

庆阳市妇幼保健院 2025 年保安、 保洁服务项目采购合同

政府采购项目

合同备案号: 2025HTBA00091

项目名称: 庆阳市妇幼保健院 2025 年保安、保洁服务项目
采购单位: 庆阳市妇幼保健院
供 应 商: 甘肃欣强安保服务有限公司



庆阳市妇幼保健院 2025 年保安、保洁服务项目采购合同

甲方：庆阳市妇幼保健院

乙方：甘肃欣强安保服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》《保安服务管理条例》《物业管理条例》等相关法律法规，为明确甲、乙双方责任、权利与义务，经甲乙双方友好协商，平等自愿，特签订本合同。

第一条 采购基本情况

医院门诊楼、住院部楼、行政综合楼、地下车库、急诊及院内的安保、保洁工作，建筑面积约 58900 平方米。

第二条 服务内容及合同组成

（一）医院安保服务：主要包括医院门卫值守管理、医院巡逻、安防监控、消防巡逻、巡查执勤、治安管理、交通管理、应急演练等医院安保工作。

（二）医院保洁服务：医院门诊楼、住院部楼、行政综合楼、地下车库、急诊及院内环境卫生的保洁工作，保洁总面积约 48177 平方米。

第三条 物业服务项目的岗位及人员设置

安保人员	15 人
保洁人员	22 人

以上人员必须专职，不得兼职。

第四条 服务期限

本合同服务期限 1 年，自 2025 年 6 月 12 日起至 2026 年 月 日止。

2月11日止；合同签订后5日内完成交接工作。合同期限届满后，如需续签合同，应在合同期限届满前一个月内完成。

第五条 管理服务事项及服务质量保证

一、保安服务要求

安全管理工作必须坚持“安全第一，预防为主，综合管理”的方针和“以人为本”的理念。全方位落实“人防、物防、技防”相结合的三位一体防范体系，高标准、严要求打造“高效、务实、文明”的保安队伍，为医院的安全防范工作保驾护航。

所有安保人员必须持证上岗，甲方将不定期对人员情况抽查，对不符合合同要求的人员及时通知乙方进行整改。

二、人身及财物安全管理

- 1、维护医护人员和患者的人身安全。
- 2、维护医院的财产安全及医护人员和患者的财产安全。
- 3、做好五防工作（防火、防盗、防伤害、防破坏、防自然灾害）。
- 4、承担微型消防站工作任务。

三、医疗秩序维护管理

- 1、维持挂号、缴费、取药、就诊等医疗项目的排队秩序。
- 2、打击、揭露、制止医托的医疗诈骗行为维护就医者及医院的权益。
- 3、维护住院部及诊疗区的医疗安全和就诊秩序。
- 4、制止不文明行为，维护就医者权益。

- 5、限制医药代表在院内的随意出入。
- 6、制止院内各类纠纷。
- 7、向就医者提供便捷咨询、指引以及其它便捷服务。

四、节能辅助管理

- 1、定时开灯熄灯。
- 2、检查自来水龙头。
- 3、检查并按节能要求控制空调开关时间和环境温度。

五、安保服务

1、安保服务标准：

(1) 认真贯彻国家有关政策及法律法规，妥善处理好职权范围内发生的各种矛盾、纠纷等问题。

(2) 安保人员需身体健康，品行端正，具有吃苦耐劳精神和高度的责任感，受过专门的岗前培训（持有保安证），知法、懂法、守法、依法办事，熟知医院的管理规定，能够严格履行岗位职责，善于发现各类问题，具有一定的处理突发事件的能力，以退伍军人为佳，年龄应在 50 周岁以下，且无违法犯罪记录。

(3) 安保人员的头发应勤梳理，不留长发，不留鬓脚，不留长指甲。

(4) 上岗时，在规定位置上立姿，左脚向左跨出，双脚与肩同距，作跨立状，上身保持立正姿势，身体重心落于两脚之间，挺胸收腹，两手后背于皮带处，左手握右手腕。

(6) 上岗要保持制服干净无褶皱，衣服纽扣全部扣上，大沿帽佩带端正，佩带白手套，穿黑色皮鞋，保持光亮，领

带系好后，领带下口与皮带下沿相齐。

(7) 不在工作场所以外的场合穿制服。

(8) 不在公众场合抽烟、闲聊、阅读书报、玩手机、大声喧嚷或做与工作无关的事。

(9) 值岗人员只能在安保人员休息室内喝水、休息，不允许在执岗时端着茶杯喝水或拿着与工作无关的物品在管理区域内走动。

(10) 值岗态度认真，做好相关记录，不准代他人填写交接班记录，严格执行交接班制度，接班人员未上岗前，值班人员不得离岗。

(11) 协助保洁搞好夜间院内临时发生的卫生情况。

2、医院门岗服务

(1) 门岗值岗时要认真、负责，在管理区域门岗实行 24 小时立岗秩序维护服务。

(2) 在指定位置，指定面向立岗，严禁脱岗。

(3) 立岗姿势端正，面带微笑行注目礼，热情回答询问，禁止与他人闲聊，吸烟。

3、医院巡岗服务

(1) 管理区域内实行全年 365 天 24 小时全天候秩序维护巡视服务。制订详细的巡查方案，主、支干道每 2 小时巡查 1 次，重点部位应增加巡查频次，并做好巡查记录。巡逻岗对配电柜、室等重要部位每 2 小时巡查 1 次，时刻保持消防应急通道畅通，无占用公用路面、乱堆乱放、商业广告、碾压草坪及广场地砖等现象；各巡逻岗对本区域实施立体式

全方位巡查，巡查中发现各区域内的异常情况，应立即通知保卫科并在现场采取必要措施；采用定时和不定时的巡逻方式，巡逻路线不断调整，避免不法分子摸清巡逻规律，伺机作案；每个班次都要做好详细的巡查记录。

(2) 巡视内容：走道、电梯、照明、灭火器、消火栓、弱电井、烟感、喷淋、送风排烟、场所、门、窗、防火门、装修现场等。

(3) 患者需要帮助时，应及时提供服务或通知有关人员到场处理。

(4) 发现可疑的人和异常的事、物，通过对讲机及时报告，并迅速查明情况，严密监视。

(5) 发现违规情况，立即向医院管理科室报告，及时阻止，并妥善处理。

(6) 巡视时发现灯未熄灭或异常、水管及阀门漏水，应及时报告管理科室并协助做好现场处理。

(7) 加强医院防汛、防洪、防灾工作，加强隐患排查。

(8) 夜间巡视：夜间巡视的路线应经常变化；巡视时注意扶梯、走廊、电表房及通道等，确认有无可疑人物藏匿于其内；若发现可疑人物，须立刻报警并封锁各个出入口，进行处理。

(9) 积极应对突发事件，按指定的应急预案作业，平时应定期参加演练。

(10) 发生火警

a、立即用对讲机通知监控中心采取必要的紧急措施或

直拨打火警电话 119。

b、通知火灾周围医护人员和患者撤离危险区。

c、做好现场安全保卫工作，听候指挥。

(11) 发生刑事案件

a、立即报告医院保卫科、派出所、行政值班人员、110，并保护现场，协助救护处置。

b、向发现人和周围了解情况并记录。

c、向公安机关提供情况，协助破案。

(12) 发生盗、抢事件

a、用对讲机报告请求支援，同时设法抓住犯罪嫌疑人。

b、对犯罪嫌疑人应认清特征、人数、作案工具，及时报告保卫科和 110。

c、保护现场。

4、医院车辆管理服务

(1) 安保工作职责：安保具体负责机动车辆的进出和管理。

(2) 车辆停放制度

a、停车场为院内工作人员机动车辆和社会来院公务车辆提供泊车场地，先到先停，停满为止。

b、凡进入停车场的车辆都必须服从安保人员的指挥。

c、遵守禁令标志，通道上严禁停放任何车辆。

d、驾驶员应做好车辆、人、财、物安全防范，安保人员有义务协助做好安全防范工作，安保人员对停车场车辆损坏及车内财物丢失不承担赔偿责任。

(3) 非机动车、助动车、摩托车

a、自行车、助动车、摩托车应停放到指定位置。机动摩托车不得进入医院。

b、自行车、摩托车、助力车严禁随地乱放影响通道。车主应做好安全防范工作，安保人员安全管理。

(4) 服务标准

a、车辆在医院内应有序停放在停车场，车主要关好车窗车门，贵重物品不得留放车内。

b、车之应遵守医院内的禁令标志。

c、集装箱车、2、5t 以上的货车(搬家车除外)、45 座位以上的客车、拖拉机、工程车,以及运载易燃、易爆、有毒等危险物品的车辆未经医院批准不准进入医院。

d、发生事故应保护现场，立即向保卫科报告。

e、大型活动时做好医院车辆疏通与交通疏导工作。

5、安防监控服务标准及要求

(1) 监控员应按时上下班，监控室人员按照国家法律法规要求配置，持证上岗 24 小时值班，交接班日记的记录要规范、详实、完整；交接班时双方在交接本上签字，以示负责；监控室收到报警信号后，保安员应在 10 钟内赶到现场进行处理；通过监控视频，密切注意启动区动态，发现异常情况及时安排保安现场处理，对重大问题及时向医院保卫科和上一级主管汇报；室内不堆放各类杂物，不存放各种非机动车辆和动用明火；禁止闲杂人员进入。值班时不准睡觉，不得擅离岗位。监控员必须严格按照规定时间、范围，集中

精力严密观察，对异常可疑情况作好记录并录像。

(2) 监控员应根据他人提供的情况及从屏幕中观察到的可疑情况，进行定时、定位、定人及时录像，并做好记录。对电话报案及发现刑案、治安案件、火灾、事故等应迅速按照程序上报处理。

(3) 监控员在当班时不准做与工作无关的事，严守工作纪律。监控室禁止非工作人员入内。

(4) 监控员应爱护使用的设备，以延长机器的使用寿命，不得擅自拆装设备。

(5) 当班人员主动做好监控室清洁卫生，保持室内外整洁，严禁在室内吸烟。

(6) 监控室工作人员上下班时，要严格执行交接规定。

(7) 监控室所监控范围及摄像监视头的开关时间均属保密，严禁外传，更不准向无关人员介绍监控情况。

(8) 严格遵守监控设备操作程序，禁止调整改动工控计算机系统。

(9) 24 小时关注视频监控屏幕，发现可疑人员、可疑车辆及突发事件，应立即派人员到现场核实情况，并按照相关应急处置程序进行处置，事态严重的应立即拨打 110 报警并报上级部门，做好相关记录。

6、安保人员培训、服装配饰、防备器具购买

(1) 保安人员需持证上岗。

(2) 乙方必须按照甲方的要求，按时为派驻的保安人员购置和配备达标的全套工作服装（春秋装、冬装、棉大衣、

帽子等）并承担相关费用。

（3）乙方必须按照甲方的要求，按时为派驻的保安人员购置和配备达标的装备（胸叉、腰叉、脚叉、防刺背心、头盔、手电、橡胶棒、盾牌等）并承担相关费用。

（4）如乙方不能及时按甲方要求配发服装和购置装备，由甲方从乙方的劳务费中扣除费用后为安保人员配发服装和购置装备。

7、承包方应具备的条件

（1）保安人员应具备具有保安培训相关证明（持有保安证）。

（2）公司应具备一定的科技优势，人员装备精良，能够应用现代高科技应对各类医院突发事件。

六、保洁服务要求

服从医院管理，遵守消毒隔离制度，正确使用消毒液及清洁工具，严格区分污染区、清洁区；落实巡查制度，随时保持清洁区域干净整洁，清洁工具轻拿轻放，禁止大声喧哗。

1、责任分工及检查监督要求

（1）医院保洁工作由乙方全面负责，并制定医院保洁运行方案和合理的操作规程。

（2）乙方应依据医院要求和管理服务目标，合理安排工作时间，制定（周、月、季）日常清洁规划，严格实施清洁工作，并对保洁人员的安全作业、工作质量、物料消耗和设备等负有管理责任。

（3）乙方根据主管经理的业务分工，应制定具体的工

作安排，确保清洁付诸实施，督导员工操作规范，正确使用清洁剂、消毒剂，检查、监督保洁员的工作，及时处理有关保洁人员服务态度、保洁质量等方面的投诉。

（4）因服务态度、清洁质量等问题出现投诉后，甲方有权对乙方进行处罚（经核实投诉属实），患者或其他相关人员投诉保洁员不进病房，罚款 100 元/次，投诉至管理科室罚款 200 元/次，投诉至医院罚款 500 元/次，投诉至上级主管部门罚款 1000 元/次。

（5）严格实行“四查”（即定期检查、员工自查、主管督查、医院抽查）的检查制度，确保操作规范、卫生标准的贯彻和落实。

（6）建立并完善内部岗位责任制、服务规范、服务标准及考核机制，实行规范化服务，并严格遵守医院的各项规章制度。要求在医院安装考勤机，保洁员按时签到，医院定期调阅，同时落实请假制度。保洁员请假 2 天以内（含 2 天），由乙方批准。请假 2-10 天，由乙方批准，并报主管科室备案。请假 10 天以上（含 10 天）由乙方及主管科室批准，并按天扣除工资，保洁工作由乙方负责，不按规定向主管科室报备，罚款 200 元/次。

（7）服从医院管理科室的工作安排，接受医院的各项监督和检查。每季度定期征求科室负责人或工作人员的意见，及时解决科室反馈的问题，做到服务满意。

（8）甲方有权要求更换工作态度不好、工作能力差的保洁员。

(9) 会议室、门诊各诊室、办公区房间如有需要，应随时进行跟进保洁。

(10) 每周对住院部、医办室、护办室、治疗室的四周、死角、水池、暖气片等进行清理一次。

(11) 遇到疫情及其他特殊公共卫生事件时，乙方必须服从甲方专业部门的调配和管理。个人防护用品由甲方提供，乙方负责承担费用。

(12) 任何原因发生的三方赔付及保洁员发生意外产生的赔付，均由乙方承担。

2、院内消毒规定

(1) 医院各大厅的公共设施（标牌、楼梯扶手等）建立每日清洁消毒制度；

(2) 病床、床头柜、桌椅、供应带采取湿式清洁，每天用消毒液擦拭一次、擦布用后消毒；

(3) 每天用消毒巾擦拭病房的门把、窗台、医疗设施；

(4) 病人出院、转科后，床及床头柜用消毒液擦洗；

(5) 每天用消毒液湿式拖地两次（过道、病房）；

(6) 清洁工具使用后随时实施消毒；

(7) 生活、医疗垃圾有标志（黑色：生活垃圾，黄色：医疗垃圾），分开处理；

(8) 为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具严格按照医院感染科要求分类摆放和使用，采取有效办法进行严格区分；

(9) 具体消毒措施、频次等按照医院感染管理科相关

消毒管理规定执行。

3、室外环境卫生清洁保洁工作

(1) 院子每天上班前（上午 7:30 前，下午 14:20 前）彻底的清扫，上班期间不间断巡视保洁。对院墙围栏、角落、路沿砖、绿篱、草坪的周围、休闲广场四周每天彻底清扫，做到清洁、无尘土，无烟头。

(2) 医院大门、宣传栏、院内健身器材等公共设施每月 15-20 号清理一次。

(3) 玻璃幕墙、文化墙清洗 1 次。

(4) 冬季随时清理道路积雪、落水管内余冰并做好防滑措施。

4、室内公共场所卫生保洁

(1) 大厅、电梯、楼梯间和公共场所的地面每天在医院上班前清扫干净（早、中各一次），上班期间不间断巡视保洁。

(2) 休息椅、候诊椅、陈列品等公共设施每天擦洗一次。

(3) 玻璃门、花盆、告示牌、画框、标语栏、公共场所楼梯间扶手每周擦拭一次，垃圾桶等每周擦洗一次。

(4) 楼梯、走廊过道除每天清扫外，每月要彻底刷洗一次。

(5) 每周对门诊诊室的四周、死角、水池、暖气片等进行清理一次。

(6) 全院所有窗户、窗纱每年 3 月、6 月、9 月、12 月

各擦拭一次。

(7) 保洁员承担控烟员义务，公共区域有吸烟人员，保洁员应立即劝阻、劝导、制止。

(8) 地下车库每月进行一次大清除，每天进行清洁。

5、病房保洁要求

(1) 病房地面每天拖擦不少于 2 次，期间不间断巡视保洁，发现纸屑，烟头主动及时清理。

(2) 每月擦拭房间内墙体瓷片、清理房顶，随脏随清洗，每月 15-20 号集中清洗一次，期间巡视保洁。

(3) 灯具（罩）、开关每周清洁一次。

(4) 保洁人员若不按规定进病房，每发现一次，扣除乙方保洁费用 100、00 元。

6、卫生间清洁保洁工作

(1) 便池每天清洗冲刷 1 次，便池内大小便及时冲洗。

(2) 门、隔断、墙体瓷片，每周擦拭 1 次，期间巡视保洁；

(3) 及时清理纸篓，每天不少于 2 次；

(4) 冲洗清洁地面，期间巡视保洁；

(5) 保洁人员在工作期间发现设施损坏应及时报告管理科室进行维修。

7、垃圾的收集、运送及垃圾桶的清洁

(1) 垃圾桶每天清理、擦洗；

(2) 及时清除各个地方的垃圾，收集清运时用垃圾袋装好，并选择下班后清运；

(3) 在清除垃圾时，不将垃圾散落在沿途中；

(4) 保持垃圾桶外表清洁，桶内不存放当日垃圾，防止产生异味及飞虫。垃圾桶每周清洗一次。

8、保洁卫生标准

(1) 地面保持清洁，无积水、无垃圾、无纸屑、无烟头等。

(2) 各类标识牌、画框清洁，无积灰。

(3) 室内外门、窗框和房间门保持干净、明亮，玻璃台干净、无积灰。

(4) 楼梯、安全通道及走廊地面、墙面无杂物、烟头、纸屑，无痰迹。

(5) 室内外楼内垃圾做到及时清扫，做到垃圾桶内垃圾不过夜。

(6) 病房卫生间公共卫生间保持清洁，无异味，地面无积水，便池内无残液、无污垢，洗手盆池、水龙头干净明亮，便器无水垢、印迹、尿碱、异味；病房内墙面和桌面保持干净整洁，无污迹。

(7) 清洁用抹布、笤帚、拖把等工具及时清洗、消毒，保持干净，不乱摆乱放，按要求使用。

(8) 医院室外环境要做到地面、通道无纸屑、无烟头、无污水、无瓜皮果屑、落叶，无痰迹粪便。

(9) 特殊天气（如下雨、大雪），要保持通道和地面无积水，不打滑，下雪后，及时组织人员清除积雪。

(10) 病房垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套置，垃圾

不得超过垃圾桶的 2/3，垃圾袋必须及时更换，不能重复使用。

(11) 垃圾装袋，做到随满随换，不得散倒垃圾。

9、保洁工作时间

(1) 上午 07:00—11:00;

(2) 下午 13:30—17:30

(3) 夜间 19:00—21:00 (每晚安排保洁人员 2 名巡查保洁，确保清洁区域无垃圾堆积)。

服务企业需为员工购买社会保险或商业险，保险单报医院留存一份。

七、考核要求

1、甲方每次检查卫生均通知乙方可派管理人员参加，保洁区域卫生不达标者，甲方依据《罚款细则》处理，罚款累计从当月保洁费中扣除。

2、乙方未能达到服务标准的，甲方有权要求乙方限期整改，乙方逾期未能完成整改，甲方有权终止合同。

3、乙方每天到岗人数须保证百分之百，少于要求的甲方可做相应处罚，乙方如需更换工作人员，需提前半个月书面通知甲方，方便甲方管理监督。

4、甲、乙方任何一方，如无正当理由提前终止合同的，按经济合同法的相关规定向对方支付违约金。

5、在日常保洁工作期间乙方员工如有损坏物品的事情发生 (包括患者和医院的)，一律由乙方负责处理和赔偿。

6、如果在对乙方连续三个月考核中满意度均达不到 80%，

甲方有权终止合同。

八、其他要求

1、配合甲方其他临时性服务保障活动，如建设项目施工配合等。

2、甲方安排的其他事项，积极参与，听从指挥，配合工作人员开各项服务保障工作。

3、本合同履行结束后，采购人可根据合同期履行情况决定是否续签，续签合同期限不超过两年（前后累计不超过三年）。否则，采购人将按照采购程序重新采购服务供应商。

第六条 合同总价及支付方式：

1、本合同总价：¥ 985000、00 元/年，（大写：玖拾捌万伍仟元整），（其中：包含人员工资、社会保险、保安、保洁物料、企业税金、人员培训费用等服务本项目所产生的所有费用）；

2、支付方式：庆阳市妇幼保健院安保、保洁服务由后勤保障科与临床各护士长组成考核组进行考核，并根据考核情况，按月支付（每月支付¥82083、30 元，大写：捌万贰仟零捌拾叁元叁角，共 12 个月；每月 10 日之前付上月应付款），如涉及相关经济处罚，付款时相应扣除。

第七条 双方的权利和义务

一、甲方权利和义务

1、对乙方的物业管理服务方案及具体执行情况进行监督检查，提出纠正改进意见，乙方应接受并及时改进。甲方有权按照节俭高效的原则根据实际需要要求乙方调整人员

配置岗位和人数，乙方应当及时按照甲方要求作出调整。

2、甲方负责采购项目使用的消毒液、洗手液、擦手纸、芳香球等用品。

3、甲方为乙方无偿提供办公室及洁具库房。

4、甲方按约定向乙方支付物业管理费用。

二、乙方权利和义务

1、制定切实可行的物业管理服务方案和管理制度，严格按照合同约定及行业规范开展物业管理服务，接受甲方监督，不断改进和完善。

2、对违反物业管理规章制度人员采取批评、劝导、警告等方式制止违反物业管理规章制度的行为。

3、可选聘专业技术人员承担专业技术物业服务，但不得将物业管理合同约定的服务事项拆分委托、转让第三方。

4、乙方应管理好甲方移交的公共设施、设备、不得擅自占用或改变其功能。

5、做好物业管理档案收存，做到资料齐全，账册相符。

6、给本项目配置人员购买工伤保险，所有人员入职必须提供健康证明，所有资料应当将复印件交予甲方保管。

第八条 违约责任

双方应依约履行合同，任何一方违反本合同约定，给对方造成损失的，应按照实际损失数额承担赔偿责任。

第九条 合同的变更及解除

1、本合同在履行期间，若有未尽事宜，双方可协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

2、合同期限内，若乙方不能按合同约定的要求和质量提供物业服务，经甲方督促后未整改或者仍不能达到合同要求的，甲方有权单方解除合同，造成的损失由乙方承担赔偿责任。

3、因政策变动导致合同不能履行或合同目的不能实现的，甲方有权解除合同，且不承担任何法律责任。

4、甲方不能按合同约定支付物业服务费用，逾期经催告仍不能履行到位的，乙方有权解除合同，造成的损失由甲方承担赔偿责任。

第十条 合同的生效

1、本合同经甲、乙双方授权代表签字并加盖公章后生效。

2、甲乙双方可在本合同基础上协商签订附加合同，附加合同与本合同具有同等法律效力。

第十一条 验收评估

1、服务期限届满前，由甲方对乙方的服务成果进行验收，时间由甲方确定（验收以管理科室、使用科室前期考核资料以及使用科室意见进行评价考核）。

2、乙方应当在年度服务期届满十五日前对提供的服务成果作出全面自查和梳理，列出自查清单，作为甲方验收和使用服务条件依据，清单应随提供的服务成果交给甲方。

3、验收时，甲乙双方必须同时在场，乙方所提供的服务不符合合同约定的，甲方有权拒绝验收，乙方应及时按合同约定和甲方要求免费整改，直至验收方认为达到合同约定

条件。验收合格的，由双方共同签收验收报告。

第十二条 争议解决

本合同履行过程中发生争议，由双方协商解决，若协商不成，应向庆阳仲裁委员会申请仲裁。

第十三条 其他

1、本合同一式捌份，甲乙双方各执肆份，自双方签字盖章后生效，具有同等法律效力。

2、合同附件：(1) 保安考核细则

(2) 保洁考核细则

(以下无正文、为签字区)

甲方 (盖章):

庆阳市妇幼保健院

法定代表人:

(签字):

(委托人):

2025 年 5 月 24 日

乙方 (盖章):

甘肃欣强安保服务有限公司

法定代表人:

(签字):

(委托人):

2025 年 5 月 23 日

附件 1: 保安考核细则

考核项目	考核内容		标准分值	按月为周期
仪容仪表 (5 分)	不准留长发、胡须、长指甲，不得随地吐痰；按规定统一穿着制服、佩戴工作证及其他必要装备等。 ,		2 分	0.5 分/次. 项
	上班期间，使用规范礼貌用语，微笑服务，热情待客；举止文明大方；动作手势规范、准确、有力；不可将手插入口袋,不可勾肩搭背等。		3 分	1 分/次. 项
服务态度(5 分)	精神饱满、热情，按规定使用礼貌用语，主动为需要帮助的患者提供帮助。		2 分	1 分/次. 项
	服务意识良好，能够积极接受患者及家属或同事的意见，不能与患者或家属发生争吵或其它失敬、失礼的行为；严禁粗暴执勤。		3 分	1 分/次. 项
工作纪律 (15 分)	诚实、正直、公正、廉洁,对医院领导的安排无不执行或蓄意违抗现象;遵守医院各项规章制度，服从和接受医院的监督;内部管理制度健全;服从医院合理的工作安排;		5 分	2 分/次. 项
	交班有记录,值班记录完善;严禁酒后上岗,不得擅自离岗、脱岗、串岗、睡岗;不聚众闲聊，不做与本职工作无关的事情;严禁上班期间打架斗殴、聚众赌博等。		10 分	3 分/次. 项
日常工作 (75 分)	工作安排	年初有计划,年终有总结;按时参加医院要求的会议及培训。及时布置工作;每月至少举行一次业务培训(安保、消防、车辆管理等);全年至少要举行一次突发事件应急演练。	5 分	2 分/次. 项
	安保	按要求佩戴安保设备执勤,能规范使用安保设备设施,并注意维护和保养;加强巡查,、杜绝院内偷、抢等事件发生;能及时正确的报警等日常事故;因工作失误或失职导致医院资产损失的，乙方照价赔偿,情节较重一次性扣 20 分以上。	20 分	4 分/次. 项
	消防	熟悉消防常识,牢记消防安全;加强消防巡查,火灾排查,每年至少组织一次消防演练;能正确使用消防器材、设备设施。正确处理各类消防突发事件;因工作失误导致医院在各级消防检查被处罚，乙方负全部责任，并视情况对医院进行赔偿。	20 分	4 分/次. 项

	车辆	摩托车	摩托车有序停放,严禁摩托车、自行车乱停乱放;电瓶车进入楼内。	3 分	1 分/次. 项
		其他车辆	按规定指挥车辆出入、停放,严禁车辆乱停乱放;按规定收费,严禁利用职务之便,私自收费、不收费或挪用公款,故意刁难车主等。	12 分	3 分/次. 项
	环境卫生	随时保持值班区域内外干净、整洁(值班室、医院大门等处)		5 分	1 分/次. 项

附件 2: 保洁考核细则

序号	类别	考核项目	分值	考核标准/分值	得分	备注
1	基本项目 15分	工作纪律:1、工作时间不准聚众私聊、拉家常; 2、不能在公共场合吸烟; 3、不允许在病房内休息、躺卧、闲谈; 4、工作期间文明礼貌、态度端正,不准恶语伤人; 5.不准脱岗、离岗、串岗、睡岗; 6、严禁偷盗行为,禁止私自拿取医院废纸箱、废纸盒等物品。	9	迟到扣 1 分; 早退扣 1 分; 工作时间不准聚众私聊、拉家常扣 1 分; 在公共场合吸烟扣 1 分; 在病房内休息、躺卧、闲谈扣 1 分; 私自拿取医院废纸箱、废纸盒等物品扣 1 分; 旷工扣 9 分。		
2		按规定着装,不得混穿,不得穿背心、拖鞋上班。	2	未着工作装、着装不一致,穿背心、拖鞋者		
3		服务认真、热情,不得与患者家属及工作人员发生争执	2	工作认真,未发生争执		
4		不得损坏、占用、私拿公物,不得盗卖公共物品及医疗废物	2	私拿、偷盗物品及医疗废物		
5	公共区域 20分	门诊大厅、住院部大厅,所有过道走廊及行政楼和花草	5	无污迹、水迹、杂物、口香糖胶迹、烟头、纸屑灰尘等		
6		所有楼梯扶手、走廊地面、墙面、地脚线、屋顶棚	5	无污迹、痰迹、杂物及小广告		
7		过道内窗户、顶灯、宣传画等	5	无污迹、吊灰		
8		所有公共区域玻璃门、拉门、卷帘门	5	无尘、光洁、无涂画		
9	病房 15分	清扫、湿拖病房地面	6	无污迹、水迹、杂物等		
10		按消毒标准湿擦病床、床头柜、设备带	6	床、床头柜等无尘、并进行消毒处理		
11		病人出院后对病床及床头柜进行终极彻底清洁消毒	5	进行终末彻底清洁、消毒		
12		窗户、窗框、窗槽、纱窗、门窗	6	光亮、无污、无尘		
13		房间外过道地面清扫、湿拖	4	无污迹、杂物		
14		墙面、镜面	3	无污迹、无积尘		
15		天花板、照明灯具	3	无污迹无积尘、无蜘蛛网		

16	区 65 分	卫生间、洗手池、马桶、镜面、墙	5	通畅、无污迹、洁亮、无痰、烟头		
17		医疗废物、生活垃圾	4	按规定摆放、收送不混装，及时清余		
18		拖布等清扫工具、物品	3	放置规范、安全		
19		厕门、隔断、把手	4	清洁、无污迹、无小广告		
20		公用洗碗池	3	无剩饭、清洁		
21		开水房	3	无杂物、整洁		
22		消防设备	2	整洁		
23		消防通道	5	不得占用、通畅无阻		
24		垃圾桶	3	按规定摆放、消毒，桶身光洁无污迹		