

附件一：物业考核标准

附件二：物业服务考核评分表

长沙县第一人民医院物业工作考评规定

一、考评工作由甲方行政部门、临床科室、医技辅助科室等联合进行。

二、考评方法：

1. 考评小组每月定期检查，作为评分依据。

2. 因服务质量或者服务态度不好，投诉到院方、总值班扣 100 元/次，投诉到科室扣 50 元/次，如投诉两次以上，工作仍不达标，责令物业公司更换工作人员。

三、考评结果

院检查与科室检查综合评分均达到 90 分为合格，每低 1 分，相应扣物业服务费 500 元。如连续两个月或一年中累计三个月平均分不足 80 分，或单月低于 60 分，甲方有权解除合约。物业工作人员报复殴打病人等事件，发生一起扣物业费 2000 元/次。如乙方工作人员发生私自携带危险物品进入病区、与病人发生经济往来的行为发生一起扣物业费 1000 元/次。

附件一

物业考核标准

项目	服务质量标准	考核扣分标准	考核得分
临床科室室内卫生清洁保洁 60 分	所有大门、窗户玻璃、地板、电梯、护窗、天花板、消防箱、配电箱、宣传栏、电风扇、垃圾桶、楼梯扶手及家具等干净并保持干净显本色清洁状态。病室整洁。病房、走廊，打扫每日至少 3 次以上，拖地每日至少 1 次，走道、大厅拖 2 次以上，玻璃窗每月抹 1-2 次，电梯、病房床头柜、凳、窗台、门、楼梯扶手及家具等每日抹 1 次，墙壁每半月抹洗 1 次，每月彻底抹洗 1 次，保持无污垢、无积尘、无渣屑、无蜘蛛网、无苍蝇，医疗带、家具及室内物品保持清洁无尘，卫生无	一处不合要求扣 1 分	
	死角。(30 分)		

	病人出院后，及时、彻底做好终末卫生处置。被服、布类、凉席等及时送洗。（5分）	一处不合要求扣0.5分	
	洗手间每日清扫、拖地2次以上并保持清洁，无积水，无污垢，无积淀物，无异味。（5分）	一处不合要求扣0.5分	
	公卫中心、手术室、妇产科、血液透析室、消毒供应中心、办公楼、会议室等特殊科室的清洁保洁按要求做好。（3分）	不符合要求扣1分	
	病房保证每日早、中、晚清扫地面1次以上并保持清洁。（3分）	1次未做扣1分	
	垃圾分类、医疗废弃物每日收集管理符合规范。（4分）	1次不符合要求扣1分	
	空调内网每半年（4月、10月）清洗1次以上。（5分）	每少1次扣2.5分	
	领取药品、耗材、后勤物资及时、轻拿轻放，无损坏。及时核对、运送标本，无错误。（5分）	一处不合要求扣2分	
院容院貌、房屋建筑物、水电、公共区域管理 15分	所有外围清扫干净，无任何白色垃圾、明显污迹，绿篱、草丛中无烟头，饮料瓶盒、塑料袋等垃圾，家属区生活垃圾每天清运，所有消防箱、配电箱、宣传栏、橱窗清洁无尘。生活垃圾每天收集、分类、清运。（3分）	一处不合要求扣0.5分	
	电气设施实时维护，发现问题及时维修或报告管理科室。水电表每季度抄录1次，结果交管理科室（3分）	一处不合要求扣0.2分	
	院区树木及花草设施修剪、除草、除虫等养护工作及时（每季不少于1次），无杂草、枯枝、死杈、败叶、无病虫害。（3分）	未维护全扣，不及时扣1分	
	房屋外观整洁，玻璃清洁明亮，无乱张贴和悬挂等现象，墙面无明显污渍，公用楼梯、天台、通道等处无堆放杂物、无垃圾、无渣屑，雨水污水排水管通畅，无阻塞外溢现象。（3分）	一处不合要求扣0.5分	
	各门诊、病区办公家具椅及时检修，保持完好，摆设整齐，清洁。自来水系统保持完好，维修及时，无跑冒滴漏。污水排水通畅，无堵塞，疏通及时。实时跟踪污水设备、耗材、检测情况。地下室排水设备每日巡查，发现问题及时处置并报告。（3分）	一处不合要求扣0.5，不锈钢处理不合要求扣5分	

安防、消防管理 15 分	所聘用的保安必须为专业保安且素质良好，有保安证，有安全管理制度、岗位职责和安全防范措施，负责院内巡逻工作，巡逻的范围包括院内所有公共区域，排查院区安全隐患，监控系统设备完好，监控室	无证扣 1 分，一处不符合要求扣 0.5。消防管理不符合要求扣 2 分	
	有值班人员，管理及安全措施到位。消防管理符合要求。(5 分)		
	落实管理制度，定期组织安全教育。积极排查各类安全隐患，防止院区内发生盗窃、伤害等恶性案件及安全事故。(3 分)	未培训全扣，不符合要求扣 0.5 分	
	负责道路交通，维护进出车辆秩序，做好院区停车场管理，引导机动车、非机动车辆停放整齐，通道畅通，场地整洁，确保各楼道、大厅无车辆停放，防止损坏与丢失。无违规充电等。(3 分)	一处不符合要求扣 0.5 分	
	门卫岗位严格执勤，坚持原则，态度良好，不与来院人员发生冲突。负责医院财产保护及人员安全维护，做好院内一般事务的传达，门卫电话应 24 小时值班，随时有人接听。(2 分)	一处不符合要求扣 0.5 分	
	医用气体管理，临时、应急性工作及突发事件调配与处理。(2 分)	不符合要求全扣	
综合管理 5 分	<ol style="list-style-type: none"> 1. 物业工作人员必须保障在科室的工作时间，实行上下班签到。 2. 物业经理每周自查不少于 2 次，有科室护士长签字。 3. 所有工作人员必须穿物业专用服装，佩戴胸牌上岗。 4. 自觉维护医院信誉，无诋毁医院行为，员工对于医院有主人翁意识，发现险情及时报告，积极参与运送患者。 5. 对从业人员实行满意度调查，满意率低于 90% 物业需要作出相应解释处理。 6. 对所有从业人员组织集中培训，尤其是医疗垃圾的处理、氧气更换、污水处理、消毒设施的操作等，培训合格后方可从业。特殊岗位人员必须持有满足国家相关政策要求的岗位证书。 7. 所有员工体检合格、培训合格。 	一人次不符合要求扣 0.5 分，未持证上岗的每人次扣 5 分	
其他 5 分	<p>每月组织 1 次全院性彻底大扫除工作。(3 分)</p> <p>上级或各部门检查时出现处罚等问题 (2 分)</p>	不符合要求全扣	

备注：本考核标准可以根据后期项目实际运营情况进行调整。

附件二：物业服务考核评分表

202X年X月XX公司物业服务考核评分表（模板）			
序号	科室	总分	扣分原因
1	泌尿烧伤科		
2	心血管呼吸内科		
3	神经内分泌科		
4	普外科		
5	骨科		
6	肿瘤科		
7	手术室		
8	消毒供应中心		
9	公共卫生救治中心		
10	全科医学科		
11	健康管理中心		
12	急诊科		
13	血液净化室		
14	五官科		
15	ICU		
16	妇产科		
17	中医康复科		
18	呼吸内科		
19	后勤设管保障部、 医务部、护理部、 领导		
备注：物业服务考核总分 100 分，其中室内卫生（病房）清洁保洁，占比 60%，根据各科护士长考核评分，			
			考核小组：