

浙江省政府采购合同指引（服务）

项目名称：金华职业技术大学附属医院开荒保洁及 2025 年度物业管理服务项目
项目编号：JHCG2024C-040

甲方：（买方）金华职业技术大学附属医院

乙方：（卖方）浙江海斯物业管理有限公司

甲、乙双方根据金华市政府采购中心关于金华市政府采购中心单位金华职业技术大学附属医院开荒保洁及 2025 年度物业管理服务项目公开招标的结果，签署本合同。

一、服务内容

1.1、保洁、护工/辅医、运送等服务

保洁服务范围：各幢大楼、院落的室内外日常保洁、专项保洁（见附表 1 《物业服务区域及范围》）及全院生活垃圾清运等；运送服务范围：供应室、手术室、病区药房、病区、内镜中心等各个科室的物品运送与请领，患者、标本、药品、单证等运送，以及其他各类临时性运送任务等；护工服务：医废管理含医院内各类医疗废物、医疗可回收物的收集、交接、运送、贮存等全流程管理；司梯服务；后勤综合维修事务报修服务；供应室及内镜中心器械清洗等服务。

1.2、总务设施设备运维服务

总务设施设备运维服务外包内容：包括高配运行、空调运行、医用气体、物流系统、综合维修等服务；包含但不限于服务区域内室内外硬件设施、建筑物的日常维护，照明系统、用电设施与各楼层配电系统的维护；给排水系统管路、阀门、管道井、用水末端设施（除给水泵、排污泵等泵类设备维修外）的运行维护；中央空调系统的日常运行与维护；医用气体（医用氧气、压缩空气和负压吸引）各楼层区域阀门表箱和设备带等末端设备维护等，以及各类医用气体钢瓶的转运和末端汇流排用气更换切换、全院区各类综合机电维修和巡查；全院区固定插座和高耗电电器的巡查维护；病房内各呼叫系统等弱电的日常巡查维修；一般病床、陪客椅、输液架巡查维修；综合运维系统的值班运行；其他未提及的设施设备运行与维护（工程）工作及所属工作区域内的管理工作（含各机房、设备层）。

1.3、开荒保洁（清洁和 PVC 养护服务）

1.地面（含抛光面花岗岩、架空地板、PVC 地面、玻化砖、地毯等以及地面上的金属格栅、防撞杆等附属设施）；墙面（含标段范围内每层墙面，包括并不限于乳胶漆墙面、花岗岩、瓷砖墙面、饰面板墙面）；顶面（含铝板、石膏板、铝方通等顶面及顶面上的灯具、排风口、喷

淋、空调、通风口篦子、扬声器、换气扇等配套设备外表面和垂片、吊顶板等装饰设施等附属设施); 洗手间 (含洗手间顶面, 内部墙面地面及各类设施等); 柱面 (含各种类型柱面、隔板等); 玻璃 (含楼内窗、窗台、玻璃隔断及玻璃隔断间金属立柱、自动门、夹胶玻璃、玻璃幕墙内侧及其周围金属边框立柱等); 通道门 (门、门套含闭门器、五金件等金属设施); 石材、织物 (地毯地垫等); 标识指引 (含导向杆、悬吊标识等)、座椅、电视机架、灯具、饮水机、消防箱、垃圾桶、栏杆、扶手、电梯、步梯、立柱、空调系统出回风口等设施; 铝合金/不锈钢等金属制品/设施等; 电梯; 室内各种物件 (包括但不限于座椅、柜子、消防箱、装饰物、开水箱及垃圾筒等); 洗手间内部石材 (包括但不限于玻化砖等) 地面、台面; 厅面石材 (包括但不限于抛光面花岗岩等) 地面等, 进行开业前第一次专业洁净和 PVC 的养护。特别说明: 采购单位会根据建筑移交时的卫生情况有选择性的进行开荒保洁(清洁和 PVC 养护服务), 甚至有可能不进行开荒保洁。

二、合同金额

本合同金额为 (大写): 贰佰伍拾叁万壹仟肆佰元 (¥2531400 元) 人民币。

序号	名称	数量 (岗位人数)	单价 (元)	总价 (元)	备注
1	一类岗员工	36	3670	1585440	服务期 1 年
2	二类岗员工	5	4118	247080	
3	工程岗员工	4	8310	398880	
4	开荒保洁	1 次性	300000	300000	
大写: 贰佰伍拾叁万壹仟肆佰元整				¥2531400.00	

三、技术资料

1、乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。

2、没有甲方事先书面同意, 乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供, 也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

乙方应保证提供服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权。

五、履约保证金

乙方交纳人民币 25314 元作为本合同的履约保证金。

六、转包或分包

- 1、本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；
- 2、非得到甲方的书面同意，乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人供应；
- 3、如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

七、合同履行时间、履行方式及履行地点

1、履行时间：一年；在合同期满前四个月，采购人对中标人在合同期内的工作做出评价以决定是否续签。如中标人达到采购人各项考核标准，经双方协商，合同服务期可顺延，续签合同每年一签，续签时间不超过二年。采购人对是否续签合同具有最终决定权。

2、履行方式：物业管理服务

3、履行地点：金华职业技术大学附属医院

八、款项支付

预付款支付方式：合同预付款比例，不低于合同金额的30%（采购人收到中标人提供税务部门认可的有效票据后支付费用）。乙方按合同约定时间入场后产生的月度服务费先从预付款中抵扣。

付款方式：

（1）服务费支付方式：采购人按月支付服务费，支付基数=月出勤人数*相应岗位月单价。

（2）次月15号前，中标人上交经科室签字确认的员工考勤表、电子版的考勤表、加班表等考核依据。采购人每月进行考核（考核条款见招标文件第八条），依据考核结果确认实际支付金额。

（3）每岗位应在工作时间内完成岗位职责及采购人临时安排的工作。如遇重大工作保障和特殊工作需求，采购人书面通知中标人，可按实际出勤时间折计岗次结算支付。因政府政策变化引起的金华市社会平均最低工资调整，调整部分费用（按采购表内人数计算）由甲方负责，税金及社会保障金等其他费用调整由乙方负责。

（4）采购人收到中标人提供税务部门认可的有效票据后支付费用。

（5）开荒保洁的费用支付按验收收一次性支付。

九、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、质量保证及后续服务

1、乙方应按招标文件规定向甲方提供服务。

2、乙方提供的服务成果在服务质量保证期内发生故障，乙方应负责免费提供后续服务。对达不到要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

(1)重做：由乙方承担所发生的全部费用。

(2)贬值处理：由甲乙双方协议定价。

(3)解除合同。

3、如在使用过程中发生问题，乙方在接到甲方通知后在 2 小时内到达甲方现场。

4、在服务质量保证期内，乙方应对出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

十一、违约责任

1、甲方无正当理由拒收接受服务的，甲方向乙方偿付合同款项百分之五作为违约金。

2、甲方无故逾期验收和办理款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

3、乙方未能如期提供服务的，每日向甲方支付合同款项的千分之六作为违约金。乙方超过约定日期 10 个工作日仍不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因未能如期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值 5% 的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

十二、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。

十三、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，可向甲方所在地法院起诉。

十四、合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或授权代表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采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，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、本合同正本一式六份，具有同等法律效力，甲方四份，乙方二份。

甲方：金华职业技术学院附属医院
地址：浙江省金华市海棠西路 888 号

法定（授权）代表人：

签字日期：2024 年 12 月 16 日



乙方：浙江海斯物业管理有限公司
地址：杭州市上城区水湘路 341 号

法定（授权）代表人：

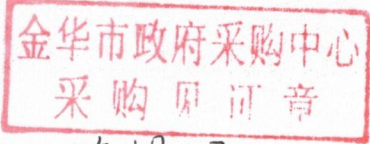
签字日期：2024 年 12 月 16 日



合同鉴证方：

鉴证人：

鉴证日期：



2025 年 1 月 2 日

附表 1、物业服务区域及范围

序号	楼幢号	楼宇名称	地上层数	地下层数	面积 (万 m ²)	服务内容	备注
1	1	主楼	共 11	2	5.55	保洁、护工/辅 医、转运、工程 维护、以及开荒 保洁等	仅供参考，以实 测为准
			1		0.613		
			2		0.572		
			3		0.557		
			4		0.447		
			5		0.191		
			6~11		0.168		
		地下室、车库		-1	1.638	保洁、工程维护、 人防维护以及开 荒保洁等	
				-2	0.495		
2	2	发热门诊	2		0.096	开荒保洁	
		平台、雨棚、露天阳台、医废存放点、生活垃圾存放点、后勤辅助用房			以实测为准	保洁和开荒保洁	
		院内及院外服务区域所有道路、院围墙、柜窗、外围路面及绿化			1.595		1、院外区域：包括南大门及西大门门前五包 2、院内区域：所有院内路面、绿化及水系面积等
		清运各类垃圾			全院	垃圾清运	
本表所列面积仅作参考，请投标方务必勘测现场核实服务范围。							

附表 2、物业公司整体管理质量考核表

考核项目	内容	考评内容	考评要点	存在问题	扣分值
公司管理 (25分)	制度 会议 培训 安全	工作制度、岗位职责齐全	工作制度、岗次职责缺一处 各扣 1 分。		
		员工岗位考核标准及记录含巡查 记录	发现每缺 1 个科室扣 0.2 分。		
		工作会每月不少于 2 次, 有会议记 录 (附佐证材料)	缺 1 次扣 1 分, 每缺 1 人扣 0.1 分。		
		业务学习每月不少于 1 次, 有培训 和考核记录 (附佐证材料)	缺 1 次扣 1 分, 每缺 1 人扣 0.1 分。		
		能按照要求紧急组织人员做好应 急保障; 日常安全保证工作	发现问题或者其他部门反 馈, 存在问题的根据情节严 重程度酌情扣除 1-4 分每 起		
员工管理 (5分)	素质 稳定 性	衣帽整齐, 佩证上岗	不合格扣 0.5 分/人。		
	服务 态度	员工辞职率 < 5%/月	月辞职率 > 5% 扣 4 分, 每 上升 1% 额外扣 1 分, 上不 封顶。		
其他管理 (20分)	节约 能源	合理关、开水源、电源、门窗, 有 问题及时向有关部门汇报	发现一处不合格扣 1 分。		
	安全 防护	消防及防跌倒等工作落实好, 每日 巡查消防安全重点区域落实到位	发现一处不合格扣 2 分		
专项 (10分)	专项 服务	有专项工作计划, 并按计划提前和 科室沟通, 按标准如期执行。(打 蜡、除锈、床窗帘拆洗、玻璃、不 锈钢等)	无计划或未按计划实施扣 2 分/处; 发现一处不合格扣 1 分, 严重不合格扣 2 分。		

考核项目	内容	考评内容	考评要点	存在问题	扣分值
		抛光、洗地	院区内所有地面按要求定期清洗、抛光，有计划，并按计划进行。	无计划扣1分；非中标人原因少做一个科室扣2分	
院感 (40分)		操作前后规范手卫生，知晓手卫生时机	扣1分/项/次		
		高频接触物表按要求清洁或消毒	扣1分/项/次		
		使用后的被单、被套、病人服不随意丢在走廊地上	扣0.5分/项/次		
		出院患者床单元终末消毒规范	扣2分/项/次		
		保洁工具规范清洁消毒，统一放置	扣0.5分/项/次		
		生活垃圾规范处理，垃圾筒清洁	扣0.5分/项/次		
		医疗垃圾及锐器盒规范处理	扣0.5分/项/次		
		自身防护规范、隔离措施落实到位、知晓隔离标识及隔离方法	扣0.5分/项/次		
		地巾材料符合院感要求，分房、分区使用	扣0.5分/项/次		
		毛巾材料符合院感要求，分区、分房、分床使用	扣0.5分/项/次		
		清洗消毒液配置正确，按院感要求和说明书执行	扣0.5分/项/次		
	空调滤网按二级医院标准要求清洗	扣0.5分/项/次			
	院感不良事件	根据严重程度扣2-20分/次			

附表 3、开荒保洁服务质量考核表

序号	类别	验收标准	序号	类别	验收标准
1	顶面	目视无积灰、无蜘蛛网	1	顶面	目视无积灰、无蜘蛛网
2	窗户 (内侧)	目视洁净,明亮,无尘, 无污迹	2	窗户 (内侧)	目视洁净,明亮,无尘, 无污迹
3	墙面	目视洁净,光亮,无尘, 无污迹	3	墙面	目视洁净,光亮,无尘, 无污迹
4	门及门框	目视洁净,无灰尘,无 污迹	4	门及门框	目视洁净,无灰尘,无污 迹
5	洗手间	目视亮洁、无污垢、无 锈迹,无异味	5	洗手间	目视亮洁、无污垢、无锈 迹,无异味
6	扶梯	目视干净,无明显灰尘	6	扶梯	目视干净,无明显灰尘
7	升降电梯	目视干净,光亮,无尘, 无污迹、无手印	7	升降电梯	目视干净,光亮,无尘, 无污迹、无手印
8	消防楼梯	目视干净,无明显灰尘	8	消防楼梯	目视干净,无明显灰尘
9	消防栓、消 防箱	目视洁净,明亮,无尘, 无污迹	9	消防栓、消防 箱	目视洁净,明亮,无尘, 无污迹
10	公共通道	目视洁净,无明显积尘 积灰	10	公共通道	目视洁净,无明显积尘积 灰
11	户外	目视洁净,无明显积尘 积灰	11	户外	目视洁净,无明显积尘积 灰
12	楼顶天台	目视洁净,无明显积尘 积灰	12	楼顶天台	目视洁净,无明显积尘积 灰
13	地下室	目视洁净,无明显积尘 积灰	13	地下室	目视洁净,无明显积尘积 灰
14	病房	目视洁净,无明显积尘 积灰	14	病房	目视洁净,无明显积尘积 灰

15	地面	目视干净, 无明显垃圾, 无浮尘, 无积灰	15	地面	目视干净, 无明显垃圾, 无浮尘, 无积灰
如有	特殊地面:		如有	特殊地面:	
	防静电地板	表面清洁、无灰尘、遗物		防静电地板	表面清洁、无灰尘、遗物
	强化地板	表面清洁、无灰尘、遗物		强化地板	表面清洁、无灰尘、遗物
	实木复合地板	表面清洁、无灰尘、遗物		实木复合地板	表面清洁、无灰尘、遗物
	地胶板	表面清洁光亮、无灰尘、遗物		地胶板	表面清洁光亮、无灰尘、遗物
	地毯	无灰尘、遗物、无水渍		地毯	无灰尘、遗物、无水渍
	地砖	表面明亮、清洁、无灰尘		地砖	表面明亮、清洁、无灰尘
	大理石等石材	表面明亮、清洁、无灰尘		大理石等石材	表面明亮、清洁、无灰尘
	环氧地坪	表面平整、清洁、无灰尘、无水渍		环氧地坪	表面平整、清洁、无灰尘、无水渍

附件4、门诊、医技科室保洁质量考核标准

考核项目	类别	保洁质量标准	评分
地面 (20分)	常规保洁及规定上蜡 边角线 特殊污迹	目测：无灰尘、无污迹；20平方米内不得超过2个杂物。	
墙、柱面 (10分)	墙柱表面、附体、特殊污迹	目测：无灰尘、无蜘蛛、无明显污迹；纸巾擦拭30CM无黑灰。	
桌、椅、床 (10分)	表面、整体	目测：无灰尘、无污迹、无水印；抽屉内无污迹；床体无污迹，终末消毒及时到位。	
玻璃、门窗 门框(10分)	玻璃、门框、特殊污迹	目测：玻璃光亮、门、窗无明显灰尘、污迹、手印	
天花板及其他 (5分)	平面、排风口、灯罩及其他	目测：无蜘蛛、无明显污迹、无飞蛾、灯罩内不超过5个虫尸。	
垃圾及容器 (5分)	垃圾篓、垃圾桶内外 垃圾清理清运及时性	目测：生活垃圾二分类正确，无过夜垃圾，无异味；桶身无污迹，桶内垃圾不得超过3/4。	
常用工具 (5分)	垃圾斗、尘推、清洁推车、榨水车、扫把	用具干净、摆放规范整齐、毛巾清洁无异味，地拖无异味、发霉现象；严格区分污染区和清洁区；规范使用消毒剂。	
机械设备 (5分)	普通设备表面、特殊机械	表面无灰尘；及时、准确保养	
房间内的物品 (5分)	壁柜、各类物品、各类家具	摆放整齐有序、房间内不乱挂东西、表、里面无灰、无污渍。	
洗手间 (15分)	地面、墙面、马桶、水箱、 镜面	马桶通畅、无异味，座便器内外清洁无积垢，按规定时间巡检（巡检卡）	
清洁杂项 (5分)	推车、地板上蜡、以上未包括的保洁内容	车轮上油去线条，按时上蜡等（规定时间没有上蜡扣31分）	
清洁员 (5分)	素质、行为、文明礼貌、劳动纪律、服从管理	有不良作为被患者或科室投诉属实的（给医院造成较大影响的，扣31分）	

附件 5、办公楼保洁质量考核评分标准

考核项目	类别	保洁质量标准	评分
地面、墙、柱面(35分)	常规保洁及规定上蜡边角线 特殊污迹 墙柱表面、附体、特殊污迹	目测：地面、墙、柱面无灰尘、无污迹； 20平方米内不得超过2个杂物。 目测：无灰尘、无蜘蛛、无明显污迹； 纸巾擦拭30CM无黑灰。	
专项(玻璃、门窗槽门框、地面打蜡抛光)(10分)	玻璃、门框、特殊污迹	目测：玻璃光亮、门、窗无明显灰尘、污迹、手印	
清洁杂项 天花板及其他(5分)	推车、地板上蜡、以上未包括的保洁内容平面、排风口、灯罩及其他		
常用工具(5分)	垃圾斗、尘推、清洁推车、榨水车、扫把 垃圾篓、垃圾桶内外 垃圾清理清运及时性	目测：无过夜垃圾，无异味；桶身无污迹，桶内垃圾不得超过3/4。 用具干净、摆放规范整齐、毛巾清洁无异味，地拖无异味、发霉现象；严格区分污染区和清洁区；规范使用消毒剂。	
房间内的物品(5分)	壁柜、各类物品、各类家具	摆放整齐有序、房间内不乱挂东西、表、里面无灰、无污渍。	
洗手间、污物间、配餐间(35分)	地面、墙面、马桶、水箱、镜面、水池、地面	马桶通畅、无异味，座便器内外清洁无积垢，按规定时间巡检(巡检卡)	
清洁员(5分)	素质、行为、文明礼貌、服从管理、劳动纪律	有不良作为被患者或科室投诉属实的(给医院造成较大影响的，扣31分)	

附件 6、病房保洁质量考核评分标准

考核项目	类别	保洁质量标准	评分
地面、墙、柱面(25分)	常规保洁及规定上蜡 边角线 特殊污迹 墙柱表面、附体、特殊污迹	目测：地面、墙、柱面无灰尘、无污迹； 20平方米内不得超过2个杂物。 目测：无灰尘、无蜘蛛、无明显污迹；纸巾擦拭30CM无黑灰。	
终末消毒(桌、椅、床)(25分)	表面、整体	目测：无灰尘、无污迹、无水印；抽屉内无污迹；床体无污迹无灰尘，终末消毒及时到位。	
专项(玻璃、门窗槽门框、地面打蜡抛光)(5分)	玻璃、门框、特殊污迹	目测：玻璃光亮、门、窗无明显灰尘、污迹、手印	
清洁杂项 天花板及其他(5分)	推车、地板上蜡、以上未包括的保洁内容平面、排风口、灯罩及其他		
常用工具(5分)	垃圾斗、尘推、清洁推车、榨水车、扫把 垃圾篓、垃圾桶内外 垃圾清理清运及时性	目测：无过夜垃圾，无异味；桶身无污迹，桶内垃圾不得超过3/4。 用具干净、摆放规范整齐、毛巾清洁无异味，地拖无异味、发霉现象；严格区分污染区和清洁区；规范使用消毒剂。	
房间内的物品(5分)	壁柜、各类物品、各类家具	摆放整齐有序、房间内不乱挂东西、表、里面无灰、无污渍。	
洗手间、污物间、配餐间(25分)	地面、墙面、马桶、水箱、镜面、水池、地面	马桶通畅、无异味，座便器内外清洁无积垢，按规定时间巡检(巡检卡)	
清洁员(5分)	素质、行为、文明礼貌、服从管理、劳动纪律	有不良作为被患者或科室投诉属实的(给医院造成较大影响的，扣31分)	

附件 7、公共场地保洁服务质量考核评分标准

考核项目	质量标准	评分
楼道楼梯、阳台顶棚、车库、地下室、外环境 (20 分)	无杂物、无明显纸屑、污垢、无蜘蛛网、每个单元梯级烟头等不超过 2 个、每个地下室车库烟头不超过 5 个、走廊每 100 米烟头不超过 2 个、花园、阳台每 5 平方米内烟头等不超过 3 个，无堆积物。	
墙面、门窗、扶手、消防栓、管道、配电箱、信报箱、宣传栏、楼道灯 (10 分)	无乱张贴、无蜘蛛网、无痰迹无积灰。	
水磨石、水泥、大理石、地砖、地毯地面清洁 (10 分)	无垃圾杂物、无泥沙、无污迹、地毯无明显灰尘、无污迹	
大理石、瓷片、乳胶漆、喷涂墙面的清洁 (10 分)	大理石、瓷片、乳胶漆、喷涂墙面用餐巾纸擦拭 50CM 无明显灰尘，乳胶漆墙面无污迹，目视无明显灰尘。	
电梯 (10 分)	地面无污渍水渍垃圾，电梯壁面、电梯门、无污渍、无手印、无灰尘，电梯顶无污迹，电梯门槽内无垃圾。	
花板、天棚 (10 分)	目视无蜘蛛网、无明显灰尘。	
灯罩、吹风口、指示灯 (5 分)	目视无明显灰尘、无污迹。	
玻璃门窗 (10 分)	无污迹、清刮后用餐巾纸擦拭无明显灰尘。	
公用卫生间 (15 分)	地面无积水、无污渍、无杂物，墙面瓷片、门窗用纸巾擦拭无明显灰尘，蹲坑便池无积垢、无异味，墙面无污迹、无小广告、擦手纸等耗材供应及时。	

附件 8、护工服务质量考核评分标准

考核项目	考核标准	评分
素质与服务意识 (5分)	1、熟练掌握科室必要的工作程序及操作技能； 2、文明服务，礼貌待人，热情主动，细心周到； 3、工作责任心强，无失误； 4、为患者服务，患者至上。	每项发现一次 扣 1-3 分
劳动纪律 (10分)	1、仪表符合规定； 2、按时到岗接班，不早退，不串岗，不脱岗； 3、服从科室管理，严格遵守医院各项规章制度，完成护工工作。	每项发现一次 扣 2-5 分
病房管理 (20分)	能做好患者入院的床单位准备、出院患者床单元整理； 能协助护士照顾患者转房间、转床及病房加床； 3、能协助护士铺气垫床，使用后的气垫床进行清洁消毒； 4、换药后器械和需要与供应室更换的物品能及时分类，清点好数量，整齐摆放； 5、病房内各种废纸与纸箱，拆卸平整放在指定的位置； 6、被服间的被服摆放整齐，开水间墙面、地面干燥清洁，开水器清洁，无杂物。 7、能协助护士病区管理椅子、躺椅，非挂衣区晾晒衣服能及时转移到晾晒区； 8、污物间柜内、台面、地面清洁干燥，无杂物堆放，垃圾按要求堆放，清洁工具和保洁车摆放整齐； 9、能协助控烟、陪客管理工作。	每项发现一次 扣 2 分
生活护理 (20分)	能协助给患者送饭、必要时协助进餐； 能每天 2 次送开水； 3、必要时能协助床上翻身、更衣，协助患者擦澡、洗头发、修剪指甲、床上洗脚等； 4、协助患者上厕所，倾倒便器、引流袋等； 5、协助护士刷床、负责患者的被服更换。	每项发现一次 扣 2 分

考核项目	考核标准	评分
院感管理 (10分)	1、能做到一桌一巾一用一消毒，地拖分类使用；能正确配置消毒液； 2、清洗每周一次换下血压计袖带； 3、协助护士为病房紫外线消毒，每周对紫外线灯管进行一次擦拭清洁； 4、能及时清理区域内各房间医疗垃圾和更换锐器盒，能做好医疗垃圾的分类、装袋、打包； 5、能及时清理输液软袋和玻璃瓶。	每项发现一次 扣2分
清洁卫生 (25分)	1、每天擦拭床、桌、台面、设备带等，诊疗室、化液室、治疗室等台面清洁、无污迹； 2、每周对库房、值班房等柜顶、货架进行清洁； 3、每天至少一次对各种治疗车、转运车、轮椅、推车、治疗桌等进行清洁； 4、必要时对各种车辆去线条上油； 5、每周对冰箱内部、微波炉内部进行清洁； 6、其他清洁工作。	每项发现一次 扣2分
投诉 (10分)	违反医院制度或法律法规，情况属实。	情节轻微的 扣10分/次 情节严重的 扣20分/次 (在总分中加扣10分)
实际上班人员或岗次与排班表(除外检查当天已书面/口头告知外)一致性(含各种假期、离职/辞职、入职、调班/顶班等)，不得错排、漏排、逾期不报、错报、漏报、弄虚作假等情况		发现一处不符扣0.5分，依次累加并在总分中扣)

附件 9 、运送服务质量考核考核标准

考核项目	服务质量标准	标准分	得分
服务态度 (10分)	主动热情	3	
	服务周到	4	
	微笑服务	3	
服务质量及工作效率 (20分)	无差错、无标本送错、标本丢失；	10	
	送检途中无患者坠床、患者丢失	10	
标本、药品送检准确性及时性 (20分)	做到送检及时，急诊保证 10-15 分钟	5	
	药品送检准确无误	5	
	标本送检准确无误	5	
	不推诿，满足临床及患者需求。	5	
患者送检准确性、及时性 (20分)	做到送检及时、准确无误	5	
	检查完及时接回	10	
	掌握推车轮椅的使用方法，保证患者安全	5	
仪容仪表 (5分)	规范着装、佩戴胸牌	2	
	按要求戴口罩、手套（运送核酸标本按相应防护要求）	3	
劳动纪律 (10分)	遵守劳动纪律，按时上下班	5	
	上班时间不干私活、不电话聊天员工之间不嬉戏打闹，上班时间不吃零食	5	
规范服务 (5分)	标本送检药品运送使用标本篮，静配药用专用塑料袋	2	
	轮椅、平车病运送患者要使用安全带，确保患者安全	3	
患者、科室满意度 (10分)	无投诉（有投诉此项不得分）	10	

附件 10、总务设施设备运维服务工作质控检查考核记录表

考评项目	服务质量标准	考评方法	扣分
设备设施 管理	1.对低压配电柜、控制柜、干式变压器、配电房、中央空调系统、热水系统、热交换设备、给排水系统、医气系统、净化系统、人防系统等，必须有各自的工作制度、职责、流程、操作规范及应急预案。	一项按不合格程度分一般扣 0.5 分，中等扣 1.5 分，严重扣 3 分。扣完为止	
	2.有巡查巡检、报障、维修维护管理制度、预防性维护机制，维护、保养有计划、有落实；有运行、巡查，维保记录齐全；设备性能完好，运行正常。		
	3.协助、配合甲方进行仪器设备的第三方检验检测。		
	4.管井、地下室、设备层、机房环境、检修口、设备等有清晰的标识标记，干净整洁，无鼠虫害、无积水，照明、通风良好。		
	5.集水井/污水井水泵电机等设施完好，给排水管道无滴漏。		
	6.有节能降耗管理机制，设置专岗，建立制度，有常态化具体节能降耗措施并落实。		
	7.每班岗次按规范及医院实际情况排班，规定持证上岗的必须有上岗证。		
	8.对不能解决的故障、安全生产事件要立即向甲方汇报，严禁瞒报。		
	9.定期递交机电设备各系统的运行及维保状况，提出合理化建议，有设备设施台账并不断补充完善。		
	10.有第三方专业维保单位监管机制，包括日常巡查、抽检排班，审核、协助维修维护及耗材更换，收集工作报告，评估、考核服务质量。		

考评项目	服务质量标准	考评方法	扣分	
设备设施运行保障	(一) 供配电系统			
	1.有启停转电操作流程,有供电保障等级、供电范围标识,有完整接线图,各类保障、防护工具措施齐备、完好、有效。有应急演练。	一项按不合格程度分一般扣0.2分,中等扣0.5分,严重扣1.5分。扣完为止		
	2.总配电房、楼栋配电房、层间配电房每月巡查一次,有完整巡查记录,电房环境、开关、电柜清洁(无明显灰尘),照明灯具无缺失、损坏,用电线路与用电终端设施完好,无损坏。			
	3.停电应急预案、演练(2次/年),应急电源的试车等行动及记录。			
	(二) 给排水系统			
	1.非应急停电停水报批、协调/通知影响科室,水泵、主要阀门、水位传感器有定期检查保养记录,工作正常,无跑冒滴漏;简单下水道疏通;有突发性停水与爆管应急处理方案,有应急演练。	一项按不合格程度分一般扣0.2分,中等扣0.5分,严重扣1.5分。扣完为止		
	2.按规定协助开展二次供水蓄水设施进行清洁消毒;证照、水质化验齐全;水池/水箱清洁卫生,无二次污染,入口锁盖完好。			
	(三) 空调系统			
	1.中央空调、热水各个系统有维护方案/计划,有季前季后系统性维护(主机、水泵、主要阀门、水系统、新风系统等)及日常维护保养,有日常运维、巡查及维保完整记录	一项按不合格程度分一般扣0.2分,中等扣0.5分,严重扣1.5分。扣完为止		
	2.主机房系统每2小时,屋面主机、水塔、室外换热器每24小时,新风机房每12小时巡检一次,空调风口无积尘、管线无滴水。			
3.有根据季节、气温调整空调启停、温度(水温)等节能降耗方案及落实记录				

考评项目	服务质量标准	考评方法	扣分
	(四) 综合维修		
	1.卫生间通风、照明、卫浴、龙头等设施完好，无明显滴漏渗漏。	一项按不合格程度分一般扣 0.2 分，中等扣 0.5 分，严重扣 1.5 分。扣完为止	
	2.房屋附属电气设施完好，大楼外标识完好无损坏。		
	4.能对申请部门的需求进行充分沟通协调并迅速制定施工方案，不拖延。		
	5.施工工地管理（围蔽、告示、临水临电、安全措施、粉尘噪声、材料/垃圾等）规范		
	6.针对高空、动火、强电、密闭空间施工等重要安全生产环境，施工前递交施工方案、动火申请，获批后方可施工。有配备足够安全生产设施、装备，动火施工后有检查、清理余火记录。		
	7.对施工质量存在问题的整改落实迅速、到位，有施工完成后的项目施工质量评估分析记录（包括申请科室的满意度调查，项目完成质量总结、针对存在问题的解决方案及落实等）。		
	(五) 医用气体		
	1.班组人员熟悉医用气体操作流程，有应急响应及处理的能力，组织安排突然停气应急预案、演练（1次/年）、突然停电应急预案、演练（1次/年）、水浸、漏水应急预案（1次/年）	一项按不合格程度分一般扣 0.2 分，中等扣 0.5 分，严重扣 1.5 分。扣完为止	
	2.持证上岗情况，按要求（8小时一次）做好设备等时巡检工作，按要求做好医用气体实时监测，运行记录如实、清晰、完整，及时处理故障，做好记录，必要时上报情况		
	3.建立医用气体入库、储存、使用台账，做好医气设备房清洁工作，医用气瓶按规定暂存、交接、		

考评项目	服务质量标准	考评方法	扣分
	<p>登记（并做好防倒设置）</p>		
	<p>4.配合医院、上级部门的监督检查工作，并做好相关资料归档工作</p>		
	<p>（六）人防工程</p>		
	<p>1.班组人员熟悉人防工程设备（滤毒设备、通风设备、给排水设备、消防设备、发电设备等）操作流程，有应急响应及处理的能力，组织安排人防设备的巡查、维护和演练（1次/年）、突然停电应急预案、演练（1次/年）、水浸、漏水应急预案（1次/年），并做好相关资料归档。</p>		
	<p>（七）净化系统</p>		
	<p>1.班组人员熟悉净化工程设备的日常巡检，空气过滤网的定期更换，并做好相关记录和资料归档</p>		

附件 11、医护人员物业、工程服务满意度调查表

尊敬的医护人员：

为了提高保洁和运送服务质量，及时有效对物业公司进行监督、管理，使医院的院容院貌和环境不断的提高，请您在各项服务相应分值栏打“√”并提宝贵意见。谢谢协作！

序号	内容	非常 满意	满意	满意	一般	不满 意
		10	8	6	4	2
1	物业员工的服务态度和仪容仪表、遵守劳动纪律					
2	保洁流程规范，按要求完成一床一中					
3	病房、辅助用房保洁质量符合要求					
4	终末处理符合要求					
5	护工认真完成晨间护理及生活护理被服等工作					
6	医废处理及其他院感管理工作符合要求					
7	保洁/护工掌握工作相关知识技能					
8	运送患者及时，平车轮椅使用规范，运送途中无不良事件发					
9	运送标本、药品、物品及时，无送错、丢失发生					
10	管理人员定期检查，提出问题及时改进，突发事件发生时及时妥善处理					
11	工程人员及时修理设施设备					
12	因故不能及时修理时，做好解释并临时处置					
13	维修后妥善处置现场处置工作					