

泰州市人民医院海陵院区后勤综合管理服务合同

项目名称：泰州市人民医院海陵院区后勤综合管理服务

项目编号：JSZC-321200-JZCG-G2025-0019

甲方：泰州市人民医院（以下简称甲方）

乙方：扬州市华健物业管理有限公司（以下简称乙方）

甲、乙双方根据泰州市公共资源交易中心泰州市人民医院海陵院区后勤综合管理服务项目公开招标的结果，签署合同。下列文件是构成本合同不可分割的部分：

（1）招标文件及其补充更正公告；

（2）乙方提交的投标文件和在投标过程中所作的其他承诺、声明、书面变更材料等；

（3）资格证明文件；

（4）中标通知书；

（5）甲方、乙方商定的其他必要文件。

一、履行时间（期限）

2025年7月1日—2027年6月30日，（前三个月为试用期）。试用期间，如乙方达不到合同规定的服务目标和要求，甲方有权解除合同，且不承担乙方由此造成的损失。履行合同期间，如果甲方认为乙方在本服务中未能履行承诺和合同规定的义务，管理服务质量低劣，甲方多次指出乙方仍不整改或整改未达到要求的，则甲方有权解除合同且不承担乙方由此造成的损失。

二、履行地点

泰州市人民医院海陵院区：位于泰州市海陵区海陵南路399号，建筑面积10.83万平方米。服务范围为门诊大楼、病房大楼及北附楼、药监楼、8号楼、3号楼、放疗中心、食堂楼、配电站楼、公共区域及甲方指定区域。

泰州市人民医院总院区：泰州市医药高新区太湖路366号，建筑面积43.7万平方米。包含一期门急诊医技楼、病房大楼、综合楼、后勤楼，二期健康管理中心、学术交流中心、科研中心和教育中心、学生宿舍，妇幼保健院，公共区域及甲方指定区域。

泰州市人民医院集体宿舍：包含泰州市海陵区海陵南路 589 号锦绣华庭 1-4 号楼、迎春东路 177 号迎春宿舍 5 号楼。

三、履约保证金

乙方须在签订合同前交纳合同金额的 10 %作为本合同的履约保证金，合计金额为（大写）：壹佰伍拾肆万柒仟圆（1547000 元）人民币。

四、合同金额

（一）本合同金额为（大写）：壹仟伍佰肆拾柒万圆（15470000 元）人民币。包括招标文件所列项目、所有员工工资、员工缴纳的社会保险（包括养老、工伤、失业、生育、医疗）、住房公积金、夜班费、节日福利费、加班费（包括执行国家法规所有法定节假日的加班费）、病假人员替班工资、夏季高温费、特殊人员体检费、服务所用材料消耗费用（地面及各种地板打蜡抛光保养费等）、培训费、工具、设备购置及维护费用、污水处理自动投药装置及化学药剂购置费、污水处理站设备运维费、服装与装具费、离职补偿费、办公区域所消耗水电费（如果有）、管理费、营业利润、应缴的税费等为完成招标文件规定的服务工作所涉及的一切相关费用。重大活动及突发事件等非合同内规定的费用，特殊情况下需要导致乙方员工产生加班，经双方确认核实后，相关加班费按照《中华人民共和国劳动法》规定另行计算。

（二）合同期间如遇国家政策调整职工最低工资标准或社会保险缴纳基数，本项目费用结算时进行同步调整。

五、付款方式

（一）按实际在岗人数支付，即每月服务项目完成后，乙方按实际在岗人数开具服务费用月度发票，甲方扣除质量考核、满意度、投诉、违约等款项后隔月按财务制度支付。奖励费用按甲方要求另行支付。

服务费用计算方法：投标价/总人数/24 月*实际到岗人数。

（二）其他费用

- 1、奖励费用按甲方要求另行支付。
- 2、本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。
- 3、合同执行期内，如遇甲方根据实际情况进行岗位调整，乙方应无条件配合甲方同步调整。

4、合同期间如遇国家政策调整职工最低工资标准或社会保险缴纳基数，本项目费用结算时进行同步调整。

六、服务范围

（一）海陵院区

名称		明细
海陵院区		门诊楼、病房楼、3号楼、8号楼、药监楼、放疗中心等全部建筑
总面积	建筑面积（m²）	108300 m²，其中 PVC 地板面积 2000 m²，卫生间 507 个
电梯	数量（台）	垂直电梯 29 台 扶梯 6 台
室外总面积（m²）		包括道路、广场、露台、垃圾箱、指示牌、门前三包等，共 40000 m²

（二）总院区

名称		明细
总院区建筑		一期、二期、妇幼院区
总面积	建筑面积（m²）	436656 m²
室外总面积（m²）		包括道路、广场、露台、垃圾箱、指示牌、门前三包等，共 142195 m²

（三）集体宿舍

名称		明细
集体宿舍		锦绣华庭、迎春宿舍
总面积	建筑面积（m²）	总面积 3750 m²

七、服务内容及标准

服务内容包括基本服务、保洁服务、医疗废物管理服务、院区内转运服务、电梯司乘服务、医用织物收发缝补服务、特殊科室服务、陪送陪检服务、房屋维护服务（瓦木工）、水电维修服务等。

（一）基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	（1）结合甲方要求及服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。为甲方提供优质、便捷、文明、舒适、温馨、高效、安全全方位的后勤综合管理服务保障服务。 （2）坚持“以患者为中心，以服务质量为核心”，围绕“精细管理、用心服务、安全可靠”的服务理念，完善服务制度，规范服务行为，提升沟通水平，提高服务质量，确保服务安全并落到实处。 （3）为甲方提供优质、便捷、文明、舒适、温馨、高效、安全全方位的后勤综合管理服务保障服务。
2	服务人员	（1）乙方应设立与本服务项目所对应的组织机构，对服务流程与服务质量、培训、绩效、应急演练、员工权益保障实施有效管理；管理团队人数配置合理，确定各级员

要求	工的任务，确定权利与责任，确定工作标准，有效运用多种质量管理工具和信息化管理系统进行管理，如品管圈、5S 管理模式、PDCA 管理方式、网格化管理模式等，在服务项目中有部分成功实施的案例，对服务管理品质负责。 (2) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 (3) 根据甲方要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向甲方报备。所有人员要求身体健康，非因病提前退休。 (4) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。国家法定节假日在岗人数满足甲方开诊需求。 (5) 如甲方认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求乙方进行调换。<u>如因乙方原因对服务人员进行调换，应当经甲方同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。</u> (6) 着装分类统一，佩戴控烟标识。仪容整洁、姿态端庄、举止文明，态度温和耐心。 (7) 驻场项目经理：<u>①具有本科及以上学历，年龄 50 周岁及以下，持有全国物业管理企业经理上岗证、并有 3 年及以上类似三级医院项目经理管理经验。</u> ②负责整个项目运行，负责整个服务期内的后勤综合管理服务，包括但不限于人员管理、人员培训、问题处理、沟通协调、突发事件处置等工作。 ③综合素质高，责任心强，具备较强的沟通协调能力和文案台账整理能力，善于发现问题、解决问题，能积极配合甲方各项工作，贯彻落实甲方的重大决定，服务满意度符合甲方要求。熟练掌握三级医院管理的重点和难点，具有较强的院感防控和安全生产管理能力及应急处置能力，能第一时间到达现场并采取正确措施。 ④项目经理每周召开管理人员例会，根据甲方要求及时准确安排工作，对工作中存在的问题及时改进落实。定期对管理人员进行业务能力培训和考核。 <u>⑤驻场项目经理一经确定，本项目期内不得调整，否则甲方有权终止合同，如甲方要求更换项目经理应不低于招标文件对于项目经理的相关要求。</u> (7) 区域主管：<u>①具有大专及以上学历，年龄 55 周岁及以下，至少有 2 年及以上类似三级医院项目管理经验，具有较强的管理沟通协调能力。</u> ②在项目经理的直接领导下协助项目经理做好本项目的日常工作。熟练掌握医疗机构管理的重点和难点，具有较强的院感防控和安全生产管理能力及应急处置能力，能第一时间到达现场并采取正确措施迅速解决问题。 ③全员掌握本项目全部岗位的工作内容和技能，并对在岗员工定期进行全覆盖培训，做到无差别服务；所有岗位应提前做好替休人员培训，以保持服务工作的连续性。 ④区域主管具有良好的统筹协调和引导能力，带领团队服从甲方统一安排；每日召开服务人员晨会，根据甲方要求及时准确安排工作，带领和指导员工切实落实各项服务措施，每日巡查员工工作状态和服务质量，对存在的问题迅速进行整改和复查，并保持可持续发展。 ⑤指导落实日常工作和周重点相结合，做到日日做常规，每天完成一个周重点，每周全覆盖。 (8) 一线工人：<u>①环境卫生、院区内转运、医用织物收发缝补熨烫、陪送陪检工人：具备小学及以上学历，男性≤65 周岁，其中 60 周岁以下人数占男性总人数比例≥70%；女性≤60 周岁，其中 55 周岁以下人数占女性总人数比例≥70%。</u> ②特殊科室工人：具备小学及以上学历，手术室、消毒供应中心、内镜中心、导管室工人，男性≤65 周岁，其中 60 周岁以下人数占男性总人数比例≥90%，男性总人数占科室工人总人数≥30%；女性≤60 周岁，其中 55 周岁以下人数占总人数比例≥80%。 <u>③电梯司乘工人年龄≤45 周岁，持有《特种设备安全管理员》证书上岗。</u>
----	--

		④房屋维修工人年龄<60周岁，具有初中及以上学历，使用维修软件开展工作且定期巡查、检修，全年24小时值班制。 ⑤水电维修工人年龄≤55周岁，持有应急管理局颁发的电工类特种作业操作证（低压）上岗。熟练掌握线路故障排查及维修，PPR管、PVC管、卡压式管等维修技术、看懂各类图纸，电气设备判断；熟练使用万用表、钳流表、摇表、油压枪、PPR枪等工具；能接受水电相关的新事物、熟练运用手机软件操作；全年24小时在岗服务。 ⑥进场后如有人员调整，应征得甲方同意，且资质不低于招标文件对一线工人的相关要求。如甲方科室或部门有调整，相应岗位和人员则进行同步增减。
3	保密和思想政治教育	(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。 (2) 根据甲方要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向甲方报备。 (3) 每季度至少开展1次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。 (4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告甲方，并采取必要补救措施。 (5) 值班人员上岗时必须遵守“五不”，即不喝酒、不抽烟、不擅离工作岗位，不迟到早退，不做与工作无关的事。
4	档案管理	(1) 建立服务信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。 (2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①甲方建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。②房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。③公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行，设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。④环境卫生服务：工作日志、清洁检查表、电梯消毒记录、用品清单、客户反馈表等。⑤暂存地管理：包括医废暂存地、生活垃圾暂存地和未被污染的输液瓶（袋）暂存地管理，消毒液配制浓度记录、空气和环境消毒记录、医废收集转出交接记录。 (3) 遵守甲方的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。 (4) 履约结束后，相关资料交还甲方，甲方按政府采购相关规定存档。 (5) 乙方档案资料需完整无缺，建立健全的档案管理方案，其内容包括但不限于档案资料收集、保存、电子档案管理等。管理过程需有清晰地记录，并及时归档。档案管理必须满足甲方在各类评审、评估及检查中的要求。
5	服务改进	(1) 明确负责人，定期对服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。 (2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。 (3) 需整改问题及时整改完成。
6	重大活动后勤保障	(1) 制订流程。配合甲方制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。 (2) 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，责任到人、分片包干，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象，确保任务顺利进行。 (3) 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。总结经验教训，形成书面总结。
7	应急预案	(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对特殊科室、重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。 (2) 应急预案的建立。构建应急突发事件组织架构，明确各组织岗位安全生产职责包括但不限于公共安全类应急措施预案（如：火灾应急预案；医疗废物流失、泄漏、

		扩散和意外事故应急预案；患者跌倒应急预案；感染风险应急预案；职业暴露应急预案；生产安全应急预案；转运中突发事件应急预案；重大活动、重大保障应急预案；自然灾害应急措施预案（如：地面防滑应急预案；雨雪天气应急预案；台风、暴雨应急预案等）；文明城市及大型检查应急措施预案（乙方详尽阐述文明城市及大型检查应急措施预案，其中参观、采访、迎接上级检查应急预案体现会前准备工作、会务安全保障、会议工作的安排、会议接待的保密工作等，确保各项活动的顺利进行与信息安全）。<u>乙方接到应急保障通知须在半小时内积极响应（紧急保障须立即响应），严肃认真对待、妥善处理，确保保障措施落实到位。</u> （3）应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。 （4）应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资（如防汛物资、除冰雪防冻物资等），建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知甲方购置齐全，确保能够随时正常使用。
		（1）制定工作制度，主要包括：医疗废物暂存地管理制度（体现分类放置、内部运送、暂时贮存、外部集中收运等日常管理，环境及物表消毒等卫生消毒管理，档案管理，人员培训、健康管理、职业安全防护等人员管理，应急管理，确保医疗废物管理流程的可追溯性与合规性）；生活垃圾分类管理制度（体现对生活垃圾的分类处置严格要求。制度中详尽规定分类登记、转运细节，包括具体分类（如玻璃与塑料）、转运数量（袋数与重量）、交接时间及交接人员等内容，具有完整的记录台账，以维护环境安全与合规管理）；劳资管理制度（体现工资的计算及支付，确保员工劳动报酬的公正性与及时性）；考勤管理制度（体现员工打卡记录、外出办事时的出门证制度以及考勤考核，全方位保障工作秩序与效率的同步提升）；项目管理值班制度（体现假日值班特殊安排与日常值班规范运作，融入考核机制，确保项目运行的连续性与稳定性）；请（休）假管理制度（体现请假流程，婚假、病假等各类请假手续，配备请假单样式，以保障员工权益与工作秩序的双重和谐）；奖惩管理制度（体现晋升机制、奖励、严重违纪管理，共同营造公正、积极的工作氛围）；投诉处理制度、流程等。 （2）顺利进场退场：①乙方需在进驻与撤离过程中，对意外事件具备迅速响应和有效处理的应急能力。建立健全的进退场方案，内容包括人员进场和退场计划的可行性和有效性、人员全部到位时间安排周期等具体服务方案。 ②乙方须承诺服务公司项目启动与转场时，公司必须自行按国家相关法律法规妥善安排所有用工人员，并做好交接工作，不得影响医院正常运转。 <u>③本项目经理和区域主管应提前一周 100%进场，做好与退场单位的交接，本项目已有开放区域的一线工人应在项目启动后两周内 100%进场，与妇幼院区等相关的未开放区域的一线工人到场时间根据甲方要求安排。</u> ④乙方中标后须提供具体实施方案，其内容包括但不限于进场方案、初始化管理计划、退场方案、人员交接安排、交接中突发事件应对措施等。 （3）制定服务方案，主要包括：环境卫生服务方案、医疗废物管理方案、陪送陪检服务方案、医用织物收发洗涤缝补熨烫方案、污水处理及维保方案等。
		（1）项目员工着装统一，每人不少于长袖 2 套、短袖 2 套、工作鞋、配工号牌和束发头花。 （2）设备用品用具数量充足，满足甲方使用要求，满足医院感染防控要求，一次性使用耗材不得重复使用。 （3）大件物品出入向甲方报告，待甲方确认无误后放行。
8	服务方案及工作制度	
9	设备用品用具	
10	院内感染管理	（1）乙方具有健全的院感管理方案，其内容包括但不限于不同等级环境污染风险区域的日常清洁与消毒隔离规范、清洁工具的使用管理规定、医疗废物分类收集规范、医院感染相关因素分析、重大新发突发传染病医疗废物管理特殊要求等，确保各项措施得到有效落实。

		(2) 方案中需制定感染性物质处理的可视化流程图, 其中详细展示不少于医疗废物容器的选择、医疗废物的分类收集、条码扎带的规范使用和医疗废物的交接四个操作环节, 以提升作业安全与效率。
11	信息管理系统	(1) 乙方运用信息管理系统开展服务, 提高管理的集成化、智能化、无纸化, 满足本项目服务管理整体品质与效率。 (2) 乙方使用的信息化智能管理系统软件包括以下功能: 人员管理、转运派工、陪送陪检、工单查询、员工实时状态查询、大屏展示、数据统计等, 并对甲方开放查阅终端。 (3) 乙方需提供陪送陪检管理软件, 具备扫码录入患者信息的功能, 能体现患者从病室出发去检查科室完成检查直至安全返回病室的时间、地点和陪检人等数据, 实现陪送陪检全流程闭环管理, 同时能很好地保护患者隐私不被泄露、确保患者信息安全。 (4) 能够独立完成与甲方 HIS 等系统集成对接能力, 服务过程中根据甲方个性化需求新增模块内容时, 产生的费用由乙方自行承担。
12	培训带教	(1) 乙方具备良好的人员培训能力, 建立健全的培训方案, 有完善的不同岗位培训计划, 培训计划中岗位技能、应急响应、安全要求、岗位要求等, 方案全面、合理、科学、可行性强, 培训台账资料及时完善。 (2) 培训每月不少于 1 次, 其内容包括但不限于管理人员培训计划, 普通一线员工的工作培训流程、培训形式、培训方法、效果评估、培训考核、自主研发线上学习培训系统等。 (3) 凡新招聘的服务人员须进行岗前培训, 经理论加操作考核合格后方可上岗。保证甲方正常业务不受影响。

(二) 保洁服务

1、保洁服务内容和标准

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 严格执行中华人民共和国卫生行业标准 WS/T311《医院隔离技术规范》、WS/T509《重症监护病房医院感染预防与控制规范》、WS/T512《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》、WS/T508《医院医用织物洗涤消毒技术规范》等医院感染管理相关要求。 (2) 建立保洁服务的工作制度及工作计划, 并按照执行。 (3) 按指定频率完成环境卫生, 且有日流程、周重点、月(年)计划, 记录填写规范, 书面保存完好。 (4) 作业时采取安全防护措施, 防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。 (5) 进入保密区域时, 有甲方相关人员全程在场。 (6) 对院区室内外环境全方位做好卫生, 包括所有医疗、办公、学习、生活区域的地面、门窗、墙壁、天花板及其附属物的环境卫生和消毒, 做到“六面光”、无死角, 包含玻璃顶清洁。室内消毒应符合医院消毒规范。 (7) 根据甲方作息时间合理安排服务时间, 避开诊疗高峰期, 保证环境干净、干燥、安静、整洁。室内环境卫生可采用智能化设备循环作业, 室外道路清扫应采用机械化作业伴人工清扫, 确保无暴露性垃圾。 (8) 地面清洁必须湿式清扫且无积水, 湿拖后地面及时摆放“小心地滑”黄色安全警示牌; 用于地面清洁保养的药剂应环保无异味, 并符合医院院感的要求。应在开诊前完成地面湿拖并保持干燥。 (9) 用于清洁消毒的毛巾按甲方要求分红、黄、蓝、白四种颜色分区使用; 地巾专区专用, 有分色标记和文字提示; 成立洗消中心, 使用后的污染毛巾和地巾进行集中清洗、消毒、烘干后下发至科室备用; 洗涤烘干设备由乙方配备。

		(10) 院区内各处严禁张贴小广告等“牛皮癣”，宣传栏无乱贴现象。至少每周清理1次，门诊等重点区域每日随时清除小广告。 (11) 海陵院区 PVC 地板面积约 2000 平方米，专业养护每年两次；大理石专业晶面养护每月一次；麻石砖每周刷洗；地毯、地砖每日清洁。
2	办公区、诊疗区、生活区域保洁	(1) 大厅、楼内公共通道： ①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少2次清洁作业。 ②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展1次清洁作业。 ③指示牌干净，无污渍，每日至少开展1次清洁作业。 (2) 墙壁附属设施、室内陈设设备： ①各类开关插座、扶手把手、标牌标识宣传栏等保持表面干净，无尘无污迹，每周至少开展1次清洁作业。 ②墙面、天花板表面光亮，无尘、无斑点，每周至少开展1次清洁作业。 ③窗户玻璃、窗台、窗槽等保持表面干净，无尘无污迹，每周至少开展1次清洁作业。 ④门、桌椅、病床、床头柜、储物柜、设备带等保持表面干净，无尘无污迹，每日至少开展1次清洁作业。 ⑤出院患者床单元，根据院感要求及时进行终末消毒。 ⑥候诊椅、雕塑像、钢琴、各类室陈设设施设备、公共设施目视无明显灰尘、油渍、污渍等。 (3) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展2次清洁作业。 (4) 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展2次清洁作业；负责为住院病人和门诊医务人员送开水，每日两次集中供应。 (5) 作业工具间： ①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展2次清洁作业。 ②作业工具分类摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。 (6) 卫生间： ①保持干净，无积水、无异味，垃圾无溢出，每日至少开展2次清洁作业。门诊卫生间至少每1小时清洁1次。 ②及时补充厕纸等必要用品。 (7) 电梯轿厢： ①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展2次清洁作业。 ②扶手、操作指示板、标牌标识表面清洁明亮。 ③根据感控要求，使用合适的药剂和消毒液擦拭电梯内壁。 (8) 平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，保持下水口通畅，每周至少开展1次清洁作业。 (9) 石材地面、PVC 地面、内墙做好养护工作，每季度开展1次清洁作业。 (10) 地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展1次清洁作业。 (11) 门、软门帘、冬季棉帘等保持干净光亮，无污渍、无脚踢印迹、无损坏、无丢失。窗帘、隔帘、门帘至少每年2次进行拆卸清洗和安装，特殊情况随时拆洗安装。 (13) 轨道物流小车按医院要求定期清洁消毒。 (14) 病床、推车、轮椅、各类转运车辆每日清洁维护，根据使用部门要求定期消毒；车轮无杂物缠绕，至少每周清理一次。
3	公共场地区域保洁	(1) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域2次，保持干净、院区内主干道全天候保持干净，无烟头、纸屑、无杂物、无明显泥沙、污垢、积水、树叶，外墙面转角处无积土、垃圾。 (2) 雨雪、冰冻等恶劣天气时及时清除路面积水、积雪，保持全部道路畅通。为防止地面结冰应提前做好防冻措施，坡道等易滑处放置防滑地垫，防止行人摔伤，确保安全。

		(3) 各种路标、宣传栏等保持干净, 每月至少开展 1 次清洁作业。
		(4) 院内各项棚、顶楼、雨棚目视无垃圾、青苔、积水、污迹, 明沟通畅, 无废物堆积。天沟、地沟、平台、各类下水口按时清洁。
		(5) 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象, 每天至少开展 1 次巡查和清理。
		(6) 楼宇外立面 3 米以下外窗玻璃擦拭, 每月至少开展 1 次清洗。
4	生活垃圾收集处理	(1) 在指定位置摆放分类垃圾桶, 并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。
		(2) 桶身表面干净无污渍, 每日开展至少 2 次清洁作业。
		(3) 生活垃圾暂存地保持整洁, 无积水、无明显异味, 每日至少开展 2 次清洁作业。
		(4) 收集各科室产生的生活垃圾, 按甲方要求装袋打包、收集、投放, 转运至指定的院内暂存地, 运送过程保持密闭不得遗洒、不得流失。
		(5) 垃圾日产日清, 不在产生科室和暂存地隔夜逗留。
		(6) 生活垃圾交由甲方指定的单位回收处理, 每日与运输单位之间做好交接, 建立垃圾清运台账, 并保存相关记录。
		(7) 做好垃圾分类管理的宣传工作, 督促并引导全员参与垃圾分类投放。
		(8) 垃圾分类投放管理工作的执行标准, 按所在城市的要求执行。
		(9) 运送各类垃圾须按甲方要求在指定的时间段从专用电梯、专用通道、指定路线转运。

2、具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	环氧地坪地面	(1) 清理垃圾: 清理地面上的垃圾和杂物。
		(2) 清洗地面: 用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂, 避免使用酸性或碱性强的清洁剂。
		(3) 滚刷或颗粒机进行深层清洗: 对于顽固沉积物, 需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。
		(4) 浸泡: 将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上, 加强去除污渍的效果。
		(5) 冲洗: 用清水将地面冲洗干净, 以去除残留的清洁剂或去污剂。
2	瓷砖地面	(1) 日常清洁: 推尘, 保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁: 使用洗洁精或肥皂水清理。
		(3) 根据甲方要求, 使用含氯消毒剂进行消毒
3	石材地面	(1) 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。
		(2) 启动晶面机, 使用中性清洁剂清洁, 避免使用强酸或强碱清洁剂, 定期进行晶面保养等基础维护。
		(3) 保持地面清洁光亮。
4	精磨石地面	(1) 日常清洁: 推尘, 保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁: 使用洗洁精或肥皂水清理。
		(3) 定期进行专业打蜡养护。
5	PVC地板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁, 避免使用强酸或强碱清洁剂, 定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁, 污染严重时局部清洁, 每日对 PVC 地板地面进行清洁处理。
		(3) 启动单擦机、加重机、抛光机等, 进行起蜡、打蜡、抛光等专业养护。
6	地板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁, 避免使用强酸或强碱清洁剂, 定期进行基础维护。

		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁, 污染严重时局部清洁, 每日对地板进行清洁处理。
		(3) 启动单擦机, 每年 2 次进行打蜡抛光等专业养护。
7	地毯地面	(1) 日常用吸尘机除尘, 局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。
		(2) 用地毯清洗机进行整体清洗, 除螨。
8	乳胶漆内墙	有污渍时用半干布擦拭。
9	金属板内墙	有污渍时用半干布擦拭。

(三) 医疗废物管理服务

序号	服务内容	服务标准
1	医疗废物管理服务	(1) 医疗废物收集做到日产日清, 不在产生科室隔夜逗留。 (2) 严格执行《固体废物污染环境防治法》《医疗废物管理条例》《医疗卫生机构医疗废物管理办法》《医疗废物专用包装物、容器标准和警示标识规定》《医疗废物分类目录》等医院感染管理相关要求。 (3) 医疗废物收集转运应由专业培训合格的指定人员负责管理。 (4) 医疗废物管理相关人员应熟练操作医疗废物信息管理系统, 每日检查医疗废物管理信息系统设备设施性能, 执行规范操作流程, 及时正确采集数据, 并及时上传至市级和省级医废监管平台。 (5) 按照院感要求使用专用包装容器, 对医疗废物进行分类、收集、转运、暂存。 (6) 按指定时间和指定路线将产生科室的医疗废物密闭转运至院区内医废暂存地, 转运过程无泄漏、无流失, 符合院感要求。 (7) 每日检查医疗废物暂存地, 确保空气消毒设备性能良好, 室内排水通畅无外溢。转运工具和室内环境整洁。 (8) 每日与医疗废物运输单位交接医疗废物, 及时填写交接记录并妥善保存, 月底交监管部门存档。 (9) 医疗废物管理人员应配备必要的防护用品, 工作人员不得徒手接触医疗废物, 不得抛撒、滴漏医疗废物。 (10) 医疗废物管理人员应定期参加院感培训和健康体检, 掌握医疗废物管理知识、安全防护知识以及职业暴露时的应急处理。

(四) 院区内转运服务

序号	服务内容	服务标准
1	院区内转运	(1) 消毒供应中心消毒包送取、加床撤床、行政物资下送、小型医疗行政设备送修/领取/借还, 办公家具等物资借调转运等, 每日开展。 (2) 院区内患者转运: 手术患者在病区和手术室 (包括 DSA、内镜中心等手术治疗科室) 之间的双向转运, 为患者做好安全防护措施; 每日开展。 (3) 按照使用科室要求, 准时转运指定的物资或患者, 转运前按要求做好查对和确认工作。 (4) 转出患者前和护送患者回病区时均须和责任护士做好核对交接, 确认检查项目完成情况。 (5) 转运车辆清洁消毒保持无污染, 性能保持良好 (护栏牢固、配件齐全、车轮无缠绕、车胎压力正常); 每日开展。 (6) 熟悉各检查科室和维修部门的方位和路线, 掌握安全搬运技术。 (7) 转运用对讲机、电话机等工具由乙方自备, 与转运科室使用的对讲机保持同频通话。

（五）电梯司乘服务

序号	服务内容	服务标准
1	电梯司乘	(1) 转运手术患者的专用电梯提供 2-3 班司梯服务；参加大型活动司梯保障服务，确保参观来访者顺利通行。 (2) 严格执行各种规章制度；挂牌上岗，端庄礼貌，站立服务。<u>电梯司乘人员需持《特种设备安全管理员》证书上岗。</u> (3) 运行前检查电梯照明、按钮、指示灯、排风、呼叫系统，保持性能良好。 (4) 严格遵守操作规程，严禁误操作运行。 (5) 负责手术专用电梯的司梯服务，保证通讯畅通，及时满足临床科室使用需求。 (6) 主动维持候梯厅秩序，及时满足乘客的正当需求，对影响电梯安全的特殊需求要耐心做好解释工作。 (7) 在岗期间不看手机、不擅离岗位，保持轿厢内无杂物、污渍和异味，维持轿厢内部环境的干净与整洁。 (8) 掌握电梯困人等应急措施，电梯出现故障时，及时安全疏散乘客，并立即上报至监管部门。

（六）医用织物收发缝补服务

序号	服务内容	服务标准
1	医用织物收发缝补	(1) 负责海陵院区职工工作服收发、熨烫、折叠；每日开展。配置熟练操作缝纫机工≥1 人，熟练熨烫工≥2 人。 (2) 负责海陵院区值班床单元、病床单元四件套和枕芯、被芯等床上用品收发、烫平、折叠；每日开展。 (3) 负责海陵院区窗帘、隔帘等布草类收发、烫平服务；每日开展。 (4) 海陵院区手术巾单、手术衣裤、病员衣裤收发、折叠、灭菌等。每日开展。 (5) 按甲方指定的时间和路线收污送洁，与使用科室做好交接清点，双签字确认。 (6) 回收污染织物和下送清洁织物过程中，应做到洁污分车、密闭转运。 (7) 回收的医用织物应认真分拣，重度污染织物应独立处理后再送洗涤。 (8) 被多重耐药菌等污染的织物，应遵循院内感染控制要求，独立包装、密闭转运。 (9) 全部医用织物在收洗烘烫过程中，发现开线、掉扣、掉绳等破损应及时缝补后再下发到使用科室。 (10) 下发织物过程中发现有处理不彻底的污渍时，应进行复洗再下发。 (11) 如甲方将洗涤中心外包，以上织物的洗涤收发全流程由洗涤公司完成，本项目相应服务人员和费用相应删减。

（七）特殊科室服务

序号	服务内容	服务标准
1	特殊科室服务	(1) 特殊科室包括手术室、消毒供应中心、内镜中心、DSA、急救中心等重点科室。 (2) 根据甲方要求，做好环境卫生、医疗废物管理、院区内转运、医用织物收发缝补、器械清洗、生活垃圾转运等服务。每日开展。 (3) 在使用科室负责人指导下开展工作。 (4) 特殊科室各岗位的服务标准详见“五、服务内容及标准第（一）至第（六）”。

（八）宿舍管理服务

序号	服务	服务标准
----	----	------

	内容	
1	宿舍管理	(1) 科教研中心宿舍楼公共区域的环境卫生、入住安排、水电门禁等服务。每日开展。
		(2) 根据使用科室要求, 严格执行宿舍管理各项制度, 熟悉工作流程, 定期参加岗位培训。
		(3) 保持公共区域卫生清洁, 无异味, 按要求协助学生入住, 做好相关记录。每日开展。
		(4) 协助做好门禁卡、水卡等管理工作, 定期安全检查, 设施故障及时报修。

(九) 陪送陪检服务

序号	服务内容	服务标准
1	陪送陪检	(1) 在医护人员的指导下, 为住院、门诊病人等人群提供专业陪送陪检服务, 根据患者的病情选择合适的转运工具, 如轮椅、平车等, 确保患者在陪送陪检过程中的安全。
		(2) <u>乙方应配置安全便捷的陪送陪检信息管理系统, 陪送陪检相关人员应熟练操作陪送陪检信息管理系统, 通过扫码录入陪送陪检工单信息, 每日检查陪送陪检信息系统设备设施性能, 及时上传数据, 便于追溯, 陪送陪检全流程闭环管理, 保护患者隐私不被泄露、确保患者信息安全。</u>
		(3) 按要求为住院患者(危重、行动不便的患者)进行陪送陪检服务, 对于病情危重、处于特殊情况下的患者, 与病房责任护士和医生共同完成陪送陪检。
		(4) 接到陪送陪检任务后, 应认真核对患者信息, 了解病情、核对检查前准备工作完成情况, 选择合适的陪检工具, 摆放合适的体位开展送检。
		(5) 观察道路、车辆和患者病情, 如有异常, 立即通知送检科室和人员协助抢救。
		(6) 陪送陪检人员将患者送回病房后, 与当班护士进行交接确认。

(十) 房屋维护服务(瓦木工)

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 瓦木工服务包括总院区(包含一期、二期、妇幼院区)和海陵院区、集体宿舍(含锦绣华庭、迎春宿舍)以及甲方外派的相关服务。
		(2) 使用维修软件开展工作(维修系统、各类软硬件等费用由乙方提供, 且须联网使用, 并按甲方需求开放相应权限), 工作时必须遵守“五不”, 即不喝酒、不抽烟、不擅离工作岗位, 不迟到早退, 不做与工作无关的事。定期巡查、检修, 全年24小时值班制。
		(3) 除墙面粉刷、地面及天花维修主材由甲方提供外, 所有单个1000元以内不限次数的维修配件和材料均由供应商承担(服务范围外的配件和材料除外), 维修配件、材料价格由甲方自行询价或根据政府采购平台价格确定, 乙方须无条件认可甲方询价结果。
		(4) 及时完成各类运营台账的记录。
		(5) 负责工人的办公、劳保用品、维修工具、防护用具等配置。
		(6) 负责维修期间产生垃圾的清理。
		(7) 根据甲方管理要求所需进行的其他工作。
		(8) 突发事件应急响应和处置。
		(9) 遵循木工维修服务考核表(见附表4)
2	木工维修、管道	(1) 办公家具: 柜子整件维修, 桌子整件维修, 沙发结构维修, 椅子结构维修, 凳子整件维修。
		(2) 基础设施维修: 门(消防及设备专用门除外)、窗不限, 天花材料甲供, 各类木制品, 各类五金配件更换安装, 物件安装, 小范围开挖维修, 蹲坑漏水地面开挖及

疏通 (注:所有维修材料均由供应商承担)	修复,堵漏,屋顶及窗户的堵漏维修。
	(3)其他类:木质小物件制作,纱窗换纱,陪护椅骨架维修,推车维修焊接
	(4)病床类:病床全套维修,输液架全套维修。
	(5)金属物件:推车维修焊接,栏杆维修焊接,扶手维修焊接。
	(6)下水疏通:室内、室外下水疏通整体(含室外道路主干道下水)。
	(7)墙面及天花:不限维修面积,墙砖材料及天花材料甲供,乳胶漆材料甲供。
	(8)室外地面:不限维修面积,广场、道路等石材甲供。
	(9)室内地面:不限维修面积,地面维修材料甲供。

(十一) 水电维修服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 全院服务范围(总院区、海陵院、妇幼、2期、集体宿舍(锦绣华庭、迎春宿舍)以及医院外派水电维修相关服务)内所有相关维修工作。
		(2) 全年24小时在岗服务,日常维修需及时处理反馈,供应商响应时间不得超过12小时。
		(3) 所有维修需记录、回访、反馈病区及60000号,并使用甲方指定的软件进行接单维修、统计、反馈、上传信息。
		(4) 应急维修需及时处理并汇报,供应商响应时间不超过30分钟。
		(5) 灯具维修、位移、更换(除医疗设备专用灯具)。
		(6) 洁具维修、位移、更换(淋浴配件、各种水池、马桶、蹲坑、小便池、各类冷热水龙头(设备专用除外))。
		(7) 低压线路及相关设备的电源维修、更换、新增(医疗设备除外)。
		(8) 给排水管道维修、更换、新增。
		(9) 线路跳闸、短路,给排水管道停水、爆管、漏水需及时到达现场并处理汇报。
		(10) 恶劣天气引起的停电、漏水、漫水、管道冻裂等应急维修需服从甲方工作调度。
		(11) 重大突发性安全卫生事件的改造、抢修、应急等相关工作需无条件支持甲方工作安排。
		(12) 满足使用科室诊疗需要(增加电源插座、给排水管道改造、增加及移位(灯具、洁具、排风扇等))。
		(13) 根据甲方要求制定水电应急预案:计划、脚本、演练(每季度最少一次)。
		(14) 维修人员应使用甲方信息化、智能化软件及设备巡查。
		(15) 供应商需每月对维修人员理论、实操培训考试。
		(16) 每月需整理所有使用工具、设备、材料,并核对。
		(17) 日常维修材料需及时申请处理,并每周统计整理。
		(18) 院区各处各项的安全巡查工作。
		(19) 供应商需提供医院维修的相关工具及维修人员的劳保用品(每月发一次)。
		(20) 供应商需提供水电维修人员所需:维修工具、安全防护用具、办公用品、劳保用品、工作服等。
2	各类资料记录与整理、相关设备	(1) 每日记录:维修记录、交接班记录、巡查记录。
		(2) 每周汇报:每日记录整理、工作总结、下周工作计划。
		(3) 每月汇报:每月资料整理、工作总结、计划、统计及会议记录、安全分析、业务学习。
		(4) 每季整理:医院需要的相关资料统计、整理、管理。

	巡查及管理	
3	安全规范	(1) <u>低压配电维修安全操作要求一人操作一人监护。操作人员需持有应急管理局颁发的电工类特种作业操作证（低压）。</u> (2) 高处作业（2米以上）需佩戴安全帽、安全带等安全设施、一人操作，一人监护。
4	遵守医院各项规章制度及工作安排	(1) 遵守甲方制定的各项规章制度，并认真执行。 (2) 必须服从甲方各项工作安排。 (3) 节假日、值班休息日，需按照甲方的通知进行排班，如有其他情况由甲方统一安排。 (4) 遵循泰州市人民医院水电维修服务考核细则（见附表5）

八、服务人员岗位和需求

区域	楼层	部门职能	岗位所需 总人数
		科室分布	
门诊楼	1F	急诊中心、急诊检验、急诊收费急诊药房、(三班)	4
		南二十病区	1
		输液室（两班）	2
		两有服务	1
		门诊办公室、收费处、心电图、超声科、脑电图、大厅、卫生间、电梯、下行步梯	3
	2F	门诊眼科、耳鼻喉、皮肤科、外科、门诊药房、内科门诊、中医门诊、大厅、卫生间、电梯、下行步梯	3
	3F	门诊儿科、儿保、检验科、生殖中心门诊、大厅、卫生间、电梯、下行步梯	3
	4F	诊疗区	2
3号楼		大厅、卫生间、电梯、下行步梯	1
	5F	妇科门诊、产科门诊、妇产科超声、大厅、卫生间、电梯、下行步梯	3
	6F	日间病房、妇科手术室、大厅、卫生间、电梯、下行步梯	
	1F	南二十一病区、电梯、下行步梯	2
	2F	南二十二病区、电梯、下行步梯	2
	3F	南二十三病区、电梯、下行步梯	2
	4F	南二十四病区、电梯、下行步梯	1
	5F	南二十五病区、电梯、下行步梯	2
8号楼	1F	行政办公区、核医学科	1.5
	2F	南十六病区、电梯、下行步梯	3
	3F	南十七病区、电梯、下行步梯	2
	4F	南十八病区、电梯、下行步梯	2
	5F	南十九病区、电梯、下行步梯	2
	6F	康复大厅、电梯、下行步梯	1
药监楼	1~6F 东	南一病区、肺科门诊、司法鉴定、大厅、卫生间、电梯、下行步梯	3
	1~2F 西	发热门诊、卫生间、步梯	1
放疗中心	1F	放疗中心	1
食堂楼+ 配电房	3F	药库、教室、卫生间、电梯、下行步梯	0.5
	4F	病案室、卫生间、电梯、下行步梯	
	1F	行政物资下送	1
病房楼 + 北附楼	1F	中心实验室（含动物房）、住院处、病区药房、耗材办、大厅、卫生间、电梯、下行步梯	4
		影像中心	1

		消毒供应中心	2
		疫苗接种门诊	1
		肝病科门诊	1
	2F	南二病区（日间病房）、电梯、下行步梯	1
		重症监护（EICU）	3
		血透室（两班）、电梯、下行步梯	3
		体检中心、学生教室、大厅、卫生间、电梯、下行步梯	1
	3F	病理科、输血科、图书馆、计算机房	1
		手术室（三班）、内镜中心	9
		大厅、卫生间、电梯、下行步梯	2
		3~4F 学生宿舍（三班）	
	4F	南四病区、电梯、下行步梯	2
	5F	南五病区、电梯、下行步梯	2
		生殖中心、电梯、下行步梯	1
	6F	球馆、卫生间、电梯、下行步梯	
		南六病区、电梯、下行步梯	2
	7F	南七病区、电梯、下行步梯	2
	8F	南八病区、电梯、下行步梯	2
	9F	南九病区、电梯、下行步梯	2
	10F	南十病区、电梯、下行步梯	2
	11F	南十一病区、电梯、下行步梯	2
	12F	南十二病区、电梯、下行步梯	2
	13F	南十三病区、电梯、下行步梯	2
	14F	南十四病区、电梯、下行步梯	2
	15F	南十五病区、电梯、下行步梯	2
		夜班病房环境清扫	1
	护理部	标本运送+陪送陪检+运送调度	8
	专项服务	各楼宇天台、空中花园、地面花圃、道路卫生清扫、地下室环境卫生	5
		医疗废物收集/运送、暂存地管理	2
		生活垃圾分类收集/运送、暂存地管理	2
		医用织物收发	6
		环境卫生用具清洗、烘干、下收下送	2
		专项工程（PVC 专业保养、公区玻璃不锈钢保养）、院区内物资搬运、加床撤床、小型设备取送、窗帘拆装	6
		电梯司乘和轿厢卫生	4
		项目经理和区域主管	4
		房屋维护服务（瓦木工）	5
		水电维修	16
合 计（人）			165

九、检查与考核

检查与考核由主管部门（包括但不限于：后勤保障处、感染管理处及护理部）和医院 962120 综合评定。

甲方每月对项目经理和管理人员及特定岗位的人员（值班及维保、特殊科室等）综合表现情况进行考核（含试用期）。如在培训、岗位操作过程中发现其不能胜任的，甲方有权要求更换，直至满足甲方要求为止，且更换人员应不低于采购文件的要求。

招标文件中已有的质量考核表甲方有权修改，且可根据乙方工作的实际情况增加新的考核表，招标文件中未提供的考核表甲方有权根据工作情况增

加，并作为奖惩依据，所有考核表修改或增加后，甲方及时通知乙方现场负责人。

（一）项目经理考核

1、乙方派出的项目经理应与投标文件相符，本项目期内不得调整，否则甲方有权终止合同，如甲方要求更换项目经理，应不低于招标文件对于项目经理的相关要求。

2、项目经理考核方法：月度个人考核总均分达到100分，按100%支付项目绩效工资，每下降1分，扣100元；媒体及市级投诉，经查实，扣500元/次；发生院级投诉（962120），情况属实，扣50元/次；962120月度通报满意度低于90分的科室 ≥ 3 个，扣100元/次；未按要求参加院方监管部门会议，发生一次，扣100元。应到现场服务的经理和区域主管应提前7天全员到岗，未按时到岗的，扣5000元/月/人；一线员工应在2周内按甲方要求实际在岗，每缺1人核减总人数1人，因缺人影响科室正常运行扣5000元/月/人；每月未按要求报送工作计划、工作总结、培训记录、员工花名册、交保记录，缺少一项，扣200元。

在大型检查和重大活动中服务质量被上级点名表扬的，奖励500元/次。

（二）区域主管考核

甲方有权对乙方使用的区域主管提出调换建议。各区域主管月度个人考核平均分达95分及以上，按100%支付区域主管工资，低于95分，每下降1分，扣50元；962120月度通报满意度 < 90 分的科室达3个及以上，扣区域主管100元/次；发生媒体及院外投诉，经查实，扣300元/次；发生院级投诉，情况属实，扣100元/次。

在大型检查和重大活动中服务质量被上级点名表扬的，奖励200元/次。

（三）一线员工考核

员工个人考核方法：①医疗废物管理不到位、造成医疗废物流失，参照《医疗废物管理条例》执行。②擅自兜售物品，扣200元/例。③发现私自联系黑救护车等，扣500元/例。④私自收受红包，扣500元/例。

（四）服务质量考核标准和要求（见附表1-4）

甲方对乙方每月进行服务质量考核。对各项服务质量进行定期检查与不定期抽查，每月有计划进行巡视检查，发现问题，通知整改，每月底复查整改情况并进行以下考核：

服务质量考核满分 100 分，90 分及以上为合格；89~85 分，低于 90 分的部分每降低 1 分扣 5000 元；84~80 分，低于 90 分的部分每降低 1 分扣 10000 元；79 分及以下，低于 90 分的部分每降低 1 分扣 20000 元。

（五）满意度考核

甲方 962120 对乙方每月进行满意度调查，满分 100 分，90 分及以上为合格；89~85 分，低于 90 分的部分每降低 1 分扣 5000 元；84~80 分，低于 90 分的部分每降低 1 分扣 10000 元；79 分及以下，低于 90 分的部分每降低 1 分扣 20000 元。

院级投诉：扣 500 元/次，市级投诉：扣 1000 元/次，市级以上投诉：扣 2000 元/次。

（六）其他考核

1、乙方书面汇报月度计划总结、质控点、解决措施、预控目标等，至少每月一次。

2、乙方社保缴纳人数不少于 122 人（①已达法定退休年龄且实际年龄符合本项目人员配置表的要求人员可不缴保险；②其他人员必须依法缴纳社保），乙方签合同前提供服务人员花名册，由甲方核查以上情况）。依法必须缴纳社保的人员但中标乙方未依法缴纳的，一经发现，依法向相关部门汇报。

3、连续 3 个月或累计 6 个月，月度考核总平均分低于 80 分，甲方有权解除合同。

4、甲方要求乙方对存在问题进行限期整改，拒绝整改或整改无效的，甲方有权扣除月费用的 0.1%~3%。因乙方原因对甲方正常医疗活动造成重大影响或重大经济损失，甲方有权追究乙方法律责任和经济赔偿。

5、乙方需向甲方提供员工花名册及身份证复印件（按需提供）。若各岗位实际人数不满编时，按实际在岗人数结算当月服务费；在乙方安排人员替代并完成相关工作的前提下，对缺岗人员当月工资按 80% 发放。若因乙方

提供的各岗位实际人数不满编，由此造成甲方损失的，乙方应承担相应的经济责任 and 法律责任。

6、在乙方服务期间，甲方工作受到省、市各级相关部门的通报批评，或在国家法定部门（卫生、安全等）的专项检查或年检中，因乙方原因每有一次不合格，扣款人民币 5000 元，或由于乙方原因影响甲方工作秩序、工作环境，每发生一次视情扣款 500~1000 元。

7、由于乙方管理不善或重大失误，造成甲方或第三方财产损失或人身伤害的，乙方应承担一切责任（为此所需的保险由乙方自行承担）。乙方工作人员不得与甲方或第三方人员发生争吵、打斗行为，每发现一次，乙方应消除影响，甲方并对乙方扣款 2000 元。

（七）奖励方案

1、对考核优异且连续在职达一定要求的服务人员进行奖励；

2、在甲方规定的期限内员工连续在职达 90%及以上，对服务公司进行奖励。

3、在医院重大检查、重要活动中表现突出，为医院赢得声誉，报甲方审定后给予适当奖励。

4、突发事件应对及时有效，避免医院财产损失以及人身伤害，根据其具体情况，报甲方审定后给予奖励。

5、奖励根据甲方安排实行集中奖励，乙方需承担相应税款。

6、奖励方案公布后甲方有权修改。

十、甲乙双方的权利和义务

（一）甲方权利和义务

1、乙方管理用房、休息房及开办费：甲方根据本项目实际需要提供相应的管理用房交服务单位使用，不提供员工宿舍。前期开办费由乙方自行承担，甲方不再另行支付。

2、甲方对乙方相关管理和节能工作进行指导，督促乙方加大节能管理力度。

3、根据有关部门的要求，指导、协调乙方妥善处理与本项目相关的爱国卫生等服务。

4、审议乙方服务项目的年度计划、工作安排，并予以监督。有权按照合同约定和法律规定的标准规范，对乙方实施的管理和服务提出修改和变更建议。

5、甲方负责对乙方的工作实施检查和管理，依据考核细则，每月至少进行一次质量考核评定，并与乙方商量解决有关问题。对不符合质量标准的服务，要求乙方整改落实。如乙方派出的服务人员工作表现不好，甲方可通知乙方对其考核或更换人员。如因乙方不能按约定完成管理服务目标或管理不善造成甲方重大经济损失，甲方有权终止合同。

6、制定服务质量考核表，并依据奖惩方案和考核表内容进行处罚，且甲方有权对质量考核表进行修订或增加新的考核表。

7、严格考勤制度，按实核查乙方的实际在岗人数、实际出勤天数及合同约定的其他条款，人员工资的增长参照政府文件精神和要求与乙方协商后签订补充协议，原则上参照泰州市政府的相关规定执行。

8、法律法规规定由甲方承担的其他责任。

（二）乙方权利和义务

1、乙方应遵守《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国劳动法》和泰州市最低工资标准、保险缴纳等相关规定，并承担其人员的工资报酬、劳保福利、养老保险等全部用工费用，依法依规为乙方员工缴纳社保和购买雇主责任保险；负责乙方员工的生病、事故、伤残、死亡和劳动合同纠纷、劳务合同纠纷等相关事宜的处理。乙方员工与甲方不存在事实劳动关系和劳动合同关系，所以甲方不承担任何用人主体和用工主体的相关责任。

2、按照合同约定和投标文件约定认真履行乙方职责，按岗位和人数要求派出相应人员从事服务工作；统一着装，挂牌服务，文明操作，爱护公共财产，如有损坏照价赔偿。乙方履行合同所需的设备在项目启动前一周应全部到场，且性能良好随时可用，所需工具、易耗品（药剂）满足甲方日常需求不影响使用。如因设备、工具、易耗品（药剂）所造成的一切后果及损失，由乙方承担。

3、对所有岗位人员培训合格后方可上岗，上岗前需征求服务科室负责人意见。特种设备作业人员等持证上岗（培训费乙方自理）；对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方变更在岗人员要求后及时作出调整；如需调整人员，须事先征得甲方书面同意方可调岗。

4、根据有关法律法规规定，结合甲方需求以及实际情况，负责制订汇编乙方的《服务管理制度》、岗位工作流程规范和考核办法，制定的各项规章制度和工作规范提交甲方备案。

5、制定切实可行的管理制度和工作流程，项目经理带领主管每周一次进行三级检查，主管每日各自检查主管区域，按时召开晨会，传达上级指令，及时发现和处理现场问题，负责处理有关投诉。自觉接受甲方的监督和检查，与甲方科室负责人进行沟通交流，提供主动服务。

6、每月5号前向甲方报送当月工作计划及上月工作总结，工作总结应包括对工作完成情况、存在问题、原因分析整改措施、整改效果及人员考勤情况。

7、乙方作息时间与甲方作息时间同步，应提前做好开诊前的环境准备和下班后的卫生保障，服务工作不得影响日常诊疗秩序；双休日及法定假日提供同质化服务，甲方不再另行支付任何费用。

8、及时掌握天气情况，以便提前做好雨雪大风天气的防滑、防汛、防风等预防措施，确保在雨前30分钟铺好防滑垫。

9、做好人员培训与考核，确保安全生产，严格执行规章制度与工作流程，因乙方服务管理不到位、工作流程不合理、处理不当或响应不及时等引起的不良事件：如人员（患者、家属、职工等）跌倒、医疗废物流失、火灾等所造成的一切后果及损失，由乙方承担。

10、遵守甲方规章制度，坚持对用工人员进行职业道德、安全意识、保密和节能降耗教育，爱护公共财物，节约使用水、电、气；对甲方提供的物品，应及时保养；需要修理及时送甲方修理，对无修理价值的物品应及时向甲方办理报损手续。不介入甲方医疗活动，不利用工作之便在医院从事与本职工作无关的活动。由于乙方人员在日常工作中给甲方的设施、材料或患者物品造成损失的，乙方应承担赔偿责任。

11、乙方派驻的项目负责人、主管必须与投标文件一致，不得随意更换；项目负责人及管理人员在工作日离开本院时，应向甲方请假；乙方派驻的持证操作人员必须与投标文件一致，不得随意更换，每替换1名管理人员扣减3500元，项目经理和主管替换比例超过50%，甲方有权终止合同（甲方要求换人的除外）。

12、在接入该项目时，对相关档案资料、共用部位等进行查验，做好书面确认并建档。未经甲方同意，乙方对所管理的甲方公用设施不得擅自占用和改变其使用功能，不得占用、挖掘服务管理区域内道路、场地。

13、无论是合同期满或其他情况，乙方应在指定时间内（以甲方通知时间为准）完成撤离医院前进行财产清理，乙方需将甲方交付使用的财产物资完整地移交给甲方。对撤出物品要经过双方共同认定，故意损坏的需按原价赔偿。

14、合同期内，乙方承担甲方污水处理站所有设备的维修、保养工作，如因乙方维修或保养不当，造成设备损坏的，甲方有权要求乙方赔偿。因乙方原因造成污水处理站排放未达到环保要求的，乙方须在指定时间内整改到位，因不达标造成甲方受处罚的或者甲方因此受经济赔偿责任的，相关费用均可向乙方追偿。

十一、违约责任

（一）乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒绝接受服务，并可单方面解除合同且无需支付相应服务费用；给甲方造成损失的，应当从履约保证金中扣除，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

（二）乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期10个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，如造成甲方损失超过履约保证金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

（三）若乙方未能按时履行合同义务或履行不完全，则在扣除履约保证金之后，仍需继续完成合同规定的责任与义务。同时，甲方保留提前终止合

同的权利。并有权要求乙方赔偿因违约行为给甲方造成的履约保证金抵扣后的剩余经济损失。

(四) 甲、乙双方因不可抗力不能及时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在 10 天内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行，如何履行等问题，可由双方协商解决。确定为不可抗力原因造成的损失免于承担责任。

十二、合同终止

除招标文件、合同文件以及双方另有约定外，合同期间，如有下列情形之一，甲方有权提前终止本合同，而不承担违约责任：

(一) 试用期间，如乙方达不到合同规定的服务目标和要求，甲方有权解除合同，且不承担乙方由此造成的损失。

(二) 因乙方原因造成重大安全事故；

(三) 给甲方造成重大经济损失，或发生严重人身伤亡事故；

(四) 乙方员工有涉黑、非法集会、吵架、打架、斗殴、堵门等行为影响医院正常医疗和办公秩序，有损医院形象的行为或事件发生；

(五) 如乙方违反招标文件约定，将合同转包、分包、部分转让或全部转让合同内容，甲方有权扣除乙方全部的履约保证金，解除合同并追诉由此给甲方带来的各项损失；

(六) 乙方服务人员及关联方，在医院服务场所及周边，或利用为医院提供服务之机，冒用医院名义，从事与合同约定的服务外的行为，造成医院名誉或财产损失的。

(七) 合同解除或终止时，所有与履行合同有关的医院资料、文件以及乙方领用的一般用品、消耗品等都应立即移交给医院。合同项目服务结束时，乙方应将医院提供的场地/设施/设备/用具全部交还医院，如有损坏及遗失乙方负责赔偿（正常损耗除外）。

(八) 若由于乙方的原因致使合同签订后乙方不能按时进场，则甲方有权向乙方追索由此造成的损失。

十四、不可抗力事件处理

(一) 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，

则合同履行期延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

(二) 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

(三) 不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十五、解决争议的方法

双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十六、廉政条款

乙方承诺遵守廉洁纪律，不以现金、电子现金、购物卡、礼品、实物、吃喝宴请等形式向甲方的项目负责人、经办人行贿，如有违反，甲方有权终止合同，并追究其违约责任，同时向纪委会部门举报，情节严重的，移交司法机关处理。

十七、保密条款

乙方承诺在合作期内接触的各项甲方的信息、资料文件等负有保密责任，不得向第三方披露。否则甲方追究其违约责任，造成损失的，甲方有权向乙方要求赔偿。此保密义务在本合同期满、解除或终止后仍然有效。

十八、重大事项的书面通知

甲乙双方对于服务重大事项采用书面通知的方式进行，书面材料交付方式应以书面形式亲手递交或用 EMS 方式妥善邮寄，如邮寄，须预付适当的邮资。双方确认以下地址等为本合同下各种文书、函件的送达信息，若该送达地址发生变更须提前一个月通知对方（在没有收到书面送达地址变更以前，该地址长期有效，包括但不限于在合同履行、变更、解除、争议解决等全过程中）：

致甲方，请寄至：

（甲方法人代表）：朱莉 书记

地址：江苏省泰州市医药高新区太湖路 366 号

电话：0523-89890808

致乙方，请寄至：

(乙方法人代表)：程开清
地址：扬州市广陵区文苑路8号
电话：0514-85828898

本合同中甲、乙双方地址视为文书送达地址，甲、乙双方变更地址的，应及时通知对方，否则，按上述地址送达的，构成有效送达。

十九、合同生效及其他

(一) 签订合同前缴纳履约保证金，合同经甲方、乙方加盖公章或合同章后生效。

(二) 如需修改或补充合同内容，应经甲方、乙方协商，共同签署书面修改或补充协议。该协议将作为本合同不可分割的一部分。

(三) 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

(四) 本合同在履行过程中，如发生争议的，应先友好协商解决，协商不成的，任何一方均可以向甲方所在地法院提起诉讼。

(五) 守约方为了实现债权所花去的诉讼费用、律师代理费用、调查取证费、合理差旅费等合理费用均由违约方承担。

二十、合同责任

(一) 乙方保证其为履行本合同交付的工作成果、使用的技术手段和提供的服务内容涉及的各方面，均享有完全的法律权利或获得充分的授权。乙方因自身的权利瑕疵或侵权行为使得本合同履行侵犯任何第三方合法权益的，均由乙方承担相关责任，即使甲方因此受损，甲方有权向乙方等额追偿。

(二) 乙方在履行合同中产生的一切非因甲方过错导致的损失，均由乙方自行承担。

(三) 甲乙双方均应指定专人作为本合同履行期间双方之间的联络人，所有一方向相对方正式知会事项的通知到达相对方指定联络人即视为到达对方。

甲方指定联络人：

姓名：朱桂华

联系方式：13515155781

乙方指定联络人：

姓 名：田璐

联系方式： 13665281200

二十一、合同备案

合同一式伍份，以中文书写，甲方执叁份，乙方执贰份。

甲方：

法定（授权）代表人：

年 月 日

乙方：

法定（授权）代表人：

年 月 日

附表 1：

室内环境服务质量监管考核表

得分：

项目	检查内容及要求	标准分 100	扣 分 依 据	扣 分
仪表	仪表端正、着装规范、佩戴工号牌，发式、妆容、个人卫生符合规定	2	一项不符扣 1 分	
劳动纪律	在岗在位，不得擅自调班，上班不干与工作无关的事；不迟到、早退、串岗、聊岗	2	一项不符扣 1 分	
	不在非吸烟区吸烟；不在工作时间内吃东西；不穿工作服进食堂或上街；不与人争吵打架	2	一项不符扣 2 分	
	不违规收存可回收类废弃物，不盗取和损坏甲方物品	4	一项不符扣 4 分，损坏物品照价赔偿	
服务态度	服从甲方各级人员管理，服务态度好，用语规范，有问必答，积极、主动、按时完成派发任务	5	一项不符扣 1 分，投诉一次扣 5 分	
服务质量	各区域地面、墙壁、屋顶、阳台、楼梯等清洁干燥，无烟蒂、杂物、痰迹、口香糖斑，发现污染立即处理	6	地面积水扣 2 分，烟头扣 1 分，污渍扣 2 分	
	顶部及墙壁无蜘蛛网，无浮尘、吊灰，表面清洁无污染	4	蜘蛛网扣 2 分，浮灰扣 1 分	
	门、窗、楼梯清洁无灰尘，纱窗每月刷洗一次，保持清洁、无尘	4	查 5 扇窗，一处做不到扣 2 分	

	清洁车标准配置，物品摆放整洁、不杂乱，无私人物品	3	一项不符扣 1 分	
	微波炉内、外、上、下、前、后各面清洁、完好，桌面整洁干燥	2	一项不符扣 1 分	
	开水房：室内布局合理规范，地面清洁、无积水，防滑垫摆放符合要求。水箱周围无杂物、有防烫标志。水池清洁无堵塞，无污垢、积水	4	一项不符扣 1 分，有防滑垫未放不得分	
	室内卫生间及盥洗间：水池每日清洁，台面、镜面无水渍，洁净光亮，地面清洁，有防滑设施。公厕每日刷洗消毒，无便迹、尿垢、异味、堵塞，服务时刻表填写及时准确	6	其他一项不符扣 1 分	
	送水车干净整洁，送水到病人床头，一日二次	3	一项不符扣 1 分	
	电梯轿厢六个面清洁无积灰或斑渍，污梯厅内污染被服投放在指定筐内，生活垃圾分类投放正确，垃圾桶按指定位置摆放	4	一项不符扣 1 分	
	垃圾倾倒及时，垃圾桶及周围地面、墙壁清洁	3	一项不符扣 1 分	
	清洁用具处置符合要求，工具按指定地点摆放，存放处整洁无杂物	3	一项不符扣 2 分	
	管道井、强弱电井内严禁摆放物品	2	井内有物品不得分	
	有节能意识，做好门窗及水电管理；有控烟意识，主动参与控烟	3	未劝阻扣 2 分，1 个烟头扣 0.5 分	
消毒隔离	垃圾袋、垃圾桶、垃圾桶标识与摆放区域的投放符合甲方相关要求	2	一次不符扣 2 分	
	抹布分室使用，一床一巾一用，拖把分区使用，标识正确醒目，定位放置；污染的抹布拖把集中清洗消毒，干燥保存	6	一项不到位扣 2 分	
	出院病人床单元终末处理及时正确	5	一床不到位扣 1 分	
	掌握七步洗手法及消毒液的配制方法，消毒液浓度符合要求	5	一项不掌握扣 2 分	
安全	执行医院感染管理部门和后勤管理部门规定的感染预防与控制相关规定。	8	未执行不得分	
	防滑垫在位，铺设面积达标；地面潮湿及时摆放防滑警示牌	8	一项不符不得分，发生跌倒 1 例扣 8 分	
	正确执行带电装置的清洁消毒和转运流程	4	未执行不得分	

检查者：

检查日期：

附表 2:

室外环境服务质量监管考核表

得分:

项目	检查内容及要求	标准分 100	扣 分 依 据	扣 分
仪表	仪表端正、着装规范、佩戴工号牌, 发式、妆容、个人卫生符合规定	2	一项不符扣 1 分	
劳动纪律	在岗在位, 不得擅自调班, 上班不干与工作无关的事; 不迟到、早退、串岗、聊岗	2	一项不符扣 1 分	
	不在非吸烟区吸烟; 不在工作时间内吃东西; 不穿工作服进食堂或上街; 不与人争吵打架	2	一项不符扣 2 分	
	不违规收存可回收类废弃物, 不盗取和损坏甲方物品	4	一项不符扣 4 分, 损坏物品照价赔偿	
服务态度	服从甲方各级人员管理, 服务态度好, 用语规范, 有问必答, 积极、主动、按时完成派发任务	5	一项不符扣 1 分, 投诉一次扣 5 分	
服务质量	麻石台阶、步梯、路面清洁干净, 无烟蒂、杂草、痰迹、口香糖斑, 发现污染立即处理	6	一项不符扣 1 分, 1 个烟头扣 0.5 分, 污渍处理不及时扣 2 分	
	外环地面无烟蒂、纸屑、烟盒等垃圾, 无积水、油污、呕吐物, 路牙和护栏边缘无枯叶、杂草和杂物	6	一项不符扣 1 分	
	各指示牌、宣传牌、空调外机表面清洁无灰尘, 不锈钢光亮, 扫帚簸箕保持清洁	4	一项不符扣 1 分	
	及时倾倒痰桶、垃圾桶, 垃圾桶表面清洁、完好、定点放置, 垃圾桶周围无污迹, 无垃圾袋落地堆放	6	一项不符扣 1 分	
	水池每日清洁消毒, 洁净光亮	4	一处不洁扣 1 分	
	绿化区域无烟蒂、纸屑、烟盒等杂物, 无散落枯枝、枯叶集聚等, 无暴露性垃圾	6	一项不符扣 1 分	
	喷泉、池塘等水面无杂物漂浮, 水下无垃圾沉积	4	一项不符扣 1 分	
	地下车库清洁无卫生死角, 无异味	5	一项不符扣 1 分	
	暂存地地面无污迹及散落垃圾, 垃圾清运及时、记录准确, 消毒液浓度符合要求	6	一项不符扣 2 分	
	屋面平台、顶棚无杂物堆放, 天沟通畅无堵塞	8	一处不符扣 1 分	
	地沟通畅, 无淤泥、杂物集聚, 排水口无堵塞	8	一处不符扣 1 分	
消毒隔离	垃圾袋、垃圾桶、垃圾桶标识与摆放区域的投放符合甲方相关需求	2	一次不符扣 2 分	
	污染的抹布、拖把集中清洗消毒, 干燥保存	6	一项不符扣 2 分	
	服务人员熟练掌握消毒液的配制及七步洗手法	5	一项不掌握扣 2 分	
控烟	有控烟意识, 主动参与控烟	5	未劝阻扣 2 分, 1 个烟头扣 0.5 分	
安全	规范执行带电装置的清洁消毒流程	4	未执行不得分	

检查者:

检查日期:

附表 3:

转运服务质量监管考核表

得分:

项目	检查内容及要求	标准分 100	扣 分 依 据	扣分
仪表	仪表端正、规定着装、佩戴工号牌, 发式妆容个人卫生符合规定	2	一项不符扣 1 分	
劳动 纪律	在岗在位, 不擅自调班, 上班不干与工作无关的事; 不迟到、不早退、不串岗、不聊岗;	2	一项不符扣 1 分	
	不在非吸烟区吸烟; 不在工作时间内吃东西; 不穿工作服进食堂或上街, 不与人争吵打架;	2	一项不符扣 2 分	
	不违规收存可回收类废弃物, 不盗取和损坏他人物品	4	一项不符扣 4 分, 损坏物品照价赔偿	
服务态度	服从甲方各级人员管理, 服务态度好, 用语规范, 有问必答, 积极、主动、按时完成派发的任务	10	一项不符扣 1 分, 投诉一次扣 5 分	
转运 质量	认真执行转运登记流程	10	无登记不得分, 记录不全扣 5 分	
	及时处理科室的转运需求	5	一次不及时扣 1 分	
	接收转运物资时应仔细查看, 确认包装、标识完好后及时做好收货记录	6	一项不符扣 2 分	
	各类转运物资应轻拿轻放	5	有破损不得分	
	收到院区间转运物资时应及时清点包裹数量并记录, 并及时送达指定科室签收	6	一项不符扣 2 分	
	加床转入转出前检查床部件齐全、性能完好	6	一项不符扣 2 分, 投诉一次不得分	
	转运结束后, 及时清洁转运工具并放到指定位置	2	一项不符扣 1 分	
安全	按标识要求准确转运至接收科室	4	转运错误不得分	
	转运时工具配备齐全, 性能良好	4	一次不符扣 2 分	
	仪器设备转运前应妥善固定, 转运中保持平稳	6	一项不符扣 3 分	
	转运过程中不得擅自打开包裹、设备开关	8	发现一次不得分	
	院区间转运各类物资, 收到后至交给下一流程操作人员之前的过程中应有人照看	10	发现一次不得分	
	转运时认真落实个人防护措施	8	一次落实不到位扣 2 分	

检查者:

检查日期:

附表 4:

木工维修服务考核表

甲方: 泰州市人民医院			
乙方:	考核服务期:		
考核项目和内容	满分 (100 分)	扣分	扣分理由说明
1. 乙方现场维修人员的着装不规范、服务礼仪及态度恶劣的, 每人次扣 2 分;	10		
2. 维修工作未能按时到达, 每迟到 15 分钟扣 5 分;	20		
3. 乙方现场若不能及时修复, 需做好应急处理, 耐心向科室、病区做好解释并报告相关人员。一项不符合要求扣 2 分; 如有投诉, 一次扣 5 分。	10		
4. 乙方未能按期及时提供完整的维修记录、排班表、材料统计等台账资料, 未给甲方负责人员签名确认, 每次扣 2 分;	10		
5. 乙方未能按照合同约定的服务范围, 进行定期巡查维护工作, 每次扣 5 分;	10		
6. 乙方不服从甲方合理管理和建议, 每次扣 5 分;	10		
7. 维修工作完毕后, 若现场有相关施工工具、材料等未能及时清理, 且地面卫生未及时进行清理的每次扣 5 分;	10		
8. 对重大、突发事件有详细记录(发生时间、问题、原因、抢修过程、处理人员签字、上报情况)。对重大事件有分析、讨论、反馈、改进措施、总结。台账详细、清晰。不符合要求每项各扣 5 分。	10		
9. 维修及维护质量: 若维修人员违反操作规范而造成的损失, 不仅要负责全责维修、更换, 以保证医疗工作的正常运行。同时每发生一次扣 10 分;	10		
核对本次考核得分总计			
备注: 合计 90 分以上, 不扣款; 80~89 分扣维保服务费 500 元; 65~79 分扣维保服务费 1000 元; 65 分以下视情节严重扣除当季度维保费的 10%, 如连续三个月得分 65 分以下, 甲方有权单方面终止合同。			
甲方: (签名)		乙方: (签名)	

附表 5:

泰州市人民医院水电维修服务考核细则

甲方: 泰州人民医院			
乙方:			考核时间:
项目	考核要点		扣分原因
基础管理	1	按合同要求合理配置人员, 资质及数量不符合要求, 每一项不符合扣 10 分。	
	2	持证上岗, 职责明确, 有规范的操作流程。不符合要求各扣 3 分。	
	3	着装规范, 佩戴服务证上岗, 熟悉各设备的性能及具体位置。不符合要求各扣 2 分。	
	4	服从安排, 不迟到早退, 不得擅自调班, 不脱岗串岗, 不在工作场所大声喧哗、吸烟。不符合要求各扣 3 分。	
	5	有完善的规章制度及各类人员岗位职责, 遵守医院、公司各项规章制度。不符合要求扣 4 分。	
	6	熟练运用医院维修的相关软件, 保持手机信息、网络畅通, 及时查看软件信息并回复。不符合要求各扣 5 分。	
服务质量	1	报修电话畅通, 接电话态度和蔼、文明礼貌用语。不符合要求扣 5 分。	
	2	每周一次全院主动维修、节能巡查, 台账健全, 记录完善, 有院方签字。不符合要求扣 10 分。	
	3	有完善的维修内容、时间、结果记录, 台账清晰。不符合要求扣 5 分。	
	4	对重大、突发事件有详细记录(发生时间、问题、原因、抢修过程、处理人员签字、上报情况)。对重大事件有分析、讨论、反馈、改进措施、总结。台账详细、清晰。不符合要求每项各扣 5 分。	
	5	每季度组织一次突发事件应急演练, 邀请院方人员参加, 并做好相关记录。不符合要求扣 10 分。	
	6	服务态度和蔼; 接到报修电话及时赶到现场, 若不能及时修复, 先做好应急处理, 耐心向科室、病区做好解释并报告相关人员。一项不符合要求扣 2 分; 如有投诉, 一次扣 5 分。	
设备维护	1	对相关设备定期检查、维护保养, 台账清晰。一项不符合要求扣 4 分。	
	2	设备关键部位和机房有规范的警示标识; 张贴和悬挂操作规范和设备原理图; 实行 24 小时值班制, 有完整的交接班记录。一项不符合要求扣 2	
	3	有完整的各类设备维修、抢修记录及处理结果。一项不符合要求扣 2	
	4	安全保障有序、到位, 无安全事故。有安全事故发生扣 100 分。	
	5	设备机房干净、整洁, 无杂物, 符合规范要求。不符合要求扣 2 分。	
环境卫生	1	办公区域物品摆放整齐, 无杂物堆积。不符合要求扣 2 分。	
	2	办公区域地面有污渍、纸屑、烟头各扣 2 分。	
	3	办公区域门、窗等有污渍、积灰各扣 2 分。	
	4	有完善的安全管理制度, 维修人员熟知安全操作规程。不符合要求扣 5 分。	
	5	配置消防安全设施, 知晓消防安全设施的位置及使用。不符合要求扣 4 分。	
	6	各类人员熟悉安全逃生的线路。不知晓扣 2 分。	
核对本次考核得分总计:			
备注: 每月进行考核, 合计扣分: 10 分以下, 每分罚 100 元; 10~30 分, 每分扣除当月服务费的 1%; 扣分 30 以上视情节严重扣除当月服务费的 60%, 如连续 3 个月或累计 6 个月扣分 30 以上, 甲方有权单方面终止合同。			
院级投诉: 扣 500 元/次, 市级投诉: 扣 1000 元/次, 市级以上投诉: 扣 2000 元/次。			
甲方: (签字)		乙方: (签字)	

廉洁承诺书

为进一步规范医院后勤物资和设备采购、维修改造及外包服务等行为，营造公平交易，诚实守信的环境，维护正常的医疗秩序和后勤服务秩序，与医院一起共同维护风清气正的医疗环境，现承诺如下：

一、在销售或服务过程中，自觉遵守国家和地方的有关法律、法规，严格执行合同条款，不以次充好，不降低产品质量，做到诚信经营。

二、洽谈业务时，必须在工作时间到医院指定科室或者办公室联系商谈，不得借故到医院主管领导、部门负责人及相关工作人员家中访谈或向介绍人提供任何好处费。

三、不暗中给予医院工作人员回扣，不以提成和赠送有价证券、现金、信用卡、购物卡、宴请、娱乐及提供国内或境外学术活动等手段影响医院采购的选择权。

四、不以利益诱惑医院工作人员做统方等违反“九项准则”及其他法律、法规的行为。

五、本承诺书为双方签订合同的重要组成部分，如违反以上条款，医院有权终止购销合同，列入“非诚信交易黑名单”。涉嫌违法的，由执法部门予以处理。

