

前 言

本标准是根据四川省住房和城乡建设厅《关于下达工程建设地方标准计划的通知》(川建标发〔2021〕162号)的要求,由四川环诚物业管理有限公司、四川华玮物业管理有限公司会同有关单位共同编制完成。

标准编制组经广泛调查研究,认真总结实践经验,参考了国内相关标准规范,并在广泛征求意见的基础上,制定本标准。

本标准的主要技术内容包括:总则、术语、基本规定、服务要求、评价与改进。

本标准由四川省住房和城乡建设厅负责管理,由四川环诚物业管理有限公司负责具体技术内容的解释。在执行过程中,请各单位结合医院物业服务的实践,认真总结经验,并将意见和建议寄送至四川环诚物业管理有限公司(地址:成都市青羊区清江东路134号中开大厦1522号;邮编:610072;Email:402392837@qq.com;电话:13980523788),以供今后修订时参考。

主编单位: 四川环诚物业管理有限公司

四川华玮物业管理有限公司

参编单位: 四川省人民医院

成都欧菲物业服务有限公司

成都嘉善商务服务有限公司

四川佳和物业管理有限公司

成都怡家园物业管理有限公司

上海益中亘泰(集团)股份有限公司
成都三泰联合物业管理师事务所
成都第一骨科医院
合江县人民医院

主要起草人： 刘 强 唐 义 吴 德 温文明
陈 曦 李轶梅 秦 雨 罗 军
陈 迪 吴 翔 朱春堂 冯 毅
伍三明 张 澍 王学杰 高 巍
朱春来 刘 胜 赵鹏翔
主要审查人： 陈 勇 徐 成 路虎林 何长升
康 俊 郭进华 梁秋蓉

目次

1	总 则	1
2	术 语	2
3	基本规定	4
3.1	服务合同	4
3.2	承接查验和既有物业服务项目交接验收	4
3.3	服务机构和场所	5
3.4	服务人员	5
3.5	规章制度	6
3.6	档案管理	6
3.7	公共信息导向系统管理	7
3.8	节能环保管理	7
3.9	安全生产管理及应急处置	8
4	服务要求	10
4.1	客户服务	10
4.2	建筑及配套设施设备管理维护	10
4.3	秩序维护	16
4.4	环境卫生维护	18
4.5	绿化维护	19
4.6	专项服务	20
4.7	辅助服务	23
5	服务评价与改进	25

5.1 评价形式与依据	25
5.2 服务评价与改进	25
本标准用词说明	27
引用标准名录	29
附：条文说明	33

Contents

1	General provisions	1
2	Terms	2
3	Basic requirement	4
3.1	Service contract	4
3.2	Undertake inspection and handover acceptance of existing property projects	4
3.3	Service organization and place	5
3.4	Service personnel	5
3.5	Rules and regulations	6
3.6	Archives management	6
3.7	Public information guidance system	7
3.8	Energy conservation and environmental protection management	8
3.9	Safety-emergency management	8
4	Service requirements	10
4.1	Customer service	10
4.2	Buildings and supporting facilities and equipments maintenance	10
4.3	Order maintenance	16
4.4	Environmental sanitation maintenance	18
4.5	Greening maintenance	19
4.6	Special services	20

4.7 Ancillary services	23
5 Evaluation and improvement	25
5.1 Evaluation form and basis	25
5.2 Service evaluation and improvement	25
Explanation of wording in this code	27
List of quoted standards	29
Addition: Explanation of provisions	33

1 总 则

1.0.1 为积极贯彻执行国家政策，促进医院物业服务工作规范管理和良性发展，结合四川省实际情况，编制本标准。

1.0.2 本标准适用于四川省行政区域内的医院物业服务，也适用于第三方实施医院物业服务评价活动。

1.0.3 在医院物业服务实践中，物业服务人、业主可根据实际情况参照本标准选择服务内容，增减服务项目。

1.0.4 四川省医院物业服务除应符合本标准外，尚应符合国家和四川省现行有关标准的规定。

2 术语

2.0.1 医院物业服务 hospital property services

物业服务人依据物业服务合同约定，对医院物业管理区域内建筑物及配套的设施设备和相关场地进行维修、养护、管理，维护相关区域内的环境卫生、绿化管护和秩序维护，以及为医院开展诊疗活动提供其他相关配套服务的活动。

2.0.2 专项服务 special services

物业服务人受医院及客户委托，按照服务合同约定，为医院及客户提供会务、导医导诊、患者接送、患者陪护、膳食、轮椅租赁等专项服务活动。

2.0.3 客户 customer

医院科室、医务人员、医院相关工作人员和到医院就诊的人员及其亲属、监护人等。

2.0.4 专项外委服务 special outsourcing services

物业服务人因医院物业服务需要，将部分专业服务项目委托给具备相应资质的专业服务机构提供服务的活动。

2.0.5 医院感染（简称院感） healthcare-associated infection

住院患者在医院内获得的感染，包括在住院间发生的感染和在医院内获得的、出院后发生的感染，但不包括入院前已经开始或入院时已经处于潜伏期的感染。医院工作人员在医院内获得的感染也属于医院感染。

2.0.6 职业暴露 occupational exposure

医务人员、医院服务人员在从事诊疗、护理活动过程中接触有

毒、有害物质，或传染病病原体，从而损害健康或危及生命的一类职业暴露。

2.0.7 相关方 interested parties

与医院相关联的单位、组织，医院诊疗活动需要的物资、专业技术支持及服务，以及为医院提供其他服务的供应方。

2.0.8 清洁区 clean area

没有被病原微生物污染的区域，包括医护人员的值班室、男女更衣室、浴室及储物间、配餐间等。

2.0.9 潜在污染区 potential-contaminated area

位于清洁区与污染区之间、可能被病原微生物污染的区域。

2.0.10 污染区 contaminated area

已被病原微生物污染的区域，如传染病患者、感染性疾病患者接受诊疗的区域，处理或存放其血液、体液、分泌物、排泄物、污染物品的场所等。

2.0.11 运送 transport

在医院内进行标本运送、医疗用品运送、药物运送、患者陪检与接送、医疗文件运送等工作。由调度中心统一管理，能够及时准确地了解医护人员和患者的需求，在一段时间内快速响应并作出应答。

2.0.12 医用织物 medical textiles

医院内可重复使用的纺织品，包括患者使用的衣物、床单、被罩、枕套，工作人员使用的工作服、帽，手术衣、手术铺单，病床隔帘、窗帘以及环境清洁使用的布巾、地巾等。

2.0.13 接管验收 reception and examination

物业服务人对建设单位或委托人托管的新建房屋或原有房屋等物业以主体结构安全和满足使用功能为主要内容的再检验。

3 基本规定

3.1 服务合同

3.1.1 物业服务人应依照法律法规规定，与医院管理方签订物业服务合同，明确物业服务范围、内容、服务质量标准、服务费用标准、双方权利和义务、物业服务用房、合同期限、违约责任等内容。

3.1.2 物业服务人受医院委托，开展专项服务应与医院签订专项服务合同，明确专项服务范围、内容、服务质量标准、服务费用标准、双方权利和义务、合同期限、违约责任等内容。

3.1.3 物业服务人员应依照法律法规规定，与专项委托服务单位签订服务合同，明确服务事项、服务质量、服务费用标准、合同期限、双方权利义务、违约责任等内容。

3.2 承接查验和既有物业服务项目交接验收

3.2.1 物业服务人应依照法规、规范和物业服务合同约定对医院物业开展承接查验或者交接验收。

3.2.2 物业服务人应成立承接查验或者交接验收小组，制订承接查验或者交接验收工作计划、方案，和建设单位或者医院共同对建筑及其配套设施设备、相关建设工程档案资料进行查验。

3.2.3 物业服务人应依照相关法规、规范、设计文件实施承接查验或者交接验收。对承接查验或者交接验收中发现的问题，记录并督促建设单位整改完善。

3.2.4 物业服务人应妥善保管承接查验或者交接验收档案资料，包括竣工验收资料、设备清单清册、相关测试检验报告记录、产品合格证、使用说明以及承接查验或者交接验收相关记录等。

3.3 服务机构和场所

3.3.1 物业服务人应根据医院物业服务实际情况，明确服务定位，制订相应的物业服务方案，建立适宜的组织架构，明确岗位职责。

3.3.2 物业服务人应设置医院物业服务中心，并有固定的服务办公场所，配备满足服务所需的设施设备，如电脑、打印机、对讲机、办公家具等。

3.3.3 物业服务人应在医院物业服务中心显著位置公示相关证照，项目主要服务人员姓名、照片、岗位信息，物业服务事项，服务标准，投诉咨询电话等相关信息。

3.3.4 物业服务人开展医院物业服务，对有资质、资格、许可要求的服务项目，物业服务人应具备相应的资质、资格、许可证书。

3.3.5 物业服务人宜运用大数据、云计算、移动互联网、信息智能终端等技术，建设智能化、智慧化服务平台，实现服务智慧化、管理智能化，提升医院物业的管理和服务效率，为客户提供便捷、优质的服务。

3.4 服务人员

3.4.1 物业服务人应依据物业服务合同约定，配置服务人员。

3.4.2 服务人员应具备从事医院物业服务工作相关的专业知识和技能，其中从事消防、电梯、供配电等专业岗位的人员应按国家有

关规定，取得相应的资格证书。从事食品加工与制作、二次供水、患者接送、患者陪护等的服务人员应进行定期体检并取得健康证明。

3.4.3 物业服务人应组织在医院感染风险较高区域或职业暴露事件发生概率较高的服务人员定期体检，必要时应按规定进行免疫接种。

3.4.4 物业服务人应组织服务人员岗前、在岗培训，实行培训合格上岗制度，并建立服务人员奖惩考核制度。

3.4.5 服务人员应统一着装，佩戴标志，规范服务，文明用语，主动热情。

3.5 规章制度

3.5.1 物业服务人应建立和完善人事、财务、行政管理制度，以及安全生产、设施设备维修保养，绿化维护、环境维护、秩序维护，医疗垃圾、危险品、织物的收集等规章制度、操作规程。

3.5.2 物业服务人应定期对各项规章制度、操作规程施行情况进行检查、考核、评估。

3.5.3 物业服务人应根据规章制度、操作规程施行落实情况评估结果，持续改进各项规章制度、操作规程。

3.6 档案管理

3.6.1 物业服务人应建立物业服务档案管理制度，包括档案的分类、收集、归档、应用、查验、保管、销毁等管理规定。

3.6.2 物业服务人应根据档案载体不同，建立纸质档案、电子档案，整理规范、分类成册、分类保管、分级管理，方便查阅。

3.6.3 物业服务人应设置档案储存场所，明确专人负责档案的收

集、整理、保管和查询使用。

3.6.4 物业服务人开展医院物业服务实行数字化管理的,应定期对数据信息进行备份保存。

3.6.5 物业服务人应根据档案性质、类型、重要性,依法建立实施保密制度,保障医院物业服务档案资料的安全。

3.6.6 物业服务人在退出物业服务时,应依照法律法规规定,与医院管理方或其指定人办理承接查验档案资料及物业服务相关档案资料的移交。

3.7 公共信息导向系统管理

3.7.1 物业服务人应建立公共信息导向系统管理制度,对医院物业服务区域内位置标志、导向标志、平面示意图、信息板、安全标志和劝阻标志等导向要素进行管理维护。

3.7.2 物业服务人宜建立医院物业服务区域公共信息导向要素设置定位编码表,并依照设置定位编码表对导向要素进行巡视检查,及时维护维修。

3.7.3 物业服务人应根据医院实际需要,发现导向要素缺漏、损坏或不足,应及时报告医院增设补充。

3.7.4 物业服务人因医院物业服务需要,需设置导向要素时,应与医院的环境条件、风格等相协调,并符合相关法规、标准规定要求。

3.7.5 物业服务人应在危险性较大的场所和有关设施设备上设置明显的安全警示标志。

3.8 节能环保管理

3.8.1 物业服务人应建立节能降耗管理制度,落实能耗监测、统计、

分析及设施设备节能管控等工作。

3.8.2 物业服务人应在充分满足医院运行前提下对高耗能设施设备、照明等采取科学节能管理、人员行为约束等的节能措施，包括以下内容：

1 做好设施设备维修和保养，提高设备设施运行效率；定期对设备系统进行检测和综合效能调适。

2 制订科学合理的空调通风系统、照明系统等设施设备运行管理方案，并落实执行。

3 使用节能环保产品，使用再生水、太阳能等再生能源等科学节能管理措施。

4 物业服务人应开展节能降耗、污染防治、垃圾分类等宣传活动，引导客户参与节能环保活动。

3.8.3 物业服务人应根据医院声环境要求，采取措施对医院噪声进行监测、控制，维护医院声环境质量符合现行国家标准《声环境质量标准》GB 3096 相关要求。

3.8.4 物业服务人应根据医院环境空气质量要求，执行医院通风空气净化、消毒等管理规定，空气净化相关技术应符合现行行业标准《医院空气净化管理规范》WS/T 368 的相关要求。

3.8.5 物业服务人应协助医院开展水污染物、医疗废物、固体废物等的排放、收集、存储、清运、处置等工作，保护环境。

3.9 安全生产管理与应急处置

3.9.1 物业服务人应落实安全生产组织领导机构，设立安全生产管理机构或配备专（兼）职安全生产管理人员，建立健全从管理机构到基层班组的安全生产、消防安全管理网络。

3.9.2 物业服务人应逐级落实全员安全生产责任制，明确各级、各岗位安全职责，并定期对安全生产责任制落实情况进行考核。

3.9.3 物业服务人应加强安全生产管理。安全生产管理工作包括：

1 建立安全生产管理规章制度。

2 应进行安全生产管理资金、物资、技术、人员的投入，改善安全生产条件，提升应急处置能力。

3 进行安全生产标准化、信息化建设。

4 构建安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，应积极响应主管单位的安全检查，并制订相应的应急预案。

5 定期开展安全生产检查，制止和纠正违章指挥、强令冒险作业、违反操作规程的行为。

6 加强危险作业管理，对高处作业、有限空间作业、临时用电作业等危险作业实行作业票审批管理和现场监护管理制度等。

3.9.4 物业服务人应根据医院物业服务特点，定期开展危险源辨识和风险评估、应急资源调查，并根据风险评估和应急资源调查结果，完善应急物资配备。

3.9.5 物业服务人应根据医院物业服务特点编制生产安全事故应急预案，应与医院、当地政府应急预案相衔接。

3.9.6 物业服务人编制生产安全事故应急预案应符合现行国家标准《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》GB/T 29639 的有关规定，并定期对预案进行评估或评审，以确保预案的全面性、科学性、针对性、可行性、衔接性。

3.9.7 物业服务人应定期组织生产安全事故应急预案演练，演练内容包括综合演练，单项演练，演练形式包括实战演练、桌面推演。

3.9.8 物业服务人开展医院物业服务，宜购买相关的责任保险。

4 服务要求

4.1 客户服务

4.1.1 物业服务人应设立医院物业服务客户服务中心,接待客户来访、问询、报事、求助、投诉等,及时回答问询,并将相关信息整理汇总,及时安排处理客户需求或将客户相关诉求上报医院予以处理回复。

4.1.2 物业服务人应耐心细致接待各类投诉,并及时处理。投诉处理宜符合现行国家标准《投诉处理指南》GB/T 17242 的有关规定。

4.1.3 物业服务人应建立客户沟通回访制度,并符合以下规定:

1 对客户报事、报修处理完成后,应通过现场、电话、网络信息化等方式,就维修服务质量、服务态度、服务收费等情况对客户进行满意度回访。

2 制订客户满意度调查方案,依照方案定期组织开展客户满意度调查,及时整理汇总客户意见、建议,采取有效措施整改完善,并及时回访、回复客户。

3 通过客户恳谈会、交流会等方式,加深与客户的沟通联系。

4 定期给院方提交书面管务工作报告。

4.2 建筑及配套设施设备管理维护

4.2.1 物业服务人实施建筑及附属设施管理维护应符合以下规定:

1 定期巡视检查建筑物墙体、柱梁、房顶、屋面、外墙、构件、

排水管沟等的完好情况，发现问题及时维修维护或报告医院方组织维修处理。

2 定期巡视检查道路、场地、路面、无障碍设施和医疗垃圾通道等设施的完好情况，发现问题及时维修维护或报告医院方组织维修处理。

3 每年委托专业机构对建筑防雷系统进行检测并出具检测报告。

4.2.2 物业服务人实施设施设备用房的管理维护应符合以下规定：

设施设备用房内清洁，无杂物堆放；工具、物品定置管理；各类警示标识、设备铭牌、设备管理卡等齐全。

2 设施设备用房内照明、通风、排水、挡水设施保持完好，室内温湿度、照度符合设备运行管理维护要求，防止老鼠等小动物进入措施完善，消防设施完好有效。

3 管理制度、应急处置方案、作业人员证件等上墙张贴齐全、规范。

4 外来人员进入设施设备用房需获得允许，并做好外来人员进出登记。

4.2.3 物业服务人实施供配系统及照明系统管理维护应符合以下规定：

1 医院供配电系统运行管理应符合现行行业标准《医院电力系统运行管理》WS 434 的相关规定。

2 定期对高低压供配电设备进行巡检、保养、检修，应符合现行国家标准《用电安全导则》GB 13869 和《接近电气设备的安全导则》GB 29480 有关规定。

3 供配电系统预防性试验符合现行行业标准《电力设备预防性

试验规则》DL/T 596 的有关规定

4 定期对柴油发电机进行空载、带载试机运行。定期或柴油发电机累计运行达到保养时限后，应对柴油发电机进行更换机油、更换“三滤”、更换冷却液等维护保养。

5 定期对应急电源 EPS、不间断电源 UPS 进行维护保养。检查接线端子紧固情况、风扇及滤网完好情况，并定期进行充放电测试、电源切换测试等。

6 定期巡检照明、光彩设施，及时维护完好，并根据季节调整启停时间。

4.2.4 物业服务人对安全防范系统维护管理应符合以下规定：

1 定期对视频监控系统、出入口控制系统、电子巡查系统等安全防范系统各组成设施设备、部件和线路进行巡检，开展设备清洁、调试、调整、机械构件维护、电气参数与性能检查、功能性能测试等维护，确保设备运行正常。

2 定期检查、维护安防网络系统软硬件，紧固清洁线路，测试数据传输质量，确保网络的正常功能和安全，并定期进行系统实时数据备份。

3 定期对系统供配电及防雷接地进行维护保养，包括：设备清洁、电源测量、UPS 电源主机维护、电池检查、电源切换测试、等电位连接检查、SPD 浪涌保护器检查等。

4.2.5 物业服务人实施停车场管理系统维护管理应符合以下规定：

1 定期对停车场出入口识读、传输、控制、执行等各类设施设备进行巡检，并实施润滑、紧固、除尘、更换等维护保养，确保各设施设备运行正常。

2 定期对停车场内车辆引导装置、视频安防监控、紧急报警系

统等设施设备进行巡查，并实施清洁、调试、调整、机械构件保养等维护。

3 定期巡检和维护停车场管理系统，对系统数据进行整理、备份，系统校时。系统权限设置适当，做好密码管理及主机病毒防范。

4.2.6 物业服务人实施供水系统管理维护应符合以下规定：

1 医院供水系统运行管理应符合现行行业标准《医院二次供水运行管理》WS 436 的相关规定。

2 定期进行生活水箱清洗和水质检测，确保生活饮用水符合现行国家标准《生活饮用水卫生标准》GB 5749 的有关规定。供水设施管理维护要求符合现行国家标准《二次供水设施卫生规范》GB 17051 的有关规定。供水管理和清洗消毒人员应取得相关健康证明。

3 水箱、蓄水池检查口盖板保持完好并加锁，生活水箱溢流管口、通气口应安装防护罩、防护网。

4.2.7 物业服务人实施排水系统的管理维护应符合以下规定：

1 熟悉了解医院污水处理、排放系统布局、工作原理、控制要求、安全规定、应急处置流程等相关知识和基本规定。

2 在医院方指导下，定期巡查污水处理相关设施设备运行情况，发现问题，及时报告医院方并通知相关专业服务机构维修、维护处理。

3 定期巡视检查雨、污水排水管道、井等设施，及时清掏、疏通。

4 定期巡视、清掏、检测集水坑及其附属设施，定期保养检修抽水泵、控制柜。

5 定期巡查化粪池、隔油池，并视实际情况定期委托专业清掏机构进行疏通、清掏。

6 汛期应加强排水系统巡视检查频次，并加强对配置的防汛、防涝设施设备的巡查、维护。

4.2.8 物业服务人对消防设施设备维护管理应符合以下规定：

1 医院消防管理应符合现行行业标准《医疗机构消防安全管理》WS 308 的有关规定。

2 委托具备从业条件的消防技术服务机构对自动消防系统设施设备进行维护保养，符合现行国家标准《建筑消防设施的维护管理》GB 25201 的有关规定。

3 依据灭火器配置定位编码表，定期对灭火器进行维护检查，压力不够或达到维修年限的灭火器应及时维修，达到使用年限的灭火器应及时回收报废处理。

4 每年至少一次对消防设施进行检测，符合现行行业标准《建筑消防设施的检测技术规程》XF 503 的有关规定。

5 消防控制室管理应符合现行国家标准《消防控制室通用技术要求》GB 25506 的有关规定。

4.2.9 物业服务人对电梯设备的管理应符合以下规定：

1 委托具备相应资质的专业机构对电梯进行定期维护保养、维修，维保应符合行业现行标准《特种设备安全技术规范》TSG 08、《电梯维护保养规则》TSG T5002 的有关规定。

2 配置电梯安全管理员，对电梯使用状况进行巡视检查管理，并对电梯维保单位履约情况进行监督和评价。

3 电梯各项运行指标和安全防护功能符合强检标准，并取得定期检验合格证。

4.2.10 物业服务人应建立空调通风系统的维护管理制度，空调通风系统的管理、安全卫生与环境、节能、应急管理等应符合现行国

家标准《空调通风系统运行管理标准》GB 50365 的有关规定，并符合以下规定：

1 医院中央空调系统运行管理应符合现行行业标准《医院中央空调系统运行管理》WS1488的有关规定。

2 应根据医院使用情况和特点，并依据空调通风系统的冷（热）及能源供应等条件，经技术经济比较，按节能环保的原则合理制订运行方案。

3 定期对空调通风系统进行维护保养、检测、检修。涉及特种作业或专业维护的，应由专业人员操作或聘请专业机构进行维护保养作业。

4 定期对开放式冷却塔、过滤网、过滤器、净化器、风口、空气处理机组、表冷器、加热（湿）器、冷凝水盘等设备或部件进行清洗、消毒或更换，符合现行行业标准《公共场所集中空调通风系统卫生规范》WS 394 的有关规定。

5 属于特种设备的锅炉应进行定期检测。

4.2.11 物业服务人开展医用气体系统运行管理应符合以下规定

1 熟悉了解医院医用气体系统布局、工作原理、安全使用要求、应急处置流程等相关知识和基本规定。

2 医用气体系统运行管理应符合现行行业标准《医院医用气体系统运行管理》WS 435 的相关要求。

3 依照医用气体系统运行管理巡查时间、路线、检查内容等规定，对设施设备用房、管道、终端设施设备进行巡查，并做好相关工作记录。发现问题，按照应急处置报告程序和预案及时采取有效措施，维护医用气体使用安全。

4 协助医院方督促医用气体设施设备维护维修专业单位，以及

产品供应商做好设施设备测试和维护保养等工作。

4.3 秩序维护

4.3.1 物业服务人开展医院出入管理应符合下列规定：

1 根据医院方要求，以及医院重点部位、重点公共区域安全管控目标风险等级、防护等级要求，设立相应的固定安全值守岗、流动安全值守岗。

2 安全值守岗应依照管控要求，严格控制管控区域人员、物品、车辆等的出入，以及严格执行防疫、公共卫生突发事件、防恐怖袭击的基本规定。

3 根据人流量、车流量情况，适当调配人员，防止拥堵、堵塞、秩序混乱等情况。

4.3.2 物业服务人开展医院车辆管理应符合下列规定：

1 根据车流量情况，适当调配人员或增设导向牌、路障等设施，引导车辆到划定区域有序停放。

2 开展停车场巡查，重点巡查停车场设施设备安全、通道通行安全、人员、物品安全等。

3 电动汽车、电动自行车停放场所充电设施、消防设施应进行巡查。电动自行车宜分组停放，并保持安全距离。

4.3.3 物业服务人开展安全巡查管理应符合下列规定：

1 应根据医院方要求，以及医院重点部位、重点公共区域安全管控目标风险等级、防护等级要求，制订相应的巡查线路、巡查频次、巡查方式等工作方案并落实，做到巡查到位，管控高效，做好巡查记录。

2 安全巡查中，发现安全隐患，应按照隐患处置报告程序和预案及时采取有效措施予以劝导、制止、整改、报告等。

3 安全巡查中，遇见客户有困难，应主动予以协助、帮助。

4.3.4 物业服务人应依照法律法规、规范和医院消防管理相关要求、规定，消防安全责任落实、消防组织建立、消防安全制度和管理、消防安全措施、灭火和应急疏散预案编制和演练、火灾事处置与善后等应符合现行国家标准《人员密集场所消防安全管理》GB/T 40248 的有关规定，并应符合以下规定：

每半年组织全员消防安全培训，应注重实效，加强操作程序、灭火器使用、防护用品使用、应变处置等的训练，不断提升服务人员消防应急处置能力。

2 针对医院重点部位、重点公共区域安全管控目标风险等级、防护等级要求，制订相应的消防安全管理方案，并定期对相关服务人员进行注意事项、相关要求的教育培训。

3 加强消防设施设备的巡查、重点部位、重点公共区域巡查，严格管控用电防火、用火、动火、易燃、易爆化学物品等。

4 定期进行火灾隐患排查，发现问题隐患，采取有效措施及时整改。

5 加强客户消防安全宣传，并督促监督客户遵守医院消防安全管理规定等。

4.3.5 物业服务人开展安全监控管理应符合下列规定：

1 熟练掌握并正确使用各类安全监控设施设备，并根据监控部位、目标的风险性、防护等级，以及医院方要求，设定、调整监控重点，实现准确、高效安全监控。

2 严格管控安全监控室，未经允许，非工作人员严禁进入。采

取有效措施保护公共信息安全。

3 安全监控影像资料、报警记录等信息资料应保存 30 日以上，防范恐怖袭击重点目标视频监控图像信息资料应保存 90 日以上。查阅、调阅相关信息资料必须执行严格的审批管理制度。

4.4 环境卫生维护

4.4.1 物业服务人开展医院卫生管理服务应符合下列规定：

1 建立完善环境卫生维护管理制度，物品配置、储存、公共用品用具、卫生清扫工具、工作车、病媒生物防治等的管理应符合现行国家标准《公共场所卫生管理规范》GB 37487 的相关规定。

2 医院建筑物内部表面与医疗器械设备表面的清洁与消毒，以及日常清洁与消毒、清洁工具复用处理等应符合现行行业标准《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》WS/T 512 的相关要求。

3 服务人员应严格按照医院隔离的基本规定，以及防护用品使用和不同传播途径疾病的隔离与预防要求，并依照相应的操作规程实施清洁与消毒服务，符合现行行业标准《医院隔离技术规范》WS/T 311 和《医疗机构消毒技术规范》WS/T 367 相关要求。

4.4.2 物业服务人配合医院开展医疗废物收集、运送服务应符合下列规定：

1 严格按照法律法规以及医院医疗废物管理标准，制定相关操作规程，并遵照执行。

2 在医院方指导下运送医疗废物，应根据接触医疗废物种类及风险大小不同，采取适宜、有效的职业卫生防护措施，按医院医疗废物管理相关要求、规定时间、路线运送，并依照危险废物转移联

单制度填写和保存转移联单。

3 生活垃圾收集、贮存、清运应严格按照医院有关分区、分类、消毒等的基本规定，实施收集、清运服务。

4 及时对收集、运送、清运工具进行清洁和消毒。

4.4.3 物业服务人应配合相关管理部门开展传染性疾病预防工作。

4.4.4 物业服务人提供医院医用织物洗涤消毒管理服务应符合下列规定：

1 严格依照医院医用织物洗涤消毒管理规定，制定相关操作规程，并遵照执行。

2 医用织物的分类收集、运送、储存以及洗涤、消毒等技术要求应符合现行行业标准《医院医用织物洗涤消毒技术规范》WS/T 508 的相关规定。

3 严格遵守医院隔离管理规定及要求，工作流程由污到洁，不交叉、不逆行，服务人员做好职业卫生防护。

4 如采用社会化洗涤消毒服务，应配合医院方做好社会化洗涤消毒服务机构（企业应具有相资质）服务质量监督，发现问题及时报告，并督促社会化洗涤消毒服务机构整改完善。

4.5 绿化维护

4.5.1 物业服务人应建立医院绿化档案，包括：绿化分布图、植物台账、盆栽植物台账等档案资料。

4.5.2 物业服务人应对绿化养护作业人员定期开展职业素质教育，消杀、登高等危险作业应严格执行个人防护和作业审批管理制度。

4.5.3 物业服务人实施植物养护、绿地管理等绿化养护工作应符合

现行行业标准《园林绿化养护标准》CJJ/T 287 的有关规定，并符合以下规定：

1 实施植物养护、绿地管理等绿化养护工作应符合现行行业标准《园林绿化养护标准》CJJ/T 287 的有关规定。

2 依照各类绿化植物固有生长规律，通过修剪、除草、施肥、浇灌、病虫害防治、补种等养护作业，保证绿化植物的健康生长，同时应满足观赏性要求。

3 应尽量使用绿色低毒安全的农药和肥料，严格管控药品使用剂量，避免化学药品伤害。

4 加强绿化区域清洁，及时清理枯枝、落叶、草屑及其他垃圾。

5 特殊天气，应加强树木绑扎、立杆检查，并做好防涝、防旱、防冻措施等。

4.6 专项服务

4.6.1 物业服务人开展运送服务应符合下列规定：

1 根据医院要求，制订病员及医用资料、医疗物资运送服务方案和操作流程、操作规程，并遵照落实执行。

2 运送服务宜采用数据化管理，实现服务准确、高效、便捷，提升运送服务水平。

3 严格执行病员及医用资料、医疗物资运送检查、核对制度，确保运送服务的准确性。

4 严格执行医院隔离管理制度，做好运送服务人员职业安全防护措施，定期对运送工具、物品进行消毒处理。

5 严格落实保密制度，采取有效措施保护客户隐私。

6 定期开展运送服务人员专业知识、技能培训教育及考核。

4.6.2 物业服务人开展医疗废物管理服务，应符合《医疗废物管理条例》《医疗废物专用包装物、容器标准和警示标识规定》等规定，并应符合下列规定：

1 按类别使用专用医疗废物容器、垃圾袋包装，收集时应确认是否严密封口并贴上注明生产单位、日期、类别、数量、重量等信息的标签。

2 应按规定的清运路线及时转运到医院指定的医疗废物暂存间，并由专人负责管理。

3 应按照医疗废物收集流程执行。

4 医疗废物医院暂存不应超过 2 日，宜日产日清。

5 应交由医院指定的有医疗废物处置资质的单位进行集中处置，所有交接环节严格执行交接双签登记。

6 应及时对医疗废物暂存间地面、墙壁、收集及运输工具、车辆等进行清洗，采用有效氯含量为 2000 mg/L 的消毒剂和/或 30 min 以上紫外线照射消毒，并做好清洗、消毒记录。

7 应对从事医疗废物收集、运送、贮存、处置等工作的人员和管理人员进行必要的职业防护管理，应包括下列内容：

1) 提供必要的作业防护用品，包括口罩、帽子、手套、防护服、胶靴、护目镜等。

2) 提供必要的卫生设施，包括为工作人员提供洗手、淋浴等配套设施。

3) 开展必要的职业防护知识、技能培训和健康教育。

4) 定期进行健康检查和跟踪，必要时提供防疫免疫接种。

8 应建立医疗废物管理的应急机制，发生医疗废物泄漏、扩散、

遗失等突发事件应及时响应。

4.6.3 物业服务人开展司梯服务应符合以下要求：

1 根据医院专用电梯、客用电梯、货运电梯的使用及基本规定，制订司梯服务工作方案并落实，保障医院电梯使用、运行高效便捷。

2 根据人流情况，及时调配电梯，保障医疗活动正常进行，方便客户正常通行。

3 及时检查电梯运行使用情况，并及时对电梯轿厢、按钮等部位进行消毒处理，确保电梯使用安全。

4 物业服务人应与主管部门、维保单位保持畅通联系，密切关注电梯运行情况，发现故障或隐患及时报修。出现突发事件应按安全规程，服从电梯安全员的指挥及时处置，并做好后续工作。

4.6.4 物业服务人开展餐饮服务应符合以下规定：

1 根据医院要求，制订相应的餐饮服务方案，包括特色餐饮、自助式餐饮、分餐式餐饮等。

2 物业服务人开展餐饮服务应建立并执行食品从业人员健康管理制度的。

3 餐饮设施设备配置、原料采购、餐具清洗消毒、食品加工与制作、食品检验等基本规定应符合现行国家标准《食品安全管理体系 餐饮业要求》GB/T 27306 的相关规定。

4 餐厅、厨房等的卫生管理应符合国家现行国家标准《公共场所卫生管理规范》GB 37487 和《公共场所卫生指标及限值要求》GB 37488 的相关规定。

5 宜按照医院相关规定为患者提供配餐、送餐服务，配送及时。

4.6.5 物业服务人开展消毒工作应符合现行行业标准《医疗机构消毒技术规范》WS/T 367 和《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》

WS/T 512 要求，坚持消毒和保洁工作科学结合。

4.6.6 物业服务人根据医院需求开展会务服务应符合以下要求：

- 1 根据医院会务服务要求，做好会务所需设施设备调试、铺台、物品摆放、会务接待、茶水等服务事项。
- 2 会务服务人员应有良好的仪容仪表、礼貌礼节，并具备相应的会务服务技能、技巧。服务时，精神饱满、热情周到、动作规范。
- 3 严格保密制度，保护客户信息安全。

4.7 辅助服务

4.7.1 物业服务人开展导医导诊服务应符合以下要求：

- 1 熟悉掌握医院各类医疗设施分布情况，及时了解医院相关管理、诊疗活动信息，以及医院配套服务设施、设备相关信息，为客户提供准确、全面的导医导诊服务。
- 2 导医导诊服务人员对客户提出的各种需求、问题应耐心聆听，并认真回复。
- 3 宜配合医院信息查询系统，设置便民服务卡、服务单等，以便客户查阅相关信息。

4.7.2 物业服务人开展科室助理服务应符合以下要求：

- 1 在护士长领导和护士指导下进行工作，不得进行诊疗活动。
- 2 协助科室做好被服发放、更换服务，分选收集、分类摆放。
- 3 协助科室护士做好合同约定的其他工作。

4.7.3 物业服务人开展患者接送服务应符合以下要求：

- 1 患者接送应做好职业防护，执行对应卫生要求。
- 2 手术转运床应及时更换一次性床单，被服如被污染要立即更

换，防止交叉感染。

3 运送推车、轮椅应每天用消毒毛巾擦拭，发现污染应按规定清洗、消毒合格后方可再使用。

4.7.4 物业服务人开展患者生活陪护服务应符合以下要求：

1 根据医院基本规定及患者生活陪护需求，编制服务方案、操作规程，并遵照执行。

2 公示服务内容、服务标准、收费标准等服务信息，接受医院、患者及家属等的监督。

3 依照服务方案、服务协议、服务规范要求，结合客户具体情况，及时提供相应服务，并做好服务过程相关记录。

4.7.5 物业服务人提供物品租借服务应符合下列要求：

1 根据医院实际及医院基本规定、客户需求，开展轮椅、助行器、生活用具等设备、器具租借服务。

2 公示设备、器具租借服务内容、收费标准等服务信息，接受医院、患者及家属等的监督。

3 各类设备、器具每次租借前后，应对设备、器具进行清洁保养、消毒，并认真检查其使用功能、安全性能，确保设备、器具的安全使用。

5 服务评价与改进

5.1 评价形式与依据

5.1.1 医院物业服务的评价应包括以下形式：

- 1 自我评价。
- 2 客户评价。
- 3 第三方评价。

5.1.2 医院物业服务评价依据包括以下内容：

- 1 相关法律法规、规章和标准。
- 2 合同约定。
- 3 相关工作制度。
- 4 服务质量记录、服务满意度调查与统计材料、综合管理评估、安全管理评估以及培训教育效果的评估与考核等。

5.2 服务评价与改进

5.2.1 物业服务人应建立质量评价与改进机制，依据评价结果制定相应的改进措施并落实。

5.2.2 物业服务人应建立检查机制，每月开展服务质量检查，并对检查情况进行统计、分析和改进。

5.2.3 物业服务人应定期对投诉、报修进行统计、分析和改进。

5.2.4 物业服务人宜自行开展或委托第三方组织进行满意度调查。对满意度调查结果进行分析，形成调查报告。满意度调查结果可作为服务与管理持续改进依据，制订和实施改进方案。

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

本标准用词说明

1 为便于在执行本标准条文时区别对待,对于要求严格程度不同的用词说明如下:

1) 表示很严格,非这样做不可的:

正面词采用“必须”,反面词采用“严禁”。

2) 表示严格,在正常情况下均应这样做的:

正面词采用“应”,反面词采用“不应”或“不得”。

3) 表示允许稍有选择,在条件许可时首先应这样做的:

正面词采用“宜”,反面词采用“不宜”。

4) 表示有选择,在一定条件下可以这样做的:采用“可”。

2 条文中指明应按其他有关标准执行的写法为:“应符合……的规定”或“应按……执行”。

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

引用标准名录

- 1 《安全标志及其使用导则》GB 2894
- 2 《生活饮用水卫生标准》GB 5749
- 3 《标准道路交通标志和标线 第2部分：道路交通标志》
GB 5768.2
- 4 《消防安全标志 第1部分：标志》GB 13495.1
- 5 《常用危险化学品贮存通则》GB 15603
- 6 《医院消毒卫生标准》GB 15982
- 7 《二次供水设施卫生规范》GB 17051
- 8 《医疗机构水污染物排放标准》GB 18466
- 9 《空调通风系统清洗规范》GB 19210
- 10 《建筑消防设施的维护管理》GB 25201
- 11 《消防控制室通用技术要求》GB 25506
- 12 《电力安全工作规程 电力线路部分》GB 26859
- 13 《电力安全工作规程 发电厂和变电站电气部分》GB 26860
- 14 《医院洁净手术部建筑技术规范》GB 50333
- 15 《空调通风系统运行管理标准》GB 50365
- 16 《标志用公共信息图形符号 第1部分：通用符号》GB/T 10001.1
- 17 《投诉处理指南》GB/T 17242
- 18 《生活垃圾分类标志》GB/T 19095
- 19 《服务业组织标准化工作指南》GB/T 24421
- 20 《特种设备使用管理规则》TSG 08
- 21 《锅炉安全技术监察规程》TSG G0001
- 22 《电梯维护保养规则》TSG T5002

- 23 《医院污水处理工程技术规范》HJ 2029
- 24 《医疗机构消防安全管理》WS 308
- 25 《医院隔离技术规范》WS/T 311
- 26 《医疗机构消毒技术规范》WS/T 367
- 27 《医院空气净化管理规范》WS/T 368
- 28 《公共场所集中空调通风系统卫生规范》WS 394
- 29 《医院电力系统运行管理》WS 434
- 30 《医院医用气体系统运行管理》WS 435
- 31 《医院二次供水运行管理》WS 436
- 32 《医院供热系统运行管理》WS 437
- 33 《医院中央空调系统运行管理》WS 488
- 34 《公共场所集中空调通风系统清洗消毒规范》WS/T 396
- 35 《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》WS/T 512

四川省工程建设地方标准

四川省物业服务标准

Standard of property service in Sichuan Province

第5分册：医院物业服务标准

Volume 5: Standard of hospital property service

DBJ51/T 219.5—2023

条文说明

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

制定说明

为便于业主、物业服务人等单位有关人员在使用本标准时能正确理解和执行条文规定，编制组按章、节、条顺序编制了本标准的条文说明，对条文规定的目的、依据以及执行中需要注意的有关事项进行了说明。但是，本条文说明不具备与标准正文同等的法律效力，仅供使用者作为理解和把握标准规定的参考。

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

目次

3	基本规定	37
3.4	服务人员	37
3.7	公共信息导向系统管理	37
3.9	安全生产管理与应急处置	38
4	服务要求	39
4.2	建筑及配套设施设备管理维护	39
4.3	秩序维护	41
4.4	环境卫生维护	42
4.6	专项服务	43

四川省住房和城乡建设厅信息公开浏览专用

3 基本规定

3.4 服务人员

3.4.4 物业服务组织开展服务人员岗前、在岗培训应主要包括以下内容：

- 1 医院物业服务相关法律法规基本知识。
- 2 医（药）学基本知识。
- 3 医院感染预防与控制基本知识。
- 4 安全生产管理相关知识。
- 5 相关专业知识和技能等。

3.7 公共信息导向系统管理

3.7.1 医院公共信息导向系统是通过图形符号、颜色和文字向客内传递医院内科室、公共卫生间、安全警示、文明游览等信息的重要载体，对其做好管理维护应是医院物业服务的工作重点之一。

3.7.2 医院公共信息导向系统主要由导入系统、游览导向系统、导出系统等三个子系统构成。系统主要包括位置标志、导向标志、平面示意图、导览图、信息板（医院科室介绍等）、安全标志（禁止标志、警告标志、消防安全标志、疏散路线标志等）和劝阻标志等导向要素。

3.7.3 医院物业服务人在医院物业服务中，应主动从导向要素的导向信息的连续性（导向信息衔接）、导向内容的一致性、设置规律性

(同类节点、相同高度)、设置数量的合理性等方面观察发现导向要素是否有缺漏、损坏、不足、不合理情况，并及时报送医院增设补充。

3.9 安全生产管理与应急处置

3.9.1 医院物业服务人应根据有关法律法规规定和企业实际，设立安全生产管理机构或配备专（兼）职安全生产管理人员。

3.9.3 物业服务人应依照法律法规规定，落实生产经营单位安全生产主体责任：

1 建立安全生产规章制度，包括各项安全生产管理制度、消防管理制度、培训制度、职业健康环境管理制度、操作规程等。

2 不断完善、改善安全生产条件，包括资金、技术、人员等的投入。

3 安全生产标准化包括目标职责、制度化管理、教育培训、现场管理、安全风险管控及隐患排查治理、应急管理、持续改进等方面的内容。

4 信息化管理包括安全生产电子台账管理、重大危险源监控、应急管理、预测预警等信息系统。

4 服务要求

4.2 建筑及配套设施设备管理维护

4.2.4 医院安防系统主要设施设备包括：

1 视频监控系统：摄像机及其配套设备，视频、音频设备，存储、回放、检索设备等。

2 出入口控制系统：进出闸机、读写器等。

3 电子巡查系统：信息标识装置、数据采集器、信息转换传输设备、管理终端等。

4 入侵报警系统：探测器、紧急报警装置、传输设备，处理、控制、管理设备，显示、记录设备等。

4.2.8 物业服务人开展消防设施设备维护管理应符合以下规定：

2 医院物业自动消防系统主要包括：火灾自动报警及联动系统、自动喷水灭火系统、消火栓系统、防排烟系统、防火卷帘系统、气体灭火系统、应急照明疏散指示系统、消防广播及通信系统等。

3 依照现行国家标准《建筑灭火器配置验收及检查规范》GB 50444的规定，灭火器维修年限应符合表 1 的规定，灭火器报废期限应符合表 2 的规定。

表 1 灭火器维修年限

灭火器类型		维修期限
水基灭火器	手提式水基型灭火器	出厂期满 3 年，首次维修以后每满 1 年
	推车式水基型灭火器	

续表

灭火器类型		维修期限
干粉灭火器	手提式（贮压式） 干粉灭火器	出厂期满 5 年，首次维修每满 2 年
干粉灭火器	手提式（储气瓶式） 干粉灭火器	出厂期满 5 年，首次维修每满 2 年
	推车式（贮压式） 干粉灭火器	
	推车式（储气瓶式） 干粉灭火器	
洁净气体灭火器	手提式洁净气体灭火器	
	推车式洁净气体灭火器	
二氧化碳灭火器	手提式二氧化碳灭火器	
	推车式二氧化碳灭火器	

表 4 灭火器报废期限

灭火器类型	报废期限/年
水基型灭火器	手提式水基型灭火器
	推车式水基型灭火器
干粉灭火器	手提式（贮压式） 干粉灭火器
	手提式（储气瓶式） 干粉灭火器
	推车式（贮压式） 干粉灭火器
	推车式（储气瓶式） 干粉灭火器
	推车式（储气瓶式） 干粉灭火器

续表

灭火器类型		报废期限/年
洁净气体灭火器	手提式洁净气体灭火器	10
	推车式洁净气体灭火器	
二氧化碳灭火器	手提式二氧化碳灭火器	12
	推车式二氧化碳灭火器	

4.3 秩序维护

4.3.1 医院重点部位主要包括：

- 1 实验室、化验室、手术室、重症监护室、放疗室、隔离病房。
- 2 致病微生物、血液、“毒、麻、精、放”等管制药（物）品、易燃易爆物品等存储场所。
- 3 收费处、财务室。
- 4 儿童住院区、新生儿住院区。
- 5 医患纠纷投诉、调解场所。
- 6 药房、药库。
- 7 膳食加工操作间。
- 8 供水、供电、供气（含医用气体）、供氧等设备间。
- 9 医疗废物集中存放场所。
- 10 安防监控中心等。

医院重点公共区域主要包括：

- 1 医院周界。
- 2 医院室外主要通道、人员密集区域。
- 3 门诊部、急诊部、隔离门诊部、住院部。

- 4 挂号处。
- 5 行政办公区域。
- 6 电梯轿厢内和各楼层电梯厅、自动扶梯区域。
- 7 太平间门外区域。
- 8 机动车停车库(场)。
- 9 非机动车集中存放处等。

4.3.5

1 物业服务人应根据医院实际情况，对不同场地、部位等监控目标进行风险等级划分，并根据防护等级要求，制订相应的安全监控方案并落实，以达到精准、高效的安全监控目的。

2 保护公共信息安全，是物业服务人实施安全监控管理服务中应当重点履行的责任和义务。

3 《保安服务管理条例》第十五条第二款规定：保安服务中形成的监控影像资料、报警记录，应当至少留存 30 日备查，保安从业单位和客户单位不得删改或者扩散。《中华人民共和国反恐怖主义法》第三十二条第三款规定：重点目标的管理单位应当建立公共安全视频图像信息系统值班监看、信息保存使用、运行维护等管理制度，保障相关系统正常运行。采集的视频图像信息保存期限不得少于九十日。故本款进行了明确区分规定。

4.4 环境卫生维护

4.4.1 为加强医院环境卫生管理，预防疾病传播，医院建筑通常按三区（清洁区、潜在污染区、污染区）及特殊区域（传染、急诊、120 车辆、发热、多耐、太平间）进行划分，物业服务人应根据各区域风险等级和清洁等级要求制定相应的操作规程（包括清洁与消

毒工作流程、作业时间和频率、使用的清洁剂与消毒剂名称、配制浓度、作用时间以及更换频率等内容），并遵照执行。

4.6 专项服务

4.6.1 物业服务人员应根据医院各临床科室实际及运送业务需求情况，制定调度（统一指挥）、驻守（服务人员驻守临床科室、预约（提前预约安排）、即时（根据临时需求，即时调配人员）、常规（按照工作计划落实执行）等运送工作模式，确保运送服务准确、高效、安全、便捷。

4.6.2 按现行国家法律法规《医疗废物管理条例》规定，医疗废物是指医疗卫生机构在医疗、预防、保健以及其他相关活动中产生的具有直接或者间接感染性、毒性以及其他危害性的废物。医疗卫生机构和医疗废物集中处置单位，应当对医疗废物进行登记，登记内容应当包括医疗废物的来源、种类、重量或者数量、交接时间、处置方法、最终去向以及经办人签名等项目。登记资料至少保存3年。

4.6.5 落实床单元卫生，协助护士做好终末消毒后的病床防护隔离措施，应包括但不限于要求：

1 病房消毒使用的毛巾按照一房一巾、一床一巾规定执行。一房一巾：消毒门、门把手、壁橱、窗框、窗台等设施（不能用于卫生间内设施的消毒）；一床一巾：对病房床单进行消毒，一床一更换，预防交叉感染。

2 病人高频率接触的门拉手、床扶手、走廊扶手等每天清洁消毒不少于1次。

3 卫生间应每天清洁消毒1次不少于1次，进行彻底消毒每周不少于1次。