

医院物业管理服务内容标准管理目标【4篇】

【导语】医院物业管理服务内容标准管理目标怎么写受欢迎？本为整理了4篇优秀的医院物业管理管理服务范文，为便于您查看，点击下面《目录》可以快速到达对应范文。以下是为大家收集的医院物业管理服务内容标准管理目标，仅供参考，希望对您有所帮助。

【第1篇】医院物业管理服务内容标准管理目标

医院物业管理服务内容与标准及管理目标

一、管理服务内容

(一) 日常服务

1、物业管理区域内共用部位、共用设施设备管理及维修、养护

(1) 房屋主体的维修、养护和管理；

(2) 墙面、天花板、地面、门窗各类板材、砖面的维护保养；

(3) 各类小修范围内的泥工、瓦工、木工的修补及小五金的安装维护；

(4) 中央空调系统运行维护；

(5) 高低压配电室设备运行维护；

(6) 锅炉房系统运行维护；

(7) 消防系统设备运行维护；

(8) 中央监控系统设备运行维护；

(9) 弱电系统(电话、电视、广播)设备运行维护；

(10) 真空泵房、气泵房、水泵房设备系统运行维护；

(11) 给排水系统运行维护；

(12) 电梯系统运行维护；

(13) 污水处理系统运行维护；

(14) 院内路灯公共走廊照明系统的维护；

(15) 立体停车设备运行、维护保养；

2、物业管理区域内安全防范、公共秩序维护；

(1) 门岗保卫；

(2) 医院重要设备和库房区域的治安巡视；

(3) 医院门诊、科室、病区、传染隔离区等的治安巡视；

(4) 地面及地下车库的车辆引导、停放管理；

(5) 闭路电视监控中心的监控；

(6) 报刊、邮件的收发；

(7) 医院物资出入放行登记管理。

3、物业管理区域内绿化养护和管理；

(1) 绿篱及灌木修剪；

(2) 草坪机剪；

(3) 花、树喷药杀虫；

(4) 树木及绿化带(草坪)浇水；

(5) 枯枝、落叶清除；

(6) 施肥、松土、拾捡杂物；

(7) 花树租摆。

4、物业管理区域的清洁、保洁

(1) 外围道路清扫、保洁；(2) 楼层清洁、消毒；(3) 玻璃刷洗、保洁；

(4) 医院公共楼层洗手间清洁、消毒；

(5) 生活垃圾收集与清运；

(6) 公共洗手间、开水间、污洗间、浴室清洁消毒；

(7) 地面、沟渠、窞井等清理消毒；

(8) 医疗科室、手术室、会议室、透析室、重症室、急诊抢救室、注射区等清洁消毒；

(9) 共用部分的过道、步梯、电梯、天台、平台、挑檐及建筑外墙等的清洁。

(10) 大堂大理石地面打蜡、消毒；

(11) 果皮箱、垃圾站垃圾清运保洁；

(12) 各类板材墙面、顶棚、标识、宣传橱窗、桌椅的保洁；

(13) 不锈钢制品去污(扶手、电梯门、果皮箱等)；

(14) 路灯、公共照明灯等清洁；

(15) 楼梯踏步、踢脚线、围护铁栏清洁；

(16) 化粪池清掏消毒。

5、物业管理区域的消防管理

6、物业管理区域内车辆(机动车和非机动车)行驶、停放及场所管理；

7、物业档案资料的保管及有关物业服务费用的帐务管理；

8、投标项目以外的院内勤杂事物。

(二) 专项服务

- 1、陪护服务
- 2、运送服务；

二、物业管理服务要求

- 1、按专业化的要求配置管理服务人员；
- 2、物业管理房屋与收费标准质价相符；
- 3、制订管理服务人员奖罚条理等管理制度。

三、物业管理服务标准

1、物业共用部位的维修养护和管理服务标准

按物业相关法律法规及《物业管理委托合同》对物业相关共用部位进行维修、养护和管理；

在主入口设平面分布图、院内各种标识齐全、规范美观；

物业外观完好、整洁,公用楼梯间、墙面、地面无破损,外墙及公共空间无乱张贴、乱涂画、乱悬挂,室外招牌、广告牌、霓虹灯按规定设置,整齐有序；

2、物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理服务标准

健全制度、责任明确、定期巡检,并做好记录；

设备用房整洁、主要设备标识齐全、危及人身安全隐患处有明显防范措施。

3、物业共用部位和相关场所的清洁卫生、垃圾的收集、清运及雨污水管道的疏通服务标准

共用部位和相关场所每天清扫 2 次,保持干净整洁,室内外标识、宣

宣传栏每周擦拭 2 次；

公共楼道每日清扫 1 次，保持干净整洁；

垃圾日产日清，封闭式清运，无垃圾桶蔓延现象；

化粪池、污水井、雨水井每月检查 1 次，定期对雨污水管道进行疏通，保持通畅无堵塞现象。

4、公共绿化的养护和管理

掌握花草树木的特性，做好特种植物的档案；

花草树木生长正常、绿化效果好，有良好的观赏效果，无树木枯死和歪斜，发现死树应在三日内清除并适时补种；

草坪及时清除杂草，有效控制杂草滋生，无垃圾，无烟头纸屑；

根据气候状况和季节，适时组织浇灌、施肥和松土，花草树木长势良好，适时修剪；

适时组织防冻保暖、预防病虫害，无明显病虫害迹象；

绿化地设有提示人们爱护绿化的宣传牌。

5、车辆停放管理服务标准

外来车辆严格检查，出入登记；

所有车辆一律停放在地下停车场，地上严禁停车；

道路、停车场平整畅通，交通标识齐全规范。

6、消防管理标准

定期检查消防设施设备、保证完好，随时能够启用；

加强对消防管理人员的培训，保证消防通道的畅通。

7、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理服务标准

门岗、监控室美观整洁,人员统一着装,专人 24 小时值勤,实行定岗与巡逻相结合;

实施 24 小时安全监控并记录及时;

设置安全警示标志;

巡逻中对可疑人员进行询问,发现火警或治安隐患事故及时报告有关部门;

定期对安防服务人员进行培训,提高管理服务质量。

四、管理目标及指标承诺

我们将根据《北京市优秀大厦评比标准》和国家医院管理相关考核标准以及《恒瑞物业管理标准》,紧密配合医院经营战略规划,并承诺达到招标文件中提出的物业的服务质量与要求:

1、合同阶段

在合同期内全身心为用户服务,成为用户的好保姆、好管家、好朋友。

正式接管在条件具备时一年内让医院的后勤服务管理工作达到恒瑞物业承诺的各项服务指标;

正式接管在条件具备时两年内通过 北京市物业管理优秀项目 的考评;

2、总体目标

创建一个 安全、整洁、优美、舒适 的环境为目标;

客户满意度指数达到市优 95%以上;

管理人员专业培训合格率 100%;

管理服务范围内不发生重大安全责任事故；
管理服务范围内不发生重大火灾责任事故，
管理服务范围内不发生重大设备管理责任事故；
全面提升项目知名度，创立恒瑞物业品牌。

3、分类指标

管理中心设专线 24 小时受理客户服务需求；
客户接待时间：365 天 8:30-20:00；
各类服务人员上岗培训率达到 100%；
档案归档率达到 100%，档案完整率达到 100%；
维修及时率达到 100%；维修质量合格率达到 100%；
实行维修服务回访制度，回访率达到 100%；
有效投诉处理率 100%，投诉人签字满意率 95%以上；
公共设备、设施完好率达到 98%以上；
房屋建筑完好率达到 98%以上；
绿化存活率达到 98%以上；
保洁率 98%，清洁管理无盲点，
管理服务范围保持环境整洁，生活垃圾日产日清；
道路、停车场完好率达到 98%以上；
管理服务范围内安全护卫固定岗实行 24 小时安全护卫立岗服务。

五、物业管理承诺指标及措施一览表

表 1-1

序号管理指标国家及市指标承诺

指

标准测定方法采取的措施

1 房屋及配套设施完好率 98%98%楼宇公共部位、设备及公用设施功能良好,外观无潜在影响使用的损坏,每年进行一次房屋普查。(完好面积+基本完好面积)/总面积 $\times 100\% \geq 98\%$ 制定切实可行的维修计划

2 房屋零修急修及时率 100%100%住户报修后 10 分钟内到达现场,急修项目要求 5 分钟内赶到现场;12 小时内完成任务。及时维修次数/应计报的维修次数 $\times 100\%$ 返修次数/保修总数(1)配备合格技工 24 小时随时待发(2)维修材料、工具准备齐全(3)严格要求技工准时完成任务返修率 2%

3 维修工程质量合格率 100%100%维修工程质量符合质量标准,不可出现因操作技术问题造成的二次返工。维修合格工程次数/维修工程次数 $\times 100\% \leq 2\%$ 以派工单及维修部反馈信息为依据,检查返工原因。

回访率 100%100%依公司规定按时回访。回访次数/维修服务次数 $\times 100\% \geq 20\%$ 建立回访记录,作好回访记录。

4 消防设施;完好率 100%消防设施完好无损,时刻满足使用需求完好消防设施/消防设施总数量 $\times 100\% \geq 100\%$ 坚持定期检查、维护保养和保持清洁,实行设备责任人员负责制。

5 设备运行完好率 98%设备运行完好,没有隐患,要求有记录,严格遵守操作规章与保养规范。完好设备/设备总数 $\times 100\% \geq 98\%$ 1、制定设备维修保养计划;2、有定期保养、维修、巡视、运行、操作检查、

设备安全检查记录。

6 管理范围内治安案件发生率 0 积极配合公安部门搞好治安管理,发生治安案件迅速到场协助破案工作。以每千人次为基数,治安案件发生率为 0.1、保安员加强巡视,发现治安问题早解决,防止酿成案件;2、积极配合民警工作。

7 保洁率 98%98%垃圾日产日清,环境清洁,消杀及时。依公司制定的保洁作业标准测定 100 天每日清洁达到标准,专人巡视、检查。

8 绿化完好率 95%98%绿化状况符合设施、施工效果。完好绿地、花木/总绿化面积 $\times 100\% \geq 95\%$ 加强绿化工作,监督检查。

表 1-2

9 火灾发生率 0 无因管理不善而引起的火灾。发生火灾次数/管理面积总数 $\times 100\% = 0.1$ 、建立消防制度,宣传消防知识;2、配备消防器材。

10 有效投诉率 0.2%为广大用户提供专业化、科学化、规范化、人性化服务。投诉次数/使用人数 $\times 100\% < 0.2\%$ 加强日常管理,减少用户不满意,增加满意,加强对管理、服务人员的培训,提高素质,协调好管理服务人员与用户的关系,对用户的疑虑有问必答,有难必解。

处理率 100%处理次数/投诉次数 $\times 100\% = 100$

11 物业管理服务满意率调查率 80%95%定期向住户发放物业管理工
作征求意见单,对合理的意见及时整改满意使用人数/使用总人数 $\times 100\% \geq 90\%$ 1、定期检查;2、指定整改措施;3、及时纠正偏差;4、做好整改措施记录。

12 管理人员专业培训合格率 100%达标上岗,各专业上岗证齐全达

/参加培训人员总数×100%=100 加强管理人员考核制度，实行奖惩制度。

13 停车场、自行车棚设施完好率 98%完好使用/设施总数×100%≥98%健全管理制度,加强日常管理,定期检查巡视。保证停车有序,以免隐患。

六、物业管理服务质量保证措施

(一)严格贯彻执行《员工录用操作规程》等相关企业标准,保证员工技能与素质达标:

1、员工实行岗前培训考核达标上岗制,所有员工(包括院方遗留人员入职前)均履行相关岗位,专业性入职鉴别考试和恒瑞物业员工培训后的考评。合格者,准予录用。不合格者,不予录用。

2、重要岗位的员工(如:设备维护人员、保安人员、保洁人员、运送人员、陪护人员)必须经过相关保密培训。

3、员工录用后实行试工期 3 天和试用期 1-3 个月不等的试用制度,在试工和试用期间,经实践考评不合格者,予以辞退。

4、国家要求必须持有上岗证、操作证的相关工种,杜绝无证上岗,证件必须经验证合格后方可录用。

(二)严格执行《恒瑞物业管理制度》等相关标准和物业管理行业的相关规范、标准,保证各项基础管理工作规范达标。

(三)建立具有恒瑞物业服务特色的服务受理监控中心,实行 24 小时全天候运作的一站式服务模式。

(四)考虑医院特点和国家相关法规、各专业部门实行不同制式的工

1、一般保洁服务实行全天候 8 小时,特殊服务部位实行全天候 24 小时工作制;

2、陪护、运送等服务工作按医院要求双方议定;

3、各专业部门的具体工作起始时间本着质量达标,无干扰服务又符合医院要求等原则具体制定。

(五)配备先进有效的办公设施、通讯设备和保洁等专业工具,保证工作效率。

(六)由院方提供服务管理中心办公用房、服务受理监控中心办公用房一套和相应的清洁工具房若干间,以保障物业服务管理用房和工作用房。

【第 2 篇】某某医院物业管理服务范围标准要求

某医院物业管理服务范围及标准要求

一、医院物业管理采取招标外包的方式,外包的内容包括:

1、房屋建筑本体(楼盖、屋顶、梁柱、内外墙和基础)等承重结构维护养护管理;2、楼内公共设施、给排水系统、空调系统、消防系统、蒸汽系统以及电梯轿厢的清洁、维护、管理;室内照明设施及导向标记标牌的管理;

3、室外场地(不包括楼后的联合走廊)及附属设施(包括化粪池抽吸以及附属在保健楼上的设施)的维护养护及管理;

4、机电(不包括地下二室的总配电室,双方以总配电室输出线为界

);

5、设备工程的维护养护及管理;楼内安全保卫及车辆管理(由治安保卫部统一管理);

6、保洁管理(不包括蚊虫消杀);公共环境的绿化美化管理(所配绿植由甲方负责)、医疗辅助服务及中央运送,协助临床科室做好物品配送及被服管理工作等,以上内容实行专业化、一体化的管理模式。

二、服务标准

(一)安全保卫服务系统:负责患者、工作人员的人身安全以及楼内物品安全的管理,疏通楼内的安全通道和主要对外通道的看护管理,并配合协助保卫部进行重要任务的安全保卫和治安防范工作(由治安保卫部制定招标标准)。

(二)运行保障系统:负责楼内动力电、照明电以及设备设施的维护养护管理,负责与患者生活有关的电器的维护养护及管理,负责电梯运行、保洁及维护管理,负责环境绿化及美化的管理,负责后勤物品的管理与配送(包括被服管理、物品数量统计、用量;根据科室需要,做好详细的用物计划,规整物品的领取和配送程序)。

(三)护辅保洁系统:提供并负责楼内的导医导诊工作(包括病区内患者陪伴检查工作和文件收发工作),提供护工服务以及二十四小时外勤服务工作,负责病区环境及楼层办公区域、公共环境的管理工作,负责垃圾分类及清运工作以及地面的维护养护、窗帘清洗和家具的保养工作。

三、服务要求

一) 保洁系统

1. 要保证病室内环境无污无尘,规定室内卫生每日三小扫,每周一打扫。出院患者的病室应做到彻底清扫,做好终末消毒。

2. 各台面、穿衣橱顶整洁无杂物、玻璃明亮,窗帘干净无污渍。同时工作人员应严格执行消毒隔离制度,做到一台一巾一消毒,一室一托一更换,做好传染患者的单位隔离工作。卫生间内应无杂物无异味,各设施清洁无水迹,洗漱物品应摆放整齐。每日应倾倒垃圾3次。

3. 要保证楼内整体清洁。做到每月用洗地机清洗地面一次,每半年地面全面打蜡一次,每半年漂洗窗帘一次,每半年清洗楼体一次,以上各项工作特殊任务和重大政治任务时另行安排。

4. 做到地面、墙面、窗面、台面四明亮。天花板、墙角、灯饰无灰尘蜘蛛网,墙面应清洁无破损,地面、走廊、无烟头纸屑,楼道扶手无灰尘。电梯间内外洁净无污迹痰迹,垃圾箱应保持亮泽,不得发生垃圾外溢情况。

5. 门前连廊大理石、地下停车场、果皮箱、路灯石柱、栏杆等设施,无灰尘污迹、无烟头纸屑杂物,沙井等无淤泥、无大量落叶。

6. 要保持整洁的楼内环境。

7. 保洁工作要有计划、有检查、有记录。

(二) 运送、护辅系统

1. 按需设岗。

2. 提供优质的礼仪服务,工作人员应穿戴整齐,化淡妆,微笑上岗。

导诊、外勤服务要及时、准确、无误。

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/036113011145010051>