

兰州大学第二医院后勤保障处 服 务 手 册

三甲复审办公室

2020 年 8 月

目 录

第一章	后勤保障处.....	1
第二章	综合科.....	4
	一、大型修缮项目	4
	二、小型及应急维修项目	5
	三、房屋管理.....	6
	四、木工维修.....	7
第三章	电力科.....	9
	一、配电运行.....	9
	二、电力维修.....	9
	三、线路改造.....	10
第四章	热力科.....	12
	一、水暖维修.....	12
	二、空调维修.....	14

三、应急抢修.....	15
第五章 膳食科.....	16
第六章 环卫科.....	18
第七章 物流中心.....	20
一、物资供应.....	20
二、物资报废.....	21
三、电器维修.....	22
第八章 洗涤中心.....	23
第九章 车队.....	24
第十章 后勤服务中心.....	25
一、会议室.....	25
二、院内便利店.....	25
三、便民服务中心.....	28
第十一章 联系电话及工作地点.....	29

第一章 后勤保障处

医院后勤保障处现有一个车队、三个中心、五个科，共九个职能科室，各科主要职能如下：

一个车队，保障全院各项工作的用车。

三个中心（后勤服务中心、物流中心、洗涤中心）。

后勤服务中心主要职责为监督与协助“兰州萃英绿岛物业管理有限责任公司”的工作。

物流中心负责后勤物资的采购、供应、管理工作。

洗涤中心负责全院各种被服、巾单、手术敷料及工作服的回收、洗涤、烘干、烫平、

折叠、缝补、保管等工作，并按时收、送到临床科室。

五个科室（综合科、电力科、热力科、膳食科、环卫科）。

综合科负责全院医疗、办公、教学用房（不含住宅区）及道路的改造维修工作；负责办公桌椅、门、窗、锁等的维修管护工作；负责院内旧房屋的拆迁工作；负责医院职工住房管理、产权证及旧房过户手续办理等。

电力科负责医院辖区内的配电线路，变电、配电设备的管理、运行、维护、检修等工作。

热力科负责全院供热、蒸汽、空调、给排水维修、污水处理站等工作。

膳食科负责医院食堂的经营协调管理，监督检查各类食品卫生、安全、质量、价格和服务。

环卫科负责医院环境卫生管理工作；对各物业公司的服务项目进行监督管理、督查、评估分析及考核；负责医院院内的绿化、美化工作；负责医院生活垃圾、医疗废物的收集、暂存、运送过程的监督管理工作。

后勤保障处保障着医院的正常运行，与医院每个人、每个部门的工作息息相关。全处工作人员尽全力做好各项保障工作，服务好广大职工。

第二章 综合科

一、大型修缮项目

服务内容：负责费用在 20 万元以上的医疗、办公、教学用房（不含住宅区）的修缮、装修、改造项目，申请部门需要在前一年度提交计划填报预算，无预算者原则上不予安排实施。

工作流程：申领科室 OA 系统下载并填写《兰大二院后勤大型修缮项目申请表》→后勤综合科现场查勘确定方案、制作概算→发展规划处论证→院级会议审议→审计处编制预算→招标→签订施工合同→施工→竣工验收→审计。

联系电话：8942505

工作地点：萃英花园 D 座一层

二、小型及应急维修项目

服务内容：负责费用在 20 万元及以下的医疗、办公、教学用房（不含住宅区）屋面、天棚、墙面、地面、门窗维修改造，室外道路及附属设施的小型维修。

工作流程：申领科室 OA 系统下载并填写《兰大二院后勤小型及应急维修项目申请表》同时签署意见(凡改变房屋结构需经过消控科及院感管理科现场论证并签署意见)→后勤综合科实地勘验，确认工程量→综合科、后勤保障处、主管院领导审批后实施。

联系电话：8942934

工作地点：萃英花园 D 座 203 室

三、房屋管理

服务内容：医院职工住房回购，房屋所有权证借用，房屋信息查询、开具证明，人才周转公寓管理。

工作流程：

（1）医院职工住房回购流程：个人书面申请→综合科受理→医院党政联席会议审议→评估(委托代理机构)→签订《兰大二院房屋回购协议》→提交相关资料→办理过户(房产交易中心)→退回房屋→申请付款→资料归档。

（2）房屋所有权证借用流程：申请人填写《产权借用登记表》→签订《兰大二院住房管理协议书》→综合科审核→后勤保障

处审核→分管院领导审核→借用→按期归还→资料归档。

（3）房屋信息查询、开具证明的流程：
个人书面申请(科室负责人签字)→综合科进行房屋信息查询签署意见→后勤保障处盖章→纪委盖章→院办加盖医院公章→资料归档。

（4）人才周转公寓申请流程：个人书面申请→人事处审核→会议审议→综合科办理相关手续。

联系电话：8942934

工作地点：萃英花园 D 座 203 室

四、木工维修

服务内容：医院木制家具、门窗、陪护

椅、柜子及锁具的维修，（消防栓、治疗柜、文件柜）破损普通玻璃更换。

工作流程：电话报修→维修人员上门维修→申请科室签字确认→资料归档。

联系电话：8942380

工作地点：住院部①负二层

第三章 电力科

一、配电运行

服务内容：医疗区照明、动力线路出现个别或范围停电故障。

工作流程：电话报修→维修人员上门维修→维修人员填写出工单→申请科室负责人签字→维修完成。

联系电话：5190400(住院部②)8942512
(其他区域)

工作地点：住院部①负二层

二、电力维修

服务内容：灯具、开关、插座等出现损坏或小范围内供电故障。

工作流程：电话报修→维修人员上门维修→维修人员填写材料单→申请科室负责人签字→维修完成→根据材料出具 HIS 出库单→申请科室签字确认。

联系电话：5190400(住院部②)8942512
(其他区域)

工作地点：住院部①负二层

三、线路改造

服务内容：使用大功率用电器具或线路改造。

工作流程：OA 系统下载并填写《用电及线路改造申请单》→交于电力科→电力科勘查现场→可行电力科准备材料实施（不可行终止）→完成→维修人员填写材料单→申

请科室负责人签字→根据材料出具 HIS 出库单→申请科室签字确认。

联系电话: 5190400(住院部②)8942512
(其他区域)

工作地点: 住院部①负二层

第四章 热力科

一、水暖维修

服务内容：电开水器故障、给排水系统故障（上下水管、水龙头、阀门、马桶、淋浴器、直角阀、地漏故障，下水堵塞等）、给排水管道改造（上水管道改造、排水管道改造、暖气管道改造、加装暖气、加装上水（水龙头）、加装下水（地漏、排水管）等）、暖气不热等水暖维修。

服务流程：

（1）电开水器故障：电话报修→专人维修（杜绝擅自维修）→维修完成→科室签字确认。

（2）给排水系统故障：电话报修→专

人维修（杜绝擅自维修）→维修完成→科室签字确认。

（3）暖气不热或漏水：电话报修→专人维修→供暖正常

（4）给排水、暖气系统改造：OA 系统下载并填写《兰大二院给排水、采暖系统设备加装或改造项目申请表》→交于热力科→热力科现场勘查、论证→可行性方案→后勤保障处审议→主管领导签字确认→实施改造→完成→维修人员填写材料单→申请科室负责人签字→根据材料出具 HIS 出库单→申请科室签字确认。

联系电话：8942352

工作地点：住院部①负二楼

二、空调维修

服务内容：中央空调故障（空调漏水、机组停运（出风口不出风）、不制冷（热）等），空调、通风系统改造（加装独立空调、新风机组、制冷（热）量不够加装盘管机组等）。

服务流程：

（1）中央空调故障：电话报修→专人维修（杜绝擅自维修）→维修完成→科室签字确认。

（2）中央空调系统改造：OA 系统下载并填写《兰大二院中央空调系统设备加装或改造申请表》→交于热力科→热力科现场勘查、论证→可行性方案→后勤保障处审

议→主管领导签字确认→实施改造→完成

联系电话：8942351

工作地点：住院部①二楼泌尿科东侧空调机房

三、应急抢修

服务内容：空调系统，供水系统，供汽系统，供暖系统突发故障的应急抢修。

服务流程：电话报修→专人维修（杜绝擅自维修）→查明原因→提出解决方案→完成抢修

联系电话：8942352（供水、供暖系统），8942351（空调系统），18993100531（供汽系统）

工作地点：热力中心

第五章 膳食科

服务内容：医院食堂的经营管理，监督检查各类食品卫生、安全、质量、价格和服务，收集意见建议。（二维码）

营业时间：

早餐： 6:40-9:30

中餐： 10:40-13:30

晚餐： 17:00-19:30

订餐二维码：



订餐电话：18119462472

联系电话：5190677 5190688

工作地点：住院部②二层

第六章 环卫科

服务内容：负责医院可回收输液瓶、生活垃圾、医疗废物的收集、暂存、运送过程的监督管理，负责院内除“四害”，控烟考核管理。

工作流程：

（1）可回收输液瓶，日常外临时加收：
电话接报→专人回收→回收完成→科室与回收专职人员在可回收输液瓶登记本上双签字确认。

（2）医疗废物，日常外临时加收：电话接报→专人回收→回收完成→科室与回收专职人员在医疗废物登记本上双签字确认。

(3) 灭四害，日常外临时处置：电话接报→专人处置→处置完成→科室签字确认。

(4) 物业投诉受理：受理电话 8942502。

(5) 突发应急：电话接报，辅助主管科室完成突发应急事件。

联系电话：8942502

工作地点：萃英花园 D 座一层

第七章 物流中心

一、物资供应

服务内容：负责后勤物资的采购、供应、管理工作。

工作流程：

(1) 已招标常规物资：打电话或在 HIS 系统发送物资申领信息→HIS 系统物资出库→配送至申领科室→申领科室签字确认

(2) 已招标需厂家直接送货至科室的物资（如办公家具等）：申领科室 OA 系统下载并填写《兰大二院后勤物资采购申请表》→物资供应商配送至科室→申领科室及物流中心共同验收签字确认

(3) 未招标物资：申领科室 OA 系统

下载并填写《兰大二院后勤物资采购申请表》（5000元以上由主管院领导签字）至物流中心→招标采购完成→HIS系统物资出入库→配送至申领科室→申领科室签字确认

联系电话：8942596(物资领用)8942337

（物资库房）

工作地点：萃英花园D座一层

库房地址：住院部①负二层

二、物资报废

服务内容：负责固定资产报废。

工作流程：OA系统下载并填写《兰大二院固定资产报废申报表》→报废物资及申报表交至物流中心库房，定期由物流中心、计划财务处国资科、审计处共同完成资产处置。

联系电话：8942337（物资库房）

工作地点：住院部①负二层

三、电器维修

服务内容：负责电视机、冰箱、空调维修、移机、拆除等。

工作流程：书面申请→物流中心通知售后服务部门进行维修→维修完成→申请科室签字确认并垫付维修费→报账→返还维修费

联系电话：8942596

工作地点：萃英花园 D 座一层

第八章 洗涤中心

服务内容：负责承担全医院医疗布草的清洗、消毒工作；负责布草的缝补及简单的制作工作；负责工作服等布草的绣字工作。

工作流程：收取→清洗→消毒→整理→下送

联系电话：8942328

工作地点：住院部①负一层

第九章 车队

服务内容：全院公务、业务用车。

工作流程：OA 系统上申请→审批→驾驶员接单送到目的地→安全返回

联系电话：8942329

工作地点：行政楼②102 室

第十章 后勤服务中心

一、会议室

服务内容：萃英大讲堂、一号楼 5 楼会议室、二号楼负 2 楼会议室的预约及设备、场地管理。

服务流程：电话申请→预约登记（填写纸质版会议室使用申请预约单）→科室签字确认。

联系电话：5190059

工作地点：萃英大讲堂北门

二、院内便利店

服务内容：超市主营蔬菜水果、日用百货、烟酒糖茶、文具生鲜、针纺织品、乳制

品、副食品、粮油、饮料、冲调、生鲜、医院生活用品等 5000 多种商品。职工享受全部产品 95 折优惠，全院免费配送，无条件退换货服务。

服务流程：

（1）免费送货：电话或微信群告知所需商品和具体地点→专人送货上门→现场支付。

（2）线上购买：线上 APP 直接提交→后台收到购买记录→免费送货。

联系电话：8942693 15343607981

服务时间：8:30—20:30

店铺地址：萃英花园 A 座南面

线上购买 app 二维码：



三、便民服务中心

服务内容：免费快递收件、优惠配送、
优惠寄件

服务流程：

（1）快递包裹送货上门：电话或微信群告知派送具体地点→专人送货上门→现场支付。

（2）寄快递：上门揽收→支付费用→保存底单。

联系电话：18521162190

服务时间：8:30—19:30

服务地址：儿少体检中心西侧

第十一章 联系电话及工作地点

后勤保障处工作地点：行政楼②110 室

办公电话：8942598

综合科工作地点：萃英花园 D 座一层

办公电话：8942505

应急维修：8942934

木工维修：8942380

电力科工作地点：住院部①负二层

办公电话：8942736

维修电话：5190400（住院部②）

维修电话：8942512（其他区域）

库房电话：8943515

电梯维保：18919138764（住院部①、儿童医院、眼科楼）

电梯维保：15009422656 17691075975（住院部②）

热力科工作地点：供热中心

办公电话：8121322

水暖维修：8942352

空调维修：8942351

膳食科工作地点：住院部②二层

办公电话：5190677

环卫科工作地点：萃英花园 D 座一层

办公电话：8942502

物流中心工作地点：萃英花园 D 座一层

办公电话：8942596

库房电话：8942337

洗涤中心工作地点：住院部①负一层

办公电话：8942035 8943042

值班电话：8942328

车队工作地点：行政楼②102 室

办公电话：8942470

值班电话：8942329

后勤服务中心工作地点：行政楼②323 室

办公电话：8943671