

# DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 194—2021

---

## 物业服务要求 医院

Property management service requirement—Hospital

2021-10-26 发布

2021-11-01 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.....	2
4 服务承诺.....	3
5 服务要求.....	4
5.1 物理接触点的客户体验.....	4
5.2 环境卫生服务.....	4
5.3 安全及秩序维护服务.....	6
5.4 房屋本体维护服务.....	7
5.5 设施设备维护服务.....	7
5.6 客户服务.....	9
5.7 特约服务.....	10
6 管理要求.....	11
6.1 通用要求.....	11
6.2 特定要求.....	11
7 评价要求.....	14
7.1 客户满意度调查与评价.....	14
7.2 服务要求的检查与评价.....	14
7.3 管理要求的审核与评价.....	14
附录 A（规范性） 医院物业服务要求评价准则和测评工具.....	16
附录 B（规范性） 医院物业管理要求评价准则和审核工具.....	30
参考文献.....	43

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由深圳市住房和建设局提出并归口。

本文件起草单位：中航物业管理有限公司、深圳市卓越绩效管理促进会(深圳标准认证联盟秘书处)、通标标准技术服务有限公司、深圳市卫生健康委员会、深圳市标准技术研究院、深圳市明喆物业管理有限公司、众安康后勤集团有限公司、深圳万泰认证有限公司、深圳市龙城物业管理有限公司、深圳市嘉诚物业管理有限公司。

本文件主要起草人：高文田、李远征、张建佳、邹莉莉、陈妮妮、张增英、王莹、周汉明、刘三毛、欧阳晓东、侯力群、徐蕾、肖永舒、钟健、王世星、赵向标、施红玲、张晓林、王梅、任道均、夏利明、刘宗武、常桂玲。

## 引 言

本文件旨在贯彻落实《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，作为医院物业服务认证的评价依据。

本文件从客户感知和物业服务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。本文件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，给出物业服务组织的管理要求五级成熟度要求；三是建立客户、物业服务组织、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。

本文件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

本文件规定了医院物业的服务承诺、服务要求、管理要求和评价要求。

本文件适用于深圳市物业服务组织规范其服务活动,以及物业服务组织的相关方对服务活动符合性的确认,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

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅对该日期对应的版本适用于本文件;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 5749 生活饮用水卫生标准
- GB/T 7144 气瓶颜色标志
- GB 18466 医疗机构水污染物排放标准
- GB/T 19001 质量管理体系 要求
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理要求
- GB 25506 消防控制室通用技术要求
- GB/T 31458 医院安全技术防范系统要求
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50365 空调通风系统运行管理标准
- TSG 08 特种设备使用管理规则
- TSG G0001 锅炉安全技术监察规程
- TSG T5002 电梯维护保养规则
- WS 308 医疗机构消防安全管理
- WS/T 311 医院隔离技术规范
- WS/T 313 医务人员手卫生规范
- WS/T 367 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 医院电力系统运行管理
- WS 435 医院医用气体系统运行管理
- WS 436 医院二次供水运行管理
- WS 488 医院中央空调系统运行管理
- WS/T 508 医院医用织物洗涤消毒技术规范
- WS/T 512 医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范
- XF 503 建筑消防设施检测技术规程
- SZDB/Z 171 物业服务人员管理规范
- SZDB/Z 173 物业绿化养护管理规范

SZDB/Z 287 物业管理基础术语

SZDB/Z 325 绿色物业管理导则

### 3 术语和定义

SZDB/Z 287界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**物理接触点** physical touch point

服务环境、服务设施设备、服务用品等与客户接触的物理位置。

#### 3.2

**低度风险区域** low-risk area

基本没有患者或者患者只作短暂停留的区域。

注：通常包括行政管理部门、图书馆、会议室、病案室等。

[来源：WS/T 512—2016, 3.12]

#### 3.3

**中度风险区域** medium-risk area

有普通患者居住，患者体液、血液、排泄物、分泌物对环境表面存在潜在污染可能性的区域。

注：通常包括普通住院病房、门诊科室、功能检查室等。

[来源：WS/T 512—2016, 3.13]

#### 3.4

**高度风险区域** high-risk area

有感染或定值患者居住的区域以及对高度易感患者采取保护性隔离措施的区域。

注：通常包括感染性疾病科、手术室、产房、重症监护病区、移植病房、烧伤病房、早产儿室等。

[来源：WS/T 512—2016, 3.14]

#### 3.5

**手卫生** hand hygiene

为医务人员在从事职业活动中的洗手、卫生手消毒和外科手消毒的总称。

[来源：WS/T 313—2019, 3.1]

#### 3.6

**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。

#### 3.7

**非诊疗医疗辅助** non-diagnostic hospital assist

为方便医护人员诊疗和患者就医就诊开展的各项支持和帮助性工作。

#### 3.8

**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。

## 3.9

**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。

## 3.10

**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。

## 3.11

**患者陪护 patient care**

为住院治疗患者提供的日常起居照料、医疗护理协助、饮食照料、卫生清理等活动。

**4 服务承诺**

## 4.1 物业服务组织应提供但不限于以下医院物业服务内容：

- a) 物理接触点服务；
- b) 环境卫生服务；
- c) 安全及秩序维护服务；
- d) 房屋本体维护服务；
- e) 设施设备维护服务；
- f) 客户服务；
- g) 特约服务等。

## 4.2 物业服务组织应识别并体现对医患人员的服务内容，包括但不限于：

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

## 4.3 物业服务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	经济性	安全性	舒适性	时间性	文明性
物理接触点服务	√	√	√	√	√	√
环境卫生服务	√	√	√	√	√	√
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	√	√	√	√	√	√

表1 服务内容与服务质量特性关系表（续）

服务内容	服务质量特性					
	功能性	经济性	安全性	舒适性	时间性	文明性
物理接触点服务	√	√	√	√	√	√
环境卫生服务	√	√	√	√	√	√

## 5 服务要求

### 5.1 物理接触点的客户体验

物业服务组织应通过建立服务流程（或服务蓝图），识别并关注影响医患人员体验的物理接触点，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，为医患人员创造卫生、健康、安全、满意的物业服务体验，包括但不限于以下方面：

- a) 物业服务人员着装统一，对有需要的人员主动微笑询问和提供帮助，服务态度良好；
- b) 景观、装修、绿化等美观大方，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) 公共设备设施功能正常，遇故障及时维修；
- f) 出入、乘梯与就医排队等秩序良好；
- g) 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。

### 5.2 环境卫生服务

#### 5.2.1 保洁与消毒

5.2.1.1 保洁人员数量宜按不低于1人/1500 m<sup>2</sup>建筑面积的标准配置，污物间数量宜按不低于40张病床位1间的标准配置，且面积宜不小于3 m<sup>2</sup>/间。

5.2.1.2 根据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、作业时间以及更换频率等。

5.2.1.3 日常清洁与消毒中，医院不同风险区域应实施不同等级的环境清洁与消毒管理，并遵循相关标准及医院感染防控管理的要求，包括但不限于：

- a) 低度风险区域采取湿式卫生，频次应不低于1~2次/天；
- b) 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；
- c) 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；
- d) 高度风险区域的环境及物体表面一般采用400mg/L~700mg/L有效氯的含氯消毒液消毒，发生患者血液、体液、排泄物等污染时采用不低于2000mg/L有效氯的含氯消毒液消毒。常见消毒方法及消毒效果应符合WS/T 367和WS/T 512的要求。

5.2.1.4 清洁病房或诊疗区域时，应有序进行，由上而下，由里到外，由轻度污染区到重度污染区。

5.2.1.5 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，感染高风险的部位应定期进行消毒。

5.2.1.6 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措施。

5.2.1.7 保洁工具应分区使用，使用色标或字标等标识区分。擦拭物体表面的布巾，不同患者及区域之间应更换。擦拭地面的地巾，不同病房及区域之间应更换。做到一床一巾、一桌一巾、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。

5.2.1.8 污洗间干净、干燥，通风良好。保洁工具定点、分类、分开摆放，并有明显标识。

5.2.1.9 洗手间无异味、无积水污渍，坐厕隔板常消毒，纸巾常备，患者便器干净并摆放整齐。

5.2.1.10 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。

5.2.1.11 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。

5.2.1.12 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。

## 5.2.2 废弃物管理

5.2.2.1 医疗废物管理符合以下要求：

- a) 科室、楼层垃圾桶内盛放的医疗废物不超过 3/4，桶盖保持闭合状态，并定期消毒；
- b) 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；
- c) 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；
- d) 医疗废物暂存不超过 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；
- e) 收集传染性较强的特殊医疗废物时按照医院要求消毒，并单独标识、运输、存放，不得与常规医疗废物和生活垃圾混装、混存；
- f) 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；
- g) 作业结束后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。

5.2.2.2 医院生活垃圾管理符合以下要求：

- a) 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；
- c) 生活垃圾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、有害垃圾严格执行追踪制度并保留记录；
- d) 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、混放。

## 5.2.3 环境消杀

5.2.3.1 至少每周对全院环境进行 1 次全面消杀，并做好记录。

5.2.3.2 选择有资质的机构开展除四害工作，公共区域无鼠害、虫害。

5.2.3.3 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。

5.2.3.4 药物使用、存储进行安全管理。

5.2.3.5 投放点警示标志清晰有效，并进行回收管理。

## 5.2.4 绿化养护

5.2.4.1 绿地无土壤裸露，无改变用途和破坏、践踏、占用现象。

5.2.4.2 树木无悬挂物及晾晒物品。

5.2.4.3 各类乔木、灌木、地被等植物长势良好，修剪整齐美观。

5.2.4.4 绿化养护管理应符合 SZDB/Z 173 的要求。

- 5.2.4.5 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。
- 5.2.4.6 作业后应及时清理作业机具及产生的绿化垃圾。
- 5.2.4.7 宜设置绿化爱护提示标志、重点保护树木标牌。已施药区域应悬挂安全提示牌。
- 5.2.4.8 根据合同约定协助医院做好有利于环境美化、病患康复的绿植选品、培育、养护、摆放等工作。

### 5.3 安全及秩序维护服务

#### 5.3.1 出入、监控与巡查管理

- 5.3.1.1 保安员数量宜按照不低于在岗医务人员总数的3%或20张病床1名保安或日均门诊量的3%的标准配备。
- 5.3.1.2 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、财务科和收费处等）应24小时人员在岗并有相应的安全措施。
- 5.3.1.3 监控室实行24小时值班，密切观察重点区域，监控有效、图像清晰，并做好各种记录。
- 5.3.1.4 监控影像资料、报警记录等应至少留存90日备查。
- 5.3.1.5 实行24小时安全巡查，覆盖全面区域，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，并有巡查记录。
- 5.3.1.6 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。
- 5.3.1.7 遇到医闹纠纷，保安员接报后5分钟内到达现场维护秩序，按处理机制及时上报，两个工作日内出具事件报告。
- 5.3.1.8 保持良好的医疗秩序，无重大治安事件发生，一般治安事件每月不超两起。

#### 5.3.2 停车管理

- 5.3.2.1 停车场管理实行24小时值班，每15分钟巡查一次。发现异常情况立即通知车主处理，未通知到时应做好记录、及时报告。
- 5.3.2.2 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。
- 5.3.2.3 医院机动车位数量宜按不低于0.6个/100m<sup>2</sup>建筑面积（门诊）、0.8个/病床（住院）的标准配置。如医院规划无法满足停车要求的，应采取措施及时进行交通提示、疏导和分流。
- 5.3.2.4 应规划救护车专用车位，并畅通急救通道，使得救护车快速通行。
- 5.3.2.5 正确疏导进出医院各类车辆，遇高峰期及时疏理，维护停车场秩序，确保道路畅通及停车安全、整齐、有序。
- 5.3.2.6 发生收费故障、交通事故等意外时，及时疏导交通、协助处理。
- 5.3.2.7 严禁车辆在建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放和充电。
- 5.3.2.8 使用智能化停车系统，实时显示医院停车位的使用情况。
- 5.3.2.9 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。
- 5.3.2.10 停车场（库）公示管理规定、收费标准，按政府批准的收费标准收费，支持多种支付模式。

#### 5.3.3 消防管理

- 5.3.3.1 实行双人双岗24小时值班制度，人员持证上岗，有消防演练计划和安全宣传方案并按时落实。
- 5.3.3.2 对全院消防系统、器材，严格按照规定进行检查，耗材消耗情况清楚，工作制度和记录健全，确保系统状态良好。
- 5.3.3.3 疏散通道、安全出口、消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。
- 5.3.3.4 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。
- 5.3.3.5 灭火器压力正常，消防栓内消防带、枪头、小锤配备齐全、完好无损，可随时启用。

- 5.3.3.6 消防疏散示意图按幢设置在楼层明显位置，消防应急照明设施、疏散指示标志完好。
- 5.3.3.7 应急工具配备齐全、方便取用、检定及时有效。

#### 5.4 房屋本体维护服务

- 5.4.1 符合规划，无违章搭建现象。
- 5.4.2 使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途的现象。
- 5.4.3 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。
- 5.4.4 根据合同约定及政府相关规定，定期、及时对建筑物立面进行清洗翻新，并符合以下要求：
  - a) 外立面为玻璃幕墙或者金属板类材质的，至少每年清洗一次；外立面为面砖幕墙、石材幕墙等其他材质的，至少每2年清洗一次；外立面喷涂涂料的，至少每2年清洗一次；涂料超过保质期的，应重新粉刷；无保质期的，至少每5年粉刷一次；
  - b) 对于出现明显污渍、残损、脱落等情况，及时清洗翻新。
- 5.4.5 屋面、门、窗、楼梯、通道等无破损。
- 5.4.6 维修提前公告，摆放安全提示，进行隔离防护，工完场清。
- 5.4.7 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。
- 5.4.8 每年协助客户进行1次防雷装置安全性能检测。
- 5.4.9 对服务场所和设施设备相关安全标志进行巡查和维护，包括但不限于：
  - 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。

#### 5.5 设施设备维护服务

##### 5.5.1 设备机房管理

- 5.5.1.1 设备机房门口有机房类别名称及安全标志。
- 5.5.1.2 门窗、锁具完好、有效。
- 5.5.1.3 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。
- 5.5.1.4 设备设施无跑冒滴漏现象，电源设备、设施完好无缺陷。
- 5.5.1.5 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。
- 5.5.1.6 设备标识齐全、状态挂牌准确、易于辨认，不同设备之间有明显区分标记，并符合以下要求：
  - a) 电气柜、箱、槽、管、架、排等设备注上名称或者符号；
  - b) 开关、显示屏、信号灯有清晰的状态或者功能标识；
  - c) 电气柜（箱）进出电缆挂牌，电原理图齐全；
  - d) 金属设备都有接地，并符合要求；
  - e) 管路、管阀开关状态标识、流向标识清晰；
  - f) 仪表指示正常范围标识清晰。
- 5.5.1.7 安全防护用具配置齐全，检验合格。
- 5.5.1.8 应急设施设备用具齐全、完备，可随时启用。

##### 5.5.2 供配电系统管理

- 5.5.2.1 电工持证上岗，工作规范严谨，技术水平符合工作要求。
- 5.5.2.2 按要求可靠接地，运行正常，电压稳定。

- 5.5.2.3 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。
- 5.5.2.4 公共区域配电箱等涉及触电部位的禁止或警示标志配备齐全。
- 5.5.2.5 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，15分钟内恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。
- 5.5.2.6 高压操作、安全防护用具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。
- 5.5.2.7 按照 WS 434 的要求对供配电系统进行管理、运行及维护。

### 5.5.3 弱电系统管理

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

### 5.5.4 电梯系统管理

- 5.5.4.1 电梯安全管理员持证上岗，依据服务合同约定，对电梯进行日常巡查和维保工作监管。
- 5.5.4.2 电梯运行平稳，无异响，平层、开关正常。
- 5.5.4.3 轿厢保持洁净、无异味、多媒体声音适中，体感温度舒适。
- 5.5.4.4 医护人员电梯、货运电梯、污物运送电梯宜独立设置。
- 5.5.4.5 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。
- 5.5.4.6 电梯维保符合 TSG T5002 的要求。
- 5.5.4.7 电梯使用符合 TSG 08 的要求。
- 5.5.4.8 电梯紧急电话系统保持畅通。
- 5.5.4.9 电梯故障或遇到险情，值班人员在 10 分钟内到达现场了解情况，并按需求通知维保或救援单位。
- 5.5.4.10 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。
- 5.5.4.11 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。

### 5.5.5 给排水系统管理

- 5.5.5.1 水压稳定，满足正常使用。
- 5.5.5.2 管道无明显锈蚀、无滴漏。
- 5.5.5.3 排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象。
- 5.5.5.4 设备名称与运行状态、管道流向等标志、标识设置规范清晰。
- 5.5.5.5 生活饮用水卫生符合 GB 5749 的要求。
- 5.5.5.6 二次供水运行管理符合 WS 436 的规定，并符合以下要求：
  - a) 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；
  - b) 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；
  - c) 发生突然停水等故障，及时维修，停水 30 分钟宜启用备用水源，宜及时告知维修进展。
- 5.5.5.7 医疗区域的污水经由集中处理并符合 GB 18466 相关要求后方可排放。
- 5.5.5.8 按医院规定确保热水正常供应。

### 5.5.6 暖通空调系统管理

- 5.5.6.1 系统运行正常，温度体感适中。

- 5.5.6.2 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符合 WS 394 的要求，独立净化区室内风口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。
- 5.5.6.3 空调通风系统运行管理符合 GB 50365 的要求，中央空调系统运行管理符合 WS 488 的要求。
- 5.5.6.4 锅炉设备的检验、检定和校验符合 TSG G0001 的要求。
- 5.5.6.5 锅炉设备的使用符合 TSG 08 的要求。
- 5.5.6.6 冷却塔运行正常，噪声符合规范要求。
- 5.5.6.7 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。
- 5.5.6.8 系统故障响应及时，接到报修后宜在 15 分钟到达现场。

### 5.5.7 消防系统管理

- 5.5.7.1 消防系统管理符合 WS 308 的要求，消防控制室管理符合 GB 25506 的要求。
- 5.5.7.2 消防设施平面图按幢设置在楼层明显位置。
- 5.5.7.3 消防系统各设备设施使用说明清晰，宜使用图文。
- 5.5.7.4 自动喷淋灭火系统启用正常。
- 5.5.7.5 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。
- 5.5.7.6 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。
- 5.5.7.7 正压送风、防排烟系统运行正常。
- 5.5.7.8 消防疏散指示灯断路测试正常，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符合 GB 50016 的要求。
- 5.5.7.9 消防设施巡查符合 GB 25201 的要求。
- 5.5.7.10 消防设备检测符合 XF 503 的要求。

### 5.5.8 医用气体管理

- 5.5.8.1 医用气体管理符合 WS 435 的要求。
- 5.5.8.2 瓶装医用气体容器的使用符合 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、实瓶分别存放。
- 5.5.8.3 存放气瓶时，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。
- 5.5.8.4 置于专用仓库储存，气瓶仓库符合 GB 50016 的要求，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。
- 5.5.8.5 储罐周围设安全标志，必要时设单独围栏或围墙，储罐本体有色标，气瓶的颜色和标记执行 GB/T 7144 的要求。
- 5.5.8.6 医用气体机房/站与外界相通的入口安装金属防护门，保持锁闭，窗户加装金属栅栏。
- 5.5.8.7 医用气体机房/站宜安装入侵报警装置和视频监控装置。
- 5.5.8.8 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。

## 5.6 客户服务

### 5.6.1 信息公示

- 5.6.1.1 在客户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。
- 5.6.1.2 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。
- 5.6.1.3 宜设置信息公示栏，与建筑物标识系统协调，无褪色、无破损。

- 5.6.1.4 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。
- 5.6.1.5 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。

#### 5.6.2 投诉处理

- 5.6.2.1 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。
- 5.6.2.2 投诉内容应清晰记录，及时分发处理，现场投诉应礼貌接待和妥善处理。
- 5.6.2.3 属于医院事务的，宜指引投诉人到医院指定部门处理。
- 5.6.2.4 及时向院方和医护人员传达投诉处理进程或结果。
- 5.6.2.5 在接到投诉后 24 小时内完成回访和调查，并有回访记录。

#### 5.6.3 报修服务

- 5.6.3.1 接到报修任务后，应 3 分钟内通知维修部门，紧急维修应 10 分钟内到场，常规维修按预约时间到场，零修、急修及时率达到 100%。
- 5.6.3.2 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。
- 5.6.3.3 做到工具齐全，作业规范，并及时解答院方和医护人员的询问。
- 5.6.3.4 维修现场应做好安全和施工防护，保持现场干净整洁。
- 5.6.3.5 维修完成后应清晰说明注意事项。
- 5.6.3.6 在接到报修后 24 小时内完成回访，返修率不高于 5%。

### 5.7 特约服务

#### 5.7.1 非诊疗医疗辅助服务

- 5.7.1.1 非诊疗医疗辅助人员数量宜按不低于在岗医务人员总数的 5%或 8 张病床 1 人的标准配置。
- 5.7.1.2 导医导诊服务符合以下要求：
  - a) 在医护人员的指导下提供服务，不得从事医疗护理相关的技术性工作；
  - 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；
  - e) 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，无漏登情况发生。
- 5.7.1.3 医辅运送服务符合以下要求：
  - a) 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；
  - b) 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。急需运送的项目优先安排，5 分钟内到达现场，20 分钟内运送到位；
  - c) 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；
  - 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及时按要求上报处理；
  - g) 运送过程中适当给予病患关怀，保护病患隐私，尊重病患决定。
- 5.7.1.4 织物收发服务符合以下要求：
  - 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 48 小时；

e) 织物运输工具及暂存区按 WS/T 508 及医院要求进行清洁、消毒。

#### 5.7.1.5 司梯服务符合以下要求：

- 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，出现突发事件按安全规程有效处置。

### 5.7.2 营养餐配送服务

5.7.2.1 开展医院餐饮服务应遵守食品安全生产相关标准的要求。

5.7.2.2 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：

- a) 遵循医嘱主动到病房提供送、订餐服务；
- b) 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，回收餐具采用标识加以区分。

5.7.2.3 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 管理要求

### 6.1 通用要求

物业服务组织应建立质量管理体系以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。

### 6.2 特定要求

6.2.1 物业服务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，保护医患人身财产安全；
- c) 当突发公共卫生事件时，应配合医院制定相应级别的应急防控响应措施，应急预案符合本地区实际，有很强的可操作性和针对性；

- d) 医院物业服务应急预案终止实施后,物业服务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;
  - e) 事故处理后,物业服务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。
- 6.2.2 物业服务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) 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、消毒隔离知识、职业安全防护教育等内容;
  - c) 设施设备、清洁消毒及防护用品等配备和使用应符合 WS/T 311 及医院感染防控要求,执行 WS/T 313 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) 对所有新入职员工进行健康体检,所有高风险区域工作人员需进行相应项目的检查、免疫接种与健康跟进管理;
  - 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对医院感染的监测和工作指导。
- 6.2.3 物业服务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和数据化管理。
- 6.2.4 物业服务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、交通路况温馨提示等;
  - 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。
- 6.2.5 物业服务组织应建立并实施绿色节能管理机制,包括但不限于:
- a) 符合 SZDB/Z 325 的要求;
  - b) 在物业服务合同中明确规定绿色、节能、环保责任的内容;
  - c) 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;
  - d) 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;
  - e) 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;
  - f) 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;

- g) 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;
  - h) 建立并实施节能环保的技术、措施和手段,实现节能降耗。
- 6.2.6 物业服务组织应建立并实施人员管理制度,包括但不限于:
- a) 根据合同要求合理配置物业服务人员,重要岗位、重要科室的人员保持稳定;
  - b) 建立各岗位要求的职业准则、职业素质、行为规范等,符合 SZDB/Z 171 的要求;
  - c) 明确服务人员的职责与工作接口,全员签订安全生产责任书,需要持证上岗或特定要求的有关岗位应符合国家有关规定及医院的要求;
  - d) 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;
  - e) 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;
  - f) 定期开展员工满意度测评。
- 6.2.7 物业服务组织应建立并实施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的验收和质量异常反馈制度。
- 6.2.8 物业服务组织应制定并实施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、物业服务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:6.2.8适用于具有服务设计责任的物业服务组织,包括将服务设计外包的物业服务组织。
- 6.2.9 物业服务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) 客户沟通管理,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。
- 6.2.10 物业服务组织应建立、实施和保持服务补救机制,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。
- 6.2.11 物业服务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。

## 7 评价要求

### 7.1 客户满意度调查与评价

物业服务组织应按本文件中的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,包括但不限于客户调查、客户对交付服务的反馈、客户拜访、客户赞扬。当采取客户调查监视客户满意,物业服务组织应:

- a) 按本文件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文件中的服务要求;
- 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。

### 7.2 服务要求的检查与评价

#### 7.2.1 现场检查(明查)与评价

物业服务组织应按策划的时间间隔对本文件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) 物业服务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。

#### 7.2.2 神秘客户检查(暗访)与评价

为了解客户对物业服务组织所提供服务的实际感受,持续提升服务质量,物业服务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) 按本文件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文件中的服务要求;
- 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文件中的服务要求,调查的对象包括本物业服务组织各医院物业和竞争对手和/或标杆企业;
- c) 物业服务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。

7.2.3 医院物业服务要求的评价应按照附录 A 的要求实施。

### 7.3 管理要求的审核与评价

7.3.1 物业服务组织应按计划的时间间隔开展审核,以确定本文件中的管理要求是否得到有效的实施和保持,包括但不限于:

- a) 物业服务组织应按本文件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) 物业服务组织应将审核结果形成书面报告,并对管理体系的充分性、适宜性、有效性进行评价。
- 7.3.2 医院物业管理要求的评价应按照附录 B 的要求实施。

附 录 A  
(规范性)

医院物业服务要求评价准则和测评工具

表A.1给出了医院物业服务要求的测评工具。基于表A.1实施医院物业服务要求的测评时，要求如下：

- a) 服务要求测评表的满分值设定为 100 分。本文件 5.1 至 5.6 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： $0.8 \leq x \leq 1.0$ 。
- d) 服务要求测评总分计算以每人（次）测评分的均值获得。

表 A.1 医院物业服务要求测评工具

物业服务组织名称：

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	5.1 物理接触 点的客户 体验 (5.0)	5.1 物理接触点 的客户体验 (5.0)	物业服务人员着装统一，对有需要的人员主动微笑询问和提供帮助，服务态度良好。	0.7			
2			景观、装修、绿化、节日装饰等美观大方，与医院风格协调一致。	0.7			
3			标识标牌清晰完好，路线指引准确。	0.7			
4			整体环境干净整洁，无明显噪音，温湿度适宜。	0.7			
5			公共设备设施功能正常，遇故障及时维修。	0.7			
6			出入、乘梯与就医排队秩序良好。	0.7			
7			宜考虑残障患者士、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。	0.8			
8	5.2 环境卫生 服务 (25.0)	5.2.1 保洁与消毒 (14.0)	5.2.1.1 保洁人员数量宜按不低于1人/1500 m <sup>2</sup> 建筑面积的标准配置，污物间数量宜按不低于40张病床位1间的标准配置，且面积不小于3 m <sup>2</sup> /间。	1.0			
9			5.2.1.2 根据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、作业时间以及更换频率等。	1.0			
10			5.2.1.3 日常清洁与消毒中，医院不同风险区域应实施不同等级的环境清洁与消毒管理，并遵循相关标准及医院感染防控管理的要求，包括但不限于： a) 低度风险区域采取湿式卫生，频次应不低于1~2次/天； b) 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； c) 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；	2.0			

表 A.1 医院物业服务要求测评工具（续）

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
			d) 高风险区域的环境及物体表面一般采用400mg/L~700mg/L有效氯的含氯消毒液消毒,发生患者血液、体液、排泄物等污染时采用不低于2000mg/L有效氯的含氯消毒液消毒。常见消毒方法及消毒效果应符合WS/T 367和WS/T 512的要求。				
11			5.2.1.4 清洁病房或诊疗区域时,应有序进行,由上而下,由里到外,由轻度污染区到重度污染区。	1.0			
12			5.2.1.5 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,感染高风险的部位应定期进行消毒。	2.0			
13			5.2.1.6 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。	2.0			
14			5.2.1.7 保洁工具应分区使用,使用色标或字标等标识区分。擦拭物体表面的布巾,不同患者及区域之间应更换。擦拭地面的地巾,不同病房及区域之间应更换。做到一床一巾、一桌一巾、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。	2.0			
15			5.2.1.8 污洗间干净、干燥,通风良好。保洁工具定点、分类、分开摆放,并有明显标识。	1.0			
16			5.2.1.9 洗手间无异味、无积水污渍,坐厕隔板常消毒,纸巾常备,患者便器干净并摆放整齐。	1.0			
17			5.2.1.10 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。	0.3			
18			5.2.1.11 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。	0.3			
19			5.2.1.12 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			
20		5.2.2 废弃物管理 (5.0)	5.2.2.1 医疗废物管理符合以下要求: a) 科室、楼层垃圾桶内盛放的医疗废物不超过 3/4,桶盖应保持闭合状态,并定期消毒; b) 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; c) 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,	3.0			

表 A.1 医院物业服务要求测评工具（续）

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
			专人负责管理； d) 医疗废物暂存不超过 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； e) 收集传染性较强的特殊医疗废物时按照医院要求消毒，并单独标识、运输、存放，不得与常规医疗废物和生活垃圾混装、混存； f) 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； g) 作业结束后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。				
21			5.2.2.2 医院生活垃圾管理符合以下要求： a) 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、有害垃圾严格执行追踪制度并保留记录； d) 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、混放。	2.0			
22		5.2.3 环境消杀 (2.8)	5.2.3.1 至少每周对全院环境进行 1 次全面消杀，并做好记录。	0.5			
23	5.2.3.2 选择有资质的机构开展除四害工作，公共区域无鼠害、虫害。		0.6				
24	5.2.3.3 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				
25	5.2.3.4 药物使用、存储进行安全管理。		0.6				
26	5.2.3.5 投放点警示标志清晰有效，并进行回收管理。		0.6				
27		5.2.4 绿化养护 (3.2)	5.2.4.1 绿地无土壤裸露，无改变用途和破坏、践踏、占用现象。	0.4			
28	5.2.4.2 树木无悬挂物及晾晒物品。		0.4				
29	5.2.4.3 各类乔、灌、草等植物长势良好，修剪整齐美观。		0.4				

表 A.1 医院物业服务要求测评工具（续）

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	
30			5.2.4.4 绿化养护管理应符合 SZDB/Z 173 的要求。	0.4				
31			5.2.4.5 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。	0.4				
32			5.2.4.6 作业后应及时清理作业机具及产生的绿化垃圾。	0.4				
33			5.2.4.7 宜设置绿化爱护提示标志、重点保护树木标牌。已施药区域应悬挂安全提示牌。	0.4				
34			5.2.4.8 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、摆放等工作。	0.4				
35		5.3 安全及秩 序维护服 务 (20.0)	5.3.1 出入、监控 与巡查管理 (7.0)	5.3.1.1 保安员数量宜按照不低于在岗医务人员总数的 3%或 20 张病床 1 名保安或日均门诊量的 3‰的标准配备。	1.0			
36				5.3.1.2 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）应 24 小时人员在岗并有相应的安全措施。	1.0			
37				5.3.1.3 监控室实行 24 小时值班，密切观察重点区域，监控有效、图像清晰，并做好各种记录。	0.5			
38				5.3.1.4 监控影像资料、报警记录等应至少留存 90 日备查。	0.5			
39				5.3.1.5 实行 24 小时安全巡查，覆盖全面区域，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，并有巡查记录。	1.0			
40				5.3.1.6 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。	0.5			
41				5.3.1.7 遇到医闹纠纷，保安员接报后 5 分钟内到达现场维护秩序，按处理机制及时上报，两个工作日内出具事件报告。	2.0			
42				5.3.1.8 保持良好的医疗秩序，无重大治安事件发生，一般治安事件每月不超两起。	0.5			
43	5.3.2 停车管理 (6.0)		5.3.2.1 停车场管理实行 24 小时值班，每 15 分钟巡查一次。发现异常情况立即通知车主处理，未通知到时应做好记录、及时报告。	0.6				
44		5.3.2.2 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。	0.6					
45		5.3.2.3 医院机动车位数量宜按不低于 0.6 个/100 m <sup>2</sup> 建筑面积（门诊）、0.8 个/病床（住院）的标准配置。如医院规划无法满足停车要求的，应采取措施及时进行交通提示、疏导和分流。	0.6					
46		5.3.2.4 应规划救护车专用车位，并畅通急救通道，使得救护车快速通行。	0.6					

表 A.1 医院物业服务要求测评工具（续）

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
47			5.3.2.5 正确疏导进出医院各类车辆，遇高峰期及时疏理，维护停车场秩序，确保道路畅通及停车安全、整齐、有序。	0.6			
48			5.3.2.6 发生收费故障、交通事故等意外时，及时疏导交通、协助处理。	0.6			
49			5.3.2.7 严禁车辆在建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放和充电。	0.6			
50			5.3.2.8 使用智能化停车系统，实时显示医院停车位的使用情况。	0.6			
51			5.3.2.9 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。	0.6			
52			5.3.2.10 停车场（库）公示管理规定、收费标准，按政府批准的收费标准收费，支持多种支付模式。	0.6			
53		5.3.3 消防管理 (7.0)	5.3.3.1 实行双人双岗 24 小时值班制度，人员持证上岗，有消防演练计划和安全宣传方案并按时落实。	1.0			
54			5.3.3.2 对全院消防系统、器材，严格按照规定进行检查，耗材消耗情况清楚，工作制度和记录健全，确保系统状态良好。	1.0			
55			5.3.3.3 疏散通道、安全出口、消防通道畅通，无杂物堆放，无违章占用。	1.0			
56			5.3.3.4 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。	1.0			
57			5.3.3.5 灭火器压力正常，消防栓内消防带、枪头、小锤配备齐全、完好无损，可随时启用。	1.0			
58			5.3.3.6 消防疏散示意图按幢设置在楼层明显位置，消防应急照明设施、疏散指示标志完好。	1.0			
59			5.3.3.7 应急工具配备齐全、方便取用、检定及时有效。	1.0			
60		5.4 房屋本体 维护服务 (5.0)	5.4 房屋本体维 护服务 (5.0)	5.4.1 符合规划，无违章搭建现象。	0.5		
61	5.4.2 使用符合建筑设计要求，无擅自改变用途的现象。			0.5			
62	5.4.3 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。			0.5			
63	5.4.4 根据合同约定及相关规定，定期、及时对建筑物立面进行清洗翻新，并符合以下要求： a) 外立面为玻璃幕墙或者金属板类材质的，至少每年清洗一次；外立面为面砖幕墙、石材幕墙等其他材质的，至少每 2 年清洗一次；外立面喷涂涂料的，至少每 2 年清洗一次；涂料超过保质期的，应重新粉刷；无保质期的，至少每 5 年粉刷一次；			0.5			

表 A.1 医院物业服务要求测评工具（续）

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
			b) 对于出现明显污渍、残损、脱落等情况,应及时清洗翻新。				
64			5.4.5 屋面、门、窗、楼梯、通道等无破损。	0.5			
65			5.4.6 维修提前公告,摆放安全提示,进行隔离防护,工完场清。	0.5			
66			5.4.7 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。	0.5			
67			5.4.8 每年协助客户进行1次防雷装置安全性能检测。	0.5			
68			5.4.9 对服务场所和设施设备相关安全标志进行巡查和维护,包括但不限于: 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。	1.0			
69			5.5.1.1 设备机房门口有机房类别名称及安全标志。	0.2			
70			5.5.1.2 门窗、锁具完好、有效。	0.2			
71			5.5.1.3 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。	0.2			
72			5.5.1.4 设备设施无跑冒滴漏现象,电源设备、设施完好无缺陷。	0.2			
73			5.5.1.5 设备机房内按规定配置消防、通风、应急照明、防止小动物进入等附属设施。	0.2			
74	5.5 设施设备 维护服务 (20.0)	5.5.1 设备机房 管理 (2.0)	5.5.1.6 设备标识齐全、状态挂牌准确、易于辨认,不同设备之间有明显区分标记,并符合以下要求: a) 电气柜、箱、槽、管、架、排等设备注上名称或者符号; b) 开关、显示屏、信号灯有清晰的状态或者功能标识; c) 电气柜(箱)进出电缆挂牌,电原理图齐全; d) 金属设备都有接地,并符合要求; e) 管路、管阀开关状态标识、流向标识清晰;	0.6			

表 A.1 医院物业服务要求测评工具（续）

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
			f) 仪表指示正常范围标识清晰。				
75			5.5.1.7安全防护用具配置齐全，检验合格。	0.2			
76			5.5.1.8应急设施设备用具齐全、完备，可随时启用。	0.2			
77		5.5.2 供配电系统 管理 (3.0)	5.5.2.1电工持证上岗，工作规范严谨，技术水平符合工作要求。	0.4			
78			5.5.2.2按要求可靠接地，运行正常，电压稳定。	0.4			
79			5.5.2.3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。	0.3			
80			5.5.2.4公共区域配电箱等涉及触电部位的禁止或警示标志配备齐全。	0.3			
81			5.5.2.5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，15分钟内恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。	0.8			
82			5.5.2.6高压操作、安全防护用具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。	0.4			
83			5.5.2.7按照WS 434的要求对供配电系统进行管理、运行及维护。	0.4			
84			5.5.3 弱电系统 管理 (2.0)	5.5.3.1安全防范系统符合GB/T 31458的相关要求。	0.6		
85		5.5.3.2设备监控系统、综合布线系统、信息网络系统等运行正常。		0.7			
86		5.5.3.3系统故障迅速响应，影响客户工作生活的应及时告知。		0.7			
87		5.5.4 电梯系统 管理 (3.0)	5.5.4.1电梯安全管理员持证上岗，依据合同约定对电梯进行日常巡查和维保工作监管。	0.3			
88			5.5.4.2 电梯运行平稳，无异响，平层、开关正常。	0.1			
89			5.5.4.3轿厢保持洁净、无异味、多媒体声音适中，体感温度舒适。	0.2			
90			5.5.4.4 医护人员电梯、货运电梯、污物运送电梯宜独立设置。	0.1			
91			5.5.4.5 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。	0.1			

表 A.1 医院物业服务要求测评工具（续）

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	
92			5.5.4.6 电梯维保符合 TSG T5002 的要求。	0.3				
93			5.5.4.7 电梯使用符合 TSG 08 的要求。	0.3				
94			5.5.4.8 电梯紧急电话系统保持畅通。	0.3				
95			5.5.4.9 电梯故障或遇到险情, 值班人员在 10 分钟内到达现场了解情况, 并按需求通知维保或救援单位。	0.5				
96			5.5.4.10 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。	0.3				
97			5.5.4.11 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。	0.5				
98			5.5.5 给排水系统 管理 (3.0)	5.5.5.1 水压稳定, 满足正常使用。	0.3			
99		5.5.5.2 管道无明显锈蚀、无滴漏。		0.2				
100		5.5.5.3 排水、排污管道通畅, 无堵塞外溢现象。		0.3				
101		5.5.5.4 设备名称与运行状态、管道流向等标志、标识设置规范清晰。		0.2				
102		5.5.5.5 生活饮用水卫生符合 GB 5749 的要求。		0.3				
103		5.5.5.6 二次供水运行管理符合 WS 436 的规定, 并符合以下要求: a) 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; b) 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; c) 发生突然停水等故障, 及时维修, 停水30分钟宜启用备用水源, 宜及时告知维修进展。		0.9				
104		5.5.5.7 医疗区域的污水经由集中处理并符合 GB 18466 相关要求后方可排放。		0.5				
105		5.5.5.8 按医院规定确保热水正常供应。		0.3				
106		5.5.6 暖通空调		5.5.6.1 系统运行正常, 温度体感适中。	0.3			
107				5.5.6.2 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符合 WS	0.4			

表 A.1 医院物业服务要求测评工具（续）

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
		系统管理 (3.0)	394 的要求，独立净化区室内风口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。				
108			5.5.6.3 空调通风系统运行管理符合 GB 50365 的要求，中央空调系统运行管理符合 WS 488 的要求。	0.4			
109			5.5.6.4 锅炉设备的检验、检定和校验符合 TSG G0001 的要求。	0.4			
110			5.5.6.5 锅炉设备的使用符合 TSG 08 的要求。	0.4			
111			5.5.6.6 冷却塔运行正常，噪声符合规范要求。	0.3			
112			5.5.6.7 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。	0.3			
113			5.5.6.8 系统故障响应及时，接到报修后宜在 15 分钟到达现场。	0.5			
114		5.5.7 消防系统 管理 (2.0)	5.5.7.1 消防系统管理符合 WS 308 的要求，消防控制室管理符合 GB 25506 的要求。	0.2			
115			5.5.7.2 消防设施平面图按幢设置在楼层明显位置。	0.2			
116			5.5.7.3 消防系统各设备设施使用说明清晰，宜使用图文。	0.2			
117			5.5.7.4 自动喷淋灭火系统启用正常。	0.2			
118			5.5.7.5 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。	0.2			
119			5.5.7.6 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。	0.2			
120			5.5.7.7 正压送风、防排烟系统运行正常。	0.2			
121			5.5.7.8 消防疏散指示灯断路测试正常，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符合 GB 50016 的要求。	0.2			
122			5.5.7.9 消防设施巡查符合 GB 25201 的要求。	0.2			
123			5.5.7.10 消防设备检测符合 XF 503 的要求。	0.2			
124		5.5.8	5.5.8.1 医用气体管理符合 WS 435 的要求。	0.25			

表 A.1 医院物业服务要求测评工具（续）

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
125		医用气体 管理 (2.0)	5.5.8.2 瓶装医用气体容器的使用符合 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,避免暴晒和剧烈碰撞,好、坏、空、实瓶分别存放。	0.25			
126			5.5.8.3 存放气瓶时,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。	0.25			
127			5.5.8.4 置于专用仓库储存,气瓶仓库符合 GB 50016 的要求,仓库内通风、干燥,避免阳光直射,冬天采暖宜采用水暖或低压蒸汽方式。	0.25			
128			5.5.8.5 储罐周围设安全标志,必要时设单独围栏或围墙,储罐本体有色标,气瓶的颜色和标记执行 GB/T 7144 的要求。	0.25			
129			5.5.8.6 医用气体机房/站与外界相通的入口安装金属防护门,保持锁闭,窗户加装金属栅栏。	0.25			
130			5.5.8.7 医用气体机房/站宜安装入侵报警装置和视频监控装置。	0.25			
131			5.5.8.8 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。	0.25			
132			5.6 客户服务 (5.0)	5.6.1 信息公示 (1.0)	5.6.1.1 在客户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。	0.2	
133	5.6.1.2 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。	0.2					
134	5.6.1.3 宜设置信息公示栏,与建筑物标识系统协调,无褪色、无破损。	0.2					
135	5.6.1.4 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。	0.2					
136	5.6.1.5 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。	0.2					
137	5.6.2 投诉处理 (2.0)	5.6.2.1 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。		0.4			
138		5.6.2.2 投诉内容应清晰记录,及时分发处理,现场投诉应礼貌接待和妥善处理。		0.4			
139		5.6.2.3 属于医院事务的,宜指引投诉人到医院指定部门处理。		0.4			
140		5.6.2.4 及时向院方和医护人员传达投诉处理进程或结果。		0.4			
141		5.6.2.5 在接到投诉后 24 小时内完成回访和调查,并有回访记录。		0.4			

表 A.1 医院物业服务要求测评工具（续）

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
142		5.6.3 报修服务 (2.0)	5.6.3.1 接到报修任务后,应3分钟内通知维修部门,紧急维修应10分钟内到场,常规维修按预约时间到场,零修、急修及时率达到100%。	0.4			
143			5.6.3.2 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。	0.3			
144			5.6.3.3 做到工具齐全,作业规范,并及时解答院方和医护人员的询问。	0.3			
145			5.6.3.4 维修现场应做好安全和施工防护,保持现场干净整洁。	0.3			
146			5.6.3.5 维修完成后应清晰说明注意事项。	0.3			
147			5.6.3.6 在接到报修后24小时内完成回访,返修率不高于5%。	0.4			
148	5.7 特约服务 (20.0)	5.7.1 非诊疗医疗 辅助服务 (16.0)	5.7.1.1 非诊疗医疗辅助人员数量宜按不低于在岗医务人员总数的5%或8张病床1人的标准配置。	1.0			
149			5.7.1.2 导医导诊服务符合以下要求: a) 应在医护人员的指导下提供服务,不得从事医疗护理相关的技术性工作; 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; e) 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,无漏登情况发生。	3.0			
150			5.7.1.3 医辅运送服务符合以下要求: 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要求,跟踪到位,避免出现延误运送。急需运送的项目优先安排,5分钟内到达现场,20分钟内运送到位; c) 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; 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;	7.0			

表 A.1 医院物业服务要求测评工具（续）

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
			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。				
151			5.7.1.4 织物收发服务符合以下要求: 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 48 小时; 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。	3.0			
152			5.7.1.5 司梯服务符合以下要求: 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。	2.0			
153			5.7.2.1 开展医院餐饮服务应遵守食品安全生产相关标准的要求。	0.8			
154		5.7.2 营养餐配送 服务 (4.0)	5.7.2.2 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: 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;	2.4			

表 A.1 医院物业服务要求测评工具（续）

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
			c) 感染病区、ICU 等特殊病区的餐具宜为一次性餐具，回收餐具应采用标识加以区分。				
155			5.7.2.3 配餐员做好卫生防护，并及时按规定对送餐车辆进行消毒处理。	0.8			
总分	100.0	100.0		100.0			

## 附录 B

(规范性)

## 医院物业管理要求评价准则和审核工具

## B.1 评价准则

B.1.1 医院物业管理要求的评价应采用管理体系审核的要求和方法。

B.1.2 医院物业管理要求的审核应符合 GB/T 19001 的要求，以及本文件第 6 章的内容。

B.1.3 医院物业管理通用要求的审核（见 6.1）应在进入 6.2 条审核前实施，做出符合性判断。

B.1.4 医院物业管理特定要求（见 6.2）的审核工具采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 B.1 给出了管理要求成熟度水平通用模型。

表 B.1 管理要求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。基于表 B.2 实施医院物业管理要求的成熟度评价时，要求如下：

- a) 对本文件 6.2.1-6.2.11 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
6.2.1 物业服务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)	物业服务组织建立了本文件6.2.1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)	物业服务组织建立了本文件6.2.1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)	物业服务组织建立了本文件6.2.1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)	物业服务组织建立了本文件6.2.1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，具备处理突发公共卫生事件的防控能力；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)	物业服务组织建立了本文件6.2.1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，具备处理突发公共卫生事件的防控能力；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)

表 B.2 医院物业管理成熟度等级划分（续）

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
6.2.2 物业服务组织应建立和实施感染防控管理制度 (15.0)	物业服务组织应建立和实施本文件 6.2.2 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，并有计划地开展医院感染防控知识与技能培训。  (3.0)	物业服务组织应建立和实施本文件 6.2.2 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，并有计划地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、WS/T 521 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。  (6.0)	物业服务组织应建立和实施本文件 6.2.2 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，并有计划地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、WS/T 521 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。  (9.0)	物业服务组织应建立和实施本文件 6.2.2 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，并有计划地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、WS/T 521 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	物业服务组织应建立和实施本文件 6.2.2 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，并有计划地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、WS/T 521 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

表 B.2 医院物业管理成熟度等级划分（续）

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
				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。  (12.0)	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。  (15.0)
6.2.3 物业服务组织应建立并实施信息管理制度 (5.0)	物业服务组织建立和实施了本文件6.2.3要求的信息管理制度，包括：1) 规定了信息收集、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。  (1.0)	物业服务组织建立和实施了本文件6.2.3要求的信息管理制度，包括：1) 规定了信息收集、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。  (2.0)	物业服务组织建立和实施了本文件6.2.3要求的信息管理制度，包括：1) 规定了信息收集、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。  (3.0)	物业服务组织建立和实施了本文件6.2.3要求的信息管理制度，包括：1) 规定了信息收集、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信息的能力，并改进和（或）	物业服务组织建立和实施了本文件6.2.3要求的信息管理制度，包括：1) 规定了信息收集、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信息的能力，并改进和（或）提高服务能力；

表 B.2 医院物业管理成熟度等级划分（续）

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
				提高服务能力。 (4.0)	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。 (5.0)
6.2.4 物业服务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 (10.0)	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.4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。 (2.0)	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.4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。 (4.0)	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.4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、服务预约等服务方式，给客户带来简洁、高效的服务体验。 (6.0)	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.4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)	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.4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

表B.2 医院物业管理成熟度等级划分（续）

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
					务体验，并使得管理效率最大化；4) 采用智能化管理后，有实际数据支撑物业服务组织目标决策及成效的优化。 (10.0)
6.2.5 物业服务组织应制定并实施绿色节能管理机制 (10.0)	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.5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) 开展节能节水、垃圾分类和污染防治教育宣传。 (2.0)	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.5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) 开展节能节水、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。 (4.0)	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.5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) 开展节能节水、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。 (6.0)	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.5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) 开展节能节水、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、奖惩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。 (8.0)	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.5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) 开展节能节水、垃圾分类和污染防治教育宣传；3) 公共区域空调、供水、照明、电梯等4类以上系统施行经济运行方案、奖惩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) 建立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

表B.2 医院物业管理成熟度等级划分（续）

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
					励并引导客户参与；7) 有成功的节能案例及实际的节能分析数据。 (10.0)
6.2.6 物业服务组织应建立并实施人员管理制度 (10.0)	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.6要求的人员管理制度，包括：1) 服务人员配置能够满足实际需要，数量不低于法律法规及政策规定的最低标准要求；2) 所有岗位人员的着装、行为举止和语言符合规范；3) 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，其聘用、定员定岗等应符合国家有关规定及医院的要求。 (2.0)	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.6要求的人员管理制度，包括：1) 服务人员配置能够满足实际需要，数量不低于法律法规及政策规定的最低标准要求；2) 所有岗位人员的着装、行为举止和语言符合规范；3) 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，其聘用、定员定岗等应符合国家有关规定及医院的要求；4) 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	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.6要求的人员管理制度，包括：1) 服务人员配置充足、能够满足实际需要，数量不低于法律法规及政策规定的最低标准要求。普通科室服务人员、普通岗位每月流失率不超过20%，每年流失率不超过10%；重要科室服务人员、高低压配电房运行人员、保安特勤等重点岗位每月流失率不超过15%，每年流失率不超过5%；2) 所有岗位人员的职业准则、职业素质、行为规范符合SZDB/Z 171的要求；3) 明确了服务人员的目标、职	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.6要求的人员管理制度，包括：1) 服务人员配置充足、能够满足实际需要，数量不低于法律法规及政策规定的最低标准要求。普通科室服务人员、普通岗位每月流失率不超过20%，每年流失率不超过10%；重要科室服务人员、高低压配电房运行人员、保安特勤等重点岗位每月流失率不超过15%，每年流失率不超过5%；2) 所有岗位人员的职业准则、职业素质、行为规范符合SZDB/Z 171的要	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.6要求的人员管理制度，包括：1) 服务人员配置充足、能够满足实际需要，数量不低于法律法规及政策规定的最低标准要求。普通科室服务人员、普通岗位每月流失率不超过20%，每年流失率不超过10%；重要科室服务人员、高低压配电房运行人员、保安特勤等重点岗位每月流失率不超过15%，每年流失率不超过5%；2) 所有岗位人员的职业准则、职业素质、行为规范符合SZDB/Z 171的要求；3) 明确了服

表B.2 医院物业管理成熟度等级划分（续）

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
		职业化培养。 (4.0)	责与工作接口，需要持证上岗或特定技术要求的有关岗位，其聘用、定员定岗等应符合国家有关规定及医院的要求；4) 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；5) 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)	求；3) 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，其聘用、定员定岗等应符合国家有关规定及医院的要求；4) 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，以及职业化培养，服务人员服务意识强，精神面貌好；5) 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) 按计划对员工满意度进行测评。 (8.0)	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，其聘用、定员定岗等应符合国家有关规定及医院的要求；4) 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，以及职业化培养，服务人员服务意识强，精神面貌好；5) 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) 按计划对员工满意度进行测评，员工满意度呈现上升趋势；7) 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)

表B.2 医院物业管理成熟度等级划分（续）

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
<p>6.2.7 物业服务组织应建立并实施外包服务供应商管理制度</p> <p>(10.0)</p>	<p>物业服务组织制定并实施了本文件6.2.7要求的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) 对供方服务监管是基于不合格、客户投诉决定的。</p> <p>(2.0)</p>	<p>物业服务组织制定并实施了本文件6.2.7要求的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。</p> <p>(4.0)</p>	<p>物业服务组织制定并实施了本文件6.2.7要求的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。</p> <p>(6.0)</p>	<p>物业服务组织制定并实施了本文件6.2.7要求的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；4) 对供方进行激励、关怀和文化熏陶，维持良好的供应关系。</p> <p>(8.0)</p>	<p>物业服务组织制定并实施了本文件6.2.7要求的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) 对供方进行激励、关怀和文化熏陶；5) 有案例表明物业服务组织与供应商之间建立了双赢的合作关系，处于行业领先或有一定的社会影响力。</p> <p>(10.0)</p>

表B.2 医院物业管理成熟度等级划分（续）

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
6.2.8 物业服务组织应制定并实施服务设计与开发控制规划 (10.0)	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.8要求的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；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。 (2.0)	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.8要求的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。 (4.0)	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.8要求的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。 (6.0)	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.8要求的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	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.8要求的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

表B.2 医院物业管理成熟度等级划分（续）

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
				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。 (8.0)	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。 (10.0)
6.2.9 物业服务组织应建立并实施沟通管理制度 (5.0)	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.9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)	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.9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)	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.9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）。	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.9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	物业服务组织制定并实施了本文件6.2.9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)

表B.2 医院物业管理成熟度等级划分（续）

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
			(3.0)	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)	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)
6.2.10 物业服务组织应建立、实施和保持服务补救管理机制 (5.0)	物业服务组织应建立、实施和保持本文件 6.2.10 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)	物业服务组织应建立、实施和保持本文件 6.2.10 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价。 (2.0)	物业服务组织应建立、实施和保持本文件 6.2.10 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。 (3.0)	物业服务组织应建立、实施和保持本文件 6.2.10 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)	物业服务组织应建立、实施和保持本文件 6.2.10 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)

表B.2 医院物业管理成熟度等级划分（续）

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
6.2.11 物业服务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 (10.0)	物业服务组织应建立和实施和本文件 6.2.11 要求的服务改进措施,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。  (2.0)	物业服务组织应建立和实施和本文件 6.2.11 要求的服务改进措施,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。改进是有组织地进行的。  (4.0)	物业服务组织应建立和实施和本文件 6.2.11 要求的服务改进措施,改进是根据服务提供中的制度化管提出。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。  (6.0)	物业服务组织应建立和实施和本文件 6.2.11 要求的服务改进措施,改进是根据服务提供中的体系化管理提出的。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。  (8.0)	物业服务组织应建立和实施和本文件 6.2.11 要求的服务改进措施,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。改进在整个物业服务组织层面上持续实施,包括学习和创新。  (10.0)
注:物业服务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。					

### 参 考 文 献

- [1] DB4403/T 12 物业服务要求 商务写字楼
  - [2] 国家卫生计生委和公安部.关于加强医院安全防范系统建设的指导意见:国卫办医发[2013]28号.
  - [3] 深圳市人民政府.关于深圳市城市规划标准与准则的批复:深府函[2013]243号.
  - [4] 深圳市人民政府.深圳市建筑物和公共设施清洗翻新管理规定:深圳市人民政府令第219号.2010年.
-