

湖南省地方标准

DB43

DB43/T XXX-XXXX

医院物业管理服务规范

Specification for hospital property management service

(征求意见稿)

2025-XX-XX 发布

2025-XX-XX 实施

湖南省住房和城乡建设厅

发布

湖南省市场监督管理局

湖南省地方标准

医院物业管理服务规范

Specification for hospital property management service

DB43/T XXX-XXXX

批准部门：湖南省住房和城乡建设厅

湖南省市场监督管理局

实施日期：2025 年 XX 月 XX 日

前 言

根据湖南省市场监督管理局《关于下达 2024 年度地方标准制修订项目增补立项计划的通知》（湘市监标函〔2024〕133 号）的通知，标准编制组经广泛的调查研究，认真总结实践经验，参考有关国内先进标准，并在广泛征求意见的基础上，制定了本标准。

本标准包括：1.总则；2.术语；3.基本要求；4.服务内容与要求；5.服务评价与持续改进；附录。根据住房和城乡建设部《工程建设标准涉及专利管理办法》（建办标〔2017〕3 号）文件要求，经征询各编制人，编制单位声明：本标准不涉及专利，如在使用过程中发现涉及到企业专利技术，请及时与编制单位联系。

本标准由湖南省住房和城乡建设厅负责实施管理，由湖南水清木华物业管理有限公司负责具体技术内容的解释。本标准执行过程中如有建议和意见，请反馈至湖南水清木华物业管理有限公司（地址：长沙市雨花区长沙大道567号运达中央广场写字楼B座13楼，邮政编码：410027，邮箱：980878961@qq.com），以供修订参考。

本标准主编单位：湖南水清木华物业管理有限公司

本标准参编单位：中湘美好城市运营服务股份有限公司

湖南省物业管理行业协会

招商积余物业管理有限公司湖南分公司

湖南湘卫医院管理有限公司

长沙悟时咨询服务有限公司

本标准主要起草人员：易凌、邓林飞、张建勋、黄艾娜、张霞、邓曦、李立、林松、吴奕军、易显柳、刘文、邓永一、徐泵、王锦秀、顾秦、孟云之、张双全、赵青、尹进、徐丽华

本标准主要审查人员：

目 次

1 总 则	1
2 术语	2
3 基本要求	4
4 服务内容与要求	6
5 服务评价与持续改进	24
本标准用词说明	26
引用标准目录	27
条文说明	29

Contents

1	General Provisions	1
2	Terms	2
3	Basic Requirement	4
4	Service Content and Requirements	6
5	Service Evaluation and Continuous Improvement	24
	Explanation of Wording in This Standard	26
	The List of Quoted Standards	27
	Addition:Explanation of Provisions	29

1 总则

1.0.1 为规范医院物业管理服务，提升医院物业服务质量，优化医疗环境，提高人民群众的就医满意度，制定本标准。

1.0.2 本标准适用于湖南省行政区域内选聘物业服务企业提供的医院物业服务，自主管理的医院物业服务可参照执行。

1.0.3 省内医院物业管理服务除执行本标准的规定外，还应符合国家、行业及地方现行相关标准规范的规定。

2 术语

2.0.1 医院感染 health care associated infection

患者在入院时不存在、也不处于潜伏期，而在住院期间发生的感染，包括在住院期间获得、出院后才出现症状的感染。此外，医护人员等在医院内获得的感染也属于医院感染范畴。其发生与医院的诊疗操作、环境因素、患者自身免疫力等多种因素相关，又称医院获得性感染。

2.0.2 职业暴露 occupational exposure

由于职业关系而暴露在危险因素中，从而有可能损害健康或危及生命的一种情况。

2.0.3 环境表面 environmental surface

医疗机构建筑物内部表面和医疗器械设备表面，前者如墙面、地面、玻璃窗、门、卫生间台面等，后者如监护仪、呼吸机、透析机、新生儿暖箱等的表面。

2.0.4 清洁区 clean area

开展呼吸道传染病诊治的病区中不宜受到患者血液、体液和病原微生物等物质污染及传播疾病患者不应进入的区域。包括医护人员的值班室、卫生间、男女更衣室、浴室及储物间、配餐间等。

2.0.5 污染区 contaminated area

开展呼吸道传染病诊治的病区中传染病患者和疑似传染病患者接受诊疗的区域。包括被其血液、体液、分泌物、排泄物、污染物品存放和处理的场所以及病室、污物间、患者出入院处理室等。

2.0.6 司梯服务 elevator operation

按照电梯设计、用途和操控规程，准确、有序开展客、货运送的电梯驾驶活动。

2.0.7 特约服务 special service

通过协商或约定，物业服务企业向客户提供超出物业服务合同约定的服务。

2.0.8 医疗废物 medical waste

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。

2.0.9 医用织物 medical textile

在医院及其他医疗卫生机构医疗工作中可重复使用的织物，包括患者使用的衣物、床单、枕巾、手术布以及医务人员的工作服、手术衣等。

2.0.10 导诊服务 hospital guide

医院物业服务人员为就诊病人提供医院资源介绍、就诊引导、资料等级等帮助的活动。

2.0.11 陪护服务 hospital care

医院物业服务人员为行动不便、有特殊病痛或者其他需求的病人提供生活、陪诊和康复护理等的活动。

2.0.12 医用气体 medical gas

用于医疗的氧气、氮气、氨气、氧化亚氮、二氧化碳及压缩空气等。

2.0.13 运送服务 hospital delivery service

在医院范围内开展的患者接送及医疗器具、标本、药品、文书等运送活动。

2.0.14 生命礼仪服务 End-of-Life Care and Memorial Services

为临终患者及家属提供的临终关怀、遗体转运、告别仪式支持及善后消毒等专业化、人性化服务，涵盖生理照护、心理安抚和环境管理，需符合医疗规范与人文伦理要求。

3 基本要求

3.1 制度要求

3.1.1 物业服务企业应建立并完善满足开展医院物业管理服务需求的各项规章制度并有效实施，包括财务、行政、人事、岗位职责、工作流程、设施设备管理、车辆管理、服务管理、安全管理和消毒管理等制度。

3.1.2 物业服务企业应建立匹配医院物业管理需求的现场服务管理体系，包括服务方案、服务标准、质量体系、组织管控、持续改进、服务评价、绩效考核、激励机制和应急预案等。

3.2 人员要求

3.2.1 物业服务企业应根据医院现场服务需求，设置相应的物业服务组织架构，配备相应的物业服务人员，包括物业管理人员、专业技术人员、医疗辅助服务人员和安保人员等。

3.2.2 物业服务人员应具备物业岗位的管理知识、服务能力与专业素质，取得岗位专业技术证书、职业技能资格证书，掌握隔离、控感、职业暴露和自我防护等医疗辅助知识，掌握医院工作场所和设施设备必须的操作技能，岗前培训合格后方可上岗。

3.2.3 物业服务人员应具备良好职业道德与素养，身体健康，操作规范，态度热情，言语亲切，举止端庄，工作期间应按岗位要求统一着装；医疗废物收集、运送、贮存和处置等专职物业服务人员应穿戴隔离衣、胶鞋、口罩、帽子、袖套和手套等个人防护用品。

3.3 安全应急

3.3.1 物业服务企业应配合医院管理需求，建立突发事件应急管理联动机制，设立安全生产管理组织架构，配备安全管理人员，落实安全生产责任制。

3.3.2 物业服务企业应组织编制并定期更新医院应急预案，保证预案的可操作性和针对性；应急预案包括但不限于自然灾害、公共卫生、公关事件、群体事件、

消防应急、社会治安事件、交通事故、供配电系统故障、供水设施设备故障和其他附属设施设备应急事件等类型。

3.3.3 当遇到安全应急事件时，物业服务企业应及时上报，协助配合医院管理部门启动相应级别的应急预案，采取应急响应和防控措施。

3.3.4 物业服务企业应定期组织安全巡检、风险评估、应急演练、安全宣传和培训学习等活动，并有相应记录。

3.3.5 物业服务企业应根据需要定期储备和更新应急物资、器材、设施设备，物业服务人员应熟练掌握安全防护知识，严格执行安全生产体系下的操作规程、应急预案、风险处置流程。

3.4 档案管理

3.4.1 物业服务企业应协助建立健全在物业管理过程中所需要的档案资料，包括工程竣工、承接查验和设施设备台账等技术档案，以及员工培训记录、设施设备运行保养记录、服务受理记录、现场巡查记录和医疗废物处置记录等。

3.4.2 物业服务企业应统一、规范、分类管理档案资料，由专人负责管理，定期整理、汇编、更新、归档和造册，确保档案资料查阅方便，内容准确，齐全完整，资料信息具备可追溯性。

3.4.3 物业服务档案资料的记录载体可包括纸质文件、图片资料和电子文件等，档案资料的保存时间不少于三年，在合同到期更换物业管理主体时，物业服务企业应按法律法规要求向医院移交档案资料。

3.5 设施设备

3.5.1 应配备满足开展医院物业管理服务需求的设施设备，包括各项物资、作业工具、防护用具、专业设施设备等。

3.5.2 建立设施设备使用管理台账和设备卡，信息清晰明确，实时动态更新。

3.5.3 制定、实施设施设备维护计划，加强日常巡视检查、维修养护。

4 服务内容与要求

4.1 环境卫生服务

I. 保洁与消毒

4.1.1 保洁服务应按医院感染控制要求和“医院三区（清洁区、半污染区、污染区）划分”原则，分区使用工具，根据医院不同风险区域实施不同等级要求开展清洁与消毒服务，并符合WS/T 367、WS/T 510、WS/T 512和GB 15982的要求。

4.1.2 根据医院风险等级和清洁等级要求，制定并严格执行标准化操作规程，包括但不限于清洁与消毒的工作流程、作业时间和频率、使用的清洁剂与消毒剂名称、配制浓度等。

4.1.3 清洁区、半污染区、污染区保洁工具应分区使用，定点、分类摆放，使用色标或字标等标识区分。

4.1.4 清洁作业应做到一床一巾、一室一巾、一室一拖布；保洁工具使用后应按要求及时清洁消毒，干燥保存。

4.1.5 清洁病房或诊疗区域时，应安静有序进行，由上而下，由里到外，由轻度污染区到重度污染区分片实施。

4.1.6 诊疗环境与物体表面应保持清洁、干燥，遇污染时应随时进行污点清洁与消毒，患者出院时应及时进行终末消毒。

4.1.7 低度风险区域采取湿式卫生，频次应不低于1~2次/天，保持环境干净、干燥，无明显污染时使用500mg/L含氯消毒液擦拭。中度风险区域采取湿式卫生，可采用清洁剂辅助清洁，频次应不低于2次/天，达到表面菌落总数 $\leq 10\text{CFU}/\text{cm}^2$ 。高度风险区域内高频接触的环境表面实施中、低水平消毒，其他区域采取湿式卫生，可采用清洁剂辅助清洁，频次应不低于2次/天，达到菌落总数 $\leq 5\text{CFU}/\text{cm}^2$ 。

4.1.8 高度风险区域的环境及物体表面宜采用含氯消毒液进行消毒；感染暴发或环境表面检出多重耐药菌时，应增加清洁和消毒频次，消毒溶液种类和浓度依据耐药菌的种属和抗性进行选择；当突发公共卫生事件发生时，应配合医院执行相应级别的应急防控响应措施。

4.1.9 污洗间保持干净、干燥，通风良好；保洁工具定点、分类摆放，并有明显标识。

4.1.10 洗手间应无异味、无污渍和无积水。

4.1.11 遇特殊天气或病人对公共场地产生污染的应及时清扫或消毒，以免影响医患人员的正常活动。

4.1.12 作业时不应影响医患人员正常办公、就医和休息，清洁完毕后将物品复位。

4.1.13 作业现场摆放醒目的警示标志，采取安全防护措施，注意地面防滑。

II. 生活垃圾管理

4.1.14 设置生活垃圾暂存区，张贴生活垃圾的相关制度和分类标识，定期清洁，确保暂存区洁净、无异味。

4.1.15 病区及公共区域的垃圾分类收集容器应由专人负责并经常检查，垃圾量超过容器的2/3时应及时清倒。

4.1.16 医院生活垃圾宜日产日清，院内暂存不宜超过48小时。

4.1.17 生活垃圾交付有资质单位进行终端处理。

4.1.18 医院生活垃圾不与医疗废物、建筑垃圾、绿化垃圾等混装、混运和混放。

III. 医疗废弃物管理

4.1.19 各类医疗废弃物按类别使用专用医疗废物容器、垃圾袋包装，不得混装。收集时应确认封口严密、标识清晰完整。

4.1.20 科室、楼层垃圾桶内盛放的医疗废弃物不应超过盛放容器的 3/4，桶盖应保持闭合状态，并定期消毒。

4.1.21 按医院规定的路线、时间，使用密闭运输工具转运到指定的医疗废弃物暂存场所，专人负责管理。

4.1.22 收集传染性较强的特殊医疗废弃物按照医院要求进行消毒，并单独标记、运输、存放。

4.1.23 院内暂存不宜超过48小时，交由医院指定的具备医疗废物处置资质的单位进行集中处置，并做好规范交接记录。

IV. 环境消杀

4.1.24 定期对院内公共区域及病房环境进行消杀工作，减少害虫的滋生地，并做好记录；对于害虫可能出现的区域，如厨房、垃圾存放处、卫生间等，应进行重点清洁和消毒。

4.1.25 选择有资质的专业机构开展除四害工作，并对其服务工作质量进行实时监管。

4.1.26 作业时间尽量选择非工作、人流高峰期，降低对人员和环境的影响。

4.1.27 选用符合国家卫生要求的消杀制品，并按照配比和工作要求进行作业。

4.1.28 作业前告知医院作业时间、区域、药品名称和注意事项等信息，必要时做好隔离防护。

4.1.29 对消杀药品、工具的储存、保管及使用进行严格管控，由专人保管，领用回收记录清晰完整、可追溯。

4.1.30 有毒鼠屋分布图，鼠药投放点应设置醒目警告标识。

V. 绿化养护

4.1.31 绿化浇水、施肥、修剪及时、科学、合理，符合植物生长需要及相应技术规范，植物长势良好、美观，无死树枯枝。

4.1.32 绿化区域中应无白色垃圾等杂物，无改变用途和破坏、践踏、占用现象。

4.1.33 乔木树冠完整，枝条疏密得当，分支点合适；灌木、绿篱造型美观，无缺株；草坪生长旺盛，密度合理，叶色均匀；地被植物整齐，无明显裸露泥土；花坛轮廓清晰，整齐美观；开花植物适时开花，无残花败叶。

4.1.34 定期检查绿化区域的安全隐患，发现问题及时处理；定期对园区大树进行安全检测，发现树洞应当及时封涂并加以保护；及时处理倒伏树、枯树和危树，清除树头（桩）。

- 4.1.35** 根据绿化品种定期施肥，保障植物生长所需要的养料。
- 4.1.36** 因地制宜防治植物病虫害，及早发现、及时防控、有效杀灭。使用有毒绿化药剂、肥料应进行公示。
- 4.1.37** 进行绿化养护施工时，做好必要的安全防护，使用有毒绿化药剂时，已施药区域悬挂安全提示牌。
- 4.1.38** 劝导和制止折花、攀枝、摘花、摘果等不文明行为；设置绿化爱护提示标识、重点保护树木标牌。
- 4.1.39** 根据医院要求，做好室内绿植选品、养护和摆放等工作。

4.2 安全及秩序维护服务

I. 出入、监控与巡查管理

- 4.2.1** 按医院管理要求对诊疗区域的进出人员进行管理，落实人员安检要求；对办公区域、重要科室的来访人员应严格登记、核实；对出入车辆进行有效管控，
- 4.2.2** 对可疑车辆及时进行盘问和检查，严格盘查带有物资的车辆进出医院。
- 4.2.3** 易燃易爆、有毒有害物品和管制器具不应带入医院区域；小商贩、广告推销、流浪乞讨人员不应进入医院区域。
- 4.2.4** 消防控制室应24小时双人双岗值守，值班人员应熟练掌握消防系统的操作规程，及时处理系统显示的报警、设备故障和突发事件，并做好相应记录。
- 4.2.5** 监控录像图像清晰完整，应至少保留60天备查记录。
- 4.2.6** 定时巡查，按规定的时间和线路对重点区域、重点部位、重点设备机房进行检查，并保留检查记录。
- 4.2.7** 对人员不文明行为及时进行劝阻；对医患纠纷、寻衅滋事等治安事件应迅速到达现场维护秩序，按处理机制及时上报；针对安全隐患和紧急情况果断采取必要的处理措施。

II. 停车管理

- 4.2.8** 配备专职车辆管理人员，引导车辆通行、停放。根据人流量、车流量情况，适当调配人员，维护停车场秩序，确保院内道路畅通及停车安全、整齐、有序；正确疏导进出医院各类车辆；遇高峰期和交通事故应及时进行疏通。
- 4.2.9** 绿色通道、急救通道和院区重要通道应安排专人进行管理，并根据场地情况进行合理分隔，确保24小时通畅。
- 4.2.10** 停车场定时巡查，确保车辆安全以及电动汽车、电动自行车充电设施设备安全和道路通行安全；建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域不允许停放或充电。发现安全隐患问题应及时报告和处置；遇紧急情况立即关闭电源、启动应急措施。
- 4.2.11** 专用充电停车位按照有关要求设置易于辨识的涂装、标识；其他非充电车辆占用专用充电停车位应及时劝导、制止。
- 4.2.12** 停车收费应按照医院所在地政府主管部门收费标准执行，并予以公示。

III. 消防管理

- 4.2.13** 消防安全日常管理应符合WS 308的要求。
- 4.2.14** 消防水泵系统、火灾自动报警系统运行正常。
- 4.2.15** 防火门、防火卷帘、防排烟等设施完好，使用功能正常。
- 4.2.16** 疏散通道、安全出口、消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。
- 4.2.17** 消防控制中心应派专人24小时双人双岗值守，值守人员应持有有效的中级消防员资格证，消防专用电话须保持畅通。
- 4.2.18** 按要求储备消防应急物资和设置微型消防站，消防设施每月检查1次。
- 4.2.19** 灭火器压力正常，消防栓内消防带、枪头配备齐全、可随时启用。
- 4.2.20** 消防疏散示意图设置在楼层明显位置，消防应急照明设施、疏散指示标识完好。
- 4.2.21** 定期开展消防隐患排查，及时制止消防风险。
- 4.2.22** 建立消防应急预案，定期进行消防演练，提高消防应急管理能力和。

4.3 房屋本体维护服务

4.3.1 医院房屋本体的维护、巡检和检测等服务内容包括但不限于：地基基础、承重结构、非承重墙、屋面、内外墙面、吊顶、公共通道、楼地面、路面路基、路灯及线路、楼梯扶手、门窗、雕塑、建筑小品、景观水系、露天座椅、公告栏、宣传栏、自行车及充电车棚、停车场、避雷带、垃圾站等。

4.3.2 制定年度房屋本体维保计划，填写维护记录，更新设施设备台账，保存相关资料。

4.3.3 开展房屋本体的维修维护、装饰装修、改造等活动前，应提前公告，摆放安全提示牌，进行隔离防护，工完场清，进行施工验收。高空作业应聘请有资质和资格的企业和个人，作业前对作业工具及合格证书进行检查，同时安排专人配合做好作业面的安全防护。

4.3.4 应对恶劣灾害天气，提前做好房屋本体重点部位巡检，增加巡检频次，设置安全警戒区，张贴安全温馨提示。

4.3.5 协助医院开展防雷装置安全性能检测。

4.3.6 对危及人身安全的区域、设施设备设置禁止标志或警告标志。

4.3.7 安全公共通道外墙窗户应做好开启限位保护，安装限位装置，防止异常坠落事故发生。

4.4 非医疗设备维护服务

I. 设备机房管理

4.4.1 设备机房门口有机房类别名称、责任人公示联系牌、安全风险告知卡及安全标志。

4.4.2 特种设备机房值班人员进入机房工作应持有有效的特种设备作业人员证等上岗证，墙面应张贴值班人员有效上岗证。

4.4.3 非机房工作人员不应进入设备机房，特殊情况应报项目工程负责人、项目经理和医院对接物业人批准，并填写好重点部位来访登记表后方可进入。

4.4.4 进入设备机房人员应严格遵守机房管理制度，不得擅自操作设备和修改设备运行参数。

4.4.5 值班人员应定时巡检设备，认真、准确、真实、详细做好设备运行状况参数抄表记录和异常情况登记，设备机房运行、保养、维修、出入记录填报清晰，工具、备件建档，并妥善保管；做好交接班记录，发现报警信号或设备运营异常，立即派人现场核实，按应急预案处理。

4.4.6 保持机房内的门、窗、天花板、墙壁、地面、消防、应急照明、空调、排气扇和防小动物等设施完好。

4.4.7 保持机房内的防尘、防水、防静电、防雷击等功能完好。

4.4.8 机房室内照明适度、光线充足、通风良好、整洁，配电柜/控制柜内外应无杂物，设备表面无积尘。

4.4.9 设施设备无跑、冒、滴、漏、锈现象，电源设施设备完好，无缺陷。

4.4.10 配置降温和通风设施，安装温湿度测试仪。

4.4.11 机房内未经允许禁止动用明火和加热设备，如需须经工程和项目负责人同意，并做好防火隔离措施。

4.4.12 设备标识编号、系统分类色标、运行状态标志、管线标志清晰，设备系统图、管理制度、职业健康安全提示等信息张贴于机房适当位置。

4.4.13 安全防护用具配置齐全，检验合格；应急设施设备用具齐全、完备，可随时启用。

4.4.14 设备机房应加强信息安全防护，防止信息泄露、篡改、破坏等安全风险。

II. 供配电系统管理

4.4.15 供配电系统管理应符合WS 434和DL 408的要求，制定并实施管理制度和措施，包括停/送电操作票（倒闸操作票）制度、临时用电管理措施、应急处置措施。

4.4.16 供/用电设备运行正常，定期进行维护、运行、维修、保养、巡检，记录完整；医院供配电系统运行管理应符合WS 434、DL 408的要求。

4.4.17 柴油发电机组应按照年度维护计划进行保养，每半个月进行1次试车试验，每季度进行一次控制柜保养，每年至少进行1次负载运行，确保运行时间不低于15分钟。

4.4.18 EPS应急电源或UPS不间断电源应按照年度维护计划进行保养，每季度测量1次蓄电池组的电压及单体电池电压，每季度进行1次充电放电试验，每年核对1次蓄电池容量，每年对所有模块检验1次，每年对市电电源切换装置校验1次。

4.4.19 公共区域配电箱等涉及触电部位的禁止或警示标志应配备齐全。

4.4.20 计划性停电事前公告，非计划性停电在事件发生后及时通知客户，及时恢复或启用应急电源或备用电源，并做好应急事件上报及处理工作。

III. 弱电系统管理

4.4.21 设备监控系统、综合布线系统、信息网络系统、门禁系统等安全防范系统应符合 GB/T31458 的相关要求。

4.4.22 无关人员不应进入弱电系统控制室拍照、录像，非授权人员不应擅自操作设备。

4.4.23 重要资料、文档、数据、配置参数、监控影像资料等信息宜加密、存储、备份，未经项目负责人许可不能调取、查询或拷贝。

4.4.24 定期备份系统数据，视频录像存储容量应能达到30天以上，有特殊要求的参照相关规定。

4.4.25 定期对设备进行检修、维护和保养，出现故障及时修复，确保设施设备24小时运转正常。

4.4.26 严守安全操作规程，不应带电维修以及随意更换元器件或更改线路参数，发生故障或意外时，应立即切断电源，上报有关部门，停机检修。

4.4.27 不应私拉乱接线路、堆放易燃物于弱电设备附近。

4.4.28 按照年度维保计划对弱电系统设备进行维护保养，包括设备除尘、机械部件润滑、备用电源测试等内容，每次维护保养后应填写记录，工程负责人应对

保养效果进行检查验收，发现问题及时纠正，保障弱电设备使用功能正常和质量完好。

IV. 电梯系统管理

- 4.4.29** 电梯维保应符合TSG T5002的要求，电梯使用应符合TSG 08的要求。
- 4.4.30** 电梯运行平稳，乘坐舒适，无异响，平层、开关正常。
- 4.4.31** 轿厢保持洁净、无异味、多媒体声音适中，体感温度舒适，内外按钮和灯具等配件完好。
- 4.4.32** 宜根据门诊、病房、医技不同特点，对电梯的设置和使用制定不同的方案，医护人员电梯、货运电梯、污物运送电梯宜独立设置，运营平稳。
- 4.4.33** 使用标志、年检标志、紧急救援电话和乘客注意事项等置于轿厢醒目位置，定期检验完成后，应更新设备安全技术档案，同时更换电梯使用标志。
- 4.4.34** 建立电梯24小时应急服务机制，电梯紧急报警装置正常，紧急电话系统保持畅通。接到电梯故障或困人通知，立即启动相关应急预案实施救援和应急处理。
- 4.4.35** 电梯维修、保养提前公告，维修时在现场设置提示标识和防护围栏。
- 4.4.36** 在出现自然灾害影响、系统故障、检验不合格等不符合管理要求的情况时，应立即停止电梯运行。
- 4.4.37** 按客户要求配合特种设备监督检验单位进行电梯全面检测，电梯桥箱内张贴检验或检测报告。
- 4.4.38** 按照相关主管部门要求，建立特种设备双重预防体系和“日管控、周排查、月调度”工作机制，对电梯设备进行有效的风险分级管控和隐患排查治理。

V. 给排水系统管理

- 4.4.39** 医院二次供水运行管理应符合WS 436的要求，二次供水设施卫生规范应符合GB 17051的要求。
- 4.4.40** 医疗生活用水等应保持24小时连续供应，水压稳定，流量正常。生活饮用水水质卫生应符合GB 5749 的要求。

4.4.41 医疗区域的污水排放应集中处理并符合 GB 18466 相关要求，并保留相关检测记录；对具有传染性、放射性、化学性、含重金属的污水应分别处理，达到要求后方可排入市政管网，污水处理残留物应按医疗废物处置。

4.4.42 检查污水泵、排水泵等设施，确保排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正确。检查排水总管，定期对水泵、管道进行除锈油漆，对污水处理系统全面维护保养。

4.4.43 定期对电机、水泵、水质处理和消毒装置及设备控制柜进行保养。规范加压操作，确保用户末端的水压及流量满足使用要求。

4.4.44 定期对二次供水水箱、蓄水池进行清洗消毒，水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口须安装金属防护网并完好，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养；二次供水水质应定期检测，水质化验报告符合卫生标准并公示。

4.4.45 集水坑、污水坑、化粪池、室内外排水沟渠（井）应定期疏通清掏。应定期巡检污水站，对于异常情况应及时处理，保证污水站正常运行，并对污水设施设备的运行数据、运行状况、异常情况完整地记录。

4.4.46 供水设施设备名称与运行状态、管道流向等标志、标识设置规范清晰。

4.4.47 发生突然停水等故障启用备用水源、及时维修，并告知维修进展。

4.4.48 确保病室等区域热水正常供应。

4.4.49 采用技术可行、经济合理的节水措施，做好节水宣传和节水知识培训。

VI. 暖通空调系统管理

4.4.50 医院中央空调系统运营管理应符合 WS 488 的要求，空调通风系统运行管理规范应符合 GB 50365 的要求，空调通风系统清洗规范应符合 GB 19210 的要求，公共场所集中空调通风系统卫生符合 WS 394 的要求。

4.4.51 锅炉设备的检验、检定和校验符合 TSG G0001 的要求。委托有资质的单位定期对锅炉进行安全检测。

4.4.52 锅炉设备运行管理符合 TSG 11 的要求，锅炉设备的使用符合 TSG 08 的要求。定期进行锅炉及附属部件检查、检修和清洗，做好节能减排工作。

4.4.53 对空调循环水质进行维护保养和水质处理，确保水系统内的水质符合GB 50050的要求；

4.4.54 宜委托专业空调清洗公司定期对中央空调系统进行清洗保养，清洗内容和频次应符合WS 394的要求。

4.4.55 配合医院做好暖通空调系统的管理维护工作，建立定期维修、保养、检测、运行、节能等管理制度，并按规定进行实施，保留相关工作记录。

4.4.56 冷却塔运行正常，噪声符合环保规范要求。

4.4.57 系统运行正常，管道、阀件及仪表完好，各标识、标志清晰、完整，无跑冒滴漏现象。

4.4.58 宜采用技术可行、经济合理的节能措施。

4.4.59 空调系统中的特种设备应按照特种设备管理的相关法规和安全技术规范要求执行。

VII. 消防系统管理

4.4.60 医院消防控制室管理应符合GB 25506的要求，消防设施维护管理和巡检应符合GB 25201的要求，消防设备检测应符合XF 503的要求。

4.4.61 在消防安全重点部位的显著位置、疏散通道、安全出口等处应设置疏散逃生线路示意图，消防警示、提示标识。消防安全标志应符合GB 15630、GB 2894和GB 13495的要求，标志醒目、无遮挡。

4.4.62 消防应急照明和疏散指示标志的备用电源连续供电时间符合GB 50016 的要求。

4.4.63 医院消防控制中心室内不堆放易燃物品，不存放汽油、酒精及化学物品。

4.4.64 消防监控系统运行良好，自动消防设施运行正常，自动和手动报警设施启动正常，图像、数据、记录清晰完整。

4.4.65 消防系统各设备设施及器材标识醒目，操作使用说明清晰，宜使用图文。

4.4.66 消防系统设施设备电源宜配置双电源切换功能。

4.4.67 按要求储备消防应急物资，非紧急情况不应动用，维护消防器具、设施设备。

4.4.68 定期对消防设备进行巡查，保障设备的正常运行。

VIII. 医用气体管理

4.4.69 医用气体管理应符合WS 435的要求，医用气体的使用应符合GB 16912的规定；瓶装医用气体压力值应符合TSG 08 压力容器使用要求。

4.4.70 气瓶应在检验周期内使用，使用专用器具固定存放，远离明火气瓶储存于专用库房，库房必须保持良好的自然通风或机械通风，温度控制在10℃~38℃，氧气浓度不应超过23%。

4.4.71 气瓶应隔热、防晒、防火，存放气瓶库房耐火等级和防火间距应符合 GB 50016 的要求。

4.4.72 氧气站应悬挂明显的安全标志，氧气站内不应堆放易燃、易爆和油脂类物品，不应使用明火，不应吸烟，定期打扫室内卫生，保持室内整洁。

4.4.73 储罐周围应设安全标志，储罐本体有色标，气瓶的颜色和标记。

4.4.74 按规范要求分类、分区存放各类气瓶，标识明确清晰，可燃气体气瓶和助燃气体气瓶不允许同库存放，避免曝晒和剧烈碰撞。

4.4.75 存放气瓶时，好、坏、空、实瓶应分开存放，旋紧瓶帽，放置整齐，留出通道；气瓶立放时，设有防倒装置；卧放时，防止滚动，头部朝向一方，堆放气瓶垛高，不宜超过五层。

4.4.76 定期巡检集中储气容器、空气压缩机、负压泵、输送管网、使用末端设施等，对安全阀、压力表进行统一校验，确保氧气、负压、压缩空气的相关压力值正常，泄压装置、显示装置、自动报警装置、连锁装置等状态完好。

4.4.77 医用气体系统中特种设备的管理应按相关法规要求执行。

4.5 客户服务

I. 物理接触点的客户体验

- 4.5.1 物业服务人员应着装统一，对有需要的人员主动微笑询问和提供帮助，服务态度良好。
- 4.5.2 景观、装修、绿化等美观大方，与医院风格协调一致。
- 4.5.3 标识标牌清晰完好，路线指引准确。
- 4.5.4 整体环境干净整洁，无明显噪音，温湿度适宜。
- 4.5.5 公共设备设施功能正常，遇故障及时维修。
- 4.5.6 维持出入、乘梯与就医排队等秩序良好。
- 4.5.7 宜考虑残障人士、年长者、孕妇、婴幼儿等特殊人群的需求，可提供方便特殊人群使用的无障碍措施等。

II. 信息公示

- 4.5.8 在物业服务中心或医院显著位置公示物业管理项目组织架构、服务时间、服务内容、服务标准、特约服务项目、收费标准、咨询或投诉方式、物业服务报告等信息。
- 4.5.9 影响医患人员的作业计划应提前公告，如停水停电、外墙清洗、电梯维保、消杀管理等。
- 4.5.10 设置信息公示栏，与建筑物标识系统协调，无褪色、无破损。
- 4.5.11 公示或公告内容应清晰明确，措辞适当，及时更新，宜采用图示、视频等形式。涉及医疗安全的信息应经医院相关责任部门审核后发布。
- 4.5.12 重要事件应书面送达信息通知单，紧急情况宜使用应急广播进行通知。

III. 投诉处理

- 4.5.13 医院投诉处理应符合GB/T 17242 投诉处理指南的要求。
- 4.5.14 建立24小时值班制度，提供热线电话、服务窗口、电子服务平台等多种物业投诉渠道。同时，受理、处置投诉人的投诉产生的包括登记、记录等在内的所

有档案应保存、备查。

4.5.15 物业服务企业应主动接受医院的监督，认真及时地处理意见，并将处理结果及时回访。

4.5.16 物业服务企业直接受理的投诉，应核实情况，在1个工作日内回复处理结果，最长不应超过3个工作日；

4.5.17 属于物业管理责任的，应向投诉人道歉并及时纠正；属于无效投诉的，应做好解释工作；属于医院事务的，宜指引投诉人到医院指定部门处理；

4.5.18 投诉人直接向上级主管部门的投诉或者上级部门转来的投诉，应查明事实，确认证据。

4.5.19 分清责任后如实反映情况或上报书面材料，协助上级部门或其他相关部门做好相应工作。

4.5.20 应向公安机关报案的，及时报案并协助公安部门做好处理工作；涉及依法裁决的，应按法律程序处理。

IV. 报修服务

4.5.21 设立24小时服务热线，提供电话、服务窗口、电子服务平台等多渠道报修方式。

4.5.22 接到报修任务后，根据服务等级标准要求，按时通知维修部门，紧急维修在规定时间内到场，常规维修按预约时间到场，零修、急修及时率应达到100%。

4.5.1非紧急的日常维护或预防性检修，应提前与科室协调时间，减少对医疗活动的影响。

4.5.1维修收费和流程应按物业公示信息或约定进行，并主动说明情况。

4.5.1维修现场应做好安全和施工防护，保持现场干净整洁。

4.5.1维修人员应与报修人确认故障情况，维修完成后清晰说明注意事项。

4.5.1在接到报修后24小时内完成回访，返修率不高于合同要求值。

4.6 非诊疗医疗辅助服务

I. 导诊服务

- 4.6.1 在医护人员的指导下提供服务，做好门急诊、病房等区域秩序的引导、维护，不应从事医疗护理相关的技术性工作。
- 4.6.2 导诊服务人员应熟悉医院环境、诊疗资源和诊疗流程，业务熟练。
- 4.6.3 导诊服务人员应微笑服务，亲切热情，思想集中，耐心应答。
- 4.6.4 遇多人同时询问时，能从容不迫、逐一解答，不顾此失彼、冷落他人。
- 4.6.5 对年老体弱、行动不便的患者主动服务，准确登记资料和分诊，无遗漏情况发生。

II. 运送服务

- 4.6.6 根据合同约定，在医护人员的指导下，开展专业的医辅运送服务。
- 4.6.7 运送服务的及时性与规范性符合医院要求，跟踪到位，避免出现延误运送，急需运送的项目应优先安排。
- 4.6.8 安全开展运送，避免因工作失误导致患者坠落、受伤，或发生标本、文件等碰撞、丢失或损坏。
- 4.6.9 严格落实查对和交接制度，执行医嘱，确保运送准确无误，防止差错发生。
- 4.6.10 运输工具保持良好性能，注意工具的清洁、消毒，防止交叉感染。
- 4.6.11 对运送服务中发生的不良或异常事件及时按要求上报处理。
- 4.6.12 运送过程中应注重病患关怀，保护病患隐私，尊重病患决定。

III. 织物服务

- 4.6.13 织物服务应符合WS/T 508的要求。
- 4.6.14 按要求及时分类收集脏污织物和感染性织物。
- 4.6.15 织物收发人员应分类做好清点登记，保证无织物丢失，检查洗涤质量并及时向科室进行反馈。
- 4.6.16 脏织物和清洁织物的专用运输工具不应交叉使用。

4.6.17 脏织物和清洁织物应分区存放，脏织物暂存时间不应超过48小时。

4.6.18 织物运输工具及暂存区按医院要求进行清洁、消毒。

4.6.19 织物洗涤后应烘干、烫平折叠、分类打包包装，并对破损织物进行必要修补。

IV. 司梯服务

4.6.20 根据电梯设计用途、性能并结合医院使用要求、人流量情况合理安排电梯运行。

4.6.21 医用专梯应有专人驾驶，规范引导和运送乘客乘梯。司梯人员文明礼貌，主动核对乘客所需到达的楼层，及时提醒避免误乘，遵循重症、残疾、急救优先和手术电梯专梯专用的原则。

4.6.22 电梯可及部位随时保持清洁，适当进行消毒，做好个人防护，防止交叉感染。

4.6.23 密切关注电梯状态，发现故障或隐患及时报修，出现突发事件按安全规程有效处置。

4.6.24 电梯安全标志、检验合格标志、应急报警装置等应保持完好，标识清晰、完整。

4.6.25 根据医院人流量进行乘梯疏导。

V. 配餐服务

4.6.26 开展医院餐饮服务应遵守食品安全生产相关标准的要求，主动接受食品卫生监督机构监督检查。

4.6.27 营养餐配送人员持有效健康体检证明，临床配餐在医院营养师和医护人员的指导下开展，并符合以下要求：

1 遵循医嘱主动到病房提供送、订餐服务；

2 餐品出品在规定时间内送餐到患者床头，用餐结束后在规定时间内及时撤回餐具；

3 感染病区、ICU 等特殊病区的餐具宜为一次性餐具，回收餐具采用标识加以区分。

4.6.28 配餐员应做好卫生防护，并及时按规定对送餐车辆进行消毒处理。

VI. 陪护服务

4.6.29 应公开服务信息(含服务内容、收费标准、服务等级等)，接受医院、患者家属等监督。

4.6.30 专业陪护员应持有健康证明、经专业培训合格后才能上岗。

4.6.31 陪护人员应对患者保持耐心，动作轻缓，保护患者隐私。

4.6.32 陪护人员应遵守服务合同、根据合同要求为患者提供生活护理服务。

4.6.33 陪护人员应严格执行医嘱，确保陪护质量，记录患者状况，及时与医护人员沟通。

VII. 生命礼仪服务

4.6.34 配合医院建立医院内遗体处置流程，医院内死亡患者的遗体应第一时间移入太平间，及时协助家属联系殡仪服务。

4.6.35 核对、识别医疗机构开具的死亡证明，应由医护人员确认死亡并签署文件后，物业人员方可协助转运，全程应遮盖遗体，根据病患者遗体所在病房，避开公共通道，选择人员稀疏的接运路线。

4.6.36 应建立遗体交接单和登记卡，表明逝者姓名、性别、年龄、身份证号码、住址、死亡时间和原因、随身衣服、家属姓名、联系电话等基本信息，登记卡应随遗体放置。

4.6.37 处置正常遗体时，应佩戴口罩、手套；处置传染性疾病遗体时应穿防护服。停放过遗体的空间应进行消毒处理，无传染性疾病遗体存在时可采用通风换气的方法，太平间内有传染源存在时应进行随时消毒，对可能受到病原微生物污染的物品和场所进行预防性消毒，遗体从太平间运出后，应立即对转运工具、遗体冷冻（藏）柜进行消毒。

4.6.38 太平间管理员应确认进、出太平间时的标记，并设登记簿分别登记。

4.6.39 应及时建立用户档案，不应丢失、篡改、隐匿或者擅自销毁。

4.7 智慧服务

4.7.1 根据医院的等级与实际需求，物业服务企业宜运用移动互联网、信息化系统、物联网、数字化平台、智能机器人等智能技术应用，实现智能化、数字化的物业管理与服务，提升医院物业的管理效率和服务品质，为医患提供更为便捷、优质的服务。

4.7.2 信息化系统应用场景包含运送服务系统、手术室服务系统、后勤服务系统、医废服务系统、便民服务系统等。各系统的应用功能均应满足医院管理需求，包括但不限于支持PC端、移动客户端联动，系统派单、流程管理、调查统计、数据分析等功能。

4.7.3 智能机器人类型包括物流机器人、导诊机器人、消毒机器人、清洁机器人、巡防机器人等。各类机器人单次续航时间均应不低于4小时，且应具备自主呼梯控门、自动避障、自动充电、故障报警等功能，操作人员可通过后台系统对机器人进行统一调度，并可查询机器人工作状态、历史数据等信息。

4.7.4 应定期对信息化系统进行升级维护工作；应定期对机器人进行清洁消毒、更换耗材、数据备份等保养工作。

5 服务评价与持续改进

5.1 服务信息收集

5.1.1 物业服务企业应通过需求处理、服务巡查、走访沟通、调查问卷等多种方式获取、收集、了解业主、物业使用人（包括医院物业主管部门、医院各部门管理人员、科室医护人员及患者、家属）对物业服务质量的反馈信息。

5.1.2 收集到的信息可分为“建议类”、“投诉类”、“表扬类”等，确保信息清晰、完整、可追溯，能够用于持续改进服务质量。

5.2 服务满意度调查

5.2.1 由物业服务企业自行组织，或委托专业的第三方机构，每年一次开展服务满意度调查，全面征求医护人员、患者及家属的意见。

5.2.2 满意度调查方案应结合管理情况，明确抽样比例、统计方法和问卷内容，输出《满意度调查报告》提交给医院物业主管部门审批。

5.3 服务评价管理

5.3.1 全面评估项目服务质量，建立质量评价与改进机制，定期接受医院、行业主管部门的监督和考评。

5.3.2 定期评价服务绩效，组织对服务区域的人员、设施设备、环境等现场情况进行检查，包括岗位自查、项目巡查、企业集中检查和专项检查，定期向医院物业主管部门提交《服务质量评价报告》。

5.4 服务改进

5.4.1 物业服务企业应建立完善的服务补救措施，事前预防服务风险，事后及时解决问题，持续改进服务流程。

5.4.2 物业服务企业对检查发现的不合格问题、不规范服务实施持续改进，制定改进计划，查找不足，及时纠正。

5.4.3 通过新技术和新设备的引进和投入，以及采取内、外部学习、培训等创新方式，提高服务技能，规范服务行为。

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：“应按……执行”或“应符合……规定”。

引用标准目录

- 1 《安全标志及其使用导则》 GB 2894
- 2 《饮用水卫生标准》 GB 5749
- 3 《医院消毒卫生标准》 GB 15982
- 4 《二次供水设施卫生规范》 GB 17051
- 5 《投诉处理指南》 GB 17242
- 6 《医疗机构水污染物排放标准》 GB 18466
- 7 《空调通风系统清洗规范》 GB 19210
- 8 《建筑消防设施的维护管理要求》 GB 25201
- 9 《消防控制室通用技术要求》 GB 25506
- 10 《医院安全技术防范系统要求》 GB 31458
- 11 《建筑设计防火规范》 GB 50016
- 12 《工业循环冷却水处理设计规范》 GB 50050
- 13 《空调通风系统运行管理标准》 GB 50365
- 14 《电业安全工作规程》 DL 408
- 15 《特种设备使用管理规则》 TSG 08
- 16 《锅炉安全技术监察规程》 TSG 11
- 17 《锅炉安全技术监察规程》 TSG G0001
- 18 《电梯维护保养规则》 TSG T5002
- 19 《医疗机构消防安全管理》 WS 308
- 20 《医疗机构消毒技术规范》 WS/T 367
- 21 《公共场所集中空调通风系统卫生规范》 WS 394
- 22 《医院电力系统运行管理》 WS 434
- 23 《医院医用气体系统运行管理》 WS 435
- 24 《医院二次供水运行管理》 WS 436
- 25 《医院医用织物洗涤消毒技术规范》 WS/T 508
- 26 《病区医院感染管理规范》 WS/T 510

27 《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》WS/T 512

28 《建筑消防设施检测技术规程》XF 503

湖南省地方标准

医院物业管理服务规范

Specification for hospital property management service

DB43/T XXX-XXXX

条文说明

目 次

1 总 则	31
2 术语	32
3 基本要求	33
4 服务内容与要求	34
5 服务评价与持续改进	35

1 总则

1.0.1 制定《医院物业管理服务规范》的目的。

1.0.2 明确标准的适用范围，湖南省行政区域内选聘物业服务企业提供的医院物业服务，自主管理的医院物业服务可参照执行。

2 术语

2.0.1-2.0.14 术语部分给出了本标准涉及医院管理服务过程中的主要术语名称、相应的英文名称、术语的解释和说明，以便于理解和使用。

3 基本要求

3.1. 本条明确医院物业服务企业应建立相关管理制度、现场管理体系等制度性要求。

3.2 本条要求医院物业服务企业应根据医院现场服务需求，设置相应的服务组织架构，配备具有相应资质、工作能力、通过专业技能培训的合格物业服务人员。

3.3 本条要求医院物业服务企业应建立、健全应对自然灾害、安全事件、公共卫生事件的各类应急处置机制及工作预案的要求。

3.4 医院物业服务企业应建立健全符合现场管理需求的各类档案资料、设施设备台账以及工作记录。

3.5 本条对医院物业服务企业的设施设备管理工作提出一般性管理要求。

4 服务内容与要求

4.1 环境卫生服务是医院物业管理服务的重要工作。本条从保洁与消毒、生活垃圾管理、医疗废弃物管理、环境消杀、绿化养护五个方面，对医院环境卫生服务的特殊性要求及相关工作标准予以了明确。

4.2 本条明确了医院安全秩序管理的出入、监控与巡查，停车管理和消防管理的主要工作内容及相关标准。

4.3 本条对医院房屋本体维护的相关内容和工作标准提出了相应要求。

4.4 医院非诊疗设施设备维护涉及到设备机房管理、供配电系统管理、弱电系统管理、电梯系统管理、给排水系统管理、暖通空调系统管理、消防系统管理、医用气体管理等内容。保障非诊疗设施设备安全稳定运行，降低故障率，延长设备使用寿命，确保医院后勤服务高效运转，为医疗活动提供可靠支持。

4.5 医院客服人员是患者接触医院的第一道窗口，专业的沟通和热情服务能留下良好的第一印象，缓解患者的紧张情绪，增强对医院的信任。通过有效倾听和换位思考，客服人员能理解患者需求，提供个性化服务，从而显著提升满意度、构建和谐医患关系。

4.6 医院非诊疗医疗辅助服务以生活照护和功能支持为核心，包含了导诊服务、运送服务、织物服务、司梯服务、配餐服务、陪护服务、生命礼仪服务等内容，为医疗活动提供支持、保障和补充的服务。这类服务是医疗服务体系的重要组成部分，旨在提升医疗效率、改善患者体验并保障医疗流程的顺畅进行。

4.7 医院智慧服务是通过物联网、大数据、AI等技术，对医院物业服务进行数字化、智能化升级的管理模式，其核心目标是提升运营效率、保障医疗安全、优化患者体验，是未来医院物业发展的大趋势。

5 服务评价与持续改进

- 5.1 医院物业服务企业应通过多种方式收集业主、物业使用人（包括医护人员、患者及其家属）对物业服务质量的反馈信息，及时分析并持续改进服务内容和质量。
- 5.2 本条要求医院物业服务企业应通过意见征询、满意度调查、走访、第三方测评等方式，全面征求医护人员、患者及家属的意见。
- 5.3 本条要求医院物业服务企业应建立质量评价与改进机制，定期接受医院方、行业主管部门的监督和考评，有效评估服务项目和服务人员的工作质量。
- 5.4 通过现场服务的持续改进与提升，物业服务企业可以协助医院提升患者就医体验、保障医疗安全与秩序、提高医院运营效率，为医院高质量发展提供有效助力。