

合同编号：zczbcg-2026-4-2

# 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：长城物业集团股份有限公司

# 物业管理服务合同

甲方：周口市中心医院

乙方：长城物业集团股份有限公司

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、电梯司梯服务、绿化养护、医疗废物与生活垃圾收集转运、配合医院做好院内感控督查、各类检查和突发性公卫事件、灾害性天气的应急处理及医院各项临时性保洁服务等。

## 第二条 服务内容及范围

- 1、2号住院楼、住院楼外围、多功能报告厅及全科培训中心室内外卫生保洁服务（含所有物料及工具）。
- 2、2号楼电梯司梯服务。
- 3、文昌路院区（除康复中心）绿化养护。
- 4、文昌路院区医疗废物与生活垃圾收集转运。
- 5、配合医院做好院内感控督查、各类检查和突发性公卫事件及灾害性天气

的应急处理及医院各项临时性保洁服务。

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。

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

本合同年度总费用：¥5984163.23元（大写：伍佰玖拾捌万肆仟壹佰陆拾叁元贰角叁分）；月度总费用：¥498680.26元（大写：肆拾玖万捌仟陆佰捌拾

元贰角陆分)。

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。（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》内容享有解释权。

6、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。

7、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 本合同经双方签字、盖章后生效。

第十四条 本合同一式肆份，甲方执叁份，乙方执壹份，具有同等法律效力。

甲方(公章):



乙方(公章):



甲方代表(签字):

付国峰

乙方代表(签字):

董智

付国峰

签订日期: 2026 年 2 月 24 日

张

# 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. 电梯操作人员应熟练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程等三级培训。

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液或酒精进行擦拭。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。

### 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生产职责。

### 绿化养护管理制度

绿化养护和管理内容：包括①绿篱及灌木修剪；②草坪机剪；③花、树喷药杀虫；④树木及绿化带（草坪）浇水、补种；⑤枯枝、落叶清除；⑥施肥、松土、拾捡杂物。

#### 1. 基本要求

1.1 绿化人员无犯罪记录，身体健康、责任心强、热爱本职工作并持有绿化养护师证、园艺工等园林绿化等资格证书，人员不少于 21 人。

1.2 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。

1.3 做好绿化服务工作记录，填写规范。

1.4 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。

1.5 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。

#### 2. 室外绿化养护

2.1 根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。

2.2 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，绿植区域无裸露土地。

2.3 定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株。

2.4 绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10%以下。

2.5 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。

2.6 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫害，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。

2.7 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。

2.8 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

### 3.室内绿化养护

#### 生活垃圾收集转运暂存管理制度

生活垃圾收集转运暂存：负责生活垃圾的收集、运送到院内指定地点并暂存保管。对生活垃圾场暂存处进行保洁、消毒和日常管理。对保洁人员进行医院 环境清洁消毒知识和个人防护知识的岗前培训。

##### 1、服务标准及要求

1.1 按周口市垃圾分类规范要求，配置清运车辆，转运生活垃圾，做到生活垃圾储运规范，专职员工每天不少于 2 次及时收集垃圾，使用可降解垃圾袋，使用污物电梯运送，绝对禁止使用客梯。暂存处工具摆放整齐，且做到日产日清，定期清洗，无明显积水，无蚊蝇飞舞。垃圾清运工具应保持清洁无破损，收集、清运过程中不得产生二次污染，各分类垃圾按规定运到指定的中转站。

#### 医疗废物与生活垃圾收集转运管理制度

##### 1 医疗废物管理及收送人员：

1.1 管理人员：需具备医疗垃圾分类、管理、收集、处理和处置等方面的专业知识，能够熟练操作电脑。具有大专及以上学历，有较强的文字组织、汇报沟通、应急处置能力。收送人员：需具备医疗垃圾分类、收集、处理和处置等方面的专业知识，经培训合格后方可从事相关工作。

1.2 医废包装袋符合《医疗废物专用包装物、容器标准和警示标识规定》要求；每日到各科室清点、回收各类医疗废物；按指定或专用路线运输，车辆不得与物体、墙壁、行人发生碰撞；医疗废物回收时须双人称重签名，封口，交接联单填写齐全；运送车辆须加盖，运输途中保持车厢密闭，无撒漏、丢弃等；按分类码放整齐等待清运，严禁其他一切非医疗废物进入医疗废物储存间；医疗废物在院内储存时间不得超过 48 小时；医疗废物储存间防蚊、防蝇、防鼠、防蟑螂、防渗漏和雨水冲刷、防止非工作人员或儿童接触、防盗等安全设施完好；医疗废物储存间地面随时清洁，每日进行转运车辆、消毒工具、地面和墙壁终末消毒处理；员工工服清洗、个人防护用品符合标准；每日统计交接联单，发现医疗废物数量明显异常，立即追查，并报告监管部门；发生医疗废物遗失、泄露时，立即启动医疗废物遗失、泄露应急预案。

## 2 医疗废物相关职责

### ①医疗废物管理人员职责

1.1 医疗废物管理人员负责检查、督促、落实本单位医疗废物的管理工作。

1.2 对本单位从事医疗废物收集、运送、贮存、处置等工作的人员和管理人员，进行相关知识的培训。

1.3 采取有效的职业卫生防护措施，为从事医疗废物收集、运送、贮存、处置等工作的人员和管理人员，配备必要的防护用品，定期进行健康检查。

1.4 对医疗废物进行登记，登记内容应当包括医疗废物的来源、种类、重量或者数量、交接时间、处置方法、最终去向以及经办人签名等项目。

1.5 对医疗废物的暂时贮存设施、设备及转运工具消毒和清洁工作进行督导检查。

### ②医疗废物岗位职责

1.1 在院感染科的指导下，负责医院医疗废物收集、运送工作。

1.2 负责执行医疗废物的分类，运送、暂时存储等各项任务。

1.3 负责暂存地的日常管理和清洁消毒

1.4 负责相关人员的职业卫生安全防护工作。

1.5 负责有关医疗废物的登记和档案资料管理。

1.6 负责医疗废物流失、泄漏、扩散和意外事故的应急管理，负责事故上报与污染区域物品消毒和无害化处理。

1.7 遵守职业道德、爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献群众、奉献社会、素质修养。

## 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；采用中性清洁药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药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	

区域	服务要求	程序	频次	注意事项
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, 室内玻璃循环清洁	每周保洁	根据实际情况安排各房间循环清洁
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	无垃圾、无浮灰、无烟	等候椅每日用全	每日保洁	

区域	服务要求	程序	频次	注意事项
区	蒂、无水迹	能清洁剂 1: 64 稀 释溶液清洁, 每日 消毒一次。		
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 桌一中要求	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

项目名称	质量标准 (要求)	工作流程	频次	注意事项
门、 门框、 门把手、 扶手	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	
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)，用清洁剂清除污渍，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	无灰尘、吊灰	用专用清洁工具清	每周一次	

项目名称	质量标准 (要求)	工作流程	频次	注意事项
淋、烟感器		洁		
墙壁、天花板	无灰尘、无水迹、无污迹、无干净、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、	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	

项目名称	质量标准 (要求)	工作流程	频次	注意事项
屏 风、 开关 及拉 绳、 轨道			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	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

项目名称	质量标准 (要求)	工作流程	频次	注意事项
板				
沙发 (面、 缝、 隙、 脚)	无灰尘、无污 物、无斑迹、无 破损, 干净、整 洁	1、用吸尘器将沙 发各部位彻底 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	每三月一次	对破损的沙发及时更 换或报修
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 拭听话筒	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

项目名称	质量标准 (要求)	工作流程	频次	注意事项
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
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	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

项目名称	质量标准 (要求)	工作流程	频次	注意事项
		清洁剂刷洗 4、用干地巾拖净地面		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	每天一次	检查清洗后的地垫, 对有些镶嵌在地垫中的杂



项目	标准(质量要求)	程序	频次	注意事项
		中的水分 4、用地巾将地垫周围的水迹拖掉		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	垃圾达到三分之二时及时清运, 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	符合感染管理要求		定时	

项目	标准 (质量要求)	程序	频次	注意事项
共区域空气消毒				
石材地面	光亮, 无灰尘、无污迹		2次/月	
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

项目	标准(质量要求)	程序	频次	注意事项
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	
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。

项目	标准 (质量要求)	程序	频次	注意事项
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 3、用清洁剂清除污迹 4、用干净抹布抹净镜灯架	每天上午一次 2、随脏随擦	玻璃不能擦花。
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	无浮灰、手印、	用抹布擦净门面、框	每天上午一	用专用工具包抹布

项目	标准 (质量要求)	程序	频次	注意事项
把手、锁眼、碰头)、铰链	斑迹		次; 巡回随时擦拭	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。
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	窗台、窗框 每天一次; 轨道、玻璃每周一次; 巡回随	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

项目	标准 (质量要求)	程序	频次	注意事项
		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 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	时擦拭	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）	1、用抹布逐层擦拭 2、对污迹处用清洁剂擦	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

项目	标准 (质量要求)	程序	频次	注意事项
	螂及时报相关部门 消杀)	拭 3、必要时喷除虫剂		洁剂泡沫, 除净并擦 均匀
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

区域	项目	标准(质量要求)	程序	频次	注意事项
	地面	无污迹、血迹、水迹	用浸有消毒液的地巾拖地	每天三次	有血迹须立即清理
	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、用酒精棉球擦拭听话筒	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、用毛刷刷除车轮上缠绕物 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	

区域	项目	标准(质量要求)	程序	频次	注意事项
	鞋柜	无灰尘、无污迹	用干净抹布逐层擦拭干净	每天一次	
	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、	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	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
		松脱、开裂, 皮管内外清洁	时后倒入有污水处理系统的下水道		
	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
	脚踏板	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

序号	服务标准	频次
	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、 工具设备配置标准

包括保洁大型机械化设备和大型工具；保洁服务等要求配置的工具设备明细要求不低于以下标准：

序号	名称	备注
1	洒水车	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	洗地机	
3	手推式快速保洁车	
4	小型高压清洗车	
5	120L 垃圾桶	
6	拖把	
7	套扫	
8	地巾、抹布	
9	吸尘器	

## 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，除退出违法所得、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、造成的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。