

DB 11

北京市地方标准

DB11/T 2110—2023

保安服务规范 医院

Specification for security services Hospital

2023-06-25 发布

2023-10-01 实施

北京市市场监督管理局 发布

目 次

前言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 基本要求..... 2

5 人员要求..... 2

6 装备配备及使用要求..... 3

7 保安服务要求..... 4

8 应急管理..... 7

9 服务评价与改进..... 7

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。

本文件由北京市公安局提出并归口。

本文件由北京市公安局、北京市卫生健康委员会共同组织实施。

本文件负责起草单位：北京市公安局治安管理总队、中国人民公安大学、北京市卫生健康委员会、北京市医院管理中心、首都医科大学附属北京朝阳医院、首都医科大学附属北京儿童医院、首都医科大学附属北京地坛医院、保全世纪（北京）保安服务有限公司、北京华安保安服务有限公司、中京保安服务（北京）有限公司、中鼎安泰（北京）保安服务有限公司。

本文件主要起草人：毛明满、刘炜、裴岩、任鹏、李京海、燕雯、王开斌、李方亮、张华兴、毕庭刚、翟敬刚、马书岭、吕福鑫、吕志强、李江涛、李晓波、尹占军、陈鑫钊、谭景伟、王然、王军、王明发、曹洪波、张英新。

保安服务规范 医院

1 范围

本文件规定了医院保安服务基本要求、人员要求、装备配备及使用要求、保安服务要求、应急管理和评价与改进等。

本文件适用于医院开展的保安服务活动。其他医疗机构可参照使用。

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，注明日期的引用文件，仅限该日期对应的版本适用于本文件；不注明日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 12899 手持式金属探测器通用技术规范
- GB 15208.1 微剂量X射线安全检查设备 第一部分：通用技术要求
- GB 15210 通过式金属探测门通用技术规范
- GA 68 警用防刺服
- GA 69 防暴毯
- GA/T 217 橡胶警棍
- GA 294 警用防暴头盔
- GA 422 警用防暴盾牌
- GA 614 警用防割手套
- GA 871 防暴罐
- GA 883 公安单警装备 强光手电
- GA/T 1145 警用约束叉
- GA/T 1279 保安员装备配备与管理要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

保安服务 hospital security service

根据合同约定，保安员开展门卫、守护、巡逻、安全检查、安全监控中心值机服务等对医院进行安全保卫和秩序维护的活动。

3.2

门卫服务 gate guarding service

保安员对医院出入口进行值守、询问、验证、检查和登记的活动。

3.3

巡逻服务 patrol service

保安员对医院区域按照规定路线、频次进行巡视、检查、警戒，发现异常情况及时采取应急措施的活动。

3.4

守护服务 protection service

保安员对医院重点部位进行看护和守卫的活动。

3.5

安全检查 security check

保安员对进入医院的人员及其携带的物品进行涉及安全的专业性检查，简称安检。

3.6

安全监控中心值机服务 security alarm services of supervisory center

保安员在医院安全监控中心开展的报警信息和视音频信息接收、分析和处理以及警情先期处置的活动。

4 基本要求

4.1 保安服务公司宜采用物联网、云计算、大数据、人工智能等新一代信息技术，融合医院场景下的人、地、物、事、组织、信息等多种数据资源，提供面向医院和患者的智慧保安服务，提升保安服务的科学化、智能化、精细化水平。

4.2 从事安检服务的保安服务公司应具有安检资质。

4.3 医院和保安服务公司应建立健全保安服务管理制度和保安员管理制度。医院同时在岗保安员人数应按以下三种标准的最高数量配置，并可根据医院实际情况增加保安员数量：

- a) 在岗在编医务人员总数的3%；
- b) 20张病床1名保安员；
- c) 日均门诊量的3‰。

5 人员要求

5.1 一般要求

5.1.1 保安员应依法取得保安员证，能胜任医院保安服务要求并无违法犯罪记录。

5.1.2 安检人员除应取得保安员证外，还应具备安检技能，依法取得相应资格证书后方可上岗。

5.1.3 保安服务项目负责人应依法取得国家五级/初级工（含）以上保安员职业资格证书，并具有在服务单位安保管理岗位三年以上工作经验。

5.1.4 保安员应严格在法律、法规及有关政策和合同规定的范围内开展保安服务。

- 5.1.5 保安员开展保安服务时,应着保安员服装,佩带全国统一的保安服务标识,携带必要的执勤装备。
- 5.1.6 保安员不应泄露在保安服务活动中获取的各类信息。
- 5.1.7 保安服务公司宜对保安员进行常态化心理健康监控,对在岗保安员每半年开展一次由具有资质的心理测试机构组织的全员心理测试,建立保安心理健康档案。

5.2 技能要求

- 5.2.1 保安员应接受不低于16学时的岗前培训,培训合格后方可上岗。
- 5.2.2 保安员每年应接受不低于16学时的在岗培训,培训方式包括集中理论培训、网络培训、现场实操等。
- 5.2.3 根据岗位实际需要,保安员应熟悉和掌握的知识和技能包括但不限于以下内容:
 - a) 医院内部机构的分布、位置、联系方式;
 - b) 医院出入口出入手续,使用的各种证件、标志、车辆号牌等;
 - c) 医院门卫、守护、巡逻、安检、安全监控中心值机等岗位规章制度;
 - d) 基本消防设备、通讯器材和相关装备器械的使用方法和注意事项;
 - e) 通过式金属探测门、手持式金属探测器、微剂量X射线安检仪等设备的使用;
 - f) 通信终端设备、一键报警装置等报警方式;
 - g) 基本防卫控制技能;
 - h) 医院综合安全管理平台兼容设备的使用、安全防范系统操作和维护技能;
 - i) 感染防控基本措施,手部卫生、个人防护、消毒隔离等基本卫生知识。
- 5.2.4 保安服务项目负责人应具备一定的组织、沟通和协调能力,熟悉医院安保管理相关法律法规,能制定医院保安服务方案及突发事件应急预案,具备突发事件先期处置能力,能使用新技术开展保安服务。

6 装备配备及使用要求

6.1 一般要求

- 6.1.1 门诊、急诊室等人员密集部位、守护岗、巡逻岗、治安应急处突队的保安员应配备保安员服装、橡胶警棍、盾牌、约束叉、防暴头盔、防刺服、防割手套、对讲机、强光手电、反光背心等执勤装备。可根据需求配备记录仪及其他有效防护装备。
- 6.1.2 安全监控中心值机保安员应配备保安员服装、对讲机等装备。可根据需求增配被动防护装备。
- 6.1.3 应根据进入医院的人流量和出入口数量,配备相应数量的通过式金属探测门、手持式金属探测器、微剂量X射线安检仪等设备。宜选用智能、快速、实用的安检新技术、新产品以提高安检效率。
- 6.1.4 保安装备应在医院保卫部门备案,建立台账。
- 6.1.5 保安装备未使用时,应放置在便于穿戴的指定位置。
- 6.1.6 应定期对保安装备进行维护、检查及更新,确保其处于良好的使用状态。
- 6.1.7 应定期组织保安员学习装备的使用方法和注意事项。

6.2 装备要求

- 6.2.1 橡胶警棍应符合 GA/T 217 的要求。
- 6.2.2 约束叉应符合 GA/T 1145 的要求。
- 6.2.3 防刺服应符合 GA 68 的要求。
- 6.2.4 防暴头盔应符合 GA 294 的要求。
- 6.2.5 盾牌应符合 GA 422 的要求。
- 6.2.6 防割手套应符合 GA 614 的要求。
- 6.2.7 强光手电应符合 GA 883 的要求。
- 6.2.8 通过式金属探测门应符合 GB 15210 的要求。

- 6.2.9 手持式金属探测器应符合 GB12899 的要求。
- 6.2.10 微剂量 X 射线安检仪应符合 GB 15208.1 的要求。
- 6.2.11 其他装备使用要求，应符合 GA/T 1279 的相关规定。

7 保安服务要求

7.1 门卫服务

7.1.1 保安员配备

根据医院出入口数量，配备相应数量的保安员开展门卫服务。

7.1.2 服务内容

- 7.1.2.1 按照规定时间打开、关闭出入口，并做好值守工作。
- 7.1.2.2 疏导岗位范围内的机动车、非机动车和行人，保证良好的通行秩序。
- 7.1.2.3 阻止岗位范围内非法售卖、发放小广告、倒卖号源等与就医无关的行为。
- 7.1.2.4 查验出入的可疑人员、车辆和物品，重点防范扰乱公共秩序、暴力伤害、医院财物流失及违禁品流入问题。
- 7.1.2.5 及时、果断处置岗位范围内的突发事件，确保人员生命、财产安全和医院正常医疗秩序不受影响。

7.1.3 工作要求

- 7.1.3.1 保安服务项目负责人应根据医院规模、出入口情况和医院安全需求，制定门卫工作方案和应急预案，确定岗位范围、工作内容、保安员装备配备种类和数量。
- 7.1.3.2 保安员应对进出的可疑人员、车辆和大件、大量物品查验相关证件、手续并做好登记；对证件与本人不一致、拒不交验证件或证明、无手续和拒绝检查的，应拒绝其进入。与保安员发生纠纷的，应报告医院保卫部门或公安机关依法处理。
- 7.1.3.3 对岗位范围内发现的非法售卖、发放小广告、倒卖号源等人员，保安员应警示其离开；对拒不离开的，应报告医院保卫部门或公安机关依法处理。
- 7.1.3.4 对岗位范围内发生的突发事件，保安员应按照工作方案和应急预案果断采取措施，避免事态进一步扩大，并及时报告医院保卫部门或公安机关依法处理。

7.2 守护服务

7.2.1 保安员配备

- 7.2.1.1 根据门诊大厅、门（急）诊区、住院部的规模、环境和医院安全需求，配备相应数量的保安员开展守护服务。
- 7.2.1.2 医院可根据急诊量、急诊区域面积等实际情况适当增加保安员数量。

7.2.2 服务内容

- 7.2.2.1 看护和守卫重点部位，加强人流疏导，维护医院正常的工作秩序。重点部位包括但不限于：门诊部、急诊部（室）、诊疗科室、医生办公室、护士站、安检口、收费处、财务室、医疗纠纷调解场所等。
- 7.2.2.2 发现可疑人员、物品和情况并及时报告。
- 7.2.2.3 制止和控制正在实施违法犯罪的人员，并及时报告医院保卫部门和公安机关依法处理。
- 7.2.2.4 配合公安机关和医院保卫部门开展对倒卖号源、非法导医、多次到医院无理缠闹等行为的清理整治工作。

7.2.3 工作要求

- 7.2.3.1 保安服务项目负责人应根据门诊大厅、门（急）诊区、住院部的规模、环境和医院安全需求，制定守护工作方案和应急预案，确定守护方式、守护重点、保安员装备配备种类和数量。
- 7.2.3.2 急诊区开展24h守护服务。
- 7.2.3.3 对因排队、看病等原因发生的口角、纠纷，保安员应及时予以劝解和制止，必要时报告医院保卫部门和公安机关依法处理。
- 7.2.3.4 对探视、陪护人员，保安员应按要求进行管理，严格控制探视、陪护人员进入住院区。
- 7.2.3.5 发现扬言实施暴力，多次到医院无理缠闹，或者发现可能涉嫌醉酒、吸毒、精神障碍患者等高风险就诊人员时，保安员应立即报告医院保卫部门，并采取相应措施保障医院安全，必要时报告公安机关依法处理。
- 7.2.3.6 对正在发生的暴力案件或火灾、爆炸等事故灾难，保安员应按照应急预案采取果断措施，控制事态扩大，做好现场保护工作，及时报告医院保卫部门和公安机关，并配合做好调查。

7.3 巡逻服务

7.3.1 保安员配备

- 7.3.1.1 根据医院规模、内部环境和医院安全需求，配备相应数量的保安员开展巡逻服务。
- 7.3.1.2 巡逻服务每班保安员不少于2人。医院可根据床位量、医院内外部面积等实际情况适当增加巡逻密度。

7.3.2 服务内容

- 7.3.2.1 巡视、检查、警戒重点部位、特定区域和目标。
- 7.3.2.2 检查、发现、报告并及时消除安全隐患。

7.3.3 工作要求

- 7.3.3.1 保安服务项目负责人根据医院规模、内外部环境和安全需求，制定巡逻工作方案和应急预案，确定巡逻区域、路线、方式和频次、保安员装备配备种类和数量。
- 7.3.3.2 巡逻实行24h服务，保安员宜每日每1h~2h巡视规定区域内的治安和消防情况。
- 7.3.3.3 保安员夜间巡逻应提高警惕，保护自身安全。
- 7.3.3.4 巡逻中发现可疑人员、物品和情况，保安员应立即报告医院保卫部门，并采取相应措施，确保医务人员生命财产安全，必要时报告公安机关依法处理。
- 7.3.3.5 巡逻中遇到正在发生的暴力案件或火灾、爆炸等事故灾难，保安员应采取果断措施控制事态扩大，保护现场，并及时报告医院保卫部门和公安机关。
- 7.3.3.6 保安员巡逻时不应影响医务人员和病患者的工作、治疗和休息。

7.4 安检服务

7.4.1 保安员配备

7.4.1.1 每台微剂量X射线安全检查设备至少应配备1名值机员，每台通过式金属探测门至少应配备1名手检员；每个安全检查区应配备1名穿戴防暴恐装备的保安员。

7.4.1.2 应根据工作需要配备一定数量的女性安检人员。

7.4.2 服务内容

对进入医院的人员及其携带的物品进行安全检查。

7.4.3 工作要求

7.4.3.1 保安服务项目负责人根据医院出入口、门诊部、急诊部、住院部、行政办公区、车库等区域的布局、就诊路线和人员疏散要求等因素，制定安检工作方案和应急预案，确定安检设备配备。

7.4.3.2 有较大人流进入安检区时，宜在检查口外部通道或厅堂设置宜伸缩的疏导隔离栅栏。

7.4.3.3 防暴罐（毯）等防爆设备应放置在便于快速将现场发现的疑似爆炸物放入且不影响人群正常流动和及时疏散的位置。防爆罐（毯）应符合 GA 871 和 GA 69 的要求。

7.4.3.4 对拒不接受安检的人员，不应使其进入。对拒不接受安检强行进入或扰乱安检现场秩序的人员，安检人员应予以制止；制止无效的，应报告公安机关依法处理。

7.4.3.5 对非法携带枪支、弹药、匕首等管制器具，爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质以及菜刀、斧头、棍棒等禁止携带的物品进入医院的人员，安检人员应先行控制现场，并立即向公安机关报警。

7.4.3.6 发现携带限制携带物品的人员，安检人员应告知其寄存；对拒绝寄存强行进入医院的，应报告公安机关依法处理。

7.4.3.7 对女性受检人员进行人身检查时，应由女性安检人员实施。

7.5 安全监控中心值机服务

7.5.1 保安员配备

根据安全监控中心工作需要，配备相应数量的保安员开展值机服务。医院可根据实际情况适当增加保安员数量。

7.5.2 服务内容

7.5.2.1 监视和运作监控设备，发现医院内影响安全的异常情况。

7.5.2.2 配合做好突发事件应急处置工作。

7.5.3 工作要求

7.5.3.1 保安服务项目负责人根据医院安全需求和安全监控中心规模，制定安全监控中心值机工作方案，确定工作内容、保安员装备配备种类和数量。

7.5.3.2 安全监控中心实行双人 24h 上岗。

7.5.3.3 值机保安员应能熟练操作安全监控中心设施、设备，密切留意医院情况，对发现的异常情况应迅速报告医院保卫部门或公安机关。

7.5.3.4 医务人员触发一键报警装置后，值机保安员应第一时间指导保安员迅速到位。保安员应立即到现场核实情况；经现场核实有违法行为的，应果断制止违法行为，将违法行为人带离现场，并报告公安机关依法处理。

7.5.3.5 进入安全监控中心的来访人员应严格履行审批和登记手续。

7.5.3.6 值机保安员应做好安全监控设施、设备的维护、保养工作，发生故障及时报修，确保设施、设备正常运行。

8 应急管理

8.1 应急组织

8.1.1 三级医院或有条件的其他医院应成立治安应急处突队，明确职责任务和发生突发事件的响应时间。

8.1.2 治安应急处突队应不少于6名保安员，不定时巡视规定区域，及时控制突发情况，确保该区域安全。

8.1.3 可根据医院面积、门（急）诊量、发生突发事件的频次等实际情况适当增加治安应急处突队保安员数量。

8.2 应急预案与应急演练

8.2.1 保安服务项目负责人应在医院保卫部门的指导下，编制医患纠纷、暴力伤害、火灾、爆炸等突发事件现场处置预案。现场处置预案包括但不限于以下内容：

- 现场处置预案启动的条件和范围；
- 现场处置机构、人员及职责；
- 现场处置的详细程序；
- 相关单位（部门）的通讯方式。

8.2.2 保安服务公司应至少每月组织一次应急演练，留存演练计划、实施、讲评、总结及改进的相关过程性文件和资料。

8.3 应急处置

8.3.1 发生突发事件时，保安员应根据突发事件现场处置预案要求进行处置。

8.3.2 保安员应快速到位，维护秩序，控制事态，保护现场，并视情况报告医院保卫部门，必要时报告公安机关。

9 服务评价与改进

9.1 保安服务考核评价机制

医院应与保安服务公司建立保安服务考核评价机制，并在服务合同中明确考核结果的应用。

9.2 服务评价形式

9.2.1 医院应根据本文件要求，对保安服务和保安员队伍管理情况进行全面考核和检查。

9.2.2 医院应定期向医护人员及患者征求保安服务意见和建议。

9.2.3 医院应每年对保安员进行岗位能力评估，并将不能通过能力评估者及时调离岗位。

9.2.4 保安服务公司应通过定期发放征求意见表、公布保安服务质量监督电话、定期向医院保卫部门、医护人员和患者征求意见和建议等方式自行开展服务质量评价，做好投诉接待工作，并留存详细记录。

9.3 服务改进

9.3.1 保安服务公司应对工作中发现的问题和医院保卫部门、医护人员和患者的意见及建议，认真进行汇总、分析和研究，有针对性地制定具体的改进方案和措施。

9.3.2 保安服务公司应对改进方案和措施的落实情况及改进效果进行复查和评价，确保服务质量得到切实改进和提高。

9.3.3 保安服务公司应将改进方案、措施及效果主动向医院保卫部门反馈。
