

信阳市中心医院羊山院区物业保洁值梯服务项目合同

甲方：信阳市中心医院（以下简称甲方）

乙方：信阳市荣业物业管理有限公司（以下简称乙方）

为维护双方权益，依照《中华人民共和国民法典》及其它有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，在招标项目内容及要求基础上，双方就信阳市中心医院羊山院区物业保洁值梯服务项目事宜协商一致，特订立如下合同条款，招标文件和投标文件与此合同不可分割，共同遵守。

第一条：服务范围、内容

信阳市中心医院东院区门诊楼保洁（含外环院落、地下室、楼顶天面、门诊连廊与病房楼交界线、学术报告厅）。

第二条：合同履行期限

服务期限为三年。

第三条：保洁服务经费及付款方式

1、保洁服务经费

保洁服务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：贰佰零柒万捌仟玖佰柒拾捌元/年，（小写：2078978.00元）。

2、付款方式

按月支付，乙方于次月5日前向甲方开具上月的增值税普通发票，甲方于次月15日前支付上月保洁服务费至乙方账户，保洁服务费用原则上按月支付人民币大写：壹拾柒万叁仟贰佰肆拾捌元壹角陆分/月（小写：173248.16元/月）。

3、合同签订后30日内乙方向甲方缴纳保洁服务保证金壹拾万元整。

第四条：保洁人员配置

见附件

第五条：保洁方式及质量要求

见附件

第六条：甲方的权利和义务

- 1、对于不适合或不称职的员工，甲方有权提出调整要求，乙方应及时予以调整。
- 2、为了方便临床工作，甲方主任、护士长有权要求更换工作态度不好，工作能力差的保洁员。
- 3、甲方有权监督乙方是否依法或依合同规定开展工作，如乙方工作人员未能正确履行职责或造成不良影响，甲方有权随时解除合同的权利。
- 4、甲方提供免费的办公、管理、工具用房及水电给乙方使用。

第七条：乙方的权利和义务

- 1、员工按岗位要求统一着装，言行规范，挂牌上岗，要注意仪容仪表，公众形象，自觉维护医院形象。
- 2、针对本项目的特点制定具体物业管理服务方案和服务标准，并组织实施。
- 3、保洁员要有良好的职业道德和服务态度，对医务人员和就医者要以礼相等待，节约水电，爱护医院一切公共财物，认为损坏要赔偿。
- 4、服从医院领导的工作安排，接受医院的监督和检查。
- 5、提高员工的素质，要定期对保洁员进行培训，同时对保洁员进行考核，提高工作质量。
- 6、抓好预防交叉感染工作，消毒隔离按照医院感染要求进行，保洁员要经常参加感染知识培训及学习基本的操作规程，不断提高对医院感染的认识。
- 7、每天要保证有足够的保洁员为临床科室工作，服从临床科室工作安排，热情服务，不得恶意顶撞科室人员。
- 8、保证有机调度人员，以应付节假日或平时保洁员休息时出现的人员不足问题。
- 9、要求安排专门和管理人员，每天对医院进行查巡，经常与临床科室沟通及时解决临床科室提出的问题。
- 10、遵守国家的有关法律、法规及当地政府的有关规定，严格内部管理并负责其为完成本项目承包合同的全部人员的劳动合同及劳动法律关系和相应的风险责任。承担员工的工资福利、加班、社区保险（包括养老、医疗、工伤险等）及国家规定的权利和义务。所有员工进入本院服务前，经体检合格，员工必须严格执行有关安全操作规程。员工违反计划生育正常、疾病、工伤事故、死亡及保洁公司与员工发生劳资、劳资纠纷等与甲方无关，甲方不承担任何经理、法律责任，由此产生的一切后果，均由乙方负责，不得以任何理由向甲方追偿。

11、医院每月对中标人的服务质量进行监督和考评，其中考评内容与医院支付给中标人的金额挂钩。投标人承诺与医院签订合同后，需向医院支付人民币 10 万元质量保证金，保证金的用途用于医院根据中标人的服务质量保障，以（附件：服务质量指标；附件：信阳市中心医院保洁、电梯值班服务项目管理质控考核评分细则；）作为对中标人的考核值班，每份表的分数为 100 分，满分 300 分，每月进行月中和月底进行考核，以合格分数为 240 分进行评定，如中标人月底考核不能达到 240 分，以每扣 1 分扣除 1000 元标准扣除，每月扣除总金额不超过当月医院支付合同服务费的月总额（总中标金额除以 24 个月）。质量保证金返还方式由双方根据考评情况协商处理。

12、如果中标人连续三个月不能达到服务标准考核的合格分数 240 分，医院有权解除此服务的合同，并停发不合格最后一个月合同服务费，由此造成的中标人损失，由中标人全部负责，医院不负任何责任。

13、如中标人履行合同半年后达到优质服务标准，即当月的考核超过 280 分，双方协商按每月增加一分返还人民币 50 元，其返还的季度金额不能超过扣除的季度金额数。

14、不得将本项目转包给第三方管理，不得将物业管理员的劳务、工资等关系委托给第三方进行管理。

15、甲方如有其它临时性接待、警卫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。若遇火警、水灾、台风暴雨等特殊情况，要立即组织应急小组配合甲方进行抢险。

16、甲方对岗位设置和管理工作具有决定权，乙方派驻的人员应服从医院管理。

17、乙方所有服务人员的食宿由乙方自理。

18、合同时间内，如乙方出现集体罢工、停工现象，医院有权根据情况中止合同。

19、乙方应充分了解医院的运作情况和使用的建筑材料的特性，根据不同性质的建材而选用不同的清洁用品和清洁工具。

20、保洁人员必须服从医院的管理，遵守医院的有关规章制度。在承包区域的保洁质量负全部责任，有义务协助上级主管部门做好各项检查。

21、如遇火警、水管爆裂、台风袭击、迎接参观检查、医院突击清洁、因传染疾病突发的清洁消毒工作等特殊情况，保洁公司要组织突击小组配合医院搞好特殊清洁工作。

22、保洁人员必须要服从医院的保洁安排，工作时间内要做到随叫随到。

23、协助医院做好可回收物品废品的回收工作。

第八条：其他事项约定

1、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。

2、本合同金额已包括保洁区域内的各项重大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。

3、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。

4、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。

5、因工作需要调整保洁标准的，按新标准重新测算保洁服务费。

6、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，任何一方均可向平桥区人民法院起诉。

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。

第十二条：本合同一式肆份，甲乙双方各执两份。

甲方：信阳市中心医院

法定代表人：



乙方：信阳市物业管理有限公司

法定代表人：

日期：2025 年 06 月 03 日

附件 1

信阳市中心医院东院区门诊楼保洁服务（含外环院落、地下室、楼顶天面）：配置管理员 1 名，保洁员 74 名，共计 75 名。

详见下表：

楼层	科室类别	人 员 配 置	科室类别	人员配置
一层	急诊科（24 小时制）	5	影像科	3
	急诊检验		收款处	
	急诊药房		医患沟通	
	儿科门诊	2	办公区	
二层	内科系统	2	中西医药	2
	五官、皮肤		心脑血管	
	肿瘤	2	全科培训	
三层	生殖中心	3	检验科	2
	妇、产科门诊		全科培训	1
	计划生育			
四层	超声科	2	腔镜中心	1
	外科、疼痛综合换药	1	DSA 手术室	2
			全科培训	1
五层	输血科	1	手术室	3
	病理科	2		
	口腔门诊	2	行政办公	1
六层	血液透析	2	手术设备层	2
	预留会议室			
	门诊手术室	2	行政办公	1
七层	体检中心	3	信息中心	1
			消毒供应中心	2
	优诊室	1	行政办公	1

其它	外环院落 (早 7 时至晚 21 时 30 分) 两班倒	6	地下室 楼顶天 面	3
其它	轮休人员 (每 10 人 配 1 名人员机动轮休)	6	门诊区域管理 人员	1
小计		48		27
总计	总计 75 人			

附件 2

一、服务项目

信阳市中心医院东院区门诊楼保洁服务

二、服务地点

信阳市中心医院东院区。

三、服务范围

信阳市中心医院羊山院区门诊楼。

四、服务时间

1、临床科室工作时间：上午 6:30—12:00；下午 14:00—17:30。

2、非临床科室工作时间：上午 7:00—12:00；下午 14:00—17:30。

3、外围、公共环境保洁时间：24 小时。

4、急诊、儿科急诊保洁时间：24 小时。

5、保洁应急时间：12:00—14:30；17:30—次日 06:30。

6、医疗运送服务项目实行 24 小时服务，随叫随到。

五、服务内容

(一) 卫生保洁服务

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

门口地垫：无砂泥、无污渍

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、轿箱内：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

天花：无积尘、无蜘蛛网、无污迹

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

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）办公室、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、碎纸机、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、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

垃圾车：有标识、干净整洁、无污渍、按规范消毒

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、墙壁、玻璃、电梯内外、室内外下水管表面、宣传栏、分体空调滤网、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：包括办公室、值班室、治疗室、护士站、病房、卫生间、开水间、被服库房、污物间等。物品包括各种办公设备、风扇、排气扇、洗手盆、屏风、分体空调滤网、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：办公室、诊疗室、候诊室、各种检查室、值班室、高压氧仓、库房等。物品包括办公设备、各种风扇、排气扇、门窗、天花板、室内玻璃、指示牌、宣传栏、分体空

调滤网、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。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) 医疗废物的运送、暂存管理服务：严格执行《医院医疗废物管理规定》及其他医疗废物管理的有关规定。

(7) 本院系控烟医院，保洁员和现场主管都是控烟员，日常要做好控烟工作。

(8) 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。

(9) 各楼层出入口的胶地垫、电梯箱内胶地垫、卫生间门口的布质地垫的铺设及清洁。

5、各区域保洁内容与频次要求：

区域	序号	工 作 内 容	要求
门诊区	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
	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、皂盒、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、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	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、吸阶梯尘	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、风帘机、分体空调滤网等高处设备擦洗	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，床上用品拆换	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	门诊综合楼玻璃飘檐、大厅首层玻璃天顶清洗	每周 1 次
	22	电梯用消毒水擦拭	每日 1 次/随时

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	区域内地面牵尘（无扬尘干扫），保证全天候专人清洁	每日 4 次/随时

急 诊 科 输 液 室	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4次/随时
	4	区域内家具（桌椅、车床、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、无影灯）、低处电器表面的清洗或消毒水擦拭	每日1次
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处、柜清洗、擦拭	每日2次
	7	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、洗手池、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒及便盆的浸泡清洁，保持干净无臭味	每日2次/随时
	8	区域内窗台、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、术后整理、清洁、消毒各类推车（包括轮子的去污、上油）	每日1次/随时
	9	门、门框、窗框、低处窗框及玻璃擦拭	每周1次
	10	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
	11	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次
	12	高处标牌、宣传栏、壁挂物擦拭、显示屏保持清洁	每日1次/随时
	13	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	每月1次
	14	灯具、排气扇、风扇、新风机等高处设备擦洗	每月1次
	15	地面机洗	每周1次
	16	巡视保洁、消毒毛巾	随时
	17	平车上布类整理、更换，病人床单位终末消毒	随时
	18	洗引流管、负压瓶、血压计袖带、输液架、药杯，放置整齐凉干	随时
	19	窗帘拆换（污染时随时拆换）	半年1次
	20	大理石柱、墙面清抹	每月2次

区域	序号	工 作 内 容	要求
I C U	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），保证全天专人清洁	每日4次/随时
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日3次/随时
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、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消毒水擦拭	每日1次
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、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）冲洗、擦拭、消毒，保持干净无臭味	每日2次/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
	9	拖鞋、防滑地垫、脚垫清洗	每日1次
	10	病人出院终末消毒（床单位、一起、吸引瓶、管道清洗、消毒）	随时
	11	门、门框、窗框、玻璃	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闪钢保养	每周1次
	14	高处标牌、壁挂物擦拭，显示屏保持清洁、玻璃光亮	每月1次
	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、音响、排气扇、风扇、中央空调出风口擦洗	每月2次
	17	地面机洗	每3月1次

	18	巡视保洁、消毒小手巾	随时
	19	平车上布类整理、更换，病人床单位终末消毒	随时
	20	床头柜做到一台一巾	每日 1 次/随时
	21	按照 ICU 清洁工职责完成科室安排的保洁工作	

区域	序号	工 作 内 容	要求
手 术 室	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	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 2 次/随时
	3	区域内家具（桌椅、橱柜等）、换鞋板、办公用品、台面擦拭	每日 2 次/随时
	4	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材、无影灯）、低处电器表面清洗、擦拭	每日 1 次
	5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭	每日 2 次
	6	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）冲洗、擦拭、消毒，保持清洁无臭味	每日 2 次/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	拖鞋清洗	随时
	9	接台手术之间迅速清理手术床、使用的物品、工作台表面等可疑被病人血液或体液污染的环境及物品进行有效清洁和消毒	随时
	10	术后整理、清洁、消毒	随时
	11	门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭	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闪钢保养	每月 2 次
	14	吸引瓶、管彻底清洗、消毒	随时
	15	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 1 次/随时
	16	灯具、排气扇、风扇擦洗	每月 1 次
	17	地面机洗	按实际情况
	18	巡视保洁、消毒小手巾	随时
	19	平车上布类整理、更换，手术台上用品拆换	随 时
	20	库房的打扫	每月 1 次/随时
	21	窗帘拆换	每 2 月 1 次
	22	各类推车轮子上油、去污，保证正常运行	每周 1 次
	23	电梯用消毒水擦拭	每日 1 次/随时

区域	序号	工 作 内 容	要求
住 院 病	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

区	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、挂物用消毒水擦拭	每周1次
	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
	20	处置室、污物间地面、柜面、垃圾桶的清洁	每日2次
	20	巡视保洁、小手巾清洗、晾晒	随时
	21	打包污衣、被服等	每日1次
	22	电梯用消毒水擦拭	每日1次/随时
	23	电梯地板吸尘	每周1次/随时
	24	处置室、污物间地面、柜面、垃圾桶的清洁	每日2次
	25	窗帘拆洗	每3个月1次

区域	序号	工作内容	要求
行政区	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/随时
	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）、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擦拭	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、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	每日2次/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、意见箱、垃圾桶擦拭	每日1次
	9	开水机	每周1次
	10	门、门框、窗框、玻璃	每周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、壁挂物擦拭	每周1次
	14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月1次
	15	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、新风机等高处设备表面擦洗	每月1次
	16	地面机洗	每2个月1次
	17	巡视保洁、小手巾清洗、晾晒	随时
	18	室内灭蚊、灭蟑、灭鼠	每月1次/随时
	19	门诊南楼天6楼天棚清洗	每周1次
	20	电梯用消毒水擦拭	每日1次/随时
	21	注：以上区域同时要求随脏随清洁。财务办公室、出入院及门诊收费处、药房、仓库、档案室等重要敏感部位搞室内卫生时，每次进场时应和工作人员先预约好，即有办公室人员在场才进行保洁工作。	

区域	序号	工作内容	要求
会议室	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）	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	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、排气扇、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒无臭味、保持地面洁净、干燥无湿滑	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	开水机、水壶内部及外壳、冰箱内部清洗	开会前
	10	门、门框、窗框、玻璃擦拭	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闪钢保养	开会前
	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
	16	会议用的水果盆、杯及其它器具清洗；会场的保洁	开会后
	17	如无会议则每周按时清洁一次	
区域	序号	工作内容	要求
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）	每日 2 次/随时
	2	区域内（含后楼梯）地面拖、扫，保证无垃圾、无尘、洁净	每日 2 次/随时
	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、梁等）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

6、保洁工具及消耗品要求

（1）为了保障保洁服务质量，中标人须提供足够的作业机械，自行解决各项管理服务工作时所需的日常工具和劳保用品，如：多功能洗地机、吸水吸尘机、高速抛光机、清洁服务工具车、生活垃圾和医疗废物运送专用车及保洁所需的清洁剂等。并能根据用户的行业形象要求及规范，保证文明作业。（每个保洁人员进行保洁工作时，需配备多功能清洁车）。

(2) 保洁公司的保洁员劳保用品、工作服及其他职业防护等物品由保洁公司提供。

(3) 保洁工作所需的生活垃圾袋、医疗垃圾袋由保洁公司提供。

7、员工管理

本项目服务范围内的人员均属于保洁公司员工，保洁公司应该承担并依时支付他们的工资福利、加班、社会保险（包括养老、医疗、工伤险等）及国家规定的权力和义务。保洁公司所有员工进入本院服务前，必须经体检合格，并提供相关的资格证件才能上岗；员工必须严格执行有关安全操作规程。员工违反计划生育政策、疾病、工伤事故、死亡及保洁公司与员工发生劳资关系、劳资纠纷等与甲方无关，甲方不承担任何经济、法律责任。

8、消毒剂

本服务范围内保洁工作所需的消毒剂由乙方负责提供。

六、中标人必须负责的费用（包括但不限于）：

- 1、清洁、洗涤剂。
- 2、擦拭用消毒剂。
- 3、地面养护费。
- 4、垃圾袋（大、小）。
- 5、清洁工具、设备，生活垃圾外运的运送工具。
- 6、中标人的办公场所所需的办公设备、办公用品。
- 7、清洁工工服及职业安全防护用品。
- 8、中标人使用布类的洗涤。（含工作服的洗涤）
- 9、清洁工工资及一切福利待遇保险。
- 10、卫生间除臭剂、洗手液、卫生间纸巾。
- 11、中标人所有工作人员的食宿。

附件 3

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	≥85%
2	质量考评	护长对项目服务质量的考评	≥85 分
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	≥95%

附件 4

信阳市中心医院保洁、电梯值班服务项目管理质控考核评分细则

项目	考核内容	分值	工作标准与要求	检查方法	扣分	实际得分	备注
保洁、电梯值班服务公司服务受理 (20 分)	保洁、电梯值班服务公司管理制度	5	管理制度健全和职责健全	管理制度不健全、岗位职责不明确 一处扣 0.2 分			
	值班	5	后勤管理处每天 24 小时有值班人员在岗履职	设有 24 小时服务受理热线, 不定期抽查, 服务电话没人接 1 次扣 0.2 分			
	服务质量满意度	5	每季度进行后勤服务质量满意度调查	后勤服务质量满意度调查达 80%以上、资料健全, 有受理记录、受理后有跟踪落实, 反馈及时 (一次不到位扣 0.2 分) 对受理后处理结果满意度达 80%以上 (一次不到位扣 0.2 分)			
	投诉回复	5	接到电话投诉, 当天给予回复处理; 接到书面投诉, 三个工作日给予书面回复, 并做好登记	投诉回复不及时 1 次扣 0.2 分, 投诉不回复全扣。			
	存在问题整改	2	质量考评存在问题, 公司建立整改台账, 制定整改方案, 按期整改落实, 并做好跟踪。	无建立整改台账, 无制定整改方案。逾期无整改一处扣 0.2 分。			
员工 (6 分)	仪表、仪态	2	统一着装, 带工作牌上岗, 精神面貌好, 服务态度好, 无病人或家属投诉。	仪表不规范, 没带工作证上班; 工作时间内有吃东西、聚堆聊天、看电视、听广播、大声喧哗。发现一次扣 0.2 分。			
	在岗情况	2	按时到岗, 没迟到、早退、窜岗现象	有迟到、早退、窜岗现象。发现 1 人扣 0.2 分。			
	素质	2	清洁工、洗衣工等员工要求 18-55 岁。	公司聘请员工年龄低于 18 岁			

				或超过 55 岁，发现 1 人扣 0.2 分。			
科室内部物体清洁保洁 (26 分)	地面及走廊	2	保持干净,无垃圾、污垢、痰液、青苔等	有果皮、纸屑、烟蒂、污垢、痰渍、有青苔、有杂物等一处扣 0.2 分。			
	墙壁、楼梯	2	墙壁 3 米以下手摸无明显灰尘、污迹,无青苔,不当张贴及时清理;楼梯保持干净,无垃圾、污垢、痰液等	墙壁有污渍、有灰尘、有青苔、有不当张贴一处扣 0.2 分;楼梯有果皮、纸屑、烟蒂、痰渍等一处扣 0.2 分			
	栏杆及扶手	2	保持干净、光亮,无水迹,手摸无明显灰尘	有手印、有污渍一处扣 0.2 分			
	天花、灯具	2	眼望无蛛网、无尘迹	有蛛网一处扣 0.2 分			
	门窗	2	保持干净、光亮,手摸无尘迹	目视有明显尘土一处扣 0.2 分			
	台、椅、柜、病床、设备带	2	及时、按要求完成出院病人病单位终末消毒,保持洁净,无垃圾,手摸无尘迹,并按规范消毒(“一柜一巾”进行消毒处理),掌握清洁消毒规范和流程	有污渍、有灰尘、有积尘一处扣 0.2 分;不按规范操作扣 0.5 分,考核不合格扣 0.5 分;			
	附属设备及工具	2	空调室内机、风扇等附设物表面手摸无明显尘迹	有尘、有污渍一处扣 0.2 分			
	垃圾箱	2	按规定及时清倒、表面干净无污渍、按规范消毒(含氯消毒剂),按垃圾分类放置垃圾袋	桶内有隔夜垃圾、桶身有污渍一处扣 0.5 分;垃圾袋放置不正确一次扣 0.1 分			
	卫生间	2	洗手盆、污物池无污垢、不堵塞,按规范消毒(含氯消毒剂)	有臭、有垢一处扣 0.2 分			
	污物间	2	干净整洁,地拖、扫把等清洁工具、物品分区标识清楚,定位放置,便盆(拖鞋)的浸泡液浓度、时间等符合要求。	污物间杂乱;清洁工具无标识;浸泡液不符合要求等每一项扣 0.2 分			
	空调滤网	2	每月一次清洗空调滤网	查记录,少洗一处扣 0.5 分			
	标识、指	2	保持干净,无不当张贴物	有污渍、有灰			

	引牌			尘、有不当贴物 一处扣 0.2 分			
	开水房	2	保持干净整洁, 没积水	有污渍、有灰尘, 有积水一处扣 0.2 分			
科室 外公 共区 域清 洁保 洁 (16 分)	地面清洁	2	做到无任何垃圾、污物、痰液等, 非雨天时保持干爽, 有废弃杂物要及时清理、保洁	有果皮、纸屑、烟蒂、痰渍等一处扣 0.2 分			
	地面消毒	2	有污渍、污液时及时清洗并按消毒规范进行消毒处理(含氯消毒剂)。	有果皮、纸屑、烟蒂、痰渍等一处扣 0.2 分			
	大厅与走廊	2	保持干净, 无垃圾、污垢、痰液、青苔, 杂物及时清理	有污渍、有灰尘、有青苔、有杂物一处扣 0.2 分			
	天台、天面	2	保持干净, 无水迹(雨天除外), 无垃圾、污垢、青苔, 杂物及时清理	有杂物、有明显尘土、有果皮、纸屑、烟蒂、痰渍等一处扣 0.2 分			
	各类标识、墙壁	2	不当张贴物要及时清理并不留污痕	有污渍、有灰尘一处扣 0.2 分			
	垃圾桶	2	垃圾每天及时清倒, 周围无不雅异味, 消毒规范(含氯消毒剂)	箱身有污渍, 垃圾倾倒不及时一处扣 0.2 分			
	出水渠	2	保持畅通, 渠道、渠口的杂物及时清理, 每季度清理沙井一次	有杂物、有积土, 地漏口、厕所堵塞未能有效疏通每次扣 2 分; 30 分钟内无无响应每次扣 2 分, 查记录, 无落实季度清理沙井扣 2 分			
	清扫、清洗地面及公共附设物	2	及时清扫、清洗地面及公共附设物	无及时清扫、清洗地面及公共附设物一处扣 0.2 分			
厕所 (8 分)	洗手间玻璃镜	1	玻璃镜上有水迹及印痕时, 及时刮净。目视镜面无水迹, 无印痕, 手摸无尘, 镜面光亮。	镜面有水迹, 有印痕, 手摸有尘, 一处扣 0.2 分。			
	洗手盆及台面	1	洗手盆及台面上发现有水迹或杂物, 应及时清理干净。目视台面无水迹、无杂物、垃圾, 手摸无尘; 下水口处无堵塞, 干净, 无异味。	台面有水迹、有杂物、垃圾, 手摸有尘; 下水口处堵塞, 一处扣 0.2 分。			

墙 壁 瓷 砖，厕 门（内、 外）及 隔 板	1	发现墙壁上有污迹时应及时清理，目视无粘贴物，无乱写乱画，无污渍，手摸无尘。	有粘贴物，有乱写乱画，有污渍，手摸有尘，一处扣 0.2 分。			
排气扇、 风口， 天花板	1	目视无污迹，无灰尘、无蜘蛛网、保持干净。洗手间天花板应经常检查，掸扫，保证无蛛丝，无污迹，无尘	有污迹，有灰尘、有蜘蛛网，一处扣 0.2 分			
洗手间地 面	1	洗手间地面应勤拖勤扫，目视地面无垃圾，无水迹，无印痕，保持干爽、干净。	有垃圾，有水迹，一处扣 0.2 分。			
便池	1	便池应经常用洗剂清洁刷洗，保证便池内无垃圾，便四周及池内无遗留污物，下水道无堵塞，无异味散发。	便池内有垃圾，便四周及池内有遗留污物，下水道有堵塞未及时疏通，有异味散发，一处扣 0.5 分。			
垃圾桶	1	垃圾桶内厕纸达到三分之一、垃圾桶内垃圾达二分之一时应及时清倒，并换新垃圾袋，垃圾桶盖上及周围的垃圾及时清理，目视纸篓(垃圾桶)四周无垃圾，垃圾袋不松弛，垃圾篓的四边无粘物，外观干净。	纸篓(垃圾桶)四周有垃圾，垃圾袋松弛，垃圾篓的四边有粘物，一处扣 0.3 分。			
卫生检查	1	保洁员必须按照以上标准对卫生间进行清洁整理，值日检查人员每小时检查一次，填写巡查表。	填写巡查表，一次扣 0.2 分。			