

漯河市中心医院

物业服务

(C包)

合

同

书



甲方（采购人）：漯河市中心医院

乙方（中标人）：河南启润保安服务有限公司

## 漯河市中心医院物业服务合同

甲方（采购人）：漯河市中心医院

住所地：漯河市人民东路 56 号

乙方（中标人）：河南启润保安服务有限公司

住所地：河南省漯河市源汇区大学路与嵩山路交叉口向东 500 米路北营宿楼 6 幢 521 号

甲方于 2025 年 10 月 16 日对“漯河市中心医院物业服务采购项目 C 包（采购编号：漯采公开采购 2025-138 号）”进行公开招标，经评标委员会评审确定乙方为中标人，按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》和相关的法律法规规定，以及招标文件要求、投标文件的响应，经甲乙双方协商一致，签订本合同。

### 第一条 合同标的

#### 1、服务内容

保洁、护工管理、生活垃圾清运、医疗废物清运、可回收垃圾（未被患者体液血液污染输液瓶（袋）清运）、电梯导乘、工程设施设备运行维护及维修（3 号楼供水、供电、制氧、制热、制冷设备主机、压缩空气系统、负压吸引系统管网及其末端设备包括中央空调管网、末端设备

运行和日常维护、设备带的维护、楼宇自控系统的运行与维护、变配电系统的运行与维护、地砖墙砖、吊顶（活动吊顶）、病床、桌椅板凳、门窗玻璃、不锈钢门窗及扶手等家具的维修维护）、后勤物资下收下送、车库管理。

## 2、服务的区域

保洁：3 号楼及周边区域。

护工：3 号楼。

电梯导乘：3 号楼 8 台电梯。

工程设施设备维护及维修：3 号楼。

后勤物资下收下送：3 号楼。

地下车库：3 号楼。

## 3、服务的团队要求

乙方应结合项目管理范围，合理配置人手，提供服务团队人员不少于 80 人，确保实现服务目标。

乙方团队最低人数配置表：

服务项目	人数配置
项目经理	1 人
维修主管	1 人
保洁主管	2 人

保洁员	30 人以上
护工	18 人以上
电梯导乘	7 人以上
地下室电工	8 人以上
地下室维修	9 人以上
车库管理员	2 人以上
后勤物资下收、下送工	2 人以上
共计	总人数不低于 80 人

1、保洁员：所派人员身体健康，体检合格，院感知识、岗位技能培训合格后上岗。保洁人员熟练操作各种清洁工具，会使用各种清洁用品（包括消毒药剂使用）。保洁人员应具备一定识字能力，临床科室保洁人员应服从临床科室护士长管理并协助科室完成临时任务。所派人员还需满足 70% 保洁人员的年龄不得超过 60 周岁，最高年龄不得超过 65 周岁。

(2) 护工：所派人员身体健康，体检合格，具备一定识字能力，院感知识、岗位技能培训合格后上岗。护工人员的年龄需满足：55 周岁以下占 70%，最高年龄不得超过 60 周岁。

(3) 工程设施设备运行维护及维修、后勤科服务：需配备高压电工至少 4 人，并具有两年以上相关工作经验，所派人员身体健康，体检合格，岗位技能培训合格后上岗。所派人员年龄不得超过 60 周岁，个别人员素质较高、专业能力较强的，可适当放宽年龄到 63 周岁要求，但不能超过

20%；最高年龄限制在 63 周岁。需配备高压电工至少 4 人，并具有两年以上相关工作经验，提供电工人员特种作业操作证（作业类别：高压电工）。

(4) 电梯导乘：所派人员身体健康，形象气质佳，普通话标准，体检合格，院感知识、岗位技能培训合格后上岗。年龄不得超过 50 周岁。

(5) 车库管理员：所派人员身体健康，体检合格，岗位技能培训合格后上岗。年龄不得超过 60 周岁。

(6) 后勤物资收下送：所派人员身体健康，责任心强，对工作认真负责。后勤物资收下送人员的年龄要求 45 周岁以下。

## 第二条 合同总金额

合同总金额为 2798400.00 元（大写：贰佰柒拾玖万捌仟肆佰元整），合同执行不变价，不因国家政策变化而变化，该价款包括了税费、人员工资、人员服装、人员福利、加班费 / 餐（含节假日加班）、夜班费、人员培训费、物料费等，甲方不再向乙方支付其他任何费用。

## 第三条 款项支付及进度安排

1、物业管理服务费用按月支付。共分为 12 个月：每月的服务费金额暂计：233200.00 元，甲方按月对乙方进行考核，并根据考核结果确定当月实际支付费用。

2、当月实际支付费用确定后，乙方每月 10 日前（节假日顺延）向甲方提供上月物业管理服务费用相关票据。甲方每月 15 日前（节假日顺延）以银行转账形式支付乙方上月物业管理服务费用。

## 第四条 履约保证金

甲方不再向乙方收取履约保证金，乙方若违反政府采购相关规定给甲方造成损失的，甲方可按照合同约定要求乙方承担赔偿责任。

#### 第五条 综合服务要求

1、仪表端庄、语言文明、统一着装、佩戴统一制作的工作牌上岗，上班期间不穿拖鞋、凉鞋；头发干净、整洁，不留怪异发型和发色，男员工应留短发，女员工长发应束起，且不能浓妆艳抹；保持手部清洁，不留长指甲，不涂有色指甲油。保持良好的精神状态和工作状态，微笑文明服务。

2、工作要求：工作认真仔细，吃苦耐劳，熟悉自己的岗位职责及操作规范，自觉遵守医院各项规章制度，服从医院安排，严格遵守工作时间和劳动纪律，工作期间不串岗、空岗，不得扎堆聊天，不说与本职工作无关的话题，工作前及工作期间不得饮酒。工作人员不在工作场所大声喧哗、嬉笑打闹，做到说话轻、操作轻；要嘴勤、眼勤、腿勤、手勤。

3、白天有专职管理员处理服务范围内的公共性事务，受理用户的咨询和投诉；夜间有人值班，处理急迫性事务。

4、管理规章制度健全，服务质量标准完善，管理档案资料齐全。用计算机系统对档案、管理服务进行管理。

5、乙方对医院招标的物业服务应建立健全管理体制，提供管理安排表。

6、乙方对医院招标的物业服务应明确公司的管理、指导方式方法的安排；公司技术支撑的安排。

7、公开服务标准、公开监督电话。

8、乙方的各岗位员工要统一着装，佩戴胸卡，持证上岗，并由乙方负责其员工工服配备和洗涤，所有人员必须专职为医院服务，不得兼职。

9、乙方有岗前培训，服务人员 100% 经过岗前培训并书面考核合格才上岗。同时必须提交岗前培训记录。

10、乙方须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个物业服务系统安全、高效、有序和有计划地转。

11、乙方有责任配合甲方接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

12、乙方有义务做好甲方委托的各项临时性物业服务。

13、乙方应从深入管理角度出发，建立项目激励机制，设立专项奖励基金，以表彰鼓励工作表现良好的岗位和员工，同时对工作业绩、行为表现差的岗位和员工进行必要的处罚（以每月考核结果确定）。

14、合同期间，甲方根据业务量要求物业服务人数增加或减少的情况，乙方应及时调整人员。

15、须持证上岗的工作人员正式上岗前，乙方须提供上岗的有效证件，如果乙方不能提供，则甲方有权扣除无证人员的月服务费。

16、保持员工队伍相对稳定，乙方调动技术骨干之前，须提前书面告知甲方，经甲方同意后方可调动。按招标、投标文件要求及双方核准的人数配足员工，不得擅自增加或减少人数。未经甲方书面同意，乙方不得随意变更管理负责人和其他管理人员。经抽查，发现员工数缺少，且无正当理由的，甲方有权按实际减少的人数扣除缺少人数的当月管理服务费，同

时要求乙方补足规定人数。

17、甲方将对主要管理人员、工程技术人员进场三个月后进行考核，如在培训、岗位操作过程中发现其不能胜任的，甲方可要求更换，直至其胜任为止。服务期间，甲方有权对乙方的管理人员、重要岗位的技术人员实施考核，如考核达不到岗位要求，允许乙方实施再培训后上岗，一个月内再考核不合格、达不到岗位要求的，乙方必须更换人员以满足甲方要求，培训人员再培训期间，甲方不承担其人员经费。

18、乙方进场服务时间由甲方提前半个月通知。乙方接到甲方通知半个月后全体工作人员、设备必须到位，并完成岗前培训等工作，正式开始物业服务，服务费用结算以正式服务日起计，之前物业管理人员、物业员工的相关费用和培训费用等由乙方负责。

19、甲方有权对乙方进行相应的考核罚款处理。

20、员工在上班时间不得做私活和捡废品变卖，若有违反，则在本月考核扣分以外，每次还进行相应的扣款处理。若向病人出售产品或变卖一次性废弃物，私自出租给病人及家属躺椅等用品且收取租金，发现一次进行相应的扣款处罚。

21、在总务科领导下进行工作，乙方所派人员应服从甲方的监督、检查和考核，对甲方所提出的整改建议应及时、认真落实。

22、乙方须建立健全员工考核机制，并严格执行，将所有考核监督记录等资料必须每月上报甲方总务科。

23、严格遵守医院的各项规章制度和公司的员工守则，行为举止、服务态度、工作态度等规定。

24、加强责任心，认真执行各项规章制度，在配合医疗护理中杜绝各类差错事故发生，发生差错事故必须及时报告。

25、建立健全院本服务项目的各种紧急预案。

26、物业服务工作人员若出现请假等情况，乙方应在此期间必须委派其他员工顶岗，并确保工作质量；在此期间顶岗人员所产生的任何费用及相应的法律责任均由乙方承担。

27、乙方不得在合同期限内将本项目转包、分包或发包。一经发现违反上述行为，直接扣除乙方的合同款，并终止合同（提出终止合同到合同终止时间为 90 天，期间乙方需继续按照合同要求提供服务）。

28、中标价费用为总价包干价，乙方自行考虑服务期内国家及地方政策可能调整的最低工资标准（或其他社保、福利津贴等政策性调整），由于政策调整而带来的任何物业服务人员的工资调整由乙方自行承担，合同金额都不作调整，乙方承担一切安全风险。

29、乙方需无条件积极配合甲方各项临时性、应急性工作。

30、甲方不接受乙方任何因遗漏报价而发生的费用追加，因乙方违反《劳动法》等法律法规而造成甲方的连带责任和损失全部由乙方承担。

31、乙方须严格按照国家和漯河市政府规定给所有的员工缴纳社会保险，超过退休年龄的工作人员需购买商业保险。

32、乙方自行负责其招聘员工的一切工资、福利、加班费 / 餐（含节假日加班）、夜班费等；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由乙方全部负责；乙方应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

33、所有员工入院服务时都必须体检，并且合格的才能上岗（费用由

乙方负责)。

34、物业服务中的锐器盒、病房和医技检验科室的消毒药剂、维修耗材(如水管、门锁、灯管等)由甲方提供;其余由乙方自行配置项目相关人员的装备包括对讲机以及对讲机公共频道占用费及维修费用,自备电脑、考勤设备和打印机等办公设备和耗材、日常工程维修工具、保洁和收下送中所有的工具、个人安全防护用品(口罩、手套、帽子)、耗材如洗地机、扫帚、簸箕、拖把、地巾、毛巾、生活垃圾袋(限病房及卫生间、门诊、走廊、楼梯间、公共卫生间、室外垃圾桶)、清洗剂、除胶剂、融雪剂、消毒剂(病房以外公共区域、行管科室)、卫生间清洁及除味用品、防滑告示牌、施工作业告示牌、保洁布草车、保洁工具晾挂设施、运送物资的周转箱、生活垃圾与可回收物转运车、推车等)等均由乙方提供。

35、根据河南省《能源管理条例》第26条,能源末端管控规定,甲方将3号病房楼公共区域的水、电、燃气等能源设备交由乙方管理,以上年费用作为基准,超出基准费用乙方承担5%。期限与本合同服务期限一致。

## 第六条 甲方权利、义务

- 1、甲方应及时办理付款手续。
- 2、对合同条款及所知悉的乙方商业秘密负有保密义务。
- 3、对乙方物业管理工作、人员上岗情况、维修、服务质量及整改的落实情况,进行监督、检查,在检查中发现乙方出现管理服务不达标、缺岗等问题,甲方可电话或书面通知乙方,并要求乙方立即整改,如乙方不能够立即整改时,乙方应向甲方支付当月总费用3%的违约金。

4、在合同期内，乙方服务达不到甲方要求的标准，或满意度调查 < 90%，甲方有权解除合同。

## 第七条 乙方权利、义务

1、及时按月支付员工工资。

2、提供的服务标准为投标文件的服务要求及投标文件所承诺的服务标准执行。

3、项目经理对物业人员进行日常管理，承担物业人员的安全责任，建立各种规章制度。

4、教育员工遵守甲方有关规章制度，爱护甲方建筑物及室内外各种设施，严格遵守安全生产规章制度，严禁使用电炉、电饭煲、电开水器等大功率用电器。如员工操作失误造成设施设备损坏由乙方承担相应的经济责任。

5、乙方工作时间为每天 8 小时，每周轮休一天，节假日按国家规定轮休。合同期限内，甲方如因工作需要，须增加人员或延长工作时间（临时突击任务需要加班时乙方应按甲方要求无偿完成任务）。

6、在合同期履行期内乙方人员因违反国家有关法律、法规、操作规程，造成自身及他人人身伤害，民事纠纷等事件，乙方承担一切法律责任。

7、乙方在服务过程中，因管理不当，不熟悉业务，不负责任或违反操作规程、操作失误等，造成甲方设备、设施、房屋损坏应予赔偿或恢复原状，造成重大事故者由乙方承担相应责任。

8、委托范围内的设施、设备、器材等移交给乙方后，因乙方管理引

起丢失、损坏，应照价赔偿，如乙方不赔偿，甲方有权从乙方服务费用中扣除赔偿款。

#### **第八条 不可抗力**

甲乙双方的任何一方由于不可抗力不能履行合同时，应当及时通知对方不能履行或不能完全履行的情况和理由；在取得有关主管机关证明以后，允许延期履行、部分履行或者终止履行合同的，根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

#### **第九条 保密**

乙方在合同履行期间知悉甲方的工作秘密（包括相关业务信息），不得透露或以其他方式提供给合同方以外的其他方（包括乙方内部与本合同无关的任何人员），乙方的保密责任不因本合同的终止而终止。乙方违反本合同所规定的保密义务，应向甲方支付合同总金额 10% 的违约金，并赔偿因此造成的损失。

#### **第十条 违约责任**

1、如乙方违约，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付当月服务费总额 20% 的违约金，并赔偿因此造成的损失。

2、甲方有权从待付款项中直接扣除违约金和赔偿款。

#### **第十一条 服务考核**

甲方每月对乙方的服务进行考核（考核细则详见附件二），如考核分数低于 90 分，甲方有权解除合同。

#### **第十二条 合同生效及其他**

1、除招标文件规定且甲方事先书面同意外，乙方不得部分或者全部转让、分包履行其应履行的合同项下的义务。

2、合同由甲、乙双方法定代表人（或者授权代表）签字并加盖单位公章生效。

3、本合同一式伍份，甲方叁份，乙方贰份。

### 第十三条 服务期限

本合同服务期限为壹年；自 2026 年 3 月 1 日起至 2027 年 2 月 28 日止。为期一年。

### 第十四条 下列文件为本合同不可分割部分

- 1、政府采购招标文件（包括澄清、修改）。
- 2、乙方投标文件。
- 3、中标（成交）通知书。
- 4、中标人在评标过程中做出的有关澄清、说明、承诺或者补正文件。
- 5、合同附件：服务标准

（此页为签署页）

甲方（盖章）：漯河市中心医院

法定代表人（授权代表章）签字：



电话：0395-3330023

日期：2026年 2月27日

乙方（盖章）：河南启润保安服务有限公司

法定代表人（授权代表）签字：



电话：0371-55611969

日期：2026年 2月26日



# 附件一：服务标准

## 第一部分：保洁服务标准

### 1. 院区病区环境卫生保洁标准

1.1 道路、硬化地面、操场、停车场：干净、无浮土，无烟头、无纸屑、无白色垃圾、无乱钉牌匾、无悬挂条幅、无丢片丢堆等现象，地面不能有成片积水；距路边石5米的绿地：无白色垃圾、无砖石垃圾、无纸屑废弃物等；院区内电线杆、行道树、建筑物墙壁上的广告及私拉乱扯现象及时清理；行道树落叶季节，道路、草坪、绿篱内树叶应及时清除，不能存留；冬季及时铲除积雪。

1.2 垃圾清运：垃圾桶、果皮箱的垃圾日产日清，无溢出，平时卫生容器内存垃圾不得超过2/3；垃圾桶、果皮箱体要保持清洁，无异味；加强日常维护，确保箱体完好无损；楼内垃圾每天按时清运两次，院区内垃圾桶内垃圾放不超过1天，清运至生活垃圾站。

### 2. 楼宇区域卫生保洁标准

2.1 室内地面：干净、无尘土、无痰迹、无固渍、无拖痕、无纸屑、无废弃物。桌椅：干净，无字迹、无固渍、无张贴物、无杂物。门、窗、墙壁：干净，无蛛网、无浮尘、无球印、无脚印、无张贴物。照明灯具、多媒体设施等：无浮尘。暖气设施：暖气片下无尘土、无杂物。

2.2 走廊、楼梯地面、台阶、楼梯扶手：干净、无尘土、无痰迹、无固渍、无纸屑、无废弃物。走廊垃圾桶：摆放到位，保持清洁，无异味。窗台、灯具、消防设施、各类指示牌：无尘土、无杂物、玻璃干净。

2.3 大厅厅内、外地面、台阶：干净、无尘土、无痰迹、无固渍、无

拖痕、无纸屑、无丢弃物。大门、窗台、灯具、消防设施：无尘土、无杂物、玻璃干净。

2.4 卫生间地面：干净、无痰迹、无污渍、无积水。便池：无异味、无污垢、无尿渍、无堵塞；手纸篓、垃圾桶：及时倾倒、清洗、及时更换垃圾袋，便池隔断无乱涂乱画、无张贴物、无污渍、无痰渍。

2.5 休息室室内家具及地面：干净，无尘土、无痰迹、无固渍、无拖痕、无纸屑、无丢弃物。

2.6 医用垃圾按规定清理、运输，并运到指定位置。

2.7 协助采购人做好爱国卫生、除“四害”等工作。员工在日常保洁工作中发现设施损坏并及时向采购人报修。

### 3. 病区保洁服务标准

3.1.1 墙顶、墙面：光亮、整洁、无积尘、无污垢、无印渍。

3.1.2 病房地面：无脚印、无污渍、无痰迹、无垃圾。

3.1.3 门、窗、玻璃：光亮干净、无积尘、无印渍。

3.1.4 洗漱池：光亮、整洁、无积尘、无污垢、无印渍、无水垢。

3.1.5 卫生间（包含厕所内设施）：干净、整洁、明亮无积尘、无脚印、无污迹、无水迹、空气流通、无异味、污水管及下水道畅通；手纸篓、垃圾桶要清洁光亮、无污渍，垃圾不超过容器的2/3，及时更换垃圾袋，垃圾袋不得重复使用。

3.1.6 床单元、座椅：所有床头柜每日至少清洁一次，保洁标准达到干净、整洁、无积尘、无污渍，严格执行一柜一中，不得交叉使用，每位

患者出院后立即进行一次全面清洁;病床:干净、整洁、无积尘、无污渍,每周进行一次整体清洁,每位患者出院后进行一次全面清洁。

3.1.7 设备带、电视、电视柜:光亮、整洁、无积尘、无污垢、无印渍,每周至少擦拭电视机一次,设备带每日进行一次擦拭,电视柜、衣柜每周一次整洁,每位患者出院后进行一次全面清洁。

3.1.8 电风扇、空调、电风扇:每年5月-9月,所有电风扇每月至少保洁两次,每年10月——次年4月所有电风扇每两个月至少保洁一次,保洁标准达到干净、整洁、无积尘、无污渍、无蛛网;空调:使用季节每月至少保洁2次,冬、夏两季使用前进行一次彻底清洁,保洁标准达到干净、整洁、无积尘、无污渍、无蛛网,空调滤网干净。

3.1.9 灯具、开关面板:干净、整洁、无积尘。

3.1.10 病区垃圾存放处:清洁光亮、无污渍,垃圾不超过容器的2/3,及时更换垃圾袋,垃圾袋不得重复使用。

3.1.11 开水房:光亮、整洁、无积尘、无污垢、无印渍、无水垢;至少每日保洁2次,不堆放杂物、私人用品、保洁用品工具需按要求整齐放置。

3.1.12 病区走廊、病区内公共区域:每日至少保洁2次,做到墙面光亮、整洁、无积尘、无污垢、无印渍;地面:无脚印、无污渍、无痰迹、无垃圾、无烟蒂。

### 3.2 公共区域和公共设施环境

3.2.1 大厅:每日至少清扫3次,垃圾每日至少清运1次。

3.2.2 路面周围:清扫道路、楼宇周围花砖地面垃圾、树叶等。

3.2.3 路牌、标识、指示牌：干净、无积尘、无污渍。

3.2.4 行人、行车路面清扫：无明显泥沙、污垢。

3.2.5 垃圾箱、垃圾桶：清洁光亮、无污渍，垃圾不超过容器的2/3，及时更换垃圾袋，垃圾袋不得重复使用。

3.2.6 极端天气情况：雨雪天气及时清理积水、铲除积雪，保障主要道路通畅。

3.2.7 其他：墙上饰物、工具悬挂整齐。

3.2.8 绿化：及时清理草坪杂草、枯枝，做到绿化场地内无烟头、纸屑、杂物。

3.2.9 电梯：每日保洁，做到墙面干净，地面：无污渍、无痰迹、无垃圾。

3.2.10 停车场：每天至少一次保洁，确保停车场内无杂物、无垃圾、无烟头、无纸屑。

3.2.11 公共卫生间：公共卫生间每日至少进行3次彻底打扫清洁（早上7:00一次，中午：11:30一次，下午17:00前一次），（急诊部卫生间、住院部一楼、门诊卫生间，要求工作时间内时时保洁）依据实际情况，不间断保洁，保洁标准严格依据我院要求执行。

### 3.3 其他重要场所

3.3.1 生活垃圾暂存处：每日至少彻底清洁2次，每次垃圾转运后彻底清洁一次，垃圾桶摆放整齐，垃圾盖、桶壁保持干净，场所周围无积水、无杂物、无异味。

3.3.2 医疗垃圾暂存处：按相关规定每日定时清理，运送病区内医疗垃圾至暂存处，并完成相应交接记录工作；暂存处每日至少彻底清洁2次，每次垃圾转运后彻底清洁一次，室内物品摆放整齐，具体要求按照院感相关要求执行。医院转运每天全院最少二次。

3.3.3 会议室、会议厅：每月至少彻底保洁1次，按照医院会议要求，每次会议前须进行保洁。

3.3.4 透析室：完成透析室日常保洁工作（以病区保洁标准执行），并同步做好透析液搬运，床单元洗涤运送，完成透析室其他工作任务。

3.3.5 检验科：满足检验科日常保洁工作。

3.3.6 包含院区洗地、打蜡、开荒、应急等。

3.3.7 包含5米以下干墙面、房顶等清理。

#### 4. 保洁工作职责及质量要求

4.1 清洁服务人员、每天应有规定的上班时间，提前搞好公共区域地面清洁工作，以不影响采购人员工上班工作。

4.1.1 临床科室上午6:30—11:30；下午14:00—17:30；补洁时间：中午11:30—14:00；晚上17:30—22:00包括病房、诊疗区、技诊区等。

4.1.2 非临床科室上午7:00—11:30；下午14:00—17:30包括行政区域。

4.1.3 急诊24小时保洁。

4.1.4 外围、绿化带等公共区域上午6:30—11:30；下午14:00—

17:30; 补洁时间: 中午 11:30-14:00 晚上 17:30-22:00 各楼宇大堂周边道路等。

4.1.5 垃圾收送 (包括医疗、生活、可回收垃圾) 医疗废物院内收集运输时间: 上午 8 点前; 下午 14:30 前; 生活垃圾清理时间: 上午 9 点前; 下午 16 点前; 可回收垃圾清运时间: 上午 10 点前; 下午 17 点前; 特殊要求除外注: 若上班时间与实际需要不符时, 则双方另行协商调整。

4.1.6 除安排日常清洁岗位外, 行政管理值班人员 1 人, 负责午间、夜间应急值班, 主要处理全院各科室临时发生情况的应急工作; 急诊 24 小时保洁工作及门诊、病区中午 11:30-14:30、晚上 18:00-8:00 的补洁工作要求及标准也需执行各区域清洁项目及标准。

4.1.7 浸泡消毒病人使用的便盆等器具 (要求使用有卫生部消毒批文的消毒剂)。

4.1.8 户外地面以干式清扫为主, 户内地面以清水配肥皂水湿式拖抹为主; 当地面被血液、呕吐物、分泌物、排泄物污染时及时用消毒液清洁消毒。

4.1.9 清洁工具如扫帚、垃圾铲、地拖及地拖桶、手套、毛巾等按使用场所不同, 进行分色分类、编号、做好标识, 严禁工具混用, 以免造成交叉感染。对地毯地面以吸尘器吸尘打扫为主 (办公区每周吸尘一次, 病区每周吸尘二次, 同时应做到随脏随打扫)。

4.1.10 清洁物料严格按照采购人要求选用质量合格产品、定量供应。严禁劣质或不合格产品。

4.1.11 毛巾清抹时一巾一台 (柜), 严禁一巾多用, 毛巾使用后要消毒、晾晒, 每天更换消毒液。

4.1.12 进入各科室、办公室、会议室的清洁人员不得随便乱翻阅桌面材料、文件。进入重要敏感部门如财务办公室、收费处、档案室等搞卫生时，应与工作人员打招呼。

4.1.13 外围、门前三包位置应保证在上午 8:00 前，下午 14:30 前完成清扫工作，并于每周五下午冲洗。

4.1.14 洗手盆、洗物盆、卫生间、清洁间每天消毒清洗不少于 2 次，并能随脏随洗，保持干净无臭味。

4.1.15 电器、仪器表面经科室人员同意及指导下，断电后用半干湿布抹一次/周。

4.1.16 医疗废物的运送、暂存管理服务：严格执行医疗废物管理的有关规定。

4.1.17 生活垃圾、可回收垃圾的收送、暂存服务，严格执行采购人的生活垃圾管理规定和可回收垃圾管理规定及其他废物管理的有关规定。

4.1.18 协助医务人员劝阻并收回病人在公共通道或窗外晾晒的衣物。

4.1.19 基本设施的维修报告：发现基本设施（如排气扇、水龙头、地面、墙、门、窗等等）的维修问题，及时向采购人报修，并追踪落实。检查冷暖气开放时开窗房间，协助医院劝阻病人、家属、医务人员等的开窗行为并负责关窗。

4.1.20 检验中心、手术室、介入室等特殊科室保洁员服务内容包括试管器械清洗消毒、器械器皿高温消毒。

## 5. 病区保洁感染工作管理要求

## 5.1 地面的清洁与消毒

5.1.1 普通病区无血液、体液、排泄物污染的情况下采用湿式清扫（清水及消毒液），每天最少进行一扫一拖，随时保持清洁。

5.1.2 当有血液、体液、排泄物污染时，使用蘸有消毒液（按院感要求配置）的吸湿材料（布或一次性纸巾）覆盖在血液、体液、排泄物上，作用30分钟后，用覆盖物包裹污染物，投入医疗废物桶，地面按常规进行消毒清洁。

5.1.3 感染高风险的部门检验科、急诊等部门，每天要进行消毒，按院要求配置的有效氯消毒液擦拭。

## 5.2 病床单位物体表面的消毒（包括床头柜、椅子、床栏）

5.2.1 实行“一床一巾一柜一巾一消毒”的原则，用后使用250mg/L有效氯消毒液浸泡30分钟后清水清洗凉干备用。

5.2.2 普通病区每日清洁2次（每日08:00前、14:30前完成），直接用清水擦拭，高风险病区用按院感要求配置的有效氯消毒液擦拭，多重耐药菌感染病人每天擦拭消毒2-3次，有污染时随时消毒。

5.2.3 被病人血液、体液、排泄物污染时，小量污染可直接1000mg/L有效氯消毒液抹布擦拭，污染量大时，先用蘸有消毒液（2000mg/L含氯消毒液）的吸湿材料（布或一次性纸巾）包裹移除污染物后，再用5000mg/L有效氯消毒液抹布擦拭，最后用清水擦拭。

5.2.4 病人出院后对病床单位进行终末消毒，准备接收下一位病人。

## 5.3 清洁用品的使用原则

5.3.3 清洁剂、消毒剂有明确规范标示（包括分装后），需配制的清

洁剂、消毒剂，要做到新鲜配制，用后即及更换。

5.3.2 实行清洁单元化，清洁用具（拖把、抹布和洗涤剂）在进行下一个单元（隔离病人1人或同种病房为一个单元，普通病房3间病房为一个单元）时应进行彻底清洁和更换。

5.3.3 清洁工具应按工作区域分区使用，有明显标识。

5.3.4 清洁用具使用后要用含氯消毒液浸泡消毒后清水漂洗凉干备用。

5.3.5 医疗废物桶及生活垃圾桶每周清洁消毒二次，保持清洁，有污染时随时进行清洁和消毒。

#### 5.4 医疗废物管理

5.4.1 医疗废物袋及锐器盒在满3/4时及时密封，并用专用的包装带封口，并帖上标签。严禁将医疗废物及锐器盒互相倾倒等现象。

5.4.2 医疗废物必须当面交接，记录种类、重量、交接时间及双方确认。

5.4.3 运送医疗废物必须专车密封运送。转运车每天清洁消毒，有污染时随时清洁消毒。

#### 5.5 保洁人员要求

5.5.1 保洁人员必须经过岗前培训合格后才能上岗。

5.5.2 保洁人员必须熟知所在科室的保洁要求，消毒液的使用方法及配制方法。

5.5.3 保洁人员必须掌握多重耐药菌、传染病人的隔离要求，并严格

执行。

5.5.4 保洁人员必须认真执行职业安全防护规定，处理污物时要穿工作服、戴口罩、帽及手套。医疗废物处理专职人员应穿胶鞋。

#### 6. 楼内环境卫生保洁标准

6.1. 地面：每日至少扫拖2次，随时保持。做到无垃圾、无杂物，无污渍、无痰迹、无水迹、光洁明亮。

6.2. 墙壁：每日清洁整理1次，随时保持。做到干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕；更不能有乱涂乱画现象。

6.3. 踢脚线：每日至少拖擦2次，随时保持。做到干净、无积尘、无污渍、无痰迹、无水迹、光洁明亮。

6.4. 天花板：每周至少处理1次，保证做到干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕、无闲杂垂吊物。

6.5. 门：每日至少擦抹2次，随时保持。做到门框、门面整个门体及把手等附属物件，干净、无积尘、无污渍、无水迹、光洁明亮。

6.6. 窗(内外)：每周至少清理2次，随时保持。达到以下要求：

6.6.1 窗体及拉手等附属物件，干净、无积尘、无污渍、无水迹。

6.6.2 玻璃、窗框要擦拭干净、明亮，无手印痕迹、无尘土、无水迹。

6.7. 窗台：每日清洁整理1次，随时保持。做到干净整齐，无杂物、无污渍、无水迹、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕。

6.8. 窗帘：公共空间在规定时间内开合一致：垂吊整齐美观，定期清

洗：做到干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕、无粘贴杂物。

6.9. 楼梯：步梯平面、立面每日拖洗、擦拭2次，随时保持。做到无垃圾杂物、无水迹、无污渍、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕。

6.10. 扶手：每日擦拭2次，随时保持。做到干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕。

6.11. 展示台：每日清洁整理1次，随时保持。做到干净整齐、无杂物、无积尘、无斑点印痕。

6.12. 指示标志牌：每日擦拭2次，随时保持。做到干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕。

6.13. 灯具：每周至少保洁1次，保持干净、无积尘、无蜘蛛网、无斑点印痕、无闲杂垂吊物；保证工作正常(发现问题及时报修处理)。

6.14. 装饰：每日清洁整理1次，随时保持。做到干净整齐、无脱落、无积尘、无污染的斑点印痕。

6.15. 设施设备：每日清洁整理1次，随时保持。做到表面光洁明亮、无积尘、无蜘蛛网、无污染印痕：表体及周围无垃圾杂物。

6.16. 电梯：每日清洁整理2次，随时保持。达到以下要求：

6.16.1 面、边框及轿厢四壁干净、无积尘、无斑点印痕；无乱涂乱画现象。

6.16.2 轿厢内顶面干净、无积尘、无蜘蛛网：相应设备运行正常(问题及时报修)。

6.16.3 轿厢地面干净、无积尘、无污渍、无废迹、无水迹；地垫保

持干净无污垢。

6.17. 其他陈列：摆放整齐，布局合理；每日清洁整理1次，随时保持。做到表面光洁明亮、无积尘、无蜘蛛网、无污染印痕；表体及周围无垃圾杂物。

6.18. 会议室、接待室、贵宾室：提倡隐式服务每日至少保洁2次，随时保持。达到以下要求：

6.18.1 办公桌、椅、电脑、电话、烟缸、地面、窗台、窗框、门、文件柜、刊物架、沙发、茶几等每天至少擦拭一次，做到无污渍、无灰尘、无水迹。

6.18.2 办公桌上的办公用品、文件、资料等要摆放整齐。

6.18.3 文件柜玻璃、窗框要擦拭得干净、明亮，无手印痕迹、无尘土、无水迹；窗帘悬挂整齐。

6.18.4 垃圾桶要保持干净无污、垃圾及时清倒、垃圾袋及时更换。

6.18.5 室内的花草植物要定期浇水，并保持花盆内无杂物，盆体无尘、无污渍。

6.18.6 室内的踢脚线每周至少擦拭1次，做到无污渍、无灰尘、无水迹。

6.18.7 下班前清扫时，检查各类办公设施电源是否关闭，最后将门、窗关闭、锁好。

6.18.8 室内窗户玻璃、天花板及灯具，定期清扫擦拭。

6.19. 卫生间：每日至少清洁整理2次，随时保持。达到以下要求：

6.19.1 卫生间内洗手台面、镜面、地面，应随时清扫，做到无污渍、无积水。

6.19.2 卫生间内便池应随时清扫、冲刷，做到无污渍、无异味。

6.19.3 卫生间内隔断板、墙面、干手器、开关插座、窗台等每日至少擦拭1次，做到无污渍、无痰迹、无水迹、无霉痕、无蛛网。

6.19.4 卫生间内垃圾桶要保持干净无污、垃圾及时清倒、垃圾袋及时更换。

6.19.5 洁具水槽等设施表面及内壁干净无灰尘、无水迹、无污渍、无其它印痕。

6.19.6 每日不定时喷洒空气清新剂，减轻厕所内异味。

6.19.7 卫生间内的踢脚线无污渍、无灰尘、无水迹。

6.19.8 卫生间室窗户玻璃、天花板及灯具干净、明亮，无手印痕迹、无尘土、无水迹、无蛛网。

6.19.9 在蚊蝇活动季节里，配合医院进行及时消杀，保证卫生间内无蝇、无蚊虫。

6.19.10 卫生间不能用腐蚀性强的清洁剂，如草酸等刺激性和腐蚀性的清洁用品。

6.20. 建筑物3米内保洁归属楼内责任人。门口范围按楼内保洁标准执行，周边范围按楼外保洁标准执行。

6.21. 医院承办活动、会议、检查，保洁人员要积极配合医院工作，保证各项任务顺利完成。

## 7. 楼外卫生清洁标准

7.1. 建筑物门口两侧无积土，树篦子内无杂物垃圾，非绿化带不能有杂草。

7.2. 设施设备：每日保持清洁，做到垃圾桶、垃圾池、果皮箱无污垢、破损、倾斜、缺失；标示牌、健身器材无锈蚀、污秽、破损、位移；井盖无缺失、倾斜、破损、井框松动及井盖与井框不配套等(如有问题及时报修)。

7.3. 建筑物外立面：做到无积尘、蜘蛛网，无乱涂乱画，无乱贴乱挂现象；玻璃光洁透亮。

7.4. 房顶及棚顶：做到房顶屋面无烟蒂、果皮、纸屑等垃圾及杂物堆积，保持干净整洁。

7.5. 垃圾处理：每天至少2次垃圾清运处理，垃圾箱外不能有垃圾堆积；不得影响院容院貌。

7.6. 小广告整治：每天保洁坚持小广告治理，保证院内环境和设施无小广告张贴。

7.7. 各楼的屋面雨水落水口、管道无堵塞现象，落水口及屋面的杂物要及时清理，雨季经常检查疏通，平时每月不得少于2次，保持在雨季时落水口排泄畅通。医院内所有雨水、污水管道井的淤泥、杂物要及时清掏，每季度不得少于1次。

## 第二部分：工程设施设备运行维护及维修服务标准

### 1. 蒸汽及供热系统

负责蒸汽阀门、蒸汽管道、热交换器及附属设备的日常操作、巡视、

日常维护保养及安全工作，并做好相关记录。

1.1 工人应严格执行操作规程。严格执行工艺指标，保证正常供汽。

1.2 认真执行现场管理制度，严格遵守劳动纪律。

1.3 根据科室需求合理调节供汽的时间、压力、温度、流量等，做到安全经济运行。

1.4 检查和监护设备的运行、做好设备检验计划，做好设备定期检查，确保每项工作及时完成。

1.5 定时巡检设备，如实填写记录表，并保持完整清洁。

1.6 每年对阀门进行一次保养。

1.7 每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练，并完善应急演练脚本和应急演练记录。

## 2. 供气系统

负责液氧站、负压吸引机房、空压机房内设备设施系统日常操作、巡视、维护、保养及安全工作，并做好相关记录。

2.1 定时对设备进行巡检，抄录主要仪表参数；各种记录应规范、完备、字迹清楚。

2.2 检查各容器、管路、阀门、表计外观良好，无异常结霜、泄露。各电气系统、动力运转系统工作正常，无异响、异味。

2.3 负压机组每周进行一次排污，每半年对正压、负压机组控制箱进行一次清扫和检查。

2.4 检查机组运行状态、指示灯状态、阀门状态、压力指示、温度指

示、报警指示、各种标记等，应符合医院正常运行要求。

2.5 检查周边环境无渗漏水影响、无可燃物威胁、无其它风险点存在。

2.6 配合第三方做好气体设备保养工作，记录并汇总上报医院。

2.8 做好医气供气系统末端设备的简单维修处理。

2.9 每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。

2.10 负责压力容器安全附件检验提报工作。

### 3. 空调系统

负责空调系统设备设施（包括冷冻机房、泵房、冷却塔、热泵机组、空调机房、空调末端、热交换等）的日常操作、巡视、日常维护保养及安全工作，并做好相关记录。

3.1 对责任区内的各种设备设施进行调整、检修、更换。

3.2 定时巡视冷冻机房内设备设施，记录主要仪表及参数。

3.3 每天巡视泵房、冷却塔、热泵机组（运行季节）、空调机房、热交换室，记录主要仪表及参数。

3.4 所有空调处理器、过滤网每年清洗2次，并做好各项记录。

3.5 各种记录应规范、完备、字迹清楚。

3.6 经常保持机房环境清洁，保持机组外表面整洁，保持机房通风、排水装置正常。

3.7 检查机组运行情况是否有滴水、泄漏、腐蚀、锈蚀、松动、摩擦

破损等。

3.8 检查机组运行情况，温度、流量、压力、电气、噪声、振动情况在正常范围内。

3.9 根据季节气候调节和设定机组的制热、制冷温度，降低能耗。

#### 4. 给排水系统

4.1 负责区域内给水、排水、空调、供暖系统的阀门、龙头、开关等的日常维修及管线的跑、冒、滴、漏的维修工作，地漏疏通工作及屋面天沟、落雨管等维修，并做好相关记录。

4.2 定期巡查污水坑、集水坑，每月巡查一次化粪池，并作好相关记录。

4.3 每月检查室外污水、雨水管道的排放工作情况。在非常时期（如汛期）要有应急措施，加强值班巡视（防汛泵）。

4.4 负责责任区的防汛工作。

4.5 每年对污水、雨水所用潜水泵、各种循环泵类进行常规的维修保养，并做好相关记录。

4.6 协助消防系统设备的维保并做好记录。

#### 5. 综合维修

负责辖区内建筑物及院落（含轻体房）的室内外维护修缮工作，包括门窗玻璃破损，地面修补维护，墙面、屋顶修补（墙角、踢脚）维护等，并做好相关记录。各类办公、医疗家具的小修，五金配件的更换工作，并做好相关记录。

## 6. 其他服务

6.1 配合其他班组对责任区内的各种设备设施进行调整、检修、更换，并做好相关记录。

6.2 每月巡查一次给管道井、强电井、配电间及设备层、地沟的管线、电缆沟的电缆，并做好配电箱的除尘及室内卫生，并做好相关记录。

6.3 对各种未签维保协议的设备，进行日常巡视，并做好相关记录。

6.4 对所有设备出现故障时进行必要的应急检查、处理，并做好相关记录。

6.5 根据工作需要持证上岗。

6.6 负责公共区域的空调启停，照明、门窗的开关工作（以节能为目的），日常期间做好巡查及节能工作；

6.7 配合总务科做好停电、停水、停气等影响科室方面的各种通知，并做好相关记录。

6.8 负责每月科室水表、电表数据收集工作，并做好相关记录上报院方。

6.9 负责维护维修包括家用电器类、日常用具类及一些未详但属于总务科管辖的设备和设施。

6.10 其他未尽事项可在日常运行中酌情考虑安排，经医院考虑应该划归物业去进行处理的物业单位应该切实承担起响应的责任。

## 服务要求

7.1 重点突出“安全第一，经济运行”的运行方针；

- 7.2 保障机电正常运行并做好相关记录。
- 7.3 承诺设备不带病运行，发现问题及时处理。
- 7.4 工作人员服从总务 24 小时的调度，并配备相应的通讯工具。
- 7.5 要求对报修等数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，给院方的决策进行支持。
- 7.6 建立完善的规章制度和岗位职责、操作流程、应急预案。
- 7.7 有健全的设施设备运行维护标准化管理、质量管理。
- 7.8 中标人使用专业管理软件进行工程部设备运行维护管理，并对部门日常工作、设备、维护工作数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据给采购人的决策进行支持。
- 7.9 中标人按计划巡视设备机房和设备运行情况，做好相关记录。
- 7.10 中标人对员工岗前培训，且每年至少对员工进行两次岗位培训并做好记录。
- 7.11 中标人指定专门能源管理人员，加强用能设备管理和能耗管理，并制订具体的节能管理措施；做好节能运行监测，每月统计能源消耗表及其分析提供给采购人。
- 7.12 中标人保证设备机房、值班室等责任区域内的管理制度齐全，标示清楚，做好各种安全用具、消防用具、设备备品及维修工具的管理，保持设备责任区的清洁卫生，设备、墙面、地面干净整洁、无破损、无渗水、漏电、锈蚀现象。
- 7.13 中标人掌握责任区内设备的用途、参数、运行状况，健全设备档

案，提出合理的设备维护保养的措施及方案计划，并对设备进行故障分析诊断。

7.14 在由采购方指定的第三方单位对投标方管辖的设备设施进行维修、保养、改造、施工时，中标人负责协调、配合和监管。

7.15 确保动力及配电设备 24H 监护，运行岗位保证 24 小时值班，运行值班岗位严格按照国家规定持证上岗，持证上岗率 100%，并有 2 年以上相关工作经验；各项作业的劳动保护符合国家规范。

7.16 中标人配合各种国家要求的检查、检测、年检工作。

7.17 中标人负责执行责任范围内的各种有关法律、法规和政策规定的其他事项。

7.18 中标人提供 24 小时提供紧急维修服务，对紧急报修 10 分钟内作出响应并马上修复，常规报修 2 小时内作出响应并修复。

7.19 建立完整的蓝图目录，完整的设备清单，阀门图表，管道标志，电气回路图和相应的控制区域，仪表运行范围等。积极为采购人提供设施设备管理方案。

7.20 中标人负责编制大楼、附属建筑物、设施、设备的年度维修养护计划，年度培训计划、年度预算及控制计划、能源控制计划、安全保障计划、资产保障计划、年度更新改造计划、设备维护工作的平衡计划、报修工作数量控制计划等，经医院确定后切实执行。每月向总务科上报月工作总结及下月计划及员工考核结果及奖惩等。

7.21 所有机房卫生落实到人。

7.22 抓好安全生产，安全责任层层落实，签订责任状，责任到组和人。

承担合同期内物业委托管理范围内的安全生产主体责任。

7.23 各项工作严格按《河南省等级医院评审标准》中的三级甲等医院管理标准执行；做好应急演练和台账资料准备工作。

7.24 积极配合医院完成各项指令性任务和迎检工作。

7.25 所有运行的操作流程、制度、计划、总结、培训、考核及各种运行记录、交接班记录、排班表、能耗统计及分析等资料必须每个季度上交医院总务科。

7.26 设施设备外包合同管理，协助医院做好对各类专业外包服务公司的全过程管理，包括电梯、冷水机组等。

### 第三部分：护工服务标准

1. 护工工作内容：

1.1 在护士长领导和科室护士指导下工作。

1.2 担任病人的生活护理和部分简单的基础护理工作。

1.3 自我介绍：每日入病房前和收住新病人前。

1.4 收集患者大小便等标本：清晨入病房巡视卫生间，集中收集大小便标本。（以后保证每日四次巡视卫生间）。

1.5 管理陪客躺椅：负责早上上锁，晚间打开，并清点；参与管理病区轮椅借用和清点。

1.6 协助晨间护理：保持病区环境整洁，整理床头柜上物品，摆放符合要求，保证病人用物定点放置，物品不着地。定期更换床单、被套等，保持床单位平整、干燥、无碎屑。

1.7 配合营养食堂工人发餐：协助无陪护的、无法自理的患者接餐，发现有误，及时告知责任护士，并及时收取餐盘。协助病人陪同检查。

1.8 更换床单位及消毒：协助整理病人床单位并保持整洁，有污迹时、病人转出、出院后及时更换床单位，并保证住院超过一周的患者每周常规更换被服一次。

1.9 协助患者生活护理：

1.9.1 协助有需要的患者刷牙、漱口、洗脸、擦身、更衣、洗头、修剪指甲等生活护理。

1.9.2 协助有需要的患者服药、喂饭、喂水。

1.9.3 协助有需要的患者入厕，或床上、床边排便，协助倾倒大小便，并通知护士记录量，协助倾倒引流液。

1.9.4 协助有需要的患者加热饭菜，打开水，保持开水间清洁。

1.9.5 协助昏迷、瘫痪、肢体活动偏弱、长期卧床者，在护士的指导下给予定时翻身、作肢体被动活动。

1.10 协助患者外出检查、检查归来后安置：保证床的制动、安置轮椅、通知护士。

1.11 安置新病人；热情迎接新病人，协助测量身高、体重，做好入院环境制度等相关介绍，检查患者的清洁度，发放病人衣服，必要时协助修剪指甲、洗头。

1.12 定时巡视病房：查看病房的整洁度，及时了解病人需求，减少铃声，保持病房安静。

1.13 协助晚间护理：协助不能自理的患者洗脸、漱口、洗脚、沐浴、如厕等，夜间拉起所有的床栏。

1.14 协助抢救病人：做好临时调配的工作，必要时负责部门间的借物工作。

1.15 终末消毒：负责对床单位的终末消毒，准备好新病人的床单位。

1.16 参与医院迎接检查时的各类大扫除工作。

1.17 协助病区管理工作：保持走廊无杂物、安静整洁、楼道门关闭、协助劝导患者禁烟，协助护士做好家属探视工作、床边家属控制工作，向家属做好解释。

1.18 完成病区常规工作：（具体时间由病区护士长调整）

1.18.1 每天协助护士完成病房常规仪器设备的清洁消毒工作。

1.18.2 每天协助布类物品的清点、整理。

1.18.3 每天清洁微波炉，并记录。

1.18.4 每天检查走廊的免洗液使用情况，及时提醒护士取出更换。

1.18.5 每周一次常规更换患者清洁床单、被套。

1.18.6 每周更换值班被服。

1.18.7 每周协助护士整理清洁库房。

1.18.8 每周协助护士行呼叫铃测试。

2. 备注：

2.1 服从护士长和护士的工作安排，愿意接受额外的任务。

2.2 与楼层的运送人员、保洁人员、发餐人员等保持团队合作。

2.3 定期复习服务礼仪、院感、安全等知识，及时洗手，防止交叉感染。

2.4 与护士长、责任护士保持密切联系，及时了解病区总概况，尤其注意自己分管范围内的重病人、无家属陪护的人员。

2.5 保持良好的个人形象，微笑服务，如有和医护人员、患者、家属发生争执，及时报告主管和护士长处理。

2.6 在病区保洁员不在的情况下，协助紧急处理相关清洁工作（处理临时护理车垃圾、地面临时保洁）。

#### **第四部分：电梯导乘服务标准**

1. 严格执行电梯设备的安全操作规程和巡检制度。

2. 做好轿厢保洁与消毒工作，保持轿厢内清洁卫生。

3. 协助维修人员做好电梯的保养和维护工作，发生故障及时报修，并做好详细记录。

4. 熟练掌握电梯的突发应急措施，如遇电梯突发故障，及时报告维修部门和监管部门并做好登记。

5. 熟练掌握传染病病人乘梯防控措施。

6. 完成医院交办的其他临时性工作。

#### **第五部分：后勤物资下收下送服务标准**

1. 负责总务科仓库下送物资的清点、分类、收集、核对、运送，并按清单数量分类送回科室。

2. 负责总务科仓库计划物资的下送工作。

3. 并完成医院各科室安排的其他临时性收送工作。

### 第六部分：车库管理员服务标准

1、具有良好的沟通技巧及协调能力，主动服务意识强。

2、熟悉工作岗位基本技能要求及车库工作环境，提醒和指挥司机进场后按规定路线行驶、泊车；积极配合车库安全工作，与工作人员及患者、患者家属能够进行良好的沟通。

3、负责车库范围内的车辆安全巡逻工作，注意车辆出入口进出情况，并及时有效的疏导、杜绝车辆堵塞现象；对车库内的设备设施的损坏情况及时报修；发现突发事件及时上报主管；配合保洁人员保持车库干净整洁。

4、遵守规章制度，按时上下班，认真做好车库巡检记录，做到交接班清楚、责任明确，不擅离职守。

## 附件二：服务考核

### 漯河市中心医院物业服务考核细则

考核频次：每月一次；

形式：每月最后一周；

序号	考核项目	考核内容	单位	罚款标准 (元)	权重 分值	权重总 分值	
1	诚信管理	物业人员名单提供不真实或者更换人员未按时通知院方	每人次	1000	10	10	
2		私拿、偷盗医院物品及医疗废物	每人次	500	5	5	
3		故意损坏医院设备或设施情节严重的	每人次	1000	10	10	

4	考勤管理	定岗人员无故脱岗（超过 30 分钟）	每人每次	50	0.5	1	
5		管理人员脱岗、电话联系不上	每次	100	1	2	
6		物业人员请假未主动向总务科报备被科室举报或考核人员发现（安排替班的除外）	每天次	100	1	2	
7		物业人员迟到、早退	每人每次	20	0.2	1	
8		物业人员上班时间饮酒或酒后上岗的	每人每次	500	5	5	
9		物业人员未经请假而未出勤的	每人每次	200	2	2	
10	环境管理	门诊及病房楼大厅地面未每周用机器清洗	每次	50	0.5	1	
11		窗台窗纱灰尘大、玻璃不明亮	每处	10	0.1	0.5	
12		地面未每天拖地、地面有纸片、杂物	每处	10	0.1	0.5	
13		桌面、台面、门窗、放置物表面未每天擦拭	每处	10	0.1	0.5	
14		公共卫生间异味太重	每次	50	0.5	1	
15		用开水涮拖把	每次	50	0.5	1	
16		医疗废物、生活垃圾不按规定摆放、收送	每次	50	0.5	1	
17		垃圾桶不按规定位置摆放、内外表面不干净有异味	每个次	10	0.1	0.5	
18		垃圾桶超过三分之二满未及时倾倒	每次	10	0.1	0.5	
19		拖布、地巾等清扫工具、物品摆放不规范	每次	10	0.1	0.5	
20		电梯内外脏乱、未每周擦油保养	每梯	10	0.1	0.5	
21	保洁区域内有吸烟现象未制止、地面有烟头	每处	20	0.2	0.6		

22		卫生间大小便池有水锈、黄锈、积便	每处	10	0.1	0.5	
23		洗手间、开水间地面有大片水迹、水池不干净,洗手台面上有污迹	每处	10	0.1	0.3	
24		花坛、草坪、花盆有烟头、纸团等杂物	每处	10	0.1	0.3	
25		病人出院后未对病床及床头柜进行终末彻底清洁、消毒(84液等)	每处	10	0.1	0.5	
26		茶水间、卫生间、电梯间、管道井存放废品杂物	每处	10	0.1	0.5	
27		楼梯扶手、病房走廊地面、墙面、地脚线、电梯轿厢等有污迹、痰迹、虫网及小广告	每处	10	0.1	0.3	
28		设备管理	需交班而交班不完善影响设备运行的	每次	100	1	1
29	设备运行记录不认真填写的		每次	20	0.2	0.4	
30	设备机房脏乱、设备有尘埃、污染严重的		每次	50	0.5	0.5	
31	所辖设施维修不及时或带病运行的		每次	50	0.5	0.5	
32	不按规定的时间和频次对所辖区域进行巡视、检修的		每次	20	0.2	0.4	
33	维修后现场清理不干净的		每次	20	0.2	0.2	
34	不接报修电话的或接到报修电话推三阻四的		每次	20	0.2	0.4	
35	月底盘库账实不符的		每次	100	1	1	
36	维修质量欠佳、科室反应返修率高的		每次	50	0.5	0.5	
37	所辖设备有跑、冒、滴、漏不及时处理,造成资源严重浪费的		每次	200	2	2	
38	领物外用或已用的		每次	100	1	2	

39		工作票记录不完整、不清楚、未明确金额的	每次	20	0.2	0.2	
40		所辖工作范围出现重大安全事故的	每次	1000	10	10	
41		操作人员操作不熟练或不遵守操作规程的	每次	100	1	1	
42		专业技术人员未持证上岗	每人次	200	2	2	
43		上班时间不按规定着装	每人次	20	0.2	0.2	
44		上班时间聚众闲聊谈笑	每人次	20	0.2	0.2	
45	服务管 理	院领导提出批评者	每次	500	5	5	
46		物业人员被投诉	每次	200	2	2	
47		物业人员配备不足, 组织架构混乱	每次	500	5	5	
48		物业人员行为不规范、服务态度差者	每人次	50	0.5	1	
49		重要活动/检查不及时完成院方领导交付的工作任务的	每次	200	2	2	
50		没有有效传达院方指令或者会议精神	每次	100	1	2	
51		无理由顶撞院方领导或工作人员的	每次	100	1	2	
52		科室明确提出对物业不满意	每次	500	5	10	
					合计	100	

备注: 1、权重分值为在每次考核中每出现一次该项目不合格项的扣分值, 权重总分为该项目不合格项在每次考核中的最高扣分值, 但罚款扣款金额没有上限。  
2、权重总分为 100 分, 扣除每月扣分值剩余分数为物业考核当月实际得分, 该得分与物业季度考核和年度考核挂钩。