物业服务考核细则

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核标准 | 考核内容 | 扣（奖） 分细则 | 考核科室 | 扣 分 |
| 1.保洁标准 | | | | |
| **1.1** **大厅、** **电梯厅、走廊保** **洁标准** | ①地面： 地面保持干净 ，表面无尘土 ，做到无烟 头、纸屑、污物、痰渍等任何垃圾，地面有废弃杂 物、垃圾要及时清理、保洁，有血渍、污液时及时 清洗并按消毒规范进行消毒处理，地面定期结晶及 打蜡保养。地面结晶及打蜡要求 3 个月进行 1 次； 于次月的 10 号之前完成。  ②玻璃：光亮、无手印、污迹。  ③墙壁 、墙裙 、墙角 、踢脚线： 保持洁净 、无灰 尘 、 污迹 ，2 米以下手摸无明显灰尘 、污迹 、 印 迹、外墙无青苔。  ④电梯：地面:保持干净，表面无尘土、无污物;不 锈钢面:光亮洁净、无任何印迹; 电梯扶手:每 日擦 拭 、 消毒 ，保持干净;按键面板： 无尘土 ， 无污 迹、无手印;客梯厅顶部： 定期清扫，保持洁净， 每月清洁 1 次。保洁员2 小时巡视一次，随时保持 梯厢清洁无异味。  ⑤照明灯具：定期擦拭，每月擦拭一次。  ⑥各房间门、通道门：应无尘土、污迹， 门把手每 日擦拭、消毒。  ⑦厅、道、走廊：无灰尘、无污渍、保持洁净，无 杂物，保持畅通，有不当各类标识、广告及乱贴乱 画要及时清理并不留污痕。  ⑧窗户、窗台：无尘土、污迹，玻璃洁净，每月擦 拭一次。  ⑨垃圾箱内垃圾每天及时倾倒，箱内垃圾不得超过 垃圾箱 2/3、 医疗废物垃圾箱内垃圾不得超过垃圾 箱 4/3，无异味，消毒规范。  ⑩清扫、清洗地面及公共附设物时无扬尘及无超国 家规定的人体承受噪声。  ⑪设施设备：每日擦拭、消毒，表面无灰尘，摆放 整齐（包括消防柜、候诊椅、挂号机等等）。  ⑫排风 口：无灰尘、积尘、污渍，每月 1 次 清洁。 | 一项不符  合要求扣  责任人 2  分。地面  结晶及打  蜡要求 3  个月进行  1 次 ， 于 次 月 的  10 号 之  前完成，  如未完成  扣 20 个  考核分并  邀请第三  方进行此  项工作，  物业公司 给 与 结 算，服务  费给与抵  顶。 | 总务科 |  |
| **1.2** **公共区** **域及病房卫**  **生间保洁标** **准** | ①地面：无尘土、纸屑、烟头、鞋印、积水、污迹 及其他垃圾，保持地面干净。  ②洗手池及台面：池壁及台面无污垢及水垢、无痰 迹及头发等不洁物，台面物品摆放整齐。  ③水龙头：无任何污垢及水垢，保持洁净明亮。  ④镜面：无水迹、灰尘、手印、污迹。  ⑤烘手器：无灰尘、污迹、污垢。  ⑥小便器：无尿碱、水锈印迹（黄迹）无污垢、喷 水嘴应洁净。  ⑦大便器： 内外洁净，无大便遗迹，无污垢黄迹。  ⑧纸篓：污物量不得超过桶体 2/3，且每日倾倒， 保持外表干净。 | 1 、 一 项  不符合要  求扣责任  人 2 分。  2 、 公 共  区域卫生  间如未安  排专人专  管，扣物  业公司人  员工资**。**  3 、 外 墙 | 总务科 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ⑨隔板、窗户、窗台、墙面、墙裙、 门：无积尘、 污迹，2 米以下每日擦拭。清洁剂、清扫工具、垃 圾桶等应按指定位置摆放整齐，清扫工具要分类。  ⑩保持卫生间内空气清新，无异味。  ⑪公共区域卫生间专人专管 ， 每 15 分钟清洁 1 次，必要时增加清洁频次。病房卫生间根据科室需 要进行工作安排。  ⑫对院区内玻璃幕墙清洁，分别于 5、10 月完成。 | 幕玻璃清  洁如未按  期完成，  扣 20 分  并甲方聘  用第三方 进 行 完 成，物业  公司给与  结算，服  务费给与 抵顶。 |  |  |
| **1.3** **住院部** **房间保洁标** **准** | ①地面： 无尘土 、纸屑 、果皮 、鞋印 、污迹 、烟 头、积水等。  ②墙壁：无尘土、污迹。  ③门：无积尘、污迹、拉手洁净。  ④窗：无尘土、污迹，玻璃洁净，每月擦拭一次。  ⑤窗帘、隔帘：保持洁净，如有灰尘、明显污渍及 时拆装。  ⑥拉手洁净：随时清洁，保持洁净并每日消毒。  ⑦灯具：无灰尘、污迹，每月至少清洁 1 次。  ⑧洗手盆及镜面：无污迹、龙头无污垢及水垢，镜 面清洁明亮无水迹。  ⑨房间环境清洁：包括床、设备带、床头柜，严格 执行清洁消毒频次，符合院感要求（每日 ≧2 次） 消毒擦拭消毒液浓度必须符合院感要求浓度。  ⑩设施设备：每日擦拭、消毒，表面无灰尘，摆放 整齐（病房衣柜、陪护椅、 电视机、暖气片）  ⑪保洁用品数量充足，专区专用，不可交叉混用， 固定地点放置。  ⑫病房消毒流程正确 ，清洁消毒顺序按照先床单 元、再病房公共区域、后卫生间的顺序进行。  ⑬严格按照院感要求 ，协助病房做好消毒隔离工 作，将收治传染病及采取消毒隔离措施的患者所在 病房进行最后消毒擦拭。 | 一项不符  合要求扣  责任人 2  分。如不  符合院感  要求未达  到消毒的  频次及消  毒浓度，  则 与 10  分考核。 | 总务科  感控科 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.4** **步梯、** **楼梯间日常** **保洁标准** | ①地面： 无纸屑 、尘土 、烟头 、痰迹等垃圾 、杂 物。  ②扶手、门把手：每日消毒、擦拭，无污渍。  ③墙面、墙角：无鞋印、无蜘蛛网、无积尘。  ④窗台：无尘土、保持洁净。  ⑤玻璃：光亮、无手印、污迹。 | 一项不符  合要求扣  责任人 2 分。 | 总务科 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **1.5开水间**  **及配餐室保**  **洁标准** | ①开水间有专人管理，开水器外表面洁净卫生，水 龙头要定时消毒，水龙头下沥水槽清洁无水垢，1 月清理一次清洁水箱内水垢。  ②墙面及地面：及时清扫擦拭、及时清理地漏，地 面保持干爽、无积水、无鞋印、保持畅通无弃物， 无异味。  ③水池：及时清理水池内过滤网杂物，过滤网清洁 工具保持清洁干燥备用。  ④微波炉内外每日清洁保持干净状态。  ⑤开水间及配餐室禁止放置医疗垃圾废物及医疗废 物暂存桶。 | 一项不符  合要求扣  责任人 2 分。 | 总务科  院感科 |  |
| **1.6** **保洁** **员**  **管理要求** | ①保洁员每星期与护士长面对面沟通保证病区及门 诊的卫生环境。  ②严格按照《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规 范》要求落实各项工作，并按照由上而下， 由里到 外， 由轻度污染到重度污染的顺序开展工作。  ③工作期间对吸烟者要进行劝阻。  ④污洗间清洁用具摆放有序，不得乱存私人用品、 易燃物品、危化品，工作环境整洁。  ⑤保洁人员着装规范，要做到工作服清洁，每周清 洗两次 ，重点科室每 日清洗一次 ，有污染及时清 洗，按规范进行手卫生和个人防护。  ⑥接触公共区域高频手检查部位及接触不同区域和 床单位清洁时，能规范执行手卫生。  ⑦每天例行清洁的时间及周、月集中清洁时间为商 定时间，清洁时以不影响医院公务为原则，严格按 照《保洁工作清洁、消毒制剂使用及作业规程的频 率、 内容及要求》操作。（附考核细则后）  ⑧工作态度端正，使用文明用语，尊重他人。  ⑨定期调查考核医、护、患对保洁员的满意度。  ⑩各区域的保洁用具细分，不乱用。保洁室干净整 洁，无卫生死角，个人用品与保洁用具分开放置， | 一项不符  合要求扣  责任人 2  分。保洁  员在日常  工作中为  进行手卫  生且检测  指标未达 标 给 与 10 分 考  核。对科  室不满意  的保洁员  不予调岗  或解聘，  甲方可以  给与扣除 人 员 工 资。 | 总务科  感控科  护理部 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 不得混放。  ⑪在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业时放 置告示牌。  ⑫发现卫生问题及时处理、整改。  ⑬满意度连续 3 个月达不到 85 分以上或工作人员由科室提出调 岗 3 次以上，进行解聘。  ⑩建议物业公司建立明确的奖惩制度，让每个工作 人员知晓。 |  |  |  |
| **1.7医** **疗** **废弃物管理** **标准** | ①盛装的医疗垃圾/可回收垃圾达到包装的 3/4 时，应当使用有效的封口方式，就地打包，使包装 物或容器的封口紧实、严密，禁止外漏。 当发生医 疗废物泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏 区域的消毒处置， 同时报告医院相关部门和感染管 理科。  ②当清运医疗废物发生锐器意外刺伤时，能启动相 关应急预案进行初步处理， 同时报告医院相关部门 和感染管理科并填写登记表。  ③严格按照《医疗卫生机构医疗废物管理办法》处 理医疗废物。  ④严格按照医院规定定时对医疗废物暂存处、医废 转运车进行消毒。工作人员必须按照相关规定穿戴 防护用品 。 医疗废物转运台账必须保证及时 、详 细、准确的记录。  ⑤包装物或者容器的外表面被污染时，应当对被污 染处进行消毒处理或者增加一层包装。  ⑥隔离的传染病患者或者疑似传染病患者产生的医 疗废物应当使用双层包装袋，并及时密封。  ⑦放入包装物或者容器内的内各类医疗废物/可回 收垃圾均不得取出，任何人员禁止倒卖医疗废物。  ⑧打包好的医疗废物/可回收废物不得落地放置， 及时放入相应的暂存桶内，并上锁存放，做到日产 日清。 | 一项不符  合要求扣  责任人 5  分。若发  现倒卖医  疗 废 物 /  可回收废  物一票否  决，解除 合同。 | 总务科、 感控科 |  |
| **1.8责任** | ①当发生重大事件时及时向医院相关部门报告，并 及时协调、应对本部门工作有序，保障医疗环境。  ②在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业区醒 目位置放置告示牌防止医患滑倒或绊倒等，若因此 发生不良事件，需承担相应的法律责任及赔偿。  ③医疗垃圾丢失或清运不及时，承担相应法律责任 及赔偿。  ④不得因物业公司服务不到位，而引发的投诉事件 （包括市长热线）  ⑤保洁员请假 3 天必须给与补岗。 | 一项不符  合要求扣 责 任 人 20 分 。  保洁员请  假 3 天以  上未与及  时补岗，  按照人均  单价给与  扣除人工 工资。 | 总务科、  感控科、 护理部 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | |
| **2.** **扶梯引导及导诊服务、陪护服务** | | | | 扣 分 |
| **2.1导诊服** **务** | ①熟悉医院的科室所在位置，正确引导患者就医， 遇到不清楚的问题，做到问清后再回答。  ②着装：着装统一，整洁，佩带胸牌，发形统一。  ③站姿：站姿端正，不要东张西望，摇头晃脑，不 得在站立时聊天。  ④走姿：行走时平稳，步伐轻盈，做到走路轻，说 话轻。  ⑤礼仪：  对待患者态度和蔼，热情，做到微笑服务；  礼貌用语： “ 您好 ”、“不客气 ”、“请慢走 ”； 解答 患 者询问 时 ， 做 到有问 必答 ， 杜 绝 “ 不知 道 ”、“不会 ”、“不管 ”、“不行 ”、“不懂 ” 等，不得以生硬、冷淡的态度对待患者；  患者询问时，做到讲究礼貌，用心聆听，不抢话、 不插话、不争辩，语气温和，不大声喧哗，听意见 和批评时不辩解，冷静对待及时上报；  见到院领导、采购人人员主动问好；  主动服务不方便的患者。 | 一项不符  合要求扣 2 分。 | 总务科 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.保安服务** | | | | 扣 分 |
| **3.1** **日常工** **作管理标准** | ①制定符合医院实际情况的实景实情应急演练包括 但不限定于反恐、防爆、消防预案并组织演练，演 练过程进行记录并提供必要的实施方案 、影像资 料、演习效果的评估。每季度不少于一个应急演练 科目，每年不少于4 次消防演练科目。每月组织 1 次保安、微型消防站队员培训，起火点跑点训练， 要求留照片等影像资料且文字培训记录。  ②制定岗位职责，全体保安人员需熟知。  ③制定突发事件处置流程，全体保安人员需熟知。  ④保安人员必须按招标文件要求（年龄、人数、证 件等）配齐。  ⑤ 工 作 时 间 内 必 须 穿工 作 服 ，工作服要整洁，统一；不得串岗、脱岗、睡 岗，不扎堆聊天，禁止吸烟、严禁酒后上岗、玩手 机等。  ⑥按规定时间进行交接班，若接班人员未到或因故 未按时交接班时， 当班人员应报告领导进行处理， 不得离开岗位。  ⑦交接班工作必须做到交接两清，交班人员应做到 详细交代，接班人员应认真听取。 | 1.未制定 预案、未  安要求次  数实施演 练 扣 5 分。  2.人员未 按招标文  件配足给  与所缺岗  位人员工  资扣考核  3 分 ， 并  扣除当月 人 员 工 资。  3.与患者 或患者家  属及来访  者发生肢 | 保卫科 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ⑧主动为患者及家属提供指引、帮助等其他服务。 ⑨保安人员严禁与患者及家属发生肢体冲突。  ⑩发生患者或患者家属与医护人员事件，保安人员 必须第一时间保护医护人员，呼叫支援，并说服患 者及家属防止事件恶性发展。 | 体冲突扣 20 分。  4.未及时 保护医护 人 员 扣 20 分。  3. 其 他  一项不符  合要求扣  物业公司  2 分。  4. 器 材 配 备 不 全，按照  器材折价 给 与 扣  除，并扣 考 核 分 20 分。 |  |  |
| **3.2**  **2** **4** **小时固定岗值守** **服务标准** | ①加强对特定区域内的治安、消防方面的安全隐患 排查并及时调整保障服务区域内安全有序。消防巡 查内容包括清理吸烟人员、检查各科室、消防水泵 房、高位水箱、阀组间消防设备、设施运行是否正 常，有无破损、故障、带病运行，有无遮挡现象， 疏导通道有无堵塞等情况，如发现火灾隐患及时处 理或上报领导， 同时做好记录工作。  ②医院 24 小时固定岗，提供 24 小时不间断管控 及值守工作，确保医院对外形象展示及安全防卫震 慑作用。值守期间如需离岗，必须在顶岗人员到位 后方可离开。  ③对穿病号服出大门的人员要进行询问，进行核实 并做好登记，没有手续的一律不得放行，对不听劝 阻的要及时向保卫科办公室（工作时间）或总值班 （下班后和节假日）报告。  ④依照医院制定的应急事件处置预案 ，对不同性 质、不同类别的突发事件进行处置应对。  ⑤突发事件发生时，迅速开展突发事故处置，及时 通报突发事件相关信息，布置预防措施，根据事件 实际情况协助相关部门调动物资和人员参与应突处 置。  ⑥突发事件处置行动结束后，及时进行人员安置、 证据收集、现场清理等工作。  ⑦根据中华人民共和国消防法规定，所有秩序人员 均纳入医院义务消防队，承担灭火及疏散任务。 | 1 、 一 项  不符合要  求扣物业 公 司 2 分。  2 、 未 按  要求打点  巡查物业 公 司 1 分。  3、发现 跑水未 及时处 理扣 20 分  4、发现 起火物 业人员 未及  时、积 极处置 一次扣 20 分并 采取一 票否决 辞退物 业公司 | 保卫科 |  |
| **3.3** **院** **内楼** | ①加强对特定区域内的治安、消防方面的安全隐患 | 一项不符 | 保卫科 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **宇** **24** **小时**  **巡逻、秩序** **维护标准** | ①排查并及时调整保障服务区域内安全有序。消防 巡查内容：清理吸烟人员、检查各科室、消防水泵 房、高位水箱、阀组间消防设备、设施运行是否正 常，有无破损、故障、带病运行，有无遮挡现象， 疏导通道有无堵塞等情况，如发现火灾隐患及时处 理或上报领导， 同时做好记录工作。  ②熟悉掌握所辖服务范围内消防设施、消防器材、 消防通道、配电间的基本情况和数量；熟练掌握灭 火器材的使用方法，会扑灭初期火灾。  ③检查公共物品，如自助挂号机、 门窗玻璃、触摸 屏、饮水机、计算机、医疗设备、 电视机、候诊椅 等完好情况，不得丢失、损坏。  ④依照医院制定的应急事件处置预案 ，对不同性 质、不同类别的突发事件进行处置应对。  ⑤突发事件发生时，迅速开展突发事故处置，及时 通报突发事件相关信息，布置预防措施，根据事件 实际情况协助相关部门调动物资和人员参与应突处 置 ， 突发事件处置行动结束后 ，及时进行人员安 置、证据收集、现场清理等工作。  ⑥认真做好所辖区域消防设施、用电设施的日巡查 工作，巡查记录详实规范（时间、地点、部位、问 题、巡查人员等记录清晰） | 合要求扣  物业公司 5 分。 |  |  |
| **3.4** **门急诊** **区域秩序维** **护标准** | ①维持就诊秩序，待就诊结束医务人员离开后检查 门窗、 电器的关闭情况。  ②检查公共物品，如自助挂号机、 门窗玻璃、触摸 屏、饮水机、计算机、医疗设备、 电视机、候诊椅 等完好情况，不得丢失、损坏。  ③禁止闲杂人员入内，提示患者及家属保管好个人 物品。  ④检查消防器材的完好，消火栓不得被遮挡， 门禁 系统正常启用，保持疏散通道畅通。  ⑤制止楼内吸烟人员。规劝到楼外吸烟区域。  ⑥清理黑护工 、号贩子 、 医托 、药贩子 、流浪人 员、推销人员、散发非法广告等人员。  ⑦参观照相 ，须经医院相关部门同意提供证明方 可。  ⑧突发事件要及时发现 ，做相关处理 ，并向保卫 科、派出所报告，事后做好记录。  ⑨认真填写值班记录。  ⑩得知病人非正常死亡时，及时向保卫科、派出所 及相关部门上报，并做好记录。 | 一项不符  合要求扣  物业公司 1 分。 | 保卫科 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.5安检机** **值守服务标** **准** | ①有较强安全意识和责任心，遵守国家法律法规， 严格执行安检各项规章制度 ，服从安排 ， 听从指 挥，积极完成工作任务。  ②熟练掌握安检设备操作规程、检测技能等，具备 识别、处理违禁物品的能力。  ③了解掌握突发事件处置流程，能够按照有关规定 报告、处理有关事项，具备必要的自救互救等应急 处置能力。  ④认真填写值班记录。  ⑤交接班时填写《安检交接班记录》完成书面交接 工作。  ⑥交接班内容包括：上级指示、 问题及处理结果、 设备情况、遗留问题、需注意事项等，交班人员在 接班人员完成岗位接替后方可离岗。 | 一项不符  合要求扣  物业公司 1 分。 | 保卫科 |  |
| **3.6医院交** **通疏导及停**  **车场管理标** **准** | ①维护 120 通道秩序 ，疏导车辆出入，引导救护 车车辆按指定位置有序停放，保持通道畅通。  ②定时对南大门前进行巡查，如发现有车辆堵塞大 门出入 口，立即通知车主进行挪车，如无法通知车 主 ，及时拨打拖车电话进行拖车 ，并做好详细记 录。  ③遇有大型活动，活动场地无滞留车辆，场地交通 保持畅通。  ④对向外拉运物品的车辆进行询问， 向相关科室核 实并登记后方可放行。 | 一项不符  合要求扣  物业公司 1 分。 | 保卫科 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **3.7** **消防中** **控室管理服** **务标准** | ①中控室实行 24 小时消防主机监管，24 小时双人 值班制度，任何情况下均不能离人，做好设备完整 运行记录（如故障发生时间、地点）； 出现消防报 警时 1 分钟内辦别消防报警信息，5 分钟内到达报 警点。  ②消防中控人员须持有“ 中级（或以上）建（构） 筑物消防员 ”证书或“ 中级（或以上）消防设施操 作员 ”证书上岗。  ③中控室内及监控设备的保洁工作， 中控室内不得 吸烟，不得堆放杂物，严禁带入易燃易爆物品。  ④中控室人员严禁将任何食物、饮料、装有液体的 容器放置在工作台上。  ⑤每日交接班人员交接完毕后，接班人员首先填写 交接班记录，并对中控室主机进行自检，检查完毕 后做好记录。  ⑥白班人员每日需对辖区进行不少于2 次消防巡检 （必查消防水泵房、阀组间、高位水箱），消防巡 检内容： 清理吸烟人员 、检查各科室 、消防水泵 房、高位水箱、阀组间消防设备、设施运行是否正 常，有无破损、故障、带病运行，有无遮挡现象， 疏导通道有无堵塞等情况，如发现火灾隐患及时处 理或上报领导， 同时做好记录工作； 一人巡检， 另一人值机并做好卫生工作。  ⑦夜班人员需对辖区进行不少于 3 次以上的消防 巡检（夜间 22：00 以后进行)，巡检内容同上所 述。⑧有健全的各项规章制度，包括但不限于：交 接班制度 、 值班及报警处置记录制度 、 值班制 度 、 岗位职责、故障记录及报修登记制度；有切 实可行的突发事件应急预案。值班人员要知晓相关 的工作制度和应急预案流程，认真落实各项消防安 全制度、措施；消防控制室记录（交接班记录、设 备维护记录、巡检记录）规范。  ⑨值班人员要随时检查设备运行情况，定期请消防 维保专业人员来维修保养 ，保持设备的灵敏 、可 靠；遇设备故障，一般性故障立即排除，遇暂时不 能处理的情况，要立即填写故障申报单，请消防维 保人员维修，不得自行拆卸，并报医院相关管理部 门 。  ⑩交接班时若存在设备故障隐患，交班人员必须重 点说明，并提出处理建议，在本班记录中说明（标 明故障时间、地点、数量）。 | 1. 中 控  室非双岗  值班扣物  业公 司 5 分  2. 出现  非中级消  防设施操  作员证书  持有人员  顶岗扣物  业公司5 分  3. 消防  中控员数  量及持证  情况严格  按照合同  人数给与  配备，否  则按照实  际人数给  与考核人  员月工资  3 、 一 项  不符合要  求扣物业 公 司 1 分。 |  |  |
| **3.8责任** | ①保安与患者或患者家属、保安与保安或其他出入 医院的人员发生治安事件， 当事人及物业公司承担 相应的法律责任及赔偿。  ②确保巡查区域内医院公共物品完好，如自助挂号 机、 门窗玻璃、触摸屏、饮水机、计算机、医疗设 备 、 电视机 、候诊椅等 ，不得损坏 、丢失 ，如损 坏、丢失，物业公司负责维修或赔偿。  ③因物业未在公安局备案，未配备持证保安，雇佣 不符合招标采购文件要求的高领保安人员等，产生 | 一项不符  合要求扣  物业公司  20 分 ，  并扣除相 应 赔 偿 款。 |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 行政罚款等其他行政处罚由物业公司自行承担。 |  |  |  |
| **4.** **工程维修服务** | | | | 扣 分 |
| **4.1** **工程维** **修管理标准** | ①接到任务务必及时开展工作。派单后 15 分钟之 内准时到达施工现场， 出现跑、 冒、滴漏 5 分钟到 场，若不能及时到场，维修人员应与科室负责人沟 通并做好沟通记录（护士长签字确认） 。维修工作 当 日解决，如遇维修难题，上报上级领导，不可拖 拉,如零配件不全，可以延迟 3 日，但必须上报班 长，给与报备。应用智能化管理平台进行闭环式管 理。  ②维修材料及配件：务必使用我院指定品牌型号； 需提前备齐300 元以下符合我院指定维修材料。  ③维修人员作业时,干活需细致,避免噪音产生，完 工后需请科室负责人检查、确认修好,在保证安全 和功能的前提下,要兼顾美观问题。  ④维修人员态度要谦逊，与科室工作人员进行有效 沟通 ，禁止与科室工作人员及患者 、家属发生冲 突。  ⑤应用智能化管理平台或其他方式进行满意度连续 3 个月达不到 85 分以上或工作人员由科室提出调 岗 3 次以上，进行解聘。  ⑥建议物业公司建立明确的奖惩制度，让每个工作 人员知晓。 | 一项不符  合要求扣  责任人 5  分。如与  科室工作  人员、患  者及患者  家属发生  冲突，扣 考 核 分 20 分。 | 总务科 |  |
| **4.2** **工程维** **修服务质量** | ①建立 24 小时水暖维修、配电室高压运维值守、 低压运维值守、弱电维修、锅炉司炉运维值守、通 风和中央空调运维值守、污水处理运维值守、氧气 及负压运维值守服务、运行记录填写完整，值班人 员进行交接班记录，不得脱岗，特殊岗位人员须持 证上岗，工作区域物品摆放整齐、环境卫生清洁， 不得堆放个人物品。按照要求保养设备(每月 1 次 保养）必要时增加频次，应用智能化管理系统，记 录保养痕迹，严禁出现运行异常不上报、存在安全 隐患的情况，房屋、水暖、 电、木工零修及时率达 98%以上 ，零修合格率达 95%，并建立回访制度和 回访记录。（建立交接班制度，设备巡查制度）  ②电气：随时更换和修复损坏的灯泡、灯具、开关 等电器、设备，保证各种电气设施和元件的完好。 ③供水系统：供水系统的保养，设施跑、漏水的止 水和修补，水阀、便器具、管道等的检修和更换。 ④土建：房屋的主体结构，各种墙、梁、板柱和门 窗洞口的修复及保护。  ⑤设备： 各种机械设备和电器设备的简单修复 。 如：热水器、空调器、供电开关、盘柜、窗帘等。 ⑥经常性（每月不少于四次及法定重要节日前）对 房屋及附属建筑设备进行巡查，发现问题及时上报 相关科室并且及时处理并有记录，保证用户的安全 正常使用，并做好书面巡查记录。  如 ： 1.屋面： 清洁无杂物 ，排水正常 ，无堵塞现 象；防水无损，透气管完好。 | 一项不符  合要求扣  责任人 2  分。值班  人员严格  按照合同  要求配够  人数且必  须持有执  业 许 可 证 ， 缺 1  人扣人头  工资数。  管道井禁  止私接电  线及使用  电器，发  现一次考 核 20 分，第二  次发现翻 倍。 | 总务科 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2.外墙：无明显裂缝，无明显渗漏水或水垢流 痕，无明显贴面材料剥落，雨水管表面无破损、无 堵塞现象。  3.室外霓虹灯：不完好，影响整体风格， 电路 等存在安全隐患的 。  ⑦建筑物防雷、避雷保护装置由专业部门检测，并 保留检测记录和检测报告。房屋避雷带、避雷针连 接无断点、无明显锈蚀等，检查有记录。  ⑧楼道内:（含公共洗手间洁具 、 上下水阀门 管 道 、照明 、烘干） 等设备设施完好 ，标识清晰统  一。  ⑨ 顶棚、墙面、地面、 门窗、扶手等设施完好， 外表统一,无漏水及损坏痕迹。  ⑩管道井、计量表房等均有铭牌，并采取上锁等防 护措施。管道井禁止私接电线及使用电器。 |  |  |  |
| **4.3** **责任** | ①维修时对原有物品出现损坏，需照价赔偿。  ②维修时出现对过往人员的伤害等，如：维修工具 掉落砸伤过往人员等不良事件，需对伤者进行赔礼 道歉、赔偿并承担相应的法律责任。 | 一项不符  合要求扣 责 任 人 20 分。 |  |  |
| **5.会议服务** | | | | 扣 分 |
| **5.1** **会议服** **务质量** | ①所有会议室清洁区域内无尘土 、无污渍 、无水 渍、无杂物、无手印，物品摆放整齐、规范。  ②会议服务人员仪容仪表干净整洁、统一着工装， 禁止穿超短裙 ，化浓妆 ，礼貌用语 、服务热情主 动、微笑服务。  ③会前：预约会议.提前半天准备布置会场，提前 20 分钟立岗， 临时性会议随叫随到。布置会场： 台签 、会议资料 、纸夹 、记录纸 、笔 、干 、湿纸 巾、茶叶、会议用水， 电池等所需物品准备充足； 摆放会议需要物品整齐 ；调试检查设备： 音频设 备、音响设备、会标、  投影设备、 电脑等设备提前进行调试，查看电量及 时更换，备好电池。会议设备会议开始前 20 分钟 打开，话筒提前 5 分钟打开。认真核对打好会标； 会议桌椅摆放整齐、定期维护；全面检查确保有备 无患，正常使用。  ④会中：提供茶水服务、会议室门口立岗服务。茶 水服务：应在参会人入座后即刻倒上，会议用水倒 八成满，放于文件资料右上方。每 30 分钟进会场 倒水一次， 以主要领导开始添加茶水，其余依次添 加。  ⑤会后：立即清理会场、清洗茶杯、湿巾，并进行 消毒， 同时将会场恢复至随时可接待的状况，补充 各类会议使用物品， 台签整理入册，无乱堆乱放现 象；收集会后遗留资料，交到行政办；关闭所有设 施设备，关闭窗户，锁好门。 | 一项不符  合要求扣  责任人 2 分。 | 行政办、 护理部 |  |
| **6.综合服务（所有服务项目内容）** | | | | 扣 分 |
| **6.1** **综** **合服** **务质量** | ①各部门、班组相互协作、补台、弥补工作中的不 足，提高整体服务效率、服务质量。  ②发现工作中存在服务漏洞、服务工作效率低或服 务质量问题时，及时查漏补缺，计划出有效实施方 案或措施。  ③各部门设立机动岗，解决临时性人员短缺问题， 不得造成服务效率 、服务质量降低或工作停滞问 题。 | 一项不符  合要求扣  责任人 1 分。 | 总务科 |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ④工作人员服从院方 、考核人员及监管人员的要 求；不与医护人员或病患发生口角、态度恶劣；  ⑤承诺整改后仍未整改，可根据事件严重程度加倍 处罚。  ⑥工作人员工作期间必须穿工作服 ，工作服要整 洁，统一；不得串岗、脱岗、睡岗、不扎堆聊天， 不干私活、严禁酒后上岗、禁止吸烟、玩手机等； 工作人员由科室提出调岗 3 次以上，建议解聘。  ⑦工作人员要进行培训， 由班长跟岗培训及岗前基 本内容培训等形式 ，现场考核是否经过培训后上 岗，不得盲目工作，明确并遵守工作流程，做好工 作记录。 |  |  |  |
| **6.2** **满意度** **要求** | ①每月深入临床科室进行满意度调查及意见征集， 并有追踪整改记录，每月向所陪检的患者进行满意 度调查及意见征集并有整改记录。满意度连续3 个 月达不到85 分以上，建议物业公司解聘。  ②无科室投诉某项服务不及时或不满意等不良事 件。  ③无患者投诉某项服务不满意等不良事件。  ④无某项服务被投诉到市长热线。 | 第一项、  第二项、  不符合要  求扣责任  人 2 分；  第三项不  符合要求  扣责任人  10 分 ；  第四项不  符合要求  扣责任人 20 分。 | 总务科 |  |

**保洁工作清洁、消毒制剂使用及作业规程**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **保洁频率** | **保洁内容** | **保洁要求** | **备注** |
| 地面 | 地面每日 清洁三  次，每月 清洗二  次，有垃  圾及时清 理 | 每日用全能清洁 剂 1：128 稀释 溶液拖地每日不 少于三次。其中 二次消毒液拖  地。 | 地面无污  渍、无积  水、无痰  迹、无垃  圾、无积  灰、无脚  印，干净明 亮 | 感染管  理科、  护理部 |
| 墙面 | 每周保  洁，每月  彻底清洁 | 3 米以下每周清 洁 | 无污渍、无 水迹、无浮 灰、无蜘蛛 网 | 感染管  理科、  护理部 |
| 走廊  扶手 | 每日保洁 | 每日用全能清洁 剂 1：64 稀释溶 液清洁，每日用 含氯消毒液  400—700mg/L 擦 拭消毒。特殊情 况时根据实际情 况调整消毒液浓 度。 | 无污渍、无 浮灰、无水  迹、无烟蒂 | 感染管  理科、  护理部 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **保洁频率** | **保洁内容** | **保洁要求** | **备注** |
| 玻璃 | 每周保洁 | 用玻璃清洁剂  1：65 稀释溶液 清洁玻璃，每周 一次，室内玻璃 循环清洁 | 玻璃明亮光 洁，无污  渍、无水迹 | 根据实  际情况  安排各  房间循  环清洁 |
| 卫生 间 | 坐便器随 时保洁 | 打开换气扇或窗 户进行通风。  台盆、便器等放 水冲洗。  收集垃圾、清洁 垃圾桶、换新垃 圾袋。  清洗台盆及水龙 头。  用洁厕消毒液清 洗便器并冲洗。  擦拭台面和墙面 四周、门等。  擦拭地面。  必要时点上盘 香。 | 随时保持畅 通，无漏  水，无异  味、无污  垢，垃圾袋 定时更换 | 感染管  理科、  护理部 |
| 电梯 | 每日二次 | 每日地面保洁， | 无障碍、无 | 感染管 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **保洁频率** | **保洁内容** | **保洁要求** | **备注** |
|  |  | 每日轿厢内消毒 二次。 | 划痕、无脱 落。无灰  尘、无污 | 理科、  护理部 |
| 每周一次 | 不锈钢光亮剂全 面保洁。 | 均匀有光泽 |
| 公共  设施 | 每日保洁 | 每日用全能清洁 剂 1：64 稀释溶 液清洁一次。 | 无污渍，无 积灰、无蜘 蛛网 | 感染管  理科、  护理部 |
| 病人  等候 区 | 每日保洁 | 等候椅每日用全 能清洁剂 1：64 稀释溶液清洁，  每日用含氯消毒 液 400—700mg/L 擦拭消毒一次。 特殊情况时根据 实际情况调整消 毒液浓度。 | 无垃圾、无 浮灰、无烟 蒂、无水迹 | 感染管  理科、  护理部 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **保洁频率** | **保洁内容** | **保洁要求** | **备注** |
| 床单 位 | 每日清  洁、消毒 两次 | 每日用含氯消毒 液 400—700mg/L 擦拭消毒两次。 特殊情况时根据 实际情况调整消 毒液浓度。 | 无灰 | 感染管  理科、  护理部 |
| 出院后终 末消毒 | 每日用含氯消毒 液 400—700mg/L 擦拭消毒床栏、 床头柜、床档、 凳子。特殊情况 时根据实际情况 调整消毒液浓  度。 |
| 输液 架 | 每日两次 | 每日用含氯消毒 液 400—700mg/L 擦拭消毒两次。 特殊情况时根据 实际情况调整消 毒液浓度。 | 无灰 | 感染管  理科、  护理部 |
| 吸顶  灯具 | 每月一次 | 每日用全能清洁 剂 1：64 稀释溶 液清洁一次 | 无灰 | 感染管  理科、  护理部 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **保洁频率** | **保洁内容** | **保洁要求** | **备注** |
| 公共  区域 | 每日一次 | 及时收集垃圾、 清洁垃圾桶、换 新垃圾袋。  拖大厅、过道、 走廊地面。清洁 户墙、厅柱、盆 景。擦拭窗台、 窗框、木门。擦 拭楼梯扶手、拖 楼梯地面。清洁 天花板及灯具。 | 无垃圾、无 浮灰、无烟 蒂、无水迹 | 感染管  理科、  护理部 |
| 石材  地面  维护  保养 | 清洗每月  一次、大  理石地面  打蜡和花  岗岩地面  结晶每年 4 次 | 对大楼需定期作 专业维护的石材 （大理石或石岗 岩等）进行结晶 或打蜡保养处理 | 干净、明  亮，使石材 呈现漂亮的 镜面效果， 增加石材表 面硬度，更 好地进行石 材保护 | 由中标  人提·供 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **保洁频率** | **保洁内容** | **保洁要求** | **备注** |
| 外墙  幕玻  璃清 洗 | 每年2 次 | 对院区内所有外 墙玻璃给与清洁 | 明亮，干净 | 中标人 提供 |

附消毒剂、清洁剂明细。