

附件二

物业服务质量管理考核办法

一、物业服务质量管理考核目标与要求

物业服务质量管理考核目标：建立全面、有效的物业服务质量管理考核体系，以客户（医院、病患及家属等）需求为关注重点，制订详尽合理的服务流程，保证服务流程的准确和高标准。全员参与，持续改进。及时纠正工作中存在的问题，提供优质高效的服务。

总体要求：包括物业工作评价及日常督查考核。评价包括每月、每年对物业工作质量进行评分评价，医院每季度职工满意度评价。日常督查考核包括岗位督查、日常督导、专项检查、安全生产与后勤保障检查、重大活动保洁检查。并根据考核结果按合同约定进行相应的处理。

二、物业服务质量管理考核办法

1. 物业督查

1.1 主管每日督查

主管对本部门员工工作情况和服务礼仪表现，及本专业组现场的各项工作记录表单进行日检，发现并指出问题，与当事人的确认，要求按规定的时限整改到位，同时针对所发现问题判定其严重程度，向当事人提出口头指导、发出书面提示或书面处理单。主管和领班每日不低于 70%的工作时间在现场检查，并督促员工进行整改，做好记录，形成闭环台账。

1.2 质控员每日检查

质控员每日不定期地走访现场，查看各个部门现场的工作情况发现问题，视问题的严重程度现场解决或是责令主管处理。当发生次数过多，或问题比较严重时需及时约谈主管，做出针对性的解决方案。质控员每日不低于 50%的工作时间在现场检查，并督促基层管理人员进行整改，做好记录，形成闭环台账。

1.3 经理督查

（1）项目经理每周督查，核实问题，发现问题，并及时解决问题。

项目经理组织管理人员对各项目全流程进行一次系统全面的质量检查，针对主管及质控员提出的未解决问题、每周督查发现的问题，结合院方的动态要求，

进行梳理并及时解决。

检查时间不少于 4 小时，及时做好记录，形成闭环台账。

（2）项目经理组织开展满意度调查。采用网络调查的方式向医护人员、病患及其家属获取满意度调查。根据调查结果发现问题并及时解决，提升职工和患者的满意度。满意度分数低时，应分析原因并进行针对性处理，举一反三，以点带面进行改进。

1.4. 公司检查

（1）对于本区域所有项目不低于每月 1 次的质量检查，做好记录、整改、考核与奖惩。

（2）每季度、每年度对本区域所有项目进行一次的质量检查，检查应重点关注（包含但不限于）临床反映比较突出的共性问题，整改不到位的问题、安全隐患问题以及管理人员履职情况，做好记录、整改、考核与奖惩等。

2、医院考核

2.1 医院考核频次

医院考核分为月度考核和年度考核。月度考核数据来源于平时日常督查、医患人员日常反馈、专项检查等，每月集中组织的考核打分数据。年度考核数据来源于月度考核数据、专项检查、满意度调查、整改效果评价等。

2.2 医院考核结果应用

月度考核，扣分与扣钱挂钩，根据考核扣分汇总情况上缴考核扣分相应金额。年度考核与合同继续履行挂钩，年度考核不合格者（考核得分不到总分的 60%），医院有权终止下一年度物业合同。

对于日常工作中，履职不好的物业人员（包含物业管理人员），或临床反映意见大的物业人员，医院有权要求撤换；对于工作量不饱和的岗位，院方有权要求物业公司调整合并。

3、考核细则

3.1 满意度调查

采购人对供应商每季度进行满意度评价，满意度调研对象范围为全院所有科室，满意度评价达到 70%为合格，满意度低于 70%为不合格。

如满意度评价结果低于 70%，扣除相应满意度质控分数并约谈供应商本项目负责人以及上级主管领导，要求供应商拟定整改措施，约定整改时限，落实整改进度，对整改结果进行评估。

采购人对供应商的物业服务每季度进行一次综合评定，综合评定由医院质量考核体系与满意度调查两部分组成。如综合评定合格，可续签下一年合同，最多可续签两次。

3.2 扣分处理

考评为千分制，满分为 1000 分。按区间扣分扣罚。

各项合计当月考评分高于 950 分（含 950 分），医院不予扣款；950 至 900 分（含 900 分），相应区间每低 1 分扣 50 元/分；当月考评分为 900 分（不含）至 800 分（含），相应区间每低 1 分扣 100 元/分，其他区间同前述；当月考评分为 800 分至 700 分，相应区间每低 1 分扣 150 元/分，其他区间同前述；700 分至 600 分，相应区间每低 1 分扣 200 元/分，其他区间同前述；当月考评分低于 600 分认定为考核不合格，相应区间每低 1 分扣 300 元/分，其他区间同前述。

其他如因履行职责不当等物业自身原因导致医院损失的，造成的损失由物业公司承担。

一年之内 2 次考核不合格，医院有权解除合同。

三、考评评分标准

考评项目	服务质量标准	考评方法	备注
一、基础管理部分			
基础服务	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。	少一项扣 2 分	
	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。	少一人扣 2 分	
	3. 做好员工的管理。	员工异动没有及时通知的，	

督促员工遵守劳动纪律，建立人员管理台账。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。 人员管理台账每月需采购方签字确认。	发现一起扣 2 分。 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，相互推诿或不服从安排等，引起投诉，发现一起扣 5 分	
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。 确保员工能够按要求按流程操作。	发现一起不按流程或规范操作的，扣 2 分/次	
5. 通过周例会制度，通报情况，部署工作；深入基层，有经理及主管按要求日常督查及整改的台账；定期考核，有公司内部联合督查及整改的台账；有质量控制评价及反馈优化的机制。	少一项扣 2 分	
6. 建立健全员工的考核及激励机制，月度考核有体现。每季度要有评先评优活动。	少一项扣 2 分	
7. 物业公司专业技术人员持证上岗，特定岗位不得无证上岗；员工上班时统一着工作装，佩戴明显标志。	无证上岗发现一起扣 5 分； 不着工装每人次扣 1 分。	
8. 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, 征求医护员工和患者对物业服务的意见和建议, 有记录并落实。	少一项扣 2 分,	
9. 对医院在日常监管工作中提出的项目整改单，要严格按照规定的时间进行整改。	延迟上交扣 3 分/次、未落实扣 5 分/项。	
10. 对院方安排的临时性、专项性、特殊性	未及时响应扣 2 分/次，效果	

	工作，及时回应并认真完成。	不佳扣 5 分/次。	
	11. 建立并落实安全生产责任制：包含但不限于安全生产目标、培训、措施、检查、考核、应急预案等。	缺制度每项扣 2 分，未落实每项扣 3 分。查出具有明显安全隐患的，除扣分考核外，视情节严重每次按不低于 1000 元/次扣款。	
	12. 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。	处理不当每项扣 5 分	
	13. 按月提供物耗报表及员工在岗证明材料。按医院要求提供其他相关管理数据。	未及时上交扣 2 分/次，	
	14. 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情况及时报修及处理。	固定岗位人员工作区域，发现一项扣 1 分，；同一区域发现第二次及以上，扣 3 分/次。	
	15. 无烟医院管理。督促物业人员，协助医院做好“无烟医院”管理：物业人员在医院不得吸烟，保洁区域不得明显集中的烟蒂，看到在医院有吸烟行为要提醒或劝阻。	发现一次物业人员吸烟，扣 5 分；其他情况发现一起，扣 1 分。	
二、环境保洁管理部分			
保 洁 服 务 管 理	1. 各保洁区域划分明确，实现卫生区域全覆盖；责任到人，没有区域间相互推诿工作的现象。不得出现科室临时调人保洁不予处理的现象。	不合格目扣 2 分/起，	
	2. 保洁主管每日不低于 70%的工作时间，在现场检查。对本部门员工到岗情况、操作要求及保洁频次、保洁效果及服务态度等现场情况进行日检，形成记录，发现问题，及时整改，形成台账。	每日未巡检、没有日台账或督查内容敷衍了事的，每项扣 2 分，	

	3. 积极配合完成医院交办的临时性、专项性任务，要求响应及时，保质保量完成。	响应及时度，保洁效果，不合格项目扣 2 分/起,	
	4. 保洁人员不得上班时长时间离岗，上班时间不得做与工作（临时交付的除外）无关的事情，不得做损害医院形象和利益的事情，没有对保洁人员属实的投诉及不良反映。	不合格一项目扣 5 分,。	
	5. 保洁人员掌握本岗位的保洁要求，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、拖桶、抹布分区使用。	未按消毒要求保洁、保洁频次不够，院感检查保洁效果不好，每次扣 2 分,	
	6. 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;危险作业时设置警示牌;各种垃圾分类收集、存放；废弃纸盒不能沉积堆放	不合格项目扣 2 分/起,	
	7. 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	不合格项目扣 2 分/起,	
	1. 办公区域、值班室:用专用的消毒毛巾擦拭办公桌、椅、台、床等,用干净拖把湿拖地面;室内保持干净无灰尘、无杂物、无卫生死角,桌椅摆放整齐。	不合格项目扣 2 分/起,	
室内保洁	2. 室内玻璃、门、窗、墙壁(室外 2 米以下):用玻璃刮将玻璃上污渍刮净,玻璃洁净光亮;窗台槽缝无积尘、无污渍	不合格项目扣 2 分/起,	
	3. 大厅、走廊、楼梯、阳台、地下室、地下停车场等地面干净、无杂物、无积尘、无烟头、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	不合格项目扣 2 分/起,	

	清洁保养;大厅、走廊等处各类标识标牌无明显灰尘,无烟头。PVC、大理石等地面光泽好、无尘迹、无污渍。		
	4. 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,电梯内风扇无明显灰尘;保洁记录及时更新。	不合格项目扣 2 分/起,	
	5. 病房:病房地面无污渍、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,应征得同意,床头柜、储物柜、窗台、设备带等每日擦拭,无污渍、灰尘和杂物;及时按要求做好床单元的终末消毒;按照规范流程及频次操作,无卫生死角,根据科室要求做好保洁工作。	不合格项目扣 2 分/起,	
	6. 处置室、治疗室、抢救室等:按要求使用不同的保洁用具及时做好清理工作;用专用毛巾擦拭治疗柜内外、台面、对接车、床、桌、椅等;用专用毛巾擦拭门、门缝、窗台等;保持室内清洁,无卫生死角。	不合格项目扣 2 分/起,	
	7. 手术室、重症监护室: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。	不合格项目扣 2 分/起,	
	8. 晾晒间(杂用间):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,并有明显的标识;水池无垃圾、无积水,无乱摆乱挂现象。	不合格项目扣 2 分/起,	

	9. 卫生间：卫生间无异味、无污渍、无蚊蝇虫害、无蜘蛛网，无小广告，便池干净，纸篓及时清理；洗手池、坐便器、蹲便器每日清洁，定期消毒；洗手池内无污渍、杂物，排水通畅，镜面、台面、水龙头清洁无污渍和手印；卫生间不能出现水龙头、冲水设施跑冒滴漏现象，如需维修及时报修。	不合格项目扣 2 分/起,	
	10. 开水间、配餐间：地面无垃圾、积水；开水炉、微波炉定期擦拭、保持清洁；水池无堵塞和积水现象	不合格项目扣 2 分/起,	
	11. 会议室：地面光亮、无尘；桌椅整洁；茶杯消毒符合卫生防疫规范；毛巾消毒符合卫生防疫规范。	不合格项目扣 2 分/起,	
外 环 境 保 洁	1. 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、无小广告等。	不合格项目扣 2 分/起,	
	2. 污水井、雨水井内无明显杂物、垃圾，排水通畅无外溢，无臭味，井盖完好、平稳、安全；地面雨蓖子每月清理，不发生封堵、阻塞现象。	不合格项目扣 2 分/起,	
	3. 雨雪天及时清理，各楼顶平台、雨棚无积水、无积雪、积冰、杂物、青苔、污垢，排水地漏通畅。	不合格项目扣 2 分/起,	
	4. 外围环境整洁、干净，保证无纸屑、塑料袋、烟头、痰迹。花岗石、大理石光泽好、无尘迹、无污渍，定期清洗。	不合格项目扣 2 分/起,	
	5. 院内公共区域、医院门口三包区域、无垃圾、烟头，无杂物堆积；	不合格项目扣 2 分/起,	
	6. 院内地面：保持清洁干燥，雨雪天要加强	不合格项目扣 2 分/起,	

	管理,防止行人摔倒,确保安全;医院门口三包区域雨雪天要加强管理,防止行人摔倒,确保安全。		
	7.垃圾桶每日清理两次,存量不超过桶体2/3,无积水,桶内垃圾袋及时清倒,清运后地面及时冲洗,垃圾桶每日擦拭保持桶体表面洁净无污垢、痰渍。垃圾中转站每天一次用杀虫剂喷洒,控制蚊、蝇的传播。每天下班前清洗垃圾场保持干净。	不合格项目扣2分/起,	
除“四害”消杀	至少每周对全院环境进行一次全面消杀工作,并做好记录,确保“四害”密度控制在国家规定的标准范围内。	临床出现蟑螂、老鼠、蚊虫等反映,扣2分/次,	
集中清洗	1.分类、收集、运送各类毛巾、地巾片、尘推罩等,按照色标管理进行分类清洗配送。	不合格项目扣2分/起,	
	2.按照要求将各类毛巾、地巾片、尘推罩等分类清洗,并满足清洗、消毒要求。	不合格项目扣2分/起,	
	3.配送人员按规定着装,穿工作服,戴口罩、帽子、手套,按规定路线配送。	不合格项目扣2分/起,	
三、医疗废物、生活垃圾处置管理部分			
医疗废物处	1.做好人员上岗前培训及定期培训,工作人员熟悉工作流程及操作要求,按要求规范操作。处置、转运医疗废物的专职人员应穿好隔离衣、胶鞋、戴口罩、帽子、袖套、手套等防护用品。	不合格项目扣2分/起,	
	2.对医废垃圾要进行精准分类处理。按“医疗废弃物管理条例”要求,固定专人、专车	不合格项目扣5分/起,	

置	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。		
	3. 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。实施安全转运,无泄漏和遗撒。	不合格项目扣 5 分,。出现医疗废物外流,除扣分考核外,视情节严重,予以不低于 500 元/起扣款,情节严重的由相关部门追究责任。	
	4. 保洁人员每天按时到科室收集医疗垃圾,按规范动作和流程操作。如有特殊感染的垃圾要随叫随到,做到科室无堆积。	不合格项目扣 2 分/起,	
	5. 医疗垃圾要集中存放,锐器要放入锐器盒内,统贴封条,可回收输液瓶(袋)按照医院收集管理相关要求执行。医疗垃圾袋为鹅颈式封口;由专职人员运送至医疗垃圾暂存点;各科室建立医疗垃圾台账,专职人员收取医疗垃圾时应与科室工作人员当面称重、双方签名,防止流失	不合格项目扣 2 分/起,	
	6. 医疗垃圾暂时存放点由专人管理,保持清洁;不得堆放非医疗废弃物;所有运输工具每日清洁、消毒。暂存点设备设施完善。暂存点应具备防渗漏、防鼠、防蚊蝇、防蟑螂、防盗以及预防儿童接触等安全措施。严格控制暂存时间。	不合格项目扣 2 分/起	
	7. 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至少保存 3 年。各交接点都应有台账记录本。	不合格项目扣 2 分/起	
	8. 医疗废物处置人员做好自身劳动防护,定期体检。	不合格项目扣 2 分/起,	

	9. 建立医废全流程信息化管理平台。物业要有日常督查和月度督查的质量控制台账, 建立并落实医疗废物管理机制, 包括但不限于工作落实、全流程管理、培训效果、职业防护、应急预案等方面。	不合格项目扣 2 分/起。	
生活垃圾处置	1. 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。	不合格项目扣 2 分/起,	
	2. 生活垃圾按垃圾分类处理, 及时收集转运。按照规定路线运送, 运送车保持清洁; 每日两次收取生活垃圾, 特殊情况随叫随收, 不出现垃圾堆积发馊发臭, 随意撒播在地上的现象。	不合格项目扣 2 分/起,	
	3. 垃圾中转站: 地面洁净不积水, 每天至少清洗一次, 定时消毒, 做到无堆积、无蝇、无蛆、无臭味。	不合格项目扣 2 分/起,	
四、综合服务管理部分			
电梯管理服务	1. 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, 力求确保人员的安全与稳定	不合格项目扣 2 分/起,	
	2. 准时到岗, 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, 做到热情礼貌、文明服务	不合格项目扣 2 分/起,	
	3. 对于污梯间采取封闭式管理, 禁止医护人员及患者穿行, 避免交叉感染, 其通道钥匙专人专管。	不合格项目扣 2 分/起,	
	4. 负责日常电梯轿厢内外保洁维护及运行中安全隐患的排查上报。	不合格项目扣 2 分/起,	

	5. 有应急处理方案、应急措施，确保电梯设备正常使用。	不合格项目扣 2 分/起,	
会 务 服 务 及 一 站 式 服 务	1. 会务服务人员应具备专业的会务知识和技能，会议服务人员仪容仪表干净整洁、统一着工装，礼貌用语、服务热情主动、微笑服务。	不合格项目扣 2 分/起,	
	2. 一站式服务确保 24 小时有人接听电话或网络上处理。及时调度、及时派单，及时登记，处理得当，及时解决问题。实行接听、登记、派单、处理、回访等全流程台账管理，建立评价考核机制。	不合格项目扣 2 分/起,	
洗 衣 房 管 理	1. 收回的污染被服、医护工服、手术衣、病号服，要及时分类放置，做好供应工作。凡发现破损被服，应修补好后再发放。做到发放的被服无破、潮湿和不洁。	一项不合格扣 2 分/起,	
	2. 坚持下收下送制度，收发被服与医护人员当面清点，及时登记，形成台账。	一项不合格扣 2 分/起,	
	3. 不准私人洗涤、修补、制作被服。	一项不合格扣 2 分/起,	
	4. 有应急处理方案、应急措施，确保医院全年被服、医护工服、手术衣、病号服使用需求。	一项不合格扣 2 分/起,	
五、工程运行维修服务管理部分			
综 合 要 求	1. 工程部员工应严格按规定的技术要求招聘，持证上岗，人员数应能够满足工作需要。	一项不合格扣 2 分 / 人, 。	
	2. 对机电设备维护、保养有计划、有措施，有落实记录，确保设备性能完好，运行正常。	一项不合格扣 2 分, 。	

3. 建立健全维修制度和程序。对临床科室的各种报修及时准确处理，确保医疗工作正常开展。	一项不合格扣 2 分，。	
4. 工程部员工严格遵守操作规程，各值班岗位严格遵守值班规定，遵守劳动纪律。现场符合安全生产和文明行为要求。保持设备及机房环境整洁，无杂物、无鼠虫害发生，机房环境符合设备要求。	一项不符合，每处扣 2 分；维护保养无计划方案、无巡查、巡查无记录，每项扣 2 分；机电保养、维修问题得不到及时处理扣 2 分；设备、机房等处有杂物、灰尘、污渍、渗水、油，环境不符合标准，扣 2 分；无责任人，扣 2 分。	
5. 有应急处理机电故障和临时停送电工作方案、应急措施，确保医院无故障停电。确保全年无管理责任事故发生。	机电负责人、值班员不了解院内设备的运行状态，扣 2 分；故障停电停气查不出原因或无故随意停电的，每次扣 3 分。。	
6. 经常组织员工进行培训，提高技术水平。定期向医院后勤保障部上报机电设备的运行状况和参数。	一项不符合扣 2 分	
7. 设施、设备确保维修质量。不能解决的故障及安全隐患要立即向上级部门汇报，严禁隐瞒不报。对低压配电柜、控制柜、干式变压器、发电机（停、送电）、配电室、空调末端系统（出风口的控制面板、空调盘管、送风管道）、热水和无负压供水等处的管理必须有各自的工作制度、工作职责、工作程序、流程图、应急方案，并落实到位。	维修质量达不到标准，维修不及时，扣 2 分；工作规定、程序不健全，扣 1 分；隐瞒故障、整改不力每项扣 2 分。对全院机电每个系统、部门、不同的库站均应有制度、职责、程序或流程图，健全并上墙，不符合每处扣 1 分。监督院方委外公司工作不到	

		位，扣 2 分每次。	
	8. 班组人员搭配，要按高、中、低技术等合理搭配，不同的技术工种有不同技术人员，各种专业人员都必须有国家许可的上岗证，坚决杜绝无证上岗。	技术人员不能合理搭配扣 2 分；专职技术人员配备不能满足工作要求，缺口数扣 2 分 / 人；无证上岗扣 5 分 / 人。	
	9. 节能降耗与安全生产。对各项目有管理制度、落实措施、考核办法。有落实的行动及台账。	一项不符合扣 2 分。	
供电系统	1. 负责配电室内设备设施的日常操作、巡视、维护、保养及安全工作，低压系统的日常维护，维修，并做好相关记录。	一项不符合扣 2 分。	
	2. 有临时用电管理措施与停电应急处理措施，并严格执行。	没有临时用电或停电应急措施，扣 5 分。	
	3. 备用应急发电机可随时启用，配合应急发电机每周做一次全面检查，每月做一次模拟市电停电自动启动热机，并做好相关记录。	一项不符合，扣 5 分。	
	4. 落实安全生产要求。禁止违章作业、违规操作、从业人员，必须熟悉操作规程。加强劳动纪律，杜绝酒后上岗。	一项不符合扣 5 分。。	
	5. 高压运行负责停送中倒闸操作，并在倒闸前 30 分钟通知各主要科室。	一项不符合扣 2 分	
	6. 每周巡视一次设备设施，并做记录杜绝安全隐患，保证供电质量，无责任停电事故。	一项不符合扣 2 分	
	7. 每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。	一项不符合扣 2 分	
	8. 医院辅助动力设备要登记造册，定期巡	一项不符合扣 2 分	

	检，润滑保养。		
	9. 在设备进行维修前，必须将电源切断并加锁或悬挂“停电作业”牌。	一项不符合扣 2 分	
排水系统	1. 共同监理医院用水、供水管理制度，积极协助用户安全合理的用水和节水计划。	一项不合格扣 2 分，。	
	2. 有应急处理方案。限水、停水按规定时间通知各科室。遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象。	一项不合格扣 2 分，。	
	3. 病房，公共区域上下水，坐便器，面盆及卫生系统设备配件齐全、无丢失、损坏。阀门管道工作正常开关灵活，公共区域内无浪费水现象，无跑、冒、滴、漏现象，下水不堵不漏，管道井、配电井无杂物。	一项不合格扣 2 分，。	
	4. 水泵、水箱有严格的管理措施，水箱周围无污染隐患。	一项不合格扣 2 分，。	
	5. 排水系统通畅，雨水天气道路无积水，地下室、设备库房无积水、浸泡发生。	一项不合格扣 2 分，。	
	6. 严格执行操作规程，保证运行效率，维修人员衣着整齐，态度和蔼，完工后将现场清扫干净，物品复位。	一项不合格扣 2 分，。	
空调系统	1. 中央空调系统运行有专人 24 小时值班管理，有运行记录。进行空调通风系统的运行管理、各种阀类、采气装置和各类风口各种配件的日常养护。出现运行故障，及时通知维修人员到达现场维修，并做好记录单，如更换空调机配件时，必须现场监督，保证配件的质量。	一项不合格扣 2 分，。	
	2. 监督医院委外公司的维修保养工程质	一项不合格扣 2 分，。	

	量, 协助医院方验收, 及时发现设备隐患并提出整改意见。制订中央空调发生故障应急处理方案。		
	3. 制定设备的日常维护保养计划, 落实并执行, 保证设备运转正常和制冷供暖需求。	无保养计划、落实执行不力、设备运转不正常, 每处扣 2 分。	
	4. 节能降耗。严格执行医院供热供冷要求。	一项不合格扣 2 分。	
供热 供冷 系统 (10 分)	1. 管道、阀门无跑冒滴漏现象。及时发现和排除安全隐患。严格执行医院供热供冷要求。	一项不合格扣 2 分。	
	2. 监督医院委外公司的维修保养工程质量, 协助医院方验收, 及时发现设备隐患并提出整改意见。	监督不到位, 一项不合格扣 2 分。	
楼宇 管理 (40 分)	1. 房屋外观完好、整洁: 房内外无墙面破损、裂缝、装饰面脱落。楼顶露台干净无垃圾无破损, 雨天渗漏及时处理。玻璃幕墙清洁明亮。	外墙面砖一处破损、脱落扣 2 分; 顶棚有垃圾、有破损扣 2 分; 玻璃幕墙一处不清洁扣 1 分; 墙面涂料一处褪色扣 1 分。。	
	2. 房屋装饰装修符合规定, 未发生危及房屋结构安全及拆改管线现象以及无擅自用水电和违反消防安全的现象发生。	一处不符合扣 5 分。	
	3. 楼梯间、梯面、扶手干净无破损。屋面避雷设施、水箱性能完好。	不干净扣 1 分, 扶手不牢固松动脱焊、生锈扣 1 分。避雷设施锈蚀、弯折、脱落扣 1 分。水池水箱生锈、变形、口盖破损每项扣 1 分。	
	4. 监督委外单位安装施工、装修、装饰等应符合国家建筑安全、电气安全等的有关法规和规范要求, 无擅自用电、用水现象。	监督不及时, 发现问题未及时上报扣 5 分 / 起。	

设施管理 (50分)	1. 院内道路通畅，路面平坦，保持干净，发现地面损坏及时更换地砖、维修。污水井盖完好无缺。	路面损坏维修不及时，扣 1 分；无故在路面堆放杂物，扣 1 分；阻塞交通扣 1 分。污水井盖松动、破损、缺少，不能及时修补更换，扣 2 分 / 起。	
	2. 雨水管道无堵塞，水流畅通无阻，无破损，无雨水外溢。排水渠盖板、渠壁无损坏，无杂物堵塞，排水通畅。	一项不符合扣 2 分，。	
	3. 化粪池无污水外溢，排水通畅，无井盖丢失或池壁缺损。电缆沟盖板无损坏，沟内无积水，供电正常，经常维护，杜绝线路故障。	一项不符合扣 2 分，。	
	4. 凉亭排椅定期检修和保养。各病区候诊椅，及时清洁检修，确保完好无损坏。院区围墙护栏无生锈、无断裂、变形。	损坏未及时维修继续使用的，扣 2 分。椅面有水迹、污渍、灰尘、椅子松动、椅腿有积尘、锈蚀、损坏未及时维修继续使用，每项扣 1 分。其他一项不符合扣 2 分，。	
	5. 根据医院的要求，制定不同季节、天气、不同地点的照明灯管理规定和照明计划，节约用电。道路、楼道、大堂、介绍栏、模形框等处公共照明完好。射灯无损坏，照明正常。	无维护计划，计划不落实扣 2 分。各种照明设施得不到及时维修更换，每项扣 2 分。	
六、保安、消防服务管理部分			
保安服务	1. 保安人员空岗、缺岗	一项不符合扣 10 分	
	2. 保安人员工作期间进行娱乐项目（玩手机、听广播等）	一项不符合扣 5 分	
	3. 保安人员公共场所吸烟、吐痰等不文明	一项不符合扣 5 分	

	行为		
	4. 保安人员着装不整、行为不规范	一项不符合扣 10 分	
	5. 保安人员不知晓其岗位职责	一项不符合扣 2 分	
	6. 巡逻人员（每组至少 2 人）巡查未发现问题	一项不符合扣 2 分	
	7. 巡查记录不按照规定填写	一项不符合扣 2 分	
	8. 保安人员相关培训每周至少一次（消防、治安、突发事件、岗位职责、岗前培训）	一项不符合扣 5 分	
	9. 保安人员上岗前需根据其岗位进行岗前培训	一项不符合扣 5 分	
	10. 微型消防站队员培训不到位	一项不符合扣 5 分	
	11. 每月科务会向医院保卫部提供季度工作总结及下一季度工作计划，由物业项目负责人签字	一项不符合扣 2 分	
	12. 中控室人员按照保安人员考核办法考核	按照保安人员标准执行	
七、满意度评价			
满意度调查	对物业服务公司每季度进行满意度调研，调查对象范围为全院所有科室，满意度评价达到 70%为合格，满意度低于 70%为不合格。	1、对调查结果 5 个工作日内进行整改，未整改一项扣 5 分。 2、满意度调查不合格，扣 200 分。	