医院物业管理考核实施办法

为了进一步规范我院物业管理，加强对物业的监督和考核，不断提升物业服务水平和服务质量，现根据我院工作实际，制定本物业管理考核实施办法如下。

一、考核机构及分工：

1、总务科计划监督部人员组成考核小组负责对物业公司的日常考核。具体负责对门急诊楼、外科楼、院区道路等服务项目的考核。

2、院感科、护理部参与全院物业托管单位消毒隔离的检查与考核。

二、考核形式与内容：

考核形式分人数考核、周现场随机考核、月度满意度调查、开座谈会征求意见。

其中：每月按照合同要求对物业公司所派驻人员进行考核和核对；每周由考核小组成员、物业项目主管、各科护士长对照考核标准对物业服务项目进行现场随机抽查考核。每月由考核小组发放《满意度调查表》，满意度必须≥90%；每半年组织召开座谈会一次，征求临床医护人员对物业服务的意见和建议。

考核小组对周随机考核结果、满意度调查结果及征求意见情况进行汇总，形成考核意见反馈给物业公司并进行兑现。

三、考核步骤：

1、人数考核：每月按照合同规定的应派驻的人数，采取调取考勤表、清点实际人数和交保（险）人数等形式进行考核。

2、每月由考核人员在临床医护人员中发放《满意度调查表》，每个病区调查表不少于2份，每月每个物业单位托管区域满意度调查表不少于30份。

3、每周由考核小组成员按分工召集所管辖区域的物业托管单位管理人员到现场进行共同考核，考核现场护士长配合。考核小组成员对照附件中考核表进行现场打分，并要求参与考核人员现场签字。

4、每月由总务科计划监督部对人数考核情况、每周现场考核情况、满意度调查情况进行汇总。

四、奖惩标准：

1、人数考核：按应派驻人数，每少1人，按相应的投标价格扣除相应费用。

2、现场考核与满意度调查：综合考核平均得分达90分、满意度≥90%，物业费全额支付。低于90分或满意度小于90%，每少1分或满意度每下降1%，扣1000元，以此类推。

**年 月保洁工作质量考核表（病区）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **考核项目** |  | **质量标准/分值** | **得分** |
| 1 | 基本项目  8分 | 遵守劳动纪律，无迟到早退 | 3分 | 不得做与工作无关的事；休息及提前离岗与病区护士长请假，无迟到早退，发现一次扣1分。 |  |
| 2 | 工作时间穿工作装，着装干净、整齐，不得穿背心、拖鞋。 | 2分 | 未着工作装、不整洁，穿背心、拖鞋者，发现一次扣1分。 |  |
| 3 | 服务认真、热情、有礼貌，不得与患者、家属及工作人员发生争执。 | 3分 | 工作认真，发生争执，患者或家属合理投诉一次扣3分。 |  |
| 4 | 公共区域  26分 | 楼梯、大厅、走廊、墙面、窗户、茶水间、墙角线、扶手、栏杆、灯饰、消防器材、消防管道干净，无灰尘，地面湿拖、干拖 | 10分 | 无污迹、无水迹、无积尘、无铁锈、无张贴物、无蜘蛛网、无口香糖胶迹、无烟头等杂物，有防滑标识，发现一次扣1分;不锈钢栏杆未维护，扣3分。 |  |
| 5 | 病区外门、住院部外门 | 5分 | 无尘、无污迹、玻璃光洁，无锈迹、发现一次扣1分。 |  |
| 6 | 垃圾桶 | 5分 | 垃圾桶未清洁、数量不足，未套垃圾袋，垃圾不超出四分之三，发现一次扣1分。 |  |
| 7 | 电梯人员在岗在位，定时巡查，及时报修，轿厢整洁光亮，定期保洁消毒，有防护措施。 | 6分 | 在岗在位，清洁无杂物，防护措施齐全，发现一次扣1分。 |  |
| 8 | 病房  48分 | 病房地面 | 5分 | 无污迹、水迹、杂物等，无蚊虫蟑螂，发现一次扣1分。 |  |
| 9 | 天花板、墙面、墙角线、空调、衣橱、  开关、电视、机顶盒、茶几、门等 | 10分 | 无尘、无污渍、无蜘蛛网、无广告，发  现一次扣1分。 |  |
| 10 | 按消毒标准湿擦病床、床头柜、输液架、  氧气带及呼叫器 | 10分 | 床、床头柜等无尘，进行消毒处理，发  现一次扣2分 |  |
| 11 | 病人出院后对床单元进行彻底终末处理 | 5分 | 未进行彻底清洁，发现一次扣1分。 |  |
| 12 | 卫生间墙面、地面清洁，蹲便、扶手、  隔板洗手盆、镜子、洗手台面、门 | 8分 | 无污渍、无尘，无广告、光洁、无水迹  ，发现一次扣1分。 |  |
| 13 |
| 14 |
| 15 | 卫生间、病房垃圾桶、垃圾袋 | 2分 | 垃圾桶未清洁、未套垃圾袋，垃圾不超  出四分之三，发现一次扣1分。 |  |
| 16 | 卫生间高处角落除尘 | 3分 | 无蛛网、无尘，发现一次扣1分。 |  |
| 17 | 卫生间无异味 | 2分 | 有异味，患者投诉，发现一次扣1分。 |  |
| 18 | 消毒隔离规范，保洁工具标识，拖布、消毒液等清扫工具，家具清洁一桌一巾 | 3分 | 放置不规范，发现一次扣2分。标识不  清或无，发现一次扣2分。 |  |
| 19 | 病区公共卫生间  18分 | 地面湿拖、干拖 | 3分 | 无污迹、水迹、杂物等，发现一次扣1分。 |  |
| 20 | 墙面、天花板、洗手盆、台面、镜面、拖把池、厕门、便池、地漏、扶手 | 10分 | 无污迹、无积尘，无蜘蛛网，无水迹、无乱张贴物，无杂物，无异味，随时保洁，发现一次扣1分。 |  |
| 21 | 垃圾桶（大、小）、清洁车 | 3分 | 桶身、车身光洁无污迹、痰迹，垃圾桶  未清洁、数量不足，未套垃圾袋，垃圾  不超出四分之三，发现一次扣1分。 |  |
| 22 | 厕所无异味 | 3分 | 有异味，发现一次扣1分。 |  |
| 23 | 厕所外门 | 2分 | 无污迹，门镜光洁，发现一次扣1分。 |  |
| 得分 | |  | | | |

**考核科室： 考核人： 考核日期：**

**年 月配送工作质量考核表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | 100  分 | **考核项目** |  | **质量标准/分值** | **得分** |
| 1 | 遵守劳动纪律，无迟到早退 | 3分 | 不得做与工作无关的事；提前离岗需请假，无迟到早退，违反发现一次扣1分。 |  |
| 2 | 工作时间穿工作装，着装干净、整齐，不得穿背心、拖鞋。 | 2分 | 未着工作装、不整洁，穿背心、拖鞋者，发现一次扣1分。 |  |
| 3 | 服务认真、热情、有礼貌，不得与患者、家属及工作人员发生争执。 | 6分 | 工作不认真，发生争执，患者或家属合理投诉，一次扣3分。 |  |
| 4 | 配送及时准确，安全无差错 | 15分 | 不及时准确，发生差错，发现一次扣1分。 |  |
| 5 | 流程清楚，规范操作 | 10分 | 操作不规范，发现一次扣1分。 |  |
| 6 | 接听电话语言规范 | 8分 | 语言规范，态度良好，违反发现一次扣1分。 |  |
| 7 | 收送标本报告等及时，手续规范 | 10分 | 收送不及时规范，发现一次扣1分。 |  |
| 8 | 陪检服务安全规范，态度良好 | 6分 | 陪检规范，态度良好，违反发现一次扣1分。 |  |
| 9 | 领物及取送报纸及时 | 6分 | 领物不及时，发现一次扣1分。 |  |
| 10 | 下收下送规范及时 | 3分 | 不规范及时，发现一次扣1分。 |  |
| 11 | 取送药品及时安全，手续规范 | 3分 | 不规范及时，发现一次扣1分。 |  |
| 12 | 晚间值班定点定人 | 3分 | 定人定点，违反发现一次扣1分。 |  |
| 13 | 消毒隔离规范，运送工具定期维护，并登  记 | 8分 | 规范不操作，未定期维护消毒，无登记，发现一次扣1分。 |  |
| 14 | 服务有反馈有巡查，无投诉 | 5分 | 无反馈、巡查，有投诉，发现一次扣1分。 |  |
| 15 | 定期有培训 | 2分 | 无人员培训和培训记录，发现一次扣1  分 |  |
| 16 | 防护安全措施到位 | 5分 | 无防护安全措施，发现一次扣1分。 |  |
| 17 | 应急措施齐全 | 5分 | 措施不齐全，发现一次扣1分。 |  |
| 得分 | |  | | | |

**考核人： 考核日期：**

**年 月陪检工作质量考核表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | 100  分 | **考核项目** |  | **质量标准/分值** | **得分** |
| 1 | 运送工具是否完好。 | 10分 | 有故障发现一次扣1分。 |  |
| 2 | 有无规范操作平车和轮椅。 | 10分 | 违规操作发现一次扣1分 |  |
| 3 | 陪检及时准确，安全无差错。 | 15分 | 不及时准确，发生差错，发现一次扣1分。 |  |
| 4 | 陪检服务安全规范，态度良好。 | 10分 | 病区医护人员投诉或病员及家属投诉一次扣1分。 |  |
| 5 | 陪检过程操作规范，上下坡病员头部处于平车上位。 | 10分 | 违规操作发现一次扣1分。 |  |
| 6 | 搬运病人安全操作，保持动作轻柔。 | 10分 | 病人或家属投诉一次扣1分。 |  |
| 7 | 陪检过程态度和蔼亲切，做好病人沟通解释工作。 | 10分 | 病人及家属或病区投诉，发现一次扣1分。 |  |
| 8 | 服务有反馈有巡查，无投诉。 | 10分 | 无反馈巡查，有投诉，发现一次扣1分。 |  |
| 9 | 定期有培训。 | 5分 | 无人员培训和培训记录，发现一次扣1分。 |  |
| 10 | 应急措施齐全。 | 10分 | 措施不齐全，发现一次扣1分。 |  |
| 得分 | |  | | | |

**被考核人： 考核人： 考核日期：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **后勤相关部门满意度测评表** | | | | | | | | |
| 年 月 | | | | | | | | |
| **项目** | | | | **满意** | **较满意** | **一般** | **不满意** | **其他** |
| 物业 | 卫生保洁 | | |  |  |  |  |  |
| 配送  陪检 | 服务态度 | |  |  |  |  |  |
| 及时性 | |  |  |  |  |  |
| 电梯 | 坚守岗位 | |  |  |  |  |  |
| 规范引导 | |  |  |  |  |  |
| 洗涤 | 服务态度 | | |  |  |  |  |  |
| 数量 | | |  |  |  |  |  |
| 洗涤质量 | | |  |  |  |  |  |
| 综合维修 | 电工班 | | 服务  态度 |  |  |  |  |  |
| 及时性 |  |  |  |  |  |
| 水工班 | | 服务  态度 |  |  |  |  |  |
| 及时性 |  |  |  |  |  |
| 木工班 | | 服务  态度 |  |  |  |  |  |
| 及时性 |  |  |  |  |  |
| 行政库房 | | | |  |  |  |  |  |
| 结账处 | | | |  |  |  |  |  |
| 设备运行（中央空调、供配电、氧气等） | | | |  |  |  |  |  |
| 保卫科（包括传达室保安） | | | |  |  |  |  |  |
| **测评科室：** | | | | | **负责人签字：** | | | |