附件2：

保洁工作质量标准考核表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **服务要求** | **考评标准** | **院方考核分数及建议** |
| 基本要求 | 统一着装，佩戴胸卡。仪表端庄整洁，有责任心，态度和蔼，语言文明。 | 未统一着装或未佩戴胸卡扣0.5分/人/次；工作时语言不文明或与人发生争吵、纠纷一次扣1分。 |  |
| 工作人员需培训后上岗，要求每月进行一次业务培训。 | 未进行上岗前培训，每人次扣1分，无每月培训记录缺1次扣1分。 |  |
| 负责调度中心服务热线电话受理服务，实行24小时值班，及时处理各类信息。 | 电话无人接听，超过15分钟未响应科室要求，经核实后，每次扣0.5分。 |  |
| 遵守医院感染管理制度。 | 正确洗手及使用口罩、手套，规范穿脱防护服，违反医院院感管理制度每次扣1分。 |  |
| 不得损坏、私拿医疗用品和院内公共或私人财物  | 一次违反扣5分，并视情节进行处罚。 |  |
| 卫生保洁 | 按照招标文件第五章中规定的频次做好卫生保洁内容。 | 未达到规定频次的，缺少一次扣0.5分。 |  |
| 门、窗、窗台、墙壁、天花板保洁 | 无蜘蛛网、积灰、污迹，发现一处不合格扣0.1分。 |  |
| 窗玻璃、镜面、台面 | 洁净、透明、无污渍，发现一处不合格扣0.1分。 |  |
| 电梯、楼梯、扶手、垃圾桶 | 无灰尘、杂物、污渍、以手触摸扶手无明显尘痕，垃圾袋中垃圾不超过四分之三，发现一处不合格扣0.1分。 |  |
| 医护办公室、库房、大厅服务台 | 用品放置有序，无灰尘，无垃圾及杂物，发现一处不合格扣0.1分。 |  |
| 病房环境及床单位（含家具、床、床头柜、椅、设备带、床头灯、输液架） | 病房整洁，物品放置有序，无灰尘，无垃圾及杂物，发现一处不合格扣0.1分。 |  |
| 病房卫生间、公共厕所、洗漱间、保洁处置间 | 干净、无污物、水渍、积灰。地面、台面干净，便器无污垢，水池无漏水，无杂物、无堵塞、无私人废品堆放，发现一处不合格扣0.1分。 |  |
| 做好上级考核迎检卫生保洁工作 | 在县级及以上各项考核督查中，因卫生保洁内容被通报扣分的，出现一次扣0.5分。 |  |
| 医疗废物 | 做好院内医疗废弃物收集、运送、暂存、管理登记 | 医疗废弃物未进行分类的，包装物或容器未规范封口或有破损泄露的，包装物或容器盛装容量超过四分之三，医疗垃圾未按定点存放，暂存间内垃圾未分类装入转运箱或转运箱未密闭的，发现一处不合格扣1分。 |  |
| 在医疗垃圾收集、分类、转运、清洗等过程中，未佩戴口罩、手套，以及必要时未穿戴防护服、防护服穿脱不规范或其他个人防护措施不到位的，发现一次扣1分。 |  |
| 做好“三联单”交接记录工作，交接记录未及时填写、造假，出现一次扣1分。 |  |
| 医疗垃圾在科室堆积超过48小时的或在暂存间堆积超过48小时未处理的，发现一次扣1分；医疗垃圾转运车、暂存间按照院感要求做好清洗消毒，并做好消毒记录，发现记录不合格一处扣1分。 |  |
| 在医疗废弃物收集转运过程中出现流失、泄露、扩散和意外事故的，发现一次扣10分，视情节严重追究其相关责任。 |  |
| 氧气房、负压吸引装置管理 | 严格根据供氧中心操作规范和流程进行操作；保证24小时氧气中心的安全使用；做好氧气、吸引操作记录；遇到异常情况及时上报。 | 做好氧气房的氧气瓶使用、更换记录，记录未及时填写、造假，出现一次扣1分。如有氧气或吸引装置出现故障需及时向总务科报备，未及时报备的，一次扣1分。氧气、吸引岗值班人员原则上不懂得离岗（离岗不得超过30分钟），房间内不得出现吸烟、使用明火、家电等情况，按照防盗要求做好房门闭锁，发现违反一次扣5分，若因此出现事故的，视情节严重追究其相关责任。做好氧气更换补充，如需暂停供氧时应提前向院总务科和相关用氧科室报备若因工作人员操作不当导致供氧气故障，出现一次扣5分，如因此出现事故的，视情节严重追究其相关责任。 |  |
| **污水处理站管理** | 做好污水处理站设备日常运行管理；定时观察污水处理设备中的污水处理试剂使用情况，及时加药；每天检测1次余氯检测。遇到异常情况及时报告。 | 污水处理设备日常运行、加药记录未及时填写、造假，出现一次扣1分。未进行每日2次余氯检测并做好登记记录的，或发现余氯值异常未向总务科报备的，发现一次扣1分。污水站值班人员原则上不懂得离岗（离岗不得超过30分钟），房间内不得出现吸烟、使用明火、家电等情况，按照防盗要求做好房门闭锁，发现违反一次扣5分，若因此出现事故的，视情节严重追究其相关责任。 |  |
| 中央运送 | 做好病人、血液、标本、药品、表单、设备及其他物品的运送 | 保证在运送过程中规范操作，无损伤、破损、丢失等情况发生，出现一次扣1分。如果出现偷拿运送物品的情况，一次扣5分，并根据物品价值赔偿，若因此发生的医疗事故或医疗纠纷的，由乙方服务公司承担相应责任。 |  |
| 严重违纪行为 | 不得未经许可擅自拿取医疗场所医疗用品；不得利用工作便利导医谋取报酬；不得介绍“黑护工”“黑救护车”；不得在工作场所喝酒、酗酒、打牌、赌博等违规行为。 | 未经许可擅自拿取医疗场所医疗用品的，利用工作之便通过导医向患者收取报酬的或通过参与非医疗转运服务收取报酬的，违规参与护工服务收取报酬的，当事保洁人员退出本项目，并扣5分，触犯法律的，当事人承担法律责任；任何保洁人员在院内喝酒、酗酒、打牌、赌博等行为，第一次扣2分，重复犯者，扣5分，当事保洁人员项目，触犯法律的，承担法律责任。 |  |
| 木工 | 严格按照操作规程使用各种机械设备；做好安全工作，工作间严禁烟火，任何人员不得在场内吸烟，非工作人员严禁动用一切机械设备。 | 未按照操作规程使用各种机械设备，出现一次扣1分。工作间严禁烟火，若出现吸烟等情况，一次扣5分，若因此出现事故的，视情节严重追究其相关责任。 |  |
| 水电工 | 负责全院水、电系统设施管理及维护、维修、抢修等工作；做好水、电、系统设施的维护与保养，确保设施的正常运转。 | 负责配电设备、维护、保养和巡视检查记录并建档保存，记录未及时填写、造假，出现一次扣1分。紧急维修在接通知30分钟之内，若超时1次扣5分，若因此出现事故的，视情节严重追究其相关责任。 |  |
| 注：①99-90分（含），无处罚，支付全额服务费；②89-70分（含），每低一分予以200元处罚，并下发整改通知书，具体扣款金额当月服务费中体现；③70分以下（不含），扣除中标人当月10%服务费，若连续2个月或服务期内累计3个月低于70分，采购人有权单方面终止合同，在采购人进行新一轮招投标，中标人应无条件延续原来的工作内容直至新公司进驻，在终止合同与新中标公司进驻之间产生的服务费由中标人承担，采购人不予任何赔偿。 |
| 院方意见或建议： |
| 考核科室： 公司代表确认签字： |