

物业服务合同

合同编号：ZBB-077-2025

内审号【2025】第 号

甲方（甲方）：江苏省人民医院宿迁医院

地址：江苏省宿迁市宿城区宿迁大道 120 号

供应商（乙方）：上海卫事康卫生管理服务有限公司

地址：上海市金山区亭林镇寺平南路 16 号 1644 室

依照《中华人民共和国民法典》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，双方就 JSZC-321300-JZCG-G2025-0046 号江苏省人民医院宿迁医院物业服务采购项目相关事项，经招投标，签订本合同。

第一条 合同组成

- 本合同条款；
- 合同附件；
- 招标文件；
- 投标文件；
- 中标通知书。

第二条 合同价款

叁年期物业服务费用总价款为人民币伍仟捌佰玖拾玖万捌仟捌佰叁拾柒元陆角柒分（¥：58998837.67）。

第三条 物业管理服务内容及标准

物业管理服务包括但不限于基本服务、保洁服务、保安服务、运送及工勤服务。

（一）基本服务

序号	服务内容	服务标准（包括但不限于）
1	目标与责任	（1）结合甲方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）配合甲方各类重大活动现场保洁、秩序维护、会务保障等。
2	服务人员要求	（1）每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、医院文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。
		（2）根据甲方要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向甲方报备。

		<p>(3) 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。</p>
		<p>(4) 如甲方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；乙方承诺完全配合。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经甲方同意。本项目管理及服务人员不得在其他项目兼职。</p>
		<p>(5) 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，贴合公立医院行业形象。</p>
3	保密和思想政治教育	<p>(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；③采取保密措施。</p> <p>(2) 根据甲方要求与涉密工作岗位的人员签订保密协议。保密协议应当向甲方报备。</p> <p>(3) 每季度至少开展 1 次对人员进行保密、思想政治教育的培训，提高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。</p> <p>(4) 发现乙方人员违法违规或重大过失，及时报告甲方，并采取必要补救措施。</p>
4	档案管理	<p>(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。</p> <p>(2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①甲方建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②保安服务：消防巡查、突发事件演习与处置记录等。③保洁服务：清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。④其他：客户信息、财务明细、合同协议、大件物品进出登记等。</p> <p>(3) 遵守甲方的信息、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。</p> <p>(4) 履约结束后，相关资料交还甲方，甲方按政府采购相关规定</p>

		存档。
5	服务改进	(1) 明确负责人，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。
6	服务方案及工作制度	(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、内部管理制度、考核制度、培训制度等。
		(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。
		(3) 制定物业服务方案，主要包括：保洁服务方案、保安方服务案、运送、工勤服务方案、进退场交接方案、院感控制方案、考核、奖惩方案、医疗垃圾管理方案、应急预案、投诉纠纷解决方案等。
7	其他	(1) 服务场所公示办事制度、办事规章、服务标准、投诉渠道。
		(2) 对投诉问题在规定时间内答复处理。
		(3) 每月一次进行满意情况测评，对测评结果分析并及时整改。
		(4) 当甲方有流行病防控、创文创卫、安全检查、大型会议、庆典活动、等级医院评（复）审、病区搬迁等特殊任务时，应无条件积极配合，做好保洁、保安和运送等各项工作。
		(5) 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。

（二）保洁服务

1. 保洁服务内容及标准

序号	服务内容	服务标准（包括但不限于）
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划，科学划分，强调计划性，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) 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，做到节约用水用电，积极配合医院开展节能工作。

		<p>(4) 进入保密区域时，有甲方相关人员全程在场。</p>
		<p>(5) 以不影响医护人员工作、患者治疗及休息为前提，合理设计各项工作流程。</p>
		<p>(6) 大楼内 PVC 地面/橡胶以及其它各种材质地板、墙面的养护。</p>
		<p>(7) 全员禁止吸烟；全员参与医院开展控烟工作，主动劝阻吸烟者。</p>
		<p>(8) 根据需要为工作人员及患者、家属提供开水，保温桶续水，开水炉、保温桶的管理。</p>
		<p>(9) 提供设备、设施损坏报修。</p>
		<p>(10) 保洁从业人员符合岗位要求，遵守医院各项制度；严禁谈论患者病情及隐私，严禁在工作时间及工作场合聚众聊天、大声喧哗、发牢骚、与患者及家属发生争吵。</p>
2	办公用房区域保洁	<p>(1) 大厅、楼内公共通道：</p> <p>①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(2) 电器、消防等设施设备：</p> <p>①配电箱、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>②监控摄像头、门禁系统等表面光亮， 无尘、无斑点， 每月至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>(4) 开水间、污洗间保持干净、无异味、无灰尘、无蛛网、无死角、无杂物、无积水。其中保洁工具的晾挂及摆放，清洁干净、分区域晾，地面及边角、各种柜内外及顶部，水池、水槽、龙头，各种柜子内外及顶部的清洁，每日 1 次；墙面、天花清洁，每周 1 次；开水炉、微波炉内外及放置点清洁，每日 4 次；湿拖并随时巡视保洁保持地面干爽。</p>

		<p>(5) 作业工具间：</p> <p>①保持干净，无异味、无杂物、无积水， 每日至少开展 1 次清洁作业。</p> <p>②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。</p>
		<p>(6) 公共卫生间：</p> <p>①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 2 次清洁作业。工作期间保持不间断巡视，至少每小时巡视一次。</p> <p>②及时补充厕纸等必要用品。</p> <p>③每日 2 次收垃圾，更换垃圾袋。</p>
		<p>(7) 电梯轿厢：</p> <p>①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味， 电梯及不锈钢材质的门套、护栏、踢脚线、踏板、扶手定期清洁、保养，每日至少开展 1 次清洁作业。对轿厢内外清洁 2 次/日；对轿厢内外进行保养 1 次/日；消毒2 次/日（早晚各 1 次）；有污染时及时消毒。</p> <p>②灯具、操作指示板明亮。</p>
		<p>(8) 平台、屋顶、天沟、雨棚保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。</p>
		<p>(9) 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。 (各类材质地面、内墙服务管理标准详见“具体保洁要求”)</p>
		<p>(10) 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。</p>
		<p>(11) 为避免尘土飞扬，按地面清洁标准、规范方法进行处理</p>
		<p>(12) 大楼内 PVC 地面/橡胶以及其它各种材质地板、墙面的养护，镜面砖、大理石定期晶面翻新。房间内不少于 1 次/年；过道、大厅不少于 2 次/年； PVC 地面/橡胶以及其它各种材质地面喷膜、抛光保养 2 次/月；电梯厅镜面砖晶面、公共大厅大理石晶面翻新不少于 1 次/年。</p>
		<p>(13) 楼内（挂壁、立式）空调的表面、过滤网清洁，电器设备、医用器材、办公设备、公共设施（含卫生间、消防设施等）、公用设备的表面清洁。</p>



		(14) 巡视表单按巡视频次规范记录或者使用私人印章（无书写能力者）。
3	公共场 地区域 保洁	(1) 每日清扫围墙内的道路、停车场和门前“三包”及所有公共区域的地面 2 次，保持干净、无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。
		(2) 雨雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。
		(3) 各种路标、宣传栏等保持干净，乱贴的宣传品的清理，每月至少开展 1 次清洁作业。
		(4) 清洁室外照明设备、道路两旁窨井内杂物的定期清理，每月至少开展 1 次清洁作业。
		(5) 地面、绿地的循环保洁。
		(6) 为避免尘土飞扬，按地面清洁标准、规范方法进行处理
		(7) 大楼内 PVC 地面/橡胶以及其它各种材质地板、墙面的养护，镜面砖、大理石定期晶面翻新。其中 PVC 地面打蜡，房间不少于 1 次/年；过道、大厅不少于 2 次/年；PVC 地面喷膜、抛光保养 2 次/月；电梯厅镜面砖晶面、公共大厅大理石晶面翻新不少于 1 次/年。
		(8) 2 米以下外墙面及玻璃幕墙定期清洁，每月至少开展 1 次清洁作业。
		(9) 协助窗帘、隔帘、浴帘的拆、挂，根据科室要求，不少于 1 次/半年。
		(10) 院内的公共场所区域所有道路、台阶、坡道及平台的铺扫、涮洗
		(11) 地沟定期清理、清淤，及时更换破损地沟网
		(12) 8 点前完成区域内道路、通道、绿地、台坡、台阶、停车场的普扫，无明显烟头、果皮、纸屑等污物，每天 1 次。
		(13) 道路、通道、绿地、台坡、台阶的巡视及清洁，无纸屑杂物、地面无积水、无悬挂物、无垃圾，主要区域每小时 1 次，其他区域每小时 2 次。
		(14) 室外栏杆、路灯、标识牌、介绍栏、宣传栏等清晰无损坏、无丢失，每月 1 次。

		<p>(15) 屋面、平台、路牙上杂草的清除，每周 1 次；区域内所有屋面、顶棚、平台的清洁并填写巡视记录，每周 2 次。</p>
		<p>(16) 院内的地面保持干燥，尤其雨天、雪天要加强管理，及时清扫积雪、为防止地面上冻需适当撒盐解冻，坡道等易滑处放置防滑地垫，防止行人摔伤，确保安全。</p>
		<p>(17) 随时清理院内各处严禁张贴小广告等“牛皮癣”。外墙面转角处无积土、垃圾；宣传栏无乱贴现象，金属门和金属护板保持干净光亮，无污渍、无脚踢印迹、无锈迹。</p>
		<p>(18) 软门帘、冬季棉帘的消毒清洁，洁净、无污迹，每天 2 次。</p>
		<p>(19) 不锈钢物体表面保养（护栏、扶手、踢脚线），室外消防栓、消防器材的擦拭，高空除尘（室外连廊顶部、探头、墙面等），出口风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁，每周 1 次。</p>
4	病区及 门急诊 区域保 洁	<p>(1) 护士站、办公室：</p> <p>①台面、办公桌椅包括地面及办公设备，开关壳、壁架，水池、水槽、龙头的清洁，无灰尘、无污垢，每日 1 次。</p> <p>②湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日 2 次。</p> <p>(2) 治疗室、处置间：</p> <p>①各种台面，水池、台盆、水槽、龙头的清洁，洁净、无污迹，每日 1 次。</p> <p>②各种柜子内部及顶部的清洁，无积灰、无污迹，每周 1 次。</p> <p>(3) 值班室：</p> <p>①橱柜内外及顶部清洁，无积灰、无污迹，每周 1 次。</p> <p>②床边框、床下地面，微波炉及冰箱的清洁，无积灰、无垃圾、无污渍、无残留食物，每日 1 次。</p> <p>③湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日 2 次。</p> <p>④根据科室需求更换值班室床单被罩。</p> <p>(4) 病房：</p> <p>①清洁床架、餐板、床头柜、陪护椅、设备带及输液架及各种橱柜及冰箱、微波炉等，干净无灰尘，每日 1 次。</p> <p>②终末处理，按照 ISO 质量标准执行。</p> <p>③湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日 2 次。</p>

		<p>④镜面、台盆、水龙头、皂盒、毛巾架、马桶、蹲坑内外、淋浴器、淋浴房墙面及隔断 洁净 光亮 无污渍、无异味，地面保持干爽；地漏无杂物，每日 1 次。</p> <p>⑤协助窗帘、隔帘、浴帘的拆、挂，根据科室要求，不少于 1 次/半年。</p> <p>⑥PVC 地面打蜡，房间不少于 1 次/年；过道、大厅不少于 2 次/年；PVC 地面喷膜、抛光保养 2 次/月。</p> <p>⑦随时清理院内各处严禁张贴小广告等“牛皮癣”；宣传栏无乱贴现象，金属门和金属护板保持干净光亮，无污渍、无脚踢印迹、无锈迹。</p> <p>⑧软门帘、冬季棉帘的消毒清洁，洁净、无污迹，每天 2 次。</p> <p>⑨不锈钢物体表面保养（护栏、扶手、踢脚线），消防栓、消防器材的擦拭，高空除尘（连廊顶部、探头、墙面等），出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁，每周 1 次。</p>
		<p>(5) ICU 病房：</p> <p>①清洁医用吊塔、病床、所有设备，治疗车、床旁护理车、仪器车、晨间护理车、翻盖垃圾车等，病室手动平移门及感应门的门头、门框、门面，每病室内洗手台盆、水龙头、皂盒、擦手纸盒，洁净、无污迹，每日 1 次。</p> <p>②终末处理，包括吊塔、物品柜、病床、床垫、护理车、床旁仪器的擦拭及导线缠绕整齐，铺备用床及床单元消毒，洁净、无污迹，患者离开后 1 小时内完成。</p>
		<p>(6) 库房仪器室：</p> <p>①协助总责护士完成库房、协助护士完成仪器室的整理与清洁，整洁、无垃圾、无杂物，每周 1 次。</p>
		<p>(7) 新生儿病房：</p> <p>①严格按照 ISO 质量标准执行暖箱清洁及酒精棉球全覆盖消毒，及时更换湿化瓶，每日 1 次。</p>
		<p>(8) 病房卫生间：</p> <p>①保持镜面、台盆、水龙头、皂盒、毛巾架洁净，马桶、蹲坑内外，</p>

A K 100407

		淋浴器、淋浴房墙面及隔断的清洁消毒，地面保持干爽，地漏无杂物，每日 1 次。
5	手术 室、产 房区域 保洁	<p>(1) 吧台、办公室：</p> <p>①台面、办公桌椅、桌下地面及办公设备、开关壳、壁架、水池、水槽、龙头，洁净、无灰尘、无污垢，每日 1 次。</p> <p>②湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日 2 次。</p>
		<p>(2) 治疗室、发放间：</p> <p>①各种台面清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每日 1 次；各种柜子内部及顶部的清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每周 1 次。</p> <p>②湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日 2 次。</p>
		<p>(3) 更衣室：</p> <p>①橱柜内外及顶部清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每周 1 次。</p> <p>②湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日 2 次。</p> <p>③收送手术衣，不满不溢，每日 2 次。</p>
		<p>(4) 值班室：</p> <p>①橱柜内外及顶部清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每周 1 次。</p> <p>②床边框、床下地面、微波炉及冰箱，洁净、无残留食物、无灰尘、无污垢，每日 1 次。</p> <p>③湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日 2 次。</p> <p>④根据科室需求更换值班室床单被罩。</p>
		<p>(5) 示教室：</p> <p>①桌椅、教学器械的清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每日 1 次。</p> <p>②湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日 2 次。</p>
		<p>(6) 手术间产房：</p> <p>①手术床、手术设备及输液架的清洁，洁净、光亮、无污渍血迹，每日 1 次。</p> <p>②严格按感控要求操作执行，术后手术间的整理清洁及消毒，及时更换垃圾袋、清理血袋及血桶，每台 1 次。</p> <p>③随时湿拖，保持地面干爽，无垃圾 无灰尘 无污迹无水迹。</p>
		<p>(7) 产科游泳间：</p> <p>①室内物品仪器设备摆放整齐，水池、水槽、洗澡架及水龙头、抚</p>

		<p>触台台上、台下的清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每日 1 次。</p> <p>②严格按感控要求操作执行，婴儿清洁衣物与污染衣物的存放、清点，婴儿用品的清洁、打包、送消毒，每日 1 次。</p> <p>③湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日 1 次。</p>
6	血液净化中心区域	<p>(1) 护士站办公室：</p> <p>①台面、办公桌椅及办公设备、开关壳、壁架、水池、水槽、龙头、办公桌下地面清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每日 1 次。</p> <p>②湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日 2 次。</p>
		<p>(2) 治疗室：</p> <p>①各种台面、水池、台盆、水槽、龙头的清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每日 1 次。</p> <p>②各种柜子内部及顶部的清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每周 1 次。</p>
		<p>(3) 值班室：</p> <p>①床边框、床下地面、微波炉及冰箱清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每日 1 次。</p> <p>②橱柜内外及顶部清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每周 1 次。</p> <p>③湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日 2 次。</p> <p>④根据科室需求更换值班室床单被罩。</p>
		<p>(4) 净化病房：</p> <p>①清洁各种内部设备、各种橱柜及冰箱、微波炉等清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每日 1 次。</p> <p>②严格按 ISO 质量标准执行，随时进行终末处理。</p> <p>③湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日 2 次。</p>
7	医技科室区域	<p>(1) 办公区域：</p> <p>①台面、办公桌椅及办公设备、开关壳、壁架、墙上挂件、镜面、台盆、水池、水槽、龙头等、显示器、检查设备等室内设施清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每日 1 次。</p> <p>②家具内外、顶部及把手处的清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每周 1 次。</p> <p>③湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日 2 次。</p>
8	康复、	<p>(1) 办公区、康复区、理疗区：</p>

	理疗区域	<p>①台面、办公桌椅及办公设备、开关壳、壁架、墙上挂件、镜面、台盆、水池、水槽、龙头及置物架、的清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每日1次。</p> <p>②家具内外、顶部及把手处的清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每周1次。</p> <p>③随时保持康复及理疗区内的所有设备表面清洁，整洁无积灰；湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日2次。</p>
9	高压氧舱	<p>(1) 办公区域与舱内：</p> <p>①台面、办公桌椅及办公设备、开关壳、壁架、墙上挂件、镜面、台盆、水池、水槽、龙头及置物架、舱内的所有设备表面的清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每日1次。</p> <p>②家具内外、顶部及把手处的清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每周1次。</p> <p>③湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日2次。</p>
10	会议室区域	<p>(1) 会议教学区：</p> <p>①台面、桌椅及办公设备、开关壳、壁架、镜面、台盆、水池、水槽、龙头及置物架、门把手、显示器、电视、音响设备的清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每日1次。</p> <p>②各种柜子内外部及顶部的清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每周1次。</p> <p>③湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日2次。</p>
11	健康管理中心区域	<p>(1) 护士站办公室：</p> <p>①台面、桌椅、办公桌下底面、办公设备、开关壳、壁架、水池、水槽、龙头，洁净、无灰尘、无污垢，每日1次。</p> <p>②湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日2次。</p>
		<p>(2) 各诊室：</p> <p>①各种台面、水池、台盆、水槽、龙头、各检查仪器、设备清洁，诊疗罩更换，洁净、无灰尘、无污垢，每日1次。</p> <p>②各种柜子内外及顶部的清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每周1次。</p> <p>③湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日2次。</p>
		<p>(3) 处置间：</p>

		<p>①各种台面、水池、台盆、水槽、龙头清洁， 洁净、无灰尘、无污垢，每日 1 次。</p> <p>②各种柜子内外及顶部的清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每周 1 次。</p> <p>③随时湿拖，保持地面干爽，无垃圾、无灰尘、无污迹无水迹，按时消毒。</p> <p>(4) 值班室：</p> <p>①床边框、床下地面、微波炉及冰箱的清洁，洁净、无灰尘、无污垢、无残留食物，每日 1 次。</p> <p>②橱柜内外及顶部清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每周 1 次。</p> <p>③湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日 2 次。</p> <p>④根据科室需求更换值班室床单被罩。</p> <p>(5) 库房仪器室：</p> <p>①协助总责护士完成库房及仪器室、协助护士完成仪器室的整理与清洁，整洁、无垃圾、无杂物，每周 1 次。</p>
12	综合楼及其他区域	<p>(1) 需要保洁的办公室：</p> <p>①台面、桌椅及办公设备、开关壳、壁架、水池、水槽、龙头及置物架、办公桌等各种家具下地面的清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每日 1 次。</p> <p>②湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日 2 次。</p> <p>③绿植的清洁养护，洁净、叶面光亮、无灰尘、无枯叶，每日 1 次。</p> <p>(2) 更衣室：</p> <p>①橱柜内外及顶部清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每周 1 次。</p> <p>②湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日 2 次。</p> <p>(3) 示教室：</p> <p>①桌椅、教学器械及设备、各种柜子内外及顶部、镜面、台盆、台面、水龙头的清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每日 1 次。</p> <p>②湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日 2 次。</p> <p>(4) 会议室：</p> <p>①台面、桌椅及办公设备、开关壳、壁架、镜面、台盆、水池、水槽、龙头及置物架、各种柜子内外顶部及把手、显示器、电视、音响设备的清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每日 1 次。</p>

		<p>②座椅套的拆装，整洁、无污迹，每年 1 次。</p> <p>③随时湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹。</p> <p>④ PVC 地面/橡胶以及其它各种材质地板、墙面的养护，镜面砖、大理石定期晶面翻新。其中 PVC 地面打蜡，房间不少于 1 次/年；过道、大厅不少于 2 次/年；PVC 地面喷膜、抛光保养 2 次/月。</p> <p>⑤ 不锈钢物体表面保养（护栏、扶手、踢脚线），消防栓、消防器材的擦拭，高空除尘（连廊顶部、探头、墙面等），出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁，每周 1 次。</p>
		<p>(5) 地下车库：</p> <p>①地面刷洗，设施、墙面、墙面挂件、指示牌、天花板、内外玻璃及窗台、窗槽清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每周 1 次。</p> <p>②地面无污迹、边角清洁，每日 1 次。</p> <p>③随时湿拖，无垃圾、无灰尘、无污迹、无水迹。</p>
13	公寓楼区域	<p>(1) 客房：</p> <p>①开关壳、壁架、家具内外及顶部、各家具、电器及地面、水池、水槽、龙头清洁，入住前退住后各 1 次。</p> <p>②塑料拖鞋、各种布草送洗消毒，每人 1 次；各种洗漱用品，及时更换，每人 1 套；床上被、垫，按季节并及时更换。</p> <p>③湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每日 1 次。</p> <p>(2) 援宿专家房间：</p> <p>①开关壳、壁架、家具内外及顶部、台面、水池、水槽、龙头、各家具、电器及地面、玻璃及窗台、窗槽、纱窗清洁，洁净、无灰尘、无污垢，每周 1 次。</p> <p>②按需准备援宿专家入住前退住后房间，每位专家 1 次。</p> <p>③湿拖地面，无垃圾、无灰尘、无污迹，每周 1 次。</p> <p>(3) 其他房间：</p> <p>①按需保洁开关壳、壁架、家具内外及顶部、台面、水池、水槽、龙头、各家具、电器及地面、炉灶、玻璃及窗台、窗槽、纱窗。</p> <p>②按要求配合宿管员检查实习生宿舍和职工集体宿舍卫生，每周 1 次。</p>
14	垃圾处	<p>(1) 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。</p>

理	分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。
	(2) 桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。
	(3) 垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。
	(4) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。医疗区域不少于每日 2 次，行政区域不少于每日 1 次。
	(5) 垃圾装袋，日产日清。
	(6) 建立垃圾清运台账，针对垃圾运送、交接及站房环境、设施，交由规范的渠道回收处理。
	(7) 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。
	(8) 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。
	(9) 可回收废旧物资、生活垃圾、未被污染的输液瓶（袋）、医疗废弃物的收集、暂存、运送。
	(10) 医疗垃圾的内部收集、暂存、称重、登记、运送，台账管理，与处理单位的称重、登记、交接、月度统计报表的上报，垃圾房的环境清洁、消毒；垃圾运送工具的清洁、消毒，按规定停放。
	(11) 医疗垃圾： ①必须在医院感染管理处的监管下，严格使用黄色垃圾袋收集密封转运。 ②实行智能化信息技术下的收集、转运、交接的闭环管理。 ③按规定时间、规定路线转运，严禁将医疗废弃物与生活垃圾、未被污染输液瓶（袋）等混装运送，途中严禁抛洒滴漏，严禁超量盛装。 ④正确佩戴个人防护用品。 ⑤暂存地环境整洁，保持清洁无异味、无污水、污垢，防止发生危害及污染。
	(12) 生活垃圾： ①按规定时间、规定路线转运，严禁将生活垃圾与医疗废弃物、未被污染输液瓶（袋）等混装运送，途中严禁抛洒滴漏；严禁超量盛

		<p>装。</p> <p>②生活垃圾的分类，可回收物的捆扎、交接；有害垃圾的回收、交接。</p> <p>③正确佩戴个人防护用品。</p> <p>④其他生活暂存地环境整洁，喷洒消毒每日一次，保持清洁无异味、无污水、污垢，防止发生危害及污染。</p> <p>(13) 未被污染的输液瓶（袋）、塑料桶：</p> <p>①在医院感染管理处的监管下，严格使用白色垃圾袋收集密封转运。</p> <p>②实行智能化信息技术下的收集、转运的闭环管理。</p> <p>③按规定时间、规定路线转运。</p> <p>④正确佩戴个人防护用品。</p> <p>⑤爱护运输车辆，损坏及时报修，因使用不当造成的损坏由乙方承担维修费用。</p> <p>⑥暂存地环境整洁，保持清洁无异味、无污水、污垢，防止发生危害及污染。</p> <p>(14) 定期清洁室外垃圾桶及各类座椅，洁净、无污迹，每天 1 次。</p> <p>(15) 及时按规定收集生活垃圾和医疗垃圾，并送到院内指定地点</p>
15	卫生消毒	<p>(1) 做到各个区域和周围环境 24 小时动态保洁和消毒，消毒后及时通风防止交叉感染，符合院感规范。</p> <p>(2) 防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按院感的要求实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分。医疗垃圾袋为黄色，并带有明显标记；生活垃圾袋为黑色；未被污染的输液瓶（袋）为白色垃圾袋；所有垃圾袋供应商自备</p> <p>(3) 病人床单元的终末处理及门诊各诊室诊疗床处理及时，满足新病人入住及使用条件</p> <p>(4) 楼内各区域天花、高处灯具、通风口（出风口）、标识、内墙（含墙面挂件、附件）、室内家具、窗户及纱窗（不包括全封闭玻璃、2 米以上外墙玻璃幕墙）、室内家具、地面等日常清洁及消毒处理。</p>

		(5) 住院病人床单元的终末处理；被污染的物体表面的消毒清洁处理
--	--	----------------------------------

2. 保洁服务具体要求

序号	材质	清洁要求（包括但不限于）
1	环氧地坪地面	(1) 清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。
		(2) 清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。
		(3) 滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。
		(4) 浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。
		(5) 冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。
2	耐磨漆地面	(1) 日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。
		(2) 打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。
3	瓷砖地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
4	石材地面	(1) 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。
		(2) 启动晶面机，使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
5	水磨石地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。

		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
6	地胶板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。
7	地板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。
8	地毯地面	(1) 日常用吸尘器除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。
		(2) 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。
9	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭。
10	墙纸内墙	有污渍时用半干布擦拭。
11	木饰面内墙	有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。
12	石材内墙	有污渍时用半干布擦拭。
13	金属板内墙	有污渍时用半干布擦拭。

(三) 保安服务

序号	服务内容	服务标准（包括但不限于）
1	基本要求	(1) 建立保安服务相关制度，并按照执行；履行《企业事业单位内部治安保卫条例》规定的单位内部治安保卫等职责
		(2) 对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。
		(3) 配备保安服务必要的器材。
2	出入管理	(1) 主出入口应当实行 24 小时值班制。
		(2) 设置门岗，执行医院《车辆及物资进出管理规定》要求。
		(3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		(4) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
		(5) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻

		<p>而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理；制止、调解、处理院内各类纠纷。</p>
		<p>(6) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。</p>
		<p>(7) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。</p>
		<p>(8) 提供现场接待服务。</p> <p>①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。</p> <p>②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入。</p> <p>③物品摆放整齐有序、分类放置。</p> <p>④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。</p> <p>⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。</p> <p>⑥接待服务工作时间应当覆盖甲方工作时间（上班时间为（8:00--18:00））。</p> <p>⑦与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。</p>
		<p>(9) 维护医护人员和患者的人身、财产安全。</p>
		<p>(10) 进行防火、防盗、防伤害、防破坏和治安宣传。</p>
		<p>(11) 维持挂号、缴费、取药、就诊等医疗项目的排队就诊秩序。</p>
		<p>(12) 打击医托、制止散发广告、限制医药代表在院内随意出入。</p>
		<p>(13) 向就医者提供咨询、指引以及其他便捷服务。</p>
		<p>(14) 其他临时性的工作任务。</p>
3	值班巡查	<p>(1) 建立 24 小时值班巡查制度。</p> <p>(2) 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。</p> <p>(3) 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。</p>

		(4) 收到监控室指令后, 巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。
		(5) 坚守岗位, 不得脱岗、睡岗、漏岗和酒后上岗。
4	车辆停放	(1) 车辆行驶路线设置合理、规范, 导向标志完整、清晰。
		(2) 合理规划车辆停放区域, 张贴车辆引导标识, 对车辆及停放区域实行规范管理。
		(3) 严禁在建筑楼宇的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。
		(4) 非机动车定点有序停放。
		(5) 发现车辆异常情况及时通知车主, 并做好登记; 发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理, 响应时间不超过 3 分钟。
		(6) 禁止小摊贩及车辆进入院内经营, 做好门前三包工作。
		(7) 积极协助院方做好停车收费管理工作。
5	消防安全管理	(1) 建立消防安全责任制, 确定各级消防安全责任人及其职责。
		(2) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。
		(3) 定期组织消防安全宣传, 每半年至少开展 1 次消防演练。
		(4) 组织预计 18 人的义务消防队, 并进行培训, 建立完善消防应急预案和组织演练, 同时做好台账。
		(5) 室内、外各类消防设施的日常巡查及养护, 科室、仓库、病区、办公室等区域的防火检查(巡查)。
		(6) 安全用电特别是大功率电器的使用管理, 如电动车辆充电管理。
		(7) 消防通道通畅情况的检查及协助整改。
		(8) 施工场所动火作业的监控管理。
		(9) 院内禁止吸烟场所的管理。
		(10) 其他临时性的消防工作任务。
6	突发事件处理	(1) 制定突发事件安全责任书, 明确突发事件责任人及应承担的安全责任。

		(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。
		(3) 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，并配备应急物资。
		(4) 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。
		(5) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护物业服务正常进行，保护人身财产安全。
		(6) 应急预案终止实施后，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，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。
		(7) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。
		(8) 处理各类突发事件、医疗纠纷，阻止焚烧纸钱、摆设灵堂、摆放花圈、违规停尸、聚众滋事的发生。
7	大型活动秩序	(1) 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。
		(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。
		(3) 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。

(四) 运送及工勤服务

序号	服务内容	服务标准（包括但不限于）
1	基本要求	(1) 运送信息化管理，采用运送管理软件，具体要求：科室医务人员通过电脑系统下单、电话下单、手机 APP 下单（陪检运送、标本运送、药品运送等运送服务），调度中心登记受理，根据运送人员实际情况进行派工，运送人员接单扫码确认，电脑系统能反应运送人员工况，实时查看至运送任务结束，扫码完工。
		(2) 特殊科室，如手术室、ICU 等进行特殊工勤服务。
		(3) 应设立运送调度中心，实现 24 小时服务，满足临床及医技科室的各项服务需求。
		(4) 常规运送应及时满足各科室需求信息的收集与执行，采取限时服务（15-30 分钟内），运送人员需承担晚夜间（17:00-次日 7:00）

		<p>全部运送服务；制定完整的运送顺序及时间表，满足各科室日常性常规需求。</p> <p>(5) 科室合理的临时性工作需求，不受限于人员配置数量；科室工勤人员的基本条件和素质应执行科室具体要求。</p> <p>(6) 除轮椅、推车、推床外，物业应为运送人员配置专用工具，保持工具性能安全，并按照医院感控要求，严格执行消毒、清洁管理。</p> <p>(7) 标本、药品、单据、物资的运送应有交接登记手续。</p> <p>(8) 除科室工勤人员外，所有运送人员均应配置对讲机或相应的通讯设备。</p> <p>(9) 制订运送突发事件应急预案。</p>
2	运送服务内容及要求	<p>(1) 标本送检：血液、体液、大小便、组织、空气培养等标本送检，及检验报告的取回；取送血及血制品。</p> <p>(2) 病员接送：手术病人接送，急诊病人接诊、送检、入院等运送，住院病人（危重、行动不便）的科室内转床。</p> <p>(3) 药品配送：住院病人常规和临时药品取送；出院病人的退药；取送药车到中心药房；大输液、配液中心药品取送。</p> <p>(4) 物品运送：消毒液下送、供应室消毒包送取、部分试管取送（大小便盒、痰盒、培养管等）、小型仪器维修送取、办公及医用材料物资的申领配送；医疗、行政设备送修/领取/借还。</p> <p>(5) 单据递送：各类检查（CT、MRI、ECT、B超、动态心电图、脑电图、胃镜等）预约；各类诊断报告（包含影像片）、手术通知单、会诊通知单的送取；调取及递送、各类行政文书递送；取送科室报刊信件等。</p> <p>(6) 协助领取福利用品。</p> <p>(7) 回收空瓶和可回收废品（纸箱、报纸等）；办公区报纸、杂志等废物回收；并捆扎好送至可回收物库房。</p> <p>(8) 临时加床、重大活动及会议物质搬运、科室物质搬运、装卸；家具和设备搬运。</p> <p>(9) 血站取血，根据取血量，乙方自行配备运输车辆。</p> <p>(10) 临时加床和其他运送。</p>
	特殊科室	<p>(1) 手术室：</p>

工勤服务	<p>①手术室门岗：</p> <p>a. 负责管控手术室人员进出，与手术无关人员不得随意进入手术室；非手术人员（包括参观人员）如需进入手术室应及时与手术室护士长或值班护士联系，经同意后方可进入并做好相关登记工作。</p> <p>b. 负责按规定供应当天医护人员的衣裤、口罩、帽子、鞋子，并负责第二天口罩、帽子、衣裤的准备工作，如有更衣柜负责更衣柜钥匙的管理。</p> <p>c. 负责为当日手术的医护人员统计订餐人数。</p> <p>d. 负责按医院参观规章制度供应参观人员参观衣、鞋子、口罩、帽子。</p> <p>e. 负责督促手术及参观人员遵守手术室规则，如数交回口罩、帽子、衣裤，放好鞋子；做好手术拖鞋的清洗及消毒，保证供应。</p> <p>f. 负责督促手术室工作人员外出时更换外出衣。</p> <p>g. 负责临时由各病区送入手术室的手术急需物品应及时联系相应的手术房间。</p> <p>i. 负责安全、规范的接送所有手术病人，在接送过程中要保证病人安全。</p> <p>②手术室外勤人员：</p> <p>a. 负责协助医护人员拿血，运送快速标本，酌情协助接送病人。</p> <p>b. 负责每日与布草洗涤公司人员清点敷料，定期更换手术间被套。</p> <p>c. 与护士进行核对确认后，负责将手术标本整理好送病理科，并与病理科做好交接。</p> <p>③手术室辅料及物品供应人员：</p> <p>a. 负责添置无菌包及一次性用物，及时补充、申领无菌用品，并检查有无过期无菌物品，协助护士管理无菌敷料室和一次性用品室。</p> <p>b. 负责各类手术室所用物品的领用工作，如器械、物资仓库领用物品，生理盐水、消毒液等领用。</p> <p>(2) ICU：</p> <p>a. 每日 1 次清洁医用吊塔、病床、所有在用及备用的医用仪器。</p> <p>b. 每日 1~2 次清洁治疗车、床旁护理车、仪器车、晨间护理车、翻盖垃圾车等治疗用车。</p>
------	---



	<p>c. 床单元终末处理包括：吊塔、物品柜、病床、床垫、护理车、床旁医用仪器的擦拭及导线缠绕整齐，铺备用床及床单元消毒，要求患者离开 1h 内完成。</p> <p>d. 每日 1 次清洁病室手动平移门及感应门的门头、门框、门面， 每病室内洗手台盆、水龙头、皂盒、擦手纸盒等。</p> <p>e. 每周 1~2 次协助总责护士完成库房及仪器室的整理与清洁。</p>
	<p>(3) NICU:</p> <p>①内勤工人:全病区的保洁工作，遵照保洁标准执行。</p> <p>②辅助人员:</p> <p>a. 各出入口门禁及人员管理。</p> <p>b. 新生儿衣物、被服、工作人员的衣物的清点、送洗、接收、消毒、晾晒。</p> <p>c. 库房、无菌物品间、病室、更衣室等房间、柜内物品的整理。</p> <p>d. 办公用品、大输液及其他所需物品等的申领、接收；送检标本。</p> <p>e. 病区间借还物品。</p> <p>f. 家属等候区管理。</p> <p>g. 探视家长的叫号及秩序管理。</p> <p>h. 保持办公区物品的整洁有序等。</p> <p>③清洁消毒员:</p> <p>a. 每日清洁暖箱、辐射台及其他仪器设备。</p> <p>b. 暖箱的终末消毒；仪器设备的终末处理。</p> <p>c. 清洗奶具，暖箱的简单维修与保养。</p> <p>d. 仪器设备的保管。</p> <p>e. 各室如配奶间、洗澡间等的清洁、消毒。</p> <p>f. 协助做好院感的防控工作。</p> <p>g. 物品的清洗消毒记录等。</p>
	<p>(4) 产房:</p> <p>①日常保洁:</p> <p>a. 协助助产士控制产房人员进出，无关人员不得随意进入产房，如需进入（包括参观人员）应及时报告护士长或当班助产士，经同意方可按规定进入。</p>

	<p>b. 负责按规定供应当天医护人员的衣裤，口罩，帽子，鞋子，并负责第二天口罩，帽子，衣裤的准备工作。</p> <p>c. 负责添置无菌包及一次性用物，及时补充，并检查有无过期无菌物品，协助护士管理无菌室及一次性用品室。</p> <p>d. 负责各类产房所用物品的领用工作，如器械、物资仓库领用物品，领消毒液等。</p> <p>②外勤人员：</p> <p>a. 负责协助医护人员拿血，运送标本，酌情协助接送产妇。</p> <p>b. 负责每日与布草洗涤公司人员清点衣物、敷料，定期更换病员运送车上床单、被罩。定期更换值班室床单被罩。</p> <p>c. 负责病人的陪检，陪检过程中要保证病人安全。</p> <p>d. 产妇接送，负责安全、规范的接送所有孕产妇，在接送过程中要保证安全，保证 24 小时有人在岗。</p> <p>(5) 供应室：</p> <p>①下收下送：</p> <p>a. 参加供应室岗前培训，考试合格后上岗。</p> <p>b. 负责全院污染器械器具回收和无菌物品的下送，并做好手卫生。</p> <p>c. 负责污染转运箱和污车的清洗。</p> <p>d. 负责定时接收手术室下送污染器械。</p> <p>②敷料打包：</p> <p>a. 参加供应室岗前培训，考试合格后上岗。</p> <p>b. 负责每日与布草洗涤公司人员接收清点敷料。</p> <p>c. 负责每日所有手术敷料和特殊科室敷料打包。</p> <p>d. 负责每日敷料库房地和敷料制作间的环境整洁规范。</p> <p>③清洗间：</p> <p>a. 参加供应室岗前培训，掌握清洗技术相关知识，考试合格后上岗。</p> <p>b. 负责协助清洗间老师器械分类、上架、进锅，完成手工清洗；</p> <p>c. 协助老师外来器械的清洗。</p> <p>d. 负责去污区保洁工作和垃圾运送</p> <p>④内勤工人：</p> <p>a. 参加供应室岗前培训，考试合格后上岗。</p>
--	---

- b. 负责供应室除去污区域外所有区域的卫生，垃圾运送。
- c. 和布草洗涤公司人员清点送洗工作服，接收清洁工作服。
- d. 协助手术器械包装老师装箱，协助消毒员运送待灭菌包。
- e. 协助老师一次性物品的拆包、放置；协助老师整理库房。
- f. 运送灭菌后的手术敷料、外来器械至手术室，另外要求布草洗涤公司人员按照手术室和特殊科室敷料要求将敷料叠好再送至供应室，及时回收去污区污染敷料，保证周转。

(6) 血透室：

①外勤人员：

- a. 控制血透室人员进出，无关人员不得随意进入血透室；参观人员如需进入血透室应及时与血透室护士长或值班护士联系，经同意后负责为参观者提供参观衣及一次性鞋套。
- b. 患者的接待，指引更衣、分流就诊至血透室进行治疗；保管患者的轮椅，家属陪护的管理。
- c. 按规定供应当天医护人员的衣裤、口罩、帽子、鞋子，并负责第二天口罩、帽子、衣裤的准备工作，如有更衣柜负责更衣柜钥匙的管理。
- d. 为当日上午班的医护人员及患者统计订餐数量。
- e. 及时补充、申领无菌用品及一次性用物，并检查有无过期无菌物品，协助整理库房。
- f. 给患者缴纳透析费、取药。
- g. 小型仪器设备的送修及回收。

②透析液配制人员：

- a. 积极参加有关透析液配置的规范化培训，保证考核合格。
- b. 透析液的配置与运送。
- c. 透析粉及各种机器消毒液、水处理用盐的存放。
- d. 生理盐水的接收及存放。
- e. 配液间的清洁工作，按要求对配液装置进行清洁和消毒。
- f. 协助接收配送人员下送的耗材物品，分类放置，及时添减。

③保洁人员（除日常保洁工作外）：

- a. 协助每班护士更换患者被服，每周更换一次值班室被服。

	<p>b. 每周三协助机器保养，彻底擦拭透析机。</p>
	<p>(7) 内镜中心：</p> <p>a. 每日 1 次清洁诊疗床、治疗车及所有在用的及备用医疗设备仪器。</p> <p>b. 每日 1 次清洁内镜中心的门头、门框、门面、每个检查间的洗手台盆、水龙头、肥皂盒、擦手纸盒等。</p> <p>c. 每周清洗地面一次。</p> <p>d. 清洗消毒胃肠镜及纤支镜、清洗治疗附件并消毒。</p> <p>e. 日常保洁, 库房整理；</p> <p>f. 清点工作服，收送病理标本、送检查报告单。</p> <p>g. 更换吸引瓶并消毒、打开水、每月领办公用品及耗材。</p> <p>h. 每天提前 30 分钟把需要的内镜按要求消毒浸泡、晾干备用。</p> <p>i. 每日工作结束后，用消毒剂擦拭台面并浸泡所有消毒槽。</p> <p>j. 每日检查工作结束后，再次清洗消毒内镜、吹干、悬挂保存、每个按钮处于功能位。</p> <p>k. 每日检查工作结束后，紫外线消毒清洗消毒间及各个诊室。</p>
	<p>(8) 急诊科绿色通道：</p> <p>a. 主动迎接 120 车辆送入的病人、配合医护人员搬运病人，需掌握搬运技巧、动作规范轻柔，保证病人安全。</p> <p>b. 协助轻症病人进行辅助检查、住院转运工作，需熟悉医院布局、热情转运、保证转运安全、防止坠床、防止各种管道滑脱。</p> <p>c. 协助医护人员做好危重病病人的检查、住院和手术的转运工作，需掌握危重病病人的安全转运工作，服从医护人员安排、保证病人安全，协助做好病人各种管道管理、保证有效通畅、防止滑脱、做好转运工具及仪器的保管和清洁工作，并做好公物交接工作。</p>
	<p>(9) 静配中心：</p> <p>a. 所有区域的日常保洁消毒，垃圾收取，库房整理。</p> <p>b. 清点药品数量。</p> <p>c. 所有配、送药品工具的消毒，工作结束归位。</p> <p>d. 各仓门的清洁、消毒。</p> <p>e. 拆除大输液外包装、大输液上货架。</p> <p>f. 协助布草收送的清点。</p>

	<p>(10) 集中清洗房：</p> <p>a. 保洁用具集中机械清洗，热力消毒，干燥保存，符合院感相关要求。</p> <p>b. 按规定时间、规定路线统一配供。</p> <p>c. 集中清洗区域洁污分开，保洁用具分类清洗、消毒。</p> <p>d. 规范操作清洁设备，每日清洁，定期保养，故障及时报修。</p> <p>e. 保持环境整洁，注意用电用水安全和节能。</p>
时限标准	<p>(1) 及时运送：</p> <p>a. 急查标本应 10 分钟内送达需求科室。</p> <p>b. 即拿药品应 15 分钟内送达药房。</p> <p>c. 协助急诊科做好患者的急查工作，应 10 分钟内到达需求科室。</p> <p>d. 急需运送的单据、文书应 10 分钟内送达需求科室。</p> <p>e. 急需送修的小型仪器、设备应 10 分钟内送达需求科室。</p> <p>f. 急需领用的物资应 15 分钟内送达需求科室。</p>
	<p>(2) 计划运送：</p> <p>a. 常规标本、单据、文书应每次间隔45 分钟内送达科室。</p> <p>b. 药品应每次间隔 30 分钟内送达科室。</p> <p>c. 收送会诊单、出院结账单、病历，收送检查预约单并预约、退费、退药、复印病历，临时协助护士送病人转科，应每次 45 分钟内送达需求科室。</p> <p>d. 接送病人，需提前预约时间，应 10 分钟内送达需求科室。</p> <p>e. 送资料/复印/感染报告/送物品申领单，取科室报刊信件，领办公用品、医疗用品及福利用品，设备借用/送修/领取，应每次 60 分钟内送达需求科室。</p>
	<p>(3) 科室工勤：</p> <p>a. 科室办公及医用物资，一般一周 1 次，如库房物资短缺等，则增加 1 次。</p> <p>b. 大输液或静脉配置输液，每日 3 次，可根据要求随时调整。</p> <p>c. 大型设备送修、借用，需提前约定时间，预计 15 分钟左右。</p>

第四条 乙方设备耗材、服装及人员配置

(一) 设备、耗材配置

1. 乙方自备作业设备（自有或租赁）用于本项目物业管理服务，包括但不限于

招标及投标文件中所列清单中内容。

2、招标及投标文件清单所列内容为最低要求，实际工作中可能超过以上品类和数量，乙方报价已含，甲方将不再额外支付费用。

3、甲方负责提供公共区域 55L、240L 垃圾桶以及全院医疗垃圾桶，负责生活垃圾、医疗垃圾的外运费和垃圾处理费用。

4、乙方进驻前一天，需将相关设备（耗材除外）进入到相关区域，缺一不可。否则甲方将拒绝乙方进场，所产生的责任由乙方承担。合同生效后 3 个工作日内因乙方未将上述设备准备齐全的，甲方将报政府采购管理部门进行处理并追究乙方违约责任，乙方承担 1000 元/项/日的违约金。

（二）服装配置

1、乙方人员应保持良好的服务精神面貌，项目组成员应着装统一制服，服装整洁合体，穿戴整齐、得体，符合卫生行业形象（佩戴工号牌或工作证，纽扣应全部扣好，不得敞开外衣，卷起裤脚、衣袖，领带必须结正，服装口袋不得装过大过厚物品）。

2、人员服装应全新，质量上乘，穿着舒适，经久耐穿，具备本单位特色，符合甲方医院工作场所特点并与甲方医务人员服装有明显区分。

3、服装数量要求：项目组成员每人 2 套服装（包括上衣和裤子），其中春夏季为短袖样式，秋冬季为长袖样式。另外，专项运送人员每人配一件马甲，外围保洁人员每人配一件羽绒服。服装由乙方在甲方指定时间前备案并发放至员工。每 2 年更换一次服装，若物业服务期间，项目组成员存在衣服损坏情况，应随时更换。

4、乙方为员工的服装配备洗涤条件（洗涤频次每周不少于一次）。

（三）人员配置

1. 物业人员配置情况、保洁人员配置表、运送及工勤、电梯人员配置表、保安人员配置表见招标及投标文件。

2. 甲方有权根据工作表现、工作需求提出更换人员，乙方需在甲方提出需求后一个月内完成人员更换，并自行完成更换人员的费用结算。

3. 乙方应严格按照投标文件配备项目经理、各类项目主管（保洁主管、运送主管、驻守主管、保安主管），且需进行试用期 3 个月，试用期满后，甲方视其试用期表现决定是否继续留用；乙方未经甲方同意不得擅自更换他们，否则将分别承担 20 万元/人次（项目经理）、10 万/人次（保洁主管、运送主管、驻守主管、保安主管）违约金，在当月物业服务费用中予以扣除。若经甲方同意后更换，需同等资

质人员，其中被更换的项目经理需保持一年的过渡期、各类项目主管需保持半年过渡期；过渡期届满后，新任项目经理、项目主管方可上岗。项目经理或各类项目主管岗位空缺期间，甲方分别按乙方服务费 5000 元/日、1000 元/人次/日在当月物业服务费用中予以扣除。

4. 乙方需在甲方最低要求基础上，对项目组成员年龄优化，以保障用人需要。

5. 乙方更换一般工作人员，须向甲方备案，擅自更换的，按 3000 元/人次承担违约金，该费用从当月物业服务费中扣除；一般工作人员年流失率不得超过 15%、手术室等驻守科室人员年流失率不得超过 10%（从乙方接管满三个月起计算），每超过一个百分点，乙方须向甲方支付违约金 10000 元，该费用从当月物业服务费中扣除。

6. 乙方所有人员均须有健康证，无重大疾病和传染病，均无犯罪记录和治安处罚记录，未受过刑事处罚，未有相关法律纠纷。由乙方按照相关要求招聘，并获甲方认可后入场。

7. 乙方在中标结果公告发出之日起 7 日内将所有人员资料交甲方审核备案，乙方在正式履约之日起未提供该备案的，承担每天 10000 元的违约金。

8. 如因乙方项目组成员疏忽或失职造成贵重物品被盗、毁坏或发生重大安全事故，乙方承担一切赔偿责任。履约期间，如若发生项目组成员工伤或遇项目组成员造成自身或他人人身伤亡事故及财产损失，均由乙方负责，与甲方无关。

9. 履约过程中，乙方须按照国家及地方规定按月给符合缴纳社保成员全额缴纳社保、全员购买意外险（或雇主责任险），在合同签订后 7 日内将意外险（或雇主责任险）购买情况报至甲方。

10. 在履约过程中，乙方应按要求保障项目组成员的合法权益。

11. 实际配置结算人数根据实际开放区域及实际工作量按需配置，其中预留人员可作为南院区预开放区域保洁、运送、专项、安保等机动人员调剂，若北院区物业人员因科室搬迁人员核减也可作为南院区机动人员调剂使用；对此，乙方应无条件配合。

第五条 考核奖惩细则

物业考核奖惩细则见附件 1.《江苏省人民医院宿迁医院物业考核奖惩细则》。

第六条 甲方权利义务

1. 有权审定乙方拟定的物业管理制度、工作计划等并提出修改意见，但甲方不因该等权利的行使承担任何义务、责任，也不因此免除乙方的义务和责任。

2. 有权检查、监督乙方日常管理工作的实施、制度的执行情况及现场监督培训

工作。

3. 依据《江苏省人民医院宿迁医院物业考核奖惩细则》每月对乙方服务工作进行考核、评价，乙方应当无条件配合。

4. 有权对乙方不达标的工作提出异议、给予处罚；甲方有权根据工作表现、工作需求提出更换人员，乙方同意在甲方提出要求一个月内无条件完成人员更换并完成更换人员的费用结算。如因此给甲方造成的一切损失均由乙方承担。

5. 甲方应为乙方的服务工作提供必要的工具（轮椅、推床、冲开水车、除病房及办公区域以外的一切垃圾存放设施、门厅地毯、地面防滑垫、开水保温桶）及必要的管理用房（不包括乙方工作人员住宿用房）和办公、调度使用的内线电话、网络。

6. 甲方人员应尊重乙方工作人员人格，爱惜乙方人员劳动成果，不指使乙方工作人员从事与合同约定服务无关的工作；尊重乙方对其工作人员的日常管理。

7. 甲方有义务积极履行合同条款并协助乙方协调相关工作，应按合同约定如期支付乙方物业服务费。

8. 招标文件、投标文件中约定的甲方其他权利义务。

第七条 乙方权利义务

1. 乙方应严格按照招标文件、投标文件及合同约定的内容和要求提供相关服务。如合同内容、招标文件、投标文件对乙方服务的约定不一致或有冲突，以最高标准的服务要求为准。

2. 人员管理

(1) 应及时向甲方提供聘用人员的劳动合同、身份证及健康证复印件以供甲方审核备案（乙方人员到岗前）；乙方所派工作人员均应身体健康、形象较好且无治安处罚、无刑事犯罪经历。

(2) 应依法与所聘用的员工签订劳动合同，明确权利义务关系，及时支付工资和各项劳动报酬，并办理各项社会保险；乙方与所聘用的劳务人员发生的任何形式的劳资纠纷，由乙方自行解决，与甲方无关，如给甲方造成损失的，乙方除承担全部责任。乙方违反本款约定的，乙方还需向甲方支付违约金 10000 元/人/次，费用从当月物业服务费中扣除。

(3) 所有人员上岗前需为期 5 天的岗前培训，重点岗位需为期 10 天，均须考核合格后上岗。统一着装，佩戴胸牌；专业人员需持相关主管部门颁发的有效专业岗位证书上岗；所有培训费用乙方自理。

(4) 应加强对聘用人员的职业道德和安全意识教育，为员工提供安全防范措施，工作期间如因资质不符、未按工作流程及制度操作等原因造成甲方或第三方人身、财产损失的，均由乙方承担全部责任；乙方员工发生工伤或人身伤亡事故的，乙方承担一切责任，与甲方无关。

(5) 乙方使用考勤系统进行人员考勤，并向甲方开放公司管理系统账户，根据岗位人员需求表的要求，实际打卡签到时间。医院将随机抽查考勤系统账户的实时数据和监控数据，发现提交的考勤数据与实际不一致的，按考核办法予以考核。

(6) 所派用工作人员应遵守甲方各项规章制度，服从甲方工作人员监督管理和考核，并能胜任其本职工作，不得在医院从事与本职工作无关的事情，如私自为患者或家属提供有偿的行李搬运、物品代购等服务；向患者或医护人员推销保健品、

日用品等；将患者的病情、个人信息透露给媒体或其他机构等情况，如发现相关情况，乙方须承担一切后果，并承担 10000 元/人/次的违约金。

(7) 乙方根据实际管理需要以及工作难易程度、强度等，对保洁、运送及工勤等相关岗位综合情况，科学、合理确定岗位工资报酬。

3. 每月应按时向甲方提交本月工作小结、下月工作计划及本月工资发放清单，工作小结须包含工作完成情况、存在问题、整改措施及人员考核情况，否则甲方有权延期支付当月物业服务费。

4. 当甲方有流行病防控、创文创卫、安全检查、大型会议、庆典活动、等级医院评（复）审、病区搬迁等特殊任务时，乙方应积极配合，做好保洁、保安和运送等各项工作。乙方有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

5. 乙方需配备中央运送管理系统、智慧巡更系统等物业服务管理软件系统(中标人自主开发或向第三方购买均可)，可以实现动态巡检、实况上传、数据追溯等功能，保障医患安全。

6. 乙方自备电脑、打印机等办公设备和耗材；乙方自行负责桌椅等办公家私和员工更衣柜；负责提供物业员工使用的微波炉、电冰箱等。

7. 合同终止时：

(1) 本合同期限届满后，乙方应提供过渡期物业管理服务，过渡期内物业服务标准和物业服务费标准不变，过渡期终止时间由甲方决定，乙方无条件服从；否则，乙方承担相当于 1 个月物业服务费金额的违约金。

(2) 乙方应做好与接管单位的移交工作，必须按规定进行交接、撤离， 否则甲

方有权不予支付物业服务费，由此引起的一切后果均由乙方承担。

(3) 乙方应无条件配合甲方进行资产清理，确保甲方资产安全无损。

8. 招标文件、投标文件约定的乙方其他权利义务。

第八条 人员配置及费用结算

(一) 人员配置及费用

1. 各类人员工资标准见下表。双方每月按实际核定的用工人数和考核结果结算费用。

人员分类	数量	单位	工资标准 (元/月)	月工资总额 (元)	
项目经理	1	人	21776.83	21776.83	
项目主管 (保洁)	5	人	9825.62	49128.09	
项目主管 (驻守)	1	人	9825.62	9825.62	
项目主管 (运送)	1	人	9825.62	9825.62	
项目主管 (保安)	1	人	11153.53	11153.53	
保洁、运送 及工勤、电 梯员	岗位 I 级	92	人	3254.81	299442.33
	岗位 II 级	195	人	3361.13	655419.55
	岗位 III 级	88	人	3573.76	314491.05
保安员	74	人	3618.84	267793.99	
月合计	458	人		1638856.60	
三年合计				58998837.67	

2. 甲方每月按照乙方实际投入的人员数量及各单项人员工资标准进行费用结算。合同期间，如增减服务范围，按实际增减的人员和单项人员工资标准调整物业服务费价款。

乙方根据实际投入的人员数量缴纳社保，保洁、运送及工勤、电梯人员缴纳人数不低于 30%，保安人员缴纳人数不低于 50%，若每低于一个百分点，乙方须每月向甲方支付违约金 5000 元，该费用从当月物业服务费中扣除。

3. 合同期内，如出现政府对最低工资、最低社保基数等政策性费用进行调整，投标当年 2025 年不予调整，之后经甲方确认后支付调整相应差额及税金（投标当年 2025 年不予调整）。

4. 若因社保缴纳问题对物业服务产生重大影响的，甲方有权终止合同，并将报财政监管部门。

（二）付款方式

乙方明确表示无需预付款。

物业服务费用由甲方按月度支付。乙方根据实际发生的所有物业管理费用开据合法票据，甲方在接收到乙方票据后，结合考核结果，在 10 个工作日内将上月度发生的所有物业管理（考核后的）费用支付给乙方。

第九条 合同期限

本合同服务期 3 年，自乙方实际入场服务之日起算起，乙方的实际入场时间以甲方通知为准。经甲方通知后 5 日内不入住服务的，甲方有权解除本合同。

第十条 履约保证金

合同签订前，乙方按采购合同总价的 5% 提交履约保证金，乙方如使用江苏政府采购电子履约保函(保险)的，可按采购合同总价的 3% (履约保证金原提交金额的 6 折) 提交。办理流程、偿付等内容见江苏政府采购网“保险保函”模块。

以银行电汇、网上银行、数字人民币形式缴纳履约保证金的，履约期满，甲方收到乙方退付申请及验收合格相关证明材料后 5 个工作日内退还至乙方存款账户或数字人民币账户。以保函、担保、保险等形式缴纳履约保证金的，在保函、担保保险约定的保证期限届满之日起自行失效（自 2025 年 10 月 1 日起至 2028 年 9 月 30 日）。

除不可抗力外，乙方不完全履行与甲方订立的采购合同义务的，履约保证金不予退还或有权无条件全额兑付履约保函，给甲方造成的损失超过履约保证金数额的，还应对超过部分予以赔偿。甲方逾期退还履约保证金的，除应退还履约保证金外，还应按中国人民银行同期贷款基准利率上浮 20% 后的利率支付超期资金占用费，但因乙方自身原因导致无法及时退还的除外。

第十一条 违约责任

1. 有下列情形之一的，甲方有权解除合同，有权要求乙方退还甲方已付款项，并由乙方向甲方支付合同金额的 30% 违约金，造成损失的另行赔偿。

1.1 转让、分包或交由他人履行本项目；

1.2 乙方违反合同约定，未能达到约定的管理目标，或出现重大管理失误，如医疗废物处理不当对环境和人体健康造成严重威胁的；在处理医疗纠纷等突发事件时，物业人员未能及时到场协助维持秩序，导致事件升级等情况；

1.3 未按甲方要求进行整改。

1.4 乙方或乙方人员发生治安事件或犯罪行为的

2. 甲、乙双方的任何一方由于不可抗力不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构证明以后，允许延期履行、部分履行或者不履行合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

3. 因乙方违约甲方依法解除本合同的，履约保证金全额没收，其他情形下，履约保证金可用于抵扣罚款等违约金。

4. 甲方逾期退还履约保证金的违约责任：除应当退还履约保证金外，还应当按中国人民银行同期贷款基准利率上浮 20%后的利率支付超期资金占用费，但因乙方自身原因导致无法及时退还的除外。

5. 违约方应承担守约方主张权益产生的包括但不限于交通费、误工费、律师费、鉴定费、保全费、保全保险费、诉讼费等相关费用，以及国家机关的行政处罚罚款。

6. 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方终止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

7. 因乙方违约导致本合同解除的，乙方不得参加本院类似投标、响应。

8. 因乙方违约导致本合同解除的，甲方有权向社会公示、报告有关行政机关。

第十二条 供应商合法权益补偿机制

供应商合法权益补偿救济机制。在履约过程因政策变化、规划调整而无法履行合同约定，造成企业合法权益受损的，甲方依据实际情况对供应商进行补偿救济。

第十三条 其他约定

1. 甲、乙双方均不得随意变更或解除合同。合同如有未尽事宜，须经双方共同协商，做出补充规定，补充规定与本合同具有同等效力。

2. 任何一方无权在没有另一方事先书面同意的情况下，向第三方给予、授予和转让本合同所规定的任何权利和义务。

3. 甲方后勤保障部及安全保卫处负责本项目组织验收、付款、服务管理、退还保证金等事宜。

4. 本合同经甲、乙双方签字盖章后生效。合同一式陆份，甲方执肆份、乙方执贰份，具有同等法律效力。

5. 本合同一切未尽事宜，按中国法律法规有关规定执行，无相关规定的，由甲乙双方协商解决；协商不成的，可起诉至甲方所在地有管辖权的人民法院解决。

甲方：江苏省人民医院宿迁医院（盖章）

乙方：上海卫事康卫生管理服务有限公司（盖章）

法定（授权）代表人：

法定（授权）代表人：

联系人：高玉娇、蔡博

联系人：储开平

联系电话：0527-80528161、80528181

联系电话：021-65667002

Email:1078618801@qq.com

Email:chukaiping@weishikang.net



2025年9月18日

2025年9月18日

附件 1. 《江苏省人民医院宿迁医院物业考核奖惩细则》

《江苏省人民医院宿迁医院物业考核奖惩细则》

1. 甲方按照乙方实际投入人员数量及各单项人均费用并经考核完成后据实结算。合同期间，如增减服务范围，按实际增减的人员和单项人均单价调整服务价款。乙方未按要求向甲方提供发票的，甲方有权不予付款，直至发票按要求提供正确为止。且甲方有权从应付款项中直接扣除应由乙方承担的违约金及其他相关款项。

2. 日常考核：（1）按月考核：考核满分为 1000 分，950 分为合格分，低于 950 分后每扣除 1 分处罚人民币 100 元，在当月发生的服务费用中扣除（具体奖惩细则见附件）。考核扣分组成：属地化考核扣分为所有属地化考核科室扣分取平均值+后勤保障部考核扣分+安全保卫处考核扣分；（2）每月发起问卷调查：满意度 $\geq 90\%$ 为合格不扣款；满意度低于 90 为不合格， $80\% \leq \text{满意度} < 90\%$ ，扣当月管理费 5000 元； $70\% \leq \text{满意度} < 80\%$ ，扣当月管理费 10000 元； $70\% < \text{满意度} \leq 60\%$ ，扣当月管理费 20000 元。

3. 专项考核：（1）乙方接到医院投诉 10 分钟内未开始整改，扣款 100 元，30 分钟内未开始整改扣款 200 元，30 分钟以上未开始整改的，每多 10 分钟在 200 元基础上扣款 200 元/10 分钟，扣款叠加；对主管及经理进行考核，发生有效投诉，主管扣款 500 元/次。经理扣款 1000 元/次。扣款从当月的服务费中扣除（同类问题扣款每日单项上限 10000 元）。合同期内超过 3 次投诉的主管或经理，甲方有权要求更换人员；（2）标本打破、外溢、遗漏造成医疗纠纷的，扣款 1000 元，扣款从当月的服务费中扣除，乙方承担全部赔偿费用；（3）因运送不及时造成延误治疗的，扣款 1000 元，扣款从当月的服务费中扣除，乙方承担全部赔偿费用；（4）因乙方原因医院员工、病人及家属、其他来访者发生意外的，扣款 1000 元，扣款从当月的服务费中扣除，乙方承担所有损失费用；（5）一经发现贩卖、偷盗医疗废弃物，立即开除涉事人员，扣款 5000 元，扣款从当月的服务费中扣除，造成的损失由乙方全部承担，涉事人员根据相关法律移交公安机关处理。一经发现违规收集生活废弃物，如一次性饭盒、废旧报纸、硬纸板、水果花篮等可回收物资，扣款 500 元，扣款从当月的服务费中扣除；（6）一经发现私自对病人提供有偿服务，向病人索要、收受礼物及钱款，立即开除涉事员工，扣款 2000 元，扣款从当月的服务费中扣除；（7）一经发现散布不利于医院的负面信息，每例扣款 2000 元，扣款从当月的服务费中扣除；（8）特殊、重大、非常规性事件（人为导致火灾、基础设施或器械设备的损

坏等)可依据情节严重程度经甲方评估后予以处理。

4.乙方向甲方提交符合要求的发票(包含当期人员工资总额、社保总额、服装费、耗材费、设备折旧费等明细)时,应提供人员工资支付明细(须提供银行机构出具的员工工资支付明细证明)及社保缴纳相关证明资料(1、社保缴纳证明须列明每个服务人员的社保缴纳情况,以社保主管部门出具的为准;2、社保证明缴款单位为乙方),甲方将按照经确认的服务名单核对工资支付、社保缴纳情况,符合付款条件的,甲方将按规定支付合同款。甲方在付款完成后将款项支付相关材料(发票、员工工资支付证明、社保缴纳证明及付款回执等)存档备案,随时接受监管部门检查。

5.乙方须按以不低于投标报价确定标准给员工发放工资、给符合缴纳社保成员缴纳全额社保、给全员全额购买意外险(或雇主责任险),相关标准在采购合同中予以明确,如乙方违反合同约定,甲方将按违约处理不予支付当期合同款,并有权收取违约金5万元并追究违约责任,并按擅自变更合同违法行为报监管部门处罚。另如有违反《劳动法》等相关规定的,报相关主管部门处理。

6.项目履约过程中,如乙方服务人员经甲方同意进场更换导致服务人数不足的,甲方将按照相应的日工资进行扣除后支付当期的合同款。未经甲方书面同意擅自减少服务人员数量的,甲方将按违约处理不予支付当期合同款,并有权收取违约金5万元并追究违约责任。

7.乙方如对考核结果有异议,须在收到考核结果2天内书面反馈甲方(否则视为认可),双方澄清沟通后对考核结果共同签字确认。

8.甲方每月底以书面形式向乙方提供考核结果,考核结果由乙方项目总负责人签字确认。

9.对考核出的问题,乙方应进行持续质量改进,并以书面形式向甲方反馈整改措施及效果,未限时整改的(包括整改逾期、整改措施不到位、整改效果不明显等),加倍扣分。

10.对于乙方获得的奖励分值,可抵扣当月考核分值。

11.合同年度中累计有三个月或三个月以上考核为不合格的或者任意一月考核低于800分的,甲方有权单方面解除本合同,并报财政监管部门。

12.如乙方因考核不合格被解除合同的,甲方不予退还履约保证金,且乙方应在甲方选定新的物业服务单位前继续提供服务,直到新的服务单位到场为止。

《江苏省人民医院宿迁医院物业考核奖惩细则》

一、保洁服务考核细则		
类别	考核内容	扣分细则
管理	1. 定人（人员配备）、定岗（责任范围）、定时（完成时间）、定项（工作项目），人员排班和工作安排合理，服务状态良好。	一项不明确或不符合要求扣 1 分
	2. 各区域保洁按相应流程规范操作。	未按流程操作，一例次扣 1 分
	3. 在规定时间内完成保洁。	未按规定要求，一例次扣 1 分
	4. 保洁工具、用品配备符合要求； 保洁工具摆放规范、清洗干净；保洁工具及用品使用、清洗、消毒、存放符合分类要求； 不乱丢乱放保洁工具，不得使用有可能损伤、污染保洁对象的工具和试剂材料。	不符合要求，一项或一次扣 1 分；造成地面、家具及其他设施设备损伤，一次扣 2 分，并予以赔偿或修复。
	5. 室内地面保洁标准：干净、干燥， 无垃圾废物，无烟蒂纸屑，无灰尘泥土，无痰迹，无其他可擦洗污迹，墙角、沟、边保洁到位。	地面不洁或其他不符合要求，一处扣 1 分
保洁考核	6. 墙壁、天蓬保洁标准： 目视干净无尘，无蛛网，无可擦洗污迹，无牛皮癣， 保洁工具、材料适合相应墙体材质，不得损伤、污染墙体。	不符合标准一处扣 1 分
	7. 墙壁、天蓬附着物保洁标准： 设备带、开关插座、电扇、消防箱、消毒箱、钩、框及其他外凸物、附属设备目视干净端正，手摸无灰尘。	不符合标准一处扣 1 分

8. 门、窗、洞、台保洁标准：目视干净整洁，无可擦洗污迹，门窗手摸无灰尘，其他无积灰，无蛛网，无隐藏垃圾、废物、烟蒂等。	不符合标准一处扣 1 分
9. 病房家具保洁标准：清洁无结垢、无灰尘，如有污染，及时清洁消毒，保证一房一中，目视干净，摆放整齐，手摸无灰尘。	不符合标准一处扣 1 分
10. 病房床单元保洁标准：清洁无结垢、无灰尘，如有污染，及时清洁消毒，保证一床一中，目视干净，无可擦洗污迹，手摸无灰尘。	不符合标准一处扣 2 分
11. 病房卫生洁具保洁标准：面盆、水池、水龙头、便器及其他洗浴清洁设备每日清洁，便器每日消毒，目视干净整洁，无污垢，台面等无积水，保持通风正常、排水通畅，无异味	不符合标准一处扣 2 分
12. 公共卫生间洁具保洁标准：每日保洁、消毒，专人负责，至少每半小时巡查一次，目视干净整洁，无污垢，台面等无积水，保持通风正常、排水通畅，无异味，按规定投放卫生球等除味材料。	不符合标准一处扣 2 分
13. 玻璃、镜子保洁标准：每日擦洗，使用专用清洁试剂，保持干净明亮，目视无灰尘，无污迹，无水渍，手摸边框无灰尘。	不符合标准每次扣 1 分
14. 治疗室、处置室及其他特殊医疗用房保洁标准：垃圾按规定分类存放收集，台面、污染墙壁每日擦洗消毒，无蚊蝇，无污迹，无积水。	不符合标准一处扣 1 分
15. 手术室、ICU、移植病房：执行卫计委《消毒技术规范》进行，手术间地、墙无灰尘，无污迹，无蛛网等。	不符合标准一处扣 1 分
16. 卫生（废物）桶、篓保洁标准：专用垃圾袋完好，铺放整齐符合要求，及时回收更换，保证内容物不超容积 2/3，有污秽物时及时清理更换，每日对桶（篓）体定时清洁，无污迹，无积灰，无异味，无溢满。	不符合标准一处扣 2 分
17. 大厅、走廊、楼梯有人走动维护，每 15—30 分钟完成一个巡回；保洁区域干净明亮，地面无纸屑、果皮、烟头等废弃物，无污迹；雨天，地面有防滑、干燥措施并摆放防滑告示牌；门柱、扶手每日擦拭，墙角及可擦洗墙壁每周全面擦洗两次，保持干净整洁，无张贴，无污渍，无蛛网，无积尘。	不符合标准一处扣 2 分

	18. 开水间：开水间清洁整齐，无杂物，无晾挂；地面清洁，无污迹，无积水，无异味；开水炉清洁干净。按院方规定时间开放开水间，住院病人开水送至床前每日 2 次，非供水时间开水间应锁门，确保供水安全。	不符合标准一处扣 1 分。
	19. PVC、花岗岩地面保养标准：每天对楼宇内公共区域的 PVC、地砖、花岗岩等地面清洗；地面按规定频率保养，保持地面光泽、亮度。PVC 清洗保养制剂使用以不损伤釉面为宜。	不符合标准一处扣 1 分
	20. 消毒液浓度符合要求，做到分类、分机清洗。	不符合标准一处扣 2 分
	21. 保洁服务时注意节约用水用电：（1）保洁活动时避免耗水量大的冲洗法，如必须使用冲洗时，应采用间断冲洗，并使用节水型喷头，做到人走水关，杜绝长流水；（2）无长明灯现象。	不符合要求一次扣 2 分

二、运送服务考核细则

类别	考核内容	扣分细则
运送考核	<p>1. 按照生活垃圾分类相关要求，配合回收单位分类回收。履行医院生活垃圾分类制度，并按照制度进行考核。</p> <p>生活垃圾运送规范：</p> <p>（1）每日 7:00-11:00，13:00-17:00 到达所有部门/科室暂存点回收。</p> <p>（2）按指定或专用路线运输，车辆不得与物体、墙壁、行人发生碰撞。</p> <p>（3）运输车辆须加盖，垃圾不得高出车箱体，运输途中无污物污水撒漏、丢弃等。</p> <p>（4）垃圾及时装车压缩，每日清运。</p> <p>（5）垃圾站每日冲刷、消毒不少于三次，保持站点清洁，无明显异味。</p> <p>（6）生活垃圾专用车辆运输。</p>	不符合标准一处扣 2 分
	<p>2. 标本运送规范：</p> <p>（1）按时收集各科各类标本，认真查对，及时分检。</p>	未按规范做一处扣 2 分，影

	<p>(2) 准确登记、签收、送检。</p> <p>(3) 有不合格标本应立即报告送检科室，及时补救。</p> <p>(4) 无迟送、漏送、错送、损坏、丢失。</p> <p>(5) 报告按时取回并准确分发。</p>	<p>响病人诊疗的一次扣 5 分</p>
	<p>3. 特殊科室病人陪检运送规范：</p> <p>(1) 按约定时间送检病人并告知医护人员，送回病人时应与医务人员交接。</p> <p>(2) 认真查对科室、床号、姓名、检查项目、病人准备情况等。</p> <p>(3) 正确搬运病人，危重病人应有医护人员陪同。</p> <p>(4) 送病人检查前应评估各种保护措施，运送病人时注意病人不适。</p>	<p>接错、送错病人一次扣 2 分；发生病人不安全的扣 5 分；发生病人安全事件的此项不得分；其他一项不符合要求一次扣 2 分</p>
运送考核	<p>4. 手术病人运送规范：</p> <p>(1) 按手术通知单规定时间到相应科室接病人。</p> <p>(2) 向当班护士了解术前准备及需带的资料。</p> <p>(3) 查对科室、床号、姓名、性别、诊断等准确无误后送病人至手术室，并与手术室护士交接。</p> <p>(4) 术后病人须有医护人员陪同送回病房，并与病房护士交接。</p> <p>(5) 运送病人时注意询问病人不适，确保病人安全。</p>	<p>一项不符合要求一例次扣 2 分。发生病人安全事件的此项不得分</p>
	<p>5. 药品运送规范：</p> <p>(1) 运送前检查药箱或药车是否完好及上锁，并携带药品交接登记本。</p> <p>(2) 按规定时间将药品及时准确送至相应病区，并与病区护士交接签字。</p> <p>(3) 每日 17:00 之前，将各病区药箱或药车取回清洁、消毒备用。</p> <p>(4) 运送过程中，药品应轻拿轻放，无破损、丢失。</p>	<p>一项不符合要求扣 2 分，造成药品破损、丢失需按价赔偿</p>
	<p>6. 物品运送规范：</p>	<p>不符合要求一</p>

	<p>(1) 运送前需核对物品名称、规格、数量、完好程度等并进行登记，对易碎物品或液体应做好防护。</p> <p>(2) 供应室无菌物品和污染物品运送车辆应严格区分，专车专用并密闭运输。</p> <p>(3) 运送无菌物品须核对科室、名称、数量、干燥情况、消毒日期、有效期等；运送过程中确保物品完好，无菌物品不被污染，如疑被污染应重新行灭菌处理；按规定时间将物品及时准确送至相应病区，并与病区护士交接签字。</p> <p>(4) 对检测或维修物品应按规定时间及时取回（精密医疗器械或大型医疗仪器除外）。</p> <p>(5) 运送过程中无损坏，无丢失。</p>	<p>次扣 2 分，物品损坏或丢失需按价赔偿</p>
	<p>7. 单据递送：(1) 每日上下午须分别到各科室收集会诊单、申请单、诊断报告等单据，并及时送达相关科室/部门；(2) 按时完成各类检查预约并告知护士站；(3) 递送登记、签名齐全。</p>	<p>不符合要求一次扣 2 分</p>
	<p>8. 加床：接到电话后，应于 30 分钟内送达病区</p>	<p>不符合要求一次扣 2 分</p>
<p>运送考核</p>	<p>9. 医疗废物运送规范：(1) 包装袋符合《医疗废物专用包装物、容器标准和警示标识规定》要求；(2) 每日上午 09:00 加收部分科室、中午 13:00~17:30 分到各科室清点、回收各类医疗废物；手术室除按规定时间收集外，应根据废物量随时收集；按指定或专用路线运输，车辆不得与物体、墙壁、行人发生碰撞；(3) 医疗废物回收时须双人称重签名，封口，交接联单填写齐全；(4) 运送车辆须加盖，运输途中保持车厢密闭，无撒漏、丢弃等；(5) 医疗废物按分类码放整齐等待清运，严禁其他一切非医疗废物进入医疗废物储存间；医疗废物储存时间不得超过 48 小时；(6) 医疗废物储存间防蚊、防蝇、防鼠、防盗等安全设施完好；(7) 医疗废物储存间地面随时清洁，每日进行地面和墙壁终末消毒处理；(8) 员工工服、防护用品每日集中清洗消毒；(9) 每日统计交接联单，发现医疗废物数量明显异常，立即追查，并报告监管部门；(10)</p>	<p>不符合要求一次扣 2 分</p>

	发生医疗废物撒漏、丢失时，立即启动医疗废物撒漏、丢失应急预案；（11）医疗垃圾专用车辆运输。	
	10. 急诊运送接到运送电话后，15分钟到达现场。	一项不符合要求扣2分
	11. 各种运送工具须始终保持良好功能，每日清洁消毒，保持车辆清洁，医疗废物运送车辆无异味，运送车辆按指定地点停放，不乱停乱放。	一项不符合要求扣2分
三、电梯考核细则		
电 梯 管 理	1. 熟悉电梯操作规程。	不符合要求的一例次扣1分
	2. 善于发现分析处理各种事故隐患及突发事件。	不符合要求的一例次扣1分
	3. 发现问题及时向维修人员、班长、主管汇报。	不符合要求的一例次扣1分
	4. 维护好电梯轿箱内、外卫生。	不符合要求的一例次扣1分
	5. 严禁违规操作。	不符合要求的一例次扣5分
	6. 时刻保持运行安全意识。	不符合要求的一例次扣1分
	7. 开梯前必须做到试运行，确认无异常后方可运送乘客。	一项不符合要求扣2分
	8. 面带微笑，规范服务用语。	一项不符合要求扣2分
电 梯 管 理	9. 主动、热情、耐心、周到的为乘客服务。	一项不符合要求扣2分
	10. 语气温和，做到来有迎声、问有答声、去有送声。	一项不符合要求扣2分
	11. 严禁与乘客发生争执。	一项不符合要求扣2分
	12. 礼貌待客，做到眼到、口到、意到。	一项不符合要

		求扣 2 分
	13. 统一佩戴工牌、头花、丝巾、手套。	一项不符合要求扣 2 分
	14. 接打内线电话时, 使用文明用语, 简单扼要。	一项不符合要求扣 2 分
四、室外保洁考核细则		
序号	考核内容	扣分细则
1	保洁时段为 6: 30~19:00 (季节变化, 保洁时段根据医院要求); 道路、广场等人流较大的场所每日至少早中晚各集中清扫一次, 每周冲洗一次; 其他区域每日早晚各集中清扫 (洗) 一次, 其余时间走动维护, 无痰迹、垃圾等。	不符合要求一次扣 1 分
2	保洁时段主要干道、绿地每 30 分钟、其他区域 60 分钟巡扫一次, 地面清洁无明显泥沙、污渍、积水, 每百平方米范围内烟蒂、杂物等平均不超过 5 处。	不符合要求每项每处扣 1 分, 直至本项
3	灯箱、灯柱、牌匾、标识牌、座椅、消防栓、消防器材等公共设施每周进行一次全面保洁, 特殊情况及时清洗, 保持整洁无灰尘, 无蛛网, 无污迹, 无违章张贴。	一处不符合要求扣 1 分
4	区域内所有屋面、顶棚、平台、停车场、车棚地面每日早 7: 00 前清扫一次, 后每 1 小时巡扫一次, 无杂物、纸屑、油渍; 棚顶无垃圾、无蛛网; 天台、平台无垃圾, 天沟畅通。	一处不符合要求扣 1 分
5	外墙、幕墙、玻璃目视无污渍、灰尘, 墙根、路牙上无野生草木、无绿苔。	一处不符合要求扣 1 分
6	道路两旁窞井内杂物的定期清理, 杂物多时随时清理。	一处不符合要求扣 1 分
7	发现设施、设备损坏时及时报修。	一次不报修扣 1 分
8	卫生桶 (废物桶、果皮箱、垃圾篓), 使用专用垃圾袋, 铺展整洁美观, 有专人负责巡查, 在满 2/3 或有污秽物时能及时清走和更换新袋; 桶体清洁无污染, 无异味, 烟灰烟蒂随时清理; 桶底地面无污垢, 无异味。	一处不符合要求扣 2 分

五、保安服务考核细则		
类别	考核内容	扣分细则
车辆管理	1. 车辆乱停乱放，占道停放，管理措施不力，影响交通，管理不到位的。	每次扣 1 分
治安消防管理	2. 未严格落实治安、消防巡查、巡逻要求，人员、制度、时间、频率不落实的。	每次扣 2 分
	3. 消防设施、设备、通道等存在问题不能及时发现的。	每次扣 3 分
	4. 义务消防队工作机制不全、制度不落实的。	每次扣 1 分
	5. 工程动火管理、易燃易爆物品管理、进出院消防物品管理不到位的。	每次扣 3 分
	6. 消防培训、教育、演练不经常，未按规定要求落实的。	每次扣 3 分
	7. 损坏、丢失公共用品、物品的。	每次扣 2 分
	其他	8. 突发事件、紧急情况及重大活动，主要管理人员不在场，造成工作被动，产生影响的。
9. 引起各方面投诉，造成一定影响的。		每次扣 5 分
10. 工作不力导致医护人员、工作人员投诉的。		每次扣 3 分
11. 纠纷现场处置不当，工作不力，经媒体或网上炒作造成影响的。		每次扣 5 分
12. 值班卫生较差，物品凌乱的。		每次扣 3 分
13. 利用职务之便谋取个人私利或盗窃医院、病患财物。		每次扣 4 分
14. 私自将医院物品或设施带回家，在医院内乱拿别人物品或偷盗的。		每次扣 4 分
15. 捡拾物品不报告、不上交的。		每次扣 1 分
六、管理人员考核细则		
类别	考核内容	扣分细则
	迟到、早退、缺勤。	每次扣 2 分

管 理 人 员	不能有效应对突发情况，不够冷静、不知所措。	每次扣 2 分
	不熟知各岗位工作内容及人员工作情况。	每次扣 2 分
	不按时报送给工作计划及总结的。	每次扣 2 分
	不能及时解决工作中的相关问题，导致问题扩大的。	每次扣 2 分

七、劳动纪律考核细则

类	考核内容	扣分细则
劳 动 纪 律	1. 不迟到、不早退，忠于职守，并做好签到、签离。	不符合要求的 每次扣 2 分
	2. 遵守医院、病区的各项制度服从管理人员，病区护士长及主管护士的指导、管理、考核 认真完成职责范围内的工作	不符合要求的 每次扣 2 分
	3. 按时交接班并认真填写交接班记录表，记录详细、不弄虚作假	不符合要求的 每次扣 2 分
	4. 不准在岗闲谈、吃东西、看书报、听音乐、办私事等。	不符合要求的 每次扣 1 分
	5. 当班期间不得接打电话闲聊、上网聊天。	不符合要求的 每次扣 1 分
	6. 妥善处理当班期间应急问题。	不符合要求的 每次扣 2 分
	7. 严禁脱岗、串岗、空岗。	不符合要求的 每次扣 1 分
	8. 发扬团队精神，团结互助。	不符合要求的 每次扣 1 分
	9. 按时参加例会、学习、培训。	不符合要求的 每次扣 1 分
	10. 服从上级领导安排，不私自调换班，严格遵守请销假制度。	不符合要求的 每次扣 1 分
	7. 损坏、丢失公共用品、物品的。	每次扣 2 分 每次扣 2 分
	12. 当班期间联系不通、信息不畅的。	每次扣 1 分
	13. 值勤时间吸烟，喝酒的。	每次扣 2 分
	14. 酗酒后上岗、在岗睡觉的。	每次扣 3 分

	15. 态度和谐,说话和气, 善待病人,不可顶撞病人、家属、医护人员, 严禁谈论患者病情及隐私; 严禁在工作时间及工作场合聚众聊天、大声喧哗、发牢骚、与患者及家属发生争执; 不	一项不符合要求扣 2 分
仪 容 仪 表	16. 按要求统一着装, 穿戴整齐, 服装定期清洗、保持整洁, 并佩戴胸牌 (包含门禁卡或带姓名的胸针)。仪表端庄, 保持良好的个人卫生。	一项不符合要求扣 2 分
	17. 着制服时必须作风严谨, 不可嬉笑打闹; 着制服时未扣纽扣、卷衣袖, 按规定不戴帽子的	不符合要求的每次扣 2 分
	18. 当班期间仪容不整不洁, 佩戴饰物、墨镜, 长指甲、留长发、大包头、帽墙下发长超过 1.5 厘米, 留胡须; 女的留披肩发, 涂脂抹粉, 涂有色指甲油的。	每次扣 1 分
	19. 举止端庄大方, 文明礼貌服务, 保持良好工作态度; 态度不好, 受其他人员批评、投诉的。	每次扣 2 分
其 他	20. 突发事件、紧急情况及重大活动, 主要管理人员不在场, 造成工作被动, 产生影响的。	每次扣 5 分
	21. 引起各方面投诉, 造成一定影响的。	每次扣 5 分
	22. 工作不力导致医护人员、工作人员投诉的。	每次扣 3 分
	23. 纠纷现场处置不当, 工作不力, 经媒体或网上炒作造成影响的。	每次扣 5 分
	24. 值班卫生较差, 物品凌乱的。	每次扣 3 分
	25. 利用职务之便谋取个人私利或盗窃医院、病患财物。	每次扣 4 分
	26. 私自将医院物品或设施带回家, 在医院内乱拿别人物品或偷盗的。	每次扣 4 分
27. 捡拾物品不报告、不上交的。	每次扣 1 分	
八、奖励细则		
类	考核内容	细则
别 奖	1. 受到患者表扬 (医院收到表扬信、锦旗、或区级以上满意度调查)。	奖 1 分/次

励	2. 配合医院完成上级各项检查任务和各项应急工作，并取得显著成绩的（获奖等）。	奖 2-5 分/次
	3. 提出合理化建议或排除隐患，使医院免受重大损失的。	奖 2-5 分/次
	4. 拾到钱包、手机等有价值物品并上交医院有关部门，必须有照片、有资料。	每起奖励 1 分
	5. 获得市级政府或市级官方媒体表扬的。	每项奖励 10-20 分
	6. 获得省级政府或省级官方媒体表扬的。	每项奖励 20-50 分
实际考评得分： 分		

