗，一个是交通（巡逻）岗，一个是机动巡逻岗（病院外围巡逻岗），24 小时对车辆停放的重点地区重点巡逻，发生题目立即处理。

(2) 明确交通出入岗车辆管理的责任。要求交通岗对进入辖区办公区域的车辆进行严格管理。交通岗保安队员必须熟记医院的医护人员的车牌，非医院的医护人员的车辆一律不准进入地下停车场。

(3) 充分运用智能化设施，利用闭路监控系统，借助科技手段提高车辆管理的水平。

（三）保密安全管理

1、管理思路

鉴于医院工作的时效性，我们将严格把好“员工录用关，员工保密法规及注意事项研究关”，提高员工保密工作的意识和能力。同时，积极与医院后勤部门沟通，在其指导下制定详

医院的保密工作。

2、管理步伐

(1) 进行《中华人民共和国保密法》的专门培训，使每位员工都有良好的保密意识。

(2) 对发现的遗失文件、资料，物业管理人员不得随便传阅，应即时上缴给相关部门。

(3) 一律不得摘抄、别传、议论医护人员与物业管理无关的任何文件及方案，做到五个“不”：不该进的地方不进；不该看的不看；不该说的不说；不该问的不问；不该动的不动。

(4) 严格控制外来人员在办公区域的录音、录像，对一切泄密行为立即制止并送有关部门处理。

(5) 不得泄露医院医护人员特别是领导的私人电话、工作时间及生活规律。

(6) 对重要场所进行有效的管制，如高级病房、会议室周围等。

(10) 管理活动中涉及到的各种资料要按规定妥善保管，未经相关人员授权不得泄露给他人。

(五) 消防安全管理

1、消防工作的原则

）依法管理的原则：以《中华人民共和国消防条例》、消防管理规则及相关的合同、公约为准则进行管理。

（2）预防为主、防消结合的原则。

（3）人防、技防、物防并重原则。

2、消防管理思路

贯彻“预防为主、防消结合”的准绳，实施人防、技防、物防的有效结合，以消防控制中央为指挥中央，借助先进的消防监控体系和消防设备办法，做好日常消防防范工作。通过组建一支回响反映疾速、手艺过硬的义务消防队伍，加强日常消防知识培训，加强模拟演练，落实消防检查制度，确保病院消防平安。

3、消防管理步伐

（1）组建义务消防队：义务消防队的设置及组织结构如图：

（2）组织架构说明：

灭
火
组
联络
后勤

秩序

维护

与疏

散组

救

护

组

技术

保障

组

义务消防队

每组配组长一位，由平安秩序部部长和各本能机能部分管理人员兼任，组员 5-10 人，其中灭火组、救护组、秩序维护组与疏散组组员主要由物业综合服务中央成员组成，手艺保障组主要由电机工程部人员组成，联络后勤组则由其它本能机能部分人员组成。

(3) 建立消防报警的应急回响反映程序（见下表）

灾情轻：通知安

防人员自行处理

散，进行安全

保护

灾情严重：通知消防

部长，向分公司经理

汇报，打火警 119

误报：查明原因，

记录在案

判断地点，立即派人到事故地点

接到报警

组织安防

人员赶到

现场灭火

切断电供

应，转换事

故电源

检查已经自动启动的消

防设备工作情形，必要时

可强行启动其他消防设

施

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/346045010015010231>