



Organization Accredited
by Joint Commission International



Y

iYuan Jingxihua Guanli



基于JCI标准编写

医院

精细化管理

F

uwu Liucheng Juan

服务流程卷

夏慧敏 耿春华 主编

广东省出版集团
广东人民出版社



Y

iYuan Jingxihua Guanli



基于JCI标准编写

医院

精细化管理

F

uwu Liucheng Juan

服务流程卷

夏慧敏 耿春华 主编

广东省出版集团
广东人民出版社
· 广州 ·

图书在版编目 (C I P) 数据

医院精细化管理. 服务流程卷 / 夏慧敏, 耿春华主编. - 广州: 广东人民出版社, 2014.3

ISBN 978-7-218-09254-6

I. ①医… II. ①夏…耿… III. ①医院—管理 IV. ①R197.32

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 315660 号

YIYUAN JINGXIHUA GUANLI. FUWU LIUCHENG JUAN

医院精细化管理. 服务流程卷

夏慧敏 耿春华 主编

 版权所有 翻印必究

出版人: 曾莹

责任编辑: 张竹媛 张力平

封面设计: 陈小丹

责任技编: 黎碧霞

出版发行: 广东人民出版社

地址: 广州市大沙头四马路 10 号 (邮政编码: 510102)

电话: (020) 83798714 (总编室)

传真: (020) 83780199

网址: <http://www.gdpph.com>

印刷: 广东信源彩色印务有限公司

书号: ISBN 978-7-218-09254-6

开本: 889 毫米 × 1194 毫米 1/16

印张: 30.75

插页: 2

字数: 500 千字

版次: 2014 年 3 月第 1 版 2014 年 3 月第 1 次印刷

定价: 85.00 元

如发现印装质量问题影响阅读, 请与出版社 (020-83795749) 联系调换。

售书热线: (020) 83790604 83791487 邮购: (020) 83781421

本卷编委会

主 编：夏慧敏 耿春华

副 主 编：王洪涛 冯 琼 龚四堂 廖 灿

执行主编：丁春光 张 英

编 委：张志尧 吕 回 宋燕燕 谢婉花 焦亚萍

孙 新 赵丹洋 何艳玲 梁 洁

秘 书：董宏微

《医院精细化管理》各卷编者名单

贾 炜 李海翩 夏树亮 李 煜 梁建华 梁杰聪 龙天柱 倪 锦 孙昌志
谭永红 汪周平 王建勋 吴洁纯 潘 静 于凌佳 张栋杰 曾纪晓 钟 聪
钟建文 周红梅 童 敏 黄 静 张焯荣 房春晓 赵小朋 池翠微 邓 健
何婉儿 洪 婕 马丽英 李海波 李 坚 李小晶 李秀珍 欧婉杏 陶 莉
尹玲玲 谢 颖 谢志伟 梁翠萍 钟发展 彭秋谈 曾 强 张剑琿 赵玉红
朱卫东 刘 文 杨好妹 陈慧敏 陈晶晶 邓淑玲 张学真 傅 静 韩田骏
何耀娟 黄 柳 季 冰 蒋艳敏 赖毓冕 李 莉 梁慧超 卢锦娥 孟 会
汤栩文 王蔚军 杨洁萍 张国正 张秀兴 钟卓慧 周艳红 赵 霞 艾 斌
卞 宁 戴常平 胡 艳 蒋 翔 李东至 李 炎 庞舒尹 刘鸿圣 冼肖英
旷雅舒 皮 蕾 施 全 孙 玲 田金生 王红英 陈岱岚 赵明奇 郭巧芝
邹 超 田慧舒 陈 慧 祁俊华 肖楚瑶 周 军 徐信兰 温秀兰 林文春
范莉萍 许秀贤 李洁明 陈正珊 马敬香 邱月珍 冯丽婵 刘佩珍 郑先琳
张小明 冯少娟 陈秀春 胡桂梅 潘赛莲 朱志琴 李莹莹 何小倩 符白玲
骆蓓君 吴穗琼 张慧珠 麦炜碧 蒋凤菊 王艳玲 刘丽英 胡肖银 朱丽萍
沈慧玲 刘佩莹 刘海燕 陈 梅 刘润梅 陈文琼 吕志芳 莫瑰婷 吴金霞
吴少珠 欧阳润仙 陈桂芳 陆 莉 温苑明 程翠娇 黎燕卿 王晓杰
吴春玲 沈转兴 徐 琼 邓惠贞 曾 华 何静妍 何小玲 胡顺平 潘泳红

为寻找问题的实践者而写

医院质量控制的核心文化是执行力

医院等级评审也许是中国医院建设的特色文化，而医院的质量评价评估确是医院质量持续改进不可或缺的重要手段。任何一家医疗机构，不管它是公营还是民营，不管它是营利还是非营利，持续提高医疗质量、保证患者安全是医院管理的永恒主题，是成功医院管理者的试金石。

成功的管理者，不是他为医院创造了多少财富，而是他留下多少可以传承的内部驱动的文化。如果这个医院的员工是为院长而抓医疗质量的，如果这个院长是为医院上等级而上等级的，这种文化只能是昙花一现、过眼云烟式的外部驱动的文化。

我们为什么要改革？我们为什么要抓医疗质量？每个人，每个组织，都有其动机，针对动机的策略才是最有效的策略。医院质量的持续改进应该是这个医院每一个人的“动机”。如果驱使我们的是外部动机，我们就会被外部因素所左右，成为它的奴隶；如果按照内部动机去行动，我们就是医院的主人。

我在医院抓管理的时候，总是谨记TQC的总则：一个组织的有效管理必须领导重视、全员参与的全过程管理。如果一个领导者“以其昏昏，使人昭昭”的，管理就无从抓，也不可持续。如果员工思想涣散，没有将管理与自己的切身利益结合在一起的，出现的就是推诿、抱怨、拖延等执行不力的现象，成为阻碍质量改进的绊脚石。确实，这些通病，成为许多组织从合格走向优秀的负文化。假如一个组织的所有成员都养成一种责任意识和思维习惯，最终就会成为员工的行为习惯。缺乏责任意识的组织和个人不可能赢得市场和赢得未来！

医院是为医生创造服务的平台。也许大家认为我偏向了，说错了，怎么医院不是为患者提供服务的平台呢？医生为患者提供服务的主体，这个大家认为我说得对。那么，大家就向你们认为对的方向去努力吧！努力使医生和护士为大家提供一个安全有效的医疗服务，努力使这个医院的所有员工为大家提供一个超值的医院服务吧！到头来，大家会明白一个道理：没有满意的员工，怎么会有满意的患者服务呢？

广州市妇女儿童医疗中心是华南地区最大的妇女儿童医疗机构，为适应医疗卫生体制改革、切实推进以病人为中心持续改进的核心管理理念，医院推进了以JCI为抓手的精细化管理项目。经过近三年的努力，2012年12月他们以全国最高分的成绩通过了JCI评审，成为了华南地区第一家通过JCI认证的公立医院。可喜可贺！

这套《医院精细化管理》，是一套将精细化管理理念导入医院管理实践的经验之作，是一套国际医院标准结合中国医院实际情况的实战手册。

鉴于此，我将它推荐给中国医疗界和管理界的同仁们共同分享。

医院管理如此，社会管理亦如此！

广东省卫生和计划生育委员会副主任 廖新波

前 言

广州市妇女儿童医疗中心，由原广州市儿童医院和广州市妇幼保健院（广州市妇婴医院）整合而成。医院秉承“仁心善术、惠泽妇儿”的使命，确定了“立足广州、面向华南、全国一流”的战略目标。

为实现战略目标，推进管理一流建设，从2010年起，医院实施精细化管理项目。作为精细化管理项目的主要抓手，医院选择了JCI（国际医疗机构评审联合委员会）认证项目。经过近三年的努力，医院于2012年12月以全国最高分（9.94分）的成绩通过了JCI评审，成为了华南地区第一家通过JCI认证的公立医院，实现了与国际医疗的接轨。为了展示广州市妇女儿童医疗中心医院精细化管理项目成果，总结高分通过JCI认证经验，我们编著了《医院精细化管理》这套书。

本套书的《综合管理卷》内容为办公室管理、后勤管理、科教信息管理、院感管理和人事管理等制度，重点为医院行政管理；《医疗管理卷》内容为医务管理、护理管理、药事管理、检验管理和影像管理等制度，重点为医院业务管理；《服务流程卷》内容为行政管理和业务管理流程，以图形方式表现制度内容，使其简洁化、直观化。

整套书从制度和流程方面介绍了广州市妇女儿童医疗中心在推进精细化管理、通过JCI认证过程中以病人为中心，细化制度流程，不断提高医疗质量和提供患者安全服务的具体做法，希望对从事医院管理事业的各位同仁有一定的借鉴作用。

广州市妇女儿童医疗中心主任 夏慧敏

目 录

客户服务中心对就诊者及其家属投诉的处理流程	/ 1
职能部门对就诊者及其家属投诉的处理流程	/ 2
患者改名流程	/ 3
基金办理流程	/ 4
媒体接待流程	/ 5
员工遇到媒体查询的处理流程	/ 6
医院信息对外发布流程	/ 7
重要活动媒体报道流程	/ 8
突发事件媒体报道流程	/ 9
跨部门工作协调管理流程	/ 10
科室的缺陷流程确认和改进的流程	/ 11
职能部门的缺陷流程确认和改进的流程	/ 12
涉及两个及以上部门的缺陷流程确认和改进的流程	/ 13
警戒事件和重大不良事件报告及处理流程	/ 14
医疗差错和接近失误报告及处理流程	/ 15
不良事件的质量改进流程	/ 16
高风险流程评估处理流程	/ 17
优先级监测项目的确定、执行与改进流程	/ 18
重大事件分析改进流程	/ 19
部室内科室、班组的新建流程和改进流程的审批流程	/ 20
本部室的新建流程和改进流程的审批流程	/ 21
涉及两个以上部室的新建流程和改进流程的审批流程	/ 22
管理流程设计流程	/ 23
行政查房执行流程	/ 24
院务委员会工作流程	/ 25
印章刻制流程	/ 26
中心印章使用流程	/ 27
印章保管流程	/ 28
中心各类文书张贴摆放流程	/ 29
宣传品陈设管理流程	/ 30



科室内部宣传栏管理流程	/ 31
中心公共宣传栏管理流程	/ 32
发文处理流程	/ 33
来文处理流程	/ 34
新入职员工办理工卡流程	/ 35
遗失或重新办理工卡流程	/ 36
护理岗位内部调动流程	/ 37
部（所）室内部人员调动流程	/ 38
部（所）室间人员调动流程	/ 39
正高职称专业技术人员、病区级临时负责人调动流程	/ 40
上级单位借调人员流程	/ 41
新入职员工全院性岗前培训流程	/ 42
新入职员工部门内部岗前培训流程	/ 43
考勤管理流程	/ 44
员工招聘流程	/ 45
首次聘任流程	/ 46
低聘后重新认定流程	/ 47
备用服务器转换标准作业（挂号收费应急处理）流程	/ 48
HIS系统权限申请流程	/ 49
HIS系统权限注销流程	/ 50
门禁权限申请流程	/ 51
门禁系统权限注销流程	/ 52
计算机与周边设备申请流程	/ 53
应急情况耗材使用流程	/ 54
软件项目申请流程	/ 55
系统需求意见收集与反馈流程	/ 56
办公系统使用管理流程	/ 57
内部论坛使用和管理流程	/ 58
各级科研项目申报管理流程	/ 59
各级科研项目实施管理流程	/ 60
来院进修申请流程	/ 61
来院进修报到流程	/ 62
来院进修结业流程	/ 63
专业论文投稿流程	/ 64
医护人员医学继续教育学分周期验证流程	/ 65

外出进修（境内）申请流程	/ 66
外出进修（境外）申请流程	/ 67
中心内就诊者转运流程	/ 68
镇痛泵停用流程	/ 69
镇静手术管理流程	/ 70
重大手术前审批流程	/ 71
病房择期手术患者的术前交接流程	/ 72
局麻、急诊手术患者的术前交接流程	/ 73
经复苏室观察的术后患者交接流程	/ 74
局麻患者术后交接流程	/ 75
术后直接转ICU的患者交接流程	/ 76
转床/科的工作流程	/ 77
自动出院流程	/ 78
病人死亡后常规工作流程	/ 79
门诊医师首诊工作流程	/ 80
平诊就诊者入院流程	/ 81
急诊就诊者入院流程	/ 82
外院转入PICU流程	/ 83
院内转入PICU流程	/ 84
PICU转出流程	/ 85
专科内/专科间会诊审批流程	/ 86
院内多科会诊审批流程	/ 87
邀请院外医疗机构来院会诊审批流程	/ 88
院外医疗机构邀请本院专家会诊审批流程	/ 89
电子病历修改流程	/ 90
电子病历的权限申请流程	/ 91
住院就诊者要求修改病历个人基本信息的申办流程	/ 92
已出院或门诊就诊者要求修改病历个人基本信息的申办流程	/ 93
疑难病例讨论流程	/ 94
危重病例讨论流程	/ 95
术前病例讨论流程	/ 96
死亡病例讨论流程	/ 97
限制病人行为医疗服务流程	/ 98
心肺复苏流程	/ 99
医疗安全预警管理流程	/ 100



医疗质量管理流程	/ 101
医生交接班流程	/ 102
处方权的申请流程	/ 103
医师执业许可申请流程	/ 104
执业许可违规处理流程	/ 105
营养评估实施流程	/ 106
肠外营养实施流程	/ 107
孕产妇、围产儿、新生儿死亡评审流程	/ 108
重大医患纠纷应急处置流程	/ 109
诊断证明、病休证明出具流程	/ 110
诊疗常规与临床路径的形成流程	/ 111
诊疗常规与临床路径的监测流程	/ 112
诊疗常规与临床路径的实施流程	/ 113
医疗事故处理流程	/ 114
就诊者转院（由本院转出）流程	/ 115
就诊者转院（从外院转入）流程	/ 116
病历记录流程	/ 117
病历质量检查流程	/ 118
高风险患者和高风险服务流程	/ 119
急诊就诊者处理流程	/ 120
突发公共卫生事件伤员的处理流程	/ 121
急诊绿色通道抢救流程	/ 122
就诊者出院工作流程	/ 123
封存病历流程	/ 124
封存标本的流程	/ 125
生命支持治疗服务流程	/ 126
危重就诊者抢救流程	/ 127
传染病报告流程	/ 128
传染病隔离治疗流程	/ 129
办理疾病诊断证明指引流程	/ 130
新技术、新项目管理流程	/ 131
公共突发应急事件工作流程	/ 132
病人收治流程	/ 133
医疗纠纷处理流程	/ 134
弃婴手术同意审批流程	/ 135

就诊者家属无偿献血流程	/ 136
医疗纠纷司法鉴定（尸体解剖）流程	/ 137
病历回收流程	/ 138
病历借阅流程	/ 139
病历外借流程	/ 140
复印住院病历流程	/ 141
出院病历管理流程	/ 142
肺结核报告及转诊流程	/ 143
高风险个案安全防范流程	/ 144
患儿约束带使用流程	/ 145
翻译管理流程	/ 146
护理行政查房流程	/ 147
护理业务查房流程	/ 148
护理教学查房流程	/ 149
病区发生火情应急处理流程	/ 150
就诊者跌倒后处理流程	/ 151
烫伤处理流程	/ 152
病区突然停电应急处理流程	/ 153
住院新生儿身份识别流程	/ 154
入院流程	/ 155
出院流程	/ 156
泛水应急流程	/ 157
护理请示报告流程	/ 158
护理会诊流程	/ 159
健康教育流程	/ 160
住院病人入院转运流程	/ 161
医疗废物分类流程	/ 162
输液反应处理报告流程	/ 163
输血反应处理报告流程	/ 164
压疮处理流程	/ 165
难免压疮三级报告流程	/ 166
特殊检查流程	/ 167
医院感染散发报告流程	/ 168
医院感染暴发确认流程	/ 169
疑似医院感染暴发和医院感染暴发、流行报告流程	/ 170



出现医院感染流行或暴发趋势的控制流程	/ 171
发现法定报告传染病患者的处理流程	/ 172
HIV初筛实验阳性者处理流程	/ 173
住院期间确诊或疑似的传染患者处理流程	/ 174
发现疑似或者确诊肺结核病人处理流程	/ 175
院内食物感染性疾病报告流程	/ 176
潜在医院感染暴发流行的控制流程	/ 177
手术部位感染预防管理流程	/ 178
感染性手术医院感染预防与控制标准操作流程	/ 179
婴儿保温箱终末或彻底清洁消毒流程	/ 180
新生儿沐浴操作流程	/ 181
奶具及配奶容器的清洗消毒流程	/ 182
血管内置管的置放操作流程	/ 183
内窥镜的清洗流程	/ 184
软式内镜清洗和消毒（灭菌）标准操作流程	/ 185
硬式内镜清洗和消毒（灭菌）标准操作流程	/ 186
口腔手机清洗消毒灭菌标准操作流程	/ 187
复用诊疗器械（器具）和物品回收标准操作流程	/ 188
复用诊疗器械（器具）和物品机器清洗标准操作流程	/ 189
复用诊疗器械（器具）和物品手工清洗标准操作流程	/ 190
新启用器械清洗标准操作流程	/ 191
生锈器械清洗标准操作流程	/ 192
朊毒体、气性坏疽及突发不明原因的病原体污染器械（器具）和物品清洗标准操作流程	/ 193
超声波清洗机使用标准操作流程	/ 194
清洗效果（残留血）检测流程	/ 195
清洗效果（残留蛋白）检测流程	/ 196
复用手术器械包装标准操作流程	/ 197
压力蒸汽灭菌器操作标准操作流程	/ 198
无菌物品下送标准操作流程	/ 199
物品灭菌失败召回标准操作流程	/ 200
外来医疗器械清洗消毒灭菌标准操作流程	/ 201
医务人员洗手标准操作流程	/ 202
医务人员卫生手消毒标准操作流程	/ 203
医务人员外科手消毒标准操作流程	/ 204
无菌手套的戴、脱流程	/ 205

外科口罩和普通医用口罩佩戴流程	/ 206
医用防护口罩佩戴流程	/ 207
口罩摘除流程	/ 208
穿隔离衣流程	/ 209
脱隔离衣流程	/ 210
穿、脱防护服流程	/ 211
暴露后的常规处理流程	/ 212
暴露后的报告流程	/ 213
有普通隔离衣的PPE穿着流程	/ 214
有普通隔离衣的PPE脱卸流程	/ 215
有防护服（连体衣）的PPE穿着流程	/ 216
有防护服（连体衣）的PPE脱卸流程	/ 217
医务人员职业暴露防护处置标准操作流程	/ 218
标本运送和接收流程	/ 219
血清分离安全操作流程	/ 220
装有冻干感染性物质安瓿的开启流程	/ 221
潜在危害性气溶胶的释放处理流程	/ 222
盛有潜在感染性物质的离心管发生破裂处理流程	/ 223
生物危害物溢出清除流程	/ 224
经胃肠道摄入潜在感染性物质的处理流程	/ 225
微生物标本运输过程中出现感染性物质溢出时的处理流程	/ 226
微生物标本送出、交接及签收流程	/ 227
生物安全柜标准操作流程	/ 228
血培养标本采集流程	/ 229
血培养结果报告流程	/ 230
痰标本采集（自然咳痰法与雾化导痰法）流程	/ 231
痰标本采集（经人工气道吸引法）流程	/ 232
手术部位感染标本采集及运送流程	/ 233
消毒药械管理流程	/ 234
空气微生物学监测（沉降法）流程	/ 235
物体表面微生物学监测流程	/ 236
手部微生物学监测流程	/ 237
自制医疗用水微生物学监测流程	/ 238
消毒液质量监测流程	/ 239
《医院药品目录》修订流程	/ 240



新增药品监控流程	/ 241
《医院药品目录》中药品品种的淘汰流程	/ 242
药品召回流程	/ 243
药品使用管理流程	/ 244
药品阳光采购流程	/ 245
非常规药品采购流程	/ 246
药品入库验收流程	/ 247
药品效期管理流程	/ 248
药品采购自查流程	/ 249
药品入库验收自查流程	/ 250
药品在库储存与养护监控流程	/ 251
药学部对药品使用的监控流程	/ 252
临床科室对药品使用的监控流程	/ 253
临床用量突增造成药品短缺处理（药品货源供应正常）流程	/ 254
急救药品短缺处理（药品货源供应正常）流程	/ 255
药品货源紧缺导致药品短缺的处理流程	/ 256
门、急诊处方调配流程	/ 257
住院医嘱、处方调配流程	/ 258
中药处方调配流程	/ 259
静脉用药调配流程	/ 260
静脉用药处方或医嘱审核流程	/ 261
打印标签与标签管理流程	/ 262
贴签摆药与核对流程	/ 263
摆药核对流程	/ 264
静脉用药混合调配前的准备流程	/ 265
调配操作流程	/ 266
成品输液的核对、包装与发放流程	/ 267
处方点评流程	/ 268
药品储存管理流程	/ 269
药品差错事故报告流程	/ 270
药品差错、事故的质量控制与总结流程	/ 271
药品引起的可疑不良反应报告流程	/ 272
药品说明书中未载明的可疑严重不良反应报告流程	/ 273
防疫药品、普查普治药品、预防用生物制品出现的不良反应群体或个体病例报告流程	/ 274
药品说明书中未载明的其他可疑药品不良反应和已载明的所有药品不良反应报告流程	/ 275

药品不良反应处理流程	/ 276
药品报损流程	/ 277
药品销毁流程	/ 278
退药退费手续办理流程	/ 279
患者自备药品申用流程	/ 280
自备药品医嘱的开具流程	/ 281
自备药品的使用流程	/ 282
氯化钾注射液使用和监测流程	/ 283
抢救车药品清点检查流程	/ 284
试验用药物的接收流程	/ 285
试验用药物的发放流程	/ 286
试验用药物的回收流程	/ 287
水合氯醛的使用流程	/ 288
麻醉药品和第一类精神药品的采购流程	/ 289
麻醉药品和第一类精神药品的验收流程	/ 290
麻醉药品和第一类精神药品的存放申请流程	/ 291
麻醉药品和第一类精神药品的发放管理流程	/ 292
麻醉药品和第一类精神药品动态管理流程	/ 293
麻醉药品和第一类精神药品保管管理流程	/ 294
麻醉药品和第一类精神药品调配管理流程	/ 295
麻醉药品和第一类精神药品使用管理流程	/ 296
药库麻醉药品和第一类精神药品报残损管理流程	/ 297
临床科室麻醉药品和第一类精神药品报残损管理流程	/ 298
麻醉药品和第一类精神药品销毁管理流程	/ 299
麻醉药品和第一类精神药品丢失和被盗报告管理流程	/ 300
麻醉药品和第一类精神药品交接班管理流程	/ 301
第二类精神药品使用和管理流程	/ 302
医疗用毒性药品的调配与发放流程	/ 303
医疗用毒性药品配方销毁流程	/ 304
病区药品管理流程	/ 305
高浓度电解质注射液的使用流程	/ 306
预防药物过敏（药物过敏试验）管理流程	/ 307
血药浓度实验室工作流程	/ 308
血药浓度监测流程	/ 309
血药浓度监测样本收检流程	/ 310



血药浓度样本检测流程	/ 311
血药浓度样本检验报告签发流程	/ 312
药品验收入库的账务处理流程	/ 313
药品出库的账务处理流程	/ 314
科室正常溢余药品入库的账务处理流程	/ 315
对调价药品盘点的账务处理流程	/ 316
药品实地盘点的账务处理流程	/ 317
设备或线路检修停电处理流程	/ 318
局部突然停电处理流程	/ 319
市电有计划停电处理流程	/ 320
备供线路电源突然停电处理流程	/ 321
主供线路电源突然停电处理流程	/ 322
市电突然停电（双电源同时停电）应急处理流程	/ 323
院区局部区域停水处理流程	/ 324
突发性停水的处理流程	/ 325
市政有计划停水的处理流程	/ 326
市政突发性停水的处理流程	/ 327
电梯故障处理流程（无困人）	/ 328
电梯故障处理流程（有困人）	/ 329
发生火警应急处理流程	/ 330
燃气泄漏应急处理流程	/ 331
有计划停气检修处理流程	/ 332
医用气体泄漏应急处理流程	/ 333
外来工程施工或维修管理流程	/ 334
住院部餐具清洗消毒流程	/ 335
职工餐具清洗消毒流程	/ 336
设备设施的维修管理流程	/ 337
工伤事故报告流程	/ 338
导检岗位工作流程	/ 339
物资采购公开招标流程	/ 340
物资采购院内议标流程	/ 341
基建、维修、装修工程院内议标流程	/ 342
病区婴儿突然失踪处理流程	/ 343
院内公众区域丢失物品处理流程	/ 344
住院者或职工私有财物被盗处理流程	/ 345