

太仓市中医医院保洁护工运送服务外包合同

采购编号：JSZC-320585-JZCG-G2025-0065

采购人（以下称甲方）太仓市中医医院 供应商：（以下称乙方）江苏美世界物业管理
有限公司

地址：太仓市人民南路 140 号

地址：上海市浦区政益路 481009-101 室

电话：0512-53728151

电话：021-80197208

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等法律法规的规定，甲、乙双方按照苏州市公共资源交易中心太仓分中心组织的关于太仓市中医医院保洁护工运送服务项目（编号：JSZC-320585-JZCG-G2025-0065）的招标结果，签订本合同。

第一条 服务范围

甲方聘请乙方提供以下服务：

1、本合同项下的服务指：保洁护工运送服务

2、服务内容：该项目位于太仓市人民南路 140 号。医院目前占地面积 26000m²，建筑面积 61600m²。服务范围如下：1#住院楼包括 1 楼 ICU 等、2 楼手术部、3 楼静配中心中药房等；4~15 楼共 12 个病区；-1 层地下室等；2#住院楼包括 5 个病区及地下室等；急诊包括体检中心、输液室、抢救室等；门诊楼一栋（6 层）；供应楼一栋（3 层）；教学楼（5 层）：名医堂、网络医院、治未病科、博物馆、会议室等；发热门诊及全院外环境等。采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等：

（1）采购人在物业楼免费提供两间管理人员办公室及库房，安装有空调，在服务期限内给中标人免费使用，免费提供水电。办公用品由供应商自行解决。

（2）提供各病区的后勤服务用房场地；医疗废物存放处理室一间。

（3）采购人可提供管理人员食堂就餐，餐费由供应商自理。

（4）采购人可提供的低值易耗品，包括医疗废品收集包装的废物桶、利器盒、黄色医疗垃圾收集袋、小便斗樟脑丸等。

（5）采购人负责提供垃圾车，各类垃圾桶、医疗垃圾袋、锐器盒、消毒剂、医疗垃圾的外运费和垃圾处理费用。

3、服务标准：

（1）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案

(2) 树立“客户至上，服务第一”的服务宗旨，提供礼貌、热情、周到的服务，最大限度的满足采购人的服务要求。

(3) 积极主动与采购人联系，征求和听取不同部门的意见，不断改进工作方式方法、工作作风和服务理念，不断提高现代化物业管理技术。

(4) 为采购人提供优质服务，大力推行优质服务、安全管理和节能管

(5) 树立“安全第一”的思想，维护物业服务范围内生活、办公秩序。

(6) 贯彻“预防为主”的方针，做到无火警、无火灾、无水灾、无刑事案件。

(7) 不断完善各项规章制度，认真执行已经制定的各项管理规章制度，工作

(8) 做到服务规范化、工作目标明确化、任务落实及时化、工作讲究效率化，实现规范化有效管理。

(9) 高起点、严要求，坚持对员工进行物业管理知识和技术业务培训，提高员工的整体素质，不断提升服务质量和工作质量。

(10) 建立、健全各类档案。包括物业各类原始资料，合同，计划、管理资料等。

(11) 协调处理好与各部门、庭室工作关系，创造良好的工作氛围。

服务人员总体要求：

(12) 每季度至少开展1次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。

(13) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。

(14) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。

(15) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。

(16) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。

保密和思想政治教育：

(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。

(2) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。

(3) 每半年至少开展1次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员

保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。

(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。

档案管理：

(1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。

(2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户考核表等③其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息(3)、遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。

(4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。

服务改进：

(1) 明确负责人，定期与不定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。

(2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。

(3) 需整改问题及时整改完成。

4、交付时间、地点：甲方指定。

第二条 组成本合同的有关文件

下列与本次采购活动有关的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- (1) 招标采购文件（编号：JSZC-320585-JZCG-G2025-0065）
- (2) 乙方提供的投标文件和投标报价表；
- (3) 乙方在投标过程中所作的其他承诺、声明、书面澄清等；
- (4) 中标通知书；
- (5) 甲乙双方商定的其他文件等。

第三条 合同总价款

合同价格按此次成交价格执行，合同总金额为人民币 壹仟肆佰零陆万肆仟肆佰叁拾陆元整（大写）人民币，小写：（¥：14064436）元整。每年服务费合计：柒佰零叁万贰仟贰佰壹拾捌元整（¥：7032218元/年），每月服务费合计：伍拾肆万捌仟肆佰陆拾肆

元捌角叁分整 (¥:586018.16元/月)。人均服务单价3906.78元/月, 具体每月结算人数按考核计。

合同总价款包括完成本项目所需的所有服务内容、相关劳务支出及其配套的工具耗材、人员培训发生的所有含税费用、支付给员工的工资和国家强制缴纳的各种社会保障资金, 以及投标人认为需要的其他费用等。合同期间乙方向甲方派驻 150 名人员(含正常休息人数在内), 为物业服务委托合同的有效履行服务。

本合同期限自 2025 年 8 月 1 日至 2027 年 7 月 31 日合同到期。

除非合同条款中另有规定, 本合同执行期间合同总价款不变。

第四条 合同款支付

1、本合同项下所有款项均以人民币支付。

2、本合同项下的采购资金由甲方自行支付, 乙方向甲方开具发票。

3、根据现行税法对乙方征收的与本合同有关的一切税费均由乙方承担。

4、付款步骤、方式: 按月支付, 甲方凭乙方开具的有效发票, 在每月 25 日前将上月服务费用以银行汇款或转账支票方式支付到乙方指定账户, 每月末中标单位根据采购人对当月内的考核结果得出实际支付金额开具发票, 同时中标单位须提供当月内为采购人所服务的人员支付的保险单据, 发票必须背书中标单位的收款银行和帐号, 并在备注栏中注明合同编号。由采购人汇入中标单位开户银行(付款方式如有变更, 按财务部门相关要求执行)

第五条 服务质量、成果要求

1、项目完成后甲方将组织专业人员进行项目的验收工作, 如存在问题, 乙方应进行改进, 直至验收合格为止;

2、验收标准: 按采购文件要求、乙方的投标承诺或国家相关标准。

第六条 甲、乙双方权利义务

1、甲方应当为保证项目服务的完成, 给予乙方积极支持, 为乙方提供项目实施的必要条件;

2、甲方应当按照本合同约定按时支付合同金额。

3、乙方提交的服务成果未经甲方书面许可, 不得向任何第三方泄露。

4、乙方提供必要的技术培训, 协助甲方完成其他需要中标单位配合的服务。

5、乙方根据国家标准、行业标准和规范要求及标书规定的服务质量标准和有关要求, 保质保量地完成服务工作。

6、在合同执行期间，如遇国家、地方政策性的最低工资标准，社保政策调整，甲方应及时给予乙方补调相应的有关费用（包括最低工资等，具体双方协商），其中社保政策调整按缴纳社保人数比例调整，最低工资标准按合同人数相应增加。

7、经甲方确认同意后的工作量的增减，双方协商调整合同价款，如需要增加（减少）人员甲方将按合同规定的人均单价支付（扣除）给乙方。

8、合同总价款包括完成本项目所需的所有服务内容、相关劳务支出及其配套的工具耗材、人员培训发生的所有含税费用、支付给员工的工资和国家强制缴纳的各种社会保障资金，以及投标人认为需要的其他费用等。

第七条 知识产权

1、在合同履行过程中，由甲方向乙方提供的资料——包括但不限于程序、文件、报告、说明、图表等均归甲方所有。

2、在合同履行完毕后，乙方依据本合同及本合同附件向甲方提供的任何程序、文件、报告、说明、图表等的知识产权均归甲方所有（但属于乙方或第三方的除外），乙方不得以任何形式使用或向第三方透露。

第八条 保密条款

甲乙双方对在本合同签订、履行过程中知悉的对方资料和信息，除该方作相反的书面说明外，均应视为该方的商业秘密，未经该方书面同意，不得向任何第三方泄露。任何一方因违反保密义务而给另一方造成损失的，应负相应的赔偿责任。无论合同是否变更、解除或终止，合同的保密条款不受其限制而继续有效，双方都应继续承担保密条款约定的保密义务。

第九条 风险责任

根据甲乙双方协商确定。乙方在项目服务期间应制定项目安全实施管理措施，并严格遵守安全管理要求，乙方在项目服务过程中因管理不当、维护措施不当等因素或不按安全管理要求，造成人员安全或财产损失事故的，其责任均由乙方承担，甲方不承担责任。

第十条 履约保证金

1、履约保证金为合同总价的1%。乙方应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函（保险）等非现金形式在本合同签订后十五个工作日内提交给甲方。

2、如果乙方未能全部履行合同约定义务，履约保证金不予退还；若造成甲方损失的，甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，且不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

3、甲方在合同全部履行完毕后十五个工作日内将履约保证金退还乙方（不计息）；逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，每逾期一天违约金按照履约保证金的万分之一规定支付。件的约定要求提供相应的履约保证金。

第十一条 合同的变更和终止

1、本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

2、除发生法律规定的不能预见、不能避免并不能克服的客观情况外，甲乙双方不得放弃或拒绝履行合同。乙方放弃或拒绝履行合同，保证金不予退还。

第十二条 合同的转让

1、乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

2、乙方在履行合同过程中，不得将服务项目委托给第三方。

第十三条 违约责任

1、在合同生效后，甲方无理由要求终止服务的，应向乙方偿付合同总价款的5%，作为违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

2、甲方逾期付款的，应按照逾期付款金额的每天万分之四支付逾期付款违约金。

3、乙方不能按时提供服务（逾期超过十五天视为不能服务），或服务不合格从而影响甲方按期正常使用的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。

4、乙方项目组成员须按招标文件承诺人员配备，未经甲方同意不得擅自更换；如更换需向甲方支付赔偿金。

5、乙方在承担上述一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

6、其他未尽事宜，以《民法典》和《政府采购法》等有关法律法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

第十四条 不可抗力

甲、乙方中任何一方，因不可抗力不能按时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在个工作日内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行、如何履行等问题，可由双方初步协商，并向主管部门和政府采购管理部门报告。确定为不可抗力原因造成的损失，可以部分或全部免除责任。

因合同一方迟延履行后发生不可抗力的，不能免除责任。

第十五条 索赔

如在项目服务提供、使用过程中,甲方发现项目质量与合同内容有不符或不满足国家标准或行业标准,有权向乙方提出索赔,乙方在收到甲方索赔通知后3天内应免费进行补救或弥补相应的缺陷。如果乙方在收到通知后3天内没有弥补缺陷,或不能弥补缺陷,甲方可采取必要的补救措施,但风险和费用将由乙方承担,同时甲方对乙方行使的其它权利不受影响。甲方因补救措施所承担的应由乙方承担的费用,有权在甲方应支付给乙方的款项中直接扣除。

第十六条 争议的解决

1、因服务的质量问题发生争议的,应当邀请国家认可的质量检测机构对服务项目质量进行鉴定。项目符合标准的,鉴定费由甲方承担;项目不符合质量标准的,鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议,甲、乙双方应首先通过友好协商解决,如果协商不能解决争议,则向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼;

3、在法院审理和仲裁期间,除有争议部分外,本合同其他部分应继续履行。

第十七条 诚实信用

乙方应诚实信用,严格按照招标文件要求和投标承诺履行合同,不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十八条 合同生效及其他

1、本合同自经甲乙双方授权代表签订并加盖公章后,自签订之日起生效。

2、本合同一式肆份,甲乙双方各执贰份。

3、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

甲方(采购人):(盖章)

法人:

开户银行:

帐号:

日期:2025年7月29日

乙方(供应商):(盖章)

法人:

开户银行:

帐号:

日期:2025年7月29日

附件一、《太仓市中医医院物业管理委托合同服务内容及要求》

一、保洁服务要求：

1、基本要求：

(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。

(2) 做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。

(3) 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。

(4) 保洁工作人员必须统一着装，仪表整洁；服装样式待确定具体中标人后，由中标人和采购人协商确定。服装费用包含在总价中。

(5) 服务时间（根据医院需求及时调整）：提供 24 小时的后勤服务值班调度，维持医院正常工作的所需服务；门诊、医技、公共场所等清洁时间原则上按排在医院正常上班时间前后，上班时间保洁以不影响医疗工作为要求作安排；

(6) 定期对上岗人员进行职业道德教育和职业技能培训，教育其端正服务态度，提高服务质量，遵守院方的各项规章制度及工作规范，维护医院形象，尊重病人及其家属，服从所在科室主任、护士长领导。对不遵守劳动纪律、被病人投诉、索取、收受病人钱物的员工，经查实后酌情处理，情节严重的医院有权辞退。

(7) 对所有岗位建立岗位责任制与运作程序、工作质量标准。医院方根据所在科室与后勤管理人员每月进行质量和满意度考核，作为奖惩依据。

(8) 配合医院做好等级医院复审，在医院的应急事件中，积极配合院方采取相应的措施。

(9) 加强能源和用水管理，节约公用场所用水用电，无长明灯、长流水。对发现供电、给排水设施损坏及时报修。

2、主要工作内容总体要求

(1) 负责医院所有区域室内外的清洁卫生保洁；

(2) 各大楼室内地面的养护：定期抛光、喷磨、刷洗、补蜡、打蜡；

(3) 终末消毒；

(4) 医疗垃圾的院内收集、生活垃圾的院内收集和院外清运；

(5) 在完成常规时间段保洁外，夜间对公共区域（病区安全梯、急诊科至各病区通道）安排人员巡视保洁；

(6) 完成院方布置的其他任务。

3、主要工作内容具体要求

3.1、院内公共区域卫生要求

(1) 院内公共厕所无臭味、无渍垢、无蜘蛛网；墙面瓷片、门、窗、玻璃无灰尘，无污迹，阴沟通畅。

(2) 院内公共区域大厅地砖、大理石地面每天用洗地机至少清洗两次，每月专项清洗、上光一次，保持地面有光泽，清洁无垃圾，无水渍。竖立防滑警示牌，保持地面干燥，防止滑倒。

(3) 院内生活垃圾、医疗垃圾，每天早、晚二次清理，加盖分类运送到指定区域。

(4) 卫生间必须设防滑措施。

(5) 电梯内每日清理消毒，每周一次清洗电梯并给不锈钢面上白油。

(6) 遇各种检查时，保证卫生达标，并做好控烟工作。做好特发或灾难事件相关工作，完成相关部门指令性卫生工作。

3.2、门诊卫生工作要求

3.2.1、门诊公共区域

(1) 各走廊、候诊区拖地倒垃圾早、中、晚各一次，地面有血迹、呕吐物、大小便时及时使用院感科规定浓度要求的消毒液清理，保持地面干燥、清洁，无污迹。

(2) 楼梯扶手、候诊椅、防风门帘、饮水机、垃圾桶每天擦拭一次，饮用水不间断，地面不积水。

(3) 门窗、换气扇、瓷墙每周擦拭一次，做到空间区域无蜘蛛网，随时保洁。

(4) 电风扇、日光灯、各宣传标识牌等无灰尘，每月擦拭一次。

(5) 垃圾房每天清扫，规范生活垃圾、医疗垃圾分类，注意保洁，随手关门、上锁。

(6) 厕所保持清洁无异味，无积垢，每周两次彻底清洁。

3.2.2、门诊各科诊室

(1) 拖地、倒垃圾常规每天二次（中晚）先用尘推清理地面再用湿拖，保持地面、环境清洁，干燥。

(2) 桌面、凳子、诊察床（床档）、柜子表面、水槽、换药室搁脚凳、污物筒等每天擦拭一次，保持清洁无污渍。

(3) 门窗、瓷墙、电风扇、灯管等每月擦拭一次，无积灰。

(4) 按护士长要求完成一些力所能及的指令性卫生工作。

3.3、病区卫生工作要求

(1) 烧开水，冲开水送至医生办公室及病人床头每日1次（病人如临时需要要求

及时提供)。保持开水房、开水器。消除开水房地面积水,防止滑倒。

(2) 病房床、桌、凳、柜、灯、设备带每日擦拭。专用毛巾一床一巾,不可混用。每日清洁门、窗、墙、地。保持病房内墙面、桌面,床档清洁、无尘。地面无垃圾、无污迹。

(3) 先用尘推清理地面再用湿拖(走廊、各病室、阳台、卫生间、医生办公室、护士站等),每日两次。

(4) 卫生间镜子、洗手盆、马桶每日清洁,做到无污迹,无异味,卫生间门窗、墙面、瓷面清洁无污垢。地面保持干燥,防止滑倒。

(5) 保持病区各室玻璃窗、阳台、墙面、门窗框、扶手、病人推车、轮椅等的清洁卫生。各车轮无发丝。

(6) 及时倾倒垃圾,每日清洗垃圾桶、垃圾车(包括各楼层公共区域的垃圾桶),保持清洁无污垢。

(7) 出院病人床单位的终末消毒工作(床头柜、热水瓶、餐桌、陪客躺椅、输液架、床头灯、开关线、信号铃、壁柜用院感科规定浓度要求的消毒液擦拭、拆床单位被服,用消毒机进行床单位终末消毒)。

(8) 新病人发放热水瓶等生活用品。

(9) 电视机、家具等表面无积灰。

(10) 按护士长要求完成一些力所能及的指令性卫生工作。

(11) 各楼层走廊通道、电梯等候区域保持清洁,地面干燥,及时清除污物及水渍、油渍等,防止滑倒。

(12) 各病房 17:00 前须有保洁员,维护病区、楼道的清洁,17:00 后须有公共保洁员,及时清扫走廊、楼道垃圾,保持晚间病区的整体清洁工作。

(13) 及时关闭走廊和各间办公室、诊疗室的电灯、电扇、灯箱灯,如发现损坏及时与护士长、护士联系修理,水龙头损坏及时报修。

(14) 病房隔帘每季送清洗一次,如有污染及时送洗。

3.4、公共场所、大厅保洁卫生标准

(1) 大理石地面清洁光亮无尘土污迹,无积水,保持干燥,有防滑措施及警示标志。

(2) 休息处的候诊椅清洁、无污迹。

(3) 休息处的沙发、茶几保持干净,垃圾及时处理。

(4) 大堂内外玻璃光洁明亮。

(5) 地面无烟蒂，保持整洁。

(6) 大门、门把手上无手印、灰尘、水迹。

(7) 公共卫生间保持清洁、无异味、无污垢，地面无积水，有防滑措施及警示标志。

(8) 电梯间天花板、灯具、不锈钢墙面清洁光亮。

(9) 总服务台饰面清洁光亮无尘迹。

(10) 公共场所、走廊、过道无堆放杂物。

3.5、医用地胶板、地面石材维护、保养

(1) 医用地胶板、花岗岩每半年打蜡一次。再次打蜡前，须将陈蜡去除后，方可重新打蜡。

(2) 平时地胶板上的顽固污垢，应对其及时擦拭去除。

(3) 医院的室内其他石材地面须定期清洗。

(4) 应完成的其余相关工作。

3.6、各楼层清洁卫生标准

(1) 走廊地面、电梯大厅墙面、示意牌光亮清洁无尘、无水迹。各层面电梯按键清洁无污染。地面无积水或水渍、无油渍残留，有防滑措施及警示标志。

(2) 安全通道、楼梯清洁无垃圾及卫生死角，楼梯扶手、画框、栏杆、路灯罩无灰尘。

(3) 烟感器、通风口经常擦抹无积灰。

(4) 污洗间保持干净无积水。

(5) 公共设施、消防设施保持整洁无尘。

(6) 保持各诊室、治疗室、护理站、医生办公室、主任办公室、医护值班室各种台面、地面及椅子洁净无尘。

(7) 保持病区宣传栏、门玻璃窗内外洁净，无乱贴画、广告，无乱堆放杂物。

(8) 各病区走廊、墙面、扶手、玻璃窗必须洁净光亮、整洁，不得有任何污迹、烟头。

(9) 分类处理垃圾；垃圾箱内外保持清洁，及时处理，无散乱垃圾，无积水，无异味。

3.7、病房清洁卫生标准

3.7.1、病房要求：

(1) 保持病房安静、整洁、舒适、安全。

- (2) 病房内墙面、桌面，床档清洁、无尘。地面无垃圾、无污迹，保持干净。
- (3) 出院病人终末消毒必须在病人出院后 30 分钟内完成。
- (4) 病床保持干净、床档无积灰。
- (5) 病室窗帘、床帘：干净、整洁、无污迹。
- (6) 电视机表面无积灰。
- (7) 橱柜内无积灰，抽屉内外干净无污迹。
- (8) 垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放。
- (9) 墙面、风口无积灰。工人用车需车辆干净、整洁。
- (10) 病房无蜘蛛网尘埃，烟感器清洁。
- (11) 玻璃窗清洁光亮、窗台、窗轨清洁无尘。
- (12) 分体空调机表面无积灰，
- (13) 地胶板防止烟蒂灼伤、硬物损伤。

3.7.2、卫生间要求（包括其他卫生间）：

- (1) 镜子明亮无积尘、水迹及污渍。
- (2) 天花板无积灰、蜘蛛网。
- (3) 灯箱装饰板无积灰。
- (4) 坐厕盖板座板清洁无水迹，内壁外壁无污迹。
- (5) 洗脸盆和沐浴房所有金属器表面清洁光亮，瓷盆内壁无水珠或皂渍，水塞无毛发。
- (6) 墙面、墙身面砖清洁光亮，无污迹。
- (7) 毛巾架光亮无水迹。
- (8) 地漏无异味，地砖擦拭干净，无烟灰及毛发留下。
- (9) 厕所地面无积水，便池内大小便及时冲净，无尿碱或污垢。有防滑措施。
- (10) 抹布、拖把头统一下收下送，需集中清洗消毒后再使用。
- (11) 污物桶内、外保持洁净，垃圾袋按标准套放。

3.7.3、卫生间标准

3.7.3.1 操作要求：

- (1) 每天上午、下午上班下班前分两次重点清理，用含氯消毒液进行消毒，并不断巡视，保持清洁。
- (2) 如条件许可，清洁时，关闭卫生间，暂不让公众使用，但必须放置告示牌，打开窗户通风。

(3) 用水冲洗大小便器，并用夹子夹出小便器内烟头等杂物。

(4) 用厕所刷沾洁厕精洗刷大小便器，然后用清水冲净。

(5) 用湿毛巾和洗洁精擦洗面盆、大理石台面、墙面、门窗。

(6) 先将湿毛巾拧干擦镜面、窗玻璃，然后再用干毛巾擦净。

(7) 清洗垃圾桶和烟灰缸，并内外擦干。

(8) 用集中清洗发放的拖把头，一间病房一拖把，最后拖卫生间。

(9) 喷适量空气清新剂或檀香，小便斗内放樟脑丸，或直接用杀菌清洁剂彻底地对卫生间进行清洁，就可以不用空气清新剂。

(10) 每天循环清洁，主要清理纸篓垃圾、地面垃圾、地面积水和水迹等。

(11) 每周擦洗回风口一次。

(12) 每月用干毛巾擦灯具一次，清扫天花板一次。

3.7.3.2 卫生标准：

(1) 地面无污渍、积水，地漏盖完好。

(2) 天花、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网，目视墙壁干净。

(3) 座便器尿斗洁净无黄渍，室内无异味、臭味。

(4) 卫生洁具做到清洁，无异味。

(5) 镜子保持明净，无灰尘、无污痕、水痕。

(6) 金属器具保持光亮，无浮灰、无锈斑。

(7) 卫生用品保证齐全，无破损。

(8) 保持卫生间内空气清新。

3.7.3.3 服务要求：

洗手间当值员工以给人们一切方便为宗旨，在保证给人们第一印象“干净”的同时，还要做到：

(1) 面带微笑，有礼貌地向他人问好。

(2) 有行李、物件的人或工作人员要主动帮忙安置放好。

(3) 有周到的服务行为。

(4) 一切用品准备充足，摆放整齐。

(5) 和颜悦色回答别人的提问。

3.8、会议厅标准

3.8.1、操作要求：

(1) 按顺序擦拭窗台、窗框、门、扶手。

- (2) 依次清洁墙面、护墙板、踢脚线。
- (3) 擦拭茶几、桌子、凳子，用吸尘器吸去沙发上的灰尘。
- (4) 用吸尘器进行地面、地毯吸尘。
- (5) 喷洒适量的空气清新剂。
- (6) 检查是否有遗漏处，收拾清洁工具，并关好门窗。

3.8.2、卫生标准：

- (1) 保持室内的窗、窗台、窗框干净、整洁、无破损。
- (2) 保持室内墙面、天花板整洁、完好，无污渍、无浮灰、无破损、无蛛网。
- (3) 保持地面、完好，无垃圾、无污渍、无破洞。
- (4) 保持室内各种家具光洁，无灰尘，放置整齐。
- (5) 保持室内各种灯具整洁、完好，无破损。
- (6) 保持室内空调出风口干净、整洁，无积灰、无霉斑。
- (7) 室内各种艺术装饰挂件挂放端正，清洁无损。

3.9、不锈钢制品、电梯轿厢及厅门保洁标准

保持奖牌、标识牌、宣传栏、雕塑及其他不锈钢制品表面的清洁，使其不受氧化。

作业程序、标准和注意事项如下：

- (1) 先用兑有中性清洁剂的溶液抹不锈钢表面，然后用无绒毛巾抹净不锈钢表面的水珠。
- (2) 置少许不锈钢油于毛巾上，对不锈钢表面进行拭抹，或用喷头直接喷在不锈钢表面。
- (3) 然后用无绒干毛巾拭抹。
- (4) 目视不锈钢表面无污渍，无灰尘，表面光亮，可映出人影。
- (5) 上不锈钢油不宜太多。

3.10、特别要求：

- (1) 门诊楼、住院部、食堂等地面每年免费做镜面二次。
- (2) 医院闲置房每月清扫一次。
- (3) 全院室内公共场所烟头随时清扫，看见抽烟及时劝阻。
- (4) 全院室内外特别是厕所、楼梯处的小广告，每周清理二次。

二、运送服务：

1、中心运送

- ① 24 小时值班制，有中心调度，相关服务人员配置手机、呼叫机等工具；

② 医院负责提供运送用工具，中标人应合理调配并负责管理与保养；

③ 协助全院各病区的药物领取、退（换）药工作；

④ 负责各病区及医院其他科室的外勤工作如：临时送各类标本（包括血、尿、便、痰、培养等）、提血单至检验科，非工作时间负责血库送血至临床，临时领送各标本容器到病区；借、还各类医疗仪器（如拍片机、监护仪等）；各类检查、治疗单子的预约和记帐、登记；医院各部门工作需要交办的其它事情（如各类小搬家搬物等）及突发事件（如大水、大雪的应急处理等）的部分相关事务。要求：运送准确率 100%。

2、其他部门运送：供应室工人负责收、发消毒包，包括病区临时到供应室领物如各类穿刺包、临时领针筒、输液器、纱布等。污染及时送洗。

3、到各科室运送需要转运的手术病人到手术室进行手术。

4、完成院方布置的其他任务

三、电梯服务：

1、建立健全各项制度及职责，如：电梯运行制度，管理制度，安全运行规定及操作流程，应急预案，电梯困人救援的安全管理，电梯管理人员、司机的职责及服务规范。相关人员熟悉并能遵照执行。

2、文明用语、着装统一、服务规范。

3、电梯司机必须严格遵守操作规程，遵守值班规定，按时上下班，严禁做与值班无关事宜

4、随时保证电梯轿厢、门、框的整洁，要求在上岗前做好保洁，电梯正常运行时不得停运保洁。负责电梯的巡查和故障报修工作。

5、维持乘梯人员的秩序，维护乘梯人员的安全。

6、完成院方布置的其他任务

四、特殊科室要求

1、血液净化中心特殊要求：每日二次用次氯酸溶液拖地，每周大扫除一次；配制 B 透析液并负责运送 A、B 液至病床旁；每天用次氯酸溶液消毒垃圾桶；每班用次氯酸溶液消毒拖鞋；拖把均用脱卸式，每天掉换、消毒。

2、供应室特殊要求：污染区水池每天清洁消毒上下午各一次；污染区、清洁区桌面消毒液擦拭每天上下午各一次；污染区地砖每周彻底清洁一次；清洁区和无菌区塑胶地板，每年清洗保养一次；拖把均用脱卸式，每天掉换、消毒；不锈钢设备、表面每周上油保养，紫外线灯管每周无水酒精清洁擦拭，负责供应室物品的下收、下送，下送车、回收车使用后每次清洁消毒。

3、ICU 室特殊要求

①人员要求：保洁人员必须固定，服从科内安排；语言沟通无障碍，能吃苦耐劳；

②地面：洁净病房地面用脱卸式拖把清洁，每天消毒更换；每月用清洗机进行清洗并吸干；拖把均用脱卸式，每天更换、消毒；

③墙壁、门、玻璃窗：洁净病房墙面每周清洁一次；洁净病房回风网每周吸尘器吸净；病区玻璃、门、窗每周至少擦拭一次；

④床单位：包括床头餐桌、椅、床头柜、病床、设备带每天清洁一次，病人出院后彻底清洁、消毒处理；

⑤卫生间：洗脸盆、毛巾架、镜子、墙壁每天清洁一次，坐便器每天清洁消毒二次，病人出院后彻底清洁地面、墙壁及设施保持清洁。

(4) 手术室特殊要求：PVC 地板每月清洗一次；空调风口每周清洗一次；手术间每周彻底大扫除一次。

(5) 其它：办公桌及家具、窗台、物品表面每天清洁至少一次；走廊及污物处置室每天保持清洁；病区所有的污物桶及污物传递窗每天清洁；陪客休息室每天上、中、下午、傍晚、晚上至少打扫 5 次。

五、医废收集服务质量标准

1、为避免交叉感染，及时清理各类医疗废物。

2、严格根据国家规范，按医院要求做好医疗废物收集工作，在院感科指导下规范操作，每日及时收集医疗废物到医院指定地点、做好消毒及登记工作直到移交为止（其回收费用不归属供应商总包范围，由医院按国家相关规范处理）。每日到各科室收集二次医疗废物到医院指定的暂存处，并做好交接登记工作。

3、黄色医疗垃圾收集专用袋任何人不得移作他用。

4、医疗垃圾做到分类存放、存放点整齐，清洁。

5、具备预防交叉感染专业知识及方案，对相关工作人员做到定期培训考核。

六、集中清洗中心管理要求

1、设备场所：位于 4#楼北侧（后勤集中清洗中心）

2、人员要求：明确本院关于清洗管理要求，熟练掌握日常清洁、消毒等工作要求。

3、服务内容：负责全院复用清洁工具，包括布巾（一床一巾），地巾、拖把头（一室一巾/一室一拖把头）的清洁与消毒；

4、规范：含有效氯 500mg/L 含氯消毒液中浸泡 30min，清水冲洗，干燥备用；采取机械清洗、热力消毒、机械干燥、装箱备用（热力消毒符合医院感染管理要求）。并按

类实施下收下送，使用专用工具箱，运送工具在使用后应及时清洗消毒，并建立台账。

5、洗涤要求：所有清洁工具完整无破损、不褪色、无明显污渍。

6、特殊说明：感染性疾病科等产生的特殊感染织物要求进行预处理（先浸泡消毒）后使用专用洗消设备进行清洁消毒处理。

7、设备要求：位于 4#楼北侧（后勤集中清洗中心）的洗消设备和设施（保洁设备清单 8-10），中标方需要自行提供设备或者承担现有设备费用以及日常维护费用，保障医院后勤集中清洗中心正常运行。

8、不得承接医院以外的洗涤业务。

附件二、日常工作考核标准

1、甲方对乙方保洁服务质量按考核标准进行考核；

总分比例：50%（每月护理部、后勤保障部测评分数）+50%（附件 1）

（1）考核总分数在 85 -89 分（含），扣除服务费用 50 元/人/次；

（2）考核总分数在 80-84 分（含），扣除服务费用 100 元/人/次；

（3）考核总分数在 80 分以下的，扣除服务费用 200 元/人/次，

2、甲乙双方协商，违反以下条列规定处罚如下：

（1）员工不得私自联系殡葬一条龙，处罚乙方 2000 元/件。

（2）严禁在医院拿医院纸板售卖，处罚乙方 1000 元/件。

（3）严禁在医院建筑物公共门厅、楼梯间、疏散通道、安全出口等公共区域电动车充电，处罚 1000 元/件。

附件 1、基础管理评价体系及考核标准

后勤外包公司基础管理评价体系及考核标准

项目	分值	考评内容	要求与说明	评分标准	扣分	得分
否定指标		1、利用职务之便谋取非法利益。出现盗窃事件。 2、贪污受贿。 3、使用伪劣产品导致火灾等不良事件，造成医院重大经济损失。 4、玩忽职守造成医院重大人员、财产损失。	1、被医院认定或被投诉。 2、被医院查处、被投诉或新闻媒体曝光。 3、总价值在 1 万元以上。 4、直接经济损失在 1 万元以上。	凡出现 4 项中任意一项，该公司当月质控考评 0 分。		

日常工作	15分	1、每周要有会议记录。 2、管理人员和员工在岗情况。 3、水、电能源节约情况。	1、查看工作会议记录本。 2、抽查人员在岗情况。 3、抽查节能管理工作。	1、每缺1次扣0.5分。 2、发现迟到早退1人次扣0.2分，脱岗1人次扣0.2分。 3、浪费水电资源，发现一次扣0.5分		
制度培训	15分	1、制定制度、职责、流程。 2、制定每月业务学习培训计划，并做好培训记录。 3、特殊岗位取得上岗证或培训证。	1、制度、职责、流程有可行性。 2、有培训计划、培训记录。 3、特殊岗位上岗证与培训证在有效期内。	1、未建立规章制度扣2分。 2、未按时进行业务培训、无培训记录扣2分。 3、特殊岗位无培训证或上岗证扣发现一次扣0.5分。		
执行力	50分	1、有月、季、年工作计划和工作总结并及时上报。 2、合同岗位和实际工作岗位相符。 3、有处理应急突发事件措施。 4、及时完成医院临时指令性任务。 5、管理人员每日进行工作质量巡检，做好质控记录，对存在问题及时分析及整改。 6、每月按时递交质量考核整改反馈。 7、按时参加院方组织的例会，严格落实请假制度。	1、查看计划和总结，查看上报及时性。 2、不定期抽查人力资源调配情况。 3、有突发事件应急预案，每半年培训演练一次并有记录。查看员工对突发事件的应急预案掌握情况。 4、对院方指令性任务配合程度和完成情况。 5、抽查巡检质控记录本、检查整改落实情况。 6、抽查整改反馈情况。 7、按时参会，不得无故缺席、迟到早退。	1、缺计划和总结扣1分，上报不及时扣1分。 2、出现缺岗情况，一次扣5分。 3、公司未制定应急预案扣0.5分，未培训扣0.5分。 4、拒绝完成医院临时指令性任务扣2分。 5、无质控记录，对存在问题未分析、整改、上报扣1分。 6、未整改反馈，扣2分。 7、无故缺席、迟到早退，一次扣2分。		
管理能力	10分	1、规范管理、放置台账。 2、管理人员具备良好的沟通能力和应急处置能力。 3、管理人员撰写总结、报告等材料的质量符合要求。	1、现场查看公司台账管理情况。 2、现场询问管理人员的沟通情况，发生突发情况及时处理。 3、查看各类材料的内容质量情况。	1、台账缺失、漏填、放置凌乱，一次扣2分。 2、管理人员被投诉、突发情况未妥善处理，一次扣2分。 3、各类材料不符合要求，一次扣2分。		

缺陷管理	10分	1、医院方集中考核、专项检查、总值班夜查房存在缺陷。 2、工作敷衍，服务态度差。 3、安全管理不到位。 4、违反院纪院规。	1、在医院各种检查中认定。 2、遭致患者或医护人员投诉。 3、安全检查发现问题。 4、被发现，被投诉。	1、违规者扣1分。 2、违规者扣1分。 3、违规者扣1分。 4、违规者扣1分。		
公司名称：			考核部门：			

检查时间：

检查者：

得分：