

服务项目

# 西安市中心医院服务类

## 合同

项目名称：经开院区后勤运维外包项目

项目编号：0617-2522FZ3779

甲方：西安市中心医院

乙方：西安经发物业股份有限公司

二〇二六年三月



服务项目

# 西安市中心医院服务类

## 合同

项目名称：经开院区后勤运维外包项目  
项目编号：0617-2522FZ3779

甲方：西安市中心医院  
乙方：西安经发物业股份有限公司

二〇二六年三月



甲方：西安市中心医院

乙方：西安经发物业股份有限公司

依据《中华人民共和国民法典》与项目行业有关的法律法规，以及经开院区后勤运维外包项目项目编号:0617-2422FZ3067 的《招标文件》，乙方的《投标文件》及《中标通知书》，甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的《招标文件》、《投标文件》《中标通知书》等均为本合同的组成部分。

### 一、项目概况

项目名称：经开院区后勤运维外包项目

项目地点：西安市中心医院经开院区

服务内容：经开院区后勤运维外包

序号	服务内容	服务人数 (人)	每月费用 (元)	每年费用 (元)
1	保洁服务	71	184600	2215200
2	安保服务、安防系统服务	54	134200	1610400
3	会务服务	4	10000	120000
4	导医辅医服务	6	18000	216000
5	水暖运维、电力运维、零星维修、中央空调运维、手术净化运维、电梯运维、锅炉房运维、污水站运维、污水排放在线监测、锅炉污染物排放检测、防雷检测业务	45	236364.12	2836369.44
6	布草洗涤清洗服务	6	27500	330000
7	垃圾清运服务	/	6666.7	80000.4
8	绿植租摆服务	/	6250	75000
9	病媒防治	/	4583.33	54999.96

地址:西安市新城区西五路 161 号

网址: <http://www.xaszyy.com/>



10	管理人员服务	10	37000	444000
合计			665164.15	7981969.8

服务范围及相关要求：

### （一）西安市中心医院经开院区保洁服务

#### 一、保洁服务基本服务要求：

服务地点：西安市中心医院经开院区；

服务范围：门诊大楼、350张床位的住院楼、医技科室、行政区域、全部室外环境及医疗垃圾收集站。

#### 二、服务人员基本服务要求：

1、派驻的项目经理需大专及以上学历，责任心强，具有一定的工作经验和业绩，具备一定的沟通协调能力和文字表达能力，其他管理人员具有两年以上相关工作经验，乙方提供有关证明材料。

2、保洁人员必须五官端正，身体健康，持有区级及以上医院体检合格证明，并建立健康档案；作风正派，热爱集体，服从组织纪律，服从工作安排，遵守医院的纪律和制度；重点岗位医废站需按照医废管理条例每年一次健康体检，费用由乙方承担。

3、保洁人员需身体健康，身高 1.55 米以上，年龄 18—55 岁，具有居民身份证或有效证明，重点部位工作人员要求年龄 45 周岁以下，如：行政楼及医废站等岗位；医废站需一名年龄 40 周岁以下，精通电脑人员。

4、乙方应有完善的现场监管机制、相关的管理制度、不同岗位工作流程、操作规程及管理处罚措施。

5、乙方设有岗前培训机构，现场经理、技工、保洁员、医废收集员上岗前均应由乙方提供专业培训，经过岗前培训合格才能上岗。

6、乙方须与本项目的工作人员签订劳动合同，符合《中华人民共和国劳动法》等有关规定。

7、工作人员必须穿全套工作服上岗，着装干净、整洁。

地址：西安市新城区西五路 161 号

网址：<http://www.xaszxy.com/>



8、乙方应当保证每名工作人员夏装、春秋装、冬装工作服装至少各两套，以保证工作人员在不同季节服装更换。

### 三、服务要求：

1、乙方须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个工作系统安全、高效、有序和有计划地运转。

2、日常保洁员应配备专业的保洁推车并具备日常保洁所需的全套工具（消毒剂、清洗剂、拖把、水盆、垃圾桶、垃圾袋等）。

3、乙方须为甲方专门配备全自动电瓶式专业洗地设备，保证地面专业清洗；配备高压冲洗设备，确保医院路面清洁。

4、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》（WS/T 367-2012）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。

5、乙方每三个月应对保洁员进行医院感染防控、医疗废物管理知识、保洁服务标准化操作、保洁服务礼仪礼貌、医废站应急预案演练等全方面培训，并做好记录。

6、清净工具每天进行清洗消毒，避免用手洗，以防止交叉感染。

7、为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具须按医院感染科的要求实行严格分类摆放和使用，并用颜色、字标等方式进行区分。

8、按照控感要求，达到中华人民共和国卫生行业标准《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》（WS/T 512-2025）或国家颁布的最新标准的要求。

9、卫生保洁按区域设置卫生保洁区域公示栏（含保洁人员基本信息），岗位保洁员须挂牌公示，甲方进行实时监督考核。如临时调配保洁员，需向甲方相关管理部门报告。

10、保洁人员同时兼具控烟监督员的职责，需佩戴控烟袖标并主动劝阻院内吸烟人员。及时巡回，发现烟头及时清理。若保洁人员不履行控烟责任，每发现一次按照甲方管理规定进行扣罚。



11、因保洁区域地面湿滑、污物处理不及时、无防护标识牌导致的任何人员伤亡或造成其他损失的，由乙方承担全部责任。乙方所提供使用的清洁、洗涤剂、消毒剂、地面保养产品，必须是通过国家相关部门审批并予以使用的合格产品。所用消毒剂必须是通过国家卫生部审批准予使用的，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，由乙方承担全部责任。

#### 四、服务范围

##### （一）室内保洁

1、医院室内日常清洁卫生（包括内墙、玻璃、通风口、地面、室内家具、电视机、空调内机表面、楼梯、扶手、走廊、窗户、纱窗、门、门框、门帘、宣传栏、指示牌、洗手间、电梯间、公共通道、医生办公室、护士站、值班室、办公室、屋面楼顶等）。

2、室内包装箱、木器旧家具清运及零星办公家具搬运到科等。

3、室内地砖、铝扣吊顶板、不锈钢表面保养、保洁等。

##### （二）室外保洁

1、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、幕墙等）的保洁工作和生活垃圾的收集运送工作。

2、草坪、绿篱内垃圾的清理。

3、室外包装箱、木器旧家具等清运。

##### （三）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、暖气、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、花卉、消防设施表面、各类通道、垃圾桶（筒、筐）等日常保洁；

##### （四）地下室保洁

包括：停车场、走廊、卫生间、公共场所等日常保洁工作。



(五) 重点科室及突发应急保洁

1、急诊科、产房、ICU、血透、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。门诊区域及住院部区域应设置夜间保洁巡回。

2、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）。

(六) 医疗废物回收

按照医院要求每日 2 次收集各科室产生的医疗垃圾。

五、保洁项目及设备

(一) 保洁大项分类及要求：

大 项	保洁要求
屋顶（天花板）	屋顶及排风口等无蜘蛛网、霉菌、污渍、灰尘。做到每月彻底清洁一次。
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。
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。
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。
门窗、玻璃、纱窗	1. 门窗玻璃（含病区、病房、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。



大 项	保洁要求
	3. 门顶门框无灰尘。
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。
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. 病房垃圾袋每天更换新的，不能重复使用。 5. 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）
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。并投放卫生球。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. 门诊卫生间要求每 10 分钟固定清扫一次，随脏随清，应保持厕所无异味。



大 项	保洁要求
垃圾管理	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、无异味。 4. 每日早 7 点 30 分前、中午 12 点 30 分后至 13 点 50 分、下午 18:00 时后收集完毕生活垃圾、扎袋无外露进行外运至指定地点。
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)。
消毒杀菌	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. 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、地巾、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。
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。
楼 梯	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)。
电 梯	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。
人员配备、巡检表的填报、清洁工具及材料、	1. 保洁人员严格按照合同要求在岗在位做巡回保洁工作, 保洁公司在甲方指定地点安装人脸识别打卡机(所有权为保洁公司, 管理权归甲方), 每月最后一周向院爱卫会提交保洁人员次月工作计划及岗位分布图, 次月底院爱卫会按提交工作计划和人员打卡情况进行考勤考核。

地址:西安市新城区西五路 161 号

网址: <http://www.xaszxy.com/>

大 项	保洁要求
职工着装及礼仪等	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；不得随意堆放废品；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。
地面维护专项	对各种材质的地面维护有专项计划，并按照专项计划执行： 1. PVC 地面：所有 PVC 地面彻底起蜡、全面打蜡一年完成一次，定期刷洗、抛光、喷磨至少 2 周 1 次。病房通道刷洗补蜡至少每月 1 次。 2. 石材、地砖地面：全面翻新洁净后每周进行保养，确保地面洁净、光亮。
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. 每周对花园绿化进行修剪、浇水；按季节要求对绿化进行防虫害打药、除草（药物及打药设备由医院提供）。 3. 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 20 分钟。
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。
护士站、分诊台	院内所有护士站、分诊台等石材台面每两个月进行一次打磨、抛光、打蜡工作，做到台面无明显伤痕、污渍。
医生办公椅	每三个月对院内各科室医生办公椅进行全面清洁工作，做到椅面洁净如新、无污渍。
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。

地址:西安市新城区西五路 161 号

网址: <http://www.xaszxy.com/>



大项	保洁要求
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。 室外保洁员工作时间：早 6 点至晚 8 点
外墙及门诊 大厅	外墙：全年一次对全院建筑物外墙进行清洗。 门诊大厅：全年两次对门诊大厅吊顶、灯具、墙面、出风口等进行清洗。
室外下水篦 壁式井盖及 屋顶	室外下水篦壁式井盖：每周清理疏通一次，每月更换篦壁式井盖防鼠网；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

## (二) 保洁设备数量要求:

品类	要求数量
高压清洗机	4 台
抛光机	4 台
扫地机	5 台
洗地机	5 台
小型洒水机	2 台
电动拖地机	5 台
扫雪机	3 台
消毒机	3 台
洗衣（含甩干）机 20GK	3 台
地面烘干机	10 台
消毒柜	3 台
吸水机	3 台
多功能保洁推车	保证工作期间保洁员人手一台
防滑警示牌	若干

地址:西安市新城区西五路 161 号

网址: <http://www.xaszxy.com/>

单桶榨水车

保证工作期间保洁员人手一台

所配备的设备需处于性能完好状态，保证随时使用。现场需配备足量的符合国家要求、安全可靠的保洁工具（榨水车、清洁车、毛巾、拖把、扫把、簸箕、水桶、铁锹、铲雪板等日常保洁工具）

## 六、保洁服务考核

### （一）日常巡查服务质量考核及款项结算

（1）服务期开始后，由采购方爱卫会工作人员对乙方按月进行保洁工作质量考核及保洁员出勤率考核，月考核分值 $\geq 90$ 分为合格，保洁员出勤率考核以实际出勤为准，每月根据保洁质量考核结果及保洁实际出勤人数据实结算服务费用，最终详细考核办法由甲方提供给乙方。

（2）在甲方自行检查中如发现有烟头、垃圾落地及院室内外环境卫生差的现象，每次扣罚乙方人民币 500 元。如有烟头、垃圾落地及院内环境卫生差现象被新闻媒体曝光并对甲方带来负面影响，将处罚乙方人民币 10000 元，甲方有权终止乙方的保洁合同（合同自书面解除通知到达乙方之日起解除），乙方须赔偿解除合同给甲方造成的全部损失（包括但不限于重新采购产生的费用及其它由此造成的甲方对第三方的违约损失），并按照合同总价的 20%支付违约金。

（3）如有对保洁环境、保洁服务态度、保洁言行举止投诉的，经查实将处罚乙方每次人民币 1000 元。累计 3 次的，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），乙方须赔偿解除合同给甲方造成的全部损失（包括但不限于重新采购产生的费用及其它由此造成的甲方对第三方的违约损失），并按合同总价的 20%支付违约金。若情节严重并对甲方带来负面影响，将承担该事件所对甲方带来的所有赔偿责任及处罚。

（4）如有保洁员收集纸箱、塑料瓶等废品占用楼层消防通道、楼道、强电井间、弱电井间、管道井间的，经发现处罚乙方每次人民币 1000 元。累计 3 次的，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），乙方须赔偿解除合同给甲方造成的全部损失（包括但不限于重新采购



产生的费用及其它由此造成的甲方对第三方的违约损失)，并按合同总价的 20%支付违约金。若情节严重并对甲方带来负面影响，将承担该事件所对甲方带来的所有赔偿责任及处罚。

(5) 如有保洁员偷卖医疗垃圾者，经查实将处罚乙方当月保洁费 50%/次。累计 2 次的，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），乙方须赔偿解除合同给甲方造成的全部损失（包括但不限于重新采购产生的费用及其它由此造成的甲方对第三方的违约损失），并按合同总价的 20%支付违约金。若情节严重并对甲方带来负面影响，将承担该事件所对甲方带来的所有赔偿责任及处罚。

## (二) 考核服务标准和规范

### 1、达到下列标准和规范。

- (1) 达到国家卫生城市对医院卫生保洁工作的考核标准；
- (2) 达到三级甲等医院的卫生标准；
- (3) 达到西安市卫健委的有关卫生标准的规定；
- (4) 达到医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范（2025）；
- (5) 达到《西安市中心医院经开院区保洁工作考核标准》90 分以上。

### 2、甲方认可的其它规定。

### 3、供应商遵守不限于以上标准及规定时，应向甲方及时解释。

## 七、质量保证

保证所供服务应按国内外通行的现行标准相应的技术规范，以及质量、安全、环保标准和要求执行，这些标准和技术规范应为合同签订日为止最新公布发行的标准和技术规范。

乙方所供服务必须执行下列条款：

- 1、选用的服务保证满足采购要求。
- 2、服务符合国家有关规范要求，确保整个服务达到最佳状态。
- 3、各项服务及设备良好。
- 4、每月应有保洁服务工作计划；



5、有专门服务小组，分管领导亲自负责，分工明确（应有具体成员名单，包括姓名、所在公司、职务、职称、工作职责、联系方式等）；

6、有客户回访安排；

7、设有专人投诉举报电话，有专人接听记录、受理；

8、有服务保障措施，如对服务态度、服务质量较差的工作人员有具体处罚办法。

9、需有专业资质绿化人员负责院内绿化、修剪、除虫工作，以达到最佳绿化效果。

10、协调与环保部门之间的关系，完成医废站运行等工作。

11、乙方需按招标文件要求聘用符合条件的工作员，在合同履行中若保洁员人数配备不够、或条件不符合的，均以每月 2500 元/人（工资）扣除。

12、乙方所供服务因侵权而产生的一切后果由乙方负责，甲方保留索赔权。

## 八、其他要求

1、乙方自行配置项目相关人员的装备设施、保洁用品及耗材。

2、乙方自备电脑、人脸识别考勤设备和打印机等办公设备和耗材；乙方自行负责桌椅等办公家私和员工更衣柜。

3、乙方须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个保洁系统安全、高效、有序和有计划地运转。

4、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

5、乙方须严格执行国家劳动法和西安市政府相关规定，如因此产生的一切责任及费用由乙方全部负责。

6、乙方自行负责其招聘员工的一切工资、福利。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。如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由乙方全部负责；乙方应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。



7、甲方不接受乙方任何因遗漏报价而发生的费用追加，因乙方违反《劳动法》等法律法规而造成院方的连带责任和损失全部由乙方承担。

8、乙方要严格遵守医疗废物管理条例，严禁倒卖医疗废物，并具有具体的承诺。

9、乙方为员工核定的工资不得低于当年陕西省西安市最新政策规定的最低工资标准。

10、本次招标的保洁服务费包含工作人员劳务支出、社会保险、劳保福利、人身意外保险费、住宿费以及保洁设备、工具损耗费、保洁耗材物资费、管理费用。

11、节假日按照正常上班安排保洁，365 天无休。

12、保洁人员总人数 71 人。

附表：保洁考核表（一、二、三区）

## （二）安保服务、安防系统服务

### 一、服务内容

西安市中心医院经开院区（西安市经济技术开发区泾渭新城泾勤路 5 号），负责院区急诊楼、门诊楼、综合楼、住院楼的医疗秩序维护、治安防范、消防安全、医院范围内的人员、医院设备设施的安全保卫、治安监控室值班值守。突发事件人员，财产安全应急措施抢救等。

### 二、技术要求

1. 医院对岗位设置和管理工作具有直接指挥权和决定权。

2. 安保服务费包含人员薪酬、服装、安保器材、食宿、管理费、税金等所有费用。

3. 乙方对所录人员要严格调查审核，保证录用人员没有劳动教养和刑事犯罪记录，健康状况良好、无精神病史、学历初中以上，保安员身高不得低于 165CM、年龄 20 至 45 岁、具备上岗资格证。消防监控室人员需持有中级消防操作员证（不少 6 人），退役军人应优先录用。



4. 乙方保安员要遵纪守法，文明执勤。按岗位要求着装统一，注意仪表仪容，使用文明礼貌用语。

5. 乙方须根据《保安服务管理条例》实施管理，自行解决所雇用人员的食宿问题并自备制服、警具、寝具、雨具、通讯设备、电筒、值班登记等用具用品。

6. 乙方对其人员实行准军事化管理，医院对委托护卫管理服务项目评价的综合满意度应达到 90%以上。

7. 保安实行全年 24 小时轮值制度，除上岗人员外，其他所有保安员作为临时备勤，如果突发情况发生，随时待命。同时全天保安员均为义务消防员。

8. 投标报价中包含：人员薪酬、人员食宿、制服、警具、寝具、雨具、通讯设备、电筒、值班登记等用具用品。

### 三、服务要求

#### 1. 安全保卫与消防值班

1) 医院与乙方共同确定值勤岗位，由乙方制定岗位职责，医院主管部门批准后实施。全天候 24 小时对医院各区域进行值班巡查、消防监控值守（主要为医院范围内消防器材的检查、火灾的发现、报警、初起火灾的救援）。

2) 维护医院的正常医疗秩序，保障工作人员、住院病人、就医者的人身和财产的安全，保护医院的设施和设备，预防各类刑事案件和治安事件的发生。

3) 全体保安员均为义务消防员，乙方应对保安员进行岗前培训，特别是消防技能的培训，使保安员具有一定的业务素质（有消防培训证书优先录用）。保证每年不少于四次的消防演练安排。

4) 全体保安员均为医院应急救援队员，乙方应对保安员进行培训，特别是应急救援培训，使保安员能有效的处理突发事件。保证每年不少于两次的演练安排。

5) 建立完善的各项应急救援方案（如：火警、爆炸、投毒、非法集会、



医疗纠纷、无主病人、打架斗殴、寻衅滋事、其它破坏、盗窃等），以书面的形式报医院备案，确保各类突发事件得到快速、妥善处理。确保院内无火灾、治安、交通、刑事等事件发生。

6) 乙方应建立完善的管理制度。包括护卫队管理制度、门卫值班制度、车辆管理制度、值班巡逻制度、放行制度、交接班制度、奖惩制度、军事训练制度、宿舍管理制度、会议制度等等。

## 2. 突发事件处理（制定应急预案）

1) 成立医院应急处突分队，应急分队在医院编制人员之外组建，人数 8 人到 12 人，由乙方其他保安员组成，并制定了处突预案，根据不同情况按既定程序处理。

2) 协助医疗纠纷的处理，保证医务人员不受伤害、医院财物不受损失、医疗秩序不受影响。

3) 负责无主病人的登记、联系；负责院内流浪人员的清理。

4) 及时制止院内打架斗殴、流氓滋事、酗酒闹事，确保医务人员不受伤害、医院财物不受损失、医疗秩序不受影响。

5) 负责精神失常、疯、傻、醉汉等人员进入医院的协助处理。

6) 负责抢劫、爆炸事件的协助处理。

7) 负责犯人闹事或欲逃脱的协助处理。

8) 负责相关问题及时向医院报告工作及重大事件及时联络公安部门处置工作。

## 四、其他

### （一）其他要求

本项目共计需要保安 54 名。

1、本岗位设置仅供参考，具体岗位由医院保卫科根据实际情况进行岗位设置人员配备，实行考勤打卡制度，依据每月考勤打卡实有人数及岗位支付安保服务费。

2、由医院保卫科可根据医院安保实际情况，对安保服务项目实施管理



监督。

3、投标单位必须提供各岗位的工作职责、工作内容。

4、设置保安队长 1 名、副队 2 名，持保安证、中级消防操作证，大专以上文化程度，50 岁以下。

岗位设置

早班保安上岗安排 8 小时（7:30-15:30）				
序号	驻守位置	具体岗位	当班人数	总人数
1	急诊楼	1 楼	1 人	2 人
		1 楼	1 人	
2	门诊楼	巡逻、驻守	3 人	3 人
3	综合楼	巡逻、驻守	2 人	2 人
4	住院楼	巡逻、驻守	1 人	1 人
5	监控室	值班值守	2 人	2 人
6	西门、南门、东门	巡逻、驻守	3 人	3 人
7	应急分队	全院区巡逻	4 人	4 人
		合计	17 人	

中班保安上岗安排 8 小时（15:30-23:30）				
序号	驻守位置	具体岗位	当班人数	总人数
1	急诊楼	1 楼	1 人	2 人
		1 楼	1 人	
2	门诊楼	巡逻、驻守	3 人	3 人
3	综合楼	巡逻、驻守	2 人	2 人

地址:西安市新城区西五路 161 号

网址: <http://www.xaszxy.com/>



4	住院楼	巡逻、驻守	1人	1人
5	监控室	值班值守	2人	2人
6	西门、南门、东门	巡逻、驻守	3人	3人
7	应急分队	全院区巡逻	4人	4人
		合计	17人	

晚班保安上岗安排 8 小时（23:30-7:30）				
序号	驻守位置	具体岗位	当班人数	总人数
1	急诊楼	1楼	1人	2人
		1楼	1人	
2	门诊楼	巡逻、驻守	3人	3人
3	综合楼	巡逻、驻守	2人	2人
4	住院楼	巡逻、驻守	1人	1人
5	监控室	值班值守	2人	2人
6	西门、南门、东门	巡逻、驻守	3人	3人
7	应急分队	全院区巡逻	4人	4人
		合计	17人	

设队长 1 名、副队长 2、共计 54 人，具体岗位设置根据实际情况决定。

(二) 质量验收标准或规范

1、管理服务总体目标监控

1)、医院主管部门对乙方的工作进行监督检查和协调沟通。

2)、乙方项目主管需主动与医院主管部门联络，定时征求意见并改进工作。乙方如更换主管应征得医院主管部门同意方可更换。如有违反按违约处罚。

3)、树立“业主至上，服务第一”的思想，为医院创造一个安全、畅



通、舒适、文明的医疗环境。

4)、实行优质服务, 优质管理, 为医院提供文明礼貌、主动热情周到的服务, 最大限度满足医院服务质量的要求, 每月或每季由医院组织, 中标方参与, 在医院中层干部、护士长随机发放 50 份调查表, 在普通员工中发放 50 份调查表, 调查乙方的服务质量。调查表回收率达到 90%以上(含 90%)。

5)、调查表对服务质量的评价标准分为: 满意、较满意、基本满意、不满意四种。

6)、乙方须保证调查满意、较满意达 90%以上。调查服务质量对服务评价如果连续二个月未达到上述满意度要求(90%以上), 扣除违约金 50%, 连续三个月未达到上述满意度要求, 甲方有权终止合同, 并扣除全部违约金。并限期一个月内在提高服务质量的提升满意度。

7)、乙方员工应遵纪守法, 对突发事件处理的及时率为 100%, 有效投诉处理率达 100%, 投诉回复率达 100%。

8)、如乙方员工有监守自盗行为, 一经发现核实, 按财产损失价值 5 倍处罚乙方, 乙方须开除当事员工。如有贪污票款行为, 处以 1000 元/次罚款, 必须开除当事员工。如有倒卖医疗挂号票号行为, 一经核实, 处以 5000 元/次罚款, 并开除当事员工。以上行为严重者送交公安机关。如发生火灾、治安、交通、刑事等事故, 经核实, 是因乙方管理疏忽、玩忽职守、处理不当所造成的, 按事故责任进行赔偿。必要时追诉乙方的刑事责任。

9)、乙方必须保证派驻医院保安员的稳定性, 如保安员有调离或离职, 调离或离职人员离开医院之前, 跟班人员必须有一个星期的跟班熟悉时间(跟班人员在跟班期间医院不计服务费), 跟班人员熟悉之后得到医院主管部门批准方可上岗。如发现乙方不报医院主管部门同意就对保安人员调整调离的, 每人次扣当月满意度评价 10 分, 如发现未经医院主管部门同意调整保安管理人员的扣除当月满意度评价 30 分。

10)、保安员必须经过保安培训 100%持上岗证上岗, 杜绝因管理失职而造成的火灾、治安、交通、刑事等事故。



2、违约处罚

1) 此细则采取考核与经济挂钩，比例为 1：100 即 1 分等于是 100 元。

2) 招标人每月不少于两次抽查，每季进行一次全面检查并汇总每月抽查情况，总分低于 85 分（不含 85 分）的，按（85-得分）×100 元给予经济处惩。

保安服务质量标准与监管考评标准细则

服务质量标准	监管考评标准
<p>严格执勤，落实岗位责任制。结合医院特点制订安防措施及各项管理制度、规定、突发事件的应急处置方案，确保医院无治安和刑事案件发生，医院安全稳定。无火灾等安全生产事故发生。</p>	<p>制度、措施、方案不健全每项扣 1 分；执勤期间不按规定履行职责有脱岗、串岗、打闹、看书报、电视、收听广播、玩手机游戏，每人每次每项扣 1 分；打瞌睡、睡觉、脱岗半小时以上，每人每次每项扣 1—3 分。</p>
<p>实行 24 小时值班及巡逻制度；保安员按规定着装和佩戴装备，熟悉医院环境，文明执勤、言语规范、训练有素，认真履行职责。不能与外来人员发生矛盾和冲突。巡逻保安不能与站岗保安聊天。</p>	<p>持保安上岗证少于总人数 40% 的扣 5 分；着装不整、不礼貌（或被投诉）每次扣 0.5 分；值班及巡逻记录不全或不规范扣 0.5 分。发现巡逻保安与站岗保安聊天每人每次扣 0.5 分。</p>
<p>根据服务合同定岗定人。门岗</p>	<p>不按合同定岗、定人，缺 1 人次</p>

地址:西安市新城区西五路 161 号

网址: <http://www.xaszxy.com/>



<p>要严格检查出院的婴儿、大件行李物品，查对放行条；按照医院的探视规定进行各医疗大楼的管理，在院内严禁派发各种传单、广告。</p>	<p>扣 5 分；门岗不按规定进行出入检查的扣 2 分，医疗大楼若在非探视时间内秩序混乱扣 2 分；发现院内有散发传单、广告的人员不及时驱赶每次扣 1 分；在清场后发现有闲杂人员逗留扣 2 分。</p>
<p>严格执行安防措施，防偷盗、防破坏、防火灾、防医托诈骗、防治安灾害等，严格安全巡查制度；消防措施落实，消防器材完好，待用。发现安全隐患要立刻逐级报告，报告保卫科或总值班。及时积极处理突发事件。</p>	<p>发现问题不及时报告扣 2—5 分。 消防器材丢失、损坏、失效扣 2—5 分。 抢险救灾、有效发现并扑灭火警加 5 分；有效制止自杀、医闹等重大恶性治安事件加 3—5 分。主动发现抓获小偷每次加 3 分；抓获小偷团伙每次酌情加 5—10 分。办公用品、公共物品失窃、损毁每次酌情扣 5-10 分或照价赔偿。突发事件不作为、处理不及时，造成严重后果的扣 5-10 分。</p>



<p>做好重大活动、会议、检查的接待保卫工作，建立各级安全警戒方案，确保医院安全稳定，圆满完成院方交代的其它任务。</p>	<p>达不到安全要求，无工作方案每次扣 2 分；院内大型活动加班每次加 3-5 分。</p>
<p>严格遵守保安员宿舍管理规定，宿舍内严禁从事一切影响他人的活动，规范娱乐会客时间，严禁一切黄赌毒行为，禁止使用加热类电器和乱接拉电线。</p>	<p>严禁外来人员留宿，每日 15 时 30 分—22 时 30 分为会客时间，其它时间一律禁止外来人员到宿舍娱乐及会客，如有违禁每次扣 1 分。发现黄、赌、毒行为，视情节轻重每人扣 2—5 分，严重者开除处理并扣 5 分以上。使用加热类电器和乱接拉电线扣 1—2 分。</p>

3、如医院范围内发生被盗案件，系由于乙方保安员失职、渎职所造成的，乙方须赔偿相应损失。

4、如医院财产、医院工作人员、住院病人、就医者人身伤亡和财产损失是由于监管不力造成的，其损失由乙方承担相应责任和负责赔偿。

5、乙方服务质量满意度评价不符合要求而扣分罚款，属乙方失职造成的经济赔偿处罚，于当月服务费中扣除。

### （三）会务服务

#### 一、服务内容

西安市中心医院经开院区（西安市高陵区泾环北路 5 号），负责服务

地址:西安市新城区西五路 161 号

网址: <http://www.xaszxy.com/>



医院各项会议人员，接待医院来访人员、举办的各类会议活动提供会场布置、音响影像设备保障、开水供应会议服务、物料准备等服务。

## 二、技术要求

1. 医院对岗位设置和管理工作具有直接指挥权和决定权。

2. 服务费包含人员薪酬、服装、食宿、管理费、税金等所有费用。

3. 乙方对所录人员要严格调查审核，保证录用人员没有劳动教养和刑事犯罪记录，健康状况良好、无精神病史、学历高中以上，服务人员身高不得低于 165CM、五官端正、年龄 20 至 30 岁。

4. 乙方服务人员要遵纪守法，文明服务。按岗位要求着装统一，注意仪表仪容，使用文明礼貌用语。

5. 乙方对其人员培训管理，医院对委托会务服务项目评价的综合满意度应达到 90%以上。

7. 服务人员按照医院工作时间工作，如果有紧急会议召开，随时待命。

8. 投标报价中包含：人员薪酬、人员食宿、制服、通讯设备、电筒、值班登记等用具用品。

## 三、服务要求

需 4 人医院上班时间在岗，具有统一的礼仪服装，礼貌微笑接待，保持会场整洁。同时应安排一名服务人员于正常工作时间在甲方指定地点驻场，接受甲方的指派现场完成服务工作。

### （四）导医辅医服务

#### 一、服务内容

##### 1. 门诊导医

医院门诊大厅导医台配备专业的导医人员，为患者提供咨询、引导服务。解答患者关于医院科室分布、医生出诊信息、就诊流程等问题。协助患者使用自助挂号机、缴费机等设备，并完成一站式服务中心其他相关工作。

##### 2. 楼层导诊

医院门诊各楼层配备导诊人员，为患者提供楼层科室指引和就诊引导。



陪同患者找到检查室、治疗室等位置。解答患者在就诊过程中的疑问。并按照医院门诊管理规范完成其他相关工作。

### 3. 陪诊服务

为行动不便、年老体弱、无人陪伴的患者提供陪诊服务，协助患者完成就诊流程。陪伴患者进行检查、治疗等，为患者提供心理支持。

### 4. 健康宣教

向患者发放健康宣传资料，普及疾病预防、治疗和康复知识。开展健康讲座，提高患者的健康意识和自我保健能力。

## 二、技术要求

### 1、人员配置

1. 导医人员：需具备医疗相关专业执业资格证书，同时需有较强沟通能力和良好服务意识。

2. 培训：对导医人员进行专业培训，包括医院规章制度、服务礼仪、医学知识等方面的培训。

### 2、设施设备

1. 导医台：设置在医院门诊大厅显眼位置，配备电脑、电话、打印机等设备。

2. 自助设备：增加自助挂号机、缴费机、查询机等设备，方便患者自助操作。

3. 标识系统：完善医院的标识系统，使患者能够清晰地找到各个科室和服务设施。

4. 投标报价中包含：人员薪酬、人员食宿、制服、通讯设备、值班登记等用具用品。

## 三、服务要求

### 一、专业素养要求

1. 具备一定的医学知识，了解常见疾病的症状、科室分类及基本的就医流程，能够准确地为患者提供咨询和引导。



2. 熟悉医院的布局、科室位置、专家信息及各种医疗设备的分布，以便快速为患者指引方向。

## 二、服务态度要求

1. 热情主动，微笑服务，积极迎接每一位患者，让患者感受到温暖和关怀。

2. 耐心倾听患者的问题和需求，给予清晰、准确的回答，不得表现出不耐烦或敷衍的态度。

3. 尊重患者的隐私和尊严，对患者的病情和个人信息严格保密。

## 三、沟通能力要求

1. 具备良好的沟通能力，能够用通俗易懂的语言与患者交流，避免使用专业术语。

2. 善于倾听患者的意见和建议，及时反馈给医院相关部门，以不断改进服务质量。

3. 能够与医院各科室的医护人员进行有效的沟通和协作，确保患者能够顺利就诊。

## 四、应急处理能力要求

1. 遇到突发情况，如患者病情突然加重、摔倒等，能够冷静应对，及时采取相应的急救措施，并通知相关医护人员。

2. 熟悉医院的应急预案和流程，能够在紧急情况下协助医院进行人员疏散和秩序维护。

## 五、工作纪律要求

1. 遵守医院的各项规章制度，如造成不良后果，须负有相应责任。

2. 工作期间按时上下班，不得迟到、早退或旷工等，不得兼任其他岗位、不得擅自离岗、串岗或做与工作无关的事情。

3. 保持导医台及周边环境的整洁卫生，为患者提供良好的就医环境。

4. 为保障医院医疗服务有序开展，在确保满足诊疗需求及岗位配置等的前提下，合理安排人员休假。



## 六、培训与考核要求

1. 定期组织业务培训和考核，不断提升导医辅医的专业素养和服务水平。
2. 培训内容包括医学知识、服务礼仪、沟通技巧、应急处理等方面。
3. 考核结果将作为对供应商满意度的重要依据。

## 七、人员配置

本项目计划需要 6 名导医辅医，服务期间将根据医院实际开诊需求增加在岗人员数量，具体人数将与甲方商议确定。

**(五) 水暖运维、电力运维、零星维修、中央空调运维、手术净化运维、电梯运维、锅炉房运维、污水站运维、污水排放在线监测、锅炉污染物排放检测、防雷检测业务**

### 一、服务内容

本项目乙方需派驻 1 名项目经理进行运营管理，并安排 45 人专职服务于本项目并驻场。

#### (一) 水暖运维：

- 1、供、排水设备设施的维修维护。
- 2、卫生洁具的维修、维护。
- 3、二次供水设施的维护、管理、清洗消毒（2 次/年）年检审验等。
- 4、二次供水的化验、清毒、年检审验等费用全部含在投标报价之中最后由乙方承担。
- 5、洗浴热水的供应。

#### (二) 电力运维：

- 1、主变配电室 24 小时双人值守，其余 5 所变配电室日间每 2 小时巡查 1 次，夜间每 4 小时巡查 1 次。
- 2、负责全院变配电室的操作、值守、维护、保养维修、完成配电室设备的继电保护及预防性耐压试验等工作。
- 3、全院电路和电箱、配电间设备、全院灯具、插座、发光字、电子门



禁、排气扇、集中式开水器等小电器维修。

(三) 零星维修:

1、各类门窗(含电动门窗)、窗门帘、各类隔断、家具、吊顶、装饰、标牌、挂件等维修。

2、钢制连椅、走廊扶手、铁质护栏、钢制货架、防护网等维修。

3、瓷砖维修更换、粉刷墙面、屋顶防水。

(四) 中央空调运维:

1、主机房 24 小时值守。

2、中央空调机房及全院中央空调系统的操作、维护、管理。

3、热力交换站设备的操作、维护。

4、应急事件的抢险抢修(如停电时发电、跑水时抽水等)工作。

(五) 手术净化运维:

洁净手术区(中央手术室 20 间、日间手术室 4 间)及其辅房净化和动力设备的运行维护。

1、净化系统: 定期维护保养调整(至少每月一次); 净化机组的维修保养调整、净化系统各效空气过滤器的更新。

2、自控系统: 中央控制、呼叫报警、监控系统 及附属设备的维护修缮。

3、水电设施: 各类水池、电动门、控制柜(箱)、配电柜、配电间设备和维护修缮。

4、手术室自备中央空调(冷热源)系统的操作、维护、保养、维修。

5、装饰修缮: 各类墙、地、顶、门、窗等修缮。

6、全面检测, 每半年聘请具备相关资质的第三方专业单位对手术室及其辅区进行全面检测, 并出具合格的检测报告, 检测内容至少包含风速、风压、风量、沉降菌洁净度、照度等。

7、所有检测、更换、维修费用均由乙方承担。

(六) 电梯运维:

经开院区共计 81 部电梯, 2026 年计划投用 33 部, 其中扶梯投用 8 台,



直梯投用 25 台，主要内容包括：

- 1、电梯维保的日常管理、维修保养（包含年保养、季度保养、月保养、周保等）、年检、审验等。
- 2、乙方提供月检、年检所有服务、包含全院电梯 125 载荷试验及限速器效验。
- 3、保证各电梯人员操作值守。
- 4、维保期内乙方需派驻甲方至少 1 名专业人员 24 小时全天值守。
- 5、一般维修事件，乙方需确保 6 小时维修完毕确保电梯正常运行。如维修需购入配件，则需确保 3 天内维修完毕确保电梯正常运行。
- 6、如电梯出现故障、意外、停电时，乙方维修人员须在接到甲方通知后的 15 分钟内到达现场处理，排除故障时间不得超过【24】小时；电梯困人时，应当在【10】分钟内抵达现场处理，在抵达现场后【10】分钟内救出被困乘客。
- 7、所有审验费用均由乙方承担。

（七）锅炉房运维：

- 1、三台 6T 蒸汽锅炉及其辅机设备设施的操作、运行、管理、保养、维护、维修、年检、审验等服务。
- 2、锅炉房内设备设施的运行、操作、维修、维护、保养等工作。
- 3、工业用盐、化验试剂、检验检测费等全部费用由乙方承担。

（八）污水站运维：

- 1、污水处理站服务、操作、维修、维护、保养等工作。
- 2、设备维护保养、环保运行管理费、院区危险废物管理处置、水质监测及平台填报、药剂采购。
- 3、保证甲方污水处理设备全年 365 天正常运行，在环保部门检查中能够达到环保要求。保证甲方原有污水处理设备的完整性，不得私自改动任何设备。

- 4、要求达到《医疗机构水污染物排放标准》（GB18466-2005）中预处理



理标准和《陕西省黄河流域污水综合排放标准》（DB61/224-2018）标准，《污水排入城镇下水道水质标准》（GBT31962-2015）标准，或最新的污水排放标准（当地方标准与国家标准不一致时，以最高标准为最终标准）。

此外按照新的排污许可证要求，医院需要开展污水、臭气、噪音等方面的检测均由乙方进行，乙方需达到自行检测方案中与污水站相关的各项指标要求。

5、确保环保部门检查及抽样检测结果均达标，若因乙方原因导致污水排放未达到上述标准所带来的后果及处罚均由乙方承担。

6、按照排污许可证相关要求及规定按时完成水质的日检、周检、月检、季检的检测工作，整理保存相关的检测报告并将检测报告的副本交至动力办，并按照环保局相关规定按时完成网上的各项数据的填报工作。

7、托管期间水质监测由乙方进行监测，并按季度提供具有 CMA 的检测报告。

8、人工、设备维护、环保运行管理和院区危险废物处置、水质监测、平台填报等其他费用均由乙方承担。

9、24 小时值守。

10、维保期内，如有环保等上级部门下发新的环保要求及检测内容，所新增的费用均由乙方承担。

（九）污水排放在线监测（24 小时在线监控）；

序号	项目名称	服务期	服务要求	备注
1	在线监测站运维 外包项目	1年	运维管理	倒班
2			手工检测	数据异常时对比检测
3			PH 标液	
4			检测试剂	A\B\C试剂
5			纯水	由乙方免费提供合

地址:西安市新城区西五路 161 号

网址: <http://www.xaszxy.com/>



			同履行过程中所需全部纯水
6		对比报告	提供第三方出具的官方认可的对比报告

(十) 锅炉污染物排放检测:

检测内容为院区锅炉污染物排放检测,并及时按环保要求上传数据并提供检测报告,如未按时或延迟上传数据导致甲方造成的损失,由乙方承担一切后果。

1、检测内容:氮氧化物、二氧化硫、烟气黑度、颗粒物。

2、及时按月提供检测报告。

3、维保期内,如有环保等上级部门下发新的环保要求及检测内容,所新增的费用均由乙方承担。

(十一) 防雷检测业务:

全院建筑物防雷装置进行每年防雷装置检测工作,检测不得影响医院正常医疗秩序。检测所用的器材质量必须符合国家相关质量规定要求,确保检测数据真实准确并出具符合要求的检验报告。

二、技术要求

零星维修:服务期内所有的零星维修包含材料、辅料、人工、运输等所有费用由乙方承担。(材料需经甲方认质)

以上所述业务范围检测、年审、审验的费用均由乙方承担。单次单项维修、保养、材料费在 5000.00 元以内(包含 5000.00 元)时全部由乙方负责,超出 5000.00 元时则由甲方承担超出部分的费用,5000.00 元的基数仍由乙方负责并自当月应付款项里扣除。但如因乙方维护不利、操作或管理不当而造成的设备设施损坏,则由乙方承担所有损失及费用。

单次单项维修费用在 1 万元以上的(包含 1 万元)中大型维修项目由甲



方按照医院相关规定另行招标实施，费用由甲方自行承担。

### 三、服务要求

1、按照国家及行业相关规范、标准及三级甲等医院相关要求，建立健全各项管理制度、设备档案管理制度。设备档案分类成册，管理有序，查阅方便。

2、承包方需自行配备 24 小时服务移动电话两部。

3、制订设施设备年度、月度养护及维修计划，保养和维修记录齐全。

4、有完善的设备安全运行、维修养护、设备巡查和设备用房卫生清洁制度，并在工作场所明示。设施设备标识齐全、规范，责任人明确。有设备台帐、维修状况、运行记录、巡查记录等。

5、操作维护人员严格执行设施设备操作规程及保养规范，确保设备设施运行正常，有突发事件应急处置预案和处理记录。

6、设备用房应保持整洁、通风，无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。

7、确保每日对设施设备进行巡检，巡检记录规范齐全。特种设备的巡检按相关标准执行。

8、对可能危及人身安全隐患的设施设备、场所、需设有明显警示标识和防范措施。

9、对雨、污管道每二个月检查一次，每年对公共雨、污水管道全面疏通一次，确保排水通畅。

10、按照国家及地方有关要求，及时办理各项设备设施年检审验手续，但缴纳的各项费用由乙方承担。

11、积极应对各类检查。

12、一般维修事件，需确保 30 分钟内派员到场维修，特殊维修事件（如跑水、停电等）需确保 10 分钟内到场维修。

13、特殊工种的人员必须按照国家相关规定，持证上岗。专业维修人员、操作人员按照国家规定持证上岗。

14、乙方需统一服装和报修流程，做到一站式服务。



15、甲方将从服务质量、满意度、维修响应时间、质量等方面对乙方进行考核并进行相应的奖励或处罚，乙方需愉快接收并配合。

16、严格按照招、投标文件要求进行服务。

17、乙方服务期间维修、维保所用的器材及材料质量必须符合国家相关质量规定要求，同时要提供材料器材及检验合格证、出厂合格证及相关证明文件。

18、乙方需按照国家及行业相关规范及要求，结合医院各项规章制度及实际情况，建立健全各项管理制度、操作规范等规章制度及服务流程，计划性的按照有关规定要求组织检修、保养、应急演练等工作。

19、协调与政府相关职能部门之间的关系，完成配电室设备的继电保护及预防性耐压试验等工作。

20、人员配置要求：需按国家相关规定合理配置人员，本项目乙方需派驻 1 名项目经理进行运营管理，并安排 45 人专职服务于本项目并驻场。

21、对配电设备及中央空调、锅炉、电梯等国家有特殊维修资质要求的设备设施，乙方需与具备相关资质的单位签订维保协议，由此产生的费用及责任由乙方承担。

22、乙方应严格按照招、投标文件的要求对相关设备进行规范的操作及维护保养，合同期间一切安全事故、人员伤亡、财产损失等所有损失全由乙方独自承担。

#### 四、考核评价办法

医院成立由院方动力办和监察室相关人员组成的考核小组，从医患人员满意度、承包方的服务态度、质量、设备设施维护保养、操作情况、机房管理和卫生状况等进行综合考评打分，确保服务质量。

#### 考评措施

1、甲方将从服务质量、满意度、维修响应时间、质量等对乙方进行考核并进行相应的奖励或处罚，乙方需愉快接受并配合考核评价办法。

2、考核表由甲方负责发放、统计，并最终~~以~~甲方的统计结果为准，乙



方须无条件配合，不得提出异议。

月考评，满分为 100 分，每月按照以下具体考核办法考评一次。

表 1、 服务质量调查 80 分 202 年 月

序号	受访科室	受访人	受访人身份	文明服务礼貌用语着装胸牌服务态度 (10分)	报修响应时间 (20分)	维修质量 (20分)	科室满意度 (30分)	得分合计	调查人 (发包人)
1									
2									
...									
10									
当月服务质量得分 (10 次得分合计的均值) :					分				

表 2、管理情况调查 20 分 202 年 月

序号	日期	管理到位制度健全, 人员知晓 (5分)	持证上岗, 操作得当, 设施维护保养到位 (5分)	日常巡视检查到位服务响应及时 (5分)	文明服务机房整洁 (5分)	得分合计	调查人 (发包人)
1							
2							
3							
当月管理情况得分 (2 次得分合计的均值) :				分			

医院考核小组:

运维公司:

考核说明:

(1)、承包方月考评得分低于 70 分 (含 70 分) 时, 医院方有权提前解除合同, 由此产生的损失, 由承包方负责。

地址:西安市新城区西五路 161 号

网址: <http://www.xaszxy.com/>



(2)、承包方单次月考评分低于 80 分（含 80 分），医院方可采取书面警告、罚款（1000 元-5000 元）等方式处罚。

(3)、承包方连续两次月考评分低于 80 分时，医院方有权提前解除合同，由此产生的损失，由承包方负责。磨合期（初次承包后约 2 个月）可适当降低考核标准。

年度考评，满分为 100 分，每年根据各月份的考评情况，得出全年考评结果，具体考核办法如下：

年度考评打分表

序号	20 年 月	服务质量	管理情况	当月得分
1				
2				
3				
...				
12				
当年考评得分：            分				
说明：① 年考评得分即为当年 12 个月的得分平均值； ② 满分 100 分。				

医院考核小组：

运维公司：

考核说明：

(1) 承包方首年，年考评得分低于 80 分时，发包方有权处以罚款（1—2 万元），并直接在余款中予以扣除。

(2) 承包方首年，年考评得分高于 80 分（含 80 分）时，视为合格，医院方应与承包方履行合同。

五、甲方工作

- 1、因工作需要，甲方负责向乙方提供需维保设备的技术资料。
- 2、甲方管理部门派遣专人负责协调解决乙方在管理工作中存在的问题。
- 3、乙方派驻甲方的工作人员必须向甲方提供相关的资格证书和有效证件，甲方有权要求乙方调换派驻甲方现场的不称职工作人员，甲方有权对乙



方的日常工作进行监督检查。

4、甲方对乙方管理工作进行检查考核。

5、本合同执行期间甲方对乙方所有工作人员不负安全管理和责任，乙方履行本合同内容时发生事故，造成甲乙双方或第三方人身、财产遭受损害的，由乙方承担全部赔偿责任。

6、乙方工作人员有不良行为者，甲方有权提出更换，乙方应于2日内更换员工。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，由乙方负责赔偿相关费用。

7、甲方有权按照招标文件及本合同中规定的考核办法对乙方进行考核，因考核结果不合格导致甲方单方解除本合同的，自解除合同通知书送达乙方时本合同解除，乙方应承担由此给甲方造成的全部损失(包括但不限于重新采购产生的费用)，并按本合同总价的30%向甲方支付违约金，

8、零星维修：服务期内所有的零星维修包含材料、辅料、人工、运输等所有费用由乙方承担(材料需经甲方认质)。

9、以上所述三个院区业务范围检测、年审、审验的费用均由乙方承担。单次单项维修、保养、材料费在5000.00元以内(包含5000.00元)时全部由乙方负责，超出5000.00元时则由甲方承担超出部分的费用，5000.00元的基数仍由乙方负责并自当月应付款项里扣除。但如因乙方维护不利、操作或管理不当而造成的设备设施损坏，则由乙方承担所有损失及费用。

10、单次单项维修费用在1万元以上的(包含1万元)中大型维修项目由甲方按照医院相关规定另行招标实施，费用由甲方自行承担。

## 六、乙方义务

1、乙方派驻项目经理进行运营管理，负责本项目沟通与协调工作，项目经理须持有法人授权书。

2、本项目乙方需派驻1名项目经理进行运营管理，并安排45人专职服务于本项目并驻场。

3、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。

4、乙方工作人员应认真履行各项相应岗位职责，遵守劳动纪律，无条件接受甲方的检查、监督、考核。

5、乙方须按照甲方要求，保质、保量、按时完成外包管理范围内工作。

6、乙方员工必须具备各相关工作实际操作经验，持有相关的资格证书和有效证件，必须严格按照有关操作规程进行操作。

7、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，由乙方负责全部赔偿。

8、乙方负责乙方工作人员的工资、奖金、社保、福利及劳保等，因用工问题产生的全部劳动争议或人事争议，或工伤事故等均由乙方负责处理，由此产生的相关法律责任均由乙方承担，与甲方无关；因此给甲方造成损失的，甲方有权向乙方索赔。

9、乙方派驻甲方的本项目经理须执有法人委托书。

10、除上述约定外，乙方的其他合同义务以招、投标文件为准。

11、若本合同因故终止或解除的，乙方应继续履行合同，保持项目管理工作的连续性，本合同因任何原因提前终止或提前解除的，乙方应继续履行合同义务直至下一家供应商进场。

## （六）布草洗涤清洗服务

### 一、服务内容

- 1、工作服、全院床单、被套、枕套及窗帘的洗涤和消毒。
- 2、普通病员使用的病员服、床单、被套、枕套的洗涤和消毒。
- 3、传染病员使用的病员服、床单、被套、枕套的洗涤和消毒（需特殊处理）。
- 4、手术室使用的衣物、敷料的洗涤。
- 5、所有洗涤物品的缝补。
- 6、下收下送人员 6 人。

### 二、技术要求



- 1、医院内所有被服物品、工作人员被服、手术室工作服辅料等的洗涤。
- 2、洗涤物品的运输工具由洗涤公司自行提供。
- 3、洗涤公司应具有独立的合法的工作场所。保证洗涤物品的不中断供应（不可抗力除外）。洗涤工作间布局合理，符合规范，有实际隔离屏障，应有明显标识，各区内的不同工作区域应明确划分。人流、物流洁污分开，通道间不应有交叉，顺行同行，不应逆流。

### 三、服务质量与要求

1、洗涤要求:乙方应根据医用被服物品的特点,选择合适的洗涤工艺标准,做到洁污分开,分类洗涤,按要求消毒,科学安排洗涤工序,保证洗涤质量,甲方有权对洗涤公司所洗被服物品和洗涤场所进行抽查和检验,若出现不符合标准的,甲方要求乙方及时整改;如出现应洗清消毒而实际未清洗消毒物品,甲方有权按此物品洗涤价格予以罚款.手术衣物及辅料的折叠应按科室要求规范折叠。所有洗涤物品应保证标准洁净度。

2、乙方保证洗涤、熨烫、消毒等服务均按照《医院医用织物洗涤消毒技术规范 ws/T508-2016》相应的技术标准并结合甲方实际情况规范执行。

### 3、服务目标

(1)为甲方医护人员提供干净、整洁的洗涤用品;(2)确保甲方各类洗涤用品的使用价值和使用寿命。

(3)洗涤服务考核要求:医院每季度组织进行相关病区科室的洗涤、熨烫、送洗服务等的质量满意度测评,满意率测评以90%为基准,每低1%扣款500元,每发现一件不合格扣50元。满意率小于70%,甲方可随时单方解除合同。合同自书面解除通知到达乙方之日解除,乙方按预算总价的30%向甲方支付违约金,违约金不足以弥补甲方损失的,乙方另行支付。

4.若由于乙方原因造成洗涤物品遗失与破损,乙方应按货物价格赔偿。乙方所洗涤物品的缝补和钉带、钉扣由乙方负责,保证所洗物品完整性。

### 四、服务条件:

(一)收发地点:西安市中心医院经开院区洗衣房



(二)服务期:一年。合同期内,若某一月份满意率小于 70%,甲方可随时解除合同,合同自书面解除通知到达乙方之日解除,乙方按预算总价的 30%向甲方支付违约金,违约金不足以弥补甲方损失的,乙方另行支付(满意度调查表详见附件)。

(三)收送交接时间:

下收下送时间:周一到周五,早 8 点至 12 点,下午 2 点至 4 点,周六早 8 点至 12 点。

乙方应在收取洗涤物品后[24]小时内完成洗涤工作并将洗涤完毕的物品送至甲方指定地点。

(四)保证人员按时在岗;工作期间不得抽烟、酗酒;不得带与工作无关的人进入工作区域;保持环境卫生的整洁;不得违反甲方的其他规定。

(五)乙方负责设备的维修和零配件的更换,一千元以下的配件由乙方负责,一千元以上的由甲方负责购买或报甲方同意后由乙方购买,甲方认质认价验收后给予报销。

(六)洗衣班工作人员按时上下班。

(七)合同期内乙方所派工作人员的生产安全、劳务纠纷、等一切事宜均有乙方负责及承担。

## 五、其他

### 1、成果交付要求

具有专业洗涤质量认证,服务效果应达到国家有关医疗被服洗涤服务标准。

满意度调查表						
填表科室:			填表人:			
类别		优	良	合格	不合格	备注(具体说明)
洗涤	清洁度					

地址:西安市新城区西五路 161 号

网址: <http://www.xaszxy.com/>



品质	平整度					
	破损情况					
	缝补质量					
	干燥程度					
服务品质	服务态度					
	礼貌用语					
	协调及时					
	数量准确					
	收运时间					
意见及建议				回复:		

**(七) 生活垃圾清运服务**

一、基本服务要求:

服务地点: 西安市中心医院经开院区

服务内容: 完成经开院区生活垃圾清运工作

二、技术要求

按照西安市城市生活垃圾分类管理要求及区政府关于生活垃圾属地化管理的规定。

三、服务要求

1、院方严格按照西安市政府关于西安市生活垃圾分类管理要求, 将生活垃圾分类投放、收集、转运, 将生活垃圾按时清倒在指定的生活垃圾收集站。后由符合生活垃圾分类转运资质的公司进行生活垃圾清运。乙方清运的生活垃圾中不可存在建筑垃圾和医疗垃圾, 严禁将建筑垃圾和医疗垃圾混入

地址:西安市新城区西五路 161 号

网址: <http://www.xaszxy.com/>



生活垃圾中。

2、生活垃圾清运频次：每日一次。

3、清运时间：每日晚 6 时至 8 时。

4、清运数量：当日所产生的生活垃圾量，生活垃圾日产日清。

5、乙方需在甲方指定的生活垃圾收集点，保质保量完成甲方委托的生活垃圾清运工作，应做到及时清运，不能延误。

6、乙方每次清运后不得有“漏桶、不满桶、桶中未清净，沿路抛洒”现象，若未按规定清运生活垃圾，院方通知乙方后，乙方应及时到达现场立即整改落实到位。若未按院方要求的时限进行整改，院方可自行或委托第三方处理，由此产生的费用及一切后果均由乙方承担。

7、乙方清运车辆禁止在院方区域内乱停、乱放、乱窜及占用消防安全通道、安全出口、公共区域等行为。

8、乙方在清运生活垃圾路途中出现的违法违规行为，由此产生的费用及一切后果均由乙方承担。

四、其他要求。

1、各项具体工作的质量标准和作业规范，按国家相关标准、规范及磋商文件、磋商响应文件制定的内容执行。

2、在执行过程中，遇到市、区的新规定时，以市、区文件规定执行。

#### （八）绿植租赁与养护服务

一、基本服务要求

服务地点：西安市中心医院经开院区

服务内容：经开院区绿植租赁及养护

绿植数量：高 100cm 绿植 50 株，160cm—200cm 绿植 70 株。

二、技术要求

乙方按要求免费将绿植送至甲方所在地，要认真负责摆放和养护绿植。负责清理因养护造成的绿植周边的水渍、杂土、残叶等。每周定期派专业护理人员到甲方租摆场所护理绿植。

地址：西安市新城区西五路 161 号

网址：<http://www.xaszyy.com/>



### 三、服务要求

#### 1、养护人员要求

养护人员必须身体健康，五官端正，仪容仪表整洁，日常工作中着统一工服上岗，佩戴工牌。

养护人员具有 1-3 年丰富的养护经验。

养护人员工作时，接受服务单位的监督及管理，并及时反映服务单位的要求及工作中存在的问题。

严格遵守各项规章制度，工作中不得与服务单位发生争执。

#### 2、养护的标准

植株丰满，株型自然匀称。叶面光亮，无灰尘脏物，无明显病斑，无明显虫害，无残留害虫。

植株无枯枝、烂叶。若叶片叶尖有枯黄及病斑的，要合理修剪，保持株型美观自然。

绿植的花盆要配置合适，与环境及植株要协调美观，底盘要保持干净无污渍、浇水时底盘的水要适量，不得溢出污染石材地面及环境。

绿植养护时见干见湿，浇水适量，不能过量又不缺水分，保持植株生长对水分的需求。

保持叶面刚劲光亮，定期清洗，修剪，每次养护完毕清理现场，保持现场干净整洁。

#### 3、售后服务及其他要求

保持植物历旧常新，乙方每季度应定期调整绿植，调整绿植前，应将租赁绿植、绿植品种、规格及配置单报甲方负责人审核。

花木、绿植一旦出现病叶、枯萎等，乙方应及时调整、更换（三个工作日内）；

甲方如遇到重要活动需要摆放绿植，乙方应积极响应。

养护人员应当自备所有养护工具。

### 四、其他要求



## 1、成果交付要求

花卉绿植必须挑选形状美观、长势旺盛、植株健壮、根系发达、生长茁壮、无病虫害的，有专业的园艺师进行养护，每周至少养护两次，后期的绿植种类根据季节气候变换进行调整。

### (九) 病媒生物防治与监测服务

#### 一、基本服务要求：

服务地点：西安市中心医院经开院区

防治与监测区域：服务范围内的病房、公共场所、库房、外环境等。

服务内容：病媒生物防治、病媒生物监测及全院下水井灭蚊等。

防治与监测对象：苍蝇、蚊子、蟑螂、老鼠等。

#### 二、技术要求

乙方以“安全高效、诚信细微”为宗旨，给医院提供病媒生物防治服务，服务效果应达到国家有关防治标准。依据国家病媒生物防治办法和市爱卫办、市卫健委有关条例规定，做好医院蚊、蝇、鼠、蟑螂等的监测工作，在监测过程中应达到国家制定的方案要求。

乙方使用的器械、药物等必须符合国家爱卫办的要求，禁止使用违禁、过期药物。所选杀虫剂等药品以及器具符合世界卫生组织（WIO）的标准，并为全国爱卫会和主管部门认可的对人体无毒无害的药品。必须保证质量可靠、进货渠道正常、符合国家相关质量标准及环保标准，且满足消杀灭服务要求。对易发生被人畜误食的投药场所，应当设立警示标识，否则产生的后果由乙方承担。

#### 三、服务要求

1、灭鼠每季度一次，重点做好春秋两季灭鼠工作，灭鼠每月检查维护一次；灭蚊蝇全院范围及下水井每月防治一次，夏秋季蚊蝇多时，每半月喷药一次；灭蟑螂每月防治一次；监测时间为2、5、8、11月。有防治对象危害时，在接到通知后24小时内服务到位。有上级检查时随叫随到。

2、维护期内乙方派专员对技术、服务质量进行检查，对防治对象进行



监测并听取甲方的意见和建议,及时调整防治措施,以便提高工作质量。

3、维护期内在合同规定的防治范围内,若在有关部门检查过程中,发现防治对象不达标,所带来的损失由乙方承担。甲方若发现有防治对象危害时、须及时通知乙方,乙方应在 24 小时内服务到位。

4、乙方在防治过程中发现防治基础设施不完善,需整改的问题,应及时写出书面整改通知告知甲方,由甲方或委托乙方完善,所产生费用由甲方另行支付,由于乙方未检查出来或未书面告知需整改的事项而造成的损失由乙方承担责任。

#### 四、其他要求

1、按照上级创卫要求乙方提供相关病媒生物防治资料,做到消杀有记录,并有甲方科室人员及爱卫会人员签字。

2、乙方应对本项目实施过程中的安全负责,因本合同履行造成甲方、乙方、甲乙双方工作人员或任意第三方人身损害或财产损失的,乙方应承担全部责任,若甲方因此遭到索赔的,有权向乙方追偿。

3、乙方员工因自身原因造成人员伤亡的,或因消杀灭药品使用失误而引起的中毒事件概与甲方无关由乙方负全部责任。

4、甲方若发现有防治对象危害时,通知乙方,乙方若未能在甲方要求的时限内及时杀灭,应扣除本项目价款 5%。

5、上级检查病媒生物防制不合格时,甲方有权扣除本项目价款 10%。

### (十) 管理人员服务

#### 一、服务内容

西安市中心医院经开院区(西安市高陵区泾环北路 5 号),负责保洁服务、保安服务、会务服务、导医辅医服务、电梯服务、中央空调运维服务、锅炉系统服务、水系统服务、污水处理服务、配电室服务、安防系统服务、防雷检测服务、零星维修服务、布草洗涤清洗服务、幕墙清洗服务、垃圾清运服务、绿植租摆服务、病媒防治的运营管理工作。

#### 二、技术要求

地址:西安市新城区西五路 161 号

网址: <http://www.xaszxy.com/>



1. 管理人员：招聘沟通能力强、服务意识好的人员担任工作。
2. 培训：对管理人员进行专业培训，包括医院规章制度、运营管理等方面的培训。
3. 项目费用包含：人员薪酬、人员食宿、制服、通讯设备、值班登记等用具用品。

### 三、服务要求

1. 具备一定的运营管理知识，了解负责运营管理项目的规则制度及要求。
2. 具备良好的沟通能力，能够明白甲方对各项目的管理需求。
3. 及时响应甲方下达的各项指令，积极主动管理各项目服务人员，确保医院有序运行。
4. 具有应急处理能力，熟悉医院的应急预案和流程，能够在紧急情况下协助医院进行管理。
5. 遵守医院的各项规章制度，按时上下班，不得迟到、早退或旷工。
6. 工作期间不得擅自离岗、串岗或做与工作无关的事情。
7. 定期组织业务培训和考核，不断提升管理能力和服务水平。
8. 本项目共计需要至少 10 名管理人员在医院工作时间在岗。具体人数甲方与供应商再进行商议。

### 二、服务期：

服务期壹年，自 2026 年 3 月 1 日至 2027 年 2 月 28 日。

### 三、合同价款

(一) 合同总价款为人民币（大写）柒佰玖拾捌万壹仟玖佰陆拾玖元捌角；¥7981969.8。

### 四、款项支付

(一) 按月支付，根据考核结果，据实结算，年度支付总金额不超过合同总价，达到付款条件起 30 日内完成支付。前 11 个月，每月支付不超过合同总金额的 8.33%即人民币（大写）陆拾陆万肆仟捌佰玖拾捌元捌分，¥664898.08；第十二个月，支付不超过合同总金额的 8.37%即人民币（大写）



陆拾陆万捌仟零玖拾元玖角贰分，¥668090.92。

(二) 支付方式：银行转帐。乙方保证其提供的账号准确无误，若在合同履行期间发生变更，乙方需及时书面通知甲方，否则由此产生的后果由乙方承担。

(三) 结算方式：乙方持验收合格单，根据考核结果据实结算的等额发票，中标通知书、供货合同，与甲方结算。乙方应在甲方每次付款前向甲方开具等额合规发票，若乙方未在甲方付款前提供等额合规发票的，甲方有权拒付合同款项，且不承担任何责任，乙方亦不得以此为由拒绝履行任意合同义务。

## 五、双方的权利和义务

### (一) 甲方的权利和义务

甲方提供所需要的专人及场地配合乙方进行维修/工作。

甲方提供乙方维修/工作过程中所必须的各项技术资料。

### (二) 乙方的权利和义务

#### 1、设备类：

确保各设备运行正常，检测、检验、维护、记录无缺失；设备运行无投诉；

#### 2、服务类：

做好个类服务项目，及时有效完成每日工作，记录无缺失，服务无投诉、按照服务项目工作要求做好各类应急演练，服务防护用具有乙方提供。

#### 3、维修类：

及时完成各类维修工作，未按时完成需向甲方说明情况，所有维修均包工包料，材料须经甲方认质认价，维修工具有乙方提供。

单次单项维修保养材料费在 5000.00 元以内（包含 5000.00 元）时全部由乙方负责，超出 5000.00 元时则由甲方承担超出部分的费用，5000.00 元的基数仍由乙方负责并自当月应付款项里扣除。但如因乙方维护不利、操作或管理不当而造成的设备设施损坏，则由乙方承担所有损失及费用。单次单



项维修费用在1万元以上的中大型维修项目由甲方按照医院相关规定另行招标实施。

4、乙方按照合同约定保证各服务、维修、运维正常；设备高效、安全、正常运行，保障设备整机及零部件完整无损，按照甲方要求进行验收。

5、乙方在维修过程中负责维修工程师、设备及配件的安全，出现设备及人员安全意外由乙方自行承担后果，由此给甲方造成任何损失的，乙方承担全部责任。

6、乙方负责所有服务所需备品备件及耗材等的运输。确保备品备件及耗材等安全、完整到达服务地点，运杂费用包含在总价内，包括货物从供货地点到使用地点的运输费、保险费、搬运费等。所有备品备件及耗材等在运输、搬运、安装的过程中所产生的风险及损失均由乙方承担。

7、乙方保证不将因履行本合同而获得的甲方数据用作履行本合同以外的其他用途。所有乙方因履行本合同而获取的甲方数据、文档、信息（包括但不限于甲方经营信息、患者信息）等，其所有权均归甲方所有，若乙方泄露甲方数据或将甲方数据用作履行本合同以外的其他用途的，应赔偿由此给甲方造成的全部损失。本合同的终止、解除不影响本条款的效力。

8、乙方保证在本项目服务期内，不侵犯第三方的合法权益。如因乙方原因致使甲方遭受第三方追诉的，乙方应承担由此给甲方造成的全部损失，并承担违约责任。

9、乙方按照本合同约定，在履行的过程中，不允许利用甲方提供的相关资料和工作条件，进行与本项目无关的工作。如因乙方原因，致使甲方遭受经济及法律追诉的，由乙方完全承担。

10、乙方必须设置服务现场安全管理人员及专职安全员，杜绝违规服务，凡国家规定的工种乙方服务人员必须持证上岗。否则，由此造成的全部损失由乙方自行承担。

11、乙方必须对服务地域环境卫生、人员安全、生产安全、防火安全负全责。服务现场的各种活动须服从甲方相关部门的管理、监督，同时做好与



其它人员的交叉作业及配合工作。

12、乙方必须加强对服务现场的安全监督、管理，对进入现场的易燃材料生产工具应指定专人管理，必要时派人驻守。对当日产生的易燃废料需当日清理出服务现场，堆放到甲方指定区域，当日应及时清理出院，消除安全隐患。

13、乙方服务人员要安全文明服务，不准赤脚或穿高跟鞋、拖鞋和裙子进入服务场地；服务场地禁止吸烟；高空作业时必须系安全带，佩戴安全帽，不得穿硬底鞋及带钉易打滑的鞋；不准违章指挥，违章作业及冒险作业；不准从高处往下抛投物料；不准酒后上岗。

14、乙方服务人员要严防火灾，不准在禁止烟火的地方动用明火；要文明服务，不得在服务现场戏耍和打架斗殴；要注意用电安全，电器开关要设箱加锁，不准乱拉乱接电线。

15、由于乙方在服务过程中组织管理不当违反安全规程、消防安全条例发生安全或火灾事故所造成的安全责任事故、经济损失及人身伤亡，乙方承担全部责任，甲方概不负责。在服务中如发生事故造成甲方财产损失、人身损害，乙方承担全部责任。

16、乙方服务所需材料需在甲方指定地点有序堆放，垃圾应 24 小时之内清理外运，严禁随意乱堆乱放，影响院内大环境及道路畅通。

17、乙方负责员工的工资和五险一金，若发生劳动争议均由乙方自己解决，医院无任何连带关系和责任；乙方所雇用的人员基本工资不能低于西安市规定的最低工资标准，乙方必须承诺不能发生拖欠员工工资的问题，一经发现，甲方有权解除合同。

18、因本合同履行造成甲方、乙方、甲乙双方工作人员或任意第三方人身损害或财产损失的，乙方应承担全部责任，与甲方无关，若甲方因此遭到索赔的，有权向乙方追偿由此产生的全部费用。

19、乙方违反上述任意约定，均视为违约。甲方现场管理人员有权制止其行为并劝其离场，乙方必须按甲方要求的内容及时限进行整改，且每违反



一次扣除中标价的【1】%作为违约金，并承担由此造成的全部损失，累计超过【3】次的，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送达乙方之日解除，乙方除应赔偿由此给甲方造成的全部损失外，还应按照合同总价的 30%承担违约金。

详细内容按照各项目服务内容及招投标文件为准。

## 六、质量保证

乙方所提供服务必须执行下列条款：

- (一) 符合有关规范要求，确保服务质量。
- (二) 合同有效期内（自合同签订之日起至服务期满）：

1. 对于合同中约定的乙方各项服务内容，若乙方未按约定履行或未按合同约定的时限履行的，甲方有权委托第三方处理，所产生的费用由乙方承担，甲方可直接从未付合同款中扣除因此产生的费用。

2. 关于设备维修部分，有关维修部件、配件出现故障无法正常使用，须由乙方免费更换同型号、同规格的配件或继续进行故障排除，解决问题不超过 24 小时（工作日）。一周内不能解决的，甲方有权指定第三方维修，第三方维修费用及因此给甲方造成的损失由乙方承担，甲方有权在未付合同款中予以扣除。

详细内容按照各项目招投标文件为准。

## 七、验收

(一) 甲方每月按招标文件中各分项的考核内容、考核项目、考核标准对乙方提供服务进行考核验收，各分项须经甲乙双方共同验收，并填写书面验收单，若验收、考核不合格的，乙方应按甲方要求的时限整改，同时甲方有权从未付合同款中扣除相应费用或违约金。

(二) 乙方向甲方提交设备维修过程中的所有资料及换下的故障配件。

(三) 验收标准：本合同、招标文件、响应文件/投标文件。

详细内容按照各项目服务内容及招投标文件为准。

## 八、违约责任



(一) 按《中华人民共和国民法典》中的相关条款执行。

(二) 未按合同要求提供服务或服务内容、服务质量不能满足合同、招标文件、投标文件等的要求，乙方必须无条件按甲方要求的时限进行整改，否则，甲方有权单方解除本合同，解除合同书面通知书到达乙方之日视为合同已解除，按以下两种方式追究乙方的违约责任，并对乙方的违约行为报监管机构进行相应的处罚。

1、乙方赔偿甲方解除合同的全部损失（包括但不限于重新采购产生的费用、合同未履行导致设备不能使用可能产生的租赁费用及其它由此造成的甲方对第三方的违约损失）；

2、乙方支付甲方违约金，违约金计算方法：以合同总价为基数，支付甲方合同总价的【1】%为违约金。

(三) 由于乙方技术或其他原因造成甲方设备原有故障之外的其他故障或配件损坏，乙方负责免费修复或更换配件，无法修复的，乙方除应照价赔偿外，还应赔偿由此给甲方造成的全部损失。

(四) 若乙方未按照合同、招标文件约定的时间提供服务、或未按合同、招标文件约定的时限响应并排除故障的，每超过一天或合同履行期内前述情形累计超过【3】次的，扣除乙方合同总价款的1%。累计超过【3】日，视为乙方根本违约，甲方有权单方解除合同，解除合同书面通知书到达乙方之日视为合同已解除，并要求乙方按本条第（二）款之约定承担违约责任。

(五) 甲方因乙方违约而提前终止或解除合同的，乙方应按本条第（二）款之约定承担违约责任。

(六) 对于本合同项下约定的需乙方支付的任何费用及合同违约金，甲方均有权利从应支付合同款项中直接扣除。

## 九、保密条款

(一) 乙方应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对甲方提供的资料负有保密义务。未经甲方同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、



公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，甲方有权索赔。

(二) 甲方有义务保护乙方的知识产权，未经乙方同意，不得将乙方交付的具有知识产权性质的成果文件、资料向第三方转让或用于本合同以外的项目。如发生以上情况，乙方有权索赔，但甲方依据相关法定职责对外公开的除外。

(三) 本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

## 十、争议解决

(一) 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，协商不成的按下列第 2 种方式解决：

- 1、提交西安仲裁委员会仲裁；
- 2、依法向甲方所在地人民法院起诉。

(二) 本条款为独立条款，本合同的无效、变更、解除和终止均不影响本条款的效力。

## 十一、合同变更

在合同的执行期内，双方均不得随意变更或解除合同。如因项目需求情况发生变化，需要项目变更的，应双方协商后签订项目变更协议，并经鉴证方确认后生效（如双方变更事项不能达成一致的，仍按原合同履行，否则视为违约）。

## 十二、合同生效

本合同一式陆份，甲方持肆份，乙方持贰份。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）。

## 十三、其他事项

(一) 磋商文件、磋商响应文件、澄清表（函）、成交通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分，若乙方响应文件承诺的服务内容、服务质量标准优于本合同约定的，以乙方响应文件为准。



(二) 合同未尽事宜，由甲、乙双方协商，经见证方确认后，签订补充协议，与原合同具有同等法律效力。

(三) 合同一经签订，不得擅自变更、中止或终止合同。对确需变更、调整或中止、终止合同的，有法律规定的按照法律规定，除合同约定外，由甲乙双方再行协商，协商一致前，原合同或条款继续履行。

(四) 本合同按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

(五) 本合同附件作为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

(以下无正文)

甲方（公章）



单位名称：西安市中心医院

地址：西安市西五路 161 号

法定代表人：（签字）



代理人：（签字）

*杨萌*

签订日期：2016 年 4 月 9 日

乙方（公章）



单位名称：西安经发物业股份有限公司

地址：陕西省西安市经济技术开发区  
凤城二路 51 号西安金融创新中心 3 幢 1 单元 10701 室

法定代表人：（签字）

*吴锁江*

开户银行：中国银行文景路支行

帐号：103200817718

签订日期：2016 年 4 月 9 日



附件一

保洁一区保洁考核表

保洁工作考核汇总表（一区）

考核内容		应得分	第一周	第二周	第三周	第四周
质量考核	门诊	100				
	综合楼	100				
	门诊楼	100				
	医技楼	100				
管理		50				
周合计		350				
总计		≥1190				

考核人签名：甲方

乙方

年 月 日



保洁质量考核表（门诊综合楼部分）

保洁质量标准	分值	扣分标准	日期	日期	日期	日期
门诊综合楼大厅、走廊、过道楼梯每天循环静电推尘、地面光亮、无水渍、痰迹、杂物等。座椅、门帘要每日擦洗并用 84 液消毒，脚踏垫保持干净。	10 分	一处不合格扣 1 分， 一项未做扣 5 分。				
门诊综合楼屋顶墙面、地脚线要定时清洁，保持无积尘、污渍、蜘蛛网等。	10 分	一处不合格扣 1 分。				
门诊综合楼会议室要保持干净整洁，每日打扫一次。	10 分	一处不合格扣 1 分，一项未做扣 5 分。				
门诊综合楼卫生间随时打扫，保持地面清洁、无积水、尿渍、异味，便池、座便器及时冲洗，每日消毒一次，保持垃圾桶、纸篓表面清洁，纸篓杂物不超过 2/3，及时更换垃圾袋，清洗、消毒 2 次/周。	10 分	一处不合格扣 1 分， 一项未做扣 5 分。				
各走廊地面保持光亮，休息区桌面、凳子保持干净。	10 分	一处不合格扣 1 分。				
门诊综合楼楼梯间做到巡回打扫，保持干净无杂物。果皮箱光亮，箱内无污垢，并及时清倒垃圾。	10 分	一处不合格扣 1 分。				
门诊综合楼开水房地面保持干净，热水器干净光亮；各诊室洗手池无污渍，水龙头清洁。	5 分	一处不合格扣 1 分，一项未做扣 5 分。				
门诊综合楼直梯轿厢保持清洁干净，做到巡回打扫，并消毒 2 次/日。	10 分	一处不合格扣 1 分，一项未做扣 5 分。				
门诊综合楼天井及外阳台保持干净无杂物。	10 分	一处不合格扣 1 分， 一项未做扣 5 分。				
门诊综合楼行政区域办公室每日打扫一次，保持干净整洁无杂物。	5 分	一处不合格扣 1 分。				
门诊综合楼玻璃门窗洁净、趟槽无尘；瓷砖墙裙无污渍、灰尘。	10 分	一处不合格扣 1 分。				
	100 分					

地址:西安市新城区西五路 161 号

网址: <http://www.xaszxyy.com/>

第 52 页 共 63 页



保洁质量考核表（门诊楼部分）

保洁质量标准	分值	扣分标准	日期	日期	日期	日期
门诊楼大厅、走廊、过道楼梯每天循环静电推尘、地面光亮、无水渍、痕迹、杂物等。座椅、门帘要每日擦洗并用84液消毒，脚踏垫保持干净。	10分	一处不合格扣1分， 一项未做扣5分。				
屋顶墙面、地脚线要定时清洁，保持无积尘、污渍、蜘蛛网等。	10分	一处不合格扣1分。				
急诊室24小时循环保洁，及时清扫污物，各诊室、房间每日清扫两次，家具、候诊椅每日擦拭，污物桶保持干净。（特殊区域要消毒）	10分	一处不合格扣1分，一项未做扣5分。				
门诊楼公共卫生间随时打扫，保持地面清洁、无积水、尿渍、异味，便池、座便器及时冲洗，每日消毒一次，保持垃圾桶、纸篓表面清洁，纸篓杂物不超过2/3，及时更换垃圾袋，清洗、消毒2次/周。	10分	一处不合格扣1分， 一项未做扣5分。				
各走廊地面保持光亮，各诊室桌面、凳子、诊断床及窗台保持干净。	10分	一处不合格扣1分。				
门诊楼所有楼梯间做到巡回打扫，保持干净无杂物。果皮箱光亮，箱内无污垢，并及时清倒垃圾。	10分	一处不合格扣1分。				
开水房地面保持干净，热水器干净光亮；各诊室洗手池无污渍，水龙头清洁。	5分	一处不合格扣1分，一项未做扣5分。				
电梯间轿厢内保持干净，扶梯及扶手保持清洁无积灰，做到巡回打扫，并消毒2次/日。	10分	一处不合格扣1分，一项未做扣5分。				
门诊各手术间的铝合金顶、无影灯及连杆保持清洁，无血迹，无灰尘。地面光滑，无线头、无针及刀片，屋顶墙角线、地角线清洁，无积尘、污渍、蜘蛛网等，纸篓及时清倒，每日换袋。	10分	一处不合格扣1分， 一项未做扣5分。				
门诊楼天井及外阳台保持干净无杂物。	5分	一处不合格扣1分。				
玻璃门窗洁净、趟槽无尘；瓷砖墙面无污渍、灰尘。	10分	一处不合格扣1分。				
	100分					

地址:西安市新城区西五路161号

网址: <http://www.xaszyy.com/>



保洁质量考核表（医技楼部分）

保洁质量标准	分值	扣分标准	日期	日期	日期	日期
医技楼大厅、走廊、过道楼梯每天循环静电推尘、地面光亮、无水渍、痰迹、杂物等。座椅、门帘要每日擦洗并用 84 液消毒，脚踏垫保持干净。	10 分	一处不合格扣 1 分， 一项未做扣 5 分。				
医技楼屋顶墙面、地脚线要定时清洁，保持无积尘、污渍、蜘蛛网等。	10 分	一处不合格扣 1 分。				
医技楼卫生间随时打扫，保持地面清洁、无积水、尿渍、异味，便池、座便器及时冲洗，每日消毒一次，保持垃圾桶、纸篓表面清洁，纸篓杂物不超过 2/3，及时更换垃圾袋，清洗、消毒 2 次/周。	10 分	一处不合格扣 1 分， 一项未做扣 5 分。				
医技楼各走廊地面保持光亮，桌面、凳子、诊断床及窗台保持干净。	5 分	一处不合格扣 1 分。				
医技楼所有楼梯做到巡回打扫，保持干净无杂物。果皮箱光亮，箱内无污垢，并及时清倒垃圾。	10 分	一处不合格扣 1 分。				
医技楼开水房地面保持干净，热水器干净光亮；各诊室洗手池无污渍，水龙头清洁。	10 分	一处不合格扣 1 分，一项 未做扣 5 分。				
医技楼电梯轿厢保持清洁干净，做到巡回打扫，并消毒 2 次/日。	5 分	一处不合格扣 1 分，一项 未做扣 5 分。				
医技楼诊室间的铝合金顶、无影灯及连杆保持清洁，无灰尘。地面光滑，无线头、无针及刀片，屋顶墙角线、地角线清洁，无积尘、污渍、蜘蛛网等，纸篓及时清倒，每日换袋。	10 分	一处不合格扣 1 分， 一项未做扣 5 分。				
门诊楼天井及外阳台保持干净无杂物。	10 分	一处不合格扣 1 分。				
玻璃门窗洁净、趟槽无尘；瓷砖墙裙无污渍、灰尘。	10 分	一处不合格扣 1 分。				
医技楼楼顶每周巡查一次，保持下水管道通畅。	10 分	一处不合格扣 1 分。				
	100 分					

地址:西安市新城区西五路 161 号

网址: <http://www.xaszxyy.com/>



保洁质量考核表（管理部分）

	管理质量标准	分值	扣分标准	日期	日期	日期	日期
人员管理	1 各岗位人员调配合理，无迟到、早退、脱岗、窜岗、扎堆、聊天现象。 2 人员培训后上岗，着装整洁、佩带胸卡、不穿硬底鞋、不化浓妆。 3 仪表大方，礼貌待人，态度和蔼，语言文明。 4 不收受及索要病人赠品。 5 不探听、不议论、不传播病人病情、隐私及有关治疗内容。 6 保洁员在岗时不能收集废品。	20分	一人一项不符合标准，扣1分。 人员未培训，每日扣2分。 收集废品根据情节扣1—5分。				
物品管理	1 按要求使用各种保洁设备、物品、药液、质量可靠、浓度准确。 2 保洁用物设备齐全，损坏缺失及时补充。 3 保洁用物要清洁、按时消毒。 4 对所有保洁对象要爱护，不得损坏。 5 下水道应保持通畅，如有堵塞应负责及时疏通，做到节约用水用电。	10分	一处一次不符合标准，扣1分。				
现场管理	1 管理人员每天到现场检查。 2 对提出的问题能及时解决。 3 室内各区域湿式清洁后必须放防滑标志。 4 保洁人员编制到位，不得缺岗空岗。	20分	不了解现场情况或不能及时解决 问题，扣1分。 未放防滑标志，扣1分/次。人员缺岗，每日扣5分。				
		50分					
注	1 每月保洁质量考核4次，总分≥1190分为合格。2 满意度≥90%为合格。						

地址:西安市新城区西五路161号

网址: <http://www.xaszyy.com/>



保洁工作考核汇总表（二区）

考核内容		应得分	第一周	第二周	第三周	第四周
质量考核	住院部	100				
	技工	100				
管理		50				
周合计		250				
总计		≥850				

考核人签名：甲方

乙方

年 月 日



保洁质量考核表（住院部部分）

保洁质量标准	分值	扣分标准	日期	日期	日期	日期
楼梯、窗台、凉台打扫2次/日，保证无纸屑、痰迹，楼梯扶手擦拭1次/日。	10分	一处不合格扣1分， 一项未做扣5分。				
每日上午清扫病房2次，保持地面清洁、地角无尘、纸篓及时清倒、每日换袋，早8点前完成。治疗中必须打扫时，不得扬尘，随时保洁，墙面无蜘蛛网。	15分	一处不合格扣1分， 一项未做扣5分。				
卫生间随时打扫，保持地面清洁、无积水、尿渍、异味，便池及时冲洗，每日消毒一次，保持垃圾桶、纸篓表面清洁，及时更换垃圾袋，清洗、消毒2次/周。	10分	一处不合格扣1分， 一项未做扣5分。				
各室垃圾桶表面清洁，垃圾及时清倒，桶内套垃圾袋，消毒2次/周。垃圾桶周围墙面无污渍。	5分	一处不合格扣1分， 一项未做扣5分。				
水房地面干燥、清洁、无杂物堆放，水池无污渍，水龙头清洁，热水器光亮无尘。	5分	一处不合格扣1分。				
每日擦拭门窗、家具、桌椅、扶手床栏、电话、电视机、冰箱、候诊椅等。	10分	一处不合格扣1分， 一项未做扣5分。				
专用毛巾擦拭床头柜，保证一柜一巾，用后清洗消毒、晾干。	5分	一处不合格扣1分。				
终末消毒保证床垫下、床头柜内、壁橱、或储物柜内无渣、无杂物，用“84液”彻底擦洗床架、床头柜、凳子，热水瓶清洁后，表面消毒并妥善保管。	10分	一处不合格扣1分， 一项未做扣5分。				
协助护士做好病室空气消毒及整理杂物。	5分	未协助扣5分。				
每周彻底打扫病区一次，包括玻璃、防盗门、推车、瓷砖墙面，做到屋顶墙角线、地角线清洁，无积尘、污渍、蜘蛛网等。	10分	一处不合格扣1分， 一项未做扣5分。				
病区设备带、输液架、吸痰器、氧气桶、要每天擦拭，做到无积尘、无污渍。	10分	一处不合格扣1分。				
拖把标志清楚，严格按区域使用，用后消毒晾干。	5分	一处不合格扣1分。				
	100分					

地址:西安市新城区西五路161号

网址: <http://www.xaszxy.com/>



保洁质量考核表（技工部分）

保洁质量标准	分值	扣分标准	日期	日期	日期	日期
住院部 1-12 层大门玻璃、消防镜子每天擦拭。	10 分	一项不合格扣 1 分。				
住院部 1-12 层室内玻璃每月擦拭一次。	10 分	一项不合格扣 1 分。				
各楼层出风口及走廊顶部，每月擦拭一次。	10 分	一项不合格扣 1 分。				
住院部楼顶下水管道每周清理一次。	10 分	一项不合格扣 1 分。				
住院部所有电梯每周进行一次不锈钢保养。	10 分	一项不合格扣 1 分。				
住院部所有门框每月进行一次不锈钢保养。	10 分	一项不合格扣 1 分。				
检验楼各楼层出风口及走廊顶部，每月擦拭一次。	10 分	一项不合格扣 1 分。				
住院部所有不锈钢指示牌每周进行一次保养，要求光亮、无锈、无污渍、水渍、手印。	10 分	一项不合格扣 1 分。				
住院部内地面每周清洗一次。	10 分	一项不合格扣 1 分。				
住院部内的大理石地面、木地板，每季清洗打蜡一次。	10 分					
	100 分					



保洁质量考核表（管理部分）

	管理质量标准	分值	扣分标准	日期	日期	日期	日期
人员管理	1 各岗位人员调配合理，无迟到、早退、脱岗、窜岗、扎堆、聊天现象。 2 人员培训后上岗，着装整洁、佩带胸卡、不穿硬底鞋、不化浓妆。 3 仪表大方，礼貌待人，态度和蔼，语言文明。 4 不收受及索要病人赠品。 5 不探听、不议论、不传播病人病情、隐私及有关治疗内容。 6 保洁员在岗时不能收集废品。	20分	一人一项不符合标准，扣1分。 人员未培训，每日扣2分。 收集废品根据情节扣1—5分。				
物品管理	1 按要求使用各种保洁设备、物品、药液、质量可靠、浓度准确。 2 保洁用物设备齐全，损坏缺失及时补充。 3 保洁用物要清洁、按时消毒。 4 对所有保洁对象要爱护，不得损坏。 5 下水道应保持通畅，如有堵塞应负责及时疏通，做到节约用水用电。	10分	一处一次不符合标准，扣1分。				
现场管理	1 管理人员每天到现场检查。 2 对提出的问题能及时解决。 3 室内各区域湿式清洁后必须放防滑标志。 4 保洁人员编制到位，不得缺岗空岗。	20分	不了解现场情况或不能及时解决问题，扣1分。 未放防滑标志，扣1分/次。人员缺岗，每日扣5分。				
		50分					
注	1 每月保洁质量考核4次，总分≥850分为合格。 2 满意度≥90%为合格。						

地址:西安市新城区西五路161号

网址: <http://www.xaszxy.com/>



保洁工作考核汇总表（三区）

考核内容		应得分	第一周	第二周	第三周	第四周
质量考核	外环境	100				
	地下室	100				
管理		50				
周合计		250				
总计		≥850				

考核人签名：甲方

乙方

年 月 日



保洁质量考核表（外环境部分）

保洁质量标准	分值	扣分标准	日期	日期	日期	日期
规定区域的外环境清洁 2 次/日。	10 分	一处不合格扣 1 分，一项未做扣 5 分。				
地面干净无杂物、烟头、纸屑、痰迹、落叶、油渍等。	10 分	一处不合格扣 1 分。				
路灯、宣传栏、保持干净；马路边沿要保持清洁干净。	10 分	一处不合格扣 1 分。				
草坪花坛内无垃圾、杂物，花园宣传牌、石凳每日擦洗两遍，并保持清洁干净。	10 分	一处不合格扣 1 分。				
果皮箱表面清洁光亮，箱内无污垢，无垃圾堆积。	10 分	一处不合格扣 1 分。				
垃圾桶清洁，垃圾及时倾倒，无沿路撒、漏。	10 分	一处不合格扣 1 分。				
电动门光亮、无污渍，透视墙围墙无污垢。	10 分	一处不合格扣 1 分。				
楼周围地砖每周冲洗一次，并保持干净。	10 分	一处不合格扣 1 分，一项未做扣 5 分。				
所有楼一层外窗台不能有杂物，保持整洁美观。	10 分	一处不合格扣 1 分。				
雨雪后及时清扫环境。	5 分	一处不合格扣 1 分。				
流动保洁人员在岗。	5 分	一处不合格扣 1 分。				
	100 分					

地址:西安市新城区西五路 161 号

网址: <http://www.xaszxy.com/>



保洁质量考核表（地下室部分）

保洁质量标准	分值	扣分标准	日期	日期	日期	日期
地下停车场防雨棚每周清洗一次。	10分	一处不合格扣1分，一项未做扣5分。				
地下室地面保持干净，无烟头、纸屑等。	10分	一处不合格扣1分。				
地下室无杂物堆积。	10分	一处不合格扣1分。				
地下室垃圾桶内垃圾及时倾倒。	10分	一处不合格扣1分。				
地下室电梯门框及轿厢每周进行一次不锈钢保养。	10分	一处不合格扣1分。				
地下室地面每月清洗一次。	10分	一处不合格扣1分。				
地下室出风口每月擦拭一次。	10分	一处不合格扣1分。				
地下室玻璃、消防镜子每天擦拭。	10分	一处不合格扣1分，一项未做扣5分。				
地下室垃圾桶每周清洗一次。	10分	一处不合格扣1分。				
地下室楼梯扶手每日擦拭一次。	10分	一处不合格扣1分。				
	100分					



保洁质量考核表（管理部分）

	管理质量标准	分值	扣分标准	日期	日期	日期	日期
人员管理	1 各岗位人员调配合理，无迟到、早退、脱岗、窜岗、扎堆、聊天现象。 2 人员培训后上岗，着装整洁、佩戴胸卡、不穿硬底鞋、不化浓妆。 3 仪表大方，礼貌待人，态度和蔼，语言文明。 4 不收受及索要病人赠品。 5 不探听、不议论、不传播病人病情、隐私及有关治疗内容。 6 保洁员在岗时不能收集废品。	20分	一人一项不符合标准，扣1分。 人员未培训，每日扣2分。 收集废品根据情节扣1—5分。				
物品管理	1 按要求使用各种保洁设备、物品、药液、质量可靠、浓度准确。 2 保洁用物设备齐全，损坏缺失及时补充。 3 保洁用物要清洁、按时消毒。 4 对所有保洁对象要爱护，不得损坏。 5 下水道应保持通畅，如有堵塞应负责及时疏通，做到节约用水用电。	10分	一处一次不符合标准，扣1分。				
现场管理	1 管理人员每天到现场检查。 2 对提出的问题能及时解决。 3 室内各区域湿式清洁后必须放防滑标志。 4 保洁人员编制到位，不得缺岗空岗。	20分	不了解现场情况或不能及时解决 问题，扣1分。 未放防滑标志，扣1分/次。人 员缺岗，每日扣5分。				
		50分					
注	1 每月保洁质量考核4次，总分≥850分为合格。 2 每月满意度≥90%为合格。						

