



合同书

甲方（采购人）：江苏省荣军医院

乙方（成交供应商）：江苏立点大环境科技有限公司

为加强医院保洁服务的规范化管理，为来院就诊住院的患者提供安全卫生整洁的诊疗环境，经政府采购招标确定乙方为成交供应商获得江苏省荣军医院保洁任务。经甲乙双方协商一致，订立服务合同如下：

一、保洁服务范围：

江苏省荣军医院位于无锡市滨湖区河埕街道惠河路 196 号，医院目前开放病床数约 295 张，此次保洁服务项目服务范围为康复医学楼（含辅楼及地下室），老年医学楼（含平顶、地下室及食堂包间），门诊楼、院内公共道路，青山湾家属区楼道绿化带及公共道路等区域的清扫与保洁、医疗区域的清洁消毒，医疗垃圾、生活垃圾的收集转运等工作。

二、人员配备：

不低于 23 人（含保洁主管）1 名，在供应商单位从事综合性医院管理经验 1 年及以上，综合管理强、协调能力强、认真负责），年龄 60 周岁（含）以下，身体健康无残疾，无传染病；小学及以上文化学历。

三、服务期限：

乙方中标保洁服务期限为二年，自 2024 年 2 月 1 日起至 2026 年 1 月 31 日止。

四、合同金额及付款方式：

1、乙方中标保洁任务费为：壹佰柒拾捌万元（大写：1780000 元整）。

2、付款方式：

（1）合同签订后支付 10%作为预付款，采购方在每季度结束时按照考核情况向乙方进行拨付，预付款在首次季度付款中扣回。在应付款当月由乙方开具正式发票（发票名称必须与成交供应商一致，否则甲方有权拒付），甲方在 5 个工作日内一次性转账支付。

（2）如因不可抗力因素造成合同无法履行的，甲方应根据服务合同按实际作业时间、任务付给乙方任务经费；乙方单方终止合同的，剩余任务经费甲方不予给付。





五、项目管理的整体目标

1. 清洁、保洁率

卫生保洁率 \geq 85%;

保洁设备、工具、劳保用品合格率 100%;

保洁药剂质量合格率 100%;

2. 用户有效投诉率、处理率

每月出现投诉的频率低于 3 次，回访率 100%，处理率 100%。

3. 事故率

(1) 安全事故为 0;

(2) 第三方事故为 0。

4. 用户对保洁服务的满意率

(1) 患者满意率 \geq 85%: 走访三名患者及时了解患者需求, 结合使用书面或电子问卷, 并将解决情况向患者和院方进行反馈。

(2) 科室满意率 \geq 85%: 使用书面或电子问卷, 每月对医护人员进行调查, 收集信息, 制定整改方案。

5. 操作规程制度完善:

各区域保洁、清洁、消毒作业程序及标准; 各类专项保洁作业制度、计划; 消毒操作规程和标准; 完善的卫生保洁检查制度。供应商按照标准严格落实, 并随时接受甲方督查检查。

6. 完善地应急预案系统:

梅雨天、暴风雨雪天气应急预案; 有完善的公共安全类突发事件应急预案; 文明城市及大型检查应急预案; 突发火灾事故的应急方案; 医院运送应急预案(标本运送途中发生意外应急预案)。

六、服务总体要求

1. 要求服务范围内医院所有大楼、公共区域、周围环境按照三级医院的标准 8 小时提供保洁、运送。除每日甲方下班时间后对院区进行全面清理外, 保洁人员提供 8 小时院区环境的保洁工作, 随时清理垃圾尘土, 保持院区环境的整洁。

2. 针对各种不同的特殊情况, 制定预防交叉感染的消毒隔离制度、工作标准、作业流程, 同时做好员工的日常培训与管理工作, 保证员工工作规范, 作风优良, 操作规范。100%经过岗前培训(含仪表礼仪、手卫生、院感知识、消防知识等)



合格才能上岗。100%经过健康体检，保证身心健康才能上岗。

3. 协助医院做好节能、节电和节水的管理。如岗位员工发现漏水现象及时报修；晚班员工下班前对区域不必要的照明进行关闭。

4. 无条件配合医院做好各类检查、评审、复评、突发性公共卫生事件、应急事件、突发事件等的应急卫生保洁、运送工作；

5. 甲方工作人员可随时组织进行对乙方保洁服务的综合考评。

七、环境保洁服务内容及要求

提供病患一个整洁、舒适、安静、安全的环境，确保卫生良好、环境整洁，符合相关保洁、消毒标准。

1. 保洁服务内容

(1) 日常保洁范围：地面（含各种材料面层）、顶面（含各种材料面层）、墙面（含各种材料面层）、楼梯、扶手、各种标牌、贴脚线、墙角、垃圾桶、门窗、玻璃、进出风栅格、灯具、水池、瓷砖、洗脸盆、坐便器、淋浴房、公用通道、护士站、办公室、治疗室、处置室、污洗间、值班房、机房、配餐间、家具、设备带、床头柜、床、痰盂、陪护椅、画框、宣传栏、栏杆、沙发、茶几、候诊椅、消防设施、软门帘、卷帘、电梯间、诊室、诊疗场所、三米以下的室内外立面清洗保洁等。

(2) 专项保洁：

①区域内电梯（含轿厢内外、沟槽、电梯表面）、扶梯等不锈钢设施每日清洁保养。

②区域内玻璃窗每月擦一次，动态保洁；空调出风口、灯具每月清洗一次；所有可擦拭墙面每月擦洗一次；围栏玻璃每月擦洗一次。

③区域内暂时空置的房间每月进行一次卫生保洁，确保地面、桌面、玻璃面整洁干净。

④区域内所有天花板顶面、玻璃雨棚每季度擦洗一次。

⑤区域内 PVC 地板每季度清洗打蜡一次；地毯每季度清洗一次（含针织面料座椅）；木地板每半年清洗打蜡一次；花岗岩、大理石墙面、地面每半年养护一次。

⑥区域内墙面浮雕每半年清洁一次。

⑦区域内所有卷帘每年清洗一次。



⑧公共厕所每天冲洗两次，无异味，动态保洁，每季度进行一次除“四害”灭杀工作。

(3) 室外公共场所：

①室外公共环境、停车场每天大清扫2次，动态保洁；区域内垃圾桶每天至少倾倒两次，并每天刷洗一次，垃圾不外溢，动态保洁。吸烟点每天清扫2次，动态保洁。

②室外公共场所玻璃墙（门）、不锈钢板面、门窗、公示栏、指示牌等设施及周边环境每月擦洗1次；动态保洁。

③所有地面（包括屋顶）、窞井（网格）无痰迹、垃圾、烟蒂、淤泥、积水；无卫生死角。发现污水、杂物、痰渍及时清扫干净；及时清理雨后积水；明沟、暗沟每周彻底清理一次，如有堵塞情况，自发现时起，半小时内疏通。

(4) 地下室：

①停车场每天清扫，动态保洁。

②通地下室斜坡每二周冲刷一次；地面每月冲刷一次，动态保洁。

③所有墙面无蛛网、所有地面、阴井（网格）无垃圾、痰迹、烟蒂、淤泥、积水；无卫生死角。

④地下室的标识牌和交通放大镜每月清洁1次，动态保洁。

(5) 医疗运送作业：常规收送血标本及尿便标本、拿取检查报告等；

(6) 医疗垃圾、生活垃圾处置：符合院感要求，各类垃圾按规范运送到规定的地点。

(7) 完成科室的指令性任务，如加急（特级）标本、输液药品、物品的运送，急需帮助等情况。

2. 保洁服务要求：

以下是最低要求，具体视各部门具体要求和实际情况而定。

(1) 要求供应商配置工业洗衣机及烘干机（提供毛巾、地巾等的洗涤服务）。

(2) 要求供应商对医院的项目管理配置满足功能要求的专用洗地机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、保洁车等保洁机器设备，要求静音效果好。

(3) 所使用的保洁车辆必须是全方位清洁手推车；供应商负责提供保洁用的清洁剂、消毒剂和地面养护材料等，应是无气味、优质产品，同时应符合医院



院感要求。

(4) 供应商提供保洁耗材，包括黑色垃圾袋、保洁工具、地巾毛巾及其清洗、胸牌保洁耗材。

(5) 对环境保洁进行科学的划分，并且强调计划性。要求制定各工作单元的年度计划、月计划、周计划，日计划，并将计划交给医院主管部门和相关科室，接受落实情况的检查监督。

(6) 不锈钢保洁服务内容：包括所有不锈钢制品、设施、设备，除有明确规定的保洁要求外，至少每周用不锈钢油保养一次。哑光不锈钢表面无污渍、无灰尘；镜面不锈钢表面光亮，三米内能清晰映出人影。

(7) 医院门前“三包”、医院范围内的道路、绿化带、停车场及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无污渍、无积水和淤泥、无阻塞等。标识牌、设施无明显灰尘。平台无积水、杂物。排水沟畅通。外墙目视无污迹，玻璃面无灰尘，不锈钢栏杆无锈迹。做到每日清扫两次，巡回保洁。路面垃圾滞留时间不能超过 1 小时，每 100 平方米烟头、果皮、纸屑控制在 1 个以内。

(8) 医疗垃圾、生活垃圾清运服务内容：

①医疗废物：按不同类别分别置放于专用黄色包装袋或利器盒内，当达到专用包装袋和利器盒的 3/4 时，使用有效的封口方式，封口紧实、严密，系上医废专用二维码扎带，并在外包装标明医疗废物产生部门、产生日期、类别、备注。如发现渗漏、刺破、倒置撒漏，要更换包装物。科内暂时贮存时间不应超过 24 小时。医疗废物每次清运后应当对暂时贮存场所和设备、设施进行消毒、清洗。

②输液瓶（袋）：未被患者血液、体液和排泄物等污染的空输液瓶（袋）使用专用垃圾袋，在其与输液管连接处去除输液管后单独集中回收、存放。保洁人员不得自行处置使用后未被污染的空输液瓶（袋），按规定的清运路线运送到暂时贮存场所，运送人员与收集人员交接工作时，应填写交接单并双方签字确认。

③生活垃圾：医院生活垃圾使用黑色包装物，按四分类管理要求收集和处理。做到日产日清，室内暂存不超过 24 小时，生活垃圾不应与医疗废物、建筑垃圾等混装、混运、混放。

(9) 保洁、消毒设施齐全，工作器具整洁到位，按规定摆放，无乱摆乱挂现象，严禁私人物品摆放；对不同区域的清洁工具按医院感染科的要求实行严格



分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分，毛巾、地巾分色、分区域使用，数量配置到位；清洁工具每天集中清洗消毒，避免用手洗，以防止交叉感染。

(10) 清洁卫生各责任范围明确到人，按清洁标准、规范方法进行处理，达到标准化保洁。按时巡视，每层要做到地面台面整洁干燥，垃圾清理及时；区域内无蜘蛛丝，无“牛皮癣”等小广告，无异味，无卫生死角；洗手间、盥洗间等区域清洁干燥，无异味、无积水、无污渍、无尘；洗手间配备卫生球、香。

(11) 院内所有区域保持干燥，地面有潮湿时必须放置“小心地滑牌”；雨、雪天气要加强管理，有防滑措施，事先备好防滑用具。

(12) 员工掌握隔离标识，知晓区域内的隔离病人，隔离病人的清洁消毒方法正确；各种清洁剂、消毒液配置正确，标签相符，有名称、浓度、配置时间、失效时间、配置人；掌握手卫生、个人防护正确执行，防护用具正确使用；知晓针刺伤后的处理流程。

(13) 协助输液药品、耗材等外包装的拆除、上架；及时收集清理科室的日常废品；不得在过道上堆放废品和杂物，保持过道通畅；每天收集到的废品（纸板、报纸、外包装塑料纸、塑料泡沫板、废塑料瓶等）和杂物必须做到每日清理。

(14) 严禁保洁人员收购、买卖报废设备物资、医疗废弃物（玻璃瓶、塑瓶、输液器、针筒等）和特殊生活废品（含便盆、尿壶等）。

(15) 有发生各项应急情况等的预案并每季度演练一次。

八、保洁服务质量考核

1、乙方保洁员需在甲方备案人员基本信息，确保无违法犯罪前科。保洁员保洁服务范围安排，需在甲方备案。保洁员调整需与甲方沟通协调，不得任意调整人员影响甲方工作。

2、乙方负责保洁人员的日常管理，保洁员上岗前需经过保洁相关业务、法律法规和思想教育培训，因乙方未履行岗前培训义务导致的后果，由乙方负责。

3、乙方负责提供保洁员统一着装，每天 6：30 到岗签到，16：30 签字离岗。保洁工具（按照房间、床桌凳等配齐数量，擦拭毛巾应遵循“清洁单元”原则，一床一巾、一桌一更换，不同患者之间和洁污区域之间应更换；擦拭地巾使用可脱卸拖把头，不同病室（每个房间 1 块地巾）及区域之间应更换，禁止交叉使用，用后集中清洗消毒，干燥保存）、保洁易耗品、告示牌、保洁分类标准上墙等一



切与保洁服务相关的物品均由乙方保证按需供给，不影响日常使用。否则甲方有权在每月服务费中按市场价予以扣除。

4、乙方保洁人员在工作期间，应按保洁服务标准进行服务，严禁迟到、早退、脱岗、睡觉、不统一着装、干私活等不规范服务行为的发生，每发现一次扣除服务费 20 元。

5、保洁员对保洁区域内的办公用品，在保洁过程中，因保洁员操作失误造成损坏的，应照价赔偿。

6、甲方检查发现乙方保洁范围内（详见保洁服务内容第 1 条），有污渍、污垢的，公共区域及会议室等办公家具摆放不整齐的，每处扣除服务费 20 元。

7、乙方服务人员严禁在院内吸烟，服务期间内负责保洁服务区内的禁控烟监督员的工作，上班需佩戴“禁烟巡查员”标志，及时清理烟蒂，劝阻室内吸烟人员，引导到室外吸烟点吸烟，发现 2 个以上烟头或没及时劝阻吸烟的，每次扣除服务费 10 元。保洁人员如有出现违规吸烟现象应直接开除。

8、节约用水、用电，不得乱接乱拉电源。保洁工具随时清洗，按规定有序摆放，不裸露在外，不随意乱占乱放，对发现的违规行为现场进行整改和处罚。

9、在合同约定的服务区域内，由于当班保洁员失职、监守自盗或故意侵权（经公安机关证明），导致甲方损失的，由乙方承担赔偿责任及赔偿金额。

10、规范人员岗位管理，如有人员缺岗，扣罚当月服务费 200 元一天一岗一人，可累计计算（与甲方沟通协调的人员请假或调整的除外）。

11、乙方应按照《劳动合同法》和派至甲方处员工签订劳动合同，缴纳社保等；乙方负责保洁员的法律法规、安全生产知识与技能的教育和培训工作，若发生由保洁员违法违规行为而引发的安全生产事故，或其他原因引起的意外事件，而造成的人身伤害和经济损失，由乙方负责处理并承担全部责任，与甲方无关；如因乙方或其员工原因导致甲方产生损失的，则由乙方向甲方全额赔偿（赔偿内容包括但不限于经济损失、律师费、诉讼费等）。

12、有市民投诉、媒体曝光、检查通报批评的环境卫生事件，经核实是由乙方保洁人员责任引起的，每次扣 1000 元，以此类推。

九、甲方的权利和义务

1、甲方的权利

(1) 对乙方保洁服务质量有指导、监督、检查、考核并实施奖罚的权利。



- (2) 对乙方违反合同中规定义务的行为，有扣除其质量保证金的权利。
- (3) 对乙方违约造成不良社会影响的行为，有实施处罚的权利。
- (4) 对乙方有召开业务会议的权利。

2、甲方的义务

- (1) 甲方有协助乙方对员工进行业务培训和指导的义务。
- (2) 甲方有协助乙方协调服务期间涉及有关部门业务管理事宜的义务。

十、乙方的权利和义务

1、乙方的权利

(1) 对甲方不及时履行义务，出现纠纷（包括对甲方扣除任务经费有异议），有要求仲裁的权利。

- (2) 对甲方违约所造成的经济损失，有要求赔偿的权利。

2、乙方的义务

- (1) 乙方有自觉接受甲方业务指导、监督管理、服务质量考核检查的义务。
- (2) 乙方有严格按照甲方制定的保洁作业时间和质量标准完成任务的义务。
- (3) 乙方对甲方提出存在的质量问题，应及时整改。
- (4) 乙方应无条件服从和配合各级各类重大活动、创建迎检、节假日环卫保障，确保服务质量达标的义务。
- (5) 乙方在服务期内自行承担生产、交通等安全责任。如发生事故及法外事宜所造成的经济损失，一律由乙方承担。
- (6) 乙方根据本单位的标识须对清扫保洁人员统一着装作业，清扫保洁车统一颜色、统一标志、统一编号。
- (7) 乙方须定期对清扫保洁人员开展安全规范作业、交通安全常识、人身安全防范等方面的教育培训。
- (8) 乙方责任范围内每日保洁的垃圾须有固定的地点倾倒，不得焚烧，甲方有权对垃圾的倾倒地点及后续的处理工作进行监管。
- (9) 乙方的责任范围内临时出现大面积污渍、污物，自接到通知后半小时内须清理干净。
- (10) 乙方的责任范围内出现易燃易爆、有毒有害物质遗撒泄露，乙方应及时报告医院总务科和安全办。

十一、合同的签订及终止



1、有下列情形之一的，本合同自行解除：

- (1) 因医院发展需要或不可抗力及政策性因素，造成合同无法履行的。
- (2) 经双方协商一致，自愿解除的。

2、有下列情形之一的，甲方有权单方终止合同：

- (1) 未经甲方同意，乙方擅自转包他人的。
- (2) 乙方不履行义务，连续三个月考核不达标和因服务质量不到位被上级单位或新闻媒体曝光的，终止服务合同。

3、除自行解除和甲方有权单方终止合同外，任何一方需要终止合同的，应提前三个月向对方提出书面申请，经双方协商，有关部门批准后决定是否终止合同。

十二、合同争议解决途径

在合同履行过程中，双方如有争议，由双方协商解决。如协商不能解决，双方可向无锡仲裁委员会按其仲裁规则申请仲裁。

十三、其它

- 1、在合同履行期内，乙方在响应文件所承诺的各项条款一律不作调整。
- 2、本合同由甲、乙双方签字、盖章，并经代理机构见证后生效。
- 3、本合同一式七份，并具有同等法律效力。由甲方保存四份、乙方保存两份，见证方一份。
- 4、本合同的解释权在甲方。

附件：1、《江苏省荣军医院不同区域保洁服务频次要求》

2、《江苏省荣军医院保洁服务时间流程要求》

3、《医院保洁服务质量考核表》

甲方：
法人代表：



2024年 2月 2日

乙方：
法人代表：



2024年 2月 2日

见证方：(盖章)



2024年 2月 2日



刘玉娟



附1:

江苏省荣军医院不同区域保洁服务频次要求

清洁项目		清洁内容			清洁标准	
		每天	每周	每月		
医护办公室	窗	玻璃	清洗1次	消毒1次	无手印、无灰尘、无污渍、光洁明亮	
		窗台	清抹1次		消毒1次	无污渍、无尘渍
	地脚线	清抹1次			无污渍、无尘渍	
	废纸篓	换垃圾袋	清洗1次	消毒1次	无污渍	
	灯饰、天花		清抹1次	消毒1次	无蜘蛛网、无尘渍	
	指示牌、悬挂牌		清抹1次		无尘渍	
茶水间	地面	清洁1次	消毒1次		无污渍、无水渍	
	水池	清洁1次	消毒1次		无污渍	
	热水器	清洁1次		消毒1次	无污渍	
病房	地面	清扫、清水拖地2次	大扫1次	消毒1次	无污渍、无尘渍、保持光洁	
	墙身		清扫1次	消毒1次	无污渍	
	门	铝合金		清刮1次	消毒1次	无手印、无灰尘、无污渍、光洁明亮
		木	保洁1次		消毒1次	无污渍、无尘渍
	床单元(床、床头柜、方凳、陪客椅、储物柜等)	清水擦拭1次	消毒1次(有污染时随时消毒剂擦拭)		无灰尘、无污渍	
	各种推车、轮椅、推床	清水擦拭1次	消毒1次(有污染时随时消毒剂擦拭)		无灰尘、无污渍	
	卫生间(洗手盆、台、马桶)	清水擦拭1次	消毒1次(有污染时随时消毒剂擦拭)			
	窗	玻璃		擦洗1次	消毒2次	无手印、无污渍、光洁明亮
		窗台	清抹1次		消毒2次	无污渍、无尘渍
	楼梯扶手	清抹1次	消毒1次		无污渍、无尘渍	
	垃圾桶	倒垃圾、换垃圾袋消毒1次	清1次	消毒1次	无污渍	
	电视机		擦抹1~2次	消毒1次	无尘渍	
	公共卫生间	瓷砖墙身 瓷砖地面		清洗1次	消毒1次	无灰尘、无污渍、无污渍
洗手间门			清洗2次	消毒1次	无污渍	



	玻璃镜面	清洗2次		消毒2次	无灰尘、无污渍、无水渍、无手印，明净
	小便器、大便器	清洗4次	消毒1次		无污渍、无垢、无臭水、畅通
	洗手盆及台	随时清抹水渍、污渍、灭菌、消毒		消毒1次	保持干净无污渍
	灯饰、天花、风口		清扫(擦)1次,	消毒3次	无污渍、无蜘蛛网、无灰尘
过道	地面	全面清扫1次, 不定时		消毒3次	无纸屑、无杂物、无污渍
	窗玻璃		清扫(擦)1次,	消毒1次	无灰尘、无污渍, 明净
	消防栓		保洁1次	消毒1次	无灰尘
楼梯		保洁1次		消毒1次	无纸屑、无杂物、无污渍、无灰尘
电梯		保洁1次		消毒1次	无灰尘、无污渍、无水渍、无手印, 明净
活动室			保洁3次	消毒1次	无纸屑、无杂物、无污渍、无灰尘
会议室			保洁3次	消毒1次	无纸屑、无杂物、无污渍、无灰尘
篮球场			保洁3次	消毒1次	无纸屑、无杂物、无污渍、无灰尘
室外公共区域	道路、停车场和门前“三包”及所有公共区域	清扫2次, 巡回保洁		消毒1次	无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞



附 2:

江苏省荣军医院保洁服务时间流程要求

	具体时间	要求清洁的区域
1	6: 30-6: 40	员工签到时间
2	6: 40-7: 30	病房拖地及病房主通道拖地、电梯厅等
3	7: 30-8: 00	收集病房、卫生间垃圾
4	8: 00-9: 00	做病房卫生间、镜面、水龙头、台盆、墙面、马桶、不锈钢淋浴头, 地面等
5	9: 00-10: 00	病人出院的床、牵床、床头柜、餐板、橱柜、地面等
6	10: 00-11: 30	病房开关插座、设备带、电视机下的长台、清洗消毒使用过的毛巾、拖把、尘推等
7	11: 30-13: 30	午餐休息
8	13: 30-14: 00	收集病房、卫生间垃圾
9	14: 00-14: 30	病人出院的床、牵床、床头柜、餐板、橱柜、地面等
10	14: 30-15: 00	清洗垃圾桶, 更换垃圾袋
11	15: 00-15: 20	巡回病房、消防楼梯、电梯厅等公共区域
12	15:20-16: 30	消防通道、扶手、回风口、地面、擦抹、拖, 清洗工具车、拖把、毛巾等
13	16: 30-	员工签到离岗

病区日常保洁周期工作内容

周一: 病房门、门框、门把手、凳子、陪客椅、床单元等清洗及擦抹。
周二: 病房卫生间门、门框、门把手、窗台、台盆、马桶、换气扇等清洗及擦抹。
周三: 病房通道扶手、装饰画、消防栓、电梯厅外窗台、花盆清除杂物等清洗及擦抹。
周四: 病房通道固定设备、开关、插座、告示牌、医护办公室文件柜等清洗及擦抹。
周五: 病房配餐间、污物间、垃圾桶、保洁车、楼梯及扶手等清洗及擦抹。
周六: 高处除灰及蜘蛛网。

备注: 1、每月擦洗消毒快速手消毒剂挂架 1 次 (10 号)、输液杆 1 次 (20 号);
2、保洁员每周六、周日两个下午休息。



附 3:

医院保洁服务质量考核表

考核内容	扣分标准	分值	扣分	得分
1 工作人员要遵守各项规章制度、在岗在位，不得聚会聊天或干私活，按时上下班，不迟到早退，仪表整洁、着装规范，不私带公物离院，节约水电。	每一次违反规定扣 0.25 分	10		
2 各诊室、病房的墙、地、顶面卫生（含门、窗、设备带等设施的清洁），消毒隔离、终末处理符合要求。	每查一处不符合要求扣 0.25 分，终末处理每查一处不符合要求扣 0.5 分	10		
3 卫生间空气清新，无异味、积尘、污渍、水迹、杂物、蜘蛛网；设置安全标识，设备设施完好，洁具无水锈，无污垢、尿碱；排水口无堆积物、毛发。	每查一处不符合要求扣 0.25 分	10		
4 公共部位环境卫生（含治疗、处置室、楼梯、就诊椅、休息厅、污物筒、玻璃、电梯、屋顶、地下室、室外公共场所等设施）。	每查一处不符合要求扣 0.25 分	10		
5 保洁工具配备充足，病区员工能统一使用保洁车；保洁工具按规定摆放，地巾、抹布等保洁用品应采用色标管理并分区使用，遵循“一床一巾、一室一巾、一物一抹布”原则。	每查一次不符合要求扣 0.25 分	5		
6 医疗垃圾、生活垃圾按规定运送，规范处置、及时，无抛洒滴漏。垃圾袋型号、颜色、标识、厚度、大小等符合要求，个人防护规范到位。	每查一次不符合要求扣 0.25 分	5		
7 各岗位按照各自的操作流程完成工作，及时、准确地做好各项本职工作。	未按时完成工作一次扣 0.25 分，每一次差错扣 0.5 分	5		
8 安排控烟巡查员，佩戴控烟标志；发现院区吸烟者，主动劝阻；对院区管辖区域进行监督巡查，做好烟蒂清扫。	未及时劝烟一次扣 0.25 分，发现 2 处烟蒂一个扣 0.25 分	5		
9 工作人员培训不到位，管理督查不力。	每查一次不符合要求扣 0.25 分	10		
10 配合完成各种标本取送、协助取药等工作，严禁出现无故拒收、拒送情况，严格执行运送流程，确保安全送达指定科室。	每查一次不符合要求扣 0.25 分	10		



11	工作人员不得缺编，不得超 60 周岁	发现缺编岗位一天扣 0.25 分，发现超龄一人扣 0.25 分	10		
12	<p>1. 科室总体服务满意率不低于 90%，服务态度好，杜绝与职工或病人、家属吵架；</p> <p>2. 医院层面有效投诉每月不超过 1 例，3 天内处置率达 100%，严禁出现医院上级层面或新闻媒体投诉、批评、不良影响事件发生；</p> <p>3. 无重大安全责任差错、事故发生，无治安案件发生，无偷窃医院物品，无火灾、刑事和其他事故等。（纪委监察室）</p>	<p>满意度每低 1%扣 1.5 分，根据影响酌情扣分 1—5 分；</p> <p>上级部门检查中，主要原因受到上级主管部门书面通报批评或被新闻媒体曝光批评的，1 例扣 5—10 分，超过 1 例扣 3 分，未妥善处理扣 2 分</p>	10		
合计			100		
考核日期：		考核者：		项目负责人：	
<p>注：1、扣款标准，实行 100 分制，第三方满意度及综合考核成绩达到 90 分，则不扣服务费；如 <90 分，≥85%，每下降 1 分扣月度考核费用的 1%；<85 分，≥80 分，每下降 1 分扣月度考核费用的 2%；<80 分，≥75 分，每下降 1 分扣月度管理费的 3%；考核扣费以 90 分为标准，以此类推，连续 3 个月或年度累计 4 个月考核低于 80 分的，解除合同。</p> <p>2、不得将医院的任何物品带出医院，违者除扣考核分外，视情节轻重罚款 1000-3000 元，屡教不改者，立即开除。凡偷盗医疗废物视情节轻重罚款 3000-10000 元并立即开除并追究中标方相关责任。</p>					