

# 常州市第一人民医院

## 2023 年度物业服务项目合同

项目名称：常州市第一人民医院 2023-2026 年物业服务项目

项目编号：常采公[2022]0280 号

甲 方：常州市第一人民医院

乙 方：江苏高正健康产业集团有限公司

采购代理机构：常州市政府采购中心

签 订 地：常州市第一人民医院

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定及常州市政府采购中心采购编号为常采公[2022]0280号采购文件及投标（响应）文件，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲乙双方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

## 第一条 合同标的

甲方将委托乙方实行物业服务。

### 一、项目基本情况：

- 1、座落位置：江苏省常州市局前街 185 号；
- 2、建筑面积：约 311137.77 平方米；
- 3、类型：事业单位，三级甲等综合性医院，开放床位 2732 张左右，年诊疗人次 245.81 万左右。

二、委托物业服务事项：保洁消杀（含普通保洁消杀、专项保洁消杀、特殊区域保洁消杀（发热门诊、监护室、手术室）、收送（含药品、医废、生活垃圾）、司梯、综合运维（含木工、瓦工、缝纫、液氧管理）、应急迎检（含灾害天气、突发事件处理、迎检）、护理员、陪检运送（含陪检、标本运送）、特殊单元（含消毒供应中心、监护室、手术室）等服务；

三、物业服务委托管理期限：双方暂定合作叁年，服务期限自 2023 年 3 月 1 日至 2026 年 2 月 28 日，合同一年一签；经甲方考核合格后，与乙方续签下一年度合同。本合同为第 **【壹】**年度合同，实际有效期为 2023 年 3 月 1 日至 2024 年 2 月 29 日。

## 第二条 委托管理事项

### 一、托管服务范围：

- 1、常州市第一人民医院院区所有楼宇和室外环境（含院周界外墙）；
- 2、真儒大厦（1-2 层食堂除外）；
- 3、工行博爱路宿舍和广化桥宿舍。

### 二、对标的托管的标准要求：

对此托管企业要有针对性，具有相关政策水平，树立服务形象，延续并提升服务层次，明确管理质量目标和长效管理方式，具有一整套清晰的，并与医院特色相吻合的管理方案。

**服务标准要求详见合同附件三。**

## 第三条 合同总价款

一、本合同项下服务费用（含税价）：**人民币总价款（壹年）**¥45663280 元（大写：肆仟伍佰陆拾陆万叁仟贰佰捌拾圆），分项价格详见附件二《投标分项报价表》。

二、本合同执行期间合同总价款不变。本合同总价款包含所有人员支出（基本工资、社保、加班费、高温费、特殊津贴等）、培训费（包括特殊需要持证上岗人员岗位培训费）、投入设备、信息化平台软硬件建设、布类洗涤、各类耗材等与本项目相关的所有费用。

#### 第四条 组成本合同的有关文件

下列文件为本合同的有效组成部分，对甲乙双方均具有法律约束力。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 一、本合同及其补充合同、变更协议；
- 二、中标通知书；
- 三、投标文件（含澄清或者说明文件）；
- 四、招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 五、其他相关采购文件。

#### 第五条 双方权利义务

一、甲方权利与义务：

- 1、代表和维护产权人及使用人的合法权益。
- 2、负责向乙方传达甲方的管理制度及工作要求。
- 3、负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷。
- 4、支持乙方开展物业管理工作，不得干涉乙方依法或依本合同约定内容所进行的管理活动。
- 5、审核并指导乙方制订物业服务年度计划和物业管理制度。
- 6、协助乙方做好与甲方的沟通协调工作。
- 7、检查监督乙方对医院物业管理工作的实施及制度的执行情况，但不免除或减轻乙方应承担的责任。
- 8、负责按招标文件和合同的约定进行费用结算。
- 9、在合同生效之日起向乙方提供
  - 1)、消毒制剂（含氯制剂，消毒用乙醇等），手消毒制剂，医疗废弃物用黄色垃圾袋及锐器盒；
  - 2)、管理用房（产权属甲方，具体位置和面积根据实际情况商定）、仓库用房由医院提供，在服务期限内免费给乙方使用。
- 10、法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

## 二、乙方权利与义务：

1、根据有关法律、法规、本合同的约定及甲方招标要求，围绕甲方管理规定，制定物业服务管理制度及管理方案、年度计划等，得到甲方认可后组织实施。

2、在本物业管理区域内设立专门机构负责本物业的日常物业管理工作，并委派与响应标书相一致的管理人员履行本合同。

3、自主开展各项物业管理活动，但不得侵害甲方、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益。

4、主动接受甲方监管，配合甲方开展各项活动，及时反馈工作开展情况。

5、根据有关法律、法规的规定和本合同的约定，向甲方收取物业服务费用。

6、建立、保存物业管理帐目，及时向甲方公告本管理区域内的重大物业服务事项。

7、在获得甲方认可的情况下，可选聘专营公司承担本物业的专项物业管理业务，但不得将本物业管理及责任整体或分割转嫁给第三方。

8、对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方同意报有关部门方可实施；

9、按本合同第九条第 1、2 款约定，对甲方的违约行为进行处理。

10、合同终止时，向甲方移交全部物业管理用房、档案资料和属甲方所有的其他资产，并办理交接手续。

11、所有服务人员全部经过岗前培训，培训合格入职。特殊岗位根据行业要求持证上岗。服务人员统一着装、佩戴工号牌。注重院感培训及消毒隔离的培训质量。

12、服务人员岗位相对固定，不兼职非物业服务类岗位。根据本项目物业服务的实际情况，配置可调剂机动人员，能够适应甲方各区域临时的替班工作。

13、完全服从各区域主管的安排。严格遵守甲方各项规章制度，规范工作行为，保证工作质量；不迟到早退，不随意换班；上班期间坚守岗位，不脱岗、串岗。严格执行请假制度，若有请假缺岗情况，将在经培训的机动人员中安排人员进行补充调配，不会影响日常工作。

14、根据专业服务的要求，配合做好与服务内容相关的各项工作。

15、制订详细的工作方案、工作流程、各类人员岗位职责及考核标准，且承诺能按甲方考核细则的要求接受甲方的考核和评价工作。乙方进驻 3 个月内收集质量考核基础数据，双方认定考核细则和评价方案，3 个月后实施。

16、采用项目负责人管理制，配置项目经理 1 名。下设工程主管、保洁主管、护理员主管、收送主管、运送主管等若干名。其中项目经理具有全日制本科及以上学历或高级职称，

独立担任项目经理≥10年；工程主管具有本科及以上学历（为电气自动化、机电工程或暖通相关方面）专业学历或中级及以上职称，工程管理经验≥5年。其他主管具有大专以上学历或中级以上职称，从事相关物业管理行业经验≥5年。以上人员年龄不超过50周岁。保洁和运送人员男不超过65周岁，女不超过60周岁。除管理人员外，最低配置标准人员中，男性年龄低于60周岁、女性年龄低于50周岁的比例不低于全员用工的40%。

17、物业服务人员实际投入人员根据工时测算和岗位规范要求，最低配置数量不少于698人。最低人员数量，是合同履行期间考核和履约验收的主要内容，达不到此要求的，甲方可终止合同。

18、乙方通过高效的管理和先进的设备设施投入，提高效率，在确保服务质量的同时可以降低实际投入的工时数，获得相应的收益。

19、特殊情况下，甲方可根据医院现实需要、应急和突发等情况临时增加物业服务人员，将予以响应，对于招标服务范围内的事项，其增加配置的服务人员费用由乙方自行承担。

20、为保证交接期内甲方保洁服务工作不受影响，乙方承诺将优先接受原物业服务的从业人员，并与物业服务人员重新签订劳动合同，薪资待遇不低于原有发放水平，以确保项目平稳过渡。随后三个月内根据人员考核标准逐步调整至合同规定的人员数量和社保比例。所有重新签订的物业服务人员可能出现的人事纠纷，均由乙方承担，甲方不承担连带责任。

21、乙方提供本项目的物业服务重点难点解决方案和交接方案。

22、乙方提供布类洗涤方案（合同初期，甲方无法提供场地需各家公司内部调剂或第三方购买），确保工服和拖把、抹布等洗涤消毒频次符合院感要求。

23、定期安排医疗废物转运专职人员进行健康检查，必要时安排免疫接种。

24、服务人员严格执行物业服务安全操作规程，遵守甲方管理制度，知晓各项应急预案及处置要求。

25、项目负责人全权负责本项目工作人员的管理和调配，每天（365天）安排管理人员24小时值班，服从院方的管理。

26、提供保洁、器械清洗服务具体方案设计，包括组织架构、机构设置、人员配置（含时间表）、培训考核和应急工作等。

27、提供管理制度、操作规范、工作标准及质控方案等。

28、做好岗前、岗位培训，参加甲方组织的院感、消防知识等培训。

29、配合甲方接受上级领导部门的监督、检查（含各类检查和疫情防控等突发性公共卫生事件），提供必须的资料。

30、按招标文件要求完成保洁、器械清洗等服务工作。

31、严格执行甲方每月对本项目的服务质量进行考核与监督；对甲方在日常监管工作中开出的项目整改单，要严格按照规定的时间进行整改，并将整改情况上报甲方。设立信息化闭环管理台账，员工入离职信息化管理，当月与员工兑现奖惩措施，甲方与乙方协同督查，考核评分与当月服务费挂钩。

32、执行感染控制要求和消毒隔离制度，做好服务人员的职业防护工作，防止交叉感染。疫情防控期间，严格落实疫情防控相关要求（费用由乙方负责）。如因未落实疫情防控相关规定或落实不到位等原因（如服务人员擅自离岗离常等；未按规定测温、核酸检测、接种疫苗、执行隔离等）造成严重后果的，由乙方承担全部责任和一切后果。

33、乙方自行承担报价的风险因素。服务期内，需要考虑国家或地方政府各项政策因素的变化所带来的报价风险，甲方在服务期限内不予追加或作相应调整。还包括参与甲方各项突发性活动费用，包含创文创卫、上级检查、清扫积雪、消防演练和救火救灾等。对物业服务正常运行应当具有的物资和服务理解不一致的以甲方理解为准。如发生漏、缺、少项，都将被认为是乙方的报价让利行为，损失自负。乙方任何错漏、优惠、竞争性报价不作为减轻责任、减少服务、增加收费、降低质量的理由。

34、为充分调动物业服务岗位从业人员工作积极性，切实提高服务质量和水平，同时基于甲方自主招聘的辅医等岗位人员待遇与物业服务岗位从业人员待遇无明显落差，为此，乙方承诺物业服务人员平均劳务报酬按不低于 23.60 元每工时标准支付，工时单价包含人员支出（基本工资、社保、加班费、高温费、特殊津贴等）。

在各岗位绩效分配时以岗位风险、工作难度和工作量为基础逐步建立绩效管理制度，将收入分为基本工资+绩效工资，根据工作表现发放；制定不同岗位的绩效工资，往劳动强度和风险高的科室倾斜。手术室、消毒供应中心工勤人员按岗设置、分级考核，由科室统筹安排和考核。

35、若甲方需要乙方提供本合同约定服务范围之外的服务，则甲乙双方应当以本次中标的工时单价为标准，核定实际增加的人员数量和工时，另行签订书面合同并进行结算。

36、按招标文件要求和投标承诺在 2023 年 7 月 1 日之前完成信息化智慧管理平台功能的建设，并且由甲方进行验收合格后确认签字，如乙方未能在约定时间内按照甲方要求完成信息建设，甲方有权每月从应当向乙方支付的物业服务费用中扣除 5%直至乙方完成该信息平台建设。

37、法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

三、在管理过程中，因下列因素所致的损害，不论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由，乙方均不负赔偿之责，但乙方应采取合理的措施而未采取导致损失进一步扩大的部分除外：

1、天灾、地震等不可抗力事由所致的损害；

2、暴动、持械抢劫、破坏、爆炸、纵火、刑事犯罪等违法行为等事由所致的损害，但因乙方故意或过失所致，不在此限；

3、因本合同标的物本身固有瑕疵所致的损害，但乙方应当告知标的物瑕疵而未告知除外；

4、因甲方或第三者之故意、过失所致的损害；

5、因甲方或物业使用人专有部分的火灾、盗窃等所致的损害；

6、因乙方书面建议甲方改善或改进物业管理措施，而甲方未采纳所致的损害；

7、本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设备设施）自然或人为的任何损坏。

但因乙方故意或重大过失所致的，不在此限；

8、除上述各款外，其它不可归责于乙方之事由的。

四、为维护公众、甲方及物业使用人的合法利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

## 第六条 质量保证

一、乙方建立质量管理体系并有效运行，物业管理服务能够接受甲方质量审核。

二、各项承诺指标及所采取的措施详见“投标文件”。

三、其他物业管理服务质量要求按常州市有关标准执行。

## 第七条 履约保证金

1、乙方应当在签订本合同之前，向甲方或甲方指定的机构提交履约保证金【伍拾】万元整。履约保证金在甲乙双方三年合作期间均有效，三年合同终止后，如履约保证金有剩余的，甲方应当在合同终止后向乙方退还剩余履约保证金。

## 第八条 款项支付

1、本合同签订后，甲方根据考核结果确定当月支付的物业服务费用，甲方在收到乙方合法合规的发票后发起付款流程。



考核形式：甲方于每月结束后 10 日内对乙方进行考核，根据考核方案，结算上月物业管理服务费用。进驻 3 月内不做考核，3 个月内收集质量考核基础数据，双方认定考核细则和评价方案，考核结果与相应物业管理服务费用相匹配，3 个月后实施。

2、乙方应每月在甲方付款前向甲方提供增值税发票，如乙方未能提供发票的，甲方可以顺延付款而不承担违约责任。

## 第九条 违约责任

1、除不可抗力外，若乙方未按照本合同约定的时间、地点和方式提供服务，则视为乙方违约，每延迟一日，乙方应当按照每日工时总金额的万分之三向甲方支付违约金，违约金总额不超过本合同总价的3%；乙方延迟提供服务15天以上，甲方除了有权按照以上标准向乙方主张违约金外，还有权单方解除本合同，因此产生的相关损失全部由乙方承担，解除通知送达对方时本合同即解除；

2、除不可抗力外，若甲方未按照本合同约定时间支付价款，则视为甲方违约，每延迟一日，甲方应当按照逾期付款金额的万分之三向乙方支付违约金；违约金总额不超过本合同总价的3%，甲方迟延履行30天以上，则乙方有权单方解除本合同，解除通知送达对方时本合同即解除。

3、除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经对方催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人签订合同、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同，解除通知送达对方时，本合同即解除；

4、任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式。

5、除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式。



6、如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

## 第十条 合同的变更和终止

一、除《政府采购法》第 49 条、第 50 条第二款规定的情形及文件约定的“招标方无条件终止合同条款”外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

二、甲方无条件终止合同条款。如出现以下情况之一：

- 1、按照考核方案，乙方年累计 3 个月月综合考核成绩低于 70 分；
- 2、乙方未经甲方同意随意替换不符合甲方要求的项目经理及项目主管；
- 3、按照考核方案，乙方实际服务能力与招标文件要求严重不符（月综合考核成绩低于 60 分）；
- 4、乙方未能按照 698 的最低人员配置安排人员，员工缺岗率大于等于 5%；
- 5、员工发生违法犯罪行为，造成严重不良社会影响或医院重大经济损失的。

甲方有权终止合同，同时乙方应向甲方支付年合同总额 30%的物业服务费作为违约金，如仍无法弥补甲方损失的，乙方应当补足。若乙方认为 30%的违约金显著高于实际损失，甲乙双方可共同委托第三方评估机构对损失予以评估，评估结果为违约金显著高于实际损失的，违约金作适当调整。

三、本合同终止时，乙方应移交物业服务管理权，协助甲方作好物业服务的交接、善后工作，移交或配合甲方移交管理用房和物业服务全部档案资料等。

四、本合同终止后，在新的公司接管本物业服务前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老公司的交接过渡期最长为 1 个月，在此期间乙方应提供过渡期服务，过渡期服务标准和服务费标准不变，由乙方收取；1 个月过渡期满后，必须按规定进行交接、撤离。

## 第十一条 合同的转让

乙方不得部分或全部转让其应履行的合同义务。

## 第十二条 争议的解决

1、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下 1 种方式解决争议：

- (1) 向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；
- (2) 向常州仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

2、在诉讼、仲裁期间，本合同应继续履行。

**第十三条 诚实信用**

乙方应诚实信用，严格按照谈判文件要求和承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

**第十四条 合同生效及其他**

- 1、生效：本合同自甲乙双方盖章且法定代表人或委托代理人签字之日起生效。见证方仅对甲乙双方签订政府采购合同的事实进行见证，不代表任何承诺或保证，该合同的履行等相关情况均与见证方无任何关系。
- 2、本合同一式柒份，甲方肆份、乙方贰份，一份交采购代理机构存档。
- 3、政府采购中心为集中采购机构，根据甲方的授权代其采购确定乙方为中标单位，但不承担本合同规定的甲方的权利和义务。
- 4、本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。
- 5、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释，条款中如与国家规定、条例有抵触的，则该条款无效并按国家规定和条例执行，合同的其它条款继续有效。

附件：一、常州市第一人民医院物业人员配备表

二、投标分项报价表

三、物业管理服务标准

四、物业管理服务内容考核标准

五、常州市第一人民医院物业考核表

六、常州市第一人民医院物业奖惩表

七、增值服务

(以下无正文)

甲方 (采购人) (盖章)



法定代表人:

委托代理人:

电话: 0519-68870000

开户银行: 工行常州天宁支行

账号: 1105020309000043779

单位地址: 常州市局前街 185 号

日期: 年 月 日

乙方 (投标人): (盖章)



法定代表人:



万君伟

委托代理人:

电话: 0519-85196661

开户银行: 交通银行常州府琛花园支行

账号: 324006270018010038634

单位地址: 常州市新北区太湖中路 29 号 8 楼

日期: 年 月 日

## 附件一：常州市第一人民医院物业人员配备表

常州市第一人民医院工勤岗位配置汇总表

序号	岗位名称	人数
1	项目经理	1
2	项目主管	7
3	人事、财务	1
4	保洁领班	5
5	保洁	281
6	其他驻守科室	69
7	护理员	96
8	驻守陪检	100
9	其它运送	35
10	手术室	65
11	消毒供应中心	38
合计		698

## 1、管理人员配备

序号	服务区域/楼层	服务范围	配置人员数 (单位：人)	工作/岗位内容简述
1	全院	项目经理	1	全面负责工作
2	全院	人事、财务	1	招录员工、合同签订、工资核算
3	全院	保洁主管	2	培训、巡查、考勤、考核
4	全院	运送主管	3	负责所管区域的巡查检查、人员考核、各项记录检查、发现问题及时处理
5	全院	司梯主管	1	培训、巡查、考勤、考核
6	全院	工程主管	1	培训、巡查、考勤、考核
7	全院	保洁领班	5	培训、巡查、考勤、考核

**管理人员最低配置：14 人**

## 2、保洁服务人员配备

序号	服务区域/楼层	服务范围	配置人员数 (单位:人)	工作/岗位 内容简述
1	1号楼一层	门诊服务中心	2	保洁
2		急诊大厅	1	保洁
3		门诊大厅	2	保洁
4		急诊放射科	1	保洁
5		观察室	3	保洁
6		消防楼梯	3	保洁
7	二层	大厅	1	保洁
8		门诊输液室	4	保洁
9		门诊药房	2	保洁, 药品运送
10		门诊检验科	2	保洁
11		门诊产科	2	保洁
12		门诊内科	2	保洁
13	三层	门诊大厅、门诊检验科	1	保洁
14		门诊外科	2	保洁
15		64CT	1	保洁
16	四层	大厅	1	保洁
17		门诊胃镜室	4	保洁、洗镜
18		门诊皮肤科	1	保洁
19		门诊B超	1	保洁
20	五层	大厅	1	保洁
21		门诊五官科	2	保洁、洗镜
22		门诊眼科	1	保洁
23		门诊妇科	2	保洁
24		门诊儿科	1	保洁
25		门诊口腔科	3	保洁
26	六层	高级专家门诊	2	保洁
27	七层	急诊病房	2	保洁

28	七层	急诊监护病房	2	保洁
29	八层	门诊手术室	1	保洁
30	八层	血液科层流病房	2	保洁
31	九层	血液科 109	3	保洁
32	十层	血液科 110	4	保洁
33	十一层	创伤中心	3	保洁
34	十二层	老年医学科、中西医结合科	2	保洁
35	十三层	全科医学科、皮肤科	2	保洁
36	十四层	风湿免疫科	3	保洁
37	十五层	肿瘤放射治疗科 115	3	保洁
38	十六层	肿瘤放射治疗科 116	3	保洁
39	十七层	肿瘤科 117	3	保洁
40	十八层	肿瘤科 118	4	保洁
41	十九层	肿瘤科 119	4	保洁
42	1 号楼	专项保洁	2	环境消杀、玻璃、地面、地毯、门帘、空调封口清洗
43	2 号楼一层	影像科	1	保洁
44		大厅, 厕所、楼梯	1	保洁
45		消防楼梯	1	保洁
46	二层	整形烧伤科	3	保洁
47	五层	血液净化中心	4	保洁
48	六层	泌尿外科	2	保洁
49	七层	肾移植中心	2	保洁
50	七层	血液净化中心	2	保洁
51	八层	肾内科	2	保洁
52	九层	神经外科 ICU 东	2	保洁
53	九层	神经外科 ICU 西	2	保洁
54	十层	神经外科 210 东	2	保洁
55	十层	神经外科 210 西	2	保洁
56	十一层	神经外科 211 东	2	保洁



57	十一层	神经外科 211 西	2	保洁
58	十二层	脑卒中单元	2	保洁
59	十二层	神经内科 ICU	1	保洁
60	十三层	神经内科 213 东	1	保洁
61	十三层	神经内科 213 西	2	保洁
62	十四层	康复医学科、疼痛科	2	保洁
63	十五层	骨关节科	2	保洁
64	十六层	脊柱外科	2	保洁
65	十七层	创伤骨科	2	保洁
66	十八层	口腔颌面外科	2	保洁
67	十八层	骨科综合病房	1	保洁
68	2 号楼	专项保洁	2	环境消杀、玻璃、地面、地毯、门帘、空调封口清洗
69	3 号楼负一层	临床技能培训中心	2	保洁
70	一层	消防楼梯	3	保洁
71	一层	中心药房	3	保洁、送药
72	一层	磁共振	3	保洁
73	一层	CT	2	保洁
74	一层	大厅	2	保洁
75	一层	消防楼梯	3	保洁
76	二层	东彩超	1	保洁
77	二层	输血科	1	保洁
78	二层	西影像科、心电图、心超	1	保洁
79	三层	东病理科	2	保洁、送单
80	三层	西检验中心	3	保洁、送血
81	四层	静配中心	7	保洁、运送
82	七层	重症监护病房	4	保洁
83	八层	心胸外科	2	保洁
84	九层	东胸外科	2	保洁
85	九层	西血管外科	2	保洁

86	十层	心血管内科 310 东	2	保洁
87	十层	心血管内科 310 西	2	保洁
88	十一层	心血管内科监护室 311 西	1	保洁
89	十二层	心血管内科 DSA	2	保洁+运送
90	十二层	呼吸与危重症医学科 RICU	1	保洁
91	十二层	呼吸内镜中心	1	洗镜
92	十三层	呼吸与危重症医学科东	2	保洁
93	十三层	呼吸与危重症医学科西	3	保洁
94	十四层	儿科东	2	保洁
95	十四层	儿科西	2	保洁
96	十五层	东新生儿科	1	保洁
97	十五层	西产房	1	保洁
98	十六层	东产科	2	保洁
99	十六层	西小儿外科、甲状腺外科	1	保洁
100	十八层	妇科东	2	保洁
101	十八层	妇科西	2	保洁
102	十九层	东耳鼻咽喉科	2	保洁
103	十九层	西眼科	2	保洁
104	二十层	乳腺外科东	2	保洁
105	二十层	乳腺外科西	2	保洁
106	二十一层	肝胆胰外科东	2	保洁
107	二十一层	肝胆胰外科西	2	保洁
108	二十二层	胃肠外科东	1	保洁
109	二十二层	胃肠外科西	1	保洁
110	二十三层	消化内科东	1	保洁
111	二十三层	消化内科西	2	保洁
112	二十四层	病区内镜中心、实验室	1	保洁、洗镜
113	二十四层	内分泌代谢科	2	保洁
114	二十五层	特需病区	3	保洁

115	3 号楼	专项保洁	4	玻璃、高处除尘、不锈钢保养环境消杀、玻璃、地面、地毯、门帘、空调封口清洗
116	5 号楼	行政办公室 3-5 楼	2	保洁、收送
117	6 号楼	教室	0	保洁
118	6 号楼	信息科	1	保洁
119	8 号楼	1 楼结账中心	0	保洁
120	8 号楼	2/3 楼 GCP	1	保洁
121	9 号楼	负 1、负 2 加速机房	1	保洁
122	9 号楼	1-6 楼放疗机房	4	保洁
123	10 号楼	核医学实验室	0	保洁
124	7+7 楼上	综合实验室	1	保洁
125	11 号楼	肿瘤实验室	1	保洁
126	12 号楼	3/4/5 楼采购中心	1	保洁
127	12 号楼	2 楼药剂科	1	保洁、送药
128	15 号楼	科教科	2	保洁
129	16 号楼	1-5 楼	1	保洁
130	17 号楼	1-3 楼	1	保洁
131	19 号楼	发热门诊	2	保洁
132	东花园	核酸检测点	1	保洁
133	真儒大厦	健康管理中心	4	保洁
134	宿舍	广化桥宿舍	2	保洁，安全巡查
135	宿舍	博爱路宿舍	2	保洁，安全巡查
136	宿舍	真儒宿舍	2	保洁，安全巡查
137	全院	外场保洁	9	外围路面巡回清洁
138	局前街派出所	局前街派出所	1	保洁
139	春锦园大厦	春锦园大厦	1	保洁
140	全院	专项保洁	3	玻璃、地面、垃圾桶清洗、环境消杀

保洁服务人员最低配置：281 人

## 3、其他驻守科室人员配备

序号	服务区域/楼层	服务范围	配置人员数 (单位：人)	工作/岗位内容简述
1	全院	药品收送	7	药品收送
2	全院	静脉配置收送	4	静脉配送
3	全院	营养液收送	2	营养液配送
4	全院	大补液、生活垃圾收送	7	大补液、生活垃圾收集分类
5	全院	废品收送	2	废品收集、分类
6	全院	医疗垃圾收送	7	医疗垃圾处置，扫码收送
7	全院	大件搬运管道疏通	6	大件家具搬运，屋顶卫生清扫及管道疏通
9	全院	泵房	3	设备维保
10	全院	机电维护	1	机电维护
11	全院	氧气间	2	液氧工、氧气运送、管理
12	全院	木工	2	办公设备维修等
13	全院	瓦工	1	瓦工
14	全院	缝纫工	2	织物制作，修改
15	全院	司梯	23	电梯运行、维护、清洗保养

**其他驻守科室人员最低配置：69 人**

## 4、护理员配备

序号	服务区域/楼层	服务范围	配置人员数 (单位：人)	工作/岗位 内容简述
1	1号楼一层	急诊室	11	护理员
2	七层	EICU 监护室	4	护理员
3	八层	血液科层流病房	1	护理员
4	2号楼七层	肾移植中心监护室	2	护理员
5	九层	神经外科监护室	12	护理员
6	十二层	神经内科监护室	6	护理员
7	十五层	骨关节科监护室	4	护理员
8	十六层	脊柱外科监护室	4	护理员
9	十七层	创伤骨科监护室	4	护理员
10	3号楼七层	重症医学科 ICU	12	护理员
11	八层	东心、胸、血管外科监护室	6	护理员
12	十层	西心血管内科 (1)	1	护理员
13	十层	东心血管内科 (2)	1	护理员
14	十一层	东心血管内科监护室 CCU	6	护理员
15	十一层	西心血管内科 (2)	2	护理员
16	十二层	呼吸与危重医学科监护室	6	护理员
17	二十一层	肝胆胰外科监护室	3	护理员
18	二十二层	胃肠外科监护室	3	护理员
19	二十三层	消化内科监护室	3	护理员
20		全院	1	护理员主管
21		全院	4	替 班

**护理员最低配置：96 人**

## 5、驻守陪检人员配备

序号	服务区域/楼层	服务范围	配置人员数 (单位：人)	工作/岗位 内容简述
1	1号楼一层	门诊服务中心	1	陪检
2	三层	门诊 DSA	3	陪检
3	四层	门诊内镜中心	1	陪检
4	七层	急诊病房	1	陪检
5	七层	急诊重症监护室	1	陪检
6	八层	血液科层流病房	1	陪检
7	九层	血液科 109	1	陪检
8	十层	血液科 110	1	陪检
9	十一层	创伤中心病房	1	陪检
10	十二层	老年医学科、中西医结合科	1.5	陪检
11	十三层	全科医学科、皮肤科	1.5	陪检
12	十四层	风湿免疫科	2	陪检
13	十五层	肿瘤放射治疗科 115	2	陪检
14	十六层	肿瘤放射治疗科 116	1	陪检
15	十七层	肿瘤科 117	1	陪检
16	十八层	肿瘤科 118	1	陪检
17	十九层	肿瘤科 119	1	陪检
18	2号楼二层	整形烧伤科	1	陪检
19	五层	血液净化中心	1	陪检
20	六层	泌尿外科	1	陪检
21	七层	肾移植中心	1	陪检
22	八层	肾内科	2	陪检
23	九层	神经外科 ICU 东	1	陪检
24	九层	神经外科 ICU 西	1	陪检
25	十层	神经外科 210 东	1	陪检
26	十层	神经外科 210 西	1	陪检
27	十一层	神经外科 211 东	1	陪检

28	十一层	神经外科 211 西	1	陪检
29	十二层	脑卒中单元	1	陪检
30	十二层	神经内科 ICU	1	陪检
31	十三层	神经内科 213 东	1	陪检
32	十三层	神经内科 213 西	1	陪检
33	十四层	康复医学科、疼痛科	1	陪检
34	十五层	骨关节科	2	陪检
35	十六层	脊柱外科	2	陪检
36	十七层	创伤骨科	2	陪检
37	十八层	口腔颌面外科	1	陪检
38	十八层	骨科综合病房	1	陪检
39	3 号楼八层	心胸外科	1	陪检
40	八层	心胸外科 ICU	1	陪检
41	九层	胸外科	1	陪检
42	九层	血管外科	1	陪检
43	十层	心血管内科 310 东	1	陪检
44	十层	心血管内科 310 西	1	陪检
45	十一层	心血管内科 311 西	1	陪检
46	十二层	心血管内科 DSA	5	陪检
47	十二层	呼吸与危重症医学科 RICU	1	陪检
48	十三层	呼吸与危重症医学科东	1	陪检
49	十三层	呼吸与危重症医学科西	1	陪检
50	十四层	儿科东	0.5	陪检
51	十四层	儿科西	0.5	陪检
52	十五层	产房	1	陪检
53	十六层	产科	0.5	陪检
54	十六层	小儿外科、甲状腺外科	1	陪检
55	十八层	妇科东	1	陪检
56	十八层	妇科西	0	陪检



57	十九层	耳鼻咽喉科	0.5	陪检
58	十九层	眼科	0.5	陪检
59	二十层	乳腺外科东	0.5	陪检
60	二十层	乳腺外科西	0.5	陪检
61	二十一层	肝胆胰外科东	1	陪检
62	二十一层	肝胆胰外科西	1	陪检
63	二十二层	胃肠外科东	1	陪检
64	二十二层	胃肠外科西	1	陪检
65	二十三层	消化内科东	0.5	陪检
66	二十三层	消化内科西	0.5	陪检
67	二十四层	病区内镜中心	1	陪检
68	二十四层	内分泌代谢科	1	陪检
69	二十五层	特需病区	1	陪检
70	19号楼	发热门诊	3	陪检
71	真儒大厦	健康管理中心	1	陪检
72	全院		19.5	替班
<b>驻守陪检人员最低配置：100人</b>				

**6、其他运送人员配备**

序号	服务区域/楼层	服务范围	配置人员数 (单位：人)	工作/岗位内容简述
1	全院	循环运送	16	循环运送检验标本，及时到达目标科室
2	全院	机动运送	15	完成科室物品、标本、陪检等急性运送任务
3	全院	调度员	4	接受运送任务，合理分配
<b>其他运送人员最低配置：35人</b>				

7、手术室人员配备

序号	服务区域/楼层	岗位类别	配置人员数 (单位：人)	工作/岗位 内容简述
1	2 号楼 3F-4F 手术室	接送员	11	接送手术病人、室内保洁
		门岗	2	接电话、登记、订餐、接待
		敷料员	1	手术敷料运送、室内保洁
		器械运送员	1	手术器械运送、室内保洁
		无菌库管员	1	手术室器械保管、 分类、接收扫码、上架
		保洁员	4	室内保洁、 手术鞋清洗消毒入柜、手术接台保洁
		内勤	1	室内保洁
		外勤	1	标本运送、 瓶装医用气体更换、物资运送
		替班	6	机动
2	3 号楼 5F-6F 手术室	接送员	15	接送手术病人、室内保洁
		门岗	2	接电话、登记、订餐、接待
		敷料员	1	手术敷料运送、室内保洁
		器械运送员	1	手术器械运送、室内保洁
		无菌库管员	1	手术室器械保管、 分类、接收扫码、上架
		保洁员	6	室内保洁、手术鞋清洗消毒入柜、手术 接台保洁
		内勤	1	室内保洁
		外勤	1	标本运送、瓶装医用气体更换、物资运 送
		替班	8	机动
3	门诊手术 室	外勤	1	标本运送、瓶装医用气体更换、物资运 送
<b>手术室人员最低配置：65 人</b>				

8、消毒供应中心人员配备

序号	服务区域/楼层	岗位类别	配置人员数 (单位：人)	工作/岗位 内容简述
1	3 号楼四层	一般技术岗	12	供应室驻守
		内镜精密器械岗	22	供应室驻守
		消毒员	4	供应室驻守
消毒供应中心人员最低配置：38 人				

**附件二：分项报价表**

分项报价表

序号	分项名称	服务内容	数量	单位	价格	
					单价	合价
1	项目经理	全面负责工作	2496	工时	45.0	112320.00
2	项目主管	培训、巡查、考勤、考核	19968	工时	30.6	611020.80
3	保洁领班	培训、巡查、考勤、考核	12480	工时	25.5	318240.00
4	保洁	普通保洁消杀、专项保洁消杀、特殊区域保洁消杀（发热门诊、监护室、手术室）	789048	工时	23.6	18621532.80
5	其他驻守科室	全院收送（含药品、物资、医废、生活垃圾等）、综合运维、司梯、零星维修、管道疏通等	172224	工时	23.6	4064486.40
6	护理员	日常保洁消毒、病人转运、垃圾收集、领用物品及布类等	279552	工时	24.5	6849024.00
7	驻守陪检	清点平车、轮椅数量、陪检、全区三餐开饭、送修理物品、领用物品	249600	工时	23.6	5890560.00
8	其它运送	循环运送检验标本、急性运送任务、调度员	101920	工时	23.6	2405312.00
9	手术室	接送手术病人、室内保洁、接电话、登记、订餐、接待、手术敷料运送、手术器械（运送、保管、分类、接收扫码、上架）、手术鞋清洗消毒入柜、手术接台保洁、标本运送、瓶装医用气体更换、物资运送	189280	工时	23.6	4467008.00
10	消毒供应中心	腔镜精密器械、临床器械、手术室常规器械及对外器械的回收、清点、分类、清洗、消毒、干燥工作，协助加急器械优先处置及灭菌工作	94848	工时	24.5	2323776.00
总价			45663280.00			

注：1. 分项报价表总工时合计：1911416 工时，总价 45663280 元/年。

2、制定不同岗位的绩效工资，往劳动强度和风险高的科室倾斜。手术室、消毒供应中心工勤人员按岗设置、分级考核，由科室统筹安排和考核。

3、为避免风险及意外公司为员工全员购买集体意外险及雇主责任险，由于意外发生的各类纠纷与甲方无关。

**附件三：物业管理服务标准**

**一、保洁消杀工作内容及服务标准**

**(一) 保洁消杀服务标准**

保洁消杀要求：医院内的地面材质通常分为：水泥地面、水泥地砖地面、瓷地砖地面、水磨石地面、大理石地面、花岗石地面、PVC地面、地毯地面、木地板地面等。

服务内容	工作频次	服务标准	特殊要求
水泥地面	每日保洁不少于二次	无灰尘、无污渍、无垃圾（如：纸屑、烟蒂、树叶等），无明显污垢，无附着物（如：口香糖等）。	
水泥地砖地面	每日保洁不少于二次	无灰尘、无污渍、无垃圾（如：纸屑、烟蒂、树叶等），无明显污垢，无附着物（如：口香糖等）。	/
瓷地砖地面	每日保洁不少于二次	无灰尘、无污渍、无垃圾（如：纸屑、烟蒂、树叶等），无明显污垢，无灰尘，无附着物（如：口香糖等），无溢出物，无污点，无污迹，表面光泽。	/
水磨石地面	每日保洁二次	无灰尘、无污渍、无垃圾（如：纸屑、烟蒂、树叶等），无明显污垢，无灰尘，无附着物（如：口香糖等），无溢出物，无污点，无污迹，表面光泽。	根据医院要求进行特殊保养、上蜡或使用封地剂。
大理石地面	每日保洁二次	无灰尘、无污渍、无垃圾（如：纸屑、烟蒂、树叶等），无明显污垢，无灰尘，无附着物（如：口香糖等），无溢出物，无污点，无污迹，表面光泽。	根据医院要求进行特殊保养、上蜡或使用封地剂。
花岗石地面	每日保洁二次	无灰尘、无污渍、无垃圾（如：纸屑、烟蒂、树叶等），无明显污垢，无灰尘，无附着物（如：口香糖等），无溢出物，无污点，无污迹，表面光泽。	根据医院要求进行特殊保养、上蜡或使用封地剂。
PVC地面	每日保洁二次	光洁透亮，蜡面均匀，不留缝隙，内无污迹，无死角，无明显垃圾（如：纸屑、烟蒂、树叶等），无灰尘、无污渍、无垃圾，无附着物（如：口香糖等），无溢出物，无污点，无污迹，表面光泽。	根据医院要求进行特殊保养、上蜡或使用封地剂。
地毯地面	每日保洁二次	无灰尘、无污渍、无垃圾（如：纸屑、烟蒂、树叶等），无明显污垢，无灰尘，无附着物（如：口香糖等），无溢出物，无污点，无污迹。	/
木地板地面	每日保洁二次	无灰尘、无污渍、无垃圾（如：纸屑、烟蒂、树叶等），无明显污垢，无灰	根据医院要求进行特殊保养、上蜡或

		尘，无附着物（如：口香糖等），无溢出物，无污点，无污迹，表面光泽。	使用封地剂。
楼级、地台	每日保洁二次	无灰尘、无污渍、无垃圾	/
门急诊医技楼走道	随时保洁	地砖及大理石等无脚印、无污渍、无痰迹、无垃圾、面光亮有倒影	/
病房走道	随时保洁	无脚印、无污渍、无痰迹、无垃圾	/

1、卫生间设备保洁

服务内容	工作频次	服务标准
洗手盆、面盆、水斗	每一小时巡视一次	清洁、干净、无污迹、无污垢、无异味、污水管及下水道畅通、无污迹、无水垢、无肥皂垢、无毛发、有光泽
水槽、水龙头	每一小时巡视一次	无污迹、无水垢、无肥皂垢、无毛发、有光泽
抽水马桶、桶盖、坐垫	每一小时巡视一次	清洁、干净、无污迹、无污垢、无异味、污水管及下水道畅通、无污迹、便迹、无水迹、无毛发、有光泽
蹲厕、便池	每一小时巡视一次	清洁、干净、无污迹、无污垢、无异味、污水管及下水道畅通、无污迹、便迹、无水迹、无毛发、有光泽（便池加避味用品）
水箱与链条（绳）	每一小时巡视一次	无污迹、无毛发、无附着物
淋浴房、浴池、浴帘	每一小时巡视一次	无污迹、无水垢、无肥皂垢、无毛发、无霉斑、有光泽
各种镜子及玻璃、镜面	每一小时巡视一次	清洁、干净、无污迹、无污垢、无异味、污水管及下水道畅通、无污迹、无水垢、无肥皂垢、无毛发、明亮
墙面、排气扇	每天保洁二次	无污迹、无水垢、无毛发、无附着物、无尘
室内地面、排水沟、空间	每天保洁二次	无明显垃圾（如：纸屑、烟蒂、树叶等）、无明显污垢、无灰尘、无附着物（如：口香糖等）、无溢出物、无污点、无污迹、无堵塞、无脚印、无水迹
天花板（墙面顶）	每天保洁两次	干净、整洁、明亮、无灰尘、无污迹、无尘、无附着物、无蜘蛛网
卫生纸架、肥皂分发器、烘干机	每天保洁二次	无尘、无附着物、添足消耗品
门、窗、柜	每天保洁二次	干净、整洁、明亮、无灰尘、无污迹
墙面	每天保洁二次	干净、整洁、明亮、无灰尘、无污迹
所有隔屏板	每天保洁二次	无灰尘、无污迹、水迹

垃圾桶（手纸篓）	每天保洁二次	清理、刷洗干净
----------	--------	---------

2、入口、大厅、门诊医技楼、住院部保洁

服务内容	工作频次	服务标准
大厅柱面、墙面、地坪	随时保洁	地砖及大理石等无脚印、无污渍、无痰迹、无垃圾、面光亮有倒影
玻璃门、窗	每周保洁一次	光亮干净、无灰尘、无印渍
病房柱面、墙面、台面、病床（不包括被褥）、床头柜、椅子、电视机、电脑、电话、仪器（含各种医用器材、无影灯）沙发、灯座及室内卫生间等附属设施	每日保洁≥一次	光亮、整洁、无灰尘、无损坏
医务办公室、护士站	每日保洁一次	无脚印、无污渍、无痰迹、无垃圾
病房辅助用房	每日保洁一次	无脚印、无污渍、无痰迹、无垃圾
电梯厅	随时保洁	地砖及大理石等无脚印、无污渍、无痰迹、无垃圾、面光亮有倒影
室内标识标牌	每日保洁一次	字迹清楚、面光亮保洁

3、公共区域、休息室、接待室保洁

服务内容	工作频次	服务标准
室外场地、道路	随时保洁	无脚印、无污渍、无痰迹、果壳、树枝叶、无垃圾等，保持道路通畅。
走廊、过道	随时保洁	清洁明亮、无污渍、水迹、脚印
门、窗、栏杆、扶手	每日保洁一次	清洁明亮、无灰尘，适当使用光亮剂
室内外标识	每日保洁一次	字迹清楚、面光亮保洁
垃圾箱、不锈钢痰盂	每天清洗一次	表面清洁光亮、箱内弃物及时清倒，盂口无痰迹
室内绿化盆景	每天保洁二次	盆体表面光亮保洁，盆内无烟蒂、杂物
门口垃圾及垃圾袋		随收随扫，无垃圾
饮水机、空气消毒机、照明灯及附属设备		无灰尘、无污迹



墙角四周		无灰尘、无污迹
接待室	随时保洁	干净、整洁、无明显积水，地毯定时干洗

4、教研室、会议室、医务办公室保洁

服务内容	工作频次	服务标准
门、窗台、扶手、桌椅	每天保洁一次	干净、整洁、完好、无灰尘、无损坏
墙面、墙角、踢脚线、天花板	每周保洁一次	干净、整洁、完好、无灰尘、无污迹
地面、地毯	每天保洁一次	干净、整洁、完好、无灰尘、无污迹
室内空间	/	空气流通、清晰（经常开窗通风）
会议室各种设备、器材等	每次使用前后	干净、整洁、完好、无灰尘、无污迹

5、行政办公室、会议室保洁

服务内容	工作频次	服务标准
门、窗台、扶手	每天保洁一次	干净、整洁、完好、无灰尘、无损坏
墙面、墙角、踢脚线、天花板		干净、整洁、完好、无灰尘、无污迹
地面		干净、整洁、完好、无灰尘、无污迹
室内空间		空气流通、清晰
办公家具		干净、整洁、完好、无灰尘、无损坏
报刊、书籍、资料、办公用品		干净、清洁、整齐
报告厅地面、桌椅等	每次使用前后	干净、整洁、完好、无灰尘、无污迹

6、电梯、楼梯保洁

服务内容	工作频次	服务标准
电梯、门表面、内壁、底面、天花板	每天保洁二次，轿厢及电梯按钮每天消杀三次并记录	无污迹、无灰尘、视感光亮、无杂物、无烟蒂
电梯通风口	每天保洁一次	干净、无灰尘
楼梯台阶、扶手、栏杆		干净、无灰尘、无泥土、无杂物
室内空间		空气流通、清新

7、地下车库及地下设备房保洁

服务内容	工作频次	服务标准
地面	每天保洁一次	干净、整洁、无丢弃物、无垃圾、落水管 道畅通、无烟蒂
地下车库地面道路		无灰尘、无垃圾、无堆放物
地下车库空间		空气流通、无异味
建筑设备表面	每周保洁一次	无灰尘、无污迹、无垃圾、无堆放物
门口垃圾及垃圾袋		随收随扫，及时更换

8、外环境保洁

服务内容	工作频次	服务标准
清扫地面垃圾、树叶等	随时保洁	无瓜果皮壳、纸屑等杂物、无积水无烟蒂、 无污渍
标志、指示牌		干净、无灰尘、无污迹
花圃、树木		做到无枯叶、无果皮、无饮料罐、无废纸 杂物、无杂草
场地		无积水、无明显泥沙、污垢，每 100 平 方米内烟头、纸屑均不超过 2 个、无 1 厘米以上石子
清洁照明设施	每月保洁一次	无灰尘、无污迹、透明度好
连廊、自行车停放处雨棚清洗	每日保洁二次	光亮、无印渍、保持明净
垃圾桶表面		光亮、无印渍、保持明净
各处出口台阶清洗		无灰尘、无污迹、光亮

说明：图书室、阅览室、职工活动中心、护王府会议室、庄存与活动室的保洁，按照上述项目内容，每周保洁 1 次；如有培训、人员使用的情况下，则要求当日保洁至少 1 次。

### 9、固定设施保洁

医院的固定设施包括：门、窗、地面、走廊、楼梯、天花板、墙壁、暴露管道、消防箱、通风口等。

服务内容	服务标准
地面	(参见“各种地面的保洁要求”)
墙面(包括:墙角)	地砖及大理石等无脚印、无污渍、无痰迹、无拉圾、面光亮有倒影、无渍、无污点、无尘、无污物、无蜘蛛网
天花板(包括:四角)	无渍、无污点、无尘、无污物、无蜘蛛网
楼梯(包括:扶手)	无渍、无污点、无尘、无污物、无蜘蛛网、无烟蒂
消防装置	无渍、无污点、无尘、无污物
门(包括:门框、门沿)	无渍、无污点、无尘、无污物
窗(包括:窗框、玻璃、挂窗帘的栏杆)	无渍、无污点、无尘、无污物、明亮、整洁
氧气带、吸引,供养装置	无渍、无尘、无污物
电源插座,照明装置	无渍、无尘、无污物
通风口(包括:空调出风口、排气口)	无渍、无尘、无污物
开水炉、蒸气锅、	无渍、无污点、无尘、无污物
便池、消毒池	无渍、无尘、无污物、整洁
公用投币(或磁卡)电话	无渍、无污物、无异味、清洁
布告栏	无渍、无尘、无污物、整洁、无蜘蛛网
雕塑	无渍、无污点、无尘、无污物
暴露管道	无堵塞、无污物
蒸气锅、开水炉	无渍、无尘、无污物、整洁、无油腻

### 10、家具设施保洁

服务内容	服务标准
病房的家具(包括:床、床边柜等)	无渍、无尘、无污物、整洁、家具成一直线
高位电器(如:电扇等)	无渍、无污点、无尘、无污物、无蜘蛛网
一般电器(如电视机等)	无渍、无污点、无尘、无污物
配餐室电器(如:微波炉、消毒柜等)	无渍、无尘、无污物、无油腻、整洁
各种办公家具	无渍、无污点、无尘、表面光亮
更衣箱	无渍、无污点、无尘、无污物
会议桌、沙发	无渍、无尘、无污物
垃圾桶	无渍、无尘、无污物无渍、无异味

### 三区划分和工具色码

根据各医院的规定，一般划分为清洁区、半污染区、污染区三个区域，而实际每块区域内保洁对象污染程度也有所不同，有清洁物、半污染物、污染物，因此，不同污染程度所使用的工具对应色码也有区分，如以下所示：









#### 1、三区划分

分 区	基本概念
清洁区	凡未被病原微生物污染的区域称为清洁区。如医护人员更衣室及值班室、库房等。
半污染区	有可能被病原微生物污染的区域称为半污染区。如医护办公室、治疗室、化验室、走廊、门急诊、病区公共区域及消防通道等。
污染区	凡被病原微生物污染或被病人直接接触和间接接触的区域称为污染区，如病室、卫生间、浴室和污物间等。

#### 2、工具色码：

对应区域举例		保洁对象		工具对应色码
手术室	医务人员更衣室	清洁物	桌、椅、衣柜	白色
		污染物	污被服筐、垃圾桶	红色
	复苏室	半污染物	该床位的床架内、附设的氧气架、输液架、隔断架、设备带等各部件	蓝色
		污染物	医疗废弃物垃圾桶	红色
	卫生间	污染物	镜面、座便器	红色

3、清洁工具颜色使用标准及消毒水配比方法

颜色	区域划分	使用区域	含氯消毒液浓度	配比方法 (含氯消毒 500mg/片)
	蓝色清洁区	行政管理部门、图书馆、会议室、病案室、医务人员更衣休息室	清水	无
	绿色半污染区	护士站、医师办公室、走廊及门诊公共区域	500mg/L	1000ml 清水加 1 片
	黄色污染区	医疗垃圾桶、污物间	500mg/L	1000ml 清水加 1 片
	紫色污染区 (一房一巾)	病房内设施：门、门把手、壁橱、窗框、设备带等	500mg/L	1000ml 清水加 1 片
	小白色污染区 (一床一巾)	出院或转科时的病床、床头柜、陪护椅等	500mg/L	1000ml 清水加 1 片
	橙色(污染区) 一厕一巾	病房卫生间专用	500mg/L	1000ml 清水加 1 片
	红色(污染区)	公共卫生间专用	500mg/L	1000ml 清水加 1 片
	大白色 配餐区	配餐间设施，如餐车、微波炉等	250mg/L	2000ml 清水加 1 片

备注： 1、对于呕吐物和可见污染物，用 1000ml 水加 2 片的含氯消毒液（1000mg/L）消毒后进行清洁。

4、防护用品（根据医院院感部门规定举例）：

科室防护用品	新生儿室	监护室	血液病房	手术室	隔离病室	发热门诊及病室	高感病区	供应室	清洗/消毒/气体	尸体护送	医疗废弃物运送
无菌衣/工作服	√	√	√	√	√	√		√			
隔离衣					√	√	√				√
防护服									√		
口罩	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
帽子	√	√	√	√	√	√	√	√		√	√
手套	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	加厚
护目镜							√		√		√
内进/外出鞋	√	√	√	√	√	√	√	√			
面罩							√		√		
围兜/袖套											√
乳胶鞋											√

附：清洁剂的管理： 清洁药剂统一管理，有进出库记录，喷壶上标签清晰，注明开瓶、失效日期，清洁药剂不用时应上锁封存。

（二）保洁消杀工作内容

医院红线范围内的室内外环境保洁

工作内容：

1、负责公共环境清洁范围（包含但不限于）：红线范围内的医院公共环境卫生含地面、广场、地下空间、内外墙（仅限离地面约 3 米以下的外墙）、道路、绿化、大门、岗亭、明沟渠、走廊、大厅、门窗、柱面、墙壁、电梯内外、走火梯、各种招牌、指示牌、消防箱、室内外消火栓、警铃、开关表面、各种扶手、宣传栏、天花板及天花板上的各种灯饰、空调风口、

梯间各种风扇、公共厕所、楼顶、棚顶、飘台及垃圾收运、各种常用电器设备（如电灯、电视机、显示屏、电脑、电话、饮水机、空气消毒机、空调设备、音响等）。

2、负责临床科室清洁范围（包含但不限于）：各临床科室的地面、门窗、窗帘布的拆换、办公室、护士站桌椅、及治疗室的补液柜架、空调风口的百叶窗、窗式、分体空调滤网、清洁室、配餐室、卫生间的磁砖、便器、洗手盆、间隔的屏风、铝合金墙及玻璃、病房病床、床头柜、输液架、热水炉、冰箱外表面、各种运送车辆（不含维修上油）、各种医疗器械、各种可湿抹的仪器表面（忌水及有特殊要求除外）、垃圾收运（含医疗废弃物）、整理敷料、打包，及时添加一次性用品、物品、对各类被服类用品进行收集、存放、登记、送洗等。

3、非临床科室、办公区清洁范围（包含但不限于）：地面、地脚砖、天花板、办公室、诊疗室、候诊室、值班室各种桌椅、柜架（不包括整理物品）、各种可湿抹的车架、特殊的床椅、器械、仪器表面（不含送维修及保养）、空调口（不包括滤网）、风扇、排气扇、所有门窗、窗帘布的拆换、厕所及墙壁瓷砖、洗手盆、洗物盆及收运垃圾。

4、垃圾清运管理范围（包含但不限于）：院内各类生活垃圾（不包括餐厨垃圾）、医疗废弃物收集、转运到暂存点、垃圾房管理；生活垃圾处置费及医疗废弃物处置费由医院负责，医疗废弃物处置过程中因中标供应商处置不当产生的处罚应由中标供应商承担；院内可回收废品收集、转运、处置及暂存点管理、医疗废弃物的管理和处置必须符合国家 and 市府的相关规定，遵守医院关于医疗废弃物的规章制度，并制定相关实施专案。完成病区的其它相关工作，确保所有室内下水道疏通，屋顶漏水管的疏通（要求为专业人员）。

5、特殊地面的养护保洁（包含但不限于）：PVC 地面、玻璃，外围毛石大理石、玻化砖地面保洁，每天一次以上，做到地面无污迹痰迹，纸屑烟蒂，有光亮。病区走廊 PVC 地面每年至少四次上蜡养护，每次不低于四层蜡面、门急诊大厅、住院楼大厅及走廊石材地面抛光养护每年至少二次。

6、负责室外楼顶下水管道的疏通和定时对化粪池的清理工作。

7、会务服务项目（包含但不限于）：各类会议、活动保障与服务等。会议室清洁、管理（会前准备、会中服务、会后收尾）；活动场所清洁、服务、管理。

8、负责电梯的保洁工作。

9、清洁剂的管理：清洁药剂统一管理，有进出库记录，喷壶上标签清晰，注明开瓶、失效日期，清洁药剂不用时应上锁封存。

10、其他一切与卫生保洁有关的工作。

## 住院病区保洁

#### 工作内容

- 1、整理、擦拭护士站、治疗室、换药室、仪器室、处置室、厕所等地面、台面及物品等。每日二次清洗床刷套并晾干备用。每日清洗药袋并晾干备用。
- 2、每天擦拭空气消毒机外表面，每周彻底擦拭一次，清洗滤网。
- 3、分发新病人的盖被、床单、枕套、病员服、饮用水瓶，一次性物品的发放及登记（面盆、一次性大小便器）。
- 4、每天三次给病人和医护人员发送饮用热水。
- 5、给出院病人整理床单元并终末消毒。
- 6、协助搬床(加床搬至病房)，分发陪客床等。
- 7、协助保管整理病区棉絮及布类物品，每月盘点一次并记录。
- 8、每日一次更换、消毒热水瓶瓶塞，每周清洁、擦拭热水瓶外壳一次。
- 9、 擦拭、消毒氧气架、输液吊杆及挂钩。
- 10、每日倾倒、清洗大小便器、痰盂二次。
- 11、每日倾倒、清洗吸痰器储液瓶。（由护士统一卸下，工人清洗后由护士装上）
- 12、根据病区要求收送、清点、更换医、护值班室的床上用品及医、护工作服。
- 13、每周清洁擦拭及消毒治疗车、护理车、病历车、平车、轮椅及其它运送车。每周清洗护理车污衣袋。
- 14、每月擦拭、消毒病历及病历柜一次。
- 15、每周清洗、消毒血压计袖带，按照医院的统一部署，每年 2 次送血压计进行校准检测。
- 16、协助病区管理床旁椅及病人自带衣服的晾晒。
- 17、严格按照规定分类处置一次性医用性垃圾，清点回收医疗废弃物并运送到病区指定暂存点（大的黄色医疗垃圾箱）。
- 18、严格按照规定分类处置生活垃圾、可利用废弃物。
- 19、每周擦拭中央空调、立柜空调及挂壁空调及出风口。
- 20、手术室、各重症监护病房及特殊部门，需要每日清洗拖鞋。
- 21、每日完成消杀工作并登记，完成科室周重点工作。
- 22、完成其他临时性工作任务。

#### 特殊科室保洁

##### 监护室工作内容

- 1、每日两次开窗通风，每次 30 分钟。



2、病房内外所有包干区域的卫生，扫地，拖地每日至少 3 次（必要时用消毒剂），3、保持各区域清洁。每日清洗水槽、厕所。清洗消毒晾干拖把、抹布，做好工具的分类放置和保管，保持整洁。随时收集清理各病室内的垃圾和脏被服并按要求分类放置，每日清洗所有的垃圾桶并保持清洁。每周对监护病房进行一次大扫除。制订电子保洁计划按照执行，保洁领班巡更并督查。

3、完成仪器设备的终末消毒。

4、每日进行床单位、床边仪器及设备带擦灰：每日用消毒液擦床，方法是一床一巾，先擦床头柜、仪器等较干净的区域，再自上而下擦拭床铺，并整理床铺下面的物品。

5、按要求做好病房内外（包干区）所有固定物品、家具等擦灰，如每日擦拭门、窗、桌面、柜子、台面等，保持清洁无污迹。每天清洁电脑、电话、微波炉、冰箱和冰柜，冰箱、冰柜每月除霜 1 次。每周清洁病区墙面及天花板。定期清洁病历夹、病历车。

6、清洗科室内除外送清洗的各类物品（如约束带，沙袋套，冰袋套等）。每日清洗复用鞋套 1 次。

7、每日清点整理工作服并记录，放置指定位置，保持衣柜及被服柜内整齐。

8、清点记录送洗脏被服等物品，接收并清点干净衣服被套，如发现不正确时及时与洗衣房人员联系。

9、负责工作人员值班室内被服的发放及更换。

10、及时添加洗手液、擦手纸、速干手消毒液。

11、负责开水间的管理（安全，卫生）及打开水。

12、每日 15：30 探视时间发放家属隔离衣，控制探视人数。探视结束回收衣物。

13、要求上班时间不离岗，严格执行个人防护措施，遵守消毒隔离的规定。

14、与夜班护理员交接班后下班。

### **新生儿科室保洁**

#### 工作内容

1、新生儿病室应保持清洁整齐和适宜的温度、湿度，室内每日常规紫外线空气消毒，并做空气培养。

2、保洁工作人员必须是无传染病者，并须定期做喉部细菌培养，以便检出带菌者。新上岗工作人员经体格检查，合格者才能入室工作。

3、保洁工作人员进入新生儿病室前必须洗手，戴好帽子、口罩，穿隔离衣，更换专业鞋，每次护理新生儿前后，应洗净双手。感染患儿须分开放置及护理，先护理非感染患儿洗净双

手后再护理感染患儿。

4、新生患儿使用的面巾、奶头、奶瓶须经煮沸消毒，衣服、包布、尿布须经熏柜消毒才可应用。新生患儿出院后，床位要进行终末消毒。

5、新生儿病室内的器械、物品均应固定专用，专人清洁管理，定时消毒。

6、认真、仔细地做好基础护理，新生患儿每天沐浴一次，注意耳后、手心、腋下、会阴部、臀部等部位的清洁，要求无分泌物、无臭味，注意臀部护理，大便后用温水冲洗，如发现红臀及时处理；保持床单清洁、整齐，如有污迹，应随时更换。浴盆每日消毒一次。

7、严格遵守交接班制度，除书面交班外，还要严格执行床头交班。

### **新生儿重症监护室保洁**

工作内容

1、使用氧气者每天更换湿化水一次；使用暖箱者每天用 1: 250 含氯溶液擦洗暖箱一次，随时保持清洁同时更换湿化水。

2、保持监护仪整齐、清洁、舒适、安静、保持适宜的温度，定时开窗通风，每天 2 次，每次 20 分钟（10am、4pm），使室内空气新鲜流通。

3、监护室内的一切物品、仪器、药物均定位放置、专人保管、定时检查、消毒、维修、保养，各班要严格检查、清点、记录，保证紧急使用。吸痰管、吸痰杯随时更换送消毒备用。

4、患儿离开监护室时，床单位进行终末消毒。

5、无陪病房，安全第一，各班都有注意随手关门。对出入室的患儿责任护师要把关，对进入 NICU 的陌生人要提高警惕，加以询问。

### **内镜中心保洁**

工作内容

1、内镜中心工人按照手术所需弹性排班，有 9-6 班、8-5 班、8-7 班、10-7 班、夜班等，每人每周轮流换班。

2、内镜室各区域内卫生实时保洁，每日手术室内外走廊包括办公区域早、中、晚用含氯消毒液拖地各一次，办公区域物品表面擦拭早、中、晚各一次，更换垃圾袋早、中、晚各一次，垃圾较多时随时更换。

3、每台手术结束后清理手术间污被服，更换垃圾袋、利器盒，用 1:100 施康消毒液擦拭手术间内物品表面及拖地。

4、内镜室内所有手术结束后，清理手术间被服，更换垃圾袋、利器盒，彻底清扫手术间内地面，包括各种死角（如手术床下面、麻醉机附近、各种器械车下面），用含氯消毒液擦拭

所有物品表面包括壁柜内，含氯消毒液拖地。

- 5、每日晨配置含氯消毒液，安装拖把头，使用后拖把头清洗烘干，拖把杆分类放置。
- 6、每日早、中、晚添加手术间内盐水、平衡液、麻醉穿刺包、手套等物品。
- 7、每天及时清洗手术间内擦拭抹布，干净抹布及时放在固定位置备用。
- 8、每天根据需要及时添加消毒器内蒸馏水。
- 9、每天清扫男女更衣室，及时清理脏洗手衣裤，上下午至少3次，夜间1次，晨1次。
- 10、每周六、周日彻底清扫每间手术间，包括地面、所有物品表面、墙面、壁柜内、空调通风口、床底、麻醉机附近、各种仪器车下面，更换手术床床罩、床单及被套，做好卫生登记并责任人签名，保洁领班督查登记备查。
- 11、每周六、周日彻底清扫护士办公室、麻醉办公室、恢复室、洗涤间、物品准备间、男女更衣室、夜班室等辅助办公区域。
- 12、每周清扫无菌物品间地面并拖地，擦拭存放物品货架，清洗温血箱，并更换温血箱内清水。
- 13、每周一次更换手术室及麻醉科值班室的床单、被套，并送洗衣间清洗，每周日整理清点白大褂送洗衣间清洗。
- 14、每日发放男女更衣柜钥匙，整理洗手衣裤，一次性口罩帽子并及时添加。
- 15、每天及时清洗拖鞋、鞋套、布帽、约束带、小夹单等物品。
- 16、每天负责接收清点中、晚餐，餐后及时清理餐具（包括擦拭餐桌及餐车）。

### **内镜室驻守人员**

工作内容

- 1、每天二次清点核对标本，并送病理科，与病理科做好交接并签名。每周五下午四点加送一次标本，术中冰冻及脓培养及时送检。
- 2、每天及时去库房领用各种物品，按时将用过的手术器械及物品送供应室清洗消毒，并及时运回各种消毒后的器械及物品。
- 3、每周及时领取酒精、蒸馏水、各种消毒液、针筒、生理盐水、平衡液等
- 4、每天负责接送手术病人，做好身份核对，并正确约束，保证患儿的安全
- 5、每天更换转运车上被单、被套、约束带。
- 6、每天检查转运车功能、清洁并消毒转运车一次。
- 7、每周进行转运车的彻底大扫除，包括轮子清洁、加油等。
- 8、负责所有物品领用，报损的调换输送工作，有污物时及时清洁中。

- 9、搬运调换各类气体瓶等工作。
- 10、负责下班前关闭电器等设施，节约能源。

### **内镜清洗员**

#### 工作内容

- 1、软式内镜及附件的清洗、消毒、清点、登记及储存等。
- 2、软式内镜装配、检查、打包等。
- 3、软式内镜在全自动内镜清洗机装载以及消毒或灭菌的卸载等。
- 4、消毒器械物品的清点、登记工作。
- 5、软式内镜与附件诊间配送等。
- 6、洗消区域清洗消毒，如洗消槽、洗消机、储镜柜、转运镜车等清洗消毒工作。
- 7、各类物资的领用，拆箱，上架等。
- 8、科室指派的临时任务。

### **（三）保洁质量保准**

- 1、保持院内全貌整洁（包括绿化带内外的清洁卫生）。
- 2、及时处理污物、垃圾，保持地面清洁，无肉眼可见污迹、烟蒂垃圾。
- 3、玻璃窗明亮、窗槽、不锈钢清洁、窗帘干净，无污垢。病房隔离帘、窗帘等各种可清洗的布帘，要求每年两次由公司员工负责装卸，送洗衣部清洗后安装，如有特殊情况，随时清洗；对于可擦拭区域的玻璃按照年度计划要求的电子清洗单擦拭，经科室负责人签字后方为有效。实行保洁巡查电子巡更系统督查
- 4、门、门框、栏杆、窗台、氧气面板上端、灯具、钟、镜框、椅子、电话机、电视机等无灰尘，保持干净清洁。
- 5、风扇、取暖器、病区内中央空调及室内空调挂机、层流室内进出风口及隔尘网外表面无积灰无污迹。
- 6、床头橱、凳子、椅子、陪护椅、橱柜等保持清洁，无积灰无污迹。
- 7、厕所地面光亮干净无积水，墙面、镜子、台面、洗脸盆清洁明亮，无异味、便器无积垢。
- 8、公共场所的楼梯扶手、告示牌、坐椅及通道的地面、玻璃窗、墙面的卫生要求同上。所有垃圾桶（内外）清洁、无异味、无苍蝇和蛹（垃圾不超3/4）。
- 9、保洁车、卫生用具等应该整齐有序、清洁。不得私自买卖病区常规废品物资、废纸、废黄板箱、空盐水瓶等，如有发现，视为偷盗行为处理。
- 10、严格管理好医疗废物，医疗废物不得外流和私自处理。按规定配合“除四害”工作。

- 11、内墙壁面清洁、无污迹、无蜘蛛网。
- 12、各种保洁用具摆放整齐，标识清晰，定位放置，病区内不乱挂工人衣服，不拉线，不乱钉乱贴，不乱扔垃圾。
- 13、保持配餐间、污物间、晒衣间、储藏间、更衣室、值班室、诊疗室、办公室、输液准备室、治疗室、护士站整洁。水槽内无积垢。
- 14、节约水电，无长明灯、长流水。公司员工不得在院内洗澡洗私人物品和侵占医院利益（如经常大桶热水带回家）。
- 15、病区工作每日二次协助病人冲开水。
- 16、负责新生儿室/产前病区的 24 小时管理人员。符合新生儿、产科管理要求。
- 17、在清洁工作同时，发现室内建筑、家具、设施有所损坏，影响使用或有碍美观，应及时报告有关部门。清扫工作必须在上班前半小时结束。
- 18、病人和职工对环境卫生的满意度在 90%以上。

#### **（四）消杀质量保准**

- 1、办公桌、操作台、诊疗床、电脑键盘等物品，厕所、门把手、病人床头橱（一桌一中）、凳子、病床、盥洗池等，每天消毒一次。出院病人彻底终末处理。
- 2、垃圾袋装化，生活垃圾与医疗垃圾分开。标志明显，封闭袋口运送到垃圾处理站，并按指定位置堆放，统一处理。医疗垃圾处理符合院感要求。
- 3、分区域合理使用拖把，病区地面每天用清水清洗拖两次，保持地面干燥，同时做好巡回动态保洁，对于院感重点区域按照要求使用不同浓度的含氯制剂拖拭。
- 4、办公室、病房、诊室、科室内 PVC 地面每年打蜡两次，公共区域地面每季度打蜡一次，住院部各病区以及工作区域每周清洗两次、PVC 地面抛光每月两次，各楼宇一楼/门诊二楼每天清洗一次。公司应制定年度电子保洁计划表，执行计划前应提前一周通知相应的单位，事后需要相应区域的负责人签字确认后方为有效。保洁领班运用信息化排班及巡查监管符合院方要求。
- 5、在医院保洁区域内，因工作未到位，引发纠纷，由公司配合院方处理和根据责任情况公司须承担相应赔偿。
- 6、按照要求使用五色区域毛巾、一桌一中、一床一中，所有拖把、抹布应集中清洗、消毒、烘干后配送至使用部门，检测符合要求。各种清洗消毒符合院感要求。
- 7、有特殊污染地点，随时消毒、清洗、补蜡。
- 8、特殊情况如管控、封控病区单元，配合院感科要求执行现场消杀工作。

9、各区域每日清洁消杀后由责任人登记，主管电子巡更督查后签字确认。

#### **（五）岗前培训**

- 1、疫情防控、消防安全、院感（手卫生、职业暴露等）、心肺复苏、五色毛巾及拖把分区使用方法，正确消毒液配比等应知应会知识。
- 2、岗位职责。
- 3、等级护理要求。
- 4、着装、仪容仪表、文明用语和沟通技巧。
- 5、医疗废物、生活垃圾、回收垃圾的分类管理和规范投放。
- 6、便器、尿壶的使用、清洁、消毒。
- 7、行动不便，意识不清病人的安全问题。
- 8、卧床病人床更换床单、被套等。
- 9、床单位的终末处理。
- 10、其他需掌握的岗位技能。

#### **（六）员工自身安全防护**

- 1、服务人员工作时应正确穿戴和使用必要的安全防护用品。
- 2、服务人员在易发生职业健康危害的有毒有害作业场所工作时，应正确使用冲洗设施和防护急救器具。
- 3、中标单位应定期安排医疗废物转运专职人员进行健康检查，必要时安排免疫接种。
- 4、服务人员应严格执行物业服务安全操作规程，遵守医院管理制度，知晓各项应急预案及处置要求。

#### **（七）管理要求**

- 1、项目负责人全权负责本项目工作人员的管理和调配，每天（365天）安排管理人员24小时值班，服从院方的管理。
- 2、提供保洁、器械清洗服务具体方案设计，包括组织架构、机构设置、人员配置（含时间表）、培训考核和应急工作等。
- 3、提供管理制度、操作规范、工作标准及质控方案等。
- 4、做好岗前、岗位培训，参加医院组织的院感、消防知识等培训。
- 5、配合医院接受上级领导部门的监督、检查（含各类检查和疫情防控等突发性公共卫生事件），提供必须的资料。
- 6、合同期内人员要求：

- 1) 项目经理：50 周岁以下，本科及以上学历，具有物业管理资格证书，须有三级医院物业服务项目负责人 3 年以上工作经验，提供医院证明并加盖公章。提供相关证明资料。根据项目负责人同类项目（项目服务需包含保洁服务）管理工作经验进行评分，详见评分办法。
- 2) 主管：50 周岁以下，高中及以上学历，须在三级医院从事物业管理相关工作 3 年以上，提供医院证明并加盖公章。
- 3) 作业人员：男职员原则上为 60 周岁以下，女职员原则上为 55 周岁以下，小学及以上学历。55 周岁以下职员至少要有 80% 以上。其中消毒清洗工岗位人员原则上 40 周岁以下，高中以上学历。
- 4) 所有人员身体健康，具备完成工作的身体条件。
- 5) 原项目中年龄超过 60 周岁的员工在项目合同生效起 3 个月内逐步更换达到要
- 6) 中标人需确保员工月离职率小于 5%。
- 7、乙方配置满足工作需求的办公用品和员工劳保用品。
- 8、乙方提供本项目内必备的消毒机器人，吸尘器、洗地机、清洗机，工具消毒、专用设备以及尘推、水推、地拖、玻璃清洁工具、抹布等保洁器具和生活垃圾袋；提供设备清单（包括：各类服务设备（如乐百美、坦能或相当于及以上品牌）、办公设备等）的品牌、型号、产地、数量以及为医院提供使用的清洁剂、地面保养剂、洗涤剂、消毒剂等各类耗材的品牌（如庄臣、3M）清单；各类保洁车标准配置，防滑地垫等配备清单；上述设备、保洁器具及耗材清单格式自拟，品牌、型号、产地、数量、安全识别卡等要素内容不得缺项。
- 9、乙方按招标文件要求完成保洁、器械清洗等服务工作。
- 10、甲方每月对本项目的服务质量进行考核与监督；对甲方在日常监管工作中开出的项目整改单，乙方要严格按照规定的时间进行整改，并将整改情况上报甲方。设立信息化闭环管理台账，员工入离职信息化管理，当月与员工兑现奖惩措施，甲方与乙方协同督查，考核评分与当月服务费挂钩。
- 11、乙方应执行感染控制要求和消毒隔离制度，做好服务人员的职业防护工作，防止交叉感染。疫情防控期间，乙方应严格落实疫情防控相关要求（费用由乙方负责）。因乙方未落实疫情防控相关规定或落实不到位等原因（如服务人员擅自离岗离常等；未按规定测温、核酸检测、接种疫苗、执行隔离等）造成严重后果的，由乙方承担全部责任和一切后果。

二、收送工作内容及质量标准

1、药品收送服务内容及服务标准

序号	服务内容	服务标准
1	病区药品（含常规用药，冷链药等）运送，扫码封闭装箱按照规定（符合运送的相关卫生及时间要求）准时运达，到运达科室后扫码接收，做到可视化及可追踪。清点数量并与病区相关人员核对并签字。	运送前检查药箱或药车是否完好及上锁，扫码接单信息并携带药品交接登记本； 冷链药物按照要求配置冰袋等；当面对接扫码封箱； 收送过程中，药品应轻拿轻放，无破损、丢失； 收送符合要求，放入转运箱时正确放入对应药品箱中，数量匹配，药品按类别分送正确，转运箱处于密闭状态；
2	负责全院的临时用药，口服药，出院带药等的运送，要求按照规定（符合运送的相关卫生及时间要求）及时送达，到达运达科室后扫码接收，做到可视化及可追踪。登记好详细信息并与病区相关人员当面点清。	按规定时间将药品及时准确送至相应病区，并与病区护士交接签字及扫码确认接收信息； 收送过程中，药品应轻拿轻放，无破损、丢失。 收送符合要求，放入转运箱时正确放入对应药品箱中，数量匹配，药品按类别分送正确，转运箱处于密闭状态；
3	负责 24 小时临时领药的运输工作；如有计划外领药，需按药师要求至库房运回请领药品，领回时确认药品的种类与数量是否与请领要求一致。	收送符合要求，放入转运箱时正确放入对应转运袋中，数量匹配，药品按类别分送正确，转运箱处于密闭状态，扫码数据正确。
4	在配置中心药师指导下，负责药品的上架工作，要求按货位、批号摆放整齐，货架药品至少保证 2 天用量。	各类药品摆放正确，药量充足。符合要求。 每日 17:00 之前，将各病区药箱或药车取回备用，并消毒清洗备用。
5	各种医疗耗材及其他物资的领用工作：在药师制定好请领计划后至采购人相关部门领用医疗耗材，要求领回品种及数量及时登记备案。	扫码登记领用物资数据与计划匹配； 运用信息化管理手段准确完成收送任务，正确领用物资，有月数据报表生成及反馈信息提供比对分析。
6	负责每月细菌培养皿的取送	取送培养皿及时，在有效期，无污染。

2、物资收送服务内容及服务标准

序号	服务内容	服务标准
1	计划内科室医材：计划运送员，按采购部门具体要求，及时达到目标科室扫码接收	物品运送前检查运送车辆是否完好及上锁，扫码接单信息并携带物品交接登记本 当面对接扫码封箱； 收送过程中，物品应轻拿轻放，无破损、丢失； 收送符合要求，数量匹配。
2	急用材料、物品	按规定时间将物品及时准确送至相应病区，并与病区护士交接签字及扫码确认接收信息； 收送过程中，物品应轻拿轻放，无破损、丢失。



		收送符合要求，放入转运箱时正确放入对应物品箱中，数量匹配，药品按类别分送正确，转运箱处于密闭状态；
3	医疗文书、检查预约、小型物件送修、转运	收送符合要求，放入转运箱时正确放入对应物品箱中，数量匹配，物品按类别分送正确，转运箱处于密闭状态，扫码数据正确。
4	大型物件、家具等重型器械、物资转运	接单后安排收送员到场评估，应用合适转运器械及车辆，定点定位放置，不损坏，无丢失。信息扫码反馈完成接单任务。
5	各种其他物资的领用工作，采购中心制定好请领计划后至采购人相关部门领用物品，要求领回品种及数量及时登记备案。	收送符合要扫码登记领用物资数据与计划匹配；运用信息化管理手段准确完成收送任务，正确领用物资，有月数据报表生成及反馈信息提供比对比分析。
6	负责各类小型器械借用及还送	借用科室扫码登记，准确送达后扫码确认，无损坏，无丢失。

**3、医疗废弃物处置服务内容及服务标准**

序号	服务内容	服务标准
1	每天定时使用信息化管理系统收送医疗废物，废物放置、包装好后，收集员定时定规定路线用专用信息化医疗废物车辆收送到院临时医疗废物暂存地，放入专用桶内，贴上标签盖好。	运送前检查信息化转运车完好及上锁，扫码信息正常；与病区护士交接签字及扫码确认接收信息；收送过程中车辆应密闭，黄色医废垃圾应轻拿轻放，无破损、无丢失；无混装，无超量；行走路线按照规定路线，远离人群；入库信息扫码交接正确。
2	每天定时装上市医疗废物专运集装车，并填写好危险废物转移联单，认真做好医疗废物的分类收集、存储及称重交接工作，做好数据上传及信息化台账记录，定时报送感染管理科。	按规定时间将医废及时装入医废转运车，医疗废物的分类收集、存储及称重交接工作，数据上传及信息化台账记录及时，正确报送感染管理科。
3	医疗废物暂存站每日消毒清洗不少于 2 次，有台账记录及考核。危险废物收转做到日产日清，并注意防火，防鼠，防虫，防盗，保持 24 小时监控有效。	清洗消毒符合院感要求，每日消杀记录正确；医废分类处置出库符合要求；四防及调取监控真实有效。
4	锐器物单独收集，单独存储于医疗废物暂存间的锐器物收集箱，由医疗废物处置单位收集处理。	各类锐器盒收集箱堆放符合要求；每日处置单位上门收集符合要求。
5	收集员做好自身防护。在工作时，必须穿隔离衣、隔离帽及手套，收集锐器医疗废物时，做好防针刺伤防护措施。每次工作结束后要洗手消毒一次。手套破了要随时手消毒并更换新手套。	个人防护用具齐全，收集员正确穿戴及脱卸，使用防护服，手套，口罩，鞋套，防护鞋，面罩均符合流程及规范，抽检符合标准。
6	严格执行重大疫情期间院感办对医疗	执行院感科指导对特殊情况下的医废处置要求，

	废物处置的特殊要求。认真做好医疗废物暂存地的消杀工作，出现意外事件时，根据紧急处理措施进行处置。	进行医废泄露，丢失，特殊医废处置等现场演练，培训，考核，抽查台账记录符合要求。
7	在发生医疗危险物品泄露、丢失、被盗等意外情况时，及时汇报主管部门负责人，并保护现场，疏散无关人群，防止次生灾害发生。	现场警示标识明显，责任人现场处置流程规范，措施及时，环境消杀及汇报及时，记录完整，整改方案有效。主管部门知晓处置并防范伤害。
8	医废车辆使用完毕后进行消毒清洗，悬挂已消毒标记，充足电备用，记录每日运行记录。	每日两次清洗消毒转运车辆，运行记录完整。标识清晰，电量充足，显示屏及扫码枪完好。库房无异味，无污垢，保洁工具摆放规范。

**4、生活垃圾处置服务内容及服务标准**

序号	服务内容	服务标准
1	黑色生活垃圾袋按规定时间、规定路线用垃圾转运车辆进行运载，注意不过满，超量运载。	严禁将生活垃圾与医疗废弃物、未被污染输液瓶（袋）等混装运送，途中无抛洒滴漏；无超量盛装。
2	正确佩戴个人防护用品。	运送员正确穿戴防护鞋，手套，口罩，帽子
3	每次运送工作结束后，运送车辆及时进行清洗消毒处理、规范停放。	运送车辆清洁，放置合理。
4	暂存地环境整洁，喷洒消毒液每日两次，库房紫外线消毒，保持清洁，防虫，防鼠，挡鼠板放置。	库房地面无异味、无污水、污垢，防止发生危害及污染。防虫，防鼠措施合理。
5	生活垃圾每日出库，出库量记录，保持场地清洁	库房日产日清，台账记录完整；场地清洁，无异味。

**5、静脉药物配置中心收送服务内容及服务标准**

序号	服务内容	服务标准
1	病区成品输液的运送，扫码封闭装箱按照规定（符合运送的相关卫生及时间要求）准时运达，到运达科室后扫码接收，做到可视化及可追踪。清点数量并与病区相关人员核对并签字。	运送前检查药箱或药车是否完好及上锁，扫码接单信息并携带药品交接登记本； 收送过程中，药品应轻拿轻放，无破损、丢失； 收送符合要求，放入转运箱时正确放入对应药品箱中，数量匹配，药品按类别分送正确，转运箱处于密闭状态；
2	负责全院静脉营养输液袋的运送，要求按照规定（符合运送的相关卫生及时间要求）及时送达，到达运达科室后扫码接收，做到可视化及可追踪。登记好详	按规定时间将药品及时准确送至相应病区，并与病区护士交接签字及扫码确认接收信息； 收送过程中，药品应轻拿轻放，无破损、丢失。 收送符合要求，放入转运箱时正确放入对应药品箱

	细信息并与病区相关人员当面点清。	中，数量匹配，药品按类别分送正确，转运箱处于密闭状态；
3	负责临时领药的运输工作；如有计划外领药，需按药师要求至库房运回请领药品，领回时确认药品的种类与数量是否与请领要求一致。	收送符合要求，扫码接单信息放入转运箱时正确放入对应药品袋中，数量匹配，药品按类别分送正确，转运箱处于密闭状态，扫码数据正确。
4	在配置中心药师指导下，负责药品的上架工作，要求按货位、批号摆放整齐，货架药品至少保证 2 天用量。	各类药品摆放正确，药量充足。符合要求。 每日 17:00 之前，将各病区药箱或药车取回备用，并消毒清洗备用。
5	各种医疗耗材及其他物资的领用工作：在药师制定好请领计划后至采购人相关部门领用医疗耗材，要求领回品种及数量及时登记备案。	扫码登记领用物资数据与计划匹配； 运用信息化管理手段准确完成收送任务，正确领用物资，有月数据报表生成及反馈信息提供比对分析。
6	负责每月细菌培养皿的取送	取送培养皿及时，在有效期，无污染。

### 三、司梯服务标准

#### 1、服务内容

(1) 严格执行各种规章制度。热爱本职工作，尽心尽意为医护和患者服务。着装规范、文明服务、文明用语。

(2) 电梯司机必须培训后上岗，严格遵守操作规程，遵守值班规定，按时上下班，严禁做与值班无关事宜。

(3) 认真学习电梯运行知识，不断提高操作水平，熟练掌握电梯运行过程中的各环节和安全操作规程。

(4) 操作电梯时，不准与乘客聊天、看书等与工作无关的事情，严禁误操作运行。

(5) 电梯厅引导员，要时刻做好乘客分流工作。

(6) 保持电梯厅及轿厢的清洁，每日按规范进行消毒并记录。

(7) 手术电梯保证通讯畅通，及时满足临床科室使用需求。

(8) 每日电梯扫码巡视并上传记录。

(9) 每日对所有电梯机房进行巡视检查并清洁打扫消毒，每日 3 次并记录，有异常情况时及时汇报并反馈恢复情况。

- (10) 禁止刷卡使用货梯承载病人及病人家属。
- (11) 配合医院控烟，劝阻在本区域吸烟者。
- (12) 司梯人员对应急预案，逃生技能，应熟悉并掌握。
- (13) 运行前查看运行记录，检查电梯照明、按钮、指示灯、排风、呼叫系统是否完好、正常，轿厢是否清洁。
- (14) 运行前应跟梯试运行，注意电梯平层和门锁、门联开关是否正常，有无异常响声。
- (15) 认真听取乘梯者的意见，及时向电梯保养人员汇报电梯运行情况；做好电梯运行记录，不准隔日和替代填写，严禁在记录本上乱写乱画；电梯出现故障时，及时通知维修人员进行维修。
- (16) 严禁电梯客货混装及运载易燃易爆等物品。
- (17) 下班前对电梯运行情况再次跟梯进行检查，完成当班记录。
- (18) 按规定时间关闭、开启电梯。
- (19) 做好 DSA 及急救病员专门驻停专梯接送工作。
- (20) 完成临时性工作任务，如：检查接待及应急演练等。

## 2、服务标准

- (1) 熟悉电梯操作规程，遵守操作规程，遵守值班规定，不做与值班无关事宜。运用信息化手段巡查及人员排班合理。
- (2) 发现分析处理各种事故隐患及突发事件，有台账记录。
- (3) 发现问题及时向维修人员、班长、主管汇报。
- (4) 维护好电梯轿箱内、外卫生，每日消毒记录。
- (5) 严禁违规操作，培训规范操作流程。
- (6) 时刻保持运行安全意识，实行信息化监管。
- (7) 开梯前必须做到试运行，确认无异常后方可运送乘客。
- (8) 轿厢内无异味，内壁清洁无手印，地面干燥无水迹。
- (9) 各类警示标贴完整，电话通讯畅通。
- (10) 轿厢内灯光明亮，所有按钮、排风、运行完好记录及时。
- (11) 完成各类临时性任务及时，高效。

## 四、综合运维服务标准

综合运维内容保证全院各科室及全院电梯（扶梯）、医用气体（压缩空气、负压吸引、

液氧及瓶氧)、木制品(木工)、零星修补(瓦工)的日常维护、维修、巡查及抢修和管理服务工作。

## 1、综合维修服务

### (1) 服务内容:

1.1 做好医院设施的维修保养工作,严格执行各项规章制度和安全操作规程、确保全院设备运行正常。实施设备设施安全管理责任制,维修人员负责设备的日常运行维护、检修,确保设备的完好率。

1.2 院区建筑物及院落的室内外维护工作:1.包括门窗玻璃破损、地面修补维护、墙面、房屋修补(墙角、踢脚线)维护等,并做好相关维修记录,2.做好病床、家具等维修工作,有相关记录信息化管理排单。

1.3 落实维修巡查制度,每日主动到各科室、病区巡回一次,对各科室设备、设施、门锁、门窗、橱柜等进行巡查、修复、验收等规定,发现问题及时解决并做好记录;按照报修时间进行现场维修,修理结束后由报修部门签收确认,反馈至派工员做闭环管理,台账记录,月底提交维修清单及耗材清单数据表。

1.4 严格执行材料领用消耗制度,在工作中坚持以旧换新,修旧利废,节约开支,杜绝浪费,按时完成安装和维修。

1.5 完成采购人交办的其他相关工作。

## 2、工程运维服务

### (1) 服务内容:

1.1 负责项目管理区域内的相关后勤设施的日常维护维修和保养,保持机房内卫生清洁,保证气体机房的正常供应和设施的正常运转。

1.2 定期对供氧系统等设施设备的正常运行进行巡查,积极配合以上各系统维保单位的维护工作,并积极配合相关部门对其的年检工作。

1.3 设备台帐、图纸档案、运行记录、维修记录、保养记录完整,保证运行正常。

### (2) 泵房服务内容

2.1 对生活水泵、消防水泵、潜水泵、污水处理设备、水池水箱、卫生洁具、用水终端等设施的日常操作、巡视、维护、保养、运行检查、故障排除及安全工作到位,并做好相关记录

2.2 院区内给水、排水阀门、龙头、开关等的日常维修、清洗及管线的跑、冒、滴、漏

的维修工作到位，并做好相关记录

2.3 院区内全部下水、地漏疏通及屋面天沟、雨落管等的日常巡视、维护及维修工作到位，并做好相关记录

2.4 每天巡查 2 次污水坑、集水坑，每季度巡查一次污水过井，并作好相关处理和记录。每月检查室外雨水管道的排放工作情况。在非常时期（如汛期）要有应急措施，加强值班巡视（防汛泵）做好相关记录。每年对雨水所用潜水泵、各种循环泵类进行一次维修保养，并做好相关记录。负责消防泵的巡检和基本维护，并协助消防系统设备的维保并做好记录。

2.5 认真完成采购人交办的其他相关工作。

(3) 工程所需修缮工具及物资供应商可根据现场具体情况增减，须保证服务工作正常运作。

(4) 维修所需的材料费均由采购人承担，维修工具由供应商承担，供应商应本着修旧利废、勤俭节约的原则，尽快完成维修任务。

(5) 工程巡检维保 通过系统自动生成预防性维保单，推送到手持指定终端，制定巡检路线，通过扫描位置码，记录巡检时间，巡检人员，频次等。通过手持终端，查看设备台账，维修保养记录，配件更换情况，完善后台监管，设备台账统计，通过设备终端扫二维码查询，实现三级巡检。

### **综合运维服务标准**

(1) 维修及时率 98%，常规 10 分钟内到场维修（特殊原因除外），紧急时应马上修复，常规 2 小时内修复符合要求。

(2) 报修记录登记完整，报修单经报修科室负责人签字确认，有定期回访记录。

(3) 维修服务场地卫生保持干净，维修完毕落手清：管理用房（包含办公室、仓库等）卫生整洁干净，工具、设备及各类物资摆放整齐。

(4) 各种应急工作到位，安全生产工作落实到位。

(5) 各工种按国家规定持证上岗。

(6) 各工种相应岗位培训需到位。

(7) 配合医院完成上级各项检查任务和各项应急工作，保证机房、设备等运行符合检查要求。

(8) 各类设备维修、巡视及保养资料齐全，符合三甲评审标准。

(9) 各类设备机房（包括真空吸引机房、空压泵等）卫生落实到人，要求整洁干净，设备、物品摆放整齐。

- (10) 按照三甲评审标准，做好应急预案和演练。
- (11) 运用信息化手段实行点位巡检及报修闭环管理，提供月巡检修理报表。
- (12) 确保在岗人数和服务时间，班次及人数不得随意更改，不得影响医院正常工作。
- (13) 各项工作严格按《评审标准》中的三级甲类医院管理标准执行。
- (15) 对公司制定的年度设备设施维保计划每项 100%执行。

### 3、液氧工服务内容

- (1) 日常运行安全巡视，查看氧气压力与纯度是否正常，空压机、冷干机、制氧机是否正常。
- (2) 每两小时抄表记录设备运行状态。
- (3) 对空气储罐进行手动排水，每班至少一次。
- (4) 对空压机散热片，空滤等部件定期进行吹扫清洗，春季柳絮期增加频次。
- (5) 每半年配合站内接送和更换耗材。
- (6) 每半年配合站内压力表校验工作。
- (7) 每年配合站内安全阀的校验工作。
- (8) 定期检查汇流排氧气瓶及灭火器的有效日期。
- (9) 协助配合氧气瓶到期的更换。
- (10) 站内展板信息及时整理更新。
- (11) 定期填写去脂记录，一月两次。
- (12) 组织人员定期进行应急演练及安全培训。
- (13) 人员操作证到期，及时复审。
- (14) 站内压力试验报警测试一年两次。
- (15) 库房货架定期整理，要求有标识签，物品码放整齐划一。
- (16) 物业主管要对所管辖的范围内容定期监督，抽查。
- (17) 负责站内一些突发应急的临时性工作。
- (18) 公司员工对各项规章制度及设备操作规程的执行程度，是否完全遵照执行。
- (19) 建立完善的规章制度和岗位职责、操作流程、应急预案；有健全备运行维护标准化管理体系、质量管理评定体系。
- (20) 做好节能巡查，避免浪费现象：做好节能宣传教育、统计工作，规范台账资料。
- (21) 各系统主要关键设备、末端设备、管道及阀门等标识清楚，标牌粘贴、悬挂整齐干净。

#### 4、负压机房管理员服务内容

(1) 操作员在岗在位，对负压机房进行安全巡视，负压泵运转是否正常，启停是否灵敏并记录巡检结果。

(2) 负压水箱水位是否正常，有无缺水。

(3) 负压水泵每半月切换运行一次。

(4) 负责站内一些突发应急的临时性工作。

(5) 操作员掌握安全操作知识及维修保养技术。

(6) 站房内保持整洁，每周彻底清扫干净。

(7) 物业主管要对所管辖的范围内容定期监督，抽查，台账记录。

#### 液氧、负压机房管理服务标准

(1) 中心供气系统和压缩空气、(液)氧气、笑气、(液)氮气、二氧化碳等六气、正、负压空气等医用气体系统设备及终端设施的日常操作、巡视、维护、保养、运行检查、故障排除及安全工作到位，并做好相关记录：瓶装气体及时供应。

(2) 合理调节供气的压力、流量、浓度等。

(3) 每 2 小时巡视 1 次设备设施运行状况，抄 1 次主要仪表参数，并做好相关电子化信息台记录，提供月报表及时。

(4) 负压吸引机组每周进行一次排污，每半年对正压、负压机组控制箱进行一次清扫和检查，每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练，相关记录完整。

(5) 根据实际情况做好气体设备保养，气体存量计划及时落实、汇总上报：做好压力容器的附件送检测工作及时。

#### 5、缝纫工服务内容

(1) 接受电子制作单的制作任务，按时完成裁剪制作，反馈完成信息。

(2) 制作下单科室及病区各种特殊布类用品，如手术压脚带，床刷套，药袋等。

(3) 修补职工工作服、推车套、窗帘等织物，申请耗材合理。

(4) 完成临时性布类织物制作的工作任务，如骨科皮靠枕，皮沙袋等。

(5) 完成各类院部缝纫任务，节约成本不浪费。

(6) 打扫工作间每日 2 次，各类布料码放整齐标识清晰，保持缝纫工具完好。

#### 缝纫工服务标准

(1) 工作期间着装规范，仪表端正，规范服务，文明用语。

(2) 遵守医院作息時間，坚守工作岗位，按时完成工作任务不干私活。



(3) 应本着节约的原则，裁剪布料量入为出为医院节省成本支出。

(4) 履行请假制度，严格执行疫情常态化防控工作。

(5) 参加各类技能培训，严格遵守消防制度，做到安全生产。

(6) 保持各类裁剪工具完好状态，场地保持整洁。

## 6、各项洗涤服务流程：

(1) 员工工作服：各病区物业员工工作服，在病区交接，运送及其他运送人员每周二、周五（9:00-12:00 13:30-17:00）送至三号楼负一层集中暂存。

(2) 地巾：各病区地巾（含各种大小拖布、尘推布、高处除尘布）在污洗间设置暂存处，洗涤公司每天收送，其他公区人员在三号楼负一层进行更换。

(3) 毛巾：全院所有人员每天（9:00-12:00 13:30-17:00）将脏毛巾（一房一巾、一厕一巾、一床一巾及其他分色毛巾）送至三号楼负一层进行分色清点，并更换干净毛巾。

## 五、应急迎检服务标准

### 1、制定重大活动物业保障应急方案的目的

为了做好重大活动物业保障工作，保证活动期间人员安全，及现场秩序有条不紊，特制定本应急预案。

### 2、应急预案管理主体及职责

1) 项目经理及职能部门负责应急预案的编制、审定，指导、监督各项目部做好相关事故的预防工作，定期检查应急预案培训、演练的实施情况。公司主管职能部门为应急预案实施的督导部门；

2) 项目部负责对全员进行应急预案培训，定期进行应急预案演练，并对培训、演练进行记录，根据预案演练结果，对应急预案进行评审及修订、完善；项目部为应急预案实施的执行部门；

3) 主管部负责对应急预案进行备案，对应急预案培训效果、演练效果进行检查、验证，参照应急预案考核应急预案实施的效果；主管部为应急预案实施的检查考核部门。

### 3、应急小组及职责

#### 1) 领导小组

(1) 组长：项目负责人

(2) 组员：主管

职责：负责全面了解重大活动安排，制定重大活动物业保障方案并对重大活动现场进行

布控，协调各部门工作以保证会场人员安全。活动结束后进行总结，并形成报告，报备主管部。

## 2) 应急处理小组

(1) 组长：主管

(2) 组员：秩序维护员、中控值机员

职责：负责执行重大活动方案，坚守各布控点并做好布控工作。做好重大活动范围内的监控、警戒工作，随时与项目总监保持联系，请示、汇报重要宾客在活动期间的各种情况。

## 3) 主管部调度中心

(1) 组长：调度主管

(2) 组员：调度员

职责：在有重大活动期间，与项目总监保持联系、沟通，掌握现场处理情况信息，根据现场处理需求，协调有关部门实施应急预案，跟进处理过程及结果，存档备案报告。

## 4、重大活动物业保障区域

重大活动周边外围环境，各人员、车辆主要出入口，大堂、电梯、活动现场，主要安全通道，参会人员活动范围，停车场等。

## 5、重要活动物业保障布控

1) 对重要宾客活动区域、通道沿线、停车区域进行彻底的安全检查，对重要宾客活动区域进行暂时封闭，除特定人员外，禁止其他人员进入；重要宾客沿线暂时阻止其他人员通过，确保通道畅通；

2) 确定重要宾客的车位，并确保车位有效；

3) 中控室通过监控系统设备，对活动区域进行监控，发现情况时，立即上报，迅速排除险情；

4) 对活动场所外围环境布控：

(1) 车辆出入口：负责指挥车辆进出，保证出入口畅通，并劝阻无关车辆进入；

(2) 停车场：负责疏导车辆和车辆停车及入位；

(3) 巡视活动场所周边情况，注意发现可疑人、可疑物。

5) 若活动场所设在物业内的布控：

(1) 人员出入口：查看来宾的有效票证，阻止无关人员进入；

(2) 大堂：巡视、检查，观察周围有无可疑人，可疑物；

(3) 电梯：阻止无关人员乘坐电梯；

(4) 营业场所：确保营业场所安全和正常秩序；

- (5) 制高点：观察活动场所周围情况，注意发现可疑人、可疑物。
- 6) 对重点区域进行布控：
  - (1) 对重点区域出入口进行验证工作；
  - (2) 负责主席台的宾客安全，一旦发生紧急情况，进行疏散和处理；
  - (3) 阻止无关人员进入重点区域，一旦发生紧急情况，进行疏散和处理；
  - (4) 注意发现重点区域有无可疑人、可疑物，一旦发生紧急情况，进行疏散和处理。

**6、工作措施**

- 1) 根据活动的工作安排，提前一周与有关部门对重要部位，要害部门及重要宾客活动的区域进行全面的环境保洁、消防、安全大检查，发现隐患及时清除；
- 2) 提前一周进行活动布控演练；
- 3) 提前三天召开全员专题会进行动员；
- 4) 提前一天预留车位；
- 5) 准备好活动期间所需设备。（包括消防器材、对讲机、护栏、标识牌、隔离带、工作识别卡、特制胸卡、手持指示灯等）

**7、工作要求**

- 1) 物业保障工作要贯彻“统一指挥、周密部署、严密防范、明确分工、协作配合”的总体要求；
- 2) 坚持服从指挥，逐级负责，全员动员，提高重视程度，确保各项工作全面落实；
- 3) 全面落实领导责任制，明确分工，定岗定位，限期完成；
- 4) 加强请示报告，遇重大问题及重大情况，应立即汇报；
- 5) 服务人员要注意仪容仪表，要热情服务；
- 6) 各布控点位须提前 30 分钟到岗，特殊情况临时安排；
- 7) 各上岗人员必须佩带对讲机、耳机；
- 8) 活动结束后，对相关区域进行清场，并注意发现易燃易爆物品。

**8、工作总结**

- 1) 物业主管总结本次活动的现场情况，有无疏漏的环节，如何避免及补充；
- 2) 清点本次活动物品有无归还，有无损失，损失金额报主管记账。

**六、护理员服务内容及服务标准**

**1、急诊室护理员服务内容及服务标准**

	服务内容	服务标准
--	------	------

	配置日常保洁使用的消毒液。	消毒液选择正确，配置浓度正确，方法正确。
	地面保洁：消毒液拖拭地面，拖拭过程中合理放置“小心滑倒”标识，并按要求签字确认。	每天至少3次，有污染及时保洁。拖把分区（清洁区、污染区、半污染区）管理，地面清洁、无污迹、无水渍，无杂物，标识使用合理，签到及时。
	洗手池保洁：消毒液擦拭负责区域里的洗手台和水池。	每天至少2次，有污染及时保洁。洗手台和水池保持清洁、无污迹、无杂物、无积水，下水道通畅。
	床单位保洁：消毒液擦拭抢救床、呼吸机底座、移动电脑底架、小桌板底架，小推车及污染布类暂存车。关注窗帘、围帘整洁与清洁度，及时更换。	每天至少2次，有污染及时保洁。一床一巾，湿式擦拭，擦拭区域保持清洁、无积灰、无污迹、无水渍、无血迹、无胶布痕迹、无杂物。窗帘、围帘整洁、清洁，无污迹，悬挂正确。
	保洁工作完成后，完成抹布、拖把的清洗消毒工作，放置备用。	使用后的抹布、拖把处理及时，消毒方法正确规范，按要求放置备用。
	每周按周重点分工做好清洁卫生工作 周一：擦拭创伤中心区域、清创室区域门窗、墙、柜门、无影灯及功能柱，根据情况更换区域内窗帘。 周二：擦拭治疗室、污染治疗室、处置室门窗墙面，护士站墙及柜门，根据情况更换区域内窗帘。 周三：擦拭卒中胸痛中心、心衰单元、复苏室门窗、墙及柜门、无影灯、功能柱，根据情况更换区域内窗帘。 周四：擦拭普通抢救室、急诊儿科3个诊室、儿科抢救室门窗、墙及柜门、无影灯、功能柱，根据情况更换区域内窗帘。 周五：擦拭急诊妇产科、特诊室、急诊内外科诊室、整理仓库，根据情况更换区域内窗帘。	每周深度清洁一次，周重点任务了解清晰，及时高质量完成，周重点擦拭区域内门窗、墙、柜门、无影灯及功能柱保持清洁、无积灰、无污迹、无水渍、无血迹、无胶布痕迹、无杂物。窗帘、围帘整洁、清洁，无污迹，悬挂正确。
日常保洁消毒		
	终末处理：患者出科后，及时进行床单位的清洁、去污、湿拖、整理。清洁消毒床（床面、床垫、床扶手、床下、床腿、床轮、床关节等）、床移开后的地面清洁、拖地、墙壁擦拭、床旁桌擦拭、功能柱、功能带擦拭、物品归位放置。	一患一清洁，终末处理及时，擦拭消毒方法正确规范，床单位、功能柱、地面清洁无污迹，物品归位正确。
病人转运	转运人员安排：急诊24小时工作制，工人三班制运转	各时间段转运人员安排合理，应对突发公共事件或同一时段多名患者需转运的，有可支援的机动人员，保证工作正常开展。
	转运准备：在护士的评估、指导下，有目的的 进行患者的转运。	转运按医嘱执行，转运目标清晰。
	转运工具使用：抢救推床转运患者护栏上拉，脚在前，上下坡头在高位；轮椅转运患者坐姿靠后、安全。	转运工具使用符合规范。
	转运过程：行驶平稳，避免颠簸、碰撞，听取	转运过程安全，平稳。能虚心听从护士指导，

	护士指导，尊重患者及家属的要求。	患者及家属对转运过程满意，无投诉。
	患者搬运：在护士的指导下，搬运病人，搬运过程中床单元和转运工具均需刹车固定，注意勿牵拉患者管道，安全，节力原则搬运。	能听从护士指导，患者搬运安全规范。协助医护人员摆放体位。保证患者安全。注意保护患者隐私。
	转运后处理：患者物品交给患者，科内物品带回，回室后，进行床位终末处理。	病人物品无遗漏在车上带回者；科内物品无遗漏，全部带回科室；回室后终末处理及时、规范、物品归位正确。
垃圾收集	垃圾分类：垃圾按规范进行分类放置。	垃圾分类正确
	垃圾清理：进行垃圾桶外观保洁，及时清理，放置外溢。	每班至少清理 1 次，如超过垃圾桶容量的 3/4 及时清理。垃圾桶外观清洁，垃圾清理及时，未超过垃圾桶容量的 3/4，清理过程正确，符合院感要求。
	垃圾收集：垃圾按不同分类进行收集，分区放置。	垃圾分类收集，封口方式，标识，存放地点均符合院感规范。
领用物品	与开单护士确认领用品种和数量，领回后与开单护士核对	领用有护嘱，领用及时、正确
	领用物品在护士指导下，按照有效期、品种放入指定柜内	物品领回后放置及时，放置地点正确，放置方法符合物品存放规范

2、重症监护室护理员服务内容及服务标准

服务内容		服务标准
日常保洁消毒	配置日常保洁使用的消毒液	每班一次，配置浓度正确，方法正确
	地面保洁： 医工负责拖擦休息室、医生办公室（东区医工）、男/女更衣室（西区医工），医生值班室，护士站，治疗室，库房，示教室，电梯大厅家属等待，每天日班、中班各一次；中班医工负责拖擦各病室地面，每天一次 护理员负责拖擦处置室、污洗间、卫生间，每班至少一次；夜班护理员负责拖擦各病室地面，每天一次	医工每天日班、中班各一次；中班医工负责拖擦各病室地面，每天一次 护理员每班至少一次；夜班护理员负责拖擦各病室地面，每天一次 拖把分区管理，地面清洁、无污迹、无水渍，无杂物
	洗手池保洁：消毒液擦拭分管区域里的洗手台和水池	每日两次，洗手台和水池保持清洁、无污迹、无杂物、无积水，下水道通畅
	床单位保洁：护理员擦拭床单位、呼吸机底座、功能柱、注射泵，一床一巾，湿式擦拭	每日两次，擦拭区域保持清洁、无积灰、无污迹、无水渍、无血迹、无胶布痕迹、无杂物
	保洁工作完成后，完成抹布、拖把的清洗消毒工作，放置备用	使用后的抹布、拖把处理及时，消毒方法正确规范，按要求放置备用
	每日/每周按日重点、周重点分工做好清洁卫生工作	日、周重点任务了解清晰，及时完成
	终末处理：患者出科后，护理员及时进行床单位的擦拭，物品归位放置	终末处理及时，擦拭消毒方法正确规范，物品归位正确
	病人	洗脸
医工到点取患者订餐		每日三次，及时、准确取回患者订餐

日常工作	给病人喂饭	喂饭前与管床护士确认，在喂饭过程中如有呛咳及时停止并告知护士
	协助护士倾倒引流液(仅限胃肠减压与集尿袋中尿液)	每班至少一次，遵守无菌原则无污染，计量准确无误，对于特殊要求与护士确认
	洗头，泡手、泡脚；操作前与床位护士沟通，病情允许在执行；	洗头，每周一次；泡手、泡脚每天一次；清洁，无异味，操作中注意管道保护，防止非计划拔管
	全身擦浴；由管床护士与1位护工共同进行，不可擅自操作，如有病情变化立即停止操作	每天一次，清洁，无异味，操作中注意管道保护，防止非计划拔管
	清洁大小便	及时清洁、干燥，无异味，配合护士每次清洁后给予防压疮相应措施
	协助护士翻身拍背	Q2H，站在护士的对侧，由护士确认管路后方可翻身
	协助拍摄胸片	患者安全，管道无滑脱
	协助护士按压抽血部位	动脉按压时间5分钟，静脉按压时间3分钟，按压结束需护士评估后方可离开
	协助护士每次操作后整理床单元	床单元整洁干净，无污渍血渍
	协助护士进行患者外出检查或转科	转运过程安全，平稳能虚心听从护士指导，患者及家属对转运过程满意，无投诉 物品无遗漏；回室后协助护士终末处理及时、规范、物品归位正确
垃圾收集	分类收集垃圾：垃圾按规范进行分类放置	每班至少一次，分类收集垃圾及时正确，每班至少一次封口方式，标识，存放地点均符合院感规范
	垃圾清理：进行垃圾桶外观保洁，垃圾桶容量的3/4时及时清理，防止外溢	每班至少一次，垃圾桶外观清洁，清理及时，正确，符合院感要求
领用物品及布类等	医工送特殊、急诊标本及心电图单等	每天至少一次，能及时、正确送达
	协助治疗班护士接收、清点、整理各类大输液和血液净化置换液	每天至少一次，遵守手卫生，定位放置，数量无误
	医工按规定送洗、取回并分配工作服，协助护士管理布类	每天至少一次，及时送污工作服并领回清洁工作服，按尺码大小、分类放到男/女更衣室和女医生更衣室 周四按序送洗值班房被套、大单和枕套，并领回清洁值班房被套、大单和枕套
	医工临时总务日用品领用，各项外务跑腿、送修、送消、送病历牌等	每天一次，安全准确的送修/送消/归还/领取日用品、仪器，无损坏
	医工协助护士管理仪器库、耗材库	每天至少一次，保持整洁有序无尘

### 3、普通监护室护理员服务内容及服务标准

服务内容		服务标准
交接	与上一班交接班	交班清楚无遗漏
布	清点物品（布类等）	物品数量准确，每日1次

类	整理需要更换的污布类，与洗衣房送货人员更换，干净布类入库	数量正确，摆放有序齐，每日2次
日常工作	协助监护室护士落实患者的生活护理（湿润口唇、剃胡须、剪指甲、进食、排尿排便、更换床单元）	保障病人安全，病人满意，床单元整洁。2小时湿润口唇1次，按需剃胡须、剪指甲、进食、排尿排便等。每日更换床单元1次，有污染及时更换
	协助护士完成患者功能锻炼	每天2次，患者活动安全
	协助护士做好备床及转床工作	整理患者生活用品，无遗漏并放置妥当，备床转床按需协助进行
	在护士指导下按照消毒隔离要求擦拭医疗带，床单位、仪器等	按照消毒隔离频次和要求规范执行每日擦拭1次，有污染及时擦拭
	打扫监护室治疗室、处置室、卫生间，协助护士整理垃圾	医疗废物处置规范，区域整洁，每日3次，有污染及时打扫
	床刷套消毒整理，保持数量	床刷套消毒规范、数量正确，每日2次
	协助护士拆放当日药库新送的大输液	输液摆放整齐，每日1次
	打扫医生、护士值班室、护士更衣室、护士站，包括地面、台面、水池，垃圾等	各室干净整洁，每日2次，有污染及时打扫
完成相关月重点及周重点工作，如协助周消护士盘点布类、每周六交替更换医生护士值班室床单元物品等	盘点正确，值班室床单元更换落实，每周1次	
交接	与下一班交接	交班清楚无遗漏

**七、陪检运送服务内容及服务标准**

**1、驻点陪检服务内容及服务标准**

	服务内容	服务标准
驻点陪检	清点平车、轮椅数量	1、数量正确，有异常及时汇报护士查找； 2、检查各部件正常，及时汇报护士请修，不正常不可使用。
	陪检	1、每天所有负责病区(卧床病人科室约床位30张)检查，特殊时段检查多时另需要调度增加陪检人员。 2、各项检查项目目的地正确，预约时间准确，不过早及延后； 3、搬运安全，使用运送工具确当（保证患者被服与季节相符，雨天使用器具，使用后搬运工具清洁并归位上锁），刹车运用正确，运送速度合适，上下坡按照规范，病人安全（病人有治疗、管道及其他情况及时寻求护士帮助）； 4、对病人及家属态度好，无投诉； 5、检查项目有疑问及时询问医生及护士；

		6、有 X 线摄片患者时有服务规范意识，并按照规范。
	全区三餐开饭	1、每天所有负责病区（床位）三餐； 2、开饭工具清洁，饭车内清洁，衣帽整洁，戴口罩； 3、发餐数量与预定一致，餐食保温，保证餐食清洁。 4、对病人及家属态度好，有疑问及时解答或汇报护士。
	送修理物品； 领用物品	1、每周 1-2 次； 2、及时送修（及时取回），保证无遗漏；贵重物品轻拿轻放； 3、及时请领物品与科室老师交接清楚。
完成周重点工作：如每周一次送值班房被服及工作服，并及时取回等。		

2、循环转运标本工勤人员服务内容及服务标准

	服务内容	服务标准
领取标本转运箱	1、领取标本转运箱； 2、核对标本转运箱及相关用物； 3、确认用物完好、准备齐全后开始循环收集各类标本	1、准时到岗，仪容仪表符合要求； 2、标本转运箱及箱内物品符合要求，分拣标本袋基本满足当天标本转运的数量需求； 3、及时至分管片区收集标本。
接收标本	1、查看标本及标签； 2、与所在科室护理人员确认送检要求。	1、每次接收标本均要完成现场核查； 2、掌握需送检标本的相关要求，与工作人员沟通时用语规范文明。
签收标本	1、在所在科室完成标本转运前的签收确认； 2、确定分拣类别后按规定要求放入转运箱内对应标本袋；3、转运箱按要求关闭盖子	1、签收确认标本无遗漏，数量匹配； 2、放入转运箱时正确放入对应标本袋中； 3、所有标本按类别分拣正确，转运箱处于密闭状态。
转运标本	1、运送时标本转运箱处于密闭状态，保持转运箱平稳，避免剧烈震荡。 2、运送途中避免标本外溢、蒸发、污染，不可打破或倒翻标本，需本人完成转运。	1、送检时转运箱及标本保存符合要求； 2、均由本人送检，无转手代送； 3、如发现标本破坏、遗失能及时上报，无隐瞒、推诿或用他人的标本代替现象。



	3、如因违规操作或责任心不强导致标本破坏、遗失等，立即上报主管或经理，并告知医护人员	
标本送达	1、根据标本送检要求及分类及时运送至指定检验部门； 2、与对方科室工作人员当面交接并签字或扫描确认，放入指定接收容器中； 3、如超出对方科室正常上班时间，需将标本送回标本采集的所在科室，进行情况说明，配合完成后续处理。	1、送检及时，送检地点正确，交接符合要求； 2、标本放入检验部门指定容器且数量匹配； 3、如标本未能送达，能及时与所在科室沟通配合处理
循环收集标本	1、在规定循环时间完成分管片区单元的标本转运； 2、标本袋及时补充、替换，收集标本前后做好手卫生。	1、每小时至少循环分管片区一次； 2、循环期间转运箱及标本袋始终符合要求； 3、规范执行手卫生，无脱岗、早退现象。
	1、当天分管片区标本转运任务完成后，将转运标本用具存放到指定地点； 2、核查标本转运箱及所有用物，按需替换补充，确保用物处于完好备用状态	1、转运箱及用物齐全、无破损及污染，或发现用物破损或丢失能及时告知上级部门替换； 2、污染物品处理符合院感要求；物品归位正确。

## 八、特殊单元服务内容及服务标准

### 1、消毒供应中心工勤人员服务内容及服务标准

#### (1) 内镜精密器械岗工勤人员服务内容及服务标准

	服务内容	服务标准
内镜精密器械岗	1、个人防护： 根据不同区域做好个人防护，严格执行手卫生	1、个人防护符合规范要求：按去污区、检查包装区、无菌物品存放区要求执行，并严格执行洗手或手卫生。
	2、环境和用物准备： 做好分管区域环境卫生，准备清洗、消毒、检查包装等处置用物，去污区按时配置酶液，必要时随时更换	2、环境整洁（频次按三区管理制度，有明显血液体液污染时随时清洁消毒）；用物准备齐全，均在有效期内；酶液更换及时，浓度配置正确。
	3、负责或协助去污区内镜精密器械等专科器械处置： 做好回收、清点、分类、清洗、消毒、干燥工作，加急器械优先处置	3、按各类器械操作流程规范操作，物品处置及时，器械清洗质量合格；加急器械在规定时间内完成；工作中有疑问及时汇报当班老师；及时完成本班岗位职责，如遇工作量变化需要加班、调整休息或岗位时服从护士长工作安排。

4、负责或协助检查包装区内 镜精密器械等专科器械处置： 做好器械清洗及功能质量检查、器械装配，双人核对后包装，优先处置加急器械	4、按各类器械操作流程规范操作，物品处置及时，器械检查、装配方法正确，器械质量合格，落实双人核对，加急器械及时处置；及时完成本班岗位职责，如遇工作量变化需要加班、调整休息或岗位时服从护士长工作安排。
5、器械装载转运： 根据器械的归属科室分类合理装载于运送车内安全转运，并与接收科室做好交接班	5、器械包核对后合理装载，运送科室正确，按时取送，密闭转运，动作轻柔，加急器械及时运送，交接记录完善
6、常规物品准备： 根据工作量和器械类别合理准备包装袋、无纺布等各种耗材	6、每天准备好包装耗材，检查质量合格，均在有效期内，规格齐全适量，放置稳妥蒸汽不落地；遵循先进先出原则，取用后做好整理
7、终末处理： 本班工作结束按要求做好物表、环境、设备及清洗用具的清洁消毒整理工作	7、环境整洁；本班工作前后做好物表、环境等清洁，清洁消毒频次及标准符合各区域要求；物品归位、放置有序
8、交接班： 下班前与当班老师及接班人员做好交接班工作	8、本班各项工作均完成，交班内容全面无遗漏；如接班人员执行科室交接班管理制度

(2) 一般技术岗工勤人员服务内容及服务标准

	服务内容	服务标准
一 般 技 术 岗	1、个人防护： 根据不同区域做好个人防护，严格执行手卫生	1、个人防护符合规范要求： 按去污区、检查包装区、无菌物品存放区要求执行，并严格执行洗手或手卫生
	2、环境和用物准备： 做好分管区域环境卫生，准备清洗、消毒、检查包装等处置用物，去污区按时配置酶液，必要时随时更换	2、环境整洁（频次按三区管理制度，有明显血液体液污染时随时清洁消毒）；用物准备齐全，均在有效期内；酶液更换及时，浓度配置正确
	3、负责或协助去污区临床器械、手术室常规器械及对外器械的处置工作： 做好回收、清点、分类、清洗、消毒、干燥工作，协助加急器械优先处置	3、按各类器械操作流程规范操作，物品处置及时，器械清洗质量合格；加急器械在规定时间内完成；工作中有疑问及时汇报当班老师；及时完成本班岗位职责，如遇工作量变化需要加班、调整休息或岗位时服从护士长工作安排。
	4、负责或协助检查包装区临床器械、手术室常规器械及对外器械的处置： 做好器械清洗及功能质量检查、器械装配，双人核对后包装，优先处置加急器械；做好条形码及器械的归筐管理	4、按各类器械操作流程规范操作，物品处置及时，器械检查、装配方法正确，器械质量合格，落实双人核对，不随意添加条形码，归筐正确；加急器械及时处置；及时完成本班岗位职责，如遇工作量变化需要加班、调整休息或岗位时服从护士长工作安排。

	<p>5、耗材准备和器械基数清点： 根据工作量和器械类别合理准备包装袋、无纺布等各种耗材，每日按要求做好清洗质量检查记录和器械基数的清点</p>	<p>5、每天准备好包装耗材，检查质量合格，均在有效期内，规格齐全适量，放置稳妥蒸汽不落地；遵循先进先出原则，取用后做好整理</p>
	<p>6、灭菌后器械的质量检查、入库和发放： 根据物品清单发放临床敷料包和器械包等并签名</p>	<p>6、放置位置正确；物品数量和质量合格和正确；取用轻拿轻放；发放及时；物品基数正确，记录及时；沟通注意礼貌用语</p>
	<p>1、终末处理： 本班工作结束按要求做好物表、环境、设备及清洗用具的清洁消毒整理工作</p>	<p>7、环境整洁；本班工作前后做好物表、环境等清洁，清洁消毒频次及标准符合各区域要求；物品归位、放置有序</p>
	<p>2、交接班： 下班前与当班老师及接班人员做好交接班工作</p>	<p>8、本班各项工作均完成，交班内容全面无遗漏；如接班人员执行科室交接班管理制度</p>

(3) 灭菌岗工勤人员服务内容及服务标准

	服务内容	服务标准
灭菌岗	<p>1、灭菌准备工作： 开洁净蒸汽、水处理、灭菌器等设备，做好安全检查；预热灭菌器、做 B-D 测试；做好环境及设备清洁工作；记录相关台账；</p>	<p>1、每天按操作流程开启灭菌设备，检查蒸汽、水、压缩空气等各参数符合要求并正确记录；卫生包干区整洁，完成及时</p>
	<p>2、物品准备： 及时添置和整理灭菌耗材，包括 B-D 测试包、PCD 包和打印纸等；</p>	<p>2、无过期耗材，数量保证日常工作使用，不同批号分开放置</p>
	<p>3、接收、装载和灭菌临床科室、手术室和对外服务医院的敷料，并打印和条形码粘贴到制定位置；</p>	<p>(1) 检查敷料的包装、数量和有效期正确并按规定数量装载；(2) 接收及时、数量正确、装载规范、灭菌信息扫码数字与实物一致（无漏扫和错扫码）、包外六项标识正确清晰；(3) 每锅次正确放置 PCD，位置正确；(4) 灭菌程序正确；(5) 运行时主动观察，及时发现异常现象并主动按要求处理或上报；(6) 及时按流程正确审核灭菌各项信息（每批次物理参数、化学参数；(7) 对外及外来医疗器械应每批次审核生物监测包），并做好交接班。</p>
	<p>4、接收、转运、装载、灭菌和审核各科室器械和物品，加急器械优先处理；</p>	<p>(1) 有序安排、主动、及时灭菌各种器械和物品；(2) 正确核对各项信息、数量正确；(3) 装载规范、灭菌方式和程序正确；(4) 标识齐全清晰、物品条形码不漏扫；加急器械灭菌及时；(5) 运行时主动观察，及时发现异常现象并主动按要求处理或上报；(6) 及时按流程正确审核灭菌各项信息（每批次物理参数、化学参数；(7) 对外及外来医疗器械应每批次审核生物监测包），并做好交接班</p>

5、做好灭菌监测记录： 按具体岗位职责做好 B-D 测试、物理、化学、生物监测结果的记录和审核工作；	(1) 每天 B-D 测试合格；(2) 每批次物理、化学监测合格；(3) 生物监测频次、方法和结果正确合格；(4) 灭菌包无湿包，各项监测结果查看及时，记录正确规范完整。
6、手术室物品的信息系统发放和卸载： 检查灭菌后器械质量，将手术室物品卸载后通过洁梯发放至手术室；	(1) 灭菌器械质量合格，信息系统发放正确且不漏扫；(2) 手术敷料和器械及时发放至手术室。
7、卸载临床敷料和物品，转运灭菌篮筐及空灭菌层架到灭菌区；	(1) 及时卸载，无菌物品位置摆放正确；按时转运空灭菌层架及灭菌篮筐；(2) 叠放整齐，放置在指定位置，保证正常使用需求。
8、手术二部内镜清洗中心高压灭菌物品灭菌： 关注第二手术部物品，与运送人员做好交接班	(1) 二部手术室器械灭菌不遗漏，加急器械优先处置；(2) 按照运送频次及时密闭转运；(3) 并与二部手术室接收人员正确交接，运送过程中按指定路线转运，注意安全，不撞人，不在外逗留做与工作无关的事情。
3、终末处理： 转运灭菌篮筐，本班工作结束按要求做好物表、环境、设备的清洁消毒整理工作	(1) 灭菌篮筐及时转运；(2) 环境整洁；卫生及消毒工作符合要求；(3) 物品归位、放置有序；(4) 按要求关闭设备使用的水、电、蒸汽等开关并做好记录。
10、交接班： 下班前与当班老师及接班人员做好交接班工作	(1) 本班各项工作均完成，交班内容全面无遗漏；(2) 如接班人员执行科室交接班管理制度。

## 2、手术室工勤人员服务内容及服务标准

### (1) 外勤工人服务内容及服务标准

	服务内容	服务标准
外勤工人	1、负责麻醉科、手术室所有物品、药品的领取和器械、设备等运送	1、领取物品及时，交接到人，数量正确，按序摆放整齐；
	2、负责标本的核对和送检	2、标本核对无误，密闭运送，按时下送（每日 3 次），交接正确并签字；
	3、负责添加液体间大输液和消毒液；负责添加手术区域走廊内恒温箱的液体	(1) 液体添加及时，按有效期顺序摆放整齐，保证使用，每日 2 次； (2) 恒温箱内液体有效期日期注明正确，无过期，按先用、后用分开放置，数量充足保证使用，每日至少 2 次；
	4、负责钢瓶气体供应	4、及时更换钢瓶气体，悬挂标牌正确，套上对应颜色防尘罩，分类放置
	5、保持包干区清洁（标本间、液体间、谈话间、拆包间）	5、环境整洁，卫生及消毒工作符合要求，每日 2 次
	6、终末处理：本班工作结束按要求做好物表、环境、运送用具的清洁消毒整理工作	6、环境整洁，运送用具清洁，卫生及消毒工作符合要求

### (2) 内勤工人服务内容及服务标准

	服务内容	服务标准
内勤工人	1、负责办公区卫生； 负责生活区卫生：女更衣室、卫生间、淋浴间；	(1) 办公区、生活区墙面、地面、桌面、物表卫生清洁，符合要求，每日2次； (2) 保持女卫生间洁净、无异味，每日3次、必要时及时清理，保证卫生纸供应； (3) 垃圾清理及时，分类收集，垃圾袋贴标签、注明科室，每日3次。
	2、负责拖鞋回收、清洗、消毒、晾干备用	(1) 拖鞋回收及时，清洗规范，保证使用； (2) 消毒液浓度配置正确，每日至少3次
	3、负责全天开水供应	保证全天开水供应，每日泡水3次
	4、保持用餐时间餐厅卫生清洁，协助热饭，管理微波炉，清理厨余垃圾	(1) 餐厅桌面、地面整洁无污渍； (2) 微波炉使用时确保有人在场；清理厨余垃圾及时
	5、整理值班房，清点被子、被套等	值班房整洁、干净，被子、床单、被套等数量正确，每日1次
	6、每周六彻底清洁包干区卫生	女更衣室柜顶的擦拭、淋浴间玻璃隔断的清洁和墙面等整洁无污渍

(3) 运送员服务内容及服务标准

	服务内容	服务标准
手术室运送	1、负责接送手术患者	(1) 仪表仪容符合手术室要求，外出更换工作服和鞋，佩戴工号牌； (2) 严格按接送病人流程转运患者，持手术安排表接病人，与病区护士严格交接、查对，带齐手术所需物品、药品； (3) 严格执行接送患者安全制度，推车平稳，避免碰撞墙及门框，确保患者安全，保护隐私，注意保暖。
	2、协助医护人员搬运病人	在医护指导下搬运，协同合作，动作轻柔，妥善放置各管道，避免管道脱出
	3、负责送检术中快速标本	标本核对无误，及时下送并交接签字
	4、负责各自手术区域卫生包干区清洁	环境整洁，卫生及消毒工作符合要求，打扫后及时签字，每日2次
	5、每日消毒擦拭转运车和更换推车被套，如遇污染及时处理	掌握所用含氯消毒液的浓度、配制正确，转运车保持清洁每日擦拭，转运单一人一换
	6、做好各班之间的交接班	交接转运车、轮椅的数量，交接卫生清洁、快速标本送检情况、交接手术间工作情况
	7、夜班人员协助接收供应室器械车，适时关闭无人灯，早晨打开手术间层流空调	及时关闭无人灯，避免浪费；术晨打开所有需要使用的手术间层流，避免遗漏

	8、节假日保持急诊工作区域卫生清洁，负责洗手液、手消毒液、擦手纸的供应	环境整洁，卫生及消毒工作符合要求，洗手物品供应充足
	9、每周六清洗回风口栅栏和滤网，彻底清洁包干区	清洁卫生及消毒工作符合要求，栅栏和滤网清洗干净无遗漏，打扫后及时签字

(4) 手术室保洁员服务内容及服务标准

	服务内容	服务标准
手 术 室 保 洁	1、负责术晨、连台手术间及手术结束后手术间的彻底保洁	按连台手术保洁流程和终末手术保洁流程分别对手术间进行清洁，包括地面、物表和墙面保洁，按规范整理手术间并签字
	2、负责内外走廊的墙面、前后门及窗台、洗手池、镜面的清洁，及时清理纸板箱	墙面、窗台无灰尘，镜面洁净，每日1次 擦手纸及时清理，外包装箱及时清理，每小时巡视1次
	3、保持预清洗间卫生，及时清理垃圾，保持污洗间、污染电梯大厅卫生	严格按医疗废物的管理制度分类处理垃圾，有效封口、注明科室、日期，每小时巡视1次
	4、清洗污毛巾、拖把晾干备用	按保洁用品使用-清洗-消毒流程及时清洗毛巾、拖把布头，消毒液浓度配置正确，按规定更换
	5、保持手外伤车干净，外走廊敷料桶、保洁车清洁	手外伤车清洁、消毒工作符合要求，用后及时清理
	6、负责中午 11:00-13:00 术中快速标本送检	标本核对无误，及时下送并交接签字
	7、每周六彻底清洁包干区，更换值班室床单、被套、枕套	清洁卫生及消毒工作符合要求，打扫后及时签字；更换所有值班房床单、被套无遗漏

**附件四：物业管理服务内容考核标准**

**一、考核验收标准和要求**

1、考核标准及要求以招标文件中提供的考核标准为参考依据，在本项目签订合同后三个月内，由甲乙双方根据服务区域及各岗位规范要求，制订可量化且详细的考核细则。

2、前三个月中，由于需接受留用原物业服务人员，不执行考核验收有关条款。

**二、各区域考核标准**

(一) 保洁服务考核标准		
楼宇内保洁		
类别	考核标准	考核细则
职业素养	1. 举止端庄大方，文明礼貌服务，保持良好工作态度。	一项不符合要求扣1分。
	2. 统一着装上岗，佩带胸牌，服装整洁，仪表端庄，保持良好的个人卫生。	一项不符合要求扣1分。
	3. 态度和谐，说话和气，善待病人，不可顶撞病人、家属、医护人员。	一项不符合要求扣2分。
劳动纪律	4. 遵纪守法，坚守岗位，严格履行请假制度，不准擅自离开工作岗位。	一项不符合要求扣2分。
	5. 遵守公司，医院，病区的各项规章制度，保证病区的秩序。	一项不符合要求扣1分
	6. 服从管理人员，病区护士长及物业主管的指导，管理，考核，认真完成职责范围内的工作。	一项不符合要求扣2分。
工作质量	1. 定人（人员配备）定岗（责任范围）定时（完成时间）定项（工作项目），人员排班和工作安排合理，服务状态良好。	一项不明确或不符合要求扣1分
	2. 各区域保洁按相应流程规范操作	未按流程操作，一例次扣1分
	3. 运用信息化手段派单，在规定时间内完成保洁并信息反馈	不符合规定要求，一例扣1分
	4. 保洁工具、用品配备符合要求统一集中洗消；保洁工具摆放规范、清洗干净；保洁工具及用品使用、清洗、消毒、存放符合分类要求；无乱丢乱放保洁工具，不得使用有可能损伤、污染保洁对象的工具和试剂材料。	不符合要求，一项或一次扣1分；造成地面、家具及其他设施设备损伤，一次扣2分，并予以赔偿或修复
	5. 室内地面保洁标准：干净、干燥，无垃圾废物，无烟蒂纸屑，无灰尘泥土，无痰迹，无其他可擦洗污迹，墙角、沟、边保洁到位，走动式维护，每小时至少巡扫一次。使用正在保洁提示牌，防止病人滑到。	地面不洁或其他不符合要求，一处扣一分
	6. 墙壁、天棚保洁标准：目视干净无尘，无蛛网，无可擦洗污迹，无牛皮癣，保洁工具、材料适合相应墙体材质，不得损伤、污染墙体	不符合标准一处扣1分



<p>7. 墙壁、天棚附着物保洁标准：设备带、开关插座、电扇、消防箱、消毒箱、钩、框及其他外凸物、附属设备目视干净端正，手摸无灰尘。</p>	<p>不符合标准一处扣 1 分</p>
<p>8. 门、窗、洞、台保洁标准：目视干净整洁，无可擦洗污迹，门窗手摸无灰尘，其他无积灰，无蛛网，无隐藏垃圾、废物、烟整等。</p>	<p>不符合标准一处扣 1 分</p>
<p>9. 病房家具保洁标准： 清洁无结垢、无灰尘，如有污染，及时清洁消毒，保证一房一巾，目视干净，摆放整齐，手摸无灰尘，不得使用有可能损伤家具的工具和材料。</p>	<p>不符合标准一处扣 1 分。</p>
<p>10. 病房床单元保洁标准：清洁无结垢、无灰尘，如有污染，及时清洁消毒，保证一床二巾，目视干净，无可擦洗污迹，手摸无灰尘。</p>	<p>不符合标准一处扣 2 分。</p>
<p>11. 病房卫生洁具保洁标准：面盆、水池、水龙头、便器及其他清洁设备日清洁，便器每日消毒，目视干净整洁，无污垢，台面等无积水，保持通风正常、排水通畅，无异味</p>	<p>不符合标准一处扣 2 分。</p>
<p>12. 公共卫生间洁具保洁标准：每日保洁、消毒，专人负责，至少每半小时巡查一次，目视干净整洁，无污垢，台面等无积水，保持通风正常、排水通畅，无异味，按规定投放卫生球等除味材料。</p>	<p>不符合标准一处扣 2 分。</p>
<p>13. 玻璃、镜子保洁标准：每日擦洗，使用专用清洁试剂，保持干净明亮，目视无灰尘，无污迹，无水渍，手摸边框无灰尘。</p>	<p>不符合标准一处扣 1 分。</p>
<p>14. 治疗室、处置室及其他特殊医疗用房保洁标准：垃圾按规定分类存放收集，台面、污染墙壁每日擦洗消毒，无蚊蝇，无污迹，无积水。</p>	<p>不符合标准一处扣 1 分。</p>
<p>15. 手术室、ICU、移植病房：执行卫计委《消毒技术规范》进行，手术间地、墙无灰尘，无污迹，无蛛网等。</p>	<p>不符合标准一处扣 1 分。</p>
<p>16. 卫生（废物）桶、篓保洁标准：专用垃圾袋完好，铺放整齐符合要求，及时回收更换，保证内容物不超容积 2/3，有污秽物时及时清理更换，每日对桶（篓）体定时清洁，无污迹，无积灰，无异味，无溢满。</p>	<p>不符合标准一处扣 2 分。</p>
<p>17. 大厅、走廊、楼梯有人走动维护，每 15-30 分钟完成一个巡回：保洁区域干净明亮，地面无纸屑、果皮、烟头等丢弃物，无污迹；雨天，地面有防滑、干燥措施并摆放防滑告示牌；门柱、扶手每日擦拭；墙角及可擦洗墙壁每周全面擦洗两次，保持干净整洁，无张贴，无污渍，无蛛网，无积尘、</p>	<p>不符合标准一处扣 2 分。</p>

	18. 开水间：开水间清洁整齐，无杂物，无晾晒；地面清洁，无污迹，无积水，无异味；开水炉清洗干净。按院方规定时间开放开水间，住院病人开水送至床前每日2次，非供水时间开水间应锁门，确保供水安全。	不符合标准一处扣1分。
	19. PVC、花岗岩地面保养标准：每天公共区域的PVC、地砖、花岗岩等地面清洗地面按规定频率保养，保持地面光泽、亮度。PVC清洗保养制剂使用以不损伤釉面为宜；	不符合标准一处扣1分。
	20. 生活垃圾运送标准：	不符合标准一处扣2分。
	(1) 每日6:00~7:30、11:00~12:30、17:00~18:30到达所有部门/科室暂存点回收；	
	(2) 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；	
	(3) 运输车辆须加盖，垃圾不得高出车箱体，运输途中无污物污水撒漏、丢弃等；	
	(4) 垃圾及时装车压缩，每日清运；	
	(5) 垃圾站每日冲刷、消毒不少于三次，保持站点清洁，无明显异味；	
	21. 保洁服务时注意节约用水用电：	不符合标准一处扣2分。
	(1) 保洁活动时避免耗水量大的冲洗法，如必须使用冲洗时，应采用间断冲洗，并使用节水型喷头，做到人走水关，杜绝长流水；	
	(2) 做好病区、科室公共区域照明灯管理，无长明灯现象。	
	楼宇外保洁	
工作质量	1. 保洁时段为6:30~21:00(季节变化，保洁时段根据医院要求)：道路、广场等人流较大的场所每日至少早中晚各集中清扫一次，每周冲洗一次；其他区域每日早晚各集中清扫(洗)一次，其余时间保洁人员走动维护。	不符合标准一处扣1分。
	2. 保洁时段主要干道、绿地每30分钟、其他区域60分钟巡扫一次，地面清洁无明显泥沙、污渍、积水，每百平方米范围内烟蒂、杂物等平均不超过5处。	不符合要求每项每处扣1分，直至本项分扣完为止。
	3. 灯箱、灯柱、牌匾、标识牌等公共设施每周进行一次全面保洁，特殊情况及时清洗，保持整洁无尘，无蛛网，无污迹，无违章张贴。	一处不符合要求扣1分
	4. 停车场、车棚地面每日早7:00前清扫一次，后每1小时巡扫一次，无杂物、纸屑、油渍；棚顶无垃圾、无蛛网；天台、平台无垃圾，天沟畅通。	一处不符合要求扣1分
	5. 外墙(一层3米以下部位)、幕墙、玻璃目视无污渍、灰尘，墙根无野生草木、无绿苔。	一处不符合要求扣2分

	6. 卫生桶（废物桶、果皮箱、垃圾篓）使用专用垃圾袋，铺展整洁美观，有专人负责巡查，在满 2/3 或有污秽物时能及时清走和更换新袋；桶体清洁无污染，无异味，烟灰烟蒂随时清理；桶底地面无污垢，无异味。	一处不符合要求扣 2 分
备注	考核评分标准包含但不仅限于上述物业服务考核内容，对上述未提及到的内容按用工部门的实际工作质量标准进行考核，并经过 3 个月内的磨合期进行调整。	
<b>(二) 收送管理考核标准</b>		
类别	考核标准	考核细则
职业素养	1. 举止端庄大方，文明礼貌服务，保持良好工作态度。	一项不符合要求扣 1 分。
	2. 着装上岗，佩带胸牌，服装整洁，仪表端庄，保持良好的个人卫生。	一项不符合要求扣 1 分。
	3. 态度和谐，说话和气，善待病人，不可顶撞病人、家属、医护人员。	一项不符合要求扣 2 分。
劳动纪律	4. 遵纪守法，坚守岗位，严格履行请假制度，不准擅自离开工作岗位。	一项不符合要求扣 2 分。
	5. 遵守公司，医院，病区的各项规章制度，保证病区的秩序。	一项不符合要求扣 1 分
	6. 服从管理人员，病区护士长及主管护士的指导，管理，考核，认真完成职责范围内的工作。	一项不符合要求扣 2 分。
工作质量	1. 药品收送标准：	
	（1）运送前检查药箱或药车是否完好及上锁，扫码接单信息并携带药品交接登记本；	一项不符合要求扣 2 分，造成药品破损、丢失需按价赔偿。
	（2）按规定时间将药品及时准确送至相应病区，并与病区护士交接签字及扫码确认接收信息；	
	（3）每日 17:00 之前，将各病区药箱或药车取回备。	
	（4）收送过程中，药品应轻拿轻放，无破损、丢失。	
	（5）运用信息化管理手段准确完成收送任务，有月数据报表生成及反馈信息提供比对分析。	信息反馈不符合要求一次扣 2 分。
	2. 物品收送标准：	不符合要求一次扣 2 分，物品损坏或丢失需按价赔偿。
	（1）收送前需核对物品名称、规格、数量、完好程度等并进行扫码登记，对易碎物品或液体做好防护；	
（2）收送无菌物品和污染物品运送车辆应严格区	信息反馈不符合要求一次扣 2 分。	

	分，专车专用并密闭运输，扫码对接信息：	
	(3) 运送无菌物品须核对科室、名称、数量、干燥情况、消毒日期、有效期等；运送过程中确保物品完好，无菌物品不被污染，如疑被污染应重新行灭菌处理；按规定时间将物品及时准确送至相应病区，并与病区护士扫码交接签字：	
	(4) 对检测或维修物品应按规定时间及时取回（精密医疗器械或大型医疗仪器除外）；	
	(5) 收送过程中无损坏，无丢失；	
	(6) 运用信息化管理手段准确完成收送任务，有月数据报表生成及反馈信息提供比对分析。	
	3. 大件物质搬运、加床：接到电话后，应于 30 分钟内送达病区	不符合要求一次扣 2 分。
工作质量	4. 医疗废物运送标准：	不符合要求每一项一次扣 2 分。
	(1) 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：	
	(2) 每日早 7：30 前、中午 12：00~2：30 分到运用智能医废处置车辆至各科室清点扫码、回收各类医疗废物；手术室除按规定时间收集外，应根据废物量随时收集；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；实时上传收集医废种类及称重信息；	
	(3) 医疗废物回收时须双人扫码称重签名，封口，交接联单填写齐全；	
	(4) 运送车辆须加盖，运输途中保持车厢密闭，无撒漏、丢弃等；	
	(5) 医疗废物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；医疗废物储存时间不得超过 48 小时；	
	(6) 医疗废物储存间防蚊、防蝇、防鼠、防盗等安全设施完好；	
	(7) 医疗废物储存间地面随时清洁，每日 2 次进行地面和墙壁终末消毒处理并台账记录；	
	(8) 员工工服、防护用品每日集中清洗消毒；	
	(9) 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；	
	(10) 发生医疗废物撒漏、丢失时，立即启动医疗废物撒漏、丢失应急预案。	
	5. 急诊运送接到运送电话后，15 分钟到达现场。	

	6. 各种运送工具须始终保持良好功能，每日充足电，清洁消毒并台账记录，保持车辆清洁，医疗废物运送车辆无异味，运送车辆按指定地点停放，不乱停乱放。	一项不符合要求扣2分。
备注	考核评分标准包含但不仅限于上述物业服务考核内容，对上述未提及到的内容按用工部门的实际工作质量标准进行考核，并经过3个月内的磨合期进行调整。	
<b>(三) 司梯服务考核标准</b>		
类别	考核标准	考核细则
职业素养	1. 按规定着装，统一鞋袜，整齐、整洁、着装无褶皱。	不符合要求的一例次1分
	2. 按规定束发，身上无异味，香水味不得过浓。	
	3. 统一佩戴工牌、头花，丝巾、手套。	
	4. 精神饱满，保持微笑。	
	5. 按要求保持站姿标准，不倚不靠。	
	6. 不袖手，将手插入衣袋。	
	7. 当班期间应化淡妆，不浓妆艳抹、不佩戴首饰。	
	8. 着制服时，必须作风严谨，不可嬉笑打闹、损坏医院形象。	
	9. 举止文明、大方得体。	
劳动纪律	10. 不迟到、不早退，忠于职守，并做好签到。	不符合要求的一例次2分
	11. 按时交接班并认真填写交接班记录表。	不符合要求的一例次1分
	12. 不准在岗闲谈、吃东西、看手机、听音乐、办私事等。	不符合要求的一例次1分
	13. 当班期间不得接打电话闲聊、上网聊天。	不符合要求的一例次2分
	14. 妥善处理当班期间应急问题。	不符合要求的一例次1分
	15. 严禁脱岗、串岗、空岗。	不符合要求的一例次1分
	16. 严格遵守请销假制度。	不符合要求的一例次1分
	17. 发扬团队精神，团结互助。	不符合要求的一例次1分
	18. 遵守员工宿舍管理制度。	不符合要求的一例次1分
	19. 按时参加例会、学习、培训及公司组织各项活动。	不符合要求的一例次2分
工作态度	20. 服从上级领导安排，不得私自调换班。	不符合要求的一例次2分
	21. 面带微笑，规范服务用语。	不符合要求的一例次2分
	22. 主动、热情、耐心、周到的为乘客服务。	
	23. 语气温和，做到来有迎声、问有答声、去有送声。	
	24. 严禁与乘客发生争执。	
25. 礼貌待客，做到眼到、口到、意到。		

	26. 接打内线电话时，使用文明用语，简单扼要。	
工作质量	27. 熟悉电梯操作规程。	不符合要求的一例次 1 分
	28. 善于发现分析处理各种事故隐患及突发事件。	不符合要求的一例次 1 分
	29. 发现问题及时向维修人员、班长、主管汇报。	不符合要求的一例次 1 分
	30. 维护好电梯轿箱内、外卫生，每日消毒记录。	不符合要求的一例次 1 分
	31. 严禁违规操作。	不符合要求的一例次 5 分
	32. 时刻保持运行安全意识，实行信息化管理。	不符合要求的一例次 1 分
	33. 开梯前必须做到试运行，确认无异常后方可运送乘客。	不符合要求的一例次 1 分
	34. 乘客有效投诉。	不符合要求的一例次 2 分
	35. 客户满意率。	不符合要求的一例次 2 分
备注	考核评分标准包含但不仅限于上述物业服务考核内容，对上述未提及到的内容按用工部门的实际工作质量标准进行考核，并经过 3 个月内的磨合期进行调整。	
<b>（四）工程维修考核标准</b>		
类别	考评标准	考核细则
职业素养	1. 维修人员统一着装，并且须整洁，统一佩戴工号牌，维修作业时佩戴安全帽，维修时礼貌用语、服务周到。	一处不符合扣 5 分
	2. 上班时间不得在院区无故大声喧哗、聚众聊天。	一处不符合扣 5 分
劳动纪律	3. 上班时间不得在院内吸烟、喝酒。	每人次扣 1 分
	4. 严格劳动纪律，每月及时上交排班表，不迟到不早退，严格交接班制度。	每发现迟到、早退一次扣 5 分，发现有缺岗每一例扣 2 分
	5. 不得在院内干私活，晾晒私人衣服等。	一处不符合扣 2 分
	6. 被服务对象（病人、报修科室等）投诉。	经查实存在问题扣 5 分
	7. 公司所有员工必须严格遵守医院的各项规章制度，对各和区科室各种纸箱等各类回收物品，技院方规定进行处理，不得私自出卖或各处存放。未经院方同意，不得私自使用大功率的电器用品。	一处不符合扣 5 分
工作质量	1. 维修及时率 98%，常规 10 分钟内到场维修（特殊原因除外），紧急时应马上修复，常规 2 小时内修复。	一处不符合扣 5 分
	2. 报修记录登记完整，报修单经报修科室负责人签字确认，有定期回访记录。	一处不符合扣 5 分
	3. 维修服务场地卫生保持干净，维修完毕落手清：管理用房（包含办公室、仓库等）卫生整洁干净，工具、设备及各类物资摆放整齐。	一处不符合扣 5 分
	4. 各种应急工作到位，安全生产工作落实到位。	一处不符合扣 2-10 分
	5. 各工种按国家规定持证上岗。	一处不符合扣 5 分
	6. 各工种相应岗位培训需到位。	一处不符合扣 5 分

	10. 配合医院完成上级各项检查任务和各项应急工作，保证机房、设备等运行符合检查要求。	一处不符合扣 5 分
	11. 各类设备维修、巡视及保养资料齐全，符合三甲评审标准。	一处不符合扣 5 分
	12. 各类设备机房（包括真空吸引机房、空压泵等）卫生落实到人，要求整洁干净，设备、物品摆放整齐	一处不符合扣 5 分
	14. 按照三甲评审标准，做好应急预案和演练。	一处不符合扣 5 分
	15. 运用信息化手段实行点位巡检及报修闭环管理，提供月巡检修理报表。	一处不符合扣 5 分
	16. 确保在岗人数和服务时间，班次及人数不得随意更改，不得影响医院正常工作。	一处不符合扣 2 分
	17. 各项工作严格按《评审标准》中的三级甲类医院管理标准执行。	一处不符合扣 1 分
	18. 公司员工对各项规章制度及设备操作规程的执行程度，是否完全遵照执行。	一处不符合扣 5 分
	19. 对公司制定的年度设备设施维保计划每项都要 100% 执行。	一处不符合扣 1 分
	20. 建立完善的规章制度和岗位职责、操作流程、应急预案；有健全备运行维护标准化管理体系、质量管理评定体系。	一处不符合扣 2 分
	21. 做好节能巡查，避免浪费现象；做好节能宣传教育、统计工作，规范台账资料。	一处不符合扣 1 分
	22. 各系统主要关键设备、末端设备、管道及阀门等标识清楚，标牌粘贴、悬挂整齐干净。	一处不符合扣 5 分
(1) 供气系统	1. 中心供气系统和压缩空气、(液)氧气、笑气、(液)氮气、二氧化碳等六气、正、负压空气等医用气体系统设备及终端设施的日常操作、巡视、维护、保养、运行检查、故障排除及安全工作到位，并做好相关记录：瓶装气体及时供应。	一处不符合扣 1 分
	2. 合理调节供气的压力、流量、浓度等。每 2 小时巡视 1 次设备设施运行状况，抄 1 次主要仪表参数，并做好相关电子化信息记录。	一处不符合扣 1 分
	3. 负压吸引机组每周进行一次排污，每半年对正压、负压机组控制箱进行一次清扫和检查，每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练，并做好相关记录。	一处不符合扣 1 分
	4. 根据实际情况做好气体设备保养，气体存量计划及时落实、汇总上报；及时做好压力容器的附件送检测工作。	一处不符合扣 1 分
	(2) 建筑系统	1. 院区建筑物及院落的室内外维护工作到位，包括门窗玻璃破损、地面修补维护、墙面、房屋修补（墙角、踢脚线）维护等，并

		做好相关维修记录，信息化管理排单。	
		2. 做好病床、家具等维修工作，有相关记录。	一处不符合扣 1 分
	(3) 给排水系统	1. 对生活水泵、消防水泵、潜水泵、污水处理设备、水池水箱、卫生洁具、用水终端等设施的日常操作、巡视、维护、保养、运行检查、故障排除及安全工作到位，并做好相关记录。	一处不符合扣 1 分
		2. 院区内给水、排水阀门、龙头、开关等的日常维修、清洗及管线的跑、冒、滴、漏的维修工作到位，并做好相关记录。	一处不符合扣 1 分
		3. 院区内全部下水、地漏疏通及屋面天沟、雨落管等的日常巡视、维护及维修工作到位，并做好相关记录。	一处不符合扣 1 分
		4. 每天巡查 2 次污水坑、集水坑，每季度巡查一次污水过井，并作好相关处理和记录。每月检查室外雨水管道的排放工作情况。在非常时期（如汛期）要有应急措施，加强值班巡视（防汛泵）做好相关记录。每年对雨水所用潜水泵、各种循环泵类进行一次维修保养，并做好相关记录。负责消防泵的巡检和基本维护，并协助消防系统设备的维保并做好记录。	一处不符合扣 1 分
	备注	考核评分标准包含但不限于上述物业服务考核内容，对上述未提及到的内容按用工部门的实际工作质量标准进行考核，并经过 3 个月内的磨合期进行调整。	
<b>(五) 零星维修考核标准</b>			
类别	考评标准		考核细则
职业素养	1. 维修人员统一着装，并且须整洁，统一佩戴工号牌，维修作业时佩戴安全帽，维修时礼貌用语、服务周到。		一处不符合扣 5 分
	2. 上班时间不得在院区无故大声喧哗、聚众聊天。		一处不符合扣 5 分
劳动纪律	3. 上班时间不得在院内吸烟、喝酒。		每人次扣 1 分
	4. 严格劳动纪律，每月及时上交排班表，不迟到不早退，严格交接班制度，运用信息化派单。		每发现迟到、早退一次扣 5 分，发现有缺岗每一例扣 2 分
	5. 不得在院内干私活，晾晒私人衣服等。		一处不符合扣 2 分
	6. 被服务对象（病人、报修科室等）投诉。		经查实存在问题扣 5 分



	7. 公司所有员工必须严格遵守医院的各项规章制度，对各和区科室各种纸箱等各类回收物品，按照院方规定进行处理，不得私自出卖或各处存放。未经院方同意，不得私自使用大功率的电器用品。	一处不符合扣 5 分
工作质量	1. 维修及时率 98%，常规 10 分钟内到场维修（特殊原因除外），紧急时应马上修复，常规 2 小时内修复。	一处不符合扣 5 分
	2. 报修记录登记完整，报修单经报修科室负责人签字确认，有定期回访记录信息化反馈数据，生成月报表供数据比对分析。	一处不符合扣 5 分
	3. 维修服务场地卫生保持干净，维修完毕落手清：管理用房（包含办公室、仓库等）卫生整洁干净，工具、设备及各类物资摆放整齐。	一处不符合扣 5 分
	4. 各种应急工作到位，安全生产工作落实到位。	一处不符合扣 2-10 分
	5. 各工种按国家规定持证上岗。	一处不符合扣 5 分
	6. 各工种相应岗位培训需到位。	一处不符合扣 5 分
	10. 配合医院完成上级各项检查任务和各项应急工作，保证机房、设备等运行符合检查要求。	一处不符合扣 5 分
	11. 各类设备维修、巡视及保养资料齐全，符合三甲评审标准。	一处不符合扣 5 分
	12. 各类工作间，机房卫生落实到人，要求整洁干净，设备、物品摆放整齐。	一处不符合扣 5 分
	14. 按照三甲评审标准，做好应急预案和演练。	一处不符合扣 5 分
	15. 运用信息化手段实行点位巡检及报修闭环管理，提供月巡检修理报表。	一处不符合扣 5 分
	16. 确保在岗人数和服务时间，班次及人数不得随意更改，不得影响医院正常工作。	一处不符合扣 2 分
	17. 各项工作严格按《评审标准》中的三级甲类医院管理标准执行。	一处不符合扣 1 分
	18. 公司员工对各项规章制度及设备操作规程的执行程度，是否完全遵照执行。	一处不符合扣 5 分
	19. 对公司制定的年度设备设施维保计划每项都要 100% 执行。	一处不符合扣 1 分
	20. 建立完善的规章制度和岗位职责、操作流程、应急预案；有健全备运行维护标准化管理体系、质量管理评定体系。	一处不符合扣 2 分
	21. 做好节能巡查，使用配件信息化申报，使用部门签单确，避免配件材料浪费现象；做好节能宣传教育、统计工作，规范电子台账资料。	一处不符合扣 1 分

备注	考核评分标准包含但不仅限于上述物业服务考核内容,对上述未提及到的内容按用工部门的实际工作质量标准进行考核,并经过3个月内的磨合期进行调整。	
<b>(六) 缝纫工服务考核标准</b>		
类别	考核标准	考核细则
职业素养	1. 按规定着装,统一佩戴工牌,整齐、整洁、着装无褶皱,按规定束发,身上无异味。	不符合要求的一例次1分
	2. 着工作服时,作风严谨,不可嬉笑打闹、损坏医院形象。	
	3. 举止文明、大方得体。	
	4. 精神饱满,保持微笑。	
劳动纪律	1. 不迟到、不早退,忠于职守,并做好签到。	不符合要求的一例次2分
	2. 按时交接班并认真填写交接班记录表。	不符合要求的一例次1分
	3. 不准在岗闲谈、吃东西、看手机、听音乐、办私事等。	不符合要求的一例次1分
	4. 当班期间不得接打电话闲聊、上网聊天。	不符合要求的一例次2分
	5. 妥善处理当班期间应急问题。	不符合要求的一例次1分
	6. 严禁脱岗、串岗、空岗。	不符合要求的一例次1分
	7. 严格遵守请销假制度。	不符合要求的一例次1分
	8. 发扬团队精神,团结互助。	不符合要求的一例次1分
	9. 遵守员工操作间管理制度。	不符合要求的一例次1分
	10. 按时参加学习、培训及公司组织各项活动。	不符合要求的一例次2分
工作态度	1. 服从上级领导安排,不得私自调换班。	不符合要求的一例次2分
	2. 面带微笑,规范服务用语。	不符合要求的一例次2分
	3. 主动、热情、耐心、周到服务。	
	4. 严禁与工作人员发生争执。	
	5. 有投诉时,能冷静对待。	
工作质量	1. 熟悉缝纫机及熨烫机操作规程,根据订单制作。	
	2. 善于发现处理各种缝纫机隐患及突发情况,发现问题及时向上级主管汇报。	不符合要求的一例次1分

	3. 裁剪制作织物符合申请部分数量及要求。	不符合要求的一例次 1 分
	4. 维护好操作间内、外卫生，每日消毒记录。	不符合要求的一例次 1 分
	5. 缝纫机操作前必须做到试运行，确认无异常后方可操作，申请及裁剪布料节约，不随意浪费。	不符合要求的一例次 5 分
	6. 时刻保持运行操作安全意识，实行信息化管理。	不符合要求的一例次 1 分
	7. 缝纫完工后码齐布料及配件，注意消防安全。	不符合要求的一例次 1 分
	8. 员工有效投诉。	不符合要求的一例次 2 分
	9. 员工满意率。	不符合要求的一例次 2 分
备注	考核评分标准包含但不仅限于上述物业服务考核内容,对上述未提及到的内容按用工部门的实际工作质量标准进行考核,并经过 3 个月内的磨合期进行调整。	

**(七) 护理部考核标准**

类别	考核内容	扣分细则
劳动纪律	1. 不迟到、不早退。	2 分/次
	2. 在岗在位，不串岗，如需请假提前与上级报备并批准。	2 分/次
	3. 不旷工、不脱岗。	5 分/次
	4. 若有请假缺岗情况，需在经培训的机动人员中安排人员进行补充调配。	5 分/次
职业素质	1. 仪表仪容符合规范，统一穿工作服，干净整洁，佩戴工号牌上岗。	1 分/次
	2. 不在工作场所吸烟。	5 分/次
	3. 不在工作区域闲聊、睡觉；玩手机或做与工作无关的事情。	5 分/次
	4. 工作场所不嬉笑、打闹，大声喧哗。	2 分/次
	5. 禁止酒后上班。	5 分/次
	6. 不私自换班，临时调班履行相关手续。	5 分/次
	7. 保护患者隐私，不讨论、评价患者病情。	5 分/次
	8. 使用规范用语，礼貌待人；不与病人及家属发生口角，不吵架，不骂人。	5 分/次
	9. 同事关系和谐，能听取他人合理意见和建议。不与医护人员、医工同事发生吵架冲突。严禁打架斗殴（一经发现立即辞退）。	5 分/次
	10. 遵纪守法，遵守医院的规章制度。不收受患者及家属物品及红包，不得向患方索要钱物等额外报酬（一经发现核实，做辞退处理）。	2 分/次
	11. 不损坏公物；不私带公物离开岗位。	2 分/次
工作	1. 工作认真负责，按时保质保量完成；病人提出问题能汇报医生护士解	2 分/次

态度	决。	
	2. 工作主动，服从上级（护士长、护理组长和当班护士或物业主管）的工作安排，禁止出现推诿现象。	3分/次
	3. 工作热情，同事之间互相团结配合。	1分/次
	4. 勇于认错改错，虚心接受别人建议。	2分/次
工作质量	1. 遵守科室各项规章制度，按职责完成本班工作。	3分/次
	2. 按岗位职责严格遵守操作流程及质量标准。	2分/次
	3. 正确核对患者和检查项目，按时完成各项检查，检查项目及运送地点正确，按照预约时间，不过早及延后。	2分/次
	4. 运送过程保证患者安全、符合运送规范和要求。	2分/次
	5. 标本运送及时、正确，无遗漏；运送物品、药品、文件及时、准确、无误。	2分/次
	6. 按频次打扫各区域，按要求做好巡回，保持管辖区域环境干净整洁；物品放置规范有序。	2分/次
	7. 注意各项基本防护，符合医院消毒隔离质量标准，完成特殊有消毒隔离要求工作。	2分/次
	8. 医疗废物及其他垃圾处置规范，及时清理；无私自回收废纸废物情况。	3分/次
	9. 领用物品数量正确，与科室老师交接清楚。	2分/次
	10. 及时送修物品、及时取回，贵重物品轻拿轻放；使用时不损坏，不遗失（根据情况，给予赔偿）。	1分/次
	11. 衣帽、饭单整洁，佩戴口罩；按规定时间开饭，餐食保温；发餐数量与预定一致；保证餐食清洁，工具清洁，饭车内外清洁。	2分/次
	13. 工作期间无投诉。接到投诉，及时响应和处理。	2分/次
	14. 无将 A 工作区域内辞退的工人安排至 B 工作区域内等情况。	10分/次
		15. 按时参加/完成院部、科室组织的培训学习。
16. 调度员熟悉全院涉及调配任务，按轻重缓急的原则进行调度，满足临床工作所需。用礼貌用语，接听信息应重复确认。		2分/次
17. 在工作期间不可从事工作职责以外并收取报酬的其他服务，如院内陪护等。		5分/次
备注	绩效考核评分标准包含但不仅限于上述物业服务考核内容，对上述未提及到的内容按用工部门的实际工作质量标准进行考核，并经过 3 个月内的磨合期进行调整。	

**附件五：常州市第一人民医院物业考核表**

**1、保洁服务满意度质量考核**

服务部门（科室/班组）： 护士长/科室负责人（签名）： 时间：

序号	考核内容	扣分标准	分值	扣分	得分
1	员工按规定着装、仪表整洁，按时上下班，在岗在位不聚会聊天或干私活，不私带公物离开岗位	违反一次扣 0.25 分	10		
2	诊室、病房的墙、地、顶面卫生（含门、窗、设备带等设施）清洁、终末处理符合要求	违反一次扣 0.25 分 终末处理每一处不符合要求扣 0.5 分	10		
3	厕所、垃圾及时打扫，保持清洁	违反一次扣 0.25 分	10		
4	公共部位环境卫生（含治疗、处置室、楼梯、扶手、就诊椅、休息厅、垃圾箱、玻璃橱窗等）	违反一次扣 0.25 分	10		
5	保洁工具按规定摆放，并有不同区域标识，做到分区管理并集中消毒清洗、烘干备用。	违反一次扣 0.25 分	5		
6	垃圾收集、运送规范、及时，无抛洒滴漏；垃圾袋使用型号、颜色、标识、厚度、大小符合要求	违反一次扣 0.25 分	5		
7	工作人员培训管理到位	违反一次扣 0.25 分	10		
8	工作人员服务态度良好	违反一次扣 0.5 分	10		
9	工作人员满编、在岗情况	缺编岗位一次扣 1 分	10		
10	患者满意度测评 90%以上	每低 1%扣 1 分	10		
11	员工满意度测评 90%以上	每低 1%扣 1 分	10		
<b>合 计</b>			100		
备注	1、 爱护公物，因工作不慎造成公共财产损坏能修复者承担修理费，不能修复者则照价赔偿。 2、 工作成效显著，表现突出，受上级部门通报表扬一次加 0.5 分。被上级部门查处并通报或发生争吵、越级投诉，经查实，在原扣分基础上加倍扣分。 3、 满意度调查由医院纪委监察室执行。				

## 附件六：常州市第一人民医院物业奖惩表

### 《月度单项质量考核》（医院考核小组用）

#### 一、管理质量

1、员工年龄或/和文化程度违背合同要求，发现一例扣物管费 200 元；新招聘的员工未经培训或未取得培训合格证，安排独立上岗，发现一例扣物管费 1000 元。

2、乙方人员不得从事影响甲方声誉、秩序、管理等行为（如号贩等）。一经发现一次，扣物管费 2000 元。

3、员工未佩戴工号牌或着装不规范，发现一例，扣物管费 50 元。

4、上班时间发生员工聚岗、串岗或脱岗，发现一次，扣物管费 100 元；上班玩手机或打瞌睡、睡觉，发现一例，扣物管费 100 元。

5、员工间发生矛盾影响工作，发现一例，扣物管费 100 元；员工与病人或病人家属或医院职工发生争吵、肢体冲突等，发生一例，扣物管费 500 元。如产生严重影响，扣当月物管费 5000 元。

6、员工工作期间因粗心大意、责任心不强、违反操作规范导致医院设施、设备等损坏（如撞坏灯具、门、电梯等），除按情节轻重扣除产生的维修费外，发现一例，扣物管费 100 元。

7、员工上班抽烟，发现一次，扣物管费 500 元；看见抽游烟不劝阻，扣物管费 50 元。

8、员工乱停车辆，发现一次，扣物管费 50 元；未按规定地点充电，发现一次，扣物管费 100 元。

9、乙方提供耗材不及时，影响任务完成，发生一次扣物管费 500 元。如员工使用非公司提供的物品（如医用手套等）以及浪费医院财物的情况，发生一次扣物管费 100 元。

10、员工私带开水等公共资源出医院，发现一例，扣物管费 200 元。员工偷盗医院或患方财物，除追还、补偿赔偿损失外，按次扣公司物管费 5000 元，同时责成公司清退涉事员工，行为涉及违法犯罪的按相关法律规定处理。

11、员工上班时间干私活如洗衣服、洗澡等，发现一例，扣物管费 100 元。

12、院方接到医院职工或病员及家属对物业质量、服务、管理等方面的投诉，经核实后视情节轻重，发现一例，扣物管费 50-500 元不等。媒体或网络反映或各类回访出现不满意信息，每例次扣物管费 100 元。市级检查中出现不满意信息，扣物管费 500 元/次；省级检查出现不满意信息，扣物管费 1000 元/次；接受国家级检查出现不满意信息，扣物管费 3000 元/次。

13、对甲方反馈的质量问题，连续二个月重复出现，加倍处罚；连续三个月出现，5 倍处罚。

14、工作中发现或存在安全隐患（水、电、操作安全、食品安全等）不及时、有效处理，发现一例，扣物管费 200 元，产生严重后果按相关规定处罚。

15、乙方主管或经理对每周或每日工作重点不督促、不检查，发现一次，扣物管费 500 元。

## 二、服务质量

1、卫生间有臭味、不洁，发现一例，扣物管费 100 元。

2、医院禁烟区域每发现 1 个烟头扣物管费 2 元、出现烟灰缸 1 例扣 20 元；目视范围内明显地面不洁、有纸屑垃圾、杂物，超过 15 分钟未清理，发现一例，扣物管费 100 元。

3、外环境、楼道、电梯等处垃圾超过 30 分钟未清理，发现一例扣物管费 100 元。

4、病房每天湿式拖地两次，发现一处未落实扣物管费 100 元。

5、地面保持干燥（非下雨情况），有水迹未及时拖干，发现 1 次，扣物管费 50 元。湿拖地面时未履行安全告知，地面可见明显水迹，发现一次，扣物管费 50 元。如发生病人或家属滑倒，由物业公司负责处理纠纷，承担所发生的费用。

6、清洁车每天消毒一次，并做好消毒登记工作，未落实，发现一辆扣物管费 50 元；登记不全，发现一例扣物管费 10 元。

7、穿工作服进食堂买饭或穿工作服出医院，发现一例，扣物管费 50 元。

8、员工对地面、物体表面、卫生间等未按规定消毒，发现一例，扣物管费 50 元。

9、工作需建立台账登记本的，如登记不全，发现一次扣物管费 10 元。

10、保洁工具选择错误，发现一次，扣物管费 50 元；工具未按规定放置，发现一次，扣物管费 10 元；保洁工具未按要求消毒处理，发现一例，扣物管费 50 元。

11、消毒液配置错误并使用，发现一次，扣物管费 500 元。

12、员工未按要求做好个人防护发生职业暴露，发现一次，扣物管费 100 元；未按要求落实洗手规范，发现一次，扣物管费 50 元。

13、员工未按规定使用医疗废物包装袋，发现一次，扣物管费 50 元。

14、医疗废物登记不全、缺签名、标签不规范等，发现一处扣物管费 50 元。

15、生活、医疗垃圾未分开存放、收集，发现一例，扣物管费 100 元。垃圾收集车未按规定路线运行，发现一例，扣物管费 100 元。收集、运送途中有二次污染发生，发现一例，扣物管费 1000 元。

16、垃圾转运中未密闭运送或超高装载，发现一次扣物管费 50 元。若出现所收集的垃圾有病原菌扩散可能，发现一次扣物管费 100 元。

17、员工外送标本、物品等发生差错或损坏，发现一例，扣物管费 500 元。

18、医工间、配膳间、污洗间、内走廊等出现私自收集的医疗废品，发现一例，扣物管费 200 元。

19、私卖医院回收物资（包括医疗废品），发现一例，扣物管费 2000 元。员工私藏医疗废品或医用物品外包装，发现一例，扣物管费 3000 元，同时责成乙方清退当事员工。

**备注：此奖惩细则可根据实际情况进一步调整和完善。**

## 附件七：增值服务

### （一）优惠承诺

1、外墙清洗增值服务：在服务期间将根据医院现场实际情况免费提供外墙清洗服务。

2、运用软件开放所有权限和端口，永久无偿给甲方使用。

3、在服务期内将为医院设立后勤管理一站式服务站：为前来就诊的市民图提供文件复印、雨伞轮椅租借、代叫车等一系列便民服务，延伸服务深度。在服务期内将为医院提供便民服务用品，雨伞100把、共享轮椅50张、充电宝200个，收费标准经甲方同意后执行，并进行公示。

4、打造“卫生间革命”：将在公共卫生间、洗手台放置绿植。做到美化效果、清洁空气。每个卫生间提供两盆绿萝，预计一年免费提供600盆绿植。另外公共卫生间约安装50台具有臭氧杀菌除味的香氛机，使卫生间空气保持永久清新，并免费提供除味剂。

5、院感防控技术创新：对医院内部的电梯等一系列设施进行了相应的技术创新。为了防止人们交叉感染，电梯开通了无接触空气按钮，并且投入无接触自助服务设备。通过这样的方式，大大的减少了人体接触物体表面的可能，在最大程度上防止交叉感染的发生。

6、投放垃圾回收宣传电子屏：为营造出浓厚的“垃圾分类，人人有责”的气氛，通过医院大门口等醒目位置投入电子屏滚动播放宣传标语、在医院各个出入口、通道处，利用电子屏、易拉宝、公示栏、张贴垃圾分类相关知识等形式，进行生活垃圾分类的宣传和指导，强化宣传氛围。利用微信公众号、钉钉等多种渠道，布置和宣传生活垃圾分类工作，通过文字、图片等形式介绍生活垃圾分类的正确做法，做到准确把握各种生活垃圾的正确分类，在平时保洁作业中正确收集生活垃圾和转运，并投放至医院指定的专用收集区域。

7、外围区域提供机器人扫地机：在服务期内将为医院免费提供一台智能机器人扫地机，价值约20万元。为院方创造出一个舒适、文明的生活环境，尽最大努力和能力不计成本，免费为甲方投入自动化智能清洁设备。



## （二）服务升级

### 1、全力配合院方开展迎检工作

乙方无条件配合甲方接受上级领导、部门的监督、检查，做好各项工作并提供相应资料。（如医院等级评审及复审、无烟医院创建、国家卫生城市复评、文明指数测评等），作为让利优惠，产生的人力、物资等均由乙方承担。

### 2、着力规范窗口服务

门诊大厅服务人员对患者办理业务、咨询应当耐心热情作出说明、解释，提供准确、可靠信息，一次性予以告知，让患者少跑腿。实行首问负责制，第一个接触患者的在岗服务人员负有首次接待的责任，使用文明规范用语，热情接待，耐心听讲，认真受理，服务周到，严禁使用“不知道”、“不归我管”等语言。

### 3、加强志愿服务

加强服务志愿者队伍专业化建设，灌输服务人员“人人都是志愿者”的积极思想，乙方的服务人员可以为患者撑雨伞，优先为老幼残孕患者提供引路导诊、维持秩序、健康指导等服务。充分发挥乙方服务人员在医患沟通中的桥梁和纽带作用。

### 4、医疗设备保养、维护管理服务举措

实现医疗设备使用、保养和维修的规范管理，建立一个医疗设备使用、保养和维修的管理程序，以指导医疗设备的正确使用、预防性维修和合理保养，以保证医疗设备的正常运转、防止事故的发生、延长医疗设备的使用寿命。

### 5、疫情常态化防控措施

随着疫情防控政策的优化，不仅要适应新形势，还要进一步做好防护措施。严格执行手卫生规范——洗手和手消，同时督促就诊人员戴好口罩，并尽可能指导就诊人员主动做好手消。频繁接触的物表、门把手、电脑键盘等，用75%酒精擦拭，上午、下午各两次。乙方的工作人员将按照甲方的要求做好疫情防控工作，最大限度减少医院交叉感染。

其次，在实际工作的过程当中进一步加大了对全体工作人员有关于新冠疫情的培训力度。在实际培训的过程当中，其相应的内容主要包括个人防护用品正常穿戴以及消毒等一系列防护措施。

## （三）其他优惠措施

### 1、设置标识清晰醒目

乙方承诺，在门诊大厅、电梯内、楼层候诊区域等醒目位置设置地贴、完善就诊流程引

导系统，各科室标牌及指示标识准确、规范、清晰、明了，有明显的路径标识。为危险、易燃、易爆、有毒有害物品和放射源等设置醒目的安全警示。

## 2、提供便民服务设施

乙方承诺，为患者提供饮水、轮椅、全能手机充电器等便民设施。推行便民惠民“一站式”服务，为患者提供导医咨询、病历复印、门诊科室诊疗、健康管理咨询等服务。

## 3、着力规范窗口服务

乙方承诺，门诊大厅服务人员对患者办理业务、咨询应当耐心热情作出说明、解释，提供准确、可靠信息，一次性予以告知，让患者少跑腿。实行首问负责制，第一个接触患者的在岗服务人员负有首次接待的责任，使用文明规范用语，热情接待，耐心听讲，认真受理，服务周到，严禁使用“不知道”、“不归我管”等语言。

## 4、加强志愿服务

乙方承诺，加强服务志愿者队伍专业化建设，灌输服务人员“人人都是志愿者”的积极思想，乙方的服务人员可以为患者撑雨伞，优先为老幼残孕患者提供引路导诊、维持秩序、健康指导等服务。充分发挥乙方服务人员在医患沟通中的桥梁和纽带作用。

## 5、员工安全保障

乙方为常州市第一人民医院物业服务项目——物业保洁及转运服务人员额外购买意外险，该部分费用由乙方承担。

## 6、全力配合院方开展迎检工作

乙方无条件配合医院接受上级领导、部门的监督、检查，做好各项工作并提供相应资料。（如医院三甲复审、无烟医院创建、国家卫生城市复评、文明指数测评等），产生的人力、物资等均由乙方承担。

## 7、特殊岗位提供免费体检服务

作为让利优惠，乙方免费提供项目所有服务人员每年体检一次，特殊岗位（器械转运服务人员、器械清洗服务人员、手术室服务人员、垃圾处理等）每年进行健康体检二次，体检报告留档备查。

## 8、应急事件管理措施

如遇项目运作过程中应急事件，乙方按照公司总部、各医院物业项目的距离、人数等方面的因素，综合、真实地提交支援响应时间和可调派人数的数据，为医院提供实实在在的支援，保障医院在面对任何应急事件时均有充足数量的熟练员工应对挑战。作为让利优惠，其中产生的费用由乙方承担。

## 9、医疗设备保养、维护管理服务举措

乙方承诺，实现医疗设备使用、保养和维修的规范管理，建立一个医疗设备使用、保养和维修的管理程序，以指导医疗设备的正确使用、预防性维修和合理保养，以保证医疗设备的正常运转、防止事故的发生、延长医疗设备的使用寿命。

#### **10、能源计划与用能管理服务举措**

(1) 制定节能降耗年度工作目标和计划，并检查和总结计划执行情况。(七月中旬以前完成上半年度节能计划执行情况小结；次年一月中旬完成年度节能计划执行情况总结)。

(2) 医院部门及班组应制定节能岗位责任制，并应层层落实，分工明确，各行其事，各负其责。

(3) 对上级下达给各部门的各种能耗计划考核指标，应严格考核，并计算出能耗成本和费用情况，并及时反馈上报。

#### **11、设备耗材优惠举措**

(1) 作为让利优惠，本项目设备投入总额将高于投标实际报价，且所有清洁设备进场前提供，品牌都为名优产品，具有产品的生产许可及合格证等各类资质证书齐全。

(2) 作为让利优惠，乙方将提供综合运维部门（包括各类常用安装、维修、测量等工具和仪表、登高作业工具，安全防护工具等，人均手电一只，其它各岗位根据甲方要求，配置完整成套工具，统一管理）。工具配备响应满足现场要求。