

# 罗山县人民医院物业服务采购项目 (二标段) 合同

甲方：(以下简称甲方) 罗山县人民医院

乙方：(以下简称乙方) 南京金百丰物业管理集团有限公司

为保障甲方医疗工作有序开展，为患者、医护人员提供  
洁净、安全、舒适的就医及工作环境，依据《中华人民共和国  
民法典》等相关法律法规，甲乙双方遵循平等、自愿、公  
平和诚实信用的原则，双方就罗山县人民医院物业服务采购  
项目(二标段)事项协商一致，特订立如下合同条款，以资  
共同遵守：

## 第一条：服务范围、内容

1. 以病房楼、膳食楼南墙为界以南区域：含门诊楼、生  
殖医学科楼、肿瘤放疗楼、医学影像楼、地上、地下停车场  
及其所属公共区域保洁。

2. 承包内容：卫生保洁服务

3. 服务时间(按季节调整)：

(1) 临床科室工作时间：上午 6:30—11:30；下午 13:  
30—17:00。

(2) 非临床科室工作时间：上午 7:00—11:30；下午  
13:30—17:00。

(3) 保洁应急时间：11:30-13:30；17:00-次日 6:30。

## 第二条：人员要求、服务标准及合同期限

1. 人员基本要求：全员身体健康、五官端正、无精神类

疾病。物业经理及物业主管具有3年及以上相关工作经验，55岁以下高中及以上学历。保洁员年龄18-60岁，经岗前院感知识培训合格后上岗。

2. 服务标准：按照各岗位人员职责，要求员工为甲方提供标准化的保洁，为甲方创造一个清洁舒适安全的工作环境。

3. 合同期限：本合同自2026年03月01日起生效至2027年02月28日终止。

服务期限：3年，合同为一年一签。甲方对乙方上一年度服务考核合格后，方可续签订下一年的合同。否则，甲方有权解除合同。

### 第三条：保洁服务费及付款方式

#### 1. 保洁服务费

根据2026年03月01日与罗山县人民医院签订的《罗山县人民医院物业服务采购项目（二标段）》所约定保洁服务工作人员为41人，保洁经费中标价格为本合同的保洁服务价格，合同价为人民币大写：壹佰零陆万捌仟零壹拾陆元玖角叁分/年，（小写：1068016.93）。按12个月支付，每个月份（阳历）支付人民币大写：捌万玖仟元，小写（89000元，剩余款项在当年合同期满拨付）（甲方按照实际服务人员数量不少于约定人数41人核算）每名人员服务费人民币大写：贰仟壹佰柒拾元 小写：2170元/月。

#### 2. 付款方式

(1) 乙方于每月1日向甲方提供上月工作人员岗位信

息表、月培训记录等资料，不能及时提供者，甲方有权利延期结算。

(2) 乙方每月 10 日前（节假日顺延）向甲方提供上月物业服务费相关票据。

(3) 甲方按月进行支付，以银行转账形式支付乙方上月物业服务费用。

3. 管理服务费用标准的调整，按照甲方实际要求增减服务区域、内容进行相应的调整。

#### **第四条：保洁方式及质量要求**

保洁方式及质量要求详细内容见附件 1。

#### **第五条：保洁人员配置**

保洁人员岗位配置见附件 4

#### **第六条：甲、乙双方的权利和义务**

##### **甲方的权利和义务**

1. 依照本合同规定将医院所属物业的保洁等服务委托给乙方实行专业化的管理。

2. 甲方根据实际工作需要，委托乙方派遣 41 名工作人员从事保洁等工作，如乙方未按照约定派遣足够数量的工作人员，甲方有权利按照实际服务人数支付服务费。

3. 甲方有权监督乙方是否依法或依合同规定开展工作，但不得干涉乙方依法或依合同规定内容所进行的管理和经营活动。但如乙方工作人员表现不好或造成不良影响，甲方有权向乙方提出更换，乙方应在 3 日内更换，并向甲方报告。

4. 审定乙方拟定的物业服务制度。

5. 甲方有权对乙方的服务工作质量和态度进行监督和检查。每月由甲方人员对乙方工作质量测评, 根据甲方考评内容, 对乙方进行工作测评, 根据工作质量考核表设置分值为 100 分, 以合格分值 90 分进行评定, 如乙方月底考核不能达到 90 分, 以每扣 1 分 100 元标准扣除, 每月扣除总额不超过当月医院支付合同服务费的月总额。

6. 甲方如有其它临时性接待或者其它重要活动时乙方应根据甲方要求提供服务, 甲方不再另行支付费用。

7. 合同时间内如乙方人员出现集体罢工、停工现象甲方有权根据情况中止合同并追求相关法律责任。

8. 甲方在合同生效之日起, 按规定向乙方无偿提供场所作为乙方管理工作用房, 工作用房水电费由甲方负责(禁止非工作用水电, 如煮饭等)。

9. 结算审定支付给乙方的费用。

10. 概不承担乙方的任何法律纠纷。

11. 合同执行期间, 乙方未能达到甲方物业管理要求, 甲方有权解除合同, 不接受乙方主张的其他诉求。

12. 甲方每年对乙方进行 1-2 次考核, 包括(服务费、人员素质、科室满意度等), 考核不合格, 甲方有权终止合同。

### 乙方的权利、义务

1. 根据有关法律、法规及本合同的规定, 同时结合物业管理实际情况, 制定该服务项目的各项管理办法、规章制度、服务标准及考核、奖惩办法。

2. 遵守各项管理法规和本合同规定的职责要求，根据甲方授权，对托管区实施物业管理，确保实现管理目标，执行甲方委托事项，自觉接受物业管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的检查监督。

3. 乙方应建立本项目的物业管理档案并负责及时记载有关变更情况。在合同期满终止时，乙方必须向甲方移交原委托管理的全部物品及各类管理档案、财产等资料；乙方自己购置的用具及设备由乙方自行处置，与甲方无关。

4. 乙方聘用员工仅与乙方发生劳动关系，并由乙方承担与管理服务有关的直接运营费用（如工资、人身意外伤害险等），乙方所聘员工与甲方无任何关系。

5. 乙方必须遵守甲方有关管理制度，参与甲方组织的有关会议及有关考核。确保甲方保洁工作每天正常运行，同时可向甲方提出物业管理的合理化建议。

6. 乙方加强工作人员的职业及道德素养，员工时刻做到文明用语及微笑服务。工作中要做到“三轻”即轻拿、轻放、轻走，工作期间不影响工作人员工作和患者治疗与休息，严禁工作人员与医院职工及患者和家属口角及漫骂，不准私用私拿医院及科室的公共物品，捡到物品要及时上交。

7. 乙方保洁人员上岗时统一着装，佩戴工作牌，仪容衣帽整洁规范，乙方必须为员工配备至少两套工装（夏冬季）、口罩等其他物品。

8. 乙方所有物业人员均是甲方工作区域生活垃圾的督导员，有义务做好垃圾分类宣传、劝阻处理等工作。

9. 乙方所有物业人员均是甲方工作区域控烟劝导员，有义务做好病人及家属的禁烟宣教、劝阻吸烟、及时处理烟蒂等工作。

10. 乙方教育员工节水节电，严格控制长明灯、长流水；爱护甲方建筑物及室内各种设施，如乙方员工失误造成损坏由乙方承担相应经济责任。

11. 在日常管理过程中发生的事故应及时告知甲方，物业设施需要维修、保养的，应事先告知甲方。

12. 在服务期内，乙方必须做好工作人员所需要安全教育及安全措施，保证工作人员的安全，乙方工作人员在甲方工作范围内发生事故的，因乙方聘用员工仅与乙方发生劳动关系，故一切责任由乙方负责。

13. 乙方的服务人员要严格审查，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经甲方审定，同时乙方的服务人员须听从甲方调动指挥，并统一着装佩带工作证上岗，做到衣冠整洁，文明服务，自觉遵守甲方规定，按时上班，并接受甲方考核。

14. 乙方服务人员在甲方交由乙方管理服务的工作区域违法犯罪属实，乙方应承担相应法律责任，并不得再使用有关员工。

15. 乙方工作人员不得在通道、工具间、其他院内用房堆放杂物，不得擅自收集纸皮，报纸和杂物等物品，不得从事与工作无关的事项。

16. 乙方应对员工定期进行健康检查，乙方应为从事特

殊岗位的服务人员配备必要的防护用品。

17. 乙方员工岗位信息必须报备甲方以备日常检查，特殊科室（监护室、手术室、供应室、透析室等）的保洁相对固定，未经甲方同意不得随意更换，更换人员必须培训合格后方上岗。

18. 乙方应全力配合甲方等级创建要求，并做好员工“应会应知”培训工作。

19. 乙方必须按照医院工作性质及感控要求免费提供保洁物品：

(1) 保洁消毒工具：病区清洁工具车（必须是先进的全方位的清洁手推车）、吸尘器、扫地机、消毒喷雾器等保洁工具的日常使用、维修及维护；

(2) 提供足量的清洁消毒后的毛巾（根据医院床位数量的增加保洁物品也随之增加），对不同区域的清洁工具按照医院感控科的管理要求实行严格的分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分；

(3) 保洁药剂：提供清洁剂、洗涤剂、消毒剂、浴厕清洁剂、抗菌清洁剂、异味抑制剂、玻璃清洁剂、全能清洁剂、不锈钢洁亮剂、空气清新剂、石材除锈剂及地面保护材料等材料，这些消耗产品必须通过国家卫生部审批准予使用且符合医院感控科管理要求；

(4) 其他保洁物品：提供地面吹干机、防滑提示牌、所有区域垃圾桶及生活垃圾袋（黑色）、清洁球、保洁工作流程、巡查登记表、乙方办公用电脑、打印机、等其他办公

用品。

(5) 根据甲方实际使用要求，免费提供足够数量的保洁相关物品。

20. 乙方对甲方产生的生活垃圾，及时完成垃圾分类、收集、运送、暂存管理等工作，在工作中出现的问题和事故均由乙方承担，甲方不承担任何责任。因乙方内部管理失误造成医疗废弃物外流，经查实，视情节轻重对乙方进行处罚，触犯法律的，提交司法机关处理。

21. 乙方未经甲方书面同意，不得将本合同项目转包给第三方经营管理，否则，甲方有权解除合同。

22. 法律法规及相关规定由乙方承担的其他责任。

23. 乙方给员工支付的工资、社会保险等，必须符合国家有关规定。

24. 工作期间因乙方员工卫生清理不及时出现地面湿滑等原因导致人员摔伤产生的纠纷，若情况属实，由乙方处理及赔偿，甲方不承担任何责任。

25. 本合同终止时乙方必须在甲方要求的时间内及时交接本物业，并向甲方移交全部管理用房及有关档案资料。

26. 合同执行期间，乙方无法继续履行合同，应提前 30 天以书面形式告知甲方。

#### **第七条：违约责任**

1. 甲方对乙方每月进行不定时的考核，考核合格但发现保洁区域内存在保洁质量问题，下发限期整改通知单、限期整改，乙方必须在规定时间内书面上交整改结果的回复单。

如在限期整改时间内，质量问题整改达不到要求的，按每一处扣 100 元，考核不合格的直接扣 500 元。

2. 因乙方原因被甲方上级单位曝光、批评或对甲方重大活动造成负面影响的，每次扣 1000 元，直至解除合同。

3. 乙方及其所聘人员对甲方公共财务、设施、设备和环境造成损失的，由乙方照价赔偿。

#### 第八条：其他事项约定

1. 乙方必须配备一名安全生产管理员，并制定完善的安全生产管理制度。

2. 乙方必须与甲方签订安全生产责任书，责任书时效以保洁合同起止时间为准。

3. 乙方在合同履行期间，在不影响本区域保洁服务质量的情况下，通过增加机械设备等方式提高工作效率。设备添置的费用自行解决，保洁经费不予增加。

4. 本合同金额已包括保洁区域内的各项大的活动所需的道路清扫、垃圾清运等费用，如遇有重大活动必须无条件服从参与。

5. 乙方应在甲方管辖区域内设置固定办公场所，组织应急队伍开通 24 小时值班电话，按规定时间处理各种投诉及突发事件。

6. 因自然灾害等不可抗力因素造成本合同保洁项目经济损失的，甲乙双方共同协商妥善解决。

7. 进入下一轮公开招标，如乙方未成为中标人，乙方应当在甲方通知日期起 7 日内离场，乙方接到通知自离场期间，乙方应当维护保洁服务的正常运转，保证队伍稳定。保证工

作不间断，不得擅自离场和拒不提供服务。乙方离场时应与甲方和中标人完善交接事项和配合完成交接工作。

8. 因工作需要增加保洁人员的，按照合同标准增加相应的管理费用。

9. 承包期间乙方和乙方聘用人员同其他公司、企业、个人等发生的任何纠纷均由乙方或乙方聘用人员自行处理和承担责任，与甲方无关。

### 第九条：合同的补充及变更

本合同未尽事宜或甲乙双方认为需要变更或补充的事项，由甲乙双方协商并达成书面的补充或变更协议，补充或变更协议是本合同的有效补充，与本合同具有同等法律效力。

第十条：本合同如发生纠纷，当事人双方应当及时协商解决。协商不成时，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十一条：本合同自双方签字盖章起生效，合同执行期内，甲乙双方均不得随意变更或解除合同。合同如有未尽事宜，须经双方共同协商，作出补充规定，补充规定与本合同具有同等法律效力。本合同一式肆份，甲乙双方各执贰份。

甲方：罗山县人民医院

乙方：南京金百丰物业管理

集团有限公司

法定（授权）代表人：

法定（授权）代表人：

联系电话：0376-2122230

联系电话：15951081818

日期：2026年01月01日

日期：2026年01月01日

## 附件 1: 保洁方式及质量要求

### 1. 卫生保洁标准

#### (1) 大厅、走廊保洁标准:

地面: 表面洁净、无积尘、无陈旧污迹、无水迹、烟头、油迹及垃圾

墙面: 无积尘、无陈旧污迹、及时清理不当的张贴

天花: 无积尘、无蛛网、无污迹

照明灯具: 无积尘、无蜘蛛网

各房门、通道门: 无污迹、手摸无明显的尘迹

不锈钢表面: 光亮、无污迹

装饰物: 盆、座表面干净无积尘; 装饰物(如塑料花、油画)等表面无积尘

玻璃: 洁净、无陈旧污渍、晶莹透亮

宣传栏、展示柜及其他设备设施: 无陈旧手印、无积尘、无陈旧污渍

垃圾桶: 无垃圾过满、表面无痰渍、无污渍、按规范消毒

标识: 保持干净, 无不当张贴

#### (2) 楼梯、电梯保洁标准:

地面: 无积尘、无陈旧痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物

墙面: 无污迹

天花: 无积尘、无蜘蛛网、无污迹

电梯门、桥箱内: 无积尘、污迹

消防设备: 表面无积尘

楼梯: 扶手无积尘、立面无污渍

窗户: 玻璃明亮、无积灰

标识: 保持干净, 无不当张贴

#### (3) 病区、诊疗区保洁标准:

地面: 洁净、无积尘、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物、按规范消毒

墙面: 无手印、污迹

窗户：玻璃明亮、无积灰

阳台：洁净、无积尘、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物

天花板：无蜘蛛网、无积灰、无污迹

灯具：无厚积尘

床、床边柜、床架及其他家具、设备设施：无积尘、无积灰、车轮无缠绕物

标识：保持干净，无不当张贴物

#### (4) 污物间保洁标准：

地面：无积尘、碎纸、垃圾、烟头、无积水、无污渍、按规范消毒

设备、设施：无积尘、无陈旧污渍

室内物品摆放整齐，清理完污物后消毒室内及盛装垃圾的容器

#### (5) 会议室保洁标准：

桌面、窗台：无积尘、洁净、按规范消毒

地面：无污渍，地毯上无碎屑，云石地面（砖地面）清洁干净

天花：无积尘、无蜘蛛网、无污迹

家具、设备设施：无尘灰、无污渍

阳台：洁净、无积尘、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物  
倾倒干净所有垃圾桶并保持外表干净

#### (6) 公共卫生间保洁标准：卫生间无异味

地面：无积尘、碎纸、垃圾、烟头、无积水、无尿迹、污迹

洗手池：池壁无污垢、无痰迹及头发等不洁物

水龙头：无积尘、无污物、按规范消毒

洗手池台面：无水迹、无积尘、无污物、按规范消毒

镜面、玻璃：无水点、无水迹、尘土、污迹

手纸架：无手印、光亮、洁净

纸篓：污物量不超过 2/3，内外表干净

墙面：无积尘、污迹

顶板：无积尘、污迹、无蜘蛛网

污水池：无砂泥、无污渍

(7) 医院外围道路、地上、地下停车场、天台保洁标准：

整洁卫生、无杂物、无污渍，栏杆、灯柱、标识牌无积尘、及时清理乱贴的宣传品

明沟渠内无垃圾，无青苔、保持通畅，室内外下水管道的疏通保畅；

水池水面无浮物、水池壁及池底无渍

(8) 清洁工具标准：

清洁工具：干净整洁、无污渍，分类使用并有分类标识，摆放整齐，地拖扫帚上无毛发、线头；污染区用具用后及时消毒

清洁用车：干净整洁、无污渍、车上工具摆放整齐、无杂物

## 2. 保洁范围

(1) 公共环境保洁范围

医院围墙内的公共环境卫生（包括门前三包区域）含地面、通道、走廊、大厅、台阶、门窗、天花板、墙壁、玻璃、电梯内外、室内外下水管表面、宣传栏、梯间各种风扇、公共厕所、楼顶、消防栓、楼梯扶手、挂画、垃圾桶的保洁工作等。

(2) 临床科室保洁范围：包括治疗室、护士站、病房、卫生间、开水间、被服库房、污物间等。物品包括风扇、排气扇、洗手盆、屏风、室内玻璃、病床、床头柜、地面及家具、输液架、设备带、药柜、病人出院病床的清洁消毒。

(3) 非临床科室、办公区域保洁范围：诊疗室、候诊室、各种检查室、库房等。物品包括各种风扇、排气扇、门窗、天花板、室内玻璃、指示牌、宣传栏、厕所及墙壁瓷砖、洗手盆、地脚线。

## 3. 保洁服务工作职责及要求

(1) 户外地面以干式清扫为主，户内地面以清水湿式拖抹为主；当地面被血液、呕吐物、分泌物、排泄物污染时及时用消毒液清洁消毒。

(2) 清洁工具物料如扫帚、垃圾铲、地拖及地拖桶、手套等按使用场所不同，进行分类、编号、做好标识、严禁工具混用，以免造成交叉感染。

(3) 毛巾清抹时严禁一巾多用，毛巾使用后要消毒，晾晒，按规范更换消毒液。

(4) 进入各科室、办公室、会议室的保洁员不得随便乱翻阅桌面材料、文件。如进入重要敏感部门如财务办公室、收费处、档案室等搞卫生时，应获得本科室工作人员同意才能进去操作。

(5) 洗手盆、洗物盆、卫生间每天清洗不少于 2 次，并随脏随洗，保持干净无臭味。

(6) 本院系无烟医院，保洁员和现场主管都是控烟员，日常要做好控烟工作。

(7) 维护承包范围内院容、院貌的整洁，劝阻病人及家属在病房窗外或公共通道晾挂衣服、杂物；冷暖气开放时，劝阻病人自觉关闭窗户。

#### 4、各区域保洁内容与频次要求：

区域	序号	工作内容	要求
门诊	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的 2/3）	每日 2 次/随时
	2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫），保持地面光亮洁净	每日 2 次/随时
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁），不出现垃圾、杂物、污道	每日 3 次/随时
区	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、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）、低处电器表面清洗或消毒水擦拭	每日1次
6	区域内洗手池、水池、水龙头、清洗、擦拭	每日2次
7	卫生间（含水龙头、镜子、洗手池、台面、马桶、地面）冲洗、擦拭、消毒，保持清洁无臭味、地面干燥无湿滑	随时
8	区域内窗台、阳台、把手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、意见箱、垃圾桶擦拭	每日1次
9	门、门框、低处窗框及玻璃擦拭	每周1次
10	玻璃及窗框、楼梯扶手用消毒水清抹	每日1次
11	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
12	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次
13	高处标牌、宣传栏、壁挂物、玻璃护栏、显示屏幕擦拭，保持清洁及玻璃光亮	每日1次/随时
14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘，保证无尘及污迹	每周1次
15	灯具、排气扇、等高处设备擦洗	每月2次
16	地面机洗	每周1次
17	窗帘拆换（污染时随时拆换）	每季1次
18	平车上布类整理、更换	随时
19	巡视保洁、消毒毛巾	随时
20	大理石柱、墙面清抹	每月2次
21	首层玻璃飘檐	每月1次
22	电梯用消毒水擦拭	每日1次/随时
23	注：以上区域同时要求随脏随清洁	

区域	序号	工作内容	要求
住院病区	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的2/3）	每日2次/随时
	2	区域内地面牵尘（无扬尘干扫）	每日2次
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日2次
	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、轮椅、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭，车轮定期加油	每日1次
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日2次
	7	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、排气扇、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒，保证无臭味	每日2次
	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、意见箱、垃圾桶擦拭	每日1次
	9	负责套被及床单位终末消毒，用消毒水清洁出院病床。	随时
	10	护士站、配餐室的擦拭	每日1次/随时
	11	门、门框、窗框、玻璃擦拭	每周1次
	12	低处墙面除尘、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闪钢保养	每周1次
	14	高处标牌、壁挂物、宣传栏、挂物用消	每周1次

		毒水擦拭	
15		高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月1次
16		灯具、排气扇、风扇、分体空调滤网擦洗	每月1次
17		吸痰机、负压器等医疗仪器的表面擦拭	随时
18		消毒清洗血压计袖带、输液架、药杯、治疗盘、气垫床、摆药筐、病历牌外表	每周1次
19		地面机洗	按实际情况
21		处置室、污物间地面、柜面、垃圾桶的清洁	每日2次
22		巡视保洁、小手巾清洗、晾晒	随时
23		打包污衣、被服等	每日1次
24		电梯用消毒水擦拭	每日1次/随时
25		电梯地板吸尘	每周1次/随时
26		处置室、污物间地面、柜面、垃圾桶的清洁	每日2次
27		窗帘拆洗	每3个月1次
28		注：以上区域同时要求随脏随清洁，手术室、ICU、透析室等特殊科室保洁按照科室要求完成保洁工作	

区域	序号	工作内容	要求
	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的2/3）	每日2次/随时
	2	区域内（含楼梯）地面拖、扫，保证无垃圾、无尘、洁净	每日2次/随时

100%

公 共 区 域	3	区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭	每日2次/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、消毒无臭味	每日2次/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、意见箱、垃圾桶擦拭	每日1次
	6	玻璃保持光亮	每周1次
	7	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次
	8	高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次
	9	高处(含天花板、高处墙面、樑等)除尘	每月1次
	10	灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦洗	每月1次
	11	地面机洗	每天1次
	12	巡逻保洁	随时
	13	停车场地面每天清扫、不出现垃圾杂物、污迹、灰尘;定期每周用水冲洗	随时

## 附件 2

## 服务质量指标

序号	考核项目	说明	标准
1	病人满意度	病人对项目服务质量的满意度调查	$\geq 85\%$
2	质量考评	护士长对项目服务质量的考评	$\geq 90\%$
3	投诉回复率	(1) 接到电话投诉, 当天给予回复处理 (2) 接到书面投诉, 三个工作日给予书面回复	100%
4	岗前培训上岗率	经岗前培训, 考试合格后上岗的比率	100%
5	医院感染控制知识培训覆盖面	(1) 手部卫生 (2) 血液传播性疾病职业暴露预防和处理 (3) 消毒隔离工作制度 (4) 医疗废物管理知识	$\geq 95\%$

## 附件 3

## 工作质量考核表

序号	类别	考核项目	分值	质量标准/分值	得分
1	基本项目 (12分)	遵守劳动纪律	3分	按时上下班、不得做与工作无关的事,休息及离岗前需与护士长请假	
2		工作时间穿着整洁,按规定要求着工作装,不得穿背心、拖鞋	2分	着工作装、干净整洁、不穿背心、拖鞋	
3		服务认真、热情,不得与患者、家属及工作人员发生争执	2分	工作认真,未发生争执	
4		不得损坏、私拿公物及他人财物,不得偷拿医疗废品	5分	不得私拿公物,偷拿医疗废品、不得在通道、工具间、其他院内用房堆放杂物,不得擅自收集纸皮,报纸和杂物等物品。	
5	公共区域 (21分)	楼梯、大厅、走廊、电梯墙面、墙裙、扶手、栏杆	4分	无污迹、积尘、无乱张贴物	
6		楼梯、中厅、走廊、电梯间地面湿拖、干尘推	4分	无污迹、水迹、口香糖胶迹、烟头等杂物	
7		楼梯、中厅、走廊、电梯顶棚	2分	无积尘、蜘蛛网	
8		窗户、窗框、窗沟、纱窗	3分	窗户光亮、窗框、窗沟、纱窗无污迹	
9		垃圾桶、标识、开关、工作站台面等各种标志物	3分	无污迹、积尘	
10		窗台等区域	3分	无烟头、烟缸等烟具	
11		病区等区域	2分	无尘、玻璃光洁	
12		病房地面	3分	无污迹、水迹、杂物等	

13	病室 (25分)	消毒标准湿擦墙面、墙角线、开关	3分	无尘、无污迹		
14		暖气及暖气罩	3分	无尘、无污迹		
15		按消毒标准湿擦病床、床头柜、氧气带及呼叫器	5分	床、床头柜等无尘、“一柜一巾”进行消毒处理		
16		病人出院后对病床及床头柜移位进行终末彻底清洁、消毒	5分	进行终末彻底清洁、消毒		
17		窗户、窗框、窗沟、纱窗	3分	窗户光亮、窗框、窗沟、纱窗无污迹		
18		房间外门	3分	无污迹、门镜光洁		
19		病区公区 卫生间、洗 漱间(42分)	地面湿拖、干尘推	4分	无污迹、水迹、杂物	
20			墙面	3分	无污迹、无积尘	
21	天花板、灯饰、风口		3分	无污迹、无积尘、无蜘蛛网		
22	水槽		3分	无垃圾、物品整齐		
23	镜面、窗户		3分	光洁、无水迹、无污渍		
24	拖布池		3分	外池无污渍		
25	拖布等清扫工具、物品		3分	放置规范、隐蔽		
26	厕门、隔断		4分	清洁无污迹、无乱张贴物		
27	便池、地漏		4分	无杂物、无异味、随时保洁		
28	玻璃、窗台、暖气		3分	无污迹及积尘		
29	垃圾桶(大、小)、垃圾车		3分	桶身、车身光洁无污迹、痰迹		
30	垃圾袋		3分	垃圾不超出四分之三		
31	外门(大院、花池)		3分	无污迹、门镜光洁		

## 配备人员情况

科 室	人 数	科 室	人 数
门诊一楼大厅	2 人	肿瘤放疗楼一楼	1 人
门诊一楼诊区	1 人	肿瘤放疗楼二楼	2 人
健康管理科	1 人	肿瘤放疗楼三楼	2 人
门诊二楼诊区	1 人	肿瘤放疗楼四楼	2 人
门诊二楼检验科	1 人	细胞免疫室	1 人
门诊二楼儿科	2 人	电梯	1 人
门诊三楼口腔科	1 人	南大院	1 人
门诊三楼西区	1 人	西大院	1 人
门诊三楼彩超室	1 人	介入手术室	1 人
门诊三楼手术室	1 人	医学影像科	2 人
门诊四楼妇产科、胃镜室	1 人	生殖医学楼	5 人
门诊四楼耳鼻喉科	1 人	门诊、放射科地下室	1 人
门诊四楼眼科	1 人	门诊七、八楼	1 人
门诊五、六楼	2 人	门诊九、十楼	1 人
机动人员	1 人	管理人员	1 人
共计：41 人			