**4.3 技术方案（实施方案）**

**第一章 服务项目现状、物业管理特点**

**一、服务项目现状**

许昌市妇幼保健院位于青芳街南侧，学院路东侧，中心血站南侧，顶秀清溪西侧，由一栋主体15层高的建筑组成，地上15层建筑面积38000平方米，地下18000平方米含夹层2300平方米，占地使用面积22500平方米，容积率2.0，属配套公共服务设施。是一个以儿科、产科、妇科及产后康复为主的特色医院。

1. **物业管理特点**

根据许昌市妇幼保健院物业的特点要求及市场定位，远航物业将以“全程参与，全过程管理”的服务内容制定本方案。

**（一）医院物业管理的服务对象具有双重性**

医护人员不仅给患者提供服务，还要同时满足医护人员的服务需要，而医护人员又在为患者服务。患者属于弱势群体，绝不像住宅内的住户或写字楼里的办公人员那么易于管理和服务。服务要求越高，管理难度越大。

**（二）医院对良好的外在服务形象要求高**

许昌市妇幼保健院在某种程度上承担着有效维护许昌市医护人员形象的义务，而患者和来访家属所首先接触到的，很大程度上是作为服务者的物业管理企业，这就要求物业管理企业必须具备强烈的形象服务意识。

**（三）医院对环境秩序要求标准高**

医院物业管理的功能除了是为医护人员和患者提供优质服务和高效管理，创造安全、文明、整洁、舒适的环境，还必须保证医院正常的医疗工作秩序。

**（四）清洁专业性强，要求标准高，尤其要做好消毒、消杀工作**

卫生保洁秩序的良好运行医院物业管理的一大特点。清洁工作是重中之重，清洁也不再是扫扫擦擦那么简单，即要预防交叉感染，同时卫生保洁从业人员还要具备一定的医疗常识，对人员素质要求较高。

**（六）电梯乘客多，使用频率高，保障要求高**

医院设备智能化和专业化程度高、保障性强，电梯使用极其频繁，人流密集使电梯驾驶压力很大。保持电梯设备的良好运行状态，是创造良好医疗环境的保障，相关设施一旦出现故障，要求必须在尽可能短的时间内予以处理，这对电梯驾驶员的管理服务、专业技能和应急能力提出了极高的要求，从而保障乘梯服务需求。

1. **客户服务管理方案**
2. **人员配置**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 配置人数 | 主要职责 |
| 1 | 现场经理 | 1人 | 负责项目日常工作开展，品质管理，员工管理、考核，甲方沟通等 |
| 2 | 客服接待员  （档案管理员） | 1人 | 客户接待，服务需求的登记、处理、回访，项目内勤管理，品质管理等。 |

**二、客户服务管理制度**

1、员工统一着装，佩戴标志。

2、服务热情主动，礼貌，细致。

3、职责清晰，制度，作业标准、流程完善。

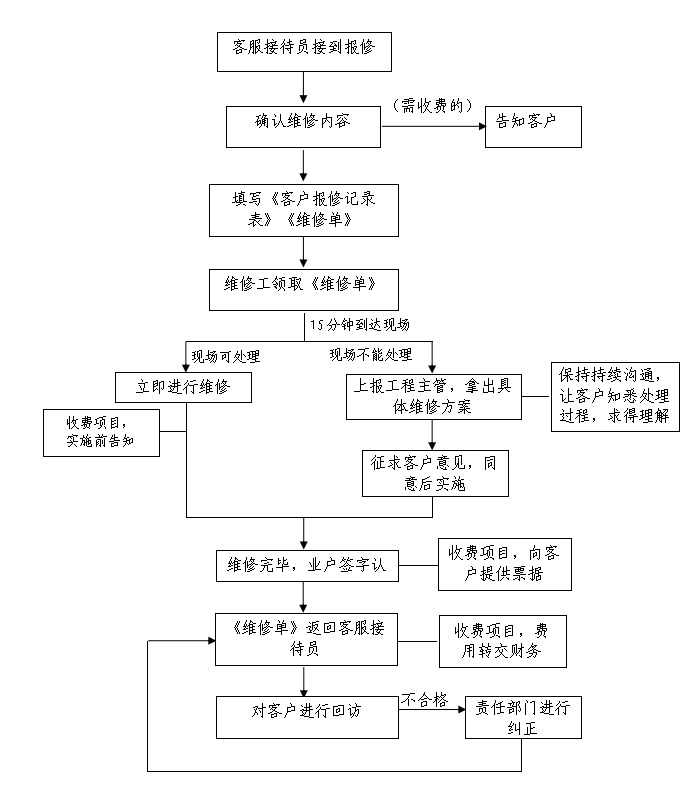
4、在受理客户报修、求助、咨询、投诉时，记录清晰，处理及时，记录表格填写规范、存档完备。

5、投诉、报修处理、回访流程完善，并有相关记录，存档完备。

**三、客户服务流程**

**（见下页）**

**客户报修处理工作流程**



**六、作业标准**

**（一）现场经理作业标准**

1、作业程序

1.1 7:50签到，查看签到情况，佩带胸卡，备齐作业工具。

1.2 7:55查看《客户投诉、报修记录表》。

1.3 8:00-8:05安排当天工作。

1.4 8:10到服务中心巡视。

1.5依据制度、规定等，对服务中心巡视一遍。

1.6检查各岗位是否按规定作业。

1.7下午时间以此类推。

2、日常工作巡检

2.1 每天不低于1次对客服接待员的记录进行检查，要求登记完整，处理过程按照客户报修、投诉等流程要求进行，在规定时间进行回访。

2.2 现场巡视不低于1次，巡视各个岗位时以工作记录为依据进行检查，记录必须完整、有效，发现问题记录在《工作日志》上，并处理。

2.3 员工每月谈心做到全覆盖。

2.4 档案管理抽查每月不低于10%，全年做到全覆盖，做记录，发现问题并处理。

2.5 巡视过程中抓住一切机会与客户沟通，关注重点客户。

2.6 巡检过程中发现地面等公共区域有烟头、纸屑等垃圾时，必须做到“人过地清”，做好带头模范作用。

3、计划管理

3.1 按照公司的统一部署，结合服务中心实际情况组织制订《年度经营计划》及《年度维保计划》。

3.2 将《年度经营计划》及《年度维、保计划》分解成月度工作计划，并指导所属部门及员工制订《月度工作计划》。

3.3 每月考核所属员工绩效完成情况，并将绩效考核系数报公司行政部。

4、制度、流程管理

4.1依据公司下发的制度、流程，结合服务中心的现场情况及基础数据，梳理制度、流程使之符合服务中心的管理、服务工作的实际情况，并上报行政部审核、备案。

4.2 管理、服务过程中发现制度、流程有漏洞、不足时，必须立即修正，修正后上报公司行政部审核、备案。

4.3 管理、服务过程中好的经验和做法，及时形成书面的制度、流程，并跟踪落实情况，从对实际工作的规范和指导性进行评估，达到预期目标后，上报行政部审核、备案。

5、员工管理

5.1 认真开展员工队伍的业务技能、仪容仪表、工作纪律及各类突发性事件处理等的培训工作，充分调动其工作的积极性、主动性，稳步提高团队素质。

5.2及时了解员工的发展动向，激发员工的潜能，帮助员工扬长避短，为员工指引正确发展方向，挖掘潜在培养人才。

5.3 用人之长，坚持人岗匹配原则，将员工安排在合适岗位，使员工感到所在岗位正是自己可施展才能的地方。

5.4善于倾听，知悉不足，提高管理水平；了解员工真实想法，调动员工的工作积极性。

**（二）客服接待员作业标准**

1、作业程序

1.1 7:50签到，查看签到情况，佩带胸卡，备齐作业工具。

1.2 7:55准备《客户投诉登记表》、《客户报修登记表》等作业工具。

1.3 8:00-8:05听取经理安排当天工作。

1.4 试验电话、电脑、上网等处于良好状态。

1.5 按照制度、流程开始工作，首先安排昨天未完成的报修、投诉。

1.6下午时间以此类推。

2、客户来访接待

2.1客户来访时，必须立即起身、笑脸相迎、服务周到、主动让座、奉上茶水，忌冷眼、冷脸、怠慢。

2.2谈话时当场记录客户诉求，掌握客户需求的真实目的。

2.3处理客户需求时，必须关注客户心理变化，忌与客户发生争执。

2.4遇到情绪激动的客户，要做到第一自身不激动，第二平复、安抚客户情绪，第三请到单独的房间处理，第四笑脸相送。

3、电话接听

3.1电话铃响三声必须接听，接听时自报家门：远航物业，\*\*\*服务中心！

3.2接听电话时必须面带微笑，全神贯注。

3.3记录客户需求信息时必须做到详实，忌漏项、含糊。

**七、岗位职责**

**（一）现场经理岗位职责**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | 现场经理 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | FWZX-01 | 直接上级 | 总经理 |
| 直接下级 | 客服接待员、公秩主管、保洁主管 | 虚线上级 | 董事长 |
| 工  作  职  责 | | 1、负责建立、健全服务中心各项管理制度，并组织落实。  2、负责制定年度、月度工作计划，并组织实施，每月底向公司提交工作总结  及计划。  3、负责服务中心员工的调配、使用和绩效管理工作。  4、领导开展各项费用的收缴工作。  5、组织制订服务中心预、决算，并进行成本费用控制。  6、领导开展多种经营及服务创新工作。  7、负责协调与客户方、物业行政主管部门、其他职能部门之间的关系，按照  公司要求定期向客户方提交工作简报。  8、负责服务中心固定资产及低值易耗品的管理。  9、组织制订服务中心接管方案、物业管理方案及物业的承接验收。  10、完成领导交办的其它工作。 | | | |

**（二）客服接待员岗位职责**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | 客服接待员 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | KF-05 | 直接上级 | 现场经理 |
| 直接下级 | 无 | 虚线上级 | 无 |
| 工  作  职  责 | | 1、负责受理客户报修、投诉，并及时反馈到相关部门处理。  2、负责在规定时间内对客户的报修、投诉处理结果进行回访，并记录。  3、负责每月底向现场经理提供投诉、报修处理情况统计分析报告。  4、负责办理出入证、物品放行单。  5、负责服务中心印鉴的管理。  6、负责档案的管理。  7、完成领导交办的其它工作。 | | | |

1. **档案管理方案**

**第一节 总 则**

**第一条** 为加强档案的科学管理，提高档案工作的质量，维护档案的完整与安全，结合本公司实际情况，特制定本制度。

**第二条** 本制度所指档案，是我公司业务和管理工作的真实记录和原始凭证。

**第三条** 公司各部门都应当把在业务活动和各项管理工作中形成的、办理完毕的、有保存和利用价值的各种文件材料及时进行收集、整理、立卷、归档，并定期向公司行政部移交保管。

**第四条** 公司档案工作的管理原则是：集中与分散相结合的管理办法，以集中管理为主，确保各类档案的完整与安全，实现档案的综合管理和有效利用。

**第二节 档案机构和任务**

**第五条** 公司行政部负责档案的管理，并对其他部门的档案管理工作进行监督和指导。

**第六条** 公司各部门必须建立健全档案管理工作，配备一名熟悉档案业务，能够胜任档案工作的专职人员，并相对稳定。

**第七条** 各部门的档案工作受本公司行政部领导。

**第八条** 档案部门的主要任务

1、指导和监督各部门做好各类文件材料的收集、整理、立卷、归档工作。

2、集中统一管理本公司各种门类和载体的档案和资料。

**第九条** 档案人员要刻苦钻研档案管理业务和专业知识，不断提高政治素质和业务素质、遵纪守法、忠于职守、尽职尽责地做好档案工作。

**第三节 档案的种类**

**第十条** 本公司档案主要分为文书档案、会计档案、声像档案、实物档案四大类。

**第十一条** 文书档案是指本公司在工作活动中形成的、经办理完毕具有查考利用价值的各类文字材料。

**第十二条** 会计档案是指会计凭证、会计帐薄和财务报告等会计核算专业材料，是记录和反映经济活动的重要史料和证据，是公司的重要档案之一。

**第十三条** 声像档案

声像档案是指公司在物业服务、自身基建、经营管理等各项活动中直接形成的、有保存价值的照片、录音带、录像带和计算机磁盘、光碟。

**第十四条** 实物档案是指公司在各项工作和管理活动中形成、具有利用价值的实物以及具有法律效力的注册执照等不同载体的历史记录。

**第四节 档案的归档要求**

**第十五条** 公司要建立健全档案归档制度，有关部门应将办理完毕、具有保存价值的文书、会计、实物、声像等文件材料，及时整理、立卷，定期归档。

**第十六条** 立卷的基本原则是：按照文件的形成规律，保证该归档的文件材料齐全完整。

**第十七条** 各类档案在装订前要去掉文件中的金属物，对纸张破损或字迹已扩散的档案必须及时修补或复制，复制件应与原件一起立卷，装订应结实、整齐、美观。

**第十八条** 各类案卷必须按规定格式逐件填写卷内文件目录、案卷目录。案卷标题要求简明扼要，准确地反映出卷内文件的内容，字迹要工整、清晰。

**第十九条** 各部门向行政部归档时，应填写案卷目录一式两份，经双方清点核对无误后，双方在《档案转递登记表》上签字。

**第五节 档案的管理**

**第二十条** 行政部对接收的档案要及时进行检查、分类、整理、编号、入库保管，并编制检索工具，做到妥善保管，存放有序，查找方便。

**第二十一条** 行政部必须建立健全档案保密、库房管理、档案借阅等管理制度和档案工作人员岗位责任制，并严格执行。定期检查档案保管情况，对破损或变质的档案要及时采取补救措施进行抢救。

**第二十二条** 各部门必须购置必备的档案装具,有防火、防盗、防潮、防高温、防虫鼠、防光、防尘等设施。

**第二十三条** 各部门档案客服接待员（兼）要加强各种与工作有关的业务资料（如图纸等）的收集和积累工作。

**第二十四条** 临时性机构撤销时，其档案应向公司行政部移交。档案工作人员调动工作时，应当在离职前办理好交接手续。

**第六节 档案的借阅、利用**

**第二十五条** 凡本公司职工均可借阅档案，借阅文件须按文件管理规定执行；外单位人员借阅档案须持介绍信并经过行政部经理签字报请总经理批准后方可办理。

**第二十六条** 凡借阅档案者，一般在档案阅览室内进行，并填写借阅登记；需借出档案的，应经总经理审批，一般不得超过十天，到期不能归还应出具续借手续，续借只有一次。

**第二十七条** 档案复制时，由档案人员进行，与利用者内容无关的档案不准复制。

**第二十八条** 利用者应保守档案机密，爱护档案资料，妥善保管，不得涂改、圈画、拆散、损坏，不得转借他人。

**第二十九条** 在对档案进行利用期间，有下列情况之一者，应立即将档案归还给档案室。

**第三十条** 利用者归还档案时，档案室应对借出档案进行清点，若借出档案发生遗失或损坏，应及时采取弥补措施。

**第七节 档案销毁**

**第三十一条** **档案的销毁**

1. 任何个人和部门未经允许不得销毁公司档案资料。
2. 各部门、服务中心档案管理人员针对过期或作废档案填写《文件作废/

申请》，经总经理批准后，由两人以上监销；并在文件档案目录备注栏标注“作废”。

**第八节 档案的保密**

**第三十二条** 档案工作人员必须具备高度责任感和保密观念，严守公司机密，不得擅自摘抄、传播具有内部和保密性质的档案。

1. **公共秩序维护方案**
2. **因地制宜，合理设置岗位**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 配置人数 |
| 1 | 主管 | 1人 |
| 2 | 北、西门岗 | 6人 |
| 3 | 消防、安防监控值班 | 6人 |
| 4 | 巡逻 | 8人 |
| 5 | 地下机动车、非机动车停车库 | 2人 |
| 合计 | 23人 |  |

**二、公秩管理工作内容及标准**

**1、管理制度**

2.1对重点区域24小时来访人员及车辆、物品进出进行登记，杜绝闲杂人

员进入。

2.2保持医院秩序良好、停车场道路畅通、车辆停放有序，实行人车分流。

2.3保证消防自动报警系统、楼宇智能化系统、门禁系统、电梯对讲系统

设备的正常运行，及时处理报警信息。

2.4各种消防设施、器材配备合理、更新及时、使用有效。

2.5定时巡逻，能及时发现和处理各种安全和事故隐患，并作好记录。

2.6成立义务消防队，定时进行消防演练和消防安全检查，保证医院消防安全。

**4、工作标准**

**4.1门岗管理**

4.1.1上岗着公司统一的公秩员制服，佩戴标志。

4.1.2服务热情主动，礼貌，细致。

4.1.3公秩实行24小时值班制，每班提前10分钟进行交接班。

4.1.4发现形迹可疑、闹事和其他衣着不整的人员阻止其入内。

4.1.5维持门口交通秩序，指挥和疏导进出车辆，引导要及时，手势要规范，态度要热情。

**4.2大院巡逻管理**

4.2.1按照巡逻路线每2小时巡视一遍，巡视范围包括医院内大院、各处通道、地下停车场出入口等。

4.2.2巡逻中发现可疑人员或车辆，前往盘查，必要时检查其所带物品。发现无关人员或可疑人员，劝其离开医院。

4.2.3巡逻时重点检查治安、防火、防盗等情况，消防等公共设备、设施是否完好，防盗门是否关好等。发现问题立即处理，做好《值班记录表》，并上报公秩班长或现场经理。

4.2.4引导车辆有序停放，严密注视车辆情况和驾驭员的行为，若遇酒后或疲劳驾车者，应及时劝阻，并报告值班班长及时处理，避免交通意外的发生。

4.2.5接到治安、火警报警信息，及时赶到现场了解情况，做出正确处理。

4.2.6对违反医院管理规定的情况及时劝阻、上报医院主管部门，并接受客户的求助和询问。

**4.3大厅秩序维护**

4.3.1维护大厅人员进出、挂号、交费等公共秩序。

4.3.2熟悉医院楼宇的各楼层分布功能，回答来访人员问询。

4.3.3发现可疑人员，进行询问，必要时检查其所带物品。发现无关人员或可疑人员，劝其离开辖区。

4.3.4对违反医院管理规定的情况及时劝阻、上报医院主管部门，并接受求助和询问。

**4.4楼层巡逻管理**

4.4.1熟悉巡视楼层的功能区域分布及设施设备、物品情况，每天不间断巡视，保证每两个小时巡逻一次。

4.4.2注意观察来往人员及其携带的物品，发现可疑人员加以观察、迅速反应并及时上报。

4.4.3巡视各楼层情况，认真填写“巡逻签到记录”。

4.4.4发现任何人在医院楼宇内吸烟，立即劝告、制止。

4.4.5发现有困难需要帮助的人员时，主动为其提供帮助。任何情况下不与医护人员、患者发生冲突，处理问题先敬礼。

4.4.6对违反医院管理规定的情况及时劝阻、上报医院主管部门，并接受客户的求助和询问。

**4.5消防、安防监控管理**

4.5.1安全监控系统设立24小时监控值班岗，全面了解医院内的安全状况。

4.5.2密切注意监控屏幕和报警系统的情况，发现可疑情况定点跟踪录像，在要害部位发现可疑情况要采取跟踪监控和录像措施，并前去询问盘查，同时向服务中心报告。

4.5.3监控中心人员严守秘密，不得泄漏医院监控点等秩序维护方面的详细资料。非监控人员不经允许不得进入。

4.5.4每小时对所有监控视频滚动排查一次，发现问题及时通知维保人员对监控系统进行维修和养护。

4.5.5消监控员接听电话使用规范用语，自报岗位，询问核实详细记录。

**4.6车辆引导管理**

4.6.1按市妇幼保健院车辆停放规划及相关管理规定放行或禁行。

4.6.2门岗公秩员负责医院大门车辆出入的引导和进出有序，大院巡逻人员引导车辆按序行驶，规范停放，制止乱停乱放行为，情况严重时上报医院主管部门。地下停车场公秩员负责引导车辆按序行驶，规范停放，与大门岗联动及时报告车位数量，避免无车位时车辆乱停乱放。

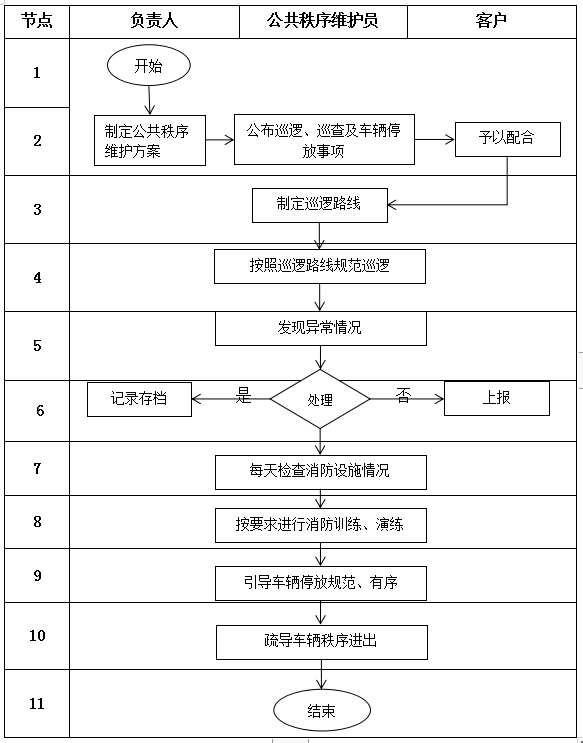
4.6.3维持门口交通秩序，指挥和疏导进出车辆，引导要及时，手势要规范，态度要热情。

4.6.4120通道及院内道路畅通，无交通堵塞。

4.6.5非机动车停放规范、有序，无倾倒、堵塞现象。

**三、公共秩序维护工作流程**

**（见下页）**



**六、公秩部作业标准**

1、作业标准

1.1 实行24小时公共秩序维护制度及轮班制，各岗位实行班长负责制，班长负责所属人员的安排、执勤、检查、工作考评。

1.2 接班前8小时内禁止饮酒，提前15分钟签到，更换工装做好接班前的所有准备工作。提前10分钟集合队员，班长队前讲评。主要内容为：值班中存在的问题、工作要求、值班时需注意的事项等。

1.3 提前5分钟列队接班，按照《公秩部交接班作业规程》执行。

1.4 行为规范按照《员工行为规范》执行。

1.5 每2小时对各岗位巡查一遍，检查各岗位是否按照作业程序及标准作业，并在值班记录本上登记，发现问题及时理、上报。

1.6 交接前10分钟通知各岗位整理当班工作情况，按照《公秩部交接班作业规程》与接班人员进行交接班，交班后由班长列队带回，由班长对当班工作进行总结。

1.7 其他班次作业时间依此类推，作业程序同。

2、员工管理

2.1 用人之长，坚持人岗匹配原则，将员工安排在合适岗位，使员工感到所在岗位正是自己可施展才能的地方。

2.2善于倾听，知悉不足，提高管理水平；了解员工真实想法，调动员工的工作积极性。

3、军事训练

3.1 每周组织队员进行一次军事训练。

3.2 训练内容主要有：立正与稍息，跨立，停止间转法，敬礼与礼毕，起步与立定，交通指挥手势等。

4、礼节

4.1举手礼。

4.1.1 上下班交接时。

4.1.2 当有客户、患者或外来人员主动求助时。

4.1.3 纠正车辆、人员违章需要劝阻时。

4.1.4 给进出车辆发、放出入证时。

4.1.5 见到上级领导、检查工作或兄弟单位参观、交流时。

5、巡逻注意事项

5.1 巡逻人员上岗时，一手携带巡逻记录本、笔，一手持手电筒（夜）、橡胶棒、对讲机挂于腰际右侧，对讲机在前，橡胶棒在后。

5.2 巡逻人员上岗时实行定岗、定人、定责任区，固定路线和非固定路线相结合，交替进行，在责任区内不停巡视，根据情况不同巡视间隔在30分钟-120分钟巡查一次。

5.5 车辆及交通

5.5.1 对汽车的检查：首先观察车整体情况，一看车身是否损坏；二看标志是否完好；三看停靠位置是否符合要求，对于乱停乱放车辆，通知车主将其放到指定位置；其次检查车门、车窗和后备箱是否锁好，出入证是否遗忘，做好记录。

5.5.2 对摩托车、电动车的检查：一看，车整体是否损坏；二看，车是否锁好、钥匙是否拔掉；三看，车停的是否规范，并做好记录。

5.5.3 对窗、门诊或病房的房门检查：重点检查是否关好、有没有损坏和被撬痕迹，并做好记录。

5.5.4 对出入口门的检查，重点检查是否关好、外观有无变形和被撬痕迹。

5.5.5 当发现异常情况，要及时通知门岗协助盘查，同时做好记录并上报班长。

5.5.6 当车辆堵塞时，应及时疏导。

5.5.7 当发生车辆被撞时，应及时将双方车主找到一起，让其双方协商解决并做好记录，必要时通知交警处理。

5.6 巡逻人员接到监控中心警情命令时，应迅速赶赴现场，了解其情况，做好应急处理的同时向监控中心回复。

**四、公秩部各岗岗位职责**

**（一）公秩主管岗位职责**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | 公秩主管 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | GZ-01 | 直接上级 | 现场经理 |
| 直接下级 | 公秩班长 | 虚线上级 | 总经理 |
| 工  作  职  责 | | 1、负责建立健全本部门各项管理制度，并监督落实。  2、负责组织实施所物业管理区域内公共秩序维护、车辆管理、消防管理及相关知识的宣传工作。  3、负责对公共秩序管理员进行思想教育、队列训练及服务礼仪、规范培训。  4、负责制定本部门年度、月度工作计划、员工考勤、绩效考核、奖惩管理。  5、负责治安、刑事、交通、消防等预案的制订、演练及突发事件的应急处理，并及时上报。  6、负责建立义务消防队伍并定期进行训练。  7、负责医院的安全巡查并及时解决巡查中发现的问题。  8、负责公秩部警用器材的管理与使用。  9、负责岗哨设置、巡逻路线及执勤标准的确定，组织交接班，并监督落实。  10、负责与辖区消防、派出所等部门的联系沟通工作。  11、完成上级领导交办的其它工作。 | | | |

**（二）公秩班长岗位职责**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | 公秩班长 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | GZ-02 | 直接上级 | 现场经理 |
| 直接下级 | 消防监控岗、巡逻岗、门卫岗 | 虚线上级 | 现场经理 |
| 工  作  职  责 | | 1. 检查督促本班人员仪容仪表、礼节礼貌及执勤标准的落实情况，树立公司   的窗口形象。  2、按照标准程序组织交接班，检查各岗值班记录。  3、监督各岗位岗位职责履行情况，发现问题及时处理  4、负责本班各岗位的临时调度并及时上报。  5、每天组织班前班后会、每周组织班务会，每月进行一次队员谈心，并做好相应记录。  6、按照警用器材使用管理规定正确使用警用器材，保证其经常处于完好状态。  7、协助公共秩序部主管处理各种矛盾纠纷及突发事件。  8、完成公共秩序部主管交办的其它工作。 | | | |

**（三）门岗岗位职责**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | 门卫岗 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | GZ-03 | 直接上级 | 公秩班长 |
| 直接下级 | 无 | 虚线上级 | 现场经理 |
| 工  作  职  责 | | 1、负责车辆、人员、物品的核实、出入检查、登记，制止闲杂人员进入项目。  2、引导货车、工程车辆按照规定的出入口出入，并按规定行驶路线、位置行驶、停放。  3、维护大门周围公共秩序，引导各种车辆按指定位置规范停放。  4、负责岗亭及周边环境、卫生。  5、按照规定发放、收回机动、非机动车停车牌。  6、负责检查记录进入车辆的异常车况，并告知驾驶员。  7、负责大门夜间照明设备的开启、关闭。  8、完成领导交办的其它工作。 | | | |

**（四）巡逻岗岗位职责**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | 巡逻岗 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | GZ-04 | 直接上级 | 公秩班长 |
| 直接下级 | 无 | 虚线上级 | 现场经理 |
| 工  作  职  责 | | 1、负责公共设施设备的安全巡查，并做好相应记录。如发现问题及时向班长报告。  2、协助客户看管放置在公共区域内的私有财产，提示客户对其加强管理。  3、发现偷盗、行凶、流氓等犯罪活动应立即报警；对打架、斗殴等行为应及时制止并上报班长。  4、发现散发广告、拾垃圾、乞讨等闲杂人员，在消除小广告等危害事件后驱逐出医院。  5、维持交通秩序，及时纠正乱停乱放行为。  6、发现火警、等突发事件立即向班长报告，同时采取紧急措施。  7、及时制止各种扰民行为，夜间队员兼顾环境保洁工作，做到人过地净，发现公共设备、设施损坏及时报修。  8、完成领导交办的其它工作。 | | | |

**（五）（消防、安防）监控岗岗位职责**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | （消防、安防）监控岗 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | GZ-05 | 直接上级 | 公秩班长 |
| 直接下级 | 无 | 虚线上级 | 现场经理 |
| 工  作  职  责 | | 1、负责所辖区域内的安全监控、消防监控、楼宇设备监控，并向相关岗位发出警警报。  2、按照标准程序进行交接班，做好值班记录。  3、负责医院广播系统的播放管理。  4、按照监控设备的使用管理规定正确操作监控设备，保证其处于正常工作状态。  5、负责公示栏每日天气预报等内容填写。  6、协助处理各种应急突发事件。  7、完成领导交办的其它工作。 | | | |

**五、公秩部管理制度**

**人员、车辆出入管理制度**

1、人员出入管理

（1）陌生人员

1.1来访类：客户或办公人员的朋友到医院做客，来本医院办事等人员。

1.2闲杂类：张贴小广告、做宣传等。

1.3施工类：施工人员、装修工人、装修材料等。

1.4以上人员来访时值班人员需询问清楚是哪类人员，询问时用语：“您好，请问您有什么事？”。

1.4.1来访类人员必须让来访人员说清被访人所在的具体位置、姓名，如有必要需让来访人员与被访人员通话确认，并进行登记后方可进入；如不能讲清被访人情况，也不能与被访人通话的，不能进入医院。

1.4.2闲杂类人员劝离。

1.4.3装修类处理方式，a、查看《装修一览表》确认客户是否办理装修手续，确认是否有装修人员出入证件，手续办理并有证件放行，其他情况不得放行；b、查看携带工具的用途，确认符合装修管理规定的方可放行；c、查看装修材料是否符合装修管理规定，符合方可放行，不符合严禁放行，有必要时上报客服接待员或经理。

1.5所有来访人员进出医院的必须登记后方可进入。

（2）本医院人员

2.1见到客户必须热情打招呼，例如：“早上好！中午好！” 等用语，也可以当地的方式与客户打招呼，多用夸奖、赞美词语。

2.2见到客户拿、带、提的东西多时必须上前帮忙，必要时可送客户室内，但必须保证门岗有值班人员。

2.3根据医院实际情况，对重要领导、客户出入时要敬礼。

2.4遇到大风、雨、雪、结冰等恶劣天气，在客户出入时做好提醒工作，必要时可帮客户撑伞、拿东西等。

5、车辆出入管理

（1）本医院客户车辆，确认其有出入证明证件并在有效期的情况下，放行。证件过期的要提醒车主及时办理，多次提醒后仍不办理的，可不予放行，并根据情况上报现场经理。

（2）外来车辆

2.1外来车辆来访时，未确认来访信息前不得启杆。

2.2外来车辆（含出租车）询问流程：

2.2.1队员走到车辆右前方敬礼。

2.2.2询问用语：“您好！请问您有什么事？”。

2.2.3确认来访目的（参照来访人员处理流程）。

2.2.4在敬礼位置顺时针绕车一周，检查车况，到司机位置后双手将车辆出入证递给驾驶员，如车辆有破损须告知驾驶员。

2.2.5以上流程确认无误后起杆放行，并告知其车辆停放规定。

2.2.6出租车出入时需加强安全询问，如出现超时滞留等异常情况，巡逻队员到现场或通过监控跟踪。

2.3车辆驶出时及时收回车辆出入证，并关注车况有无异常。

2.4根据医院实际情况，对重要领导、客户车辆出入时要敬礼。

2.5所有来访车辆进出医院的必须登记后方可进入。

1. **保洁服务方案**

**一、环境卫生管理整体思路**

通过我们专业化的物业服务，把许昌市妇幼保健院建设成为“优美、环保、舒适、干净”的医院，提升患者的就医体验和满意度。

1. **人员配置**

主管1名，楼层保洁29人，垃圾清运4人，庭院保洁2人，地下车库2人，

共38人。

**三、各区域保洁标准**

**1、大厅保洁**

（1）保持地面无脚印、无污渍、无烟蒂、无痰迹、无垃圾，每日尘推2次，楼梯、扶手每日擦试1次，大厅玻璃每周擦洗1次。

（2）大厅内的其它部位，如柱面、墙面、台面、沙发、公告栏等，整洁、无灰尘。

（3）玻璃大门无手印、灰尘，保持干净、光亮。

（4）垃圾箱，保持光亮，无灰尘、痰迹。

**2、公共区域保洁**

（1）每天全面清扫一次，地面保持清洁、光亮、无污迹、无水迹、无脚印。

（2）走道四角及踢脚板保持干净，无垃圾。

（3）垃圾箱按指定位置摆放，四周无散积垃圾，无异味，定期消毒。

（4）墙面及走道设施、门框、通风口，保持干净，无积灰。

（5）安全扶梯台阶保持清洁，无污物、垃圾；扶手保持光亮，无灰尘。

（6）保持电梯门光洁、明亮，轿厢及四壁地面干净、整洁。

（7）室外场地的台阶及地面，做到无垃圾、无灰尘、无烟蒂、无纸屑。

（8）垃圾每天清运2次。

**3、卫生间保洁**

（1）镜面光亮无灰尘，台面无水迹、无洗手液滴（或肥皂液滴）。

（2）门及护板表面无尘、无划痕、无污迹。

（3）不锈钢光亮见本色。

（4）纸盒、便池要不间断清洁，保持无灰尘，无水迹。

（5）大便器要通畅，不得有异物，不得有便渍、水锈和异味。

（6）小便池内无尿碱、烟头、痰迹等异物，及时更换樟脑球。

（7）地面保持干燥、无水迹。

（8）门转轴和门通风孔无积灰。

（9）纸篓内污物不超过2/3。

（10）水龙头光亮见本色，无水迹、水印。

（11）提供使用的物品摆放整齐，清洁工具隐形存放。

（12）开水炉光亮风本色，无灰尘，警示标示完好。

（13）建立消杀制度，洗手间区域不得有蚊蝇存在。

**4、病房保洁**

（1）地面一天1次扫拖，垃圾桶内垃圾量超过2/3时更换垃圾袋；儿科、产科病房早上8:OO之前、中午15:00 各保洁一次，一天2次扫拖，工作期间巡查2次，垃圾袋随时更换。

（2）病床、床头柜、座椅、输液架每天擦抹1次，无污迹，定期消毒。

（3）卫生间标准相同。

（4）顶棚、墙壁、窗户玻璃每月打扫一次。

（5）病员出院立即进行终末处理。

（6）病房地面要保持干净，无垃圾、痰迹。

**5、手术室保洁**

（1）手术后对地面上的污液，线头，纸屑等杂物进行彻底打扫，并对地面及相关工具进行消毒。

（2）保洁工具严格按照医院要求进行消毒，保洁人员防护用具齐全。

（3）垃圾袋区分颜色使用，专人清运。

**6、停车区域**

（1）保持道路畅通，无堆积垃圾及物品。

（2）保持地面无尘土、无垃圾。

**7、玻璃及不锈钢**

（1）玻璃无灰尘、无水迹，保持干净、光亮。

（2）玻璃上的污斑、手印应及时清除，保持清洁。

（3）要防止玻璃因清洁不当而发毛。

（4）爱护清洁工具，注意保养，不得用损坏的工具擦洗玻璃。

（5）不锈钢无灰尘、无水迹、无污迹、无手印。

**（四）垃圾清运**

1、每日早上8:00前、下午15:00前由楼层卫生保洁员将垃圾收集到指定位置，由垃圾清运卫生保洁员运送至医院指定位置。

2、医疗垃圾与病房、卫生间的生活垃圾分类处理。

楼内公共垃圾及工作地域范围内楼宇、科室生活垃圾及医疗垃圾的分类、院内收集、存放、记录、垃圾收集运送放工作。

3、垃圾桶内的垃圾每日清运不低于两次，儿科、产科量大时增加频次。

4、垃圾车每周清洗1次（夏季2次），定期消毒。

5、四周无散落垃圾，垃圾桶无污渍、无异味，垃圾箱盖严实。

**（五）蚊蝇消杀**

1、每年5-10月份，每周进行一次灭虫消杀工作，其他情况视情况降低频次进行消杀。

2、消杀前有温馨提示（消杀的对象、时间、区域、注意事项等）。

3、对消杀药品的储存、领取与使用环节进行有效控制。消杀药品使用时采取防护措施。

**四、工作流程**

**（一）病房清洁工作流程**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **工作时间** | **工作内容** | **工作要求** | **注意事项** |
| 6:30-8:00 | 准备班前工具收垃圾，医护办公桌椅、病区床头柜擦拭，医护办公地面擦拭、病房地面擦拭 | 8点前完成工作地面干净整洁、无积水 | 垃圾分类处理，按要求摆放小心地滑警示牌 |
| 8:00-8:30 | 清洗尘推布 |  |  |
| 8:30-9:30 | 涮洗卫生间，擦拭病房病床、床头柜、座椅、输液架等 | 卫生间干净整洁无异味，病床桌椅及设备干净整洁 | 进病房开门之前先敲门，用没有戴手套的手开门 |
| 9:30-11:00 | 消防通道清洁，整个病房收一次垃圾，过道、消防通道设施设备擦拭 | 地面无垃圾、无积水、设施设备无灰尘 | 按要求摆放小心地滑警示牌 |
| 11:00-12:00 | 巡视平面卫生，清洗小方巾 | 地面无垃圾、无积水 | 勤巡视、勤清扫 |
| 12:00-13:00 | 清扫地面垃圾 | 地面无垃圾、无积水 | 垃圾分类处理 |
| 13:00-13:30 | 儿科病房、产科病房、医护办公地面擦拭 |  |  |
| 13:30-15:30 | 擦洗病床、床头柜、座椅、输液架等，清洗卫生间厕所、洗手池 | 及时整理患者出院患者病床单位 | 严格做好消毒隔离工作 |
| 16:00-17:00 | 高处抹尘 |  |  |
| 17:00-17:30 | 倾倒垃圾，清扫地面 | 地面无垃圾、无积水 | 垃圾分类处理 |
| 17:30-19:00 | 巡视各病房 | 地面随脏随打扫，垃圾桶内垃圾不超过2/3。 |  |
| **备注：全程做好防交叉感染工作；顶棚、墙壁、窗户每月打扫一次；病员出院立即进行终末处理。** | | | |

**（二）不锈钢清洁工作流程**

1.1 日常的清洁保养：

1.1.1用已稀释的全能水擦拭不锈钢表面。

1.1.2用半干湿的毛巾抹净不锈钢表面上的水珠再用干布擦干。

1.1.3置少许不锈钢擦亮剂于抹布上，对不锈钢表面进行抹拭。

1.1.4不锈钢表面面积大的可用手动喷雾枪或喷壶(调试至雾状)，将不锈钢擦亮剂喷于不锈钢表面，然后用干布拭抹。

1.2 特殊污渍、锈迹的清洁：

1.2.1用金属除渍剂倒在微湿的布上轻擦污渍。

1.2.2用湿抹布擦拭干净，干布擦干。

1.2.3抹上不锈钢擦亮剂。

**（三）玻璃清洁工作流程**

1.1 准备伸缩杆、玻璃刮、毛头、小铲刀、玻璃水：

1.1.1先用铲刀铲除玻璃上的污迹及边缘上的污垢。

1.1.2将毛头浸入玻璃水中。

1.1.3把毛头按在玻璃上并上下洗抹。

1.1.4用玻璃刮刮去玻璃上的水分，玻璃刮和玻璃平面应保持一定的角度。

1.1.5当玻璃的位置和地面较接近时，应把毛头或玻璃刮作横向移动。

1.1.6用干抹布抹去玻璃框上的水珠，然后用拖把抹净地面上的污水。

1.1.7清洁高处玻璃时应把玻璃刮或毛头套在伸缩杆上。

1.1.8操作时应注意防止玻璃刮的金属部分刮花玻璃。

**（四）消杀消毒工作流程**

4.1卫生保洁员每日上午7:00之前用消毒液（浓度为1:200）普遍消毒喷

撒一次。

4.2用消毒液（浓度为1:200）擦洗公共区域门、窗、电梯按键等设施。

4.3卫生间地面保持干燥。每日用消毒液（浓度为1:200）消毒一次。

4.4所有擦拭用的毛巾，每日下班前用消毒液（浓度为1:200）浸泡消毒一次并晾干，浸泡时间为15分钟。

4.5拖把每日消毒液（浓度为1:400）浸泡消毒，浸泡时间为20分钟。

4.6公共场所的走廊、过道、楼梯，大理石地面或瓷砖，水磨石地面，每班次循环拖地，定期用（浓度为1:400）消毒液消毒。

**六、作业程序**

**（一）保洁班长作业程序**

1、环保程序

1.1 7:20到服务中心签到，并监督考勤的真实性。

1.2 7:30—8:00巡视医院内卫生保洁员是否准时到岗作业。

1.3 8:00 -9:00到自己所管辖区域内停车区域进行巡视、检查，发现问题当场找卫生保洁员纠正处理，严重的根据《保洁部绩效考核办法》给予处罚。

1.4 9:10-10:30依据《保洁部作业检查标准》，对自己所管辖区域内楼道进行巡视、检查一遍，发现问题当场找卫生保洁员纠正处理，严重的视情节给予处罚。

1.5 10:40-11:30对自己所管辖区域内停车区域进行巡视、检查。

1.6 下午作业流程同上，时间依次类推。

2、日常管理

2.1 计划管理

2.1.1 按照《消杀计划》分解到月、周、日，落实到责任人，安排跟进。

2.1.2 每月考核所属员工绩效完成情况，并将绩效情况报现场经理。

2.1.3 每月员工谈心。

**（二）公共区域（含大厅）保洁作业程序**

1、作业程序

1.1 7:20到服务中心签到，佩戴工号牌准备作业工具。

1.2 7:30携带好工具按时到达工作区域作业。

1.3 7:30—8:00巡视楼层地面、步梯间、卫生间（注重便池和地面卫生，并做简单处理）。

1.4 8:00—9:00用鸡皮布擦拭电梯门、垃圾桶、楼梯扶手、窗台、管道井门、标示、消火栓箱等。

1.5 9:00—11:00 逐层打扫走廊、卫生间、洗手间卫生；走廊地面用尘推清洁，卫生间、洗水间地面用拖把清洁（拖把不要过湿），小便器或便池用硬毛刷或小拖把清理。

1.6 11:00—11:30 巡视区域卫生。

1.7 11:30以后整理清洁工具，签退下班。

下午工作按照上午作业程序和标准以此类推。

2、大厅保洁要求

2.1 大厅保洁避开高峰期用拖把对电梯轿厢地面进行清洁。

2.2 大厅地面在上班前先用尘推清洁一遍，全面保洁结束后再对地面清洁。

2.3 大厅人流量较多时，增加对大厅地面、垃圾桶、卫生间、洗手间巡查频次，发现问题及时处理。

3、卫生间保洁工作流程

3.1准备工具

拖把、便池刷、小拖把、毛巾、百洁布、垃圾袋、草酸、84消毒液

3.2 清洁工作流程

3.2.1 进入卫生间前先敲门，确认没人后将清洁卫生牌放在门前，打开门窗通风。

3.2.2 蹲便池、小便池要先用夹子夹出大小便器里的烟头杂物，然后再冲水，倒入草酸一会儿，再用便池刷刷洗四周表面及外部表面均要清洗，检查冲水是否正常，有没有堵塞。

3.2.3 用湿毛巾配合便池刷清洁卫生间隔板上的污迹、乱涂乱画的字迹等。

3.2.4 用清洁剂和百洁布刷洗面盆和水堵；左到右抹干净台面，用鸡皮布从上到下擦拭干净镜子；水龙头也要用鸡皮布擦拭干净，保持光亮。

3.2.5 用毛巾擦拭墙面、卫生间门及门框，按保洁频次清洁天花板、排气扇。

3.2.6 清倒垃圾，更换干净垃圾袋。

3.2.7 用专用拖把清洁地面，地面较脏的要使用清洁剂。特别注意清洁便池周边地面及地漏上的毛发。

3.2.8 打扫完毕，撤去清洁卫生牌，将卫生间门保持开启。

3.2.9 打扫时，遇到客户要礼貌问候，客户急需使用时，先避让。

**（三）大厅、卫生间及公共区域保洁作业程序**

1、大厅及公共区域保洁方法

（1）用抹布从上至下擦拭扶手及栏杆，将已袋装的生活垃圾收集于保洁车。

（2）用半干抹布擦拭信箱、配电箱、电子门、用干抹布抹电子门上按键。

（3）用抹布擦拭能够到的窗玻璃，抹布脏污须及时更换或清洗。

2、卫生间保洁方法

卫生间的清洁工作一般应安排在人流量小的晚间或清晨进行，并在其他公共区域的卫生清洁工作完毕后开始。操作程序和方法如下：

**（1）准备工作**

1.1准备好所需的工具和用具。如：扫把、地拖、刷子、抹布、干毛巾、橡胶手套和口罩等。

1.2准备和配制好清洁剂和用品。如：洁厕水、万能清洁剂、皂液、厕纸、手纸等。

1.3打开门窗，启动排气扇通风换气，在门口放置清洁工作标志牌。

1.4放水冲刷坐便器、小便器

1.5收集废弃物、清扫地面垃圾，清倒垃圾篓，换新垃圾袋后放回原位。

1.6清洗座便器、小便器(槽)。依次逐个彻底清洗，包括各配件、附件。

1.6.1清洁蹲式坐便器(槽)

1.6.2清洁小便器(槽)

1.7清洁盥洗器具及其他设施

1.7.1清洁盥洗台

先用湿抹布沾万能清洁剂擦洗台面、洗手盆、水龙头，再用清水抹布：擦洗干净，最后用干毛巾擦干水迹。

1.7.2清洁梳妆镜先均匀喷上清洁玻璃水，然后用湿抹布擦洗干净，最后用干毛巾擦净。

1.7.3清洁毛巾架、厕纸架、皂液缸、烘手器、空气清新剂架等：

一般采用湿抹布擦拭，清除灰尘、污迹，最后用干毛巾擦净水迹。

3、清洁标准

目视大厅、楼道：无灰尘、烟头、果皮、纸屑、广告纸、蜘蛛网、积灰、污迹。

卫生间：天花板、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网，目视墙壁干净，坐便器、

小便器等卫生洁具洁净无黄渍。

**（五）停车区域保洁作业程序**

1. **作业程序  
   1.1**备胶水管、扫把、胶刷、垃圾斗等工具和清洁剂。

1.2用长柄竹扫把将垃圾扫成若干堆。

1.3用垃圾斗将垃圾铲入垃圾车中。

1.4发现有杂物一起清运上垃圾车。

1.5用胶管接通水源，全面冲洗地面，发现油迹和污迹时，倒少量清洁剂在污迹处，用胶刷擦洗，然后再用水冲洗。

1.6清洁周围排水和下水口，保证排水畅通。

2、工具、清洁用品管理

2.1 个人工具、清洁用品必须经常整理，保持整洁，无用的杂物、废料立即清理。

2.2 清洁用品严格依照正确使用方法或剂量按月领用，做到不浪费、不闲置。

3、客户“需求”信息管理及处理

任何时间，任何地点，接到客户需求信息后，立即详实的反馈至服务中心，由服务中心立即与客户联系再次确认需求信息。

4、**标准**

4.1保持道路畅通，无堆积垃圾及物品。

4.2保持地面无尘土、无垃圾。

**七、岗位职责**

**（一）保洁主管岗位职责**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | 保洁主管 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | HB-01 | 直接上级 | 现场经理 |
| 直接下级 | 保洁班长 | 虚线上级 | 总经理 |
| 工作  概述 | | 在现场经理领导下负责环境卫生工作 | | | |
| 工  作  职  责 | | 1、负责保洁部的日常综合管理工作。  2、负责本部门各项规章制度、工作流程的制定和实施。  3、负责制定本部门年度、月度工作计划并组织实施。  4、负责组织所辖物业公共部位、场地、设施的卫生、消杀工作，并及时检查、督促。  5、组织雨、污水管网及化粪池的疏通与清理。  6、负责组织生活及医疗垃圾的收集、清运。  7、负责组织保洁工具、设备的养护与管理。  8、负责组织本部门员工的业务学习、培训及绩效考核。  9、协助其他部门处理消防、水患等应急事件。  10、完成领导交办的其它工作。 | | | |

**（二）保洁班长岗位职责**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | 保洁班长 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | HB-02 | 直接上级 | 现场经理 |
| 直接下级 | 大厅卫生保洁员、公共区域保洁员等 | 虚线上级 | 现场经理 |
| 工作  概述 | | 在保洁部班长指导下负责妇幼保健院庭院、楼道卫生保洁工作的落实。 | | | |
| 工  作  职  责 | | 1、按照作业指导书要求指导卫生保洁员开展保洁工作。  2、负责检查、讲评卫生保洁员的工作质量和劳动纪律。  3、督促客户定点堆放垃圾。  4、制止破坏公共卫生的行为。  5、组织开展所辖责任区的卫生消杀工作。  6、负责卫生保洁员的思想疏导工作。  7、协助其他部门处理消防、水患等应急事件。  8、完成公司领导交办的其它临时性工作。 | | | |

**（三）公共区域卫生保洁员岗位职责**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | 公共区域卫生保洁员 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | HB-04 | 直接上级 | 保洁班长 |
| 直接下级 | 无 | 虚线上级 | 现场经理 |
| 工作  概述 | | 在保洁班长监督带领下负责楼道及设施设备卫生清洁工作。 | | | |
| 工  作  职  责 | | 1、负责责任区域内楼层、步梯、地库、卫生间的清扫和保洁。  2、负责楼层门窗、消防箱、管道井门、电梯门、各种开关、标识等的清洁工作。  3、按标准对果皮箱、垃圾桶进行清洗。  4、对保洁用品、工具进行日常维护和保养。  5、负责事故隐患和可疑迹象的上报，并监视事态发展。  6、对物业管理区域内发生的违章、破坏等行为进行劝阻、制止并上报。  7、协助其他部门处理消防、水患等应急事件。  8、完成领导交办的其它工作。 | | | |

**（四）垃圾清运卫生保洁员岗位职责**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗  位 | 标  识  信  息 | 岗位名称 | 垃圾清运卫生保洁员 | 隶属部门 | 服务中心 |
| 岗位编码 | HB-08 | 直接上级 | 保洁班长 |
| 直接下级 | 无 | 虚线上级 | 现场经理 |
| 工作  概述 | | 在保洁班长监督和带领下，负责大院卫生的清洁、生活垃圾清运、医疗垃圾的收集等工作。 | | | |
| 工  作  职  责 | | 1、负责责任区域内道路、公共场地的清扫和保洁。  2、负责责任区域内生活垃圾的收集、清运及医疗垃圾的收集。  3、负责清运车辆的使用与养护管理。  4、负责事故隐患和可疑迹象的上报，并监视事态发展。  5、对所辖区域内发生的违章、破坏等行为进行劝阻、制止并上报。  6、完成领导交办的其它工作。 | | | |

**八、保洁管理制度**

**（一）消杀制度**

为规范管理卫生消杀工作，净化环境，特制定制度。

1、适用范围

适用于各服务中心卫生消杀工作的管理。

2、职责

2.1现场经理负责卫生消杀工作计划的制定、实施管理。

2.2保洁班长负责对此作业指导书进行培训。

2.3消杀人员负责依照制度进行具体卫生消杀工作。

3、作业内容及要求

（1）现场经理根据季节的变化制定卫生消杀工作计划。

（2）消杀工作计划应包括以下内容：

2.1消杀对象。

2.2消杀区域。

2.3消杀方式选择与药物计划。

2.4消杀费用预算。

4、灭蚊、蝇、蟑螂工作

4.1每年的5-10月份中，每周应进行一次灭虫消杀工作。其他月份视情况降低频次进行消杀。

4.2消杀区域：

4.2.1大厅、梯口、梯间、楼宇周围等室外公共区域。

4.2.2垃圾桶、垃圾堆放点、卫生间、管道井、地沟、地下室、车库、化粪池、雨水井、污水井等位置重点消杀。

4.3消杀药物一般用敌敌畏、灭害灵、敌百虫、菊脂类药喷洒剂等。

4.4消杀方式以喷药触杀为主。

4.5喷杀操作要点：

4.5.1在进行消杀工作前要张贴通知、现场做好消杀标识，告知客户注意事项。

4.5.2穿戴好防护衣帽。

4.5.3将喷杀药品按要求进行稀释注入喷雾器内。

4.5.4对上述区域进行喷杀。

（5）灭鼠

5.1灭鼠工作每月应进行一次。

5.2灭鼠区域：

5.2.1大厅、梯口、梯间、楼宇周围等室外公共区域。

5.2.2垃圾堆放点、卫生间、管道井、地沟、地下室、车库、化粪池、雨水井、污水井等位置重点消杀。

5.3灭鼠方法主要采取投放拌有鼠药的饵料和粘鼠胶。

5.4鼠饵洞的布置为室外每间隔15-20米设置一个，饵料的放置以每个鼠饵洞10-15克为宜。

5.5在灭鼠区域投放饵料应注意：

5.5.1投放鼠药前应提前24小时张贴通知告知客户。

5.5.2尽量放在隐蔽处或角落、小孩拿不到的地方。

5.5.3放置“灭鼠专用”的纸片，禁止成片或随意撒放。

5.5.4在投饵期间随时注意是否饵料减少被吃，如果被吃则吃多少补多少，吃完双倍补。误食中毒者，维生素k1为解药。

5.6投放鼠药必须在保证安全的前提下进行，必要时挂上明显的标识。

5.7一周后，撤回饵料，期间注意捡拾死鼠，并将数量记录在《消杀服务记录表》中。

4、消杀工作标准

（1）检查仓库或地下室，目视无明显蚊虫在飞。

（2）目视无苍蝇滋生地。

（3）检查室内和污水、雨水井，每处蟑螂数不超过5只。

（4）抽检楼道无明显鼠迹，用布粉法检查老鼠密度，不超过1％。

1. **开荒保洁计划**

**我公司承诺首次开荒免费保洁，具体保洁计划如下：**

1、合理分配人力资源，按照各区域统一划分保洁区域。

2、充分利用清洁制剂，配备专业保洁工具，每一位员工上岗。

3、搭配专业清洗设备，以替代人工所无法及时完成的地面清洁。

4、协调工作人员，共同打造妇幼保健院的洁净空间。

5、保洁主管增强巡回监督、检查，突出重点同时不忽略次要区域。

1. **电梯驾驶方案**

电梯是医院人口运行的主要方式，也是一种“交通工具”，承担着服务医护人员及患者，方便运行的责任，现结合妇幼保健院实际情况，特制定本方案。

1. **人员配置合理**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位名称 | 配置人数 | 主要职责 |
| 1 | 住院部5部电梯 | 10人 | 负责住院部电梯的驾驶，日常安全管理、卫生保洁及消毒工作。 |
| 2 | 门诊5部电梯 | 5人 | 负责门诊电梯的驾驶，日常安全管理、卫生保洁及消毒工作。 |
| 合计15人 | | | |

1. **服务标准**
2. 员工统一着装，佩戴标志。
3. 服务热情主动，礼貌，细致。
4. 办公时间站立服务、文明用语、态度和蔼、礼貌导乘。遇有行动不便乘客、患者时主动服务。
5. 通风、照明及其他附属设施完好。
6. 轿厢内卫生清洁、无异味，定期消毒。
7. 如遇电梯困人，及时告知维保方和专业维保人员，10分钟内救出被困人员。

**三、电梯驾驶员岗位职责**

1. 电梯驾驶员经专业培训，未经培训禁止操作。当班期间注意仪容仪表，按规定佩戴胸牌，以便接受领导的监督和监察。
2. 严格遵守各项规章制度和安全操作规程。服从分配，完成本职工作。
3. 熟悉和掌握电梯性能，建立电梯运行、维修记录。建立电梯服务规范、安全生产制度、规范操作规程等档案。
4. 每天运行前，应做一次简单的检查，在确定无故障的情况下，方可正常运行，做好每天运行记录。
5. 做好轿厢内清洁工作，定期对轿厢门进行保养，保持轿厢门光亮整洁。
6. 文明服务，礼貌待人。要有高度的工作责任心，对乘客热情。对需要帮助的医护人员、患者、来访人员及时帮忙。

**四、电梯驾驶员安全操作管理制度**

（一）基本要求

1、电梯驾驶人员必须是身体健康，无妨碍本工种工作疾病的人员。

2、电梯驾驶人员必须经安全技术培训合格后方可上岗。

（二）电梯行驶前的检查和准备。

1、开启层门进入轿厢之前，需要注意轿厢是否停在该层。

2、通风、照明及其他附属设施完好。轿厢内必须有足够的照明，在使用前必须先将照明灯打开。发现设施设备有损坏等异常现场及时上报服务中心。

3、每天开始工作前，将电梯上下空载运行数次，无异常现象后方可使用。

（三）电梯在行驶中应注意。

1、在服务时间内，不可擅自离岗，如必须离岗时或电梯停用时，应断开电源并将厅门关闭锁好。

2、驾驶员应负责监督控制轿厢的载重量，不得超载使用电梯，乘客电梯不允许作货梯使用。

3、不允许装载易燃、易爆的危险品，如遇特殊情况，需经电梯安全管理负责人员同意和批准并制定安全保护措施后才可装运。

4、严禁在层门开启的情况下，启动或保持电梯检修和正常运行状态；也不允许用检修操作来代替正常电梯运行操作。

5、电梯的厅门、层门电气开关等安全装置不能短接，也不可用其他物件塞住，使其失效而不能起到应有的安全作用。

6、不允许利用轿顶安全窗、轿厢安全门的开启，来装运长物件。

7、应劝阻乘客在行驶中，勿倚靠在轿厢门上。

（四）当发生以下故障时，电梯应立即停用，并报管理人员或检修人及时进行修理。

1、层、轿门关闭后电梯不能正常行驶。

2、电梯速度显著变化时。

3、层、轿门关闭前电梯自行行驶时。

4、行驶方向与选定方向相反时。

5、内选、平层、快速、召唤和指层信号失灵时（驾驶员应立即揿按急停按钮）。

6、发觉有异常噪声，较大振动和冲击时。

7、当轿厢在额定载重下，有超越端站位置而继续运行时。

8、安全钳误动作时。

9、接触到电梯的任何金属部分有麻电现象时。

10、发觉电气部件因过热而发出焦热的臭味时。

（五）电梯发生紧急事故时的操作。

因电梯安全装置动作或外电停电而中途停机时，一方面告诉乘客不要惊慌，严禁拨门外逃，一方面通过电梯厢内的紧急报警装置通知外界前来救助。

（六）电梯使用完毕后的操作。

1、写好当班设备运行记录，发现存在故障分别转告接班人及有关部门及时处理。

2、做好轿厢四壁底板各层站厅门地坎的垃圾和厅门口的清洁卫生工作。

1. **应急情况处理方案**

为有效应对[突发环境事件](https://www.baidu.com/s?wd=%E7%AA%81%E5%8F%91%E7%8E%AF%E5%A2%83%E4%BA%8B%E4%BB%B6&tn=SE_PcZhidaonwhc_ngpagmjz&rsv_dl=gh_pc_zhidao" \t "https://zhidao.baidu.com/question/_blank),提高员工应对[突发环境事件](https://www.baidu.com/s?wd=%E7%AA%81%E5%8F%91%E7%8E%AF%E5%A2%83%E4%BA%8B%E4%BB%B6&tn=SE_PcZhidaonwhc_ngpagmjz&rsv_dl=gh_pc_zhidao" \t "https://zhidao.baidu.com/question/_blank)的能力,要求工作期间管理服务人员对于突发事件必须能够在第一事件进行现场处置。每年定期进行演练。

**一、安全事故、突发事件防范应急预案**

6.1盗窃、损害事件处理预案

6.1.1若发现盗窃分子正在作案，应当场抓获，并注意收集现场证据，报告公安机关，连同物证送公安机关处理。如果遇到犯罪分子逃跑的情况，要记清楚其长相特征及逃跑路线。

6.1.2发现可疑人员，可暗中监控或设法约束，当实施盗窃或其他破坏事件时再掌握时机予以当场抓获。

6.2打架斗殴事件处理预案

6.2.1发现有打架斗殴的行为或接到打架斗殴的通报时应立即赶到现场进行劝解和制止。

6.2.2现场公秩队员在劝解无效时，立即报告班长和主管，并维护好现场秩序，将围观的人员隔离或劝离现场。

6.2.3根据经理的指示和事态的严重性，向公安机关报案，请公安机关介入。

6.2.4对损坏的公共设施要留好证据，为以后赔偿提供第一手资料。

6.2.5详细填写突发事件处理记

**二、电梯困人应急预案**

1、监控中心接到电梯驾驶员或乘客求助或发现乘客被困在电梯内，要把监控镜头画面移至困人电梯，观察电梯内的活动情况，详细询问被困者有关情况，并及时通知管理人员到电梯门外，以随时保持联系。

2、及时告知维保方和专业维保人员，10分钟内救出被困人员，修理该电梯。

3、电梯驾驶员在电梯内做好应急措施，并安抚好被困乘客。

4、要及时掌握被困人员的身体状况，必要时通知110、120，请求协助。

5、被困者被救出后，须询问：

（1）是否有不适，是否需要帮助等。

（2）提供姓名，地址，联系电话及到本医院的原因。

（3）如被困者不合作及自行离去，则记录备案。

6、必须记录开始到结束的时间，事件详细经过，工程人员、维保人员、消防员、警员、救护人员到达和离去的时间，消防车、警车及救护车车牌号。

7、必须记录被困者被救出的时间或伤员受伤情况及被送往何处医院。

**三、大风、大雨、大雪天气的应急处理预案**

1、目的：针对各季节变化特点，为了确保非正常天气情况下办公楼安全，做到突发案件发生前有准备、事发有控制、事后有处置，制定本预案。

2、范围：适用非正常天气的紧急处理。

3、职责：现场经理负责成立紧急领导小组并组织对紧急处理预案的实施。

4、作业程序

（1）突发事件组织架构及责任人

为确保突发事件发生损失减少到最小或不发生损失，现场经理负责组建紧急预案应急处理小组，并将紧急处理小组名单报行政部备案。

（2）工作措施

2.1雨季、冬季来临前1个月，现场经理组织人员检查防汛物资、清雪物资等处于正常使用状态。

2.2值班应急分队：8:30至17:30人员不变，由应急处理小组组长负责统一布置，17:30至次日8:00，由值夜班公秩部班长为组长，统一指挥。

2.3特殊情况天气由监控中心通过大屏幕，区域广播提前30分钟通知客户。2.4服务中心各部门负责提前准备沙袋。

2.5公秩部负责沙袋的摆放，对地下停车场出入口（含步行入口），地下电梯口及各配电房入口等易进水部位，提前30分钟防范措施到位。

2.6各消防通道保持畅通，便于抢险车辆驶入。

2.7门禁、道闸系统在强对流天气下，人员要远离系统1.5米，采取手动记录方式，各值班人员进入岗位，巡逻岗远离电线等防雷击部位，手机、对讲机打雷期间不得使用。

**四、公共卫生突发事件应急预案**

为确保公共卫生突发事件发生时，能迅速响应，采取有效应变措施，最大限度的降低不必要的损失及影响，特制定本应急预案。

1、定义

公共卫生事件是指具有危害人体健康甚至危及人的生命的传染性病菌及侵害人们生活环境的害虫等事件。

2、组织机构

（1）为应对公共卫生突发事件的发生，公司成立防治工作领导小组，做到统一领导、统一指挥。

（2）建立值班制度：疫情发生期间严格落实24小时值班制度。

（3）原则：高度重视、职责明确、措施得力、统一指挥。

3、防控措施

关注疫情动向，配合宣传：突发公共卫生事件（疫情）发生之前，服务中心有针对性做好卫生宣传工作，普及预防知识，让客户了解相关知识，积极有效地采取预防措施，预防疫情发生。

4、疫情处理

（1）了解和掌握疫情情况：突发公共卫生事件（疫情）发生之后，与卫生防疫等相关部门积极配合，及时了解掌握客户及工作人员的健康状况，保护易感人群，消除恐慌心理。

（2）做好卫生消毒：服务中心应配合卫生防疫部门做好医院的卫生消毒工作，并做好对客户的温馨提示。

（3）加强人员控制措施：针对疫情传染时期，为有效的控制人员的流动，保证医院内的安全，防止病毒的传播。

5、记录总结

总结经验教训，做好效果评价，必要时修订应急预案。

**五、停电应急预案**

1、突然发生停电事故时，在第一时间通知工程部，并通知项目经理和相关

管理人员，利用消防广播等一切通讯手段，及时通知医院各科室采取应急措施。

2、工程部迅速集中人员分析停电事故和停电原因，在第一时间制定应急措施，保证在最短时间内供电。

（1）高压开关跳闸或损坏。开启备用发电机，如属一般故障引起的跳闸，故障点排除后，将高压开关复位；如属供电上端停电，立即向供电局问明情况，请求尽快供电；如确定高压开关熔丝烧毁，及时更换断丝或使用备用柜供电。

（2）低压侧大范围停电即低压侧开关跳闸。首先启动备用电机发电供电，再寻找事故原因；如属支路短路、过载、漏电、接地等故障引起进线主开关跳闸，迅速隔离或切断故障点，将进线开关复位；如属进线主开关本身故障，迅速排除故障。

（3）低压侧小范围停电即支路开关跳闸。先确定故障点是否在开关本身抑或在控制末端，如在开关本身用备用抽屉，如在控制末端，查明原因排除故障。

3、公共秩序维护部坚守岗位，加强戒备，防止盗窃、破坏、火灾等其他事故发生。

4、服务中心接听电话，及时利用通讯设备传达各种信息，事后将记录整理后并递交项目径路审阅后存档。

1. **员工培训、绩效考核方案**

**一、员工培训方案**

1、培训的内容

课程设置大类：包括公司概况、政策法规、服务的基本礼仪、质量体系、突发事件处理流程、物业管理专题、经营管理、团队精神等十大类。

2、岗前培训

目的：保质保量地为各岗位提供合格人才。

培训内容：服务意识、各项行政管理制度、企业概况、基本礼节、各岗位作业指导书、突发情况及异常情况的应急处理、消防知识、实用案例分析等。

培训方式：集中讲解，观看相关内容的教学视频和幻灯片，分组讨论座谈，参观工作现场，部分工作实习，提供有关文件资料自学等。

3、岗中培训

培训方式：请专业岗位人员指导、工作实例研讨、学术交流、专题讲座、外聘讲师等形式，使物业服务中心之间的经验互相交流、自我完善等。

培训内容：包括各岗位的岗位职责、各项管理知识、政策法律法规、决策与经营、财务与税收、领导科学与艺术、团队精神、跨公司之间的大型活动、人文关怀等。

4、外出培训

根据公司制度要求，每年组织管理人员和专业技术人员外出培训不低于2次，提高公司管理岗位和技术专业岗位的能力。

参加对象：管理人员和专业技术人员

5、企业理念培训

行政部定期对公司各级人员进行企业发展史，企业文化和企业理念的教育，使大家能认识企业、了解企业，使公司远景与个人远景一致，统一思想，统一行动。

6、互动式培训：互帮互学，共同提高。采取定期或不定期座谈等形式，使部门之间的经验互相交流、互相促进，利用传动、互动方式取长补短，自我完善，体现公司整体性，达到共同提高的目的。

7、自身学习：公司行政部根据员工自学的需求，不定期推荐好教材，各部门结合工作情况定期组织学习，交换心得、发表见解、开阔思路，以提高全员的物业知识和专业知识。

8、培训计划

多样化的培训方式：集中培训、以师代徒、技术交流、角色扮演、外部参观培训、团队游戏等方式。

**二、 绩效管理方案**

绩效考核是我们人力资源管理的重要组成部分。其根本目的是营造“以效率为导向”的良好工作气氛。

**（一）绩效考核办法**

1、日考核：各管理项目人员每日进行检查考核记分，员工由现场经理考核，并进行公示。考核以《员工岗位考核细则》为依据进行加扣分。

2、抽查考核：由公司领导和公司考核小组每月按考核标准内容进行一至两次不定期的抽检考核，当日告知各管理项目。

3、月考核：员工根据日考核记录进行统计，测算月考核得分。公司本部、与现场经理同步参加考核，根据当月任务、指标完成情况及工作业绩，以德、能、勤、廉、绩五个方面按月实行先自我测评，根据测评得分与个人月工资挂钩。

4、年考核：根据本项目完成公司当年下达的经济指标、盈亏状况和任务完成情况及个人月度考核情况为依据，按年终综合评定兑现。

5、考核评定办法

（1）由本人按考核表内容进行自我评价和评定月度考核分数。

（2）部门主管按员工自行评定的分数和员工整体表现的进行评定。

（3）主管由现场经理进行评定，所有员工考核表汇总到公司办公室由公司考核领导小组最终评定。

（4）公司考核小组评定的考核分数的结果为发放绩效工资的最终依据。

6、考核结果处理

6.1月度考核：

（1）综合考核分数95分含（95分）以上者，绩效工资按正常工资计发。

（2）岗位管理考核不合格即分值不满85分（含85分）的，当月绩效工资按下述比例发放岗位管理绩效考核工资。

（3）连续上个月考核分数低于85分者按自动离职处理。

6.2年度考核：

（1）年度考核实际综合考核合格者，由项目或部门根据员工当年工作实际提出奖励分配方案，报总经理批准后执行。对当年综合考核不合格者不发放年终奖，同时公司对其进行劝退。

（2）对完成较好全年各项工作计划、考核指标成绩前茅及未发生任何责任事故，成绩优异的员工公司将另行奖励。

（3）对未完成工作计划、或发生重大责任事故，公司按情节进行经济、行政处罚，直至辞退。