

# 藤县第三人民医院物业管理服务项目合同书

签订合同地点：藤县

签订合同时间：2026年1月29日



# 合同书

甲方:藤县第三人民医院

乙方:藤县智城物业管理有限公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》及有关物业管理的法律、法规和政策规定,甲、乙双方本着自愿、平等原则,就服务事宜充分协商一致,特签订本合同,以资信守履行。

第一条 甲方聘请乙方为甲方提供物业管理服务。

第二条 服务区域基本情况如下:

具体管理范围及构成明细见本项目采购文件中第二章《采购需求》的相关内容。

乙方提供的物业管理服务包括以下内容:

- (一) 保洁服务;
- (二) 被服洗涤服务;
- (三) 园林绿化服务;
- (四) 保安服务;
- (五) 餐饮服务。

具体服务内容包含采购文件的《采购需求》、乙方响应文件的《服务方案》和乙方的所有承诺服务内容。具体服务内容细则详见附件一。

第三条 乙方提供的服务质量标准按国家和地方政府的规定和本合同约定的服务质量要求及乙方在采购文件中的承诺执行。乙方承诺按照法律规定及合同约定组织完成服务质量,确保服务质量和安全,不进行转包及违法分包。如出现分包转变,甲方有权利终止合同,所产生的后果和责任一切均由乙方全部承担。

本合同约定的服务质量要求见本项目采购文件中《采购需求》。

第四条 中标总金额为 4429908.00 元(人民币大写:肆佰肆拾贰万玖

仟玖佰零捌元整), 服务期 3 年, 合同一年一签 (第一年服务期自 2026 年 3 月 1 日至 2027 年 2 月 28 日), 每月服务费 123053.00 元 (人民币大写: 壹拾贰万叁仟零伍拾叁元整), 每年服务费 1476636.00 元 (人民币大写: 壹佰肆拾柒万陆仟陆佰叁拾陆元整)。

付款方式为:按每月实际用工量结算(当年累计不超单年度总预算), 每月进行考核,合格以上的在次月收到中标供应商提供合格完税发票后医院一次性支付。

#### 第五条 甲方权利义务

(一)检查和监督乙方是否按“国家和地方政府的规定和本合同约定的服务质量要求及乙方在采购文件中的承诺”提供服务;

(二)审定乙方管理服务方案和工作计划,听取乙方管理情况报告,监督检查乙方各项方案和计划的实施;

(三)协调、处理本合同生效前发生的遗留问题;

(四)法律、法规、政策规定的其他权利、义务。

#### 第六条 乙方权利义务

(一)按有关法律、法规和政策规定和本合同的约定制订物业管理服务方案和工作计划,全面履行本项目招标文件中规定的成交人应履行的义务和乙方在投标文件承诺的所有内容,每月向甲方通报一次物业管理服务实施情况;

(二)法律、法规、政策规定的其他权利、义务。

#### 第七条 违约责任

(一)乙方未尽管理责任导致损坏、损失的,应承担赔偿责任;除招标文件中《项目需求》明确约定的违约责任、合同解除的情形外。乙方出现其他未能履行合同或不符合招标约定要求,甲方有权书面敦促乙方整改,乙方应在收到甲方书面通知之日起七日内给予书面答复并进行整改,逾期未整改或整改不合格的,甲方有权单方面解除服务合同,由此造成的损失,

乙方需要承担赔偿责任，赔偿金按合同标的总额的 10%赔偿给甲方。

(二)甲方违法、违约导致乙方不能提供约定服务的，乙方有权要求甲方在一个月内解决，逾期未解决的，甲方应承担相应的责任；乙方违法、违约，不履行本项目招标文件的规定和本合同约定、投标承诺和约定服务的，甲方有权根据本合同和本项目招标文件中的规定要求乙方承担相应责任、解除或终止本合同。

(三)任何一方以不正当理由违约解除合同的，应向对方支付合同标的总额的 5%违约金。

(四)守约方在履行本合同过程中向违约方主张权利的，因此产生的诉讼费、律师费等费用由违约方承担。

第八条 乙方在提供物业管理服务过程中造成一切人身伤害和财物损失，均由乙方承担全部责任，与甲方无关。

第九条 双方在履行合同中发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十条 在合同有效期限内，任何一方因不可抗力事件导致不能按时履行合同，则合同履行期可顺延，其延长期与不可抗力影响期相同。由于不可抗力事件导致合同的根本目的不能实现时，一方可解除合同。

不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并提供有关权威机构出具的证明。

不可抗力事件延续 60 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。因不可抗力导致合同无法履行的，双方互不承担违约责任。


第十一条 本合同附件为合同有效组成部分。凡本合同及附件未规定的事宜以及合同词语，均以有关法律、法规、政策规定为准。

第十二条 本合同未尽事宜由甲、乙双方另行协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第十三条 合同各方一致确认合同中记载的各方通讯地址和联系方式

为各方履行本合同、解决本争议时接收司法机关(法院、仲裁机构)诉讼、仲裁文书的地址和联系方式。

第十四条 本合同一式伍份，具有同等法律效力。甲方叁份，乙方贰份。本合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

<p>甲方(章)</p>  <p>2026年1月29日</p>	<p>乙方(章)</p>  <p>2026年1月29日</p>
<p>单位地址：藤县藤州镇潭东村兴隆组198号</p>	<p>单位地址：梧州市藤县藤州镇东胜片区控制性详细规划DS05-02-04#地块东胜农贸市场一楼</p>
<p>法定代表人：</p>	<p>法定代表人：</p>
<p>委托代理人：</p>	<p>委托代理人：</p>
<p>电话：0774-7300789</p>	<p>电话：0774-7552757</p>
<p>电子邮箱：txdsrmyy789@163.com</p>	<p>电子邮箱：txzcgs@163.COM</p>
<p>开户银行：藤县信用联社潭东信用社</p>	<p>开户银行：藤县农村信用合作联社安泰信用社</p>
<p>账号：409412010108592653</p>	<p>账号：4093 1201 0109 1326 91</p>
<p>经办人：</p>	<p>日期：2026年1月29日</p>

附件一：

## 项目情况及服务标准

### 一、项目概况

(一) 藤县第三人民医院位于藤州镇潭东村，占地 10 亩，建筑面积 1.45 万平方米，设标准病床 500 张，日均约 600 人就餐。物业管理服务项目包括：全院环境卫生管理、秩序维护（保安）、后勤餐饮服务、消防控制、保洁、园林绿化等内容。

#### (二) 技术商务要求

##### 1. 人员要求：

序号	岗位	人数（人）	备注
1	主管	1	全面管理工作，负责招聘及培训，对项目负责
2	楼层保洁	9	门诊大楼，办公楼，新大楼 1-9 楼，女病区 2-3 楼，大院
3	洗衣房	4	负责洗衣房工作
4	保洁机动	1	轮休
5	保安	7	负责院内秩序维护工作及园林绿化（其中：3 人为消防安全管理员）
6	主厨	1	烹饪菜品
7	副厨	1	烹饪菜品等（就餐人数约 600 人）
8	杂工	9	清洗蔬菜、煮饭、切菜、洗碗、分餐（就餐人数约 600 人）
合计		33	

备注：

1. 拟投入本项目的保安人员需取得由县级以上公安机关颁发的《保安员证》；
2. 拟投入本项目的消安安全管理员必须持有《消防设施操作员》资格证书上岗。
3. 拟投入本项目的餐饮服务人员需持有《健康证》；
4. 拟投入本项目的主厨和副厨需持有厨师资格证。

注：签订合同时提供服务人员相关资料（包括但不限于人员身份证复印件、合同复印件及相关的资格证件复印，原件备查）。

## 2、总体要求

(1) 乙方必须按合同约定，保证投入到采购需求岗位配置的人员数量。制订物业组织架构，管理方案、建立各项工作制度及计划，且应符合法律法规及医疗卫生系统的行业规范，遵守医院的各项规章制度及工作规范，维护医院形象。如遇到检查或者突发事件，乙方要积极配合医院工作。

(2) 乙方员工的岗位工作内容、安排班次、安排人数必须形成书面材料上报后勤科，每月统计员工考勤记录、日常巡查记录、培训记录等资料上报后勤科。

(3) 随时接受甲方的监督及应急工作安排，对多次检查或督查不符合医院行为规范的员工，经培训或教育后仍不合格的，医院有权要求乙方更换人员。乙方接受甲方每月一次的质控检查，按检查标准执行。乙方应按甲方的检查意见提出整改措施，并进行整改，力争提高保洁质量。

(4) 乙方工作人员为甲方提供服务时必须遵守甲方的各项管理规定。工作人员要注意甲方所有物品尤其是贵重物品、设施设备的安全保护，小心擦洗、轻拿轻放。如因乙方工作人员行为导致甲方物品受损的，乙方除按照物品价值折旧后进行赔偿外，还应对因设备损坏造成甲方的间接损失承担赔偿责任。

(5) 乙方应对工作人员进行安全教育及相关业务培训，乙方对在甲方从事物业管理（后勤服务）工作的工作人员人身财产损害承担赔偿责任，乙方在甲方物业管理（后勤服务）工作中造成对甲方及其他第三人的人身财产损害由乙方承担赔偿责任。

(6) 乙方工作人员为甲方提供服务时，必须严格执行消毒隔离制度和做好防护措施，根据法律法规对相关员工进行体检。若因不按制度执行、防护措施不到位而发生职业暴露的与甲方无关。

(7) 为保证服务质量，严禁招聘在校学生、实习生、兼职或临时工，投标人应严格按照国家法律法规要求合法用工。投标人必须严格遵守《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国社会保险法》等相关法律法规及藤县的相关地方性法规，与服务人员签订劳动合同，并承担投标人所属员工违法违规所产生的一切责任。投标人自行承担与所属员工因劳动关系所产生的一切纠纷及责任。

(8) 投标人招聘的工作人员年龄在法定用工年龄内（男：18~63岁；女18~53岁），并对员工进行传染病筛查。进入医院工作的人员，遵守医院及科室的各项管理规定。

(9) 乙方工作人员为甲方提供后勤服务时，应严格遵守安全生产有关管理规定，采取必要的安全防护措施，消除安全隐患。由于乙方工作人员安全措施不到位造成工伤或人身安全事故，其责任和因此发生的费用由乙方承担。

(10) 乙方对员工纪律进行管控，如员工有特殊情况不能按时上班的，需与科室取得联系并请假。乙方需安排人员随时应对医院的突发情况。

(11) 合同履行期内，乙方必须根据国家政策规定足额发放所有员工的工资，缴纳员工各种社保费用；乙方应保证在服务期内其员工最低月工资不少于藤县最低工资标准，并且有员工福利、激励奖惩方案。管理人员的更换需提前一个月告知医院，得到医院同意方可更换，普通员工离职、入职要提前三天告知院方；如有人员变动，需及时提供最新人员花名册给甲方备案。如遇国家最低工资标准、保险基数调整以及其他费用调整时，合同价格一律不作调整，投标人需充分考虑其他费用组成。

### 三、具体服务要求

#### (一)保洁服务具体要求：

1. 所有清洁卫生工作区，均应在规定时间内做到保洁。同时，保证动态状况下的整洁卫生。

2. 按政府有关规定和医院规章制度管理好医疗废弃物品，每天将医疗废弃物密闭送到指定地点，把废弃物品污染降至最低，并严格做好签收手续。

3. 门诊、急诊等大厅日常保洁：地面随时保洁；地面(擦拭)2次/日；指示牌、金属件、内墙、宣传橱窗、各种柱体、门、椅子、1次/日。

4. 电梯间、走廊日常保洁：地面、垃圾桶的清洁整理做到随时清理干净；电梯门、各种标志门牌饰物、窗台、分诊台及椅子、消防设备、运行显示器(擦拭消毒)1次/日。

5. 厅面、通道、楼梯每天湿拖二次，并动态保洁。

6. 卫生间日常保洁：地面、小便池(清洗)、痰盂、镜面、洗手池台、纸篓随时保洁；蹲坑(清洗)、门隔断、脸盆常规保洁；痰盂常规倾倒；垃圾桶(冲洗)1—2次/日；金属件1次/日，并在必须时保洁。

7. 步行楼梯、诊室日常保洁：地面(擦拭)1次/日；窗台(擦拭)、墙面、候诊椅、各种标志牌、纸篓(清洁整理)1次/日；灯具(除尘)1次/月。

8. 发热门诊：地面、厕所、痰盂，开诊时2次/日，不开诊1次/周；门窗、墙壁、吊扇、壁扇、天花板1次/月；

9. 综合办公区日常保洁：地面(擦拭、消毒)2次/日；办公桌、会议桌、窗台(擦拭)、纸篓(清理)、衣帽架1次/日；门窗2次/月。

10. 电梯地面、轿厢内部金属部分、运行显示器(擦拭并消毒)随时保洁。

11. 病区保洁：护士站、地面、病房地面、阳台、内走廊、外走廊天花板、垃圾筐、污物桶、痰盂1次/日；值班室地2次/周；病人出院全面清扫(护士长通知)。

12. 急诊、门诊各科：指示牌、金属件、天花板、灯管、灯架、紫外线灯、开关、插线板、电线盒1次/日；地面、地垫、墙面、地角线、走道、消防器材、水管、地漏入口、各病室、走道、痰盂、医用垃圾、生活垃圾桶、急诊外大厅、急诊门、走道、通风口、门诊输液室、工友房杂物房、门诊、观察室1-2次/日；各种柱体、门、玻璃门窗、桌椅、服务台、宣传柜、输液架、装饰画镜框、制度镜框、开水桶、开水壶1—2次/日；各诊室、洗手间、卫生间、便池、输液凳、床头柜、陪人凳、值班室2次/日；电风扇、空调、冰箱、消毒柜、取暖器、应急灯、电视机、电脑、打印机2次/周；急诊外地面1次/周。

13. 供应室：洗手池、水池、无菌物品运送车1次/日；公共拖鞋、门、窗1次/周；地面、紫外线、玻璃窗(无菌室)、办公室桌面、厕所2次/日；门窗1次/周。

14. 院内垃圾处理：清扫二次，擦桌椅，楼梯一周二次，拖洗一次，生活垃圾运送至指定地点。

15. 院内：地面、绿化裙边随时保洁；宣传橱窗 1 次/周；柱体 1 次/周；石凳 1 次/日；垃圾桶 1—2 次/周。

## （二）保洁服务质量标准与要求：

1. **总体要求：**做到各个区域上班期间动态保洁，保洁服务以不影响医护人员工作、患者治疗及休息为前提合理设计各项工作流程。并符合《医疗机构消毒技术规范》、达到医院院感质量标准要求，防止交叉感染发生。

### 2. 公共区域、病房保洁

（1）地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹、水迹及垃圾、间（边）隙角落无垃圾。地面、砖面完好平整，硬化符合安全要求，道路通畅无障碍物。

（2）墙面：无手印，无污渍、无张贴，乱画，天花板无蜘蛛网。

（3）电梯（污物梯、电梯）：电梯门表面无划痕，无灰尘，无张贴，无乱画，光亮无手印，电梯内部沟槽无杂物，电梯壁内无张贴，无乱画，地面无纸屑，烟头，天花板光亮，内部灯亮，滑道通畅。电梯轨道无污渍、积尘、油渍。

（4）按键面板、开关面板：无尘土、无印迹。

（5）照明灯具：无厚积尘土。

（6）各房间门、通道门：无尘土、污迹、印迹。

（7）电梯厅顶部：无厚积尘土、蜘蛛网。

（8）不锈钢面：无脏、污点。

（9）装饰物：盆、座表面干净无尘土：装饰物（如塑料花卉、油画）等表面无尘。

（10）公共饮水机：外表无脏、污点、无积水。

（11）天花板、出风口：无蜘蛛网、无霉点、无积灰。

（12）玻璃（玻璃门）：清洁明亮，无手印，无张贴，无乱画现象，无污渍，胶渍，水渍，无记号笔印记。

（13）垃圾桶：物表干净无污迹、灰尘、桶内无异味，无蚊蝇乱飞，周边无污水，无散落垃圾。

（14）摆放物品、展示柜、架（物）、花盆、装饰品：表面无灰尘，污迹、明亮、物品完好。

（15）消防箱：干净无灰尘，无积尘，无张贴，无乱画现象，消防栓干净无积尘。

（16）踢脚线：干净无污渍，无积尘，无脱落现象。

(17) 开关类：干净无灰，无污渍，无手印，禁止使用湿布擦拭。

(18) 报箱、衣柜、文件柜、置物柜、置物架：干净，无积尘，上方无杂物无灰尘，柜边角落无垃圾灰尘、无张贴，无乱画现象。

(19) 监控探头：探头镜头干净无积灰、浮尘。

(20) 安全出口指示灯类：干净无污渍，无积尘，无破损，灯亮。

(21) 不锈钢类：表面光亮，无灰尘，无划痕，无锈迹。

(22) 候诊椅：表面无灰尘，无张贴，无污渍，无杂物，无蜘蛛网。

(23) 指示牌、广告牌类：表面干净光亮，无灰尘，无张贴，无蜘蛛网。

(24) 窗户（纱窗、百页窗）：窗台无灰尘，无脚印，烟头，纸屑；窗框槽内干净，无杂物，无积尘、虫网。

(25) 床、床头柜、床架、沙发、氧气管：无尘土、无积灰、油迹、霉点。

(26) 紫外线灯管：保持清洁，无积尘；灯具、窗帘（隔帘）：无厚积尘土。

(27) 各类医疗器具表面：无尘土、霉点、污迹。

(28) 污物间：物品分类摆放、整齐、干净、无异味、无杂物。

### 3. 公共、病房的卫生间保洁：

(1) 卫生间：无异味。

(2) 地面：无尘土、碎纸、头发、垃圾、烟头、无积水，无尿迹、污迹、脚印。

(3) 洗手池：池壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物。

(4) 水龙头：无印迹、污垢，光亮、洁净。

(5) 洗手池台面：无尘土、无污物、台面无长时间水渍、洗手液器具无灰尘、无污垢，内装洗手液液不少于容积 1/3。

(6) 镜面：直视镜面无污迹、无污垢、无水迹。

(7) 大便器、小便器、马桶等卫生洁具：无尿硷水锈印迹(黄迹)、无污、喷水嘴应洁净。直视马桶、大小便池内部无污垢、边上无污迹、尿迹、无锈迹上下水通畅，水箱无尘、污迹。

(8) 手纸架：无手印、光亮、洁净。

(9) 纸篓：污物量不超过桶体 2/3，厕纸无缺漏、内外表干净

(10) 墙面：无尘土、污迹。

(11) 顶板、排气口：无霉点、无污迹、无污渍。

(12) 隔板 (门板): 无霉点、污迹、无手印。

#### 4. 楼梯保洁:

(1) 地面: 无尘土、痰迹、碎纸、烟头、脚印、口香糖及垃圾杂物。

(2) 墙面: 无尘土、无污迹。

(3) 消防设备: 表面无尘土。

(4) 楼梯: 扶手无灰, 无积尘, 无装修漆点, 栏杆无积尘, 无蜘蛛网, 楼层阶梯无烟头屑, 无泥土, 通道内墙面无蜘蛛网, 楼道内无堆积杂物。

(5) 楼层内管道门: 干净无积尘, 无污渍, 无张贴, 无乱画。

#### 5. 办公室保洁:

(1) 桌面: 干净无尘土。

(2) 电脑、打印机等办公用品: 无尘、霉点。

(3) 地面、墙角边沿: 无污渍、纸屑、水迹、尘土、垃圾。

(4) 值班室: 地面干净无垃圾、床底无虫网、积灰、东西摆放整齐。

(5) 各家具、椅子、电器: 内外干净无污迹、灰尘。

(6) 沙发: 直视沙发表面色彩一致、无灰尘、无污迹、无霉斑, 直视沙发无粘连物、无水迹, 沙发腿表面无灰尘、无污迹、无污垢, 手摸沙发表面柔软、光滑, 沙发交接处内部无灰尘、无异物。真皮沙发明亮干净, 保养好。

(7) 倾倒干净所有垃圾桶、并保持外表干净。

#### 6. 外围环境保洁:

(1) 路面: 目视干净, 无烟头, 无落叶, 无痰迹, 无积水, 无口香糖胶渍, 无堆积杂物, 无大块石头等杂物。

(2) 果皮箱、垃圾桶: 无异味, 无蚊蝇乱飞, 周边无污水, 无散落垃圾。

(3) 绿化地: 无落叶、花丛内无瓜果皮壳、枯叶、饮料盒、纸屑、碎石, 动物粪便等杂物。

(4) 灯杆: 无张贴, 无灰尘, 无蜘蛛网, 无锈迹。

(5) 天台 (花园): 无堆积杂物, 无石块, 无落叶, 无纸屑, 无烟头, 等杂物。

(6) 地下停车场管道、设施: 表面干净, 无污迹, 无蜘蛛网, 烟感器, 出风口无灰尘, 无污迹, 无蜘蛛网

(7) 外墙玻璃: 干净明亮, 无污渍, 无胶点, 无漆点, 无手印, 水渍。

(8) 休闲椅：表面无灰尘，无张贴，无污渍，无杂物，无蜘蛛网。

(9) 排水沟：无杂物，无杂草，无纸屑烟头，排水畅通无堵塞、积水、异味。

(10) 公共走廊：无杂物，无烟头，无纸屑，泥土，无胶渍。无手印，无张贴，无乱画现象，无污渍，胶渍，水渍。

(11) 指示牌、广告牌类：表面干净光亮，无灰尘，无张贴，无蜘蛛网。

### (三) 生活垃圾和医疗废弃物处置工作质量标准及要求

#### 1. 工作质量标准

(1) 医院范围内（包括住院病区、门诊、医技、后勤、行政办公等）的生活垃圾和医疗废弃物做到日产日清。对垃圾进行分类收集，生活垃圾用黑色袋装，医疗垃圾按照类别放置于合格的防渗、防漏、防锐的密闭的容器内。放射性废物和其他的特殊废物使用有特殊标志的污物袋进行收集。所有医疗废物盛装量不应超过容器或包装袋的 2/3。放入包装物或者容器内的感染性废物、病理性废物、损伤性废物不得取出。出科前应密封包装，封口紧实、严密，每个包装物袋、容器上做好标签，内容包括：医疗废物产生科室、产生日期、类别及需要的特别说明等。包装袋或者容器的外表面被感染性废物污染时，应当对被污染处进行消毒处理或者增加一层包装。

(2) 医疗废物严格按照《医疗废物管理条例》、《医疗废物分类目录》分类收集、运送与暂时贮存。制定医疗废物管理的规章制度、工作流程和要求、有关人员的工作职责及发生医疗废物流失、泄露、扩散和意外事故的应急方案，定期对员工进行知识培训和参加医院组织的相关知识的培训。

(3) 医疗废物和未被污染输液瓶/袋、玻璃瓶每日与专职回收人员做好院内双人称重交接登记工作。内容包括医疗废弃物的种类、数量、交接时间、经办人签名。

(4) 指定专人每日定时、定点，按规定的路线运送医疗废物。为专职人员配备必要的职业卫生安全防护物品，每年对专职回收人员进行两次健康体检，必要时进行预防免疫接种。

(5) 严禁转让、买卖医疗废物。严禁在非收集、非暂时贮藏地点倾倒、堆放医疗废物，严禁将医疗废物混入其他废物和生活垃圾。

(6) 垃圾处理达标率、及时率 100%，二次污染为零。

(7) 定期进行医疗废物泄露、流失、扩散和意外事故应急处置、职业暴露演练。

#### 2. 工作要求

(1) 认真贯彻执行《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《医疗废物管理条例》等法律、法规，进一步做好全市医疗固体废物的规范集中处置工作，防治病原体扩散。

(2) 甲方必须规范建立医疗废物暂存室，暂存室要有醒目标识，并要求布局分隔合理、交通便利、防风雨、防渗漏。

(3) 专项收集人员负责暂存室的管理使用，暂存室应进行严密的封闭，门上加锁，严防医疗废物被盗或外流。收集、运送及处置医疗废物时必须穿防护套装(包括工作服、医用外科口罩、工作帽、手套、水鞋、围裙等，高风险部门要求医用防护口罩、隔离衣或防护服)。选择垃圾的运送路线，避开人流量多的地方。装垃圾的垃圾车要直接送往指定处理区。不要把车留在走廊里或处于无人看管状态。

(4) 各类垃圾每天上、下午固定各收集一次。各类垃圾不能超过盛装容器的 2/3，达到随时处理。每月 3 日前收集上月各科室的“医疗、生活垃圾签收表”汇编成册交由后勤职能部门统一管理。

(5) 在运送中注意安全，转弯，进出电梯时要减慢速度以便看清楚过往的人。不能用车辆碰撞电梯门及其他物体，如有撞坏需要按甲方购买价赔偿。

(6) 根据标签或不同颜色垃圾袋分辨垃圾的种类。使用黄色专用医疗垃圾袋收集医疗废弃物，黑色塑料袋收集病人生活垃圾，并将不同的废弃物分类放在指定垃圾回收桶内待回收。

(7) 保持医疗废弃物暂存间废弃物分类存放，摆放整齐。

(8) 乙方到科室收集医疗固体废物垃圾时，应落实专人与甲方科室医护人员办理交接手续，登记类别、数量、重量，交接人并签字：每日一次配合与甲方指定医疗废物回收单位做好交接工作，各种交接单证要签字，内容须真实有效，妥善保管，以备核查、统计和上级有关部门检查。

(9) 乙方不能在未经甲方同意下私自让第三方单位存放、收集任何垃圾、设备、材料等物品。

(10) 医疗废物分五类：感染性废物/病理性废物/损伤性废物/药物性废物/化学性废物等。因物业人员处置医疗废弃物过程中不按工作流程违反《医疗废物管理条例》，出现医疗废弃物混放、流失/泄漏/扩散等情况，按合同约定扣减服务费，并有权要求

中标方更换员工，所造成的后果由中标方全面负责（包括有关法律责任），且甲方有权单方面解除服务合同。

(11) 医疗废物发生流失/泄漏/扩散等意外事故时，应当按照以下应急措施处理：

- ①确定流失/泄漏/扩散医疗废物的类别/数量/发生时间/影响范围及严重程度；
- ②组织有关人员尽快对现场进行处理；
- ③处理现场时，应当尽可能减少对现场其它人员及环境的影响；
- ④对污染区域进行消毒，必要时封锁污染区域，以防扩大污染；
- ⑤消毒时，应从污染最轻区向最严重区进行，对可能破污染的工具也应进行消毒；
- ⑥现场处理后，应当对事件进行调查/整改/预防类似事情的发生；
- ⑦乙方对从业人员应做到严格要求、规范管理，并制定切实可行的工作制度，加强相关法律和专业技术、安全防护以及紧急处理等知识培训，熟悉本岗位工作流程和规范要求，做到规范收集、处置。

⑧当发现医疗废物遗失时，应及时汇报，程序如下：发现人→乙方驻院主管(经理/主任)→甲方主管部门。

#### (四) 保洁消毒标准及要求

序号	部位	种类	作业方法
1	地面	1) 普通病房	每天 1 次清水湿拖干净地面，每天 1 次使用浓度为 500mg /L 的含氯消毒剂进行消毒。
		2) 血液、体液污染或传染病房	用含有效氯 2000 mg/L 的消毒剂拖擦干净，具体配制方法：按消毒剂的使用配比方法配制。
		3) 特殊区域	每天 2 次用含有效氯 500 mg/L 的消毒剂溶液拖擦。
		4) 拖把分开使用并有标志	病房 医、护办公室 治疗准备室 处置室、抢救室 厕所 特殊区域如无菌区等

			病房走廊
2	床、桌、 操作台、 病人用 物、室 内、外环 境保洁	1) 普通病房	清水湿抹干净
		2) 被血液、体液污染或传 染病人	用含有效氯 2000 mg/L 的含氯消毒剂拖擦干 净，具体配制方法：按消毒剂的使用配比方 法配制。
3	毛巾用 后清洗 消毒方 法	1) 普通病人	开水加洗衣粉浸泡后清洗干净，用含有效氯 500 mg/L 的消毒剂浸泡 30-60 分钟，清洗晾 晒干备用。具体配制方法：按消毒剂的使用 配比方法配制。
		2) 被血液、体液污染或传 染病人	用开水加洗衣粉浸泡后清洗干净，再用含有 有效氯 2000 mg/L 的消毒剂浸泡 30≥分钟，清 洗晾晒干备用。具体配制方法：按消毒剂的 使用配比方法配制。
		3) 医、护办公室、治疗室、 门窗扫床、输液用的毛巾	1、毛巾以颜色区分，分区分开晾挂，用后清 洗消毒晾干备用。
		4) 医护人员的擦手毛巾	清洗干净，在含有效氯 250 mg/L 的消毒剂中 浸泡 30 min，冲净消毒液，干燥备用。
4	地拖	各室间、病房地拖	清洗干净，在含有效氯 500 mg/L 的消毒剂中 浸泡 30 min，冲净消毒液，干燥备用。
5	其它物 品	袖带、口服药瓶等	物品分类清洗、消毒、晾干备用。
		暖壶塞	开水煮沸 15 分钟晾干备用。

## 二、被服洗涤服务

### (一) 洗涤服务具体要求

负责全院被服收集脏污洗涤、消毒、晒干、烘干、熨烫、折叠、及干净被服下送工作。各类办公室、会议室、活动室、文体活动等各类布类用品洗涤、消毒。

### (二) 洗涤服务质量标准与要求

## 1. 洗涤服务要求:

(1) 洗衣房区域的划分(洁、污)。

(2) 所有的布草须严格执行消毒制度。

~~(3) 病人被服和医务人员的工作服须分机分批洗涤、烘干。~~

(4) 清洗被服投放物料严格按标准执行。

(5) 被服的储存:晾(烘)干、折叠、储存衣被,不可于其他衣被混淆。

(6) 收送被服人员须确保被服数量,严格按交接制度执行。

### (三) 洗涤流程及标准

1. 负责医院病人衣服、被单和医护人员的一般工作服清洗消毒工作。

(1) 洗衣房划分为污染区(收集、分检、清点、处理及清洗衣服、被单)及清洁区(供晾或烘干、缝补、熨烫、折叠、蓄存及发送洗净衣被和办公)。污染衣被未经洗涤不得进入清洁通道及清洁区,各区受污染程度不同,消毒方法也不同。

#### (2) 衣被的洗涤消毒

病人衣被和医护人员的工作服必须分机或分批洗涤。婴儿衣被应单独洗涤,不可与其它衣被混洗。根据衣被受污染程度可分别专机洗涤,特别是传染病人(肝炎、结核等),烧伤病人的衣服应专机洗涤,无条件时也应先洗工作人员的工作服,帽子和口罩;再洗一般病人衣被,最后洗传染性病人、烧伤病人的衣被。

一般衣被的洗涤消毒:一般衣被指无明显污染及无传染性的衣被,将衣被收集袋打开,棉质衣被用 70℃ 以上温度(化纤衣被只宜 40℃-45℃)在洗衣机内清洗,再用清水漂洗。

传染病房和烧伤病房的衣被:必须用含有效氯 500mg/L 的消毒洗衣粉溶液浸泡 10 分钟后洗涤,然后用清水漂净。

(3) 有传染性的衣被:有明显血、脓、便污染的衣被,视为传染性的衣被。在用热水洗涤前,先用冷洗涤液或 1%—2% 冷碱水将血、脓、便等有机物洗净,将该洗液煮

沸，再进行洗涤消毒。

(4)衣被储存：应晾(烘)干、熨烫、折叠、储存衣被。对工作人员和病人衣被；一般污染和有传染性的衣被洗涤消毒后应分区或分批晾(烘)干、熨烫、折叠和储存，不宜混杂。熨烫时要特别注意曾受或易受污染之处。新生儿、婴儿衣被应有专用烘干、熨烫、折叠。储存衣被处，不可与其他衣被混淆。

(5)洗衣机的消毒：洗衣机洗衣后，特别是洗可能有传染性的衣被后，应用 90℃ 以上的热水或加消毒剂消毒。

(6)洗衣房的环境清洁消毒。

①病房污染区的清洁消毒：上班时打开窗户、保持良好通风，下班时污染区地面用含有效氯 500g/L 的消毒剂溶液拖到一次。

②洗衣房清洁区的保洁：上班时通风开窗一次，清水擦拭桌、椅、工作台面、地面，保持清洁。下班时关闭门窗，减少灰尘和风沙，地面每周用消毒液全面拖擦一次

#### (四)洗衣房感染管理规范

1. 布局合理，洁污分开，通风良好；分为洗涤区、压烫、折区，清洁衣物存放区。物流由污到洁，顺利通过，不得逆流。

2. 指定地点收集污物，避免在病房清点，专车、专线运输。运送车辆洁污分开，每日清洗消毒。

3. 认真执行衣物清洗的规章制度，分类清洗。被血液、体液污染的衣物应单独消毒、清洗。消毒采用含氯消毒剂，消毒时间不少于 30 分钟；消毒一般物品有效氯含量 $\geq 250\text{mg/L}$ ，消毒污品有效氯含量 $\geq 500\text{mg/L}$ ，煮沸消毒为 20-30 分钟。洗涤剂的洗涤时间为 1 小时。传染病污染的衣物封闭运输，先消毒后清洗。

4. 清洗被服专区存放。

5. 工作环境保持卫生，每日清洗消毒，每周大扫除。

6. 工作人员做好个人防护，每日洗澡更衣，接触污物后洗手。

### 三、园林绿化服务

#### (一) 绿化服务工作要求

1. 服从调配，完成本职工作，并完成主管领导交办的职责内的各项临时任务。
2. 严格执行医院的各项规章制度。
3. 负责医院内庭院公共绿化的修剪、养护、管理。
4. 植物养护及时养护，没有虫害。
5. 树木、绿地、室内摆花，当季生长茂盛、挺拔。
6. 绿地清洁率 95%，没有枯枝、枯叶、杂草、废弃物。
7. 楼内外花盆摆放有序、洁净、美观、无残花、落叶、植株生长良好。

#### (二) 绿化服务质量标准

1. 根据各个季节天气及植物生长情况，严格执行绿化养护工作的技术规范，合理做好养护工作计划，精心养护。爱护公共设施及花草树木，爱护绿化工具和设备，养护工作中确保不影响医院的正常诊疗工作。

2. 松土除草:保持绿地无杂草、整洁。

3. 修剪与造型:根据园林功能要求，树木的分枝规律与生长特性，以及树木与环境的关系为依据，修剪工作做到有新的突破，多样化、美观化，并且具有园林的艺术。

4. 淋水:根据树木品种不同水性、不同树龄、不同气候变化所需水分不同，因树、因地、因时制宜地时行淋水。

5. 施肥:根据树木各品种生长的习性、长势、天气和具体情况而定，施肥以春季为主，季节辅助。

6. 防治病虫害:坚持以预防为主，综合防治的指导思想，采取慎重的科学态度本着这个原则，因地制宜，合理运用栽培、化学、物理等方法及其它有效的手段，把病虫害控制最低危害限度。

7、调整补缺:切实做到不缺株，绿地原则上不裸露土，并且对空缺的品种及提出补植措施。

8. 各种盆栽的保管，修护，不能私自取用，发现失窃情况，及时上报主管领。纠正一切破坏绿化的行为。

#### 四、保安服务

1. 投入本项目的保安人员需取得由县级以上公安机关颁发的《保安员证》;

2. 消安安全管理员必须持有《消防设施操作员》资格证书上岗。

**注：在签订合同时提供服务人员相关资料（包括但不限于人员身份证复印件、合同复印件及相关的资格证件复印，原件备查）。**

##### （一）保安服务工作要求

1. 承担医院安全保卫专项管理，明确安全责任，确定安全管理目标，覆盖安全服务面，使医院治安秩序良好，无各类治安、灾害事故发生，治安、医闹案件减少，杜绝重大、特大案件的发生，保卫医院内的设备财产安全以及医护人员人身与财产安全，维持医院正常秩序，以及安全稳定。

2. 全面负责医院安全管理、交通管理、人员和物资的进出医院管理，重要场所守护，开展定时定点巡逻，及时发现和消除安全隐患。保证医院的交通道路畅通，车辆停放有序，确保车辆安全。

3. 加强服务范围的消防管理，定期巡查消防设备设施，排查消防隐患，建立严格的消防安全机制与操作程序。

4. 做好医院防盗、防火、防爆、防伤害、防投毒、防其他非法行为，随时出员，为甲方提供紧急救助服务，抽调临时安保力量，做好医院重大活动及安全保卫工作。

5. 及时处理医院内各类纠纷和治安案件，及时、正确处理各类突发事件，配合相关科室做好安全管理、检查工作。

##### （二）保安服务标准及要求

## 1. 出入管理

(1) 医院内主出入口应当实行 24 小时值班制。

(2) 设置门岗。

(3) 在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。

(4) 大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。

(5) 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。

(6) 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。

(7) 根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。

(8) 提供现场接待服务。

①做好来访人员、车辆进出证件登记，及时通报。

②严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入医院内。

③物品摆放整齐有序、分类放置。

④现场办理等待时间不超过 5 分钟，等待较长时间应当及时沟通。

⑤对来访人员咨询、建议、求助等事项，及时处理或答复，处理和答复率 100%。

⑥与被访人进行核实确认；告知被访人的办公室门牌号；告知访客注意事项（根据实际需要填写注意事项）。

⑦医院发生刑事案件立即报告公安机关，尽快赶到现场。对被群众抓获危害医院的违法人员交公安机关处理，对能处理的纠纷（事件）及时处理，事后汇报院办公室

或院总值班。

(9) 经常分析、研究医院的治安动态，针对存在的问题，提出综合治理措施。主动配合科室同违法、犯罪作斗争，并防止灾害事故的发生。

## **2. 值班巡查**

(1) 建立 24 小时值班巡查制度。

(2) 制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。

(3) 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。

(4) 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。

## **3. 监控值守**

(1) 监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。

(2) 监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。

(3) 监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。

(4) 值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。

(5) 监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。

(6) 无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。

(7) 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。

## **4. 车辆停放**

(1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。

(2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。

(3) 严禁在医院公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电

(4) 非机动车定点有序停放。

(5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，一响应时间不超过3分钟。

(6) 院内停车场 24 小时车辆秩序维持及保安巡逻。

## 5. 消防安全管理

(1) 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。

(2) 消防控制室实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人。

(3) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。

(4) 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。

(5) 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。

## 6. 突发事件处理

(1) 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。

(2) 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。

(3) 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。

(4) 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。

(5) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护物业服务正常进行，保护人身财产安全。

(6) 物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。

(7) 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。

(8) 发生应急事件及纠纷时，要及时赶赴到现场采取有效措施阻止不良事件的

发生，如有需要维护好现场，必要时报有关部门。

## 7. 大型活动秩序

(1) 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。

(2) 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。

(3) 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事件的处置工作，确保活动正常进行。

## 五、餐饮服务

1. 投入本项目的餐饮服务人员需持有《健康证》；

2. 主厨和副厨需持有厨师资格证。

**注：在签订合同时提供服务人员相关资料（包括但不限于人员身份证复印件、合同复印件及相关的资格证件复印，原件备查）。**

### （一）餐饮服务具体要求：

1. 负责医院患者、家属及职工(包括患者特殊膳食)的餐饮制作及配送工作。

2. 负责完成周一至周日的早、中餐、晚餐以及不定期会议、业务接待等用餐。每周为甲方职工提供食材、烧卤、熟菜、面点及日常用餐服务。提前一周制定菜单报甲方选择，菜品定价权归采购方所有。

3. 开餐时间至少为：职工早餐 7:30--8:30；中餐：11:00--12:10；晚餐：16:50--17:30；各住院病区送餐时间：早上 7:30 前；中餐：10:45 前；晚餐：16:30 前。

4. 配合做好甲方会议接待、临时接待等相关用餐服务。

### （二）餐饮服务标准及要求：

1. 严格执行《食品安全法》、《环境保护法》、《消防法》、《餐饮服务食品安全操作规范》等各项法律、法规及甲方的管理制度，做好饮食卫生、个人卫生，环境卫

生，按照饮食行业相关要求规范操作，杜绝食堂火灾和食物中毒等事故发生。

2. 落实食品质量标准，规范操作流程，采用先进生产技术，做到食品加工省，损耗小，质量优。

3. 坚持以健康、绿色、新鲜、家常的食品特色，力求做到色正、香纯、味鲜、型美、营养丰富，品种齐全。

4. 严格按照食品加工要求操作。（生熟分开，蔬菜与肉类分开，成品与半成品分开等）。

5. 每天每餐次结束做好厨房安全检查，并做好登记（水、电、燃气）。

6. 坚持做好每餐食物进行 48 小时留样制度。

7. 乙方未经招标方许可，禁止私自烹煮食物自用或外带。

8. 按后厨管理办法及标准，做好厨房操作间的环境卫生和安全。

9. 工作期间，严格做好节能减排，杜绝长明灯，长流水现象。

10. 布草用品的采购、维修、更换、调整、调试。

11. 服从甲方的管理，遵守甲方的管理制度，在工作中，要正确使用设施设备和餐厨用具，并做好维护和保养。

12. 按规定统一着装上岗，工作服干净整洁。

13. 每月集中学习 1 次，统一出品规范和标准。

14. 协助甲方作好菜品定价，成本核算工作。

15. 严格按照相关规定做好餐厨垃圾的分类和处理。

16. 甲方认为个别从业人员不符合聘用标准，乙方须无条件更换。

17. 甲方对乙方的日常工作（包括食品卫生安全、质量、从业人员的健康状况、服务态度、对所需完成工作的执行力、厨房及其附属设备的使用和保养，环境卫生，节约用电、水、气，杜绝浪费等方面）具有监督检查的权利，并对不足之处提出整改意见和措施，乙方限期内必须改正。

18. 乙方承担食品出品、加工流程的所有安全责任。

19. 乙方在开展日常食堂管理工作时需向甲方及时汇报工作情况。

20. 乙方应严格遵守招标方的保密纪律要求,不得泄露甲方的工作秘密、商业秘密。  
泄密造成甲方损失的,乙方将承担由此产生的一切损失和法律责任。

21. 乙方按国家食堂和饮食行业的有关规定,严格遵照相关食品安全法律法规等要求规范操作,杜绝食品安全事故;严禁违规使用燃料,确保安全用电,杜绝火灾事故;保持厨房、配餐中心服务质量和卫操作间内的场地清洁卫生(包括地面、台面、设施、生标准设备及自来水池等),用餐结束后中标方应将餐具用品、剩饭、剩菜等及时远离现场,积极做食堂日常卫生保洁工作,有效的做好防“四害”工作,确保食堂环境卫生清理干净,每周进行消毒和大扫除。因乙方管理不善造成人员食物中毒或火灾等安全事故,要承担所有后果。

### 三 商务要求

合同履行期限	三年。合同一年一签。
服务地点	藤县第三人民医院。
付款方式	按每月实际用工量结算(当年累计不超单年度总预算),每月进行考核,考核合格的在次月收到中标供应商提供合格完税发票后医院一次性支付。
报价要求	1. 乙方报价必须包含本合同项目服务人员费用(含工资、绩效工资/奖金、社保费、意外伤害保险、福利费、体检、节假日及加班补助费、外派人员补贴等)、办公费(含通讯费、办公设备用品、培训费等)、管理费、服装、法定税费、合理利润等完成本合同所需的一切本身和不可或缺的所有开支、政策性文件规定的合同包含的所有风险、责任等各项全部费用的总和。 2. 乙方必须按照《劳动合同法》的规定与员工签订劳动合同并按照国

	<p>家及省市的相关规定为投入本合同项目所有人员统一办理社会保险、人员意外伤害等各种保险并承担相关费用。</p> <p><b>3. 甲方每月对乙方的考核结果与乙方每月应得的物业服务费挂钩。</b></p>
验收要求	<p>一、甲方后勤科根据服务内容、质量标准、服务要求每月对乙方进行一次考评，每季度不少于两次的抽查。考评满分为 100 分=(综合考评 100 分× 50%) + (保洁服务、洗涤服务、园林绿化服务、保安服务、餐饮服务考评 100 分×50%) (详见附件 1《物业服务要求及质量考核标准》)，甲方根据综合得分情况扣减当月服务管理服务费，具体如下：</p> <p>(一) 综合得分≥90 分，不扣当月物业物业管理服务费；</p> <p>(二) 85 分≤综合得分&lt;90 分，扣当月服务管理服务费的 1%；</p> <p>(三) 80 分≤综合得分&lt;85 分，扣当月服务管理服务费的 3%；</p> <p>(四) 综合得分&lt;80 分，扣当月服务管理服务费的 5%，甲方有权要求更换本项目负责人，限期整改；</p> <p>(五) 一年内有三次&lt;80 分的，甲方有权单方面解除服务合同。</p> <p>二、考核要求</p> <p>(一) 乙方因工作失误所造成医院的损失，由乙方负责。</p> <p>(二) 采购方在磨合期（3 个月）满后每月组织至少一次大检查并对检查结果进行评分，磨合期后每月向各医院科室发放服务质量评分表，对乙方的服务情况进行综合评分。</p> <p>三、对物业服务乙方实施的处罚，从应付服务投标人的管理费中扣除。</p> <p>四、对每次检查、抽查查出的问题，物业服务乙方均应在后勤主管部门发出的书面整改(或口头)意见规定的期限内，完成整改工作。</p>

五、乙方在服务交付验收时，由甲方对照采购文件的项目要求及技术需求，全面核对检验。如不符合采购文件的技术需求及要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做违约处理，乙方承担所有责任和费用，甲方保留进一步追究责任的权利。

## 《物业服务要求及质量检查考核标准》

### 1. 综合考评（100 分）

序号	考评项目与标准分值	考评内容与标准分值	扣分方法与标准
一	组织设置与劳动力配置 (12分)	1. 按物业服务管理方案设置组织机构; (2分)	不符合项视程度从 0.2 分起扣最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。
		2. 各组织部门职责明确, 内容印制上墙; (2分)	
		3. 各组织部门履行职责, 运作正常; (2分)	
		4. 按物业服务管理方案各工作岗位劳动人数配置合理; (2分)	
		5. 各岗位人员身体健康; (2分)	
		6. 各岗位人员经培训合格上岗。 (2分)	
二	劳动用工管理 (10分)	1. 按照劳动法规范企业用工管理; (2分)	不符合项视程度从 0.2 分起扣最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。
		2. 企业员工有签订劳动用工合同; (2分)	
		3. 企业为员工按规定购买保险; (2分)	
		4. 员工入职进行体格检查, 确保身体健康; (3分)	
		5. 不使用童工和未成年工。 (1分)	
三	管理制度 (12分)	1. 公司的管理方针和目标明确; (2分)	不符合项视程度从 0.2 分起扣, 最高扣分不超过该项目和内容的标准分值
		2. 建立服务管理制度, 内容印制上墙; (2分)	
		3. 建立服务质量控制机制, 并制定具体的实施办法; (3分)	
		4. 建立各岗位工作流程、作业标准; (3分)	
		5. 管理制度符合相关法规。 (2分)	
四	培训教育 (15分)	1. 管理人员和专业技术人员持证上岗; (3分)	不符合项视程度从 0.2 分起扣最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。
		2. 建立员工培训计划; (3分)	
		3. 各服务部门培训计划落实; (3分)	
		4. 建立师资队伍; (3分)	
		5. 培训与奖罚相结合。 (3分)	
五	应急管理 (10分)	1. 按物业服务管理方案建立应急管理方案; (3分)	不符合项视程度从 0.2 分起扣最高扣分不超过该项目和内容的标准分值
		2. 组织成立应急小分队, 应对各类突发事件; (3分)	
		3. 按应急方案定期 2 个月进行组织演练; (2分)	
		4. 建立应急管理档案。 (2分)	
六	档案管理 (6分)	1. 建立明确的档案管理制度; (2分)	不符合项视程度从 0.2 分起扣最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。
		2. 各类文件资料齐全、分类成册, 查阅方便; (2分)	
		3. 各服务部门建立工作检查记录等相关文件档案 (2分)	
七	形象与标识 (10分)	1. 员工文明礼貌服务, 行为规范, 遵守公司各项规章制度; (2分)	不符合项视程度从 0.2 分起扣, 最高扣分不超过该
		2. 工作场所不大声喧哗, 不吵架、打架, 工作时间不聊天,	

		不吃东西，不脱岗，不串岗；(2分)	项目和内容的标准分值。
		3. 员工根据服务要求统一着装，佩戴工牌；(2分)	
		4. 各类设备工具标识明显，易于识别；(2分)	
		5. 工作场所标识制作统一、规范。(2分)	
八	服务受理 (10分)	1. 按后勤服务管理方案设立受理服务热线电话，实行24小时值班制；(2分)	不符合项视程度从0.2分起扣，最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。
		2. 服务受理人员接到服务项目中的电话受理任务后，立即通知相关部门确认，分发处理实时，并对服务进行跟踪、反馈；(2分)	
		3. 受理的各项投诉，有详细的书面记录(1分)	
		4. 定期每月向医院发放后勤服务征求意见表，实时采纳合理化建议；(3分)	
		5. 对服务中出现的重大问题和紧急问题立即通知管理处领导和医院主管部门。(2分)	
九	管理目标 (15分)	1. 病人满意率 $\geq 95\%$ ；(2分)	不符合项视程度从0.2分起扣最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。
		2. 医院职工满意度 $\geq 95\%$ ；(2分)	
		3. 服务有效投诉 $\leq 2$ 件/月；(2分)	
		4. 投诉受理率100%；(2分)	
		5. 投诉回访率100%；(1分)	
		6. 安全保障零事故。(2分)	
		7. 培训计划实施率 $\geq 95\%$ ；(2分)	
		8. 员工培训合格率 $\geq 90\%$ ；(2分)	

## 2. 保洁服务、洗涤服务、园林绿化服务、保安服务、餐饮服务考评(100分)

序号	考评项目与标准分值	考评内容与标准分值	扣分方法与标准
一	安全管理 (10分)	1. 严格遵守消毒隔离制度，防止交叉感染；(2分)	不符合项视程度从0.2分起扣最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。
		2. 严格遵守先净后污，先上后下，先内后外的清洁工作原则；(1分)	
		3. 各区清洁用具分类使用，有明显各区域标识；(1分)	
		4. 各类用具分类摆放定位、整齐，无乱摆、乱挂现象；(1分)	
		5. 消杀及危险作业时要竖警示牌；(1分)	
		6. 各类垃圾分类收集、存放。(3分)	
		7. 各班组要注意用电安全，下班时关好门、水、电，做好防盗、防破坏等工作。(1分)	

二	室内清洁 (25分)	<p>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。(1分)</p> <p>2. 保洁工具、用品配备符合要求, 保洁工具摆放规范、清洗干净, 无乱丢乱放, 不得使用有可能损伤、污染保洁对象的工具和试剂材料(1分)</p> <p>3: 各区域保洁按相应流程规范操作(25分)——</p> <p>(1)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。(2分)</p> <p>(2)墙壁、天蓬保洁标准: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。(2分)</p> <p>(3)墙壁、天蓬附着物保洁标准: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。(2分)</p> <p>(4)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、烟蒂等。(1分)</p> <p>(5)病房家具保洁标准:清洁无结垢、无灰尘, 如有污染, 实时清洁消毒, 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。(1分)</p> <p>(6)病房床单元保洁标准:清洁无结垢、无灰尘, 如有污染, 实时清洁消毒, 保证一床一巾, 目视干净, 无可擦洗污迹, 手摸无灰尘。(2分)</p> <p>(7)病房卫生洁具保洁标准:面盆、水池、水龙头 便器及其他洗浴清洁设备每日清洁, 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。(1分)</p> <p>(8)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。(2分)</p> <p>(9)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。(3分)</p> <p>(10)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。(1分)</p> <p>(11)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, 无积尘。(2分)</p> <p>(12)卫生(废物)桶、篓保洁标准:专用圾袋完好, 铺放整齐符合要求, 实时回收更换, 保证内容物不超容积 2/3, 有污</p>	不符合项视程度从0.2分起扣最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。
---	---------------	---	-----------------------------------

		<p>秽物时实时清理更换，每日对桶(篓)体定时清洁，无污迹，无积灰，无异味，无溢满。(2分)</p> <p>(13)大厅、走廊、楼梯:有人走动维护，巡回保洁;保洁区域干净明亮，地面无纸屑、果皮、烟头等废弃物无污迹;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。(3分)</p>	
		<p>(14)开水间:开水间清洁整齐，无杂物，无晾挂;地面清洁，无污迹，无积水，无异味;开水炉清洁干净。按医院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。(1分)</p> <p>4. 保洁服务时注意节约用水用电;(4分)</p> <p>(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分)</p> <p>(2)做好病区、医院科室公共区域照明灯管理，无长明灯现象。(2分)</p>	
三	室外清洁 (15分)	<p>1. 区域内道路、通道、绿地、台坡、台阶的普扫及巡扫，无积土、地面无积水、无纸屑杂物、无烟头、无悬挂物;(2分)</p> <p>2. 台阶、坡道石材地面刷洗，无污迹、积垢;(1分)</p> <p>3. 路牙无杂草生长;(1分)</p> <p>4. 道路两旁窞井内杂物的无淤泥垃圾;(1分)</p> <p>5. 区域内所有屋面、顶棚、平台的清洁、无垃圾杂物并填写巡视记录;(1分)</p> <p>6. 室外栏杆、路灯、标识牌清洁、无污迹;(1.5分)</p> <p>7. 无张贴的小广告;(1分)</p> <p>8. 室外垃圾桶干净无污迹;(1分)</p> <p>9. 室外各类座椅无水迹无灰尘;(1分)</p> <p>10、不锈钢物体表面保养、扶手，洁净无灰尘污迹;(1.5分)</p> <p>11、室外消防栓、消防器材洁净、无积尘(1分)</p> <p>12. 室外连廊顶部、探头、墙面等无灰尘、无蛛网;(1分)</p>	不符合项视程度从0.2分起扣,最高扣分不超过该项目的标准分值。
四	绿化养护 (5分)	<p>1. 定期每周进行1次全面消杀工作，并做好记录，确保“四害”密度控制在国家规定的标准范围;(1分)</p> <p>2. 草坪、绿地无破坏、践踏、占用，无黄土暴露，绿地内无纸屑、无烟头、杂物、石块等垃圾;无杂草;(1分)</p> <p>3. 花草树木长势良好，无枯枝败叶，修剪整齐美观，无干旱虫害和折损情况;节约浇灌用水;(1分)</p> <p>4. 保持室内外盆景长势良好，常绿不败，叶面干净，盆底无杂物，按季节需求实时进行更换。(1分)</p> <p>5. 积极配合医院做好大型活动的美化准备工作，根据医院要求做好供应保障。(1分)</p>	不符合项视程度从0.2分起扣,最高扣分不超过该项目的标准分值
五	保安服务	1. 按要求配备配齐人员并持证按时到岗，严格履行岗位职责	不符合项视程度

	(15分)	<p>仪表端正，着装整齐，做好交接班记录。(2分)</p> <p>2. 当班期间，坚守岗位、不迟到不早退、不读书看报、不玩手机、不在岗中玩耍、不酒后上岗、不干私活等与工作无关的事情。(1分)</p> <p>3. 严格遵守文明用语和服务禁语规定。执勤中没有无故与医院员工、患者发生口角争执现象。(2分)</p>	从0.2分起扣，最高扣分不超过该项目的标准分值
		<p>4. 按医院管理要求，引导车辆停放和人员通往有序，小车、自行车、摩托车、电动车及其他车辆无乱停乱放情况。(1分)</p> <p>5. 熟悉操作消防自动报警控制室，对火灾报警应急处理熟练。定期巡查医院内消防设施运行情况并做好消防控制室值班记录。(1分)</p> <p>6. 发生意外事件及时到现场，意外事故及时采取有效措施并上报。(1分)</p> <p>7. 安全、消防设施检查、保养到位，及时发现安全隐患。(2分)</p> <p>8. 医院内发生违法犯罪等恶劣事件的或保安人员发生监守自盗行为的，或者对医院的财物采用盗窃手段非法占有的，医院以盗窃罪追究刑事责任并追回赔偿，将相关人员移送公安机关。必须开除所有涉事员工，不得再聘用。(5分)</p>	
六	餐饮服务 (15分)	<p>1. 按要求配备配齐人员并持证按时到岗，各司其职，工作服干净整洁，言行规范，服务积极主动不私自烹煮自带食物，不私拿工作场所的物品(食品)。(1分)</p> <p>2. 每天每餐按时按量出品，出品做到少油、少盐、少糖，原材料搭配合理，色泽味较好，按营养均衡、荤素搭配原则、以及时令、节日要求列好下周食谱，并报相关负责人审定。(1分)</p> <p>3. 未发现或服务对象投诉饭菜有异物、异味、菜品不熟等质量问题。后厨管理未出现食材浪费、食物变质，或存放时间超保质期。(1分)</p> <p>4. 安排专人与管理人员一起，对配送的食材进行现场验收，把好数量、品种、质量关，对不符合质量要求的坚决拒收，并责令退换直至合格为止。(1分)</p> <p>5. 每餐饭菜加工后落实专人做好取样留样记录、保管留查，留样量不少于150克，盛于密闭容器，冷藏48小时以上。(1分)</p> <p>6. 做好食材清洗工作，蔬菜类需用盐水浸泡清洗，尽量减少农药化肥等残余量，肉类、海鲜等清洗到位。(1分)</p> <p>7. 严格执行仓房管理制度(做好出入库有登记，分类及卫生)(1分)。</p> <p>8. 做好用餐保障工作(餐前准备、餐中服务、餐后收拾)做好食堂每日三餐供餐工作，并注意根据天气情况保持汤类、饭菜类、面食类、饮品类适合口感温度。(1分)</p>	不符合项视程度从0.2分起扣，最高扣分不超过该项目的标准分值。

		9. 负责做好相关场地及配套设施、用具的常规性保管、卫生清洁等工作有义务有责任发现、总结用餐过程中的不足，并及时提出合理化意见和建议。(1分)	
		10. 漏水槽、水池无杂物、无油垢、水流畅通。(1分)	
		11. 调料类操作台清洁干净无杂物，调料之间无混杂，器皿表面干净灶台干净无油垢锅头干净，没糊点，锅沿没黑灰砧板、刀具、不锈钢台、柜子、货架、工作台等器皿干净、无污、无油、无锈无霉迹，不得落地存放，台面干净整洁，干爽、无油腻，柜内无杂物，货物分类摆放整齐。(1分)	
		12. 烟罩内干净，罩内灯光明亮，无油变迹烤箱、冰箱干净、无杂物、污迹、开关阀门、各功能使用正常。(1分)	
		13. 餐厨垃圾及时收集处理，处理渠道合法合规。(1分)	
		14. 每日下班前作好收尾工作，检查水、电、燃气的开关情况，没有长明灯、长流水现象。(1分)	
		15. 甲方、卫生、食品等行政部门检查发现操作不合格的。	
七	洗涤服务 (3分)	1. 严格遵守制定的职责制度、工作流程。(1分) 2. 各类文件和交接资料齐全、填写完整、及时、真实、准确，分类成册，查阅方便；(1分) 3. 运输工具摆放规范，用后运输车清洁、消毒，符合院感要求。(1分)	不符合项视程度从0.2分起扣，最高扣分不超过该项目的标准分值。
八	医疗废物回收管理 (12分)	1. 按医院规章制度做好医疗废弃物管理，执行医疗废物分类收集技术规范、分类收集、运送、暂存、移交的工作流程、医疗废物处置的检查控制标准等，确保垃圾的分类收集并在医院规定时间按规定路线密封运送至医疗垃圾暂存处，不买卖医疗废物。(6分) 2. 设立专人收集，专车运送，医疗废弃物暂存处管理，消毒处置各环节符合医院管理要求。(3分) 3. 加强员工对医疗废物管理操作和防护知识的培训，个人职业防护符合要求。(1分) 4. 收集医疗废物时一旦撒漏立即采取紧急处理措施，保护环境。(1分) 5. 做好个人卫生及防护措施，专职回收人员每年进行两次体检，必要时进行免疫接种。(1分)	不符合项视程度从0.5分起扣最高扣分不超过该项目的标准分值。

备注:以甲方实际工作考核为准。

