

合同条款



委托方（以下简称甲方）：三亚市第二人民医院

受托方（以下简称乙方）：海南天创物业综合服务有限公司

项目名称：三亚市第二人民医院物业服务

合同编号：SYZFCG-2025-002

签订时间：2025年5月28日

委托方（以下简称甲方）：三亚市第二人民医院

受托方（以下简称乙方）：海南天创物业综合服务有限公司

甲乙双方根据物业服务项目招标结果及招标文件内容，依照《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，遵循平等、自愿原则，就医院物业服务项目协商一致，签订本合同。

第一条 项目概况和物业服务职责、范围和要求

（一）项目概况：三亚市第二人民医院是隶属于三亚市卫生健康委员会的公益一类事业单位，三级精神专科医院，项目选址于三亚吉阳区榆红村西侧。项目用地面积为32亩，总建筑面积57795.42平方米，其中地上建筑面积47160.93平方米，地下建筑面积10634.49平方米，设置床位数500床。拟建一栋11层集门诊医疗、住院、康复、办公管理、后勤综合保障的综合体大楼，分为南北两楼1-4层有大厅和连廊连接。1-4层作为门诊、行政办公室、会议室和康复活动区域。南楼5-11作为精神疾病患者住院病房，北楼5-11层作为普通患者住院病房。地下室一层，作为中央厨房、药库和地下停车场。还有一栋2层设备综合楼，配套建设给排水工程、电气工程、暖通工程、室外配套工程等。



(二) 物业服务人员岗位配置及职责

物业服务团队人员岗位配置及职责一览表

部门	序号	岗位	区域/ 岗位	服务时 间	人 数	岗位职责
管理岗	1	项目经理	全区域	行政班	1	负责本项目全面管理工作、带领团队依照公司与甲方签署的服务协议，履行职责；
	管理类岗位人员合计				1	
保洁服务岗	2	保洁领班	全区域	8 小时 单休	2	负责员工管理及指导培训、员工态度调整，并与甲方相关科室的沟通协调等工作；分早、中班。
	3	保洁员（急诊区）	1F 大厅	8 小时 单休	2	负责一楼急诊区清洁、保洁工作；两班，中午无休；
	4	保洁员（大厅公共区）	1F 大厅	8 小时 单休	1	负责一层大厅公共区域及卫生间（公卫 2 间）；候诊区域、直升梯厅内外清洁消毒等日常保洁服务工作。
	5	保洁员（科室诊区）	1F 大厅	8 小时 单休	1	负责各科室、留观病房、诊室、清洁区、医生办公室、值班室、更衣室、小卫生间（16 间）；
	6	保洁员（科室诊区）	2F 大厅	8 小时 单休	1	负责各科室区域（诊室、清洁区、医生办公室、值班室、更衣室等）、患者及小卫生间（7 间）区域内的清洁消毒等保洁服务工作。
	7	保洁员（大厅公共区）	2F 大厅	8 小时 单休	1	负责二层大厅公共区域及卫生间（公卫 2 间）、候诊区域、直升梯厅内外等区域内的清洁消毒等日常保洁服务工作。
	8	保洁员（科室诊区）	3F 大厅	8 小时 单休	1	负责三层各 CT 房、诊室、办公室、值班室、更衣室小卫生间（小卫生间 8 间）消毒、清洁、保洁工作；
	9	保洁员（大厅公共区）	3F 大厅	8 小时 单休	1	负责三层大厅公共区域及卫生间（公卫 2 间）、候诊区域、直升梯厅内外的清洁、消毒工作；
	10	保洁员（大厅公共区）	4F 大厅	8 小时 单休	1	负责四层区域内各诊室、办公室、小卫生间（小卫生间 3 间）等清洁、消毒工作。公共区域及卫生间（公卫 2 间）、候诊区域、直升梯厅内外等清洁、消毒工作。
	11	普通病房保洁员	北楼 5-11F 病房	8 小时 单休	3	北楼一层约 1500 m ² ，病房 19 间，卫生间 20 间，工作量大。每层安排一名保洁，常白班，夜间有需求呼叫夜间值班保洁

	12	精神病房保洁员	南楼5-11F病房	8小时单休	6	精神科封闭病房，一层约1500 m ² ，有大病房9间小病房3间，厕所11间。病人自理能力差，没有卫生意识。
	13	保洁员（外围公共区域）	负一层	8小时单休	1	食堂区域、停车场区域、医疗垃圾站、生活垃圾站清洁、保洁工作；
	14	保洁员（外围公共区域）	院区外围	8小时单休	1	负责院区外围清洁、保洁工作、全院绿化的日常养护管理和重要节日室内外鲜花摆放及养护工作（定期修剪、浇水、施肥、杀虫、松土等），室内绿植摆放、养护；
	15	保洁员（垃圾分类及清运）	生活垃圾清运	8小时单休	1	负责全院医疗垃圾的收集清运工作，按照《医废处置相关规定》，规范处理全院医疗垃圾，与第三方做好交接，符合院感相关要求，做好个人防护。负责全院各处生活垃圾的收集清运工作，及时收集及配合第三方运输工作；
	16	保洁员（替休）	替休人员	8小时单休	2	负责保洁员工休息、请假时、病假、年假的顶岗工作。
	17	绿化/病媒生物防制	绿化维护/消毒消杀	8小时单休	1	负责全院范围内绿化维护及四害消杀、防疫消毒具体实施工作。
	保洁类人员合计：				26	
保安服务岗	18	安保主管	全区域	8小时单休	3	早、中、晚班；
	19	保安员	大门（东门）岗	8小时单休	3	负责医院大门出入秩序、围墙岗亭值班，指引道路。
	20	保安员	南门	8小时单休	2	负责医院大门出入秩序、急救车辆出入保障，指引道路。
	21	保安员	负一层巡逻岗	8小时单休	2	停车秩序维护，负一层区域巡逻，车辆出入应急状况处理
	22	保安员	消控中心	8小时单休	6	消防控制中心，持有消防操作员中级以上证书，按要求一岗双人；
	23	保安员	一、二、三、四层巡逻岗	8小时单休	2	楼区域内安全巡逻、消防检查
	24	保安员	南楼5F-11F病房安全岗	8小时单休	2	精神病房区域安全值守。精神科封闭病房，对安保需求大，要协助医约束看病人，能快速反应，第一时间应对逃跑、自杀等安全事故。

	28	保安员	北楼 5-11F 病房安 全岗	8 小时 单休	2	北楼 5-11F 病房区域安全巡逻、消防检查。
	26	保安员	急诊门 诊值班 岗	8 小时 单休	2	急诊门诊值班，以精神科急诊门诊为主，兼 顾普通急诊门诊。
	27	保安员	一层东 西门大 门安检 岗位	8 小时 单休	2	负责东西两门人员进出的安全检查工作，设 1 组。
	28	保安员	替休岗 位	8 小时 单休	2	负责保安员工休息、请假时、病假、年假的 顶岗工作。（替休岗位，工资按平均值计算）
	保安类岗位人员合计				2 8	
工程 设备 维修 服务	29	工程部主管	全区域	8 小时 单休	1	负责全院设施、设备、建筑物及给排水、空 调、电梯、通风系统、发电机、备用直流逆 变器、消防设施等的维护、维修的管理及设 施设备保养外包的合同管理等工作。
	30	高压电工	配电房	8 小时 单休	2	负责总配电房的日常值班及设施、设备维护 管理工作。持高压操作证。维修作业时需要 双人双岗配合作业；
	31	空调制冷工 程师	全区域	8 小时 单休	1	负责空调制冷系统日常管理、维护工作；
	32	消防工程师	全区域	8 小时 单休	1	负责全院消防系统检查、监测，维护，消防 培训工作；
	33	维修技工 （电工）	全区域	8 小时 单休	1	负责全院日常设施、设备维修、保养工作。 包括（插座、照明、开关、门窗、桌椅、家 具、热水系统、停车系统、安防设施设备、 轨道物流系统、）等的维修。持电工证。
	工程维修类岗位人员合计				6	
运营 服务 辅助 岗	34	护理主管	全区域	8 小时 单休	1	负责各护理岗位人员日常管理、工作安排、 员工培训工作；
	35	护理工	全区域	8 小时 单休	1 5	精神专科医院，病人多数没有自理能力，对 护工的要高，需求大，需要 24 小时有人能 配合医护工作，能约束病人，及时处理突发 情况。
	36	收费员	全区域	8 小时 单休	3	收费处收费人员，24 小时三班倒，早班 1 人中班 1 人晚 1 人，替休 1 人；
	37	导诊员	全区域	8 小时 单休	2	负责 1 楼大堂接待、引导、问询及电话问询 等服务工作。

	38	救护车司机	全区域	8 小时 单休	4	负责救护车驾驶,准确无误完成病人运送工作; 24 小时三班倒, 早中晚班各 1 人, 机动及替休 1 人;
	辅助服务岗位人员合计				2 5	
物业服务人员配置总计:					86	

物业服务常用工具

序号	名称	数量	单位	使用年限	备注
1	高压冲水枪	1	部	5	冲洗路面
2	吸尘器	2	部	3	角落、窗槽等吸尘
3	清洁工作车	15	部	3	楼层清洁存放工具
4	人力垃圾清运车	3	部	2	运送垃圾用
5	铝梯	3	部	3	高空作业用
6	电源线	200	米	1	机器接线使用
7	工作指示牌	20	块	3	机洗地面雨天警示
8	打草机	1	台	3	草地割草用
9	喷雾器	1	台	3	打药用
10	电焊机	1	台	5	电工维修用
11	冲击钻	1	把	3	电工维修用
12	手电钻	1	把	2	电工维修用
13	打磨机	1	台	1	电工维修用
14	电工维修工具	3	套	3	电工维修用
15	水工维修工具	1	套	3	水工维修用
16	木工维修工具	1	套	3	木工维修用

环境维护（医疗垃圾袋、四害消杀等）

序号	项目	费用标准
1	除四害消杀费	每周例行灭蚊子、灭鼠及蟑螂等；每半年爱卫会组织集中灭四害；
2	日常消耗类保洁工具及清洁用品	清洁工具及日常用具等（表：日常保洁专业工具清单）
3	清洁常用药剂用品	常用清洁剂，按面积、用途估算（表：日常常用保洁药剂清单）
4	绿化养护费用	绿化施工维护期内，2025 年度不计算绿化维护费用
5	医疗垃圾袋	可降解垃圾袋，医疗垃圾袋、生活垃圾袋；（全院约 600 个医疗垃圾点位，包含诊室、病房等处；平均每个点位每天更换 1.2 个，大小平均价格按照 0.8 元/个计算；有约 100 个生活垃圾点位，包括食堂、办公区、院区等处，平均更换频率为每天 1.2 个，大小平均 0.3 元计算）医院刚开业，25 年度按照饱和用量的 30%计算。
6	其他消耗	洗手间洗手液；洗手间卫生纸巾；电梯客用纸巾、酒精洗手液等；

日常消耗类保洁工具及清洁用品清单

序号	名 称	数量	单位	使用周期（月）	用 途
1	尘推杆	15	根	12	地板推尘
2	尘推套	15	个	6	推尘每日换尘推套
3	水桶	10	个	12	装水、清洗拖布
4	充气喷壶	10	个	12	装清洁剂、消毒剂
5	玻璃涂水器	5	个	12	涂清洁剂、消毒剂
6	玻璃刮水器	5	个	12	刮洗玻璃、瓷砖墙面
7	伸缩杆	5	根	12	高位清洁使用
8	直板海绵拖	10	个	6	机洗较软地面使用
9	双格桶	10	个	12	专项洗玻璃
10	手提篮	15	个	12	保洁员工作车放工具
11	湿托杆	15	个	6	湿拖地板
12	塑扫把	15	把	3	清扫地面垃圾
13	垃圾铲	15	个	6	清扫地面时收集垃圾
14	毛巾	33	个	1	各部位抹尘
15	方巾	33	个	1	病床抹尘
16	钢丝球	20	个	1	去除特别污垢
17	百洁布	20	个	1	去除特别污垢
18	拖把	20	把	1	拖洗楼层地面
19	马桶疏通器 皮碗	5	个	12	马桶较轻堵塞疏通
20	香球	50	个	1	公共洗手间卫生间每位 1 个， 驱除异味
21	芦苇软扫把	10	把	1	清扫楼层地面
22	一次性手套、口罩	1000	个	1	污染区、半污染区工作时使用

日常常用保洁药剂清单

序号	名称	重量/规格		月用量	备 注
1	静电除尘剂	2.5	公斤/瓶	1	地面推尘用
2	次氯酸消毒液	5	L/瓶	1	
3	中性清洁剂	3.8	L/瓶	1	
4	不锈钢保养剂	2.5	L/瓶	1	
5	铜保养剂	0.2	L/瓶	1	
6	玻璃清洁剂	2.5	L/桶	1	清洗玻璃用
7	84 消毒剂	5	L/桶	1	清洁消毒用
8	洗衣粉	5	公斤/包	1	
10	洁厕剂	3.78	L/桶	2	
12	地板清洗剂	3.8	L/桶	2	
13	洗洁精	5	L/桶	2	
14	空气清新剂	370	ML/瓶	1	
15	酸性清洁剂	2.6	L/桶	1	
16	洁而亮	600	克/瓶	2	

绿化养护易耗用品类清单

序号	名 称	数量	单位	使用周期（月）
1	大平剪刀	1	把	12.00
2	胶水桶	2	个	3.00
3	铁铲	1	把	12.00
4	锄头	1	把	12.00
5	镰刀	1	把	12.00
6	除草钩	1	把	12.00
7	绿化大扫把	1	把	1.00
8	垃圾铲	1	个	2.00
9	洒水壶	1	个	3.00
10	胶鞋	2	双	12.00
11	化肥	1	批	1.00
12	农药	1	批	1.00
13	设备耗油	1	批	1.00

设备设施管理及日常养护

序号	设备类别	维修维护项目及内容
1	电梯维保	电梯维保及年检费用，共计 20 部电梯，
2	高低压配电	配电系统维护、保养、检测费用
3	发电机设备	例行维护、定期专业保养、C 级保养及零星维修费，不含大修及柴油料
4	空调系统	机组维护保养、风机盘、管道等维修
5	消防设备零星维修	设备专业维护、部件更换及维修
6	监控设备零星维修	设备专业维护、维修、更换等
7	停车场设备零星维修	日常维修、部件更换
8	弱电系统	设备专业维护、维修、更换等
9	维修类配件	主要是装饰、门窗、道路等维护、维修
10	给排水系统	管道、水泵等维修、保养、水池清洗检测等
11	正压/负压/供氧系统	维护保养、检测、维修及配件更换
12	防雷设施	日常维修，防雷检测
13	水电日常零星维修	水电等日常零星维修材料
14	化粪池清掏	化粪池清掏费用；
15	轨道物流运送系统	维护、保养、零星维修

保安/消防管理

序号	项目	备 注
1	消防、防爆及突发事件应急演练	消防演练灭火器材等易耗品、演练其他费用；
8	防风防汛	台风、大暴雨期间需要购买物资的费用
2	执法记录仪	配置 2 个
3	防爆器材	（每套包含：1 个柜子；三把叉子；2 把脚叉；三个盾牌；三个头盔；三件防刺背心；强光手电 3 把；长/短胶棍三根；防刺手套 3 双；），共计 3 套。
4	对讲机	共计 27 个保安岗位（其中应急分队每班 3 人，按每人 1 部计），每岗位 1 部，共计 27 部对讲机。
5	备用对讲机电池	每部对讲机配一块备用电池，共计 27 个备用电池。

（三）物业服务范围、要求

1. 物业服务范围

乙方以先进的技术手段及管理能力的提供环境保洁、绿化养护、工程设备运维及日常养护、秩序维护服务、病媒生物防治等。上述服务没有提及的工作内容，但属于委托范围内的工作，乙方承诺无条件承担，不得增加费用。如甲方增加新的院区或新的楼宇，双方另行协商确定。

2、总体工作要求

（1）物业服务总体要求

1、乙方须采用先进的技术手段及管理能力的，以领先的医院服务理念 and 方式提供科学、先进的服务，以信息化、高科技装备提升管理水平，要符合医院信息化管理发展方向，与医院信息化、无纸化要求相匹配，满足实际情况需求；做到工作交接记录完整、可查，具有追溯性，各种日报表、月或季报表随时可调用、年报表汇总情况分列内容齐全完整，并在服务期满时向甲方移交全部数据的电子文档和书面存档资料。

2、乙方应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准；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；严格按照等级医院规定要求进行各项应急演练，制定演练预案、组织人员演练、记录演练过程，演练结束后应提供演练总结报告（图文并茂）、签到表和演练改进方案给甲方存档备查。

3、乙方必须对所有上岗人员进行岗前工作培训、院感培训等，特殊岗位必须持国家相关管理部门颁发的上岗证书，执证上岗，定期开展相关业务培训（一年不少于四次），培训结束后提供培训课件、培训记录（图文并茂）、签到表等给甲方存档备查。

4、乙方须按人员岗位配置表配备足够的服务人员（合计 86 人，详见“物业服务团队人员岗位配置及职责一览表”），包括专业技术、操作人员及管理人员等，根据相关法律法规需执证上岗的岗位，必须经过专业培训，取得合格证后方

能上岗。

4.1、为医院配备的项目管理团队必须满足医院管理运作要求。配备的人员必须符合采购人要求。

项目经理要求大专或以上学历，具有1年或以上精神专科医院或有精神专科住院部的医院工作经验；

安保主管要求具有退役军人证或保安员证书，具有1年或以上精神专科医院或有精神专科住院部的医院安保工作经验；

消防设施操作员要求具有筑物消防员职业资格证或消防设施操作员职业资格证相应资格证书的；

保洁领班要求具有1年或以上精神专科医院或有精神专科住院部的医院保洁工作经验；

工程部主管要求具有2年或以上设施设备运行及维护部门负责人经验，持有人力资源社会保障局颁发的电气工程师中级或以上证书。

4.2、乙方在投标时须提供确定的符合条件的项目经理、部门经理、主管等管理人员名单及资质证明等相关资料，中标后不得更换，如有特殊情况确实需更换，必须经甲方审核通过后方可上岗，否则视为违约。

4.3、项目经理、部门经理、主管等管理人员在进场前须经甲方审核通过后方可上岗，并接受甲方管理和监督，对不能胜任者，甲方可要求撤换。

4.4、乙方提供的服务必须满足医院正常运转需求，有责任配合甲方接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料；根据医院工作需求，按时完成医院及科室临时性服务（如创文、巩卫等），满足医院各部门的需求；发生疫情、突发公共事件、应急事件（台风、暴雨等自然灾害）时，乙方需无条件全力配合甲方做好服务工作。

5、乙方必须做好以下几点，否则由此发生各类纠纷自行承担并负相应经济或法律责任。

5.1、人员待遇按三亚市劳动用工相关标准执行，乙方应按市劳动部门的相关要求为工作人员交纳相关费用，包含但不限于养老保险、失业保险、工伤、生育、医疗；同时须为工作人员购买员工意外保险，费用由乙方自行承担。如因用工引起的劳动纠纷问题由乙方负责解决。

5.2、乙方应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于三亚市最新的最低工资标准；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、法规要求标准付给员工加班薪资。

5.3、负责办理其员工的劳动用工手续，及工伤意外伤害事故处理等事宜。在日常管理中，因员工安全意识欠缺、安全技能培训不到位而造成事故的，所有损失概由乙方承担。如由此对甲方造成损失的，甲方有权向乙方进行追偿。

5.4、因服务工作不当引起的病人跌倒等伤害事件，概由乙方负责纠纷处置及经济赔偿。

5.5、因服务人员原因造成医院及周边环境污染，以及人身伤害或由此引发的其他事故，概由乙方承担全部责任。

5.6、按要求必须持证上岗的，须符合行业要求标准及安全生产管理要求。

5.7、不得招录有违法、吸毒等案底和未成年的人员。

6、保洁服务必须符合国家有关环保规定，杜绝对医院的环境造成二次污染，乙方根据服务性质提供和使用符合国家规定的劳动工具、器具及耗材，甲方有监督、检查、评估权，保洁区域不留任何卫生死角。

7、综合要求

7.1、制定年度、每月环境保洁、安保服务重点工作计划，并组织实施。

7.2、排除会对人身、作业产生的安全隐患。

7.3、白天有专职人员处理服务范围内的公共性事务，受理用户的咨询和投诉；夜间有人值班，处理急迫性事务。

7.4、管理规章制度健全，服务质量标准完善，管理档案资料齐全。

7.5、公开服务标准、公开监督电话。

7.6、应用信息化系统对人员、服务流程、档案等服务进行管理；乙方在合同签订时须提交信息化实施方案，并严格按照计划完成信息化系统的建设，如因非甲方原因造成的 信息化系统建设滞后或在规定期限内（合同签订后 3 个月内）无法完成，视为乙方违约，甲方有权终止合同。

7.7、员工着装规范，佩带工牌，持证上岗。

7.8、每月进行一次满意度调查，促进服务工作的改进和提高。

7.9、每月进行一次员工考勤，岗位配置率按医院实际要求须达 100%，每月人员更换率不得超过总人数的 5%（含）。

8、为保证甲方单位的正常医疗活动的开展，乙方须提供详细的服务交接方案及承诺函。

9、为减少甲方的运行公众责任风险，乙方中标后需购买商业综合责任险（保险理赔限额不少于 50 万元）。

10、乙方必须设立一站式后勤服务中心，保障每天 24 小时随时有人接听电话，处理甲方所有后勤业务的服务需求、咨询及投诉，并传达到相关部门，追踪处置结果，每月以月度报告形式将所服务数据统计分析上报甲方，便于甲方随时查阅及考核服务质量过程。

11、针对甲方的特殊要求，乙方需制定一整套完整的院感防控实施方案，并报甲方审核通过后执行。

（四）、环境保洁服务

1、服务范围

1.1 负责医院室内、室外（包括天花板、吊顶、墙面、地面、通风口、楼梯、走廊、门窗、电梯间、宣传栏、卫生间、灯具、家具、空调、空气消毒机表面、电脑键盘及电源数据线、电话机、治疗车、窗帘、床隔帘、屏风，门诊大楼钢结构顶棚、房屋平台、阳台）和道路、停车场等的清洁管理工作。

1.2 按照垃圾分类标准收集和运送医疗、生活垃圾。

1.3 转科/出院/死亡患者床单位终末消毒。

1.4 及时清理公共区域和病区内的广告。

1.5 专项保洁：

(1) 室内聚氯乙烯地面/橡胶地板的养护：每三个月打蜡一次。

(2) 公共区域的聚氯乙烯地面/橡胶地板的养护：每三个月打蜡一次。

(3) 公共区域的水磨石、大理石、花岗岩翻新维护。

(4) 各种材质地面的定期刷洗：每周刷洗三次。

(5) 外墙、窗户玻璃的定期清洗：每月清洗一次。

(6) 各公用卫生间专项保洁服务。

(7) 电梯及不锈钢材质的门套、护栏、扶手定期清洁、保养：每天清洁消毒二次，每月保养一次。

(8) 排水管道、卫生间马桶、地漏等堵塞疏通。

2、环境保洁服务内容、服务标准及服务频次

2.1 公共区域：

负责天花板、地面、墙面、大厅、走廊、通道、连廊、电梯厅、电梯、步行梯、消防梯、楼梯扶手、门、门把手、窗台、飘台、玻璃、候诊椅、风扇、空调表面、空气消毒机表面、挂画、应急指示灯、消防栓、棚顶、天面、明沟渠、绿化带、盆景、广告牌、宣传栏、水牌、灯饰、停车场以及公共洗手间等的清洁消毒。

2.2 医院内各个区域各种物体表面的清洁和消毒

总项	分项	处理原则	内容及标准	清洁和消毒周期
地面	无明显污染 及受到污染	湿式清扫，及时清理 保持清洁，使用消毒 溶液擦洗。	清洁	至少 2 次/日，适时清 理，1 次/季度养护。
墙面	同上	清水或消毒液	同上	1 次/周
顶面	同上	有效方式	同上	1 次/2 月
电梯顶面 电梯内面	同上	清水或消毒液清抹擦 拭	同上	1 次/3 月 1 次/周
室内物品 表面	办公用品 病区用品	仿清洁标准 湿式清洁或消毒液	清洁，防止病原菌 扩散 100%	1-2 次/日 2 次/日
其他表面	门把手、水 龙头、门 窗、洗手池、 卫生间、便 池、楼梯扶 手、电梯按 键等	清水或消毒液清抹擦 拭，保持清洁	清洁	卫生间、便池、洗手 池、楼梯扶手等 1 次/ 日 门窗、护栏 1 次/周 门把手、水龙头、电 梯按键 2-3 次/日

3、病区日常保洁工作标准

项目	标准	程序	频次	注意事项	工具/材料
门、防火通 道图	无浮灰、手 印、斑迹， 光亮	用抹布擦净门面、框、 把手	每天上 午一次	防火通道图 不可破损、脱 落	抹布
地 面	无灰尘、污 迹、水迹， 清洁、干净、 无斑迹	1、用湿拖把拖净（先扫 后拖） 2、用清洁剂清除污迹 3、对黏附物如口香糖等 污物，用刮刀去除	每天二 次 随脏随 拖	床脚、床头柜 脚下的地面 卫生不可忽 略	拖把、清洁剂刮 刀

壁橱内外	无灰尘、污迹、蟑螂，干净	1、用抹布逐层擦拭 2、对污迹处用清洁剂擦拭 3、必要时喷除虫剂	每天一次	家具不能擦花，清除残留在家具面上的清洁剂泡沫，除净并擦均匀	抹布（百洁布）
床头柜	无灰尘、污迹、蟑螂，干净	1、用抹布逐层擦拭 2、对污迹处用清洁剂擦拭 3、必要时喷除虫剂	每天一次	床头柜脚的卫生不可忽略，抽屉和手把处不可有污迹	抹布、清洁剂
床、床头板	无灰尘、污迹、破损	1、用抹布逐层擦拭至洁净 2、对污迹处用清洁剂擦拭	每天一次	床头板不可有污迹，擦拭时不可用脱色剂	抹布、清洁剂
椅子	无灰尘、污迹、水迹、变形、破损，洁净、稳固、完好	1、用抹布抹净 2、用清洁剂去除污迹 3、用干抹布抹净	每天一次	如破损及时报修	抹布、清洁剂
墙壁	无灰尘、水迹、污迹，干净、明亮、无脱落	1、用干抹布抹浮灰 2、用抹布蘸清洁剂去除污迹 3、用干净抹布抹净	每天一次	不可损坏墙面，清洁剂不可脱色	抹布、清洁剂
房顶、输液轨道	无斑迹、吊灰、蜘蛛网	用干净抹布擦净	每周一次		抹布
顶灯、罩	无灰尘	用抹布擦净	每周一次		抹布
开关、插座、	无灰尘、污	1、抹布抹浮灰	每天一		抹布、清洁剂

空调调节器	迹, 光亮、 无破损	2、用抹布蘸清洁剂去除 污迹 3、用干净抹布抹净	次		
窗户玻璃、 窗框、窗台	玻璃干净、 明亮, 无灰 尘、污迹, 窗框无破 损, 窗扣完 好	1、用涂水器蘸上清洁剂 均匀涂于玻璃表面 2、用刮水器刮除玻璃上 污水 3、刮水器刮在玻璃上运 行的起止处应是边框到 对门边框 4、用力均匀, 每刮一回 用抹布将刮水器擦干, 再行下一回 5、刮洗结束后, 要用干 净抹布将边框处水道擦 去	窗台、 窗框每 天一 次; 轨 道、玻 璃每月 一次。	1、污水不可 滴落楼下 2、高空作业 必须系牢安 全带, 或用升 降机、吊篮进 行作业 3、刮大风、 下雨时勿作 业	抹布、清洁剂、 刮水器
窗帘、隔离 帘、屏风、 开关及拉 绳、轨道	干净, 无破 损、脱钩、 污迹、变形	1、用抹布擦净轨道 2、对拉绳污迹进行除污 处理至洁净	擦拭每 周一次		抹布 (百洁布)
垃圾桶	光亮、无污 迹、无水迹, 周边无垃圾	1、将垃圾袋取出, 口扎 紧丢入工作车垃圾桶内 2、用清洁剂刷洗垃圾桶 内外 3、擦干、擦净 4、更换干净垃圾袋	1、每天 上、下 午各一 次 2、垃圾 不得超 过垃圾 桶 2/3 随满随	垃圾袋平整 地套在垃圾 桶上, 与垃圾 桶之间无缝 隙, 翻边约 5 厘米, 不能漫 溢。	清洁剂、百洁 布、毛刷、抹布、 手套、塑料袋

			倒		
电视机、架及遥控器	无灰尘、污迹	1、用抹布抹净 2、污迹处用清洁剂去除	每周二次	遥控器不可水洗	抹布
踢脚板	无污物、斑迹，干净、光亮	1、用抹布裹着平口起子擦拭踢脚板沟缝内的污迹 2、抹净踢脚板表面	每天一次		抹布、平口起子
骨科牵引架、拉环带	无灰尘、污迹、无破损	1、用抹布抹净牵引架、拉环 2、取下拉环带，用清洁剂去污清洗 3、用干抹布吸干水分并安装复原	每周一次		抹布、清洁剂
沙发（面、缝隙、脚）	无灰尘、污物、斑迹、破损，干净、整洁	1、用吸尘器将沙发各部位彻底吸尘 2、针对不同的斑迹，用除油剂和正确配制的TR103, 用毛刷刷除对重污处（扶手、靠背、坐垫等易脏部位）进行刷洗 3、用干净抹布抹净	每三月一次	对破损的沙发及时更换或报修	清洁剂（TR103）、除油剂吸尘器、毛刷、抹布
冰箱	内外清洁，外部光亮，无异味、斑迹，运转正常	1、用抹布擦净冰壳 2、用清洁剂去除斑迹 3、关掉冰箱电源，将冰箱内食品取出，化霜，擦净医用冰箱仅擦拭外壳	每月一次	取出食品时，需征得病人同意后再行擦拭 冰箱门边缘密封胶处的清洁不可忽略	抹布、清洁剂

纱窗	无灰尘、破损	1、用吸尘器吸除灰尘 2、用抹布抹净	每季度一次	对破损的纱窗及时报修	吸尘器、抹布
床头设备带	清洁, 无污迹	用抹布擦拭干净	每天一次	不可带水擦拭	抹布 (百洁布)
护士站吧台	无灰尘、污迹、水迹、变形、破损, 洁净、稳固、完好	1、用抹布抹净 2、用清洁剂去除污迹 3、用干抹布抹净	1、每天一次	1、如破损及时报修	
微波炉及框、架	无灰尘、污迹、油垢	1、用抹布抹净 2、用清洁剂去除油污迹 3、用干净抹布抹净	每天一次	清洁时请勿拆下除转盘、盘架、滚珠以外的任何部件, 以免损坏微波炉及引起触电的危险; 勿用金属刷子、颗粒状洗涤剂、酸碱性洗涤剂、溶化剂、去污粉、碱性肥皂洗刷微波炉的任何部位。	抹布、清洁剂
地毯	无斑迹、杂物, 无纤维疏松, 无板结, 干净且	1、按斑迹的情况, 选用相应的清洁剂喷在上面, 用板刷清除, 再用干抹布抹干 (用干泡和	每 3 个月 1 次		吸尘器、清洁剂、板刷高泡 (水溶性斑迹) 103 除油剂 (油

	蓬松	抽洗两种方法）。			溶性斑迹)口香 喷胶剂(口香 糖)
地毯边缘	无灰尘、杂 物、毛絮	1、轻移地毯上可移动家 具 2、用吸尘器吸净灰尘 3、用抹布抹取杂物 家具复原	每周一次	床头柜后、床 脚处、壁橱下 方的地毯边 缘卫生不可 忽略	吸尘器、抹布

4、行政办公区域及办公用房日常保洁工作标准

项目	标准	程序	频次	注意事项	工具/材料
门（面、框、把手）	无浮灰、手印、斑迹，光亮	用抹布擦净门面、框、把手	每天上午一次	1、防火通道图 2、无破损、脱落	1、抹布（百洁布）
窗台、框、轨道、玻璃	玻璃干净、明亮，无灰尘、污迹，窗框无破损，窗扣完好	1、用涂水器蘸上清洁剂均匀涂于玻璃表面 2、用刮水器刮除玻璃上污水 3、刮水器刮在玻璃上运行的起止处应是边框到对面边框 4、用力均匀，每刮一回用抹布将刮水器擦干，再行下一回 5、刮洗结束后，要用干净抹布将边框处水迹擦去	窗台、窗框每天一次；轨道、玻璃每月一次。	1、污水不可滴落楼下 2、高空作业必须系牢安全带，或用升降机、吊篮进行作业 3、刮大风、下雨时勿作业	抹布 清洁剂 刮水器
窗帘	干净，无破损、脱钩、污迹、变形	1、用抹布擦净轨道 2、掸灰 3、对拉绳污迹进行除污处理至洁净	擦拭每周一次	破损及时报修	
纱窗	无灰尘	用吸尘器吸除灰尘	每周一次	纱窗破损及时报修	
地面、踢脚板	无灰尘、污迹、水迹，清洁、干净、无斑迹	1、用湿拖把拖净 2、用清洁剂清除污迹 3、对黏附物如口香糖等污物，用刮刀去除	每天2次 随脏随拖	床脚、床头柜脚下的地面卫生不可忽略	
墙壁	无灰尘、水迹、污迹，干净、明亮、无脱落	用干抹布抹浮灰 用抹布蘸清洁剂去除污迹 用干净抹布抹净	每周一次	不可损坏墙面，清洁剂不可脱色	抹布 清洁剂
房顶灯、罩、通风口、烟感、换气扇	无灰尘	用抹布擦净	每月一次		抹布
桌、椅	无灰尘、污迹、水迹、变形、	1、用抹布抹净 2、用清洁剂去除污迹	每天一次	如破损及时报修	

	破损，洁净、 稳固、完好	3、用干抹布抹净			
洗手池、 龙头	无水迹、黄迹， 洁净、光亮、 畅通	1、用蘸有清洁剂的抹布擦 拭脸盆、台面、龙头 2、用抹布擦干净	每天一次	不可遗漏台 面下的弯头	1、清洁剂 2、抹布(百 洁布)
标识牌	清晰，无灰尘	1、用抹布抹去灰尘 2、脱落处妥善处理	每天一次		
垃圾桶	光亮、无污迹、 无水迹，周边 无垃圾	1、将垃圾袋取出，口扎紧 丢入工作车垃圾桶内 2、用清洁剂刷洗垃圾桶内 外 3、擦干、擦净 4、更换干净垃圾袋	1、每天 2 次 2、随满随 倒	1、垃圾袋平 整地套在垃 圾桶上，与 垃圾桶之间 无缝隙，翻 边约 5 厘米， 不能漫溢。	1、清洁剂 2、百洁布 3、毛刷 4、抹布 5、手套 6、塑料袋
保洁巡 视	按巡视规范		随时	避免打扰正 常办公秩序	

5、公共区域卫生标准

项目	清洁标准	清洁作业程序	频次	安全事项	工具
大堂的地面、墙面、台面、台阶、天棚、宣传牌、消防设施、灯具、装饰画	1、地面无烟头、纸屑、果皮等杂物，无污渍；大理石地面、墙身有光泽 2、公共设施表面无明显灰尘。 3、门玻璃、窗，无水迹、手印、污迹 4、天棚目视无污迹、灰尘、蜘蛛网	1、用拖把拖掉大堂地面尘土和污迹，循环清扫。（拖把不易过湿，拖擦后，放置“小心地滑”标示牌） 2、用湿抹布拧干后，擦抹大堂门窗框、消防设施、指示牌等公共设施 3、用干净抹布擦拭门玻璃、窗 4、用干抹布和不锈钢油轻抹不锈钢门，进行保养	1、每日清理大堂两次（7：45—8：15；13：30—14：00），每两小时巡查一次 2、大堂门窗框、门玻璃、窗、消防设施、指示牌、等公共设施的擦拭，每日一次 3、出入口的台阶每日清扫、拖擦两次，每两小时巡查一次。 4、开关擦抹，每日一次 5、不锈钢门保养，每月至少1次	擦拭开关要用干抹布以防触电	
所有楼层通道地面、墙面、踢脚线、开关、消防器材、防火门	1、地面目视干净无垃圾，并且无污渍，有光泽 2、墙面、踢脚线、开关、消防器材、防火门干净，无灰尘、污渍	1、用拖把拖擦地面（拖把不易过湿） 2、用抹布擦抹墙壁、踢脚线、防火门、开关、消防器材	1、地面拖擦每日不少于一次，随脏随拖 2、擦抹开关、消防器材每日不少于一次 3、擦抹墙壁、踢脚线、防火门每周不少于一次	擦地时地面不准过湿，以免造成人员滑倒	
电梯轿厢	1、不锈钢表面无污迹、无灰尘，可映出人影（目前轿厢内有防护板，暂不实施）。 2、轿厢内装	1、先用兑有中性清洁剂的溶液抹不锈钢表面（目前轿厢内有防护板，暂不实施）。 2、然后用干抹布抹净不锈钢表面上的水珠（轿厢内有防护板时，暂不实施）	1、每日擦拭、清扫至少一次 2、每月对电梯门壁打蜡上光一次	1、上不锈钢油时不宜太多，防止沾污他人衣物 2、要使用干净的干抹布，防止砂粒划伤不锈钢表面 3、擦抹电梯控制按钮时，必须拧	

	饰板无污迹、无灰尘，无乱贴、乱画，轿厢地面无杂物、尘土，发现乱贴、乱画现象及时上报	3、置少许不锈钢油于干抹布，对不锈钢表面进行拭抹（轿厢内有防护板时，暂不实施） 4、用抹布擦拭轿厢内装饰板，用拖布托擦轿厢地面		干抹布，防止损坏电梯控制板	
玻璃门、窗、消防箱玻璃窗、窗框、窗槽	1、玻璃面上无污迹、水迹 2、窗框、窗槽内无明显灰尘、污迹	1、先用刀片刮掉玻璃上的污迹 2、用湿抹布擦抹，污迹较重的地方沾清洁剂重点擦抹 3、用干抹布抹去玻璃上的水珠 4、最后用地拖拖抹地面上的污水	1、窗台、窗框每天一次 2、轨道、玻璃每月一次	1、擦拭玻璃窗外面时，注意安全，以免发生意外 2、高空作业须严格按照作业规程执行。	
楼道内所内公共部位灯具	清洁后的灯具无灰尘、灯具内无蚊虫，灯盖、灯罩明亮清洁	1、准备梯子、螺丝刀、抹布、胶桶等工具 2、关闭电源，架好梯子，人站在梯子上，一手托起灯罩，一手拿螺丝刀，拧松灯罩的固定螺丝，取下灯罩 3、先用湿抹布擦抹灯罩内外污迹和虫子，再用干抹布抹干水分 4、将抹干净的灯罩装上，并用螺丝刀拧紧固定螺丝	每日至少一次	1、在梯子上作业时，应注意安全，防止摔伤。 2、清洁前应首先关闭灯具电源，以防触电。 3、人在梯子上作业时，应注意防止灯具和工具掉下砸伤行人、损坏地面 4、用螺丝刀拧紧螺钉，固定灯罩时，应将螺钉固定到位，但不要用力过大，防止损坏灯罩	
室内外装饰画、宣传栏、	清洁后检查无污迹、积尘。	1、装饰画的清洁：备抹布、清洁剂、凳子等工具，用拧干的	1、室内标识牌每天清洁一次 2、室外宣传牌每周清	1、凳子放平稳，防止人员摔伤 2、清洁装饰画	

标识宣传牌等。		湿抹布擦抹；如有污迹用清洁剂涂在污迹处，用抹布擦抹，然后用干抹布擦干 2、宣传栏的清洁：用抹布将宣传栏全面擦抹一遍 3、标识牌的清洁：用湿抹布从上往下擦抹牌，然后用干抹布抹一次	洁一次 3、装饰画每周清洁一次	时，抹布不得过湿，以免有水流入画内，损坏装饰画	
地下车库	1、地下室地面无油渍、污渍、积水，无瓜果皮壳、纸屑、烟头，墙面无污迹 2、标识牌、公共设施目视无明显灰尘 3、墙壁无蜘蛛网	1、用扫把清扫地下车库，清除地面及排水沟内的垃圾、杂物，并将垃圾运至地面垃圾桶 2、用长柄刷洗刷地面的油污、油渍 3、打开地下车库的集水坑和排水沟盖板，进行清理疏通 4、清扫墙壁 5、擦拭消防栓、指示牌、消防指示灯、防火门等公共设施	1、每日清扫地下车库，清除垃圾、杂物，并将垃圾运至地面垃圾桶，每隔两小时巡回清扫地面、清除杂物一次 2、消防栓、指示牌、消防指示灯、防火门等公共设施擦拭，每周至少一遍 3、地下车库的集水坑和排水沟盖板的清理疏通，每月至少一次 4、墙壁清扫，每月至少一次	1、车库清洁时，注意进出车辆，防止撞伤 2、擦抹灯具时，禁用湿抹布，防止触电	
单元雨篷	目视雨篷：无垃圾，无积水，无青苔，无杂物	1、备编织袋一只，扫把、垃圾铲各一把，铁杆一条 2、清理雨棚内垃圾，将垃圾装入编织袋 3、用铁杆将雨篷排水口（管）疏通，使之不积水	每月清扫一次	1、人员上下时应注意安全 2、杂物、垃圾袋和工具不要往下丢，以免砸伤行人，损坏工具、地面 3、疏通排水管时，注意不要损坏管道	
院区内道路及	公共场地、路面无泥	1、用长竹扫把把道路路面的果皮、纸屑、	每天打扫二次，每2个小时巡查一次，保		

公共场地	沙，无明显垃圾，无积水，无污迹	泥沙等垃圾扫成堆 2、用胶扫把垃圾扫入垃圾斗内，然后倒进垃圾桶 雨停天晴后，用大扫把清理路面上的积水和泥沙	持整洁		
院区内草地和绿化带	保持清洁干净 目视无枯枝落叶、纸屑、烟头、塑料袋、果皮、饮料罐等杂物，无5厘米以上石块等垃圾和杂物，无卫生死角，目视地面干净	1、用扫把仔细清扫草地上的果皮、纸屑、石块等垃圾 2、对烟头、棉签、小石子、纸屑等用扫把不能扫起来的杂物，弯腰用手捡入垃圾兜内 3、在清扫草地的同时，清理枯枝落叶	每天整体清扫二次		
院区内的垃圾桶、果皮箱	1、箱（桶）无满溢、无异味、无污迹 2、垃圾桶周围不积污水	用铁铲和扫把将垃圾桶、果皮箱周围散落的垃圾放到垃圾桶、箱内	1、随时清理擦拭 2、每周用去污粉或洗衣粉擦洗垃圾桶、果皮箱里外污迹。 3、夏季每周消杀2次，春秋季节每周消杀一次		
楼内所有露台、消防通道	1、地面无杂物、污迹，墙壁无乱写、乱画，无蛛网 2、消防通道不得堆放任何物品，楼梯扶手无积尘 3、楼顶露台	1、对楼顶露台进行清理，包括不锈钢围栏、地面、排水口清理。 2、对消防通道进行清扫，进行拖擦，擦抹扶手	1、每周对楼顶露台清理一次，对消防通道清扫一次，对扶手擦抹一次 2、消防通道拖擦每周至少一次	所有楼顶露台、消防通道内窗口，清理完毕后，必须关闭，以防淋雨进水	

	无杂物，排水口排水顺畅，无积水				
院区内的路灯杆、室外消防栓等	1、无小广告等宣传性纸张，目视无明显灰尘、污迹 2、路灯杆如有小广告随时清理	备梯子、清洁剂、抹布等工具，先用水浸湿上面贴着的小广告，用抹布将其擦去；站在梯子上，从上向下擦抹灯杆上的污渍，用抹布擦去消防设施上的污渍	1、消防栓每周清理一次 2、其他物品随脏随擦	1、梯子要放平稳 2、刮小广告时，切勿用硬物刮取，以免损坏表面	
备注：保洁员在进行保洁工作的同时，全面检查所辖卫生区域内，所有房屋、设施是否完好无缺，如有破损、丢失等现象，及时记录上报管理员					

6、其他要求

要求对尘推头和抹布用专门的工业洗衣机和烘干机洗涤和热力消毒，以防止交叉感染。用于地面清洁的地拖头必须能拆卸，并每日进行清洗和热力消毒处理。为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染科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。

抹布使用超细纤维毛巾。

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。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；发现安全隐患时须及时上报；全员参与医院开展控烟工作，主动劝阻院内吸烟者；积极配合医院开展节能工作。

（五）、护理工服务要求

1、服务内容

沟通能力、培训与病患建立信任关系，心理素质强、面对精神疾病患者、需要有较强心理承受能力。团队合作，在医疗团队中，精神科护工需要与医生、其他护工密切合作。了解精神科护理的基本理论和技术。进行过精神病人管理看护的培训，协助病患进行基本生活起居、如喂食、洗漱、更换衣物、清洁病床、更

换床单、消毒器械。记录病患的基本信息和护理情况、协助医护人员进行病历记录和信息传递监测病患的生命体征，出现异常情况采取紧急措施，协助医护人员进行各种医疗操作和检查。如输液、换药、拆线，需掌握基础的护理技能。如测体温、测血压、注射、换药技能。具体要求为：

2、安全护理：

精神病患者由于受精神症状的支配，可出现自杀、冲动伤人、毁物等破坏性行为，其他如住院场所的改变、住院过程中工作人员的疏忽或处事不冷静等也可导致意外情况的发生。因此，精神病患者的安全管理是精神科护理工作的重中之重，一切护理工作都应围绕“安全”来开展。

2.1 掌握病情，有针对性地防范

护工要熟练掌握患者病情，了解其诊断、治疗、护理措施、精神症状等，对有自伤、自杀、冲动伤人、出走企图或行为的患者随时注意其动态，有条件时安排在抢救室并派专职陪护员 24h 看护，防止意外事件的发生。

2.2 建立良好的护患关系

护工在治疗、护理过程中，充分尊重、关心、同情、理解患者，态度和蔼，不训斥、不排斥患者，注意倾听患者的感受，并适当满足患者的合理需求。这样有助于提高患者对护工的信赖度，建立良好的护患关系。

2.3 保证环境安全

2.3.1 病房设施要安全，门、窗、床等有损坏的及时修理，

2.3.2 设立出入物品登记本，进入病区的所有医疗用品用后及时回收。

2.3.3 病区、办公室、治疗室、处置室等场所要随手关门上锁。

2.3.4 对新入院、会见(探视)结束和外出活动、检查返回病房要严格搜身，防止危险物品带入病区，并不定期进行清监。

3、日常生活护理

3.1 精神病患者多有生活懒散，生活不能自理或部分自理，因此护工协助护士

鼓励和协助其做好日常生活护理,包括洗脸、漱口、洗头、洗澡、剪指甲或用餐等。

3.2 协助护士每天观察患者的排泄情况(大、小便)。因精神病患者长期服用抗精神病药物容易出现便秘、排尿困难甚至尿潴留,所以平时应鼓励患者多饮水、多食蔬菜水果多活动,以预防便秘;对于出现尿潴留者及时给予导尿。

3.3 根据精神科康复理论,在满足患者自理需求的同时,注重培养并发挥其自理能力,这样不但保证了基础护理的质量,而且对患者的康复也起到了良好的促进作用

4、饮食护理

4.1 精神病患者易出现拒食、抢食、暴饮暴食、或噎食等,因此宜采用集体用餐方式,固定餐桌,固定位置,用餐过程中严防随意走动。

4.2 对于年老体弱、吞咽困难、拒食、藏食者,安排在重点照顾桌,由专人照顾。

4.3 对无法自行进食的患者按医嘱给予鼻饲或静脉补液,

5、睡眠护理

精神病患者由于兴奋、抑郁、幻觉、妄想等精神症状的影响,常导致睡眠障碍(入睡困难、易醒、嗜睡、昼夜颠倒),而良好的睡眠有助于疾病的康复。因此,精神病患者的睡眠是夜间观察及护理的重点。

5.1 为患者创造一个安静、舒适、安全的睡眠环境

保持病房整洁、安静、空气流通、光线柔和、温湿度适宜、无噪声。护士与护工做到说话轻、走路轻、操作轻和开、关门兴奋躁动者安排在隔离室,必要时按医嘱使用镇静药物。

5.2 合理安排作息制度,促进患者养成良好的睡眠习惯

让患者了解睡眠的生理功能及意义,帮助患者养成良好的睡眠习惯:按时作息,午间休息 1h~2h 为宜,适当安排工娱疗活动。睡前避免参加刺激性活动和大量

进食引起兴奋的物品、药品,保证患者情绪稳定。指导患者取健康的睡眠姿势如:仰卧位和侧位,不蒙头盖面,不俯卧睡眠,以防引发意外。

5.3 入睡困难患者的护理

对于受心理因素影响导致入睡困难的患者,需做好心理护理,教会其调节好自己的心态,卧床闭目养神,不允许在病房内来回走动或找人聊天;对于受精神症状影响而无法入睡者,报告医生按医嘱使用镇静催眠药。对于伪睡者,要重点观察,加强巡视,防止意外发生。

6、服药的护理管理

护工发药时服药时必须做到送药到手服药到口,服完检查,以防患者藏药、拒药,确保服药安全。

6.1 急性发作期患者多数无自知力,否认有病,拒绝服药,对此类患者护理应耐心劝说,语气委婉,避免使用过激性语言。劝说无效者,可把无味的药物搅拌在饭菜或饮料、牛奶中。但必须注意的是,这一方法不适用于被害妄想的患者,因为这样做一旦被患者发现,则会使其更加怀疑有人在饭菜里放毒而不肯进食。

6.2 劝说无效者,则报告医生诊治,把药物改为肌注或静脉点滴,待急性症状控制后,再与患者进行沟通,给予疾病相关知识的宣教一般都配合服药。

6.3 恢复期患者的服药护理,嘱其按医嘱、按时、按量服药,不随意增减药物或停药;禁烟、酒、浓茶、咖啡等刺激性食物;保证充足睡眠,劳逸结合;定期到门诊复查心电图、血常规、肝肾功能等。

7、护理工资质证书及培训要求

7.1 供应商须建立护理工培训机制,自聘专职或外聘兼职具有培训资质的护理讲师。

7.2 护理工必须经过岗前培训,取得护理工初级以上证书或经过供应商内部考核认证或护士资格证,方可上岗,认证持证率应达到100%。

7.3 护理工每年在岗培训时长不少于100小时。

(六)、绿化维护服务要求

服务内容：花木、草坪等各种植被区域的修剪、补种、浇水、病虫害养护等及院区内杂草的清除，及时清理绿化区域内的树木枯叶、垃圾、烟头等杂物清理。

1. 室内绿化

1.1 根据医院室内布局的需要摆放具有观赏价值的植物。

1.2 植物应鲜活，具有观赏价值。叶面干净，具有光泽，无积尘，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草；盆器及托盘完好干净，托盘无积土。土面不外露。

1.3 室内盆栽应选用无毒、无害、无异味的基质栽培；如需施肥只能使用无机肥，严禁使用有机肥；发现病虫害及时更换植物，禁止在室内喷洒农药。

2. 室外绿化

2.1 室外绿化养护应达到绿地及花坛内各种植物存活率 100%。绿地设施及硬质景观完好无损。植物群落完整，层次丰富，黄土不外露，有整体的观赏效果。植物季相分明，生长茂盛。

2.2 保持土壤适度湿润，浇灌中流出的余水及时清理。

2.3 草坪保持平整，高度不超过 5 厘米，草屑及时清理；乔木修剪科学合理，剪口光滑整齐，树冠完整美观，无徒长枝、下垂枝、枯枝，内膛不乱，通风透光；绿篱修剪整齐有型，保持观赏面枝叶丰满。花灌木花后修剪及时，无残花。

2.4 绿地内无明显杂草，土壤疏松通透。

2.5 按植物品种、生长速度、土壤状况，适时适量施无机肥。

2.6 预防为主，生态治理。草皮无病斑，植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、休眠虫体及越冬虫蛹。

2.7 绿地内无垃圾，乔木无树挂。

2.8 严禁焚烧落叶、枯枝，尽量粉碎回填或清理外运。

(七)、病媒生物防制内容及要求

1. 防制要求：

定期对院区内开展病媒生物防制服务工作，使院区内鼠、蟑、蚊、蝇密度达到不足为害的程度，病媒生物密度达到国家病媒生物控制水平 C 级标准，防制服务频次：每月四次，即每周一次。服务人制定完整的防制方案，防制药品及必要工具。

2. 资料准备：

每次防制需拍照留存资料，每季度开展病媒密度检测。

（八）、安保服务内容及要求

1、安保服务综合要求：

1.1 统一执行 24 小时工作制执勤，负责在院区各楼宇、地面及地下车库、人员车辆进出的停车场、重点区域、办公区等区域内执勤和巡逻和协助医院进行工作。

1.2 应保证医院公共设施、建筑物、车辆、办公室、仓库、食堂等处财产安全，防止被盗、被抢、被破坏，并做好相应的消防工作，应预备机动人员随时应对突发事件，执勤安保人员应尽到及时巡视、及时发现、及时制止不法侵害医院财产行为的职责。

1.3 预防灾害，重点加强各区域的防范和监控，不定期巡查防火隐患，防止发生火灾。应承担能力范围内义务消防职责，服从医院管理，及时制止防火安全中的违规现象和行为。

1.4 按相关要求，做好安全检查工作，在门诊、急诊、发热门诊、各住院部入口做好安全检查工作，管控管制刀具、各类违禁品进入院区，做好记录。并每月最少一次将管制刀具、各类违禁品进行统一收集，上交采购方。

1.5 对外部人员到医院实施刑事犯罪、敲诈勒索的、恶意破坏的，发现后要及时制止、上报，果断处置，配合公安机关及时妥善处理。

1.6 预防和及时制止扰乱治安行为、加强防范意识，对打架、斗殴、医闹等扰乱工作生活秩序的，须采取适当措施强行制止，确保医院正常工作和生活。

1.7 遵守医院的相关管理规定，安保人员充分阅读并愿意接受医院根据规定对因违反医院门卫制度和相关规定实施的任何处罚。

1.8 根据消防安全管理等规定，如《消防法》《海南自贸区消防管理实施条例》、《医疗机构消防管理九项规定》及医疗机构消防管理标准化建设的要求进行规范化管理，定期巡察巡视院区内消防安全并做好台账资料以便上级部门检查。

1.9 对院区每两小时一次巡查（消防、治安），完成消防、治安等各类演练任务，负责对医院医护、工作人员进行各种安全培训。

1.10 按各级部门文件要求及医院的工作需求完成各类工作、实施方案、工作总结及各项工作台账。

2、人员证书及相关要求：

2.1 人员岗位里管理人员、治安防控、巡逻、处突及固定岗位值守、日常秩序维护里的所有人员须经公安部门审核、考试并持保安员证上岗，持证率达 100%。

2.2 根据《海南省卫生健康委员会关于印发《海南省大型医院安防系统建设项目实施方案的通知》（琼卫医函〔2021〕165 号）要求，针对安全检查人员要选择具有安全检查资质的保安服务公司从事安全检查工作；安全检查人员应当具备安全检查技能，依法取得建筑物消防员职业资格证或消防设施操作员职业资格证等相应资格证书后方可上岗。

2.3 管理层人员需普通话标准，具有良好的沟通能力，具备有精神专科医院或有精神专科住院部的医院安保工作经验，能积极协调医院与公安机关之间的工作，积极完成医院所有合理的任务安排。。

2.4 所有上岗人员无违法犯罪、无参与邪教组织记录，无吸毒史，无恶习（酗酒、赌博、打架滋事等）。

2.5 安保员必须具有初中以上学历，无重大病史、传染性疾病或其他影响正常工作的疾病（持有有效健康证明），五官端正，沟通能力畅通，身高 165CM 以上，所有人员平均年纪不得超过 45 岁，且年龄范围在 22 至 50 岁之间，转业退

伍军人优先录用。上岗前根据岗位职责开展岗前培训，进行必要的教育和训练，保证其上岗人员素质能够满足采购方工作的要求，对采购方认为不合格的或有异议的人员进行及时更换。

2.6 所有上岗人员不得进行兼职，必须专职为甲方项目服务。

2.7 不予招聘的情形

(1) 曾因违法犯罪受过刑事处罚或者曾受过行政拘留、司法拘留、强制戒毒、管教的人员。

(2) 曾受过记过以上行政处分或受警告处分尚未解除的人员。

(3) 与原单位有劳动合同纠纷没有解决的，原各级政府辞退的雇员或被辞退未满 2 年的公务员。

(4) 其它原因不适合从事保安工作的人员。

3. 安防设备要求:

必须配备专业的安保设施器材，所有装备采购、维保及产生的其他费用由乙方自行承担。设备包含但不限于对讲设备及备用电池、照明用具、雨衣、雨鞋，警戒带；防护装备 8 件套（橡胶棍、催泪喷射器、强光手电筒、防割手套、防暴钢叉、防刺背心、防暴盾牌、对讲机）；路面保障设施设备，如路障、路栏、防撞水桶等。

4. 安保培训要求:

服务人应制定培训计划及方案，并定期进行培训，包括但不限于以下内容。

4.1 新员工岗前培训；

4.2 每年至少一次全员的《消防法》、《海南自贸区消防管理实施条例》、《医疗机构消防管理九项规定》、医疗机构消防管理标准化建设要求、火灾应急处置程序、医院消防安全管理制度培训；

4.3 每月至少一次文明礼仪规范培训；

4.4 每月至少一次车辆指挥及管控培训；

4.5 每年至少一次危险化学品应急处置、危险化学品巡逻管控制度培训；

4.6 每周至少一次安全检查报告制度培训；

4.7 每周进行至少一次队列、体能等训练。

5. 应急预案要求：

服务人应制定应急预案、演练方案并定期进行演练，包括但不限于：

5.1 每年至少两次医院消防应急处置预案演练；

5.2 每年至少一次医院突发恐怖事件应急处置预案演练，

5.3 每年至少一次医院治安突发事件应急预案演练；

5.4 每年至少一次危险化学品事故应急预案演练；

5.5 每年至少一次重大医疗纠纷应急处置预案演练；

5.6 每年至少一次防台风应急处置预案演练；

5.7 每年至少一次防暴雨应急处置预案演练；

5.8 每年至少一次疫情防控应急处置预案演练；

5.9 每年至少一次交通堵塞应急处置预案演练；

6. 智慧安保要求：

落实智慧医院安保管理要求，乙方须实时、完整的提供安保服务数据（如巡逻签到情况、巡逻报告、案件登记、管制刀具登记等），以便院方相关部门同步在线监督管理。

7. 安保服装要求

7.1 安保人员必须统一穿着整齐、清洁、完整的制服（按规定的安保标准制服，不允许穿仿警服）。

7.2 制服须向医院提供样板，待医院确定后，统一着装。

8. 服从配合医院的程度

8.1 安保人员必须服从医院合理合法的安排及要求。因为精神专科医院特殊性，安保人员要协助医护人员对病人进行管控、制伏、接待入院、危险物品搜

查、病人擅自离院追逃等。

8.2 如果遇到医院任何活动需要抽调安保人员时，安保人员应无条件配合。

8.3 医院有权要求服务人及时更换考评不合格的管理人员及安保人员。

8.4 遇到公共卫生事件、疫情、自然灾害等情况时，服务人应无条件服从院方安排。

8.5 服从医院岗位、工作调配和人员安排。

8.6 严格遵守国家法律、法规，遵守院方的保密规定，服从院方管理。

9. 应急分队

服务人应在确保完成正常工作的情况下，组建一支 24 小时应急分队，主要负责防暴、消防、自杀自残干预、应急处突等突发任务，需具备基本的战术动作和常规消防、防暴器材的使用能力。

（九）、工程设备维修服务内容及要求

1、工程维护人员证书及相关要求

工程服务人员年龄<55 周岁；熟悉水电维修，掌握电气设备工作原理及安全操作规程；无身心疾病、无故意犯罪记录；入职前提供入职体检合格证明；水电工持有高压、低压、特种设备安全管理员、快开门式压力容器操作证等等工程的相关上岗证书。工程主管要求有熟练的电脑操作水平，能独立处理各类报表、表单等，具备一定的分析判断、独立解决问题能力。

2、服务内容

2.1 负责医院负责日常综合报修处理。

2.2 负责医院供配电设备实施的正确安全操作；确保中心 24 小时供电正常运行。

2.3 负责供配电设备设施维修保养工作，确保供配电设备设施各项性能良好。

2.4 负责医院给排水设备设施保养工作，确保给排水设备设施各项性能完好。

2.5 负责医院给排水设备设施运行管理工作，确保给排水设备设施良好运行。

- 2.6 负责医院二次供水管理工作，确保二次供水水质符合卫生检验标准。
- 2.7 负责医院建筑设备自动化控制系统的运行和维护。
- 2.8 负责医院安全防范系统管理与维护。
- 2.9 负责医院房屋的日常维修和维护。
- 2.10 负责监督其它专业维修保养合同的执行情况，包括：电梯、氧气站、制冷机、真空设备、高压电气设备等。

3、服务要求

- 3.1 定期和不定期对设备设施巡逻检查。
- 3.2 定期和不定期对设备设施维护保养。
- 3.3 确保各设备设施正常运行。
- 3.4 小维修不过人不过夜，大维修及以上不超 72 小时(除特殊情况)。
- 3.5 制定巡查路线及巡查时间。
- 3.6 所有设备设施应有培训、总结及考核和培训计划(含安全及消防知识)。
- 3.7 对超出职责范围或自身技术技能的，及时上报。
- 3.8 屋面隔热层、防水层保持完好、涂料、瓷砖发现问题及时联系或负责修复。
- 3.9 道路：整体要求路面平滑、无明显坑洼、破损、边角整齐无缺井盖无缺失。
- 3.10 国家强检项，特种设备配合院方及第三方监督管理管理和检测检验效验，并保存测试合格报告等相关资料，妥善存档。
- 3.11 值班室维修操作间房和所有的机房设备设施及相关系统保持干净整洁。
- 3.12 所有的设备设施及相关系统正常、操作灵活、仪表显示准确。
- 3.13 制定水电气等等突发事件应急处理预案及有效方案。
- 3.14 所有的机房做好防鼠、防台风、防水、防漏油、防漏汽、防漏电等的措施及各类安全标志。

3.15 制定 24 小时值班制度、人员岗位分工职责、各机房管理制度、各机房操作流程及模拟图上墙，配电室实行封闭管理，无鼠洞，配备符合要求的灭火器材。

3.16 应院方要求，定期和不定期对所有设备检查（检查点位规范以随机文件或行业规范为准）。

3.17 应院方要求，定期和不定期对发电机排排泵等设备启动测试。

3.18 除应急照明及相关的设备设施外或外包外，UPS 及相关的设备设施定期和不定期检查。

3.19 供水设备设施完好，无渗漏，管道通畅无阻塞；设备运行正常，压力符合满足要求。院内给排水管道无堵塞、漏水或渗水，流水通畅，污水排放达到《海南省水污染物排放标准》。

3.20 生活水箱的管理应符合政府管理规定或行业规定。

3.21 配合采购方办理二次供水需办理《二次供水卫生许可证》、供水管理人员持《健康证》上岗。

3.22 巡查车位标识情况、禁停线和其他标识：对于污损的及时向甲方保修，保障停车秩序井然有序。

3.23 各机房保持通风良好或合适温湿度，无漏电，保证设备正常运转；操作、管理程序、制度齐全，标识清楚；有足够的照明应急灯、消防灭火器。

3.24 公共区域照明灯、开关等设备设施完好。

3.25 制定公共照明节能管理制度，照度符合 GB50034—2004《建筑照明设计标准》。

3.26 每天一次巡检大堂、电梯间、停车场、通道、光彩照明、景观照明、霓虹灯等公共部位照明，有效亮灯率 98% 以上，如有缺损及时更换。

3.27 空调、电梯、消防系统、防雷检测等等外包项目的第三方，物业负责监督监管管理配合协助。

（十）、救护车司机服务内容及要求

1、岗位要求

- 1.1 年龄 45 岁以下，中专以上学历；
- 1.2 具有 5 年以上驾龄，熟悉三亚市道路情况，专业驾驶员工作经验者优先；
- 1.3 持 B1 以上驾照。

2、服务内容

2.1 承担医院 120 救护车、公务活动、物质运输、医疗事务的派车任务，以及做好医院车辆的日常维护保养和清洁工作。

2.2 严格遵守国家交通法规和医院规章制度，服从交通民警和其他交通管理人员的指挥。积极参加交通安全知识的学习，确立安全第一的思想。

2.3 遵守工作纪律，按时到岗，出车及时，认真做好工作交接。

2.4 保证工作用车及行车的安全。出车前必须仔细检查车辆(转向、制动、灯光、油水电、喇叭警报等)，经检查正常后方可出车，坚决做到车有故障不出车。出车途中必须严格执行操作规程，做到集中思想、谨慎驾驶、礼让三先。

2.5 车辆行驶中或中途停车以及回到单位后要随时查看有否漏油、水、电等，冬季要做好防冻措施。经常保持车辆的内外整洁，在不出车的空余时间对车辆进行维护保养，保持车辆机件始终处于良好性能和待用状态。

2.6 服从派车调度人员指挥，车辆外出执行任务或借用外协单位等，凭派车单出车或者领导安排的派车任务出车，不得公车私用，回单位后及时填写好出车数据。

2.7 外出执行任务期间，应主动配合用车单位或用车人员，积极协助完成各项任务，并严守工作秘密。

（十一）物业信息化服务

要求服务单位采用先进的技术手段及管理能力，以领先的医院服务理念 and 方式提供科学、先进的服务，以信息化、高科技装备提升管理水平，要符合医院信

息化管理发展方向，与医院信息化、无纸化要求相匹配，满足实际情况需求；做到工作交接记录完整、可查，具有追溯性，各种日报表、月或季报表随时可调用、半年报表汇总情况分列内容齐全完整，并在服务期满时向甲方移交全部数据的电子文档和书面存档资料。

（十二）综合考核管理与标准

1. 为提高服务水平，加强物业、安保等服务的管理，每月进行综合考核作为甲方支付服务费的依据。

2. 考核成绩与每月物业服务费结算挂钩。

3. 考核当月服务岗位人数，按中标金额测算增加或扣除相应的金额。

4. 考核表包括以下内容：保洁服务质量考核、物业服务满意度调查、设施设备运行与维护情况考核、安保服务考核、科室考核表。考核表百分制，具体内容及分值可随实际工作进行调整。

5. 每项考核权重占比：保洁服务质量考核 25%、物业服务满意度调查 15%、安保服务考核表 20%、辅助服务质量考核 20%、设施设备运行与维护情况考核表 20%。

6. 考核得分与对应每月服务费用支付标准。

序号	月考核分	月服务费用
1	≥90 分	按标准发放
2	80≤考核分<90 分	每低 1 分扣减当月服务费 5000 元
3	<80 分	一次性扣减 10%当月服务费
4	连续三个月<80 分	不予支付服务费，并有权解除合同。
5	考核分值保留一位小数点。	

7. 考核表（范本）

保洁服务质量考核表		
项目	质量要求	扣分标准
病区保洁质量 40 分	1. 地面、地角线、墙面清洁，无垃圾、无积灰、无污垢，顶面及墙面无蜘蛛网，无死角（5 分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	2. 门、门把手、窗台、家私表面、抽屉、病床（含床边扶手）清洁，清洁床和床头柜时严格执行“一床一巾”标准（5 分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	3. 风扇、设备带、空调、空气消毒机、饮水机等物表无积灰、无污垢、无噪音（2 分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	4. 窗帘或隔帘清洁，无污渍、血渍、破损（2 分）	一处不符合扣 1 分，扣完为止
	5. 洗手间地面无积水、无异味，洗手间配件表面无积灰、无水垢、无手印（3 分）	一处不符合扣 1 分，扣完为止
	6. PVC 地板、石材地面保持良好的光亮，干净、平滑、无划痕（共 3 分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	7. 玻璃清洁明亮、无水印、无污渍；窗槽干净、无烟头、无积水（2 分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	8. 垃圾桶清洁、无臭味，每天 2 次垃圾分类收集，垃圾盛满 3/4 时及时更换垃圾袋，做到日产日清（2 分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	9. 病人出院后对床单元进行终末处理（2 分）	一处不符合扣 1 分，扣完为止
	10. 处置间清洁消毒、无异味，物品分类放置、摆放整齐，洁污分开、有标识；消毒液浓度配制正确（2 分）	一处不符合扣 1 分，扣完为止
	11. 治疗室、换药室、清创室的地面无垃圾、墙面无污渍、地板光亮无污垢；物品柜、冰箱表面无灰尘、无污垢；每天至少 2-3 次清理医疗废物，装满 3/4 时及时更换垃圾袋，日	一处不符合扣 1 分，扣完为止

	产日清，垃圾不过夜（5分）	
	12. 办公室、会议室、示教室、培训室、值班室、更衣室、护士站等地板和墙面清洁有光泽；桌椅、文件柜等物面干净、整洁，无灰尘；洗手间清洁、无异味，瓷砖亮洁，物料供应充足；垃圾桶日洁日清，无异味，表面无污垢；窗帘清洁、无破损；玻璃清洁明亮；每周 1-2 次更换医护人员值班室被服（7分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
开放式公共卫生间 6 分	1. 地面、顶面干净、整洁，无积水、无污渍、无垃圾；地垫须每天清洗；及时补充厕纸（3分）	一处不符合扣 1 分，扣完为止
	2. 洗手盆干净、无污垢，水龙头无污渍、无水印、无漏水，洗手池台面无积水、无污渍；洗手池底部干净、无污渍、无蜘蛛网（2分）	一处不符合扣 1 分，扣完为止
	3. 按要求巡视卫生间，水龙头无漏水，确保地面和垃圾桶（篓）周边无纸屑，垃圾不能超过 3/4，随叫随清（1分）	一处不符合扣 1 分，扣完为止
楼梯 2 分	地面无积灰、无污渍；扶手干净；应急灯、开关表面干净、无积灰；墙角无蜘蛛网（2分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
电梯 2 分	电梯门表面光泽、干净、无污渍、无划痕；轿厢干净、整洁无张贴广告；轿厢地面干净、无纸屑、无污渍（2分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
外环境 35 分	1. 各区域路面及地面清洁、无积水、无槟榔水、无卫生死角（10分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	2. 公共辅助设施保持保洁卫生，无污迹；垃圾桶清洁、无异味（5分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	3. 外墙、宣传栏、广告牌、门窗等保持清洁，无积尘无污迹（5分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	4. 屋顶、地面排雨水管确保通畅，落沙井无杂物，及时清理落沙（5分）	一处不符合扣 1 分，扣完为止
	5. 楼房外墙及墙角无青苔、无污渍，无小广告（3分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	6. 生活垃圾分类收集，垃圾桶清洁无异味，垃圾日产日清（2分）	一处不符合扣 1 分，扣完为止
	7. 做好绿化草地、大小型植物及树的日常维护保养，保证草坪生产繁密、平整；绿植、灌木等保证成型美观，生长旺盛，无枯黄；保持绿化带、草坪位置的整洁（5分）	一处不符合扣 1 分，扣完为止
医疗废物处理 5 分	1、工作开展前，必须按要求穿戴防护用品（1分）	一人不符合扣 0.5 分
	2、医疗垃圾收集、转运及时、规范，交接有记录；使用信息化系统，确保数据准确无误（2分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止

	3、医疗垃圾暂存处管理规范，交接有记录(2分)	一处不符合扣0.5分，扣完为止
管理方面 10分	1. 按规定戴工作牌、着工作服, 工作服整洁，不允许穿拖鞋上班及索要红包、礼品等；遵守劳动纪律；服务态度好。(2分)	一人不符合扣0.5分，扣完为止
	2. 及时整改存在问题(3分)	一次未按要求落实扣1分，扣完为止
	3. 保洁人员须培训合格方可上岗(2分)	一人不符合扣1分，扣完为止，扣完为止
	4. 对有效投诉处理及时并予以更正(1分)	1项未落实，1分扣完
	5. 每月5日前上报月工作总结报告、考勤表、排班表、新员工信息表、工作计划、满意度调查分析表、服务监管数据统计表等交于管理部门(2分)	一项未交扣0.5分，扣完为止
合计得分：		
注：100分制得分：保洁服务质量考核()分×25%=()分；具体考核内容可根据实际工作进行调整。		

物业服务满意度调查

序号	服务内容
1	您对物业人员的仪表仪容、礼节礼貌及服务态度是否满意
	非常满意 满意 一般 不满意
2	您对医院的环境卫生是否满意
	非常满意 满意 一般 不满意
3	您对护理导诊人员配合医护工作的及时性和准确性是否满意
	非常满意 满意 一般 不满意
4	您对工程部维修员对故障问题响应速度及现场解决能力是否满意
	非常满意 满意 一般 不满意
5	您对物业管理人员是否满意
	非常满意 满意 一般 不满意
6	您对安保人员现场及时处置突发情况是否满意
	非常满意 满意 一般 不满意
7	您对安保人员的日常巡逻是否感觉到安全感
	非常满意 满意 一般 不满意
8	您对安保人员对事件的反应速度以及所采取行动是否满意
	非常满意 满意 一般 不满意
9	您对安保人员的病区管控是否满意
	非常满意 满意 一般 不满意
10	您对院区四害防制工作是否满意
	非常满意 满意 一般 不满意
分值	非常满意 10 分 满意 8 分 一般 5 分 不满意 0 分
注：100 分制得分：得分×15%=（ ）分；具体考核内容可根据实际工作进行调整。	

三亚市第二人民医院 安保服务考核表

检查时间：

得分：

类别	考核标准	扣分	备注
仪表仪容	工作期间嚼槟榔，抽烟，出现一例一次扣 0.5 分		
	工作期间器械配备穿戴不规范、不到位，出现一例一次扣 1 分		
	不文明执勤，言语不规范，与患者或工作人员发生争执，出现一例一次扣 1 分		
	工作期间仪容不整(不按规定穿统一穿制服，戴胸牌，穿鞋，不戴帽子，穿着制服不扣纽扣，卷衣袖)，出现一例一次扣 0.5 分		
	工作期间仪容不整(留长指甲，饰物外戴，染异色头发，男的留长发，留长胡须，女的留披肩发，浓妆艳抹，涂有色指甲油)，出现一例一次扣 0.5 分		
岗位纪律	上班迟到、早退，出现一例一次扣 0.5 分		
	无正当理由脱离岗位，出现一例一次扣 0.5 分		
	工作期间不认真负责，在岗做与工作无关的事情，出现一例一次扣 0.5 分		
履行职责	未按规定巡逻签到及巡查记录造假，出现一例一次扣 1 分		
	未按规定巡逻，对院内发生的事故和案件不及时报告，出现一例一次扣 1 分		
	未按规定进行住院病区陪人管控，未严格执行医院探视管理制度，出现一例一次扣 0.5 分		
	未对进入院区内小摊贩进行管理，未劝离或私自安排小摊贩进入院区内售卖，出现一例一次扣 0.5 分		
	未对在院区内粘贴、喷涂或发放小广告进行有效管理的，出现一例一次扣 0.5 分		
	未进行消防治安知识培训，未配合医院、科室进行消防、治安演练，出现一例一次扣 0.5 分		
	未进行有效管控，造成院内财物被盗或损坏的。出现一例一次扣 1 分		
	未严格按道路规范划线标识进行管理，车辆随意停放（包含非机动车），出现一例一次扣 0.5 分		
综合管理	对主管部门提出的工作出现推诿、不执行，出现一例一次扣 3 分		
	发生突发事件、紧急情况，3 分钟内未及时赶到现场处置，出现一例一次扣 3 分		
	拉帮结派、打架斗殴、散布谣言、聚众赌博，出现一例一次扣 1 分		
	队员未经培训，未能熟悉各项工作职责、操作规范及管理制度上岗，出现一例一次扣 1 分		
	投诉处理及回复率需达到 100%，对投诉未及时整改。每一次未按要求落实，扣 1 分		
	未建立工作台账、记录的，或出现遗漏的，出现一例一次扣 1 分		
	未按要求将工作台账、记录、月度总结报告、培训计划、工作计划、考勤表、排班表、满意度调查分析表交院方。出现一例一次扣 1 分		

其他事项	因工作问题被投诉，经主管部门约谈或发出整改通知书仍未及时落实整改的，被院领导批评或约谈的，出现一例一次扣 5 分		
	未及时响应医院或上级部门任务，造成医院被通报批评、处罚或因管理失职被媒体曝光造成社会影响的，出现一例一次扣 5 分		
	存在空岗、睡岗、酒后上岗问题，出现一例一次扣 5 分		
	安保人员故意损坏医院公共设施，盗窃医院资产或医护、患者财物，出现一例一次扣 5 分		
合计得分：			
注：1、本考核表为百分制，根据考核结果叠加扣分，扣完为止。具体考核内容可根据实际工作进行调整。 2、100 分制得分：安保服务()分×20%=()分			

辅助服务质量考核表

项目	质量要求	扣分标准
护理工 40 分	仪容仪表护理人员需统一着装，佩戴胸牌，服装整洁，不穿拖鞋、高跟鞋上班，手指干净，不留长指甲，不带戒指。工作期间需保持仪容端庄，语言文明，态度和蔼，服务热情，注意保护患者的隐私。（10 分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	护理技术操作质量护理技术操作需在清洁环境中进行，操作前需做好准备，操作时严格遵守无菌技术操作原则，操作后需做好处理和观察。技术操作需熟练、准确。（10 分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	护理文件记录护理记录需及时、准确，使用医学术语，记录内容需与医嘱相符。医嘱、护理记录单需填写完整，不得漏填。（5 分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	院内感染控制护理人员需按规定报告传染病疫情，做好医疗用品的消毒工作，确保无菌物品在有效期内使用。各项记录需及时更新。（5 分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	行为规范护理人员需廉洁自律，不与患者发生财物关系，不接受患者及家属的财物。不得诱导家属签署收费协议，不得暗示索要红包、财物。工作期间不得从事与护理工作无关的活动。（5 分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	病房管理病房需保持整洁，墙壁不乱挂衣物，物品放置规范。病室内禁止吸烟、喧哗，保证患者安全。（5 分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
收费员 20 分	仪容仪表：收费员应穿着整洁、干净的工作服，保持良好的仪容仪表。（5 分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	服务精神：收费员应始终保持礼貌、热情的服务态度，主动解答客户的疑问。（5 分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	通过客户满意度调查等方式，了解客户对收费员工作的评价，包括服务态度、服务速度、问题解答等方面。（5 分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	技能应用：收费员应熟练掌握相关系统和工具的使用，能够迅速解决客户遇到的问题并提供合适的解决方案。（5 分）	一处不符合扣 1 分，扣完为止
导诊员 20 分	着装整齐，穿护士服，戴护士帽，佩带胸带及工作牌。（5 分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	服务态度和行为：对就诊病人要主动微笑相迎，热情接待，礼貌迎送。语调柔和，语气亲切感人。解答问题必须耐心细致，亲切和蔼，语言表达清晰准确，通俗易懂，简洁明了（5 分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	工作技能和效率：认真、准确登记门诊日志统计，做到准确无误。对年老体弱、行动不便的患者主动搀扶。准确真实登记资料，严格遵守导医规范。按医院要求，准确分诊病员，做好导诊工作。（10 分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止

救护车司机 20 分	驾驶技术救护车驾驶员需要熟练掌握救护车车辆的各项操作技术，熟悉道路交通规则，能够合理、平稳地驾驶救护车行驶于道路之上。（10 分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	急救知识：救护车驾驶员需要了解基本的急救知识和应急处理流程，以便在紧急情况下能够及时采取正确的措施。（5 分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
	沟通协作：救护车驾驶员需要与医护人员保持紧密沟通，确保病人在转运过程中得到及时妥善的照顾。在考核中，驾驶员需与模拟的医护人员进行配合。（5 分）	一处不符合扣 0.5 分，扣完为止
合计得分：		
注：100 分制得分：辅助服务质量考核（ ）分×20%=（ ）分； 具体考核内容可根据实际工作进行调整。		

三亚市第二人民医院

设施设备运行与维护情况考核表

项目	质量要求	扣分标准
设施设备运行与维护 40 分	1. 工作人员统一着装、佩戴工作牌, 维修作业时佩戴安全帽, 维修时礼貌用语、服务周到(3 分)	一人不符合扣 1 分
	2. 严格劳动纪律, 不迟到不早退; 严格交接班制度 (2 分)	一次不符合扣 1 分
	3. 特殊工种按国家规定持证上岗 (8 分)	一次不符合扣 2 分
	4. 维修及时, 接报后一般故障 15 分钟内到场, 紧急故障 5 分钟内到场; 不能及时修复的给予说明原因。(3 分)	一人不符合扣 1 分
	5. 报修记录登记完整, 报修单经报修科室值班人签字确认, 有定期回访记录。(3 分)	一项未落实扣 1 分
	6. 管理用房(包含办公室、仓库等)卫生整洁干净, 工具、设备及各类物资摆放整齐, 不允许堆放杂物。(3 分)	一人不符合扣 1 分
	7. 各类设备维修、巡视及保养资料记录齐全。(4 分)	一人不符合扣 1 分
	8. 各类设备机房(包括配电房、发电机房、空调机房、新风机房、水泵房、强弱电井等)整洁干净, 设备、物品摆放整齐。(5 分)	一人不符合扣 1 分
	9. 按相关管理规范, 做好应急预案和演练(3 分)	一项未落实扣 1 分
	10. 做好节能巡查, 避免跑冒滴漏浪费现象;做好节能宣传教育、统计工作, 规范台账资料(3 分)	一处未落实扣 1 分
	11. 各系统主要关键设备、末端设备、管道及阀门等标识清楚, 标牌粘贴、悬挂整齐干净(3 分)	一处未落实扣 1 分
高压低压电系统 10 分	1. 高压配电柜、低压配电柜、变压器及其所有供电线路和应急发电设备等配电设施的日常操作、巡视、维护、保养、运行检查、一处未落实扣 1 分故障排除及安全工作到位, 并做好相关台帐记录 (3 分)	一处未落实扣 1 分
	2. 配电房有防鼠措施, 严格落实外来人员入内登记及交接班制度(1 分)	一处未落实扣 1 分
	3. 配电房按规范安排双人双岗 24 小时值班。(5 分)	一处未落实扣 1 分
	4. 高压配电房值班每 2 小时巡视 1 次设备设施, 做好设备运行参数记录 (1 分)	一次未落实扣 1 分

给排水系统 15 分	1. 对生活水泵、潜水泵、水池水箱、卫生洁具、用水终端等设施的日常操作、巡视、维护、保养、运行检查、故障排除及安全工作到位, 并做好相关台帐记录 (3 分)	一处未落实扣 1 分
	2. 院区内给水、排水、空调、供暖系统的阀门、水龙头、开关等的日常维修及管线的跑、冒、滴、漏的维修工作到位, 并做好相关台帐记录 (3 分)	一处未落实扣 1 分
	3. 院区内全部下水、地漏疏通及屋面天沟、雨水井等的日常巡视、维护及维修工作到位, 并做好相关台帐记录 (2 分)	一处未落实扣 1 分
	4. 每天巡查 1 次污水坑、集水坑, 每月巡查一次污水井, 并作好相关处理和记录. 每月检查室外雨水管道的排放工作情况, 在非常时期 (如汛期) 要有应急措施, 加强值班巡视 (防汛泵) 做好相关记录, 每半个月对雨水所用潜水泵、各种循环泵类进行一次维修保养, 并做好相关记录 (2 分)	一处未落实扣 1 分
照明系统 5 分	1. 照明灯具及各楼层配电箱线路的维修保养及配电箱内电器元件的更换、电缆维护、灯具维修、插座、线路检查维修等工位, 并做好相关台帐记录 (3 分)	一处未落实扣 1 分
	2. 每季度对所有公共区域排风扇进行一次保养、维护, 并做好相关记录 (1 分)	一处未落实扣 1 分
	3. 配合院方做好防雷检测工作, 提供防雷检测资料和记录; 每半年进行一次全面隐患故障排查, 并做好相关台帐记录 (1 分)	一处未落实扣 1 分
综合维修 5 分	1. 24 小时安排值班人员在岗, 做好水、电、气等各类维护维修保养和记录工作 (3 分)	一处未落实扣 1 分
	2. 紧急维修 (停水、爆管、停电等) 5 分钟内必须赶到现场处理, 其它维修 15 分钟内赶到现场 (2 分)	一次不及时扣 1 分
第三方监管 10 分	按照甲方与各外包业务公司合同约定进行第三方监管工作, 将各项外包业务纳入信息化管理, 进行数据分析比较, 发现异常或事故隐患及时上报甲方, 并通知外包业务公司处理. 每月出具监管工作总结。 (10 分)	一处未落实扣 1 分
综合管理 15 分	1. 不允许索要红包、礼品等, 不被服务对象 (病人、报修科室等) 投诉 (3 分)	不符合一起查实扣 1 分
	2. 配合医院完成上级各项检查任务和各项应急工作, 保证机房、设备等运行 (6 分)	不符合扣 2 分
	3. 工作人员须培训合格方可上岗 (2 分)	一人不培训扣 1 分

	4. 及时整改存在问题(2分)	一项不符合扣1分
	5. 每月5日前上报月工作总结报告、考勤表、排班表、新员工信息表、工作计划、满意度调查分析表、服务监管数据统计表等交于管理部门(2分)	一项未交扣2分
得分合计:		
注: 100分制得分: 辅助服务质量考核()分 $\times$ 20%=()分; 具体考核内容可根据实际工作进行调整。		

(十三) 未经甲方书面同意, 乙方不能将本合同项下的服务项目进行分包。

(十四) 乙方文书收件地址为海南省海口市美兰区海甸五西路82号安华领秀城A塔7层711、712、715, 甲方将需告知乙方的文书送达或邮寄至该地址后, 即视为已送达乙方。

第二条 合同期限

(一) 合同期限: 本合同委托服务期限为有条件限制的6个月。自2025年6月1日起至2025年11月30日止。

1、本合同期满, 甲方如还未招聘新的物业管理公司, 可按此合同条款签订补充协议, 由乙方继续管理, 直至甲方招聘新的物业管理公司进场为止。

2、服务期限(服务费用计算)起始时间: 接到甲方书面入场通知后, 乙方所有服务人员到岗之日起, 原则上要求乙方在接到甲方书面入场通知后于3天内安排所有人员到岗。

3、乙方提供的入场服务团队人员至少在入场前提前30天组织企业内部培训等。

第三条 物业服务项目费用及付款方式

(一) 项目服务费:

服务期限: 接到甲方书面入场通知后, 乙方所有服务人员到岗之日起6个月(原则上要求乙方在接到甲方书面入场通知后于3天内安排所有人员到岗, 如乙

方人员未全部到岗，从甲方通知后第4天起算）。服务费金额合计为人民币**贰佰玖拾肆万壹仟肆佰零伍元零捌分**（¥2941405.08元）。本费用包含各项费用如下：

1. 员工工资（包括但不限于绩效工资、加班费、各种补贴及政府规定的费用）及社保等。乙方应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于三亚市最新的最低工资标准；因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按照国家有关法律法规要求标准支付给员工加班薪资。

2. 服务期限（服务费用计算）起始时间：接到甲方书面入场通知后，所有服务人员到岗之日起，原则上要求乙方在接到甲方书面入场通知后于3天内安排所有人员到岗。

3. 如甲方要求乙方提前安排部分人员入场工作，乙方应按甲方要求安排人员。费用支付标准按中标方的月人均费用÷30天×实际使用人数×实际工作天数。

（二）本项目投标控制价包含：

1、员工工资（含加班费、各种补贴及政府强制规定发放的费用）及社保等；

2、服务工具及机器设备等固定资产：包括但不限于保洁设备及工具、垃圾收运车、洒水车、生活垃圾桶、医疗垃圾桶、病媒生物防制药具等；

3、清洁及消毒剂、超细纤维毛巾、全降解生活垃圾袋、医疗垃圾袋、医疗垃圾扎带、标签贴等；

4、石材保养专项费用；

5、信息化管理系统软件、硬件（含大屏电视、电脑、工业级智能手机、手持终端、平板等）；

6、员工工服及相关清洁用具的清洗费用（含地巾、布巾等）、口罩、手套等劳保用具；

7、办公及运营费用；

8、对外缴纳的税费；

9、公众责任险；

10、管理区域绿化的养护费用及开展此类工作所购置的绿化工具、农药、化肥、杂草清运等费用；

11、管理区域病媒生物防制的费用及开展此类工作所购置的工具、药品等费用；

12、安全保卫的运行维护费用及开展工作所购置的物资设备等费用；

13、发生突发公共事件、应急事件（台风、暴雨等自然灾害，季节性传染病疫情等）的后勤应急措施费用。

（四）甲方提供：

1、锐器盒；

2、设施设备运行与维护的更换耗材（保洁工具除外）；

3、办公水电设施（水电费用乙方自理）；

4、运送服务的车床、轮椅；

5、洗手间纸巾（如有）；

6、指示牌、宣传标识、安全提示等；

7、办公室、仓库、工程值班房、洗涤工作间；

8、消毒剂（仅限于临床科室用于各类器具、器械浸泡消毒用之消毒剂）；

9、生活垃圾、医疗垃圾的外运费和垃圾处理费用；

10、绿化养护所需植物种苗；

11、化粪池清掏、垃圾外运费。

（五）服务岗位配置要求

1、本项目需要足够的服务人员为甲方提供优质的服务，乙方应根据医院的工作时间、工作特点、各科室工作量和医院实际要求做好人员调配，满岗设置，不得出现空岗、缺岗。

2、乙方应保证按照甲方实际岗位需求配置岗位人数，确保完成服务内容以

及服务质量达到招标文件以及甲方的服务要求。

3、对一些重要岗位的管理、人员安排及相关制度，甲方有权直接参与管理和监督。乙方对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有违法、吸毒犯罪记录。乙方对各类岗位的员工不得随意更换，如特殊情况更换须至少提前3个工作日向甲方提出书面申请，征得甲方书面同意后方可更换。除甲方主动提出要求的以及经甲方同意的人员更换外，乙方员工每月更换率不得超过总人数的5%（含）。未经甲方同意私自更换的或超出更换率的，扣除当月服务费的1%。如员工工作表现达不到科室工作要求，乙方须对工作不达标员工进行培训（最多给予两次机会），如两次培训后仍达不到要求的，甲方有权提出调换人员的要求。更替过程中乙方须保证无缝对接，不可出现服务空窗期。

（六）其它要求

1、在考核中发现的问题，乙方应立即整改，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、乙方因管理失职或不配合工作导致上级部门通报批评或媒体曝光的，根据实际情况扣除当月1000-5000元的服务费。

3、除乙方提供服务的值班等用房外，乙方办公所需水电费用由乙方承担。

4、甲方根据实际情况酌情安排乙方个别值班用房，在服务期限内提供给乙方免费使用。

5、乙方自备电脑、考勤设备和打印机等办公设备和耗材；自行负责桌椅等办公家具和员工更衣柜等。

6、乙方的各岗位员工要统一服装，并由乙方负责其员工工服配备和洗涤。

7、乙方须进行岗前培训，服务人员100%经过岗前培训合格才上岗，同时必须提交岗前培训签到、内容、记录、照片等资料。

8、未经甲方同意，乙方不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

9、公司有管理组织架构，分工明确，并且有公司章程、管理规章制度和方

案，包括但不限于员工手册、工作流程和标准、人事管理制度、财务管理制度、安全生产管理制度、岗位职责等，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，以保证整个项目安全、高效、有序和有计划地运转。

10、乙方有责任配合甲方接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

11、乙方自行负责员工在合同期内发生的工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用。

12、乙方应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

13、甲方不接受投标方任何费用追加，因投标方违反《劳动法》等法律法规而造成院方的连带责任和损失全部由中标方承担。

14、乙方在履约过程中，安保人员持证人数达不到要求且在甲方规定时间内没有整改，甲方有权解除合同并且无需对乙方进行补偿或赔偿。

（三）付款方式

1. 物业服务费用金额分 6 期付款，每个月为一期，原则上以合同服务费按 6 个月平均分摊金额为基数。每月实际费用以甲方核定的岗位需求人数为支付上限（合同中标价月人均费用×院方每月核定岗位人数），按照实际甲方核定岗位出勤人数及当月服务质量考核结果进行核算支付。合同签订后，甲方按中标金额预支付第一个月的服务费，第一笔服务款项应当自甲方收到发票后 3 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户。第二月开始甲方对乙方的服务质量进行综合考评，按考评结果支付服务费，甲方在收到乙方提供的服务资料后，于 20 个工作日内向乙方支付上个月的物业服务费。

2. 付款依据：每月甲方对乙方服务质量进行综合考评后，乙方须提供正式等额发票（税费由乙方承担）、请款申请、合同复印件、装订成册的服务资料【包括但不限于月度、年度工作总结（图文并茂），工作总结中应体现对保洁、绿化、病媒生物消杀、秩序维护服务等相关工作的检查、分析、整改、成效等内容；人

员考勤表、社保支付凭证、排班表、员工信息表（含上岗前考核合格证明）；物业服务工作计划、满意度调查分析表、物业服务监管数据统计表、设施设备运行检查表；项目安全质量评估报告等】，作为每月支付服务费的依据。甲方在收到上述资料后【3】个工作日内，向乙方支付上个月的物业服务费。乙方未提供上述任何一份材料，甲方有权拒付，且不承担逾期付款违约责任。

3. 甲方可根据实际工作需要，对岗位人数及岗位设置进行增减调整，增减部分的费用以天为单位按合同价人均费用进行计算增减。设施设备维护以甲方正式投入运行为准。

第四条 服务管理安全责任

（一）乙方在服务管理期间因管理不到位或存在过错所发生的人员安全事故、交通事故、维修、看护、工伤、疾病乃至死亡等安全事故责任及发生的费用概由乙方依法承担相应责任。

（二）乙方服务人员违法或违反服务场所规章制度（包括但不限于消防、院感、医疗废物等）的行为给甲方带来的损失，乙方应按实际造成的损失予以赔偿。

（三）乙方对高空树枝修剪过程中发生的人身损害或财产损害等，如乙方对椰子树清理不及时，导致的树上枯叶、椰子果坠落等造成的人身损害、财产损害等侵权事件一律由乙方负责，甲方不承担责任。

（四）乙方在服务管理期间因管理不到位而导致发生院内精神病患出逃、自残、肇事肇祸等情况，经司法裁判认定属于乙方全部或部分、一定过错而导致的，由乙方承担相应赔偿责任与损失。

（五）乙方应做好应对医闹等情况妥善处置，避免医护人员因医闹受到损伤。

1. 预防与预警方面须加强安保措施。增加监控设备的安装，确保医院各区域无监控死角，以便及时发现医闹迹象。在医院出入口、病房区域等关键位置设置门禁系统，限制无关人员进入；预防与预警方面须制定应急预案：与医院共同制定针对医闹的应急预案，明确各部门及人员在应急事件中的职责和处置流程，定

期组织演练，提高应对能力。

2. 现场处置方面须及时妥善制止医闹行为。乙方的安保人员发现或接到医闹通知后应迅速赶到现场和报告，保持冷静和克制，避免与医闹人员发生冲突，以平和的语气劝说其冷静下来，同时阻止其进一步的过激行为，防止对医护人员和医院设施造成伤害；现场处置方面须做好隔离保护。将医闹人员与医护人员、其他患者隔离开来，保护医护人员的安全和医院的正常秩序。如有必要，可设置警戒区域，限制人员进出；现场处置方面须做好收集证据工作。安排专人通过录像、拍照等方式记录医闹现场情况，包括医闹人员的行为、言语以及现场环境等，为后续处理提供证据。

3. 做好事后协助配合调查。积极配合医院和相关部门对医闹事件的调查，如实提供现场记录的证据和相关信息，协助查明事件原因和责任；做好事后修复损伤。对医闹造成的医院设施损坏进行及时修复，恢复医院的正常医疗环境。对于受到心理创伤的医护人员，可协助医院提供心理疏导等支持；做好事后总结经验。与医院共同对医闹事件进行总结分析，找出安保和管理等方面的漏洞，完善相关措施和应急预案，防止类似事件再次发生。

因医闹等情况导致甲方医务人员受到损伤，经司法裁判认定属于乙方全部或部分、一定过错而导致的，由乙方承担相应赔偿责任与损失。

第八条 办公管理用房管理安全责任

（一）甲方为乙方无偿提供适量服务管理用房，乙方不得私自改变房屋结构，如因乙方自行装修、违规用电或其他违法违规行等引起的任何事故，概由乙方负责承担一切责任，因此给甲方造成的损失，乙方负责赔偿。

（二）若乙方将甲方提供的用房和水电用于非服务业务使用的，甲方将收回用房并按房屋建筑面积 500 元/m²/月收取乙方前期使用的房租。

第九条 双方权利义务

（一）甲方的权利义务

1. 甲方有权监督检查乙方依照合同约定实施业务的执行情况，要求乙方开展相关业务须符合现行法律法规、安全技术规范、强制性标准和技术要求。每月根据各项工作考核结果做出考核意见，作为支付服务费用的依据。

2. 甲方有权检查乙方服务人员的持证上岗情况，有权拒绝无证人员开展相关业务。有权要求乙方人员服从本单位现场安全管理，对不服从现场安全管理或服务不达标的乙方人员有权要求更换，乙方需进行配合。

3. 甲方免费提供乙方适量办公场地，具体情况双方协商。

4. 在乙方提供付款所需的相关资料后，甲方应按本合同约定及时支付服务费，确保乙方权益。

（二）乙方的权利义务

1. 乙方必须按合同约定合理配备服务团队，为甲方建立客户专用档案，根据有关法律法规及本合同的约定，制订包括但不限于环境保洁、绿化养护、秩序维护服务等管理方案及工作制度。

2. 乙方派驻现场人员必须具备相关行业上岗资质及体检合格证，遵守国家法律法规及甲方的单位管理制度，穿着乙方配备的统一工作服、佩戴工作牌、携带上岗证，切实履行相关工作制度和职责，服从甲方管理，积极配合甲方接待上级有关部门对医院各项工作的监督检查，并按照要求提供相关材料。

3. 如乙方因为疏于管理、未执行现行行业标准或其他乙方责任等原因造成的安全责任事故，由乙方承担全部责任，甲方有权单方面解除合同。

4. 乙方负责办理其聘用员工的劳动用工手续及工伤意外伤害事故处理等事宜，其员工仅与乙方发生劳动关系，乙方应以自己的名义与员工签订劳动合同，并严格按照《中华人民共和国劳动法》等相关法律法规缴纳社保，如违反相关法律法规，由乙方承担法律责任。

5. 服务期间员工发生任何安全或意外情况均由乙方自行承担所有责任，与甲方无关。乙方员工对外致使第三方、甲方、患者侵权产生的责任以及员工与乙方

发生的任何劳动争议均由乙方负责，与甲方无关。

6. 乙方应对开展的管理服务项目进行安全质量评估，并出具评估报告。

7. 本合同约定的乙方义务涉及“年度”“每年”“每年度”等时间单位的，因本合同约定履行期限不足完整自然年度，双方同意按以下规则履行：（1）年度履行两次及以上的义务：乙方应在本合同期限内，按服务时间占全年比例履行义务，且履行次数不得低于法律法规或行业强制性标准规定的最低频率。（2）年度履行一次的义务：服务方应在合同终止前完成该项义务。涉及公共安全、应急管理强制性义务的，服务方须确保实际履行次数不低于法律法规或行业规范要求的最低标准，不受合同期限不足一年的影响。

第十条 违约责任

（一）任何一方不履行本合同约定义务的属于违约，应承担相应的违约责任，守约方为维护权益向违约方追偿的一切费用，包括但不限于律师费、诉讼费、保全费、鉴定费、差旅费，由违约方承担。

（二）任何一方违约行为造成对方或其他人员财产损失或人身损害的，应当承担赔偿责任和相关法律责任。

（三）乙方在服务过程中，因违规操作或不尽应当注意义务造成不良医疗事件的，给甲方造成实际损失或名誉损失的，应按责任程度承担违约赔偿责任。甲方有权从合同款项中直接扣除相应金额，不足部分由乙方补齐。造成重大责任事故或恶劣社会影响，甲方将通过法律程序维权，并终止合同。

（四）乙方未按要求录用管理人员或以各种手段违规套取、收取费用，除如数退回外，还应向甲方支付合同价总额的 5% 作为违约金。

（五）在服务过程中，如甲方发现乙方的服务人员没有按时完成合同约定或服务质量达不到要求、响应不及时，乙方须无条件更换服务人员。经甲方两次提出书面整改意见后拒不整改或未在整改期限内完成整改的，甲方有权终止合同，拒付服务费，并要求乙方支付合同总价款 30% 的违约金。

（六）乙方在合同终止后，不按合同约定移交物业服务权，乙方未移交应属甲方物品的，应予以赔偿损失（按甲方重新采购价计算），如乙方不撤出本物业和移交物业用房及有关档案资料等，每逾期一日应向甲方支付本合同总价款万分之一的违约金；由此造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

（七）因乙方的过错行为给甲方或第三方造成财产损失或人身损害的，乙方应承担相应赔偿责任。甲方有权直接在服务费中扣除相应赔偿款。

第十一条 双方互为免责约定

（一）住院患者及其家属的违规行为导致损失的。

（二）第三方产权责任导致损失的。

（三）经双方协商同意，双方皆不承担对方任何的商业损失、利润或收入损失，以及其他附带的或间接的损失。

（四）甲乙双方或一方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不需承担误期赔偿或终止合同的责任。终止合同后只结清终止合同日期前的服务费用。

第十二条 本合同组成部分

附件《中标通知书》《海南省政府采购公开招标文件（服务类）》、乙方投标文件。

上述文件与本合同内容互为补充，如有不明确之处，由甲方负责解释。

第十三条 合同纠纷处理

本合同在履行过程中，如产生争议，应首先由甲乙双方友好协商解决。协商不成的，任何一方有权依法向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十四条 合同生效：本合同在甲乙双方签字盖章后生效。合同期满自动终止，双方配合办理相关移交手续。

第十五条 合同备案：本合同一式柒份，甲方、乙方各执贰份；招标人执壹份，另外贰份由招标人报市财政局壹份，送市政府采购中心壹份。具有同等法律

效力。

第十六条 本合同未尽事宜，经双方协商一致，签订补充协议，所签补充协议与本合同具有同等法律效力。

(本页为合同签署页，无正文)

甲 方：三亚市第二人民医院（盖章）

地 址：三亚市吉阳区榆红村三亚市第二人民医院

法定（授权）代表人：

签订日期：2025年5月28日



乙 方：海南天创物业综合服务有限公司（盖章）

地 址：海口市美兰区海甸五西路 82 号安华领秀城 A 塔 7 层

法定（授权）代表人：

联系电话：13907690620

签订日期：2025年5月28日

户 名：海南天创物业综合服务有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司海口金鼎支行

账 号：46001003736053001878



附件： 《中标通知书》

省级政府采购中标通知书

采购编号：SYZFCG-2025-002
包编号：1
采购计划批复号：460200-2025-JH-00038

海南天创物业综合服务有限公司：

三亚市政府采购中心受三亚市第二人民医院的委托，就三亚市第二人民医院物业服务（采购项目编号：SYZFCG-2025-002，采购计划批复号：460200-2025-JH-00038）采用公开招标进行采购，经规定采购程序，贵公司为本项目中标人，中标报价为C21040000 物业管理服务（总价）：2941406.08元，中标项目内容详见《中标一览表》。

请贵公司于中标公告发布之日起（中标通知书应当于同日发出）5个工作日内，按照采购文件确定的事项与采购单位签订政府采购合同（招标文件与中标人的投标文件为合同的组成部分）。特此通知。

中标一览表

货币单位：人民币元

服务类

品目号	品目编号及品目名称	采购标的	服务范围	服务要求	服务时间	单位	服务标准	金额（元）
1-1	C21040000 物业管理服务	C21040000 物业管理服务	三亚市第二人民医院	详见招标文件	6个月，具体服务起止时间以合同签订为准。如果中标人的服务考核不合格，采购人有权重新招标。重新招标时，原中标人用于本项目的投资费用采购人不作任何赔付。	项	详见招标文件	2,941,406.08

※具体内容详见投标文件

中标公司联系人:	杜身铖
联系电话:	18308982507
联系地址:	
用户单位:	三亚市第二人民医院
联系人:	龙先生
联系电话:	0898-88811120
联系地址:	



三亚市政府采购中心
2025年05月08日

