

合同编号: zczbcg-2026-4-1

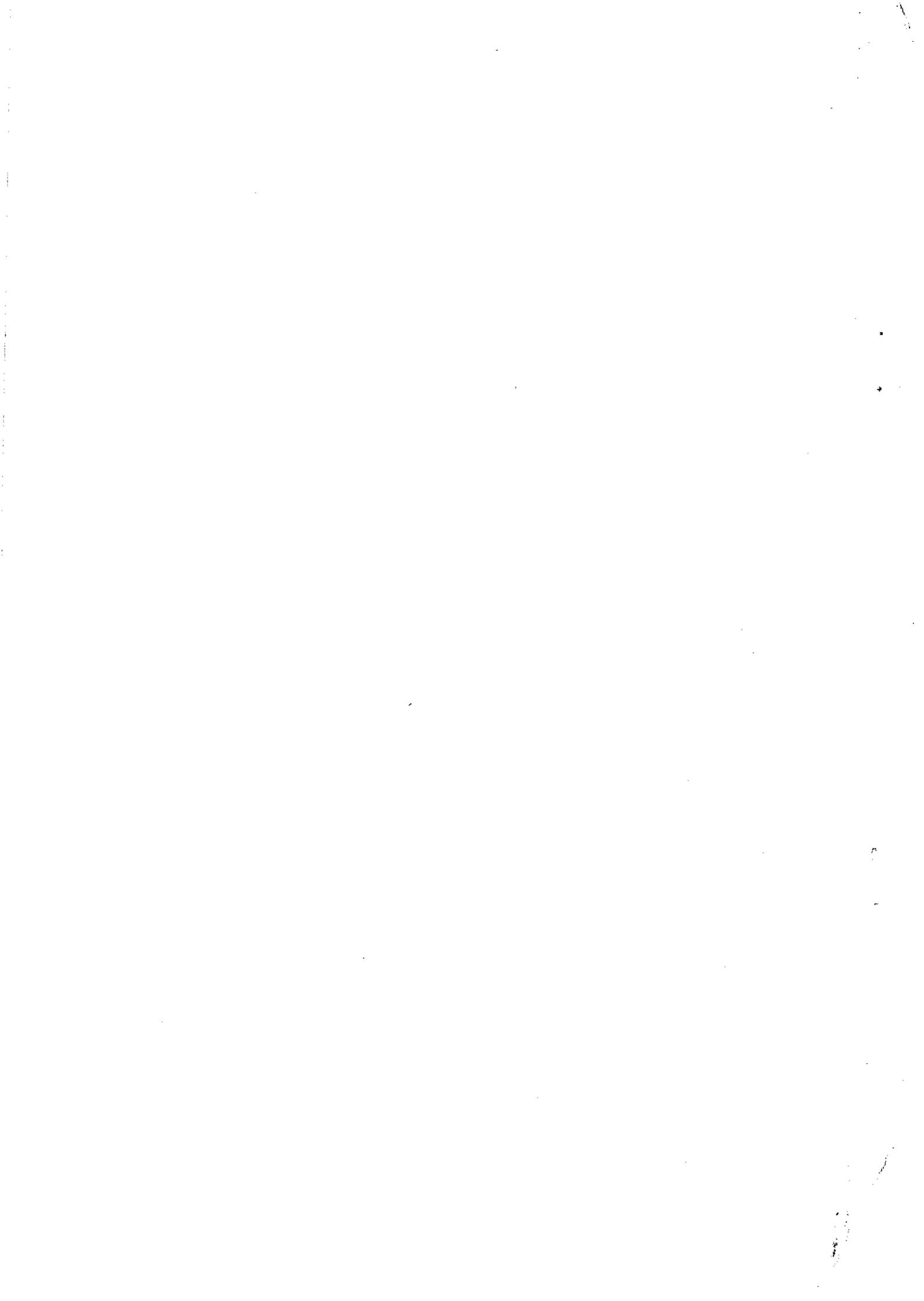
周口市中心医院物业管理服务

合 同 书

甲方: 周口市中心医院

乙方: 河南绿颍物业服务有限公司





物业管理服务合同

甲方：周口市中心医院

乙方：河南绿颍物业服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》等相关物业管理法律、法规，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲方同意将周口市中心医院文昌路院区物业管理服务工作委托给乙方，乙方按照合同要求开展相关物业服务管理工作，向甲方提供合格服务，就本区域物业管理服务事项订立本合同。

第一条 物业基本情况

坐落位置：周口市川汇区文昌大道与武胜大道交汇处东南角；

服务面积：19万平方米；

服务内容：保洁服务、电梯礼仪服务、综合水电维修、洗涤耗材及设施运行维护、锅炉及高低压设备的运营等。

第二条 服务内容及范围

- 1、门诊楼、一号楼（包含各个天井区域）室内卫生保洁服务（含所有物料及工具）。
- 2、门诊楼及一号楼电梯礼仪与司乘服务。
- 3、文昌路院区（不包含康复中心）综合水电等机电设备维修服务。
- 4、提供保洁用品和洗涤耗材并负责洗涤设施的运行及维护（甲方只提供场地和设备）。
- 5、文昌路院区（不包含康复中心）锅炉、高低压配电、中央空调、液氧站的运营管理及日常维护。

6、按照甲方提供的《物业管理细则》要求执行(后附细则)。

第三条 物业服务质量标准

符合《中华人民共和国特种设备安全法》、《中华人民共和国卫生行业标准》、《河南省物业管理条例》及《医院卫生工作标准》、《医院卫生管理规范》、《周口市中心医院物业服务管理细则》。《周口市中心医院物业服务管理细则》系本合同不可分割的一部分。按照招标文件中乙方投标的所有管理条例、细则和承诺执行。

第四条 甲方权利和义务

1、甲方有权对乙方物业管理工作进行监督、检查、指导，监督检查各项方案计划的实施。若发现问题，有权对乙方提出批评和建议，并要求及时整改。乙方需在甲方指定时限内完成整改并书面反馈整改结果。

2、依据本合同，甲方有权要求乙方定期报告本合同区域内物业管理工作状况，甲方根据情况适时调整、补充、改善管理措施，乙方需无条件服从。

3、乙方在完成任务的情况下，甲方每月按实际上岗人员数、实际完成工作量核算并向乙方支付物业管理费。

4、依照招标文件甲方向乙方提供必要工作场所(具体情况甲乙双方协商)。

5、依据法律、法规规定享有的其他权利。

第五条 乙方权利和义务

1、乙方须自觉接受甲方的监督与管理，建立健全各项规章制度。

2、乙方应严格依照本合同及《周口市中心医院物业服务管理细则》所规定

服务标准提供各项服务，确保服务质量持续达标。

3、教育员工爱护甲方建筑物及室内外各种设施。因乙方员工操作不当造成设施设备损坏的，乙方应承担全部维修及赔偿责任。

4、进行职业操守、礼仪服务、业务技能、安全生产、应急技能等方面的教育和培训，并积极参加甲方要求的各种培训。

5、乙方需严格按照招标文件要求保障工作时间；合同期限内，甲方如因工作需要，须增加人员、提高服务工作量、延长工作时间，与甲方进行协商，甲方书面同意后，物业管理服务费按合同人数、比例增加。

6、乙方及乙方员工不得因履行本协议规定的服务项目而私自向甲方任何部门或工作人员索取报酬，若乙方人员违法上述规定，甲方可向乙方发出书面通知书，将上述所收取报酬退还，但本协议未规定的项目除外。

7、乙方员工须经岗前安全教育、业务培训、考核合格以后方可上岗。

8、乙方负责购买本项目所有员工的工作意外等各项保险费用。员工需严格执行各种工具、设备的操作规程，使用前检查并熟悉工具、设备性能，安全防护装置是否安全可靠。因未按规程操作造成的安全事故，由乙方承担全部责任。

9、乙方员工必须遵守国家法律法规，医疗行业各项标准制度的有关规定。

10、各项工种必须按照规定持证上岗。

11、法律法规规定的其他义务。

第六条 物业管理服务费用

合同费用：¥722320元/月（大写：柒拾贰万贰仟叁佰贰拾元整），¥8667840元/年（大写：捌佰陆拾陆万柒仟捌佰肆拾元整）。因目前医院科室尚未全部启

用，每月产生的服务费按照乙方实际上岗人员数量和实际完成工作量核算后支付。

支付方式：物业管理费用按月支付，甲方在每月 15 号之前以转账形式支付乙方上月物业管理费，以每月实际产生费用为准，甲方核查后按实际上岗人员数量和实际完成工作量核算后支付。乙方要求甲方付款前，应开具相应税票并交付，否则甲方有权拒绝付款且不承担违约责任。

第七条 合同期限

本合同期限为三年，自 2026 年 3 月 1 日至 2029 年 2 月 28 日止，合同期满本合同自动终止。

第八条 合同解除条款

1、若发生战争、地震等不可抗拒因素导致本合同无法履行，本合同自动解除，双方均不负违约责任，经双方核算后，甲方支付乙方已提供物业服务期间的费用。

2、合同期间，如乙方在物业服务管理工作时造成重大责任事故，乙方承担相应法律责任，对财产损失部分遵循协商的原则予以解决，若未及时解决，甲方有权终止本合同并要求乙方赔偿全部损失。

第九条 违约责任

1、乙方违反任一合同约定的，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

2、乙方服务质量经甲方检查不合格，且未按甲方需求整改到位的，甲方有权解除合同，乙方应向甲方支付合同总金额 30% 的违约金。

第十条 其他约定

1、超出合同约定服务范围以外的其他服务项目，由甲、乙双方协商解决，但甲方需向乙方支付服务费用，服务费用的具体标准由双方协商确定，并签订书面补充协议。

2、乙方员工在工作期间非甲方原因或因自然灾害造成的伤亡由乙方具体负责，与甲方无关。（乙方工作人员因工伤、疾病造成的一切损失由乙方全部承担。）

3、本合同其他未尽事宜，由甲、乙双方协商解决，必要时可签订书面补充协议，书面补充协议与本合同具有同等法律效力。

4、乙方员工在工作中出现重大疾病、伤亡、车祸、意外伤害等事项，由乙方负责处理，均与甲方无关。

5、乙方应严格按照《周口市中心医院物业管理细则》附件内容执行，甲方对《周口市中心医院物业管理细则》内容享有最终解释权。

7、乙方在物业服务期间，需妥善保管甲方提供的工作场所、设施设备及相关资料，合同终止或解除后，乙方需将上述物品及资料完整、无损地交还甲方，如有损坏、遗失，乙方承担赔偿责任。

8、乙方不得将本合同约定的物业服务项目全部或部分转包、分包，如果乙方存在上述合同转让或分包行为，甲方有权单方面解除本合同，乙方应按合同总金额的30%向甲方支付违约金。该违约金的计算方式，是双方经协商一致确定的，为了减少诉讼过程中不必要的争议，双方同意无论是在协商阶段还是诉讼阶段均按上述标准确定实际损失。

第十一条 奖惩制度

1、每年对无缺岗旷工、工作积极、勤勤恳恳表现良好的个别人员进行奖励。

2、对拾金不昧、见义勇为或给医院挽回损失的人员进行奖励。

3、按照投标文件中的条款未达标事项进行处罚。

4、如未完成各项制度、物业管理服务要求、合同人员要求及服务标准的情况下，甲方有权对乙方给予经济处罚。

第十二条 本合同在履行中发生争议，由双方协商解决，若协商不成，双方可向甲方住所地有管辖权的人民法院起诉。

合同任意一方未按照合同约定履行合同义务的，除按合同约定和法律规定承担违约责任外，还应承担守约方向违约方追究违约责任所支付的一切合理费用，包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、公告费、鉴定费、交通食宿费等。

第十三条 本合同经双方代表签字、盖章后生效。

第十四条 本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份，具有同等法律效力。

甲方(公章):



甲方代表(签字):

[Handwritten signature]

地址:

乙方(公章):



乙方代表(签字):



地址:

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

签订日期: 2020 年 2 月 27 日

周口市中心医院物业服务管理细则

总则

为进一步加强后勤管理服务水平、提升服务质量,更好地为医护人员及病患提供一个温馨舒适的就医环境,不断提高后勤服务工作质量、规范服务行为、契合医院服务理念、补齐服务短板,特制定以下物业管理实施细则。

本物业服务管理细则与签订合同为不可分割的一部分。

一、物业管理相关制度、职责

卫生保洁管理制度

1. 各物业公司管理人员每日应对责任管理区域卫生保洁质量、控烟等工作进行督导和落实。
2. 每周五下午定为医院卫生日,物业人员应积极参加对院内甲乙双方约定区域内进行卫生清洁工作,认真协调落实市、区的爱卫会下达的任务。
3. 病区内的日常保洁应按照相关规定进行。卫生间洁具应使用消毒液、弱碱性清洁剂,严禁使用酸类清洗剂。
4. 各区域保洁员应每半小时巡视清理内部道路、公共场所、绿化带、卫生间及标识标牌,及时清理纸屑、烟头等硬质垃圾,保持卫生间无尿渍、污渍,无异味。
5. 室外垃圾桶、病室内及病区的生活垃圾由保洁员回收装袋后运送至指定地点由垃圾工统一收取,并运送至垃圾暂存处。
6. 生活垃圾、医疗废物应按规定分色装袋,严禁医用废弃物装入生活垃圾袋。生活垃圾由垃圾清运工负责清运,医疗垃圾工按相关规定负责医疗废物收集工作。
7. 及时清理恶劣天气或意外事件造成的垃圾、积水、积雪或施工垃圾,保障医患人员出行方便与安全。
8. 及时清理非医院宣传广告,保持环境、设施清洁。

卫生间管理制度

1. 保洁人员每半小时应对责任区域卫生间进行巡视清理。
2. 卫生间内禁止吸烟、随地吐痰、乱扔瓜皮果核、纸屑。
3. 禁止在卫生间墙壁、隔板乱涂乱画,及时清除卫生间内小广告,保持墙面卫生。

4. 保洁人员应每日进行公共卫生间进行消毒、除臭。
5. 及时冲洗大、小便池，倾倒纸篓垃圾；垃圾桶应使用无孔垃圾桶，套深色垃圾袋。
6. 保持洗手池、地面、大小便池的清洁，做到无积水、无尿渍、污渍、无异味。
7. 及时更换干手纸、卫生纸，保持干手设施完好。
8. 定期开展卫生间病媒防治工作。
9. 卫生间照明度应适宜，每日进行排气、排水等设备检修，保证卫生间所有设备正常运转、通风良好。

卫生间监督制度

1. 后勤科卫生监督人员每日应对全院卫生间进行检查，督促保洁人员落实卫生间工作标准与质量，发现问题及时报告科室主管，并通知物业公司进行整改。
2. 物业公司主管应每日检查落实责任区域卫生间的保洁工作标准与质量。
3. 水电维修巡查人员应每日对责任区域的卫生间水、电、排气系统进行排查，发现问题及时解决。

卫生巡视检查制度

1. 后勤科负责卫生保洁的班组，由班组长带领组织相关人员每日对全院卫生巡视检查和物业保洁质量督导工作。
2. 后勤科各班组长负责责任区域与设备区的每日卫生巡视检查工作。
3. 后勤科所有人员在工作中发现有关卫生保洁问题、不符合卫生管理规定的不规范行为，应及时通知负责保洁卫生工作的班组长；由其联系相关区域责任人(外包项目负责人),并负责督导整改。
4. 后勤科主管领导每月对环境卫生、保洁质量进行抽查，发现问题将对照卫生质量管理相关制度，对区域管理人员、区域责任外包单位进行处罚。

医院环境清洁与消毒

一、普通病房洁具的配置要求

1. 抹布：患者卫生间、病房、公共区域应分不同颜色，使用后集中清洗、消毒、晾干。每床单元使用一条，擦拭不同患者床单元应更换。
2. 拖把：患者卫生间、病房、公共区域应有标识，使用后清洗、消毒、晾干。
3. 保洁手套：患者卫生间、病房、公共区域应分不同颜色，分区域使用。

二、普通病房抹布分色及使用区域

- 1.白色抹布：普通患者床单元
- 2.粉色抹布：隔离患者床单元
- 3.红色抹布：病室公共区域
- 4.蓝色抹布：走廊公共区域
- 5.咖啡色抹布：卫生漱洗区域

三、监护病房洁具的配置要求

- 1.抹布：每床单元一巾，隔离医疗区、普通医疗区、医疗设备表面、生活辅助区、污物处置区，不同区域分色使用。
- 2.拖把：每块地巾清洁面积不得大于 20 平方米，隔离医疗区、普通医疗区、患者通道、生活辅助区、污物处置区，分区区域分色使用。

四、清洗工具要求

符合《医疗机构消毒技术规范(2012 版)》清洁治疗车、诊疗工作台、仪器设备台、床头柜、新生儿暖箱等物体表面，使用清洁布巾或消毒布巾擦拭。擦拭不同患者床单元的物品之间应更换布巾。各种擦拭布巾及保洁手套应分区域使用，用后统一清洗消毒，干燥备用。

五、医院环境卫生的保洁要求

- 1.地面及物体表面(病室内用品：床头柜、凳子、床)无明显污染时，采用湿式清洁每日一次。当受到明显污染时，先使用吸湿材料去除可见污染物，然后再清洁消毒。普通病区的环境不需要常规消毒，患者出院后应及时终末消毒。
- 2.重症监护病房的呼吸机操作面板、监护仪面板、微量注射泵、输液泵、床栏杆、床旁桌、门把手等手频繁接触表面每日清洁消毒 2 次，多重耐药菌患者的床单元每日清洁消毒 3 次。清洁时，使用清水及清洁抹布即可；消毒时，应采用清水及清洁抹布擦拭消毒，再用 500mg/L 的含氯消毒液抹布擦拭消毒，作用 30min 后，再用清水抹布擦拭。
- 3.感染高风险的部门如手术室、产房、导管室、洁净病房、重症监护病房、感染疾病科、口腔科、检验科、急诊等病房与部门的地面与物体表面，应保持清洁、干燥，每天采用 500mg/L 的含氯消毒液抹布擦拭消毒，作用 30min。遇明显污染随时去污、清洁与消毒。所有消毒工作均应先清洁后消毒再清水擦拭，朊病毒、气性坏疽和突发不明原因传染病污染的环境除外。重点部门如 ICU、血液透析室等环境清洁频率每天应进行 3-4 次。

4.清洁消毒原则

- 4.1 先清洁再消毒，采取湿式卫生的清洁方式。

4.2 根据环境表面和污染程度选择适宜的清洁剂。

4.3 清洁病房或诊疗区域时，应有序进行，由上而下，由里到外，由轻度污染到重度污染；有多名患者共同居住的病房，应遵循清洁单元化操作。（清洁单元指某一患者的相关高频接触单元为一个清洁单元，如该患者使用的病床、床旁桌、呼叫按钮、监护仪、微泵、呼吸机等视为一个清洁单元。）

4.4 实施清洁与消毒时应做好个人防护，工作结束后做好手卫生与人员卫生处理。

4.5 清洁工具应分区使用，实行颜色标记。

4.6 宜使用微细纤维材料的擦拭布巾和地巾。

4.7 在诊疗过程中有患者血液、体液等污染时，随时进行污点清洁与消毒。

4.8 不应将使用后或污染的擦拭布巾或地巾重复浸泡至清洁用水、使用中清洁剂和消毒剂内。

含氯消毒液的配比方法

1.物品配置：量杯、含氯消毒片、含氯消毒液浓度测试纸、带盖容器。

2.根据所需浓度要求计算消毒片、水的量。

250mg/L;每 2000ml 自来水加 1 片健之素；

500mg/L;每 1000ml 自来水加 1 片健之素；

1000mg/L;每 1000ml 自来水加 2 片健之素；

2000mg/L;每 1000ml 自来水加 4 片健之素；

3.待消毒片完全溶解后，用含氯消毒液浓度测试纸测试浓度。

电梯操作人员工作职责

1. 电梯操作人员应熟悉掌握医院电梯设备设施的功能、操作规程。应具备《中华人民共和国特种作业操作证》。

2. 按照规定对电梯设备设施进行巡视、检查、维护、保养，保证其处于正常运行状态。

3. 发现故障应在确认后按相关操作规程及时排除，不能确定、不能及时排除的故障应立即向主管人员报告。

4. 做好维护保养记录、交接班记录及设备运行记录。

电梯设备设施管理制度

1. 电梯机房、轿厢内严禁吸烟、使用明火。

2. 电梯机房内严禁私拉电线、私自使用大功率用电器、存放易燃易爆等危险品。

3. 外单位人员联系工作、参观等事宜需进入机房，须经科室主管领导批准后进入，并做好

来访记录。

4. 发生电梯困人事件，电梯操作人员应安抚稳定乘客情绪，并通知电梯维修、应急人员立即抢修施救，同时向上级报告轿厢内情况。
5. 电梯机房应保持通风良好、门窗开启灵活。每周打扫1次机房卫生，做到地面、墙壁、天花板、门窗、设备设施表面无积尘、无锈蚀、无油渍污渍、环境整洁。
6. 机房门锁应保持锁闭状态，钥匙由电梯管理责任人保管，不得外借。

电梯设备操作规程

1. 电梯操作人员在开启电梯厅门进入轿厢之前，应确认轿厢是否停在该层。
2. 电梯每日正式运行前，需将电梯上下行驶数次，检查清理厅、轿门地坎有无异物。
3. 轿厢运载物品不得超过电梯额定载重量。不得装运易燃易爆等等危险品，如特殊情况下确需运送，需报告电梯设备主管科室的主管领导批准后，并采取相应安全保护措施，方可运载。
4. 电梯出现故障，电梯操作人员应立即停止运行，立即报告电梯设备管理责任人，通知维修人员进行维修。
5. 运载物品时，应将物品尽可能稳妥地摆放于轿厢中间，避免运行中倾倒。禁止采用开启轿厢顶部安全窗、轿厢安全门的方式装运超长物品。
6. 电梯装货时，禁止乘客进入。
7. 电梯停止运行时，应将轿厢停至基层，并断开操作盘上全部开关，关闭厅轿门。
8. 电梯检修时，应将“电梯检修、停止运行”警示牌立于首层、操作层厅门处。
9. 无电梯操作证的人员严禁操作电梯。

电梯设备操作培训制度

1. 电梯操作人员应参加技术监督部门的操作培训、考核，取得《中华人民共和国特种作业操作证》。
2. 电梯操作人员应参加本单位组织的安全运行培训、消防安全培训，科室、班组组织的电梯设备设施的功能和操作规范等三级培训。
3. 未取得《中华人民共和国特种作业操作证》、未通过三级学习培训考核的操作人员，不得从事电梯操作作业。

电梯卫生清洁流程及标准

1. 清洁原则：由里到外、由上到下、先扫后拖、重点部位重点清洁。
2. 清洁流程和标准

2.1 地面清洁：对轿厢地面进行清扫，重点为四周地角边线，如发现口香糖痕迹需使用油灰铲刀清洁。用干净拖布对轿厢地面进行拖拭，反复(3-5)遍，直至干净为止。因轿厢内设有地垫，可先清洁 1/2 部分至全部清洁完毕。

2.2 地槽清洁：用筷子将的槽内杂物和尘土彻底清理干净，如果特殊严重可使用油灰铲刀进行处理。清理干净后，使用干净抹布(拖布)擦拭，重点为槽内。如果细缝内仍有污渍，可用牙刷擦拭。

2.3 电梯内附属设施擦拭：附属设施涵盖指引牌、告知牌、宣传牌、标识、电话挂机等。用干净抹布对各种告知牌、标识擦拭。如有发现损坏应第一时间做好记录并告知部门负责人。

2.4 轿厢清洁擦拭：用干净(无毛)抹布将轿厢内、电梯门不锈钢表面清洁，对于有污渍地方可用全能清洁剂或酒精进行擦拭。用已准备好的毛巾(提前浸 8 小时不锈钢保养液)对轿厢进行保养。从上到下、按照纹理、有层叠面、不停顿地进行擦拭，直至电梯光亮为止。对于电梯按键 部位进行细致、重点保养。

供电系统操作人员工作职责

1. 熟悉并掌握本单位电力设施的功能和操作规范。
2. 供电系统操作人员应具备《中华人民共和国特种作业操作证》、《电工作业作业许可证》。
3. 落实电力系统运行管理制度、安全操作规程。
4. 按照安全巡查制度，对电力设施进行巡视、检查、维护、保养，保证电力设施处于正常运行 状态。发现故障应在确认后按相关操作规程及时排除；不能确定、不能及时排除的故障应立即向主管班组长报告。
5. 做好设备管理记录(包括值班记录、高压、低压等设备运行记录、安全检查记录、报修记录、维修保养记录)。
6. 按要求参加并完成应急演练计划，配合整改演练中发现的问题。

电力设备设施巡视检查制度

1. 巡查人员每日应对高压配电系统、变压器、低压配电系统、无功补偿装置及电力电缆等电力设备设施进行巡视检查，并认真填写巡查记录。
2. 巡视检查至少由 2 人进行，发现异常或事故隐患，应立即排除；无法当场立即整改的，应即刻报告上级，并记录存档。
3. 巡视高压设备时，不得进行其他工作；雷雨天气，需要巡视室外高压设备时，必须做好防护措施。

4. 巡视运行中电力电缆沟(槽、井)时,应严格执行 DL408 的规定设立警示标志牌,专人监护,先进行排除浊气,并保持通风设备持续运行,确认电力电缆沟(槽、井)无人身伤害危险时,方可进入。
5. 事故巡视检查时应始终认为线路带电。
6. 巡视完成后应锁闭变配电站(室、箱)门,电缆沟(槽、井)盖。

电力设备设施维修保养制度

1. 电力设备设施的管理责任人负责监管、落实所有电力设备设施的日常维护保养和每年的年检,及缺陷处理工作。
2. 电力设备设施的保养维护,应及时填报设备设施保养台账。
3. 设备设施的保养周期及维护标准必须符合设备出厂说明书具体要求。
4. 在电力设备设施的保养维护中,发现设备设施隐患、发生事故时,管理责任人应立即向上级领导报告,组织隐患排查(故障原因),隔离故障设备,调整运行方式,尽快对故障设备进行处理,恢复停电区域;必要时启动应急预案。

用电安全管理制度

1. 临时设置的电线线路和设备,应经管理科室责任人组织相关专业人员勘查现场后,确认符合用电安全规定的,上报医院主管科室领导批示后安装使用。
2. 定期组织开展用电安全隐患排查,及时维护用电设备确保无故障运行。
3. 禁止在医院区域内使用私自携带用电设备,禁止私拉乱扯电线、插座。
4. 新增用电设备设施,应按照 GB50254、GB50255、GB50256、GB50257、GB50258、GB50259 的相关规定进行验收,合格后方可投入使用。

变配电站(室)安全防护与值班制度

1. 变配电站(室)与外界相通的入口应安装金属防护门,保持锁闭,窗户应安装金属栅栏。
2. 变配电站(室)实行双人双岗,24h 值班制度。
3. 变配电站(室)操作人员应具备《中华人民共和国特种作业操作证》、《电工作业作业许可证》。
4. 值班人员应坚守岗位,值班前或在值班时不得饮酒,变配电站(室)内不得吸烟。
5. 严格执行门禁制度,严禁外来人员入内;如确需进入的,经请示科室负责人同意后,方可进入,值班人员需进行来访登记。
6. 严格遵守交接班制度,并做好交接班记录。
7. 值班人员巡视检查时发现故障,应按操作规程立即采取相应处置措施;并做好设备运行

及故障处理等相关记录。

供电系统应急预案演练制度

1. 供电系统的应急预案演练每年两次，由后勤科牵头组织相关科室及人员参与。
2. 演练前，所有参与演练的应急人员必须熟悉应急预案与紧急处理方法。
3. 应急演练应在不影响正常医疗工作的前提下进行，后勤科应上报医院主管领导，获得批准后，并提前与临床科室沟通达成共识后方可进行。
4. 应急演练前，发布演练通知，落实应急演练的控制措施，避免引起慌乱造成人员伤害、设备故障或停电事故。
5. 演练结束后，做好演练记录和总结，以便于持续改进。

电力安全教育、培训考核制度

1. 由科室责任人制定医院年度电力安全教育、培训的方法、时间、目标及考核计划。
2. 由后勤科牵头，主管院长带队定期检查电力安全教育的落实情况，分析医院电力安全状况、学习有关规定和安全知识。
3. 对新上岗的员工进行岗前培训，积极鼓励所有运行人员参加电力系统新技术、新设备的继续教育。

电力系统操作规范

1. 电力系统值班人员的巡查、维修应至少两人同时进行。每日应检查应急设施、绝缘工具、电工工具、检测设备是否完好。每日对高压配电系统、变压器、低压配电系统、无功补偿装置、及电力电缆等电力设备设施进行巡视检查，保持电气设备柜内的电器元件和各种仪器仪表完好运行，不得带病工作。
2. 高压双路切换时，应先断开高压开关，摇出高压开关并悬挂“禁止合闸”的标识牌。然后，合上另外一路高压开关，再依次合上1--4号变压器开关，完成送电操作。
3. 雷雨天气，需要巡视室外高压设备时，必须做好防护措施。
4. 维修保养电力设备应遵循执行电力设备维护保养制度。

供热系统操作人员工作职责

1. 熟悉并掌握本单位供热设备的功能和操作规范。
2. 供热系统操作人员应具备《中华人民共和国特种作业操作证》、《司炉证》。
3. 落实供热系统运行管理制度、安全操作规程。
4. 按照安全巡查制度，对供热设备进行巡视、检查、维护、保养，保证设备处于正常运行状态。

5. 发现故障应在确认后按相关操作规程及时排除；不能确定、不能及时排除的故障应立即向主管班组长报告。
6. 做好设备管理记录(包括值班记录、设备运行记录、安全检查记录、报修记录、维修保养记录)。
7. 按要求参加并完成应急演练计划，配合整改演练中发现问题。

供热系统岗位责任制度

1. 供热系统操作人员工作时应持证上岗，并熟练掌握供热系统设备设施的各种管理制度、措施和相关法律法规、行业标准。
2. 贯彻落实供热系统设备设施的各项操作规程、管理制度和应急措施，保障供热设备安全经济运行。
3. 严禁违规违章操作，对因违章操作造成的事故承担相应责任；对有害设备运行的违章指挥有权拒绝执行，并向上级领导报告。
4. 严格遵守劳动纪律，工作时不做与工作无关的事情，专注本职工作；无关人员严禁进入供热系统工作区域。
5. 如实填写工作记录及各项运行记录。
6. 保持工作区域环境整洁。

蒸汽锅炉、辅机操作规范

1. 启动前应全面检查锅炉本体、燃烧器、辅助设备、安全附件、测量仪表、监控装置及烟、风、水、电、气和燃烧系统，所有准备工作结束后，确认具备点火开机条件。
2. 锅炉点火升温应缓慢，并密切观察锅炉水位、锅炉压力、炉膛火焰及各安全附件情况，进行相应调节，确保锅炉运行正常。
3. 锅炉不宜频繁启停；操作人员应按规定巡检、记录，保持水位压力稳定，出现异常及时查明原因。
4. 定期执行排污工作；定期排污应在低负荷下进行，同时严格监控水位。
5. 锅炉运行中，有下列情况之一时，应立即停炉：锅炉水位低于水位表最低可见边缘；不断加大给水及采取其他措施补水，水位仍继续下降；锅炉水位超过最高可见水位(满水)，经放水仍不能见到水位；给水泵失效或给水系统故障，不能向锅炉进水；水位表或安全阀全部失效；设置在空间的压力表全部失效；锅炉元件损坏且危及人员安全；燃烧设备损坏，炉墙倒塌或锅炉构架被烧红等严重危及锅炉安全运行；其他异常情况危及锅炉安全运行；
6. 当锅炉出现事故时，应立即启动事故应急预案，并分析事故原因。

供热系统巡回检查制度

1. 运行操作人员对蒸汽供热系统的巡回检查不少于 1 次/4h。
2. 锅炉运行操作人员应监控锅炉的水位和压力保持在正常和稳定状态，出现异常，及时查明原因，做出正确处理。
3. 监控分气缸蒸汽压力、减压阀前后压力、换热器温度、疏水器、安全阀、管道保温、凝结回收装置工作状态处于正常。
4. 对不能查明原因予以及时处理的异常情况应立即报告上级，由相关管理人员组织处置故障。
5. 逐次记录蒸汽供热系统运行巡查情况。

水质管理制度

1. 本单位所有蒸汽锅炉、热水锅炉的水质应符合 GB/T1576-2018 的要求。
2. 根据实际使用情况，对盐箱加注离子交换专用盐。
3. 根据实际使用情况，更换离子交换树脂。

供热系统交接班制度

1. 接班人员应按规定时间到达工作岗位，查阅交班记录，听取交班人员介绍设备运行情况。
2. 保持工作场所清洁卫生，工具、物品摆放整齐，符合交接班条件。
3. 交接班时应对供热系统共同全面检查，确认正常后方可签字交接班。
4. 接班人员未按时接班，交班人员应向班组长报告，未办理接班手续，交班人不得离开工作岗位。
5. 交班之际如遇事故或重大操作项目，应待事故处理完毕后或操作告一段落后，方可交接班。

锅炉房安全制度

1. 后勤科为锅炉房等供热系统主管科室；供热设备区域严禁明火，若遇设备维修需要，需办理动火审批手续，经科室主管领导批准后进行。
2. 锅炉房内严禁私拉电线、带人和存放易燃易爆等危险品。
3. 外单位人员联系工作、参观等事宜需进入锅炉房，需经科室主管领导批准后进入，并做好来访记录。
4. 非锅炉房运行操作人员进入锅炉房，不得乱动设备、擅自抄录拍摄有关资料；凡外来人

员违反上述规定，当班值班人员有权采取必要措施，并及时报告主管领导。

5. 锅炉房值班人员能够熟练掌握消防设备的使用，按要求参加消防培训，配合消防设施安全检查。

6. 锅炉房值班人员应做到出入口随时上锁，钥匙由值班人员保管，不得外借。

锅炉房事故报告制度

1. 凡值班人员当班期间遇到事故或事故隐患时，应根据设备操作规程立即采取正确有效的方法处理，同时如实记录，及时向科室主管领导报告。

2. 值班人员发现蒸汽用量异常时，应立即向上级主管报告，主管接到报告后，立即组织人员进行检查。

3. 凡遇特大事故应立即报告科室主管领导、主管院领导、医院上级主管部门直至政府行政主管部门，同时如实记录。

锅炉房人员培训制度

1. 对从业人员进行安全教育，保证其具备必要的安全操作知识和执行有关的安全管理制度。

2. 对操作人员进行基本技能培训，熟练掌握供热系统的操作规范。

3. 对新上岗人员加强安全培训，考核合格后方可正式上岗。

锅炉房清洁卫生制度

1. 值班人员当班期间需保持工作区域环境整洁。

2. 及时清除设备及附属设备上的灰尘，保障设备正常运行。

3. 交班人员未按照卫生制度执行，接班人员有权拒绝接班，并报告主管领导说明原因。

中央空调系统操作人员工作职责

1. 熟练掌握医院中央空调系统设备设施的功能、操作规程。

2. 中央空调系统操作人员应具备《中华人民共和国特种作业操作证》。

3. 按照规定对中央空调设备设施进行巡视、检查、维护、保养，保证其处于正常运行状态。

4. 发现故障应在确认后按相关操作规程及时排除，不能确定、不能及时排除的故障应立即向主管人员报告。

5. 做好维护保养记录、交接班记录及设备运行记录。

中央空调机房管理制度

1. 机房内严禁吸烟、使用明火。

2. 机房内严禁私拉电线、私自使用大功率用电器、存放易燃易爆等危险品。

3. 外单位人员联系工作、参观等事宜需进入机房，参照医院中央空调系统安全管理制度执

行。

4. 机房内保持通风良好，发现制冷剂大量泄漏，值班人员应立即开启通风设备，并通知其他相关人员撤离泄漏现场，在主机房门外设立警示标识，立即向上级报告。
5. 机房门锁应保持锁闭状态，钥匙由值班人员保管，不得外借。
6. 做好设备管理记录(包括值班记录、设备运行记录、安全检查记录、报修记录、维修保养记录)

中央空调机房消防管理制度

1. 值班人员需熟练掌握机房消防器材的使用，及灭火常识。
2. 按要求参加消防培训，并通过培训、考核合格。
3. 配合相关职能科室消防设备设施安全检查。
4. 如遇火情，应立即向上级主管报告，并组织、参与灭火及无关人员疏散工作。

中央空调机房安全管理制度

1. 中央空调系统设备机房、控制机房等区域出入口应保持锁闭，严禁外来人员进入。
2. 外单位人员联系工作、参观等事宜需进入中央空调管理区域，须经科室主管领导批准后进入，并做好来访记录。
3. 非操作人员进入中央空调系统运行区域，不得乱动设备、擅自抄录拍摄有关资料；凡外来人员违反上述规定，当班值班人员有权采取必要措施，并及时报告主管领导。
4. 中央空调系统设备机房、控制机房等区域内严禁私拉电线、私自使用大功率用电器、存放易燃易爆等危险品。
5. 操作人员在中央空调系统运行和故障处理中，需严格执行中央空调系统安全操作规程，杜绝违章操作。
6. 医院建筑物某区域内发现可能通过中央空调通风系统扩散的传染病人、有毒有害气体、粉尘等时，运行操作人员应立即关闭该区域全部风口或停止该区域中央空调末端设备。
7. 医院感染控制职能科室确定医院某区域感染暴发或疑似暴发与中央空调系统末端环境有关，应立即关闭该区域中央空调系统，并对其采取检查、清洗、消毒等整改措施，然后重新检测，菌落总数符合规定的标准之后，方可再次投入使用。
8. 按国家相关的法律法规规定，邀请具有国家认可资质的安全检验机构对中央空调系统进行安全检验，包括安全阀、压力表、温度计、集水器、分水器、空调主机蒸发器、空调主机冷凝器等安全附件。

中央空调机房动火管理制度

1. 后勤科为中央空调系统动火管理的主管科室。
2. 中央空调系统设备机房、控制机房等区域严禁使用明火，若遇设备维修需要，需办理动火审批手续，经科室主管领导批准后进行。

中央空调机房设备巡视检查制度

1. 巡查人员每日应对中央空调主机、蒸发器、冷凝器、安全阀、压力表、温度计、集水器、分水器、水路管道及附属设备等设备设施进行巡视检查。
2. 值班人员对中央空调主机、蒸发器、冷凝器、安全阀、压力表、温度计、集水器、分水器的巡查，应每2小时巡查一次，水路管道及附属设备等设备设施的巡查每日不少于2次，并做好巡查记录。
3. 巡视检查中发现设备故障、隐患时，应及时查明原因，正确处理；对不能查明原因予以及时处理的异常情况，应立即报告上级，由主管科室领导组织相关技术人员处置故障，并记录存档。
4. 每次巡查工作完成后，应保持设备区域出入口处于锁闭状态。

中央空调机房应急管理制度

1. 中央空调系统设备在运行中发现事故隐患时，应及时查明原因，做出正确处理；对不能查明原因予以及时处理，且可能造成设备损坏的异常情况，值班人员应按照设备应急处理流程关机，报告上级，由主管科室领导组织相关技术人员处置故障，并记录存档。
2. 如发生人身触电、设备爆炸起火等事故，值班人员应先切断电源、抢救处理，并立即向部门主管汇报，启动应急预案。
3. 机房内出现制冷剂大量泄漏，值班人员应立即开启通风设备，关停中央空调主机及相关阀门，并通知其他相关人员撤离泄露现场，在主机房门外设立警示标识，立即向上级报告，启动应急预案；排除泄漏后，启动中央空调机组，确认无泄漏后，机组方可投入正式运行。
4. 医院建筑物某区域内发现可能通过中央空调通风系统扩散的传染病人、有毒有害气体、粉尘等时，运行操作人员应立即关闭该区域全部风口或停止该区域中央空调末端设备。
5. 医院感染控制职能科室确定医院某区域感染暴发或疑似暴发与中央空调系统末端环境有关，应立即关闭该区域中央空调系统，并对其采取检查、清洗、消毒等整改措施，然后重新检测，菌落总数符合规定的标准之后，方可再次投入使用。
6. 中央空调设备机房、控制机房发生溢水时，应视机房内进水情况，立即关闭电源，组织

人员堵住水源、排水，确认设备无水，各绝缘电阻符合要求后，方可开机试运行。

中央空调机房值班制度

1. 值班人员应坚守岗位，不得串岗、不做与值班无关的事情。
2. 按作业规程对中央空调设备设施进行巡视检查。
3. 值班人员因特殊情况需要调班时，需提前向主管报备，批准后方可调班。
4. 值班期间需保持值班室、设备机房、操作机房等区域的环境卫生。
5. 接班人员未能按时接班，可向主管报告；待有人接班时，且完成交接后，方可离开岗位。
6. 严格执行安全管理制度，严禁外来人员进入。

中央空调机房交接班制度

1. 接班人员应按规定时间到达工作岗位，查阅交班记录，听取交班人员介绍设备运行情况。
2. 保持工作场所清洁卫生，工具、物品摆放整齐，符合交接班条件。
3. 交接班时应对中央空调系统共同全面检查，确认正常后方可签字交接班。
4. 接班人员未按时接班，交班人员应向班组长报告，未办理接班手续，交班人不得离开工作岗位。
5. 交班之际如遇事故或重大操作项目，应待事故处理完毕后或操作告一段落后，方可交接班。

中央空调设备安全操作规程

1. 操作人员必须熟悉制冷主机及各辅助设备的原理、技术要求及使用方法，经技术考核合格后取得设备操作证后，并能独立操作设备。
2. 操作人员不得任意改变设备操作技术参数及设定值，严禁过流、过载运行。
3. 设备运行时，禁止进行拆装压力表、盖、防护罩等工作。
4. 定期检测制冷主机、压力表、保证所有安全防护件正常工作。
5. 检查供电电源是否正常，冷冻水及冷凝水进出压力、温度是否正常。
6. 冷冻油油位、油温是否正常，机组有无漏油、漏水及其他异常情况。
7. 严格按照操作顺序进行开机，即电动阀、冷冻泵、冷却泵、冷却塔、主机。
8. 水系统启动后，观察电流、电压、水量、水压是否正常，确认正常后启动压缩机。
9. 严格按照操作顺序进行关机，即主机、冷却塔、冷却泵、冷冻泵、电动阀。
10. 定时对机组进行抄表、记录，发现异常及时检修。
11. 主机停机后，冷冻泵至少继续运行 5 分钟，防止冷冻管结冰。

12. 定期对冷却水、冷冻水的水质进行检测、分析，防止水质污染超标。

中央空调高危作业操作规程

1. 高处作业前，应系好安全带，扎紧袖口、衣着灵便、穿防滑鞋。检查作业点行走、站立处脚手板、临空处栏杆、梯子是否符合安全作业条件。
2. 如需临时搭建脚手板、安全网，应在作业前搭建，完工后及时拆除恢复。
3. 作业中所需工具、物料，应用绳索捆扎牢靠，且摆放在安全处，防止坠落伤人，严禁抛掷。
4. 安放移动梯子，梯子与地面应摆放 60-70 度，梯子底部应安装防滑装置，移动式人字梯中间应安装防张开装置。
5. 使用塔式悬挂梯前，应检查选拐点是否牢靠。
6. 如必须站在梯子上作业时，站立位置应距顶端不少于 1m,距基准地面不超过 2m。
7. 禁止攀爬万能杆件构架，严禁利用吊机、提升爬斗等吊送人员。严禁在尚未固定牢靠的脚手架或不稳定的架构上行走。
8. 流动高空作业时，安全带应挂在作业人员上方牢靠处，严禁低挂高带。作业区域风力达到 6 级或以上时，应立即停止作业。
9. 严禁直接踩踏易断裂工作面上作业，确需作业时，应搭建临时脚手架。

中央空调主机开、关机操作规程

1. 开启冷却泵、冷凝泵。
2. 打开主机屏显。
3. 确认屏显各项数据均显示正常，按自动开机键启动主机。
4. 查验蒸发器出水温度(不低于 20℃)
5. 查验冷凝器出水温度(不低于 20℃)
6. 查验供油温度(不低于 60℃)
7. 电压(不低于 360V)
8. 正常停机按一下停机键，紧急停机按两下停机键。

手术室过渡空调系统制冷、采暖转换规程

1. 过渡空调制冷向采暖转换时，首先应关闭过渡空调内机开关。
2. 关闭过渡空调进、回水阀门。
3. 开启主管道(1 号楼手术室主管道)进、回水阀门。

4. 切换 DDC 自控系统冷暖模式。
5. 过渡空调采暖向制冷转换时，首先应关闭主管道(1 号楼手术室主管道)进、回水阀门。
6. 开启过渡空调进、回水阀门。
7. 切换 DDC 自控系统冷暖模式。

手术室过渡空调系统防止二次污染制度

1. 规范室内通风时间，合理调整新风量，避免新风口积尘。
2. 减少尘埃进入盘管，在中央空调系统正压段安装并定期更换中效过滤器，控制细菌滋生。
3. 在凝水盘管的下游侧安装并定期更换末端过滤器，减少细菌滋生机会。

手术室过渡空调系统清洗、消毒制度

1. 中央空调系统次年再次使用或初次使用时，应按 GB50050、GB50365、WS/T396 的规定对冷却塔、冷却水管路、冷冻水(含采暖水)管路进行清洗消毒，并抽取管道水、冷凝水送至具备检测资质的机构进行检测。检测结果符合 GB50050、GB50365、WS/T394 的卫生指标，方可投入使用。
2. 中央空调系统运行期间，应对冷却水持续进行过滤、缓蚀、阻垢、杀菌、灭藻等水处理操作，及冷冻水(含采暖水)持续进行过滤器清洗操作。
3. 进行中央空调系统末端设备每 2 个月对空气处理设备的空气消毒装置、过滤器、换热器盘管、冷结水盘以及设备的箱体内壁表面进行生物污染状况检测后，不达标项目设备的清洗消毒工作。
4. 末端设备停用时间超过 3 个月，应进行全面检查，并依据检查结果进行清洗、消毒或更换。
5. 对医院控感部门对重症病室、手术室、产房、导管室等重点区域的目标微生物检测菌落超标的，进行清洗、消毒。
6. 根据过滤器更换制度，进行对空气过滤器的清洗消毒。

中央空调系统各级空气过滤器阻力记录、过滤器更换制度

1. 根据使用环境状况及使用频率，每月对新风入口过滤器进行检查，根据过滤器堵塞情况，如堵塞>50%时，立即进行清洗消毒。
2. 每 2 个月对粗效过滤器进行检查，阻力高于额定初阻力 50Pa 时，立即更换。
3. 每 4 个月对中效过滤器进行检查，阻力高于额定初阻力 50Pa 时，立即更换。

中央空调系统人员培训制度

1. 所有中央空调系统运行操作人员，应通过国家安监部门培训，且取得《中华人民共

和国特种作业操作证》。

2. 对从业人员进行安全教育，保证其具备必要的安全操作知识和执行有关的安全管理制度。
3. 对操作人员进行基本技能培训，熟练掌握中央空调系统的操作规范。
4. 对已具备《中华人民共和国特种作业操作证》的新上岗人员加强安全培训，考核合格后方能正式上岗。

二次供水系统操作人员工作职责

1. 熟练掌握医院二次供水系统设备设施的功能、操作规程。
2. 按照规定对二次供水设备设施进行巡视、检查、维护、保养，保证其处于正常运行状态。
3. 发现故障应在确认后按相关操作规程及时排除，不能确定、不能及时排除的故障应立即向主管人员报告。
4. 做好维护保养记录、交接班记录及设备运行记录。

二次供水系统卫生安全运行管理制度

1. 每年对二次供水传输水箱进行全面清洗、消毒、水质检验，消除污染隐患，保障医院生活用水的卫生安全。
2. 使用有卫生安全评价报告的消毒剂。
3. 保持传输水箱周围 10m 内环境卫生，不得在传输水箱周围 2m 内安装污水管线、放置污染物。
4. 传输水箱加盖上锁、安装监控系统，设置隔离区，保持出入口锁闭，并专人管理钥匙。

二次供水系统岗位责任制度

1. 二次供水设施从业人员应取得《健康证》，方能从事二次供水作业活动。
2. 二次供水设施从业人员应熟练掌握本单位二次供水设备设施的功能、操作规范和相关法律法规、行业标准。
3. 贯彻落实二次供水系统设备设施的各项操作规程、管理制度和应急措施，保障二次供水设备安全经济运行。
4. 严禁违规违章操作，对因违章操作造成的事故承担相应责任；对有害设备运行的违章指挥有权拒绝执行，并向上级领导报告。

供水、管水人员预防性健康体检制度及不合格调离制度

1. 医院二次供水设施从业人员每年需进行预防性体检，应体检合格并取得卫生防疫部门颁发的《健康证》，方能从事供水、管水工作。
2. 二次供水系统主管科室应立即调离体检不合格的人员，给予调整工作。

涉水产品、消毒产品索证制度

1. 医院范围内采购、使用与饮用水接触的连接止水材料、塑料及有机合成管材、管件、防护料、水处理剂、除垢剂、水质处理器等其他材料和化学物质，需提供加盖供货商公章、上述材料发货清单复印件(包括：名称、规格、数量、生产批号、供货商姓名、联系电话、进货日期等),并存档记录。
2. 购买涉水、消毒产品时，应确认是否有卫生行政部门颁发的卫生许可批件(不需许可的消毒产品应有卫生安全评价报告)和产品的用户使用说明。

供水、管水人员培训制度

1. 对从业人员进行安全教育，保证其具备必要的安全操作知识和执行有关的安全管理制度。
2. 对操作人员进行基本技能培训，熟悉医院二次供水系统设备设施分布，掌握二次供水系统的操作规范。
3. 对新上岗人员加强安全培训，考核合格后方可正式上岗。

二次供水系统值班人员工作制度

1. 严格遵守劳动纪律，严禁无关人员进入水泵房、水箱间等工作区域。
2. 如实填写工作记录及各项运行记录；保持工作区域环境整洁。
3. 值班人员应每天对二次供水系统设备、管道及附属设施进行巡视检查，发现故障、隐患，能够确定的故障，应立即维修，不能及时修好的，应立即向上级报告，由上级领导组织相关技术人员处理故障，并记录存档。
4. 保持水泵房、水箱间等二次供水设备系统管理区域环境卫生，确保二次供水系统不受污染。
5. 认真填写值班记录、巡查记录。

二次供水系统交接班制度

1. 接班人员应按规定时间到达工作岗位，查阅交班记录，听取交班人员介绍设备运行情况。
2. 保持工作场所清洁卫生，工具、物品摆放整齐，符合交接班条件。
3. 交接班时应应对二次供水系统共同全面检查，确认正常后方可签字交接班。
4. 接班人员未按时接班，交班人员应向班组长报告，未办理接班手续，交班人不得离开工作岗位。
5. 交班之际如遇事故或重大操作项目，应待事故处理完毕后或操作告一段落后，方可交接班。

二次供水系统设备设施日常巡检、维护、保养制度

1. 二次供水系统管理人员应每日对二次供水设备设施进行巡视检查。
2. 巡视时应查看阀门井井盖有无缺失，阀门是否漏水，排气阀、止回阀是否运行正常；室内外管道有无渗水、漏水现象；供水管网系统有无影响输配水的安全因素；传输水箱进出状态、水质、防护状态、液位控制系统；水泵、电泵运行状态；电控设备有无过载、过压、欠压、短路、缺相、过热等故障。
3. 发现故障应在确认后按相关操作规程及时排除；不能确定、不能及时排除的故障应立即向主管报告，由设备主管组织相关技术人员处理故障。
4. 由二次供水系统主管科室责任人按照设备生产厂家说明书制定二次供水系统年度维护保养计划。
5. 操作人员在二次供水设备维修、保养施工中，需严格执行二次供水系统维修保养操作规程、设备生产厂家说明书，杜绝违章操作。
6. 二次供水系统责任人在设备保养维护中必须到场，负责督促维修保养人员操作规范、安全操作防护等的落实和设备维修保养记录工作。
7. 在执行维护保养过程中，维修保养人员需注意不得损坏维护设备以外的其他设备设施；如因维保工作确实需要暂时拆装、挪移其他设备设施，需在维保工作进行前，书面向主管科室提出申请，同时附上拆装、挪移设备设施的具体施工方案，批准后方可进行。
8. 维修保养中拆除的旧件处理事宜，按照维修保养协议约定进行；无合同协议约定的，任何人不得私自处理。
9. 设备维修保养工作进行完毕后，维修保养人员有恢复施工区域的环境卫生及清理施工垃圾的义务。

二次供水系统操作规范

1. 二次供水值班人员每日查看阀门井井盖时，应观察有无缺失，阀门是否漏水，排气阀、止回阀是否运行正常。
2. 查看室内外管道时，应观察有无渗水、漏水现象；供水管网系统有无影响输配水的安全因素。
3. 查看传输水箱时，应观察传输水箱进出状态、水质、防护状态、液位控制系统。
4. 查看水泵、电泵时，应注意运行状态是否正常；电控设备有无过载、过压、欠压、短路、缺相、过热等故障。

5. 潮湿环境下进行电控设备、电泵作业时，应两人以上同时进行，有专人负责监护，并做好防护措施，关闭电源后方可进行作业活动。

有限空间作业管理制度

1.目的：为了加强对有限空间作业的安全管理与监督，预防和减少生产安全事故，保障作业人员的安全与健康，根据《中华人民共和国安全生产法》、《工贸企业有限空间作业安全管理与监督暂行规定》等法律、行政法规，制定本制度。

2.适用范围：在医院范围内从事有限空间作业和具有有限空间作业行为的部门和岗位适用。

3.定义：有限空间，是指封闭或者部分封闭，与外界相对隔离，出入口较为狭窄，作业人员不能长时间在内工作，自然通风不良，易造成有毒有害、易燃易爆物质积聚或者氧含量不足的空间。有限空间作业是指作业人员进入有限空间实施的作业活动。

4.有限空间作业职责

4.1 科室负责人、管理人员、班组负责人在各自职责范围内对本部门有限空间作业安全负责。

4.2 职责

4.2.1 科室负责人职责：科室负责人是安全生产直接责任人，对本部门有限空间作业安全全面负责。为有限空间作业提供符合要求的通风、防护照明等安全防护设施和个人防护用品。提供应急救援保障，做好应急救援工作。

4.2.2 科室管理人员：负责督促、检查本部门有限空间作业的安全生产工作，落实有限空间作业的各项安全要求。保证有限空间作业的安全措施，及时如实报告生产安全事故。

4.2.3 班组负责人职责：

4.2.3.1 在安排有限空间作业前，认真研究布置操作方案，如对操作方案有疑问必须立即反映暂停作业，不得有误。

4.2.3.2 对凡是进入有限空间检修、清理、作业的从业人员进行安全技术交底，对未进行安全技术交底的人员严禁其进入有限空间作业。

4.2.3.3 有限空间进入点附近设置醒目的警示标志标识，并告知作业人员存在的危险有害因素和防控措施，防止未经许可人员进入作业现场。

4.2.3.4 全过程掌握作业期间情况，保证有限空间外持续监护，在紧急情况时向作业者进行有效的操作作业报警、撤离等信息沟通、向作业者发出撤离警告，必要时向科室负责人、管理人员报告，并在有限空间外实施应急救援工作，防止未经授权的人员进入。

4.2.4 作业人员安全职责：应了解整个作业过程中存在的危险危害因素；确认作业环境、作业程序、防护设施符合要求后，进入作业；并及时掌握作业过程中可能发生的条件变化，

当有限空间作业条件不符合安全要求时，终止作业。

5.有限空间作业安全技术要求

5.1 通风

5.1.1 在有限空间作业过程中，应当采取通风措施，保持空气流通，禁止采用纯氧通风换气。

5.1.2 发现通风设备故障停止运转，必须立即停止有限空间作业，清点作业人员，撤离作业现场。

5.1.3 作业中断超过 30 分钟，作业人员再次进入有限空间作业前，应当重新通风后方可进入。

5.2 照明：配备符合国家标准要求的通风设备、照明设备、通讯设备和个人防护用品。当有限空间存在可燃性气体和爆燃性粉尘时，照明、通讯设备应符合防爆要求。

5.3 劳动防护用品：根据有限空间存在危险有害因素的种类和危害程度，为作业人员提供符合国家标准或者行业标准规定的劳动防护用品，并教育监督作业人员正确佩戴与使用。

6.有限空间作业安全管理要求

6.1 对凡进入有限空间进行施工、检修、清理作业的，科室管理人员、班组负责人在对实施有限空间作业前，对作业环境进行评估，分析存在的危险有害因素，提出消除、控制危害的措施，制定有限空间作业方案，确保安全的前提下进行作业。

6.2 按照有限空间作业方案，明确作业现场负责人、监护人员、作业人员及其安全职责。

6.3 有限空间作业前，将有限空间作业方案和作业现场可能存在的危险有害因素、防控措施告知作业人员。现场负责人应当监督作业人员按照方案进行作业准备。

6.4 有限空间作业还应当符合下列要求：保持有限空间出入口畅通；设置明显的安全警示标志和警示说明；作业前清点作业人员和工器具；作业人员与外部有可靠的通讯联络；监护人员不得离开作业现场，并与作业人员保持联系；存在交叉作业时，采取避免互相伤害的措施。

6.5 有限空间作业结束后，作业现场负责人、监护人员应当对作业现场进行清理，撤离作业人员。

7.有限空间作业外包管理要求

将有限空间作业发包给其他单位施工作业的，应当发包给具备国家规定资质或者安全生产条件的承包方，并与承包方签订专门的安全生产管理协议或者在承包合同中明确各自的安全生产职责。

二、物业管理服务要求

1、建立维修一站式服务中心，采用信息化手段对物业管理设备运行养护和医护人员、客户

维修报修提供服务。

- 2、重视信息化技术手段在本项目物业服务中的广泛应用；
- 3、按照招标文件要求配置管理服务人员数量。
- 4、严格按照国家卫健委 2017 年下发的文件《医疗机构环境表面清洁和消毒管理规范》执行清洁和消毒的标准。按照集中工业清洗和烘干的形式对保洁工具的复用进行清洗和消毒；使用分色纤维地巾和毛巾进行更高程度的清洁作业和隔离防感染。
- 5、建设完善、合理、健全的管理规章制度。
- 6、上班必须统一着装，佩戴工作牌。

三、合同人员要求及服务标准

1、保洁人员要求及标准：服从管理，身体健康，着装统一，能够熟练掌握各项保洁技能及终末消毒技能，积极参加医院及物业公司组织的各项学习培训。

要求：培训合格后进入保洁工作岗位。

年龄：18---55 岁，无犯罪记录，身体健康、责任心强、热爱本职工作。

重点部门保洁要求：年龄 18---45 岁，必须有初中以上文化。

物业保洁服务标准：通过日常保洁工作，使公共环境和公共区域干净整洁，公共设施洁净、无异味、无破损。坚守岗位，不间断做好清洁卫生工作。

1.1 清洁工具(毛巾和地巾)的配置、使用必须满足医院各项管理需要，采用集中机械化清洗的方式，进行洗涤消毒和烘干。

1.2 保洁工具车、洗地设备应配置全封闭分区静音轮，以保证患者及医护人员安全和环境噪声影响。

1.3 根据地面、墙面、吊顶材质选择最佳保养方案，对招标范围内不同材质的地面、墙面、吊顶进行维护、保养。频次要求：水磨石、大理石、花岗岩要求一年集中翻新养护一次；大厅每月上光打蜡一次，保持材质表面光亮整洁；病区 PVC 公区地面和封闭科室 PVC 地面每季度进行打蜡保养，病区病房内部 PVC 地面每半年进行打蜡保养。

1.4 公共卫生间设专人专职清洁，必须保持卫生间环境整洁、地面干燥、无污渍、无异味；设备设施及物体表面无积尘、积渍。每季度定期泡沫清洗消毒一次；其他视情况清洗消毒；公共卫生间配置吹风机、异味消除机、喷香机等设施以保证空气质量。

1.5 垃圾箱内垃圾超过垃圾桶 2/3 处应及时清理、更换垃圾袋，封闭转运。

1.6 对合同范围内所有不锈钢、玻璃、顶棚、高空进行设置专职保洁岗位；采用中性清洁剂及专用设备材质进行养护；定期清洁保养不锈钢、玻璃、走廊墙壁、顶棚、高空、附属

物，洁净、光亮、无印渍；

1.7 各公共区域保持清洁，无随意堆放杂物和占用公共场所现象，及时清除各类污渍、积水；

1.8 每天定时收集垃圾，确保垃圾袋袋口扎紧，以免渗漏，每日对。垃圾桶内、外清洁、消毒、冲洗。

1.9 外墙清洗应每3年不少于一次，清洗时应采用中性清洁剂及专用设备进行养护，严格执行国家高空作业操作流程及标准，做好防护措施，并为高空作业人员购买意外伤害保险。

1.10 每月对合同区域各类公共照明等设施保洁一次，不得存有积尘、积渍。

1.11 公司配备保洁大型设备清单不少于招标文件中规定种类和要求数量。

1.12 每季度重症监护室等封闭科室，彻底消毒、清洁、地面打蜡、保养。

1.13 承担院内检查及双方约定的临时性任务。

各区域保洁要求

区域	服务要求	程序	频次	注意事项
地面	地面无污渍、无痕迹、无垃圾、无积灰、无脚印，干净明亮	每日用全能清洁剂 1: 128 稀释溶液拖地每日不少于两次。其中一次消毒液拖地按院感要求执行。	地面每日清扫拖地两次，每周机洗一次，每月上蜡一次有垃圾及时清理，满足医院感控要求	PVC 地板、花岗岩、抛光砖等地面按规定时间机洗抛光上蜡
墙面	无污渍、无水迹、无浮灰、无蜘蛛网	3 米以下每日清洁	每日保洁	
走廊、扶手、门	无污渍、无浮灰、无水迹、无烟蒂	每日用全能清洁剂 1: 64 稀释溶液清洁，每日用消毒液 1: 50 擦洗一次	每日保洁	
玻璃	玻璃明亮光洁，无污渍、无水迹	用玻璃清洁剂 1: 65 稀释溶液清洁玻璃，每周一次，	每周保洁	根据实际情况安排各房间循环清洁

区域	服务要求	程序	频次	注意事项
		室内玻璃循环清洁		
卫生间	卫生间无异味、镜面无水点、水迹、污迹，洗手池无污垢，便器无污垢黄迹，随时保持通畅，无漏水，无异味无污垢，垃圾袋定时更换，防滑垫无毛发、污垢	1) 打开换气扇或窗户进行通风。 2) 台盆、便器等放水冲洗。 3) 收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋。 4) 清洗台盆及水龙头。 5) 用洁厕消毒液清洗便器并冲洗。 6) 擦拭台面和墙面四周、门等。 7) 擦拭地面，清洗防滑垫。 8) 小便池放香丸。	坐便器随时保洁	便池、台盆等清洗均需使用专用器具，保洁后应放置“小心滑倒”等警示标识。
电梯	无障碍、无划痕、无脱落；无灰尘、无污迹	每日地面保洁，轿厢体、门保洁，每日轿厢内消毒一次。	每日二次，有垃圾及时清理	
	轿厢门均匀有光泽	不锈钢光亮剂全面保洁。	每周一次	
公共设施	无污渍，无积灰、无蜘蛛网	每日用全能清洁剂 1: 64 稀释溶液清洁一次。	每日保洁	
病人等候区	无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹	等候椅每日用全能清洁剂 1: 64 稀释溶液清洁，每日消毒一次。	每日保洁	

区域	服务要求	程序	频次	注意事项
诊察桌	无积灰、无污渍	每日消毒擦拭	每日两次	
床单元	无灰、符合院感一床一桌一巾要求	每日用清洁剂（按规定比例稀释）清洁一次	每日清洁一次（根据床单元情况增加频次）	
		用消毒剂擦拭床栏、床头柜、床档、凳子、陪护椅。	出院后终末消毒	
输液架	无灰	每日用全能清洁剂1:64稀释溶液清洁一次	每日一次	
推车	无结灰、无异响	每周添加润滑油	每日擦拭	
吸顶灯具、通风口	无灰	每日用全能清洁剂1:64稀释溶液清洁一次	每周一次	
办公桌椅、电话、电脑等室内设施	无积灰、无污渍	每日消毒擦拭一次。	每日一次	

病房保洁质量标准

项目名称	质量标准（要求）	工作流程	频次	注意事项
标识 标牌	无浮灰、手印、斑迹，光亮	用抹布擦净	每天一次	各种标识标牌不可破损、脱落
门、 门 框、 门把 手、	无灰尘、污迹	用抹布清洁一次，消毒液擦洗一次，用抹布擦净门面、框、把手	每天湿消一次	

项目名称	质量标准 (要求)	工作流程	频次	注意事项
扶手				
地面	无灰尘、污迹、水迹，清洁、干净、无斑迹无死角	每用地巾拖净(先扫 后拖)，用清洁剂清除污迹，其中一次消毒液拖地按院感要求执行。	每天三次，随脏随拖	PVC 地板按规定时间机洗抛光上蜡；地巾应分区使用，做到颜色标记，污染后及时更换
壁橱 内外	无灰尘、无污迹、无蟑螂，干净	用抹布逐层擦拭 对污迹处用清洁剂擦拭 必要时喷除虫剂	每天一次	家具不能擦花，清除残留在家具面上的清洁剂泡沫，除净并擦均匀
床头 柜	无灰尘、无污迹、无蟑螂，干净	1、用抹布逐层擦拭 2、对污迹处用清洁剂擦拭 3、必要时喷除虫剂 4、清洁床头柜后墙面和地面	每天一次	床头柜脚的卫生需注意，抽屉和手把处不可有污迹
床、 床头 板	无灰尘、污迹、破损	1、用抹布逐层擦拭至洁净 2、对污迹处用清洁剂擦拭	每天一次	床头板不可有污迹，擦拭时不可用脱色剂准备足量的清洁抹布，抹布必须一床一巾一用一消毒
椅子	无灰尘、无污迹、无水迹、无变形、无破损，洁净、稳固、完好	1、用抹布抹净 2、用清洁剂去除污迹用干抹布抹净	每天一次	如破损及时报修
喷 淋、 烟感 器	无灰尘、吊灰	用专用清洁工具清洁	每周一次	

项目名称	质量标准 (要求)	工作流程	频次	注意事项
墙壁, 天花板	无灰尘、无水迹、 无污迹, 无干结、 无明亮、无脱落	用干抹布抹浮灰 用抹布蘸清洁剂去除 污迹 用干净抹布抹净	每天一次	不可损坏墙面, 清洁 剂不可脱色
房 顶、 输液 轨道	无斑迹、无吊灰、 无蜘蛛网	用干净抹布擦净	每周一次	
顶 灯、 罩	无灰尘	用抹布擦净	每周一次	
开 关、 插 座、 空调 调节 器	无灰尘、无污迹, 光亮、无破损	抹布抹浮灰 用抹布蘸清洁剂去除 污迹 用干净抹布抹净	每天一次	
窗 户 玻 璃、 窗 框、 窗 台	玻璃干净、明亮, 无灰尘、水迹, 窗框无破损, 窗 扣完好	用玻璃清洁剂清洁 玻璃, 室内玻璃循环 清洁	每周一次	根据实际情况安排各房 间循环清洁
窗 帘、 隔离 帘、 屏 风、 开关	干净, 无破损、 脱钩、污迹、变 形	用抹布擦净轨道对 拉绳污迹进行除污 处理至洁净 清洗更换窗帘	1、窗帘、隔离 帘每季度送洗 一次 2、擦拭每天一 次	

项目名称	质量标准 (要求)	工作流程	频次	注意事项
及拉绳、轨道				
垃圾桶	光亮、无污迹、无水迹，周边无垃圾	1、将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车垃圾桶内 2、用清洁剂刷洗垃圾桶内外 3、擦干、擦净 4、更换干净垃圾袋 5、医疗废物收集后，应对收集容器内外表面、周边区域及称重工具进行消毒	1、每天上午、下午各一次 2、超过三分之二及时清运 3、医疗废物满四分之三时	垃圾袋平整地套在垃圾桶上，与垃圾桶之间无缝隙，翻边约5厘米，不能漫溢。
电视机架及遥控器	无灰尘、无污迹	1、用抹布抹净 2、污迹处用清洁剂去除	每天一次	遥控器不可水洗
踢脚板	无污物、无斑迹，干净、光亮	1、用抹布裹着平口起子擦拭踢脚板沟缝内的污迹 2、抹净踢脚板表面	每天一次	
空调风口及风口挡板	无冷凝水，清洁无灰尘	1、用干抹布抹净	每周一次	不可站在病人用椅上
沙发 (面)	无灰尘、无污物、无斑迹、无	1、用吸尘器将沙发各部位彻底	每三月一次	对破损的沙发及时更换或报修

项目名称	质量标准 (要求)	工作流程	频次	注意事项
、縫隙、脚)	破损, 干净、整洁	吸尘 2、针对不同的斑迹, 用除油剂和正确配制的清洁剂, 用毛刷刷除 3、对重污处(扶手、靠背、坐垫等易脏部位)进行刷洗 4、用干净抹布抹净		
电话机	清洁, 无污迹、异味	1、用抹布擦拭污迹 2、用酒精棉球擦拭听筒	每天1次	清洁时按下电话按键
冰箱	内外清洁, 外部光亮, 无异味、斑迹, 运转正常	1、用抹布擦净冰壳 2、用清洁剂去除斑迹 3、关掉冰箱电源, 将冰箱内食品取出, 化霜, 擦净 4、医用冰箱仅擦拭外壳	每周一次	1、如需取出用品时, 需征得工作人员同意后再行擦拭 2、冰箱门边缘密封胶处的清洁需注意
地灯	无灰尘, 灯罩完好、光亮	用抹布擦拭干净	每天一次	损坏及时报修
纱窗	无灰尘、破损	1、用吸尘器吸除灰尘 2、用抹布抹净	每周一次	对破损的纱窗及时报修

项目名称	质量标准 (要求)	工作流程	频次	注意事项
床头设备带	清洁, 无污迹	用抹布擦拭干净	每天一次, 出院后终末消毒	不可带水擦拭; 连接设备带呼叫器的延长按钮应保持整洁, 无污渍, 杜绝油质擦拭
微波炉及框、架	无灰尘、污迹、油垢	1、用抹布抹净 2、用清洁剂去除油污迹 3、用干净抹布抹净	使用后及时清理(早、中、晚至少各一次)	负责病区微波炉管理, 做到定时开放使用。勿用金属刷子、颗粒状洗涤剂、酸碱性洗涤剂、溶化剂、去污粉、碱性肥皂洗刷微波炉的任何部位。
卫生间马桶	无水痕、锈迹、斑迹、毛发、尿碱	1、先抽一次水 2、倒入清洁剂清洗 3、用清水过洗干净 4、用抹布擦干马桶内外底座	每天两次; 巡回随时擦拭	水阀、控制器、四周瓷砖的卫生不能忽略。发现漏水及马桶盖破损及时报修。
洗脸池及台面	无水迹、黄迹, 洁净、光亮、畅通	1、用蘸有清洁剂的抹布擦拭脸盆、台面 2、用抹布擦干净	每天两次; 巡回随时擦拭	不可遗漏台面下的弯头。
水龙头、镜面、镜框	无灰尘、水迹、锈迹, 镜面上无顽垢	1、用玻璃刮刮净镜面上的水迹 2、用抹布蘸矿物油擦拭镜框、水龙头	1、每天上午一次 2、随脏随擦	玻璃不能擦花; 检查水龙头的冷热标识。
淋浴设施及地面	无浮灰、水迹、杂物、鞋印及污迹, 防滑垫无毛发、无污垢	1、将花洒等不锈钢水渍、污渍擦净 2、用地巾拖净地面 3、对污迹用毛刷蘸清洁剂刷洗 4、用干地巾拖净地面	1、每天两次 2、随脏随拖	注意马桶后及脸盆下的地面。花洒出水量减少或不出水及时检查是否污垢堵塞, 如若不是需及时报修。

建筑物公共区域保洁质量标准

项目	标准 (质量要求)	程序	频次	注意事项
走廊	清洁光亮, 无尘、无斑迹、无油迹、无污迹、无烟头(走廊的地面与墙角的直角夹角处保证清洁无污迹)	1、用尘推往返推尘 2、将灰尘推至拐角用抹布抹掉 3、更换干净推头 4、在不影响人员进出的情况下对斑迹、油迹用洗地机抽洗	1、尘推: 2小时1次, 随脏随打扫 2、洗地机: 每周1次	1、尘推不可靠近病人及家属 2、不可跟在病人后面推尘, 应绕道推尘
楼梯面	干净, 无灰尘、无污迹、无烟头	用地巾拖净	2小时1次	1、勿忽略靠近扶手一侧的楼梯面的清洁 2、不可污染另一侧墙面
楼梯扶手、栏杆、玻璃	无灰尘、无斑迹	用干净的抹布抹净	每天一次	
楼梯防滑铜条	无污迹、无锈迹, 光亮清洁	1、用抹布蘸清洁剂去除黏附在铜条上的污物 2、用干抹布擦净 3、用百洁布蘸桐油擦拭, 直至桐油呈黑糊状 4、再用抹布抹净	每月一次	擦桐油不可沾染到墙壁、地毯上, 防止地毯脱色
防尘垫	无沙土、无杂物、无污物残留, 干净、美观	1、用吸尘器彻底吸尘 2、用高压水枪冲洗地垫, 去除污物直至结束 3、用吸水器吸取残留在地垫中的水分 4、用地巾将地垫周围的水迹拖掉	每天一次	检查清洗后的地垫, 对有些镶嵌在地垫中的杂物挑除
门帘	无灰尘、无污迹、无缺损, 整洁	1、用抹布蘸清洁剂逐条抹净 2、用干抹布抹净	每天一次	避免在人员进出高峰

项目	标准（质量要求）	程序	频次	注意事项
				期进行保洁
等候椅	无灰尘、无污迹、无杂物、无水迹，干净明亮	1、抹布蘸清洁消毒剂逐个抹净 2、用干抹布抹净	每天二次	等候椅下方的卫生不要忽略
垃圾桶	光亮、无污迹、无水迹，周边无垃圾	1、将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车垃圾桶内 2、用清洁剂刷洗垃圾桶内外擦干、擦净 4、更换干净垃圾袋	1、每天两次 2、垃圾达到三分之二需立即清运	垃圾达到三分之二及时清运，不可漫溢
花盆、花架、装饰花卉	无枯枝败叶、无灰尘、无杂物、无异味、无虫害	1、用抹布抹去灰尘，捡去杂物及枯枝败叶，放进垃圾袋里 2、清除有异味的花卉盆	每天一次	摆放合理
标识牌、框	无灰尘、无损坏、无脱落	1、用抹布抹去灰尘 2、脱落处妥善处理	每天一次	
走廊医用扶手	无灰尘、无损坏、无污迹	1、用抹布抹去灰尘 2、用清洁剂去除污迹	每天一次	
走廊两侧墙壁	无灰尘、无污迹、无脱落	1、用抹布由上而下抹净 2、污迹处用清洁剂清除 3、用干抹布抹净	每天一次	勿忽略踢脚板的卫生，不可将墙壁擦花
电子触摸屏	无灰尘、无污迹，完好	1、用拧干水分的干净抹布擦拭至洁净	每天一次	不可沾水
大厅玻璃面	无灰尘、无污迹，洁净明亮	1、用干净抹布蘸清洁剂擦拭 2、用干抹布擦拭至洁净明亮	每天一次	污水不可滴漏
门诊楼、门诊室及公共区域空气消毒	符合感染管理要求		定时	
石材地面	光亮，无灰尘、无污迹		2次/月	

项目	标准 (质量要求)	程序	频次	注意事项
PVC 地面	光亮, 无灰尘、无污迹	打蜡、保养	打蜡 1 次/月 保养 2 次/月	
实木地板	光亮, 无灰尘、无污迹	打蜡、保养	打蜡 1 次/月 保养 2 次/月	
实木家具、 皮质沙发	光亮, 无灰尘、无污迹		1 次/月	

电梯日常保洁质量标准

项目	标准 (质量要求)	程序	频次	注意事项
内板 壁 (金 属面 板)	无灰尘、无斑迹、无手印, 干净、光亮	1、用湿抹布将板壁上的浮灰彻底擦净 2、用百洁布蘸上正确稀释后的多功能清洁剂擦拭斑迹, 再用抹布擦净 3、均匀地喷上家具蜡 (或金属光亮剂), 用抹布擦拭直到光亮	每天 一次	
地面	无灰尘、无斑迹、无水迹、无污物, 干净	1、用地巾将地面灰尘擦去 2、用抹布蘸清洁剂擦拭斑迹	每天 二次, 随脏 随拖	中午下班前清洁一次, 下午下班前清洁一次
灯罩	无灰尘、无斑迹, 干净	1、用抹布将灯罩的灰尘去除 2、均匀地喷上金属光亮剂, 用干抹布擦拭	每天 一次	喷金属光亮剂 每月一次
指示 按钮	无灰尘、无污迹, 清晰无破损 (破损及时报修)	1、用抹布抹去浮灰 2、用抹布蘸清洁剂去除污迹 3、用干抹布拭净	每天 一次	1、擦拭按钮时应 在停机状态 2、按钮内不可进 水
门	无灰尘、无斑迹, 干净明亮	1、用抹布将电梯门的浮灰从上而下擦拭干净 2、均匀喷上金属光亮剂, 用抹布擦拭直至光亮	每天 湿消 一次	

项目	标准 (质量要求)	程序	频次	注意事项
扶手	无灰尘、无斑迹，干净明亮	1、用抹布将电梯门的浮灰从上而下擦拭干净 2、均匀喷上金属光亮剂，用抹布擦拭直至光亮	每天湿消一次	
换气扇及罩	无灰尘，干净明亮	用干抹布擦拭至洁净	每周一次	
电话机	清洁，无污迹、异味	1、用抹布蘸牙膏擦拭污迹 2、用酒精棉球擦拭听话筒	每天一次	
扶梯	清洁、无污迹	1、用清洁剂擦拭扶手、 2、用吸尘器吸踏步平面、无纸片、杂物	每天湿消二次	擦拭保洁时应在停机状态

公厕及卫生间日常保洁质量标准

项目	标准 (质量要求)	程序	频次	注意事项
地面	无浮灰、无水迹、无杂物、无鞋印及污迹	1、将地面清扫干净 2、用地巾拖净地面 3、对污迹用毛刷蘸清洁剂刷洗 4、用干地巾拖净地面	1、每小时一次 2、随脏随拖	地面摆放防滑标志。 按卫生间保洁流程进行保洁， 注意马桶后及脸盆下的地面。
墙壁瓷砖	无灰尘、无水迹、无皂迹，瓷砖缝隙处洁白，无脱落	1、用蘸有清洁剂的抹布由上至下擦拭干净 2、用抹布擦净	每天上午一次；巡回随时擦拭	先用毛刷蘸清洁剂，先刷洗缝隙，再按程序操作。
洗手盆及台面	无水迹、无黄迹，洁净、光亮、畅通	1、用蘸有清洁剂的抹布擦拭脸盆、台面 2、用抹布擦干净	每小时一次；巡回随时擦拭	不可遗漏台面下的弯头。
镜面、镜框、镜灯	无灰尘、无水迹、无锈迹，镜面上无顽垢	1、用玻璃刮刮净镜面上的水迹 2、用抹布蘸矿物油擦拭镜框	每天上午一次 2、随脏随擦	玻璃不能擦花。

项目	标准 (质量要求)	程序	频次	注意事项
		3、用清洁剂清除污迹 4、用干净抹布抹净镜架		
水龙头、挂钩、下水弯头、开关、扶手等	光亮、无斑迹	1、用抹布抹浮灰 2、用抹布蘸清洁剂擦拭金属器 3、用抹布擦净	巡回随时擦拭	抹布要分开使用。
小便池、蹲便器	无水痕、无锈迹、无斑迹、无毛发、无尿渍	1、先抽一次水 2、倒入清洁剂清洗 3、用清水过洗干净 4、用抹布擦干小便池、蹲便器内外底座	每天三次；巡回随时擦拭	小广告随时清理，脚踏开关、出水口、溢水口、水阀、控制器、四周瓷砖的卫生不能忽略。
便池、蹲便器水箱	无灰尘、无黄迹、无沉淀物	1、用抹布抹浮灰 2、用抹布蘸清洁剂擦黄迹、污迹 3、用专用毛刷刷小便池、蹲便器内外	每天上、下午各一次；巡回随时擦拭	1、水箱盖一定要放在安全的地方，防止打烂； 2、刷洗时要小心，避免损坏内部构件。 3.发现漏水及马桶盖破损及时报修。
垃圾桶	光亮、无污迹、无水迹，周边无垃圾	1、将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车垃圾桶内 2、用清洁剂刷洗垃圾桶内外 3、擦干、擦净 4、更换干净垃圾袋	1、每天二次 2、垃圾达到三分之二需立即清运	垃圾袋平整地套在垃圾桶上，与垃圾桶之间无缝隙，翻边约5厘米，不能漫溢。
门（面、锁把手、锁眼、碰头）、铰链	无浮灰、手印、斑迹	用抹布擦净门面、框	每天上午一次；巡回随时擦拭	用专用工具包抹布清洁锁眼、铰链、碰头，定时给铰链上矿物油，保洁保养每周一次。

项目	标准 (质量要求)	程序	频次	注意事项
门槛、防滑垫、地漏	无头发、纱头, 无灰尘、纸屑, 无污迹、水迹	1、用毛刷剔除门槛缝隙内的头发、杂物 2、用清洁剂刷洗门槛、防滑垫、地漏 3、抹布抹净, 防滑垫清洗晾干后卷起备用	每天上、下午一次; 巡回随时擦拭	地漏清洁后应盖在地漏孔上, 不可有积水, 保持下水畅通。
风口及风口挡板	无灰尘、无印迹	1、用抹布擦净挡风板 2、用抹布擦净风口四周墙壁	每周一次; 巡回随时擦拭	风口四周墙壁不可有污迹, 不可站在病人用椅上。排风扇故障及时报修。
房顶	无斑迹、无吊灰、无蜘蛛网	用抹布擦净	每周一次	防止灰尘扬起。
顶灯及罩	无灰尘	用抹布擦净	每周一次	擦时不要把灯罩周围墙壁碰有印迹。
卫生间空气	无异味、空气清新	定时在洗手间内喷洒空气清新剂	保证空气无异味	

公共医疗用房日常保洁质量标准

项目	标准 (质量要求)	程序	频次	注意事项
门(面、框、把手)	无浮灰、手印、斑迹, 光亮	1、用抹布擦净门面、框、把手	每天上午一次	防火通道图不可破损、脱落
窗台、框、轨道、玻璃	玻璃干净、明亮, 无灰尘、污迹, 窗框无破损, 窗扣完好	1、用涂水器蘸上清洁剂均匀涂于玻璃表面 2、用刮水器刮除玻璃上污水 3、刮水器刮在玻璃上运行的起止处应是边框到对面边框	窗台、窗框每天一次; 轨道、玻璃每周一次; 巡回随时擦拭	1、污水不滴落楼下 2、各楼栋外立面清洗每年一次, 使用登高机械进行高空作业时, 要求具有专业资质的人必须系牢安全带。 3、刮大风、下雨时勿

项目	标准 (质量要求)	程序	频次	注意事项
		4、用力均匀, 每刮一回 用抹布将刮水器擦 干, 再行下一回 5、刮洗结束后, 要用干 净抹布将边框处水 迹擦去		作业
窗帘	干净, 无破损、 脱钩、污迹、变形	1、用抹布擦净轨道 2、对拉绳污迹进行除 污处理至洁净 3、清洗更换窗帘	1、窗帘每季度 清洗一次 2、擦拭每天一 次	
纱窗	无灰尘	用吸尘器吸除灰尘	每周一次	纱窗破损及时报修
地面	无灰尘、污迹、 水迹, 清洁、干净、 无斑迹	1、用地巾拖净 2、用清洁剂清除污迹 3、对黏附物如口香糖 等污物, 用刮刀去除	1、每天三次 2、随脏随拖	床脚、床头柜脚下 的地面卫生需注意
墙壁	无灰尘、水迹、 污迹, 干净、明亮、 无脱落 (走廊的地 面与墙角的直角夹 角处保证清洁无污 迹)	1、用干抹布抹浮灰 2、用抹布蘸清洁剂去 除污迹 3、用干净抹布抹净	每天一次; 巡 回随时擦拭	不可损坏墙面, 清 洁剂不可脱色
房顶	无斑迹、吊灰、蜘 蛛网	用干净抹布擦净	每周一次	
房顶灯、 罩	无灰尘	用抹布擦净	每周一次	
壁橱、柜	无灰尘、污迹、蟑 螂, 干净 (发现蟑 螂及时报相关部门 消杀)	1、用抹布逐层擦拭 2、对污迹处用清洁剂擦 拭 3、必要时喷除虫剂	每天一次; 巡 回随时擦拭	擦拭家具时, 清除 残留在家具面上的清 洁剂泡沫, 除净并擦 均匀

项目	标准 (质量要求)	程序	频次	注意事项
桌、椅	无灰尘、污迹、水迹、变形、破损，洁净、稳固、完好	1、用抹布抹净 2、用清洁剂去除污迹 3、用干抹布抹净	每天一次；巡回随时擦拭	如破损及时报修
洗手池、龙头	无水迹、黄迹，洁净、光亮、畅通	1、用蘸有清洁剂的抹布擦拭脸盆、龙头 2、用抹布擦干净	巡回随时擦拭	不可遗漏台面下的弯头。
白板框	无灰尘、污迹	1、用抹布抹去灰尘 2、脱落处妥善处理	每天一次	
标识牌	清晰，无灰尘	1、用抹布抹去灰尘 2、脱落处妥善处理	每天一次	
垃圾桶	光亮、无污迹、无水迹，周边无垃圾	1、将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车垃圾桶内 2、用清洁剂刷洗垃圾桶 3、内外擦干、擦净 4、更换干净垃圾袋	1、每天上、下午各一次 2、垃圾达到三分之二需立即清运	垃圾袋平整地套在垃圾桶上，与垃圾桶之间无缝隙，翻边约5厘米，不能漫溢。
护士站吧台	无灰尘、污迹、水迹、变形、破损，洁净、稳固、完好	1、用抹布抹净 2、用清洁剂去除污迹 3、用干抹布抹净	每天一次；巡回随时擦拭	如破损及时报修
体重秤	无灰尘、污迹	1、用干净抹布擦拭至洁净、明亮	每天一次	
电话机	清洁，无污迹、异味	1、用抹布擦拭污迹 2、用酒精棉球擦拭听筒	每天1次	清洁时按下电话按键
空调出风口、滤尘网	无冷凝水，清洁无灰尘	用干抹布抹净	每周一次	不可站在病人用椅上

手术室日常保洁质量标准

区域	项目	标准 (质量要求)	程序	频次	注意事项
走廊	电控门	无污迹、灰尘、血迹	用干净抹布擦拭至洁净	每天一次	有血迹须立即清理
	地面	无污迹、血迹、	用浸有消毒液的地巾拖地	每天三	有血迹须立即

区域	项目	标准(质量要求)	程序	频次	注意事项
		水迹		次	清理
	消毒垫	无斑迹、杂物， 无纤维疏松，无 板结，干净且蓬 松		每天一 次	
	踢脚板	无污物、无斑迹， 干净、光亮	1、用抹布裹着平口起子擦拭 踢脚板沟缝内的污迹 2、抹净踢脚板表面	每天一 次	
	墙面	无灰尘、污迹、 血迹	1、用干抹布抹浮灰 2、用抹布蘸清洁剂去除污迹 3、用干净抹布抹净	每天一 次	不可损坏墙 面，清洁剂不 可脱色，有血 迹须立即清理
	天花板	无灰尘、吊灰	用干净抹布擦净	每周 一次	
	电源开 关	无灰尘、无污迹	1、抹布抹浮灰 2、用抹布蘸清洁剂去除污迹 3、用干净抹布抹净	每天一 次	
	电话机	清洁，无污迹、 异味	1、用抹布蘸牙膏擦拭污迹 2、用酒精棉球擦拭听筒	每天一 次	清洁时按下电 话按键
	脚控洗 手池	无污迹、血迹	用蘸有消毒剂的毛刷刷洗池 内侧用干净抹布擦净	每天一 次	勿忽略洗手池 底部及地面的 卫生
	平推车	无灰尘、污迹， 表面无破损	1、用拧干水分的干净抹布擦 拭灰尘污迹后用清洁消毒 剂进行擦拭消毒 2、用毛刷剔除车轮上缠绕物 3、定期给车轮轴注矿物油	每天一 次， 每周彻 底清洁 一次	车轮不可发出 “吱吱”声
	轨道挂 帘	无污迹、无破损、 无变形	1、用干净抹布擦净轨道 2、用清洁剂清洗挂帘	每月一 次	
	窗户内 玻璃	无灰尘、无污迹， 干净明亮	用干净抹布擦拭至洁净	每二天 一次	
	鞋柜	无灰尘、无污迹	用干净抹布逐层擦拭干净	每天一	

区域	项目	标准(质量要求)	程序	频次	注意事项
				次	
	拖鞋	无灰尘、无污迹、 无水迹	1、用清洁剂刷洗 2、用清水过净	每天一 次	洗净晾干
	护士站 吧台	无灰尘、污迹	用干净抹布擦拭 至洁净	每天一 次	吧台底部的鞋 印需注意
	污物传 递通道	无污迹、无血迹	用蘸有清洁消毒剂的 抹布擦拭	1、每天 二次 2、随脏 随抹	污水、血水不 可污染周边及 走道，外置时 满足院感相关 规定。
手术 间	电控门	无污迹、无灰尘、 无血迹	用干净抹布擦拭至洁净	每天一 次	
	地面	无污迹、无血迹、 无水迹	用浸有消毒液的地巾拖地	每天三 次	
	踢脚板	无污物、无斑迹， 干净、光亮	1、用抹布裹着平口起子擦拭 踢脚板沟缝内的污迹 2、抹净踢脚板表面	每天一 次	
	墙面	无灰尘、无污迹、 无血迹	1、用干抹布抹浮灰 2、用抹布蘸清洁剂去除污迹 3、用干净抹布抹净	每天一 次	不可损坏墙 面，清洁剂不 可脱色
	家具	无灰尘、无污迹、 无水迹、无变形、 无破损，洁净、 稳固、完好	1、用抹布抹净 2、用清洁剂去除污迹 3、用干抹布抹净	每天一 次	如破损及时报 修
	天花板	无灰尘、无吊灰	用干净抹布擦净	每周 一次	
	无影灯	无灰尘、无污迹， 完好、洁净	用拧干水分的干净抹布擦拭 水迹	每天一 次	损坏应及时报 修
	吸引器	外表无灰尘、 污迹，瓶内无污 物，瓶塞无破损、 松脱、开裂，皮	1、用干净抹布擦拭至洁净 2、瓶内引流液体应加入 0.2%含氯消毒剂置 2-4 小 时后倒入有污水处理系统	每天一 次	有病人用时， 用后立即清洁

区域	项目	标准(质量要求)	程序	频次	注意事项
		管内外清洁	的下水道		
	污物桶	外表无污迹、 洁净光亮, 无异 味, 废弃物勿外 露	1、戴手套取出垃圾袋, 规范 装好后放入指定区域用清 洁剂刷洗 2、用干抹布擦干净	1、每天 一次 2、特殊 区域二 次	处置时满足 院感规定, 周 边墙壁不可有 污迹、不可漫 溢
	踏脚板	无灰尘、无污迹, 完好、洁净	用拧干水分的干净抹布擦拭 水迹	每天一 次	损坏应及时报 修
	电话	清洁, 无污迹、 异味	1、用抹布蘸牙膏擦拭污迹 2、用酒精棉球擦拭听筒	每天一 次	清洁时按下电 话按键
	回风口 栏珊	无灰尘、无污迹, 完好、洁净	1、擦净表面浮尘 2、用 75%酒精擦拭	每周一 次	不可有物品遮 挡回风口栏珊
	电源开 关	无灰尘、无污迹	1、抹布抹浮灰 2、用抹布蘸清洁剂去除污迹 3、用干净抹布抹净	每天一 次	

其他有洁净要求的区域服务标准

序号	服务标准	频次
1	地下室地面清扫、冲洗, 无垃圾、无杂物	循环保洁, 每天清洁 1 次以上
2	卫生间	循环保洁, 用后随时打扫
3	上级部门和重要嘉宾参观或检查, 根据院方要求进行 突击性服务。	按医院要求
4	如遇火警、水管爆裂、台风袭击、突发传染病等特殊 情况, 要有应急预案和机动人员配合院方搞好特殊保 洁及服务工作的。	按医院要求
	宣传栏、框、面无灰尘、污渍	每天一次; 巡回随时打扫

2、 电梯服务人员要求及标准:

人员使用统一管理、统一调配。

要求: 具备《中华人民共和国特种作业电梯操作证》

年龄 18---40 岁, 身高 1.60 米以上, 身体健康、形象好、气质佳的女性、有初中以上文化。

无犯罪记录。

电梯班长要求: 从事本职工作三年以上, 必须持有电梯管理员证。

注意个人仪表、礼貌礼节, 保持服务区的干净整洁。

3、 水电维修服务人员要求及标准:

人员使用统一管理、统一调配。

要求: 男性, 年龄 25---50 岁, 无犯罪记录, 有电工进网作业许可证, 从事本职工作三年以上; 水工, 有实操经验及专业培训; 身体健康、责任心强、热爱本职工作。

工程主管: 从事水电维修管理工作三年以上, 有电工进网作业许可证, 需提供社保证明。

工程班长: 从事水电维修工作三年以上, 有电工进网作业许可证, 需提供社保证明。

5、 工具设备配置标准

包括保洁大型机械化设备和大型工具; 维修日常必需小型设备和工具由乙方配置; 大型维修由工程队完成。保洁和工程维修要求配置的工具设备明细要求不低于以下标准:

序号	名称及数量	备注
1	风干机 2 台以上	1、物业公司应按照医院要求保障配置足量的设备、物料。 2、物业公司提供车辆及机械设备应注重维护保养, 不得因设备故障影响日常工作。
2	冲击钻 2 部	
4	铝合金合页梯 10 个	
5	切割机 1 部	
6	手电钻 4 部	
7	抛光机 2 部	
8	台钳 1 台	
9	电焊机 1 台	
10	垃圾车 1 辆	

序号	名称及数量	备注
11	洒水车 1 辆	1、物业公司应按照医院要求保障配置足量的设备、物料。 2、物业公司提供车辆及机械设备应注重维护保养，不得因设备故障影响日常工作。
12	洗地机 3 台	
13	手推式快速保洁车 1 台	
14	小型高压清洗车 1 辆	
15	120L 垃圾桶	
16	拖把	
17	套扫	
18	地巾、抹布	
19	吸尘器 1 台	

6、综合水电维修服务要求及公用设施设备运维与保养服务标准

6.1 物业公司须坚决贯彻医院“以患者为中心，以临床一线为中心”的服务理念，建立一站式服务中心，实现事件接报、任务分派、进度追踪、质量管控、结果评价的闭环式管理，保证服务品质与及时响应。将品质监管、指标量化、信息反馈及跟踪等与服务贯通，实现统一监管，统一调配，提高临床满意度，打造安全、高效、节约型医院后勤服务。临床、病患等可通过电话报修，由服务中心人员调度分配下发任务，并将各类信息准确记录，做到服务有据可查，简化服务流程，方便医护人员及病患。

维修人员维修更换各类设备设施应选用与原规格、档次相同或相近产品，严禁以次充好。

6.2 公共设施

6.2.1 卫生间设施完好、正常，水龙头及便池出水正常，无滴漏，地漏畅通不堵塞。

6.2.2 开水房管道畅通，设备使用正常。

6.2.3 绿地设施和花台完整，配套龙头出水正常、水管畅通，无滴漏现象

6.2.4 医院内公共区域照明应定期巡查，发现故障与隐患应及时修复。

6.2.5 院落照明灯按季节、光照度适时调整开启、关闭时段，满足照明要求。

6.2.6 定期对发电机组设备进行检查、保持设备完好；定期启动及维护备用发电机(组),确保随时应急启用；定期对应急照明(带蓄电池)设施进行检查、维护，定期对蓄电池组进行充电试验，进行蓄电检查及保养。

6.2.7 高(低)压变(配)电柜操作运行正常，检测表计显示准确；高(低)压变压器运行正常，温

控显示准确，联控动作正常；变(配)电柜直流操作系统运行正常，蓄电池组充、放电量稳定，符合工作要求；低压配电柜运行正常，各类表计显示正常；功率因素自动补偿电容器（组）运行正常，自动切换正确可靠；变(配)电系统联络自切正常；各类运行标识标牌完备，并正确使用。

6.2.8 应急供电系统应急供电系统应确保发电机控制柜手动及自动启动正常，各类表计显示正常；自动转换开关状态显示完好，动作正常；油料储存应符合安全要求。

6.2.9 每天对提升泵、排水泵、阀门等进行检查，确保曝气风机、排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏，系统无明显异味和噪声。进行规范加压操作，确保用户末端的水压及流量满足使用要求。

6.2.10 每日巡视检查储水箱盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装金属防护网并完好，每年秋、冬换季前应对暴露水管进行防冻措施。

6.3.1 卫生间设施完好、正常，水龙头及便池出水正常，无滴漏，地漏畅通不堵塞。

6.3.2 绿地和花台完整，配套龙头出水正常、水管畅通，无滴漏现象

6.3.3 开水房管道畅通，设备使用正常。

6.3.4 院落照明灯按时开启、关闭，满足使用要求。

6.3.5 院落、楼道照明不定期巡查，及时修复损坏的开关、灯口、灯泡。

6.3.6 制定相应的公共照明节能管理制度。

6.3.7 每天一次对提升泵、排水泵、阀门等进行检查，确保曝气风机、排水系统通畅，各种管道阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏，系统无明显异味和噪声。

6.3.8 进行规范加压操作，确保用户末端的水压及流量满足使用要求。

6.3.9 水箱、蓄水池盖板应保持完好并加锁，溢流管口必须安装金属防护网并完好，每年秋、冬季对暴露水管进行防冻保养。

6.3.10 确保以上项目 24 小时运行正常，随时听从医院调配，完成医院交办的临时任务。

8、洗涤中心的运营及管理

- 1、负责人民路院区和文昌路院区的地巾、方巾、拖鞋的收集、清洗、发放及转运等工作；
- 2、严格遵守清洁区域和污物区域的管理，收回的物品要分类浸泡、分类洗涤，收送车辆专车专用；
- 3、严格遵守报损制度，勤俭节约，加强电源、气源、水源使用管理；
- 4、严格按照设备操作流程和操作要求进行作业，洗涤物达到质量标准并做好记录。

5、严格按照分类洗涤制度，防止交叉感染。

四、奖惩制度

1、考勤：

1.1 建立健全人事档案管理，严格执行请销假制度，物业公司所有人员请销假必须上报管理科室主管领导。管理科室指派专人进行监管，电子考勤记录作为发放工资的依据。

1.2 物业公司人员按规定时间上下班，每月迟到或早退 3 次，按照劳动纪律进行劝退处理。

1.3 无故旷工按合同金额扣除当天全部工资，旷工 2 天即行开除。

1.4 请病假应持医院有效证明，否则按旷工处理。

1.5 遇特殊情况如需加班，主管科室有权安排加班，加班费用经请示领导与物业公司协商后，按照合同规定自然月人数、比例支付费用。

2、责任追究：

为强化工作责任，防止和减少工作失误，实现工作目标，保障后勤服务，结合物业公司实际情况，制定本奖罚制度。

2.1 奖励

2.1.1 对医院提升管理和服务质量有突出贡献，或有效避免医院减少损失 2 万元以上者，由物业公司出资奖励 50~200 元/次。

2.1.2 工作业绩突出，受到科室及病患书面感谢表扬者，由物业公司出资奖励 5~50 元/次。

2.1.3 参加行业、区、市级竞赛获奖，为医院取得荣誉者，给予通报表扬，由物业公司出资奖励 5~50 元/次，获省级嘉奖，由物业公司出资奖励 100 元/次。

2.1.4 有见义勇为、拾金不昧事迹突出者，给予通报表扬，由物业公司出资奖励 100~200 元 / 次，特别突出者上报医院，医院视情节给予奖励。

2.1.5 对医院既有设施设备进行技改，对设备延长使用寿命、降低运行成本有较大成果，由物业公司出资奖励 100~200 元/次，特别突出者，加倍奖励。

2.1.6 坚持原则，勇于检举揭发损害医院利益的行为，经调查属实者，奖 50~100 元/次，特别突出者上报医院，医院视情节给予奖励。

2.2 考核

2.2.1 着装不规范、佩戴不完整，扣物业公司 50 元/次。

2.2.2 姿态不端正、行为不规范，扣物业公司 50 元/次(项)。

2.2.3 语言粗俗，服务被客户有效投诉，扣物业公司 100 元/次(项)。

2.2.4 不服从指挥，未按时完成交办工作任务，扣物业公司 200 元/次(项)。

- 2.2.5 破坏团结、拨是弄非，工作推诿、拖拉，扣物业公司 200 元/次(项)。
- 2.2.6 工作期间，干与本职工作无关之事，扣物业公司 50 元/次。
- 2.2.7 当班饮酒或酒后上班者，扣物业公司 200 元/次。
- 2.2.8 当班吃零食，禁烟区内吸烟者，扣物业公司 50 元/次。
- 2.2.9 串岗、脱岗者，扣物业公司 50 元/次；因此给医院造成损失的，另行处理。
- 2.2.10 当班吵架、打架、赌博者，劝退处理并扣物业公司 500 元。
- 2.2.11 上班期间在岗位上睡觉者，扣物业公司 50 元/次。
- 2.2.12 无故不参加医院、主管科室会议、培训者，扣物业公司 50 元/次。
- 2.2.13 记录不准确，各类资料上报不及时者，扣物业公司 200 元/次。
- 2.2.14 弄虚作假，隐瞒实情，包庇、纵容下属者，扣物业公司 200 元/次(项)。
- 2.2.15 限期整改不及时，一次未达要求者，扣物业公司 200 元/次(项)。两次加倍处罚，两次以上者劝退处理。
- 2.2.16 恶意泄露医院机密、造谣、诽谤、打击、报复他人者，扣物业公司 2000 元/次，情节严重者劝退处理。
- 2.2.17 工作场地不干净、未达到工作保洁标准，工作区域 10 平方米内发现烟头、纸屑，扣物业公司 50 元/次(处)。
- 2.2.18 故意刁难医院职工及患者，工作中存在吃、喝、卡、拿、要，收取好处费，除退出非法所得、赔礼道歉外，另扣物业公司 2000 元/次，情节严重者劝退处理。
- 2.2.19 项目负责人督查不严，导致工作出现较大失误，影响医院形象或造成重大经济损失，按医院相关规定和合同约定处理。
- 2.2.20 未按要求完成工作情况，未按规定巡视和记录，扣物业公司 100 元/次(项)。
- 2.2.21 未按要求参加学习、培训、未做好记录，扣物业公司 100 元/次。
- 2.2.22 未按时交接班，记录不全或不清晰，扣物业公司 100 元/次(项)。
- 2.2.23 设备、工具、用品的使用和存放不符合要求，扣物业公司 50 元/次(项)。
- 2.2.24 清洁不干净、到位，有灰尘、蛛网、小广告清理不及时，扣物业公司 50 元/次(处)。
- 2.2.25 垃圾箱外有污水渍、桶内有异味，扣物业公司 50 元/次(处)。
- 2.2.26 违反相关专业操作规程或工作标准，扣物业公司 100 元/次(项)，因此造成严重后果的，按照医院相关管理办法执行，情节特别严重的提请上级行政机关或司法机关处理。
- 2.2.27 其他有违本项目规章制度的行为，按相应规定处理。

2.3 考核细则

2.3.1 物业项目负责人(经理)考核细则

2.3.1.1 所管理物业范围内发生安全责任事故，根据事故责任大小、造成损失程度给予行政处理，情节特别严重提请相关司法单位按有关法律、法规处理。

2.3.1.2 所管辖物业配套设施、设备完好率>98%,低于此完好率由物业公司负责更换新机。

2.3.1.3 所管辖物业各项管理、服务规范未建立、健全，每缺一项，扣物业公司 100 元/项。

2.3.1.4 管理科室每月进行满意度调查，满意率>98%,未达到管理目标，每降 1 个百分点，扣物业公司 100 元。

2.3.1.5 员工培训不符合有关规定，扣物业公司 200 元/人次。

2.3.1.6 工作失职、渎职、违反医院人事管理制度和财务管理制度，扣物业公司 500 元/次。

2.3.1.7 认真耐心接待投诉，及时处理并跟踪督促解决，未做到，扣物业公司 100 元/次。

3、仪表

3.1 头发要整洁，男员工不留长头发，女员工头饰不许过大，过多。

3.2 服装衬衫要常换，保持干净，整洁。

3.3 不准纹身，不留胡须，不留指甲，不染指甲

3.4 鞋子干净整洁。

3.5 上班期间不准佩戴戒指、手链 v 等首饰。

3.6 不准留奇怪发式、染黑色以外的头发。

3.7 不准在上岗时间吃任何有异味食品，喷怪味香水。

4、仪态

4.1 坐姿：坐姿要舒展、自然、大方，上体保持正直，两脚分开与肩同宽，双手放于大腿之上，不得垂肩、摇腿、跷脚、晃身、要上身挺直，两眼平视对方，显得精神饱满。

4.2 站姿：站立端庄，腰要直，肩要平，头要正，颈要直，保持身体端正，不得歪斜、倚靠、伸懒腰、打呵欠，挖鼻孔。

4.3 行姿：

4.3.1 行走轻捷、稳健，身体直立，两眼平视前方，两腿有节奏地交替向前迈进。

4.3.2 不要左顾右盼，东张西望，走路时不得吃东西、吸烟或将手插在裤兜和衣兜内。

5、谈话

5.1 在任何场合谈话，态度均要诚恳大方，亲切自然，与人交谈时要神情专注，正视对方。

5.2 需要回避和保密的问题，做礼貌回答。

6、工作礼仪

6.1 清洁操作时遇见行人要礼让为先，灵活退让，要让行、让位、让方便。有碍他人时要使用敬语：“请当心、对不起、打扰您了、请这边走、谢谢”，同时以礼节手势示意，不可为了工作方便使用粗直语言让他人退让。

6.2 工作时与病患相遇要礼貌问候，或点头示意，用语为：“您好!早上好!”多次相遇可点头微笑致意。

6.3 进办公室，要先以中指敲门，敲门节奏要轻缓，听到回应后，说明来意，得到允许方可进门，未经允许，严禁私自进入。对客户讲话要谦恭有礼，并使用敬语：“打扰了”。

6.4 遇询问时，要恭敬礼貌对答，指点路径要按规定礼节、手势示意方向。

6.5 病患遇到困难时，要主动热情给予帮助，可主动表示：“需要我为您做什么吗?”“请稍候，我为您打听一下”等。

6.6 遇领导经过工作场所时，应停下工作，礼貌招呼并主动让道。

6.7 遇到领导身边有客人时不要打招呼，停留原地等领导过去后，再干自己的工作。

6.8 见到同事时应礼貌问好，早上应说“早上好”，其他时间应说“您好”。

6.9 在过道遇到人时，面带微笑，主动问好示意，并靠右侧侧身面向来人，让他先行通过。

7、 着装

7.1 所有物业人员上岗必须按规定着工装上岗，保持整齐。

7.2 扣好衣服扣子，不袒胸露怀，不挽袖，胸牌端正。

7.4 工作期间不得穿拖鞋、露脚趾的鞋子。

8、 礼貌用语

8.1 “您好”、“请”、“对不起”“谢谢”“先生”“女士”“小姐”“没关系”“不客气”“打扰了”;

8.2 与人交谈先说“您好”;

8.3 要求对方时应先说“请”结束问话时说“谢谢”失误时一定要说“对不起”;

8.4 给对方添麻烦时说“对不起”。

《周口市中心医院物业服务管理细则》根据日常工作的实际需求，持续改进完善本细则。