

鄂托克旗第二人民医院物业管理考核表（ 年 月 ）

序号	考核项目	考核内容	考核评分标准	标准分	考核得分	扣分原因
一	办公室工作	1. 制定各岗位工作职责和标准，并有具体落实措施和考核办法。	未制定标准和办法各扣1分；	1		
		2. 员工统一着装，佩戴明显标志。无着便装上班的行为。	未着装或未佩带标志；在工作中使用脏话、态度恶劣、与病人、工作人员发生争吵的扣1分	1		
		3. 员工服务语言规范，态度亲和。无粗话、无和业主争吵的行为。				
		4. 接受服务报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息的收集和反馈，小修在当日解决，不能当日解决的，必须制定解决期限，每次维修有回访制度和记录。	对各类信息未收集和处理；处理后未回访或记录扣1分；对当日未解决和期限内未解决的扣2分	3		
		5、物业每月至少回访一次；进行一次沟通，了解物管工作存在的问题，及时改进措施。	每月未回访、工作未沟通，扣1分，对主管部门提出的问题不及时解决，扣2分	3		
		6、每月不能超过两名人员缺岗；人员变动在两个工作日内上报医院，重要岗位的员工招聘，在一个工作日内上报；主管部门定期核对签订合同内总人数满岗情况。	发现人员变动没有及时上报扣1分；岗位缺岗时间1个月未进行补充，每岗扣1分，上不封顶，如2个月还未对缺岗补充到位，约谈物业公司负责人并加重处罚；	1		
		7、各岗位人员必须全员在岗总务不定期核查、相关技术操作人员必须持证上岗	未在岗未请假的管理人员少一人扣2分普通员工少一人扣1分无证上岗扣3分	6		
		8、与总务科、安全保卫科协调配合对全院进行后勤管理。	对工作中不配合、对总务科、安全保卫科下达指令性工作拒不执行的扣5分。造成后果的按后果严重性追究责任	5		
		9、物业负责人根据医院通知参加医院组织会议。	未按时参加会议扣1分。	1		
二	工程维修管理工作	1.工程维修、设备操作人员 必须持证上岗，制定岗位责任制、每日巡查一次设施设备并记录	无证上岗一人次扣2分 每少一次巡查扣1分。	3		
		2. 对存在的问题，在职责范围内的，保质保量维修，超出职责范围，及时向医院报告，并协助完成维修。	对维修范围内工作消极怠工、推诿扯皮扣1分；未及时处理扣1分	2		
		3. 水、电、气、门窗、桌椅等范围内的维修，小型维修，当日完成，不能当日完成的，限时完成。	接报和检查出的小修，当日或限时未完成，一次扣1分，	1		
		4、按时巡逻检查，每日巡视一次，发现问题及时处理	巡视工作有少巡、漏巡、不巡现象的扣1分；对巡查中发现问题未及时处理一次扣2分。造成后果的按后果严重性追究责任	3		
		5、制定设施设备的养护计划，记录设施设备的运行记录，发现问题，在责任范围内的及时处理，超出责任范围的，上报医院。	无养护计划扣1分，无运行记录扣1分；未及时处理责任范围内工作扣1分；超出责任范围但未及时上报院方扣1分	4		

序号	考核项目	考核内容	考核评分标准	标准分	考核得分	扣分原因
		6、对从库房领用的维修物品、材料等须按规定上报领用材料单据，对已在维修中使用的物品、材料等，必须在一周内将领用材料单据上报总务科。	对于未在规定时间内上报或迟报、漏报、不报扣1分	1		
		7、收到各点位的紧急报修，在5分钟内达到现场并处理，一般小型报修，在当日完成。不能当日完成的，限期完成。	紧急报修未按时到达现场的扣1分；到达现场后，不及时进行维修、不采取相应紧急措施的，一次扣2分。造成后果的按后果严重性追究责任	3		
三	警务室工作	1. 保安人员熟悉区域环境，文明执勤，实行24小时值班，每班至少两次巡逻;严禁脱岗。	没有按时巡逻，未巡逻区域内所有点位，每次扣1分，脱岗一次扣2分。	3		
		2. 对进入院内的可疑人员携带的不明物体、液体进行盘查登记；确认为嫌疑人的及时上报院方；按照相关法律法规制订安全防范措施，对夜间外来人员进行询问、检查、登记。	可疑人员携带不明物、体液体进入院内未发现的扣2分；夜间未对外来人员进行检查，登记扣1分;造成后果的按后果严重性追究责任	3		
		3. 对本单位的各种车辆管理有序，有专人指挥、疏导率100%，无堵塞交通现象，不影响行人通行；保障120车辆消防通道进出路线通畅，车位不被侵占。	出现院内车辆混乱无序，未进行管理、疏通扣1分；120车辆无法正常通行、车位被占，消防通道堵塞、占用扣2分。造成后果的按后果严重性追究责任	3		
		4、禁止营运车辆非特殊情况进入院内	出现营运车辆占用院内车位从事营运活动，扣1分。	1		
		5、熟练操作使用配发的警用装备和个人防护装备，保障个人通讯装备24小时保持通讯畅通，发生报警后，必须在1分钟之内到达急诊现场，5分钟到达全院现场。	不能熟练使用、掌握配发警用装备和个人防护装备，个人通讯装备不畅呼叫无应答扣1分，报警后没按规定时间人员到现场，一次扣5分。	6		
		6、严格按流程处置突发事件，积极参加每周组织的训练，提高保安员素质，	未按流程处置事件、无故不参加训练一次扣2分、造成后果的按后果严重性追究责任	2		
		7、上班时着装整齐，门岗姿态规范，手势标准，无穿便装上班的现象。	未按规定着装、姿态不规范，每次扣1分。	1		
		8、严格检查进出的货物，防止危险品进入区域，外出的物品，需与部门出具的出门条相符合方可外出。	不按规定检查外出的物品，一次扣1分。发生违规物品进出，一次扣2分。	3		
		9、保卫人员应熟知并掌握本岗位技能、职责、条例、处置流程等应知应会内容。	对不学习、不训练、不掌握本岗位技能、职责、条例、应知应会人员给与扣1分、警告、辞退相应处理	1		
		9、上班时间不做与工作无关的事，严禁睡岗，脱岗。	睡岗每次扣1分，脱岗，每次扣2分	3		
		1、消防控制室实行每日24小时专人值班制度，确保及时发现并准确处置火灾和故障报警；严禁用值班电话进行聊天和长时间通话，保证报警电话能及时正常接通，确保通道的安全畅通。	如发现室内无人值守或值班电话无人接听，视为脱岗，脱岗超过3分钟，扣1分；脱岗超过10分钟扣2分，	3		

序号	考核项目	考核内容	考核评分标准	标准分	考核得分	扣分原因
四	监控室工作	2、消防控制室工作人员应按时上岗，并坚守岗位，尽职尽责，不得脱岗、睡岗，严禁值班前饮酒或在值班时进行娱乐活动（游戏、上网）；并做好交接班工作，接班人员未到岗前交班人员不得擅自离岗，否则视为脱岗。	迟到或早退扣1分，超过30分钟视为缺勤；对值班人员不尽职尽责、未进行交接班离岗扣2分	3		
		3、值班人员在接到消防或监控的报警信号后，应立即做出反应，通知保卫人员到现场察看，排除误报可能后继续密切关注现场情况并做出相应的处理；对值班时间发生的异常情况和设备故障情况，值班人员应认真如实的进行记录，不得漏记或做虚假记载。	对没有及时记录的，一次扣1分；未按程序处置报警扣9分。造成后果的按后果严重性追究责任	10		
		4、消防控制室工作人员要爱护消防控制室的设施，保持控制室内的卫生；严禁无关人员进入消防控制室，随意触动设备；严禁透漏任何医院监控信息；到监控室查询视频必须经主管部门批准。	有非工作人员进入消防监控室一次扣1分；查询监控信息未进行登记扣1分；查询监控信息未进行请示扣2分；若未经请示调取的视频信息给医院造成后果按后果严重性追究责任；造成法律纠纷的追究其法律责任。	4		
		5、消防控制室内严禁存放易燃易爆危险物品和堆放与设备运行无关的物品或杂物，严禁与消防控制室无关的电气线路和管道穿过。	有存放易燃易爆炸品或堆放无关杂物扣2分；消防控制室内严禁吸烟或动用明火，发现一次扣1分。	3		
四	环境卫生工作	1. 清洁卫生实行责任制，有明确的责任范围，每日对办公区进行一次以上清洁，垃圾日产日清，每天对电梯、卫生间进行一次消毒。	未实行责任制扣1分；无明确责任范围扣1分；每发现一处垃圾扣1分；未达到垃圾日产日清的扣1分；未定期进行卫生消毒灭杀扣1分	4		
		2. 卫生间区域清洁、无异味，洗面台、镜子无污水或污迹。	洗面台、镜面、便池、地面有污水和污渍扣1分。	1		
		3. 公共区域和办公区域保持清洁，无乱贴、乱画，无擅自占用和堆放杂物现象；扶栏、天台、门窗及办公设备等保持洁净；场地内无纸屑、烟头等废弃物。	公共区域和办公区域清洁不到位每发现一次扣1分	1		
		4. 保洁人员应对个人责任范围内照明灯具、水、电、暖等进行保洁期间工作巡查，有故障及时报维修人员进行维修，严禁出现长明灯、长流水等现象。	责任区内出现长明灯、长流水等现象未及时发现处理的一次扣1分；保洁工作时间对责任区内水、电、暖等故障不及时报修的扣1分。	2		
		5. 环境绿化室内外植物养护良好、定时浇水除虫摆放整齐。	未及时联系绿化公司进行院内植物养护的扣1分	1		
五	客户服务	1. 询问、查验并登记来访人员的证件率100%。夜间12点以后	夜间每发现一次未查验、登记来访人员证件扣1分	1		
		2、遇到咨询病患时，耐心进行讲解、引导，引导率和及时跟进服务率85%以上。	不耐心讲解、不给与引导咨询病患，每次扣1分	1		
		3、收发院方行政部门的报刊和邮件。收到邮件后及时与相关部门或具体收件人联系。	未按规定发放报刊和邮件，一次扣1分。	1		
		4、洗衣房按流程收、洗、送、做到清洁有序	每发现一次流程不完善、服务不到位扣1分	1		
六	其他	1、因管理造成的安全事故。	出现事故，造成后果的按后果严重性追究责任，造成法律纠纷的追究法律责任			

序号	考核项目	考核内容	考核评分标准	标准分	考核得分	扣分原因
六	其他	2. 收到投诉	患者对物业人员进行投诉			
七	加分	1、各项工作配合完成较好的。	按贡献大小分别给与1至10分的奖励。			
		2、为保护医院人员生命和财产，表现英勇，或发现重大隐患处理及时到位，避免事故发生的。				
		3、有其他优异表现的。				
合计：				100		