



浙江省人民医院（望江山院区）2025-2026 年度医院保洁、 运送服务合同

合同编号: WHQZCHT20250030

甲方（以下简称甲方）：浙江省人民医院

乙方（以下简称乙方）：浙江瑞新物业管理有限公司

依照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律、行政法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲方委托乙方承担浙江省人民医院望江山院区 2025-2026 年度医院保洁、运送服务项目。具体协议如下：

一、服务内容

望江山院区 2025-2026 年度医院保洁、运送服务项目，提供保洁服务、运送服务、护理员服务、电梯运行管理服务（司梯服务为主）和废品回收服务。根据浙江省人民医院望江山院区 2025-2026 年度医院保洁、运送服务项目采购文件（招标编号：GXTC-C-25360111）中的招标范围来执行。

二、服务期限

服务期限为 11 个月，即 2025 年 7 月 1 日至 2026 年 5 月 31 日。

三、服务费用

合同总价为人民币 6167601 元（大写 陆佰壹拾陆万柒仟陆佰零壹元整）。该合同总价包括且不限于乙方在服务范围内提供服务所需的所有人员的岗位人工费（包括工资、奖金、超时和法定节假日加班费、日常及突发事件的临时加班费用、夜餐费、五险一金、高温费、食宿与交通费等所有费用）、设备器材、消耗材料（各种保洁工具、清洗剂、消毒剂、口罩及其他职业防护物品等提供保洁、运送服务所需要的所有消耗材料）、服装、安全保障、仓储、运输、教育培训、管理费用、利润、完成合同所需的不可或缺的所有工作开支和政策性文件规定及包含的所有风险责任等各项全部费用，并承担一切风险责任。

1、以下费用由甲方承担：免费提供医疗废物收集所需的黄色医疗垃圾袋、利器盒、消毒药片以及橙色医用织物袋。



2、乙方上缴废品款为人民币 20000 元（大写：贰万元），废品要求日清，并确保消防安全，废品回收人员的工资、保险、福利等全部费用由乙方承担，不得列入保洁、运送人员。废品款在合同签订后，一次性缴纳。

四、付款方式

1、履约保证金：合同签订后 5 个工作日内，乙方向甲方提交合同价 1% 的履约保证金。履约保证金以支票/汇票/转账/银行保函/☒ 保险公司保函形式（保函期限为合同服务期加 3 个月）。

2、服务费用按月支付。乙方完成当月工作，在月末前经甲方考核（考核方法详见附件 1）后，在次月甲方收到乙方提供税务部门认可的有效票据后 7 个工作日内支付费用。

3、如遇节假日或特殊情况（包括甲方负责发票签字的相关人员外出等），付款时间则顺延。

4、如乙方提供服务不足一个月按日计算服务费。

5、每月甲方对乙方服务项目考核，考核结果，如涉及经济奖罚，在当月服务费中予以体现。

6、乙方在服务期内有下列行为，造成的不当损失而产生费用，要从当月支付给乙方的费用中扣除：A、乙方要爱护与保管医院财产，如损坏医院设施等，按实际损失价值赔偿；B、没有达到考核标准的，按考核标准中规定的扣除；C、其它因乙方不作为或管理不严等，造成医院不良影响或损失的，部分与采购文件不符合的做法，或不履行其投标文件的承诺，根据给甲方造成的损失程度，扣除乙方的当月服务费 0.1%~5%。

7、合同期内，如遇岗位数调整，按月均服务费（月均服务费=合同总价÷总岗位数÷11 个月）增减费用。

8、如果院区的服务面积、甲方对院区的实际使用情况、乙方的工作范围、用作提供管理服务的设备以及任何其他乙方履行的职责以任何方式出现增加、减少或变更的情况，则本合同金额也要作相应的增加或者减少。

五、双方责任

1、甲方责任

1.1 提供医院保洁、医疗运送（含电梯运行管理）等的服务质量标准、作业规范及考核办法。

1.2 组织对乙方提供服务的考核。

1.3 按合同约定支付合同款项。

1.4 如遇突发事件，协调乙方在作业过程中与其他部门的关系。

1.5 对于甲方或其员工因过失或疏忽造成乙方、乙方管理人员和员工人身伤害或财产损失所引



发的任何直接损失（包括合理的律师费），甲方给予相应赔偿使其免受损失。

1.6 甲方提供院区公共部位使用的易耗物品并支付这些物品的费用。这些物品包括卫生纸、除味剂、洗手液。

1.7 甲方应提供中央运送服务所需设备（运送车、平车和轮椅）。甲方应负责这些设备的维修、保养及必要时提供额外或替换的设备（包括替换配件），并承担费用以使这些设备运行状态良好，因乙方遗失、乙方故意及人为损坏的由乙方承担相关费用。

1.8 甲方应在其场所内向乙方提供乙方进行管理服务所使用的办公室、设备工具库房、洗涤和烘干场地以及各种设施，这些场地应由乙方负责管理、操作、控制，但甲方进行安全检查或紧急情况下不受此限。所提供的场地包括所有为有效期履行管理服务所需的公用设施（包括水、电、气、暖和通讯等），上述场地和各种公用设施及能源均向乙方免费提供，但乙方要注意节约能源。

1.9 甲方审核，乙方根据在册员工需求申请办理就餐卡（就餐卡成本费由乙方自理）及相应的门禁权限。如有离职人员，该人员就餐卡及相应的门禁权限予以注销。

2、乙方责任

2.1 按采购文件、投标文件及医院的有关要求提供保洁、医疗运送（包含电梯运行管理）、护理员、废品回收、向甲方缴纳废品回收款等服务。

2.2 在服务过程中，如遇到突发事件或自然灾害，乙方应当服从甲方合理的指挥与安排。

2.3 协助甲方调查、处理有关投诉，并根据甲方要求及时处理。

2.4 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。

2.5 未经甲方同意，乙方无权在甲方场地内从事与履行本合同无关的经营活动或宣传，乙方违背本项规定的，甲方有权依照法律法规和甲方相关的规定书面通知乙方的违约事由并责令改正，乙方应当在收到甲方通知之日起的3个工作日内纠正，并接受处罚。

2.6 未经甲方同意，乙方不得以任何形式转租、转让、抵押承包区域及承包合同内容，在承包区域内只从事甲方认可的承包工作；否则甲方有权单方面终止合同，并保留进一步追究乙方责任的权利。在承包期间，乙方任何重大变动或法律事宜均应通知甲方。

2.7 未经甲方同意，乙方不得以甲方的名义从事其他任何经济活动，若由此引起的一切债权、债务责任均由乙方自行承担，并赔偿甲方的损失。

2.8 乙方应当严格管理，制定相关服务操作流程，避免医疗废物外流。因乙方内部管理失误造成医疗废物外流，经查实，视情节轻重对乙方扣除人民币500~2000元/次；在医疗废物收集转运规程中操作不规范，若被上级主管部门发现，视情节轻重对乙方扣除人民币200~1000元/次；若被卫



生监督部门查实并被媒体曝光,确属乙方过错导致医疗废物外流的,视情节轻重对乙方扣除人民币金额为履约保证金总额的30~50%,涉嫌违法的移送司法处置;以上扣款费用从当月服务费中扣除。

2.9 乙方将提供并保留所有为培训在院区履行服务的乙方人员必须的培训设备、影像资料、日常工作和项目日程表、标准操作程序和培训手册并承担上述设备和材料的费用。

2.10 乙方将承担与管理服务有关的直接运作费用。“直接运作费用”是指乙方为提供本合同规定的管理服务而直接产生的费用。

2.11 乙方将向甲方派驻为履行管理服务所合理需要的管理人员。未经甲方确认,不得擅自调整管理人员,否则按违约处理,视情节轻重对乙方处罚人民币500~2000元/次,扣款费用从当月服务费中扣除。其中一人为现场项目经理,协调对服务人员的培训及管理,并作为乙方的授权代表与甲方接洽并负责日常管理服务的履行。除管理人员外,乙方还将提供培训、管理、指导根据本合同能够对院区进行有效管理服务所需的所有服务岗位数,所有实际岗位数(包括管理岗位和服务岗位)不能低于招标文件中甲方标明的岗位数(详见附件2)。乙方将承担他们的工资、加班费(包括节假日加班费)和其它与其工作有关的员工福利及适用法律所要求缴纳的社会保险。同时乙方将为所有员工购买意外伤害险。如果甲方基于适当的理由确认乙方的任何管理人员或服务人员为甲方所不能接受,甲方可以书面形式要求撤换该人员。乙方在收到该请求后,服务人员需在15~30日内向甲方提供其可合理接受的替换人员。新招聘员工要求身体健康,原则上年龄要求男为63周岁以下、女为60周岁以下,要求初中及以上程度文化(除部分岗位外),具有相应的语言表达能力和沟通能力,必须无刑事、治安等不良记录。年龄、学历达不到合同要求,均要甲方确认并备案。如乙方需要招聘超过65周岁以上的员工,必须经过甲方确认后方可入职。

2.12 乙方每月实际在场所内服务的所有岗位数必须与投标文件相符,每月考核时,将对当月岗位数进行考核,缺岗数按照月均服务费相应扣除。

2.13 乙方将自行承担费用提供服务人员根据本合同开展保洁服务所必须使用的清洁材料和物品(清洁剂、消毒剂须提供小瓶原装)。该材料和物品的成本已包含在本合同金额内。

2.14 所有乙方为履行院区的管理服务所提供的设备及软件(包括计算机硬件)仍为乙方财产。乙方应负责上述设备的维修、保养和设备更新,保证上述设备的正常运行,而不再向甲方另行收费。乙方向甲方提供本合同规定之管理服务而投入的新设备,乙方按照直线折旧法折旧,在从服务首日起的五年之内将该类设备投入的费用摊销完毕,投入使用时及维修保养情况需向甲方备案。本合同到期终止时,乙方的设备由乙方自行处置;若甲方违约单方面提前终止合同,则乙方专为履行甲方服务而添置的设备无法另行搬迁使用的,甲方应按照账面价值(折旧后)折算后补偿给乙方,则以



上该设备归甲方所有。

2.15 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直接损失（包括合理的律师费），乙方须给予赔偿使其免受损失。因乙方或乙方服务人员的过失造成地面湿滑导致病人摔倒，由乙方赔偿相应损失。

2.16 乙方每月支付服务人员的工资不低于杭州市最低工资标准；乙方每月为服务人员缴纳的社保不低于杭州市最低标准。在合同期内，若杭州市最低工资标准或社保缴费基数上调，甲方不承担上调费用，乙方自行承担相关风险。

2.17 乙方进场交接期间现有项目员工的薪资未经甲方同意不得无故降低原有薪资，以确保交接期间人员稳定。若出现无故降低薪资情况，引起交接期间人员不稳定，影响正常工作，视情节轻重对乙方处罚人民币 1000~5000 元/次，扣款费用从当月服务费中扣除。

2.18 乙方根据甲方要求，落实疫情防控相关措施。乙方是疫情防控责任主体，因乙方疫情防控不力造成的不良后果及损失由乙方自行承担。

六、考核标准

1、甲方对乙方按考核制度每月进行考核：

(1) 岗位数和服务时间：实际岗位数和服务时间少于确认数量，（并且）不能满足甲方需求，缺少岗位数，按月均服务费（4280.1 元）×缺少岗位数扣除；

(2) 医护满意度平均分在 88~95 分，不奖不罚。每低于 88 分，按（88 分-实际平均分）×1000 元扣除；每高于 95 分，按（实际平均分-95 分）×1000 元奖励；

(3) 病人满意度平均分在 90~98 分，不奖不罚。每低于 90 分，按（90 分-实际平均分）×1000 元扣除；每高于 98 分，按（实际平均分-98 分）×1000 元奖励；

(4) 月度质量考核分数在 85~95 分，不奖不罚。每低于 85 分，按（85 分-实际分）×1000 元扣除；每高于 95 分，按（实际分-95 分）×1000 元奖励；分数在 76 分以下的，扣除服务费用 10000 元，并予以书面警告一次，年度服务内出现三次警告，一律终止合同，并承担违约责任的赔偿。

(5) 保洁机器设备、毛巾地巾等物料、清洁消毒等药剂，未按医院要求提供、缺货或供应不足，不能满足临床使用，查到每次每项扣 1000 元；

(6) 院方日常检查中提出的改进要求，以书面整改通知书为准，逾期不整改，每次扣款 1000 ~ 5000 元；

(7) 因乙方服务引起的有效投诉，扣 500 元/例；

(8) 因服务人员所在岗位有效投诉累计 3 次及以上，乙方须 7 个日历天内更换该岗位服务人员，



逾期未更换的扣 3000 元/例;

(9) 因查到乙方服务场所存在安全生产隐患, 根据实际情况, 扣 200~1000 元/例;

(10) 因乙方服务不按规范操作所造成的药品、物品损坏, 经查实, 根据实际情况, 按实赔偿;

(11) 因乙方服务引起的医疗纠纷及事故, 每发生 1 例, 扣除服务费 5000 元, 并承担相应赔偿责任;

(12) 男 63 周岁、女 60 周岁以上超龄人员不超过总岗位数的 20%, 超出该比例部分按 1000 元/月/岗扣款。

(13) 乙方员工罢工一次扣服务费 5000~10000 元; 违反医院制度或法律法规, 性质恶劣, 影响极坏, 扣服务费 5000~10000 元; 从当月支付给乙方的服务费中扣除;

(14) 超出本职工作范围的工作内容, 经查实, 根据实际情况, 按 100~1000 元/次/岗扣除;

(15) 重大活动、检查、突发事件配合工作: 因乙方原因对甲方造成较大损害(如检查不通过等), 酌情扣款; 如甲方获得政府部门的正式奖励, 甲方根据乙方工作比重酌情进行奖励(奖励以政府颁发的文件为准)。

2、成立考核监督机制: 由甲方相关职能科室和乙方成立考核小组, 每月考核一次。服务期满, 甲方对乙方进行一次年度考核验收。

3、每月 5 日前乙方提供上个月的考勤表、加班总数及明细表, 未及时提供所造成的后果, 由乙方自行承担。

七、违约中止合同及赔偿

1、甲方在乙方存在如下违约情况时, 有权单方面终止合同, 并保留进一步追究乙方责任的权利(包括经济赔偿):

(1) 乙方未能履行合同规定的义务;

(2) 年度服务内累计 3 次月度考核 76 分以下;

(3) 有严重影响医院有关科室的正常工作及医院形象;

(4) 与采购文件不符合的做法, 或不履行其投标文件的承诺。

2、乙方如要提前中止合同, 需提前 3 个月, 并征得甲方同意, 否则按合同执行。

3、除不可抗力外, 如发生乙方不能履行合同义务, 或甲方发生中途终止合同等情况, 应及时以书面形式通知对方。甲乙双方应本着友好的态度进行协商, 妥善解决。如协商无效, 按下列规定计算并支付违约金:

(1) 乙方不能履行合同义务, 应按未履行部分合同价格的 10% 向甲方偿付违约金, 同时履约保



证金不予退还;

(2) 如乙方未能履行合同规定的任何一项义务, 给甲方造成损失的, 甲方均有权从服务费中作相应扣除;

(3) 甲方发生中途终止合同(第7款第1条原因除外), 应向乙方偿付违约金, 违约金按未履行部分合同价格的10%计算;

(4) 经双方协商可终止部分或全部合同的, 无须承担违约责任。

4、本合同终止时, 甲方须向乙方清算服务费用, 同时乙方必须配合甲方做好和下一个中标单位的交接工作, 完成员工离职手续办理工作, 结算员工福利方面(节日加班、年休假、年终福利等工作, 参与清点院方固定资产以及总务物资和一次性消耗品工作, 需由一位对接工作人员驻点在医院与院方负责后续相关事宜。若因乙方的原因, 使交接工作不能正常进行, 或给甲方的工作造成损失的, 扣除乙方违约金金额为履约保证金总额的30~100%。

5、如果乙方破产或无清偿能力时, 甲方可在任何时候以书面通知乙方终止合同。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的补救措施的权利。

八、争议解决

对于任何因本合同或因违反本合同而产生或与之相关的争议, 双方应友好协商解决。如果经调解该争议无法解决, 甲乙双方同意向甲方所在地法院提起诉讼。诉讼期间除正在进行诉讼的部分外, 本合同其他部分的履行应不受影响。诉讼费用除法院另有裁定外, 应由败诉方承担。

九、廉政条款

1、甲乙双方应严格遵守《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》及相关法律法规。

2、甲方严禁接受乙方以任何名义、形式给予的回扣, 不得将接受捐赠资助与采购挂钩。

3、甲方工作人员不得参加乙方安排并支付费用的营业性娱乐场所的娱乐活动, 不得以任何形式向乙方索要现金、有价证券、支付凭证和贵重礼品等。被动接受乙方给予的钱物, 应予退还, 无法退还的, 有责任如实向有关纪检监察部门反映情况。

4、乙方不得以回扣、宴请等方式影响甲方工作人员采购或使用医药产品的选择权, 不得在学术活动中提供旅游、超标准支付食宿费用。

十、其它

1、采购文件、投标文件及有关澄清文件、承诺书等均作为本合同组成文件。

2、合同执行中, 如需修改或补充合同内容, 经协商, 双方应签署书面修改或补充合同。该合同



将作为合同不可分割的一部分。

3、本协议一式陆份,由甲执肆份,乙方执贰份。双方签字并加盖公章后生效,违约及其处罚按合同法及本合同有关条款执行。

4、以上协议未尽之处,双方协商解决。

附件 1: 质量考核及满意度调查表

附件 2: 浙江省人民医院望江山院区岗位配置表

甲方(单位章): 浙江省人民医院

地址: 杭州市上塘路 158 号

法定代表人或授权代表

(签字):

电话: 0571-85893150

开户银行: 中国工商银行杭州庆春路支行

帐 号: 1202020209014444466

日 期:

2025.6.17

乙方(单位章): 浙江瑞新物业管理有限公司

地址: 杭州市西溪路 527 号 3 幢 4 层

法定代表人或授权代表

(签字):

电话: 0571-87671355

开户银行: 中国民生银行杭州凤起支行

帐 号: 648160734

日 期:

2025.6.27



附件 1 : 质量考核及满意度调查表

浙江省人民医院保洁、运送服务质量考核表 (满分 100 分)

考核部门:

得分:

考核人员:

年 月 日

分类	区域	考评内容	考评要点	分值	存在问题	得分
服务管理 (15分)		各项规章制度、工作制度、培训制度、安全管理制度、清洁消毒制度、疫情防控制度、巡查制度、会议制度、工作流程、岗位职责、应急预案、绩效考核方案等。	缺一项扣 0.5 分	5		
		岗前培训、院感培训、疫情防控培训、垃圾分类培训、消防安全培训、日常员工等培训。培训、考核、统计、整改等记录及时递交医院后勤管理部门。	未培训合格上岗一人扣 0.5 分 未按时递交、整改每项扣 0.5 分	5		
		保洁设备、保洁工具、保洁耗材、运送工具等按投标文件如实提供给医院。	按投标文件考核, 一项不合格扣 0.5 分	5		
室外环境/垃圾暂存点/地下室 (13分)	道路	医院内所有路面、通道 24 小时无纸屑、无烟头、无污水、无瓜皮果壳、无痰迹、无明显泥沙、污垢、积水树叶。每 20 平方米范围内烟头、果皮、纸屑等污物平均不超过 2 处, 且应在 15 分钟内及时清除掉。地面保持干燥, 尤其雨天、雪天要及时清扫积水、积雪。坡道等易滑处放置防滑地垫, 防止行人摔伤, 确保安全。	一项不合格扣 0.5 分	2		
	公共设施	花园、花坛、水池内无杂物, 石凳、石桌上保持洁净; 外墙面转角处无积土、垃圾; 宣传栏无乱贴现象, 金属门和金属护板保持干净光亮, 无污渍、无脚踢印迹、无锈迹。明沟通畅。	一项不合格扣 0.5 分	1		
		标识牌、介绍栏、宣传栏、软门帘等清洁, 公共设施目视无明显灰尘; 平台无积水、杂物; 玻璃雨棚目视无垃圾、青苔、积水、污迹。	一项不合格扣 0.5 分	2		
	污水池及垃圾暂存点	定期检查窖井、化粪池, 无外溢, 算子内无纸屑烟头, 盖上无污泥。	一项不合格扣 0.5 分	1		
		医废垃圾暂存点整洁, 分门别类摆放, 无私人物品; 垃圾按规定时间规定路线转运; 做好院内院外交接, 做好清洁消毒并登记。	一项不合格扣 0.5 分	3		
		生活垃圾暂存点整洁, 分门别类摆放, 无私人物品; 垃圾按规定时间规定路线转运; 垃圾桶清洁。	一项不合格扣 0.5 分	2		



	地下室	地下室、停车场(含立体车库): 无杂物、烟蒂、垃圾、纸屑、油污、蜘蛛网。	一项不合格扣 0.5 分	2		
	办公区域	办公室、会议室、诊室、示教室、值班室等保持整洁; 灯具、空调进出风口表面等干净, 地面、地毯, 干净、无尘、无烟头、无污渍, 无纸屑、无痰迹、墙面及拐角处无蜘蛛网。办公家具、桌椅台面保持干净整洁无积尘、脚踢印、黑色痕迹。	一项不合格扣 0.5 分	3		
	公共区域	标识标牌、宣传栏、公共设施目视无明显灰尘; 及时清理“牛皮癣”; 大厅墙面、踢脚板干净, 无污垢。公共走廊、脚垫干净整洁; 电梯大厅和门、窗槽内干净。各候诊区、病人家属等待区域内的桌、椅及其他家具设备, 擦拭消毒干净, 不得有污迹、划痕、无脚踢印迹、黑色痕迹。	一项不合格扣 0.5 分	3		
门 急 诊/医 技 科 室/病 房/行 政(25 分)	厕所	坐厕盖板、座板及隔板清洁无水迹, 内壁外壁无污迹; 镜面、沐浴房玻璃门干净, 无污迹; 厕所地面无积水, 便池内(含小便器)无尿碱或污垢; 墙面、墙身面砖清洁光亮, 无污迹。	一项不合格扣 0.5 分	5		
	楼道	楼梯、扶手、窗面、台面干净, 无烟蒂、垃圾。不锈钢护栏清洁光亮。	一项不合格扣 0.5 分	3		
	玻璃、门、窗	玻璃干净、明亮、无手印、无污渍, 窗框、门及顶部无灰尘、无锈蚀。	一项不合格扣 0.5 分	2		
	病房	病房内墙面、桌面, 床档、输液架及设备带等清洁、无尘, 地面无垃圾、无污迹, 电视机表面无积灰。冰箱、微波炉, 里外保持干净。沙发、茶几、电话机表面干净无污迹。橱柜表面无积灰, 抽屉表面干净无污迹。垃圾桶内外清洁, 垃圾袋按标准套放。窗台、空调风口表面无积灰。病房四角无蛛网尘埃。平车轮椅干净, 按院感管理要求及时做好终末消毒。	一项不合格扣 0.5 分	5		
	垃圾	按医院要求正确使用垃圾袋, 及时收集垃圾, 桶内的垃圾不超过 2/3, 生活垃圾、医疗垃圾不能混合收集, 垃圾桶干净无污渍; 工具车按要求摆放, 无乱摆、乱挂现象。	一项不合格扣 0.5 分	2		



	院感重点科室	手术室、供应室、ICU、EICU、产房、新生儿室、血液净化中心、内镜中心、牙科、导管室、静配中心等科室: 污染区、半污染区、清洁区进行保洁时, 不同的区域都应配置清洁用品, 不得混用; 在进行保洁时不同区域不得交叉作业。	一项不合格扣 0.5 分	2		
	打蜡	院区内所有医用地胶板每年打蜡 2 次, 有打蜡计划, 并按计划和科室沟通后进行打蜡。	无计划扣 0.5 分; 少做一个科室扣 0.2 分	4		
专项保洁 (20 分)	抛光、洗地	院区内所有医用地胶板 3 个月清洗、抛光一次, 有计划, 并按计划进行。	无计划扣 0.5 分; 少做一个科室扣 0.2 分	4		
	石材	室内石材地面、楼梯须定期清洗, 每季度做镜面养护。有计划, 并按计划进行。	无计划扣 0.5 分; 少做一个科室扣 0.2 分	4		
	不锈钢、玻璃	不锈钢电梯门、电梯厢、水池、不锈钢门防护套、护栏保持光亮, 有计划上油, 并按计划进行。玻璃无污迹。	无计划扣 0.5 分; 少做一个科室扣 0.2 分	4		
	窗帘、围帘	窗帘围帘每半年清洗一次, ICU 等院感重点部门每 3 个月清洗一次, 遇污染时随时清洁。有计划, 有记录, 按计划进行。	无计划扣 0.5 分; 少做一个科室扣 0.2 分	4		
运送中心/ 静配中心/ 织物运送 (15 分)	病人运送	及时、安全护送病人检查; 平车、轮椅每周安全维护并记录; 无差错、无投诉。	一项不合格扣 0.2 分 每起差错投诉扣 0.5 分	3		
	标本运送	及时、安全送检标本, 标本盒每天清洁消毒并记录; 无差错、无投诉。	一项不合格扣 0.2 分 每起差错投诉扣 0.5 分	3		
	药品运送	及时、安全运送药品, 药品转运箱定期清洁消毒并记录; 无差错、无投诉。	一项不合格扣 0.2 分 每起差错投诉扣 0.5 分	3		
	织物运送	及时收取, 正确发放。转运车每天清洁消毒并记录; 无差错、无投诉。	每起差错扣 0.2 分, 每起投诉扣 0.5 分	3		
	夜间值班	夜间排班满足临床一线需求, 上班期间不离岗、窜岗, 工作处理及时、准确、无差错, 无病人及医务人员投诉。	一项不合格扣 0.2 分 每起差错投诉扣 0.5 分	3		
物料/ 防护 (12 分)	液体	清洁剂消毒剂配置使用正确, 按院感要求和说明书执行。	一项不合格扣 0.5 分	3		
	毛巾	材料符合院感要求并做好分区、分房、分床使用。	一项不合格扣 0.5 分	3		
	地巾	材料符合院感要求, 分房、分区使用。	一项不合格扣 0.5 分	3		
	防护	按院感要求做好手卫生、消毒隔离、自身防护。	一项不合格扣 0.5 分	3		
合计						

备注: 每月由医院方考评一次, 日常管理可参照本考核表扣分, 月底累加扣分, 并合计总分



浙江省人民医院医护人员对保洁、运送服务满意度调查表

尊敬的医护人员:

为了提高保洁和运送服务质量,及时有效对服务公司进行监督、管理、制约,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	一般	不满意	非常不满 意
		10	9	8	7	6
1	服务人员的服务态度、仪容仪表					
2	室外环境、室内公共区域、地下室、电梯和楼梯等卫生状况					
3	病房、医护办公室、治疗室、示教室、值班室和门诊诊室等卫生状况					
4	服务人员手卫生及自身防护					
5	生活垃圾及时收取;垃圾桶清洁、干净					
6	医疗垃圾及时收取、双方扫码交接					
7	医用织物收取及时,发放正确					
8	药品配送及时、正确					
9	病人送检;标本运送及时、正确					
10	管理人员经常到科室沟通巡视,对提出的问题积极处理					

恳请您提其它宝贵意见和建议。谢谢!

- 1、_____
- 2、_____
- 3、_____

得分: _____ 科室: _____ 签名: _____ 日期: _____



浙江省人民医院住院病人对保洁、运送服务满意度调查表

尊敬的病员:

为帮助服务公司提高保洁运送工作的质量,在您住院期间为您提供更优质的服务,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	满意		基本满意		不满意	
		10	9	8	7	6	5
1	运送员态度亲切和善,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,能够礼貌用语,与您进行沟通						
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						
6	医院环境干净、整洁						
7	厕所清洗 1 次/天+巡视保洁,厕所无异味、地面干燥						
8	保洁员每天拖地、擦床头柜、擦房间灰尘						
9	及时收垃圾,垃圾桶干净无溢出						
10	服装整洁、挂牌上岗、穿工作鞋、文明用语、不在病房抽烟喝酒、不大声喧哗、手机不外放						

恳请您提其它宝贵意见和建议。谢谢!

1、 _____

2、 _____

得分: _____ 科室床位: _____ 签名: _____ 日期: _____



附件 2:

浙江省人民医院望江山院区保洁、运送服务岗位配置表

一、保洁、运送服务岗位配置表

区域	楼层	床位数	服务范围	岗位配置数 (单位: 岗)	工作/岗位内容简述	备注
1#楼	一层	/	大厅、输液室、门诊药房、服务中心、收费处、内科、检验科、专家门诊、妇科等检查科室	3	日常保洁	
	二层	/	口腔科、门诊办公室、医患沟通室	1		
1A#楼	一层	/	针推治疗室、名医馆	1		
	二层	/				
3#楼	一层	21	3-2 病区 (脑部损伤康复病区)	1.5	日常保洁	
	二层	38		1.5		
	三层	37	3-4 病区 (意识障碍、神经肿瘤康复病区)	2		
	四层	37		2		
	五层	33	3-5 病区 (脑血管意外康复病区)	1.5		
	六层	23		1.5		
			夜班值班	0.5		
4A#楼	供应室			3	洗消、保洁	
5A#楼	一层	31	5-2 病区 (综合康复、脊柱脊髓康复病区)	2	日常保洁	
	二层	41		2		
	三层	41		2		
		/	夜班值班	0.5		



5B# 楼医技楼	一层	/	综合康复治疗室	1	日常保洁	
	二层	/	信息中心、针推二科、办公用房、值班室	1		
	三层	/	神经电生理、特检科	0.75		
5C# 行政楼	一层	/	放射科	0.25	日常保洁	
	二层	/	行政办公室	0.5	日常保洁	
	三层	/		0.5	日常保洁	
6# 楼	一层	24	6-1 病区 (综合内科)	1	日常保洁	
	二层	26		1		
	三层	26	6-3 病区 (保健二科)	1		
	四层	24		1		
		/	夜班值班	0.5		
7# 楼	一层	42	7-1 病区 (西)	2	日常保洁	(白班夜班全年无休)
			7-1 病区东 (肿瘤内科)	2	日常保洁	
	二层	46	7-3 病区 (保健一科)	1.5	日常保洁	
	三层	20		1.5		
	四层	22		1.25		
	顶层	/	病案室、档案室	0.25		
		/	夜班值班	0.5		
8# 楼	一层东	36	一期临床病区	1	日常保洁	
	二层东	40				
	一层西	/	健康管理中心检查科室	1	日常保洁	
	二层	/	健康管理中心检查科室、体检中心病房	1		



	西					
	三层	29	健康管理中心病房			
10#楼	一层	34	10-1 病区 (保健五科)	1	日常保洁	
	二层	38		1	日常保洁	
	三层	38	10-3 病区 (保健六科)	1	日常保洁	
	四层	34		1	日常保洁	
		/	夜班值班	0.5		
11#楼	一层	/		/	日常保洁	
	二层	25	11-2 病区 (重症医学科)	2	日常保洁	
	三层	25	11-3 病区 (ICU)	2	日常保洁	
				1	夜班保洁	11 号楼 2-3 楼
				4	早班护理	
				4	中班护理	
				4	夜班护理	
	四层	/		/		
12#楼	一层	20	12-2 病区 (临床心理科)	1	日常保洁	
	二层	28		1		
	三层	28		1		
	顶层	/	会议室、办公室、值班室	0.5		
			夜班值班	0.5		
2#楼 (国家救援基地)	地下室		物资仓库	0.25	日常保洁	
	一层		车库	0.25	日常保洁	
	二层		会议室、办公室等	/		
	三层		办会室、值班室、公区	0.25	日常保洁	
	公区		楼梯道、过道、广场	0.25	日常保洁	
全	专项		全院生活垃圾清运	2	专项保洁	
			全院医疗固体废物收集、可	1	专项保洁	



院		回收输液袋瓶回收			
		全院 PVC 抛光保养、洗地、打蜡、晶化处理、石材翻新维护保养、围帘拆洗	4	专项保洁	
		全院不锈钢保养（含电梯不锈钢）	1	专项保洁	
		全院擦玻璃	1	专项保洁	
		外围、水池保洁	5.7	专项保洁	
		车库、亭子、连廊	1	保洁	
		洗涤间	1	毛巾地巾拖布清洗消毒	
	陪检、配送	病人陪检	4	陪检	
		高压氧运送	3.3	运送、保洁	
		病人运送、陪检、标本药品等	2	即时运送白班 夜班	
		仓库物资配送	0.5	配送	
		院区内送标本、仪器	4.5	配送	
		CT、磁共振等陪检驻守	1	运送	
		药房送药（含药品上架、剥药等）	6	配送	
		担架工（轮椅）	6	平车、轮椅陪检	
		调度	1	早班调度	
			1	中班调度	
			1	夜班调度	
		2 辆电瓶车驾驶员	2	早班司机	
			1	中班司机	
			1	夜班司机	
		1 辆观光车驾驶员	1	白班	
		集体宿舍	1	保洁	
		洗衣房	2	全院被服清点 送洗	
保洁、运送、护理员岗位数合计：127 岗					

注：1#楼建筑面积 1922 m²，1A#楼建筑面积 234 m²，2#楼建筑面积 3412 m²，3#楼建筑面积 5500 m²，5#楼建筑面积 6429 m²，6#楼建筑面积 3150 m²，7#楼建筑面积 6579 m²，8#楼建筑面积 3416 m²，10#楼建筑面积 5012 m²，11#楼建筑面积 4219 m²，12#楼建筑面积 2156 m²。



二、管理员岗位配置表

序号	服务区域/科室	服务范围	岗位配置数(单位: 岗)	工作/岗位内容简述
1	项目经理	全院保洁、运送、护理员	1	全院管理
2	保洁主管	全院保洁	1	保洁管理
3	运送主管	全院病人陪检和转运、标本、配送	1	运送管理
4	专项主管	全院专项、外围、垃圾转运、夜班值班	1	专项管理
管理员岗位数合计: 4 岗				

浙江省人民医院望江山院区总岗位数为 **131** 岗, 其中保洁、运送、护理员等岗位数为 **127** 岗, 管理员岗位数为 **4** 岗。