# 新郑市公立人民
# 医院现院区物业服务合同

项目名称：新郑市公立人民医院公开招标物业服务公司项目

委托方（甲方）：新郑市公立人民医院

受托方（乙方）：河南怡铭物业服务有限公司新郑分公司

为加强甲方医疗环境的保洁管理，协助甲方提高医疗服务水平，创造优美、整洁、舒适、文明的工作环境，根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》和有关法律法规规定，经甲、乙双方共同协商，本着平等互利，等价有偿的原则。将本院的物业（保洁、电梯导乘、标本收集、水电维修、医疗废物收运、院内配电站、氧气运送、正负压机房、公寓管理、院内消杀及协助院方办理死婴、死胎处置事宜等），详见(附件 1：物业服务标准承诺)。交由乙方负责组织实施。

**第一条　委托管理期限**

委托管理期限:自 2026 年 9 月 11 日始至 2029 年 9 月 10 日止，时效期限 3 年。

**第二条　双方权利和义务**

一、甲方的权利、义务

1、依照本合同规定将医院所属物业的保洁、电梯导乘、标本收集、水电维修等委托给乙方实行专业化的管理。甲方根据实际工作需要，委托乙方派遣不少于 95 名工作人员从事保洁、电梯导乘、标本收集、水电维修、公寓管理等工作。

2、对乙方的管理实施监督检查及考核评定，乙方有下列行为，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿相应损失：

（1）乙方经甲方考核评定连续两个月不能达到合同约定要求。

（2）乙方或乙方聘用人员给甲方造成重大经济损失（2000 元以上）或人员伤亡。

（3）乙方或乙方工作人员扰乱甲方正常工作秩序。

（4）乙方或乙方工作人员冒用甲方名义，造成甲方名誉和财产受损。

（5）乙方或乙方工作人员未能积极配合甲方或甲方管理部门的工作，影响或妨碍甲方正常医疗和办公秩序。

（6）出现医疗废物（医疗垃圾）流失、泄漏、扩散等事件的。

（7）乙方在提供服务过程中，违反法律、法规或未按要求提供服务及其他违反合同约定行为的。

3、甲方有权监督乙方是否依法或依合同规定开展工作，但不得干涉乙方依法或依合同规定内容所进行的管理和经营活动。但如乙方工作人员表现不好或造成不良影响，甲方有权向乙方提出更换，乙方应在 7 日内更换，并向甲方报告。如乙方有人员离职影响服务效果的，应在 7 日内完成替补。

4、甲方在合同生效之日起按规定向乙方无偿提供管理工作用房、办公桌椅（由甲乙双方签确认书为依据）。无偿为乙方提供物业服务的用水用电等。

**6、乙方应按合同内第二条规定的人数派遣人员，未经甲方同意不得出现缺岗，空岗现象。甲方每月根据（附件 1、附件 2），对乙方进行考核后结算、审定支付给乙方物业服务费用。**

7、概不承担乙方的任何法律纠纷。不承担乙方所使用人员的各种保险义务。

8、教育好本院干部职工配合乙方物业管理工作。

二、乙方的权利、义务

1、根据有关法律、法规及本合同的规定，同时结合物业管理实际情况，制定该服务项目的各项管理办法、规章制度、服务标准及考核、奖惩办法。

2、遵守各项管理法规和本合同规定的职责要求，根据甲方授权，对托管区（医院总建筑面积 94084.79 ㎡）实施物业管理，确保实现管理目标，执行甲方委托事项，自觉接受物业管理主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的检查监督。

3、乙方持有效证照与甲方签订合同，物业管理服务人员和专业技术人员持有效岗位证书及资格证书上岗。

4、乙方未经甲方书面同意，不得将本合同项目转包给第三方经营。

5、乙方应建立本项目的物业管理档案并负责及时记载有关变更情况。在合同期满终止时，乙方必须向甲方移交原委托管理的全部物品及各类管理档案、财产等资料；乙方自己购置的用具及设备仍归乙方所有。

6、乙方聘用员工仅与乙方发生劳动关系。

7、不承担对物业使用人及非物业使用人的人身、财产的保险义务。

8、乙方必须遵守甲方有关管理制度，参与甲方组织的有关会议及有关考核，确保甲方保洁工作每天正常运行。可根据实际情况向甲方提出物业管理建议。

9、乙方负责保洁、维修所需的各种机械、设备、工具、日用品、清洁用品、医疗

垃圾袋、生活垃圾袋耗材等。

**第三条　物业管理及服务要求**

关于物业管理目标与保洁质量约定

一、乙方应根据甲方的委托管理项目制定本物业管理分项标准，并必须达到以下要求：

1、全面负责甲方委托的规定范围的保洁及养护，后勤服务综合满意95％以上；

2、对医院日常工作任务的派发落实100％。医院的满意率95％以上。

3、完成根据医院工作要求制定的其它工作指标。医院的满意率95％以上。

4、各科内服务要求完成率100％，服务满意率95％以上。

二、保洁范围：院落、卫生间、大厅、廊道、楼梯、地下室、各楼宇及各病区的清扫、保洁（不包括餐厅、超市等第三方租赁区域）：

1、病房内地面每日湿式清洁二次；床头柜、生活柜、电视机、设备带、病床、凳子、陪护椅每天擦拭消毒一次，病房内卫生间：洗手池、镜面、马桶等每日清洁消毒一次，污染时随时清洁；出院病人床单元按照院感要求终末消毒。

2、楼梯、电梯厅、大厅、过道等公共区域地面每日湿式清洁二次；墙面、门、窗每周一次擦拭，有污迹随时清洁，室内所有玻璃窗、天花板、灯具每月擦拭清洁一次；公共卫生间每日清洁四次并随时巡视清洁，确保无异味、无污垢。

3、办公区域地面每日湿式清洁两次，护士站、办公桌、办公椅每日清洁消毒一次，如遇污染随时清洁消毒。配餐间每日清洁消毒一次（如遇桌面上摆放的饭菜，严禁接触）。

4、科室生活垃圾每日至少清收两次，医疗废物每日至少清收一次，不得超过3/4满，随时巡视清理。院区生活垃圾每日集中清运两次，医疗废物每日集中清理一次（如有特殊性感染废物可随时清收）。

5、院区外围每日清扫一次，垃圾、烟蒂随时清理，并做好巡视清洁工作；水池每周清刷二次，每次清捞杂物。

6、会议室确保清洁，并做好会议期间卫生保障；如遇检查、参观等活动，乙方积极配合甲方准备工作，做好卫生、水、电保障。

三、保洁时间：做到全天保洁。夏季上午6：30～11：30；下午14：00～17：00；冬季上午6:30～11：30；下午13：30～16：30；（安排夜间、中午值班人员，保持24小时服务）。如有变更，双方协商解决。

四、维修范围：院内大型设备（除医疗设备）的日常巡检与日常水电维修工作。甲方出料，乙方出工。设备巡检过程中发现问题及时汇报乙方，沟通并协助处理。

**第四条　费用标准及支付**

一、协议约定甲方每年向乙方支付物业服务 321.36 万元人民币。

二、甲方按月支付给乙方服务费每月服务费 26.78 万元。如有其它配套服务费用由乙方开具发票后再定期支付。

三、乙方按照上述收费，并按合同约定的服务内容和质量标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担。

**第五条　违约责任**

一、鉴于甲方所处行业的特殊性，除合同另有约定外，乙方在双方合同约定服务期内，不得以任何理由停止或暂停提供本合同约定服务。甲、乙双方无正当理由提前终止合同应向另一方支付合同违约金 2 万元整。

二、乙方违反本合同的约定，未能完成约定的管理目标或造成甲方不良影响、以及直接造成甲方经济损失的，甲方有权要求乙方在规定期限内整改，并有权终止合同。导致甲方保洁工作不能正常运行的，乙方应向甲方支付按当月收费 10%计付的违约金。甲方违反本合同约定，导致甲方保洁工作不能正常运行的，甲方应向乙方支付按当月收费 10%记计付的违约金。

三、因甲方原因，造成事故的，由甲方承担责任并负责善后处理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成事故的，由乙方承担责任并负责善后处理，造成甲方经济损失的，甲方有权在每月支付给乙方的费用中直接抵扣。甲方违反本合同的约定未能及时支付物业管理费，每逾期 1 天向乙方支付违约金贰百元人民币。

四、本着甲乙双方长期合作、共同发展双赢的原则，在合同期满前三个月，乙方应向甲方提出书面申请，请示甲方是否继续签约（续签合同另行约定），但甲方在没有增加服务范围的情况下，续签合同时乙方服务费不变。

五、本合同终止后，在新的服务承包商接管本项目之前，甲方若有要求，乙方应按甲方的要求暂时（一般不超过三个月）继续为甲方提供服务，甲方按合同标准继续支付服务费用。

六、本合同期满且双方未能就续约问题达成一致意见的情况下，乙方应在期满之日当天撤出甲方场所，并积极配合甲方的交接工作。因履行本合同产生的任何纠纷，双方应通过协商或诉讼解决，不允许采取包括阻扰、破坏正常办公秩序、拒不搬离或不交接

等办法。乙方有上述行为，甲方有权要求乙方支付违约金人民币五万元。如果因甲方没及时结清乙方服务期内的相关费用造成乙方不能退场，乙方有权要求甲方支付违约金人民币五万元。

七、对于甲方或其员工的故意或过失给乙方、乙方人员造成任何人身伤害或其他损失，甲方应承担相应的责任。乙方员工在为甲方提供服务过程中遭受第三方伤害的，甲方积极协助乙方予以处理。

**第六条　附则**

一、甲方如因医院业务扩大，增加医疗项目，加大工作量，须与乙方协商签订补充协议，双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议。补充协议、合同附件（附件 1：物业服务标准承诺）及形成本项目的招标文件、投标文件、《中标通知书》均为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

二、本合同及其他文件中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规执行。本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理;本合同在履行中如发生争议，双方应友好协商解决，如果协商或调解不成，任何一方可向甲方所在地人民法院起诉。

三、本合同自签订之日起生效。本合同一式肆份，甲方叁份、乙方壹份。

甲方签章：

法人代表或委托代理人：

乙方签章：

法人代表或委托代理人：

签订日期：2026 年 9 月 11 日

# 附件：1

# 物业服务标准承诺

乙方承诺完全满足医院在《招标文件》中提出的各项服务要求外，还具体承诺管理服务指标如下：

## （一）服务及质量保障体系

| 序号 | 指标名称 | 承诺指标 | 实施措施 |
|---|---|---|---|
| 1 | 房屋设备设施、各类器材完好率 | 99% | 指定专门管理人员负责大楼内的房屋巡查，建档记录，保证房屋设备、设施、各类器材完好、整洁。 |
| 2 | 设备设施急修率 | 100% | 1.以优质高效服务为宗旨，物业管理处设立服务电话并向用户公开，实行24小时值班，受理各类小修、急修申报。<br>2.接到维修通知10分钟内响应，急修10分钟到达现场。小修任务及时完成；一般问题当班处理好；当班处理不了的问题对科室应有交待。<br>3.按照《维修回访制度》，对科室申报的重大维修服务进行 100%的回访。<br>4、分析回访记录，不断提升工作质量。<br>5.根据项目配套设备、设施的特点，申购储备一定数量常用备件，以备急用。 |
| 3 | 设备设施返修率 | 1%以下 | |
| 4 | 设备维修保养质量合格率 | 99% | 完善机电设备的运行及维护保养制度，配备有专业技术人员，所有工程人员全部持证上岗，实行24小时值班制度，记录齐全，出现故障及时处理。 |
| 5 | 设备档案齐全率 | 100% | 1.制定档案模板，严格要求每次维修都记录档案。<br>2、定期检查、补全档案。 |
| 6 | 清洁、保洁率 | 100% | 1.指定清洁工进行保洁工作，采用合理、科学的作业方式，给医院营造一个良好的工作环境。<br>2.确保空气清新，设施完好、环境无污染。 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | 3.大楼内保洁落实责任到人，实行巡回保洁制度，巡查记录完善，由保洁主管负责监督，确保垃圾日产日清。<br>4.杜绝乱张贴现象。<br>5.物业管理人员每日巡视检查卫生保洁质量情况，发现问题及时协调处理。<br>6.加强环保建设的宣传工作，对破坏环境卫生的行为及时制止。 |
| 7 | 垃圾清理率 | 100% | 1.垃圾每日收集2次(加强巡查，视具体情况增加收集次数)，清运2次。<br>2.垃圾存放处清洁每日一次，巡回保洁。 |
| 8 | 照明完好率 | 99% | 1.实行维修管理巡视检查制度，发现问题及时处理。<br>2.维修保养责任到人，实行量化考核，日常保养与定期检修相结合。<br>3.根据路灯型号、规格，申购储备一定数量的备用件。<br>4.维修人员定期负责维护，实行巡查制度，建档记录，由维修主管负责监督，以确保照明设施完好无损，正常使用。 |
| 9 | 客户有效投诉率 | 3宗以下（含3宗） | 1.采取各项管理措施，加强与院方的沟通，定期每半年开展意见调查一次，不定期走访医院职工，反馈管理意见，强化服务意识，提高员工素质，投诉处理做到有记录、有结果和回访。<br>2.如有投诉，按照投诉处理工作流程，及时记录并建立档案。 |
| 10 | 有效投诉处理率 | 100% | |
| 11 | 服务及时率 | 99%以上 | |
| 12 | 维修服务回访率 | 100% | 1.按照《维修回访制度》，对科室申报的重大维修服务进行 100%的回访。回访方式多样化，如上门回访、电话回访等。<br>2.建立维修回访档案制度。<br>3.分析回访记录，不断提升工作质量。 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 13 | 物业管理满意率 | 95% | 1.采取各项管理措施，提高物业管理服务质量；<br>2.通过意见调查、走访等形式，收集意见，改善服务，提高素质，保持满意率 95%。<br>3.物业管理处经理每周主持召开工作例会，总结经验教训，不断提高服务水平。 |
| 14 | 公共文体设施、休息设施完好率 | 100% | 1.制定详细的管理维保计划。<br>2.每天进行巡查，记录完善，发现问题及时解决，监督检查得力，确保设施完好。<br>3.每天安排保洁人员进行专业科学的清洁工作，确保设施美观整洁。 |
| 15 | 办公家具维修合格率 | 98% | 1.接到维修通知 15 分钟内到达现场，急修不过夜。<br>2.按照《维修回访制度》，对客户申报的维修进行100%回访。<br>3、分析回访记录，不断提升工作质量。 |
| 16 | 维修工程质量合格率 | 100% | 1.制定详细的工作质量标准。<br>2.工程全过程进行质量跟踪监督。<br>3.对工程质量进行分项检查，严格把好验收关。<br>4.工程材料的采购严格按照质量验收控制程序。<br>5.按照《维修回访制度》进行回访，以确保维修质量，满足科室需要。 |
| 17 | 员工流动率 | 小于15%/年 | 1.严格实施人员管理制度。<br>2.优化员工薪酬结构，提高员工福利。<br>3.建设优秀的项目文化，加强团队建设。 |
| 18 | 管理人员专业培训合格率 | 100% | 1.制定详细培训考核计划，并结合总部资源不断提升。<br>2.精编科学、先进、实用的培训教材，选派教学经验丰富的教员，对员工进行入职培训、岗位培训和定期的培训。<br>3.从笔试、实操等多维度进行跟踪考核。 |

## （二）乙方详细人员培训计划承诺

1.人员配置合理，做到不空岗。如果人数低于医院岗位数量，岗位出现空置，医院有权扣除不足人员的相关费用。如未配置到位，医院有权要求乙方限期补充人员，如乙方限期内不能补充不足人员时，医院有权扣除不足人员的人工费用或终止合同。

2.服务人员须身体健康、遵纪守法、无不良行为倾向。

3.所有管理和服务人员须语言文明、服务态度好，积极配合医院的管理及安排。

4.应制定严格的质量控制体系，从制度上、体系上确保服务质量。所有服务人员上岗统一着装并与医院现有着装保持协调、佩带上岗证。所有服务人员均经培训考核合格后，方可上岗。安全作业率达100%。员工的服务意识、服务态度优良。

5.建立完善的培训体系、规范的用人制度、标准化的操作程序和严密的质量控制体系，以保证医院整个物业系统能安全、高效、有序、规范和有计划地运转。

6.内部有岗前、岗中及岗后培训机制，从业人员100%经过岗前培训。服务人员需经过两天或以上的业务技能和业务规范的培训在本岗位培训，完全熟悉工作流程方可独立上岗。

7.应严格按照国家和河南省有关三级医院后勤管理服务的标准，全面贯彻落实《全国物业管理示范考评验收标准》的有关规定，为医院提供优秀的后勤保障服务，力争使医院后勤保障项目达到国家级的医院后勤保障管理示范单位管理标准。

8.应严格按照医院物业服务工作人员的管理培训要求进行培训；服务人员经过基本消防知识和急救技术培训。

9.服务人员按不同工种和专业要求持证上岗（相关证件费用和年审费由乙方负责），如果因为服务人员没有持有相应的工作上岗证而导致事故发生，责任由乙方承担。

10.建立与保存医院后勤社会化档案。针对医院岗位的用人特殊性，提前储备岗位替班人员并对其进行岗位培训，如不同岗位工人轮休、辞工等原因出现岗位人员空缺时，必须有合格且熟悉科室运转人员可顶替。

11.符合国家规定（年龄、计划生育状况等），所有服务人员必须经过卫生知识、安全规范培训和考核等。

12.每月至少一次对各岗位的员工进行岗位服务要求和岗位技能的培训并定期进行考核。

13.每月以书面形式向医院服务保障部反馈服务人员工作、培训和考核情况。

14.保持服务队伍相对稳定，各科室配置的服务人员需要更换的，需征得科室护士长和医院服务保障部同意。

15.所有管理和服务人员语言文明、服务态度好，积极配合医院的管理及安排。

## (三) 乙方人员的技术水平承诺

1.有健全的组织机构和人员分工，岗位职责明确。在医院内设立办公室，并配备管理人员负责全面工作。

2.通过健全和具体的管理制度、明细的工作流程和措施、可行的检查监督制度、奖励惩罚制度、畅顺的信息反馈渠道、良好的员工文化制度以保障现场服务质量、服务人员稳定和医院的合法权益不受影响。

3.有管理人员的培训和发展计划，包括培训计划、方式、目标等。

4.有保洁服务具体方案设计，书面制定保洁员具体工作流程。

5.提供足够的作业机械设备，自行解决工作时所需的日常工具和劳保用品及消毒、清洁用品，根据医院的行业形象要求及规范，保证文明工作。

6.提供 24 小时服务，重点工作科室配备适合的人力以满足医院 24 小时的运作。有应对突发事件的预案，确保各类突发事件的相关保障措施得到有效落实。

## （四）乙方现场服务承诺

1.严格遵循医院文化理念，严格按照三级医院各项有关规定开展工作，以有利于医院长期良性发展为前提条件，并在服务当中做到“一切以患者为中心”、“以确保患者安全为准则”、“以满足医院 24 小时服务为根本”，营造安全、稳定、有序、高效的后勤服务保障体系。医院每年度依据临床科室的需求量，就实际需要服务人员进行调整，双方协商一致另签补充合约，以保证医院业务的正常运转。

2.为保证医院保洁、配送后勤保障工作的运行质量，乙方应保持服务人员队伍相对稳定。项目的经理级人员从业经验不少于 5 年，具体负责现场的主管级人员从业经验不少于 2 年。内部有岗前培训机构，从业人员 100%经过岗前培训、经过基本消防知识和急救技术培训，合格后上岗。

3.未经医院同意，不得在合同期限内将本项目转包或移交给其他任何供应商，不得在合同期限内将本项目的管理权转包或分包。

4.对员工提供系统的职业暴露防护知识培训，经考核合格后方能上岗，并为员工提供符

合国家有关要求的工作防护用品。

5.员工在工作中引起的自身伤害（包括针刺等职业暴露损伤），由乙方自行负责处理。

6.由于乙方员工违反工作规范操作而导致的他人伤害，按过错原则，由乙方负责赔偿处理。

7.合同期内可提供给医院保洁部的文件资料清单。

8.做好与服务医院临床科室的协调沟通工作，严格按照本文件中的各项服务内容及标准执行，接受医院组织的对该项目的服务内容、质量、管理等检查监督，并根据院方提出的整改意见及时做好总结和改进工作，改进结果及时汇报给医院。

9.医院定期或不定期随机抽查，若发现不符合规定，则有权按照本文件的规定进行处理，情节严重的，甲方有权与乙方终止合同。

10.完全满足并严格执行本文件中有关质量检查与法则。

11.员工出现违法行为，所造成的一切后果及损失，由乙方承担责任和负责赔偿。

12.员工出现违法行为或严重违纪、违规行为，由乙方承担责任，且医院有权终止合同。

13.须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证医院整个后勤系统能安全、高效、有序和有计划地运转。

14.应能及时提供突发性需求的人员。

15.服务期内若与病患产生费用纠纷，由乙方负责解释和处理，并承担由此引起的责任纠纷。

16.医院协助乙方对员工进行工作所需疾病预防知识的培训和技术指导。

**（五）乙方响应时间**

应急人员保障：在管理服务项目的过程中，如遇应急突发事件，第一时间通知院方领导，各专业组人员 5 分钟赶至现场。若突然发生，事态非常复杂，对安全、稳定和秩序带来严重危害或威胁，已经或可能造成重大人员伤亡、特别重大财产损失或重大环境破坏，需要公司全面动员、公司领导层统一组织协调，调度公司各方面资源和力量进行应急处置的紧急事件。乙方将在 3 小时内组织应急队伍到达现场，处理紧急事件。

**（六）乙方服务范围及标准**

**1.基本要求**

1.1 本项目要求乙方能够提供高标准物业服务,且具备雄厚资金周转能力。

1.2 物业服务机构进行业务归口管理。

1.3 对本项目的物业服务方案、组织架构、人员录用等建立的各项规章制度,在实施前需报医院进行审核。

1.4 对所录用人员要严格政审,保证录用入没有刑事犯罪记录。有上岗资格证。院方对一些重要岗位的设置，人员录用与管理和些重要的管理决策有直接参与权与审批权，为保持稳定，要求全年人员交换率不超过 15%。重点区域配置的清洁人员全年交换率不超过 5%。

1.5 在处理特殊事件和紧急、突发事件时，医院对物业服务人员有直接指挥权。

1.6 员工按岗位要求统一着装，言行规范，要求注意仪容仪表、公众形象，一些公众岗位录用人员年龄、身高要有规定。

1.7 在做好工作的同时，有责任向医院提供合理化建议，以提高管理效率和质量。

1.8 不得擅自改动项目范围内房屋、管线、设备等位置和用途，如需改动应报医院审核、批准后执行。

**2.保洁服务质量标准与要求**

2.1 环境清洁管理服务范围和内容区域内的清洁卫生和环境美化。

2.2 保洁管理服务质量标准与要求

2.2.1 人员要求

2.1.1.1 身体健康,经过培训合格上岗，年龄符合国家相关规定要求。

2.2.2 室内

2.2.2.1 室内环境消毒、家具、用品用具、卫生洁具符合医院消毒隔离制度的要求;

2.2.2.2 消毒药剂符合医院消毒管理规定;

2.2.2.3 病房、卫生间达到专业清洁与消毒，不发生交叉作业;

2.2.2.4 特殊材质地面定期保养，列出保养计划和使用产品的名称及工作流程。

2.2.3 室外

2.2.3.1 确保室外环境卫生符合行业检查标准以及国家卫生城市检查标准;

2.2.3.2 保持雨天排水畅通，地面不积水；确保环境安全各种排放达标;

2.2.3.3 确保医疗场所、病房、卫生间达到专业清洁与消毒，不发生交叉作业;

2.2.3.4 垃圾按规范要求分类收集、包装、储存、运输，确保不发生污染事故;

2.2.3.5 保持环境清洁，外墙美观无破损;

2.2.3.6 因管理因素造成医院及周边环境污染，以及人身伤害或由此引发的其他事故，由

乙方承担全部责任；

2.2.3.7 特殊材质地面定期保养，列出保养计划和使用产品的名称及工作流程；

2.2.3.8 认真履行职责,严格按承包协议中的质量保证体系做好院内的清洁工作，确保人员在岗在位、各尽其职,保证符合卫生保洁服务的质量标准。

2.2.4 各清洁区域及物体表面的消毒标准

2.2.4.1 消毒原则:清洁区、半污染区和污染区应分别进行常规清洁、消毒处理。清洁区和污染区的消毒要求、方法和重点有所不同，若清洁区与污染区无明显界限，按半污染区处理。

2.2.4.2 院内感染控制、消毒隔离标准：

| 环境类别 | 范围 | 标准 | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 空气 (cfu/皿) | 物体表面 (cfu/cm³) | 工作人员手部 (cfu/m³) |
| 一类 | 洁净手术室 | 符合 GB50333 要求 | ≤5.0 | ≤5 |
| | 其它洁净场所 | ≤4.0cfu/30min | ≤5.0 | ≤5 |
| 二类 | 非洁净手术部（室）、产房、导管室、血液病病区、烧伤病区等保护性隔离病区、重症监护病区、新生儿室等。 | ≤4.0cfu/15min | ≤5.0 | ≤5 |
| 三类 | 母婴同室、消毒供应中心的检查包装灭菌区和无菌物品存放区、血液透析室、其它普通住院病区等 | ≤4.0cfu/5min | ≤10.0 | ≤10 |
| 四类 | 普通门急诊及其检查、治疗室；感染性疾病科门诊盒病区 | ≤4.0cfu/5min | ≤10.0 | ≤15 |

2.2.4.3 各类物体表面的清洁消毒：

| 区域 | 保洁频率 | 保洁内容 | 保洁要求 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 地面 | 地面每日清扫三次，每日清洗一次，有垃圾及时清理 | 每日用全能清洁剂 1:128 稀释溶液拖地每日不少于三次,其中，次氯酸消毒液 1：500 稀释溶液拖地一次 | 地面无污渍、无痰迹、无垃圾、无积灰、无脚印干净明亮 | PVC 地板、花岗岩、抛光砖等地面按规定时间上蜡 |
| 墙面 | 每日保洁 | 3m 以下每日清洁 | 无污渍、无水迹、无浮灰、无蜘蛛网 | // |
| 走廊扶手 | 每日保洁 | 每日用全能清洁剂 1:64 稀释溶液清洁,每日用次氯酸消毒液 1:500 稀释溶液擦洗一次 | 污渍、无浮灰、无水迹、无烟蒂 | // |
| 玻璃 | 每周清洁 | 用玻璃清洁剂 1:65 稀释溶液清洁玻璃，其中门厅玻璃每日一次，落地玻璃每周一次，病房玻璃每月一次 | 玻璃明亮光洁，无污渍、无水迹 | 根据实际情况安排各房间循环清洁 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 卫生间 | 坐便器随时保洁 | 1.打开换气扇或窗户进行通风；<br>2.台面、便器等放水冲洗；<br>3.收集垃圾处理、清洁垃圾桶换新垃圾袋；<br>4.喷洒洁厕剂、全能清洁剂、玻璃清洁剂；<br>5.清洗台盆及水龙头；<br>6.清洗便器并冲洗；<br>7.擦拭台面、镜面和墙面四周门等；<br>8.擦室地面；<br>9.点上盘香 | 随时保持畅通，无漏水， 无异味，无污垢，垃圾袋定时更换，台面、镜面光亮无水迹 | // |
| 电梯 | 每日两次 | 每日地面保洁，每日轿厢内消毒一次 | 无障碍、无划痕、 无脱落、无灰尘、无污迹 | // |
| | 每周一次 | 不锈钢光亮剂全面保洁 | 均匀有光泽 | |
| 公共设施 | 每日保洁 | 每日用全能清洁剂 1:64 稀释溶液清洁一次 | 无污渍、无积尘、无蜘蛛网 | // |
| 患者等候区 | 每日保洁 | 等候椅每日用全能清洁剂 1:64 稀释溶液清洁，每日用次氯酸 1:250 稀释溶液消毒一次 | 无垃圾、无浮灰、无烟蒂无水迹 | // |
| 诊察桌 | 每日一次 | 每日用次氯酸 1:250 稀释溶液消毒擦拭一次 | 无积灰、无污渍 | // |
| 床单元 | 每日清洁一次 | 每日用全能清洁剂 1:64 稀释<br>溶液清洁一次 | 清洁、无污渍 | // |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 出院后终末消毒 | 用次氯酸 1:500 稀释溶液擦拭床栏、床头柜、床挡、凳子衣柜 | | // |
| 输液架 | 每日一次 | 每日用全能清洁剂 1:64 稀释<br>溶液清洁一次 | 清洁、无污渍 | // |
| 吸顶灯具 | 每周一次 | 每周用全能清洁剂 1:64 稀释<br>溶液清洁一次 | 无积灰、无污渍 | // |
| 室内公共区域 | 每日一次 | 1.收集垃圾、清洁垃圾桶换新垃圾袋；<br>2.尘推地面垃圾和灰尘；<br>3.湿拖大厅、过道、走廊地面；<br>4.擦拭户墙、厅柱、盆景；<br>5.擦拭窗台,窗框、木门；<br>6.擦拭楼梯扶手、拖楼梯地面 | 无垃圾、无浮灰、无烟蒂无水迹 | // |
| 办公桌椅、电话、电脑等室内设施 | 每日一次 | 每日用次氯酸消毒液 1:500 稀释溶液擦拭一次 | 无积灰、无污渍 | // |
| 外围及外环 | 循环保洁 | 地面清扫,绿化带清扫,收集垃圾,不定期冲洗 | 干净、无杂物树叶、无污迹、无明显泥沙 | // |
| | 每日保洁 | 公共设施擦拭,灯箱、院牌擦拭、无张贴物 | 干净、无杂物枯叶、无大石头 | // |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 境 | 每周一次 | 各类明沟、雨水井、排水井清洁堵塞物 | 干净、无杂物、排水通畅 | // |
| 顶篷、露天阳台等边缘区域 | 每周保洁 | 沟槽、地面、篷面定期清扫、冲洗、清洁堵塞物 | 沟槽无堵塞物，地面篷面无污 迹,无杂物堆放,边缘区域无蛛丝、脏物 | // |
| 注意事项：<br>随时清洁、循环清洁,保证区域内无垃圾等目视污物,整体干净明亮；<br>保洁员在每天下班前半小时对各自承包区域进行自查,发现问题及时处理 | | | | |

2.2.5 生活垃圾管理服务质量要求

对垃圾进行分类收集，使用合格的包装物、容器。生活垃圾处理达标率、及时率100%，二次污染为零。

2.2.6 医疗废弃物处理管理服务质量要求

严格按照《医疗废物管理条例》和卫生部《医疗废物管理办法》的规定对医疗废物进行分类收集、运送与暂时于贮存。制定医疗废物管理的规章制度、工作流程和要求、有关人员的工作职责及发生医疗废物流失、泄露，扩散和意外事故的应急方案。定期对员工进行知识的培训或参加医院组织的相关知识的培训，定期对员工进行体检。医疗废弃物处理达标率、及时率 100%，二次污染为零。

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

2.2.6.2 感染性废物的收集应使用黄色垃圾袋包装；

2.2.6.3 传染病患者或者疑似传染病患者产生的生活垃圾、感染性废物和病理性废物应使用双层黄色垃圾袋包装；

2.2.6.4 损伤性废物的收集,应使用规定容器。容器应装入黄色垃圾袋，使用有盖的专门车辆进行运输；

2.2.6.5 各部门收集的医疗废物应按时转运到医院指定的医疗废物贮存场所，并由专人负责贮存管理；

2.2.6.6 医疗废物转运后，对医疗废物收集场所收集存放和运输设备进行清洗和消毒，应采用 2000mg/L 有效氯消毒液进行消毒，并做好记录；

2.2.6.7 若发生医疗废物泄露、扩散，应及时控制现场,由专职回收人员将其装入黄色垃圾袋，对污染环境用 2000mg/L 有效氯消毒液进行消毒，防止医疗废物的再次扩散，造成更大的污染。

**3.标本收集服务质量与要求**

3.1 标本收集管理范围与内容

负责病房楼患者体液、血液标本收集至检验科，与科室交接。

3.2 标本收集人员服务质量与要求

3.2.1 工装穿戴整齐，收集期间按照《医务人员防护级别与要求》做好个人防护工作；

3.2.2 认真负责，确保标本数量与准确性；

3.2.3 按时到病区进行收集并做好清点工作，交送标本时要有科室人员签名，交接单据清晰有条理；

3.2.4 工作结束后按照院感要求，对收集箱清洁消毒处理。

**4.电梯服务质量标准与要求**

4.1 电梯管理范围和内容

负责为所属电梯提供驾驶及引导服务

4.2 电梯司机服务质量标准与要求

4.2.1 电梯司机人员身体健康且能适应其工作强度，并经过相应专业培训，持有技术监督局颁发的电梯作业证规范服务；

4.2.2 保证电梯内外环境卫生清洁；

4.2.3 文明服务，正确引导乘梯人员，做好人员疏导工作，确保乘梯安全；

4.2.4 电梯驾驶人员严格按照《电梯操作规程》操作电梯，电梯严禁超载，出现超载现象时电梯不得运行，并礼貌做好解释工作，严禁电梯客货混装及运载易燃易爆等危险物品；

4.2.5 电梯驾驶人员应确保应急电话通畅和电梯正常运行，发现故障及时报修，稳定乘客情绪，做好应急处置工作，确保乘客安全。

**5.维修服务质量标准与要求**

5.1 维修管理范围和内容

负责院区日常水电维修、设备运行日常维护

5.2 维修人员服务质量于要求

5.2.1 维修人员身体健康能适应其工作强度，并经过相应专业培训，持证上岗；

5.2.2 确保设备设施的完好和水、电、氧、热的正常供应，制定应急预案，快速规范处理问题；

5.2.3 维护医院大型后勤设备正常运行，制定巡查制度，发现问题及时处理；

5.2.4 日常任务派单完成率 100%，客户满意率达到 95%；

5.2.5 定期不定期的到科室，病房进行巡视，了解科室、病房所需所求，把工作做实、做细，努力使后勤维护维修，更主动、更贴近医疗中心工作；

5.2.6 定期组织后勤维修维护人员外出参观学习；定期开展的不同技术工种人员进行专业培训，提高专业技术水平、工作技能和服务水平；对全院后勤维修维护工作定岗管理，引入竞争机制，对于不能胜任的进行离岗培训，培训合格后重新上岗，仍不能胜任的建议辞退，增加其危机感，调动工作积极性；

5.2.7 负责医院零星的本体维修如局部墙面翻新刷漆，补墙面、天花、地面等（单处在 6 平方以内），材料医院提供）；整体翻新、装修除外。

5.2.8 日常工作中节约物资、节能降耗，控制成本。

**6.机电管理服务要求**

6.1 供配电运行巡查：

电气运行人员必须持证上岗。配电机房须安排人员 24 小时值班，值班人员每天对值班房、配电房、变压器房、发电机房进行清扫，保持室内和电气设备的整洁，机电设备完好率达 100%。严格按照工作手册操作。上岗人员必须具备全面性电工技能，看懂楼宇的电气安装系统图，熟悉所有的电气设备性能、线路的分布走向，懂得强、弱电的线路维修和用户的设备维护。对自己责任工作范围内的设备要做到三勤（勤巡视、勤检查、勤保养），四会（会操作、会判断异常、会维护、会保养）；按规定保养所有的设备，及时发现设备隐患并处理故障。发电机要求定期试运行，一般每天试运行一次，不带负荷运行分钟，每月带负荷运行运行一次，做好检查和试运行记录。

6.2 空调系统运行（主机运行：风机房和风机盘管的末端出风口清洗、非压缩机故障分体空调的一切维修、拆除、移装及清洗）

概括范围：分体空调内外机清洗一年一次，要求内机拆外盖，里外彻底清洗。门诊

大厅过道等公共场所与病房空调过滤网一季度洗一次。风机盘管进、回风口一季度清洗一次，出风口一年擦洗一次，接水盘一季度洗一次。非压缩机故障分体空调的一切维修、拆除、移装，维修配件医院负责；中央空调旁管机风轮电机更换，接水盘按季清洗疏通，空调系统保温棉修复等院本部分体空调报废拆除；定期巡查空调机房运行机组，发现异常及时报告，每月提交运行情况报告，保障冷却、冷冻、循环水达到规定指标；中央空调维保、水处理由医院委托专业公司进行。

6.3 给排水系统维护

保证给排水系统安全正常运行。水泵房须有专人对运行的设备仪表进行记录，发现异常及时处理上报，定期对给水及消防泵设备进行检查保养，每周对备用设备手动盘车并试运行一次，定期巡视供水管网，确保二次供水正常，杜绝跑冒滴漏现象发生。定期巡查排水管网，每月清理地下排污坑，每周试运行排污泵；定期巡视发现淤塞管路并及时清理，夏季及暴雨天加强巡查疏通排水管网，确保排水管网畅通。

6.4 正负压系统及供氧系统运行巡查

安排运行维护人员 24 小时值班，做好定期巡查记录，保障正压、负压系统压力正常；对负压泵、空压机、干燥机等重点设备的运行情况进行重点监控，保证运行设备和备用设备处于正常状态；对末端正负压装置加强维护，确保设备正常运行。按照有关部门规定及时配合医院做好压力容器年检工作。

# 附件：2

# 物业考核方案

为提升物业服务质量，建立科学的管理机制，为医院提供良好的卫生环境、医辅运输服务和维修维保服务，特制订本考核方案。

## 一、成立考核小组

组　长：后勤主管副院长

副组长：服务保障部主任

成　员：服务保障部总务干事、各科室护士长或护士长指定负责人。

## 二、物业考核权重分布

1、分值分布:基础管理 30 分；基础服务 10 分；环境管理 60 分；医辅运送 40 分；机电工程 60 分。

2、护士长每月选派制定人员，根据考评细则对所辖科室区域内物业相关服务质量进行评分，占相关项目总分的 80%。服务保障部总务干事、院感干事、纪委监察部门根据考评表内容不定期抽查各区域保洁工作、医废运输、司乘服务工作质量，进行评分，占相关项目总分的 20%。

## 三、其他奖惩

（1）院级行政查房发现服务质量问题的或服务受到院满意度调查批评的，三个问题扣减当月物业服务费200元；在院重大活动中受到点名批评的，一次扣减当月物业服务费1000元；受到省市厅通报批评或受到正规媒体批评的，一次扣减当月物业服务费2000元。

（2）服务受到院满意度调查表扬的，一次增加月考核评分3分；在院重大活动中受到点名表扬的，一次增加月考核评分5分；受到省市厅通报表扬或正规媒体表扬的，一次增加月考核评分10分。

（3）专项奖惩：卫生厕所，一个一次不合格扣除当月物业费用200元；未按感控要求和流程进行保洁作业，发现一次扣除当月费用500元；维修派单不能及时完成的，一次扣除当月物业费用500元；经确认，因保洁问题造成电梯困人的，一次扣除当月物业费用500元；发现设备问题未及时上报的，一次扣除当月物业费用500元。

## 四、考核办法

每月最后一周周四由服务保障部总务干事收集各科室考评表，按照考评表得分情况，分类按权重分值计算该月实际考核得分。优：180分（含）以上，良：160（含）—180分，差：160分以下。

当月考核得分达“优”足额支付该月物业费，“良”扣罚2%-10%该月物业费，“差”扣罚10%-30%该月物业费。

# 新郑市公立人民医院 XX 月份
# 河南怡铭物业服务有限公司考核结果

XXXX 年 XX 月期间，根据临床科室及监察管理部门评分，根据物业考评办法评分，服务评分得分 XXX 分，符合　　条件。

| 序号 | 部门 | 考核人 | 考核成绩 |
|---|---|---|---|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 平均分 | | 服务保障部<br>考核人 | |

得分说明：考核满意总计200分，临床科室
占160分，服务保障部占40分最终得分取平均分

年　　月　　日

# 物业管理与服务质量考评表（　　月）

科室：　　签名：　　日期：　　总分：

| 考评项目 | | 服务质量标准 | 分值 | 考评方法 | 得分 |
|---|---|---|---|---|---|
| 一、基础管理部分 | | | | | |
| 规范管理（5分） | | 物业公司专业技术人员持证上岗；仪容仪表整洁规范、服务态度良好。 | 5 | 每次每项1分起扣 | |
| 基础服务（5分） | | 负责受理科室（人员）的申请、报修、建议、问询、投诉等各类信息，及时处理，定期满意度调查，征求意见和建议。 | 5 | 每次每项1分起扣 | |
| 二、环境保洁管理部分 | | | | | |
| 环境管理（35分） | | 1.各保洁区域划分明确，责任到人。清洁用品标识清晰，按要求摆放。 | 3 | 每次每项0.5分起扣 | |
| | | 2.严格遵守消毒隔离制度，防止交叉感染，清洁用品分区域使用。 | 3 | 每次每项0.5分起扣 | |
| | | 3.办公区域及值班室定期清洁，保持干净无杂物；卫生间定时清洁，保持干净无异味。 | 4 | 每次每项0.5分起扣 | |
| | | 4.病房整洁明亮无杂物，清洁时不影响患者休息；按要求及时做好床单元终末消毒。 | 5 | 每次每项0.5分起扣 | |
| | | 5.公共区域地面整洁明亮无杂物，无卫生死角及明显灰尘。 | 5 | 每次每项0.5分起扣 | |
| | | 6.消防通道、管道井、配电井整洁无杂物。 | 3 | 每次每项0.3分起扣 | |
| | | 7.定期清洁不锈钢、玻璃、风口，无明显灰尘。 | 3 | 每次每项0.5分起扣 | |
| | | 8.电梯轿厢内光洁无污渍，门槽内无垃圾，排风扇无灰尘。 | 3 | 每次每项0.3分起扣 | |
| | | 9.不锈钢垃圾桶表面光洁无污渍，摆放正确。 | 3 | 每次每项0.5分起扣 | |
| | | 10.院内地面保持清洁干燥，雨雪天确保安全。 | 3 | 每次每项1分起扣 | |
| 三、医敷运送管理部分 | | | | | |
| 运送服务（20分） | 医疗废物处置 | 1.按“医疗废弃物管理条例”要求，固定专人、专车，分类收集。 | 3 | 每次每项1分起扣 | |
| | | 2.医疗废物处置专职人员按规定路线，每天按时到科室收集，如有特殊感染的垃圾要随叫随到，密闭运送，做到科室无堆积。 | 3 | 每次每项1分起扣 | |
| | | 3.收取医疗废物时应与科室工作人员当面称重、双方签名，防止流失。 | 3 | 每次每项1分起扣 | |
| | 生活垃圾 | 固定专人、专车，定点收集，按照规定路线运送；每日两次收取，特殊情况随叫随收，密闭运送。 | 5 | 每次每项0.5分起扣 | |
| | 电梯导 | 1．导乘员持证上岗，严格按照电梯操作步骤操作电梯，严禁违规操作， | 3 | 每次每项1分起扣 | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 乘服务 | 遇突发事件要负责在救援人员到达前安抚乘客。 | | | |
| | | 2.严格执行交接班制度工作期间不离岗；热情礼貌、文明服务。 | 3 | 每次每项1分起扣 | |
| 四、机电工程管理部分 | | | | | |
| 工程运行保障（35分） | | 1.保证医院正常供电；对停电有明确的审批程序并按规定时间通知到位。 | 10 | 每次每项2分起扣 | |
| | | 2.停电、停水按规定时间告知各科室，并报物业管理对口科室备案。 | 5 | 每次每项1分起扣 | |
| | | 3.及时处理报修工单，维修人员按规定时间到场。 | 5 | 每次每项1分起扣 | |
| | | 4.遇有突发事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积停电、跑水、泛水现象。 | 5 | 每次每项1分起扣 | |
| | | 5.保证中央空调系统、供暖设备运行正常；空调各风口定期清洗并有记录，水系统运行正常，无严重漏水，严格按照医院规定的时间供气，特殊情况向管理部门申请。出现故障维修人员立即到达现场维修。 | 10 | 每次每项2分起扣 | |

# 物业请销假管理规定

## 请假：物业领导层不在医院值班即为请假。

## 物业请假规定：

1.物业项目经理请假需经我院主管院长批准并向服务保障部主任和总务干事报备后方可离院；物业项目经理需指定请假期间项目临时负责人；项目经理销假以向主管院长报到时间为准；物业项目经理每月在院时间不得少于20天，超过10天的假期需由物业公司经理向主管院长说明情况。

2.物业班组员工禁止集中调休；各岗位调休不得影响物业服务，不得存在替岗人员服务不达标情况。

## 主管请假规定：

主管请假需经物业项目经理批准并向服务保障部总务干事备案，并由项目经理指定主管请假期间的临时负责人；主管每月在院时间不得少于24天，如假期累计不少于7天的，应由物业项目经理代其向服务保障部总务干事请假。

## 其他规定：

物业项目经理和两个班组主管不得同时全部请假；我院有重大活动及重要检查期间物业领导层不得请假。

## 缺勤处罚：

在非请假期间，经查不在岗者即为缺勤。项目经理缺勤一天扣减当月物业费用100元，班组主管缺勤一天扣减当月物业费用50元，物业工作人员每缺勤1人扣减物业费30元。