

合同编号 2026 J-21

公开招标

西安市第三医院住院二部保洁 服务合同

(编号: YDZC2025-1002)

第三标段



西北大学附属医院·西安市第三医院
The Affiliated Hospital of Northwest University Xi'an No.3 Hospital

甲方: 西安市第三医院

乙方: 西安旗帜量行物业服务有限责任公司

2025年12月

中国 西安



CS 扫描全能王
3亿人都在用的扫描App

西安市第三医院住院二部保洁服务合同

甲方：西安市第三医院

住址：西安市未央区凤城三路东段 10 号

法定代表人：杨军乐

电话：029-61816169

乙方：西安旗帜量行物业服务有限责任公司

住址：陕西省西安市经济技术开发区凤城七路明丰国际第 1 幢 1 单元 1503 室

法定代表人：王艳

电话：13571878111

甲方按照政府采购程序组织公开招标，确定乙方为西安市第三医院 2026-2027 年医院保洁服务项目第三标段的中标服务商。依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》以及西安市第三医院保洁服务的招标文件、中标通知书，经甲、乙双方协商，达成如下条款。

一、保洁范围

(一) 服务范围：日常保洁包括整个住院二部大楼保洁、住院二部区域外围保洁（后勤楼南侧分界线以南为住院二部外围区域）、生活垃圾暂存间保洁。

(二) 保洁服务内容及要求（详见附件一）：

1、住院二部大楼：所有病房、走廊、电梯、楼梯、大厅、卫生间、水房、墙面、地面、顶棚、通风口、门窗等日常清洁卫生工作及不间断保洁工作。

2、住院二部外围环境、公共区域的道路、花坛、果皮箱、垃圾桶、宣传栏、电动门、下水道防鼠网、透视围墙、一楼的外窗台、大理石、瓷砖地面的每日保洁。

3、特殊部门及要求：ICU、手术室、输液室、重症监护室等特殊科室的保洁员夜班应跟随科室具体工作安排要求，机动调配。住院二部区域应设置夜间保洁巡回。



4、行政办公区域、会议室、多功能会议室日常清洁，包括：地面、墙面、天花板、门、窗、玻璃、纱窗、门帘、桌、椅、柜、吊扇、空调、灯具、卫生间、通风设备、宣传栏、大厅、走廊、扶手、楼梯、消防设施表面、各类通道、垃圾桶（筒、筐）等日常保洁工作；

5、重症医学科、治疗室、换药室的墙面每天用“84”消毒液进行擦拭一次。

6、每月对住院二部所有门窗玻璃进行擦洗一次。

7、各楼层直梯、扶梯的不锈钢包边，每日进行保养并保持干净。

8、每周对所有走廊地面进行一次抛光。

9、所有厕所每日擦拭，大、小便池不能有污渍，墙面，隔断面不能有小广告，不能有异味，用“84”消毒液每日消毒，卫生无死角。

10、区域卫生包括：负责医院院落、道路等日常清洁卫生（包括公共区域、连椅、垃圾桶、栏杆、扶手、活动器材，宣传牌、指示牌、标识牌、灯箱、路灯、屋面、玻璃幕墙等）的保洁工作，所有室内墙面，地（楼）面，屋顶，门窗，桌椅，宣传栏及室内设施。

11、住院二部区域除四害工作，保证区域内无苍蝇、蚊虫、蟑螂、老鼠等。

12、室内外包装箱、木器旧家具清运及零星办公家具搬运等。

13、室内地砖、铝扣吊顶板、不锈钢表面保养、空调出风口保洁等。

14、设置夜间保洁巡回。在遇到特殊天气（情况）造成的环境灾害，需及时组织保洁人员迅速处理（清理）。

（三）保洁工作时间

全年无休，节假日按照正常上班安排保洁。

1、住院二部保洁：6:30-18:00（中午各区域至少一人值班），18:00-次日6:30安排专人巡回值班。

2、手术室保洁：0:00-24:00

3、公共区域保洁：7:00---18:00

4、垃圾站保洁：6:00--11:30 13:30--19:30

二、服务期限



1、保洁服务期为两年，合同一年一签。乙方需在前一年度服务期服务质量达到甲方要求，方可优先续签合同。若乙方在前一年度服务期内服务质量未能达到甲方要求，则甲方可重新组织招标，另行确定服务商。本合同服务期时间自2026年1月1日起至2026年12月31日止。年度服务期以合同约定的起止时间为准。

三、费用支付

1、一年保洁费用总价款为人民币大写：贰佰玖拾柒万伍仟叁佰壹拾肆元整（¥2975314.00元整）。合同总价一次性包死，不受社会变化因素的影响。以上费用包括：人工费、清洁材料、工具、劳保及保洁人员意外保险费等一切费用。服务期内甲方不再增加任何费用。

2、费用支付方法：甲方根据考勤和考核情况每月据实结算一次，每月实际支付费用 = （保洁年费用 ÷ 12 个月） - 考核扣款。乙方应于次月 10 日前向甲方提供等额正规发票，甲方收到发票后 10 个工作日内向乙方支付当月保洁费用。如乙方延期提供，甲方付款期限顺延，且不承担任何责任。

3、支付方式：银行转账。

4、乙方在签订合同前应一次性向甲方缴纳履约保证金。履约保证金金额为成交金额的 5%（四舍五入为万元）。合同执行完毕后无任何遗留问题，一个月内无息退还全部履约保证金。

5、因国家相关政策调整导致需要调整乙方保洁服务费用的，则经双方协商一致并书面确认后调整服务费用，并签订补充协议。

四、质量保证

1、设备及用品用具要求

乙方应给日常保洁员配备专业的保洁推车，并装有日常保洁所需的全套工具（消毒剂、清洗剂、拖把、水盆、垃圾袋等）。

现场需配备足量的符合国家要求、安全可靠的保洁工具（洗地机、榨水车、清洁



车、扫地车、毛巾、拖把、扫把、簸箕、水桶、铁锹、铲雪板等日常保洁工具)。所配备的设备需处于性能完好状态, 保证随时使用。

现场需配备有资质、性能可靠、安全的且符合国家环保及《医疗机构消毒技术规范》(2012版或最新版)要求的清洗剂与消毒剂, 所有原材料使用均可追溯货物来源并满足现场需求。

乙方所提供使用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂、地面保养等产品, 必须是通过国家相关部门审批并予以使用的优质产品。所用消毒剂必须是通过国家卫生部批准予使用的, 对人体无伤害, 并符合医院感染科的要求, 由于使用不合格产品对人员造成的伤亡或其他损失, 由乙方服务商承担全部责任, 与甲方无关。

2、乙方应该于合同签订后7个日历日内给甲方提供详细的保洁服务工作计划, 待甲方审核通过方可执行。

3、乙方应该设立专门服务小组, 项目经理亲自负责, 分工明确(应有具体成员名单, 包括姓名、所在公司、职务、工作职责、联系方式等)。

4、每月较为完备的客户回访安排。

5、有专人接待投诉举报, 做好书面记录及受理过程。

6、乙方有完善的服务保障措施, 如对服务态度、服务质量较差的保洁人员有具体处罚办法。

7、甲方监管人员按照卫生保洁范围、内容以及《服务考核标准》(见附件二)对乙方每月进行考核。考核结果作为每月质量考核的参考数据。

8、每月后勤管理相关部门按照《服务考核标准》要求进行一次服务质量满意度考核, 并做好记录进行分析; 考核结果 ≥ 90 分的为合格, 考核结果低于90分但高于80分的, 每低1分按照500元/分标准扣罚, 考核结果低于80分但高于60分的, 每低1分按照1000元/分标准扣罚, 罚款从月服务费中扣除, 考核结果 ≤ 60 分时甲方有权解除合同。合同自甲方书面解除通知到达(即使拒收)乙方时解除, 此外, 甲方扣除全部



履约保证金。

9、整个服务包括所有服务人员要求均以合同约定和招标文件为依据。

五、双方的权利与义务

(一) 甲方的权利与义务

1、乙方工作人员有不良行为者（如不服从甲方管理、工作闲散、上班迟到、饮酒等），甲方有权提出更换，乙方应在七个日历日内无条件更换。否则，每发现一次，罚款 500 元（从当月服务费中扣除）；合同期内累计达 3 次，视为乙方根本违约，甲方有权解除合同（合同自书面解除通知到达/拒收乙方之日起解除），乙方须赔偿由此给甲方造成的全部损失，并扣除全部履约保证金。乙方员工损坏、丢失甲方财物或因乙方原因出现的不安全因素和结果，乙方应负责全额赔偿全部费用。如甲方认定乙方人员不按合同履行其职责，甲方有权要求乙方更换相关管理人员，且乙方应在五个工作日内更换相关管理人员。否则，乙方须赔偿由此给甲方造成的全部损失，并按照逾期期限按日扣除履约保证金总额的 1%。

2、甲方向乙方无偿提供保洁区域水、电供应，甲方向乙方提供办公室一间、库房一间，并在每个科室提供存放乙方清洁工作车及清洁用品的场所（须跟各科室护士长协商）。

3、本合同执行期间，甲方对乙方所有工作人员不负责安全管理责任。乙方工作人员因履行本合同向甲方主张任何权利的，乙方负责解决，与甲方无关，甲方由此产生任何损失由乙方全部承担，包括但不限于甲方的全部经济损失、对第三人的赔偿以及甲方可能支出的律师费、保全费、交通费、诉讼费等费用。

4、保洁人员需身体健康，年龄 18—60 岁，具有居民身份证。

5、乙方工作人员中需单独设置一名文员（学历为大专及以上）。

(二) 乙方权利与义务

1、乙方所有工作人员应自觉遵守甲方各项规章制度，乙方所订各项制度应适合甲



方工作需要。乙方的机构设置及人员配备、调整应提前3日与甲方协商，并得到甲方的书面认可。否则，由此给甲方造成的损失，由乙方全额承担。

2、乙方在甲方指定专人领导下，按质量标准完成保洁范围工作。乙方提供全部保洁工具及保洁物料。

3、乙方向甲方承诺本公司专业化能力，对不规范操作给甲方造成损失又无有效办法解决的乙方应向甲方赔偿全部损失，并支付合同总价1%的违约金。

4、乙方应按有关规定采取严格的安全保护措施，因乙方自身安全措施不力造成任何事故的，乙方承担全部责任和因此发生的全部费用。若因此给甲方造成任何损失的，由乙方负责全额赔偿。

5、合同执行期间，乙方对向甲方提供服务的全部保洁人员负安全管理义务，该工作人员在为甲方提供保洁服务过程中侵犯任何第三人人身及财产权利或自身发生工伤等情形的，乙方自行承担全部责任。甲方因此承担任何法律责任的，由乙方负责全额赔偿，包括但不限于甲方的全部经济损失、对第三人的赔偿以及甲方可能支出的律师费、保全费、交通费、诉讼费等费用。

6、乙方委派或更换到甲方服务的工作人员工资、福利由乙方足额支付，如存在拖欠工资或福利的情形，乙方应及时协商解决，如协商不成，甲方有权拒绝向乙方支付相应服务费。

7、乙方对保洁服务人员具有独立人事管理权，甲方与乙方员工之间不存在任何雇佣、劳务关系。若保洁服务人员因劳动争议与乙方产生纠纷，与甲方无关，乙方承担全部责任。若因此给甲方造成任何损失的，由乙方负责全额赔偿，包括但不限于甲方的全部经济损失、对第三人的赔偿以及甲方可能支出的律师费、保全费、交通费、诉讼费等费用。

8、乙方负责所有服务人员工资（含所有服务人员的社保）、福利待遇的发放，工资不低于国家相关规定的标准或招标文件规定的标准。且甲方有权知晓、监督服务商为



保洁员支付的工资。

9、乙方有责任配合甲方接受上级部门的监督、检查，并提供必须的资料。上级检查工作中，因乙方负责的保洁工作影响检查评比效果，应按甲方考核管理办法进行处罚，所处罚款可用于奖励当月优秀员工。

10、遇突发事件、医疗纠纷、重大疾病救治、疫情防控、灾害预防、火灾扑灭、暴雨、暴雪、重大事故的急救或安全检查时，乙方必须加强抗灾及突发情况的应变能力，无条件服从院方指挥，并安排值班，协助院方管理责任区域内的消杀和防盗，直至任务完成；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），乙方员工要无条件加班。

11、各岗位员工要统一服装，由乙方负责其员工工服配备和洗涤。乙方必须保证每名保洁人员夏装、冬装工作服装至少各一套，以保证保洁人员在不同季节服装更换，并且服装要与医护人员的服装和谐一致。

12、乙方须严格执行《中华人民共和国劳动法》和西安市政府相关规定，与现场从业的服务人员签订合法有效的劳动合同，发生的劳动纠纷与甲方无关。

(1) 全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律、法规要求的标准由乙方给付员工加班薪资。

(2) 所派人员如发生意外、工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由乙方全部负责，与甲方无关。

因乙方违反《中华人民共和国劳动法》等法律法规，而引发的甲方任何责任和损失，全部由乙方承担，包括但不限于甲方的全部经济损失、对第三人的赔偿以及甲方可能支出的律师费、保全费、交通费、诉讼费等费用。

13、乙方需自行解决其员工住宿就餐问题。不得在服务区域住宿或从事非法活动或有损甲方利益的活动。



14、配合甲方做好节能工作：做到节约用水，人走水停（关闭水龙头、发现一次未关闭，处罚 50 元），发现损坏或异常及时报护士长或主任。

15、因保洁区域地面湿滑、污物处理不及时、无防护标识牌导致任何人员伤亡或造成其他损失的，由乙方承担全部责任，包括但不限于甲方的全部经济损失、对第三人的赔偿以及甲方可能支出的律师费、保全费、交通费、诉讼费等费用。

六、违约责任

1、按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

2、甲方对乙方保洁工作进行检查考核，连续三月不合格（服务质量考核得分不足 80 分但高于 60 分），甲方有权解除合同，合同自书面解除通知到达（即使拒收）乙方之日起解除，甲方扣除乙方全部履约保证金，乙方须赔偿由此给甲方造成的全部损失，并按合同总价的 1% 支付违约金。合同解除后乙方仍需继续向甲方提供服务，直至甲方寻找的下家保洁公司工作人员上岗为止。对于该期间的费用甲方按乙方实际服务人数与天数支付了，支付标准为 100.78 元/人/天，支付方式为银行转账。

3、因乙方原因未能完成管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，如在期限内未能达标，甲方书面通知乙方解除合同，合同自书面解除通知书送达（即使拒收）乙方之日起解除，因此给甲方造成的损失，乙方应负责全额赔偿，并按照合同金额的 1% 追究乙方违约责任。

4、乙方在履行合同过程中有转包或分包合同的行为，甲方有权解除合同，合同自书面解除通知送达（即使拒收）乙方之日起解除，甲方扣除全部履约保证金作为违约赔偿。在甲方按程序取得第三方服务之前，乙方继续按合同标准提供服务，否则造成一切损失由乙方全部承担。

5、甲乙双方发生争议，乙方应在继续保证甲方正常运转的基础上，协商解决，在发生争议期间乙方不按合同要求提供服务，造成的损失由乙方全额承担，并每日按照合同总价 1% 向甲方支付违约金。



6、乙方应保证在合同服务期间内违反国家相关政策规定、达不到招标要求及各项服务承诺的，甲方有权要求其整改，整改后仍不符合要求的，甲方有权解除合同，合同自书面解除通知书到达（即使拒收）乙方之时解除，乙方退还全部已支付的价款并应向甲方支付同总价款 1%的违约金。

7、乙方在合同期间及服务过程中，给甲方造成损失时，甲方有权从合同款项中直接扣除。造成重大责任事故或恶劣社会影响，甲方将通过法律程序维权，甲方可无条件解除合同。

七、合同争议解决的方式

本合同在履行过程中发生的争议，由甲、乙双方当事人协商解决；协商或调解不成的任何一方均可依法向甲方所在地人民法院起诉。

八、合同生效及其他

1、本合同壹式陆份，甲方持伍份，乙方持壹份，本合同甲、乙双方签字盖章后生效，合同执行完毕后，自动终止（合同的服务承诺则长期有效）。

2、如本合同有未尽事宜，以招标文件为准，招标文件未做要求的，由双方依法订立补充合同，补充合同与原合同具有同等法律效力，原合同与补充合同条款有不一致，以补充合同为准。

3、本合同附件是本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

4、因不可抗力致使合同无法履行的，合同自行解除。

5、乙方在合同中所提供的地址、联系电话、电子邮箱等均为有效联系方式，并作为本合同任何通知的送达、联系地址。若以邮寄发出，则于邮寄后 3 日视为已送达；若为电子邮件发出，则于邮件发送成功后 1 日内视为已送达。若乙方联系方式、联系地址变更时，应提前 5 日书面通知甲方。否则，由此造成的一切后果由乙方承担。

6、招标文件、投标文件、澄清函（表）为本合同不可分割的一部分。

（以下无正文）



甲方	乙方
<p>采购人名称</p> <p>西安市第三医院</p> <p>(盖章)</p> 	<p>成交供应商全称</p> <p>西安旗帜量行物业服务有限责任公司</p> <p>(盖章)</p> 
<p>地址: 西安市未央区凤城三路东段10号</p>	<p>地址: 陕西省西安市经济技术开发区凤城七路</p> <p>明丰国际第1幢1单元1503室</p>
<p>邮编: 710018</p>	<p>邮编: 710018</p>
<p>法定代表人:</p> 	<p>法定代表人: </p>
<p>被授权代表: (签字)</p> 	<p>被授权代表: (签字)</p> 
<p>电话: 029-61816169</p>	<p>电话: 13571878111</p>
<p>传真: 029-61816169</p>	<p>开户银行: 中国农业银行股份有限公司西安幸福中路支行</p>
	<p>帐号: 26125601040002896</p>
<p>日期: 2025年12月31日</p>	<p>日期: 2025年12月31日</p>



附件一：保洁大项分类

序号	大项	保洁要求
1	屋顶 (天花板)	屋顶及排风口等无蜘蛛网、霉菌、污渍、灰尘。做到每日保洁。
2	墙面	墙面(包括墙面附着物标识牌、指示牌、灯箱等)擦洗、清理及时,做到干净无污渍、无灰尘、无野广告。
3	地面	1.护士站、医生办公室、诊室、候诊区、治疗室、换药室、病房、办公室、公共区域、洗漱间等区域地面光亮、洁净,无污渍、水迹,无杂物,地脚线无积尘。 2.室外地面洁净,无污渍、印迹,痰迹、烟头、纸屑、杂物等。 3.遇到下雨天气,利用雨水冲洗地面,严禁使用自来水冲洗地面;遇到下雪天气,需组织人力及时清除积雪,确保清除路面无积雪、无冰面。
4	不锈钢	严格按照不锈钢保养流程进行定期保养,不锈钢保养包含(门、框、包边、平板车、防护网、楼梯扶手)所有不锈钢类。
5	门窗、玻璃、 纱窗	1.门窗玻璃(含病区、病房、门急诊、办公区域门帘、纱窗)光洁、无污迹、水迹、手印、灰尘等。 2.窗户门槽无沙粒、烟头、烟灰等。 3.门顶门框无灰尘。
6	诊疗室	1.地面光洁、无污染、无水迹、无异味,无烟头、无其他杂物等。 2.墙面干净无污渍(墙面包括墙面附着物标识牌、灯箱等)。 3.柜子、检查设备等附着物应做到表面干净整洁,无灰尘。
7	病房	1.地面光洁、无污染、无水迹、无异味,无烟头、无其他杂物等 2.病床、床头柜应做到一床一巾、一房一巾、一房一拖,拖布、抹布每日集中洗涤、集中消毒,集中烘干,集中发放。 3.柜子、靠椅、输液架等应表面干净整洁,无灰尘、无污渍。 4.每床垃圾桶(篓)应每天扎袋清理,垃圾袋每天更换新的,不能重复使用。 5.病房窗帘、隔帘的拆装(不含清洗)。 6.保洁时间为早 6:30-晚 22:00(中午 12:00-13:00 保证各保洁区域有一名保洁人员值守)。
8	卫生间、清 洁室、处置 室	1.顶棚:无灰尘、门、隔断面、墙角、墙面开关无灰尘、污迹、蜘蛛网、无野广告等。 2.地面、墙面:光洁、无污染、无水迹、无异味,无烟头,无堆放其他杂物、无野广告等。 3.洗手台面、镜面干净,无污渍、无水渍。 4.蹲便池、小便器、拖把池洁净无污渍、无污染、无异味。保洁公司投放卫生球。便池必须使用洁厕净进行清洗,不得使用盐酸清洗便池。 5.洗手水龙头、台盆支架及下水管、把手、保持光亮无水迹、无蛛网。 6.垃圾筐内手纸垃圾不外溢,垃圾筐冲洗干净,套袋,摆放整齐,无臭味。 7.拖把、抹布等清洁工具分类摆放,用颜色、字标等进行区分。 8.卫生间内无异味,设备设施能正常使用,有损坏或长流水现象要及时报修。 9.全院区域重点卫生间配备专职人员从早 6:30-晚 22:00 值守,随脏随清,要求每 10 分钟固定清扫一次,应保持厕所无异味。



		10.院方在卫生间配备的设施由保洁员负责管理。
9	垃圾管理	<ol style="list-style-type: none"> 1.垃圾桶周围地面干净整洁,垃圾不冒尖,无异味、无飞虫、无蚊蝇。 2.垃圾桶应定期进行外部保洁,干净整洁,垃圾桶必须套袋,垃圾袋不得重复使用。 3.垃圾及时清运,加盖无外溢、周围无污垢、无积水、无杂物、无臭味。 4.每日早 7:30 前、中午 12:30 后至 13:50、下午 6:00 后收集完毕生活垃圾、扎袋无外露进行外运至指定地点,每日按控感要求消毒电梯轿厢。
10	设施清洁	设备、设施无灰尘或蜘蛛网、污渍等(含病床、电视、病历架、空调、办公桌、打印机、休息椅、扶手、消防设施及器材表面、热水器、宣传栏、相框、画框等设施)。
11	消毒杀菌	<ol style="list-style-type: none"> 1.按医院感控的要求,定点定期进行全方位和重点区域消毒。 2.按照消毒技术规范要求,将所服务的医院环境划分成污染区、半污染区和清洁区,采用分色管理的原则配备相应的保洁工具和耗材。 3.手术室、ICU、产房、日间手术室、重症监护室等特殊区域按照各部门特殊要求做好消毒和保洁工作。 4.拖布、抹布集中清洗、消毒、发放。 5.保洁消杀药品浓度需达到医院感控消毒要求。
12	室内走廊及弱电井、管道井	室内走廊:地面洁净,无污渍、印迹,痰迹、烟头、纸屑、杂物、野广告等。 弱电井、管道井:干净,无杂物。
13	楼梯	<ol style="list-style-type: none"> 1.楼梯地面无烟头、无痰迹、无杂物,墙面无污渍、野广告、无蛛网。 2.楼梯扶手无污渍、无灰尘、无蛛网(包括楼梯间有窗户的栏杆)。
14	电梯	<ol style="list-style-type: none"> 1.电梯地面洁净、无杂物。 2.电梯轿厢四壁、顶部无灰尘、无印痕、无污渍。 3.电梯门槽中无沙粒、烟头等杂物。 4.每天定时定点对院内所有电梯轿厢进行消毒。
15	人员配备、巡检表的填报、清洁工具及材料、职工着装及礼仪等	<ol style="list-style-type: none"> 1.保洁人员严格按照合同要求在岗在位做巡回保洁工作,保洁公司在采购人指定地点安装人脸识别打卡机(所有权为保洁公司,管理权归采购人),每月最后一周向总务科提交保洁人员次月工作计划及岗位分布图,次月底总务科会按提交工作计划和人员打卡情况进行考勤考核。 2.员工着装统一、整齐、干净,礼貌用语规范。 3.巡检表填报规范。 4.清洁车、洗地机、抛光机、打蜡机清洁设施整洁无污渍、灰尘。 5.清洁用具摆放整齐,无灰尘和污渍。 6.清洁设备、用具、清洁剂、消毒剂按照市场上出售的品牌提供和使用,拖布及抹布必须为超细纤维。 7.保洁人员上班期间不得迟到,早退,脱岗;不得聚众聊天;不得在院内任何区域吸烟;不得随意堆放破烂;严禁收集或倒卖医疗垃圾;不得工作时间做与工作无关的事情。 8.保洁员应注意服务态度,进入病区、诊室、卫生间应礼貌用语。
16	地面维护专项	<p>对各种材质的地面维护有专项计划,并按照专项计划执行:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.PVC 地面:定期刷洗、抛光、喷磨至少 1 周 1 次。 2.石材、地砖地面:每周进行保养,确保地面干净、光亮。



17	绿化带、花园	1.保持花坛及绿化带内干净，无烟头、无杂物，定期清理落叶。石材表面干净整洁、无污渍。座椅、灯箱及垃圾桶无灰尘、无污渍。 2.加强秋冬季落叶清扫次数，应保持落叶、垃圾不能存在时间超过2小时。
18	垃圾中转	每天严格按照医院控感要求在早晨7:30之前，中午12:30-13:50，下午18:00分三次对全院区域生活垃圾采取集中收集中转，中转途中扎袋密封加盖，严禁途中抛洒，其余时间严禁院内出现垃圾运转车。
19	护士站、分诊台	院内所有护士站、分诊台等石材台面定期进行打磨、抛光工作，做到台面无明显伤痕、污渍。
20	医生办公椅	每三个月对院内各科室医生办公椅（白色皮面）进行全面清洁工作，做到椅面洁净如新、无污渍。
21	办公室	每月对医院所有行政、后勤办公区域进行全方位大保洁一次。
22	室内外保洁巡查	室内：保洁员应在工作时间内不间断的对所负责的保洁区域进行巡查、保洁，区域内地面垃圾存在不能超过20分钟，墙面野广告存在时间不能超过3小时。 室外：保洁员应在工作时间内不间断的对所负责的保洁区域进行巡查、保洁，区域内垃圾存在不能超过20分钟。 室外保洁员工作时间：早6:00至晚7:30
23	外墙及门诊大厅	外墙：每月对全院建筑物外墙可及范围进行清洗。 门诊大厅：每月对门诊大厅吊顶、灯具、墙面、出风口等进行清洗。
24	室外下水井盖及屋顶	室外下水井盖：每周清理疏通一次，随时检查井盖防鼠网，若破损及时更换； 遇雨季应加强清理疏通频次。 屋顶：每周清理清扫医院所有屋面杂物、垃圾一次；确保屋面下水管疏通。

附件二：服务质量考核

每月5号对服务商上月服务情况进行考核，考核完成后核算当月服务费用。

1、考核要求如下：

(1) 制定考核细则，实行满意度考核；甲方每月对服务商履行合同、服务质量情况进行考核。

(2) 考核分为日常巡查考核、月底综合考核。巡查记录、月末考核结果均作为支付合同服务费的依据。

①日常巡查考核：总务科对日常检查巡查过程中发现的问题做记录，当月月底汇总处罚；

②月末考核：总务科组织，临床科室负责人或护士长、乙方项目经理参与进行考核；月底根据各保洁服务要素考核表进行打分考核，总务科汇总考核结果；

(3) 考核结果：考核汇总平均后，总分100分，≥90分支付服务费，小于90分按



照合同第四条质量保证第 8 项标准进行处理，核算服务费。

2、甲方若收到有关乙方服务质量的投诉，经甲方核实，确认有效时从服务费中扣除 500-5000 元不等，必要时，其项目负责人须调离；若有其它违规情况，视情节轻重给予 1000-10000 元的经济处罚。

3、在实际保洁服务中，如果当月用工人员没有达到合同要求的人数及年龄标准，甲方按第四条质量保证第 9 项标准扣除相应缺少或不合格人员的服务费，并要求乙方整改，否则次月加倍扣罚。

4、明确奖惩机制。为了提高保洁质量，激发保洁员工作积极性，甲方在日常考核中对乙方处罚的服务费扣除至医院财务，通过月末考核评比出优秀保洁员进行奖励。

5、若乙方不能完成招标文件内的服务要求，甲方有权解除合同，合同解除后乙方仍需继续向甲方提供服务，直至甲方寻找的下家保洁公司工作人员上岗为止。对于该期间的费用甲方按合同要求及标准考核，按照乙方实际服务人数与天数核算服务费。



西北大学附属医院·西安市第三医院
The Affiliated Hospital of Northwest University Xi'an No.3 Hospital



服务考核标准

项目	细则要求	扣分标准	分值
基本要求 (20分) (本项可以倒扣分)	对于检查发现的问题、采购人建议及时做出整改	整改不及时一次扣0.5分	2
	必须按院方认可的人数安排工作人员	少1人扣0.5分	4
	文明礼貌, 与医务、医患人员无争吵。	每发生一起扣1分	2
	佩戴控烟标识, 配合做好控烟工作	未做好一项扣0.5分	2
	做好护士长布置的临时任务。	未做好一项扣0.5分	2
	不故意破坏院内公共设施, 损坏财物。	未做好一项扣0.5分	2
	做好出院病人病床的清洁消毒工作	未做好一项扣0.5分	2
	统一服装, 文明、主动服务, 佩戴胸牌上岗, 在岗在位, 不得串岗	发现1次扣0.5分	2
	集中更衣、集中洗涤	发现1次扣0.5分	2
保洁 (80分) (本项可以倒扣分)	PVC、大理石等地面干净、有光泽, 床、床头柜底下等隐蔽区域打扫到位, 边角没有污渍	发现一处扣1分	5
	墙壁、墙砖没有浮灰、蜘蛛网, 标识标牌干净无浮灰, 内外玻璃洁净光亮, 窗槽没有烟灰等杂物	发现一处扣1分	5
	天花板、出风口干净, 没有蛛网、没有黑斑、霉点	发现一处扣1分	5
	设备带、桌面、床、床头柜、台面等各种器具表面干净整洁, 没有灰尘	发现一处扣0.5分	5
	办公室、抢救室各种物品、器具表面干净整洁, 没有灰尘	发现一处扣0.5分	5
	水池、龙头、马桶、淋浴房等擦拭洁净光亮, 没有黑斑、霉点, 无异味, 垃圾桶(篓)及时更换, 没有外溢	发现一处扣0.5分	5
	微波炉、开水炉擦拭干净, 没有水渍、饭渍	不干净扣0.5分	5
	治疗车、抢救车等及时消毒、擦拭干净	发现一处不干净扣0.5分	5
	污洗间摆放整洁、有条理, 拖把、一床一巾摆放符合规范, 没有私人物品	发现一处扣0.5分	5
	楼梯间干净整洁, 扶手没有浮灰, 地面没有烟头	发现一处扣0.5分	5
	电梯门、轿厢内表面无灰尘、无污迹、无手印、洁净光亮。电梯箱地面无垃圾、纸屑、烟头、杂物等。风扇及时擦拭, 没有灰尘。	发现一处不干净扣0.5分	5
室外路灯、指示牌等公共设施干净、不倾斜、没有	发现1处扣1分	5	



	破损, 正常工作		
	室外路面无垃圾、烟头、杂物、积水等	发现 1 处扣 0.5 分	5
	室内外(含楼顶、平台等)排水通畅, 排水沟内没有烟头、废纸等杂物	发现 1 处扣 1 分	5
	生活垃圾、及时收集、运送, 有交接记录	发现 1 处不符合要求扣 1 分	5
	维护及时, 接到电话后按规定时间到现场	1 例不及时扣 1 分	5
	持证上岗, 在岗在位, 操作规范, 无人员拥堵现象	发现 1 例(处)不符合要求扣 1 分	5



西北大学附属医院·西安市第三医院
The Affiliated Hospital of Northwest University · Xi'an No.3 Hospital

