第二节　卫生计生监督协管服务规范

一、服务对象

辖区内居民。

二、服务内容

（一）食源性疾病及相关信息报告

发现或怀疑有食源性疾病、食品污染等对人体健康造成危害或可能造成危害的线索和事件，及时报告给当地的卫生计生监督执法机构。

【知识链接】

食品污染

指在食品生产、加工、存储、运输、销售到食用的全过程中，对人体健康有害的生物性、化学性和物理性物质进入食品的现象。

生物性污染，主要指病原体污染，包括细菌、病毒、真菌及其毒素、寄生虫及其虫卵等的污染。细菌主要为致病菌，如沙门菌、副溶血性弧菌等，病毒有轮状病毒、甲型肝炎病毒等，真菌及其毒素有黄曲霉毒素、镰刀菌毒素等，寄生虫及其虫卵有蛔虫、包虫等。

化学性污染主要是食品受到各种有害的无机、有机化合物或人工合成物质的污染。如农药残留量超标；工业废水、废渣、废气的排放，造成多环芳烃类化合物对食品的污染。

物理性污染主要来自食品生产、存储、运输等过程中的杂物污染，如食品掺假，放射性污染等。

1.食源性疾病及相关信息的来源　食源性疾病及相关信息的来源通常有四个方面：①接诊医生在诊疗过程中发现或怀疑有食源性疾病的病人后，通报卫生计生监督协管员；②食品安全事故发生单位与引发食品安全事故的食品生产经营单位报告的信息；③公众举报的信息；④媒体报告的信息。

2.信息记录　卫生计生监督协管员发现或收到食源性疾病或食品污染等相关信息后，应做好这些信息的记录，这些记录的信息也是向当地卫生计生监督执法机构报告的内容。信息记录的内容如下。

考点提示：食源性疾病及相关信息报告。

（1）信息报告人员的姓名、身份证号码、联系方式、家庭住址、工作单位，以便进行信息核实和接下来的调查。

（2）发生食品安全事故的单位名称、地址、电话。

（3）食品安全事故病人的发病时间、发病人数、死亡人数。

（4）食品安全事故病人的主要症状、就诊地点或现处位置、救治措施。

（5）引发食品安全事故的可疑食品品种、进食时间和进食人数。

3.信息接报后的处理　卫生计生监督协管员在接到上述信息的报告和做好记录后，可通知相关单位保护好事故现场、留存病人粪便和呕吐物、封存引发事故的可疑食品，并对食源性疾病及相关信息进行核实。初步核实后，应及时（2h 内）将食源性疾病及相关信息报告给当地卫生计生监督执法机构，同时填写《卫生计生监督协管信息报告登记表》。

【知识链接】

食品安全事故

指食源性疾病、食品污染等源于食品，对人体健康有危害或者可能有危害的事故。食品安全事故分四级，即特别重大食品安全事故、重大食品安全事故、较大食品安全事故、一般食品安全事故。

我国 2008 年发生的奶制品污染事件，为特别重大食品安全事故。事故起因是很多食用三鹿集团生产的奶粉的婴儿被发现患有肾结石，随后在奶粉中发现化学原料三聚氰胺。据报告，截止 2008 年 9 月 21 日，因食用该奶粉住院的有 12892 人，死亡 4 人。随后国家质检总局对国内乳制品抽检，发现伊利、蒙牛、光明、圣元和雅士利等 22 个厂家的奶粉均检出三聚氰胺。该奶制品污染事件，不仅造成人体健康的损害，亦重创了我国食品的信誉，多个国家禁止中国乳制品进口，大多数民众也不敢买国产奶粉。

（二）饮用水卫生安全巡查

考点提示：饮用水安全巡查

协助卫生计生监督执法机构对农村集中式供水、城市二次供水和学校供水进行巡查，协助开展饮用水水质抽检服务，发现异常情况及时报告；协助有关专业机构对供水单位从业人员开展业务培训。

【知识链接】

学校供水

学校饮用水的供水方式较多，有市政集中式供水、二次供水、自建设施集中式供水、开水、桶装水、直饮水等多种方式。

学校自建设施集中式供水，指学校内部以自建供水管道及其附属设施向本学校生活、

生产提供用水；分散式供水，指以浅井水、泉水、江河、湖塘水等为水源直接供生活饮用的水；开水，指将自来水等煮熟烧开后盛装在保暖桶等贮水容器内供学生饮用；直饮水，指用水处理材料或水质处理器对自来水等原水水质进一步过滤净化处理后供学生直接饮用的水。

1.农村集中式供水单位巡查

(1)卫生许可证检查：确定供水单位是否取得了有效的卫生许可证。

(2)水源卫生检查：检查水源地卫生防护情况，是否按相关要求做好水源卫生防护工作。具体查看水源（自备井井口；河流、湖泊的取水口）周围半径100m内是否有旱厕、渗水坑、畜禽养殖厂、垃圾堆、化粪池、废渣和污水渠道以及其他生活生产设施，是否使用工业废水或生活污水灌溉和使用难降解或剧毒的农药。在水源防护地带明显处是否设置固定的告示牌。

(3)环境卫生和防护设施检查：查看水厂生产区和单独设立的泵房、沉淀池、粗滤池、清水池周围50m范围卫生状况，是否有旱厕、化粪池、渗水坑、垃圾堆、畜禽养殖厂（畜圈）和污水管道；清水池观察孔孔盖是否加锁、透气管是否安全，有无防护网罩。

(4)卫生管理规章制度和质量保证体系检查：检查水厂是否建立、健全了生活饮用水卫生管理规章制度，是否有专（兼）职工作人员管理饮用水卫生工作，水厂的质量保证体系是否有效运转。

(5)水处理及卫生设施运转情况检查：检查水处理及卫生设施是否完善、运转情况是否正常，如有无净化、消毒措施，净化、消毒措施是否正常运转，有无使用、维护记录，查看水厂记录与实际检查内容是否一致。加氯间是否备有防毒面具，有无泄氯处理措施，二氧化氯的原料贮存是否有安全措施。

(6)供方的资料检查：检查水厂所用与水接触的化学处理剂、水处理材料、水质处理器、输配水设备等涉水产品及消毒产品，是否按照国家有关要求索取了卫生许可批件，产品质量或卫生安全合格证明等，进货后是否进行验收，有无验收记录，判断使用的材料是否卫生安全。

(7)从业人员检查：直接从事供、管水人员是否经过卫生知识培训，是否定期健康检查，体检不合格人员是否及时调离；检查不同工作岗位的从业人员，是否经技术培训，能否胜任相应工作，从而保证供水卫生安全。

(8)水质检验情况检查：检查有无检验室，有无相应的检验人员和仪器设备，检验人员几名，能做哪些项目；是否建立健全水质检验制度，定期对水源水、出厂水和管网末梢水进

行水质检验，有无日常水质检测记录或报告，采样点与检验频率是否符合要求，水质检验记录是否完整清晰，档案资料是否保存完好，有无按要求上报水质资料。

【知识链接】

水样的采集

水质检验前应先对水样进行采集，采样点选择与水样的类型有关。

水源水，指集中式供水水源地的原水。地表水源水的采样点通常选择在汲水处。

出厂水，指集中式供水单位水处理工艺过程完成的水。采样点应设在出厂进入输送管道以前。

管网末梢水，是指出厂水经输水管网输送至终端(用户水龙头)处的水。采样点即设置在用户水龙头处。

二次供水的采集应包括水箱(或蓄水池)进水、出水以及末梢水。

(9)水厂的防污染和事故应急措施检查：是否有防止污染的措施和事故应急处理方案，有无水污染事件报告制度，是否健全。

2.城市二次供水单位巡查

(1)卫生许可证情况检查：确定供水单位是否取得了有效的卫生许可证。供水设施产权单位是否取得主管卫生行政部门颁发的卫生许可证，是否按要求复核、换证。检查供水设施所使用的供水设备和有关涉水、消毒产品是否具有省级以上卫生行政部门颁发的卫生许可批件。

(2)水箱检查：查看二次供水水箱是否专用。

(3)环境卫生检查：检查供水设施周围环境卫生是否良好。查看水箱周围 10m 内是否有渗水坑、化粪池、垃圾堆等污染源。水箱周围 2m 内不应有污水管线及污染物。

(4)防护设施检查：检查供水设施是否加盖上锁，溢流管是否有防蚊措施，是否与下水管道相连。水消毒处理装置是否正常运转。水池是否定期清洗、消毒，有无清洗、消毒记录，清洗、消毒后水质是否经检验合格。

(5)卫生管理规章制度检查：供水单位是否建立健全的卫生管理制度，有无水污染报告制度和应急处置预案，是否配备专兼职人员负责饮用水卫生管理。

(6)从业人员检查：管水人员是否经过卫生知识培训和定期进行健康检查，体检不合格人员是否及时调离。

(7)水质检验情况检查：是否定期进行水质检验，检验报告（或水质检测记录）是否保存完好。

3.学校供水巡查　学校供水巡查内容主要是学校有无依法落实各项饮用水卫生管理要求，包括一般巡查和分类巡查。一般巡查内容包括有无制定饮用水突发污染事故及水源性传染病应急处置预案和卫生管理制度；是否设专兼职人员负责学校饮用水卫生管理工作；管水的从业人员是否进行每年一次的健康体检并取得健康体检合格证；学生的供水量是否充足；用于饮用水消毒的产品是否索取有效的卫生许可批件。分类巡查根据学校供水方式的不同，巡查内容有所不同。

(1)若学校使用市政集中式供水，巡查内容主要是供水单位是否持有有效的卫生许可证，学校有无擅自改建市政集中式供水，管网末梢水水质是否符合卫生标准。

(2)若学校使用二次供水，巡查内容主要是二次供水蓄水池周围10m内有无污染源，水箱周围2m内有无污水管线及污染物，贮水设备是否加盖上锁并定期清洗消毒，水质检测频次是否符合要求及检测结果是否达标。

(3)若学校使用自建设施集中式供水，巡查内容主要是学校自建设施供水周边30m范围内是否有生活垃圾、建筑垃圾、旱厕、污水管线或污水沟等污染源；泵房内外环境是否整洁，是否堆放杂物及有毒有害物质，是否有通风措施，是否有卫生安全设施；是否有饮用水消毒处理装置，是否正常运转；使用的供水设备和有关涉水、消毒产品是否具有省级以上卫生行政部门颁发的卫生许可批件；贮水设备（蓄水池）观察孔孔盖是否加锁、透气管是否安全、有无防护网罩，是否定期清洗、消毒；水质是否消毒，水质检测频次是否符合要求及检测结果是否达标。

(4)若学校使用开水，则可现场检查盛装开水的器皿是否每天清洗并加盖上锁，水量是否充足和方便学生饮用。

(5)若学校使用桶装水，巡查内容主要是学校有无索取桶装水的水质检验合格报告、是否索取饮水机有效卫生许可批件并定期清洗消毒。

(6)若学校使用直饮水，巡查内容主要是直饮水水质处理器、输配水设备、水处理材料等涉水产品有无索取有效的卫生许可批件，管道设备是否定期清洗消毒，水处理材料是否定期更换、水质检测频次是否符合要求及检测结果是否达标。

4.饮用水水质抽检　饮用水水质抽检包括饮用水的采集、保存和检验等工作，饮用水采样与保存参照《生活饮用水标准检验方法水样的采集与保存》（GB/T5750.2-2006），饮用水水质检验方法参照《生活饮用水卫生标准》（GB5749-2006）。饮用水水质抽检位置，可

按实际巡查对象进行选择。包括对供水设施出口水进行检测，对居民家庭水龙头水进行检测，对学校龙头水进行检测等。

5.异常情况及时报告　发现现场水质检测不合格、日常巡查发现异常、接到水质异常反映、24h 内出现 3 例以上可能与共同饮水史有关的疑似病例，填写《卫生计生监督协管信息报告登记表》，立即报告辖区卫生计生监督执法机构。

（1）现场检测异常情况报告：现场水质检测过程中，发现任意 1 件水样的任何指标出现不合格，及时报告卫生计生监督执法机构。报告内容包括被检测单位名称、地点、检测水样种类、检测不合格项目。

（2）日常巡查异常情况报告：日常巡查中发现影响水质卫生安全的问题（隐患）或接到群众反映水质感官出现异常（异色、异味、异物、温度异常）的报告时，应立即报告卫生计生监督执法机构。

（3）接到水质异常反映：对群众反映的水质异常，应在报告后前往现场进行核实。若确为水质异常，及时报告卫生计生监督执法机构。报告内容包括发现问题（隐患）的地点、内容等，发现出现水质异常的单位名称、地址、水质异常的表现，影响范围，有无人员发病等。

（4）疑似病例：24h 内出现 3 例以上可能与共同饮水史有关的疑似病例，应立即引起重视。可能与饮用水被污染有关，有发生介水传染病的风险，应立即报告辖区卫生计生监督执法机构。

【知识链接】

介水传染病

介水传染病是由于饮用或接触受病原体污染的水而导致的一类传染病，通常因水源水被污染后未经妥善处理或者处理后的饮用水在输送和贮水过程中重新被污染引起。常见的介水传染病有霍乱、伤寒、血吸虫病等。因饮用同一水源的人较多，故而介水传染病的波及面广、发病人数多、危害较大。

介水传染病的流行特点表现为：①水源一次严重污染后，发病呈暴发性，短期内突然出现大量病人，且多数患者发病日期集中在同一潜伏期内，若水源经常受污染，则发病者可终年不断。②病例分布与供水范围一致。大多数患者都有饮用或接触同一水源的历史。③一旦对污染源采取处理措施，并加强饮用水的净化和消毒后，疾病的流行能迅速得到控制。

6.协助有关专业机构对供水单位从业人员开展业务培训

（1）协助组织辖区内给供水单位从业人员参加饮用水卫生工作培训。

（2）协助开展供水单位从业人员饮用水卫生相关法律、法规、标准、规范的培训，指导供水单位合法生产经营。

（3）协助开展饮用水卫生安全知识宣传、咨询，通过开设宣传栏、展出宣传板画、发放宣传材料、解答咨询等形式或利用各种媒体，提高城乡群众的饮用水卫生安全意识和法律意识。

（三）学校卫生服务

协助卫生计生监督执法机构定期对学校传染病防控开展巡访，发现问题隐患及时报告；指导学校设立卫生宣传栏，协助开展学生健康教育。协助有关专业机构对校医（保健教师）开展业务培训。

1.协助定期对学校传染病防控开展巡访　协助对学校传染病防控开展定期巡访，发现问题隐患及时报告。巡访内容如下。

（1）巡访机构和人员：①有无学校校长为第一责任人的学校传染病防控管理部门；②有无学校在编人员专门负责学校传染病疫情报告工作；③有无专职或兼职的传染病防治管理人员，如是否有校医或保健教师专门负责学生晨检、因病缺课等健康信息的收集与报告工作。

（2）巡访学校卫生管理情况：①是否将传染病防控工作纳入年度工作计划；②是否将健康教育纳入年度教学计划；③是否有学校传染病突发事件防控应急预案；④是否建立传染病疫情报告制度，报告的内容、方式、时限是否正确，传染病疫情报告后是否有记录；⑤是否建立学生晨检制度和学生因病缺勤与病因追查登记制度，是否有记录，大学一般不做晨检要求，传染病流行期间除外；⑥是否建立学生传染病病愈返校复课医学证明查验制度，是否有记录；⑦是否建立学生健康管理制度，对学生进行体检，并建立学生健康档案；⑧是否对新生入学预防接种证进行查验并进行登记，对无证或漏种学生是否有预防接种补证、补种记录；⑨是否对学生进行传染病预防知识的宣传；⑩是否对发生传染病的学生班级、宿舍等相关环境进行及时消毒并记录。

2.指导学校设立卫生宣传栏，协助开展学生健康教育　学校健康教育的目的是引导学生自觉地采纳和保持有益于健康的行为和生活方式。可通过多种形式（如设立卫生宣传栏、课堂教学、示教等）传授科学知识，提高学生认知，树立正确的态度，培养自我保健意识，帮助他们掌握各种必要的健康保健和安全应急的技能。常见的健康教育的内容如下。

（1）健康行为和生活方式：使学生能正确认识个人行为和生活方式对于健康的重要性，形成合理饮食、适量运动等健康行为和生活方式。

（2）疾病预防：帮助学生学习认识常见疾病，如传染病的传播、学校环境中的有害因素等，提高学生自我保健的能力。

（3）心理健康：了解心理健康的影响因素，保持积极情绪、发展良好自我认知、提高心理社会适应能力。

（4）生长发育与青春期保健：为学生提供正确的生长发育和生殖健康的知识和保健技能，培养学生以一种负责的态度、健康的方式维护个体及青春期健康。

（5）安全应急与避险：学习在不同环境下的安全知识，培养相关技能和应对策略，保证学生自身和他人的安全。

3.协助有关专业机构对校医（保健教师）开展业务培训　校医（保健教师）是校长在学校卫生管理工作的助手和参谋，其承担着学生健康状况监测、学生健康教育、传染病防治等多项学校卫生工作，校医（保健教师）业务水平的高低决定了学校卫生工作能否顺利开展。卫生计生协管服务机构可协助有关专业机构对校医（保健教师）开展业务培训，提高校医（保健教师）的知识、技能和业务水平。

（四）非法行医和非法采供血信息报告

协助定期对辖区内非法行医、非法采供血开展巡访，发现相关信息及时向卫生计生监督执法机构报告。非法行医和非法采供血的信息来源有：①定期巡访发现；②社区卫生服务站或村卫生室的报告；③群众提供的线索或者举报；④开展其他公共卫生服务时发现。

卫生计生监督协管员收集到非法行医或非法采供血的信息时，及时向卫生计生监督执法机构报告，并做好登记记录。报告内容包括非法行医或非法采供血的地点、行医时间和特点、行医人员的数量、诊疗行为、诊疗标识、报告人的基本信息、接报人的基本信息等。

考点提示：掌握非法行医和非法采供血信息的报告。

（五）计划生育相关信息报告

协助卫生计生监督执法机构定期对辖区内计划生育机构计划生育工作进行巡查，协助对辖区内与计划生育相关的活动开展巡访，发现相关信息及时报告。

巡查内容主要包括：①检查计划生育技术服务的机构的相关执业资格证或许可证；②检查医务人员、技术服务人员的执业资格证；③核对执业许可证批准的诊疗科目、服务项目、

设备设施等情况；④对病历、医师门诊记录、实验室报告及相关诊疗档案进行随机抽查，确定是否开展非医学需要的胎儿性别鉴定和选择性别的人工终止妊娠行为。

三、服务流程

卫生计生监督协管服务有三个重要流程，即协助专业机构培训人员、开展宣传教育和订协管服务计划。具体内容归纳见图 12-1。

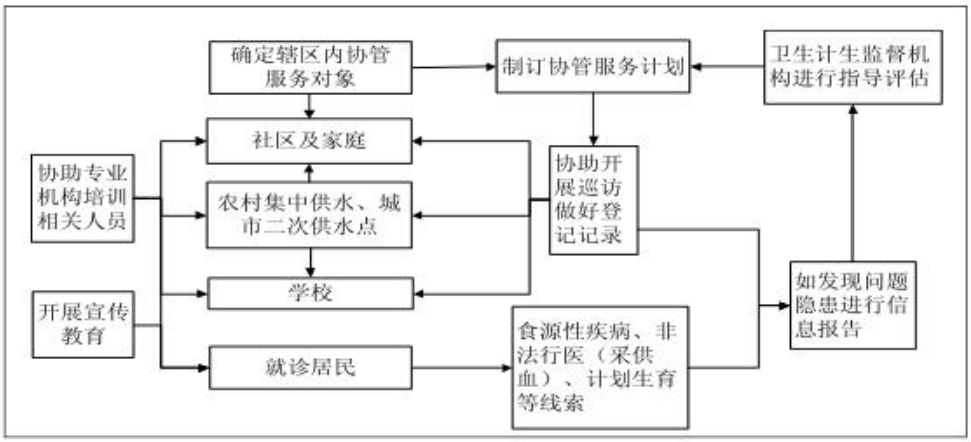

图 12-1　卫生计生监督协管服务流程

（引自：国家卫生计生委文件.国家基本公共卫生服务规范（第三版）.北京.2017）

1.协助专业机构培训人员　①对供水单位从业人员开展业务培训；②对校医或保健教师开展业务培训。

2.开展宣传教育　①指导学校设立卫生宣传栏，协助开展学生健康教育；②对辖区内居民尤其是就诊居民开展宣传教育，让他们了解和食源性疾病、非法行医、非法采供血、计划生育的法律法规和相关知识，以便提供相应的线索。

3.制定协管服务计划　卫生计生监督协管单位依据规范确定的协管服务对象并在卫生计生监督执法机构的指导和评估下，制定协管服务计划，协管单位根据该计划开展巡访工作并做好登记记录，发现问题隐患及时报告。卫生计生监督执法机构根据报告的信息评估是否调整协管服务计划。

四、服务要求

1.县（区）级卫生计生行政部门要建立健全各项协管工作制度和管理规定，为基层医疗卫生机构开展卫生计生监督协管工作创造良好的条件。例如制定协管员聘用与管理制度，对协管员的准入、聘用流程及管理方式进行规定；也可制定协管员的工作守则，要求协管员持证上岗，廉洁自律，规范其行政执法行为；还可制定协管员学习培训制度、例会制度、考核

评议制度加强对协管员的管理，提高协管员的业务素质等。尽可能为基层医疗卫生机构开展卫生计生监督协管工作创造良好的条件。

2.县（区）卫生计生监督执法机构要采用在乡镇、社区设派出机构或派出人员等多种方式，加强对基层医疗卫生机构开展卫生计生监督协管的指导、培训并参与考核评估。

3.乡镇卫生院、社区卫生服务中心要建立健全卫生计生监督协管服务有关工作制度，配备专（兼）职人员负责卫生计生监督协管服务工作，明确责任分工。有条件的地区可以实行零报告制度。

【知识链接】

卫生计生监督协管员

卫生计生监督协管员普遍不具备行政执法资格，主要负责各专业本底建档、日常巡查、信息报告、法制宣传等工作，协助监督员完成处罚调查、应急处置、卫生保障、从业人员培训、举报投诉受理等卫生监督工作。在设置派出机构的统筹管理模式中，卫生计生监督协管员可在卫生计生监督员的直接带领下，参与日常监督检查、处罚调查、应急保障、举报投诉受理等全方位卫生监督工作，一些区县还将卫生行政许可审查等工作下沉到基层中队，由中队的监督员和协管员共同完成。依托医疗机构的统筹管理模式中少数区县协管员持行政执法证，承担基层监督员工作职责。

4.要按照国家法律、法规及有关管理规范的要求提供卫生计生监督协管服务，及时做好相关工作记录，记录内容应齐全完整、真实准确、书写规范。

五、工作指标

1.卫生计生监督协管信息报告率=报告的事件或线索次数/发现的事件或线索次数×100%。其中报告事件或线索包括食源性疾病、饮用水卫生安全、学校卫生、非法行医和非法采供血、计划生育。

2.协助开展的食源性疾病、饮用水卫生安全、学校卫生、非法行医和非法采供血、计划生育实地巡查次数。

六、管理服务规范表格及说明

（一）卫生计生监督协管信息报告登记表

在开展卫生计生监督协管服务时，发现问题隐患，及时进行信息报告并填写《卫生计生监督协管信息报告登记表》，见表 12-1。该表中机构名称为开展卫生计生监督协管服务的协管单位，信息类别分为食源性疾病、饮用水卫生、学校卫生、非法行医（采供血）、计划生育，根据发现的问题进行归类。信息内容即对发现问题的地点、内容等有关情况进行简单

描述。发现时间为发现问题隐患的时间，报告时间为填写报告登记表的时间，报告人为填写报告登记表的协管员。

表 12-1　卫生计生监督协管信息报告登记表

机构名称：

序号	发现时间	信息类别	信息内容	报告时间	报告人

注：1.信息类别：食源性疾病、饮用水卫生、学校卫生、非法行医（采供血）、计划生育。

2.信息内容：注明发现问题（隐患）的地点、内容等有关情况简单描述。

（二）卫生计生监督协管巡查登记表

根据协管服务计划开展卫生计生监督协管巡查，及时填写《卫生计生监督协管巡查登记表》，见表 12-2。该表中机构名称为开展卫生计生监督协管服务的协管单位，巡查地点为被监督单位，内容可在食源性疾病、饮用水卫生、学校卫生、非法行医（采供血）、计划生育等五种类别中选择，发现的主要问题可简单进行描述。巡查日期即实际巡查的日期，巡查人通常为两人及以上。备注栏填写发现问题后的处置方式，如报告卫生计生监督执法机构或帮助整改等内容。

表 12-2　卫生计生监督协管巡查登记表

机构名称：　　**_____年　度**

序号	巡查地点与内容	发现的主要问题	巡查日期	巡查人	备注

注：对食源性疾病、饮用水卫生、学校卫生、非法行医（采供血）、计划生育开展巡查，填写本表。备注栏填写发现问题后的处置方式（如报告卫生计生监督执法机构或帮助整改等内容。