

# 首都医科大学附属北京潞河医院环境 卫生保洁服务合同

门诊综合楼、3号住院楼、地下停车场、楼宇外院落和门前三包

委托方（甲方）：首都医科大学附属北京潞河医院

受托方（乙方）：勤好（北京）物业管理有限公司

为营造整洁、卫生的医疗环境，乙方郑重承诺在工作中严格遵循《北京市医疗机构环境清洁卫生技术与管理规范》。乙方将以优质的服务，为甲方提供双方约定的保洁服务内容及质量，特此订立本合同。

## 一、合同概况

合同名称：首都医科大学附属北京潞河医院环境卫生保洁服务合同（门诊综合楼、3号住院楼、地下停车场、楼宇外院落和门前三包）

服务地点：首都医科大学附属北京潞河医院门诊综合楼、3号病房楼、地下停车场、医院各楼宇外院落和门前三包区域，建筑面积约 140000 m<sup>2</sup>

服务内容：日常保洁服务

## 二、合同履行期限

本次合同期一年，自 2026 年 6 月 15 日起至 2027 年 6 月 14 日止。

## 三、合同金额及支付方式

### 1. 合同金额：

年费用为：5450364.30 元，大写（人民币）：伍佰肆拾伍万零叁佰陆拾肆元叁角；

1-11 月月总费用为：454197 元，大写（人民币）：肆拾伍万肆仟壹佰玖拾柒元整。

12 月月总费用为：454197.3 元，大写（人民币）：肆拾伍万肆仟壹佰玖拾



柒元叁角。

人员单价：经理 7224.635 元/月，主管 5051.39 元/月，保洁 3463.89 元/月，环氧水泥地面保养月费用 28419.48 元/月。

2. 付款方式：每月结算，每月 25 日前乙方凭甲方质量考核结果，向甲方开具等额增值税发票，甲方即支付乙方上月保洁费用，如乙方未如期交付发票，甲方付款时间顺延且不构成违约。

#### 四、 服务范围、服务内容及人员编配

##### 1. 服务范围

(1) 门诊综合楼住院科室的全部区域（除治疗室、换药室、护士站、更衣室、护士值班室、医生值班室外）。

(2) 门诊综合楼各诊疗科室的全部区域（除治疗室、换药室、护士站、更衣室、护士值班室、医生值班室外）。

(3) 门诊综合楼地下一层至十一层办公区公共区、地下二层及地下三层步行梯，门诊综合楼 5 至 8 层北侧窗台、墙壁及玻璃内面。

(4) 3 号病房楼的全部区域（除治疗室、换药室、护士站、更衣室、护士值班室、医生值班室外）。

(5) 保健科全部区域（除治疗室、换药室、护士站、更衣室、护士值班室、医生值班室外）。

(6) 病案室和康复门诊全部区域（除治疗室、换药室、护士站、更衣室、护士值班室、医生值班室外）。

(7) 地下停车场（东区停车场 B2-B3、西区停车场 B1-B3）

(8) 医院楼宇外院落和门前三包区域。

(9) 服务区域内生活垃圾、医疗垃圾的转运及非医疗垃圾的分类回收。

(10) 门诊综合楼环氧水泥地面保养，包括门诊负一层至七层所有公共区域、



CS 扫描全能王

3亿人都在用的扫描App

负一层急诊抢救室、负一层门诊与住院部的连廊、一层手足外科病房及儿童中心，环氧水泥地面面积累计 13000m<sup>2</sup>。乙方包工、包料、包质量、包施工人员安全、包进度。

## 2. 服务内容

(1) 室内日常保洁包括地面、内墙面、屋顶、墙内门窗及内层玻璃的清洁擦拭，地面打蜡及打蜡后的抛光保养，室内除纤维织物及医疗仪器外一切设施的表面清洁、电梯厅、扶梯、步行梯等环境卫生清洁与维护。

(2) 医院室外院落环境和门前三包等环境卫生清洁与维护。

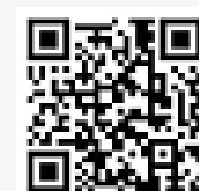
(3) 环氧水泥地面保养：对地面进行实时保养（每月所有地面至少全面保养一次，人流量大的区域做到地面随脏随清理随保养）主要使用 17T 结晶机配合西班牙药剂 K2、美国 NCL2501 晶面上光剂对石面进行结晶养护，使地面呈现柔和，光亮、水一般的晶面效果（石面结晶形成原理：采用加硬剂、晶亮结晶剂的混合，通过机台本身重力经 150-180/分钟遍在结晶机器中速转动下，利用钢丝棉与地面的摩擦产生热能，药剂与水磨石产生化学晶体反应从而在地面上形成坚硬、光亮的结晶保护层效果（注：此工艺需地面保持在干燥状态时进行），要求 2 遍 K2 打底，使地面更加耐磨，NCL2501 一遍，使地面更加光亮，增加结晶厚度，使地面更加有耐磨度，地面光亮度达到 45 度以上。验收标准：皮肤门诊入口处（正对二层扶梯）为样本每个区域采取 5 个测光点，清洁和光亮度在 45 度以上。

(4) 门诊楼 5 至 8 层北侧窗台、墙壁及玻璃内面，需由蜘蛛人清理平台，每年至少清洁一次。

(5) 未包括的项目或临时性工作任务由双方协商解决。

## 3. 服务时间及人员编配

门诊综合楼					
楼层	科室	卫生级别	卫生标准	服务时间	岗



CS 扫描全能王

3亿人都在用的扫描App

					位
10F	CCU	高、极度感染危险区域	消毒级	6:30-11:00 13:00-17:00	1
	乳腺外科病房	中度感染危险区域	卫生级	6:30-11:00 13:00-17:00	1
	风湿免疫病房	极度感染危险区域	卫生级	6:30-11:00 13:00-17:00	1
9F	内分泌病房	中度感染危险区域	卫生级	6:30-11:00 13:00-17:00	1
	血管外科病房	中度感染危险区域	卫生级	6:30-11:00 13:00-17:00	1
8F	透析中心	极度感染危险区域	消毒级	7:00-24:00	2
	肾内科病房	中度感染危险区域	卫生级	6:30-11:00 13:00-17:00	1
7F	眼科门诊	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	3
	耳鼻喉科门诊	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	口腔科门诊	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	介入疼痛	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	公厕和公共区	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	工作人员办公区	低度感染危险区域	清洁级	6:30-11:00 13:00-17:00	
6F	综合内科门诊	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	4
	综合外科门诊	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	骨中心门诊	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	消化科门诊	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	肛肠科门诊	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	公厕和公共区	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	工作人员办公区	低度感染危险区域	清洁级	6:30-11:00 13:00-17:00	
5F	呼吸科门诊	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	5
	内分泌中心门诊	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	



	心血管中心门诊	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	临床检验中心	高度感染危险区域	消毒级	6:30-17:00	
	公厕和公共区	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	工作人员办公区	低度感染危险区域	清洁级	6:30-11:00 13:00-17:00	
4F	消化内镜	高度感染危险区域	消毒级	6:30-17:00	6
	整形美容门诊	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	门诊手术室	极度感染危险区域	消毒级	6:30-19:30	
	输血科、血液室	高度感染危险区域	消毒级	6:30-17:00	
	配液中心	高度感染危险区域	消毒级	6:30-17:00	
	供应室	高度感染危险区域	消毒级	6:30-17:00	
	公厕和公共区	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	工作人员办公区	低度感染危险区域	清洁级	6:30-11:00 13:00-17:00	
3F	妇产科门诊	高度感染危险区域	消毒级	6:30-17:00	4
	中医科门诊	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	病理科	高度感染危险区域	消毒级	6:30-17:00	
	超声科	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	公厕和公共区	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	工作人员办公区	低度感染危险区域	清洁级	6:30-11:00 13:00-17:00	
2F	门诊病案	低度感染危险区域	清洁级	6:30-17:00	4
	服务台	低度感染危险区域	清洁级	6:30-17:00	
	挂号/收费大厅	中度感染危险区域	清洁级	6:30-17:00	
	皮肤科门诊	高度感染危险区域	消毒级	6:30-17:00	
	神经科门诊	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	

北京医院



CS 扫描全能王

3亿人都在用的扫描App

	信息科	低度感染危险区域	清洁级	6:30-17:00	
	门诊药房	中度感染危险区域	清洁级	6:30-17:00	
	公厕和公共区	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	工作人员办公区	低度感染危险区域	清洁级	6:30-11:00 13:00-17:00	
1F	EICU	高、极度感染危险区域	消毒级	6:30-17:00	7
	儿科急诊	中、极度感染危险区域	卫生、消毒	24小时	
	儿科门诊	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	儿童输液	中度感染危险区域	卫生级	6:30-23:00	
	手足外科病房	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	睡眠监测	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	院医室、皮肤治疗室	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	精神科、营养科、 康复门诊	中度感染危险区域	卫生级	6:30-17:00	
	公厕和公共区	中度感染危险区域	卫生级	6:30-23:00	
	工作人员办公区	低度感染危险区域	清洁级	6:30-11:00 13:00-17:00	
B1	输液间	中度感染危险区域	卫生级	24小时	8
	急诊医疗区	高度感染危险区域	卫生级	24小时	
	医学影像	中度感染危险区域	卫生级	24小时	
	公厕和公共区	中度感染危险区域	卫生级	24小时	
	工作人员办公区	低度感染危险区域	清洁级	24小时	
B2	垃圾房		卫生级	6:30-17:00	1
8-10层	病房步行梯巡视		清洁级	17:00-21:30	1
B4-11层	电梯厅、步行梯、 扶梯		清洁级	6:30-11:00 13:00-17:00	3
<b>四期病房楼</b>					
<b>科室</b>	<b>科室名称</b>	<b>卫生级别</b>	<b>卫生标准</b>	<b>服务时间</b>	



CS 扫描全能王

3亿人都在用的扫描App

-1F	核医学、放射科、放疗科、高压氧	中度、极度感染危险区域	消毒、卫生级	6:00-10:30 13:00-16:30	4
夹层	办公区	低度感染危险区域	清洁级	6:00-10:30 13:00-16:30	1
1F	大厅、干保门诊	低度感染危险区域	卫生、清洁级	6:00-10:30 13:00-16:30	1
2F	放疗科	中度感染危险区域	卫生级	6:00-10:30 13:00-16:30	1
3F	医疗保健中心	中度感染危险区域	卫生级	6:00-10:30 13:00-16:30	1
4F	GCP 临床药理科	中度感染危险区域	卫生级	6:00-10:30 13:00-16:30	1
5F	全科医学	中度、极度感染危险区域	消毒、卫生级	6:00-10:30 13:00-16:30	1
6F	肿瘤中心一	中度感染危险区域	卫生级	6:00-10:30 13:00-16:30	1
7F	肿瘤中心二	中度感染危险区域	卫生级	6:00-10:30 13:00-16:30	1
8F	血液中心	中度感染危险区域	卫生级	6:00-10:30 13:00-16:30	1
9F	杂交手术、骨髓移植舱	高、极度感染危险区域	消毒级	6:00-10:30 13:00-16:30	2
2-9层	病房步行梯巡视		清洁级	17:00-21:30	1
B3-9层	电梯厅、步行梯、扶梯		清洁级	6:30-11:00 13:00-17:00	1
<b>其他区域</b>					
外围	楼前、楼后公共区域、院落、门前三包	低度感染危险区域	清洁级	6:30-11:00 13:00-17:00	8
其他	保健科+病案室	中、高度感染危险区域	卫生级	6:30-11:00 13:00-17:00	1
专项	地面维护、擦玻璃			6:30-11:00 13:00-17:00	6
垃圾收集	生活垃圾、医疗废物收集运送			6:30-11:00 13:00-17:00	5
垃圾收集	清倒病房垃圾			19:00-21:00	1

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35  
36  
37  
38  
39  
40  
41  
42  
43  
44  
45  
46  
47  
48  
49  
50  
51  
52  
53  
54  
55  
56  
57  
58  
59  
60  
61  
62  
63  
64  
65  
66  
67  
68  
69  
70  
71  
72  
73  
74  
75  
76  
77  
78  
79  
80  
81  
82  
83  
84  
85  
86  
87  
88  
89  
90  
91  
92  
93  
94  
95  
96  
97  
98  
99  
100

地下停车场	东区 B2-B3		清洁级	6:30-12:00 13:30-17:00	2
地下停车场	西区 B1-B3		清洁级	6:30-12:00 13:30-17:00	2
地下停车场	地面清洗			15:00-23:00	1
地下停车场	夜班			24 小时	1
B3	糖尿病研究所	中度感染危险区域	卫生级	6:00-10:30 13:00-16:30	1
	替休				15
	经理			6:00-11: 00 13:00-16:00	1
	主管			6:00-11: 00 13:00-16:00	4
	领班			6:00-11: 00 13:00-16:00	1
总计					120
专项	环氧水泥地面保养			18: 30-2: 30	5
总计					125

## 五. 乙方服务要求

所有员工上岗前须做好岗前培训（特殊工种需要上岗证），满足医疗场所特殊需要，工作要预防交叉感染，严格规范工具及消毒程序。

1. 乙方派往甲方的工作人员数量与岗位数量配比不得低于 2/3，对于甲方不满意或无岗的员工，其留用、辞退工作由乙方负责。

2. 保洁员、运送工、PVC 地面维护等从业人员应身体健康，具有本院（甲方）



相关的健康体检证明，必要时上交留用人员身份证复印件给医院保卫科备案。

3. 公司（乙方）内部有岗前培训机构，保洁服务人员 100% 经过岗前培训合格后上岗。若甲方检查发现有未经培训上岗的情况应给予每人每次 100 元的处罚，要求再培训。如有对保洁服务人员的有效投诉，给予相应处罚。

4. 保洁服务人员不得收集、出售医院内废物。不允许各类用物擅自带出医院。一经发现，给予双倍价值处罚。

5. 必须按照不同岗位人员配备人力，保洁人员因病因事请假，保洁公司（乙方）应及时安排人员替补，否则将扣发缺岗人员相应薪酬 200% 的费用。

6. 保洁服务过程中，如果保洁质量科室不满意，科室护士长有权要求保洁公司（乙方）撤换保洁员，院方（甲方）提出撤换保洁员后，保洁公司（乙方）应在一周内安排到位。连续替换 2 次以上时，甲方有权将服务范围承包给另一家合作公司，并按照初次提出撤换时间起算，停止支付单元服务费。

7. 为确保病人有一个清洁美观舒适的就医环境，医院的保洁质量考核监督小组，每月全面检查卫生 1 次，被服务科室进行日常考核。每月科室医护人员、住院患者对保洁公司的保洁质量进行满意度调查。

## 六. 乙方服务标准

1. 遵守《北京市医疗机构环境清洁卫生技术和管理规范》的相关规定。

2. 遵纪守法，服从领导，统一着装，仪表整洁，佩戴胸牌，语言文明，服务热情。

3. 保洁员服务区域应：环境卫生整洁，表面无污垢、污迹，地面无纸屑果皮，物体表面无积尘，室内无蜘蛛网，卫生间无水迹，面盆、便器无污垢，墙内玻璃窗明亮，房间、卫生间不得有消毒剂、清洁剂以外的异味。无垃圾堆放，做到日产日清。室内无苍蝇、老鼠。区域内通风口表面清洁无灰尘等。

(1) 清洁级区域：物体表面（包括走廊、门厅、楼梯等）、地面、水房、卫



CS 扫描全能王

3亿人都在用的扫描App

卫生间清洁频次 2 次/日；服务窗口（挂号、收费处等）玻璃窗擦拭 2 次/月；室内玻璃、墙面/天花板、通风口 1 次/季度；各办公室负责地面清洁和低水平消毒 1 次/日。

(2) 卫生级区域：床头、床栏、床头柜清洁加低水平消毒 2 次/日；物体表面（包括走廊、门厅、楼梯等）、地面、水房、卫生间、高频接触卫生表面，清洁加低水平消毒 2 次/日；医疗设备表面，清洁加中低水平消毒 1 次/周；室内玻璃、墙面/天花板、通风口清洁消毒 1 次/月。

(3) 消毒级区域：床头、床栏、床头柜、高频接触卫生表面清洁加中水平消毒剂 4 次/日；物体表面（包括走廊、门厅、楼梯等）、地面、水房、卫生间、高频接触卫生表面清洁加中水平消毒 2 次/日；医疗设备表面，清洁中水平消毒 2 次/周；室内玻璃、墙面/天花板、通风口清洁加中水平消毒 1 次/周。

4. 产生的垃圾日清日洁，收集、分类，包装要求用专用袋包装，规范封口；医疗垃圾按规定做好交接登记；垃圾清运车辆装载量和路线符合规定；杜绝遗撒和泄露。

5. 服务区域发现遗撒、泄露时，按消毒级及时予以处理，必要时在医院感染控制科指导下处理。工作人员应掌握相关应急预案。

6. 医疗废物暂储室管理：标识完好，清运、消毒有记录，防蚊、防鼠设施完好，问题及时维修。医疗废物不得流失，暂储室随时上锁。

7. 门诊综合楼环氧水泥地面按照楼层人流量及地面磨损程度进行保养，按照附件 2 日常护理表执行，公司安排专人进行质控。

## 七. 附加项目：PVC 打蜡专项服务

### 1. 合同金额及支付方式

PVC 地面打蜡维护单价 10 元/平方米，包含物料费、人工费和税金等。根据实际打蜡面积确认表结算费用金额=实际打蜡面积×单价。工期为壹年，根据各



CS 扫描全能王

3亿人都在用的扫描App

科室要求的打蜡时间而定。工程结束经甲方验收合格后，一次性单独结算金额。

## 2. 服务要求

服务区域内 PVC 地面打蜡维护,乙方包工、包料、包质量、包施工人员安全、包进度。PVC 地面打蜡:用起蜡水将原有的蜡清洗起掉,用清水清洗地面,待地面干后,在 PVC 地面上使用环保地面蜡(蜡的要求对人体无危害、对环境无污染,有质量检测报告)进行地面打蜡,待蜡干透后再打一遍,重复三次。在地面打蜡工程结束后 1 个月之内进行抛光处理,以此增加地面的光亮度。乙方 PVC 地面维护地面光亮度不达标,甲方有权要求乙方在一周内完成整改,否则按照面积将扣除双倍打蜡费。

## 八. 甲方的权利和义务

1. 负责对乙方保洁服务工作的内容、范围和标准,进行全面监督、检查和考核。
2. 甲方有权随机组织人员对乙方服务质量进行抽检。
3. 按时向乙方支付应付服务费用。
4. 无偿提供乙方保洁用水、用电。
5. 为乙方提供物料存放场地和办公场所。
6. 有告知本单位相关规章制度的义务。
7. 有对乙方不合格工作人员建议调换或辞退的权利。
8. 同一问题甲方反馈两次以上仍没有改进时,甲方有权对乙方服务范围和人员配置进行调整,并扣除相应的服务费。

## 九. 乙方的权利和义务

1. 乙方派往甲方的工作人员应该符合《中华人民共和国劳动法》的具体规定,承包期间出现的劳动争议,由乙方负全责解决。甲方与乙方派往甲方的工作人员无任何劳动关系或劳务关系。乙方应按《中华人民共和国劳动法》的规定,



为员工缴纳社会保险。乙方员工在工作期间发生工伤事故或者患职业病，其病假工资、疾病救济费和医疗费用等全部费用由乙方承担。乙方因用人给甲方造成损失的，应承担赔偿责任。

2. 负责合同规定工作范围及内容的全面组织实施工作，员工应身体健康、仪表端正。按规定岗位持证上岗。

3. 乙方人员如发现设备故障和可疑人员应及时向甲方管理部门报告。

4. 保证环境卫生质量，达到双方议定的标准。

5. 针对不同的建筑材料合理使用清洁剂和消毒剂，避免地面、墙角等建筑物的化学损伤。如因乙方工作方法措施不当造成建筑材料损伤，乙方承担相应损失的赔偿。

6. 负责对所有派驻人员进行政审，做好岗位培训及安全教育，提高人员政治、业务素质和卫生观念，保持工人的相对稳定。教育工人文明礼貌，遵守地方和院内规定，不发生违纪行为，不与患者及医护人员发生冲突。

7. 工作人员实行 8 小时工作制，乙方根据甲方的工作特点安排具体工作并实行岗位责任制，教育工作人员严格落实卫生清洁质量标准。

8. 负责为工作人员办理北京市规定的有关手续。

9. 医院产生的垃圾按照甲方指定地点分类放置，各类垃圾实行袋装或规定容器盛装处理。定时清运，做到日产日清。

10. 爱护建筑物及室内外各种设施，注意节水、节电，人为造成损坏和浪费由乙方承担相应损失，协助甲方维护院内秩序，及时关窗、锁门，检查水、电安全隐患，有问题时及时向甲方报告。乙方员工工作期间遵守医院安全管理制度，不得在医院内使用私人电器如电炉子、电饭锅等，违反规定发生安全事故，由乙方负责。

11. 根据甲方要求安排工作时间。



12. 乙方派往甲方处工作的员工所发生的一切人身伤亡，均由乙方负责。

13. 乙方派往甲方的工作人员，其人员资质、配置标准等，须与投标文件承诺内容保持一致，在业务上接受甲、乙双方的双重管理。

14. 乙方应保质保量的完成本职工作，由于乙方原因给甲方造成的损失应由乙方负责。

15. 如遇医院重大活动、公共突发事件、各级卫生大检查等，乙方应无条件全力配合甲方工作。

16. 依法对乙方工作人员进行管理及培训，如与甲方员工或乙方内部员工之间发生纠纷，及时处理。

#### 十. 违约责任

1. 乙方在工作中，由于不规范行造成甲方的物品、设施损坏，乙方要按价赔偿。

2. 乙方保洁服务由甲方进行质量考核。乙方未达标，按照《保洁服务质量和奖励（处罚）量表》中规定承担相应的奖惩。

3. 乙方对门诊综合楼环氧水泥地面保养不能达到验收标准区域按照面积扣除相应服务费；合同期间新出现验收两次仍不达标区域，扣除当月服务费的 5%。

#### 十一. 合同争议的解决方式

本合同履行期间，如有未尽事宜，双方应友好协商解决，若协商不成，可向北京市通州区人民法院提起诉讼。

#### 十二. 其他约定

1. 甲、乙双方如一方欲变更或中途终止合同（自然灾害及不可抗力除外），需提前一个月前以书面形式通知另一方。




2. 合同期内，增加相应人员时，需经双方协商后签订补充协议，费用按照合同人均单价标准执行。



3. 若乙方未按时足额向本项目工作人员发放薪酬, 导致员工工作积极性降低, 现场服务质量下降, 甲方有权暂缓支付服务费用, 或从当期服务费中扣除相应款项。

### 十三. 合同的份数及生效

本合同一式叁份, 甲方执肆份, 乙方执叁份, 具有同等的法律效力。本合同自双方法定代表人或授权代表人签字并加盖公章或合同专用章之日起生效。

<p>委托方(甲方): 首都医科大学附属 北京潞河医院</p> <p>公章: </p> <p>授权代表签字: </p> <p>2016年 6月 12日</p>	<p>受托方(乙方): 勤好(北京)物业 管理有限公司</p> <p>公章: </p> <p>授权代表签字: </p> <p>2016年 6月 12日</p>
--	--

附件 1:

### 保洁服务质量和奖励(处罚)量表

质量考核分数	单元保洁质量考核与管理费用扣除标准				
	≥90分	85-89分段	80-84分段	75-79分段	<75分
扣费标准	费用全额支付	50元/科	100元/科	500元/科	调整人员或调换公司
满意度评价等级	单元服务满意度评价与管理费用扣除标准				

	非常满意	满意	较满意	不满意	非常不满意
扣费标准	奖励	无费用发生	无费用发生	扣除 100 元/科	扣除 200 元/科

**考评方法说明：**

一、单元质量考核：单元服务质量检查所得分值与公司质量管理费结合。

二、单元服务满意度评价：单元服务满意度与公司质量管理费相结合。

**惩罚与奖励**

**一、惩罚方案**

- 1、岗前培训：未经培训或者培训不合格上岗，一人次罚 100 元。
- 2、服务质量不达标或与标准不符，每项每次罚 50 元：与医疗废物相关的问题，每次每项罚 100 元。
- 3、清洁/保养/运输过程中，对建筑及材料及车体损伤根据严重程度赔付。
- 4、科室分配项目完成任务不及时或者态度不端正，每次罚 50 元。
- 5、接到有效投诉：院级投诉罚款 2000 元；科级投诉罚款 1000 元，专项投诉罚款 500 元（具体罚款情况视情节严重程度，结合医辅科第三方人员奖罚管理制度决定）。
- 6、处罚费用于奖励。

**二、奖励方案**

为进一步提升服务品质和综合水平，激发员工热情，依据满意度结果给予奖励。



## 附件 2

门诊综合楼环氧水泥地面日常护理表

保养日期	保养时间	楼层	地点
1 日	18:30-2:30	B1	B1 东区 1-2 区
2 日	18:30-2:30	B1	B1 东区 3-4 区
3 日	18:30-2:30	B1	B1 东区 5-6 区
4 日	18:30-2:30	1F	1F
5 日	18:30-2:30	2F	2F 东区
6 日	18:30-2:30	2F	2F 西区
7 日	18:30-2:30	5F	5F
8 日	18:30-2:30	3F	3F
9 日	18:30-2:30	6F	6F
10 日	18:30-2:30	7F	7F
11 日	18:30-2:30	4F	4F
12 日	18:30-2:30	B1	B1 东区 1-2 区
13 日	18:30-2:30	B1	B1 东区 3-4 区
14 日	18:30-2:30	B1	B1 东区 5-6 区
15 日	18:30-2:30	1F	1F
16 日	18:30-2:30	2F	2F 东区
17 日	18:30-2:30	2F	2F 西区
18 日	18:30-2:30	5F	5F
19 日	18:30-2:30	3F	3F
20 日	18:30-2:30	B1	B1 东区 1-2 区
21 日	18:30-2:30	B1	B1 东区 3-4 区
22 日	18:30-2:30	B1	B1 东区 5-6 区
23 日	18:30-2:30	1F	1F
24 日	18:30-2:30	2F	2F 东区
25 日	18:30-2:30	2F	2F 西区
26 日	18:30-2:30	5F	5F
27 日	18:30-2:30	机动	机动
28 日	18:30-2:30	机动	机动
29 日	18:30-2:30	机动	机动
30 日	18:30-2:30	机动	机动



CS 扫描全能王

3亿人都在用的扫描App

---

备注：重点区域（B1、1层、2层、3层、5层）做到一月2~3次，4层、6层、7层做到一月1~2次，具体工作按工作情况随时调整。

要求：月度内将门诊楼所有公共区域的环氧水泥地面进行循环保养，其中至少有一层进行翻新保养，对于墙边角采用手工研磨方法进行处理，确保边角无污垢及蜡印，地面光亮度始终保持在45度以上，若地面保养不合格，甲方有权提出返工处理。

公司  
9336



CS 扫描全能王

3亿人都在用的扫描App