

DB 37

山 东 省 地 方 标 准

DB 37/T 1997.5—2019

代替 DB37/T 1997.4—2011

物业服务规范 第5部分：医院物业

Property service specifications—Part 5: Hospitals property

2019 – 09 – 20 发布

2019 – 10 – 20 实施

山东省市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	2
5 服务内容.....	2
6 服务要求.....	2
7 服务评价与改进.....	8

前 言

DB37/T 1997—2019《物业服务规范》分为十一个部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：住宅物业；
- 第3部分：中小学物业；
- 第4部分：高校物业；
- 第5部分：医院物业；
- 第6部分：写字楼物业；
- 第7部分：商场物业；
- 第8部分：工业园区物业；
- 第9部分：高铁客运站物业；
- 第10部分：民用机场物业；
- 第11部分：公共场馆物业。

本部分为DB37/T 1997的第5部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分代替DB37/T 1997.4—2011。

本部分由山东省住房和城乡建设厅提出、归口并组织实施。

本部分起草单位：山东省房地产业协会物业管理行业分会、山东大正物业服务有限公司、山东深国贸物业管理有限公司、山东润华物业管理股份有限公司、山东众成标准信息咨询服务股份有限公司、济宁市质量技术监督信息所。

本部分主要起草人：孙莉、宋超、吴靖、楚亚茹、冯建文、于秀香、李艳艳、鞠鹏、郑伟。

物业服务规范 第5部分：医院物业

1 范围

本部分规定了医院物业服务的术语和定义、基本要求、服务内容、服务要求、服务评价与改进。

本部分适用于山东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参照执行。

注：随着医院非临床服务社会化发展的深入，医院物业服务逐渐由常规物业管理，延伸至转运服务、导医、助医、陪护等医院辅助服务，业主或物业使用人与物业服务企业可根据实际情况，参照本标准选择服务内容，增减服务项目。

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 2894 安全标志及使用导则

GB 5749 生活饮用水卫生标准

GB/T 10001（所有部分） 公共信息图形符号

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB 18466 医疗机构水污染物排放标准

GB/T 18883 室内空气质量标准

GB 25201 建筑消防设施的维护管理

GB/T 31458 医院安全技术防范系统要求

GB 50034 建筑照明设计标准

GB 51039 综合医院建筑设计规范

WS/T 367 医疗机构消毒技术规范

WS 434 医用电力系统管理

WS 436 医院供水运行管理

WS/T 508 医院医用织物洗涤消毒技术规范

DB37/T 1997.1—2019 物业服务规范 第1部分：通则

《医疗废物管理条例》（中华人民共和国国务院令 第588号）

《关于加强医疗机构治安管理维护正常诊疗秩序的通知》（卫生部、公安部 2001年8月3日）

《公共场所集中空调通风系统卫生管理办法》（卫监督发〔2006〕53号）

《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 术语和定义

DB37/T 1997.1—2019界定的及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

手卫生

洗手、卫生手消毒和外科手消毒的总称。其中，洗手是指用肥皂或肥皂液和流动水洗手，去除手部皮肤污垢、碎屑和部分致病菌的过程。

3.2

个人防护用品

用于保护人员避免接触感染性因子的各种屏障用品。包括口罩、手套、护目镜、防护面罩、防水围裙、隔离衣、防护服等。

4 基本要求

4.1 应符合 DB37/T 1997.1—2019 第4章的规定。

4.2 医院物业服务机构还应符合以下要求：

- 具有医院抗感染及关注物业服务人员健康的安全制度、有效措施；
- 具有医院特殊场所突发事件管理制度、预案；
- 具有对物业服务人员进行医学专业指导、培训的能力；
- 定期安排特殊岗位物业服务人员进行健康检查，必要时对其进行免疫接种。

4.3 物业服务人员还应符合以下要求：

- 掌握基本的安全防护知识；
- 工作时应正确穿戴和使用必要的安全防护用品；
- 在易发生职业健康危害的有毒有害作业场所工作时，应正确使用冲洗设施和防护急救器具；
- 处置、转运医疗废物的专职人员应穿戴隔离衣、胶鞋、口罩、帽子、袖套、手套等个人防护用品；
- 严格执行手卫生消毒制度；
- 严格执行物业服务安全相关操作规程，熟悉应急预案及处置要求。

4.4 为医院、患者及家属提供特约服务的应按双方约定收费并单独结算。

5 服务内容

5.1 应符合 DB37/T 1997.1—2019 第5章的要求。

5.2 根据物业服务合同约定，提供医院辅助服务等增值服务。

6 服务要求

6.1 房屋及配套设施设备和相关场地的使用、管理和维护

6.1.1 房屋管理

6.1.1.1 医院用房维护施工应符合 GB 51039 的要求，做好以下工作：

- 根据房屋实际使用年限，定期检查房屋的使用状况；
- 协助制订房屋及设施的年度维护保养计划，组织实施；
- 建筑维修施工前应经过医院感染风险评估，在施工中按感染风险级别采取相应的控制措施；
- 建立并保持巡检记录，发现问题后向医院报告，根据委托，安排专项修理。遇紧急情况时，宜采取必要的紧急处理措施。

6.1.1.2 楼内墙面无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地砖平整不起壳、无遗缺，PVC地面和墙面定期保养。

6.1.1.3 屋面排水沟、室内外排水管道应畅通，发现有防水层气鼓、碎裂，隔热板有断裂、缺损的情况，应在规定时间内安排专项修理。

6.1.1.4 广场及停车场道路保持平整，无开裂和松动，无积水，窖井、积水井不漫溢，井盖无缺损，发现损坏应在规定时间内修复。

6.1.1.5 卫生间设施完好、正常，水龙头及便池出水正常、无滴漏，地漏畅通不堵塞。

6.1.1.6 避难层和避难平台设施无损坏、地面平整、密封性好、排水沟畅通无堵塞。

6.1.1.7 绿地和花台完整，配套龙头出水正常，水管畅通、无滴漏现象。

6.1.2 公共照明管理

6.1.2.1 公共照明维护管理应符合 GB 50034 的要求。

6.1.2.2 院落、楼道照明不定期巡查，及时修复损坏的灯具。

6.1.2.3 院落照明灯按时开启、关闭，满足使用要求。

6.1.3 供配电设备管理

6.1.3.1 按照物业服务合同约定，根据医院委托提供供配电系统运行维护管理服务。

6.1.3.2 供配电运行维护管理服务应符合 WS 434 的要求。

6.1.3.3 建立电力系统运行管理制度，包括但不限于：

- 电力设施设备巡视检查制度；
- 电力设施设备维修保养制度；
- 用电安全管理制度；
- 变配电站（室）安全防护与值班制度；
- 应急预案与应急预案演练制度；
- 电力安全教育、培训考核制度；
- 电力系统运行档案资料管理制度等。

6.1.4 升降设备管理

6.1.4.1 应符合《特种设备安全监察条例》及相关法律法规要求。

6.1.4.2 制定升降设备系统内部管理规范，保障升降设备系统正常运行。

6.1.4.3 升降设备应检验合格，粘贴检验合格证书，由具有资质的维保单位进行维护，保证安全运行。

6.1.4.4 升降设备运行平稳，乘坐舒适，电梯准确启动运行，停层准确。轿厢配件保持完好。

6.1.4.5 专人对电梯保养进行监督，并应做好日常电梯运行的巡检与记录。

6.1.4.6 发生电梯困人等情况，物业服务企业启动应急预案，配合专业维修人员进行抢修。

6.1.5 空调系统管理

6.1.5.1 根据实际情况做好空调系统管理。

6.1.5.2 对空调系统开机前进行检查，测试运行控制和安全控制功能，记录运行参数，分析运行记录。

6.1.5.3 定期检查冷却塔风机、变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，保证冷却塔及附属设施的正常运行和良好保养，提供符合要求的冷却水。

6.1.5.4 定期进行循环泵、空调主机、冷却风机电柜主电路螺栓紧固，测试绝缘值，做好记录。

- 6.1.5.5 定期对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养。
- 6.1.5.6 定期安排对新风量、排风量的测定。
- 6.1.5.7 各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏现象，能量计费系统处于完好状态。
- 6.1.5.8 保证空调机组及附属设施的正常运行，提供符合要求的冷冻水和采暖热水。
- 6.1.5.9 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《公共场所集中空调通风系统卫生管理办法》的要求。
- 6.1.5.10 宜定期安排对空气质量的测定，室内空气质量达到 GB/T 18883 的要求。

6.1.6 给排水系统管理

- 6.1.6.1 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。
- 6.1.6.2 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。
- 6.1.6.3 定期对二次供水水箱、蓄水池进行清洗消毒，生活饮用水水质达到 GB 5749 的要求，生活饮用水设施的日常使用管理、清洗消毒人员的健康检查、水质检测应符合 WS 436 的要求。
- 6.1.6.4 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。
- 6.1.6.5 规范加压操作，确保用户末端的水压及流量满足使用要求。
- 6.1.6.6 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。

6.1.7 楼宇自动化系统管理

- 6.1.7.1 服务器、UPS、传感器、直接数字控制器等工作正常，线路整齐、整洁。
- 6.1.7.2 末端设备接线正确、线路无损、安装牢固。
- 6.1.7.3 定期对计算机系统数据进行备份，每年对仪器仪表等相关设备进行校对。
- 6.1.7.4 建立机房管理制度，控制室机房实行封闭管理，配备符合要求的灭火器材。

6.1.8 监控系统管理

- 6.1.8.1 摄像机安装牢固、位置正确、工作正常、整洁。
- 6.1.8.2 视频记录设备工作正常、整洁。
- 6.1.8.3 监视器工作正常、图像清晰、色彩良好、整洁。
- 6.1.8.4 矩阵工作正常、线路整齐、标识清楚。
- 6.1.8.5 监控影像资料应符合监控设备的存储要求。

6.1.9 广播、背景音响系统管理

- 6.1.9.1 音源设备、功放设备工作正常，整洁完好。
- 6.1.9.2 扬声器等末端设备工作正常、整洁，音质保持清晰。
- 6.1.9.3 音响与消防警报系统的连接切换工作正常。
- 6.1.9.4 多媒体显示、数字音响、摄录像、同声翻译等设备工作正常。
- 6.1.9.5 视频、音频、网络线路传输正常、无干扰。
- 6.1.9.6 定期检查与调试。

6.1.10 防雷接地系统

6.1.10.1 避雷系统应由取得资质的专业检测机构进行检测。

6.1.10.2 定期检查重要机房的设备防静电地板的接地是否可靠，并对各楼层的钢窗、钢结构进行外观检查。

6.1.10.3 定期检查变、配电室的设备的接地带；每季对各重要机房内的配电柜及设备接地进行检查；保证所有机电设备、管道、构架等金属物接地良好。

6.1.11 节能管理

6.1.11.1 在满足需要的前提下，对大能耗的系统设备、照明系统采取节能管理措施。通过控制空调系统的运行模式，调节水温、蒸汽压力等运行参数，达到节能运行效果。

6.1.11.2 加强重点设备的能源计算管理，进行能耗统计和能源利用状况对比分析，采取相应的节能管理措施。

6.1.11.3 除医疗环境需要的特殊场合外，室内环境温度为夏季不低于 26℃，冬季不高于 20℃。

6.1.11.4 宜使用符合环保要求的自用设施设备及易耗品、化学清洁剂。

6.1.12 标识管理

6.1.12.1 标识的图形符号应符合 GB/T 10001 的要求。消防与安全标识应符合 GB 2894、GB 13495.1、和 GB 15630 的要求。分级导向应符合 GB/T 51039 表 4 要求。

6.1.12.2 保持各科室、病区、门急诊、检查室等区域的消防、安全与公共服务标识的清洁。

6.1.12.3 规范使用物业服务标识：

——对设备管理按规定分类色标进行标色；

——配置并正确使用设备运行状态标识及安全警示标识；

——在适当时使用“小心地滑”、“维修中”等临时作业服务状态标识。

6.1.12.4 发现标识缺损，应立即处理、修复。

6.2 公共绿化养护

6.2.1 制定物业服务区域绿化养护方案和绿化管理制度，并做好服务工作记录。

6.2.2 根据服务区域绿化实际需要，配置专、兼职人员，并根据季节要求进行养护。

6.2.3 保持植物、草地、花卉等生长良好、美观，与整体环境协调。

6.2.4 绿化养护要求根据绿化区域现状，参照 DB37/T 1997.1—2019 附录 A，表 A.1。

6.3 环境卫生维护

6.3.1 制定物业服务区域保洁服务方案和保洁管理制度，配置专职保洁服务人员，明确保洁责任范围，做好保洁记录。

6.3.2 按清洁区、半污染区、污染区实行定时定点和流动保洁相结合，保持物业服务区域整洁、干净，及时清理各类张贴物。

6.3.3 定期对地面、电梯、病房及公共区域的窗玻璃（不包括玻璃外墙）进行保养维护清洁。

6.3.4 地面（包括大理石、PVC、花岗岩、水磨石等）定期保养。

6.3.5 根据实际情况合理设置相关环境卫生设施，如在主要进出口设置果皮箱，在适当位置放置垃圾（卫生）桶，在适当位置设置垃圾中转房（站、车、箱）。

6.3.6 雨雪天气应采取防滑措施，特殊部位保洁要做好安全防护。

6.3.7 适时开展卫生防疫，配合做好突发性传染病控制，蚊、蝇、蟑、鼠密度符合相关规定要求。

6.3.8 日常垃圾日产日清。在装修期间应有临时建筑垃圾堆放处等，装修垃圾专门管理并及时清运。

6.3.9 保洁服务要求根据保洁区域现状，参照 DB37/T 1997.1—2019 附录 B，表 B.1。

6.3.10 特殊区域清洁服务按照物业服务合同约定开展。

6.4 公共区域秩序维护、安全防范等协管事项服务

6.4.1 秩序维护服务

6.4.1.1 出入管理应做到：

- 建立门卫、值班、巡逻制度；
- 主出入口应安排 24 小时值岗，对人员和车辆出入进行管理；
- 对患者及其家属提出的问询及时给予指引。

6.4.1.2 巡查应做到：

- 明确巡查工作职责，规范巡查工作流程，对医院的重点区域、重点部位、重点设备机房定时巡视、检查。发现违法、违章行为及时制止，并报告医院相关部门；
- 规范使用巡查设备，如无巡查设备，宜保持两人一组进行巡查，保留巡查记录；
- 与监控人员保持联络，按指令及时到达事发现场，并采取相应处置措施；
- 巡查中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案；
- 门诊结束及医院工作人员下班后，应对门诊区域和办公区域进行检查。确保关闭门窗及水、电开关，现场无滞留人员。

6.4.1.3 按照《关于加强医疗机构治安维护正常诊疗秩序的通知》要求，制定应急预案，做好医院日常秩序维护工作。

6.4.1.4 监控室管理按照 GB/T 31458 的要求进行。

6.4.1.5 车辆停放管理应做到：

- 根据情况设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域；
- 对进出车辆进行管理，维护通行秩序，保证便于通行、易于停放；
- 绿色通道、急救通道和院区重要通道应安排人进行管理，保证 24 小时通畅；
- 停车场应设置残疾人专用车位，以方便残疾人就诊；
- 非机动车应定点停放。

6.4.2 警务协作

警务协作应做到：

- 贯彻执行《关于加强医院安全防范系统建设的指导意见》要求；
- 与公安部门协作提高公众防范能力。

6.4.3 消防安全管理

6.4.3.1 消防设施维护管理应符合 GB 25201 的要求。

6.4.3.2 消防安全防范管理应符合国家和省消防安全管理规定。

6.5 客户服务

应符合 DB37/T 1997.1—2019 6.4 的要求。

6.6 医院辅助服务

6.6.1 导医服务

6.6.1.1 协助医护人员引导患者就诊，合理安排患者挂号、就诊、检查。

6.6.1.2 为高龄老人、行动不便者提供轮椅服务及陪伴就诊、交费等服务。

6.6.2 电梯服务

6.6.2.1 电梯操作员按规定着装，运行过程中热情、有礼貌。

6.6.2.2 按医院规定时间开梯、锁梯。

6.6.2.3 引导行动不便的患者及家属优先乘梯。

6.6.2.4 发生紧急情况时按照紧急程序要求组织好人员疏散。

6.6.2.5 遇电梯故障及时报修并悬挂指示牌、做好解释工作。

6.6.3 护工服务

6.6.3.1 在护士长领导下和护士指导下进行工作。

6.6.3.2 认真执行各项规章制度、操作规程、查对制度，严防差错事故发生。

6.6.3.3 负责完成患者晨间生活护理，为生活不能自理及卧床的患者提供护理服务。

6.6.3.4 做好患者入院前的准备工作，协助护士做好被服、家俱管理。

6.6.3.5 保持病室整洁，物品摆放整齐划一，定点定位，保持床铺平整，床下无杂物。

6.6.4 消毒服务

6.6.4.1 做好出院后床单位终末消毒，电梯轿厢定期消毒杀菌。

6.6.4.2 保洁用具按清洁区、半污染区、污染区不同功能分类，并标有明显的标志，禁止交叉使用。

6.6.4.3 保洁用具使用前后必须用有效氯溶液或等效消毒液进行浸泡消毒，并在通风的情况下挂起晾晒。不同区域的消毒服务应符合 WS/T 367 的要求。

6.6.4.4 环境空气、物体表面菌落总数卫生标准应符合 GB 15982 表 1 的要求。

6.6.5 医疗废物管理

依据物业服务合同约定，物业服务企业根据《医疗废物管理条例》对医疗废物的收集、运送、贮存进行管理。

6.6.6 污水处理

污水排放应根据 GB 18466 及其他相关规定进行管理。

6.6.7 运送服务

6.6.7.1 从事运送服务的服务人员应符合以下要求：

- 经过培训，考试合格，掌握一定的医（药）学的基础知识，具有相应的服务技能；
- 持有健康证，无精神病史和各类传染病；
- 尊重病患者，富有爱心，善于沟通；
- 手术室患者接送岗位应接受过专业培训。

6.6.7.2 运送服务包括但不限于以下内容：

- 安全及时接送患者到所需科室治疗和检查；
- 与救护服务部门协调，接送院外患者及家属（120 救护车跟车服务）；

- 运送药物、血制品、医疗文件、日常信件收发、化验标本、检查报告等；
- 定期检查轮椅和平车，并进行清洁、消毒和保养。

6.6.8 配餐服务

6.6.8.1 配餐服务应符合以下卫生要求：

- 严格遵守和执行《中华人民共和国食品卫生法》，接受食品卫生监督机构监督检查；
- 配餐生产的原材料采购应依照质优价廉的原则进行，有商品标识标记，在保质期内。供应商有合法的经营资质，“三证”俱全；
- 餐具做到一洗、二刷、三冲、四消毒、五保洁；
- 食堂干净、整洁，厨房清洁、无异味、无积水、无卫生死角；
- 食品制作人员应具备相应证件，服务人员必须有健康证明。

6.6.8.2 配餐服务应符合以下要求：

- 收集住院患者餐单，按统一配餐时间分发到各病区；
- 送餐所用餐具和食品容器应符合《中华人民共和国食品卫生法》和相关要求；
- 对温度有要求的食品应使用保温或保冷的运输工具。

6.6.9 医用织物洗涤

应根据WS/T 508及其相关规定进行管理。

6.6.10 商业配套服务

提供商品零售、轮椅出租、太平间服务等延伸服务。

6.7 突发事件应急处置

6.7.1 建立突发事件应急处理机制，控制、减轻和消除突发事件引起的社会危害。

6.7.2 保障医院及相关人员的合法权益，减少或避免其财产损失。

6.7.3 对相关人员进行应急预案培训，定期组织预案演练，并进行评价和改进。

6.7.4 发生突发事件时，立即启动应急预案。

6.7.5 突发事件包括但不限于：

- 干扰正常医疗秩序；
- 电梯困人；
- 火灾；
- 设施设备故障；
- 高处坠落等。

7 服务评价与改进

应符合DB37/T 1997.1—2019第7章的要求。