

柳州市柳江区人民医院后勤服务外包采购合同

采购人（甲方）：柳州市柳江区人民医院

供应商（乙方）：广西新生活医养健康服务股份有限公司

项目名称：柳州市柳江区人民医院后勤服务外包采购项目

项目编号：LZZC2024-G3-060244-GXDX

柳州市柳江区人民医院后勤服务外包采购合同

合同编号：_____

采购计划号：LJZC2024-G3-00466

采购人（甲方）：柳州市柳江区人民医院

供应商（乙方）：广西新生活医养健康服务股份有限公司

项目名称：柳州市柳江区人民医院后勤服务外包采购项目

项目编号：LZZC2024-G3-060244-GXDX

签订地点：柳州市柳江区人民医院 签订时间：2024.12

本合同为中小企业预留合同：（是/否）。

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招标文件规定条款和乙方投标文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

一、项目概况

1. 项目名称：柳州市柳江区人民医院后勤服务外包采购项目，服务项目：后勤服务、医疗卫生、特殊岗位等外包采购。

2. 项目服务地点：柳州市柳江区人民医院，总用占地面积约 70 亩，医疗保洁服务面积约 51419.11 m²，外围卫生服务面积约 31977.07 m²，开放床位数 645 张。

二、合同文件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

1. 中标通知书；
2. 服务需求一览表；
3. 甲、乙双方商定经政府采购监管部门确认后的补充协议书。

三、委托管理事项及乙方提供的服务内容

1. 按照本项目招标文件《招标项目项目需求》中服务内容的所有要求执行。
2. 具体服务内容包含采购文件的《项目需求》、报价文件的所有承诺服务内容。

四、合同金额及合同期限

1. 合同金额：本合同总金额为：10,498,557.42元（人民币人民币壹仟零肆拾玖万捌仟伍佰伍拾柒元肆角贰分），每月服务费：291,626.60元/月。

2. 服务期限：本合同期限：叁年，自2024年11月03日起至2027年12月02日止。

3. 因甲方场地、服务量重大变化导致乙方服务人员需要调整的，甲乙双方协商需增减人数，按人均价格×增减人数进行增减费用。

4. 服务项目汇总表（详见附件）

五、甲方的权利和义务

1. 与乙方议定年度管理计划、年度费用概预算、决算报告。
2. 对乙方的管理实施监督检查，每年进行一次全面考核评定，如因乙方管理不善管理失误，引发群体事件或造成重大经济损失，有权解除合同。
3. 合同执行过程中甲方项目监督成员有权定期和不定期的核对乙方的作业人员、服务情况。乙方不得随意撤换服务、技术人员，否则将视之为违约，按合

同相关条款承担违约责任，同时乙方必须按合同有关规定继续履行合同；情节严重者，甲方有权解除合同。

4. 甲方有计划地为乙方划定工作范围提供有关资料，并定期和不定期地在工作中实行中进行质量检查和相关合同条款检查，如有违规违约的行为可按有关规定处理。

5. 甲方应力所能及的给乙方正常工作提供工作和生活便利。

6. 甲方有权针对不服从或不配合甲方工作的管理人员甲方有权要求更换。

7. 法律、法规、政策规定的其他权利、义务。

8. 甲方为乙方提供办公室以及库房各一间，水电费由乙方承担。

9. 甲方应按照合同约定时间按时转每月服务费用给乙方。

六、乙方的权利和义务

1. 根据有关法律、法规政策及本合同的规定，制订该物业的各项管理办法、规章制度、实施细则，自主开展各项管理活动。

2. 项目策划前编制项目实施方案和管理方案，项目完成后编写项目总结，在工作过程中，严格按照项目实施方案的规范、规程、规定、图式等要求作业，确保项目维护服务符合甲方的要求。

3. 乙方必须接受甲方对合同执行的监督检查，并应严格按质量管理方案实施项目管理。对检查发现的问题，乙方必须按甲方下达的书面意见进行整改，否则视之为违约，按合同相关条款承担违约责任，情节严重者，甲方有权解除合同。乙方必须做到安全生产。

4. 乙方应自负合同执行期间施工人身、设备安全责任。在合同期内由于乙方工作人员不服人管理规定、不按操作规程操作所引发的安全事故均由乙方负责。

5. 乙方应服从甲方感控、疫情防控管理制度及政府指令性任务，并加强自身内部卫生防控管理工作。

6. 负责工作人员的工资、社保、医保、工伤、失业、计划生育保险，节假日加班费用等。

7. 医疗垃圾运送人员按二甲医院要求的体检。

8. 员工的工作服及安全防护的劳保用品。

9. 必须承诺不能发生拖欠员工工资的问题，一经发现，甲方有权解除合同，所产生的一切后果由乙方负责。若拖欠工资是由于甲方未能及时回款所致，则不属于乙方的责任。

10. 乙方应该确保派遣人员工资不低于柳州市最低工资标准并应按柳州市社保缴费标准为派遣人员缴纳五险一金，如合同期内遇最低工资标准政策性调整，所需费用由乙方自行承担。

11. 乙方应督促服务人员按时按量完成双方约定的各项工作，包括但不限于法定节假日、服务人员个人问题或不可抗力等因素导致的服务人员加值班，所需额外工资按劳动法规定由乙方自行解决。

七、管理目标

乙方按医院后勤社会化服务行业标准提供优质服务。根据甲方的委托管理事项制定出本后勤社会化服务管理分项标准，与甲方协商同意后作为本合同的必备附件。

八、管理服务费用

1. 非医院拨款部分：护工（护理费收取）的费用由乙方自行负责，严格按照规定自行收取相关费用，自负盈亏；收费标准应提交甲方备案。

2. 医院拨款部分：本项目无预付款，合同签订后中标供应商按合同要求为采购人提供服务，服务期中每月由中标供应商开具相应金额的有效发票给采购人，采购人收到发票后三十日内支付款项给中标供应商（不计息），直至合同款项支付完毕（以实际结算为准）。如因成交供应商未能及时开具发票造成款项支付延时的，后果由成交供应商自行负责。

3. 护工收费标准：

① 普通科室：三级护工：15 元/天、二级护工：40 元/天、一级护工：60 元/天

② 感染科：三级护工：18 元/天

③ 儿科：三级护工：10 元/天

九、违约责任

1. 乙方所提供的服务等质量不合格的，应及时调整，调整不及时的按逾期提供服务处罚；因服务质量问题甲方不同意接收的或特殊情况甲方同意接收的，乙方应接受甲方提出整改，并及时改进。

2. 乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任（包括第三方以及甲方的损失赔偿）。

3. 乙方在提供服务的期限内，因设计、技术质量、服务标准等缺陷和其它质量原因造成的问题，由乙方负责，费用从合同付款中扣除，不足另补。

十、其他事项

1. 双方可对本合同的条款进行修订更改或补充，但应书面签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

2. 合同规定的服务期满，本合同自然终止，双方如续订合同，应在合同期满1个月前向对方提出书面意见。

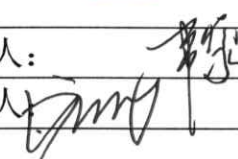

3. 本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规及时协商处理。

4. 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决；协商不成时，提请物业管理主管部门调解；调解不成的，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

5. 本合同之附件均为合同有效组成部分，本合同及其附件内空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。本合同及其附件和补充协议中未规定的事项，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和政策执行。

6. 本合同一式捌份，甲方伍份，乙方贰份，采购管理部门及采购代理机构各执壹份，具有同等法律效力。

7. 其他约定事项：合同履行中，如需修改或补充合同内容，由双方协商另签署书面修改或补充协议作为本合同不可分割的一部分。

甲方：（章）柳州市柳江区人民医院 2024年12月03日	乙方：（章）广西新生活医养健康服务股份有限公司 2024年12月03日
单位地址：	单位地址：南宁市高新区新际路10号南宁东盟企业总部港E2栋十二层Y12-01室
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人： 	或委托代理人： 
电话：	电话：0771-5771209
开户银行：	开户银行：兴业银行股份有限公司柳州分行
账号：	账号：553010100100650504
邮政编码：	邮政编码：

服务项目汇总表

项号	服务名称	数量	单价	合价	备注
1	医疗卫生服务	51419.11 / 平方米	3.10 元/平方米·月	5738372.68	无
2	外围卫生服务	31944.07 / 平方米	0.39 元/平方米·月	448494.74	无
3	后勤特殊岗位电梯服务	6	2870元/人月	619920.00	无
4	后勤特殊岗位洗漆服务	6	2885元/人月	623160.00	无
5	后勤特殊岗位土木服务	1	4950元/人月	178200.00	无
6	后勤服务	1 项	338370.00	338370.00	绿化、送氧、医疗垃圾、生活垃圾等
7	导诊服务	16	3195元/人月	1840320.00	无
8	业务助理岗服务	6	3295元/人月	711720.00	无
合计金额	大写：人民币壹仟零肆拾玖万捌仟伍佰伍拾柒元肆角贰分 小写：¥10,498,557.42				
服务期	自合同签订之日起三年				



1.中标通知书

中 标 通 知 书

广西新生活医养健康服务股份有限公司：

广西鼎信建设工程咨询有限公司受柳州市柳江区人民医院的委托，就柳州市柳江区人民医院后勤服务外包采购项目（采购编号：LZZC2024-G3-060244-GXDX）采用公开招标方式进行采购，按规定程序进行了公开招标采购，经评审小组评审，采购人确认，贵公司为本项目成交供应商，其成交项目内容为：柳州市柳江区人民医院后勤服务外包采购一项，成交金额为：人民币壹仟零肆拾玖万捌仟伍佰伍拾柒元肆角贰分（¥10498557.42元），服务期限：自合同签订之日起三年。

请贵公司接此通知书后在二十五日内与采购人签订合同，并按竞争性磋商文件要求和响应文件的承诺履行合同。

特此通知

采购人联系人：潘献乔

联系电话：0772-7221718

采购代理机构联系人：陆文静

联系电话：0772-2630602

广西鼎信建设工程咨询有限公司

二〇二四年十一月四日



2.项目需求

第三章 项目需求

说明:

1.为落实政府采购政策需满足的要求,本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定。

2.“实质性要求”是指项目需求中带“▲”的条款或者不能负偏离的条款或者已经指明不满足按投标文件按无效处理的条款。

3.供应商应根据自身实际情况如实响应招标文件,不得仅将招标文件内容简单复制粘贴作为投标响应,还应当提供相关证明材料。对于重要技术条款或技术参数应当在投标文件中提供技术支持资料,技术支持资料以招标文件中规定的形式为准,否则将视为无效技术支持资料。

4.供应商必须自行为其竞标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。

5.本项目的所属行业:其他未列明行业。

一、基本情况

本项目为柳州市柳江区人民医院后勤服务、医疗卫生、特殊岗位等外包采购。柳江区人民医院(位于广西柳州市柳江区拉堡镇乐都路335号)、总用地面积约70亩,医疗保洁服务面积约51419.11平方米,外围卫生服务面积约31944.07平方米,开放床位数645张

二、采购清单及预算:

序号	服务需求名称	最高限价(元)	人数/面积	小计(元)	备注
1	医疗卫生服务	3.10元/平方米·月	51419.11/平方米	5738372.68	
2	外围卫生服务	0.40元/平方米·月	31944.07/平方米	459994.61	
3	后勤特殊岗位电梯服务	2890元/人/月	6	624240	
4	后勤特殊岗位洗涤服务	2890元/人/月	6	624240	
5	后勤特殊岗位土木服务	5000元/人/月	1	180000	
6	后勤服务	338400	1项	338400	
7	导诊服务	3198元/人/月	16	1842048	
8	业务助理岗服务	3298元/人/月	6	712368	
合计				10519663.29	

三、服务期限

自合同签订之日起三年

四、项目需求范围及主要工作要求

(一)医疗卫生服务范围及主要工作要求

包括但不限于1号楼、临时普通发热门诊、2号楼(含地下室、不含2号楼3楼发光字平台、2号楼5楼裙楼屋面、16楼楼顶)、3号楼、4号楼(不含委培生宿舍)、5号楼(不含实习生宿舍)、6号楼、抽

血室及CT候诊区、康复训练室、高压氧舱、发热门诊、11号楼（不含地下室及楼面配餐间）、关爱门诊储藏间及留痰室、CT留观室等全院医疗卫生区域。

主要工作为医院所有医疗病区的地面、墙面、顶面、物件等医疗规范要求的清洁、消毒、卫生等以及上级临时指令工作。

（二）外围卫生服务范围及主要工作要求

包括但不限于院区及生活区外围卫生（含生活区楼梯走道）、2号楼3楼发光字平台、2号楼5楼裙楼屋面、2号楼16楼楼顶，11号楼地下室及楼面配餐间、物资仓库、党员活动室、门卫/岗亭、拥军接待室、膳食坊、4号楼委培生宿舍、5号楼2楼行政办公区域、5号楼三楼实习生宿舍、总务科药房办公区域、职工板房宿舍、单车棚、专家宿舍（4间）、9号楼2楼实习生宿舍、医用氧运送、回收服务、绿化养护服务、生活垃圾及医疗垃圾收集、运送服务以及创城卫生、爱国卫生和院外卫生责任区等后勤卫生服务。

主要工作为：院区、生活区公共区域、院外责任区域、门前三包区域等的清洁、卫生、垃圾等收集和清运、公共绿地养护服务等以及上级指令性临时工作。

（三）特殊服务范围及主要工作要求

1、放射科导诊服务

- （1）主要工作为患者办理放射检查、预约、划价等手续及发放每日报告单，并签名留底。
- （2）负责办理借还片手续，统计每日和每月工作量。
- （3）负责每日各种资料归档、登记和保管等以及服从科室工作分配和管理。
- （4）服从科室工作分配和管理以及上级临时工作指令。

2、妇产科康复治疗室卫生服务

- （1）主要工作为负责妇产科康复治疗室内环境卫生、洗头用物准备、煮茶熬水及中药水等以及为病人及客户洗头服务。
- （2）协助中医班完成物品准备及中医治疗工作。服从科室工作分配和管理
- （3）服从科室工作分配和管理以及上级临时工作指令。

3、血液净化科卫生服务

- （1）主要工作协助医生做好早中晚透析病人的分流工作。
- （2）负责通知病房接送早中晚住院病人透析工作，送标本、负责早、中、晚班透析结束后的铺床和清洁床单元的工作。
- （3）负责血液净化科整层楼的卫生清洁工作。负责整理库房和被服室工作、负责医疗垃圾登记与交接工作
- （4）服从科室工作分配和管理以及上级临时工作指令。

4、药学科送药服务

- （1）主要工作为负责药学科各部门日常环境卫生、配送药品前核对发药清单、按要求安全将药品送达科室。
- （2）做好药品移交复核工作、收回发药清单首联单。
- （3）协助科室做好大输液使用计划和入库工作、负责送药工具的维护、清洁等工作以及服从科室工作分配和管理以及上级临时工作指令。

5、电梯服务

- (1) 主要工作为院区所有的电梯司乘服务以及电梯的日常清洁、卫生、消毒工作。
- (2) 协助院方对被困人员的施救、安抚工作。

6、洗涤服务

- (1) 主要工作为负责后勤的被服、手术包布等洗涤、消毒、晾晒和下收、下送。
- (2) 服从科室工作分配和管理以及上级临时工作指令。

7、土木服务

- (1) 主要工作为病逝患者的尸体转运、留存和太平间的卫生、消毒
- (2) 配合公安机关和上级部门对尸体查验、解剖等工作。
- (3) 24小时值班制。
- (4) 服从科室工作分配和管理以及上级临时工作指令。

8、医用氧运送服务

- (1) 主要工作为院方医用瓶装氧气的收、发、运送服务。
- (2) 做好氧气存储室氧气的安全、卫生、清洁工作。
- (3) 做好医用氧使用、租借、报废台账登记工作。
- (4) 24小时值班制。
- (5) 服从科室工作分配和管理以及上级临时工作指令。

9、导诊服务

- (1) 主要工作为协助门诊和相应科室做好护送患者做各项辅助检查，入院、就诊引导工作。
- (2) 服从科室工作分配和管理以及上级临时工作指令。

10、助理岗服务

- (1) 主要工作为协助医院体检科、项目办、设备科、病理科等科室科内、科外日常工作，体检科、项目办助理岗工作。
- (2) 服从科室工作分配和管理以及上级临时工作指令。

11、垃圾暂存间管理员服务

- (1) 主要负责医疗垃圾的院内收集、暂存和与绿洁回收公司转运交接和医疗垃圾暂存区域及转运车辆的卫生、消毒工作。
- (2) 服从科室工作分配和管理以及上级临时工作指令。

五、人员配置需求

- 1、外围卫生服务（含宿舍区、院区外围卫生、绿化、宿管等服务）：五官端正，身体健康，年龄 53 周岁以下。
- 2、后勤服务（含送氧、医疗垃圾收集运送、医疗垃圾暂存处管理）：五官端正，身体健康，年龄 53 周岁以下。
- 3、后勤特殊岗位（含土木、电梯、洗涤服务）
 - 3.1 后勤特殊岗位土木服务：五官端正，身体健康，年龄 53 周岁以下。
 - 3.2 后勤特殊岗位电梯服务：五官端正，身体健康，年龄 45 周岁以下。

3.3 后勤特殊岗位洗涤服务：五官端正，身体健康，年龄 50 周岁以下。

2、医疗卫生服务 73 人（含特殊岗位 5 人、含管理岗位 3 人），须满足每个岗位的最低人数要求，五官端正，身体健康，年龄 53 周岁以下。

3、导诊服务 16 人，大专以上学历、五官端正，身体健康，年龄 50 周岁以下。

4、业务助理服务 6 人，大专以上学历、五官端正，身体健康，年龄 50 周岁以下。

5、院区护工人数由采购单位根据护理部审核确定。

(一) 人员配置表

柳江区人民医院各科室卫生等服务岗人数				
序号	范围	岗位	人数	备注
1		呼吸内科	1.5	
2		心血管内科	1	
3		全科医学科	1	
4		神经内科	1.5	
5		感染科	2	
6		消化内科	1	
7		中西医结合外科	1	
8		脊柱关节外科	1	
9		神经外科	1	
10		泌尿外科	1	
11		妇产门诊	2	
12		妇科病房	1	
13		产科一病区	1	
14		产科二病区	1	
15		手麻科	3	
16		重症学科	1.5	
17		胃镜室	1	
18		门诊部	7	含疼痛门诊
19		急诊科、夜急诊	2	
20		中医科	2	病房及门诊
21		康复科	2	病房及门诊
22		血液净化科	4	(2 人白班、2 人夜班协助科室做好透析患者分流、接送及标本送检和病区日常卫生等工作)
23		介入室	0.5	
24		技能培训中心、地质队门诊	0.5	
25		放射科	2	(其中 1 人协助导诊等以及科室安排的其他工作)
26		儿科门诊、儿保门诊	1	
27		儿科一区	1	
28		儿科二区	1	
29		新生儿	1	
30		耳鼻喉科	1	

31		供应室	1	
32		检验科	2	
33		皮肤科	1	
34		体检科	1	
35		胃镜室	1	
36		病理室	0.5	
37		药学科	3	卫生、送药
38		院办/职能科	2	
39		专业组	2	负责中央空调出风口、回风口、分体空调面板、过滤网、病区吊顶、轨道、壁扇、玻璃的等清洁消毒
40		点扫	2	
41		机动	2	
42	后勤服务	含送氧、医疗暂存处管理, 医疗垃圾收集运送等服务	1项	
43	后勤特殊岗位服务	洗衣房	6	
44		电梯员	6	
45		土工	1	
46	医疗导诊服务	门诊部	9	
47		胃镜室	1	
48		儿童保健科	1	
49		中医科	1	
50		皮肤科	2	
51		五官科	2	
52	医疗助理岗服务	项目办	3	大专以上学历
53		体检科	1	大专以上学历
54		病历科	1	高中以上学历(女性)
55		设备科	1	高中以上学历
56	医疗特殊岗位服务	妇科门诊、供应室	5	其中妇科洗头服务3人、供应室器械、物品消毒2人
备注: 人员符合身体健康,五官端正,四肢活动正常要求。				

(二) 管理人员

供应商须拟投入1名专职管理人员,负责本项目所有服务工作及服务质量管理。

六、人员配置和经营模式

服务方自主经营部分:为医院配置一定数量的陪护人员(护工数与病人数比例不少于1:20,具体以医院需求审核为准),采取自主经营,自负盈亏模式,医院不收取管理费。

七、具体内容和要求以及考核标准

(一) 管理人员

1、在医院管理部门领导下全面负责对柳江区人民医院后勤服务、导诊、助理岗、保洁、电梯、绿化、洗涤、宿管、土工等运行实施一体化管理，处理和协调医院与管理处的业务关系，在业务方面接受医院相关部门的指导和监督。

2、负责医院后勤服务、医疗卫生服务、特殊岗位服务等的工作安排，劳动工具分配，并制定相关奖惩制度。

3、负责上传下达医院指派的任务。

4、负责日常监督巡视，处理投诉建议及整改工作，并做好记录。

5、服从和接受医院或上级管理部门的临时工作安排

（二）保洁消毒管理要求

① 消佳净消毒液配制：按医院感染管理要求配制。

② 84 消毒液配制：按医院感染管理要求配制。

③ 操作要求及消毒卫生标准：

A、地面每天上下午各湿拖 1 次，普通区域无血液/体液污染的用清水拖，普通区域被血液/体液污染、按院感要求配置浓度为 500MG/L 含氯消毒剂拖一次，特殊科室用浓度为 500MG/L 含氯消毒剂拖两次（如重症监护室、手术室、产房等）。

B、抹床头柜毛布要求专柜专用；毛巾清洗干净，用浓度为 500MG/L 含氯消毒剂浸泡消毒，洗净晾干留第二天备用；抹床头时配用浓度为 500MG/L 含氯消毒剂浸泡湿抹桌面及桌子四周。

C、厕所每天用浓度为 500MG/L 含氯消毒剂冲洗一次，并定期用稀盐酸清洗瓷盆污垢。

D、每周用 95% 的酒精浸湿毛布抹紫外线灯管二次；注射室、手术室等特殊科室每天抹一次。

E、每天上下午各清洗痰盂一次，上午清洗后并用浓度为 500MG/L 含氯消毒剂浸泡 30 分钟方能捞出使用。

F、便盆、尿壶先冲洗干净，再用浓度为 500MG/L 含氯消毒剂浸泡，便器不能漂浮于水面，1 个小时后捞出清洗，分类摆好，晾干备用。

G、浸泡池的消毒水每天更换一次，并注明浸泡液的名称、浓度和浸泡的有效时间（贴更换日期的标签）。

H、浸泡池盖子上面要保持整洁，不能放任何物品；

I、垃圾篓、垃圾桶、果皮箱每周清洗、用浓度为 250—500MG/L 含氯消毒剂清洗消毒一次。

J、注射室凳子、候诊椅每天用浓度为 250—500MG/L 含氯消毒剂消毒、抹干净。

K、洗手盆、水池每周用去污粉或洗洁精清洗，定期用消毒水消毒（每周两次）。

L、门窗等用的抹布与床头柜用的抹布分开；治疗室用的抹布与其它工作间的抹布分开。

M、生活垃圾与医疗垃圾要严格区分；医疗垃圾用黄色塑料袋装、生活垃圾用黑色塑料袋装。

N、病人出院时要及时清理床头柜，把床头柜从里至外清洗再用消毒水进行彻底消毒；同时要用消毒水抹床头柜墙壁及床架。

O、病人死亡的终末处理，先用紫外线进行空气消毒后全面清理房间，及时处理垃圾，并用含氯消毒。

P、医院废物的收集运送应分类收集，密闭运送，无害化处理，日常、特殊区域或非常时期并按国家与医院有关制度标准执行。

④ 生活垃圾与医疗垃圾的区分

生活垃圾：无传染病毒、日常生活产生的垃圾；

医疗垃圾：一次性试管、手套、纱布；棉球、棉签等有可能产生病毒感染的垃圾；

⑤ 测量消毒配比方法

先用量杯测量水和消毒液的比例，进行配制，再用测试纸测试，看测试纸的颜色及显示的配比比例：浓度过低，颜色太淡（浅棕色）；浓度适中，呈橙色；浓度过高，呈黑棕色。

⑥ 清洁区的划分及拖把的分类使用

A、清洁区：医护办公室、治疗室、配餐室、库房、值班室等工作人员使用地方

B、半污染区：病区走廊、公共区域、普通病区和化验室等

C、污染区：病室、厕所、浴室、特殊病区、传染性病区等

D、所有拖把标记明确、分开清洗、分开悬挂晾干。

（三）卫生服务工作内容和工作范围及考核标准

1、主要工作内容

1) 完成医院所有病区的地面、墙面、天面、物表的清洁、消毒以及完成医院或科室临时交办的其他任务，并要求配合医院的检查，质量达到医院要求标准。

2) 全年 365 天为工作日，每班工作时间为 8 小时，门诊每天工作时间应提前 1 小时保洁，保证卫生工作不间断，夜间 12 点前，中午安排人员点扫，下班后再进行一次保洁，其间随时现场保洁。

3) 科室卫生员按照科室卫生员分布表及时间执行医院保洁工作服务质量标准。

2、工作范围

1) 公共区域：包括楼梯、电梯厅、走廊、扶手、墙面、墙裙、连廊、窗户窗框、窗沟、玻璃、楼梯防火门、连廊挡风门以及区域内各种标志物保洁等。

2) 病房科室：负责病房地面、墙面、墙角线、开关、设备带及呼叫器、病床及床头柜、窗户、窗框、窗沟、纱窗、阳台玻璃门及门沟等的保洁工作。

3) 病区及公共卫生间、清洁间：负责区域内的地面、墙面、天花板、灯饰、排气扇出风口、水槽、镜面、窗户、拖把池、厕门、便池、防护垫、玻璃、窗台、垃圾桶（大、小）、垃圾车、垃圾袋、外门以及拖布等清扫工具、物品的保洁。

4) 院办及各行政科室：负责区域内的地面、墙面、天花板、玻璃、窗台、地脚线废纸篓、办公桌、科室牌等保洁。

5) 职工生活区：负责垃圾的收取及清运并清洁垃圾桶；负责生活区道路、绿地、楼道、公共场所（含公共厕所及公共洗澡间）的清扫及楼梯扶手、路灯、楼道灯的清洁。

6) 不锈钢垃圾桶每季度上油一次。

3、卫生服务质量考核表，详见附件 1

（三）特殊科室工作时间和服务要求及考核标准

1、工作时间

7.30 至 11:30；14:00 至 18:00。

2、血透室工作要求

- (1) 清洁血透室各工作间的卫生，用消毒液擦拭物体表面及拖地（上午、下午各一次）
- (2) 将室内垃圾桶内垃圾倒掉并清洗垃圾桶外壳（上午、下午各一次）
- (3) 每天清洗复用间水池和洗手池
- (4) 擦拭门窗、柜、治疗车、桌、椅、床头柜等（床头柜每天1次，其它每周1次）
- (5) 更换出院病人床单、被套、整理床单元

3、手术室工作要求

- (1) 每天将手术室公共楼道走廊地面及陪人休息室清拖干净（上、下午各1次）。
- (2) 清洁无菌手术区及各手术间的物体表面及拖地（上、下午各1次）。
- (3) 清洗洗手间水池，清洗间及污物间的卫生。
- (4) 每天负责登记、发放钥匙、发放洗手衣裤、拖鞋及口罩帽子。
- (5) 清洗拖鞋。
- (6) 每天洗厕所、倒垃圾并换袋（每天2次）。
- (7) 将垃圾送到垃圾池。
- (8) 每天负责送包消毒的工作。
- (9) 手术间术后卫生，做一台清一台。
- (10) 清洁手术室内走廊墙面瓷砖清洁干净。
- (11) 门的擦拭。
- (12) 收集洗手衣裤并与洗衣房工作人员清点。
- (13) 清扫蜘蛛网，随有随清。
- (14) 将窗户及窗槽清洁干净；电风扇、天花灯、电视架、空调的清洁（每月1次）。

4、重症室工作要求

- (1) 保持室内外清洁，每日通风换气二次，每次20~30分钟。
- (2) 清洁卫生宜湿式打扫，每日用1:500的有效氯消毒液擦拭地面两次，物体表面如门把手、桌面、床面等，每日用消毒液擦拭2次。
- (3) 牢记“床单位”，进行逐一清洁、消毒，
- (4) 室内卫生间每日进行彻底清洁和全面消毒处理。
- (5) 特殊病房实行一室一拖把，并配备专用抹布。
- (6) 每周紫外线消毒两次，每次1~2小时。（护士做）
- (7) 病人污物及时清洁并做消毒处理。
- (8) 病人出院，做好终末消毒和病房彻底清洁。
- (9) 严格执行各项消毒隔离制度和操作规程。

5、门诊、急诊及大厅工作要求

- (1) 保持室内清洁卫生，地面应湿式清扫。
- (2) 凡经常接触病人及工作人员的物品及物品表面、用具、地面等，应每日用1:200的有效氯消毒液擦拭两遍，如桌面工作台，操作台、采血台、采血内外窗口等等

(3) 门诊大厅、各诊区、走廊保持清洁，无灰尘，无纸屑，每天拖拭2次，拖擦工具固定使用，每次用后用有效氯500mg/L的含氯消毒剂作用30分钟，或0.5%过氧乙酸作用30分钟。晾干、备用。随脏随扫。

(4) 扶梯、诊椅、诊桌、门把手等物体表面保持清洁，无灰尘、无污垢，有效氯500mg/L的含氯消毒剂擦拭消毒每日2次。

6、卫生服务质量考核表，详见附件2

(四) 领班、导诊、助理服务工作内容要求和岗位职责及考核标准

1、工作时间：

上午 7: 30: -12: 00 下午 14: 30-17: 30

1、领班工作要求

- (1) 责自己保洁区域内的保洁工作；
- (2) 负责员工轮休、应急代班工作；
- (3) 协助管理处主任进行日常管理工作；
- (4) 负责小组保洁区域内现场管理；
- (5) 带领小组成员按时、按质、按量完成每日工作任务；
- (6) 负责小组成员保洁工作临时调配；
- (7) 负责处理操作现场的问题；
- (8) 负责保洁员工跟工培训；
- (9) 负责本小组员工的日常工作考勤和卫生检查及卫生督导工作；
- (10) 组织本班组员工开班后会。

2、领班岗位职责

(1) 协助主管日常工作检查、监督、指导、记录、统计、总结和汇报工作，服从上级领导的工作安排，并对所安排的工作负责。

- (2) 巡回检查工作质量，负责小组成员工作临时调配，合理统筹安排员工的休息和请假。
- (3) 负责指导小组成员使用、申领、保管工作及材料。
- (4) 负责对新员工的基本作业操作规程进行培训。
- (5) 负责做好员工的思想工作，督导员工不良行为，协调员工内部矛盾及员工与客户之间的冲突。
- (6) 负责各项规章制度、工作流程的具体落实，做好垃圾督导员、控烟劝阻员工作。
- (7) 及时汇报工作中遇到的疑难问题，给出合理解决办法。
- (8) 组织本班组员工开培训会、例会。
- (9) 能清晰表达意见，善于上下沟通，平行协调，主动自发与人合作。
- (10) 完成交待的临时性、公益性、突发性任务。

3、导诊服务岗位职责

协助门诊和相应科室做好病人入院、就诊引导及科室安排的各项工作。

4、导诊服务内容

- (1) 负责为患者服务指引、咨询、答疑等就医指导。
- (2) 负责为就诊者提供电梯引导、提示服务，为有需要者提供及时帮助。

- (3) 负责指导门诊患者分诊、挂号服务。
- (4) 根据科室要求负责医疗辅助性工作任务。

5、导诊服务要求

- (1) 文明礼貌、热心、勤快，热情主动接待病人，礼貌待患，有问必答，白问不厌，遵守保护性医疗制度，解释耐心，指导就诊。
- (2) 不脱岗、不串岗、不逗留、不闲谈。
- (3) 经常性巡视大厅，引导患者挂号、候诊、检查、指导最佳就诊系统。合理安排检查项目，以缩短等候时间。
- (4) 遇残疾人、高龄人、久病体弱患者应热心接待并力所能及的给予帮助。
- (5) 负责协调急危重患者的优先就诊，必要时配合护送到相应的科室抢救。
- (6) 负责解答患者及家属的疑问（在能力范围内，非能力范围内要及时向相应的科室反馈），收集患者及家属的意见和建议，并及时向所在科室护士长反馈。
- (7) 在工作中遇到问题，在能力范围内要及时处理，不能解决的向所在科室护士长汇报。
- (8) 其他：根据科室情况安排

6、助理岗服务要求

- (1) 主要工作为协助医院体检科、项目办、设备科、病理科等科室科内、科外日常工作，体检科、项目办助理岗工作。
- (2) 服从科室工作分配和管理以及上级临时工作指令。

7、助理岗服务岗位职责

- (1) 主要工作内容:协助医院体检科、项目办、设备科、病理科等科室日常工作，体检科、项目办助理岗具备大专以上学历；设备科、病理科助理岗具备高中以上学历。熟练使用办公软件和网络应用能力。
- (2) 在护士的指导下工作，负责护送门诊患者做各项辅助检查，入院、就诊引导工作。
- (3) 检查各科室物品，请领补充。
- (4) 检查各分管区域物品及设备，如有损坏及时报修相关部门。
- (5) 在护士的指导下做好预约记录。
- (6) 指导患者及家属打印报告单及化验结果，妥善保管各病理单子。
- (7) 协助护士复印工作。
- (8) 指导或帮助患者办理就诊二维码、填写病历封面。
- (9) 主动为患者提供平车、轮椅服务，为行动不便的患者协助就诊、检查、办理住院手续等。
- (10) 巡视候诊区域患者情况，特殊情况的患者及时报告医护人员并给予生活上照护。
- (11) 接听科室电话，必要时向医护人员反馈。
- (12) 指导患者或家属线上交费。
- (13) 每30分钟巡视分管环境卫生，发现问题立即电话通知保洁员。
- (14) 做好控烟工作，加强巡视，如发现有患者或家属有吸烟现象，立即劝阻，并做好登记。
- (15) 协助护士统计当日工作量，并做好记录，保持服务台整洁。
- (16) 雨天为患者或家属提供雨伞袋。

- (17) 下雨天接送无雨伞患者入院就诊及离院患者到院内指定停车位处。
- (18) 做好各分诊台及自助机的清洁卫生。
- (19) 每 30 分钟送血标本 1 次。
- (20) 引导放射科患者登记、检查、取报告。
- (21) 负责儿科门诊白班及夜班患者的就诊引导工作。
- (22) 指导患者自助开单。
- (23) 在“一站式”医保办工作人员的指导下完成相关工作。
- (24) 负责内镜室各种内镜清洁，负责整理候诊室及检查室内清洁。
- (25) 接待胃肠镜待检患者，安排受检患者排号，负责内镜检查登记及报告的发放工作。
- (26) 做好检查操作前非诊疗准备工作，如备清水、室内环境清洁、物品放置有序。检查结束后配制含氯消毒剂擦拭每个槽及内镜推车，每天紫外线消毒洗消间。
- (27) 为患者煎煮保健茶，为因治疗或自身原因行动不便患者递保上一杯保健茶。
- (28) 协助护士做各项治疗前期准备工作：整理床单元，归类放置洗衣房送来的衣物。
- (29) 儿科区协助家属进行中药熏洗治疗，做各项治疗前期准备工作。
- (30) 负责中医优质项目治疗用具的清洁及消毒，保持煮中药区域的清洁等。
- (31) 负责病区病房空气消毒工作及空气消毒机子的维护工作等。
- (32) 协助完成病区中医项目开展的前期工作。

6、领班、导诊、助理服务考核标准，详见附件 4

(五) 医用氧运送服务服务工作内容要求和岗位职责及考核标准

1、主要工作内容

院内医用瓶装氧气的运送服务，保证氧气存储室安全、清洁等工作，24 小时值班制。

2、服务工作要求

- ①在管理处主任、医院的领导下完成本职工作及遵守相关制度。
- ②氧气仓库内严禁有明火和热源、仓库内卫生及地面保证干爽干净。
- ③负责全院的氧气运送到科室保证科室正常工作。
- ④运送氧气到科室途中注意安全及时与科室做好交接双方签字认可，及时收回氧气空瓶。
- ⑤氧气空瓶与氧气满气瓶分开存放，并且有明显的标示区分。
- ⑥定期检查氧气瓶外表附件是否完好，发现有损坏的及时上报相关部门，维修或报废。
- ⑦定期检查液态氧立罐，氧气瓶存氧量，当液态氧立罐低于 3 立方、氧气瓶低于 10 瓶时，立即报告院方专职管理员。
- ⑧定期检查液态氧立罐管道，每周不低于 2 次对结霜管道进行除霜、排气。
- ⑨统计每月进、出氧气瓶的数量并交院方专职管理员。

3、岗位职责要求

3.1 负责医院内氧气的配送工作。根据按照医生的嘱托和患者的需求，将氧气气瓶从氧气储存室或其他存放地点运送到病房或其他需要氧气的科室。

3.2 在配送过程中，确保氧气气瓶的完整性和安全性，避免瓶身受损或氧气泄漏的情况发生。

3.3 坚守工作岗位，严格执行安全操作规程和责任制度，规范操作。

3.4 经常巡检，检查供氧设备和设施的运行情况，发现问题及时处理，并将处理情况做好记录，不能处理的要立即向总务科科长报告。

3.5 牢固树立安全第一的思想，把安全工作作为长效机制，长抓不懈。如氧气发生泄漏等事件，应保持镇静，及时排除故障，杜绝安全事件发生。

3.6 保持供应室清洁、通风，严禁堆放各种杂物。

4、送氧质量考核标准，详见附件 9

（六）宿舍管理员岗位职责及服务工作内容要求

1、工作时间：

上午 07:30-11:30 下午 14:00-17:00

2、主要工作内容

2.1 负责宿舍、公共区域卫生、实习生楼（走廊、楼梯、垃圾桶、各楼层大门、消防设施）室内及室外环境卫生。

2.2 按时完成上级临时交待的其它工作任务。

3、服务工作要求

3.1 严格遵守院方宿舍管理制度，对违反宿舍管理制度和院方纪律的个别员工、实习生提出批评，纠正不良行为，记录在案，必要时报告主管及员工所在部门处理。

3.2 负责定期检查、清扫公共区域及公共物表卫生及楼层宿舍的安全管理，协助搞好各宿舍的维修保养工作，以确保员工宿舍的清洁和安全。

3.3 维护职工宿舍、实习生宿舍区水、电的供应，发现跑、漏情况要及时上报主管通知维修，以保证职工的生活用水、用电。

3.4 严格执行出入登记管理制度，密切注意出入人员，发现可疑的事或物要及时处理、报告，主要防盗、防火。

3.5 严格执行院方各项规章制度，准时上下班，上班期间不擅离工作岗位，不做与本岗位无关之事，重要情况及时记录，加强防火防盗巡视工作。

4、岗位职责要求

4.1 依据宿舍管理制度规定做好宿舍管理工作，并对宿舍消防器材和装置进行定期检查，在值班时保持高度警惕，随时应对突发事件的发生；

4.2 负责宿舍卫生管理，公共区域卫生（走廊、楼梯、垃圾桶、各楼层大门、消防设施）由宿舍管理员每日必须清扫一次、擦洗一次，整理一次，保证走廊、楼梯物品排放整齐并无垃圾、蛛网、吊灰；

4.3 按时完成上级临时交待的其它工作任务。

5、宿舍管理质量考核标准，详见附件 11

（七）电梯司乘服务工作内容及岗位职责及考核标准

1、工作时间

2号楼早班 07:30-15:00。

行政班：7:30-11:30。2:30-17:30。

晚班：07:30-11:30。17:30-21:00。

11号楼：07:30-11:30，14:30-17:30。

2、主要工作内容

2.1 负责电梯间临时卫生及日常保养，保证电梯表面光洁，保持内外环境清洁卫生、机房干净整洁。并保证医院客梯有专人负责导乘服务、全天清洁卫生。

2.2 认真执行电梯安全运行操作规程，保障电梯的正常运行，文明礼貌服务，统一形象，挂牌上岗。

2.3 密切监视和掌握电梯运行状态，及时做好需变动的电梯运行方式的调度、管理工作，以适应客流量的需要。

2.4 电梯发生故障及时报修，同时做好运行情况及故障记录。当班人员遇到运行中的电梯出现紧急情况，立即报告值班领导或管理处办公室，并通知维修人员速来院维修，按应急处理方法进行处理。

2.5 电梯工做好交接班工作，交班时，应交代清楚各机器、设备运行情况；接班者应按规定对各梯进行异声、异味、乘感、照明等项进行检查，如有异常情况应协同维修好才能交接班。同时填写《工作日报表》送管理处办公室，并做好电梯间的清洁卫生工作。

3、岗位职责要求

3.1 遵守劳动纪律，在管理处主任的直接领导下，负责完成分管区域内电梯安全操作、日常巡检和卫生保洁工作；。

3.2 遵守电梯服务规范和安全生产管理制度，严格按设备操作规程操作电梯，自觉按要求和标准完成日常工作，持证上岗，熟悉和掌握电梯性能，做好电梯运行、维护记录。

3.3 司梯时，应随时注意电梯运行状况，发现问题及时处理，出现故障时应正确处置，并及时通知电梯维修人员处理，做好故障记录。

3.4 发生重大情况和突发事件时，要果断采取应急措施，并及时上报。

3.5 提高个人素质，注意仪容仪表和行为举止，严格遵守文明用语和服务禁语规定，态度和蔼，不与客户、病人、同行、同事争执。

3.6 自觉维持乘梯秩序，合理利用电梯资源。

3.7 坚守工作岗位，不脱岗，禁止上班干私活。

3.8 厉行节约，不浪费水电和工作用品。

3.9 端正工作态度，提高思想认识水平，发扬吃苦耐劳、乐于助人、拾金不昧的精神，争当优秀员工。

3.10 保持电梯厢内外环境卫生，及时制止损坏电梯的行为。

3.11 禁止电梯超载、超重运行，及时制止携带易燃、易爆品乘梯行为。

3.12 完成领导交办的各项临时任务。

4、电梯质量考核标准，详见附件 6

（八）绿化服务工作内容要求和岗位职责及考核标准

1、工作时间：

上午 7:00-11:30 下午 14:00-17:30

2、主要工作内容

负责院区责、生活区任区域内的绿化养护管理工作。

3、服务工作要求

- 3.1 树林及草坪及时修剪，确保美观度。
- 3.2 绿化确保 90%成活率，死苗及时清除并补种（苗木费用由院方承担）。
- 3.3 绿化带内保持干净，无杂草、垃圾等。
- 3.4 营造良好的绿化环境，确保环境美观。
- 3.5 精心养护，保证植物色泽鲜明，长势良好。
- 3.6 按院方要求移植苗木、植被，合理优化绿化，确保环境美观统一。

4、岗位职责要求

- 4.1 负责院内绿化带植物的养护、栽培、施肥、追肥、修剪、病虫害的防治；
- 4.2 草坪生长亮化，及时修剪和补栽种。
- 4.3 花卉、绿篱、树木及时修剪，保持观赏效果。
- 4.4 定期浇灌、施肥、松土和排水，做好防积水防毒工作。
- 4.5 定期喷洒药物，预防病虫害，并悬挂警示牌。
- 4.6 养护：对绿化物要及时浇水、施肥、修剪、培土、绑桩、治虫等。
- 4.7 植保状态：防治病虫害，大面积防治每年不少于 2 次。
- 4.8 树木修剪：常年按季节进行修剪，全年自行根据季节性不少于 2 次，要求无枯枝、死树等。
- 4.9 草坪修剪高度不能超过 6 cm、常年保持平整，空秃的及时申请补种，草坪边缘线清晰。
- 4.10 各楼房内的绿化物叶片上无积尘，花盆内无杂物、无积水、无漏水，保持花盆清洁、美观，并定期更换品种。
- 4.11 绿篱修剪要保持观赏面枝叶丰满、茂密、平整、整齐一致，整型树木造型雅观

5、绿化质量考核标准，详见附件 5

（九）洗涤服务内容要求和岗位职责及考核标准

1、工作时间：

上午 7:00-12:00 下午 14:00-18:00

2、主要工作内容

为院方的被服、手术包布等洗涤、消毒、晾晒和下收、下送、缝补工作。

3、服务工作要求

- 3.1 负责医院病人衣服、被单和医护人员的一般工作服清洗消毒工作，但不负责手术衣等手术灭菌物品的灭处理。
- 3.2 洗衣房划分为污染区（收集、分检、清点、处理及清洗衣服、被单）及清洁区（供晾或烘干、缝补、折叠、蓄存及发送洗净衣被和办公）。污染衣被未经洗涤不得进入清洁通道及清洁区，各区受污染程度不同，消毒方法也不同。
- 3.3 衣被的洗涤消毒病人衣被和医护人员的工作服必须分机或分批洗涤。婴儿衣被应单独洗涤，不可与其它衣被混洗。根据衣被受污染程度可分别专机洗涤，特别是传染病人（肝炎、结核等），烧伤病人的衣服应专机洗涤，无条件时也应先洗工作人员的工作服，帽子和口罩；再洗一般病人衣被，最后洗传染性病人、烧伤病人的衣被。

1)一般衣被的洗涤消毒：一般衣被指无明显污染及无传染性的衣被，将衣被收集袋打开，棉质衣被用70℃以上温度（化纤衣被只宜40℃—45℃）在洗衣机内清洗，再用清水漂洗。

2)传染病房和烧伤病房的衣被：必须用含有效氯500mg/L的消毒洗衣粉溶液浸泡10分钟后洗涤，然后用清水漂净。

3)有传染性的衣被：有明显血、脓、便污染的衣被，视为传染性的衣被。在用热水洗涤前，先用冷洗涤液或1%—2%冷碱水将血、脓、便等有机物洗净，将该洗液煮沸，再进行洗涤消毒。

4)衣被储存：应晾（烘）干、熨烫、折叠、储存衣被。对工作人员和病人衣被：一般污染和有传染性的衣被洗涤消毒后应分区或分批晾（烘）干、熨烫、折叠和储存，不宜混杂。熨烫时要特别注意曾受或易受污染之处。新生儿、婴儿衣被应有专用烘干、熨烫、折叠。储存衣被处，不可与其他衣被混淆。

3.4 洗衣（池）机的消毒：洗衣（池）机洗衣后，特别是洗可能有传染性的衣被后，应用90℃以上的水或加消毒剂消毒。

3.5 洗衣房的环境清洁消毒

(1)病房污染区的清洁消毒：上班时打开窗户、保持良好通风，下班时污染区地面用含有效氯500g/L的消毒剂溶液拖到一次。

(2)洗衣房清洁区的保洁：上班时通风开窗一次，清水擦拭桌、椅、工作台面、地面，保持清洁。下班时关闭门窗，减少灰尘和风沙，地面每周用消毒液全面拖擦一次。

3.6 洗衣房人员的卫生

洗衣房工作人员工作前后，特别是处理了污染衣被或具有传染性的衣被后，必须用肥皂流水洗手，即使戴手套，工作完后也应用流水洗手，污染区的工作人员工作时应穿工作服，工作完以后脱下工作服。工作服每天换洗一次。离去时应进行淋浴。熨烫、折叠衣被的工作人员不能患有化脓性皮肤病。工作前用肥皂流水洗手。

3.7 洗衣房的医院感染管理规范

1)布局合理，洁污分开，通风良好；分为洗涤区、折叠区、清洁衣物存放区。物流由污到洁，顺行通过，不得逆流。

2)指定地点收集污物，避免在病房清点，专车、专线运输。运送车辆洁污分开，每日清洗消毒。

3)认真执行衣物清洗的规章制度，分类清洗。被血液、体液污染的衣物应单独消毒、清洗。消毒采用含氯消毒剂，消毒时间不少于30分钟；消毒一般物品有效氯含量 $\geq 250\text{mg/L}$ ，消毒污物品有效氯含量 $\geq 500\text{mg/L}$ ，煮沸消毒为20—30分钟。洗涤剂的洗涤时间为1小时。传染病污染的衣物封闭运输，先消毒后清洗。

4)清洗被服专区存放。

5)工作环境保持卫生，每日清洗消毒，每周大扫除。

6)工作人员做好个人防护，每日洗澡更衣，接触污物后洗手。

4、岗位职责要求

4.1 负责医院各种被服、床单、回收纱布的洗涤、消毒、制作、修补、干燥、烫平等工作，保证医疗、护理工作的需要。

4.2 严格洗涤原料的领取手续，计件下料、节约用料、用水、用电、用汽。

4.3 收回的污染被服，要及时分类消毒、洗涤、干燥、烫平、折叠分类放置，做好供应工作。凡发现破损被服，应修补好后再发放。做到发放的被服无破、潮和不洁。

4.4 坚持上收下送制度，收发被服当面点清，随时办理收发单据，防止差错。被服供应要充足，对科室不开支欠条。

4.5 严格操作规程和分类洗涤制度，防止交叉感染。做到隔离衣与病人被服分开、妇、儿科与其它科病人被服分开，有色与无色被服分开，棉化纤分开。

4.6 加强洗涤机械的清洁，责任到人。机械操作人员应熟练掌握设备性能、不准超负荷运转或空转。机器发生故障应及时报告有关人员进行维修处理。一般人员不得随意修理，严防事故发生。

4.7 缝纫组负责全院各种医用被服，值班室的被服和工作人员的工作服的缝补工作，不能修补的旧品及时办理报废手续。

4.8 各种制品，严格按照临床的标准化制作，既要保证质量，又要节约用料，充分利用边角料。

4.9 爱护裁缝设备，勤保养，定期维护。

4.10 遵守医院的规章制度，上班时间不干私活，不用医院的原料缝制私人用品。

4.11 努力学习业务知识，提高裁剪、缝纫技术，提高成品率和工作效率。

4.12 不准私人洗涤、修补、制做被服。

4.13 保持车间、工作间的清洁卫生，坚持班前清洁，每周末大扫除制度。

4.14 做好防火、防霉、防鼠工作，掌握灭火器操作方法。

5、洗涤质量考核标准，详见附件 7

(十) 外围卫生服务工作内容要求和岗位职责及考核标准

1、工作时间：

上午 6:30-11:00 下午 13:30-16:30

2、主要工作内容

院区、生活区公共区域、院外责任区域的清洁、垃圾清运等工作。

3、岗位职责要求

3.1 在管理处的领导下，在医院相关部门的监督指导下，负责完成分管区域的卫生保洁工作；遵守上、下班制度。

3.2 自觉遵守完成日常工作程序、要求及标准。

3.3 自觉遵守文明用语及服务禁语，注意服务态度，不与病人、同行、同事吵闹，以免影响工作。

3.4 坚守工作岗位，不脱岗，禁止上班干私活。

3.5 厉行节约，不浪费一水一电、一布一带。

3.6 积极参加公司组织学习培训，不断提高业务水平，出色完成公司交付的任务。

3.7 端正工作态度，提高思想认识水平，发扬吃苦耐劳、乐于助人、拾金不昧的精神，争当优秀员工。

4、外围卫生服务质量考核标准，详见附件 2

(十一) 土木服务工作内容要求和岗位职责及考核标准

1、工作时间：

24 小时值班

2、主要工作内容

a 为病逝患者的尸体留存、转运和太平间的卫生、消毒。

b 配合公安机关和上级部门对尸体查验、解剖等工作。

c 24 小时值班制。

3、岗位职责要求

3.1 遵守医院各项规章制度，努力、高效、高质量地完成任务，对上级领导的工作安排负责。

3.2 负责医院尸体的运送和暂时存放。没有医院医务科、病区的通知，管理员不得私自通知殡仪馆运走尸体。

3.3 尸体运出入太平间时，要认真核对死亡卡片，姓名、性别、年龄，以防差错。做好尸体交接登记工作，并双方签字。

3.4 保持室内外清洁、卫生、通风，尸体运走后及时进行室内清洁消毒，保管摆放好工具。

3.5 做好个人防护，防止感染。

3.6 实行 24 小时值班制，电话 24 小时开机，随叫随到。

3.7 尊重死者，对待死者家属态度和蔼，礼貌用语，不许向家属提额外要求、要红包等钱财。

3.8 完成领导交给的其他任务。

4、土木质量考核标准，详见附件 8

（十二）垃圾暂存管理服务工作内容要求和岗位职责及考核标准

1、工作时间

早上 8:00-11:30;下午 14:00-17:30

2、主要工作内容

2.1 负责医疗垃圾的院内收集、暂存和与绿洁回收公司转运交接和医疗垃圾暂存区域及转运车辆的卫生、消毒工作。

2.2 每天上下午及时清运所有垃圾，收集时用垃圾袋装好，按院方规定时间、路线运出。

2.3 清除垃圾时，不能将垃圾散落在楼梯或地面，不能将纸箱等往下扔。

2.4 清运垃圾后，及时清洁电梯和梯道地面

2.5 严格区分生活垃圾、医疗垃圾集运

2.6 按照《医疗废物管理条例》与相关的国家法律法规及医院院感管理的具体要求，对垃圾进行分类收集、专人运送、封闭运送、专人登记管理，详见附件 12。

3、岗位职责要求

3.1 每日上、下午各一次，按院方感控指定垃圾收运时间、路线到全院各科收集、运送垃圾（含医疗、生活垃圾，不含建筑垃圾）至医院总垃圾暂存间后生活垃圾统一在规定时间内集运至环卫站指定地点交接；医疗垃圾按院感要求存放及交接。

3.2 每天二次，负责对医疗废物运送工具和医疗废物暂存间的环境及设施进行清洁和消毒，每天运送和转运医疗废物后要在指定地点内及时进行清洁，清洁后用有效氯为 1000mg/L-2000mg/L 的含氯消毒剂溶液擦拭运送工具、和拖地面。作用 30 分钟后，再用清水冲去消毒液以减少设备被腐蚀。

3.3 每天二次收集垃圾时都必须按照院感控科提供的“医疗、生活垃圾签收表”与保洁员作好交接登记，双方签名工作。

3.4 每月3日前收集上月各科室的“医疗、生活垃圾签收表”汇编成册交由管理处统一管理和院方总务科存档。

3.5 每日一次配合与院方指定医疗废物回收单位做好交接工作。禁止转让、买卖医疗废物。

3.6 切实做好个人防护工作，工作时要穿工作衣裤、戴12层棉纱口罩、工作帽、胶手套、鞋，配备防护镜、防护帽、防护面罩、防护口罩、胶围裙等，视污染情况不同选择使用。工作后要及时进行严格的卫生洗手和手消毒，每天更换、清洗工作服和棉纱口罩等，工作中要严防交叉感染，预防被医疗废物刺伤等伤害，如不慎发生医疗废物刺伤等伤害，要及时采取措施，并汇报主管领导和医院感控科。如产生相关费用则由采购方承担。

4、垃圾暂存间质量考核标准，详见附件3

(十三) 护工服务工作内容要求和岗位职责及考核标准

1、工作时间

每班工作时间为8小时。三级护工按每20张病床安排一名护工；一级、二级护工根据需要或病人需求配备。

2、主要工作内容

- 2.1 在病房护士的指导下对患者进行生活护理工作。
- 2.2 协助护士为住院病人实施晨间和晚间生活护理。
- 2.3 协助整理病人的床单位及物品，负责病房的清洁整齐及病人入院后的铺床及出院后的被服拆收工作。
- 2.4 经常巡视，帮助病人解决生活所需，减少红灯呼唤。
- 2.5 在护士指导下协助恢复期病人下床活动；负责护送病人外出做各种检查和治疗。
- 2.6 为病人打饭、喂饭、清洗餐具，保持开餐后的走廊清洁。
- 2.7 为病人打热水洗漱，帮助病人洗漱、倒大小便、倒痰盂、擦澡、更衣、剪指甲、刮胡子。
- 2.8 协助护士为病人翻身或扶持病人到户外活动。
- 2.9 保洁员下班后当班护工有义务协助保洁工作。
- 2.10 应严格遵守护工服务质量与工作内容认真做好本职工作。
- 2.11 产科的护工含孕、产妇的生活护理。
- 2.12 危重、留置有管道病人的护理必须在护士指导下进行。
- 2.13 危重病人护送必须有护士同行。
- 2.14 负责护送病人检查及入院、送检标本、及各种通知单，如会诊通知、手术通知单等。

3、岗位职责要求

- 3.1 遵守国家各部门相关法律法规及医院各项规章制度。
- 3.2 在医务人员的指导下，辅助完成相应临床照护工作。
- 3.3 严禁护工从事医疗护理专业技术性工作，切实保障医疗质量和安全
- 3.4 负责每日居室通风，布置适宜的病房环境。
- 3.5 负责提供日常生活照护。

3.6 协助护士为生活不能自理或仅能部分自理的患者提供晨晚间照护工作。

3.7 协助非禁食、禁饮患者就餐、餐后清洁、整理餐具。

3.8 负责定时为患者洗浴、洗头、修剪指（趾）甲。

3.9 协助护士为卧床患者翻身、叩背、大小便后进行会阴部清洁。

3.10 协助护士完成痰、尿、便标本留取、送检及取回检查报告。

3.11 协助医务人员完成各种检查和手术的准备工作。

3.12 协助转科、转院、出院、送检患者整理物品，协助医务人员安全转运患者。

3.13 负责出院患者床单的更换。

3.14 负责出院、专科患者床单元的整理、终末消毒及新入院患者床单元的准备。

3.15 经常与患者沟通交流，了解患者生活习惯。

3.16 遇有意外及突发事件，及时向医务人员汇报，不可隐瞒。

4、各工作内容与质量要求

（1）内勤护工工作内容与质量要求

①按规范要求着装、挂牌服务。（中标单位提供）

②在护长的管理和指导下完成工作，工作时间内听从当班护士的工作安排。

③按要求做好晨间护理（整理床上用品，随时收拾床边杂物，保持病房整洁；收脏尿壶、便盆交给保洁员做好清洁消毒；协助病人梳头、漱口、洗脸、擦澡、洗手、修剪指甲、刮胡子等；午间巡视病房，保持安静）。

④每天上午7：40前负责收二便标本、痰标本等，各类标本（血标本、二便标本、痰标本等）及时送检验科。急查标本随时送检。

⑤为病人送热水，订餐等其它生活护理。床单元清洁、随脏随换，病人出院后床单元及时终末处理，套好被、铺好备用床。

⑥主动巡视病房，关心病人；协助护士定时为长期卧床病人翻身；随时清理病人大小便、污染物。

⑦协助病人洗手、进餐、喝水（对不能自主进食者要给予喂食）保持用餐后床单元清洁，无食物残渣。

⑧协助接待新入院病人，为病人做好清洁处置。

⑨接、送手术病人，为手术病人做好床单位准备，术毕回病房后协助患者过床。

⑩扶病人到室外活动，必要时为病人购买生活用品，急需物品请领等。

⑪完成病区护士长交办的临时工作任务。

⑫不迟到，不早退，不旷工，坚守岗位不脱岗，上班期间不玩手机、不聊天、不议论病人的隐私，禁止干私活。正确处理好与病人、家属及同事之间关系，爱护医院及科室财产。

⑬护送出院病人到院内指定地点（由患方定）。

（2）外勤护工工作内容与质量要求

①按规范要求着装、挂牌服务。（中标单位提供）

②在护长的管理和指导下完成工作，工作时间内听从当班护士的工作安排。

③负责住院病人各项检查的预约、运送工作。

④护送病人检查前必须与护士核对检查项目、检查部位、需配合的内容、相关注意事项及病人身份（床号、姓名、性别、年龄），确保病人及时正确的接受相应检查。

⑤依据医护人员的指导，选择步行、轮椅、平车等方式护送病人，运送过程注意保护病人安全，避免发生碰伤、跌伤等不良事件。把病人准确无误地运送到目的地，待检查完毕后护送回病房。为病人服务时语言温和，态度诚恳，耐心细致，发现病人有异常情况及时向医务人员报告。

⑥按时送会诊单或送病人到会诊科室会诊。

⑦遵守各项规章制度，不迟到，不早退，不旷工，坚守岗位不脱岗，上班期间不玩手机、不聊天、不议论病人的隐私，禁止干私活。非用餐时间不能用餐。正确处理好与病人、家属及同事之间关系，爱护医院及科室财产。

⑧护送出院病人到院内指定地点（由患方定）。

（3）护工工作十不准

①不允许私自给病人解释病情。

②不允许私自给病人调节氧气开关，或更换、加减湿化瓶的水。

③不允许私自取或接输液、调输液速度及拔除输液管。

④不允许私自给病人灌热水袋热敷及灌冰袋。

⑤不允许私自替病人更换、拔除各种引流管，引流液处理应待护士观察、记录后方可协助倾倒及清洗。

⑥不允许私自给术后、骨科及危重病人改变体位，必要时，应在护士指导下协助护士进行。

⑦不允许私自给禁食病人喂水、喂食。

⑧不允许私自给鼻饲病人灌注食物或药物。

⑨不允许私自给新生儿沐浴、喂水、换尿布。

⑩不允许私自进行任何无菌技术操作及其他医疗护理技术操作。

（4）护工管理人员工作内容与质量要求

①按规范要求着装、挂牌服务。

②管理主任每天巡查全院护工服务至少一次，管理领班每天巡查全院护工服务至少两次。

③严禁调用护工为管理人员办理私事，如护工因替管理人员办私事期间，该护工护理的病人发生任何意外，由当事人全权负责所有责任。

④监督护工与病人的服务签单是否合理，指导并监督护工为患者提供相应等级的优质服务。

⑤工作时间内投诉响应时间：15分钟内到场处理。

⑥非工作时间内投诉响应时间：30分钟内到场处理。

⑦每月8日前提供最新的员工花名册，及上个月员工出勤情况、护工临时调配记录。

⑧规范护工行为，加强护工管理：严禁护工向患者售卖湿巾、尿垫、营养保健品；严禁向过世患者的家属出售寿衣、向患者及家属索要红包小费；严禁与患者及家属发生争执打骂等行为。

（5）护工管理人员及护工退出机制

①凡有以下行为之一的护工管理人员及护工，均按辞退或开除处理：

②私拿科室物品及病人物品或者在病房内与病人或陪人或家属发生金钱交易行为，导致医院声誉受到严重影响的护工管理人员及护工。

- ③泄露病人隐私并严重影响到病人利益的护工管理人员及护工。
- ④与病人或家属及医务人员发生打架斗殴的护工管理人员及护工。
- ⑤因服务态度恶劣引起的服务投诉达3次的护工管理人员及护工。
- ⑥违反十不准内容任何一条的护工管理人员及护工。

(6) 工作详细流程及要求

①内勤护工具体工作要求及流程:

上午 07: 00—12: 00

07: 00—08: 30 参加晨间护理: 协助病人洗漱、吃早餐, 为病人送热水, 整理病人单元, 保持床铺整洁、干燥。每天上午 7: 40 前负责收二便标本、痰标本等, 各类标本(血标本、二便标本、痰标本等)及时送检验科, 急查标本随时送检。

08: 30—11: 00 协助接待新入院病人, 为病人做好清洁处置。巡视病房, 询问病人有什么需要。接、送手术病人, 为手术病人做好床单位准备。察看输液, 减少红灯呼叫, 协助输液病人大小便。随时协助病人喝水, 拿物品, 更换衣物、上厕所等。倒便器及引流液(护士观察记录后), 保持床下无杂物。协助病人翻身及功能锻炼。

11: 00—12: 00 协助病人进午餐, 餐后清洁餐具。

下午 15: 00-18: 30

15: 00—16: 00 巡视病房, 询问病人有什么需要, 拆出院病床铺备用床。接、送手术病人, 为手术病人做好床单位准备

16: 00—17: 30 协助接待新入院病人, 为病人做好清洁处置。为病人送热水, 给病人擦澡, 协助洗澡, 每周修剪指甲一次。协助病人翻身, 倒大小便及引流物(护士观察记录后), 保持床下无杂物。扶病人到室外活动, 为病人购买生活用品等。

17: 30—18: 30 参加晚间护理, 协助病人用晚餐, 餐后清洁餐具。

②外勤护工具体工作要求

- 1.在护理部和护士长的指导下, 在管理班长的管理下工作。
- 2.为住院病人负责各项检查的预约、运送工作。
- 3.各员工必须清楚病人检查目的地, 把病人准确无误地运送到目的地, 待检查完毕后护送回病房。
- 4.运送病人必须先核对病人身份, 正确无误才开始运送病人。推病人要看清楚检查单, 在护士站核对病人姓名、年龄、住院号, 防止同名同姓推错病人。
- 5.出入电梯、楼梯时要小心, 避免碰伤病人和访客。
- 6.如发现病人在运送途中不适或情绪不稳, 应立即推回病房或通知医生、护士。如病人需要氧气, 注意氧气是否足够。
- 7.必须熟悉轮椅、平车的操作。
- 8.病人过轮椅或过床时, 必须把轮椅及床锁上固定。
- 9.为保障病人安全, 必须扣上安全带。
- 10.运送病人速度不可太快或太慢。运送途中留意病人手脚是否放在安全的位置上。
- 11.危重病人要请医生或护士确认病人能否推送检查, 必要时需主管医生陪同检查, 避免发生意外。

- 12.推病人检查要了解病人是否需要氧气袋，有无引流管、引流瓶，运送时要小心。
- 13.凡监护室病人或使用监护仪的病人，必须同时有医生陪同检查，防止意外。
- 14.骨科、颈椎病人必须在专科医护人员的指导下搬运、移动方法要正确，并且应有专科医护人员陪同。
- 15.根据科室患者病情及实际要求完成外检工作任务。

5、护工服务质量考核表，详见附件 10

八、管理标准及要求

1、中标人应遵循《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》及其它法律法规的要求，履行相应的责任和义务，规范用工，合法经营。院方与中标人员工无任何用工劳务关系，中标人员工的社会保险由中标人全权负责。中标人和员工应当按时足额缴纳各项社会保险费。中标人未给员工办理保险时，不能追究院方责任。由于劳动纠纷造成的后果由中标人承担。

2、中标人提供的服务及收费标准应符合医院管理要求和行业要求。院方有权监督中标人工作的开展和管理情况，督促提供优质服务、提高服务水准。院方每月对中标人的服务质量进行检查，如不符合要求，将按相关标准考核扣款。

3、院方有权对保洁、电梯人员等合同内人员进行考勤及考核（附考核标准），若以上人员缺勤，则院方只按实际出勤天数支付费用。考核达不到标准要求，院方按考核标准报质量办考核。中标人应根据院方核定的人员数安排工作，不得随意减员以免导致服务质量严重下滑，如需减员要报告院方核减工资。按工作质量考核标准完成各项工作。

4、院方不干涉中标人的招工、用工管理，但对于有事实依据证明不合格的人员，院方可提出更换请求。

5、发生以下情况院方有权单方终止合同。因频繁换人导致工作质量下降而经协商无改进；中标人人员罢工闹事影响医院工作秩序和社会形象；中标人吃空额不满员。

6、因中标人人员原因造成的纠纷问题或患者意外事故，由中标人负责处理解决，并承担相应的法律责任。

7、中标人负责所有保洁、电梯人员等合同内人员的工资、福利费用。

8、中标人人员不得向病人宣传和销售任何商品及索要红包、利是，一经发现，中标人不得留用该人员，同时院方予以相应考核。

9、院方免费提供办公用房和工具仓用房各 1 间，以便中标人办公、存放保洁工具和材料。

九、工具材料责任划分

（一）服务方负责的保洁工具材料

小毛巾、尘推、尘推罩、玻璃套装工具、毛头、刮条、撮斗、铲刀、拖把、扫把、铁钳、安全带、毛巾、洁厕剂、洗衣粉。

（二）院方负责的工具材料

消毒液、消毒器具、垃圾车、水桶、告示牌、防滑指示牌、开水车、不锈钢垃圾桶、不锈钢保养剂、科室及病人用桶、人字梯、痰盂、开水壶、字纸篓、防滑地毯、生活垃圾塑料袋、医疗垃圾塑料袋等（根据规范管理或工作需要由中标人负责申请，院方采购）。

十、付款方式

按月支付服务费用，招标人在合同生效后，于每月10日前以转账方式（如遇休息日或节假日，付款日期顺延）向中标人支付上月服务费；中标人应向甲方开具正式发票。

十一、其他要求

（一）承包价包含员工工资、加班费、福利费、社保费、保洁耗材、管理费、税费、日常清洁设备等费用。如需增减人数则按该人均价格×增减人数进行计算。

（二）管理服务人员必须是政治素质良好，无不良品行，服从管理，统一着装、佩戴标志，行为规范，服务主动、热情，工作负责。

（三）▲为保障项目员工薪资水平及福利待遇合规以及队伍稳定，同时确保现场保洁服务质量稳定可控，特要求如下：投标人投标价格应该确保派遣人员工资不低于柳州市最低工资标准，如合同期内遇最低工资标准政策性调整，所需费用由投标人承担，并按柳州市社保缴费标准为派遣人员缴纳五险一金；投标人应督促派遣人员按时按量完成双方约定的各项工作，包括但不限于法定节假日、派遣人员个人问题或不可抗力等因素导致的派遣人员加值班，所需额外工资按劳动法规定由投标人自行解决。（此项属于实质性条款，供应商必须在投标文件中作出响应，否则投标无效）。

十二、投标报价要求

1.本项目卫生服务（含病区医疗卫生、外围卫生等）按面积报价（详见基本情况和采购清单及预算），其他服务按岗位报价。投标人应按三年的服务费进行报价。

2.投标报价应包括为保障项目员工薪资水平及福利待遇合规以及队伍稳定，同时确保现场保洁服务质量稳定可控的费用，包括但不限于以下内容：

（1）投标人投标价格应该确保派遣人员工资不低于柳州市最低工资标准并按柳州市社保缴费标准为派遣人员缴纳五险一金，如合同期内遇最低工资标准政策性调整，所需费用由投标人承担；

（2）投标人应督促派遣人员按时按量完成双方约定的各项工作，包括但不限于法定节假日、派遣人员个人问题或不可抗力等因素导致的派遣人员加值班，所需额外工资按劳动法规定由投标人自行解决。

附件 1: 《卫生服务质量考核表》

卫生服务质量考核表

科室: 月份: 考核人员:

项目	考核内容	扣分
基本要求 (20分)	1、遵守劳动纪律(-1),不迟到、早退(-1),不得做与工作无关的事(-2)。	
	2、按规定着工作装(-1),工作服清洁(-1),不得穿背心、拖鞋(-1)。	
	3、服务认真、热情(-1),不得与患者、家属及工作人员发生争执(-2)。	
	4、发现病区设备损坏、丢失等及时通知护士长及相关人员(-2)。	
	5、保洁工作间物品放置符合规范(-2),摆放整齐(-1),不可堆积杂物(-1),不可出现与工作无关的物品(-1)。	
	6、消毒液分类放置(-1),规范隐蔽(-1),做好标记(-1)。	
公共区域 (25分)	1、大厅地面无烟头、污渍、水迹及垃圾(-2);窗台、椅子无污渍、浮尘(-2);墙面、宣传牌及天花板无浮尘及蜘蛛网(-2);盆栽定期清洁浇水(-1)。	
	2、定期对建筑物走廊、楼梯、扶手、围栏清洁擦拭(-2),对四周硬化路面及种植绿化带进行养护(-2)。	
	3、公共区域禁止有私人物品(-1),开水器清洁无漏滴,地面清洁干燥(-2),垃圾桶及时更换倾倒垃圾(-2),垃圾桶定期保养(-1)。	
	4、保洁工作时及时放置防滑标识,防止人员滑倒(-2)。	
	5、安全通道楼梯不堆积物品(-1),地面清洁无杂物(-1)。	
	6、厕所无异味、臭味(-2),蹲位、便槽无尿碱、粪迹(-1),洗手池内外无污迹(-1)。	
病室环境 (25分)	1、病区地面干燥(-2),无污迹、水迹、杂物等安全隐患因素(-1)。	
	2、走廊、墙面、墙角线、开关无尘、无污渍(-2);瓷砖、墙面无痕迹及尘土(-2);扶手、围栏无尘埃(-2);窗台门框无积尘(-1);天花板及墙面无蜘蛛网(-1),污染物未及时清理(-2)。	
	3、卫生间墙面、地面、扶手、便池清洁无污渍(-2),卫生间无异味(-2),卫生间洗漱盆、镜子等光洁、无水迹污渍(-2)。	
	4、病房床头柜每日擦拭一次(-2),病人出院后按消毒标准湿擦床单位进行彻底清洁消毒(-2)。	
	5、保洁室整齐摆放各类物品,拖把、毛巾等按规定区域摆放并有标识(-2)	
	6、实行24小时保洁服务(-2)。定时巡回点扫保洁区域不少于2次(-2)。	
垃圾处理 (20分)	1、垃圾分类准确(-2),不错分(-2)。	
	2、运送垃圾过程中,不漏、不丢(-2),不可窃用、倒卖垃圾(-2)。	
	3、医疗垃圾和生活垃圾送到指定暂时存放处(-2),要放在指定的塑料容器内(-2),每天清洗一次垃圾存放处(-1)。	
	医疗废物存放、管理符合规范(-2),垃圾运送员运作符合规范(-2)。	
其他 (10分)	按时完成保洁工作,工作质量符合要求,服从工作调配,医、护、患对保洁工作满意(不符合要求按分值酌情扣分)。	
	垃圾桶每周清洁,不锈钢桶每季上油(油由服务方公司负责)	
总分		

备注:满分:100分;合格分:90分,低于90分按每扣1分扣50元计算。

附件 2: 《外围卫生服务质量检查标准》

外围卫生服务质量检查标准

总得分: 考核日期: 签名:

标准	考核标准	分值	考核方法	评分	
				自评	后勤科评
主干道	地面、杂草	10	地面无明显垃圾, 点扫到位 裙墙、路基边无杂草, 一次不合格扣 1 分		
暂存处	环境卫生、交接记录	15	地面无明显垃圾, 点扫到位 医疗垃圾交接填写工整, 无错, 一次不合格扣 1 分		
路边宣传牌	按每半周擦拭一次	10	干净无明显积灰, 一处不合格扣 1 分		
生活区死角	每周清理一次	10	楼梯脚无杂物堆积, 及时清理杂草, 无种菜, 一次不合格扣 1 分		
小广告	每周检查一次, 随时发现随时处理	10	墙面、楼道干净, 无小广告粘贴, 一次不合格扣 1 分		
花带	不定时来回点扫	10	草坪无明显垃圾、花圃修剪有型, 一次不合格扣 1 分		
垃圾	及时清理, 日产日清	15	垃圾满 2/3 处理, 垃圾箱表面光亮、无污渍、无痕迹, 保持干净无异味, 一次不合格扣 1 分		
楼顶排水沟	每月一次	10	水沟干净, 排水口无杂物堵塞, 一次不合格扣 1 分		
路灯	每月一次	10	干净无明显积灰, 一次不合格扣 1 分		
汇总		100			

满分: 100 分; 合格分: 90 分, 低于 90 分按每扣 1 分扣 50 元计算。

附件 3：《垃圾暂存间质量检查标准》

垃圾暂存间质量检查标准

总得分： 考核日期： 签名：

考核方法	评分	
	自评	总务科评
1、每天分类收集、分类统计、分部门统计，确保数据真实、分类准确、处置得当，一次不合格则考核-0.5 分		
2.每天登记医疗废物收集、转运情况，一次不合格则考核-0.5 分		
3.切实做好个人防护工作，工作时要穿工作衣裤、戴口罩、工作帽、胶手套、鞋，配备防护镜、防护帽、防护面罩、防护口罩、胶围裙等，如不慎发生医疗废物刺伤等伤害，要及时采取措施，并汇报主管领导和医院感控科，一次不合格则考核-0.5 分		
4.每日一次配合与院方指定医疗废物回收单位做好交接工作，做好转运管理，与接收单位交接医疗废物时，双方专人验收签名并填写废物转移联单，一次不合格则考核-0.5 分		
5.每天负责对医疗废物暂存间的环境及设施进行清洁，清洁后用有效氯为 1000mg/L-2000mg/L 的含氯消毒剂溶液拖地面，一次不合格则考核-0.5 分		
6.建立员工个人防保措施，避免人身感染，一次不合格则考核-0.5 分		
7.禁止转让、买卖医疗废物，违反一次则考核-1 分		

满分：100 分；合格分：90 分，低于 90 分按每扣 1 分扣 50 元计算。

附件 4: 《领班、导诊、助理服务考核标准》

领班考核标准

序号	考核项目	考核内容	考核标准	考核分值	完成情况描述	扣分	自评分	上级领导评分	备注
1	质控检查/30分	日常质量检查	①每日使用规范检查表格对班组服务质量进行质控检查(10分) ②检查有问题汇总,有复查要求和完成时间节点(5分); ③复查整改有完成结果记录(5分) ④对检查不合格的项目有扣分记录,有员工签字。(10分)	30	每日使用规范检查表格对班组服务质量进行质控检查	0			
2		负责工具材料发放控制	①合理按需发放(1分) ②材料出库、入库、库存每月有盘点、有记录(2分)	3	合理按需发放	0			
3		配合客户投诉处理	①主动受理投诉,不推诿(1分) ②积极处理/配合处理投诉,不拖延(1分) ③积极反馈,并做好投诉记录(1分)	3	主动积极配合处理	0			
4	班组管理/55分	员工工作	①每天对个人和员工形象及岗位工作检查,落实扣分有记录(5分) ②考勤记录正确完整,无虚假(5分) ③员工请假按流程执行,有记录(3分) ④执行工作制度,奖励违纪有明确记录(2分) ⑤员工思想工作引导、督导负面信息和不良行为传播(5分) ⑥员工休息安排调配合理,休息记录清晰完整(5分) ⑦管理处只有副主任/领班的项目,有员工合同发放签收和按公司规范要求记录。(5分)	25	员工请假按流程执行,有记录	0			

序号	考核项目	考核内容	考核标准	考核分值	完成情况描述	扣分	自评分	上级领导评分	备注
5		班组会议组织	①每周组织一次班组会议（4分）②会议签到，有内容记录（2分）③每次会议内容有准备、有落实执行的任务和标准要求（4分）	10	会议签到，有内容记录	0			
6		主动汇报工作	①对工作问题积极提出个人建议或想法（2分）②接到重要问题立马汇报给主任；日常问题处理不超过4小时汇报。（2分）	4	接到重要问题立马汇报给主任；日常问题处理不超过4小时汇报	0			
7		顶班情况	①按所顶岗位设定时间到岗（1分）②遵守岗位职责及要求，除顶班外，主动跟进和关注班组工作（1分）③以岗位职责起表率作用（3分）	5	以岗位职责起表率作用	0			
8	培训管理/10分	员工培训	①新员工培训细致到位，上岗后保持跟进、关注、指导（6分）②每周组织员工进行技能培训1次（3分）③上岗操作指导培训（3分）	12	上岗操作指导培训	0			
9	学习成长/5分	自我成长	①不缺席部门或管理处组织的会议和培训（1分）②主动学习能力强，学到新知识或技术方法能及时在本管理处落实执行（2分）	3	主动学习能力强，学到新知识或技术方法能及时在本管理处落实执行	0			

序号	考核项目	考核内容	考核标准	考核分值	完成情况描述	扣分	自评分	上级领导评分	备注
10		工作态度	①积极配合主任安排下达的各项工作任务，及时反馈执行结果（1分） ②积极主动，没有负面信息传播（1分） ③工作态度没有被员工和客户投诉（3分）重复投诉的在总分中扣除 10-20 分。	5	积极配合主任安排下达的各项工作任务	0			
	合计			100		0			

满分：100分；合格分：90分，低于90分按每扣1分扣50元计算。

导诊工作质量考核标准

序号	考核内容	考评标准	分值	得分
1	上班不迟到、早退，有事提前请假，准时参加每周一早会，按要求打考勤卡。	1、上班迟到或早退一次扣1分； 2、未提前请假一次扣1分； 3、未准时参加每周一早会一次扣2分； 4、未参加每周一早会一次扣5分； 5、不按要求打考勤卡一次扣1分。	10	
2	上班时不打手机，不发短信，不串岗，不脱岗，不离岗，不闲聊，不看杂志、书报，不吃零食等。	1、上班时间打手机或发短信发现一次扣1分； 2、上班串岗、脱岗或离岗发现一次扣1分； 3、上班闲聊发现一次扣1分； 4、上班看杂志、书报、吃零食发现一次扣1分。	10	
3	白天上班时，必须保持有一人在门前迎接病人。衣冠整洁，着装整齐，穿护士服，戴护士帽，佩带胸带及工作牌。	1、上班时未保持有一人在门前迎接病人发现一次扣1分； 2、上班时未穿工作服、戴工作帽、及工作牌发现一次扣1分。	10	
4	按站姿要求站立，严禁身体东倒西歪或倚墙靠壁。按坐姿要求坐，严禁前仰后倾。	未按站姿要求、坐姿要求的发现一次扣1分；发现严禁中任何一项一次扣1分。	10	
5	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，使用文明礼貌用语。	未微笑相迎，热情接待，礼貌迎送发现一次扣1分；未使用文明礼貌用语发现一次扣1分。	10	
6	电话铃响三声之内必须接起，解答问题必须耐心细致，亲切和蔼，语言表达清晰准确，认真、准确登记电话记录情况，及导诊、专家日志统计。	1、未按规范接听电话发现一次扣1分； 2、转接电话或解答问题未达到要求的发现一次扣1分； 3、登记或统计不认真、准确发现一次扣1分。	10	
7	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，准确分诊病员，做好导诊工作。	1、未主动搀扶、未准确真实登记资料、未准确分诊病员发现一次扣1分； 2、出现漏登情况发现一次扣1分。	10	

序号	考核内容	考评标准	分值	得分
8	做好挂号、信息、渠道等登记工作，不作假。无任何病人投诉。	1、未按要求做好登记工作发现一次扣1分； 2、如病人投诉出现一次扣5分。	10	
9	密切配合临床医生，做到每位病人就诊流程通畅，服务到位，要侧身引导，介绍医院的特色和主任的业务特长，进入诊室后要向病人介绍主任。	1、服务不到位、未侧身引导病人扣1分； 2、未介绍医院的特色和主任的业务特长扣1分； 3、进诊室未介绍主任发现一次扣1分。	10	
10	导医台面无灰尘，抽屉无杂物，注意周围环境卫生的保持。每天整理保管宣传栏内的杂志、报刊、宣传广告及院内下发的资料等。	1、工作区域不清洁发现一次扣1分； 2、物品摆放不整齐发现一次扣1分； 3、下班前未关闭饮水机发现一次扣1分。	10	

满分：100分；合格分：90分，低于90分按每扣1分扣50元计算。

助理岗服务考核标准

序号	考核项目	检查考核标准	扣分说明	扣分
1	统一着装，着装整洁，佩戴统一的发网，挂牌服务，礼貌待人，服务主动热情，使用文明用语，不与医护人员及病人发生争执	每项未做到扣 1		
2	合理排班；不迟到、早退，不脱岗、不串岗；不准看书、玩手机及听音乐，不闲聊，不干私活等。	不按规定休假及排班，发现 1 次视情节轻重扣 2-4 分；其他项目每违反一次，视情节轻重扣 1 分		
3	必须服从护士长或负责人工作安排、指导和监督	不服从，视情节轻重每次扣 1 分		
4	接电话及时，态度好，语言规范；接到指令后，及时到岗完成服务工作	每违反一次，视情节轻重扣 1 分		
5	主动为患者提供平车、轮椅服务，为行动不便的患者协助就诊、检查、办理住院手续	未按要求执行，视情节轻重扣 1 分		
6	协助护士统计当日工作量，并做好记录，保持服务台整洁。 协助病区做好物品的请领、听从护士安排做好各病区常规开展工作项目的前期准备如预约排号、各种布类的规整、内镜的清洗、消毒、各种常用物品的准备。	不及时、无记录、工具不清洁、不按规范放置，各种工作不符合要求视情节轻重每次扣 1-3 分		
7	无投诉、无纠纷；满意度调查达到 90%，并逐季（年）递增。	口头投诉每次扣 1 分，纸质投诉每次扣 2 分；		
8	指导患者及家属打印报告单及化验结果，妥善保管各病理单子	未按要求执行，视情节轻重扣 1 分		
9	不允许在医院内聚集闹事	聚集闹事，发生一次，按合同条款处理		
10	爱护医院财物，注意节约水、电、气，不许在非允许范围内的使用电炉、热得快等大功率电器及煮饭	损坏按规定赔偿，发现使用电器，按合同条款处理		
11	按时完成各自部门规定的工作任务	未按要求完成工作任务视情节轻重扣 1-5 分		

满分：100 分；合格分：90 分，低于 90 分按每扣 1 分扣 50 元计算。

附件 5: 《绿化质量检查标准》

绿化质量检查标准

总得分: 考核日期: 签名:

标准	考核标准	分值	考核方法	评分	
				自评	总务科评
各类苗木、花卉、草坪养护管理要求 40 分	1.苗木类需进行定期修枝整形施肥治虫	5	没有定期修剪施肥每次扣 1 分		
	2.花卉类需进行定期修枝整形施肥治虫	5	没有定期修剪施肥每次扣 1 分		
	3.绿篱要经常修剪施肥治虫工作	5	没有定期修剪施肥每次扣 1 分		
	4.色块要经常修剪施肥治虫工作	5	没有定期修剪施肥每次扣 1 分		
	5.球类要经常修剪施肥治虫工作	5	没有定期修剪施肥每次扣 1 分		
	6.草坪需进行定期修剪浇水,清除杂草施肥治虫工作	5	没有定期修剪浇水、除草施肥每次扣 1 分		
	7.盆景植物需进行定期修剪浇水,清除杂草施肥治虫工作	5	没有定期修剪浇水、除草施肥每次扣 1 分		
	8.在绿化区域范围内发现,如施工或其他原因造成各类苗木、花卉、草坪有损伤情况,应进行及时修补工作	5	发现不及时报告及时修补扣 1 分		
绿化服务管理目标 30 分	1.树林及草坪及时修剪,确保美观度	8	未及时修剪一次扣 1 分		
	2.绿化确保 90%成活率,死苗及时清除并补种(苗木费用由院方承担);	7	死苗不及时清除补种扣 1 分		
	3.绿化带内保持干净,无杂草、垃圾等;	7	杂草、垃圾多,无清理,一次扣 1 分		
	4.按院方要求移植苗木、植被。合理优化绿化,确保环境美观统一。	8	未按院方要求移植苗木、植被,一次扣 1 分		
绿化养护方法和要求 30 分	1.浇水	6	根据具体情况灵活掌握,做好浇水工作:根据气候条件决定浇水量,根据品种或生长期来决定浇水量,未按要求执行扣 1 分		
	2.施肥	6	园林绿地栽植的树木花草种类很多,根据不同植被进行施肥,未按要求执行一次扣 1 分		
	3.整形、修剪	6	根据树林的形态、观赏效果、生长开花的结果等方面修剪,未完成一次扣 1 分		
	4.除草、松土	6	未按要求除草、松土,减少病虫害发生,把土壤表面松动,使之疏松透气,达到保水、透气、增温的目的,一次扣 1 分		
	5.防治病虫害	6	未能按照“预防为主、综合防治”的基本原则进行防治病虫害,一次扣 1 分		
汇总		100			

满分: 100 分; 合格分: 90 分, 低于 90 分按每扣 1 分扣 50 元计算。

附件 6: 《电梯质量检查标准》

电梯质量检查标准

总得分: 考核日期: 签名:

标准	考核标准	分值	考核方法	评分	
				自评	总务科评
服务质量	仪容仪表	5	按公司要求着装, 一次不合格则考核-1分		
	礼貌礼仪	5	报楼层、按公司的要求规范用语及肢体服务, 一次不合格则考核-1分		
环境卫生	电梯厅墙面	5	干净无积灰、无虫网、无污垢, 一次不合格则考核-1分		
	天面	5			
	地脚线	5			
	告示牌、指引牌	4	干净无积灰、无污垢、按规定位置放好, 一次不合格则考核-1分		
	吊箱卫生	4	光亮干净无积灰、无油印, 一次不合格则考核-1分		
	门头卫生	3			
	不锈钢保养	5	光亮无明显手印, 一次不合格则考核-1分		
	电风扇卫生	5	干净无积灰、无虫网, 一次不合格则考核-1分		
	消毒情况	5	每天用防紫外线灯消毒一次有记录, 一次不合格则考核-1分		
	地面卫生	4	地面干净, 无大垃圾, 一次不合格则考核-1分		
工作要求	不夹人	5	随时抽检, 不合格一次则考核-1分		
	不超员	5			
	不越站	5			
	无投诉	5			
	不脱岗	5			
	设施故障报告	5	每天按规范记录; 无记录一次则考核-1分		
	交接班不清	5			
	安全运行记录	5			
	电梯故障记录	5			
汇总		100			

满分: 100分; 合格分: 90分, 低于90分按每扣1分扣50元计算。

附件 7: 《洗涤质量检查标准》

洗涤质量检查标准

姓名: 总得分: 考核日期: 签名:

标准	考核方法	评分	
		自评	总务科评
劳动纪律 (10分)	上班仪表仪容不规范或不按规定着装, 不挂牌上岗的, 每次扣 1 分。		
	上班迟到、早退、擅自离岗、脱岗, 通信工具呼叫不及时应答的, 每次扣 1 分。		
	上班时间聊天、串岗、干私事等情况的, 每次扣 1 分。		
	未按时参加院、科组织的培训学习、考核及各种会议和科室活动的, 每次扣 1 分。		
工作态度 (10分)	不能积极响应同事的请求, 或协助任务的完成质量较差的每次扣 1 分		
	无组织无纪律、不服从领导指挥的, 每次扣 1 分。		
	工作散漫, 相互扯皮或被有理投诉的, 每次扣 2 分。		
工作质量 (60分)	未按时上收、下送科室洗涤物品的, 每次扣 1 分。		
	未按规范要求对科室洗涤物品清洗、消毒、缝补、干燥、叠好的, 每次扣 1 分。		
	未能认真履行职责, 违规操作, 设备故障未及时上报的, 每次扣 2 分。		
	接收的洗涤物品未按感控管理规定分类消毒、洗涤的每次扣 1 分。		
	未按规定投放洗涤剂, 造成浪费的, 每次扣 1 分。		
	收、送科室洗涤物品记录不清、遗漏、丢失的, 每次扣 2 分		
	洗涤物品有残余污迹、破损物品洗涤后不及时修补完整的, 每次扣 1 分		
	洗涤机用完后, 未及时清洁、保养的, 每次扣 1 分		
	制作、加工的器械、物品包布等物品达不到要求, 造成材料报废的, 每次扣 2 分		
	洗涤设备工作结束, 未及时停机、断电的, 每次扣 3 分		
服务 (10分)	工作怠慢, 消磨时间, 未能及时、准确和有效服务的, 每次扣 1 分		
	故意刁难、推诿、服务态度差、与服务对象发生争执、谩骂的, 每次扣 3 分		
台账管理 (10分)	洗涤、制作、加工、发放物品交接记录不全的, 每次扣 2 分		
	工作量统计未及时上报科室的, 每次扣 1 分		
杰出事迹 (20分)	及时处理突发性事件, 减少医院损失的或合理化建议被采纳并产生效益的给予奖励 20 分。		
汇总			

标准分: 100 分; 合格分: 90 分。低于 90 分按每扣 1 分扣 50 元计算。

附件 8：《土木质量检查标准》

土木质量检查标准

总得分： 考核日期： 签名：

考核方法	评分	
	自评	总务科评
1、岗位职责交接好，尸体存放，希望按流程去做，一次不合格则考核-1分		
2.与科室交接、家属交接、签字，一次不合格则考核-1分		
3.按公司要求着装，一次不合格则考核-1分		
4.工作中遇到问题，要知道求助，不允许有任何的投诉发生，一次有效投诉则考核-1分		
5.在过床时，如尸体过重应请求医护人员帮忙，不能让尸体掉落，一次不合格则考核-1分		
6.不能喝酒上班，违者开除，一次不合格则考核-3分		
7.运送车坏及时报修，一次不及时报修则考核-1分		
8.不能私自问家属要红包，违反一次则考核-3分		
9.交接本一定要有三方签字，一次不签字则考核-1分		

满分：100分；合格分：90分。低于90分按每扣1分扣50元计算。

附件 9：《送氧质量检查标准》

送氧质量检查标准

总得分： 考核日期： 签名：

考核方法	评分	
	自评	总务科评
1、氧气仓库内严禁有明火和热源、仓库内卫生及地面保证干爽干净，一次不合格则考核-0.5分		
2.负责全院的氧气运送到科室保证科室正常工作，一次不合格则考核-0.5分		
3.运送氧气到科室途中注意安全及时与科室做好交接双方签字认可，及时收回氧气空瓶，一次不合格则考核-0.5分		
4.氧气空瓶与氧气满气瓶分开存放，并且有明显的标示区分，一次有效投诉则考核-0.5分		
5.定期检查氧气瓶外表附件是否完好，发现有损坏的及时上报相关部门，维修或报废，一次不合格则考核-0.5分		
6.定期检查液态氧立罐，氧气瓶存氧量，当液态氧立罐低于3立方、氧气瓶低于10瓶时，立即报告院方专职管理员，一次不合格则考核-0.5分		
7.定期检查液态氧立罐管道，每周不低于2次对结霜管道进行除霜、排气，一次不及时报修则考核-0.5分		
8.统计每月进、出氧气瓶的数量并交院方专职管理员，违反一次则考核-0.5分		

满分：100分；合格分：90分。低于90分按每扣1分扣50元计算。

附件 10: 《护工服务质量考核表》

护工服务质量考核表

考核内容和标准	分值	考核方法及评分标准	扣分理由	考核分
1.仪表、行为符合要求,坚持挂牌服务。 2.态度热情,礼貌待人,无投诉现象。 3.上班无扎堆聊天现象,不打私人电话聊天、不干私活,坚守岗位,不迟到、不早退、不脱岗。 4.在职责范围内,服从科室临时性工作安排。 5.爱护医院、科室的物品及仪器。因员工因素导致物品、仪器受损的,应按照物品价值进行赔偿。 6.不允许在科室内煮食物。	30	一项不符合要求扣 1 分,迟到一次扣 5 分,如迟到 30 分钟以上、脱岗或早退的,按旷工 1 天处理(扣 10 分)。与病人争吵或被病人、医护人员投诉经查属实一次扣 10 分。		
现场查看:禁止护工代替护士从事技术性护理操作。	10	不符合扣 10 分		
生活护理落实: 1.协助护士保持病人皮肤、头发清洁。 2.及时为患者剃胡须、剪指(趾)甲,保持胡须、指(趾)甲短,清洁无污垢。(入院 24 小时内执行) 3.保持病人床单干燥平整、床上无碎屑、无杂物。 4.保持病人床下整洁,便器放在床架上,无床架放在同位置的地面,桶盆摆在床底正中间或指定位置。	30	一项不符合要求扣 1 分		
护送患者要求: 掌握轮椅、平车的正确使用,在运送患者前做好查对工作,与护士做好交接;运送过程中,充分考虑患者的安全:病床、平车上护栏,轮椅系好安全带,防止患者摔倒、坠床、坠车。	20	一项不符合要求扣 2 分		
运送标本要求:按时运送标本,运送标本正确无误,无损坏、无丢失。	10	一项不符合要求扣 2 分		
合计:	100			

注: 1.临床科室自查:各科室根据保洁服务质量,平时对本科室护工进行服务质量督查,及时发现问题、解决问题,并做好记录,月底统一上报护理部。

2.巡查:领班应把巡回检查作为自己的主要工作,对每个员工工作质量、项目进行巡回检查,每天不得少于二次,并做好纪录。

3.主管部门:每月三级质控小组督查一次;护理部平时不定期督查,发现问题及时处理,并做好纪录。

4.考核方法:科室和护理部平时督查,每处不符合扣 2 分。三级质控小组检查,大于或等于合格分(80 分)的,每扣 1 分扣 5 元,低于 80 分的,只支付 80%的服务费用。

附件 11: 《宿舍管理质量检查标准》

宿舍管理考核标准						
检查日期:			检查人:			
序号	项目	卫生和服务质量标准	占分比例	评比办法	实际得分	备注
1	宿舍安全管理	是否医院规定执行相关安全条例检查记录; 各项检查记录表是否按规范执行。	25	一项不合格扣 1 分		
2	公共区域卫生	地面干净无污渍、无香口胶、无卫生死角, 墙面、天面、饰物无蛛网, 无积尘、步行梯无垃圾, 物表、扶手无积尘。	25	一项不合格扣 1 分		
3	宿舍设备检查	公共设备完好、发现有损坏及时上报。	20	一项不合格扣 1 分		
4	形象要求	制服和鞋子整洁无破损、无污渍, 并按照规定着装, 佩戴工号牌, 长发头发盘起。	15	一项不合格扣 1 分		
5	工作礼貌、礼仪	见人主动打招呼, 使用礼貌用语问候, 服务用语请字当头, 谢字不离口。	15	一项不合格扣 1 分		
合计得分						

附件 12: 《医疗垃圾管理标准》

医疗垃圾管理标准

我们将按照《医疗废物管理条例》与相关的国家法律法规及医院院感管理的具体要求,对垃圾进行分类收集、专人运送、封闭运送、专人登记管理。

医疗垃圾管理办法

(1) 医疗废物处理工作职责

- ① 执行国家和医院关于医疗废物的制度和要求。
- ② 主要负责组织收集医疗废物中的第一类(纸或塑料外包装)、第六类(感染性废物)、第七类(损伤性废物)、第八类(病理性废物)。
- ③ 负责安全管理医疗废物暂时贮存间。
- ④ 负责培训医疗废物运送专职人员,设专人专车。专职人员负责医疗废物的安全运送贮存,每天负责医疗废物交由柳州市环境卫生管理处处理。转运时要填写废物转移联单并保存 3 年。
- ⑤ 负责统一购买垃圾袋。使用的垃圾袋应坚韧耐用、不漏水,并首选可降解塑料制成的垃圾袋。生活垃圾使用黑色塑料袋,放射性废物使用红色垃圾袋,其余医疗废物使用黄色垃圾袋。
- ⑥ 医院发生医疗废物流失、泄漏、扩散和意外事故时,应立即进行调查处理,并汇报医务科、感控科。处理结束后,应立即调查并采取有效措施预防类似事件的发生。

⑦ 负责监督检查医疗废物的收集、运送、贮存、转运工作落实情况。

(2) 医疗废物处理管理要求

- ① 要建立合格的医疗废物暂时贮存设施、设备:
 - A. 远离医疗区、食品加工区、人员活动区和生活垃圾存放场所。
 - B. 有严密的封闭措施,设专职人员管理,防止非工作人员接触医疗废物。
 - C. 有防鼠、防蚊蝇、防蟑螂的安全措施。
 - D. 易于清洁和消毒
 - E. 防止渗漏和雨水冲刷
 - F. 避免阳光直射。
 - G. 设有明显的医疗废物警示标识和“禁止吸烟、饮食”的警示牌。
- ② 配备医疗废物运送管理专职人员。
- ③ 配备医疗废物收集运送专用车辆和相应工具(如塑料垃圾桶、垃圾袋和防护用品),专用车辆应达到以下要求:防渗漏、防遗撒、无锐利边角、易于装卸和清洁。

④ 建立运送车辆工具的清洗消毒间，使每天运送工作结束后，能够及时对运送工具进行清洁消毒，所产生的污水应排入医院污水处理站。

⑤ 医疗废物的分类

A. 医疗垃圾：用后的一次性使用医疗用品，包括棉球、棉签、敷料、手术切除物、医疗玻璃废弃物、病理检验物及检验科、放射科的检查废弃物等。包括：

a. 感染性废物：携带病原微生物具有引发感染性疾病传播危险的医疗废弃物。包括被病人血液、体液、排泄物污染的物品如棉签、棉球、引流棉条、纱布及其它各种敷料；一次性卫生用品、一次性医疗用品及一次性医疗器械；废弃的被服、其它被病人血液、体液、排泄物污染的物品；隔离病人或疑似病人的生活垃圾；病原体的培养基、标本和菌种、菌种保存液；各种废弃的医学标本；废气的血液、血清；使用后的、一次性医疗用品及一次性医疗器械。

b. 病理性废物：诊疗过程中产生的人体废弃物和医学实验的动物尸体。

c. 损伤性废物：能够刺伤或者割伤人体的废弃的医用锐器。

d. 药物性废物：过期、淘汰、变质或者被污染的废弃的药品。

e. 化学性废物：具有毒性、腐蚀性、易燃易爆性的废弃的化学物品。

B. 生活垃圾：办公、病人生活的废弃物、药剂科的药渣、食堂垃圾等。

⑥ 收集及处置要求

A. 所有垃圾应避开人员流量较大或人流相对集中时运送，所有垃圾要求日产日清。

B. 按要求抽血、特殊污染的注射器、针头、引流管、引流袋（瓶）、换药碗（盘）等以及其它一次性医疗用品不需浸泡，收集后送垃圾间分类贮存。

C. 棉球、棉签、敷料及其它废弃物、玻璃垃圾收集后送医疗垃圾池暂放。

D. 生活垃圾送生活垃圾池暂放。

E. 检验科、放射科豁免检查治疗后的试管、药瓶每天收集送往指定地点露天存放，自然挥发 6 个月，再按照医疗垃圾毁形处理。

F. 医疗废物由保洁员每天负责收集，统一用防渗漏、防锐器穿透的包装袋或密闭容器（带盖塑料桶）收集，防止医疗废物流失、泄露或扩散。

G. 每天对污染区、半污染区、公共区域环境及垃圾桶、垃圾池定时清洁、消毒。

H. 每天登记医疗废物收集、转运情况。

I. 建立员工个人防护措施，避免人身感染。

⑦ 医疗废物登记管理

- A. 每天分类收集、分类统计、分部门统计，确保数据真实、分类准确、处置得当。
- B. 做好转运管理，与接收单位交接医疗废物时，双方专人验收签名。
- C. 每月做好内部统计，医院感控科、医务科随时可抽查。
- D. 所有登记、统计、交接资料要保存三年备查。

④ 医疗废物管理监督检查

- A. 每天检查保洁员是否按照要求分类收集医疗废物。
- B. 每天检查保洁员是否按照要求分类使用不同颜色的塑料袋收集医疗废物。
- C. 每天检查保洁员是否按照要求分类把医疗废物运送到不同的暂时贮存点。
- D. 定期检查医疗废物是否按照要求进行初步浸泡消毒处理。
- E. 不定期检查回收医疗废物使用的容器是否密封，使用后是否规范清洗、消毒，袋子是否合格。
- F. 配合医院有关部门定期检查各部门、个人有无截留、变卖医疗废物现象。
- G. 配合医院有关部门定期检查医疗废物是否有流失、泄露、扩散，造成院内污染源。
- H. 不定期检查医疗废物暂时贮存处标识是否明显，是否做好防鼠、放蚊蝇、防蟑螂、防盗及清洁消毒工作。
- I. 定期检查医疗废物登记、统计有无错误、遗漏或数据流失。