

电梯司乘服务项目要求

电梯司乘人员管理公司，应结合医院实际灵活调整人员及岗位设置，满足医院电梯服务需求，服务要求整体如下：

一、服务人员要求

白班司乘人员年龄要求为女性 45 岁以下形象良好，夜班要求为男性责任心强，本项目主管要求具备医院项目管理经验从事电梯司乘物业服务等项目 5 年以上。

二、服务内容

1、负责医院 45 部电梯的日常运行服务、清洁消毒、巡查、安全应急、电梯不锈钢保养服务等工作，帮助乘客安全、有序地进出电梯，特别是对老人、儿童、残疾人等特需病人提供必要的协助。及时处理乘客的投诉和建议，确保乘客的乘梯安全，提供医院咨询服务。

2、配合医院运行需要做好医疗转运工作，日常运行中按照医院要求配合做好手术病人、特需病人、特许医护人员转运，以及医院医废、制剂、器械等医院运行必要的转运任务。

3、保持电梯清洁卫生，电梯门、轿厢内壁每天擦拭、消毒，时刻保持其光亮清洁，地面无灰尘，无水迹，电梯指示灯、按钮干净、清晰，根据电梯养护要求定期对电梯轿厢内壁进行专业养护。

4、做好电梯五方通话的 24h 接听、处置工作，及时协同电梯维保人员做好应急事故联系处置。

5、做好夜间值班，配合做好手术病人、特需病人、特需物资的转运，配合维保技术人员做好夜间突发事件处置，南楼、北楼、骨科楼配备夜班值班人员。

6、电梯司乘人员公司负责定期进行礼仪培训、安全培训。

7、司乘人员服务范围包含我院南楼、北楼、门诊楼、骨科楼、规培楼，根据医院需要可随时全院机动调整。

8、各公司结合我院本项目配比人员不少于 15 人。岗位设置参考如下：

我院电梯司乘配比参考方案

位置	班次	人员	工作时间	岗位	主要职责
南楼、规培楼	长白班 (管理员)	1	08:00-12:00	全院电梯巡查，组织处突，确保电梯安全运行，日常配合南楼、规培楼高峰电梯疏导工作	负责执行各项规章制度，安排班次，检查记录和协调服务保障，保障完成运送任务，管理好电梯班人员及物资。
			14:00-18:00		
南楼	早班	2	07:00-13:00	医疗专用梯 乘梯大厅 值班室（电话） 东梯 西梯	随时接听电话，按要求及时运送手术室和南楼 32 个科室病员及职工，疏导乘梯大厅客流，以及东西电梯的物资和医废等物品的运送。
	下午班	2	13:00-19:00		
	长白班	1	07:30-11:30		
			14:00-18:00		
北楼	早班	1	07:00-13:00	医疗专用 乘梯大厅 值班室（电话） 西侧电梯	随时接听电话，按要求运送北楼 15 个科室病员及工作人员，疏导乘梯大厅客流，以及西侧电梯医废、垃圾等物品的运送。
	下午班	1	13:00-19:00		
	长白班	1	07:30-11:30		
			14:00-18:00		
骨科	早班	1	07:00-13:00	医疗专用 乘梯大厅 值班室（电话）	及时接听电话，按要求运送手术室和骨科楼 6 个科室病
	下午班	1	13:00-19:00		

				医培楼电梯	员及职工，并巡视医培楼电梯运行情况。
门诊	早班	1	07:30-11:30	门诊大厅扶梯 客（直）梯 东楼电梯	疏导门诊扶梯客流，以及巡视门诊6部客（直）梯、东楼2电梯的运行情况。
	下午班		13:30-17:30		
	夜班	3	19:00—7:00	南楼、北楼、骨科楼	随时接听电话，及时转运手术室病人、处突。

各公司提供的人员配比方案至少保证 15 人

备注：早班、下午班、夜班周末及节假日正常上班；长白班节假日正常休息。司乘服务公司提供的人员配比方案需结合医院运行需求为导向结合医院实际需求调整用人时间以满足医院电梯运行实际，提供的人员配比方案不得少于上述方案中的人数以确保医院司乘服务质量。

9、在电梯司乘服务期间，电梯司乘服务公司应及时提供服务过程中所需的设备（如对讲设备）、宣传板、告知栏以及日常管理中所需物资。

10、按照医院要求做好各项临时工作。

三、服务要求

1、服务需符合《中华人民共和国安全生产法》的标准。引导医护人员及患者并提供指引咨询服务，有效疏导电梯运行并提供转运服务，提高电梯运行利用率。

2、高峰时段引导患者家属、访客乘坐指定客梯，避免与医疗运输混用，对行动不便患者主动搀扶，协助操作轮椅或担架。载

重控制严禁超载，对推床、轮椅、大型设备优先安排，确保进出通道畅通。

3、服务公司应严格按照双方约定的内容规范作业，并向医院提供完整的工作计划、管理制度、应急预案。结合医院实际如手术、药剂、设备、检验、医废、垃圾等转运需求，规划并落实全院电梯运行使用时段以及运行方案与应急方案。

4、项目管理人员具有较强的组织、管理、协调、沟通能力，任职期间未经医院同意不得随意调动。本项目工作人员如不符合医院管理要求的，医院有权要求服务公司即时更换。

5、服务公司应按投标书承诺内容配置司梯人员、服装及相关工具（如对讲设备等）。司梯人员上岗前必须全部经过专业培训和考核，统一规范着装美观大方符合医院工作环境，佩戴工牌，文明用语，礼貌服务。

6、服务公司应制定相应考勤制度，并留存抽查。服务公司工作人员需执行交接班制度，交接班时应明确任务和上一班遗留问题并填写交接班记录。

7、服务公司需对其工作人员安全和交通事故等负责，甲方不承担任何责任。由服务公司人员导致甲方或引起第三方人身安全、财产安全、名誉等受到损失的，均由服务公司负责赔偿，甲方不承担任何责任。

8、服务公司不得将甲方委托给服务公司的司梯服务业务进行分包，否则甲方有权解除合同，不支付给服务公司任何费用，

并要求服务公司承担合同总额 20%的违约金。

9、服务公司需保持电梯清洁卫生，电梯门、轿厢内壁擦拭、消毒，时刻保持其光亮清洁，地面无灰尘，无水迹，电梯指示灯、按钮干净、清晰，根据电梯养护要求定期对电梯轿厢内壁进行专业养护，轿厢内张贴养护记录与消毒记录。

10、服务公司需做好电梯五方通话的接听工作，及时协同电梯维保人员做好应急事故联系处置，需与电梯维保公司积极配合，确保医院电梯稳定运行，保障日常电梯运行安全及应急处理。

11、服务公司需在电梯出现故障时，能够做好应急处置工作，及时上报电梯维保公司负责人、医院后勤保障或相关职能部门，配合电梯维保人员做好应急救援：设置警示标识围栏、及时疏散乘客、安抚被困乘客，做好疏导等工作。

12、服务公司需做好夜间值班，配合做好手术病人、特需病人已经应急物资的转运，配合维保技术人员做好夜间突发事件处置。

13、服务公司需按照特种设备运行管理要求以及礼仪服务要求做好电梯运行管理人员的岗位培训工作，全体人员每月进行培训，严禁未经培训的人员上岗。针对服务内容服务公司组织定期相关考核，提高业务能力及服务水平。

14、遇重大节日，重大活动，服务公司应服从甲方统一安排和要求，及时做好工作调整，保证工作任务完成。

15、服务公司需承诺其工作人员劳动关系合法合规，若因服务公司用工问题导致甲方损失的，服务公司承担全部责任。

四、应急处理

在电梯发生故障或紧急情况时，迅速采取应急措施辅助维保工作人员进行救援，确保乘客的安全。在电梯恢复正常运行后，进行必要的测试和检查，确保电梯的安全运行。

五、服务质量考评

医院每月对司乘服务公司进行考评，总得分 90 以上为合格，90-80 分进行处罚：500 元/分；低于 80 分考核不合格，甲方有权解除合同或不再续签下一年合同（具体参照“电梯司乘人员服务考评表”）。

电梯司乘服务考评表

单位名称：陕西中医药大学附属医院

内容	序号	考核项目	考核标准	标准分	考评得分	考评说明
乘梯服务	1	是否热情礼貌服务，主动协助特殊群体（老人、儿童、残疾人、特需病人等）进出电梯？	服务态度差（如冷漠、争吵）每次扣 5 分；未协助特殊群体每次扣 2 分	6		临床/行政部门共同参与综合评分取平均值
	2	精神饱满、热情，使用礼貌用语服务意识良好，不与医患等发生争吵或有失敬、失礼的行为；	服务不积极扣 2 分，服务态度差（如冷漠、争吵）每次扣 5 分	5		
	3	是否配合医疗转运（手术病人、医废、器械等）并优先保障？	未配合医疗转运任务每次扣 5 分，延误转运扣 3 分	5		
	4	是否保持电梯清洁（每日擦拭消毒、地面、轿厢清洁、按钮清晰等）？	卫生不达标每次扣 3 分，未消毒记录扣 2 分	5		
	5	是否及时接听五方通话并协助应急处理？	未及时接听五方通话并协助应急处理扣 3 分	6		
	6	是否按要求完成夜间值班及突发事件配合？	缺岗每次扣 5 分，夜间未配合转运或应急事件每次扣 5 分	5		

	7	是否完成医院临时安排的紧急任务？	拒绝或拖延临时任务 每次扣 5 分	5		
	8	按规定着工装上班,仪表整洁,按规定佩带工作证于正确位置;	每人每次扣 3 分	5		
	9	无旷工、迟到、早退等违纪现象;上班时不私自离岗、不聚众闲聊、不做与本职工作无关的事情;	每人每次扣 4 分	8		
安全运行	10	是否严格遵守电梯操作规程和公司安全制度?	违反操作规程每次扣 5 分,未发现安全隐患每次扣 2 分	10		由后勤保障部进行考评
	11	发现电梯运行异常(如异响、抖动、按键失灵等)是否及时与医院、维保报备?	未及时上报异常情况 每次扣 3 分	6		
巡查、交班	12	是否定期巡查电梯状态并记录?	未巡查每次扣 2 分,记录缺失或造假每次扣 4 分	8		由后勤保障部进行考评
	13	严格遵守交接班制度,并认真填写交接班记录,交接班突发的重大事件,应配合处理完毕才能离开。	交接班记录不全扣 2 分,处突未积极配合扣 3 分	5		
应急处理	14	故障或紧急情况是否迅速报备维保并协助救援?	响应超时(>3 分钟)每次扣 5 分,未配合救援扣 5 分	8		由后勤保障部进行考评
	15	电梯恢复后是否检查并确认安全?	未检查或未记录每次扣 2 分	4		
规范及法规	16	是否熟悉并遵守电梯安全法规及操作规范?	违规操作每次扣 2 分,法规知识考核不合格扣 3 分	5		
	17	是否定期组织服务培训	未定期组织服务培训扣 2 分	4		
电梯司乘服务考评评分			科室	签字	得分	
			...			

	后勤保障部		
	后勤保障部		
	后勤保障部		

总分：

注：

一、当月未发生的考评项目，视为合格项目，不扣分。

二、总得分 90 以上为合格，90-80 分进行处罚：500 元/分；低于 80 分考核不合格，甲方有权解除合同或不再续签下一年合同。

三、考核时间从 年 月 日