

## **附件：**

# **阳春市人民医院保洁外包项目服务需求**

### **一、报价公司资质要求：**

1. 投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

- 1) 具有独立承担民事责任的能力；
- 2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- 4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- 5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
- 6) 法律、行政法规规定的其他条件。

2. 投标人须是中华人民共和国境内合法注册，能独立承担民事责任并具有相关经营范围的法人；

### **二、服务项目内容：**

**清洁卫生：**本项目为阳春市人民医院保洁外包服务（清洁卫生及绿化养护服务）。

1、**清洁卫生：**为阳春市人民医院所有医疗用房、走廊、办公用房、专家房、公共场所及门前三包的区域、草化带、道路等区域，提供全包干（包人工、政策性险种、保洁设备、清洁剂、工具、材料及耗损，不含消毒用品等）清洁卫生服务，并负责清理服务区域内的一切垃圾至指定垃圾转运中心。医疗废物袋等必须符合国家标准，并报备采购人认可后供应。

2、**清洁卫生服务人员数量：**全院清洁岗位配置数量定为130人（定岗116人，顶岗14人）人，最终根据实际人数按月结算。

3、**服务期限：**三年。即2027年2月1日至2030年1月31日。

**注：**因单价限价构成已含每个岗位人每日上班8小时，每月满月工作的服务费用（已含员工按医院需求服务产生的所有加班费用）及公司的管理费用等，故单价限价为包干价，医院不再另行计算支付。

### **三、具体工作范围**

#### **(1) 公共环境清洁范围（包括但不限于）**

医院内公共环境卫生（包括门前三包区域）含地面、明沟渠、通道、走廊、花圃、花基、盆栽、大厅、台阶、门窗、天花、柱面、墙壁、玻璃、走火梯、各种扶手、宣传栏、户内外的各种灯饰、空调风口（不包括中央空调滤网）、窗式分体空调滤网（每年4月至10月份每月清洗两次）、梯间各种风扇、公共厕所、楼顶、棚顶、飘台、休闲椅、消防栓、楼梯扶手、挂画、垃圾桶、垂直电梯轿厢内外、手扶电梯等。

#### **(2) 临床科室清洁范围（包括但不限于）**

各临床科室的地面、地脚线、门窗、墙面、天花板等的清洁，窗帘布和床帘的拆换（负责送至洗衣房及取回，每年清洗两次，重点科室<部门>每季度清洗一次），办公室、值班室及护士站内桌椅、观片灯箱、各种办公设备、治疗室的补液柜架，风口（不包括中央空调滤网）、窗式、分体空调滤网（每年4月至10月份每月清洗两次）、清洁室、配餐室、卫生间的瓷砖、便器、洗手盆、间隔的屏封、铝合金墙壁及玻璃、病房病床、床头柜、及其他家具、被服库房地面及家具的清洁、设备带、输液架、各种手推车（不含维修上油）氧气架、冰箱、抢救车床、病历车、车床、轮椅、放葡萄糖柜、放药柜面、周围（忌水及有特殊要求除外）、病人使用的便盆器、急诊车、担架、出院病床的清洁消毒、床上用品的更换、（不含药品的摆放）。

#### **(3) 非临床科室、办公区清洁范围（包括但不限于）**

办公室、诊疗室、候诊室、值班室的地面、地脚砖、墙壁、天花板、各种桌椅、办公设备、柜架、各种可湿抹的车架、特殊的床、椅、器械、仪器表面（不含送维修及保养）、空调风口（不包括中央空调滤网）、窗式分体空调滤网（每年4月至10月份每月清洗两次）、风扇、排气扇等的清洁，所有门窗、窗帘布的拆洗（每年清洗两次）、厕所及墙壁瓷砖、

洗手盆等。

#### **(4) 行政区域清洁范围（包括但不限于）**

行政区域的地面、地脚砖、墙壁、天花板、各种桌椅、办公设备、各种窗式、空调风口（不包括中央空调滤网）、分体空调的滤网（每年4月至10月份每月清洗两次）、风扇、所有门窗、玻璃、窗帘布的拆洗、厕所及墙壁瓷砖、洗手盆、行政值班室被服的更换、会议所需的茶具的清洗等。

#### **(5) 其他（包括但不限于）**

- 1) 通道清扫保洁，每周定期洗地面一次，视外围情况冲洗，确保墙壁、天花无污迹、无蜘蛛网，地面无垃圾、无水渍、痰迹，各指示牌、消防栓、灯饰无尘渍，不锈钢设施光亮、无污迹。
- 2) 甲方如有上级领导和重要嘉宾参观，可根据需要提前通知乙方，乙方根据甲方要求进行突击性服务。
- 3) 如遇火警、水管爆裂、台风袭击等特殊情况，乙方要组织突击小组配合甲方搞好特殊清洁工作。
- 4) 医疗垃圾、生活垃圾的院内运输及暂存管理。
- 5) 急诊、手术室、产房24小时保洁工作及病房、公共区域范围内午间、夜间的应急清洁服务。
- 6) 新装修科室的清洁开荒。
- 7) 维护承包范围内院容、院貌的整洁。
- 8) 在甲方范围内协助劝阻病人及家属在各个场合吸烟，加强保洁，配合医院控烟检查、督导管理工作。

#### **四、报价要求及报价方式：**

- 1、保洁规划人数130人（定岗116人，顶岗14人），报价资料含人工工资、税费、保洁用具、劳保用品、垃圾袋等费用，保洁人员费用结算按实际到岗人数进行结算。

2、招聘保洁人员年龄：原则上男不超过55岁，女不超过50岁。

3、必须掌握相关疫情防控、院感基本知识，接受我院培训考核，否则发生院感实践由承包方负责。

4、如医院有人员增减要求，经协商后按增减人员费用计算每月保洁费用。

5、报价要求：以2900元/月/人为最高限价。

## 五、岗位配置要求

1) 根据采购人的要求，应为本项目承包区域内各项服务工作配备足够人员，且投入的保洁岗位数量为：周一至周日清洁岗位配置数量为130个岗位人员（含每人每月休息4天假期），并承诺接管前配置到位，否则扣除该月服务费的10%。个别临床科室需安排相对固定的保洁员工（如手术室、血透室、ICU、新生儿、病理科、口腔科及中心药房等）。环境区需在07:00—17:30配备保洁员负责保洁工作。

2) 本合同所设定的岗位，每天均需足岗配置，不足岗按照实际缺岗人数扣除服务费用；每个岗位超岗部分不支付服务费用；保洁人员每月休息假期、法定节假日、加班等由乙方在总人数130人之中统筹安排，上述每月休息假期、法定节假日、加班等产生的服务费均包含在本合同服务总价之中，甲方不再另外付服务费用。

## 阳春市人民医院新住院大楼清洁人员配置表

### 一、住院综合大楼（①号楼）

序号	区域	楼 层	科室（根据医院发展需要，各科室可能有搬迁、合并、分立、改名等情况，以实际情况为准）	总人数(根据医院实际需要动态调配人员数量)	备注
1	住 院 综 合 大 楼	1F	急救中心、EICU、综合病房、门急诊输液中心、急诊收费处、高压氧室、胸痛卒中诊疗室、创伤单元、留观室、消防值班室	4	日常保洁
2		2F	中医科、康复医学科	2.5	日常保洁
3		3F	心血管内科一区、胸痛中心、CCU	3	日常保洁
4		4F	心血管内科二区、监护室、临床技能培训中心	2	日常保洁
5		5F	创伤骨科一区	2	日常保洁
6		6F	创伤骨科二区	2	日常保洁
7		7F	老年医学科	2	日常保洁
8		8F	神经内科、卒中中心	2	日常保洁
9		9F	神经外科一区、监护室	2	日常保洁
10		10F	神经外科二区、监护室	2	日常保洁
11		11F	重症医学科	2	日常保洁
12		12F	麻醉科、介入科	3	日常保洁
13		13F	病案管理科	1	日常保洁
合计人数				29.5	

### 二、门诊综合大楼（②号楼）

序号	区域	楼 层	科室	总人数	备注
1	门 诊 综 合 大 楼	1F	门诊大厅、门诊收费处、医保服务中心、门诊药房、急珍药房、中医科门诊、中药房、春雨服务中心	3	日常保洁
2		2F	门诊科室	3	日常保洁
3		3F	门诊科室	3	日常保洁
4		4F	血透科	4	日常保洁
5		5F	监护室	2	日常保洁
6		6F			
7		7F	胸甲状腺乳腺外科、皮肤科	3	日常保洁
8		8F	眼科、耳鼻咽喉头颈外科	3	日常保洁
9		9F	麻醉手术科二区	3	日常保洁
10		10F	学术会议厅、远程会诊中心、运营管理部	1	日常保洁
合计人数				25	

### 三、新住院大楼（③号楼）

序号	区域	楼 层	科室	总人数	备注
1	新 住 院 大 楼	1F	放射科、医教部（出生医学证明发放处）	1	日常保洁
2		2F	健康管理科	1	日常保洁
3		3F	医学检验中心、输血科、门诊抽血室	2	日常保洁
4		4F	泌尿外科	2	日常保洁
5		5F	妇产科 VIP 病房	2	日常保洁
6		6F	妇产科、产前区、温馨产房、爱婴区、普通病房	2	日常保洁
7		7F	新生儿科、重症监护室	1	顶休

8		8F	儿科、普通病房	2	日常保洁
9		9F	呼吸与危重医学科	2	日常保洁
10		10F	胃肠肛肠疝外科、肝胆胰外科	2	日常保洁
11		11F	消化内科	2	日常保洁
12		12F	全科医学科	2	日常保洁
13		13F	内分泌风湿免疫肾内科	2	日常保洁
14		13AF	脊柱外科	1	顶休
15		15F	关节骨病科	2	日常保洁
16		16F	会议室、小会议室、图书馆、党员活动④室	1	日常保洁
合计人数				27	

四、行政医技楼（⑤号楼）

序号	区域	楼层	科室	总人数	备注
1	行政楼	1F	放射科	1	日常保洁
2		2F	消化内镜室	1	日常保洁
3		3F	行政后勤办公室	1	日常保洁
4		4F	行政后勤办公室	1	
5		5F	行政后勤办公室	1	
合计人数				5	

五、肿瘤放疗中心（⑥号楼）

序号	区域	楼层	科室	总人数	备注
-1	放疗中心	-1F	直线加速放疗治疗室	1	顶休
-2		-2F	物理室、档案室、模具室		
1		1F	肿瘤放疗中心、物资产库		
2		2F	羽毛球场		
合计人数				1	

六、传染科楼（⑦号楼）

序号	区域	楼层	科室	总人数	备注
1	传染科楼	1F	感染内科	2	日常保洁
2		2F	肿瘤科二区		日常保洁
3		3F	肿瘤科一区	1.5	日常保洁
合计人数				3.5	

七、仓库及其他医疗区域（⑧号楼）

序号	区域	楼层	科室	总人数	备注
1	仓库及其他医疗区		消毒供应中心、临床营养科、输液仓库	1	日常保洁
2			病理科、中药仓库	1	日常保洁
			中药库（含煲中药房）、西药库、物资仓库	1	日常保洁

	域			
		合计人数	3	

#### 八、发热门诊楼

序号	区域	楼层	科室	总人数	备注
1	发 热 门 诊 楼	1F	发热门诊	1	顶休
2		2F			
合计人数			1		

#### 九、公共区域

序号	区域	楼层	科室	总人数	备注	
1	公 共 区 域		前外围（含新大楼、负一电工房）	4	日常保洁	
2			后外围（含住院楼负一、车棚、生活区、篮球场）	4	日常保洁	
3			垃圾清运	4	日常保洁	
4			专项清洁（洗地、洗空调、玻璃）	3	日常保洁	
5			顶班	14	日常保洁	
6			医院地巾消毒洗涤中心	1	日常消毒洗涤	
7			电梯维护（消杀、贴膜、垃圾统计）	1	日常保洁	
8			夜班（含急诊、门诊、新大楼）	1	日常保洁	
9			现场管理（主管）	2	日常管理	
10			现场管理（经理）	1	日常监督	
合计人数				35		
全院合计配置人数				130		

说明：1、为了保证服务质量，中标供应商实际到岗人数不得低于医院所设岗位数的90%，否则，公司不但要保证顶替岗位的服务质量达到医院的要求，而且该月医院只支付该顶替岗位服务费用80%的费用。

2、合同履行合同期间，医院如因增加业务需要增加保洁人员岗位配置时，经采购人审批同意后，结算按实际的配置岗位及金额结算。

## 六、工作职责及要求

适用于普通清洁岗位。

### 1. 日常清洁服务：

(1) 乙方清洁服务人员、每天应有规定的上班时间，提前搞好公共区域地面清洁工作，做到不影响甲方员工上班工作。上班时间详见下表：

序号	科室（部位）	上班时间	说明
1	临床科室	周一至周日上午 07:00-11:30 下午 13:30-17:00。具体时间由各科室根据工作需要设定排班模式，保证科室保	包括病房、诊疗区、技诊区等

		洁岗位到位。	
2	非临床科室	周一至周日上午 07:00-11: 30 下午 13: 30-17: 00。具体时间由各科室根据工作需要设定排班模式，保证科室保洁岗位到位。	包括行政区域
3	急诊、产房	原则上 24 小时保洁（有特殊要求等）科室需求动态调整。	
4	外围、绿化带等公共区域	周一至周日：6: 30—17: 00。具体时间由各科室根据工作需要设定排版模式，保证科室保洁岗位到位。	各楼宇大堂周边道路广场等
5	垃圾收送（包括医疗、生活垃圾）	周一至周日上午 07:00-11: 30 下午 13: 30-17: 00。具体时间由各科室根据工作需要设定排班模式，按照院感标准执行。	特殊要求除外

注：若上班时间与实际需要不符时，则双方另行协商调整。

除安排日常清洁岗位外，还应每天安排清洁人员进行全院病区外等区域的保洁工作，负责午间、夜间应急值班，主要处理全院各科室临时发生情况的应急工作；急诊、手术室、产房 24 小时保洁工作及门诊、病区中午 11: 30—14: 30、晚上 17: 30—22: 00 的保洁工作要求及标准也需执行《各区域清洁项目及标准》。

浸泡消毒病人使用的便盆等器具（消毒剂由甲方提供）：

（1）户外地面以干式清扫为主，户内地面以清水、配皂液（有必要时使用消毒剂）湿式拖抹为主；当地面被血液、呕吐物、分泌物、排泄物污染时及时用消毒液清洁消毒。

清洁工具如扫帚、垃圾铲、地拖及地拖桶、手套、毛巾等按使用场所不同，进行分色分类、编号、做好标识，严禁工具混用，以免造成交叉感染，同时应做到随脏随打扫）。

清洁物料严格按照甲方要求选用质量合格产品、定量供应，严禁劣质或不合格产品。

在病区清洁时，严格做到“一床一巾一消毒”，严禁一巾多用，毛巾使用后要清洗、消毒、晾晒。每天在病区护士的指导下更换、配置消毒液，用以浸泡消毒病人使用的便盆等器具。

医院拖把抹布（地巾）洗涤中心是由甲方提供场地，乙方负责拖把抹布（地巾）洗涤中心所必须的设备等物品，实际产生的水电费用由甲

方支付。结合医院感染管理要求，制定标准版操作流程：收取→预处理→清洗→烘干→整理→发放。即每日派专人到全院诊疗单元将使用过的拖把抹布集中收取至洗涤中心，严格按污染区和半污染区的分类原则，分别将拖把头和抹布进行预处理，对 ICU、各重症监护室等特别区域的拖把头和抹布也按相关标准预消毒。随后按不同颜色布巾分类后，放入专用洗衣机集中作清洗，放入烘干机进行烘干，取出后再作整理修补后，采用收纳箱（或车）专人配送至临床各诊疗单元供保洁员使用。

根据医院感染管理规范，做到“使用三规范”：一是拖把一用一消毒；保洁员的拖地洁具可一用一消毒，限定每个拖把的使用范围和清洗消毒程序。二是每个房间用拖把擦拭地面时，有一块湿（沾有消毒液或清洁液）、一块干（擦干、防滑），不用担心房间内因擦地造成的交叉污染。三是抹布实行一桌一巾：首先根据不同功能区（如病房、治疗室、卫生间、办公室等）；然后做到“一桌一巾”擦拭物体表面，不把一个桌子上的细菌带到另一个桌子上，不同区域用不同颜色的抹布。

进入各科室、办公室、会议室的清洁人员不得随便乱翻阅桌面材料、文件。进入重要敏感部门如财务办公室、收费处、档案室等搞卫生时，应与工作人员打招呼。

外围、门前三包位置应保证在上午 7: 30 前，下午 14: 00 前完成清扫工作，并每周冲洗。

洗手盆、洗物盆、卫生间、清洁间每天消毒清洗不少于 6 次，并能随脏随洗，保持干净无臭味。

（2）电器、仪器表面经科室人员同意及指导下，断电后用半干湿布抹一次/周。

(3) 医疗废物的运送、暂存管理服务：严格执行《医疗废物管理条例》及其他医疗废物管理的有关规定。

(4) 生活垃圾、可回收垃圾的收送、暂存服务，严格执行《城市生活垃圾管理办法》及其他废物管理的有关规定。

(5) 基本设施的维修报告：发现基本设施（如排气扇、水龙头、地面、墙、门、窗等等）的维修问题，及时向后勤保障部总务组报修，并追踪落实。

(6) 检验科、介入室、急诊科、病理科等科室保洁员服务内容包括试管器械清洗消毒等特种工作。

#### (7) 清洁开荒服务

清洁开荒服务：

清洁开荒用料：全能水、清洗玻璃剂除渍剂、厕洁剂、洁而亮等。

清洁开荒工具：吸水机、多功能擦地机、玻璃套装工具、伸缩杆、水桶、云石铲刀、玻璃刮、涂水器等。

清洁开荒程序：

开荒保洁是清洁工程之首，由于装修工程中常常会遗留下油漆、玻璃胶、水污、锈迹等，这些都必须在开荒工作中清洗干净。开荒工程的好坏，直接影响到日后保洁工作的质量，故做好开荒有着相当重要的作用。

A. 清洁开荒的程序如下：

1) 擦玻璃：先用毛巾把玻璃框擦拭干净，再用涂水器沾稀释后的玻璃水溶液，均匀地从上到下涂抹玻璃，有顽固的污渍用铲刀清除干净。

2) 再重复以上工序后用刮子从上到下刮干净，用干毛巾擦净框上留下的水痕及卫生间的墙壁，着重瓷砖的缝隙，和瓷砖表面上遗留的胶迹、涂料点、水泥渍等；

- 3) 用毛巾清洁卫生间的洁具，用不锈钢清洗液针对各种龙头、管件进行清洁；
- 4) 用洗地机对地面进行最后的清洁，尤其是地面的边角，用清洁球和刀片对洗地机洗不到的角落进行针对性的除污、去除水泥渍等；
- 5) 最后，检查无遗漏后，再用干毛巾把水龙头等管件擦拭一遍。
- 6) 走廊：程序同上。擦拭灯具、开关盒、排烟置、空调口、排风口等。把所有的做完以后，就是地面的清洗了，地面要分材质，是 PVC、还是石材的，应当分清后，选择专用清洁剂稀释后，进行清洗。地面上的胶渍可用刀片清除，顽固的可用去胶剂处理；

#### B. 清洁开荒的保洁标准：

- 1) 玻璃的标准：目视无水痕、无手印、无污渍、光亮洁净。
- 2) 卫生间的标准：墙体无色差、无明显污渍、无涂料点、无胶迹、洁具洁净光亮、不锈钢管件光亮开关盒洁净无胶渍，排风口、空调出风口无灰尘、无胶点；门及框标准：无胶渍、无漆点、触摸光上无尘土。
- 3) 地面的标准：地板无胶渍、洁净；瓷砖无尘土、无漆点、无水泥渍、有光泽；石材无污渍、无胶点、光泽度高。

## 七、清洁标准及要求

### (1) 要求：

- 1) 乙方应充分了解并研究甲方的运行情况和使用的建筑材料的特性，根据不同性质的建材而选用不同的清洁用品和清洁工具，尽量使用纯天然、优良、合格的清洁剂，每批入货必须提供县区级以上验测单位的报告书。
- 2) 乙方必须服从甲方的管理，遵守医院的有关规章制度。在承包期内对承包区域的卫生清洁负全部责任，有义务协助上级主管部门做好各项检查。

- 3) 如遇火警、水管爆裂、台风袭击、迎接参观检查、甲方突击清洁、因预防疾病进行的清洁消毒工作等特殊情况，乙方要组织突击小组配合甲方搞好特殊清洁工作，费用不另外追加（工作量大、时间较长或情况特殊时双方协商解决）。
- 4) 乙方应根据甲方的运行情况安排充足的工作人员和制定上班时间，外围公共区域及道路的地面保洁应在甲方员工上班前（早上 7：30 前，下午 13：40 前）全部完成。
- 5) 管理空调、电风扇、电灯、水龙头等开与关的管理。
- 6) 勤杂事务：包括应急搬加床，甲方应急事务（服从甲方调整）等与甲方工作相关的勤杂事务。
- 7) 协助甲方管理责任区域内的消防和防盗等安全管理工作。
- 8) 保证员工的稳定性，特别是医技科室、重症病房及病区，不能因员工变动影响工作。
- 9) 协助甲方爱国卫生运动及劝烟、控烟管理工作。

## (2) 清洁标准（具体详见下列表、各区域清洁项目及标准）

适用范围：普通清洁岗位。

A、住院综合楼、门诊综合楼、新住院大楼、放疗中心楼、肿瘤医疗大楼

范围	清洁内容及时间安排			标准
	日程	周程	月程	
首层地面	全面扫地二次、用全能水兑清水拖抹二次、工作时间每半小时用吸尘地推推抹地面、不断保持巡视	用皂液抹 1.5 米以下低位墙身、地脚线	大厅地面用洗地机、吸水机清洗并洗干 2 次。	保持清洁、光洁明亮、无灰尘、脚印、无水迹。
门口地垫	清洁一次、随脏随扫	用水冲洗二次		无砂泥、无污渍。
大门外地面	全面扫地三次、突发情况随时清扫	用清洁剂冲洗三次	地面用洗地机、吸水机清洗并吸干 1 次	无砂泥、无污渍。
玻璃大门	用玻璃水清抹一次		不锈钢装饰上油 1 次。	无水印、晶莹透亮。
显示屏	鸡毛扫清扫一次	抹不锈钢框架一次	不锈钢框架上油 1 次。	无手印、无尘、无污渍。
所有柱身、抛光砖墙身	打扫一次、保持墙面光泽			无尘、有光泽。

范围	清洁内容及时间安排			标准
	日程	周程	月程	
各层玻璃窗	检查并抹去手印、灰尘、污渍一次	用玻璃水抹洗1次	铝合金框彻底保洁1次。	无手印、无尘、晶莹透亮。
宣传栏、展示柜	清抹一次、抹门口展柜1次		不锈钢装饰上油1次。	无手印、无尘、无污渍。
指示牌、标牌、消防栓或箱的表面、天花板等		清抹一次	铝合金框彻底保洁1次。	洁净、无污渍、无积尘，干净明亮。
电梯、手扶梯	垂直电梯轿厢每天上午、中午上班前用消毒氯水（浓度500mg/L）湿抹一次；手扶梯每日用消毒氯水（浓度500mg/L）抹扶手三次、吸阶梯灰尘一次，不断保持清扫。	用不锈钢剂抹电梯钢器部分、吸尘机吸梯口边槽位	不锈钢装饰上油4次。	无手印、无污渍、无积尘和垃圾，钢器有光泽。
楼梯	全面拖抹一次，扫阶梯灰尘一次，全面抹擦栏杆一次，不断保持清扫	抹竖杆、基台脚台、扶手玻璃，随脏随清洁	不锈钢装饰、扶手上油2次	无烟头、杂物、灰尘、污渍。
花槽、花叶	清理盆槽内垃圾杂物			槽内无烟头、杂物。
挂号、收费处	消毒水抹柜台、检查并抹去玻璃上手印、污渍	不锈钢拉闸清洁、上油一次		无灰尘、无污渍、无碎纸杂物。
候诊椅、输液椅	用消毒氯水（浓度500mg/L）抹候诊椅一次	彻底清洁椅底一次	金属五金件彻底清洗干净。	无洁净、无污渍、光洁明亮、无碎纸杂物、无尘、无渍。
各层地面	扫地三次、皂液全面拖地一次（突发情况随时处理）、用清水拖抹二次、工作时间每两小时用吸尘地推推抹地面、不断保持清扫保洁（其中急诊区、输液中心地面使用消毒氯水（浓度500mg/L）每天4扫3拖）	用皂液及清水抹地脚线	大厅地面用洗地机、吸水机清洗并吸干2次	洁净、无污渍、光洁明亮、无碎纸杂物

#### B、住院综合楼、门诊综合楼、新住院大楼、放疗中心楼、肿瘤医疗大楼

范围	清洁内容及时间安排			标准
	日程	周程	月程	
各层诊室、办公室及其他工作区域	用清水抹办公桌椅、窗台、擦洗洗手盆二次；电脑、电话、仪器等表面在医技人员指导下断电后用半干湿布抹二次。	半干湿布抹天花、鸡毛扫扫灯管一次	铝合金门窗框彻底保洁1次。	洁净、无污渍、干爽。
房间门、柜台	用消毒氯水（浓度500mg/L）抹锁头、门、挂号台及周围部位一次，（急诊早、晚各一次）	用消毒水抹挂号台、房门二次	不锈钢装饰上油1次	无尘、无污渍、大理石面有光泽
出风口、灯罩		抹去灰尘、污渍一次	消毒氯水抹洗（不拆洗）	洁净、无污渍。

范围		清洁内容及时间安排			标准
		日程	周程	月程	
公共卫生间、清洗房	墙身、门	清抹一次	消毒氯水抹洗二次	铝合金门窗框彻底保洁 1 次，不锈钢装饰上油 1 次	无尘、无污渍
	蹲厕盘	用消毒氯水（浓度 500mg/L）、洁厕灵擦洗 6 次以上，并随脏随扫			无异味、无渍、光洁
	尿盘、水阀	用消毒氯水（浓度 500mg/L）、洁厕灵擦洗大小便器 6 次以上，并随脏随扫		不锈钢水阀巡检上油 1 次	无臭味、保持洁亮
	地面	用清水冲洗 6 次以上并拖干，随脏随扫			保持干爽、无污渍
	隔板	消毒氯水（浓度 500mg/L）抹洗一次。		五金件擦洗上油 1 次	洁净、无污渍
	天花板、不锈钢边框	检查并抹去手印、灰尘、污渍	不锈钢上油一次。		洁净、无污渍、有光泽
	洗手台、盘	清洗二次，随脏随抹。			洁净、无污渍。
	玻璃、镜面	清抹 4 次以上。			洁净、无污渍、水迹、晶莹透亮
其他	所有通道、诊室、办公室垃圾	及时清倒各室、各通道垃圾、更换胶袋，每天不少于 4 次。			无垃圾爆满、无痰渍、无污渍
	垃圾桶	清洗并消毒垃圾桶一次			洁净无臭味、无污渍、光洁明亮、桶盖摆放端正
	茶水间	抹台面一次、扫拖地面各一次。及时冲水、换水。		立体（天、地、墙、器具）彻底清洁 4 次	无积尘、无茶渍、无积水、常备水
	污物间	医疗垃圾、生活垃圾及时打包，并送到指定的收集点；随时清理、整理室内污物及其他物品，清洁、消毒三次以上。	抹擦天花、灯饰一次，清理墙边角一次	立体（天、地、墙、器具）彻底清洁 4 次。	无积渍、物品摆放整齐。

### C、非临床科室、各类实验室（病理科、检验科等）核医学楼等

范围		清洁内容及时间安排			标准
		日程	周程	月程	
电视机、电闸开关、其他电器。		断电后用消毒半干湿布抹一次。		立体保洁 2 次。	洁净、无污渍、无积尘
门、窗。			清抹一次。	金属装饰上油 4 次。	洁净、无积尘
电梯及电梯门		随时检查清扫轿厢内垃圾，抹去门及壁上的手印、污渍，并补油一次。	用不锈钢水抹门及轿厢，吸尘机吸边缝垃圾一次。	门和轿箱不锈钢清洗上油 4 次以上。	无手印、无污渍、无积尘和垃圾，钢器有光泽。

医护办公室、检查室。		用清水抹办公桌椅、窗台、柜台、文件柜顶二次；清洗洗手盆、电脑、电话、微波炉、医疗仪器等在医技人员指导下断电后用半干湿布抹一次；地面用浓度500mg/L消毒氯水消毒2次/天，更换检查床、手术床的床单、枕套等。	彻底清洁椅底及其他边角位一次。	立体保洁2次。	洁净、无污渍。
天花、灯罩、风口。		检查并除去手印、污渍。	打扫一次	清抹灯罩、风口、管道一次（不拆洗）	无蛛网、尘渍
卫生间	马桶	冲洗马桶6次，随时清洗马桶污渍。	洗马桶水箱一次	立体保洁2次	无沉淀物、无污渍、无臭味。
	房间门	用浓度500mg/L消毒氯水抹锁头周围部分、临地面部分一次。	用消毒氯水全面抹洗一次。		无尘、无污渍
	抽风机		抹洗表面及转动叶片一次。	清抹风口一次（不拆洗）	无尘、无污渍
	洗手台、盘	用浓度500mg/L消毒氯水擦洗6次，并随脏随洗			无污渍、无水渍，台下无杂物
	玻璃、镜面	清抹2次以上			无污渍、无水渍、光洁明亮
	垃圾桶（篓）	清倒垃圾4次以上，并清洗桶（篓）一次			无垃圾爆满
	地面	用浓度500mg/L消毒氯水擦洗四次，并用刮水器刮干			无污渍、无水渍
茶水间、污物间。		同门诊			
其他	值班室	更换被服		立体保洁4次	整洁无污渍

#### D、行政办公区

范围	清洁内容及时间安排			标准
	日程	周程	月程	
地面	扫、拖两次	抹擦地边角一次。		无污渍、无杂物、无积尘。
天花			清抹一次	无污渍、无积尘。
桌椅及其他办公设备	抹表面一次		立体保洁4次	洁净、无积尘。
地毯	清垃圾、纸碎、用去渍剂去除地毯上的污渍，1-2天全面吸尘，随脏随扫。			无砂泥、积尘
门、窗		清抹一次	五金装饰（不锈钢）上油4次。	洁净、无积尘
电视机、电挚开关、其他电器。	断电后用消毒半干湿布抹一次。		立体保洁4次。	洁净、无污渍、无积尘
会议室；大演示厅		无会议时地毯吸尘一次、抹桌椅，玻璃，室内外保洁一次。	立体保洁4次。	洁净、无污渍、无积尘

范围		清洁内容及时间安排			标准
		日程	周程	月程	
电梯及电梯门		随时检查清扫轿厢内垃圾，抹去门及壁上的手印、污渍，并补油一次，电梯轿厢和地面消毒2次/天。	用不锈钢水抹门及轿厢，吸尘机吸边缝垃圾一次。	门和轿厢不锈钢清洗4次以上，上油1次。	无手印、无污渍、无积尘和垃圾，钢器有光泽
卫生间	马桶	冲洗马桶6次，随时清洗马桶污渍。		洗马桶水箱一次	无沉淀物、无污渍、无臭味
	房间门	用消毒氯水抹锁头周围部分、临地面部分一次。	用消毒氯水全面抹洗一次。	不锈钢装饰上油2次	无尘、无污渍
	抽风机		抹洗表面及转动叶片一次。		无尘、无污渍
	洗手台、盘	用消毒氯水擦洗6次，并随脏随洗。			无污渍、无水渍，台下无杂物
	玻璃、镜面	清抹2次以上。			无污渍、无水渍、光洁明亮
	垃圾桶(篓)	清倒垃圾3次以上，并清洗桶(篓)一次。			无垃圾爆满
	地面	用浓度500mg/L消毒氯水擦洗四次，并用刮水器刮干			无污渍、无水渍
其他	值班房	更换被服。	每周彻底清洁2次。	立体保洁4次	

#### E、楼宇周边、道路、绿化带、明暗沟渠

范围		清洁内容及时间安排			标准
		日程	周程	月程	
各门岗		打扫门岗内地面、检查并抹去玻璃、墙身灰尘、污渍。	抹洗玻璃1次	抹洗铁门通花	无明显灰尘、无渍
正门标志			扫标志上的灰，对标志(不锈钢)上油1次。		无尘、无污渍、有光泽
正门不锈钢拉闸		检查并抹去浮尘、污渍。		抹洗2次上油1次。	无明显灰尘、无渍
外围栅栏		检查并抹去污渍、油渍		擦洗一次	无明显灰尘、无渍
草坪		检查并扫去碎纸杂物、发现客人遗留物马上交给院方办公室。	除碎纸、杂物、枯叶2次。		无碎纸杂物、无枯枝黄叶
道路		打扫地面两次，15—20分钟巡扫一次。	冲洗地面、低位外墙、抹柱身。	沟渠清理2次	目视50m <sup>2</sup> 无纸屑杂物3处、无痰渍、烟头3处(个)
花基台		打扫一次	冲刷一次		无杂物、无污渍
休闲台椅		打扫一次，擦洗一次			无尘、无污渍
路灯、花草灯		检查并抹去污渍	抹2米以下部分及花草灯	每季抹洗路灯罩一次	无尘、无污渍
明沟渠		清理渠内垃圾一次	冲洗一次		无垃圾、烟头
其他	消防龙头	打扫一次		抹洗一次	无尘、无污渍
	垃圾站场	打扫、冲洗好垃圾场及周边环境，消毒三次并做好记录		立体保洁4次	无垃圾外泻、无臭味、无油污、无血迹

范围		清洁内容及时间安排			标准
		日程	周程	月程	
清洁车及其他工具	执行院方医疗废物处理流程，做好与双方医疗垃圾运送人员的清点、称重、登记确认的交接工作，抹擦清洁车一次、随时清洁、消毒清洁工具		清理垃圾车边角	立体保洁 4 次	垃圾车干净整齐、车上工具摆放整齐、地拖桶周边无污渍、地拖、扫帚上无毛发、线头
垃圾桶	清倒垃圾 3 次以上，并清洗桶(篓)一次			立体保洁 2 次 不锈钢上油 2 次	整洁，无垃圾暴满

H、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/皿	工作人员手 cfu/皿
一类	层流洁净手术室、层流洁净病房	≤4	≤5	≤5 (外科手) ≤10 (卫生手)
二类	普通病房、产房、婴儿室、早产儿室、普通保护性隔离室、供应室无菌室、烧伤病房、重症监护室	≤4	≤5	≤5 (外科手) ≤10 (卫生手)
三类	儿科病房、妇产科检查室、注射室、换药室、治疗室、供应室、清洁室、急诊室、化验室、各类普通病房和房间	≤4	≤10	≤5 (外科手) ≤10 (卫生手)
四类	传染科及病房。	≤4	≤10	≤5 (外科手) ≤10 (卫生手)

### 清洁物料配置要求（每月用量）

设备、工具、物料最低配置要求（不限于，根据需要动态调整）

设备名称	型号规格	用途	单价	数量	备注
工业洗衣机				1 台	
工业烘干机				1 台	
对讲机		现场管理用		3 台	
全自动洗地机		洗地		2 台	
洗尘器		洗尘		2 台	
吸水机		洗地		2 台	
进口抛光机		地面保洁		1 台	
手提式擦地机		地面保洁		2 台	
吹风机		吹风		2 台	
高压水枪机		洗地		1 台	
移动电缆盘	50 米	洗地		2 盘	
铝人梯	12 步	高位清洁		3	
铝人梯	7 步	高位清洁		3	
铝人梯	5 步	高位清洁		3	

设备名称	型号规格	用途	单价	数量	备注
多功能清洁车		放置工具		130	
榨水车（单桶、双桶）		地面清洁		各 130	
防滑标示牌		警示		100	
清洁作业围蔽带		安全措施			
湿拖把手（金属柄）		拖地		150	
拖把头（蓝、白、杂色）		拖地		各 100	
垃圾铲（蓝、白、杂色）		地面保洁		150	
长柄扫帚（蓝、白、杂色）		地面保洁		100	
小撮箕		地面保洁		80	
小圆桶		抹台、床、椅子		150	
双格桶		玻璃清洁		10	
地面刮水器		地面保洁		80	
玻璃刮（单面、双面）		玻璃清洁		80	
墙面清洁工具		墙面清洁		10	
摸水器				80	
300cm 尘推罩		地面保洁		80	
90cm 尘推罩		地面保洁		80	
伸缩杆（金属柄）	10 米以上	高位清洁		5	
伸缩杆（金属柄）	6 米	高位清洁		5	
平板车		运送杂物		5	
耐酸碱喷壶		盛放药剂		200	
生活垃圾收集运输车		收运垃圾		3	
医疗垃圾收集运输车		收运垃圾		3	
可回收垃圾收集运输车		收运垃圾		1	
百洁垫（3M 17#）		地面清洁		10 塞	
洁厕及拖架		厕所		80	
百洁布		清洗消毒		150	
钢丝球		清洗消毒		150	
喷壶		玻璃、墙面保洁		20	
铲刀		地面保洁		100	
手套（黑色）	加厚防水	加厚防水		150	
手套（蓝色）	加厚防水			150	
手套（红色）	加厚防水			150	

#### 清洁物料配置要求（每月用量，根据需求动态调整）

物料名称	型号规格	用途	单价	数量	备注
专业全能清洁剂	4L/桶	清洁地面		120 桶	
洁而亮	500ML/支	强力去污		160 桶	
静电除尘牵尘剂	4L/桶	配合推尘使用		200 桶	
不锈钢保养剂	4L/桶	不锈钢保养		200 桶	
不锈钢油（亮光剂）	4L/桶	不锈钢保养		100 桶	
洁厕剂	20kg/桶	厕所保洁		60 桶	
洗衣粉	10kg/包	清洁用		20 包	
洗洁精	20kg/桶	清洗		16 桶	

物料名称	型号规格	用途	单价	数量	备注
肥皂	250g/块	清洗		200 块	
玻璃清洁剂	4L/桶	玻璃清洁		16 桶	
黑色垃圾袋 80×100cm		盛放生活垃圾		30,000 个	
黑色垃圾袋 60×70cm		盛放生活垃圾		20,000 个	
黑色垃圾袋 30×50cm		盛放生活垃圾		300,000 个	
黄色垃圾袋 80×100cm		盛放医疗垃圾		20,000 个	
黄色垃圾袋 60×70cm		盛放医疗垃圾		20,000 个	
黄色垃圾袋 30×50cm		盛放医疗垃圾		20,000 个	
白色垃圾袋 24cm		盛放生活垃圾		60,000 个	
长毛巾（红色）		污染区		300 条	
长毛巾（绿色）		办公区、洁净区		350 条	
长毛巾（黄色）		半污染区		300 条	
绿色方巾		办公区、洁净区		500 条	
黄色方巾		半污染区		500 条	
红色方巾		一床一巾		1000 条	
口罩				5000 个	

## 八、服务质量标准要求

- 服务质量标准要求按三甲医院卫生标准，订立服务规程，乙方应制订具体的质量保证措施及质量保证及相关服务的承诺，如因质量未达到目标，承包单位应因此承担责任和经济赔偿。
- 乙方必须指派一位驻场经理（项目负责人），全权代表其负责管理承包区域服务工作，并与甲方保持密切联系。其他管理人员按照实际运作配备必要的主管、班长、领班等岗位。
- 乙方所聘人员必须符合劳动部门有关用工规定。
- 乙方应保证在保洁合同服务期间内不违反国家相关政策规定。
- 乙方及其员工必须遵守甲方的一切行政管理、消防安全管理、病区管理、垃圾处理管理等规定和制度。甲方有权对乙方员工的工作行为进行监督，如发现乙方员工有违反甲方的规定和制度的行为，院

方将要求其改正，态度恶劣拒不改正的，甲方有权要求乙方予以辞退，乙方必须无条件接受。

6. 遇突发事件或安全检查、临时任务时，乙方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。
7. 乙方不以任何形式转租、转让、抵押承包区域，在承包区域只从事甲方认可的服务工作在承包期间，乙方的任何股份配置变动应通知甲方。未经甲方书面批准，任何占有支配地位的股份转让者将视为乙方出租、转让的行为。
8. 乙方承包区域的各项服务工作时间必须符合及满足甲方的要求，包括星期天及公众假期，都不得停止工作。
9. 服务区内垃圾装袋收集，存放在指定地点。清洁卫生的保洁、清洗、消毒等服务质量按国家卫生城市和医院管理的有关标准严格验收。
10. 乙方必须承诺投入最低设备配置要求、最基本清洁工具用具和足够的清洁物料（生活垃圾袋、医疗垃圾袋、清洁剂等），且所提供的清洁物料必须符合国家规定的质量标准。消毒剂：本服务范围内环境保洁工作所需的消毒剂由甲方负责提供。
11. 乙方达不到甲方要求及其在投标文件中各项服务承诺，甲方有权要求其整改，并扣除当月清洁卫生服务费 10%，直至终止合同。
- 12. 如今后因业务发展或科室合理撤并岗位设置，新开病区保洁工作岗位产生增减范围在 10%，则合同双方经协商后按中标单价另行签订补充协议。**

## **九、管理要求清洁招标扣罚条款**

甲方在乙方服务期间，每月进行综合质量验收考评。

甲方成立卫生保洁考核小组，并制订考核标准，不定期进行考核。各临床科室护长有权对保洁人员进行评价，作为对乙方的考核。乙方管

理人员要求每天巡查，由甲方考核小组对其进行考核。乙方必须严格遵守甲方感染管理要求，做好保洁工作，而违反院感管理工作将按照清洁卫生服务承诺服务考评进行处罚。

### **1、科室（部门）清洁卫生服务质量考评（服务效果）**

为加强科室（部门）对清洁卫生服务质量监管，配合外包物业公司清洁部对科室（部门）保洁员工及主管的考核管理，依照清洁卫生服务质量标准、清洁卫生服务范围和操作规程要求，根据《科室（部门）清洁卫生服务质量考评表》，对保洁员工清洁卫生服务质量进行考核考评。

考评分科：各楼宇临床、非临床科室、行政办公室。

考评方法：由科室（部门）清洁监管员每月进行一次考评（每月月初考评上月服务质量，包括保洁员的考勤等），后勤保障部根据科室考评意见，统计各片区域得分情况。

### **2、清洁卫生服务质量现场检查考评（服务过程）**

为避免外包物业公司员工的疏忽而导致不良影响，促使外包物业公司清洁部重视清洁卫生服务质量管理，改善诊疗环境，后勤保障部依《清洁卫生服务质量现场检查制度》规定和要求，对外包物业公司清洁部的清洁卫生服务范围、质量标准、操作规程、安全生产管理、卫生质量管理等项目进行现场检查（重点检查清洁作业各项操作规程、现场督导和卫生管理过程的检查），由后勤保障部进行统计得分。

### **3、由医院后勤保障部和外包物业公司清洁部对服务的科室（部位）职工和病人（或家属）进行清洁卫生服务质量评分调查。**

依照上述考评分科的各科室（部位）清洁卫生服务质量满意度调查选择结果，统计各细项的满意度得分结果，根据问卷统计情况计算得分：考评为百分制，当月考评分处于85%—90%分之间，医院不予奖扣。

如公司当月考评为 85% 分以下，则每扣减合格分 1% 分，医院将会扣罚公司服务分 1 分。

#### 四、清洁卫生服务承诺服务考评项目：

乙方如违反下述条款，甲方根据本合同规定，扣除乙方当月清洁卫生服务费 10%：

序号	承 谚 事 项	考评奖罚标准
1	乙方须承诺各片区清洁卫生质量考评分达到 90 分以上	考评分为百分制，当月考评分处于 90 分以上（含 90 分），医院不予处罚。如公司当月考评为 90 分以下，每扣减分数 1 分，医院将会扣罚公司当月合同招标服务费用总额的 1%。
2	乙方须承诺各片区清洁卫生质量现场检查考评分达到 90 分以上	若经检查或收到投诉：发现医疗废物运送及暂存人员不遵守医疗废物管理规定、制度、操作规范，如不按规定的线路收运垃圾和没有做好个人安全防护、堆垛过高、使用客梯等违规现象，扣 0.5 分/人/次。私自处理医疗垃圾扣 1 分/人/次。
3	乙方负责医疗废物运送、暂存的工作人员，须严格执行《阳春市人民医院医疗废物管理制度》的规章制度、工作流程和各项工作要求，不得自行处理医疗垃圾，并按时向甲方提供相关数据、资料。	若经检查或收到投诉：发现医疗废物运送及暂存人员不遵守医疗废物管理规定、制度、操作规范，如不按规定的线路收运垃圾和没有做好个人安全防护、堆垛过高、使用客梯等违规现象，扣 0.5 分/人/次。私自处理医疗垃圾扣 1 分/人/次。
4	乙方人员必须严格执行阳春市人民医院关于可回收物品管理规定要求；医院的所有物资均为国家财产，任何个人都不能私自处理变卖废品的规定。严格按照规定收集、打包、收运、暂存由医院规定的部门进行处理。	不得在污物间、厕所、楼梯底等处堆放垃圾杂物，因此而造成火灾，造成医院经济损失的除追究刑事责任外，还应由公司赔偿相应的经济损失。员工违规私自收集买卖纸皮和其他物品者，扣 1 分/人/次。
5	乙方员工必须服从医院的管理，遵守医院的有关规章制度，特别是《病房管理制度》，不得在甲方场所内从事与承包工作无关的事情。	如经检查或收到投诉：发现员工在病房冲凉、洗私人衣物、织毛衣、吃东西、看小说、看电视、听收音机等与保洁无关的事项，扣减服务费 0.1 分/项/次。
6	乙方员工必须严格执行有关安全操作规程；加强安全防范教育培训，避免清洁作业发生以外事故。	如因未做好安全防护、告知义务等防范措施，粗暴作业，导致投诉的扣除 1 分/项/次。如发生意外事故的，由乙方负责赔偿责任，并扣除服务费 11 分/项/次。
7	员工穿着统一、整洁；文明服务；礼貌待人	衣冠不整、穿拖鞋扣除 0.1 分/人/次；服务态度差等造成投诉或与病人（或家属）和医务人员发生口角、顶撞等事件者，扣 1 分/人/次，并向当事人道歉。
8	乙方人员必须严格执行岗位责任制，遵守上下班、交接班制度和劳动纪律。	如经检查或收到投诉：员工上班迟到、早退；无故串岗、离岗、旷工、睡觉、会客等违反劳动纪律的事项，扣减服务费 0.5 分/项/次。
9	乙方需承诺对每个员工做到岗前培训、并按计划（1 次/季度以上）组织安全、技能等培训，培训率达 100%。	若因培训、人员资质不到位造成卫生质量严重下降，扣罚 0.5 分/人/次。无按计划培训和无培训记录的，扣罚当月服务费的 1 分/月。

10	乙方管理人员必须依科室（部位）实际情况和要求等安排清洁消毒作业有详细计划、流程、规程，并按作业计划、流程和规程执行。	如因无计划和规程进行清洁、清洗、消毒等作业造成卫生质量严重下降的，则扣罚服务费 0.5 分/岗位/月。
11	乙方员工必须严格按计划、流程和规程进行清洁作业，爱护甲方的设施、设备，避免损坏甲方设施设备。	因乙方原因造成甲方物品损坏，由乙方负责照价赔偿，如违反操作规程而造成事故的由乙方自负，如因工作责任心差，工作技能低、工作质量差，人为造成管道堵塞，所发生通渠或修理费用由乙方负责，扣 0.3 分/次。
12	乙方用于清洁的清洁剂等不得使用劣质产品及过期产品，每三个月向甲方提供产品质检报告。	经检查未能达到要求或不合格的，扣 1 分/次，并对造成的危害承担相应的赔偿责任。
13	乙方应向甲方提供员工的岗位安排表（定期修改完善）。顶班工人要熟悉本岗位工作方可顶班。	如因顶班者工作马虎，卫生达不到标准，造成病人或职工投诉的，扣罚服务费 1 分/次。
14	乙方管理人员做好每个岗位的日程、周程、月程清洁项目计划，监督员工按计划完成每天、每周、每月应做的清洁项目。	如经检查或收到投诉：对每天、每周、每月应做的清洁项目缺做的，扣减 0.3 分/项/次。
15	乙方应建立并落实四级质量检查制度：一为员工自检；二为主管每日巡检；三为项目经理及公司的不定期巡检，四为医院与公司联合质量检查。每级检查的落实情况必须向甲方通报。	A、如没有逐级巡查检查制度的，扣除服务费 1 分/月；B、如有制度无落实的，扣除服务费 1 分/月；C、如巡查流于形式，没有发现存在不足、改善措施、改善效果和分析原因等相关记录的，扣除服务费 1 分/月；D、如因没有巡检或巡检后发现不了问题而引起投诉或甲方管理部门检查发现问题的，扣除服务费 1 分/月；
16	乙方应建立并落实巡检制度：经理、主管、班长、领班、每工作日必须逐层、逐个岗位进行巡检，并设有发现问题、整改意见、落实时间、整改改善效果、原因分析等栏目，巡检记录必须每月提供给甲方签证确认。 对院方查出或反映的问题无改善的，1 分/项/次。	
17	乙方人员对投诉（抱怨）纠错处理必须在 24 小时处理完毕，并以书面形式报医院主管部门。	如果未能及时处理（24 小时内）也无书面合理解释的，则扣罚当月服务费的 1 分/次；
18	乙方须对各保洁岗位的考勤、考核和质量考评等制定《保洁员工绩效考核办法》，建立工资奖金等收入与工作绩效相挂钩的激励约束机制。并将每个保洁员考勤、考核、服务质量考评等情况报医院管理部门，作为支付当月服务费的主要依据。	如无考勤、考核、考评和绩效考核制度的，则扣罚当月服务费的 1 分/次；有制度无落实考核、考评制度和不及时书面报告医院管理部门的，则扣罚当月服务费的 1 分/次；有制度有落实也有书面报告但弄虚作假虚报服务保洁员人数和考核考评状况，则扣除则扣罚当月服务费的 1 分/次。
19	乙方须建立月度质量报告制度和费用支付申请报告制度	