

漯河市中心医院 新院区

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

联系人：田秀芹 电话：0395-3330023

乙方（中标人）：河南颐城俊达物业管理有限公司

住所地：河南省漯河市郾城区龙塔街道淮河西路南侧九龙湾小区 1 幢 1 单元 301 号

联系人：杜国财 电话：18537103589

甲方于 2026 年 6 月 25 日对“漯河市中心医院物业服务采购项目（采购编号：漯采公开采购 2026-038 号）”进行公开招标，经评标委员会评审确定乙方为中标人，根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规，以及招标文件、投标文件的内容，经甲乙双方协商一致，签订本合同。

第一条 合同标的

1、服务的内容及范围：

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（全院供水、供电、供气、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、变配电系统的运行与维护、地砖墙砖、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）、静配中心物资下收下送。上述服务内容未穷尽列举，甲方因医院运营、评审、应急保障需要提出的其他合理物业服务需求，乙方应予以配合执行，相关费用已全部包含在合同总价款内，甲方不再另行支付任

何费用。

2、服务的区域：

保洁：全院区域（包括院内河道）。

护工：全院区域（包括二期医学中心）。

电梯导乘：全部电梯（包括扶梯）。

工程设施设备维护及维修：包括全院范围内的供水、供电、供气、锅炉、中央空调、空压系统、负压系统、病床、门窗玻璃、桌椅板凳、墙砖、地砖吊顶、设备带、扶手带等，医疗设备除外。

静配中心物资下收下送：临床科室。

3、服务的团队要求：

投标人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 280 人，其中保洁人员 132 人、护工 50 人、标本运送人员 10 人、工程维修人员 45 人（具有有效期内的特种作业操作证的人员不少于高压电工 8 人、低压电工 10 人、热切割与焊接作业 1 人及特种设备操作证工业锅炉司炉 2 人）、电梯司乘人员 24 人、其他 19 人（包含玻璃清洗 2 人、不锈钢保养 2 人、绿化养护 2 人、缝纫工 1 人、会务 3 人、文员 1 人、带班 7 人、经理 1 人），确保实现服务目标。乙方派驻所有人员上岗前须提交二级及以上医疗机构出具的有效体检报告，体检包含传染病筛查项目，体检合格方可上岗；在职人员按年度定期复检，体检不合格人员乙方必须及时清退。

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。保洁人员的年龄需满

足：女小于 60 岁，男小于 65 岁，身体健康。60 周岁以下人员占比不低于 70%。

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：女小于 60 岁，男小于 65 岁，身体健康。60 周岁以下人员占比不低于 70%。

3、工程设施设备运行维护及维修：所派人员身体健康，体检合格，岗位技能培训合格后上岗。男小于 65 岁，身体健康。分设高压电工、低压电工、热切割与焊接工、木工、司炉工等工种，特种作业工种需持证上岗。

※特种作业人员需提供相应特种作业人员证件。

拟派驻特种作业人员要求			
序号	拟派驻特种作业人员类别	持证人员数量	备注
1	高压电工	8	人证相符，证件在有效期
2	低压电工	10	人证相符，证件在有效期
3	司炉工(工业锅炉司炉)	2	人证相符，证件在有效期
4	热切割与焊接作业	1	人证相符，证件在有效期

上述表格中持证人员数量为该工种最低人数配置要求。甲方有权随时核查特种作业人员资格证书原件。一经核查发现证书过期、人证不符、证件被吊销撤销，每人次扣除月度考核 5 分；乙方须在 3 个工作日内更换具备有效资质人员，逾期未更换，按照岗位缺岗进行处罚。

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、静配中心物资配送岗位：所派人员身体健康，责任心强，对工作认真负责。静配中心物资下收下送人员的年龄要求 50 岁以下。

第二条 合同总金额

合同签约总金额为 20692392.00 元（大写：人民币贰仟零陆拾玖万贰仟叁佰玖拾贰元整，含税），每月服务费用根据实际服务人数和履约情况进行核算，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 24 个月：每月的服务费金额暂计：862183 元（含税），甲方按月对乙方进行考核，并根据每月实际出勤人数，结合该岗位实际工资及当月考核结果进行结算。

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。乙方申请月度服务费支付时，必须同步提交以下全套资料，资料不全甲方有权顺延付款，直至材料补齐：

- （1）合规有效的增值税发票；
- （2）经甲方总务科签字确认的月度服务质量考核表；
- （3）甲方确认的上月全体人员考勤记录；
- （4）财务要求的其他资料。

甲方收到发票并核对无误后，以银行转账形式，按医院报销流程及时支付。

第四条 履约保证金

为减轻乙方资金压力，甲方可以不向乙方收取履约保证金。但若乙方发生违约、违规情况，甲方可直接从乙方月服务费用中扣除违约金、赔偿金等，乙方不得因甲方扣除其违约金、赔偿金等，影响乙方对其员工工资

福利的正常发放。若乙方以此为借口，对其员工工资福利不正常发放，经甲方督促1个月内仍未整改到位的，甲方有权单方解除本合同。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，上班时不穿拖鞋、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，自觉遵守甲方各项规章制度，服从甲方安排，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. 管理制度健全，服务质量标准完善，管理档案资料齐全，应用计算机系统对档案、管理服务进行管理。

5. 乙方对甲方招标的物业服务应建立健全管理体制，提供管理体制安排表。

6. 乙方对甲方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甲方服务，不得兼职。

9. 乙方须有岗前培训，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、有序和有计划地运转。

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. 乙方有义务做好采购人委托的各项临时性物业服务。

13. 中标单位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、行办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. 须持证上岗的工作人员正式上岗前，服务单位须提供上岗人员的有效证件。

15. 保持员工队伍相对稳定，中标单位调动技术骨干之前，须提前告知甲方，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实际岗位数配足员工，不得擅自增加或减少人数。未经采购人书面同意，中标单位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，采购人有权按实际减少的人数扣除缺少人数的当月管理服务费，同时要求承包方补足规定人数。

16. 采购人将对主要管理人员、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，采购人可要求更换，直至

其胜任为止。服务期间，采购人有权对中标单位的管理人员、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采购人要求，培训人员再培训期间，采购人不承担其人员经费。

17. 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中标单位负责。

18. 甲方有权对乙方进行相应的考核罚款处理。

19. 员工在上班时间不得做私活和捡废品变卖，若有违反，则除在月考核扣分外，每次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，私人出租给病人及家属躺椅等用品收取租金，发现一次进行相应的扣款处罚。

20. 在总务科领导下进行工作，接受采购人对中标物业公司员工、公司的考核和监督。

21. 乙方须建立健全员工考核机制，并严格执行，将所有考核督查记录等资料必须每月上报甲方总务科。

22. 严格遵守甲方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。

23. 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。

24. 建立健全本服务项目的各种紧急预案。

25. 物业工作人员出现请假，中标单位在此期间必须有其他员工顶岗，

确保工作质量；请假人请假时间超过 10 天的，顶岗人员所产生的工时费用，由乙方承担，采购人不予支付。

26. 乙方不得在合同期限内将本项目转包、分包或发包。一经发现上述行为，甲方有权解除合同。

27. 投标报价费用为总价包干价，乙方须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，乙方不得以最低工资上调、社保基数调整、物价上涨、人力成本增加等任何理由，要求甲方增加服务费用、降低服务标准。乙方须自行考虑并承担一切安全风险。

28. 乙方应无条件积极配合甲方各项临时性、应急性工作。

29. 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。

30. 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。

31. 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（如水暖管件、门锁五金件、电料等）由甲方提供；其余（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、保洁和下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）、卫生间清洁及除臭用品、防滑告示牌、施工作业告示牌、保洁布草车、保洁工具晾晒设施、运送物资的周转箱、生活垃圾与可回收物转运车、推车等）等由中标物业公司提供。

32、根据河南省《能源管理条例》第 26 条，能源末端管控规定，甲方将本院区公共区域的水、电、燃气等能源设备交由乙方管理，乙方做好节能降耗工作。期限与本合同服务期限一致。

第六条 甲方的权利和义务

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、服务质量及岗位职责的落实情况，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 乙方的权利和义务

1、及时按月支付员工工资。

2、提供的服务标准按照招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的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，乙方应当无条件服从甲方调度安排完成工作；加班产生的全部人工、成本费用由乙方自行承担，乙方不得以此向甲方主张额外费用，亦不得以此降低日常服务标准或拒绝提供物业服务）。

6、在合同期履行期内，乙方工作人员因故意、重大过失、一般过失、不可预见情况等原因，造成自身、甲方或第三方人身损害、财产损失（包含直接损失、间接损失，以及甲方维权产生的律师费、诉讼费、鉴定费、公证费等全部开支），全部责任及经济赔偿由乙方承担，甲方不承担任何责任。

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，因乙方管理不善引起丢失，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。

9、乙方所有工作人员，不得以任何方式向患者、家属及第三方索取、收受财物、好处费，不得私自售卖、出租物品。一经查实，每人次乙方向

甲方支付违约金 3000 元，甲方有权要求乙方立即更换涉事人员；发生 3 次及以上的，甲方有权解除合同。

10、乙方依法为全部员工缴纳工伤保险或购买单人保额不低于 50 万元雇主责任险 / 人身意外伤害险。合同签订 10 日内，向甲方提交加盖公章保单复印件，每年更新核验。未按要求投保，甲方有权扣除相应服务费，直至单方解除合同。

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

乙方及其工作人员，对履职过程接触到的患者隐私、监控影像、医疗信息、院区资料、内部运营管理信息负有永久保密义务，严禁私自拍摄、转发、外泄、商用。保密义务不因合同解除、到期终止失效。发生信息泄露，乙方支付合同总金额 10% 违约金，并承担全部赔偿责任。

第十条 违约责任

1、乙方擅自将物业服务整体或者部分转包、分包给第三方，甲方有权立即解除合同，乙方支付合同总金额 10% 违约金，并赔偿甲方全部损失；

2、服务期内累计三个月月度考核分数低于 80 分，甲方有权单方解除合同，乙方支付合同总金额 10% 违约金；

3、因乙方履职不到位，导致甲方在卫健系统评审、督查工作不达标或

被主管部门通报批评，乙方支付合同总金额 10% 违约金，出现两次类似情况，甲方同时享有单方解除权。

4、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 争议解决方式

因本合同履行产生的争议由双方协商解决，协商不成时向甲方住所地人民法院起诉。

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

本合同服务期限为贰年，服务开始日期以甲方正式通知为准。

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、乙方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。

第十五条 通知与送达

双方之间文书的传递（包括但不限于通知、函件、法律文书等），均以合同第 2 页载明的联系人、地址和电话作为邮寄信息，文书交邮 3 日后，

即视为送达。双方联系人之间通过微信、短信发送消息，亦视为有效的送达方式。

第十六条 合同终止退场交接条款

本合同解除或到期终止后 7 日内，乙方完成全部交接工作：

- (1) 完整移交物业服务区域、房门钥匙、门禁、设施设备；
- (2) 移交全部运维台账、设备记录、物业服务档案；
- (3) 移交甲方全部资产；
- (4) 妥善安置所有派驻人员，处理全部劳动纠纷。

乙方逾期完成交接，拒不配合交接、拖延退场，甲方可直接在月服费用内抵扣损失，并继续追究违约责任，延期每周支付违约金 5000 元。

第十七条 合同附件

附件一：服务标准

附件二：保洁每月考核标准及满意度调查

附件三：每月护工考核标准

附件四：工程(设施设备运行维护及维修)每月满意度考核测评表及满意度调查

附件五：漯河市中心医院物业服务质量考核汇总表

附件六：漯河市中心医院考核质量整改表

(以下无正文)

(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) 签字:



Handwritten signature of the legal representative of the hospital.

日 期: 2016 年 8 月 21 日

乙 方 (盖章): 河南颐城信达物业管理有限公司

法定代表人 (授权代表) 签字:



Handwritten signature of the legal representative of the property management company.

日 期: 2016 年 8 月 17 日

附件一：服务标准

1. 院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存放不超过 1 天，及时清运至生活垃圾站。病区内生活垃圾袋由物业服务公司提供。

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、无丢弃物。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、无丢弃物。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，严格执行一柜一巾，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（如有），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：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、无积尖。

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7:30一次，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。甲方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，按照甲方会议要求，

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），并同步协助做好透析液搬运，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 7：30—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 7：30—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 7：30—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 17:30—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）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，协助甲方劝阻病人、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、抹布和洗涤剂等）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，配合甲方进行及时消杀，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. 甲方承办活动、会议、检查，保洁人员要积极配合甲方工作，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。甲方内所有雨水、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

负责锅炉、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。

1.8 负责压力管道及压力容器安全附件检验提报工作。

1.9 司炉工应持证上岗。

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，应符合甲方正常运行要求。

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，记录并汇总上报甲方。

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、集分水器、空调官网、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. 配电系统

5.1 负责全院配电室、配电箱（柜）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。按国家相关要求配备值班人员，值班人员应持证上岗。

5.2 定时巡视配电房内设备设施，记录主要仪表及参数，包括但不限于电压、电流、频率、功率、温度、谐波等。

5.3 按设备设施使用情况制订相应的保养计划。

5.4 每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。演练需要应急演练预案、应急演练脚本、应急演练记录等。

6. 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（吊顶、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。

7. 其他服务

7.1 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。

7.2 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。

7.3 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。

7.4 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。

7.5 根据工作需要持证上岗。

7.6 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；

7.7 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。

7.8 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甲方。

7.9 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。

7.10 其他未尽事项可在日常运行中酌情考虑安排，经甲方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。

8. 服务要求

8.1 重点突出“安全第一，经济运行”的运行方针；

8.2 保障机电正常运行并做好相关记录。

8.3 承诺设备不带病运行，发现问题及时处理。

8.4 工作人员服从总务 24 小时的调度，并配备相应的通讯工具。

8.5 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，给甲方的决策进行支持。

8.6 建立完善的规章制度和岗位职责、操作流程、应急预案。

8.7 有健全的设施设备运行维护标准化管理、质量管理评定。

8.8 乙方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。

8.9 乙方按计划巡视设备机房和设备运行情况，做好相关记录。

8.10 乙方对员工岗前培训，且每年至少对员工进行两次岗位培训并做好记录。

8.11 乙方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。

8.12 乙方保证设备机房、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。

8.13 乙方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。

8.14 在由采购方指定的第三方单位对乙方管辖的设备设施进行维修、保养、改造、施工时，乙方负责协调、配合和监管。

8.15 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。

8.16 乙方配合各种国家要求的检查、检测、年检工作。

8.17 乙方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。

8.18 乙方提供 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。

8.19 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。

8.20 乙方负责编制大楼、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，经甲方确定后切实执行。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。

8.21 所有机房卫生落实到人。

8.22 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。

8.23 各项工作严格按《河南省等级甲方评审标准》中的三级甲等甲方

管理标准执行；做好应急演练和台账资料准备工作。

8.24 积极配合甲方完成各项指令性任务和迎检工作。

8.25 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甲方总务科。

8.26 设施设备外包合同管理，协助甲方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。

9、项目必要配备的设备及物资

※ 9.1 在室内区域乙方在进场时需配置不低于 6 辆拖吸一体洗地车，在室外区域需配置不低于 2 辆道路吸尘扫地车，（须提供设备照片、购置发票复印件或相关租赁证明等材料并加盖投标人公章）

9.2 维修人员所需要工具均由乙方提供。

9.3 绿化养护人员所需的设备用具等均由乙方提供。

9.4 拟派驻人员的工作服、劳保用品用具等均由乙方提供。

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 担任病人的基础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（如有）：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 协助有需要的患者如厕，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、做肢体被动活动。

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、洗头等。

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 参与甲方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 每天检查走廊的免洗液使用情况，及时提醒护士取出更换。

1.18.4 每周一次常规更换患者清洁床单、被套。

1.18.5 每周更换值班被服。

1.18.6 每周协助护士整理清洁库房。

1.18.7 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：静配中心物资下收下送服务标准

1. 负责全院各科室静脉注射类药品的配送、核对、交接及登记。

2. 药品的出库、药品拆包和医废的收集整理工作。

3. 负责静配中心日常保洁卫生及消杀工作。

4. 负责药品转运筐的清洗、消毒工作。

5. 负责科室拖鞋的清洗消毒工作。

6. 负责生活垃圾收集和医废的收集、扫码工作。

7. 完成科室交办的其他临时性工作。

第五部分：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. 完成甲方交办的其他临时性工作。

附件二

(一) 保洁每月考核标准

漯河市中心甲方保洁质量考核表				
日期：				
	考核内容	扣分标准	扣分情况	扣分合计
一、总体要求	1、物业所有员工必须严格遵守甲方的各项规章制度。	每发现一次不符扣1分		
	2、物业员工上班期间必须统一着装、佩证上岗，仪表整洁、言谈举止符合甲方规定。自用车辆须按指定地点停放。各类工作用具规范放置，正确使用，严格执行操作流程并符合院感要求。	每发现一次不符扣0.5分		
	3、保洁人员不得顶替调换，确保在岗在位，各尽其职，保证符合各项服务的质量标准。特殊岗位必须持证上岗，各岗位班次及人数符合招投标及合同规定，班次及人数满足招标文件或合同服务需求（包括物业管理人员）。	在岗在位和服务时间一处不符合每人扣2分；特殊岗位无证上岗，每人扣5分；		
	4、不能与病人及家属发生争执，不得向病人索要礼品、礼物及小费。做到热情服务、文明礼貌。严禁在院内大声喧哗、聚众聊天。不得在院内干私活，晾晒私人衣服等。	每发现一次扣1分		

	5、不谈论与病人隐私、病情、治疗相关话题。	每发现一次扣 1 分		
	6、配合甲方完成上级各项检查任务和各项应急工作，保证保洁工作符合检查要求。	一处不符合扣 1 分		
	7、漯河市中心医院保洁、下收下送满意度调查表。	满意度 85 分及以上不扣分，满意度（80-84）分扣 2 分，满意度（75-79）分扣 5 分，满意度低于 75 分扣 10 分		
	8、必须做到零投诉。（包括现场投诉、电话投诉、书面投诉等）。	每次投诉查实后根据问题大小扣 1-5 分，情节严重的扣 10 分		
	9、更换项目主要负责人须经过甲方审核合格后方可上岗。	没经过审核上岗的扣 5 分。		
二、保洁服务质量考核	1、外环境应做到整洁，无死角、无烟头；生活、建筑垃圾应按指定地点堆放，地面无积水。室外各护栏、标识标牌应保持清洁，屋顶每月 1-2 次清扫，保持天沟通畅。绿化地无杂物垃圾，下水道无阻塞外溢。	每发现一次不符扣 0.2 分		

	2、室内对人员出入频繁之处，必须进行不间断的保洁。及时处理污物、垃圾，保持地面干燥、无污迹、无烟迹果壳。	每发现一次不符扣0.2分		
	3、保持内墙面清洁、无污迹、无蜘蛛网。玻璃窗明亮清洁、窗帘干净。门、门框、栏杆、窗台、氧气面板上端、灯具、钟、镜框、风扇、室内分体空调器无灰尘，保持干净整洁。风扇、中央空调进出风口、隔尘网无积灰无污迹。	每发现一次不符扣0.2分		
	4、病区内不乱挂衣服、不拉线、不乱钉乱贴。床头橱、凳子、椅子、病床等保持清洁，无积灰无污迹。	每发现一次不符扣0.2分		
	5、厕所地面光亮干净无积水，管道畅通、墙面清洁，无异味、便器无积垢。	每发现一次不符扣0.2分		
	6、公共场所的楼梯扶手及通道的地面、玻璃窗、墙面的卫生要求同上。所有垃圾桶清洁、无异味，生活垃圾袋做到及时更换，不得重复利用。	每发现一次不符扣0.2分		
	7、推车、卫生用具等整齐有序、清洁定位。病区常规废品物资、废纸、废黄板箱、可回收输液瓶等及时分类暂存处理。	每发现一次不符扣0.5分		
	8、室内、室外花盆内不得有垃圾及烟头。	每发现一次不符扣0.2分		

	9、保持茶水站、污物间整洁，里面不得有私人杂物。水槽、水桶无积垢。节约水电，无长明灯、长流水现象。	每发现一次不符扣0.2分		
	10、门急诊、大厅及室内公共区域、病房及办公室的首次（上、下午）保洁在上班前完成，不影响开诊、交接班、查房等工作。专项保洁不影响病人休息。	每发现一次不符扣0.2分		
	11、院内公共设施摆放整齐有序、清洁，活动指示牌、宣传牌、防滑告示牌等应定点、定位，整齐、整洁摆放，不得无故搬移、损坏。	每发现一次不符扣0.2分		
	12、公共区域 PVC/橡胶地面，喷磨抛光不低于每周 2 次；公共区域 PVC/橡胶地面，打蜡不低于每年 4 次；室内区域 PVC/橡胶地面，打蜡不低于每年 2 次。	一处不符扣 2 分		
	13、终末消毒符合院感要求。	一处不符扣 1 分		
	14、及时完成上级布置的开展灭四害工作任务，并按规范要求认真做好爱国卫生资料，按甲方要求整理归档，以便上级有关部门检查。	一处不符扣 0.5 分		
三、下收下送及电梯导乘服	1、调度中心 24 小时有专人调度，坚守岗位，调度准确。保证临床运送工作及时、准确完成，无差错发生，保证夜间工作的正	一处不符扣 1 分		

务质量 考核	常运行。			
	2、热情为病员服务，满足临床需要，在完成工作同时，强调优质服务。护送病员做各类检查，护送病员手术注意安全，服务周到，不得有意外损伤。	一处不符扣 2 分		
	3、清洁、消毒工作符合院感要求，医疗、生活垃圾、可回收标志明显，专车分开运送到指定地点，并做好登记、保管、交接工作。	一处不符扣 1 分		
	4、送各类预约单、会诊单、化验单，送检各类医疗标本，送药、送血及时准确。设备物资运送加强责任心，不得遗失、损坏设备和物资。	每发现一次错误扣 2 分		
	5、驻守科室服务人员必须遵守科室各项规章制度，并服从相关科室科主任、护士长的管理。	一处不符扣 0.5 分		
	6、完成院部、总务科、护理部及科室布置的临时性运送工作的情况。	一处不符扣 1 分		
扣分总计： 分，合计金额人民币（大写）：				
四、奖励	1、受到患者表扬（甲方收到表扬信、锦旗）。	经核实 奖 1 分/次		
	2、病人及甲方职工满意度 $\geq 90\%$	$\geq 90\%$ 时，每提高 1%奖 1 分。		

	3、配合甲方完成市级以上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 2-3 分/次		
	4、提出合理化建议或排除安全隐患，使甲方免受重大损失的。	奖 1-3 分/次		
	5、拾到钱包、手机等有价物品并上交甲方办公室或公安机关的，必须有照片、有资料。	每 起 奖 励 1 分		
奖励分总计： 分，合计金额人民币（大写）：				
本月考核总得分：				
科室主任签名：				
保洁经理（负责人）签名：				
甲方：漯河市中心医院		乙方：		

注：1. 甲方对乙方进行月服务质量考核。考核满分为 100 分。考核分 ≥ 95 分，每高出 95 分 1 分奖励人民币 300 元，由甲方另行支付；考核分在 80 分（含）~90 分，不扣分，不奖罚；考核分 < 80 分，每低于 80 分 1 分扣除人民币 500 元，在次月初支付的服务款中扣除。甲方每月底以书面形式向乙方提供考核结果，并要求乙方限时整改，乙方应对存在问题进行持续质量改进，并以书面形式向甲方反馈整改措施及效果。

2. 对于甲方提出的问题未限时整改的，加倍扣分。

3. 上述保洁服务考核的奖、罚金额计入月服务费结算。

（二）保洁每月满意度调查表

您好，为加强对员工工作结果的监督管理，特制定本满意度调查表，请您提出宝贵的意见和建议，谢谢！

备注：第 1-4 项满意 15 分，较满意 10 分，一般 8 分，不太满意 6 分，不满意 4 分；第 5-8 项满意 10 分，较满意 8 分，一般 6 分，不太满意 4 分，不满意 0 分

1、您对保洁员工及经理的仪表及态度是否满意？

☐ 满意 ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不太满意 ☐ 不满意

2、您对员工的保洁质量是否满意？

☐ 满意 ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不太满意 ☐ 不满意

3、您对保洁员操作熟练程度是否满意？

☐ 满意 ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不太满意 ☐ 不满意

4、您对保洁主管跟临床科室沟通及对投诉的问题处理与整改是否满意？

☐ 满意 ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不太满意 ☐ 不满意

5、您对保洁员的服务响应和及时性是否满意？

☐ 满意 ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不太满意 ☐ 不满意

6、您对下收下送员工的服务质量是否满意？

☐ 满意 ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不太满意 ☐ 不满意

7、您对员工的工作效率是否满意？

☐ 满意 ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不太满意 ☐ 不满意

8、您对保洁员及保洁工作质量的整体评价是否满意？

☐ 满意 ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不太满意 ☐ 不满意

您的其他意见和建议？

科室：

日期：

附件三

(一) 护工每月考核标准

《漯河市中心医院每月护工服务质量考核细则》

内容	检查要求	扣分标准	扣分情况	扣 分 合 计
一、医 患 满 意 度 考 核	1、员工不谈论与病人病情、治疗相关话题。	一 处 不 符 合 扣 0.5 分		
	2、上班时间不得私自对病人提供有偿服务，售卖物品，租赁床位等，严禁向病人索要，收受礼物及小费，对病人遗忘的物品发现后须及时上交或归还失主。	一 处 不 符 合 扣 0.5 分		
	3、不得与病人及家属吵架。	发 现 一 次 扣 2 分		
	4、被病人投诉。	经 查 实 存 在 问 题 5 分		
二、员 工 素 质 考 核	5、服从护士长安排，工作时无脱岗、串岗、闲谈现象。	不 服 从 护 士 长 安 排 5 分，工作时 发现脱岗、 串岗、闲谈 一次扣 1 分		
	6、尊重病人，耐心解释，保护病人隐私。	询 问 5 位 病 人 或 家 属 意 见， 如		

		有 1 人不符扣 0.5 分，有投诉扣 1 分		
	7、态度热情，服务周到。病人及家属对护理满意。	询问 5 位病人或家属意见，如有 1 人不符扣 0.5 分，有投诉扣 1 分		
	8、工作服穿戴整齐。	未穿工作服、扣 0.5 分		
	9、所有员工必须严格遵守甲方的各项规章制度，对各病区科室医疗废物，各种纸箱、可回收输液瓶等各类回收物品，按甲方规定进行暂存处理，不得私自出卖或各处存放。未经甲方同意，不得私自使用大功率的电器用品。	一处不符合扣 1 分		
	10、护送病人注意安全，服务周到，不得有意损伤。	一处不符合扣 5 分		
三、院内环境	11、了解院内感染的一些基本知识。	考核院感知识		
	12、饭前擦手。	查 10 位病人，一人		

		不 符 合 0.5 分		
	13、护理病人前后要 洗手，护理不同的病人前 后要洗手。	查 10 位 病人， 一人 不 符 合 0.5 分		
四、病 房环境	14、床、床头桌清洁， 物品摆放整齐。	查 10 位 病人， 一人 不 符 合 0.5 分		
	15、脸盆、便器不落 地。	查 10 位 病人， 一人 不 符 合 0.5 分		
五、病 人护理	16、生活不自理者能 给予入厕照料。	查 10 位 病人， 一人 不 符 合 0.5 分		
	17、生活不自理者能 给予洗漱照料。	查 10 位 病人， 一人 不 符 合 0.5 分		
	18、生活不自理者能 给予饮食照料。	查 10 位 病人， 一人 不 符 合 0.5 分		
	19、指（趾）甲、胡 须短。	查 10 位 病人， 一人 不 符 合 0.5 分		

	20、头发清洁。	查 10 位病人，一人不符合 0.5 分		
	21、送饭送水道床头。	查 10 位病人，一人不符合 0.5 分		
	22、能协助及时收集标本，并能及时正确的向医护人员反映。	征询病人或医护人员意见，如不满意扣 1 分，有投诉扣 2 分		
六、奖励	1、受到患者表扬(甲方收到表扬信、锦旗)	经核实奖 1 分/次		
	2、提出合理化建议或排除隐患，使甲方受重大损失的。	奖 1-3 分/次		
	3、拾到钱包。手机等有价物品并上交院办公室或公安机关，必须有照片，有资料。	每起奖励 1 分		
备注：满意度调查双方另行约定。				

附件四

(一) 工程(设施、设备运行与维护)每月考核测评表

	考 核 内 容	扣分标准	扣分情况	扣 分 合 计
一、 医 患 满 意 度 考 核	1、上班时间不得在服务场所无故大声喧哗、聚众聊天。	一处不符合扣 0.5 分		
	2、上班时间不得在院内吸烟、喝酒。	每人次扣 1 分		
	3、公司员工不谈论与病人病情、治疗相关话题。	一处不符合扣 1 分		
	4、上班时间不得私自对病人提供有偿服务，严禁向病人索要、收受礼物及小费，对病人遗忘的物品发现后须及时上交或归还失主(有详细登记及甲方见证人)。	一处不符合扣 0.5 分		
	5、不得与病人及家属吵架。	发现一次扣 2 分		
	6、被服务对象(病人、报修科室等)投诉。	经查实存在问题扣 5 分		
二、 工 程 (设 施、	1、维修人员统一着装并且须整洁，维修时礼貌用语、服务周到。	一处不符合扣 0.5 分		

设备运行与维护)管理质量考核	2、维修及时率98%，急修及时率100%，常规10分钟内到场维修（特殊原因除外），紧急时应马上修复，常规2小时内修复。	一处不符合扣0.5分		
	3、报修记录登记完整，报修单经报修科室负责人签字确认，有定期回访记录。	一处不符合扣0.5分		
	4、维修服务场地卫生保持干净，维修完毕落手清；管理用房（包含办公室、仓库等）卫生整洁干净，工具、设备及各类物资摆放整齐。	一处不符合扣0.5分		
	5、各种应急工作到位，安全生产工作落实到位。	一处不符合扣2-10分		
	6、严格劳动纪律，每月及时上交排班表，不迟到不早退；严格交接班制度。	每发现迟到、早退一次扣0.5分，发现有缺岗每一例扣2分		
	7、各工种按国家规定持证上岗	一处不符合扣5分		
	8、各工种相应岗	一处不		

	位培训需到位	符合扣 0.5 分		
	9、不得在院内干私活，晾晒私人衣服等。	一处不符合扣 0.5 分		
	10、配合甲方完成上级各项检查任务和各项应急工作，保证机房、设备等运行符合检查要求。	一处不符合扣 5 分		
	11、公司所有员工必须严格遵守甲方的各项规章制度，对各病区科室各种纸箱等各类回收物品，按甲方规定进行处理，不得私自出卖或各处存放。未经甲方同意，不得私自使用大功率的电器用品。	一处不符合扣 0.5 分		
	12、各类设备维修、巡视及保养资料齐全，符合三甲评审标准。	一处不符合扣 0.5 分		
	13、各类设备机房（包括配电房、发电机房、空调机房、新风机房、热力室、污水处理站、真空吸引机房、强弱电井等）	一处不符合扣 0.5 分		

	卫生落实到人，要求整洁干净，设备、物品摆放整齐。			
	14、按照三甲评审标准，做好应急预案和演练。	一处不符合扣 0.5 分		
	15、工程人员年龄要求 在 60 周岁以下；个别人员素质较好的，可适当放宽年龄（不超过 63 周岁），但不能超过总人数的 20%。	一处不符合扣 1 分		
	16、确保在岗人数和服务时间，班次及人数不得随意更改，不得影响甲方正常工作。	一处不符合扣 2 分		
	17、各项工作严格按照《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。	一处不符合扣 1 分		
	18、公司员工对各项规章制度及设备操作规程的执行程度，是否完全遵照执行。	一处不符合扣 0.5 分		
	19、对公司制定的年度设备设施维保	一处不符合扣 1 分		

	计划每项都要 100% 执行。				
	20、建立完善的规章制度和岗位职责、操作流程、应急预案；有健全的设施设备运行维护标准化管理体系、质量管理评定体系。		一处不符合扣 2 分		
	21、做好节能巡查，避免跑冒滴漏浪费现象；做好节能宣传教育、统计工作，规范台账资料。		一处不符合扣 1 分		
	22、各系统主要关键设备、末端设备、管道及阀门等标识清楚，标牌粘贴、悬挂整齐干净。		一处不符合扣 0.5 分		
三、各系统维质考核	1) 热力系统	1、热力站内设备设施的日常操作、巡视、维护、保养、运行检查、故障排除及安全工作到位，并做好相关记录	一处不符合扣 1 分		
		2、在运行期间，每 1 小	一处不符合扣 1 分		

		时巡视 1 次热 力站内设备设 施，并记录一 次主要仪表参 数，每半年组 织运行值班人 员做一次应急 操作演练，并 做好相关记 录。			
2) 供 气系 统		1、中心供 气系统和压缩 空气、（液） 氧气、笑气、 （液）氮气、 二氧化碳等六 气、正、负压 空气等医用气 体系统设备及 终端设施的日 常操作、巡视、 维护、保养、 运行检查、故 障排除及安全 工作到位，并 做好相关记 录；瓶装气体 及时供应。	一处不 符合扣 1 分		
		2、合理调 节供气的压			

		力、流量、浓度等。每 2 小时巡视 1 次设备设施运行状况，抄 1 次主要仪表参数，并做好相关记录。			
		3、负压吸引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，每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练，并做好相关记录。	一处不符合扣 1 分		
		4、根据实际情况做好气体设备保养，气体存量计划及时落实、汇总上报；及时做好压力容器的附件送检测工作。	一处不符合扣 1 分		

	3) 空调系统	1、所有中央空调冷水机组、冷却塔、组合式空调机组、空调末端设备、空调水泵、热交换机组、洁净净化设备、风冷热泵机组、中央空调变冷媒系统、分体式空调、通风设备、制冷设备及其相关设备的日常操作、巡视、维护、保养、运行检查、故障排除及安全工作到位，并做好相关记录。	一处不符合扣 1 分		
		2、冷冻机房 24 小时值班，常规每 1 小时记录 1 次中央空调主机等设备设施主要仪表参数，并做好相关记录。	一处不符合扣 1 分		

	3、所有空调处理器、过滤网每月清洗1次，空调外机翅片每2年清洗一次；每日巡视冷却塔；常规每季度1次（主要区域每月1次）清洗风机盘管过滤器（网）；做好以上各项记录。	一处不符合扣1分		
4) 建筑系统	1、院区建筑物及院落（含轻体房）的室内外维护修缮工作到位，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。	一处不符合扣1分		
	2、做好病床、家具等维	一处不符合扣1分		

		修工作，有相关记录。			
	5) 给排水系统	1、对生活水泵、消防水泵、潜水泵、污水处理设备、水池水箱、卫生洁具、用水终端等设施的日常操作、巡视、维护、保养、运行检查、故障排除及安全工作到位，并做好相关记录。	一处不符合扣 1 分		
		2、院区内给水、排水、空调、供暖系统的阀门、龙头、开关等的日常维修、清洗及管线的跑、冒、滴、漏的维修工作到位，并做好相关记录。	一处不符合扣 1 分		
		3、院区内全部下水、地漏疏通及屋面	一处不符合扣 1 分		

		天沟、雨落管等的日常巡视、维护及维修工作到位，并做好相关记录。		
		4、每天巡查 2 次污水坑、集水坑，每季度巡查一次污水过井，并作好相关处理和记录。每月检查室外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）做好相关记录。每年对雨水所用潜水泵、各种循环泵类进行一次维修保养，并做好相关记录。负责消防泵的巡检和基本维护，并协助消防系统设	一处不符合扣 1 分	

		备的维保并做好记录。			
		1、中央纯水系统的日常操作、巡视、维护、保养、运行检查、故障排除及安全工作到位，并做好相关记录。	一处不符合扣 1 分		
	6) 中央纯水处理系统	2、中央纯水机房日常巡检，常规每天记录 2 次中央纯水系统设备设施主要仪表参数，并做好相关记录。	一处不符合扣 1 分		
		3、所有纯水过滤网定期维护更换，纯水管路 1 年消毒一次。	一处不符合扣 1 分		
四、奖励	1、受到患者表扬（甲方收到表扬信、锦旗）。		经核实 奖 1 分/次		
	2、配合甲方完成上级各项检查任务和		奖 1-3 分/次		

	各项应急工作，并取得显著成绩的（获奖等）。			
	3、提出合理化建议或排除隐患，使甲方免受重大损失的。	奖 1-3 分/次		
	4、拾到钱包、手机等有价物品并上交甲方办公室或公安机关，必须有照片、有资料。	每起奖 励 1 分		
	5、有切实有效的节能措施或建议，被甲方采用并节能 15% 以上。需有数据有资料。	每项奖 励 1-3 分		

甲方对乙方进行月服务质量考核。考核满分为 100 分。考核分 ≥ 90 分，每高出一分奖励人民币 300 元，由甲方另行支付；考核分在 80 分（含）~90 分，不扣分，不奖罚；考核分 < 80 分，每扣 1 分扣人民币 500 元，在次月初支付的服务款中扣除。甲方每月底以书面形式向乙方提供考核结果，并要求乙方限时整改，乙方应对存在问题进行持续质量改进，并以书面形式向甲方反馈整改措施及效果。

（二）漯河市中心医院工程(设施、设备运行与维修)满意度调查表

您好：

为进一步提高物业维修的服务质量与服务意识，加强各科室对物业维修的监督，请您对物业维修目前存在的问题提出意见或建议。感谢您的支持！

备注：1-6 项满意 15 分，较满意 10 分，一般 8 分，不太满意 6 分，不满意 0 分，第 7 项满意 10 分，较满意 8 分，一般 6 分，不太满意 4 分，不满意 0 分。

1、您对物业维修的响应和及时性是否满意？

☐ 满意 ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不太满意 ☐ 不满意

2、您对物业维修人员服务态度是否满意？

☐ 满意 ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不太满意 ☐ 不满意

3、您对物业维修人员着装、佩戴是否满意？

☐ 满意 ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不太满意 ☐ 不满意

4、您对物业主动巡检维修工作开展是否满意？

☐ 满意 ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不太满意 ☐ 不满意

5、您认为物业哪类维修项目需要改进？

☐ 管道类维修 ☐ 泥木工类维修 ☐ 空调类维修 ☐ 基建项目类维修

6、您对维修质量是否满意？

☐ 满意 ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不太满意 ☐ 不满意

7、您对物业维修工作评价如何？

☐ 满意 ☐ 较满意 ☐ 一般 ☐ 不太满意 ☐ 不满意

8、您对物业维修的意见和建议：

科

室：

日期：

附件五：漯河市中心医院物业每月服务质量考核汇总表

财务科：

为了更好地履行医疗物业管理服务协议，根据我院制定的物业服务质量考核细则，我科对物业进行相关考核，考核结果为：

1、保洁、下收下送质量检查得分： 分，奖励得分：分，考核得分： 分。

2、工程维护质量检查得分： 分，奖励得分：分，考核得分： 分。

3、护工质量检查得分： 分，奖励得分： 分，考核得分：分。

4、保洁、下收下送服务本月扣除人民币： 元整（小写）。（考核满分为 100 分， ≥ 80 分不扣款， < 80 分，每扣 1 分扣人民币 500 元。）

保洁、下收下送服务本月奖励人民币： 元整（小写）。（若 > 95 分，加上奖励分后，每奖 1 分为人民币 300 元。）

5、工程维护服务本月扣除人民币： 元整（小写）。（考核满分为 100 分， ≥ 80 分不扣款， < 80 分，每扣 1 分扣人民币 500 元。）

工程维护服务本月奖励人民币： 元整（小写）。（若 > 95 分，加上奖励分后，每奖 1 分为人民币 300 元。）

6、护工服务本月扣除人民币： 元整（小写）。（考核满分为 100 分， ≥ 80 分不扣款， < 80 分，每扣 1 分扣人民币 500 元。）

护工服务本月奖励人民币： 元整（小写）。（若 > 95 分，加上奖励分后，每奖 1 分为人民币 300 元。）

7、开票金额为 ， 元（小写），本月应扣服务费 ， 元（小写），实际支付为 ， 元（小写）。

备注：物业服务质量考核表原件存于总务科备查

总务科科长：

分管院长：

漯河市中心医院总务科

年 月 日

附件六：漯河市中心医院考核质量整改表

漯河市中心医院物业保洁、护工、工程服务考核整改表

年 月 日

检查者：	
标 准	按《漯河市中心医院每月保洁考核细则》、 《漯河市中心医院每月护工考核细则》、工程（设 施、设备运行与维护）每月满意度考核测评表考 核。
存 在 问 题	
整 改 措 施	
复 查 情 况	总务科： 年 月 日