

采购合同

采购人（以下称甲方）：

常州市武进人民医院

供应商（以下称乙方）：

江苏天天欣业物业服务有限公司

住所地：

常州市天宁区永宁北路2号

住所地：

常州市武进区武宜中路天豪大厦

1号-26

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方按照常州市武进区政府采购中心的采购结果签订本合同。

第一条 合同标的

一、甲方将委托乙方实行物业管理服务。

二、项目基本情况

1、座落位置：常州市天宁区永宁北路2号（本部）、常州市武进区滆湖东路85号（南院）

2、建筑面积：13.16万平方米（本部6.5万平方米，南院6.66万平方米）

3、绿地面积：3万平方米

4、物业类型：三级乙等综合性医院

三、委托物业管理服务事项详见招标文件及乙方投标文件。

第二条 服务期限

一、物业管理服务委托管理期限：本次采购服务时间暂定叁年，自2022年5月1日起至2025年4月30日止，合同一年一签，其中：第一年的前三个月为试用期，试用期满经甲方考核合格后，本合同有效。一年合同期满后经甲方考核合格后可续签下一年合同，服务期限总累计不得超过三年；考核不合格的，终止合同不再续签，详见附件《物业管理服务考核细则》。

二、本合同为第1年合同，自2022年5月1日起至2023年4月30日止，其中试用期自2022年5月1日起至2022年7月31日止。

第三条 委托管理基本事项

一、物业托管服务范围

保洁、运送、专项、配餐、水电维修、绿化养护等服务。

二、对标的物业托管的标准要求

医院物业具有明显的专业特色，对此物业托管企业要有针对性，具有相关政策水平，树立武进人民医院形象，延续并提高服务层次，明确管理质量目标和长效管理方式，具有一整套清晰的，并与卫生系统特色相吻合的管理方案。服务质量及效果的具体要求见招标文件。

第四条 合同总价款

一、本合同项下物业管理服务费用人民币总价款为壹仟肆佰柒拾玖万贰仟玖佰贰拾玖元/年（¥ 14792929 元/年）。根据总价核算每月支付费用为人民币1232744.08 元/月。每月结束后甲方 10 日内对乙方考核，并依据考核等级支付上月服务费，乙方持相关材料至医院管理部门结算上月管理费用，乙方需出具税务部门认可的发票。（试用期服务费亦按此计算支付）。

二、本合同合同期内费用一律不予调整（因政策调整或人员增减所致的费用增减除外），乙方已考虑合同期内的物价等所有风险因素，并已在投标时纳入合同总价中。

三、考核扣款及有关约定扣款均在相应付款费用中按实扣除。

第五条 组成本合同的有关文件

下列关于常州市武进区政府采购 武采公标[2021]004 号 的招标文件或与本次采购活动方式相适应的文件及有关附件是本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力，这些文件包括但不限于：

- 1、乙方提供的投标文件和报价表；
- 2、投标分项报价表；
- 3、服务标准响应及偏离表；
- 4、商务条款响应及偏离表；
- 5、供应耗材清单；
- 6、中标通知书；
- 7、甲乙双方商定的其他文件。

第六条 双方权利义务

一、甲方权利义务

- 1、代表和维护产权人及使用人的合法权益；
- 2、不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理活动；
- 3、在处理特殊事件和紧急、突发事件时，行政中心对服务单位的人员有直接指挥权；
- 4、负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷；
- 5、审定乙方撰写的物业管理服务管理制度；
- 6、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；
- 7、审定乙方提出的物业管理服务年度计划；
- 8、在合同成立之日起向乙方提供 平方米建筑面积管理用房（产权属甲方），由乙方无偿使用；
- 9、提供乙方进行物业管理服务所必须的水、电供应；
- 10、协助乙方做好物业服务管理工作；
- 11、法规、政策规定由甲方承担的其他责任。

二、乙方权利义务

- 1、根据有关法律、法规、本合同的规定及本物业的实际情况，制定物业服务管理制度及管理方案、年度管理计划等工作目标；
- 2、在本物业管理区域内设立专门机构负责本物业的日常物业管理工作，并委派有岗位资质的人员履行本合同；
- 3、负责所有日常物业材料、用品及易耗品的更新。用于物业管理的劳动、清洁用品用具按照甲方的要求购置并由乙方自行承担费用；
- 4、自主开展各项物业管理活动，但不得侵害甲方、物业使用人及他人的合法权益，不得利用提供物业管理服务的便利获取不当利益；
- 5、根据有关法律、法规的规定和本合同的规定，向甲方收取物业服务费用；
- 6、建立、保存物业管理账目，及时向甲方公告本管理区域内的重大物业服务事项；
- 7、可选聘专营公司承担本物业的专项物业管理业务，但不得将本物业的整体物业管理及责任转嫁给第三方、或分割转包第三方；

8、对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方同意报有关部门方可实施；

9、合同提前解除或终止时，向甲方移交全部物业管理用房、档案资料和属甲方所有的其他资产，并办理交接手续，同时须配合接手的物业公司做好行政中心过渡期物业服务及管理工作；

10、乙方服务人员须服从甲方管理人员的管理。乙方承诺所派驻甲方服务的员工的劳资关系隶属于乙方，在工作中发生的所有工伤、医疗、意外等事故或其人员原因导致甲方、乙方或者第三人遭受人身、财产损失的，均由乙方自行处理，与甲方无关；如因乙方处理不善造成甲方影响或损失的，甲方有追究乙方责任的权利；

11、法规、政策规定由乙方承担的其他责任。

12、乙方须无条件完成甲方的指令性任务，如遇重大突发公共卫生事件时，不得以任何理由推脱和拒绝甲方的工作任务。

三、在管理过程中，因下列因素所致的损害，不论其为直接或间接，均构成对乙方的免责事由，乙方均不负赔偿之责：

1、天灾、地震等不可抗力事由所致的损害；

2、暴动、持械抢劫、破坏、爆炸、火灾、刑事犯罪等违法行为等事由所致的损害，但因乙方故意或过失所致，不在此限；

3、因本合同标的物本身固有瑕疵所致的损害，若乙方知悉或应当知悉瑕疵，但未采取合理措施的除外；

4、因甲方或第三者之故意、重大过失所致的损害；

5、因甲方或物业使用人专有部分的火灾、盗窃等所致的损害。

6、因乙方书面建议甲方改善或改进物业管理措施，而甲方未采纳所致的损害；

7、本合同标的物之共用部分（含共用部位、共用设备设施）自然或人为的任何损坏。但因乙方故意或重大过失所致的，不在此限；

8、除上述各款外，其它不可归责于乙方之事由的。

9、为维护公众、甲方及物业使用人的合法利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况，乙方因采取紧急避险措施造成财产损失的，按有关法律规定处理。

第七条 质量保证

- 一、建立质量管理体系并有效运行，物业管理服务能够接受质量审核。
- 二、各项承诺指标及所采取的措施详见乙方“投标文件”。
- 三、其他物业管理服务质量要求按常州市有关标准执行。

第八条 履约保证金

/

第九条 款项支付

- 一、本合同项下所有款项均以人民币支付。
- 二、物业管理服务费的结算：

1、付款方式：首次付款：按照苏财购〔2020〕52号文件要求，合同生效后15日内支付合同总额的10%作为预付款；后续付款：每月结束后甲方10日内对乙方考核，并依据考核等级支付上月服务费，乙方持相关材料至医院管理部门结算上月管理费用，乙方需出具税务部门认可的发票。（试用期服务费亦按此计算支付）。第二月付款需扣除已支付金额。

2、乙方应于每月考核结束后及时甲方确定服务费金额，并按要求开具本项目内容的有效发票，凭票向甲方申请付款，甲方收到服务费发票后10日内向乙方支付相应费用。因乙方未及时提供发票及所需材料导致相应后果的，甲方不承担任何责任。

3、其他符合扣款情况约定的相关扣款均在相应月度服务费用中扣除，支付扣除相应款项后的实际服务费用。如果物业管理服务质量严重与双方达成协议偏离，甲方有权扣除上季度的服务费，造成重大损失将追究责任并赔偿损失。

三、本合同合同期内费用一律不予调整（因人员增减所致的费用增减除外），投标人已考虑合同期内的物价、政策等所有风险因素，在投标时已预测并纳入投标总价中。如果因甲方工作量增减所致的物业人员增减，行政中心与物业公司结算费用时按照中标单价测算标准与实际派驻人员按实结算。

- 四、本合同项下的采购资金系甲方自行支付。
- 五、以上款项按约定向乙方支付。
- 六、考核详见附件。

第十条 违约责任

一、甲方无正当理由，违反本合同第六条的有关规定，使乙方未能完成规定管理目标的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决，视为乙方完成规定管理目标。

二、甲方未按合同规定的期限向乙方支付款项的，每逾期1天甲方向乙方支付应付款项的0.5%违约金，但累计违约金总额不超过应付款项的5%。

三、乙方无正当理由，违反本合同第六条及第七条的有关规定，未能达到规定管理目标及质量保证的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改，造成甲方经济损失的，甲方有权扣除乙方全部履约保证金，同时乙方应向甲方支付合同总价5%的违约金。

四、乙方无正当理由，违反本合同第四条的有关规定，擅自收费或擅自提高收费标准的，对擅自收费部分或超出标准的部分，甲方有权要求乙方双倍返还；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

五、乙方在承担上述3、4款一项或多项违约责任后，仍应继续履行合同规定的义务（甲方解除合同的除外）。甲方未能及时追究乙方的任何一项违约责任并不表明甲方放弃追究乙方该项或其他违约责任。

六、如非乙方违反合同约定方面的原因，甲方单方提出终止本合同，根据《劳动合同法》第四十条第（三）款，甲方应承担乙方在甲方服务的所有人员一年一个月工资标准的经济补偿金。

第十一条 合同的变更和终止

一、除《政府采购法》第49条、第50条第二款规定或本合同约定变更、终止条款外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止合同。

二、本合同提前解除或终止时，乙方应移交物业管理权，撤出本物业，协助甲方作好物业服务的交接和善后工作，移交或配合甲方移交管理用房和物业管理的全部档案资料等。

三、本物业管理合同终止后，在新的物业管理企业接管本物业前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老物业管理公司的交接过渡期最长为1个月，在此期间乙方应提供过渡期物业管理服务，过渡期物业管理服务标准和服务费标准不变，由乙方收取；1个月过渡期满后，必须按规定进行交接、撤离。

第十二条 合同的转让

未经甲方书面同意，乙方不得擅自部分或全部转让其应履行的合同义务。

第十三条 争议的解决

一、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲、乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决争议，则采取以下第1种方式解决争议：

1、向甲方所在地有管辖权的人民法院提起诉讼；因解决争议所发生的差旅费、鉴定费、审计费、评估费、律师费、保全责任险保费等相关费用均由违约方或责任方承担。

2、向常州仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

二、在诉讼期间，本合同应继续履行。

第十四条 诚实信用

乙方应诚实信用，严格按照谈判文件要求和承诺履行合同，不向甲方进行商业贿赂或者提供不正当利益。

第十五条 合同生效及其他

一、本合同自签订之日起成立，当本合同第三条第三款成就时，本合同生效。二、本合同一式六份，甲乙双方各执二份，二份交政府采购中心存档。

三、政府采购中心为集中采购机构，根据甲方的授权代其采购确定乙方为中标人，但不承担本合同规定的甲方的权利和义务。

四、本合同执行期间如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律的规定及时协商处理。

五、本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释，条款中如与国家规定、条例有抵触的，则该条款无效并按国家规定和条例执行，合同的其它条款继续有效。

附件：考核

甲方（采购人）：



法定代表人：

委托代理人：

电话：

开户银行：

账号：

单位地址：

日期： 年 月 日

乙方（供应商）： （盖章）



法定代表人：

委托代理人：

电话：0519-88993800

开户银行：中国农业银行武进支行

账号：10600601040017377

单位地址：武进区武宜中路1号-26

日期： 年 月 日



附件：考核内容

一、物业服务内容及要求

为了营造“安全、整洁、卫生”的就医环境，确保环境卫生符合医院后勤服务标准，确保医疗场所经过专业清洁及消毒，现制定本服务要求。

（一）物业保洁人员整体要求

1、岗位人员要求：具有小学以上文化程度，身体健康，无残疾，无传染病，男性<60周岁、女性<55周岁；项目经理男55周岁及以下，女50周岁及以下，有相关工作经验三年以上。

2、所有在岗人员必须通过物业公司的培训、试用、综合考核合格后方可上岗，物业公司需定期对在岗人员进行培训，送餐人员应具有相关的健康体检证。

3、保洁人员应自觉遵守医院和物业公司的各项规章制度和管理规定，服从物业公司管理人员的管理，认真履行指定区域的工作职责。工作时间内所有员工必须统一着装，佩带好工号牌，做到着装整洁，举止大方。不准迟到、早退，不准串岗、脱岗，不做与工作无关的事，做到文明用语，礼貌待人，宽容忍让，互相协作。

4、平时随脏随清，动态保洁。新冠疫情常态化防控期间，清洁、消毒要求（含消毒剂配置浓度、消毒频次等）按医院感染管理科规范执行。

5、保洁人员要有节能减排意识，随手关闭无人水龙头、无人灯、无人空调，爱护院内器材。

6、物业人员积极配合医院做好控烟工作，发现区域内有吸烟者，及时劝阻。

7、医院如有突击任务，物业公司必须保证物资和人员的及时到位，保证物业人员积极配合完成相应任务。

8、拟派岗位分配人员

A. 医院本部

序号	区域	2022年拟定人员数量
1	经理	1
2	保洁领班	3
3	门诊楼地下室及1-4楼	6
4	门诊楼手术室	1
5	综合楼运送	22

6	2#楼地下室及 1-3 楼公区	3
7	2#楼 2 楼 ICU	11
8	2#楼 3 楼血透中心	2
9	2#楼 3 楼 DSA	3
10	2#楼 3 楼产房	1
11	2#楼 24 楼公区	1
12	2#楼 23、24 楼、宿舍	1
13	放射科	3
14	检验科	3
15	2#楼 4-22 病区保洁	18
16	3#楼 30-41 区保洁	12
17	2#楼 4-22 病区配餐，及 3#楼 30-41 区配餐	12
18	3#楼地下室及 1-6 楼公区	6
19	3#楼 4 楼供应室	19
20	3#楼 5、6 楼手术室	15
21	3#楼急诊	12
22	3#楼 2 楼内镜中心	4
23	3#楼 2 楼输液室	0
24	神经内科监护室	5
25	心内科监护室	5
26	呼吸科监护室	3
27	神经外科监护室	6
28	心胸外科监护室	1
29	发热门诊	1
30	洗消中心	2
31	报修中心	3
32	医疗垃圾	2
33	外围	4
34	专项保洁	5

35	机动人员	6
36	水电维修	4
合计		206

B. 医院南院院区

序号	科室	2022 年拟定人员数量
1	行政楼、宿舍楼	2
2	门诊一楼	2
3	急诊大厅	8
4	急诊大厅	
5	急诊病区	
6	门诊二楼	2
7	门诊二楼体检中心	1
8	门诊二楼检验科	2
9	门诊三、四楼	2
10	门诊三楼供应室	4（含消毒）
11	门诊三楼血透	4
12	门诊三楼胃镜室	2
13	门诊三楼妇产科	0
14	门诊四楼手术室	9
15	门诊四楼 ICU	6
16	门诊四楼病理科	1
17	洗消中心	1
18	病区六楼	1
19	六楼产房	
20	病区七楼	1
21	病区八楼	1
22	病区九楼	1
23	病区十楼	1
24	病区十楼监护室	3
25	病区十一楼	1

26	病区十一楼监护室	5
27	病区十二楼	1
28	南院运送部	11
29	南院医疗, 生活垃圾运送	2
30	南院电梯员	1
31	专项	4
32	配餐员	4
33	管理员	4
34	外围保洁	2
合计		89

注：1、以上拟派岗位为最低配置要求，投标人为应充分考虑现场实际情况，合理调配人员确保物业服务的各项工作能满足医院需求。

2、如采购人根据项目实际需求增加或合同人数无法满足实际物业服务需要的，中标人提出申请，采购人审核同意后调整。

（二）服务内容及要求

1、项目服务要求

1.1 医疗区

（1）负责病房楼室内的清洁卫生，室内所有放置的家具等清洁卫生和消毒（包括：天花板、灯棚、顶房平台、墙面、地面、楼梯、窗户、窗帘、门、桌、椅、床单元、车、柜、宣传栏、活动室、示教室、公共卫生间、电梯间、开水间、护工间、污物间和公共通道等）；

（2）保持病房楼范围内的清洁，随时净化环境卫生，清洁室内的卫生，清运垃圾，及时处理，防止病菌院内传播和发生交叉感染；

（3）为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染管理科的要求及消毒隔离原则，实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分；

（4）按医院感染管理科的要求，对物体表面、洁具等定点定期消毒，让医院始终保持环境洁净；

（5）每日按时巡视、清洁各楼层公共洗手间，保持洗手间清洁、干燥、无异味；

（6）每日对楼内的生活及医疗垃圾进行收集、清运；

（7）每日上午地面全方位清洁一次，下午地面清洁一次，随脏随扫；

（8）每日上、下午湿拖地面一次，随脏随拖；

- (9) 办公桌椅、治疗台面、电脑（表面）等随脏随抹；
- (10) 每周彻底擦拭消毒病历车、病历夹（表面）、治疗车（表面）、平车、轮椅、床架等，随脏随擦；
- (11) 每周（季度）擦门窗、玻璃、宣传栏至少一次，随脏随擦；
- (12) 每月（季度）擦天花板、灯具、灯孔、电话、中央空调通风口等高处物品，随脏随清洁；
- (13) 给各种车辆（平车/轮椅）清理线头并加润滑油；
- (14) 配合各科室拆装窗帘、隔帘；
- (15) 室内 PVC/地砖/花岗岩/水磨石地面的养护，PVC 地面每半年一次；
- (16) 公共区域 PVC/地砖/花岗岩/水磨石的养护每月一次，PVC 地面起蜡、落蜡一年两次；
- (17) 做好出院病人的终末消毒；
- (18) 保持病房整洁、物品定点定位放置；
- (19) 擦拭床旁桌、餐桌，做到一桌一巾一用一消毒，防止交叉感染；
- (20) 室内墙面保持清洁无灰尘、不锈钢制品清洁无锈斑，电梯轿厢清洁无污渍；
- (21) 医疗垃圾的（整理）和收集，分类；
- (22) 大楼外墙 3 米高度以内保持清洁无污迹。

1.2 陪检及辅医

- (1) 在护士长的领导下，负责住院病人的检查护送工作，并且严格执行各项规章制度和操作规程，严防差错事故发生；
- (2) 特殊病人的院内检查的陪送服务；
- (3) 做好陪检过程的安全和沟通工作，做到及时、安全、无误；
- (4) 危重病人必须和医生或护士共同陪同，要密切观察病情变化，发生异常及时报告及处理；
- (5) 负责预约登记、物资领取、协助护士告知病人等工作；
- (6) 工作内容包括：陪检需空腹检查的病人、常规检查病人(如心电图、动态血压、动态心电图、X 光射片、胃镜、肺功能心超等医院可做的一切检查)，收集动态血压包，动态电压包、登记预约单、送会诊单、到各功能科室取检查报告单、并与病区做好签收工作，定时领取病区所需物资，每日需下病房告知病人明日检查所需的注意事项如空腹等。
- (7) 协助完成每日晨晚间护理，做好出院患者终末处理以及每日查房时陪护家

属的管理等工作；

(8) 负责新入院患者的宣教工作，并督促协助新患者的生活护理等；

(9) 协助完成患者转科、迁床及加床工作，发放患者每日消费清单；

(10) 负责治疗车、病历车、病历夹等的清洁、消毒工作，整理病区库房，保持库房清洁；

(11) 负责被服类的清点管理工作，定期更换医护人员的床单套；

(12) 按医院院感管理规定做好消毒隔离工作；

(13) 完成护士长及上级交办的其他临时性工作，严禁进行任何护理专业技术操作。

1.3 监护室：

(1) 24 小时服务；

(2) 协助完成病人基础护理：如头发、胡须、口腔、肛门等；

(3) 协助完成病人生活护理：如送便器、协助病人大小便；

(4) 协助完成喂水、喂饭、准备鼻饲饮；

(5) 协助完成清醒病人询问、昏迷病人的关注；

(6) 协助完成晨晚间护理：如洗脸、洗脚、翻身、拍背；

(7) 整理床单位和保洁工作，便器、拖鞋清洗消毒。

1.4 洗刷工作：

(1) 初步清洗消毒肠镜及胃镜器械(胃镜室)；

(2) 值班床上用品更换；

(3) 擦拭消毒病历车；

(4) 擦拭消毒平车, 轮椅；

(5) 清洁平车和轮椅轱辘上的毛发并上润滑油(1 周 1 次)；

(6) 擦拭开水间微波炉和开水箱；

(7) 配合病区对脏、净棉织品与洗衣房交接点数。

1.5 手术室：

(1) 负责生活区（包括卫生间）、清洗间、消毒间的清洁；

(2) 每台手术结束后的手术间清洁及垃圾清运；每日手术全部结束后的手术间彻底清洁；清洗手术器械（主要是腔镜器械）；

(3) 送手术间病理快速；手术间取血、取药；

(4) 协助护士摆放辅料、器械，并把推车推至后走廊以及其他需外出的临时事

件；

(5) 接送手术病人；增添手术间盐水；

(6) 拖鞋、小毛巾清洗消毒；

(7) 每日一次：清洗手术间橡胶床单；清洁擦拭所有接送病人的平车；污物桶清洗；水槽清洗；酸化水桶、擦灰毛巾桶清洗。

1.6 生活辅助用房：

(1) 室内所有放置的家具等清洁和消毒。（包括：天花板、灯棚、顶房平台、墙面、地面、楼梯、窗户、门、桌、椅、柜、洗手间、电梯间、公共通道等）；

(2) 按时巡视、清洁各楼层公共洗手间，保持洗手间清洁、干燥、无异味；

(3) 每日对楼内的生活垃圾、医疗垃圾进行清运；

(4) 每日上午地面全方位清洁一次，下午地面清洁一次，随脏随扫。

1.7 不同等级的环境污染风险区域的保洁和消毒管理：

环境污染风险分类	环境清洁等级分类	方式	标准要求
低度区域（大厅、办公室、会议室、辅助用房等）	清洁级	湿式卫生	达到区域内环境干净、干燥、无尘、无污垢、无碎屑、无异味等。
中度区域（住院病房、检查室、治疗室等）	卫生级	湿式卫生。 可采用清洁剂辅助清洁。	达到区域内环境表面细菌菌落总数 $\leq 10\text{cfu}/\text{cm}^2$ ，或自然污染菌减少1个对数值以上。
高度区域（手术室、ICU、供应室、产科、新生儿室、DSA、内镜中心、门诊小手术室、整形美容科手术室、口腔科、计划生育、发热/肠道门诊等）	消毒级	高频接触的环境表面，实施中、高水平消毒。	达到区域内环境表面细菌总数卫生标准应符合GB15982-2012版要求。

(1) 各类风险区域的环境表面一旦发生患者体液、血液、排泄物、分泌物等污染时，应立即实施污点清洁和消毒。

(2) 凡开展侵入性操作、吸痰等高度危险诊疗活动结束后，应立即清洁环境与消毒。

(3) 在明确特殊污染时，可按医院规定选择相应的消毒剂。

1.8 院内道路、停车场：

(1) 院内通道和地面应无明显泥沙、污垢、痰迹；无明显大片树叶、垃圾胶袋等杂物，每 100 平方米内烟头、纸屑等平均不超过 2 个，无 1cm 以上的石子。

(2) 散水坡和排水沟无明显污迹、泥沙，每 50 平方米烟头、棉签或纸屑在 2 个以下。

(3) 污、雨水井排水、化粪池通畅，无外溢，沙井内无纸屑、烟头，井盖上无污垢。

(4) 楼宇外墙、幕墙墙面目视无污渍；玻璃面上无污渍、水渍、灰尘；铁栏、不锈钢上面无锈迹。

(5) 宣传栏、标识牌无污迹、无明显积尘，无乱张贴。

(6) 垃圾池和垃圾箱：垃圾清运及时，周围无污垢、无积水，清运后及时冲洗，无异味。

(7) 雨篷、天台目视无垃圾、无青苔、无积水、无污垢，明沟通畅。

(8) 停车场、岗亭、自行车棚无杂物、纸屑、油污、门窗玻璃无灰尘，棚上无垃圾、蜘蛛网。

1.9 餐饮配送：所有病房的配餐发送

(1) 服务范围：所有病区配餐工作。

(2) 服务内容：

取早餐
送早餐
取午餐
送午餐
取晚餐
送晚餐
餐车、餐具的收集、清洗、消毒等工作；
全院的盒饭配送；

(3) 服务要求：

① 准时准确送餐；

②配餐时讲究个人卫生，穿着工作服，佩戴口罩、帽子、手套；

③保证病人食物整洁、无安全隐患；

④严格按照开餐规定开餐，不得拒绝病人临时加餐；

⑤耐心听取病人及家属对膳食需求和意见，并及时反馈给食堂营养师，能解答和解决的问题，一定要当场及时解决，有困难请食堂营养师到现场解决，不得推诿病人；不得擅自做主为病人退伙。

1.10 采购人承担：

(1) 垃圾桶，医用及生活垃圾袋；

(2) 卫生消毒剂，医疗废物收集运送等特殊岗位的职业防护用品；

(3) 垃圾运送车、送餐车。

(4) 水电维修工具及耗材。

(5) 绿化工具及耗材。

以上描述的工作是医院物业服务的主要项目，其余项目请投标人现场测量，确定全部内容，中标后除相应约定的内容和国家政策法规定要求外，费用一律不予增加。

2、对保洁服务工作的其它要求：

2.1 所使用的保洁工具及车辆必须是先进的全方位保洁车辆，南北两院区投入不少于5台洗地机。

2.2 提供使用的保洁、洗涤剂、消毒剂、地面保养产品，必须是通过国家相关部门审批并予以使用的优质产品。

2.3 所用消毒剂必须是通过国家卫生部审批准予使用的，并符合医院感染管理科的要求。

2.4 对医院内医疗垃圾的处理必须是符合医院感染管理科的要求。

2.5 所有工作应符合：（1）院内感染控制规范；（2）医疗诊疗常规；（3）政府环保规范；（4）生活垃圾清运规范；（5）医疗高危垃圾清运规范。

2.6 中标人每年应将保洁、辅医、陪检等所有服务人员、管理及培训资料交一份给医院保卫科，如有需要必须随时提供。

2.7 中标人有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，并提供必须的材料。

2.8 合同终止时，成交方应将包含保洁、运送、配餐、专项等管理及服务一体化的资料交给医院。

二、物业各岗位工作流程及标准

（一）病区保洁工作流程及要求

1、工作流程：

- （1）每天收集所有病房内、卫生间及公共区域垃圾，并清运到指定地点。
- （2）每天使用一房一推清洁病房地面（先干推后湿拖）至少两次，如地面被呕吐物、分泌物或者粪便污染时，应立即使用 1000mg/L 氯消毒剂擦拭（依据感控要求实时调整）。
- （3）每天清洁处置室、治疗室（更换垃圾袋、擦拭、拖地）至少一次。
- （4）病人出院后立即进行终末消毒。
- （5）每天清洁公共走廊至少两次，每天清洁走廊扶手至少一次，每周清洁指示牌、展示牌、门窗、玻璃至少一次。
- （6）每天清洁楼道、楼梯平台及楼梯扶手至少一次，每天清洁电梯间地面至少一次。
- （7）每天清洁所有病房卫生间地面至少两次，镜子、马桶、洗手台每天洗刷至少一次。
- （8）每天清洁病房内的柜子、窗台、窗框、门面、开关面板、陪客椅等。
- （9）每天清洁垃圾桶表面至少一次，并更换垃圾袋。
- （10）每周彻底消毒病历车、病历夹（表面）、治疗车（表面）、平车、轮椅、床架等，随脏随擦。
- （11）给各种车辆（平车/轮椅）清理线头并加润滑油。
- （12）配合科室拆装窗帘、隔帘。
- （13）清洁并整理保洁工具并妥善保管。
- （14）完成病区机动工作及所在病区护士长安排的临时保洁工作，与所在病区护士长沟通无阻碍。

2、服务质量要求：

- （1）墙面光亮干净，无污垢、无积灰、无蜘蛛网。
- （2）地面清洁，无积水、无垃圾、无污垢、无卫生死角。
- （3）天花板顶面无污垢、无积灰、无蜘蛛网。
- （4）卫生间台盆、坐便器、便池、浴室保证清洁卫生，无异味、无污垢、无积水。

(5) 室内门、窗框（含纱窗）、窗户、楼梯扶手干净，无灰尘、无污垢。

(6) 床、床头柜、设备带、窗台、餐板干净，无积灰、无污渍。

(7) 清洁病房时使用一房一巾，先清洁衣柜、氧带、窗台、窗框、门面、开关面板、陪客椅等，再清洁卫生间台面、墙面等，最后清洁马桶外表面。清洁病床使用一床一巾，先清洁床头柜，再清洁床，再清洁小方凳。

(8) 终末消毒时，要将病床表面及床底部框架彻底湿式擦拭消毒；挪开床头柜，清理其后方墙面及地面并将床头柜垃圾清理完，用湿式方法擦拭消毒抽屉柜子内部及床头柜表面；将病人用过的柜子内部垃圾清理完，用湿式方法擦拭消毒柜子内部及柜门。

(9) 垃圾箱外壳无污垢、无积灰，垃圾袋及时更换（垃圾袋内垃圾不得超过三分之二）。

(10) 各种车辆（平车、轮椅）干净、无积灰、无污渍，并确保正常使用。

(二) 门急诊公区保洁工作流程及要求

1、工作流程：

(1) 每天清洁公区地面至少两次，每天清洁 1.8 米高度以下的墙面至少一次。

(2) 每天清洁负责区域的公共卫生间至少两次，镜子、马桶、洗手台每天洗刷至少一次，每周清洗隔断至少一次。

(3) 每天清洁公区候诊椅、服务站、扶手至少一次。

(4) 每天清洁楼梯、楼梯扶手，清洁电动扶梯及扶梯扶手至少一次。

(5) 每天清洁公区门框门扇、门帘、电梯门至少一次；

(6) 每周清洁公区展示牌、索引指示牌至少一次；

(7) 每天收集区域内的垃圾并运送到指定地点，更换垃圾桶内的垃圾袋，垃圾桶表面每天清洁一次；

(8) 清洁会议室的地面，清洁会议室内的桌椅、讲台、柜子等家具（会议室一旦使用就进行保洁）。

(9) 每天清洁电梯轿厢地面及墙面至少两次，并进行消毒。

(10) 物业管理及总务科安排的其他临时性工作。

2、服务质量要求

(1) 墙面光亮干净，无污垢、无积灰、无蜘蛛网。

(2) 地面清洁，无积水、无垃圾、无污垢、无卫生死角。

(3) 天花板顶面无污垢、无积灰、无蜘蛛网。

(4) 卫生间台盆、坐便器、便池、浴室保证清洁卫生，无异味、无污垢、无积水。

(5) 室内门、窗框（含纱窗）、楼梯扶手、电梯门干净整洁，无灰尘、无污垢。

(6) 垃圾箱外壳无污垢、无积灰，垃圾袋及时更换（垃圾袋内垃圾不得超过三分之二）。

(7) 会议室内干净整洁，桌椅、讲台无灰尘且摆放整齐。

(8) 电梯轿厢内无污垢、无垃圾、无蜘蛛网。

（三）病区配餐工作流程及要求

1、工作流程：

6:00—6:30 清洁配餐间

6:30—7:20 早餐发放

7:20—8:00 送餐车去食堂、给医护人员泡开水

8:00—8:30 午餐订餐

8:30—9:00 护士站交订餐单核实数据，了解出院、入院、转床号等进行临时补饭、加餐

9:00—10:00 配餐间保洁并消毒（定期对开水瓶清洁消毒）

10:00—11:00 发饭

11:00—12:00 清洗配餐车并送回食堂，配餐间卫生保洁，微波炉使用安全监护和指导，清洁微波炉

15:40—16:20 晚餐订餐，医护人员泡开水

16:20—16:30 护士站交订餐单核实数据，了解出院、入院、转床号等进行临时补饭、加餐

16:30—17:00 发饭

17:00—17:30 清洁配餐间，清洗配餐车并送回食堂

2、服务质量要求

(1) 准时准确送餐。

(2) 配餐时讲究个人卫生，穿工作服，佩戴口罩、帽子、手套。

(3) 保证病人食物整洁、无安全隐患。

(4) 严格按照开餐规定开餐，不得拒绝病人临时加餐。

(5) 耐心听取病人及家属对膳食的需求及建议，并及时反馈给食堂营养师，能解答和解决的问题一定要当场解决，不得擅自做主为病人退伙。

(6) 保持配餐间、开水间的墙地面干净整洁，无污渍、无积灰，确保微波炉、开水炉无油污、无积灰。

(四) 外围保洁、绿化工作流程及要求

1、工作流程

(1) 每天定时巡视区域（1小时内至少巡查、清理整个区域一次），清扫地面的腕带、烟头、纸巾、果皮、碎石等垃圾（包括绿化区域），发现污水、痰渍、呕吐物及时清理。

(2) 每天清洁外围护栏、宣传牌、扶手、桌椅等。

(3) 每天清洁外围垃圾桶，更换垃圾桶内的垃圾袋，并将垃圾送到指定地点。

(4) 每天冲洗生活垃圾房门口地面至少两次，清理打扫临时垃圾堆放处一次。

(5) 停车场、岗亭、自行车棚无杂物、纸屑、油污、门窗玻璃无灰尘，棚上无垃圾、蜘蛛网。

(6) 每月对区域内绿植数木、草坪进行修剪、除虫，每周清理绿化区域内断枝、落叶一次。

(7) 区域内绿植、草坪的死株及时补种。

(8) 根据院部及总务科要求完成花草布置工作，并进行养护。

2、服务质量要求

(1) 保持地面清洁，随脏随清。

(2) 保证楼栋门口无垃圾、无积灰，保持外围宣传栏、扶手、桌椅上无积灰、无污渍。

(3) 保证停车场、岗亭、自行车车棚等外围地方干净。

(4) 保持苗木成活率、保存率高于 95%，草坪无 40cm² 裸土；确保苗木、草坪生长良好，修剪造型美观。

(五) 标本送检工作流程及要求

1、工作流程

(1) 接到相关科室的标本送检指令后，相关运送人员及时内到达相应科室（新大楼血标本放置于治疗室，大小便标本放置无障碍公共卫生间内）。

(2) 与相应科室护士长或责任护士进行交接，交接内容：标本的种类、数量、送检目的地、紧急程度等。

(3) 交接清楚后双方在运送登记表上签字确认。

(4) 标本的转移：由各科室标本存放处移至标本运送箱内，分类放置，转移时

注意轻拿轻放，防止标本因震荡引起的标本细胞的破坏而影响检验结果，严禁倾倒标本。

(5) 运送：在运送过程中要注意保护标本，不得发生碰撞现象。

(6) 达到检查科室后，与检查科室的医护人员进行交接，清点好数量、种类等医护人员在运送登记表上签收确认。

(7) 运送任务完成后，及时到运送调度中心进行报备，等待下一运送指令。

2、服务质量要求

(1) 必须 15 分钟到达需求病区取急诊血，30 分钟内送到急诊检验科（从接收到开始算时间）；常规标本接收后 1 小时内送到检验科；处方药接收后 1 小时内送到病患手中。

(2) 接收标本、急诊血、药品时认真核对，运送过程中防止急诊血、标本损坏。

(六) 病人送检工作流程及要求

1、工作流程

(1) 接到相关科室的病人送检指令后，相关运送人员及时到达相应科室。

(2) 与相应科室护士长或责任护士进行交接，交接内容：病人的送检目的地、送检科目及相关注意事项（特别注意各种导流管、引流管；输氧、血、液等的交接和注意事项）

(3) 交接清楚病人导检单。

(4) 病人的转移：在科室护士长或责任护士在场指导下与病人家属进行配合将病人转移到运送工具上。在转移过程中原则上由运送人员负责重点部位，如病人家属有特殊要求，护士长（责任护士）或运送人员需向病人家属说明注意事项。

(5) 运送：在运送过程中要密切关注病人的状态（特危病人需医护人员协同运送），如有异常及时现场向医护人员求救并汇报调度中心。

(6) 达到检查科室后，与检查科室的医护人员进行交接登记，交代清楚注意事项。

(7) 如等候检查时间较长，运送人员需向运送调度中心进行报备，以便运送调度中心调配人员。

(8) 检查结束送回相应科室，并与科室护士长或责任护士进行交接，交接清楚并确认后运送人员离开科室，运送任务完成。

(9) 运送任务完成后，及时到运送调度中心进行报备，等待下一运送指令。

2、服务质量要求

(1) 病人陪检工作必须相应规划预约工作，病人从科室提出需求到接到病人时间不得超过 30 分钟。

(2) 运送人员不得私自拿药，不得变卖病人药品，不得私自送人，不得延误时间。

(3) 运送病人期间，对待病人礼貌友善，确保病人及家属不会投诉。

(七) 专项机动人员工作流程及要求

1、工作流程

(1) 负责清理正常清洁无法清除的污渍。

(2) 清洁公区、病区吊顶天花板，清洁空调出风口、排气扇、消防喷淋、消防报警器、监控等设备表面灰尘，每月至少一次。

(3) 清洁屋顶、平台、雨棚、连接通道上方的垃圾、灰尘（包括电动车车棚及快递存取点上方雨棚），每月至少一次。

(4) 月清洁 1.8-2.5 米以内的墙面、柱子，每月至少一次。

(5) 清洁电梯轿厢顶面，清洁新大楼楼梯处的钢梁。

(6) 使用全自动洗地车或者冲洗车冲洗门诊楼、综合楼、发热门诊及配套用房门口地面，每周至少一次；各坡道、通道每周至少冲洗一次。

(7) PVC 地板每年至少打蜡一次，每次打蜡至少铺五遍蜡面；每季度高速抛光保养蜡面一次，选用品牌蜡及抛光剂，环保等级符合国家要求。

(8) 大理石、花岗岩墙地面每季度养护一次，选用品牌晶面剂，环保等级符合国家要求；

(9) 门厅玻璃、幕帘每周清洗一次，玻璃宣传栏每月清洗一次。

(10) 排水沟每月清理一次。

(11) 地毯每季度清洁一次。

(12) 外围地面苔藓、油污每季度清洗一次。

(13) 所有窗户

(14) 听从物业经理及总务科的临时调配。

2、服务质量要求

(1) 医院总务科及物业公司管理人员会根据现场实际情况及院部的临时紧急任务，安排机动人员相应工作，或调配机动人员去其他科室、区域支援，因此机动人员需要做到一员多能。

(2) 需做好专项保洁的台账，留下影像资料，台账清楚记录各专项保洁的时间、

地点、完成情况。

（八）监护室陪护工作流程及要求

1、工作流程

- （1）协助完成病人基础护理：如头发、胡须、口腔、肛门等。
- （2）协助完成病人生活护理：如送便器、协助病人大小便等。
- （3）协助完成喂水、喂饭、准备鼻饲饮。
- （4）协助完成清醒病人询问、昏迷病人的关注。
- （5）协助完成晨晚间护理：如洗脸、洗脚、翻身、拍背等。
- （6）整理床单位和保洁工作，便器、拖鞋清洗消毒。
- （7）其他未尽事宜一律遵照医院相关标准执行。

2、服务质量要求

- （1）24小时服务。
- （2）密切关注危重病病人的病情变化，发生异常及时报告和处理。
- （3）室内整洁，地面无杂物，病床、设施设备、床头柜无灰尘无污渍。

（九）手术室驻守人员工作流程及要求

1、工作流程

- （1）负责生活区（包括卫生间）、清洗间、消毒间的清洁。
- （2）手术结束后，对手术间进行清洁及垃圾清运；每日手术全部结束后，对手术间进行彻底清洁；清洁手术器械（主要是腔镜器械）。
- （3）送手术间病例快速，手术间取血、取药。
- （4）协助护士摆放辅料、器械，并把推车推至后走廊。
- （5）接送手术病人，增减手术间盐水。
- （6）拖鞋、小毛巾清洗消毒。
- （7）每日清洗手术间床垫至少一次，每日清洁擦拭所有接送病人的平车至少一次，清洗污物桶、水槽、酸化水桶、毛巾桶至少一次。

其他未尽事宜一律遵照医院相关执行标准。

2、服务质量要求

- （1）室内整洁，地面、设施设备无污渍无灰尘。

（十）驻守科室工作流程及要求

驻守科室人员根据科室的具体要求开展工作。

- （十一）不同等级的环境污染风险区域的保洁和消毒管理

环境污染风险	环境清洁等级分类	方式	标准要求
低度区域（大厅、办公厅、会议室、辅助用房等）	清洁级	湿式卫生	达到区域内环境干净、干燥、无尘、无污垢、无碎屑、无异味等。
中度区域（住院病房、检查室、治疗室等）	卫生级	湿式卫生。可采用清洁剂辅助清洁。	达到区域内环境表面细菌菌落总数 $\leq 10\text{cfu}/\text{cm}^2$ ，或自然污染减少 1 个对数值以上。
高度区域（手术室、ICU、供应室、产科、新生儿室、DSA、内镜中心、门诊小手术室、整形美容科手术室、口腔科、计划生育、发热/肠道门诊等）	消毒级	高频接触的环境表面，实施中、高水平消毒。	达到区域内环境表面细菌总数卫生标准应符合 GB15982 — 2012 版要求。

（1）各类风险区域的环境表面一旦发生患者体液、血液、排泄物、分泌物等污染时，应立即实施污点清洁和消毒。

（2）凡开展侵入性操作、吸痰等高度危险诊疗活动结束后，应立即清洁环境与消毒。

（3）在明确特殊污染时，可按医院规定选择相应的消毒剂。

（4）其他未尽事宜一律遵照医院相关标准执行。

三、常州市武进人民医院物业管理奖惩细则

常州市武进人民医院 物业管理奖惩细则

【管理】

- 1、根据合同核定人数进行人员审核，每发现缺岗一人，按人均费用扣物业管理费。
- 2、新招聘的员工原则上男性年龄不得超过 60 周岁、女性不得超过 55 周岁，不得招聘文化程度为小学或者低于小学的员工，发现一例扣物业管理费 100 元；新招聘的员工未经过培训或未取得培训合格证，安排独立上岗，发现一例扣物业管理费 1000 元。55 周岁以下大于等于 75%，每下降 1%，扣物业管理费 1000 元。
- 3、乙方人员不得利用上班时间在医院物业管理的便利条件，从事影响甲方声誉、秩序、管理等行为（如号贩等）。一经发现一次，扣物业管理费 2000 元。
- 4、布置的工作任务要求保质保量去完成，发现一处为落实扣除物业管理费 50 元。
- 5、员工未佩戴表明身份的工号牌或仪表不规范，发现一例，扣物业公司管理费 50 元。
- 6、劳动纪律出现未请假，员工聚岗、串岗或脱岗，发现一例，扣物业公司管理费 50 元。发现上班打瞌睡或者睡觉，发现一例，扣物业公司管理费 100 元。
- 7、员工间发生矛盾影响工作，发现一例，扣物业公司管理费 100 元；员工与病人或病人家属或者医院职工发生争吵，无理取闹，肢体冲突等，发现一例，扣物业公司管理费 1000 元。如发生严重影响医院物业工作正常的情形，扣当月物业公司管理费，相应员工予以劝退。
- 8、员工工作期间因工作中粗心大意、责任心不强、违反操作规范导致医院设施、设备等损坏（如撞坏灯具、门、电梯等），除按情节轻重扣除产生的维修费外，发现一例，扣物业公司管理费 100 元。
- 9、员工上班期间抽烟，发现一次扣物业管理费 50 元；发现病患或者家属抽烟而不劝阻，扣物业管理费 20 元。
- 10、员工乱停车辆，发现一次扣物业公司管理费 10 元。私自拉线违规充电，发现一次扣物业管理费 100 元。
- 11、物业公司提供耗材、工具不及时，影响任务完成，发现一次扣物业管理费 50 元。如员工使用非公司提供的耗材如医用手套等（特殊情况除外），用浪费医院物资的情况，发现一次扣物业管理费 100 元。

- 12、员工私带公共资源出医院，发现一例扣物业管理费 50 元。
- 13、员工上班时间干私活如洗澡、洗衣服等，发现一例扣物业管理费 50 元。
- 14、员工私带电器使用，发现一例扣物业公司管理费 100 元。
- 15、接到医院职工或病员及家属对物业服务质量方面的投诉，经核实后视情节严重，发现一例扣物业管理费 50-500 元；特殊案例协商后处理。媒体或网络、电话回访中发现一条不满意信息，扣物业管理费 50 元。接受市级检查发现不满意信息，扣物业公司管理费 1000 元/次；接受省级检查发现不满意信息，扣物业管理费 2000 元/次；接受国家级检查发现不满意信息，扣物业管理费 3000 元/次。
- 16、病区或部门反馈物业服务存在质量问题，连续两个月重复出现，发现一例扣物业管理费 200 元。连续三个月重复出现，发现一例扣物业管理费 1000 元。
- 17、工作中发现安全隐患未及时、有效处理，发现一例，扣物业管理费 100 元。
- 18、物业管理人员对每周或者每日工作重点不督促、不检查，发现一例，扣物业管理费 100 元。未落实主动沟通（科室、病房、诊室），发现一例，扣物业管理费 50 元。整改措施落实不到位，发现一次，扣物业管理费 100 元。培训指导无效果，发现一次，扣物业管理费 100 元。
- 19、月度考核结果 90（不含）-100 分的，等级为优良，则根据合同约定全额支付上月服务费；考核结果 80（不含）-90 分的，等级为合格，应扣除当月合同约定服务费的 1%，作为支付上月的服务费；考核结果 70（不含）-80 分的，等级为基本合格，则应扣除当月合同约定服务费的 5%，作为支付上月的服务费；考核结果 60（不含）-70 分的，等级为不合格，则应扣除当月合同约定服务费的 10%，作为支付上月的服务费；考核结果低于 60 分的，等级为差，由院方约谈服务单位扣除当月合同约定服务费的 30%，作为支付上月的服务费或直接劝其解除合同。（月度考核表附后）

【 保 洁 】

- 20、外环境、楼道、电梯处垃圾超过 30 分钟未清理，发现一例扣物业管理费 50 元。
- 21、卫生间有臭味、不洁、乱张贴情况，发现一例扣物业管理费 50 元。
- 22、医疗环境中出现地面不洁，有较多的垃圾、烟头、杂物，发现一处扣物业管理费 50 元。
- 23、墙面有积灰、污渍、蜘蛛网，发现一次扣物业管理费 50 元；顶面有积灰、蜘蛛网，发现一例扣物业管理费 20 元。
- 24、清洁病房时未使用一房一巾，清洁病床时未使用一床一巾，发现一例扣物业管理费 100 元。

25、地面保持干燥清洁，有较多水未及时拖干，发现一次扣物业管理费 50 元。湿拖地面时未履行安全告知，发现一次扣物业管理费 50 元。如发生病人或家属因地滑而摔倒，由物业公司处理纠纷，承担相应赔偿。

26、病房一天拖地次数少于两次，发现一例扣物业管理费 50 元；清理地面呕吐物时未进行消毒，发现一例扣物业管理费 50 元。

27、病房内卫生间超过一天未清理，马桶、洗手台、地面污垢较多，发现一例扣物业管理费 50 元；病房内柜子、窗台、窗框、门面等超过一天未清理，积灰污垢较多，发现一例扣物业管理费 50 元。

28、病人出院后未进行终末消毒，发现一例扣物业管理费 200 元。

29、员工未分色分区使用保洁工具，发现一例扣物业管理费 50 元。

30、员工对地面、物体表面、卫生间等未按规定消毒，发现一例扣物业管理费 50 元。消毒台账登记不全，发现一次扣物业管理费 10 元。

【 运 送 】

31、运送标本、物品等发生差错或损坏，发现一例扣物业管理费 100-1000 元。

32、超过 15 分钟到达需求病区取急诊血，超过 30 分钟送至检验科，发现一例扣物业管理费 100 元；科室提出需求后，超过 30 分钟接到病人，发现一例扣物业管理费 50 元。

33、运送病人期间态度恶劣，院方接到病人及家属的投诉，发现一例扣物业管理费 200 元。

34、员工私自拿药、变卖病人药品，发现一例扣物业管理费 1000 元，情况严重的予以劝退。

【 配 餐 】

35、开饭未按规定使用配餐车或食品暴露空气中裸露运送，或配餐车从污梯运送，发现一例扣物业管理费 100 元。送餐车未存放在固定地点或未按规定路线运行，发现一例扣物业管理费 10 元。

36、配餐车每天消毒一次，并做好消毒登记工作，未落实则发现一例扣物业管理费 50 元，登记不全扣物业管理费 10 元。

37、开饭钱未核对，发生开饭错误，发现一例扣物业管理费 50 元。

38、员工克扣病人饮食量，发现一例扣物业管理费 50 元。员工收取现金或私自进行餐饮活动，发现一例扣物业管理费 1000-2000 元。

39、配餐间卫生情况差，微波炉油污较多，发现一例扣物业管理费 50 元。

【 医疗废物管理 】

- 40、员工未按规定使用医疗废物包装袋，发现一例扣物业管理费 50 元。
- 41、医疗废物登记不全、缺签名、标签不规范等，发现一例扣物业管理费 50 元。
- 42、生活、医疗垃圾未分开存放、收集，发现一例扣物业管理费 50 元，垃圾收集车未按规定路线运行，发现一例扣物业管理费 50 元。收集、运送途中有二次污染发生，发现一例扣物业管理费 100 元。
- 43、垃圾运转中未密闭运送或超高装载，发现一例扣物业管理费 50 元。若出现所收集的垃圾有病原菌扩散可能，发现一例扣物业管理费 100 元。
- 44、医工间、配餐间、污洗间、内走廊等出现收集的废品，发现一例扣物业管理费 50 元。

私卖医院回收物资，发现一例扣物业管理费 100 元。员工私藏医疗废物或医疗废物外包装，发现一例扣物业管理费 1000 元，并予警告。

四、常州市武进人民医院物业质量月度考核表

常州市武进人民医院物业质量考核表						
考核项目		评分内容	分值	得分	扣分原因	备注
内部 管理	制度 管理	定期组织内部培训，培训有核心内容、主题	5			
		根据合同核定人数进行人员审核，每发现缺岗一人，按人均费用扣物业管理费，有相应的人员储备	8			
		新聘员工男不得超 60 周岁、女性不得超过 55 周岁，不得招聘文化程度为小学或低于小学的员工；新招聘员工需取得培训合格证	3			
		主管或经理需每周或每日对工作重点进行督促和检查；整改措施落实不力或无效果的进行相应处罚；月部门考核成绩按考核标准进行处罚	5			
	员工 素质	员工规范着装，仪表仪容端庄，佩戴工号牌	3			
		物业员工不得与他人争吵、辱骂、打架，不得在工作场所抽烟（吸烟处除外），不得在工作时间内饮酒、吃零食、打牌赌博等	5			
		员工不得私自将公共资源带出医院，不得私带电器使用，不得收集医院废弃物品，不得私卖医院回收物资	3			
		工作期间因工作中导致粗心大意、责任心不强大、违反操作规范导致医院设施、设备等损坏，按情节严重扣除产生的维修费，发现一例，扣物业公司管理费。	3			
		物业公司提供耗材需及时；员工使用非公司提供的耗材如医用手套等（特殊情况除外），不得浪费医院物资	3			
		总务科接到医院职工或病员及家属对物业质量、服务、管理等方面的投诉，经核实后视情节轻重处罚；对病区或部门反馈的质量信息不得连续两个月重复出现	8			若有职工利用职务之便牟私利，进行倒扣分
		员工需区分清洁、污染，需分色分区保洁工具	2			

质量管理	外环境、绿化	树木成活率》95%，地被无块状缺株，草坪无 40cm ² 黄土裸露，草坪生长良好，无大范围长势衰退或者滞长现象	2		
		乔灌木、绿篱、球类根据品种修剪定型，草坪修剪，修剪后的断枝断叶及时清扫	2		
		及时防治和控制病虫害，用药符合规定，不发生药害事故	2		
		绿化区域的落叶秋冬季每周清扫一次，春夏季每月清扫一次，无多层落叶堆积	2		
		外环境垃圾 30 分钟内清理，除吸烟区外每 20 m ² 不能出现 2 个及以上烟头，不允许出现直径 3cm 以上的石子	2		
	公共保洁	公共区域垃圾 30 分钟以内清理，水迹及时拖干，湿拖地面时履行安全告知	4		
		过道、走廊、电梯墙面及天花板及时清理，无蜘蛛网、无积灰、无大块明显污渍	4		
		保持卫生间的清洁、干燥、无异味	4		
		定期检查卫生死角，并进行清理	3		
	病区保洁	保持病区整洁，垃圾清运及时，家具物品随脏随擦，并进行定期消毒	5		
		每天对地面进行不少于两次的清洁，并定期进行养护；墙面保持清洁无灰尘；顶面无积灰无蜘蛛网	5		
		病人出院后立即进行终末消毒	5		
	运送	员工护送病人外出检查，需全程护送；员工外送标本、物品等不得发生差错或损坏，收集运送标本需按照要求操作	2		
	配餐	开饭按规定使用送餐车，食品不得暴露空气中裸露运送，送餐车不得从污梯运送；开饭先核对，不得发生发饭错误；员工不得发生克扣病人饮食量；送餐车每天消毒一次，并做好消毒登记工作	2		
	消毒	员工对地面、物体表面、卫生间等按规定消毒，需建立登记本的进行登记。	2		
		消毒液配置正确；按要求做好个人防护；按要求落实洗手规范	2		
	垃圾清运	生活、医疗垃圾分开存放、收集；垃圾收集车按规定路线运行；收集、运送途中不得有二次污染发生	2		
		按规定使用医疗废物包装袋；医疗废物登记齐全、有签名、标签规范	2		



特别约定 (附加分)	得到病人锦旗工、表扬信等				每项加2分
	检举违规损害医院利益和行为				每项加2分
	参与医院重大应急事件				每项加3分
	拾金不昧、帮助他人				每项加分
	为医院获得重大社会荣誉, 或其他特殊贡献				每项加3分
	达到合同扣款情形时, 按合同约定执行				
合 计		10			
		0			
考核人(签名):		年 月 日			