

医管家

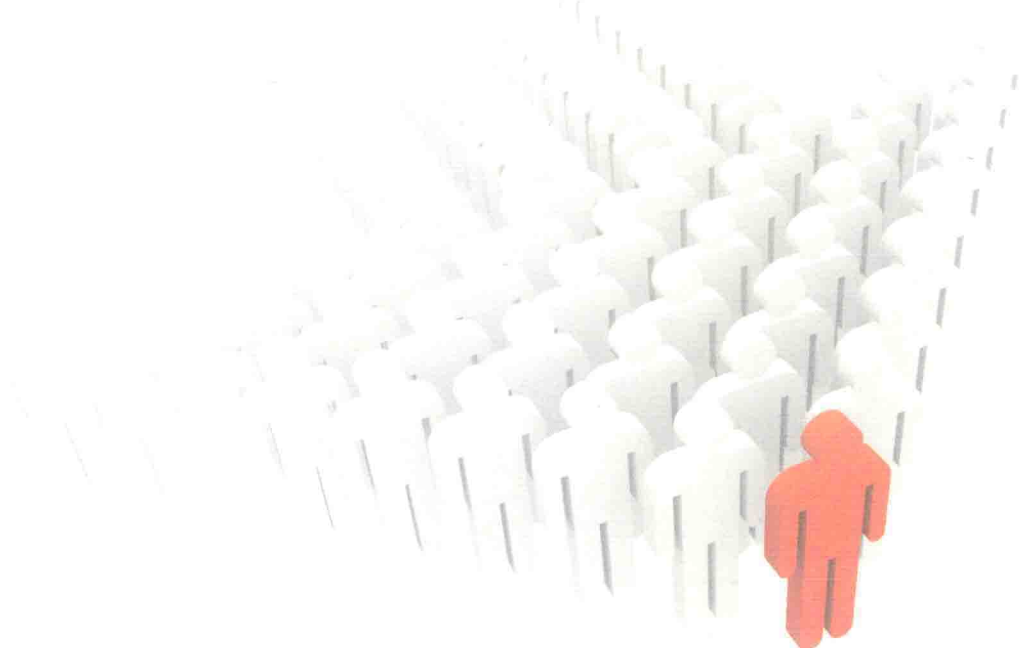
——医院后勤作业指导手册

朱春堂 著

WE SERVE HOSPITAL

上海益中亘泰物业管理有限公司

SHANGHAI SERVECHINA FOREVER ESTATE PROPERTY MANAGEMENT CO.,LTD



医管家

——医院后勤作业指导手册

朱春堂 著

WE SERVE HOSPITAL

上海益中亘泰物业管理有限公司

SHANGHAI SERVECHINA FOREVER ESTATE PROPERTY MANAGEMENT CO.,LTD

图书在版编目(CIP)数据

医管家——医院后勤作业指导手册 / 朱春堂著.

-- 北京: 印刷工业出版社, 2013.10

ISBN 978-7-5142-0945-7

I.1 医 ... II.1 朱 ... III.1 医院 - 后勤管理 - 手册 IV. ① R197.32-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 245375 号

医管家

——医院后勤作业指导手册

朱春堂 / 著

责任编辑: 赵英著 责任校对: 岳智勇

责任设计: 上海伦予文化传播有限公司

热线电话: 021-58341319

网 址: www.feelingecho.com

邮 箱: book@feelingecho.com

出版发行: 印刷工业出版社 (北京市翠微路 2 号 邮编: 100036)

网 址: www.keyin.cn www.pprint.cn

网 店: pprint.taobao.com

印 刷: 上海文艺大一印刷有限公司

开 本: 889mm×1194mm 1/16

字 数: 135 千字

印 张: 27

版 次: 2013 年 10 月第一版

印 次: 2013 年 10 月第一次印刷

定 价: 128.00 元

I S B N : 978-7-5142-0945-7

◆如发现印装质量问题请与我社发行部联系。发行部电话: 010-88275602。



谨以此书向奋战在医疗后勤服务领域的医院同行
和亲爱的同事们致敬！让我们携手用高品质的服务关
爱健康、呵护生命、传递温暖！

序

医院后勤服务是医院整体服务的重要基础保障，其服务水平的高低直接影响到医院为患者提供的服务和外部形象，是医院综合竞争力的重要组成部分。

医院后勤服务是一个新兴的行业，其与广大医护人员的工作、患者的健康息息相关。我国的医院后勤服务企业自 20 世纪 90 年代医院后勤服务社会化改革而兴起，随着近年来政府重视民生，加大对医院建设的投入而迅速发展起来，到目前已经具备了相当的规模。但总体来讲，医院后勤服务企业普遍存在着企业规模小，专业技术人才少，服务质量不高和内部管理不够规范等问题。

因此，后勤服务企业要为医院提供好的服务，必须充分了解医院的特殊环境、服务要求、工作特性和后勤员工等特点，在此基础上编写服务企业的规章制度、操作流程，为现场员工服务提供指导。上海益中亘泰物业管理有限公司（医管家）能够抱着“一枝独秀不是春”的想法，把自己十年来现场作业的优秀经验总结成书与同行分享是一件非常有意义的事，促进了企业间的交流，也能够推动整个后勤服务行业向规范化、标准化方向发展，同时，该书也是对 2011 年由人民卫生出版社出版、中国医院协会主编的《医院管理学——后勤管理分册》的有益补充和细化。

该书从“工程、运送、秩序维护（含电梯驾驶）和日常保洁（含绿化）”四个方面对一线员工现场作业做了翔实的描述，并配有相关作业表格，实用性强，既可以作为医院后勤服务企业的作业指导手册，也可以是医院后勤管理者的管理手册。美中不足的是手册内容还没有能够涵盖餐饮服务、污衣服务等，期待再版时，手册的内容更全面、更丰富。

由朱春堂先生主编，多位后勤战线管理者共同参与编写的《医管家——医院后勤作业指导手册》一书即将付梓之际，向你们表示祝贺！同时，相信本书出版，为推动我国医院后勤服务规范化、标准化将起到积极作用。

中国医院协会建筑系统研究分会主任委员
中国医院协会后勤管理专业委员会副主任委员

诸葛立荣

二〇一三年十月

编委会介绍

主 编：朱春堂

副主编：宋天骏 冯 毅

编 委：朱春堂 宋天骏 冯 毅 崔秀峦 才 佳 沈 琦 陈正勇
叶振伟 鲍国平 易 飞 孙 瑜 鹿胜军 左武祥 竺敏蔚
周桂林 朱晓玲 周三妹 洪跃林 顾爱民 沈文霞 孙 燕



朱春堂

管理学硕士，中欧国际工商学院 EMBA，上海益中巨泰物业管理有限公司（医管家）董事长，中国物业管理协会常务理事，中欧校友医疗健康产业协会常务理事，上海海事大学 MBA 中心专家，上海市物业管理行业突出贡献者，曾任美国 ServiceMaster 公司中国区营运经理。

在“追求卓越，帮助人发展”的使命指引下，他创立的“医管家”通过十年的努力，成为医院后勤服务行业的领跑者，“医管家”雇佣了 8000 余名员工，在全国 23 座城市，每天为 100 多万的医护人员和病人提供服务。销售和利润十年连续增长，客户满意度稳居行业前列，对推动整个医院后勤服务行业进步起到了重要作用。

近十年来，随着国家对医疗健康产业基础投入的增加，我国医院后勤服务业也得到了快速发展，不仅仅是传统的保洁和运送外包，工程管理、膳食服务、秩序维护等服务也开始由社会化企业承担。但是行业内并没有形成统一规范的服务标准，企业凭着自身对医院服务需求的感知提供服务，造成不同企业间提供的后勤服务质量差距较大，特别是一些小规模企业为医院提供服务的质量、安全都令人堪忧。“医管家”在医院后勤服务领域耕耘了十年，在许多医院客户和同行的帮助下，积累了许多宝贵的实践经验，现总结成册，与同业者交流分享。

作业指导书是指作业指导者对作业者进行标准作业的正确指导的基准，是随着作业的顺序对符合作业流程的每个人的作业内容、安全及品质要点进行明示。本书共分为：工程作业指导书、运送作业指导书、秩序维护作业指导书、日常保洁作业指导书四个部分。每个部分由办法程序和表格记录组成，其中每一个办法或程序细化为目的、范围、职责和程序要点，把每个作业流程都详实地描述出来，表格则可以把作业的痕迹记录下来。作业指导书对后勤服务人员提供了明确的服务规范和要求，有利于统一服务标准，提高服务质量，对于后勤管理者来讲，指出了后勤监管中的要点和难点，有利于提高后勤管理水平，减少后勤安全隐患。

此书的最终编辑出版，不仅仅是“医管家”管理人员和员工的辛勤付出和经验总结，也是我们医院客户的智慧结晶，在与江苏省人民医院、安徽医科大学第一附属医院、山东省立医院、南京市儿童医院、金华市中心医院、北京军区第 254 医院、宁波大学医学院附属医院、上海中医药大学附属龙华医院、南京军区南京总医院、上海交通大学医学院附属仁济医院、济南军区第 153 中心医院等众多优秀客户的合作中，我们吸取了许多好的思想和方法，还有许多领导也给予了我们有益的指点，占伊扬副院长、鲁超副院长、董庆副院长、金福年书记、范文明副院长、叶盛华副院长、缪起龙副院长、唐靖一副院长、邵蔚副院长、朱永松主任等各位领导，在此表示衷心感谢。另外，在书籍的编写过程中也得到了中国医院协会后勤管理专业委员会刘晓勤主任委员、王志伟副秘书长和马清莲副秘书长的关心和支持，在此一并表示感谢！

鉴于医院后勤服务业在我国是一个新兴行业，目前尚缺乏统一规范的标准、专业资料，加之本书涉及了后勤服务的多个方面，内容广泛，而编者能力有限，书中内容、文字定尚存不妥之处，恳请医院管理、医院后勤服务的专家、学者及广大读者批评指正。

朱春堂

二〇一三年十月



contents
目录

工程作业指导书	1
运送作业指导书	155
秩序维护作业指导书	225
日常保洁作业指导书	333

工 程
作 业
指 导
书



维修作业安全规程	2
设备综合管理标准作业规程	7
值班管理标准作业规程	13
测试设备管理标准作业规程	17
维修安装标准作业规程	22
巡检标准作业规程	28
设备机房管理办法	34
工程初始化标准作业规程	38
中央空调操作标准作业规程	49
中央空调运行管理标准作业规程	52
电梯运行管理标准作业规程	58
电梯困人救援标准作业规程	62
二次供水管理标准作业规程	65
弱电系统维修保养标准作业规程	68

柴油发电机运行管理标准作业规程	72
供氧、空压、负压吸引标准作业规程	76
供配电设备设施安全操作标准作业规程	78
供配电设备设施运行管理标准作业规程	84
给排水设备设施安全操作标准作业规程	89
给排水设备设施运行管理标准作业规程	92
工程突发事故分析及汇报制度	96
外包设备管理标准作业规程	99
工程前期介入管理标准作业规程	102



相关记录

安全保护设备清单	111
危险性物品清单	112
领（借）用钥匙登记表	113
设备资料卡	114
设备年度维修保养计划	115
设备月度维修保养计划	116
工具领用登记记录	117
交接班记录表	118
机房进出登记记录	119
接报修记录	120
维修单	121
未修情况记录	122
病区巡检记录	123
公共区域巡检记录	124

管道井巡检记录	125
配电间巡检记录	126
空调机房巡检记录	127
风机房巡检记录	128
室内外排水沟（井）巡检记录	129
污水井巡检保养记录	130
资料移交清单	131
设备清单	132
接管验收记录	133
验收遗留问题统计记录	134
中央空调运行记录	135
冷却塔运行记录	136
中央空调 AHU,PAU,FCU 保养记录表	137
风机保养记录表	138
电梯运行记录	139

水池（箱）清洗及消毒记录	140
发电机检查记录	141
发电机定期测试记录	142
供氧、空压、负压吸引运行记录	143
倒 / 送闸操作票	144
配电房运行记录	145
配电柜（箱）保养记录	146
水泵房运行记录	147
二次供水运行记录	148
水泵保养记录表	149
污水泵保养记录表	150
工程意外事件报告	151
维修保养现场情况记录表	152
设备维修保养档案	153