

保安员操作指南（医院保安篇）

一、门卫岗

1、在班队长直接领导下，配合医院安保部门切实做好医院门卫工作，维护医院门口秩序，如遇紧急事情要立即报告有关领导进行处理。

2、对来诊病和探视病人人员，既要坚持原则、又要态度和蔼、文明礼貌、主动热情，耐心解释。

3、严格执行探视制度，掌握原则，非探视时间有权阻止探视者进入病房，如遇无理取闹者，可转有关部门处理。

4、对来院看病人员的车辆进行引导，安排在指定的车位进行停放。

5、对夜间出入院病人要给予方便，对带物离开医院的可疑人员必要时要进行检查。

6、遵守医院的各项安全管理制度，准时上下班，坚守工作岗位，认真值岗，严禁脱岗和随意叫人顶岗陪岗。

7、对进出人员要认真观察，发现可疑人员进出时要认真询问，防止闲杂人员进入。

8、每天写好值班记录，遇有特殊情况或发生突发性事件发生时，应及时向班队长、院部（保卫科或总值班）汇报。

二、监控室岗

1、 监控室保安队员必须有高度的责任心，认真完成安全监控任务，值班员要坚守岗位，应按时上下班和交接班，当值人员不准睡岗，不得擅离岗位。密切注视监视屏和主机运行状态。

2、 负责医院范围安保监控，并录像当发现异常情况或犯罪活动，应立即通知当班巡逻人员前往调查处理。

3、 监控保安员应根据他人提供的情况及从视频中观察到的可疑情况，进行定时、定位、定人及时录像并做好记录。对电话报案及发现刑事、治安案件、火灾、事故等应快速上报处理，特别是对于火警，做好与消防人员和消防控制室的联动。

4、 未经批准，外来人员禁止进入监控室。公检法或上级职能部门工作人员因工作需要到监控室调取资料，应全力配合并必须立即报医院保卫部门。监控员做好登记。

5、 监控室的监控范围及摄像监视开关时间均属保密，严禁外传，更不准向无关人员介绍监控情况。

6、 负责监控室责任区的清洁卫生，应经常检查监控设备及附属设施，发现问题及时报修，确保监控设备的正常运行。

7、 当值人员必须准确、真实、清晰填写值班记录，严格遵守监控设备操作程序，严禁调整监控计算机系统或玩游戏。

8、 监控人员当班不准做与工作无关的事，遵守工作纪律。严禁无关人员进入监控室。

9、 遵守保密制度，严禁将监控资料私自下载传播，未经允许不得将查询资料情况对外透露。

10、 服从上级工作安排，完成领导交办的其他工作。

三、巡逻岗

1、 巡逻保安肩负着医院防火、防盗、防破坏、防治安灾害等重任。应时刻保持高度的警惕，自觉遵守国家法令和医院的规章制度，坚持原则不徇私情。严格执勤，恪尽职守。

2、 加强对医院要害部门和重要部位的安全护卫、巡查。白天保证每班 1~2 位同志在门诊楼维护正常医疗工作秩序及对重要部门防范巡查；夜间坚持班长带班每 0.5~1 小时对住院楼、药（库）房、收费处、急诊室、CT 室等及院区进行安全巡查。对全院区域实行 24 小时巡逻制，发现隐患及可疑人员应立即处理、汇报。

3、 熟悉执勤区域的环境与治安情况。对执勤区域的环境、道路、电器设备和消防设施的位置、使用、检查等情况，一定要做到心中有数，善于和及时地发现治安情况与违法犯罪的可疑线索。

4、 认真做好交接班及当班记录。对当班中巡查的重要部门状态和发现的问题及如何处理、汇报，均应在交接班记

录中书写清楚，明确交班。尤其是中班与深夜班交班时，双方各派一名人员对院区重要部位巡查交接。

5、因嬉闹、打瞌睡、巡查不到位，有安全隐患未发现、无记录造成被盗等治安案件发生，根据造成的后果追究当班人的责任。

四、停车场岗

1、车场保安员当值时应对车辆安全进行仔细检查，发现问题，及时上报，来车时要将车辆指挥到位，要检查车辆有无损坏，车门有无上锁，车辆排列整齐；

2、到医院人员大多是探视亲友，心情可能比较急躁，因此车场保安员与司机沟通时要注意礼节礼貌及文明用语，要做到举止大方，不亢不卑，避免与客人发生争执或冲突；

3、当值时要站到车场较明显的位置，指挥车辆时动作手势要标准、正确；

4、当值时不得群集闲聊，不得随意离岗、串岗，有事不要大声叫喊，使用对讲机时注意用语，不讲与工作无关的问题；

5、当值时不得睡觉、看报、不得吸烟、吃零食；

6、指挥车辆泊位时要注意自身安全，防止撞伤、碰伤、擦伤等；

7、负责车辆的安全管理，维持车场秩序。

五、文明用语及行为规范

1、您好，我们是 XX 医院的保安人员，在您住院期间请您注意….

2、对不起，这里是出入通道，请您把车停在…….

3、对不起，医院内禁止吸烟，请您把烟熄灭。

4、您好，请您按秩序排队就诊，谢谢您的合作。

5、请您保管好自己的财物。

6、您好，今天人多，别着急，请按顺序排好队。

7、您好，请坐，请问您有什么事？

8、对不起，让您久等了，请问您需要什么帮助？

9、对不起，请您稍等一下，我马上帮您联系。

10、遇自己不熟悉的问题回答：我请示后给您答复，请稍候。

11、“八个不说”不礼貌的话不说，不耐烦的话不说；傲慢的话不说，责难的话不说；讽刺的话不说，刁难的话不说；泄气的话不说，庸俗的话不说。

12、“六个多”多一声问候，多一句解释；多一点同情，多一份关爱；多一些笑容，多一声祝福。