

服务合同

项目名称：扶绥县第五人民医院后勤服务托管项目

甲 方：扶绥县第五人民医院（扶绥县东罗中心卫生院）

乙 方：广西贵港婉笙后勤管理服务有限公司

签订时间：2026 年 3 月 30 日

合同书

合同编号： 12N73998161X20261

采购单位（甲方）：扶绥县第五人民医院（扶绥县东罗中心卫生院）

供货商（乙方）：广西贵港婉笙后勤管理服务有限公司

签订地点：_____

签订时间：2026年3月30日

根据《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照甲方公告规定条款和中标供应商投标文件，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1. 服务名称：扶绥县第五人民医院后勤服务托管项目

2. 服务期限：本合同初始履行期限为1年，自合同签订之日起算。

3. 合同文件：本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：与本合同具有同等法律效力，效力优先级为：本合同正文 > 本合同附件：

（1）合同基本条款

（2）托管需求

（3）项目服务具体内容

（4）服务质量标准细则

（5）考核细则

（6）应急处置预案

4. 合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定相一致。

5、服务内容：本合同所涉及的乙方应提供的服务内容详见“项目服务需求”“项目服务具体内容”及《服务质量标准细则》中所列内容和《合同基本条款》。

6.考核约定：甲方考核的内容、标准及流程以本合同附件《考核细则》为准，原则上不得偏离本项目的投标文件及合同约定内容。

第二条 合同金额

序号	项目名称	数量	价格（元/年）	备注
1	扶绥县第五人民医院 后勤服务托管项目	1 项	1225612.8	无

第三条 提交服务成果时间和地点

1.履行方式：乙方按本合同及附件约定，持续提供后勤托管服务，每季度第一个月10日前向甲方提交上一季度的服务履约报告（明确服务完成情况、问题整改记录、人员到岗情况等）。

2.提交服务成果地点：崇左市扶绥县内，采购人指定地点。

3.乙方必须按投标文件承诺及《服务质量标准细则》的要求向甲方提供服务，接受甲方的日常监督检查。

第四条 付款方式

1.付款方式：按月支付。乙方月初即开具有效发票并提交甲方，甲方收到有效发票后10个工作日内支付服务费，乙方应依法及时足额支付员工劳动报酬。

2.发票要求：乙方应向甲方开具等额合法有效的增值税专用发票，发票信息需与合同约定一致；甲方后勤科应在收到发票后10个工作日内完成确认签字，逾期未确认视为无异议。甲方未收到合格发票的，有权不予支付相应款项直至乙方提供合格发票，并不承担延迟付款责任；发票认证通过是付款的必要前提之一。

3. 资金支付方式：银行转账。甲方应将款项支付至乙方于本合同所载明之账户，乙方账户信息变更的，应提前10个工作日书面通知甲方并提供相关证明材料，否则因此产生的付款延迟或错误付款风险由乙方承担。

第五条 乙方的义务

1. 乙方应严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《工伤保险条例》等法律法规，对工作人员进行专项安全培训（含精神专科服务安全规范、应急处置技能等）并提供合规劳动保护、建立员工培训档案备查。

2. 人员配置要求：正式入驻前向甲方提交人员名单、资质证明复印件（身份证、健康证）备案；乙方更换人员需提前7个工作日向甲方提交书面申请及新人员资质证明，经甲方审核同意后方可更换，新人员资质不得低于原人员标准。

3. 工伤及侵权责任：乙方工作人员发生工伤或职业病时，由乙方承担全部法定责任，若因乙方未依法参保导致甲方被追责，甲方有权向乙方追偿全部损失（含赔偿金、诉讼费、律师费等）；乙方工作人员造成第三方（含甲方、患者、家属等）损害的，由乙方承担全部赔偿责任；若甲方因乙方过错被列为共同被告，乙方应承担甲方因此产生的所有费用（含赔偿金、诉讼费、律师费、保全费等）。

4. 职责边界：乙方工作人员职责不可与甲方护理人员职责有交叉，严格按照本合同附件约定的保密义务：

5. 保密义务：乙方应对服务过程中获悉的甲方患者隐私、商业秘密、内部管理制度、诊疗数据等敏感信息承担严格保密责任，未经甲方书面同意不得向任何第三方泄露、披露或用于合同约定以外的用途；建立保密管理制度，对接触敏感信息的人员进行专项保密培训；合同终止后，保密义务持续3年。服务内容开展工作，不得擅自从事医疗诊疗相关工作。

6. 应急义务：乙方工作人员应熟悉并严格执行本合同附件《应急处置预案》，在发生突发安全事件（如患者暴动、火灾、医疗纠纷冲突等）时，应在3分钟内响应，配合甲方开展应急处置工作，不得推诿、拖延。

第六条 违约责任

1. 甲方违约责任:

(1) 甲方无正当理由拒收服务的, 甲方向乙方偿付拒收服务费总值的5%违约金。

(2) 甲方无故逾期验收或办理合同款支付手续的, 甲方应以逾期付款总额按照同期银行贷款利率向乙方支付违约金。逾期付款超过30天的, 乙方有权暂停提供服务, 由此产生的损失由甲方承担。

2. 乙方违约责任:

(1) 乙方提供的服务不符合《服务质量标准细则》要求的, 甲方有权要求乙方限期内整改; 整改后仍不合格或拒不整改的, 甲方有权扣除当月10%-30%的服务费; 累计出现3次服务质量不合格的, 甲方有权单方面解除合同。

(2) 乙方逾期提交履约报告或未按要求配合甲方监督检查的, 每次向甲方支付1000元违约金, 逾期超过15日的, 甲方有权暂停支付当月服务费。

(3) 乙方未按时发放员工工资的, 甲方有权暂停支付下月服务费, 直至乙方提交工资发放凭证; 因此引发员工罢工、上访或影响医院正常运营的, 乙方需赔偿甲方实际损失, 并支付合同总值5%的违约金, 甲方有权单方面解除合同。

(4) 乙方违反保密义务的, 应向甲方支付合同总值10%的违约金, 若违约金不足以弥补甲方损失的, 超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

(5) 乙方在应急处置中推诿、拖延或未按预案执行, 导致损失扩大的, 应承担扩大损失的全部赔偿责任, 并支付5000-10000元的违约金; 情节严重的, 甲方有权单方面解除合同。

(6) 委托服务期内, 乙方在甲方考核中累计2次达不到约定的考核标准, 或提供的服务严重负偏离服务质量标准, 无法满足甲方安全管理、基础保障等核心需求, 且在甲方要求的期限内未能有效整改的, 甲方有权单方面解除合同, 乙方应向甲方支付合同总值5%的违约金, 如造成甲方损失超过违约金的, 超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

(7) 乙方不得分包或转包本合同约定的任何义务，如违约，乙方应向甲方支付合同总值5%的违约金，甲方有权单方面解除合同，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

第七条 不可抗力事件处理

1. 本合同所称不可抗力，是指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，包括但不限于地震、洪水、台风等自然灾害，战争、罢工、骚乱等社会事件，政府发布的禁令、管制措施、政策调整等行政行为。

2. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。协商不成的，任何一方有权解除合同，双方互不承担违约责任，但应在协商一致后15日内完成相关交接工作。

第八条 合同争议的解决

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，协商一致的可以签订补充协议；如果协商不能解决，任何一方均有权向甲方所在地人民法院提起诉讼，守约方为此支出的律师费、诉讼费、鉴定费、保全保险费、保全费等合理支出由违约方承担。

第九条 合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或法定代表人授权的代表签字并加盖法人公章后生效。被委托人必须提供相应的身份证明文件复印件和加盖法人印章的授权委托书。

2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签订书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》及相关法律法规有关规定执行。

第十条 通知和送达

1. 甲乙双方就履行本合同过程中涉及各类通知、文件以及就本合同发生纠纷时法院、仲裁机构的法律文书，均以本合同所列明的地址送达，并一致同意可以采用电子邮箱、短信、微信等现代通讯方式送达，产生上述地址送达的同样法律效果。任何一方的送达地址变更的，应在变更当日书面通知对方。未履行通知义务的，双方确认的送达地址仍视为有效送达地址。

2. 以当面交付文件方式送达的，交付之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件交邮当日视为送达；以电子邮箱、短信、微信等方式送达的，发送之日即为送达之日。

第十一条 合同的变更、终止与转让

1. 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

2. 当合同期满终止或其他原因重新招标时，乙方未能继续中标，乙方应积极配合甲方及新中标单位提前做好撤场交接准备，交接内容包括：①甲方配备的清洁设备、洗衣设备等（需确保正常运行，无法正常运行的应折价赔偿）；②服务记录、消毒追溯台账、员工培训档案等全部相关资料；③未使用的清洁用品、食材等耗材；④甲方提供的各类物资（需完好返还）。

3. 双方应在撤场完成后3日内签订《撤场交接确认书》，明确交接完毕；按合同期限或合同解除后7天完成全部撤场工作，并允许新中标单位提前不少于10个工作日进场开展交接准备工作。否则，每逾期一日，应向甲方支付1000元的违约金。逾期10天以上，遗留在甲方现场的物品视为乙方抛弃物，乙方放弃其所有权，甲方有权自行处置。因此产生的费用，由乙方承担，且乙方仍应支付前述违约金，直至甲方清理完毕。

第十二条 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

第十三条 本合同一式肆份，具有同等法律效力，自甲乙双方法定代表人或被授权代表人签字并加盖单位公章后正式生效。甲方执贰份，乙方执贰份。

(以下无正文)

甲方（章）： 扶绥县第五人民医院 2026年3月30日	乙方（章）： 广西贵港苑笙后勤管理服务有限公司  2026年3月30日
单位地址：	单位地址：广西壮族自治区贵港市港南区中山南路26号贵港市中医医院职工宿舍5栋104号
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人：
电话：	电话：13517717400
电子邮箱：	电子邮箱：289749134@qq.com
开户银行：	开户银行：兴业银行股份有限公司柳州分行
账号：	账号：553010100101679189
邮政编码：	邮政编码：537130

附件1:

托管需求

扶绥县第五人民医院后勤服务托管项目需求标项主要包含五项，分别为院区保洁服务、医疗护理员服务、食堂后勤托管服务、布草洗涤服务、院区保安服务，总体框架如下表：

项目名称	序号	标项名称	人数	备注
扶绥县第五人民医院后勤服务托管项目	1	院区保洁服务	5 人	部分楼层保洁服务面积以实际工作为准。
	2	医疗护理员服务	5 人	
	3	食堂后勤服务	4 人	
	4	布草洗涤服务	2 人	
	5	院区保安服务	8 人	
合计			24 人	

附件2:

项目服务具体内容

（一）院区保洁服务

负责医院内部所有区域的保洁工作，包括精神专科诊疗区域（门诊、病房、检查室等）、公共区域（走廊、楼梯间、电梯厅、大厅、大院等）、行政办公区域等。核心内容及标准如下：

1. 日常清扫：精神专科病房、门诊每日清扫不少于2次，公共走廊、电梯厅每日清扫不少于3次，行政办公区域每日清扫1次，确保地面无垃圾、无污渍、无积水，桌面无灰尘、无杂物；

2. 垃圾收集与分类处理：按医院垃圾分类要求，每日定时收集各区域垃圾，做到垃圾日产日清，垃圾桶每日清洗消毒不少于1次；

3. 定期消毒消杀：遵循精神专科医院感染防控要求，精神专科诊疗区域、卫生间每日消毒不少于2次，公共区域每日消毒1次，使用符合医用标准的消毒用品，做好消毒记录；

4. 环境维护：卫生间及公共设施（扶手、电梯按钮等）每日清洁维护，确保功能完好、无异味；院内树木每季度修枝1次，草坪每月除草不少于1次，各区域每季度开展除四害工作不少于1次；

5. 设备与用品：需配备专业清洁设备与消毒用品，制定差异化清洁标准，针对精神专科患者活动区域强化安全防护（如清洁工具固定存放、避免尖锐物品外露）与清洁频次。

（二）医疗护理员服务

为精神专科患者提供生活照料服务，辅助医护人员开展诊疗相关辅助工作，严格遵守医院医疗管理规范，尊重患者人格，保护患者隐私。核心内容及标准如下：

1. 日常起居照料：协助患者穿衣、洗漱、进食、翻身、排便等，根据患者病情及医护人员指导调整照料方式，确保患者个人生活需求得到满足；

2. 活动陪伴：在医护人员允许范围内，陪伴患者进行适当活动（如散步、康复锻炼等），密切关注患者状态，防止患者发生自伤、伤人等行为；

3. 个人卫生护理：为患者定期洗头、洗澡、剪指甲等，保持患者个人卫生整洁，每周至少协助患者洗头1次、洗澡2次；

4. 病房整理：每日整理患者病房，整理床单位、摆放患者物品，保持病房环境整洁有序，配合保洁人员开展病房消毒工作；

5. 人员要求：护工须经过专业培训，具备精神专科患者照料相关知识与技能，持证上岗，定期参加医院组织的业务培训。

（三）食堂后勤服务

为医院医护人员、患者及家属提供餐饮服务，严格把控食材质量与食品安全，规范餐饮制作流程，保障餐食供应及时有序。核心内容及标准如下：

1. 餐食供应：每日按时供应早、中、晚餐，根据医院需求提供加餐服务；为患者提供病号餐（如流质餐、半流质餐等），根据患者病情及医护人员指导定制特殊饮食；

2. 食品安全：建立完善的食品安全管理制度，严格把控食材采购渠道（索证索票），食材储存分类分区、冷藏冷冻符合要求；餐具每日清洗消毒，消毒后的餐具符合国家卫生标准；

3. 环境维护：食堂操作间、就餐区每日清洁，每周进行1次深度清洁，保持环境卫生整洁，无油污、无异味、无积水；

4. 人员管理：定期开展食品安全自查与人员健康检查，所有食堂工作人员持有效健康证上岗，每日进行晨检，有发热、腹泻等症状的不得上岗。

（四）布草洗涤服务

负责医院所有衣物的清洗、消毒、烘干、熨烫、整理与配送工作，包括患者衣物、医护人员工作服、手术衣、床单、被罩等床上用品及其他医用织物，满足精神专科医院感染防控要求。核心内容及标准如下：

1. 分类分拣：严格区分污染织物与清洁织物，设置专用分拣区域和运输工具，防止交叉污染；

2. 清洗消毒：遵循医用织物清洗消毒技术规范，使用符合标准的洗涤剂 and 消毒剂，根据织物类型制定差异化清洗程序，确保清洗消毒效果，做好清洗消毒记录；

3. 烘干熨烫：清洗后的织物及时烘干、熨烫，确保织物干燥、平整、无异味，符合医院使用要求；

4. 修补与配送：对破损衣物进行修补，无法修补的及时告知甲方并登记；按科室精准配送，在配送前进行清点核对，确保数量准确、标识清晰，每日按时配送至各科室；

5. 追溯与运维：建立衣物清洗消毒追溯机制，保障洗衣设备正常运维，定期对设备进行检修保养，做好设备运维记录。

（五）院区保安服务

承担病房安全保卫工作，保障医护人员、患者及家属的人身安全，维护医院正常诊疗秩序与财产安全。核心内容及标准如下：

1. 门禁管理：严格管控精神科病区患者出入，落实出入登记制度，禁止无关人员进入病区；对进入病区的人员、车辆进行核查，确保医院安全；

2. 日常管理：与护士协同管理病人，密切关注患者状态，及时发现并制止患者过激行为；

3. 应急处置：应对突发安全事件（如患者暴动、医疗纠纷冲突、火灾等）时，按《应急处置预案》快速响应，采取有效措施控制事态，保护人员安全；

4. 人员要求：配备具备应急处置能力、熟悉精神专科安全管理规范的保安人员，持证上岗，定期开展安全培训和应急演练。

服务质量标准细则

（一）保洁服务质量要求

1. 公共区域

（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。

（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、扶手电梯）：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）地脚线：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、百叶窗）：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) 紫外线灯管：保持清洁，无积尘；灯具、窗帘（隔帘）：无厚积尘土。

2. 公共区域的卫生间保洁

(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。

3. 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。

4. 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) 倾倒干净所有烟灰缸、垃圾桶、并保持外表干净。

5. 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，无水渍。

(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，无泥土，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。

6. 消毒标准及要求：按医院感控科要求，达到感染控制质量标准要求。

7. 其他：完成医院或科室临时交予的其他任务，并要求配合医院的检查，质量达到医院要求标准。

8. 综合性保洁服务：帮助医院和各科室处理特殊、紧急及值班医护人员委派的应急事务。

(二) 生活护理服务质量要求

1. 严格遵从遵守国家法律法规、政府规章、疫情防控有关条例及医院管理规定、必须服从科室管理。

2. 统一着装，佩戴胸卡、工服清洁统一、仪表整洁（不允许披头散发、穿拖鞋、穿背心上班），工服管理符合医院感染管理规定，不允许穿工服外出院门。

3. 对患者要有五心：即爱心、热心、耐心、关心、责任心。

4. 工作认真负责服务到位，讲文明有礼貌，应用礼貌用语，说话要轻柔，和气，保护患者的隐私。

5. 上岗陪护期间要做到五勤：即眼勤、手勤、腿勤、嘴勤、脑勤，给患者提供优质安全的服务。

6. 工作时要做到“四轻”，即：说话轻、走路轻、开关门轻、动作轻；“五个一样”，即领导在与不在一个样、白天与夜间一个样、对陌生人和熟人一个样、家属在与不在一个样、工作忙与闲一个样。

7. 保持正常护患关系，不得吃、拿、要患者及家属任何物品，不要求患者为自己办私事。

8. 日常行为要规范（不允许躺、坐患者床上），不准在病房内嬉笑、打闹。不准扎堆聊天，陪护只限一人，禁止带他人入住病房，不准带同乡或家属留宿。

9. 严禁携带过多的个人物品，个人物品不与患者物品混放。患者之间物品不混放、不混用，防止交叉感染。

10. 严格执行手卫生，防止院内感染。

11. 严禁在病房内清洗工作服不在病区吸烟、喝酒，不串病房，出现黄、赌、毒、盗抢骗等违法行为取消其陪护资格，并纳入医院陪护人员黑名单管理。

12. 爱护医院内各项设施，不准偷拿、盗卖医院的任何物品。

13. 待岗期间，必须在公司所属项目部登记，到指定地点进行待岗，不得擅自进入病房自己找工作。

14. 公司签发陪护证，实施“一证一陪护”制度陪护人员外出需持证出入医院各个病区、治疗区。患者出院陪护证自动失效，应上交陪护证

15. 不得在病区内擅自烹饪食物，禁止使用明火。

16. 严禁介绍患者外出就医、检查等医疗行为。

（三）食堂后勤服务质量要求

1. 核心岗位职责细化（实操导向）

（1）食堂后勤人员组长：每日提前 1 小时到岗，确认当日食材用量、烹饪任务分配；抽查主食软硬程度、患者餐软烂度；监督食堂后勤人员操作卫生，及时纠正违规行为；

（2）食堂后勤人员：

1) 主食制作：米饭按“米水比 1:1.2”煮制（确保软硬适中），粥品熬制时间 ≥ 40 分钟（确保软烂），杂粮饭提前浸泡 3 小时以上；

2) 患者餐：严格按医嘱制作流质（米汤、菜汤）、半流质（烂面条、蒸蛋羹）餐食，避免添加辛辣、过咸调味料，单独盛装、标注姓名；

3) 辅助煮饭人员：食材清洗按“浸泡 15 分钟→冲洗 3 遍”标准，切配蔬菜丁 $\leq 1\text{cm}$ 、肉类切片 $\leq 0.5\text{cm}$ （适配患者咀嚼），生熟食材分开存放，切配工具专用；

2. 供餐时效保障（根据医院具体时间安排调整）

（1）时间节点管控：

早餐：5:30 到岗准备，6:30 前完成粥品、馒头、鸡蛋等主食制作，确保 6:30 准时供餐；

患者餐：午餐 10:00 前完成烹饪，10:30 前配合配送至病区；晚餐 16:00 前完成烹饪；

加餐：夜班医护加餐 21:30 开始制作，22:00 准时供应；

（2）应急应对：遇就诊高峰或临时加餐需求，食堂后勤人员团队启动“双人协作模式”，在 30 分钟内增配人手，确保供餐不延迟。

（四）布草洗涤服务质量要求

（1）负责全院工作人员工作服、病员服、手术服、各种被服、床单、巾单的消毒、洗涤、烘干、修补、折叠等工作，保证医疗、护理工作的需要。手术器械的清洗及消毒。

（2）收回的污染被服，要及时分类消毒、洗涤、烘干、折叠分类放置，做好供应工作。凡发现破损衣物、被服，应修补好后再发放，做到发放的各种被服无破、潮和不洁。手术器械清洗达到手术要求，无污渍、血迹等。

（3）坚持下收下送制度，收发被服当面点清，随时办理收发单据、双签名，防止差错。严格按机器操作规程和分类洗涤制度，防止交叉感染。做到隔离衣与病人服被分开，妇、儿科与其他科病人被服分开，有色与无色被服分开，棉化纤分开。

（4）在天气晴好的情况下将洗净、甩干的各类被服晾晒到自然阳光下，以便于保证各类被服得到紫外线的光照。

（5）加强洗涤机器的维修保养，责任到人。机械操作人员应熟练掌握设备性能、不准超负荷运转或空转。机器发生故障应及时报告有关人员进行维修处理。一般人员不得随意修理，严防事故发生。

（6）保持车间、工作间的清洁卫生，坚持班前、班后打扫周末大扫除制度八、做到工作人员的工作服与病人的被服分开洗涤（专机）

（五）保安员服务质量要求

1. 服务总体要求

（1）对在医院范围内发生的违法、违规的行为人要立即给予劝阻和制止，保证医院的员工及财产、患者和家属人身财物的安全。

（2）装备配置：每个执勤岗位配备对讲机一部、头盔一项、伸缩警棍或橡胶棒一根。

(3) 上岗要求：统一着装、佩戴统一标志。能熟练使用各类消防、物防、技防器械和设备，熟知治安管理有关法律法规。熟悉各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。保证所管区域的正常工作秩序，防范失火、失盗、破坏等事故发生，对各种突发事件能及时处理、控制局面，为医院提供安全的工作环境。

(4) 培训要求：每年至少开展一次应急演练。

(5) 保安人员数量要满足医院安保要求，年龄结构合理，派驻的保安人员必须经过公司岗前培训方能上岗服务。

(6) 配合医院检查，达到医院标准要求。

(7) 完成医院临时要求的其他工作。

(8) 按照劳动法规定的要求给每名保安人员购买相关意外伤害保险。

(9) 服务合同不得转包，发现合同转包立即中止合同并承担经济损失。

2. 岗位具体服务要求

门诊、急诊巡逻岗工作职责和标准：

①严禁车辆乱停乱放在门诊前广场，严禁车辆占用消防通道和急救通道停车，确保医院大门整洁、畅通；对医院救护车位（应急车位）进行管理，严禁任何无关车辆占用救护车位停车；

②对就诊患者（家属）进行必要的引导和帮助；

③日常秩序维护、巡逻，处理紧急医疗纠纷、威胁医护人员安全等情况，搞好控烟工作，确保急诊前急救通道畅通；

④另防止散发医疗广告和推销药品人员出入。

3. 服务监管

①医院保卫科是保安服务工作监管第一责任部门。

②中标人制定的安保管方案及人员情况报医院保卫科备案。

③医院有权对保安人员的工作进行检查、督促、考核，并按医院管理规定对保安人员进行管理，对不称职的保安提出批评、教育及经济处罚，屡教不改者，医院有权要求更换保安人员。

考核细则

一、对乙方管理要求

1. 乙方组织工作人员、管理人员完成医院环境的日常保洁、病人生活护理、食堂后勤、布草洗涤、保安等工作。保证做好员工岗前专业培训和安全生产培训、后续培训，保证工作质量。

2. 乙方在医院服务期间按医院的工作标准保质保量完成保洁工作，接受医院检查和考核。对医院用人科室、病人及家属的投诉、检查和考核发现的问题进行整改，提高保洁服务质量。公司向医院每月提交书面工作总结。

3. 乙方安排管理人员负责卫生保洁管理，监督全院保洁、护理员、保安、管理等工作情况。对医院反馈存在问题时，必须在 15 分钟内到达现场，协调解决相关事宜。

4. 乙方管理人员清楚标准和要求。

5. 医院有权按医院相关管理条例对乙方违反条例或达不到工作标准按医院各项规定对乙方进行处罚。

二、对乙方服务质量监督要求：

（一）乙方必须保证有足够人员提供服务，包括节假日员工休息的替班工作，如果不能按此要求配备，同时由于缺岗造成的质量不达标或需要护士顶替其工作情况，科室按考核标准扣分，发现一处不到位扣 1 分，如医院需要乙方增加人员，医院相应增加费用，乙方应在甲方规定的时间内及时补充到位，如不到位，按上述缺岗规定处理。

（二）乙方员工应统一着装，仪表符合要求、挂牌上岗。遵守劳动纪律，对迟到一次扣 1 分，如迟到30 分钟以上或早退或脱岗一次扣 2 分，旷工一次扣 5 分；医院对乙方员工自身素质差、不满意其工作提出更换，乙方应在两周之内无条件更换到位。如不到位，达不到保洁标准，发现一处不到位扣 1 分。

（三）平时由各科室主任或护士长负责人监督、检查，发现一处不到位，经核实情况

属实，与公司签字认可，扣质量分 1 分/1 次。同时反馈职能部门管理人员。

（四） 职能部门管理人员平时发现一处不到位和每月检查质量一次，经双方管理人员签字认可为准， 达不到质量要求，每处扣质量分1 分，对科室或护理部提出整改，公司未能及时解决的，科室或护理部按实际天数扣款。

（五） 病人及家属或科室投诉一次，情况属实的，根据情节轻重每次扣 1 分。

（六） 爱护医院财产，如因公司员工因素造成科室物品仪器受损，应承担赔偿。

（七） 严禁工作人员在医院科室洗澡、变卖可回收的物品，不能与病人发生任何金钱交易。

应急处置预案

一、院区保洁服务应急处置预案

（一）应急场景

1. 血液、体液、分泌物、排泄物突发污染
2. 医疗废物泄漏、散落
3. 传染病疫情（新冠、诺如等）环境消杀
4. 水浸、火灾、化学品污染
5. 恶劣天气（暴雨、暴雪）院区环境清理

（二）处置流程

1. 突发污染处置

- (1) 立即设置警示标识，隔离污染区域
- (2) 按院感规范使用对应浓度含氯消毒剂覆盖消毒
- (3) 规范收集污染物，双层医疗废物袋密封、鹅颈结封口
- (4) 对周边环境全面消杀，做好记录

2. 医疗废物泄漏

- (1) 疏散人员，拉设警戒线
- (2) 穿戴全套防护装备处置
- (3) 污染物无害化处理后，对场地终末消毒

(4) 10 分钟内上报甲方后勤与院感科

3. 疫情消杀

(1) 重点区域（发热门诊、隔离区）闭环作业

(2) 严格执行三区两通道，工具分区不交叉

(3) 增加消杀频次，做好防护与台账

4. 水浸 / 火灾

(1) 配合抢险，切断电源 / 水源

(2) 灾后环境清污、消毒、除臭

(3) 防止次生污染与滑倒事故

（三）响应要求

1. 一般污染：3 分钟到场，15 分钟处置完毕

2. 重大污染 / 疫情：立即响应，全程服从甲方调度

3. 所有处置留影像、登记、签字，可追溯

二、医疗护理员服务应急处置预案

（一）应急场景

1. 患者突发病情变化、意识丧失

2. 跌倒、坠床、噎食、烫伤、压疮恶化

3. 患者自杀、走失、冲动伤人

4. 传染病接触、职业暴露

5. 医患纠纷、家属情绪过激

（二）处置流程

1. 患者突发病情

(1) 立即呼叫医护人员，不得擅自处置

(2) 保持患者体位通畅，监测生命体征

(3) 协助抢救、疏散围观人员

2. 跌倒 / 坠床

(1) 不随意搬动，评估伤情

(2) 立即报告护士，协助检查与处理

(3) 保护现场，做好记录

3. 噎食

- (1) 立即实施海姆利希急救，同时呼叫医护
- (2) 配合抢救，安抚家属

4. 职业暴露 / 传染病

- (1) 按流程紧急处理（冲洗、消毒、上报）
- (2) 配合流调、隔离、监测

5. 纠纷 / 过激行为

- (1) 保护患者与医护，撤离危险区域
- (2) 不争执、不激化，上报护士长与保安
- (3) 配合安保与行政处置

（三）响应要求

1. 所有紧急情况第一时间呼救 + 上报
2. 护理员仅做生活照护与协助，不开展医疗操作
3. 24 小时服从调配，重点科室随叫随到

三、食堂后勤服务应急处置预案

（一）应急场景

1. 食物中毒、食源性疾病
2. 停水、停电、停气、燃气泄漏
3. 火灾、油烟起火、设备故障
4. 食材污染、变质、供应中断
5. 工作人员突发疾病、诺如等传染病

（二）处置流程

1. 食品安全 / 中毒
 - (1) 立即停餐、封存可疑食材与留样
 - (2) 10 分钟内上报甲方后勤、医务科
 - (3) 配合救治、流调、采样、消毒
 - (4) 暂停营业，彻底消杀后评估复工
2. 停水 / 停电 / 停气
 - (1) 启动备用电源 / 水源 / 应急灶具

- (2) 公告告知，调整供餐方案
- (3) 保障急诊、病房、透析等重点供餐

3. 燃气泄漏 / 火灾

- (1) 立即关阀、通风、禁火、断电
- (2) 启动消防预案，疏散人员
- (3) 配合灭火，灾后安全检查与消杀

4. 食材污染

- (1) 立即下架销毁，追溯来源
- (2) 全面清洗消毒，更换合格食材
- (3) 提交整改报告

(三) 响应要求

- 1. 食品安全事件零延迟上报
- 2. 应急供餐保障不中断、不降标、保安全
- 3. 每日晨检，从业人员带病不上岗

四、布草洗涤服务应急处置预案

(一) 应急场景

- 1. 医用布草突发污染（血液、体液、传染病）
- 2. 洗涤设备故障、停水停电
- 3. 布草丢失、破损、供应中断
- 4. 运输事故、车辆故障
- 5. 洗涤质量不达标、消毒不合格

(二) 5.2 处置流程

- 1. 污染布草
 - (1) 分类回收，标识清晰，单独处置
 - (2) 高温 / 强化消毒，符合院感标准
 - (3) 专用容器、专车运输，防交叉污染
- 2. 设备 / 水电故障
 - (1) 启用备用设备与应急电源
 - (2) 30 分钟内抢修，4 小时内恢复

(3) 启动应急储备布草，保障临床使用

3. 供应中断

(1) 启动备用库存，优先保障手术室、ICU、急诊

(2) 协调应急调拨，2 小时内补供

4. 消毒不合格

(1) 立即召回，重新洗涤消毒

(2) 全面排查，提交检测报告

(三) 响应要求

1. 应急布草供应2小时到位

2. 感染性布草专收、专洗、专运、专放

3. 每批次提供消毒记录与质量凭证

五、院区保安服务应急处置预案

(一) 应急场景

1. 盗窃、斗殴、寻衅滋事、暴恐事件

2. 医患纠纷、医闹、人员聚集

3. 火灾、爆炸、危险品泄漏

4. 自然灾害（暴雨、雷电、大风）

5. 交通堵塞、车辆事故、设施损毁

6. 重点部位（药房、收费处、ICU）安全风险

(二) 处置流程

1. 治安 / 纠纷事件

(1) 5 分钟内到场，隔离双方，保护医护

(2) 劝阻疏导，固定证据，上报甲方与 110

(3) 维护秩序，防止冲击诊疗区域

2. 火灾

(1) 立即报警、灭火、疏散

(2) 切断电源燃气，引导逃生，保护重点区域

(3) 配合消防，善后管控

3. 人员聚集 / 封门

(1) 设置隔离带，保障通道畅通

(2) 联动行政、医调、公安处置

4. 交通 / 设施

(1) 疏导车辆，清理障碍

(2) 保护现场，设置警示，协助抢修

(三) 响应要求

1. 应急出警 **≤5 分钟 **，24 小时值守

2. 服从统一指挥，联动消防、公安、120

(3) 全程录像、登记、上报