

物业服务合同书

采购单位（甲方） 环江毛南族自治县妇幼保健院

采购计划号 HJZC2026-C3-00465

供应商（乙方） 广西呈诚智慧物业服务有限责任公司

项目编号 HCZC2026-C3-260047-KWZB

签订地点 河池市环江毛南族自治县

签订时间 2026年5月27日

根据国家和地方政府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 环江毛南族自治县妇幼保健院后勤社会化服务项目 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 甲方聘请乙方提供物业管理服务。

第二条 服务区域基本情况如下：

建筑面积 16588m²，占地面积 10251m²；具体物业范围见本项目采购文件中第二章《采购需求》的相关内容。

第三条 乙方提供的物业管理服务包括以下内容：

（一） 环江毛南族自治县妇幼保健院后勤社会化服务项目一项，包括医院保洁、保安、水电维修等服务；

（二）具体服务内容包含招标文件的《采购需求》、投标文件的《服务方案》和乙方的所有承诺服务内容，前述文件就同一事项约定不一致的，以对甲方最有利的约定为准；

第四条 乙方提供的服务质量标准按国家和地方政府的规定、本合同约定的物业服务质量要求及乙方在投标文件中的承诺执行，前述标准就同一事项要求不一致的，以要求最高且对甲方最有利的标准为准。

本合同约定的服务质量要求见本项目招标文件中《采购需求》。

第五条 合同金额：人民币（大写）：柒拾柒万壹仟壹佰元整，小写：¥771100.00 元。

服务期：2026 年 6 月 1 日至 2027 年 5 月 31 日。

本合同服务期限届满前 30 日，双方就是否续签协商一致并签订书面合同后方可续签，未达成书面续签协议的，本合同自动终止；乙方应于服务期限届满后 3 日内完成全部退场工作，向甲方移交全部物业相关资料、场地且不得提出任何额外补偿要求。

付款方式为：采购人每月对供应商服务情况进行考核，甲方月度考核完成后应当及时将考核结果书面告知乙方，乙方对考核结果有异议的，可在 3 个工作日内向甲方提出复核申请，甲方应当在 3 个工作日内完成复核并告知乙方最终结果。得分 90 分以上的，采购人于每月 15 日前将上月服务费用全额支付给供应商；考核达不到 90 分的，采购人有权要求乙方限期整改，并根据考核得分扣除当月对应比例的服务费，整改后仍不合格的，采购人有权不予支付当月服务费。具体扣减标准按甲方依法制定的考核制度执行。付款前供应商须向采购人提供等额正式财税票据，若乙方逾期提供票据或提供的票据不符合要求，付款时间相应顺延；若乙方提供的服务不符合约定标准，甲方有权暂停支付对应服务费直至乙方整改合格，且不视为甲方违约。

第六条 履约保证金：无。

第七条 甲方权利义务

（一）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，有权不定期抽查乙方各项方案和计划的实施情况。

（二）协调、处理本合同生效前发生的遗留问题；

（三）法律、法规、政策规定的其他权利、义务。

乙方对同一服务问题的整改不得超过【3】次，超出次数的，甲方有权另行委托第三方完成整改，产生的全部费用由乙方承担。

第八条 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，全面履行本项目采购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。

有权对乙方派驻的服务人员进行资质核查与日常表现考核，对不符合岗位资质要求、履职不合格的人员，有权要求乙方在【15】个工作日内予以更换，乙方不得拒绝；有权要求乙方提交所有派驻服务人员的身份信息、岗位资质证明等资料供甲方备案。

乙方需严格遵守甲方的安全及保密管理规定，其派驻的服务人员不得擅自接触甲方的患者信息、诊疗数据、财务数据、运营数据等核心敏感信息，不得复制、留存、对外泄露前述信息，相关信息仅限为完成本次物业服务的必要目的使用且需做脱敏处理；乙方服务过程中形成的所有与甲方相关的资料、数据等全部权益归甲方所有，乙方不得擅自使用或向第三方提供。

服务人员的工资、劳保、保险等相关人员支出费用由乙方承担；出现人员意外事故及劳动纠纷风险，全部责任、费用由乙方承担。乙方工作人员在提供服务过程中造成甲方、第三方人身损害或财产损失的，全部赔偿责任由乙方自行承担，如甲方因此先行赔付的，有权向乙方全额追偿。

第九条 违约责任

(一) 乙方未能履行合同或履行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，甲方有权书面通知乙方解除服务合同，且无需支付合同解除后的合同后续费用。同时，无需支付乙方当月的服务费。

(二) 甲方违法、违约导致乙方不能提供约定服务的，但因乙方原因导致的除外，乙方有权要求甲方在一个月内解决，逾期未解决的，甲方仅承担因甲方原因直接导致乙方产生的实际损失，且损失总额最高不超过对应违约时段应付服务费的10%；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，甲方有权书面通知乙方解除本合同，乙方应向甲方赔偿由此给甲方造成的全部损失。

(三)除双方约定外，乙方不得将本合同项目转包或分包给第三方，否则甲方有权书面通知乙方解除本合同，乙方赔偿甲方因此遭受的全部损失(包括但不限于依法应重新招标产生的各项费用、甲方向乙方追偿而支出的律师费、诉讼费等)。

第十条 双方在履行本合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十一条 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，则合同履行期可延长，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，并寄送有关权威机构出具的证明。

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。

第十二条 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。

第十三条 本合同未尽事宜或需要变更本合同约定内容的，甲乙双方应当协商一致后签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第十四条 双方确认本合同落款通讯地址作为文书送达地址，该通讯地址适用于包括双方合同履行过程中的各类通知、协议等文件以及就合同发生争议进入民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序等阶段法律文书的送达。通讯地址需要变更时应当提前15个工作日书面通知对方。因提供或者确认的通讯地址不准确、通讯地址变更后未及时依程序告知对方或受送达方拒绝签收等原因，导致文书未能被实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日。直接送达的，以对方签收之日为送达日期；电子送达的，以发送方发出电子文书之日起满三个工作日视为送达。

第十五条 签订本合同依据

(一)政府采购招标文件；

- (二) 乙方提供的采购投标文件;
- (三) 投标承诺书;
- (四) 成交通知书。

第十六条 本合同一式五份, 具有同等法律效力, 甲方执三份, 乙方和代理机构各执一份。

本合同自甲乙双方法定代表人或其委托代理人签字并加盖公章之日起生效, 自签订之日起两个工作日内, 采购人应当将合同通过广西政府采购云平台上传完成合同网上公示。

甲方(章) 环江毛南族自治县妇幼保健院 2026年5月27日	乙方(章) 广西呈诚智慧物业服务有限责任公司 2026年5月27日
单位地址: 河池市环江毛南族自治县思恩镇新建路116号	单位地址: 南宁市兴宁区南梧路200号东沟岭金禾湾29号楼A单元0102号
法定代表或授权代表: 	法定代表或授权代表: 
签约代表:	签约代表:
电话: 0778-8821227	电话:
电子邮箱:	电子邮箱:
开户银行:	开户银行: 广西北部湾银行股份有限公司南宁市兴东支行
账号:	账号: 805329981400001
邮政编码:	邮政编码:
经办人:	

附件：投标服务承诺

商务技术响应文件

环江毛南族自治县妇幼保健院后勤社会化服务项目

商务技术文件

5. 对应采购需求的服务需求、商务条款提供的其他文件资料

5.1 按国家法律法规开展各项服务及经营的承诺

1. 严格遵守《民法典》《物业管理条例》《劳动合同法》《安全生产法》《传染病防治法》及政府采购、医疗场所管理等国家法律法规与地方规范，合法经营、依规服务。
2. 建立健全合规管理体系，落实安全生产、消防安全、院感防控、垃圾分类与医疗废物协同管理等制度，确保全流程合规可控。
3. 自觉接受卫健、消防、市场监管、住建等部门监督检查，及时整改问题，杜绝违法违规行为。

供应商名称（电子签章）：广西呈诚智慧物业服务有限责任公司

日期：2026年5月19日

5.2 承诺做到采购文件规定及响应文件提供的实施方案内容的承诺

1. 严格按照招标文件要求、合同约定及我司投标文件载明的实施方案、人员配置、设备投入、服务标准、作业流程全面履约，不降低标准、不缩减内容。
2. 按投标承诺配齐项目负责人、保洁、安保、工程、客服等岗位人员，持证上岗率 100%，关键岗位稳定在岗。
3. 全面落实投标文件中的质量管控、应急保障、院感消杀、设施运维、绿化养护等措施，确保服务落地见效。
4. 主动接受医院考核与监督，考核结果与整改闭环挂钩，确保履约达标率 100%。

供应商名称（电子签章）：广西呈诚智慧物业服务有限责任公司

日期：2026年5月19日

第 25/10 页

广西呈诚智慧物业服务有限责任公司



5.3 服务态度、服务效率、服务质量承诺

(一) 服务态度

1. 全员文明用语、礼貌待客、着装规范、持证上岗，尊重医患，严守隐私，杜绝生冷硬顶推。
2. 建立首问负责制与一站式响应机制，耐心解答咨询、主动协助需求，营造有温度的就医环境。
3. 定期开展服务礼仪与医患沟通培训，持续提升职业素养与专业形象。

(二) 服务效率

1. 日常报修 10 分钟内响应，一般故障 30 分钟到场，小修 4 小时内处置完毕；紧急情况立即处置。
2. 投诉与意见 24 小时内响应，3 个工作日内办结反馈，重大事项即时上报。
3. 应急事件 5 分钟内到场，联动医院快速处置，保障通道畅通与秩序稳定。

(三) 服务质量

1. 环境清洁消毒达标，卫生无死角，消杀合规，院感零责任事件。
2. 公共设施完好率 $\geq 98\%$ ，消防与安防系统可靠，重大安全事故为零。
3. 安保 24 小时值守巡逻，重点区域严防严控，维护正常诊疗秩序。
4. 患者、医护、医院三方满意度 $\geq 95\%$ ，持续改进提升。

供应商名称（电子签章）：广西呈诚智慧物业服务有限责任公司

日期：2026 年 5 月 19 日





5.4 按时足额发放员工工资的承诺

1. 严格执行劳动用工与薪酬制度，依法签订劳动合同、缴纳社会保险，保障员工合法权益。
2. 每月按时足额发放工资，不拖欠、不克扣、不违规抵扣。
3. 建立工资发放台账与监督机制，杜绝因劳资纠纷影响医院正常运营。
4. 若发生欠薪问题，由我司承担全部责任与后果，并立即整改兜底。

供应商名称（电子签章）：广西呈诚智慧物业服务有限责任公司

日期：2026年5月19日

5.5 对责任事故的处理承诺

1. 落实安全责任制，对因我方管理、操作、履职不到位引发的安全、消防、治安、院感、设施损坏、财产损失等责任事故，承担全部法律责任与经济赔偿。
2. 事故发生后第一时间处置、上报、止损，启动应急预案，配合调查取证。
3. 执行“四不放过”：原因未查清不放过、责任人未处理不放过、整改措施未落实不放过、有关人员未受到教育不放过。
4. 建立事故复盘与整改闭环，完善流程与培训，严防同类问题重复发生。

供应商名称（电子签章）：广西呈诚智慧物业服务有限责任公司

日期：2026年5月19日



5.6 其他服务承诺

1. 配合医院完成重大活动、突发公共卫生事件、应急抢险等保障任务，无条件服从调度。
2. 建立定期沟通例会与满意度调查机制，持续优化服务。
3. 厉行节约，节能降耗，规范用水用电用气，降低运营成本。
4. 严守医院保密规定，不泄露医疗信息、患者隐私与内部管理信息。
5. 积极参与医院公益与文明建设，助力提升医院品牌形象。

本承诺具有履约效力，我司自愿接受医院与监管方监督，若未兑现，愿承担违约责任，赔偿损失，并接受招标方依规处理。

供应商名称（电子签章）：广西呈诚智慧物业服务有限责任公司

日期：2026年5月19日



附件：成交通知书

成交通知书

广西呈诚智慧物业服务有限责任公司：

广西科文招标有限公司受环江毛南族自治县妇幼保健院委托，就环江毛南族自治县妇幼保健院后勤社会化服务项目（项目编号：HCZC2026-C3-260047-KWZB）采用竞争性磋商的方式进行采购，按规定程序进行了评审，经磋商小组评审，现确定贵单位为该项目的成交供应商。

成交主要信息如下：

采购项目简要说明	环江毛南族自治县妇幼保健院后勤社会化服务项目一项，包括医院保洁、保安、水电维修等服务。具体详见采购文件。
成交金额	柒拾柒万壹仟壹佰元整（Y771100.00 元）
服务期	3 年，采用 1+1+1 续签模式，自合同签订生效之日起 1 年 1 签，每年度考核合格后方可续签第二年。

请收到本成交通知书后 15 日内与采购人签订合同。

特此通知

广西科文招标有限公司

2026 年 5 月 20 日

采购单位联系人：韦成忠 0778-8821227

代理机构联系人：李 阳 0778-2283078

附件：采购需求

（一）安保服务总体要求及标准

1. 安保人员总体要求

（1）安保人员服务人员要满足医院安保要求，年龄结构合理，派驻的安保人员必须经过公安有关部门的专业培训，并取得安保上岗资格。

（2）负责环江县妇幼保健院范围内的治安保卫、消防安全巡逻防范、社会治安综合治理、院内停车收费管理以及突发事件的应急处置,办公区开关门和灯等。

（3）中标后需装备配置（由中标方配置）

①每名当值保安配备对讲机一部、防爆头盔一顶、防刺背心一件、防割手套一双、装备腰带一条、防爆喷雾一瓶、伸缩棍或橡胶棒一根；总体另配备执勤记录仪两台；

（4）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。

（5）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。

（6）配合医院检查并达到医院标准要求，积极参与院内组织的各种业务培训和活动，完成医院临时要求的其他工作。

（7）服务合同不得转包，发现合同转包立即终止合同并承担经济损失。

2. 安保人员的要求

（1）人员要求：安保人员必须背景清楚，思想道德品质好、责任心强，五官端正，无语言障碍，身体健康，男年龄为18—55岁，身高165CM以上。女年龄为18—50岁，身高155CM以上，且女保安人数不能超过总人数的10%。上岗人员必须统一着装并备足相应的安全防范器械和装备。严禁录用有犯罪、吸毒记录人员。

（2）政治素质：尊重领导和服务对象，服从安排，听从指挥，爱岗敬业，恪尽职守，遵纪守法，文明执勤，礼貌待人，敢于同违法犯罪现象做斗争。

（3）文化条件：具备初中以上文化，具备良好的语言表达及沟通协调能力。

3. 安保服务基本要求

（1）维护好院内的就诊秩序，必要时提醒医患人员注意财产、人身安全；及时制止一切危害就诊秩序及安全的行为。

（2）协助做好医院内违法犯罪行为等突发事件的处理工作，对制止无效的犯罪行为应立即报警，保护好现场，并协助公安机关查办案件。

（3）及时发现并上报安全、用电、消防等隐患问题。

（4）值班期间应联防联守，与各岗位保持联系，对值班期间发现的问题，要进行沟通及时妥善处理。

(5) 满足保护医务人员的生命安全为第一需求。维护医院的正常秩序，打击医托。协助公安机关打击不法分子对医院的干扰，特别是对医托、医闹、盗窃分子的打击。

(6) 重点部位的安保，24 小时监控，定时巡查；消防巡查每天白天、夜晚各巡查 2 次以上并做好记录。

(7) 节能管理。安保人员在执勤巡逻过程中发现有未关闭的水、电、门、窗等要及时关闭，对损坏或无法关闭的要及时报水电组。

(8) 来院车辆停放、疏导，不得堵塞消防通道及急救绿色通道。

(9) 建立有治安、消防应急队，并备足相关器械，24 小时随时待命，一有紧急情况能快速作出反应，接到求助电话或指令后 3 分钟内必须赶到事发现场。在医院出现“医闹”事件时，能在 1 小时内召集足够应对人员数量到达现场。每年按要求组织突发事件、最小应急单位处置，消防培训演练一次。

4. 各岗位具体安保服务要求：

(1) 固定岗（医院大门、出入口）

①对进入院内的可疑人员进行安检并核查身份及携带物品。

②对车辆进行管理，引导车辆有序停放，严禁车辆乱停乱放，严禁车辆占用消防通道和急救通道停车，确保医院大门前整洁、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；

③对医院大门周边区域实行“三包”管理，严禁小摊小贩在大门周边违规设点，严禁车辆占道；

④对就诊患者（家属）进行必要的引导和帮助；

⑤严厉打击“医托”和“医疗广告”人员。严禁医托和散发非法医疗广告人员在医院范围内活动。严禁工作人员与上述人员有任何关系，一旦发现，严肃处理，绝不留情；

⑥规范“陪人”探视制度。严格按院方要求落实“探视”制度；

(2) 巡逻岗（动态巡查）

①全院范围内防火防盗巡查，发现安全隐患（如未关闭门窗、消防设施异常）及时上报；

②处理紧急医疗纠纷、威胁医护人员安全等情况，确保急诊前急救通道畅通；

③每日检查院区内所有消防设施并填写日常消防各种登记、本消防设施检查记录卡等相关记录本；

④发现和排除各种不安全因素，及时处置各种违法犯罪行为；

⑤听从管理人员的工作安排与指挥调度，善于发现、分析处理各种事故隐患和突发事件；根据不同情况，灵活执行巡逻方案；

⑥加强对重点区域、要害部位的安全巡查，巡查采点不流于形式，并与监控室保持联动；保持院内场地的卫生；

⑦协助各岗位开展秩序维护和交通秩序管理工作；

⑧协助责任部门开展安全防范并如实记录汇报巡逻记录；

⑨楼梯、走廊过道等公共场所照明要定时关闭，加强用水设备日常维护管理，严禁跑冒滴漏杜绝长流水现象。做到随手关闭水龙头，与水电组相互配合。

(3) 监控岗（消防控制室）

①熟悉监控系统及消防系统的操作，对监控设备进行日常维护保养，确保设备的正常运行，实时对监控区域进行监视，发现异常情况和重大事件及时报告，并采取有效措施妥善处理。认真填写值班记录，做到内容详实，数据客观准确，不得涂改。严格遵守保密规定，确保医院秘密和病人隐私，不得擅自拆卸、挪用或停用监控设备；

②遵守监控室各项规章制度。

5. 服务监管

(1) 医院是安保服务工作监管第一责任部门。

(2) 物业公司制定的管理方案及人员情况报医院备案。

(3) 医院有权对安保人员的工作进行检查、督促、考核，医院有权对考核不合格进行处罚及要求更换相关人员。

(二) 水电维修服务外包要求及标准

1. 水电维修服务 1 人，男年龄为 18—50 岁，须持有有效的电工操作证（低压或高压）及相关职业资格证书，具有相关专业技术背景及工作经验，热爱本职工作，持证上岗；

2. 原则性强，作风廉洁，具有良好的服务意识和敬业精神；

3. 责任心强，能吃苦耐劳，服从管理，具有良好的团队精神。

4. 自觉遵守医院的各项规章制度，严格执行国家有关水电操作规程，做到规范操作。

5. 负责全院水、电、气等设备的检查、保养和维修工作，做到每日巡查，并记录；完成科室报修及日常零星维修任务（如更换灯管、水龙头、维修门锁等）。协助配合医院做好小型基建维修、改造工程的监管与配合工作。

6. 定时巡查并关闭楼梯、走廊过道等等公共场所不必要的照明，加强用水设备日常维护管理，严禁跑冒滴漏杜绝长流水现象并立即维修，做到随手关闭水龙头。

7. 负责配电房、制氧机房、水泵房、风机房、中央空调、发电机房等日常管理、清洁卫生和维护工作。

8. 出现停电、停水、爆管、漏电等应急突发故障及事件，当班人员须在 10 分钟内到达现场组织抢修，并及时上报情况。

9. 爱护和妥善保管维修工具，节约维修耗材，廉洁自律，不以工作之便谋取私利。。

10、统一着装、佩戴统一标志，遵守工作时间，不迟到不早退，不得玩忽职守、擅自离岗，服从领导的安排及科室排班，积极参与院内组织的各种业务培训和活动。

11、严格执行各项操作规程，坚持正规操作保质保量，积极完成领导交办的各项工作任务。

(三) 保洁服务外包要求及标准

1. 服务质量要求：

保洁服务：女性年龄 18-55 岁，男性年龄 18-60 岁，有良好的沟通能力，服从管理，吃苦耐劳；身心健康，做事认真，细心，有责任感。

2、保洁服务标准要求

2.1 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、客梯、急救梯）：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。
- (4) 电梯轨道无污渍、积尘、油渍。
- (5) 按键面板、开关面板：无尘土、无印迹。
- (6) 照明灯具：无厚积尘土。
- (7) 各房间门、通道门：无尘土、污迹、印迹。
- (8) 电梯厅顶部：无厚积尘土、蜘蛛网。
- (9) 不锈钢面：无脏、污点。
- (10) 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。
- (11) 公共饮水机：外表无脏、污点、无积水。
- (12) 天花板、出风口：无蜘蛛网、无霉点、无积灰。
- (13) 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。
- (14) 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。
- (15) 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。
- (16) 消防箱：干净无灰尘，无积尘，无张贴，无乱画现象，消防栓、灭火器干净无积尘。
- (17) 地脚线：干净无污渍，无积尘，无脱落现象。23
- (18) 开关类：干净无灰，无污渍，无手印，禁止使用湿布擦拭。
- (19) 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。
- (20) 监控探头：探头镜头干净无积灰、浮尘。
- (21) 安全出口指示灯类：干净无污渍，无积尘，无破损，灯亮。
- (22) 不锈钢类：表面光亮，无灰尘，无划痕，无锈迹。
- (23) 候诊椅：表面无灰尘，无张贴，无污渍，无杂物，无蜘蛛网。
- (24) 指示牌、广告牌类：表面干净光亮，无灰尘，无张贴，无蜘蛛网。
- (25) 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。
- (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) 饮用水：每天按需更换负责区域内的饮用水。
- (28) PVC 地面：无灰尘、无水迹、无污迹，保持明亮干净
- (29) 各类医疗器具：无尘土、霉点、污迹。

2.2 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。

2.3 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。

2.4 办公室、会议室保洁

- (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。

2.5 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) 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。
- (12) 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。

2.6 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。

2.7 生活及医疗废物垃圾：根据《医疗废物管理条例》和《医疗卫生机构医疗废物管理办法》的精神，结合医院的实际情况，医疗废弃物的管理实行科主任、护士长负责制，监督检查本科室的垃圾分类放置情况，保洁员对各科室的医疗垃圾进行分类收集、按规定填写登记本（数量相符）、垃圾离开科室每天必须有医护人员的签字；专管人员定期检查医疗废物登记、统计有无错误、遗漏或数据流失。确保垃圾的分类收集并密闭运送至医疗垃圾暂存处。

(1) 工作质量标准

- ①生活垃圾、医疗废弃垃圾日产日清。
- ②根据废物的成分和特性统一进行无害化、规范化处置；并在转移过程中采取防散落、防流失、防渗漏、防残留、防残液滴漏等防止污染环境的措施，确保规范收集。推动垃圾车时，门要关好，安全运送。
- ③对需要初级消毒和销毁的医疗固体废物及时进行初级处理，分类包装放置周转箱内。
- ④交接有签名，统计无错误，表格材料无遗失。
- ⑤可回收类医疗废弃物无私自截留、无流失。
- ⑥每日医疗废弃物交接三联单由科室、垃圾处理场。

(2) 工作要求（生活垃圾、医疗垃圾管理制度）

- 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，防止病原体扩散。
- ②必须规范建立医疗固体废物暂存室，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专项收集人员必须穿防护套装（包括口罩、手套、水鞋、围裙等），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。
- ④各类垃圾每天上、下午固定各收集一次。每月3日前收集上月各科室的“医疗、生活垃圾签收表”汇编成册交由管理处统一管理。

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。使用黄色塑料袋收集医疗废弃物，使用黑色塑料袋收集病人废弃物。并将不同的废弃物分类存放在垃圾回收桶内。

⑦必须安排生活垃圾、医疗固体废物垃圾专用车辆及专用人员定时去收集生活垃圾、医疗固体废物垃圾。如需检修或其他特殊情况，不能按时收集，专人应及时通知院方，并做出应急预案。

⑧对集运车每天冲洗二次。并按院方要求进行必要的消毒。医疗固体废物暂存室环境及设施进行清洁和消毒，每天运送和转运医疗废物后要在指定地点内及时进行清洁，清洁后用有效氯为1000MG/L-2000MG/L 的含氯消毒剂溶液擦拭运送工具、和拖地面。作用 30 分钟后，再用清水冲去消毒液以减少设备被腐蚀。

⑨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；

⑩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：

A. 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；

B. 组织有关人员尽快对现场进行处理；

C. 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；

D. 对污染区域进行消毒，必要时封锁污染区域，以防扩大污染；

E. 消毒时，应从污染最轻区向最严重区进行，对可能被污染的工具也应进行消毒；

F. 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。

⑪当发现医疗废物遗失时，应及时汇报，程序如下：发现人 → 供应商主管（经理/主任）→院方主管科室。

2.8 其他

(1) 供应商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，加强相关法律法规和专业技术、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。

(2) 完成医院或科室临时交办的其他任务，并要求配合医院的检查，质量达到医院要求标准。

(3) 供应商必须具备有协调医院保洁紧急情况的处理能力。属于主管负责人能力不达标的，院方有权要求供应商更换主管负责人。

2.9 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。

2.10 管理与服务

(1) 严格按照颜色区分拖把、抹布、容器，做好感控工作，避免交叉感染！

(2) 可更换拖头，一房一拖，保证质量。

(3) 定位及色标管理。

2.11 工作纪律要求

(1) 严格遵守医院各项规章制度，不得损坏医院财物，不得私卖医院废品。

(2) 服从医院管理部门的监督及相关科室有关人员的管理。谦虚接受医务人员评价，耐心倾听医

务人员的意见、咨询；杜绝发生与医务人员争吵现象。

(3) 上班必须按时到岗，不迟到、不早退、工作时间内不得擅自离岗、串岗，穿公司服装做到干净、整洁。不做其他与工作无关的事情。

(4) 微笑服务，礼貌待人，细心周到，热情主动，工作责任心强；对病人有同情心，态度和蔼；不得与病人争执，不索要病人的钱、物和礼品。