

合同编号：_____

政府采购合同

(服务类)

第一部分 合同书

项目名称：杭州市临安区第一人民医院 2025 年保洁服务采购项目

甲方：杭州市临安区第一人民医院

乙方：江苏君盛物业服务有限公司

签订地：浙江省杭州市临安区

签订日期：2025 年 7 月 2 日

2025 年 6 月 16 日，（杭州市临安区第一人民医院）以（政府采购方式）对（杭州市临安区第一人民医院 2025 年保洁服务采购项目）项目进行了采购。经杭州市交易中心临安分中心 评定，江苏君盛物业服务有限公司 为该项目中标或者成交供应商。现于中标或者成交通知书发出之日起 10 个工作日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经杭州市临安区第一人民医院（以下简称：甲方）和江苏君盛物业服务有限公司（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标或者成交通知书；
- 1.1.3 投标或者响应文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 采购文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的

1.2.1 服务内容：医院保洁服务范围：1-10 号楼区域的清洁，锅炉房、高压氧舱、露台、连廊、外围、地下室部分区域（不含机动车库）。以及垃圾清运（不含外运），空调滤网清洗、窗帘清洗拆装、污水处理等，包括完成保洁合同所需的设备投入，以及除医用以外的各类垃圾袋和易耗工具、物料。保洁物品的洗涤费用不在本合同内，由医院支付，每年不得超过 50 万元，超过部分由乙方

承担，中标单位选择洗涤公司需经采购人书面同意确认；其他新增区域（科室）的保洁服务费未包含在总价内，按照具体岗位实际工时计算。

1.2.2 服务标准：按照招标文件要求；

1.2.3 技术保障：按照招标文件要求；

1.2.4 服务人员组成：本次项目保洁综合服务人员总岗位数不少于 151.5 岗（含管理、清洁、院感配合、垃圾收集、空调滤网清洗、窗帘清洗的拆装、污水处理值班等招标文件中所列的全部内容的完成），所有岗位的人员，需设置不少于三个管理人员（含项目负责人）负责管理工作；

1.2.5 合同否（是/否）涉及货物。若涉及货物的，则：

1.2.5.1 货物名称、品牌、规格型号、花色：/；

1.2.5.2 货物数量：/；

1.2.5.3 货物质量：/；

1.3 价款

本项目采用以下第1条款规定的计价方式计价。

总价合同，本合同年度总价（含税）为：¥ 8550000 元（大写：捌佰伍拾伍万元人民币）。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格（元）
1	保洁服务	8550000
总价		8550000

1.4 履约保证金

乙方是（是/否）需要支付履约保证金。若需要支付履约保证金的，则：

1.4.1 履约保证金的比例为合同金额的1%；

1.4.2 履约保证金支付方式详见合同专用条款；

1.4.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利；

1.4.4 甲方在项目验收结束后及时退还履约保证金。甲方在项目通过验收之日起3个工作日内将履约保证金无息退还乙方。

1.4.5 如甲方从履约保证金中扣除部分款项后，乙方应自甲方发出书面通知之日起7个工作日内补足保证金至原约定金额。逾期未补足的，视为乙方严重违约，甲方有权暂停部分服务、拒绝支付当期服务费，或单方解除合同，并保留追究其违约责任的权利。

1.5 预付款

甲方否（是/否）需要支付预付款。若需要支付预付款的，则：

1.5.1 预付款比例、支付方式、时间详见合同专用条款；

1.5.2 预付款的扣回方式详见合同专用条款；

1.5.3 预付款的担保措施详见合同专用条款。

1.6 资金支付

1.6.1 甲方应严格履行合同，及时组织验收，验收合格后及时将合同款支付完毕。对于满足合同约定支付条件的，甲方自收到发票后5个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，有条件的甲方可以即时支付。甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整、单位放假等为由延迟付款。

1.6.2 资金支付的方式、时间和条件详见合同专用条款。

1.7 履行期限、地点和方式

1.7.1 服务交付（实施）的时间（期限）：合同专用条款；

1.7.2 服务交付（实施）的地点（地域范围）：合同专用条款；

1.7.3 服务交付（实施）的方式：合同专用条款。

1.7.4 若服务涉及货物的，则货物的：

1.7.4.1 交付期限：详见合同专用条款；

1.7.4.2 交付地点：合同专用条款；

1.7.4.3 交付方式：合同专用条款。

1.8 违约责任

1.8.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付服务成果或者实施服务，那么甲方可要求乙方支付违约金，每迟延履行一日，迟延履行违约金按合同总额的 0.05 %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.8.2 服务中涉及的货物，除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付货物，那么甲方可要求乙方支付违约金，每迟延履行一日，迟延履行违约金按合同总额的 0.05 %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延交付货物的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.8.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.8.4 除前述约定外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.8.5 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标或者成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.8.6 违约责任 合同专用条款另有约定的，从其约定。

1.9 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择以下第__1.9.2 条款规定的方式解决：

1.9.1 将争议提交 合同专用条款仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.9.2 向 合同专用条款人民法院起诉。

2.0 合同生效

本合同自双方当事人盖章并签字后生效。

甲方：杭州市临安区第一人民医院

统一社会信用代码：

住所：

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：

邮政编码：

电话：

传真：

电子邮箱：

开户银行：

乙方：江苏君盛物业服务有限公司

统一社会信用代码或身份证号码：

913202115629126851

住所：无锡市蠡园开发区鸿桥801号现

代国际工业设计大厦25楼10室

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：张平传，13588020445

约定送达地址：杭州滨江区智汇中心B座1006

邮政编码：310000

电话：0571-86681311

传真：/

电子邮箱：857012340@qq.com

开户银行：工行无锡滨湖支行

开户名称:

开户名称: 江苏君盛物业服务有限公司

开户账号:

开户账号: 1103022009200566551

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标或成交供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标或成交供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标或成交供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标或成交供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标或成交供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标或成交供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标

权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿，乙方还应及时澄清相关信息，使甲方声誉免受损害，甲方保留追责的权利。

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见合同专用条款。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

详见合同专用条款。

2.6 技术资料 and 保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

甲乙双方签订合同后，乙方应按照合同约定履行合同义务，除不可抗力外，乙方不得延迟履行。在合同履行过程中，如果因不可抗力，乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不允许分包与转让。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费,均由乙方按照中华人民共和国法律的相关规定承担并缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时,甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿,但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同;

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的,双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任,双方当事人都有过错的,各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用条款的约定,定期提交服务报告,甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收;

2.15.2 合同期满或者履行完毕后,甲方有权组织(包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加)对乙方履约的验收,即:按照合同约定的标准,组织对乙方履约情况的验收,并出具验收书;向社会公众提供的公共服务项目,验收时应当邀请服务对象参与并出具意见,验收结果应当向社会公告;

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

2.16 通知和送达

2.17.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮件_发出的所有通知、文件、材料,均视为已向对方当事人送达;任何一方变更上述送达方式或者地址的,应于3个工作日内书面通知对方当事人,在对方当事

人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.17.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.17 合同使用的文字和适用的法律

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.18 计量单位

除技术规范中另有规定外, 合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

2.19 合同份数

合同份数按合同专用条款规定，每份均具有同等法律效力。

第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容
1.3.2	/
1.4.2	合同签订后7个工作日内以银行转账形式，提交履约保证金；鼓励和支持乙方以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证，乙方以银行、保险公司出具保函形式提交履约保证金的，甲方不得拒收。
1.5.1	/
1.5.2	/
1.5.3	/
1.6.2	每月乙方进场服务通过甲方考核后，甲方凭乙方开具的正规发票和甲方认可的各项记录复印件等材料（考勤表、费用清单、保洁考核汇总表等），每个月支付一次，当月款项支付时间原则上为下个月月末，特殊情况下双方可协商付款方式及期限。 乙方须在甲方支付款项前3个工作日内向甲方提供合规发票和相关材料。逾期未提供的，甲方有权暂缓支付相应款项，不构成甲方违约或延迟付款责任，如超过5个工作日仍未提供，甲方有权要求乙方按应开发票金额的每日万分之三支付违约金。
1.7.1	服务期限：2025年7月1日至2026年6月30日。
1.7.2	服务交付地点：浙江省杭州市临安区锦南街道颐康街360号杭州市临安区第一人民医院。
1.7.3	按物业类项目服务要求提供服务。
1.7.4.1	/
1.7.4.2	/
1.7.4.3	/
1.8.7	1.8.7.1 服务期内，乙方违反合同约定的，每发生一次，甲方有权选择按照

	招标文件的约定扣款或视情况扣除当月合同款 0.1%-5%作为违约金，由此产生的损失由乙方承担。未能在甲方通知的时间内整改、退款的，甲方有权选择委托第三方服务，费用由乙方承担，也有权单方解除合同并要求乙方按照第 1.8.7.2 款承担违约责任。 1.8.7.2 乙方严重违约的，甲方有权要求乙方支付合同总额 20%的违约金，并保留单方解除合同的权利。因乙方违约涉及退款的，乙方应在被催告之日起 7 日内退款并支付资金占用利息（利息计算方式：以应退金额为基数，按中国人民银行同期 LPR 的标准计算）。 1.8.7.3 乙方严重违约情形的认定包括但不限于：拒不交付或不能交付服务的；未经甲方书面同意擅自转包、擅自分包；乙方及工作人员不具备履约资质；履约材料弄虚作假；服务严重不到位或造成重大卫生安全事故；指派不合格人员或违反合同用工约定；严重影响甲方正常工作及声誉；导致甲方被第三方起诉、索赔或受到行政处罚；甲方保密信息被泄露；造成甲方经济损失累计超过 5 万元；月度考核累计不合格达 3 次及以上；乙方工作人员偷卖医疗废物；乙方提前终止合同；以及其他严重违反合同与招标文件的行为。 1.8.7.4 因乙方未按约履行合同义务给甲方造成损失的，乙方还应负责赔偿甲方因此产生的所有损失（本合同中的所有损失指直接损失和间接损失，包括但不限于甲方需支付的罚款、第三方赔偿、经营损失、运输费用、诉讼费、律师费、公证费、鉴定费、保全费、差旅费等）。 1.8.7.5 甲方有权从待付款项或履约保证金中扣除违约金以及招标文件约定的扣款，如不足以弥补甲方所有损失的，乙方还应进一步赔偿。乙方发生违约且双方对违约金有争议的，甲方有权延期支付，应当免除甲方逾期支付的违约责任。
1.9.1	/
1.9.2	甲方所在地的人民法院
2.3.2	/
2.5	每月乙方进场服务通过甲方考核后，甲方凭乙方开具的正规发票和甲方认可各项记录复印件等材料，每个月支付一次，当月款项支付时间为下个月月末
2.11.3	因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在 30 日内以书面形式变更

	合同
2.11.4	受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在 <u>15 日</u> 内以书面形式通知对方当事人，并在 <u>15 日</u> 内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。
2.15.1	乙方按照 <u>双方确定的服务考核办法</u> 的约定，定期提交服务报告，甲方按照 <u>服务考核办法</u> 的约定每月进行定期验收（见附件）
2.15.3	验收标准参考服务考核办法及招标文件中记载的采购需求
2.19	本合同一式捌份，甲方伍份，乙方叁份。

一、总体服务内容及要求

医院保洁服务范围：1-10 号楼区域区域的清洁，锅炉房、高压氧舱、露台、连廊、外围、地下室部分区域（不含机动车库）。以及垃圾清运（不含外运），空调滤网清洗、窗帘清洗拆装、污水处理值班等。包括完成保洁合同所需的设备投入，以及除医用以外的各类垃圾袋和易耗工具、物料。每年用于保洁物品的洗涤费最高不超过 50 万，乙方自行选择洗涤公司需经甲方确认。

A、保洁服务

1) 保洁服务范围：详见下表“保洁区域”

保洁区域	保洁区域
门、急诊楼	全部
医技楼	全部
2 号楼	全部
3 号楼	全部
5 号楼	全部
6 号楼	全部
7 号楼	全部
8 号楼	全部
9 号楼	全部
10 号楼	全部
外围、地下室（不含机动车库）	全部
专项服务	全部
管理人员	管理、协调

2) 保洁服务内容、质量标准及要求

(1) 负责医院服务范围内室内及公共区域清洁卫生；（包括：天花板、顶棚、顶房平台、内墙、玻璃、高处灯具外面、空调滤网、通风口、地面、标识、室内家俱、医疗信息设备设施、楼梯、走廊、通道、窗户、门、桌、椅、床、柜、宣传栏、洗手间、医梯/客梯/药梯、公共通道、地面屋顶、下水道等）。

(2) 新开科室的保洁，PVC 地面打蜡保养、石材翻新以及外墙清洗以及院方有委托需求的其他服务内容，费用另议。

(3) 及时收集生活垃圾和医疗废物，并送到院内指定地点；医疗废物与专业收集公司交接及台帐记录；负责生活垃圾桶的清洗，生活垃圾房和医疗废物暂存处的清洁消毒处置。

(4) 每 30 分钟巡视、清洁各楼层的公共洗手间，保持洗手间清洁、干燥、无异味，避免地面湿滑；巡视记录每天存档，每月装订保存备查。公共卫生间及时补充擦手纸、洗手液，做好卫生间除臭资料。

(5) 所有室内根据需要每天上午干拖、湿拖地面各一次，下午湿拖一次。

(6) 床单元的终末消毒，包括床、床垫、床头柜、餐桌、热水瓶、设备带、输液架、储物柜、陪客椅的表面消毒、清洁、去污。

(7) 每 15-30 分钟巡视、清洁各楼层的公共区域，保持地面清洁、干燥、无水渍，呕吐物、排泄物及时清理，避免地面湿滑。

(8) 为避免灰层飞扬，室内地面干拖应使用尘推加牵尘剂的方法进行处理，不得使用扫把。

(9) 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，放置位置统一、规范。

(10) 雨雪天各门口及时铺好防滑垫，竖立防滑警示牌，采用吸水拖把、刮水器等工具不间断处理以保持地面干燥，防止滑倒。

(11) 日常保洁工作时间：急诊 24 小时、门诊 6：30—17:00，外围 7：00—17:00，病房 6：30—17:20，行政区域 7:30—17:00。

(12) 24 小时服务（夜间紧急需求服务）。

(13) 外围、病区公共区域中午 10:30-13:00 晚上 16：00—21：30 必须安排人员巡逻。

(14) 手术室、血透室、内镜室、ICU、供应室、新生儿等重点科室人员要求相对固定。

(15) 采取科学环保的方式和设备进行服务。

(16) 遇各种检查时，保证卫生达标，完成相关部门合理的指令性卫生工作。

3) 病房及相关区域保洁要求

病区洗手间日常保洁项目要求

项目	标准 (质量要求)	程序	频次	注意事项	工具(材料)
地面	无浮灰、水迹、杂物、鞋印及污迹	1、将地面清扫干净 2、用拖把拖净地面 3、对污迹用毛刷蘸清洁剂刷洗 4、用干拖把拖净地面	1、每天上、下午各一次 2、随脏随拖	1、注意马桶后及脸盆下的地面。	1、清洁剂 2、毛刷 3、抹布(百洁布) 4、拖把
墙壁瓷砖	无灰尘、水迹、皂迹，瓷砖缝隙处洁白	1、用蘸有清洁剂的抹布由上至下擦拭干净 2、用抹布擦净	每天上午一次	1、先用牙刷蘸清洁剂，先刷洗缝隙，再按程序操作。	1、清洁剂 2、毛刷(牙刷) 3、抹布(百洁布)
脸盆及台面	无水迹、黄迹，洁净、光亮	1、用蘸有清洁剂的抹布擦拭脸盆、台面 2、用抹布擦干净	每天上、下午各一次	1、不可遗漏台面下的弯头。	1、清洁剂 2、抹布(百洁布)
镜面、镜框、淋浴房玻璃	无灰尘、水迹、锈迹，镜面上无顽垢	1、用玻璃刮刮净镜面上的水迹 2、用抹布蘸矿物油擦拭镜框 3、用清洁剂清除污迹	每天上午一次	1、玻璃不能擦花。	1、玻璃刮 2、抹布(百洁布) 3、矿物油
所有金属架、龙头、污物钩、软管、下水弯头、开关、扶手等	光亮、无斑迹	1、用抹布抹浮灰 2、用抹布蘸清洁剂擦拭金属器 3、用抹布擦净	每天上午一次	1、抹布要分开使用。	1、抹布 2、铬、不锈钢清洁剂
抽水马桶及水箱	无水痕、锈迹、斑迹、毛发、尿碱	1、先抽一次马桶 2、倒入清洁剂清洗 3、用清水过洗干净 4、用抹布擦干马桶内外底座	每天上、下午各一次	马桶铰链、出水口、溢水口、水阀、控制器、四周瓷砖的卫生不能忽略。	1、清洁剂 2、百洁布 3、牙刷 4、抹布

	无灰尘、无黄迹、无沉淀物	1、用抹布抹浮灰 2、用抹布蘸清洁剂擦黄迹、污迹 3、用专用毛刷刷水箱内壁	每天上、下午各一次	1、水箱盖一定要放在安全的地方，防止打烂； 2、刷洗时要小心，避免损坏内部构件。	1、清洁剂 2、抹布（百洁布） 3、手套 4、毛刷 5、牙膏
卫生间垃圾桶	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、下午一次 2、随满随倒	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
门（面、锁把手、锁眼、碰头）、铰链	无浮灰、手印、斑迹	1、用抹布擦净门面、框	每天上午一次	用专用工具包抹布清洁锁眼、铰链、碰头，定时给铰链上矿物油，保洁保养每周一次。	1、抹布 2、门锁眼专用工具包 3、矿物油
门槛、防滑垫、地漏	无头发、纱头，无灰尘、纸屑，无污迹、水迹	1、用牙刷剔除门槛缝隙内的头发、杂物 2、用清洁剂刷洗门槛、防滑垫、地漏 3、抹布抹净	每天上、下午一次	地漏清洁后应盖在地漏孔上，不可有积水。	1、牙刷 2、清洁剂 3、抹布
风口及风口挡板	无灰尘、无印迹	1、用抹布擦净挡风板 2、用抹布擦净风口四周墙壁	每周一次	风口四周墙壁不可有污迹，不可站在病人用椅上。	1、抹布
房顶	无斑迹、无吊灰、无蜘蛛网	1、用抹布擦净	每周一次	防止灰尘扬起。	1、抹布
换气扇及罩	无灰尘，干净明亮	1、用干抹布擦拭至洁净	每月一次	擦拭时防止灰尘扬起。	1、抹布
顶灯及罩	无灰尘	1、用抹布擦净	每周一次	擦时不要把灯罩周围墙壁碰	1、抹布（百洁布）

				有印迹。	
卫生间空气	无异味、空气清新	1、酌情在洗手室内喷洒空气清新剂	必要时	喷洒时征求病人及家属意见。	1、空气清新剂

病房内日常保洁项目要求（一）

项目	标准 (质量要求)	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	1、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	1、抹布
地面	无灰尘、污迹、水迹,清洁、干净、无斑迹	1、用平推拖净 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	每天三次 随脏随拖	床脚、床头柜脚下的地面卫生不可忽略	1、平推、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	1、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	1、抹布 2、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	1、抹布 2、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	1、抹布 2、清洁剂
喷淋、烟感器	无灰尘、吊灰	1、用抹布抹净	每月一次		1、抹布
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	1、抹布 2、清洁剂
房顶、输液轨道	无斑迹、吊灰、蜘蛛网	1、用干净抹布擦净	每周一次		1、抹布
顶灯、罩	无灰尘	1、用抹布擦净	每周一次		1、抹布

开关、插座、空调调节器	无灰尘、污迹，光亮、无破损	1、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		1、抹布 2、清洁剂
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		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	1、抹布 2、清洁剂 3、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 3、拆装窗帘	1、窗帘、隔离帘每季度送洗一次 2、擦拭周天一次		1、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、随满随倒	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
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	每天一次	遥控器不可水洗	1、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		1、抹布 2、平口起子
空调风口及风口挡板	无冷凝水，清洁无灰尘	1、用干抹布抹净	每月一次	不可站在病人用椅上	1、梯子 2、干净抹布
骨科牵引	无灰尘、污迹、	1、用抹布抹净牵引	每周一次		1、抹布

引架、拉环带	无破损	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	次		2、清洁剂
--------	-----	---	---	--	-------

病房内日常保洁项目要求（二）

项目	标准（质量要求）	程序	频次	注意事项	工具（材料）
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 3、对重污处（扶手、靠背、坐垫等易脏部位）进行刷洗 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	1、清洁剂（TR103） 2、除油剂 3、毛刷 4、抹布
电话机	清洁，无污迹、异味	1、用抹布蘸牙膏擦拭污迹 2、用酒精棉球擦拭听话筒	每 2 天 1 次	清洁时按下电话按键	1、牙膏 2、抹布 3、酒精棉球
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 4、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	1、抹布 2、清洁剂
地灯	无灰尘，灯罩完好、光亮	1、用抹布擦拭干净	每 天 一 次	灯罩、灯泡损坏及时报修	1、抹布
纱窗	无灰尘、破损	1、用吸尘器吸除灰尘 2、用抹布抹净	每 周 一 次	对破损的纱窗及时报修	1、吸尘器 2、抹布
床头设备带	清洁，无污迹	1、用抹布擦拭干净	每 天 一 次	不可带水擦拭	抹布（百洁布）
地毯	无斑迹、杂物，无纤维疏松，无板结，干净且蓬松	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（用干泡和抽洗两种方法）。	每 2 月 1 次		1、吸尘器 2、清洁剂、3、板刷高泡（水溶性斑迹） 4、103 除油剂（油溶性斑迹） 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 4、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	1、吸尘器 2、抹布
------	-----------	---	------	--------------------------	---------------

门、急诊、病房（楼）公共走廊、厅堂及楼道日常保洁项目要求

项目	标准（质量要求）	程序	频次	注意事项	工具（材料）
走廊	清洁光亮，无尘、斑迹、油迹、污迹、烟头	1、用尘推往返推尘 2、将灰尘推至拐角用抹布抹掉 3、更换干净推头 4、在不影响人员进出的情况下对斑迹、油迹用洗地机抽洗	1、尘推：2小时1次，随脏随打 2、洗地机：每周2次	1、尘推不可靠近病人及家属 2、不可跟在病人后面推尘，应绕道推尘	1、尘推 2、抹布 3、洗地机 4、防滑警示牌
楼梯面	干净，无灰尘、污迹	1、用湿拖把拖净	2小时1次	1、勿忽略靠近扶手一侧的楼梯面的清洁 2、不可污染另一侧墙面	1、拖布
楼梯扶手、栏杆、玻璃	无灰尘、斑迹	1、用干净的抹布抹净	每天一次		
楼梯防滑铜条	无污迹、锈迹，光亮清洁	1、用抹布蘸清洁剂去除黏附在铜条上的污物 2、用干抹布擦净 3、用百洁布蘸桐油擦拭，直至桐油呈黑糊状再用抹布抹净	每月一次	1、擦桐油不可沾染到墙壁、地毯上，防止地毯脱色	1、抹布 2、桐油
防尘垫	无沙土、杂物、污物残留，干净、美观	1、用吸尘器彻底吸尘 2、用高压水枪冲洗地垫，去除污物直至结束 3、用吸水器吸取残留在地垫中的水分 4、用拖把将地垫周围的水迹拖掉	每天一次	1、检查清洗后的地垫，对有些镶嵌在地垫中的杂物挑除	1、吸尘器 2、高压水枪 3、拖把
门帘	无灰尘、污迹、缺损，清洁	1、用抹布蘸清洁剂逐条抹净 2、用干抹布抹净	每天一次	1、避免在人员进出高峰期进行保洁	1、抹布 2、清洁剂

等候椅	无灰尘、污迹、杂物、水迹，干净明亮、摆放整齐	1、抹布蘸清洁剂逐个抹净 2、用干抹布抹净	每天二次	1、等候椅下方的卫生不要忽略	1、抹布
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、每天三次 2、随满随倒	1、不可漫溢	1、刷子 2、清洁剂 3、抹布 4、垃圾袋
花盆、花架、装饰花卉	无枯枝败叶、灰尘、杂物、异味、虫害	1、用抹布抹去灰尘，捡去杂物及枯枝败叶，放进垃圾袋里 2、灭虫剂灭虫 3、清除有异味的花卉盆	每天一次	1、摆放合理	1、抹布 2、垃圾袋 3、杀虫剂
标识牌、框	无灰尘、无损坏、无脱落	1、用抹布抹去灰尘 2、脱落处妥善处理	每天一次		1、抹布
走廊医用扶手	无灰尘、损坏、污迹	1、用抹布抹去灰尘 2、用清洁剂去除污迹	每天一次		1、抹布 2、清洁剂
走廊两侧墙壁及木格栅	无灰尘、污迹、脱落	1、用抹布由上而下抹净 污迹处 2、用清洁剂清除 3、用干抹布抹净	每天一次	1、勿忽略踢脚板的卫生 2、不可将墙壁擦花	1、抹布（百洁布）
立式烟缸	干净，无烟头、烟灰、痰迹、垃圾	1、将烟灰桶内的杂物、砂子表面的烟头倒净 2、将烟缸盖上的痰迹擦净，表面外壳擦干净	每天一次	1、定期清洗， 2、更换砂子	1、抹布
电子触摸屏	无灰尘、污迹，完好	1、用拧干水分的干净抹布擦拭至洁净	每天一次	1、不可沾水	1、抹布（百洁布）
大厅所有玻璃面	无灰尘、污迹，洁净明亮	1、用干净抹布蘸清洁剂擦拭 2、用干抹布擦拭至洁净明亮	每天一次	1、污水不可滴漏	1、抹布 2、清洁剂

电梯（客梯、货梯）日常保洁项目要求

项目	标准（质量要求）	程序	频次	注意事项	工具（材料）
内板壁（金属）	无灰尘、斑迹、手印，干净、	1、用湿抹布将板壁上的浮灰彻底擦净	每天一次		1、抹布 2、多功能清

面板)	光亮	2、用百洁布蘸上正确稀释后的多功能清洁剂擦拭斑迹 3、再用抹布擦净均匀地喷上家具蜡（或金属光亮剂） 4、用抹布擦拭直到光亮		1、清洁时使用提示牌	洁剂 3、家具蜡 4、提示牌
地面	无灰尘、斑迹、水迹、污物，干净	1、用拖把将地面灰尘擦去 2、用抹布蘸清洁剂擦拭斑迹	1、每天三次 2、随脏随拖	1、早晨上班后一次 2、中午下班前清洁一次 3、傍晚下班前清洁一次	
灯罩	无灰尘、斑迹，干净	1、用抹布将灯罩的灰尘去除均匀地喷上金属光亮剂 2、用干抹布轻而快地擦拭	每天一次	1、喷金属光亮剂每月一次	
指示按钮	无灰尘、污迹，清晰无破损	1、用抹布抹去浮灰 2、用抹布蘸清洁剂去除污迹 3、用干抹布拭净	每天一次	1、擦拭按钮时应在停机状态 2、按钮内不可进水	
门及不锈钢门套	无灰尘、斑迹，干净明亮	1、用抹布将电梯门的浮灰从上而下擦拭干净 2、均匀喷上金属光亮剂 3、用抹布擦拭直至光亮	1、门每天一次 2、不锈钢门套每月一次		
扶手	无灰尘、斑迹，干净明亮	1、用抹布将电梯门的浮灰从上而下擦拭干净 2、均匀喷上金属光亮剂 3、用抹布擦拭直至光亮	每天一次		
换气扇及罩	无灰尘，干净明亮	1、用干抹布擦拭至洁净	每月一次		
电话机	清洁，无污迹、异味	1、用抹布蘸牙膏擦拭污迹 2、用酒精棉球擦拭听话筒	每天一次		

公共洗手间内日常保洁项目要求

项目	标准（质量要求）	程序	频次	注意事项	工具（材料）
----	----------	----	----	------	--------

地面	无浮灰、水迹、杂物、鞋印及污迹	1、将地面清扫干净 2、用拖把拖净地面 3、对污迹用毛刷蘸清洁剂刷洗 4、用干拖把拖净地面	1、每半小时一次 2、随脏随拖	1、注意使用“正在清洁”等提示牌 2、注意马桶后及脸盆下的地面。	1、清洁剂 2、毛刷 3、抹布（百洁布） 4、拖把 5、防滑牌、提示牌
墙壁 瓷砖	无灰尘、水迹、皂迹，瓷砖缝隙处洁白，无脱落	1、用蘸有清洁剂的抹布由上至下擦拭干净 2、用抹布擦净	每天上午一次	1、先用牙刷蘸清洁剂，先刷洗缝隙 2、再按程序操作。	1、清洁剂 2、毛刷（牙刷） 3、抹布（百洁布）
洗手盆及台面	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 2、用抹布擦干净	每半小时一次	1、不可遗漏台面下的弯头。	1、清洁剂 2、抹布（百洁布）
镜面、镜框、镜灯	无灰尘、水迹、锈迹，镜面上无顽垢	1、用玻璃刮刮净镜面上的水迹 2、用抹布蘸矿物油擦拭镜框 用清洁剂清除污迹 用干净抹布抹净镜灯架	每天上午一次	1、玻璃不能擦花。	1、玻璃刮 2、抹布（百洁布） 3、矿物油
龙头、挂钩、下水弯头、开关、扶手等	光亮、无斑迹	1、用抹布抹浮灰 2、用抹布蘸清洁剂擦拭金属器 3、用抹布擦净	每 2 小时一次	1、抹布要分开使用。	1、抹布 2、铬、不锈钢清洁剂
小便池、抽水马桶及水箱	无水痕、锈迹、斑迹、毛发、尿碱	1、先抽一次马桶 2、倒入清洁剂清洗 3、用清水过洗干净 4、用抹布擦干马桶内外底座	每天三次	1、马桶铰链、出水口、溢水口、水阀、控制器、四周瓷砖的卫生不能忽略。	1、清洁剂 2、百洁布 3、牙刷 4、抹布
	无灰尘、无黄迹、无沉淀物	1、用抹布抹浮灰 2、用抹布蘸清洁剂擦黄迹、污迹 3、用专用毛刷刷水箱内壁	每天上、下午各一次	1、水箱盖一定要放在安全的地方，防止打烂； 2、刷洗时要小心，避免损坏内部构件。	1、清洁剂 2、抹布（百洁布） 3、手套 4、毛刷 5、牙膏
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	1、每天四次 2、随满随	1、垃圾袋平整地套在垃圾桶上，与垃	1、清洁剂 2、百洁布 3、毛刷

		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	倒	圾桶之间无缝隙,翻边约5厘米,不能漫溢。	4、抹布 5、手套 6、塑料袋
门(面、锁把手、锁眼、碰头)、铰链	无浮灰、手印、斑迹	1、用抹布擦净门面、框	每天上午一次	1、用专用工具包抹布清洁锁眼、铰链、碰头,定时给铰链上矿物油,保洁保养每周一次。	1、抹布 2、门锁眼专用工具包 3、矿物油
门槛、防滑垫、地漏	无头发、纱头,无灰尘、纸屑,无污迹、水迹	1、用牙刷剔除门槛缝隙内的头发、杂物 2、用清洁剂刷洗门槛、防滑垫、地漏 3、抹布抹净	每天上、下午一次	1、地漏清洁后应盖在地漏孔上,不可有积水。	1、牙刷 2、清洁剂 3、抹布
风口及风口挡板	无灰尘、无印迹	1、用抹布擦净挡风板 2、用抹布擦净风口四周墙壁	每周一次	1、风口四周墙壁不可有污迹 2、不可站在病人用椅上。	抹布
房顶	无斑迹、无吊灰、无蜘蛛网	1、用抹布擦净	每周一次	1、防止灰尘扬起。	
顶灯及罩	无灰尘	1、用抹布擦净	每周一次	1、擦时不要把灯罩周围墙壁碰有印迹。	1、抹布(百洁布)
卫生间空气	无异味、空气清新	1、酌情在洗手间内喷洒空气清新剂	必要时		1、空气清新剂
玻璃窗、框、窗台	窗框无灰尘、玻璃明亮无污迹	1、涂水器蘸上清洁剂均匀涂于玻璃表面 2、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,再行下一回刮洗结束后,要用干净抹布将边框处水道擦去	1、玻璃每周一次 2、窗框、台每天一次		

便池隔板	无灰尘、污迹、水迹、鞋印	1、用抹布抹净灰尘 2、用抹布蘸清洁剂擦拭 3、用干抹布抹净	1、每天二次 2、随脏随擦		
------	--------------	--------------------------------------	------------------	--	--

公共医疗用房日常保洁项目要求

项目	标准（质量要求）	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	1、用抹布擦净门面、框、把手	每天上午一次	1、防火通道图不可破损、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	1、窗台、窗框 每天一次 2、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	1、抹布 2、清洁剂 3、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、对拉绳污迹进行除污处理至洁净	1、擦拭 每周一次		
纱窗	无灰尘	1、用吸尘器吸除灰尘	每周一次	1、纱窗破损及时报修	
地面	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	1、每天三次 2、随脏随拖	1、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	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	1、不可损坏墙面 2、清洁剂不可脱色	1、抹布 2、清洁剂
房顶	无斑迹、吊灰、蜘蛛网	1、用干净抹布擦净	每周一次		1、抹布
房顶灯、罩	无灰尘	1、用抹布擦净	每周一次		1、抹布
壁橱、柜	无灰尘、污迹、	1、用抹布逐层擦拭	每天	1、家具不能擦	

	蟑螂，干净	2、对污迹处用清洁剂擦拭 3、必要时喷除虫剂	一次	花 2、清除残留在家具面上的清洁剂泡沫，除净并擦均匀	
桌、椅	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	1、如破损及时报修	
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	每天二次	1、不可遗漏台面下的弯头。	1、清洁剂 2、抹布（百洁布）
白板框	无灰尘、污迹	1、用抹布抹去灰尘 2、脱落处妥善处理	每天一次		
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、每天上、下午各一次 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
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	每天一次	1、如破损及时报修	
体重秤	无灰尘、污迹	1、用干净抹布擦拭至洁净、明亮	每天一次		1、抹布（百洁布）
电话机	清洁，无污迹、异味	1、用抹布蘸牙膏擦拭污迹 2、用酒精棉球擦拭听筒	每2天1次	1、清洁时按下电话按键	1、牙膏 2、抹布（百洁布） 3、酒精棉球

空调出风口、滤尘网、电风扇	无冷凝水,清洁无灰尘	1、用干抹布抹净	每月一至二次	1、不可站在病人用椅上	1、梯子
---------------	------------	----------	--------	-------------	------

说明：公共医疗用房：医生办公室、护士站、主任办公室、示教室、配餐间、开水间、污洗间、值班房、库房、处置间、诊疗室、石膏间、专科检查室、清创室、教研活动室。

医院外环境日常保洁项目要求

项目	标准(质量要求)	程序	频次	注意事项	工具(材料)
主干道地面、台阶	无瓜果皮、纸屑、枯叶、烟头、呕吐物、污物等	1、晴天时先均匀洒水,再用大扫帚清扫 2、对污物、呕吐物及时清理干净 3、装入簸箕倒入垃圾桶 4、台阶用拧干水的拖把拖净	1、每天二次(大扫) 2、巡回保洁维护每小时一次 3、随脏随扫	1、避免扬尘、触碰行人、地面湿滑	1、洒水器 2、大、小扫帚及簸箕 3、拖把及桶
窨井盖	无晃动,表面无痕迹、污迹,下水孔无阻塞、破损	1、用蘸有清洁剂的刷子刷洗	每天一次	1、发现缺失、破损、晃动应立即报修 2、避免行人发生意外 3、周边无积水	1、清洁剂 2、刷子
绿化带、花坛	无灰尘、枯枝败叶、杂物、虫害、异味,美观	1、用抹布擦拭花坛周边框至洁净 2、捡去枯枝败叶,杂物装入垃圾袋内 3、清除有异味的花卉	每天一次		
路灯杆、罩	无灰尘、污迹	1、用干净抹布擦拭干净	每三天一次	1、防止触电,避免损坏灯罩、高空坠落	1、抹布(百洁布)
绿化带周边的石凳、石椅、石桌	无灰尘、污迹、垃圾、水迹	1、用干净抹布抹去灰尘 2、用清洁剂擦洗污迹 3、用干抹布擦净 4、清除垃圾,装入垃圾袋内,放进垃圾桶	1、每天三次 2、随脏随扫		1、抹布 2、清洁剂

垃圾桶	无污迹、漫溢、异味，周边无蚊蝇	1、将垃圾袋取出扎紧袋口，装入垃圾车内 2、用浸有清洁剂的抹布擦拭至干净 3、更换垃圾袋	每天二次	1、无污水滴漏	1、抹布 2、垃圾袋 3、清洁剂
宣传栏、框、面	无灰尘、污迹、脱落	1、用干净抹布擦拭至洁净 2、对脱落处妥善处理	每天一次	1、表面不可擦花	1、抹布（百洁布）

病区医用器物日常保洁项目要求

项目	标准（质量要求）	程序	频次	注意事项	工 具 （ 材 料）
电开水器	表面无灰尘、污迹，洁净光亮	1、用干净抹布擦拭至洁净	每天一次	1、防止烫伤、触电	
屏风	无灰尘、破损、污迹、变形	1、用干净抹布抹屏风框 2、定期清洗屏风布 3、吸干水分后复原安装	每半月一次		
氧气瓶、架	无灰尘、污迹、漏气，标识清晰，分区存放，有“空”、“满”、“禁火”警示标识	1、用干净抹布擦拭至洁净	每天一次	1、抹布不可沾有油脂	1、抹布（百洁布）
医疗废弃物容器	外表无污迹、洁净光亮，无异味，废弃物勿外露	1、戴手套取出垃圾袋，口扎紧放入保洁工作车内 2、用清洁剂刷洗 3、用干抹布擦干净	1、每天一次 2、特殊区域二次	1、处置时满足院感规定，周边墙壁不可有污迹、不可漫溢	1、手套 2、抹布 3、刷子

手术室日常保洁项目要求（一）

区域	项目	标准（质量要求）	程序	频次	注意事项	工具（材料）
走廊	电 控 门	无污迹、灰尘、血迹	1、用干净抹布擦拭至洁净	每天一次		
	地面	无污迹、血迹、水迹	1、用浸有消毒液的湿拖把拖地	每天三次		
	消 毒 垫	无斑迹、杂物，无纤维疏松，无板结，		每天一次		1、吸尘器 2、清洁剂 3、板刷

		干净且蓬松				4、高泡（水溶性斑迹） 5、103 除油剂（油溶性斑迹） 6、口香喷胶剂（口香糖）
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			1、抹布 2、平口起子
墙面	无灰尘、污迹、血迹	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	1、不可损坏墙面 2、清洁剂不可脱色		1、抹布 2、清洁剂
天花板	无灰尘、吊灰	1、用干净抹布擦净	每周一次			1、抹布
电源开关	无灰尘、污迹	1、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			1、抹布 2、清洁剂
电话	清洁，无污迹、异味	1、用抹布蘸牙膏擦拭污迹 2、用酒精棉球擦拭听话筒	每二天一次	1、清洁时按下电话按键		1、牙膏 2、抹布 3、酒精棉球
脚控洗手池	无污迹、血迹	1、用蘸有消毒剂的毛刷刷洗池内侧 2、用干净抹布擦净	每天一次	1、勿忽略洗手池底部及地面的卫生		
轨道挂帘	无污迹、破损、变形	1、用干净抹布擦净轨道 2、用清洁剂清洗挂帘	每月一次			
窗户玻璃	无灰尘、污迹，干净明亮	1、用干净抹布擦拭至洁净	每二天一次			
鞋柜	无灰尘、污迹	1、用干净抹布逐层擦拭干净	每天一次			
拖鞋	无灰尘、污	1、用清洁剂刷洗	每天一次	1、洗净晾		1、刷子

手术间		迹、水迹	2、用清水过净		干	2、清洁剂
	护士站吧台	无灰尘、污迹	1、用干净抹布擦拭至洁净	每天一次	1、吧台底部的鞋印不可忽略	1、抹布
	污物传递通道	无污迹、血迹	1、用蘸有清洁剂的抹布擦拭	1、每天二次 2、随脏随抹	1、污水、血水不可污染周边及走道 2、外置时满足院感相关规定。	
	电控门	无污迹、灰尘、血迹	1、用干净抹布擦拭至洁净	每天一次		
	地面	无污迹、血迹、水迹	1、用浸有消毒液的湿拖把拖地	每天三次		
	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		1、抹布 2、平口起子
	墙面	无灰尘、污迹、血迹	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	1、不可损坏墙面，清洁剂不可脱色	1、抹布 2、清洁剂
	家具	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	1、如破损及时报修	
	天花板	无灰尘、吊灰	1、用干净抹布擦净	每周一次		1、抹布
	无影灯	无灰尘、污迹，完好、洁净	2、用拧干水分的干净抹布擦拭水迹	每天一次	1、损坏应及时报修	1、抹布（百洁布）
	吸引器	外表无灰尘、污迹，瓶内无污物，瓶塞无破损、松脱、开裂，皮管内外清洁	1、用干净抹布擦拭至洁净 2、瓶内引流体液应加入 0.2% 含氯消毒剂置 2-4 小时后倒入有污水处理系统的下水道	每周一次	1、有病人用时，每天一次	1、抹布（百洁布） 2、毛刷

	污 物 桶	外表无污迹、洁净光亮,无异味,废弃物勿外露	1、戴手套取出垃圾袋,口扎紧放入保洁工作车内 2、用清洁剂刷洗 3、用干抹布擦干净	1、每天一次 2、特殊区域二次	1、处置时满足院感规定,周边墙壁不可有污迹、不可漫溢	1、手套 2、抹布 3、刷子
	踏 脚 板	无灰尘、污迹,完好、洁净	1、用拧干水分的干净抹布擦拭水迹	每天一次	1、损坏应及时报修	1、抹布(百洁布)
	电 话	清洁,无污迹、异味	1、用抹布蘸牙膏擦拭污迹 2、用酒精棉球擦拭听话筒	每 二 天 一 次	1、清洁时按下电话按键	1、牙膏 2、抹布 3、酒精棉球
	电 源 开 关	无灰尘、污迹	1、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		1、抹布 2、清洁剂

手术室日常保洁项目要求(二)

区域	项目	标准(质量要求)	程序	频次	注意事项	工具(材料)
辅助用房	门	无污迹、灰尘、	1、用干净抹布擦拭至洁净	每天一次		1、抹布
	地面	无污迹、血迹、水迹	1、用浸有消毒液的湿拖把拖地	每天三次		1、拖把
	天花板	无灰尘、吊灰	1、用干净抹布擦净	每周一次		1、抹布
	家具	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	1、如破损及时报修	1、抹布 2、清洁剂
	储物架	无灰尘	1、用干净抹布擦拭灰尘	每天一次		1、抹布 2、清洁剂
	男、女厕所	参照病房卫生间标准	1、参照病房卫生间程序	参照病房卫生间	1、参照病房卫生间	1、参照病房卫生间
	男、女更衣室	参照病房更衣室标准	1、参照病房更衣室程序	参照病房更衣室	1、参照病房更衣室	1、参照病房更衣室
	值班室	参照病房值班室标准	1、参照病房值班室程序	参照病房值班室	1、参照病房值班室	1、参照病房值班室

医院各类材质的地面日常保洁项目要求

项目	标准（质量要求）	程序	频次	保养要求	注意事项	工具（材料）
大理石地面	地面无杂物、沙尘、脚印、斑迹、水迹，蜡面光亮，无划痕	1、用清洁的尘推按“U”字东西往返推尘 2、定期用洗地机对污迹进行抽洗	1、保洁每天四次 2、保养每周一次	1、日常结晶酸化处理每半年一次 2、防水、防油养护每半年一次	1、禁止使用酸性清洁剂、粉状清洁剂 2、避免使用粗糙物磨擦地面，以免留下永久性划痕	1、尘推 2、平推 3、洗地机 4、尼龙刷盘 5、吸水机 6、水桶 7、弱碱性或中性清洁剂
水磨石地面	清洁光亮，无尘、无斑迹	1、将地面清扫干净 2、用拖把拖净地面 3、对污迹用毛刷蘸清洁剂刷洗 4、用干拖把拖净地面	1、保洁每天四次 2、保养每周一次	1、刷洗（公共区域）每半月一次 2、（室内）一季度一次 3、起蜡（公共区域）每年一次 4、落蜡（室内）每年一次 5、高抛（公共区域）每半月一次 6、高抛（室内）每半月一次。		
镜面砖	清洁光亮，无尘、无斑迹	1、将地面清扫干净 2、用拖把拖净地面 3、对污迹用毛刷蘸清洁剂刷洗 4、用干拖把拖净地面	每天保洁三次			
花岗岩	无灰尘、污迹、油脂，干净、清洁	1、一般情况下用干净棉拖把蘸清水拖地至洁净， 2、对重油污处用多功能清洁剂喷 3、在要清洗的表面，耐心等1-3分钟后再用干净拖	1、保洁每天三次 2、保养每周一次	1、日常结晶酸化处理每季度一次 2、防水、防油养护每半年一次		

		布擦拭至洁净				
实木地板	无灰尘、污迹，干净、清洁	1、用拧干水分的棉拖擦拭 2、去除灰尘、污迹 3、再次用中性清洁剂擦拭后 4、用拧干的棉拖擦拭	每天清洁三次	1、打蜡每季度一次，每次三遍。 2、每打一遍，待干燥后，用非常细的砂纸打磨表面，擦干净再打第二遍及第三遍。	1、不可用强力碱性液体或汽油等有机溶液擦洗木地板，避免重金属锐器、玻璃瓷片、鞋钉等坚硬物划伤地板。 2、搬动家具时，不要在地板表面拖挪。 3、禁止地板上放置强酸性、强碱性物质。 4、禁止长时间水浸。 5、禁用水、碱水、肥皂水擦洗	1、地板清洁剂 2、聚脂按地板腊 3、软布 4、刷子
复合地板	无灰尘、斑迹，光亮、洁净	1、用吸尘器或扫帚清扫表面灰尘 2、再用拧干的拖把擦拭地板表面至洁净 3、再打开门窗或电扇，尽快将地板吹干	每天清洁三次	1、打蜡每季度一次，每次三遍 2、每打一遍，待干燥后，用非常细的砂纸打磨表面 3、擦干净再打第二遍及第三遍。	1、禁用砂纸打磨、打蜡、油漆、钢刷、强力去污粉或金属工具清理复合地板 2、禁用水来洗涤地板 3、禁用腐蚀性很强的清洁剂来清洁地板	
PVC地板	无灰尘、污迹，干净、清洁	1、用蘸有洗洁精的棉拖布，将地板表面擦净、擦干 2、对重污处如胶质斑迹用抹布沾丙酮擦拭	1、每天二次 2、防静电蜡维护每三个月一次	1、刷洗（公共区域）每半月一次 2、（室内）每半月一次 3、起蜡、落蜡养护每年一次 4、高抛（公共区域）每半月一次 5、高抛（室内）每月一次	1、禁用带腐蚀性的溶剂擦洗地板表面	
橡	无灰尘、	1、用蘸有洗	1、每	1、每月一次用强		

胶地板	污迹，干净、清洁	洁精的棉拖布，将地板表面擦净、擦干 2、对重污处如胶质斑迹用抹布沾丙酮擦拭	天二次 2、防静电蜡维护 每三个月一次	力除蜡水按比例稀释，用低速磨地机配合红纸或白纸除去地板表面的保护膜； 2、用吸水机吸干，再用清水过净； 3、按地板敷膜的方法将地板涂敷一层保护膜。		
-----	----------	--	---------------------------	---	--	--

4) 空调滤网清洗保洁要求

- 1、按院感科要求清洁各类空调（含中央空调）出风口、回风口滤网清洗。
- 2、每月一次新风机房设备、门框地面清洁。
- 3、每年二次空调回风口托盘清洁、积水盘清洁。
- 4、每年二次病区卫生间换气扇清洁（表面及内部）。

5) 屋顶面、顶层花园露台、连廊顶部、雨棚顶面等清扫

屋顶面、顶层花园露台、连廊顶部、雨棚顶面等清扫每周一次，具体包括：

1 号至 10 号楼屋面、露台、锅炉房屋面、雨棚、连廊顶部、门诊楼顶棚、急诊楼顶棚等。

B、保洁管理目标

1、投标人根据标的范围和内容，逐条分别确定拟达到的服务质量、目标及服务响应时间，具体内容和量化指标由投标人按项目自行编制。

2、具体分项指标：

- (1) 各项物品、环境以及服务体现绿色环保要求；
- (2) 设备完好、整洁，完好率、合格率均达到 98%以上；垃圾日产日清，清理及时率 100%；
- (3) 有效投诉办结率 99%以上；
- (4) 服从医院的工作安排，人员工作效率高，秩序良好，能及时反馈处理投诉和意见；

(5) 服务及时、到位，以人为本，凸显人性化服务，服务态度好；

(6) 项目经理管理经验丰富，队伍年轻有青春活力，亲和力。

(7) 安全保障稳妥、及时、有力，无重大事故发生。

3、从业人员要求

岗：由“工”组成。工：每8小时在岗时间为一个工，一个工=8550000元/12月/189工=3769.84元

本次项目保洁综合服务岗位数不少于 151.5 岗（共 189 工，含管理、清洁、病区辅助、垃圾收集、空调滤网清洗、窗帘拆装、污水处理等招标文件中所列的全部内容，地下停车位不在范围内），保洁岗位数配置详见附件 8。

附件 8 保洁岗位数配置表：

保洁区域	配置岗位（岗）	按 8 小时计算工数	拟投入保洁人数（个）
门、急诊楼	41	47.84	
医技楼	45	50.62	
2 号楼	7	10.23	
3 号楼	10.5	17.61	
5 号楼	12	19.29	
6 号楼	2	1.76	
7 号楼	3	3	
8 号楼			
9 号楼			
10 号楼	4	5.61	
替休、专项、机动	24	28.92	
管理人员	3	3.75	
合计	151.5	189	

在运行过程中，院方实际服务需求超出招标文件中提出的服务需求，须增加保洁人员的，由院方通过一定程序认可后，按中标价的人均费用予以增加。

(1) 所有服务人员必须遵守国家的法律、法规及采购人的各项规章制度，具有良好素养和上岗资质，政治清白，无不良记录及嗜好，爱岗敬业、工作勤快，礼貌待人、和蔼处事，相貌端正、着装统一，身材适中、身体健康（无传染性疾病），小学及以上文化，62 周岁以上的不超过 50%。

(2) 本项目项目经理要求：学历要求大专及以上学历，年龄为 55 岁（含）以下，从事类似项目管理工作 5 年及以上。

4、服务管理工作设计

- (1) 服务管理工作目标定位实施方案；
- (2) 各项目岗位职责制度与考核方法；
- (3) 培训计划及持续质量改进方案；
- (4) 进退场交接方案；
- (5) 应急措施；
- (6) 工作秩序；
- (7) 其它。

5、服务保障和自罚承诺

(1) 投标人应对照招标文件要求，说明已对杭州市临安区第一人民医院保洁服务项目的需求做出了实质性的响应，或申明与需求的偏差和例外。

(2) 投标人可以在投标文件中提出不同的服务标准和保障承诺，使评标委员会相信替代服务相同于或优于原需求，特别对于具体参数要求的指标，投标人必须提供具体参数值。

(3) 投标人在失约、失职情况下的自律措施、经济受罚承诺。

(4) 中标人未经杭州市临安区第一人民医院保洁服务项目书面合同许可，不得在服务范围内开展经营性活动。

(二) 其他要求

1、各投标人须在对采购人工作目标要求、现场、周边环境在全面了解的情况下编制科学、合理、切实可行的组织实施计划以及具体的质量保证措施、工作程序。

2、投标人须按现代企业制度的要求运行，发挥自身优势，以热心、爱心、

专心、贴心的服务，为医院提供全方位、一体化的专业服务保障，确保医院正常运转。

3、中标人合同签订后，派工作人员进场，按实际进场人员数量、种类、服务内容结算费用。

4、中标人应妥善安排目前已在为采购人服务的相关人员。

5、中标人须在服务实施过程中按考核标准进行考核。

6、中标人应按月向采购人提供各岗位人员名单、人员进出表及考勤表等，公司花名册及每月新增花名册报采购方备案。

7、中标人必须严格按照国家规定、双方签订合同及相关补充协议标准发放员工的工资，公司不得以任何理由克扣工人工资作为公司利润赚取。

8、中标人达不到采购人要求以及中标人的各项服务承诺，采购人有权要求其整改，扣款直至终止合同。

9、中标人的所有工作除应按中标人内部流程实施外，还应接受招标人或第三方的检查。

10、中标人需制订各岗位工作流程及消防、抗台、安全等紧急预案，并切实培训到每个岗位人员。

11、中标人应制订详细的培训计划，对员工进行岗位培训、日常培训和文明礼仪培训，确保每个员工培训合格上岗。

12、符合持证上岗的岗位，必须要有操作证。

13、中标人要合法用工，并派用与医院后勤服务相适应的工人。员工构成：

（1）具有与工作相适应的文化，一般在小学及以上；

（2）身体与心理要健康；

（3）服务意识强，适合公共场所的服务要求。

（4）员工辞工率控制每月 5%以内，每年辞工率控制 20%以内。

14、中标人公司员工如果被患者、医院职工投诉，经医院医患沟通小组评析投诉成立，将给予扣款处理。

15、中标人公司员工发生严重影响医院公众形象的事件，以及存在与招标文件不符合的做法，或不履行其投标文件的部份承诺，而由此产生的损失及消除影响产生的费用，由中标人全部承担；采购人根据事件的轻重，将保留扣除中标人的当月合同款 0.1%-5% 的权利。

16、合同期内中标人有下列行为，采购人有权提前中止合同，造成损失由中标人承担：a. 月度考核中，一年累计不合格达 3 次及以上的。b、严重影响医院有关科室的正常工作及医院形象的；c、偷卖医疗废物及其他与招标文件不符合的做法，或不履行其投标文件的承诺。中标人如要提前中止合同，需提前 3 个月，并征得采购人同意，否则按合同执行；

17、在服务期内中标人遇到医院各类检查及临时应急事件处理，如台风、大雨大雪大水、消防、突发事件等，中标人应根据工作要求全力配合完成清理积水、积雪等工作任务，其费用已包含在合同总价中。新增楼宇的保洁、地面打蜡和外墙清洗服务费单独计算，在签订合同时另行约定。

18、中标人必须对员工发生的事故责任以及员工计生、身份、健康、各类保险等承担责任；同时对员工在院内做出不良行为给医院造成影响承担责任；

19、中标方应做好工作人员职业防护工作；

20、中标方工作人员在工作中造成医院仪器物品损坏、财产损失，患者、家属及自身人身伤害的，责任完全由中标方负责；因中标方工作人员未及时处理地面呕吐物、排泄物、水渍、果皮等而导致的患者、家属及自身人身伤害的，发生的费用由中标方全额负责。

21、其它

(1) 中标人员工服装应统一、整洁，挂牌上岗，便于管理。

(2) 中标人在采购人项目点除项目负责人以外的主要管理人员须具有医院服务项目管理工作经验 2 年及以上。

(3) 协助医院管理责任区域内的消防、防盗、灭四害工作，做好灭四害资料。

(4) 协助医院管理节水节电，有管理措施，如日常空调、电风扇、电灯、水龙头等开与关，以及在合理时间给房间通风。

(5) 合同截止时，甲方尚未招标完成的，乙方应当提供延续服务。

22、如遇政府最低工资标准提高，则增加的有关费用由中标人自行承担，今后中标价不再调整。

23、中标人不得利用服务区域内的招标人房产、物业、水电等资源从事经营活动，不能改变其使用性质。

24、投标人能承诺安全责任，在经营过程中所产生的一切人事劳资、人身伤害、火灾、物品失窃等，均由中标方独立承担全部责任。

4. 付款方式：考核通过后，每个月支付一次，本月款项支付时间为下个月月末，最后一次支付时间为合同期满以后。

二、保洁服务质量考核标准

1、人员到位率考核：

以中标岗位数为基数，每缺 1 岗扣除当月工时费用（按实际工时计算），以此类推，上不封顶。

2、检查评分按以下方法进行（详见附件 2-7）

月考核基础分为 100 分，主管部门工作考核（保洁+医疗废物处置）分占 60%，满意度测评分占 40%（满意度测评分由医院职工满意度测评、病人或家属满意度测评、护士长专项测评组成），两项所得总分结合表扬、意见、不良事件的相应加减分（每项表扬、意见、不良事件 0.5 分），所得分数为月检查得分，年终得

分为各月得分的平均值。对日常和专项检查发现的问题整改不力的，作专项扣款。

A、考核总分数在 90 分（含）以上，保洁费用按合同价缺岗扣除后的 100% 全额支付。

B、考核总分数在 90 分以下，扣除当月总保洁服务费用的 $10\% \times (90 - \text{分数})\%$ 后进行支付。

C、考核总分数在 60 分以下，甲方有权拒付当月保洁费用。

3、医院汇总分析各级检查结果后，梳理出比较重要的急需整改的问题进行专项检查，物业公司如果不能有效整改，予以警告。警告后不整改的扣 1000 元人民币，扣款后仍不整改的扣 2000 元人民币，第三次发生扣 4000 元人民币，以此类推。

4、其它扣款：根据《D-HQBZ-ZD-004 临安区第一人民医院物业管理制度》执行。

5、招标文件规定的其他内容。

附件 1：保洁药剂及保洁设备要求

附件 2：保洁工作主管部门考核表

附件 3：医疗废物处置工作督查表

附件 4：保洁工作门诊护士长专项测评

附件 5：保洁工作病区护士长专项测评

附件 6：满意度测评

附件 7：保洁服务质量考核情况汇总表

附件 1：保洁药剂及保洁设备要求

（1）保洁药剂要求：

产品名称及规格
全能消毒清洁剂（地面用）
消毒杀菌清洁剂（桌面和台面）
专业全能清洁剂

铁光不锈剂
浓缩玻璃清洁剂
洁厕剂
除垢剂
地拖牵尘剂
金属洁蜡
墙纸清洁剂（除圆珠笔油、重油渍）
起蜡水
封地剂
地坪保养喷蜡
特级耐用面蜡
面蜡(PVC 专用)
空气清新剂-除异味
强碱皂化洗衣剂
石材磨光剂
石材处理剂

(2) 保洁设备要求:

设备名称	数量
保洁车 （其中放置在公共区域的保洁车须上锁）	60
多功能擦地机	2
晶硬镜面处理机	1
全自动洗地机	1
手推式洗地机	2
驾驶式洗地机	1
手提抛光机	1
高速抛光机	1
三速地坪/地毯吹干机	4
吸水吸尘两用机	3
吸尘器	2
驾驶式垃圾转置车	3
小型洗衣机	1
门诊专用保洁车	20
榨水车	30
高压水枪	2

附件 2：保洁工作主管部门考核表

保洁工作主管部门考核表

检查区域	序号	检查内容	扣 0.1 分/ 处	存在问题
室内 卫生	1	地面垃圾、积水、呕吐物、排泄物		
	2	设备带、床档、门框（百叶）、窗台、标识 标牌积灰		
	3	墙角、贴脚边、开关积垢		
	4	墙角、天花板积蜘蛛网		
	5	空调出风口积灰		
	6	处置室水池积垢、地面积水、物品杂乱		
	7	电梯门、轿厢不洁、楼道口烟蒂、杂物		
	8	电脑主机箱、护士站吧台、物流桶、垃圾柜、 标本盒积灰积垢		
厕所 卫生	9	地面积水、积垢、防滑垫不洁		
	10	台盆、水龙头、镜面积垢		
	11	坐便器、浴室瓷砖积垢		
	12	垃圾桶不洁、更换不及时、有异味		
	13	随意放置拖把、粘贴纸张未清除		
院感 相关 工作	14	毛巾、拖把未分色使用、消毒和放置		
	15	地面血液、体液、排泄物处理不符院感要求， 不注意手卫生，不知晓针刺伤处置流程		
	16	终末处理不符院感要求；消毒液配置不正 确；不知晓隔离标识，隔离病人的保洁方法 不正确，自我防护不正确。		
生活垃圾 管理	17	生活垃圾分类管理制度落实不到位，垃圾桶 有污渍，生活垃圾分类投放不正确，与垃圾 回收单位交接不规范。		
外环境 卫生	18	路面、通道、楼道有垃圾、污渍、痰迹		
	19	扶手、宣传栏、玻璃门窗、窗台积灰		
	20	座椅不洁、防滑措施不到位，有小广告		
	21	屋顶落水口堵塞、绿化带杂物、树叶多		

仪表 及服务	22	未穿工作衣、未佩戴工牌，穿拖鞋、响底鞋、大声喧哗、吵架、语言不文明		
	23	迟到、早退、串岗、扎堆聊天；有吸烟行为或遇到吸烟行为未能及时劝阻。		
	24	接到投诉核实情况确实存在		
制度流程 人员配置	25	保洁人员的配置不符合院方要求；公司考核奖罚机制和制度不健全，岗位职责不明确，工作流程不合理。		
学习 培训	26	员工未完成本岗位相关培训（上岗前培训、手卫生、生活垃圾分类、医疗垃圾处置、消防、院感、心肺复苏、电梯故障等）且未掌握相关知识。		
总分：100 分			得分：	
检查人员：				
检查日期：				

附件:3: 医疗废物处置工作督查表

医疗废物处置工作督查表				
序号	内 容	分值	检查情况	得分
1	暂存点规章制度、岗位职责上墙； 有医疗废物分类收集方法的示意图或者文字说明。	5		
2	设有明显的医疗废物警示标识和“禁止吸烟、饮食”的警示标识；有防鼠、防蚊蝇、防蟑螂的安全措施。	5		
3	严禁堆放与医疗废物无关的杂物。	4		
4	暂存点监控、洗手设施设备齐全； 排风扇处于正常状态； 避免阳光直射医疗废物。	6		
5	暂存点医疗废物转运箱放置高度不超过 5 箱； 转运箱密封符合要求。	4		
6	将医疗废物按照感染性废物、病理性废物、损伤性废物、药物性废物及化学性废物进行分类管理，并按照类别分置于专用的包装物或容器中。	5		
7	有严密的封闭措施，设专（兼）职人员管理，防止非工作人员接触医疗废物。	5		
8	医疗废物的封口、装箱、称重、标识，交接、转移、存放等环节规范。	5		
9	暂存点环境整洁； 每天消毒（有污染时立即消毒），清洁和消毒记	6		

	录规范； 垃圾转运车每天消毒，有污染立即消毒，记录规范。			
10	检查本单位有医疗废物转移电子联单或纸质转移联单； 各种交接记录，资料齐全，无漏项，代签字；。登记资料至少保存 3 年。	6		
11	紫外线使用和登记规范。	4		
12	施康片、施康消毒液、快速手消毒剂等管理规范。	5		
13	医疗废物应及时收集到暂存点，不得外运买卖；暂存点必须上锁，无关人员不得进入。根据实际制定合理的医疗废物运送时间、路线并按照确定的时间、路线运送医疗废物。	5		
14	暂时贮存病理性废物，具备低温贮存或者防腐条件。	3		
15	不让医疗废物处于无人照看的状态； 医疗废物运送必须使用污物电梯或者专用通道。	5		
16	使用医疗废物专用包装物、容器（包括包装袋、利器盒、周转箱）。	3		
17	医疗垃圾袋装载不超过 3/4，锐器盒装载不超过 3/4。	4		
18	对本单位从事医疗废物收集、运送、贮存、处置等工作的操作人员和管理人员进行岗前培训、相关规章制度职责、法律法规、专业技术、安全防护以及紧急处理等知识的培训情况。	5		
19	医疗废物收集员、管理员掌握医疗废物相关制度和岗位职责；掌握手卫生、个人防护等相关知识并落实；职业暴露（如意外刺伤等）发生后能正确处置。	5		
20	从事医疗废物分类收集、运送、暂时贮存和处置等工作的人员和管理人员配备必要的防护用品（口罩、帽子、胶靴、橡胶手套、工作服等）。	5		
21	医疗废物收集员掌握医疗废物流失、泄漏、扩散和意外事件时的紧急处置；掌握医疗废物处置相关法律、法规。	5		
合 计		100		
检查人员： 检查日期：				

附件 4: 保洁工作门诊护士长专项测评

保洁工作专项测评 (门诊护士长)

各位护士长: 您好! 这是门诊保洁工作护士长专项测评, 感谢您的参与!

1. 管理人员下科室检查指导督促, 沟通及时有效, 每周与护士长沟通 1-2 次。(5 分) [单选题]

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 满分

2. 新员工完成岗前培训后上岗。(5 分) [单选题] *

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 满分

3. 按时上下班, 不脱岗、不串岗、呼叫应答及时。(5 分) [单选题] *

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 满分

4. 饮水机清洁, 自助机每天 2 次清洁消毒。(10 分) [单选题] *

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 满分

5. 每日拖地二次, 30 分钟巡扫一次, 地面整洁, 无烟蒂杂物。(10 分) [单选题] *

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 满分

6. 诊室桌面每日擦拭无积灰, 窗台无积灰, 天花板无蜘蛛网。(10 分) [单选题] *

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 满分

7. 候诊椅整齐清洁, 及时开关门窗、空调等, 注意节能。(10 分) [单选题] *

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 满分

8. 洗手瓷盆、便池、镜面、厕所清洁无异味, 地面干燥, 防滑垫清洁。(10 分) [单选题] *

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 满分

9. 拖把、毛巾分色使用, 符合消毒隔离规范。(10 分) [单选题] *

☐1 ☐2 ☐3 ☐4 ☐5 ☐6 ☐7 ☐8 ☐9 ☐10 满分

10. 玻璃、不锈钢、壁挂式空调清洁; 普通科室壁挂式空调滤网、中央空调出风口每季度清洗 1 次, 院感重点科室每月清洗 2 次。(10 分) [单选题] *

○1 ○2 ○3 ○4 ○5 ○6 ○7 ○8 ○9 ○10
满分

11. 楼梯清洁干燥, 扶手无积灰。(5分) [单选题] *

○1 ○2 ○3 ○4 ○5 满意

12. 垃圾收集及时, 规定地点存放, 垃圾桶清洁。(5分) [单选题] *

○1 ○2 ○3 ○4 ○5 满意

13. 保洁人员服务态度、仪容仪表规范, 私人物品勿乱放, 收集的废品当天处理, 自身休息区域整洁。(5分) [单选题] *

○1 ○2 ○3 ○4 ○5 满意

14. 您给予的意见和建议: [填空题]

附件 5: 保洁工作病区护士长专项测评

保洁工作专项测评 (病区护士长)

各位护士长: 大家好! 这是病区保洁工作护士长专项测评, 感谢您的支持!

1. 管理人员下科室检查指导督促, 沟通及时有效, 每周与护士长沟通 1-2 次。(5分) [单选题] *

○1 ○2 ○3 ○4 ○5 满分

2. 新员工完成岗前培训后上岗。(5分) [单选题] *

○1 ○2 ○3 ○4 ○5 满分

3. 按时上下班, 不脱岗、不串岗、呼叫应答及时。(5分) [单选题] *

○1 ○2 ○3 ○4 ○5 满分

4. 开水房、开水箱、热水瓶清洁; 能够及时为有需要的病人提供开水。(10分) [单选题] *

○1 ○2 ○3 ○4 ○5 ○6 ○7 ○8 ○9 ○10
满分

5. 每日拖地上下午各一次, 地面整洁, 办公室、值班室整洁, 气泵、标本篮清洁。(10分) [单选题] *

○1 ○2 ○3 ○4 ○5 ○6 ○7 ○8 ○9 ○10
满分

6. 床头柜、床档、餐桌、设备带每日擦拭无积灰, 窗台无积灰, 天花板无蜘蛛网。(10分) [单选题] *

○1 ○2 ○3 ○4 ○5 ○6 ○7 ○8 ○9 ○10
满分

7. 终末处理及时、符合规范。(10分) [单选题] *

- 1 ○2 ○3 ○4 ○5 ○6 ○7 ○8 ○9 ○10
满分
8. 洗手瓷盆、便池、镜面、厕所清洁无异味，地面干燥，防滑垫清洁（10分）[单选题] *
- 1 ○2 ○3 ○4 ○5 ○6 ○7 ○8 ○9 ○10
满分
9. 拖把、毛巾分色使用，符合消毒隔离规范。（10分）[单选题] *
- 1 ○2 ○3 ○4 ○5 ○6 ○7 ○8 ○9 ○10
满分
10. 楼梯清洁干燥，扶手无积灰。（5分）[单选题] *
- 1 ○2 ○3 ○4 ○5 满意
11. 玻璃、不锈钢、壁挂式空调清洁；普通科室壁挂式空调滤网、中央空调出风口每季度清洗1次，院感重点科室每月清洗2次。（5分）[单选题] *
- 1 ○2 ○3 ○4 ○5 满意
12. 及时开关门窗、空调等，注意节能。（5分）[单选题] *
- 1 ○2 ○3 ○4 ○5 满意
13. 垃圾收集及时，规定地点存放，垃圾桶清洁。（5分）[单选题] *
- 1 ○2 ○3 ○4 ○5 满意
14. 保洁人员服务态度、仪容仪表规范，私人物品勿乱放，收集的废品当天收回，自身休息区域整洁。（5分）[单选题] *
- 1 ○2 ○3 ○4 ○5 满意
15. 您给与的意见和建议：[填空题]

附件6：满意度测评

一、测评方法：由后勤保障部通过问卷星、纸质版等方式对医院员工及患者（或家属）展开。

二、测评内容：

（一）后勤保障部问卷星测评内容（医院员工）：

1. 您对保洁员的仪容仪表是否满意？
2. 您对保洁员的工作态度是否满意？
3. 您对保洁员工作的及时性是否满意？
4. 领班是否每天下科室巡检、沟通、解决问题？
5. 您认为您所在楼层卫生状况如何？

6. 您对医院室内公共区域卫生是否满意？
7. 您对医院室外卫生是否满意？
8. 您对保洁员的院感制度执行情况是否满意（手卫生、终末消毒等）？

（二）后勤保障中心纸质测评内容（患者或家属）：

1. 您对保洁员的仪容仪表是否满意？
2. 您对保洁员的工作态度是否满意？
3. 您认为您所在楼层卫生状况如何？
4. 您对医院室内公共区域卫生是否满意？
5. 您对医院室外卫生是否满意？

附件 7：保洁服务质量考核情况汇总表

保洁服务质量考核情况汇总表

一、考核得分：

二、其它扣款：

1. 人员到位率考核扣款：
2. 专项扣款：
3. 其它罚款：

年月	医院考核 (60%)	满意度测评 (40%)	加减分 (表扬、意见、不良事件)	综合得分
年月				

后勤部

年 月 日