泰州市海陵区政府采购合同（服务）

（TZSY-CFW-ZW-2025072）

项目名称：泰州第四人民医院物业服务

项目编号：JSZC-321202-JZCG-C2025-0032

甲方：（买方）泰州市第四人民医院

乙方：（卖方）福建和瑞物业管理有限公司

甲、乙双方根据泰州市海陵区政务服务中心泰州第四人民医院物业服务项目公开招标的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：泰州第四人民医院物业服务

1.2 标的质量：乙方提供的服务需符合国家相关标准、医院感染管理要求及本合同约定的服务标准，所有设备、工具、耗材、药剂等均为符合国家相关技术标准的优质产品，绿色环保、无毒无害。

1.3 标的数量（规模）：具体服务范围涵盖甲方泰州市第四人民医院本部院区及碧桂园院区的全部区域。服务内容包括但不限于：环境保洁、配送、陪检、小型维修、电梯管理、物业保洁过程中使用的毛巾及地巾的集中收集、洗涤、消毒与配送等综合性物业服务。乙方需组建不少于 188 人的服务团队，人员配置符合本合同约定及招标文件要求。

人 员 配 置

职位	环境管理（人）	配送管理（人）	合计（人）
项目经理	1		1
人事管理	1		1
部门经理	1	1	2
主管	1	1	2
保洁人员	106		106
配送人员	29		29
辅医人员	25		25
其他人员	22		22
合计（人）			188

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

1.4 履行时间（期限）：3年，自2026年3月1日至2029年2月28日，合同自双方法定代表人或授权代表签字并盖章之日起生效。前三个月为试用期，试用期内，甲方将依据本合同及附件约定的标准进行考核。试用期满经甲方考核不合格的，甲方有权单方解除本合同。合同履行期间，若乙方月度综合考核连续两次不合格，或年度累计四次不合格，甲方有权单方解除合同。

1.5 履行地点：泰州市第四人民医院

1.6履行方式：合同签订后，结合考核结果按月按实结算。对于满足合同约定支付条件的，甲方自收到有效发票后10个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户。

1.7 服务优化与调整机制

1.7.1 双方确认，本合同项下的人员配置及服务标准是基于签约时医院运营状况制定的基准方案。

1.7.2 合同履行期间，甲方有权根据实际服务范围、业务量变化、科室调整、医院发展规划或应对突发公共事件的需要，以书面形式要求乙方对人员配置、岗位设置或服务标准进行优化和调整。

1.7.3 乙方在收到甲方书面通知后，应在10个工作日内提交积极的调整方案供双方协商。除非调整方案导致乙方成本显著不合理增加，否则乙方应予以配合。

1.7.4 双方协商一致的调整方案应作为本合同的补充协议。涉及费用增减的，应依据乙方在投标文件中所报的相应岗位/服务单价进行计算和结算。

二、合同金额

本合同金额为（大写）：贰仟叁佰叁拾玖万零肆佰叁拾玖元柒角柒分（23390439.77元）人民币。

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料，包括设备说明书、耗材合格证明、消毒剂卫生许可证等相关文件。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

四、知识产权

乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

6.1 本项目履约保证金采用履约保函形式提交，保函金额为合同总价款的 5%。履约保函需由具备金融业务资质的银行或非银行金融机构出具，格式需符合甲方要求及国家相关规范，且保函有效期应自出具之日起至本合同约定的服务期限届满后 90 个自然日，或合同项下所有质量保证期、违约责任索赔期届满之日（以较晚者为准）止。

6.2 乙方应在本合同签订后 15 个工作日内，将履约保函原件提交至甲方指定地点备案。若乙方逾期未提交或提交的保函不符合要求，视为乙方违约，甲方有权暂缓支付合同预付款，直至乙方补齐合格保函。

6.3 合同期满后，若乙方已完全履行合同项下所有义务且无违约情形，甲方在收到乙方提交的有效结清证明材料后 30 个工作日内，协助乙方办理解除履约保函的相关手续。

6.4 如甲方无正当理由导致履约保函逾期解除，给乙方造成损失的，应按中国人民银行同期贷款基准利率上浮 20%后的利率向乙方支付相应资金占用损失。

6.5 如乙方未能履行合同规定的义务，甲方有权依据履约保函向出具机构提出索赔，索赔金额以乙方应承担的违约责任金额为限，不足部分甲方有权继续向乙方追偿。

6.6 当乙方发生本合同第十一条约定的违约行为时，甲方有权根据该条款的约定，向履约保函出具机构提出索赔。索赔程序不影响甲方根据本合同向乙方追究其他违约责任的权利。

6.7 本项目支持乙方通过江苏省“政府采购电子履约保函（保险）平台”办理电

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

子履约保函，甲方及采购代理机构不得差别对待使用电子履约保函的乙方，不得以指定、授意、暗示等方式干预乙方自主选择开具履约保函的金融机构。

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

八、合同款项支付

8.1 经甲、乙双方商定，合同签订后甲方无需向乙方支付合同总费用的10%预付款。

8.2 合同签订后，结合考核结果按月按实结算。对于满足合同约定支付条件的，甲方自收到有效发票后10个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户。

九、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收或考核方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

10.5 甲方成立验收或考核小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收或考核合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

项、退还履约保证金。验收或考核不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供的符合合同约定的服务，并因此给乙方造成损失的，应赔偿乙方因此遭受的直接损失，但赔偿总额不超过当次拒绝接受服务所对应的月度服务费的10%。

11.2 甲方未按本合同约定支付到期合同款项的，每逾期一日，应按逾期支付金额的0.05%向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期10个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同价款总额5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

11.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同，并按11.3条内容追究乙方的违约责任。

11.5 乙方人员配置未达到要求，或人员资质、年龄等不符合约定的，除扣除未到岗人员月度费用外，每月扣罚5000元；人员年龄不符比例要求的，当月每1人扣1100元。

11.6 乙方未按要求配备设备、工具、耗材、药剂等，或相关物资不符合约定标准的，甲方有权要求乙方更换或补充，相关费用由乙方承担；若因此影响服务质量的，乙方应承担相应违约责任。

11.7 乙方违反保密义务，泄露病患、医院和医护人员隐私的，应承担相应法律责任，并赔偿甲方因此造成的损失。

11.8 乙方未按合同规定对生活垃圾、医疗废弃物等进行分类收集、院内运输或暂存点管理，造成院内二次污染、交叉感染或受到相关行政管理部门处罚的，应承担全部责任，并赔偿甲方因此遭受的全部损失。

11.9 乙方逾期支付本合同14.3.2.1约定的废旧物资处置费的，每逾期一日，按

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

应付未付金额的0.05%支付违约金。

11.10 乙方存在伪造记录、私自处置或无证运出废旧物资等严重违约行为的，甲方有权单方取消其处置权，并有权要求乙方支付相当于当年处置费20%的违约金，该违约金甲方有权从合同款项或履约保证金中直接扣除。

11.11 乙方发生下列情形之一的，视为根本违约，甲方有权根据违约情节的严重程度，书面通知乙方后，单方解除本合同，并有权依据履约保函向出具机构索赔，或直接从履约保证金中扣除相当于合同总价款10%的金额作为违约金。若该违约金不足以弥补甲方因此遭受的全部损失（包括但不限于另行采购服务的差价损失、对第三方患者的赔偿、商誉损失等），甲方有权就超出部分继续向乙方追偿。

11.11.1 在试用期满后，仍无法达到本合同及附件约定的核心服务标准，经甲方两次书面通知整改后，在关键服务区域（如手术室、ICU、消毒供应中心、急诊科）的考核中仍不合格的。

11.11.2 未经甲方书面同意，擅自将本合同项下任何服务内容转包或分包的。

11.11.3 提供服务的人员连续两个月或合同期内累计四个月未能达到本合同第1.3条规定的最低人数要求，或关键岗位（项目经理、主管等）人员未经甲方认可擅自更换且替代人员不符合要求的。

11.11.4 因乙方原因发生重大安全生产责任事故、重大医院感染暴发事件或严重侵犯患者隐私并导致甲方受到行政处罚或产生重大负面社会影响的。

11.11.5 乙方在投标文件中承诺提供的核心设备、车辆或管理系统（如一站式服务中心软件）未按约定配置、运行，严重影响医院正常运营秩序的。

11.11.6 出现本合同第11.4条、第11.5条约定的情形，且情节严重或经甲方催告后拒不改正，甲方选择单方解除合同的。

11.12 本条约定的各项违约金、赔偿金，甲方有权从未支付的合同款项、履约保证金中直接抵扣，不足部分有权向乙方追索。乙方对甲方的多项违约责任并存时，各项违约金、赔偿金应累计计算。

11.13 乙方因发生丧失履约主体资格的情形，或发生重大资产重组、主营业务发生根本变化等，且该变化导致乙方客观上无法继续履行本合同核心义务，并提供相关公告、决议等证明文件，需提前解除本合同的，应提前三个月以书面形式（包

CS 扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

括但不限于顺丰速运、EMS 等可追溯送达的邮寄方式或当面签收方式）通知甲方，并征得甲方同意。书面通知需明确载明善后服务交接方案、未履行期间的服务安排及责任承担说明。乙方发出解除通知后，应继续按照本合同约定的服务标准提供物业服务直至新任服务商进场并完成交接。乙方应严格履行本合同第 14.5 条约定的过渡与知识转移义务（包括但不限于配合甲方或新任服务商完成服务流程移交、设备工具交接、人员过渡安排等），确保医院物业服务的连续性与稳定性。同时，遴选新服务商、过渡期管理及甲方可能产生的额外成本的相关费用均由乙方承担。若乙方未按本条约定提前三个月书面通知甲方，或未履行通知后至合同解除生效前的服务义务、过渡交接义务，给甲方造成损失的（包括但不限于另行采购替代服务的差价损失、招聘新服务商的筹备费用、服务中断导致的运营损失等），乙方应予以全额赔偿，甲方有权从履约保证金或未支付的合同款项中直接抵扣。若乙方已按本条约定履行提前通知义务及全部善后交接义务，同时乙方支付 150000 元违约金，且在合同解除前无其他违约行为的，合同解除后，甲方应按本合同第 6.3 条约定，在收到乙方提交的有效结清证明材料后 30 个工作日内，协助乙方办理解除履约保函的相关手续；已履行部分的服务费用按本合同第 1.6 条约定的结算方式据实结清。

在甲方宣布进入公共卫生事件应急响应状态、重大活动保障期或政府主管部门要求医院提供特别保障期间，乙方不得依据本条解除合同。

十二、不可抗力事件处理

12.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

12.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

12.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十三、解决争议的方法

双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十四、合同生效及其它

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

14.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照中华人民共和国现行法律法规有关条文执行，同时参照招标文件相关要求。

14.3 乙方义务与特别承诺

14.3.1 毛巾及地巾洗涤服务

14.3.1.1 服务范围：乙方负责物业保洁过程中使用的毛巾及地巾的统一收集、运输、洗涤、消毒、烘干、整理及配送至指定点位。

14.3.1.2 频次与响应：乙方应制定并执行与各科室使用量匹配的收集与配送频次，确保供应及时，不得影响临床科室正常工作。

14.3.1.3 检查与责任：甲方感染管理办公室、总务处有权对洗涤质量进行不定期抽检。如抽检不合格，甲方有权要求乙方立即整改、重新处理，并可根据不合格项目的性质、可能造成的风险及影响范围，按每次人民币 200 元至 2000 元的标准扣罚服务费。如因乙方洗涤服务不达标导致院内感染事件或不良影响，乙方应承担全部责任并赔偿甲方一切损失。

14.3.2 废旧物资的处置与管理

14.3.2.1 处置范围与费用：甲方运营中产生的废旧书刊、报纸、包装纸盒等可再生资源（下称“废旧物资”），由乙方负责统一收集、清运与合规处置。作为对价，乙方向甲方支付处置费，金额为固定每年人民币贰万元整（¥20,000.00）。乙方应于每年 3 月 31 日前支付上一年度费用。

14.3.2.2 处置规范与监管流程：

出门证制度：所有废旧物资运离甲方院区，必须凭甲方指定部门（安保处）签字确认的《出门证》放行。

14.3.3 设备与耗材管理 ：

14.3.3.1 乙方在合同期内投入的所有设备、车辆、大型工具，应在入场时向甲方提交清单、产品合格证及操作规范，并经甲方查验。

14.3.3.2 乙方应制定主要设备的年度预防性维护保养计划，并于每年 1 月 31 日前报甲方备案。乙方可在工作过程中，根据设备实际运行状况在报甲方知悉后对该计划进行合理调整。甲方有权对保养计划的执行情况及记录进行抽查。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

14.3.3.3 所有清洁剂、消毒剂等化学品，在首次使用前，必须向甲方感染管理办公室提供产品安全数据单（MSDS）及卫生许可批件备案。更换品牌或型号需事先获得甲方书面同意。

14.3.3.4 主要设备报废或关键耗材品牌变更，乙方应提前 15 个工作日书面说明理由并提交替代方案，经甲方同意后方可实施。

14.3.4 人员与资料管理

14.3.4.1 合同履行期间，乙方应根据甲方要求，按时提供所有在岗服务人员的身份证、健康体检证明、岗位资质证书及有效的保险参保证明等资料，并保证其真实性。

14.3.4.2 甲方有权对乙方人员进行岗位能力评估，对不符合要求的人员，甲方有权要求乙方在指定期限内更换。

14.3.5 乙方应按招标文件要求，在中标后建立一站式服务中心并使用相应的物业服务管理软件系统协助物业管理；购买雇主责任险和公众责任险等商业险；不得在院内开展经营性活动；规范用工，承担劳资纠纷相关责任。

14.4 合同文件组成与效力

14.4.1 与本次采购活动方式相适应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：招标文件、乙方投标文件、人员配置明细表、设备工具耗材清单以及双方确认的其他文件。

14.4.2 当合同正文与附件内容存在不一致时，以对甲方更有利或要求更严格者为准，除非双方另有明确书面约定。

14.4.3 如甲方基于物业服务项目运营需要，要求追加本合同约定服务范围外的工作内容的，追加服务对应的费用累计不得超过本合同总金额的 10%。甲乙双方确认追加服务内容的，须另行签订补充协议或新的物业服务合同，作为本合同不可分割的组成部分。

14.5 合同期满的过渡与知识转移

14.5.1 无论合同因何原因终止，乙方均有义务保证服务的连续性直至甲方指定接手方完全接管。

14.5.2 乙方应在合同终止前 60 日起，配合甲方或新任服务商进行平稳过渡，包

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

括但不限于：提供全套服务流程文件、设备清单及维保记录、供应商名录、各类钥匙及权限的移交、系统操作培训等。

14.5.3 合同终止前 30 日，乙方应向甲方提交《服务移交报告》及全部应移交的资料与资产清单。未履行或未完全履行本条过渡义务的，甲方有权暂扣最后一个月服务费及履约保函索赔，直至移交完成。

14.6 本合同正本一式六份，具有同等法律效力，甲方三份、乙方、海陵区政务服务中心、财政局采管办各执一份。

甲方：泰州市第四人民医院

地址：江苏省泰州市海陵区鼓楼北路 95 号

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：2026 年 1 月 26 日

乙方：福建和瑞物业管理有限公司

地址：福建省福州市仓山区建新南路 269 号阳光城新界 7-701

法定代表人或授权代表：

联系电话：18959297163

签订日期：2026 年 1 月 26 日

附件：泰州第四人民医院物业服务监督管理办法

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

附件：

泰州第四人民医院物业服务监督管理办法

为做好医院物业服务监督管理工作，督促物业和医院履行双方各自权利和义务，全面提升物业服务质量，特制订本物业服务监督管理办法。

一、医院物业服务由总务处、被服务科室(科室负责人或护士长)、院感及物业公司四方共同监管，各负其责。

二、总务处安排对物业服务等进行具体监督管理。

1、根据《物业服务考评标准》，对物业公司提供的服务进行全方位检查，包括日常监管检查、每月定期检查考核、专项考核三种方式评定服务质量。

2、每月对物业服务总体监管情况进行汇总打分。综合评定的结果以百分制计，其中监督管理部门检查占比30%，服务科室每月服务满意度调查占比70%（其中保洁占60%，配送占30%，护工占10%）。

3、综合评定的结果分为“合格”(≥90分)和“不合格”（< 90分）。

三、物业保洁服务费用支付规定:根据每月总体监管情况按月支付。

1. 综合评定90分(含90分)以上为合格，支付当月管理费用的100%。

2. 综合评定90分以下为不合格，监管小组对当月服务费按比例进行处罚，扣罚当月服务费200元/分。

3. 当月综合评定85分以下的物业公司，医院向其公司发出“限期整改通知书”。

4. 连续两个月综合评定为“不合格”，约谈公司法人，更换项目经理。

四、通过 12345 或其他途径投诉物业服务的,总务处对投诉进行核实，情况属实的根据情节轻重每条扣罚物业公司200-500元不等；被媒体曝光影响医院形象或在重大检查因乙方工作不到位甲方受到批评或扣分的，根据情节轻重扣罚物业公司 1000元-5000元不等。

五、被服务科室既是使用科室，又是物业服务（保洁、配送、辅医、电梯等）的监管方之一,对服务中存在的问题及时予以纠正,随时向总务处投诉科室物业服务情况。总务处每落实投诉一次，扣罚物业公司200-500元不等。

六、物业所有工作流程、保洁工具规范使用必须接受感染管理办公室督查，

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

对感染管理办公室发现的问题要及时整改，对于多次整改不到位的，扣罚物业公司 200-500 元不等。

七、人员未按招标文件要求提供的（院方要求调整除外），除扣除未到岗人员的月度费用外，每月扣罚 5000 元；人员年龄不符比例要求的，当月每 1 人扣 1100 元。

八、院方对配送、电梯管理、电工、小型维修进行管理，不定期检查，若发现问题，根据情节轻重扣罚物业公司 50-1000 元不等。

九、处罚程序：

1、扣罚金额以总务处下发月度考核通知单为准，从物业费中扣除。

2、物业公司应在医院监督管理部门（感染管理办公室、总务处、被服务科室）发出的书面(或口头)整改意见后马上组织实施整改，并将整改结果反馈到被服务科室、总务处及感染管理办公室。

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

物业服务考核标准

考核科室：　　签名：　　时间：　　年　月　日

考评项目	内容与标准	操作方法及扣分细则
综合管理（20分）	1、举止端庄大方，着装规范、佩戴工号牌上岗。（2分） 2、文明礼貌服务，礼貌待人，服务区域不得高声喧哗，不得与医护人员、病人、家属发生纠纷。（2分） 3、员工不迟到、早退、不脱岗、闲聊等，不做与工作无关的事情，严格遵守劳动纪律。（2分） 4、项目有明确的规章制度和工作流程。有计划、有监督、有考评、有记录。（2分） 5、掌握手卫生，正确配置消毒液。（2分） 6、更换管理人员需提前向总务处报备。（2分） 7、注意节水节电，杜绝长流水，长明灯现象发生。不戴手套开关门、不戴手套按电梯按钮。（2分） 8、泄露病患、医院和医护人员隐私，造成不良影响的。（1分） 9、因工作延误影响病人治疗造成严重后果的。（经调查情况属实）（1分） 10、针对不同科室主管有单独的培训计划及组织实施；每月主管有对员工考核记录及奖惩措施。(2分) 11、人员配置应与投标文件一致，所有工作服从科室分配和管理，相关质量符合院感规定；(2分)	总务处每月对物业服务区域工作质量进行一次全覆盖，系统检查。检查中每发现一次检查内容不达标按相应分值扣分，单项扣完为止。
保洁管理（45分）	1、保洁工具摆放有序，毛巾、抹布、拖把分色分区使用，遵守消毒隔离制度，能准确区分清洁、半污染、污染等区域。项目有明确的规章制度和工作流程，岗位区域划分明确，责任到人。（4分） 2、要服从科室主任及护士长管理，尊重患者，做好保洁工作，不做与工作无关的事。（3分） 3、保洁更换应提前通知主任或护士长；妥善做好交接工作。培训后上岗，培训时间3-6天。（4分）	

CS 扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

	4、院内道路无垃圾、烟头、杂物堆积，道路保持干净、通畅。（2 分） 5、天(晾)台、屋顶无积水、杂物、青苔、污垢，排水地漏通畅。（2 分） 6、院内各类标牌、不锈钢扶手、垃圾桶无灰尘、无小广告。（2 分） 7、病房、门诊地面清洁无纸屑、积水、烟头、污渍、果皮等。（2 分） 8、病房窗台清洁，无杂物；窗玻璃及窗槽无积尘、无污渍。（2 分） 9、卫生间每日进行消毒清洁,地面保持清洁，镜面保持无污渍，面盆、水龙头、便器及洗浴设备目视整洁无污垢，台面无积水。（3 分） 10、出院病人做好终末处理保洁工作，床单元内清洁消毒做到一床一巾、一桌一巾、一用一消毒。（3 分） 11、配餐室地面无积水，微波炉里外保持清洁。（2 分） 12、氧气设备带、床架、墙顶等无灰尘、无蜘蛛网。（2 分） 13、病房物表无灰尘，物品按科室要求摆放有序。（2 分） 14、公共设施及消防器材等设施保持清洁、无污垢。消防通道不得占用，通畅无阻碍物。（2 分） 15、PVC 地板定期打蜡、保养，保持光泽度。（3 分） 16、值班室、办公室、处置室、治疗室、库房、会议室、等清洁区城地面、墙面、窗台、家具、玻璃干净无灰尘，(2 分) 17、ICU、手术室等特殊科室严格执行《消毒技术规范》，保持物表、地面等清洁、无污物。（3 分） 18、电梯每日消毒，保持电梯轿厢内整洁，禁止非电梯物放在电梯轿厢内。（2 分）	
运送管理（10 分）	1、运送工具齐全完好，外观清洁，定期消毒，定点放置。（2 分） 2、标本合理分类运送，使用正确的运送工具，交接表格记录真实、准确，双签完整。（2 分） 3、床单元借用账目完整无误，无投诉。（2 分） 4、借、领、送物品及时、准确无误。（2 分） 5、陪送检人员尽量满足病区需要，能正确使用轮椅、平车运送病人，遵循节力、安全原则。（2 分）	
垃圾	1、生活垃圾定时定点按照指定路线清运，每日 2 次对生活垃圾集中收集	

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

转运（10分）	并转运指定位置，特殊情况下，随时收集处理。（2分） 2、医疗垃圾清运前按规定佩戴个人防护用品。（2分） 3、严格按照医疗垃圾收送流程进行操作，指定路线运送，避免二次污染。（2分） 4、医疗垃圾称重准确、规范扫码交接、入库出库、账目无误。（2分） 5、按规定医疗垃圾暂存处、收送车等清洁、消毒。（2分）	
护工管理（15分）	1、不泄露医生、护士、患者隐私。（1分） 2、工作积极主动，服从安排，文明陪护。（1分） 3、每天定时给病人擦身、洗手、洗脚。（2分） 4、床单元每日消毒擦拭两次。便器使用后清洁消毒。（2分） 5、保持病人口腔清洁卫生，病人头发整洁无异味。（2分） 6、皮肤无新增破损、肉疮。（2分） 7、导管保持畅通无扭曲、无受压。（2分） 8、帮病人剪指甲、刮胡须，及时翻身。（2分） 9、妥善保管病人食品，喂饭姿势正确，有耐心。（1分）	
合计	100分	
加分项	1、工作突出受到医院、社会表扬的。（2分） 2、受到病员及家属表扬的。（2分） 3、拾金不昧数额较大的。（2分） 4、提出合理化建议，医院采纳适用的。（2分）	
备注		

CS 扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

门诊服务质量考核表

考核科室：　　签名：　　时间：　　年　　月

项目及分值	考核内容	扣分标准	实际得分
劳动纪律（5分）	1、遵守劳动纪律，不得在院内抽烟、喝酒 2、班内不做与本岗无关的事情 3、服从安排并圆满完成任务	上班迟到、早退（1） 无故缺岗（1） 在院内洗澡、洗衣服（1） 不服从安排，未完成任务(2)	
仪容仪表（10分）	举止端庄大方，着装规范，佩戴工号牌上岗	未佩戴工号牌（2） 工作服脏(2) 穿高跟鞋、响底鞋(2) 仪表不整(2) 披肩散发(2)	
服务态度（5分）	坚持文明用语，服务区域不得高声喧哗，不得与医护人员、病人、家属发生争吵	态度生硬（2） 高声讲话、门未做到轻开轻关（1） 与医护患发生争吵（2）	
工作质量（80分）	1、定时清洁地面、消防通道，扶手，保持无污渍、无水迹、无灰迹、无垃圾杂物、扶手光亮（10分）	不按时打扫（3） 地面有水迹、污渍、杂物(6) 扶手有灰尘（3）	
	2、定期擦抹墙壁、门板、窗玻璃、窗槽、窗台，保持无灰尘、无污迹、无手印，室内玻璃（镜）透明光亮（10分）	未定期擦拭（2） 门板、窗台有污迹、有灰尘（3） 室内玻璃窗（镜面）不透明（2） 有污渍（3）	
	3、每天用消毒液擦抹挡风帘、栏杆、门把手、吧台、窗台、开关面板、水龙头、座便器，保持无灰尘、无污迹、无污渍，外观光洁（10分）	未使用消毒液擦抹或配置、使用不当（2） 吧台、开关面板、座便器等有污迹（3） 挡风帘、门把手、窗台有灰尘（2） 水龙头有污渍（3）	

CS 扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

	4、定时擦拭洗手池，及时打扫卫生间，做到洗手池清洁，无污迹，无积水、尿池、蹲坑无污垢，厕所无异味，纸篓不外溢（12分）	洗手池有污垢（2） 卫生间打扫不及时，有臭味（4） 地面不清洁（2） 尿池、蹲坑有污垢（2） 纸篓外溢（2）	
	5、定期清洁垃圾桶（篓），保持内外清洁，及时收集垃圾，做到日产日清（5分）	垃圾桶（篓）不清洁（3） 垃圾收集、倾倒不及时（2）	
	6、每天擦抹POS机、显示屏、站牌、展板、花盆，保持无灰尘，无污迹（5分）	一处有灰尘、污迹（1）	
	7、定期打扫诊室、治疗室、换药室（手术室）、检查室、处置室、更衣室，保持无卫生死角，家具、电器等物表无灰尘（10分）	一室有卫生死角（1） 一室一处家具、电器等物表有灰尘（0.5）	
	8、负责所在公共区域节能管理，做到开空调时关窗，按时关灯，节约用水（5分）	公共区域灯火通明（3） 空调时未关窗（2）	
	9、保洁用具处置符合要求，工友间物品存放整洁无杂物（5分）	抹布、拖把未分色使用（2） 尘推、拖把不清洁（2） 物品存放处零乱，杂物多(1)	
	10、无投诉（8分）	投诉情况属实（8）	
总分：100分			
备注	若出现病患投诉或出现同样问题三次以上视情节轻重与物业月度考核挂钩。		

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

病区保洁质量考核表

考核科室：　　签名：　　时间：　　年　　月

服务内容及质量标准	分值	扣分	整改建议
不迟到、不早退	1		
不窜岗、不脱岗、不扎堆聊天	2		
不干无关工作的私活	2		
穿工作服上岗，干净整洁， 配带工号牌	4		
长发盘起或扎起，不披肩散发	2		
穿规定工作鞋（干净无破损，不穿高跟鞋、响底鞋）	4		
能配合护士长完成临时安排的工作任务	4		
礼貌用语规范， 不讲忌语	4		
尊重他人，团结同事，不与人争吵、打架	4		
走路轻、说话轻、操作轻	3		
保洁药剂、消毒剂配比正确，使用正确	2		
保洁工具按规定分区标识，分区使用；放置；标本收集篮干净整洁，定点放置	2		
按保洁流程和规范操作；及时放置“小心地滑”警示牌	4		
空中无蜘蛛网（墙角无灰尘）	2		
消防楼梯干净，无烟蒂、无垃圾、无污迹、无灰迹，楼梯扶手外观光洁、无污迹、无灰尘	4		
病区过道走廊、电梯厅清洁，无污迹、无水迹、无垃圾杂物；玻璃明亮，无污迹、无灰尘	5		
扶手、“安全通道”、门把手、开关面板、设备带、窗台、座便器等每天用消毒液擦拭，外观无污迹，无灰尘	5		
家具、电器、门、墙上瓷砖、物体表面无污迹、无灰尘	4		
垃圾桶（篓）外观清洁，无污迹、无痰迹	4		
配餐间地面无水迹，微波炉、不锈钢水池、开水器外观清洁，无油污，下水畅通	5		

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

卫生间（厕所）清洁，无污迹、无水迹、无异味，洗手池干净，镜面明亮	5		
病室地面清洁，无垃圾杂物、无污迹、无水迹；	2		
出院病人终末处理周到，床、桌、柜、凳、开关面板、踢脚线无灰尘	4		
夜间出院（死亡）病人出院终末处理及时、到位	2		
办公室、诊疗室（换药室）、处置室、值班室、更衣室、示教室保洁及时，卫生清洁	4		
库房、工友间干净，无积尘；被服、物品摆放整齐有序	4		
打送开水服务满意率高	2		
积极控烟（劝阻吸烟、及时清除烟蒂）	2		
节约水电，及时关灯、关水龙头	2		
不围观，不该说的不说，不该问的不问	3		
不泄露医、护、患隐私	3		
	合计		**实得分：**

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

护工服务质量考核表

考核科室：　　签名：　　时间：　　年　　月

质量及标准		分值	得分	整改意见
工作纪律 15 分	不迟到、不早退	3		
	不窜岗、不聊天	3		
	不干无关工作的私活	4		
	听从安排，服从领导	5		
仪容仪表 10 分	着工装规范整洁，配带工牌	4		
	长发盘起，不披发，不留长甲、不蓄须	3		
	穿规定工作鞋（干净无破损）	3		
服务态度 15 分	工作积极主动，认真细致	2		
	能认真完成临时安排的任务	4		
	礼貌用语规范，不讲忌语	2		
	团结同事，不与人争吵、打架	3		
	走路轻、说话轻、操作轻	4		
工作质量 50 分	保洁药剂配比及使用正确	4		
	保洁工具干净整洁，按规定分区标识、按规定摆放有序	4		
	操作规范，按规定摆放警示牌	4		
	办公室、诊室、卫生间、配餐间、公共区域、电梯厅、楼梯间干净无死角，公共区域、诊室、卫生间无异味	6		
	了解病人病情，饮食及分级护理的注意事项，配合医生，护士做好病人的工作	6		
	工作中出现意外及失误应及时报告科室	5		
	发现设施设备故障及时汇报、报修，及时关灯	5		
	掌握消毒液浓度，做好消毒隔离工作，防止交叉感染	5		
	出院终末处理消毒彻底	5		
	及时协助不能自理的病人大小便、洗澡清理便器，工作中注意保护好病人的隐私	6		

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

职业道德 10分	爱护公物，节约水电，不索取病人的食物与钱财，不得与病人家属、医生、护士发生口角	4		
	不围观，不该说的不说，不该问的不问	3		
	不带医院物品回家	3		
		总分		

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

配送服务考核表

考核科室：　　签名：　　时间：　　年　　月

内容及质量标准	分值	扣分	整改建议
不窜岗、不聊天、不干无关工作的私活	2		
穿工作服上岗，干净整洁，佩戴工号牌	2		
长发盘起或扎起，不披肩散发	2		
不浓妆艳抹，不涂手指甲油（不留长指甲）	2		
穿规定工作鞋（干净无破损，不穿高跟鞋、响底鞋）	2		
文明礼貌服务，见面有问候声，离开有“谢谢”；不讲忌语	5		
尊重他人，团结同事，不与人争吵、打架	2		
走路轻、说话轻、操作轻	3		
态度端正，操作规范，认真细致	3		
接听电话及时、准确，调度得当	5		
交接表格记录真实、准确，签名完整	3		
运送工具齐全完好，外观清洁，定期消毒，定点放置	4		
陪送检人员能正确使用轮椅、平车运送病人，遵循“爱伤”、节力、安全原则	5		
操作时未遵守服务流程、操作规范，被患者或患者家属投诉经调查属实的	5		
运送工作延误，被投诉或导致医疗纠纷的	10		
标本合理分类运送，使用正确的运送工具	5		
泄露病患、医院和医护人员隐私，造成不良影响的	5		
借、领、送物品及时、准确无误	5		
每一项运送服务之后都洗手，洗手方法正确	4		
不戴手套开关门、不戴手套按电梯按钮	4		
医疗垃圾专人运送，培训上岗	2		
运送医疗垃圾时按规定佩戴个人防护用品	4		
运送医疗垃圾时走规定途径，减少二次污染机率	4		
医疗垃圾称重准确、规范登记、交接	2		
爱护公物，运送车辆无撞击门、电梯现象	4		
节约水电，中央空调开放期间及时关闭过道的门	2		
不围观，不该说的不说，不该问的不问	2		
不带医院物品回家	2		
	合计		实得分：

扫描全能王
3亿人都在用的扫描App