**海口市人民医院物业服务（保洁、运送、绿化）合同**

**委托方（以下简称甲方）：**

**受托方（以下简称乙方）：**

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定, 本合同当事人在平等、自愿基础上，根据采购文件的采购需求和投标文件的实际响应情况，经协商一致，签署本合同。

**（一）项目服务需求**

**1、物业项目基本情况**

名称: 海口市人民医院

类型: 医院类

坐落位置: 海口市海甸岛人民大道43号

物业服务的范围：海口市人民医院海甸总院及各社区、门诊

建筑面积: 228000平方米

病床数量: 2000张

**2、甲方物业服务岗位人员配置要求**

| 服务种类 | 岗位分配 | 人数 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- |
| 管理人员 | 项目总经理 | 1 | 项目总经理具备5年（含以上）的物业管理工作经验 ，内勤文员、保洁经理、运送经理具备3年（含以上）的物业管理工作经验，须提供承诺书并加盖公章 |
| 内勤文员 | 1 |
| 保洁经理 | 1 |
| 运送经理 | 1 |
| 总院保洁人员 | 主管 | 1 | 男性年龄60岁以下，女性年龄55岁以下，身心健康，能胜任岗位需要，初中以上文化，品行良好，遵守医院的各项规章制度和员工行为规范，员工入院服务时须持有效期内的健康证,不得危害自身和他人安全、健康和利益，不得违反医院的各项规定，包括管理人员总人数不得少于345人，须提供承诺书并加盖公章。 |
| 保洁服务人员 | 146 |
| 大、小夜班保洁员 | 10 |
| 外环境保洁员 | 10 |
| 专项保洁技保 | 15 |
| 垃圾收集清运 | 9 |
| 顶岗保洁员 | 10 |
| 小计 | 201 |
| 总院运送人员 | 主管 | 1 |
| 运送服务人员 | 84 |
| 标本循环 | 3 |
| 药物循环 | 3 |
| 大夜班运送员 | 2 |
| 小夜班运送员 | 4 |
| 中班 | 5 |
| 机动 | 5 |
| 被服收送员 | 13 |
| 顶岗运送员 | 8 |
| 小计 | 128 |
| 龙昆南社区 | 保洁、运送 | 4 |
| 海港社区 | 保洁、运送 | 4 |
| 市政府第二门诊 | 保洁 | 1 |
| 保洁和运送总人数 | 合计 | 342 |
| 绿化人员 | 绿化 | 3 |
| 总人数 | 总计 | 345 |

**以上配置人员必须符合岗位条件且为全职服务人员，乙方公司其他项目人员不得到本项目兼职工作，乙方必须满足本项目岗位人员相对固定配备，并在工作时间内完成各科室包括但不限于服务质量标准的相关工作内容，确保绿化养护工作满足“8、物业服务管理基本内容”中“（3）绿化服务内容”需提供承诺书。**

**3、物资配备要求：**

| **序号** | **名 称** | **单位** | **数量** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 高压冲水机 | 部 | 3 |
| 2 | 多功能自动洗地机 | 部 | 3 |
| 3 | 多功能擦地机 | 部 | 7 |
| 4 | 加重翻新机 | 部 | 3 |
| 5 | 吸尘吸水机 | 部 | 7 |
| 6 | 吸尘机 | 部 | 4 |
| 7 | 工作车 | 部 | 110 |
| 8 | 柞水车 | 部 | 120 |
| 9 | 垃圾清运车 | 部 | 8 |
| 10 | 三速吹干机 | 部 | 6 |
| 11 | 水桶 | 个 | 62 |
| 12 | 电源线 | 米 | 250 |
| 13 | 工作指示牌 | 块 | 15 |
| 14 | 充气喷壶 | 个 | 120 |
| 15 | 维修工具 | 套 | 4 |
| 16 | 云石铲刀 | 把 | 12 |
| 17 | 玻璃铲刀 | 把 | 11 |
| 18 | 涂水器 | 把 | 15 |
| 19 | 刮水器 | 把 | 15 |
| 20 | 塑料水管 | 米 | 30 |
| 21 | 伸缩杆 | 根 | 6 |
| 22 | 清洁垫 | 张 | 10 |
| 23 | 羊镐 | 把 | 3 |
| 24 | 铁锹 | 张 | 5 |
| 25 | 胶鞋 | 双 | 15 |
| 26 | 雨衣 | 件 | 15 |
| 27 | 尘推杆 | 根 | 100 |
| 28 | 尘推套 | 条 | 100 |
| 29 | 水桶 | 个 | 90 |
| 30 | 电源线 | 米 | 600 |
| 31 | 工作指示牌 | 块 | 120 |
| 32 | 充气喷壶 | 个 | 100 |
| 33 | 维修工具 | 套 | 3 |
| 34 | 云石铲刀 | 把 | 6 |
| 35 | 玻璃铲刀 | 把 | 9 |
| 36 | 涂水器 | 把 | 50 |
| 37 | 刮水器 | 把 | 50 |
| 38 | 塑料水管 | 米 | 300 |
| 39 | 伸缩杆 | 根 | 22 |
| 40 | 黑色清洁垫 | 张 | 20 |
| 41 | 红色清洁垫 | 张 | 18 |
| 42 | 白色清洁垫 | 张 | 10 |
| 43 | 钢丝海绵垫 | 张 | 12 |
| 44 | 直板海绵拖 | 把 | 120 |
| 45 | 双格桶 | 个 | 12 |
| 46 | 手提篮 | 个 | 110 |
| 47 | 湿托杆 | 把 | 160 |
| 48 | 湿拖头 | 个 | 400 |
| 49 | 静电除尘剂 | 加仑 | 5 |
| 50 | 中性清洁剂 | 加仑 | 13 |
| 51 | 不锈钢保养剂 | 加仑 | 4 |
| 52 | 省铜水 | 加仑 | 2 |
| 53 | 玻璃清洁剂 | 加仑 | 17 |
| 54 | 清洁消毒剂 | 加仑 | 16 |
| 55 | 洗衣粉 | 包 | 5 |
| 56 | 万能去渍剂 | 加仑 | 3 |
| 57 | 洁厕剂 | 加仑 | 107 |
| 58 | CR-2 晶面处理剂 | 加仑 | 12 |
| 59 | 免抛面蜡 | 加仑 | 40 |
| 60 | 皮具保养剂 | 加仑 | 1 |
| 61 | 地板专用清洗剂 | 加仑 | 40 |
| 62 | 洗洁精 | 加仑 | 28 |
| 63 | 空气清新剂 | 加仑 | 9 |
| 64 | 酸性清洁剂 | 加仑 | 20 |
| 65 | 洁而亮 | 支 | 46 |
| 66 | 起蜡水 | 加仑 | 16 |
| 67 | 塑扫把 | 把 | 150 |
| 68 | 垃圾铲 | 把 | 150 |
| 69 | 毛巾 | 条 | 300 |
| 70 | 方巾 | 条 | 1150 |
| 71 | 钢丝球 | 个 | 80 |
| 72 | 百洁布 | 张 | 70 |
| 73 | 云石刀片 | 片 | 95 |
| 74 | 玻璃刀片 | 片 | 100 |
| 75 | 拖把 | 把 | 150 |
| 76 | 马桶疏通器皮碗 | 把 | 30 |
| 77 | 香球 | 个 | 400 |
| 78 | 芦苇软扫把 | 把 | 30 |
| 79 | 地刷 | 把 | 10 |
| 80 | 铝梯 | 部 | 1 |
| 81 | 尘推杆 | 根 | 100 |

（1）氯消净等消毒剂、生活垃圾袋和医疗垃圾袋由采购人提供，1-81项的物资由中标人自行采购，退场时由中标人自行处理（不可随意留在现场），除上述提到物资之外，其余所需物资均由中标人自行购置，包括但不仅限于《物资需求表》中所列的物资及数量。

（2）乙方提供的物资须保证质量，符合国家或行业质量标准，如因产品质量导致事故发生，由乙方承担全责及损失。配置数量、产品质量和工作流程须满足医院感控要求和合同约定的标准。

（3）乙方为甲方服务工作中使用的百洁布、毛巾、方巾、拖布等（不含工作服）由甲方洗涤公司清洗。

**4、培训要求：**

中标人应制定培训计划及方案，并定期进行培训，包括但不仅限于：

（1）项目总经理、内勤文员、保洁经理、运送经理和主管的管理培训，每年至少二次；

（2）新员工的入职培训，上岗前须完成服务理念培训；

（3）每年二次的服务礼仪和服务理念培训；

（4）医院感染防控培训(含医疗废弃物管理，每年至少二次，每次培训并经感染和疾病控制处考试合格)；

（5）每年至少一次的医院保洁/运送专业技能、安全生产、规章制度培训；

（6）每月至少一次的保洁/运送岗位职责、工作流程、工具的使用和摆放等的培训。

**5、应急管理要求：**

中标人应制定应急预案、演练方案并定期进行演练，包括但不仅限于：

（1）医疗废弃物洒落保洁应急预案、保洁/运送突发事件应急预案、防台防汛应急预案；

（2）应急预案内容包括但不仅限于：上报流程、保护好现场、处置措施、做好防护等；

（3）积极配合医院处理突发事件，演练频次：每年至少二次；

（4）必须遵从医院的应急预案和管理要求，无条件配合医院处理院内所有突发事件。

**6、档案管理要求：**

（1）中标人在服务期间内，根据相关的法律、法规、规范，以及采购人要求等，建立档案管理制度；

（2）日常工作中建立和健全各类台账，做好档案相关资料的收集、整理、编目、归档和管理等相关工作；

（3）自服务期满之日起15个工作日内将全部完整、真实的资料无条件移交给采购人，不得拖延。

**7、人员调整要求：**

中标人在服务期间内，若采购人因客观采购需求变更，需要增减服务人员时。中标人与采购人需就增减的采购内容，将相应服务工作内容及时准确无误对接，确保工作正常开展。

对客观采购需求变更情况，在不改变合同其他条款的前提下，双方根据采购人客观采购需求，如需增加采购内容时，经补充协议变更原合同约定。对应的增加人员费用以实际到岗人数结算；如需减少采购需求的，对应的减少人数费用不再支付，实际减少人数需中标人书面提供承诺书，并经采购人书面确认。

**8、****物业服务管理基本内容**

**（1）保洁服务范围及内容**

1.日常保洁工作内容

服务范围包括：海口市人民医院海甸总院及各社区、门诊和后期增设区域龙昆南社区卫生服务中心、海港社区卫生服务中心、市政府第二门诊各功能区域内房间、通道、大厅的地面、墙面、门窗、天花、设施、家具、设备的日常清洁消毒；各公用卫生间专项保洁服务、外墙面及玻璃幕墙定期清洁；各大楼屋顶天台、平台、雨棚的日常清洁；楼宇间各连接通道、“门前三包”范围等公共区域内的地面、生活垃圾、医疗废弃物的收集、暂存、运送；垃圾站的内部交接、垃圾处理、外运交接及站房环境、设施的管理；工作人员及患者、家属的开水供应，具体内容如下：

1. 24小时负责院内终末消毒，包括住院病人床单元、床上用品、床头柜、衣柜等；
2. 楼内空调的表面、过滤网清洁，电器设备、医用器材、办公设备、公共设施、公用设备的表面清洁；各公用卫生间专项保洁服务；
3. 楼内各区域天花、高处灯具、通风口（出风口）、标识、内墙（含墙面挂件、附件）、室内家俱、窗户及纱窗（包括全封闭玻璃、2米以上外墙玻璃幕墙）、室内家俱、地面等日常清洁及消毒处理，被污染的物体表面的消毒清洁处理；
4. 生活垃圾和医疗垃圾的内部收集、暂存、称重、登记、运送、垃圾压缩处理，与处理单位的称重、登记、交接、月度统计报表的上报，垃圾房的环境清洁、消毒；垃圾运送工具的清洁、运送；
5. 各科室窗帘和隔帘清洗前后的拆装、送取；为病人和医护人员集中充送开水，保温桶续水，开水炉、保温桶的管理；
6. 电梯及不锈钢材质的门套、护栏、扶手定期清洁、保养；PVC地面的定期打蜡及养护，镜面砖、大理石定期晶面翻新；
7. 大清洗须符合院感要求，配合科室时间安排工作；各种材质地面的定期刷洗，玻璃幕墙、窗户玻璃的定期清洗；
8. 提供设备、设施损坏报修配合医院做好节能工作、配合医院控烟,劝阻在本区域吸烟者；发现烟头烟灰马上清理；

2.保洁服务质量标准

总体要求：做到全天24小时各个区域的动态保洁，并符合院感的专业规范，防止交叉感染发生。

1. 负责服务范围内环境清洁卫生；为避免尘土飞扬，按地面清洁标准、规范方法进行处理。
2. 保洁服务以不影响医护人员工作、患者治疗及休息为前提，合理设计各项工作流程和有效措施，做到节约用水用电，积极配合医院开展节能工作。
3. 采购人提供除病房垃圾篓以外的一切垃圾存放设施，中标人提供清洁车辆必须是先进的全方位清洁手推车,要求手推车轮子不要发出声音。中标人提供保洁用的院内垃圾运输车、清洁剂、洗涤剂、地面保护材料，并且要求提供优质的产品。
4. 针对医院配置专用的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、垃圾车，并符合医院感染管理的要求，所有的材料以不损伤釉面为宜。
5. 保洁工具清洁完好，做到分色管理、分类使用及规范摆放，其中，拖布及毛巾应采用专用设备进行集中消毒、清洗。
6. 防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染管理的要求实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分。
7. 围墙内的道路、停车场和“门前三包”及所有公共区域的地面,无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次，巡回保洁。
8. 日常巡视如发现设施设备故障或安全隐患时须及时上报，主动维护职责区域的财物安全，发现设备、设施损坏或异常，主动报修。及时收集生活垃圾和医疗垃圾，并送到院内指定地点。
9. 病人床单元的终末处理及门诊各诊室诊疗床及时处理，满足新病人入住及使用条件。
10. 制定完善的安全作业流程及措施，作业时保证医护人员及患者的安全，全员参与医院开展控烟工作，主动劝阻禁烟区吸烟者。
11. 大楼内PVC/橡胶地面以及其它各种材质地板、墙面的养护，报价中应包含PVC以及其它各材质地面的护理,包括起蜡落蜡,刷洗补蜡，喷磨和抛光、晶面翻新等处理，保持各种材质地面的光亮、整洁。所使用耗材应为知名优质品牌。
12. 保洁从业人员符合岗位要求，遵守医院各项制度。
13. 严禁谈论患者病情及隐私，严禁在工作时间及工作场合聚众聊天、大声喧哗、发牢骚、与患者及家属发生争吵。每月收集科室反馈意见，纳入绩效考核。

3.保洁服务标准

1. **门急诊、病区**

| 区域 | 序号 | 内容 | 标准 | 频率 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 护  士  站  、  办  公  室 | 1 | 台面、办公桌椅及办公设备的清洁 | 洁净 无污迹 | 每日1次 |
| 2 | 开关壳、壁架的清洁 | 无灰尘 无污垢 | 每日1次 |
| 3 | 水池、水槽、龙头保持清洁 | 洁净 光亮 无污渍 | 每日1次 |
| 4 | 办公桌下地面的清洁 | 移位清洁 无污物 | 每日1次 |
| 5 | 湿拖并干拖地面 | 无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹 | 每天2次 |
| 6 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 治  疗  室 | 1 | 各种台面的清洁 | 洁净 无污迹 | 每天1次 |
| 2 | 水池、台盆、水槽、龙头的清洁 | 洁净 光亮 无污渍 | 每天1次 |
| 3 | 各种柜子内部及顶部的清洁 | 无污迹 积灰 | 每周1次 |
| 4 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 处  置  间 | 1 | 各种台面的清洁 | 洁净 无污迹 | 每天1次 |
| 2 | 水池、台盆、水槽、龙头的清洁 | 洁净 光亮 无污渍 | 每天1次 |
| 3 | 各种柜子内部及顶部的清洁 | 无污迹 积灰 | 每周1次 |
| 4 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 值  班  室 | 1 | 橱柜内外及顶部清洁 | 无污迹 积灰 | 每周1次 |
| 2 | 床边框、床下地面的清洁 | 无积灰、垃圾、污渍 | 每日1次 |
| 3 | 微波炉及冰箱的清洁 | 内外干净 无残留食物 | 每日1次 |
| 4 | 湿拖并干拖地面 | 无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹 | 每天2次 |
| 5 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 公  共  通  道 | 1 | 地面污迹、边角清洁 | 干爽 无垃圾杂物 | 每日1次 |
| 2 | 设施、墙面无污迹、积灰及蛛网 | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 3 | 墙面挂件、指示牌、天花板的清洁 | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 4 | 玻璃及窗台、窗槽的清洁 | 光亮 无污迹手印 | 每周1次 |
| 5 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 开  水  间  、  污  洗  间 | 1 | 保洁工具的晾挂及摆放 | 清洁干净 分区域晾挂 | 每日1次 |
| 2 | 墙面、天花清洁 | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 3 | 开水炉、微波炉内外及放置点清洁 | 光亮 无垃圾杂物 | 每日1次 |
| 4 | 地面及边角、各种柜内外及顶部的清洁 | 无死角 无积灰 | 每日1次 |
| 5 | 水池、水槽、龙头清洁 | 洁净 光亮 无污渍 | 每日1次 |
| 6 | 各种柜子内外及顶部的清洁 | 无污迹 积灰 | 每周一次 |
| 7 | 湿拖地面并随时巡视保洁保持地面干爽 | 无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹 | 随时 |
| 8 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 医生值班室 | 1 | 地面污迹、边角、墙面、天花清洁、收送垃圾 | 无灰尘 无蛛网  无异味 不滴漏 不满不溢 | 每周1次 |
| 公  共  卫  生  间 | 1 | 镜面、台盆、台面、水龙头 | 洁净 光亮 无污渍 | 每日1次 |
| 2 | 马桶、蹲坑内外及台阶清洁消毒 | 洁净 光亮 无尿渍 无异味 | 每日1次 |
| 3 | 隔板顶部及侧面清洁 | 无污迹 无积灰 | 每日2次 |
| 4 | 冲水开关周围墙面及地面的清洁 | 开关光亮 地面边角无污迹 | 每日1次 |
| 5 | 男小便斗内外及底部的清洁 | 光亮 内外无尿碱 无异味 | 每日1次 |
| 6 | 巡视表单规范记录 | 按巡视频次规范记录或者使用私人印章 | 按频次记录 |
| 7 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 病  房 | 1 | 清洁床架、餐板 | 干净无污迹 | 每日1 次 |
| 2 | 清洁床头柜、~~陪护椅~~ | 干净无灰尘 | 每日1次 |
| 3 | 清洁设备带及输液架 | 干净无灰尘 | 每日1次 |
| 4 | 清洁各种橱柜及冰箱、微波炉等 | 干净无灰尘 | 每日1次 |
| 5 | 终末处理 | 按ISO质量标准执行 | 随时 |
| 7 | 湿拖并干拖地面 | 无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹 | 每天2次 |
| 8 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 库房  仪器室 | 1 | 协助总责护士完成库房及仪器室的整理与清洁 | 整洁、无垃圾、杂物 | 每周1次 |
| 2 | 协助总责护士完成仪器室的整理与清洁 | 整洁、无垃圾、杂物 | 每周1次 |
| 病房卫生间房卫生间 | 1 | 镜面、台盆、水龙头、皂盒、毛巾架 | 洁净 光亮 无污渍 | 每日1 次 |
| 2 | 马桶、蹲坑内外的清洁消毒 | 洁净 光亮 无尿渍 无异味 | 每日1次 |
| 3 | 淋浴器、淋浴房墙面及隔断的清洁消毒 | 洁净 光亮 无污迹 | 每日1次 |
| 4 | 地面保持干爽；地漏无杂物 | 干爽 无垃圾杂物 | 每日1次 |
| 以  上  区  域  内 | | 不锈钢物体表面保养  （门套、护栏、扶手） | 光亮、无污渍、无灰尘。 | 每日清洁不少于1次；不锈钢油保养不少于1次/月。 |
| 电梯轿厢 | 无果壳、纸屑等杂物，无污渍、无灰尘、手印、鞋印，表面光亮 | 轿厢内外清洁2次/日；轿厢内外保养1次/日；消毒2次/日（早晚各1次）；有污染时及时消毒 |
| 消防栓、消防器材的擦拭 | 洁净无灰尘 | 每周1次 |
| 高空除尘（天花板、灯具、烟感、探头、墙面等） | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁 | 洁净 无积灰 无蛛网 | 每月1次 |
| 垃圾篓及各种垃圾桶的清洁 | 清洁 无异味 | 必要时 |
| 门头、门面、门框及闭门器的清洁 | 干净 无灰尘 蛛网 | 每周1次 |
| 玻璃及纱窗的清洁 | 干净 无积灰 水迹 | 每月1次 |
| 地面刷洗（PVC、镜面砖、大理石等石材） | 清洁 无结垢 无积灰 | 每周1次 |
| PVC地面打蜡 | 光亮 整洁 | 房间不少于1次/年；过道大厅不少于2次/年 |
| PVC地面喷膜、抛光保养 | 均匀光亮 | 房间：4次/年；过道、大厅：1次/月 |
| 电梯厅镜面砖晶面翻新 | 光亮、整洁 | 不少于1次/年 |
| 公共大厅大理石晶面翻新 | 光亮、整洁 | 不少于1次/年 |

1. **手术室、产房**

| **区域** | **序号** | **内容** | **标准** | **频率** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 吧  台  、  办  公  室 | 1 | 台面、办公桌椅及办公设备的清洁 | 洁净 无污迹 | 每日1次 |
| 2 | 开关壳、壁架的清洁 | 无灰尘 无污垢 | 每日1次 |
| 3 | 水池、水槽、龙头保持清洁 | 洁净 光亮 无污渍 | 每日1次 |
| 4 | 办公桌下地面的清洁 | 移位清洁 无污物 | 每日1次 |
| 5 | 湿拖并干拖地面 | 无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹 | 每天2次 |
| 6 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 治  疗  室 | 1 | 各种台面的清洁 | 洁净 无污迹 | 每天1次 |
| 2 | 水池、台盆、水槽、龙头的清洁 | 洁净 光亮 无污渍 | 每天1次 |
| 3 | 各种柜子内部及顶部的清洁 | 无污迹 积灰 | 每周1次 |
| 4 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 发  放  间 | 1 | 各种台面的清洁 | 洁净 无污迹 | 每天1次 |
| 2 | 各种柜子内部及顶部的清洁 | 无污迹 积灰 | 每周1次 |
| 3 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 4 | 湿拖并干拖地面 | 无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹 | 每天2次 |
| 更  衣  室 | 1 | 橱柜内外及顶部清洁 | 无污迹 积灰 | 每周1次 |
| 2 | 更衣室卫生间 | （按公共卫生间标准执行） | 每周1次 |
| 3 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 4 | 湿拖并干拖地面 | 无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹 | 每天2次 |
| 值  班  室 | 1 | 橱柜内外及顶部清洁 | 无污迹 积灰 | 每周1次 |
| 2 | 床边框、床下地面的清洁 | 无积灰、垃圾、污渍 | 每日1次 |
| 3 | 微波炉及冰箱的清洁 | 内外干净 无残留食物 | 每日1次 |
| 4 | 湿拖并干拖地面 | 无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹 | 每天2次 |
| 5 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 公  共  通  道 | 1 | 地面污迹、边角清洁 | 干爽 无垃圾杂物 | 每日1次 |
| 2 | 设施、墙面无污迹、积灰及蛛网 | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 3 | 墙面挂件、指示牌、天花板的清洁 | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 4 | 玻璃及窗台、窗槽的清洁 | 光亮 无污迹手印 | 每周1次 |
| 5 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 开  水  间  、  污  洗  间 | 1 | 保洁工具的晾挂及摆放 | 清洁干净 分区域晾挂 | 每日1次 |
| 2 | 墙面、天花清洁 | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 3 | 开水炉、微波炉内外及放置点清洁 | 光亮 无垃圾杂物 | 每日1次 |
| 4 | 地面及边角、各种柜内外及顶部的清洁 | 无死角 无积灰 | 每日1次 |
| 5 | 水池、水槽、龙头清洁 | 洁净 光亮 无污渍 | 每日1次 |
| 6 | 各种柜子内外及顶部的清洁 | 无污迹 积灰 | 每周1次 |
| 7 | 湿拖地面并随时巡视保洁保持地面干爽 | 无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹 | 随时 |
| 8 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 公  共  卫  生  间 | 1 | 镜面、台盆、台面、水龙头 | 洁净 光亮 无污渍 | 每日1次 |
| 2 | 马桶、蹲坑内外及台阶立面的清洁消毒 | 洁净 光亮 无尿渍 无异味 | 每日1次 |
| 3 | 隔板顶部及侧面清洁 | 无污迹 无积灰 | 每日2次 |
| 4 | 冲水开关周围墙面及地面的清洁 | 开关光亮 地面边角无污迹 | 每日1次 |
| 5 | 男小便斗内外及底部的清洁 | 光亮 内外无尿碱 无异味 | 每日1次 |
| 6 | 巡视表单规范记录 | 按巡视频次规范记录或者使用私人印章(无书写能力者) | 按巡视频次要求记录 |
| 7 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 示  教  室 | 1 | 桌椅的清洁 | 干净无污迹 | 每日1 次 |
| 2 | 教学器械的清洁 | 干净无灰尘 | 每日1次 |
| 3 | 打开水 | 余水倒尽，开水间地面清洁、无积水 | 每天2次 |
| 4 | 湿拖并干拖地面 | 无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹 | 每天2次 |
| 5 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 手  术  间  、  产  房 | 1 | 手术床的清洁 | 洁净 光亮 无污渍血迹 | 每日1 次 |
| 2 | 手术设备及输液架的清洁 | 洁净 光亮 | 每日1次 |
| 3 | 术后手术间的整理清洁及消毒 | 严格按感控要求操作执行 | 每日1次 |
| 4 | 及时更换垃圾袋、清理血袋及血桶 | 严格按感控要求操作执行 | 每日1次  (每台一次） |
| 5 | 湿推地面 | 无垃圾 无污迹 无水迹 | 随时 |
| 以  上  区  域  内 | | 2M以下墙面挂件、标识、电视机及显示器的清洁 | 洁净 无灰尘 | 每周1次 |
| 不锈钢物体表面保养（门套、护栏、扶手） | 光亮、无污渍、无灰尘。 | 每日清洁不少于1次；不锈钢油保养不少于1次/月。 |
| 电梯轿厢 | 无果壳、纸屑等杂物，无污渍、无灰尘、手印、鞋印，表面光亮 | 轿厢内外清洁2次/日；轿厢内外保养1次/日；  消毒2次/日（早晚各1次）；有污染时及时消毒 |
| 高空除尘（天花板、灯具、烟感、探头、墙面等） | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁 | 洁净 无积灰 无蛛网 | 每月1次（回风口清洁每周一次） |
| 垃圾篓及各种垃圾桶的清洁 | 清洁 无异味 | 必要时 |
| 门头、门面、门框及闭门器的清洁 | 干净 无灰尘 蛛网 | 每周1次 |
| 玻璃及纱窗的清洁 | 干净 无积灰 水迹 | 每月1次 |
| 地面刷洗（PVC、镜面砖、大理石等石材） | 清洁 无结垢 无积灰 | 每周1次 |
| 清洗拖鞋 | 干净 消毒 | 每天两批次 |
| PVC地面打蜡 | 光亮 整洁 | 房间不少于1次/年；过道大厅不少于2次/年 |
| PVC地面喷膜、抛光保养 | 均匀光亮 | 房间：4次/年；过道、大厅：1次/月 |
| 电梯厅镜面砖晶面翻新 | 光亮、整洁 | 不少于1次/年 |
|  | | 公共大厅大理石晶面翻新 | 光亮、整洁 | 不少于1次/年 |

1. **血液透析中心**

| **区域** | **序号** | **内容** | **标准** | **频率** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 护  士  站  、  办  公  室 | 1 | 台面、办公桌椅及办公设备的清洁 | 洁净 无污迹 | 每日1次 |
| 2 | 开关壳、壁架的清洁 | 无灰尘 无污垢 | 每日1次 |
| 3 | 水池、水槽、龙头保持清洁 | 洁净 光亮 无污渍 | 每日1次 |
| 4 | 办公桌下地面的清洁 | 移位清洁 无污物 | 每日1次 |
| 5 | 湿拖并干拖地面 | 无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹 | 每天2次 |
| 6 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 治  疗  室 | 1 | 各种台面的清洁 | 洁净 无污迹 | 每天1次 |
| 2 | 水池、台盆、水槽、龙头的清洁 | 洁净 光亮 无污渍 | 每天1次 |
| 3 | 各种柜子内部及顶部的清洁 | 无污迹 积灰 | 每周1次 |
| 4 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 值  班  室 | 1 | 橱柜内外及顶部清洁 | 无污迹 积灰 | 每周1次 |
| 2 | 床边框、床下地面的清洁 | 无积灰、垃圾、污渍 | 每日1次 |
| 3 | 微波炉及冰箱的清洁 | 内外干净 无残留食物 | 每日1次 |
| 4 | 湿拖并干拖地面 | 无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹 | 每天2次 |
| 5 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 公  共  通  道 | 1 | 地面污迹、边角清洁 | 干爽 无垃圾杂物 | 每日1次 |
| 2 | 设施、墙面无污迹、积灰及蛛网 | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 3 | 墙面挂件、指示牌、天花板的清洁 | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 4 | 门上玻璃及窗台、窗槽的清洁 | 光亮 无污迹手印 | 每周1次 |
| 5 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不漫不溢 | 每天2次 |
| 开  水  间  、  污  洗  间 | 1 | 保洁工具的晾挂及摆放 | 清洁干净 分区域晾挂 | 每日1次 |
| 2 | 墙面、天花清洁 | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 3 | 开水炉、微波炉内外及放置点清洁 | 光亮 无垃圾杂物 | 每日1次 |
| 4 | 地面及边角、各种柜内外及顶部的清洁 | 无死角 无积灰 | 每日1次 |
| 5 | 水池、水槽、龙头清洁 | 洁净 光亮 无污渍 | 每日1次 |
| 6 | 各种柜子内外及顶部的清洁 | 无污迹 积灰 | 每周一次 |
| 7 | 湿拖地面并随时巡视保洁保持地面干爽 | 无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹 | 随时 |
| 8 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 公  共  卫  生  间 | 1 | 镜面、台盆、台面、水龙头 | 洁净 光亮 无污渍 | 每日1次 |
| 2 | 马桶、蹲坑内外及台阶立面的清洁消毒 | 洁净 光亮 无尿渍 无异味 | 每日1次 |
| 3 | 隔板顶部及侧面清洁 | 无污迹 无积灰 | 每日2次 |
| 4 | 冲水开关周围墙面及地面的清洁 | 开关光亮 地面边角无污迹 | 每日1次 |
| 5 | 男小便斗内外及底部的清洁 | 光亮 内外无尿碱 无异味 | 每日1次 |
| 6 | 巡视表单规范记录 | 按巡视频次规范记录或者使用私人印章（无书写能力者） | 按巡视频次要求记录 |
| 7 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 8 | 地面保持干爽；地漏无杂物 | 干爽 无垃圾杂物 | 每日1次 |
| 净  化  病  房 | 1 | 清洁床架、餐板 | 干净无污迹 | 每日1 次 |
| 2 | 清洁床头柜、~~陪护椅~~ | 干净无灰尘 | 每日1次 |
| 3 | 清洁各种内部设备 | 干净无灰尘 | 每日1次 |
| 4 | 清洁各种橱柜及冰箱、微波炉等 | 干净无灰尘 | 每日1次 |
| 5 | 终末处理 | 严格按ISO质量标准执行 | 随时 |
| 6 | 打开水 | 余水倒尽，开水间地面清洁、无积水 | 每天2次 |
| 7 | 湿拖地面并及时巡视保洁 | 无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹 | 每天2次 |
| 8 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 以  上  区  域  内 | 2M以下墙面挂件、标识、电视机及显示器的清洁 | | 洁净 无灰尘 | 每周1次 |
| 不锈钢物体表面保养（门套、护栏、扶手） | | 光亮、无污渍、无灰尘。 | 每日清洁不少于1次；不锈钢油保养不少于1次/月。 |
| 电梯轿厢 | | 无果壳、纸屑等杂物，无污渍、无灰尘、手印、鞋印，表面光亮 | 轿厢内外清洁2次/日；轿厢内外保养1次/日；消毒2次/日（早晚各1次）；有污染时及时消毒 |
| 高空除尘（天花板、灯具、烟感、探头、墙面等） | | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁 | | 洁净 无积灰 无蛛网 | 每月1次 |
| 垃圾篓及各种垃圾桶的清洁 | | 清洁 无异味 | 必要时 |
| 门头、门面、门框及闭门器的清洁 | | 干净 无灰尘 蛛网 | 每周1次 |
| 玻璃及纱窗的清洁 | | 干净 无积灰 水迹 | 每月1次 |
| 地面刷洗（PVC、镜面砖、大理石等石材） | | 清洁 无结垢 无积灰 | 每周1次 |
| PVC地面打蜡 | | 光亮 整洁 | 房间:不少于1次/年；过道、大厅：不少于2次/年 |
| PVC地面喷膜、抛光保养 | | 均匀光亮 | 房间:4次/年；过道、大厅:1次/月 |
| 电梯厅镜面砖晶面翻新 | | 光亮、整洁 | 不少于1次/年 |
| 公共大厅大理石晶面翻新 | | 光亮、整洁 | 不少于1次/年 |

1. **医技科室**

| **区域** | **序号** | **内容** | **标准** | **频率** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 办  公  与  检  查  区  域 | 1 | 台面、办公桌椅及办公设备的清洁 | 洁净 无污迹杂物 | 每日1次 |
| 2 | 开关壳、壁架、墙上挂件的清洁 | 无灰尘 无污垢 | 每日1次 |
| 3 | 镜面、台盆、水池、水槽、龙头及置物架的清洁 | 洁净 光亮 无污渍 | 每日1次 |
| 4 | 家具内外、顶部及把手处的清洁 | 无灰尘、污迹、手印、纹路清晰、表面光亮 | 每周1次 |
| 5 | 显示器、检查设备等室内设施的清洁 | 光洁无积灰 | 每天1次 |
| 6 | 干推与湿拖地面 | 无垃圾无灰尘无积水 | 每天2次 |
| 7 | 打开水 | 余水倒尽，开水间地面清洁、无积水 | 每天2次 |
| 公  共  通  道 | 1 | 地面污迹、边角清洁 | 干爽 无垃圾杂物 | 每日1次 |
| 2 | 设施、墙面的清洁 | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 3 | 墙面挂件、指示牌、天花板的清洁 | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 4 | 门上小玻璃、玻璃视窗及窗台、窗槽的清洁 | 光亮 无污迹无手印 | 每周1次 |
| 5 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 公  共  卫  生  间 | 1 | 镜面、台盆、台面、水龙头 | 洁净 光亮 无污渍 | 每日1次 |
| 2 | 马桶、蹲坑内外及台阶立面的清洁消毒 | 洁净 光亮 无尿渍 无异味 | 每日1次 |
| 3 | 隔板顶部及侧面清洁 | 无污迹 无积灰 | 每日1次 |
| 4 | 冲水开关周围墙面及地面的清洁 | 开关光亮 地面边角无污迹 | 每日1次 |
| 5 | 男小便斗内外及底部的清洁 | 光亮 内外无尿碱 无异味 | 每日1次 |
| 6 | 巡视表单规范记录 | 按巡视频次规范记录 | 按巡视频次要求记录 |
| 7 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 以  上  区  域  内 | | 2M以下墙面挂件、标识、电视机及显示器清洁 | 洁净 无灰尘 | 每周1次 |
| 不锈钢物体表面保养（门套、护栏、扶手） | 光亮、无污渍、无灰尘。 | 每日清洁不少于1次；不锈钢油保养不少于1次/周。 |
| 电梯轿厢 | 无果壳、纸屑等杂物，无污渍、无灰尘、手印、鞋印，表面光亮 | 对轿厢内外清洁2次/日；对轿厢内外保养1次/日；消毒2次/日(早晚各1次)；有污染时及时消毒 |
| 高空除尘（天花板、灯具、烟感、探头、墙面等） | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁 | 洁净 无积灰 无蛛网 | 每月1次 |
| 垃圾篓及各种垃圾桶的清洁 | 清洁 无异味 | 必要时 |
| 门头、门面、门框及闭门器的清洁 | 干净 无灰尘 蛛网 | 每周1次 |
| 玻璃及纱窗的清洁 | 干净 无积灰 水迹 | 两月1次 |
| 地面刷洗（PVC、镜面砖、大理石等石材） | 清洁 无结垢 无积灰 | 每周1次 |
| PVC地面打蜡 | 光亮 整洁 | 房间:不少于1次/年；过道、大厅:不少于2次/年 |
| PVC地面喷膜、抛光保养 | 均匀光亮 | 房间：4次/年；过道、大厅：1次/月 |
| 电梯厅镜面砖晶面翻新 | 光亮、整洁 | 不少于1次/年 |
| 公共大厅大理石晶面翻新 | 光亮、整洁 | 不少于1次/年 |
| 窗帘及隔帘的拆、挂 | 无污迹 整洁 | 1次/年 |

1. **康复、理疗区**

| **区域** | **序号** | **内容** | **标准** | **频率** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 办  公  区  、  康  复  区  、  理  疗  区 | 1 | 台面、办公桌椅及办公设备的清洁 | 洁净 无污迹杂物 | 每日1次 |
| 2 | 开关壳、壁架、墙上挂件的清洁 | 无灰尘 无污垢 | 每日1次 |
| 3 | 镜面、台盆、水池、水槽、龙头及置物架的清洁 | 洁净 光亮 无污渍 | 每日1次 |
| 4 | 家具内外、顶部及把手处的清洁 | 无灰尘、污迹、手印、纹路清晰、表面光亮 | 每周1次 |
| 5 | 康复及理疗区内的所有设备表面清洁 | 整洁 无积灰 | 随时保洁 |
| 6 | 干推与湿拖地面 | 无垃圾无灰尘无积水 | 每天2次 |
| 7 | 打开水 | 余水倒尽 | 每天2次 |
| 8 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 公  共  通  道 | 1 | 地面污迹、边角清洁 | 干爽 无垃圾杂物 | 每日1次 |
| 2 | 设施、墙面的清洁 | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 3 | 墙面挂件、指示牌、天花板的清洁 | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 4 | 门上小玻璃、玻璃视窗及窗台、窗槽的清洁 | 光亮 无污迹无手印 | 每周1次 |
| 5 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 公  共  卫  生  间 | 1 | 镜面、台盆、台面、水龙头 | 洁净 光亮 无污渍 | 每日1次 |
| 2 | 马桶、蹲坑内外及台阶立面的清洁消毒 | 洁净 光亮 无尿渍 无异味 | 每日1次 |
| 3 | 隔板顶部及侧面清洁 | 无污迹 无积灰 | 每日1次 |
| 4 | 冲水开关周围墙面及地面的清洁 | 开关光亮 地面边角无污迹 | 每日1次 |
| 5 | 男小便斗内外及底部的清洁 | 光亮 内外无尿碱 无异味 | 每日1次 |
| 6 | 巡视表单规范记录 | 按巡视频次规范记录 | 按巡视频次要求记录 |
| 7 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 以  上  区  域  内 | | 2M以下墙面挂件、标识、电视机及显示器的清洁 | 洁净 无灰尘 | 每周1次 |
| 不锈钢物体表面保养（门套、护栏、扶手） | 光亮、无污渍、无灰尘 | 每日清洁不少于1次；不锈钢油保养不少于1次/周。 |
| 电梯轿厢 | 无果壳、纸屑等杂物，无污渍、无灰尘、手印、鞋印，表面光亮 | 轿厢内外清洁2次/日；轿厢内外保养1次/日；消毒2次/日（早晚各1次）；有污染时及时消毒 |
| 消防栓、消防器材的擦拭 | 洁净无灰尘 | 每周1次 |
| 高空除尘（天花板、灯具、烟感、探头、墙面等） | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁 | 洁净 无积灰 无蛛网 | 每月1次 |
| 垃圾篓及各种垃圾桶的清洁 | 清洁 无异味 | 必要时 |
| 门头、门面、门框及闭门器的清洁 | 干净 无灰尘 蛛网 | 每周1次 |
| 玻璃及纱窗的清洁 | 干净 无积灰 水迹 | 两月1次 |
| 地面刷洗（PVC、镜面砖、大理石等石材） | 清洁 无结垢 无积灰 | 每周1次 |
| PVC地面打蜡 | 光亮 整洁 | 房间：不少于1次/年；过道、大厅：不少于2次/年 |
|  | | PVC地面喷膜、抛光保养 | 均匀光亮 | 房间：4次/年；过道、大厅：1次/月 |
| 电梯厅镜面砖晶面翻新 | 光亮、整洁 | 不少于1次/年 |
| 公共大厅大理石晶面翻新 | 光亮、整洁 | 不少于1次/年 |
| 窗帘及隔帘的拆、挂 | 无污迹 整洁 | 1次/年 |

1. **会议室**

| **区域** | **序号** | **内容** | **标准** | **频率** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 会  议  教  学  区 | 1 | 台面、办公桌椅及办公设备的清洁 | 洁净 无污迹 | 每日1次 |
| 2 | 开关壳、壁架的清洁 | 无灰尘 无污垢 | 每日1次 |
| 3 | 镜面、台盆、水池、水槽、龙头及置物架的清洁 | 洁净 光亮 无污渍 | 每日1次 |
| 4 | 家具内外机顶部及把手的清洁 | 无灰尘、污迹、手印、纹路清晰、表面光亮 | 每日1次 |
| 5 | 显示器、电视机及音响设备等设备的清洁 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天1次 |
| 6 | 干推与湿拖地面 | 无灰尘 无积水无连接杂物 | 每天2次 |
| 7 | 各种柜子内部及顶部的清洁 | 无污迹 积灰 | 每周1次 |
| 8 | 打开水 | 余水倒尽，开水间地面清洁、无积水 | 根据需要 |
| 公  共  通  道 | 1 | 地面污迹、边角清洁 | 干爽 无垃圾杂物 | 每日1次 |
| 2 | 设施、墙面的清洁 | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 3 | 墙面挂件、指示牌、天花板的清洁 | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 4 | 通道门上小玻璃、隔断玻璃及窗台、窗槽的清洁 | 光亮 无污迹手印 | 每周1次 |
| 5 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 公  共  卫  生  间 | 1 | 镜面、台盆、台面、水龙头 | 洁净 光亮 无污渍 | 每日1次 |
| 2 | 马桶、蹲坑内外及台阶立面的清洁消毒 | 洁净 光亮 无尿渍 无异味 | 每日1次 |
| 3 | 隔板顶部及侧面清洁 | 无污迹 无积灰 | 每周1 次 |
| 4 | 冲水开关周围墙面及地面的清洁 | 开关光亮 地面边角无污迹 | 每日1次 |
| 5 | 男小便斗内外及底部的清洁 | 光亮 内外无尿碱 无异味 | 每日1次 |
| 6 | 巡视表单规范记录 | 按巡视频次规范记录 | 按巡视频次要求记录 |
| 7 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 以  上  区  域  内 | | 2M以下墙面挂件、标识、电视机及显示器的清洁 | 洁净 无灰尘 | 每周1次 |
| 不锈钢物体表面保养（门套、护栏、扶手） | 光亮、无污渍、无灰尘 | 每日清洁不少于1次； 不锈钢油保养不少于1次/周。 |
| 电梯轿厢 | 无果壳、纸屑等杂物，无污渍、无灰尘、手印、鞋印，表面光亮 | 轿厢内外清洁2次/日；轿厢内外进行保养1次/日；消毒2次/日（早晚各1次）；有污染时及时消毒 |
| 消防栓、消防器材的擦拭 | 洁净无灰尘 | 每周1次 |
| 高空除尘（天花板、灯具、烟感、探头、墙面等） | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁 | 洁净 无积灰 无蛛网 | 每月1次 |
| 垃圾篓及各种垃圾桶的清洁 | 清洁 无异味 | 必要时 |
| 一床一巾、一厕一巾、毛巾及工具的清洗消毒晾挂 | 严格按ISO质量标准执行 | 每天1次 |
| 门头、门面、门框及闭门器的清洁 | 干净 无灰尘 蛛网 | 每周1次 |
| 玻璃及纱窗的清洁 | 干净 无积灰 水迹 | 每季度1次 |
| 地面刷洗(PVC、镜面砖、大理石等石材) | 清洁 无结垢 无积灰 | 每周1次 |
| PVC地面打蜡 | 光亮 整洁 | 房间：不少于1次/年；过道、大厅：不少于2次/年 |
| PVC地面喷膜、抛光保养 | 均匀光亮 | 房间：4次/年；过道、大厅：1次/月 |
| 电梯厅镜面砖晶面翻新 | 光亮、整洁 | 不少于1次/年 |
| 公共大厅大理石晶面翻新 | 光亮、整洁 | 不少于1次/年 |
| 窗帘及隔帘的拆、挂 | 无污迹 整洁 | 每半年1次 |

1. **室外及公共区域**

| **序号** | **内容** | **标准** | **频率** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 区域内道路、通道、绿地、台坡、台阶的普扫 | 无积土、地面无积水、无纸屑杂物，8:00前完成 | 每日1次 |
| 2 | 台阶、坡道石材地面刷洗 | 无污迹、积垢 | 每周1次 |
| 3 | 道路、通道、绿地、台坡、台阶的巡视及清洁 | 无纸屑杂物、地面无积水、无悬挂物 无垃圾 | 主要区域：2次/小时，其他区域1次/小时 |
| 4 | 路牙上杂草的清除 | 无杂草生长 | 每周1次 |
| 5 | 道路两旁窨井内杂物的定期清理 | 无淤泥垃圾 | 每月1次 |
| 6 | 区域内所有屋面、顶棚、平台、外阳台的清洁并填写巡视记录 | 无垃圾杂物  按巡视要求认真记录 | 每周1次 |
| 7 | 室外栏杆、路灯、标识牌的清洁 | 洁净 无污迹 | 每天1次 |
| 8 | 及时清理张贴的小广告 | 无小广告 | 随时 |
| 9 | 定期清洁室外垃圾桶 | 干净无污迹 | 每天1次 |
| 10 | 清洁室外各类座椅 | 无水迹无灰尘 | 每天1次 |
| 11 | 收送垃圾 | 无异味 不滴漏 不满不溢 | 每天2次 |
| 12 | 不锈钢物体表面保养（护栏、扶手） | 洁净 无灰尘污迹 | 每月1次 |
| 13 | 2米以下幕墙的清洁 | 洁净 无灰尘 | 每周1次 |
| 14 | 室外消防栓、消防器材的擦拭 | 洁净无灰尘 | 每周1次 |
| 15 | 高空除尘（室外连廊顶部、探头、墙面等） | 无灰尘 无蛛网 | 每周1次 |
| 16 | 出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁 | 洁净 无积灰 无蛛网 | 每月1次 |

**（2）运送服务内容**

**1.常规需求**

1. 标本送检：血液、体液、大小便、组织、空气培养等标本送检，及检验报告的取回；取送血及血制品（不负责核对）。
2. 病员接送：手术病人接送；门诊（重、弱、残及其他需要帮助的就诊病人）和住院病人转诊；急诊病人接诊、送检、入院等运送：住院病人（危重、行动不便）的科室内转床。每单须按照科室要求完成后确认，若转科须双方科室确认。
3. 病员陪检：住院病人、门诊重病人各项检查接送与陪同；收送检查预约单并预约、退费。
4. 药品配送：住院病人常规和临时药品取送（不负责核对）；出院病人的退药；取送药车到中心药房；大输液、配液中心药品取送。
5. 物品运送：消毒液下送、供应室消毒包送取、部分试管取送（大小便盒、痰盒、培养管等）、小型仪器维修送取、办公及医用材料物资的申领；医疗、行政设备送修/领取/借还。
6. 单据递送：各类检查（CT、MRI、ECT、B超、动态心电图、脑电图、胃镜等）预约；各类诊断报告（包含影像片）、手术通知单、会诊通知单的送取；病历复印、调取及递送、各类行政文书递送；取送科室报刊信件等。
7. 被服收送：配合各科护士长与洗涤公司进行各类被服、织品的清点、收送、交接。
8. 临时加床、重大活动及会议物质搬运、科室物质搬运、装卸；家具和设备搬运、协助领取福利用品。
9. 打开水，余水倒尽，开水间地面清洁、无积水；回收空瓶和可回收废品（纸箱、报纸等）；办公区报纸、杂志等废物回收。

**2.特殊科室需求**

除上述共性需求外，部分科室还需要提供科室工勤服务（详细内容应符合科室要求）：

| **序号** | **科室** | **服务内容** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 急诊EICU | 送标本 |
| 2 | 绿色通道 | 急诊大厅、抢救大厅日常保洁、接120急诊病人（24小时） |
| 3 | PICU、NICU | 日常保洁、拿零星物资、标本运送、婴儿箱擦拭消毒、婴儿被服清点、消毒、保管，医务人员更衣室清洁衣物及脏衣物存放、清点，暖箱每日清洁及终末消毒、更换湿化瓶用水，仪器的清洗存放和保管等 |
| 4 | ICU | 日常保洁、拿零星物资、标本运送 |
| 5 | 血液透析中心 | 拿零星物资、拿药、送标本、协助接收下送耗材、整理库房 |
| 6 | 供应室 | 日常保洁、器械清洁、器械装箱、敷料接收清点、下收下送、污车清洗、库房整理、一次物品拆包等 |
| 7 | 内镜中心 | 清洁消毒器械、送消毒包、清台 |
| 8 | 口腔中心 | 日常保洁、清洁消毒器械、送消毒包、清台 |
| 9 | 检验科 | 清洗止血带、玻片、试管、检查报告分类 |
| 10 | 产房 | 日常保洁、接送孕妇、清洗器械、送标本 |
| 11 | 病理科 | 报告分类、送标本、拿零星物资 |
| 12 | 门诊手术室 | 日常保洁、送标本、器械清洗 |
| 13 | 住院手术室 | 日常保洁、接送手术病人、送标本、器械清洗、门岗管理 |

**3.运送服务质量标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 时限/频率 | 备注 |
| **一** | **及时运送** |  |  |
| 1 | 急查标本 | ≤10分钟 | 到达需求科室 |
| 2 | 急拿药品 | ≤15分钟 | 到达药房 |
| 3 | 急需检查患者的陪检 | ≤10分钟 | 到达需求科室 |
| 4 | 急需运送的单据、文书 | ≤10分钟 | 到达需求科室 |
| 5 | 急需送修的小型仪器、设备 | ≤10分钟 | 到达需求科室 |
| 6 | 急需领用的物资 | ≤15分钟 | 到达需求科室 |
| **二** | **计划运送** |  |  |
| 7 | 常规标本 | ≤45分钟/次 | 到达科室间隔时间 |
| 8 | 单据、文书 | ≤45分钟/次 | 到达科室间隔时间 |
| 9 | 药品 | ≤60分钟/次 | 到达科室间隔时间 |
| 10 | 收送会诊单、出院结账单、病历 | ≤45分钟/次 | 到达需求科室 |
| 11 | 收送检查预约单并预约、退费、退药、复印病历 | ≤45分钟/次 | 到达需求科室 |
| 12 | 病人陪检 | ≤45分钟/次 | 到达需求科室 |
| 13 | 接送手术病人 | 预约时间，前后误差≤10分钟 | 到达需求科室 |
| 14 | 送资料/复印/感染报告/送物品申领单 | ≤60分钟/次 | 到达需求科室 |
| 15 | 取科室报刊信件 | ≤60分钟/次 | 到达需求科室 |
| 16 | 领办公用品、医疗用品及福利用品 | ≤60分钟/次 | 到达需求科室 |
| 17 | 临时协助护士送病人转科 | ≤45分钟/次 | 到达需求科室 |
| 18 | 设备借用/送修/领取 | ≤60分钟/次 | 到达需求科室 |

**4.医疗废物处理标准**

医疗废物严格按照**《医疗废物管理条例》、《医疗废物分类目录（2021年版）》、《医疗废物管理行政处罚办法》**收集、处置。

1. 垃垃圾运送工具严格清洗、消毒，保持整洁，停放到指定位置，填写清洗消毒登记表。
2. 医院范围内生活垃圾、医疗垃圾集中收集、清运，每天 3 次，早、中、晚各一次，按照医院生活垃圾、医疗垃圾的运送路线，全程密闭运送到医院指定暂存点，不得丢弃、遗撒医疗废物。
3. 医院内外环境、公共区域、病区的垃圾桶按照指定位置摆放，不得随意摆放。
4. 院内所有摆放的垃圾桶上须套上垃圾袋，且垃圾桶加盖关闭状态，严格按照医院感染管理要求分区、分色。
5. 垃圾须通过医院“污物电梯”进行运送，且全程要求密闭运送，不允许污物、污水溢出，甚至致电梯故障，一经查实，由乙方承担所有维修费用。
6. 医废包装袋采用鹅颈式打包，在包装袋上填写日期、科室名称、种类、重量后送至医废暂存间，称重并按分类进行存放，填写回收分类登记本，并与科室负责人员做好交接工作，医疗废物数据每月汇总存档，禁止任何单位和个人转让、买卖医疗废物。
7. 按规定医疗废物使用黄色专用包装袋或密闭的容器，未被感染的输液瓶使用蓝色包装袋。严禁在医疗废物中混入其他废物或生活垃圾。

**（3）绿化服务内容**

**1．服务内容**

1. 对灌木、绿篱、棚架、绿廊、花卉、盆景、草坪、景点，开展浇水、施肥、修剪、整形、 松土、除草、补栽、扶正、保洁、清理、防风和病虫害防治等养护。
2. 根据不同植物特性、树龄、季节、土壤干湿程度等具体情况，适时适量浇水，不少浇不漏浇，防止水资源浪费；施肥时加强浇水。
3. 根据植物种类、树龄、土壤、生长等情况科学肥料；施肥要防止产生新的污染。
4. 对草坪、花卉、绿篱、树木，定期进行修剪整形。
5. 早除、小除、勤除杂草。
6. 对树木松土圏土，防止土壤板结；保养圏土新鲜，增强美感。
7. 及时清理树木的枯枝败叶，及时清理枯死的灌木、绿篱、花卉。
8. 对枯死断行树木、绿篱、灌木、花卉，及时补种补栽。
9. 及时妥善处理绿化垃圾，全日保洁，保持草坪、绿篱、灌木干净。
10. 适时喷洒药物，积极防治病虫害；对已经发生的病虫害进行及时治理、防止蔓延成灾。
11. 采取立支柱、加土、绑扎、扶正、疏枝、打地桩等措施，做好树木防风。

**2．服务标准**

2.1一般性日常养护管理

① 清洁保洁：每天对管理范围内的垃圾、树叶进行清理，保持绿地清洁，无垃圾杂物，无石砾砖块，无干枯枝叶，无粪便暴露，无鼠洞和蚊蝇滋生地等。归堆后的垃圾杂物和箩筐等器具摆放在隐蔽的地方，垃圾做到日产日清，不过夜，不焚烧。

② 强台风等自然灾害对绿地损坏的处理：建立热带风暴防御紧急预案，在台风季节来临前做好防台风准备工作，如抗台风用的物资、加固绿地中的乔木等，并做好灾后物资的储备以应付紧急情况。台风来临前做好充分准备，对浅根性、树冠庞大、枝叶过密的园林植物，将采取疏枝、立柱、绑扎、培土等防御措施。台风过后，以最快的速度、最短的时间清理一些被台风吹倒的，有妨碍人行和交通的树木，首先保证交通恢复畅通；对倒伏、受损的树木及时扶正、支撑；折短或劈裂的枝桠，将去除残桩或修整断（裂）口，较大的伤口作防腐处理；损伤严重的，立即清除并及时补植。

③ 创伤修复：树木受到雷电风雨、人畜危害而受到创伤，会造成劈裂、折断、腐枝、疮痂、溃疡、孔洞、剥皮、干枯等创伤。及时对创伤进行处理，首先加以清除、剪除或挖除，消除腐垢杂物后进行消毒和防腐处理。

④ 灌溉与排水：浇灌方法使用喷灌、胶管浇灌和水车运水浇灌等。喷灌要经济、高效、洒水面积较大而均匀，不产生深层渗漏，节约用水。浇水量根据园林植物的需水量和蒸腾量来确定。灌水量从土壤质地、气候和园林植物特性三方面加以考虑，并在实践中灵活运用“见干见湿”和“灌饱浇透”原则，避免植物萎蔫。浇水时间应根据季节与气温决定，控制水温与表土温差不宜太大，以免造成根系伤害。绿地土壤出现积水时及时排出，以免对植株生长影响。

⑤ 施肥：应用平衡施肥技术，肥料的种类及数量应根据植物种类（品种）、生长发育阶段及观赏特性不同而确定。应以有机肥料为主，无机肥料为辅；不能长期在同一块地施用同一种化学肥料，以免破坏土壤的理化性状。乔木每年施肥两次，每次每株施放1公斤；灌木丛每年施肥两次，每次每株施放0.5公斤；地被每季度施肥一次，每次每平方米施放0.05公斤的有机复合肥。

⑥ 苗木整形与修剪：根据园林植物的生物学特性、生长发育阶段、树龄及景观等要求的不同进行修剪与整形，选择适当的方法和时期进行。园林树木的整形修剪常年进行，大规模修剪在休眠期进行，以免伤流过多，影响树势。遵循“先上后下，先内后外，去弱留强，去老留新”的原则修剪进行，促使园林植物枝序分布均匀、疏密得当，冠形完整、丰满，树形美观。

⑦ 病虫害防治：贯彻“预防为主，综合治理”的病虫害防治方针，严格执行有关植物检疫的法规和制度，防止检疫性有害生物、病原菌及虫害带入本地区。做好病虫害预测预报，制定科学的病虫害防治预案，采用综合防治措施，做到准确、及时、有效。采用农业防治、物理机械防治或生物防治等方法，尽量少用化学防治。

⑧ 对绿地鼠害采用综合治理的对策，及时清理鼠类隐蔽的场所和清除绿地中可提供鼠类食用的食物，减少绿地上鼠类种群的容纳量。当害鼠种群密度较高时，采用对人畜安全的剂型化学杀鼠剂进行灭杀，并在夜间投放。对零星的鼠害，采用物理方法进行捕杀；之后，及时封堵鼠洞。

2.2乔木、灌木、地被、草坪等专项养护

① 乔木养护：通过修剪形成并保持乔木的树形，做到主、侧枝分布匀称，内膛不空，通风透光，树冠完整，树形美观。对针叶类乔木进行疏剪，不短截主干或重剪侧枝，并及时剪除影响人行或公共安全的下部枝条。及时抹除阔叶类的乔木树干上的不定芽，不得拉伤树皮；及时清除根蘖枝，但应避免对树木的主根造成伤害。成形的阔叶类乔木，以及时疏剪过密枝、短截过长枝为主要工作，保持其自然形树型和观赏特性；造型乔木按照设计要求及时进行修剪。棕榈类乔木不应剪切顶梢，但及时剪除干枯的叶片。叶鞘自然脱落的棕榈类，不宜人工割除叶鞘。基部萌生的植株，应根据生物学特性和景观要求，予以清除或保留。当乔木与架空电力线路导线的最小垂直距离接近CJJ 75—97规定的距离时，进行及时短截。靠近快车道的行道树，对主干3.0m以下的分枝全部剪除。同一道路的行道树，对生长较快的进行重剪，生长较慢的轻剪，以使树冠的大小保持一致。行道树树冠下缘线的高度宜保持一致，不抵于3.0m；道路两侧树冠的外缘线基本在一条直线上，并与路缘线相协调，顶部高度宜基本保持一致。道路两侧行道树完全郁闭时，剪除部分枝叶，以使道路中线垂直上方保留100—150cm的透光、透气通道。为保证行道树高度、体量和形态基本均匀一致，对生长较差的增加施肥次数或进行土壤改良。行道树保持树干直立，对树身倾斜的及时扶正。

② 灌木与木本地被养护：对模纹花坛、绿篱和造型的灌木及时修剪，以保持图案清晰，层次分明、面线平整、线条流畅，冠形丰满。对自然生长的灌木，修剪以维持植物自然形态为原则。绿篱的控制高度应符合设计要求，满足功能需要。人行横道和道路交叉口处3.5m以内分车绿化带中的灌木或绿篱，其修剪或造型的控制高度不得超过70cm；道路中间分隔带的绿篱，修剪高度宜保持在60—150cm。木本类地被植物，根据起其生物学特性及景观要求控制高度，一般不宜超过60cm。对于阻碍景观透视线的大型灌木进行及时修剪，并要符合景观要求。

③ 草本花卉养护：播种、种植或翻种前，将种植地的土壤深翻25—35cm，清除石砾、杂物；同时进行土壤消毒，施足腐熟的有机肥，待5—7天后再进行播种或种植。一、二年生花卉的播种或种植技术作业，应符合CJJ/T 82—99的规定。花钵花坛内的草花定期进行更换，每年保证更换3-4次。浇灌采用滴灌或微喷灌的方式。人工浇水时，应控制水的流速和水量，避免冲刷花朵，并防止泥土溅到花卉、茎、叶上。施足基肥，并视种类（品种）的不同，于生长期和开开花期适当追肥。追肥采用颗粒肥料，亦可采用水肥。必要时，可进行叶面追肥。根据种类（品种）和花期要求的不同，及时整形，分别采用摘心或疏枝措施，以促使其株型美观、适时开花、着花整齐。草本花卉的修剪不在雨后立即进行，残花、枯萎的黄叶和花蒂（梗）或植株等及时清除。成片种植的草本花卉，在未完全覆盖地表前，及时中耕与除杂草，但不应损伤植物根系。

④ 草坪植物养护：视季节与天气情况及时浇灌。浇灌宜采用喷灌方法，水滴宜细密均匀，并浸湿坪床以下8—10cm的土层。施用肥料的种类和次数视目的草的种类（品种）、生长阶段、生长势以及景观要求而确定。干旱季节采取控制氮肥、增施钾肥的措施，以减少浇灌及修剪次数。修剪前先清除草坪上的石砾、树枝等杂物，以消除安全隐患。修剪的频率根据草坪目的的草种类（品种）、生长势、养护质量要求、气候和坪床的土壤肥力等因素确定。每次的修剪量不超过茎叶组织纵向高度的1/3。草坪控制高度及修剪留茬高度视目的草的种类、生长势以及立地条件和季节的不同而确定。手工拔草时将杂草连根清除，并压实目的草。化学除草应科学、合理，并需经小面积试验后，方可大面积应用。

**3.安全作业管理**

① 园林机械的操作人员，在上岗前接受必要的岗前培训。凡需持证上岗的，必须取得相应的上岗证，并严格按照操作规程作业。大型园林机械作业前，需临时占用道路的应对施工现场进行围合及标示。

② 截除较大的树枝、藤蔓或砍伐清除枯死的树体时，预先制定施工方案和应急预案，采取必要的安全措施。砍伐或清除枯死的树体时严格依次按照先锯除侧枝和主枝，再分段锯除主干、后挖除树兜和回填种植土的操作程序作业。

③ 为每位养护工人购买意外伤亡保险。

**4．服务质量保证**

① 质量目标：按照相关标准规范的要求进行。草坪植物叶片健壮、色泽纯正，无枯黄叶；其它植物的新梢粗壮、叶片健壮、叶色纯正，无枯枝败叶。乔木树冠完整、美观，生长旺盛，开花结果正常；主侧枝分布均匀，分枝点高度与树种特性相适应，分枝不影响游览和观景。无死株、缺株。行道树的体量、高度基本保持一致，下缘线和分枝点高度的控制符合规定，倾斜率小于3﹪。木本地被植物生长旺盛，覆盖率达到99﹪以上，无杂草，无死株、缺株。花灌木生长旺盛，株型完整、丰满，开花适时，花繁叶茂，花后修剪合理、及时。木本地被植物生长旺盛，覆盖率达到99﹪以上，无杂草，无死株、缺株。花坛、花带及绿篱轮廓清晰、层次分明，整齐美观，无残缺、无杂草，修剪及时、得当。造型植物修剪及时、得当，线条整齐、圆滑、流畅。规则式种植的造型植物，形状或体量保持一致；自然式种植的，形状和体量大小符合设计和景观的要求。草本花卉生长旺盛，株型均匀、完整美观，开花适时，花繁、色正，开花时覆盖率达到95﹪以上，无杂草；花后需修剪的，修剪合理、及时。草坪的绿色期不少于320天，覆盖率不小于99﹪，杂草的覆盖率不超过1﹪，无积水，修剪及时、合理。保证绿地干净整洁，及时清理绿地上的垃圾，修剪后的枝叶及时清理不过夜。

② 质量保证：组建精干高效的项目管理小组，实行项目主管负责制。配备经验丰富，技术业务精通，事业心和责任感强的技术、管理人员。做好养护管理的工序安排，严格按标准规范进行管理，保证管理治疗达到标准要求。有专业技术人员对管理效果进行内部检查验收，发现问题及时整改。资料统一管理，认真做好各类资料及资料分类归档，并做好管理日志及各阶段的管理总结。

**9、其他管理要求：**

（1）乙在员工招聘、工资发放、保险福利等方面必须符合相关法律法规。

（2）乙方自备电脑、考勤设备、打印机及办公桌椅等办公设备。

（3）乙方的各岗位员工要统一服装，并负责配备和洗涤。

（4）乙方须经岗前培训合格后上岗，岗前培训记录备查。

（5）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。

（6）乙方须提供必备的资料配合上级领导部门的监督、检查。

（7）乙方自行负责员工在工作中发生的工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用。员工入院服务时经体检合格后上岗（费用由乙方负责）。

（8）乙方应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。如因违反法律法规而造成的责任和损失全部由乙方承担，甲方不接受乙方任何因遗漏报价而发生的费用追加。

（9）乙方须制定员工手册、人事管理制度、财务管理制度、安全生产管理制度等相关规范管理制度。

**（二）服务价格**

**1、服务价格**

本合同服务费：¥ 元人民币；（大写： ）；本合同服务期限为 个月；自 年 月 日至 年 月 日；每月服务费用为：¥ 元人民币；（大写： ）。

如因合同服务范围、服务人数等进行调整需导致价格调整的，双方另行签订补充协议调整服务价格。

**2、付款方式：**

（1）甲方相关部门每月对现场按照考核标准对乙方进行考核，根据乙方达到合同约定要求的考核结果按月支付服务费；每月服务费的支付需结合当月考核结果（该结果于次月20日前完成，节假日顺延），甲方在结果出来后2日内通知乙方出具上月物业管理服务费等额的正规合格发票，甲方于收到乙方正规合格发票后10个工作日内向乙方支付上月的物业管理服务费。双方确认考核结果以甲方单方考核结果为准。

（2）合同期间，根据医院业务工作需要，物业服务岗位人员数发生变化，按各岗位实际增加或减少的服务人员数进行人工核算（具体包括基本工资、津贴、福利基金、保险金、服装费及其他相关费用等），经核算后的人工成本费用在每月支付的物业服务费用中扣除或另行增加（且符合第八条第2款规定）。

**3、服务费用（投标报价）所含范围**

包括乙方人员工资、五险一金、加班工资、员工服装费、器械费、工具和设备费、保洁耗材费、管理费、税费、企业利润等为完成本项目合同中所约定的乙方物业服务管理内容的一切费用。

**（三）服务地点**

海口市人民医院海甸总院及各社区、门诊。

**（四）物业服务标准**

按照甲乙双方协商的物业服务标准提供服务，详见附件一。

**（五）双方的权利和义务**

**1、甲方的权利和义务**

（1）审定乙方制定的物业服务方案、年度工作计划，并监督实施。

（2）对本物业区域内的物业服务事项有知情权。

（3）负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题（如有），且不因此影响乙方工作。

（4）甲方有权监督和协调方依法或依合同规定在物业区域内的服务工作，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30日内进行更换并报备（考虑到重新招人时间）。

（5）按照物业服务合同约定，按时支付物业服务费用。

（6）甲方不承担因乙方自身原因引起或招致的任何法律纠纷责任，不承担乙方所使用人员的各种保险义务。

（7）甲方有权对乙方的服务进行考核，根据考核结果确定乙方实际应得的服务费数额。

**2、乙方的权利和义务**

（1）根据有关法律、法规、规章及本合同的约定，按照物业服务标准和内容提供物业服务，收取物业服务费用。

（2）负责编制年度服务计划和突发事件应急方案，经双方议定后由乙方组织实施，如遇突发应急事件乙方需配合甲方做好应急工作。

（3）向甲方告知物业区域内物业服务的有关情况。

（4）乙方应建立物业管理档案并负责及时记载有关变更情况，在乙方无论因何种原因退场时，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。乙方自行购置的用具及设备退场时仍归乙方所有。

（5）及时向甲方通报本物业区域内有关物业服务的重大事项，接受甲方的监督。

（6）双方约定因为下列事由所导致之损害，不论其为直接或间接（包括非因乙方原因导致的），均构成对乙方的免责事由，乙方不承担责任，但仍应尽到在当时应尽的相关物业服务义务。

（7）因不可抗力（包括但不限于气象灾害、恶劣天气、政府干预、停水停电等）或非乙方原因或非可预见性情形导致乙方物业服务中断的；

（8）因甲方或第三者的故意或过失行为所造成的相关损害；

（9）甲方未经乙方同意，擅自委托乙方工作人员提供物业服务管理内容之外的服务所致之任何损害；

（10）乙方已经对发现问题的地方向甲方提出而甲方未采纳所致之损害。

（11）乙方每月向甲方书面报告日常运作服务管理情况，每季度召开一次双方协调会；遇到重大事故或事件应及时通报甲方并协商处理。

（12）乙方在履行合同期间，应加强员工服务意识及防护意识，若乙方工作人员提供服务过程中，致任何人身或财产损害的，概由乙方承担全部责任。

（13）配合甲方所进行的本合同所涉服务的考核工作，并提交相应材料。

**六、物业服务考核标准**

**（一）保洁、运送服务质量考核标准：**

**1、考核内容**

（1）考核小组和科室针对现场员工服务质量、现场管理进行全面考核。考核成绩为百分制，附《保洁、运送服务考核表》。

（2）考核当天物业服务在岗人数，核实服务岗位人数和合同服务人数；如有人数不足、缺岗或漏岗，按合同人员测算表扣除相应的金额。

**2、考核人员和方式**

为加强医院物业服务管理，全面提升质量，每月考核随机抽取10个科室进行考核，考核人员由科室主任或护士长、物业监管员1名、院感、医务、护理部及后勤负责人各一名组成，共15人。

**3、考核结果的运用**

（1）考核分数为百分制，对多科室、多人的考核分数采取加成平均的方式，最终考核分数进行四舍五入取整（小数点前一位）。

（2）90≤考核分数，每张考核表不低于90分，考核结果为优；全额支付服务费用。如部分考核结果低于90分，则合计不足90分的考核分值合计扣减服务费，每分200元，考核基准分为90分。

（3）80≤考核分数＜90，每低1分扣减当月服务费的5‰，考核基准分为90分。

（4）70≤考核分数＜80，每低1分扣减当月服务费的1％，考核基准分为80分,与上条扣款累加。

（5）60≤考核分数＜70，每低1分扣减当月服务费的3％，考核基准分为70分，与前两条扣款累加。

（6）考核分数＜60分，考核结果不合格，一年服务期内累计达到三个月考核结果不合格，采购人有权解除合同。

（7）合同服务区域未投入使用的科室、社区分门诊及楼宇，应扣除相应的费用。

（8）奖励：以下情况获得表扬的，建议乙方给予当事人进行相应奖励，采购人根据医院的相关规定对当事人进行奖励：

1.受到患者表扬（采购人收到表扬信、锦旗、或区级以上满意度调查）。

2.配合采购人完成上级各项检查任务和各项应急工作，并取得显著成绩的（获奖等）。

3.提出合理化建议或排除隐患，使采购人免受重大损失的。

4.拾到钱包、手机等有价物品并上交采购人保卫处,必须有照片、有资料。

**4、其他需要明确的事项**

（1）乙方有义务配合院方重大活动，协助科室运送物品。

（2）因物业保洁和运送造成投诉，经查实属于物业公司服务管理失职，每次可扣1000元，不配合工作导致上级部门批评、媒体曝光和给医院造成不良社会影响的，根据影响面的大小每次可扣3000-5000元不等。

（3）对于突发重大问题，医院相关责任部门评估其给医院造成的影响或损失程度，不考虑考核分数多少，由乙方直接原因造成的损失由乙方承担，均给予一次性处罚，处罚金额根据评估结果决定，在当月服务费中予以扣减。

（4）在考核中发现的问题，考核小组及时向中标人通报，限期整改，并提供书面整改报告。如果整改不到位，下个月考核时翻倍扣分。

（5）医院后勤管理处次月初统计好的考核表并进行审核，与物业公司一起确认，双方各存一份。作为医院对物业公司执行服务的最终考评依据。考虑到初始化双方磨合的实际需要，本考核办法从物业公司正式提供服务之日起的第四个月执行，如需修订由双方协商完成。

（6）在符合相关法律法规的前提下，依据物业服务合同的条款，本着公平、公正、公开的原则，以促进物业服务工作持续改进为指导，合理考核，奖惩并重。

**5、保洁、运送考核表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **保洁、运送服务考核表** | | | | | | |
| **区域** | **考核内容** | | | | **扣分** | **得分** |
| **病 房 保 洁 20 分** | 病人出院后对床单元进行终末处理，发现一次扣1分，满分4分。 | | | | 0 | 20 |
| 病床、设备带、窗台按院感要求消毒擦拭；做到一床、一桌、一柜一巾；使用后桌布和抹布分别放置下层卫生箱内；整洁无异味；有一项未符合扣1分，满分4分。 | | | | 0 |
| 卫生间便池无尿碱；洗手台无水渍；未使用“一厕一巾”；有一项未符合扣1分，满分3分。 | | | | 0 |
| 用稀释消毒水湿拖地面，须符合院感要求，发现一次扣0.5分，满分3分。 | | | | 0 |
| 清除室杂物清理和环境整洁，及时更换垃圾袋，发现一次扣0.5分，满分3分。 | | | | 0 |
| 柜橱、门、窗等无尘、无污渍，发现一次扣0.5分，满分3分。 | | | | 0 |
| **其 他 区 域 保 洁 20 分** | 地面无垃圾、积水、污渍，有一处未符合扣0.5分，满分3分。 | | | | 0 | 20 |
| 对各种物体表面进行擦拭，整洁无异味，有一处未符合扣0.5分，满分5分。 | | | | 0 |
| 墙面、天花板无积尘、蛛网，灯具/空调出风口积灰，有一处未符合扣0.5分，满分3分。 | | | | 0 |
| 收集和处理杂物垃圾日产日清、空气清新无异味，有一项未符合扣0.5分，满分3分。 | | | | 0 |
| 生活垃圾做好交接并完成称重和分类收送，有一项未符合扣1分，满分3分。 | | | | 0 |
| 医疗垃圾密封处理，做好交接手续并按规定记录好种类、数量、重量并与交接人签字确认，将资料交上级负责人保管，清运车须清洗消毒，有一项未符合扣0.5分，满分3分。 | | | | 0 |
| **运 送 服 务 20 分** | 运送调度值班电话须保持24小时畅通，若有故障应立即上报，若超过20分钟仍未接听，发现一次扣2分，满分4分。 | | | | 0 | 20 |
| 运送各类标本和药品，按医院规定使用固定容器运送，做好登记和签收，有一项未符合扣1分，满分3分。 | | | | 0 |
| 运送各类标本和药品出现物品损坏、丢失、被污染和时间长等，一次扣1分，满分5分。 | | | | 0 |
| 推送病人陪检时，若运送过程中（轮椅、平板车）未系安全带，发现一次扣0.5分，满分2分。 | | | | 0 |
| 危重病人接送，按医院要求须医护人员在场，使用特殊设备时应跟科室交接签字，私自接送使用发现一次扣2分，满分4分。 | | | | 0 |
| **人 员 质 量 20 分** | 管理员及时与科室有效沟通，及时整改落实存在的问题，不得故意拖延，不接受合理工作安排，发现一次扣1分，满分3分。 | | | | 0 | 20 |
| 工作人员完成岗前培训，遵章守纪，工作期间严禁酗酒、抽烟、看报、大声喧哗等与工作无关的事情，发现一次扣1分，满分5分。 | | | | 0 |
| 在服务过程中，需文明用语，不能与患者及家属发生争吵，不能谈论患者隐私，发现一次扣1分，满分3分。 | | | | 0 |
| 不得告知患者病情或介绍其他医疗机构谋取利益，不得向患者及家属谈判，索要红包，影响医院声誉。发现一次扣2分，满分6分。 | | | | 0 |
| 投诉处理和回访率：回复投诉率达到100%，对有效投诉处理并及时完成，未按要求完成一次扣1分，满分3分。 | | | | 0 |
| **满 意 度 调 查 20 分** | 您对保洁员工的服务态度和质量是否满意，根据情况扣0-4分。 | | | | 0 | 20 |
| 您对运送员工的服务态度和质量是否满意，根据情况扣0-4分。 | | | | 0 |
| 您对管理人员的服务态度和质量是否满意，根据情况扣0-4分。 | | | | 0 |
| 您对发生问题时反应速度和采取行动是否满意，根据情况扣0-4分。 | | | | 0 |
| 您对工作完成的及时性和准确性是否满意，根据情况扣0-4分。 | | | | 0 |
| **科室：** | |  | **考核人员：** |  | **总分** | 100 |

**（二）绿化服务考核标准：**

**1、考核内容**

（1）考核小组针对现场绿化养护服务质量、现场管理进行全面考核。考核成绩为百分制，考核人员平均考核分数为得分值，附考核表：《绿化养护考核表》。

（2）考核当天绿化养护服务在岗人数，核实服务岗位人数和合同服务人数；如有人数不足、缺岗或漏岗，按合同人员测算表扣除相应的金额。

**2、考核方式**

为加强绿化养护服务管理要求，全面提升质量，每月考核小组成员到绿化养护现场进行考核评分，考核人员由院感、医务、院办、护理、设备及后勤负责人各一名组成，共6人，制定绿化养护服务考核方案，以更好地服务于采购人。

**3、考核原则**

在符合相关法律法规的前提下，依据绿化养护服务合同的条款，本着公平、公正、公开的原则，以促进绿化养护服务工作持续改进为指导，合理考核，奖惩并重。

**4、考核结果的运用**

（1）为加强绿化养护服务管理要求，全面提升质量，每月考核小组成员到绿化养护现场进行考核评分，考核人员组成（考核小组成员和后勤物业监管员）。

（2）考核分数为百分制，对多科室、多人的考核分数采取加成平均的方式，最终考核分数进行四舍五入取整（小数点前一位）。考核表一张，《绿化养护考核表》。

（3）90≤考核分数，每张考核表不低于90分，考核结果为优；全额支付服务费用。如部分考核结果低于90分，则合计不足90分的考核分值合计扣减服务费，每分200元，考核基准分为90分。

（4）80≤考核分数＜90，每低1分扣减当月服务费的5‰，考核基准分为90分。

（5）70≤考核分数＜80，每低1分扣减当月服务费的1％，考核基准分为80分,与上条扣款累加。

（6）60≤考核分数＜70，每低1分扣减当月服务费的3％，考核基准分为70分，与前两条扣款累加。

（7）考核分数＜60分，考核结果不合格，服务期内累计达到三个月考核结果不合格，采购人有权解除合同。

（8）奖励：以下情况获得表扬的，建议乙方给予当事人进行相应奖励，采购人根据医院的相关规定对当事人进行奖励：

1.受到患者表扬（采购人收到表扬信、锦旗、或区级以上满意度调查）。

2.配合采购人完成上级各项检查任务和各项应急工作，并取得显著成绩的（获奖等）。

3.提出合理化建议或排除隐患，使采购人免受重大损失的。

4.拾到钱包、手机等有价物品并上交采购人保卫处,必须有照片、有资料。

**5、其他需要明确的事项**

（1）在考核中发现的问题，考核小组及时向中标人通报，中标人应立即整改，并提供书面整改报告。如果整改不到位，下个月考核中翻倍扣分。

（2）中标人因管理失职或不配合工作导致上级部门批评或媒体曝光的，根据实际情况扣除当月1000-3000元的服务费。

**绿化养护考核表:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 绿  化  养  护  管  理 | **评分依据** | 扣分标准 | 扣分值 | 扣分原因 |
| ①未按技术规范修剪或专项要求操作。 | 每次扣1分。 |  |  |
| ②不及时剪除病虫枝、过密枝、下垂枝、枯枝、折枝等。 | 每次扣1分。 |  |  |
| ③有死树、断桩。 | 每次扣1分。 |  |  |
| ④树穴盖板不平整、残缺，树穴护栏有残缺。 | 每次扣1分。 |  |  |
| ⑤有缺株（正常缺株率应为零）。 | 每高出1%扣1分。 |  |  |
| ⑥行道树分枝高度低于2.8米，且不一致，影响行车、行人安全及交通信号。 | 每次扣2分。 |  |  |
| ⑦树冠不完整丰满,树体歪斜(个别地方视基础情况而定) | 每次扣2分。 |  |  |
| ⑧保存率 100% | 每低1%扣1分 |  |  |
| ⑨补植隔年成活率大于95%。 | 每低1%扣1分 |  |  |
| **病虫害** |  |  |  |
| ①病虫害，不及时防治。 | 每次扣1分。 |  |  |
| ②蛀干害虫危害率大于1％。 | 扣3分。 |  |  |
| **保存率和成活率** |  |  |  |
| ①乔灌木存率100% | 每低1%扣1分。 |  |  |
| ②草坪保存率95%。 | 每低1%扣1分。 |  |  |
| ③植物补植成活率95% | 每低1%扣1分。 |  |  |
| ④草坪补植成活率98%。 | 每低1%扣1分。 |  |  |
| **花卉** |  |  |  |
| ①株不整齐，长势弱。 | 每次扣1分。 |  |  |
| ②有缺株、倒伏，有残花败叶。 | 每次扣2分。 |  |  |
| **草坪** |  |  |  |
| ①杂草。 | 每次扣1分。 |  |  |
| ②有斑秃。 | 每次扣1分。 |  |  |
| ③草高超过10cm。 | 每次扣1分。 |  |  |
| ④草坪边缘不整齐。 | 每次扣1分。 |  |  |
| **绿化环境卫生** |  |  |  |
| ①有垃圾、砖块、堆物等。 | 每次扣1分。 |  |  |
| ②有树挂。 | 每次扣1分。 |  |  |
| ③焚烧树叶、垃圾。 | 每次扣3分。 |  |  |
| **绿化设施设备** |  |  |  |
| ①物种标牌标志、园林建筑和辅助设施损坏不及时修复。 | 每次扣1分。 |  |  |
| ②园林建筑和辅助设施不整洁，乱涂乱画。 | 每次扣1分。 |  |  |
|  | **合计扣分：** | **合计得分：** | | |
|  | **考核科室：** | **考核人：** | | |

**七、物业服务期限**

本项目服务期限： 个月；自 年 月 日至 年 月 日。

**八、其他约定**

**1、合同转让和分包**

乙方不得全部或部分转让合同。除甲方事先书面同意外，不得分包其应履行的合同义务。

**2、人员增减和政策变化**

在合同期内，如因政府政策变化（如最低工资调整、社保缴存调整等），使得乙方必须增加其服务人员支付的成本和费用，乙方可以提出增加合同费用的申请，经过双方协商同意后可以相应增加费用并签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。在双方达成一致意见前，乙方不得因此要求减少人员或降低服务标准。

**3、特别约定**

（1）乙方提供保洁用的院内垃圾运输车、清洁剂、洗涤剂、地面保护材料及保洁员的工具及防护用品（如口罩、手套等），并符合医院感染管理的要求，保洁工具清洁完好，做到分色管理、分类使用及规范摆放；保洁拖布及毛巾应采用专用设备进行集中消毒、清洗，并且要求提供优质的产品，所有的材料以不损伤釉面为宜。

（2）乙方工作人员符合岗位要求，遵守医院各项制度。严禁谈论患者病情及隐私，严禁在工作时间及工作场合聚众聊天、大声喧哗、发牢骚、与患者及家属发生争吵，每月收集科室反馈意见，纳入月绩效考核。

（3）乙方在服务项目中包括但不限于招标文件目录清单所有购买的工具、机械及设备等未备注甲方提供的内容由乙方自行提供。

（4）合同服务期限结束，如甲方在本项目采购过程中出现质疑、行政诉讼等情况，乙方无条件配合甲方办理物业交接工作。

**（九）合同的解除和终止**

**1、合同的解除**

（1）甲乙双方不得任意无故解除本合同，如因有一方违约而需要解除本合同的，提出解除合同的一方需至少提前30日通知对方并协商一致。

（2）甲方未按照合同规定向乙方支付物业服务费用，经乙方书面催缴通知后超过30日后仍未履行的，乙方有权解除合同，并按照本合同约定的违约责任要求甲方予以赔偿，如乙方未要求解除合同的，甲方应在乙方提供符合本合同约定的物业服务的前提下在支付物业服务费。

（3）乙方严重失职造成甲方因保洁、运送服务出现重大问题影响正常工作的，经甲方发出限期整改通知后仍然达不到本合同约定标准的，甲方则有权提前30日发出书面解除合同通知，乙方收到通知无异议的，合同即告解除，并按照约定的违约责任向甲方承担违约责任，造成甲方损失的应给予赔偿。

**2、合同的终止**

（1）有下列情形之一的，可终止本合同：

①合同已经按照约定履行完结；

②甲乙双方协商解除合同；

③一方依据法定或约定原因解除合同。

（2）甲、乙双方无正当理由单方面提前终止合同，则应向对方支付本合同年度总费用【30%】的违约金。

**（十）、违约责任**

**1、甲方违约责任**

甲方违反本合同约定，导致乙方未能完成服务目标的，乙方不承担违约责任。若造成乙方经济和名誉损失的，乙方另有权要求甲方给予经济赔偿。

**2、乙方违约责任**

（1）乙方提供的服务达不到本合同约定标准的，甲方有权要求乙方在合理期限内整改，因乙方直接原因导致甲方重大经济和名誉损失的，甲方有权要求乙方给予全部经济补偿及赔偿。

（2）乙方未经甲方同意，将本合同权利义务全部或者部分转让或者分包给第三方，则甲方有权解除合同，合同解除的，乙方应在10日内完成交接工作。并向甲方承担相当于年度合同总金额20%的违约金。合同解除后，乙方未在约定期限内交接工作的，则每逾期一日，乙方应向甲方承担相当于本年度服务费千分之一的违约金。

（3）乙方未配合甲方考核工作的，则乙方应向甲方承担 2000元/次的违约金，期间乙方正常履行合同义务。

（4）乙方收到甲方考核结果材料后不签字，又不提出异议和证据材料的，则乙方应向甲方承担 2000 元/次的违约金，期间乙方正常履行合同义务。

（5）未收到甲方通知，乙方工作人员若离职后超过7日起未有新人员到场（以未到指定工作场所完成该岗位工作内容第八日起算），甲方有权取消其岗位该月应支付给乙方的费用，另外乙方应向甲方承担2000元/人/月的违约金，期间乙方正常履行合同义务。

**3、其他责任**

由于甲方原因导致乙方的服务无法达到合同要求的，如因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能或造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以政府主管部门的鉴定为准。因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责善后处理。

**4、免责条款**

（1）为维护公共利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、暖气管、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件，乙方因采取紧急避险措施造成损失的，当事人应按有关规定处理。

（2）因不可抗力事件，导致一方不能履行或不能完全履行本合同，按照合同法有关规定执行。

**（十一）、不可抗力**

1、如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

2、本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及其它双方商定的其他事件。

3、在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

**（十二）、合同纠纷处理**

本合同执行过程中发生纠纷，作如下 3 点处理：

1、由甲乙双方协商处理。

2、申请仲裁。仲裁机构为海口仲裁委员会。

3、提起诉讼。诉讼地点为甲方所在地有管辖权的人民法院。

**（十三）、通知与送达**

1.对于履行本合同过程中需要向对方送达的文件或资料，甲乙双方中的任何一方授权的代表签收即视为送达；如以邮寄形式送达的，向各方指定的如下邮寄地址通过特快专递的方式投寄该文件之日起的第三日即视为送达：

甲方指定的邮寄地址：海南省海口市人民大道43号海口市人民医院

收件人： 联系电话：

乙方指定的邮寄地址：

收件人： 联系电话：

2.甲乙双方可指定各自的电子邮箱作为接收通知或文件的方式，按照如下电子邮箱进行发送，则在发送后的第一个工作日即视为有效送达：

甲方指定的电子邮箱：

乙方指定的电子邮箱：

3.合同有效期内，若任何一方变更上述通讯信息的，应先以上述方式及时通知对方，并在收到对方确认文件后，通讯信息变更方才有效。

4.以上送达地址适用范围包括但不限于各类告知书、通知书、工作联系单、协议文件、诉讼，送达主体可以是协议各方、人民法院及各行政机关。

**（十四）、合同生效**

1、本合同由甲乙双方签字盖章后生效。

2、本合同一式捌份，甲乙双方各叁份，财政部门和海口市政府采购中心各存档一份。

**（十五）、组成本合同的文件包括**

1、本合同附件包括：本项目的采购文件物业中的物业服务标准、考核标准、需求物资、岗位人员配备表、中标（成交）通知书等，本合同附件与本合同具有同等效力。

2、本合同格式未尽事宜可签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

3、合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有不明确或不一致之处，以合同约定次序在后者为准。

甲方：(盖章) 海口市人民医院 乙方：(盖章)

地址：海口市海甸岛人民大道43号 地址：

法定（授权）代表人： 法定（授权）代表人：

日期：2025年 月 日 日期： 2025年 月 日

户 名：

开户行：

账号：