

物业验收标准

考核项	扣分值（每分 100 元）
<p>一、人员考勤</p> <p>(1)人员离开本院范围 3 小时以上须口头请示院方，经批准后方可离开。</p> <p>(2)特殊时期管理人员需安排全天候轮值处理突发事件。</p> <p>(3)主管需保持通讯工具 24 小时畅通。</p> <p>(4)严禁脱岗现象。</p>	<p>违反以上情况每次扣除当月物业考核分 2 分。</p>
<p>二、仪容仪表要求:</p> <p>(1)按照医院要求，物业人员按照分工种统一着装，佩戴工牌。</p> <p>(2)值班时姿势端正、精神抖擞，举止文明礼貌，使用服务用语及服务手势。</p>	<p>违反以上情况每次扣除当月物业考核分 1 分。</p>
<p>三、服务不到位被投诉</p> <p>(1)因服务工作不到位，每被单位职工投诉至管理科室。</p> <p>(2)因服务工作不到位，每被患者投诉到院方。</p>	<p>违反（1）情况每次扣除当月物业考核分 1 分。</p> <p>违反（2）情况每次扣除当月物业考核分 3 分。</p> <p>违反（3）情况每次扣除当月物</p>

<p>(3) 如患者投诉到上级单位包括但不限于卫健委、接诉即办等。</p>	<p>业考核分 10 分。</p>
<p>四、工作受理</p> <p>(1)无合理原因拒绝受理院方合理工作要求。</p> <p>(2)受理同一服务项目，超过 2 次以上未作处理。</p> <p>(3)对受理的服务项目(服务范围内)，不按规定时间处置，无故拖延，时间超过 3 天。</p> <p>(4)所受理工作没能按照采购方要求完成且没有合理原因的。</p>	<p>违反以上情况每发现一项不符合要求扣物业考核 2 分外，连续 2 月出现同类性质的问题将加倍扣分。</p>
<p>五、操作人员考核细则:</p> <p>(1)工作人员按照操作规程操作设备设施，防止错误操作、人为损坏设备。</p> <p>(2)防止人员错误操作造成人员伤亡等重大责任事故。</p> <p>(3)所有设备间、配电间必须有</p>	<p>违反以上情况每次扣除物业考核分 10 分。造成大面积停电、重大责任事故由物业公司承担损失和法律责任。</p>

<p>工作制度和工程人员岗位职责以及各项目工作规程和应急处理预案。</p> <p>(4)各项设备需安排专人负责管理，并对所管理设备登记造册。</p> <p>(5)设备设施维护保养:供配电、供水、发电机组等项目按合同规定，必须实行定期维修、保养。</p>	
<p>六、环境卫生考核细则： 所属服务范围内地面保持干净、清洁、无垃圾，墙壁(1.8米以下)，手摸无明显灰尘，无张贴等污迹;墙壁(1.8米以上)无蛛网、尘网、污迹、卫生间无异味。</p>	<p>违反以上情况每次扣除当月物业考核分 0.5 分。</p>
<p>七、导医服务： 要求导医人员是护理相关院校毕业，上班期间禁止玩手机、闲聊，需执行站式导医服务。</p>	<p>违反以上情况每次扣除当月物业考核分 0.5 分。</p>

<p>八、洗衣服务：</p> <p>每日对我院需清洗衣物、织物等进行清洗、收送、干燥、折叠、缝补工作，要求符合《医院医用织物洗涤消毒技术规范》(WS/T 508-2016)，并每周出具报告。</p>	<p>违法以上情况每次扣除物业考核分 5 分。因清洁、消毒不到位造成感染、医疗事故等不良事件由物业公司承担损失和法律责任。</p>
---	---