# 首都医科大学附属北京友谊医院
# 通州院区 2026 年至 2029 年
# 综合物业服务项目

# 合 同 文 件

甲方：首都医科大学附属北京友谊医院

乙方：北京建工城市运营管理有限责任公司

2026 年 10 月

# 综合服务项目委托合同

委托方（以下简称甲方）：首都医科大学附属北京友谊医院

地　址：北京市通州区潞苑东路 101 号院

受托方（以下简称乙方）：北京建工城市运营管理有限责任公司

地　址：北京市西城区广莲路 1 号建工大厦 A 座 6 层 606 号房间

首都医科大学附属北京友谊医院经北京市政府采购中心对友谊医院通州院区 2026 年至 2029 年综合物业服务项目（招标文件编号：BGPC-G26218）进行公开招标，经评标委员会评定北京建工城市运营管理有限责任公司为中标人。根据《中华人民共和国民法典》及国家相关法律法规，经甲、乙双方协商一致，甲方将友谊医院通州院区 2026 年至 2029 年综合物业服务项目委托给乙方进行服务和管理，按照以下条款和条件，订立本合同。

## 第一章　总则

**第一条** 基本情况

服务类型：三级甲等综合医院综合物业服务

坐落位置：北京市通州区潞苑东路 101 号院

建筑面积：约 21 万平方米

**第二条** 合同约定

（一）乙方提供服务的受益对象为本合同双方及在服务区域内所有人员及财产，包括甲方工作人员、就医人群的人、财、物等。

（二）本合同双方均应按照合同约定承担相应的责任，主张相应权利，履行相应义务。乙方不得将本项目所列各项服务内容进行分包或转包。

（三）乙方提供的服务应达到国家、地方、行业现行标准规范及《招标文件》要求和《投标文件》及有关澄清资料所承诺的内容。

（四）本合同书及其所附文件是构成综合物业服务委托合同不可分割的部分，包括：

1. 本合同及其附件；

2. 中标通知书；

3. 招标文件及有关澄清资料；

4. 投标文件及有关澄清资料；

5. 系统管理制度及应急预案。

## 第二章　委托服务事项

**第三条**　综合服务的主要内容

（一）综合运维服务

1. 基础设施维修服务；

2. 强、弱电系统运维服务（不含网络相关事宜）；

3. 给排水系统运维服务（不含生活热水、不含污水处理站、不含化粪池）；

4. 医用气体系统运维服务；

5. 物流系统运维服务。

（二）综合服务

1. 保洁服务；

2. 各类垃圾收集、运送、分类、暂存管理服务；

3. 运送服务；

4. 会议服务；

5. 司梯服务；

（三）信息化服务要求

乙方应承诺优先使用甲方提供的后勤一体化管理平台开展上述综合维修服务、综合服务等，并遵从甲方的相关管理要求。甲方的后勤一体化管理平台服务功能不满足管理需要时，乙方应以自有或采购的信息化管理系统接入或开发相应功能模块提供服务，相关数据需定期、安全、稳定地传送到甲方的后勤一体化管理平台数据库或存储设备，确保可利用常规办公软件进行查询。项目采取信息化手段进行管理，包括医废管理、保洁服务作业计划、报修维修工单管理、报表统计分析功能。

**第四条**　本合同项下的综合服务管理目标，以乙方投标文件中所承诺的全部技术响应内容及招标文件的相关技术要求为基准，并作为甲方考核与验收的根本依据。

## 第三章　委托服务期限

**第五条**　服务期限

（一）本项目服务期为叁年，甲乙双方逐年签订合同。甲方分别于乙方服务满 10 个月和满 22 个月时，对其截至该时点的整体履约表现进行综合考核。考核合格者，依次续签下一年度合同，续签累计不超过两期；任一次考核不达标，甲方有权不予续约，合同于当期届满时终止。

（二）本期合同服务期限为壹年，自 2026 年 11 月 1 日起至 2027 年 10 月 31 日止。

## 第四章　服务费用

**第六条**　本合同所涉及费用的货币单位均为人民币。

**第七条**　综合物业服务费为含税固定总价，按叁年招标有效期，中标总额为 76998216 元（大写：柒仟陆佰玖拾玖万捌仟贰佰壹拾陆元整），以中标总额平均，本期合同服务费用总额为 25666072 元/年(大写：贰仟伍佰陆拾陆万陆仟零柒拾贰元整 )。

服务方每月提供工作人员打卡数据及清单。

**第八条**　服务费用构成

1.管理人员服务费用

（1）项目负责人费用：150000 元/年，编制岗位 1，综合平均：12500 元/月/岗。

（2）部门负责人费用：104400 元/年，编制岗位 1，综合平均：8700 元/月/岗。

2.综合运维服务费用

（1）基础设施维修服务：734400 元/年，编制岗位 12，综合平均：5100 元/月/岗；

（2）强、弱电系统运维服务（不含网络相关事宜）：792000 元/年，编制岗位 12，综合平均：5500 元/月/岗；

（3）给排水系统运维服务（不含生活热水、不含污水处理站、不含化粪池）：489600 元/年，编制岗位 8，综合平均：5100 元/月/岗；

（4）液氧站值守：63600 元/年，编制岗位 10，综合平均：5300 元/月/岗；

（5）物流系统（轨道、气动）：187200 元/年，编制岗位 3，综合平均：5200 元/月/岗；

（6）变配电室值守巡视：1081200 元/年，编制岗位 17，综合平均：5300 元/月/岗；

3.综合服务费用

（1）保洁服务：17274720 元/年，编制岗位 292，综合平均：4930 元/月/岗；

（2）各类垃圾收集、运送、分类、暂存管理服务：591600 元/年，编制岗位 10，综合平均：4930 元/月/岗。

（3）运送服务（送水、送药）：295800 元/年，编制岗位 5，综合平均：4930 元/月/岗；

（4）会议服务：236640 元/年，编制岗位 4，综合平均：4930 元/月/岗。

（5）司梯服务：1271940 元/年，编制岗位 21.5，综合平均：4930 元/月/岗。

（6）消防中控室：826800 元/年，编制岗位 13，综合平均：5300 元/月/岗。

4.材料、设备摊销费用：993772 元/年。

**第九条**　甲方承担的其他费用

（一）化粪池清掏费、年度二次供水水箱清洗及水质检测费，垃圾清运费，消杀费，紫

外线灯具及配件采购费；轮椅、病床、医用气体等非办公家具配件采购费；

（二）公共卫生间卫生纸，公共区域桶装水；

（三）新增小型制作、安装的材料；新增设施或科室整体更换设施的材料；

（四）提供必要的办公、功能场地；

（五）医院各项设备设施的厂家维保、年检、检测费用；

（六）新增、新建区域及装修改造的开荒费用。

**第十条** 乙方承担的其他费用

（一）综合运维服务系统各专业相应的劳动保护用品、安全防护用具、安全警示设施、维修工具、设备器材、检测仪器等；

（二）综合服务系统各专业所需的劳动保护用品、安全防护用具、设备、机械、工具、清洁用品、耗材（不含科室医疗器械消毒耗材）；

（三）综合运维服务所涉及的材料费：单件单批次材料费（维修配件、耗材等）在¥1000元（不含）以下的由乙方承担（所用品牌须由甲方认可），乙方在投标文件中提供材料清单（未在清单中的材料，按甲方询价价格执行）。所有服务所需工具均由乙方承担；

（四）其他遇特殊情况，甲方与乙方协商解决。

以上各项，乙方应提供符合国家质量标准、环保标准、节能标准的合格全新 产品，并向甲方提供相关产品资质、合格证等证明文件备案。

## 第五章 考核与处罚

**第十一条** 乙方提供的本合同项下的物业管理服务的质量必须达到国家、北京市、行业、协（学）会的相关强制性和非强制性的标准、推荐性标准、通常标准，同时必须达到甲方管理目标的要求。

**第十二条** 甲方对乙方所提供的各服务系统每月考核一次，各项考核满分均为 100 分。

（一）各考核表满分均为 100 分，合同期内每月考核一次，每次考核得分为 90（含）分以上，视为考核合格，全额支付本系统当期服务费；

（二）各考核分值在 85（含）-90（不含）分，扣本系统当月服务费百分之一；

（三）各考核分值在 80（含）-85（不含）分，扣本系统当月服务费百分之二；

（四）各考核分值在 75（含）-80（不含）分，扣本系统当月服务费百分之三；

（五）各考核分值低于 75（不含）分，扣本系统当月服务费百分之五。

**第十三条** 乙方不遵守甲方管理制度或未完成合同约定的管理目标的，依照《北京友谊医院外包单位管理处罚制度》进行相应处罚。

**第十四条** 因乙方管理不善、故障处理不及时、服务措施不得力、不服从甲方管理、发生事

故，给甲方造成经济损失的，乙方须按经济损失评估额给予甲方相应的经济赔偿（赔偿额在履约保证金以内的从其中扣减或由乙方另行支付）。

## 第六章　付款条件

**第十五条**　服务费用的付款周期：每两个月支付一次。开荒费付款条件：开荒服务全部完成，甲方验收合格后，乙方向甲方提供符合甲方要求的发票，甲方收到发票并确认金额及内容无误后向乙方以对公汇款的方式支付相应款项。

**第十六条**　服务费用的付款条件：付款周期内的各服务系统每月考核完成并双方确认。

**第十七条**　应付服务费金额

（一）付款周期内各服务系统每月考核合格的，全额支付各系统当期服务费的合计。

（二）付款周期内各服务系统每月考核有不合格的，以月支付基准额减除当月各项考核不合格扣减比例（或违约金）后，支付各系统当期服务费的合计。

**第十八条**　甲方根据工作流程核定当期应付服务费金额后，即通知乙方开具等额增值税发票，乙方应同时提供发票真伪验证。

**第十九条**　甲方收到发票并验证无误后，在 45 个工作日完成支付。

**第二十条**　甲方所付款项是乙方本项目服务所应得合理报酬，不是乙方服务质量合格的依据。

## 第七章　双方权利义务

**第二十一条**　甲方权利义务

（一）甲方指定总务处作为本合同的主管部门，代表和维护甲方及物业使用人的合法权益，严格按照本合同对乙方进行全面监督管理。

（二）甲方负责制定物业服务的标准、相关要求及对乙方的物业服务考核办法。

（三）甲方负责审核并监督乙方拟定的综合服务方案、管理制度、年度计划、日常服务方案及其执行情况。

（四）甲方有权根据国家相关的劳动政策及医院的规章制度，按照医院发展管理目标和标准，对乙方的工作进行监督、检查和指导，根据造成重大事故的、造成重大经济损失的、不配合医院管理部门工作的、不服从医院管理部门管理的、半年内被投诉 3 次以上未整改的、因业务能力不足或消极怠工的等具体情形要求乙方：

1. 更换相关责任人；

2. 调换管理能力或业务技能不满足服务要求的人员。

（五）甲方在合同期内向乙方无偿提供甲方权属的物业服务办公用房、库房、值班用房。凡乙方使用的房屋由乙方负责日常管理，包括日常卫生、消防安全、用电安全、人员安全、财产安全等。由于乙方管理不善导致甲方房屋或附属设施受损的，乙方须腾退用房并赔偿甲方损失；涉及违法行为的由乙方承担法律责任。

（六）甲方帮助乙方协调周边的关系，创造便利的外部环境，协调、处理非乙方原因而产生的各种纠纷。

（七）甲方应按照合同约定考核乙方服务质量，支付相应服务费用。

（八）甲方负责提供综合服务所需图纸、档案、资料。

**第二十二条** 乙方权利义务

（一）按甲方岗位需求足额合理配置服务人员。

（二）根据有关法律法规及本合同的约定，乙方应于本合同签署前针对甲方的实际情况制定各项物业服务管理制度、应急预案，作为本合同的附件，并按照约定完成各项服务事项。合同履行过程中如乙方制定的管理制度及应急预案与甲方实际情况不符或不适用，乙方必须按照项目服务内容中既有设施设备运行状态，进行整改和完善，修订后报甲方备案。

（三）乙方负责编制综合服务年度管理计划，每半年（自合同期开始后连续六个月）以书面形式总结，向甲方汇报计划的执行和完成情况。

（四）乙方项目负责人必须及时参加甲方每月的工作例会，总结汇报当月工作和下月计划。

（五）乙方应按职责、工种配备符合各岗位要求的服务人员及管理人员；专业技术人员应是经过行业安全培训、考核，取得与之岗位相符的《中华人民共和国特种作业操作证》的人员。

（六）乙方工作人员应符合国家用工管理规定，身体健康、身份清晰，证件齐全，无犯罪记录。所有工作人员应统一着装并配备符合规范要求的个人防护用品。

（七）乙方管理人员及持证的技术人员发生入职、离职、借调、调离等人员变动情况时，需书面说明原因，报请医院管理部门备案并同意后方可执行。

（八）乙方管理人员及持证的技术人员在本项目内的升职、降职、岗位的调整，需书面说明原因，报请医院管理部门备案并同意后方可执行。

（九）乙方应在合同生效日向甲方提供响应本项目招标文件技术需求的投标文件中拟投入的管理岗位和动力运维服务人员信息档案，包括姓名、性别、年龄、身份证号、籍贯、现住址、资质证件等（此项为合同附件之一），并在每 2 个月的月末，将变动更新的人员信息以书面和电子版报甲方管理部门备案。

（十）乙方负责按照国家有关法律法规、行政法规规章、北京市法规规章及管理条例等规范性法律要求和本合同约定，完善因履行本合同而需办理的各种手续并承担相应责任，由此发生的费用全部由乙方自行承担，甲方不再向乙方支付费用。

（十一）乙方人员在本项目工作期间，应遵守甲方的各项规章制度，包括防火、交通、治安、控烟等。

（十二）乙方人员要爱护甲方的设施设备，出现损坏、故障的应及时维修保养，按照医院节能管理制度，制定各系统节能方案，根据季节气候执行相应的技术措施，合理调节用能

设备能耗参数，达到节能、降耗、提升设备经济运行效率的目的。

（十三）乙方应妥善保存本项目档案资料，并及时完善更新，本合同终止时，乙方必须配合甲方以及接续乙方相关工作妥善处理和平稳交接，移交所有档案资料。

（十四）乙方未经甲方书面许可不得将本项目的档案资料、设备技术参数向第三方或相关行业部门提供。

（十五）乙方应依法与其工作人员签订劳动合同，提供社会保险、劳动保护条件等。对于与乙方人员有关的任何劳动纠纷，及乙方所雇用的任何人员因任何意外或受伤等所需支付的任何赔偿或补偿，均由乙方独立承担。

（十六）乙方人员不得在项目服务区域内有违法、犯罪、打架斗殴、寻衅滋事、谩骂，或者盗窃、私藏、破坏甲方及医护人员或患者财物等行为。有上述情形之一的，由乙方向甲方或第三方承担全部责任并赔偿相应的经济损失。对构成犯罪或违反治安规定的人员，甲方有权移送司法机关追究其刑事责任。

（十七）乙方人员在履行本合同工作期间不得擅自获取、窃取、销毁或披露的甲方资料信息、医护人员以及患者的资料信息。

（十八）乙方应按照各岗位工种要求合理安排服务人员，按照规范严格执行值守、交接班制度，不得出现漏岗、串岗、空岗、脱岗、睡岗等现象，应有应急处突备勤人员机制。

（十九）乙方人员不得在本项目区域内从事本项目服务内容以外的工作如倒号、陪护等行为，否则由此产生的一切纠纷或损失全部由乙方承担。

（二十）乙方物业服务人员在提供服务的过程中造成甲方的物品损坏、丢失，则乙方应负责赔偿或进行修理，如果累计发生 5 次及以上，则甲方有权单方解除本合同，乙方还应再向甲方支付月物业服务费用 10%的违约金。

（二十一）如果乙方因服务、安全保障事项与甲方或就诊患者及家属、第三方人员发生争议、纠纷，乙方应出面解决，并承担相应责任。

（二十二）乙方服务人员在工作中发生疾病、工伤，相关责任应由乙方承担。

## 第八章　履约保证金

**第二十三条**　履约保证金的额度：为合同总金额 25666072 元的 5‰，即 128330 元（大写：壹拾贰万捌仟叁佰叁拾元整）

**第二十四条**　履约保证金的缴纳：甲方确认乙方中标后，通知乙方在 3 个工作日内向甲方转账，随后签订本合同。

**第二十五条**　履约保证金的用途：

（一）用于先行赔付甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

（二）用于因乙方管理不善、故障处理不及时、服务措施不得力、不服从甲方管理、发生事故，给甲方造成经济损失时，乙方应给予甲方相应的经济赔偿。

**第二十六条** 履约保证金的补足：合同期内发生履约保证金扣减，乙方应在 10 个工作日内补足履约保证金差额。

**第二十七条** 履约保证金的退还：服务期满且乙方已完成全部交接义务、不存在任何未决违约或赔偿事项的，甲方应在 90 个工作日内向乙方无息退还履约保证金本金。因甲方原因逾期退还的，每逾期一日，甲方应按逾期未退金额的万分之零点五向乙方支付违约金，但违约金总额不得超过履约保证金本金的百分之五。因乙方未完成交接、存在未决争议或未结清赔偿款项等乙方原因导致延迟退还的，甲方不承担逾期退还责任。

## 第九章 违约责任

**第二十八条** 因甲方无正当理由违反本合同项下明确约定的义务，导致合同目的无法实现的，乙方有权向甲方发出书面催告，要求甲方在收到书面通知后 30 日内采取合理补救措施。若甲方在该期限内仍未采取有效措施致使合同目的无法实现的，乙方有权解除合同。因甲方前述违约行为给乙方造成直接经济损失的，甲方应依法承担相应的赔偿责任。

**第二十九条** 甲方如未按合同约定时间付款，且在收到乙方书面催款通知后 15 个工作日内无正当理由仍未付款的，则 15 个工作日催告期届满后，甲方应按全国银行间同业拆借中心公布的同期一年期贷款市场报价利率（LPR），以逾期未付金额为基数向乙方支付逾期付款期间的利息作为违约金，且该违约金总额不得超过逾期未付金额的百分之五；因财政拨款、国库集中支付等政府性审批程序延迟、银行系统故障等非甲方主观原因或不可抗力因素导致的付款延迟，甲方不承担逾期付款违约责任。

**第三十条** 乙方违反本合同约定的义务，未能达到约定的管理目标或综合服务质量的，甲方有权书面通知乙方限期整改，整改期限根据问题的严重程度由甲方合理确定，紧急事项乙方应立即整改。同时，甲方有权根据本约定的考核办法扣减相应服务费用，该扣减费用视为乙方应承担的惩罚性违约金。因乙方违约行为给甲方造成经济损失的，乙方应予以全额赔偿。

**第三十一条** 乙方有下列行为之一的，甲方有权单方解除本合同（或不再续签下一年度合同），乙方应向甲方支付本合同年度服务费的 20%作为违约金，给甲方造成损失的，乙方还应赔偿甲方的全部损失。

（1）乙方提供服务不符合本合同要求，甲方要求其限期整改，乙方拒绝整改或整改后仍不合格的；

（2）乙方在一年内出现两次考核不合格或两次违反本合同约定的情形的；

（3）乙方提供服务过程中多次（5 次及以上）造成甲方财物损坏的；

（4）乙方违反本协议的约定，造成甲方重大经济损失或重大社会负面影响的；

（5）乙方违反本协议的约定，造成重大安全事故或人员伤亡的；

（6）因乙方原因导致甲方被相关部门处罚的。

**第三十二条** 因归责于乙方原因导致甲方、乙方的相关人员及第三方等发生人身或财产损失

的，或者导致甲方被相关部门处罚的，应由乙方承担全部责任并赔偿甲方因此所遭受的全部损失。

**第三十三条** 因乙方违约给甲方造成损失的，乙方的赔偿范围包括：（1）直接损失，即甲方财产损毁、灭失的价值及甲方因此向第三方支付的赔偿金、补偿金等全部费用；（2）间接损失，包括行政罚款、重新招标费用、过渡期额外服务费、因设备故障导致的能源及运营成本增加等；（3）维权成本，包括诉讼费、仲裁费、律师费、鉴定费、保全费等全部合理费用；（4）甲方为处理因乙方违约引发的舆情问题所支出的全部费用，包括媒体沟通费、公关顾问费、信息监测费、声明发布费等。前述赔偿范围以甲方实际发生为准，不以本合同明确列举为限。

**第三十四条** 甲方有权从剩余应向乙方支付的服务费中优先扣减乙方应向甲方支付的款项，包括违约金、赔偿金等。

## 第十章 附则

**第三十五条** 本协议未尽事宜，双方协商解决。国家法律法规有明确规定的，以国家法律法规为准。国家法律法规没有明确规定的，双方签订补充协议。

**第三十六条** 自本合同生效之日起 7 天内，根据甲方委托服务事项，双方办理完交接验收手续。

**第三十七条** 甲乙双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

**第三十八条** 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

**第三十九条** 本合同在履行中如发生争议，甲乙双方应协商解决，协商无果，任何一方均有权向甲方注册所在地人民法院提起诉讼。

**第四十条** 本合同一式柒份，甲方执肆份，乙方执叁份，具有同等法律效力，本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

**第四十一条** 附件

附件一：服务质量考核表

附件二：各系统岗位配置人员费用表

附件三：北京友谊医院外包单位管理处罚制度

（以下无正文）

（本页为签署页，无正文）

甲方（盖章）：

首都医科大学附属北京友谊医院

法定代表人或授权代表：

（签字或盖章）

开户银行：工商行珠市口支行

账号：0200003109089210458

通讯地址：北京市西城区永安路 95 号

邮政编码：100050

联系电话：010-63138235

签订日期：2026 年 10 月 20 日

乙方（盖章）：

北京建工城市运营管理有限责任公司

法定代表人或授权代表：

（签字或盖章）

开户银行：广发银行西客站支行

账号：137091516010017001

通讯地址：北京市西城区广莲路 1 号建工大厦 A 座 6 层 606 号房间

邮政编码：100055

联系电话：010-63928125

签订日期：2026 年 10 月 20 日

**附件一：服务质量考核表（可根据相关要求及实际情况调整）**

**1. 基础设施维修服务质量考核**

**基础设施维修服务质量考核打分表**

时间：　　年　　月

| 类别 | 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 分值 | 考核标准 | 考核得分 | 备注 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 人员保障（8分） | 1 | 人员配置 | ◆ 按岗位、职责、工种配备符合要求的管理和专业技术人员 | 2 | □ 配置充分，得2分<br>□ 配置不充分，不得分 | | |
| | 2 | 24小时值班岗位配置 | ◆ 按岗位、职责、工种配置齐全 | 2 | □ 配置充分，得2分<br>□ 配置不充分，不得分 | | |
| | 3 | 人员定期培训与考核 | ◆ 安全培训：火灾、急救、有限空间、机械设备操作等<br>◆ 各项应急预案培训<br>◆ 新入职人员应完成各项培训，考核合格后，方可上岗 | 1 | □ 完整，得1分；<br>□ 缺失或虚假记录，不得分 | | |
| | 4 | 员工操守 | ◆ 着装规范、佩戴工牌证件<br>◆ 无酒后上岗、禁止吸烟<br>◆ 文明服务，不与患者或医务人员发生口角 | 2 | □ 合规，得2分<br>□ 有不合规的，不得分 | | |
| | 5 | 人员支持 | ◆ 有人员支持保障机制，在现有人员不足以完成既定工作或有应急突发事件时，能调动储备人员或抽调其他项目人员完成工作任务 | 1 | □ 有，得1分<br>□ 没有，不得分 | | |
| 制度管理（6分） | 6 | 各类运行管理和操作规章制度 | ◆ 齐全并上墙<br>◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次<br>◆ 报医院备案 | 2 | □ 齐全，得2分<br>□ 缺项（不完善）的，2项及以内，可得1分<br>□ 缺项（不完善）的3项及以上，不 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 得分 | | |
| | 7 | 空间管理制度<br>机房管理<br>消防管理<br>动火管理 | ◆ 齐全并上墙<br>◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次<br>◆ 报医院备案 | 2 | □ 齐全，得 2 分<br>□ 缺项（不完善）的，2 项及以内，可得 1 分<br>□ 缺项（不完善）的 3 项及以上不得分 | | |
| | 8 | 各类设施设备管理制度 | ◆ 齐全并上墙<br>◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次<br>◆ 报医院备案 | 2 | □ 齐全，得 2 分<br>□ 缺项（不完善）的，2 项及以内，可得 1 分<br>□ 缺项（不完善）的 3 项及以上，不得分 | | |
| 档案管理（10 分） | 9 | 报修服务记录 | ◆ 记录及时、完整、无漏记 | 2 | □ 齐全，得 2 分<br>□ 有缺项（不完善）的得 0-1 分 | | |
| | 10 | 外来人员进出登记 | ◆ 记录及时、完整、无漏记 | 1 | □ 齐全，得 1 分<br>□ 有缺项（不完善）的不得分 | | |
| | 11 | 设备和系统部件的维修和更换情况记录 | ◆ 记录及时、完整、无漏记 | 1 | □ 齐全，得 1 分<br>□ 有缺项（不完善）的不得分 | | |
| | 12 | 设施设备安全隐患台账记录 | ◆ 记录及时、详细、完整 | 2 | □ 齐全，得 2 分<br>□ 有缺项（不完善）的，2 项及以内，可得 1 分<br>□ 有缺项（不完 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 善)的3项及以上，不得分 | | |
| | 13 | 各项维护保养记录 | ◆ 记录及时、详细、完整 | 1 | □ 齐全，得1分<br>□ 有缺项（不完善）的，2项及以内，可得0分 | | |
| | 14 | 原材料出入库记录 | ◆ 记录详细、完整、更新及时 | 2 | □ 齐全，得2分<br>□ 有缺项（不完善）的，2项以内，可得1分<br>□ 有缺项（不完善)的3项及以上，不得分 | | |
| | 15 | 培训与考核记录 | ◆ 人员定期培训与考核记录完整 | 1 | □ 齐全，得1分<br>□ 有缺项（不完善）的，不得分 | | |
| 应急机制(6分) | 16 | 各类应急预案<br>火灾<br>防汛 | ◆ 应急预案齐全并报医院备案<br>◆ 应急处理流程及紧急联络表上墙<br>◆ 行之有效并每次演练后及时总结修订 | 3 | □ 齐全，得3分<br>□ 齐全，但内容不充分，得2分<br>□ 有缺项，不得分 | | |
| | 17 | 各类应急演练计划和定期演练及记录总结 | ◆ 有计划并报医院备案<br>◆ 按计划时间完成演练和记录总结，并报医院备案 | 3 | □ 有演练计划，得3分<br>□ 未按计划时间进行演练，当月不得分<br>□ 演练完成未总结、未备案，当月不得分 | | |
| 安全运 | 18 | 年度工作计划 | ◆ 有年度计划<br>◆ 报医院备案 | 2 | □ 有计划并备案，得2分<br>□ 有（无）计划 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 行（50分） | | | | | 无备案，不得分 | | |
| | 19 | 每月总结和下月工作计划 | ◆ 每月工作完成情况和挂账的原因及解决的时间和方案、下月工作计划 | 3 | □ 齐全，得3分<br>□ 齐全，但内容不充分，得2分<br>□ 有缺项，不得分 | | |
| | 20 | 值班记录与交接班记录 | ◆ 值班与交接班记录完整清晰 | 2 | □ 完整，得2分<br>□ 缺失或虚假记录，不得分 | | |
| | 21 | 巡视检查记录 | ◆ 计划巡检与巡检记录对应 | 2 | □ 完整，得2分<br>□ 缺失或虚假记录，不得分 | | |
| | 22 | 及时排除设施缺陷 | ◆ 及时排除设备挂账缺陷<br>◆ 及时排除设备新生缺陷 | 2 | □ 完成，得2分<br>□ 未完成，不得分 | | |
| | 23 | 值班（备勤）室 | ◆ 环境整洁，无杂物、无易燃易爆危险品<br>◆ 严禁吸烟并有禁烟标识<br>◆ 消防设施齐全 | 5 | □ 正常，得5分<br>□ 有3处以内的，可得3分<br>□ 有3处及以上的，不得分 | | |
| | 24 | 库房 | ◆ 环境整洁，无杂物、无易燃易爆危险品<br>◆ 严禁吸烟<br>◆ 消防设施齐全 | 4 | □ 正常，得4分<br>□ 有2处及以内的，可得2分<br>□ 有3处及以上的，不得分 | | |
| | 25 | 操作间 | ◆ 环境整洁，环境整洁，无杂物、无易燃易爆危险品<br>◆ 严禁吸烟，严禁违章作业警示标识<br>◆ 完整、清晰、明确并稳固的设施设备安全警示标识<br>◆ 禁止非授权人员对系统进行操作<br>◆ 机械设备无灰尘、油渍、锈迹等 | 5 | □ 正常，得5分<br>□ 有3处以内的，可得3分<br>□ 有3处及以上的，不得分 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 26 | 值班室与操作间电气系统 | ◆ 控制及操作系统安全可靠<br>◆ 配电箱柜无尘土、杂物、电气元件清洁、接线紧固、无过热现象<br>◆ 有无带故障运行 | 5 | □ 正常，得 5 分<br>□ 有 3 处及以内的，可得 3 分<br>□ 有 4-6 处的，可得 1 分<br>□ 有 6 处以上的，不得分 | | |
| | 27 | 机械设备安全 | ◆ 固定式机械设备应就近设置安全警示标识，操作规程<br>◆ 移动式机械设备应随本体设置安全警示标识，操作规程<br>◆ 禁止违章操作机械设备<br>◆ 各类机械设备的安全保护设施应完好<br>◆ 各类机械设备的电源线、插头、开关等应无破损、无漏电、无污渍，外观完好、绝缘良好 | 5 | □ 正常，得 5 分<br>□ 有 3 处及以内的，可得 3 分<br>□ 有 4-6 处的，可得 1 分<br>□ 有 6 处以上的，不得分 | | |
| | 28 | 节能措施 | ◆ 节能措施的应知<br>◆ 各工作场所应人走断电关水并检查 | 5 | □ 正常，得 5 分<br>□ 有 3 处以及内的，可得 3 分<br>□ 有 4-6 处的，可得 1 分<br>□ 有 6 处以上的，不得分 | | |
| | 29 | 基础设施安全 | ◆ 各类建筑物基础设施应完好，无安全隐患<br>◆ 门窗牢固、玻璃完好，开闭灵活有效<br>◆ 各类扶手、护栏完好，无隐患<br>◆ 室内空间，墙体、吊顶无安全隐患 | 10 | □ 正常，得 10 分<br>□ 有 1-2 处的，可得 8 分<br>□ 有 3-4 处的，可得 6 分<br>□ 有 5-6 处的，可得 2 分<br>□ 有 7 处及以上的，不得分 | | |
| 服务 | 30 | 维修及时 | ◆ 及时到场、操作规范、完成良好 | 2 | □ 正常，得 2 分<br>□ 不满意 1 次的， | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 质量（20分） | | | | | 不得分 | | |
| | 31 | 科室满意度 | ◆ 科室满意，不投诉，8899回访无意见 | 2 | □ 正常，得2分<br>□ 不满意1次的，不得分 | | |
| | 32 | 维修返工 | ◆ 同点位同一问题2次及以上维修返工或维修无果 | 2 | □ 无此类，得2分<br>□ 有此类，不得分 | | |
| | 33 | 被有效投诉 | ◆ 被以各种形式有效投诉至医院直管部门的 | 2 | □ 无，得2分<br>□ 有2次及以内，可得1分<br>□ 有3次及以上，不得分 | | |
| | 34 | | ◆ 被有效投诉至医院 | 4 | □ 无，得4分<br>□ 有2次以内，可得2分<br>□ 有3次及以上，不得分 | | |
| | 35 | | ◆ 被有效投诉至12345 | 5 | □ 无，得5分<br>□ 有，不得分 | | |
| | 36 | 配合服务 | ◆ 配合其他科室<br>◆ 配合及监督第三方工作 | 3 | □ 积极落实的，得3分<br>□ 消极不落实的，不得分 | | |
| **检查人** | | | **总分值** | **100** | **考核小计** | | |

**2. 强弱电系统运维服务质量考核**

**强、弱电系统运维服务质量考核打分表**

时间：　　年　　月

| 类别 | 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 分值 | 考核标准 | 考核得分 | 备注 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 规章制度（8分） | 1 | 运行管理和操作规章制度 | ◆ 齐全并上墙<br>◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次<br>◆ 报医院备案 | 3 | □ 完善，得3分<br>□ 缺项（不完善）的，2项及以内，可得1分<br>□ 缺项（不完善）的3项及以上，不得分 | | |
| | 2 | 各类设施设备管理制度 | ◆ 齐全并上墙<br>◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次<br>◆ 报医院备案 | 3 | □ 完善，得3分<br>□ 缺项（不完善）的不得分 | | |
| | 3 | 应急预案 | ◆ 应急方案及流程图，应急储备清单。包括：防火应急预案、防汛应急预案、设备故障处理应急预案、有限空间应急预案、突发事件水电气应急供应处置预案、发电机应急预案、自动化设备故障应急处置预案等 | 2 | □ 正常，得2分<br>□ 缺项（不完善）的，2项及以内，可得1分<br>□ 缺项（不完善）的3项及以上，不得分 | | |
| 运行资料（15分） | 4 | 每日交接班记录 | ◆ 交接记录完整清晰、记录详细明确 | 1 | □ 完整，得1分<br>□ 缺失或虚假记录，不得分 | | |
| | 5 | 7×24小时值班记录 | ◆ 值班记录完整清晰、无涂改脏污 | 1 | □ 完整，得1分<br>□ 缺失或虚假记录，不得分 | | |
| | 6 | 设备运行记录 | ◆ 有设备运行记录，有日常维护、维修、保养、验收记录，记录真实、准确、清晰 | 1 | □ 完整，得1分<br>□ 缺失或虚假记录，不得分 | | |
| | 7 | 按计划巡视检查及记录 | ◆ 计划巡检与巡检记录相对应、无错漏涂改、保存完好 | 1 | □ 完整，得1分<br>□ 缺失或虚假记录，不得分 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 8 | 设备缺陷记录与及时整改 | ◆ 记录及时、详细、完整 | 2 | □ 完整，得 2 分<br>□ 缺失或虚假记录，不得分 | | |
| | 9 | 月度、年度工作计划及完成情况 | ◆ 月度计划、年度计划报院方备案；且实际完成 | 2 | □ 有计划，全部完成得 2 分<br>□ 1 项未完成的，可得 1 分<br>□ 2 项及以上未完成，不得分 | | |
| | 10 | 设备定期保养计划与完成情况及记录 | ◆ 落实电力设备设施的管理负责人<br>◆ 规定电力设备设施维修保养周期及维护要求<br>◆ 规定电力设备设施隐患和事故的处理程序和要求 | 3 | □ 完整，得 3 分<br>□ 缺失或虚假记录，不得分 | | |
| | 11 | 设备、设施台账 | ◆ 设备台账包含设备名称、设备编号、安装地点、投运日期、主要参数、配件清单、检修记录、故障及异常、部件更换、报废日期等 | 2 | □ 完整，得 2 分<br>□ 缺失或虚假记录，不得分 | | |
| | 12 | 接报修服务记录 | ◆ 记录及时、完整、无漏记 | 2 | □ 完整，得 2 分<br>□ 缺失或虚假记录，不得分 | | |
| 人员配备（15 分） | 13 | 人员配置 | ◆ 岗位职责明确具体、可执行，工作流程上墙<br>◆ 员工具有专业知识 | 4 | □ 合规，得 4 分<br>□ 缺失或虚假记录，不得分 | | |
| | 14 | 人员台账管理 | ◆ 人员技术档案：建立包括各种劳动人事关系人员（例如临时聘用、劳务派遣、外包服务公司聘用、医院返聘等）在内的人员技术档案。电工须持有与其工作内容相符的证件 | 1 | □ 完整，得 1 分<br>□ 缺失或虚假，不得分 | | |
| | 15 | 操作证书 | ◆ 人证合一、特种作业证在有效期之内，复印件上墙 | 1 | □ 完整，得 1 分<br>□ 缺失或虚假，不得分 | | |
| | 16 | 安全与技能培训及记录 | ◆ 人员培训：有人员培训计划，并得到落实，每季末进行一次考试，总结学习效果 | 1 | □ 完整，得 1 分<br>□ 缺失或虚假记录，不得分 | | |
| | 17 | 统一着装 | ◆ 着工作装规范佩戴工牌证件 | 1 | □ 合规，得 1 分 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | □ 不合规，不得分 | | |
| | 18 | 员工操守 | ◆ 酒后上岗、禁烟区域吸烟等 | 1 | □ 无此类，得 1 分；<br>□ 有此类，不得分 | | |
| | 19 | 员工能力 | ◆ 员工能力抽查 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 不合格，不得分 | | |
| | 20 | 应急演练计划和定期演练及记录总结 | ◆ 有计划并报医院备案<br>◆ 按计划时间完成演练和记录总结，并报医院备案 | 3 | □ 有演练计划，得 3 分<br>□ 未按计划时间进行演练，当月不得分<br>□ 演练完成未总结、未备案，当月不得分 | | |
| | 21 | 人员支持 | ◆ 有人员支持保障机制，在现有人员不足以完成既定工作或有应急突发事件时，能调动储备人员或抽调其他项目人员完成工作任务 | 1 | □ 有，得 1 分<br>□ 没有，不得分 | | |
| 安全运行（37 分） | 22 | 设备设施标识 | ◆ 齐全完好并贴、挂于醒目位置；<br>◆ 设备标识卡上注明设备编号、名称、控制区域及主要参数 | 2 | □ 完整，得 2 分<br>□ 缺 3 项及以内的，可得 1 分<br>□ 缺 4 项及以上的，不得分 | | |
| | 23 | 站房、小室环境卫生状况 | ◆ 机房建筑结构无严重缺损<br>◆ 墙面无渗雨、剥落现象<br>◆ 门窗及防护网清洁完好<br>◆ 整洁卫生，无杂物<br>◆ 符合“防雨、防汛、防火、防小动物，有良好的通风”四防一通要求<br>◆ 开关柜前后地面绝缘橡皮垫完好，安全警戒线清楚醒目 | 2 | □ 正常，得 2 分；<br>□ 有 3 处及以内的，可得 1 分；<br>□ 有 4 处及以上的，不得分； | | |
| | 24 | 一体化平台应用 | ◆ 是否按院方后勤一体化管理平台运行要求提供及时、可靠的维修服务 | 3 | □ 合格，得 3 分<br>□ 不合格，不得分。 | | |
| | 25 | 设备运行状况 | ◆ 强、弱电系统设备、设施标识齐全、清晰，外观整洁、运行良好 | 25 | □ 全部正常，得 25 分<br>□ 有 3 处及以内的，可得 20 分<br>□ 有 4 处及以上的，可得 10 分<br>□ 因维修更换不及时，造成大面积（单体建筑一处以上）停电 | | |
| | 26 | | ◆ 强、弱电系统站房、小室、管沟等区域内建筑、门窗、金属构件等基础设施，应整洁、无锈蚀、无变 | | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 形，确保正常使用功能 | | 事故的，当月不得分 | | |
| | 27 | | ◆ 强、弱电系统设备运行良好，无过热现象及异常声响和放电声、绝缘部件无破损闪络痕迹 | | | | |
| | 28 | | ◆ 强、弱电系统设备仪表、信号、自动化设备运行正常 | | | | |
| | 29 | | ◆ 强、弱电系统管线绝缘良好、无破损老化、穿墙、孔洞封堵严密 | | | | |
| | 30 | | ◆ 设备发生故障时、逐级上报并在日志中详细记录 | | | | |
| | 31 | 应急处理 | ◆ 按流程操作、处理及时有效、总结经验教训 | 5 | ☐ 完整，得 5 分<br>☐ 缺失或虚假记录，不得分 | | |
| 服务质量（25 分） | 32 | 服务效果（态度、及时性、质量） | ◆ 及时到场、操作规范、完成良好、科室满意 | 10 | ☐ 合规，得 10 分<br>☐ 科室每反馈 1 次不满意，扣 2 分 | | |
| | 33 | 是否出现投诉 | ◆ 当面、电话、微信以及书面的有效投诉 | 10 | ☐ 无投诉，得 10 分<br>☐ 被有效投诉至医院的，每次减 2 分<br>☐ 被有效投诉至 12345 的，不得分 | | |
| | 34 | 工作配合 | ◆ 配合其他科室<br>◆ 配合及监督第三方工作 | 5 | ☐ 有，得 5 分<br>☐ 没有，不得分 | | |
| **检查人** | | | **总分值** | **100** | **考核小计** | | |

**3.给排水系统运维服务质量考核**

**给排水系统运维服务质量考核打分表**

时间：　　年　　月

| 类别 | 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 分值 | 考核标准 | 考核得分 | 考核小结 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 人员保障（6分） | 1 | 人员配置 | ◆ 按岗位、职责、工种配备符合要求的管理和专业技术人员并持证(有效期内)<br>◆ 二次供水持《健康证》并在有效期内 | 2 | □ 配置充分，得2分<br>□ 配置不充分，不得分 | | |
| | 2 | 人员操守 | ◆ 着装规范、佩戴工牌证件<br>◆ 无酒后上岗、禁止吸烟<br>◆ 文明服务，不与患者或医务人员发生口角 | 2 | □ 合规，得2分<br>□ 不合规，不得分 | | |
| | 3 | 人员定期培训与考核 | ◆ 安全培训：火灾、急救、有限空间、水质污染等<br>◆ 专业培训：水质要求、给排水系统设备等<br>◆ 各项应急预案培训<br>◆ 新入职人员岗前培训考核 | 2 | □ 完整，得2分<br>□ 缺失或虚假记录，不得分 | | |
| 制度管理（8分） | 4 | 设备管理制度 | ◆ 齐全并上墙<br>◆ 各类设备管理制度<br>◆ 运行操作规章制度<br>◆ 行之有效并结合医院实际及时修订<br>◆ 报医院备案 | 4 | □ 齐全，得4分<br>□ 缺项或不完善的，2项以内，可得3分<br>□ 缺项或不完善的，3-5项，可得2分<br>□ 缺项或不完善的，6项及以上，不得分 | | |
| | 5 | 空间管理制度 | ◆ 机房管理<br>◆ 消防管理<br>◆ 动火管理<br>◆ 报医院备案 | 4 | □ 齐全，得4分<br>□ 缺项或不完善1项的，可得3分<br>□ 缺项或不完善2 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 项的，可得 2 分<br>□ 缺项或不完善 3 项的，不得分 | | |
| 档案管理（10 分） | 6 | 运行巡检记录 | ◆ 报修记录完整详实<br>◆ 值班与交接班记录完整清晰<br>◆ 各类设备运行记录，及时完整清晰无漏记<br>◆ 各项巡检记录 | 2 | □ 齐全，得 2 分<br>□ 缺项或不完善的，能补充完整，可得 1 分<br>□ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分 | | |
| | 7 | 泵房外来人员进出登记 | ◆ 记录及时、完整、无漏记 | 2 | □ 齐全，得 2 分<br>□ 有缺漏或不完善的不得分 | | |
| | 8 | 维修保养记录 | ◆ 记录及时、完整、无漏记（含设备维修保养记录、设备与零部件更换记录等） | 2 | □ 齐全，得 2 分<br>□ 缺项或不完善的，能补充完整，可得 1 分<br>□ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分 | | |
| | 9 | 设施设备台账 | ◆ 记录详细、完整、更新及时（含设备完全台账、设施设备隐患台账等） | 2 | □ 齐全，得 2 分<br>□ 缺项或不完善的，能补充完整的，可得 1 分<br>□ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分 | | |
| | 10 | 二次供水 | 二次供水系统完全管理<br>◆ 公示信息完全上墙<br>◆ 设备完全台账<br>◆ 设施设备隐患台账<br>◆ 卫生许可证及时报审 | 2 | □ 齐全，得 2 分<br>□ 缺项或不完善的，能补充完整，可得 1 分<br>□ 缺项或不完善且 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 不能补充完整的，不得分 | | |
| 应急机制（6分） | 11 | 应急预案 | 火灾、水质污染、紧急停水、跑水、设备故障、停电等应急预案<br>◆ 齐全并报医院备案；<br>◆ 应急处理流程及紧急联络表上墙。<br>◆ 结合医院实际应行之有效 | 3 | □ 齐全，得3分<br>□ 缺项或不完善，1项的，可得2分<br>□ 缺项或不完善，2项的，可得1分<br>□ 缺项或不完善，3项及以上，不得分 | | |
| | 12 | 应急演练计划和定期演练及记录总结 | ◆ 有计划并报医院备案<br>◆ 按计划完成演练，<br>◆ 演练记录和总结及时且详实<br>◆ 并报医院备案 | 3 | □ 有各项演练计划，得3分<br>□ 按计划完成各项演练，记录总结不及时欠详实，可得2分<br>□ 未按计划完成任意一项演练，当月不得分， | | |
| 安全运行（50分） | 13 | 年度工作计划 | ◆ 有年度计划，报医院备案。<br>◆ 每月工作完成情况和挂账的原因及解决的时间和方案 | 3 | □ 齐全并备案，得3分<br>□ 不完善需补充的，可得2分<br>□ 无备案的，不得分 | | |
| | 14 | 排除设备缺陷 | ◆ 及时排除设备挂账缺陷<br>◆ 及时排除设备新生缺陷 | 2 | □ 完成，得2分<br>□ 未完成，不得分 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 15 | 泵房基础设施 | ◆ 门窗完好牢固通风设施良好<br>◆ 无尘土、垃圾、杂物、易燃、易爆和有毒危险物品及可能造成环境污染的物品等，无鼠、虫害<br>◆ 设备管道设施，支撑构件牢固，表面应无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损 | 2 | □ 正常，得 2 分<br>□ 有 3 处及以内的，可得 2 分<br>□ 有 4-6 处的，可得 1 分<br>□ 有 7 处及以上的，不得分 | | |
| | 16 | 安全警示 | ◆ 配置相适应的并在有效期内的灭火器具<br>◆ 运行人员会使用灭火器具，会报警<br>◆ 清晰、稳固的设施设备安全警示标识<br>◆ 严禁吸烟警示<br>◆ 非授权人员不得进入警示<br>◆ 禁止非授权人员对系统进行操作警示<br>◆ 有限空间警示 | 2 | □ 齐全，得 2 分<br>□ 不完善，不得分 | | |
| | 17 | 泵房设备外观 | ◆ 设备无灰尘、油渍、锈迹等<br>◆ 二次供水水箱外观清洁，加盖上锁，网罩良好，钥匙由专人保管 | 3 | □ 正常，得 3 分<br>□ 有 4 处及以内的，可得 2 分<br>□ 有 5 处及以上的，不得分 | | |
| | 18 | 泵房设备标识 | ◆ 设备、阀门和管道标识齐全、清晰，标明流向，外观整洁、油漆完好<br>◆ 设备标识卡应固定于设备醒目位置，设备标识卡上注明设备编号、名称、控制区域及主要参数 | 2 | □ 正常，得 2 分<br>□ 有 3 处及以内的，可得 2 分<br>□ 有 4-6 处的，可得 1 分<br>□ 有 7 处及以上的，不得分 | | |
| | 19 | 电气系统 | ◆ 控制及操作系统安全可靠<br>◆ 配电箱柜无尘土、杂物、电气元件清洁、接线紧固、无过热现象<br>◆ 有无带故障运行 | 6 | □ 正常，得 6 分<br>□ 有 2 处及以内的，可得 4 分<br>□ 有 3-4 处的，可得 2 分<br>□ 有 5-6 处的，可得 1 分<br>□ 有 7 处及以上 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 的，不得分 | | |
| | 20 | 照明系统 | ◆ 照明灯具应有网罩设施齐全、完好、清洁<br>◆ 应急照明设施齐全、完好、有效<br>◆ 疏散指示设施齐全、指示明确、清晰 | 4 | □ 正常，得 4 分<br>□ 有 2 处及以内的，可得 2 分<br>□ 有 3 处及以上的，不得分 | | |
| | 21 | 泵房设备运行 | ◆ 各类表计指示正常<br>◆ 各类水泵运行良好，无卡、滞、漏、堵，无异响<br>◆ 设备、阀门和管道的表面应无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损，无滴、漏、堵现象<br>◆ 各级阀门开闭灵活有效，开闭角度指示明确<br>◆ 二次供水水箱液位控制系统有效 | 4 | □ 正常，得 4 分<br>□ 有 2 处及以内的，可得 3 分<br>□ 有 3-4 处的，可得 2 分<br>□ 有 5-6 处的，可得 1 分<br>□ 有 7 处及以上的，不得分 | | |
| | 22 | 管网与基础设施 | ◆ 供回水设备、阀门和管道，标识齐全、清晰，标明流向，外观整洁、油漆完好。 | 2 | □ 正常，得 2 分<br>□ 有 3 处及以内的，可得 1 分<br>□ 有 4 处及以上的，不得分 | | |
| | 23 | | ◆ 供回水管线跑、冒、滴、漏、堵现象。 | 4 | □ 正常，得 4 分<br>□ 有 2 处及以内的，可得 3 分<br>□ 有 3-4 处的，可得 2 分<br>□ 有 5-6 处的，可得 1 分<br>□ 有 7 处及以上的，不得分 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 24 | | ◆ 供回水管线各级阀门：无锈蚀、无漏水，保证阀门开闭灵活有效，开闭角度指示明确 | 4 | □ 正常，得 4 分<br>□ 有 2 处及以内的，可得 3 分<br>□ 有 3-4 处的，可得 2 分<br>□ 有 5-6 处的，可得 1 分<br>□ 有 7 处及以上的，不得分 | | |
| | 25 | | ◆ 供回水管道设施：管路支撑构件牢固，表面应无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损<br>◆ 供回水管道沟体、井体、井盖：牢固、无破损、无塌陷 | 3 | □ 正常，得 3 分<br>□ 有 5 处及以内的，可得 2 分<br>□ 有 6-10 处的，可得 1 分<br>□ 有 11 处及以上的，不得分 | | |
| | 26 | 雨污排水系统 | ◆ 污水排水系统管道支撑构件牢固，表面应无明显锈蚀、破损、糟朽，排水通畅，无漏、堵现象<br>◆ 污水井（池）和沟渠，应结构牢固、无破损、无塌陷，金属井盖无残缺、无裂纹、无缺失，金属梯道、滑道等附属设施无锈蚀、破损、糟朽，无漏、堵现象 | 4 | □ 正常，得 4 分<br>□ 有 4 处及以内的，可得 3 分<br>□ 有 5-7 处的，可得 2 分<br>□ 有 8-10 处的，可得 1 分<br>□ 有 11 处及以上的，不得分 | | |
| | 27 | | ◆ 污水泵电气控制安全可靠，无带故障运行液位控制系统有效<br>◆ 电气控制配电箱柜稳固、清洁、无糟朽，电气元件清洁、接线紧固、无过热现象<br>◆ 污水泵运行正常 | 5 | □ 正常，得 5 分<br>□ 有 2 处及以内的，可得 3 分<br>□ 有 3 处及以上的，不得分 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 28 | | ◆ 雨水排水系统管道（沟），应无明显锈蚀、破损、糟朽、塌陷，支撑牢固，排水通畅无漏、堵现象<br>◆ 雨水坑，应牢固、无塌陷、金属雨箅子无破损、无缺失<br>◆ 屋面天沟、排水孔、雨落管，应完好、支撑牢固，排水通畅，无漏、堵现象 | 3 | □ 正常，得3分<br>□ 有4处及以内的，可得2分<br>□ 有5-9处的，可得1分<br>□ 有10处及以上的，不得分 | | |
| 服务质量（20分） | 29 | 维修及时 | ◆ 及时到场、操作规范、完成良好、科室满意<br>◆ 无同点位同问题2次及以上维修返工或维修无果 | 2 | □ 正常，得2分<br>□ 不满意2次及以内的，可得1分<br>□ 不满意3次及以上的，不得分 | | |
| | 30 | 被有效投诉 | ◆ 被以各种形式有效投诉至医院直管部门的 | 3 | □ 无，得3分<br>□ 有2次及以内，可得2分<br>□ 有3-5次，可得1分<br>□ 有6次，不得分 | | |
| | 31 | | ◆ 被有效投诉至医院 | 4 | □ 无，得4分<br>□ 有2次及以内，可得2分<br>□ 有3次及以上，不得分 | | |
| | 32 | | ◆ 被有效投诉至12345 | 6 | □ 无，得6分<br>□ 有，不得分 | | |
| | 33 | 配合服务 | ◆ 配合其他科室<br>◆ 配合及监督第三方工作 | 2 | □ 1.积极落实的，得2分<br>□ 2.消极不落实的，不得分 | | |
| **检查人** | | | **总分值** | **100** | **考核小计** | | |

**4. 医用气体系统运维服务质量考核**

**医用气体系统运维服务质量考核打分表**

时间：　　年　月

| 类别 | 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 分值 | 考核标准 | 考核得分 | 考核小结 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 人员保障（9分） | 1 | 人员配置 | ◆ 配置符合要求的管理及维修人员<br>◆ 持有效证件上岗<br>◆ 证书须上墙 | 2 | □ 合规，得2分<br>□ 人员配置充分，证件有效但未上墙，得1分<br>□ 人员配置不足，无证件或证件无效，均不得分 | | |
| | 2 | 人员操守 | ◆ 着工作装规范佩戴工牌证件，文明整洁<br>◆ 无酒后上岗、吸烟情况<br>◆ 无睡岗、脱岗情况 | 1 | □ 合规，得1分<br>□ 任意一项不合规，均不得分 | | |
| | 3 | 培训及考核记录 | ◆ 安全培训<br>◆ 专业技能培训<br>◆ 各类应急预案培训<br>◆ 入职岗前培训 | 3 | □ 记录齐全、完整、真实，得3分<br>□ 记录齐全、真实但不完善，得2分<br>□ 记录缺失1-2项，得1分<br>□ 记录缺失2项以上或发现有虚假记录，均不得分 | | |
| | 4 | 工作能力考核 | ◆ 消防器材、防护器具的使用<br>◆ 各类管理制度的熟悉程度<br>◆ 系统设备及管道路由等的熟悉程度<br>◆ 应急处置及维修能力 | 3 | □ 熟练掌握，得3分<br>□ 1-2项未熟练掌握，得2分<br>□ 3项未熟练掌握，得1分<br>□ 4项及以上未熟练掌握，不得分 | | |
| 制度管理（6分） | 5 | 人员管理制度 | ◆ 包括岗位职责、值班、交接班、外来人员管理、应急管理、安全管理、作业人员教育与培训等 | 2 | □ 齐全、及时更新并上墙，得2分<br>□ 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | □ 缺项，不得分 | | |
| | 6 | 设备管理制度 | ◆ 包括设备档案管理，设备操作，高危作业，设备巡视检查，设备维修保养、工器具脱脂等 | 2 | □ 齐全、及时更新并上墙，得 2 分<br>□ 齐全，但未及时更新或未上墙，得 1 分<br>□ 缺项，不得分 | | |
| | 7 | 空间管理制度 | ◆ 包括机房管理、消防管理、动火管理、施工许可管理等 | 2 | □ 齐全、及时更新并上墙，得 2 分<br>□ 齐全，但未及时更新或未上墙，得 1 分<br>□ 缺项，不得分 | | |
| 档案管理（7 分） | 8 | 技术档案 | ◆ 包括设备明细表，出厂合格证明及检（试）验合格证明，设计图纸及变更，竣工图，使用说明书、管道试验、设备培训记录等 | 2 | □ 齐全、存放整齐，得 2 分<br>□ 齐全，但放置杂乱、不易查找，得 1 分<br>□ 丢失，不得分 | | |
| | 9 | 管理档案 | ◆ 包括人员培训和考核、作业证、安全管理、应急预案演练记录管理、配件及耗材使用管理等 | 2 | □ 齐全、存放整齐，得 2 分<br>□ 齐全，但放置杂乱、不易查找，得 1 分<br>□ 丢失或缺项，不得分 | | |
| | 10 | 运行档案 | ◆ 包括值班记录，交接班记录，外来人员进出登记，设备运行记录，巡检记录，报修服务记录、维保记录等 | 2 | □ 齐全、存放整齐，得 2 分<br>□ 齐全，但放置杂乱、不易查找，得 1 分<br>□ 丢失或缺项，不得分 | | |
| | | | ◆ 包括设施设备台账，特种设备检验台账及压力表、安全阀、隐患及整改等台账 | 1 | □ 齐全、存放整齐，得 1 分<br>□ 缺项或未及时更新，不得分 | | |
| 应急管理（8 分） | 11 | 应急预案 | ◆ 制定各类相关应急预案，应急预案应包括应急组织及构成，指挥协调部门，生命支持区域保障措施、应急物资的准备和存放地点，应急现场的负责人、组成人员及各自职责、流程图等 | 2 | □ 齐全、详实并上墙，得 2 分<br>□ 齐全、详实但未上墙，得 1 分<br>□ 缺项，不得分 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 12 | 应急演练 | ◆ 制定应急演练计划，依据计划，按时完成应急演练，并做好演练记录及总结 | 3 | □ 合规，得 3 分<br>□ 按计划完成演练，但记录或总结不完善，得 2 分<br>□ 无计划或未按计划完成演练，不得分 | | |
| | 13 | 应急事件处理 | ◆ 发现故障或接到报修后，及时做好维修保养工作，保障生命支持区域连续用气<br>◆ 应急事件处置后及时完成后续评估，立即采取措施防止再发生 | 3 | □ 合规，得 3 分<br>□ 及时做好维修保养工作，供气稳定，但未进行后续评估及实施预防措施，得 1 分<br>□ 未及时做好维保工作，供气不稳定，或未进行后续评估及实施预防措施，不得分 | | |
| 运维管理（50 分） | 14 | 年度工作计划 | ◆ 制定年度维保计划、年度工作计划，并报院方管理部门备案<br>◆ 每月按计划完成相关巡检、维保工作 | 5 | □ 合规，得 5 分<br>□ 有计划但未报院方管理部门备案，得 3 分<br>□ 有计划，但当月未按计划完成工作，得 2 分<br>□ 无计划，不得分 | | |
| | 15 | 站房及气瓶间环境 | ◆ 通风良好，按要求换气<br>◆ 电气符合防爆要求<br>◆ 浓度检测灵敏性能稳定<br>◆ 气瓶摆放整齐、通道畅通<br>◆ 防静电、防倾倒等措施齐全有效<br>◆ 严禁放置易燃易爆油脂等有害物品<br>◆ 消防器材、防护用品在有效期内<br>◆ 环境整洁，无杂物及鼠、虫害等 | 6 | □ 合规，得 6 分<br>□ 有 1-2 处不合规，得 3 分<br>□ 有 3 处及以上不合规，不得分 | | |
| | 16 | 标识管理 | ◆ 安全警示标识<br>◆ 职业危害告知卡<br>◆ 设备标识<br>◆ 阀门状态标识 | 5 | □ 完整、清晰且悬挂或张贴至醒目位置，得 5 分<br>□ 完整，但不清晰或未放置于至醒目位置，得 3 分 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | ◆ 管道介质、颜色、流向标识<br>◆ 压力表上下限<br>◆ 各项制度、职责、证书公示<br>◆ 应急处理流程及准确的紧急联络表 | | □ 有 1-2 处缺失或不完善，得 1 分<br>□ 有 3 处及以上缺失或不完善，不得分 | | |
| | 17 | 设备设施管理 | ◆ 性能正常、无过热噪音等异常现象<br>◆ 设备、管道、阀门等表面整洁且无锈蚀<br>◆ 各项物资、备件充足，性能稳定<br>◆ 及时更新设备设施台账及隐患排查等台账<br>◆ 氧气涉及阀门、工器具、防护用品等未被油脂污染 | 6 | □ 合规，得 6 分<br>□ 有 1-2 处不合规，得 3 分<br>□ 有 3 处以上不合规，不得分<br>□ 有 1 处及以上被油脂污染，不得分 | | |
| | 18 | 特种设备管理 | ◆ 按期送检特种设备、压力表及安全阀等<br>◆ 建立检验检测台账 | 5 | □ 合规，得 5 分<br>□ 按期送检，但未建立检验检测台账，得 3 分<br>□ 未按期送检，不得分 | | |
| | 19 | 设备设施及管道巡检 | ◆ 有巡检计划<br>◆ 按计划完成巡检工作（包括室内外设备设施、减压装置、计量监测仪表、电气及自控系统、压力容器、安全防护装置等） | 6 | □ 有巡检计划，且按计划完成巡检，得 6 分<br>□ 有巡检计划，巡检有 1-2 处缺项，得 3 分<br>□ 有巡检计划，巡检有 3 处及以上缺项，不得分 | | |
| | 20 | 清洗脱脂 | ◆ 每周对工器具进行脱脂<br>◆ 及时对负压设备水系统换水<br>◆ 每班次对储罐、干燥机等排水<br>◆ 定期对负压系统进行消毒灭菌 | 4 | □ 合规，得 4 分<br>□ 未及时排水、换水、消毒，1 项及以内，得 2 分<br>□ 未及时排水、换水、消毒，2 项及以上，不得分<br>□ 未按时脱脂，不得分 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 21 | 外来施工管理 | ◆ 积极配合并监督第三方单位的维修工作并做好相应记录（包括监督、范围、设备恢复、设备是否正常等） | 4 | □ 合规，得 4 分<br>□ 积极配合、监督，但未做好记录，未发生风险，得 2 分<br>□ 积极配合，但无监督，也未做好记录，或出现风险，不得分<br>□ 不配合，或出现风险，不得分 | | |
| | 23 | 隐患排查 | ◆ 提前发现各项隐患，积极反馈排除<br>◆ 积极反馈挂账的原因和预计完成时间<br>◆ 隐患解决方案可行、效果明显 | 4 | □ 合规，得 4 分<br>□ 提前发现隐患，但未积极排除，未提出解决方案，未发生事故，得 1 分<br>□ 未提前发现隐患，不得分<br>□ 发生事故，不得分 | | |
| | 24 | 其他工作 | ◆ 积极配合医院其他方面的工作，如迎接上级单位的检查等 | 5 | □ 积极配合，得 5 分<br>□ 不配合，不得分 | | |
| 服务质量（20 分） | 25 | 维修、配送及时 | ◆ 及时到场，操作规范，完成良好，科室满意 | 8 | □ 正常，得 8 分<br>□ 不规范或不满意 1 次的，得 3 分<br>□ 不规范或不满意的，2 次及以上的，不得分 | | |
| | 26 | 被有效投诉 | ◆ 以各种形式有效投诉至医院直管部门的 | 2 | □ 无，得 3 分<br>□ 1-2 次，得 2 分<br>□ 3-5 次，得 1 分<br>□ 5 次及以上，不得分 | | |
| | | | ◆ 有效投诉至医院 | 3 | □ 无，得 3 分<br>□ 1-2 次，得 2 分<br>□ 3 次及以上，不得分 | | |
| | | | ◆ 有效投诉至 12345 | 5 | □ 无，得 6 分<br>□ 有，不得分 | | |
| | 27 | 配合工作 | ◆ 积极配合其他科室完成分外工作 | 2 | □ 积极落实的，得 2 分<br>□ 消极不落实的，不得分 | | |
| **检查人** | | | **总分值** | **100** | **考核小计** | | |

**5.物流系统运维服务质量考核**

**物流系统运维服务质量考核打分表**

时间：　　年　月

| 类别 | 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 分值 | 考核标准 | 考核得分 | 考核小结 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 人员保障（11分） | 1 | 人员配置 | ◆ 配置符合要求运维人员<br>◆ 持有效证件上岗<br>◆ 证书须上墙 | 3 | ☐ 合规，得3分<br>☐ 人员配置充分，证件有效但未上墙，得1分<br>☐ 人员配置不足，无证件或证件无效，均不得分 | | |
| | 2 | 人员操守 | ◆ 着工作装规范佩戴工牌证件<br>◆ 无酒后上岗、吸烟情况<br>◆ 无睡岗、脱岗情况 | 2 | ☐ 合规，得2分<br>☐ 任意一项不合规，均不得分 | | |
| | 3 | 培训及考核记录 | ◆ 安全培训<br>◆ 专业技能培训<br>◆ 各类应急预案培训<br>◆ 入职岗前培训 | 3 | ☐ 记录齐全、完整、真实，得3分<br>☐ 记录齐全、真实但不完善，得2分<br>☐ 记录缺失1-2项，得1分<br>☐ 记录缺失2项以上或发现有虚假记录，均不得分 | | |
| | 4 | 工作能力考核 | ◆ 消防器材、防护器具的使用<br>◆ 各类管理制度的熟悉程度<br>◆ 系统设备、路由等的熟悉程度<br>◆ 应急处置及维修能力 | 3 | ☐ 熟练掌握，得3分<br>☐ 1-2项未熟练掌握，得2分<br>☐ 3-5项未熟练掌握，得1分<br>☐ 5项及以上未熟练掌握，不得分 | | |
| 制度管理（9分） | 5 | 人员管理制度 | ◆ 包括岗位职责、值班、交接班、应急管理、安全管理、作业人员教育与培训等 | 3 | ☐ 齐全、及时更新并上墙，得3分<br>☐ 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分<br>☐ 缺项，不得分 | | |
| | 6 | 设备管理 | ◆ 包括设备档案管理，设备操作，高危作业，设备巡视 | 3 | ☐ 齐全、及时更新并上墙，得3分<br>☐ 齐全，但未及时更新或未上墙， | | |

| 类别 | 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 分值 | 考核标准 | 考核得分 | 考核小结 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 制度 | 检查，设备维修保养，节能管理等 | | 得 1 分<br>□ 缺项，不得分 | | |
| | 7 | 空间管理制度 | ◆ 包括机房管理、消防管理、动火管理等 | 3 | □ 齐全、及时更新并上墙，得 3 分<br>□ 齐全，但未及时更新或未上墙，得 1 分<br>□ 缺项，不得分 | | |
| 档案管理（7分） | 8 | 技术档案 | ◆ 包括设备明细表，出厂合格证明及检（试）验合格证明，设计图纸及变更，竣工图，使用说明书等 | 2 | □ 齐全、存放整齐，得 2 分<br>□ 齐全，但放置杂乱、不易查找，得 1 分<br>□ 丢失，不得分 | | |
| | 9 | 管理档案 | ◆ 包括人员培训和考核、安全管理、应急预案演练记录管理、配件及耗材使用管理等 | 2 | □ 齐全、存放整齐，得 2 分<br>□ 齐全，但放置杂乱、不易查找，得 1 分<br>□ 丢失或缺项，不得分 | | |
| | 10 | 运行档案 | ◆ 包括值班记录，交接班记录，设备运行记录，巡检记录，报修服务记录、维保记录等 | 2 | □ 齐全、存放整齐，得 2 分<br>□ 齐全，但放置杂乱、不易查找，得 1 分<br>□ 丢失或缺项，不得分 | | |
| | | | ◆ 包括设施设备台账 | 1 | □ 完整并及时更新，得 1 分<br>□ 缺项或未及时更新，不得分 | | |
| 应急管理（8分） | 11 | 应急预案 | ◆ 制定各类相关应急预案，应急预案应包括应急组织及构成，指挥协调部门，应急现场的负责人、组成人员及各自职责等 | 2 | □ 齐全、详实并上墙，得 2 分<br>□ 齐全、详实但未上墙，得 1 分<br>□ 缺项，不得分 | | |
| | 12 | 应急演练 | ◆ 依据应急演练计划，按时完成应急演练，并做好演练记录及总结 | 3 | □ 合规，得 3 分<br>□ 按计划完成演练，但记录或总结不完善，得 2 分<br>□ 未按计划完成演练，不得分 | | |
| | 13 | 应急事件处理 | ◆ 发现故障或接到报修后，及时做好维修保养工作<br>◆ 应急事件处置后及时完 | 3 | □ 合规，得 3 分<br>□ 及时做好维修保养工作，但未进行后续评估及实施预防措施，得 1 | | |

| 类别 | 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 分值 | 考核标准 | 考核得分 | 考核小结 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 成后续评估，立即采取措施防止再发生 | | 分<br>☐ 未及时做好维保工作，或未进行后续评估及实施预防措施，不得分 | | |
| 运维管理（45分） | 14 | 年度工作计划 | ◆ 制定年度维保计划、年度工作计划，并报院方管理部门备案<br>◆ 每月按计划完成相关巡检、维保工作 | 7 | ☐ 合规，得 7 分<br>☐ 有计划但未报院方管理部门备案，得 5 分<br>☐ 有计划，但当月未按计划完成工作，得 2 分<br>☐ 无计划，不得分 | | |
| | 15 | 环境及设备设施卫生管理 | ◆ 站点外观及内部清洁<br>◆ 物流系统相关设备设施表面整洁无锈蚀 | 6 | ☐ 合规，得 6 分<br>☐ 有 1-2 处不合规，得 4 分<br>☐ 有 3-5 处不合规，得 2 分<br>☐ 有 5 处及以上不合规，不得分 | | |
| | 16 | 标识管理 | ◆ 安全警示标识<br>◆ 设备标识<br>◆ 应急处理流程及准确的紧急联络表 | 5 | ☐ 完整、清晰且悬挂或张贴至醒目位置，得 5 分<br>☐ 完整，但不清晰或未放置于至醒目位置，得 3 分<br>☐ 有 1-2 处缺失，得 2 分<br>☐ 有 3-5 处缺失，得 1 分<br>☐ 有 6 处及以上缺失，不得分 | | |
| | 17 | 设备设施管理 | ◆ 按工作计划定期巡视、检查、维护服务范围内相关设备设施<br>◆ 及时更新设备设施台账及隐患排查台账 | 8 | ☐ 合规，得 8 分<br>☐ 有 1-2 处不合规，得 6 分<br>☐ 有 3-5 处不合规，得 2 分<br>☐ 有 6 处及以上不合规，不得分 | | |
| | 18 | 外来施工管理 | ◆ 积极配合并监督第三方单位的维修工作并做好相应记录 | 5 | ☐ 合规，得 5 分<br>☐ 积极配合、监督，但未做好记录，得 2 分<br>☐ 积极配合，但无监督，也未做好记录，得 1 分 | | |

| 类别 | 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 分值 | 考核标准 | 考核得分 | 考核小结 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | □ 不配合，不得分 | | |
| | 19 | 节能措施执行情况 | ◆ 严格落实节能管理办法及节能措施，对设施设备进行实时调节 | 8 | □ 合规，得 8 分<br>□ 发现 1-2 处能源资源浪费现象，得 6 分<br>□ 发现 3-4 处能源资源浪费现象，得 4 分<br>□ 发现 5-6 处能源资源浪费现象，得 2 分<br>□ 发现 6 处及以上能源资源浪费现象，不得分 | | |
| | 20 | 其他工作 | ◆ 积极配合医院其他方面的工作，如迎接上级单位的检查等 | 6 | □ 积极配合，得 6 分<br>□ 不配合，不得分 | | |
| 服务质量（20分） | 21 | 维修及时 | ◆ 及时到场，操作规范，完成良好，科室满意 | 5 | □ 正常，得 5 分<br>□ 不满意 1-2 次的，得 3 分<br>□ 不满意 3 次及以上的，不得分 | | |
| | 22 | 被有效投诉 | ◆ 以各种形式有效投诉至医院直管部门的 | 3 | □ 无，得 3 分<br>□ 1-2 次，得 2 分<br>□ 3-5 次，得 1 分<br>□ 5 次以上，不得分 | | |
| | | | ◆ 有效投诉至医院 | 4 | □ 无，得 4 分<br>□ 1-2 次，得 2 分<br>□ 3 次及以上，不得分 | | |
| | | | ◆ 有效投诉至 12345 | 6 | □ 无，得 6 分<br>□ 有，不得分 | | |
| | 23 | 配合工作 | ◆ 积极配合其他科室完成分外工作 | 2 | □ 积极落实的，得 2 分<br>□ 消极不落实的，不得分 | | |
| 检查人 | | | 总分值 | 100 | 考核小计 | | |

**6. 综合保洁服务质量考核**

**综合保洁服务质量考核打分表**

时间：　　年　月

| 类别 | 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 分值 | 考核标准 | 考核得分 | 考核小结 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 行为规范（11分） | 1 | 仪容仪表 | ◆ 岗位人员应按岗位要求着装、戴工牌，仪表端庄服装整洁<br>◆ 举止稳重大方 | 2 | □ 合格，得2分<br>□ 有1项合格的可得1分<br>□ 有2项不合格的，不得分 | | |
| | 2 | 文明礼貌 | ◆ 使用文明用语，说话和气、礼貌待人<br>◆ 认真回答问题、耐心听取他人意见<br>◆ 不与医院职工或患者、同事发生冲突 | 3 | □ 合格，得3分<br>□ 有1项不合格的可得2分<br>□ 有2项不合格的得1分<br>□ 有3项不合格的，不得分 | | |
| | 3 | 工作纪律 | ◆ 工作期间，不准在岗位上坐、卧、依靠、打盹、吸烟、闲谈、吃东西、看书报、看手机等与工作无关的所有事情<br>◆ 工作期间不无故离岗 | 2 | □ 合格，得2分<br>□ 有1项合格的可得1分<br>□ 有2项不合格的，不得分 | | |
| | 4 | 污物间 | ◆ 工作室摆放整洁，无污迹、积尘、杂乱张贴物、蜘蛛网<br>◆ 不存放个人生活用品 | 2 | □ 合格，得2分<br>□ 有1项合格的可得1分<br>□ 有2项不合格的，不得分 | | |
| | | | ◆ 工作室内不得给电器充电<br>◆ 不违规私接电线、插线板 | 2 | □ 合格，得2分<br>□ 有1项合格的可得1分<br>□ 有2项不合格的，不得分 | | |
| 行为规范（8分） | 5 | 遵纪守法 | ◆ 遵守医院规章制度<br>◆ 遵守劳动纪律 | 2 | □ 合格，得2分<br>□ 有1项不合格的可得1分<br>□ 有2项不合格的，不得分 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 6 | 操作规范 | ◆ 服从管理<br>◆ 按工作流程操作 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项不合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| | 7 | 投诉处理 | ◆ 投诉处理及时<br>◆ 反馈整改结果 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项不合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| | 8 | 问题整改 | ◆ 有整改方向和措施<br>◆ 整改及时落实到位 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项不合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| 楼宇内保洁（15 分） | 9 | 地面 | ◆ 无污迹、水迹、口香糖胶迹、烟头等<br>◆ 地面排水口无堆积物 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项不合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| | 10 | 墙面、门窗 | ◆ 无污迹、积尘<br>◆ 窗框窗台、内侧玻璃无灰尘<br>◆ 无杂乱张贴物、过期海报等 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项不合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项及以上不合格的，不得分 | | |
| | 11 | 天花板 | ◆ 无积尘<br>◆ 蜘蛛网 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| | 12 | 室内物品 | ◆ 无污迹、积尘<br>◆ 发现设施损坏及时报修 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项不合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 13 | 垃圾桶 | ◆ 倾倒及时、不满溢<br>◆ 垃圾桶物表整洁无污渍<br>◆ 垃圾桶标识完整无破损 | 3 | □ 合格，得 3 分<br>□ 有 1 项不合格的可得 2 分<br>□ 有 2 项不合格的得 1 分<br>□ 有 3 项不合格的，不得分 | | |
| | 14 | 水池、淋浴设备 | ◆ 洁具干净、无污渍，边缘无水垢堆<br>◆ 镜面干净无水痕 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项不合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| | 15 | 瓷砖（地面、墙面） | ◆ 无灰尘、水渍、污渍<br>◆ 完好，有破损及时报修 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| 卫生间保洁（24 分） | 16 | 卫生纸 | ◆ 公共卫生间必须配备卫生纸<br>◆ 做到及时更换 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| | 17 | 洗手液 | ◆ 公共卫生间必须配备洗手液<br>◆ 及时添加，每次检查不得少于 3 分之一 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| | 18 | 隔板、墙面、地面 | ◆ 无污渍、积尘<br>◆ 排水口无堆积物 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项不合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| | 19 | 垃圾桶 | ◆ 倾倒及时、不满溢<br>◆ 垃圾桶物表整洁无污渍<br>◆ 垃圾桶标识完整无破损 | 3 | □ 合格，得 3 分<br>□ 有 1 项不合格的可得 2 分<br>□ 有 2 项不合格的得 1 分<br>□ 有 3 项不合格的，不得分 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 20 | 异味 | ◆ 卫生间有除臭措施、无异味<br>◆ 小便池有除臭措施、无异味 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项不合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| | 21 | 水池、镜面 | ◆ 洗手池、水池无污渍，边缘无水垢堆积<br>◆ 镜面无污渍、污印 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项不合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| | 22 | 便池、马桶 | ◆ 无便渍、尿碱<br>◆ 小便斗无烟头 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项不合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| | 23 | 卫生间设施 | ◆ 设置相应安全标识、禁烟标识、投诉电话<br>◆ 标识无破损、卷边 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| | | | ◆ 设备设施无灰尘<br>◆ 保持完好，及时报修 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| | 24 | 卫生间管理 | ◆ 设置专职保洁员，悬挂卫生间巡查表<br>◆ 保洁员按规定填写记录 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| | | | ◆ 巡查表，领班每日签字<br>◆ 主管每周不少于 2 次<br>◆ 楼宇经理每月不少于 2 次 | 3 | □ 合格，得 3 分<br>□ 有 1 项不合格的可得 2 分<br>□ 有 2 项不合格的得 1 分<br>□ 有 3 项不合格的，不得分 | | |
| 外场保洁 | 25 | 地面 | ◆ 无垃圾、烟头，口香糖胶印 | 2 | □ 合格，得 2 分 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| （13 分） | | | ◆ 雨箅子内无垃圾、烟头 | | □ 有 1 项不合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| | 26 | 外墙 | ◆ 无污渍、污印<br>◆ 无小广告、过期宣传张贴物 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| | 27 | 玻璃门、玻璃墙 | ◆ 门框无污渍<br>◆ 3 米以下保持明亮无尘 | 3 | □ 合格，得 3 分<br>□ 有 1 项不合格的可得 2 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| | 28 | 垃圾桶 | ◆垃圾桶物表整洁无污渍<br>◆ 倾倒及时、不满溢<br>◆ 每日按规定消毒 | 3 | □ 合格，得 3 分<br>□ 有 1 项不合格的可得 2 分<br>□ 有 2 项不合格的得 1 分<br>□ 有 3 项不合格的，不得分 | | |
| | 29 | 雨雪天气保障 | ◆ 下雨天公共区域地面不湿滑<br>◆ 主干道无积水、积雪，道路基本畅通<br>◆ 暴雨、暴雪天气组织人员清扫疏通，保证主干道基本畅通 | 3 | □ 合格，得 3 分<br>□ 有 1 项不合格的可得 2 分<br>□ 有 2 项不合格的得 1 分<br>□ 有 3 项不合格的，不得分 | | |
| 保洁工具清洁用品（9 分） | 30 | 色标管理 | ◆ 保洁清洁工具实行色标管理<br>◆ 毛巾、地巾区分使用，做到不混用<br>◆ 存放有专区，无乱摆乱放现象 | 3 | □ 合格，得 3 分<br>□ 有 1 项不合格的可得 2 分<br>□ 有 2 项不合格的得 1 分<br>□ 有 3 项不合格的，不得分 | | |
| | 31 | 操作 | ◆ 保洁员按照区分标准操作<br>◆ 工具、用品干净、无异味、按时消毒 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 分 | | |
| | 32 | 保洁药剂使用 | ◆ 保洁员熟知使用范围<br>◆ 安全使用说明及注意事项张贴标示，药剂在保质期内 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| | 33 | 保洁机械 | ◆ 保洁机械完好无损<br>◆ 保洁机械安全使用 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| 安全保障（5 分） | 34 | 安全巡视 | ◆ 保洁员按规范操作<br>◆ 卫生间、地面湿式保洁时设置防滑等提示标识<br>◆ 湿滑地面设置防滑提示标识 | 3 | □ 合格，得 3 分<br>□ 有 1 项不合格的可得 2 分<br>□ 有 2 项不合格的得 1 分<br>□ 有 3 项不合格的，不得分 | | |
| | 35 | 安全保障 | ◆ 各楼宇在雨雪等恶劣天气采取有效防滑措施<br>◆ 各楼宇出入口铺设防滑地毯<br>◆ 雨雪天气保洁人员加强地面保障 | 2 | □ 合格，得 2 分<br>□ 有 1 项不合格的可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格的，不得分 | | |
| 质量服务（15 分） | 36 | 被有效投诉 | ◆ 被以各种形式有效投诉至医院直管部门的 | 3 | □ 无，得 3 分<br>□ 有 2 次及以内，可得 2 分<br>□ 有 3-5 次，可得 1 分<br>□ 有 6 次，不得分 | | |
| | 37 | | ◆ 被有效投诉至医院 | 4 | □ 无，得 4 分<br>□ 有 2 次及以内，可得 2 分<br>□ 有 3 次及以上，不得分 | | |
| | 38 | | ◆ 被有效投诉至 12345 | 6 | □ 无，得 6 分<br>□ 有，不得分 | | |
| | 39 | 配合服务 | ◆ 配合其他科室<br>◆ 配合及监督第三方工作 | 2 | □ 积极落实的，得 2 分<br>□ 消极不落实的，不得分 | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 检查人 | | 总分值 | 100 | 考核小计 | | |

**7.垃圾管理服务质量考核**

**垃圾管理服务质量考核打分表**

时间：　　年　月

| 考核项目 | 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 分值 | 考核标准 | 得分 | 考核小结 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 规章制度管理（19分） | 1 | 人员证书 | ◆ 按岗位、职责符合要求的管理，并持体检报告上岗(有效期内) | 5 | □ 合格，得5分<br>□ 有1人不合格，可得2分<br>□ 有2人及以上不合格，不得分 | | |
| | 2 | 职业防护 | ◆ 着装规范、佩戴工牌证件<br>◆ 无酒后上岗、禁止吸烟<br>◆ 文明服务，不与患者或医务人员发生口角 | 4 | □ 合格，得4分<br>□ 有1项不合格，可得2分<br>□ 有2项不合格，得1分<br>□ 有3项不合格，不得分 | | |
| | 3 | 培训与考核 | ◆ 安全培训：消防、用电、交通<br>◆ 专业培训：收集、转运、暂存、七步洗手法、个人防护等<br>◆ 应急预案培训<br>◆ 新入职人员岗前培训考核 | 5 | □ 合格，得5分<br>□ 有1项不合格，可得3分<br>□ 有2项不合格，得2分<br>□ 有3项不合格，不得分 | | |
| | 4 | 管理制度 | ◆ 齐全并上墙<br>◆ 运行操作规章制度<br>◆ 应急预案<br>◆ 清运路线图结合医院实际及时修订<br>◆ 报医院备案 | 5 | □ 合格，得5分<br>□ 有1项不合格，可得3分<br>□ 有2项不合格，得2分<br>□ 有3项不合格，不得分 | | |
| 清运服务（31分） | 5 | 医疗废物 | ◆ 医疗废物是否做到日产日清<br>◆ 转运箱是否密闭<br>◆ 病理性垃圾存储是否合格<br>◆ 利器盒存放是否规范<br>◆ 交接记录双签字<br>◆ 转运车及场地是否按要求消毒 | 6 | □ 合格，得6分<br>□ 有1项不合格，可得5分<br>□ 有2项不合格，得3分<br>□ 有3项不合格，不得分 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 6 | 其他垃圾 | ◆ 其他垃圾是否做到日产日清<br>◆ 转运车是否分类转运<br>◆ 转运车是否密闭<br>◆ 转运人员是否按规定路线转运<br>◆ 其他垃圾袋上是否张贴责任卡存放是否规范<br>◆ 转运车及场地是否按要求消毒 | 6 | □ 合格，得 6 分<br>□ 有 1 项不合格，可得 5 分<br>□ 有 2 项不合格，得 3 分<br>□ 有 3 项不合格，不得分 | | |
| | 7 | 厨余垃圾 | ◆ 厨余垃圾是否做到日产日清<br>◆ 转运车是否分类转运<br>◆ 转运车是否密闭<br>◆ 转运人员是否按规定路线转运<br>◆ 厨余垃圾袋上是否张贴责任卡 | 6 | □ 合格，得 6 分<br>□ 有 1 项不合格，可得 5 分<br>□ 有 2 项不合格，得 3 分<br>□ 有 3 项不合格，不得分 | | |
| | 8 | 中药渣 | ◆ 中药渣是否做到日产日清<br>◆ 转运车是否分类转运<br>◆ 转运车是否密闭<br>◆ 转运人员是否按规定路线转运 | 4 | □ 合格，得 4 分<br>□ 有 1 项不合格，可得 3 分<br>□ 有 2 项不合格，得 1 分<br>□ 有 3 项不合格，不得分 | | |
| | 9 | 有害垃圾 | ◆ 有害垃圾是否做到否定期回收<br>◆ 转运车是否分类转运<br>◆ 转运车是否密闭<br>◆ 转运人员是否按规定路线转运<br>◆ 有害垃圾袋上是否张贴责任卡 | 5 | □ 合格，得 5 分<br>□ 有 1 项不合格，可得 3 分<br>□ 有 2 项不合格，得 2 分<br>□ 有 3 项不合格，不得分 | | |
| | 10 | 一次性输液瓶袋 | ◆ 一次性输液瓶袋是否定期回收<br>◆ 是否有交接记录<br>◆ 暂存间摆放是否规范 | 4 | □ 合格，得 4 分<br>□ 有 1 项不合格，得 2 分<br>□ 有 2 项不合格，不得分 | | |
| 数据记录（9 分） | 11 | 医疗废物 | ◆ 信息化数据运行是否落实<br>◆ 转运三联单是否齐全<br>◆ 三联单是否是双签字<br>◆ 运输单是否三方签字 | 5 | □ 合格，得 5 分<br>□ 有 1 项不合格，可得 3 分<br>□ 有 2 项不合格，得 1 分<br>□ 有 3 项不合格，不得分 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 12 | 生活垃圾 | ◆ 信息化数据运行是否落实<br>◆ 出入库记录是否落实双签字 | 4 | □ 合格，得 4 分<br>□ 有 1 项不合格，可得 2 分<br>□ 有 2 项不合格，不得分 | | |
| 环境卫生质量（12 分） | 13 | 医疗废物站 | ◆ 暂存站标识是否齐全<br>◆ 紫外线灯使用、登记是否正常<br>◆ 灭蝇灯是否完好<br>◆ 消毒设施是否齐全、性能良好<br>◆ 地面、墙面卫生是否合格<br>◆ 转运车是否停放在指定区域 | 6 | □ 合格，得 6 分<br>□ 有 1 项不合格，可得 5 分<br>□ 有 2 项不合格，得 3 分<br>□ 有 3 项不合格，不得 | | |
| | 14 | 生活垃圾站 | ◆ 暂存站标识是否齐全<br>◆ 灭蝇灯是否完好<br>◆ 消毒设施是否齐全、性能良好<br>◆ 地面、墙面卫生是否合格<br>◆ 转运车是否停放在指定区域<br>◆ 生活垃圾站是否落实周期性清洁工作<br>◆ 生活垃圾站定期消毒、灭四害 | 6 | □ 合格，得 6 分<br>□ 有 1 项不合格，可得 5 分<br>□ 有 2 项不合格，得 3 分，<br>□ 有 3 项不合格，不得分 | | |
| 安全（3 分） | 15 | 安全管理 | ◆ 日安全检查记录填写是否规范人员是否定期参加安全培训 | 3 | □ 合格，得 3 分<br>□ 有 1 项合格，可得 1 分<br>□ 有 2 项不合格，不得分 | | |
| 安全运行（6 分） | 16 | 劳动纪律 | ◆ 着装是否规范<br>◆ 是否使用文明礼貌用语<br>◆ 是否做到上班不迟到、不早退、不串岗、不聊天、不擅自离岗<br>◆ 是否做到工作时间不吸烟、不喝酒、不吃东西<br>◆ 是否做到工作期间不做与工作无关的事情<br>◆ 是否熟练掌握工作技能达到相应 | 6 | □ 合格，得 6 分<br>□ 有 1 项不合格，可得 4 分<br>□ 有 2 项不合格，得 1 分<br>□ 有 3 项不合格，不得分 | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 服务质量（20分） | 17 | 服务态度 | ◆ 是否配合科室出入要求<br>◆ 是否做到文明礼貌用语<br>◆ 是否做到进入科室后不大声喧哗，扰乱环境秩序 | 5 | □ 合格，得5分<br>□ 有1项不合格，得3分<br>□ 有2项不合格，不得分 | | |
| | 18 | 被有效投诉 | ◆ 被以各种形式有效投诉至医院直管部门的 | 3 | □ 无，得3分<br>□ 有2次及以内，可得2分<br>□ 有3-5次，可得1分<br>□ 有6次及以上，不得分 | | |
| | 19 | | ◆ 被有效投诉至医院 | 4 | □ 无，得4分<br>□ 有2次及以内，可得2分<br>□ 有3次及以上，不得分 | | |
| | 20 | | ◆ 被有效投诉至12345 | 6 | □ 无，得6分<br>□ 有，不得分 | | |
| | 21 | 配合服务 | ◆ 配合其他科室<br>◆ 配合及监督第三方工作 | 2 | □ 积极落实的，得2分<br>□ 消极不落实的，不得分 | | |
| **检查人** | | | **总 分** | **100** | **考核小计** | | |

**8. 电梯运行服务质量考核**

**电梯运行服务质量考核打分表**

时间：　　年　　月

| 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 分值 | 考核标准 | 考核得分 | 考核小结 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 统一着装上岗（10 分） | ◆ 着工作装，规范佩戴工牌证件 | 5 | □ 合规，得 1 分<br>□ 发现 1 人次不合规，扣 1 分 | | |
| 2 | | ◆ 着装应干净，穿着得体 | 5 | □ 合规，得 1 分<br>□ 发现 1 人次不合规，扣 1 分 | | |
| 3 | 员工操守（10 分） | ◆ 酒后上岗、禁烟区域吸烟 | 10 | □ 无此类，得 10 分<br>□ 发现 1 人次不合规，扣 2 分 | | |
| 4 | 文明上岗（20 分） | ◆ 不得脱岗、离岗 | 10 | □ 合规，得 10 分<br>□ 不合规每分钟扣 1 分，单次单算 | | |
| 5 | | ◆ 不得坐岗、睡岗 | 5 | □ 合规，得 5 分<br>□ 发现 1 人次不合规，扣 1 分 | | |
| 6 | | ◆ 不得玩手机、看书看报等<br>◆ 不得吃饮各类食品 | 5 | □ 合规，得 5 分<br>□ 发现 1 人次不合规，扣 1 分 | | |
| 8 | 定期安全与技能培训及记录（10 分） | ◆ 按医院要求进行全员的安全与技能培训 | 10 | □ 完整，得 10 分<br>□ 每发现缺失 1 项或 1 条虚假记录，扣 1 分 | | |
| 9 | 每日交接班记录（5 分） | ◆ 交接记录完整清晰 | 5 | □ 完整，得 5 分<br>□ 每发现缺失 1 项或 1 条虚假记录，扣 1 分 | | |
| 10 | 24 小时值班记录（5 分） | ◆ 值班记录完整清晰 | 5 | □ 完整，得 5 分<br>□ 每发现缺失 1 项或 1 条虚假记录，扣 1 分 | | |
| 11 | 每日设备运行记录（5 分） | ◆ 设备运行记录完整清晰 | 5 | □ 完整，得 5 分<br>□ 每发现缺失 1 项或 1 条虚假记录，扣 1 分 | | |
| 13 | 设备缺陷记录与及时整改（5 分） | ◆ 记录完整、整改计划、整改完成 | 5 | □ 完整，得 5 分<br>□ 每发现缺失 1 项或 1 条虚假记录，扣 1 分 | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 14 | 年度工作计划及完成情况（5 分） | ◆ 有年度计划，报院方备案，且实际完成 | 5 | □ 有年度计划，全部完成得 5 分<br>□ 有未完成的，年度末月不得分，限下一考核月前完成整改 | | |
| 15 | 轿厢内标识（5 分） | ◆ 齐全完好并贴、挂于醒目位置 | 5 | □ 完整，得 5 分<br>□ 没发现 1 处缺失或有损坏，扣 1 分 | | |
| 16 | 空间环境卫生状况（5 分） | ◆ 轿厢内无污迹、水迹、手印、口香糖胶迹、烟头等。地划道内无杂物及垃圾 | 5 | □ 合规，得 5 分<br>□ 发现 1 处不合规，扣 1 分 | | |
| 17 | 宿舍管理（5 分） | ◆ 不得在宿舍内私接乱接电源，不得使用大功率电器，做到人走断电 | 2 | □ 合规，得 5 分<br>□ 发现 1 处不合规，扣 1 分 | | |
| 18 | 被有效投诉（10 分） | ◆ 当面、电话、微信以及书面的有效投诉 | 10 | □ 无投诉，得 10 分<br>□ 投诉至医院的，每次减 2 分<br>□ 投诉至 12345 的，不得分且倒扣本项分值 | | |
| **检查人** | | **总分值** | **100** | **考核小计** | | |

**9. 保洁服务满意度调查表**

**保洁服务满意度调查表**

| 序号 | 项目 | 评估内容 | 评分标准 | | | | | 得分 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 非常满意 10 分 | 满意 9 分 | 合格 6 分 | 不满意 5 分 | 非常不满意 0 分 | |
| 1 | 保洁服务 | 保洁员形象（统一着装、仪容仪表、文明礼貌、主动问好） | | | | | | |
| 2 | | 保洁员守时守纪，不做与工作无关的事，如聊天、脱岗、睡岗、吃东西、玩手机等 | | | | | | |
| 3 | | 卫生间清理及时，无异味，〈无水渍、无污渍〉地面台面镜子无水渍，病人无意见、投诉 | | | | | | |
| 4 | | 消毒及时、记录齐全，符合院感要求；毛巾、地巾按照色标管理要求分类使用，做到一桌一巾、一室一巾 | | | | | | |
| 5 | | 保洁员能够按照科室规定的流程、标准进行工作,〈按工作流程,标准完成〉 | | | | | | |
| 6 | | 夜班保洁主动清理病房垃圾一次，突发事件能够及时到场 | | | | | | |
| 7 | | 保洁员每日按时（中午/下班前）对所负责区域进行巡视、清洁一遍 | | | | | | |
| 8 | | 保洁员接受过专业培训，保洁操作规范，打扫过程中放置相关标识，入室保洁提前敲门 | | | | | | |
| 9 | | 保洁员有节能意识，能随手关灯、节约用水、主动报修 | | | | | | |
| 10 | | 保洁主管与科室有定期巡视和沟通，能及时解决日常问题 | | | | | | |
| **建议与意见** | | | | | | | **总分** | |

楼宇：　　科室/区域：　　姓名：

填表日期：　　年　　月　　日

**附件二：各系统岗位配置人员费用表**

| 序号 | 分项名称 | 单价（元/月） | 数量 | 单价（元/年） | 合价（元/年） | 3年合价（元） |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 项目负责人费用 | 12500 | 1 | 150000 | 150000 | 450000 |
| 2 | 部门负责人费用 | 8700 | 1 | 104400 | 104400 | 313200 |
| 3 | 基础设施维修服务 | 5100 | 12 | 61200 | 734400 | 2203200 |
| 4 | 强、弱电系统运维服务 | 5500 | 12 | 66000 | 792000 | 2376000 |
| 5 | 给排水系统运维服务 | 5100 | 8 | 61200 | 489600 | 1468800 |
| 6 | 液氧站值守 | 5300 | 10 | 63600 | 636000 | 1908000 |
| 7 | 物流系统运维服务 | 5200 | 3 | 62400 | 187200 | 561600 |
| 8 | 变配电室值守巡视 | 5300 | 17 | 63600 | 1081200 | 3243600 |
| 9 | 保洁服务 | 4930 | 292 | 59160 | 17274720 | 51824160 |
| 10 | 各类垃圾收集、运送、分类、暂存管理服务 | 4930 | 10 | 59160 | 591600 | 1774800 |
| 11 | 运送服务 | 4930 | 5 | 59160 | 295800 | 887400 |
| 12 | 会议服务 | 4930 | 4 | 59160 | 236640 | 709920 |
| 13 | 司梯服务 | 4930 | 21.5 | 59160 | 1271940 | 3815820 |
| 14 | 消防中控室 | 5300 | 13 | 63600 | 826800 | 2480400 |
| 15 | 材料、设备摊销费用 | 993772 | / | 993772 | 993772 | 2981316 |
| **合计** | | | **409.5** | | **25666072** | **76998216** |

**附件三：北京友谊医院外包单位管理处罚制度**

## 北京友谊医院外包单位管理处罚制度

友谊医院外包单位作为医院病人和职工提供人员、设备、材料、技术和管理等服务的特定单位，服务质量是医院服务体系重要的环节之一，必须加强管理，做到奖罚分明。

1.总则

1.1 目的

为了提高我院后勤外包服务的质量，提升病人和职工的满意度，规范外包服务项目的管理，奖励先进，促进落后，规范各外包单位，积极调动外包单位的工作积极性，提高工作效益，特制定该管理奖罚制度。

1.2 处罚原则

对外包服务单位的处罚本着公正、公开、有据可依、规范严格，且具有时效性。

1.2.1 处罚具有依据性：处罚依据国家的相关法律法规，医院的相关制度及总务处《后勤外包服务管理制度》等。

1.2.2 处罚具有公正性：任何外包单位均不具有任何特权，特别是有业务重叠的单位，如触犯相关制度将一视同仁，做到不姑息、不迁就。

1.2.3 处罚具有规范性：对外包单位的处罚将严格依据总务处办公室、三产管理办公室及动力班组工作小组的对各外包单位的打分情况。

1.2.4 处罚具有公开性：为了保证处罚能够达到督促被处罚单位、警示其他单位的目的，每次处罚将于外包单位工作例会上公布传达。

1.2.5 处罚具有时效性：为保证起到及时督促外包单位的目的，三产管理办公室及动力班组工作小组将对触发处罚机制的外包单位，及时作出处罚。

1.3 执行处罚部门职责

1.3.1 总务处动力保障办公室负责污水站运行、配电、制冷、供热、各类管线维保等；

1.3.2 总务处物业管理办公室负责保洁、医疗废弃物运送、电梯运行、绿化养护、绿植租摆、消杀灭蟑等；

1.3.3 总务处办公室负责职工餐厅、咖啡厅、小卖部、班车、被服洗涤等；

1.3.4 总务处三产管理办公室负责病人陪护及运送、太平间、售卖机维护等。

1.4 处罚监督部门职责

总务处三产管理办公室将确认情况是否属实，是否具有真实证据及处罚依据。

2. 处罚类别

2.1 处罚分类

2.1.1 口头警告；

2.1.2 书面通知并根据情况开具罚单（金额视情节分为 2000 元、5000 元，10000 元）；

2.1.3 合同期后不再签订或不再接受项目投标；

2.1.4 终止合同。

2.2 累计处罚

如三次口头警告同一问题仍没有改正，将触发下一级别处罚，即书面通知并根据情况开具罚单，以此类推，直至终止合同。

3. 处罚细则

3.1 以下情况之一，不仅限于以下情况，将处于口头警告：

3.1.1 不按规定穿着工作服、劳保用品的；

3.1.2 不按时参加医院及总务处各项会议的；

3.1.3 工作期间串岗、打闹、聊天的；

3.1.4 因工作完成不佳，情况处置欠妥，但不足以开具罚单的；

3.1.5 因个人举止不佳，但不足以开具罚单的。

3.2 以下情况之一，且不仅限于以下情况，将处于书面通知并根据情况开具罚单（金额视情节分为 2000 元、5000 元，10000 元）；

3.2.1 不听从职责部门的工作安排，调动指挥；

3.2.2 未按合同约定配备足够的专业人员或无证上岗的；

3.2.3 岗位为 24 小时值守，出现脱岗、接待无关人员、出入无登记的；

3.2.4 未按制度进行日常巡检、维修，未进行及时记录或作虚假记录的；

3.2.5 对服务范围内设备、设施的性能和运行情况不够熟悉，不能应对各项检查的；

3.2.6 出现故障或突发情况，物质、人员及相应危机处理能力准备不充分的；

3.2.7 日常巡检不认真、彻底，未能及时发现隐患的；

3.2.8 着工作服在工作区域内吸烟的；

3.2.9 在工作区域内饮酒的，

3.2.10 擅自改变设备运行状态或擅自改变经营状态的；

3.2.11 在工作时间内擅自维修服务范围外设备、设施的；

3.2.12 未能满足医院在特定状态下的特殊要求。

3.3 以下情况之一，且不仅限于以下情况，合同期后不再签订或不再接受项目投标；

3.3.1 不能满足国家、地区和行业现行规范的；

3.3.2 服务期内屡次出现安全生产或责任事故

3.3.3 工作进度或服务严重滞后，不能按合同约定完成的；

3.3.4 屡次不服从或抗拒职责部门管理的；

3.3.5 弄虚作假，不讲诚信，欺骗院方；

3.4 终止合同

因工作严重失误，对医院造成严重人员及财产损失或造成严重社会影响的。

4. 奖励原则

4.1 积极处理重大突发事件或排除重大安全隐患，避免医院造成严重损失的；

4.2 妥善应对重要检查工作，为医院赢得声誉，受到好评的；

4.3 提出合理化建议，并由医院采纳，取得较好成效的。

此制度自发布之日起施行。

总务处