

## <<医院物业管理实务>>

### 图书基本信息

书名：<<医院物业管理实务>>

13位ISBN编号：9787807472032

10位ISBN编号：7807472030

出版时间：2008-7

出版时间：赵向标、孙曙光 深圳出版发行集团公司，海天出版社（2008-07出版）

作者：赵向标，孙曙光 著

页数：422

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<医院物业管理实务>>

### 前言

经过近两年的努力，作为“物业管理实务丛书”核心之一的《医院物业管理实务》终于要正式出版付梓了！

编辑出版《医院物业管理实务》一书，意在対深圳市及其他部分城市的医院物业管理情况做一个阶段性总结，交流行业在医院的物业管理经验，并从医院物业管理的特点、功能、角色、模式、运作，乃至面临的问题和今后发展趋势等方面，全面探索怎样搞好医院类的物业管理，抛砖引玉，供各地有关企业、医院和关心医院物业管理的单位和个人参考，推动我国医院物业管理市场化、规范化发展。

深圳的物业服务企业在国内较早地涉足了医院后勤服务领域。

1999年11月，深圳市新东升物业管理公司通过招投标接管深圳市中医院，并对后勤服务部分内容进行改革，揭开了医院后勤服务社会化的序幕。

2000年，深圳市众安康后勤服务有限公司接管北京大学深圳医院，更标志着医院后勤社会化的全面深入，医院后勤物业管理化的规模进一步扩大。

随后，鹏基物业管理公司、明口物业管理公司、福田物业管理公司、瑞征物业管理公司等企业，也先后进入我市有关医院开展了物业管理服务。

目前，深圳市物业管理行业有10多家企业。

对50多个医院项目实行物业管理服务，取得了一定的成果，为我市物业管理做出了突出的贡献，同时，也为全国医院后勤管理社会化、医院体制改革创新提供了新的经验。

深圳物业管理进入医院后勤服务领域，为我国创新物业管理模式又开辟了新的道路。

物业管理为医院后勤管理社会化，为医院体制改革提供了新的思路，也为物业管理市场化开发注入了新的活力。

## <<医院物业管理实务>>

### 内容概要

《医院物业管理实务》对医院物业管理实务作了详细的介绍。内容包括医院的后勤保障及物业管理，医院物业管理的方案策划，医院物业管理的目标与模式，客户服务与监控，人力资源管理，员工礼仪规范医辅服务综合管理制度等。物业管理进入医疗卫生事业单位，提供后勤保障方面的服务，是医院后勤服务社会化改革和物业管理专业化发展的一种探索和新的发展模式。医院的物业管理有别于传统的物业管理模式，它比常规物业项目管理的范围和内容多，深度和难度大。

# <<医院物业管理实务>>

## 书籍目录

第一章 医院的后勤保障及物业管理第一节 医院后勤保障概述一、医院日常性后勤保障的主要内容二、医院后勤工作的基本特点三、医院后勤改革的必要性和趋势第二节 医院物业管理概述一、医院物业管理工作的内容二、医院物业管理的要求三、医院物业管理的特点与运作四、医院后勤管理服务与一般物业管理服务的区别五、医院物业管理服务企业的机遇与挑战第三节 医院物业管理的服务创新一、医院物业特色管理之导医、导诊服务二、医院物业管理环境卫生之创新三、医院物业管理安全保卫工作之创新四、医院物业管理设施设备管理之创新第四节 案例精选案例1：北京大学深圳医院后勤社会化管理模式成为在全国推广的典范案例2：公立医院后勤变革的一个缩影——同仁医院后勤社会化改革案例3：广东省汕头市中心医院后勤服务社会化改革的实践第二章 医院物业管理的方案策划第一节 指导原则和工作程序一、经营策划原则二、基本工作程序第二节 相关事项一、收费标准二、医院老员工处理三、工作注意事项案例1：广东省佛山市第一人民医院的物业管理实践案例2：北大医院由自管物业到成立医院物业管理企业的尝试与成效第三章 医院物业管理的机构设置及职能运作第一节 医院物业管理服务的组织配置一、组织配置的基本原则二、主要职能及机构配置三、职能运作基本方式第二节 医院管理处主任的职责要求一、岗位职责二、职位权限三、管理处主任应遵循的规定第三节 医院管理处建设一、总体目标二、抓好管理处全面建设应把握的问题案例1：深圳市新东升公司南海中医院物业管理处运作模式案例2：深圳××医院物业管理处的运作情况第四章 医院物业管理的目标与模式第一节 医院物业管理的服务运营目标一、全方位、星级化的服务模式二、顺畅便捷的后勤保障和医疗辅助性服务机制三、引入体现人性化和高品位的文化四、将服务单位打造成优秀物业、花园小区、文明社区五、导入一套完整、清晰、视觉效果好的识别系统六、建立安全保障体系，配合医院应对好突发性事件第二节 医院物业管理的核心机制一、坚持专业化、标准化、制度化的管理标准二、严格实行对各服务机构的目标管理三、对员工实行主岗加辅助岗的责任制四、服务工作的管理实行限时复命制五、服务定期访查制六、严格人事考核与监督制度七、从公司到医院的服务机构实行责任追究制第三节 服务运营管理策略一、竞争策略二、以人为本的管理思想三、医院物业管理的方法案例：深圳众安康公司的医院后勤经营管理模式第五章 客户服务与监控第一节 客服受理监控系统一、受理监控系统设立目的和组织构造二、客户服务部的职能和任务三、客户服务部门运作的基本原则第二节 医院客户服务中心的运作与管理一、医院客户服务中心的工作职责范围二、医院客户服务中心的服务规范三、医院客户服务中心的工作流程第三节 客户服务的运作规程一、客户服务管理作业规程二、客服中心交接班管理作业规程三、服务回访管理作业规程四、来访接待管理作业规程五、服务质量意见征询作业规程案例：××医院为住院病人提供酒店式服务模式第六章 人力资源管理第一节 医院物业管理服务的人力资源管理概述一、物业管理服务企业人力资源管理的特点二、妥善安置原医院后勤人员，解决医院推行后勤社会化的难点第二节 实务（作业规程）一、人事招聘管理作业规程二、员工入职与试用管理作业规程三、员工离职、岗位调整管理作业规程四、人事考勤作业规程五、员工请休作业规程六、《人事月报》管理作业规程七、员工奖惩作业规程八、员工工服管理作业规程第三节 员工绩效考评管理一、管理人员绩效考评作业规程二、员工绩效考评作业规程第四节 员工的等级训练认证一、员工训练程度的等级认证二、CBA训练认证的组织实施三、CBA训练认证的效用四、CBA训练认证作业规程第七章 员工礼仪规范第一节 礼仪规范一、仪容仪表二、行为举止三、语言四、各种场合的礼仪要求第二节 礼仪训练和监督一、礼仪训练的内容二、礼仪训练的方式第八章 医辅服务综合管理制度第一节 医辅工作的品质管理一、员工服务规范管理作业规程二、查对工作管理作业规程三、质量管理作业规程第二节 医辅人员日常管理一、医辅中心员工培训实施作业规程二、员工奖惩管理作业规程三、消毒、隔离管理作业规程第九章 导医、导诊、接待第一节 挂号、导医工作及其注意事项一、挂号的工作内容和注意事项二、导医的工作内容和注意事项第二节 作业规程一、接待服务作业规程二、导医、导诊作业规程第三节 工作质量标准及考核评分记录第十章 护工工作第一节 护工的工作要求与日常管理一、护工的工作内容和注意事项二、护工管理作业规程第二节 各类护工的作业规程一、病区护工作业规程二、急诊科护工作业规程第十一章 专业陪护工作第十二章 其他医辅工作第十三章 医院环境美化与维护第十四章 保安、消防及交通管理第十五章 医院后勤设备管理第十六章 物业管理服务中的应急处理第十七章 餐饮管理服务第十八章 商业服务与物资配送第十九章 医院社区建设

第二十章 服务标识系统附录：国外医院管理模式评鉴

## <<医院物业管理实务>>

### 章节摘录

第六章 人力资源管理第一节 医院物业管理服务的人力资源管理概述一、物业管理服务企业人力资源管理的特点（一）新理念、高素质的人才，保证医院更好的经济效益和社会效益医院进行后勤社会化改革，将医院后勤推向社会，由专业的物业管理后勤服务公司管理。

物管后勤服务公司以全新的体制、模式和理念，使用专业的人才，去保证医院高品质的后勤服务，去塑造后勤服务新的形象，去满足医护人员和病患者的需求，使医院产生更好的经济效益和社会效益。高品质的服务需要招聘、录用符合医院后勤服务的人才，这就是人力资源管理工作的重点和特点。

（二）多工种、多专业的人才，保证分工细致的医院后勤服务需求医院物业管理后勤服务工作是一个分工细密、专业性强、繁琐复杂的系统工程，不同的岗位和工种要求具备不同技能的人才。

应讲究科学管理，合理运用人力资源，采用规范的操作流程，创造高品质的医院后勤服务，满足医院、社会对服务的期望。

人力资源的数量和质量是密切联系的两个方面。

一定数量的员工是形成人力资源的自然基础，是人力资源多寡的决定性因素，但在创造社会财富方面，人力资源的质量远远胜于它的数量。

（三）用“CBA”训练认证制，保证医院后勤服务高品质的人才需要以人力资源为第一资源，挖掘员工潜力，针对不同岗位进行专业化培训、认证。

以培训促质量，通过培训不断提高员工的素质。

培训不仅是企业的义务和责任，也是一种激励手段，更是保证后勤服务事业不断发展的内在动力。

（四）突破传统人力资源管理，从以物为中心转变到以人为中心以诱导性管理措施为主，强调以人为本的管理原则。

人是最宝贵的资源，管理必须紧紧围绕人这个中心，充分发挥人的作用，尊重员工的思想、感情、习惯，充分相信他们，充分发挥他们的积极性、创造性，挖掘其才能，发动全体员工真正参与组织的建设和发展。

以创新为中心的管理方式，依靠劳动者自身的内在驱动力，激发其创造的热情、欲望、自觉性、思维和灵感才能。

（五）采取激励措施，保证员工从事医院物业管理后勤服务工作的积极性有效的激励有利于调动员工的积极性，应注重增进员工的凝聚力，强调融洽的人际关系，尽量从自己的员工队伍中提拔干部，充分发挥、挖掘员工的聪明才智和潜力。

引导员工将个人目标与组织目标相结合，在不断创造物管后勤服务事业的同时实现自身的人生价值。

## <<医院物业管理实务>>

### 编辑推荐

《医院物业管理实务》：物业项目管理实务丛书。

<<医院物业管理实务>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>