

ICS 03.080

CCS A 12

DB15

内蒙古自治区地方标准

DB15/T 972—2024

代替DB15/T 972-2016

医疗机构物业管理服务规范

Property management service standards for medical institutions

2024-09-27发布

2024-10-27实施

内蒙古自治区市场监督管理局 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	2
4 基本要求	2
5 房屋管理与维修养护	4
6 设施设备运行与维护	5
7 公共秩序维护	9
8 消防安全管理	11
9 保洁、消毒服务及医疗废物管理	12
10 绿化养护服务	13
11 餐饮服务	14
12 标识管理	14
13 应急管理	15
14 医疗机构辅助服务	15
15 监督与投诉	17
附录A（规范性） 医用气瓶管理要求.....	18
附录B（资料性） 安防监控室的管理要求.....	19
附录C（资料性） 保洁服务质量要求.....	20
参考文献	22

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。

本文件代替DB15/T 972-2016《医院物业管理服务标准》，与DB15/T 972-2016相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 将标准名称《医院物业管理服务标准》更改为《医疗机构物业管理服务规范》；
- b) 删除了术语定义中“医院物业”“医院物业管理”“业主”“物业使用人”“物业服务”“物业服务企业”“委托服务”“物业服务费”（见2016年版的第3章）；
- c) 更改了“服务机构”（见2016年版的4.1）；
- d) 更改了“工作人员”相关内容（见4.2，2016年版的4.1）；
- e) 更改了“规章制度”（见4.3，2016年版的4.3）；
- f) 更改了“高（低）压供电系统”（见6.2.2，2016年版的6.3）；
- g) 更改了“电梯”（见6.3.1，2016年版的6.6.1）；
- h) 删除了“发电机房应使用防爆灯”“每年进行1次高压电气设备试验，并留存合格报告，检查和维护应作好记录存档备查内容”（见2016年版的6.4）；
- i) 删除了“消防设施”（见2016年版的6.5）；
- j) 更改了“给水系统”“排水系统”（见6.5，6.6，2016年版的6.8）；
- k) 删除了“污水处理”（见2016年版的6.9）；
- l) 更改了“公共秩序维护”（见7章，2016年版的第7章）；
- m) 更改了“人员及器械要求”（见7.1，2016年版的7.1）；
- n) 更改了“医疗秩序维护”（见7.4，2016年版的7.4）；
- o) 更改了“消防安全管理”（见第8章，2016年版的第8章）；
- p) 增加“室内养护”，（见10.2）；
- q) 增加了“餐饮服务”，（见第11章）；
- r) 更改了“应急管理”（见第13章，2016年版的第12章）；
- s) 更改了“手术室辅助服务”（见14.4，2016年版的13.4）；
- t) 更改了“意见征询”（见15.1，2016年版的14.1）
- u) 增加了“服务监督”，（见15.2）；
- v) 删除了“附录B表B.1“文明用语”B.2“服务忌语”（见2016年版的附录B）。
- w) 本文件由内蒙古自治区住房和城乡建设厅提出并归口。
- x) 本文件起草单位：内蒙古自治区住房和城乡建设厅、内蒙古丽都物业服务有限公司、内蒙古自治区物业管理协会、内蒙古呼和浩特市第一医院、内蒙古呼和浩特市第二医院。
- y) 本文件主要起草人：张鹤、雷振华、赵文宗、李刚、董朝旺、付锦秀、董英伟、宁潇静、张美青、杜海宽、布和、张勇、杨旭、宋齐峰、于永淇、陈宾、吴小乐、刘泽、李博苑、刘洋、王建、曹彦慧、黄志鹏、陈娟、邱建刚、李刚。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2016年首次发布为DB15/T 972-2016；

——本次为第一次修订。

医疗机构物业管理服务规范

1 范围

本文件规定了医疗机构物业服务涉及的术语和定义、基本要求、房屋管理与维修养护、设施设备运行与维护服务、秩序维护服务、消防安全管理、保洁（消毒）服务及医疗废物管理、绿化养护服务、餐饮服务、标识管理、应急管理、医疗机构辅助服务等要求。

本文件适用于医疗机构物业管理服务活动。

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 2894 安全标志及其使用导则
- GB 5749 生活饮用水卫生标准
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB 15982 医院消毒卫生标准
- GB 17051 二次供水设施卫生规范
- GB 14934 食品安全国家标准消毒餐（饮）具
- GB/T 17242 投诉处理指南
- GB 18466 医疗机构水污染物排放标准
- GB/T 20647.9 社区服务指南 第9部分：物业服务
- GB 22337 社会生活环境噪音排放标准
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范
- GB/T 50050 工业循环冷却水处理设计规范
- GB 50310 电梯工程施工质量验收规范
- GB 50333 医院洁净手术部建筑技术规范
- GB 50365 空调通风系统运行管理标准
- DBJ03-27 公共建筑节能设计标准
- DL/T 408 电业安全工作规程 发电厂和变电站电气部分
- TSG 11 锅炉安全技术规程
- TSG T5002 电梯维护保养规则
- WS/T 367 医疗机构消毒技术规范
- WS/T 512 医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范
- WS/T 508 医院医用织物洗涤消毒技术规范
- WS 10013 公共场所集中空调通风系统卫生规范
- WS 10004 公共场所集中空调通风系统卫生学评价规范
- WS 10005 公共场所集中空调通风系统清洗消毒规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

特约服务

为满足业主（物业使用人）的个别需求，受其委托而提供的服务。

注：通常指在物业管理服务合同中未要求、物业服务人在专项服务中也未设立，而业主（物业使用人）又提出该方面的需求。

3.2

包干制

由业主向物业服务人支付固定物业服务费用，盈余或者亏损均由物业服务人享有或者承担的物业服务计费方式。

3.3

酬金制

在预收的物业服务资金中按约定比例或者约定数额提取酬金支付给物业服务人，其余全部用于物业服务合同约定的支出，结余或者不足均由业主享有或者承担的物业服务计费方式。

3.4

医疗辅助服务

物业服务人员协助医护人员为患者提供的各种服务，如：患者生活护理、导医服务、医疗运送(包括陪检)、手术室辅助服务(包括清洁、消毒、手术包的下收下送、辅助接送手术患者等服务)等。

4 基本要求

4.1 服务机构

物业服务人应具备从事物业管理服务能力，并符合以下要求：

- a) 设置满足服务需要的组织管理架构，确立服务宗旨，明确部门及岗位人员职责，为医患提供咨询、报修、受理投诉、引导等服务；
- b) 建立各项管理制度，完善企业内部运行机制，采用信息化手段提高管理和服务水平；
- c) 根据医疗机构物业管理服务特点，严格执行医疗机构各类各项感染管理制度；
- d) 制定医疗机构各类突发事件的应急处理预案、突发公共安全事件的应急保障，建立快速反应机制并定期演练。

4.2 工作人员

- 4.2.1 根据实际需求配备专业的技术人员，物业从业人员应按照规定取得职业资格证书或相应的岗位

证书，应具备相应的物业管理知识。有特殊涉密方面要求的岗位人员应满足相应要求，必要时进行政审。

4.2.2 物业从业人员应在上岗前对工作人员进行专业培训，培训合格方可上岗，工作期间还应进行定期培训（包括专业知识、相关法律法规、安全知识等内容）。

4.2.3 物业从业人员着装及服务用语应符合DB15/T 3686.1的相关规定。

4.2.4 物业从业人员在服务过程中应保持良好的精神状态，主动、热情、耐心、周到并及时为顾客提供服务。

4.2.5 物业从业人员应熟悉与医疗机构物业管理相关的法律、法规及标准等规范性文件要求，取得有效期内的相关专业技术、岗位或职业资格证书。

4.2.6 从事医疗机构辅助性工作的服务人员应具备一定的医学或护理专业知识，熟悉医疗机构特色、科室设置、医疗机构设施、诊疗流程等，经培训合格后上岗。

4.2.7 物业从业人员应接受医疗机构感控培训，包括但不限于：

- a) 岗位相关风险识别、职业防护及职业暴露应急处置预案；
- b) 清洁消毒规章制度及流程、手卫生制度；
- c) 医疗废物、污水管理制度；
- d) 突发公共卫生事件应急处置预案。

4.2.8 在医疗机构感染风险较高的区域工作或职业暴露事件发生机率较高的作业人员应每年至少进行一次健康体检，必要时进行免疫接种。医疗废物回收员注射乙肝疫苗，防止其健康受到损害。

4.3 规章制度

4.3.1 物业服务人应建立人力资源、财务、行政、安全等企业内部管理制度。

4.3.2 物业服务人应根据服务项目特点制定物业服务方案、岗位职责、工作标准、作业流程以及各类突发事件应急预案等管理制度。

4.3.3 物业服务人应制定房屋使用、车辆出入和停放、装饰装修、电梯使用等公众管理制度。

4.3.4 财务管理

物业服务人应建立财务管理制度，并符合如下要求：

- a) 规范记账，做到账目清晰，并应符合相关规定；
- b) 对于提供特约服务、代收代缴的费用，应单独列帐，按实际支出费用和约定方式向业主（物业使用人）收取；
- c) 实行酬金制物业计费方式的物业服务人，每年至少公布 1 次物业服务资金年度预决算和收支情况，宜聘请专业机构对资金情况进行审计。

4.3.5 档案管理

应规范管理、资料齐全、分类成册、查阅方便。技术类档案应根据服务合同约定进行管理及查阅，管理类档案应确保内容完整、准确。医疗机构物业服务档案的保存时间应不少于五年，发生安全事故，突发公共卫生事件或职业暴露事件的档案资料应长期保存。发生物业服务项目更迭时，档案资料应按法律、法规要求移交。包括但不限于以下资料：

- a) 业主（物业使用人）资料；
- b) 物业竣工验收档案；
- c) 物业权属资料；
- d) 项目承接查验资料；
- e) 房屋维修管理档案；

- f) 设施设备维修管理档案, 维保值守和操作记录;
- g) 物业运行风险评估及常见风险点档案;
- h) 装饰装修管理资料;
- i) 秩序维护档案;
- j) 消防管理档案;
- k) 应急处理档案;
- l) 保洁档案;
- m) 物业服务人日常管理文件、记录;
- n) 投诉处理资料;
- o) 其他资料。

4.3.6 节能管理

在充分满足运行的前提下, 可对高耗能设施设备、照明等采取节能管理措施, 应符合相关规定, 包括但不限于:

- a) 制定设施设备的经济运行方案, 按物业服务合同约定进行能耗检测、计量、统计、分析等节能技术改造, 发现异常及时分析原因, 排除故障, 提高设备运行效率;
- b) 用电设备实施分区域管理, 均衡用电负荷, 功率因素不低于0.90;
- c) 空调通风系统的节能运行应符合GB 50365的规定; 供暖设施节能方案应按DBJ 03-27的要求制定, 科学调节设施设备的运行设置;
- d) 设施设备更新或改造时, 宜采用节能设备(例如: 节能灯、节水装置、高效机电设备等);
- e) 对运行使用的设施设备进行巡检、维护和养护, 防止管道、阀门出现跑、冒、滴、漏;
- f) 制定行为节能方案, 提高行为节能意识, 实现行为节能;
- g) 做好能耗监测, 关注最新技术的发展, 协助业主(物业使用人)做好老旧设施设备淘汰工作。

5 房屋管理与维修养护

5.1 维护并保障房屋的正常使用功能, 做好以下工作:

- a) 根据房屋实际使用年限, 每季度至少应检查1次梁、板、柱等结构构件的使用状况, 并进行日常管理和维修养护。检修记录和保养记录应齐全并入档;
- b) 每年制订房屋及设施的年度维护保养计划及大、中修计划, 经业主(物业使用人)同意后, 组织实施;
- c) 建立巡检制度并保存巡检记录, 发现问题后向业主(物业使用人)报告, 根据委托, 安排专项修理。遇紧急情况时, 立即采取必要的紧急处理措施;
- d) 对建筑装饰装修存在危及建筑结构安全、拆改管线和损害他人利益现象的及时进行劝阻和纠正;
- e) 每周开展1次房屋综合巡查, 发现违规现象, 应立即劝阻、制止, 并报告业主(物业使用人)。

5.2 门窗玻璃无破碎, 五金配件完好, 开闭灵活, 无异常声响, 密封性好。

5.3 楼内墙表面粉刷无明显剥落开裂, 墙面修补时粉刷层及面砖应保持与原墙面无色差, 墙面砖、地坪、地砖应平整不起壳、无遗缺。PVC地面、塑胶地面每月养护1次, 大理石、花岗岩石材地面每年不少于2次晶面养护处理或翻新, 墙面每月保养1次。

5.4 屋面排水沟、室内外排水管道应畅通, 发现有防水层气鼓、碎裂有断裂、缺损的情况, 应及时安排专项修理。

5.5 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。

5.6 开水房管道畅通，设备使用正常。

5.7 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 设施设备运行与维护

6.1 公共照明

6.1.1 公共照明灯按时开启，满足医疗机构正常运行的要求。

6.1.2 每日巡视医疗机构内照明设施，及时修复损坏的照明设施及线路。

6.1.3 制定公共照明节能管理制度，根据医疗机构的实际情况确定不同区域内照明设施合理的关闭时间。

6.2 供配电系统

6.2.1 通用要求

6.2.1.1 制定供电系统内部管理规范及临时用电管理措施。物业从业人员掌握主电源、保安电源线路走向，具备切换实操技能。使用应急发电作为应急供电系统的，物业从业人员还应掌握应急发电系统操作规程，作业要求须符合DL/T 408的规定要求。

6.2.1.2 配电室专人值守，并持有专业证书上岗，定时检查设备运行状况，对主要运行参数进行查抄；具备无人值守条件的配电室定期检查，用电高峰时期适当增加巡视次数；其他低压配电室定期巡查；配电室安全标识、安全防护用品齐全，通风照明良好；无有毒有害危险品及杂物存放，环境整洁。

6.2.1.3 明确变电系统的限电、停电审批权限，按规定要求通知业主（物业使用人）；遇紧急情况时，应采取必要的紧急处理措施。

6.2.1.4 发生重大人身、设备安全事故应及时向相关主管部门报告，并做好记录。

6.2.2 高(低)压供电系统

物业服务人对高(低)压供电系统进行维护管理的，执行下列工作内容：

- a) 每月至少1次对变(配)电设施设备进行检查、维护、清洁，并做记录；
- b) 高(低)压变(配)电柜操作运行正常，检测表计显示准确；
- c) 高(低)压变压器运行正常，温控显示准确，联控动作正常；
- d) 变(配)电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，每组蓄电池电压一致符合工作要求；
- e) 功率因素自动补偿电容器(组)运行正常，自动切换正确可靠；
- f) 变(配)电系统联络自动切换正常；
- g) 每月对保安电源联络柜进行检查维护及二变测试是否能正常投入使用，填写工作记录并存档；
- h) 高压操作工具应定期检测，确保安全性。

6.2.3 应急供电系统

6.2.3.1 发电系统

6.2.3.1.1 每半月对发电机组设备进行检查、维护，保持设备完好，至少每半月启动及维护备用发电机(组)1次，确保随时可应急启用，及时填写工作记录并存档。

6.2.3.1.2 发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表计显示正常；自动转换开关状态显示完好，动作正常。

6.2.3.1.3 油料储存应符合相关安全要求。

6.2.3.2 UPS和 EPS电源系统

6.2.3.2.1 控制柜运行正常，检测表计显示正常。

6.2.3.2.2 输出负荷不应超出设计范围。

6.2.3.2.3 蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求。

6.2.3.2.4 电源切换功能正常，不出现电火花、输出中断等现象。

6.2.3.2.5 确保运行时散热功能正常。

6.2.3.2.6 蓄电池损坏或达到使用寿命应及时更换，保证系统正常运行。

6.2.3.2.7 按规定的周期对发电机组设备进行检查、维护，保持设备完好，定期启动及维护备用发电机(组)，确保随时可应急启用；定期对应急照明(带蓄电池)设施进行检查、维护，每季度1次对蓄电池组进行充放电试验，使其处于有效待命状态；每半年至少1次对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录。

6.3 升降设备系统

6.3.1 电梯

6.3.1.1 至少配备一名取得特种设备作业人员证的电梯安全管理员，监督电梯维保公司严格按照 GB 50310 规定，保证电梯正常运行。

6.3.1.2 在电梯明显位置张贴有效的电梯检验标志；在电梯轿厢内显著位置张贴电梯使用的安全注意事项和警示标志、使用管理单位名称和维修单位名称及其急修、救援、投诉电话。电梯紧急报警装置能满足使用要求，并符合相关部门的规定。

6.3.1.3 物业服务人对电梯的管理应符合TSG T5002。

6.3.1.4 确保电梯轿厢内可视监控装置、语音提示广播、无线通讯装置等设施正常使用。

6.3.1.5 与有相应有效资质的电梯维保单位签订电梯维保合同，约定维护保养的内容、要求、频次、期限以及双方的权利、义务与责任。

6.3.1.6 每日至少检查2次电梯安全状况，发现问题及时报修。每年对电梯安全管理人员进行特种设备安全培训，保证其具备必要的安全知识。

6.3.1.7 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每半年演练1次。

6.3.1.8 发生电梯困人时应及时采取措施进行施救。物业从业人员应在10分钟内到达现场对被困人员进行情绪安抚工作，并立即通知专业维修人员抵达现场实施救援，抵达时间不超过30分钟。

6.3.1.9 电梯检修前，检修单位应提前提报检修计划，并在停梯前24小时通知使用人，停梯检修的时间应尽量避免用梯高峰。检修时应在明显位置设置安全警示标示，提示人员注意安全。

6.3.1.10 电梯紧急开锁钥匙、机柜钥匙、电源钥匙，应由专人保管，非专业人员不应使用。

6.3.2 高处作业设备

6.3.2.1 设备应有资质的检测机构检验合格后，在有效期内使用。

6.3.2.2 操作人员应经过安全培训，严格遵守安全规定，严格执行安全操作规程。

6.3.2.3 有专业人员对设备运行进行管理，定期进行检查及保养，记录使用状况，并存档。

6.4 空调系统

6.4.1 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。

6.4.2 每月检查1次冷却塔风机、变速齿轮箱、淋水装置、循环泵、电器控制箱，大修后特殊情况要

适当增加巡检保养次数，保证冷却塔及附属设施的正常运行，提供符合要求的冷却水。

6.4.3 每半年(换季工作开始或结束)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，作好记录。

6.4.4 每周对空调系统主机、水泵、电机、管道、膨胀水箱、集水器、分水器进行检查保养。

6.4.5 每周检查空调机组马达、风机的运转情况，记录运行参数。

6.4.6 每周安排对新风量、排风量的测定。

6.4.7 各种管道完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏，能量计费系统处于完好状态。

6.4.8 保证冷冻主机及附属设施的正常运行，提供符合要求的冷冻水。

6.4.9 保证采暖热水及附属设施的正常运行，提供符合要求的采暖热水。

6.4.10 宜委托专业空调清洗公司对中央空调系统进行清洗保养，清洗内容和频次应符合 WS 1005 的要求。

6.4.11 对空调循环水质进行维护保养和水质分析，确保水系统内的水质符合GB 50050《工业循环冷却水处理设计规范》的要求。

6.4.12 宜每周安排对空气质量的测定，使室内空气质量达到WS 10013、WS 10004、WS 10005的要求。

6.4.13 洁净手术部(室)和其他洁净场所的管理要求如下：

- a) 每日对空调净化系统进行检查和保养，测试运行状态；
- b) 每周对空气处理系统、新风处理系统进行清洗和保养；
- c) 各种管道应保持完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏；
- d) 空气中的细菌菌落总数应符合GB 50333的要求；
- e) 记录运行参数，分析运行记录；
- f) 根据风量风速、空气中的细菌菌落总数等情况适时更换中、高效过滤器。

6.5 供水系统

6.5.1 物业服务人应制定供水设施卫生管理制度并予以实施。管理人员每年进行一次健康检查和卫生知识培训，合格上岗。

6.5.2 物业服务人负责供水设施的日常运转、保养、清洗、消毒。

6.5.3 按照卫生防疫部门的要求使用消毒设备，每年至少应对二次供水设施进行2次清洗消毒，并对水质进行检验，及时发现和消除污染隐患，保证饮水卫生安全。二次供水设施符合GB 17051的要求，水质符合GB 5749的要求，并取得政府卫生防疫部门颁发的水质检测合格报告。

6.5.4 每日至少应巡检1次供水设施，发现跑、冒、滴、漏现象及时解决。每日至少应巡视4次水箱间、水泵房，检查设备运行状况。

6.5.5 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，钥匙由专人保管；溢流管口、透气口应安装金属防护网并保持完好。

6.5.6 每月应切换启用1次备用水泵。

6.5.7 每月至少应检查1次水泵润滑情况，补充或更换润滑剂；每年至少应养护1次水泵。

6.5.8 每年应对供水管道、阀门等进行除锈、刷漆。每年入冬前应应对暴露管道进行防冻处理。

6.5.9 发生供水事故时，按照应急预案立即采取应急措施。

6.6 排水系统

6.6.1 每年雨、雪季来临前，应集中对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理疏通，确保其畅通。每次降雨、雪前后应对主要排水口、管井进行检查并记录存档。

6.6.2 每周至少应对集水坑巡视1次，检查设备运行状态，并进行1次设备手动启动测试；对污水泵每半年应养护1次。