



湖州市中心医院后勤服务合同

项目名称：湖州市中心医院后勤（物业）服务采购项目

采购项目 项目编号：项目编号：HZGZ2025-12

合同号：HQ-HQ2025060006

甲方：湖州市中心医院

乙方：爱玛客服务产业（中国）有限公司

甲乙双方根据 2025 年 06 月 06 日湖州市中心医院 湖州市政府采购中心采购项目（项目编号：HZGZ2025-12）公开招标结果和招标文件的要求，依据《中华人民共和国民法典》及执行招标文件的有关规定，明确双方的权利和义务，经双方协商一致，签订本合同。

一、合同文件：招标文件、投标文件、询标记录、相关承诺等所有内容构成本合同不可分割的部分。

二、服务范围及内容：

1.服务范围： 全院运送服务

2.服务内容：（三标段）设立一站式运送调配中心，负责一期二期运送服务工作，包括手术室、内镜中心、供应室、仓库、药房、检验科、血库、静配中心、DSA 室、120 跟车转运、危重病人电梯服务及电梯工管理；负责一期二期医疗垃圾的专职收集、登记、交接等管理工作及区域内生活垃圾精准分类工作，分管区域内室内环境卫生及区域内地面的养护：定期抛光、喷磨、刷洗、补蜡、全面/起打蜡、空调滤网清洗、二期项目静配、药房、支气管镜、DSA 区域内开荒保洁。总人数不低于 192 人。（含乙方承诺人员清单外增加的 2 人）

三、服务期限：

服务期限 三 年，合同一年一签，本合同周期为 2025 年 7 月 15 日至 2026 年 7 月 14 日止。在合同期满后如乙方达到甲方各项考核目标，合同可续签顺延到下一年。否则甲方将另行选择其他供应商。甲方对本条款具有决定权。

四、甲方的权利与义务：

1.甲方对乙方保洁服务质量按考核标准进行考核；

总分比例：60%（各科室测评分数）+ 40%（病人满意度）



- (1) 考核总分数在 85 -89 分 (含) , 扣除服务费用 80 元/人/次;
- (2) 考核总分数在 80-84 分 (含) , 扣除服务费用 100 元/人/次;
- (3) 考核总分数在 80 分以下的, 扣除服务费用 200 元/人/次, 并予以书面警告一次, 全年出现三次警告, 一律终止合同, 并承担违约责任的赔偿;

2. 投标人擅自更换项目经理的违约责任: 项目经理必须按要求提供相关证明材料并按时到位, 投标段目经理未书面提出申请经采购人同意或不可抗拒原因不得变更。投标人擅自更换投标时的项目经理或不能按采购人要求的时间到位, 视作违约, 扣罚 50000 元。(因项目经理工作不满足现场需求采购人要求更换除外)。项目经理不能胜任现场工作, 采购人要求更换项目经理时, 投标人需在 30 天内到位, 否则超期扣除 2000 元/天, 其他人员必须响应招标文件要求。

3. 乙方运送服务发生重大安全事故: 如运送人员违规偷窃外卖医疗固废, 造成不良后果的; 因管理不到位造成员工死亡事故等, 甲方有权终止与乙方的合同, 所造成的一切后果由乙方承担法律责任和经济赔偿。

4. 乙方管理不到位, 造成群发性事件, 严重影响医院名誉的, 甲方有权终止与乙方的合同。

5. 发生重大突发应急事件, 乙方必须无条件服从医院的统一调配, 否则甲方有权终止与乙方的合同。

6. 乙方如出现服务质量问题, 甲方有权提出批评警告或经济处罚, 对个别严重违纪的从业人员有权建议乙方辞退。

7. 甲方无偿提供给乙方办公室 1 间、工具堆放库房 1 间、院内电话一部。

五、乙方的权利与义务:

1. 乙方必须按招标文件、投标文件及医院的有关要求为甲方提供运送服务, 必须按投标文件承诺的标准提供实施本项目技术力量、运送设备, 为各项服务工作配备足够人员, 且投入人员不得少于 192 人。

2. 乙方须严格按照国家和湖州市政府规定给所有的员工缴纳各种社会保险, 员工各种社会保险金必须在湖州市缴纳。乙方对所购买保险的员工名单每月须到保卫后勤科备案, 如在服务期内发生因缴纳社会保险而引发的投诉或纠纷, 由乙方负责处理及承担全部费用。

3. 所有乙方服务人员属乙方劳务派遣。乙方必须严格执行《中华人民共和国劳动合同法》, 乙方应承担劳动关系所规定的责任和义务。并根据湖州市社会治



安综合治理规定向甲方保卫后勤科提供运送人员身份证复印件等资料，并签订治安消防安全生产管理协议书。

4.乙方必须按照投标文件上提供的项目经理、主管专职在医院上班，管理人员虚拟网电话 24 小时开通，保障 24 小时服务在线。

5.每月实际在场所内服务的所有员工数量、年龄必须与招标文件相符，每月考核时，将对当月员工数量进行考核，缺岗人数按照投标报价相应扣除。

6.生活垃圾袋、专用工具、运送工具及耗材由乙方提供及保管，并由乙方承担折旧、备品、备件及维修材料、维修服务等一切费用，乙方必须对自己承包范围内的不同地面做好专业护养。

7.根据有关法律、法规及本合同的约定，制订运送管理方案、管理制度、年度及月度管理计划和工作质量考核标准等招标所规定的一切考核资料，并上交后勤保障科备案。

8.乙方人员违反有关规章制度而造成的损失由乙方承担。乙方在运送工作时损坏甲方财物，应照价赔偿。乙方人员发生工伤事故、意外事故等一切后果及费用均由乙方负责，与甲方无关。

9.乙方须有岗前培训机构，服务人员 100%经过岗前培训合格才上岗，并相对固定工作岗位，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。

10.乙方在运送工作中必须严格落实生活垃圾精准分类。

11.遇到公共卫生等突发事件或自然灾害，必须服从甲方指挥与安排，完成甲方交办的临时性任务，并包含不可预见的临时性任务。

12. 对于乙方或乙方服务人员在根据本合同提供管理服务过程中因过失或疏忽造成甲方人员和就医患者人身伤害或财产损失所引发的任何损失（包括合理的律师费），由乙方给予赔偿，并保证甲方免受损失。

六、服务标准和要求

（一）乙方应达到下列标准和规范最新版本的要求

- 1.达到国家卫生城市、全国文明城市对医院卫生运送工作的考核标准。
- 2.省卫生强市、省绿色医院对医院卫生运送工作的考核标准。
- 3.达到三甲医院的卫生标准。
- 4.达到湖州市卫生健康委员会的有关卫生标准的规定。



- 5.生活垃圾、医疗废弃物处理管理服务质量符合环保及院感要求。
- 6.日常运送操作规范及作业规范符合标准。
- 7.达到湖州市中心医院卫生考核评分满意度达到 90%以上。

(二) 运送服务具体标准

1、运送服务标准和要求

1.1 中央运送服务标准和要求

1.1.1.病人转运服务标准和要求

选用符合规范的转运工具，务必谨遵医嘱不得擅自做主且熟练掌握平车、轮椅的正确使用确保安全。严格核对患者信息及检查项目，并与病房护士做好交接班。如不能及时带检，应告知医护人员，不得私自将检查单交给患者。协助患者过床，主动协助搬运，不得要求患者家属运送。动作轻缓，耐心解释、宣教，运送途中注意安全、保暖。安全有序地安置平车、轮椅患者，协助尽早完成检查。运送工具保持清洁，定期消毒，规范放置，使用前检查安全性能，发现问题及时报修，保持良好工作状态。

1.1.2.标本转运服务标准和要求

主要负责全院范围内标本转运、院内到疾控标本转运、院内外标本往来无人机站点转运。转运过程严格遵守交接制度。接触体液、血液等污染物时，运送员要求戴手套等防护用品。且做好轨道小车故障的应急预案，确保标本能及时有序运送。

1.1.3.物品转运服务标准和要求

主要负责领取并运送大输液、临时取药/借药、物品借用/报修/检测、病区领取消毒液、酒精、仓库临时物品的领用、病历复印、小钢瓶冲氧气；物品运送及时、准确、完好，不得推诿，按科室管理要求做好相应交接手续；运送工具保持清洁，严格消毒，定期检修确保安全性能；病历复印不得交家属自行复印；

1.1.4 每月一次运送检查（含医废收集）并做好记录。

1.2 医疗废物收集服务标准和要求

1.2.1.医疗废物应分类收集，用专用包装袋或容器存放。当达到专用包装袋或容器的 3/4 时，应严密封口，贴中文标签。标签应当标明医疗废物产生部门、日期、类别等；

1.2.2.感染性废物的收集应使用黄色垃圾袋包装；

1.2.3.传染病病人或者疑似传染病病人产生的生活垃圾、感染性废物和病理性废物应使用双层黄色垃圾袋包装；

1.2.4.损伤性废物的收集，应使用规定容器。容器应装入黄色垃圾袋；



1.2.5.各部门收集的医疗废物应与科室做好当面交接工作，数据上传系统，并按时转运到医院指定的医疗废物暂存点，由专人负责管理；医废收集员与处置单位当面交接完成清运工作。

1.2.6.医疗废物转运后，对医疗废物收集场所、收集存放和运输设备进行清洗和消毒，应采用 1000mg/L 有效氯消毒液进行消毒，紫外线每天消毒一次（紫外线灯管每周用 95%酒精擦拭），做好记录并妥善保存；

1.2.7.若发生医疗废物泄漏、扩散，应及时采用医废泄漏应急预案，控制现场，防止医疗废物的医疗废物收集时严格按规范做好个人防护，采用专用转运工具、专用运输路线进行收集。

1.2.9.医疗废物收集员每年体检一次，入职前由公司自行体检提供体检报告方可入职。运送过程中需穿戴防护手套、口罩、工作服、靴等防护用品。

1.2.10.医疗废物收集车符合医院管理，按规范消毒定期检查性能，确保车辆完好无损，静音行走。

1.2.11.所有登记资料至少保存 3 年。

1.2.12.禁止转让、买卖医疗废物，禁止在非暂存处堆放医疗废物，禁止将医疗废物混入其他废物和生活垃圾。

1.2.13.医疗废物处置单位应对运送人员进行有关专业技能和职业卫生防护培训：熟悉有关的环保法律法规，掌握环保部门制定的医疗废物管理规章制度。熟知本岗位的职责和理解规范的重要性。熟悉医疗废物分类与包装要求，装卸、搬运医疗废物容器（如包装袋、利器盒等）、周转箱（桶）的正确操作程序。

1.2.14.其他：负责病理科废水的及时回收、登记、交接；负责胎儿遗体、胎盘、人体截肢的收集、交接和登记；

1.3 医用电梯服务标准和要求

按照医院要求进行电梯服务。3 台危重病人电梯实施 24 小时上班制（5 号楼根据实际情况调整）。电梯按标准做好保养、清洁、消毒服务。熟练掌握电梯服务的轻重缓急，能按需调配。配合医院完成各类专梯需求。

2、特殊科室服务标准和要求

2.1 手术室服务标准和要求

2.1.1.手术室工人按照手术所需弹性排班。

2.1.2.手术室各区域内卫生实时保洁，每日手术室内外走廊包括办公区域早、中、晚用 1:1000 康威达消毒液拖地各一次，办公区域物品表面擦拭早、中、晚各一次，更换垃圾袋早、中、晚各一次，垃圾较多时随时更换。

2.1.3.手术间内所有手术结束后，清理手术间被服，更换垃圾袋、利器盒，



彻底清扫手术间内地面，包括各种死角（如手术床下面、麻醉机附近、各种器械车下面），用 1:1000 康威达消毒液擦拭所有物品表面包括壁柜内，1:1000 康威达消毒液拖地。

2.1.4.每日晨配置 1:1000 康威达消毒液，安装拖把片，使用前浸泡 30 分钟，使用后拖把片送洗消中心清洗烘干。

2.1.5.每日早、中、晚添加手术间内盐水、平衡液、麻醉穿刺包、手套等物品。

2.1.6.每天根据需要及时添加消毒器内蒸馏水。

2.1.7.每天清扫男女更衣室，及时清理脏洗手衣裤，上下午至少 3 次，夜间 1 次，晨 1 次。

2.1.8.每周六、周日彻底清扫每间手术间，包括地面、所有物品表面、墙面、壁柜内、空调通风口、床底、麻醉机附近、各种仪器车下面，清洁手术床床垫，更换手术床床罩、床单及被套。

2.1.9.每周六、周日彻底清扫护士办公室、麻醉办公室、恢复室、洗涤间、物品准备间、男女更衣室、夜班室等辅助办公区域。

2.1.10.每周清扫无菌物品间地面并拖地，擦拭存放物品货架，清洁恒温箱、冷柜。

2.1.11.每周一次更换手术室及麻醉科值班室的床单、被套，并负责打包投洗，每周日整理清点白大褂打包投洗。

2.1.12.每日登记外来人员，管理更衣柜临时卡，整理洗手衣裤，一次性口罩帽子并及时添加。

2.1.13.每天及时清洗拖鞋、鞋套、布帽、约束带、小夹单等物品。

2.1.14.每天二次清点核对标本，并送病理科，与病理科做好交接并签名。每周五下午四点加送一次标本，术中冰冻及脓培养及时送检。

2.1.15.每天及时去库房领用各种物品，按时将用过的手术器械及物品送供应室清洗消毒，并及时运回各种消毒后的器械及物品。

2.1.16.每周及时领取酒精、蒸馏水、各种消毒液、针筒、生理盐水、平衡液等各类所需物资。

2.1.17.每天负责接送手术病人，做好身份核对，并正确约束，保证患者的安全。

2.1.18.每天更换转运车上被单、被套、约束带。

3.1.19.每天检查转运车功能、清洁并消毒转运车一次。每周进行转运车的彻底大扫除，包括轮子清洁、加油等。



2.1.20.搬运调换各类气体瓶等工作。

2.2 供应室服务标准和要求

2.2.1.污染器械下收、清点、分类、清洗消毒等。

2.2.2.清洁器械的装配、检查、核对、包装、下送等。

2.2.3.待灭菌物品的装载以及灭菌包的卸载等。

2.2.4.一次性无菌物品的发放等。

2.2.5.手术室包布的打包及器械的配送等。

2.2.6.负责区域内保洁清洁、消毒工作。

2.2.7.科室指派的临时任务。

2.3 内镜中心服务标准和要求

2.3.1.软式内镜及附件的清洗、消毒、清点、登记及储存等。

2.3.2.消毒器械物品的清点、登记工作。

2.3.3.软式内镜与附件诊间配送等。

2.3.4.洗消区域清洗消毒，如洗消槽、洗消机、储镜柜、转运镜车等清洗消毒工作。

2.3.5.科室内部患者及物品转运。

2.3.6.内镜中心标本的转运及时规范，交接签字。

2.3.7.内镜中心各区域内卫生实时保洁，每日内外走廊包括办公区域早用 1:1000 康威达消毒液拖地各一次，办公区域物品表面擦拭各一次，更换垃圾袋早、中、晚各一次，垃圾较多时随时更换。手术/检查结束后，清理术间，更换垃圾袋、利器盒，彻底清扫术间内地面、物表、包括各种死角。

2.3.8.科室指派的临时任务。

七、服务考核

1.出勤监管：乙方管理人员必须每天进行出勤监管；甲方抽查。

2.日常督查考核：甲方在日常巡查中发现问题当面告知当事人或乙方管理员。由乙方限时整改并反馈。

3.月考核由甲方组织，考核前通知乙方，并由乙方安排人员共同参加考核。通过现场抽签决定本次考核点。考核结果有记录，参加考核人员应签名，并在下次结算承包款时兑现考核处罚结果。（附件 3 保洁质量考核表）

4.乙方必须于每月 10 日前向甲方提供在职职工花名册和作业人员分布表，若不按时提供，每超出一天扣 100 元人民币。



4.服务人员年龄结构和文化程度要求:

(1) 项目经理要求年龄在 45 周岁以下, 大学本科及以上学历, 在综合性三甲医院服务三年以上的工作经历;

(2) 项目管理人员要求身体健康, 具有良好的沟通能力和协调能力, 年龄在 50 周岁以下;

(3) 其他服务人员要求身体健康, 年龄在 60 周岁以下, 此年龄要求为必要条件, 每月乙方结算服务费前需提交当月员工花名册及身份信息, 原则上员工年龄不允许超过岗位要求上限, 如有员工年龄超过上限按实扣款: 1、超龄 5 岁之内 (含 5 岁) 扣除每人每月 200 元, 但参保人员提供社保缴纳证明除外; 2、超龄 5 岁以上扣除每人每月 1000 元。

八、结算方式和责任:

1.甲方给乙方现暂定工作岗位 190 人, 乙方承诺无偿增加 2 名工作人员, 项目服务总人数应为 192 人结算服务费时按实际到位人数减去 2 人计算, 全年服务费为人民币: 11,585,186.92 元/年, (大写为 壹仟壹佰伍拾捌万伍仟壹佰捌拾陆元玖角贰分元整); 人均服务费用为每月 5081.22 元 (大写 伍仟零捌拾壹元贰角贰分元整/月) (上述费用包括服务人员的岗位基本工资 (必须满足招标文件及本协议规定的工资要求)、按规定缴纳的各类保险、法定节假日加班费、休息日加班费、管理费用、税费、企业固定资产折旧费、企业提取的费用、所有保洁材料及易耗品费用、保洁工具、福利费、培训费、房租费、服装费、夜班费、过节费、先进奖励费、高温费、劳保费、员工健康体检费、合同期限内工作量增加、机动人员的一切费用、离职补偿金费用等。员工在工作中因行为上或者服务态度等方面给甲方造成任何损失的均有乙方承担。如员工与公司之间发生任何劳动争议, 均有乙方承担, 甲方不承担任何经济赔偿和法律责任。

2.实际进驻医院人数以双方核对并确认一致为准, 人员费用根据双方核准的实际进驻人数单价按实结算。每月服务人员人数应由各科室考勤并与上交人员身份证相符合, 报甲方审核认可后执行。

3.甲方每月对乙方进行考核, 考核后对乙方实施的奖、罚金额纳入当月服务费结算。

4.今后是否增减人员由甲方调研、确认决定, 乙方不得随意增减人员。如需要增加人员甲方将按乙方人均费用支付给乙方。如甲方发现乙方人员缺勤按实扣取所有费用。



5.服务期内如遇湖州市最低工资标准及社保基数调整，由乙方负责。

6.结算方法

(1) 投标人完成当月工作，根据结算资料（花名册、员工分布表、奖惩单等）经过采购人确认后在次月支付费用。

(2) 投标人提供申请单并经审核且收到票据后 30 天内支付上月服务费；

(3) 凭税务部门认可的发票结算；

(4) 投标人同意接受以承兑汇票的方式结算。

(5) 如遇节假日或特殊情况，付款时间则顺延；

(6) 每季度采购人对服务项目满意度综合测评（详见各项服务满意度表）的结果，如涉及扣款，在测评当月服务费中予以体现。如涉及年龄扣款及日常工作违规扣款，在每月服务费中体现。

7.项目试运行期：三个月试运行期间，采购单位根据考核标准和打分细则对投标人进行考核，其间如采购单位不满意投标人，可无条件解除合同，由此产生的一切后果由投标人自行承担。

九、履约保证金

履约保证金的收取及退还:按年合同总金额的 1%计收,乙方在签订合同前应向甲方交纳履约保证金 115,851.86 元, 履约保证金至合同履行完毕后 15 个工作日内视履约情况无息返还（缴纳形式为银行出具的保函）。投标人在合同期内单方面终止合同，或因投标人失误造成安全伤亡事故及医疗纠纷，采购人有权扣除其部分或全部履约保证金。

十、转包或分包

1.本合同范围的服务，应由乙方直接提供，不得转让他人提供。

2.除非得到甲方的书面同意，乙方不得分包给他人供应。甲方有绝对权力阻止分包。

3.如有转让和未经甲方同意的分包行为或其他行为等，甲方有权给予终止合同。

十一、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负责。

十二、违约责任

1.乙方在合同期限内应按照甲方要求完成服务工作，如未达到甲方的服务标准，甲方可酌情扣款。

2.中标后，双方确立合同条款，办理进场手续，如果逾期拖延的，每延迟一天，按照合同的应付未付部分的千分之五向采购人支付违约金，延迟超过 30 天的，立即终止合同。

十三、不可抗力事件处理

1.在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2.不可抗力事件发生后，应立即书面通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3.不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十四、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向合同签订地法院起诉。

十五、合同生效及其他

1.合同经甲乙双方及采购代理机构法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。

2.合同执行中涉及采购资金和招标内容修改或补充的，须签书面补充协议报采购代理机构备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3.本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

4.本合同正本一式陆份，甲乙双方各执两份，另两份上报相关部门备案。

十六、合同附件



本合同附件作为合同的组成部分，与本合同具有相同的法律效力。

- 1.附件一《人员配置明细表》
- 2.附件二《设备及物资配置表》
- 3.附件三《每月检查奖惩办法》
- 4.附件四《运送服务质量考核表》
- 5.附件五《运送工作测评表》

甲方：湖州市中心医院

乙方：爱玛客服务产业(中国)有限公司

地址：浙江省湖州市三环北路1558号

地址：天津经济技术开发区洞庭路122

代表人：

代表人：

电话：

电话：17794561502

传真：

传真：+86(10)65102299

开户银行：建设银行湖州市分行营业部

开户银行：工商银行北京安华支行

账号：33001643500050017810

账号：0200253819006702107

2015年7月4日

2015年7月4日

附件一：《人员配置明细表》

一标段人员配置 192 人

科室	明细	人数
手术室	含眼科手术室、5F 门岗、领班、3F 手术室备用 9 人	37
AICU		2
内镜中心	胃镜室保洁 2、运送 6、清洗 7、（含新内镜室增加运送和清洗 3 人）	15
供应室	含二期工作增加 1 人	15
DSA	含二期 2 人	5.5
药房静配中心（一期二期）	静配 7、住院药房 4、门诊药房 1、药库 2（负责全院大输液）、保洁 2、替班 1（其中二期共 6 人）	17
支气管镜		2
仓库		2
检验科		7.5
电梯工		9
医疗垃圾（一期二期）	医废 7+盐水瓶 2（其中二期 2 人）	9
运送中心（一期二期）	一期二期陪检、机动、调度、夜班及专项/替班（其中一期 50 人、二期 13 人）	63
项目经理	经理 1+文员 1+主管 2	4
120 担架员		2
其他	乙方承诺增加工作人员	2
备注：		
1.采购人有权根据二期使用及门诊、住院病人情况调整并核定每一阶段的实		



际用工人数，并支付实际产生的费用。

2.服务区域常规每天工作时间为 8 小时，其中部分相关区域为 365 天*24 小时上班制，运送中心为 365 天*24 小时上班制；一期二期同质化管理，人员需合理调配，满足现场需求。

3.以上人员合计为最低限数，包含休息日替岗人员，投标人可根据项目测算情况自行核定各岗位的服务人数，需符合采购人拟定的人力资源方案优先，所有科室用工人数不得低于采购人规定人数。

4.服务期间因服务范围扩大或工作时间增加需额外支付费用时，由使用科室上报院务会讨论同意后予以支付。

附件二：《设备及物资配置表》

序号	设备名称	型号规格	单位	数量
1	小型手推自走式洗地机	坦能 T300e	台	5
2	吸尘吸水机	力奇 VL500 75-2	台	3
3	加重型单擦机	力奇 P18-150HD	台	5
4	高速抛光机	坦能 BR-2000-DC	台	2
5	干风机	力奇 BV3-CN	台	6
6	移动智能设备	优博讯	台	50
7	台式电脑	戴尔	台	4
8	大屏显示器	华为 VISION	台	6
9	智能不锈钢医疗废物收集车	新北洋	台	5
10	标本运送箱	公司定制	个	按需
11	清洁剂	庄臣	按需	按需

12	起蜡水	庄臣	按需	按需
13	面蜡	庄臣	按需	按需

附件三：《每月检查奖惩办法》

日常工作缺陷扣款标准

1. 员工迟到、早退、上班时间不穿工作服、不佩戴工作证、穿拖鞋、留长指甲佩戴夸张首饰、扣公司管理费 100 元/次/人。
2. 员工与其他人员吵架的、斗殴、每人扣公司管理费 200 元，严重的报公安部门处理。
3. 发现岗位缺岗（每月按实际在岗人数结算费用），每人每次额外扣公司管理费 500 元。
4. 员工车辆未按规定停放，发现一次扣公司管理费 100 元。
5. 员工在院区吸烟的，每人每次扣公司管理费 200 元。
6. 员工在医疗场所睡觉、打牌，发现一次扣公司管理费 100 元。
7. 员工损坏医院财物的，按实价赔偿。偷窃院内物品每人扣公司管理费 200 元，严重的报公安部门处理。
8. 各工具物品摆放整齐，不杂乱，发现一处不合格扣公司管理费 100 元。
9. 各岗位服务人员严禁违反医院规定，擅自在管道间、机房等房间居住或堆放物品，违者一经查实每次扣公司管理费 200 元，如因此引起消防、供电等严重后果的，追究保洁公司和当事人的法律和经济责任。
10. 因工作不到位导致不良投诉，查实后每次扣公司管理费 500 元。
11. 违反劳动法规定，引起劳动纠纷，给医院造成较大负面影响的每次扣公司管理费 1000 元。
12. 所使用的保洁设备、工具、药剂符合合同要求，查处一例不符合按差价进行处罚。



13. 所有保洁毛巾、拖把，必须全部送洗消中心清洗消毒，不得在科室内清洗晾晒；运送过程按规定路线、洁污分流、密闭运输，清洗数量和频率符合院感要求，如有违反发现一次扣公司管理费 100 元。
14. 按招标文件规定对地面进行清洗及打蜡，未落实查实一次扣 500 元。
15. 护送标本不按规定护送、送错每次扣公司管理费 200 元；遗失、损坏每次扣公司管理费 500 元，引起纠纷的按价赔偿。
16. 拖运垃圾等杂物人员只能走污物梯，严禁走客梯，发现一次扣公司管理费 200 元。
17. 正确使用打包袋对所有布草分类打包投洗，切勿混装或装错。发现一处不合格扣公司管理费 100 元。
18. 正确对生活垃圾分类处理（严禁混入医疗垃圾），按规定投递或使用专用运输车辆和路线转运。发现一处不合格扣公司管理费 100 元。
19. 未按要求运送病人、标本或单据导致投诉或损坏、遗失、未按要求进行交接登记、发现一次扣公司管理费 100 元。
20. 使用平车、轮椅运送患者时，未使用安全带、护栏；平车、轮椅停放不规范；平车、轮椅未处于安全状态，导致患者或行人受伤。发现一次扣公司管理费 200 元。引起纠纷的按价赔偿。
21. 擅自将检查单交给患者；运送患者检查时未提供运送工具，要求患者或家属自行解决。使用平车或轮椅护送输液或吸氧患者做检查时，未做好交接，擅自离开。不主动或推诿推平车、轮椅、协助患者过床等工作，或动作粗暴，甚至虐待患者。发现一次扣公司管理费 200 元。引起纠纷的按价赔偿。
22. 在运送过程中服务态度差，与患者或家属发生冲突，故意刁难患者或家属；收受患者财物。发现一次扣公司管理费 200 元。引起纠纷的按价赔偿。
23. 运送工具未按规定清洁、消毒、定期检修、维护、报修发现一次扣公司管理费 100 元。
24. 电话调度态度差、未能合理安排调度工作导致投诉或差错的发现一次扣公司管理费 200 元。
25. 医疗废物严格按照院感要求，做好个人防护应用物联网技术收集、转运、交接。发现一处不合格扣公司管理费 200 元。



26. 每月进行现场品质检查，因投标人单方面原因导致问题未能及时整改的予以每次每项 200 元扣款。
27. 如聘用其他公司解聘的员工，查到者每月扣款 500 元，查到解聘为止。
28. 有偿陪护、带检、联络院后护送车辆等严重违规行为一律不得继续聘用其员工，情节严重者每次扣除服务费最高 2000 元。

附件四《运送服务质量考核表》

考核公司：

考核内容	考核标准	考核方法	存在问题
管理制度 5 分	工作制度、工作职责齐全 2.员工岗位考核标准巡查记录齐全 3.会议制度：全员开展岗前培训；业务培训学习每月不少于 1 次	各项制度、会议、培训缺一项各扣 0.2 分	
员工状态 10 分	遵守医院和公司制度，衣帽整齐、佩戴公司徽章，具有与工作相适应的学历，与岗位相匹配的能力。礼貌微笑服务，使用文明用语，对待病人态度和蔼，服务热情，对医务人员的指令尽快执行，无差错发生。	1 人不合格扣 0.2； 违反制度或出现差错根据性质扣 0.5-10 分	
	其他：1.院感方面按有关院感要求执行。戴手套的手不得触摸电梯按钮等洁净区域。2.严禁吸烟，并负责劝阻吸烟	1 人不合格扣 0.5 分	
中心调度 10 分	调度接听电话规范，使用文明用语。派工、记录、查询及时、准确。工作时间不打私人电话，保证电话通畅。中心环境整洁，无私人物品。	一处不符扣 3 分	
标本运送 20 分	1.严格执行核对制度，准确、安全运送标本，不遗失。2.接触体液、血液等污染物时，运送员要求戴手套等防护用品。3.做好交接核对并签名。4.急诊标本急诊送检符合要求	一处不符扣 2 分	



物品运送 15 分	1.急诊药品运送及时、准确，有核对并签收。 2.物品运送及时、准确、完好，不得推诿。 3. 及时、安全将静配中心等药品送至各病区	一处不符扣 3 分	
驻守科室 10 分	保质保量完成科室内安排工作任务 完成驻守科室的保洁工作，区域内地面、墙面、屋顶、清洁、光亮、干净、无尘、无垃圾、无积水、无烟头、无废弃物、无污渍、痰迹、蜘蛛网。区域内设施及物品摆放划分到位，各类工具的摆放区域及具体位置，有明显标识，无乱摆、乱挂现象。 区域内物表、灯具、空调进出风口表面等干净整洁。	一处不符扣 2-3 分	
病人运送 20 分	1.送患者检查时，携带运送工具到病房。 2.严格核对患者信息及检查项目，并与病房护士做好交接班。 3.如不能及时带检，应告知医护人员，不得私自将检查单交给患者。 4.协助患者过床，平车、轮椅使用正确、安全。 5.主动协助搬运，不得要求患者家属运送。 6.动作轻缓，耐心解释、宣教，运送途中注意安全、保暖。 7.安全有序地安置平车、轮椅患者，协助尽早完成检查。 8.运送工具保持清洁，规范放置，使用前检查安全性能，发现问题及时报修，保持良好工作状态。	一处不符扣 2—3 分	



医废运送 10分	1.收集员做好个人防护。 2.按指定路线采用专用运输工具收集转运。 3.与科室当面交接、称重、上传系统符合规范。 4.按标准进行分类收集，分类储存。 5.熟练掌握七步洗手法并掌握医废泄漏应急处置办法。 6.每日对医废暂存间及转运车辆进行消毒、登记。 7.各类交接资料齐全，医废暂存间专人专管。	一处不符扣1分	
得分			
参加考核人员		日期	
整改措施			
效果评价			

附件五《运送工作测评表》

(一) 科室运送工作测评表

运送人员	非常满意 5分	满意 4.5分	一般 4分	不满意 3.5分
1. 衣着规范，佩带工号牌				
2. 接听电话及指令的态度好、礼仪礼貌				
3. 患者送检包括急诊检查及时				
4. 调度派工合理、记录、准确				
5. 工作时间坚守岗位，不离岗、串岗、闲逛、聊天，交接清楚				
6. 患者检查严格核对姓名、床号及检查项目，运送患者检查准确、按时，不能提前带检，与病人沟通使用				



文明用语、不大声喧哗				
7. 协助患者过床, 运送工具使用正确、安全				
8. 送患者检查动作轻缓, 耐心解释, 宣教				
9. 严格执行核对制度, 准确运送标本不遗失				
10. 接触体液、血液等污染物时, 运送员戴手套等防护用品				
11. 急诊药品、标本运送及时、准确, 核对并签名				
12. 运送工具保持清洁, 并严格消毒, 定期检修、报修, 保持良好工作状态				
13. 各种申请单、检验单、预约单等不得遗失, 多项检查安排合理; 不能把检查单交给病人自己去检查				
14. 工作时间不打私人电话, 保证电话畅通				
15. 突发事件及时汇报				
16. 接送病人、标本、单子、药物的准确性, 准确率 $\geq 99\%$				
17. 员工安全意识、服务意识、工作责任感强				
18. 平车、轮椅维护, 使用后能定位放置				
19. 与护士及其他检查科室的配合沟通顺畅				
20. 公司管理人员定期与科室沟通, 对科室提出问题能及时反馈				
意见和建议:				
考核科室: 考核人: 日期:				



(二) 住院病人运送工作测评表

日期: 住院号:



运送人员		非常满 意 20 分	满意 18 分	一般 16 分	不满意 12 分
1	运送人员能够礼貌用语, 与您进行沟通, 态度亲切和善, 当您有需要时能耐心为您解答				
2	运送人员带您做检查前, 能做简单的说明并核对您的身份				
3	在您的转运过程中, 运送人员会注重您的安全及保护您的隐私				
4	运送人员仪表整洁, 举止得体, 挂牌上岗				
5	运送人员能指导您检查完毕后如何返回病房或及时护送您回病房				
得分					
您的建议?					