

政府采购项目 采购需求

项目名称：烟台经济技术开发区大季家医院物业服务采购

采购单位：烟台经济技术开发区大季家医院

编制单位：烟台润城工程项目管理有限公司

编制时间：2023年9月1日

编制说明

一、采购单位可以自行组织编制采购需求，也可以委托采购代理机构或者其他第三方机构编制。

二、编制的采购需求应当符合《财政部关于印发政府采购需求管理办法的通知》（财库〔2021〕22号）要求及政府采购的相关规定。

三、斜体字部分属于提醒内容，编制时应删除。

四、对不适用的内容应删除，并调整相应序号。

一、需求调查情况

(一) 是否开展需求调查

本项目不属于《政府采购需求管理办法》第十一条规定情形的，不须进行需求调查。

二、需求清单

(一) 项目概况：烟台经济技术开发区大季家医院物业服务采购，共 1 个标段。

(二) 采购项目预（概）算总预算：1838400.00元

(三) 采购标的汇总表

包号	标的名称	品目 分类编码	计量 单位	数量	是否 进口
1	烟台经济技术开发区大季家医院物业服务采购	C21040000	宗	1	否

(四) 技术商务要求

(一) 保安服务部分

1、保安服务地域范围及内容

包括医院本部的秩序维护、治安安全、治安防范，医院范围的人员、设备设施的安全保卫、消防安保，视频监控系统值班及设施的巡查打卡登记等，院内道路交通秩序管理、车辆管理（包括机动车和非机动车）、重大疫情应急病区的警戒、看守工作，和安全工作有关的各项临时性任务等。

2、管理方式

(1) 管理方式

保安岗位实行委托式管理，采购人（以下简称为甲方）按质量考评要求，每月对成交供应商（以下简称为乙方）进行一次质量考核，考评结果与支付保安服务费及合同履行相挂钩。

(2) 工作交接时间

双方在合同签订后，乙方必须在合同执行日前三个工作日内完成所有交接的准备工作，并确保能按期履行合同。

3. 安保岗位设置及人员配置情况

- (1) 管理人员：保安队长 1 名
- (2) 保安员：下设 5 个岗
- (3) 岗位分布与人员配备

序号	岗位名称	岗位职责说明
1	急诊	负责随 120 车出诊
2	车辆管理岗	负责医院车辆停车秩序及院子里的消防安保巡逻
3	预检分诊台	负责大厅人员秩序
4	消防安保	负责楼内消防安保巡逻
5	消防监控室	负责监控室（具有消防设施操纵员资格证书）
6	共计	5 个岗位

4. 保安服务费用

供应商应按医院岗位需求及工作内容合理配置人员数量，保证所有岗位 24 小时在岗，并符合相关规定。投标总报价应包括服务期限内的服务人员工资及社保等附加费用（工资标准、社保应符合招标人要求且不得低于本市最低标准）、法定节假日加班费、保险、服装、福利、税费、管理、配合、培训办公经费等服务期内所需全部费用。

5. 保安公司和保安工作人员的条件和要求

(1) 保安公司必须持有国家机关发放的安保资质。

(2) 保安经理：要求高中或高中以上学历，工作表现出色者，有一定的管理工作经验（退伍军人、警校毕业生优先，须提供相关证件验证）。

保安经理接受乙方和甲方双重领导和管理，处理与安全工作的相关事务；

保安员：男性，18~40 周岁，身高 1.7 米以上，五官端正，视（裸）力 1.0 以上，身体健康，无传染病，无残疾，责任心强，接受过正规专业培训且考核合格，领取公安部门颁发的《保安员证》；

(3) 遵纪守法，品行良好，无违法犯罪和不良行为记录。优先聘用退伍军人和有医院工作经历者（需提供相关证明资料）。

6. 上岗要求

(1) 必须遵守医院的相关规章制度和管理规定。

(2) 按岗位要求着装统一，整齐，执勤时使用礼貌用语，做到文明执勤。

(3) 值班期间要认真负责，警惕性高，密切注意服务区域内消防治安动态，及时掌握服务区域内的情况。

(4) 值班期间要服从命令，听从指挥，不能聚众闲谈，看书报、睡觉、听收（录）音机或做与工作无关的事情，夜间巡逻严禁坐而不巡，确保服务区域的安全。时时处处体现大季家医院的良好形象。

(5) 各班次做好交接班工作，并填写有关值班记录。

(6) 当班人员有较强的责任心，班队长要带头做好工作并要多检查督促各个岗位。

(7) 爱护医院的财物，节能工作要不能松懈。

(8) 热情主动地为医院工作人员及患者服务。

7. 岗位职责（工作内容）

（1）保安队长职责

a 负责甲方的安全事务包括日常的工作纪律检查和工作安排；

b 负责各项组织培训，如消防、法律、法规、保安相关业务知识等；

c 负责甲方区域内的消防定期安全检查，组织保安队员消防安全技能培训，学习消防知识及防范措施；

d 负责做好各种突发事件、群体事件的处理；并及时上报甲方；

e 做好每月、季度、半年、年终的工作计划及总结报告，各岗位每日巡查记录收汇，交到甲方备案；

f 负责每半月组织保安人员召开安全例会，学习上级安全文件、会议精神，分析近期安全工作形势，汇报近期安全值班工作情况，对平时工作中存在的问题提出改进意见，布置下一阶段的安全工作。

（2）保安员职责

根据甲方消防、治安防范的要求，担负甲方的治安保卫任务。执行门卫、消防安防监控、治安巡逻、重点部位的守护、重大疫情应急病区的警戒、看守，防止火灾事故及各类治安灾害事故的发生，跟随急诊出诊、维护甲方正常诊疗秩序及员工、病人的生命财产安全。

A、医疗区、办公区岗位职责

a 熟知保安工作的性质、任务、职能，严格遵守医院及保卫科的各项规章制度和管理规定，时刻维护医院的良好形象。

b 熟悉管辖范楼宇的分布情况，维持人员密集场所（尤其是收费、取药窗口和电梯门前）的排队秩序，做好防盗、防骗的宣传工作。

c 注意观察四周，发现需要帮助的对象时，应立即主动并热情的引导患者挂号及耐心解答者、家属的询问。

d 劝止医疗区公共部分的吸烟行为，指引吸烟者到吸烟区。

e 患者与医务人员发生纠纷时要及时赶到现场，了解事情起因，能自行处理的要及时处理，不能处理的要及时报告。

f 每二小时进行一次治安、消防巡查，在固定签到点签到，并做好巡查登记，发现治安、消防隐患要及时上报。

g 当班队员执勤时如遇到水电、电梯故障和大面积的环境卫生问题时应通知相关部门处理。

h 对进入医院办公区、医疗区的来访或办事人员，要文明执勤，并进行详细询问和登记。

i 协助医院预检分诊台日常工作

j 认真完成医院领导交办的其他临时性工作。

B、守护职责

a 主要负责重点部位的守护任务；

b 密切注视守护部位的情况，确保所守护财产的安全；

c 认真做好防火、防盗、防破坏、防爆炸“四防”工作；

d 严格遵守交接班制度，严禁擅自离开守护岗位；

e 禁止无关人员进入守护区域。

C、巡逻职责

a 负责院内（医疗区、办公区、宿舍区）的巡逻，熟悉巡逻区域内的各类设施、物品，了解各区域的安全设施情况，做到腿勤、手勤、眼亮，对可疑情况及时发现、及时查明、及时处理、及时报告；

b 保持高度警惕性，细心观察周围的事物和动态，对可疑情况和人员要立即予以询问、盘查，对现行违法犯罪要立即制止，并报保卫科和公安部门处理；

c 检查重点部位的窗和门锁，发现问题及时处理；

d 检查公共区域的电源线路（目视检查，禁止手动检查）和水管管道有无损坏，发现问题立即报告水电科检修；

e 巡逻中如有闻到异味，听到可疑响声，要立即查明情况并报告；

f 责任区域内发生重大刑事案件、医疗纠纷、火灾、打架斗殴、跳楼、抢尸体等其它群体事件，应第一时间赶到现场，控制场面和维护现场秩序，并及时报告甲方及公安部门，并协助公安部门做好善后处理；

g 发现危险物品，要立即查明情况并作安全处理，同时报告甲方；

h 负责排查责任区的各类消防隐患，做好重点部位每日二小时一次防火巡查登记，发现火警火灾立即组织扑救并迅速报消防中心；

i 检查各部门的治安防范情况，发现问题及时通报有关部门并报保卫科；

j 维护管辖岗位的秩序，做好防盗防抢安全宣传工作；

k 认真完成医院领导交办的其他临时性工作。

8. 保安员管理制度

(1) 交接班制度

a 按时交接班，接班人应提前十五分钟到达岗位。接班人员未到达前，当班人员不能提前离岗。

b 交接班必须做到三清：本班情况清、交接的问题清、物品及器械清；三明：上班情况明、本班交接的事情明、物品和器械清点明。

c 当班人员发现的问题要及时处理，不能移交给下班的事情要继续在岗处理完，接班人协助完成。

d 交接时要做好记录并签名。

(2) 着装规定

a 统一着装，要求举止文明、大方、得体，精神抖擞。

b 不得外挂饰物，口袋内不宜装过多物品。

c 禁止披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、戴歪帽、穿拖鞋或赤脚。

d 除不宜或者不需要着装的情形外，在工作时间必须着保安制服。因私外出时应着便服。

e 着保安制服时，要按规定佩带保安标志。

f 保安制服不准与便服混穿，不同季节的保安制服不准混穿。

(3) 形象规定

a 经常注意检查和保持仪表整洁。

b 不准留长发、染发、蓄胡子、留长指甲、戴首饰；头发不得露于帽檐外，帽檐下头发长不得超过 1.5 厘米；鼻毛不得露出鼻孔。

c 做到精神振作、姿态良好、抬头挺胸；不准弯腰驼背、东倒西歪、前倾后靠、伸懒腰；不袖手、背手、叉腰或将手插入口袋中；执勤中不准吸烟、吃零食、不勾肩搭背；做到站如松、坐如钟、动如风。

d 不准哼歌、吹口哨、玩手机、看书报。

e 不得随地吐痰，乱丢杂物。

f 不挖耳、扣鼻孔，不敲桌椅、跺脚或玩弄其他物品。

g 做到“微笑服务”，待客友善、热诚，严格遵守公司规定的文明礼貌用语。

(4) 岗位纪律

a 严格在法律规定的范围内开展保安服务工作，不准超越职责权限。

b 严格履行岗位职责，不准做与保安服务无关的事情。

c 不准刁难群众。

d 不准脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退。

e 遵守医院内部的各项规章制度，对医院内部的机密事项，不准随意打听、记录、传播。

f 要爱护公物。

g 有重要情况要妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、隐瞒不报。

h 热情主动地为医院工作人员及患者服务。

附件一医院保安服务质量考核表

序号	考核内容	奖惩细则
1	对收到表扬信的行为或处理事件得当	每收到用户的表扬信每次加 0.5 分；每收到采购人科室的表扬信每次加 1 分；每收到当地政府机构的表扬信每次加 2 分；成功处理特大或紧急事件、为医院挽回重大经济损失和声誉的每次加 5-10 分。
2	一个月内没发现医托、扒手、财物失窃、抢劫及一些治安案件的	加 2—3 分
3	抓获小偷、扒手和恶意破坏秩序者（送派出所备案为准）	抓获小偷一人加 5 分，其他每抓获一次加 0.5-1 分
4	出色完成采购人交付的任务受到科室或领导表扬的	每次加 0.5—2 分
5	1 个月内没受到职工或病人投诉的	加 1 分
6	队、班长指挥得力，队员精神面貌好且工作积极。	每班岗哨加 0.5—2 分
7	制定各岗位的职责和考核制度，并经常性检查监督。	未落实有关责任和考核制度每发现一次扣 0.2 分
8	保安员上班仪容整洁，精神饱满，礼貌执勤，文明服务。	每发现保安仪容不整，每发现一次扣 0.1 分，每收到礼貌执勤方面投诉经查属实扣 0.1 分
9	制定日常培训计划并落到实处	未进行定期检查或落实，每发现一次扣 0.1 分。
10	员工持证上岗	未持证上岗每发现一人扣 0.1 分
11	有理投诉次数每月小于 3 次，有效投诉处理率百分之百	每超出一次扣 0.5-1 分，每一次有效投诉未作处理扣 1 分
12	定期与采购人沟通，如发现问题无法处理要及时上报。	发现隐瞒或误报，每次扣 5 分。
14	遵守采购人管理制度，完成平常采购人要求必须完成的特殊任务	每次违反或没完成扣 0.5-5 分
15	每月进行一次客户调查，设定关键满意指标。	满意率达百分之 85 以上，每下降百分之一，则扣 1 分。
16	保安员在违反纪律或处理事件不当，让事件恶化，造成医院形象或经济损失。	视情节扣 5-10 分
17	发现在本院范围内被偷、被抢事主投诉、报案的。	每次扣 1 分
18	处理一般事故：要派 1-5 人、五分钟内到场（小纠纷、财物失窃 损坏、人员被困等）	没按规定人数或时间到场而造成一定影响的扣 1-3 分

19	处理重大事故：要派 5-10 人、2-5 分钟内到（人员、重要财物、交通事故、设备火灾及其他灾害等）	没按规定人数或时间到场而造成负面影响的扣 5-10 分
20	处理特大事故：要派 5 人以上、1-3 分钟内到场（人员伤亡、重要设备及一些区域性灾害）	没按规定相应人数或时间到场而造成灾害升级原因，追究主要人员责任并扣 10-50 分。
21	执勤岗哨没按合同规定配备人数上勤	发现每班哨每少 1 人扣 0.5—1 分
22	上勤时吸烟、吃零食、看书报、听耳机、手掏口袋、用对讲机闲聊、闲谈会客和凡与执勤无关的事情。	发现每人每次扣 0.1—0.5 分
23	当班执勤时不准坐岗(规定可以坐岗的时间除外)或者发现队员工作消极的	发现每人每次扣 0.1—0.5 分
24	当班执勤时不得脱岗、离岗；如因脱岗而发生了事故由乙方承担一定责任。	发现每人每次扣 0.5—1 分，如因此而发生事故扣 10-50 分。
25	当班执勤时发现打瞌睡或睡觉者，执勤人员做了一些有损保安员形象的事情	发现每人每次扣 0.5-2 分
26	做好消防设备和闭路电视的值班监控工作，发现故障在 10 分钟内报告并协助处理。	违反每次扣 1 分
27	本派驻点遇紧急情况需保安支援时百分之百满足	违反每次扣 3-10 分
28	做到安全工作百分之百	若因保安员失职或工作不作为造成医院发生安全事故，视实际情况，扣分 1-100 分。
29	教育员工遵守国家法律	视实际情况，扣分 1-10 分或送司法部门处理。
30	当值期间发现保安员有违法犯罪、监守自盗或参加打架斗殴等	每发现一宗视情节扣以 20-50 分
31	发现医托、派报纸、传单、推销等人员（本条款驻守上勤三十天后实施）	检查时发现同一人出现二次扣 0.1，并通知当班负责区域保安。
32	按要求做好日常报障工作	一个月报障次数≤2 的，当月考评不合格

33	未按规定时间开、关所管辖区域的照明灯、空调	违反每次扣 1 分
34	未按规定每二小时进行巡查或记录	违反每次扣 1 分

考核说明：考核按照百分制考核，门诊科室占 30%；病区占 40%；总务科占 30%；月末三项合计数为考核最后得分，以此作为付款依据。

注：

1. 所有加分数可用于抵扣分数，超出 100 分按 100 分计算，扣分为(-)，加分为(+)

。

2. 采购人于每月 30 号前对成交供应商进行当月服务质量考核。

附件二

尊敬的女士/先生：

您好！为进一步提高我院保安服务质量，请您抽出一点宝贵时间，对我院的保安服务工作做出评价，请在相应的评价栏内“√”，谢谢！

内 容	满意	基本满意	不满意	未接触
保安员的形象				
保安员服务态度				
保安员的接警速度				
接警后到达现场时间				
保安员的巡查频率				
安全防范宣传情况				
对突发事件处理情况				
医院的治安状况				
您对保安服务的总体评价：				
您对保安服务有何意见或建议：				

调查日期： 年 月 日

(二) 保洁、水、电、暖、维修服务部分

1 保洁范围：全院室内外环境整体保洁、院内绿化养护、花卉管理、标本运送、电梯、工作服被服洗涤、医疗垃圾及生活垃圾运送。

(1) 门诊楼：公共区域、所有诊室；除办公仪器设备外；整体 8 小时保洁；

(2) 急诊科、输液室整体 16 小时保洁；

(3) 病房楼全部区域的整体 16 小时保洁。（医办、护办、治疗室、值班室）；

(4) 医技科室 8 小时保洁；影像科、住院大厅、手术室和重症监护室整体 16 小时保洁；

(5) 发热、感染门诊整体 8 小时保洁；

(6) 行政楼公共区域、院长室、接待室、会议室、总值班室整体 8 小时保洁；

(7) 各病区科室标本送检；

(8) 大理石、塑胶地面每季度一次打蜡及每日抛光养护。

(9) 保持全院玻璃窗的整洁、明亮（每季度不少于一次内、外清洗）。每年挂绳清洗一次

(10) 纱窗按时清洗与拆装、收纳；灯罩、空调外壳等每季度清洗一次。雨水管 畅通；下水管道疏通；定期灭四害。

(11) 院内公共区域的 8 小时保洁（含楼顶平台）。

(12) 生活垃圾、医用垃圾及非医疗废物但需集中处理的药品包装的回收工作；

(13) 外围；院内硬化路面的卫生清理（包括宣传栏、路灯设施、室外垃圾筒等设施）；

(14) 园林绿化及室内外盆栽养护；

(15) 临时性工作。

2. 保洁要求：

(1) 人员定岗：各科室、各区域的保洁员应经过岗前培训后上岗，各区域 应定员定岗，相对固定。人员年龄 55 岁以下，特殊岗位视身体健康状况可适当放宽 年龄限制，但最高不得高于 60 岁，要求具备一定文化，有较好的素养。每班次必须 有值班经理带班。

(2) 项目经理：具有从事医院三年物业管理经验及有较高核心凝聚力，责任心强、具备较高的管理能力，理解能力强，表达能力突出，举止大方，处事得当，协调 能力好。

(3) 保洁物品定位、分开使用，符合院内感染与消毒隔离标准：a 保洁用具、污物桶 定位放置。

(4) 医疗废物与生活垃圾分装。按照院内感染的要求分别送到指定位置进行处置，严 禁医疗废弃物流向社会。

(5) 保洁用具根据不同物品定物定位使用，不能混合使用。

(6) 清洗定时：

根据医院保洁要求标准按时清洗各个区域。按照保洁顺序进行。16 小时不间断 服务，要求有交班记录。每周、每月、每季度有工作计划和实施完成记录。

(7) 工作服的样式，颜色必须征得医院同意。

3. 保洁标准：

(1) 公共区域及设施清洁标准

大厅、走廊面表面洁净、无尘土、污染、烟头、纸屑、油迹及垃圾。

各房门、通道门地面无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物、扶手无尘土。墙面 光洁、明亮、无污渍、无蜘蛛网及其它粘附杂物；隔板无尘土，污迹。天花板：空调 风口、灯具、指示牌、外露管道等顶部设施无积尘、无蜘蛛网；

不锈钢面无脏、污点；金属器材表面无污迹、无灰尘、无锈斑，有金属光泽。 装饰物：盆、座表面干净无尘土；装饰物（如塑料花卉、油画）等表面无尘土。 卫生间：无异味、臭味。洗手池台面无水迹、无尘土、无污物。洗手池瓷壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物。水龙头无印迹及污垢、光亮、洁净。镜面无水点、水迹、 尘土、污迹。小便池无尿硷水锈引迹（黄迹）、无污物、喷水嘴应洁净。大便器内外 洁净、无大便痕迹、无污垢黄迹。手纸架无手印、光亮、洁净。纸篓污物量不超过桶 体 3/4，内外表干净，无积水。

电梯：电梯门无尘土、光亮洁净，无印迹。按键面板无尘土、无印迹。并定期进 行消毒工作。照明灯具无厚积尘土。电梯厅顶部：无厚积尘土。

楼梯：楼梯门无尘土、污迹。地面无尘土、烟头、垃圾。

大环境道路无明显浮尘、烟头、果皮、纸屑、塑料袋；花基、花坛无烟头、杂物、 积水、泥沙。室外雨蓬无杂物、目视无尘。垃圾桶、果皮箱：表面光亮无污迹、油迹，无蚊蝇、 周边无积水。绿化植被维护，根据植物种类、季节等情况具体情况灵活掌握，保证植物的成活率。

垃圾运送：医疗废物与生活垃圾分车运送、专人收运、交接登记清楚，每天清运 两次。

(2) 病房保洁标准

地面：洁净、光亮、无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物；踢脚： 目视无尘、 无污物。

墙面：无手印、污迹。无灰尘、每月定期用清水擦洗。

窗户：明亮、无积灰。玻璃幕墙、门、窗、镜面围栏、触摸屏透亮、无污迹、无 水迹

天花板：无蜘蛛网、无积灰。

床、床头柜、床架、输液架、氧气带：无尘土、无积灰。清洁用抹布一床单元一张。

灯具：无厚积尘土。灯具内无昆虫，灯盖、灯柱、灯罩明亮有光泽 标识牌：光亮、干净、无污渍。

木（塑）质器材：木（塑）物件表面光洁，无粗糙感、无污迹，现本色。

卫生间：每日专用工具清洁消毒；保持地面、墙角干净、无积水；镜面光亮，无 水痕；垃圾筒内外清洁、无污渍；下水无堵塞、无积水摔伤等隐患。

(3) 办公室保洁标准

桌面、窗台：无尘土。

地面：无污渍，地毯上无碎屑、无渣、云石地面（砖在面）清抹干净。 所有烟灰缸、垃圾桶、碎纸机保持外表干净。

(4) 院落、道路保洁标准：

院落整洁、卫生、无杂物。

人行道、走道等地带无垃圾、烟头、杂物。

认真听取市容、环卫等有关部门的检查意见，礼貌交谈，并及时与主管联系。

3. 消毒隔离要求：

(1) 保洁员上班前着装整洁，必要时戴口罩、帽子；到食堂就餐时应脱去工作服。

(2) 为病人做每件事前后均应洗手，必要时戴手套或使用手消毒剂。

(3) 按照所在科室要求做好医疗器械的清洗与消毒工作。

(4) 消毒要定时：严格按照医院院内感染的要求定时对病区内家具、卫生洁具、地面、及重要区域按时按次清洁消毒。

(5) 消毒要定物：消毒病人的床、床头柜应一人一布一消毒，不同物品的消毒抹布应专用；不同区域的拖把应专用，定期消毒，拖把要按照院内感染的要求做好明显标记。

(6) 消毒要及时：对病人大小便、呕吐物、血液等污染的地面去污后要及时消毒处理。

(7) 严格按照院内感染的要求正确配置消毒液。

(8) 执行上级文件要求及时更新要求的保洁消毒等工作。

5. 工作纪律：

(1) 热情服务、礼貌待人、仪表端庄、统一着装，准时上、下班；不离岗、脱岗、串岗、聚众聊天、吃零食、洗漱、洗涤个人物品。

(2) 不与病人及病人家属发生争执，不得向病人索要礼物、不得借故向病人及家属推销商品。

(3) 注意节约水、电。避免长明灯、长流水等浪费现象。对非本职工作区域的浪费现象也应当及时制止。

(4) 必须服从科室护士长的安排，对应急性的、突发性的工作或临时加班，不能拒绝，不可顶撞医护人员和患者及家属。

(5) 服从院内安排，不推诿，如遇突发事件，应随叫随到，做到处事以大局为重，先公后私，先人后己。

(6) 保洁服务人员除需遵守物业公司的管理规章制度外，还必须遵守医院的各项规章制度。

(7) 对脱落、损坏的公共设施，及时收拾并上报维修。

(8) 及时制止吸烟现象，更不允许保洁员在非吸烟区吸烟。

(9) 保洁员不可私自处理各种废物。

6. 设备的配备：

所有的塑料袋（医用、生活）、垃圾回收桶、防滑指示牌、防滑垫、脚垫、各种采样用品等与保洁有关的物资设备均由保洁公司负责。

7. 保洁质量要求及处罚

要求保洁质量总评价应达 95%以上（含95%）。若达不到此标准，甲方有权对中标方扣罚保洁费用。具体扣罚标准：保洁质量评价在 90-95%（含 90%），每降低 1 个百分点，扣月保洁总费用的 0.3%；保洁质量评价在 90%以下，每降低 1 个百分点，扣月保洁总费用的 1%；

医院每月组织一次保洁质量检查评价结果告知会，向乙方通报保洁质量检查评价结果及扣罚兑现情况。

8. 水、电、暖维护保养

投标人须负责整个医院的水电暖空调的维护及保养，乙方负责设备维修更换，其他费用由甲方承担。

(1) 高低压配电系统

严格执行岗位工作制度，配电室每日实行值班制度和交接班制度。值班人员必须符合规定条件，持证上岗（**提供高低压电工作业证**）。

严格执行《烟台地区电气设备运行管理规程》和《烟台地区电气安全操作规程》。

每半年停电一次，检修配电设备，保证配电设备处于良好的运行状态，确保供电的可靠性。

每半年将避雷器及辅助设备检测一次，每年进行年检一次。

值班人员每天记录电器仪表数据。

配电室需增加一套防护用品、绝缘工具并每年进行年检一次。

(2) 空调系统

严格执行岗位工作制度，值班人员必须按规定时间提前 30 分钟到达工作岗位进行交接班的工作检查，并做好交接班检查记录。

风机过滤网每季度清洗消一次。

所有风机盘管每年清洗一次，每年两次对主次风道进行消毒。

对室外配套设施每年一次进行防腐处理。

空调主机须委托甲方认可的专业公司进行维保。

保持空调机房卫生整洁。

(3) 给排水系统

每天对所有卫生间、清洁间、供水管道及水阀进行检查，确保使用良好。值班人员每天巡查污水池，确保水位处于正常。

雨季来临前将所有雨水管道及时清理，确保畅通。

保持楼宇雨水管的清洁畅通，定期清理，入口处加装护网，防止堵塞。

(4) 送排风系统

值班人员每天检查所有卫生间，洗涮间的排风系统，并保证按规定时间开停。每周清理一次设备间及设备的卫生，保持清洁。

正压送风及消防排烟系统每月检查并开启试验一次。

(5) 照明系统

值班人员每天对所有公共照明设备进行检查。开关及线路是否过热，开关是否有异常声音，发现问题立即解决，确保正常使用。

开关、灯具、光源有损坏的一天内必须解决。

(6) 动力配电系统

值班人每天对强电间内的动力配电箱及双电源互投箱、封闭母线插接箱进行检查。双电源互投箱每月切换试验一次，并做好记录。

(7) 洗衣房工作

按照医院要求，每天到科室下收下送等工作

洗衣标准按照中华人民共和国卫生行业标准 WS/T508-2016 版《医院医用织物洗涤消毒技术规范》

(8) 医疗废物工作

每天专人及时收集、分类、运送、贮存、处置等工作

医疗废物按照《山东省医疗废物管理办法》

(9) 气体系统维护

经过岗前培训后方能上岗，定员定岗。

★附件三：岗位人员配置

序号	工种	岗位	人数	备注
1	全院	项目经理	1	55周岁以下、大专及以上学历，三级医院物业服务3年以上工作经验。
		保安主管	1	50周岁以下，高中及以上文化程度，具有医疗机构从事物业管理相关工作1年以上经验。
		保洁主管	1	
2	保安	全院（除消防控制室）	10	男性，18~40周岁，身高1.7米以上，五官端正，视（裸）力1.0以上，身体健康，无传染病，无残疾，责任心强，接受过正规专业培训且考核合格，具有公安部门颁发的《保安员证》
		消防控制室值班	4	18~40周岁，五官端正，视（裸）力1.0以上，身体健康，无传染病，无残疾，责任心强，接受过正规专业培训且考核合格，具有消防设施操纵员资格证书
3	保洁	全医	19	经过岗前培训后方能上岗，各区域应定员定岗，相对固定。人员年龄55岁以下，特殊岗位视身体健康状况可适当放宽年龄限制，但最高不得高于60岁，要求具备一定文化，有较好的素养。
4	其他	医疗垃圾清运工	1	经过岗前培训后方能上岗，定员定岗。
		维修工	3	要求服务意识强，服从工作安排。年55岁以下（具有高压电工员、低压电工员并提供作业证书），无违法犯罪记录、无吸毒、嗜酒等不良嗜好、身体健康，无传染性疾病。
合计				40

附件四：保洁服务范围及质量标准

区域	范围	频次	质量标准
病区	地面	每日二次	实行一湿一干法擦拭，地面洁净明亮
	病房门、窗框	每日一次	无灰尘、无污染、无乱张贴、窗槽内无垃圾
	瓷砖墙面	每周三	无灰尘、无手印、无污渍，墙面悬挂物干净
	床体	每日一次	床体洁净无灰尘、无污渍
	床头桌	每日二次	桌面及四周无灰尘、无污渍
	氧气带	每日一次	无灰尘、无污渍、无附着物
	电视机	每日一次	无灰尘、无污渍、无附着物
	门心玻璃	每日一次	目视无水痕，无手印、无污渍、洁净明亮
	纸篓	每日四次	纸篓内垃圾不超过 2/3
	踢脚线	每周二周五	无灰尘、无污渍
	门把手	每日一次	无手印、无污渍
	安全出口牌	每日一次	无灰尘、无污渍、字清晰
	灯罩	每月一次	无明显灰尘
	开关	每日一次	无灰尘、无污渍、无附着物
	垃圾桶	视情况	桶体无污渍，垃圾不超过桶口
	不锈钢部件	每周日	洁净明亮，定期保养
	步行梯门	每周四	无污渍，门边无灰尘
	走廊扶手	每日一次	无灰尘，无污渍
	拖把池	视情况	池内无污渍
	开水炉	每日二次	无污渍，无饭菜，每周保养
	洗手盆	每日二次	无油渍、污毛发、无堵塞
	马桶	每日二次	无异味，内外洁净光亮，无灰尘、无污渍
	马桶盖	每日二次	无灰尘、无污渍
	镜面	每日二次	无水渍、无手印、洁净明亮
	洗手台	每日二次	无水迹、无印记、无毛发
	水龙头	每日二次	洁净光亮，无印记、无锈迹
	淋浴器	每日一次	洁净无水渍，无锈迹
	管道井门	每周四	无灰尘、无污渍、无张贴物
	各种标示	每日一次	目视无灰尘

花卉叶面	每日一次	无灰尘，盆内无垃圾等
------	------	------------

附件五： 病区保洁服务质量考核表 （表 1）

质量标准	分值	评分办法	扣分
1、仪表端庄、着装统一、整洁、佩带胸牌；服务热情、工作认真、说话和气； 按时上下班、不脱岗、串岗、聚堆聊天、吃零食、洗涤私人物品。卫生清洁前应告知以取得病人配合和支持，无纠纷。 员工上岗并佩带“禁烟”胸章、“禁烟”袖标。禁止员工医院内吸烟并有劝阻吸烟现象的义务。	14	未按要求着装两次以上减 2 分；工作时间处理个人事件扣 2 分；漏岗一次扣 2 分；不当清洁违规用水一次扣 2 分；无资质人员上岗一次扣 5 分；人员请假更换无告知一次扣 2 分；违规违法事件一经查实不予使用并追究相应责任。对吸烟现象置之不理者，每次扣 1 分；员工院内吸烟发现一次扣 1 分并处 50 元罚款，对屡教不改的工作加倍处罚。	
2、房间内地面清洁、光亮、无积水、无污垢、无痰迹、无垃圾杂物、无烟头；室内清洁整齐，无积尘、无吊尘；墙牙、墙裙、房门清洁无灰尘、污垢。镜面洁净、光亮。	6	房间内痰迹、烟头超过 3 个减 1 分；发现问题 5 分钟内整改，如未及时整改，一项次减 1 分	
3、外门窗干净，无污垢，玻璃无灰尘；照明设备、消防设备、应急设施洁净无灰尘；空调外壳、排风口洁净无灰尘。保证每年 4 次擦拭。	5	高空玻璃、灯具等每季度擦拭一次、大厅玻璃不定时擦拭；未按时擦拭，一项次不合要求减 2 分	
4、办公室经常保持清洁；护士站、治疗室、处置室、检查室、医生办公室地面无灰尘、无垃圾、墙壁干净、无污垢。	4	每日不定时巡视，发现问题 5 分钟内整改，如未及时整改或不合要求，一项次减 1 分	
5、洗手间每日专用工具清洁消毒；保持地面、墙角干净、无积水；镜面光亮，无水痕；水池、浴箱、便器无水锈、无尿碱、无异味、无化学烧伤；水龙头等不锈钢物品光亮清洁、无锈蚀；垃圾筒内外清洁、无污渍；天花板无蛛网、灰尘；下水无堵塞；保持卫生间门常闭；照明设备按时关闭。无积水摔伤等隐患。	16	不定时巡视，发现问题 5 分钟内整改，如未及时整改或不合要求，每项次减 1 分；卫生间门、照明设备发现三次未关的减 1 分；下水堵塞未及时疏通扣2分并处50-100元罚款。	
6、公共区域无积水、无污垢、无烟头、无痰迹、无废弃物；垃圾桶内外清洁；不锈钢制品每周上保护液一次，保持明亮无锈迹；保持无污垢、垃圾等。	12	痰盂桶内烟头超 10 个减 1 分；单位区域发现烟头、痰迹超 5 个减 1 分；发现的问题 5 分钟内整改，未及时整改或不合要求每项次减 2 分	
7、床头桌、床体、物品柜每天擦拭；病床清洁，床栏无污迹；柜内外清洁，无落尘；患者出院后随时进行彻底擦拭、消毒；热水瓶明亮无水痕	14	每日定时擦拭，不定时巡视，如未及时擦拭，一项次不合要求减 2 分	

8、拖布、扫帚、抹布等定位放置，专物专用；一桌一巾一用一清洗并消毒；地巾、地垫用后清洗、消毒。熟知卫生洁具摆放标准，专物专用，无混放挪用；工具配备达到清洁要求，标识明晰，严格按程序实施消毒处理。保洁储物间放置整洁，无杂物废品堆积	6	发现工具混用一次扣 1 分，地巾、地垫、抹布每次用后不清洗、消毒一次扣 1 分；工具无标识一处扣 1 分；卫生洁具混用或不清洁一次扣 1 分；工具未按程序消毒一次扣 1 分；储物间物品混乱一次扣 1 分；公共区域出现堆积废品一次扣 2 分
9、处置间：保洁工具摆放有序；地面干净；门窗洁净、无污垢；污物桶清洁；生活垃圾、各种医疗垃圾废物分类放置包装，确保包装物无破损、无渗漏；垃圾日产日清；每个包装物容器外表面应当有警示标识；严禁医疗废弃物流向社会。	10	一项次不合要求减 1 分（如发现一次医疗废物流向社会减 10 分并处 500—2000元罚款）
10、各种物体表面卫生学检测指标达标；按季灭四害；	3	检测不达标扣 1 分；灭四害不及时扣 2 分
11、保洁员应树立良好的主人翁精神，对节能减排做到主动控制。不得出现管辖区域的长明灯、长流水现象。	10	发现一次长明灯、长流水现象扣 1 分，蓄意浪费、破坏，情节严重者扣除个人当月工资及追究赔偿责任

高空玻璃、灯具等每季度擦拭一次、大厅玻璃不定时擦拭；未按时擦拭，一项次不合要求减 2 分

门诊保洁服务质量考核表（表 2）

质量标准	分值	评分办法	扣分
1、仪表端庄、着装统一、整洁、佩带胸牌；服务热情、工作认真、说话和气；按时上下班、不脱岗、串岗、聚堆聊天、吃零食、洗涤私人物品。员工上岗并佩带“禁烟”胸章、“禁烟”袖标。	4	未按要求着装两次以上减 1 分；违反劳动纪律每次减 1 分	
2、房间内地面清洁、光亮、无积水、无污垢、无痰迹、无垃圾杂物、无烟头；室内清洁整齐，无积尘、无吊尘；墙牙、墙裙、房门清洁无灰尘、污垢。镜面洁净、光亮。	6	房间内痰迹、烟头超过 2 个减 1 分；发现问题 10 分钟内整改，如未及时整改，一项次减 1 分	
3、门窗框，隔断玻璃每周擦拭 1 次，污渍随时清洁；大厅玻璃、不锈钢门玻璃随时擦拭，门、窗把手每日消毒液擦拭 1 次；不锈钢门窗框、扶手、护栏、踢脚线每周保养 1 次。	9	不锈钢制品表面不得有锈迹、污迹、手印及水痕，随时保持清洁。未按时擦拭，一项次不合要求减 2 分	
4、门窗干净，无污垢，玻璃无灰尘；照明设备、消防设备、应急设施洁净无灰尘；空调外壳、排风口洁净无灰尘。此项工作每季度清洁 1 次，但需随时保持洁净。	4	有计划的进行每季度的擦拭工作，发现一处不合格或遗漏，一项次减 1 分	
5、洗手间每日专用工具清洁消毒；保持地面、墙角干净、无积水；镜面光亮，无水痕；水池、浴箱、便器无水锈、无尿碱、无异味、无化学烧伤；水龙头等不锈钢物品光亮清洁、无锈蚀；垃圾筒内外清洁、无污渍；天花板无蛛网、灰尘；下水无堵塞；保持卫生间门常闭；照明设备按时关闭。	16	不定时巡视，发现问题 10 分钟内整改，如未及时整改或不合要求，每项次减 1 分；卫生间门、照明设备发现三次未关的减 1 分	
6、公共区域无积水、无污垢、无烟头、无痰迹、无废弃物；垃圾桶内外清洁；不锈钢扶手每周上保护液一次，保持明亮无锈迹；楼顶平台每周清理一次；保持无污垢、垃圾等；下水雨管口通畅。	10	痰盂桶内烟头超 5 个减 1 分；单位区域发现烟头、痰迹超 10 个减 1 分；发现的问题 10 分钟内整改，未及时整改或不合要求每项次减 2 分	
7、安全通道卫生整洁，无杂物堆积，无非法张贴物。	10	每日定时擦拭，不定时巡视，如未及时擦拭，一项次不合要求减 2 分；未及时清理非法张贴物，一次扣 5 分	
8、拖布、扫帚、抹布等定位放置，专物专用；一桌一巾一用一消毒、清洗；地巾、地垫用后清洗、消毒。	5	发现工具混用一次扣 1 分，地巾、地垫、抹布做不到每次用后清洗、消毒一次扣 1 分	
9、处置间：保洁工具摆放有序；地面干净；门窗洁净、无污垢；污物桶清洁；生活垃圾、各种医疗垃圾废物分类放置包装，确保包装物无破损、无渗漏；垃圾日产日清；每个包装物容器外表面应当有警示标识；严禁医疗废弃物流向	13	一项次不合要求减 1 分（如发现一次医疗废物流向社会减 10 分并处 500—2000 元罚款）	

社会。			
10、各种物体表面卫生学检测指标达标；按季灭四害；	3	检测不达标扣 1 分；灭四害不及时扣 2 分	
11、保洁员应树立良好的主人翁精神，对节能减排做到主动控制。不得出现管辖区域的长明灯、长流水现象。爱护公共设施及集体财物。	10	发现一次长明灯、长流水现象扣 1 分，恶意浪费水、电现象罚款 50-500 元；蓄意破坏公共设施照价赔偿，扣当月工资并追究其法律责任	
12、员工禁止院内吸烟、发现吸烟者有及时劝阻的义务。	10	发现对吸烟现象置之不理者，每次扣 1 分；员工院内吸烟发现一次扣 1 分并处 50 元罚款，对屡教不改的工作加倍处罚	

手术室保洁服务质量考核表 (表 3)

质量标准	值分	评分办法
1. 本月实际出勤天数: 未出全勤的理由:		无故缺勤一天扣除五日工资。
2. 严格遵守手术室服务规范, 文明礼貌服务, 进出手术室按规定着装。	8	工作散懒, 语言不文明扣 2 分, 着装一次不符合要求扣 2 分。
3. 严格遵守劳动纪律, 按时上下班, 做好交接工作, 上班时间坚守岗位, 不得擅自离开。上半时间不得干私活, 聊天, 看报纸, 经常巡视各手术间门口。	8	迟到或早退一次扣 2 分, 超过 30 分钟或擅自离岗按旷工半天或一天处理。违反其他一项扣 2 分。
4. 服从护士长的管理, 团结同事, 遵章守纪。	5	不服从管理, 同事之间不团结, 违章违纪, 一次扣 5 分。
5. 严格遵守消毒隔离工作, 掌握所用健之素消毒液, 酶洗液的浓度、使用注意事项、配制方法等, 并按规定更换。	10	不严格遵守消毒隔离制度, 本项不得分。未掌握一项扣 3 分。
6. 每台手术结束后, 及时回收污染敷料及废物, 认真刷洗污物桶, 吸引器瓶等, 及时送回手术间, 特殊感病人使用的物品要按有关规定做好处理。	10	不及时回收污染敷料及废物扣 1 分, 不认真刷洗污物桶, 吸引器瓶等, 及时送回手术间者扣 3 分, 特殊感病人使用的物品不按有关规定做好处理扣 5 分。
7. 认真检查手术标本, 及时送病理科, 做好签字, 严防弄错或丢失标本。	10	出错或丢失一次扣 2 分。送验不及时扣 3 分
8. 门边、窗框、踢脚线、暖瓶、推车等不锈钢制品使用不锈钢液每半月养护一次并随时保持清洁。	5	不锈钢制品表面不得有锈迹、污迹、手印及水痕, 随时保持清洁。未按要求进行养护每次扣 1 分。
9. 及时更换消毒液, 回收刷手毛刷, 刷手纱布, 并按要求认真清洗, 装入容器内送到高压间。	8	不及时回收刷手毛刷, 刷手纱布, 并不按要求认真清洗, 一次扣 2 分。
10. 做好器械洗涤间清洁工作, 清洗槽及时清理, 防止下水道阻塞。做好针头、刀片、针管、纱布、棉球消毒处理及回收工作。	8	器械洗涤间不清洁一次扣 5 分, 清, 未将针头、刀片、针管、纱布、棉球及时消毒处理及回收工作一次扣 2 分。
11. 每周日各室彻底进行卫生大扫除, 地面墙面桌面整洁, 每月卫生监测符合院感要求。	5	室内不洁一次扣 2 分, 卫生监测不合格扣 3 分。
12. 卫生间地面无杂物, 头发, 积水; 马桶内外清洁每日 2 次, 无尿碱、污渍、异味; 洗手盆及搁物架每日清洁 2 次, 无污渍; 卫生间无异味; 厕所内门, 隔断每日消毒液擦拭 1 次。手术室重地禁止吸烟。	5	检测不达标扣 1 分; 灭四害不及时扣 2 分。每发现一次员工在手术室内吸烟罚款 500 元。
13. 手术用推车每日擦拭、消毒。拖鞋每日浸泡、消毒、刷洗。爱护公物, 严谨推车撞击门、墙等。	5	不按时消毒或有意拖延、缩短消毒时间, 简化消毒过程扣 1 分并处 100 元罚款。损坏公物按价赔偿。

14、各种物体表面卫生学检测指标达标；按季灭四害；	3	检测不达标扣 1 分；灭四害不及时扣 2 分
15、垃圾按要求在规定时间内处理，及时倾倒，不得超出容积外溢；垃圾桶保持清洁，加盖，套袋，无破损外溢；生活垃圾及医疗垃圾分别套袋入桶无混放，生活垃圾、各种医疗垃圾废物分类放置、包装，确保包装物无破损、无渗漏；有完整交接记录，专人专管，垃圾日产日清；每个包装物容器外表面应当有警示标识；严禁医疗废弃物流向社会。	10	未按时倾倒垃圾每次扣 2 分；垃圾间卫生不合格一处扣 1 分；垃圾桶未加盖，套袋一次扣 1 分；未及时清运一次扣 1 分；垃圾未分类放一处扣 2 分；垃圾桶及盖不清洁一处扣 1 分；如发现一次医疗废物流向社会减 5-10 分并处 1000—5000 元罚款。

总务科保洁服务质量考核表 (表 4-1)

项目分值	质量标准	评分办法	扣分
行为规范 劳动制度 (10分)	<p>统一着装，说话和气、动作轻盈；卫生清洁前应告知病人、家属以取得配合和支持，无纠纷；按时上下班、不串岗、不空岗，不扎堆聊天；不得以任何借口向病人及家属兜售、出租任何物品；爱护病区设施，卫生清扫中对于设施损坏需维修情况及时通知到物业主管或护士长等相关人员；按频次进行周、月计划，保证质量；保洁用物料与计划书必须符合，如需更换提前以书面形式上报医院相关部门并得到允许后方可更换；熟知卫生洁具摆放标准，专物专用，无混放挪用；工具配备达到清洁要求，标识明晰，严格按程序进行消毒处理；保洁储物间放置整洁，个人物品入柜，无杂物废品堆积；雨雪天气及工作中放置警示标牌，降低摔伤隐患；保洁用工具不堵门、不阻路、不占用消防资源。员工上岗须佩戴“禁烟”胸章、“禁烟”袖标。按照合同书配备相关岗位人员，达不到配备人数，月末按照实际缺少人数工资的3倍处罚。禁止员工医院内吸烟并有劝阻吸烟现象的义务。</p>	<p>服饰不当一处扣1分；举止不得体一处扣1分；科室、病人投诉一次扣2分，并处100-500元罚款；迟到、早退一次扣1分；工作时间处理个人事件扣2分；串岗一次扣2分；空岗一次扣2分；人员请假、更换无告知一次扣2分；兜售、出租物品按照租售价格的10倍处罚；物料品牌、规格与计划书不符扣5分，物料以次充好，处以相当于物料价格10倍的罚款并立即按计划书规定更换；工具无标识一处扣1分；卫生洁具混用或不清洁一次扣1分；工具未按程序消毒一次扣2分；工具清洁标准不够一次扣1分；储物间物品混乱一次扣1分；公共区域出现堆积废品一次扣2分；警示牌放置不及时扣1分；堵门扣1分。对吸烟现象置之不理者，每次扣1分；员工院内吸烟发现一次扣1分并处50元罚款，对屡教不改的工作加倍处罚。</p>	
门窗、玻璃、不锈钢制品等(4分)	<p>门窗框，隔断玻璃每周擦拭1次，污渍随时清洁；门、窗把手每日消毒液擦拭1次；不锈钢门玻璃每日擦1次。踢脚线、暖瓶、门窗框、护栏等不锈钢制品每周使用不锈钢液养护并随时保持清洁。</p>	<p>门、窗、框，隔断有积尘每处1分；门窗把手有污渍每处扣1分；玻璃不清洁光亮，未按要求清洁每次扣2分；未按要求保养护栏每次扣2分。不锈钢制品不得有污迹、锈迹及水痕、手印。</p>	
病房(10分)	<p>床头柜、桌椅等专人专用抹布清洁每日1次，按标准消毒处理抹布；病室地面每日拖擦2次，每小时巡视一次，及时清扫杂物；床体，输液架，三供管道，开关每日擦拭1次，随时清洁污渍；病房墙边角每周彻底清洁一次；终末处置：病人出院后及时(30分钟内)用消毒液彻底清洁床体、桌面，床头柜、橱柜、陪护椅等设施。病床周围墙体保持洁净。</p>	<p>未按频次清洁一处扣1分；工具未经消毒处理，未一桌一巾一次扣2分；病室内设施有污渍未及时清洁一处扣1分；地面有杂物未及时巡视清扫一处扣1分；死角有积尘一处扣1分；终末处置不及时、不彻底一处扣1分。</p>	

<p>卫生间淋浴 室洗漱间开 水间（10 分）</p>	<p>打扫卫生间时，应放置“小心地滑”等警示标牌；卫生间地面无杂物，头发，积水；马桶内外清洁每日2次，无尿碱、污渍、异味；洗手盆及搁物架每日清洁2次，无污渍；卫生间无异味；厕所内门，隔断每日消毒液擦拭1次，门板不得贴有野广告及乱涂乱画现象；保持外门关闭状态；卫生间墙体每周清洁1次，污渍及时擦拭；护栏每周清洁，保养1次，污渍及时清洁；踏垫每周刷洗2次，随时保持清洁；垃圾桶套黑色塑料袋，保持清洁，无垃圾粘附物；卫生间垃圾每日倾倒2次，无隔夜存放，地面清洁，无积水，杂物；隔门，墙体每周彻底清洁一次；淋浴房每周清洗一次，无水渍；随时清洁杂物。洗手池随时保持洁净，无污渍；不锈钢水池每日清洁2次，无污渍，无杂物堆积。</p>	<p>未按时间及频次清洁每次扣1分；马桶有污渍一处扣1分；地面积水，洗手盆，墙面，地面，门面，踏垫等有污渍一处扣1分；垃圾储量超过2/3，一次扣1分；垃圾篓未套袋一处扣1分；阳台窗框，栏杆有污渍每处扣1分；地面及台面积水每处扣1分；水池不清洁一处扣1分。</p>	
<p>灭四害（2 分）</p>	<p>有计划按季灭四害；控制在国家规定的标准之内，并且灭杀工作不影响正常的工作和休息。</p>	<p>灭四害不及时，每次扣2分并处500-5000元罚款。</p>	

总务科保洁服务质量考核表 (表 4-2)

项目 分值	质量标准	评分办法	扣分
走廊、楼梯、安全通道, 灯具, 冷暖附属 (8分)	公共地面、走廊楼梯, 清洁拖擦每日 2 次, 随时巡视, 及时清洁, 确保无积水, 杂物; 办公室每日倾倒垃圾两次, 拖擦地面一次; 空调风口, 灯具季度清洁 1 次; 安全通道卫生整洁, 无杂物堆积, 每日拖擦地面, 垃圾桶分类摆放, 无垃圾外溢, 垃圾桶每周刷洗, 随时保持清洁。	楼梯扶手污渍一处扣 2 分; 灯具及空调口有积尘每处扣 1 分; 垃圾未及时倾倒每次扣 1 分; 垃圾间地面不洁, 垃圾外溢每次扣 2 分; 安全通道存放废品每次扣 1 分。	
垃圾处理 (8分)	垃圾按要求在规定时间内处理, 及时倾倒, 不得超出容积外溢; 垃圾间地面每日消毒液拖擦两遍; 无臭味, 无蚊蝇, 无散落垃圾, 无积水; 垃圾桶保持清洁, 加盖, 套袋, 无破损外溢; 生活垃圾及医疗垃圾分别套袋入桶无混放, 生活垃圾、医疗垃圾废物分类放置包装, 确保包装物无破损、无渗漏; 有完整交接记录, 专人专管, 垃圾日产日清; 每个包装物容器外表面应当有警示标识; 严禁医疗废弃物流向社会	未按时倾倒垃圾每次扣 2 分; 垃圾间卫生不合格一处扣 1 分; 垃圾桶未加盖, 套袋一次扣 1 分; 未及时清运一次扣 1 分; 垃圾未分类放一处扣 2 分; 垃圾桶及盖不清洁一处扣 1 分; 如发现一次医疗废物流向社会减 5-10 分并处 1000--5000 元罚款。	
地面养护 (10分)	按要求有计划的进行塑胶地面、大理石地面、水磨石地面、瓷砖地面等的清洗、养护工作。并配有计划书及工作完成、验收记录 (内含 1 号楼、3 号楼门口地面)。	地面养护有科室签字确认, 一项不合要求减 2 分; 如有偷工减料, 敷衍行事, 影响地面保养效果或损坏地面, 物业方照价赔偿或恢复原貌, 物业方自行承担工时费。	
外围管理 (5分)	院内硬化路面卫生整洁, 果皮纸屑等垃圾立即清理, 巡视周期 15 分钟; 路灯杆、建筑物外墙不得有非法张贴物; 呕吐物、排泄物及血迹等及时清理并按照院感要求进行消毒处理; 指示牌、标志物、路灯杆、灯箱每季度擦拭一次; 楼顶平台每周清理一次、雨水管口通畅; 房顶、平台、墙角无荒草。	外围服务不合格每项次扣 1 分; 未按照院感规定消毒每次扣 2 分; 呕吐物、排泄物、血迹等清理不及时每次扣 2 分; 楼顶、平台清理不及时每次扣 2 分; 荒草清理不及时每次扣 2 分并处 100 元罚款。	

<p style="text-align: center;">电梯管理 (5分)</p>	<p>轿厢内地面早、晚拖试，墙面、外门每周上不锈钢护理液保养，随时保持电梯整体清洁；司梯人员持证上岗、微笑服务、礼貌待人，遇操控异常，及时向有关部门反映，遇紧急、突发情况，应按照电梯应急预案操作。</p>	<p>卫生不合格每项次扣 1 分，礼仪不合格每项次扣 2 分，未按照电梯应急预案进行操作，造成不良影响和严重后果后将追究物业公司及当事人的相应责任</p>	
<p style="text-align: center;">节能、减排 (5分)</p>	<p>保洁员应树立良好的主人翁精神，对节能减排做到主动控制；不得出现管辖区域的长明灯、长流水、长开空调现象。</p>	<p>长明灯、长流水每发现一次扣 1 分；恶意浪费水、电现象罚款 50-500 元；蓄意破坏公共</p>	
<p style="text-align: center;">工作计划及完成 (5分)</p>	<p>爱护公共设施及集体财物。</p> <p>有详细的年度、季度、月、周等工作计划并认真组织实施；地面打蜡、养护有记录；高处抹尘有记录；每月上报保洁质量考核信息反馈及整改计划，</p>	<p>设施照价赔偿，扣当月工资并追究其法律责任。</p> <p>计划不落实一次扣 2 分；缺少记录一次扣 1 分，蓄意造假每次扣 5 分并处 500 元罚款。</p>	
<p style="text-align: center;">办公室 杂物间 仓库、宿舍 (5 分)</p>	<p>内务卫生整洁、物品摆放整齐、有序；不得随意改变原房间的使用性质及用途；不得容留外人在宿舍住宿，住宿人员必须遵守医院《住集体宿舍人员管理责任书》的规章制度。</p>	<p>卫生、内务差扣 1 分；改变房屋使用性质及用途，每次扣 5 分，并立即回复原貌，费用自理；违反住宿制度扣 2 分，并取消当事人居住权。</p>	
<p style="text-align: center;">花卉 (3分)</p>	<p>按照花卉的各种生长特性选择适应的场地摆放；定期浇水、修剪。不得出现旱、涝现象；接水盘内也不得有水溢出；保持花盆内、外卫生清洁，无烟头等杂物；保持花卉叶面卫生清洁，无灰尘、无痰迹、无杂物；保持接水盘内卫生清洁，无杂物；干枝、落叶及时清理；</p>	<p>如有花卉照价赔偿；根据花卉长势，定期进行位置调整；未及时修剪本项不得分；未及时清理杂物、干枝，每次扣 1 分；不及时擦拭叶面，每次扣 1 分。</p>	

<p style="text-align: center;">绿化 (5分)</p>	<p>保证成活率，降低因养护不利、看管不利等因素造成的植株死亡；及时防治病虫害，有计划的进行浇水、施肥、修剪、抹芽、防护等。避免人为死亡；树木无捆扎物，无影响树木生长的钉子、铁丝等；树木基挺，不得出现歪、斜、松动等现象；长势不好的树木及时查找不良因素，努力改变树木不良状态；专人管护，及时制止向绿化带内倾倒垃圾和大小便等不文明行为；枯草、树枝、垃圾禁止焚烧，树木有明显的施药期警示牌；园林内不得有垃圾袋、烟盒、烟头、水瓶、酒瓶、果皮、纸屑、“树挂”等污染物；</p>	<p>如有植株死亡及时补种否则照价赔偿；养护不及时本项不得分；捆扎物、钉子等清理不及时每项扣1分；焚烧垃圾扣5分并罚款200-1000元；施药期无警示牌扣5分；绿化带卫生清理不及时，每发现一处垃圾扣1分；</p>	
<p style="text-align: center;">洗衣房 工作(5分)</p>	<p>1、收取和发放时应用专车，污、洁分开，避免污染，收发登记无误。 2、清洁区、污染区划分明确，清洗不交叉、工作人员衣帽整洁、保持环境清洁。 3、各类衣物应分类专机洗涤，洗衣标准按照中华人民共和国卫生行业标准 WS/T508-2016 版《医院医用织物洗涤消毒技术规范》执行。</p>	<p>如有未及时收下送衣物的每次扣1分，未按技术规范洗涤的，每次扣2分；</p>	

设施设备维修保养考核细则（表5）

序号	项目	内 容	扣分标准	实际扣分	地点部位
1	总则部分 10分	服务态度生硬，不礼貌。（每人每次）	0.5		
		领导说的话外传，向领导提出额外要求，与用户和来宾争执。（每人每次）	1		
		仪容仪表不整，精神面貌不佳。（每人每次）	0.5		
		未按规定持证上岗。（每人每次）	1		
		未按规定设岗，减少岗位人数。（每减少一人每次）	1		
		未制订培训计划，或未按计划落实。（每项、次）	1		
		未制订检查考核制度或未落实。（每项、次）	1		
		未制订标准礼貌用语或未落实。（每项、次）	1		
		未建立用户投诉处理制度或未落实。（每项、次）	1		
		未对不合适本岗工作的人员调离所辖服务范围。（每次）	1		
		未及时进行上下班打卡。（每人每次）	1		
2	管理制度 10分	未建立各岗位职责，责任不明确。（每项、次）	1-2		
		未建立配电、维修和楼宇控制值班及交接班制度。（每项、次）	1-2		
		未建立各种设备设施日常巡视检查制度。（每项、次）	1-2		
		未建立电梯、配电设备和楼宇监控系统运行记录。（每项、次）	1-2		
		上述制度未落实或落实不彻底。（每项、次）	1-2		
3	服务标准 80分	上班时间未请假，干私活。	1		
		未做好雨水管道巡视检查和屋面防水检查维修工作，发生堵塞渗漏现象。（每项、次）	1-2		
		发生值班脱岗、睡岗、酒后上岗事件，值班不认真，抽烟看报，记录不齐全。（每项、次）	0.5-1		
		维修人员必须按要求配齐维修工具及相关合格的防护用具，严格禁止维修时人等工具和危险作业现象。（每次）	0.5-1		
		机房内潮湿，防蛇，鼠等小动物进入机房措施不利。（每项、次）	0.5-1		
		未及时发出停电通知或擅自决定停电。（每次）	1-2		
		未按规定持证上岗，操作时未按《电业安全操作规程》和其他有关规程进行。（每项、次）	2-5		

	未按规定对供电设备进行检查维修保养，记录不齐全。（每次）	0.5-1		
	未按规定对管道、卫生洁具、灯具、开关进行检查维修。（每项、次）	1-2		
	电梯房潮湿，门窗不严密，防鼠等措施不完善。（每项、次）	0.5-1		
	电梯房的紧急救援操作规程、注意事项等制度不齐全，未上墙。（每项、次）	0.5-1		
	电梯安全运行维修保养制度不齐全，技术档案不完整。（每项、次）	0.5-1		
	电梯维修、保养人员未有专业上岗证，电梯各种安全复查审核证件不齐全。（每项、次）	2-5		
	电梯轿厢通风不良，维修保养未按规定安排在正常工作时间以外。（每次）	2-3		
	供暖系统发生渗漏或发生非正常供暖中断现象。（每项、次）	0.5-1		
	阀门管道有锈渍现象。（每次）	1-2		
	未按规定对空调、制冷、通风系统进行定期保养、维修或保养不彻底，记录不齐全。（每次）	1-2		
	供冷系统发生渗漏或发生非正常供冷中断现象。（每项、次）	0.5-1		
	未按规定检查、保养、维修、清洗给排水，中水处理系统，或维修保养不彻底有锈蚀，记录不全。（每项、次）	0.5-1		
	停水未提前发出通知，或发生非正常停水现象。（每次）	0.5-1		
	供水（消防供水）、中水处理、排水设施发生跑、冒、滴、漏现象或有锈蚀。（每次）	0.5-1		
	室外防腐木（包括木桥、凉亭、座椅等）每年刷油一次。（每次）	1-2		
	未按规定对消防、楼宇系统进行检查维修，发生非电工安装、修理系统事故，线路超负荷。（每项、次）	0.5-1		
	未按规定对烟感器、感温器进行抽检试验，未对火灾报警系统进行状态检查。（每项、次）	1		
	防火门变形、卡阻，有油漆脱落等现象。（每处）	0.5-1		
	消防栓箱内配件不齐全，指示灯、警铃、水带等部件损坏、发霉，阀门、阀杆等锈蚀。（每项、次）	0.5-1		
	疏散出口指示灯不能正常工作，安装不牢靠。（每处）	1-2		

	未按规定对自动喷淋灭火系统进行检查，喷头、警铃、警阀不灵活。（每项、次）	0.5-1		
	消防中心、监控中心设备设施潮湿，不清洁。（每处）	0.5-1		
	不配合消防有关部门的工作。（每次）	2-5		
	未按规定对电话、电视、音响视听系统检查，发生责任事故。（每次）	1-2		
	设备设施外观不清洁，保养不及时。（每项、次）	0.5-1		
	未按规定对建筑物及内装修进行检查，对破损部位未及时维修或造成范围扩大。（每次）	2-5		
	接到维修通知后，未在10分钟内到达现场进行处理。（每次）	1-2		
	不配合有关部门对固定资产的档案建立。（每次）	0.5-1		
	设备设施完好率未达到100%。（每降低1个百分点扣1分）	1-5		
	设备设施保养率未达到100%。（每降低1个百分点扣1分）	1-5		
	用户投诉（信件、电话、口头、意见反馈）经核实研究给予奖罚。（每次）	2-5		
	临时交办任务，未保质保量完成。（每次）	1-2		
	其它事项。（每项、次）	0.5-1		
合计				
检查时间		参检人员		
处理意见				
备注	发生重大责任事故，视情况另行严肃处理。			
	设施设备维修保养考核分值的扣罚以管理人员、工程技术人员(不含保洁员)、管理费的月费用总额为基数计算。			

考核说明：考核按照百分制考核，门诊科室占 30%；病区占40%；总务科占 30%；月末三项合计数为考核最后得分，以此作为付款依据。

扣款细则：95 分以上（含 95 分）为合格，不扣款；每降低 1 分，扣当月应付保洁费 总额 0.3% 。90 分以下（不含 90 分），扣当月应付保洁费总额 1%。

商务要求

付款方式：合同签订生效并具备实施条件后5个工作日内支付合同金额的10%作为预付款，于按月结算时全额扣减；余款自服务之日起由采购人根据服务情况凭发票、验收单等相关付款凭证按月结算。

服务期限：自合同签订之日起 1 年。

履约验收方案：

履约验收主体：采购人

履约验收时间：不定期进行检查

履约验收方式：现场检查

履约验收程序：由相关人员按采购需求对服务情况进行现场验收

履约验收内容：包括采购需求每一项要求的履约情况

履约验收标准：按符合相应的国家标准（无国家标准的按部标或行业标准）及采购需

验收负责人：黄玉真