

后勤社会化服务（保洁、护工等）外包合同

招标编号：HZZC2025-G3-990102-HZSG

甲方：贺州市中医医院

乙方：贺州市城投物业管理有限公司

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、 定义

（一）“合同”即由甲乙双方签订的合同格式中的文件，包括所有附件、附录和组成合同部分的所有的其他文件。

（二）合同将由贺州市中医医院（以下简称甲方）与贺州市城投物业管理有限公司（以下简称乙方）结合本项目具体情况协商后签订。

（三）“合同价格”系指根据合同规定，在承包人全面正确地履行合同义务时，招标人应支付给承包人的款项。

（四）“甲方”系指通过招标接受合同及服务的贺州市中医医院。

（五）“乙方”系指经评审最终确定中标的贺州市城投物业管理有限公司。

（六）“现场”系指将要提供物业管理与服务的地点。

（七）“验收”系指招标人依据国家有关规定接受合同所依据的程序和条件。

第二条 适用范围

本合同条款适用于贺州市中医医院 2025 年-2026 年度后勤社会化服务采购项目（HZZC2025-G3-990102-HZSG）。项目实施范围见本次招标文件和投标文件。

第三条 服务基本情况

贺州市中医医院位于广西贺州市八步区龙山路 48 号，约占地面积 23280 平方米，开放床位 600 余张，为贺州市三级甲等中医医院；八步区江南社区卫生服务中心位于南山路 63 号，约占地面积 20616 平方米，开放床位 60 张。本项目对医院护工、清洁及病房消杀等服务实施后勤社会化服务管理。项目服务包含门诊、住院部、医技楼、办公室及其他各栋建筑物和院内外环境的消杀清洁及各临床科室的护工管理服务

第四条 合同期限

本合同期限为贰年。自 2025 年 8 月 1 日起至 2027 年 7 月 31 日止。

第五条 服务管理事项

列入本次综合服务管理的范围为：贺州市中医医院总部、江南社区卫生服务中心与大环境的保洁和消毒工作；各临床科室的护工管理服务；电梯秩序维护服务。

第六条 服务管理质量要求

（一）质量标准及承诺指标

1. 贺州市中医医院的保洁服务应当体现贺州市中医医院的形象。依据卫生部《等级医院评分细则》、《医院感染管理办法》、《医疗废物管理条例》、《医疗卫生机构医疗废物管理办法》、《医院消毒卫生标准》、《医院空气净化管理规范》、《广西医院感染管理质量评价标准》（2014 年修订版）、《重症医学科建设与管理指南》及其他相关规范等内容来实施物业管理工作，服务的目标是：

- 使贺州市中医医院成为新型的公众服务典范。
- 全年不发生重大责任事故。
- 努力成为自治区乃至全国物业服务先进示范单位；
- 为全院医护人员创造高效、便捷、安全的诊疗环境，为来院就诊人员创造

文明、舒适、温馨的就诊环境，为贺州市中医医院日益扩大的社会交往提供良好的服务。

2. 根据本项目的现状以及服务内容，确保达到并超过医院要求的各项管理承诺指标，并以完备的规章制度及管理力度来保证承诺指标(具体管理指标如下表)的完成。每月进行调查统计，每项数值负偏离 1%，甲方有权扣除乙方管理服务费 1000 元；同项数值负偏离 5%连续或累计超过 3 个月（含 3 个月）不达标的，甲方有权解除本合同。

序号	管理指标	数值(%)
1	环境卫生、清洁率	$\geq 95\%$
2	服务有效投诉率	$\leq 1\%$
3	服务有效投诉处理率	100%
4	科室对保洁、护工满意率	$\geq 95\%$
5	内部职工对保洁满意率	$\geq 98\%$

注：

第 1 项：总体的满意率，每月面向科室、病人及家属、职工的满意度调查；

第 2 项：服务每有效投诉 1 次的，视为负偏离 1%，以此类推。

第 3 项：服务有效投诉处理率必须是 100%，若 1 次不处理，视为负偏离 1%，以此类推。

第 4 项：每月由科室护长或主任对本科室的保洁、护工按附件的考核内容进行考核，考核分值低于 90 分的视为不满意。

第 5 项：每月面向医院职工的满意度调查。

3. 甲方每月对上述管理指标进行调查，以确定乙方对上述管理指标落实的具体情况。调查表、考核表详见附件。

(二) 实现指标的保障措施

1. 保洁服务

(1) 每日消毒工作流程

遵循《医疗机构消毒技术规范》《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》《病区医院感染管理规范》及《重症监护病房医院感染预防与控制规范》等最新版国家相关规范落实医院环境清洁与消毒工作。

①消毒液的配制：按各部位不同配置各比例含氯消毒液或健之素消毒液。

②消毒工具的要求：按《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》的要求使

用微细纤维材料的布巾及地巾。毛巾实行一桌一巾制、墩布实行各区域专用制、消毒工具一次使用后，清洗干净并在消毒液中浸泡 30 分钟。

③消毒区域

a. 6:30-7:30 用消毒液浸泡过的消毒工具擦拭物体表面（病房、地面、走廊、电梯间、公用卫生间、医生办公室、护士站等）。

b. 8:00-10:00 用毛巾湿式擦拭病房里的桌面及物体表面。

c. 14:00-15:00 用专用墩布在消毒液中浸泡 30 分钟后擦拭病房走廊、电梯间、医生办公室、护士站。

d. 8:00-18:00 电梯轿厢内每 2 小时至少消毒一次

e. 每天对地漏消毒 2 次（特殊需要）。

f. 各区域消毒频次、消毒方式及消毒液的配置参照《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》《病区医院感染管理规范》及《重症监护病房医院感染预防与控制规范》等最新版国家相关规范执行。

④特殊消毒

a. 用含氯消毒液，对存放过垃圾的地面及垃圾车进行擦拭消毒。

b. 病人出院后对病房进行彻底清扫，对床头柜、病床、卫生间用含氯消毒液进行擦拭消毒。

（2）色标管理制度

①作用：避免由于保洁工具不规范使用造成的病区交叉感染；

②要求：同一色标的保洁工具只能在同一色标的区域使用；

③适用范围：各科室整个病区的各种用房；

④保洁用品分级管理：按照适用场所清洁级别由净而污按 1—6 级管理，色标为绿、蓝、粉、白、黄、红色六色；

使用场所分别为：

绿色：办公区域（主要包括办公室、会议室、值班室、更衣室、教室等）

蓝色：公共区域（主要包括大厅、楼梯、候诊厅、医护浴室、挂号厅、收费处、分诊台、服务台等）

粉色：护士站（主要包括配液室/治疗准备室、器械室、注射室等）

白色：病房区域（主要包括病房、抢救室及病人活动区域等）

黄色:卫生间(主要包括卫生间、污物间等)

红色:特殊感染患者床单元(如多重耐药菌感染患者等)

⑤原则:各级物品禁止混用,替换只可由清洁至污染降级替换,禁止由低清洁级向高清洁级替换,所有保洁用品废弃前必须进行有效消毒;

(3) 保洁用品消毒管理

①保洁用品应尽可能的置于通风干燥处晾晒,以保持“干净、干燥”;

②消毒液配比应严格按照本科室要求配比,符合《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》等规范要求。

③保洁用抹布实行“一桌一巾”制,使用后同时按照科室要求消毒;

④所有保洁用品在废弃前,应使用高效消毒液浸泡 30 分钟以上,再运出废弃。

⑤如本规定与科室规定相抵触时,应按照科室规定进行保洁操作。

2. 地面、墙面养护:

(1)对不同物体采用不同保洁方式进行专业维护保养并制定相应操作流程。

(2)根据不同材质选用高品质环保的酸性、中性、碱性清洁剂、表面活性剂及溶酶剂等清洁剂,保证能够彻底清洗各种可水洗表面,且不损伤物体表面的光泽度,在保护物体本身的同时,延长其使用寿命。

(3)有条件的可采用自动尘推、清洗机、地面清扫机、吸湿吸尘机等先进的设备、工具和工艺。

(4)出院病人床单位靠墙处进行彻底清扫。

3. 消毒剂

(1)消毒产品需提供以下相关材料交由甲方药学部、医院感染管理科进行资质审核,须符合国家相关规范要求,审核合格后方可使用。在日常工作中消毒产品不能出现分装、过期现象,尤其是使用未经过甲方审核过的消毒产品。

(2)产品责任单位工商营业执照、组织机构代码证和税务登记证三证合一证:国产产品责任单位为生产企业,委托生产加工时,特指委托方;进口产品的责任单位为在华责任单位。

(3)《消毒产品生产企业卫生许可证》。

(4) 《消毒产品卫生安全评价报告》。卫生安全评价报告包括：评价报告封面；产品标签（铭牌）、说明书；检验报告（含结论）；国产产品生产企业卫生许可证；进口产品生产国（地区）允许生产销售证明文件及报关单。

4.公共卫生间：7:30-17:30 公共卫生间每 1 小时清洗一次，遇污染随时清洗，确保清洁、无异味。

第七条 人员配置

(一) 按医院工作需求配置服务人员 122 人，保洁、病区消杀等服务人员数量暂定 76 人，其中地巾片清洗、收送 2 人，电梯服务人员数量暂定 3 人；护工服务人员数量暂定 46 人。因甲方工作需要调整上述岗位人数的，乙方应无条件予以配合。由乙方负责对员工进行专业培训，提高员工素质。乙方要做好安全生产工作，如出现安全等意外事故责任均由乙方负责。

(二) 乙方根据甲方要求配备各类服务人员，经理、主管需有一定物业管理工作经验者担任，应保证所录用人员身体健康，无传染性疾病，无刑事违法或处分犯罪记录、要求持证上岗的岗位人员有上岗资格证。乙方各类管理服务人员按岗位统一着装，言行规范，文明礼貌。

(三) 重要岗位人员必须经过考核、政治审查通过方可录用，乙方必须采取措施，确保乙方人员稳定，特别是骨干人员，骨干人员变动须经甲方同意，其他人员变动须甲方备案。

(四) 乙方项目总负责人及部门负责人须及时与甲方沟通，第一时间报告重大、紧急事件；每月须向甲方汇报上月工作情况。

(五) 为提高服务管理水平，乙方应定期组织对服务人员的专业培训并按要求参加甲方组织的培训。

第八条 服务管理费

(一) 服务管理费根据服务人员配置进行核算，按月支付。

(二) 人员配置共需 122 人，每人每月服务费用 3299 元，每月服务管理费合计为 402478 元；大写：肆拾万贰仟肆佰柒拾捌元，合同执行过程中若甲方因

服务需要对服务人员配置数进行调整的，经双方确认配置的人数后，按调整后的人员配置数量核算当月结算费用，每增减 1 人增减服务费用 3299 元。

（三）因乙方原因不按照本合同的约定配置服务人员的，按实际人数结算服务费用，造成工作质量达不到本合同要求的，由乙方承担违约责任。

（四）除本合同明确约定可以另行收取的费用外，所有管理服务费用均包括在内，乙方不得另行向甲方或使用人收取任何费用。

第九条 财务结算

（一）所有与费用相关的单证必须经双方指定的经手人签字，并经双方结算人员按有关要求据实核对后方能结算。

（二）每月 5 日前乙方根据双方核定的相关费用，提供足额、合法有效的发票及原始凭证向甲方结算费用，甲方应收到发票后的 20 个工作日内将款项通过转账方式支付给乙方。

（三）双方结算相关信息如下

甲方名称：[贺州市中医医院]

纳税人识别号：[12451100499309313M]

户名：[贺州市中医医院]

开户行：[广西贺州桂东农村合作银行营业部]

账号：[427612010174533607]

地址：[贺州市八步区龙山路 48 号]

联系电话：[0774-5139008]

乙方名称：[贺州市城投物业管理有限公司]

纳税人识别号：[9145110031028351XQ]

户名：[贺州市城投物业管理有限公司]

开户行：[中国银行贺州市上海街支行]

账号：[624964337312]

地址：贺州市八步区鞍山西路 83 号综合楼 3 楼

联系电话：[0774-5261503]

（四）任何一方如需改变上述账户，应提前十（10）日书面通知另一方，如

一方未按本合同规定通知而另一方遭受损失的，应予以赔偿。

（五）根据国家税务总局工作要求，乙方应当向甲方开具发票，如乙方拒不履行开具发票的，甲方有权不履行付款义务，如造成甲方不能报验抵扣进项税金的，乙方应赔偿甲方损失。

（六）对于开具的发票，乙方应在开票之后[7]个工作日内送达甲方，甲方签收发票的日期为发票的送达日期，乙方开具的发票不合格的，甲方有权拒付相关款项，乙方应在接收到甲方要求后的[7]个工作日内重新开具合格的发票送达甲方，乙方自行承担相关费用。

第十条 违约责任

（一）甲方每月进行调查统计，乙方未完成承诺指标，每项数值负偏离 1%，甲方有权扣除乙方服务费 1000 元；同项数值负偏离 5%连续或累计超过 3 个月（含 3 个月），甲方有权解除本合同。

（二）乙方考核不合格，甲方有权要求乙方限期整改。造成甲方经济损失的乙方应给予甲方经济赔偿；乙方在岗人员发生安全责任事故，乙方承担所有相应的法律责任经济赔偿，甲方无需负责，甲方有权解除本合同。

（三）乙方违反本合同附件 1 约定，未按照合同约定的人员编制配置足够的在岗人员（含轮换人员），则甲方有权根据实际人数数量计算当月合同款。若乙方连续或累计三个月未能配置足够的物业人员，甲方有权终止本合同。

（四）甲方未按本合同约定，逾期交纳服务费用的，乙方可根据合同书面催告和口头通知，限期支付。

（五）因乙方迟延送达，开具错误等原因导致其提供的增值税专用发票没有通过税务部门认证的并造成甲方经济损失的，按损失金额[20]%向甲方支付违约金。

第十一条 双方权利义务

（一）甲方权利义务

1. 代表并维护甲方和使用人的合法权益。
2. 制定服务管理的相关要求，并监督乙方遵守执行。

3. 审核乙方拟定的服务管理方案、制度,检查乙方提出的服务管理年度计划。

4. 根据甲方的实际使用情况,需要调整服务方式、内容等,需提前通知乙方予以调整。

5. 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况

(1) 合同期间甲方每月将对乙方服务水平、服务满意度进行考核,当月如因乙方存在较大服务质量问题,考核不合格,甲方责令其整改,如果同一服务指标连续或累计3个月不合格,甲方有权解除本合同。

(2) 在本合同有效期内,如遇国家政策、法律法规调整,造成本项目有关条款不符合国家最新政策、法律法规的规定,甲方将有权按照国家相关规定予以变更,直至终止合同。

6. 合同期间内,甲方向乙方提供管理及值班用房(产权属甲方),由乙方自行装修。

7. 协调、处理本合同生效前发生的所有管理遗留问题。

8. 帮助乙方协调周边的关系,创造便利的外部环境。

9. 按时支付管理服务费。

10. 在不可预见的情况下,如发生煤气泄漏、漏电、火灾、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件的,甲方应积极配合乙方采取必要的紧急避险措施。

(二) 乙方权利义务

1. 确保为甲方提供优质、高效的专业服务,接受甲方的监督与检查,并积极配合甲方对服务质量的考评。同时,乙方在完成本职工作的前提下,积极参加甲方认为有助提高甲方形象的宣传活动。

2. 不得以任何形式转租、转让、抵押承包区域,在承包区域只从事甲方认可的服务工作。在承包期间,乙方的任何股份配置变动应通知甲方,未经甲方书面批准,任何占有支配地位的股份转让都将视为乙方出租、转让的行为。

3. 乙方需投入的服务保障设备及用品:

(1) 工装:结合医院文化为员工按不同工种配置各季节服装,体现员工精神面貌,提升医院形象。

(2) 设备:通讯设备(对讲机、值班手机)、保洁设备(吸尘器、吸水机、清洗机、抛光机、油拖、尘拖、烘干机、洗衣机、打蜡机、吹风机等)

(3) 用具用品耗材：口罩、帽子、安全梯、刷子、扫把、拖把、布、海绵、喷瓶、手套（包括胶手套）、刀片、长柄手刷、手推车以及小心地滑标志等用具，优质品牌专用清洁剂、洗涤剂、机械保洁维护剂、蜡水、消毒剂、洗衣粉及垃圾袋、医疗废物袋、扎带等耗材。

(4) 公共卫生间大盘纸

4. 根据有关法律法规及本合同的约定，及时制定、调整各项管理制度及应急预案，待甲方书面确认后实施，并按甲方要求及时如实向甲方报告管理服务实施情况。

5. 按本合同的约定，对业主和物业使用人违反法规、政策及管理规定的行为，提请有关部门处理。

6. 负责编制服务管理年度计划。每季度最后一周前以文字形式向甲方汇报一次，每合同年度的最后一个月向甲方汇报年度服务管理情况。

7. 接受甲方监督、检查，认真作好各科室的管理服务回访工作，发现问题及时处理，对甲方权利有影响的事项应当及时向甲方汇报。

8. 配合甲方接受相关部门的监督和检查，并做好检查前的各项准备工作；对于甲方发生的临时事项（包括但不限于装修、改造或科室调整，建筑垃圾除外），乙方予以积极配合。

9. 乙方负责按照国家的有关法律法规及管理条例的要求，完善各种手续并承担相应责任。

10. 乙方人员在甲方院内工作期间，要遵守甲方的各项规章制度，包括防火、交通、治安等规定，服从甲方管理。

11. 乙方负责妥善保管和服务管理的所有档案资料，不得丢失；本合同终止时，乙方须向甲方移交和服务管理相关的所有资料，并且在任何时间未经甲方书面许可不得向第三方泄露、转让任何甲方资料。

12. 乙方应严格执行服务从业人员资格上岗等各项制度，在合同生效后的10个工作日内将全体人员情况登记表、全体人员身份证复印件及资格证书复印件交至甲方总务科办公室进行备案。发生人员离职，入职等情况，及时备案、更新。

13. 乙方人员工作期间，由于乙方原因造成甲方设备或设施损坏，人员（不特定第三方）伤亡，乙方应按甲方要求进行赔偿或修复，并承担相应责任。

14. 乙方对其工作人员进行管理，如因乙方原因造成其工作人员伤亡，乙方应自行承担 responsibility。

15. 因乙方工作人员导致火灾责任事故，由乙方承担因此产生的一切后果，同时甲方有权单方解除合同。

16. 设管理办公室及负责人与甲方对接、协调各项工作。

17. 遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

18. 本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及服务管理的全部档案资料，确保移交的资料和设备、设施完好无损。乙方保证在合同期满当天下午六时前撤离现场。

第十二条 合同生效和终止

(一) 本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字并加盖单位公章后生效，合同期内甲乙双方均不得随意变更或解除合同。

(二) 终止

1. 提前终止

(1) 甲乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付相当于壹个月服务管理费的违约金，给对方造成的经济损失超过违约金的，还应给予赔偿。

(2) 因乙方在服务期内连续三个月物业综合考评未达标、或者连续三个月未按照合同约定的人员编制数量配置足够的物业人员，则甲方可以单方面解除合同终止承包，并按本合同第十条约定处理，如造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

(3) 如甲方发现乙方出现转租、转让、抵押承包等情况，甲方可以单方面解除合同，乙方应在甲方提出解除合同之日起七日内向甲方支付相当于壹个月服务管理费的违约金，如造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

(4) 因房屋建筑质量、设备设施质量或安装技术等原因，达不到使用功能造成重大事故的，由甲方承担责任并作善后处理。乙方有权解除合同，且甲方须赔偿由此给乙方造成的经济损失；因乙方原因造成重大责任事故或安全事故，甲方有权解除合同，且乙方须赔偿由此给甲方造成的经济损失，产生事故的直接原因，以有资质的鉴定部门的鉴定为准。

(5) 乙方未能履行合同有关规定，在甲方发出书面警告后一周内乙方仍无采取补救措施，甲方有权解除合同。

(6) 乙方破产清处、重组及兼并等事实发生，或被债权人接管经营，甲方有权解除合同。

2. 协议终止

经双方协商同意，可在任何时候提前终止合同。

3. 自然终止

合同规定的服务期满，合同自然终止在服务期内，若乙方服务质量达到甲方评分标准并得到甲方认可，双方可协商在下一年度续约。

(三) 解除合同后果

1. 解除合同，不影响根据合同规定进行赔偿、补偿，也不影响履约保证金的效力。

2. 解除合同时，双方应进行结算，甲方同时对乙方承包区域设施、设备状况进行检查，并要求乙方三天内将乙方物品撤离物业服务区域，若乙方未在规定时限进行撤离，则甲方代理处理，乙方支付甲方代理清理费，若因甲方原因造成未及时清理，清理费由甲方承担。

(四) 不放弃权利

1. 甲方接受乙方的服务，但不放弃对乙方违约行为进行追究的权利；同时若甲方对乙方某一违约行为放弃进行追究的权利，但不放弃对乙方其他违约行为进行追究的权利。

2. 由于不可抗力（如战争、地震、自然灾害）导致合同不能行时、任何一方均可要求解除合同。

第十三条 争议处理

(一) 合同在履行过程中发生争议时，甲方与乙方及时协商解决。协商不成时，可到贺州市八步区人民法院提起诉讼解决。

(二) 对于因违反或终止合同而引起的损失、损害的赔偿，由甲方与乙方友好协商解决，经协商仍未能达成一致的，可到贺州市八步区人民法院提起诉讼解决。

第十四条 其他

(一) 未经过甲方的书面同意, 乙方不得转让其应履行的合同项下的义务, 和将部分合同项下的义务分包给其他单位完成。

(二) 未经甲方同意、乙方无权在承包区域中从事任何广告活动或类似宣传, 甲方有权依照广告法和甲方相关的规定责令乙方限期改正, 并接受处罚; 但甲方在该区域发布的广告宣传保证不致影响乙方的正常工作。

(三) 乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动, 且由此发生的一切债权、债务与甲方无关;

(四) 乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付小费或赠送实物, 违者将终止合同, 乙方人员也不得以任何形式向相关人员索取小费或钱物等。同时, 甲方不得以任何理由向乙方索取钱财或实物, 违者乙方将向甲方上级纪检部门举报。

(五) 乙方不得在服务区域住宿或从事非法活动, 也不得从事有损甲方利益的活动, 同时不允许在服务区域对甲方经营活动进行滋扰性的行为。乙方人员在甲方场地工作时, 应遵守甲方相关规章、制度。

(六) 除经甲方批准进行必要的维修工程外, 乙方不得损毁服务区域原有的设施和装潢, 不得更改已铺设的电缆、电线等电力装置。同时, 也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备, 以免无线电受干扰。

(七) 未获得甲方书面同意, 乙方任何时候都不能在管理服务区域存放易燃易爆物品, 挥发性大或气味浓烈的液体等。

(八) 未获甲方书面同意, 乙方不得在甲方办公区域或服务场所使用大功率电器(设备), 如电热器、电炒锅等, 也不能使用煤气炉灶等私自做饭菜。

(九) 本合同任何一方给另一方的通知, 都应以书面或电传/传真/电报的形式发送, 而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

(十) 合同履行期内甲乙双方均不得随意变更或解除合同。合同若有未尽事宜, 需经双方共同协商, 订立补充协议, 补充协议与本合同有同等法律效力。

(十一) 附件 1 是本合同不可分割的组成部分, 本合同涉及招投标文件及评标过程中形成的文字资料作为本合同的组成部分, 具有同等效力。

(十二) 本合同一式七份, 甲乙双方各执二份, 贺州市财政局政府采购监督管理科执一份, 贺州市政府采购中心执二份。具有同等法律效力。自双方法定代

表人或授权委托人签字并加盖公章之日起生效。

(十三) 适用法律：本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。



附件 1

保洁、护工、电梯秩序维护员

服务内容与要求

第一节 保洁管理要求、工作内容、服务要求

一、人员配置要求

(一) 保洁、病区消杀等服务人员数量要求

按医院工作需求配置，人员数量须满足工作需求，总人数暂定 76 人，其中地巾片清洗、收送暂定 2 人、电梯服务人员数量暂定 3 人，24 小时保洁、病区消杀服务（含总部和江南社区卫生服务中心，具体岗位由甲方分配）。

(二) 人员管理要求

1. 保洁部管理要求

(1) 执行医院物业管理办公室规定的保洁服务管理要求，根据功能区域需要为员工配备基本的个人安全防护用品，如口罩、手套、帽子、围裙、胶鞋等。

(2) 保洁用具用品使用要求：保洁棉织品集中洗涤消毒分类、分区使用，消毒剂、洗涤剂、机械保洁维护剂等必需的易耗物品，需使用符合国家质量及环保标准认证正规厂家生产的品牌类产品。

(3) 保洁员要求：具备对工作负责的精神，服从管理，诚实、踏实、肯干，挂胸牌着工装上岗，进行岗位知识培训后上岗。明确要保洁的功能区域划分与分类执行操作规程，掌握相关的消毒隔离基本知识并严格执行。

(4) 对新保洁员培训要求：新保洁员培训合格后方能独立上岗，新保洁员单独上岗前 10 天内必须有领班现场指导。新保洁员必须经乙方岗前培训考核合格后方可上岗。

(5) 各区域服务人员要求相对固定。各岗位到岗人员情况及调换时，应及时告知各区域负责人（如：病区、门诊护士长），若要调离必须征得同意。对不負責任、工作表现差的人员，区域负责人有权提出调离，乙方应及时安排顶替人员。

(6) 医院只提供水电、固定的垃圾桶、医疗废物周转箱、清洁用品库房、更衣室。

2. 上岗员工基本素质要求：

(1) 有正常的劳动技能，年龄要求：男 18-60 岁之间，女 18-55 岁之间。

(2) 有健康证明（按照卫监部门要求的频次进行体检，费用由乙方负责）。无传染

病或卫生部门规定服务业限制的其它疾病。

(3) 仪容仪表：统一着工装、工鞋，佩带工作证（徽章），工作装外不得穿便衣，穿着整洁、卫生，仪表端庄；

(4) 行为举止：精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、禁止大声喧哗及在医院内吸烟；

(5) 文明礼貌：尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语；

(6) 遵规守纪：遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度；

(7) 基本知识：岗前培训考核合格上岗，保障病人及医疗环境安全，做好个人防护。

二、服务设备要求

具有适应现代化三级甲等医院发展需求的设备，数量按医院的要求，必须满足保洁需要，具体要求如下：

1. 清洗设备必须具有：

驾驶式洗地机、高压水枪、风干机、扫地机、榨水车、清洁工作车。

2. 保洁用品使用：

石材保养剂、抛光钢丝棉垫、全能免抛面蜡、高速面蜡、喷磨保养蜡；各种尘推、推水器、涂水器、玻璃刮、伸缩杆防风垃圾铲等。

3. 各类物品使用专制清洗剂：

空调清洗剂；空气清新剂；甲醛除味剂；玻璃清洁剂、石材除锈剂；石材护理剂；不锈钢光亮剂；铝品光亮剂等。

4. 玻璃用具：

清洁玻璃工具全套

三、服务内容

1. 楼内、楼外各系统、各科室、各部位、各机房卫生保洁、消杀；

2. 医院医疗区、办公区的环境卫生和物体外表的保洁、消杀；

3. 医院医疗废物和生活垃圾的收集分类、院内转运、医疗废物、医疗废品以及暂存间的管理、清洁及消毒工作；

4. 特殊区域（健康管理部、ICU、血透室、手术室、供应室、感染性疾病科、胃镜室、产房、母婴同室、新生儿室、污水处理站、医疗废物暂存处等），按规范及科室需求实行保洁及其他服务工作；

5. 负责医院公共区域及外围责任区的保洁及完成上级部门下达的临时性任务和各项活动；

6. 完成各科室使用后医疗废品（输液空瓶、玻璃瓶等）收集、清点、运送等；

7. 协助院方完成特殊工作任务，如各临床科室紧急加床、撤床、搬桌椅、各类物品上下车及科室搬迁工作等；

8. 负责配合完成无烟医院、卫生城、文明城等各项工作任务及各级部门给院方下达的各项工作任务及各项活动。

9. 完成行政仓库物资下送工作。

10. 完成甲方各人才周转宿舍每周保洁及入住前后清洁工作。

11. 完成各区域洗手池、便池简易疏通及保洁。

12. 救护车日常保洁工作。

13. 院内园林绿化养护。

14. 保洁设备、用品、用具清洁与消毒。

15. 负责所分管区域水龙头、灯具、门、厕所、窗、地板等损坏的报修。

四、服务要求

（一）保洁服务基本要求

1. 乙方提供每天正常 8 小时工作，24 小时保洁服务。

2. 乙方应有完善的物业支持和专业的保洁服务经验；拥有先进的保洁设备、完整的保洁运作方法和严格的操作规程。必须制定科学、严格的管理制度和质量标准。

3. 保洁人员要有良好的职业道德和服务态度，严格执行医院的各项规章制度。对医务人员和就医者要以礼相待。节约用水电，爱护医院一切公共财物，损坏物品承担相应责任。

4. 服从医院领导的工作安排，接受医院的监督和检查。为了方便临床工作，应征求科主任、护士长意见，做到服务满意。院方有权要求更换工作态度不好、工作能力差的保洁员。

5. 坚持以人为本、优质服务，不断提高员工的素质。要求定期对保洁人员进行职业素质和专业技能培训，同时对保洁人员工作进行考核，提高工作质量。

6. 重点抓好预防交叉感染工作。消毒隔离按照医院相关感染要求进行，保洁员按要求参加相关感染知识等培训及学习基本的操作规程，不断提高对医院预防感染的认识。

7. 每天要保证有足够的保洁人员为临床科室工作，服从临床科室工作安排，热情服

务，不得恶意顶撞科室工作人员。

8. 乙方要安排专门的管理人员，每天对医院进行查巡，经常与临床科室沟通，及时解决临床科室提出的问题。

9. 严格按照国家和医院医疗废物及生活垃圾管理规定，对医疗和生活垃圾分别处理，生活垃圾放置黑塑料袋内封闭，按要求送到院区垃圾场内；医疗垃圾分类放置黄色塑料袋/利器盒内封闭，按要求运送至医疗废物暂存间装箱。

10. 为了不影响护士配药、临床查房和门诊工作，每天保洁人员要在医院工作人员上班（7:30）前完成应做的保洁项目（医疗及生活垃圾收集、清运、走廊地面的第一次擦拭及配液室的清洁等），并保持地面干燥、无尘、无杂物，随后进行日常的设施保洁。

11. 树立爱护、保护公共财物的美德，对损坏公共财物的行为要劝阻，劝阻不听的及时上报医院有关人员处置。

12. 乙方不按照合约规定工作，不符合医院要求，医院有权提出异议，乙方应及时改正。

13. 乙方提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保护材料，这些消耗品必须是通过国家卫生部审批准予使用，并符合医院院感管理的要求，并且要求提供优质的产品。

（二）保洁卫生标准

1. 楼内大厅、走廊保洁标准：

- （1）地面表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹及垃圾。
- （2）墙面、踢脚线无尘土、污迹。
- （3）电梯门光亮洁净，无尘土、污渍、印迹。
- （4）按键面板无尘土、印迹。
- （5）照明灯具无厚积尘土。
- （6）各房间门、通道门无尘土、污迹。
- （7）客梯厅顶部无厚积尘土、污迹。
- （8）不锈钢面无脏、污点、污渍。
- （9）装饰物的盆、座、框表面洁净无尘土，墙饰物等表面无尘土。

2. 庭院内外环境卫生：

- （1）院内及门前三包地段及时清理，无纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹。
- （2）院内及门前三包地段雨天及时清扫疏通，无积水。

(3) 大楼所在周围的所有路面、通道 24 小时无纸屑、无烟头、无污水、无瓜皮果壳、无痰迹、无树叶等。院区道路每 100 平方米弃物不超过 3 个，滞留不超过 30 分钟。

(4) 院内垃圾桶每日擦拭保持桶体表面洁净无污垢、痰渍，垃圾每日清理两次量不超过桶体 2/3 桶内垃圾袋及时更换。

(5) 院内地面雨篦子每日清理，不发生封堵、阻塞现象。

(6) 院内绿地花园内无烟头、垃圾，院内环境保持洁净。

(7) 院内楼群阳光走廊顶、露台面洁净，无烟头、垃圾。

(8) 特殊天气情况下（如下雨），大楼门口的卫生保持无常留水迹，不打滑。

(9) 随时保持院区环境整洁，杜绝卫生死角。院区内地面每日二次清扫，保持地面无杂物、垃圾、积水，道路干净、无杂草，室外的垃圾桶保持表面清洁，无积尘，无附属物。

(10) 环卫设置齐全，布局合理。各种院内标示牌每周二次清洁擦拭，保持标牌干净明亮。各种装饰花木要求摆放整齐，无乱堆乱摆现象。

3. 门诊、医技保洁卫生标准：

(1) 地面清洁光亮、无尘土污迹、水渍，地面无烟蒂，保持整洁。

(2) 休息处的候诊椅清洁、无迹。公共区域的桌椅定期擦洗、消毒；垃圾及时处理。

(3) 走廊地面、电梯厅墙面光亮清洁无尘、无水迹；各层面电梯按键清洁无污；安全通道、楼梯清洁无垃圾及卫生死角；楼梯的卫生应保持清洁、无烟蒂、无污垢，楼梯扶手每月应用光亮剂除锈 1 次、画框、栏杆等无灰尘，楼梯台阶压线每 2 天一次用毛刷扫灰，保持无尘积压。

(4) 内外光洁明亮。

(5) 大门、门把手上无手印、尘、迹。

(6) 电梯间天花板、灯具、不锈钢墙面清洁光亮。

(7) 诊桌、服务台等家具饰面清洁光亮无尘迹。

(8) 灯具明亮，无污渍、黏附物。区域内协助杜绝长明灯、长流水现象。

(9) 公共设施、消防设施保持整洁无尘。

(10) 楼内墙壁，每天一次用毛掸推尘、保持无污、无渍。每月一次清扫各种管道网（含室内外的排风口、送风口）天花板的灰尘，蜘蛛网等。

(11) 污洗间保持干净无积水。

(12) 保持区域内宣传栏、门玻璃窗内外洁净，每月擦拭 1 次，无乱贴画、广告，对乱贴的小广告要及时清理，无乱堆放杂物，无乱挂衣物。

(13) 分类处理垃圾；垃圾箱内外保持清洁，及时处理，无散乱垃圾，无积水，无异味。

4. 病房（区）含病区内所有房间清洁卫生标准：

(1) 病房（区）内墙面、桌面无尘。地面无垃圾、无污迹，保持干净。

(2) 病房（区）内、外无乱挂衣物等。

(3) 病床保持干净、整洁，床挡无积灰、无污渍。

(4) 病室窗帘、围帘：干净、整洁、无污迹，悬挂符合标准。

(5) 电视机表面无积灰。

(6) 垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放，医疗垃圾盛放不得超过垃圾袋的 2/3。

(7) 病房四角无蛛网尘埃，烟感器清洁。灯具明亮，无污渍黏附物。

(8) 玻璃窗清洁光亮、窗台、窗轨清洁无尘、无杂物。

(9) 病区的金属容器品（如：垃圾筒、门把手等），每周一次用擦亮剂全部进行擦拭，使其光亮。不锈钢制品如每月一次用不锈钢保养剂进行保养，保持表面光亮无尘。

(10) 病区内的所有木制品（如房门、病员衣橱、床头柜、走廊扶手等）每天一次擦拭。家电、卫生间台面、沙发等均保持无尘干净、清洁。

(11) 病区内的墙壁，每周 1 次除尘，保持无污、无渍。每月一次清扫各种管道网、室内外送风口、排风口、空调机的过滤网、天花板的灰尘，蜘蛛网等，并保持空调机的外壁清洁。

(12) 根据需要协助开关走廊和各间办公室、诊疗室的电灯、电扇、灯箱灯，如发现物品损坏及时报护士长、护士联系修理，水龙头损坏及时报修。

(13) 洗漱间地面、墙壁清洁无污物，及时清扫积水；壁柜清洁无污垢。

(14) 对病人用后的便盆、尿壶、痰盂及时清洁消毒。

(15) 定期协助科室拆窗帘（床帘）送洗和挂上。

(16) 走廊地面、电梯厅墙面光亮清洁无尘、无水迹；各层面电梯按键清洁无污；安全通道、楼梯清洁无垃圾及卫生死角；楼梯的卫生应保持清洁、无烟蒂、无污垢，楼梯扶手每月应用光亮剂除锈 1 次、画框、栏杆等无灰尘，楼梯台阶压线每 2 天一次用毛刷扫灰，保持无尘积压。

5. 夜间病区保洁标准：

- (1) 地面洁净、光亮，无尘土、烟头、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物。
- (2) 纸篓污物量不超过桶体 2/3，内外表面洁净。
- (3) 卫生间内无异味，地面无碎纸、垃圾、烟头、积水、尿迹、污迹等。

6. 阳台洗漱间保洁标准：

- (1) 卫生间无异味、蚊蝇
- (2) 地面擦拭干净，无尘土、碎纸、垃圾、烟头、毛发、积水、尿迹、污迹
- (3) 洗手池池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物
- (4) 水龙头无印迹、尘土、污物
- (5) 洗手池台面无水迹、尘土、污渍
- (6) 镜面无水点、水迹、尘土、污迹
- (7) 小便器无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍、喷水嘴洁净流畅
- (8) 大便器内外洁净、无大便痕迹、污垢黄迹
- (9) 手纸架无印迹、污渍、光亮洁净
- (10) 纸篓污物量不超过桶体 2/3，内外表面洁净
- (11) 墙面、踢脚线无尘土、污迹
- (12) 顶板无尘土、污迹
- (13) 隔板无尘土、污迹、手印、笔迹、小广告
- (14) 门板、把手无尘土、污迹、手印、笔迹
- (15) 皂液盒无水迹、尘土、污物，按时清洗消毒
- (16) 烘手器无水迹、尘土、污渍
- (17) 天花板无积灰、蜘蛛网。
- (18) 灯箱装饰板无积灰。
- (19) 坐厕盖板座板清洁无水迹，内壁外壁无污迹。
- (20) 洗漱台和沐浴房所有金属器表面清洁光亮，瓷盆内壁无水珠或皂渍、水塞无毛发。
- (21) 墙面、墙身面砖清洁光亮，无污迹。
- (22) 沐浴房、玻璃门干净，无污迹。
- (23) 毛巾架光亮无水迹，毛巾摆放整齐。

7. 保洁用品的放置、整洁要求：

- (1) 抹布、拖把、扫把要及时清洗，保持干净，必须做好标记，挂在固定位置，

分别按要求使用。

(2) 污物桶内、外保持清净，垃圾袋按标准套放。

8. 生活区、浴室、更衣室、示教室及行政办公室（包括会议室）保洁卫生标准：

(1) 墙面、桌面无尘。

(2) 窗帘干净、整洁、无污迹，悬挂符合标准。

(3) 电脑表面无积灰。

(4) 橱柜内无积灰，抽屉内外干净无污迹。

(5) 垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放。

(6) 墙面、风口无积灰。

(7) 墙面四角无蛛网尘埃，烟感器清洁。灯具明亮，无污渍、黏附物。

(8) 玻璃窗清洁光亮、窗台、窗轨清洁无尘，每季度擦拭1次（含抽风机）

(9) 石材地板防止烟蒂点、硬物损伤。

(10) 金属容器皿每周一次用擦亮剂全部进行擦拭，使其光亮。

(11) 木制品（如：房门、沙发、会议桌椅等）每天一次擦拭。

(12) 室内的墙壁，每周一次用毛掸推尘、保持无污、无渍。

(13) 画框等饰物（手可触及）无尘土、污渍

(14) 洗手池，水龙头无污迹、水印、锈斑

(15) 垃圾桶，碎纸机量不超过桶体2/3，并保持桶体表面洁净

9. 步行梯保洁标准：

(1) 地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物

(2) 墙面，踢脚线：无污迹、小广告

(3) 货梯门：无尘土、污迹

(4) 消防设备：表面无尘土、整洁

(5) 楼梯，电梯间，窗框，坡道：地面无尘土、烟头、痰迹、垃圾及杂物，扶手和窗框无尘土、污渍、小广告

10. 玻璃清洁标准：

(1) 对医院内所有房间、公共区域内侧玻璃进行清洁，无尘土、无水印、无污迹；

(2) 对医院内所有房间、公共区域外侧玻璃，进行清洁，无尘土、无水印、无污迹。

11. 卫生间清洁标准

- (1) 卫生间：无异味、蚊蝇
- (2) 地面：洁净，无尘土、碎纸、垃圾、烟头、毛发、积水、尿迹、污迹
- (3) 洗手池：池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物
- (4) 水龙头：无印迹、尘土、污物
- (5) 洗手池台面：无水迹、尘土、污渍
- (6) 镜面：无水点、水迹、尘土、污迹
- (7) 小便器：无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍、喷水嘴洁净流畅
- (8) 大便器：内外洁净、无大便痕迹、污垢黄迹
- (9) 手纸架：无印迹、污渍、光亮洁净
- (10) 纸篓：污物量不超过桶体 2/3，内外表面洁净
- (11) 墙面、踢脚线：无尘土、污迹
- (12) 顶板：无尘土、污迹
- (13) 隔板：无尘土、污迹、手印、笔迹、小广告
- (14) 门板、把手：无尘土、污迹、手印、笔迹
- (15) 皂液盒：无水迹、尘土、污物，按时清洗消毒
- (16) 烘手器：无水迹、尘土、污渍

12. 消毒和垃圾清运管理

(1) 按照医院感染管理要求，做好消毒工作。

(2) 废物箱等垃圾收集容器配置齐全，垃圾封闭收集运输。病区及诊室医疗垃圾每日至少清运两次，产生量大的科室根据需要增加清运次数，必须做到日产日清，清运率达到 100%。

(3) 严格执行医院感染管理的规定，医疗垃圾运送符合规范。医疗垃圾与生活垃圾分类放置，使用后一次性塑料袋（瓶）按要求放置，不得混淆摆放。

(4) 医疗废物暂存间是一个重要的污染区，每天二次用杀虫剂喷洒，控制蚊、蝇的传播。每天下班前清洗垃圾场保持干净，做到医疗垃圾严格登记制度，注：送垃圾单位、类别、重量、收到人签字。包装须符合要求，对于不合要求的包装有权拒收。

(5) 医疗废物收集容器每日二次清洗擦拭、冲刷，保持容器清洁无污物。医疗垃圾箱不得放置公共区域摆放，应放置指定位置。

(6) 保洁人员与科室院感监控人员交接医用垃圾时，应检查包装封口是否严密及标识内容是否完整，认真记录并签字。负责运送医疗废物的保洁运送人员，按规定时间、

专用路线运送，医疗废物运送要及时，不得私自处置。使用带标识的专用转运箱并加盖必须封闭式运输运送；包装袋应保持无破损，不得有积攒、遗失、撒漏，确保医疗废物安全送到院内指定暂存处，按规定完成与医疗废物处置公司的转运交接。使用后一次性塑料袋（瓶）按要求收集、登记、暂存，并与医院指定专业公司进行交接转运。

（7）保洁员兼任控烟督导员职责，负有监督、劝阻病员及家属的吸烟行为，并有劝阻记录。

（8）保洁应急服务

①雨雪极端天气的服务

②火灾、水淹等事故后的服务

③当发生医疗垃圾泄漏事件时，启动相关应急预案做好泄漏区域的消毒处置，同时报告总务科和医院感控科。

④当收集、清运医疗垃圾发生锐器意外刺伤时，启动相关应急预案进行初步处理，同时报告医院总务科和医院感控科并填写登记表。出于甲方原因发生的意外由甲方负责；出于乙方原因发生的意外由乙方负责；若无法判断，则甲乙双方各承担 50%。

⑤ 当发生重大事件时，及时向医院相关科定报告，并及时协调应对本科室工作有序保障医疗环境。

⑥ 告示牌的使用，在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业区醒目位置放置告示牌防止病人滑倒或绊倒。

⑦ 要为医院提供不间断保洁管理服务，对医院遇特殊事件安排应急保洁服务，对特殊区域、特殊地面进行专项机械保洁。

13. 管理人员服务注意事项及标准

（1）管理人员接到工作任务后，及时安排相关人员立即到位，满足临床服务需求。

（2）管理人员接到投诉后，立即到现场调查解决。应在一个工作日给予答复。

（3）管理人员对员工定期考核，一月内受到三次以上投诉者，经调查属实，给予严厉批评教育并责令限期整改。情节严重者，按医院规章制度及绩效考核办法进行处罚。

（4）管理人员必须掌握卫生保洁基本要求及技能并能开展相关的培训。

14. 园林养护的标准

（1）浇水排水、施肥、修剪、病虫害防治、松土除草、补栽、扶正支撑、绿地容貌、安全施工。

(2) 全院绿化的养护。

五、服务方案

针对本项目制定完善的服务方案，应体现甲方的经验和能力，工作计划、工作措施等阐述应详细具体、针对性强并且各项措施切实可行。方案包括但不限于以下内容：

1. 管理服务理念和目标。
2. 管理制度和工作计划。阐述内部管理的职责分工、日常管理制度。
3. 提供人员配备、岗位设置、人员培训和考核方案。
4. 提供详细可行的服务方案，包括但不限于保洁服务方案、便民服务方案、培训方案、应急突发事件处置预案、物业档案管理方案。

六、保洁质量标准及检查方式

(一) 病房区域

分类	作业内容	保洁频次	作业标准
普通病房日常保洁	地面（湿拖、湿抹）	2次/日	地面无水迹、光亮、清洁、无尘、干燥无杂物、无污迹
	床头柜（湿巾擦拭）	2次/日	清洁、无尘、干燥
	病床（湿巾擦拭）	1次/日	清洁、无尘、干燥
	窗台、暖气、空调出风口（擦拭）	1次/周	清洁、无尘、干燥
	门、门把手（湿巾擦拭）	1次/日	光亮、无手印、无尘、干燥
	室内电器（干擦）	1次/周	清洁、无尘、干燥
	终末消毒（地面、床、桌椅、更衣柜）均需含氯消毒剂擦拭	病人出院、转出、死亡时	清洁、无尘、干燥
	以上各部分	遇污染时随时保洁	清洁、无尘、干燥
	生活垃圾清理 医疗垃圾清理	2次/日	生活垃圾及时清理、医疗垃圾运送按医院有关规定
	地面（含氯消毒剂拖、抹）	2次/日	清洁、干净、干燥
	床头柜消毒巾擦拭	2次/日	清洁、干净、干燥

特殊部门日常保洁	窗台、暖气、空调出风口（擦拭）	1次/日	清洁、无尘、干燥
	门、门把手（湿巾擦拭）	2次/日	光亮、无手印、无尘、干燥
	室内电器（干擦）	1次/日	清洁、干净、干燥
	终末消毒（地面、床、桌椅、更衣柜）均需含氯消毒剂擦拭	病人出院、转出、死亡时	清洁、干净、干燥
	以上各部分	遇污染时随时保洁	清洁、干净、干燥
	生活垃圾清理 医疗垃圾清理	2次/日	生活垃圾及时清理、医疗垃圾运送按医院有关规定
备注：1. 普通病房、特殊部门遇特殊感染（VER、MRSA、SARS）发生时有紧急预案，按院感科要求执行。 2. 病人间的清洁用具如湿巾等，应一人一用一消毒。 3. 清洁用具严格分区分类使用，不得混用。			
定期保洁	内墙擦洗	1次/周	光亮、无尘
	玻璃刮、擦	1次/月	光亮、无尘
	窗、纱窗擦洗	1次/季	无尘、无污渍
	灯具	1次/季	光亮、无尘
	天花板（除尘）	1次/季	无尘、无蜘蛛网

（二）大厅、走廊、电梯门区域

分类	作业内容	保洁次数	作业标准
日常保洁	地面	随时保洁	地面光亮、清洁、无尘、干燥
	批示牌、门牌、金属件（擦拭）	1次/日	无污渍、清洁、无尘
	门、窗台（擦拭）	1次/日	无污渍
	椅子（擦拭）	1次/日	清洁、无尘
	各种柱体、装饰物（擦拭）	1次/日	清洁、无尘
	消防设备（擦拭）	1次/周	清洁、无尘
	运行显示器（擦拭、消毒）	1次/日	光亮、无尘、无污渍

	垃圾桶的清洁整理	随时保洁	保持 2/3 以下
	电梯门	1 次/日	光亮、无污迹
定期保洁	大理石地面部分	随时清洁	地面光亮
	地面清洁（机刷）	1 次/月	见本色
	内墙清洁（部分）	1 次/季度	无污渍、无尘
	金属（金属件清洗并上光）	1 次/2 月	光亮、无尘
	灯具、烟感器、墙裙、监视器（擦拭）	1 次/月	光亮、无尘
	电梯门（清洁剂擦拭）	1 次/日或需要	光亮、无尘
	玻璃（刮、擦）	1 次/月	光亮、无尘

（三）室内、卫生间区域

分类	作业内容	保洁次数	作业标准
日常保洁	地面（扫擦）	4 次/日	无杂物、无污迹水迹、干净、干燥
	小便池（清洗）	4 次/日	无污迹、无水迹
	蹲坑（清洗）	2 次/日	无水迹、无污渍
	地面、小便池、蹲坑	遇感染随时保洁，做到每小时 1 次且有记录	
	垃圾桶（冲洗）	1 次/周	无污迹、无杂物
	香球的补充	不断补充	卫生间无异味
	电镀件	1 次/日	光亮、无手印
	洗手台面、窗台、门	1 次/日	光亮、无水迹、无污渍、无尘
定期保洁	玻璃、镜子（刮、擦）	1 次/周	光亮、无尘、无手印
	电镀件（金属件清洗、上光）	1 次/2 月	光亮、无尘
	墙壁（清洁剂清洗）	1 次/月	光亮、无污渍、无广告
	灯具（擦拭）	1 次/月	光亮、无尘
	面池（专用清洁剂清洗）	1 次/周	无污渍

	天花板（除尘）	1 次/月	无尘、无蜘蛛网
--	---------	-------	---------

（四）楼梯、楼梯间

分类	作业内容	保洁次数	作业标准
日常保洁	地面（拖、抹）	随时保洁	地面光亮、清洁、无尘
	指示牌、金属件（擦拭）	1 次/日	无污渍、清洁、无尘
	门、门帘、窗台（擦拭）	1 次/日	无尘
	扶手	1 次/日	清洁、无尘
	玻璃（刮、擦）	1 次/月	清洁、无尘
定期保洁	门、金属件（表面清洗）	1 次/周	光亮、无尘
	墙面（擦拭）	1 次/2 月	无尘、无污渍
	护栏（清洁剂擦拭）	1 次/月	光亮、无尘
	灯具	1 次/月	光亮、无尘
	天花板（除尘）	1 次/季度	无尘、无蜘蛛网

七、专项保洁

必须按照《重症监护病房医院感染预防与控制规范》、《病区医院感染管理规范》、《医疗机械环境表面清洁与消毒管理规范》等条例进行保洁及消毒。

（一）负责特殊区域（ICU、手术室、消毒供应室、血透室、感染性疾病科、产房、母婴同室、健康管理部等）及公共区域如楼梯、通道、走廊、天花板、电梯、外围的卫生清洁，并对玻璃、墙面、风口、顶灯制定日/周/月/季度清洁保养计划。

工作内容：

工作内容（具体根据规范及各科室要求）
屋面清洁（每季度一次）
拆装窗帘、隔帘等（每年 2 次）（ICU 每月一次、分泌物、血液、体液污染随时拆洗）
清洁擦拭高处灯具和通风口（每季度 1 次）（ICU 层流回风口、手术室、供应室每周一次）
清洁擦拭内墙（ICU 每周一次）
清洁擦拭玻璃（ICU 每天一次）
清洁擦拭特殊区域（产房、母婴同室、ICU、血透室、感染科、消毒供应室、健康管理部等）

墙面、天面、送风口、回风口、仪器设备物表（ICU 仪器设备物表每天一次、空气消毒机、墙面、天面每周一次、层流隔层每月一次）

例：各科室特殊要求（未列出的按科室实际要求工作）：

ICU 保洁工作流程

06: 30-10: 30

清洁病房、治疗室

送标本，清理垃圾，更换垃圾袋。用 500mg/L 有效氯拖地，擦拭床架、注射、输液泵表面、写字桌、护理站桌面、椅、床头柜表面、吸引器架、冷凝水收集桶、垃圾筒表面、水池、擦手纸盒表面等，清洗整理消毒间所有用物，倾倒冷凝水收集桶内液体（使用呼吸机放少许 1000mg/L 消佳净溶液，未使用干燥保存），清洁卫生间。



更换垃圾袋

垃圾放入污物间内



收污物间内污物

衣物、供应室物品、输液袋、输液瓶、输血袋、医疗垃圾、生活垃圾、利器盒均需分类收集、定点放置，按时交接。

14: 30-15: 30

送标本、清洁

送标本，整理冰块，铺床。清洗消毒间用物、消毒工作鞋及探视鞋。整理衣服、被服、工作鞋及探视鞋。

15: 30-16: 30

执行周、月工作重点

内容见后

16: 30-17: 30

更换垃圾袋

垃圾放入污物间内，分类收集、定点放置。



整理库房、衣柜

分类收集、定点放置。

清洁工工作重点

一、周工作重点

1. 周一清洁病历车，观片灯，清洁层流空调滤网。
2. 周二清洁治疗室玻璃、门窗、天花板等。
3. 周三清洁休息间内的冰箱、微波炉、饮水机。
4. 周四清洁隔离间玻璃、门窗、天花板等。
5. 周五更换值班室被服。
6. 周六清洁储物间等。

二、月工作重点

1. 每月 25 日清洗更换隔帘。
2. 每月 30 日清洁层流病房门窗、玻璃、墙面、天花板。

各科室特殊要求:

消毒供应室保洁卫生标准

1. 保洁员应严格遵守消毒隔离制度，进入不同区域时应按规定换鞋或套鞋套。熟悉掌握消毒液浓度配制。
2. 保洁员做好科内、外清洁卫生工作，保持科内整洁，保持墙角、护栏等清洁。
3. 每天上班做好去污区、检查包装区、无菌区、办公室等门窗、地面，桌椅，存放架，手推车，下送箱，工作台，传递窗，水池、水龙头，玻璃，防护用具等清洁卫生，并保持地面、物品等无水渍、污渍和垃圾。
4. 每天坚持湿式消毒液拖地二次，各区清洁卫生用具：抹布、拖布、拖桶，严格按划分的无菌区、清洁区、污染区专区专用，定点放置。

清洁工工作重点

一、周工作重点

1. 周一清洁无菌区。
2. 周二、周三清洁清洁区。
3. 周四清洁污染区。
4. 周五更衣室、办公室、入室鞋清洗消毒。
5. 周六一次性物品库房、器械仓库。

二、月工作重点

1. 每月 15 日墙面、地面、玻璃、门窗、灯管、天花板。
2. 每月 30 日清洁层流送风口、回风口。

手术室保洁卫生标准

1. 做好手术间的卫生保洁工作，保持室内清洁、无尘、无血迹、回风口无灰尘。
每天用清水湿式拖地两次，清洗回风口过滤网一次。每周六下午彻底大扫除一次，清洗地面一次。
2. 做好换鞋室、更衣室、办公室、值班室、洗涤间清洁、无灰尘。
 - (1) 换鞋室地板，每天早上、下午医务人员上班前用 99ml 清水加消佳净 1ml 配成含有效氯 500mg/L 消毒水擦拭后再用清水，随脏随擦；拖鞋每天用 98ml 清水加消佳净 2ml 配成含有效氯 1000mg/L 消毒水浸泡清洗后，清水再冲净，晾干，备用；每周清洗鞋柜一次；鞋桶每天擦拭消毒一次。（拖鞋室没参观过）
 - (2) 更衣室地面早晚清水拖一次，每周六彻底擦拭衣柜一次。厕所每天清洗一次，随时保持清洁，垃圾桶套黑袋子。
 - (3) 值班室、办公室、更衣室每天湿式地面一次，桌面、柜子每天擦拭一次，随脏随时清洁。
 - (4) 洗涤间、洁具要保持清洁整齐，定点分类放置并有标记，水池、洗涤池随时保持清洁，洗手间及地面每天随时保持清洁。
 - (5) 保持病人家属等候厅清洁，楼道整洁、不乱放杂物，内外走廊清洁。
3. 手术间早晚清水各拖地一次，一般手术结束后无血液污染时清水拖地，一般手术结束后有血液污染时用含有效氯 500mg/L 消毒水擦洗物体表面一次，拖地一次，感染手术（肿瘤、乙肝阳性、HIV 阳性等）用含有效氯 2000mg/L 消毒水擦洗物体表面一次，拖地一次。及时做好接台手术的清洁卫生工作，及时清理手术间内的垃圾并更换垃圾袋、吸引器袋。
4. 手术室仪器设备、无菌物品间、药品间、设备间、体位架间等全面清洁消毒，每周一次。仪器设备每次使用后用清水无絮毛巾或专用纸巾擦拭，有血迹等污染时按要求配置消佳净擦拭消毒。
5. 手术间每台手术完毕及时清洁：清水无絮毛巾或专用纸巾擦拭治疗车、手术床、麻醉机、心电监护仪、写字台等物表，有血迹等污染时按要求配置消佳净擦拭消毒。垃圾袋及时更换，清水湿试地面，有血迹等污染时按要求配置消佳净湿拭消毒。
6. 家属等候区座椅、空调顶、物体表面、宣传架每天清洁，饮水机每周擦拭两次，根据饮水量及时更换。
7. 每周彻底清洗物体表面一次，吊塔、墙壁用清水擦。每月擦洗窗户、天花板一次。

8. 拖把（普通拖把）每天用后，用含有效氯 500mg/L 消毒水浸泡 30min，后清洗、晾干、备用。特殊感染用过的拖把，用含有效氯 2000mg/L 消毒水浸泡 30min 后，清洗、晾干、备用。
9. 垃圾桶每天下午用含有效氯 500mg/L 消毒水擦拭，擦拭前先行清洁处理。
10. 垃圾分类袋装：生活垃圾用黑袋子，医疗垃圾用黄袋子。特殊感染垃圾用黄色袋装，并有明显标记。密封护送到医院垃圾转运点并做好清点、交接工作。
11. 每天上、下午送病理标本到病理科，并与病理科人员核对签名。
12. 更衣室备用洗手衣裤、口罩、帽子每天早上、下午上班前添加，期间根据手术情况及时添加。

（二）对不同地面，对不同的种类采用不同的护理方法制定周/月/季度/半年清洁保养计划，具体地面的分类如下：

1. 弹性地板：PVC 地板
2. 非弹性地板：
 - （1）陶瓷地板
 - （2）花岗岩、板岩及其它石质地板
 - （3）混凝土/水泥地板

针对以上不同的区域和不同的地面有不同的保养方式：

- （1）铺设和清洁门口擦脚垫
- （2）干拖走廊地板
- （3）湿拖及污渍清除

工作内容：

区域	地面类型	处理方式	频次
室内	地砖/大理石	刷洗养护	一次/8 周
公共区域	地砖/大理石/花岗岩	刷洗养护	一次/4 周
室内/公共区域	弹性地板	刷洗养护	一次/半年

第二节 护工管理要求、工作内容、服务要求

一、人员配置要求

（一）护工服务人员数量要求

1. 按医院工作需求配置，人员数量须满足工作需求，总人数暂定 46 人（含总部和

附属护理院，具体岗位由采购人分配）。

（二）护工管理要求

1. 人员素质的一般要求：

（1）有正常的劳动技能，年龄要求：男 18-55 岁之间，女 18-50 岁之间。护理专业毕业的优先。

（2）身体健康证明（一年一次体检，费用由乙方负责），无传染病或卫生部门规定服务业限制的其它疾病。

（3）遵纪守法，无劣迹，职业道德良好，不得有损害院方的言行。

（4）管理人员具备一定组织协调能力。（不得干涉护工的工作内容及上班时间，不得干涉护士长工作，不得埋怨及指责科室不给绩效）

2. 服务人员工装统一，符合医院文化要求。上岗前必须按规定着整洁工作装和佩带工作证（徽章），工作装外不得罩便衣。衣着严整，内外衣整洁，衣领、袖口保持干净。

3. 各区域服务人员要求相对固定，各岗位到岗人员情况及调换时，应及时告知各区域护士长或主任，若要调离必须征得同意。对不负责任、工作表现差、违反医院管理规定的人员，区域负责人有权提出调离，成交人应及时安排顶替人员。

4. 为保证工作质量，管理人员每周主动进行现场质量督查，对员工定期考核。接到投诉后，应在一个工作日给予答复。一月内接到三次及三次以上投诉者，经调查属实，给予严厉批评教育并责令限期整改。发生不良事件，或违反医院规章制度，参照合同规定进行处理。

5. 对新护工培训要求：新员工培训时间不少于 1 周，培训合格单独上岗前，必须由所在科室护士长和护理部管理人员考核，合格后方可独立上岗，新员工上岗前半个月内管理人员必须到现场进行指导。

6. 为保证服务质量，要求管理人员每周到现场进行督查 1-2 次。每周五按时将下一周排班表交给科室护士长和发到护理部管理人员邮箱。

二、护工工作内容

1. 每天早上负责到各病房收取病人的大小便标本，并将标本安全送到检验科指定位置。

2. 晨间护理、午间护理（晨间护理必须在护士及医生查房治疗前完成）：湿式扫床，床单平整，被子、按病房要求叠放整齐，床头柜每天湿式擦拭、物品摆放整齐；保

持护理车清洁无积尘；清洗、消毒扫床小毛巾，晾干备用。要求一床一巾，床铺与床头柜毛巾分开使用。

3. 协助整理病人的床单位及物品，保持病房的清洁整齐。

4. 病人使用的被服按时更换，平时随脏随换。

5. 病人出院后及时清点收回床上用品等病房配置的物品，并按要求做好清洁消毒，铺好备用床。

6. 负责外送化验标本，通知单（手术及会诊单等），负责接送一般病人到各科室检查、治疗及手术等。

7. 经常巡视病房，为病人打饭、喂饭、清洗餐具；帮助输液或走动不方便病人上卫生间。

8. 为活动不便的病人倾倒大小便和痰盂、擦澡、更衣、剪指甲、刮胡子。

9. 协助护士为病人翻身、拍背、或扶持病人到户外活动；

10. 换季及时晾晒棉胎、毯子。

11. 每周清洗消毒标本盒一次，平时随脏随时清洁。

12. 按病房要求与洗涤公司人员清点及更换被服，保持被服室（柜）的整洁。

13. 保洁员下班后当班护工有义务协助保洁工作。

14. 完成病房护士长安排的临时工作。

15. 定期拆窗帘（床帘）送洗和挂上（时间由科室护士长安排）。

16. 每月月底对科室的所有治疗车、发药车进行彻底的清洁，整理清洁治疗室所有药柜及护士站办公桌。

三、服务要求

1. 遵守劳动纪律，遵守医院各项管理制度，按合同要求完成各项服务工作。

2. 服从领导，听从安排，上岗统一着装，佩带胸卡。保持服装清洁整齐。

3. 做到文明优质服务，对病人态度和蔼，做到“四心”——同情心、爱心、关心、责任心。

4. 为病人服务时必须做到“四轻”，即：说话轻、走路轻、关门轻、搬抬轻。

5. 勤巡视，做到“二主动”，即：主动问候、主动服务。

6. 在病房工作要求做到“七不准”，即：不准迟到早退、不准收小费、不准喝酒、不准与病人发生口角、不准推诿工作、不准向病人及家属推销商品、不准进行医疗性操作、不准议论病人的病情。

7. 接到投诉后, 应在一个工作日给予答复。一周内接到三次以上投诉者, 经调查属实, 给予严厉批评教育并责令限期整改。

8. 医院每月进行一次服务质量检查, 如果病人和医护人员对服务的平均满意度低于90%, 公司必须及时整改, 并给甲方书面答复。

四、护工工作质量考核标准

1. 仪表行为规范: 护工身体健康, 有一定的文化素质, 符合专业岗位要求。统一着装、保持整洁。与病人交流中忌讳用粗话、脏话; 忌讳出言不逊、恶语伤人; 忌讳使用质问式语言或使用命令式语言; 忌讳对病人不愿回答的问题刨根问底; 忌讳与病人交谈涉及到死亡的事情; 做到走路轻、说话轻、动作轻、开关门轻。

2. 职业素质: 热爱本职工作, 忠于职守, 对患者做到满腔热忱, 一视同仁。举止端庄, 语言文明, 尊重患者的人格和权利, 不泄露病人的隐私和秘密, 不与病人或家属争吵; 团结同事, 同事间不争吵, 工作中密切合作。

3. 劳动纪律: 按时上班, 不迟到、不早退, 工作期间不串岗, 不扎堆聊天, 不做与工作无关的事情。服从科室护士长工作安排及科室护士的业务指导。对医院各质控部门的检查认真配合, 对他们提出的意见及建议要虚心接受。

4. 晨晚间护理: 为病人整理床单位, 做到“六洁”(头发、皮肤、口腔、会阴、手足清洁, 无血迹、无异味, 床单位整洁, 无血迹、无异味)。

5. 病人的护理: 按要求, 为病人修剪指(趾)甲、洗手、洗脸、梳头、刷牙、洗澡、擦身, 男病人刮胡子、帮助病人打饭、进餐、喂饭、洗碗; 翻身、更换卧位、拍背、协助咳痰、协助处理大小便、及时倾倒引流液、尿液、痰液及协助功能锻炼等。

6. 手术后、新入院及死亡病人的处理: 手术病人铺好麻醉床, 新入院病人铺好备用床, 备好一般用物如便盆、水杯等。出院或死亡病人的床单位, 及时做好终末消毒工作。

7. 标本留取及送检查: 标本留取及送检及时, 标本无损坏、无丢失。

8. 病人送检查及时, 保持各种管道通畅, 无脱落, 注意倾听病人感受, 随时满足病人提出的合理要求, 发现异常情况及时报告医生或护士长。

第三节 电梯秩序维护员管理要求、工作内容、服务要求

一、人员要求

1. 人员配置要求

(1) 按医院工作需求配置, 人员数量须满足工作需求, 总人数暂定4人, 初中以

上文化程度、女性、身体健康相貌端庄、讲普通话文明礼貌、主动热情待客。

2. 上岗员工基本素质要求

- (1) 仪容仪表，统一着工装，仪表端庄、穿着整洁、淡妆上岗、日间站立服务。
- (2) 行为举止，精神饱满、踏实稳重、普通话主动报站、解释耐心亲切。
- (3) 文明礼貌，尊重客人、保护病人隐私、使用文明用语。
- (4) 遵规守纪，遵守医院规章制度、遵纪守法。
- (5) 安全操作，持证上岗，坚守岗位、遵守操作规程。

3. 电梯秩序维护员服务质量要求

- (1) 热情主动 文明礼貌 安全运行
- (2) 对病人对工作认真负责服从管理，诚实、踏实、肯干、有连续工作一年以上的能力。进行专业岗位知识培训考试合格后，挂胸牌着工装、工鞋上岗，严格执行运行中的各项操作规程，掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位。
- (3) 专业培训合格，严格执行操作规程保护乘客，遇突发事件会疏导乘客。
- (4) 导梯服务亲切，解释耐心，帮助行动不便者安全运行。
- (5) 保证电梯轿厢、扶梯通路内外清洁，维护规范，报修及时准确。

二、 电梯服务内容

- (1) 负责安排电梯使用高峰期的导梯服务。
- (2) 负责按医院主管部门指令，合理安排各部电梯运行时间及人员排班。
- (3) 负责指定电梯值守，确保科室对电梯的使用需求及运行正常。
- (4) 负责手术、急救病人的紧急运送，确保绿色通道通畅。
- (5) 负责特殊情况安排专梯服务。
- (6) 负责有人值守电梯客人去向的报站。
- (7) 负责电梯轿厢内外保洁维护及运行中安全隐患的排查上报。
- (8) 负责全院电梯故障的紧急报修，听从专业维保人员指令安抚疏导乘客。

三、 电梯管理要求

- (1) 对电梯秩序维护员日常专业培训管理到位。
- (2) 对电梯秩序维护员进行院规、专项职业道德及安全操作教育有效，无安全责任事故。
- (3) 监管电梯轿厢内外的清洁维护质量达标。
- (4) 管理电梯安全操作运行 100%。

(5) 接待投诉化解矛盾改进服务质量, 满意率 $\geq 95\%$ 。

(6) 部门经理、主管到服务一线, 了解满足临床科室需求及时解决现场问题。

四、其他要求

根据需要做好 16 层多功能厅、行政楼 3 楼大小会议室各会议会务工作。

附件 1

贺州市中医医院后勤社会化物业管理服务调查表

尊敬的女士、先生：

您好!为提升我院后勤服务品质及管理质量,麻烦您用几分钟时间,对我院后勤社会化物业管理现状提供您的宝贵意见,您的意见是我们改进服务的方向,谢谢您的合作与支持。

贺州市中医医院

所属身份: ☐ 社会群体 ☐ 本院职工 ☐ 陪护 ☐ 就诊 ☐ 住院

所经区域: _____

调查时间: 年 月 日

(请您在方格内打 √ 即可)

满意 基本满意 不满意

- | | | | |
|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. 您对门诊环境、卫生状况..... | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2. 您对住院病区环境、卫生状况..... | ☐ | ☐ | ☐ |
| 3. 您对办公区环境、卫生状况..... | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4. 您对公共区域环境、卫生状况..... | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5. 您对清洁工作人员的服务态度..... | ☐ | ☐ | ☐ |
| 6. 您对电梯卫生状况..... | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7. 您对电梯秩序维护员的服务态度..... | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8. 您对物业管理公司管理人员服务态度..... | ☐ | ☐ | ☐ |
| 9. 您对物业管理公司管理人员管理能力及水平..... | ☐ | ☐ | ☐ |
| 10. 您对医院后勤社会化物业管理有何意见和建议? | | | |

附件 2

病区保洁工作质量考核表

标准分 100 分，合格分 90 分

科别:

日期:

年 月 日

得分:

类别	考核项目	分值	质量标准与评分办法	扣分
基本项目 10 分	遵守劳动纪律, 按时上下班, 不做与工作无关的事, 不聚众喧哗、扎堆聊天、串岗、玩手机等	2	一次违反扣 1 分	
	按规定要求着工作装, 佩戴胸牌。工作时间穿着清洁	2	一次违反扣 1 分	
	服务认真、热情, 不得与患者、家属及工作人员发生争执	3	发生争执一次违反全扣, 并视情节进行处罚。	
	不得损坏、私拿公物及他人财物, 偷拿医疗废品	3	一次违反全扣, 并视情节进行处罚。	
病区 办公 治疗 生活 区域 20 分	地面、门、墙角、墙壁、地脚线、照明灯具、各种标志牌擦拭	3	清洁光亮, 无污迹、无积尘, 发现一处不符合扣 0.5 分	
	电脑、桌、椅、柜、冰箱、微波炉、饮水机、风扇、就诊椅、诊床等按消毒标准分毛巾擦拭	3	无污迹、无积尘, 发现一处不符合扣 0.5 分	
	医生办、护士站、治疗室组柜、治疗车、仪器等擦拭	3	无污渍、无积尘, 发现一处不符合扣 0.5 分	
	窗户、窗框、窗沟、纱窗、玻璃、窗台擦拭, 窗帘拆装清洗	3	窗户光亮, 窗框、窗沟、纱窗等无污迹、无积尘、无蜘蛛网, 发现一处不符合扣 0.5 分	
	中央空调外壳及分体空调过滤网擦拭、清洗	3	无污迹、无积尘、无蜘蛛网, 发现一处不符合扣 0.5 分	
	洗手墙面、地面清洁、洗手盆、洗漱台、镜子、水龙头、扶手、门、门把手擦拭,	3	清洁光亮, 无污渍、无蛛网、无积尘, 无水迹、无手印, 发现一处不符合扣 0.5 分	
	卫生间墙面、喷淋、蹲厕、角落清洁, 垃圾桶(篓)清洗	2	无异味无污迹、无积尘、无结垢等, 垃圾桶清洁, 垃圾袋中垃圾不超过四分之三等, 发现一处不符合扣 0.5 分	
病室 25 分	按消毒标准病房地面湿拖或干尘推、油推	4	无污迹、水迹、杂物等, 发现一处不符合扣 0.5 分	
	按消毒标准湿擦墙面、墙角线、开关等	2	无积尘、无污渍, 发现一处不符合扣 0.5 分	
	按消毒标准湿擦病床、床头柜、储物柜、设备带及呼叫器	2	床、床头柜等无尘, “一柜一巾” 进行消毒处理, 发现一处不符合扣 1 分	
	消防栓、灭火器、电视机擦拭	2	无尘、渍, 发现一处或一次不符合扣 0.5 分	
	病人出院后对病床及床头柜、储物柜, 进行终末彻底清洁、消毒	5	按院感管理要求, 避免交叉感染。终末彻底清洁、消毒, 发现次不符合扣 2 分	
	窗台、窗户、窗框、窗沟、纱窗擦洗	2	窗户光亮, 窗框、窗沟、纱窗、窗台无污迹、无积尘, 发现一处不符合扣 0.5 分	
	房间外门、门把手擦拭	2	门镜光洁, 无污迹, 发现一处不符合扣 0.5 分	

	卫生间墙面、墙角、地面清洁、卫生间高出角落除尘	2	无污渍、无异味、无蛛网、无积尘，发现一处不符合扣 0.5 分	
	卫生间蹲厕、扶手、门、门把手擦洗对其进行消毒处理	3	无污渍、无异味、无积尘，发现一处不符合扣 0.5 分	
	卫生间洗手盆、洗漱台、镜子、水龙头、喷淋擦洗	3	光洁、无水迹、无手印、无污渍、无异味，发现一处不符合扣 0.5 分	
	卫生间垃圾桶清洗、垃圾袋管理	2	垃圾桶清洁，无异味，垃圾袋中垃圾不超过四分之三，发现一处不符合扣 0.5 分	
病区公共部分 15 分	地面、门、墙角、墙壁、地脚线湿拖或干尘推、油推	3	无污迹、水迹、杂物等，发现一处不符合扣 0.5 分	
	天花板、灯饰、风口栅栏、走廊扶手、楼梯、扶手、栏杆，楼梯间出风口擦拭	3	光洁、无水迹、无手印、无污渍、无蛛网、无积尘，发现一处不符合扣 0.5 分	
	垃圾桶、洗手盆、台面清洗	3	清洁光亮、无污渍、无积尘、无水迹，发现一处不符合扣 0.5 分	
	病区平车、轮椅、诊床（按摩床）擦拭	3	无污渍、无积尘，发现一处不符合扣 0.5 分	
	各种标志、开关、广告箱、指示牌、悬挂牌、各种门牌标志物，灭火器、消防栓、热水器擦拭	3	清洁光亮、无污渍、无积尘，无水迹，发现一处不符合扣 0.5 分	
病区卫生间 10 分	玻璃、镜面、暖气、窗户、窗台擦洗	2	光洁、无污渍、无积尘、无水迹，发现一处不符合扣 0.5 分	
	拖布、榨水车、保洁车等清扫工具、物品擦洗及管理，拖布池擦洗	2	外池无污迹，拖布分区使用，放置规范、整齐、标记明确，分开清洗，悬挂晾干，定期消毒，发现一处不符合扣 0.5 分	
	水龙头、便池、地漏擦拭	2	清洁无污迹、无乱张贴物，发现一处不符合扣 0.5 分	
	外门、门把手、厕门，隔断擦拭	3	无污渍、无异味、门镜光洁，发现一处不符合扣 0.5 分	
	垃圾桶（大、小）垃圾车擦洗及垃圾袋管理	2	桶身、车身光洁无污迹、痕迹，无烟头，垃圾袋中垃圾不超出四分之三，发现一处不符合扣 0.5 分	
医疗废物暂存地 10 分	医疗废物转角出后及时对医疗垃圾暂存地墙面、地面、物表、转运箱冲洗、消毒并记录	4	箱身清洁、无污渍、无异味、垃圾袋中垃圾不超出三分之二，消毒记录齐全，发现一处不符合扣 0.5 分	
	窗台、门、门把手擦洗、消毒并记录	3	无污渍、消毒记录齐全，发现一处不符合扣 0.5 分	
	医疗垃圾分类收集、放置	3	不按要求分类收集、放置一次不符合扣 0.5 分	
投诉率 5 分	病人有效投诉率 $\leq 1\%$ 。（每次投诉经调查证实是保洁员原因）	5	病人有效投诉每超 1%扣 2.5 分	

附件 2

门诊保洁工作质量考核表

标准分 100 分，合格分 90 分

检查日期： 年 月 日 得分：

类别	考核项目	分值	质量标准与评分办法	扣分
基本项目 10 分	遵守劳动纪律，按时上下班，不做与工作无关的事，不聚众喧哗、扎堆聊天、玩手机、串岗等	2	一次违反扣 1 分	
	按规定要求着工作装，佩戴胸牌。工作时间穿着清洁	2	一次违反扣 0.5 分	
	服务认真、热情，不得与患者、家属及工作人员发生争执	3	发生争执一次违反全扣，并视情节进行处罚。	
	不得损坏、私拿公物及他人财物，偷拿医疗废品	3	一次违反全扣，并视情节进行处罚。	
公共区域 30 分	楼梯、大厅（中厅）、走廊、大理石地面、大理石墙面、柱体、墙裙、地脚线、扶手、栏杆擦洗电梯间地面湿拖及干尘推	4	无污迹、水迹、口香糖胶迹、无蜘蛛网、烟头纸屑等杂物，发现一处不符合扣 0.5 分	
	楼梯、大厅、走廊的天花吊顶、壁灯、顶灯和各风口栅栏擦拭	3	无积尘、无蜘蛛网，发现一处不符合扣 0.5 分	
	窗户、窗框、窗沟、纱窗、玻璃、窗台、中央空调外壳及分体空调过滤网清扫擦拭	3	窗户光亮，窗框、窗沟、纱窗等无污迹、无积尘、无烟头、烟缸等烟具，发现一处不符合扣 0.5 分	
	标识、开关、广告箱、指示牌、悬挂牌、各种门牌标志物、装饰物，灭火器、消防栓、垃圾桶擦拭	3	清洁光亮，无污迹、无积尘、无蜘蛛网、无烟头，发现一处不符合扣 0.5 分	
	门诊大厅工作站台，服务台，桌、椅、候诊椅、平车、轮椅擦拭	3	无污迹、无积尘，发现一处不符合扣 0.5 分	
	电梯墙面、电梯顶棚、电梯灯饰、电梯轿厢、不锈钢壁面及按钮部分擦拭	3	清洁光亮，无污迹、无积尘、无手印，发现一处不符合扣 0.5 分	
	大厅植物、花盆擦拭	3	植物叶子及花盆关节，无污迹、无积尘，发现一处不符合扣 0.5 分	
	各门厅内外门、各门厅外花岗岩地面、大理石柱体、玻璃、通道梯口及扶手、阶梯擦拭	3	无灰渍、无积尘、无口香糖胶迹、烟头、纸屑等杂物，发现一处不符合扣 0.5 分	
	门旁丛林、绿化地、草坪清理	3	无烟头纸屑等杂物，发现一处不符合扣 1 分	
	垃圾篓、洗手池清洗	3	清洁光亮，无污迹、无积尘、无烟头，发现一处不符合扣 0.5 分	

诊室 15分	地面、门、墙壁、地脚线擦拭	5	清洁光亮，无污迹、无积尘，发现一处不符合扣0.5分	
	照明灯具、各种标志牌	3	清洁光亮，无污迹、无积尘，发现一处不符合扣0.5分	
	垃圾篓、洗手池	3	清洁光亮，无污迹、无积尘、无烟头等，发现一处不符合扣0.5分	
	窗户、窗框、窗沟、纱窗、玻璃、窗台、窗帘、中央空调外壳及分体空调过滤网清扫擦洗	3	窗户光亮，窗框、窗沟、纱窗等无污迹、无积尘，发现一处不符合扣0.5分	
	诊室电脑、桌、椅、柜、饮水机、风扇、就诊椅、诊床等按消毒标准分毛巾擦拭	5	无污迹、无积尘，发现一处不符合扣0.5分	
卫生间 15分	玻璃、镜面、暖气、窗户、窗台擦拭	3	光洁、无污渍、无积尘、无水迹，发现一处不符合扣0.5分	
	拖布、榨水车、保洁车等清扫工具、物品擦洗及管理，拖布池擦洗	3	拖布分区使用，放置规范、整齐、标记明确，分开清洗，悬挂晾干，定期消毒，拖布池无污迹，发现一处不符合扣0.5分	
	水龙头、便池、地漏擦拭	3	清洁无污迹、无乱张贴物，发现一处不符合扣0.5分	
	外门、门把手、厕门，隔板擦拭	4	无污渍、无异味、门镜光洁，发现一处不符合扣0.5分	
	垃圾桶（大、小）垃圾车擦洗及垃圾袋管理	3	桶身、车身光洁无污迹、痰迹，无烟头，垃圾袋中垃圾不超出三分之二，发现一处不符合扣0.5分	
特殊 保洁 10分	仪器设备表面、冰箱、微波炉、饮水机、药瓶、药罐、药柜、液体柜等	4	清洁无污迹、无积尘，发现一处不符合扣0.5分	
	生活区域（包括办公、值班室）物品及装饰	5	清洁无污迹、无积尘，发现一处不符合扣0.5分	
医疗 废物 暂存 地 10分	医疗废物转角出后及时对医疗垃圾暂存地墙面、地面、物表、转运箱冲洗、消毒并记录	4	箱身清洁、无污渍、无异味、垃圾袋中垃圾不超出三分之二，消毒记录齐全，发现一处不符合扣0.5分	
	窗台、门、门把手擦洗、消毒并记录	3	无污渍、消毒记录齐全，发现一处不符合扣0.5分	
	医疗垃圾分类收集、放置	3	不按要求分类收集、放置一次不符合扣0.5分	
投拆 5分	病人有效投诉率 $\leq 1\%$ 。（每次投诉经调查证实是保洁员原因）	5	病人有效投诉每超1%扣2.5分	

附件 2

特殊区域保洁工作质量考核表

标准分 100 分，合格分 90 分

科别:

日期: 年 月 日 得分:

类别	考核项目	分值	质量标准与评分办法	扣分
基本项目 10 分	遵守劳动纪律，按时上下班，不做与工作无关的事，不聚众喧哗、扎堆聊天、串岗、玩手机等	2	一次违反扣 1 分	
	按规定要求着工作装，佩戴胸牌。工作时间穿着清洁	2	一次违反扣 1 分	
	服务认真、热情，不得与患者、家属及工作人员发生争执	3	发生争执一次违反全扣，并视情节进行处罚。	
	不得损坏、私拿公物及他人财物，偷拿医疗废品	3	一次违反全扣，并视情节进行处罚。	
办公区域 20 分	地面、门、墙角、墙壁、地脚线擦拭	3	清洁光亮，无污迹、无积尘，发现一处不符合扣 0.5 分	
	照明灯具、各种标志牌	3	清洁光亮，无污迹、无积尘，发现一处不符合扣 0.5 分	
	垃圾篓、洗手池	2	清洁光亮，无污迹、无积尘、无烟头等，发现一处不符合扣 0.5 分	
	窗户、窗框、窗沟、纱窗、玻璃、窗台擦拭，窗帘拆装清洗	3	窗户光亮，窗框、窗沟、纱窗等无污迹、无积尘、无蜘蛛网，发现一处不符合扣 0.5 分	
	中央空调外壳及分体空调过滤网清扫擦拭	3	无污迹、无积尘、无蜘蛛网，发现一处不符合扣 0.5 分	
	电脑、桌、椅、柜、饮水机、风扇、就诊椅、诊床等按消毒标准分毛巾擦拭	3	无污迹、无积尘，发现一处不符合扣 0.5 分	
	医生办、护士站组柜擦拭	3	无污渍、无积尘，发现一处不符合扣 0.5 分	
	地面湿拖或干尘推、油推	2	无污迹、水迹、杂物等，发现一处不符合扣 0.5 分	
	按消毒标准湿擦墙面、墙角线、开关、窗台、窗户、窗框、窗沟、纱窗、房间外门、门把手擦拭等	4	无积尘、无污渍，发现一处不符合扣 0.5 分	
	ICU 等区域：按消毒标准湿擦病床、床头柜、储物柜、设备带及呼叫器、病人出院等对病床及床头柜、储物柜进行终末彻底清洁、消毒	30	床、床头柜等无尘，按消毒标准“一柜一巾”进行消毒处理，发现一处不符合扣 1 分	

特殊区域 40分	手术室：手术间、手术床、仪器等		按消毒标准分区域分别进行彻底清洁、消毒，发现一次不符合扣1分	
	供应室：三大区域		按消毒标准分区域分别进行彻底清洁、消毒，发现一次不符合扣1分	
	发热门诊、预检分诊			
	卫生间墙面、墙角、地面清洁、卫生间高出角落除尘	2	无污渍、无异味、无蛛网、无积尘，发现一处不符合扣0.5分	
	卫生间蹲厕、扶手、门、门把手擦洗对其进行消毒处理	2	无污渍、无异味、无积尘，发现一处不符合扣0.5分	
	卫生间洗手盆、洗漱台、镜子、水龙头、喷淋擦洗	3	光洁、无水迹、无手印、无污渍、无异味，发现一处不符合扣0.5分	
	卫生间垃圾桶清洗、垃圾袋管理	2	垃圾桶清洁，无异味，垃圾袋中垃圾不超过四分之三，发现一处不符合扣0.5分	
公共部分 10分	地面、门、墙角、墙壁、地脚线湿拖或干尘推、油推	2	无污迹、水迹、杂物等，发现一处不符合扣0.5分	
	天花板、灯饰、风口栅栏、走廊扶手、楼梯、扶手、栏杆，楼梯间出风口、消防栓、灭火器、电视机擦拭	2	光洁、无水迹、无手印、无污渍、无蛛网、无积尘，发现一处不符合扣0.5分	
	垃圾桶、洗手盆、台面清洗	2	清洁光亮、无污渍、无积尘、无水迹，发现一处不符合扣0.5分	
	拖布、榨水车、保洁车等清扫工具、物品擦洗及管理，拖布池擦洗	2	外池无污迹，拖布分区使用，放置规范、整齐、标记明确，分开清洗，悬挂晾干，定期消毒，发现一处不符合扣0.5分	
	各种标志、开关、广告箱、指示牌、悬挂牌、各种门牌标志物，灭火器、消防栓、热水器擦拭	2	清洁光亮、无污渍、无积尘，无水迹，发现一处不符合扣0.5分	
医疗废物暂存地 10分	医疗废物转角出后及时对医疗垃圾暂存地墙面、地面、物表、转运箱冲洗、消毒并记录	4	箱身清洁、无污渍、无异味、垃圾袋中垃圾不超出三分之二，消毒记录齐全，发现一处不符合扣0.5分	
	窗台、门、门把手擦洗、消毒并记录	3	无污渍、消毒记录齐全，发现一处不符合扣0.5分	
	医疗垃圾分类收集、放置	3	不按要求分类收集、放置一次不符合扣0.5分	
满意率 5分	病人有效投诉率 $\leq 1\%$ （每次投诉经调查证实是保洁员原因）	5	病人有效投诉每超1%扣2.5分	