

# 漯河市中心医院

## 物业服务

(B包)

# 合同书



甲方（采购人）：漯河市中心医院

乙方（中标人）：河南恒熙物业管理有限公司

## 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）：河南恒熙物业管理有限公司

住所地：河南省漯河市源汇区马路街街道人民路与友爱街交叉口向西 20 米路北原税务局楼 302 室

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 B 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）、后勤物资下收下送、急诊调度。

#### 2、服务的区域

保洁：2 号楼及周边区域、3 号楼 1 楼介入科医疗区、门诊 C 区、检验楼 2 楼 3 楼、发热门诊楼、肿瘤楼及临街楼、办公楼、研究生宿舍楼等。

护工：2 号楼、急诊科 1 楼 2 楼。

急诊调度员：急诊科。

后勤物资下收下送：2 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 55 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
保洁主管	2 人
保洁员 医疗废弃物转运	32 人以上
护工	15 人以上
急诊调度员	3 人以上
后勤物资下收、下送工	2 人以上

共计

总人数不低于 55 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%的保洁人员年龄不得超过 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。所派人员还需满足 70%的护工年龄不得超过 55 周岁，最高年龄不得超过 60 周岁。

(3) 急诊调度：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。

4、后勤物资下收下送岗位：所派人员身体健康，责任心强，对工作认真负责。后勤物资下收下送人员的年龄要求 45 岁以下。

## 第二条 合同总金额

合同总金额为 1928184.00 元（大写：人民币壹佰玖拾贰万捌仟壹佰捌拾肆元整），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：160682.00 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，上班时间不穿拖鞋、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，应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，提供管理体制安排表。
- 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，将所有考核督查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、工作态度等符合规定。
- 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、建立健全医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。

## 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 乙方权利、义务**

1、及时按月支付员工工资。

2、提供的服务标准按照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的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。

## **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。

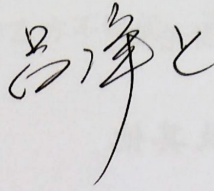
## 第十四条 下列文件为本合同不可分割部分

- 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。

（以下无正文）

甲方(盖章): 漯河市中心医院

法定代表人(授权代表) 签字:



日期: 2026年2月27日

乙方(盖章): 河南恒熙物业管理有限公司

法定代表人(授权代表) 签字:



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，院区内垃圾桶内的垃圾存放不超过 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：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：满足检验日常保洁工作要求。

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，以不影响采购人员上班工作。

4.1.1 临床科室：上午 6:30-11:30；下午 14:00-17:30；保洁时间：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；保洁时间：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，断电后用半干湿布擦拭一次 / 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，地面再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，按医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

5.3.1 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，用后及时更换。

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倒灌等现象。

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，树坑内无杂物垃圾，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、污垢、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：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）。

## 第三部分：急诊调度服务标准

- 1.1 认真履行岗位职责和认真执行医疗规章制度。
- 1.2 做好交接班工作，检查测试通讯设备，保证急救电话和通讯器材的畅通，发现问题及时上报。
- 1.3 接到急救呼救信息后，问清地址、判断病情、等车地点，并作好记录。
- 1.4 接听呼救电话时，要做到态度热情、使用礼貌、文明用语。
- 1.5 坚守工作岗位，不得擅自离岗。

- 2.1 遇有突发性灾害事故或重大伤亡事件，必须果断调度指挥，快速调度首批车辆，及时报告领导，迅速组织后备急救力量。
  - 2.2 随时与急救人员保持联系，了解各值班车辆的位置和急救情况，以便正确及时调度，确保急救任务的完成。
  - 2.3 必须及时准确的填写各项记录。
  - 2.4 暂不能出车时，应及时向 120 指挥中心反映，并说明情况。
  - 2.5 严格执行科室的各项规章制度和通讯技术操作规程，认真学习通讯调度方面的新知识、新技术，不断提高服务质量。
- 3、完成医院交办的其他临时性工作。

#### 第四部分：后勤物资收下送服务标准

- 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。

#### 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	每人次	20	0.2	1	
8		物业人员上班时间饮酒或酒后上岗的	每人次	500	5	5	
9		物业人员未经请假而未出勤的	每人次	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	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, 权重总分值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、权重总分值为 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。