

# 医院保安服务规范

Specification for hospital security service

2021-09-30 发布

2021-10-30 实施



## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由安徽省公安厅提出并归口。

本文件起草单位：安徽中天保安服务集团有限公司、滁州市金和保安服务有限公司、亳州市安方社会应急有限公司、安徽省公安厅保卫科、合肥市第一人民医院、合肥斯坦德尔德标准化管理有限公司、寿县县医院、合肥威武保安服务有限公司、安徽安方信息科技有限公司。

本文件主要起草人：张传林、胡琳、韩胜浩、张焱、卢春永、刘璐、贺冉冉、陶珊珊、张敏、方东、韩松峰。



# 医院保安服务规范

## 1 范围

本文件确立了医院保安服务的基本要求，并规定了医院保安的门卫服务、巡逻服务、人群控制、院内车辆管理、安防系统值守以及医院保安服务的评价与改进。

本文件适用于医院保安服务。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GA/T 594 保安服务操作规程与质量控制

## 3 术语和定义

GA/T 594 界定的术语和定义适用于本文件。

## 4 基本要求

### 4.1 机构

- 4.1.1 应具有保安服务许可证。
- 4.1.2 法定代表人和主要管理人员应具备任职所需的专业知识和有关业务工作经验，无被刑事处罚、劳动教养、收容教育、强制隔离戒毒或者被开除公职、开除军籍等不良记录。
- 4.1.3 应有固定的办公场所。
- 4.1.4 有健全的组织机构和保安服务管理制度、岗位责任制度、保安员管理等相关制度。

### 4.2 人员

- 4.2.1 应按在岗医务人员总数的3%或者病床数的5%或日均门诊量3%配备。
- 4.2.2 应持证上岗。
- 4.2.3 基本条件、行为规范应符合 GA/T 594 的规定。
- 4.2.4 应对保安员进行背景审查，建立人员档案，并向公安机关备案。
- 4.2.5 应掌握医院的地理环境和主要设施布局，熟悉周边环境和各类疏散途径。
- 4.2.6 应掌握各类消防设备、通讯器材、技术防范设施设备和相关防卫器械的摆放位置和使用技能。

### 4.3 设备

#### 4.3.1 设备配备

应配备包含但不限于以下设备：

- 保安制式服装；
- 对讲机；
- 手电筒；
- 巡检记录仪；
- 巡逻车；
- 盾牌；
- 钢盔帽；
- 防暴器材。

#### 4.3.2 设备使用

4.3.2.1 内外场执勤、处理突发事件以及遭遇投诉时，应当佩戴、使用巡检记录仪记录执勤工作情况。

4.3.2.2 巡检记录仪应当佩戴在执勤保安员的左肩部或者左胸部。

4.3.2.3 定期对相关的设备进行维护保养。

#### 4.4 应急预案

4.4.1 应制定应急预案，应急预案内容包含但不限于：

- 交通管制、场内发生交通事故应急处理预案；
- 发生火警时的处置；
- 发生刑事、治安安监和治安灾害事故如何保护现场；
- 遇到哄抢、滋事等群众性治安事件的处置；
- 在执行任务范围内，发生群众斗殴时处置；
- 发现危险物品和爆炸物品的处置；
- 安防人员在执勤中遇到涉外问题的处置。

4.4.2 应定期对保安人员进行应急预案演练。

4.4.3 发生紧急情况时，应及时启动应急预案。

4.4.4 应根据实际情况调整应急预案。

#### 4.5 记录

4.5.1 应建立记录文件，明确记录内容，记录内容包含但不限于以下：

- 门卫登记；
- 巡查记录；
- 秩序维护；
- 安防记录等。

4.5.2 记录文件保存时间不少于1年。

### 5 门卫服务

#### 5.1 人员进出

5.1.1 出入口应安排保安员值守，必要时办理登记手续，查验出入人员的证件。

5.1.2 协助医护人员做好急救、重症患者等人员的出入。

## 5.2 车辆进出

5.2.1 指挥、疏导出入车辆，维护出入口的正常秩序。

5.2.2 对于特殊车辆应给与通行便利，特殊车辆包含但不限于：

- 警用车辆；
- 救护车辆；
- 应急救援车辆。

## 5.3 物品进出

应核查物品搬出的放行审批证明，必要时进行核验登记。

## 5.4 协助接待

协助医院做好来访接待、物品接收等工作。

# 6 巡逻服务

## 6.1 巡逻范围

6.1.1 包括但不限于以下位置：

- 门诊部；
- 收费处；
- 药品（库）房；
- 急诊室；
- 住院部；
- 设备机房；
- 停车场；
- 消防通道；
- 安全通道。

## 6.2 巡逻要求

6.2.1 应制定巡逻路线，按指定时间和路线进行巡逻，定期评估路线的有效性。

6.2.2 实行 24 小时巡逻制度，巡逻间隔不超过 2 小时。

6.2.3 机房、门诊、住院部等区域以徒步巡逻为主。

6.2.4 停车场、医院出入口、内部道路主干道区域以巡逻车巡逻为主。

6.2.5 巡逻期间应重点关注声音、气味、灯光、门窗、管道、电梯、楼顶、车辆、可疑人员等异常情况。

6.2.6 应在门诊楼、住院部等区域流动巡视，发现不当行为及时制止。对人员不文明行为和违规活动进行劝阻，对其他隐患及时排除。

6.2.7 加强急诊、手术室、夜间值班科室等重点区域的安全保卫工作，在急诊等重点区域进行 24 小时安全巡查，必要时查验可疑人员的证件及随身携带物品。

6.2.8 规范使用巡更设备，携带必要通讯设备并与中央监控室及其他人员保持畅通联络，如发生紧急情况可随时响应。

- 6.2.9 巡逻过程中应全程佩戴、使用巡检记录仪进行全程录音录像。
- 6.2.10 巡逻过程中捡拾财物应上交至医院。
- 6.2.11 发生治安案件、刑事案件等情况，应保护现场及时报警并向上级部门及医院报告。
- 6.2.12 遇有正在实施的不法侵害行为时，应立即报警并依法采取必要措施予以制止，及时报告医院有关部门。
- 6.2.13 遇有火灾、爆炸等事故，应立即报警并及时通知上级部门及医院，采取措施防止事态扩大，积极协助抢救受伤人员，并做好现场保护工作。

## 7 人群控制

### 7.1 疏导人群

- 7.1.1 在挂号、缴费、就诊、医学检测等人群聚集区域以及挂号、就诊的高峰时段设置专人进行疏导。
- 7.1.2 突发大量人员聚集时，应协调人员前来协助，对人群进行疏导，并向医院报告。

### 7.2 秩序维护

- 7.2.1 发生医患纠纷时，应及时规劝隔离双方人员到医务部门进行调解。
- 7.2.2 发生医闹时、夜间或急门诊出现醉酒闹事时、遇到人员斗殴时应立即报警。

## 8 院内车辆

### 8.1 机动车管理

- 8.1.1 引导车辆有序停放，加强对医院车库、路面车辆管理，检查和纠正各种违章行为，清理各类乱停乱放车辆。
- 8.1.2 定期维护停车场各类标志、标识。
- 8.1.3 引导进出车辆按规定线路行驶。
- 8.1.4 保障绿色通道 24 小时畅通。
- 8.1.5 遇车辆拥堵时，应及时在拥堵区域设置反光锥桶，从易堵方向增加保安员维护路口交通。
- 8.1.6 发现车辆漏水（油）、未关好车门（窗）或未上锁的情况，做好相关记录并通知车主。
- 8.1.7 发生场内车辆碰擦等交通事故，应拍摄事故现场图片并协助处理。

### 8.2 非机动车管理

- 8.2.1 指定车辆的集中存放区域，实行专人管理。
- 8.2.2 定期清理长期不使用或占道的车辆。

## 9 安全系统值守

### 9.1 消防

- 9.1.1 消防控制室应 24 小时专人值班，安防设施应 24 小时运行，发现异常情况，及时排查。
- 9.1.2 开展医院区域内的消防用水，用电，用气情况的巡查工作，按时查看记录仪表运行情况。
- 9.1.3 组织实施消防设施、灭火器材和消防安全标志的维护保养工作。



9.1.4 发现和协助消除消防安全隐患。

## 9.2 技防

9.2.1 健全警医联动机制，保持 24 小时与当地警务室的联络通畅。

9.2.2 控制室应保证 24 小时值守，值班电话保持 24 小时畅通。

9.2.3 发现不法侵害行为，应通知邻近保安员赶往现场先期处置并向公安机关报警。

9.2.4 已确认的系统误报警应及时排除。

9.2.5 遇系统故障，应及时向医院报告并协助维修。

## 10 评价与改进

### 10.1 评价

10.1.1 应建立评价机制，采取自我评价、服务对象评价和第三方评价等方式。

10.1.2 每一年开展一次自我评价和客户满意度调查。

10.1.3 每三年开展一次第三方评价。

10.1.4 服务评价结果应作为服务改进的依据。

### 10.2 改进

10.2.1 对检查发现的问题和客户、群众的意见、建议，认真进行汇总，分析和研究，有针对性的制定具体的改进方案和措施。

10.2.2 对改进方案和措施的落实情况及改进的效果，进行复查。

参 考 文 献

- [1] 《保安服务管理条例》 中华人民共和国国务院令（第564号）
  - [2] 《企业事业单位内部治安保卫条例》 中华人民共和国国务院令（第421号）
  - [3] 《国家卫生计生委办公厅、公安部办公厅关于加强医院安全防范系统建设的指导意见》（国卫办医发[2013]28号）
-