

南宁宾阳县中医医院 安 保 服 务 方 案

2022 年 7 月

目录

第一章 安保执行方案.....	1
一、保安入选标准.....	1
二、保安岗位职责.....	1
（一）大门岗职责.....	1
（二）班长队长职责	2
（三）值班室职责	2
（四）巡逻岗职责	3
（五）停车场岗位职责	4
（六）应急小分队职责.....	5
三、保安管理制度.....	5
四、保安员考核制度与奖惩.....	9
（一）保安人员考核表.....	9
（二）奖励.....	11
第二章 一般情况的处置和治安秩序维护管理.....	12
一、一般情况的处置.....	12
（一）原则.....	12
（二）方法.....	12
（三）一般情况处理办法.....	12
二、治安秩序维护管理.....	15
第三章 紧急情况应急处理方法.....	17
一、现行违法犯罪行为的处理程序.....	17
（一）处理程序.....	17
（二）处理流程图.....	18
二、紧急情况应急处理方法.....	19
（一）火灾应急处理方法.....	19
（二）抢劫应急处理方法.....	19
（三）盗窃应急处理方法.....	20

(四) 交通肇事应急处理方法.....	20
(五) 停电时应急处理方法	20
(六) 电梯困人的应急处理方法	21
(七) 车辆、人员闯入应急预案.....	21
(八) 打架斗殴处理预案.....	21
(九) 醉酒闹事或精神病人应急预案.....	22
(十) 人员伤亡应急预案.....	22
(十一) 其他紧急情况的应急处理方法.....	22
第四章 疫情防控工作措施及要求.....	23
一、强化要求，落实责任.....	23
二、规范管理，固化流程.....	23
三、加强学习，做好防护.....	24
第五章 医患纠纷应急预案.....	24
一、医闹事件的种类.....	24
二、应对措施.....	24
第六章 服务承诺与流程.....	26
一、公司服务承诺.....	26
二、有关各方通讯录.....	26
三、公司服务流程图：	27
第七章 拟定报价表.....	28
一、 宾阳县中医医院拟定报价表.....	28
二、 宾阳县中医医院（老院区）拟定报价表.....	29

第一章 安保执行方案

一、保安入选标准

1. 20-55 周岁，保安员男性要求身高 165cm 以上，女性要求身高 155cm 以上，五官端正，文化程度和身高等符合合同约定；
2. 具有初中以上的文化程度，服务人员必须符合甲方的要求，培训达标后持证上岗；
3. 智力正常、身体健康、五官端正；
4. 政治历史清楚、品行端正、思想作风正派、无违法犯罪的经历；
5. 遵纪守法观念强，能严格执行国家法律法规，自觉遵守甲、乙双方制定的各项规章制度。

二、保安岗位职责

（一）大门岗职责

一、外来车辆及外来人员登记制度外来车辆登记: 为进一步加强区域安全工作，切实保障群人民的人身安全，维护区域正常的教育秩序，根据有关法律法规，特制订以下《外来车辆检查登记制度》。

- 1、保安人员热情接待上级主管部门、其他有关单位的专用车辆以及来院检查或联系工作，并按要求做好车辆登记工作；
- 2、值班人员对上述来宾、来客和来访人员，必须予以查询、登记，并与被访人员联系，征得同意后，方可进；
- 3、严格把守大门，拒绝一切外来车辆进入区域停放；
- 4、客户往来车辆保安员须征得相关领导同意后方可放入；
- 5、被允许进入车辆必须按指定位置停放；
- 6、携带公物出门必须主动出示有关部门的证明，门卫做好记录后，方能离开。

二、外来人员登记: 为进一步加强区域安全保卫工作，规范外来人员进入，

特制定本区域来访登记制度：

- 1、门卫工作人员要忠于职守，始终保持警惕性，坚守岗位，认真负责，坚决按制度办事；
- 2、严格执行外来人员进出登记，全面推行来访人员挂牌进院制度，外单位人员来访，在门卫与相关人员电话确认后，填写会客单，注明来访者姓名、单位、采购方接待人、访客证号码等方能进入；
- 3、凡进入本区域的来访者在履行完登记手续后，要向采购方有关人员领取“访客证”，并需挂持“访客证”；
- 4、联系工作后请相关人员在回执联上签字。来访者离开时须将“访客证”与会客单一并交还门卫工作人员留存；
- 5、物资出门必须查对登记，特别是外来人员带物资进出大门，一定要询问仔细并进行登记。严禁闲杂无关人员入内，严防有人进内扰乱秩序；
- 6、发现疑问，及时报告有关领导。

（二）班长队长职责

- 1、带领全班完成合同范围内的保安员工作；
- 2、带领全班严格执行公司和客户的规章制度，严格组织纪律，养成良好作风，展现公司形象；
- 3、带领全班完成上级赋予的训练和教育任务，提高全班人员的综合素质；
- 4、教育和监督全班严守公司和客户秘密；
- 5、带领全班搞好岗位内外及宿舍的内务卫生；
- 6、及时做好思想政治工作，组织全班娱乐活动，搞好内部团结；
- 7、负责公司与客户的装备物资管理；
- 8、完成上级赋予的其它工作。

（三）值班室职责

- 1、负责对危险品和可疑人员的进入要进行控制和报告；
- 2、劝阻破坏和污染环境和卫生的行为；
- 3、严格验证制度，维护医院内的治安秩序；
- 4、坚守岗位，认真做好巡逻、检查、护卫、守夜等工作，预防管区内发生刑事案件和治安灾害事故；

5、处理医院内发生的有关治安事件，并及时报告上级；

6、服从命令，听从指挥，积极完成项目主管（班长）临时指派的保安员任务。

（四）巡逻岗职责

巡逻的保安员担负着警区的安全任务，在巡逻中检查发现问题应及时处理，并随时报告上级。

1、巡逻员要着装整洁、语言文明、礼貌待人，不得喝酒、吸烟、闲谈；

2、巡逻员必须沿线认真地检查巡视，检查各部位锁门情况，车辆停放情况，检查医院区域内的所有场所、场所人员情况，纠正隐患。尤其注意区域内重要部位；

3、在巡逻中应认真检查天棚、地面、水渠及平常人不易到达的角落，查看有无垃圾或不清洁的地方，有无公共设施、设备被损坏——如消防栓、管道房的门、防火通道门是否损坏，灯管、灯泡是否不亮等等，立即登记，交有关部门处理；

4、在巡逻中注意发现有无不正常的气味，嗅到异味时，速寻找异味来源在何处，如属液化石油气泄漏，则立即进行处理，如不能处理时，立即报上级，并请液化石油气公司速来解决，如有“火警”则立即扑灭；

5、发现未关屋门时，立即提醒他们将门关好，防止坏人混入，注意发现医院是否有异常声音，是否有撬门、撬锁声，是否有呼叫、呼喊的声音，一经发现立即查看，如果有紧急情况，应迅速用对讲机呼叫请求支援；

6、在巡逻中发现有形迹可疑的人在院区走动，又没有配戴工作证时，则应立即进行查询；

7、劝说院内过往人员不要乱丢果皮、纸屑，请放在果皮箱内。巡逻员劝说后，发扬助人为乐精神，捡起烟头、纸屑；

8、热情地听取投诉，能解决的问题立即解决，不能解决的速报上级处理。做好 夜间与日班的交接班工作，对夜间发生与处置事件要移交清楚，未交接不得擅自离岗；

9、设置监控室的或有保卫科，总值班的，随时服从听从指挥，及时处置各类事件，并汇报处理结果。

（五）停车场岗位职责

- 1、具有强烈的责任心，对工作认真负责，能坚持原则，秉公办事、大胆工作、不徇私情、保持高度的警觉性，发现犯罪活动及违法乱纪行为处置合理得当；
- 2、具有良好的服务意识，仪表端庄、干净整洁、礼貌待人，努力奉行“宾客至上、服务第一”的服务宗旨，在保安服务中真正体现“敬客、温暖、敏捷、周到”的服务风格；
- 3、保障消防通道畅通和停车场秩序畅通，保持良好机动车辆停放状态，如因乱停放而造成塞车，追究当班人的责任；
- 4、外勤值班必须按规定巡逻检查，巡视重点位置(如配电房、地源热泵房、发电机房、地下水泵)等，发现可疑的人要查问清楚，防止发生意外；
- 5、遇有案件及紧急情况，应迅速保护现场，看守人员、控制事态，并马上与部门负责人联系，及时采取妥善处理措施，要注意对重点部位、客流量大的部位及易发案部位进行重点观察、巡逻；
- 6、服从命令、听从指挥，完成上级交给的任务；
- 7、车辆引导步骤提示减速：当车辆驶入医院时，提示车辆减速，保安做减速手势。立正、手臂向前伸、掌心向下约 45 度高、向下摆动两下；
- 8、礼仪迎车：当车辆驶入医院时，完成减速提示同时进行敬礼。一车一敬礼，中指接近帽檐右角前约 2 厘米处，手心向下，微向外张约 20 度，手腕不得弯曲，右大臂略平，与肩成一条直线，同时注视受礼车辆；
- 9、车辆分流:根据车种予以分流。货车驶入大车停车位，客车驶入小车停车位。保安做直行及转弯手势；
- 10、有序停车：当车辆进入停车位后，示意车辆有序停车。身体保持立正姿势，左臂抬高至 115 度，掌心向前，作放下抬起动作；
- 11、热情迎客：保安面带微笑，礼貌地向顾客打招呼，回答客户所提出的问题。注意这时忌对客户不理不睬，只点头，不打招呼，对顾客的咨询不予理会，甚至使用：“我不清楚，这不是我的事”等禁忌用语。

（六）应急小分队职责

- 1、小分队成员平时应加强对医院进行巡视，特别是医院大门口、通道和各楼之间的活动场地等重点区域，防患于未然；
- 2、对已发生的突发性闹事行为及其他突发事件，应在第一时间做应急处理并及时上报主管领导；
- 3、积极配合医院领导处理突发事件，对参与闹事的人员及其他突发事件参与者应及时劝阻，并保持冷静，避免事态扩大；
- 4、对已发生的突发性事件，要做好维持秩序、保护好事发现场等工作；做好家属的情绪稳定工作及善后处理；
- 5、小分队成员要保持信息全方位通畅及通信畅通；
- 6、保证 24 小时开机，做到随叫随到，不拖延、不脱岗、不退缩；
- 7、参与事件的处理后，不对外散布不利于事件处理的谣言等，严格遵守保密纪律。

三、保安管理制度

（一）交接班制度

- 1、按时交接班，接班人应提前十五分钟到达岗位。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；
- 3、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；
- 4、交接时要做好记录并签名。

（二）着装规定

- 1、统一着装，要求举止文明、大方、得体，精神抖擞；
- 2、不得外挂饰物，口袋内不宜装过多物品；
- 3、禁止披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、戴歪帽、穿拖鞋或赤脚；
- 4、除不宜或者不需要着装的情形外，在工作时间必须着保安制服。因私外出时应着便服；

5、着保安制服时，要按规定佩带保安标志；

6、保安制服不准与便服混穿，不同季节的保安制服不准混穿。

（三）形象规定

1、经常注意检查和保持仪表整洁；

2、不准留长发、染发、蓄胡子、留长指甲、戴首饰；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、玩手机、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”，待客友善、热诚，严格遵守公司规定的文明礼貌用语。

（四）岗位纪律

1、严格在法律规定的范围内开展保安服务工作，不准超越职责权限；

2、严格履行岗位职责，不准做与保安服务无关的事情；

3、不准刁难群众；

4、不准脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；

5、遵守项目内部的各项规章制度，对项目内部的机密事项，不准随意打听、记录、传播；

6、要爱护公物；

7、有重要情况要妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、隐瞒不报。

（五）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;谁损坏，谁负责”的原则；

（六）请销假制度

1、保安外出，必须向所在超限检测站办公室主任请假，按时归队销假；未经批准不得外出。在值班时间内，无特殊事由不得请；

2、请假 2 日以内的，由超限检测站办公室办主任批准；

3、请假 2 日以上由超限检测站负责人批准；

4、保安队严格按照比例控制请假外出人数。具体比例以不影响正常工作和不影响应急事件处理为原则由保安队自行决定；

5、保安归队后，请假人必须向批准部门销假；

6、保安所在医院发生突发事件需要立即召回请假人员时，请假人员应无条件返回，并立即协助处理突发事件。无故不返回者，按旷工予以追究；

（七）应急演练

1、必须高度重视应急演练工作，结合所在医院的特点，经常进行突发事件应急处理教育，增强保安员的应急观念，建立正规的应急准备秩序，保持良好的应急准备状态；

2、应结合自身实际，建立健全应急处理预案。应急演练内容通常包括以下内容（具体内容按应急处理预案实施）：1、医院重大节假日应急演练；2、医院突发性事件应急演练；3、各类自然灾害应急演练；4、医院紧急集合和逃生演练；

3、为确保发生应急事件时，能够及时反应，超限检测站办公室每季度的紧急集合演练不得少于 1 次；

4、各类应急演练应列入超限检测站办公室的年度、月度工作计划。每次演练需另行制订详细的实施方案，确保演练有序进行、达到预期效果。

（八）保密制度

1、保安公司员工入职前必须学习并严格遵守《中华人民共和国保守秘密法》；

2、各岗位所有员工必须严格遵守本岗位保密规定；

3、所有员工，不能用相机或手机随意拍照、录像；

- 4、保安公司员工未经允许不能擅自接受任何媒体的采访；
- 5、未经允许不能将院区内的任何资料带出院区或以电子邮件的形式发出；
- 6、院区所有会议、贵宾接待行程等信息未经允许不得向任何非接待人员透露。
- 7、所有工作人员不允许谈论、打听病人及院职工的私人生活；
- 8、所有工作人员进入办公室前必须先敲门并得到同意后方可进入；
- 9、严禁使用临时工参加涉及机密的工作，外来人员在院区内从事维修等工作时；现场必须最少有一名院区工作人员或保安公司工作人员；
- 10、未经同意任何人严禁加配院区大院及院区内任何地方的匙；
- 11、任何人未经授权严禁擅自接听院区各部门的电话；
- 12、对违反保密规定，失密泄密员工必须从严处理，情节严重的予以开除，违反国家法律的予以移送公安院区处理。

四、保安员考核制度与奖惩

（一）保安人员考核表

序号	考核项	分值	考核内容	得分
1	基本资质	5	工商、税务登记证、组织机构登记证、保安许可证（合法有效，完成检验）	
2	保安执勤保障	10	保安服务所需的设施、装备是否齐备有效。（有实物）	
3	保安培训	10	是否组织派驻保安员进行各类法律法规、本台规章制度和体能及技能训练。（有图片资料）	
4	岗位职责完成	6	是否有交接班值班日志，是否完成重大事件保障和领导交办的任务。（以值班日志记录为准）	
5	处罚与奖励	5	是否对违规违纪行为进行处罚教育和突出贡献的奖励。（以台账为准）	
6	仪容仪表	20	1.按规定着装，佩戴工作证，精神饱满，姿态良好，举止文明大方。2.不背手、袖手、插手，不勾肩搭背。（该项分值以全年内甲方随机抽查记录为准，一次违规扣1分，其总分为年度考核依据）	
7	服务态度	20	1. 礼貌待人，说话和气，微笑服务，主动、热情、耐心。2.耐心为来访人员服务，不发生争吵、打斗事件。（该项分值以全年内甲方随机抽查记录为准，一次违规扣1分，其总分为年度考核依据）	
8	工作纪律	20	1. 按时交接班，不迟到、早退，忠于职守。 2. 不在岗位上吸烟、吃东西、看书报。 3. 处理问题讲原则，以理服人。 4.服从领导，听从指挥。（该项分值以全年内甲方随机抽查记录为准，一次违规扣1分，其总分为年度考核依据）	
9	其他	4	《医院保安管理办法》相关规定的贯彻执行力度，每组织一次集中就医加1。（需提供就医台账）	

考核内容及标准

一、发现以下问题的每次扣 1 分：

- 1、上班迟到、早退、串岗；执勤时随地坐卧、打闹，与外人闲聊，看书报、听耳机、收听广播等做与执勤无关的事的；
- 2、执勤时精神不振，姿态不端正，着装不整齐的；不按规定站岗、敬礼的；
- 3、门岗管理不严，未按门岗管理规定开展工作的；
- 4、小商小贩、收购废品及拾破烂人员进入院区活动未及时制止的；未经医院保卫办同意在院区散发传单、广告等行为未及时制止的；
- 5、执勤态度恶劣，有意刁难医患和群众；
- 6、不按时上报材料、不及时汇报工作情况；不按规定执行检查、排查、维护和登记的；不按制度落实培训、训练和演练任务的；
- 7、不能熟练掌握所配备的各项设备，不能及时接听电话和对讲机等通讯工具的；出警不迅速，问题处理不及时，报告不清楚的；
- 8、不按要求维护消防设施、设备，不能熟练掌握消防器材的；不按规定对消防设施、设备检查、维护和登记的；
- 9、不按职责和要求落实，发生其它问题给队伍建设或医院带来一般性影响和责任的。

二、发生以下问题的每次扣 2 分：

- 1、执勤时睡觉、脱岗、酒后执勤，在岗位上喝酒、打牌、下棋等行为的；
- 2、不服从保卫办的领导和工作安排，对下达的工作不能及时完成的；
- 3、不按规定和程序处理问题，谩骂或威胁医患员工，导致矛盾激化的；
- 4、发生问题不及时妥善处理，出现瞒报、漏报，但没有造成严重后果的；
- 5、不爱护所配的保安装备、设备器材，发生损坏、丢失的；
- 6、因管理不善造成队伍涣散，保安人员在一个月内发生同样的违章违纪行为达三次的；
- 7、制度不落实，工作不到位，出警不及时的；
- 8、承担医院重要会议、大型活动的安全保障工作和各种突发案件、事故的处理、报告工作和自然灾害的抢险救灾工作，不到位、不认真、不及时的；

9、不按职责和要求落实，发生其它一般性案件和事故的，给医院带来不良影响和责任的；

10、院区的消防器材发生被盗或丢失，除照价赔偿外，一个月内连续发生两次的 11、 值班安保人员缺岗，经保卫办提醒仍未及时补充的。

三、发生以下问题的每次扣 3 分：

1、因管理不善、制度不落实、工作不到位、出警不及时等原因，发生可防性案件的；

2、因管理不善、制度不落实、工作不到位、出警不及时等原因，发生重特大火灾、交通事故或其他事故的；

3、遇到各种灾害或突发事件时，不能奋不顾身英勇抢救或不敢

（二）奖励

1、发现并设法抓获各种违法犯罪分子者。 奖 100 元；

2、保安人员见义勇为维护公司利誉、敢于同坏人坏事做斗争与不服从管理的商户协调工作成绩显著者。 奖 100 元；

3、积极参各种工作保卫医院职工和人员的财产安全成绩显著者奖 50 元

4、为搞好医院的安全工作积极出某献策提出合理化建议效果显著者奖 100 元；

5、拾金不昧者。 奖 50 元；

6、年终被评为“先进保安员”者。 奖 100 元；

7、凡在值勤中 日常管理中完成规定目标无违纪违章行为和其他处罚各项工作积极主动圆满完成者。 奖 30—50 元；

8、队长责任心强 以身作则认真监督本班人员值勤带领保安人员圆满完成任务者。 奖 30--60 元；

目的 为了树立良好的企业形象维护企业财物和员工的安全特制定本制度。

第二章 一般情况的处置和治安秩序维护管理

一、一般情况的处置

警卫人员在执勤中经常遇到大量的各种各样的情况，这些情况处理得当就会起到和谐、稳定的效果，处理不当就可能使简单的问题复杂化，不仅不利于安全，也会影响到客户和我公司的声誉，为解决这些问题特制定警卫人员在执勤中出现以下问题时的处理原则：

（一）原则

保安员是公安机关的重要辅助力量。在日常维护管区治安秩序和护卫业主的安全中，必须及时处理各种问题，处理问题应遵循的原则：依法办事，执行公司各项规章制度不徇私，以理服人。

（二）方法

不同性质的问题，采取不同的方法进行处理。

1、对业主之间一般违反法规的人民内部矛盾的问题，如纠纷，可通过说服教育办法解决主要是分清是非，耐心劝导，礼貌待人；

2、对一时解决不了又有扩大趋势的问题，应采取“可散不可聚、可解不可结、可缓不可急、可顺不可逆”的处理原则，尽力劝开，耐心调解，把问题引向缓解，千万不要让矛盾激化，不利于问题解决。在处理上，坚持教育与处罚相结合的原则，如违反情节明显轻微，不需要给予处罚的，可当场予以教育或协助所在单位、家属进行教育。如需要给治安处罚的，交公安机关处理；违反客户有关规章制度的，交客户相关部门处理；

3、对于犯罪问题，及时予以制止，把犯罪分子抓获扭送公安机关。

（三）一般情况处理办法

所谓一般情况指安全管理员在执勤中经常遇到的大量各种各样的情况，这些情况在处理中如果得当，就会方便客户和群众，也给我们的执勤带来方便，如果这些情况处理不当，就会影响我们公司声誉，也给我们的工作带来不必要的麻烦。

1、验证

对出入有管控要求区域的人员根据客户要求严格验证，并依据客户单位有关会客登记制度，严格履行登记手续，严禁无关人员入内；

2、对携带物品人员外出的处置

对出入人员所携带的物品和车辆要认真检验、核查携带物品与携物证是否相符，严禁将无证物品放出；

3、在执勤中出现可疑人、可疑事

尤其是犯罪线索要注意观察及时报告公安保卫部门，并事先向客户单位和本单位领导反应情况，以便采取相应情况妥善处理；

4、对于来会客人员的处置

对于来会客人员要事先询问事由，并让其到传达室登记后方可进入；

5、对于没有带证件的内部工作人员的处置

对没有带证件的内部工作人员，要经过认真验明身份证方可入内，并进行登记；

6、对于送货车、出租车的处置

对于送货车、出租车原则上一律不准进入禁停区域，有传达室的项目，交传达室处理，没有传达室的项目与项目安保部门取得联系；

7、外来小商贩或推销各种物品的人的处置

对来辖区外的小商贩及推销人员一律不准入内；

8、对本公司查岗人员的接待

对认识的要行举手礼（夜间注目礼），对不认识的，查明身份后再行礼。公司查岗在夜间熄灯后，在上好岗的基础上，要礼貌接待，并汇报执勤情况；

9、对上级领导到来时的接待

上级领导到来，我们热烈欢迎，并礼貌接待，积极汇报工作，上级领导走时，要有欢送声；

10、对于酗酒滋事者

1、对外来人员酒醉闯入闹事的，必须全力劝阻或阻拦，稳定其情绪，防止做危害他人安全或财产的行为，并引导其离开项目；

2、不听劝阻者设法联系其家属，同事领人，如无法联系则移交公安机关处理；

3、外来酒醉者行凶打人或毁坏公物时，现场指挥员可果断采取强制性约束措施，但注意约束不可过当，将其暂时扣留，拍照取证，设法联系其家属，同

时到项目进行赔偿（处理），如无法联系或不能协商处理将移交公安机关处理；

4、对外来人员酒醉后行为失态、无法自控时，现场指挥员应通知组长查明身份、住所宅号，设法让其亲友劝说带领回，必要时现场指挥员可协助做好监护、控制工作；

5、对各类酒后肇事造成人员伤害、财物损坏的情形，现场指挥员应做好拍照或录像，取证工作，以便按实追回赔款及追究责任；

6、事后书写《事件报告》呈交管理处。

11、对于打架斗殴的处置

1、发现或接报有斗殴暴力等事件，现场指挥员和巡逻人员迅速赶到案发现场，控制当事人，耐心劝阻双方缓解矛盾；

2、了解现场情况（参与人数、斗殴程度、有无使用凶器）如能现场处理的，即刻处理，否则维护好现场秩序，向上级汇报汇报；

3、说服围观群众离开，保证目标区内的正常治安秩序；

4、提高警惕，防止坏人利用混乱偷拿财物；

5、斗殴事件中如人员财产或人员受到损害，应拍照，保护现场，并留下目击者扣下肇事者做详细调查，以明确责任和落实赔偿；

6、事件中如有人受伤及时组织抢救，并尽快送往医院；

7、如涉及到刑事责任，应交派出所立案处理；

8、协助公安人员勘察打斗现场，收缴各类打斗凶器，辨认为首分子；

9、事后书写《事件报告》呈交管理处。

12、对拾遗失物品

要一一登记清楚，并报告客户单位领导或保卫部门。

13、对醉汉的处置

对醉酒滋事和精神病人闯入执勤区域的处置：进行劝阻或拦阻，让其离开保安目标区域；及时通知醉酒者和精神病人家属或工作单位将其领回；如有危害保安目标或危害社会安全的行为，应马上向保安队（班）长报告，并视情打110电话报警；

14、对纠纷的处置

当有人发生矛盾，要求调解时，如果小矛盾纠纷，可主动调解，如果是较大

的矛盾，应送上级领导处理；

15、对问路或打听别的问题的人的处置

对于问路的人我们要热情地给予回答，对于确实不知道不清楚的问题，我们要诚实回答；

16、对流浪乞讨的处置

对于沿街乞讨的人员，可问明情况，确因种种原因造成生活无着的，可给予一份帮助，但不能让其进入辖区内，影响辖区内正常秩序；

17、对甲方单位领导和单位车辆的处置

对甲方单位领导进出要进行敬礼，对甲方领导的车辆要给予放行，人要看清车牌就可以了。

二、治安秩序维护管理

（一）、为做好项目的治安秩序维护管理工作，我公司将从以下方面入手：

1、治安管理

通过对项目目前的治安形势的认识，我们确立了“人防为主，技防物防为辅”的治安管理工作思路，确保治安事件发生率为零。

2、治安队伍建设——建立一支高素质的治安队伍。治安队伍建设，按高标准、严要求的指导思想，严抓招聘、培训、上岗、考核等关键环节，实施“准军事化管理”，建立业务、绩效考核与工资、职位挂钩的机制，保持保安队员的高素质 and 战斗力。

3、确立治安重点——加大对人流、物流、车流的有效监控

(1) 人流控制——有效疏导工作人员，对进入小区的来访人员须通过门岗进行访问登记确认其身份后方可进入。

(2) 物流控制——对物资流动实施盘查制和登记制。物品的搬出须向主管部门提出申请，审核后向门岗发出放行通知，对所有的物资流动实行登记放行手续；

(3) 车流控制——按照甲方的有关规定对车辆进出及车辆停放进行严格管理。

4、治安防范

(1) 实行 24 小时全天候治安防范制度；

(2) 全面防范实施“二岗”结合，即巡逻岗、门岗二岗联合防范，着重安全防

范点、线、面的配合与互动；

（3）将进一步密切与当地治安部门——派出所的联系，积极配合派出所工作，加大治安综合整治力度。

（4）与甲方保卫部门一道，共同研究制定防范措施和管理制度，密切工作联系，接受甲方保卫部门的领导和指导。

二、建立安全防范体系

一支训练有素的保安队伍，一套紧急情况的应急措施。安全防范体系的基本要求是保障甲方人身和财产安全，确保公共区域的有序性。对于安全管理，我公司将从以下方面入手：

1、实行门岗及巡逻岗结合方式：

对安全防范工作，我们将以门岗防卫与巡逻岗联动的方式，对整个辖区的安全防范区域进行安全管控；

2、安全秩序维护管理同消防监控管理相结合；

充分配合甲方的安全消防监控系统，门岗和巡逻岗必须保持密切的联系，随时通过对讲系统了解辖区各处的治安情况，及时做出反应；

3、将安全管理与客户服务工作相结合；

甲方的安全管理更加强调管理与业务相结合，安全管理人员在日常工作中，随时都可能会接到客户的各种服务要求，因此，我司将安全人员的日常工作纳入到我司专业特性的客户服务工作中去，为顾客提供各种细致、周到和及时的服务。

第三章 紧急情况应急处理方法

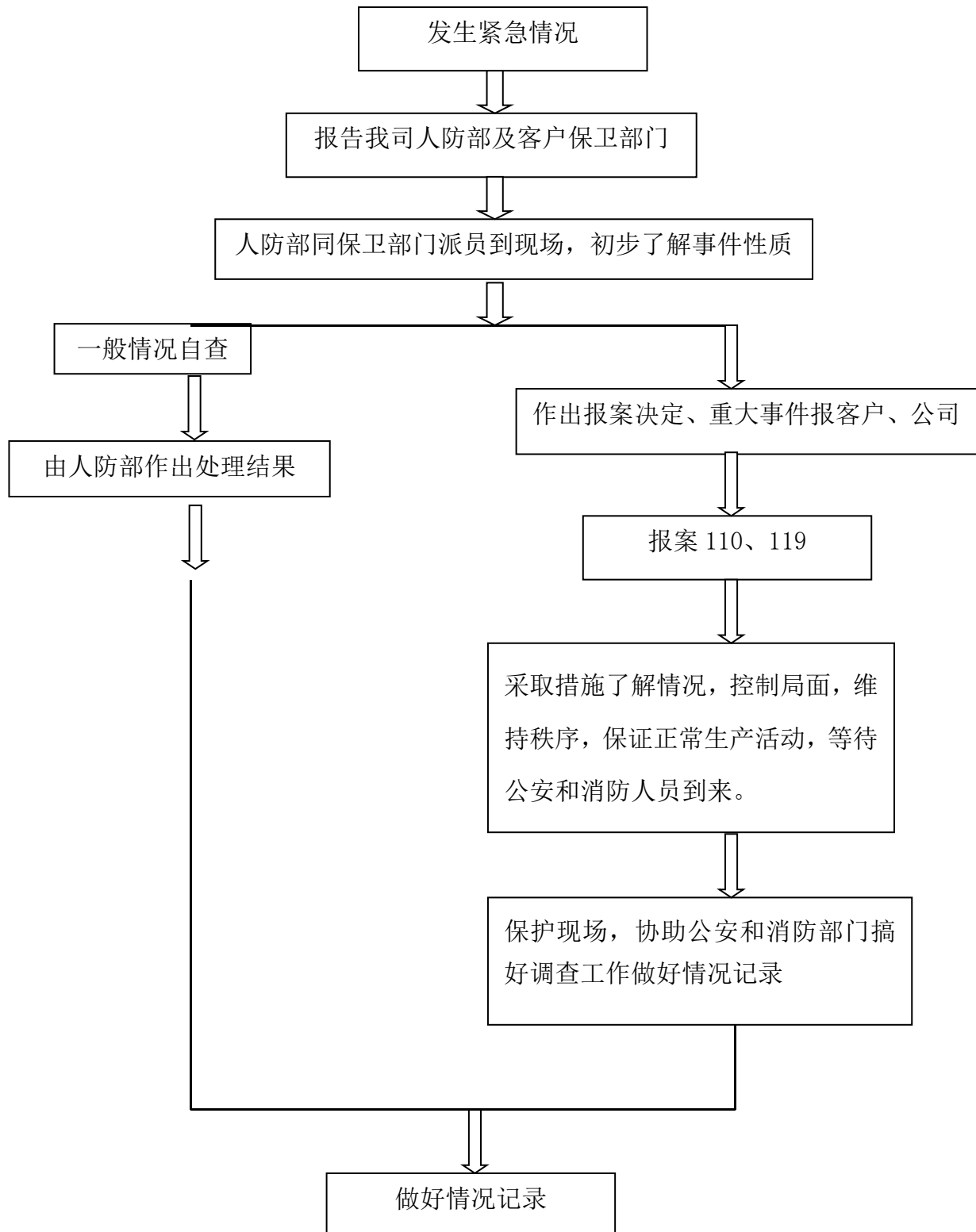
一、现行违法犯罪行为的处理程序

（一）处理程序

- (1) 报警。
- (2) 制止违法行为。
- (3) 协助取证。
- (4) 保护现场。
- (5) 处理紧急情况（包括斗殴、纠纷、意外、骚扰等），其程序如下：

发生紧急情况时，首先看事件性质，属突发事件马上报人防部和甲方保卫部门到现场处置，由人防部上报请示处理意见。一般案件由队长或班长处置，事后报人防部备案。日常小事不须汇报。

(二) 处理流程图



二、紧急情况应急处理方法

（一）火灾应急处理方法

火灾事故，往往是由于用电、用火不慎，如施工时漏电、电击、坏人放火等原因，如不及时扑灭，会造成客户生命财产的损失，一旦发生火灾，必须紧急处置。

1、执勤人员发现可以控制的较小火险，应马上采取有效措施，利用灭火器材将其扑灭，事后立即向保安队（班）长报告；

2、一旦发现火势较大无法控制的火险，第一发现人要沉着冷静，头脑清醒，立即向中控室和保安队（班）长报告，同时利用现有消防设备扑救，尽可能阻止火势发展；

3、中控值班人员监控到火险或接到报警后，要迅速报告保安队（班）长，按照保安队（班）长指令，向贵单位领导和主管部门负责人报告情况；

4、保安队（班）长接警后，应边向贵单位领导报告，边紧急集合备勤人员迅速赶到现场控制秩序；

5、火灾现场陆续蔓延扩大，保安队（班）长在征得贵单位同意后，立即拨打火警电话119求助，讲清火灾准确地点和程度并派人接应消防车辆；

6、保安人员在消防人员到达事故现场之前，根据不同类型火灾，采取不同的方法灭火，并尽力撤离周围易燃可燃物品，防止火灾扩大；

7、快速有效做好人员疏散工作。根据火场地形和房屋结构，立即打开安全通道，以最快的速度将火场区域内人员及时带到安全地带；

8、疏导人员、搬运物资、抢救伤员等自救行动时，要视情而动，注意自身安全，不能盲目蛮干，条件不允许时应尽快撤离火灾现场，防止二次伤害；

9、执勤人员和增援的保安人员要做好现场警戒工作，阻止无关人员进入火灾区域，防止不法分子趁火打劫；

10、消防人员到达事故现场后，要听从指挥，积极配合专业消防人员完成灭火任务；

11. 灭火结束后，继续保护好现场，协助客户和有关部门做好火灾原因的调查和善后工作。

（二）抢劫应急处理方法

在执勤中遇有公开使用暴力，威胁或其他手段，如打、砸、抢，强行掠取或毁坏财物的犯罪时，要切实履行安全管理员的职责，立即进行处置。

1、迅速制止犯罪。当群众叫喊抢劫时，应协助公安人员制止犯罪和抓获劫匪；

2、劫匪逃离现场，要向目击者问清劫匪的人数、性别、身材、脸型、发式、衣着等明显的特征和逃走的方向，并组织发动群众进行追捕，并向客户和公司相关领导报告；

3、保护抢劫现场。劫匪如留有凶器，作案工具等，不要用手触摸，不要让无关群众进入现场；

4、事主或在场群众有受伤的，要立即送医院抢救，并迅速报告客户和公司相关领导。

（三）盗窃应急处理方法

盗窃事件是警卫人员在执勤过程较常遇到的突发事件，能否正确处置，对保护客户财产利益和案件顺利处理非常重要。

1、对正在进行的盗窃事件的处理：

（1）当发现盗窃正在进行时，应马上判断作案的具体位置和作案人数，尽量看清并记住作案人的穿着和外貌特征。同时，一方面迅速通知就近岗点执勤人员进行增援，一方面要立即制止盗窃行为；

（2）尽快向客户和公司相关领导报告，报警与否由客户相关领导按其制度和流程处理，执勤人员全力协助配合；

（3）保护案发现场，禁止无关人员进入。作案人如留有凶器，作案工具等，不要触摸。待客户和公司相关领导到达后进行处理。

2、对已发生盗窃事件的处理

（1）首先保护案发现场，禁止无关人员进入。作案人如留有凶器，作案工具等，不要触摸。待客户和公司相关领导到达后进行处理；

（2）尽快向客户和公司相关领导报告，报警与否由客户相关领导按其制度和流程处理，执勤人员全力协助配合；

（3）通过监控和向目击者询问作案人的人数、穿着和外貌等特征。尽可能详细了解事件经过，为案情顺利处理提供有用线索。

（四）交通肇事应急处理方法

1、抢救受伤者。无论处于什么情况，抢救伤者是第一位的，如伤者生命垂危，应设法立即送往医院抢救，并报告公安交通管理部门；

2、保护出事现场，防止有人盗窃，哄抢肇事车辆或群众的财物，公安人员到场后，应协助做好现场勘查工作；

3、交通肇事司机驾车逃跑，要记下其车牌号码，车型和颜色，报告公安交通管理部门。

（五）停电时应急处理方法

- 1、医院所有保安员，无论谁发现电力故障后，都要及时向带班班长报告，带班班长要立即通知工程部值班人员及时前往抢修；
- 2、派人值守办公室、值班室，耐心接待医院医师的询问，做好解释和疏导工作，防止发生冲突，做好解释工作，稳定人员的情绪；
- 3、作好设施的巡视检查，防止盗窃、火灾等事故发生，采取准备临时照明。
- 4、做好引导人员的疏散工作，严防有人制造混乱，浑水摸鱼，必要时可进行封控，维护现场秩序，指明安全通道；
- 5、做好记录，向上级领导报告。

（六）电梯困人的应急处理方法

- 1、如发现有人在电梯内被困，或消防监控室值班员接到求救信号后，应立即报告保安部；
- 2、保安队长接报后，迅速通知工程部有关人员赶往现场进行营救，同时安排保安员到现场进行安抚工作，协助工程人员开展救援工作；
- 3、保安人员还应对现场进行控制，疏导围观人员远离现场，以免妨碍救援工作和其他事件的发生；
- 4、人员被救出后，应查看并询问是否受伤，如需要去医院检查治疗，应向主管领导报告后积极安排；
- 5、被困人员脱险后，应立即上报领导。

（七）车辆、人员闯入应急预案

- 1、接获有陌生人擅闯看守区域报警后，看守人员应迅速赶到事发现场调查事件原因。
- 2、如属刑事案件，应按刑事案件处理程序进行。
- 3、如属误闯，在经招标人属地管理人员核实无任何损失之后，再查明原因，听招标人属地管理人员处理意见并给予招标人属地管理人员合理解释。
- 4、当发现有人或车辆欲强行闯入看守区域，看守人员有权要其出示证件，但要态度和善，语气诚恳并禁止其进入，在仍无法控制的情况下，迅速呈报，看守人员将根据当时情况决定是否报警。

（八）打架斗殴处理预案

打架斗殴是扰乱社会治安秩序的违法行为，保安人员如在值班期间发现服务区范围内打架斗殴事件，应做如下处理：

- 1、坚持原则，敢于上前制止。
- 2、立即劝阻双方当事人，劝散围观群众。

3、如情况严重应立即扣留双方打斗人员，收缴打斗使用的凶器，并立即报告公安机关。

4、如双方不听劝阻或制止无效，事态继续发展难以控制，应迅速报告公安机关，协助配合公安人员进行处理。

5、如有重伤者应立即送往附近医院抢救，并派人看守直至公安人员赶到。

6、做好善后工作。

（九）醉酒闹事或精神病人应急预案

醉酒者或精神病人失去了正常的理智，有些甚至处于不能自控的状态，很容易造成伤害，保安、安检人员应按如下方法进行处理：

1、耐心进行劝阻，不让其进入安检入口。

2、如劝阻无效，应立即将其阻拦在安检入口外。

3、如果熟悉或认识醉酒者或精神病人，应设法立即通知其家人或工作单位，请他们派人领回，并采取控制和监护措施。

4、若醉酒者或精神病人有过激动和危害乘客安全的行为，保安人员应迅速将其制止，并通知或强制送交公安部门处理。

5、处理过程中应讲究方式方法，既不准蓄意伤人，亦要注意保证自身安全。

（十）人员伤亡应急预案

1、员工在工作中发生伤亡事故，队长应在第一时间赶到现场进行查看，了解员工伤情，并立即上报公司并通知招标人属地管理人员。

2、如只是轻微受伤应立即进行简单救治，并安排员工暂停工作进行休息。

3、如员工伤势较重现场负责人应立即联系120 或999 进行抢救，大队长应到现场安排救治工作，并全面了解事故过程，查找造成事故的原因。

4、如出现重大伤亡事故，应立即上报公司领导及相关部门，同时通知受伤员工家属。

5、受伤员工所属班组在事后应写出事故报告，并根据查找出的原因采取相应措施，避免发生类似事故。

6、协助公司相关部门做好受伤员工的善后工作。

7、如乘客发生工伤事故，现场负责人应及时到场了解情况，并上报大队长和招标人属地管理人员。

8、项目部应积极配合，协助招标人属地部门进行受伤人员的救护工作。

（十一）其他紧急情况的应急处理方法

对其他紧急情况，如设备、设施突发事故、暴雨、大风等情况，各相关和相关部门应做好应急准备工作，由负责人按流程妥善处理。

第四章 疫情防控工作措施及要求

新冠肺炎疫情防控，安全保卫尤为重要，保卫科要严格落实上级卫生部门和医院疫情防控工作领导小组的疫情防控要求，扎实落实疫情防控各项举措，全力守护医院安全。

一、强化要求，落实责任

1. 强化上岗期间安全责任意识，固化操作流程，每天上岗前自测体温、上报、登记、备案。
2. 上岗期间必须佩带口罩，落实各项出入登记制度。
3. 在岗保安人员遵守岗位职责，不得出现迟到、早退、无故缺勤、空岗、旷工现象。
4. 严格遵守医院门岗管理要求，坚持原则，不疏忽，不徇私情。严格管理，热情服务。
5. 严禁无关人员进入医院警卫值班室。
6. 保安人员对讲等通讯设备在岗期间保持畅通，按要求值守、巡查，排查安全隐患，如遇突发情况或发现问题，妥善处置并及时上报，不得瞒报、漏报。

二、规范管理，固化流程

保安对进出医院人员及车辆必须完成严格查验和登记工作，杜绝一切疫情传染因素进入医院。

1. 保持安全距离进行人员体温检测工作，体温 37.3 以上者不得入院。
2. 在疫情防控期间，来访人员在医院门口接受体温测试，登记个人信息，交验证件，经确认无发烧、咳嗽等症状后方可进入医院。
3. 医院医护员工首次入院，必须提前报办公室查阅摸排信息，提交健康信息报告材料，经医院审核后方可进入医院。
4. 境外返回，未满隔离期，疫区返回或与确诊人员有过直接、间接接触者一律不得进院。遇到紧急、特殊情况第一时间上报安全科负责人和当天值班领导。
5. 严禁外卖、快递人员进入医院。
6. 医院注册车辆正常进出医院，车上人员接受体温测试，登记个人信息，交验证件，经确认无发烧、咳嗽等症状后方可进入医院。
7. 施工、送货车辆由相关单位出具证明，含司乘人员身体健康证明齐全且无感染症状，检查后经医院同意后方可进入医院。

三、加强学习，做好防护

组织学习掌握新冠肺炎预防相关知识和防控措施，教育引导保安人员增强卫生防病意识和自我防护能力。保安员减少外出活动，注意个人卫生，勤洗手，上岗执勤必须佩戴口罩，确保不带病上岗。熟练使用测温器、防爆钢叉和抓捕器等安全防护器械，规范应对不可控人员，增强疫情防控期安全防控和自我保护能力。

第五章 医患纠纷应急预案

为防止医院的财产损失和医护人员平安受到威胁，积极有效的配合医院主管部门控制事态开展，协助解决医患纠纷，特制定本预案。

一、医闹事件的种类

- 1、在院内寻衅滋事的；
- 2、成心损坏公共财物的；
- 3、侮辱、威胁、恫吓、殴打医务人员的；
- 4、非法限制医务人员人身自由的；
- 5、占据办公、诊疗场所、抢夺医疗文书或医疗物品，扰乱医疗机构秩序的；
- 6、在医院机构内设灵堂、堵塞通道及大门，扰乱医疗秩序的；
- 7、其他扰乱医疗机构秩序的恶意行为。

二、应对措施

〔一〕所有岗位的保安员，当接到医护人员通知或保安巡视中发现在院内有医疗纠纷事件发生时：

1、首先要保持冷静，问清发生医闹事件的具体位置(如：住院楼几层几号病房)。

2、立即向保安班长汇报，由保安班长负责本部门主管或物管处领导汇报并立即通知附近的保安员迅速到达事件现场，通知完毕后也立即赶到现场。

3、保安主管在接到医闹事件的信息后，立即通知医闹事件应急小组成员迅速集合带往医闹事件地点，并向医院保卫科吴航汇报医闹情况，根据医院保卫科吴航指示是否报警。

4、如应急小组成员在休班的情况下，保安主管可带着目前在岗人员前往医闹事件地点，维持秩序。

5、到达医闹现场时保安员应保持冷静，注意礼貌用语防止激化矛盾，驱散无关人员，维持好现场秩序，密切注意现场情况变化，及时了解事件具体原因，积极协调劝阻争吵，努力平息事态。

6、医闹现场的保安人员必须要按照医闹事件培训方案中的要求进展，要按照实战演习中保安人员的岗位划分职责划分进展维护工作。

7、根据现场情况，保安主管指示监控中心调整摄像头位置，对准医闹现场进展录像保存相关的记录。

8、医闹事件如报警，保安员必须在现场待警察到来，等事情解决完毕方能离开现场。在等待警方到达现场期间，保安员必须严密观察医闹人员动向，防止伤害医务人员、破坏公共财产等现象的发生。

9、医闹事件完毕后，保安部必须做好此事件的相关记录。

10、根据每次不同的医闹情况要有总结，吸取每次经历。可将经历用作实战演习当中。

11、保安员在处理纠纷过程中，必须明确自身的职责，遵守纪律。不得与医闹家属放生任何语言及肢体上的冲突，做到打不还手，骂不还口。

（二）如纠纷无法当天解决，为防止在事件期间继续突发情况，特制定以下工作规定：

1、在纠纷发生期间所有保安员无特殊情况制止外出，全天 24 小时备勤，接到通知 3 分钟之内必须赶到现场。

2、院全体保安员必须承受院内调配，增强院内人员密集场所、重要平安防护区域的巡视力度，尤其是门诊大厅、挂号室及收费处等场所。

3、院内保安员平安巡视次数日间不能低于每小时一次，夜间不能低于每两小时一次，并有巡视记录。

4、所有安保负责人手机必须 24 小时开机，保证联系畅通。

5、治安监控室保安员必须加强纠纷事件所在区域的监控力度，发现可疑动向立即上报班长采取措施，如不能立即联系到负责人可以直接调配保安前去查看。

6、安保负责人必须定期对本院所有保安员进展教育培训，尤其处理突发事件及自身防范等方面的培训。

第六章 服务承诺与流程

一、公司服务承诺

全面落实公司的质量方针，实现突发事件处理的及时率为 100%，有效投诉处理率达 100%，投诉回复率达 100%；保安服务满意满意度达到 90%以上。

为此，要求有关部门和人员做到：

1、队长每天与客户沟通，如有特殊情况及时与客户协调处理，并对项目上员工的工作进行全面的、不间断的监视、测量；

2、企业技防部按客户的要求配备装备，并定月检查客户配备的装备、设备，企业业务部每季听取一次客户意见，每月对项目员工的教育培训情况进行监视、测量；每季普查一次项目的服务质量；

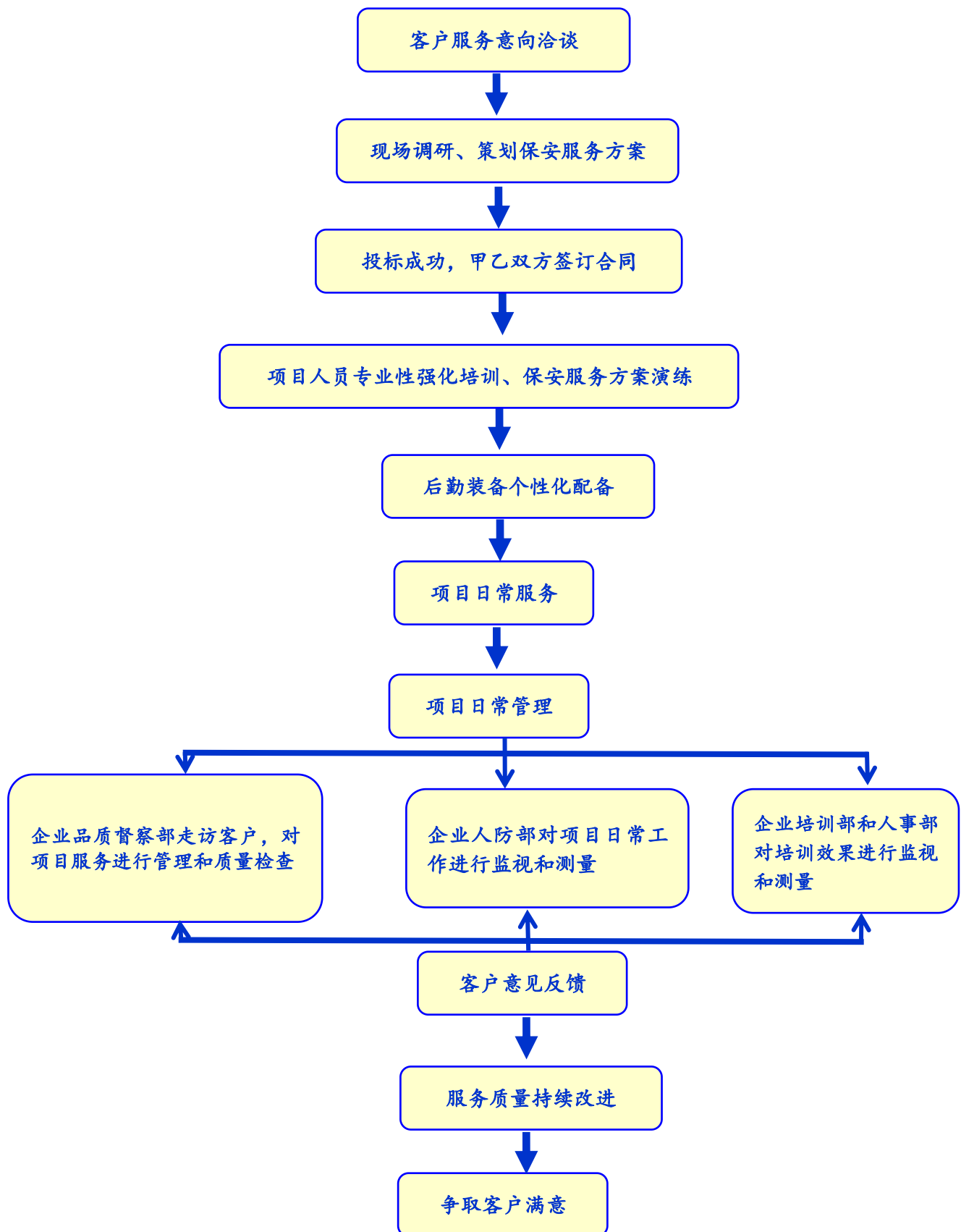
3、企业办公室经常与客户沟通，征求其对项目服务质量的意见，及时解决客户投诉，有计划地对项目员工进行监视、测量；

4、企业财务部按时与客户结算服务费用，并按时发放员工的工资。

二、有关各方通讯录

公司联系方式	公司 24 小时值班电话：	
	主管领导：	电话：
	其他：	电话：
客户联系方式	主管领导：	电话：
	其他：	电话：

三、公司服务流程图：



第七章 拟定报价表

一、宾阳县中医医院拟定报价表

项目	服务内容		人数	月单价	合计金额（元）	备注
宾阳县中医医院	岗位安排	前门岗	4 人	3100	12400	此报价为 8 小时制包干价格
		后门岗	3 人	3100	9300	此报价为 8 小时制包干价格
		住院部门岗	2 人	3100	6200	此报价为 8 小时制包干价格
		夜间巡逻岗	1 人	3100	3100	此报价为 8 小时制包干价格
		机动岗	1 人	3100	3100	此报价为 8 小时制包干价格
		消控岗	2 人	5300	10600	上岗人员持有中级及以上消防证 此报价为 12 小时制包干价格
	月合计		13 人	-	44700	-
	年合计（12 个月）		-	-	536400	-
备注	1、此单价为包含差额征收 5%专用发票。 2、提供 24 小时保安服务，最多每人每班不超过 12 小时。 3、甲方根据现场情况做出人员或事件调整时，乙方应无条件配合。合同期限内如需增加固定岗位的，按 3100 元/人/班/月，临时增加不足月的临时勤务的，按照 150 元/人/班的标准结算劳务费用。 4、在合同期内，非甲方原因造成项目范围减少的，服务项目相应减少，甲方不承担任何责任。 5、我司配备的保安人员身高 165cm 以上，年龄在 22- 55 周岁之间。					

二、宾阳县中医医院（老院区）拟定报价表

项目	服务内容		人数	月单价 (三班倒 8 小时)	合计金额 (元)	备注
宾阳县中医院 (老院区)	岗位安排	普通门岗	3 人	1700	5400	此报价为 8 小时制包干价格
		校区门岗	1 人	1700	1700	此报价为12小时制包干价格 指定岗位区域三包工作
	月合计		4 人	-	6800	-
	年合计 (12 个月)		-	-	81600	-
备注	1、此单价为包含差额征收 5%专用发票。 2、提供 24 小时保安服务，最多每人每班不超过 12 小时。 3、甲方根据现场情况做出人员或事件调整时，乙方应无条件配合。合同期限内如需增加固定岗位的，按 3100 元/人/班/月，临时增加不足月的临时勤务的，按照 150 元/人/班的标准结算劳务费用。 4、在合同期内，非甲方原因造成项目范围减少的，服务项目相应减少，甲方不承担任何责任。 5、我司配备的保安人员身高 165cm以上，年龄在 22- 55 周岁之间。					

2022 年 7 月