

附件 1:

工作质量要求

一、机电工程管理服务

1、机电工程管理服务的要求

(1) 保证医院设备设施安全正常运行（医疗设备除外）；

(2) 保证供水、供电及运行安全；二次供水设施，须按照《深圳经济特区用水二次供水管理规定》，每年清洗消毒不少于两次，并进行水质检测，保证二次供水水质达标。

(3) 确保医院机电设备安全、经济、可靠、持续运行，定期保养延长设备的使用寿命；

(4) 乙方须承担因管理因素引起的设备故障、设备损坏或由此带来的其它事故的全部责任；

(5) 机电工程服务人员必须持证上岗，人员技术队伍配备合理；

(6) 电梯、监控系统、中央空调主机等系统运行、保养、维护须具备专业相应资质。

电梯(包含年度的年检、月检及费用)、生活水池清洗、楼梯清洗等须由物业公司（需具备专业资质）或委托具备专业资质的公司进行每月的维护、保养检测，费用物业公司负责并支付。物业公司委托其他专业公司进行维护、保养，必须征得院方同意，才能执行。在物业维护、管理期间，系统若发生任何故障或造成安全事故，均由物业公司自行承担一切责任。

电梯须建立严密的安全运行和维修保养制度，由电梯维保公司负责专业维保，电梯配备有专业人员保养，保养人员需持有上岗证。对各梯的运行维护保养情况做好记录并对梯内进行卫生保洁与消毒工作。同时按照有关部门规定及时通知专业公司做好电梯年检工作。

空调设备保养各种空调每年最少清洁保养两次，各种空调末端过滤网面板每

月最少清洁保养 1 次。保证设备运转正常和制冷洁净需求。每月进行保养，并提交运行情况报告和水处理报告。保障冷却、冷冻、循环水达到规定指标。

电工班人员必须持有上岗证。配电机房须安排人员 24 小时值班，值班人员每天对值班房、配电房、机房进行清扫，保持室内和电器设备的整洁，机电设备完好率达 100%。严格按照工作手册操作。必须具备全面性电工技能，会看大厦的电器安装系统图，熟悉所有的电气设备性能、线路的分步走向，懂得强、弱电的线路维修和用户的设备维护。对自己的责任工作范围内的设备要做到三勤（勤巡视、勤检查、勤保养），四会（会操作、会判断异常、会维护、会保养）；按规定保养所有的设备，及时发现和处理隐患问题。发电期要求定期试运行，一般每 15 天试运行一次，不带负荷运行 15 分钟，每月带负荷运行一次，做好检查和试运行记录。

（7）各类弱电系统：要求配备专业的弱电工程师，具有现场管理经验，并能熟练掌握各类系统的正常应用。楼控系统（BA）：检测中央主机的硬件是否完好，软件模块是否能正常使用，各类软件功能是否能够实现，控制流程、联动关系、控制精度是否符合要求，保证 BA 系统的正常使用，提高其使用寿命；数字广播系统：检查放大器、喇叭、电源；护理呼叫及对讲系统的通讯效果、电缆、通讯天线及其他辅助设备的正常运行；多媒体发布系统的显示器、电源、网络的正常使用；相关各类设备的输入、输出电压、电流和频率等指示是否在正常运行范围内，测试各种音源信号；安防系统：熟练掌握硬盘录像机软硬件使用方法，建立管理规范，认真负责完成视频、门禁、巡更等各类系统的监控工作，24 小时值班，保证安防系统的正常运行。

（8）设备运行操作须有规范文件，各岗位均有职责和操作手册并有检查考评等各项制度。

二、环境与卫生保洁管理服务

（1）保洁管理服务

I. 保洁服务工作标准

总要求：严格按《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》、《保洁制度规范》及其他控感要求开展保洁工作，经过保洁后，地面应无可见的任何垃圾杂物、积水及水滴，在正常光照条件下，应无明显的拖布擦拭痕迹。中标单位承担人工费用，同时提供清洁工具及耗材，石材及 PVC 地面每年全面打蜡一次（损坏严重的区域应安排二次打蜡），地面经打蜡抛光后，正常目视条件下抛光面应光亮平滑，

无明显的凹凸不平与毛钝感。桌、柜、椅、门框、窗沿、墙面、天花、灯具、地毯等物品表面应无可视污渍、尘土、痕迹及异味，在物体转折处用手擦拭应无明显的尘埃。

II. 区域保洁要求

①病区（含病房、通道、楼梯、治疗室、护士站、医护人员办公室等）

地面：无尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、污渍等；

墙壁：无灰尘、污迹，无乱张贴（如有破损应及时上报）；

门：无灰尘、污迹，拉手洁净；

窗：无灰尘、污迹，拉手洁净，每月擦拭一次（仅限人力可达处）；

灯具：无灰尘、污迹，每月擦拭一次；

紫外线灯管：每周用 75%酒精擦拭一次；

等候椅、家具：无灰尘、无污迹；

柜、装饰物：洁净

家用电器：洁净，无污迹

电线、开关：洁净；

洗手池：池壁无污垢、痰迹、头发等不洁物；

水龙头：光亮洁净，无任何污垢；

烘手器：光亮洁净，无尘土、污迹、污垢；

小便器：无尿碱、水锈印迹（黄渍）、无污垢，喷水嘴应洁净；

大便器：内外洁净，无大便痕迹，无污垢黄渍；

手纸架：光亮洁净，无手印；

垃圾桶：外表干净，及时清倒，污物量不能超过桶体 2/3；

顶板：无尘土、污迹，定期清抹，每月一次；

隔板：无尘土、污迹、手印清抹；

其他。

②电梯厅、走廊清洁标准：

墙壁：无灰尘、污迹，无乱张贴（如有破损应及时上报）；

电梯：光亮洁净、无尘土，无任何印迹；

按键板面：无灰尘、污迹

照明灯具：定期擦拭，每月一次；

各房间及通道门：无灰尘、污迹

客梯厅顶部：定期清扫，每月一次；

不锈钢面：随时发现有脏、污立即清抹；

其他。

③卫生间清洁标准：

公共卫生间必须有专人负责，确保卫生、干净、无异味。

地面：无尘土、碎纸、垃圾、积水、污渍，凡含酸性的清洁剂不允许洒落在地面上；

洗手池：池壁无污垢、痰迹、头发等不洁物；

水龙头：光亮洁净，无任何污垢；

烘手器：光亮洁净，无尘土、污迹、污垢；

小便器：无尿碱、水锈印迹（黄渍）、无污垢，喷水嘴应洁净；

大便器：内外洁净，无大便痕迹，无污垢黄渍；

手纸架：光亮洁净，无手印；

垃圾桶：外表干净，及时清倒，污物量不能超过桶体 2/3；

顶板：无尘土、污迹，定期清抹，每月一次；

隔板：无尘土、污迹、手印清抹；

墙壁：无灰尘、污迹，无乱张贴（如有破损应及时上报）；

清洁剂、清扫工具等按指定位置分类放置；

发现卫生间内设施设备无法正常使用，及时通知人员维修；

其他。

④办公室清洁标准：

地面：无灰尘、污迹、烟头、垃圾；

墙壁：无灰尘、污迹，无乱张贴（如有破损应及时上报）；

门：无灰尘、污迹，拉手洁净；

窗：无灰尘、污迹，拉手洁净，每月擦拭一次（仅限人力可达处）；

灯具：无灰尘、污迹，每月擦拭一次；

洗手盆：无污迹，龙头无污垢；

垃圾桶：外表干净，及时清倒，污物量不能超过桶体 2/3；

家用电器：洁净，无污迹

电线、开关：洁净

柜：洁净

其他。

⑤会议室清洁标准：

地面：无灰尘、污迹、烟头、垃圾；

墙壁：无灰尘、污迹；无乱张贴（如有破损应及时上报）；

门：无灰尘、污迹，拉手洁净；

窗：无灰尘、污迹，拉手洁净，每月擦拭一次（仅限人力可达处）；

灯具：无灰尘、污迹，每月擦拭一次；

沙发、座椅：无灰尘、无污迹；

柜、装饰物：洁净

家用电器：洁净，无污迹

电线、开关：洁净；

垃圾桶：外表干净，及时清倒，污物量不能超过桶体 2/3；

其他。

⑥楼梯：地面无尘土、烟头、痰迹、垃圾、杂物，扶手无尘土；消防设备：表面无尘土。

⑦雨污水井、盖：排水通畅，井盖没有明显裂纹或破损，井壁没有塌裂；

⑧明暗沟：沟体完好，明沟盖板齐全，沟渠通畅无阻碍；

⑨必须专人负责，随时清理脏、污，对电梯异常及时上报

⑩每月清洗一次地毯，每天对地毯进行吸尘。

11、及时收集转运科室产生的废纸箱纸皮，不得随意堆放。

12、其他区域清洁标准：不低于上述标准。

13、清洁次数基本要求：

（2）绿化管理

①植物养护及时率 100%，养护合格率 99%；

②树木、绿地、室内摆花当季生长茂盛、挺拔，病虫害 低于 3%；

③绿地清洁率 95%，不能有枯枝、枯叶、杂草、废弃物等；

④树木、草坪养护达标率 98%

⑤楼内外花盆摆放有序、干净、美观、无残花、落叶，植株生长良好；

⑥楼内鲜花摆放位置合理，如门厅、大厅、走廊、电梯口、等候区、办公室、会议室、病房等，摆放搭配得当，季节性强，观赏性强，达到视觉效果上得赏心悦目。重大节日（五一、十一、元旦、春节、圣诞节、院庆等）根据实际情况摆放。其中十一、元旦、春节，医院正大门需悬挂横幅如“庆祝国庆”、“庆祝元旦”、“欢度春节”等。

（注：以上 1-6 鲜花植物摆放、正大门悬挂横幅等费用由物业公司支付费用）

⑦必须有专业绿化工人，每天在医院进行树木剪修、灌溉等工作；

⑧补种苗木的存活保证期为三个月，补种苗木在三个月内不能存活的由物业公司补种并承担其费用。

⑨各种绿化养护工具用品、劳保用品由乙方提供，合同期内因物业公司管理不善而造成苗木损坏或死亡的，由物业公司承担补种义务和支付补种费用。

⑩苗木品种需要更换或新增种植苗木时，物业公司须提出规划预算报采购人审批，并提供苗木情况供院方选择，苗木和鲜花购置费可由院方支付。

（3）垃圾处理

①对垃圾进行分类收集，生活垃圾用黑色袋装，医疗垃圾用黄色袋装，未被污染的一次性输液瓶袋用白色袋装，放射性废物和其他的特殊废物使用有特殊标志的污物袋进行收集，各类袋子、生活垃圾由中标方负责。使用合格的包装物、容器，使用的污物袋应坚韧耐用、不漏水，且符合国家规定。

②严格按照《医疗废物管理条例》和《医疗卫生机构医疗废物管理办法》及《医疗废物管理规定》对医疗废物进行分类收集、运送与暂时贮存。制定医疗废物管理的规章制度、工作流程和工作要求，明确相关工作人员的工作职责，做好发生医疗废物流失、泄漏、扩散和意外事故的应急方案，定期对员工进行医疗废物管理知识培训，积极参加医院组织的培训。培训后应有考核，保存记录并持续质量改进。

③指定专人每日定时、定点，按规定的路线运送医疗废物，并做好医疗废物的交接登记手续，对医院及科室医疗废物暂存间进行清洁消毒。为专职人员配备必要的职业卫生安全防护物品（中标方自备，防护物品的规格型号应参考招标方给出的标准），每年对专职人员进行健康体检，必要时进行预防免疫接种。医疗废物运送人员与医院医疗废物暂存间管理人员应由不同人员担任。

④医疗废物在规定时限内交由取得上级行政主管部门许可的医疗废物集中处置单位处置，妥善保存危险废物转移联单至少五年。

⑤严禁转让、买卖医疗废物。严禁在非收集、非暂时贮藏地点倾倒、堆放医疗废物，严禁将医疗废物混入其他废物和生活垃圾。

⑥生活垃圾应交由有资质的公司外送运输处理，并及时做好交接登记，明确生活垃圾去向，并有去向回执单。

⑦未被污染的一次性塑料输液瓶袋应与医用玻璃瓶分开收集运送，并与院方指定的有资质的第三方回收公司做好每次交接登记，并及时清洁暂存间。

⑧垃圾处理达标率、及时率 100%，二次污染为零。

(4) 各类物体表面的清洁和消毒：

①消毒原则：清洁区、潜在污染区和污染区应分别进行常规清洁、消毒处理。清洁区和污染区的消毒要求、方法和重点有所不同，若清洁区与污染区无明显界限，按污染区处理。

②各种物体表面的清洁和消毒：

总项	分项	处理原则	内容标准	清洁和消毒周期
地面	无明显污染	湿式清扫，及时清理保洁	清洁	2-3 次/日，早中晚安排
	受到污染	消毒溶液擦洗（特殊污染根据实际情况、按医护人员和控感科要求处理）		
墙面	同上	清水或消毒液	同上	1 次/周
室内物品表面	办公用品 病区用品	湿式清洁或消毒液	清洁，防止病原菌扩散 100%	2-3 次/日
其他物品表面	门把手、水龙头、门窗、洗手池等	保持清洁	同清洁标准	消毒 2 次/日 保持适时清理

(5) 消杀服务：必须由专业公司负责，费用由中标方支付。使用国家爱卫会指定药物，保证无蚊、蝇、虫、鼠害，并保证用药安全。灭鼠标准：鼠密度不超

5%；灭蚊标准：积水中三龄蚊幼或蛹阳性率不超过 3%；灭蝇标准：蝇类滋生地三龄蚊幼虫和蛹的检出率不超 3%。

（6）化粪池、积水井污泥消毒；每季度清掏一次后（或根据漫溢情况随时进行清理），每吨湿泥加熟石灰 17 公斤，PH 值达 12；666

（7）因管理因素造成医院及周边环境污染，以及人身伤害或由此引发的其它事故，由物业公司承担全部责任；

（8）生活垃圾医疗废物转运小车（按院方提供的规格定制或采购）、防护用具用品、保洁用具用品、清洗消毒衣服毛巾拖布等的洗衣剂、洗手消毒液、清洁登高架、打蜡用具用品、低值易耗品（如一次性雨伞袋等）等都由物业公司统一负责提供。洗手间与其他房间使用的清洁用具要分开（采购不同颜色的清洁用具）。

（9）每 6 个月对医院外墙壁、外窗面进行清洁一次。必须请专业的公司进行清洁，费用由甲方承担。

（10）其他服务

- 1、派发全病区病人服，更换病区全部床单被套枕套。
- 2、更换值班室的床单被套枕套。
- 3、每日回收病人使用后的布草至污洗间。
- 4、吸痰罐、止血带、约束带、血压计、袖带、特殊科室拖鞋等物品的浸泡消毒、清洗晾干，更换浸泡池消毒水。
- 5、添加各区域擦手纸、卷纸、洗手液、鞋套、帽子等。
- 6、更换及消毒水壶塞，每日一次。
- 7、清洁注射托、药托、药柜等，每日一次。
- 8、协助物品拆包装和上架，如大输液、消毒供应物品等的整理摆放。
- 9、病房床单元每日消毒及床单位终末消毒。
- 10、因工作需要总务科安排的其他任务。

三、医疗配送（含后勤物资配送、大输液配送、检查标本配送、设备物资配送、运送病人检查、导医导诊等）管理服务要求

- 1、务必满足医疗服务规范要求，做好核对和交接；

在全院的医疗运送中，除陪同病人或配合抢救和送仪器外一律不允许乘客梯，可使用污梯及消防梯。

- 2、设立勤务中心，作为勤务运送的服务窗口，保证 24 小时/天，365 天/年的

连续服务，应妥善安排值班人员，全天负责病人接送、各类标本及单据的转送。
为提高工作效率和服务员工积极性，工作人员配备统一的通讯器材。

3、运送准确率不低于 99%，运送及时率不低于 99%。

4、医院负责提供运送用工具（如提篮、车辆、平床等），保洁服务公司应合理调配并负责管理。

5、要求定期对运送的数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，给医院的决策提供支持。

四、膳食服务要求

1. 加工食品，必需符合《国家食品卫生法》要求；

2. 每天对加工后熟食品进行留样保管、冷藏 48 小时无问题后才能处理；

3. 每天加工完食品、用完餐后要及时对厨房、餐厅进行的卫生保洁工作和安全检查工作等。（检查水、电、燃气有无关闭和存在问题并做好记录）

4. 每天用餐后餐具必需及时清洗交进行消毒；

5. 厨房工作人员必须持健康证上岗，售卖饭菜时工作人员必须戴口罩，统一着装；

五、其他服务要求

物业管理与服务除达到每项规定的要求标准外，其他方面同时必须达到以下标准和要求：

1、保密管理

（1）进行《中华人民共和国保守国家秘密法》的专门培训，使每位员工都有良好的保密意识。

（2）对发现的遗失文件、资料，不得随便传阅，应即时上交相关部门。

（3）一律不得摘抄、外传、议论用户与物业管理无关的任何文件及方案。

（4）严格控制外来人员在办公区域的录音、录像，对一切泄密行为立即制止并送有关部门处理。

（5）不得泄露医院工作人员的私人电话、工作时间及生活规律。

2、配合院方迎检和落实应急预案

（1）无条件配合院方做好各种迎检和落实应急预案。

（2）因物业管理等原因引起的医院名誉、经济等受损，必须赔偿医院损失并接收医院采用经济手段在内任何处罚。

3、合同交接过渡期

- (1) 合同始、止两个交接期，必须听从医院的统一安排。
- (2) 交接期，必须做好相关工作，不能影响医院正常工作。
- (3) 相关资料及相关物品必须保质、保量完整交接。
- (4) 不能因任何原因拖延交接日期和交接时间。
- (5) 物业公司的最后 2 个月的管理费待交接完成 1 月后支付。
- (6) 物业公司没有认真履行交接手续，招标方有权扣除部分或全部待付管理服务费用，并有权追诉由此给招标方和接收方带来的损失

附件 2:

物业管理满意度考核表

年 月 日

评价内容		分值	
		扣分	说明
仪容仪表 (5分)	1. 员工统一着装, 佩戴工牌;		0.05 分起扣, 最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。
	2. 修剪指甲, 着装整齐;		
	3. 不蓄胡须, 不留长发;		
	4. 行走规范, 礼让通道;		
	5. 文明用语、礼貌服务。		
劳动纪律 (10分)	1. 各岗位按时交接班;		不符合项视程度从 0.05 分起扣, 最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。
	2. 不迟到、不早退;		
	3. 不串岗、不脱岗、不睡岗;		
	4. 严格执行各项规章制度和 workflow;		
	5. 服从分配、服从管理、团结协作;		
服务质量 (15分)	1. 本月有效投诉一起, 吸取教训, 改进工作;		不符合项视程度从 0.05 分起扣, 最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。
	2. 本月工作未达标 1—2 起或差错 1 起, 但未造成后果者;		
	3. 有差错 1 起, 造成后果。		
	4. 整体服务月平均满意度 (医护人员、住院病友、门诊病友) 不得低于 90%。		
安全管理 (15分)	1. 严格遵守消毒隔离制度, 防交叉感染;		不符合项视程度从 0.05 分起扣, 最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。
	2. 严格遵守先净后污, 先上后下, 先内后外的清洁工作原则;		
	3. 各区清洁用具分类使用, 有明显各区域标识;		
	4. 各类用具分类摆放定位、整齐, 无乱摆、乱挂现象;)		
	5. 消杀及危险作业时要树警示牌;		
	6. 各类垃圾分类收集、存放。		
室内清洁 (10分)	1. 洗手间:		不符合项视程度从 0.05 分起扣, 最高扣分不超过该项目和内容的标准分值。
	①洗手间保持无臭味、无积水、无污渍、无蚊蝇;)		
	②洗手间定期消毒;		
	③洗手池内无杂物排水通畅, 镜面保持无污渍、手印;		
	2. 办公室、会议室、值班室、护士站:		
	①用专用消毒毛巾擦拭办公桌、椅、台、床等, 用干净拖把湿拖地面;)		
	②室内保持干净无灰尘、无杂物, 桌椅摆放整齐;		
	3. 玻璃门窗:		
	①用玻璃刮将玻璃上的污渍刮净, 玻璃洁净光亮;		
	②窗槽用毛巾擦试干净, 无积尘;		
	4. 大厅走廊:		
	①大厅、走廊、楼梯地面干净, 无杂物、无积尘、无垃圾堆积、无明显污渍;		

	②楼梯扶手干净，无积尘；		
	③大厅、走廊等各类标识无明显灰尘；		
	5. 电梯：		
	①电梯轿厢内外光洁，无污渍、无异味，及时清扫垃圾、杂物；		
	②轿厢门槽内无垃圾；		
	6. 不锈钢垃圾桶：		
	①垃圾桶表面保持干净、光洁、无污渍；		
	②垃圾桶位置摆放正确；		
	7. 病房：		
	①病房地面保持无污渍、垃圾，墙面干净，工作时不影响病人休息，清洁完毕后将物品复位；		
	②须挪动病人物品时，应经同意后方可进行，床头柜等无污渍、灰尘和杂物；		
	③及时按要求做好终末消毒；		
	④按照科室的要求做好清洁工作；		
	8. 注射室、治疗室、科室：		
	①注射室、治疗室、科室按要求使用不同清洁用具及时做好清理工作；		
	②用专用消毒毛巾擦拭治疗柜内外、台面、治疗车、床、桌、椅等；		
	③用专用毛巾擦拭室内外门正面、背面、门缝、窗玻璃、窗台等；		
	④保持室内清洁，无卫生死角；		
	9. 手术室、危重症监护室：		
	①分区域、分手术间、分类使用清洁工具；		
	②每天用消毒毛巾擦拭天花、风口、墙面、门窗、器械台、柜、手术台手术车；		
	③室内地面用消毒拖把拖地，保持地面、床垫无血迹、无细小杂物；		
	④用消毒液将洗手池从内到外洗刷、消毒、擦干；		
	⑤及时清理室内污物，保持室内清洁。		
	10、对科室走廊每年两次对 PVC 地板、地面打蜡一次。		
消杀 (5分)	1、定期进行全面消杀工作，并做好记录，确保“四害”密度控制在国家规定的标准范围。		
	2、严格执行国家、省、市消杀药物使用规定，统一使用市爱卫办指定药物；		
	3、有合理的操作规程，并严格按照操作规程进行现场操作；		
	4、作业时要确保安全生产，无重大中毒事故发生，不影响中心的正常工作；		
垃圾清运 (5分)	1、根据国家和地方的卫生及环境保护法规要求，制定并执行医疗废物分类收集技术规范，医疗废物分类收集、运送、暂存、移交的工作流程，严格遵守国家法律法规进行登记，医疗废物处置的检查控制标准等，配合医院完成清洁消毒工作，保障医疗安全。		
	2、根据医院的相关规定对医疗废物进行处置，符合医院管理要求；		
	3、设立专人收集，专车运送；		

无按时消杀，扣
0.05 分。

0.05 分起扣，最高
扣分不超过该项目
和内容的标准分
值。

	4、加强员工对医疗废物管理操作和防护知识的培训，做好个人卫生及防护措施，每年进行一次体检，进行免疫接种；		
	5、收集医疗废物时一旦撒漏要立即采取紧急处理措施，保护环境。		
	4、对设备的维护、保养做到有计划、有措施，确保设备性能良好，安全运行；		
	5、各种设施、设备的维修都要确保维修质量。建立健全维修制度和程序，对各种报修及时修复，对不能解决的故障要立即向上级部门汇报，严禁隐瞒不报；		
	6、有处理机电故障事故和临时停送电的工作方案、应急措施；		
	7、低压配电柜、控制柜、干式变压器、等管理有各自独立的工作制度、工作职责、工作程序、流程图、应急预案；		
	8、保持设备机房环境整洁，无杂物、无鼠虫侵害，通道、门窗管理符合安全要求；		
	9、掌握全院设备运作维保状态，各方面保障及时，确保全年内无管理责任事故发生。		
供电系统 （10分）	1、保证正常供电，对停电有明显的审批权限并按规定时间通知到位；		不符合项视程度从0.05分起扣，最高扣分不超过该项目内容的标准分值。
	1、制定设备安全运作操作规程和管理方案，实施岗位责任制，安全制度公开悬挂；经常性组织员工进行安全知识培训，不断增强安全意识、安全保障能力和职业健康安全意识；		不符合项视程度从0.05分起扣，最高扣分不超过该项目内容的标准分值。
	2、制订临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行；		
	3、备用应急发电机可随时启用。		
	4、每天是否有工程部人员巡查科室的各项设施和安全用电。		
工程维修服务态度 （10分）	1、当维修因某种原因不能完成时，维修人员有无向科主任主任或护士长解析清楚。		
	2、在拨打报修电话后，维修人员有没有在30分钟内到达指定维修地点查看或维修（紧急除外）		不符合项视程度从0.05分起扣，最高扣分不超过该项目内容的标准分值。
	3、对维修人员的技术水平是否满意		
	4、维修时，影响到有病人投诉的		
	5、每天是否有工程部人员巡查科室的各项设施和安全用电		
总扣分：			
总得分： （总得分=100分-总扣分） 科室确认： 年 月 日			

备注：科室按实际评分，此评分作为对物业管理服务评价与支付服务费的依据。

附件 3：服务评分考核要求

1. 乙方服务范围包含甲方医院范围内。
2. 乙方每月均需对所配备的服务人员进行有针对性业务的培训并存档。
3. 甲方可每月或每季度对乙方进行一次评分考核，由甲方工作人员评分或由医院总务科抽查打分。
4. 乙方的每月月考核总分为 100 分，评分分为 85-100 分、70-84 分、60-70 分、60 分以下共 4 个分段，各个分段按前后顺序依次为优、良、合格、不合格，乙方需接受甲方监督及评分。
(若评分为良，扣取乙方当月物业服务费 1000 元；若评分为合格，扣取乙方当月物业服务费 2000 元；若评分为不合格，扣取乙方当月物业服务费 3000 元。)
5. 甲方每月支付的服务费与医院月考核结果挂钩。为保证按时支付服务费和服务项目正常进行，甲方对乙方当月的考评奖罚和其它扣款在下个月份处理。

6. 电梯维保

(1) 当医院垂直、扶梯电梯发生紧急故障(包括：人员被困、人员被夹、电梯仓坠落致等一系列可能导致他人重伤或死亡的故障)，乙方分包/转包的第三方电梯维保人员须在半小时内到达，超时到达 1 次，乙方本月考核将视为不合格。

(2) 当医院垂直、扶梯电梯发生一般故障(包括：电梯失灵、电梯错层等一系列不可能造成人员伤亡的故障)，乙方分包/转包的第三方电梯维保人员须在 2 小时内到达，若当月超时达到 2 次，乙方当月月考核被视为不合格。

7. 医院保洁作业规范要求

(1) 污染区作业

需要进入污染区作业时，应穿戴好防护服装、鞋帽、手套、口罩等，清洁作业时，清洁工具及清洁用水应分类使用，不得混用，防止交叉污染，清洁时应认真按操作规范作业，清洁完毕后用消毒水进行有效灭菌处理。乙方人员必须遵守，否则当月月考核扣取 3 分。

（2）无菌区作业

必须穿戴经过消毒的防护服装、口罩、帽子、水鞋，工作时必须耐心细致，做完清洁后物归原位，污染过的物品应及时处理。进入无菌区应事先得到医务人员的同意，方可进行清洁作业。乙方人员必须遵守，否则当月考核扣取 3 分。

（3）污水池

清洁时应彻底清除一切污物和污渍，进行消毒灭菌处理。要有专用清洁工具。乙方人员必须遵守，否则当月考核扣取 2 分。

（4）垃圾桶

垃圾桶专人负责，垃圾量超过一半应及时清倒，放置垃圾袋时检查有无破口，更换垃圾袋后应清洁垃圾桶内外壁，保持卫生、洁净、干燥。乙方人员必须遵守，否则当月考核扣取 2 分。

（5）洗手间

洗手间的地面、大小便器，每天必须彻底冲刷，除掉一切污渍，进行有效灭菌处理，及时保洁。保持洗手间空气无异味，清洁洗手间工具材料应专用，清洁完毕，清洁工具应洗净。乙方人员必须遵守，否则当月考核扣取 2 分。

（6）办公室

进入医院办公室，应先敲门并征得同意后方可进入作业，作业时应避免发生大的响声，作业完毕，应询问是否还有其它需要清洁的地方。乙方人员必须遵守，否则当月考核扣取 2 分。

（7）病房

进入病房，应先敲门，征得病人同意后方可进行清洁作业，作业完毕，应询问病人意见，对病人有意见的地方需重新清洁作业。避免病人休息和用餐时进行清洁作业。清洁作业不得碰撞或污染治疗用的器具物品或药品等物件。乙方人员必须遵守，否则当月考核扣取 5 分。

（8）物品

作业时，对台面物品应征得使用方同意后方可移动，清洁后物归原位。严禁翻阅病历等治疗资料，不得翻看摆弄器皿及药品。乙方人员必须遵守，否则当月考核扣取 5 分。

（9）言谈举止

作业时，不得大声喧哗，工作交谈许低声细语进行，不得干扰医护人员工作和病人休息。

乙方人员必须遵守，否则当月月考核扣取 1 分。

8. 若发现乙方人员携带医用垃圾乘坐客梯，当月月考核扣取 5 分。

9. 医用垃圾记录乙方需做好规范登记，发现医疗垃圾实际数量与记录不符时需立即上报甲方。

乙方人员必须遵守，否则当月月考核扣取 5 分。

10. 医用垃圾相关记录保留至少 2 年以上。若服务合同到期，乙方需将合同期内所有医用垃圾相关记录移交至医院总务科，如乙方不能提供的，扣取乙方当月服务费或乙方总服务费 5000 元。

11. 医疗配送

(1) 配送中心在全院的医疗运送中，除陪同病人或配合抢救和送仪器外一律不允许乘客梯。可使用污梯及消防梯。乙方人员必须遵守，否则当月月考核扣取 5 分。

(2) 配送中心在全院的医疗运送中，运送准确率不低于 99%，若因乙方人员过失运送出错，每月错 1 次，当月月考核扣取 5 分。

(3) 乙方需定期对医疗配送的数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，给医院的决策提供支持，不能随时提供当月月考核扣取 2 分。

12. 膳食服务要求

(1) 每天对加工后熟食品进行留样保管、冷藏 48 小时无问题后才能处理。乙方人员必须遵守，否则当月月考核扣取 5 分。

每天加工完食品、用完餐后要及时关闭厨房、餐厅的水、电、燃气，漏关 1 次当月考核扣 1 分。

(2) 厨房工作人员必须持健康证上岗，如发现乙方厨房工作人员无健康证或健康证过期的，乙方当月月考核扣 5 分。

(3) 售卖饭菜时，工作人员必须佩戴口罩，统一着装，违反 1 次当月月考核扣 2 分。

附件 4

人员及设备要求

序号	部门	岗位	配置人数（至少）	备注
1	行政管理	经理	1	
		副经理	2	
		客服	1	
		文员	2	
		会服	4	
2	工程部	主管	1	
		运行及维修	11	
3	环境部	主管	1	
		保洁员	35	
		绿化工	2	
4	医辅部	主管	1	
		医辅人员	17	运送及机动
5	餐饮部	主管(食安员)	1	
		出品主管	1	
		厨师	4	
		面点师	1	
		客服及文员	2	
		服务员	9	
合计			96	

人员要求：本项目要求配备不低于 96 人，其中管理人员 10 人，工程维修人员 12 人，保洁 36 人，绿化 2 人，医辅人员 18 人，餐饮部人员 18 人。所有派驻人员必须身体健康，五官端正，遵纪守法，无不良嗜好，有较强的保密意识，无刑事犯罪记录，政审合格。项目经理及主要管理人员的任用、调动必须经过甲方

的同意。

1. 项目经理

1.1 基本素质：尽职尽责、具有处理、指挥、协调突发事件能力和组织能力，必要时参与项目值班。品行端正，有较强的服务、服从意识，责任心强；熟悉物业管理行业法规、规范，并能熟练应用到工作中。

1.2. 工作经验：有同类工作经验，了解物业管理各专业质量体系的运用操作，具备良好的沟通、协调、组织及统筹管理的能力。

2. 副经理

2.1. 参与项目值班。品行端正，有较强的服务、服从意识，责任心强；熟悉物业管理行业法规、规范，并能熟练应用到工作中。

2.2. 工作经验：有同类工作经验，了解物业管理各专业质量体系的运用操作，具备良好的沟通、协调、组织及统筹管理的能力。

3. 工程主管

3.1 基本素质：尽职尽责、具有处理、指挥、协调突发事件能力和组织能力，必要时参与项目值班。品行端正，有较强的服务、服从意识，责任心强；熟悉物业管理中工程维护维修的各个环节和设施设备。

3.2. 工作经验：同类工作的工程维修主管经验，了解物业管理各专业质量体系的运用操作，熟悉工程管理的各项环节，具备良好的沟通、协调、组织及统筹管理的能力。

3.3. 特殊要求：持有相关职称证书。

4. 工程维修工

4.1 基本素质：能吃苦耐劳，服从指挥，身体健康。必要时参与项目值班；保洁班长能熟练、安全使用工器具，掌握各类保洁养护方法；室外保洁班长了解各类绿植药品的使用方法和危害，熟知苗木存活的栽植方式、能判断苗木质量的优劣，同时满足保洁员基本条件。

4.2. 工作经验：同类工作经验，具备机电类专业，执行能力强，了解设备设施各环节的操作

4.3. 特殊要求：持有相关上岗证或职业资格证。

5 保洁主管

5.1 基本素质：能吃苦耐劳，服从指挥，身体健康。能熟练、安全使用工器具，掌握各类保洁养护方法；必须经过培训，熟悉医院院内感染管理要求。

5.2. 工作经验：有同岗位经验。

6. 保洁员

6.1. 基本素质：熟悉保洁流程，了解保洁工器具使用方法，有较强的服务、服从意识。

6.2. 文化素质：特殊岗位应具备相应的文化业务知识。

6.3. 工作经验：有保洁工作经验。

6.4. 特殊要求：石材护理机器操作人员应具备石材护理工资格，高处作业人员应具有有效的高处作业证。消杀工持有专业上岗证。

7. 绿化工

7.1. 基本素质：熟悉绿化养护流程，了解绿化养护工器具使用方法，有较强的服务、服从意识。

7.2. 文化素质：特殊岗位应具备相应的文化业务知识。

7.3. 工作经验：有绿化工作经验。

7.4. 特殊要求：持有岗位资格证。

8. 医辅人员

医疗卫生专业毕业或具备初中以上文化，经护工专业培训的人员担当。要求身体健康、五官端正。运配送必须经过培训，熟悉医院院内感染管理要求。

9. 营养膳食科人员

能吃苦耐劳，服从指挥，身体健康。熟练掌握技术水平和工作特点，控制食品成本、合理使用各种原料，减少浪费。必须持有健康证并经过培训上岗。

设备要求

序号	名称	数量	备 注
1	办公电脑	2	自行配备
2	清洁工具车	25	自行配备
3	洗地机	1	自行配备
4	高压水枪	1	自行配备
5	绿篱机	1	自行配备

6	电工维修工具	1	自行配备
其它设备工具由乙方根据本项目实际服务需求合理配备			

以上设备乙方必须在签订合同之日起 15 天内全部配备到位并且能正常投入使用。