

# 医疗保障经办机构环境管理规范

Environmental management specification  
for healthcare security organization

(报批稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

# 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本原则 .....	1
4.1 依法合规 .....	1
4.2 公平开放 .....	2
4.3 优质高效 .....	2
5 场所建设 .....	2
5.1 选址 .....	2
5.2 建筑面积 .....	2
5.3 停车场所 .....	2
6 区域布局 .....	2
6.1 基本要求 .....	2
6.2 经办服务区 .....	3
6.3 档案管理区 .....	4
6.4 业务处理区 .....	4
6.5 业务支持区 .....	4
7 基础设施要求 .....	4
7.1 装修 .....	4
7.2 消防设施 .....	5
7.3 采光、照明系统 .....	5
7.4 温控、通风系统 .....	5
7.5 无障碍设施 .....	5
7.6 安全监控系统 .....	5
7.7 网络设施 .....	6
8 设备配置要求 .....	6
8.1 经办服务区 .....	6
8.2 档案管理区 .....	7
8.3 业务处理区 .....	7
8.4 业务支持区 .....	7
8.5 标志要求 .....	7
9 管理要求 .....	8
9.1 卫生管理 .....	8
9.2 安全管理 .....	8
9.3 设备设施管理 .....	8

9.4 节能管理 ..... 8

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由辽宁省医疗保障局提出并归口。

本文件起草单位：辽宁省医疗保障事务服务中心、辽宁省检验检测认证中心（辽宁省标准化研究院）。

本文件主要起草人：李杰、王良泉、刘中华、张喜春、赵晟、佟宜沅、王鸿鹏、邢超、余岳洋、姜金杉、井星浩、刘琦。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

本文件归口管理部门通讯地址：沈阳市和平区太原北街2号，联系电话：024-23441255

本文件起草单位通讯地址：沈阳市和平区中兴街中兴二巷5甲8号，联系电话：024-31281129

# 医疗保障经办机构环境管理规范

## 1 范围

本文件规定了医疗保障经办机构环境管理的术语和定义、基本原则、场所建设、区域布局、基本设施要求、设备配置以及管理要求。

本文件适用于辽宁省医疗保障经办机构的环境建设与日常管理。

## 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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 20501（所有部分） 公共信息导向系统 导向要素的设计原则与要求
- GB/T 23809 应急导向系统 设置原则与要求
- GB 25201 建筑消防设施的维护管理
- GB/T 30240.1 公共服务领域英文译写规范 第1部分：通则
- GB/T 30240.7 公共服务领域英文译写规范 第7部分：医疗卫生
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB/T 40248 人员密集场所消防安全管理
- GB 50033 建筑采光设计标准
- GB 50034 建筑照明设计标准
- GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- WS 10013 公共场所集中空调通风系统卫生规范
- 医保办发〔2021〕17号 《医疗保障经办大厅设置与服务规范》

## 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

## 4 基本原则

### 4.1 依法合规

根据医疗保障领域的法律、法规、规章以及政策要求，开展医疗保障经办机构的环境建设与管理，确保工作职能得到全面、科学以及合理的实施，切实维护社会公共利益和服务对象的合法权益。

## 4.2 公平开放

根据医疗保障经办机构规定和程序，公平公正对待服务对象。规范医疗保障经办行为，提供规范统一的医疗保障经办服务。

## 4.3 优质高效

建立健全医疗保障经办服务体系，提高医疗保障经办服务的可及性与质量，坚持传统服务方式，与智能化服务创新并行。优化服务环境，完善服务设施，推行文明服务，提高服务效率。

## 5 场所建设

### 5.1 选址

5.1.1 医疗保障经办机构选址应符合城市规划要求，选址宜选择交通便捷、公共设施较完善的地点。

5.1.2 医疗保障经办机构不宜与住宅楼同栋设置。

5.1.3 医疗保障经办机构的经办大厅应设置在建筑物的较低楼层；如设置在三层以上（含三层），宜配备满足使用需要的电梯。

### 5.2 建筑面积

各级医疗保障经办机构建筑面积宜符合表1要求。

表 1 医疗保障经办机构建筑面积

级别	要求/m <sup>2</sup>
省级	≥5000
地级	≥3500
县级	≥2000

注1：省级包括省本级、省会城市和计划单列市。  
注2：进驻各级政务服务中心的医疗保障经办机构可根据中心的实际情况进行设置。

### 5.3 停车场所

宜设置与日接待服务对象数量相适应的停车区域。

## 6 区域布局

### 6.1 基本要求

6.1.1 医疗保障经办机构应包括经办服务区、档案管理区、业务处理区以及业务支持区四个功能区域。

6.1.2 区域布局应优先考虑为老年人等特殊群体办理业务。

6.1.3 区域布局应使服务功能相对集中。

6.1.4 外部服务区域与内部办公区域宜适度分离，且便于沟通协调。

6.1.5 宜按照表 2 要求分配各功能区域的建筑面积比例。

表2 功能区域建筑面积比例

级别	要求			
	经办服务区/%	档案管理区/%	业务处理区/%	业务支持区/%
省级	30	20	10	40
地级	15	10	65	10
县级	15	10	65	10

注：省级包括省本级、省会城市和计划单列市。

6.1.6 应在导向路径所有需要做出方向选择的节点处安装功能区导向标志，可采用附着式或悬挂式；标志牌下边缘与地面距离不宜小于 2200mm。

## 6.2 经办服务区

### 6.2.1 服务区域

应充分满足服务对象的需求，按照具体服务将经办服务区分成如下区域：

- 引导咨询区；
- 自动排队叫号区；
- 自助服务区；
- 柜台受理服务区；
- 等候休息区；
- 母婴休息区；
- 多媒体服务区。

### 6.2.2 面积分配

6.2.2.1 经办服务区中，服务对象的实际使用面积应大于工作人员的实际使用面积。

6.2.2.2 各服务区域占经办服务区总面积宜按照如下比例规划：

- 受理服务区：30%；
- 自助服务区：10%；
- 等候休息区：10%；
- 其它区域：50%。

### 6.2.3 引导咨询区

应设置于主要入口处，保证与进入人流有直接接触面。

### 6.2.4 自动排队区

宜设置在经办服务区的主要入口处附近，与引导咨询区相邻；具有票号打印、呼叫显示、查询统计等功能。

### 6.2.5 自助服务区

应为服务对象设置自行办理医疗保障业务的区域。

### 6.2.6 受理服务区

6.2.6.1 服务窗口应采用开放式前后台布局方式。

6.2.6.2 服务窗口的排列应相对集中。

6.2.6.3 应按照“前台综合受理（收件），后台分类审批，统一窗口出件”的运行模式提供服务，并进行工位设置。

6.2.6.4 宜预留潮汐窗口。

### 6.2.7 等候休息区

应为服务对象设置等候办理结果的区域，并宜提供饮水、阅读等服务。

### 6.2.8 母婴休息区

应为照护婴儿的服务对象提供休息及日常生活照护操作的区域，并提供隐私保护措施。

### 6.2.9 多媒体服务区

宜设置具有政策宣传、业务介绍、信息公开等功能的区域。

## 6.3 档案管理区

6.3.1 档案管理区域宜划分为档案存放库、档案查阅室以及管理办公室等部分。

6.3.2 纸质档案与电子档案应分区域存放。

6.3.3 档案管理区宜设置在人流密度较小的区域。

6.3.4 档案存放库与其他房间的隔墙应为防火墙，防火墙的耐火极限应不低于 4.0h。

6.3.5 档案存放库的门应为甲级防火门。

6.3.6 档案存放库内不应有给、排水管线通过。

## 6.4 业务处理区

6.4.1 业务处理区宜划分为办公室、接待室以及文印室等部分。

6.4.2 宜在房门外设置房间标志；标志牌下边缘与地面距离不宜小于 1600mm。

## 6.5 业务支持区

6.5.1 业务支持区宜划分计算机机房、培训室、会议室、值班室、门卫室等部分。

6.5.2 宜在房门外设置房间标志；标志牌下边缘与地面距离不宜小于 1600mm。

# 7 基础设施要求

## 7.1 装修

### 7.1.1 总则

7.1.1.1 应坚持节能环保、规范统一、简洁明快、经济适用的原则。

7.1.1.2 应突出医疗保障的行业标识。

7.1.1.3 装修宜是建筑物外墙、入户门厅以及经办大厅等部分。

### 7.1.2 外部装修

7.1.2.1 外部应悬挂医疗保障官方标志、机构名称条牌、机构名称铭牌、服务时间标志、服务口号等视觉识别系统，其内容与外观应符合国家医疗保障局的统一要求。

7.1.2.2 外墙装饰宜选择石材、陶板或者铝板，颜色宜为白色（劳尔色卡，RAL9016 交通白）。



- 7.1.2.3 窗户宜选择断桥铝合金中空玻璃窗，颜色宜为棕色（劳尔色卡，RAL8011 深棕色）。
- 7.1.2.4 入户大门宜选择断桥铝合金中空平板门与转门组合，颜色宜为棕色（劳尔色卡，RAL8011 深棕色）。

### 7.1.3 经办大厅

- 7.1.3.1 应在经办大厅入口处的显著位置安装医疗保障的主题形象标志。
- 7.1.3.2 应在经办大厅入口处的显著位置安装平面导向示意图。
- 7.1.3.3 应在经办大厅入口处的显著位置安装服务时间标志，标志牌上边缘与地面距离不宜小于1800mm。
- 7.1.3.4 地面宜采用石材或者瓷砖，颜色宜为灰色（劳尔色卡，RAL7026 花岗灰）。
- 7.1.3.5 应在透明落地玻璃门、玻璃隔断加贴带有医疗保障标志的腰线装饰。

### 7.1.4 走廊、楼梯间

应在楼梯出入口处的显著位置安装楼层导向标志。

## 7.2 消防设施

- 7.2.1 装修设计施工、疏散通道防火要求应符合 GB 50222 的规定。
- 7.2.2 消防安全标志应符合 GB 13495.1 的规定。
- 7.2.3 消防安全标志设置应符合 GB 15630 的规定。
- 7.2.4 消防设施及维护应符合 GB 25201 的规定。

## 7.3 采光、照明系统

- 7.3.1 服务场所宜直接采光，采光设计应符合 GB 50033 的规定。
- 7.3.2 需要使用灯光照明的，应按照 GB 50034 的规定保障必要的场所照明需求。

## 7.4 温控、通风系统

### 7.4.1 空调

- 7.4.1.1 经办大厅宜采用集中空调方式。
- 7.4.1.2 办公房间宜采用分体空调方式。

### 7.4.2 采暖

- 7.4.2.1 宜优先采用市政热网集中供暖方式。
- 7.4.2.2 对不能采用集中供热方式采暖的，可采用独立供暖方式。

### 7.4.3 通风

- 7.4.3.1 经办大厅应安装具有排风功能的系统或者设施。
- 7.4.3.2 办公房间可安装具有换气功能的空调。

## 7.5 无障碍设施

主入口处应设置无障碍坡道，经办服务大厅的卫生间应能满足残障人员的需要，其功能设计应符合 GB 50763 的规定。

## 7.6 安全监控系统

7.6.1 医疗保障经办机构的出入口、门厅、电梯厅、楼梯间、走廊过道、档案管理室、计算机房、重要会议室等区域，宜根据需求设置监控前端摄像机。

7.6.2 经办大厅、建筑物的周边应设置可调节角度和焦距的前端摄像机，实现日常服务和安全保卫的适时监控和远程监控。

7.6.3 值班室应设置主监控屏，由专人进行管理。

7.6.4 安全监控系统宜配置具备不少于 25d 的循环不间断录像功能。

7.6.5 安全监控系统前端摄像机的分辨率应不低于 4CIF。

7.6.6 安全监控系统前端摄像机的设置应与环境相协调。

## 7.7 网络设施

7.7.1 局域网、互联网、业务专网等网络系统设置应能满足服务机构业务信息系统的使用要求和政务服务的实际需求，并且满足不见面网上经办业务的需求。

7.7.2 经办大厅应具备无线网络服务能力。

## 8 设备配置要求

### 8.1 经办服务区

#### 8.1.1 引导咨询区

引导咨询区设备配置包括但不限于：引导台、意见箱以及便民箱等。

#### 8.1.2 自动排队叫号区

自助排号区应配置自动取号机。

#### 8.1.3 自助服务区

自助服务区设备配置包括但不限于：办公椅、公共网络设施、显示屏、公用计算机、智能触摸查询终端、自助办理一体机等。

#### 8.1.4 柜台受理服务区

##### 8.1.4.1 办公设备

受理服务区办公设备配置包括但不限于：工作台、计算机、高拍仪、扫描仪、打印机或复印机、电话等。

##### 8.1.4.2 公共设备

受理服务区公共设备配置包括但不限于：受理柜台、满意度评价器、排号显示屏等。

##### 8.1.4.3 受理柜台

8.1.4.3.1 每个窗口长度宜为 1600 mm—2000 mm，台面高度宜为 750mm，台面宽度宜为 700mm。

8.1.4.3.2 台面的基础色宜为白色（劳尔色卡，RAL9016 交通白），柜体的基础色宜为灰色（劳尔色卡，RAL7026 花岗灰）。

8.1.4.3.3 应在受理柜台的正上方安装窗口位号标志；标志牌下边缘与地面距离不宜小于 2200mm。

8.1.4.3.4 应在受理柜台易于观察位置摆放岗位信息公示标志牌，标志牌内容包括但不限于：工作人

员免冠照片、姓名、工位号、“好差评”二维码等信息。

#### 8.1.4.4 工作台

8.1.4.4.1 应垂直设在受理柜台内侧。

8.1.4.4.2 台面高度不高于 800mm，台面宽度宜为 600mm，台面长度为 1200mm—1500mm。

8.1.4.4.3 台面的基础色应与受理柜台一致，柜体的基础色应与受理柜台一致。

#### 8.1.5 等候休息区

##### 8.1.5.1 公共设备

等候休息区公共设备配置包括但不限于：填单台、休息座椅、公共伞架、轮椅、饮水机、垃圾桶等。

##### 8.1.5.2 宣传设备

等候休息区宣传设备配置包括但不限于：资料架、电子显示屏等。

#### 8.1.6 母婴休息区

母婴休息区设备配置包括但不限于：沙发、婴儿护理台等。

#### 8.1.7 多媒体服务区

多媒体服务区设备配置包括但不限于：带有音频、视频播放及存储功能的多媒体系统。

### 8.2 档案管理区

档案管理区设备配置包括但不限于：防盗报警设备、档案柜、办公桌、办公椅、计算机、打印机、扫描仪、碎纸机等。

### 8.3 业务处理区

业务处理区设备配置包括但不限于：办公桌、办公椅、计算机、打印机、复印机、电话、文件柜等。

### 8.4 业务支持区

8.4.1 培训室设备配置包括但不限于：演讲台、直列式课桌、椅子、投影仪、电视机、音响等。

8.4.2 接待室设备配置包括但不限于：沙发、茶几、饮水机等。

8.4.3 会议室设备配置包括但不限于：会议桌、会议椅、电视机、投影仪等。

### 8.5 标志要求

8.5.1 除医疗保障官方标志、官方徽标及铭牌外，标志标牌的设计应符合 GB/T 20501(所有部分)的要求，标志标牌的设置应符合 GB/T 15566.1 的要求。

8.5.2 公共设施类标志应优先采用 GB/T 10001.1 中的图形符号，无障碍设施标志应符合 GB/T 10001.9 的规定；标志牌应根据设施特点和观察需求确定安装位置。

8.5.3 安全标志及设置应符合 GB 2894 的要求。

8.5.4 应急导向标志及设置应符合 GB/T 23809 的要求。

8.5.5 标志中的英文译文应符合 GB/T 30240.1、GB/T 30240.7 的要求。

8.5.6 标志中的内容应符合《医疗保障经办大厅设置与服务规范》（医保办发〔2021〕17号）附录 B 的要求。

## 9 管理要求

### 9.1 卫生管理

- 9.1.1 应开展经常性卫生清扫，经办大厅每天一次，其他功能区域每周一次；地面应无积尘、积水、污物，墙壁、天花板应无蛛网、霉斑、脱落等情形，室内物品无积尘和不洁物。
- 9.1.2 卫生清扫应采取湿式清扫或其他合适的清扫方式，避免扬尘。
- 9.1.3 物品摆放应整齐有序，无乱堆乱放情形。
- 9.1.4 应充分利用门窗进行自然通风，保持功能区域空气清新、无异味。
- 9.1.5 使用集中空调的场所，卫生指标及卫生管理应符合 GB 37488 和 WS 10013 的要求。
- 9.1.6 分散式空调设施室内机组的滤网和散流罩应定期保洁，不得有积尘。
- 9.1.7 经办大厅应禁止吸烟。

### 9.2 安全管理

- 9.2.1 宜在经办大厅配备安保人员，负责来访人员的安全检查与监督。
- 9.2.2 发现不法分子或发生治安案件时，应立即启动应急预案。
- 9.2.3 应定期检查功能区域的安全监控系统，如发现异常情况，应立即修理或更换。
- 9.2.4 消防管理应符合 GB/T 40248 的规定。
- 9.2.5 应在电子显示屏、地表线盒等设备、设施附近设置防触碰隔离带。
- 9.2.6 应适时摆放、悬挂“小心地滑”“小心触电”等警告性标志。
- 9.2.7 应建立停电处置、疫情突发、紧急疏散等应急预案。

### 9.3 设备设施管理

- 9.3.1 应建立设备设施管理台账，由专人负责每台设备设施的维护与报修工作。
- 9.3.2 应对特种设备进行自行检查和日常维护保养，在自行检查或进行日常维护保养时发现异常情况的，应及时处理。
- 9.3.3 应对特种设备进行定期检验。在安全检验合格有效期届满前 1 个月应向特种设备检验检测机构提出定期检验要求。未经定期检验或者检验不合格的特种设备，不应继续使用。

### 9.4 节能管理

- 9.4.1 每台耗能设备应设置专人负责开启和关闭，经办大厅的服务设施应在下班后立即关闭。
- 9.4.2 办公设备在不使用时应及时关机，减少待机能耗。
- 9.4.3 应按照自然光强度开启室内照明设备，应杜绝办公室、走廊、经办大厅、卫生间等公共区域的白昼灯、长明灯现象。
- 9.4.4 应严格控制经办大厅外部泛光照明以及外部装饰用照明。
- 9.4.5 冬季供热时期，空调温度设置不宜使办公区域高于 20℃；夏季供冷时期，空调温度设置不宜使办公区域低于 26℃，使用空调时不应开窗。
- 9.4.6 空调不用时关闭电源。
- 9.4.7 经办大厅的入口处宜加装双层门，防止空调冷气和暖气的流失。
- 9.4.8 集中空调宜至少每两年清洗一次，单机空调宜每年清洗两次。