

信阳市中心医院

物业管理服务委托合同

甲方：信阳市中心医院

乙方：上海瑶瞻医院管理集团有限公司

为维护双方权益，依照《中华人民共和国民法典合同编》及其它有关法律、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，双方就事项协商一致，特订立如下合同条款，（招标文件及投标文件和合同附件均为本合同不可分割部分），以资共同遵守。

第一条、承包范围、内容

一、物业基本情况

- 1、物业类型：保洁及相关配套服务；
- 2、服务场所：信阳市中心医院西院区。

二、物业管理范围

除 1#病房楼外医院所有病区公共走廊、卫生间、病房楼顶、中央空调风口、墙壁、楼梯、地下室、设备室、卫生死角等清洁保洁服务工作。

第二条、合同履行期限

本合同期限三年，每年一签。本期自 2024 年 5 月 1 日起生效，

至 2025 年 4 月 30 日终止。合同期满经甲方对乙方上一年度服务考核合格或满意度调查 95%以上，方可续签订下一年度的合同，否则，甲方有权解除续签合同的权利。

第三条、保洁经费及付款方式

1、保洁经费

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：贰佰陆拾伍万陆仟柒佰贰拾柒元壹角/年（小写：2656727.10 元）。

2、付款方式

按每年 12 个月进行支付，每月 10 日前进行支付，保洁费用原则上按月支付人民币大写：贰拾贰万壹仟叁佰玖拾叁元玖角贰分（小写：221393.92 元）。

第四条、保洁方式及质量要求

见附件

第五条、人员配置

管理人员：2 名、保洁员：87 名（见附件 3 区域岗位配置表）。

第六条、甲、乙双方的权利和义务

一、甲方的权利、义务

1、依本合同规定将甲方物业委托给乙方实行专业化管理。

2、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，甲方有权向乙方提出更换，乙方应在 5 日内更换，并向甲方报备。

3、审定乙方拟定的物业服务制度。

4、甲方每月对乙方的服务质量进行监督和考评，其中考评内容与甲方支付给乙方的金额挂钩。乙方承诺与甲方签订合同后，甲方根据乙方的服务质量保障，以(附件 1：服务质量指标；附件 2：信阳市中心医院保洁服务项目质量管理质控考核评分细则；)作为对乙方的考核指标，每份表的分数为 100 分，满分 300 分，每月进行考核，以合格分数为 240 分进行评定，如乙方月底考核不能达到 240 分，以每扣 1 分扣除¥1000 元标准扣除，每月扣除总额不超过当月甲方支付合同服务费的月总额(总中标金额除以 12 个月)。

5、如果乙方连续三个月不能达到服务标准考核的合格分数 240 分，甲方有权解除此服务的合同，由此造成的乙方损失，由乙方全部负责，甲方不负任何责任。

6、如乙方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，双方协商按每增加一分返还¥50 元，其返还的季度金额不能超过扣除的季度金额数。

7、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。

8、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。

9、甲方在合同生效之日起，3 日内按规定向乙方无偿提供场所作为乙方办公室、工作间等物业管理用房，工作用房水电费由甲方负责(禁止非工作用水电如煮饭等)。

10、结算审定支付给乙方的费用。

11、概不承担乙方的任何法律纠纷。

12、合同执行期间，乙方未能达到甲方物业管理要求，经双方协商仍无法达到甲方标准，甲方有权解除合同，不接受乙方主张的其他诉求。

二、乙方的权利、义务

1、根据有关法律、法规及本合同的规定，同时结合物业管理方案要求，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、有权依照甲方委托对物业管理制度进行修订。

4、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。

5、在服务期内，乙方必须做好工作人员所需要的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，除因甲方过错外，一切责任由乙方负责。

6、乙方的服务人员必须持有符合国家规定的上岗证，乙方负责所需办证费用，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，并统一着装佩带工号牌上岗，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。

7、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。

8、除乙方当班后勤服务人员外，其他员工不得在甲方交由乙方管理服务的工作区域内逗留，不得在甲方交由乙方管理服务的工作区域内洗涤或晾晒衣物，不得在通道工具间堆放杂物，不得擅自收集纸皮，报纸和杂物等物品。

9、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。

10、乙方应全力配合甲方“三甲”医院要求，并做好员工“应会应知”培训工作。

11、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。

12、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、养老、医疗等社会保险费），乙方所聘员工与甲方无劳动合同关系。

13、乙方必须遵守甲方有关管理制度，参与甲方组织的有关考核，确保甲方物业管理工作每天正常运行，同时可向甲方提出物业管理的合理化建议。

14、法律法规及相关规定由乙方承担的其他责任。

15、乙方给员工支付的工资、社会保险等福利，必须符合国家有关规定。

16、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。

17、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、甲方应在每次结算之日起 30 天内将承包费用结算完毕并打入乙方账户，否则，乙方有权要求甲方按当次承包费的 2% 向乙方支付滞纳金。

2、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 200 元，考核不合格的直接扣 500 元。

3、如由于乙方原因被甲方上级单位曝光或批评或对甲方重大活动造成负面影响时，每次从托管费用中扣 1000 元，直至解除合同。

4、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、甲方偿付乙方的保洁经费中包括不低于合同总价的的安全生产专项经费，乙方必须有拥有上岗证书的专职安全生产管理员，并制定完善的安全生产管理制度和经费使用预决算，不得将安全生活专项经费挪作它用。

2、乙方必须与甲方签订安全生产责任书（附件）。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、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。

8、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,任何一方均可向浉河区人民法院起诉。

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。本合同一式五份，甲乙双方各执两份，采购办备案一份。

甲方：信阳市中心医院

乙方：上海瑶瞻医院管理集团

法定代表人：

法定代表人：

2024 年 4 月 30 日

附件

一、服务时间

- 1、临床科室工作时间：上午 6:30-11:30；下午 14:30-17:30.
- 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、保洁应急时间：12:00-14:30；17:30-次日 06:30。
- 5、医疗运送服务等项目实行 24 小时服务，随叫随到。
- 6、中晚班保洁时间：中午 12 点-14 点、晚上 17 点 30 分-22 点。

二、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

电梯值班及电梯保洁服务：

①保证电梯正常运行，特殊情况确保 24 小时运行电梯运行时有人操作；

②电梯操作人员持证上岗，熟悉电梯的性能，熟练掌握电梯的操作方法及应急的处理程序；

③礼貌用语，热情服务，不得与乘客发生争吵；

④站立式服务，站姿端正，不得依靠电梯，杜绝不正确站姿；

⑤出现电梯困人等紧急情况，应作好对乘客的解释和安慰工作，同时与维修人员联系，便于组织解救，不得擅自强行开启电梯门；

⑥电梯可见部分每天一清扫保洁，每周用不锈钢光亮剂清洁一次。

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。

具体服务标准

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	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗、擦拭	每日 2 次
	6	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
	7	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
	8	门、门框、低处窗框及玻璃擦拭	每周 1 次
	9	玻璃及窗框、楼梯扶手用消毒水清抹、吸阶梯尘	每日 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、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
	13	高处（含天花板、高处墙面、梁及架等）除尘，保证无尘及污迹	每周 1 次
	14	灯具、排气扇、风帘机、分体空调滤网等高处设备擦洗	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	大理石柱、墙面清抹	每月 2 次
	18	门诊综合楼玻璃飘檐、大厅首层玻璃天顶清洗	每周 1 次

区域	序号	工作内容	要求
急诊区	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	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗、擦拭	每日 2 次
	6	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
	7	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
	8	门、门框、低处窗框及玻璃擦拭	每周 1 次
	9	玻璃及窗框、楼梯扶手用消毒水清抹、吸阶梯尘	每日 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、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
	13	高处（含天花板、高处墙面、梁及架等）除尘，保证无尘及污迹	每周 1 次
	14	灯具、排气扇、风帘机、分体空调滤网等高处设备擦洗	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	大理石柱、墙面清抹	每月 2 次
	18	门诊综合楼玻璃飘檐、大厅首层玻璃天顶清洗	每周 1 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、仪器、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

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

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

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）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、樑）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

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	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、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）、开水间冲洗、擦拭、消毒，保证无臭味	每日 2 次
	7	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
	8	负责床单位终末消毒，用消毒水清洁出院病床。	随时
	9	门、门框、窗框、玻璃擦拭	每周 1 次
	10	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
	11	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
	12	高处标牌、壁挂物、宣传栏、挂物用消毒水擦拭	每周 1 次
	13	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 1 次
	14	灯具、排气扇、风扇、分体空调滤网擦洗	每月 1 次
	15	吸痰机、负压器等医疗仪器的表面擦拭	随时
	16	地面机洗	按实际情况
	17	处置室、污物间地面、柜面、垃圾桶的清洁	每日 2 次
	18	巡视保洁、小手巾清洗、晾晒	随时
	19	处置室、污物间地面、柜面、垃圾桶的清洁	每日 2 次

附件 1

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 2

信阳市中心医院保洁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
保洁服务公司服务受理 (20 分)	保洁服务公司管理制度	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	清洁工员工要求 18-55 岁。	公司聘请员工年龄不低于 18 岁或超过 55 岁发现一人扣 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、污物间杂乱；清洁工具无物品分区标识清楚，定位放置便盆（拖鞋的浸泡液浓度、时间等符合要求。	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、指引牌	2	保持干净，无不当张贴物	有污渍、有灰尘、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。			

附件 3

岗位人员配置表

楼	层	区域	人数	备注
管理		全院	1	
管理		全院	1	
2 号楼	12F	MICU	2	
	11F	血液二	2	
	10F	血液一	2	
	9F	烧伤科	2	
	8F	眼科一	2	
	7F	耳鼻喉	2	
	6F	口腔	2	
	5F	消化	2	
	4F	呼吸	2	
	3F	RICU	2	
	2F	康复	2	
	1F	磁共振	1	
	1F	公区	1	
	B1F	公区	1	
3 号楼	3F	放疗	2	
	2F	普外三	2	
	1F	风湿免疫科	2	
4 号楼	1F	感染	2	
5 号楼	8-9F	公区	1	
	7F	公区	2	
	6F	口腔诊室	1	
	6F	公区	2	
	5F	眼科手术室	1	
	5F	门诊手术室	1	
	5F	公区	1	
	4F	公区	2	
	3F	妇科手术室	1	
	3F	公区	2	
	2F	内镜室	2	
	2F	公区	2	
	1F	静脉采血室	1	
	1F	无障碍卫生间	1	
	1F	儿科输液	1	
	1F	儿科公区	1	
	1F	门诊一楼大厅	1	

	B1F	公区（西）	1	
6 号楼	5F	中医科	2	
	4F	急诊外科	2	
	3F	EICU	1	
	2F	急诊内科	2	
	1F	急诊 120	1	
7 号楼	1F	发热门诊	2	
8 号楼	4F	核医学科	1	
	3F	介入手术室	1	
	2F	X 线	1	
	1F	公区	1	
	1F	ECT 外挂楼梯	1	
11 号楼	1-4F	公区	1	
13 号楼	1-4F	公区	1	
16 号楼	1-3F	放射科	2	
外围	1F	全院外环地面	7	
专项保洁		玻璃、洗地、吸水、 不锈钢等	3	
院外		五星街家属院	1	
合计			89	