

物业服务考核标准

序号	项目	服务标准	分值
1	遵规守纪要求	着装统一，整洁，规范，不得做与工作无关的事：上岗不得吸烟、吃零食、玩手机、与人闲聊、大声喧哗或与人争吵等。	3
2		遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度，不得扰乱医院正常工作秩序，接受医院及上级管理部门监督、检查。	
3		遇应急事件5分钟内到达现场处理，按工作规程操作，对存在的问题及时整改。	
4	楼内公共区域保洁标准	区域内地面无烟头、杂物、无卫生死角，每天定时清理垃圾、垃圾不外漏、保持垃圾桶外表光亮整洁。	10
5		楼道每日清扫至少一次，每周全面擦洗至少一次，楼道无卫生死角，楼道内垃圾放置不超过7个小时，楼梯及楼梯间地面保持干净，无杂物、无卫生死角，楼梯扶手干净整洁，无污渍。	
6		天花板定期清洁，确保距1米处目视无蜘蛛网，无明显灰尘，日常检查，随时发现问题，随时清洁，保证出风口无尘。	
7		分诊台、候诊椅摆放整齐，表面擦拭干净，定期做彻底消毒、清洁。	
8		各房间门，通道门定期清洁，确保无尘土、污迹。	
9		灯具目视无明显灰尘，无污迹，日常检查，随时发现问题，随时清洁。	
10		公共区域无烟头、无塑料袋、无痰渍、无杂物、无纸屑。	
11		雨、雪天及时清扫各区域，保证地面无积水（每30分钟巡查1次）。	
12		电梯门、按键面板、指示牌、标识定期清洁，目视无明显灰尘、污渍、无小广告，消防设备定期清洁，表面无尘土、整洁，装饰物包含花盆、底座、框表面洁净无尘土，墙饰物等表面无尘土。	
13		墙面、门窗、玻璃定期清洁，保持墙面瓷砖、门窗、窗框无明显灰尘、无小广告。	
14	外围环境保洁标准	公共区域（如硬化地面、主次干道、广场、停车场等）每天清扫2次，草坪、绿化带内垃圾每天清拣，确保外场地及绿化带内无纸屑、塑料袋、口罩、小广告、烟头、痰迹。	6
15		雨雪天及时清扫无积雪积水，地面雨篦子每日清理，不发生封堵、阻塞现象。	
16		垃圾桶定期擦拭保持桶体表面洁净无污垢、痰渍，垃圾日产日清。	
17		楼顶露台面洁净，无烟头、垃圾。	
18		院外铁栏杆、护栏、建筑物墙裙保持清洁。	
19		医疗垃圾和生活垃圾收集执行医院相关部门的规定及操作规程，并对医疗垃圾存放处做定期消毒工作。	
20	病区保洁服务标准	地面按照医院规定，感染病区至少2次进行清洁消毒，确保地面洁净、光亮、无尘土、烟头、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物。	6
21		病床、床头柜、床架、壁柜按照医院规定，每日进行清洁消毒，确保无尘土、积灰、污渍。	
22		污洗间无异味、垃圾，室内物品摆放整洁，保洁用具分类洗消、规范悬挂晾晒、有序放置。	
23		病区医疗废物日产日清，按照医院相关部门要求分类包装并封口。	
24		室内清洁必须一桌一巾、一室一地巾。	
25		门窗、玻璃、墙面、天花板、灯具定期进行清洁，确保无尘土、污迹。	
26		卫生间每天进行清洁，确保无异味、蚊蝇。	

27	公共卫生 间、病房 卫生间保 洁标准	地面无水渍、无纸屑、无烟头，镜面明亮、无破损。	6
28		面台、洗手池、水龙头无水渍、无痰渍、无破损。	
29		便池内外洁净、上下水流畅、无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍。	
30		墙面，隔板、踢脚线、门板及把手定期清洁，确保无尘土、污迹、小广告等。	
31		卫生间纸篓内污物量不超过桶体的2/3，保持洁净，卫生洁具每日全面清洁消毒。	
32	保洁管理 其他要求	保洁工具摆放整齐，“小心地滑”警示牌干净，摆放整齐，保洁设备，由专人负责使用，注意工作时，尽量不要妨碍其他人员行走。	9
33		保洁棉织品严格按照要求消毒分类、分区使用。	
34		消毒剂、洗涤剂 etc 易耗物品，需使用符合国家质量标准且在有效期内的产品。	
35		根据功能区域需要穿戴个人安全防护用品，如口罩、手套、帽子、围裙、胶鞋等。	
36		按规定使用符合规范要求的消毒液进行消毒，并做消毒记录。	
37		洁净工作按区域存放，并贴有色标。	
38		进行湿拖、雨天时要在作业区醒目位置放置告示牌防止病人滑倒或绊倒。	
39		每日根据生活垃圾及医疗垃圾收集清运时间提前做好垃圾外送准备工作，做到垃圾及时清运，保持垃圾箱清洁，垃圾不外放，每日在垃圾清运后对垃圾箱进行冲洗或擦洗，保持垃圾箱外观清洁。	
40		当清运医疗垃圾发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告院相关部门并填写登记表。	
41	医疗废物 收集、贮 存管理要 求	医疗垃圾有专人收送，按要求做好个人防护，做好收运交接记录。	5
42		医疗废物暂存间、转运车每日清洗消毒，并做好记录。	
43		填写医疗废物转移联单，按要求上报医疗废物量。	
44		严格管理医疗废物暂存间，及时锁门，无关人员不得入内。	
45		当发生医疗垃圾泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的消毒处置，同时报告医院相关部门。	
46	除四害消 杀要求	消杀蚊蝇：夏季草坪、绿化带灭蚊次数2周一次，其他季节酌情开展消杀蚊蝇工作。	3
47		老鼠消杀：每月定期投放鼠药，灭鼠药品由专人进行保管。	
48		蟑螂的消杀：每季度进行大规模灭蟑一次，具体日程安排报经医院相关部门后进行实施，蟑螂频发季按照医院要求增加消杀次数。	
49	会务服务 要求	每日清洁大、小会议室1次，保证会议室时刻处于备用状态。	4
50		提前20分钟提供立岗、礼仪、茶水服务。	
51		会务用品补充及时，会后立即清洗、消毒。	
52		会议桌椅摆放整齐，及时清洁卫生。	
53	秩序维护 及消防安 全管理服	维护医院治安秩序，清理商贩、推销、医托等不法人员，警惕偷盗作案。	13
54		保护医护人员及就医人员的人身安全，遇到紧急事件采取措施防止事态扩大，维护现场秩序。	
55		在岗期间配备对讲机、巡逻工具等。	
56		负责门岗执勤工作，做好进出医院人员的信息登记工作。	
57		实行24小时值班及巡逻制度，保安人员熟悉管辖区域内的环境，执行国家有关法律，发现异常第一时间上报医院。	
58		遵守医院的有关规章制度，文明值勤、训练有素、言语规范、认真负责。	
59		制定服务区域内各种安保应急事件预案，熟练掌握应急处置流程，协助医院处理治安纠纷等突发事件，紧急情况应随叫随到。	
60		保安人员持证上岗，在岗期间着工作服。	

61	务要求	负责车辆秩序管理，根据管理区域特点合理设置停车指示和警示标识，规定行驶路线，指定停车位置，检查停车场公共设施是否完好。	
62		负责院内消防设施巡查：疏散指示灯、灭火器、火警报警及联动控制系统、防火卷帘门和防火门是否异常。	
63		负责巡查消火栓箱内各类消防器材配置是否齐全，外观是否破损，如若发现问题及时上报。	
64		负责医院内防火、防盗巡查，重点部位加强巡查，并留有巡查记录。	
65		负责运行管理消防控制室内消防联动、监控等设备，建立台账，操作员需持证上岗，24小时值班，双人双岗。	
66	室内外绿植养护要求	负责根据季节、气候、地域条件、绿地、花木品种、生长期限等及时调整浇水量及周期，室内绿植悬挂定期浇水日期牌。	6
67		负责根据土质、花木生长期和培植需要，及时施肥、修剪、除草、除虫、松土、去石。	
68		保持绿篱修剪整齐，高矮一致，有坡度变化的坡度要平滑，种植稠密均匀，无枯枝、无黄叶、无大面积虫斑，地面无杂草和杂物。	
69		保持花坛内花草修剪整齐，高矮一致，无枯枝黄叶，坛内无杂草和杂物，坛内草坪修剪整齐，无大面积枯死。	
70		保持花盆堆放整齐，造型别致，层次分明，无黄叶枯枝，盆内无杂草和杂物，及时补栽枯死、缺失的花草树木。	
71		保持树木修剪随形附势，树坑规范、整洁。树上无枯枝、枯叶，造型独特，地面四周无杂草和杂物，及时倾倒处理绿化垃圾。	
72	零星维修要求	院内的各类日常零星维修（包括水盆、便器、水龙头、上下水管、水箱、阀门、地漏、卫生间隔断、暖气、灯具、开关、插座、电线、门窗、锁具、桌椅、地面、墙面、楼梯等的简易小型维修）要及时，维修完成后能够符合日常使用要求。	4
73		医院各楼的大厅推拉门、自动门、等各类门窗正常、开闭自如、无异常响动、玻璃无破损现象，照明灯具处于正常工作状态。	
74		检查公共卫生间排风扇、冲水阀处于正常工作状态，玻璃镜、台面、隔板完好无破损现象。	
75		当发现或接到设备故障报告时，及时完成各项零星维修任务，零修合格率100%，一般维修任务不得超过24小时。	
76	给排水设备运行维护要求	控制室日常检查巡逻，保证给排水系统正常运行使用。	3
77		加强巡视检查，防止跑冒滴漏，保证设施设备完好，保证室内外排水系统通畅。	
78		设备出现故障时，维修人员在报修后10分钟内到达现场，维修合格率达到100%，一般性故障排除不过夜。	
79	配电室设备管理维护要求	供电运行和维修人员持证上岗，配电室24小时值班，每班人数不少于1人。	6
80		加强日常维护检修，公共区域使用的照明、指示灯具线路、开关保证完好。	
81		设备出现故障时，维修人员应在报修后10分钟内到达现场，设备零星维修合格率达到100%，一般性维修不过夜。	
82		供电设备定期维护，严格执行用电安全规范，确保用电安全。	
83		配电室内环境干净整洁、无尘土、设备记录数据正常、设施完好。	
84		保证夜间照明灯系统正常运行，并按时关启。	

85	锅炉房、生活水站运行管理维护	保证站内设施设备安全、正常运行。	3
86		站内安排24小时值班，值班人员须持证上岗，按照院方要求实行阶段性供暖、供应热水。	
87		系统出现故障时，维修人员应在报修后10分钟内到达现场，零星维修合格率达到100%，一般性故障不过夜。	
88	污水处理站运行管理	站内安排24小时值班，污水处理站内有完善的值班记录，药剂投加量记录，设备运行记录，流量监测记录。	3
89		污水处理站有明显标识、闭门上锁，污水处理员工具备职责相关的安全操作规程、自身防护相关知识。	
90		详细记录药剂贮存及使用情况，药剂储存间必须上锁。	
91	导诊	着装统一，穿正装，衣冠得体。微笑服务，使用礼貌性用语。	6
92		主动引领群众到对应诊室或病区，引领群众时使用规范手势。	
93		熟悉医院环境和就医流程，熟悉各诊室和窗口科室的位置，熟悉各诊室每日出诊医生和每周邀请的外聘专家，熟悉各科室开展的业务。	
94		规范群众就医秩序，避免出现群众插队情况。	
95		与群众沟通不出现生冷硬顶现象，不能因服务不到位或态度问题而引起投诉。	
96		遇有行动不便的患者，主动帮助其使用轮椅，行动不便患者无人陪同时，主动推轮椅帮助患者挂号、检查。	
97	日常管理	按医院主管部门要求落实工作项目及整改要求。	4
98		遵守执行医院主管部门安全生产规定，严禁使用违规电器。	
99		定期进行房屋安全普查，发现问题及时报告医院。	
100		爱护楼内设施，未经医院批准，不得对楼内结构、设施等进行改动。	
	备注：物业服务考核标准包括：保洁服务质量（住院、门诊、医技等科室）考核平均分*60%+后勤勤杂（安保）服务质量考核分值*20%+院感考核（按照医院院感考核细则考核）分值*20%。		