

## 附件二：物业管理《质量考核管理办法》

### 物业管理质量考核管理办法

#### 一、扣分处理

考核为百分制，满分为100分。

考评为百分制，如供应商当月考评为100分（不含）以下，每扣1分，医院将会扣罚供应商服务费用1000元/分；如供应商当月考评为85分（不含）以下，则每低合格分1分，医院将会扣罚公司服务费用2000元/分；

由于供应商工作失误对医院造成重大影响或损失的，甲方可以单方解除合同，并追究供应商经济责任和相应赔偿。

若供应商连续三个月考核低于85分（不含）或一年之内2次考核低于60分（不含）或年度考核低于60分（不含）医院有权解除合同，并不承担任何违约责任。

#### 二、考评评分标准

考评项目	服务质量标准	分值	考评方法	备注
<b>一、基础管理部分（总分：13分）</b>				
基础服务 (13分)	1. 建立健全各项管理制度，各岗位工作标准，明确工作流程、并制定具体的考核办法和落实措施，有动态管理台账。	1	少一项扣 0.2 分，扣完为止	1
	2. 按双方约定的岗位数，配备各岗位工作人员，不能缺岗少人。做好员工出勤及异动台账。	3	少一人扣 0.5 分，扣完为止	3
	3. 做好员工的管理。 员工调岗、离职须通知所属科室和后勤部门。管理岗及特种设备岗等岗位人员的离职应提前 1 个月告知院方。	1	员工异动没有及时通知的，发现一起扣 0.2 分，扣完为止。 因管理不善，员工履职不到位，工作流程不畅通，工作质量不过关，相互推	1

			诿或不服从安排等,引起投诉,发现一起扣0.5分,扣完为止	
	4. 建立健全员工定期培训机制,培训内容包含但不限于操作流程、自我防护、应急预案、消防安全、职业道德、企业文化等;员工上岗前要培训,至少每半年要做员工定期专项培训。	1	发现一起不按流程或要求操作的,扣0.2分/次,扣完为止	1
	5. 物业公司员工上班时统一着工装,佩戴明显标志。	1	不着工装每人次扣0.2分。	1
	6. 殊性工作,及时回应并认真完成。	1	未及时响应扣0.2分/次,效果不佳扣0.5分/次,扣完为止。	1
	7. 建立并落实安全生产责任制:包含但不限于安全生产目标、措施、检查、考核、应急预案等。	1	缺制度每项扣0.2分,未落实每项扣0.4分,扣完为止。	1
	8. 与医院有关的突发事件,及时处理及上报,并立即启动应急响应机制。	1	处理不当每项扣0.5分	1
	9. 按月提供工资发放证明及员工在岗证明材料。按医院要求提供其他相关管理数据。	1	未及时上交扣0.2分/次,扣完为止	1
	10. 节能降耗管理,强化物业人员的节能降耗意识,并从自身做起,制止各种浪费能源的行为:公共区域拒绝白昼灯、长明灯,无人开空调现象;发现卫生间等有跑冒滴漏等	1	固定岗位人员工作区域,发现一项扣0.1分,扣完为止;同一区域发现第二次及以上,扣0.4分/次,扣完为止。	1

	情况及时报修及处理。			
	11. 无烟医院管理。督促物业人员，协助医院做好“无烟医院”管理：物业人员在医院非吸烟区不得吸烟，保洁区域不得明显集中的烟蒂，看到有在医院非吸烟区（尤其是病房内）吸烟要提醒或劝阻。	1	发现一次物业人员吸烟，扣 0.2 分；其他情况发现一起，扣 0.1 分，扣完为止。	1
<b>二、工程运行维修部分（总分：21 分）</b>				
综合维修及公用设施设备运行服务 (21)	1. 日常维修：是否满足日常维修服务标准及要求	3	发现一项不满足的扣 0.5 分，扣完为止。	3
	2. 低压维修服务是否满足低压维修服务标准及要求	3	发现一项不满足的扣 0.5 分，扣完为止。	3
	3. 给排水系统服务是否满足给排水系统服务标准及要求	3	发现一项不满足的扣 0.5 分，扣完为止。	3
	4. 配电室的高压运行服务是否满足配电室的高压运行服务标准及要求	6	发现一项不满足的扣 0.5 分，扣完为止。	6
	5. 锅炉房运行服务是否满足锅炉房运行服务标准及要求	6	发现一项不满足的扣 0.5 分，扣完为止。	6
<b>三、环境卫生服务（总分：51 分）</b>				
保洁服务 (25 分)	1. 楼内大厅、走廊保洁服务是否满足楼内大厅、走廊保洁标准	2	发现一项不满足的扣 0.5 分，扣完为止。	2
	2. 公共区域及病房卫生间保洁服务是否满足公共区域及病房卫生间保洁标准	2	发现一项不满足的扣 0.5 分，扣完为止。	2
	3. 诊室、检查室保洁服务是否满足诊室、检查室保洁标准	2	发现一项不满足的扣 0.5 分，扣完为止。	2
	4. 步行梯保洁服务是否满足步行梯保洁标准	1	发现一项不满足的扣 0.5 分，扣完为止。	1

	5. 病房、护士站、抢救室、处置室保洁服务是否满足病房、护士站、抢救室、处置室保洁 <b>标准</b>	3	发现一项不满足的扣0.5，扣完为止。	3
	6. 医生办公室保洁服务是否满足医生办公室保洁 <b>标准</b>	2	发现一项不满足的扣0.5，扣完为止。	2
	7. 值班室保洁服务是否满足 <b>值班室</b> 保洁 <b>标准</b>	1	发现一项不满足的扣0.2，扣完为止。	1
	8. 手术室保洁服务是否满足手术室保洁 <b>标准</b>	5	发现一项不满足的扣0.5，扣完为止。	5
	9. 消毒供应室保洁服务是否满足消毒供应室保洁 <b>标准</b>	2	发现一项不满足的扣0.5，扣完为止。	2
	10. ICU、介入科、内镜检查室保洁服务是否满足 ICU、介入科、内镜检查室保洁 <b>标准</b>	3	发现一项不满足的扣0.5，扣完为止。	3
	11. 会议室、示教室保洁服务是否满足会议室、示教室保洁 <b>标准</b>	1	发现一项不满足的扣0.2，扣完为止。	1
	12. 楼内外环境卫生服务是否满足楼内外环境卫生 <b>标准</b>	1	发现一项不满足的扣0.2，扣完为止。	1
医 疗 垃 圾、生 活 垃 圾 收 集、运 送 服 务（10 分）	1. 医疗垃圾收集、运送服务是否满足医疗垃圾收集、运送服务的要求	4	发现一项不满足的扣0.5，扣完为止。	4
	2. 生活垃圾收集、运送服务是否满足生活垃圾收集、运送服务的要求	2	发现一项不满足的扣0.5，扣完为止。	2
	3. 垃圾桶的清理是否满足垃圾桶的清理服务的要求	2	发现一项不满足的扣0.5，扣完为止。	2
	4. 垃圾中转站的垃圾处理否满足垃圾中转站的垃圾处理服务的要求	2	发现一项不满足的扣0.5，扣完为止。	2

有害生物防治服务 (3分)	1. 蚊蝇的消杀是否满足蚊蝇的消杀要求	1	发现一项不满足的扣0.2，扣完为止。	1
	2. 老鼠消杀是否满足老鼠消杀要求	1	发现一项不满足的扣0.2，扣完为止。	1
	3. 蟑螂的消杀是否满足蟑螂的消杀要求	1	发现一项不满足的扣0.2，扣完为止。	1
地面养护服务 (3分)	地面养护服务是否满足地面养护服务要求	3	发现一项不满足的扣0.5，扣完为止。	3
楼宇玻璃幕墙清洗服务 (2分)	楼宇玻璃幕墙清洗服务是否满足楼宇玻璃幕墙清洗服务要求	2	发现一项不满足的扣0.5，扣完为止。	2
感控消毒服务 (8分)	1. 消毒前准备质控是否满足消毒前准备质控服务标准	1	发现一项不满足的扣0.2，扣完为止。	1
	2. 物品表面消毒质控是否满足物品表面消毒质控服务标准	1	发现一项不满足的扣0.2，扣完为止。	1
	3. 空气消毒质控是否满足空气消毒质控服务标准	1	发现一项不满足的扣0.2，扣完为止。	1
	4. 地面消毒质控是否满足地面消毒质控服务标准	1	发现一项不满足的扣0.2，扣完为止。	1
	5. 消毒效果监测是否满足消毒效果监测服务标准	1	发现一项不满足的扣0.2，扣完为止。	1
	6. 日常使用管理是否满足日常使用管理服务标准	1	发现一项不满足的扣0.2，扣完为止。	1
	7. 色标管理实施是否满足色标管理实施服务标准	1	发现一项不满足的扣0.2，扣完为止。	1

	8. 清洁与消毒是否满足清洁与消毒服务标准	1	发现一项不满足的扣0.2，扣完为止。	1
<b>四、综合管理（总分：10分）</b>				
导医到诊服务（2分）	导医导诊服务是否满足导医导诊服务要求及标准	2	发现一项不满足的扣0.5，扣完为止。	2
会议服务（2分）	会议服务是否满足会议服务要求及标准	2	发现一项不满足的扣0.5，扣完为止。	2
物资配送服务（1分）	物资配送服务是否满足物资配送服务要求及标准	1	发现一项不满足的扣0.5，扣完为止。	1
绿化服务（5分）	绿化服务是否满足绿化服务要求及标准	5	发现一项不满足的扣0.5，扣完为止。	5
<b>五、其他（总分：5分）</b>				
其他服务要求（5分）	其他考核内容是否满足项目服务要求 注：其他考核内容指基础管理部分、工程运行维修部分、环境卫生服务、综合管理考核内容之外的服务内容	5	发现一项不满足的扣1，扣完为止。	5
备注：对医院在日常监管工作中提出的项目整改，要严格按照规定的时间进行整改。				

## 附件二：安保司乘《质量考核管理办法》

### 质量考核管理办法

#### 一、扣分处理

考核为百分制，满分为100分。

考评为百分制，如供应商当月考评为100分（不含）以下，每扣1分，医院将会扣罚供应商服务费用1000元/分；如供应商当月考评为85分（不含）以下，则每低合格分1分，医院将会扣罚公司服务费用2000元/分；

由于供应商工作失误对医院造成重大影响或损失的，甲方可以单方解除合同，并追究供应商经济责任和相应赔偿。

若供应商连续三个月考核低于85分（不含）或一年之内2次考核低于60分（不含）或年度考核低于60分（不含）医院有权解除合同，并不承担任何违约责任。

#### 二、司乘考评评分标准

考评项目	服务质量标准	考评方法	权重（分）
司乘服务	1. 服务过程仪容仪表，统一着工装，仪表端庄、穿着整洁、日间站立服务是否满足要求。	不合格项目扣2分/起，扣完为止	10
	2. 是否定期对司乘人员进行职业道德、院规、专业技能、安全操作等知识和意外事件应对能力的培训。	不合格项目扣2分/起，扣完为止	10
	3. 是否严格执行电梯安全运营和采购人各项规章制度。	不合格项目扣2分/起，扣完为止	10
	4. 电梯轿厢内外是否干净整洁。	不合格项目扣2分/起，扣完为止	10
	5. 是否可以保持电梯安全运行。	不合格项目扣2分/起，扣完为止	10

	6. 接待投诉化解矛盾改进服务质量，满意率是否 $\geq 95\%$ 。	不合格项目扣2分/起，扣完为止	10
	7. 服务过程是否满足行为举止，精神饱满、踏实稳重、普通话主动报站、解释耐心亲切的要求。	不合格项目扣2分/起，扣完为止	10
	8. 服务过程是否文明礼貌，尊重客人、保护病人隐私、使用文明用语	不合格项目扣2分/起，扣完为止	10
	9. 服务过程是否遵规守纪，遵守医院规章制度、遵纪守法。	不合格项目扣2分/起，扣完为止	10
	10. 服务过程是否安全操作，坚守岗位、遵守操作规程。。	不合格项目扣2分/起，扣完为止	10



### 三、安保考评评分标准

一级考核项目	二级考核指标	扣分标准	权重（分）
人员素养与管理 (30分)	秩序维护员统一着装、整洁合体，佩戴袖标	一人次不达标扣1分	3
	遵守医院规章制度、操作流程、劳动纪律	一人次违规扣1分	4
	岗位人员经岗前培训、具备相应能力（含消防专业知识等技能）	一人次不达标扣1分	4
	礼貌用语、尊重他人，保护患者隐私，不予医患争执	一人次不达标扣1分	3
	人员配备须不少于60人	每少1人扣1分	6
	岗位人员迟到早退、无故旷岗、脱岗、睡岗	一人次扣1分	5
	因岗位人员从业期间未按规定操作办理有关事项，引起纠纷的。	一人次扣1分	5
秩序维护基础服务 (35分)	院内楼宇24小时固定岗值守	缺岗1次扣1分	5
	门诊大厅、急诊、住院处巡逻、秩序维护	一处不达标扣1分	5
	消防中控室24小时持证值守	缺岗1次或无证上岗扣2分	5
	是否完成最小单元的应急演练不少于1次/月	一项不达标扣1分	5
	人员岗位及分布未经院方许可擅自调整	一次违规扣1分	5
	未协助完成院内突击任务、迎检等工作	被上级检查部门查住扣1分	5
	控烟工作落实（劝离禁烟区吸烟人员、清理烟头	一处不达标扣1分	5

一级考核项目	二级考核指标	扣分标准	权重（分）
消防与应急管理 （25分）	未开展消防宣传知识、员工消防意识不足、突发事件处置不当	一项不达标扣2分	6
	对自动消防系统24小时实施监控、对突发故障、突发事件、警情及时上报，全程记录。	一项不达标扣1分	10
	微型消防站3分钟到场处置火警	超时1次扣3分	9
区域专项服务 （10分）	外来急救车出入登记	一项不达标扣2分	2
	门诊及收费处款项押运及安全保障	一次不达标扣4分	4
	门急诊区域安检，未有效阻止管制器具、违禁品等物品进入医院	一次不达标扣4分	4