**附件4**

**湖南省医院类物业项目物业服务质量等级**

**（星级）认定评分细则**

**一、总 则**

**第一条** 医院类物业项目物业服务质量等级按照物业服务质量标准分为五个等级，即一级、二级、三级、四级、五级。最低为一级，最高为五级。等级越高，表示物业服务质量越好。

**第二条** 医院类物业项目服务质量认定细则包括基础管理、房屋共用部位及共用设备设施管理、秩序维护管理、环境管理、临床支持、管理效益及加分项目，七大项内容，102小项，其中必备项95项，加分项7项。

**第三条** 认定细则各大项分值为：1.基础管理170分；2.共用设备设施管理265分；3.秩序维护管理115分；4.环境管理335分；5.临床支持管理55分；6.管理效益80分；7.加分项目80分，总分值1100分。

**第四条** 各级得分：一级为400分-549分；二级为550分-699分；三级为700分-849分；四级为850分-999分；五级为1000分-1100分。各项目分类得分如下表：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 基础  管理 | 共用设备设施管理 | 秩序维护管理 | 环境  管理 | 临床支持 | 管理效益 | 加分项目 | 总分值 |
| 大项分值 | 170 | 265 | 115 | 335 | 55 | 80 | 80 | 1100 |
| 一星级 | ≥60 | ≥120 | ≥40 | ≥140 | ≥10 | ≥30 | 0 | 400-549 |
| 二星级 | ≥110 | ≥140 | ≥60 | ≥180 | ≥20 | ≥40 | 0 | 550-699 |
| 三星级 | ≥120 | ≥180 | ≥70 | ≥200 | ≥30 | ≥50 | ≥50 | 700-849 |
| 四星级 | ≥150 | ≥230 | ≥80 | ≥230 | ≥40 | ≥60 | ≥60 | 850-999 |
| 五星级 | ≥160 | ≥260 | ≥90 | ≥310 | ≥50 | ≥70 | ≥70 | 1000-1100 |

二、认定细则

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **认定项目** | 大项  得分 | 分项  得分 | 自评  得分 | 评定单位计分 |
| 一 | **基础管理** | **170** |  |  |  |
| 1 | 物业服务企业制定并执行了争创物业项目服务质量评定的计划和实施方案。 | 10 |  |  |  |
| 1.1 | 物业服务企业制定了争创物业项目服务质量评定的计划和具体实施方案。 |  | 5 |  |  |
| 1.2 | 物业项目服务质量评定计划和具体实施方案内容详实，并按方案执行。 |  | 5 |  |  |
| 2 | 依法签订物业服务合同，物业服务合同内容、质量和费用标准等信息明确。 | 10 |  |  |  |
| 2.1 | 依法签订了物业服务合同。 |  | 5 |  |  |
| 2.2 | 物业服务合同内容、质量和费用标准等信息明确。 |  | 5 |  |  |
| 3 | 设立了客户服务中心，公示24小时服务电话，物业服务工作人员持证上岗、挂牌服务、礼貌待客。 | 10 |  |  |  |
| 3.1 | 有专门的客户服务中心为客户服务。 |  | 3 |  |  |
| 3.2 | 公示了24小时日常服务电话。 |  | 3 |  |  |
| 3.3 | 物业服务工作人员持证上岗、挂牌服务、礼貌待客。 |  | 4 |  |  |
| 4 | 客户服务中心在显著位置公示营业执照(复印件），公示服务事项和质量及特约服务（指一对一陪护、加床位、清洗被服床单等）收费标准，公示办事制度和流程。 | 10 |  |  |  |
| 4.1 | 客户服务中心在显著位置公示营业执照(复印件）。 |  | 5 |  |  |
| 4.2 | 客户服务中心在显著位置公示服务事项和质量及特约服务（指一对一陪护、加床位、清洗被服床单等）收费标准，公示办事制度和流程。 |  | 5 |  |  |
| 5 | 建筑区划内显著位置或主出入口设立“物业管理服务公开栏”。 | 10 |  |  |  |
| 6 | 建立房屋及其共用设备设施档案，分类成册。 | 10 |  |  |  |
| 7 | 建立24小时工作值班制度，有报修、求助、建议、投诉等各类信息的收集、反馈和记录。 | 10 |  |  |  |
| 7.1 | 建立24小时工作值班制度。 |  | 5 |  |  |
| 7.2 | 有报修、求助、建议、投诉等各类信息的收集、反馈和记录。 |  | 5 |  |  |
| 8 | 员工统一着装，佩带统一、明显标志。 | 10 |  |  |  |
| 8.1 | 员工统一着装。 |  | 5 |  |  |
| 8.2 | 佩带统一、明显标志。 |  | 5 |  |  |
| 9 | 定期向医院科室和住院病患或病患家属开展物业管理服务工作满意度调查，有调查统计表。 | 10 |  |  |  |
| 9.1 | 有定期向医院科室和住院病患或病患家属开展物业管理服务工作满意度调查方案。 |  | 5 |  |  |
| 9.2 | 有医院科室和住院病患或病患家属对物业管理服务工作的满意度调查统计表。 |  | 5 |  |  |
| 10 | 按规划要求设置垃圾站或垃圾存放集装箱且功能完好。 | 10 |  |  |  |
| 11 | 红线范围内公共区域存在危及人身安全处有明显标识和具体的防范措施。 | 10 |  |  |  |
| 12 | 物业服务人员在服务过程中要积极主动、微笑服务。 | 10 |  |  |  |
| 13 | 项目日常物业服务经营行为接受主管部门、街道、社区、客户的监督和指导。 | 10 |  |  |  |
| 14 | 开展有意义、健康向上的员工关爱活动，有计划、有记录、有总结，相关资料齐全。（有主题活动，查看照片和影像资料） | 10 |  |  |  |
| 15 | 物业服务企业应用互联网、智能化设备等现代化管理手段，如医疗辅助软件等。 | 10 |  |  |  |
| 15.1 | 物业企业日常物业管理工作中使用医疗辅助系统。 |  | 5 |  |  |
| 15.2 | 物业企业日常管理系统有连接手机APP。 |  | 5 |  |  |
| 16 | 建立物业管理风险防范机制，购买物业管理公共责任险等相关商业保险。 | 10 |  |  |  |
| 16.1 | 建立物业管理风险防范机制。 |  | 5 |  |  |
| 16.2 | 购买物业管理公共责任险等相关商业保险。 |  | 5 |  |  |
| 17 | 有院内就医导诊、问询指引便民服务举措，如提供周边银行、派出所及社区等便民信息服务；医院门诊、急诊、住院部等出入口配置雨伞自动收纳袋及便民推车、拐杖、轮椅等提供借用服务，并有服务记录。 | 10 |  |  |  |
| 17.1 | 有院内就医导诊、问询指引便民服务举措。 |  | 5 |  |  |
| 17.2 | 医院门诊、急诊、住院部等出入口配置雨伞自动收纳袋及便民推车、拐杖、轮椅等提供借用服务，并有服务记录。 |  | 5 |  |  |
| 二 | **共用设备设施管理** | **265** |  |  |  |
| 1 | 医院各建筑楼栋设有明显标识，建筑区划内各类指示、提示、告示、警示标识设置合理、易识别。 | 10 |  |  |  |
| 1.1 | 医院各建筑楼栋设有明显标识。医院内设立户外标识标牌设施须按规定设置。 |  | 5 |  |  |
| 1.2 | 建筑区划内各类指示、提示、告示、警示标识设置合理、易识别。 |  | 5 |  |  |
| 2 | 无违反规划私搭乱建现象。 | 10 |  |  |  |
| 3 | 房屋外观完好、整洁，外墙是建材贴面的、无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落、无污渍、无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。 | 10 |  |  |  |
| 3.1 | 房屋外观完好、整洁，外墙是建材贴面的、无脱落。 |  | 5 |  |  |
| 3.2 | 玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；涂料的，无脱落、无污渍、无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。 |  | 5 |  |  |
| 4 | 消防通道、屋面、通道等处无堆放杂物及违章占用等现象，房屋共用部位功能良好；日常维护和计划清洁的作业记录完整。 | 5 |  |  |  |
| 5 | 建立房屋年度、季度、月度检查制度，查看制度落实情况。 | 10 |  |  |  |
| 6 | 建立特殊气候条件下建筑物及其附属设备设施的安全检查和巡查制度。 | 10 |  |  |  |
| 7 | 共用配套设备运行正常，建立共用部位、共用设备设施定期检查、运行维护、维修保养制度，建立设备设施维护台账。 | 10 |  |  |  |
| 7.1 | 共用配套设备运行正常。 |  | 3 |  |  |
| 7.2 | 建立共用部位、共用设备设施定期检查、运行维护、维修保养制度。 |  | 3 |  |  |
| 7.3 | 建立设备设施维护台账。 |  | 4 |  |  |
| 8 | 供电系统设备运行正常，弱电系统设备运行正常，消防系统完好，可随时起用；电梯能正常使用；给排水系统设备运行正常。 | 15 |  |  |  |
| 8.1 | 供电系统设备运行正常。 |  | 3 |  |  |
| 8.2 | 弱电系统设备运行正常。 |  | 2 |  |  |
| 8.3 | 消防系统完好，可随时起用。 |  | 5 |  |  |
| 8.4 | 电梯能正常使用。 |  | 3 |  |  |
| 8.5 | 给排水系统设备运行正常。 |  | 2 |  |  |
| 9 | 排水、排污管道通畅，有定期清掏记录。 | 5 |  |  |  |
| 9.1 | 排水、排污管道通畅。 |  | 2 |  |  |
| 9.2 | 排水、排污管道有定期清掏记录。 |  | 3 |  |  |
| 10 | 制定设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录、维修档案等机房管理制度、规程和标准，配备机电维修类专业技术人员。 | 10 |  |  |  |
| 10.1 | 制定设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、运行记录、维修档案等机房管理制度、规程和标准。 |  | 5 |  |  |
| 10.2 | 配备机电维修类专业技术人员，持证上岗。 |  | 5 |  |  |
| 11 | 工程管理人员专业素质良好，熟悉并掌握设备设施运行、维护和维修技术。 | 10 |  |  |  |
| 11.1 | 工程管理人员专业素质良好。 |  | 5 |  |  |
| 11.2 | 熟悉并掌握设备设施运行、维护和维修技术。 |  | 5 |  |  |
| 12 | 设备设施机房（间）有防鼠措施，设置了挡鼠板、捕鼠器等器具。 | 5 |  |  |  |
| 13 | 设备设施及机房（间）环境整洁、划线明显、吊牌和铭牌齐全、温馨提示到位；配备必备的操作器具、运行记录上墙、外来人员登记信息完善。 | 10 |  |  |  |
| 13.1 | 设备设施及机房（间）环境整洁、划线明显、吊牌和铭牌齐全、温馨提示到位。 |  | 2 |  |  |
| 13.2 | 值班室整洁有序，配备必备的操作器具。 |  | 3 |  |  |
| 13.3 | 设备设施及机房（间）值班区域制度、安全运行记录上墙、责任人标识和工作计划齐全，外来人员登记信息完善。 |  | 5 |  |  |
| 14 | 制定停电（设备故障）应急预案、触电急救预案、设备设施火灾（消防）应急预案及给排水系统事故应急处理方案。 | 10 |  |  |  |
| 14.1 | 制定制定停电（设备故障）应急预案。 |  | 2 |  |  |
| 14.2 | 制定触电急救预案。 |  | 2 |  |  |
| 14.3 | 制定设备设施火灾（消防）应急预案。 |  | 4 |  |  |
| 14.4 | 制定给排水系统事故应急处理方案。 |  | 2 |  |  |
| 15 | 道路通畅平整，井盖无缺损，各类标识标牌完好。 | 5 |  |  |  |
| 15.1 | 道路通畅平整，井盖无缺损。 |  | 2 |  |  |
| 15.2 | 道路各类标识标牌完好。 |  | 3 |  |  |
| 16 | 路灯、亮化灯、楼道灯等公共照明设备完好率100%。 | 5 |  |  |  |
| 17 | 地下室、车库、设备房、屋顶无积水、浸泡发生。 | 5 |  |  |  |
| 18 | 限电、停电发生时，有明确的审批权限（以电业局执行标准，含工作票、操作票、下级单位停电申请单、供电局调度令）和应对方案，并按及时通知住甲方（查阅执行记录）。 | 5 |  |  |  |
| 19 | 消防设备设施按规定配置到位，可随时起用。消防管理人员掌握和熟练消防设备设施的使用方法。 | 5 |  |  |  |
| 19.1 | 消防设备设施按规定配置到位，可随时起用。 |  | 2 |  |  |
| 19.2 | 消防管理人员掌握和熟练消防设备设施的使用方法。 |  | 3 |  |  |
| 20 | 建立消防三级责任制，明确各区域防火责任人，紧急疏散通道畅通无阻。 | 10 |  |  |  |
| 20.1 | 建立消防三级责任制。 |  | 5 |  |  |
| 20.2 | 明确各区域防火责任人，紧急疏散通道畅通无阻。 |  | 5 |  |  |
| 21 | 消防控制中心制度、流程上墙，记录全面；组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，每半年进行消防演练，有演练方案和图片。 | 10 |  |  |  |
| 21.1 | 消防控制中心制度、流程上墙，记录全面。 |  | 5 |  |  |
| 21.2 | 组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，每半年进行消防演练，有演练方案、图片及影像资料。 |  | 5 |  |  |
| 22 | 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，电梯由专业队伍维修保养，电梯维保合同、维保记录完整；电梯相关技术资料保存完整。 | 10 |  |  |  |
| 22.1 | 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，电梯由专业队伍维修保养，电梯维保合同、维保记录完整。 |  | 5 |  |  |
| 22.2 | 电梯相关技术资料保存完整。 |  | 5 |  |  |
| 23 | 电梯安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好。 | 5 |  |  |  |
| 24 | 电梯轿厢、井道、机房、机房门道槽保持清洁。 | 5 |  |  |  |
| 25 | 电梯运行出现故障后，应有排除险情的应急处理措施和记录，维修人员应在规定时间内到达现场维修。 | 5 |  |  |  |
| 25.1 | 电梯运行出现故障后，应有排除险情的应急处理措施和记录。 |  | 2 |  |  |
| 25.2 | 电梯维修人员应在规定时间内到达现场维修。 |  | 3 |  |  |
| 26 | 组织开展电梯安全知识的宣传教育，每半年进行电梯安全事故演练，有演练方案、图片及影像资料。 | 5 |  |  |  |
| 26.1 | 组织开展电梯安全知识的宣传教育。 |  | 2 |  |  |
| 26.2 | 每半年进行电梯安全事故演练，有演练方案、图片及影像资料。 |  | 3 |  |  |
| 27 | 紧急照明设施、引路标志完好。 | 5 |  |  |  |
| 28 | 停车场按规范设置醒目的交通标志，有地面停车区域的，有明显的规划停车位划线。 | 5 |  |  |  |
| 29 | 锅炉管理：锅炉取暖达标，冬季病房和科室温度保持在18～25度。产房、手术室、婴儿室、ICU在23～30度之间；保证锅炉给水水质达标,抽检合格；锅炉房各项规章制度制定完备、规范、系统、切实可行，并严格执行；交班时运行的锅炉应达到:压力和水位正常,安全附件灵敏可靠,本体无异常,燃烧正常,并清好炉保持室内外整洁,操作工具齐全,铺机附件清洁明亮。 | 10 |  |  |  |
| 29.1 | 锅炉取暖达标：冬季病房和科室温度保持在18～25度。 |  | 2 |  |  |
| 29.2 | 锅炉水质达标：保证锅炉给水水质达标, 抽检合格。 |  | 2 |  |  |
| 29.3 | 锅炉每年进行年检：质检合格率 95 %以上。 |  | 2 |  |  |
| 29.4 | 锅炉房各项规章制度制定完备、规范、系统、切实可行，并严格执行。 |  | 2 |  |  |
| 29.5 | 交班时运行的锅炉应达到:压力和水位正常,安全附件灵敏可靠,本体无异常,燃烧正常,并清好炉保持室内外整洁,操作工具齐全,铺机附件清洁明亮。 |  | 2 |  |  |
| 30 | 工作人员应熟悉氧气操作的安全知识，应该做到“一懂四会”:懂设备性能;会操作，会检查，会排除一般故障，会使用消防器材，并严格按照安全操作规程执行。 | 5 |  |  |  |
| 31 | 氧气系统中的设备和附件应保持清洁，应严格禁油，由专人负责保管和维修，操作工具要定期进行脱脂、除油处理。 | 5 |  |  |  |
| 32 | 保持氧气设备的清洁，严格按规程操作设备并按要求做好巡查并记录。 | 5 |  |  |
| 33 | 氧气管网中使用的各种阀门、密封材料、仪表和器械等，必须经专业部门认定方可用于氧气系统，仪表应注有“禁油”或“氧气”标记。 | 5 |  |  |  |
| 34 | 氧气系统中液体贮存:在存储液氧时应带手套操作，然后进行增压操作，待压力增压完成后方可进行使用。 | 5 |  |  |  |
| 35 | 液氧充罐时，中心供氧室工作人员必须有人在场，监督供方按规定进行操作，同时监控周边场景安全，禁止易燃易爆物品靠近。 | 5 |  |  |  |
| 36 | 空调运行管理**：**严格按有关规程要求开停和调节中央空调系统的各种设备，并做好相应的运行记录；规定认真做好系统和设备的巡检工作和维护保养工作，有年度维保方案，巡检记录和维保记录。 | 10 |  |  |  |
| 36.1 | 严格按有关规程要求开停和调节中央空调系统的各种设备，并做好相应的运行记录。 |  | 5 |  |  |
| 36.2 | 按规定认真做好系统和设备的巡检工作和维护保养工作，有年度维保方案，巡检记录和维保记录。 |  | 5 |  |  |
| 三 | **秩序维护管理** | **115** |  |  |  |
| 1 | 有各种突发事件有应急预案和执行标准。 | 20 |  |  |  |
| 1.1 | 有各种突发事件有应急预案。 |  | 10 |  |  |
| 1.2 | 有各种突发事件执行标准。 |  | 10 |  |  |
| 2 | 医院出入口实行24小时执勤，有相关值班记录。 | 10 |  |  |  |
| 2.1 | 医院出入口实行24小时执勤。 |  | 5 |  |  |
| 2.2 | 医院出入口执勤有相关值班记录。 |  | 5 |  |  |
| 3 | 物业服务项目出入口有站岗执勤形象保安，有物资出门管理和执行标准。 | 10 |  |  |  |
| 3.1 | 物业服务项目出入口有站岗执勤形象保安。 |  | 5 |  |  |
| 3.2 | 有物资出门管理和执行标准。 |  | 5 |  |  |
| 4 | 安全防范重点区域、重点部位设置醒目的警示标志。 | 5 |  |  |  |
| 5 | 有专业秩序维护队伍，实行24小时值班及巡逻制度。 | 10 |  |  |  |
| 5.1 | 有专业秩序维护队伍。 |  | 5 |  |  |
| 5.2 | 秩序维护队伍实行24小时值班及巡逻制度。 |  | 5 |  |  |
| 6 | 有各种突发事件有应急预案，建立应急事件处理机制。 | 10 |  |  |  |
| 6.1 | 有各种突发事件有应急预案。 |  | 5 |  |  |
| 6.2 | 建立了应急事件处理机制。 |  | 5 |  |  |
| 7 | 车辆管理制度完善，管理责任明确，车辆进出有登记或智慧停车系统可查询，车辆停放有序。 | 10 |  |  |  |
| 7.1 | 车辆管理制度完善，管理责任明确。 |  | 5 |  |  |
| 7.2 | 车辆进出有登记或智慧停车系统可查询，车辆停放有序。 |  | 5 |  |  |
| 8 | 定期进行突发公共事件应急演练，每年两次以上，记录完整。 | 10 |  |  |  |
| 8.1 | 定期进行突发公共事件应急演练。 |  | 5 |  |  |
| 8.2 | 每年进行突发公共事件应急演练两次以上，记录完整。 |  | 5 |  |  |
| 9 | 医闹纠纷处理：是否立即报告上级领导、医院相关部门，有结合医院的实际情况制订应急预案，管理制度的完善。 | 5 |  |  |  |
| 10 | 每日巡查1次医院楼层、楼梯通道以及其他公用部位的门窗、玻璃等，有巡查记录。 | 5 |  |  |  |
| 11 | 依约建立并落实重点区域、重点部位巡查，每1小时至少一次，巡查记录完整。 | 5 |  |  |  |
| 11.1 | 依约建立并落实重点区域、重点部位巡查。 |  | 2 |  |  |
| 11.2 | 重点区域、重点部位每1小时至少一次，巡查记录完整。 |  | 3 |  |  |
| 12 | 有非机动车车辆集中停放场地管理制度，车辆停放整齐，场地整洁。 | 5 |  |  |  |
| 12.1 | 有非机动车车辆集中停放场地管理制度。 |  | 2 |  |  |
| 12.2 | 非机动车车辆停放整齐，场地整洁。 |  | 3 |  |  |
| 13 | 重大节假日安全“零”报告制度（建立值班经理制度）。 | 10 |  |  |  |
| 四 | **环境管理** | **335** |  |  |  |
| 1 | 配置垃圾收集容器，有医疗垃圾及生活垃圾分类，垃圾日产日清。 | 20 |  |  |  |
| 1.1 | 配置垃圾收集容器，分医疗垃圾和生活垃圾。 |  | 10 |  |  |
| 1.2 | 垃圾日产日清。 |  | 10 |  |  |
| 2 | 有绿化养护制度、计划及工作程序。 | 10 |  |  |  |
| 3 | 清洁卫生实行责任制，有专职清洁人员和明确的责任范围，实行标准化清洁保洁，有保洁检查记录。 | 20 |  |  |  |
| 4 | 制定完善的年度、季度、月度环境维护计划，落实责任人和检查考核措施。 | 10 |  |  |  |
| 4.1 | 制定完善的年度、季度、月度环境维护计划。 |  | 5 |  |  |
| 4.2 | 环境维护落实责任人和检查考核措施。 |  | 5 |  |  |
| 4 | 门诊、急诊区：地面、墙面、候诊椅、分诊台及其他物体表面要求现本色，无污迹、无垃圾，大理石、花岗石墙、地面有光泽；玻璃明亮无污痕；医疗垃圾篓与生活垃圾篓（桶)无积污物、无臭气、无痰迹；厕所无异味、干净。 | 20 |  |  |  |
| 4.1 | 地面、墙面、候诊椅、分诊台及其他物体表面要求现本色，无污迹、无垃圾，大理石、花岗石墙、地面有光泽。 |  | 7 |  |  |
| 4.2 | 玻璃明亮无污痕；医疗垃圾篓与生活垃圾篓（桶)无积污物、无臭气、无痰迹。 |  | 8 |  |  |
| 4.3 | 厕所无异味、堵塞情况，干净整洁。 |  | 5 |  |  |
| 5 | 诊室、注射室、检查室(含医技检查室)体检中心：地面、墙面、诊桌、凳子及其他物体表面要求现本色，无污迹、无垃圾;玻璃明亮无污痕；医疗垃圾篓与生活垃圾篓（桶）无积污物、无臭气、无痰迹；诊床罩、屏风等布类干净整洁、无破损。 | 20 |  |  |  |
| 5.1 | 地面、墙面、诊桌、凳子及其他物体表面要求现本色，无污迹、无垃圾；玻璃明亮无污痕。 |  | 5 |  |  |
| 5.2 | 玻璃明亮无污痕。 |  | 5 |  |  |
| 5.3 | 医疗垃圾篓与生活垃圾篓（桶）无积污物、无臭气、无痰迹。 |  | 5 |  |  |
| 5.4 | 诊床罩、屏风等布类干净整洁、无破损。 |  | 5 |  |  |
| 6 | 留观室：地面、墙面、工作台、凳子及其他物体表面要求现本色，无污迹、无垃圾；玻璃明亮无污痕；医疗垃圾篓与生活垃圾篓(桶）无积污物、无臭气、无痰迹；床头柜保洁，无污迹、污物，病床干净，无污迹、污物；治疗带上无灰尘、污迹。 | 20 |  |  |  |
| 6.1 | 地面、墙面、工作台、凳子及其他物体表面要求现本色，无污迹、无垃圾。 |  | 5 |  |  |
| 6.2 | 玻璃明亮无污痕；医疗垃圾篓与生活垃圾篓(桶）无积污物、无臭气、无痰迹。 |  | 5 |  |  |
| 6.3 | 床头柜保洁，无污迹、污物，病床干净，无污迹、污物。 |  | 5 |  |  |
| 6.4 | 治疗带上无灰尘、污迹。 |  | 5 |  |  |
| 7 | 抢救室：地面、墙面、工作台、凳子及其他物体表面要求现本色，无污迹、无垃圾；玻璃明亮无污痕；医疗垃圾篓与生活垃圾篓（桶）无积污物、无臭气、无痰迹；诊床罩、屏风等布类干净整洁、无破损；治疗台上无灰尘、污迹；床头柜保洁，无污迹、污物,病床干净，无污迹、污物。 | 20 |  |  |  |
| 7.1 | 地面、墙面、工作台、凳子及其他物体表面要求现本色,无污迹、无垃圾。 |  | 5 |  |  |
| 7.2 | 玻璃明亮无污痕。 |  | 5 |  |  |
| 7.3 | 医疗垃圾篓与生活垃圾篓（桶）无积污物、无臭气、无痰迹。 |  | 4 |  |  |
| 7.4 | 诊床罩、屏风等布类干净整洁、无破损。 |  | 2 |  |  |
| 7.5 | 治疗台上无灰尘、污迹。 |  | 2 |  |  |
| 7.6 | 床头柜保洁，无污迹、污物，病床干净，无污迹、污物。 |  | 2 |  |  |
| 8 | 医护办公室、处置室、治疗室、换药室、配液室：地面、墙面、办公桌、凳子及其他物体表面要求现本色，无污迹、无垃圾、地面无药迹;玻璃明亮无污痕;医疗垃圾篓与生活垃圾篓（桶）无积污物、无臭气、无痰迹;车轮上无头发及杂物缠绕。 | 20 |  |  |  |
| 8.1 | 地面、墙面、办公桌、凳子及其他物体表面要求现本色，无污迹、无垃圾、地面无药剂。 |  | 5 |  |  |
| 8.2 | 玻璃每月擦拭一次，玻璃明亮无污痕。 |  | 5 |  |  |
| 8.3 | 医疗垃圾篓（桶）无积污物、无臭气、无痰迹;要有医废固定存放地点容器、专用收集袋、转运线路、转运时间、专用电梯、等专项管理措施。 |  | 4 |  |  |
| 8.4 | 生活垃圾篓（桶）无积污物、无臭气、无痰迹。 |  | 3 |  |  |
| 8.5 | 车轮上无头发及杂物缠绕。 |  | 3 |  |  |
| 9 | 挂号室、收费室、药房：地面、墙面、工作台、凳子及其他物体表面要求现本色，无污迹、无垃圾; 玻璃明亮无污痕; 医疗垃圾篓与生活垃圾篓（桶）无积污物、无臭气、无痰迹。 | 20 |  |  |  |
| 9.1 | 地面、墙面、工作台、凳子及其他物体表面要求现本色，无污迹、无垃圾。 |  | 8 |  |  |
| 9.2 | 玻璃明亮无污痕。 |  | 7 |  |  |
| 9.3 | 医疗垃圾篓与生活垃圾篓（桶）无积污物、无臭气、无痰迹。 |  | 5 |  |  |
| 10 | 开水房、公共卫生间、公共洗漱间：地面、墙面、厕所槽及其他物体表面要求现本色，无污迹、无垃圾、无臭气;玻璃明亮无污痕;垃圾篓（桶）无积污物、无异味、无痰迹。 | 20 |  |  |  |
| 10.1 | 地面、墙面、厕所槽及其他物体表面要求现本色，无污迹、无垃圾、无臭气。 |  | 8 |  |  |
| 10.2 | 玻璃明亮无污痕。 |  | 7 |  |  |
| 10.3 | 垃圾篓（桶）无积污物、无异味、无痰迹。 |  | 5 |  |  |
| 11 | 病房保洁基本要求：镜面瓷砖地面目无污渍、有光泽、保持干燥;水磨石地面和水泥地面有光泽、无杂物、无污迹、保持干燥;大理石、花岗石和PVC等墙、地面有光泽、无污渍;楼梯扶手每天擦拭一次，楼梯扶手无污渍。室内整洁、墙壁无灰尘、无蜘蛛网，墙裙踢脚线无污迹;卫生间无臭味;医疗垃圾篓与生活垃圾桶表面保洁、垃圾无外溢;病床、病头柜及凳无灰尘，无污迹;及时打开水;84消毒液配制符合消毒隔离要求。 | 30 |  |  |  |
| 11.1 | 镜面瓷砖地面目无污渍、有光泽、保持干燥;水磨石地面和水泥地面有光泽、无杂物、无污迹、保持干燥;大理石、花岗石和PVC等墙、地面有光泽、无污渍。 |  | 5 |  |  |
| 11.2 | 墙面干净，无灰尘、无污渍、无蜘蛛网。 |  | 5 |  |  |
| 11.3 | 楼梯扶手每天擦拭二次，楼梯扶手无污渍。 |  | 5 |  |  |
| 11.4 | 窗户每天擦拭一次，窗户明亮、无污渍。 |  | 5 |  |  |
| 11.5 | 卫生间无臭味;医疗垃圾篓与生活垃圾桶表面保洁、垃圾无外溢;病床、病头柜及凳无灰尘，无污迹;每天2次为病房打开水。 |  | 5 |  |  |
| 11.6 | 84消毒液配制符合消毒隔离要求。 |  | 5 |  |  |
| 12 | 医护办公室、值班室、会议室、更衣室：地面、墙面、室内家具及其他物体表面要求现本色，无污迹、无垃圾;玻璃明亮无污痕;医疗垃圾篓与生活垃圾篓(桶)无积污物、无异味、无痰迹。 | 15 |  |  |  |
| 12.1 | 地面、墙面、室内家具及其他物体表面要求现本色，无污迹、无垃圾。 |  | 5 |  |  |
| 12.2 | 玻璃明亮无污痕。 |  | 5 |  |  |
| 12.3 | 医疗垃圾篓与生活垃圾篓(桶)无积污物、无异味、无痰迹。 |  | 3 |  |  |
| 12.4 | 窗帘干净，家具、设备、设施摆放整齐。室内整洁有序，被服清洗更换及时。 |  | 2 |  |  |
| 13 | 公共洗簌间、卫生间：天花、墙角、灯具，目视无灰尘、无蜘蛛网;  墙壁干净，便器（池）洁净无黄渍，无臭味;洗手盆、台干净、无污渍、无积水;地面干净无污渍、无积水、无杂物;垃圾桶无污迹;室内无苍蝇、蚊子。 | 20 |  |  |  |
| 13.1 | 天花、墙角、灯具，目视无灰尘、无蜘蛛网。 |  | 5 |  |  |
| 13.2 | 墙壁干净，便器（池）洁净无黄渍，无臭味。 |  | 5 |  |  |
| 13.3 | 洗手盆、台干净、无污渍、无积水。 |  | 5 |  |  |
| 13.4 | 地面干净无污渍、无积水、无杂物;垃圾桶无污迹;室内无苍蝇、蚊子。 |  | 5 |  |  |
| 14 | 道路公共场地(含停车场)：路面、路沿、人行道、墙根、雨水口等处，无泥砂、无垃圾、无积水、无污迹。 屋面、露台、网架屋面、挡雨板、明暗沟目视干净、无污迹、无青苔、无垃圾、无沙石，排水通畅。路灯通透围墙、栏杆、护窗、宣传栏、指示牌干净、无污迹、无锈、无尘、无小广告。 连廊干净、无垃圾、无积水、无污迹,顶面、墙角无尘、无蛛网，无小广告；绿化区目视无枯枝落叶、无果皮等垃圾和杂物，无明显积水；垃圾桶：医疗垃圾篓与生活垃圾桶目视无污迹,无广告纸,周围不积污水;垃圾站内外保洁,无明显垃圾,无臭味，不积污水。 | 20 |  |  |  |
| 14.1 | 路面、路沿、人行道、墙根、雨水口等处，无泥砂、无垃圾、无积水、无污迹。 |  | 5 |  |  |
| 14.2 | 屋面、露台、网架屋面、挡雨板、明暗沟目视干净、无污迹、无青苔、无垃圾、无沙石，排水通畅。 |  | 5 |  |  |
| 14.3 | 路灯通透围墙、栏杆、护窗、宣传栏、指示牌干净、无污迹、无锈、无尘、无小广告。 |  | 2 |  |  |
| 14.4 | 连廊干净、无垃圾、无积水、无污迹,顶面、墙角无尘、无蛛网，无小广告。 |  | 2 |  |  |
| 14.5 | 绿化区目视无枯枝落叶、无果皮等垃圾和杂物，无明显积水；垃圾桶：垃圾桶目视无污迹,周围不积污水;垃圾站内外保洁,无明显垃圾,无臭味，不积污水。 |  | 3 |  |  |
| 14.6 | 垃圾桶：医疗垃圾篓与生活垃圾桶目视无污迹,周围不积污水;垃圾站内外保洁,无明显垃圾,无臭味，不积污水。 |  | 3 |  |  |
| 15 | 医疗垃圾：根据科室医疗废物量产生随时收集医疗废物，保证及时转运，勿堆积。按要求进行医疗垃圾分类打包称重、登记、收集、转运、暂存等。 | 15 |  |  |  |
| 16 | 生活垃圾：建筑区划内设有独立的垃圾中转集装箱或地埋式垃圾中转站。按要求做好生活垃圾分类上报工作。 | 10 |  |  |  |
| 17 | 消毒杀菌：根据科室的环境要求掌握不同的消毒液方法，84消毒液配制符合消毒配比要求。做到一床一巾，垃圾拖把、毛巾按医院要求以红黄绿蓝标识分类，组织员工参加院感培训。 | 15 |  |  |  |
| 18 | 消杀四害：有年度消杀四害计划与方案，消杀设备设施齐全，消杀有通知、有记录、有图片、有影像记录。 | 10 |  |  |  |
| 五 | **临床支持管理** | **55** |  |  |  |
| 1 | 电梯司乘管理与服务:着装整齐，戴口罩、佩戴工作牌。工作主动，服务语言规范或主动服务意识强，实行24小时值班制，白天无长时间离岗或无电梯司乘情况，夜间以巡查机制管理，有表格记录。负责院内各电梯的时常运行、开关清洁、消毒工作并按要求做好日程登记表。 | 10 |  |  |  |
| 1.1 | 着装整齐，戴口罩，佩戴工作牌，服务语言规范或者主动服务意识强。 |  | 2 |  |  |
| 1.2 | 电梯司乘实行24小时值班制，白天无长时间离岗或无电梯司乘情况，夜间以巡查机制管理，有表格记录。 |  | 3 |  |  |
| 1.3 | 负责院内各电梯的时常运行、开关清洁、消毒工作并按要求做好日程登记表。 |  | 5 |  |  |
| 2 | 陪护管理：着装整齐，戴口罩，佩戴工作牌，设立陪护管理中心，根据患者病情需要提供24小时专业的星级陪护服务，陪护工必须接受医疗护理相关基础知识、生活技能培训，方可执证上岗，服务态度好，做到无投诉。 | 10 |  |  |  |
| 2.1 | 着装整齐，戴口罩，佩戴工作牌，服务态度好，做到无投诉。 |  | 3 |  |  |
| 2.2 | 设立陪护管理中心，根据患者病情提供8--24小时专业的星级陪护。 |  | 3 |  |  |
| 2.3 | 陪护工必须接受医疗护理相关基础知识、生活技能培训，方可执证上岗。 |  | 4 |  |  |
| 3 | 疫情防控：着装符合防疫情规范，严格遵守医院规章制度，按要求做好员工上岗前培训，每班做好健康码、行程卡患者信息检查登记，体温日常登记表。 | 5 |  |  |  |
| 3.1 | 着装符合防疫情规范，严格遵守医院规章制度。 |  | 2 |  |  |
| 3.2 | 按要求做好上岗前培训，每班做好健康码、行程卡患者信息检查登记、体温日常登记表。 |  | 3 |  |  |
| 4 | 医疗标本管理：着装整齐，佩戴口罩、手套、工作牌，及时做好各类物品收下送工作，登记齐全，交接清楚，使用智能医辅软件及时将化验标本送到化验室，准确无误，送检、抽血、取药、送药认真记录交接时间。按时兑换器械消毒包，并负责检查器械是否消毒完好，做好交接工作。 | 10 |  |  |  |
| 4.1 | 着装整齐，佩戴口罩、手套、工作牌，及时做好各类物品收下送工作，登记齐全，交接清楚。 |  | 3 |  |  |
| 4.2 | 使用智能医辅软件及时将化验标本送到化验室，准确无误。 |  | 3 |  |  |
| 4.3 | 送检、抽血、取药、送药认真记录交接时间。 |  | 2 |  |  |
| 4.4 | 按时兑换器械消毒包，并负责检查器械是否消毒完好，做好交接工作。 |  | 2 |  |  |
| 5 | 护工管理：着装整齐，佩戴口罩、手套、工作牌，严格遵守医院规章制度，必须培训后方可上岗，需做到对病人服务专业性较强，做到无投诉。 | 5 |  |  |  |
| 5.1 | 着装整齐，佩戴口罩、手套、工作牌，严格遵守医院规章制度。 |  | 2 |  |  |
| 5.2 | 必须培训后方可上岗，做到对病人服务专业性较强，做到无投诉。 |  | 3 |  |  |
| 6 | 传染病发热管理：着装符合医院防疫规范，上岗前了解传染性疾病预防和处理的相关知识。发现传染病患者及时上报给相关科室，登记患者相关信息。 | 5 |  |  |  |
| 6.1 | 着装符合医院防疫规范，上岗前了解传染性疾病预防和处理的相关知识。 |  | 2 |  |  |
| 6.2 | 发现传染患者及时上报给相关科室，登记患者相关信息。 |  | 3 |  |  |
| 6.3 | 太平间管理：做好太平间基础设施维护，保障设备设施完好，公示太平间管理流程图片卡及收费标准，严格执行交接运送防护措施，做好移风易俗、人文关怀宣传服务。 | **5** |  |  |  |
| 7 | 被服清洗：待洗被服的收集、转运、消毒、清洗、登记交接工作，已洗的被服接收、分类登记、洗涤数量的统计工作。被服通幅无水痕、无污渍。 | **5** |  |  |  |
| 六 | **管理效益** | **80** |  |  |  |
| 1 | 开展特约有偿服务，服务标准上墙公示。 | 20 |  |  |  |
| 1.1 | 开展特约有偿服务。 |  | 10 |  |  |
| 1.2 | 有偿服务标准上墙公示。 |  | 10 |  |  |
| 2 | 满意度调查有计划、实施方案；问卷调查覆盖医院科室率达到100%，且回收率达100%，满意度达95%；满意度调查公示且有整改措施。 | 20 |  |  |  |
| 2.1 | 满意度调查有计划、实施方案。 |  | 5 |  |  |
| 2.2 | 问卷调查覆盖医院科室率达到100%，且回收率达100%，满意度达95%。 |  | 10 |  |  |
| 2.3. | 满意度调查公示且有整改措施。 |  | 5 |  |  |
| 3 | 维修服务承诺公示上墙；维修及时率达100%，维修满意率达100%，有维修记录；维修回访率100%，有回访签字与记录。 | 20 |  |  |  |
| 3.1 | 落实维修服务承诺，维修服务承诺公示上墙。 |  | 5 |  |  |
| 3.2 | 维修及时率达100%，维修满意率达100%，有维修记录。 |  | 10 |  |  |
| 3.3 | 维修回访率100%，有回访签字与记录。 |  | 5 |  |  |
| 4 | 积极开展员工文化宣传、关爱活动，有计划，有策划方案；文化活动宣传内容健康、有益，每年不少于4次以上。 | 20 |  |  |  |
| 4.1 | 积极开展各类丰富的员工文化宣传、关爱活动，有计划，有策划方案 |  | 10 |  |  |
| 4.2 | 文化活动宣传内容健康、有益，每年不少于4次以上。 |  | 10 |  |  |
| 七 | **加分项目** | **80** |  |  |  |
| 1 | 加强党建引领，项目成立党组织；积极参加社区基层党建工作。（每开展一次加5分，累计最高加20分） |  | 20 |  |  |
| 2 | 项目在管人员持有职业技能等级证情况：持证率达 60%以上，加 10 分；  持证率达 80%以上，加 10 分。 |  | 10 |  |  |
| 3 | 无消防安全和治安责任事故，维护良好的医患关系。 |  | 10 |  |  |
| 4 | 在项目管理过程中，为和谐社会建设作出积极贡献并受到政府行政部门、协会、甲方认可或表彰的（每推广认可或表彰一次，加 5 分） |  | 10 |  |  |
| 5 | 支持行业主管部门、行业协会、街道社区工作，积极参加相关活动。 |  | 10 |  |  |
| 6 | 业主积极支持本项目星级认定工作，并对项目管理给予积极评价。 |  | 10 |  |  |
| 7 | 物业项目选用我会评选的优秀供应商单位提供服务的给予加分 |  | 10 |  |  |
|  | 合计 | | |  |  |