

物业服务考核细则

考核标准	考核内容	扣（奖） 分细则	考核科室	扣 分
1. 保洁标准				
1.1 门诊 大厅、电梯 厅、走廊保 洁标准	<p>①地面：地面保持干净，表面无尘土，做到无烟头、纸屑、污物、痰渍等任何垃圾，地面有废弃杂物、垃圾要及时清理、保洁，有血渍、污液时及时清洗并按消毒规范进行消毒处理，地面定期结晶及打蜡保养。地面结晶及打蜡要求3个月进行1次；于次月的10号之前完成。</p> <p>②玻璃：光亮、无手印、污迹。</p> <p>③墙壁、墙裙、墙角、踢脚线：保持洁净、无灰尘、污迹，2米以下手摸无明显灰尘、污迹、印迹、外墙无青苔。</p> <p>④电梯：地面：保持干净，表面无尘土、无污物；不锈钢面：光亮洁净、无任何印迹；电梯扶手：每日擦拭、消毒，保持干净；按键面板：无尘土，无污迹、无手印；客梯厅顶部：定期清扫，保持洁净，每月清洁1次。保洁员2小时巡视一次，随时保持梯厢清洁无异味。</p> <p>⑤照明灯具：定期擦拭，每月擦拭一次。</p> <p>⑥各房间门、通道门：应无尘土、污迹，门把手每日擦拭、消毒。</p> <p>⑦厅、道、走廊：无灰尘、无污渍、保持洁净，无杂物，保持畅通，有不当各类标识、广告及乱贴乱画要及时清理并不留污痕。</p> <p>⑧窗户、窗台：无尘土、污迹，玻璃洁净，每月擦拭一次。</p> <p>⑨垃圾箱内垃圾每天及时倾倒，箱内垃圾不得超过垃圾箱2/3、医疗废物垃圾箱内垃圾不得超过垃圾箱4/3，无异味，消毒规范。</p> <p>⑩清扫、清洗地面及公共附设物时无扬尘及无超国家规定的人体承受噪声。</p> <p>⑪设施设备：每日擦拭、消毒，表面无灰尘，摆放整齐（包括消防柜、候诊椅、挂号机等等）。</p> <p>⑫排风及空调口：无灰尘、积尘、污渍，每月1次清洁。</p>	<p>一项不符合要求扣责任人2分。地面结晶及打蜡要求3个月进行1次，于次月的10号之前完成，如未完成扣20个考核分并邀请第三方进行此项工作，物业公司给与结算，服务费给与抵顶。</p>	总务科	
1.2 公共区 域及病房卫 生间保洁标 准	<p>①地面：无尘土、纸屑、烟头、鞋印、积水、污迹及其他垃圾，保持地面干净。</p> <p>②洗手池及台面：池壁及台面无污垢及水垢、无痰迹及头发等不洁物，台面物品摆放整齐。</p> <p>③水龙头：无任何污垢及水垢，保持洁净明亮。</p> <p>④镜面：无水迹、灰尘、手印、污迹。</p> <p>⑤烘手器：无灰尘、污迹、污垢。</p> <p>⑥小便器：无尿碱、水锈印迹（黄迹）无污垢、喷水嘴应洁净。</p> <p>⑦大便器：内外洁净，无大便遗迹，无污垢黄迹。</p> <p>⑧纸篓：污物量不得超过桶体2/3，且每日倾倒，保持外表干净。</p>	<p>1、一项不符合要求扣责任人2分。</p> <p>2、公共区域卫生间如未安排专人专管，扣物业公司人员工资。</p> <p>3、外墙</p>	总务科	

	<p>⑨隔板、窗户、窗台、墙面、墙裙、门：无积尘、污迹，2米以下每日擦拭。清洁剂、清扫工具、垃圾桶等应按指定位置摆放整齐，清扫工具要分类。</p> <p>⑩保持卫生间内空气清新，无异味。</p> <p>⑪公共区域卫生间专人专管，每15分钟清洁1次，必要时增加清洁频次。病房卫生间根据科室需要进行工作安排。</p> <p>⑫对院区内玻璃幕墙清洁，分别于5、10月完成。</p>	<p>幕玻璃清洁如未按期完成，扣20分并甲方聘用第三方进行完成，物业公司给与结算，服务费给与抵顶。</p>		
<p>1.3 住院部 房间保洁标准</p>	<p>①地面：无尘土、纸屑、果皮、鞋印、污迹、烟头、积水等。</p> <p>②墙壁：无尘土、污迹。</p> <p>③门：无积尘、污迹、拉手洁净。</p> <p>④窗：无尘土、污迹，玻璃洁净，每月擦拭一次。</p> <p>⑤窗帘、隔帘：保持洁净，如有灰尘、明显污渍及时拆装。</p> <p>⑥拉手洁净：随时清洁，保持洁净并每日消毒。</p> <p>⑦灯具：无灰尘、污迹，每月至少清洁1次。</p> <p>⑧洗手盆及镜面：无污迹、龙头无污垢及水垢，镜面清洁明亮无水迹。</p> <p>⑨房间环境清洁：包括床、设备带、床头柜，严格执行清洁消毒频次，符合院感要求（每日≥2次）消毒擦拭消毒液浓度必须符合院感要求浓度。</p> <p>⑩设施设备：每日擦拭、消毒，表面无灰尘，摆放整齐（病房衣柜、陪护椅、电视机、暖气片）</p> <p>⑪保洁用品数量充足，专区专用，不可交叉混用，固定地点放置。</p> <p>⑫病房消毒流程正确，清洁消毒顺序按照先床单元、再病房公共区域、后卫生间的顺序进行。</p> <p>⑬严格按照院感要求，协助病房做好消毒隔离工作，将收治传染病及采取消毒隔离措施的患者所在病房进行最后消毒擦拭。</p>	<p>一项不符合要求扣责任人2分。如不符合院感要求未达到消毒的频次及消毒浓度，则与10分考核。</p>	<p>总务科 感控科</p>	

<p>1.4 集中洗消中心标准</p>	<p>①建立健全集中洗消中心工作规范及流程并根据新版法律及规范进行修订，并有具体的落实措施。</p> <p>②积极参加医院感染管理科组织的各项活动与院感知识培训，并按要求落实各项工作。</p> <p>③科室对存在的医院感染问题有改进措施，能够体现持续改进。</p> <p>④集中洗消中心建筑布局合理，由污到洁，不交叉，不逆行。</p> <p>⑤按程序正确清洗，所有物品在洗涤前必须进行检查，其内不得夹带有杂物，影响清洗消毒效果，避免因清洗不当损坏布类物品。发现破损的毛巾、地巾，及时剔除。</p> <p>⑥保持室内环境清洁及空气新鲜流通，每日紫外线消毒2次，每次≥30分钟，做好记录，并按要求监测紫外线灯管强度。环境物表每日清洁消毒，每周大扫除，物体表面、地面等每日用500mg/L的有效氯溶液擦拭2次，并做好记录。</p> <p>⑦运送车辆洁、污分开，密闭转运，每辆车标志清楚，分室放置，下送的清洁车送前和下收的污染车收后一用一消毒，每周彻底清洁、消毒、保养一次，做好记录。</p> <p>⑧污染区毛巾地巾装载桶保持清洁，每日清洁消毒，并标识清楚。</p> <p>⑨洗涤后毛巾和地巾专区专柜存放，保证整理台面清洁</p> <p>⑩、保证洗衣机及烘干机内外表面清洁。</p> <p>⑪工作人员严格执行手卫生操作，手消毒剂在有效期内使用。</p> <p>⑫收集人员在指定地点收集污染毛巾、地巾，避免在病房过道、走廊清点，收集后装入密闭容器内，专线运送。</p> <p>⑬发放人员在指定地点发放毛巾、地巾、保证装入密闭容器内，且发放到相应的清洁箱内，专线运送</p> <p>⑭工作人员着装整洁，定期更换，不穿拖鞋，不穿工作服入厕、就餐、开会、外出。</p> <p>⑮防护用品齐全，符合国家标准要求，在有效期内使用。</p> <p>⑯工作人员按“标准预防”的原则做好个人防护，收集毛巾、地巾时，工作人员应戴口罩和手套，接触污染物品后及时洗手。</p> <p>⑰工作人员手卫生知识知晓率100%，洗手正确率100%。</p>	<p>①②③不符合要求扣考核分3分。</p> <p>④-⑮不符合要求扣考核分6分。</p> <p>⑯-⑰扣考核分5分</p>		
<p>1.5 楼梯、楼梯间日常保洁标准</p>	<p>①地面：无纸屑、尘土、烟头、痰迹等垃圾、杂物。</p> <p>②扶手、门把手：每日消毒、擦拭，无污渍。</p> <p>③墙面、墙角：无鞋印、无蜘蛛网、无积尘。</p> <p>④窗台：无尘土、保持洁净。</p> <p>⑤玻璃：光亮、无手印、污迹。</p>	<p>一项不符合要求扣责任人2分。</p>	<p>总务科</p>	

1.6 临床门诊科室日常保洁标准	<p>①各类手术室、注射室、治疗室、候诊区、诊室等污染区域每天按规定清洁，手摸无尘迹。如遇特殊情况，按医务人员的要求及时清洁消毒。</p> <p>②临床区域的洗手盆、卫生间每天全面清洁、清理、消毒2次/日，必要时加强频次，无水渍、污渍，无异味，四壁无污渍，无卫生死角。其余时间进行巡回保洁，预防产生异味。</p> <p>③手术区域：及时倾倒垃圾，室内无污迹，环境清洁整齐。</p>	一项不符合要求扣责任人2分。	总务科 院感科	
1.7 开水间及配餐室保洁标准	<p>①开水间有专人管理，开水器外表面洁净卫生，水龙头要定时消毒，水龙头下沥水槽清洁无水垢，1月清理一次清洁水箱内水垢。</p> <p>②墙面及地面：及时清扫擦拭、及时清理地漏，地面保持干爽、无积水、无鞋印、保持畅通无弃物，无异味。</p> <p>③水池：及时清理水池内过滤网杂物，过滤网清洁工具保持清洁干燥备用。</p> <p>④微波炉内外每日清洁保持干净状态。</p> <p>⑤开水间及配餐室禁止放置医疗垃圾废物及医疗废物暂存桶。</p>	一项不符合要求扣责任人2分。	总务科 院感科	
1.8 外部环境卫生保洁标准	<p>①做到门前“三包”，保持医院外环境干净整洁、地面无污迹、无杂草，无积雪积水，无杂物、无废弃物保持畅通。</p> <p>②垃圾桶及时倾倒、刷洗、无污渍，标识清晰。</p> <p>③场地、花池、草坪、围栏内卫生：无杂物，无垃圾、要及时清理，保证排污设施通畅。</p> <p>④及时清理墙面、地面张贴物、喷绘字等。</p> <p>⑤保持标识牌清洁、清晰。</p>	一项不符合要求扣责任人1分。	总务科	
1.9 保洁员管理要求	<p>①保洁员每星期与护士长面对面沟通保证病区及门诊的卫生环境。</p> <p>②严格按照《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》要求落实各项工作，并按照由上而下，由里到外，由轻度污染到重度污染的顺序开展工作。</p> <p>③工作期间对吸烟者要进行劝阻。</p> <p>④污洗间清洁用具摆放有序，不得乱存私人用品、易燃物品、危化品，工作环境整洁。</p> <p>⑤保洁人员着装规范，要做到工作服清洁，每周清洗两次，重点科室每日清洗一次，有污染及时清洗，按规范进行手卫生和个人防护。</p> <p>⑥接触公共区域高频手检查部位及接触不同区域和床单位清洁时，能规范执行手卫生。</p> <p>⑦每天例行清洁的时间及周、月集中清洁时间为商定时间，清洁时以不影响医院公务为原则，严格按照《保洁工作清洁、消毒制剂使用及作业规程的频率、内容及要求》操作。（附考核细则后）</p> <p>⑧工作态度端正，使用文明用语，尊重他人。</p> <p>⑨定期调查考核医、护、患对保洁员的满意度。</p> <p>⑩各区域的保洁用具细分，不乱用。保洁室干净整洁，无卫生死角，个人用品与保洁用具分开放置，</p>	一项不符合要求扣责任人2分。保洁员在日常工作中为进行手卫生且检测指标未达标给与10分考核。对科室不满意的保洁员不予调岗或解聘，甲方可以给与扣除人工工资。	总务科 感控科 护理部	

	<p>不得混放。</p> <p>⑪在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业时放置告示牌。</p> <p>⑫发现卫生问题及时处理、整改。</p> <p>⑬应用智能化管理平台或其他方式进行满意度连续3个月达不到85分以上或工作人员由科室提出调岗3次以上，进行解聘。</p> <p>⑭建议物业公司建立明确的奖惩制度，让每个工作人员知晓。</p>			
1.10 医疗废弃物管理标准	<p>①盛装的医疗垃圾/可回收垃圾达到包装的3/4时，应当使用有效的封口方式，就地打包，使包装物或容器的封口紧实、严密，禁止外漏。当发生医疗废物泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的消毒处置，同时报告医院相关部门和感染管理科。</p> <p>②当清运医疗废物发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告医院相关部门和感染管理科并填写登记表。</p> <p>③严格按照《医疗卫生机构医疗废物管理办法》处理医疗废物。</p> <p>④严格按照医院规定定时对医疗废物暂存处、医废转运车进行消毒。工作人员必须按照相关规定穿戴防护用品。医疗废物转运台账必须保证及时、详细、准确的记录。</p> <p>⑤包装物或者容器的外表面被污染时，应当对被污染处进行消毒处理或者增加一层包装。</p> <p>⑥隔离的传染病患者或者疑似传染病患者产生的医疗废物应当使用双层包装袋，并及时密封。</p> <p>⑦放入包装物或者容器内的内各类医疗废物/可回收垃圾均不得取出，任何人员禁止倒卖医疗废物。</p> <p>⑧打包好的医疗废物/可回收废物不得落地放置，及时放入相应的暂存桶内，并上锁存放，做到日产日清。</p>	<p>一项不符合要求扣责任人5分。若发现倒卖医疗废物/可回收废物一票否决，解除合同。</p>	<p>总务科、感控科</p>	
1.11 责任	<p>①当发生重大事件时及时向医院相关部门报告，并及时协调、应对本部门工作有序，保障医疗环境。</p> <p>②在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业区醒目位置放置告示牌防止医患滑倒或绊倒等，若因此发生不良事件，需承担相应的法律责任及赔偿。</p> <p>③医疗垃圾丢失或清运不及时，承担相应法律责任及赔偿。</p> <p>④不得因物业公司服务不到位，而引发的投诉事件（包括市长热线）</p> <p>⑤保洁员请假3天必须给与补岗。</p>	<p>一项不符合要求扣责任人20分。保洁员请假3天以上未与及时补岗，按照人均单价给与扣除人工工资。</p>	<p>总务科、感控科、护理部</p>	

2. 扶梯引导及导诊服务、陪护服务			扣分
2.1 扶梯引导及导诊服务	<p>①熟悉医院的科室所在位置，正确引导患者就医，遇到不清楚的问题，做到问清后再回答。</p> <p>②着装：着装统一，整洁，佩带胸牌，发形统一。</p> <p>③站姿：站姿端正，不要东张西望，摇头晃脑，不得在站立时聊天。</p> <p>④走姿：行走时平稳，步伐轻盈，做到走路轻，说话轻。</p> <p>⑤礼仪： 对待患者态度和蔼，热情，做到微笑服务； 礼貌用语：“您好”、“不客气”、“请慢走”； 解答患者询问时，做到有问必答，杜绝“不知道”、“不会”、“不管”、“不行”、“不懂”等，不得以生硬、冷淡的态度对待患者； 患者询问时，做到讲究礼貌，用心聆听，不抢话、不插话、不争辩，语气温和，不大声喧哗，听意见和批评时不辩解，冷静对待及时上报； 见到院领导、采购人人员主动问好； 主动服务不方便的患者。</p> <p>⑥在工作中做到： “四个一样”：领导在与不在一个样；白天与夜间工作一个样；熟人与生人一个样；平日与假日工作一个样。 “五心”：接待热心；工作细心；解释耐心；接受意见虚心；对待患者要有高度的同情心、责任心。 “五声”：接待患者有迎送声；遇到患者有询问声；接听电话有问候声；为患者办事有回声；与患者合作有谢声。</p>	一项不符合要求扣2分。	总务科

<p>2.2 陪护服务管理</p>	<p>①遵守医院及病区管理各项规章制度；接受医院及卫生技术人员的指导和管理；按照协议约定内容提供服务 ②护工按照要求进行登记，并提交有效的居民身份证或者户口簿复印件，并提供无犯罪记录及吸毒史证明。 ③上岗前应当进行健康检查合格后方可上岗；上岗后每年进行一次健康检查；健康情况应附医院健康检查结论造册登记。患有传染性疾病、皮肤病或其他可能影响患者健康的疾病，应当立即离岗治疗，治愈后方可重新上岗； ④从事陪护工作时佩戴胸牌；着统一服装。 ⑤发现患者有异常情况，及时向值班医师或者护士报告； ⑥对患者的个人资料及隐私予以保密。 ⑦患者所有相关的护理及治疗必须经过卫生技术人员同意并指导方可进行（包括连接输液管或者拔出输液管路、调节输液速度、更换引流管等；操作监护仪等急救、诊疗设施设备；调节氧气开关，更换或者加减湿化瓶用水，为患者做吸痰、雾化吸入等；为鼻饲患者灌注食物或者药物；做热敷、冷敷；为危重、术后或者病情不稳定患者更换床单、改变体位或者下床活动等；为患者喂食、喂水等） ⑧擅自翻阅病历或者其他医疗文书；为患者解释病情； ⑨不得侵犯患者身心健康的言语和行为；不得在医院内从事推销商品等活动；不得开展其它医疗卫生技术活动；不得收受患者红包物品。</p>	<p>①无身份证及户口簿复印件和其他证明、健康证等扣考核分 5 分。②未经医务人员同意擅自操作治疗、护理等项目和不正当行为造成的医疗纠纷由护工本人承担责任并扣考核分 20 分。</p>	<p>护理部 总务科</p>	
<p>3. 保安服务</p>				<p>扣分</p>
<p>3.1 日常工作管理标准</p>	<p>①制定符合医院实际情况的实景实情应急演练包括但不限于反恐、防爆、消防预案并组织演练，演练过程进行记录并提供必要的实施方案、影像资料、演习效果的评估。每季度不少于一个应急演练科目，每年不少于 4 次消防演练科目。每月组织 1 次保安、微型消防站队员培训，起火点跑点训练，要求留照片等影像资料且文字培训记录。 ②制定岗位职责，全体保安人员需熟知。 ③制定突发事件处置流程，全体保安人员需熟知。 ④保安人员必须按招标文件要求（年龄、人数、证件等）配齐。 ⑤工作时间内必须穿工作服（2011 式水泥灰色），工作服要整洁，统一；不得串岗、脱岗、睡岗，不扎堆聊天，禁止吸烟、严禁酒后上岗、玩手机等。 ⑥按规定时间进行交接班，若接班人员未到或因故未按时交接班时，当班人员应报告领导进行处理，不得离开岗位。 ⑦交接班工作必须做到交接两清，交班人员应做到详细交代，接班人员应认真听取。</p>	<p>1. 未制定预案、未安要求次数实施演练扣 5 分。 2. 人员未按招标文件配足给与所缺岗位人员工资扣考核 3 分，并扣除当月人员工资。 3. 与患者或患者家属及来访者发生肢</p>	<p>保卫科</p>	

	<p>⑧主动为患者及家属提供指引、帮助等其他服务。</p> <p>⑨保安人员严禁与患者及家属发生肢体冲突。</p> <p>⑩发生患者或患者家属与医护人员事件，保安人员必须第一时间保护医护人员，呼叫支援，并说服患者及家属防止事件恶性发展。</p> <p>⑪要求配备防爆器材8套、记录执法仪2部、根据保安人数需要配备31部可以连接互联网的对讲仪。</p>	<p>体冲突扣20分。</p> <p>4. 未及时发现保护医护人员扣20分。</p> <p>3. 其他一项不符合要求扣物业公司2分。</p> <p>4. 器材配备不全，按照器材折价给与扣除，并扣考核分20分。</p>		
3.2 院内楼宇24小时固定岗值守服务标准	<p>①加强对特定区域内的治安、消防方面的安全隐患排查并及时调整保障服务区域内安全有序。消防巡查内容包括清理吸烟人员、检查各科室、消防水泵房、高位水箱、阀组间消防设备、设施运行是否正常，有无破损、故障、带病运行，有无遮挡现象，疏导通道有无堵塞等情况，如发现火灾隐患及时处理或上报领导，同时做好记录工作。</p> <p>②对行政办公区严格出入登记制度，非医院工作人员未经医院相关科室允许，不得进入办公区。</p> <p>③医院24小时固定岗，提供24小时不间断管控及值守工作，确保医院对外形象展示及安全防卫震慑作用。值守期间如需离岗，必须在顶岗人员到位后方可离开。</p> <p>④对穿病号服出大门的人员要进行询问，进行核实并做好登记，没有手续的一律不得放行，对不听劝阻的要及时向保卫科办公室（工作时间）或总值班（下班后和节假日）报告。</p> <p>⑤依照医院制定的应急事件处置预案，对不同性质、不同类别的突发事件进行处置应对。</p> <p>⑥突发事件发生时，迅速开展突发事件处置，及时通报突发事件相关信息，布置预防措施，根据事件实际情况协助相关部门调动物资和人员参与应突处置。</p> <p>⑦突发事件处置行动结束后，及时进行人员安置、证据收集、现场清理等工作。</p> <p>⑧根据中华人民共和国消防法规定，所有秩序人员均纳入医院义务消防队，承担灭火及疏散任务。</p>	<p>1、一项不符合要求扣物业公司2分。</p> <p>2、未按要求打点巡查物业公司1分。</p> <p>3、发现跑水未及时处理扣20分</p> <p>4、发现起火物业人员未及时发现、积极处置一次扣20分并采取一票否决辞退物业公司</p>	保卫科	
3.3 院内楼宇	①加强对特定区域内的治安、消防方面的安全隐患	一项不符	保卫科	

<p>宇 24 小时 巡逻、秩序 维护标准</p>	<p>①排查并及时调整保障服务区域内安全有序。消防巡查内容：清理吸烟人员、检查各科室、消防水泵房、高位水箱、阀组间消防设备、设施运行是否正常，有无破损、故障、带病运行，有无遮挡现象，疏导通道有无堵塞等情况，如发现火灾隐患及时处理或上报领导，同时做好记录工作。</p> <p>②熟悉掌握所辖服务范围内消防设施、消防器材、消防通道、配电间的基本情况和数量；熟练掌握灭火器材的使用方法，会扑灭初期火灾。</p> <p>③检查公共物品，如自助挂号机、门窗玻璃、触摸屏、饮水机、计算机、医疗设备、电视机、候诊椅等完好情况，不得丢失、损坏。</p> <p>④依照医院制定的应急事件处置预案，对不同性质、不同类别的突发事件进行处置应对。</p> <p>⑤突发事件发生时，迅速开展突发事故处置，及时通报突发事件相关信息，布置预防措施，根据事件实际情况协助相关部门调动物资和人员参与应突处置，突发事件处置行动结束后，及时进行人员安置、证据收集、现场清理等工作。</p> <p>⑥认真做好所辖区域消防设施、用电设施的日巡查工作，巡查记录详实规范（时间、地点、部位、问题、巡查人员等记录清晰）</p>	<p>合要求扣 物业公司 5分。</p>		
<p>3.4 门急诊 区域秩序维 护标准</p>	<p>①维持就诊秩序，待就诊结束医务人员离开后检查门窗、电器的关闭情况。</p> <p>②检查公共物品，如自助挂号机、门窗玻璃、触摸屏、饮水机、计算机、医疗设备、电视机、候诊椅等完好情况，不得丢失、损坏。</p> <p>③禁止闲杂人员入内，提示患者及家属保管好个人物品。</p> <p>④检查消防器材的完好，消火栓不得被遮挡，门禁系统正常启用，保持疏散通道畅通。</p> <p>⑤制止楼内吸烟人员。规劝到楼外吸烟区域。</p> <p>⑥清理黑护工、号贩子、医托、药贩子、流浪人员、推销人员、散发非法广告等人员。</p> <p>⑦参观照相，须经医院相关部门同意提供证明方可。</p> <p>⑧突发事件要及时发现，做相关处理，并向保卫科、派出所报告，事后做好记录。</p> <p>⑨认真填写值班记录。</p> <p>⑩得知病人非正常死亡时，及时向保卫科、派出所及相关部门上报，并做好记录。</p>	<p>一项不符 合要求扣 物业公司 1分。</p>	<p>保卫科</p>	
<p>3.5 病房楼 区域秩序维 护标准</p>	<p>①对岗位范围内区域进行安全巡查，及时排查安全隐患。</p> <p>②对持大件物品进出病房楼人员要进行询问，向相关科室核实并登记后方可放行。</p> <p>③对着病号服外出人员予以制止并报相关病区，及时做好登记。</p> <p>④发现偷盗、吸烟和破坏医院公物、设施等行为时要及时制止，必要时通知相关部门到现场处理。发</p>	<p>一项不符 合要求扣 物业公司 1分。</p>	<p>保卫科</p>	

	现可疑物品时，要及时上报。			
3.6 安检机值守服务标准	<p>①有较强安全意识和责任心，遵守国家法律法规，严格执行安检各项规章制度，服从安排，听从指挥，积极完成工作任务。</p> <p>②熟练掌握安检设备操作规程、检测技能等，具备识别、处理违禁物品的能力。</p> <p>③了解掌握突发事件处置流程，能够按照有关规定报告、处理有关事项，具备必要的自救互救等应急处置能力。</p> <p>④认真填写值班记录。</p> <p>⑤交接班时填写《安检交接班记录》完成书面交接工作。</p> <p>⑥交接班内容包括：上级指示、问题及处理结果、设备情况、遗留问题、需注意事项等，交班人员在接班人员完成岗位接替后方可离岗。</p>	一项不符合要求扣物业公司1分。	保卫科	
3.7 视频监控管理服务标准	<p>①24 小时值班。</p> <p>②监控系统运行正常，做好设备完整运行记录。</p> <p>③每月进行一次设备检查。</p> <p>④设备机房安全整洁。</p> <p>⑤有健全的各项规章制度包括但不限于：交接班制度、值班制度、岗位职责、故障记录及报修登记制度、调取视频监控登记制度。</p> <p>⑥有切实可行的突发事件应急预案。</p> <p>⑦接班人员必须提前 10 分钟到达岗位做接班准备，并认真查阅上一班的运行记录，必要时到现场进行相关检查。</p> <p>⑧交接班时若存在设备故障隐患，交班人员必须重点说明，并提出处理建议，在本班记录中说明。</p> <p>⑨在交接班过程中发生事故、异常或有操作任务时，均由交班人员负责处理，接班人员应在交班人员的指挥下协助工作。</p> <p>⑩接班人员通过对监控室设备及各系统信息检查并确认无问题后，双方在交接班记录本上签字，交接班方可结束。</p> <p>⑪视频监控人员必须持有执业证。</p>	一项不符合要求扣物业公司1分。视频监控人员数量严格按照合同人数给与配备且持有执业证，否则按照实际人数给与考核人员月工资，并扣除考核分 20 分。	保卫科	
3.8 医院交通疏导及停车场管理标准	<p>①维护 120 通道秩序，疏导车辆出入，引导救护车车辆按指定位置有序停放，保持通道畅通。</p> <p>②定时对南大门前进行巡查，如发现车辆堵塞大门出入口，立即通知车主进行挪车，如无法通知车主，及时拨打拖车电话进行拖车，并做好详细记录。</p> <p>③遇有大型活动，活动场地无滞留车辆，场地交通保持畅通。</p> <p>④对向外拉运物品的车辆进行询问，向相关科室核实并登记后方可放行。</p>	一项不符合要求扣物业公司1分。	保卫科	

<p>3.9 消防中控室管理服务标准</p>	<p>①中控室实行 24 小时消防主机监管，24 小时双人值班制度，任何情况下均不能离人，做好设备完整运行记录（如故障发生时间、地点）；出现消防报警时 1 分钟内辨别消防报警信息，5 分钟内到达报警点。</p> <p>②消防中控人员须持有“中级（或以上）建（构）筑物消防员”证书或“中级（或以上）消防设施操作员”证书上岗。</p> <p>③中控室内及监控设备的保洁工作，中控室内不得吸烟，不得堆放杂物，严禁带入易燃易爆物品。</p> <p>④中控室人员严禁将任何食物、饮料、装有液体的容器放置在工作台上。</p> <p>⑤每日交接班人员交接完毕后，接班人员首先填写交接班记录，并对中控室主机进行自检，检查完毕后做好记录。</p> <p>⑥白班人员每日需对辖区进行不少于 2 次消防巡检（必查消防水泵房、阀组间、高位水箱），消防巡检内容：清理吸烟人员、检查各科室、消防水泵房、高位水箱、阀组间消防设备、设施运行是否正常，有无破损、故障、带病运行，有无遮挡现象，疏导通道有无堵塞等情况，如发现火灾隐患及时处理或上报领导，同时做好记录工作；一人巡检，另一人值机并做好卫生工作。</p> <p>⑦夜班人员需对辖区进行不少于 3 次以上的消防巡检（夜间 22：00 以后进行），巡检内容同上述。</p> <p>⑧有健全的各项规章制度，包括但不限于：交接班制度、值班及报警处置记录制度、值班制度、岗位职责、故障记录及报修登记制度；有切实可行的突发事件应急预案。值班人员要知晓相关的工作制度和应急预案流程，认真落实各项消防安全制度、措施；消防控制室记录（交接班记录、设备维护记录、巡检记录）规范。</p> <p>⑨值班人员要随时检查设备运行情况，定期请消防维保专业人员来维修保养，保持设备的灵敏、可靠；遇设备故障，一般性故障立即排除，遇暂时不能处理的情况，要立即填写故障申报单，请消防维保人员维修，不得自行拆卸，并报医院相关管理部门。</p> <p>⑩交接班时若存在设备故障隐患，交班人员必须重点说明，并提出处理建议，在本班记录中说明（标明故障时间、地点、数量）。</p>	<p>1. 中控室非双岗值班扣物业公司 5 分</p> <p>2. 出现非中级消防设施操作员证书持有人员顶岗扣物业公司 5 分</p> <p>3. 消防中控员数量及持证情况严格按照合同人数给与配备，否则按照实际人数给与考核人员月工资</p> <p>3、一项不符合要求扣物业公司 1 分。</p>		
<p>3.10 责任</p>	<p>①保安与患者或患者家属、保安与保安或其他出入医院的人员发生治安事件，当事人及物业公司承担相应的法律责任及赔偿。</p> <p>②确保巡查区域内医院公共物品完好，如自助挂号机、门窗玻璃、触摸屏、饮水机、计算机、医疗设备、电视机、候诊椅等，不得损坏、丢失，如损坏、丢失，物业公司负责维修或赔偿。</p> <p>③因物业未在公安局备案，未配备持证保安，雇佣不符合招标采购文件要求的高领保安人员等，产生</p>	<p>一项不符合要求扣物业公司 20 分，并扣除相应赔偿款。</p>		

	行政罚款等其他行政处罚由物业公司自行承担。			
4. 工程维修服务				扣分
4.1 工程维修管理标准	<p>①接到任务务必及时开展工作。派单后 15 分钟之内准时到达施工现场，出现跑、冒、滴漏 5 分钟到场，若不能及时到场，维修人员应与科室负责人沟通并做好沟通记录（护士长签字确认）。维修工作当日解决，如遇维修难题，上报上级领导，不可拖拉，如零配件不全，可以延迟 3 日，但必须上报班长，给与报备。应用智能化管理平台进行闭环式管理。</p> <p>②维修材料及配件：务必使用我院指定品牌型号；需提前备齐 300 元以下符合我院指定维修材料。</p> <p>③维修人员作业时，干活需细致，避免噪音产生，完工后需请科室负责人检查、确认修好，在保证安全和功能的前提下，要兼顾美观问题。</p> <p>④维修人员态度要谦逊，与科室工作人员进行有效沟通，禁止与科室工作人员及患者、家属发生冲突。</p> <p>⑤应用智能化管理平台或其他方式进行满意度连续 3 个月达不到 85 分以上或工作人员由科室提出调岗 3 次以上，进行解聘。</p> <p>⑥建议物业公司建立明确的奖惩制度，让每个工作人员知晓。</p>	一项不符合要求扣责任人 5 分。如与科室工作人员、患者及患者家属发生冲突，扣考核分 20 分。	总务科	
4.2 工程维修服务质量	<p>①建立 24 小时水暖维修、配电室高压运维值守、低压运维值守、弱电维修、锅炉司炉运维值守、通风和中央空调运维值守、污水处理运维值守、氧气及负压运维值守服务、运行记录填写完整，值班人员进行交接班记录，不得脱岗，特殊岗位人员须持证上岗，工作区域物品摆放整齐、环境卫生清洁，不得堆放个人物品。按照要求保养设备（每月 1 次保养）必要时增加频次，应用智能化管理系统，记录保养痕迹，严禁出现运行异常不上报、存在安全隐患的情况，房屋、水暖、电、木工零修及时率达 98% 以上，零修合格率达 95%，并建立回访制度和回访记录。（建立交接班制度，设备巡查制度）</p> <p>②电气：随时更换和修复损坏的灯泡、灯具、开关等电器、设备，保证各种电气设施和元件的完好。</p> <p>③供水系统：供水系统的保养，设施跑、漏水的止水和修补，水阀、便器具、管道等的检修和更换。</p> <p>④土建：房屋的主体结构，各种墙、梁、板柱和门窗洞口的修复及保护。</p> <p>⑤设备：各种机械设备和电器设备的简单修复。如：热水器、空调器、供电开关、盘柜、窗帘等。</p> <p>⑥经常性（每月不少于四次及法定重要节日前）对房屋及附属建筑设备进行巡查，发现问题及时上报相关科室并且及时处理并有记录，保证用户的安全正常使用，并做好书面巡查记录。 如：1. 屋面：清洁无杂物，排水正常，无堵塞现象；防水无损，透气管完好。</p>	<p>一项不符合要求扣责任人 2 分。值班人员严格按照合同要求配够人数且必须持有执业许可证，缺 1 人扣人头工资数。</p> <p>管道井禁止私接电线及使用电器，发现一次考核 20 分，第二次发现翻倍。</p>	总务科	

	<p>2. 外墙：无明显裂缝，无明显渗漏水或水垢流痕，无明显贴面材料剥落，雨水管表面无破损、无堵塞现象。</p> <p>3. 室外霓虹灯：不完好，影响整体风格，电路等存在安全隐患的。</p> <p>⑦建筑物防雷、避雷保护装置由专业部门检测，并保留检测记录和检测报告。房屋避雷带、避雷针连接无断点、无明显锈蚀等，检查有记录。</p> <p>⑧楼道内：（含公共洗手间洁具、上下水阀门管道、照明、烘干）等设备设施完好，标识清晰统一。</p> <p>⑨顶棚、墙面、地面、门窗、扶手等设施完好，外表统一，无漏水及损坏痕迹。</p> <p>⑩管道井、计量表房等均有铭牌，并采取上锁等防护措施。管道井禁止私接电线及使用电器。</p>			
4.3 责任	<p>①维修时对原有物品出现损坏，需照价赔偿。</p> <p>②维修时出现对过往人员的伤害等，如：维修工具掉落砸伤过往人员等不良事件，需对伤者进行赔礼道歉、赔偿并承担相应的法律责任。</p>	一项不符合要求扣责任人20分。		
5. 陪检、运送服务				扣分

<p>5.1 陪检、运送管理服务质量标准</p>	<p>①工作态度端正，工作责任心强、能力强，效率高工作不出差错，保质保量按时完成各项工作任务，不违规操作，不越权行事。不迟到早退、不旷工、不脱岗、不临时请假、不私自换班；不闲聊、不干私活、不吃零食、不长时间接电话及发信息、玩游戏。如私自换班出现问题双方共同承担责任。出现问题及时沟通并上报；接到任务务必及时开展工作。</p> <p>②调度员：经过培训、合理分工、派单分清工作轻重缓急，如工作人员繁忙调度员立即启用机动岗。</p> <p>③当日工作当日完成，若未完成，不得下班。特殊情况完成不了及时与科室负责人做好沟通工作，并有沟通记录（护士长签字确认）。</p> <p>④工作做到四轻：说话轻、走路轻、操作轻、取物轻。在工作时间时刻保持个人形象，仪容仪表整洁大方，服装统一。保持工作区域物品摆放整洁周围环境卫生清洁。接听电话使用文明用语，如：您好，请问xx科。</p> <p>⑤服务态度：主动、热情、耐心、微笑对待病人。服务对象避免出现生、冷、硬、顶、推诿，争吵、打骂现象，严禁在患者面前嬉笑打闹、谈论与工作无关话题；严禁投诉及举报等现象发生。</p> <p>⑥积极主动做好与各科室协调、沟通工作，同事之间相互弥补疏漏，加强责任心，及时发现问题并能够妥善处理。</p> <p>⑦根据科室的情况自行安排主动巡视病房的时间，每小时至少巡视一次所分管科室，是否有化验标本、辅助检查单及陪检等等工作。</p> <p>⑧查看常规人员科室分配表，明确自己所负责的工作区域。</p> <p>⑨根据项目部经理或调度员的安排，完成全院其他临时性的工作。</p> <p>⑩根据院总值班的安排，完成夜间及休息日的随时性配送工作。</p>	<p>一项不符合要求扣责任人5分。</p>	<p>感控科、护理部、总务科、药剂科</p>	
<p>5.2 陪检服务质量标准</p>	<p>①接到科室通知时无特殊原因15分钟必须到达相应的科室，应用智慧管理平台定位系统定位附近工作人员，以最短的时间到达科室。</p> <p>②认真核对需陪检患者的信息，与科室工作人员沟通该患者陪检时需要的注意事项，检查患者是否留置各种管路，如有需妥善固定，选择适合患者病情的运送工具，检查运送工具的性能是否安全，护送途中严密观察患者的病情变化，如发生意外立即通知患者所在科室并上报上级管理部门。</p> <p>③陪检过程保证患者安全，禁止患者从轮椅或床上坠落，禁止各种管路滑脱等不良事件的发生。</p> <p>④若因陪检人员出现差错必须及时赔礼道歉，不得出现因差错而引发病人投诉。</p>	<p>一项不符合要求扣责任人15分。</p>	<p>感控科、护理部、总务科、药剂科</p>	
<p>5.3 运送药品服务质量标准</p>	<p>①搬运前检查药品是否完好，核对数量及科室，在搬运药品的过程中保证药品完好无损，准确送达相应科室。</p>	<p>一项不符合要求扣责任人</p>	<p>感控科、护理部、总务科、</p>	

	<p>②依照摆药单检查药品与科室工作人员核对科室名称及药品名称数量并交接签字确认。</p> <p>③抢救患者及其他特殊用药不限时间和次数，随叫随取。</p> <p>④大液体的取送时间根据所分管科室情况自定，必须保证各个科室每日液体足量使用。</p> <p>⑤送药过程中，动作要轻，以免打碎药品。</p> <p>⑥保证临床科室用药的及时性，禁止拖沓。</p>	10分。 如物业公司配备一定数量的机器人，可以减少人工成本。	药剂科	
5.4 运送化验标本服务质量标准	<p>①接到科室通知在15分钟内必须到达科室，检查化验标本有无空管、询问科室工作人员有无采样、标签粘贴是否正确、瑞美系统是否扫描等信息核对。</p> <p>②对于需要及时送检的标本要立即送检，如动脉血气、心梗三项、皮质醇等。</p> <p>③在运送过程中，勿剧烈晃动化验标本，要动作轻柔。</p> <p>④遇到痰和尿等标本时，要注意开口是否拧紧。以免标本外漏。</p> <p>⑤及时准确完好的取送急诊化验标本。</p> <p>⑥在运送标本过程中由运送人员丢失标本，造成的损失由本人承担。</p>	一项不符合要求扣责任人10分。	感控科、 护理部、 总务科、 检验科	
5.5 预约辅助检查单流程及服务质量	<p>①到临床科室取检查单并与科室交接签字，将约好的检查单核对好送回科室交接签字。</p> <p>②在取送检查单时核对好数量，如出现丢失或因检查单丢失与患者引起纠纷及造成不良后果均应承担相应的责任。</p>	一项不符合要求扣责任人5分。	护理部、 总务科	
5.6 物资供应服务质量标准	<p>①器械库、总务库物资核对科室名称，依照出库单核对所领物品。</p> <p>②运送物品至相应科室，与科室工作人员再次核对科室名称及出库单中所领物品科室接收人员签字，将出库单返回器械库或总务库。（具体时间由器械库和总务库或科室工作人员通知）。</p> <p>③搬运前检查物品是否完好，在搬运物品的过程中保证物品完好无损，准确送达相应科室。</p>	一项不符合要求扣责任人10分。	护理部、 总务科	
5.7 血库的配血、取血及返血袋服务质量标准	<p>①接到科室通知，10分钟内迅速到达科室取患者取血单、配血标本、血袋等签字交接。</p> <p>②取送时认真核对患者信息及血袋（三查十对），核对无误后签字，送回科室后与护士再次核对。</p> <p>③三查十对：‘三查’即查血的质量、查血的有效期和输血装置是否完好；‘十对’即查对患者床号、姓名、性别、年龄、科室、病历号、血型（包括Rh因子）有效期、配血试验结果、血液成分以及保存血的外观。</p> <p>④取血时，勿剧烈震荡血液，以免红细胞大量破坏而引起溶血。</p> <p>⑤返血袋有下列情形之一的，一律不得取回： (1) 标签破损、字迹不清； (2) 血袋有破损、漏血； (3) 血液中有明显凝块；</p>	一项不符合要求扣责任人5分。	护理部、 总务科	

	(4)血浆呈乳糜状或暗灰色; (5)血浆中有明显气泡、絮状物或粗大颗粒; (6)未摇动时血浆层与红细胞的界面不清或交界面上出现溶血; (7)血浆层呈紫红色。			
5.9 责任	①任何药品、物品、标本、检查单等运送有损坏或丢失,承担相应法律责任及赔偿。 ②对于易损坏的贵重医疗器械要加强保护,损坏、丢失照价赔偿。 ③陪检过程中因陪检工作人员未及时发现问题如:跌倒、坠床、管路滑脱等不良事件对患者造成伤害承担相应的法律责任及赔偿。	一项不符合要求扣责任人20分。	总务科、药剂科、护理部、器械科	
6. 会议服务				扣分
6.1 会议服务质量	①所有会议室清洁区域内无尘土、无污渍、无水渍、无杂物、无手印,物品摆放整齐、规范。 ②会议服务人员仪容仪表干净整洁、统一着工装,禁止穿超短裙,化浓妆,礼貌用语、服务热情主动、微笑服务。 ③会前:预约会议.提前半天准备布置会场,提前20分钟立岗,临时性会议随叫随到。布置会场:台签、会议资料、纸夹、记录纸、笔、干、湿纸巾、茶叶、会议用水,电池等所需物品准备充足;摆放会议需要物品整齐;调试检查设备:音频设备、音响设备、会标、投影设备、电脑等设备提前进行调试,查看电量及时更换,备好电池。会议设备会议开始前20分钟打开,话筒提前5分钟打开。认真核对打好会标;会议桌椅摆放整齐、定期维护;全面检查确保有备无患,正常使用。 ④会中:提供茶水服务、会议室门口立岗服务。茶水服务:应在参会人入座后即刻倒上,会议用水倒八成满,放于文件资料右上方。每30分钟进会场倒水一次,以主要领导开始添加茶水,其余依次添加。 ⑤会后:立即清理会场、清洗茶杯、湿巾,并进行消毒,同时将会场恢复至随时可接待的状况,补充各类会议使用物品,台签整理入册,无乱堆乱放现象;收集会后遗留资料,交到行政办;关闭所有设施设备,关闭窗口,锁好门。	一项不符合要求扣责任人2分。	行政办、护理部	
7. 综合服务(所有服务项目内容)				扣分
7.1 综合服务质量	①各部门、班组相互协作、补台、弥补工作中的不足,提高整体服务效率、服务质量。 ②发现工作中存在服务漏洞、服务工作效率低或服务质量问题时,及时查漏补缺,计划出有效实施方案或措施。 ③各部门设立机动岗,解决临时性人员短缺问题,不得造成服务效率、服务质量降低或工作停滞问题。	一项不符合要求扣责任人1分。	总务科	

	<p>④工作人员服从院方、考核人员及监管人员的要求；不与医护人员或病患发生口角、态度恶劣；</p> <p>⑤承诺整改后仍未整改，可根据事件严重程度加倍处罚。</p> <p>⑥工作人员工作期间必须穿工作服，工作服要整洁，统一；不得串岗、脱岗、睡岗、不扎堆聊天，不干私活、严禁酒后上岗、禁止吸烟、玩手机等；工作人员由科室提出调岗3次以上，建议解聘。</p> <p>⑦工作人员要进行培训，由班长跟岗培训及岗前基本内容培训等形式，现场考核是否经过培训后上岗，不得盲目工作，明确并遵守工作流程，做好工作记录。</p>			
7.2 满意度要求	<p>①每月深入临床科室进行满意度调查及意见征集，并有追踪整改记录，每月向所陪检的患者进行满意度调查及意见征集并有整改记录。满意度连续3个月达不到85分以上，建议物业公司解聘。</p> <p>②无科室投诉某项服务不及时或不满意等不良事件。</p> <p>③无患者投诉某项服务不满意等不良事件。</p> <p>④无某项服务被投诉到市长热线。</p>	<p>第一项、第二项、不符合要求扣责任人2分；</p> <p>第三项不符合要求扣责任人10分；</p> <p>第四项不符合要求扣责任人20分。</p>	总务科	

保洁工作清洁、消毒制剂使用及作业规程

区域	保洁频率	保洁内容	保洁要求	备注
地面	地面每日清洁三次，每月清洗二次，有垃圾及时清理	每日用全能清洁剂 1: 128 稀释溶液拖地每日不少于三次。其中二次消毒液拖地。	地面无污渍、无积水、无痰迹、无垃圾、无积灰、无脚印，干净明亮	感染管理科、护理部
墙面	每周保洁，每月彻底清洁	3 米以下每周清洁	无污渍、无水迹、无浮灰、无蜘蛛网	感染管理科、护理部
走廊扶手	每日保洁	每日用全能清洁剂 1: 64 稀释溶液清洁，每日用含氯消毒液 400—700mg/L 擦拭消毒。特殊情况时根据实际情况调整消毒液浓度。	无污渍、无浮灰、无水迹、无烟蒂	感染管理科、护理部

区域	保洁频率	保洁内容	保洁要求	备注
玻璃	每周保洁	用玻璃清洁剂 1: 65 稀释溶液 清洁玻璃，每周 一次，室内玻璃 循环清洁	玻璃明亮光 洁，无污 渍、无水迹	根据实 际情况 安排各 房间循 环清洁
卫生间	坐便器随 时保洁	打开换气扇或窗 户进行通风。 台盆、便器等放 水冲洗。 收集垃圾、清洁 垃圾桶、换新垃 圾袋。 清洗台盆及水龙 头。 用洁厕消毒液清 洗便器并冲洗。 擦拭台面和墙面 四周、门等。 擦拭地面。 必要时点上盘 香。	随时保持畅 通，无漏 水，无异 味、无污 垢，垃圾袋 定时更换	感染管 理科、 护理部
电梯	每日二次	每日地面保洁，	无障碍、无	感染管

区域	保洁频率	保洁内容	保洁要求	备注
		每日轿厢内消毒二次。	划痕、无脱落。无灰尘、无污	理科、护理部
	每周一次	不锈钢光亮剂全面保洁。	均匀有光泽	
公共设施	每日保洁	每日用全能清洁剂 1: 64 稀释溶液清洁一次。	无污渍，无积灰、无蜘蛛网	感染管理科、护理部
病人等候区	每日保洁	等候椅每日用全能清洁剂 1: 64 稀释溶液清洁，每日用含氯消毒液 400—700mg/L 擦拭消毒一次。特殊情况时根据实际情况调整消毒液浓度。	无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹	感染管理科、护理部
诊察桌	每日两次	每日用含氯消毒液 400—700mg/L 擦拭消毒两次。特殊情况时根据实际情况调整消毒液浓度。	无积灰、无污渍	感染管理科、护理部

区域	保洁频率	保洁内容	保洁要求	备注
床单位	每日清洁、消毒两次	每日用含氯消毒液 400—700mg/L 擦拭消毒两次。特殊情况时根据实际情况调整消毒液浓度。	无灰	感染管理科、护理部
	出院后终末消毒	每日用含氯消毒液 400—700mg/L 擦拭消毒床栏、床头柜、床档、凳子。特殊情况时根据实际情况调整消毒液浓度。		
输液架	每日两次	每日用含氯消毒液 400—700mg/L 擦拭消毒两次。特殊情况时根据实际情况调整消毒液浓度。	无灰	感染管理科、护理部
吸顶灯具	每月一次	每日用全能清洁剂 1: 64 稀释溶液清洁一次	无灰	感染管理科、护理部

区域	保洁频率	保洁内容	保洁要求	备注
公共区域	每日一次	及时收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋。 拖大厅、过道、走廊地面。清洁户墙、厅柱、盆景。擦拭窗台、窗框、木门。擦拭楼梯扶手、拖楼梯地面。清洁天花板及灯具。	无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹	感染管理科、护理部
石材地面维护保养	清洗每月一次、大理石地面打蜡和花岗岩地面结晶每年4次	对大楼需定期作专业维护的石材（大理石或石岗岩等）进行结晶或打蜡保养处理	干净、明亮，使石材呈现漂亮的镜面效果，增加石材表面硬度，更好地进行石材保护	由中标人提供

区域	保洁频率	保洁内容	保洁要求	备注
PVC 地板打蜡	每年不少于 4 次	对大楼内的 PVC 地板进行打蜡保养处理	干净，无灰尘与杂物渗入，色彩保持亮丽光泽。无污渍、油渍、胶渍，蜡面平整无皱纹。	中标人提供
外墙幕玻璃清洗	每年 2 次	对院区内所有外墙玻璃给与清洁	明亮，干净	中标人提供

附消毒剂、清洁剂明细。