

医院一体化 物业管理与服务规范

YIYUAN YITIHUA
WUYE GUANLI
YU FUWU GUIFAN

林正刚 赵向标 夏青◎编著

- ▶ 行业领军人物的权威著作
- ▶ 知名物业企业的经验集结
- ▶ 针对性操作规范即查即用
- ▶ 打造知名物业企业的利器



机械工业出版社
NA MACHINE PRESS

医院一体化物业管理 与服务规范

林正刚 赵向标 夏 青 编著



机械工业出版社

医院物业管理有哪些不为人知的内容,国内成熟物业企业是如何具体操作的?作为中国物业管理行业第一部系统阐述医院物业管理标准的图书,本书具有极强的可操作性和专业指导价值。

基于深圳和国内医院物业服务品牌企业全方位、一体化服务模式的成功实践,本书编者从品牌企业的成熟管理标准体系中撷取精华,将本书划分为上、下两篇共13章,横向全面地反映了医院物业管理与服务的作业内容,纵向展示了医院物业项目管理全过程。一册在手,教你快速复制品牌企业成功管理经验和模式;“干货”拿来,帮你轻松成为医院物业管理的行家里手!

本书不仅是医院物业管理人员的得力助手和必备的案头工具书,也可作为物业服务企业内部岗位培训的实用教材,还可作为大中专院校物业管理专业师生的必备教学参考书。

图书在版编目(CIP)数据

医院一体化物业管理与服务规范/林正刚,赵向标,夏青编著. —北京:
机械工业出版社, 2013.10

ISBN 978-7-111-44104-5

I. ①医… II. ①林… ②赵… ③夏… III. ①医院—物业管理—规范—中国
IV. ①R197.32-65

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第222107号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:何月秋 责任编辑:何月秋 杨明远

责任印制:李洋

北京瑞德印刷有限公司印刷(三河市胜利装订厂装订)

2013年11月第1版第1次印刷

184mm×260mm·23.75印张·587千字

0001—3000册

标准书号:ISBN 978-7-111-44104-5

定价:79.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
电话服务

网络服务

(策划编辑:1010) 88379732

社服务中心:(010) 88361066

教材网: <http://www.cmpedu.com>

销售一部:(010) 68326294

机工官网: <http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010) 88379649

机工官博: <http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线:(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

前 言

医院后勤管理,作为医院管理的重要组成部分,是一个有特殊要求和风险高、专业化强的工作。随着中国医院后勤管理改革的逐渐深化,医院后勤管理也日益实现了社会化服务和企业化管理。医院物业服务正是紧随医院后勤社会化改革而诞生并壮大起来的,并成为物业服务行业的一个重要分支。

医院物业管理除了关系到医院的正常运行外,还关系到广大病患者的健康恢复,因此,规范医院物业服务活动是非常必要的。在物业管理行业的发展当中,已有不少地方陆续研究并推出了自己的医院物业管理的地方标准。上海市在2010年12月颁布了全国首个地方医院物业服务标准——《医院物业服务规范》,紧随其后,山东省、江苏省、湖北省等也相继启动了地方医院物业服务规范的制定工作。由此可见,建立有效的指导标准,已经是现代社会对医院物业服务的普遍共识,规范该行业的发展也是社会的共同愿望。然而,针对医院物业服务,目前国家、行业都没有相应的标准。这就使医院物业服务概念模糊,企业的个性化色彩过于浓厚的问题比较突出,不同程度地存在管理服务的项目名称与分类不统一,业务界定不统一,收费价格依据不统一,管理服务质量标准不统一等问题;甚至出现低价竞争、服务不规范乃至低质量服务的问题,严重影响了行业的健康发展。为了适应医院物业管理服务的需求,满足不同医院对医院特色的物业管理服务的需要,建立客观、科学、有效并能实际执行的医院物业服务内容及质量标准,对于推进我国医院物业服务行业的健康发展是非常必要的。

为促进医院后勤物业服务行业标准化建设,我们以深圳和国内医院后勤品牌企业的管理和服务实践为依托,组织编写了《医院一体化物业管理与服务规范》一书。本书参考了其他地方已经编制出台的医院管理相关标准,并与医院后勤社会化发展趋势相结合,适应我国医院物业服务的发展要求,以深圳和国内医院物业服务品牌企业的实践为基础参照,全方位描述了医院物业管理的作业程序、流程及相关标准内容,是国内第一部系统阐述医院一体化物业管理标准的图书。

基于医院后勤全方位、一体化服务模式的成功实践,本书编者将正文划分为上、下两篇共13章,全方位描述了医院物业企业化服务与管理的作业程序、流程及相关标准内容,

具有极强的可操作性和专业指导价值。在本书编写过程中，我们坚持科学性、规范性与应用性的统一，着重强调了以下几个方面：

第一，横向全面反映医院物业管理与服务的常规作业内容。全书从品牌企业的成熟管理标准体系中撷取精华，全面反映医院物业管理与服务的作业内容。其中，包括客户服务与监控、建筑本体维护与装修管理、机电设备管理、秩序管理、环境美化和风险管理与应急处理等常规管理与服务内容。

第二，纵向系统展示医院物业服务项目管理的全过程。围绕医院物业管理的纵向过程，本书以物业服务策划与方案编制为起点，介绍了管理处架构与职能安排、项目承接查验、物资装备与技术支持、项目撤离管理等，动态展示了医院物业项目管理的全过程。

第三，创新性地概括各类医院物业延伸服务作业内容。本书囊括了医疗辅助服务、餐饮服务、商业服务和其他辅助服务等延伸服务标准体系。尤其在医疗辅助服务方面，本书给出了导医、导诊、挂号，各类护工，专业陪护、运送服务、被服收发/洗涤，污染器械刷洗、敷料包打包、医用垃圾处理及废物运送等方面的详尽作业指引，标准化示范作用极为明显。

第四，内容和编写规则科学规范。本书编写规则基本按照 GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》要求进行编制。规范主要指标的设置和评价方法具有代表性、科学性和先进性，并预留进一步与国家卫生行政主管部门出台的相关行业标准接轨的接口。

本书由林正刚、赵向标、夏青合作编著，在编辑整理过程中得到了深圳房地产和物业管理进修学院、深圳物业管理协会有关领导，以及许多业内知名企业、专家学者的大力支持和悉心指导，在此表示衷心的感谢！

作为国内第一部系统阐述医院一体化物业管理规范的图书，我们希望本书不仅能够成为医院物业管理人员的得力助手和必备的案头工具书，也可作为企业内部员工岗位培训的实用教材，还可作为大中专院校物业管理专业师生的教学参考书！但由于作者水平有限，不足之处在所难免，敬请读者指正。

编 者
2013.8.28

目 录

前言

上篇 医院后勤常规管理与服务

第一章 医院项目运营策划与管控规范	2
第一节 项目运营策划与管控职能安排	2
一、品质运营部职能	2
二、品质运营部经理职务说明书	2
三、品质运营部副经理职务说明书	3
四、市场开发部经理职务说明书	3
五、市场开发部主管职务说明书	4
六、物资装备主管职务说明书	4
七、技术支持主管职务说明书	4
第二节 服务策划与方案编制	5
一、物业服务策划程序	5
二、投标工作指引	5
三、新项目基本情况调查表	6
四、投标文件盖章登记表	9
五、服务方案编制指引	10
六、项目开发可行性论证评审表	11
第三节 医院管理处组织架构与职能安排	11
一、管理处组织机构设置	11
二、管理处主任职责与权限	11
三、行政助理职务说明书	13
四、综合事务部主管职务说明书	13
五、人事文员职务说明书	14
六、文员职务说明书	14
七、仓库管理员职务说明书	14
第四节 医院项目的承接查验	15
一、新项目承接程序	15
二、项目进场程序	16
三、项目入场准备工作指引	16
四、服务标识的制作与管理	18
五、项目验收细则	19

六、项目接管规定.....	24
七、新项目接管工作细则	24
八、项目入场准备检查表	26
九、服务收费标准.....	26
十、项目验收记录表.....	27
十一、项目移交清单.....	27
十二、延伸项目承接程序	28
第五节 物资装备与技术支持.....	29
一、物资装备管理程序	29
二、管理处物资装备原则	29
三、个人防护用品管理规定	30
四、管理处装备明细表	31
五、物资装备采购计划表	32
六、物资装备采购验收表	32
七、物资装备调拨单.....	32
八、物资装备接收记录表	33
九、物资装备丢失破损记录表	33
十、专业技术支持管理程序	34
十一、专业技术支持方案编制指引	34
第六节 医院项目的撤离管理.....	37
一、项目撤离程序.....	37
二、项目撤离管理规定	37
第二章 医院客户服务与监控规范.....	38
第一节 管理处客户服务中心人员的职能定位与运作原则.....	38
一、客户服务部（中心）的职能和任务	38
二、客户服务部门运作的基本原则	38
第二节 管理处客户服务中心人员职务说明书	39
一、客户服务中心主管职务说明书	39
二、客户服务中心值班长职务说明书	40
三、客户服务中心值班员职务说明书	40
第三节 客户服务的运作规程.....	40
一、客户服务管理作业规程	40
二、来访接待管理作业规程	42
三、服务回访管理作业规程	43
四、客服中心交接班管理作业规程	44
五、服务质量意见征询作业规程	45

第四节 客户服务受理规范.....	48
一、服务受理程序.....	48
二、电话接听规范.....	49
三、客户服务中心二十四小时岗位制度	49
四、服务受理工作规范.....	50
五、受理服务行为规范.....	50
六、满意度调查工作制度.....	51
七、值班管理制度.....	51
第五节 客户服务监视规范.....	52
一、监视测量及不合格事故事件控制程序	52
二、部门日常检查规范.....	53
三、管理处定期检查规范.....	56
四、公司定期检查规范.....	56
五、质量/环境/安全监视测量记录表	57
六、投诉处理程序.....	58
七、投诉处理记录单.....	58
八、相关方满意度调查程序.....	59
九、满意度调查策划指引.....	60
十、满意度调查分析指引.....	60
十一、满意度调查表（门诊病友）	61
十二、满意度调查表（医护人员）	62
十三、满意度调查表（住院病友）	66
第六节 服务分包与供方管理规范	69
一、服务分包管理程序.....	69
二、服务分包服务记录单.....	69
三、供方管理程序.....	70
四、供方合格评定指引.....	70
五、合格供方监督评估指引.....	74
六、相关方施加影响要求.....	74
七、供方基本信息审查表.....	77
八、供方现场考察记录表.....	77
九、供方合格评定审批表.....	78
十、合格供方名录.....	78
十一、相关方施加影响记录表	78
十二、合格供方复评记录表.....	79
第三章 医院建筑本体维护与装修管理规范	80
第一节 建筑本体维护标准.....	80
一、建筑物本体维修程序.....	80

二、管理处墙面修补、粉刷服务规范	80
三、建筑物本体维修计划表	81
四、建筑物本体维修记录表	81
第二节 装修管理规范	82
一、装修管理程序	82
二、建筑施工申请办理指南	82
三、建筑施工现场管理规定	84
四、临时动火作业管理规定	87
五、施工负责人承诺书	88
六、施工许可证	88
七、建筑施工申请表	88
八、临时动火作业及非常作业审批表	89
九、施工人员情况登记表	89
十、施工日巡查表	90
十一、施工违规通知单	90
第四章 医院机电设备管理规范	91
第一节 管理处机电设备管理人员职务说明书	91
一、机电部部长职务说明书	91
二、运行组组长职务说明书	91
三、维修组组长职务说明书	91
四、设备组组长职务说明书	92
五、锅炉组组长职务说明书	92
六、运行组员工职务说明书	93
七、维修组员工职务说明书	93
八、设备组员工职务说明书	93
九、锅炉组员工职务说明书	93
第二节 设备移交管理规范	94
一、设备移交程序	94
二、设备移交验收细则	94
三、设备移交记录表	99
四、设备履历表	99
五、零部件更换及大修记录表	99
第三节 设备运行管理规范	100
一、设备运行控制程序	100
二、设备运行操作规程	100
三、设备设施运行监视规定	104
四、设备房管理规定	111

五、医疗废水的排放管理规定.....	113
六、二氧化氯发生器的使用.....	114
七、操作票.....	115
八、设备运行记录之给水排水设备设施运行日记.....	115
九、低压配电柜运行日志.....	115
十、中央空调运行日记.....	116
十一、污水处理设备运行记录表.....	116
十二、变压器温度巡查记录表.....	117
十三、发电机运行记录表.....	117
十四、中央空调冷却塔日巡查表.....	117
十五、配电柜(箱)巡查记录表.....	118
十六、空调风机房巡查记录表.....	118
十七、潜水泵巡查清单.....	118
十八、强弱电空调水管井巡查清单.....	118
第四节 设备设施维护保养管理规范.....	119
一、设备保养程序.....	119
二、设备设施维护保养规定.....	119
三、二氧化氯发生器维护及使用.....	128
四、设备维修程序.....	128
五、设备零件领用管理规定.....	129
六、设备维修工具管理规定.....	130
七、维修服务规范.....	132
八、维修保养计划表.....	134
九、设备维修及验收记录表.....	135
第五章 医院秩序管理规范.....	136
第一节 管理处秩序维护人员职务说明书.....	136
一、保安部部长职务说明书.....	136
二、交通班班长职务说明书.....	136
三、消防监控班班长职务说明书.....	136
四、治安班班长职务说明书.....	137
五、交通班保安员职务说明书.....	137
六、消防监控班监控员职务说明书.....	137
七、治安班保安员职务说明书.....	138
八、太平间管理员职务说明书.....	138
第二节 治安管理规范.....	139
一、治安管理程序.....	139
二、治安各岗位作业要求.....	139

三、器械使用规定.....	143
四、常见治安事件处理	144
第三节 停车管理规范.....	146
一、车辆管理程序.....	146
二、停车场管理规定.....	147
三、车辆出入收费管理	147
四、车辆被盗被损处理指引	148
五、停车场收费日报表	148
第四节 消防管理规范.....	149
一、消防管理程序.....	149
二、消防监控中心管理规程	150
三、消防器材配置规定	151
四、消防器材使用指引	152
五、消防设施保养检查规程	153
六、消防监控中心监控记录表	154
七、播放录像登记表.....	154
八、消防系统维修记录表	155
九、消防设施定期检查表	155
十、消防设施定期检查登记表	156
十一、消防设施日巡查记录表	156
十二、消防监控班交接记录表	156
第六章 医院环境美化服务规范	157
第一节 管理处环境美化人员职务说明书	157
一、环境美化部部长职务说明书	157
二、环境美化部组长职务说明书	157
三、环境美化部清洁员职务说明书	158
四、环境美化部消毒员职务说明书	158
五、环境美化部机动员职务说明书	158
第二节 医院清洁作业规范	159
一、清洁作业服务程序	159
二、清洁消毒工作操作指引	159
三、环境美化人员消毒规定	160
四、各类环境的空气消毒规定	160
五、清洁消毒用品使用指引	162
六、清洁消毒用具管理规定	165
七、关键区域清洁规程	166
八、病房清洁作业程序	170

九、注射室、治疗室清洁作业程序	171
十、手术室、ICU 清洁作业程序	171
十一、室外公共区域清洁作业标准	172
十二、生活垃圾站管理规程	172
第三节 医院消毒杀菌绿化服务规范	173
一、消毒杀菌作业规程	173
二、消毒杀菌工作计划表	174
三、消毒杀菌服务记录表	174
四、绿化作业规程	174
五、绿化工作计划表	175
六、绿化工作记录表	176
第七章 医院环境安全管理规范	177
第一节 环境因素的识别与评价规范	177
一、环境因素识别与评价程序	177
二、环境因素识别与评价指引	177
三、环境因素调查表	180
四、环境因素评价表	181
五、重大环境因素清单	181
第二节 污染控制与废弃物管理规范	181
一、污染控制程序	181
二、废水管理规定	182
三、废气管理规定	182
四、固体废弃物管理规定	183
五、噪声管理规定	184
六、医疗废物管理规定	184
第三节 工作环境管理	185
一、工作环境管理程序	185
二、工作环境卫生要求	186
三、工作环境控制一览表	187
四、消毒杀菌工作记录表	187
第八章 医院后勤风险管理与应急处理规范	188
第一节 危险辨识与风险评价规范	188
一、危险辨识和风险评价程序	188
二、危险源辨识与评价指引	189
三、危险源调查表	191
四、重大危险源清单	192

第二节 危险作业控制规范 192

 一、安全卫生护具管理程序 192

 二、防护用品配备及保管发放标准 193

 三、防护用品配备申请表 195

 四、危险作业控制程序 195

 五、危险作业范围 196

 六、危险作业管理规定 196

 七、医院要害岗位、部位安全管理制度 199

第三节 职业安全与劳动保护规范 201

 一、职业安全健康管理程序 201

 二、员工工作状况记录表 202

 三、职业健康体检计划表 202

 四、用工管理程序 202

 五、特殊职工劳动保护要求 203

 六、特殊职工状况一览表 203

第四节 应急事件处理规范 204

 一、应急准备管理程序 204

 二、应急事件一览表 204

 三、应急管理手册 205

 四、应急演练计划表 219

 五、应急演练总结报告 220

 六、事故事件处理程序 221

 七、事故报告书 221

第五节 化学危险品管理规范 223

 一、化学危险品管理程序 223

 二、化学危险品管理规定 223

 三、常见化学危险品的管理要求 224

下篇 医院后勤延伸服务与管理

第九章 常规医疗辅助服务管理规范 232

第一节 管理处医疗辅助服务人员职务说明书 232

 一、医疗辅助部部长职务说明书 232

 二、医疗辅助中心主管职务说明书 232

 三、专业陪护中心主管职务说明书 233

 四、导医职务说明书 233

 五、ICU 护工职务说明书 233

 六、病区护工职务说明书 234

七、供应室护工职务说明书.....	234
八、挂号员职务说明书.....	235
九、急诊科护工职务说明书.....	235
十、检验科护工职务说明书.....	235
十一、手术室护工职务说明书.....	236
十二、洗衣工职务说明书.....	236
十三、专业陪护员职务说明书.....	237
十四、运送中心调度长职务说明书.....	237
十五、运送中心调度员职务说明书.....	238
十六、运送中心护工职务说明书.....	238
第二节 医疗辅助工作管理制度.....	239
一、医疗辅助中心员工培训实施作业规程.....	239
二、员工服务规范管理作业规程.....	241
三、护工管理作业规程.....	244
四、查对工作管理作业规程.....	245
五、质量管理作业规程.....	246
第三节 导医、导诊、挂号作业规范.....	247
一、导医导诊作业程序.....	247
二、导医、导诊作业规程.....	248
三、导医、导梯工作指引.....	249
四、接待服务作业规程.....	249
五、挂号作业程序.....	250
第四节 护工作业规范.....	251
一、护工工作内容.....	251
二、病区护工作业程序.....	252
三、病区护工作业规程.....	252
四、门诊眼科护工工作流程.....	253
五、口腔科护工工作流程.....	254
六、急诊科护工工作流程.....	254
七、急诊科护工作业规程.....	254
八、住院部药房护工工作流程.....	255
九、手术室护工作业规程.....	256
十、手术室各科护工工作流程.....	257
十一、手术室门卫护工工作流程.....	258
十二、手术室外勤护工工作流程.....	258
十三、ICU 护工作业规程.....	258
十四、检验科护工工作流程.....	259
十五、供应室护工作业规程.....	259

十六、供应室护工工作流程	261
十七、洗衣房护工工作流程	261
第五节 专业陪护作业规范	262
一、专业陪护服务协议签订程序	262
二、专业陪护工作规范	263
三、专业陪护派班单	263
四、专业陪护工作程序	264
五、分级护理制度	264
六、值班交接班制度	265
七、查对制度	265
八、消毒隔离制度	266
九、专业陪护满意率测评表	266
十、专业陪护作业规程	267
第六节 运送服务规范	268
一、标本收集运送作业程序	268
二、运送中心消毒隔离制度	269
三、运送中心交接班记录表	269
四、运送中心服务受理登记表	269
五、运送中心工作量汇总表	270
六、标本工作量报表	270
七、各类标本登记表	270
八、常规标本登记表	270
九、陪检组作业程序	270
十、陪检组工作日报表	271
十一、陪检预约登记表	272
第七节 被服收发/洗涤作业规范	272
一、被服收发/洗涤作业程序	272
二、被服收发洗涤工作指引	272
三、洗涤设备操作规程	273
第十章 其他医疗辅助服务管理规范	275
第一节 污染器械刷洗作业规范	275
一、污染器械刷洗作业程序	275
二、污染器械刷洗工作指引	275
三、污染器械刷洗检查记录表	276
第二节 敷料包打包作业规范	276
一、敷料包打包作业程序	276
二、敷料包打包工作指引	277

三、敷料包打包记录表.....	277
第三节 医用垃圾处理及废物运送规范.....	277
一、医用垃圾处理作业程序.....	277
二、医疗废物收集运送制度.....	278
第四节 太平间管理规范.....	279
一、太平间管理程序.....	279
二、太平间管理制度.....	279
三、太平间的消毒要求.....	281
四、死亡登记表.....	283
五、遗体接取登记表.....	283
六、死胎、截肢处理登记表.....	283
七、遗体存放温度检查记录表.....	283
第十一章 医院餐饮服务与管理规范.....	284
第一节 管理处餐饮服务人员职务说明书.....	284
一、餐饮部部长职务说明书.....	284
二、主管职务说明书.....	284
三、采购员职务说明书.....	284
四、仓库管理员职务说明书.....	285
五、厨师组组长职务说明书.....	285
六、楼面组组长职务说明书.....	285
七、配餐组组长职务说明书.....	285
八、配餐员职务说明书.....	286
九、中厨组组长职务说明书.....	286
十、中厨员职务说明书.....	286
十一、面点部领班职务说明书.....	287
十二、面点部员工职务说明书.....	287
十三、清洁组组长职务说明书.....	287
十四、清洁员职务说明书.....	287
第二节 餐饮服务规范.....	288
一、职工餐提供程序.....	288
二、餐饮服务人员卫生标准.....	289
三、餐饮服务卫生要求.....	289
四、厨房设备设施管理规程.....	289
五、餐饮服务人员服务规范.....	292
六、用餐卡办理/充值登记表.....	294
七、营养餐提供程序.....	294
八、快餐提供程序.....	295

九、招待餐提供程序	296
十、餐饮配送记录表	296
十一、送餐运输管理规定	297
十二、收款管理规定	297
十三、餐饮收银日报表	298
十四、监控与纠偏程序	298
十五、监控与纠偏规范	299
十六、偏差处理单	300
十七、客户投诉处理规范	300
十八、客户投诉退货一览表	301
十九、应急响应规范	301
二十、产品召回规范	301
二十一、信息沟通规范	302
第三节 餐饮采购管理规范	307
一、餐饮采购管理程序	307
二、餐饮采购单	308
三、餐饮采购验收规范	308
四、食材采购管理规定	308
第四节 餐饮服务安全管理规范	309
一、每日卫生检查	309
二、安全卫生检查计划	311
三、区域消毒检查记录表	314
四、冻库清洁消毒规定	314
五、物料异常反馈单	314
六、运输车辆清洗消毒记录表	315
七、员工身体状况表	315
八、工作服收发、清洗与灭菌记录表	315
九、洗手消毒规定	316
十、厨房用具消毒检查记录表	316
十一、工艺用水质量监控记录表	317
十二、有毒有害品控制规范	317
十三、有毒有害品一览表	318
十四、有毒有害品领用申请表	318
十五、有毒有害品领用记录表	319
十六、砧板消毒规定	319
十七、CCP 监控记录表	320
十八、工序监控记录表	320
十九、餐厅清洁规定	320
二十、场区杀虫记录表	321