

巴林右旗医院物业管理与服务质量季度考核表

考评项目		服务质量标准	分值	考评方法	得分
					医院 考评
基础 管理 25 分	组织管理	严格按照《中华人民共和国劳动法》进行用工管理；公司有明确人事招聘程序，并严格执行；新进员工入职前必须进行体检	3	一项不合格扣1分，扣完为止	
		建立健全各项管理制度，组织机构完善，各岗位工作标准、操作规范明确，并制定具体的落实措施和考核办法	2	不合格项目0.5分起扣，扣完为止	
	人员管理	建立员工培训计划和培训制度，对员工进行工作技能、职业防护、员工素质和公司理念等相关培训并定期考核、检查培训效果	3	无培训制度、计划不得分；培训、考核无记录或不全扣2分；现场检查4名员工培训效果	

		<p>物业公司的管理人员、专业技术人员持证上岗；定期体检、身体健康；员工统一着装、佩带明显标识、工作规范、服务态度良好</p>	2	<p>不合格项目 0.5 分起扣,扣完为止</p>	
		<p>严格遵守劳动纪律、履行岗位职责,按时上下班,不准擅离职守,工作场所不得大声喧哗、工作时间不准吃东西、不准抽烟、不准收听广播、看电视、玩手机</p>	2	<p>不合格项目 0.5 分起扣,扣完为止</p>	
	质量与安全管理	<p>安全管理,建立健全安全保障制度,安全生产责任制度,安全生产检查制度,安全管理三级教育制度,突发事件处置流程和责任追究制度,制定安全生产目标,安全生产措施,安全管理应急预案等</p>	3	<p>不合格项目 0.5 分起扣,扣完为止</p>	

		建立并落实服务承诺制,各项服务及时率 100%;投诉有记录,回访率 100%,回访工作必须在发生之日起 1 日内完成	2	视情节轻重从 0.5 分起扣,扣完为止	
		医院相关科室及总务科在日常监管工作中开出的项目整改单要严格按照规定的时间完成整改,并将整改情况上报总务科及相关科室复查	4	未达到整改要求每项扣 0.5 分,扣完为止	
	物资与档案管理	执行物业公司相关管理制度,材料、物资有专人管理,每月对材料、物资的领用数量及其他损耗统计上报到总务科	2	不合格项目 0.5 分起扣,扣完为止	
		物业公司各类用具用品配备合理,使用记录完善	1	不合格项目 0.5 分起扣,扣完为止	
		物业公司档案资料齐全,分类成册、台账清晰、管理完善、查阅方便	1	不合格项目 0.5 分起扣,扣完为止	

基础 服务 10 分	负责医院后勤值班业务,每天 24 小时值班, 制度健全	1	不合格项目 0.5 分起扣,扣 完为止	
	礼貌耐心受理各科室(人员) 服务申请、报修、求助、建议、 问询、质疑、投诉等各类信息, 及时发布处理,有回访制度和 记录	2	不合格项目 0.5 分起扣,扣 完为止	
	对院方安排的有关事务的处 理、联络,要及时做好跟踪、 落实与反馈	1	不合格项目 0.5 分起扣,扣 完为止	
	接到医院职工和患者的投诉 时,应及时、礼貌地问询投诉 原因、内容、意见	1	不合格项目 0.5 分起扣,扣 完为止	
	与医院有关的突发事件,应及 时上报医院有关部门或领导, 并立即启动应急响应机制	1	不合格项目 0.5 分起扣,扣 完为止	

		值班人员接到服务或报修任务后，3 分钟内通知相关部门，确认服务或报修完成时间；对服务或维修进行跟踪、督办、及时反馈；对重大维修和紧急任务，立即通知抢修和处置，并报告领导	2	不合格项目 0.5 分起扣，扣完为止	
		物业公司定期进行门诊患者、住院患者、职工服务满意度调查，征求他们对物业服务的意见和建议，有记录并落实	2	不合格项目 0.5 分起扣，扣完为止	
环境管理(60 份)	保洁服务管理	各保洁区域划分明确，责任到人，保洁效果达到标准；保洁员着装统一、形象良好、礼貌服务，并积极主动学习新的保洁知识，提高保洁、清洁技术	2	不合格项目 0.5 分起扣，扣完为止	
		保洁车辆定时维护清理，车辆上用品配备齐全，清洗消毒用品贴有清晰的标识	2	不合格项目 0.5 分起扣，扣完为止	

		严格遵守消毒隔离制度,防止交叉感染;严格遵守先净后污、先上后下、先内后外的保洁工作顺序。病区保洁执行“一床一巾”,拖把、水桶、抹布分区使用	3	不合格项目 0.5分起扣,扣完为止	
		各区保洁用具有明显区分标识;分类摆放定位、整齐,无乱摆、乱挂现象;消杀及危险作业时要竖警示牌;各种垃圾分类收集、存放	3	不合格项目 0.5分起扣,扣完为止	
		保证消防通道整洁通畅,各种管道井、强弱电井内不得堆放杂物	2	不合格项目 0.5分起扣,扣完为止	
	室内保洁	卫生间:无臭味、无积水、无污渍、无蚊蝇虫害、无蜘蛛网;洗手池、坐便器每日清洁(只要有污渍就随时清洁),定期消毒;洗手池内无污渍、无杂物,排水通畅,镜面、台面、水龙头清洁无污渍、无手印、	5	不合格项目 1 分起扣,扣完为止	

		擦拭天花板			
		门诊医技科室、行政办公区室内的玻璃、门、窗无污渍，玻璃洁净光亮；窗台槽缝无积尘、无污渍，全院窗帘定期更换清洗；会议室（大中小）地面干净、无杂物、无积尘、无垃圾、无污渍，家具摆放整齐	3	不合格项目 1 分起扣，扣完为止	
		大厅、走廊、楼梯、地面干净、无杂物、无积尘、无垃圾、无明显污渍；消防通道地面、扶手干净，无积尘，不锈钢扶手要定期清洁保养；大厅、走廊等处各类标识标牌无明显灰尘、无烟头	4	不合格项目 1 分起扣，扣完为止	
		电梯：轿厢内外光洁，无污渍、无异味及时清扫垃圾和杂物，定期保养；轿厢门槽缝无垃圾	3	不合格项目 1 分起扣，扣完为止	

	<p>病房：地面无污渍、无垃圾，墙面干净，保洁时不影响患者休息，保洁完毕将物品复位；需挪动患者物品时，应征得同意，床头柜、储物柜、窗台、治疗带、电视机、开关面板、病床架等每日擦拭，无污渍、无灰尘和杂物；及时按要求做好床单元的终末消毒；按照科室要求做好保洁工作；隔帘及窗帘定期更换清洗</p>	5	不合格项目 1 分起扣，扣完为止	
	<p>手术室、重症监护室、产房：分区域、分手术间、分类使用清洁用具；按要求擦拭天花板、风口、墙面、门窗、器械台、柜、手术台、手术车；室内地面用消毒拖把湿拖，保持地面、手术床无血渍、无细小杂物；洗手池每日刷洗；及时清理室内污物，保持清洁</p>	5	不合格项目 1 分起扣，扣完为止	

		洗涤间及行李房:地面整洁、干净,垃圾清倒及时,无异味散发;各类工具定位摆放,并有明显标识;水池无垃圾、无积水,无乱摆、乱挂现象,行李房被服干净整洁摆放有序	3	不合格项目 1 分起扣,扣完为止	
		开水间地面无垃圾、无积水;开水炉定期擦拭、保持清洁;水池无堵塞和积水现象	2	不合格项目 1 分起扣,扣完为止	
	外围环境保洁	院内各种标识牌无明显灰尘;景观、花池台面无明显灰尘;宣传栏无污迹,无乱张贴现象	2	不合格项目 0.2 分起扣,扣完为止	
		污水井、雨水井内无明显杂物、无垃圾,排水通畅,无外溢、无臭味,井盖完好、平稳、安全、定期消杀	2	不合格项目 0.5 分起扣,扣完为止	
		各楼顶平台、雨棚无积水、无杂物、无青苔、无污垢,排水地漏通畅	1	不合格项目 0.5 分起扣,扣完为止	

		院内无垃圾、无烟头，无杂物堆积；绿化带内定期清理，无纸屑、无碎石、无杂物、无烟头、墙体无小广告等	2	不合格项目 0.5分起扣，扣完为止	
		院内地面保持清洁干燥，雨雪天要加强管理，防止行人摔倒，确保安全	1	不合格项目 0.5分起扣，扣完为止	
		垃圾池和垃圾箱及时清运，无积水，清运后地面及时冲洗，垃圾箱外观清洁	2	不合格项目 0.2分起扣，扣完为止	
运送服务(20分)	医疗废物处置	按《医疗废物管理条例》要求，固定专人、专车，分类收集，分类存放；有分类标识，统一使用有醒目标识的专用黄色垃圾袋	2	不合格项目 0.5分起扣，扣完为止	
		医疗垃圾处置专职人员按规定路线，密闭运送医疗垃圾，防止造成环境污染	1	不合格项目 0.5分起扣，扣完为止	
		专职工人每天按时到科室收集医疗垃圾，如有特殊感染的垃圾要随叫随倒，做到科室无	2	不合格项目 0.5分起扣，扣完为止	

		堆积			
		建立医疗垃圾登记本,工人收取医疗垃圾时应与科室工作人员当面称重、双签名防止流失	2	不合格项目 0.5分起扣,扣完为止;出现医疗废物外流,情节严重的由相关部门追究责任	
		与固废处理中心交接,应称重、登记、签名;每月按时报表,所有登记签名本等相关资料应按规定交到总务科存档	2	一项不合格扣1分,扣完为止	
		医疗垃圾处置专职人员应按要求做好自身劳动防护,定期体检	2	不合格项目 0.5分起扣,扣完为止	
	生活垃圾处置	固定专人、专车,定点收集;统一使用塑料桶和黑色垃圾袋,垃圾密闭运送	1	不合格项目 0.5分起扣,扣完为止	

		按照规定路线运送生活垃圾，运送车保持清洁；定时收取生活垃圾，特殊情况随叫随收	2		
	导医与司梯服务	所有导医导诊人员统一着装，导医导诊熟悉医院的环境、科室分布，微笑服务、细心周到，不能在服务范围内与被服务方发生矛盾冲突，主动热情接待患者，有问必答、耐心解释，正确引导患者就医和提供其他帮助	2	不合格项目 0.5分起扣，扣完为止	
		电梯员严格按照电梯操作步骤操作电梯，严禁违规操作，对出现突发事件要沉着冷静，在救援人员到达前，确保电梯内人员的安全与情绪稳定	2	不合格项目 0.5分起扣，扣完为止	
		电梯员必须准时到岗，严格执行交接班制度，工作期间不准离岗、不准闲聊、不准做与工作无关的事；微笑服务，回答乘客所提出的询问，做到热情	2	不合格项目 0.5分起扣，扣完为止	

		礼貌、文明服务			
维修维护管理 (15分)	维修维护管理	制定安全操作规程和管理方案，实施岗位责任制，建立执行维修档案管理制度	2	不合格项目 0.5分起扣，扣完为止	
		维修人员严格遵守操作规程、履行岗位职责、遵守劳动纪律；现场符合安全生产和文明行为要求；	3	不合格项目 0.5分起扣，扣完为止	
		建立健全维修制度和程序，对各种报修及时处理，对不能解决的故障要立即向上级部门汇报，严禁瞒报，总务科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完成整改，并将整改情况上报总务科复查	2	不合格项目 0.5分起扣，扣完为止	

	维修维护内容	协助医院对空调、给排水系统、供暖系统、二次供水系统、等处的维修维护；协助医院完成电器线路铺设和机电设施安装运行维护工作；房屋本体及公用设施的维护；负责医院公用设施的维修，包括水龙头、门窗、锁头、桌椅、洁具、地砖、灯管、窗帘等的维修更换；负责全院房屋，院内理石、道路、花池的维修维护；绿化管网及设施的维修维护；维修人员会电气焊操作必要时为甲方提供电气焊服务	5	不合格项目 1 分起扣，扣完为止	
		制定临时用电管理措施与停电应急处理措施，并严格执行	3	一项不合格扣 0.5 分，扣完为止	

注：综合评分为 130 分，低于 100 分视为不合格，连续 3 个月考核不合格，甲方有权解除合同。

巴林右旗医院物业管理日常考核表

考核项	考核项详细内容	判断标准	分数	考核结果
一、物业人员管理	在岗人数	保证合同人数在岗，按缺岗人数扣分	3 分	
	服从管理	服从科室护士长管理、听从指派	2 分	
二、大厅部分管理	大厅地面	保持干净、无污渍、无尘、无痰渍、烟头	5 分	
	走廊地面			
	暖气片			
	大厅及走廊吊顶	保持无尘、无蜘蛛网	2 分	
	瓷砖墙围	保持无尘、无污渍	2 分	
	柱子			
	玻璃	无尘、无污渍、明亮清澈	2 分	
	桌椅	无尘、无污渍	2 分	
	LED 屏			
	宣传牌			
	吊牌			
三、电梯部分管理	电梯桥箱及按钮	无污渍、无手印、不锈钢面光泽	2 分	
	电梯内地面、墙面	干净、无杂物、无垃圾	2 分	
	电梯员持证上岗	电梯员要持证上岗	2 分	
	电梯员脱岗	上班期间不得脱岗	2 分	
	电梯应急处理	故障及时通知维修，保持 24 小开通电话	2 分	
四、消防梯道管理	地面梯级	干净、无杂物、无污渍、无烟头	3 分	
	暖气片	干净、无尘	1 分	
	不锈钢护手	干净，无污渍	2 分	
	窗户玻璃	无尘、无污渍、明亮清澈	1 分	
五、公共通道管理	地面	无污渍、无痕迹、无烟头	2 分	
	墙面及窗台	干净无尘、无垃圾	2 分	
	门窗	明亮干净	1 分	
	吊顶灯饰	无尘、无蜘蛛网、无污渍	2 分	
	指示牌	无尘	2 分	
六、病房部分管理	病房号牌	无尘	1 分	
	灯饰、天花板、窗帘	无尘、无蜘蛛网、无污渍	2 分	
	地面、墙面	干净无尘、无污渍、无垃圾	2 分	
	门窗、台面	干净无尘	2 分	
	治疗带	干净无尘、无污渍	2 分	
	病床、床头桌	干净无尘、无污渍	2 分	
	电视、线盒	干净无尘、无污渍	2 分	
	病人物品摆放	整齐有序、规范	2 分	

	暖气片、暖气管	无污渍、无尘	2 分	
	窗帘、被服	干净、无污渍、无尘	2 分	
	病房外走廊护手	干净、无尘	2 分	
	卫生间	干净、地面、墙面、管道、马桶畅通 干净、吊顶无污渍	3 分	
七、公共卫生 间管理	瓷砖墙面	无尘、无污渍	2 分	
	地面	清洁、无污渍、无水渍	2 分	
	洗手间门	干净无污渍	2 分	
	洗手间窗及窗台	无尘、无污渍	2 分	
	大便器、小便器	无污渍、无臭水、无堵塞、瓷器明洁 如新	2 分	
	洗手盆及台面	保持干净、无污渍	2 分	
	灯饰天花板	无尘、无蜘蛛网、无污渍	2 分	
八、医用垃圾 管理	专职人收取、称重、 记录	每天收取、有专人负责称重记录	2 分	
	专用垃圾袋及专用 桶放置	使用专用医疗垃圾袋和专用桶放置	1 分	
	封闭式专车运送	使用封闭式专车运送垃圾	1 分	
	登记记录完整正确	按要求做好各项登记记录	1 分	
	暂存处消毒清洁及 记录	定期消毒、定期清洁 并有记录	2 分	
	集中处理、存放时间	集中焚烧处理、存放不超 2 天、不得 遗失	2 分	
九、环境卫生 管理	院内环境卫生	保持清洁、无垃圾、无烟头	5 分	
	院内楼房墙壁	楼房墙壁清洁、无涂画	2 分	
十、洗衣房管 理	分类清洗	按规定消毒，保持整洁干净、无污渍	1 分	
	登记记录	换洗的大衣、被褥、单子类要有登记 记录	1 分	
	用电安全	保证用电安全、设备实施定期清扫保 养记录	1 分	
	定期保养			
	清理清洗			
	记录			
合计			100 分	

备注：1 分=50 元，扣款在当月物业费中扣除。

检查人： 负责人： 物业经理： 合计扣款：

备注：

1、对中标物业公司的试用期考核标准：中标公司进场试用期为 3 个月，按照（巴林右旗医院物业管理日常考核表）每月对物业不定期考核，考核综合评分为 100 分，考核评分低于 90 分视为不合格，连续考核不合格 3 次，甲方有权解除物业服务合同，造成的经济纠纷由物业公司承担全部责任。考核细则见附件（巴林右旗医院物业管理日常考核表）。

2、对中标物业公司的日常监督办法：对物业公司的管理实施监督检查，医院指派总务科为物业管理科室，不定期按照（巴林右旗医院物业管理日常考核表）进行日常监督检查，如发现服务不符合甲方要求，先以口头形式通知乙方管理人员，立即整改，若不及时整改，再以书面形式视情况给予一定质控分处罚，1 质控分 50 元，质控分处罚没有上限（质控分在当月的物业费中扣除），如果连续 3 个月考核不合格甲方有权解除物业服务合同；每季度对物业公司整体服务考核考核内容按（巴林右旗医院物业管理与服务质量季度考核表）考核不合格对物业公司进行处罚。考核细则见《巴林右旗医院物业管理与服务质量季度考核表》、《巴林右旗医院物业管理日常考核表》。