内部管理制度系列

医院物业服务质量标准

（标准、完整、实用、可修改）



医院物业服务质量标准

Hospital Property Service Quality Standards

说明：为规范化、制度化和统一化作业行为，使人员管理工作有章可循，提高工作效率和责任感、归属感，特此编写。

医院后勤物业服务质量标准

CC 物业以人为本，贴心服务，科学管理，团队精神，依靠微利低耗服务、依靠全方位的服务功能、依靠品牌和创新，紧贴医院和客户需求，紧贴医院的社会和经济效益，紧贴现代化医院行业发展趋势，立志追求品质和创新，精雕细刻，打造品牌，以志诚之心，追求完美，服务大众，以客户满意为尺度，为后勤服务社会化提供全方位的专业支持。

(一)管理服务工作标准及要求

1.树立"业主至上，服务第一"的思想，为采购人创造一个整洁、优雅的工作环境。

2.树立"病人至上"的服务宗旨，创造畅通、有序、高效的医疗配送、膳食配送体系，为临床医疗提供有效的后勤保障。

3.为采购人提供礼貌、热情、周到的服务，最大限度地满足其服务要求。

4.主动、积极加强与采购人的联系，多途径、多渠道征询和听取意见，不断改进工作，有效投诉处理率达 100% ，投诉回复率达 100%。

5.大力推行创优质服务、优质管理的活动，采购人对营运服务满意率达 80%以上。

6.加强保密教育，严格遵守保密规定。

7.积极为采购人提供特殊项目服务。

8.部门负责人以上人员及特殊工种每年必须经培训两次。

9.全体员工每年必须经培训，特殊工种持上岗证上岗。

(二)清洁服务工作要求及质量标准

1.公共地域清洁工作要求及质量标准

(1)工作要求

1)医院建筑物外部的公共地面(含绿化地带)在每天 17:30 前全面清扫为 3 次，其余时间作巡回保洁;每月用水对全院公共地面清洗为 4 次。

2)公共地域地面以上的门、窗、墙、消防栓、公告栏、

栏杆、各类标识物等配套设施随时清洁保持干净。公用椅、凳、台每天清抹及消毒为 2 次，灯具清抹每月为 1 次。

3)公共地域的垃圾箱每天清理及消毒为 2 次。

4)地面有血、污液的即时清洗及消毒。

5)明渠每月全面清理为 2 次，其余时间巡回保洁。

6)公共区域的卫生间每天全面清洁、清理、消毒为 3 次，其余时间进行巡回保洁。

7)工作时间为每天 6:30 至 18:30。

(2)质量标准

1)地面保持干净、整洁，非雨季、雨天时保持干爽。

2)地面杂物及时清理。

3)地面有血、污液时及时清洗并按消毒规范进行消毒处理。

4)垃圾箱内垃圾满则清倒，周围无不雅异味，消毒规范。

5)明渠保持畅通。

6)地面及附设物无明显青苔、杂草。

7)各类标识、墙壁有不当广告、张贴物时要及时清理并

不留明显污痕。

8)清扫、清洗地面及公共附设物时不过分扬尘、无过分噪声。

2.建筑物内部物体清洁要求及质量标准

(1)工作要求

1)地面、走廊、楼梯、墙壁清洁、消毒每天为 1 次，每月全面清洗为 1 次，其余时间巡回保洁。

2)天花、4 米以上墙壁、灯具、高空飘台每月集中清洁为 1 次。

3)各类门、窗、玻璃、标识每天清洁为 1 次。

4)各类台、椅、凳每天清抹及消毒为 2 次。

5)洗手盆清理、消毒为 2 次。

6)明渠集中清理每月为 1 次。

7)绿化摆设物每天淋水为 2 次。

8)各类物体按规范进行消毒。

(2)质量标准

1)地面:地面保持干净，垃圾、水迹停留时间短，无明显垃圾、污垢、青苔。

2)墙壁:4 米以下手摸无明显灰尘，无明显污迹、青苔，

不当张贴及时清理。

3)大厅及走廊:地面保持干净，垃圾、水迹停留时间短，无明显垃圾、污垢、青苔，杂物及时清理。

4)楼梯:保持干净，垃圾、水迹停留时间短，无明显垃圾、污垢、青苔。

5)栏杆:保持干净、光亮，无水迹。

6)天花:眼望无蛛网、无尘迹。

7)天台:保持干净，垃圾、水迹(雨天除外)停留时间短，无明显垃圾、污垢、青苔，杂物及时清理。

8)门窗:保持干净，光亮，手摸无明显尘迹。

9)台、椅、柜:保持洁净，台、柜暗面无明显垃圾，按规范消毒。

10)附属设备及工具:空调、风扇等附设物表面手摸无明显尘迹。

11)垃圾箱:满即清倒，表面干净无明显污渍，按规范消毒。

12)洗手盆、污物池:无明显污垢、不堵塞，按规范消毒。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
如要下载或阅读全文，请访问：
https://d.book118.com/116203224132011000