

连云港市妇幼保健院物业管理服务合同

(2025 年)

合同编号：LFBHTFW2025Y08M6

采购人：连云港市妇幼保健院

中标人：江苏银河物业管理有限公司

江苏省政府采购合同

甲方：连云港市妇幼保健院

乙方：江苏银河物业管理有限公司

甲、乙双方根据 2025 年 7 月 28 日连云港市妇幼保健院物业管理服务项目（标段编号：J5ZC-320700-JZcG-G2025-0077）招标的结果，签订本合同。

一、采购标的

1.1 服务内容：连云港市妇幼保健院物业管理服务，主要包含保洁、运送、电梯运行、绿化养护、感染防控等服务。

1.2 服务范围：

①在连云港市妇幼保健院内按项目需求在服务期限内不间断提供服务，部分岗位需要 24 小时服务；

②组建感控应急预备队伍（不少于 6 人），平疫结合，服从医院统一培训和领导；

③全院范围内的保洁工作，定点定时做到保洁无死角，如行政楼、门急诊医技楼、病房楼、大门四周、院内广场道路、职工车棚、地下室车库、楼顶及原保健所等公共部位环境卫生；外围保洁清扫范围加上楼顶，至少每两周清扫一次，含花草树丛烟头垃圾落叶等清理，绿化养护修剪，防治水土流失的措施和引水沟，不得花土留到道路上；室内外水池的清洗；保持所有楼顶、屋面卫生及管道通畅；做好医院所有污水井的检查与报修工作；院内公区花盆内各项保洁工作；蚊虫消杀、除四害、宿管、医疗废物收集清运、未污染输液瓶/袋、仓库物资、药品、纯净水清运工作；护理、行政、医疗总值班室卫生清扫及床上用品更换；生活垃圾清运及洗消点运行管理；参与医院节能减耗管理；全院室内外控烟工作，配合院方做好特殊任务如创文创卫长效管理活动、各类检查、庆典活动、科室调整等保洁与物品搬运工作；完成传染病流行期间诊疗场所规范保洁工作、消杀、电梯消毒、电梯运行服务、医废运送、死婴暂存点转运、交接与规范管理、设立 24 小时的运送服务中心，统一管理、调度指挥运送工作的开展等其他项目；发生突发事件和遇到恶劣天气（暴雨、台风、下雪等）等情况的安全应急处置工作。

④所有工作服务项目应符合：院内感染控制规范、医疗诊疗常规、政府环保

规范、固体废物清运规范。院区干净整洁，后勤保障服务按要求落实到位。

1.3 服务要求：保持服务范围内环境卫生，随时清洁室内外卫生（包括顶房平台、地下室、地下车库、设备间、天花板、内墙、玻璃、灯具、标识牌、通风口、电梯间、地面、室内家具、地毯、楼梯、扶手、走廊、通道、窗户、门、桌、椅、床单元、车、柜、设备带、电视机、电话机、电器开关、电脑、宣传栏、洗手间、配餐间、公共通道、公共场地、医生办公室、护士站、值班室等），及时收集、处理和清运垃圾，并送到院内指定地点。

1.4 服务时间：合同总有效期三年，自 2025 年 8 月 24 日至 2028 年 8 月 23 日。

本合同一年一签，每年度合同期满后，经甲方考核合格后，签订下一年度合同；续签合同，甲方将根据实际情况进行考核标准的适当调整。

1.5 服务标准：符合医疗卫生公共场所环境卫生管理要求，院区干净整洁，后勤保障服务按要求落实到位。（详见附件一）

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：壹仟壹佰零壹万伍仟捌佰叁拾捌元整（¥11015838.00，）价格含税。

本合同价款包含但不限于完成所有服务内容及配套工作及费用所需的人员工资、加班费、临时突击费用、社会保障缴费、福利、工具、通讯设施、办公设备、巡检器材、保险、物资消耗、服装、胸卡、管理费、利润、税费、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等费用。遇有国家文明、卫生城市检查，以及国家省市有关专项检查中包含但不限对加班人员激励的迎检方案、措施，不得另行向甲方主张任何其他结算费用。

2.2 本价格为包干制。合同履行期内不因国家提高最低工资标准、保险金比例等政策调整因素而调整合同价。

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有关技术资料。

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。

四、知识产权

6.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同中产品和服务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

5.1 乙方保证所交付标的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 乙方交纳合同金额的 5% (¥ 550791.90 元) 作为本合同的履约保证金，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等非现金形式在合同签订前提交。

6.2 履约保证金在乙方合同义务履行完毕后由甲方退还（不计利息）。

6.3 乙方违约的，甲方将根据违约责任条款扣除其全部或部分履约保证金。如乙方违约给甲方造成的损失超过履约保证金的，应当依法赔偿超过部分的损失。

七、人员配备要求

7.1 本项目配备服务人员最低拟定不少于 90 人，其中各岗位人员最低人员分布明细要求为（详见附件二），各岗位设置服务人数为最低要求。

乙方为本项目配备项目经理为_____，身份证号_____，项目经理不得更换，如有特殊原因需更换，须经甲方考核认可后，方可更换。

7.2 服务人员 100% 经过岗前培训合格才上岗，岗位须相对较固定，不得兼职其他岗位。甲方科主任、护士长有权提出更换所管理区域内的保洁员，乙方限时整改。

7.3 建立物业服务中心独立的组织架构、规范的工作职责、工作制度、工作流程、工作标准等。在保洁工作职责或者制度当中，要明确各岗位或各区域的保洁工作时间段和工作频次，并通过甲方认可。

八、双方的责任

（一）甲方责任：

8.1.1 为乙方管理部门提供办公用房及通讯设施（1 部市内固定电话）；并

指定专人作为甲方联系人予以协调工作。加强与乙方沟通，交流情况，互通信息。

8.1.2 甲方应教育所属人员尊重乙方工作人员的劳动成果，积极配合乙方工作人员履行好合同所规定的职责和义务。

8.1.3 甲方对乙方的工作每月实施考核。

(二) 乙方责任：

8.2.1 乙方按需求全年不间断提供服务，部分岗位需要 24 小时服务，包括处理各项突发事件及紧急任务。

8.2.2 乙方人员稳定性方面要求，每月服务人员离职率不得超过 2%。

8.2.3 工作过程中因乙方责任所造成的经济损失由乙方按实际金额赔偿给甲方。

8.2.4 乙方的用工必须符合国家的有关法律法规的规定，必须与员工签订正式劳动合同，并为员工按规定缴纳社保基金（至少含养老、失业、医疗保险、工伤、生育等五险），须将用工合同复印件报给甲方，乙方委派人员到甲方工作要出具介绍信或派工单；每月缴纳的各项保险复印件及支付工资情况要报给甲方；月工资收入不得低于项目当地 政府最低工资标准。如未按照国家相关法律规定为招聘人员缴纳各项保险，发生任何的经济、法律纠纷和人身损害赔偿等，由乙方自行解决，与甲方无关，甲方不承担任何法律责任及赔偿责任。

8.2.5 乙方需按投标文件描述的实施方案提供服务，包括组织计划、人员安排、时间安排、设备工具的安排等，遇重大、紧急事项的应急措施等，并提供严格的管理细则和岗位责任制度。医院物业档案的建立与保存内容要求具体如下：

1) 拟采取的管理及服务方式。包括：组织架构、机构设置、信息反馈渠道等；

2) 各项后勤支持管理服务具体方案设计。包括：环境保洁、运送等；

3) 提供详细的室内地面保养方式、程序、各程序使用养护剂品牌；

4) 管理质量和服务质量考核计划及奖罚措施；

5) 合同期内可提供给医院后勤保障处的文件资料清单（考勤、交保证明、培训记录、各类记录表、工作总结等）

8.2.6 乙方所有工作应符合：院内感染控制规范、医疗诊疗常规、政府环保

规范、固体废物清运规范。院区干净整洁，后勤保障服务按要求落实到位，所有管理人员必须通过甲方院感考核，合格后上岗（特殊岗位工作人员每年按照要求进行体检，体检费用由乙方负责）。

8.2.7 乙方有责任配合甲方接受上级领导部门的监督、检查，并提供必需的材料。

8.2.8 乙方的项目运作中必须定期向甲方汇报工作情况，接受甲方的监督。

8.2.9 项目负责人每个月工作时间不少于 26 天，每天工作时间不少于 8 小时。如项目负责人三次考勤不合格，甲方有权更换项目负责人或终止合同履行，乙方应承担相应的完全责任，包括赔偿因此带来的相应损失。

8.2.10. 根据连云港市妇幼保健院物业考核小组考核表进行考核，若连续 3 个月考核低于 90 分，甲方有权更换项目负责人或终止合同履行，乙方应承担相应的完全责任，包括赔偿因此带来的相应损失。

8.2.11 乙方需做好与前后物业服务公司的现场、物品及资料等交接工作，如未能顺利交接，甲方有权暂缓最后一个月服务费支付，直至交接完成。

8.2.12 乙方人员因清洁措施不当等原因导致台面、水龙头、地面、物品等受损者，应按照损坏物品价格的 80% 金额在服务费中予以扣除。

8.2.13 乙方需要根据甲方具体情况，结合妇幼保健院工作特色，开展主动服务，并积极配合甲方提出的服务需求。

8.2.14 因乙方人员或乙方机构造成的安全事故、舆情影响等各类事件，需要承担相应责任，甲方将保留进一步追究乙方行政、法律责任的权利。

8.2.15 乙方及其人员要积极维护甲方形象，不得出现诋毁、影射甲方的言行，如给甲方带来负面影响，一经查实，扣除 1000 元/次，甲方将保留进一步追究乙方行政、法律责任的权利。

8.2.16 乙方人员在甲方工作期间发生的意外等，由乙方负责，甲方不承担任何责任。

8.2.17 乙方在开展绿化维保期间，要积极采取措施，确保树木、植被的完好，不得出现花土裸露、死树、杂草等情形。

8.2.18 乙方无条件服从甲方对公司现场人员调配工作。

8.2.19 负责制定上报日重点、周安排、月计划工作报表并对每月工作进行

总结分析整改上报至后勤保障处。

8.2.20 乙方给甲方门急诊区域内的男女卫生间提供保洁服务，必须严格按照男保洁负责男卫生间，女保洁负责女卫生间的管理要求。如出现未按照此款要求进行保洁，扣除 500 元/次。

九、合同款支付

付款方式：按月考核，根据考核结果支付上月服务费。甲方自收到正规发票起 30 日内将资金支付至合同约定的乙方账户（无息）。

十、考核办法

甲方每月底对乙方负责的保洁、电梯使用、物业服务中心、绿化养护等服务工作进行检查，根据考核表内容进行打分考核，（详见附件三）；乙方每月应提供人员岗位分布明细（需科室确认）、离入职报审单、考勤表、工资发放清单、培训记录等资料。

当月实际付款=合同应付款—当月考核扣款

当月考核扣款=百分制考核扣款+考核直接扣款额

=合同应付款×考核扣款比例+考核直接扣款额

百分制考核扣款：考核分在 90 分以上不扣服务费；考核分在 85-90 分（含 90 分），扣乙方当月服务费的 3%；考核分在 80-85 分（含 85 分），扣乙方当月服务费的 5%；考核分在 70-80 分（含 80 分），扣乙方当月服务费的 15%；考核分低于 70 分（含 70 分，下同），扣乙方当月服务费的 50%；连续两个月考核分数低于 80 分，甲方有权终止本合同。

考核直接扣款：

1. 考核表中涉及未整改、投诉、同一事件再次发生的事项扣款；
2. 服务人员离职后，需 3 日内完成新服务人员招录，每超 1 日，考核扣除当月乙方服务费用 100 元；
3. 全院卫生间、候诊区不得出现小广告等院外宣传内容，发现一处扣除服务费 100 元。
4. 做好适产化、适儿化、人性化保洁工作，违反一次 100 元。
5. 乙方员工在院内任何场所吸烟，一经发现，每次扣除乙方服务费 500 元。
6. 每月对项目经理履职考核累计两次低于 90 分者，处罚 2000 元并责令公司

七日内更换项目经理，每延迟一日，应另行偿付甲方违约金 1000 元。

7. 乙方每月服务人员离职率不超过 2%，每超 1%，考核扣除当月乙方服务费用 3000 元；

8. 当月出现损害病员和医院利益、违反消防安全、生产安全的情形，每次扣罚乙方服务费用 5000 元。

十一、税费

11.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十二、服务质量保证

12.1 乙方应按招标文件规定和投标文件承诺的性能、技术要求、质量标准向甲方提供产品或服务。

12.2 乙方提供的产品或服务在服务期内因其本身出现质量问题，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

(1) 更换：由乙方承担所发生的全部费用。

(2) 合同终止处理：合同终止，并退还甲方支付的合同款，同时应承担由此产生的所有费用，甲方不承担发生任何费用。

12.3 如在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后在 24 小时内到达甲方现场。

12.4 在服务期内，乙方应对产品或服务出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

十三、违约责任

13.1 甲方无正当理由拒绝乙方服务的，甲方向乙方偿付拒绝服务总值的百分之五 违约金。

13.2 甲方无故逾期办理合同款支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金，最高限额为本合同总价的百分之五。

13.3 乙方逾期交付合同标的的，乙方应按逾期提供服务总额每日万分之五向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款中扣除，最高限额为本合同总价的百分之五。逾期超过约定日期 10 个工作日不能交付的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付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总值百分之五的违约金，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。

13.4 乙方所交的服务不符合项目需求要求、乙方投标文件承诺及国家有关质量标准的，甲方有权拒收，乙方愿意更换但逾期交付的，按乙方逾期交付处理。乙方拒绝更换的，甲方可单方面解除合同，并由乙方赔偿由此造成的甲方全部损失。

13.5 乙方虚报岗位人数，经查实，除扣回相关费用外同时扣罚双倍虚报费用。

13.6 在合同有效期内一方不得擅自变更或中止此项合同，如未经双方同意，擅自变更或中止此项的一方需承担违约责任。违约方应双倍支付给守约方带来的经济损失，守约方将保留进一步追究违约方行政、法律责任的权利。一方违约后，另一方要求违约方继续履行合同时，违约方承担上述违约责任后仍应继续履行合同。

十四、合同终止

出现下列情况之一的，合同将终止：

14.1 双方取得一致意见，都同意终止；

14.2 国家法律、法规、条例进行调整，禁止本合同延续的；或被国家执法机关查封关闭的；

14.3 乙方不能按照工作标准完成工作任务或不服从甲方安排应对突发事件的；

14.4 乙方连续 2 个月被服务对象不满意、整体考核低于 80 分；

14.5 乙方发生严重纠纷、事故，影响医疗秩序的，以及其他严重影响医院声誉情况的；

14.6 乙方管理不到位出现员工罢工、工作推不动等各种恶劣情况和后果的；

14.7 乙方发生分包、转包行为的；

14.8 乙方发生 2 次虚报岗位人数的；

14.9 当乙方出现违约情况而不改正或不停止违约行为已达 7 日时；

14.10 发生法律、法规禁止或严重损害甲方利益的行为的；

14.11 发生其他比较严重足以导致合同必须终止的情况的。

14.12 因上级政府部门政策影响需要终止合同的，甲乙双方友好协商解决。

合同终止时，不免除违约方此前应履行的义务，同时守约方可按“违约责任”追责。

乙方在合同规定的承包期内，因故要提前终止其承包的任务，应提前三个月书面通知甲方，在这三个月内，乙方人员不得撤离，并要配合甲方做好相应的交接工作，同时在费用结算中，未结算部分的费用甲方不再支付，并没收其履约保证金。

十五、不可抗力事件处理

15.1 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，则合同履行期延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

15.2 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。

15.3 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。

十六、争议解决

16.1 双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，按下列第(2)种方式解决：

- (1) 向连云港仲裁委员会申请仲裁。
- (2) 向合同签订地法院起诉，合同签订地在此约定为连云港市海州区。

十七、合同生效及其它

17.1 合同经双方法定代表人或委托代理人签名并盖章后生效。

17.2 下述合同附件为本合同不可分割的部分并与本合同具有同等效力：

- (1) 清单和分项价格表
- (2) 技术方案
- (3) 乙方报价函的内容及其澄清内容
- (4) 本项目招标文件和乙方投标文件
- (5) 其他与本合同相关的资料
- (6) 本合同适用的特殊条款
- (7) 招投标文件作为合同附件之一

17.3 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

17.4 本合同正本一式伍份，具有同等法律效力，甲方三份、乙方及财政监管部门各执一份。

附件（以下附件项签订合同时须全部附在合同文本中）：

- 一、服务要求及服务标准
- 二、具体服务人员分布明细
- 三、考核标准

甲方：

乙方：

地址：

地址：

法定代表人：

法定代表人：

委托代理人：

委托代理人：

电话：

电话：

责任科室负责人：

签订日期：2025年8月22日



附件一：服务要求及服务标准

（一）总体服务要求

1. 遵守医院管理规定，所有人员必须服从所在服务区管理人员管理，统一着装、挂牌上岗，爱护公物，使用礼貌用语，文明服务，严禁与院方人员、病员及家属、以及供应商人员内部发生争吵或斗殴。

2. 节能降耗，避免长明灯、长流水，不开无人灯，禁止用热水拖地。

3. 保持服务范围内环境卫生，应严格按照医院消毒隔离原则及无菌操作程序，做好所属区域内室内、公共区域石材地面、PVC 地面（含打蜡）、墙面的养护等；

4. 配合院方做好各项迎检工作，并做好各项随机性、指令性的工作。

5. 能主动帮助老弱病残孕，协助就医问诊。

（二）具体服务要求

1. 保洁服务要求

（1）室内卫生(医疗设备除外)

地面：地面保持干净，垃圾、水迹停留时间短于 1 分钟，无明显垃圾、污垢、青苔、无痰迹、无烟蒂；

墙壁：手摸无明显灰尘，无明显污迹、青苔，不当张贴及时清理；

大厅及走廊：地面保持干净，垃圾、水迹停留时间短于 1 分钟，无明显垃圾、污垢、青苔、无痰迹、无烟蒂；

楼梯：保持干净，垃圾、水迹停留时间短于 1 分钟，无明显垃圾、污垢、青苔、无痰迹、无烟蒂；

栏杆、扶手：保持干净、光亮，无水渍；

天花：眼望无蛛网、无尘迹；

天台、挑台：保持干净，垃圾、水迹（雨天除外）停留时间短于 1 分钟，无明显垃圾、污垢、青苔，杂物及时清理、无痰迹、无烟蒂。

门窗、玻璃：保持干净，光亮，手摸无明显尘迹，门帘定期擦洗；

办公家具、病床、床头柜：保持洁净，台、柜暗面无明显垃圾，按规范消毒；

附属设备及工具：空调、风扇、电视机和电脑等附属物表面手摸无明显尘迹，空调出风口和进风口及过滤网定期保洁，轮椅、推床的清洁、消毒和车轮上油；

垃圾箱：满 3/4 清倒，表面干净无明显污渍，按规范消毒；

洗手盆、污物池：无明显污垢、不堵塞，按规范消毒；

灯具：眼望无明显尘迹，操作安全；

标识：保持干净，无不当张贴物；

绿化物：浇水及时得当，不损坏绿化物，盆栽内无垃圾、无烟蒂；

各类物体按规范进行消毒；

保洁过程中及时关闭走廊和各间办公室、诊疗室、病房、卫生间等的电灯、电扇、灯箱灯、空调，如发现损坏及时与护士长联系修理，水龙头损坏及时报修；

宣传橱窗、展牌、楼层标识牌：表面干净无明显污渍、无蜘蛛网。

（2）室外卫生区域

墙壁：无明显污迹、青苔，不当张贴及时清理；

地面、台阶：无垃圾、沙土、油迹、积水和积雪等、无痰迹、无烟蒂；

花池、绿化带：无垃圾、杂物，花草叶无枯萎和明显积尘、无烟蒂；

顶篷、露天阳台等边缘区域：包括各幢楼的顶楼、露天阳台、边角区域等沟槽、地面、雨棚及边角区域，各种附体的表面的保洁、无烟蒂；

绿化草坪：美观洁净、无病虫害、无垃圾、无烟蒂、无枯枝烂叶，及时修剪；

吸烟区：保持清洁，及时清理烟蒂。

（3）公共厕所、卫生间

各种洁具功能良好，设施齐全；

尿斗、蹲坑、面盆：无污垢、无尿垢、无烟蒂，清洁无异味；

隔断：无灰尘、无乱涂乱画、无污垢；

水龙头：无水锈、无污渍；

镜面和台面：无水迹、无污渍、明亮；

地面：无垃圾、无水迹、无污渍、干燥防滑、无烟蒂；

墙面及门：无灰尘、无污渍，拉手等配件完好；

垃圾篓、污物箱等：必须套上垃圾袋，无垃圾满溢现象（污物不超过四分之三）、无污渍，表面清洁、保持完好。

（4）生活垃圾、医疗废物、未被污染输液瓶（袋）收集清运和污水处理站医疗废弃物及污泥处理。

配备专职人员，每日按时收集清运全院生活垃圾、医疗废物、未被污染输液瓶（袋），严格遵守医疗废物收集清运、未被污染输液瓶（袋）清运和污水处理站污泥及医疗废弃物处理的相关法律法规要求。

负责清理各类生活垃圾，每天就及时清理分类垃圾桶内垃圾，加强分类垃圾保洁与维护；在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识以及垃圾分类投放管理工作的执行标准根据连云港市的相关规定设置。

（5）病区微波炉管理

供病员饭菜加热使用，指导病员及其家属正确、安全使用微波炉，保持微波炉内腔及外表清洁。

（6）节能降耗的管理

及时关闭长明灯、长流水及无人区域空调，水、气及中央空调设备设施损坏、漏水、漏气等现象及时报修。

（7）特殊科室场所工作

门急诊保洁人员应在正常上班时间之前做好地面、水池等卫生清扫工作。公共厕所要求每两小时清洁打扫一次。门急诊过道随时保洁，各诊室下班前入室保洁一次。及时清理更换门急诊楼内各诊室垃圾袋。各科室保洁人员要服从护士长或科室负责人统筹安排，按各科室特殊要求及操作规程实施保洁操作。手术室、内镜室、供应室、检验科、ICU室等高危科室的工作人员要进行无菌观念和隔离知识的培训，除做好常规保洁外，要做好物品消毒、自身消毒隔离和自我防护工作。检验科工作除检验科所在走廊部分和卫生间保洁，尚包括检验科试管玻片清洗、检验科医疗废物清理等，同时兼做病区送检标本登记和检验报告单配送工作。院领导办公室须每日上午上班前入室保洁一次。中晚班必须有专人在院内主动巡视，随时保洁，遇有突发保洁事件能随叫随到。

2. 绿化管养服务要求

（1）夏季每周修剪一次花木草坪，每周清除绿化带杂草，每周两次消杀。

（2）春秋季节每月修剪一次，定期除杂草，保证绿化树木保持成形美观。冬季对树木做好防护，防冻工作。

（3）绿植养护的主要工作内容包括但不限于草坪、树木、花卉的病虫防治、

修剪定型、水肥管理、草坪修剪、苗木补栽，种植除草、松土施肥、抗旱防涝、采取防止水土流失的措施和重建引水沟，不得让花土流失到路面。等相关附属设施的运维、规划设计调整等及一些突击性养护工作。具体要求按《江苏省城市园林绿化植物养护技术规定(试行)》进行，确保苗木生长健壮，环境优美。

(4) 保证补植苗木成活率及草坪覆盖率为 100%，对死亡苗木中标人负责及时补植，确保绿化地基本无杂草，无病虫害。

(5) 绿化区域按规范要求不得有露土现象，凡有露土应及时栽植，否则每月按费用 5%扣除。

(6) 负责绿化养护用的农药化肥、机械用具等。

(7) 拟派人员必须驻场，并提供绿化养护用具。

3. 配送服务要求

(1) 送检员：(a) 完成调度指派的各项任务；(b) 负责收、送各病区标本及报告单，履行登记手续，急诊标本及报告单 24 小时随叫随到并及时送达指定地点；(c) 负责送配血单、领取库血；以上要求须配送及时，核对无误，保护好标本，不损坏和丢弃、遗失标本。

(2) 药品下送：(a) 各病区大输液的配送；(b) 药库至门急诊药房、病区药房的药品配送；(c) 24 小时配送药品，并区分白班和中晚班，要求配送人员固定；(d) 配送及时；(e) 配送药品不得遗失和损坏。

(3) 陪检：院方提供工具。根据病区住院病人（住院危重病员、行动不便的病员、无陪病员）需要无偿提供到各检查科室预约、陪检工作；住院急诊病员陪检随叫随到，普通检查有计划的安排陪检工作。确保被陪检病员的安全，特殊情况及时与病区值班人员联系。树立全心全意为人民服务的思想，搬运病人要轻稳，注意保暖，防止跌伤，病情变化及时报告医生，不得擅自脱离病人，在工作中做到不怕脏、不怕累，视病人如亲人；完成调度指派的各项任务。

(4) 绿色通道：负责急诊伤病人员的搬运工作，须在 120 救护车到达急诊后 1 分钟到达急诊大厅等候，做好接诊前各项准备工作；须提前接班，检查担架完好状态，发现问题及时报修或更换；掌握伤病员搬运常识，确保伤病员搬运过程中的安全；必须树立全心全意为人民服务的思想，在工作中要做到不怕脏、不怕累，视病人如亲人；由物管处及院方的双重管理，严格执行急救中心和物管处

的各项规章制度，人员相对固定，24小时待命。

(5) 物资配送:库房至病区易耗医用品及其它后勤物品的配送，配送人员固定、配送及时、配送物品不得遗失和损坏。

4. 电梯服务要求

(1) 所有操作人员必须着装整齐、举止端庄，严格执行电梯操作规定，严禁违章操作。

(2) 服从管理，不迟到、不早退、不串岗、脱岗，工作中不做与工作无关的事，语言文明、不争吵、无有过错投诉。

(3) 站立、微笑服务，熟悉医院各楼层科室分布情况，耐心回答乘客的询问。

(4) 严格执行电梯各项安全操作规程，无特殊情况不得使用快键直上直下，发现设备故障及时报告，认真如实回答维修师傅的询问，协助维修人员及时解决电梯故障。遇有紧急情况，应沉着冷静，及时报告，并妥善处理，疏导病员及家属安全转移。积极配合完成医院临时指令性任务。

(5) 认真执行医院电梯和安全管理规定，做好电梯内禁烟防盗工作，发现陌生或可疑人员及时询问并报告监控，每天认真做好电梯内部及沟槽的保洁卫生，定期保养、消毒。

5. 物业服务中心

建立物业服务中心独立的组织架构、工作职责、工作制度、工作流程、工作标准等。

故障及时向维修职能部门报修；护送病人转科转床；

取送各种化验标本及检查所需器皿；

送各类医疗用单及各种检查报告单；

取送各类医疗器械，如送大型的医疗器械，必须在医务人员陪同、指导下进行；

护送急诊病人住院，重病人、行走不便、年老体弱等无陪同病人做各类检查；
领取各类物品（包括无菌物品）；借还各种用品及药品；

负责搬运各种加床、桌椅、板凳等可移动物品，包括各类物品、设备设施；
为医教研提供相关的后勤服务，协调做好其他服务工作。

6. 其他服务要求

遇到突发事件第一时间建立应急突发事件处置队伍，明确各自职责。识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，遇到突发事件积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响。制定专项预案，内容包括但不限于服务过程中发生重大冲突或者纠纷采取的处置措施、遇到突击检查及重大检查等情况的应急保障预案、高温、台风、冰雪霜冻极端天气以及停水停电停气、火灾应急处理等。

附件二：具体服务人员分布明细

本项目须配备最低人数不少于 90 人。具体岗位人员分布明细如下：

序号	区域	岗位职责 分工	人数 需求	备注	服务内容
1	行政楼	保洁	2	1-2 层/1 人；3-4 层/1 人	门厅、交通厅、连廊等公区通道的地面、墙面保洁，各房间（多功能厅、科研教学教室、技能训练室、档案室等）及卫生间的日常保洁（含家具及室内设施设备等），客梯电梯厅的日常保洁等。
2	急诊	急诊	3	急诊所 有区域 和 1、2 输液室、 老发热 门诊、肠 道门诊 /3 人(含 夜班)；	<p>1、保持区域干净整洁，尤其要注意清理输液椅下、墙角等容易被忽视的地方。各室定时清扫地面(湿式拖地)，使用含氯消毒液(如 500mg/L 浓度)每日至少 2 次，污染时立即处理。</p> <p>2、擦拭台面、输液架、门把手、扶手、座椅、陪护凳、候诊椅等高频接触表面，每日至少 2 次，确保其表面无灰尘、无污渍。</p> <p>3、使用专用抹布和拖把，分区使用，用后清洗消毒并晾干。</p> <p>4、及时清理垃圾桶、纸篓，更换垃圾袋，避免满溢。</p> <p>5、对各室墙壁、天花板进行定期清洁，去除灰尘和蜘蛛网，保持室内整体整洁美观。</p> <p>6、保持卫生间清洁无味，急诊走廊、保持干净整洁，各诊室确保诊室内无明显灰尘。</p> <p>7、雨天急诊入口及时放置防滑地垫。</p>

					<p>8、保洁用具、保洁车整洁干净，掌握含氯消毒液浓度配置、七步洗手法等。</p> <p>9、早晚班不同班次的保洁安排，确保 24 小时清洁。</p> <p>10、保洁经理每天至少巡视一次，保洁员上班时间做到主动巡视，及时打扫。</p> <p>11、抢救室及时做到终末消毒。</p>
2	门诊1层	保洁	5	<p>门诊 1B/1 人、 1C/1 人、 放射科 /1 人、托 育/1 人、 大厅/1 人</p>	<p>1. 每日完成区内办公室及公区通道的垃圾桶清理（包含收集医疗垃圾），区内循环保洁、公共卫生间保洁等。</p> <p>2. 候诊椅定期深度清洁。</p> <p>3. 区内的保洁每日巡扫，公共区域明确责任人，保持门诊地面无垃圾无水迹。</p> <p>4. 保洁经理每日巡查，督查保洁质量，认真履职。</p> <p>5. 雨雪天气提前在门诊出入口铺设防滑地垫。</p> <p>6. 区内及卫生间内的保洁工具摆放整齐美观，卫生间内不出现保洁的私人物品和纸箱之类的物品。</p> <p>7. 每日完成区内的诊室桌椅、办公设备、洗手池等清洁工作，保证诊室内无明显灰尘。</p> <p>8. 规范使用保洁工具，不出现一块抹布又擦桌子又擦垃圾桶的情况。</p> <p>9. 周六周日及节假日每区需有保洁人员，区内循环保洁、公共卫生间保洁等。</p>
3	门诊2层	保洁	6	A、B、C、	<p>1. 每日完成区内办公室及公区通道的垃</p>

				D、E、口腔	<p>圾桶清理（包含收集医疗垃圾），区内循环保洁、公共卫生间保洁等。</p> <p>2. 候诊椅定期深度清洁。</p> <p>3. 区内的保洁每日巡扫，公共区域明确责任人，保持门诊地面无垃圾无水迹。</p> <p>4. 保洁经理每日巡查，督查保洁质量，认真履职。</p> <p>5. 雨雪天气提前在门诊出入口铺设防滑地垫。</p> <p>6. 区内及卫生间内的保洁工具摆放整齐美观，卫生间内不出现保洁的私人物品和纸箱之类的物品。</p> <p>7. 每日完成区内的诊室桌椅、办公设备、洗手池等清洁工作，保证诊室内无明显灰尘。</p> <p>8. 规范使用保洁工具，不出现一块抹布又擦桌子又擦垃圾桶的情况。</p> <p>9. 周六周日及节假日每区需有保洁人员，区内循环保洁、公共卫生间保洁等。</p>
4	门诊3层及PCR实验室	保洁	5	A、B、C、D各1人；E/PCR实验室1人	<p>1. 每日完成区内办公室及公区通道的垃圾桶清理（包含收集医疗垃圾），区内循环保洁、公共卫生间保洁等。</p> <p>2. 候诊椅定期深度清洁。</p> <p>3. 区内的保洁每日巡扫，公共区域明确责任人，保持门诊地面无垃圾无水迹。</p> <p>4. 保洁经理每日巡查，督查保洁质量，认真履职。</p> <p>5. 雨雪天气提前在门诊出入口铺设防滑地垫。</p>

					<p>6. 区内及卫生间内的保洁工具摆放整齐美观，卫生间内不出现保洁的私人物品和纸箱之类的物品。</p> <p>7. 每日完成区内的诊室桌椅、办公设备、洗手池等清洁工作，保证诊室内无明显灰尘。</p> <p>8. 规范使用保洁工具，不出现一块抹布又擦桌子又擦垃圾桶的情况。</p> <p>9. 周六周日及节假日每区需有保洁人员，区内循环保洁、公共卫生间保洁等。</p>
5	门诊4层	保洁	3	<p>实际需要4人，目前A、D区各1人；B、C区1人兼职（实付2人工资）</p>	<p>1. 每日完成区内办公室及公区通道的垃圾桶清理（包含收集医疗垃圾），区内循环保洁、公共卫生间保洁等。</p> <p>2. 候诊椅定期深度清洁。</p> <p>3. 区内的保洁每日巡扫，公共区域明确责任人，保持门诊地面无垃圾无水迹。</p> <p>4. 保洁经理每日巡查，督查保洁质量，认真履职。</p> <p>5. 雨雪天气提前在门诊出入口铺设防滑地垫。</p> <p>6. 区内及卫生间内的保洁工具摆放整齐美观，卫生间内不出现保洁的私人物品和纸箱之类的物品。</p> <p>7. 每日完成区内的诊室桌椅、办公设备、洗手池等清洁工作，保证诊室内无明显灰尘。</p> <p>8. 规范使用保洁工具，不出现一块抹布又擦桌子又擦垃圾桶的情况。</p> <p>9. 周六周日及节假日每区需有保洁人员，</p>



					<p>区内循环保洁、公共卫生间保洁等。</p> <p>生殖医学科：</p> <p>1、负责 B、C 区的诊疗、生活及公共区域清洁每日 2 次，每周深度清洁一次，保持环境卫生整洁。</p> <p>2、负责层流手术区域、人工授精手术室及实验室的清洁工作，每次手术后及时进行湿式清洁，每月深度清洁一次。</p> <p>3、负责分泌物、血标本等送检。</p>
6	MICU	保洁	1		<p>1、MICU 内部保洁工作：垃圾桶清理，地面清扫湿拖，输液椅擦拭消毒液，门、窗、把手擦拭等。</p> <p>2、病区所有区域的清洁；病区、卫生间、库房、会议室、办公室、配餐间、处置间的消毒；病区所有物品、部分仪器设备的清洁；地面、墙面、门窗、桌椅、病床、部分物品设备表面储物柜、拖鞋等消毒；处理垃圾；协助管理门禁等。</p>
7	手术室	保洁、运送	8		<p>1、手术室内保洁工作等</p> <p>2、手术后的清理及终末消毒等</p> <p>3、手术病人的接送等</p> <p>4、服务人数不含手术室护工等</p> <p>5、紧急使用物资领取；保洁要符合手术室质量标准；人体样本的运送；药品耗材的运送；垃圾的交接转运；手术室工作人员通道的管理工作等。</p>
8	公共卫生间（门	保洁	1		<p>公共卫生间每天彻底清洁 3 次，早中晚各一次，其他时间每 2 小时循环保洁一次，</p>

	诊)				确保公共卫生间清洁卫生无异味等。
9	门急诊楼前广场外围	保洁	2		全院外围广场道路的清洁卫生及绿化保养（除杂草、定期修剪等）
10	病房主楼后外围	保洁	2		全院外围广场道路的清洁卫生及绿化保养（除杂草、定期修剪等）
11	1楼消毒供应室	保洁	1		<p>1、消毒供应室内部保洁工作等。</p> <p>2、包装辅料包。</p> <p>3、科室范围内的日常保洁，保证不留卫生死角等。</p> <p>4、保洁要求：室内垃圾桶每天至少倾倒2次，垃圾不能外溢，所有设备、台面不留灰尘，地面每天湿式拖地2次，室内不留卫生死角，室内水池无污渍，垃圾桶清洁，熟知垃圾分类等。</p>
		配送及工勤	4		<p>1、下收工人负责回收全院污染物品，并与清洗班人员交接物品，交接后清洗消毒污染整理箱与回收车。</p> <p>2、下送工人负责全院无菌物品发放工作，按科室所需物品数量，有计划装车，并将无菌物品密闭运送至各科室，下送后清洗消毒运送车辆。</p> <p>3、洗班工人负责手工清洗、超声、清洗架装载清洗物品，负责包各科室敷料包。</p> <p>4、包装班工人负责做好包装准备工作、整理包装台面，医疗垃圾封存，负责核对封包手术器械包、口腔科牙科手机注油、</p>

					疼痛科穿针工作。 5、每日做好设备的清洁保养工作。
12	项目经理	项目经理	1		<p>(1) 负责物业服务中心的全面工作，完成医院下达的各项任务，对医院整体物业管理质量安全负责。</p> <p>(2) 遇到重大问题能够处理得当，并及时向医院汇报。</p> <p>(3) 对物业服务中心的全体员工进行领导、管理和考核，保证医院物业管理工作的正常运行。</p> <p>(4) 组织拟制、审核和贯彻医院管理服务的工作计划和作业文件，负责医院管理服务的质量控制和费用控制。</p>
13	地下室出入口、周边道路及楼顶	保洁	1		地下室及其出入通道和出入口周边的清洁卫生等
14	集中洗消	保洁	—		病区消毒用品集中清洗
15	运送(标本)	运送	2		负责全院区域内紧急、常规的标本收集、紧急报告、会诊单领送标本试管或标本瓶领送病区等
16	陪检 1、药品 1、仓库运货 2、夜班 2	运送	3	陪检、药品、仓库运货、夜班	<p>1、负责区域内的常规标本收集、紧急报告、会诊单领送等</p> <p>2、全院病人的检查陪护、桶装纯净水运送等。</p> <p>3、药品库房、物资库房运送交接管理工</p>

					作等。全院物资配送（含药房）。 4、全院运送夜间值班等
17	电梯（手术电梯值班）	电梯运行	3		1、住院大楼电梯厅中的无障碍电梯为手术电梯，电梯运行员负责手术电梯的驾驶及日常保洁消毒，确保手术电梯 24 小时的畅通等； 2、门诊电梯清洁、消毒、秩序引导。
18	医疗垃圾暂存点	保洁	3		1、全院医疗垃圾的定时清运及垃圾暂存处的清洁卫生、消杀工作； 2、医疗垃圾的交接台账等
19	生活垃圾处理（含一次性输液瓶处理）	保洁	2		1、全院生活垃圾的定时清运及垃圾暂存处的清洁卫生、消杀工作等 2、全院废品循环清运及暂存处的清洁卫生、消杀及生活垃圾处理安全工作。
20	物业服务中心		3		1、驾驶洗地机负责清洗门急诊公区；手推式洗地机负责清洗住院楼公区通道等 2、其它区域人员临时缺岗顶岗。3、全院各项搬运工作。4. 负责急诊危急重症病员推送陪检工作等。
21	血站取血及死婴运送和暂存点清理	运送 保洁	1		1、24 小时待命至血站取血 2、全院死胎死婴运送、交接、死婴暂存点清洁消毒及管理工作，并做好各项台账工作。
22	1F-4F 公共卫生间	保洁	1	含卫生间门口	公共卫生间每天彻底清洁 3 次，早中晚各一次，其他时间每 2 小时循环保洁一次，

	间			公共区域的公共设施	确保公共卫生间清洁卫生无异味等。
23	1F-2F 公区	保洁	1	含预防接种门诊	<p>公区保洁及卫生间保洁等： 日保洁内容如下：</p> <p>1、地面清扫、牵尘、湿拖，垃圾桶清理等</p> <p>2、服务窗口、服务台擦拭及消毒，门、门框、门把手、玻璃擦拭及消毒等</p> <p>3、摆放物品擦拭及消毒，空调、艺术品等擦拭消毒等</p> <p>4、花卉绿植黄叶清理、叶面擦拭及花盆擦拭、盆内垃圾、烟头清理等</p> <p>5、3 米以下墙面、柱、踢脚板及附属物擦拭：用消毒剂擦拭墙面及开关盒、宣传牌、壁饰物、消防栓等</p> <p>6、公共卫生间清理保洁及消毒等</p> <p>7、巡视保洁：根据实际需要安排巡视频率，及时清理烟灰缸、垃圾桶及地面垃圾等</p> <p>周保洁内容如下：</p> <p>1、3 米以上墙面、柱及天花板、梁等每周除尘一次等</p> <p>2、灯饰、通风口、音箱等每周擦拭一次等</p> <p>3、金属配件、饰品每周清洁保养一次等</p> <p>病房保洁： 日保洁内容如下：</p> <p>1、地面清扫、湿拖，垃圾桶清理等</p>
24	3F 病房	保洁	1		
25	4F 公区	保洁	1		
26	7F 病房	保洁	1		
27	8F 病房	保洁	1		
28	9F 病房	保洁	1.5		
29	10F 病房	保洁	1.5		
30	11F 病房	保洁	1.5		
31	12F 病房	保洁	1.5		
32	13F 病房	保洁	1.5		
33	14F 病房	保洁	1.5		
34	15F 病房	保洁	1.5		
35	16F 病房	保洁	1.5		
36	17F 病房	保洁	1.5		
37	18F 病房	保洁	1.5		

				<p>2、门、门框、门把手、玻璃及窗台、窗槽擦拭及消毒</p> <p>3、设备带、床头柜、病床、椅子、储物柜等擦拭消毒</p> <p>4、电视机、墙面开关等擦拭及消毒等</p> <p>5、病房卫生间清洁及消毒等</p> <p>6、巡视保洁：根据实际需要安排巡视频率，及时清理垃圾桶及地面垃圾等</p> <p>周保洁内容如下：</p> <p>1、3米以上墙面、柱及天花板、梁等每周除尘一次等</p> <p>2、灯饰、通风口、音箱等每周擦拭一次等</p> <p>3、金属配件、饰品每周清洁保养一次等</p> <p>终末消毒：</p> <p>1、清理垃圾桶等</p> <p>2、床单元擦拭等</p> <p>3、消毒液湿拖地面等</p> <p>18F为新生儿科，洗手池每日清洗一次，洗婴池每日清洗、消毒、终末消毒；床单元、暖箱、蓝光箱、辐射台等各类仪器设备终末消毒处理，暖箱、蓝光箱每日更换注射用水；标本运送等。</p>
--	--	--	--	--

38	5F 病房	保洁	2	<p>(1) 打扫工人:</p> <p>1、病区及走廊卫生管理: 地面、台面、玻璃清洁无污渍; 垃圾桶、吸痰瓶及时倾倒、消毒处理。</p> <p>2、家庭病房卫生管理, 出院病人做好病室终末处理。</p> <p>3、处置间卫生管理垃圾桶、处置柜及时倾倒, 保持清洁、无污渍。</p>
39	6F 病房	保洁	2	<p>4、配奶间每周墙面、天花板清理一次。</p> <p>5、负责卫生间卫生管理。</p> <p>6、按规定时间上班坚守工作岗位和职责, 着装上岗, 外出更换工作服, 鞋。</p> <p>7、完成护士、护士长交待的其他日常工作。</p> <p>(2) 清洗工人:</p> <p>1、负责暖箱、婴儿车的终末处置。每日晨更换暖箱水槽湿化水。</p> <p>2、及时收取病室内污染的奶瓶、奶嘴, 奶瓶集中收集处理, 奶嘴集中清洗, 晾干, 供应室收取灭菌。</p> <p>3、及时收取各病室内换下的污染衣物, 与洗衣房人员进行清点登记。</p> <p>4、负责配奶筐清洁及每班用 500mg/L 含氯消毒剂浸泡, 刷洗。</p> <p>5、每班整理清洁被单、包被、毛巾, 及时收集污染织物并与洗衣房人员进行数量清点。换季时及时将衣物整理更换。</p> <p>6、负责沐浴室水池浸泡消毒, 保持储物柜干净, 整齐。</p>

					<p>7、协助护理人员做好库房物品的整理上架。</p> <p>8、按规定时间上班坚守工作岗位和职责，着装上岗，外出更换工作服，鞋。</p> <p>9、完成护士、护士长交待的其他日常工作。</p>
40	宿管兼 保洁 24 小时（原 保健所）	保洁	1		<p>1、防火、防盗、防止破坏公物。</p> <p>2、检查有无违规用电。</p> <p>3、按时开关大门、开窗通风，特殊天气检查门窗关闭水、电等情况。</p> <p>4、值班室、公共卫生、公共设施、公共卫生间等的清洁维护。</p> <p>5、及时反映损坏或相关工作。</p>
41	夜间保 洁	保洁	1		夜间全院临时、突发保洁工作等
42	新建发 热门诊	保洁	1		新建发热门诊所有区域及周边区域保洁工作等
合计			90		

注：上述表格中的 1.5 代表跟其他区域共用的人，所有包含 1.5 处的人员配备共计 15 人（对应上述表格中的 28 至 37）。各岗位设置服务人数为最低要求，实际人员配置不少于各岗位最低人数配置及要求。上岗前必须进行健康体检，确保身体健康，无慢性病史，服务期内岗位调整或更换人员须经采购人批准后执行。

附件三：考核标准

《门（急）诊物业人员考核表》

门（急）诊物业人员考核表（100分）					
病区：		检查者：	检查日期：	得分：	
项目	督查标准	分值	扣分标准	扣分	
应知应会 6分	掌握七步洗手法	3	未掌握七步洗手法		
	掌握含氯消毒液的配置方法	3	未掌握含氯消毒液的配置方法		
基本要求 16分	能按时上下班	2	迟到早退		
	着工作服、外观整洁	2	未着工作服		
		2	外观不整洁		
	按要求佩戴保洁手套，一次性外科口罩，一次性帽子	2	未按要求佩戴保洁手套		
		2	未戴一次性外科口罩		
		2	未戴一次性帽子		
	上班时间在岗在位	2	未在岗在位		
上班时间未扎堆聊天	2	上班时间扎堆聊天			
工作质量 58分	地面清洁：走廊、输液室、雾化室，注射室、抢救室、诊室	2	走廊地面不清洁		
		2	输液室地面不清洁		
		2	雾化室地面不清洁		
		2	注射室地面不清洁		
		2	抢救室地面不清洁		
		2	诊室地面不清洁		
	地面无积水	6	地面有积水		
	纸篓及时清理，垃圾桶清洁，及时倾倒	3	纸篓未及时清理		
		3	垃圾桶不清洁		
		3	垃圾桶未及时倾倒		
	各室水池清洁	10	一室水池不清洁 2 扣分		
洗手间无异味、整洁	3	洗手间有异味			

		3	洗手间不整洁	
	茶水间整洁	3	茶水间不整洁	
	输液椅、墙面、台面、床等 清洁	8	一处不清洁扣 2 分	
	保洁人员用物清洁	2	保洁车不整洁	
		2	保洁用具不整洁	
感染管理 20 分	含氯消毒液浓度检测合格	4	含氯消毒液浓度检测不合格	
	按消毒标准湿擦输液椅、墙 面、床等	8	未按消毒标准湿擦一处扣 2 分	
	拖把标识清楚，分区使用	2	未分区使用	
		2	标识不清	
	地面每日湿扫至少 2 次，及 时记录	2	地面未每日湿扫少于 2 次	
		2	未记录	

住院楼物业人员考核表（100分）

住院楼物业人员考核表（100分）				
病区：		检查者：	检查日期：	得分：
项目	质量标准	分值	扣分标准	扣分
基本要求 2分	保洁人员能按时上下班,上班时 间保洁人员在岗在位	1	保洁人员迟到早退、未在岗 在位	
	保洁人员着装统一、整洁,不扎 堆聊天	1	保洁人员着装不规范、扎堆 聊天	
病区 整洁 76分	地面(房间、走廊、楼梯道):清 洁无死角,无积水,干燥不滑, 每天清水拖地2遍,被血液、体 液污染时用500mg/L含氯消毒剂 拖地,传染病人所住房间地面根 据传染源不同选择适宜浓度的 含氯消毒剂拖地	3	走廊地面不清洁	
		4	房间地面不清洁	
		2	楼梯走道地面不清洁	
		6	拖地少于2遍	
	墙壁(房间、走廊、门、玻璃(房 间面)、装饰挂件等):无浮灰、 无血迹,每周清水擦拭1次,污 染时及时用500mg/L含氯消毒剂 擦拭	4	房间、走廊墙壁(含装饰挂 件)不清洁	
		4	门不清洁	
		6	玻璃房间面有灰尘,未每周 擦	
	设备带、窗台、窗槽:清洁,每 天用清水擦拭1次	12	设备带、窗台、窗槽不清洁	
	走廊扶手、自助机:每日常用含氯 消毒剂擦拭2次	2	扶手未每日擦拭	
	物品(床、餐桌、床头柜等): 1.要求一室配备4巾,床、洗漱 台、马桶表面、餐桌和床头柜分 开使用	3	擦拭巾配置数量不够	
3		擦拭巾未分开使用		
12		床、床头柜、餐桌等物品不 清洁		

	2. 床头板、床尾板、护栏、餐桌等物品清洁：每日用清水擦拭1次，污染时及时用含氯消毒剂（250mg/L）擦拭	2	未每日擦拭	
	洗手间：整洁、无异味。洗漱台、便池每日清洗1次，污染时用500mg/L含氯消毒剂消毒	2	洗手间有异味、不整洁	
		5	洗漱台不清洁	
		3	洗漱台、便池抹布未分开使用	
	茶水间：整洁、无饭渣、无积水	3	茶水间不整洁	
感染 管理 22分	保洁车：每日用含氯消毒机擦拭一次，保持整洁；放布巾的小整理箱用后含氯消毒机擦拭，晾干备用。	2	保洁车未每日擦拭消毒	
		2	小整理箱用后未及时擦拭消毒	
	消毒液配制：保洁人员掌握消毒液配制方法，含氯消毒剂现用现配，安全使用	2	不会按浓度配制消毒液	
		1	测试浓度不达标	
	抹布、地巾/拖把管理：标识清晰、分开放置，分区使用。	3	无标识，未分区使用	
	抹布消毒：清洗干净，在250mg/L含氯消毒剂中浸泡30分钟，冲净消毒液，晾干备用。	6	消毒程序不全	
	拖把/地巾消毒：清洗干净，用500mg/L含氯消毒剂中浸泡30分钟，冲净消毒液，晾干备用。	6	消毒程序不全	
注：如遇到疫情等特殊情况，患者出院终末处置参照“普通病区预留隔离病房院感防控管理规定”执行。				

公共区域（含室内外）物业人员考核表（100分）

检查者:		检查日期:		得分:	
质量标准	考核	分值	得分（扣分原因）		
<p>员工着装规范，佩戴统一标志，仪表端庄、大方，衣着整洁，表情自然和蔼、亲切。行为规范，工作时主动、热情。语言规范，用语准确，称呼恰当，使用文明用语，不得使用服务忌语。不得与病人及家属、医生、护士发生口角。</p>	<p>员工无佩戴标识、衣着不规范、服务态度生硬、工作时间使用服务忌语发现一人扣0.5分。与病人及家属、医生、护士发生口角、争吵或被投诉，发现一次扣1分。</p>	5分			
<p>相关岗位建立24小时值班制度。设立服务电话，调度准确、用语规范、耐心细致。接受招标方对物业管理服务报修、问询、投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。</p>	<p>值班人员脱岗、电话无人接听、用语不规范、态度生硬抽查发现，一次扣0.5分。报修、问询、投诉无信息反馈和记录扣0.5分，无回访制度和记录扣1分。</p>	5分			
<p>定期向招标方发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达90%以上。</p>	<p>满意度平均低于90%，每低于5个百分点，扣0.5分。</p>	5分			
<p>物管企业全体员工。严格执行招标方的各项规章制度和相关法律法规。按合同约定的内容完成各项工作任务，确保人员在岗在位，无脱岗、串岗现象的发生。</p>	<p>物业人员违反医院工作制度和相关的法律法规，影响医院的正常工作秩序，造成较坏的负面印象，该项不得分。工作人员脱岗、串岗发现一次扣0.5分。</p>	5分			

<p>主干道、门诊外围地面无积水、杂物、脏迹。公共设施、宣传牌、导向牌无污、无灰、无乱张贴物，保持光亮美观。垃圾桶、垃圾箱外部无脏迹、垃圾无外露，做到日产日清，并定期消杀。</p>	<p>地面有杂物、积水、脏迹发现一处扣 0.5 分。各种标识物等公共设施有灰迹、脏迹，发现一处扣 0.2 分。垃圾未做到日产日清发现一次扣 1 分，垃圾盛器未定期消杀发现一次扣 0.2 分。</p>	<p>10 分</p>	
<p>按时擦抹门厅玻璃、病房门窗玻璃、医护办公室、治疗室玻璃内窗和门窗的玻璃，保持透明光亮、无污渍、无灰尘、无手印。诊室、检查室、值班室，保持墙面、墙角无灰尘、无蜘蛛网、无死角，地面光洁无杂物，桌面物品放置整齐。保持洗手池清洁、明亮。门诊手术室严格执行消毒隔离制度，保持地面清洁。</p>	<p>室内地面、墙面、玻璃、家具不清洁、有灰尘、有蛛网发现一处扣 0.2 分。诊室桌面物品放置不整齐，洗手池不清洁发现一处扣 0.1 分。</p>	<p>10 分</p>	
<p>定时清扫、拖抹大厅、走廊、楼梯、安全通道，保持无污渍、无蜘蛛网、无烟头、无痰迹、无死角，玻璃无手印，地面洁净光亮。各类用具、设施洁净无尘。认真清理卫生间的死角，保持隔板、门框、地面、墙面、洗手池台面洁净、无死角，便池无污垢，厕所无异味。</p>	<p>大厅、走廊、楼梯等公共区域地面不清洁、有污渍、烟头、痰迹发现一处扣 0.2 分、地板、门窗内外框、洗手台面有灰尘发现一处扣 0.2 分。便池有污垢、便纸外溢、厕所有异味发现一处扣 0.5 分。</p>	<p>10 分</p>	
<p>定期打扫诊区等公共设施的门</p>	<p>公共设施的门框、门楣、</p>	<p>10 分</p>	

<p>框、门楣、窗台、扶手、墙角、消防设施、公共电话、宣传画及立柱、墙面等，保持无污渍、无浮灰、无蜘蛛网。定期清洗消毒垃圾纸篓、污物桶、痰盂，保持内外清洁、无污迹、垃圾不外溢。</p>	<p>窗台、扶手、墙角、消防设施、公共电话、宣传画及立柱等有灰尘、污渍、蛛网发现一处扣0.2分。污物、痰盂器皿内外有污迹，纸篓垃圾外溢发现一处扣0.2分。</p>		
<p>做好诊室内外的清洁，达到无污迹、无灰尘。每日诊桌、诊室内办公用品擦拭两次。</p>	<p>诊室内办公用品、医疗器械、门窗有浮灰、污迹发现一处扣0.2分。</p>	5分	
<p>适时关闭所管辖保洁区域内的公共照明灯。刷洗保洁物品时须节约用水，避免长流水现象。定时关闭公共区域的空调和门窗，规范操作节约用电、用水。及时报修损坏的水、电设施。不得在院内洗私人衣物。</p>	<p>对所管辖保洁区域内的公共照明灯、自来水、空调及门窗未定时关闭，发现一处扣0.2分。工作时间做私活，发现一次扣0.5分。</p>	5分	
<p>严格执行医疗废物的回收制度，熟悉医院分布，严格按照规定路线回收医疗废物，保证固废回收工作无差错、无丢失。认真登记医废回收记录本，并且做好“双签”工作。回收途中车辆执行安全操作，回收操作时做好安全防范工作及车辆的清洗、消毒和保养，工作发现异常情况（如丢失、人为损坏等）应及时向主管汇报。</p>	<p>未按规定时间、路线回收医疗废弃物，发现一次扣0.3分。回收出现差错，丢失医疗废物发现一次扣0.5分。无回登记、无回收签字发现一次扣0.5分。对回收工具未定划清洗、消毒发现一次扣0.5分。</p>	10分	

<p>门诊手术室化验标本、申请单等送检时间及时率 100%。标本、单据、消毒物品送达准确、无差错。送检工作有效投诉为零、无差错。</p>	<p>送检标本、申请单不及时发现一次扣 0.3 分，送检标本、单据、物品丢失或差错发现一次扣 1 分。</p>	<p>10 分</p>	
<p>1. 经物业培训后持证上岗知晓岗位职责、工作流程、着装挂牌上岗、语言文明、态度好，楼层与病区的联系。 2. 工作期间站立服务，到站报站，禁止放置凳子轿厢内。 3. 工作期间禁止向病人卖任何物品、玩手机、喝酒、打架、争吵、吸烟、干私活、睡觉、聊天。</p>	<p>1. 院方每月考核 1 次。 2. 没有落实合同条款扣其分值（扣 1 分/次/病区）。 3. 接到书面或电话投诉经核实，一次扣 1 分。</p>	<p>3 分</p>	
<p>1. 轿厢内、轿门地槽、地面、轿厢四周不锈钢墙面清洁光泽，无污迹、痰渍、果皮、手印、小广告等杂物。 2. 电梯在行驶中，应劝阻乘客勿靠在轿厢门上，电梯内严禁吸烟。 3. 当电梯使用中听到异常震动和异常声音及发生故障时，应立即通知维修人员，停用检修。 4. 手术电梯若发生故障，应立即通知维修，通知相关病区，院护理总值班，医疗总值班，行政总值班。</p>	<p>4. 同一事件再次发生的，每发生一次加扣 0.5-1 分。 5. 各类查房存在的问题扣 1 分。 6. 发生“禁止”范围的现象既要扣物业分值（1 分/人/次）又要开除当事人。</p>	<p>7 分</p>	

<p>5. 检查专用电梯优先方便住院检查病人使用，同时协调兼顾好其他用途。</p> <p>6. 遇有老、弱、病、残、军应优先帮助进入电梯；遇有多个重危或大批病人应快速帮助进入电梯转运至病区。</p> <p>7. 电梯使用完毕停用时，将轿厢停在基站，将外面上锁，灯自动断电及自动关门。电梯长期停用，应将电梯机房总电源关掉。</p> <p>8. 严禁在层门开启情况下，掀按检修按钮来开动电梯作一般行驶不允许掀按检修、急停按钮来消除正常行驶中的选层信号。</p> <p>9. 当有人被关在电梯内应立即启动应急预案，同时安抚被关人员。</p> <p>10. 遇有医院重大事件需配合医院的行动。</p>		
--	--	--

考核方法

1. 由采购人监管部门和各科室主任、护士长等人每月对物业服务质量进行考核，考核扣分按照累计扣分法进行计算，按照上述表格进行考核，并以对公共区域、门诊区域和住院楼区域考核得分作为支付依据，考核分在 90 分以上不扣服务费；考核分在 85-90 分（含 90 分），扣除当月服务费的 3%；考核分在 80-85 分（含 85 分），扣除当月服务费的 5%；考核分在 70-80 分（含 80 分），扣除当月服务费的 15%；考核分低于 70 分（含 70 分，下同）扣除当月服务费的 50%；连续两个月考核分数低于 80 分，采购人有权终止本合同。

2. 一年内累计三个月考核分数低于 90 分（不含），视为中标人不符合招标

人使用要求，采购人有权解除合同，相应损失由中标人承担。中标人在撤离公司前必须做好相关工作，不得影响采购人工作正常运转。造成后果的，中标人承担全部责任，扣除全部履约保证金。采购人保留通过法律途径追偿经济损失和社会名誉损失等法律权利。

