

合同编号：ZDSFY-2026-004-hqbzb-001

郑州大学第三附属医院（河南省妇幼保健院）

东院区一体化物业管理服务

合

同

书

甲方：郑州大学第三附属医院（河南省妇幼保健院）

乙方：北京国基伟业物业管理有限公司

东院区一体化物业管理服务合同

甲方：郑州大学第三附属医院（河南省妇幼保健院）

乙方：北京国基伟业物业管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及有关物业管理法律、法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对郑州大学第三附属医院（河南省妇幼保健院）东院区一体化物业管理服务项目，包括环境管理、工程管理、秩序维护、车场管理、辅医与中央运送管理（包括但不限于病区护工、电梯司乘、导诊及中心调度、标本与药品运送、功能检查科驻守、供应科物品的运送、患者运送）等，提供一体化综合后勤物业服务，特订立本合同。

(1) 具体服务范围、工作内容及相关要求详见本合同附件的乙方服务标准和要求。

(2) 下列文件一起构成合同文件：

- ①招标文件；
- ②投标文件（投标函及其附录以外部分）。
- ③投标函及其附录；
- ④中标通知书；
- ⑤合同书及合同附件（含评审期间和合同谈判过程中的澄清文件和补充资料）；
- ⑥合同条款及附件、相关补充协议；

上述文件互相补充和解释，如有不明确或不一致之处，以上述次序在先者为准。甲乙双方同意，上述文件中对乙方责任约定如有冲突的，以对乙方更不利的解释为准；如有重复的，可以累加计算，乙方对此予以认可且不持异议。

鉴于以上背景并基于下述条款和条件，双方达成合同如下：

1. 简述

1.1 聘用范围及性质

甲方在此聘用乙方提供本合同约定内容的一体化物业管理服务并根据本合同支付服务费；乙方接受聘用根据本合同提供一体化物业管理服务。

1.2 甲方支持与合作

甲方理解：乙方为提供**本合同**项下之**一体化物业管理服务**，需要甲方的医务、行政、后勤、护理及其他相关人员的支持与合作，甲方同意尽其最大努力提供此类支持与合作并将指定相关人员作为配合乙方工作的联系人。

1.3 甲方提供的信息

乙方为甲方定制**本合同**下的一体化物业管理服务体系，需要以甲方提供的关于**服务场所**（定义见下文）的运营、使用状况等信息为基础。甲方声明其向乙方提供的与**一体化物业管理服务**相关的信息是完整、准确且乙方可信赖的。双方明确甲方未来需向乙方持续提供类似信息，且甲方声明该信息在提供当时也应是及时、完整及准确的。对于甲方提供的全部信息文件（含纸质文件及电子文件），乙方应在服务期限届满之日，全部返还给甲方，且不得以任何形式留存复印件、备份件等。

1.4 保密条款

双方应当对本合同的内容、因履行本合同或在本合同期间获得的或收到的对方相关信息、用户资料或其他标明保密的文件或信息的内容保守秘密，未经信息披露方书面事先同意，不得向本合同以外的任何第三方披露。本保密义务应在本合同期满、解除或终止后仍然有效。乙方违反本条之规定，乙方应按照本合同暂定总价的 30%向甲方支付违约金，违约金不足以弥

补甲方损失的，甲方有权继续向乙方追偿。

2. 服务范围及服务标准

详见附件一：乙方服务标准和要求

为保证服务标准和质量，乙方根据有关法律、法规政策及本合同的规定，制订该服务项目的各项管理办法、规章制度、实施细则。同时乙方应建立本项目的服务管理档案并负责及时记载有关变更情况，并按照甲方要求适时提供有关数据；在本合同终止时，向甲方移交委托管理的全部服务项目及其各类管理档案、财务等资料；移交由甲方提供的房屋、设施和物品。

3. 员工

3.1 乙方员工

a. 乙方将向甲方派驻为履行本合同约定**一体化物业管理服务**所合理需要的管理人员。其中一人**刘鹏**为本次项目负责人，由他（她）负责对**服务人员**（定义见下文）的培训及管理并作为乙方的主要代表与甲方接洽并负责日常**一体化物业管理服务**的履行，乙方项目负责人的行为视为乙方行为，乙方对其行为全部予以认可并自愿承担相应法律责任。

b. 除**管理人员**外，乙方还将提供根据**本合同**能够对甲方进行有效**一体化物业管理服务**所需数量的**服务人员**（“**服务人员**”），并负责对该类人员的培训、管理、指导等。

c. a 和 b 中的人员均应为乙方员工。乙方应与 a 和 b 条款所述的所有员工签订正式劳动合同，并承担他们的工资和其它与其工作有关的员工福利及适用法律所要求缴纳的社会保险。（**本合同**签订时郑州市当地的最低工资及社保福利缴纳标准见附件，后期应按照规定予以调整）。乙方应在**本合同**签订后【15】日内向甲方报送乙方员工名单、劳动合同、管理

规划，完成合同约定的项目范围内的后勤服务。

d. 乙方应确保人员稳定，人员月度流失率小于 5%。月度人员流失率达不到要求的，在 5%基础上，每增加 1%，应向甲方支付违约金 300 元（累加计算）。如果甲方基于乙方**服务人员**在**服务场所**提供服务时有违法行为或者违反了甲方公布的**服务场所**规章制度，则甲方可以书面形式要求乙方撤换该人员，且乙方需向甲方承担【1000.00】元/人/次的违约金（累加计算）。乙方在收到该请求后，应在甲方要求时间内向甲方提供替换人员并到岗开展工作。本合同履行期间，乙方在甲方要求时间内未撤换完毕的，或甲方要求乙方撤换人员累计出现【10】次及以上的，甲方有权单方解除本合同，乙方需向甲方承担【100000.00】元违约金，并承担甲方的相关损失赔偿责任。

e. 拟派人员应满足以下要求（最低要求）：项目所有从业人员必须持有本岗位所需从业资格证，要求人员持证上岗。（其他人员须满足招标文件要求，如乙方投标文件中提供的人员优于招标文件要求的，以乙方投标文件内容为准）；

f. 乙方人员在提供服务期间发生的人身、财产损失或因劳动用工产生的劳动纠纷、工伤纠纷等与甲方无关，均由乙方负责。

g. 对甲方支付的服务费，乙方应按照国家法律缴纳有关税款，并按月支付相关员工工资，如果因克扣、拖欠员工工资等事件而造成的一切后果与甲方无关；

4. 双方费用、材料、设备承担

4.1 本条的范围

本第 4 条明确划分双方为提供一体化物业管理服务所需各自承担的费用及应提供的材料、物品及设备。

4.2 运作费用概况

a. 乙方将承担与**一体化物业管理服务**有关的直接运作费用。为**本合同**之目的，“直接运作费用”是指乙方为提供**本合同**规定的**一体化物业管理服务**而直接产生的费用，包括但不限于：

(i) 乙方员工的工资及社保、福利；

(ii) 乙方为培训在场所履行服务的乙方人员所承担的培训费、设备费及材料费；

(iii) 乙方为完成**一体化物业管理服务**所发生的支持费用（包括测量、技术支持、IT、采购、行政等支持工作所发生的费用）；

(iv) 在**本合同**签订时国家、省级或地方政府征收的、与提供一体化物业管理服务有关的所有税收和费用。如果在**服务首日**或其后国家、省级或地方政府征收新的或额外的税收和费用等时，合同不含税价不变，税率按国家最新政策相应调整。

(v) 委托的项目管理所必要的乙方人员出外考察，所需的费用乙方自理。

(vi) 乙方如需另聘专家咨询或协助，在服务范围内其费用由乙方承担。

b. 下列费用不属于上述 a 款规定的乙方支付的“直接运作费用”并应由甲方承担：

(i) 甲方特殊科室要求且经甲方书面确认的安全防护相关费用，包括甲方或适用法律有特殊要求的乙方服务人员预防注射及防护性穿戴用品费用等；

(ii) 因甲方特殊需求且经甲方书面确认而引发的乙方额外支出的费用（如非常规加班费、额外的材料及物品费用等）。

4.3 设备运行与维护

a. 乙方应提供所有与乙方设备运行与维护服务有关的维修保养设备、工具、仪器，并承担相关费用。

b. 甲方应提供所有与甲方自有的、不属于乙方服务范围的设备运行与维护服务有关材料、配件，并承担相关费用。

c. 如乙方管理的甲方设备的良好运行需要第三方服务商的专业维护，乙方应向甲方提出专业维护建议以便双方就此进行协商，乙方有责任落实经甲方同意的维护。

4.4 甲方提供的设备

上文所有甲方提供的设备仍为甲方所有。甲方自有且不属于乙方服务范围的设备，由甲方承担费用并负责其提供的设备的维修、保养及必要时提供额外或替换的设备（包括替换配件）以使该设备处于良好运行状态。

4.5 乙方提供的设备

上文所有乙方提供的设备仍为乙方所有，甲方不给予经济补偿。本合同到期终止或因任何原因提前解除时，对于乙方专为履行甲方服务而添置的且乙方无法另行搬移至他处使用的设备（如固定在服务场所的洗涤、烘干设备），所有权归甲方所有，乙方不得自行拆除。

5. 合同金额及付款

5.1 合同金额、金额标准、计算方式及调整

a. 支付前提条件：乙方按月提交服务报告和发票后，经甲方验收合格，甲方同意开始按本条规定向乙方付款。乙方未提交上述服务报告和发票，或甲方未验收合格的，甲方有权暂停支付款项。

b. **合同金额：**本合同暂定总价为（含税）：人民币（大写）陆佰玖拾玖万柒仟叁佰柒拾叁元柒角陆分，（小写） 6997373.76 元，其中不含税金

额：6601296.00元，税率：6%，税金：396077.76元。

c. 具体费用标准为：每月服务费基准金额为【583114.48】元，具体以实际发生金额结算，甲方可根据实际需要增减用工人数，结算金额以实际用工人数据实结算。

d. 具体计算方式为：

乙方按月提交考勤记录，经甲方审核确认后，按照本合同附件二《东院区一体化物业管理服务项目费用明细》所列人员岗位及对应人员月费用，据实结算当月费用。

5.2 合同金额的支付

a. 乙方根据本合同开始提供一体化物业管理服务之首日（“服务首日”，因服务首日之前乙方未开始提供服务，甲方无需支付任何费用），以及在其后每月的服务首日对应日（如遇法定节假日或相关月份无服务首日对应日则为其后第一个工作日）——统称“应付日”，甲乙双方以每一个月的应付日至次月的应付日的前一日为一个支付周期，每个支付周期届满后，甲方方有义务向乙方支付上一个支付周期对应的本合同金额。

b. 付款节点：甲乙双方应于每一个支付周期届满后【15】日内开始结算考核，双方结算考核完毕后，经甲方验收合格且乙方提交服务报告和发票后【30】日内甲方将上一支付周期对应的结算费用支付给乙方。

如该前提条件不成立，则应付日顺延，直至该前提条件成立。

c. 甲方开票信息：

名称：郑州大学第三附属医院

汇款账号：1702021109014403606

开户行：工商银行郑州中苑名都支行

d. 乙方指定收款账户：

公司名称：北京国基伟业物业管理有限公司

开户行： 兴业银行股份有限公司北京西城支行

银行账号： 321780100100015104

5.3 合同金额的调整：

乙方的投标报价是应包括所需工作人员工资、福利、薪酬、奖金、劳动用品费、管理费、设备配置费、服务成本、日常消耗品、法定税费、管理企业的利润等所有相关费用在内的综合报价。

乙方的服务项目等报价中的人工费包括工作日期间加班及执行国家法规所有法定节假日的加班费，医院甲方不再另行补贴。

在服务期满之前甲方有权根据实际运行情况要求乙方增加岗位人员配置，增加人员费用按照投标报价中的人员服务费标准进行调整，增加人数及费用经双方沟通达成一致后根据实际情况据实结算。（服务费标准详见附件：东院区一体化物业管理服务项目费用明细）

5.4 调整金额支付的

双方应在引发调整的因素及变动发生后及时沟通，并对合同金额的调整数额及时签订补充合同予以确认。本合同中合同金额的调整应在引发该调整的因素及变动发生时生效并在其后甲方第一次付款时开始执行调整后的合同金额。

5.5 履约担保

乙方基于本项目需向甲方缴纳履约保证金 0.00 元（大写：人民币零元整）。合同期限内，乙方发生合同约定的罚款及违约等特定情形时，甲方有权直接扣除相应履约保证金。扣除后，乙方应及时补缴履约保证金至本合同要求数额。合同正常终止后一个月内，如无异议，甲方将履约保证金无息退还给乙方。

6. 赔偿与保险

6.1 对甲方的赔偿

甲方可根据对乙方的考核情况，对乙方在服务期内未能提供本合同规定的服务酌情减额支付服务费，同时乙方需向甲方承担【1000.00】元/次的违约金（累加计算），累计出现【3】次或经甲方通知后拒不整改的，甲方有权单方解除本合同，乙方需向甲方支付合同暂定总价款【20】%的违约金，并承担甲方的相关损失赔偿责任。

乙方将本项目服务再次分包或转包的，应向甲方承担暂定合同总价款【20】%的违约金，同时甲方有权解除合同。

对于乙方或乙方服务人员在根据本合同提供一体化物业管理服务过程中因过失或疏忽造成甲方、甲方管理人员和职工、第三方遭受人身伤害或财产损失所引发的任何直接和间接损失（包括但不限于诉讼费、律师费、鉴定费、保全费、诉讼保全责任保险费等），乙方同意给予赔偿使其免受损失，还应按合同暂定总价的5%向甲方支付违约金。

乙方应支付的全部违约金、损失赔偿将在每期服务费支付中按相应金额予以扣除。

6.2 对乙方的赔偿

对于甲方或其员工因故意或重大过失造成乙方、乙方管理人员和员工人身伤害或财产损失所引发的任何直接损失，经甲方书面确认后，甲方同意在过错范围内承担相应责任。

6.3 索赔通知

双方同意就本合同项下欲提出之所有索赔或其它诉求向对方及时提供书面通知并充分进行协商。各方同意全力配合所有上述赔偿及诉求的调查、辩护及解决。

6.4 保险

乙方应购买服务场地对应的产品、人员及物业管理责任保险，并承担相关费用（已包含在合同价款中，甲方无需另行支付）。保险时间应随服务时间的延长而顺延，并在出险后自行办理索赔，保险赔偿范围之外的责任由乙方承担，与甲方无关。如果乙方未办理上述保险，则应对有关风险及后果全部由乙方自负其责。

6.5 有效条款

本合同终止后，本第6条款的规定仍然有效。

6.6 双方的权利义务

a. 乙方的义务、权利与责任

(1) 根据有关法律、法规政策及本合同的规定，制订该服务项目的各项管理办法、规章制度、实施细则并报送甲方，驻地服务管理处在与甲方签订的合同授权范围内行使合同规定的权力，履行相应的职责。

在任何情况下（包括合同另有规定的情况），凡涉及项目变更、工作量增减、议价、索赔、处理事故、改变服务期、改变标准等及一切有关费用的问题，均需与甲方共同商定，报甲方书面批准。否则，由此造成的费用增加由乙方自行承担。

(2) 自主开展各项管理活动，严格按招标文件有关要求及合同规定和投标文件的承诺对本项目的服务项目、服务内容、服务深度等进行后勤服务，不得只收费不服务或多收费少服务；

(3) 后勤服务质量实行乙方自检，甲方监督考核的管理体制。对出现质量问题或返工而造成的一切经济和服务期损失，由乙方承担，并且按合同规定承担违约金。接受物业管理行政主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的监督；

(4) 乙方必须保证按双方协商确定的人员名单到岗；

1. 不得随意更换人员，若需要更换时，必须事前提出同等或资质更高的人员报甲方书面批准；

2. 接受甲方提出的人员更换，并在接到通知的一个月内选派资格和经验为甲方接受的人员进行替换。由于更换人员引起的费用由乙方承担；

3. 对甲方支付的服务费，乙方应按照国家法律缴纳有关税款，并按月支付相关员工工资，如果因克扣、拖欠员工工资等事件而造成的一切后果与甲方无关；

4. 乙方应对驻地人员的人身安全负全部责任，并承担因此而产生的一切费用；

5. 对甲方的公用设施不得擅自占用和改变使用功能；

6. 乙方承担由于乙方造成的对甲方公共设施的损坏的责任和对在甲方就诊病患的伤害的责任及该损坏或伤害产生的费用。

7. 建立本项目的服务管理档案并负责及时记载有关变更情况，并按照甲方要求适时提供有关数据；

8. 本合同终止时，乙方必须向甲方移交委托管理的全部服务项目及其各类管理档案、财务等资料；移交由甲方提供的房屋、设施和物品。

b. 甲方的义务、权利和责任

(1) 甲方有对项目工作内容、项目规划、项目生产组织和项目工作量的认定权，以及对其变更的审批权；甲方有权要求驻地服务管理处提交工作月度报告及业务范围内的专项报告，乙方应予以配合。

(2) 对乙方的管理实施监督检查，有权每月全面进行一次考核评定，如因乙方管理不善，造成重大经济损失或管理失误，甲方有权单方解除合同且不承担任何违约责任；

(3) 乙方对违反物业管理法规政策及甲方公约的行为要及时进行处理；包括责令停止违章行为、要求赔偿经济损失及支付违约金、对无故不缴纳有关费用或拒不改正违章行为的要及时向甲方报告；

(4) 甲方在合同生效之后向乙方提供管理用房（位置由甲方指定），服务期内供乙方免费使用；

(5) 合同生效之日起，乙方可以要求甲方提供本项目的图纸、资料，使用后要及时归还，复印的图纸、资料在乙方管理期满时予以收回；

(6) 协助乙方依法或依本合同规定以及招标文件所要求的内容进行管理和

服务；

(7) 经甲方进行业务测验和工作考核，对于乙方不称职或严重失职的人员，甲方有权要求限期更换。

(8) 如乙方不能有效地履行职责或严重违反国家有关法规与各项制度，甲方将有权解除合同且不承担任何违约责任。

7. 合同期限及合同终止

7.1 合同期限

本合同有效期1年，自2026年1月1日至2026年12月31日止。具体开始时间以经甲方确认的服务首日为准，终止时间按上述合同有效期相应顺延。

乙方收到中标通知书后，甲方将发出要求乙方进场的通知，乙方应当于接到甲方通知后，在甲方指定的期限内进场。乙方逾期进场的，应当承担违约责任。

具体实施方法：服务期限内，甲方可对乙方服务情况进行考核，如乙方累计【3】次未通过考核，甲方有权单方解除本合同且不承担任何违约责任，由此造成的损失由乙方自行承担。若出现乙方年度评价未达本合同约

定标准的，或国家、行业政策、或因甲方内部调整导致本项目停止使用的，甲方有权单方面解除合同且不承担任何违约责任。

7.2 违约通知；宽限期；终止

如果一方（违约方）违反其在**本合同**项下的一项或多项义务，另一方（受害方）应通知违约方并指出其违约性质。违约方应自收到该通知起 30 天内就通知的违约事宜予以补救。如果上述违约行为通知 30 天后违约方仍未纠正，且造成**本合同**无法继续履行的，受害方届时可以书面通知违约方解除**本合同**，在提交解除合同书面通知第 30 天后，**本合同**应视为终止，受害方即可停止履行其在**本合同**项下的责任。

本合同终止时，乙方应移交物业服务管理权，撤出本项目，协助甲方作好该服务项目的交接和善后工作，移交或配合甲方移交办公用房、甲方提供的设备工具和本项目的全部档案资料等。

本合同终止后，在新的服务单位接管本目前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老服务单位的交接过渡期最长为 1 个月，在此期间乙方应提供过渡期后勤服务，过渡期后勤服务标准和服务费标准不变，由乙方按交接过渡期具体天数按实计算收取；过渡期满后，未按规定进行交接、撤离的，每逾期 1 天甲方向乙方收取该年度服务暂定总价 0.4%的违约金。

7.3 违约责任：

a. 乙方应当亲自处理本合同约定的所有物业服务事项，未经甲方书面同意擅自将其物业服务事项全部或部分转委托给第三人的，乙方应当对转委托的第三人的行为向甲方承担连带责任，甲方有权解除合同并向乙方主张因此造成的损失，同时有权要求乙方支付本合同暂定总价 20%的违约金。

b. 乙方违反本合同物业管理相关法律法规、规章及本合同约定的义务，未能达到约定的管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，乙方逾期拒不整

改或整改后仍未达到管理目标的，甲方有权要求减少服务费；乙方违反本合同约定，给甲方造成重大经济损失和不良社会影响的，甲方有权解除合同，给甲方造成经济损失的甲方应给予甲方相应经济赔偿（包括但不限于甲方支付的赔偿款、诉讼费、律师费、交通费、鉴定费、保全费、诉讼保全责任保险费等费用和损失）。

c. 乙方应当严格执行本合同约定的物业服务标准，因乙方未执行物业服务标准造成甲方及第三方人身、财产损失的，乙方应当承担损害赔偿责任。

d. 如果甲方未按时足额支付费用的，从逾期之日起按照每日应付未付款项的万分之一向乙方支付违约金，但最高不超过应付未付款的 5%。

e. 乙方逾期提供服务（包括但不限于逾期进场、擅自停止或未完全服务等），或服务未达到本合同约定的标准且经甲方通知后未在甲方指定期限内整改完毕的，每逾期一日，应向甲方支付违约金【1000.00】元。逾期满【7】日的，甲方有权解除本合同并要求乙方赔偿由此给甲方造成的全部损失，损失无法计算的按照【10000.00】元计算，乙方对此予以认可且不持任何异议。

f. 本合同及附件中存在多处对乙方违约责任的约定，如有冲突的，以对乙方更不利的解释为准；如有重复的，可以累加计算，乙方对此予以认可且不持任何异议。

8. 由甲方提供的场地和其它条件

8.1 场地和公用设施

甲方应在其场所内向乙方提供为履行本合同的一体化物业管理**服务**乙方所需使用的办公室、设备工具库房以及相关公用设施。

8.2 其他：

无

9. 执行检查

9.1 执行检查

双方代表应定期或不定期召开联席会议回顾乙方的一体化物业管理**服务**履行情况和其它相关事宜，乙方应予以配合并就履行服务情况向甲方报告。

甲方有权对乙方的管理实施监督检查，有权每月全面进行一次考核评定，如因乙方管理不善，造成重大经济损失或管理失误，甲方有权单方解除合同且不承担任何违约责任；

10. 通知

10.1 通知及交付方式

本合同项下要求或允许的任何通知都应以书面形式直接递交或用挂号信邮寄：

致甲方，请寄至：

[甲方指定的负责人] 孙竑洋 收

地址：郑州市二七区康复前街7号郑州大学第三附属医院

邮编：450000

致乙方，请寄至：

[乙方项目负责人] 刘鹏 收

地址：河南省郑州市金水区花园北路86号瀚宇商务11楼

邮编：450000

如果任何通知的实际收到日期没有记录，则视该通知在邮寄后第5天到达接收方。

11. 一般条款

11.1 可分割性

如果**本合同**任何部分被有管辖权的法院认为无法强制执行或无效，**本合同**其它条款的有效性不受影响。双方权利义务的**解释和履行**应按照**本合同**不含该特定部分来进行。

11.2 双方的授权

本合同双方向对方承诺并保证：合约授权签署后双方将履行**本合同**各项条款，并且其将继续进行任何必要的工作使得**本合同**有效、有约束力。

11.3 完整的合同

本合同包含了双方就**本合同**有关事项达成的全部共识。**本合同**将取代原有及现存的就**本合同**有关事项的所有口头或书面合同。（但不得和招标内容抵触）

11.4 合作

双方同意为满足自己或对方履行**本合同**的合理需要：其有责任采取一切合作行为并提供所有必需文件。

11.5 争议解决

对于任何因**本合同**或因违反**本合同**而产生或与之相关的争议，双方应善意地尽力以调解方式解决。如果经调解该争议无法解决，甲乙双方同意选择向对甲方住所地有管辖权的郑州市二七区人民法院提起诉讼。

11.6 管辖法律

本合同的签署、解释和履行应受中华人民共和国法律管辖。

11.7 合同的转让

未经对方事先书面同意，任何一方不得转让**本合同**。

11.8 不构成放弃

对**本合同**项下某违约行为的责任豁免，不能被解释为或构成放弃对以

后任何其他违约行为的追究。

11.9 不可抗力

如果乙方对本合同的履行因任何不可抗力的原因而延迟或停滞，应及时向甲方提交书面说明及相应证明材料，经甲方书面确认后，则乙方履行合同的时间可作相应延迟。

11.10 服务范围的扩大

如果甲方与其它医院、机构或医院集团、公司或组织进行合并或其它类似交易或甲方收购上述医院或机构，乙方同意应甲方的要求，将善意地与甲方进行协商，将本合同内容扩展至为新接纳的或收购的机构提供服务。如果双方就为新接纳或收购的机构提供服务事宜不能达成共识，本合同将仅按照兼并、合并、联合或类似交易前的本合同适用范围继续执行。

11.11 持续有效的权利

如甲方不再以签署本合同的名称运营，则甲方应向任何继任者转让本合同，并要求其履行本合同中的各项义务。

11.12 定义词

本合同中加黑词汇为定义词，在本合同中使用具有各相应条款所赋予其之特定含义。

11.13 其他

本合同项下的“乙方人员”包括但不限于乙方指派至甲方提供服务的在岗人员，以及曾在甲方从事物业服务工作或其他相关工作的已离职人员；乙方不得以其与上述人员已解除或终止劳动关系、劳务关系或其他用工关系为由，拒绝承担本合同约定的相应责任。

本合同一式肆份，甲方叁份，乙方壹份，具有同等法律效力。双方法定代表人或授权代理人签字或盖章并加盖公章或合同专用章后生效。


(以下无正文 为签署盖章页)

甲方（盖章）：郑州大学第三附属医院
(河南省妇幼保健院)



乙方（盖章）：北京国基伟业物业管理
有限公司

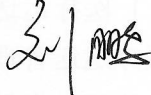


甲方代表： 

地址：

联系电话：

日期：2026 年 1 月 1 日

乙方法定/授权代表： 

地址：

联系电话：13223716319

日期：2026 年 1 月 1 日

郑州大学第三附属医院



乙方服务标准和要求

乙方各部门服务内容及要求：

（一）运送部

1.1 医疗运送管理服务：

医疗运送管理服务业务归属后勤与安全保卫部，由护理部、后勤与安全保卫部负责监督、协调、指导、考评中标服务方的工作。

1.1.1 医疗运送管理服务的范围和内容

（1）负责各类标本的收集运送（常规、急、平），发放结果报告单（负责收集送检各种化验标本，工作中要细心认真核对，防止损坏标本，不出差错）。

（2）负责运送、陪同病人检查和治疗（负责完成各科室病员的各项检查任务，并实行全程陪同，在护送病人检查过程中，要确保病人安全、稳定、到位，防止意外发生）。

（3）负责运送各类医疗文书和办公文书。

（4）负责收集运送各科室消毒物品。

（5）负责运送部分科室临时医嘱用药。

（7）负责运送医疗仪器维修。

（8）负责维修和生活保障：接受全院水、电、气等管道及各种生活设施的故障报修，及时联系维修人员维修。

（9）负责送各种医疗用品（总务库、设备库）。

（10）负责手术病人的接送。

（11）负责医用低值易耗品运送：及时送到，并做好交接签字工作，防止发生差错。

（12）负责供应物资：负责病区物品，材料的报损、领取工作，确保临床使用，抢救物品随叫随到。

（13）负责传递信息：做好各科室之间的信息传递，如检查单的预约工作，会诊单的递送，审批单的签字、盖章，发挥上情下达，下情上达的桥梁作用。

（14）负责应急服务：负责应急病区各项突发工作，如加床、拆床、借抢救物品等。

（15）运送员要定期培训，提高专业素质。

（16）运送中心接听电话要礼貌专业，派工及时。

1.1.2 医疗运送管理服务要求

（1）员工必须具有初中以上文化程度，年龄 55 周岁以下，身体健康；

（2）服务必须符合医疗服务规范要求；

（3）因管理不善、服务不规范导致的服务纠纷和质量事故或由此引起的其它事件，由中标服务方承担全部责任。

（4）必须配备现代化的通讯工具和调度设备。

(注：本章所列人数均为满足项目需求的最低人数，该数量包含需持证上岗的人员，投标人报价时须满足该项要求)。

1.1.3 服务标准 (1) 急查标本、急收送会诊预约单、通知单、急求药品、必须及时迅速处理。(2) 领取的各类药品、办公用品、医用品等物品应准确无遗漏无差错，贵重药品必须有经手人签字。(3) 外勤人员不得私自拿药，不得变卖病人药品，不得私自收费，不得延误时间。

2.1 中央运送服务内容及范围

- (1) 急送各种标本。
- (2) 收送检查预约单并预约核实第二日检查项目/病人使用设备情况收集。
- (3) 取功能科检查/未列入 LIS 系统的标本结果/胶片。
- (4) 设备借用及报送修。
- (5) 清洁消毒运送平车、床、轮椅和清理轮椅轱辘上的毛发线头及上润滑油。

2.1.1 协助带领住院重症患者做各项检查；

2.1.2 取化验结果；

2.1.3 负责接送手术患者做手术；

2.1.4 帮助病人转床或转科；

2.1.5 领取日用品、普通医疗器械；

2.1.6 陪检；

2.1.7 值班床用品更换；

2.1.8 临时加床运送；

2.1.9 导医及电梯司梯；

2.1.10 协助采购人完成其他临时性运送服务工作（如搬运发票、跟车外出搬运、院活动物品搬运等）。

2.2 中央运送：

2.2.1 设立 24 小时的中央调度中心，相关人员配置对讲机和耳机。

2.2.2 医院负责提供中央运送用工具，中标人应合理调配并负责管理与保养。

2.2.3 要求对中央运送的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。

2.2.4 中央运送准确率 99%。

2.2.5 中央运送及时率 99%。

2.2.6 中央运送的具体工作要求：

序号	内容
1	收送各种化验单、送血，大小便，标本
2	送临时（急）血、大小便、标本

3	运送病人检查（影像检查、功能检查、检验等）
4	临时运送病人检查（影像检查、功能检查、检验等）
5	送大配方，小配方
6	送医用低值易耗品
7	取、送消毒包
8	送出院结帐单
9	收、送会诊单、预约单
10	领取医疗工具、器械
11	办公用品的领取
12	病人运送—手术室/急诊室/监护病房
13	清洗病房区、车床、轮椅
14	窥具、器械、毛巾玻片清洗
15	清洗病房区输液架、氧气车、吸痰机、车床、轮椅
16	运送车辆清洁
17	洗拖鞋
18	剪输液管
19	清洁胶单
20	协助包裹遗体
21	运送遗体
22	输液上架
23	清洗被服点数
24	棉絮翻晒
25	临时加床运送
26	帮助病人转床或转科
27	陪检
28	接送穿梭车
29	运送病人出院

备注： 1) 所有中央运送车辆、工具由采购人提供。

2) 按医院 120 出车频次、急诊室、检验科设置固定运送人员。

1. 人员素质：

1) 作风正派，热爱集体，服从组织纪律，服从工作安排，遵守公司的纪律和制度；

2) 五官端正，身体健康，持有县以上一级医院体检合格证明；

3) 具有居民身份证或有效证明，具有初中以上文化程度，年龄 18~35 岁；

4) 具有当地乡、镇、街派出所开具的无违法、犯罪证明；

2. 医院治安管理和秩序维护应达到以下指标；

1) 院区内治安案件发生率不超过千分之一；

2) 职工及患者投诉率控制在 5%以下，处理率达 100%；

- 3) 人员专业培训合格率 100%，持证上岗；
- 4) 医院职工、病人对物业管理满意度评价达 90%以上；
- 5) 无因管理疏忽造成的治安案件，无因管理疏忽造成的恶意破坏事件；
- 6) 接到消防报警，管理员应在 3 分钟内到达报警点核实情况，如属火警迅速组织扑救和疏散；
- 7) 无因管理疏忽造成的火灾事故，火灾发生率 0；消防设施完好率 100%；

2.3 运送员工作基本标准：

2.3.1 送各种检查申请单及会诊单要亲自发送；并由对方科室人员签收，不可请别的人员带送，以防漏送或遗失；

2.3.2 送化验单及标本要及时；化验结果正确与否和标本的采集及时送检有着密切的关系，而化验结果又是医生诊断及治疗的依据，因此标本送检工作非常重要，要及时送检，以免影响结果；

2.3.3 送大便标本：有些化验标本需要保温并及时送检；

2.3.4 送小便标本：运送时要特别小心，留意不要摔破，并要查看尿管底部是否有破损，防止小便标本运送到检验科，标本量不够达不到检验标准；

2.3.5 送血标本：玻璃管不可打破或倒翻，如有以上情况发生，应及时通知医护人员，并告知主管或经理，严禁用他人的血标本代替；

2.3.6 送痰标本：严格按医护人员要求去做；

2.3.7 协助护士长领取病房的消耗品；

2.3.8 协助病房抢救工作：如把氧气瓶推倒病床边，领取急救药物、送化验标本等；

2.3.9 帮助陪送不能活动的病人到其它科室检查；

1) 陪检员要对病房患者执行医嘱后的检查单进行认真核对，做详细记录，做到准确无误； 2) 陪检员要事先征求患者意见，尽量将患者引领至检查地点，无法送至检查地点的必须告知清楚检查科室的具体位置，无家属的陪同到目的地，重患必须有家属或医护人员共同陪同。对预约过的检查单及时进行核对是否完成。

2.3.10 领取办公用品。

3. 电梯操作服务内容及范围 在电梯厅引导及疏导乘客进出电梯、准确安全到达目标楼层、接待来院参观人员的乘梯指引工作。

3.1 电梯员工作基本标准

- 1) 按照医院的要求接送住院病人。
- 2) 遵守医院各种规章制度，坚守岗位，不漏岗、不脱岗。
- 3) 电梯员负责电梯运行操作、电梯运行安全管理、电梯运行管理、电梯运行故障的报告、乘梯秩序维护、扶梯安全提示、电梯轿厢内的清洁维护等。
- 4) 电梯员必须在电梯轿厢内提供提供热情周到服务。
- 5) 根据现场实际情况及时运载病人。
- 6) 保证随时为医疗急救或其它紧急情况下提供及时的运载服务。

- 7) 电梯员（持证上岗）按规定时间开通电梯，手术梯 24 小时开通专用；
- 8) 保证等梯人员的及时疏导，避免候梯人员拥挤现象的出现，严格限制乘梯人数，控制物品重量，避免电梯超载；
- 9) 如遇医院重要会议、重要参观检查的电梯安排，需增加人员，保证工作的顺利进行；
- 10) 电梯员爱护电梯，避免碰撞，保证电梯环境卫生整洁；
- 11) 电梯员确保乘客的安全，对行动不便的乘客要主动搀扶、照顾进出电梯；
- 12) 电梯员需持证上岗，严格执行电梯操作规程，发生故障及时通知维修人员维修，确保电梯正常运行，电梯出现异常情况及时汇报维修并及时安抚和正确疏导轿厢内乘客，立即联系工程部。

3.2 中央运送、电梯操作员仪容仪表标

- 1) 上班前梳理头发、长发应盘起，刘海不得超过眼眉。
- 2) 上班前确保鞋子干净无污物。
- 3) 按规定时间更换制服，制服不可破损。
- 4) 统一着装，挂牌上岗，按时到岗，姓名牌受损或丢失，与主管联系更换。
- 5) 确保手指甲正规修剪。
- 6) 可适当淡妆并使用香水。
- 7) 每日刷牙，保持微笑。
- 8) 上岗前应照镜子，整理仪容仪表，然后上班。
- 9) 走路时应该抬头挺胸；注意不靠墙站立。
- 10) 如无紧急情况不可跑动。
- 11) 电梯繁忙时安抚乘梯人情绪，维护候梯秩序，有序排队，安全等候。
- 12) 熟悉科室分布及电梯分层，正确引导电梯所到楼层，先出后进，有序进入，文明乘梯。
- 13) 对来院参观人员做好乘梯指引工作（必要时开设专梯指引）。
- 14) 熟悉所服务区域相关科室及楼层分布，掌握所操作电梯各时间段运行规律，灵活机动，针对不同情况来提高运行效率。
- 15) 注意观察电梯运行状况，时刻警惕不安全因素，制止不安全行为，发现异常及时反馈相关信息。
- 16) 文明用语热情服务，姿态端正，在乘客进出电梯时应提供相关礼貌用语，（如：您好、请先下后上、请小心、麻烦往里走、请注意个人财产安全），不得与乘客发生争执。
- 17) 医院有重大活动时，能够高质量完成医院交办的工作。

3.2.1 电梯：中标单位负责医院电梯的日常运行管理工作，保证电梯正常运行；协助、监督专业维保单位技术人员按医院要求做好维修、保养工作。

3.3 岗位要求：

中专以上学历，身高 1.60 米以上，经过国家相关部门专业培训并取得电梯司机作业上岗证，形象气质较好，沟通能力较强，有亲和力，身体健康，精力充沛，热爱工作，为人谦虚、工作踏实。

司梯服务考核标准

项目	内容要求	分值	考核标准
基本要求	司梯员配备数量符合医院要求;	5	数量不符合要求,扣 5 分。
	季度内人员流动率控制在 20%以内	5	不达标,扣 5 分。
	服务人员要求具有中专以上,身高 1.60 米以上,经过国家相关部门专业培训并取得电梯司机作业上岗证。	6	学历不达标,扣 1~2 分; 身高、五官面貌不达标扣 1~2 分; 身体健康不达标扣 1~2 分。
仪容仪表	仪表端庄、着装整洁规范、佩戴上岗、服务语言规范	4	每违规 1 人次扣 1 分。
劳动纪律	遵守院规、无脱岗,迟到,早退,旷工的情况; 工作期间不做与本职无关事情,无违规纪律行为。	10	每违规 1 人次扣 1 分。
服务态度	对病人热情,微笑,礼貌,耐心,细致; 主动接待行动不便的患者,及时解决病人反映的各种问题,和相关科室沟通协调;尊重病人,保护病人隐私,保守医院秘密; 不发生服务方面投诉。	20	接诊时态度不达标,每违规 1 人次扣 1 分; 泄露病人隐私扣 2 分; 每发生一起投诉,经查实系过错的扣 4 分,收到感谢信或锦旗加 3 分。
业务能力	1) 电梯繁忙时安抚乘梯人情绪,维护候梯秩序,有序排队,安全等候。 2) 熟悉科室分布及电梯分层,正确引导电梯所到楼层,先出后进,有序进入,文明乘梯。 3) 对来院参观人员做好乘梯指引工作(必要时开设专梯指引)。 4) 熟悉所服务区域相关科室及楼层分布,掌握所操作电梯各时间段运行规律,灵活机动,针对不同情况来提高运行效率。 5) 注意观察电梯运行状况,时刻警惕不安全因素,制止不安全行为,发现异常及时反馈相关信息。	30	对医院诊疗信息不熟练扣 2 分; 未能对来院参观人员做好乘梯指引工作的,每违规一次扣 2 分; 未制止不安全行为,未能及时发现异常及时反馈相关信息的,每违规 1 人次,扣 2 分; 与乘客发生争执的,每违规 1 人次,扣 4 分; 未能协助、监督专业维保单位技术人员按医院要求做好维修、保养工作,没违规 1 人次,扣 2 分。
	6) 文明用语热情服务,姿态端正,在乘客进出电梯时应提供相关礼貌用语,(如:您好、请先下后上、请小心、麻烦往里走、请注意个人财产安全),不得与乘客发生争执。 7) 医院有重大活动时,能够高质量完成医院交办的工作。 8) 服务单位负责医院电梯的日常运行管理工作,保证		

	电梯正常运行；协助、监督专业维保单位技术人员按医院要求做好维修、保养工作。		
工作质量和规范	遇突发状况，冷静处理或求助，及时通知相关人员，缩小影响在可控范围；能够高质量完成医院交办的各项工作；及时回收满意度调查表，满意度调查表回收率不低于 50%；	20	突发状况未及时处理或上报扣 3 分； 未完成医院交办的工作扣 2 分； 满意度调查表回收率低于要求扣 1 分； 违规用章扣 2 分。
小计		100	

3.4 导医员工作基本标准

引导门诊病人的就诊流程，相关咨询及自助机就诊指导服务。

岗位职责

- 1) 仪表端正，统一着装，挂牌上岗，按时到岗。
- 2) 操作大厅显示屏播放相关内容，如有异常及时协调信息科进行处理。
- 3) 门诊轮椅的管理和租借登记，日常检查轮椅状况，存在安全隐患及时报修。
- 4) 解答客户的医疗咨询，准确回答病人提出的问题，做到有问必答，随时为病人排忧解难。如遇有关疾病鉴定及宣教的问题引导至医院服务台或者门诊办公室，寻求帮助。使用文明礼貌用语，杜绝服务忌语。
- 5) 保证每天 7 点 50 分至 18 点导医台有人员，保证导诊台前无拥挤现象，为患者提供便民服务。
- 6) 导医员熟练掌握医院环境及各科开展项目，正确引导病人就诊，要随时观察候诊患者的病情变化，保证急重症患者优先就诊。
- 7) 负责指导就诊病人看病流程：
 - ① 挂号
病人携带本人身份证或诊疗卡的尽量指引至自助机协助其挂号，如没带身份证与诊疗卡的病人，指引至人工挂号台协助其填写信息资料。预约取号的病人如用身份证或手机号码预约的指引至窗口取号，如果是用诊疗卡预约的尽量指引至自助机取号。
 - ② 就诊指引
正确指导病人到挂号的相应科室候诊，告知病人先缴费再做检查和取药以及如何缴费再哪做检查和在哪取药。工作时间外，引导急症病患指引至急诊就诊、缴费。
- 8) 协助处理、跟踪、解决投诉、满意度调查等相关事宜。
- 9) 随时检查管辖公共区域内相关，设施设备的功能状况，（如自助机、饮水机等），并做好节能工作，发现问题即时报告协助处理。
- 10) 到岗后打开各诊室房门并把桌椅摆放整齐，检查诊室各项物品状况，如有需要，及时更换。下班后，及时关闭电源、空调，锁好门窗。
- 11) 查看当天坐诊医师是否与排班相同，各诊室医师是否按时到岗，如未到岗及时联系问清缘由，与病人做好解释工作，（停诊替诊及时更新），并告知分诊医师及办

卡挂号人员。

12) 诊断证明、参合住院患者知情同意书、费用清单、陪护证等盖章项目的服务和登记工作。

13) 对就诊人员及家属随地吐痰、吸烟等不文明行为进行劝阻。

14) 积极宣传医院概况、科室组成、医院设备及门诊各科室情况等。

15) 文明用语热情服务，姿态端正，主动服务，对病人态度热情，面带微笑，语气温和，语言清晰，解释耐心，不得与乘客发生争执。

16) 保管好门诊物品，不得私自借用，物品损坏及时报修并上报。

17) 医院有重大活动时，能够高质量完成医院交办的各项工作。

岗位要求

护理或医学类专业中专以上毕业，身高 1.60 米以上，形象气质较好，沟通能力较强，反应机敏灵活，具有主动服务意识，有亲和力，热爱导医工作，为人谦虚、工作踏实。

导医考核标准

项目	内容要求	分值	考核标准
基本要求	导医员配备数量符合医院要求；	5	数量不符合要求，扣 5 分。
	季度内人员流动率控制在 20%以内	5	不达标，扣 5 分。
	门诊大厅导医员要求具有医学专业教育或培训背景，身高 1.60 米以上，五官端正、身体健康。	6	学历不达标，扣 1~2 分；身高、五官面貌不达标扣 1~2 分；身体健康不达标扣 1~2 分。
仪容仪表	仪表端庄、着装整洁规范、佩戴上岗、服务语言规范	4	每违规 1 人次扣 1 分。
劳动纪律	遵守院规、无脱岗，迟到，早退，旷工的情况；工作期间不做与本职无关事情，无违规纪律行为。	10	每违规 1 人次扣 1 分。
服务态度	对病人热情，微笑，礼貌，耐心，细致； 主动接待行动不便的患者，及时解决病人反映的各种问题，和相关科室沟通协调； 尊重病人，保护病人隐私，保守医院秘密； 不发生服务方面投诉。	20	接诊时态度不达标，每违规 1 人次扣 1 分； 泄露病人隐私扣 2 分； 每发生一起投诉，经查实系过错的扣 4 分，收到感谢信或锦旗加 3 分。
	熟练掌握医院诊疗信息、办卡流程，严格按照规章制度办卡、补卡及更改病人信息； 能够正确引导病人使用自助挂号缴费机； 严格按照分诊医师要求为病人挂号；		对医院诊疗信息不熟练扣 2 分； 经查实，未按照规章制度要求办卡、补卡、更改病人信的，每违规一次扣 2

	按医院要求做好诊断证明、参合住院患者知情同意书、费用清单、陪护证等盖章项目的服务和登记工作； 查看当天坐诊医师是否与排班相同，各诊室医师是否按时到岗，如未到岗及时联系问清缘由，与病人做好解释工作，（停诊替诊及时更新并登记），并告知分诊医师及办卡挂号人员。		分； 未按照分诊医师分诊挂号的每违规 1 人次，扣 1 分； 坐诊与排班不同，未能及时更换信息并告知分诊医师和挂号人员，没违规 1 人次，扣 1 分。
物品管理维护	及时领取一次性物品或补充消耗品； 定期做好公共区域和诊室设施设备巡查工作，发现设备故障或异常，及时上报维修与协调，保证诊室尽快恢复正常工作；协助院方做好节能工作，及时关闭电源、空调等；做好门诊轮椅的管理和租借登记，日常检查轮椅状况，存在安全隐患及时报修。	10	未能及时补充物品导致工作停滞扣 1 分； 物品损坏未及时报修扣 1 分； 未能协助院方节能工作扣 1 分； 无轮椅登记记录，扣 1 分；轮椅损坏未及时报修扣 1 分；轮椅丢失扣 3 分并需照价赔偿。
工作质量和规范	遇突发状况，冷静处理或求助，及时通知相关人员，缩小影响在可控范围；能够高质量完成医院交办的各项工作；及时回收满意度调查表，满意度调查表回收率不低于 50%；	20	突发状况未及时处理或上报扣 3 分； 未完成医院交办的工作扣 2 分；满意度调查表回收率低于要求扣 1 分；违规用章扣 2 分。
小计		100	

（二）保洁

1.1 环境清洁消毒管理服务 医院的后勤管理服务业务归属后勤与安全保卫部，由后勤与安全保卫部负责监督、协调、指导、考评中标单位的工作。

1.1.1 清洁消毒管理服务范围和內容

- 1) 全方位立体的清洁消毒后勤工作；
- 2) 生活及医疗垃圾的收集、清运和无害化处理；
- 3) 医疗场所、病房、卫生间的专业清洁与消毒。

1.1.2 清洁消毒管理服务的要求

- 1) 在现基础上营造院区“安全、整洁、有序”的就医环境； 2) 确保环境卫生符合行业检查标准，以及国家爱国卫生城市检查标准要求；
- 3) 确保医疗场所、病房、卫生间达到专业清洁与消毒，不发生交叉作业；
- 4) 垃圾按规范要求分类收集、包装、储存、运输、确保不发生污染事故；
- 5) 保持环境清洁，外墙美观无破损；
- 6) 因管理因素造成医院及周边环境污染（污水处理站除外），以及人身伤害或由此引发的其它事故，由中标服务方承担全部责任；

7) 员工必须具有小学以上文化程度,男员工 58 周岁以下、女员工 55 周岁以下,身体健康。(保洁人员 55 周岁以下);

2.1 环境保洁服务内容、频次及范围

2.1.1 负责院区内室内及室外整体的清洁卫生(包括室内天花、顶棚、顶房平台、内墙、玻璃、玻璃雨棚、灯具、通风口、地面、室内家具、楼梯、走廊、通道、窗户、家具、陈设品、洗手间、电梯间、公共通道),和医院围墙、道路、绿化带内的保洁工作和垃圾的收集和运送,不包括石材外墙及玻璃幕墙的清洗和虫害控制。

2.1.2 做好环境保洁区域内所有地面,根据材质不同定期进行养护:根据材质不同,包含定期抛光、喷磨、刷洗、补蜡、打蜡翻新等工作。(详见保洁专项要求)

2.1.3 负责医疗垃圾、医疗废弃物的收集及运送、暂存保管,负责生活垃圾的清运,并送到院内指定地点。

2.1.4 终末消毒。

2.1.5 清洁治疗车、病历夹、病历车、吸痰机、治疗碗等医疗设备日常清洁。

2.1.6 按时巡视,每层从屋顶到墙壁到地板要做到干净、整洁,无蜘蛛丝,无纸屑、痰迹;卫生间要清洁、干燥、无异味。

2.1.7 为避免尘土飞扬,地面干拖应使用尘推加牵尘剂的方法进行处理。

2.1.8 要求对尘推头和抹布用专门的工业洗衣机和烘干机进行洗涤和烘干,不能用手洗,以防止交叉感染。

2.1.9 为防止交叉感染,对不同区域的清洁工具按医院感染科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。

2.1.10 要求中标人对医院的项目管理配置专用的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、对讲机、工业用洗衣机和烘干机、垃圾车、榨水器、不锈钢桶、电脑、打卡钟和打印机等。

2.1.11 中标人提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保护材料,这些消耗品必须是通过国家卫生部审批准予使用,并符合医院院感科的要求,并且要求提供优质的产品。

2.1.12 所使用的清洁车辆必须是先进的全方位清洁手推车。

2.1.13 报价中包含 PVC 和石材地面的护理,包括打蜡,喷磨和抛光等处理,保持 PVC 及橡胶地面的光亮、整洁,并且注明保养的频率。

2.1.14 要求对环境保洁进行科学的划分,并且强调计划性。

2.1.15 环境保洁具体工作要求及频次:

区域	序号	工作内容	频次
门诊部	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2 次
	2	区域内地面扫尘(无扬尘干扫)	每日 2 次

	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 2 次
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	每日 2 次
	5	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、低处电器表面清洗或擦拭	每日 1 次
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗、擦拭	每日 2 次
	7	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面）冲洗、擦拭、消毒	随时
	8	区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
	9	消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗	每周 1 次
	10	门、门框、低处窗框擦拭	每周 1 次
	11	玻璃及窗框	每月 1 次
	12	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 1 次
	13	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
	14	高处标牌、壁挂物擦拭	每月 2 次
	15	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 2 次
	16	灯具、烟感、监视器、通风口、管道、空调、风扇、空调等高处设备擦洗	每月 1 次
	17	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	详见保洁专项要求
	18	窗帘拆换（污染时随时拆换）	半年 1 次
	20	巡视保洁、消毒毛巾	随时
区域	序号	工作内容	频次
急诊科	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2 次
	2	区域内地面牵尘（无扬尘干扫）	每日 2 次
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 2 次
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭	每日 2 次
	5	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、低处电器表面的清洗或擦拭	每日 1 次
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处、柜清洗、擦拭	每日 2 次

	7	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒及便盆的浸泡清洁。	每日 2 次
	8	区域内窗台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
	9	消防栓、消防器擦拭、开水机清洗	每周 1 次
	10	门、门框、窗框、低处玻璃擦拭	每周 1 次
	11	高处玻璃	每月 1 次
	12	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 1 次
	13	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
	14	高处标牌、壁挂物擦拭	每月 2 次
	15	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 2 次
	16	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月 1 次
	17	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	详见保洁专项要求
	18	平车上布类整理、更换，病人床单位终末消毒	随时
	19		
区域	序号	工作内容	频次
ICU	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2 次
	2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）	每日 2 次
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 2 次
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭	每日 2 次
	5	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭	每日 1 次
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭	每日 2 次
	7	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒	每日 2 次
	8	区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
	9	拖鞋、防滑地垫、脚垫清洗	每日 1 次
	10	病人出院终末消毒	随时

	11	消防栓、消防器擦拭、开水机	每周 1 次
	12	门、门框、窗框、玻璃	每周 1 次
	13	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 1 次
	14	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
	15	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
	16	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 2 次
	17	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月 1 次
	18	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	详见保洁专项要求
	19	巡视保洁、消毒小手巾	随时
	20	平车上布类整理、更换，病人床单位终末消毒	随时
区域	序号	工作内容	频次
体检中心	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2 次
	2	区域内地面牵尘（无扬尘干扫）	每日 2 次
	3	区域内地面湿拖（必要时进行地面消毒、清洁）	每日 1 次
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭	每日 1 次
	5	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭	每日 1 次
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭	每日 1 次
	7	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒	每日 1 次
	8	区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
	9	拖鞋、防滑地垫、脚垫清洗	每日 1 次
	10	消防栓、消防器擦拭、开水机	每周 1 次
	11	门、门框、窗框、玻璃	每周 1 次
	12	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 1 次
	13	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
	14	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
	15	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 2 次

	16	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月 1 次
	17	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	详见保洁专项要求
	18	巡视保洁、消毒小手巾	随时
	19	平车上布类整理、更换，病人床单位终末消毒	随时
区域	序号	工作内容	频 次
手 术 室	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2 次
	2	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 2 次
	3	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭	每日 2 次
	4	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材、无影灯）、低处电器表面清洗、擦拭	每日 1 次
	5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭	每日 2 次
	6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒	每日 2 次
手 术 室	7	区域内窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
	8	拖鞋清洗、	随时
	10	术后整理、清洁、消毒	随时
	11	消防栓、消防器擦拭、开水机	每周 1 次
	12	门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
	13	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 1 次
	14	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每月 2 次
	15	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 2 次
	16	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月 1 次
	17	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	详见保洁专项要求
	18	巡视保洁、消毒小手巾	随时
	19	平车上布类整理、更换，手术台上用品拆换	随时
	20	库房的打扫	每月 1 次
	21	窗帘拆换	每 2 月 1 次

22	各类推车轮子上油、去污, 保证正常运行	每周 1 次
23		

区域	序号	工作内容	频次
住院病区	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2 次
	2	区域内地面牵尘(无扬尘干扫)	每日 2 次
	3	区域内地面湿拖(进行地面消毒、清洁)	每日 2 次
	4	区域内家具(桌椅、橱柜等)、办公用品(含病历车、病历夹)、台面擦拭	每日 2 次
	5	区域内电脑、电话、仪器(含各种医用器材)、器械(治疗车、病历架等)、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭	每日 1 次
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日 2 次
	7	卫生间(含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面)、开水间冲洗、擦拭、消毒	每日 2 次
	8	区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
	9	床单位终末消毒	随时
	10	消防栓、消防器擦拭、开水机清洗	每周 1 次
	11	门、门框、窗框、玻璃	每周 1 次
	12	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 1 次
	13	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
	14	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
	15	高处(含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等)除尘	每月 2 次
	16	灯具、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月 1 次
	17	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	详见保洁专项要求
	18	巡视保洁、小手巾清洗、晾晒	随时
	19	平车上布类整理、更换	随时
区域	序号	工作内容	频次
	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2 次
	2	区域内地面牵尘(无扬尘干扫)	每日 2 次
	3	区域内地面湿拖(进行地面消毒、清洁)	每日 2 次

	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	每日 2 次
	5	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、低处电器表面清洗或擦拭	每日 1 次
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、擦拭	每日 2 次
	7	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	每日 2 次
	8	区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
	9	消防栓、消防器擦拭、开水机	每周 1 次
	10	门、门框、窗框、玻璃	每周 1 次
	11	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 1 次
	12	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
	13	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
	14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 2 次
	15	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备表面擦拭	每月 1 次
	16	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	详见保洁专项要求
	17	巡视保洁、小毛巾清洗、晾晒	随时
区域	序号	工作内容	频次
会议室	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	开会前
	2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）	开会前
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	开会前
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	开会前
	5	区域内电脑、电话、仪器、低处电器表面清洗或擦拭	开会前
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	开会前
	7	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	开会前
	8	区域内窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	开会前
	9	消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗	开会前
		10	门、门框、窗框、玻璃

	11	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	开会前
	12	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	开会前
	13	高处标牌、壁挂物擦拭	开会前
	14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	开会前
	15	灯具、音响、烟感、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	开会前
区域	序号	工作内容	频次
公共区域	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2 次
	2	区域内地面扫尘	每日 2 次
	3	区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭	每日 2 次
	4	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、马桶、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	每日 2 次
	5	区域内把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
	6	消防栓、消防器擦拭	每周 1 次
	7	玻璃	每周 1 次
	8	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
	9	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
	10	高处（含天花板、高处墙面、梁等）除尘	每月 2 次
	11	灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦洗	每月 1 次
	12	地面清洗	每天 1 次
	13	巡逻保洁	随时

3.1 病区清洁消毒工作要求

3.1.1 病区清洁消毒工作要求：

1) 主任办公室、医生办公室、护士站、治疗室、值班室等场所每天至少 打扫二次，地面清拖，桌面清擦，墙面每月至少抹灰一次。

2) 病区地面每天清拖二次，如被呕吐物、分泌物或粪便污染时，应立即使用 1000mg/L 含氯消毒剂擦拭。墙面瓷砖每周至少擦洗一次，墙面每月至少抹灰一次，如有血液或体液污染时，应立即使用 1000mg/L 含氯消毒剂擦拭。走道用洗地机每天清洗一次。消防梯每天清拖至少二次，电梯厅及家属等候区、楼道等不间断巡回检查打扫，以确保各区域的整洁。

3) 病床、床头柜、设备带、窗台、餐板每天抹灰一次；楼层玻璃门及候诊椅每天

擦洗一次；门、门框、家具、电器等每周抹灰一次。出院后的中未消毒。

4) 污洗间、卫生间不间断巡回检查打扫，确保污洗间、卫生间的整洁和无异味，每天消毒一次，每周彻底清洁打扫一次。

5) 楼梯扶手每天擦洗一次，病区内窗每月擦洗一次，病区灯罩每两月打扫一次，空调进出风口每季度清洗一次，医院垃圾房每天至少清扫两次。

6) 每天清理室内花木花盆内的烟头和纸屑，定期清洗托盘。

7) 各室抹布应分开使用，用后清洗消毒，晾干分类放置；不同区域（污染与半污染区、清洁区）使用的拖把，分开放置，清洗后悬挂；各科室使用后的抹布、拖把每天由清洗中心的工人负责收到清洗中心集中消毒、清洗后再分发给各病区使用。

8) 清洁消毒人员要有节约意识，养成随手关灯的习惯。发现病区设施设备损坏或破损应及时告知护士长，以便及时维修。

9) 严格执行医院各项控烟规章制度，看到吸烟者及时上前劝阻。

10) 医院如有突击任务，公司必须保证物资和人员的及时到位，保质保量完成乙方的临时突击任务。

11) 完成好护士长交办的相关临时工作。

3.1.2 病区管理要求：

1) 病区清洁消毒人员应自觉遵守乙方和公司的各项规章制度和管理规定，服从乙方和公司管理人员的管理，认真履行指定区域的卫生清洁工作职责。保证服务质量，端正服务态度。语言文明，仪表整洁，不做与工作无关的事情，不玩手机。不与病人和家属发生争吵。

2) 病区清洁消毒工作时段为 6:30—17:00，中班为 17:00—21:00，公司应合理安排，保证各时段各区域清洁消毒人员和清洁消毒质量到位，并保持各区域清洁消毒人员的相对稳定。公司每天安排 1 名值班经理 6:00 班，21:00 下班，不定期督查工作质量，协调处理应急事件。项目经理及中班清洁消毒员的联系电话应告知每个病区，以便及时联系。清洁消毒工具和病区地面应确保每天至少消毒一次，持续保持整个病区的环境整洁。地面无积水，拖地时应设有醒目的防滑警示牌，如因此而造成人员滑倒带来的一切后果由清洁消毒公司承担。各区域垃圾桶均须加盖。

3) 清洁消毒员上岗前必须经过严格培训，熟练掌握工作技能，满足病区清洁消毒要求，在病区内服从护士长的管理。清扫病房、医护人员工作场所、公共场所及厕所的工具（拖把、抹布等）应有严格区别，并设有明显标记，按不同区域分类使用、摆放，不得混用、乱放。医用垃圾与生活垃圾不得混装，每天由专人负责两次将垃圾运到垃圾房，垃圾袋放置垃圾桶内，桶要加盖。

4) 公司现场经理每天与病区护士长联系一次，主动征求意见，并认真记录，由护士长签字认可。不断巡视各病区的工作情况，发现问题及时解决。每周进行一次清洁消毒质量抽查考核，并与清洁消毒员的工资挂钩。

5) 由于清洁消毒员工操作不规范或由于公司监管不到位而引起的纠纷、事故，由

公司负全部责任。

4.1 清洁消毒服务标准

1) 所有在岗人员必须通过培训、试用、录用、综合考核合格后方可上岗，做到一员多能。

2) 工作时间内所有员工必须统一着装，佩带好工号牌，做到着装整洁，举止大方。

3) 不准迟到、早退，不准串岗、脱岗，不做与工作无关的事，做到文明用语，礼貌待人，宽容忍让，互相协作。

4) 工作期间必须保证各清洁消毒区域内：

一、墙面光亮干净，无污垢、无积灰、无蜘蛛网。

二、地面清洁无烟头，无积水、无垃圾、无污垢、无卫生死角。

三、卫生间台盆、坐便器、便池、浴室保证清洁卫生，无异味、无污垢、无积水，及时更换垃圾袋（垃圾袋内垃圾不得超过三分之二）。

四、室内门、窗框、楼梯扶手干净，无灰尘、无污垢。

五、床、床头柜、设备带、窗台、餐板干净，无积灰、无污渍。

六、消防设施干净，无积灰。

七、电梯桥箱清洁，无积灰、无垃圾、无积水。

八、外平台、雨蓬清洁，无垃圾。

九、医院内、外场、停车场、花园、草丛保持清洁，无垃圾。

5.1 各区域工作标准

区域	服务质量标准	要求
医院大环境	做到“六净”。即路面净、路沿净、人行道净、树坑墙根净、雨水口净、宣传栏净；并做到果皮桶、垃圾箱外表无明显污迹，无垃圾粘附物；人工草坪无纸屑，院内无杂草；院落整洁、卫生、无杂物；人行道、走道等地带无垃圾、烟头、杂物。	1.每周用扫地车清扫；2、白班分段巡视，发现污水、杂物、痰渍及时清扫干净；3、及时清理雨后积水；4、区域内垃圾桶每天至少倾倒两次，并每天刷洗一次；5、明沟、暗沟每周彻底清理一次，如有堵塞情况，自发现时起，半小时内疏通；5、室外宣传牌护栏每天抹一次。
保洁专项	PVC地板机洗、打蜡、晶面保养、重度补蜡、彻底起蜡、大理石石材翻新、养护。	PVC地面机洗、打蜡、晶面处理或保养40天一次 重度补蜡3个月一次 彻底起蜡6个月一次 大理石石材翻新时间为：一年一次 大理石石材养护时间为：30天—40天一次，重点区域为20天一次。
院门	目视无明显污渍。	每天抹一次（不锈钢门用中性不锈钢清洁剂清洁保养）。

房屋 棚顶	无垃圾及杂物。	每天至少清扫一次。	
门 急 诊 病 室	诊室 检查室 留察室 抢救室	室内整洁, 墙壁无灰尘、蜘蛛网, 墙裙踢脚线无污迹; 地面干净、无杂物; 窗户明亮; 痰孟清洁, 外表无痰迹; 垃圾桶上盖、外表无污迹, 垃圾无外溢。	1.地面有杂物、纸屑等垃圾时, 随时清除; 2.每天用尘推推二次, 尽量用最少的时 间, 达到清洁的效果, 不影响医疗工作; 3、每周用消毒液消毒地面一次; 4、墙裙及踢脚线每周抹一次; 5、室内灯具及空调每月抹一次, 天花 板每月除尘一次; 6、内窗玻璃每月擦洗一次; 外窗玻 璃每两月擦洗一次; 7、痰孟每天倾倒并刷洗两次; 呕 吐物及时清除并冲洗; 每周用消毒液消毒一次; 8、垃圾桶每天倾倒两次, 表面每 天擦洗一次; 9、各诊室候诊区桌椅等物每周 用消毒液抹一次。
	候诊大厅	地面清洁无杂物; 候诊椅干净, 无 污迹, 无灰尘; 地面: 无尘土、痰 迹、碎纸、烟头及垃圾杂物	1.定期用全自动洗地机清洗, 每周 用消毒液消毒一次; 2、每天用尘推推三次; 随时巡 视, 及时清除地面杂物、痰迹等。
	普通病房	室内整洁, 墙壁无灰尘、蛛网, 墙 裙踢脚线无污迹; 地面干净、无杂 物; 门窗清洁、明亮; 痰孟清洁, 外 表无痰迹; 垃圾桶外表无污迹, 垃 圾无外溢; 病床、床头柜、设备带、 家具、家电无灰尘; 病房卫生间洁 具每天至少擦洗一次并用消毒液消 毒; 病人出院后床上用品回收 6、室内灯具及空调空气菌落计数 $\leq 500\text{cfu}/\text{M}3$, 物体表面菌落计数	1.地面有杂物、纸屑等垃圾时, 随时 清除; 2.地面保证一日二拖(上午上班前、 下午上班前); 3、保证走廊一日早、中二拖; 4、病床、床头柜、设备带、家具、 家电等每天抹一次(每床一抹布), 每个出院病人床单元终末消毒一次 (包括病床); 5、病房卫生间洁具每天至少擦洗一 次并用消毒液消毒; 6、室内灯具及空调每月抹一次, 天 花板每月除尘一次; 7、内窗玻
	$\leq 10\text{cfu}/\text{M}3$; 不得检出致病微生物; 水龙头: 无印迹、污垢、光亮、洁 净; 洗手池台面: 无水迹、无尘土、 无污物; 镜面: 无水点、水迹、尘 土、污迹; 便器: 内外洁净、无大 小便痕迹、无污垢黄迹; 墙面: 无 尘土, 污迹; 顶板: 无尘土, 污迹; 地面: 洁净、光亮、无尘土、痰迹、 碎纸、烟头及垃圾杂物。	8、痰孟每天倾倒并刷洗二次, 痰孟 中呕吐物及时清除并冲洗; 每天用 消毒液消毒一次; 病人痰杯、便具 清洁后用含氯消毒液浸泡30分钟; 9、垃圾桶每天至少倾倒两次, 垃圾 不得溢出, 及时更换垃圾袋, 表面 每天擦洗一次并消毒; 生活垃圾使 用黑色垃圾袋; 10、卫生工具按办公区、病房、走 道、厕所等分别固定使用和放置。	
医 护 办 公 室 化 验 室 值 班 室 处 置 室 更 衣 室	室内整洁有序; 地面无灰尘、无杂 物, 墙面无蛛网; 桌面、窗台: 无 尘土; 地面: 无污渍, 地毯上无碎 屑、无渣、云石地面(砖在面)清 抹干净;	1.定期全面清洗地面并用消毒液消 毒; 2、每天用湿尘推拖地二次, 尽量 用最少的时 间, 达到清洁的效果, 不影响正常工 作; 3、办公桌椅每天抹一次(抹布分 室使用)。 4、垃圾篓每天倾倒二次, 及时更 换垃圾袋, 每周清洗一次; 5、内窗玻璃每月清洁一次; 6、外窗玻璃每两月清洁一次; 7、灯罩每两月清洁一次; 8、空调进出风口每季度清洗一 次。	

治疗室 换药室	基本要求同上，地面无药迹；治疗台、治疗车（盘）、药车无灰尘、无药迹，车轮无头发及杂物缠绕。	1.定期每周用全面清洁；并用消毒液消毒； 2.每天清扫地面二次，清扫后用湿尘推拖地两次；3、每天用消毒液对治疗台、治疗车（盘）及药车进行清洁消毒处理；每周清理车轮一次，每月用润滑油对车轮进行保养。
处置室	基本要求同上	1.按院感科要求分类清理垃圾。
门厅 走廊 楼梯 通道	大理石地面清洁光亮、无污渍；橡胶地面清洁光亮、无污渍；墙面干净；楼梯扶手无积灰、无污渍；消防设备：表面无尘土；地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物。	1.每天用全自动洗地车或擦地机清洗地面；2、每天用湿尘推拖地二次；3、每天随时巡视，及时清理地面杂物及痰迹等；4、楼梯每天拖地一次，扶手及不锈钢每天抹灰一次，不锈钢体每周用清洁液或光亮剂保养一次。消防设备：每周擦洗一次。
监护室、手术室	1.同普通病房；2、室内整洁，地面无杂物，窗户明亮，病床、床头柜、设施设备无灰尘无污迹。	1.同普通病房；2、监护室、手术室每周末彻底全面大扫除和消毒一次；3、监护室、手术室推车每日用消毒液擦拭一次。
电梯	轿厢内无杂物，无污迹；厢体不锈钢表面无灰尘。	1.每天清扫并用尘推清洁电梯轿厢多次； 2.每天抹电梯一次；3、每天用中性不锈钢清洁剂清洁厢体、按键一次，并保养一次；4、电梯门槽每天清扫一次。
公共卫生间	地面无烟头、纸屑、果皮、污渍、积水；天花板、墙角、灯具目视无灰尘和蜘蛛网；瓷砖干净；便池便器洁净无黄渍；台盆清洁；门窗清洁、明亮；	1.每天上、下午上班后清洁便器、台盆； 2.每小时清洁地面一次，并冲洗便器；3、清洗完后点好卫生香；4、每天消毒一次便器、台盆；5、及时更换垃圾袋。6、每周清洁一次墙面、门窗及天花板。
	室内无异味臭味；洗手池：瓷壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物；手纸架：无手印、光亮、洁净；纸篓：污物量不超过桶体2/3；内外表干净；隔板：无尘土，污迹。	
天台露台	地面无垃圾，排水沟无积水，无重油，管道无堵塞。	1.每日清理露台二次，地面无烟头、杂物。 2.每周巡查一次排水沟，及时疏通排水管道； 3.每周清理天台一次，清扫烟头、垃圾及积水。

生活垃圾、医用垃圾的收集、清理	垃圾分类收集，及时清理，防止污染扩散；垃圾桶每天清洗并消毒，堆放整齐；垃圾房每天冲洗，保持整洁。	1.生活垃圾房由绿色可移动式垃圾桶组成，避免异味及污染，杜绝四害繁殖，经常清洗；2、医用垃圾必须在院内感染科的监管下，严格用专用黄色垃圾袋收集医用垃圾，黄色可移动式垃圾桶密封转运；3 严禁在运输过程中出现抛洒滴漏现象；4、正确佩戴防护用品；5、按规范每天认真做好登记；6、医疗垃圾桶每天清洗、消毒两次；7、垃圾桶堆放整齐；8、垃圾房每天冲洗两次，保持整洁。
-----------------	--	--

5.1.1 认真听取市容、环卫等有关部门的检查意见，礼貌交谈，并及时与主管联系。

6.1 保洁人员仪容仪表标准

- 1) 上班前梳理头发、长发应盘起，刘海不得超过眼眉。
- 2) 上班前确保鞋子干净无污物。
- 3) 按规定时间更换制服，制服不可破损。
- 4) 姓名牌受损或丢失，与主管联系更换。
- 5) 确保手指甲正规修剪。
- 6) 女士可适当淡妆并使用香水。
- 7) 每日刷牙，保持微笑。
- 8) 上岗前应照镜子，整理仪容仪表，然后上班。
- 9) 走路时应该抬头挺胸；注意不靠墙站立。
- 10) 如无紧急情况不可跑动。

(三) 工程部

1.1 建筑物附属主要设备、主要设施的维护保养与管理

1.1.1 变配电系统：中标单位负责安排专人在配电房 24 小时值班，值班人员熟悉高低压系统及电力监控操作规程，确保设备供电正常；按规定抄记运行数据，及时向医院反馈故障信息；协助有资质的外包单位做好维护保养工作。包括变压器、高压配电系统、低压配电系统、应急发电机、电缆维护等；

1.1.2 照明动力系统：操作人员熟悉各系统各楼层操作规程，定时巡检各照明动力电源系统，电源线路系统（包括医疗设备带）；进行灯具、插座、开关的维护，确保医院照明正常。

1.1.3 弱电系统：协助医院相关部门对院内电话机、线路等进行维修和养护；协助“省、市有线电视公司”管理有线电视设备和线路网的维修；协助无线网络覆盖公司管理网络设备及维护。

1.1.4 供水系统：协助自来水公司做好二次水池的定期清洗工作。做好控制电箱、水泵、进水阀门、管道网的维修和养护工作（包括生活水泵、楼宇供水管道滤芯、管道阀门、饮水机等）。

1.1.5 给排水系统：操作人员熟悉各系统操作规程；按规范、制度要求做好生活水泵、杂质水泵、消防水泵的操作以及维修和养护工作。水泵外表无污积、无生锈、无漏水。运行噪音在合格标准范围内。保证水泵正常运转，保障 24 小时供水；按规定记录运行数据；保障排水管道通畅无渗漏。

1.1.6 电梯：中标单位负责医院电梯的日常运行管理工作，保证电梯正常运行；协助、监督专业维保单位技术人员按医院要求做好维修、保养工作。 1.1.7 污水站：中标单位负责协助监督专业污水维保公司做好日常运行。

1.1.8 负责各科室、病房内除医疗设备外的电器维修工作，抄水电表、小型物件安装等；（范围：包括但不限于电视、微波炉、电热水器、冰箱等电器）；

1.1.9 楼宇智能化系统：负责消防、安防、楼宇智能化等设备的使用、管理和基本维修工作。

1.1.10 土木、金属、泥水、家私、门、窗等（木类、金属类）维修保养，定期翻新部分木类、金属类、家具等工作。

1.1.11 空调系统：中标单位负责中央空调及分体空调的日常巡视检查，协助、监督专业维保单位技术人员按医院要求做好维修、保养工作。

2.1 维修服务内容

2.1.1 工程设施维修：

管道设施维修：

- 1) 自来水管管道、阀门、法兰、过滤器、水表、流量表维修；
 - 2) 生活热水管道、阀门、法兰、过滤器、电动阀门、阀门热行器、水表、流量表维修；
 - 3) 生活热水管道、阀门、法兰、过滤器、电动阀门、阀门热行器、水表、流量表维修；
 - 4) 空调冷冻水管道、阀门、法兰、过滤器、流量表、管道、保温层维修；
 - 5) 空调冷却水管道、阀门、法兰、过滤器、流量表维修；
 - 6) 蒸汽管道、阀门、法兰、过滤器、流量表维修；
 - 7) 氧气主管道、阀门、法兰、过滤器、流量表维修；
 - 8) 负压气体管道、阀门、法兰、过滤器、流量表维修；
 - 9) 正压气体管道、阀门、法兰、过滤器、流量表维修；
 - 10) 排污管道、阀门、法兰、过滤器、单向阀；
 - 11) 排污水泵、排水沟、雨算子、集水井、刷漆翻新；
 - 12) 管道设施保养维护每月一次；
 - 13) 管道设施日常巡检每日两次；
 - 14) 冷却塔本体、集水槽、导流板、管道、阀门、水位控制开关、刷漆翻新；
- #### 送排风管道设施：
- 1) 送风管道、软连接、风阀、风阀热行器、保温层维修；

- 2) 排风管道、风阀、排风扇电机、叶轮、排风管道软管;
 - 3) 空调回风口滤网清洗每季度一次。 电气设施维修:
 - 1) 病房顶灯、病床床头灯、卫生间镜前灯、门前射灯、小夜灯; 走廊 LED 照明灯、应急 LED 灯、走廊壁灯、楼梯间顶灯; 走廊、办公室照明灯盘、走廊安全出口指示灯;
 - 2) 院区路灯、灯杆、车棚照明灯、围墙灯、绿化草坪灯、地面射灯及电源线路;
 - 3) 病房墙面电源插座、走廊墙面插座、照明灯开关;
 - 4) 照明灯分支线路、普通照明电源箱、应急照明电源箱、插座电源箱、送排风机组控制箱、电机、传动皮带、轴承、风机;
 - 5) 电源控制箱日常巡检; 月度保养维护; 卫生洁具设施维修:
 - 1) 病房水龙头、淋浴花洒、支架、洗手池、下水管、给水软管、小便器 及下水管、坐便器、卫生间地漏排水管道;
 - 2) 水龙头感应器、小便冲水感应器、电磁阀门、角阀;
 - 3) 日常巡检每日两次; 五金家具设施维修:
 - 1) 地弹簧玻璃门、走廊扶手带、病房防火门、通道防火门、病房推拉窗、天井周边窗户、玻璃、把手、滑道、门锁、柜锁、就诊椅、沙发、衣柜、镜子、电脑桌、办公桌、办公椅、办公室隔断;
 - 2) 病房顶板、走廊吊顶铝扣板、矿棉板、地板砖、地脚线、台阶、坡道、塑胶地板、PVC 地板、墙面瓷砖、墙面壁纸局部修补;
 - 3) 室外休闲区、凉厅、座椅、护栏、木地板刷漆养;
 - 4) 办公室、房间门口标识标牌;
 - 5) 日常巡检每日两次。
- ### 3.1 工程维保服务标准
- #### 3.1.1 配电室标准:
- 1) 高压电工入网操作证(高压配电工证)不少于 12 个;
 - 2) 值班室达到 5S 标准, 整洁明亮;
 - 3) 绝缘用品摆放整齐, 固定位置存放;
 - 4) UPS 电源温度保持在 50℃ 以下;
 - 5) 变压器温度保持在 90℃ 以下;
 - 6) 分路开关及接触器无松动;
 - 7) 温度运行检查频率 2 小时一次, 维护检查每月一次;
 - 8) 配电母排干净无灰尘, 无发热烧焦;
 - 9) 机房温度保持在 45℃ 以下。
- #### 3.1.2 中央空调标准:
- 1) 中央空调系统操作员从业资格证(制冷工证)不少于 6 个;
 - 2) 冷水主机系统油温加热 55℃±3;

- 3) 冷凝压力 920kpa 以下;
- 4) 蒸发压力 380kpa 以下;
- 5) 运行电流 1300A 以下;
- 6) 冷却水压力差 4KG; 出水温度在 37℃以下;
- 7) 冷冻水压力差 4Kg, 回水温度在 12℃以下;
- 8) 末端空调机组出风大于 2m/s;
- 9) 末端空调噪音保持在 55 分贝以下;

3.1.3 环境照明标准:

- 1) 公共区域照明保持在 150LUX, 办公区 250-300LUX;
- 2) 景观照明根据季节时差调节开启时间在 17:00-19:00 之间调节;

3.1.4 机电设备标准:

- 1) 马达运行温度 80℃以下, 无振动;
- 2) 电流三项平衡、稳定;
- 3) 线电压、项电压浮动 3±3V;
- 4) 空压机运行 500 小时更换润滑油;
- 5) 空压机运行 1000 小时更换油水分离器;
- 6) 空压机 300 小时更换风格。

3.1.5 设施标准:

- 1) 门锁及把手紧固无松动;
- 2) 窗户边缘防水密封严密, 不渗水;
- 3) 吊打扣板严密、平整;
- 4) 办公家具螺丝无松动, 每月度紧固检查一遍;
- 5) 地砖石材无破损缺损, 修补紧密无空鼓;
- 6) 排水沟槽每月清理一遍, 干净通畅;
- 7) 污水井每月度检查清理一遍;
- 8) 维修及时率 95%;
- 9) 维修合格率 100%。

3.1.6 人员操作标准:

- 1) 具有不少于 3 个锅炉工上岗证;
- 2) 具有不少于 3 个液氧站压力容器操作证;
- 3) 工程人员服装整齐, 佩戴安全手套、安全鞋;
- 4) 进入净化室空间必须穿鞋套、无尘帽;
- 5) 设备操作必须佩戴 PPE 装备;
- 6) 维修前必须礼貌交流沟通现场医护人员;
- 7) 严格遵照标准流程实施。

4.1 设备设施保养内容及频次

PM 设备设施保养内容及频

暖通空调系统(HVAC)		频次
净化机组系 统	1.清洗净化机组空调回风口过滤网	每周/1 次
	2.清洗净化空调系统新风机组过滤网	每周/1 次
电柜及水塔	1.检查水泵轴承是否灵活, 添加润滑油	每月/1 次
	2.检查水泵机组螺栓是否紧固	每月/1 次
	3.检查水泵接线端子是否松动	每月/1 次
	4.清理配电柜及控制柜接线端子和元器件表面的浮尘	每月/1 次
	5.检查配电柜及控制柜电器元件有无发热、老化现象	每月/1 次
	6.检查配电柜及控制柜内所有接线是否牢固	每月/1 次
	7.检查冷却塔电机转动是否灵活, 声音是否正常	每月/1 次
	8.检查冷却塔落水孔是否堵塞并清洁	每月/1 次
	9.打扫风机房卫生、清洁风机表面和内部卫生	每月/1 次
	10.检查管道井内的阀门是否开关灵活	每月/1 次
	11.检查管道井内是否楼跑冒滴漏现象	每月/1 次
	12.清理管道井内的灰尘及杂物	每月/1 次
VRV 机组	1.清洗 VRV、风冷热泵、分体空调室外机翅片	两月/1 次
	2.检查主机压缩机工作是否正常, 是否缺失制冷剂	两月/1 次
	3.机组固定是否牢固、机组间的通讯是否正常可靠	两月/1 次
空调水系统	1.检查水系统阀门开关是否灵活可靠、水过滤网是否堵塞	季度/1 次
	2.检查清洗净化空调初效过滤器或更换	季度/1 次
	3.检查软水器是否正常可靠、软水箱内部清洗	季度/1 次
	4.检查风机轴承是否灵活、皮带是否松动	季度/1 次
	5.检查风机风阀开关是否灵活可靠	季度/1 次
FCU 末端系统	1.检查 FCU 末端风机电动阀开关是否灵活可靠	半年/1 次
	2.清洗 FCU 末端风机水过滤器	半年/1 次
	3.检查软水器是否正常可靠、清洗软水箱内部锈蚀及污渍	半年/1 次
	4.清洗冷却塔外部和内部水盘	半年/1 次
	5.净化机组中效过滤器检查更换	半年/1 次
	6.检查水泵绝缘是否良好可靠、水密封是否良好	半年/1 次
	7.检查水泵变频器是否发热, 线路是否老化	半年/1 次
	8.检查冷却塔室外管道是否有锈蚀, 并翻新保养	半年/1 次
冷水机组	1.检查压缩机冷冻油的油压及油量, 必要时进行更换及补充 (更换费用由客户承担)	每年/1 次
	2.更换制冷剂过滤/干燥器、清理冷凝器及过滤器 (更换费用由客户承担)	每年/1 次

	3.检查压缩机及电机绝缘情况、接线是否牢固可靠	每年/1 次
	4.清洗冷凝器及换热器内的水垢、污渍（费用由客户承担）	每年/1 次
供配电系统		
发电	1.清理发电机组外表面灰尘	半月/1 次
	2.打扫发电机房卫生	半月/1 次
	3.检查发电机组外部连接螺丝是否松动	半月/1 次
	4.检查发电机组是否有漏油、漏水现象	半月/1 次
	5.用万用表测量电池电压是否正常，检查电解液是否缺失，必要时补充	半月/1 次
	6.检查燃油箱燃油量不得低于最低储量	半月/1 次
	7.检查通风情况，保证进排风畅通	半月/1 次
	8.检查风扇皮带及充电机皮带张紧度，必要时进行调整	半月/1 次
	9.对发电机组控制柜内外进行清理	半月/1 次
	10.抽出机油尺，检查机油是否缺失和变色	半月/1 次
高压	1.检查程序锁和联锁，动作保持灵活可靠，程序正确	每月/1 次
	2.检查计量柜电流、电压表是否正常；接线端子是否松动	每月/1 次
	3.检查断路器、隔离开关、操作机构是否安全可靠，检查电动、手动储能机构，动作是否正常	每月/1 次
	4.检查开关是否处于正常工作状态；	每月/1 次
	5.检查各按钮、仪表指示是否正常；	每月/1 次
	6.开关柜运行无异响异味；	每月/1 次
	7.检查接地保护装置是否正常可靠	每月/1 次
	8.检查拐臂、轴杆等处安装的开口销、卡圈状况，检查固定螺栓有无松动现象并加以紧固	每月/1 次
低压 变 压 器	1.检查配电箱各指示灯及断路器是否完好；	每周/1 次
	2.检查电流、电压表是否在正常；	每周/1 次
	3.检查配电柜有无破损、锈蚀及安装是否牢固；	每周/1 次
	4.检查柜内有无拉弧和线路老化现象；	每周/1 次
	5.检查开关、接触器、定时器等是否正常；	每周/1 次
	6.检查母排及控制回路压接良好，接头无变色，接地牢固无锈蚀；	每周/1 次
	7.检查变压器高低压线接线端头有无拉弧、变色现象	每周/1 次
	8.检查变压器的浇铸树脂和线圈是否有变色、开裂现象	每周/1 次
	9.紧固线路元器件及端子接头	每周/1 次
	10.清洁配电柜、元器件及接线端的浮尘	每周/1 次
	11.检查楼层配电箱内开关是否发热、线路是否有老化现象	每周/1 次
	12.检查电箱（柜）接地线是否正确连接	每周/1 次
	13.检查断路器操作机构是否安全可靠，检查电动、手动储能机构，动作是否正常	每周/1 次

	14.接地装置是否可靠连接，接线是否紧固	每周/1 次
强	1.检测管井内的照明是否正常、井内温度是否正常	两月/1 次
电管井	2.检测管井内的排风设施工作是否正常；风阀是否开启	两月/1 次
	3.检查管井配电柜（箱）内的线路是否有老化现象；接头是否松动	两月/1 次
	4.检查管井配电柜（箱）内的断路器是否有过热现象，固定是否牢固	两月/1 次
	5.测量管井配电柜（箱）内的双电源开关主备是否均带电，电压是否正常	两月/1 次
	6.检查管井配电柜（箱）的电流表及电压表显示是否正常；各指示灯显示是否正常	两月/1 次
	7.清理管井电柜（箱）内的及管井内的灰尘	两月/1 次
	直流屏/UPS电源柜	1.检查外观、电压是否正常、接头牢固无变色、无漏液；
2.必要时调整充电电压		季度/1 次
3.断开电池开关或断开电池组熔芯，万用表实测单体电池电压，检查电池是否正常；		季度/1 次
4.检查接地是否牢固且无变色，指示灯和按钮正常；		季度/1 次
5.对直流屏电池、EPS 电池进行放电		季度/1 次
6.对整个直流屏柜进行清洁		季度/1 次
电容柜	1.检查电容柜功率因素显示正常，指示灯和按钮是否正常	每月/1 次
	2.检查各电流、电压表、功率因素表是否正常	每月/1 次
	3.检查各电容器有无变形、漏液和异常温升	每月/1 次
	4.检查各端子、电容、接地和接触器接线头并紧固	每月/1 次
	5.检查各保险管是否正常。	每月/1 次
	6.检查各接触器工作是否正常。	每月/1 次
	7.测试投入和切除功能是否正常，补偿效果是否正常；	每月/1 次
	8.对整个电容柜进行清洁	季度/1 次
发电机	1.检查电池电解液液位和比重	半年/1 次
	2.检查发动机润滑油，必要时更换	半年/1 次
	3.排除燃油滤清器内的水，清洗第一级柴油滤芯	半年/1 次
	4.检查、清洗空气滤芯	半年/1 次
	5.检查风扇皮带及充电机皮带的张紧度，必要时调整；	半年/1 次
	6.检查所有的联系和球关节并加注润滑油。	半年/1 次
楼层插座	1.检查插座外观是否完整、连锁防护装置是否有效	半年/1 次
	2.用试电笔检查插座电源是否正常	半年/1 次
	3.使用插座检测仪检查插座火线、零线是否通断	半年/1 次
	4.使用插座检测仪检测插座相序是否正常	半年/1 次
	5.检查接地线是否按规范连接、连接是否牢固	半年/1 次
	6.检查所有接线是否牢固	半年/1 次

高 压	1.清扫开关柜、绝缘子表面的灰尘	每年/1 次	
	2.检查母线有无变形、支撑是否牢固	每年/1 次	
	3.检查真空断路器动作机构是否灵活可靠，操作机构应正确可靠，动作位置是否与指示一致	每年/1 次	
	4.检查真空断路器分合闸线圈是否有发热、变色现象、动静触头接触紧密，分合可靠	每年/1 次	
	5.检查电流、电压互感器表面应无裂纹 和烧焦以及绝缘击穿现象	每年/1 次	
	6.检查电流、电压互感器接触面应清洁平整，无毛刺和氧化层，接触应紧密可靠	每年/1 次	
	7.检查避雷器底座，基础螺丝应无松动，基础焊接应 良好，无断裂	每年/1 次	
	8.检查高压熔断器本体应无击穿、无裂纹，三相的电阻值应基本一致，熔断器帽应无松动	每年/1 次	
	9.灭弧室玻壳完整干净，无裂纹、漏气	每年/1 次	
	10.灭弧室屏蔽筒、颜色纯正、亮泽、无氧化、无发热现象，无放电痕迹	每年/1 次	
	11.隔离开关主触头接触面无过热、烧伤痕迹，镀银层无脱落现象，触头弹簧无锈蚀、分流现象	每年/1 次	
	12.清理柜内灰尘	每年/1 次	
	低 压/ 变 压 器	1.检查变压器铁芯是否平整，绝缘漆膜是否脱落，叠片紧密程度	每年/1 次
		2.检查线圈形变、绝缘是否完好，高、低压线圈间风道是否通畅，检查线圈引线及接头是否完好	每年/1 次
3.检查绝缘子固定是否牢靠，表面清洁，无爬电和碳化现象		每年/1 次	
4.用电风吹温度传感器，检查温度仪温度显示是否正常（温度超出 130℃时温控仪是否报警；温度超出 150℃时变压器高压侧开关是否跳闸）		每年/1 次	
5.检查风机无剧烈振动、无异常声音、转动正常，风机停止 T1=80℃ 风机启动 T2=100℃		每年/1 次	
6.检查低压熔断器熔体与保险座是否接触良好，接触部位是 否有 烧伤痕迹		每年/1 次	
7.检查断路器及接触器触点是否有烧溶痕迹，灭弧罩是否烧黑和损坏，紧固各接线螺丝、清洁柜内灰尘，试验机械的合闸、分闸情况，推入或拉出是否灵活。		每年/1 次	
8.检查抽屉柜抽屉合闸机构在推拉时无卡阻、碰撞现象，门锁装置 好用，闭锁可靠		每年/1 次	
9.检查抽屉柜抽屉动触头与静触头中的接线顺序应一致，触头接触应紧密		每年/1 次	
10.检查控制回路的动、静电路接插件连接应紧密，弹性接触良好		每年/1 次	
11.用摇表测相对地及相间绝缘		每年/1 次	
12.热继电器完整、绝缘良好，各部螺丝紧固无过热；热继整定值 与被保护电动机电流值相符，自动复位和手动复位功能应正常		每年/1 次	
13.清理柜内灰尘		每年/1 次	

弱电系统			
空	1.检查远程电脑与现场空调、风机盘管的通讯是否正常；测试远程	每月/1 次	
调、风 机	启动是否正常		
	2.检查空调水系统电动阀通讯是否正常；测试远程开关阀门是否正	每月/1 次	
	常		
	3.检查远程电脑上空调系统水温及水流方向的显示是否与现场一致	每月/1 次	
	4.检查空调风系统上的风阀通讯是否正常；测试远程开关阀门是否正	每月/1 次	
	常		
	5.检查现场 DDC 控制箱电源电压是否正常	每月/1 次	
	6.检查现场 DDC 控制箱内线路是否有老化现象；接头是否牢固	每月/1 次	
	7.检查现场 DDC 控制箱内的模块是否有缺失、损坏、发热现象	每月/1 次	
8.检查现场 DDC 控制箱内的接触器是否正常；是否有发热、发黑及	每月/1 次		
损坏			
9.清理现场 DDC 控制箱内各元器件上的灰尘及控制箱内部清洁	每月/1 次		
能 源 远 程 抄 表	1.检查远程电脑与现场能源表的通讯是否正常；远程读数与现场是否	每月/1 次	
	一致		
	2.检查现场能源表是否有损坏，固定是否牢固	每月/1 次	
	3.检查现场能源表的接线是否松动	每月/1 次	
	4.检查现场电量能源表显示是否正常；热能、水量能源表是否有漏	每月/1 次	
	水现场，紧固螺栓是否松动		
5.抄录现场能源表的读数	每月/1 次		
6.清洁现场能源表表面的灰尘	每月/1 次		
弱 电 管 井	1.检测管井内的照明是否正常、井内温度是否正常	每月/1 次	
	2.检测管井内的排风设施工作是否正常；风阀是否开启	每月/1 次	
	3.检查弱电柜（箱）内的线路是否有老化现象；接头是否松动	每月/1 次	
	4.清理弱电柜（箱）内的及管井内的灰尘	每月/1 次	
季 度 保 养	ICU 可视 对话及电 磁 门禁系统	1.检查 ICU 可视对话内外通讯是否正常	季度/1 次
		2.检查 ICU 可视对话时画面和通话品质是否清晰	季度/1 次
		3.检查 ICU 可视对话内外话机固定是否牢固；线路插头	季度/1 次
		是否松动	
		4.检测 ICU 可视对话内外话机的电池电压是否正常	季度/1 次
		5.检测楼层电磁门禁系统刷卡权限控制是否正常	季度/1 次
		6.检查电磁门禁系统电磁铁的安装固定是否牢固	季度/1 次
		7.检测电磁门禁系统电磁铁工作吸合是否正常	季度/1 次
		8.检测电磁门禁系统电源电压是否正常	季度/1 次
9.交流变直流变压器工作是否正常，接线是否牢固，是否	季度/1 次		
有损坏、发热现象			
给排水系统			
水 泵	1.检查水泵轴承是否灵活，添加润滑油	每月/1 次	

	2.检查水泵机组螺栓是否紧固	每月/1 次	
	3.检查水泵接线端子是否松动	每月/1 次	
设备	4.清理配电柜及控制柜接线端子和元器件表面的浮尘	每月/1 次	
	5.检查配电柜及控制柜电器元件有无发热、老化现象	每月/1 次	
	6.检查配电柜及控制柜内所有接线是否牢固	每月/1 次	
	7.检查紫外线灭菌设备运行是否正常；霉菌灯是否破损	每月/1 次	
	8.检查人孔电磁锁和机械锁是否正常	每月/1 次	
	9.检查各阀门开闭是否正常可靠	每月/1 次	
	10.检查仪表指示是否正常	每月/1 次	
	11.检测水泵变直起切换是否正常；控制是否可靠	每月/1 次	
	12.检查水箱水位指示器电源电压是否正常；液位控制自动启停是否可靠	每月/1 次	
	13.清理水泵控制柜内各元器件及柜内的灰尘	每月/1 次	
	14.检查生活热水系统压力是否正常	每月/1 次	
	15.检测生活热水系统蒸汽电动阀门是否安全可靠；运转是否正常	每月/1 次	
	16.清理站房卫生	每月/1 次	
	管 井	1.抄录管井内水表读数	每月/1 次
		2.检查管井内部是否有跑冒滴漏现象	每月/1 次
	卫生 洁具	1.检查洁具是否有损坏	每月/1 次
2.检查洁具上下水管道是否有老化、跑冒滴漏现象		每月/1 次	
3.测试洁具下水是否通畅，无堵塞现象		每月/1 次	
4.检查读卡器工作是否正常		每月/1 次	
5.检查卫生间排风设施工作是否正常		每月/1 次	
6.清洁洁具上水过滤网		每月/1 次	
室外 管网	1.检查室外排水管网是否通畅并清理窨井内的杂物	季度/1 次	
	2.检查化粪池状况	季度/1 次	
	3.检查室外窨井盖是否完好、安全	季度/1 次	
	4.检测室外管井内的阀门、管道是否有跑冒滴漏现象；阀门开闭是否可靠	季度/1 次	
水 泵 及 附 属 设 备	1.清理水箱及生活热水罐	半年/1 次	
	2.生活水箱水质进行水质化验	半年/1 次	
	3.检测水泵电机阻值及绝缘是否正常	半年/1 次	
	4.测试管道阀门开启是否可靠	半年/1 次	
锅炉压力容器系统			
锅 炉	1.测试燃气系统是否有泄露现象	每月/1 次	
	2.检查电箱（柜）接地线是否正确连接	每月/1 次	
	3.检查断路器操作机构是否安全可靠，检查电动、手动储能机构，动作是否正常	每月/1 次	

	4.检测配电柜接地装置是否可靠连接,接线是否紧固	每月/1次
	5.检测燃气泄露报警装置是否正常;排风设备是否正常	每月/1次
锅 炉	6.检查锅炉补水水泵轴承是否灵活,添加润滑油	每月/1次
	7.检查锅炉补水水泵机组螺栓是否紧固	每月/1次
	8.检查锅炉补水水泵接线端子是否松动	每月/1次
	9.检查锅炉等压力管道系统是否有跑冒滴漏现象	每月/1次
	10.清理锅炉、压力容器附属设备表面的灰尘	每月/1次
	11.检查燃烧机风机阀门开启是否灵活并对机械传动部位加注润滑剂	每月/1次
	锅 炉	1.检查电源线并紧固端子和元器件接头;
2.检查锅炉年检日期是否到期,检查各类压力表、安全阀是否在检验期内;		季度/1次
3.检查燃烧器系统是否正常点火,风机是否正常;		季度/1次
4.检查锅炉燃烧气体是否有泄漏;		季度/1次
5.检查锅炉控制器是否有报警,设置是否正确;		季度/1次
6.对锅炉控制箱(柜)、燃烧器进行清洁。		季度/1次
锅 炉	1.检查锅炉燃烧蒸汽压力上升情况	每年/1次
	2.检查锅炉内部火管是否有过火变形现象并清洁锅炉内部火管	每年/1次
	3.清洁锅炉燃烧室内的积碳	每年/1次
	4.锅炉内部加药煮炉	每年/1次
	5.检查软水器是否正常可靠、清洗软水箱内部锈蚀及污渍	每年/1次
	6.检查锅炉前后检修口紧固螺栓是否松动	每年/1次
	7.测试锅炉管道系统蒸汽能源表是否正常	每年/1次
	8.检查锅炉耐火材料及其密闭情况	每年/1次
	9.打开人孔检查锅炉蒸发室结垢情况,必要时清理结垢	每年/1次
	10.检查锅炉及压力容器内外部及蒸汽压力管道焊缝是否有开裂、生锈、淬火变形等现象	每年/1次
	11.检查锅炉排烟是否通畅;烟道是否有泄露和损坏	每年/1次
	12.测试检查锅炉前后吹扫是否正常	每年/1次
	13.测试锅炉温度及蒸汽压力传感器是否正常	每年/1次
	14.检测锅炉报警装置是否安全可靠	每年/1次
	15.测试锅炉紧急停炉是否安全可靠	每年/1次
	16.测试燃烧机电机工作是否正常;线圈电阻是否正常;绝缘是否可靠	每年/1次
	17.清洁锅炉正副水位计	每年/1次
	18.检查锅炉管道系统保温是否完整;是否有跑冒滴漏现象;是否存在安全隐患	每年/1次
	19.检查锅炉前后及顶部排污管道是否堵塞;排污冷却装置是否安全可靠	每年/1次

	20.检查锅炉安全附件工作是否正常可靠	每年/1 次
	21.检查分汽缸及蒸汽压力管道上排污疏水阀是否正常；	每年/1 次
	22.检查分汽缸上供气阀是否正常完好；	每年/1 次
	23.清洁分气缸内部的结垢及污渍	每年/1 次
压缩空气		
液 氧	1.检查氧气管道是否有锈蚀、开裂、变形现象，用检漏仪检测是否有氧气泄露现象	每月/1 次
	2.检查氧气报警装置是否安全可靠	每月/1 次
	3.检查氧气调压箱仪表显示是否正常	每月/1 次
	4.检查氧气管道阀门开启是否安全可靠	每月/1 次
	5.检查液氧储槽及汽化器外观是否有锈蚀、焊缝是否有开裂现象	每月/1 次
	6.清洁液氧储槽及汽化器表面的灰尘	每月/1 次
	7.用检漏仪检测备用汇流排瓶氧接口及管道是否有氧气泄露现象	每月/1 次
	8.检查检查增压阀、气体通过阀、排液阀、回气阀启闭状况是否正常	每月/1 次
	9.清洁站房内的卫生	每月/1 次
	10.科室氧气流量表抄表	每月/1 次
正 压 负压	1.检查正负压管道是否有锈蚀、开裂、变形现象，用检漏仪检测是否有气体泄露现象	每月/1 次
	2.清洁吹扫空压机空气过滤器	每月/1 次
	3.检查正负压管道阀门开启是否安全可靠	每月/1 次
	4.检查压缩空气储罐外观是否有锈蚀、焊缝是否有开裂现象	每月/1 次
	5.清洁压缩空气储罐表面的灰尘	每月/1 次
	6.检查冷干机百叶是否堵塞并清洁	每月/1 次
	7.检查负压机组水密封的严密性	每月/1 次
	9.清洗压缩空气滤网	每月/1 次
	10.排除负压分气缸内的杂物	每月/1 次
	11.检查正负压控制系统是否安全可靠	每月/1 次
	12.检查控制柜内的线路是否有老化现象；接头是否牢固	每月/1 次
	13.检查控制柜内的元器件工作是否正常；仪表显示是否正常	每月/1 次
	14.清洁正负压空压机、储气罐、冷干机表面的灰尘	每月/1 次
	正 压 负压	1.检查转动部件是否润滑足够，机器擦拭并稍注防锈油；
2.检查各机构是否正常，转动及滑动部位添加润滑油，工具及零附件置于固定位置；		季度/1 次
3.检查皮带有无破损等现象，检查皮带的张紧度，如有必要进行调整；		季度/1 次
4.检查机器有无漏油，检查机油油位（机油标尺）及机油纯洁度和粘度，有无杂质；		季度/1 次
5.检查各阀门是否正常及各种表示标签是否完整；		季度/1 次

	6.使用压缩空气清扫空压机油冷却器;	季度/1 次
	7.干燥机维护保养: 用压缩空气清扫冷却器;	季度/1 次
	8.配电箱检查(交流接触器、热继电器、空气开关, 指示灯、按钮、电磁阀);	季度/1 次
	9.检查可能的泄漏, 漏水漏气;	季度/1 次
	10.测试传感器和电子互锁, 元器件的情况;	季度/1 次
	11.检查空压机润滑油并更换油过滤器和油气分离器;	季度/1 次
门窗、办公家具、地弹门		
地 弹 门	1.检查地弹簧复位是否正常	每月/1 次
	2.检查地弹门是否有倾斜及松动; 调整开关位置	每月/1 次
	3.检查地弹簧限位器是否可靠, 压缩油是否有泄漏并加注	每月/1 次
	4.清洁地弹簧地沟内的灰尘	每月/1 次
门 窗、 办 公 家 具	1.检查门窗合页是否有松动	季度/1 次
	2.检查窗户固定螺丝是否松动; 轨道滑块是否顺畅	季度/1 次
	3.检查窗户开关位置是否合适	季度/1 次
	4.检查门销及锁具是否安全可靠	季度/1 次
	5.检查办公家具是否有损坏; 等候连椅固定是否牢固	季度/1 次
	6.等候连椅固定是否牢固; 螺栓是否紧固; 表面是否有油漆脱落及锈蚀现象	季度/1 次
	7.检查滑轮转椅螺丝是否有松动; 滑轮是否正常	季度/1 次
	8.检查抽屉滑道是否顺畅; 固定是否牢固; 锁具是否安全可靠	季度/1 次
楼宇设施		
月 度 保 养	1.检查楼顶屋面设施固定是否牢固	每月/1 次
	2.检查楼顶屋面灯箱密封(防雨)是否安全可靠	每月/1 次
	3.检测楼顶屋面霓虹灯显示是否正常; 电源电压是否正常	每月/1 次
	4.检查楼顶屋面是否有高空坠落的危险存在	每月/1 次
	5.检查楼顶屋面是否有裂纹	每月/1 次
	7.检查室内地砖、墙砖是否有破损、坑洼现象	每月/1 次
	8.检查室内干挂大理石是否有松动、脱落现象	每月/1 次
	9.检查地板革是否有起包、损坏	每月/1 次
	10.检查楼顶设备设施是否有锈蚀现象, 并翻新	每月/1 次
	安全部分	
周 保 养	1.检查 PPE 安全防护用品的可靠	每周/1 次
月 度 保 养	1.油漆、化学危险品库房安全检查	每月/1 次
	2.检查电动工具线路是否有破损、老化现象; 接头是否牢固	每月/1 次
	3.检测电动工具的绝缘是否安全可靠	每月/1 次
	4.检测电动工具的安全防护互锁装置是否安全可靠	每月/1 次

日常	电能计量数据抄表	每日/1次
事项	水表数据能耗抄表	每日/1次
	设施巡查	每日/1次
	设备巡检	每日/1次
	污水井泵巡检	每日/1次
	热力能耗用量抄表	每日/1次
	机房区域 5S 检查	每日/1次

(四) 保安部

1.1 保安的服务内容及范围:

1.1.1 岗位设置: 依据公安机关治安防范条例要求在医院: 后勤通道职工 车辆入口、急诊出入口、医疗废弃物出入口、北大门出入口、南门口、南门收费出口、门诊大门外、门诊大厅、急诊大厅、监控室、楼内安防巡逻、东、西两侧停车场等处 24 小时设置安保人员外, 其余设置投标单位 根据自身管理要求自行布岗。

注: 所有保安人员要求持证上岗 (具有保安员上岗证或保安员职业资格证)。

1.1.2 治安防范

1) 贯彻执行国家、政府及医院、公司有关治安保安、消防工作法规、法令、条例和规章制度, 安保和消防工作人员须持证上岗。 2) 根据公安机关, 上级安全部门、政府和医院、公司领导的要求, 结合 医院实际情况, 制定总体安全管理方案和防范制度, 审定各部门拟定的岗位安全制度、规定。报请医院领导批准后督导实施; 制定保安部的工作计划, 安排、督导各级工作。 3) 主持保安部的日常工作。主持部门内办公例会, 按时参加上级部门召开的有关会议, 传达精神和指令, 沟通各部门与保安部的联系, 经常向上级部门和领导汇报、请示工作。 4) 参加公司“综合治理”工作, 掌握医院内的人员状况, 流动情况。

5) 在医院范围内 24 小时巡逻。

① 检查公共设施是否完好; 非工作、探视时间清理控制楼内外及病区闲杂人员, 保持病区安静, 院区大楼内外秩序正规;

② 检查病人财物是否保管完好, 防止侵财事件发生;

③ 检查公共区域门窗、灯光、空调等是否关闭, 严格落实医院节能减排 规定和治安防范要求;

④ 及时清理、制止推销、派发小广告、医托等不法分子, 防止发生次生 治安问题;

⑤ 保护医院内医护人员、患者及陪护家属的人身安全, 保护医院财务不受损害,

保障医院正常秩序不被扰乱，严格落实医疗系统扫黑除恶的各项指示精神，严厉打击、干扰、影响医院正常医疗秩序的黑恶势力；

6) 对可疑人员，及时盘查盘问并加以控制，对运输车辆内的物品要详细做好登记放行管理工作；

7) 给病人提供帮助和咨询服务，做好病人家属陪护、探视管理工作；

8) 保障医院正常的治安、办公及医疗秩序，发现不安全因素，及时有效地处理；

9) 积极完成其他与后勤服务有关的突击性工作；

10) 协助医院职能部门做好治安综合治理工作；

11) 认真监控安防摄像系统及时发现治安及消防隐患迹象，指挥巡逻管理人员及时到达现场处置。12) 协助医院领导组织对员工的安全（防火、防盗、治安防范、保密工作等）教育和遵纪守法教育。13) 审定和组织重大接待活动的安保工作方案和具体实施细节。

14) 对重大案件、事故组织调查处理，协助公安机关进行侦破及调查取证等工作，配备内部工作秩序执法记录仪。15) 重视内勤工作，督促内勤做好保安部各种信息工作和档案材料的统计，认真做好医院反恐防爆工作，切实制定一系列关于反恐防爆的有效举措。16) 对保安部工作人员的招聘、录用、评估、奖惩等工作。

17) 协助医院领导组建医院各方代表参加的安全委员会并主持工作。

1.1.3 消防防范

1) 检查消防隐患、定时检查消防箱、灭火器、应急灯、安全出口标志、消防门、警铃、烟感等消防设施是否完好。发现损坏、丢失、不符合使用要求及时通知相关人员处理；认真做好检查记录，每月报医院存档。

2) 协助医院组织的消防演习。

3) 定期对管理员进行消防知识培训，组建义务消防队，同时做好防火宣传工作。

4) 协助医院监督外委单位（含保质期内施工单位和消防维保单位）维护消防设施、防备、保证正常运作。

5) 制订可行的消防安全应急处理预案，配合医院及时处理突发事件。保安队兼负消防、治安应急分队职责，院内任何时间、地点出现突发事件，应急分队能及时赶到现场并处理，以保护医务人员及病人人身安全及财产安全。

6) 组织调动保安人员及有关部门人员对火灾，危急事件紧急处理。

7) 监督检查各类灾害隐患，提出整改意见上报医院领导，并监督有关部门进行整改。

2.1 交通、停车秩序管理

1) 为医院停车场科学、合理设置管控岗位；

2) 在上下班高峰期安排专职人员指挥车辆行驶；

3) 做好车辆检查登记工作；

4) 做好车辆的安全防范工作；

5) 提醒司机做好贵重物品保管；

6) 确保道路畅通、停车秩序良好，无因管理不当造成停车混乱，交通堵塞。无车辆碰撞、剐蹭、乱停放现象。

3.1 控烟管理

为将我院逐步建设成为无烟医院，营造良好的医疗工作环境，保证安全，根据《无烟医院》标准，结合本院实际，特制定本管理制度。

3.1.1 适用范围：院内所有场所，重点区域为禁烟区域。

3.1.2 负责禁烟工作的宣传内容提供；

3.1.3 在职工作人员，及时劝阻吸烟者。

3.1.4 设置专职禁烟员（保洁、保安及运送员），佩戴标识；

3.1.5 禁烟区实行包干负责，各部门负责本范围内人员禁烟情况；

3.1.6 统一设置明显的禁止吸烟警示牌，张贴悬挂禁烟标志；医院室外环境配置吸烟危害健康的警示语标牌；

3.1.7 在职工作人员应带头禁烟，不得在禁烟区内吸烟，违反者若被督查或举报，给予处分。

3.1.8 每一位工作人员都要做的在医院禁烟区吸烟的来访者进行吸烟有害健康的宣传并积极劝阻吸烟。

3.1.9 每一位工作人员都应掌握劝阻吸烟的方法和技巧。

3.1.10 劝阻吸烟的工作人员详细记录劝阻吸烟情况。

3.1.11 对执意不听劝阻的吸烟者，工作人员可将其引导至吸烟区吸烟。

3.1.12 对不听劝阻且无理取闹的吸烟者可交由医院保卫科处置。

二、后勤管理服务考核及要求

（一）监督质量考核细则

日期考评部门考评人

项目	168 服务管理 (100 分)	分数	质量考核扣分内容	得分
168	(一) 综合管理 (10 分)			
	1. 员工仪表端正、着工装、佩戴工牌。热情服务，规范服务。严格遵守劳动纪律，做好班前准备，在岗在位，文明礼貌，符合规范要求。	2 分	未按规定着装、仪表仪容、规范服务不符合要求，一次一项扣 1 分。违反劳动纪律、规章制度要扣 1 分。	
	2. 部门职责明确，各项管理服务制度健全，内容印制上墙。	2 分	制度不明确、制度不健全扣 1 分，制度未上墙一处扣 1 分	
	3. 各岗位员工工作内容、操作流程符合规范要求，工作规范，作风严谨，并严格按照标准要求进行操作。	2 分	岗位内容不全，操作流程不规范，未按规定标准操作一次一项扣 1 分。	
	4. 有完善的员工培训计划并组织实施。	2 分	无员工培训计划扣 2 分，未组织实施扣 1 分。	
	5. 按规定不得擅自将医院的物品带回。	2 分	违规者扣 2 分。	

(二) 运送管理 (85 分)			
1.严格执行“核查”制度,防止差错发生。	10 分	未执行制度要求,违规一次扣 2 分。	
2.严格执行感染控制要求和消毒隔离制 防止交叉感染。	10 分	未执行制度要求,违规一次扣 3 分。	
3.标本: (1) 按时收集各病区的各种标本,并正 确无误的将报告发到各病区。 (2) 执行急、平、常规的收集流程,特 别是急查的标本接到临床需求要在 15 分钟内送验; (3) 登记、签收,做到准确、及时。	20 分	一项不符合,扣 1 分。	
4.陪检: (1) 对住院病人分病重、一级、卧床、 生活不能自理进行陪检。 (2) 认真查对病区、床号、姓名、检查 项目、检查治疗前的准备,并注意保护 病人隐私。 (3) 一般情况按急诊、预约(空腹、浅 表及饮水)、普通的顺序,以缩短病人 等候时间。 (4) 重病人必须有医护人员陪同。 (5) 检查运输工具,保持良好功能,注 意工具的清洁、消毒,防止交叉感染。 (6) 注意病人的安全,系好安全带。运 送 前向病人及家属做好告知工作。	20 分	一项不符合,扣 2 分。运送途中 发生跌倒、坠床由公司承担一切 责任。新病床不能出新综合楼, 发生一次扣 2 分。由于员工运送 不当,发生病人坠床,一切后果 由公司承担。	
5.领物、送物: (1) 科室随时急用的要随叫随到。 (2) 领取各类物品,针剂、口服药及借 用、归还抢救设备等,按要求送到相关 病区。 (3) 针剂药品要注意包装,运送途中要 防止碰撞、避免破损、丢失。由于运送 不当者,由当事人全额赔偿。 (4) 医用低值易耗品运送。 (5) 要与科室对接,签收。	15 分	一项不符合,扣 2 分。对于急的 送检没有在 15 分钟内到 达者,扣 一次 50 元。	
6.文书: (1) 按要求、按流程收集各科室的文书 如报表、危重病人通知单等。 (2) 将各种文书分别送到相应的科室。	10 分	一项不符合,扣 2 分。	
(三) 综合服务满意度 (5 分)			

整体服务月平均满意度（医护人员、住院病人）不得低于 85%	5 分	每低于 85% 一个点，扣 1 分，低于 80% 给予一个点扣款 1000 元处罚。	
-------------------------------	-----	--	--

(二) 医院清洁消毒工作考核细则

项目	病区清洁消毒管理（100 分）	分数	质量考核扣分内容	得分
病区 清洁 消毒 管理	(一) 综合管理（10 分）			
	1. 员工仪表端正、着工装、佩戴工牌。热情服务，规范服务。严格遵守劳动纪律，做好班前准备，在岗在位，文明礼貌，言行举止符合规范要求。上班时间不玩	2 分	未按规定着装、仪表仪容、规范服务不符合要求，一次一项扣 1 分。违反劳动纪律、规章制度要求一次扣 1 分。	
	2. 部门职责明确，各项管理服务制度健全，内容印制上墙。	2 分	制度不明确、制度不健全扣 1 分，制度未上墙一处扣 1 分。	
	3. 各岗位员工工作内容、操作流程符合规定要求，工作规范，作风严谨，并严格按照规范要求进行操作。	2 分	岗位内容不全，操作流程不规范，未按规范标准操作一次一项扣 1 分。	
	4. 有完善的员工培训计划并组织实施。	2 分	无员工培训计划扣 2 分，未组织实施扣 1 分。	
	5. 按规定不得擅自将医院的物品带回。	2 分	违规者扣 2 分。	
	(二) 病区清洁消毒（40 分）			
	1. 环境清洁设施齐全，设有垃圾箱、清洁清扫工具等。	3 分	每发现一项配备不齐，扣 2 分。	
	2. 清洁卫生各责任范围明确到人，清洁区内清洁消毒达到服务标准。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好，并积极主动学习新的清洁消毒知识，提高清洁消毒、清洁技术。清洁工人数应按合同要求配备充足。	3 分	责任范围不明确的扣 1 分，清洁消毒不符合标准每个点位扣 1 分，着装不统一、形象不佳，每人次扣 1 分，清洁消毒美化培训工作有计划无落实或无计划，扣 2 分。清洁工未按要求配备，每缺一人扣 2000 元。	
	3. 规范服务，打扫卫生时不可影响他人工作或病人休息，根据不同情况执行相应的作业规程，按照室内、卫生间内等清洁标准完成清洁消毒工作。进行清洁工作时，物品轻拿轻放，移动的东西要恢复原位，不得损坏物品。	3 分	不服从管理、不礼貌扣 1 分，发现在无菌区和污染区或传染病和非传染病区交叉作业扣 2 分，将污染区的物品带入无菌区扣 2 分，不同的地方都应配置清洁用品，不得混用，发现一次，扣 2 分。室内清洁方面，玻璃、桌面及角落有灰尘、污迹、水渍，均扣 1 分。如某责任区卫生普遍差，扣 2 分，并追究责任。损坏物品要按价赔偿，并扣 1 分。	
4. 大厅、走廊、楼梯干净明亮，无纸屑、果皮、污渍，垃圾盖上不得堆有垃圾，筒内的垃圾不能超过 2/3。	3 分	地面无清洁消毒、有痰迹、卫生设施有污渍。各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 1 分。		

	5.医生、护士办公室、更衣室、值班室内保持干净、清爽，无积尘及其他杂物。	3分	墙面、玻璃窗、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，桌椅台面有污迹灰尘。地面杂物，垃圾篓清理不及时，物品摆放杂乱无序，地面有烟头，发现一项扣1分。		
病区 清 洁 消 毒 管 理	6.治疗室：水池台面清洁、无积水、周围无霉斑，治疗室内干净卫生、无污渍及异味。 7.病房：床头柜等无污迹、灰尘和杂物；地面清洁、无污渍及垃圾，墙面洁净，工作时不得影响病人休息，清洁完毕后将物品复位。并按照不同科室的要求做好清洁消毒工作。8.洗手间：无异味、无积水及污渍，坐厕隔板消毒干净，镜子镜面无污迹、手印。9.处置室：地面整洁、干净，垃圾清倒及时，无异味散发、污洗室要分清各类工具的摆放区域及具体位置，并有明显的标识；水池无垃圾无积水，无乱摆、乱挂现象，并根据科室要求，做好职责范围内的其它工作。10.配餐间：地面无垃圾、积水，有警示标识。11.污洗间：地面无垃圾、积水，有警示标识。12.货梯前垃圾桶：冲洗干净，摆放整齐。地面洁净不积水，每天至少清洗2次，确保无异味。配餐梯前无污迹及杂物。13.橡胶地面：每季度至少打蜡1次。 14.楼内的地面（含楼梯）：保持干燥，尤其雨天要加强管理，设有警示标识，防止跌倒。 15.地面有水迹，防滑标识到位。	25分	设备清洁无污渍，谨慎操作，防止损坏。地面药渍、血渍、杂物等及时清理。玻璃明亮无污，达不到，每项扣1分。面有水迹污物，面盆有污渍，水龙头生锈等，均扣1分，大小便池有污物清洗不净阻塞，卫生球没有及时更换有异味，均扣1分，手纸、洗手液没有及时更换，墙面有污渍、手印，均扣1分。地面有垃圾、水迹、清洁工具放置混乱无标识分类，水池清洗不净，堵塞没及时疏通，及其它不符合规范要求，每项扣2分。因天气等原因地面湿滑未尽告知义务或采取相应措施，致使人员滑到受伤扣1~2分，并承担由此而引发的其他责任。		
	(三) 门急诊清洁消毒 (20分)				
	诊疗室地面、楼道、厕所、急诊、观察室、输液室、电梯等整洁地面清洁、干燥，厕所无臭味。垃圾桶周围无污迹。	20分	不符合一项，扣5分。		
	(四) 外围清洁消毒 (20分)				
	1.路面无明显泥沙、污垢，每100平方米内烟头纸屑平均不超过2处。	5分	不符合，扣1分。		
	2.标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，沟通畅通。	5分	一项不符合，扣1分。		
	3.宣传栏、无污迹，无乱张贴现象。	2分	一项不符合，扣1分。		
	4.玻璃雨棚面目视无污迹，每年清洗14次，玻璃面无灰尘，铁栏上无铁锈。	14分	一项不符合，扣1分。		
	5.垃圾池和垃圾箱按规定及时清运，无积水，清运后及时冲洗，场地没臭味。	4分	一项不符合，扣1分。		

	(五) 综合服务满意度 (10 分)			
	整体服务月平均满意度 (医护人员、住院病人) 不得低于 85%	10 分	每低于 85% 一个点, 扣 1 分, 低于 80% 给予一个点扣款 1000 元处罚。	

(三) 工程服务考核标准

项目	工程服务管理 (100 分)	考核标准	分数	得分
	考核内容			
在岗情况	1. 工作时间不能脱岗、离岗	脱岗、离岗, 每次扣 1 分	2	
	2. 工作时间不能串岗	私自串岗, 怠误工作, 每次扣 1 分	12	
	3. 工作区域	不在工作区域, 服务不到位, 每次扣 1 分	2	
仪容仪表	1. 衣服整洁, 仪表端庄	未按规定着装, 每次扣 1 分	2	
	2. 发不过肩, 佩戴胸卡上班	仪表不整, 未佩戴胸卡, 每次扣 1 分	2	
服务礼仪	1. 言行举止, 端庄大方, 普通话上岗	1. 语言不文明, 每次扣 1 分 2. 在工作场所吸烟, 每次扣 1 分	26	
	2. 待人热情, 工作积极	1. 陪检时态度生硬, 解释不到位, 一次扣 1 分 2. 工作效率低, 上班松垮拖拉, 一次扣 1 分	4	
配电运行	1. 保持机房、设备间干净整洁	机房、设备间卫生不达标, 一次扣 1 分	3	
	2. 按规定对院内用电设备设施及线路进行巡视, 发现问题及时解决并上报	不按规定巡视, 一次扣 1 分; 发现问题不解决, 一次扣 2 分	4	
	3. 按照操作规定要求进行操作	不按规定操作, 一次扣 2 分	4	
	4. 设备设施需有明显的标识	无标识, 一次扣 1 分	2	
	5. 按规定对设备设施进行日常维护保养	不按规定维保, 一次扣 2 分	4	
	6. 按照规定做好巡视和运行记录	不按规定做记录, 一次扣 2 分	4	
锅炉运行	1. 保持设备间干净整洁, 供汽、供水管道无滴漏现象	设备间卫生不达标或管道有滴漏现象, 一次扣 1 分	3	
	2. 按规定要求对设备设施进行巡视, 发现问题及时解决并上报	不按规定巡视, 一次扣 1 分; 发现问题不解决, 一次扣 2 分	4	
	3. 按要求对院区生活热水和蒸汽供应	不按要求供应生活热水和蒸汽, 一次扣 1 分	2	
	4. 按规定对锅炉水进行水质化验	不按规定进行水质化验, 一次扣 1 分	2	
	5. 按规定对设备设施进行日常维护保养	不按规定维保, 一次扣 1 分	2	
	6. 设备设施需有明显的标识	无标识, 一次扣 1 分	2	
	7. 做好水质化验、设备维保记录	不按规定做记录, 一次扣 1 分	2	
	1. 保持设备间干净整洁	设备间卫生不达标, 一次扣 1 分	12	

空调运行	2.按规定要求对设备设施进行巡视,发现问题及时解决并上报	不按规定巡视,一次扣1分;发现问题不解决,一次扣2分	3	
	3.按规定操作运行设备	不按规定操作运行设备,一次扣1分	3	
	4.设备设施需有明显的标识	无标识,一次扣1分	2	
	5.按规定对设备设施进行日常维护保养	不按规定维保和记录,一次扣1分	2	
	6.按照规定做好巡视和运行记录	不按规定做记录,一次扣1分	2	
	液氧运行	1.保持设备间干净整洁,供汽、供水管道无滴漏现象	设备间卫生不达标或管道有滴漏现象,一次扣1分	3
2.设备设施需有明显的标识		无标识,一次扣1分	2	
3.按规定对设备设施进行日常维护保养		不按规定维保,一次扣1分	3	
4.按照规定做好巡视和运行记录		不按规定做记录,一次扣1分	2	
综合维修	1.接到报修通知后,10分钟内赶到现场	未在规定时间内赶到现场,一次扣1分	4	
	2.正确使用维修工具、节约维修材料,快速、细致的完成好工作,确保设施的正常使用	浪费维修材料,怠工,一次扣1分	14	
	3.遵守安全操作规程,正确使用安全防护装置	不按规定操作,一次扣1分	3	
	4.做好院内设备设施的巡检,发现问题及时解决并上报	不按规定巡检,一次扣1分;发现问题不解决,一次扣2分	4	
	5.做好日常维修和巡检记录	不按要求记录,一次扣1分	3	
注:检查发现有不合格现象的,给予一次整改机会,如仍未及时改正,按本制度进行处罚。				

(四) 安保服务监督质量考核细则

项目	安保服务管理(100分)	分数	质量考核扣分内容	得分
	(一) 综合管理(15分)			
	1.员工仪表端正、着工装、佩戴工牌。热情服务,规范服务。严格遵守劳动纪律,做好班前准备,在岗在位,文明礼貌,言行举止符合规范要求。	3	未按规定着装、仪表仪容、规范服务不符合要求,一次一项扣1分。违反劳动纪律、规章制度要求一次扣1分。	
	2.部门职责明确,各项管理服务制度健全,内容印制上墙。	3	制度不明确、制度不健全扣1分,制度未上墙一处扣1分	
	3.各岗位员工工作内容、操作流程符合规定要求,工作规范,作风严谨,并严格按规范标准要求进行操作。	3	岗位内容不全,操作流程不规范,未按规范标准操作一次一项扣1分。	
	4.有完善的员工培训计划并组织实施。	3	无员工培训计划扣2分,未组织实施扣1	

		分。	
安保服务	5.按规定不得擅自将医院的物品带回或处理。	3	违规者扣3分。
	(二) 治安防范 (53分)		
	1. 医院范围内实行 24 小时安防巡逻。 ① 检查公共设施是否完好; 非工作、探视时间清理控制病区、楼内外闲杂人员, 保持病区安静, 秩序正规; ② 检查公共区域门窗、灯光、空调等是否关闭; ③ 及时清理推销、派发广告资料、医托等不法人员, 警惕小偷作案, 净化工作医疗环境; ④ 保护医院工作人员人身安全, 保护医院财务不受损害, 保障医院正常秩序不被扰乱;	16	未执行制度要求, 违规一次扣4分。
	2. 做好人员进出的控制、盘查工作, 做好车辆物品放行管理工作。	4	未执行制度要求, 违规一次扣4分。
	3. 给病人提供帮助及咨询服务, 做好病人家属探视管理工作;	6	未提供良好的咨询服务, 一次扣3分; 未做好家属探视管理工作, 一次扣3分
	4. 保障医院正常的治安及医疗秩序, 发现不安全因素, 及时有效地处理;	7	未及时发现不安全因素, 一次扣3分; 为及时有效处理, 一次扣4分
	5. 积极完成其他与后勤服务有关的突击性工作;	5	未按后勤工作要求做好工作, 一次扣5分
	6.认真监控安防摄像系统及时发现防盗、治安及消防迹象, 指挥巡逻管理员及时到达现场处理事件。 1) 检查消防隐患、定时检查消防箱、灭火器、应急灯、安全出口标志、消防门、警铃、烟感等消防设施是否完好。发现损坏、丢失、不符合使用要求及时通知相关人员处理; 认真做好检查记录, 每月报医院存档。 2) 协助医院组织的消防演习。 3) 定期对管理员进行消防知识培训。 4) 协助医院监督外委单位(含保质期内施工单位和消防维保单位)维护消防设施、防备, 保证正常运作。 5) 制订可行的消防安全应急处理预案, 配合医院及时处理突发事件。保安队兼负消防、治安应急分队职责, 院内任何时间、地点出现突发事件, 应急分队能及时赶到现场并处理, 以保护医务人员及病人人身安全及财产安全。	15	一项不符合, 扣3分。
	(三) 交通、停车秩序管理 (17)		
	1.为医院停车场科学、合理设置岗位;	3	停车场岗位设置不合理, 一次扣3分
2.在上下班高峰期安排专职人员指挥车辆行驶;	3	无人员指挥车辆行驶, 一次扣3分	
3.做好车辆检查登记工作;	3	未做车辆检查登记, 一次扣3分	
4.提醒司机做好贵重物品保管及车辆安全防范工作;	3	未做好车辆安全防范工作, 一次扣3分	
5.确保道路畅通、停车秩序良好, 医院门口无车辆长时间停放, 无因管理不当造成停车混乱、堵塞交通, 无碰撞、剐蹭、乱停放	5	院内车辆出现乱停乱放, 造成道路堵塞, 一	

现象。		次扣 3 分；医院门口出现车辆停放一次扣 2 分
(四) 控烟管理 (15 分)		
1.严格执行医院各项控烟规章制度；	3	未执行医院控烟制度，违规一次扣 3 分
2.严禁在院内工作场所及室内吸烟，不接受旁人敬烟；	3	发现在院内吸烟，违规一次扣 3 分
3.看到吸烟者，应及时进行劝阻；	3	看到吸烟者，未及时劝阻一次扣 3 分
4.看到烟蒂随时主动捡拾，并有宣传控烟的责任；	3	未主动捡拾烟蒂，一次扣 3 分
5.积极参加医院控烟知识的培训。	3	未积极参加医院控烟培训，一次扣 3 分

(五) 智能化软件应用提供

序号	名称	费用	备注
1	运送系统	0.00	免费赠送
2	派单系统	0.00	免费赠送
3	巡更系统	0.00	免费赠送
4	设备设施管理系统	0.00	免费赠送
5	医废系统	0.00	免费赠送
6	承接查验线上化	0.00	免费赠送
7	中央空调群控技术	0.00	免费赠送
8	能碳管理系统 (双碳管理系统)	0.00	免费赠送

(六) 说明

1. 乙方公司部门经理与甲方后勤部门人员共同负责对员工的电子打卡考勤，每天的考勤需得到使用部门负责人的签字认可。月初将上月的考勤表交甲方后勤保障部审核。考勤表如有缺项，每缺一项扣款 10 元。

2. 乙方公司要加强对员工的业务培训，提高工作质量，改善服务态度，督促和检查各部门的工作情况，发现问题及时整改。使用部门每月一次对当月的内勤工作进行全面的评价和打分，每扣 1 分扣款 10 元。

3. 医院有关人员不定期对相关工作进行检查，对检查中发现的问题视情节轻重作出要求整改、扣款等处理，直至要求更换员工。一般问题发现一处扣款 50 元，情节严重

或重复发生同一问题则扣款 100 元。

4. 在医院对住院病人满意度调查中涉及清洁消毒工作不到位而扣分的，以及发生病人或使用部门投诉情况的，医院在核实情况后作相应的处理，包括要求处理有关责任人、对公司进行每例 50 元的处罚等。

5. 在医院的重大活动中发生清洁消毒质量问题，对医院造成不良影响的，将对乙方公司进行 5000—10000 元的罚款处理，并限期整改。

6. 乙方公司应经常性地对员工进行教育，提高员工的基本素质。任何人员都不得私自将医院的任何物品带出院外，违者视情节轻重罚款 200—500 元，屡教不改者，立即开除。

郑州大学第三附属医院

附件二：



乙方服务承诺

1. 在医院举办重大参观接待活动、学术交流会议、节日庆典活动等时，免费增派会议服务人员、安保人员等后勤保障人员，以保障活动顺利开展。
2. 临时承担业务范围之外有关工作，如院区内物品、设备等搬运工作、协助监管医院其他第三方公司（施工单位、维保单位等）。
3. 临时提供特殊设施设备，如高空作业平台、小推车、“小蜜蜂”等特殊情况下所需的设备。
4. 特殊情况下免费增派一定数量人员。
5. 关键节点及重大活动等特殊需求下提供特色服务，如提供节能降耗方案、提供控烟方案、免费提供平板车服务、免费物品搬运服务、免费策划组织党建联建活动和文化活动等（详见乙方投标文件）。



附件三:



东院区一体化物业管理服务项目费用明细

费用类型	岗位与数量		各岗月单价 (元)	月费用 (元)	年费用 (元)
岗位费用	物业经理	1	11,595.34	11,595.34	139,144.08
	维修主管	1	7,519.64	7,519.64	90,235.68
	环境主管	1	6,452.22	6,452.22	77,426.64
	秩序主管	1	6,452.22	6,452.22	77,426.64
	医辅主管	1	6,452.22	6,452.22	77,426.64
	办公文员	1	6,837.00	6,837.00	82,044.00
	工程岗	22	4,393.70	96,661.40	1,159,936.80
	保洁岗	53	3,539.34	187,585.02	2,251,020.24
	安保岗	31	3,539.34	109,719.54	1,316,634.48
	医辅岗	38	3,785.26	143,839.88	1,726,078.56
合计	/	150	60,566.28	583,114.48	6,997,373.76