

ICS 03.080.30

A 12

DB4403

深圳市地方标准

DB4403/T XXX—201X

物业服务要求 医院

Property management service requirement—Hospital

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

深圳市市场监督管理局

发布

目 次

前言.....	II
引言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务承诺.....	3
5 物理接触点的客户体验要求.....	3
6 服务要求.....	4
6.1 客户服务.....	4
6.2 安全及秩序维护服务.....	5
6.3 房屋本体维护服务.....	5
6.4 设施设备维护服务.....	6
6.5 环境卫生服务.....	8
6.6 特约服务.....	9
7 管理要求.....	11
7.1 通用要求.....	11
7.2 特定要求.....	11
8 评价要求.....	14
8.1 客户满意监视与评价.....	14
8.2 服务要求的检查与评价.....	14
8.3 管理要求的审核与评价.....	14
附录 A（规范性附录）医院物业服务要求评价准则和测评工具.....	1
A.1 评价准则.....	1
A.2 测评工具.....	1
附录 B（规范性附录）医院物业管理要求评价准则和审核工具.....	13
B.1 评价准则.....	13
B.2 审核工具.....	13

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由深圳市住房和建设局提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

本标准是首次发布。

引 言

本标准旨在贯彻落实《深圳市人民政府打造深圳标准构建质量发展新优势行动计划（2015—2020年）》的要求，结合“深圳标准认证”制度，研发医院物业服务标准，作为医院服务认证评价依据。

本标准从客户感知和组织自身管理两个角度给出服务与管理要求，并提供了评价的方法和工具。本标准突破传统的以管理指标规定服务要求的思维模式，优化了评价方式，具有以下创新点：一是以客户为中心，根据物业服务接触特性，从功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性、文明性识别客户感知服务要求；二是引入ISO 9004《质量管理体系业绩改进指南》的方法，给出服务组织的管理要求五级成熟度要求；三是建立客户、组织、第三方的多维度评价体系；四是结合绿色物业、智慧物业等物业先进发展理念。

本标准有利于提升深圳市医院物业服务质量，维护广大医护人员和病患的利益，推广优质的医院物业服务。

物业服务要求 医院

1 范围

本标准规定了深圳市物业服务组织提供医院物业服务的规范性要求，包括服务要求、管理要求和评价要求等内容。

本标准适用于深圳市物业服务组织（以下简称“组织”）规范其服务活动以及组织的相关方对其符合性的确认，也适用于第三方实施医院物业服务评价活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 15982 医院消毒卫生标准
- GB 18466—2005 医疗机构水污染物排放标准
- GB/T 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法
- GB 19210—2003 空调通风系统清洗规范
- GB 25201—2010 建筑消防设施的维护管理要求
- GB 27952-2011 普通物体表面消毒剂的卫生要求
- GB 50365—2005 空调通风系统运行管理规范
- DL 408—1991 电业安全作业规程
- WS 308-2009 医疗机构消防安全管理
- WS/T 311—2009 医院隔离技术规范
- WS/T 313—2009 医务人员手卫生规范
- WS/T 367—2012 医疗机构消毒技术规范
- WS 394 公共场所集中空调通风系统卫生规范
- WS 434—2013 医院电力系统运行管理
- WS 435—2013 医院医用气体系统运行管理
- WS 436—2013 医院二次供水运行管理
- WS 488—2016 医院中央空调系统运行管理
- WS/T 508-2016 医院医用织物洗涤消毒技术规范
- WS/T 512-2016 医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范
- SZDB/Z 287—2018 物业管理基础术语
- SZDB/Z 325—2018 绿色物业管理导则

3 术语和定义

SZDB/Z 287—2018界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

清洁区 clean area

进行呼吸道传染病诊治的病区中不易受到患者血液、体液和病原微生物等物质污染及传染病患者不应进入的区域。包括医务人员的值班室、卫生间、男女更衣室、浴室以及储物间、配餐间等。

[WS/T 311-2009, 定义3.11]

3.2

潜在污染区 potentially contaminated area

进行呼吸道传染病诊治的病区中位于清洁区与污染区之间、有可能被患者血液、体液和病原微生物等物质污染的区域。包括医务人员的办公室、治疗室、护士站、患者用后的物品、医疗器械等的处理室、内走廊等。

[WS/T 311-2009, 定义3.12]

3.3

污染区 contaminated area

进行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、排泄物污染物品暂存和处理的场所。包括病室、处置室、污物间以及患者入院、出院处理室等。

[WS/T 311-2009, 定义3.13]

3.4

手卫生 hand hygiene

洗手、卫生手消毒和外科手消毒的总称。其中，洗手是指用肥皂液和流动水洗手、去除手部皮肤污垢、碎屑和部分致病细菌的过程。卫生手消毒是指用速干手消毒剂揉搓双手，以减少手部暂居菌的过程。外科手消毒是用肥皂（皂液）和流动水洗手，再用手消毒剂清除或者杀灭手部暂居菌和减少常居菌的过程。

[WS/T 313-2009, 定义3.1]

3.5

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。

3.5

非诊疗医疗辅助 non-diagnostic hospital support & assist

为方便医护人员诊疗和病人就医就诊开展的各项支持和帮助性等工作。

3.6

导医导诊服务 medicare guiding service

在医院门诊、医技、病区区域内引导患者及其陪同人员实施就诊、检查、医疗等辅助性的服务。

3.7

司梯服务 elevator controlling service

按照电梯设计用途和操控规程，准确、有序地提供电梯上下客货运输的活动。

3.8

医辅运送 medical assistance delivery

协助医院各科室在医院内进行患者、器具、设备、医用材料、临时用药等运送的活动。

3.9

患者陪护 Patient care

为住院治疗患者提供日常起居照料、医疗护理协助、饮食照料、卫生清理等活动。

4 服务承诺

4.1 组织应提供但不限于以下医院物业服务内容：物理接触点服务、客户服务、安全及秩序维护服务、房屋本体维护服务、设施设备维护服务、环境卫生服务、特约服务等。

4.2 组织应识别并体现对医院客户的服务内容，包括但不限于：

- a) 充满爱心的物理接触点服务，给医患客户带来身心愉悦的就医体验；
- b) 贴心的客户服务，给医患客户带来的细心体贴的就医体验；
- c) 安心的安全及秩序维护服务，给医患客户带来和谐有序的就医体验；
- d) 放心的房屋本体、设施设备维护服务，给医患客户带来规范可靠的就医体验；
- e) 舒心的环境卫生服务，给医患客户带来干净整洁的就医体验；
- f) 省心的特约服务，为医患客户留下值得信赖的就医体验。

4.3 组织应建立服务内容与服务质量特性相互关系表，参考但不限于表 1 的内容。

表 1 服务内容与服务质量特性关系表

服务内容	服务质量特性					
	功能性	高效性	安全性	舒适性	时间性	文明性
物理接触点服务	√	√	√	√	√	√
客户服务	√	√	√	√	√	√
安全及秩序维护服务	√	√	√	√	√	√
房屋本体维护服务	√	√	√	√	√	√
设施设备维护服务	√	√	√	√	√	√
环境卫生服务	√	√	√	√	√	√
特约服务	√	√	√	√	√	√

5 物理接触点的客户体验要求

组织应通过建立服务流程（或服务蓝图），识别并关注影响医院客户体验的物理接触点，如门诊大厅、导医台、挂号收费窗口、分诊护士台、医生诊室、医疗室、输液区、药房、病房、手术室、ICU、重点科室、电梯、候诊区、洗手间等，为医院客户创造卫生、健康、安全、满意的客户体验，包括但不限于以下方面：

- a) 物业服务人员应着装统一、热情文明专业，对有需要的人员进行主动微笑询问和提供帮助，服务态度良好；
- b) 景观、装修、绿化、节日装饰等美观大方，与医院风格协调一致；
- c) 标识标牌清晰完好，路线指引准确；
- d) 整体环境干净整洁，无明显噪音，温湿度适宜；
- e) 公共设施设备功能正常，遇故障应及时维修；
- f) 出入与乘梯秩序良好；
- g) 宜考虑残障病人士、年长者等特殊人群的需求，可提供方便特殊人群使用的无障碍措施等。

6 服务要求

6.1 客户服务

6.1.1 客户服务中心

- 6.1.1.1 应根据物业服务合同提供现场接待服务。
- 6.1.1.2 提供舒适的服务环境，宜设置客户休息区，放置椅子或沙发，提供饮水。
- 6.1.1.3 物品摆放整齐有序，文件资料分类放置。
- 6.1.1.4 现场办理等待时间宜不超过 5min，等待较长时间需与客户沟通。
- 6.1.1.5 设置 24h 客户服务电话，铃响三声内接听，未能及时接听应及时回拨并致歉。
- 6.1.1.6 提供多种渠道方便客户报修、报事、各类咨询及办理业务，以及投诉建议等诉求。

6.1.2 信息公示

- 6.1.2.1 在客户服务中心或显著位置，按法律法规要求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。
- 6.1.2.2 影响客户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。
- 6.1.2.3 宜设置信息公示栏，与建筑物标识系统协调，无褪色、无破损。
- 6.1.2.4 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。
- 6.1.2.5 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。

6.1.3 客户投诉处理

- 6.1.3.1 提供服务窗口投诉、热线电话、电子邮件等多种客户投诉渠道并公示。
- 6.1.3.2 客户投诉应清晰记录，及时响应，现场投诉应尽可能在现场妥善处理。
- 6.1.3.3 属于医院事务的，宜指引投诉人到医院指定部门处理。
- 6.1.3.4 投诉处理进程或结果应及时传达给客户。
- 6.1.3.5 对客户投诉进行回访和调查。

6.1.4 客户报修服务

- 6.1.4.1 紧急维修应 10min 内到场，常规维修按预约时间到场。
- 6.1.4.2 维修收费和流程应按物业公示信息或约定进行，并主动向客户说明。
- 6.1.4.3 应做到工具齐全，作业规范，并及时解答客户的询问。
- 6.1.4.4 维修现场应做好安全和施工防护，保持现场干净整洁。
- 6.1.4.5 维修完成后向客户清晰说明注意事项。

6.1.5 文化活动

- 6.1.5.1 根据合同约定开展适宜物业类型、客户需求的文化活动。
- 6.1.5.2 积极配合、支持医院/社区文化建设。
- 6.1.5.3 活动主题鲜明，内容有意义、健康向上。

6.2 安全及秩序维护服务

6.2.1 出入、监控与巡查管理

- 6.2.1.1 按合同约定对医院出入口的人员、车辆和物品进行管理，重点区域（包括但不限于急诊科、住院部儿科和妇产科、财务科和各收费处、毒麻药品仓库、危化品仓库等）宜专人管理。
- 6.2.1.2 监控室 24 小时值班，密切观察重点区域，监控有效、图像清晰。
- 6.2.1.3 监控影像资料、报警记录等应至少留存 90 日备查。
- 6.2.1.4 安全巡查覆盖全面，重要区域应每 2 小时巡查一次，对人员不文明行为和违规活动进行劝阻，发现隐患和紧急情况及时采取必要的处理措施。
- 6.2.1.5 遇人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况，能迅速有效解决。
- 6.2.1.6 无重大治安事件发生，一般治安事件每月不超两起，遇突发事件协助政府执法部门维护医院正常的医疗秩序。

6.2.2 停车管理

- 6.2.2.1 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。
- 6.2.2.2 合理规划设置机动车辆和非机动车辆停放场地、残疾人停车位、救护车专用车位，车辆停放整齐。
- 6.2.2.3 正确疏导医院进出车辆，快速办理出入手续，巡查提醒车主关好门窗，防止发生车辆碰撞、被盗、堵塞，确保停车安全有序。
- 6.2.2.4 发生收费故障、交通事故等意外时，及时疏导交通、协助处理。
- 6.2.2.5 严禁在建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆和充电。
- 6.2.2.6 宜使用智能化停车系统。
- 6.2.2.7 停车场（库）灯光照明、环境通风等应符合相关规定，无危险品存放。
- 6.2.2.8 停车场（库）应公示管理规定、收费标准，宜支持多种支付模式。

6.2.3 消防管理

- 6.2.3.1 疏散通道、安全出口、消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。
- 6.2.3.2 防烟门开启正常、无斑驳、无锈蚀，闭门器力度适中，关闭时无冲击。
- 6.2.3.3 灭火器压力正常，消防栓内消防带、枪头、小锤配备齐全。
- 6.2.3.4 消防疏散指示灯工作正常，断路测试正常，消防应急照明和灯光疏散指示标志的备用电源的连续供电时间应符合 GB 50016 的要求。
- 6.2.3.5 应急工具配备齐全、方便取用、检定及时有效。

6.3 房屋本体维护服务

- 6.3.1 符合规划，无违章搭建现象。
- 6.3.2 使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象。
- 6.3.3 房屋外观完好、整洁，无破损、无脱落、无渗水、无污迹、无乱贴、无乱画。
- 6.3.4 屋面、门、窗、楼梯、通道等无破损。

- 6.3.5 维修前应提前公告，摆放安全提示，进行隔离防护，工完场清。
- 6.3.6 对建筑改装、装饰装修等施工活动进行现场跟踪，防止破坏房屋本体和承重部件事件发生。
- 6.3.7 应每年协助客户进行1次防雷装置安全性能检测。
- 6.3.8 应对服务场所和设施设备相关安全标志进行巡查和维护，包括：
 - a) 危及人身安全区域的天台、护栏、喷泉、景观池等处的禁止标志或警告标志；
 - b) 设备房门、配电箱、通电设施设备或特种设备上的禁止标志和警告标志；
 - c) 公共健身设施、儿童游乐设施、门禁门、防火门、管井门、消防通道门等的指令标志和提示标识。

6.4 设施设备维护服务

6.4.1 设备机房管理

设备机房管理应满足以下要求：

- a) 设备机房门口应有机房类别名称及安全标志；
- b) 门窗、锁具完好、有效；
- c) 设备机房环境整洁，无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求；
- d) 设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明、防止小动物进入等附属设施；
- e) 安全防护用具配置齐全，检验合格；
- f) 应急设施设备用具应齐全、完备，可随时启用。

6.4.2 供配电系统管理

供配电系统管理应满足以下要求：

- a) 应按要求可靠接地，运行正常，电压稳定；
- b) 电线、电缆不外露，管线排列整齐有序，插座及电器设备安装规范、稳固，布局合理美观；
- c) 公共区域的配电箱等涉及触电部位，禁止或警示标志配备齐全；
- d) 计划性停电应事前公告，非计划性停电应在事件发生后及时通知客户，15min内恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作；
- e) 高压操作、安全防护用具应委托专业测试单位测试，其中绝缘胶垫1次/年、验电笔1次/年、绝缘鞋及绝缘手套2次/年；
- f) 按照GB 50194、WS 434的要求对供配电系统进行管理、运行及维护。

6.4.3 弱电系统管理

弱电系统管理应满足以下要求：

- a) 安全防范系统符合GB/T 31458的相关要求；
- b) 设备监控系统、综合布线系统、信息网络系统等运行正常；
- c) 系统故障应迅速响应，影响客户工作生活的应及时告知。

6.4.4 电梯系统管理

电梯系统管理应满足以下要求：

- a) 电梯运行平稳，无异响，平层、开关正常；
- b) 轿厢保持洁净、无异味、多媒体声音适中，体感温度舒适；
- c) 医护人员电梯、货运电梯、污物运送电梯宜独立设置；
- d) 使用标志、年检标志、紧急救援电话和乘客注意事项等应置于轿厢醒目位置；

- e) 电梯维保应符合 TSG T5002 的要求；
- f) 电梯使用应符合 TSG 08 的要求；
- g) 电梯紧急电话系统应保持畅通；
- h) 电梯故障或遇到险情，应在 10 min 内到达现场了解情况，并按需求通知维保单位或救援组织，维保单位或救援组织不超过 30min 到场；
- i) 电梯维修、保养，应提前公告，维修时在现场设置提示标识和防护围栏；
- j) 应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。

6.4.5 给排水系统管理

给排水系统管理应满足以下要求：

- a) 水压稳定，满足正常使用；
- b) 管道无明显锈蚀、无滴漏；
- c) 排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象；
- d) 设备名称与运行状态、管道流向等标志、标识应符合相关要求；
- e) 生活饮用水卫生应符合 GB 5749 的要求；
- f) 二次供水的运行管理应符合 WS 436 的要求，供水设施卫生符合 GB 17051 要求：
 - 1) 生活水箱定期清洗、消毒，有防护网罩等安全措施，周边无污染源；
 - 2) 水质无异味及异色等现象，二次供水水质定期检测，水质化验报告符合卫生标准并公示；
 - 3) 发生突然停水等故障，应及时维修，停水 30 min 宜启用备用水源，宜及时告知维修进展。
- g) 医疗区域的污水应由集中处理并符合 GB 18466 相关要求后方可排放；
- h) 应按医院规定提供满足病患生活所需的热水。

6.4.6 暖通空调系统管理

暖通空调系统管理应满足以下要求：

- a) 系统运行正常，温度体感适中；
- b) 送排风的滤网和过滤装置定期清洗、消毒，公共场所集中空调通风系统卫生应符合 WS 394 的要求，独立净化区室内风口，应每周使用医用消毒酒精擦拭不少于 2 次，过滤网每月清洗不少于 2 次；
- c) 空调通风系统运行管理应符合 WS 488 的要求；
- d) 锅炉设备的检验、检定和校验应符合 TSG G001 的要求；
- e) 锅炉设备的使用应符合 TSG 08 的要求；
- f) 冷却塔运行正常，噪声符合规范要求；
- g) 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；
- h) 系统故障应及时响应，接到报修后宜在 15min 到达现场。

6.4.7 消防系统管理

消防系统管理应符合 GB 25506 和 WS 308 的规定，并满足以下要求：

- a) 消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置；
- b) 消防系统各设备设施使用说明清晰，宜使用图文；
- c) 自动喷淋灭火系统能够启用正常；
- d) 消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵、应急照明运行正常；
- e) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常；
- f) 正压送风、防排烟系统运行正常；

- g) 消防设施巡查应符合GB 25201的要求;
- h) 消防设备检测应符合GA 503的要求。

6.4.8 医用气体管理

医用气体管理应符合 WS 435 规定, 并满足以下要求:

- a) 瓶装医用气体容器的使用应符合TSG 08的要求, 用专用器具固定, 远离明火, 不可与其他气瓶混用、混放、混装, 避免曝晒和剧烈碰撞, 好、坏、空、实瓶应分别存放;
- b) 存放气瓶时, 应旋紧瓶帽, 放置整齐, 留出通道。气瓶立放时, 应设有防倒装置。卧放时, 应防止滚动, 头部朝向一方, 堆放气瓶垛高, 不宜超过五层;
- c) 应置于专用仓库储存, 气瓶仓库应符合GBJ 16的有关规定, 仓库内应通风、干燥, 避免阳光直射, 冬天采暖宜采用水暖或低压蒸汽方式;
- d) 储罐周围应设安全标志, 必要时设单独围栏或围墙, 储罐本体应有色标, 气瓶的颜色和标记应执行GB 7144的要求;
- e) 医用气体机房/站与外界相通的入口应安装金属防护门, 保持锁闭, 窗户应加装金属栅栏;
- f) 医用气体机房/站宜安装入侵报警装置和视频监控装置;
- g) 应定期巡检集中储气容器、输送管网、使用末端设施等, 保持设备状态完好。

6.5 环境卫生服务

6.5.1 保洁与消毒

- 6.5.1.1 医院物业服务区域环境保持干净整洁, 无卫生死角, 符合医院及科室的感染防控要求。
- 6.5.1.2 洗手间无异味、无积水污渍, 坐厕隔板常消毒, 纸巾常备, 病人便器干净并摆放整齐。
- 6.5.1.3 特殊天气时公共场地应及时清扫, 不影响医患人员的正常活动。
- 6.5.1.4 遵循先清洁再消毒的原则, 采取湿式卫生的清洁方式。
- 6.5.1.5 清洁病房或诊疗区域时, 应按照由轻度污染到重度污染的顺序进行。
- 6.5.1.6 医院不同风险区域应实施不同等级的环境清洁与消毒, 并符合 WS/T 367、WS/T 512 的要求。
- 6.5.1.7 保持诊疗环境表面的清洁与干燥, 遇污染及患者出院时应及时进行有效的消毒, 对感染高风险的部位应定期进行消毒。
- 6.5.1.8 感染暴发或环境表面检出多重耐药菌时, 应增加保洁与消毒频率。
- 6.5.1.9 保洁工具应分区(清洁区、潜在污染区、污染区)使用、定点分类摆放, 使用色标或字标等标识区分, 做到一床一巾、一桌一巾、一室一拖布。
- 6.5.1.10 作业时不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。
- 6.5.1.11 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。

6.5.2 废弃物管理

- 6.5.2.1 医疗废物管理应按《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》、深圳市及服务医院的相关规定等执行, 具体要求如下:
 - a) 各类医疗废物之间不得混合收集, 按类别使用专用医疗废物容器、垃圾袋包装, 收集时确认封口严密、标识清晰完整;
 - b) 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物暂存场所, 专人负责管理;
 - c) 医疗废物暂存不应超过 2 天, 并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;
 - d) 医疗废物所有转移交接环节应双签交接登记, 宜采用电子化手段提高交接记录的可靠性和及时性, 交接记录保存 3 年以上;

e) 作业结束后应及时对医疗废物暂存场所及收集、运输工具等进行清洁消毒。

6.5.2.2 医院生活垃圾管理应符合以下要求：

- a) 按深圳地方法规相关规定，对医院生活垃圾进行明显标志并分类袋装化收集和处置；
- b) 医院生活垃圾宜日产日清，院内暂存不宜超过 24 小时；
- c) 生活垃圾应交付有资质单位进行终端处理，经恰当处理后可循环再利用的可回收物（如未经患者血液、体液、排泄物等污染的输液瓶（袋），塑料类包装袋等）、有害垃圾应严格执行追踪制度并保留记录；
- d) 医院生活垃圾不应与医疗废物、建筑垃圾等混装、混运、混放。

6.5.3 环境消杀

6.5.3.1 选择有资质的机构开展除四害工作，公共区域无鼠害、虫害。

6.5.3.2 作业前告知客户作业时间、区域、药品名称、注意事项等信息，必要时做好隔离防护。

6.5.3.3 药物使用、存储进行安全管理。

6.5.3.4 投放点警示标志清晰有效，并进行回收管理。

6.5.4 绿化养护

6.5.4.1 绿地无土壤裸露，无改变用途和破坏、践踏、占用现象。

6.5.4.2 树木无悬挂物及晾晒物品。

6.5.4.3 各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观。

6.5.4.4 使用低毒药剂，有毒绿化药剂、肥料的使用应进行公示，必要时做好安全防护。

6.5.4.5 宜设置绿化爱护提示标志、重点保护树木标牌，对施药完成的区域悬挂施药提示牌。

6.5.4.6 协助医院做好利于环境美化、病患康复的绿植选品、培育、养护、摆放等。

6.5.5 控烟管理

6.5.5.1 严格执行无烟医院的管理规定，积极参与控烟志愿者工作，制止和劝阻吸烟行为。

6.5.5.2 协助医院在所有公共区域张贴禁烟标志，开展禁烟宣传。

6.5.5.3 控烟区不得摆放烟具，不得有烟头、烟味，室外地面不得有烟头，固定吸烟区烟盒倾倒及时，保持清洁。

6.6 特约服务

6.6.1 非诊疗医疗辅助服务

6.6.1.1 导医导诊服务应符合以下要求：

- a) 应在医护人员的指导下提供服务，不得从事与医疗护理有关的技术性工作，不得在无病区护士指引下私自和病人协商各项事项；
- b) 导医导诊人员熟悉医院环境、诊疗资源和诊疗流程，业务熟练；
- c) 导医导诊人员应微笑服务，亲切热情，思想集中，耐心应答；
- d) 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。

6.6.1.2 医辅运送服务应符合以下要求：

- a) 根据合同约定并在医护人员的指导下，开展专业的医辅运送服务；
- b) 运送服务的及时性与规范性符合医院的要求，急需运送的项目应优先安排，并及时跟踪到位，避免出现延误运送；

- c) 安全开展运送，避免因工作人员失误导致患者坠落、受伤，或发生标本、文件等碰撞、丢失或损坏；
- d) 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；
- e) 运输工具应保持良好性能，注意工具的清洁、消毒，防止交叉感染；
- f) 对运送服务中发生的不良或异常事件应及时按要求上报处理；
- g) 运送过程中应适当给予病患关怀，保护病患隐私，尊重病患决定。

6.6.1.3 织物收发服务应符合以下要求：

- a) 按要求及时分类收集脏污织物和感染性织物；
- b) 织物收发人员需分类做好清点登记，保证无织物丢失，检查洗涤质量并及时向科室进行反馈；
- c) 脏织物和清洁织物的专用运输工具不得交叉使用；
- d) 脏织物和清洁织物应分区存放，脏织物暂存时间不应超过 48h；
- e) 织物运输工具及暂存区应按 WS/T 508 及医院要求进行清洁、消毒。

6.6.1.4 司梯服务应符合以下要求：

- a) 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；
- b) 医用专梯应有专人驾驶，规范引导和运送乘客乘梯；
- c) 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；
- d) 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；
- e) 密切关注电梯状态，发现故障或隐患及时报修，出现突发事件应按安全规程有效处置。

6.6.1.5 患者陪护服务应符合以下要求：

- a) 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、患者等监督；
- b) 专业陪护员应持有健康证明，接受医护人员的指导、监督；
- c) 陪护人员应遵守医院诊疗规定，按合同要求为患者提供生活护理服务；
- d) 陪护人员应严格保护患者隐私，不干涉病人决定。

6.6.2 会务服务

6.6.2.1 预订渠道畅通，需求受理应及时、准确，响应快速有效；

6.6.2.2 应根据客户需求制定服务方案，并经会议组织方确认；

6.6.2.3 会议现场应整洁有序，体感舒适，照明、音响、视频、空调等系统运行正常；

6.6.2.4 服务人员应做到语言规范、手势标准，对会议内容保密，手机等移动通讯设备应进行集中管控；

6.6.2.5 会场及外围秩序安全无隐患；会议现场紧急事件发生时，工作人员迅速到位，有效处理；

6.6.2.6 会议结束后应及时清点物资、清理场地、关闭设备设施。

6.6.3 营养餐配送服务

6.6.3.1 开展医院餐饮服务应遵守食品安全生产相关法律法规。

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

- a) 遵循医嘱主动到病房提供送、订餐服务；
- b) 应在餐品出品后 30 分钟内送餐到患者床头，用餐结束后 30 分钟内应及时撤回餐具；
- c) 感染病区、ICU 等特殊病区的餐具宜为一次性餐具。

6.6.3.3 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。

6.6.4 商务中心服务

- 6.6.4.1 商务中心服务应针对医院患者及家属个性化需求，服务种类多样，包括但不限于雨伞借用、快递代收发、寄存、陪护床租借、文印传真、各类预定、代售等，并能根据客户需求持续更新服务项目。
- 6.6.4.2 商务中心服务收费应公开透明、标准明确，不得违反承诺收费。
- 6.6.4.3 商务中心服务过程规范化，不得泄露客户信息。
- 6.6.4.4 商务中心服务场所、设备及用品保持整洁有序。

6.6.5 宿舍管理服务

- 6.3.5.1 宿舍管理服务应针对医院医护倒班休息，外请专家、进修人员等短期住宿需求。
- 6.3.5.2 宿舍管理服务应做到响应及时，提供洗衣、快递等便民服务，符合院方管理要求。
- 6.3.5.3 宿舍房间日常清理应符合卫生管理要求；
 - a) 宿舍整洁有序，床上用品整洁卫生，房间内设施设备系统运行良好；
 - b) 宿舍使用的公共用品用具应严格做到一客一换一消毒，不得重复使用一次性用品用具；
 - c) 清洗饮具、洁具的相关清洁工具应专用，防止交叉感染；
 - d) 清洗消毒应按规程操作，先清洗后消毒，正确使用有效消毒剂及消毒设施。

7 管理要求

7.1 通用要求

组织应建立质量管理体系保障服务要求的实现，并确保其有效的实施、保持和持续改进，包括：

- a) 明确医院物业相关服务过程，并针对各服务过程识别服务接触点，确定服务过程的顺序和相互作用；
- b) 确定和应用所需要的准则和方法（包括监视、测量和相关绩效指标），以确保服务过程的有效运行和控制；
- c) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供的运行和控制；
- d) 监视、测量（适用时）和分析这些过程；
- e) 实施必要的措施，以改进过程和所运行有效的管理体系。

7.2 特定要求

7.2.1 组织应建立贯穿于医院物业服务全过程的风险与应急管理机制，包括但不限于：

- a) 根据所服务的对象、类别及职责范围识别和分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案，并协调医院配备应急物资；
- b) 配合医院建立突发事件应急管理联动机制，包括自然灾害、公共卫生、公关事件、医患关系、安全事故、消防事故、社会治安事件、交通事故、供电故障、设施设备突发故障等方面突发事件的综合性应急预案，应急预案应定期培训、演练，并有相应记录。发生意外事件时，及时采取应急措施，维护医院物业服务正常进行，保护客户人身财产安全；
- c) 医院物业服务应急预案终止实施后，组织应积极采取措施，在尽可能短的时间内，协助医院努力消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和单位；
- d) 事故处理后，组织应及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。

7.2.2 组织应建立和实施医院感染防控管理制度，包括但不限于：

- a) 应遵循医院感染防控管理要求，建立医院物业服务适用的感染防控管理制度，有落实手卫生、清洁、消毒、隔离、职业安全防护、医疗废物管理等的具体措施与流程；
- b) 持续开展医院感染防控知识与技能的培训、演练，包括规章制度、基本操作流程及消毒隔离知识、职业安全防护教育等；
- c) 设施设备、清洁消毒及防护用品等配备和使用应符合医院感染防控要求，执行 WS/T 313 的手卫生要求，重复使用的服务设施设备及用品应按 WS/T 367 要求进行复用处理；
- d) 对长期处于高风险区域工作的员工针对性地进行免疫接种等；
- e) 严格执行医院职业暴露事件报告和追踪制度，发生意外事件时，及时采取应急措施，按医院相关规定上报、处理；
- f) 定期开展医院感染防控相关措施及质量的自查、评审，并将结果及时报告至院方，同时完善改进管理制度；
- g) 主动接受医院及卫生主管部门的医院感染的监测和工作指导。

7.2.3 组织应建立信息管理制度，包括但不限于：

- a) 建立管理制度和规范，完善医院物业基础资料、物业服务委托方和相关方信息、外部供方的资料及日常管理资料等并妥善保管；
- b) 建立客户、设备设施维护及安全监控等信息档案，档案应标准化、规范化、由专人负责管理；
- c) 建立医患信息保密机制，提高服务的安全性、私密性，维护客户权益。有尊重民族习惯和宗教信仰的相关制度及具体措施，有完善的保护患者合法权益的协调处理机制；
- d) 建立并遵守传染病网络信息管理的相关规定；
- e) 实施相关信息查阅授权与审批制度；
- f) 定期复核相关信息和资料，及时纠错、更新；
- g) 保持规范的管理和服务信息记录，并宜对信息管理采取自动化管理和数据化管理。

7.2.4 组织应制定并实施智能化管理系统，配合医院达成智慧医院的目标，包括但不限于：

- a) 自动化办公系统，包括开放式共享自动化办公系统等；
- b) 客服管理系统，包括客户信息管理、客户委托服务、代办缴费、供方管理、会议室（及公共场所）预定、办公福利采买、商旅等及智能管理系统、恶劣天气灾害预警提示、交通路况温馨提醒等；
- c) 智慧巡检系统，包括自动显示、自动抄表、自动测量、自动报警等；
- d) 智能安防系统，包括人脸识别、客流统计、监控定位跟踪系统等；
- e) 智慧楼宇服务系统：结合信息化系统提供停车缴费、快递物流楼内配送等医院范围内的信息化便捷服务。

7.2.5 组织应建立并实施绿色节能管理机制，包括但不限于：

- a) 在物业服务合同中明确规定绿色、节能、环保责任的内容；
- b) 公共部位空调系统、供水系统、照明系统、电梯系统经济运行方案、奖罚制度或节能改造计划；
- c) 采取用水分类计量管理、节水器具、收集雨水灌溉等节水节流措施；
- d) 采购的服务设施设备、服务用品应符合国家推荐节能产品目录，鼓励并引导客户绿色采购；
- e) 绿色节能环保激励奖励机制，开展绿色物业管理活动方案征集活动，鼓励并引导相关方参与；
- f) 节能节水、垃圾分类和传染病防治教育宣传、相关方参与机制。
- g) 建立并实施节能环保的技术、措施和手段，实现节能降耗。

注：符合 SZDB/Z 325-2018 的要求。

7.2.6 组织应建立并实施对医院物业服务组织的人员管理制度，包括但不限于：

- a) 建立岗位要求的着装、行为举止和语言规范；
- b) 明确服务人员的职责与工作接口，需要持证上岗或特定要求的有关岗位，其相关规定应符合法律法规以及医院的要求；
- c) 有计划地开展岗位技能、职业素质、服务知识、安全生产、医院文化等教育培训，以及员工职业化培养；
- d) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制，增强员工对其工作负责的动力；
- e) 定期开展员工满意度测评。

7.2.7 组织应建立并实施医院物业外包服务供应商管理制度，包括但不限于：

- a) 选聘具有相应资质的外包服务供应商；
- b) 根据客户要求明确外包服务供应商的服务要求，确定工作流程；
- c) 建立并实施外包服务供应商的定期评审和持续监督；
- d) 建立并实施外包服务供应商验收和质量异常反馈制度。

7.2.8 组织应制定并实施医院物业服务设计与开发控制规划，包括但不限于：

- a) 服务设计和开发策划时应考虑对后续服务提供的要求，如服务手册、广告宣传、招商相关活动等文件和方案；
- b) 将从不同渠道获取客户以及相关方需求的信息、组织承诺实施的标准或行业规范及相关的法律法规作为设计和开发的输入；
- c) 通过实施评审、验证、确认活动对设计和开发过程进行控制，并针对由此确定的问题采取必要的措施，宜安排客户参与设计与开发的确认工作；
- d) 建立服务与管理要求（如物业服务方案、服务承诺）、服务提供规范（如服务蓝图/服务流程或作业指导书）以及服务支持（如信息化工具）等，作为设计和开发的输出；
- e) 应将客户投诉、内部评审、第三方反馈等信息作为服务设计改进的输入，并对服务设计更改进行控制，同时保留服务设计更改的成文信息。

注：本条适用于具有服务设计责任的组织，包括服务设计外包的组织。

7.2.9 组织应建立并实施沟通管理机制，包括但不限于：

- a) 内部沟通管理，畅通项目内部沟通渠道，创造良好的沟通协作环境，使所有员工了解公司及项目管理动态和有关信息并及时反映各类意见建议；
- b) 外部沟通管理，根据项目特点，识别并明确各类客户的沟通频次和方式，倾听客户声音，充分了解客户需求和对物业服务的意见与建议；
- c) 相关方沟通管理，与外包服务供应商、项目所辖政府部门、公共服务机构和单位等建立联络关系并定期维护；
- d) 定期收集汇总沟通信息，并进行分析、评估、改进，提升有效沟通的能力。

7.2.10 组织应建立、实施和保持医院物业服务补救机制，包括但不限于：

- a) 服务补救应遵循主动性和实时性原则；
- b) 建立服务补救方案，应包含分类与响应要求，可包括物质补救和精神补救；
- c) 服务失误分析和分类标准；
- d) 服务补救期望甄别准则；

e) 服务补救结果的评价方法。

7.2.11 组织应制定并实施服务改进措施，以满足客户要求和增强客户满意，包括但不限于：

- a) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正和纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生；
- b) 定期评审物业服务提供过程，结合客户反馈与评价结果采取改进措施，识别创新的机会，持续改进服务与管理水平。

8 评价要求

8.1 客户满意监视与评价

组织应按本标准服务要求定期监视客户对其需求和期望已得到满足的程度的感受，包括但不限于顾客调查、顾客对交付服务的反馈、顾客拜访、顾客赞扬。当采取顾客调查监视顾客满意，组织应：

- a) 按本标准要求策划并编制客户满意度调查表；
- b) 每年至少一次进行独立的满意度调查，调查的内容应包括但不限于本标准中的服务要求；
- c) 通过第三方满意度调查获取的信息应与竞争对手和/或标杆企业进行对比评价，并形成书面报告。

8.2 服务要求的检查与评价

8.2.1 现场检查（明查）与评价

组织应按策划的时间间隔对本标准中的服务要求实施现场检查，包括但不限于：

- a) 策划并制定包含定期检查和专项检查的现场检查方案，并制定覆盖所有的服务要求的检查表；
- b) 定期检查每季度至少应覆盖所有的服务要求一次，专项检查应针对关键区域、关键时段、关键人物、关键事件进行策划和实施；
- c) 组织应对检查结果形成书面报告，明确描述所发现的不符合事项、服务的改善点和提升点，并与过往所发现的不合格项进行对比分析和评价，提出改善措施，并跟进改善成效。

8.2.2 神秘客户检查（暗访）与评价

为了解客户对组织所提供服务的实际感受，持续提升服务质量，组织应定期实施神秘客户检查（暗访）与评价，包括但不限于：

- a) 按本标准服务要求设计神秘客户检查方案和检查表，调查的内容应参考本标准中的服务要求；
- b) 每年至少一次进行独立的神秘客户检查，调查的内容应包括但不限于本标准中的服务要求，调查的对象包括本组织各医院物业和竞争对手和/或标杆企业；
- c) 组织应对检查结果形成书面报告，明确描述所发现的不符合事项、服务的改善点和提升点，并与过往神秘客户检查情况以及竞争对手和/或标杆企业神秘客户调查结果进行对比分析和评价，提出改善措施，并跟进改善成效。

8.3 管理要求的审核与评价

组织应按计划的时间间隔开展审核，以确定本标准管理要求是否得到有效的实施和保持，包括但不限于：

- a) 组织应按本标准的管理要求制定审核方案和检查表，确保审核过程在受控的条件下进行；
- b) 负责受审区域的管理者应确保及时采取措施，以消除审核所发现的不合格及其原因；

- c) 负责审核的人员应跟进不符合项,跟进活动应包括对不合格所采取的纠正和纠正措施的是否实施及实施是否有效;
 - d) 组织应审核结果形成书面报告,并对组织的管理体系的充分性、适宜性、有效性进行评价。
- 注: 医院物业服务要求和管理要求评价准则和工具可参照附录A和附录B。

附 录 A
(规范性附录)
医院物业服务要求评价准则和测评工具

A.1 评价准则

本标准第 6 章给出的医院物业服务要求，可依据附录 A 表 A.1 给出的测评工具实施。基于表 A.1 实施服务要求（即服务特性）体验测评时：

- a) 表 A.1 是根据本标准第 6 章的 6.1 至 6.5 条要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为 100 分，基础服务为必选项，物业服务合同未规定的服务内容不计入总分，各模块按比例折算；
- b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分。
- c) 测评内容除了 b) 情形外，给出体验系数 x ，如下：
 - 1) 远低于预期： $0 \leq x < 0.2$ ；
 - 2) 低于预期： $0.2 \leq x < 0.4$ ；
 - 3) 符合预期： $0.4 \leq x < 0.6$ ；
 - 4) 高于预期： $0.6 \leq x < 0.8$ ；
 - 5) 远高于预期： $0.8 \leq x \leq 1.0$ 。

针对服务特性测评活动，其总分计算以每人（次）测评分的均值获得。

A.2 测评工具

表 A.1 给出了医院物业服务评价活动的服务要求测评内容。

表 A.1 医院物业服务要求测评工具

组织名称：

日期： 年 月 日

序号	评价项目 (分值)	评价子项目 (分值)	评价内容	给定 分值	体验 系数 x	评价 得分	备注
1.	5 关键物理 接触点客 户体验 (10.0)	5 关键物理 接触点客 户体验 (10.0)	<p>组织应通过建立服务流程（或服务蓝图），识别并关注影响医院客户体验的物理接触点，如门诊大厅、导医台、挂号收费窗口、分诊护士台、医生诊室、医疗室、输液区、药房、病房、手术室、ICU、重点科室、电梯、候诊区、洗手间等，为医院客户创造卫生、健康、安全、满意的客户体验，包括但不限于以下方面：</p> <p>a) 物业服务人员应着装统一、热情文明专业，对有需要的人员进行主动微笑询问和提供帮助，服务态度良好；</p> <p>b) 景观、装修、绿化、节日装饰等美观大方，与医院风格协调一致；</p> <p>c) 标识标牌清晰完好，路线指引准确；</p> <p>d) 整体环境干净整洁，无明显噪音，温湿度适宜；</p> <p>e) 公共设施设备功能正常，遇故障应及时维修；</p> <p>f) 出入与乘梯秩序良好；</p> <p>g) 宜考虑残障病人士、年长者等特殊人群的需求，可提供方便特殊人群使用的无障碍措施等。</p>	10			
2.	6.1 客户服务 (25.0)	6.1.1 客户服务中 心 (6.0)	6.1.1.1 应根据物业服务合同提供现场接待服务。	1			
3.			6.1.1.2 提供舒适的服务环境，宜设置客户休息区，放置椅子或沙发，提供饮水。	1			
4.			6.1.1.3 物品摆放整齐有序，文件资料分类放置。	1			
5.			6.1.1.4 现场办理等待时间宜不超过 5min，等待较长时间需与客户沟通。	1			
6.			6.1.1.5 设置 24h 客户服务电话，铃响三声内接听，未能及时接听应及时回拨并致歉。	1			
7.			6.1.1.6 提供多种渠道方便客户报修、报事、各类咨询及办理业务，以及投诉建议等诉求。	1			
8.		6.1.2 信息公示 (5.0)	6.1.2.1 在客户服务中心或显著位置，按法律法规要求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。	1			
		6.1.2.2 影响客户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。	1				

			6.1.2.3 宜设置信息公示栏，与建筑物标识系统协调，无褪色、无破损。	1			
			6.1.2.4 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。	1			
			6.1.2.5 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。	1			
9.	6.2 安全及秩序维护服务 (12.0)	6.1.3 客户投诉处理 (5.0)	6.1.3.1 提供服务窗口投诉、热线电话、电子邮件等多种客户投诉渠道并公示。	1			
10.			6.1.3.2 客户投诉应清晰记录，及时响应，现场投诉应尽可能在现场妥善处理。	1			
11.			6.1.3.3 属于医院事务的，宜指引投诉人到医院指定部门处理。	1			
12.			6.1.3.4 投诉处理进程或结果应及时传达给客户。	1			
13.			6.1.3.5 对客户投诉进行回访和调查。	1			
14.		6.1.4 客户报修服务 (5.0)	6.1.4.1 紧急维修应 10min 内到场，常规维修按预约时间到场。	1			
15.			6.1.4.2 维修收费和流程应按物业公示信息或约定进行，并主动向客户说明。	1			
16.			6.1.4.3 应做到工具齐全，作业规范，并及时解答客户的询问。	1			
17.			6.1.4.4 维修现场应做好安全和施工防护，保持现场干净整洁。	1			
18.			6.1.4.5 维修完成后向客户清晰说明注意事项。	1			
19.		6.1.5 文化活动 (4.0)	6.1.5.1 根据合同约定开展适宜物业类型、客户需求的文化活动。	1			
20.			6.1.5.2 积极配合、支持医院/社区文化建设。	1			
21.			6.1.5.3 活动主题鲜明，内容有意义、健康向上。	2			
22.		6.2 安全及秩序维护服务 (12.0)	6.2.1 出入、监控与巡查管理 (4.0)	6.2.1.1 按合同约定对医院出入口的人员、车辆和物品进行管理，重点区域（包括但不限于急诊科、住院部儿科和妇产科、财务科和各收费处、毒麻药品仓库、危化品仓库等）宜专人管理。	0.7		
23.				6.2.1.2 监控室 24 小时值班，密切观察重点区域，监控有效、图像清晰。	0.7		
24.	6.2.1.3 监控影像资料、报警记录等应至少留存 90 日备查。			0.7			
25.	6.2.1.4 安全巡查覆盖全面，重要区域应每 2 小时巡查一次，对人员不文明行为和违规活动进行劝阻，发现隐患和紧急情况及时采取必要的处理措施。			0.7			
26.	6.2.1.5 遇人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况，能迅速有效解决。			0.6			
27.	6.2.1.6 无重大治安事件发生，一般治安事件每月不超两起，遇突发事件协助政府执法部门维护医院正常的医疗秩序。			0.6			
28.	6.2.2 停车管理	6.2.2.1 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。	0.5				
29.		6.2.2.2 合理规划设置机动车辆和非机动车辆停放场地、残疾人停车位、救护车专用车位，	0.5				

		(4.0)	车辆停放整齐。			
30.			6.2.2.3 正确疏导医院进出车辆，快速办理出入手续，巡查提醒车主关好门窗，防止发生车辆碰撞、被盗、堵塞，确保停车安全有序。	0.5		
31.			6.2.2.4 发生收费故障、交通事故等意外时，及时疏导交通、协助处理。	0.5		
32.			6.2.2.5 严禁在建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆和充电。	0.5		
33.			6.2.2.6 宜使用智能化停车系统。	0.5		
34.			6.2.2.7 停车场（库）灯光照明、环境通风等应符合相关规定，无危险品存放。	0.5		
35.			6.2.2.8 停车场（库）应公示管理规定、收费标准，宜支持多种支付模式。	0.5		
36.		6.2.3 消防管理 (4.0)	6.2.3.1 疏散通道、安全出口、消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。	0.5		
37.			6.2.3.2 防烟门开启正常、无斑驳、无锈蚀，闭门器力度适中，关闭时无冲击。	0.5		
38.			6.2.3.3 灭火器压力正常，消防栓内消防带、枪头、小锤配备齐全。	0.5		
39.			6.2.3.4 消防疏散指示灯工作正常，断路测试正常，消防应急照明和灯光疏散指示标志的备用电源的连续供电时间应符合 GB 50016 的要求。	0.5		
40.			6.2.3.5 应急工具配备齐全、方便取用、检定及时有效。	0.5		
41.	6.3 房屋本体 维护服务 (15.0)	6.3 房屋本体维 护服务 (7.0)	6.3.1 符合规划，无违章搭建现象。	0.8		
42.			6.3.2 使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途现象。	0.8		
43.			6.3.3 房屋外观完好、整洁，无破损、无脱落、无渗水、无污迹、无乱贴、无乱画。	0.8		
44.			6.3.4 屋面、门、窗、楼梯、通道等无破损。	0.8		
45.			6.3.5 维修前应提前公告，摆放安全提示，进行隔离防护，工完场清。	0.8		
46.			6.3.6 对建筑改装、装饰装修等施工活动进行现场跟踪，防止破坏房屋本体和承重部件事件发生。	0.8		
47.			6.3.7 应每年协助客户进行 1 次防雷装置安全性能检测。	0.8		
48.			6.3.8 应对服务场所和设施设备相关安全标志进行巡查和维护，包括： a) 危及人身安全区域的天台、护栏、喷泉、景观池等处的禁止标志或警告标志； b) 设备房门、配电箱、通电设施设备或特种设备上的禁止标志和警告标志； c) 公共健身设施、儿童游乐设施、门禁门、防火门、管井门、消防通道门等的指令标志和提示标识。	1.4		
49.	6.4	6.4.1	设备机房管理应满足以下要求：	1.0		

	设施设备 维护服务	设备机房管理 (8.0)	<ul style="list-style-type: none"> a) 设备机房门口应有机房类别名称及安全标志; b) 门窗、锁具完好、有效; c) 设备机房环境整洁,无杂物、无积尘、无鼠、无虫害,温湿度符合设备运行要求; d) 设备机房内应按规定配置消防、通风、应急照明、防止小动物进入等附属设施; e) 安全防护用具配置齐全,检验合格; f) 应急设施设备用具应齐全、完备,可随时启用。 				
50.		6.4.2 供配电系统 管理	<p>供配电系统管理应满足以下要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 应按要求可靠接地,运行正常,电压稳定; b) 电线、电缆不外露,管线排列整齐有序,插座及电器设备安装规范、稳固,布局合理美观; c) 公共区域的配电箱等涉及触电部位,禁止或警示标志配备齐全; d) 计划性停电应事前公告,非计划性停电应在事件发生后及时通知客户,15min内恢复或启用应急电源,并做好应急事件上报及处理工作; e) 高压操作、安全防护用具应委托专业测试单位测试,其中绝缘胶垫1次/年、验电笔1次/年、绝缘鞋及绝缘手套2次/年; f) 按照GB 50194、WS 434的要求对供配电系统进行管理、运行及维护。 	1.0			
51.		6.4.3 弱电系统管 理	<p>弱电系统管理应满足以下要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 安全防范系统符合GB/T 31458的相关要求; b) 设备监控系统、综合布线系统、信息网络系统等运行正常; c) 系统故障应迅速响应,影响客户工作生活的应及时告知。 	1.0			
52.		6.4.4 电梯系统管 理	<p>电梯系统管理应满足以下要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 电梯运行平稳,无异响,平层、开关正常; b) 轿厢保持洁净、无异味、多媒体声音适中,体感温度舒适; c) 医护人员电梯、货运电梯、污物运送电梯宜独立设置; d) 使用标志、年检标志、紧急救援电话和乘客注意事项等应置于轿厢醒目位置; e) 电梯维保应符合TSG T5002的要求; f) 电梯使用应符合TSG 08的要求; 	1.0			

			<ul style="list-style-type: none"> g) 电梯紧急电话系统应保持畅通; h) 电梯故障或遇到险情,应在 10 min 内到达现场了解情况,并按需求通知维保单位或救援组织,维保单位或救援组织不超过 30min 到场; i) 电梯维修、保养,应提前公告,维修时在现场设置提示标识和防护围栏; j) 应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。 				
53.	6.4.5 给排水系统 管理	<p>给排水系统管理应满足以下要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 水压稳定,满足正常使用; b) 管道无明显锈蚀、无滴漏; c) 排水、排污管道通畅,无堵塞外溢现象; d) 设备名称与运行状态、管道流向等标志、标识应符合相关要求; e) 生活饮用水卫生应符合 GB 5749 的要求; f) 二次供水的运行管理应符合 WS 436 的要求,供水设施卫生符合 GB 17051 要求: <ul style="list-style-type: none"> 1) 生活水箱定期清洗、消毒,有防护网罩等安全措施,周边无污染源; 2) 水质无异味及异色等现象,二次供水水质定期检测,水质化验报告符合卫生标准并公示; 3) 发生突然停水等故障,应及时维修,停水 30 min 宜启用备用水源,宜及时告知维修进展。 g) 医疗区域的污水应经由集中处理并符合 GB 18466 相关要求后方可排放; h) 应按医院规定提供满足病患生活所需的热水。 	1.0				
54.	6.4.6 暖通空调系 统管理	<p>暖通空调系统管理应满足以下要求:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 系统运行正常,温度体感适中; b) 送排风的滤网和过滤装置定期清洗、消毒,公共场所集中空调通风系统卫生应符合 WS 394 的要求,独立净化区室内风口,应每周使用医用消毒酒精擦拭不少于 2 次,过滤网每月清洗不少于 2 次; c) 空调通风系统运行管理应符合 WS 488 的要求; d) 锅炉设备的检验、检定和校验应符合 TSG G001 的要求; e) 锅炉设备的使用应符合 TSG 08 的要求; 	1.0				

			<p>f) 冷却塔运行正常，噪声符合规范要求；</p> <p>g) 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；</p> <p>h) 系统故障应及时响应，接到报修后宜在 15min 到达现场。</p>				
55.		6.4.7 消防系统管理	<p>消防系统管理应符合 GB 25506 和 WS 308 的规定，并满足以下要求：</p> <p>a) 消防设施平面图、火警疏散示意图按幢设置在楼层明显位置；</p> <p>b) 消防系统各设备设施使用说明清晰，宜使用图文；</p> <p>c) 自动喷淋灭火系统能够启用正常；</p> <p>d) 消火栓箱、防火卷帘、防火门、灭火器、消防水泵、应急照明运行正常；</p> <p>e) 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常；</p> <p>f) 正压送风、防排烟系统运行正常；</p> <p>g) 消防设施巡查应符合 GB 25201 的要求；</p> <p>h) 消防设备检测应符合 GA 503 的要求。</p>	1.0			
56.		6.4.8 医用气体管理	<p>医用气体管理应符合 WS 435 规定，并满足以下要求：</p> <p>a) 瓶装医用气体容器的使用应符合 TSG 08 的要求，用专用器具固定，远离明火，不可与其他气瓶混用、混放、混装，避免曝晒和剧烈碰撞，好、坏、空、实瓶应分别存放；</p> <p>b) 存放气瓶时，应旋紧瓶帽，放置整齐，留出通道。气瓶立放时，应设有防倒装置。卧放时，应防止滚动，头部朝向一方，堆放气瓶垛高，不宜超过五层；</p> <p>c) 应置于专用仓库储存，气瓶仓库应符合 GBJ 16 的有关规定，仓库内应通风、干燥，避免阳光直射，冬天采暖宜采用水暖或低压蒸汽方式；</p> <p>d) 储罐周围应设安全标志，必要时设单独围栏或围墙，储罐本体应有色标，气瓶的颜色和标记应执行 GB 7144 的要求；</p> <p>e) 医用气体机房/站与外界相通的入口应安装金属防护门，保持锁闭，窗户应加装金属栅栏；</p> <p>f) 医用气体机房/站宜安装入侵报警装置和视频监控装置；</p> <p>g) 应定期巡检集中储气容器、输送管网、使用末端设施等，保持设备状态完好。</p>	1.0			
57.	6.5	6.5.1	6.5.1.1 医院物业服务区域环境保持干净整洁，无卫生死角，符合医院及科室的感染防控要求。	0.4			

58.	环境卫生服务 (15.0)	保洁与消毒 (5.0)	6.5.1.2 洗手间无异味、无积水污渍，坐厕隔板常消毒，纸巾常备，病人便器干净并摆放整齐。	0.4			
59.			6.5.1.3 特殊天气时公共场地应及时清扫，不影响医患人员的正常活动。	0.4			
60.			6.5.1.4 遵循先清洁再消毒的原则，采取湿式卫生的清洁方式。	0.5			
61.			6.5.1.5 清洁病房或诊疗区域时，应按照由轻度污染到重度污染的顺序进行。	0.5			
62.			6.5.1.6 医院不同风险区域应实施不同等级的环境清洁与消毒，并符合 WS/T 367、WS/T 512 的要求。	0.5			
63.			6.5.1.7 保持诊疗环境表面的清洁与干燥，遇污染及患者出院时应及时进行有效的消毒，对感染高风险的部位应定期进行消毒。	0.5			
64.			6.5.1.8 感染暴发或环境表面检出多重耐药菌时，应增加保洁与消毒频率。	0.4			
65.			6.5.1.9 保洁工具应分区（清洁区、潜在污染区、污染区）使用、定点分类摆放，使用色标或字标等标识区分，做到一床一巾、一桌一巾、一室一拖布。	0.5			
66.			6.5.1.10 作业时不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。	0.5			
67.			6.5.1.11 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。	0.4			
68.			6.5.2 废弃物管理 (5.0)	6.5.2.1 医疗废物管理应按《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》、深圳市及服务医院的相关规定等执行，具体要求如下： a) 各类医疗废物之间不得混合收集，按类别使用专用医疗废物容器、垃圾袋包装，收集时确认封口严密、标识清晰完整； b) 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物暂存场所，专人负责管理； c) 医疗废物暂存不应超过 2 天，并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； d) 医疗废物所有转移交接环节应双签交接登记，宜采用电子化手段提高交接记录的可靠性和及时性，交接记录保存 3 年以上； e) 作业结束后应及时对医疗废物暂存场所及收集、运输工具等进行清洁消毒。	3.0		
69.	医院生活垃圾管理应符合以下要求： a) 按深圳地方法规相关规定，对医院生活垃圾进行明显标志并分类袋装化收集和处理； b) 医院生活垃圾宜日产日清，院内暂存不宜超过 24 小时；	2.0					

			<p>c) 生活垃圾应交付有资质单位进行终端处理，经恰当处理后可循环再利用的可回收物（如未经患者血液、体液、排泄物等污染的输液瓶（袋），塑料类包装袋等）、有害垃圾应严格执行追踪制度并保留记录；</p> <p>d) 医院生活垃圾不应与医疗废物、建筑垃圾等混装、混运、混放。</p>					
70.	6.5.3 环境消杀 (2.0)	6.5.3.1	6.5.3.1 选择有资质的机构开展除四害工作，公共区域无鼠害、虫害。	0.5				
71.			6.5.3.2 作业前告知客户作业时间、区域、药品名称、注意事项等信息，必要时做隔离防护。	0.5				
72.			6.5.3.3 药物使用、存储进行安全管理。	0.5				
73.			6.5.3.4 投放点警示标志清晰有效，并进行回收管理。	0.5				
74.		6.5.4 绿化养护 (2.0)	6.5.4.1	6.5.4.1 绿地无土壤裸露，无改变用途和破坏、践踏、占用现象。	0.3			
75.				6.5.4.2 树木无悬挂物及晾晒物品。	0.3			
76.				6.5.4.3 各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观。	0.3			
77.				6.5.4.4 使用低毒药剂，有毒绿化药剂、肥料的使用应进行公示，必要时做好安全防护。	0.3			
78.				6.5.4.5 宜设置绿化爱护提示标志、重点保护树木标牌，对施药完成的区域悬挂施药提示牌。	0.4			
79.				6.5.4.6 协助医院做好利于环境美化、病患康复的绿植选品、培育、养护、摆放等。	0.4			
80.		6.5.5 控烟管理 (1.0)	6.5.5.1	6.5.5.1 严格执行无烟医院的管理规定，积极参与控烟志愿者工作，制止和劝阻吸烟行为。	0.5			
81.				6.5.5.2 协助医院在所有公共区域张贴禁烟标志，开展禁烟宣传。	0.5			
82.				6.5.5.3 控烟区不得摆放烟具，不得有烟头、烟味，室外地面不得有烟头，固定吸烟区烟盒倾倒及时，保持清洁。	1.0			
83.	6.6 特约服务 (23.0)	6.6.1 非诊疗医疗 辅助服务 (15.0)	6.6.1.1 导医导诊服务应符合以下要求： a) 应在医护人员的指导下提供服务，不得从事与医疗护理有关的技术性工作，不得在无病区护士指引下私自和病人协商各项事项； b) 导医导诊人员熟悉医院环境、诊疗资源和诊疗流程，业务熟练； c) 导医导诊人员应微笑服务，亲切热情，思想集中，耐心应答； d) 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。	3.0				
84.			6.6.1.2 医辅运送服务应符合以下要求： a) 根据合同约定并在医护人员的指导下，开展专业的医辅运送服务； b) 运送服务的及时性与规范性符合医院的要求，急需运送的项目应优先安排，并及	3.0				

			<p>时跟踪到位，避免出现延误运送；</p> <p>c) 安全开展运送，避免因工作人员失误导致患者坠落、受伤，或发生标本、文件等碰撞、丢失或损坏；</p> <p>d) 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；</p> <p>e) 运输工具应保持良好性能，注意工具的清洁、消毒，防止交叉感染；</p> <p>f) 对运送服务中发生的不良或异常事件应及时按要求上报处理；</p> <p>g) 运送过程中应适当给予病患关怀，保护病患隐私，尊重病患决定。</p>				
85.		6.6.1.3 织物收发服务应符合以下要求：	<p>a) 按要求及时分类收集脏污织物和感染性织物；</p> <p>b) 织物收发人员需分类做好清点登记，保证无织物丢失，检查洗涤质量并及时向科室进行反馈；</p> <p>c) 脏织物和清洁织物的专用运输工具不得交叉使用；</p> <p>d) 脏织物和清洁织物应分区存放，脏织物暂存时间不应超过 48h；</p> <p>e) 织物运输工具及暂存区应按 WS/T 508 及医院要求进行清洁、消毒。</p>	3.0			
86.		6.6.1.4 司梯服务应符合以下要求：	<p>a) 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；</p> <p>b) 医用专梯应有专人驾驶，规范引导和运送乘客乘梯；</p> <p>c) 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；</p> <p>d) 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；</p> <p>e) 密切关注电梯状态，发现故障或隐患及时报修，出现突发事件应按安全规程有效处置。</p>	3.0			
87.		6.6.1.5 患者陪护服务应符合以下要求：	<p>a) 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、患者等监督；</p> <p>b) 专业陪护员应持有健康证明，接受医护人员的指导、监督；</p> <p>c) 陪护人员应遵守医院诊疗规定，按合同要求为患者提供生活护理服务；</p>	3.0			

			d) 陪护人员应严格保护患者隐私，不干涉病人决定。				
88.	6.6.2 会务服务 (2.0)		6.6.2.1 预订渠道畅通，需求受理应及时、准确，响应快速有效。	2.0			
89.			6.6.2.2 应根据客户需求制定服务方案，并经会议组织方确认。				
90.			6.6.2.3 会议现场应整洁有序，体感舒适，照明、音响、视频、空调等系统运行正常。				
91.			6.6.2.4 服务人员应做到语言规范、手势标准，对会议内容保密，手机等移动通讯设备应进行集中管控。				
92.			6.6.2.5 会场及外围秩序安全无隐患；会议现场紧急事件发生时，工作人员迅速到位，有效处理。				
93.			6.6.2.6 会议结束后应及时清点物资、清理场地、关闭设备设施。				
94.	6.6.3 营养餐配送 服务 (2.0)		6.6.3.1 开展医院餐饮服务应遵守食品安全相关法律法规。	2.0			
95.			6.6.3.2 营养餐配送人员应持有有效健康体检证明，临床配餐应在医院营养师和医护人员的指导下开展，并符合以下要求： a) 遵循医嘱主动到病房提供送、订餐服务； b) 应在餐品出品后 30 分钟内送餐到患者床头，用餐结束后 30 分钟内宜及时撤回餐具； c) 感染病区、ICU 等特殊病区的餐具宜为一次性餐具。				
			96.				
97.	6.6.4 商务中心服 务 (2.0)		6.6.4.1 商务中心服务应针对医院患者及家属个性化需求，服务种类多样，包括但不限于雨伞借用、快递代收发、寄存、陪护床租借、文印传真、各类预定、代售等，并能根据客户需求持续更新服务项目。	2.0			
98.			6.6.4.2 商务中心服务收费应公开透明、标准明确，不得违反承诺收费。				
99.			6.6.4.3 商务中心服务过程规范化，不得泄露客户信息。				
100.			6.6.4.4 商务中心服务场所、设备及用品保持整洁有序。				
101.	6.6.5 宿舍管理服务 (2.0)		6.6.4.1 宿舍管理服务应针对医院医护倒班休息，外请专家、进修人员等短期住宿需求。	2.0			
102.			6.6.4.2 宿舍管理服务应做到响应及时，提供洗衣、快递等便民服务，符合院方管理要求。				
103.			6.6.4.3 宿舍房间日常清理应符合卫生管理要求； a) 宿舍整洁有序，床上用品整洁卫生，房间内设施设备系统运行良好； b) 宿舍使用的公共用品用具应严格做到一客一换一消毒，不得重复使用一次性用品用具；				

DB4403/T XXXXX—XXXX

			c) 清洗饮具、洁具的相关清洁工具应专用，防止交叉感染； d) 清洗消毒应按规程操作，先清洗后消毒，正确使用有效消毒剂及消毒设施。				
总分	100.0	100.0		100.0			

附录 B
(规范性附录)
医院物业管理要求评价准则和审核工具

B.1 评价准则

本标准第 7 章给出的管理要求，应依据附录 B 表 B.1 给出的审核工具实施。审核应包括 GB/T 19001 标准要求的质量管理体系，以及本标准第 7 章规定的内容。本标准的 7.1 条是实施服务管理审核的基本条件，应在进入 7.2 条审核前实施审核，做出符合性判断。物业管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。

物业管理特定要求的审核工具可参照 GB/T 19004—2011 标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 B.1 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用示例。

根据表 B.2 给出的管理要求审核工具实施本标准第 7 章管理要求的成熟度评价。

表 B.1 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
特定要求	准则 1 基本水平				准则 1 最佳实践

B.2 审核工具

表 B.2 给出了医院物业管理要求的审核工具，包括医院物业管理成熟度的等级划分准则，以及医院物业管理要求各条成熟度对应分值。在实施医院物业管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.2 对本标准 7.2.1-7.2.13 条的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分。

表 B.2 医院物业管理成熟度等级划分

特定管理要求	成熟度等级划分与描述				
	第一级	第二级	第三级	第四级	第五级
7.2.1 组织应建立贯穿于医院物业服务全过程的风险与应急管理机制 (10.0)	组织建立了本标准 7.2.1 条要求的风险与应急管理机制，包括：1) 对医院物业基本风险情况进行了识别和分析，制定了应急预案；2) 有风险管理意识，现场应急处理能力较弱。 (2.0)	组织建立了本标准 7.2.1 条要求的风险与应急管理机制，包括：1) 对医院物业风险情况进行了系统识别和分析，制定了综合应急预案和专项应急预案，并到有关部门报备；2) 有风险管理意识，但现场应急处理能力一般。 (4.0)	组织建立了本标准 7.2.1 条要求的风险与应急管理机制，包括：1) 对医院物业风险情况进行了系统识别和分析，制定了综合应急预案和专项应急预案，并到有关部门报备；2) 有风险管理意识，有较好的现场应急处理能力；3) 对医院物业服务范围内的客户风险进行识别和分析，制定了有客户针对性的应急预案。 (6.0)	组织建立了本标准 7.2.1 条要求的风险与应急管理机制，包括：1) 对医院物业风险情况进行了系统识别和分析，制定了综合应急预案和专项应急预案，并到有关部门报备；2) 有风险管理意识，有较好的现场应急处理能力；3) 对医院物业服务范围内的客户风险进行识别和分析，制定了有客户针对性的应急预案；4) 在医院内部与客户形成应急联动机制。 (8.0)	组织建立了本标准 7.2.1 条要求的风险与应急管理机制，包括：1) 对医院物业风险情况进行了系统识别和分析，制定了综合应急预案和专项应急预案，并到有关部门报备；2) 有风险管理意识，有较好的现场应急处理能力；3) 对医院物业服务范围内的客户风险进行识别和分析，制定了有客户针对性的应急预案；4) 在医院内部与客户形成应急联动机制，在医院外部片区形成应急联动机制。 (10.0)
7.2.2 组织应建立和实施感染防控管理制度 (15.0)	组织应建立和实施和本标准 7.2.2 要求的医院感染防控管理制度，包括：1) 初步建立医院感染防控管理制度，并有计划的开展医院感染防控知识与技能培训。 (3.0)	组织应建立和实施和本标准 7.2.2 要求的医院感染防控管理制度，包括：1) 建立完善的医院感染防控管理制度，并有计划的开展医院感染防控知识与技能培训，全员掌握本岗位	组织应建立和实施和本标准 7.2.2 要求的医院感染防控管理制度，包括：1) 建立完善的医院感染防控管理制度，并有计划的开展医院感染防控知识与技能培训，全员掌握本岗位相应的感染防	组织应建立和实施和本标准 7.2.2 要求的医院感染防控管理制度，包括：1) 建立完善的医院感染防控管理制度，并有计划的开展医院感染防控知识与技能培训，全员掌握本岗位	组织应建立和实施和本标准 7.2.2 要求的医院感染防控管理制度，包括：1) 建立完善的医院感染防控管理制度，并有计划的开展医院感染防控知识与技能培训，全员掌握本岗位相应的

		<p>相应的感染防控知识与技能；2) 有落实医院感染防控相关的具体措施与流程，并执行到位，包括但不限于：认真执行手卫生要求，清洁消毒工作符合WS/T 367 要求，按医院隔离要求开展基本劳动防护，实行医疗废物分类管理等。</p> <p>(6.0)</p>	<p>控知识与技能；2) 有落实医院感染防控相关的具体措施与流程，并执行到位，包括但不限于：认真执行手卫生要求，清洁消毒工作符合WS/T 367 要求，按医院隔离要求开展基本劳动防护，实行医疗废物分类管理，选用通过国家卫生部门审批且符合院感要求的环保型消耗品等；3) 依据医院职业暴露、医疗废物泄漏/丢失等事件处理建立报告和处置制度，并针对性建立相关应急预案。</p> <p>(9.0)</p>	<p>相应的感染防控知识与技能；2) 有落实医院感染防控相关的具体措施与流程，并执行到位，包括但不限于：认真执行手卫生要求，清洁消毒工作符合WS/T 367 要求，按医院隔离要求开展基本劳动防护，实行医疗废物分类管理，选用通过国家卫生部门审批且符合院感要求的环保型消耗品等；3) 依据医院职业暴露、医疗废物泄漏/丢失等事件处理建立报告和处置制度，并针对性建立相关应急预案；4) 对医院感染防控相关工作进行定期的自查、检查、总结分析与反馈，能做到持续质量改进。</p> <p>(12.0)</p>	<p>感染防控知识与技能；2) 有落实医院感染防控相关的具体措施与流程，并执行到位，包括但不限于：认真执行手卫生要求，清洁消毒工作符合WS/T 367 要求，按医院隔离要求开展基本劳动防护，实行医疗废物分类管理，选用通过国家卫生部门审批且符合院感要求的环保型消耗品等；3) 依据医院职业暴露、医疗废物泄漏/丢失等事件处理建立报告和处置制度，并针对性建立相关应急预案；4) 对医院感染防控相关工作进行定期的自查、检查、总结分析与反馈，能做到持续质量改进；5) 与医院及卫生主管部门建立联动机制，主动接受医院感染的监测和指导，并根据指导不断改进医院感染防控管理工作。</p> <p>(15.0)</p>
7.2.3 组织应建立并实施信息管理制度 (5.0)	组织建立和实施了本标准7.2.3 要求的信息管理制度，包括：1) 规定了信息	组织建立和实施了本标准7.2.3 要求的信息管理制度，包括：1) 规定了信息	组织建立和实施了本标准7.2.3 要求的信息管理制度，包括：1) 规定了信息收集、	组织建立和实施了本标准7.2.3 要求的信息管理制度，包括：1) 规定了信息	组织建立和实施了本标准7.2.3 要求的信息管理制度，包括：1) 规定了信息

	<p>收集、保护、使用、评价等要求；2) 与涉及客户信息的相关员工签订保密协议。</p> <p>(1.0)</p>	<p>收集、保护、使用、评价等要求；2) 与涉及客户信息的相关员工签订保密协议；3) 建立信息监控机制和措施；4) 提供信息收集、查阅等控制措施。</p> <p>(2.0)</p>	<p>保护、使用、评价等要求；2) 与涉及客户信息的相关员工签订保密协议；3) 建立信息监控机制和措施；4) 提供信息收集、查阅等控制措施；5) 具有监视、评审和分析信息获取方法、途径适宜性的能力。</p> <p>(3.0)</p>	<p>收集、保护、使用、评价等要求；2) 与涉及客户信息的相关员工签订保密协议；3) 建立信息监控机制和措施；4) 提供信息收集、查阅等控制措施；5) 具有监视、评审和分析信息获取方法、途径适宜性的能力；6) 具有合规且有效应用客户有关的信息的能力，并改进和（或）提高服务能力。</p> <p>(4.0)</p>	<p>收集、保护、使用、评价等要求；2) 与涉及客户信息的相关员工签订保密协议；3) 建立信息监控机制和措施；4) 提供信息收集、查阅等控制措施；5) 具有监视、评审和分析信息获取方法、途径适宜性的能力；6) 具有合规且有效应用客户有关的信息的能力，并改进和（或）提高服务能力；7) 基于客户有关的信息，具有信息和数据提炼，以及相关分析能力，激发创新能力，具有一定成果；8) 定期评价或针对隐患及时评价客户信息安全，以及改进需求。</p> <p>(5.0)</p>
<p>7.2.4 组织应制定并实施智能化管理系统，配合医院达成智慧医院的目标</p> <p>(10.0)</p>	<p>组织制定并实施了本标准7.2.4条要求的智能化管理系统，包括：1) 建立医院物业服务智能化管理系统，实现平台化办公，并在1类服务中应用并全面实施。</p> <p>(2.0)</p>	<p>组织制定并实施了本标准7.2.4条要求的智能化管理系统，包括：1) 建立医院物业服务智能化管理系统，实现平台化办公，并在2类服务中应用并分布实施和推广；2) 系统给客户带来智能化服务选择。</p>	<p>组织制定并实施了本标准7.2.4条要求的智能化管理系统，包括：1) 建立医院物业服务智能化管理系统，实现平台化办公，并在3类服务中应用并分布实施和推广；2) 系统结合客户需求，提供信息公示、服务预约等</p>	<p>组织制定并实施了本标准7.2.4条要求的智能化管理系统，包括：1) 建立医院物业服务智能化管理系统，实现平台化办公，并在4类以上服务中应用并分布实施和推广；2) 系统结合客户需求，提供信息</p>	<p>组织制定并实施了本标准7.2.4条要求的智能化管理系统，包括：1) 建立医院物业服务智能化管理系统，实现平台化办公，并在5类以上服务中应用并分布实施和推广；2) 系统结合客户需求，提供信息公示、服</p>

		(4.0)	服务方式,给客户带来简洁、 高效的服务体验。 (6.0)	公示、服务预约等服务方式,给客户带来简洁、高效的服务体验;3)系统具有数据统计功能,但是对数据分析并进行服务改进的能力较简单。 (8.0)	务预约等服务方式,给客户带来简洁、高效的服务体验;3)系统按需进行数据抓取、统计和分析,并根据分析结果,进行系统性、科学性的服务改进,给客户带来精细化的服务体验,并使得管理效率最大化。 (10.0)
7.2.5 组织应制定并实施绿色节能管理机制 (5.0)	组织制定并实施了本标准7.2.5条要求的绿色节能管理制度,包括:1)有绿色、节能、环保意识,未形成制度;2)节能节水、垃圾分类和污染防治教育宣传。 (1.0)	组织制定并实施了本标准7.2.5条要求的绿色节能管理制度,包括:1)有绿色、节能、环保意识,未形成制度;2)节能节水、垃圾分类和污染防治教育宣传3)开展简单的经济运行方案和节水节流措施。 (2.0)	组织制定并实施了本标准7.2.5条要求的绿色节能管理制度,包括:1)制定绿色、节能、环保责任相关的制度;2)节能节水、垃圾分类和污染防治教育宣传;3)2类系统施行简单的经济运行方案;4)采取2类节水节流措施;5)对供方及客户进行绿色采购宣传。 (3.0)	组织制定并实施了本标准7.2.5条要求的绿色节能管理制度,包括:1)制定绿色、节能、环保责任相关的制度;2)节能节水、垃圾分类和污染防治教育宣传;3)3类系统施行经济运行方案、奖罚制度或节能改造计划;4)采取3类节水节流措施;5)对供方及客户进行绿色采购宣传。 (4.0)	组织制定并实施了本标准7.2.5条要求的绿色节能管理制度,包括:1)制定绿色、节能环保责任相关的制度;2)节能节水、垃圾分类和污染防治教育宣传;3)公共部位空调系统、供水系统、照明系统、电梯系统等4类以上施行经济运行方案、奖罚制度或节能改造计划;4)采取用水分类计量管理、节水器具、节水灌溉等4类以上节水节流措施;5)直接采购或供方采购的服务设施设备、服务用品应符合国家推荐节能产品目录,鼓励并引导院方绿色采购;6)绿色节能环保激励

					奖励机制，开展绿色医院物业管理活动方案征集活动，鼓励并引导客户参与。 (5.0)
7.2.6 组织应建立并实施对医院物业服务组织的人员管理制度 (10.0)	组织制定并实施了本标准7.2.6 要求的人员管理制度，包括：1) 所有岗位人员的着装、行为举止和语言符合规范；2) 明确了服务人员的目标、职责与工作接口，需要持证上岗或特定要求的有关岗位，其相关规定应符合法律法规的要求。 (2.0)	组织制定并实施了本标准7.2.6 要求的人员管理制度，包括：1) 所有岗位人员的着装、行为举止和语言符合规范；2) 明确了服务人员的目标、职责与工作接口，需要持证上岗或特定要求的有关岗位，其相关规定应符合法律法规的要求；3) 有计划地开展岗位技能、职业素质、服务知识、医院文化等教育培训，以及职业化培养。 (4.0)	组织制定并实施了本标准7.2.6 要求的人员管理制度，包括：1) 所有岗位人员的着装、行为举止和语言符合规范；2) 明确了服务人员的目标、职责与工作接口，需要持证上岗或特定要求的有关岗位，其相关规定应符合法律法规的要求；3) 有计划地开展岗位技能、职业素质、服务知识、医院文化等教育培训，以及职业化培养；4) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制，并有奖励、处罚标准和依据规划和计划的实施进展及预期结果。 (6.0)	组织制定并实施了本标准7.2.6 要求的人员管理制度，包括：1) 所有岗位人员的着装、行为举止和语言符合规范；2) 明确了服务人员的目标、职责与工作接口，需要持证上岗或特定要求的有关岗位，其相关规定应符合法律法规的要求；3) 有计划地开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化等教育培训，强化标准防要求，健全职业暴露的救助，以及职业化培养，服务人员服务意识强，精神面貌好；4) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制，并有奖励、处罚标准和依据规划和计划的实施进展及预期结果；5) 按计划对员工满意度进行测评。 (8.0)	组织制定并实施了本标准7.2.6 要求的人员管理制度，包括：1) 所有岗位人员的着装、行为举止和语言符合规范；2) 明确了服务人员的目标、职责与工作接口，需要持证上岗或特定要求的有关岗位，其相关规定应符合法律法规的要求；3) 有计划地开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化等教育培训，强化标准防要求，健全职业暴露的救助，以及职业化培养，服务人员服务意识强，精神面貌好；4) 建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制，并有奖励、处罚标准和依据规划和计划的实施进展及预期结果；5) 按计划对员工满意度进行测评，员工满意度呈现上升趋势；6) 针对物业服务提供过程

					中发生的服务人员相关问题，进行识别和分析，对相关管理规定和服务内容进行改进。 (10.0)
7.2.7 组织应建立并实施医院物业外包服务供应商管理制度 (10.0)	组织制定并实施了本标准7.2.7条要求的医院物业外包服务供应商管理制度，包括：1) 选聘具有资质的外包服务供应商；2) 确定外包服务工作流程；3) 组织对供方服务监管是基于不合格、客户投诉决定的。 (2.0)	组织制定并实施了本标准7.2.7条要求的医院物业外包服务供应商管理制度，包括：1) 选聘具有资质的外包服务供应商；2) 外包服务工作流程反映了客户要求，但技术性一般；3) 具有对供方的服务监管意识，对服务人员、服务提供过程进行检查和监督，形式过程系统性一般。 (4.0)	组织制定并实施了本标准7.2.7条要求的医院物业外包服务供应商管理制度，包括：1) 对供应商的服务和保障能力进行评价，选聘具有资质的外包服务供应商；2) 根据客户要求明确外包服务的服务要求和科学合理的工作流程；3) 建立并实施供方服务监管制度，对外包服务开展多种形式的检查和监督，并及时根据结果评估和调整工作流程。 (6.0)	组织制定并实施了本标准7.2.7条要求的医院物业外包服务供应商管理制度，包括：1) 具有规范化的供应商入库、评价、招标、选聘流程；2) 根据客户要求明确外包服务的服务要求和科学合理的工作流程；3) 建立并实施供方服务监管制度，对外包服务开展多种形式的检查和监督，并及时根据结果评估和调整工作流程。 (8.0)	组织制定并实施了本标准7.2.7条要求的医院物业外包服务供应商管理制度，包括：1) 具有规范化的供应商入库、评价、招标、选聘流程；2) 根据客户要求明确外包服务的服务要求和科学合理的工作流程；3) 建立并实施供方服务监管制度，对外包服务供应商的人员、服务提供、服务设施设备用品等进行多样化、系统化的监管；4) 建立以客户满意、服务品质为核心的供方管理，对供方进行激励、关怀和文化熏陶。 (10.0)
7.2.8 组织应制定并实施医院物业服务设计与开发控制规划 (10.0)	组织制定并实施了本标准7.2.8条要求的医院物业服务设计和开发控制规划，包括：1) 以客户为导向，进行简单的服务设计和开发；	组织制定并实施了本标准7.2.8条要求的医院物业服务设计和开发控制规划，包括：1) 进行服务设计和开发时，全面考虑相	组织制定并实施了本标准7.2.8条要求的医院物业服务设计和开发控制规划，包括：1) 进行服务设计和开发时，全面考虑相关政策法规	组织制定并实施了本标准7.2.8条要求的医院物业服务设计和开发控制规划，包括：1) 进行服务设计和开发时，全面考虑相	组织制定并实施了本标准7.2.8条要求的医院物业服务设计和开发控制规划，包括：1) 进行服务设计和开发时，全面考虑相关政策法

	<p>2) 建立基本的服务与管理要求（如物业服务方案、服务承诺）、服务提供规范（如服务蓝图/服务流程或作业指导书）等。</p> <p>(2.0)</p>	<p>关政策法规标准要求、物业服务合同以及各相关方要求；2) 通过实施评审、验证、确认活动对设计和开发过程进行控制，并针对由此确定的问题采取必要的措施；3) 建立完善的服务与管理要求（如物业服务方案、服务承诺）、服务提供规范（如服务蓝图/服务流程或作业指导书）以及服务支持（如信息化工具）等。</p> <p>(4.0)</p>	<p>标准要求、物业服务合同以及各相关方要求；2) 通过实施评审、验证、确认活动对设计和开发过程进行控制，并针对由此确定的问题采取必要的措施，安排客户参与设计与开发的确认工作，并出具确认意见；3) 建立完善的服务与管理要求（如物业服务方案、服务承诺）、服务提供规范（如服务蓝图/服务流程或作业指导书）以及（如信息化工具）等，服务设计输出内容符合服务设计输入的要求。</p> <p>(6.0)</p>	<p>关政策法规标准要求、物业服务合同以及各相关方要求；2) 通过实施评审、验证、确认活动对设计和开发过程进行控制，并针对由此确定的问题采取必要的措施，安排客户参与设计与开发的确认工作，并出具确认意见；3) 建立完善的服务与管理要求（如物业服务方案、服务承诺）、服务提供规范（如服务蓝图/服务流程或作业指导书）以及（如信息化工具）等，服务设计输出内容符合服务设计输入的要求；4) 根据最新政策法规标准要求、客户投诉、内部评审等信息对服务设计进行持续的改进。</p> <p>(8.0)</p>	<p>规标准要求、物业服务合同以及各相关方要求；2) 通过实施评审、验证、确认活动对设计和开发过程进行控制，并针对由此确定的问题采取必要的措施，安排客户参与设计与开发的确认工作，并出具确认意见；3) 建立完善的服务与管理要求（如物业服务方案、服务承诺）、服务提供规范（如服务蓝图/服务流程或作业指导书）以及（如信息化工具）等，服务设计输出内容符合服务设计输入的要求，且客户需求贴合性、现场针对性较强；4) 根据最新政策法规标准要求、客户投诉、内部评审等信息对服务设计进行持续的改进；5) 对服务设计更改进行控制，验证和评价更改部分对服务品质、客户体验的影响，以确定更改的适宜性，保留服务设计更改的成文信息。</p> <p>(10.0)</p>
7.2.9 组织应建立并实施沟	组织制定并实施了本标准	组织制定并实施了本标准	组织制定并实施了本标准	组织制定并实施了本标准	组织制定并实施了本标准

<p>通管理制度 (5.0)</p>	<p>7.2.10 条要求的沟通管理机制，包括：1) 沟通渠道单一，沟通信息传达效率一般；2) 初步建立了内部和外部沟通渠道。 (1.0)</p>	<p>7.2.10 条要求的沟通管理机制，包括：1) 建立多种内部沟通渠道，员工及时获取公司动态信息，进行有效交流和沟通；2) 建立多种外部沟通渠道，客户、供应商等相关方需求、意见建议等及时传达。 (2.0)</p>	<p>7.2.10 条要求的沟通管理机制，包括：1) 建立多种内部沟通渠道，员工及时获取公司动态信息，进行有效交流和沟通，氛围和人际关系简单、融洽；2) 建立多种外部沟通渠道，与外部相关方沟通畅通无阻；3) 识别并针对不同客户类型，建立并实行差异化的沟通方案（方式、频次、覆盖范围、内容等）。 (3.0)</p>	<p>7.2.10 条要求的沟通管理机制，包括：1) 建立多种内部沟通渠道，员工及时获取公司动态信息，进行有效交流和沟通，氛围和人际关系简单、融洽；2) 建立多种外部沟通渠道，与外部相关方沟通畅通无阻；3) 识别并针对不同客户类型，建立并实行差异化的沟通方案（方式、频次、覆盖范围、内容等）；4) 建立并实行各层级的与外部相关方的定期沟通机制。 (4.0)</p>	<p>7.2.10 条要求的沟通管理机制，包括：1) 建立多种内部沟通渠道，员工及时获取公司动态信息，进行有效交流和沟通，氛围和人际关系简单、融洽；2) 建立多种外部沟通渠道，与屋外部相关方沟通畅通无阻；3) 识别并针对不同客户类型，建立并实行差异化的沟通方案（方式、频次、覆盖范围、内容等）；4) 建立并实行各层级的与外部相关方的定期沟通机制；5) 建立分级定期沟通机制，对客户意见与服务评价等进行及时反馈、传达与整改。 (5.0)</p>
<p>7.2.10 组织应建立、实施和保持医院物业服务补救管理机制 (5.0)</p>	<p>组织应建立、实施和保持本标准 7.2.11 要求的补救措施，包括：1) 初步建立道歉和承诺方案，未形成文件化制度，项目对补救措施的选择较为随意。 (1.0)</p>	<p>组织应建立、实施和保持本标准 7.2.12 要求的补救措施，包括：1) 初步建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望有初步分析；2) 结合分析结果，制定行动方案 and 响应，响应速度较慢；3) 有初步的服务补救结果评</p>	<p>组织应建立、实施和保持本标准 7.2.12 要求的补救措施，包括：1) 建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望有初步分析；2) 结合分析结果，迅速制定行动方案并响应；3) 有较详细的服务补救结果评价。</p>	<p>组织应建立、实施和保持本标准 7.2.12 要求的补救措施，包括：1) 建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望进行准确、快速的分析；2) 结合分析结果，迅速制定行动方案并响应；3) 对员工有一定授权，能灵活进</p>	<p>组织应建立、实施和保持本标准 7.2.12 要求的补救措施，包括：1) 建立文件化道歉和承诺方案，对服务失误和服务补救期望进行准确、快速的分析；2) 结合分析结果，迅速制定行动方案并响应；3) 对员工有一定授权，能灵活进行需求响应；4) 有</p>

		价。 (2.0)	(3.0)	行需求响应；4) 有较详细的服务补救结果评价，相应的处理结果已用于采取纠正措施。 (4.0)	良好服务补救的案例，证实服务补救措施的有效性；5) 完整的服务补救结果评价，相应的处理结果已用于持续改进活动。 (5.0)
7.2.11 组织应制定并实施服务改进管理,以满足客户要求和增强客户满意 (5.0)	组织应建立和实施和本标准 7.2.12 要求的改进措施,其改进是被动实施的,主要是由于自身服务不合格、客户投诉决定的。 (1.0)	组织应建立和实施和本标准 7.2.13 要求的改进措施,改进是根据服务提供需要达到的一定目标主动要求的,改进的实施在一定程度上提高了客户满意程度及自身的服务与管理水平。改进是有组织的进行的。 (2.0)	组织应建立和实施和本标准 7.2.13 要求的改进措施,改进是根据服务提供中的制度化提出的。用于补充完善各项制度的执行,改进的效果得到了大部分的证明。改进是持续、系统化的,是部分考虑利益相关方进行的。 (3.0)	组织应建立和实施和本标准 7.2.13 要求的改进措施,改进是根据服务提供中的体系化提出的。改进会涉及经营模式、利益相关方。改进是持续、系统化的,是经过系统性评审的。改进充分考虑了利益相关方。 (4.0)	组织应建立和实施和本标准 7.2.13 要求的改进措施,改进已成为服务提供者达到卓越绩效,成熟运用的一项活动,改进会涉及管理体系之外的社会、商务环境、新的利益相关方等。改进在整个组织层面上持续实施,包括学习和创新。 (5.0)
注:组织某个条款的当前成熟度指的是与表中描述没有差距的最高成熟度级别。					