

连云港市政府采购合同（服务）

甲方：（买方）连云港市第四人民医院

乙方：（卖方）江苏华清物业管理有限公司

甲、乙双方根据 2024 年 12 月 31 日连云港市第四人民医院物业管理服务项目（项目编号：JSZC-320700-JZCG-G2024-0211）公开招标的结果，签订本合同。

一、合同内容

1.1 服务范围：

（1）所有建筑室内及室外环境（包括道路、广场、绿化带、楼顶清理）卫生保洁由物业服务公司进行全权管理。

（2）院内所有绿化养护保养面积约 30000 平方米，以院内实际面积为准（包括乔木修剪、灌木修剪、花草修剪、绿篱修剪、草坪修剪，杂草清除、打药、施肥、浇水、病虫害防治、垃圾清理、防寒保暖等）。

1.2 服务要求：门诊、病房室内外环境整洁卫生，物品摆放有序，操作规范认真，服务及时热情。为医院提供专业的物业保洁服务，物业保洁整体管理保洁人员人身安全、消防安全、控烟劝导等工作内容。

1.3 服务标准：符合国家及省市物业保洁服务行业相关规范标准。

1.4 管理模式：管理模式为委托管理，托管中标人对全院保洁服务进行运行和管理。保洁服务工作人员全部由中标人派驻，劳动关系全部隶属于中标人，按招标人的要求提供服务。

二、合同金额

2.1 本合同金额为人民币（大写）：陆佰贰拾柒万叁仟肆佰肆拾叁元壹角陆分元（¥6273443.16）。

2.2 本合同价款包含所有乙方提供合同约定产品和服务的报酬及乙方提供合同约定产品和服务所支出的必要费用，甲方在上述合同价款之外不再向乙方支付其他任何费用。

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同产品和服务或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付标的的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

6.1 本合同不收取履约保证金。

七、合同转包或分包

7.1 本合同范围内产品或服务，应由乙方直接供应，不得转让他人供应或部分分包给他人供应。

7.2 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权终止合同。

八、服务时间

8.1 服务时间：2025年1月10日至2028年1月9日，共计三年。

九、合同内容的交付

9.1 交付期：2025年1月9日。

9.2 交付方式：甲方指定交付方式。

9.3 交付地点：连云港市第四人民医院（连云港市解放东路316号）。

9.4 乙方应保证合同标的的安全运达甲方指定地点，合同标的在交付甲方前发生的风险均由乙方负责。合同标的涉及包装的应符合《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的规定。使用说明书、质量检验证明书等（如有）一并提交甲方。

9.5 乙方在合同标的交付甲方48小时前通知甲方准备接收。合同标的在规

定的交付期限内由乙方送达甲方指定的地点视为交付，乙方同时需通知甲方已送达。

十、合同款支付

10.1 付款方式：甲方依据考核标准每月考核，根据考核办法按月支付服务费。（乙方须于次月的10号前凭有效发票结清上月服务费）。

10.2 当采购数量与实际使用数量不一致时，乙方应根据实际使用量提供产品和服务，合同的最终结算金额按实际使用量乘以中标单价计算。

十一、税费

11.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十二、质量保证及售后服务

12.1 乙方应按招标文件规定和投标文件承诺的性能、技术要求、质量标准向甲方提供产品或服务。

12.2 乙方提供的产品或服务在服务期内因其本身出现质量问题，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

(1) 更换：由乙方承担所产生的全部费用。

(2) 合同终止处理：合同终止，乙方退还甲方支付的合同款，同时承担由此产生的全部费用，甲方不承担任何产生费用。

12.3 如在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后24小时内到达甲方现场。

12.4 在服务期内，乙方应对产品或服务出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

十三、项目验收

13.1 甲方依法组织履约验收工作。

13.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

13.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

13.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

13.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时间、验收标准见招标文件验收内容。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、商务要求的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

13.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

十四、违约责任

14.1 甲方无正当理由拒收的，甲方向乙方偿付拒收标的总额百分之一的违约金。

14.2 甲方无故逾期验收和办理合同款支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之三向乙方支付违约金。

14.3 乙方逾期交付合同标的的，乙方应按逾期交付总额每日万分之三向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款中扣除。逾期超过约定日期10个工作日不能交付的，甲方可解除本合同。乙方因逾期交付或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总额百分之五的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

14.4 乙方交付的产品或服务不符合招标文件规定标准、乙方投标文件承诺及国家有关质量标准的，甲方有权拒收，乙方愿意更换但逾期交付的，按乙方逾期交付处理。乙方拒绝更换的，甲方可单方面解除合同，并由乙方赔偿由此造成的甲方全部损失。

十五、不可抗力事件处理

15.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同的，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

15.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

15.3 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十六、解决争议的方法

16.1 甲乙双方因合同签订、履行而发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，按下列第(1)种方式解决：

(1) 向连云港仲裁委员会申请仲裁。

(2) 向甲方所在地有管辖权的人民法院提交诉讼。

十七、合同生效及其他

17.1 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

17.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》有关条文执行。

17.3 本合同正本一式四份，具有同等法律效力，甲方执二份、乙方执一份，甲方报一份至政府采购监督管理部门。

甲方：连云港市第四人民医院
地址：连云港市解放东路 316 号
法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订时间：2025 年 / 月 8 日

乙方：江苏华清物业管理有限公司
地址：南京市玄武区中央路 302 号
法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订时间：2025 年 / 月 8 日

后附附件

附件 1：岗位区域人员配置表

附件 2：考核标准、考核办法与奖惩

附件 1：人员配备及服务要求

一、本项目总人数最低配置不少于 52 人：

- 1、项目经理：1 人；
- 2、保洁：47 人；
- 3、医疗废物收集：2 人；
- 4、保洁、运送（检验科送检、药品配送、血站取血等）：1 人；
- 5、全院被服下收、下送：1 人。

6、 **岗位区域人员配置表**

传染病院门急诊办公综合楼、病房楼及外环境保洁人员配置 27 人

岗位区域	配置人数（人）	职责分工
项目经理	1 人	全院
2 号楼 1 楼	2 人（裙楼）	保洁（兼 1-3 楼楼梯间、电梯间、门厅）
2 号楼 2 楼	1 人（裙楼）	
2 号楼 3 楼	1 人（裙楼）	
2 号楼 4 楼办公	1 人	保洁（兼 4-5 楼楼梯间、电梯间、门厅）
2 号楼 5 楼办公		
2 号楼生化区、化验室	1 人	保洁（兼每天到市血站取血、送检等）
2 号楼 1 楼重症监护室	1 人	保洁
4 号楼 1 楼	1 人	结核科门诊、发热门诊保洁
4 号楼 2 楼	2 人	保洁（兼 1-2 楼楼梯间、发热门诊及电梯间、门厅）
4 号楼 3 楼	2	保洁（兼 2-3 楼楼梯间、电梯间）
3 号楼 2 楼	2 人	保洁（兼 1-5 楼楼梯间、电梯间、门厅）
3 号楼 4 楼	2 人	
3 号楼 5 楼、ICU	2 人	保洁
2 号楼 6 楼（多功能厅）		
6 号楼 1 楼 2 楼		
3 号楼 3 楼		
血透中心	3 人	保洁
外环境	2 人	保洁（全院：绿化带、广场道路、应急病区等）
机动	2 人	保洁（ICU、临时化验室、发热门诊）
医疗废物收集	1 人	收集传染区医疗垃圾

精神卫生中心院区门急诊、病房楼及外环境保洁人员配置 25 人

岗位区域	配置人数 (人)	职责分工
1 号楼 1 楼 (裙楼)	2 人	保洁兼院内美沙酮门诊保洁
1 号楼 2 楼 (裙楼)	2 人	保洁 (兼 1-3 楼楼梯间、电梯间、门厅)
1 号楼 3 楼 (裙楼)	1 人	
1 号楼 1 楼 (病房)	2 人	保洁 (兼 1-6 楼楼梯间、电梯间、门厅)
1 号楼 2 楼 (病房)	2 人	
1 号楼 3 楼 (病房)	2 人	
1 号楼 4 楼 (病房)	2 人	
1 号楼 5 楼 (病房)	2 人	
1 号楼 6 楼 (病房)	2 人	
1 号楼 7 楼 (病房)	2 人	保洁 (兼 7-8 楼楼梯间、电梯间、门厅)
1 号楼 8 楼 (病房)	2 人	
外环境	2 人	保洁 (全院: 绿化带、广场道路、应急病区等)
医疗废物收集	1 人	收集普通医疗垃圾
被服洗涤的下收、下送	1 人	精神卫生中心、传染病院 (门急诊、病区、诊室被服洗涤的下收、下送等工作)

注：病区保洁人员 (兼病区患者标本送检等)

合同编号: LYGSY-2024-FW-060

二、物业服务岗位职责：

1、了解并掌握本部门的各项工作流程及操作方法，工作主动热情，无条件服从上级主管安排的一切工作并认真完成。

2、严格遵守医院的一切规章制度。

3、愿意并能接受上级主管不同的工作要求岗位安排，并按照操作规范及质量标准保质保量的做好责任区保洁和专项保洁，同时检查责任区内各种公共设施，设备及自来水龙头的完好情况，如有问题，及时发现及时报告医院进行修理，随时关闭岗位区域不必要的照明灯具。

4、严格遵守公共的仓库管理制度，领取各类保洁物品必须及时登记，并做到合理使用，节约使用；同时做好对自己使用的保洁工具及设备的保养和保管，如有问题及时报修。

5、愿意并能接受不同形式的岗位培训和专项技能培训，做到应知应会，并定期接受考核。

6、同事之间友好相处，不能随便议论他人情况，禁止散布不利于工作和团结的言论。

7、与领班、主管保持良好的沟通，根据实际工作中发生的问题及时汇报并提出合理化建议。

8、服务第一，病人至上、互助互爱，树立团队精神。

三、人员服务要求：

工作人员遵纪守法、服从领导：工作人员身体健康无疾病，并提供健康证明，每年不少于一次体检费用自理，工作认真负责并定期接受培训；按需求穿戴统一制服，佩证上岗，文明用语；仪容仪表规范整齐；训练有素，认真负责。承包人按照招标人的要求负责室内外环境卫生、内部人员管控、台账资料整理、制度管理工作及其配套设施等资产进行全权管理。由于我院医疗具有特殊性，所有人员必须服从院感部门的要求和院内管理。

（一）项目经理

1. 素质要求：

项目经理具有全国物业管理企业经理证书；年龄在 18—55 周岁，身体健康，高中以上文化。

2. 工作内容：

(1) 负责物业保洁服务的全面工作，完成医院下达的任务，对医院整体物业保洁服务质量安全负责。

(2) 遇到重大问题能够处理得当，并及时向医院汇报。

(3) 对物业保洁服务的全体员工进行统一管理和考核，保证医院物业保洁服务工作的正常运行。

(4) 组织拟定制度、审核和贯彻医院保洁管理服务的工作计划和作业文件，负责医院保洁管理服务的质量控制和费用控制。

(二) 保洁人员服务要求：

1. 素质要求：

女性年龄在 18—55 周岁，男性年龄在 18—60 周岁，身体健康，初中以上文化，有相关工作经验。保洁员统一着装，衣帽整洁，仪表端庄，佩戴服务牌。尊重病人，有爱心。熟记操作规程及相关院感管理知识（如医疗固废收集整理、消毒液配比、自我保护和洗手方法等），能按操作规程及时完成各项工作任务。不将医院公物带到院外（包括开水、医疗废物、杂物）。

2. 工作范围、内容：

全院范围内的保洁工作，如病房大楼、门急诊办公楼等内外环境，大门四周、院内广场道路、职工车棚、地下室车库等公共部位环境卫生；蚊虫消杀、医疗废物收集清运；参与医院节能降耗管理；配合院方做好特殊任务如：创文、创卫长效管理活动、各类检查、庆典活动、科室调整等保洁工作；胜任传染病流行期间诊疗场所规范保洁工作；根据院感要求进行培训、清洁、消毒；遇重大传染病发生时勇于担当；发生突发事件和遇到恶劣天气（暴雨、台风、下雪等）等情况的安全应急处置工作。

3. 服务质量标准：

(1) 建筑室内卫生（医疗设备除外）

1. 地面：地面保持干净，垃圾、水迹停留时间短于 1 分钟，无明显垃圾、污垢、青苔、无烟蒂；

2. 墙壁：手摸无明显灰尘，无明显污迹、青苔，不当张贴及时清理；

3. 大厅及走廊：地面保持干净，垃圾、水迹停留时间短于 1 分钟，无明显垃

圾、污垢、青苔、无烟蒂；

4. 楼梯：保持干净，垃圾、水迹停留时间短于 1 分钟，无明显垃圾、污垢、青苔、无烟蒂；

5. 栏杆、扶手：保持干净、光亮，无水渍；

6. 天花板：无蛛网、无尘迹；

7. 天台、挑台：保持干净，垃圾、水迹（雨天除外）停留时间短于 1 分钟，无明显垃圾、污垢、青苔，杂物及时清理、无烟蒂。

8. 门窗、玻璃：保持干净，光亮，手摸无明显尘迹，门帘定期擦洗；

9. 办公家具、病床、床头柜：保持洁净，台、柜暗面无明显垃圾，按规范消毒；

10. 附属设备及工具：空调、风扇、电视机和电脑等附设物表面手摸无明显尘迹，空调出风口和进风口及过滤网定期保洁，轮椅、推床的清洁、消毒；

11. 垃圾箱：满即倾倒，表面干净无明显污渍，按规范消毒；

12. 卫生间：每天进行全面保洁，加强巡视，洗手盆、污物池、坐便器、蹲便器、无污垢、清洁无异味不堵塞、无尿垢，按规范消毒；

13. 灯具：眼望无明显尘迹，操作安全；

14. 标识、宣传栏：保持干净，无不当张贴物；

15. 绿化物：浇水及时得当，不损坏绿化物，盆栽内无垃圾；

16. 各类物体按规范进行消毒；

17. 保洁过程中发现的问题：及时关闭走廊和各间办公室、诊疗室、病房、配餐间、卫生间等的电灯、电扇、灯箱灯、空调，如发现损坏及时与护士长联系修理，水龙头损坏及时报修。

18. 医疗垃圾按院感要求规范管理、交接和运送、生活垃圾及时清运。收集生活垃圾及医疗垃圾至医院指定地点履行登记、双方签字手续，并做好档案管理每月 3 日前提交总务科（档案至少保存三年）。

19. 收送各科室血液、体液、粪便等检验标本至医院指定地点履行登记、签字手续。

（1）专项保洁：

①玻璃窗每周擦至少一次；

②石材墙面、地面：标段内每日清洗、定期保养。

③地板清洗、打蜡：病房内 PVC 地板每半年一次全面清洗、打蜡。

④电梯等不锈钢设施：不锈钢光亮剂每日清洗。

(2) 室外卫生区域：

墙壁：无明显污迹、青苔，不当张贴及时清理；

道路地面、广场、台阶：无垃圾、沙土、油迹、积水和积雪等、无烟蒂；

花池、绿化养护保养：无垃圾、杂物、杂草，花草叶无枯萎和明显积尘、无烟蒂；

顶篷、露天阳台等边缘区域：包括各幢楼的顶楼、露天阳台、边角区域等沟槽、地面、雨棚及边角区域，各种附体的表面的保洁、无烟蒂、无杂物。

分类垃圾桶：做到每天清倒，表面干净无明显污渍，按规范消毒；

(3) 公共厕所、卫生间：

每天进行全面保洁，加强巡视，各种洁具功能良好，设施齐全；

尿斗、蹲便器、面盆：无污垢、清洁无异味不堵塞、无尿垢，按规范消毒，并制定清扫登记表责任到人及督查记录；

隔断：无灰尘、无乱涂乱画、无污垢；

水龙头：无水锈、无污渍；

镜面和台面：无水迹、无污渍、明亮；

地面：无垃圾、无水锈、无污渍、干燥防滑、无烟蒂；

墙面及门：无灰尘、无污渍；

垃圾篓、污物箱等：必须套上垃圾袋，无垃圾满溢现象（污物不超过三分之二）、无污渍，表面清洁、保持完好。

天花板：无蛛网、无尘迹；

(4) 生活垃圾、医疗固废垃圾收集清运配备专职人员，每日按时收集并清运医疗固废垃圾，不得遗漏，严格遵守医疗固废垃圾收集清运的相关规范要求。每日按时清运。

(5) 病区微波炉管理供病员饭菜加热使用，指导病员及其家属正确、安全使用微波炉，保持微波炉内腔及外表清洁。

(6) 节能降耗的管理凡医院的水、电、气、管网等水龙头损坏漏水，气、

管线破损漏气等现象及时随手关闭，及时报修。

（7）科室、场所工作

1. 保洁人员应在医务人员正常上班时间提前做好地面、水池等卫生清扫工作。公共厕所要求每两小时清洁打扫一次并制定清扫登记表责任到人及督查记录。

2. 门急诊过道随时保洁，各诊室下班前入室保洁一次。

3. 各科室保洁人员要服从护士长或科室负责人统筹安排，按各科室特殊要求及操作规程实施保洁操作。及时清理更换垃圾袋。

4. 手术室、内镜室、供应室、检验科、ICU室、传染病房等高危科室的工作人员要进行无菌观念和隔离知识的培训，除做好常规保洁外，要做好物品消毒、自身消毒隔离和自我防护工作。

5. 生化区保洁员除保洁各房间，走廊和卫生间、化验室外还包括检验试管、载玻片清洗，另外每日根据需要乘公交到市血站取血。

6. 各种标本、各类垃圾等严格登记做好交接，防止丢失，帮助行动不便的病人打开水。

7. 服从病区护士长管理，严格执行一人一巾，防止交叉感染，垃圾分类收集。保洁管理人员制定计划按工作流程、规范、定期检查，确保全院保洁到位。

8. 各服务区保洁员要及时关灯、关水，空调开放时及时关门、关窗，发现设施损坏及时报修。

9. 保洁人员责任心要强，人员相对固定，不得消极怠工、迟到早退等

10. 院领导办公室须每日上午上班前入室保洁一次。

11. 遇有突发保洁事件能随叫随到。

12. 医院每月发放满意度考核表，征求病号和院方监管部门、各科护士长、科室负责人对保洁及其他工作的意见。

（三）医疗废物收集人员要求：

1. 素质要求：

男性年龄 18—55 岁，女性年龄 18—50 岁，初中以上文化，身体健康，行动敏捷，口齿清楚，有相关工作经验者可放宽条件优先录用。

2. 工作内容：

全院的医疗废物收集（由于采购人的特殊性，传染院区门诊和病区所产生的无论是医疗垃圾还是患者的生活垃圾全部属于医疗废物，根据院感要求进行培训、清洁、消毒、收集、交接）。

3. 服务质量标准：

根据《医疗废物分类目录》，对医疗废物实施分类管理，严格按照以下要求，及时分类收集医疗废物。

（1）根据医疗废物的类别，将医疗废物分置于符合《医疗废物专用包装物、容器的标准和警示标识的规定》的包装物或者容器内。

（2）在盛装医疗废物前，应当对医疗废物包装物或者容器进行认真检查，确保无破损、渗漏和其他缺陷。

（3）感染性废物、病理性废物、损伤性废物、药物性废物及化学性废物不能混合收集。少量的药物性废物可以混入感染性废物，但应当在标签上注明。

（4）废弃的麻醉、精神、放射性、毒性等药品及其相关废物的管理，依照有关法律、行政法规和国家有关规定、标准执行。

（5）化学性废物中批量的废化学试剂、废的消毒剂应当交由专门的机构处置。

（6）批量的含有汞的体温计、血压计等医疗器具报废时，应当交由专门的机构处置。

（7）医疗废物中病原体的培养基、标本和菌种、毒种保存液等高危险性废物，应当首先在产生地点（微生物实验室）进行压力蒸汽灭菌或化学消毒处理，然后按感染性废物收集处理。

（8）隔离的传染病人或疑似传染病人产生的具有传染性的排泄物，必须按照国家规定严格消毒，达到国家规定的排放标准后方可排入污水处理系统。

（9）隔离的传染病病人或者疑似传染病病人产生的医疗废物应当使用双层包装物，并及时密封。

（10）放入包装物或者容器内的感染性废物、病理性废物、损伤性废物不得取出。盛装医疗废物达到包装物或容器的 3/4 时，必须进行坚实严密的封口。

（11）医疗废物产生地点应当有医疗废物分类收集方法的示意图或者文字说明。（示意图上墙）

(12) 医疗废物的包装物或者容器的封口坚实、严密。

(13) 包装物或者容器的外表被感染性废物污染时，应当对被污染处进行消毒或者增加一层包装。

(14) 盛装医疗废物的每个包装物、容器外表面有警示标识、中文标签，内容包括：医疗废物产生单位、生产日期、类别及需要的特别说明等。

(15) 禁止在非收集、非暂时储存地点倾倒、堆放医疗废物，禁止将医疗废物混入其他废物或生活垃圾。

(16) 使用后的一次性输液器、输血器（袋）、注射器应将针头分离，针头按损伤性废物收集，一次性输液器、输血袋（器）、注射器按感染性废物收集。

(17) 传染病病人或者疑似传染病病人产生的生活垃圾，按照传染性医疗废物管理规定进行管理和处置。

（四）运送（送检、药品配送等）人员要求：

1. 素质要求：

男性年龄 18—55 岁，女性年龄 18—50 岁，初中以上文化，身体健康，行动敏捷，口齿清楚，有相关工作经验者可放宽条件优先录用（送检员必须达高中以上文化程度）。

2. 工作内容：

配送：送检、药品下送、陪检、物资配送等；

3. 服务质量标准：

(1) 送检员：a. 完成调度指派的各项任务；b. 负责收、送各病区标本及报告单，履行登记手续，急诊标本及报告单 24 小时随叫随到并及时送达指定地点；c. 负责送配血单、领取库血；以上要求须配送及时，核对无误，保护好标本，不损坏和丢弃、遗失标本；

(2) 药品下送：a. 各病区大输液的配送；b. 药库至门急诊药房、病区药房的药品配送；24 小时配送药品，并区分白班和中晚班，要求配送人员固定；配送及时；配送药品不得遗失和损坏。

(3) 物资配送：库房至病区易耗医用品及其他后勤物品的配送，配送人员固定、配送及时、配送物品不得遗失和损坏。

4. 取血、标本运送人员操作规程：

一. 运送人员和交通工具

微生物标本应包装完整，由经过培训的专人运送，严禁运送途中擅自打开包装。

二. 运送容器：

1. 运送时应防止血液跌落、破损。标本外溢、蒸发和污染。必须使用指定的采样管，加盖密封后放入指定的、有盖的、符合生物安全标准的标本运送箱。

2 标本运送箱必须有生物危险标志。运送高致病性标本时必须加锁。

三. 运送温度：

应注意温度控制，如奈瑟菌检测标本应置于 25~35℃ 环境运输，不可冷藏和冰冻。病毒检测标本一般都需要冷藏和冰冻。

四. 运输过程中出现感染性物质溢出时的处理：

1. 立即洗手（必要时洗眼和全身冲淋），戴好手套和其他防护用品。

2. 用布或纸巾覆盖溢出物。

3. 向布或纸巾上倾倒消毒剂（可用含氯消毒剂或聚维酮碘），包括周围区域。

4. 倾倒消毒剂时，从溢出区域的外围开始，向溢出区域的中心有序进行。

5. 消毒剂作用约 30 min 后，清除这些物质。如果现场有碎玻璃或其他锐器，则用簸箕或硬质纸板收集并将其存放于防刺穿容器内以待处理。

6. 消毒完成后，向主管机构通报事件，并说明已经完成现场污染清除工作。

五. 标本送出、交接及签收：

医务人员将标本交给运送人员，运送人员将标本送到微生物实验室，交予检验人员，交接时均应认真核对，包括核对标本来源、标本属性、检查项目、标本采集和运送是否合乎要求等，有签收记录（可用条码扫描系统）。

六. 为提高管理水平和工作效率，投标人需具有物业管理服务相关信息化管理软件。

附件 2：考核标准、考核办法及奖惩

一、考核标准：

(1) 基础管理考核

基础管理（25 分）

考核内容及标准	考核办法	分值	扣分原因	得分
1. 有完善的规章制度和操作规程，包括设备运行操作规程、安全操作规程、事故处理规程、巡视检查制度、维护制度、值班、交接班制度及各岗位工作标准等，并制定具体的落实措施和考核方法。	制度不健全，缺一项扣 0.5 分。无考核办法扣 1 分。	4 分		
2. 物业管理企业的管理人员和专业技术人员持证上岗，员工着装规范，佩戴胸卡，工作规范，工作作风严谨。各岗位人员分布应满足投标书和合同的约定配备。	专业技术人员，无专业技术证书发现一人扣 0.5 分，着装不规范、发现一人扣 0.5 分。抽查各工种岗位人数，发现少一人扣 1 分。	4 分		
3. 员工着装规范，佩戴统一标志，仪表端庄、大方，衣着整洁，表情自然和蔼、亲切。行为规范，工作时主动、热情。语言规范，用语准确，称呼恰当，使用文明用语，不得使用服务忌语。不得与病人及家属、医生、护士发生口角。	员工无佩戴标识、衣着不规范、服务态度生硬、工作时间使用服务忌语发现一人扣 0.5 分。与病人及家属、医生、护士发生口角、争吵发现一次扣 1 分。	3 分		
4. 建立 24 小时投诉等各类信息的收集和反馈，并及时处理，有回访制度和记录。	电话无人接听、用语不规范、态度生硬抽查发现。一次扣 0.5 分。投诉无信息反馈和记录扣 0.5 分，无回访制度和记录扣 1 分。	3 分		
5. 定期向招标方发放物业管理服务工作征求意见单，对合理的建议及时整改，满意率达 90% 以上。	满意度平均低于 90%，每低于 5 个百分点，扣 0.5 分。	4 分		
6. 物业管理企业在社保等方面执行有关规定和合同约定。	社保等未按合同约定，每发现一次扣 1 分。	3 分		
7. 物管企业全体员工。严格执行招标方的各项规章制度和相关法律法规。按合同约定的内容完成各项工作任务，确保人员在岗在位，无脱岗、串岗现象的发生。	物业人员违反医院工作制度和相关的法律法规，影响医院的正常工作秩序，造成较坏的负面印象，该项不得分。工作人员脱岗、串岗发现一次扣 0.5 分。	4 分		

(2) 门诊、外环境保洁考核标准

门诊、外环境保洁 (20 分)

项目	考核	分值	扣分原因	得分
1. 主干道、绿化带、广场地面光积水、杂物、杂草、白色垃圾、脏迹。公共设施、宣传牌、导向牌无污、无灰、无乱张贴物,保持光亮美观。垃圾桶、垃圾箱外部无脏迹、垃圾无外露,做到日产日清,并定期消杀。	地面有杂物、积水、脏迹发现一处扣 0.5 分。各种标识物等公共设施有灰迹、脏迹,发现一处扣 0.2 分。垃圾未做到日产日清发现一次扣 1 分,垃圾盛器未定期消杀发现一次扣 0.2 分。	4 分		
2. 按时擦抹门厅玻璃、病房门窗玻璃、医护办公室、治疗室玻璃内窗和门窗的玻璃,保持透明光亮、无污渍、无灰尘、无手印。诊室、检查室、值班室,保持墙面、墙角无灰尘、无蜘蛛网、无死角,地面光洁无杂物,桌面物品放置整齐。保持洗手池清洁、明亮。门诊手术室严格执行消毒隔离制度,保持地面清洁	室内地面、墙面、玻璃、家具不清洁、有灰尘、有蛛网发现一处扣 0.2 分。诊室桌面物品放置不整齐,洗手池不清洁发现一处扣 0.1 分。	5 分		
3. 定时清扫、拖抹大厅、走廊、楼梯、安全通道,保持无污渍、无蜘蛛网、无烟头、无痰迹、无死角,玻璃无手印,大理石地面洁净光亮。各类用具、设施洁净无尘。认真清理卫生间的死角,保持隔板、门框、地面、墙面、洗手池台面洁净、无死角,便池无污垢,厕所无异味。	大厅、走廊、楼梯等公共区域地面不清洁、有污渍、烟头、痰迹发现一处扣 0.2 分、大理石、地板、门窗内外框、洗手台面有灰尘发现一处扣 0.2 分。便池有污垢、便纸外溢、厕所所有异味发现一处扣 0.5 分	4 分		
4. 定期打扫门诊等公共设施的门框、门楣、窗台、扶手、墙角、消防设施、公共电话、宣传画及立柱、墙面等,保持无污渍、无浮灰、无蜘蛛网。定期清洗消毒垃圾纸篓、污物桶、痰盂,保持内外清洁、无污迹、垃圾不外溢。	公共设施的门框、门楣、窗台、扶手、墙角、消防设施、公共电话、宣传画及立柱等有灰尘、污渍、蛛网发现一处扣 0.2 分。污物、痰盂器皿内外有污迹,纸篓垃圾外溢发现一处扣 0.2 分。	3 分		
5. 适时关闭所管辖保洁区域内的公共照明灯。刷洗保洁物品时须节约用水,避免长流水现象。定时关闭公共区域的空调和门窗,规范操作节约用电、用水。及时报修损坏的水、电设施。不得在院内洗私人衣物。	对所管辖保洁区域内的公共照明灯、自来水、空调及门窗未定时关闭,发现一处扣 0.2 分。工作时间做私活,发现一次扣 0.5 分。	4 分		

总务科

(3) 病房保洁服务考核

病房保洁 (40 分)

项目	考核	分值	扣分原因	得分
1. 主干道、广场地面光积水、杂物、脏迹。公共设施、宣传牌、导向牌无污、无灰、无乱张贴物, 保持光亮美观。垃圾桶、垃圾箱外部无脏迹、垃圾无外露, 做到日产日清, 并定期消杀。	地面有杂物、积水、脏迹发现一处扣 0.5 分。各种标识物等公共设施有灰迹、脏迹, 发现一处扣 0.2 分。垃圾未做到日产日清发现一次扣 1 分, 垃圾盛器未定期消杀发现一次扣 0.2 分。	5 分		
2. 按时擦抹门厅玻璃、病房门窗玻璃、医护办公室、治疗室玻璃内窗和门窗的玻璃, 保持透明光亮、无污渍、无灰尘、无手印。诊室、检查室、值班室, 保持墙面、墙角无灰尘、无蜘蛛网、无死角, 地面光洁无杂物, 桌面物品放置整齐。保持洗手池清洁、明亮。门诊手术室严格执行消毒隔离制度, 保持地面清洁	室内地面、墙面、玻璃、家具不清洁、有灰尘、有蛛网发现一处扣 0.2 分。诊室桌面物品放置不整齐, 洗手池不清洁发现一处扣 0.1 分。	5 分		
3. 定时清扫、拖抹大厅、走廊、楼梯、安全通道, 保持无污渍、无蜘蛛网、无烟头、无痰迹、无死角, 玻璃无手印, 大理石地面洁净光亮。各类用具、设施洁净无尘。认真清理卫生间的死角, 保持隔板、门框、地面、墙面、洗手池台面洁净、无死角, 便池无污垢, 厕所无异味。	大厅、走廊、楼梯等公共区域地面不清洁、有污渍、烟头、痰迹发现一处扣 0.2 分、大理石、地板、门窗内外框、洗手台面有灰尘发现一处扣 0.2 分。便池有污垢、便纸外溢、厕所有异味发现一处扣 0.5 分	5 分		
4. 定期打扫病区等公共设施的门框、门楣、窗台、扶手、墙角、消防设施、公共电话、宣传画及立柱、墙面等, 保持无污渍、无浮灰、无蜘蛛网。定期清洗消毒垃圾纸篓、污物桶、痰盂, 保持内外清洁、无污迹、垃圾不外溢。	公共设施的门框、门楣、窗台、扶手、墙角、消防设施、公共电话、宣传画及立柱等有灰尘、污渍、蛛网发现一处扣 0.2 分。污物、痰盂器皿内外有污迹, 纸篓垃圾外溢发现一处扣 0.2 分。	5 分		
5. 做好床单元、床架、床栏及床头柜内外的清洁, 达到无污迹、无灰尘。紫外线灯应每周擦拭一次。做好一人一巾工作	病室内床单元、家具、医疗器械、门窗有浮灰、污迹发现一处扣 0.2 分	15 分		
6. 适时关闭所管辖保洁区域内的公共照明灯。刷洗保洁物品时须节约用水, 避免长流水现象。定时关闭公共区域的空调和门窗, 规范操作节约用电、用水。及时报修损坏的水、电设施。不得在院内洗私人衣物。	对所管辖保洁区域内的公共照明灯、自来水、空调及门窗未定时关闭, 发现一处扣 0.2 分。工作时间做私活, 发现一次扣 0.5 分。	5 分		

总务科

(4) 医疗废物收集考核

医疗废物收集（15分）

项目	考核	分值	扣分原因	得分
严格执行医疗废物的回收制度，熟悉医院分布，严格按照规定路线回收医疗废物，保证固废回收工作无差错、无丢失。认真登记医废回收记录本，并且做好“双签”工作。回收途中车辆执行安全操作，回收操作时做好安全防范工作及车辆的清洗、消毒和保养，工作发现异常情况（如丢失、人为损坏等）应及时向主管汇报。	未按规定时间、路线回收医疗废弃物，发现一次扣0.3分。回收出现差错，丢失医疗废物发现一次扣0.5分。无回登记、无回收签字发现一次扣0.5分。对回收工具未定划清洗、消毒发现一次扣0.5分。	15		

二、考核办法：

2.1 由采购人监管部门和各科室护士长每月对物业服务质量进行考核，并以对门诊区域和住院区域考核得分的平均分作为考核总得分，低于85分为不合格，每低1分扣除当月管理费500元。

2.2 考核连续三个月或一年有三次及以上不合格，视为中标人不符合采购人采购要求，在接到采购人通知后合同自动终止。中标人在撤离所服务的采购人单位前必须与前来交接的工作人员做好相关工作，不得影响采购人物业工作的正常运转，造成后果的，中标人承担全部责任。采购人保留通过法律途径追偿经济损失和社会名誉损失等法律权利。

三、奖惩办法：

3.1 每月工作坚守岗位、忠于职守、有效地保证工作区域洁净，有突出事例的，奖励10-50元；

3.2 及时发现设施、设备及公物损坏（如管道、龙头漏水等）并及时报告，对减小损失有突出事例，奖励10-50元；

3.3 拾金不昧捡到贵重物品及时上交的，奖励50-100元；

3.4 向公司提出合理化建议，被采纳并具有成效的，奖励50-100元；

3.5 工作成绩显著，团结同事、帮助同事、对集体有贡献，为员工楷模，奖励20-50元；

3.6 领导有方，带领员工良好完成各项任务的，奖励50-100元；

3.7 被评为现场月度或季度模范保洁员的，奖励100元

3.8 院长行政查房（每两周一次）发现中标人服务不足（有规范不执行）每件次扣罚乙方费用 100-300 元。

3.9 护理质检查房发现中标人服务不足（有诺不践、有规范不执行）每件次扣罚 100-300 元。

3.10 上级部门各项检查中发现不达标视情节轻重每次扣罚乙方 300-500 元。

3.11 院内广场、道路、门急诊、医技和住院楼如有杂物、烟头、呕吐物滞留停留 15 分钟后无人清理，发现一次扣罚中标人 5 元。

3.12 医护人员、患者、患者家属投诉保洁人员服务质量和服务态度有问题，一经查实扣罚中标人 100 元。

3.13 医疗固体废物、液体废物规范处理，如违规运管则一票否决，当月考核成绩为不合格，一经查实扣罚当月管理费 5000 元。造成后果的，中标人承担全部责任。采购人保留通过法律途径追偿经济损失和社会名誉损失等法律权利。

3.14 项目经理除正常节假日外必须每天在现场 8 小时，如无特殊理由达不到 8 小时，一经查实则发现一次扣罚中标人费用 100-300 元。

3.15 由于保洁服务人员工作不认真，导致的人身安全伤害（自身、医护人员、患者、家属或陪护）及财产损失的，视情节每次处罚中标人 100-300 元并承担损失。造成后果的，中标人承担全部责任。采购人保留通过法律途径追偿经济损失和社会名誉损失等法律权利。

