

33

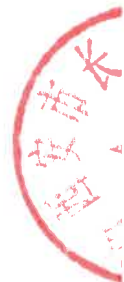
# 西安市长安区医院保洁服务

# 合 同

甲 方：西安市长安区医院

乙 方：诚悦物业服务集团有限公司

签订地点：西安市长安区医院





# 西安市长安区医院保洁服务合同

甲方：西安市长安区医院

统一社会信用代码：1261011643756321XN

地址：西安市长安区郭杜街道文苑中路 120 号

法定代表人：胡明军

联系方式：029-85292109

乙方：诚悦物业服务集团有限公司

统一社会信用代码：916100007412779719

地址：西安市高新区锦业一路 19 号旗远锦樾 2 号楼 2 层 10207 室

法定代表人：宫雅玲

联系方式：029-89381952

根据《中华人民共和国民法典》及有关规定，并结合本维保项目具体情况，为明确双方权利、义务，本着平等、自愿、公平的原则，经友好协商同意签订本合同，以兹双方遵照执行。

## 一、服务范围

1. 环境清洁服务：门诊医技住院综合楼、行政办公楼、感染楼、合疗楼、停车场等建筑内及院区室外所有区域的保洁。主要有室内外墙壁三米以下、门窗、玻璃、电梯、扶梯、自助机、售卖机、就诊椅、楼间地面和天花板、楼（层）顶平台、厕所、桌、椅、灯具、进、出风口、门牌等全方位的清洁工作；生活垃圾分类引导、收集、二次分拣及清运；各类地面、地板、医疗场所、病房、卫生间的清洁、消毒；院区所有道路清扫保洁、排水沟清理，医疗废物收交及管理、防蚊蝇、医院被服洗涤等工作。乙方应根据采购要求，以合理的服务流程和服务人

数、优良的服务质量、科学的物业养护、稳定的服务队伍、优惠的价格制定详细的服务方案，为医院后勤社会化提供全方位、一体化的专业服务保障。保证医疗服务工作正常进行，各项重大活动顺利完成，并保证医院服务质量和形象上升一个新台阶。

2. 负责根据医院要求完成指令性、临时性工作任务。

**服务内容见下表：**

项 目	服务内容
物业办公室	负责物业公司人事安排、财务工作、日常工作的管理及协调；
门诊区域	负责公共区域、卫生间、诊室及办公室等保洁、消毒；
住院部	负责区域内病房、卫生间的保洁、消毒及科室交办的与物业服务有关的其他工作；
行政楼	负责公共区域、卫生间及办公室的保洁、消毒工作；
医废收集	负责全院各科室医疗废物、收集、移交及医废管理工作；
废弃输液瓶	负责医院各科室废弃输液瓶的管理、收集与移交工作；
生活垃圾	负责全院生活垃圾分类工作的引导、清理、清运、收集，以及按照西安市垃圾分类要求进行生活垃圾二次分拣、管理等工作；
室外区域	负责院区环境的保洁工作、路面洒水、清洁工作；
停车场	负责地下停车场、室外停车场的保洁工作；
专项工作	按照行业标准规范，进行石材地面的结晶养护，PVC地板的打蜡养护，外墙、玻璃清洗；
其他服务	配合完成控烟劝阻工作、节能工作以及部门交办的与物业服务有关的工作；
被服洗涤	按照行业标准要求收发、洗涤被服。

## 二、合同价款

本合同一年的服务价款：¥4788720.00元，大写：肆佰柒拾捌万捌仟柒佰贰拾元整。（服务期限遵照本合同第四条执行）本合同价款一次性包死，不受市场价格变化影响。

## 三、合同结算

1、按月付款，每个月做维保满意度调查，调查结果平均分达到90分以上同时检查结果合格的情况下，支付月度服务款。年终合同结束维保质量考核平均分达到90分以上，且未发生任何安全责任事故，甲方向乙方支付该年度未结款项。

2、甲方向乙方进行各项付款前，乙方应提前七日向甲方提供全额合规发票，如乙方延迟提供，则甲方的付款义务相应顺延，且不承担任何责任。

3、乙方账户信息：

开户名称：诚悦物业服务集团有限公司

账 号：611301132018000766274

开户银行：交行陕西自贸试验区西安锦业路支行

## 四、服务周期

1、本合同有效期三年，自本合同生效之日起算。

2、自合同生效之日起每满一年为一个考核年度，当期考核年度期满前两个月进行工作考核，甲方可视乙方的服务情况及考核情况，经报请医院批准；考核不合格的，甲方可以解除本合同而无需承担违约责任。

## 五、甲方的权利和义务：

1、甲方无偿提供使用的水电。

2、甲方提供办公室一间。

3、甲方安排专人监督乙方承包范围内的服务质量，发现问题及时通知乙方，

乙方须于 10 分钟内进行响应并及时处理。如乙方逾期响应，每出现一次扣除月合同金额 1%作为违约金，同时应向甲方赔偿因此造成的全部损失。

4、甲方有权制定相应的管理标准及考核措施，以引导乙方按照合同及其它双方议定要求执行。

5、发现服务质量严重不达标（根据国家标准或卫生部行业标准及规范要求）或科室投诉，甲方可向乙方下发整改通知书，下发整改通知超过三次以上（含 3 次），甲方可通过向合同首部乙方所列地址邮寄合同终止通知书的方式终止本合同，自终止通知书到达乙方时，本合同终止。

## 六、乙方的权利和义务：

1、制定物业保洁管理制度，建立完整的管理工作程序，并在实施中不断完善。

2、乙方为甲方提供的保洁服务必须符合要求，培训达标后持证上岗；本次项目配备人员不少于 120 人。乙方人员应自觉节约用水、用电，并接受甲方相关节能制度、节能要求的管理。

3、乙方应与乙方人员签订劳动合同，应根据《劳动法》《工伤保险条例》等法律法规规定，为服务人员提供社会保险等福利。工作期间发生的安全事故及工作期间因与患者、职工发生纠纷给甲方造成的损失均由乙方负责承担，与甲方无关。

4、乙方应为医院提供高质量的服务，并定期每月进行一次服务质量测评，服务质量测评的结果由甲方确定。

5、对乙方工作人员违反甲方管理制度的行为，乙方必须及时按甲方提出的意见处理，确保服务人员在工作时不违反医院感染制度及操作规程，不影响自身健康，不影响医院正常运行秩序。

6、本合同终止或不续签时，乙方必须于合同终止后5日内向甲方移交管理用房、甲方配发的物业管理房屋、设施设备、图纸、档案、资料等。

7、乙方给甲方提供的服务人员年龄在18-55岁，要求身体健康，品行良好，吃苦耐劳，无犯罪记录。甲方有权要求乙方及时更换服务质量不合格的保洁人员，同时不能影响正常的保洁服务质量。否则，须支付合同总价2%的违约金。

8、乙方应为保洁人员每年体检一次。其中医疗废物转运及收集人员体检项目中必须至少包含乙肝系列、丙肝抗体检测、HIV抗体检测、梅毒抗体检测，其中梅毒抗体检测阳性的需进行进一步确诊。

9、合同期间乙方要加强对其服务人员和管理人员进行安全教育和技能培训，遵守法律法规和医院制度纪律，坚持按章操作，乙方对向甲方提供服务的全部保洁人员负安全管理义务，乙方工作人员在院内服务期间发生的一切安全事故和工伤事故均由乙方负全责。由此给甲方造成财产损失的，乙方应负责赔偿。

10、如遇医院重大活动，乙方要积极配合，服务人员及时到岗。

11、如乙方未及时保质完成保洁服务的，乙方须承担由此造成的全部损失，并支付合同总价2%的违约金。

12、乙方不得将本项目转让、分包给其它单位或个人。否则甲方有权解除合同，合同自书面解除通知到达乙方之日起解除，乙方须赔偿由此给甲方造成的全部损失，并按合同总价2%支付违约金。

## 七、协调机制

1、甲方成立后勤服务管理协调小组，负责指导、协调、检查保洁管理服务。

2、乙方成立保洁管理服务项目部，全面落实本合同乙方的各项管理服务责任。

3、甲方和乙方双方每周一次定期沟通会议，协调管理服务工作，每月组织

一次总结讲评会议，通报上月工作开展情况。

4、乙方每月应向甲方管理部门提交各项保洁服务管理报告，进行 PDCA 闭合式管理，内容包括：

- (1) 乙方月度工作总结报告及下周、下月工作计划；
- (2) 客户投诉表扬月统计表；
- (3) 保洁服务状况统计分析；
- (4) 问题整改确认记录；
- (5) 员工违纪记录及排班表；
- (6) 乙方考勤记录等。

5、甲乙双方不建立劳务派遣关系或类似关系，乙方应向其员工承担用人单位的全部责任。甲方不对乙方员工承担任何用人单位或劳务派遣用工单位的责任。

6、甲乙双方不构成代理关系，乙方不得以甲方名义对外签署或发布任何文件、制度等。

## 八、违约责任

1、甲方违反合同的约定，使乙方未完成约定的管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决，乙方有权终止合同，造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

2、在合同期间内乙方未严格按照合同要求提供服务或不能满足甲方要求，甲方有权书面通知乙方限期整改。如仍未达到甲方质量要求，则甲方有权解除合同(合同自书面解除通知到达乙方之日起解除)，乙方须赔偿由此给甲方造成的全部损失。

3、由于乙方管理不善或重大工作失误，造成甲方经济损失或影响医院正常



工作，乙方应赔偿甲方全部损失，包括但不限于甲方因此支出的罚款、向第三人作出的赔偿、诉讼仲裁费用、律师费用等。

4、甲乙任何一方违约提前解除本合同，或违约导致另一方提前解除本合同的，应按合同总价款20%的标准向守约方支付违约金。违约金不足以弥补守约方损失的，违约方应当另行赔偿。

#### 九、通知与送达

为更好的履行本合同，双方确认本合同首部所列地址及电话信息即为双方有效联系方式。

双方通过上述联系方式就本合同有关事项向对方发送相关通知等，均视为有效送达与告知对方，无论对方是否实际查阅。上述邮寄送达地址同时作为有效司法送达地址。

若一方变更通知或通讯地址的，应自变更之日起三日内，以书面形式通知对方；否则，由未通知方承担由此而引起的相关责任。

#### 十、合同纠纷解决方式

本合同执行中发生争议的，双方应协商解决，协商达不成一致时，可向甲方所在地的人民法院提请诉讼。

十一、本合同一式柒份（含经双方确认的附件），均具有同等法律效力，甲方伍份，乙方贰份，双方签字盖章后生效。

十二、竞争性磋商文件、响应文件、澄清表（函）、中标通知书、合同附件、国家相关规范及标准成为合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力。

甲方：西安市长安区医院

代表人：



签于：2023年2月16日

乙方：诚悦物业服务集团有限公司

代表人：



签于：2023年2月16日



## 附件 1

### 人员配置

1. 乙方安排在现场的服务人员必须满足医院的运行要求,须保质保量完成保洁服务的所有内容。

#### 2. 人员基本要求:

(1) 所有人员要五官端正,身体健康,持有区级及以上医院体检合格证明;提供无犯罪记录证明。作风正派,热爱集体,服从管理,遵守医院的纪律和制度;

(2) 保洁人员身高 1.55 米以上,年龄 18—55 岁,具有居民身份证或有效证明,重点部位保洁人员要求年龄 50 周岁以下,要求能识字及书写,初中及以上文化程度;

(3) 保洁员必须根据实际环境配备,严格按照医院需求落实性别比例,身体素质良好。

#### 3. 管理人员要求:

(1) 项目经理,需有本科及以上学历,5 年以上同类项目管理工作经验,年龄应小于 55 周岁;

(2) 项目主管需有大专及以上学历,3 年以上同类项目工作经验,年龄应小于 50 周岁。管理人员应派驻现场,保持电话 24 小时畅通,及时响应。

#### 4. 文明服务规范要求:

(1) 注意仪容仪表,统一着装、鞋,工作期间戴口罩、帽子,礼貌礼节符合规范化要求(乙方应定期对保洁员进行规范化培训)。

(2) 工作时放置警示牌,男女员工合理分配(如厕所、特殊科室按照科室要求配备)。

(3) 保洁用具应定点规范放置，不得乱堆、乱放，必须保持污洗间及工具间保洁工具规范摆放，正规有序。

(4) 保洁人员操作行为符合规范要求。

#### 5. 保洁人员配置及工作时间

(1) 保洁人员按区域要求配置，总岗位人数 120 人（其中保洁 93 人，洗衣房 6 人，医废站 2 人，保洁主管 3 人，项目经理 1 人，换休人员 15 人）。

#### 门诊楼 1 楼 总计：14 人

区 域	设置人数	备 注
急诊（含住院部）	4	含夜班 1 人
儿科	2	含夜班 1 人
影像中心	2	
药房、挂号收费处	2	
大厅及公共区域（含卫生间）	3	
出入院结算处及西侧走廊	1	

#### 门诊 2 楼 共计 7 人

区 域	设置人数	备 注
内、外科门诊	2	
妇产科、功能科	1	
心电图、120 及西侧走廊	1	

内窥镜、神经内科门诊	1	
公共区域	2	

门诊3楼 共计5人

区 域	设置人数	备 注
皮肤科、耳鼻喉、眼科	2	
病理科、中医科、针灸科	1	
口腔科、住院药房	1	
公共区域	1	

门诊4楼、4A 共计：4人

区 域	设置人数	备 注
康复科	1	
专家门诊、信息科	1	
病案室、原神经内科门诊	1	
体检中心	1	

外围人员 共计：8人

区域	设置人数	备 注
生活垃圾站	2	
地库	2	
外围保洁员	4	

住院部病房 共计：30人

区域	设置人数	备 注
B座5楼	3	包含特区病房及4A公共

		区域
B座6楼	1.5	
B座7楼	1.5	
B座8楼	1.5	
B座9楼	1.5	
B座10楼	1.5	
B座11楼	1.5	
B座12楼	1.5	
B座13楼	1.5	
B座14楼	1.5	
B座15楼	1.5	
B座16楼	1.5	
B座17楼	1.5	
B座18楼	1.5	
B座19楼	1.5	
A座6楼	1.5	
A座7楼	1.5	
A座8楼	1.5	
A座9楼	1.5	

特殊区域 共计：21人

区 域	设置人数	备 注
感染楼	4	

手术室	4	含夜班
分娩中心	2	
检验科	2	
ICU	2	
介入手术室	2	
消毒供应室	2	
新生儿科	1	
透析中心	2	含夜班

其他岗位及换休人数 27 人

机动人员	4	根据院内实际工作需求， 由甲方安排
洗衣房	6	
医废站	2	
换休人员	15	

备注：以上人员分布以科室实际需求为准，每天实际在岗人数不少于 105 人。

如出现需保洁处理的突发情况，保洁人员应无条件配合甲方。

(2) 管理人员资质、工作经验，各级工作量设置，管理记录等（如在岗时间、工作效率、考勤、考核记录等），管理人员、保洁员岗位设置及人员数量，复印件交由医院办公室备案留存。

(3) 工作时间要求：

白班：

早上 6:30-12:00

下午 13:30-17:00

夜班： 17:00-6:30

(4) 特殊区域保洁人员工作范围及时间均由科室护士长安排管理。

(5) 全院净化区域、感染楼、住院部、门诊诊室保洁人员换休只能由净化区域、感染楼、住院部、门诊诊室培训合格的保洁人员替班，其他区域人员不得代替上岗。

注：上述时间内，所有区域不能空岗，注明有夜班科室实行 24 小时制，人员配备数量需满足科室要求。

6. 乙方须对其在服务期内所发生的生产、安全和交通事故等负责，甲方不承担任何责任。

7. 乙方有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

8. 项目管理团队服务要求配有专业项目管理团队，为院方提供整体后勤环境品质服务管理，从品质监管、培训作业、数据上报、工作量统计、人员考核等全方位提供整体后勤环境品质服务支撑。具体要求如下：

(1) 服务品质监管专业现场管理团队根据科室分布的不同区域及面积配给满足需要、保证服务品质的保洁人员；制定对应的保洁计划及保洁服务标准，并监管、指标量化等。

(2) 培训考核现场管理团队须制定详细的培训计划，包括对不同岗位的岗位职责培训，保洁人员的各类知识培训(包括清洁知识技能培训、个人防护知识培训、服务礼仪知识培训，各类安全培训等)，服务人员 100%经过岗前培训合格才上岗。乙方必须合理配备服务团队；所有人员必须经过专业的岗前培训，合格后方可上岗；所有员工入院服务时都必须体检合格才能上岗并将员工体检合格表报备甲方管理部门。

9. 乙方必须建立健全组织机构，管理制度、各岗位工作标准，以保证整个



后勤系统安全、高效、有序和有计划地运转；并能根据医院的行业形象要求及规范，保证文明工作。

(1) 健全安全工作和安全保障制度，安全责任制度，有安全管理应急预案；

(2) 建立完善的员工培训体系；有专业的培训人员，有岗前培训机构，员工培训计划和培训制度，进行员工素质培训、技术培训和定期进行考核、检查，进行提高员工自身防护意识和职业道德修养培训；

(3) 建立标准化的操作程序；

(4) 建立质量控制体系。

10. 乙方必须配置满足工作需求的办公用品、作业机具、装备以及相应的耗材，保洁设备，如：专用的洗地机、自动洗地吸水机、吸水洗尘机、清扫车、扫雪机、地坪/地毯吹干机、烘干机、真空吸尘机、垃圾车、洒水车、高压水枪、榨水车、警示牌等。保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保护材料等消耗品必须使用国优、环保品牌，耗材质量须经院方认可。

11. 乙方必须配置满足医院需求的生活垃圾袋并负责承担茶水桶、医废桶(含转运桶)等耗材，必须使用医院认可的国优、环保品牌。

12. 投标人必须给各岗位员工配备统一服装，并且服装要与医护人员的服装和谐一致。

13. 甲方根据实际情况提供管理用房，不提供员工宿舍。

14. 工伤管理：物业人员在工作中因自身操作不当或不慎受伤造成的伤害，由乙方全权负责。

15. 员工保险：要求乙方按照国家规定为员工购买社保及相关保险，特殊工种（高空作业、高温作业等）必须购买相应工作安全保险。

16. 自查管理：要求物业公司按照医院要求，结合监管细则，分区确定责任

人，定期巡查，每天不少于2次巡查标准，并形成记录。总公司每年对现场的考核督导不少于两次，并将考核结果及整改情况给甲方报备。

17. 如遇突发事件、医疗纠纷、重大疾病救治、灾害预防、火灾扑灭、暴雨、暴雪、地震、重大事故的急救或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。在服务期内乙方遇到医院各类检查（如上级部门来院检查等），乙方要无条件积极配合。

18. 如遇环保局、卫生局检查，乙方所负责有关工作造成罚款、处罚，由乙方承担。

19. 乙方需提前进驻现场，做好前期准备工作，确保交接工作不影响医院正常运行。

## 附件 2

### 服务标准及要求

#### 一、服务标准

##### 1. 环境清洁服务标准及要求

(1) 人员素质及现场服务员工仪容仪表标准:

1) 符合岗位要求, 身体健康, 品行端正, 工作责任心强, 根据相关法律法规需持证上岗的岗位, 必须经过专业培训, 取得操作证后方可上岗;

2) 注重个人仪容仪表; 手指甲正规修剪, 保持微笑;

3) 上班前确保着装干净整洁; 按规定时间统一更换制服, 制服不可破损(特殊区域根据科室要求定制); 姓名牌受损或丢失, 与主管联系更换;

4) 如无紧急情况不可离岗;

5) 遵守医院规定, 严格遵守劳动纪律。

(2) 环境清洁服务的要求

1) 地面清洁: 无垃圾杂物、积尘、积水及卫生死角, 无明显的拖布擦拭痕迹;

2) 室内墙壁: 无灰尘、污迹, 无乱张贴(医院张贴如有破损应及时上报更换);

3) 走廊扶手: 无灰尘、污迹, 随时发现有脏、污立即清抹;

4) 门: 无灰尘、污迹, 把手洁净;

5) 窗: 窗框无灰尘、污迹, 拉手洁净, 玻璃上无污渍, 纱窗干净、每周至少擦拭一次;

6) 灯具: 无灰尘、污迹, 每 1 月擦拭一次;

- 7) 等候椅、家具：无灰尘、无污迹；
- 8) 柜、装饰物：洁净；
- 9) 家用电器、电线、开关：洁净、无污迹；
- 10) 洗手池：池壁无污垢、痰迹、头发等不洁物，镜子镜面洁净，无污垢、水垢；
- 11) 水龙头：光亮洁净，无任何污垢、水垢；
- 12) 烘手器：光亮洁净，无尘土、污迹、污垢；
- 13) 小便器：无尿碱、水锈印迹（黄渍）、无污垢，喷水嘴应洁净；
- 14) 大便器：内外洁净，无大便痕迹，无污垢黄渍；
- 15) 手纸盒：光亮洁净，无手印；
- 16) 垃圾袋：按照西安市生活垃圾分类管理条例要求配置；
- 17) 室内顶板：无尘土、污迹，定期清抹，每季度至少一次；
- 18) 隔板：无尘土、污迹、手印清抹；
- 19) 电梯：光亮洁净、无尘土，无任何印迹；
- 20) 按键板面：无灰尘、污迹；
- 21) 客梯厅顶部：定期清扫，每月一次；
- 22) 不锈钢面：无灰尘、污迹；
- 23) 沙发、座椅：无灰尘、无污迹；
- 24) 公共卫生间必须有专人负责，确保卫生清洁、干净、无异味；
- 25) 清洁剂、清扫工具等按感染要求分类放置；
- 26) 污物间：清洁剂、清洁工具按感染要求分区、分类整齐放置；地面、墙体干净；晾晒物布局统一；
- 27) 家用电器：洁净，无污迹，电线、开关洁净；

28) 明暗沟清洁标准：沟体完好，明沟盖板齐全，沟渠通畅无阻碍；

29) 楼梯清洁标准：地面洁净无尘土、烟头、痰迹、垃圾、杂物，扶手无尘土；

30) 雨污水井、盖清洁标准：有防鼠网；

31) 消防设备：表面洁净、无尘土；

32) 房屋顶面：要求无烟头、痰迹、垃圾、杂物，玻璃顶面每月至少清洁一次；

33) 洒水：夏季高温时段，院区道路至少每日洒水四次；

34) 路面清扫、冲洗：要有专业室外扫地机和洒水车，每天进行道路、停车场等清扫，定期对路面及室外硬化区域灰尘进行冲洗；

35) 扫雪：要有专业扫雪机，遇降雪天气，及时组织积雪清除，确保院区各通行区域无积雪；在雨雪天气做好防滑措施，如出入口铺设地毯等。（防滑物料、融雪剂等由投标人提供）

36) 标识标牌：干净、整洁，无锈蚀；

37) 垃圾桶：表面干净、光亮、无异味、无蚊蝇、无渗漏物，桶体要求每天更换垃圾袋，每日清倒不限次数，污物量不能超过桶体 2/3；

38) 保洁服务须达到医院控感办要求标准。

39) 其他区域清洁标准：参照上述标准。

## 2. 环境清洁内容与频次要求

区域	序号	工作内容	频次
	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的 2/3）	随时
	2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）	随时
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	随时

门诊区	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	随时	
	5	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、低处电器表面清洁或擦拭	随时	
	6	区域内烧水器、洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗擦拭	随时	
	7	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面、面镜、隔板、门）冲洗、擦拭、消毒	随时	
	8	区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	随时	
	9	消防栓、消防器材擦拭、	每周1次	
	10	门、门框、窗框擦拭	每日1次	
	11	玻璃清洁	每周1次	
	12	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周1次	
	13	非医疗不锈钢物体表面保养	每周1次	
	14	高处标牌、壁挂物擦拭	每月2次	
	15	高处（含天花板、高处墙面、梁）除尘	每月1次	
	16	灯具、烟感、监视器、通风口、管道、空调、风扇等高处设备`擦洗	每月1次	
	17	毛巾、抹布清洗消毒	随时	
	18	垃圾桶摆放整齐有序、表面干净、整洁、无异味	随时	
	包括：诊室、药房、影像中心、病理科、功能检查科、检验中心等			
	区域	序号	工作内容	频次
	手术室、净化	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的2/3）	随时
2		区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	随时	
3		区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭	每日2次	
4		区域内电脑、电话、仪器（含普通医用器械）、低处电器表面清洗、擦拭	每日1次	
5		区域内烧水器、洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处清洗、擦拭	随时	

区       手术 室、 净 化 区	6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒	随时	
	7	区域内窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日1次	
	8	术后整理、清洁、消毒	随时	
	9	消防栓、消防器材擦拭	随时	
	10	门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭	随时	
	11	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	随时	
	12	非医疗不锈钢物体表面保养	随时	
	13	吸引瓶、管彻底清洗、消毒	每周1次	
	14	高处（含天花板、高处墙面、梁及架等）除尘	每月1次	
	15	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月1次	
	16	毛巾清洗消毒	随时	
	17	手术台上用品拆换	随时	
	区域	序号	工作 内 容	频 次
		1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的2/3）	随时
		2	区域内地面牵尘（无扬尘干扫）	随时
		3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	随时
		4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭	每日2次
	5	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭	每日1次	
	6	区域内烧水器、洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	随时	
	7	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、浴帘、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	随时	
	8	区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日1次	

住院病区	9	床单位终末消毒，病房内病床、床头柜擦拭应做到一床一巾，避免交叉感染。	随时
	10	消防栓、消防器材擦拭、开水机清洗	随时
	11	门、门框、窗框、玻璃	随时
	12	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	随时
	13	非医疗不锈钢物体表面保养	随时
	14	高处标牌、壁挂物擦拭	随时
	15	高处（含天花板、高处墙面、梁、架等）除尘	每月1次
	16	灯具、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月1次
	17	毛巾清洗消毒	随时
区域	序号	工作内容	频次
会	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的2/3）	随时
	2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）	开会前
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	开会前
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭、摆放整齐有序	开会前
	5	区域内电脑、电话、仪器、低处电器表面清洗或擦拭	开会前
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	开会前
	7	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	开会前
	8	区域内窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	开会前
	9	消防栓、消防器材擦拭、开水机	开会前
	10	门、门框、窗框、玻璃	开会前
	11	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	开会前
	12	非医疗不锈钢物体表面保养	开会前



议 室	13	高处标牌、壁挂物擦拭	开会前
	14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	开会前
	15	灯具、音响、烟感、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	开会前
区域	序号	工作内容	频次
公 共 区 域	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的 2/3）	随时
	2	区域内地面扫尘	随时
	3	区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭	随时
	4	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、马桶、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	随时
	5	区域内把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
	6	消防栓、消防器材擦拭	每周 1 次
	7	玻璃清洁	每周 1 次
	8	非医疗不锈钢物体表面保养	每周 1 次
	9	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
	10	高处（含天花板、高处墙面、梁等）除尘	每月 1 次
	11	灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦洗	每月 1 次
	12	地面清洗	每天 1 次
	13	巡视保洁	随 时

### 3. 生活垃圾分类管理工作：

(1) 根据《西安市生活垃圾分类管理条例》对全院垃圾做好宣传、引导及分类收集，生活垃圾用四色袋装（生活垃圾按照西安市生活垃圾分类要求进行执行分类收集）

(2) 垃圾分类达标率、及时率 100%，二次污染为零。

### 4. 各类物体表面的清洁和消毒：

(1) 消毒工作原则：清洁区、半污染区和污染区应分别进行常规清洁、消毒处理。清洁区和污染区的消毒要求、方法和重点有所不同，若清洁区与污染区无明显界限，按污染区处理。

(2) 各种物体表面的清洁和消毒工作要求：

总项	分项	处理原则	内容标准	清洁和消毒周期
地面	无明显污染	湿式清扫，及时清理保洁	清洁	随时清理
	受到污染	消毒溶液擦洗		
墙面	同上	清水或消毒液	同上	1次/周
室内物品表面	办公用品 病区用品	湿式清洁或消毒液	清洁，防止病原菌扩散 100%	1-2次/日
其他物品表面	门把手、水龙头、门窗、洗手池等	保持清洁	同清洁标准	消毒1次/日 保持适时清理
	公共卫生间、便池	随时清洁		消毒1次/日 保持适时清理

### 5. 医疗废物管理工作

(1) 做好医疗废物相关台账记录及保存。

(2) 严格执行《医疗卫生机构医疗废物管理办法》、《医疗废物管理条例》的有关制度及消毒隔离措施。

(3) 工作人员要做好自身防护，戴口罩、手套，用消毒液浸泡等。

(4) 每日用精盖车，上、下午各一次到各治疗科室收集医疗废物，特殊科室的特殊收集。

(5) 收集医疗废物的车不允许停留在配膳间、开水房内，不允许在走廊停留时间大长(不超过10分钟)，必须走专用通道，要做到快收快走以减少空间污染的机会。

(6) 收集医疗废物的车，上下行走时必须走医疗废物专用电梯，绝不允许走客梯。

(7) 黄色垃圾袋标志的是装医疗废物，每次收医疗废物要装袋密封收集，如有渗漏则必须重新补套一个垃圾袋。

(8) 医疗废物暂存间应坚持每天消毒，医疗废物暂存间有危险废物警告标识。

(9) 医疗废物专用桶存放于医疗废物暂存处。

(10) 督促各科室将生活垃圾与医疗废物分开存放。

(11) 负责对接上级部门对医疗废物的相关检查工作，因乙方未按照《医疗废物管理条例》导致的处罚等后果，均由乙方全权承担。

(12) 乙方工作人员在处置医疗废物期间发生的一切安全事故和工伤事故均由乙方负全责。

## 6. 洗涤服务

(1) 洗衣房工作人员必须遵守洗衣房规章制度，按要求完成班组长分配工作。

(2) 工作质量考核由洗衣房班组长进行考核，甲方有权要求乙方及时更换服务质量不合格的人员。

(3) 洗衣房洗衣设备由专人负责操作，其余工作人员不得操作。

(4) 乙方工作人员在工作期间发生的一切安全事故和工伤事故均由乙方负全责。

## 二、其余服务项目标准及要求

### 1. 控烟工作：

认真抓好控烟工作；医院所有区域实施全面禁烟，充分利用禁烟标识、禁烟广播、佩戴禁烟袖标等措施，落实室内外各个区域控烟工作责任人，制定禁烟管理具体措施，做好禁烟日常检查情况登记。

### 2. 节能工作：

配合甲方做好节能工作：负责开关公共区域的照明灯具，负责使用中央空调期间公共区域的空调设备的开启和关闭、空调启动时关闭门窗，以及早晚的开窗通风工作；做到节约用水，人走水停；主动维护职责区域的财产安全，发现损坏或异常及时报护士长或主任；公共区域问题报维修部门或监管部门。提供节能工作具体措施和巡查管理办法。

3. 做好蚊、蝇防治工作，根据不同季节实际情况，制定相应消杀措施和计划，并严格按照计划落实并记录准确(防蚊蝇药物及消毒使用的器械均符合标准要求并由乙方配备)。

### 附件 3

#### 设备配置要求

##### 一、环境清洁卫生（含电梯清洁）服务中清洁设备、器具配置要求

具有适应现代化三级甲等医院发展需求的物业服务设备，具体要求包含但不限于以下要求：

1. 办公通讯设备具有：

电脑、打印机、考勤机、对讲机、电话等

2. 保洁用品使用：

各种尘推、推水器、涂水器、玻璃刮、伸缩杆防风垃圾铲、各种拖把、抹布、除胶剂等全套清洁玻璃工具。

3. 各类物品使用专制清洗剂：

空气清新剂、玻璃清洁剂、石材除锈剂、石材护理剂、不锈钢光亮剂等。

登高梯、钳子、扳手、螺丝刀、锤子、螺丝、螺母、胶带等。

4. 清洁设备：

包括洗地机、尘推车、抛光机、吸尘器、吹干机、高压水枪、多功能清洁车、洒水车、扫地车、扫雪机（车）等。

保洁服务设备及耗材配备清单

序号	名称	数量
1	全自动扫地机	1 台
2	多功能洗地机	6 台
3	风干机	10 台
4	保洁清洁车	50 辆
5	榨水车	50 辆

6	多功能擦地机	2台
7	尘推车	2台
8	电梯抛光机	2台
9	吸尘器	5台
10	高压水枪	2台
11	扫雪车（机）	1台
12	黑色垃圾袋（多型号）、玻璃套装、伸缩杆、90尘推及尘推布、60尘推及尘推布、警示牌、防风铲、清洁桶、纸篓、人字梯、抹布、全能清洁剂、玻璃清洁剂、静电牵尘剂、电梯光亮剂、除油剂、除胶剂、洁厕剂、消毒液、洗衣粉、五洁粉、硬毛刷、手刷、簸箕套装、喷壶、垃圾夹、地刮、橡胶手套、线手套、透明水管、泡腾片、拖把（地巾式，材质符合甲方要求）、封袋用卡条等	若干

以上工具清单如无法满足工作需要，乙方因根据实际需要自行配置。

## 附件 4

### 保洁服务的考核

#### 一、甲方对乙方的考核：

1. 甲方根据考核细则对乙方履行合同情况、提供服务情况进行考核。考核为日常考核、月考核。

2. 考核内容：由甲方依据招、投标文件的内容制定，考核结果作为支付服务费的依据。

3. 提供报表：乙方应每月向甲方提供人员考勤表、人员变动表、人员工资表、人员分配表，每月 10 日前上报上月总结及当月工作计划，以备检查和抽查使用，若未能按时提供，每延迟一天，扣除 100 元人民币。

#### 二、服务考核结果处罚

1. 由甲方管理部门进行服务质量检查，乙方提供的服务有 1 人次不符合考核标准的，罚款 100 元/人次。出现投诉时，投诉内容经双方核实，确认属有效投诉时，500 元/次，造成恶劣影响的 1000 元/次，必要时，其责任人须调离岗位；若有其它违规视情节轻重给予 2000—5000 元的经济处罚或者开除。

2. 甲方对乙方提供的报表进行核对，乙方在实际服务中，如人员没有达到招标及合同要求的人数，每少 1 人，按照 500 元/天/人的标准扣除。

## 保洁服务考核细则

考核日期:

考核部门:

总项	具体要求	分值	扣分标准	实际得分	
人员素质及现场服务人员仪容仪表 (15分)	1、符合岗位要求, 身体健康, 品行端正, 工作责任心强, 根据相关法律法规需持证上岗的岗位, 必须经过专业培训, 取得操作证后方可上岗;	15分	每发现一项不合格扣1分, 扣完为止。		
	2、注意个人仪容仪表; 手指甲正规修剪, 保持微笑;				
	3、上班前确保着装干净整洁; 按规定时间统一更换制服, 制服不可破损(特殊区域根据科室要求定制); 姓名牌受损或丢失, 与主管联系更换;				
	4、如无紧急情况不可离岗;				
	5、遵守医院规定, 严格遵守劳动纪律;				
公共区域 (53分)	1、地面清洁: 无垃圾杂物、积尘、积水及卫生死角。无明显的拖布擦拭痕迹;	2分	有垃圾杂物, 积尘, 积水及卫生死角。		
	2、室内墙壁: 无灰尘、污迹、无乱张贴(医院贴如有破损应及时上报更换);	2分	有灰尘、污迹、张贴物。		
	3、走廊扶手: 无灰尘、污迹, 随时发现有脏、污立即清除;	2分	有灰尘、污迹, 发现脏、污为及时清理。		
	4、门: 无灰尘、污迹, 把手洁净;	2分	有灰尘、污迹。		
	5、窗: 窗框无灰尘、污迹, 拉手洁净, 玻璃上无污渍, 纱窗干净、每周至少擦拭一次;	2分	有灰尘污迹, 拉手有脏污。		
	6、灯具: 无灰尘、污迹, 每月至少擦一次;	3分	有灰尘、污迹, 未定期清理。		
	7、等候椅、家具:	无灰尘、污迹;	3分	有灰尘、污迹。	
	8、柜、装饰物:		3分		
	9、电器、电线、开关: 洁净、无污迹;		3分	有灰尘、污渍、印记。	
	10、垃圾袋: 按照西安市生活垃圾分类管理条例要求配置;		3分	未按照调条例要求配置。	
	11、标识标牌: 干净、整洁、无锈蚀。		3分	标识牌未按规定维护。	
	12、隔板: 无尘土、污迹、手印清抹;		2分	有污迹、积尘、印记。	
	13、电梯: 光亮洁净、无尘土, 无任何印迹;		2分		
	14、客梯厅顶部: 定期清扫, 每月一次;		3分	未定期清理。	
	15、按键板面:	无灰尘、污迹;	3分	物品摆放杂乱、未按要求区分, 地面墙体有污渍。	
	16、不锈钢面:				
	17、沙发、座椅:				
	18、明暗沟清洁标准: 沟体完好, 明沟盖板齐全, 沟渠通畅无阻碍;		3分	明暗沟未按标准维护。	



	19、导医台、会议室、扶梯、临时通道等：无积尘、无污渍、无杂物等；	3分	有灰尘、污渍、杂物等。	
	20、楼梯清洁标准：地面洁净无尘土、烟头、痰迹、垃圾、杂物，扶手无尘土；	3分	地面有灰尘、烟头、痰迹等杂物，扶手有灰尘	
	21、消防设备：表面洁净、无尘土；	3分	有灰尘等。	
	22、垃圾桶：表面干净、光亮、无异味、无蚊蝇、无渗漏物，桶体要求每天更换垃圾袋，每日清倒不限次数，污物量不能超过桶体 2/3；	3分	垃圾桶未按要求清理 打 扫。	
房屋及 路面(9 分)	28、房屋顶面：要求无烟头、痰迹、垃圾、杂物，玻璃顶面每月至少清洁一次；	3分	有烟头、痰迹、垃圾， 玻璃顶面不按时清理。	
	29、路面扫、冲洗：要有专业室外扫地机和洒水车，每天进行道路、停车场等清扫，定期对路面及室外硬化区域灰尘进行冲洗；	3分	未清扫冲洗或未按要 求清扫冲洗。	
	30、室内顶板：无尘、迹定期清理，每季度至少一次；	3分	标识标牌未达到要求。	
卫生间 (18 分)	1、洗手池：池壁无污垢、痰迹、头发等不洁物，镜子镜面整洁，无污渍、水垢；	3分	有污垢、痰迹、头等， 镜面有污渍、水垢。	
	2、水龙头：光亮洁净，无任何污垢、水垢；	3分	有污垢、水垢。	
	3、烘手器：光亮洁净，无灰尘、污迹、污垢；	3分	有污迹、灰尘、水垢。	
	4、小便器：无尿碱、水锈印记（黄渍）、无污垢，喷水嘴应洁净；	3分	有尿碱、水锈印记（黄 渍）、无污垢。	
	5、大便器：内外洁净，无大便痕迹，无污垢；	3分	有痕迹、污垢。	
	6、手纸盒：光亮洁净，无手印；	3分	不光洁、有手印。	
污物间 (5分)	污物间：清洁剂、清洁工具按感染要求分区、分类整齐放置；地面、墙体干净；晾晒物布局统一；	5分	物品摆放杂乱、未按要 求区分，地面墙体有污 渍。	
<b>合计得分</b>				
备注	1、洒水：夏季高温时段，院区道路至少每日洒水四次；			
	2、扫雪：要有专业扫雪机，遇降雪天气，及时组织积雪清除，确保院区各通行区域无积雪；在雨雪天气做好防滑措施，如出入口铺设地毯等。（防滑物料、融雪剂等由保洁公司提供）；			
	3、公共卫生间必须有专人负责，确保卫生清洁、干净、无异味。			
	4、雨污水井、盖清洁标准：有防鼠网。			
	5、保洁服务须达到医院控感办要求标准。			
	6、满分为 100 分 优：90 分（含）以上、良：90-80（含）、差：80 分一下			

甲方每月进行考核调查问卷的形式对乙方的服务质量进行考核；每月一次考核，考核小组人员由院办公室、门诊办、控感办、后勤管理科、病区护士长、保洁公司代表组成。考核内容：保洁考核服务细节（包括保洁干净程度、范围内容流

程、控感等内容)。

每月满意度调查问卷由甲方完成,科室抽查情况结果,必须经护士长签字确认,否则不作为考核依据。

(1) 客户满意度达到 90 分及以上,甲方对乙方不处罚。

(2) 客户满意度在 80-90 分,甲方扣取当月 1%服务费用。

(3) 客户满意度在 80 分以下,甲方扣取当月 2%服务费用。

(4) 乙方连续 3 个月保洁服务满意度低于 80 分,甲方以书面形式通知乙方限期整改,整改期内仍未达到要求的,甲方有权解除合同。

(5) 保洁人员存在盗卖医疗废弃物现象,发现 1 次扣除当月保洁费用 10%;

(6) 保洁人员存在盗窃行为,出现 1 次扣除当月保洁费用 1%;

(7) 保洁员存在倒卖挂号票、带人看病、带人插队等现象,发现一次扣除当月保洁费用 1%;

(8) 保洁员不得在院内任何区域吸烟,发现一次扣除费用 500 元;

(9) 保洁公司项目经理、主管等管理层人员存在迟到,早退缺岗等现象,发现一次将扣除当月保洁费用 1%;

(10) 保洁人员工作期间不得扎堆聊、乱堆乱放保洁用工具、可回收物、个人物品等,发现一次扣除当月保洁服务费用 1%;

(11) 甲方对所有服务人员进行出勤考核,未出勤按每人每天 500 元扣除;

3. 乙方应按合同约定加强自身人员的管理,在服务过程中由于乙方工作人员原因造成甲方设备设施、由乙方向甲方书写情况说明并道歉,甲方视情节向乙方进行相应索赔。因保洁区域湿滑、污物处理不及时、无防护标识牌导致的任何人员伤亡由乙方承担责任。

4. 乙方应按要求配置保洁人员和保洁机械设备,并严格按照配置使用要求使

用保洁人员和设备，甲方对乙方保洁人数、年龄、工作能力、保洁机械设备的配置情况有监督、检查及考核处罚权。

5. 乙方所配备的保洁工具必须满足医院服务要求，消毒物品及个人防护物资需符医院控感部门要求，并对其进行备案。

6. 乙方需按医院规定时间内完成清洁（早上 8:00 前必须完成科室、住院部的地面、卫生间的清洁消毒工作垃圾清倒）、消毒工作。

7. 乙方必须严格服务甲方的管理，不得出现顶撞、辱骂医务人员及病人，若出现此类情况，扣除当月 2% 服务费用并将当事人开除。

