

附件二、鄂尔多斯市中心医院物业服务监督考核管理办法

一、综合管理								
序号		考核内容		标准分 (100)	考核标准	扣 分	得 分	备 注
1	1.1	安全 生产	按规定操作	10	现场检查中发现一起违反安全操作规程的，如登高 2 米以上无人员保护，未戴头盔、登高 3 米以上未系安全绳、湿拖地面未放黄色警示牌等，每起扣 10 分。			
2	2.1	计划 管理	按照规定及 时编制各项年度计划并 有经过审核、批准。工作计划（包括各类日常工作计 划、专项计 划）执行情况。	10	管理处没有年度、月度工作计划 【包括应急演练、消防演练、企业文化建设、对下属提升培训等】 缺一 项扣 3 分（有电子档但未打 印存档的，按无计划处理）			
	2.2				各类计划按照规定频次执行，并保持记录，如每月培训记录完成情况记录等没有图片或相关文字记录的，按未按计划执行，缺一 项扣 2 分			
	2.3				对下属部门计划执行情况未定期检 查并提供相关记录，每项扣 1分； 【可在周工作例会中专题体现】			

	2.4				对未能达成计划目标的项目没有采取相应的措施并提供记录的，扣 1 分；【可在周工作例会中专题体现】			
3	3.1	沟通	满意度调查	15	对各病区（科室）每季不少于一次满意度调查，少一次扣 3 分【无满意度调查记录或满意度调查记录上无护士长签名的视为未拜访】；			
	3.2				满意度调查中，客户满意度低于 90%的，每低一个百分点扣 1 分；			
	3.3				对不满意项或合理要求未进行分析并采取纠正措施，每一项扣 3 分；纠正措施完成后未进行回访，有一次扣 2 分；【以整改记录及回访记录为依据】			
	3.4				管理处每周少于一次管理层工作例会的，扣 2 分【无会议记录或会议记录无参会人员签字的视为未开展】			

	3.5		实施效果	10	各类会议形成的事项或领导提出的工作要求未能提供整改实施记录或其他佐证的，每项扣 2 分。 【也可在周或月工作例会汇报阶段体现】			
	3.6				发现各科室提出的合理要求未及时采取相应纠正措施，有一项扣 2 分；采取纠正措施后未进行回访、取得各科室认可（管理处需提供证明材料），有一次扣 1 分；沟通记录不规范、不完整，有一例扣 0.5 分。			
4	4.1	客户 投诉 处理	客户投诉处理、跟踪及 反馈	10	未建立投诉受理台帐的，扣 3 分；			
	4.2				未能提供投诉处理记录，每一起扣 3 分； 处理后未及时回访并取得服务对象理解或认可，有一次扣 3 分。 【以整改记录及回访记录为依据】			
	4.3				未对客户投诉及处理进行汇总分析并找出原因和补救措施的，每项扣 3 分；【可在周例会中专题体现】			

5	5.1	业务提升	培训执行及效果达成	10	《培训记录》不完善，培训未覆盖相应岗位和人员，培训效果未达到预期【从培训记录中标注通过的人员抽问/现场查看判断】，发现一处扣 2 分。			
6	6.1	各级工作检查	根据检查频次有效实施，检查发现问题能按时整改、有跟踪、有验证，得到闭环	10	未按规定频次进行检查的（项目经理每周抽查，每两周一次全覆盖的检查工作；主管每天抽查，每周两次全覆盖的检查），缺少一次扣 2 分；【以文字性检查记录为依据，无文字性检查记录的，视为未检查】			
	6.2				未对各类检查的整改情况进行验证，发现一个扣 1 分；验证情况不符合事实的，有一个扣 1 分；【以整改验证单为依据，无整改验证单的，视为未验证】			
	6.3				项目经理每月少于一次全面检查报告，无全面检查书面报告行为的扣 5 分【可以在周例会中体现】。			
	6.4				院方各类检查、审核发现问题未按时进行整改，有一个扣 2 分。【以整改验证单为依据，无整改验证单的视为未按要求整改】。			

7	7.1	应 急 预 案	识 别 突 发 事 件 处 置 过 程，应急预案方案制定 可行，演练过程记 录详实	15	每季度不少于一个应急演练科目， 每年不少于 2 次消防演练科目，缺 少一个扣 10 分			
	7.2				未制定相应的预案演练实施方案 【实施方案作为预案附件，与预案 同步制定】，缺少一个扣 3 分；方案 未及时上报，有一个扣 1 分； 方案不完整，扣 1 分。			
	7.3				未对演练过程进行记录，扣 2 分； 记录不完整，未能提供必要的影像 资料，扣 1 分；			
	7.4				未对演习效果进行评估，扣 2 分； 【无演效果练评估报告的，视为 未评估】			
8	8.1	重 大 事 件 处 理	执 行 物 业 管 理 区 域 内 《重大事件处理 管理规 定》、 《重大事件 报告管理办 法》、《接待媒体采访报 道管理规定》	10	发生重大投诉未及时上报，有一次 扣 10 分；			
	8.2				发生重大安全事故未及时上报，有 一次扣 10 分；			
	8.3				发生重大事件，未经医院主管部门 批准接受媒体采访的，有一次 扣 10 分；			
	8.4				发生重大事件，言论不当，给医 院美誉度带来负面影响或造成经 济损失的，有一次扣 10 分；			
	8.5				各岗位请假必须及时派人，不得 影响医院正常工作。缺人三天 之内一天扣1分，超过三天每天			

[illegible]

三、保洁服务								
序号		项目	考核内容	标准分 (150)	考核标准	扣分	得分	备注
1	1.1	计划管理	有年度保洁工作计划, 及日常保洁工作单, 并覆盖管理区域	5	无年度、月度保洁工作计划, 扣 5 分; 无日常保洁工作单, 扣 3 分; 计划不合理, 且可操作性不强, 知晓最新防控方案及鄂尔多斯市疫情防控指挥部发布的疫情防控通告, 各类记录不完整不规范, 发现一个, 扣 1 分。			
	1.2	文件管理	有年度培训计划、有会议制度	5	未制定年度、月度培训计划的扣 5 分; 未按计划实施培训的, 漏一次扣 2 分【查看培训记录和培训签到】, 未按规定开展班前会 (或班后会) 的, 漏一次扣 1 分; 每月少于两次部门会议的, 少一次扣 2 分【以会议记录为依据】			
2	2.1	控制管理	有保洁设备清单、台帐、保修卡及说明书, 有保洁设备存放点及工具和药剂存放点	5	查看“保洁设备台帐”及相对应的保洁设备, 看设备名称、数量、编号信息是否准确, 遗漏、不准确, 扣 1 分/每项。			
	2.2			5	查看“保洁设备台帐”、设备保修卡及使用说明书或其他操作说明, 每缺少一份, 扣 1 分;			
	2.3			5	少一个保洁设备使用记录的扣 5 分, 少一个保洁设备维修保养记录的扣 5 分			
	2.4			5	保洁设备存放点的保洁设备保持完好、清洁、干燥, 摆放整齐有序现场查看, 每一处堆放杂乱不合理, 扣 1 分。			
	2.5			5	现场查看保洁工具清单及相对应的保洁工具, 看是否有遗漏, 每遗漏一处, 扣 0.5 分。			
	2.6				工具存放点的保洁工具保持清洁, 整齐有序, 分类摆放。现场查看, 堆放杂乱不合理, 扣 1 分/			

					处。			
	2.7			5	现场查看，存放点的药剂无分类放置，扣 1 分/处；未贴标签，扣 1 分/处。			
	2.8			5	现场查看，未配合喷壶使用药剂，扣 0.5 分/处。			
	2.9				现场查看，未在喷壶上张贴药剂名称的，扣 0.5 分/处。			
	2.10		配合喷壶使用药剂及有毒、危险药剂的存放	5	现场查看，查有毒、危险药剂分开存放并锁闭，并设专人保管与回收。每项不符合标准，扣 1 分。			
	2.11				无有毒药剂使用记录的扣 5 分			
3	3.1	培训管理	礼仪礼貌、安全意识、应急响应、本岗位服务操作规程认知度及对清洁设备和清洁工具的运用	5	现场观察、体会员工的服务礼仪，如主动打招呼、乘电梯不争抢等，酌情扣 1-3 分			
	3.2				按部门人数的 5%现场抽查员工的安全意识。如登高作业应注意事项、湿拖地面注意事项、如何做到安全用电等。每一名不合格，扣 1 分。			
	3.3				按部门人数的 5%现场抽查员工的应急响应度。如发生爆管自己应怎么做等突发事件的响应。每一名不合格，扣 1 分。			
	3.4				现场询问保洁员对本岗位服务操作流程的熟悉程度并口头描述工作流程，每抽查一名不合格，扣 1 分。			
	3.5				现场查看保洁员是否能熟练且规范的使用本岗位所需的各种清洁设备、工具，每项不符合，扣 0.5 分。			
	3.6		消毒隔离规范	5	现场询问、查看保洁员对消毒隔离规范的认知度且熟悉工作所需的各类清洁剂的使用方法，并安全使用，每项不合格，扣 1 分。			
4	4.1	外围地面、绿地、设施及屋面现场保	外围地面路面保洁质量	5	外围地面发现有大量尘土集聚、油斑渍、砖缝长杂草、有废弃物、雨后有大量积水的，每发现一处扣 1 分。			

	4.2	洁质量管理	外围绿地保洁质量		绿化地（草坪、绿化带）有杂物、废弃物的每发现一处不合格，扣 1 分。			
	4.3		外围设施设备及屋面保洁质量	5	果皮箱表面清洁且垃圾不超过 2/3 满，每一处不合格，扣 0.5 分。			
	4.4				消防栓/接合器干净无明显灰尘污迹，每一处不合格，扣 0.5 分。			
	4.5				外围明沟要求无污水、无淤泥、无杂物，每一处不合格，扣 0.5 分。			
	4.6				雕塑景物要求无明显积灰、黏附物、污迹，每一处不合格，扣 0.5 分。			
	4.7				路灯 2 米以下要求无积灰、污迹、2 米以上要求无蛛网，每一处不合格，扣 0.5 分。			
	4.8				公共部位无乱贴乱画，无擅自占用和堆放杂物，无乱设摊点、广告牌等，每一处不合格，扣 0.5 分。			
	4.9				外墙（3M 以下）要求光亮，无污迹、无积灰、无蛛网，每一处不合格，扣 0.5 分。			
	4.10				屋顶无垃圾、无污迹、无泥沙，排水口无堵塞，每一处不合格，扣 0.5 分。			
5	5.1	垃圾房保洁质量管理	垃圾清运	5	垃圾日产日清，现场无散落垃圾、积水、异味、虫害每发现一处，扣 0.5 分；垃圾桶/车摆放整齐且表面干净，每周定期清洗垃圾桶，每发现一处不合格，扣 1 分。			
6	6.1	水景水池保洁质量管理	水池水景保洁质量	5	水池无杂物、漂浮物、黏附物，水质清澈，定期投放科学药剂控制水质，发现一处不合格，扣 0.5 分。			
7	7.1	大厅及入口处保洁质量管理	大厅及入口处保洁质量	10	大厅入口处玻璃光亮、无手印，每发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	7.2				脚垫无污迹、油斑，织面柔顺、整洁无破损，每发现一处不合格，扣 1 分。			
	7.3				地面光亮，无垃圾/污迹/油污、			

					无尘、无废弃物，每发现一处不合格，扣 1 分。			
	7.4				如地面用落蜡或者晶化等方式保养的，表面要保持良好光亮度，每发现一处不合格，扣 1 分。			
	7.5				烟灰/垃圾桶干净、光亮，内杂物无满溢，烟头及时清理，发现一处不合格扣 0.5 分			
	7.6				公共空间的植物和装饰物干净，底盆干净且内无杂物，每发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	7.7				各类标识牌无积灰、污迹，每发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	7.8				金属门和金属护板干净、光亮，每发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	7.9				墙角和踢脚板干净、无积灰，每发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	7.10				墙面和门上无污点和印记，每发现一处不合格，扣 0.5 分；无蜘蛛网，发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	7.11				玻璃窗光亮、无污迹，柜台无污迹、无积灰，每发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	7.12				灯具干净整洁且光亮，目测无浮灰，每发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	7.13				排风及空调出风口有无灰尘，每发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	7.14				无不属于本区域的设备及其他物品，每发现一处，扣 0.5 分。			
8	8.1	电梯保洁质量管理	电梯内/外门及电梯门轨保洁质量	5	电梯门/内壁光亮、无锈班、无积灰，每发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	8.2				电梯门轨道缝干净、光亮、内无杂物，每发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	8.3				电梯定期消毒，不锈钢表面定期保养、抛光，是否纳入专项保洁计划内，无纳入，扣 3 分；纳入但不定期消毒、保养及抛光，每一处不合格，扣 1 分。			
	8.4				电梯里镜子是否光亮、排风口有			

					无灰尘，每发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	8.5				电梯地面干净、无污渍及杂物，每发现一处不合格，扣 0.5 分。			
9	9.1	卫生间保洁质量管理	卫生间内设施保洁质量	10	座便器/小便池清洁，无污迹、水迹、毛发，无顽固污迹，无黏附物，发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	9.2				地面无脚印、无杂物，发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	9.3				墙面、门窗保持干净，无积灰，发现一处不合格，扣 0.5 分；无蜘蛛网，发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	9.4				隔帘和窗帘干净、无污渍，发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	9.5				镜子保持干净、光亮，面台无灰尘、无污迹、无手印、无水迹，发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	9.6				金属器具保持光亮，无浮灰、无水迹、无锈斑，发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	9.7				通风口无积灰、污渍，发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	9.8				检查公用卫生间内点检表的及时性，每发现一处不合格，扣 1 分。			
	9.9				查看拖把和毛巾是否按区域区分、如清洁区使用和污染区使用，每发现一处不合格，扣 1 分。			
	9.10				保持卫生间内空气清新，无异味。有异味，扣 0.5 分。			
10	10.1	办公室、公用设施房、其他房间保洁质量管理	办公室、公用设施房基其他房间保洁现场质量	5	地面光亮、无垃圾/污迹/油污、无尘、无废弃物，每发现一处不合格，扣 1 分。			
	10.2				如地面用落蜡或者晶化等方式保养的，表面要保持良好光亮度。光泽度不高，扣 1 分/处。			
	10.3				垃圾桶干净，换上了干净的垃圾袋且内部垃圾不超过 2/3 满，每一处不合格，扣 1 分。			
	10.4				玻璃隔墙/窗户光亮、无印记，玻璃窗柜台无污迹、无积灰，每一处不合格，扣 0.5 分。			
	10.5				台面/柜子等办公家具外面干净、			

					无污渍，每一处不合格，扣 1 分。			
	10.6				墙面、门窗保持干净，无积灰，发现一处不合格，扣 0.5 分；无蜘蛛网，发现一处，扣 0.5 分。			
	10.7				室内电器开关、插座有无灰尘，发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	10.8				风口或通风隔栅干净、无积灰，每一处不合格，扣 0.5 分。			
11	11.1	走廊和楼梯保洁质量管理	走廊和楼梯等设施保洁	5	地面光亮，无垃圾/污迹/油污、无尘、无废弃物，每发现一处不合格，扣 0.5 分。			
	11.2				如地面用落蜡或者晶化等方式保养的，表面要保持良好光亮度，每发现一处不合格，扣 1 分。			
	11.3				墙角、墙面、踢脚线干净、整洁、无积灰，每一处不合格，扣 0.5 分；无蜘蛛网，发现一处，扣 0.5 分。			
	11.4				灯具、开关干净，无污迹、无积灰，每一处不合格，扣 0.5 分。			
	11.5				消防柜干净、无积灰，每一处不合格，扣 1 分。			
	11.6				烟灰/垃圾桶干净、光亮，内杂物无满溢，烟头及时清理，每一处不合格，扣 0.5 分。			
	11.7				公共区域玻璃是否有灰尘、窗框是否有灰尘和污渍，每一处不合格，扣 0.5 分。			
	11.8				大厅排椅、座椅、沙发等表面是否有灰尘，每一处不合格，扣 0.5			
	11.9				天花板/通风口无积灰、无污迹，每一处不合格，扣 0.5 分。			
	11.10				消防楼梯干净、无污渍及杂物，每一处不合格，扣 0.5 分。			
	11.11				消防楼梯扶手干净、无尘土，每一处不合格，扣 0.5 分。			
	11.12				消防楼梯墙面干净、无污渍，发现一处。扣 10.5 分。			
	11.13				楼梯及走廊玻璃窗光亮、无污迹，窗台无污迹、积灰，发现一处，扣 0.5 分。			
	11.14				通道门无污迹、无黑迹、无积灰，			

					发现一处，扣 0.5 分。			
12	12	服务规范管理	班长、保洁员的员工形象等	5	员工着装整齐、干净，熨烫平整且尺寸合适，工号牌佩带规范，发现一处，扣 1 分。			
13	13	其他	其它不符合管理要求的情况	5	微笑服务、主动服务，使用文明用语，严禁与患者、家属或医务人员发生口角或肢体冲突，发现一处扣 5 分，严重者给予开除。			
14	14	院感知识		5	员工要知晓“消毒的分类”、“消毒方法”、“消毒的基本程序”、“医疗垃圾的分类与收集规范”、“洗手法”、“锐器刺伤处理”“锐器刺伤处理方法”等院感知识。按部门人数 10%抽查，每不会一项扣 3 分			
15	15	消毒隔离知识		5	员工要知晓“区域的划分及内容”、“工具的分色及使用规范”、“一床一巾”、“一房一巾”、“末端消毒”的含义及操作规范”“消毒液的配比知识”等消毒隔离规范。按部门人数 10%抽查，每不会一项扣 3 分			
16	16	医疗垃圾房管理		5	现场查看医疗垃圾房及医疗垃圾运输车是否使用专用消毒剂/消毒设备进行消毒，并将记录留存，无记录，扣 3 分；要求每天消毒，记录不全，扣 1 分/处。			
17	17	操作实践		5	现场检查员工的操作规范及服务规范，包括但不限于工具的分色使用执行情况、一床一巾、一房一巾、末端消毒、医疗垃圾的现场管理、现场保洁质量、工具使用及保养规范等，发现一例不合要求扣 2 分			
18	18	工作纪律		5	病区保洁员服从护士长管理，严禁上班期间串岗、闲聊、睡觉、打牌、玩手机等行为，发现一处，扣 5 分。			

分值合计			
考核部门：感控科，总务科，各临床科室	物业公司（签字）：		
日 期：	日 期：		

四、电梯服务							
序号		项目	标准分 (70)	考核标准	扣 分	得 分	备 注
1	1.1	计划及 方案	20	无年度工作计划（如培训计划、司梯服务方案等）， 缺一项扣 5 分；计划不合理，且可操作性不强的 每项扣 5 分。未按计划实施的为无计划			
	1.2			无月度工作计划，扣 3 分；计划不合理，且可操 作性不强，的每项扣 1 分。未按计划实施的为无 计划			
2	2.1	仪容仪 表及接 待规范	10	违反仪容仪表规范、着装规范的，每人次扣 1 分			
3	3.1	服务标 准	20	需提供高标准司梯服务，司梯服务存在不规范项， 每发生一项扣 5 分			
	3.2			保持电梯整洁，做好司梯清洁工作，每缺失一次 的扣 1 分			
4	4.1	运作	20	每周开展一次部门周会，无会议记录的视为未开 展，缺一次扣 2 分			
	4.2			每季度不少于一次业务培训活动，无培训记录的 视为无培训，扣 5 分/次			
	4.3			现场询问司梯人员对本岗位服务操作流程的熟悉 程度并口头描述工作流程，每抽查一名不合格， 扣 1 分。			
	4.4			对电梯维保记录进行签字确认等，每次不合格 扣3分，其它不符合管理要求的情况的，每项 不符合扣 1~5 分。			
分值合计				70			
考核部门：总务科 物业公司（签字）： 日 期： 日 期：							

五、工程管理服务								
序号		项目	考核内容	标准分 (90)	考核标准	扣分	得分	备注
1	1.1	计划管理	部门工作计划及专项计划制定与实施	5	未制定工程部工作计划（包括但不限于年度设备设施保养计划），扣 5 分；已制定工作计划但不完整、不规范或未按计划执行【《依据计划实施记录》】，发现一处不符合，扣 2 分。			
	1.2		有年度培训计划、有会议制度	5	未制定年度、月度培训计划的扣 5 分；未按计划实施培训的，漏一次扣 2 分【查看培训记录和培训签到】			
	1.3	基础管理	建立报修管理程序并按流程开展执行	5	未按标准建立行之有效的维修流程，维修记录不规范，发现一处不符合，扣 2 分。			
	1.4		建立现场设备设施标识和状态指示管理	5	设备设施系统主要管道、控制阀门、开关等是否悬挂了介质名称、走向指示、状态标识。发现一处不符合，扣 2 分。			
	1.5		所有员工均按照计划和项目需求得到有针对性的专业技能培训 and 应对重大突发事件培训。	10	所有员工是否都受到了与他们职责相关的安全操作规程、自身防护，及火灾、自然灾害、以及逃生等突发事件的培训。无资料说明的，扣 5 分；记录不完整，扣 5 分。			
2	2.1	回访管理	维修回访记录	10	维修完毕后，无维修对象对维修结果及满意度签字的，扣 10 分。			

	2. 2	维修及时性	维修必须及时		工程维修紧急类必须当日完成，如管道跑冒滴漏，病区停电，影响医院正常工作的维修等。一般维修不得超过24小时，特殊维修如材料不全，技术有难度等不得超过3天，违反一次，扣3分。			
3	3. 1	屋 面 外 、 墙	房屋完好性、美观性	10	准备并保存了屋面检查工作计划，所有屋顶上的设备是否都记录在维护保养的内容里，并维修良好没有泄漏和锈蚀。发现一处不符合，扣 0.5 分。			
	3. 2				屋面清洁无杂物，排水正常，无堵塞现象。发现一处不符合，扣 1 分。			
	3. 3				屋面防水无损，透气管完好。发现一处不符合，扣 1 分。			
	3. 4				对屋面展开有效巡检并有记录，无资料说明，扣 1 分。			
	3. 5				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。无资料说明，扣 2 分。			
	3. 6				房屋避雷带、避雷针连接无断点、无明显锈蚀等。检查有记录。发现一处不符合，扣 2 分。			
	3. 7				房屋外墙无明显裂缝，无明显渗漏水或水垢流痕，无明显贴面材料剥落。发现一处不符合，扣 1 分。			
	3. 8				室外霓虹灯不完好，有影响整体风格的，发现一处扣 1 分；存在安全隐患，发现一处扣 10 分。			
	3. 9				雨水管表面无破损无堵塞现象。发现一处不符合，扣 0.5 分。			
4	4. 1	楼 层	公共场地完好性、美观性	10	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。发现一处不符合，扣 1 分。			
	4. 2				顶棚、墙面、地面、门窗、扶手等设施完好，外表统一。发现一处不符合，扣 1 分			
	4. 3				管道井、计量表房等均有铭牌，并采取上锁等防护措施。发现一处不符合，扣 1 分。			
5	5. 1	规 范 服 务	维修实效	10	自派单后 15 分钟之内不准时到达施工现场的，扣 10 分。			

6	6.1	维修材料	维修使用材料	20	所有使用的维修材料及配件必须是我院指定的品牌型号，发现一处不符合，扣 20 分。			
	6.2	维修时间	未完成维修		维修3日未完成短信通知分管科长并说明原因，维修7日未完成短信通知分管院长并说明原因。发现一处不符扣20分。			
分值合计								
考核部门：总务科						物业公司（签字）：		
日 期：						日 期：		

六、保安服务					
考 核 项 目	考核内容	标准 分值	扣分说 明 (按月 为周期)	扣 分	扣 分 事 由
仪容 仪表 (5%)	1. 上班期间，使用文明用语，热情服务；不得使用“不知道”、“不清楚”等模糊语言； 2. 按规定统一着装，佩戴工作证及其它必要装备； 3. 仪表整洁，不得将手插入口袋，不可勾肩搭背；不得在公共场所吸烟。	3 分	1 分次/ 项		
	1. 服务意识良好，能够主动为需要帮助的患者及家属提供帮助； 2. 严禁粗暴执勤，不能与与患者或家属发生争吵或肢体冲突。	2 分	1 分次/ 项		
工作 纪律 (8%)	1. 有健全的内部管理制度、工作岗位职责； 2. 遵守医院各项规章制度，服从和接收院方的监督； 3. 服从院方合理的工作安排； 4. 诚实正直公正廉洁，对领导工作指示及安排无不执行或蓄意违抗现象。	4 分	1 分次/ 项		
	1. 严禁酒后上岗，不得擅自离岗、脱岗、串岗、睡岗； 2. 不聚众闲聊，不做与本职工作无关的事情； 3. 严禁上班期间打架斗殴、聚众赌博等； 4. 准时正点，立岗到位。	4 分	1 分次/ 项		

日常 管理 (50%)	1. 日常上班有考勤记录，交班有记录，各岗位值班记录完善； 2. 负责对医院 24 小时不间断定岗执勤、责任区域执勤和流动执勤巡逻； 3. 严禁各类小商贩进入医院内、楼内摆设摊点及兜售商品。夜间巡逻要到位，及时关闭锁、门窗及楼道内长明灯，防火防盗； 4. 负责大厅内、医用电梯高峰期的人员疏导工作，为患者排忧解难； 5. 负责对运出楼门外的物资要进行盘查、验证登记，如有疑问及时汇报； 6. 配合公安派出所对医闹、医托、药贩、小偷的不良行为加以制止； 7. 院内发生事故和案件时，应及时到现场配合处理；做到及时发现并报告，如遇突发事件应及时向有关领导汇报，同时直报 110、119 求助。 8. 按时参加医院要求的各种会议和相关培训，并及时布置工作；按需制定业务培训计划和方案；每月至少组织一次培训；全年举行一次突发事件应急演练； 9. 职责范围内发生物质损坏、责任案件或事故的，除照价赔偿外另作扣分处理；视情节扣分或做辞退处理。 10. 按规定指挥车辆出入或停放；巡查时要及时整理或及时阻止违停乱放。	50 分	5 分次/项		
-------------------	---	------	--------	--	--

消 防 管 理 (27%)	1. 熟悉消防常识，牢记消防安全“三知四会”； 2. 加强消防巡查，火灾排查，认真填写记录； 3. 能正确使用消防器材，如发生火灾等情况及时准确疏散人员逃生； 4. 加强控烟工作，及时制止院内公共场所吸烟行为； 5. 定期检查原因消防设施设备，确保完好；发现问题及时上报，并采取相应措施消除各种消防隐患； 6. 每季度要进行一次消防培训，全年要举行一次消防演练； 7. 其他考核。	27 分	3 分次/项		
其他项 (10%)	医院交付的其他工作，未完成或完成得不好，不积极配合医院工作的，视情况扣 1-10 分。	10 分			
分值合计：		100 分			
考核部门：保卫科 日 期：					
物业公司（签字）： 日 期：					

七、礼仪服务							
序号		项目	标准分 (70)	考核标准	扣分	得分	备注
1	1.1	计划及方案	20	无年度工作计划（如培训计划、会议服务方案等），缺一项扣 5 分；计划不合理，且可操作性不强的每项扣 5 分。未按计划实施的为无计划			
	1.2			无月度工作计划，扣 3 分；计划不合理，且可操作性不强，的每项扣 1 分。未按计划实施的为无计划			
2	2.1	仪容仪表及接待规范	10	违反仪容仪表规范、着装规范的，每人次扣 1 分			
3	3.1	服务标准	20	需提供高标准会议服务，会议服务存在不规范项，每发生一项扣 5 分			
	3.2			客服人员每人有定量的科室回访，无回访记录的扣 5 分；回访记录不全或有遗漏的，每人缺失一次的扣 1 分			
4	4.1	运作	20	每周开展一次部门周会，无会议记录的视为未开展，缺一次扣 2 分			
	4.2			每季度不少于一次业务培训活动，无培训记录的视为无培训，扣 5 分/次			
	4.3			现场询问客服人员对本岗位服务操作流程的熟悉程度并口头描述工作流程，每抽查一名不合格，扣 1 分。			
	4.4			其它不符合管理要求的情况的，每项不符合扣 1~5 分。			
分值合计				70			
考核部门（签字）：各科室				物业公司（签字）：			
日 期：				日 期：			

八、运送服务								
序号		项目	考核内容	标准分 (100)	考核标准	扣分	得分	备注
1	1.1	计划管理	年、月工作计划	10	无年度运送工作计划、总结，扣 5 分；无月度工作计划，扣 3 分；计划不合理，且可操作性不强，各类记录不完整不规范，发现一个，扣 1 分。			
	1.2	基础管理	排班表和管理 工作检查表	5	查看排班表与物业管理合同相关内容，岗位区域设置上各岗位之间有明确的分界划分，查管理工作检查表，且全部覆盖管理区域。发现一个不完整不规范，扣 1 分；无管理工作检查表和排班表，扣 3 分。			
	1.3		岗位工作流程记录		查看工作流程设计图，是否存在服务漏洞、服务工作效率低下或服务质量问题，是否通过预约、计划工作的有效实施，尽可能减少即时的工作量。发现一个不合格，扣 1 分。			
2	2.1	控制管理	有运送设备/工具清单且器具名称、数量、ID 编号等信息准确	10	现场查看运送设备/工具清单及相对应的运送设备/工具，如有遗漏及错误，发现一个，扣 1 分。			
	2.2		运送工具规范管理		运送工具（标本篮、文件袋、空瓶箱等）正确使用且定期清洁消毒。发现一项不合格，扣 1 分。			
	2.3		运送设备规范管理		运送设备保持完好、清洁，摆放整齐有序，并有明显标志，并且每日进行清洁消毒和安全检查，并有明显的“已清洁消毒”标志，运送车辆每日进行安全检查，如需维修应做好维修记录，并有“车辆损坏，禁止使用”或“车辆损坏、小心使用”的明显标志。发现一项不合格，扣 1 分。			
3	3.1	培训	对本岗位工作流程的认知度，相关技能的熟练度，医院环境的熟悉度	5	现场询问运送员对本岗位工作流程的认知度。发现一项不合格，扣 0.5 分。			
	3.2				现场要求运送员演示相关运送操作技能，发现一项不合格，扣 0.5 分。			
	3.3				现场询问运送员对医院环境及各科室的分布熟悉度，发现一项不合格，扣 0.5 分。			
	3.4				现场询问运送员对本岗位所需的各类设备/工具的清洁、消毒和保养工作以及所需的各类清洁/消毒剂的使用方法，发现一项不合，格扣 0.5 分。			

	3.5		安全意识	5	现场询问运送员对感染控制、消毒隔离及自我防护等的知识的掌握，发现一项不合格，扣 1 分；对运送的突发事件发生的快速反应机制的认知度的掌握，发现一项不合格，扣 1 分。			
4	4.1	中央运送中心管理	硬件设备管理	5	计算机的硬件设施应充足且维护在良好的状态中，对讲机的数量和质量足以保证正常工作且维护良好，便于使用。发现一项不合格，扣 1 分。			
	4.2				所有的调度人员进行过计算机调度的使用和有关通讯设备使用的培训，以便达到最大限度地提高该部门效率。发现一项不合格，扣 1 分。			
	4.3		调度的专业形象及快速反应机制		调度人员在接到有关运送服务要求和派工时，使用了专业术语，并且能全程关注该次派工任务，保证每次的运送任务的及时性和安全性。发现一项不合格，扣 1 分。			
	4.4		软件管理		调度人员充分利用了中央运送系统软件管理的特性，为运送部在信息管理方面收集准确数据。发现一项不合格，扣 0.5 分。			
	4.5		运送员的临时调度培训		运送员接受过调度方面的培训，以便有需要时该运送人员可以替代调度工作。现场询问，发现一项不合格，扣 0.5 分。			
	4.6		调度的文件记录管理		调度人员能有效、准确的完成相关数据信息的采集、统计工作。发现一项不合格，扣 1 分。			
	4.7		交接班制度		调度人员将运送中相关科室反映的问题，能及时转达到运送部的主管，查看交接班文件，是否完整有效。发现一项不合格，扣 0.5 分。			
5	5.1	服务要求	运送员对设备的运用	5	每名运送人员能正确使用对讲机并在使用对讲机时使用标准用语。发现一项不合格，扣 1 分。			
	5.2				所有的运送员都能正确使用轮椅和平车（包括正确的搬运病人）运送病人，了解相关医疗设施在病人运送过程中的注意事项（输液、插管、输氧等）。发现一项不合格，扣 1 分。			
	5.3		运送员的快速反应机制	5	运送员及时将所有的延误运送的情况报告给中心调度员，运送人员在完成了运送病人后将运送设备停放在合适的地方，且该设备已准备好了随时可以为下一个病人服务，运送员在运送病人过程中出现危险或			

				运送过程中出现疑问时，能及时与院方医护人员及运送中心取得联系。发现一项不合格，扣 1 分。			
	5.4	运送员对标本的控制能力	5	所有的运送员都能正确分类各种标本并按紧急顺序送至相应的检验科室。发现一项不合格，扣 1 分。			
	5.5			标本溅落时或怀疑有污染物时，运送人员能立即将这些问题解决，或报告给调度和主管。查问调度和主管医院有关清洁及消毒该污染区域的程序。发现一项不合格，扣 1 分。			
	5.6	运送员的专业技能控制	10	所有的运送员都能正确识别需运送的各类物品（试管、医疗消耗品等），并能正确领取和运送。发现一项不合格，扣 1 分。			
	5.7			运送人员能有效的与其他部门员工或服务科室员工进行交流。在有疑问时，运送人员能将服务的需求进行分类、报告并完成。发现一项不合格，扣 1 分。			
	5.8			运送人员按公司/医院规定佩戴手套，并按公司规定在每一项运送服务之后都洗手。发现一项不合格，扣 1 分。			
	5.9	循环及常规运送员的要求	5	运送人员经到过循环、常规运送的培训，以便有时需要某些运送人员可以完成循环常规运送。发现一项不合格，扣 1 分。			
	5.10			循环运送员正确完成了循环派工单并按即定的时间完成运送。发现一项不合格，扣 1 分。			
	5.11			常规运送员正确完成了循环派工单（棉织品圈、消毒圈、盐水圈、空瓶圈等）并按即定的时间完成运送任务，各科室能认可运送部对常规服务的安排。发现一项不合格，扣 1 分。			
	5.12	预约工作的控制	5	主管能积极向护理部及相关科室介绍预约工作的重要性。发现一项不合格，扣 1 分。			
	5.13			预约工作及时且有序（例上午做下午的，下午做第二天的），并做好记录。发现一项不合格，扣 1 分。			
	5.14			能通过预约的方式把有规律的即时工作转化为循环或常规工作。发现一项不合格，扣 1 分。			
	5.16	医疗废弃物管理	10	医疗废弃物处理应符合法规，要求无泄漏等二次污染等现象。发现一项不合格，扣			

					5 分。			
6	6.1	服务规范	领班、员工形象等	5	运送人员清楚并遵守医院及各科室有关病人记录和资料保密的规定。发现一项不合格，扣 1 分。			
	6.2				运送员工着装整齐、干净，熨烫平整且尺寸合适，帽子和工号牌佩带规范。发现一项不合格，扣 1 分。			
7	7.1	其他	其它不符合管理要求的情况	10	每项不符合扣除 1~5 分。			
分值合计								

考核部门：护理部

日 期：

物业公司（签字）：

日 期：

九、陪护服务							
序号		项目	标准分 (90)	考核标准	扣分	得分	备注
1	1.1	公 司 管理	10	主管定期巡查，每日不少于1次，发现一项不合格，扣 1 分。			
	1.2			主管及时解决问题并将结果及时反馈给科室，发现一项不合格，扣 1 分。			
2	2.1	人员 管理	20	统一着装，着装整齐，工作时间佩戴工牌，发现一项不合格，扣 1 分。			
	2.2			服从护士长、主管护士安排，发现一项不合格，扣 1 分。			
	2.3			不脱岗、串岗、聚众聊天，不在病房会客、吸烟、喝酒、打闹、赌博，发现一项不合格，扣 1 分。			
	2.4			不得擅自让无关人员留宿在病房，不私自对患者提供有偿服务，不私自进行与自己岗位职责无关的一切 医疗护理工作，发现一项不合格，扣 1 分。			
	2.5			严禁向患者(或家属)索要财物、礼品、 红包等，对患者遗忘的物品发现后及时 上交或归还失主，发现一项不合格，扣 1 分。			
	2.6			不使用大功率的电器用品，个人物品、服务患者的物品摆放整齐，不私自囤积、售卖医疗废物等，积极配合科室工作、检查，发现一项不合格，扣 1 分。			
3	3.1	服务 质量	20	服务态度热情，不与患者(或家属)发 生争执，发现一项不合格，扣 1 分。			
	3.2			不私下打探或谈论客户的隐私及病情、 治疗情况，严格执行医德规范，发现一项不合格，扣 1 分。			
	3.3			不无故拒绝所规定的服务，发现一项不合格，扣 1 分。			
	3.4			服务患者时不做与工作无关的事情，做好病房环境、床单位管理等，发现一项不合格，扣 1 分。			
	3.5			与医院理念相一致，不说影响医院形象 的话语，发现一项不合格，扣 1 分。			

	3.6			按照规定的护理内容护理患者，不得随意抬高陪护费用，发现一项不合格，扣 1 分。			
	3.7			按照约定的护理级别与方式服务，不得私自改变，发现一项不合格，扣 1 分。			
4	4.1	证件齐全	10	身份证、健康证齐全，无过期、无丢失，有一年内健康体检报告，发现一项不合格，扣 1 分。			
5	5.1	院感知识	10	知晓院内感染相关知识，遵守七步洗手法及洗手时机，发现一项不合格，扣 1 分。			
6	6.1	培训	10	工作人员经过岗前培训合格才上岗，并有相关记录，发现一项不合格，扣 1 分。			
	6.2			按时参加医院的培训，并能熟练掌握医院的培训并有培训记录，发现一项不合格，扣 1 分。			
	6.3			公司定期对员工进行专业技能、安全知识培训并有培训记录，发现一项不合格，扣 1 分。			
7	7.1	文件资料管理		员工档案等相关资料齐全，发现一项不合格，扣 1 分。			
8	8.1	其他	10	积极配合医院的工作、评审、检查，发现一项不合格，扣 1 分。			
	8.2			与患者签署的协议与实际相符，发现一项不合格，扣 1 分。			
	8.3			年累计有效投诉次数在10次以上的，视为考核不合格，医院有权中止陪护服务。			
分值合计				90			

考核部门：护理部

物业公司（签字）：

日 期：

日 期：

医院物业服务考核得分汇总表					
序号	类别	标准分值	得分	百分制	备注
1	综合管理	100		12.20%	
2	行政人事	50		6.10%	
3	保洁服务	150		18.29%	
4	电梯服务	70		8.53%	
5	工程管理	90		10.97%	
6	保安服务	100		12.20%	
7	礼仪客服	70		8.54%	
8	陪检、运送	100		12.20%	
9	陪护服务	90		10.97%	
合计		820		100%	
计分方式：最终得分（标准分-扣分）/标准分的绝对值，我院考核部门由总务科组织，综合办、护理部、保卫科、感染管理科参加，每月进行不定时全方面的考核，考核分值 10 分以内（含 10 分）不作处罚，考核分值超过 10 分，按 100 元/分进行处罚，考核分值超过 100 分，按 200 元/分进行处罚，日常的抽查由负责物业管理部门进行。考核管理中未涉及内容可由考核部门按实际情况酌情扣分考核。					