## **（3）技术方案（实施方案）**

### 1、人员、设施、设备、安全管理规章制度和项目经理、技术负责人岗位职责

**项目组织结构**

**项目经理**

**保洁主管**

**导乘主管**

**电梯导乘**

**保洁人员**

**配备的设备及数量：**

洗地机 3 台、吸尘器 3 台、磨地机 1 台、扫雪机 1 台、扫地机 2 台、吹干机 2台、工业洗衣机 1 台、工业脱水机 1 台、

#### 1.1保洁管理制度

**1.1.1职责划分**

(1)环境管理部经理负责环境清洁相关制度的制定及清洁工作的效果评估。

(2)保洁主管负责所管理清洁区域内清洁工作的组织、部署、监督和协调。

(3)保洁员负责所管理清洁区域清洁工作的具体落实。

**1.1.2保洁管理目标及纪律规定**

(1)保持辖区内每一个角落的干净、整洁。

(2)保证保洁工具和清洁用品的合理使用。

(3)保证保洁人员专业、周到地提供保洁服务。

(4)保洁人员纪律规定

(5)遵纪守法，遵守公司的各项规章制度。

(6)热情服务，礼貌待人

(7)按时上下班，不迟到早退，不无故擅离岗位。

(8)上班穿工作服，戴工作牌，仪表整洁，精神饱满。

(9)不得在工作时间做与本职工作无关的事。

(10)不做有损公司形象的事，不得以任何形式私自收受客户或住户的钱物。

(11)不准擅自将公司物品挪作他用，损坏、遗失工具要照价赔偿。

**1.1.3保洁工作监督检查制度**

**“三查”制度**

公司执行严格的监督检查制度，采用保洁员自查、主管巡查和部门经理抽查 “三查”相结合的方法。

（1）保洁人员自查：每位保洁人员都要根据操作规范和要求，对自己所负责的区域、项目不断地进行自查，发现问题，及时解决。

（2）保洁主管巡查：保洁主管应把巡回检查作为自己的主要工作，每天对自己管辖区内所有部位、项目进行巡回检查，巡查频率不得少于四次。

（3）环境管理部经理抽查：由环境管理部经理负责抽查，每日抽查不得少于两次，环境管理部经理还应协同上级领导或组织有关人员定期联合检查。

**“三查”制度的要求**

执行“三查”制度，一要认真，二要高标准，还要做到以下四个相结合。

（1）检查与教育、培训相结合：检查人员发现问题后（无论是操作规范问题还是员工行为规范问题）不仅要及时指出、纠正，还要帮助员工分析原因，耐心地对员工进行教育、培训，以防止同类问题重复出现。

（2）检查与奖励、惩罚相结合：管理人员巡查或部门主管抽查时，可采取加减分的办法对员工进行奖罚，月底根据员工的分数确定员工的奖金。

（3）检查与测定、考核相结合：检查不仅仅是检查卫生标准，还包括测评、考核等内容。

（4）检查与改进、提高相结合：管理人员应定期对“三查”所发现问题进行分析，并针对问题，找出原因，提出改进措施，予以解决。

#### 1.2设施、设备管理制度

**1.2.1空调设施设备**

（1）空调机房应保持通风良好，并设置定时开启风机装置。

（2）机房照明应分多回路开关，分为正常运行时基本照明和维修保养时的局部照明回路。更换灯具时宜使用适用的节能灯具，或安装智能开关，自动检测照明区域内人员活动情况，人员离开后，经过延时自动关灯。

（3）中央空调机组蒸发器和冷冻水温差不能大于4度，否则应清洗蒸发器或检查冷媒量；冷凝器和冷却水温差不能大于5度，否则应清洗冷凝器。

（4）每月检查1次机组及冷冻管道保温，发现损坏而导致渗漏冷凝水应及时维修。

（5）中央空调（含水源热泵组合空调）冷冻、冷却水系统应采用物理或化学方式定期进行水质处理。

（6）供冷期间应不少于每月清洗一次冷却塔，不少于每月清洗一次新风机（风柜）尘网，不少于每年清洗一次新风机、风柜，每年检查一次盘管风机翅片，视情况安排清洗。每季度应对回风口过滤网进行清洗、消毒。

（7）每月检查水泵出入水压差，发现异常应清洗管道上的过滤器（网）。

（8）冷却塔和冷冻水补水管道宜安装水表，每日记录补水量，发现补水量异常增大应追查原因。

（9）冷却塔噪音排放应符合地方环保标准。

（10）在供冷期间分体空调（含组合式分体空调）风冷式室外机应不少于每年一次清洗冷凝器翅片。

（11）在供冷期间分体空调（含组合式分体空调）应不少于每季度一次清洗室内机过滤网及蒸发器翅片、风机叶片。

（12）每年停机期间应对中央空调主机进行一次年度保养，并做好废弃冷冻机油的环保处理工作。

（13）每天巡查公共区域空调温度，不得低于26℃。

**1.2.2供水设施设备**

（1）水泵房应保持通风，宜对泵房合理间隔。地面宜铺地砖或涂地板漆。

（2）每日应检查水泵控制箱；每日应记录用水量，发现用水量异常增大应追查原因；每季度应检查、调整水位开关。宜用浮球阀作缺水停泵的电气控制；采用变频控制器的，宜增设缺水停泵装置。

（3）每日应检查生活水泵（含电动机）进出口阀门、泵内充水与水泵转动情况、轴承润滑或油位情况、水泵有无漏水、水泵进出口压力、水泵与电机运行状况；每季度应至少清洗一次管道滤网（器）。

（4）每日应检查阀门开关位置、管路接头、压力表；每季度应至少检查一次管道，清洗滤网，清洁减压阀；每半年应至少检修一次水龙头，更换水龙头时，宜采用适用的节水器具；每半年应清洁管井、管道与支架。每年应至少检查一次止回阀。

（5）每周应检查水池箱体、人孔盖及盖锁、防蚊网、密封条、管道、进水阀。每季度应配合水池清洗工作，检查低水位限制浮球、进水闸阀、排水阀、溢流口、进水液压阀、水位控制浮球。

（6）水池清洗应控制好排空水量和消毒药物使用量；排水时应注意保持排水管道畅通。在多层楼宇，应同时安排冲洗楼梯工作，以节约用水；应及时恢复供水，同时要检查管道、阀门、浮球等设备零件。

（7）供水系统出现管道爆裂等紧急事件，接报后应立即报告供水部门，并于10分钟内到场协助处理。

**1.2.3排污设施设备**

（1）应建立设施设备运行保养管理制度，排污设施设备资料档案应完整，并绘制设施设备平面图；设施设备标识应规范齐全，井、池盖编号应清晰。

（2）每周应至少检查一次集水井，检查潜水泵控制箱面仪表、指示灯、开关、电源电压、电机工作电流、接触器，试运行潜水泵排污功能；每半年应至少检查一次继电器、接线、水位控制浮球。

（3）每周应至少检查一次排污管道，防止生活污水与卫生间粪水及厨房污水、医院污水混排。

（4）每周应至少检查一次化粪池和隔油池，按物业所在地环境检测部门要求定期抽取污水水样送检，水质应达到规定等级标准。

（5）配备污水处理设备的物业应每天记录污水排放的数据，定期维护保养污水处理设备。

**1.2.4供电设施设备**

（1）应建立供电设施设备运行及维护保养管理规定、应急处理预案等规章制度。

（2）供电电房应保持通风，环境温度合理。地面宜铺地砖或涂地板漆。

（3）每日应检查一次高压配电柜屏、母排温升、各项运行参数、表针指示；每半年应至少检查二次接线紧固状况；每年应检查柜内电缆联接状况。10kV及以下三相供电电压允许偏差宜为额定电压的±7％。高压进线柜输出端到用户输入端的损耗率不应超过10％。

（4）变压器机房应保持通风，并根据电网运行电压的变化及时调整变压器的分接开关。多台变压器应合理分配负荷，每台变压器应在其最佳负荷率附近运行。

（5）每日应检查一次低压母排。220V单相供电电压允许偏差宜为额定电压的＋7％与－10％，功率因素应提高到0.95，变压器的出口处不平衡度应不大于10％；干线与主分支线首端的不平衡度应不大于20％。

（6）更换灯具宜采用适用的节能灯具，内走道、梯灯宜采用声控或红外线自动感应式开关。

**1.2.5备用发电机设施设备**

（1）应建立发电机设施设备管理规定、维护保养办法、运行管理制度等规章制度。

（2）发电机房隔音设施应完整无缺，启动发电机组时应关闭隔音门。

（3）每两周应至少检查一次应急发电机配电屏各开关、指示灯、仪表；每年应至少检查一次所有接线、触头、螺丝紧固状况。

（4）应按照发电机蓄电池使用要求定期检查保养，蓄电池废弃时应交由相应的部门回收处理。

（5）应按照发电机操作说明书的要求定期检查、清理和更换发电机空气滤清器、机油油过滤器。

（6）启动发电机时应同时启动废气处理设施，应做好剩余柴油、废弃机油、冷却水的环保处理工作。

**1.2.6电梯设施设备**

应建立电梯设施设备管理规定、维护保养办法、运行管理制度等规章制度；电梯机房应保持合理温度，宜对机房进行合理间隔；地面宜铺地砖或涂地板漆；电梯应设置群控运行，非高峰期宜调整电梯运行的台次和时间；应监管电梯公司的维保质量，检查曳引机齿轮箱、导轨的润滑情况；应根据电梯设备的状况，提出节能改造建议。

7、停车场设施设备：应建立停车场设施设备管理规定、维护保养办法、运行管理制度等规章制度；室内停车场应保持通风；应设置限速、禁鸣喇叭、禁烟等标志，及设置减速带，宜在停车场内设置标志，提倡减少怠速停车时间；室内停车场照明应分多回路开关，分为正常运行时基本照明和夜间局部照明回路；更换灯具或技术改造时宜采用节能灯具，夜间局部照明宜采用时控装置定时开关。

8、园林绿化设施：应建立园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度；施肥、用药宜采用环保型用品；绿化浇水有条件的应尽量使用喷灌、滴灌设施。

9、排风设备。每季度应至少检查一次仪表、指示灯、开关，检查继电器、接触器、所有线路；每年应检查电机风机轴承润滑情况。更换时宜采用高效率、低噪声排风机，噪声排放应符合相应的地方标准。

**1.2.7保洁设备的领用**

保洁设备的管理，原则上遵循“谁使用，谁保管，谁负责”的原则，领用保洁设备时，应按照以下要求执行。

（1）领用人员必须填写“保洁设备领用登记表”。

（2）领用设备时，领用人自行检查设备的完好程序，因检查不细造成病机出库而影响工作的，由领用人自行负责。

（3）因操作不当，发生机具、附件损坏者，按规定赔偿。

（4）归还设备时，必须保证设备完好无损、内外干净，如有损坏应及时报修，并在领用簿上注明损坏情况。

**1.2.8保洁设备的使用规范**

（1）在设备使用前，了解设备的性能、特点和功率。

（2）操作前，先清理场地，防止接线板、电机进水或因电线卷入正在操作的设备中而损坏设备。

（3）各种设备严格按照使用说明正确操作、正确使用。

（4）使用设备时如发生故障，不得强行继续操作。

（5）设备使用后，按要求做好清洗、保养工作。

#### 1.3安全管理制度

**1、员工服务安全作业管理措施**

本着“预防为主、安全第一”的原则，特制定保洁服务安全措施，需全员遵守。

个人安全：

a、规范正确使用清洁用具和用品；

b、高空作业时，需两人配合同时进行；（卫生间上方、擦窗）

c、使用尖锐器具（锤子、钳子、刀片、铁丝等）时要小心，避免砸、夹、划、刮伤自己；

d、正确使用酸化清洁剂，不要溅到身体、衣物上，使用后要封严盖口，放于指定地点；

e、个人物品要放好，贵重物品不许带到单位。

2、“四防安全”（防火、防盗、防抢、防破坏）：

a、发现跑冒滴漏现象立即报告；（长流水、上下水管、暖气爆裂等）

b、发现火情或闻到燃烧物品的气味时立即报告；

c、项目和公司以及同事的物品，未经同意不可动用；

d、危险易燃易爆物品不许带进项目。

e、发现可疑的陌生人，提高警惕，密切注意，保护自身及他人安全。

安全实施方案

1、定期培训保洁员安全防范措施，把其纳入日常工作日程，使其做到：

a、工作中注意安全，防止意外事故发生；

b、按要求规范操作和使用清洁物品、工具，禁止违章操作；

c、正确使用酸化清洁剂，我们常用的酸化清洁剂，仅用于大小便池，不可用于其他地方。该产品腐蚀衣物，每次使用后，要把瓶盖拧紧封好，放置储物间的角落里，并有明显标识；

d、学会怎样自救；

e、发现情况学会报告，及了解报告程序；

f、灭火器、消防栓正确使用及清洁；

g、增强员工防范意识和自我防护意识。

2、经常检查：

认真做好检查，落实好安全措施。每天领班、班长定时定点检查，主管、经理抽查。把人员集中地放在重点检查部位，发现有水、火、电等险情及时报告。确保员工身心健康及生命安全，保障项目顺利正常进行。

3、安全问题要长抓不懈：

安全问题要长抓不懈，切不可忽视，要警钟长鸣。培养人人皆是义务安全员，发生问题时主动配合院方，听从领导指挥，把损失降至最低点。保证自身安全的同时保证项目的财产、身体不受损失。

**2、危险品控制管理执行标准**

1. 保洁部所使用的鼠药、敌敌畏、灭蟑药、酒精、稀料等均属危险品控制范围；
2. 从仓库领用危险品必须是保洁部班长以上人员,并将领用时间、数量等内容填写在<<危险品使用登记表>>上；
3. 领用危险品需单独存放,与其它物品隔离,并采取加锁措施进行控制。钥匙由主管保管,每次使用时,需经保洁部班长级以上批准方可使用,并由批准人亲自发放；
4. 每次使用时,需按实际使用量领取,用完后,将未用完的危险品重新入库,并认真填写<<危险品使用登记表>>；
5. 在使用过程中,如发现任何异常、意外情况,及时向班长、主管报告；

任何危险品未经允许不许外借

**3、安全文明作业**

（1）牢固树立“安全第一”的思想，确保安全操作。   
（2）操作清洁过程中安全注意事项：   
（3）在超过2米高处操作时，必须双脚踏在凳子上，不得单脚踏在凳子上，以免摔伤。

（4）保洁员用升降平台进行高空玻璃擦拭时，必须系好安全带，并把升降平台的支脚放平锁定，然后方可作业。   
（5）保洁员在车场及外围巡视时，一定注意过往车辆，以免发生危险。

（6）室外人员在推垃圾车、装垃圾时，应小心操作，以免伤及身体。   
（7）工作前必须检查所用工具、设备是否完好，有否不安全因素。   
（8）使用扶梯操作时，扶梯要保持一定的斜度（60度），并要采取防滑措施。   
（9）喷药水时，要戴好口罩、手套，站在上风向操作。   
（10）使用有毒有害药水时，必须严格遵照各种有毒物品管理和使用的制度。   
（11）大风天气注意高空坠物。   
（12）雷雨天气暂时避开阔地露天作业，不要在树下避雨，以防雷击。   
（13）高温天气注意防暑。   
（l4）发现随地吐痰、便溺、乱扔垃圾的现象应及时劝住。   
（15）保洁车应停放在不妨碍车辆、行人通行的地方。   
（16）清洁宣传栏玻璃时，小心划伤手。   
（17）清洁工作不要损伤被清洁物。   
 **药剂使用安全注意事项**   
 （a）保洁、绿化员工使用腐蚀药剂、及喷施农药时，一定带好防护措施，以免对身体造成没必要的伤害。   
 （b）酸性药剂和碱性药剂严禁混合使用，以免对身体造成伤害及对环境造成污染。   
 **机器使用安全注意事项**   
 （a）保洁绿化员工机器、设备使用前，先检查电线是否破损，如有破损、及破皮及时通知工程人员检修维护，待修好检测完成后，注明那个可使用，以免发生触电事故。   
 （b）在使用机器时，不得用湿手接触电源插座，以免触电。   
 （c）不得私自拨动任何机器设备及开关，以免发生故障。   
 （d）在不会使用机器时，不得私自开动机器，以免发生意外事故。   
 （e）燃油机器设备，使用完后一定把汽油倒回汽油桶，并把汽油桶放到指定位置，以免存在安全隐患。   
 **应严格遵守防火制度，不得动用明火，以免发生火灾。**   
 （a）保洁员在工作过程中严禁吸烟。   
 （b）保洁员在垃圾清理时一定检查垃圾内有无燃烧烟头，有的话及时熄灭，以免发生火灾。   
 （c）保洁员在下班前一定检查责任区有没有异常情况、及异味，若发现应及时通知公司领导及安保部门。   
 **在操作与安全发生矛盾时，应先服从安全，以安全为重。**

#### 1.4项目负责人岗位管理职责

项目负责人是本项目物业管理实施的最高领导者、组织者、责任者，在项目管理中起到决定性的作用，是有关各方协调配合的桥梁和纽带，处在项目管理的核心地位。项目负责人的工作对于项目的成功与效果起着关键的作用，其管理职责为：

1. 负责医院物业管理工作整体策划及目标管理控制，确保服务中心各项目标实现。
2. 负责服务中心日常工作检查与监督。
3. 负责巡视物业区域内外各场所的现场服务员工的工作状态，检查管理服务质量，及时发现问题，促进工作发展；
4. 负责服务中心质量体系的正常运作，及物业管理品质的监督考核；
5. 负责服务中心员工的工作监督、量化考核、员工激励和业务指导；
6. 负责服务中心的员工队伍建设，员工素质培训；注重服务中心团队力量的发挥，建立健全服务中心的组织系统，使之合理化、精简化、高效化；
7. 按时保质完成总公司下达给服务中心的各项工作任务；
8. 定期召开服务中心员工会议，对服务中心工作进行讲评，多渠道与员工进行沟通；
9. 严格按照服务中心的财务制度，负责做好服务中心日常开支的审批工作；
10. 以身作则，关心员工，奖罚分明，提高自身素质和修养，最大限度发挥和调动全体员工的工作热情和责任感。

#### 1.5技术负责人岗位职责

**保洁主管岗位职责**

（1）熟悉本项目的业务情况，掌握保洁员作必要的业务知识

（2）负责本项目保洁岗位工作质量的监督和检查

（3）员工的业务技能及行为规范的培训与指导

（4）负责本项目有偿清洁服务的管理工作

（5）负责本项目保洁人员的上岗、下岗、转正、调岗、离职和辞退等管理工作

（6）按公司规定根据实际情况申报月资金计划

（7）负责保洁用品、用具、设备的使用和管理工作，有效控制浪费

（8）负责保洁员工的考勤管理，严格审核、不得弄虚作假

（9）加强保洁员工的安全防范工作，杜绝人身伤亡事故的发生

（10）负责定期招开保洁例会，不断总结和改进工作

（11）制定年度消杀计划、并组织实施

（12）负责完成领导交办的其他工作

**导乘员岗位职责**

（1）见到患者做到”三到位”即“微笑到位、问候到位、指引到位”；

（2）电梯运行时关闭电梯按钮，不能随意用脚踢电梯，不能在电梯里面蹦跳；

（3）发现电梯常见故障及时与调度中心联系报修；

（4）电梯员在工作过程中当遇见家属或者其他乘客无理取闹时，要正确的与他们沟通，不要使用过激的语言 ，并及时与调度中心联系；

（5）如有病人在电梯里出现呕吐，体液外渗或者药品打破产生环境不佳时，

（6）要及时的与调度中心取得联系，暂停电梯并用呕吐物处理规程清理；

（7）配合调度中心运送员的日常运送工作；

（8）完成主管交办的其他工作任务。

### 2、对该项目的分析报告和针对性服务方案

#### 2.1 项目定位分析

许昌市中心医院（原专医院），坐落于享有汉魏故都三国文化名城——许昌。前身是中华基督教信义豫中总会于1912年创办的“许昌信义医院”，是河南省创办较早的医院之一。它集医疗、教学、科研、预防保健和急救于一体，是一所三级综合性医院，是许昌市城镇职工、居民医疗保险定点医院和新型农村合作医疗定点医院。如今它正昂首阔步迈向更高、更强、更加辉煌的明天。犹如一颗璀璨的明珠镶嵌在古运河之畔，熠熠生辉。

进入改革发展的新时期，医院秉承“团结、创新、诚信、为民”的精神，把“以病人为中心”的服务宗旨，深入落实到认真解决医疗服务中存在的突出矛盾和问题上，落实到医疗服务质量和效率的不断提高上，落实到医院品牌的打造、科室特色的树立、人才专长的培养上，落实到医院核心竞争力的建设上。医院设有44个临床科室，18个医技科室及SICU、CCU、NICU、EICU、PICU、RICU和卒中单元（急性脑血管病规范化抢救治疗病房）等重症监护病房。目前开放床位1500张，年门诊量突破92万人次、住院病人超5万人次。许昌市紧急医疗救援中心、国家级感染病防治重点项目感染病大楼建在该院。医院为保证我市人民群众享受优质、安全、有效、方便、低廉的基本医疗服务及满足不断增长的医疗卫生需求做出了突出贡献，成为我市医疗卫生事业发展的旗舰。

先进医疗设备有：Revolution极致CT、Discovery MR750w3.0T核磁共振、超级伽玛刀、德国西门子全身CT扫描机、GE四维彩超、西门子C型臂、美国GEC型臂、日本柯尼卡X线数字摄影系统（CR）、美国GE DR、全域数字化乳腺摄影机、日本奥林巴斯V70型胃镜、德国STORE腹腔镜、德国WOLF宫腔镜、日立7180大型生化分析仪、瑞士罗氏电化学发光仪、牛津MEDILOG心电综合检测系统等高精尖的设备集群，极大提高了医院的综合诊断能力和整体治疗水平。

医院全力搭建了高效畅通的医疗技术和信息交流平台，先后与南京第一医院、河南省人民医院、郑州大学一附院、二附院结为协作医院，与解放军301医院建立了远程医学会诊系统。河南省远程医学许昌分中心落户我院。河南省新生儿重症救护网络许昌分中心、河南省眼科网络许昌分中心、河南省肿瘤放疗网络许昌分中心、河南省麻醉质量控制分中心、河南省医院感染检测分中心、河南省血液净化质量监测分中心、许昌市护理质量控制中心、许昌市神经疾病诊疗中心、心血管疾病诊疗中心、肿瘤疾病诊疗中心、儿童疾病诊疗中心陆续落户我院。我院深入履行自身的公益责任和社会义务，与市80多个乡（镇）卫生院结为协作医院，开展长期合作，为其提供多方面的技术性帮助，并每年为其免费培训临床医生，为增强卫生院的基本医疗卫生服务功能做出不懈的努力。

#### 2.2 项目整体管理思路和设想

干净、舒适的医院环境是通过全体物业服务的辛勤劳作换来的，而保证每一名物业服务人员都能遵循岗位工作流程和标准操作规范开展保洁工作就需要建立一套较为完善的管理体系。管理工作是服务性行业，尤其是劳动密集性企业最为核心的工作，套用一句老话就是管理出效益。 第一，管理岗位的设置。这个问题相当于前期测量中的管理人员编制预算工作，要想充分发挥管理团队的管理能力，达到预期的管理效果，其重点就在于如何搭建管理部门的组织架构。根据医院各功能区域的人员流动规律、保洁要求和排班情况的不同，可采取按功能区域划分管理范围的方式，也就是在住院部、门急诊和其他区域分设部门主管，同时建议采用二级管理制，在主管之上只设一级最高的部门领导，这样可保证主管领导对现场工作情况的及时掌握并作出相应的调整。

另外，医院是一个对消毒隔离要求相当严格的场所，在日常保洁工作中应将消毒隔离工作做好、做细，使得交叉感染和院内感染问题在保洁范围内得到有效控制，这也是体现医院保洁专业性的一个重要标志。

第一，对消毒隔离区域的划分。其重点在于根据消毒隔离的要求，将所服务的医院环境划分成污染区（垃圾暂存点、公共卫生间）、半污染区（公共区域、病房）和清洁区（行政办公区、值班室），并根据上述区域的划分，配备相应的保洁工具和耗材；其次是日常清洁消毒。其重点是保洁员在日常工作中对床头柜、地板和重点部位（电话、开关、拉手）等非关键物品的清洁消毒工作。

第二，管理制度的建立。制订合理、有效的管理制度是对质量控制工作的重要保障，而在制订制度之前必须充分考虑到服务对象和管理对象的特点。前者已作分析，而后者则包括一线保洁员工和管理人员。我们尤其要予以关注的是一线保洁员，因为医院环境的特殊性，造成员工队伍中绝大多数都属于年龄偏大、文化程度较低且家庭并不富裕的人群。他们的辛勤付出只能获得基本的工资保障并且还要在工作中承受委屈，有鉴于此，在制订管理制度时必须在刚性条款之外设置缓冲区，以达到奖惩有效果，矛盾不激化的目的。

第三，高清洁要求区域的保洁。其重点是在手术室、ICU、层流病房等区域达到高清洁标准。

第四，良好工作氛围的营造。管理层首先考虑的应该是如何让每一位员工将企业和项目当成自己的家。除了要教会员工专业知识和操作规范以外，还应告诉员工为什么要这么做，使他们从被动接受到主观认同。同时可以引入内部竞争机制，形成人人争先的局面。管理层应该有意识地为员工创造参与部门决策和管理的平台，使每一位一线员工都成为部门大家庭中的一分子，维护自己的家，当然是义不容辞。

#### 2.3 整体管理工作计划

**1）目标**

1. 创建一个“安全、整洁、优美、舒适”的环境为目标；
2. 客户满意度指数达到市优95%以上；
3. 管理人员专业培训合格率100%；
4. 管理服务范围内不发生重大安全责任事故；
5. 管理服务范围内不发生重大火灾责任事故，
6. 全面提升项目知名度，创立物业品牌。

**2）工作计划**

1. 导入质量保证体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系，对医院[物业管理](http://www.wygls.com/" \t "_blank)服务质量进行总体控制

根据适用、适应、充实、完善的原则在原有质量保证体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系基础上，针对医院物业运行实际予以提高和改进。在实施贯标中将主要操作过程规范化、程序化、文件化，并以质量记录保证作业具有可追溯性、可验证性。通过有效控制，切实保证管理服务按照即定的程度和标准，高质量地持续、稳定运行。

1. 实施劳动定额管理，提高清洁服务质量，降低管理成本

责任心不强、服务意识差、消极怠工、出工不出力是医院清洁员普遍存在等问题，且医院在清洁员的工作安排上存在劳动量分配不均、局部劳动力过剩等现象，严重影响清洁服务质量。针对这一情况，管理处及时在保洁服务部实施劳动定额管理，确保每一位清洁员都能按照服务标准，在规定时间内满负荷工作。对每一张台、每一张床、每个病房都设定明确的清洁时间标准，根据各清洁区总劳动量确定清洁员名额，合理调配人员。分工合理、职责明确、劳动积极性和工作效率提高、人员减少使管理成本降低，都是实施劳动定额管理能带来的直观效果。

1. 建立“加油站式”的员工培训制度

由于提供服务产品的主体之间的个性差异，对于服务产品的提供，不能简单地只制造一种“准则”，而是应该依据服务需求的变化而不断调整，即服务的层次、内容和方向做出相应变化，真中一项关键问题就在于对员工持续不断的培训。在实践中，我们推出了“加油站式”的培训体系，做到岗前培训、在岗培训和调岗培训，各层级员工均有明确的培训达标标准，使每一层级员工保持服务知识、技能与服务需求达到动态平衡。同时，我们亦强化“管理者就是培训者”、“培训是公司对职员的最大福利”的观念，并把这种意识在物业管理工作中贯彻始终。

1. 输入一套人性化、高品位的服务文化

使医院后勤服务适应现代医院文化建设和当今人民群众的精神生活品位的追求，这是公司服务管理运营所侧重的另一个目标。要真正履行好救人治病，维护人民群众身心健康的职能，医院不仅要提高医疗技术和业务服务质量，也必须注意人民群众，尤其是病人的心里特点和需求，引入现代化服务意识和文化，改变医院建筑风格单调、色彩贫凡、氛围神秘、人面严肃，让人倍觉冰冷，使病人走入医院即诱发社会弱势群体心态的医院传统风格。公司在开展医院后勤服务的经营中必须结合医院的特点，用新的理念，考虑医院的文化建设，在医院引入体现人性化和高品位的服务文化，为医院构造多点文雅文化信息，输入多一点人性化服务，使病人有“消费者”的感觉；使医院少一点刻板单调，多一点姿彩；少一点冷漠，多一点热情；少一点疑虑，多一点自信；少一点苍白，多一点轻松微笑的面容，让医院真正成为人们信赖的地方。

1. 实行严格的考核制度考核监督制

一是实行严格的员工录用制度，每个新加入医院后勤服务的员工，无论公共招聘还是推荐选职，必须经过公司人事部门按程序考核考试和公司负责人面试，必须达到规定的条件，择优选用，并且均实行试用。二是实行考评成绩末位淘汰制。除对不适宜聘用的员工随时实施辞退外，定期实施员工考评，对成绩处于末位的员工给予辞退。三是各服务机构对员工实行每月考核制度，考核成绩逐级上报备案。

1. 服务措施

严格遵守医疗医护消毒隔离制度

医院是各种病原体大量存在的地方，若有疏忽则极易造成交叉感染。传染病区尤其如此，不能将传染病原带出传染病区。医院地面经常受到病人排泄物、呕吐物、分泌物的污染，由于人员的流动量大，要及时清除地面污染，以免造成病原菌的扩散。严格区分无污染区和污染区的地拖、桶、扫帚、手套等清洁工具，不能混淆使用，特别要注意的是不仅每个病房的清洁用具不能交叉使用，病床与病床之间的擦布更不能交叉使用。防止病菌交叉污染。凡医院工作人员工作时必须穿戴好工作衣、帽。进入传染病区和肝炎、肠道门诊应穿隔离衣、裤、鞋、口罩。对工作服（隔离衣）应定期或及时更换，进行统一清洁消毒。工作人员不得穿工作服进入食堂、宿舍、哺乳室和到医院以外的地方。手术室等部门的工作人员，应配备专职的清洁员，不准穿该室的衣服到其它病房、科室。因各个科室的消毒隔离要求不同，可采用日光暴晒、紫外线灯照射、臭氧消毒及用各种消毒溶液擦拭、渗泡等方法进行消毒。各个科室还要制订详细的清洁卫生制度及作业指导书，并严格执行。

1. 保持安静的就医环境

医院是人们看病养病的地方，需要保持肃静。保洁人员工作时动作要轻快，更不要高声说笑，工作性交谈也必须小声进行，不可干扰医护人员工作和病人的休息。

1. 保洁要勤快

医院人流量大，地面、卫生间等公用地方容易脏，保洁人员要采用区域固定式服务和走动巡视式服务相结合，中间加强走动巡检工作，增加巡检频次，随脏随扫，随时保持清洁。做到酒店式服务标准，达到“医院大厅像客厅、病人住院病房像客房”工作服务标准。提升医院的良好服务就医环境。

1. 服务态度好

因服务对象大多是前来就诊的患者，有病在身，大多心情不太好或行动不太方便，我们一线的工作人员必须做到耐心、细心，虚心听取各方面的意见并加以改进，才有利于工作的全面开展。要正确、认真面对以下三点（1）对待病人像亲人，（2）对待病人像病人，（3）对待病人像陌生人。建立首问负责制，遇到病人的提问，要耐心解答，对医院的科室分布、行走路线等要熟悉，自己不清楚的要协助病人找到相关部门解决，切忌一问三不知，提升医院的良好就以服务形象。

1. 消杀工作

消杀工作主要是除四害。由于老鼠和蚊子是多种病菌的主要传播途径，所以医院的消杀工作和保洁工作具有相等的重要性。消杀人员须熟悉院区环境，掌握四害常出没的地点，熟练使用各种消杀药物，熟知作业过程的规范，保证院内没有虫鼠传播病菌和白蚁侵蚀物业设施。

#### 2.4 医院保洁服务方案

由于医院物业项目使用功能的多样性与布局的分散性，使不同场所的清洁要求、清洁标准也不尽相同。医院物业管理的一大特点。清洁工作是重中之重，是管理工作面临的最大挑战。医院不同于一般住宅、写字楼，清洁也不再是扫扫擦擦那么简单，要消毒，要注意交叉感染。对人员素质有较高要求，并须注重学习医院消毒隔离制度等知识。比如医院是各种病原体大量存在的地方，易造成交叉感染，更经常受到病人排泄、呕吐物的污染。因此，严格的消毒隔离、控制传染病源和高频次保洁服务必不可少。根据医院物业服务特殊性我公司制定以下运作规划：

**（1）服务内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务总项 | 服务分项目 | 服务内容 |
| 环境保洁服务 | 1、医院室内、室外（医疗区、非医疗区）清洁卫生。 | 包括天花板、顶棚、顶房平台、内墙、玻璃、高处、灯具、通风口、地面、室内家具、楼梯、走廊、通道、窗户、门、桌、椅、床、柜、宣传栏、洗手间、电梯间、公共通道，医院院落、道路等外围的保洁工作 |
| 2、室内地砖/大理石/PVC地面的养护 | 定期抛光、喷磨、刷洗、补蜡、全面/起打蜡、地板的翻新、镜面处理。 |
| 3、终末消毒 | 终末消毒 |
| 4、电梯服务 | 司乘、导引、卫生 |

**（2）各区域保洁内容与频次要求：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **区 域** |  | **序 号** | **工 作 内 容** | **频 次** |
| **急诊科** |  | 1 | 收集区域内生活垃圾、更换生活垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的2/3） | 每日2次/随时 |
|  | 2 | 区域内地面牵尘（无扬尘干扫） | 每日2次 |
|  | 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日2次 |
|  | 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭 | 每日2次 |
|  | 5 | 区域内电脑、电话、低处电器表面的清洗或擦拭 | 每日1次 |
|  | 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处、柜清洗、擦拭 | 每日2次 |
|  | 7 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒及便盆的浸泡清洁。 | 每日2次 |
|  | 8 | 区域内窗台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次 |
|  | 9 | 消防栓、消防器材箱、开水器外部清洗 | 每周1次 |
|  | 10 | 门、门框、窗框、低处玻璃擦拭 | 每周1次 |
|  | 11 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次 |
|  | 12 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次 |
|  | 13 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每月2次 |
|  | 14 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘 | 每月1次 |
|  | 15 | 灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗 | 每月1次 |
|  | 16 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养 | 每3月1次 |
|  | 17 | 巡视保洁、消毒毛巾 | 随 时 |

**（3）各区域环境保洁的标准**

**1 大厅、走廊保洁标准：**

地面：表面洁净、无尘土、污染、烟头、纸屑、油迹及垃圾。

电梯门：无尘土、光亮洁净，无印迹。

按键面板：无尘土、无印迹。

照明灯具：无厚积尘土。

各房门、通道门：无尘土、污迹。

客梯厅顶部：无厚积尘土。

不锈钢面：无脏、污点。

装饰物：盆、座表面干净无尘土；装饰物（如塑料花卉、油画）等表面无尘土。

**2 公共及病房卫生间保洁标准：**

卫生间：无异味。

地面：无尘土、碎纸、垃圾烟头、无积水、无尿迹、污迹。

洗手池：瓷壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物。

水龙头：无印迹、污垢、光亮、洁净。

洗手池台面：无水迹、无尘土、无污物。

镜面：无水点、水迹、尘土、污迹。

小便池：无尿硷水锈引迹（黄迹）、无污物、喷水嘴应洁净。

大便器：内外洁净、无大便痕迹、无污垢黄迹。每天保洁消毒1-2次，有污染时随时消毒。

手纸架：无手印、光亮、洁净。

纸篓：污物量不超过桶体2/3，内外表干净。

墙面：无尘土，污迹。

顶板：无尘土，污迹。

隔板：无尘土，污迹。

**3 楼梯保洁标准：**

地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂务。

墙面：无污迹。

楼梯门：无尘土、污迹。

消防设备：表面无尘土。

楼梯：地面无尘土、烟头、痰迹及垃圾杂务，扶手无尘土。

**4 病房保洁标准：**

地面：洁净、光亮、无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物。

墙面：无手印、污迹。

窗户：明亮、无积灰。

天花板：无蜘蛛网、无积灰。

床、床头柜、床架：无尘土、无积灰。

灯具：无厚积尘土。

病房床单位实行一桌一巾制，每天至少保洁一次，有血液、体液污染时及时清洁消毒。

**5 办公室保洁标准**

桌面、窗台：无尘土。

地面：无污渍，地毯上无碎屑、无渣、云石地面（砖在面）清抹干净。

所有垃圾桶、碎纸机保持外表干净。

**6 院落、道路保洁标准**：

院落整洁、卫生、无杂物。

人行道、走道绿化带内无垃圾、烟头、杂物。

**（4）保洁作业程序及细则**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 病房七步工作法 | | |
| 一、高处除尘（计划性工作） | | |
| 序号 | 操作步骤 | 解释 |
| 1 | 高处除尘 | 用干净的高处除尘扫在屋内以逆时针方向清扫肩部以上区域。主要清洁灯具顶、门、窗帘顶、壁挂电视机等。 |
| 2 | 清理高处除尘布头 | 在每间屋内高处除尘后，用台刷将尘土刷到保洁车上的清洁袋内。要轻轻地向下刷。及时更换除尘布头。 |
| 注意：高处除尘是一项计划性工作，病人出院时必须进行除尘，躺着病人的头顶上不要进行除尘操作。高尘扫头要用牵尘液处理后24小时使用按逆时针方向对肩部以上的墙角、灯具、家具顶部、通风口进行除尘。 | | |
| 二、重点清洁和消毒 | | |
| 1 | 一房一巾 | 用消毒好的一房一巾（蓝色毛巾）在屋内沿逆时  针方向给肩部以下区域消毒。包括壁架、桌子、台  面、电话(听筒和话筒)、门框、照明灯、设备带、  墙上的手印和污渍等。注意不要用另外一个房间里  用过的蓝色毛巾。 |
| 2 | 一床一巾 | 用消毒好的一床一巾（白色小方巾）沿逆时针方向擦试床单元（病床、床头柜、赔伴椅） |
| 3 | 擦玻璃 | 先用水擦洗玻璃然后擦干。如果有水擦不掉的地方  就用玻璃清洁剂溶液擦，然后擦干。不要用消毒液  全能清洁剂擦玻璃，否则会在玻璃上留下一层水  迹。 |
| 注意：按房间的布局顺序门、门框、窗台、床头柜、家具、床架、氧气吸引架、扶手、休息椅、监视仪等。 | | |
| 三、卫生间清洁与消毒 | | |
| 1 | 药剂倾洒 | 马桶（洁厕液）--面池（全能）--镜子（玻璃清洁剂） |
| 2 | 门和门框的清洁与消毒 | 必要时清洁门、门框和门把手。 |
| 3 | 清洁水池和镜子 | 用全能清洁剂擦台面、台面下部和水池的水管。进  一步的清洁水池可以用全能清洁剂擦去长期累积  的尘土或污垢。用玻璃清洁剂擦洗玻璃，然后擦干。 |
| 4 | 清洁恭桶和便池 | 用厕刷蘸洁厕剂清洗和消毒恭桶，要全面擦洗，确保擦去高低各处的污垢。恭桶和便池外部用全能清洁剂喷在布上然后擦拭。应避免在金属、合金、薄板层表面、地板砖和任何落完蜡地板上用洁厕剂。意外泼洒可以用水冲净后擦干。 |
| 5 | 浴缸／淋浴 | 用全能清洁剂擦浴缸／淋浴。擦瓷砖以避免肥皂的累积。用干布擦金属五金件。检查浴帘看是否需要清洗或更换。 |
| 6 | 地面消毒 | 用湿拖把拖地与消毒。从房间最里面开始向门口拖地。在地板的边角处仔细擦掉角落里的尘土。地面的其他部分可用“S”形行进方式擦。不要把水溅到墙和墙围上。注意拖屋角和踢脚板垃圾篓下面和边上 |
| 注意：注意喷洒清洁剂的顺序马桶、面池。清洁的顺序镜面、龙头、面池、马桶、垃圾桶、湿拖 | | |
| 四、清倒垃圾桶 | | |
| 1 | 倒净垃圾桶 | 先将垃圾袋打结系紧。再从垃圾桶中取出装满垃圾的垃圾袋并换上新的垃圾袋。将装着垃圾的垃圾袋放入保洁车上的清洁袋内。用全能清洁剂和清洁布擦净垃圾桶内外。 |
| 五、尘推地面 | | |
| 1 | 房间除尘 | 用消过毒的除尘拖把从从门后沿踢脚线至房间最里面向门口处推尘，采取“S”形行进方式把尘土粘在拖把的最前端。 |
| 2 | 集中尘土 | 用簸箕和台刷在门外把尘土扫起来，倒入保洁车上的垃圾袋内 |
| 3 | 清理尘推 | 把除尘拖把放在地板上小心清理。用台刷慢慢向下刷以避免扬起灰尘。清理后把地板上和拖把上的尘土集中起来，放进保洁车上的清洁袋中 |
| 注意：尘推地面已一项无尘操作。用“S”型拖地法尘推包括阳台、床底、床头柜底、厕所内地面。用刮刀去除地面上的口香糖和其他顽渍。 | | |
| 六、湿拖地面 | | |
| 1 | 湿拖地板 | 湿拖地板时，将拖把榨干。在用“S”形行进方式拖地，从门后沿踢脚线至房间最里面向门口进行，注意湿拖边角。避免将水拖洒在踢脚板上。 |
| 2 | 换水和拖把头 | 湿拖病房时用全能清洁剂（或消毒液）。拖地的水要每拖二到三间房更换一次，换区域湿拖时要更换拖布头，用搓法清洗拖把。 |
| 七、检查 | | |
|  | 程序 | 对房间做一般观察以确定并修正有问题的地方，使房间应看上去整齐有序、外表干净。 |
|  | 地面 | 观察地面是否有污渍和残渣。 |
|  | 墙面 | 观察墙面是否有污渍和手印。 |
|  | 家具 | 观察家具上是否有污渍。 |
|  | 垃圾桶 | 检查垃圾袋是否扎口 |

**（5）日常保洁专业化**

环境保洁细化为日常保洁与专项保洁；首先日常保洁实行工用具的标准化配置

一、保洁车上物品的正确摆放：

前面：

a带有榨水器的水桶

b可更换的湿拖把组合工具

c“小心地滑”警示牌

侧面：

a台刷

b簸箕

c“小心地滑”指示牌（红色垃圾袋与车架中间）

d日常保洁工作表六七步工作法卡片（面正对榨水桶时的红色垃圾代右边）

e尘推布头和手柄

f高处除尘布头和手柄

g常用手套

h云石铲刀

**车后部**

红色垃圾袋及盖（注：使用后随手将盖复原）

第一层：

a全能清洁剂喷壶

b玻璃清洁剂喷壶

c消毒剂喷壶

d洁厕剂（注：必须换成蓝色专用壶嘴）

e空气清新剂喷壶

f不锈钢光亮剂（注：为了安全，喷雾产品不可与洁厕剂摆放在一起，同时生 锈后的不锈钢瓶不应放在提篮中，这些均易引起爆炸等事故）。

注：喷壶上标签统一贴在标记上面，喷壶嘴方向统一45°向左（面正对着榨水桶时的左边），喷壶嘴对着标签的中间。

第二层：

a装有三种颜色干净毛巾的毛巾筐

黄色（用于清洁区）

蓝色（用于半污染区）

褐色（用于污染区）

备注：清洁区：办公室、值班室

半污染区：通道、护士站、诊断室

污染区：污物间、卫生间

b塑料垃圾袋（大、中、小）

底层：

a洁厕刷和拖架

b塑料袋：装干净的备用拖布头

c塑料袋：装干净的备用尘推头和高处除尘棉刷头（经过牵尘液处理过的）

d塑料袋：装脏污的抹布、拖布头、尘推头和高处除尘棉纱头

e塑料袋：（收集其他辅助小工具，如百洁布、钢丝球、小刷子等）

下班后榨水器

下班后的榨水器状态(毛巾擦拭干净,桶倒扣,榨水器横放桶上，桶上可垫一张 毛巾,以免桶表面产生划痕)

保洁车的正确摆放

a间隔10公分靠墙平行放置，推行保洁车时不应倒退；

b排拖向外。

保洁车的日常清洁和维护

（注：车上不能放置除以上物品外的其他物品）

**（6）突出日常保洁精细化**

**重点污渍清洁和抹尘**

**目的：**为从事日常保洁的保洁员提供该方面的保洁指导。

内容范围：

所有与抹尘和重点污渍清洁有关的工作。

**责任：**所有从事日常保洁和专项保洁的员工。

**准备工作：**相关工具\物料\药剂的准备（工作车上需配备工具：手提蓝、抹布、手套、铲刀、湿拖布等；药剂：全能清洁剂、不锈钢光亮剂等）；

**日常保洁范围：**所服务区域的所有物体表面和内部（医疗器械除外）每日均需清洁维护，或根据区域污染情况每周进行计划清洁。

**操作步骤：**

a清洁房间前把药剂提篮带入房间（视房间布局，放置在卫生间门前左侧或右侧），准备好清洁垫和分别装有半湿润的干净毛巾和脏毛巾的两个塑料袋，确保做到及时清洁重点污渍、严格执行“一床一巾”制度；

b从进门右侧开始后，从高到低、按逆时针方向系统的清洁每一个区域；

c先将要清洁的物体表面的重点污渍用清洁垫和全能清洁剂轻轻擦拭掉后，再将物体表面依次抹尘,清洁干净；

d清洁床单元时，应依次从餐板、床头柜表面、设备带、床架进行清洁；

e电源开关面板、储物柜门面窗台、墙面(重点污渍)每日必须清洁维护, 床头柜内的边角缝隙、座椅、病床下方床架、床轮等及肩部以上物品，根据区域污染情况每周进行计划清洁；

f公共区域附属物（信息栏、指示牌、窗台、灭火器箱、消防栓门面等）每日均需抹尘清洁，肩部以上物品，根据区域污染情况每周进行计划清洁。

**注意事项：**

a毛巾应分类使用:黄色用于清洁区（办公用房、治疗室），蓝色用于半污染区（护士站、病房、诊断室、公共区域等），褐色用于污染区（卫生间、污物间）；

b清洁卫生流程是先做清洁区再做污染区，在连续清洁不同房间、每个病区的前后都应严格洗手消毒；

c抹尘时，切忌来回抹，以免造成交叉污染；抹尘后将物品归位；

d进入治疗室等特殊区域时应注意戴口罩；

e使用相关药剂时，浓度应从低到高(药剂应喷在毛巾或清洁垫上而不能喷在物体表面)，并尽量不要使用黑垫、钢丝球等物品，以免对物品表面造成损伤，清洁后一定要用清水抹布擦净残留药剂。

f对因病人特殊情况，未让其清洁床头柜等物品时，应及时进行沟通下次清洁时间，避免引起相关投诉。

g对一般区域每天仅用清水抹尘即可，对出院病床或血迹、口痰等体液污染物体表面和特殊区域，如手术室、ICU、感染科、烧伤科、器官移置等科室，应按院感要求，用规定比例健之素消毒后，半小时后再用清水抹净。

**高处除尘**

**日常保洁范围：**

所服务区域的所有肩部以上的区域及物体表面，每日均需进行高处清洁维护，或根据区域污染情况每周进行计划清洁。

**准备工作：**

相关工具物料的准备（工作车上需配备经过牵尘液处理的高尘扫、台刷等工具）。

**操作步骤：**

a清洁房间时，应从进门右侧开始，从高到低、按逆时针方向系统的清洁每一个区域；

b病房内电视机（柜）、输液架、隔帘轨，风口、天花板边角等肩部以上每日必须清洁维护,储物柜或更衣柜顶部可安排每周进行计划清洁；

c在做完每个房间的高处除尘后，将除尘布头上的灰尘用台刷轻轻地扫到保洁车上的垃圾袋内。

**注意事项:**

★清洁时应避免碰触到消防喷淋头等消防设施；

**卫生间清洁和消毒**

**目的：**

为从事卫生间清洁的保洁员提供该方面的保洁指导。

**内容范围**：

所有与卫生间清洁有关的工作。

**责任**：所有从事日常保洁和专项保洁的员工。

**准备工作：**

a工具物料的准备：工作车上需配备手提蓝、抹布（绿色）、手套、地刷、水管、地垫、铲刀、玻璃刮刀、湿拖布等；

b做好客户、病人及家属的宣传沟通工作，避免因清洁时间长，给使用带来不便；

c将卫生间的物品移出；

d先按马桶或便池开关冲水，再倒适量“康洁”洒在马桶或便池内侧；

e在卫生间门口放上“小心地滑”的警告牌和备用地垫。

**操作步骤：**

**收垃圾并将垃圾筐（桶）彻底清洁和消毒；**

**高处除尘：**

将天花板、排气扇、热水器等肩部以上的物体表面高处除尘（日常清洁时可不做高处除尘）；

**墙面清洁：**

a、使用全能清洁剂及蓝垫擦洗墙面（注意重点污渍的处理）；

b、及时用清水冲洗干净；

c、用干净的干抹布擦干水迹,直至光亮（日常清洁时仅需要对底墙面和重点污渍进行处理**）。**

**镜面清洁：**

a、使用玻璃清洁剂和湿抹布除去污渍；

b、用湿的干净抹布擦去过多的清洁剂溶液；

c、用干净的棉质干抹布擦干水迹,直至光亮;

**面盆和台面清洁：**

a、使用全能清洁剂及红垫擦洗面盆以及台面；

b、用清水冲洗干净；

c、使用干净的干抹布擦干水迹；

d、用干净的干抹布抛光开关和龙头；

**马桶以及便池清洁：**

a、用清洁垫彻底擦洗马桶或便池的内表面；

b、使用全能清洁剂和红垫擦洗外表面以及水管和冲水阀；

c、用清洁垫彻底擦洗马桶或便池的外表面；

d、用康洁和钢丝刷刷洗下水管内壁；

e、用干净的干抹布抛光开关和龙头；

**备注：**

日常清洁时仅需要做a、c、e步骤

**地面清洁：(图略)**

a、配制全能清洁剂（比例：1：32）或消毒剂；

b、使用全能清洁剂和地刷（边角须用清洁垫）洗地面；

c、用清水冲洗干净；

d、使用干净的干拖布拖干水迹。

**备注：**

日常清洁时仅需使用全能清洁剂对地面进行湿拖。

**物品架的清洁：**

a、使用全能清洁剂及红垫擦洗物品架；

b、使用干净的干抹布擦干水迹；

c、用喷有不锈钢光亮剂的干抹布抛光不锈钢物品架；

**备注：**

日常清洁时仅需对重点污渍清洁。

**物品归位：**

将搬出的物品放回原位。

**喷洒空气清新剂：**

站在卫生间门口，轻轻摇动瓶子，将喷嘴口朝上，向空中方向喷洒2-3次。

**检查：**

物品遗留和清洁情况。

**注意事项：**

a对出院终末消毒及特殊感染病人使用的卫生间，用配制好的健之素消毒剂（3000-5000mg/升），均匀喷洒在物体表面和地面上，作用30分钟后（不锈钢除外），用干净的湿毛巾擦拭已消毒处并用干净的湿拖布进行拖地。

 b随时注意卫生间的日常维护，特别是卫生间的地面、洗手池、台面、镜面的维护清洁。

**清倒垃圾**

**准备工作：**

取用必需的工具和物料：防护手套、垃圾袋、清洁布和全能清洁剂。

**操作步骤:**

a将垃圾筐(桶)中的垃圾袋口打结、系牢；

b将垃圾袋从垃圾桶中拿出来,注意不要碰触到身体；

c将垃圾袋装入工作车的大垃圾袋内；

d将垃圾筐(桶)内外用毛巾清洁干净；

e用消毒剂清洁垃圾筐(桶)的里面和表面；

f在垃圾筐(桶)上面放上新垃圾袋，注意保证垃圾袋能罩住垃圾桶，并在袋口处打结。

**尘推地面**

**日常保洁范围：**

所服务区域的所有地表面

**干拖的重要性:**

a干拖是公司标准化的要求；

b能够很快很彻底的清除地面小垃圾提高工作效率；

c能够有效的去除地面沙粒和灰尘,有利于蜡面的维护保养；

d为地面的彻底清洁与消毒打下基础；

**准备工作:**

a经过牵尘液处理过的尘推头（中号或大号尘推用于干拖通道地面，小号尘推用于干拖房间地面）；

b干拖地面前，用铲刀将地面上的口香糖等污渍铲掉；

c用台刷把尘推头清扫干净，如果尘推头很脏就要更换干净的尘推头；

**操作步骤:**

a干拖房间时，应从房间右侧门口边角开始走边,将边角灰尘和沙砾推干净；

b以逆时针方向先右边区域，再左边区域进行地面干拖，采用“S”方式，后一次于前一次重合二分之一(见图示)；

c干拖时应避开有水或有液体污染的地面，注意床下、电线和电话线下面的灰尘的清洁，并将可挪动的家具移开，干推完之后将家具放回原位；

d对落蜡和抛光后地面应及时进行干拖维护，并适当增加干拖频率每两小时一次，以免人员流动带动泥沙继续污染地面；

e应注意在干拖每个房间后对尘拖把进行清洁，清洁时把尘推头放在清洁车的垃圾袋上，为避免灰尘扬起，用台刷轻轻地将尘推头上的灰尘扫进垃圾袋内，然后放回工作车上。

**地毯吸尘：**

a取用必需的工具、物料：直立式吸尘器，肩背式吸尘器。

b地毯吸尘：从房间最里面开始，至门口。将吸尘器扁嘴装在吸尘器的吸管上，沿踢脚线将所有边角吸尘。注意电器和电线下面，并挪动沙发，边柜等可移动的家具。吸尘结束后，将家具放回原处。将吸尘器表面擦干净放好。

**消毒/湿拖地面**

**日常保洁范围：**

所服务区域的所有地表面

**准备工作:**

a湿拖头的配备:黄色用于清洁区（办公用房、治疗室），蓝色用于半污染区（护士站、病房、诊断室、公共区域等），褐色用于污染区（卫生间、污物间）；

b湿拖地面前，把湿拖头清洁干净,将不锈钢桶内装上干净的清水(注意水面不要没过榨水器底部)；

c在湿拖前，摆放“小心地滑”牌，并跟医务人员和病人及家属做好宣传解释工作，将对湿拖效果有很大帮助；

d将湿拖头尽量榨干(榨的方法具体为第一次直接将拖布头平放入榨水器中榨水；第二次将拖布头按顺时针方向旋转一圈，继续榨水；第三次将拖布头继续按按逆时针方向旋转一圈，最后榨水，注意每次应将榨水器手柄压到底，稍做停留等水从榨水器中流出），避免使用水分太多的拖布头，留下安全隐患，影响地面干燥时间，给客户、病人及家属带来不便；

**操作步骤:**

a房间湿拖时，应从房间右侧门口边角开始走边,将边角灰尘和**污渍**清洁干净；

b从进门右侧起以逆时针方向湿拖房间地面，先右边区域，拖布头翻面再拖左边区域，清洗拖布头后再拖房间主通道，采用“S”方式，后一次于前一次重合二分之一；

c拖布头要经常清洗和更换清洗拖布头的水（一般大房间要清洗1至2次，1间换一次水，小房间视地面清洁程度，一般3至4间或水脏污时更换），特殊情况视地面清洁程度调整；

d在湿拖过程中，如遇到病人个人物品（如衣物、鞋子等），应及时移开，湿拖后归回原位，禁止用清洁工具直接接触上述物品；

**注意事项：**

a在地面落蜡后24小时之内或抛光后4小时之内，尽量避免湿拖，对有水或液体污染局部地面及时使用抹布或拖布进行局部湿拖处理，注意避免扩大污染空间；

b为保证地面清洁质量，应做到多巡视，及时发现污染源（如卫生间地面有积水，使用人出入带入房间地面等），应及时对污染源进行处理，确保地面整体效果良好；

c为保证地面湿拖质量，应主动做好向客户、病人及家属的宣传沟通工作（在地面未干透前，尽量不要进入）防止造成人员跌倒和地面污染，共同做好地面卫生预防工作。

**地毯湿拖：**

a取用必需的工具、物料：白色湿拖布头和手柄、水桶和榨水器、清洁消毒剂或全能清洁剂（注意：使用消毒液进行地毯湿拖时，使用前做测试，看看是否对地毯有损坏）。

b地毯湿拖：将拖布头放入拖布桶内浸湿。用榨水器将拖布上的水榨出来。采用“S”形方式，从房间最里面开始向外湿拖。只湿拖墙角固定家具和人走动的地方；湿拖地毯时用拖布头的下方2/3处。当拖布头的一面脏了的时候，翻转拖布头，更换另一面继续湿拖。

c换水和更换湿拖布头：每湿拖三到四个房间更换一次拖布水或水脏污时及时更换。拖布头脏污时也要更换。

**质量检查**

**目的：**

为前面一至六步做好补充,确保日常保洁的保洁质量

**内容范围**：

所有与日常保洁清洁有关的工作。

**责任**：

所有从事日常保洁和专项保洁的员工。

**保洁范围：**

所服务区域的所有物体表面、墙面、地面及天花板清洁后的自查。

**操作步骤**：

对所清洁后的区域按照从高到低，从右至左，由内向外逐一进行目测，确保现场卫生质量和每步工作细节是否到位。

**出院床单清洁和消毒**

**目的：**

为从事出院床单清洁的保洁员提供该方面的保洁指导。

**内容范围：**

所有与出院床单清洁有关的工作。

**责任：**

所有从事日常保洁和专项保洁的员工。

**准备工作：**

a毛巾（白色）必须保证一床一巾；

b毛巾的折叠（对折两次，分八面使用）；

c配制好的专业全能清洁剂（浓度为20%-32%）和配制好的消毒剂（物体表面消毒含氯浓度为7‰，地面消毒含氯浓度为14‰）；

d安全措施：戴防护手套、口罩(根据实际情况的需求)等；

e在进行清洁和消毒之前， 要使病房保持通风状态。

**清洁和消毒程序：**

a做到“一看二问三检查”，先到护士站了解出入院病床相关情况，并询问出院时间和此病床将入院病人大概时间，与护士以及相关医护人员，特别是护工保持密切联系，随时检查出院，入院，转床情况，及时清洁出院病床床单卫生；

b将清洁车上的提篮拿到病房内，先清理出院的遗留物品和垃圾（如果是一次性的用具，如便盆、水壶、碗等应扔掉。注意区分被扔掉器具的垃圾分类，是生活垃圾还是医疗垃圾），再做消毒清洁工作；

c高处除尘，对床周围肩部以上位置的平面高空除尘；

d按照从高到低，从左至右、从里往外、从上到下顺序，系统地清洁消毒出院病，顺序为：设备带→餐板→床头柜→床架（应把床架摇起清洁床垫下床面）→椅子→墙面→储物柜等，与病人有关的所有的水平器材、装置和家具，要求物品内部消毒清洁到位，特别是细小垃圾以及边角的处理；

e最后对地面进行干湿拖清洁时，一定注意把床头柜和病床挪开进行，对地面消毒后，注意物品归位；

f做完后，将清洁工具归位；

g自我检查。

**清洁和消毒注意事项：**

a用适量消毒剂充分浸泡干净毛巾备用（500mg健之素浸泡白毛巾5分钟以上拧干，用塑料袋密封好，防止挥发）；

b用消毒毛巾彻底清洁台面及物表，作用5-30分钟后，用干净的湿毛巾擦拭已消毒处，要保证滞留时间；

c对血渍等体液污染消毒时，先用盛有该浓度消毒剂的喷壶对准血渍等沿四周方向向中心喷洒，作用30分钟后，用专用（报废）毛巾清洁，然后将此毛巾作医疗废物处理；

d禁止将使用过的毛巾随意丢放在地面上；

e禁止使用未经清洗过毛巾的擦拭另一个区域的家具、器具和装置；

f对重点污渍清洁采用逆时针方向，使用专业全能清洁剂；

g重点污渍清洁要使用专用的毛巾（百洁布或垫子），不能与消毒的毛巾混用。

**（7）突出专项保洁专业化**

**第一部分：玻璃清洁**

**玻璃清洁使用工具**玻璃清洁套装（伸缩竿、毛头、刮玻器、玻璃刮刀）玻璃清洁桶、毛巾及毛巾筐、浴巾、喷壶、1、5米的梯子、两个垃圾袋（装干净和脏毛巾）、手套、小心地滑牌

**药剂**玻璃清洁剂：一般浓度为1：128,也可采用1：32、1：64（根据玻璃表面的脏污情况来定），原则为从轻到重。

**操作步骤**

a首先将配好的玻璃清洁剂倒入玻璃清洁桶中,其次将毛头浸入水中，再次把毛头放在玻璃桶中的隔板上。

b摆好小心地滑牌和梯子（靠边，不影响客户通行为宜）用报废的床单或浴巾将玻璃下边框及台面封闭起来，以免木窗口、台面、墙面被流下的污水所污染。

c用戴手套的手将毛头攥干（平拿时不往下滴清洁剂为宜），将玻璃清洁剂均匀涂抹在玻璃表面（注意不要有漏擦的地方 ），有重点污迹的地方采用清抬一面毛头，另一边反复擦拭污迹，必要时使用铲刀（一般采用与玻璃成15度角的方式铲除，特别严重的先四周，再中间的方式进行；刀片生锈容易将玻璃划伤）。

d如果水较少时，可以重复4步骤。用刮玻器采用从上到下的方式进行刮洗,注意边角和收边的处理。再使用干净毛巾将胶条的污水擦干，如玻璃还有残留污渍应重复以上步骤。其次使用纯毛毛巾或者静电布进行玻璃上的余水擦拭，再次使用毛巾将玻璃边角进行收边擦拭，最后擦拭玻璃窗框的彻底清洁。

e第一部分擦拭清洁完毕，移到第二部分继续擦拭清洁。

f每完成一次操作，都要检查一下毛巾和玻璃毛头，如果毛巾和玻璃毛头很脏，就要更换干净的继续进行。

g自我检查：检查玻璃表面和边框有无残留污迹及水印，确保玻璃表面干净、光亮，边框干净、无污迹。

h将玻璃桶里的水倒空并用清水冲洗干净，将工具及物品放回原处。

**注意事项：**

a毛巾颜色的分区（公共区域和病房内用蓝色、卫生间用红色、办公房用白色），并且毛巾干净并且表面无细小纤维、毛絮附着物。

b首先检查玻璃胶条不能有砂子或者缺口以及保持平直，铲刀的刀片不能生锈；各种工具的接头不能破损、必须连接紧密、牢固。梯子的连接绳或者架不能磨损，破坏，防滑角必须有效。

c使用伸缩杆清洁高处玻璃时，应注意：

将毛头或刮玻器完全紧固在伸缩杆顶部，以免毛头或刮玻器脱落，造成安全事故。

用手紧握住伸缩杆后部，避免伤及他人。

使用梯子清洁高处的玻璃时，应注意自身安全。

进行房间清洁时，随时与客户保持良好沟通，特别进出房间移动客户的物品时。

进行公共区域玻璃清洁时，窗外手够不到的地方不进行清洁。

发现任何物品损坏或者存在安全隐患的时候，及时上报主管。

**第二部分：不锈钢清洁**

**工作效率(1人)：**

单面10—15平方米/小时，双面8—12平方米/小时；稀释后的药剂（玻璃清洁剂）用量：30—45平方米/加仑（根据现场情况配比，如：1：64 1：48 1：32）；胶条寿命3000—3500平方米/条。

**不锈钢清洁使用工具：**

墙面清洁组合工具、玻璃刮刀、 喷壶（２个） 、毛巾和毛巾筐、“小心地滑” 牌、垃圾袋（装脏毛巾用）、平口螺丝刀、白布、浴巾

**药剂：**

全能清洁剂、不锈钢光亮剂、不锈钢除锈剂、除胶剂

**操作步骤：**

a将要清洁的区域用床单或浴巾隔离起来，并放上“小心地滑” 警示牌提示周围人员注意安全。

b将全能清洁剂的浓度调配好（由淡至浓调整到能清洁掉不锈钢表面的污渍为宜），并进行擦拭。

c用玻璃刮刀去除不锈钢表面上的顽渍、胶印。

d将喷有全能清洁剂的毛巾或墙推布从上到下，从左到右（注意不要有遗漏，重叠1/3）进行操作，擦去不锈钢表面的污渍。

e再用清水彻底清洁不锈钢的表面，把不锈钢物体表面彻底擦干净,确保无残留药剂，然后用干布擦干剩余水迹，然后进行收边处理（如清洁电梯时，应用平口螺丝刀（小铲刀）和毛巾将电梯门缝、滑槽和轨道清洁干净。

f等侯3至5分钟,不锈钢表面彻底干透后，将不锈钢光亮剂或不锈钢油(仅用于不锈钢光亮剂难于维护的不锈钢)均匀喷在毛巾或墙推布头上(大面积的不锈钢一般直接喷到不锈钢上）,再从左到右，从高到低抹在不锈钢物体表面上，注意不要有遗漏。

g用干净的毛巾和墙推布顺着不锈钢表面纹路或者小圆圈的方式进行抛光，直至光亮。

h自我检查，检查不锈钢表面有无水迹或油印、手印，确保其表面洁净、光亮。

i清点并彻底清洁工具，然后更换物料，最后放回原处**。**

**注意事项：**

a毛巾颜色的分区（公共区域和病房内用蓝色、卫生间用褐色、办公房用黄色），并且保证毛巾干净并且表面无细小纤维、毛絮附着物。

b向毛巾或墙推布头表面喷不锈钢光亮剂时，应将喷壶嘴调整为雾状喷洒，保持均匀，而且量不能太多。

c用喷有不锈钢光亮剂的毛巾或墙推布头往不锈钢表面上油时，应保证不漏缝，不重复，而且用力要均匀。

d使用墙推杆对不锈钢表面清洁、上油、抛光时，应用手握住墙推杆的后顶部，以免造成安全事故。

e清洁电梯门或电梯滑槽时，不能影响客户正常上下电梯，并注意操作安全。

f不要使用生锈的玻璃铲刀，否则容易引起不锈钢表面划伤。

g使用全能清洁剂彻底清洁不锈钢时，一定要使用清水清洗干净，否则容易引起不锈钢表面发黄或生锈。

h对于已经生锈的不锈钢，首先清除掉较多的锈痕，然后喷洒不锈钢除锈剂，进行养护，等3天后才能进行维护抛光，锈痕便会逐渐消除。

**第三部分：灯具、风口清洁**

**工作效率(1人)：**

电梯轿厢8—12分钟/个，电梯门2—3分钟/个，电梯轨道1—2分钟/个；不锈钢油的用量：300—350平方米/瓶（上油的抹布密封好可重复使用）。

**灯具、风口使用工具：**

毛巾和毛巾筐、喷壶、梯子、“小心地滑”牌、鞋套（布质）、毛刷、黑色垃圾袋2个（分别装干净毛巾和脏毛巾）。

**使用药剂：**

全能清洁剂。

**操作步骤：**

**灯具清洁：**

1. 将要清洁的灯具或风口先切断电源。
2. 将梯子安放好，并在梯子前后各摆放一个“小心地滑”警示牌，以此提醒周边人员注意安全。
3. 操作人员先穿上鞋套（布质），再站或半坐在梯子上。
4. 将灯罩一边先轻取下，用拧干的毛巾轻轻擦拭灯罩里面及表面，如有擦拭不掉的污渍或蚊虫血迹，可以往毛巾上面喷一些全能清洁剂，轻轻将污渍擦拭干净。
5. 用拧干的毛巾轻轻擦拭灯管及灯具里面，应避免碰触到灯内的线路。
6. 用干净的干毛巾擦拭灯罩里面及表面的水印 。
7. 将灯罩轻轻还原，并确保其完全归位。
8. 自我检查，检查灯具表面有无残留污迹及水印，确保灯具表面干净、光亮。
9. 将梯子收好后，撤去“小心地滑”警示牌并将灯开关打开。
10. 清点工具，物品并放回原处**。**

**风口清洁：**a.将要清洁的风口先切断电源。

b.将梯子安放好，并在梯子前后各摆放一个“小心地滑”警示牌，以此提醒周边人员注意安全。

c.操作人员先穿上鞋套（布质），再半坐在梯子上。

d.将风口罩的两端先取下，用毛刷将风口里的积尘轻轻刷下，再用半湿润的毛巾擦拭干净。

e.将风口罩的两端先取下，用毛刷将风口罩上的积尘轻轻刷下，放到水龙头下冲洗干净，如有清洁不掉的污渍或蚊虫血迹，可以往毛巾上面喷一些全能清洁剂，轻轻将污渍擦拭干净**。**

f.用干毛巾将风口罩上面的水迹擦干。

g.将风口罩轻轻还原，并确保其完全归位。

h.对于联体式的风口，先用半湿润的毛巾檫拭，如有清洁不掉的污渍或蚊虫血迹，可以往毛巾上面喷一些全能清洁剂，将污渍擦拭干净；再用半湿润的毛巾将残留药剂抹去。

i.自我检查，检查风口表面有无残留污迹及水印，确保风口表面干净。

j.将梯子收好后，撤去“小心地滑”警示牌并将开关打开；

k.清点工具，物品并放回原处。

**注意事项：**  
1.毛巾颜色的分区（公共区域和病房内用蓝色、卫生间用褐色、办公房用黄色），并且保证毛巾干净并且表面无细小纤维、毛絮附着物。  
2.清洁前务必切断电源；清洁时应避免碰触到灯内的线路；清洁后应确保灯罩及风口罩完全归位。  
3.使用梯子清洁高处的灯具、风口时，应穿上鞋套并注意自身安全。  
4.检查梯子的使用安全状况，本在使用过程中，3米的梯子必须2人配合。  
5.操作过程中，注意风口的刃面划伤手，并且时刻提醒过往行人注意安全。

**第四部分：墙面**

**工作效率(1人)：**

风口3—5分钟/个，排风扇4—6分钟/个，天花板30—45平方米/小时，不锈钢灯架5—8分钟/个、扣板日光灯3—4分钟/个、筒灯2—3分钟/个、吊灯6—8分钟/个；稀释后的药剂（全能清洁剂）用量：45—60平方米/加仑（根据现场情况配比）。

**墙面清洁使用工具：**墙面清洁组合、喷壶、毛巾和毛巾筐、百洁布、垃圾袋（装脏毛巾用）、梯子。  
**清洁剂**全能清洁剂、墙保墙壁清洁剂。

**操作步骤：**

a将喷有全能清洁剂的毛巾在一小块墙面上试擦几下，将全能清洁剂的浓度调配好，并将配置好的溶液倒入清洁桶中，清洁桶的另一半装入清水。

b如果墙面面积较大，可分成四个部分来进行清洁。

c用报废的床单或浴巾铺在需要清洁墙面的地面上，以免地面被流下的污水所污染。

d用干毛巾或墙推布头从天花板处由高到低，总体线路呈水平方向将墙面上的浮尘清除干净。

e将全能清洁剂喷在毛巾或百洁布上，对墙面上重点污渍进行清洁或直接把墙壁清洁剂摇匀后喷在墙面的污渍上面（注意喷射量不能太多），稍做停留后，用干净的毛巾轻轻将污渍擦拭干净。

用喷有全能清洁剂的毛巾或墙推布头从左到右，从高到低，轻轻擦去墙面的污渍，注意擦拭要直到天花板处。

f用清水打湿的半湿润的毛巾或墙推布头，把墙体表面从高到低，总体线路呈水平方向擦干净,确保无残留药剂或漏缝，再用干毛巾布头擦干水迹。

g每擦完一快墙面，都要检察一下毛巾和布头，如果毛巾和布头很脏，就要换干净的。

h自我检查：检查墙体表面有无污渍、水迹，确保其表面干净。

i将桶里的水倒空并用清水冲洗干净，将工具及物品放回原处。   
**注意事项：**

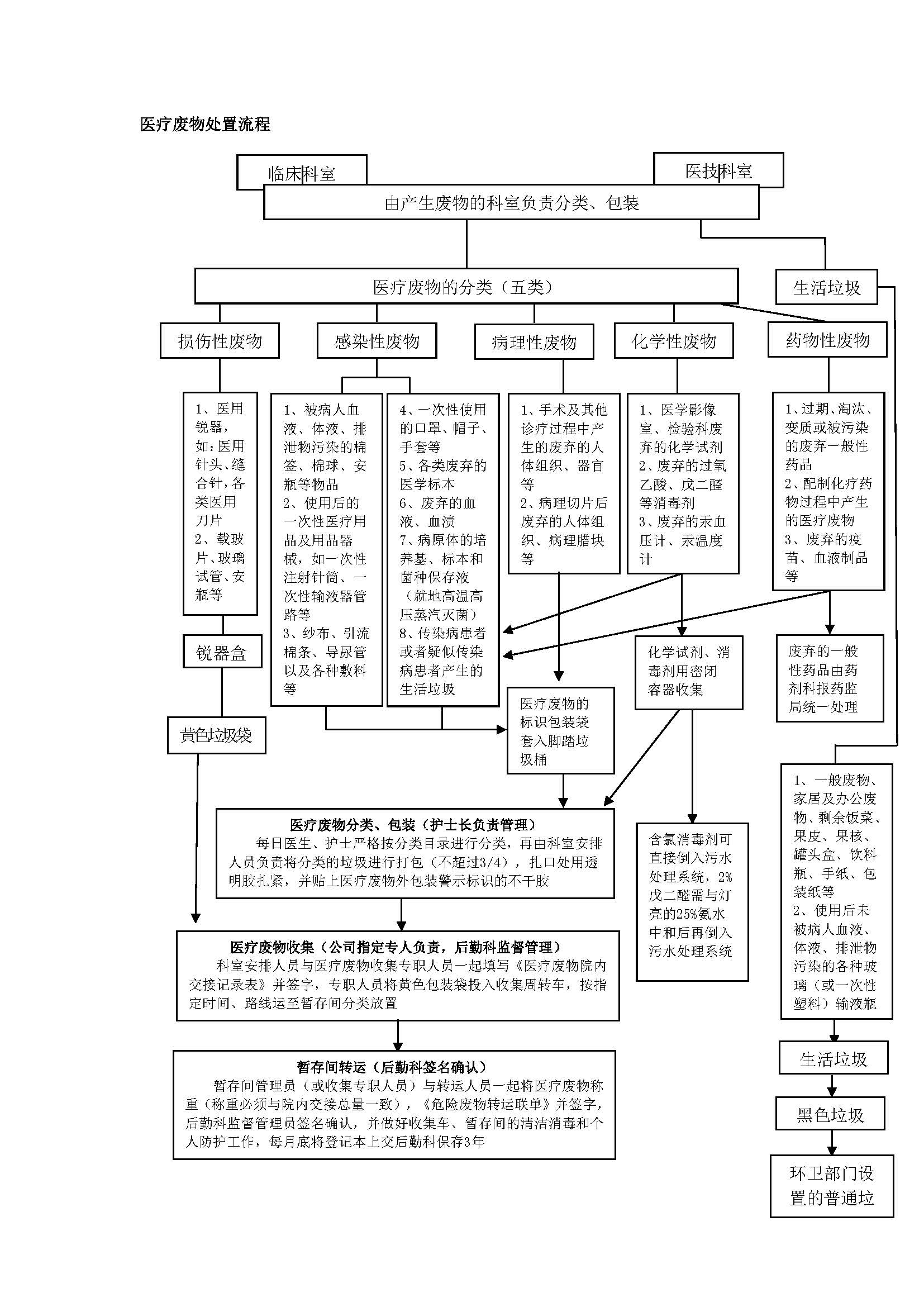
a一定保证毛巾干净并且表面无细小纤维、毛絮附着物。

b清洁天花板时，应避免碰触到灯具等垂悬物或相关附属设施，如发现需要维修的设施，应及时报告主管。

c用墙推清洁墙面时，应用手紧握住墙推杆后部，避免伤及他人。

d使用梯子时，应注意自身安全。

**第五部分：垃圾清运**



**工作效率(1人)：**

墙面60—80平方米/小时，稀释后的药剂（全能清洁剂）用量：45—60平方米/加仑（根据现场情况配比）。

**垃圾清运使用工具 ：**垃圾车（含盖）、喷壶、围裙、帽子、口罩、手套、防护靴、护目眼镜。  
**药剂：**全能清洁剂、健之素消毒液（3片/500毫升）。

**（一）、操作步骤：**★ **生活垃圾清运：**

a将围裙、帽子、口罩、手套、鞋子佩戴整齐。

b到各科室垃圾暂存处后，将已扎口的装有生活垃圾的黑色垃圾袋从生活垃圾桶中提起，轻放入垃圾车中，注意不要挤压垃圾袋，以免泄漏。

c垃圾车装满后，注意不能超重，盖上盖子，应尽量避免通过病区，乘坐专用污物电梯和规定路线将垃圾送往生活垃圾站。

d重复以上步骤，将生活垃圾收完后，用全能清洁剂将垃圾车清洗干净并放回原处。

e用肥皂将手洗干净，注意洗手七部法，并且时间不能低于15秒。

★ **医疗垃圾清运：**

a将围裙、帽子、护目眼镜、口罩、手套、防护靴佩戴整齐。

b到各科室医疗垃圾暂存处后，应先检查包装物或者容器的标识、标签及封口是否符合以下要求：

盛装的医疗废物达到包装物或者容器的3/4时，应当使用有效的封口方式，使包装物或者容器的封口紧实、严密。

包装物或者容器的外表面被感染性废物污染时，应当对被污染处进行消毒处理或者增加一层包装。

盛装医疗废物的每个包装物、容器外表面应当有警示标识，在每个包装物、容器上应当系中文标签，中文标签的内容应当包括：医疗废物产生单位、产生日期、类别及需要的特别说明等。

c将装医疗废物的黄色垃圾袋或锐器盒从医疗垃圾桶中提起，应避免不要碰触到身体，轻放入垃圾车中，注意不要挤压垃圾袋，以免泄漏。

d将每个科室的医疗垃圾收完后，都应找该科室相关责任人签字确认（年、月、日及时间；垃圾袋数量；运输人姓名；科室确认人姓名）。

e垃圾车装满后，注意不能超重，盖上盖子，应尽量避免通过病区，并乘坐专用污物电梯和规定路线将垃圾送往医疗垃圾中转站。

f与医疗垃圾中转站驻守人员交接，并将医疗垃圾分类、装箱。

g驻守人员与特殊垃圾处理厂工人交接。

h重复以上步骤，将医疗垃圾收完后，将污物电梯用规定比例的健之素消毒液进行彻底消毒，在规定地点先用全能清洁剂将垃圾车清洗干净，再用规定比例的健之素消毒液将垃圾车进行彻底消毒并放回原处。

i将手用0、3％―0、5%艾力克揉搓1―3分钟进行彻底消毒。  
**(二)、注意事项：**

a应保证垃圾车、围裙、帽子、护目眼镜、手套、鞋子完好，如有破损应及时更换。

b在运送医疗废物时，应当防止造成包装物或容器破损和医疗废物的流失、泄漏和扩散，（如有不慎造成泄漏，应立即采取相关程序，将污染区域彻底消毒，并防止医疗废物直接接触身体。

c严禁将生活垃圾和医疗垃圾混装。

**地面高速抛光**  
**目的**：  
对蜡面上的浅表划痕进行修复,并增加蜡面的光洁度。  
**使用工具**：  
喷壶、保养蜡、线圈、高抛机、白（粉红）色抛光垫、铲刀、毛巾、“小心地滑“牌（两个）。  
**准备工作：**  
对即将抛光的地面进行干湿拖处理，且要干透。

**操作步骤:**

a检查机器以及线路确保使用安全。

b检查垫子是否平整,避免因垫子不平而影响了抛光的质量。

c在要抛光的通道上，摆放“小心地滑”牌（每12米摆放一个）。

d电源线靠边整齐放置，并且不要横跨通道，以免影响人员和相关车辆通行。

e将抛光机靠墙放置，并将较长电源线圈成小环状线圈，摆放在“小心地滑”牌旁边。

f将电源插头插入保洁专用插座中。

g抛光时推动机器匀速缓慢前进（如地面浅表划痕较多或蜡层表面较脏时，可适量喷一些保养蜡）。

h转弯时需要倒退进行，转弯后应压上一次抛光区域的三分之一，并且注意安全。

i抛光垫脏后，应及时用台刷清洁掉上面的尘土后，才能翻面继续使用，以免垫子上的泥沙损伤和划伤地面 。

j重复以上步骤，直至抛光完成。

k及时对抛光区域进行干拖，应特别清洁干净边角在抛光过程中产生积淀的浮尘，以免人员流动带动沙尘再次污染地面。

l自我检查，一是检查工作质量，二是检查是否有物品遗忘在现场。

**注意事项：**

a进入特殊区域需要按照相关规定进行。

b由于机器容易产生噪音，操作人员应避开医务人员交接班、查房、开会等时间段，挑选其他区域进行，事后再补做。

c抛光过程中，不能影响人员及相关车辆的正常通行，应主动避让。

d抛光垫放于日常保洁工作间内或者放于门后隐蔽的地方，工作中及时清洁、更换脏的抛光垫，以免污染了干净地面。

e及时清除地面的积水和油渍。

f每抛完一个区域，应对机器进行清洁、日常保养和维护。

**工作效率(1人)：**

高速抛光400—500平方米/小时；喷磨抛光200--300平方米/小时，保养蜡用量：4500平方米/加仑（1平方米/喷2-3下；抛光垫寿命12000—15000平方米/张。

**PVC地板打蜡**

**A、培训目的：**通过培训使员工掌握涮洗补蜡工作流程

**B、物料准备：**地擦机、蓝垫2个、吸水机、尘推、扫帚、簸箕、拖帕\*2、榨水车、水桶 、黄牌、警戒线、毛巾、起蜡水、面蜡

**C、涮洗补蜡工作流程**

a先用黄牌封闭作业区域，并清洁作业区（收垃圾、尘推 ），将起蜡水按1：6-16比例兑好后用水桶倒入地擦机水箱（先倒水后倒蜡，因为蜡的比重比水轻）。

b用上蓝垫的地擦机涮洗作业区，并用吸水机吸干，若遇顽渍反复清洗直至清除，用吸水机吸除脏蜡液（可加消泡剂）

c彻底清洗地擦机水箱，用吸水机吸干垫子并清洁干净，（注针盘不能直接放在地面上，测试地面是否有蜡，将冷水泼在地面待5分钟后，如有汽泡，说明有蜡水）。

d湿拖地面

e待清洗完毕地面彻底干透后，干拖地面。

f 对干透的地面落蜡3遍，每遍间隔大约45分钟，直至干透。

g工具用后清洗干净方可入库

**D、涮洗补蜡须注意的事项**

a打蜡前的准备工作（测量、物料申购、客户沟通打蜡的好处以及防护、市场价格）。

b地擦机水箱11L/200平方米，175转/MIN

c房间打蜡时要用两根浴巾，一铺在门口防止脏水溢出门外破坏走道。

d打蜡必须分半打，作业前要与护士长先进行沟通，给她说明情况以及打蜡好处。

e边角要用抹布擦

**彻底起蜡工作流程**

**A、工具：**榨水车、黄牌、地擦机、黑垫、铲刀、拖布、打蜡工具、扫帚、簸箕/快新起蜡水、超固硬光面蜡。

**B、工作流程：**

a试验-----根据地面赃污程调整起蜡水的浓度。

b黄牌封闭工作区域。

c超霸起蜡水是否与地面发生不良反应，并在实验过程中调整起蜡水的浓度。

d干拖（清除垃圾）。

e 用榨水车将起蜡水按1：4比例配热水在榨水车，用湿拖布均匀涂抹在地面，等10分钟，让起蜡水与蜡面充分反应。

f用上黑垫的地擦机刷洗作业区，并用吸水机吸干，若遇顽渍，反复洗至清除，用吸水机吸除脏蜡液（可加消泡剂）。

**工作效率(起蜡、上蜡2人)：**

30—35平方米/小时；稀释后的起蜡水用量：20平方米/加仑；清洁垫寿命3000—4500平方米/张。

**地面翻新培训目的：**

了解玻化砖、微晶石地面翻新处理，所有药剂、设备、工具，熟练掌握玻化砖、微晶石地面翻新处理的工作程序。

**必备物品：**

加重地擦机：（配钻石碟片DF抛光碟、黄色纳米抛光垫），使用的钻石碟片编号：500＃、800＃、1500＃、2000＃、3000＃。

工具：尘推工具、湿拖工具、带榨水器的水通、玻璃刮（配1-2米伸缩杆）、地板铲刀、喷壶、小心地滑牌警界线。

药剂：全能清洁剂、玻化砖药剂/CRC/ONESTEP

打磨翻新处理：

a放置小心地滑牌警界线。

b用测光仪测定地面反光度。反光度亮度如何在选择翻新碟片。

c将500＃钻石碟片3个安装在加重机针盘碟座上检查到位，在准备操作从机器水箱放出50-100毫升水后打开机器从左到右或从右到左扇形慢慢磨5-10遍翻新机上加重铁达到80-90公斤重量。第一个程序完成用吸水机吸完脏水。

d将800＃钻石碟片3个安装在加重机针盘碟座上检查到位，再准备操作从机器水箱放出50-100毫升水后，打开机器从左到右或从右到左扇形慢慢磨5-10遍，翻新机加重铁50-60公斤。第二个程序完成用吸水机吸完脏水。

e将1500＃钻石碟片3个安装在加重机针盘上检查到位，再准备操作从机器水箱放出50-100毫升水后，打开机器从左到右或从右到左扇形慢慢磨5-10遍，翻新机加重铁30公斤。第三个程序完成用吸水机吸完脏水。

f将2000＃钻石碟片3个安装在加重机针盘上检查到位，再准备操作从机器水箱放出50-100毫升水后，打开机器从左到右或从右到左扇形慢慢磨5-10遍，不用加重铁。第四个程序完成用吸水机吸完脏水。

g将3000＃钻石碟片3个安装在加重机针盘上检查到位，再准备操作从机器水箱放出50-100毫升水后，打开机器从左到右或从右到左扇形慢慢磨5-10遍，不用加重铁。第五个程序完成用吸水机吸完脏水。

h将DF抛光碟片3个安装在加重机针盘上检查到位，再准备操作从机器水箱放出50-100毫升水后，打开机器从左到右或从右到左扇形慢慢磨5-10遍，不用加重铁。第六个程序完成用吸水机吸完脏水。

i将翻新地面用地擦机用红色垫彻底清洗地面2遍，用吸水机吸干在用拖布头处理边角和死角到位晾干。

j操作完毕之后将溶液箱关闭，将地擦机推因到存放地。将水箱内的溶液倒掉，用清水冲干净。将针盘和清洁垫卸下来，清洁垫冲洗干净，放回原处存放。

k根据需要将刷洗完毕的地面用湿拖布拖一遍

l用玻璃刮将地面的磨浆水刮开，看看其反光度，在灯光照射下无任何反光度时，打磨才能停止。

m每个型号的碟片打磨地面完成后，用吸水吸尘器将地面上的液体吸干。（碟片编号越高，地面上打磨出的液体就越清亮，地面的光亮度也就越高）。

n将装有DF抛光碟的翻新碟座安装在加重型地擦机上，将水注入水箱内。用水箱里的水将地面润湿（400毫升左右），用慢速将地面打磨3-5分钟。

o用吸水吸尘机将地面上的水吸干净，用反光测试仪器测定地面的反光度是否达到60°以上。

p在上抛光浆之前将地面湿拖一遍，要保证地面干净无尘。

q将抛光浆均匀地涂抹在地面上。每平方米的抛光浆用量约20-30克。

r将黄色纳米抛光垫安装在地擦机的针盘上（如果没有黄色纳米垫，可以用0＃钢丝棉压在针盘下，为防止钢丝棉磨薄后针盘直接触及地面，在针盘和钢丝棉之间放一张红色保养垫作保护层）。

s启动地擦机，开始慢速打磨地面。打磨5-10遍（约为3-5分钟），用玻璃刮将打磨过的地面刮开一部分，查看是否达到所要求的亮度。

t用吸水吸尘机配合用地擦机洗地将地面清洗干净。

u用尘推清洁打磨过的地面时，确保地面无任何灰尘，无机器留下来的水渍。

**花岗岩类石材翻新操作规范：**

**目的：**

将表面已无任何反光度的（指反光度30°以下）花岗岩类硬地坪打磨翻新出较好的亮度（指反光度70°以上）。

**药剂：**

a清水

b 2535花岗岩晶亮剂

c 2502浅度翻新浆（指浅色花岗岩用）或用GRP深度翻新浆（指黑色或红色花岗岩用）。

**设备：**

aVF18HD加重型石材处理机

b喷壶2支（1支装清水，另外1支装2535花岗岩晶亮剂）

c花岗石材翻新用钻石软磨片，50# 150# 300# 500# 1000# 2000# 3000# ，DF抛光盘各3片。

d尘推一把（干的）

e吸水机

f玻璃刮一套配1.2米伸缩杆

g“小心地滑”，“工作进行中”告示牌

h纤维垫（白色或灰色）

i深色花岗岩须用0#钢丝棉（盘状）

j浅色花岗岩用含有兽毛纤维垫

k红色纤维垫（洗地用）

l中性清洁剂

m地板铲刀

**操作程序：**

a所有的铝制品，不锈钢制品，金属制品，家具或脚板须先盖上或封好以防化学品溅上。

b按照洗地程序把硬地面清洗干净，保证花岗岩表面无沙粒灰尘。

c用测光表测试地面反光度（或用眼观察表面反应度）。例：灯光反映在地面上是一团晕，看不到清晰的灯杯倒影，这种地面反应度基本在30°以下可选用50#碟片打磨地面，如反光度在50°左右可选用500#以上碟片。但至少要从500#碟片磨起。

d将翻新碟座按对称角度分别安放一片钻石碟，共计3片。

e将VF18HD型加重石材处理机放倒，把沾有钻石碟片的翻新碟座按装在机器上（此过程须两人操作，其中一人按住机器手柄，避免安装碟座过程中机器翻倒，砸伤人或砸坏地面）。

f将VF18HD型加重石材处理面机保持直立，将手柄调整至合适位置（手臂自然下垂，手刚好握住手柄为宜）。

g操作一次的翻新面积一般不应超过4个平方米，最佳翻新面积应为操作者不需过多移动，机器所能有效打磨地面的面积（视操作者的身高和臂长而定）。

h将VF18HD加重石面处理机的水箱注入半箱水的高度（水加至过满会导致操作者较累）。拉动放水拉把，将一定量的水（每平方米800ml）放置于待翻新地面。打磨过程中必须保持地面有一定量的水，不能磨干，地面液体不能呈泥浆状，应呈较稀液态。

i按下保险键座，抓住开关，启动机器，匀速打磨地面，应横向一圈圈相覆盖，纵向一行行相叠压，慢速打磨。

j地面慢速打磨3-5分钟。5-10遍后，用玻璃刮开石面浆水，观察其反光度，以整个磨过的石材无任何反光度为准，参照灯光反射应无任何亮度，打磨过程中必须地面有一定量的水，不能磨干或液体呈泥状，应为较稀液体。

**注意：**

1. 应按顺序打磨地面不能跳号打磨。例：50#之后一定用150#不能直接到300#
2. 打磨过程中地面必须保持有一定量的水（如：【10】所述）。
3. 如地面石材不够平整，按缝高低剪口较大，应小心操作机器，避免损伤机器，尽量避开剪口打磨地面。
4. 打磨过程切忌停留在一个位置时间过长，这样会把地面磨至深痕，一旦如此很难找平。
5. 每个型号碟片打磨好后应将地面残留液体用吸水机吸净，如有残留石粉应用VF18HD加重晶面机配洗地刷，洗干净，并用吸水机吸干。
6. 碟片自小号逐一打磨至最高号3000#，当打磨至3000#时地面液体基本不会混浊，且地面已有一定光亮度。
7. 最后，根据石材颜色（深浅）选择DF抛光碟（黑或白），安放于翻新碟座上。从水箱中放适量清水于地面400ml，类似于打磨地面一样慢速打磨3-5分钟。
8. 吸干水后，观察效果，反光度在80°以上，如不到80°，问题应出在首张打磨碟号数过大，或打磨过程中某一型号钻石碟打磨时间过短，没有充分磨匀地面至有效目数。处理此问题无其它办法，只能从头再来，所以为不必要的反工，应认真仔细按操作程序一步步来，任何的投机取巧都可能弄巧成拙。
9. 用干尘推推净地面，确保地面无任何污粘灰尘，并检查VF18HD机体无任何水渍并将VF18HD水箱内未用完的水放空（或用吸水机吸干）。用干风机帮助地面完全干透。
10. 以晶面处理剂2535护理，首先确定石材颜色深浅，深色石材应用0#钢丝棉，浅色石材应用灰色兽毛垫。将钢丝棉或兽毛垫压在针盘下，其中钢丝棉之上应先压一张纤维垫，以防钢丝棉磨薄后针盘擦花地面。
11. 2535花岗岩晶面剂须用原液，不能加水，且用于地面做晶面加光处理过程中不能有任何水渍或地面潮湿，都不能达到理想效果。将装有2535花岗岩晶机剂的喷壶调成极细小的喷雾状，每平方米喷1-3次，用VF18HD配合钢丝棉或兽毛垫进行抛光，直至地面雾状液体抛磨至干燥为止。观察地面光度，如不满意可重复进行喷抛一次。
12. 已翻新花岗岩须视人流摩擦情况，用2535花岗岩晶面剂，做日常护理，人流多的地方，如：门口、电梯间，每3-4天喷抛一次，人流少的地方每周一次即可。
13. 如用2535花岗岩晶面处理剂作日常护理经过3-4个月后，地面亮度已有明显衰减，此时不必重新用钻石碟做翻新石材的工序，只须视石材颜色深浅，分别采用2502浅度翻新桨（指浅色花岗岩用）或GRP深度翻新浆（指黑色或红色花岗石用）进行翻新。

**具体翻新程序如下：**

用2502浅度翻新浆（浅色花岗岩）

1. 将地面清洗干净
2. 每平米花岗岩放置2502翻新浆2-4安士，并加入2-4安士清水，调匀。
3. 将兽毛垫置于VF18HD机下，用针盘压住，开启机器慢速打磨地面，如果膏状翻新浆快被磨干，应用喷壶，喷雾状水于地面，保持地面2502呈膏浆状，打磨顺序与翻新状态相同，待3-5分钟，5-10遍后，用玻璃刮刮开一部分地面观察亮度，如满意即可用吸水机配合洗地机把地面洗干净。待地面完全干透，重复2535晶面护理过程即可。

**注意：**

1. 切忌在地面上用202翻新浆翻新地面过程中，只可向地面即将磨干的浆状2502加入喷雾状态和水，不可再加入2502翻新浆。因为此时已经间隔一段时间，翻新浆颗粒已被磨细，如加入新浆容易将已翻新地面磨损。
2. 切忌将膏体磨干。

**（8）保洁注意事项及应急措施**

**1）保洁作业注意事项**

1. 污染区作业

进入污染区作业时，应按要求着装工作服、帽、手套、口罩、鞋等。保洁作业时，保洁工具及用水等应分类使用，不得混用，预防交叉污染。保洁时要认真按正确的操作规范进行作业。清洁完毕后用消毒液进行消毒处理。

1. 无菌区作业

进入无菌区作业时，要严格遵守医院消毒隔离原则及无菌区操作程序，按要求着装，按区域归类物品摆放，医生在时，不能进行清洁，待医生操作完毕同意后，方可进行保洁作业。

1. 划区分工作业

无菌区和污染区的保洁作业员工，应进行严格分工，责任明确，不得在无菌区和污染区之间交叉作业。不能将污染区的物品带入无菌区，或将无菌区的物品带入污染区。

1. 手术室作业

经严格培训的保洁员进入手术室作业，使用清洁剂或消毒剂经护士长同意，在护士长、护士指导下按工具分类规范进行保洁。并按有关规程操作。手术室在进行手术时，切记不得进入或干扰手术的正常运行。

1. 医院办公室作业

为办公室保洁作业一般安排在班前或班后进行，特殊情况下，应先敲门并征得同意后方可进入。使用文明用语，如：“对不起，我可以进来保洁吗？”如果医生在会诊或开会时，不得打扰或擅自进行保洁作业。

1. 病房作业

进入病房，应尽量集中作业，避免在病人休息和用餐时进行清洁。清洁时动作轻，不得碰坏病人用品，也要避免发出大的响声，轻拿轻放。

1. 污水池作业

污水池是病人及家属清倒污物的地方，是主要污染源，所以保洁时应彻底清除一切污物和污渍，每天定期进行消毒处理。保洁工具材料必须专项专用。

1. 垃圾桶作业

病区及公共区的垃圾桶由专人经常检查，垃圾量超过2/3应及时清倒，套装垃圾袋时，应检查垃圾是否有破口，不得使用破口或易损的垃圾袋，否则病人倒入的垃圾就会溢出，导致污染。清运或整理垃圾时，应使用闭封垃圾桶。更换垃圾桶应检查垃圾桶并保持垃圾桶定期清洗、消毒、内外壁面洁净、干燥无异味。

1. 洗手间作业

洗手间的墙面、地面及大小便池、马桶等每天必须彻底冲刷，除掉一切污渍，并进行有效消毒处理。平时应循环保洁，洗净污物，保持洗手间空气无异味。保洁洗手间工具材料应专用，不得混用，清洁工具洗净之后定位放置，不得随处乱放。

1. 其它注意事项

保洁作业时，办公室及病房台面物品不得随意移动，保洁后应物归原位。不得随意翻阅资料及随意打开容器盖、各种无菌包等。保洁员在办公区、病区作业时应保持安静，不得大声喧哗，工作性交谈也必须小声进行，不可干扰医护人员工作和病人休息。

**2）保洁安全注意事项**

1. 擦抹灯具时安全注意事项

1、擦抹配电箱时，不得将配电箱门打开以防触电造成意外。

2、擦拭电器开关、灯具要用干毛巾以防触电，清洁前应首先关闭灯具电源，以防触电。

3、人在梯子上作业时，应注意防止灯具和工具掉下碰伤行人。

4、用螺丝刀拧紧螺钉，固定灯罩时，应将螺钉固定到位，但不要用力过大，防止损坏灯罩。

1. 带水作业时安全注意事项

1、冲刷路面墙面时不得使用消防水。

2、洗刷楼道时，防止水流入电梯门和轿厢内。

1. 登高作业时安全注意事项

1、梯子必须放稳，清洁人员上下时应注意安全。

2、杂物、垃圾袋和工具不要往下丢，以免砸伤行人，损坏工具。

3、清洁完天台后将天台门锁好，防止发生其他事故。

1. 清洁道路时安全注意事项

1、道路清洁时，注意进出车辆，防止撞伤。

2、清洁道闸时应注意行驶车辆，防止撞人。

3、发现机动车辆漏油，应通知车主并及时用干抹布抹去燃油后，再用洗洁精清洗油污，以免发生火灾。

4、清洁时应小心细致，垃圾车和工具不要碰坏其他车辆。

1. 清洁电梯时安全注意事项

1、在清洁电梯外厅门时应防止厅门开关造成的意外。

2、拖地时不要弄湿电梯厅门，以免腐蚀

1. 清洁特殊制品时安全注意事项

1、大理石打蜡抛光由领班组织操作人员统一进行操作，禁止使用碱性清洁剂，以免损伤表面。

2、用洁厕水时，应戴胶手套防止损伤皮肤。

3、上不锈钢油时不宜太多，防止沾污他人衣物，要使用干净的干毛巾，防止砂粒划伤不锈钢表面。

4、清洁玻璃时，注意防止玻璃刮的金属部分刮花玻璃。

5、清洁宣传栏玻璃时，小心划伤手，清洁工具不要损伤被清洁物。

1. 特殊天气安全注意事项

1、大风天气注意高空坠物。

2、下雨天由领班视具体情况安排工作。

3、高温天气需注意防暑。

**（9） 环境卫生巡查方案**

**1）员工自查**

1、每个员工根据有关作业规程，对自己负责分管区域的保洁项目进行自查，及时发现问题、解决问题，并做好记录。

2、加强对员工的培训：理论与实际相结合，让每位员工都做到“一熟、二勤、三快”：一熟，即对各项工作标准熟悉，明白自己所做的工作细则；二勤，脑勤、手勤；三快，在保证清洁质量的前提下，正确判断问题快，应变能力快，处理问题快，工作效率高。

3、激励员工多提合理化建议，以不断改进工作。

**2）领班巡查**

领班应把巡回检查作为自己的主要工作，对管理区域内所有保洁部位、项目进行巡回检查，每天不得少于二次，并做好记录。

1、领班应对管辖区域的业户情况以及对楼层公共区域设施的使用情况了如指掌，对环境清洁卫生、绿化区域常青负全面责任。

2、领班应不定期走访业户，虚心听取业户意见和建议，做好业户走访记录，增强与业户之间的良好关系，取得用户的理解、支持、配合与信赖。

3、领班每天例行巡视检查制度，对管辖的各个楼层、公共区域的清洁卫生，以及设施的状态情况做到心中有数，发现问题及时报告并督促及时解决。

4、为保持辖区的清洁卫生始终处于良好状态，领班每天应全面检查两次，填写检查登记表。将检查结果填入考核表格内，每月总结一次，报管理处项目负责人评定，考核结果与月份工资挂钩，做到“奖勤罚懒，奖优罚劣”。

5、每月发放卫生工具及清洁材料，工具及材料的领用应本着满足工作实际需要，努力降低消耗，节约成本，从严控制的原则。

**3）主管抽查**

为完成物业公司下达的目标管理责任制，加强部门内部各项管理工作，指导和协调内部人员工作要求和工作关系，服务中心项目负责人对各项工作有必要进行检查和监督，使项目管理工作更加富有成效。

1、 服务中心项目负责人对物业公司经理进行负责，具体负责分管项目区域清洁、卫生、杀虫灭鼠、绿化美化等管理工作。

2、服务中心项目负责人每月必须对上述管理工作范畴全面检查一次，并进行认真记录，每月对各项管理工作的实施情况进行评价，并填写相应表格。

3、服务中心项目负责人应对卫生区域责任范围、消杀范围及重点部位做到心中有数，在每次全面检查过程中要针对存在的问题找出原因和解决办法，及时督促责任人前去处理，并将处理结果记录下来，事后检查完成情况。

4、服务中心项目负责人应对各项管理工作高标准、严要求，除每个月定期检查以外，还要采取不定期的抽查，突出重点，兼顾全面。努力改进工作要求和提高质量标准，取得客户的理解、支持、配合与信赖。

5、服务中心项目负责人负责制定各项管理工作的整改措施，对检查出来问题较为严重的，应发出书面的纠正和预防措施，要求责任人限期整改，使存在的问题得到根本解决。

**4）巡查流程**

合不合格

日常巡查

情况正常

做好相关记录

交主管审核

资料归档保存

发现问题

做好相关记录

报相关部门处理

相关部门到现场处理

巡查人员现场验证

在记录表上进行消项

交主管确认

资料归档保存

#### 2.5 电梯导乘服务方案

**（1）电梯操作职责**

1. 遵守《员工须知》中各项条款。
2. 持证上岗，站立服务，仪表端庄，佩戴工号，挂牌服务。
3. 当班期间不得擅自离岗、串岗。
4. 不超载，不超重，不带故障运行。
5. 应急开关处良好状态；轿厢停靠平稳、平整。
6. 严格执行交接班制度，有交接班运行记录和保养验收记录。
7. 报站服务，主动照顾行动不便的病员进出电梯。
8. 礼貌服务，文明用语：“请，”“对不起。” “×病区已到，请走好”。
9. 严禁在病区区域就餐。
10. 轿厢区域严禁放置私人物品。
11. 做好轿厢内外、机房的卫生工作。

**（2）电梯员礼仪礼貌和行为举止**

**目的：**

提高电梯员工素质以及服务意识。

**责任：**

经理、主管、电梯员。

**内容：**

现代社会，提倡文明礼貌，对个人而言，礼貌是衡量道德水准高低和有无教养的尺度，对企业而言则是一个形象的体现。医院作为社会文明的窗口，对于从事医院服务工作的人来说，礼节礼貌尤其重要。在我们工作过程中主要表现为：一是语言方面的礼貌，二是行为方面的礼貌。

1. **语言方面：**
   1. **称呼**

电梯员工作期间，要充分尊重病人、病人家属和医护人员及同事。

一般称熟识的医生为：X(指姓氏)主任、X大夫、X医生等；称护士或护士长为：XX护士长、X老师等；

如遇院领导，称呼为：X院长、X科长、X老师等。

**2、电梯常用礼貌用语**

A**您好！请问到几楼？**

B **X楼到了，请慢走，或请走好！**

C**对不起，电梯超载，后进来的乘客请乘下一趟电梯。**

注：当需要使用本地语言时，表达出以上意思即可。

除此之外，我们不能忽视同事之间、上下级之间的称呼，即使就是很熟悉很要好的同事在工作期间也不能使用不礼貌的称呼，如呼叫绰号、小名，用名字开玩笑和使用家乡语言笑骂他人、粗言秽语等。

1. **语调**

医院内我们接触最多的是病人或者他们的家属以及医生、护士等，我们在工作中常常需要用语言与他们交流，如果掌握不好说话的语气，会经常让别人感觉生硬、没礼貌、没教养等，就体现不出服务的专业性。所以在工作过程中，与人交流应该做到说话语调平缓，不急不躁，和蔼可亲、特别是对病人说话时要有表现出关心的语气和表情，灵活运用礼貌用语及配以友好的微笑就体现公司的专业性了。

1. **语速**

说话时语速应不快不慢、让人容易听明白，不要太快，让人都没有反应就说完，这样是一种不礼貌；也不要慢条斯理，慢得让人无法忍受（因为每个人都很忙），同样也是一种不礼貌，所以掌握得当的语速同样重要。

1. **微笑**

 **微笑是平息怒火的最佳灭火器。**在与人交流中始终配以真诚的微笑，会让你的沟通达到事半功倍的成效。

**二、行为方面**：

1、举止大方

对待医护人员、病人或家属时态度要端庄和蔼，挺胸正颈，精神饱满。工作操作中要表现出训练有素、快而不乱、礼貌大方等特点。

2、尊老爱幼

电梯运行过程中要照顾病人、老年人、小孩，询问其适应情况。如出现不适应症状，应立即在下一层停梯，并用协助到就近的护理站找医护人员处理。

3、仪态

仪态是指人们在交际中的举止所表现出的姿态和风度，包括日常生活中的和工作中的举止。如站立的姿势，待人的态度，说话的声音，面部的表情等。因此，要求每个员工都要站有站姿，坐有坐相，举止端庄稳重、落落大方、自然优美。

A良好习惯

在医院工作应养成良好的卫生的习惯，做到常洗手、常洗澡、勤剪指甲，工作中禁止各种不文明的举动，如：吸烟、吃零食、掏鼻孔、剔牙齿、挖耳朵、打饱嗝、打哈欠、伸懒腰等，更不得随地吐痰、随地丢弃垃圾等。

B和睦相处

与同事和睦相处，在员工更衣室、中心、等员工活动场所不要大声暄哗，不要三五成群打打闹闹，上下班途中不要穿着工服搭背、拉手搂腰、奔跑追逐。

C帮助同事

工作操作过程中要帮助运送员或家属把病人拉进和推出电梯，防止病人碰伤、刮伤；并力所能及地帮助同事完成运送工作。

**（3）电梯运行时应做到：**

1. 电梯驾驶员到岗后，应集中思想安全操作。

2 电梯驾驶员在服务时间内，不准脱离岗位

3 防止电梯超负、超载运行，随时注意电梯过载保护功能；

4. 客梯严禁运载货物、尸体、垃圾等；严禁开启轿厢顶安全窗，装运超重，超长的物体

5. 严禁装运易燃、易爆、腐蚀、有毒的危险物品。如遇到特殊情况，需经有关安全部门批准，并采取必要安全保护措施；

6 严禁揿按“检修”，“急停”按钮来消除正常行驶中的选层信号；

7. 非“专用”情况下，严禁随意将电梯由“自动”运行位置转换到“手动”运行位置；

8. 不准乘客将身体倚靠轿门，厅门上；

1. 殊情况需要载货时，应尽可能稳当地安放在轿厢中间，以免在运行中倾倒，损坏轿厢；
2. 运行时如发生突然停电，电梯驾驶员应安抚乘客不要惊慌，并采取安全救护措施，妥善进行处理。

三**．电梯运行中发生如下故障，立即按“停止”和“警铃”按钮并及时通知电梯维修人员，**电梯停运检修:

1. 层，轿门关闭前，电梯自行行驶时；

2. 层，轿门完全关闭后，电梯未能正常行驶时；

3．运行速度显著变化时；

4．运行方向与选层方向相反时；

5．内选、平层、快速、召唤和指层信号失灵，失控时；

6．发觉有异常噪音，较大振动和冲击时；

7．当轿厢在额定载重量下，如有超越端站位置而继续运行时；

8．安全嵌误动时；

9. 接触到电梯的任何金属部位有麻电现象时；

10.发觉电气部件因过热而散发焦热的臭味时。

**四．紧急情况的处理和救援措施：**

1.电梯进水：

电梯的轿厢，井道，机房等一旦发生进水事故，应立即使电梯就近平层，疏导乘客离开电梯。并使电梯保持在开门位置。同时应迅速切断电梯的动力和照明电源，待电梯电气部分完全晾干（或强制吹干）后方可送电进行全面检查。

2.发生火警：

大楼一旦发生火警，应立即启动所有电梯的消防功能，使电梯返回基站，同时及时疏散楼内人员，通过消防通道离开，不要乘坐电梯，并拨打“119”通知消防部门，根据消防部门的要求做好电梯消防员运行的配合工作。

3.发生地震：；

如果得到地震预报，应及时将电梯停在基站并关闭电梯门切断电梯电源；一旦突发地震，应立即使电梯就近平层，使人员通过消防通道及时撤离。

**五．发生电梯困人：**

1.电梯驾驶员在事故电梯轿厢内：

通过电梯轿厢内电话向监控中心进行紧急呼救（同时用对讲机，手机等通讯方式通知电梯主管），并对受困人员进行安抚，提示电梯轿厢内人员保持安静，尽可能远离电梯轿门，配合救援活动。

2.电梯驾驶员在事故电梯轿厢外：

.电梯员在接到维修班的电梯困人电话后，要及时找到电梯所在的位置并在该楼层厅外放置防护栏，通过轿门喊话，安抚梯内乘客保持镇静，远离轿厢门，配合救援。应由接受过培训的专业人员打开层门，开门过程中，救援人员应调整身体重心，不要趴在门上或紧贴在轿厢门上，防止向前摔倒。注意在打开层门缝隙不超过10厘米时观察轿厢位置，不要开门过大，防止重心不稳坠入井道。不要强行用手扒开或借助硬件工具撬门，以防发生危险或损坏电梯。

**六．电梯导乘人员岗位管理职责**

1. 必须遵守公司的一切规章制度与作息时间。按时上下班，不能迟到、早退、空岗、串岗，有事要请假，待批准后方能休息，否则按旷工处理。
2. 必须服从双重领导，接受监督与检查，有事向公司反映，不能无理顶撞、刁难领导。如给公司造成不良影响，轻者罚款，重者辞退。
3. 必须统一着装，仪表要整洁卫生，语言与行为要文明礼貌，不许与人争吵以及大声喧哗。
4. 必须微笑服务，层层报站。
5. 穿制服上岗，礼貌文明。

如有特殊原因要辞职，应提前30天向公司有关领导提出申请，待主管批准后办理完各种手续方可离岗，否则当月工资不予发放。

### 3、按照招标要求的物业服务质量标准，服务质量保证措施和年度具体服务计划

#### 3.1服务质量标准

索克物业将坚持：优质服务 全员环保 预防为主 依法管理 持续改进的管理方针，坚持以人为本，提供安全、舒适、温馨的医院的环境，完成各项物业管理指标，成为河南省执行物业管理法规和服务标准化的典范。

（1）承诺服务质量达到《全国物业管理示范项目标准及评分细则》总评90分以上；

（2）承诺保洁服务质量符合规定的质量标准，满足申报和保持国家级文明单位的各项卫生标准。

（3）承诺满意率大于95%以上。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 管理指标 | 国家及市指标 | 承诺  指标 | 标 准 | 测定方法 | 采取的措施 |
| 1 | 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。 |
| 2 | 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×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。 |
| 3 | 处理率 |  | 100% |  | 处理次数/投诉次数×100%=100 |  |
| 4 | 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×100%≥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。 |

#### 3.2服务质量保证措施

1、员工入职时就会进行“安全管理入职引导”培训和各专业作业技能培训，通过考试合格后进行上岗作业。

2、设施设备、工具、物料全部根据集团合格供方名录里面的企业名单进行对应采购，在采购时严格按照集团的采购标准制度进行，先进行样品的检查，并留存，后期供货全部与样品进行质量标准对比，符合入库，不合格拒收。

3、坚持使用部门负责人采购，进行关键验收指标和合格样品提供；仓库管理员按照标准验收入库；使用部门负责人使用时领用制度。

4、对于医院可能发生的事件（例如：针刺）进行上岗前培训，考核合格后才能上岗。

5、运送部门安全作业保障措施

（1）运送过程中，使用的运送工具每天下班后有专职人员进行维修、养护和检查；

（2）对于特殊标本和运送物品，进行研究创新，寻找更专业的运送工具进行替代；

（3）严格按照院方的院感防护要求，对于传染人员或者物品的运送严格按照运送完毕消毒的原则；

（4）对于辐射物品等特殊要求的物品，严格按照标准要求运送；

（5）医疗垃圾、生活垃圾运送过程中必须乘坐污物电梯；

（6）医疗垃圾桶、生活垃圾桶必须清理完垃圾后进行消毒处理；

（7）驻守科室（手术室、内镜中心、供应室）必须按照科室护士长要求进行安全作业；

6、保洁部门安全作业保障措施

（1）保洁清洁工具必须根据无污染区、半污染区、污染区进行区分，符合院感作业要求，避免在工作过程中造成交叉感染；

（2）保洁腐蚀性药剂在使用前必须进行稀释，且不能用手接触；

（3）保洁药剂库房储存过程中注意防火和通风；

（4）带水作业过程中注意通道水渍的及时清理和作业过程中留出通行区域，同时进行警示告知，避免摔伤事件发生；

（5）打蜡过程中要对作业区域进行通行封闭，避免摔伤；

（6）登高作业必须两人以上，一人作业，一人看护。

7、清洁工具及消毒处理

1）、尘推、毛巾使用规范

（一）、 尘推使用规范

C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\ksohtml\wps7647.tmp.png40CM 黄色尘推 用于病房

C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\ksohtml\wps7648.tmp.png40CM 蓝色尘推 用于治疗室、办公室、护士医生值班室

C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\ksohtml\wps7649.tmp.png60CM 黄色尘推 用于走廊、公共区域地面、楼梯

C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\ksohtml\wps7678.tmp.png90CM黄色尘推 用于大厅

C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\ksohtml\wps7679.tmp.png 蜡拖 （红色） 用于卫生间

（二） 毛巾使用规范

C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\ksohtml\wps768A.tmp.png黄色毛巾 用于一床一巾、病人床头柜、床、 设备带

C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\ksohtml\wps768B.tmp.png蓝色毛巾 用于公共区域、护士台、办公室台面

C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\ksohtml\wps76CA.tmp.png咖啡色毛巾 用于卫生间马桶、垃圾桶、临时公共区域地面

C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\ksohtml\wps76CB.tmp.png红颜色毛巾 用于病人血迹、污迹、呕吐物、体液

C:\Users\ADMINI~1\AppData\Local\Temp\ksohtml\wps76FB.tmp.png紫颜色毛巾 用于卫生间台面、玻璃等

2）消毒剂的正确使用方法

按照使用说明书使用，消毒剂瓶上黏贴专用标签并需标注开瓶时间、失效期和签字；需要配制的消毒液需要注明消毒液浓度或配制方法。

保洁药剂的配比：公司统一配置

保洁药剂的有效期：公司统一粘贴，2个月有效期

保洁车药剂的放置；工作状态一般不离人，非工作状态停放在上锁的房间。

500mg/L含氯消毒液：1000ML水+1片

1000 mg/L含氯消毒液：1000ML水+2片

3）泡腾片的配置用途及拖地水的更换频率及危化品的管理

统一配备水桶，并在水桶上标上统一标识和水线，1000ML的水加1颗泡腾片用于擦拭病人床头柜、设备带、床；500ML的水加1颗泡腾片用于消毒病人呕吐物、血迹、体液等；

拖地水的更换，原则上40平方米换一次水，小房间2间；大房间1间，遇水浑浊随时更换水；

未开启的泡腾片必须存放在铁皮柜内，并双人双锁

使用中的泡腾片（少于100片）放在带锁房区域即可，严禁放在保洁车上

使用中（打开后）的泡腾片有效期为3个月，配比泡腾片（配置液）为24小时失效，泡腾片消毒水作用时间为10分钟

6.共用坐便器至少每日消毒一次，1000ML的水加1颗泡腾片，有污染立即消毒；  
7.便器、尿壶、痰盂：每次使用后清洗消毒，做好终末消毒（1000ML的水加1颗泡腾片）；

8.污物间、病房区域地面至少1000ML的水加1颗泡腾片消毒。

4）床 1、每日用1颗泡腾片加1000毫升水或消毒湿巾纸擦拭一次，如有污染立即擦拭，如有血液、体液污染，去除污染后，用1颗泡腾片加500毫升的水消毒，用红色毛巾或消毒湿巾纸擦拭。

2、病人出院必须进行终末消毒，方法同上。

5）病房地面如何清洁？对床单位如何处理？

A、地面如何清洁

1.抹布、拖把头分区域清洁

2.公共区域地面无污染、病房通道、用湿式清扫；病房、污物间用1000ML的水加1颗泡腾片擦拭

3.不论什么区域，只要血液、体液、排泄液污染或感染患者消毒，500ML的水加1颗泡腾片，作用30分钟。

B、床单位消毒（床头柜、设备带）

每日用1颗泡腾片加1000毫升水或消毒湿巾纸擦拭一次，如有污染立即擦拭

如有血液、体液污染，去除污染后，用1颗泡腾片加500毫升的水消毒，用红色毛巾或消毒湿巾纸擦拭。

病人出院必须进行终末消毒，方法同上

#### **3.3年度具体服务计划**

**1）目标**

1. 创建一个“安全、整洁、优美、舒适”的环境为目标；
2. 客户满意度指数达到市优95%以上；
3. 管理人员专业培训合格率100%；
4. 管理服务范围内不发生重大安全责任事故；
5. 管理服务范围内不发生重大火灾责任事故，
6. 全面提升项目知名度，创立物业品牌。

**2）工作计划**

1. 导入质量保证体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系，对医院[物业管理](http://www.wygls.com/" \t "_blank)服务质量进行总体控制

根据适用、适应、充实、完善的原则在原有质量保证体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系基础上，针对医院物业运行实际予以提高和改进。在实施贯标中将主要操作过程规范化、程序化、文件化，并以质量记录保证作业具有可追溯性、可验证性。通过有效控制，切实保证管理服务按照即定的程度和标准，高质量地持续、稳定运行。

1. 实施劳动定额管理，提高清洁服务质量，降低管理成本

责任心不强、服务意识差、消极怠工、出工不出力是医院清洁员普遍存在等问题，且医院在清洁员的工作安排上存在劳动量分配不均、局部劳动力过剩等现象，严重影响清洁服务质量。针对这一情况，管理处及时在保洁服务部实施劳动定额管理，确保每一位清洁员都能按照服务标准，在规定时间内满负荷工作。对每一张台、每一张床、每个病房都设定明确的清洁时间标准，根据各清洁区总劳动量确定清洁员名额，合理调配人员。分工合理、职责明确、劳动积极性和工作效率提高、人员减少使管理成本降低，都是实施劳动定额管理能带来的直观效果。

1. 建立“加油站式”的员工培训制度

由于提供服务产品的主体之间的个性差异，对于服务产品的提供，不能简单地只制造一种“准则”，而是应该依据服务需求的变化而不断调整，即服务的层次、内容和方向做出相应变化，真中一项关键问题就在于对员工持续不断的培训。在实践中，我们推出了“加油站式”的培训体系，做到岗前培训、在岗培训和调岗培训，各层级员工均有明确的培训达标标准，使每一层级员工保持服务知识、技能与服务需求达到动态平衡。同时，我们亦强化“管理者就是培训者”、“培训是公司对职员的最大福利”的观念，并把这种意识在物业管理工作中贯彻始终。

1. 输入一套人性化、高品位的服务文化

使医院后勤服务适应现代医院文化建设和当今人民群众的精神生活品位的追求，这是公司服务管理运营所侧重的另一个目标。要真正履行好救人治病，维护人民群众身心健康的职能，医院不仅要提高医疗技术和业务服务质量，也必须注意人民群众，尤其是病人的心里特点和需求，引入现代化服务意识和文化，改变医院建筑风格单调、色彩贫凡、氛围神秘、人面严肃，让人倍觉冰冷，使病人走入医院即诱发社会弱势群体心态的医院传统风格。公司在开展医院后勤服务的经营中必须结合医院的特点，用新的理念，考虑医院的文化建设，在医院引入体现人性化和高品位的服务文化，为医院构造多点文雅文化信息，输入多一点人性化服务，使病人有“消费者”的感觉；使医院少一点刻板单调，多一点姿彩；少一点冷漠，多一点热情；少一点疑虑，多一点自信；少一点苍白，多一点轻松微笑的面容，让医院真正成为人们信赖的地方。

1. 实行严格的考核制度考核监督制

一是实行严格的员工录用制度，每个新加入医院后勤服务的员工，无论公共招聘还是推荐选职，必须经过公司人事部门按程序考核考试和公司负责人面试，必须达到规定的条件，择优选用，并且均实行试用。二是实行考评成绩末位淘汰制。除对不适宜聘用的员工随时实施辞退外，定期实施员工考评，对成绩处于末位的员工给予辞退。三是各服务机构对员工实行每月考核制度，考核成绩逐级上报备案。

1. 服务措施

严格遵守医疗医护消毒隔离制度

医院是各种病原体大量存在的地方，若有疏忽则极易造成交叉感染。传染病区尤其如此，不能将传染病原带出传染病区。医院地面经常受到病人排泄物、呕吐物、分泌物的污染，由于人员的流动量大，要及时清除地面污染，以免造成病原菌的扩散。严格区分无污染区和污染区的地拖、桶、扫帚、手套等清洁工具，不能混淆使用，特别要注意的是不仅每个病房的清洁用具不能交叉使用，病床与病床之间的擦布更不能交叉使用。防止病菌交叉污染。凡医院工作人员工作时必须穿戴好工作衣、帽。进入传染病区和肝炎、肠道门诊应穿隔离衣、裤、鞋、口罩。对工作服（隔离衣）应定期或及时更换，进行统一清洁消毒。工作人员不得穿工作服进入食堂、宿舍、哺乳室和到医院以外的地方。手术室等部门的工作人员，应配备专职的清洁员，不准穿该室的衣服到其它病房、科室。因各个科室的消毒隔离要求不同，可采用日光暴晒、紫外线灯照射、臭氧消毒及用各种消毒溶液擦拭、渗泡等方法进行消毒。各个科室还要制订详细的清洁卫生制度及作业指导书，并严格执行。

1. 保持安静的就医环境

医院是人们看病养病的地方，需要保持肃静。保洁人员工作时动作要轻快，更不要高声说笑，工作性交谈也必须小声进行，不可干扰医护人员工作和病人的休息。

1. 保洁要勤快

医院人流量大，地面、卫生间等公用地方容易脏，保洁人员要采用区域固定式服务和走动巡视式服务相结合，中间加强走动巡检工作，增加巡检频次，随脏随扫，随时保持清洁。做到酒店式服务标准，达到“医院大厅像客厅、病人住院病房像客房”工作服务标准。提升医院的良好服务就医环境。

1. 服务态度好

因服务对象大多是前来就诊的患者，有病在身，大多心情不太好或行动不太方便，我们一线的工作人员必须做到耐心、细心，虚心听取各方面的意见并加以改进，才有利于工作的全面开展。要正确、认真面对以下三点（1）对待病人像亲人，（2）对待病人像病人，（3）对待病人像陌生人。建立首问负责制，遇到病人的提问，要耐心解答，对医院的科室分布、行走路线等要熟悉，自己不清楚的要协助病人找到相关部门解决，切忌一问三不知，提升医院的良好就以服务形象。

1. 消杀工作

消杀工作主要是除四害。由于老鼠和蚊子是多种病菌的主要传播途径，所以医院的消杀工作和保洁工作具有相等的重要性。消杀人员须熟悉院区环境，掌握四害常出没的地点，熟练使用各种消杀药物，熟知作业过程的规范，保证院内没有虫鼠传播病菌和白蚁侵蚀物业设施。

### 对员工的安全教育、文明礼仪、专业技能培训方案，包含具体培训内容和培训计划、方案

#### 4.1安全教育

（1）牢固树立“安全第一”的思想，确保安全操作。   
（2）操作清洁过程中安全注意事项：   
（3）在超过2米高处操作时，必须双脚踏在凳子上，不得单脚踏在凳子上，以免摔伤。

（4）保洁员用升降平台进行高空玻璃擦拭时，必须系好安全带，并把升降平台的支脚放平锁定，然后方可作业。   
（5）保洁员在车场及外围巡视时，一定注意过往车辆，以免发生危险。

（6）室外人员在推垃圾车、装垃圾时，应小心操作，以免伤及身体。   
（7）工作前必须检查所用工具、设备是否完好，有否不安全因素。   
（8）使用扶梯操作时，扶梯要保持一定的斜度（60度），并要采取防滑措施。   
（9）喷药水时，要戴好口罩、手套，站在上风向操作。   
（10）使用有毒有害药水时，必须严格遵照各种有毒物品管理和使用的制度。   
（11）大风天气注意高空坠物。   
 （12）雷雨天气暂时避开阔地露天作业，不要在树下避雨，以防雷击。   
 （13）高温天气注意防暑。   
 （l4）发现随地吐痰、便溺、乱扔垃圾的现象应及时劝住。   
 （15）保洁车应停放在不妨碍车辆、行人通行的地方。   
 （16）清洁宣传栏玻璃时，小心划伤手。   
 （17）清洁工作不要损伤被清洁物。

#### 4.2文明礼仪

1、精神文明建设

为搞好本项目精神文明建设,使广大业户享有文明、健康的工作环境,制订如下公约，自觉遵守项目各项管理制度。

（1）遵守国家政策法令、法律和特区的有关规定以及本项目的各项管理规定,做一个遵纪守法的公民。

（2）养成讲道德、讲文明、讲礼貌、讲卫生、讲秩序和心灵美、语言美、行为美和环境美的习惯。

（3）不把违禁品、黄色淫秽的书刊、画片、唱片、录音带、录相带、视盘带进本项目所在地;禁止吸毒、赌博等"七害"活动;娱乐活动要文明健康,并根据时间适当控制音量,以免影响其他人。

（4）爱护公共财物,维护公共设施,关心公益事业,共同创造一个环境优美、秩序良好、安全舒适的工作环境，工作中注意文明作业，杜绝听觉污染、视觉污染，感官感受，不能扰民，影响他人。

（5）在公共场所、走廊堆放物品;不在任何公共[建筑](http://www.fdcew.com/jzxt/Index.html" \t "_blank)物上乱涂乱画、张贴及乱树路牌、[广告](http://www.fdcew.com/ewxt/List_220.html" \t "_blank)牌等,保持公共建筑物的原样和美观。

（6）爱护公共卫生,不乱丢垃圾、瓜壳、纸屑、烟头,不随地吐痰和大小便,不从窗口向外抛弃废物和乱倒污水,共同维护大厦区域内的公共卫生。

（7）爱护园林[绿化](http://www.fdcew.com/hypx/List_270.html" \t "_blank),不攀摘,不践踏,共同维护大厦的整体美观。

（8）提高防火意识,不在项目内燃放烟花爆竹,焚烧冥纸;注意用电用气安全;维持项目内[消防](http://www.fdcew.com/wgwd/baxf/Index.html" \t "_blank)通道、楼梯畅通无阻。

（9）坚决贯彻执行政府有关规定,违者将受到政府部门的严肃处理。

（10）结合项目及有关部门一道携手着力打造高格调文明项目特色。我们的创建口号是“情感服务，人文关怀”。

（11）利用宣传栏进行安全、环境及政府职能部门的新文件精神等各项宣传工作。

**2、文明守则**

（1）岗位责任、自觉遵守、规章制度、严格执行；

（2）振奋精神、仪表端正、办事认真、讲究效率；

（3）谦虚谨慎、礼貌待人、来信来访、正确处理；

（4）接听电话、文明用语、答复问题、有理有据；

（5）办公用品、放置有序、环境卫生、整洁美观；

（6）友邻单位、团结协作、主动配合、履行职责；

（7）严守岗位、保守秘密、重大问题、及时报告；

（8）措施落实、安保井然、安全防范、牢牢记住。

#### **4.3 专业技能培训方案**

企业的竞争是人才的竞争，而人才竞争的关键在于企业是否能最大限度地开发。长期以来，索克物业始终把对员工的培训工作当作公司可持续发展的一项战略任务来抓，经过长期的不断实践和探索，已形成一套规范化、制度化、科学化的运作体系。

**（1）培训计划**

**1）人员选聘用工制度**

1、项目部用工遵守国家《劳动法》有关规定；

2、经考核被录用的员工，须试用三个月至半年。试用期间如不符合录用条件，随时通知员工解除劳动关系．员工也可随时通知项目部解除劳动关系；

3、试用期满被正式录用的劳务工，公司应与员工签订劳务合同，按照政府相关部门规定缴纳社会保险，员工辞职需提前三十日以书面形式提出辞职申请，经批准办理辞职手续方可辞职，项目部辞退劳务工，须提前三十日以书面形式通知被辞退者本人；

4、劳务工在工作期间，项目部按劳动局规定代其办理有关用工手续；

5、辞退或辞工的员工，应在指定的时间内到项目部办理手续，方可进行结算，逾期不办理者，则不予结算；

6、劳务工按规定办理辞工手续，交回工作证、服装等有关物件，交接完工作，项目部应按规定给予结帐。

**培训方针**

我们将根据医院物业管理工作的特点，确立了“全员培训、梯级培训、全过程考核”的培训方针。以提高我们各类人员的政治素质、职业道德素质、文化专业素质。充分体现物业管理公司对医院公共事务管理和维持物业区域正常工作秩序的法规要求。真正实现医院物业的管理目标。

1、政治素质方面：认真学习政治理论和党的方针政策，坚持四项基本原则，遵纪守法、廉洁奉公、作风正派、团结同志、虚心好学、热爱集体、爱护公物，把服务第一当作企业的生命。

2、文化专业素质方面：接受物业管理的专业训练，掌握本岗位必备的应知应会和专业技术。在日常管理中，严格按物业管理的“五勤”（管理工作动脑筋要勤—脑勤，观察发现问题要勤—眼勤，说服管理指导要勤—口勤，巡查检查要勤—脚勤，动手参与管理要勤—手勤）要求自己，不断提高物业管理水平。

3、职业道德素质方面：增强责任心、事业心，任劳任怨、实事求是、严谨细致、主动热情、优质服务、仪态端正，坚决做到“四不讲”（不讲低级庸俗的口头语、不讲不三不四的脏话、不讲讽刺挖苦话、不讲与管理无关的闲话）和“五不能”（不能冷淡、不能刁难、不能取笑、不能训斥、不能报复业主）。通过培训造就一支“政治合格、素质优良、管理有方、服务周到”的员工队伍，为大楼服务质量管理目标的顺利实现提供坚实的保证。

**培训特点**

1、系统性：

从物业管理理念，服务意识，业务知识，技术操作能力的培训，旨在全面提高人员素质。

2、综合性

每个岗位人员都必须具有一至二个专业技术技能。

3、培训目标

目标就是要通过全方位、全过程，全员的培训，把公司员工培养成一支文化素质高，服务意识强，业务技能精的物业管理队伍。

4、培训方式

⑴、内部组织培训：由公司办公室根据人员、技术、岗位、工种的需求，制定出共同科目的全员培训计划并实施。

⑵、外部选送培训：有计划地选送员工到行业及相关专业主管部门进行资格培训。

**培训计划**

培训计划分为接管前和接管后二部分，并结合本项目特点，细化为管理培训、专业技术培训、法规知识培训等。

培训计划分为接管前培训和接管后培训计划两部分。由于对培训的高度重视，多年来公司已培养出一大批德才兼备，复合型的物业管理干部，分布在各个重要岗位上，并储备了一批管理干部和技术骨干队伍，对顺利完成公司管理目标起到重要的保证作用，这也是我公司最大的人才优势所在。

**员工培训制度**

1、培训需要

（1）、每年七月份，项目部对各岗位人员进行一次培训和综合考核，考核的依据是相应的岗位职责和平时工作表现，考核的结果记入《员工培训档案》；

（2）、根据考核结果，项目部经理提出需要进一步培训的员工及具体的培训要求：

①、员工未能完全具备完成工作的能力；

②、岗位增加新的知识和技能要求；

③、岗位职责有明确培训要求；

④、国家、客户和其它机构提出的明确培训要求。

（3）、项目部根据培训要求编制《员工年度培训计划》；

（4）、《员工年度培训计划》应包括以下内容：

①、接受培训的人员及岗位、工种；

②、培训项目或内容（专业知识和技术、质量教育、规章制度等）

③、实施各种培训的方法；（自学、内培、送外培训）

④、培训时间和讲课人；

⑤、培训考核方式；（口试、笔试、实际操作、工作鉴定等）

⑥、培训项目的负责人。

2、培训流程

（1）、新招聘的员工由项目部负责组织考核和进行基础培训。考核的依据是相应的岗位职责。基础培训包括项目部管理制度运作方面的内容，至少应有以下几方面：

①、项目部概况及各项规章制度介绍，重点是服务质量特性：

②、项目部管理运作制度及运作方法；

③、员工对有效维持和改进管理工作的作用。

（2）、对进入特殊岗位的转岗员工和经过基础培训的新员工，还必须接受相应岗位职责中规定的培训。特殊工作岗位包括：

**专门针对医院项目设施设备保障技术培训；**

①、全员消防培训；

②、关键复杂设备操作人员；

③、精密设备周边保障的保洁培训；

④、专项保洁人员技术培训。

（3）、内培和外培由索克物业管理公司统筹安排，自学和实际操作的培训由图书馆项目部组织安排。

3、计划外培训

（1）、根据实际情况，临时提出的培训项目由项目部统一安排，并提出临时培训要求及时组织安排；

（2）、出现一定数量的不合格或其它质量问题是由于某个员工造成的，必须要求对该员工进行再培训。

4、培训记录

（1）、每次培训结束，包括基础培训、专业培训、实习、上岗鉴定及临时的培训等，应由该项目的培训负责人填写《培训记录表》交综合事务部审查确认，并登录和保存《员工培训档案》；

（2）、送外培训的受培训人必须填写《培训记录表》，连同取得的培训结业证或合格证送综合事务部认可，并留下复印件和记入本人的《员工培训档案表》。

**培训后的跟查及评核工作**

1、员工经过培训后，组织培训的部门要验证培训效果，即在员工的实际工作中进行检查，该员工是否按培训要求和标准进行工作，对不按要求做的员工进行督导和指正。

2、培训结束后进行考核工作，考核分为实际操作和理论考核两种形式；评核工作是在员工工作一段时期后，由培训组织者检查员工受训前与受训后的工作状态，并做好记录，以便部门主管和公司领导及时了解和掌握员工工作情况，并作为评核培训成绩的依据。

**人事表单编号一览表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 编号 | 文件名称 | 页码 |
| 人  事  规  划 | SKHR-1-1 | 工作计划 | 3 |
| SKHR-1-2 | 部门招聘计划表 | 4 |
| SKHR-1-3 | 新员工培训计划表 | 5 |
| SKHR-1-4 | 员工培训安排表 | 6 |
| 员  工  招  聘  甄  选 | SKHR-2-1 | 应聘人员登记表 | 7 |
| SKHR-2-2 | 招聘申请单 | 8 |
| SKHR-2-3 | 面试人员甄选表 | 9 |
| SKHR-2-4 | 聘用通知书 | 10 |
| SKHR-2-5 | 转正通知书 | 11 |
| SKHR-2-6 | 新员工报到通知书 | 12 |
| SKHR-2-7 | 后备人才/干部储备通知书 | 13 |
| 员  工  培  训 | SKHR-3-1 | 员工培训申请表 | 14 |
| SKHR-3-2 | 新员工培训回执单 | 15 |
| SKHR-3-3 | 员工培训记录汇总表 | 16 |
| SKHR-3-4 | 培训/交流记录表 | 17 |
| SKHR-3-5 | 员工培训效果评估表 | 18 |
| 员  工  考  勤 | SKHR-4-1 | 月度考勤表 | 19 |
| SKHR-4-2 | 假期申请单 | 20 |
| SKHR-4-3 | 请假申请表 | 21 |
| SKHR-4-4 | 加班情况统计表 | 22 |
| 人  事  异  动 | SKHR-5-1 | 调动通知书 | 23 |
| SKHR-5-2 | 警告通知书 | 24 |
| SKHR-5-3 | 处分通知书 | 25 |
| SKHR-5-4 | 离职结算单 | 26 |
| SKHR-5-5 | 解除/终止劳动合同通知书 | 27 |
| SKHR-5-6 | 离（辞）职申请表 | 28 |
| SKHR-5-7 | 部门退回员工说明表 | 29 |
| SKHR-5-8 | 公司员工内部调动表 | 30 |
| 新员工  考核 | SKHR-6-1 | 新员工试用期考核表 | 31 |
| SKHR-6-2 | 新员工转正考核表 | 32 |
| SKHR-6-3 | 试用期员工转正审批表 | 33 |
| 员  工  薪  资 | SKHR-7-1 | 调薪通知书 | 34 |
| SKHR-7-2 | 薪资调整审批表 | 35 |
| SKHR-7-3 | 福利补贴审批表 | 36 |
| SKHR-7-4 | 福利补贴通知书 | 37 |
| SKHR-7-5 | 奖励通知单 | 38 |
| SKHR-7-6 | 处罚通知单 | 39 |
| SKHR-7-7 | 社会保险申请表 | 40 |
| SKHR-7-8 | 加班申请表 | 41 |

**工作计划**

制订者： 编号：SKHR-1-1-

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 年工作计划纲要： | | | | | | | | | | | | | | |
| **工 作 名 称** | 1  月 | 2  月 | 3  月 | 4  月 | 5  月 | 6  月 | 7  月 | 8  月 | 9  月 | 10  月 | 11  月 | 12  月 | 实施者 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

审核签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**部门招聘计划表**

编号：SKHR-1-2-

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 招聘类别 | | 完成情况 | 招聘方式 | 人数 | 到岗日期 | 备注 |
| 类别 | 拟定岗位 |
| 员工 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 主管 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 经 理 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 其 他 |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

部门经理签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

审核签字：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**员工培训申请表**

编号：SKHR-3-1-

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **申请项目部/部门** | |  | | | **需培训人数** | | | **.** | **拟培训日期** | |  |
| **培训内容需求类别(请在所需培训项后□内打√)** | | | | | | | | | | | |
| 企业文化□ | 消防安全□ | | | 计算机基础知识□ | | | 停电停水□ | | | 紧急维修□ | |
| 有效沟通□ | 接待技巧□ | | | 突发事件处理□ | | | 装修基础□ | | | 设备维修保养□ | |
| 商务礼仪□ | 市场营销□ | | | 电话营销□ | | | 凝聚力□ | | | 奖惩与激励□ | |
| 成本控制□ | 相关法律法规□ | | | 管理方法与技巧□ | | | 投诉纠纷处理□ | | | 建筑基础知识□ | |
| 职业道德□ | 管理□ | | | 企业规章制度□ | | | 团队建设□ | | | 管理方法与技巧□ | |
| 谈判技巧□ | 市场调查□ | | | 客户满意□ | | | 沟通与技巧□ | | | 快速成交□ | |
| 合理避税□ | 采购与成本控制□ | | | 合同审核□ | | | 市场拓展培训□ | | | 快速成交□ | |
| 设备设施□ | 接待技巧□ | | | 财务漏洞的防范□ | | | 成本、控制预算□ | | | 财务管理□ | |
| 财务审计□ | | | | | | 其他： | | | | | |
| **培 训 岗 位(请在所需培训项后□内打√)** | | | | | | | | | | | |
| 1.营销客服人员 □ 2.保洁人员 □ 3.维修人员 □ 4.车辆管理员 □ 5.行政人员 □  6.财务人员 □ 7.全员 □ 8、其他人员： | | | | | | | | | | | |
| 主管经理意见 | | | 日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | |
| 主管副总意见 | | | 日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | |

**员工行为规范及工作制度**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **内 容** |
| **着 装** | 1、上岗须按公司规定统一着装，衣领钮扣全部扣好；  2、上岗须佩戴好工作牌，工作牌统一佩戴在外衣左上方；  3、上岗须整理好头发，做到干净整洁，须将头发盘起，头饰佩戴整齐； |
| **仪**  **容**  **仪**  **表** | 1、员工必须按规定要求着装，上班前应检查工服是否干净平整，工鞋是否干净、无破损，将工牌端正地佩带在左胸前；  2、男员工应每日修剪胡须，头发不许染发、不得盖耳或盖衣领，不得剃光头；女员工头发应梳理整齐，不留怪异发型；  3、面部和手必须保持干爽清洁，女员工不得浓妆艳抹，或使用味浓的化妆品，不得留长指甲或涂有色的指甲油； |
| **行**  **为**  **举**  **止** | 1、举止应大方得体，精神振作，姿态良好，使用礼貌用语；  2、与人交谈双眼应平视对方，不要左顾右盼，遇上级或客户来访，应立即起身相迎并问好，并请来访人员入座后，自己方可坐下；来访人员告辞，应起身移步相送；  3、员工上、下班应走指定的员工专用路线，每天应提前10分钟到岗，更换工作服后到办公室打卡签到，下班应错后五分钟打卡签退；  4、员工在公共区域内遇到客户，不可与客户争路抢行，应靠右行走，避让客户；如客户间谈话挡住道路时，应礼貌绕行或礼貌通过；员工在公共区域等待工作时，不得依靠墙壁或坐卧在地面（地毯）上，并不准串岗；  5、员工工作时间内不得擅自离岗，做与本职工作无关的事情；  6、员工当班时除紧急情况外不能乘坐客梯，如清洁客梯时应主动避让客户；如搬运物品或三层以上楼层时，应乘坐货梯；  7、进入上级或其他部门办公室前，应先轻敲门三下，征得同意后方可入内，出来时应随手将门轻轻关上；  8、员工在清洁办公室时应按规定如实准确填写记录表，不能随意将客户的物品扔掉并严禁翻动客户的文件和物品，更不能使用客户电话打私人电话；  9、进出电梯时，应主动上前按住电梯按钮，请同行的客户、女士或来访人员先行；  10、对客户或来访人员提出问题要耐心倾听，在不违背保密制度的原则下，有问必答并做到回答准确（对自己无把握回答的应婉转的表示歉意，联系有关人员给予解答，或留下文字记录，限时予以回复）。 |
| **服务语言与态度** | 1、面带微笑：不仅令人舒服，也能提高工作情绪。要保持友好的工作态度，使用规范的服务语言；  2、礼貌：它是员工对客户和同事最基本的态度，在任何时候、任何地点均应使用礼貌用语，“请”字当头，“谢”字不离口；  3、乐观：以乐观的态度接待客户；  4、友善：“微笑”是体现友善最适当的表现方式，因此应以微笑来迎接客户及与同事相处；  5、热情：尽可能为同事和客户提供方便、热情的服务；  6、耐心：对客户的要求应认真、耐心地聆听，并在不违背本公司规定的前提下协助办理；  7、平等：一视同仁地对待所有客户和同事。 |
| **工作态度** | 1、工作负责，态度端正，服务热情；  2、做到三轻即：走路轻、说话轻、拿放物品轻；  3、不因工作失误被投诉，工作积极性高；  4、服从上级领导的安排，不得顶撞领导；  5、注意节约，真正做到以制度约束工作，以企业为家；  6、反应灵活动作机敏，要求有良好的应变能力，良好的职业道德修养，强烈的服务意识；  7、提高整体观念和协调意识，严格遵守各项规章制度与劳动纪律；  8、具有高度工作敬业精神。 |
| **工**  **作**  **纪**  **律** | 1、履行职责，遵守员工纪律；  2、上班不迟到、早退，不旷工离岗；  3、上班不会客、闲谈，不做本职工作无关的事；  4、不收受业主财物，不带走业主任何财物。 |
| **工 作 制 度** | 1、上午上班规定时间之前必须到达责任区开始工作；下午上班规定时间之前必须到达责任区开始工作；迟到一次罚款10元，早退一次罚款10元。  2、严格遵守劳动纪律，按时上、下班，上班时不得无故离开工作岗位，不得无故矿工，病假、事假须得到上级批准。  3、上班期间不准在公共区域大声说话，必须做到“三轻”：走路轻、说话轻、拿放物品轻；  4、公司员工不准拿取其他人的任何物品，有违规者，将依法追究其责任；  5、认真使用、保管各种工具、机具，不得随意乱放，以免丢失、损坏，有意损坏或丢失工具的，要照价赔偿；  6、注意仪容仪表，上班时应着工作服，配戴岗位牌，不得穿拖鞋、短裤上岗；  7、违反劳动纪律和严重违法乱纪行为者，将按规定给予警告、停职直至开除的处理；  8、不准将闲杂人员带入大楼；  9、必须做好保密事项。 |

**（2）培训实施方案**

一、目的

持续有效的员工培训是人力资源开发最重要的基础工作，是企业保持竞争力的重要手段。物业处大多数的管理障碍，可以通过有效培训加以改善。基层员工在某些工作上的不足，特别是服务观念上认识的不足，也可以通过培训得到解决。员工培训是企业管理提升的重要手段。

不断提高物业处人员业务素质，提高服务质量，将公司“以人为本，贴心服务”的服务理念与工作实际相结合，为医护人员及病人、家属提供最优质的服务，是培训的主要目的。

二、适用范围

物业公司的培训管理工作

三、职责

（一）培训部：

1、负责编制公司年度培训方案并对应制定月度培训计划。

2、负责公司整体培训体系的构建和全员岗位培训的检查监督工作，并负责管理人员的入职培训、AB角储备人员培训、经理级提升再造培训和外出培训等方案的制订和具体实施工作。

3、负责建立培训知识体系库及培训讲师体系。

（二）事业部：

1、负责所管辖项目新入职员工入职辅导培训和在岗人员月度例行培训的监督指导。

2、负责组织专业模块的专业指导和培训工作。

项目（各专业模块负责人和项目第一负责人）：1、负责新入职人员的入职辅导培训。2、负责在岗人员的月度不少于4次、周不少以1次的例行培训工作。

四、培训执行：公司培训和项目培训

A公司培训：包含新入职员工培训、AB角储备人员培训和经理级再提升培训、及顾问项目专业指导培训、新进驻项目培训（进场前后一个月内）。外部各类资格证培训拿证组织。

（一）新入职员工培训：

索克入职培训分为二类：入职辅导和入职培训。

1、入职辅导：

（1）培训时间：新员工自入职起，至转正前（按照人事入职转正制度执行）。

（2）培训对象：新入职员工。

（3）培训讲师：新入职员工的辅导员，一般为新入职员工的直接主管领导，或由直接主管领导指定的经验丰富的具备辅导能力的员工。每位新员工在入职时，由所在单位负责人为其指定辅导员。

（4）辅导内容：物业公司员工手册、规章制度、各岗位岗位职责及对应岗位作业指导书。

2、入职培训：

新员工入职培训是公司所有员工必须接受的培训之一，培训内容包含索克的企业文化、基本规章制度、员工手册等。全公司范围内的一般管理人员及以上人员由公司培训部负责统一组织，其他人员由项目组织入职培训。

公司新入职员工培训：每月6号前对上个月入职人员开展一次，培训课程不低于5个课时。当天培训结束后考试测评熟知度。培训课程设定如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 培训时间 | 课程名称 | 课时（H） | 培训讲师 | 职位 | 备注 |
| 1 | 08:40--9:40 | 《索克企业文化》 | 1 | 刘健康 | 总经理助理 |  |
| 2 | 9:50-10：50 | 公司企业制度（含考核、薪酬、福利等） | 1 | 黄莹莹 | 人资经理 |  |
| 3 | 11:00--12:00 | 《办公软件应用》 | 1 | 张琳 | 信息部经理 |  |
| 4 | 14:00--14:10 | 开场互动 | 10分钟 | 朱文颖 | 培训主管 |  |
| 5 | 14:10--15:10 | 《仪容仪表》 | 1 | 刘建丽 | 总监助理 |  |
| 6 | 15:20--16:50 | 《物业服务关键时刻》 | 1.5 | 卢建新 | 副总经理 |  |
| 7 | 17:00--18:00 | 考试 | 1 | 朱文颖 | 培训主管 |  |

（二）AB角储备人员培训：公司专题培训和AB角职责跟岗或互换。

1、AB角储备人员申报及最终确定：详见公司发文。

2、公司专题培训课程设定：原则上设定为3期，每月一期，每月20日左右开课。当天课程培训结束后考试测评熟知度。课程包含团队管理、业务提升和风险预控等内容。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | | 课程名称 | 课时（H） | 培训讲师 | 职位 | 备 注 |
| 1 | 第一期 | 开课启动 | 开课前致词（开场白） | 1 | 卢建新 | 副总经理 |  |
| 2 | 规章制度 | 公司企业制度（含考核、薪酬、福利等） | 1 | 邱淑娟 | 人资部经理 |  |
| 3 | 业务管理 | 《预算管理》 | 1 | 李朴 | 财务经理 |  |
| 4 | 业务管理 | 《办公软件应用》 | 1 | 张琳 | 信息部经理 |  |
| 5 | 业务管理 | 《物业服务关键时刻》 | 1 | 卢建新 | 副总经理 |  |
| 6 | 业务管理 | 《维修基金培训》 | 1 | 卢建新 | 副总经理 |  |
| 7 | 培训检测 | 考试 | 1 | 朱文颖 | 培训主管 |  |
| 8 | 第二期 | 企业文化 | 《索克企业文化》 | 1 | 刘健康 | 总经理助理 |  |
| 9 | 业务管理 | 《沟通技巧》 | 1 | 卢建新 | 副总经理 |  |
| 10 | 业务管理 | 《成本管理》 | 1 | 李朴 | 财务经理 |  |
| 11 | 业务管理 | 《品质检查关键点-触点管理》 | 1 | 刘建丽 | 总监助理 |  |
| 12 | 业务管理 | 《如何做好一名优秀的项目经理》 | 1 | 郝红梅 | 总监助理 |  |
| 13 | 业务管理 | 《如何做好计划考核管理》 | 1 | 李辉 | 行政经理 |  |
| 14 | 培训检测 | 考试 | 1 | 朱文颖 | 培训主管 |  |
| 15 | 第三期 | 团队管理 | 《操心员工的培养》 | 1 | 刘健康 | 总经理助理 |  |
| 16 | 业务管理 | 《时间管理》 | 1 | 卢建新 | 副总经理 |  |
| 17 | 业务管理 | 《公司风险审计》 | 1 | 郑荣 | 审计经理 |  |
| 18 | 业务管理 | 《消防管理》 | 1 | 马新功 | 工程部经理 |  |
| 19 | 业务管理 | 《业主报事和投诉处理规范流程》 | 1 | 郝红梅 | 总监助理 |  |
| 20 | 业务管理 | 《如何做好业主的健康文化活动》 | 1 | 董威 | 企划经理 |  |
| 21 | 服务标准 | 《针对医院保洁专项培训》 | 1 | 吴万成 | 医疗部培训经理 |  |
| 22 | 培训检测 | 考试 | 1 | 朱文颖 | 培训主管 |  |

3、跟岗或互换：

（1）AB角储备人员中A角每周要对B角集中培训或岗位互换一次，并填写周培训指导记录表。

（2）事业部每月对所辖各项目培训指导工作给与监管并出具评价意见。

（3）培训部每季度对所有AB角储备人员综合考评一次，出具综合评价表由其直接领导，项目负责人和事业部总经理打分，80分以上则为合格。

（三）经理级再提升培训：内训和外训

1、内训：

（1）培训对象：公司所有项目第一负责人。

（2）培训频次：每月开展一次，每次不少于7个课时。

（3）培训课程设置：包含团队管理、业务提升和风险预控等内容。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | | 课程名称 | 课时（H） | 培训讲师 | 职位 | 备注 |
| 1 | 内训（授课式或实操式） | 团队管理 | 项目经理角色认知及全局管控（即如何做好一名优秀的项目经理） | 2 |  |  |  |
| 2 | 团队管理 | 高绩效团队管理 | 1.5 |  |  |  |
| 3 | 团队管理 | 操心员工的培养 | 1.5 |  |  |  |
| 5 | 业务管理 | 精细化管理 | 1 |  |  |  |
| 6 | 业务管理 | 成本管控 | 1 |  |  |  |
| 7 | 业务管理 | 项目全景计划和计划管理 | 1.5 |  |  |  |
| 8 | 业务管理 | 现场管理标准 | 1.5 |  |  |  |
| 9 | 业务管理 | 品质管理 | 1.5 |  |  |  |
| 11 | 业务管理 | 关键岗位服务标准 | 1 |  |  |  |
| 12 | 业务管理 | 新项目交付流程 | 1 |  |  |  |
| 13 | 业务管理 | 客户投诉处理技巧 | 1 |  |  |  |
| 14 | 业务管理 | 《职场礼仪与服务意识》 | 1 |  |  |  |
| 15 | 业务管理 | 典型案例培训 | 1 |  |  |  |
| 16 | 业务管理 | 沟通技巧 | 1.5 |  |  |  |
| 17 | 业务管理 | 消防管理 | 1 |  |  |  |
| 18 | 业务管理 | 防汛管理 | 1 |  |  |  |
| 19 | 业务管理 | 风险管控 | 1 |  |  |  |
| 20 | 业务管理 | 媒体危机管理 | 1 |  |  |  |

（4）培训测评：当天课程培训结束后考试测评熟知度。

2、外训（需要费用培训）：

（1）拓展训练：提升团队的凝聚力，加强彼此的信任与了解。每年8月或9月，分2批组织公司经理级以上人员外出封闭拓展训练（2天或3天）。提前半个月结合外部专业机构出具相关方案并落实执行。培训实施完毕后，要进行培训满意度调查，满意度要求超过85％。

（2）外出考察对标学习：合适时机，组织公司中高层和骨干人员外出考察，学习行业或先进物业企业的成功经验。

（3）专题讲座：每半年集中一次，邀请外部同行业专业人员开展，每次不少于2天。

（四）顾问项目专业指导培训：

1、顾问项目由公司培训部集中组织各专业模块负责人（客服、秩序、保洁或绿化）每月到现场培训一次，每次填写培训记录。特殊情况特殊安排。

2、培训内容：本着缺什么补什么的原则，结合项目现状开展针对性的专业培训，对项目现场具有指导作用。

（五）新进驻项目培训（进场前后一个月内）：

1、新进驻项目的专题培训，由公司培训部集中组织各专业模块负责人（客服、秩序、保洁或绿化）每周到现场培训一次，每次填写培训记录。进驻一个月后，由项目各专业主管和项目负责人每周组织一次培训。

2、培训内容：含公司企业文化、规章制度、仪容仪表、岗位职责、作业指导书、质检服务标准等。

（六）外出培训：外部各类资格证培训拿证组织。

1、外出培训的条件

（1）必须转正。

（2）必须是参加与自己的岗位工作紧密相联的专业培训。

（3）必须以书面形式提出申请报告，申请报告以《索克员工外出培训审批表》形式提交，并获得公司的审批。

2、外出培训审批流程

所在单位第一负责人审核—事业部总经理审核—总部培训部经理审核—总经理助理审核—总经理审批—签署培训协议。

3、公司指定培训费用负担根据公司发展要求，由公司安排或经公司批准同意的培训，个人应和公司签订培训协议，考试获得证件必须存放公司统一管理。

4、外出培训效果的界定

培训结束后，本人必须达到培训要求，取得培训通知上承诺的相关证书，因本人原因，没有如期拿到相应证书，视为培训不合格，培训费用员工本人承担。

5、其他事项

外出参加培训应与公司签订培训协议，用协议来规范员工与公司双方的权利和义务，培训协议作为劳动合同的补充部分。

B、项目负责管理处全员业务技能、服务标准和服务意识提升的培训，各模块负责人和项目经理每月不少于4次，每周不少于1次的培训。

1、定义：指各管理处、各模块内训，包含晨夕会（班前班后10分钟演练）、业务技能培训等。

2、培训时间：管理处培训，晨夕会演练每天进行。

3、培训频次：管理处和各模块每周至少1次，每月不少于4次。

4、培训内容：含公司规章制度、岗位职责、作业指导书、质检服务标准等。

5、培训计划：一个季度上报一次，每季度末月25日集中上报培训部，并经项目经理、事业部总经理审核签字。

6、 培训执行：按照项目上报的培训计划落实培训，公司培训部不定期抽查，培训执行情况和培训效果熟知率不低于95%。

五、培训效果的评估（公司培训）：

（一）、总评成绩=出勤（10%）+课堂纪律成绩（10%）+笔试成绩（80%）

（二）、出勤成绩：

总分10分；逾规定时间10分钟以内到场均视为迟到；提前15分钟以内离场者，视为早退；迟到30分钟以上者，视为缺勤。迟到、早退扣2分/次，缺勤扣4分/次；

（三）课堂纪律成绩：总分10分；出现违纪现象扣2分/次（如：课中手机铃响、课中离席、打瞌睡、交头接耳）；

（四）笔试成绩：笔试卷面分\*0.8（笔试卷面满分100）

（五）培训成绩等级设定：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 95分（含）以上 | 85分（含）-95分 | 60分（含）-80分 | 60分以下 |
| 优秀 | 良好 | 合格 | 不合格 |

每次培训后考试成绩排序并公示。

六、培训实施标准流程：

培训实施标准流程表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 标准 | 责任人 |
| 1 | 培训通知 | 1、包含“培训须知”、“培训人员名单”、“培训课程安排”三部分。  2、至少提前2天下发通知。 | 培训组织者 |
| 2 | 培训审批（外训） | 外训，须获得培训审批，并与合作方签署培训协议。 |  |
| 3 | 培训课件准备 | 1、培训课件至少提前3天确定。  2、内训课件必须设一名主讲、一名候补讲师。 | 讲师 |
| 4 | 培训评估 | 1、课程满意度调查。  2、课程考试。 | 培训组织者 |
| 5 | 培训结业 | 通过培训，颁发结业证书。 | 培训组织者 |
| 6 | 培训成绩公布 | 1、培训成绩按照原始分，分为优（90分及以上）、良（含80分-90分）、合格（含60分-80分）、差（60分以下）。  2、培训成绩在结业典礼上公布，并记入培训档案。 | 培训组织者 |
| 7 | 培训总结 | 1、培训结束后，培训组织机构出具培训总结报告。  2、内容涵盖：讲师评价、课件评价、效果评价、改进措施。 | 培训组织者 |
| 8 | 培训转移 | 1、签订培训转移员工承诺书。  2、培训转移员工承诺评估。 | 培训承诺人及其主管领导 |

**（3）从业人员配置原则**

1、内培外引、按部就班、落实培训；

2、诚实守信、爱岗敬业、一专多能；

3、择优聘用、专业考核、定岗定责；

4、服务热情、耐心周到、专业管理。

### 5、各种应急处置方案（含应对突发恶劣天气如大风、雪天、暴雨和室内漏水、应急物资储备、保持服务人员相对稳定）

#### 5.1 大风、雪天、暴雨天气的应急方案

1、保洁主管勤巡查，督导各个岗位清洁的工作，加强与其他部门的协调联系工作。

2、在大堂入口处铺上蹭脚地垫，门前台阶铺上防滑垫电梯内铺设地毯，同时要对大堂入口处进行及时的清洁。

3、在侧面放置“小心地滑”的告示牌，并且不断用拖把来回的推拖确保地面没有污渍水迹，同时照看脚垫是否铺好，加以保护，脚垫过湿要及时更换。

4、天台、裙楼平台的沟渠有专人检查，特别在风雨来临前要巡查，如有堵塞及时疏通。

5、检查雨、污水井，增加清理次数，确保畅通无阻。

6、各个岗位保洁员配合物业管理员关好各个楼层的门窗，防止风雨刮进楼内，淋湿墙面或打碎玻璃。

7、仓库内备好雨衣服，雨鞋、铁勾、竹片、手电筒，做到有备无患。

8、暴风雨后，保洁员及时清扫各个责任区内所有地面上垃圾袋、纸屑、树叶等杂物。

9、发生塌陷或大量泥水沙溃至路面、绿地，保洁员协助物业管理部检修，及时清运、打扫。

10、保洁员查看各个责任区内污水排水是否畅通。如发生外溢，及时清运、打扫。

11、安全注意事项：暴风暴雨天气注意高空坠物。

#### 5.2室内漏水的应急方案

1、迅速关闭水管总阀门，并设置相应的警示标识，立即通知维修人员前来处理；

2、关掉就近电器电源开关，转移室内物品如（电脑）等物品；

3、保洁员将水盛到水桶内倒掉，再用地拖将余水吸干。

4、如果靠近重要设备、设备（电梯间、资料室）等地方出现情况，要第一时间阻止水势向内渗透。

5、同时保洁部门做好善后工作。

6、工程部查找原因并做好记录。

#### 5.3应急物资储备

为建立健全医院卫生应急物资保障体系，保障医院应急处置工作顺利进行，及时、有序、高效、妥善地处置突发事件，根据许昌市中心医院卫生应急总体预案制定本制度。

一、总则

（一）医院应急物资装备由医院卫生应急领导小组负责统一规划管理，责任科室要为应急物资装备建立专账，由专人管理，所有物资都必须填写入库清单，验收合格后统一入库管理。

（二）根据“使用高效、分级储备、严格管理、存放有序、调度及时、满足急需”原则，对应急医疗设备、药品、防护用品、其他物资实行统一协调，分类管理。

（三）卫生应急储备物资定额根据许昌市中心医院创建标准，结合医院实际进行储备。

二、相关部门职责

应急办：统计应急物资储备的种类、数量、储备场所、定期检查全院应急物资储备情况，随时掌握应急物资状况，及时，准确为卫生应急领导小组提供应急物资储备动态。

三、应急物资采购制度

（一）责任科室根据《应急物资储备目录》统计好数量向医院提交采购计划；院领导审批通过后按要求进行采购。

（二）医院卫生应急物资的采购坚持公开、透明、借鉴的原则，严格按照医院采购制度、程序和流程操作，做到谁采购、谁签字、谁负责。

四、应急物资验收制度

（一）建立健全卫生应急物资储备管理制度，切实加强其储备物资的质量管理，实行月检制度并建立检查档案。

（二）进货验收时严格检查，核对证件是否有效；许可证有效期与产品有效期是否一致，产品标签说明书是否与批件一致；企业名称、地址、产品名称、剂型是否与批件一致；检验厂家证件复印件是否加盖公章。每次进货验收后需做好验收记录。

（三）储备物资入库登记管理，实行复核签字制度，并按照统一要求对应急物资进行标签编码，做好“名称、产家、规格、型号、数量、参数、批号”相符，做到“实物、标签、台账”相符。

五、应急物资保管制度

（一）应急物资要由专人、专库进行保管，实行责任追究制度，及时补充和更新，以确保应急需要。

（二）经检验合格的应急物资，必须实行分区、分类存放和定位管理。根据库房条件将库房分成若干个区，按照物资的不同属性，将储存物资分成若干个分类，对每一类物资，根据其保管要求，确定具体的存放区进行编号定位，并附上标签，提高应急时工作效率。

（三）做好卫生应急储备物资库房的安全及卫生清洁工作，做到卫生应急物资防火防盗和“六防”（防火、防潮、防盗、防冻、防霉烂变质、防鼠咬虫蛀）工作。

（四）物资保管员做到工作时间在岗，下班后保持通讯畅通，应急状态随叫随到，确保应急储备物资的发放及时，快捷、不发生差错。

（五）调用出库的卫生应急物资使用后，对可重复使用的，由责任科室负责收回和维护保养；对已消耗或不可回收的，应填写耗损管理相关记录并说明情况，报应急办核实后做耗损处理。

（六）对使用有效期短、市场供应充分且在日常应急工作中常使用的卫生储备物资，可以实行动态管理，按照 “用旧补新、先进先出、等量更替”原则，必要时签订供货协议，避免浪费。，

（七）卫生应急储备物资存储年限到期、超过使用有效期、非人为因素造成严重损坏以及国家公布淘汰或禁用的，由责任科室提出申请，经领导批准后做资产处理。对已批准做资产处置的应急物资，责任科室要及时做好销账处理。

（八）根据卫生应急储备物资的调用、耗损状况及实际需求，及时完成应急物资储备补充、调整、更新保养等工作。

（九）加强对应急物资管理人员、库房负责人进行培训教育，使人员掌握应急救援物资装备的正常使用和维护保养方法，确保应急救援物资装备在日常情况下的完备有效。

六、应急物资使用调配制度

（一）卫生应急物资由医院卫生应急领导小组根据应急工作需要统一调配使用，原则上仅限于应急处置工作、卫生保障或应急演练中使用。

（二）应急物资调用根据“先近后远、满足急需，先主后次”的原则进行。

（三）统一调配使用的应急物资，由责任科室如实好出入库登记。调用出库的卫生应急物资使用后，对可重复使用的物资，责任科室负责回收和维护保养。对已消耗或不可回收的，卫生应急领导小组批准后做耗损处理。

七、奖惩措施

（一）应急物资如保管不当或挪作他用，造成影响或经济损失的，责任人应做相关赔偿，清洁严重者，加重处罚，构成犯罪的，移交司法机关处理。

（二）对责任性强的保管人员，对应急物资的保管、养护方面有合理的建议或挽回经济损失的，将给予一定的奖励。

#### 5.4保持服务人员相对稳定的措施

人才是组织机构最宝贵的资产。

企业只有管好人，才能管好事。所以从这层意义上来说，经营企业其实就是做人的工作。而做人的工作，应在自我培养与开发的同时，积极外部招聘引进，为企业培养一支过硬的员工队伍。我们的人员管理的宗旨是以人为本，善待员工，规范管理，人尽其才。我们的人员管理体系由以下几部分组成：

1）确定标准、严格招聘

医院管理处为保障物业管理服务过程的质量，对人员选用标准上确定了以下几项硬性指标：

1、知识层次：为了符合医院高品质物业管理的要求，管理层人员除要求100%的大专以上文化程度以外，保洁人员全部要求初中以上文化。

2、录用考核：所有管理层人员，除经过正常的笔试、面试等录用考核外，必须通过外语、计算机使用、智能化等知识的考核，成绩合格者方可录用；作业层人员要通过技能考试。

3、工作经验：所有管理层员工除必须具有物业管理经验外，还需有其它相关管理工作经验。

2）量才适用、合理配置

为最大限度地发挥人员的主动性和积极性，充分挖掘他们的潜能，我们对企业的人力资源进行有效的配置，合理设计各工作岗位的工作内容和职责范围，目的是使人适合于职务，使职务适合于人，充分体现“会用人、用好人”的思路。我们规定新员工录用后，须由有经验的管理人员带领，进行试用实习，并在实习过程中，全面测定和验证新员工的个人工作能力，对不合岗位要求的而又有其它专长的，实行调岗安排使用。尤其是在一专多能、能者为专的问题上，更要注意观察，充分发挥个人专长。

3）规范管理，分层实施

1、组织落实，制度规范：我们的人员组织管理靠的是可见的、具体的企业规范，如制订管理规章，明确各级人员的岗位职责和权力；建立一套合理公正的奖励制度。通过规范企业运作，约束员工行为。

2、分工协作，层级管理：由于物业管理中，存在着许多不确定因素，所以在管理中我们对管理层及操作层员工采取不同的管理方法。如：引进美国JIT(JUST IN TIME)适时管理模式，对管理层员工实施授权管理，即在一定的工作范围内让他们自己管理自己，增强管理人员的责任意识。

3、规范言行、注重仪表，实施BI形象战略：BI即企业的行为规范，是形象战略的重要组成部分。我们将员工的言行举止、仪容、仪表等软性因素纳入规范化管理范畴，制订了详细的员工守则、服务手册。同时我们还拟定了每一岗位、每一工种详细的工作流程、岗位职责、服务质量执行标准，规范企业和员工的运作，确保管理和服务质量。

4）素质评价，绩效考核

1、量化考核，客观评价：人员管理中的绩效考核是充分发挥人员素质效能的内在保障。对考核出的佼佼者，我们采用“让最明白的人最有权，让最有责任心的人最有权”。通过实践我们总结出包括考核评鉴、行为测评、专项考试等三种评价方法在内管理人员素质评价体系，对员工的“德、能、勤、绩”进行全面客观的评鉴。制订科学合理的工作服务标准和量化考核标准，并推出一整套突出绩效与综合测评相结合的考核实施方案。考核不走过场，不讲形式。各级人员均有详细的绩效考核指标，业绩的好坏、质效的高低、综合素质的优劣均可通过量化在“二维”分析图上反映出来。每个被考核者都会在“二维”图中找到自己的点，而该点在“二维”图中的位置，就决定了该被考核人的奖励。使考核起到奖励先进、鞭策后进的良好作用，同时也使员工有了压力感、责任感和紧迫感。

2、末位淘汰，吐故纳新：为使医院物业管理队伍更有战斗力和生命力，在保持队伍相对稳定的同时，根据情况及时优化队伍结构，结合考核，实行末位淘汰机制，淘汰率在10%左右，这样做既留住了企业所需的人才，同时又吸纳了新生力量。危机、压力、目标、信念是铸造内聚力的“秘密武器”。

5）激励驱动，留住人才

近几年，物业管理行业人才流失现象严重。我们总结经验教训，逐渐探索出一条科学合理、行之有效的用人路子。实践证明，企业要想保持长久的活力，就要有良好的激励机制和文化机制，鼓励员工奋发向上、努力工作；通过企业文化活动的形式，培养集体主义精神，增强团队意识和群体的凝聚力。我们的管理是建立在“人性”的基础上，对知识、对人格、对价值给予高度尊重。企业文化的建设，不仅为我们赢得了奋斗的成果，也为物业管理赢得人才与人心。团结拼搏奋斗、建立利益共同体、尊重与沟通是根植于S物业人精神的“三大支柱”。我们的做法是：

1、树立员工也是客户的管理理念

不仅要给员工提供工作场所，更要给员工营造精神家园。我们多角度、多层次满足员工的需求。通过充分沟通，实现人格平等；关注员工自我价值的实现，使员工与企业共同成长。我们强调规范管理中的人性化因素，在严格的制度管理中，关心员工，尊重员工，使企业在规范公平的基础上更富有人情味。我们的总经理、部门经理接待日活动、春节慰问亲属活动、员工座谈等活动充分体现了员工也是客户的思想。

2、给人才创造机会，让机会造就人才

我们的人员管理中有一条原则：善待我们的内部客户——员工，鼓励每一个人都成为各自岗位上的专家能手，我们倡导竞争上岗，让一线的优秀员工能有机会脱颖而出，同时也避免了企业人事决策中的人情因素和凭工龄提拔的不良弊端。最终形成员工能上能下，职位能升能降、待遇能高能低的人员管理的良性机制，真正盘活人力资源。

3、创造宽松的环境，发现人才，重视人才

我们在用人问题上坚持唯才是举、任人唯贤的原则。管理人员能上能下、不拘一格，只要是人才，我们就毫不犹豫地让其发挥最大的作用。我们重表现、重能力，决不以偏概全，埋没人才。为此，我们坚持员工建议制度，设置员工建议接待机构，在广大员工中，定期开展调查活动，认真听取、分析、处理员工反映的意见和建议。

4、营造文化氛围，促进交流沟通

我们提倡“尊重每一位员工”，坚持以人为本，致力开展企业文化建设，加强上下级之间、同事之间的沟通与交流，增强员工的集体协作精神。同时也让企业人才更加重视集体，珍视现在的职位。如我们开展的谈心、家访等思想工作以及周末假日同度家庭日、给家人献爱心等活动在实际工作中取得了很好的效果。

5、激励机制

(1) 激励是我们人性化管理的主要方式。尊重个体权利，保持团队希望。服务医护人员、病人、病人家属和创造经济、社会双重效益是权衡考核的唯一标准;

(2) 思想工作机制重在激发潜能，形成共享的价值观，充分发挥群众效能和工作积极性。引导员工动机，尊重个人情感。并且针对个性心理做适时的思想工作。工作方式有谈心、座谈等等;

(3) 奖惩机制在实际工作中以奖为主，以惩为辅，坚持优胜劣汰，奖惩分明。通过奖励“引”着员工往前走，通过惩罚“打”着员工朝前走。做到人人有动力，个个有压力。奖励的类型有物质奖励和精神奖励等;

（4) 培养提升机制在实际工作中极具价值。我们将培训放在集体和个人发展的重要位置，培养的目标是使员工忠于企业，一专多能，精益求精。在提升上不拘一格，能者上，平者让，庸者下，为人才的脱颖而出创造良性环境。方式有培养、提升、培训、进修等;

（5) 通过文化活动的开展，增强凝聚力和向心力，增强员工的自信心和认同感。通过文化的凝聚功能、引导功能、约束功能把员工的目标和公司的目标紧密结合起来。方式有集体活动、旅游、生日会等;

(6) 在以人为本的激励系统中，将进行适时管理，充分发挥每个员工的主观能动性，增强主人公意识和自我实现意识，使其在授权范围内创造性地开展工作。这种方式在我们的实际工作中已经取得了较好的效果.

#### 5.3火警处理方案（小火自救，大火报警）

发现初期火警，在场人员应该：   
 1、即时报告医院消防监控中心，报告内容包括火警具体地点、燃烧物性质、火势蔓延方向等；   
 2、立即利用附近的灭火器械扑救，尽量控制火势发展；   
 3、可能情况下，关闭门窗以减缓火势蔓延速度。   
 消防监控中心当值保安员收到现场报告后：   
 1、即时报告当值主管；   
 2、联络保安部主管，报告情况；   
 3、密切监视报警地点情况。   
当值主管收到火警报告后：   
 1、带领义务消防人员，携带灭火器以最快速度到达火警现场；   
 2、立即指挥在场人员进行灭火扑救；   
 3、指挥火警现场及可能受影响范围内的人员使用安全通道疏散。   
灭火后，当值主管安排人员留守火警现场，等待公司调查。   
若扑救无效，当值主管即时决定：   
 1、将灭火人员撤离至安全距离内；   
 2、立即向上级报告；   
 3、进入火灾紧急处理程序。

火灾紧急处理程序

1、当火灾进入紧急状态时，项目经理下令向消防队求救并用消防紧急广播再次全面疏散；

报警时应说明四点：

（1）火情发生的地点、楼层高度；

（2）火灾类别，周围环境；

（3）火势情况；

（4）报警人姓名、电话，通信设备要保持畅通。

报警后大门口要留人引导消防车，并保证消防通道的畅通。

项目经理下达行动命令：   
 1、即刻召集医院内义务消防队员，命令义务消防队各组负责人（灭火组、救援组、疏散组、警戒组）带领本组人员各就各位；

灭火组由保安主管担任，带领组员现场 灭火、抢救伤员及财产，将抢救的伤员交与救援组。隶属项目经理。

救援组由物业助理担任，带领本组人员从灭火组手上接过受伤人员和贵重物品，运送到安全地方，安抚受伤和受惊吓人员。

疏散组由保安班长担任，带领本组人员搞好疏散工作。过程中切记安全撤退的要点（辩清方向，不要惊慌，有序撤退，有浓烟的情况要采用半蹲步或低姿匍俯前进，防止吸入浓烟窒息中毒）

警戒组由保安班长担任，带领本组人员做好外围警戒工作，协助消防队开展工作。

技术保障组由工程部主管担任，组员（全体工程人员），当发生火灾时首先迫降电梯到首层，检查是否有关人。关闭相应的闸、阀、开关，确保设施、设备的安全。协助项目经理开展其他的工作。  
 2、向消防中心发出指令，利用监控设备监视火灾动向，随时报告。  
灭火组接到指挥部指令后：   
 1、以最快速度到达现场，组织灭火；   
 2、关闭防火分区的防火门或卷闸；   
 3、安排人员携带灭火工具检查相邻房间和上下楼层通道是否有火势蔓延；   
 4、针对燃烧性质不同采取相应的灭火方法。   
救援、疏散组接到指挥部指令后：   
 1、指挥用户疏散，疏散顺序先从着火层以上各层开始，安抚暂不需疏散楼层的用户；   
 2、引导着火房间或楼层人员安全疏散，随后查漏；   
 3、引导用户从消防走火梯疏散到首层，无法从消防走火梯疏散到首层时，引导用户疏散到天台上风处等待营救，并组织水枪掩护；   
 4、医疗救护小组携带急救药品和器械到疏散集中点。

安全警卫组接到指挥部工作指令后：   
1、清除路障，指挥无关车辆离开现场，维持医院外围秩序；   
2、禁止无关人员进入医院，指挥疏散人员离开医院；   
3、等待引导消防局消防员到火灾现场。

技术保障组：

1、确保医院各类设备设施的安全。

2、向各行动小组提供技术支援，

#### 5.4井、管道、化粪池堵塞，污水外溢的应急处理措施

1、当遇到暴雨、阵雨或其它情况发生管井、化粪池等设施堵塞后。

2、工程部在接到上述报修情况时要迅速、准确赶往事发地点组织维修。

3、维修人员要注意安全，将周围用警示带圈围，告知行人不要涉足此地。

4、该责任区清洁员全力协助维修工处理；

3、将从污水井、管、池中捞起的污垢、杂草直接装进垃圾车,避免造成第二次污染；

4、疏通后,清洁员迅速打扫地面被污染处,并清洁地面到目视无污物。

5、如属于油类污染，要及时用化油剂和别的化学试剂清洗干净污染源。

#### 5.5 停电应急方案

1、常规的停电（电力部门提前有通知的）提前24小时通知院方办公室。

2、在无任何通知的情况下停电（市电），工程技术人员和保安员应利用应急灯和手电等辅助工具协助院方开展工作，并且积极和供电部门联系恢复供电工作。

3、本院是采取双回路供电系统，如其中一路有故障时，另一路在5秒之内自动恢复供电。

4、接通知将在短时间内停电，我们在停电前10分钟，用对讲机或电话通知用户。工程部安排电梯工，提前将电梯停在医院首层；

5、物业部派管理员提前10分钟到达电梯厅维持秩序，阻止客人使用电梯，以免停电期间有客人困梯；

6、使用紧急照明，保证公共地方及主要通道的照明；   
7、派保安员到各主要电梯厅及医院出入口维护秩序；   
8、监控中心和巡楼保安员密切注视医院各楼层，以防有人趁机制造治安问题。

#### 5.6 困人应急方案

1、当发生电梯困人事故时，电梯管理员通过电梯对讲机或喊话与被困人取得联系，务必使其保持镇静，不要惊慌，静待救援人员的援救；被困人员不可将身体任何部位伸出轿厢外。如果轿厢门处于半开闭状态，电梯管理员应设法将轿厢门完全关闭；

1、进入机房切断电梯电源；拆除电动机尾轴罩盖，安上旋柄座及旋柄；援救人员之一把旋柄，另一援救人员手持释放杆，轻轻撬开制动器,用轿厢自重向正方向移动；为了避免轿厢移动太快发生危险，操作时应一撬一放使轿厢逐步移动，直至最接近厅门(0.5米左右)为止，确认刹车制动无误,放开盘车手轮；

3、根据指层灯、PC显示、选层器横杆或打开厅门观察判断轿厢所在位置；

4、轿厢停于距厅门0.5米左右(高于或低于)位置时的救援；

5、用专用厅门钥匙开启厅门，在轿顶用人力开启轿厢门；

6、协助乘客离开轿厢；

7、重新关好厅门；

8、遇有其他复杂情况，应请求电梯公司帮助救援；

9、困人救援工作完毕后，电梯管理员应将情况完整、规范地记录在《电梯运行日记》内。

#### 5.7 遗失领取流程

1、当工作人员在医院范围内拾到任何医、患者的物品时，都将在第一时间内交给物业管理中心。

2、物业管理中心当值人员接到遗失物品时，应在交来遗失物品人员的当面点清数量并记录在值班本上。

尽快通知在各门口的值班保安员（楼道巡逻保安员），注意观察过往人员有无丢失东西的迹象。如有，请将当事人请进办公室认领。

如在当日内无人认领丢失物品，我们将把认领通知贴于医院的公告栏上，以便失主认领。

遗失物品若是贵重物品（大量现金、贵重首饰、证件等）在两日后无人领取，我们将物品交与辖区派出所处理。

#### 5.8 突然死亡处理流程

1、当有病患者突然死亡时，工作人员应立即协助死亡者家属、陪护人员处理。

2、医生确认亡者身份，出具相应的证明。

3、疏散围观人群，保持正常医疗秩序，防止有人扰乱治安

4、尽量安抚其家属，不要大哭大闹影响医院的工作，按照医院规矩办理善后手续。

5、按规定往太平间管理。

6、处理类似问题的当事人一定要冷静，不卑不亢，言语表露要有同情心和关怀之情。

7、根据亡者的年龄阶段和死亡类别给予适当的安慰，切记要语言得当。

#### 5.9 斗殴、流氓滋事的应急预案

1、当发生、发现打架、斗殴流氓滋事的紧急事件后，巡逻当事人必须立刻向部门当值最高领导汇报情况（如果当日部门无领导人，可直接向服务处的最高领导请示，同时保护好现场，并禁止无关人员进入）。

2、立刻调配人手（门岗人员除外）封锁各出入口，及低矮的围墙段，防止嫌疑人员逃脱。同时各岗位立即截问行迹可疑的人员，并将情况登记备查。

3、组织、疏散围观及受到惊吓的人群，做好安抚工作。巡逻岗加速巡查易躲藏人员的地方（如车库角落、楼梯的底部、阴暗的角落等）。

4、现场只留1—2人留守，不得全部涌入。维护好现场秩序 ，等待业务主管部门勘察处理。

5、主管人员全力组织本部门其它人员将打斗人员制服，将人员带到僻静的地方问明情况，通知辖区派出所处理。将事态的负面影降到最低。

6、通知本部门员工提高警惕，防止寻仇报复，带来不必要的麻烦。

#### 5.10 医患冲突的处理流程

1、当有患者与医院发生冲突时，保安或其他工作人员一定要冷静对待此事，不能让正常的医疗环境受到影响。

2、当保安员不能处理此事时，要最快的速度报告上级领导部门，部门主管接到情况后迅速赶到现场，礼貌的劝说患者通过正常渠道解决问题，不能有过激的行为影响医院工作，或者进入房间谈判。

3、当患者有明显过激行为可能危及他人生命财产安全时，安全员要采取果断的措施予以制止，当双方无法达成一至要求且有矛盾加剧的趋势时，争得院方同意请求司法机关介入处理。

#### 5.11精神失常、疯、傻、醉汉等人员进入医院的处理流程

1、当遇有精神失常、疯、傻、醉汉等人员（无监护人陪同的情况）进入医院时，保安员要及时劝阻离开此地。

2、及时上报部门领导，接到情况后尽快赶往事发地控制现场，将负面影响降到最低。

3、对此类人员应尽快找到监护人，没有监护人的情况下，工作人员要快速劝离和其它方法使之离去；有监护人的情况下，协助监护人用劝、架、强制等方法使之离开，但在执行时一定得保证有两人在场。避免有过激行为发生

4、上述人员在公共场所有失态行为的、保安人员必须采取强制（强制驱赶、隔离、看护、穿衣服等）

措施。适时上公安机关处理。

5、发现有明显生命危险时，及时上报院方（物业管理公司）和公安机关处理。

6、对待非正常人管理要态度好、细心、有同情感、包容心，决不允许有暴力、侮辱、藐视、轻率等情况发生。

#### 5.12 抢劫、爆炸事件的处理流程

1、当遇到有抢劫、爆炸的事件发生时，工作人员要保持清醒的头脑，不能在危险时候激怒犯罪分子，以防出现无谓的伤亡。

2、现场人员要想办法稳住犯罪分子，听清楚他的意思，侍机脱离危险，但凡犯罪分子在实施犯罪时都有两种心态，第一是希望实施犯罪成功，第二是希望能够安全撤离。我们根据这些心理特点与犯罪分子周旋、拖延时间，以减少人员伤亡、瓦解犯罪分子心理防线，最终将其制服。

3、外围人员密切注意动向，控制好场面，保护好现场，禁止无关人员出入，积极配合好其他各项工作。

4、遇到此类事故发生首先要报警，在警方的指导下开展工作，保安员要想办法把消息传递给上级，根据当前的情况汇同公安部门制定相应措施。

### 6、项目负责人、管理人员同类工作时间长，配备数量多于医院招标要求中对管理人员数量要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目人员总配置表** | | | |
| **序号** | **职位** | **人数（人）** |
| 1 | 项目经理 | 1 |
| 2 | 保洁主管 | 2 |
| 3 | 导乘主管 | 1 |
| 4 | 保洁员 | 90 |
| 5 | 电梯司机 | 16 |
| 6 | 合 计 | 110 |

#### 6.1主要管理人员汇总表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **性别** | **年龄** | **职位** | **职责** | **执业或执业资格证明** | |
| **证书名称** | **级别** |
| 王欢欢 | 女 | 33 | 项目负责人 | 负责管理整个项目的运营管理 | 物业管理师证 | 中级 |
| 李秀丽 | 女 | 32 | 室外保洁主管 | 负责项目外围的保洁服务管理工作 | 物业管理师证 | 中级 |
| 王雅洁 | 女 | 31 | 室内保洁主管 | 负责项目室内的保洁服务管理工作 | 物业管理师证 | 中级 |
| 梁松涛 | 男 | 31 | 导乘主管 | 负责项目导乘的管理工作 | 建（构）筑物消防 | / |

#### 6.2主要管理人员简历表

**表1：项目负责人简历表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 王欢欢 | | 性别 | | 女 | | 年龄 | 33岁 |
| 职务 | 项目负责人 | | 职称 | | 中级 | | 学历 | 大专 |
| 参加工作时间 | | | 2009年9月 | | 从事本工作年限 | | | 8年 |
| 工作经历项目情况 | | | | | | | | |
| 甲方单位 | | 项目名称 | | 项目规模 | | 服务日期 | | 备注 |
| 郑州市中心医院 | | 郑州市中心医院物业服务 | | 587.4万元/年 | | 2017.10.1-2018.9.30 | | / |

**表2：室外保洁主管简历表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 李秀丽 | | 性别 | | 女 | | 年龄 | 32岁 |
| 职务 | 保洁主管 | | 职称 | | 中级 | | 学历 | 大专 |
| 参加工作时间 | | | 2009年9月 | | 从事本工作年限 | | | 8年 |
| 工作经历项目情况 | | | | | | | | |
| 甲方单位 | | 项目名称 | | 项目规模 | | 服务日期 | | 备注 |
| 郑州市中心医院 | | 郑州市中心医院物业服务 | | 587.4万元/年 | | 2017.10.1-2018.9.30 | | / |

**表3：室内保洁主管简历表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 王雅洁 | | 性别 | | 女 | | 年龄 | 31岁 |
| 职务 | 室内保洁主管 | | 职称 | | 中级 | | 学历 | 大专 |
| 参加工作时间 | | | 2009年6月 | | 从事本工作年限 | | | 8年 |
| 工作经历项目情况 | | | | | | | | |
| 甲方单位 | | 项目名称 | | 项目规模 | | 服务日期 | | 备注 |
| 郑州市中心医院 | | 郑州市中心医院物业服务 | | 587.4万元/年 | | 2017.10.1-2018.9.30 | | / |

**表4：导乘主管简历表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | 梁松涛 | 性别 | 男 | 年龄 | 31岁 | |
| 职务 | 导乘主管 | 职称 | 建（构）筑物消防 | 学历 | 大专 | |
| 参加工作时间 | 2010年 | | 从事本工作年限 | 5年 | | |
| 工作经历项目情况 | | | | | | |
| 甲方单位 | 项目名称 | 项目规模 | 服务日期 | | | 备注 |
| 郑州市中心医院 | 郑州市中心医院物业服务 | 587.4万元/年 | 2017.10.1-2018.9.30 | | | / |