

医院信息中心核心制度范本 [2023版]

中国医院协会信息专业委员会 编

二〇二三年 四月

一 编写说明

近年来，随着信息技术快速发展，医院信息化建设已经融入医、教、研、防等各领域、全过程，信息技术部门（以下统称为信息中心），所承担的软件开发、系统运维、安全保护和数据服务等方面的工作任务持续增加，人员职能和责任关系日益复杂，信息化管理工作面临新的挑战。为了提高医院信息化管理水平，明确责任、提高效率、防范风险、规范行为，保障系统和数据安全，以及各项工作有序开展，中国医院协会信息专业委员会组织编写了医院信息中心核心制度范本，以期为医疗行业各单位开展相关工作提供参考和指引。

本次核心制度的选编原则是按照医院信息中心的核心任务和基本职能，选择与信息中心安全运行、服务质量和规范化管理密切相关的共性核心需求，共纳入十二项制度。核心制度的着眼点在于信息中心自身的管理，医院层面的信息化相关政策制度未纳入本次编写范围。

在制度条款的拟制上，遵循普适性原则，尽量体现不同医院信息中心在管理上的共性和规范的要点。在制度文本风格上，力求形式简洁、内容具体、便于操作。考虑到各医院信息化建设模式、实现技术以及信息中心规模不尽相同，信息中心的管理制度会有差异，故这本制度定位于“范本”。各医院信息中心可结合自身实际，在本制度所体现的原则基础上修改定制，形成自己的个性化制度。在制度文本中，对于组织形式、时间限定、责任人等各医院可能有所不同的地方用“{}”标识，各条款的主旨在条款文本前用“【】”标注，以便于各医院在理解的基础上定制修改。

这本制度范本，编写组和相关专家从起草到定稿经过了多轮修改讨论，以尽力保持专业性和规范水准。但受认识水平和现实差异性所限，制度文本中难免存在考虑欠全面、适应性不足等问题，欢迎各位同行在应用中提出改进意见，供我们在后续修订中持续完善。

编者名单

主 编：薛万国

主 审：王才有

编写专家：（按姓氏笔画排序）

马丽明 王力华 王忠民 朱 晨 刘敏超

许 杰 孙国强 李 源 吴庆斌 赵 艳

柳维生 黄 昊 彭建明 衡反修

审稿专家：刘海一 琚文胜 沈 韬 朱卫国 衡反修

刘敏超 曹战强 王力华 孙国强

责任编辑：朱丽艳 任 莉

目 录

信息化建设项目立项管理制度	01
信息化建设项目实施管理制度	02
信息化建设项目验收管理制度	04
值班制度	06
用户服务管理制度	08
数据服务管理制度	10
机房管理制度	11
数据备份管理制度	13
网络安全管理制度	14
信息系统应急管理制度	16
资产管理制度	18
文档管理制度	19

一 信息化建设项目立项管理制度

一、【制度范围】本制度所称信息化需求和立项是指新建信息系统或既有系统的升级改造。对既有信息系统功能的一般性维护改造需求，纳入日常维护管理，不属于本制度规范范围。

二、【管理职责】信息中心负责全院信息化建设项目需求管理和立项建议，包括需求收集与调研、项目评估、立项建议、需求规格说明拟制等。

三、【需求收集】信息中心 { 每年 } 组织一次面向全院的信息化项目申报，征集各部门的信息化建设需求。信息中心也可根据医院信息化发展规划、政策或内部需要，自主提出项目建设需求。对于临时性紧急需求，可随时受理申报。项目申报应阐明建设必要性、业务与功能需求、可选产品等。

四、【初步调研】对收集的信息化建设需求，信息中心逐项安排专人进行初步调研，重点明确用户业务痛点及项目预期效果、新建项目与既有系统的关系、市场供应商、产品成熟度，估算资金投入，记录初步调研结果。

五、【项目评估】信息中心组织项目评估会对全院项目需求（立项申请）进行统筹评估。项目评估会由信息中心技术骨干参加，必要时邀请外部专家参与，重点对每个项目的建设必要性、技术可行性、与既有系统的协调性、投入产出效益等进行评估，形成评估意见和是否给予立项支持的建议。

六、【立项建议】根据项目评估结果，汇总形成信息化建设项目立项建议稿，提交 { 院信息化建设管理委员会 } 讨论决策。

七、【需求规格拟制】对医院讨论审定立项的项目，信息中心负责拟制需求规格说明书。信息中心指定项目负责人，调研项目应用部门，确定信息化业务流程、系统功能、性能、接口要求，编写项目需求规格说明书，制定项目招标参数。需求规格说明书和招标参数经用户部门和信息中心共同签字确认后，拟制项目招标书，提交招标采购。

一 信息化建设项目实施管理制度

一、【制度范围】本制度所称信息化建设项目是指由信息中心管理的医院各类业务信息系统建设项目。IT 基础设施建设项目、信息中心自研项目的实施管理参考本制度执行。

二、【实施组织】信息中心为每个项目指派专人作为信息中心项目负责人，与用户部门代表、承建方项目负责人等一起组成项目管理小组，负责项目实施管理工作。视建设项目的业务性质、范围、复杂度等情况，可由信息中心项目负责人、医院职能部门或用户部门指定人员担任项目管理小组组长（项目实施总协调人）。

三、【项目负责人职责】项目负责人的具体职责包括：用户需求分析与管理、系统集成方案协商、项目实施进度管理、用户及厂商协调、项目过程文档管理等。

四、【启动会】项目启动实施时，应召开项目启动会，项目管理小组和相关人员参加，对实施进行动员，通报实施计划，明确各方责任。

五、【例会制度】项目实施过程中，视项目复杂度情况，项目负责人 { 每周或每两周 } 组织召开一次项目例会，项目管理小组成员参加，报告项目进展情况，讨论需要解决的问题。例会讨论情况形成会议记录。

六、【需求把控】项目负责人依据需求规格说明书和项目合同对项目实施进行督导。项目实施过程中，对用户提出的新需求或需求变更或需求异议，由项目负责人对需求合理性、可行性进行分析把控，形成需求方案并与承建方讨论一致后，对需求规格说明书进行补充修改。对于较大的需求变更，必要时与承建方签署项目变更记录。

七、【系统集成】项目负责人应按照医院的信息系统总体集成原则和框架，结合项目实际，提出项目的集成要求，与承建方讨论形成具体集成方案。系统集成需要其它厂商配合的，项目负责人应主动联系协调，必要时报告信息中心主任进行协调。

八、【研发项目】对定制开发类项目，要加强对开发过程的管理，对需求分析、概要设计、详细设计等阶段性产出组织相关人员进行评审，评审通过后方可进入下一阶段工作。

九、【进度管理】项目负责人要对项目实施进度进行督导，协调各方按计划推进项目实施。当项目进度延误或实施受阻时，应及时向项目总协调人和信息中心主任报告。必要时，与承建方协商，区分责任，对项目合同周期进行变更。

十、【用户培训】信息系统上线前，要协调承建方和使用部门组织开展系统使用者培训。

十一、【系统上线】信息系统上线前，应做好应用测试以及与相关系统的联调联试。测试通过后，报经信息中心主任和业务主管部门领导同意，开展系统试运行和用户试用。试用平稳后，项目进入正式应用。

十二、【文档管理】项目负责人应做好项目实施过程的文档管理。收集管理的文档包括：项目实施计划、项目实施进度周报告、例会记录、需求变更说明、系统集成方案、项目变更记录、用户培训记录以及其它重要的实施记录。

一 信息化建设项目验收管理制度

一、【制度范围】本制度所称信息化建设项目是指由信息中心牵头或归口管理的各类信息化建设项目，包括信息系统建设、硬件设备和商品软件采购、网络建设项目等。本制度所称验收是指由信息中心承担的验收工作，根据不同类型项目管理要求，其它层级的验收按相应制度规定执行。

二、【验收条件】信息化建设项目验收前应具备以下条件：系统或设备已完成安装、测试和试运行；项目文档（用户使用手册、维护手册、部署文档、实施过程资料等）完整准确；用户培训已完成，售后服务措施已落实；系统投入正式运行并有用户代表签署的使用报告（对信息系统类项目）。

三、【验收受理】信息中心根据验收申请安排验收。项目负责部门为信息中心的，由承建方提出书面验收申请，信息中心安排验收；项目负责部门非信息中心的，由负责部门提出书面验收申请，信息中心安排验收。

四、【验收组织】信息中心为待验收项目指派 2-3 名技术人员组成验收组，其中 1 人为组长，负责项目验收工作。项目技术负责人配合项目验收工作，但不作为验收组成员参与验收。

五、【验收步骤与重点】验收组以项目招标书、项目合同、实施变更记录等作为验收依据，对项目完成情况进行核验。根据以下不同项目类型或项目不同组成部分的特点，按步骤分重点进行检查验收。

（一）信息系统类项目：逐项查看系统功能，检查功能一致性；实地查看用户使用情况，检查业务流程顺畅性和系统运行平稳性；模拟与外部系统的数据共享，检查系统集成性；查看项目文档资料，检查文档完整性。

（二）硬件设备类项目：清点设备和序列号，查看设备型号与配置，检查设备品牌、规格、数量与采购清单的一致性；查验设备保修期证明，检查保修承诺符合性；查看设备文档资料及随机软件，检查文档资料完整性。

(三) 商品软件类项目：查验软件名称与原厂商授权证明，检查与采购清单的一致性；查验软件保修期证明，检查保修承诺符合性；查看软件文档资料，检查文档资料完整性。

(四) 网络建设类项目：清点网络布点数量，查验施工材料，检查与合同及设计方案一致性；抽查检测网络端口性能，检查建设施工质量；查看施工图纸等文档，检查文档资料完整性。

六、【验收结论】对项目完成情况检查核验后，验收组内部讨论形成验收意见和结论。达到验收标准的，验收通过；存在少量缺陷的，延期验收，经整改完善后再次复查；存在较大差距的，不通过验收，由承建方进行整改，并报 { 信息中心上级管理部门 }。

七、【验收结果通知】验收意见和结论经验收组签字后，属于信息中心负责的项目，书面通知项目承建方；非信息中心负责的项目，书面通知项目负责部门。

一 值班制度

一、【基本要求】为保障医院信息系统稳定可靠运行，为用户提供连续性支持服务，信息中心实行 7×24 小时值班制。

二、【值班时间】值班时间为正常工作时间段以外的时间，包括工作日午间、夜间以及节假日全天。具体值班时间段为：工作日 { 午间 12:00-14:00, 夜间 18:00 - 次日 8:00 }; 节假日 { 每日 8:00 - 次日 8:00 }。

三、【值班安排】工作日安排 { 1 名 } 值班员负责午间和夜间值班，节假日每天安排 { 1 名 } 值班员负责 24 小时值班。

四、【人员要求】参加值班人员应具备信息系统硬件和用户常见问题的处理能力，参加值班人员范围由 { 信息中心主任 } 审定。

五、【值班电话】信息中心分别设置 1 部座机和 1 部手机作为值班电话，值班手机由值班员随身携带，值班电话号码对全院公布。

六、【值班职责】值班员工作职责包括：接听用户报修电话，回答用户咨询，处理用户硬件、软件、数据等问题，巡视机房和检查系统工作状态，巡查办公环境，接收和传达上级通知，以及处理其它紧急事项。

七、【工作要求】值班员应按职责要求及时响应和处理各类问题，包括现场问题处理。当遇到不能独立处理或值班期间不能解决的问题时，区分以下情况处置：

(一) 对于不影响当时业务工作的，给用户做好解释工作，可延后到工作时间转交相关人员跟进处理；

(二) 对于影响当时业务工作的，应联系相关人员提供支持，必要时向 { 信息中心主任或分管副主任 } 报告申请支援；

(三) 对于突发信息系统故障、机房停电、机房空调故障、火灾等紧急情况的，应向医院值班室和信息中心主任报告，对突发信息系统故障按《信息系统应急管理制度》处置。

八、【值班记录】值班员要做好值班记录，对于接收并处理的问题、处理过程以及未处理的问题及原因要完整记录。

九、【在岗要求】值班员要按时到岗，值班期间须坚守工作岗位，不得空岗、串岗、脱岗。就餐不出院，夜间在值班室休息。到现场处理问题、就餐和休息时应随身携带值班手机并保持畅通。

十、【交接班】值班员要进行交接班，重点报告值班情况和遗留问题。值班结束为工作日时，值班员参加早交班；值班结束为节假日时，值班员与接班值班员交接班。

十一、【听班要求】未参加当日值班的人员，应保持通讯畅通，对于值班员遇到不能独立解决的问题，接到求助后应及时提供支援。

十二、【值班排班】信息中心{行政秘书}负责值班排班和值班提醒。排班按既定规则执行，排班工作提前{1个月}完成，值班表张贴到指定位置，每周最后一个工作日提醒下周参加值班人员。

十三、【换班替班】排班后因故需要换班替班的，需提前{3天}向行政秘书报备并修改值班安排，特殊情况下变更值班需向信息中心分管副主任报请批准。

十四、【讲评考核】{信息中心主任}不定期对值班情况进行讲评，对值班中存在的问题督促整改。员工值班考勤和问题处理情况纳入个人考核。

一 用户服务管理制度

一、【制度范围】本制度所称用户服务是指为信息中心管理的信息系统用户提供的维护支持服务，服务内容包括故障维修、软硬件安装、网络联接、问题解答、数据查询、数据维护等。

二、【服务体系】信息中心设置用户服务台、在线服务岗和现场服务岗为全院用户提供一线支持服务，其中：

用户服务台负责接收用户报修申请，根据报修事件类型分派调度服务人员；

在线服务岗负责在线处理用户问题，服务内容包括信息系统使用咨询、用户权限管理、系统数据维护等；

现场服务岗按部门或楼宇分工负责用户终端软硬件问题现场或远程维护，服务内容包括终端设备故障处理、设备安装、网络联接、病毒查杀等。

除一线服务岗位外，信息系统相关工程师根据一线服务请求，为用户提供二线服务。

三、【人员能力】用户服务人员应定期接受本岗位相关的应用软件、基础软硬件、网络知识培训，掌握本岗位常见问题处置方法，不断提升服务能力。信息中心建立信息系统和用户常见问题处理知识库，供服务人员处理问题时查阅参考，知识库由{信息中心分管副主任}组织各系统相关人员编写和维护。

四、【服务受理】信息中心设置统一的用户报修电话和网上报修系统接收用户报修申请。用户服务台受理用户报修电话后，填写服务工单并进行任务分派。通过网上报修系统提交的服务申请，用户服务台应及时受理，生成服务工单并进行任务分派。用户直接联系服务人员的，由服务人员生成服务工单。

五、【数据维护】用户报修事件涉及修改业务数据的，用户应填写数据修改申请，经用户所在部门领导签字后，服务人员方可受理。报修事件涉及收费等敏感数据修改的，需报经{相关业务管理部门}领导签字同意。

六、【服务分级】按照用户业务时效性要求和报修事件对业务影响程度，设置分类规则，将报修事件划分为紧急事件和一般事件，对于紧急事件优先处理。

七、【服务响应】服务人员接受服务工单后，应在 { 15 分钟 } 内响应（电话联系或现场处置），属于窗口业务终端报修或紧急事件需要现场处理的，应在 { 15 分钟 } 内到达现场。

八、【服务处置】对于紧急事件，应在 { 2 小时内 } 处理完毕；对于一般事件，原则上当日事件当日处理完毕。对于不能在规定时间内完成的服务，应向用户做好解释沟通。发生异议的，报告 { 信息中心分管副主任 }。

九、【服务首接制】用户服务实行服务首接制，对不属于服务人员职责范围的工单，由首接服务人员转接给相应服务人员处置，并进行工单转移。需要二线服务提供支持的，由首接服务人员联系二线服务工程师升级处置。对涉及多环节或反复出现的报修事件，首接服务人员应及时报告 { 信息中心分管副主任 } 协调解决。

十、【服务记录】服务人员完成用户请求处置后，应及时记录处理过程、处理结果。

十一、【终端巡检】现场服务人员每月对所分管区域的终端设备进行一次巡检，包括状态检查、故障处理、性能优化等。

十二、【服务态度】服务人员在接听用户报修电话和提供服务过程中，要做到语言礼貌、态度友善、热情主动。

十三、【条件准备】信息中心应保有充足的维修备件和备机，以提高用户终端设备故障处置时效。

十四、【服务监管】信息中心分管用户服务的副主任要掌握每天的用户报修和服务完成动态，发现超时限未完成的服务要督促处置，发现频繁共性报修事件要组织原因分析，集中解决。对报修记录的填写质量进行监督检查。

十五、【持续改进】信息中心定期对用户服务记录进行统计分析，并就服务及时性、服务质量、用户投诉进行讲评。每年开展 { 一次 } 用户服务满意度调查，对发现的问题总结分析，制定改进措施。

十六、【外包服务】外包人员参与用户服务的，参照本制度执行。

一 数据服务管理制度

一、【制度范围】本制度所称数据服务是指信息中心面向医院管理、医疗、科研、上报等数据利用需求提供的医院信息系统相关数据服务，服务内容包括数据查询、统计、处理、分析等。

二、【岗位设置】信息中心设置数据服务岗（可兼职）为用户提供数据服务。服务人员需熟悉所分管领域信息系统的数据结构，具备数据查询和统计分析能力。

三、【服务受理】用户的数据服务申请，经所在部门领导签字，由信息中心用户服务台统一受理。对于敏感数据统计查询（包括但不限于药品耗材使用统计）或需提取下载病例明细数据的，服务申请在受理前需报经 { 医院管理部门 } 审批同意。受理的服务申请经 { 信息中心主任或分管副主任 } 审定批准后，安排数据服务人员实施。

四、【完成时限】数据服务人员在接受服务任务时，应当对任务的完成时限进行估计并告知用户。对一般复杂度的数据服务任务，应当在 { 一周 } 之内完成；特殊情况用时较长的，应向用户解释说明。

五、【质量管控】服务人员在接受数据服务任务后，要与用户充分沟通，明确数据源和数据提取条件，严谨细致地进行数据处理。数据服务完成后，要由其他工程师对数据处理结果进行核对检查，确保结果数据准确无误。数据处理过程和主要处理操作，应进行记录，以保证结果数据可再现。

六、【数据脱敏】对于非患者医疗直接相关的用户需求，在交付的结果数据中一般不应包含患者个人信息。特殊情况下，需要包含患者个人信息的，在交付结果数据时，由申请者签署数据保密承诺书。

七、【数据保密】数据服务人员应注意数据安全保密，不得对无关人员泄露医院和患者个人信息，不在工作终端上长期保存业务数据。在每项服务任务完成后，应将工作终端上该任务所使用的数据删除。

八、【禁止条款】未经用户所在部门领导签字和 { 信息中心主任或分管副主任 } 批准，任何工作人员不得私自提供数据服务，不得超出用户申请范围提供数据。严禁利用数据进行药品耗材统方等违规活动，违反者按照有关纪律法规严肃处理。

■ 机房管理制度

一、【制度范围】本制度所称机房除特别指明外为信息中心服务器机房，包括主机房及备用机房。

二、【管理职责】信息中心设置机房管理员负责机房日常工作，管理内容包括：机房门禁、机房环境、设备安置、设施标识、消防设施、空调保障、电源保障等。机房管理员对机房环境进行检查监督和维护，保障机房环境安全可靠、标识清晰、整洁有序。

三、【安防要求】机房设置门禁、视频监控、温湿度报警、烟雾报警等防控装置。机房环境与重要设备的自动报警信息以短信等方式自动通知机房管理员和值班员。机房管理员 { 每周 } 检查一次机房防控装置，确保防控设备设施处于可靠有效工作状态。

四、【环境要求】机房内严禁带入和存放易燃、易爆、有毒、腐蚀性物品，严禁带入饮料、食品，严禁在机房内吸烟。

五、【环境清洁】保持机房环境清洁，{ 每月 } 对机房进行一次清洁打扫，{ 每年 } 对设备进行一次除尘。

六、【出入管理】信息中心对出入机房人员实施管控。内部工作人员进入机房时需通过门禁认证并进行记录；外部人员因工作需要或参观进入机房需经 { 信息中心主任或分管副主任 } 同意，并有工作人员全程陪同。最后离开机房的人员须关好机房所有门窗，关闭照明电源。

七、【设备布局】机房内机柜和设备安置应按照内外网、核心与一般类设备进行归类布局。

八、【设备安装】设备进入机房安装须经 { 信息中心主任或分管副主任 } 同意，设备安装位置应服从机房管理员统一安排。

九、【机房标识】机房设备、线路应明确标识用途、径向。每个机柜应设置设备一览卡，每台设备标注名称、用途、启用时间、网络

地址等。当设备、线路变更时，应保持标识同步更新。在电源、配电开关、空调、灭火器等重要位置张贴操作流程。

十、【设备移出】设备移出机房须经 { 信息中心主任或分管副主任 } 同意，移出前按照数据安全保护要求对设备存储的数据及文件进行清除。

十一、【行为规范】机房内不得私拉乱接和随意更改设备电源。未经网络管理员同意，不得私自调整网络端口和线缆。除工作任务需要操作的设备外，不操作、触碰与工作任务无关的设备。

十二、【机房巡视】每天 { 上午、下午和晚间 }，由当日值班员对机房进行巡视，重点检查空调、供电和设备工作状态，做好巡视登记，发现问题及时向机房管理员报告。

十三、【处置责任】机房管理员和值班员收到机房报警，须及时处置。工作人员发现机房异常，应立即报告机房管理员，必要时先行处置。

十四、【紧急情况】当机房发生火灾、停电、空调故障等紧急情况时，应按照机房张贴的紧急操作流程进行处置，并根据事件类型报医院相关部门，同时将事件及处置情况报告信息中心主任。

十五、【配线间管理】放置有网络设备的网络配线间（含网络设备机房），由网络管理员负责管理。配线间网络线缆应做到标识清楚、整洁有序。网络管理员 { 每周 } 对网络配线间巡检一次。依赖专门空调控温的网络设备机房按服务器机房巡检管理。

一 数据备份管理制度

一、【制度范围】本制度所称数据备份是指为应对系统故障或操作失误可能导致数据的丢失，定期或实时将信息中心管理的医院信息系统数据（含数据库、文件数据）复制到生产系统之外的存储介质保存。

二、【岗位职责】信息中心设置数据库管理员，负责信息系统数据备份方案的设计、数据备份与数据恢复操作的实施工作。{信息中心分管副主任}负责对数据备份实施情况进行监督检查。

三、【备份目标原则】按照数据丢失的可容忍程度，将信息系统划分为核心系统和一般系统，具体划分方案由信息中心内部讨论确定。核心系统的数据备份方案应满足数据可恢复到断点以及断点前任意时间点的要求，一般系统的数据备份方案应满足数据可恢复到最近一次备份点的要求。

四、【备份周期】数据备份分为全数据备份和增量数据备份，全数据备份原则上{每周}一次（医学影像数据除外），增量数据备份除实时方式外{每天}一次。

五、【备份方案制定】数据库管理员按照第三、四条规定的原则牵头拟定信息系统数据备份方案，经过信息中心组织技术人员对方案有效性论证通过后，按备份方案实施。备份方案修改后，需要重新组织技术论证。

六、【备份执行】数据备份操作由数据库管理员按时执行或者由系统自动进行。数据库管理员每天查看备份执行情况，对备份数据及介质做好标识并做好备份记录。

七、【恢复测试】为检查数据备份的有效性，数据库管理员{每月}进行一次数据备份恢复测试，并做好测试记录。

八、【异常报告】数据备份和恢复测试中发现异常情况，应及时向信息中心分管副主任报告，并采取补救措施。{信息中心分管副主任}{每周}对数据备份记录检查一次。

九、【工作讲评】{信息中心主任}{每季度}在科室内对数据备份工作讲评一次。

一 网络安全管理制度

一、【制度范围】本制度所称网络安全管理是指为保障医院网络系统的安全运行，保护网络系统中的数据安全，防止和减少因各种因素对网络的破坏、干扰和非法入侵等危害而采取的各种技术和管理措施。

二、【岗位职责】信息中心设置网络安全管理员负责医院网络信息安全技术防护和安全管理，设置网络安全审计员负责对医院网络安全防护体系运行情况进行监督。网络安全管理员、网络安全审计员与网络管理员、数据库管理员岗位独立，网络管理员、数据库管理员对网络安全管理员和网络安全审计员工作提供协助配合。

三、【安全防护方案制定】{信息中心主任}负责组织开展医院网络信息安全风险分析评估，内部技术骨干参与，必要时邀请外部技术专家参加。针对安全风险，结合网络安全等级保护相关标准要求，组织制定医院网络信息安全技术防护方案，并按方案实施技术防护。{每年度}组织一次网络信息安全风险复评，根据情况变化提出安全防护改进措施。

四、【终端防护与准入】凡需接入医院网络的工作终端设备，要按照终端防护要求，统一安装杀毒和管理软件、关闭风险端口，由{信息中心分管副主任}批准后再由网络管理员进行接入注册。要采取技术手段对接入医院网络的终端设备进行自动识别和准入控制。未经注册允许和未经规范防护的终端设备禁止和自动拒绝接入医院网络。

五、【网络连接管理】用户端未用网络接入端口应处于空置状态，不得联接网络交换机。用户终端撤除或调整网络连接端口时，应将终端接入的交换机端口连线断开。

六、【用户管理】医院工作人员需要使用信息系统的，经所在部门提出申请，信息中心严格按照人员角色和其工作职责进行用户授权。工作人员离职时需及时注销其用户名。

七、【公众服务网络】对面向公众服务的接入网络，须采取技术措施与医院业务网络进行安全隔离，限制公众终端只可访问公众服务网络节点和应用服务。

八、【外来运维人员管理】所有信息系统合作厂商应签署《供应商安全保密承诺书》。外来运维人员对服务器、网络设备的运维应通过运维安全审计系统（堡垒机）进行操作，对操作过程追踪审计。特殊情况需要直接连接设备的，需在机房本地工作站操作，运维全程有信息中心工作人员陪同。

九、【日志审查】网络安全审计员对网络安全运行情况进行日常监测和分析，{每周}一次对网络信息安全防护设备设施的工作日志、数据库访问审计日志进行检查分析，对检查结果进行记录，发现异常及时报告和处置。

十、【安全检查】网络安全管理员{每季度}进行一次网络安全全面检查，重点检查系统漏洞、安全规则配置、终端及服务器防护等，对发现的网络安全隐患及时进行整改加固。

十一、【安全策略配置】当信息系统部署发生变更时，系统负责人应及时报告网络安全管理员。网络安全管理员应根据信息系统和设备部署的变化情况，按照最小授权原则，动态调整安全防护设备的配置策略，保持安全防护体系的有效性。

十二、【补丁升级】网络安全管理员负责各类系统软件安全补丁的收集、安装和病毒库升级。当补丁安装涉及生产系统运行时，应与相关系统负责人先行测试，稳妥无误后再正式安装。

十三、【口令管理】网络交换机、服务器、数据库系统等关键设备设施管理员用户不得使用默认口令和弱口令，管理员用户名和口令不得泄露给他人。

十四、【人员管理】信息中心应对工作人员、外包服务人员、厂商驻场工程师进行网络安全教育，组织学习网络安全管理相关制度，组织人员签署网络信息安全承诺书。对离职或转岗人员要及时收回其网络、设备、系统、数据操作权限。

十五、【存储介质管理】对于外送维修、停用、报废的计算机、服务器及存储设备，应先进行数据销毁。

一 信息系统应急管理制度

一、【制度范围】本制度所称应急管理是指信息中心内部为应对医院信息系统突发故障（不含计划停机）所做的应急准备以及应急时的处置。信息系统突发故障时的医院业务应急处置，由信息中心会同用户业务部门另行制定业务应急方案。

二、【故障分级】根据信息系统故障对医院业务的影响程度，将信息系统突发故障划分为以下四级：

（一）一级故障，全院性业务中断时间 ≥ 2 小时的故障；

（二）二级故障，全院性业务中断时间在半小时至2小时，或者部分关键业务中断时间 ≥ 2 小时的故障；

（三）三级故障，部分关键业务或主要楼宇业务中断时间在半小时至2小时的故障；

（四）四级故障，关键业务中断时间 $<$ 半小时，或者非关键业务中断时间 ≥ 2 小时的故障。

三、【管理责任】信息中心主任直接负责信息系统应急准备和应急处置领导工作。机房管理员、服务器管理员、数据库管理员、网络管理员、网络安全管理员、各应用系统管理员负责各自职责范围内的故障风险评估，分工协同制定应急预案和参与应急处置。

四、【预案制订】信息中心定期（每年不少于一次）开展信息系统故障风险评估分析，针对硬件故障、软件故障、数据损坏、网络中断、网络攻击等各类故障类型和主要故障环节，制定故障应对预案。对于各类故障应急处置中的操作流程，应建立标准作业程序（SOP），并置于易获得位置。对各类故障的影响范围和预案处置恢复时间作出合理估计。当信息系统运行环境发生改变时，应及时对故障风险重新评估，必要时更新应对预案和标准作业程序。

五、【应急准备】按照各类信息系统故障应对预案，平时应准备故障应急处置所需的备用设备、软件、线路、工具、材料等，并保持处于可用和易获得状态。

六、【备份更新】生产设备的配置参数、软件、数据等应存有备份并保持及时更新，备份工作由网络管理员、服务器管理员、数据库管理员等按工作职责分别落实。

七、【检查监督】{信息中心分管副主任}{每月}对信息系统各类故障应对预案的有效性（对照信息系统运行环境）以及各类应急准备的有效状态进行一次检查，并做好检查记录。

八、【预案演练】信息中心{每半年}组织一次信息系统各类故障应对处置演练，全面检验故障应急准备情况，培训提升故障处置技能。

九、【应急处置】信息系统发生故障后，应判明故障性质并作出故障分级评估，在按照应对预案处置故障的同时，根据故障分级作如下处理：

（一）一级故障，由信息中心主任立即报告医务部门、医院总值班和分管院领导；

（二）二级故障，由信息中心主任立即报告医务部门、医院总值班和分管院领导；

（三）三级故障，由信息中心主任立即报告相关业务部门领导；

（四）四级故障，由信息中心主任报告相关业务部门领导；

（五）对于不能确定故障性质且在半小时内仍不能查明故障原因并明确处置方案的，按一级故障响应。

十、【事后处置】在故障应急处置后，应彻底解决故障问题，将信息系统和应急准备恢复至完好状态，对故障原因、处置过程、应急预案的有效性进行总结和评估，采取措施减少故障发生，优化改进处置方案。

一 资产管理制度

一、【制度范围】本制度所称资产为归属于信息中心的医院资产，包括 IT 类资产和办公设备等。归属于其它部门但由信息中心统一归口管理的 IT 类资产不适用于本制度，其管理办法另行制定。

二、【资产台账】信息中心建立资产台账并指定专人对资产台账进行管理。资产台账登记医院资产编号、资产类型、资产名称、资产型号、资产配置、产品序列号、购入日期等信息。每年与财务资产账目核对，做到账账、账物相符。

三、【采购登记】设备到货或安装部署后，依据采购合同约定对设备进行验收。验收时，应严格对照采购清单，对设备的型号、配置、数量、保修期、附件资料等进行审核把关，相符后签字验收。通过验收的资产，由资产台账管理员根据医院财务管理制度登记财务资产并将设备记入信息中心资产台账。

四、【其它登记】由上级配发或外部赠送的设备，按照医院财务管理制度的规定进行管理，同时记入信息中心资产台账。

五、【维修替换】对用户终端类备用设备，因用户设备故障需要临时替换使用的，由维修人员做好信息登记，维修完成后换回备用设备。

六、【资产调配】根据信息化建设需要，信息中心可对所属资产统一调配使用。由信息中心调配给其它部门使用的资产要及时变更资产台账记录，并申请对财务资产账目进行变更。

七、【资产盘点】按照医院财务管理制度规定，信息中心定期组织资产盘点，检查记录资产状态，对账物不符的情况要查明原因、及时处置。

八、【资产报废】按照医院资产管理规定，对于达到使用年限或报废条件的资产，本着物尽其用和综合成本节约的原则进行评估。对需要报废的资产列入报废计划，报医院批准后实施。

九、【报废处置】在资产报废处置前，需对资产中所储存的数据、软件等资源及时备份、迁移和清除。其它处置要求按医院资产管理相关规定执行。

一 文档管理制度

一、【总体要求】本制度所称文档为与信息化建设管理和信息系统运维密切相关的文档资料，信息中心对此类文档资料实行集成统一管理。

二、【文档范围】纳入信息中心统一管理的文档包括：

- (一) 所购买软硬件产品的配套文档（含使用手册、维护手册、授权书等）；
- (二) 信息化项目文档（含立项论证材料、招标书、项目合同、实施过程文档、用户手册、验收报告、自研项目设计文档等）；
- (三) 网络布线及点位图；
- (四) 信息化发展规划、年度工作计划和预算、年度总结报告；
- (五) 呈批件；
- (六) 上级重要发文；
- (七) 其它具有重要保留价值的文档。

文档可以是纸质或电子形式。

三、【文档管理员】信息中心设置文档管理员（可兼职）负责文档统一管理工作。

四、【文档归档】列入统一管理的文档应及时归档。软硬件产品和信息化项目文档应当在产品或项目验收时由项目负责人提交归档；由信息中心起草的文件和上级发文由信息中心主任及时提交归档。文档管理员做好提交文档的签收。

五、【文档目录管理】文档管理员负责为归档文档统一编号，并编制文档目录（电子版）供查阅。

六、【文档保存】文档应做到有序保管。纸质文档存放应做到外观整齐、按编号有序排列；电子文档应建立在可靠的共享存储服务器上，按文档类别、编号区间分层级建立目录保存，同时建立文件备份。对于不宜公开的文档应单独封闭保管。

七、【文档借阅】因工作需要查阅文档的，电子文档由文档管理员授予查阅权限，纸质文档办理借阅登记后可借阅。对于非公开文档，经信息中心主任批准后方可查阅。借阅文档的，应当在借阅一周之内归还或取消电子文档查阅权限。

医院信息中心核心制度范本

[2023版]

