

通州院区后勤保障服务项目 服务委托合同

甲方(委托方): 首都医科大学附属北京安贞医院 (以下简称甲方)

乙方(受托方): 北京住总北宇物业服务有限责任公司 (以下简称乙方)

服务委托合同

委托方：首都医科大学附属北京安贞医院

地址：北京市朝阳区安贞路 2 号

法定代表人：蔡军

统一社会信用代码：121100004006885458

联系人：胡子

联系电话：1891662989

受托方：北京住总北宇物业服务有限责任公司

地址：北京市朝阳区慧忠里小区 421 楼

法定代表人：李磊

统一社会信用代码：911101051011538828

联系人：严松

联系电话：15210523649

第一章 总 则

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《物业管理条例》和《北京市物业管理条例》等法律法规的有关规定，经履行政府采购程序后，双方在自愿、平等、协商一致的基础上，签订本合同。

第一条 项目基本情况

项目类型：“一站式”后勤服务

坐落位置：北京市通州区宋庄南一街225号（首都医科大学附属北京安贞医院通州院区）

建筑面积：340000平方米

绿化面积：60000平方米

乙方提供的服务为综合性有偿服务。

第二章 服务范围和內容

第二条 服务范围

主要负责客户服务、环境治理服务、工程运维服务、秩序维护服务、司梯管理服务、医辅服务、洗涤服务、收费服务、投诉及纠纷处理服务、驾驶服务、太平间服务。

第三条 服务内容

1、客户服务：负责客户服务工作相关的日常管理、监督和协调工作、服务数据统计工作、会议服务、客诉问题的汇总及回访、服务质量跟踪及满意度回访工作；除医疗工作外的各项业务协调工作。

2、环境治理服务（非办公区域）：负责医疗区域内的环境治理相关工作，包括门急诊楼区域内的卫生清洁（含有害生物防治）；医疗区域内会议室的入室保洁；生活、医疗垃圾的收集、清运至指定位置；药库卫生清洁；门急诊楼门前广场卫生清洁；医疗区卫生清洁；墙面、地面日常维护保养；楼内外的杂物清理工作；门前三包中的卫生工作；院内绿化养护工作及门前三包中的绿化工作。

3、工程运维服务：负责院区内承接查验工作、维保期内院区的巡检报修、维修任务派发及追踪；楼宇自控值机服务；门急诊楼强电系统、二次供水系统、排水系统、空调系统、新风系统、净化空调、电气的巡检工作，锅炉房值守及水质检测工作，污水处理站的运行、保养及检修，医用气体管路及供气装置运行及保养，配合维保方完成全院区的维修工作并进行满意度追踪。

4、秩序维护服务：负责院区门岗值守、院区内秩序维护、门急诊楼的安检服务及秩序维护服务；门急诊楼中控室（消防、治安）监控服务；非机动车的码放和管理、门前三包的管理工作（包括控烟管理和建议医患佩戴口罩的管理）。

5、司梯管理服务：负责滚梯的乘梯引导疏导工作及电梯的司梯工作。

6、医辅服务：负责门急诊楼大厅导医服务、门急诊楼及综合楼的护理员及陪检运送服务、门诊助理护士服务及其他助理护士工作、超声科医疗辅助服务、急危重症中心和神经重症监护室自管护工服务。

7、洗涤服务：除手术室、导管室类布草外，医院的床单、被套、枕套、床罩、棉被、棉褥、毛毯、隔离衣、诊帘、其它科室敷料、医院各类工作服装（含

白衣、白裤、绒衣绒裤、卫生棉大衣、羽绒服、毛巾大衣、工作服、工作裤等)、窗帘、浴巾、沙发套等医院日常工作所能够涉及到的洗涤物资的收送洗工作。

8、收费服务：负责医院门急诊及住院收费窗口结算等工作。

9、投诉及纠纷处理服务：负责协助相关科室接待现场咨询、现场投诉、电话咨询、电话投诉及12345工单办理，协助进行纠纷的处理。

10、驾驶服务：负责医院公车驾驶。

11、太平间服务：负责医院太平间及遗体处理服务。

第三章 服务标准

第四条 乙方保证相关工作符合国家、北京市、行业、企业的强制性和非强制性标准及医院要求的法律法规及专业标准。

第五条 执行《住宅物业服务三级标准》及医院主管部门规定的物业服务管理要求详见采购需求。

第四章 服务委托期限

第六条 本合同服务委托期限为2026年1月10日至2027年1月9日。

第五章 服务费用及结算

第七条 服务费用

1、服务费用是指甲方购买乙方提供的后勤服务所需的费用，根据本合同中的各项服务内容计提本合同服务费用。

(1) 保卫处、护理部、门诊办、财务处、总务处对各自负责部分的服务，根据服务要求进行每月评价打分；

(2) 每月由人力资源部对所有岗位进行不定期抽查核对；

总务处根据各部门评价打分及人力资源部的岗位抽查情况统一申请服务费的支付。

2、本合同服务费用总额为人民币109892723.20元（含税价格），大写：壹亿零玖佰捌拾玖万贰仟柒佰贰拾叁元贰角。以上费用不包含由于大型活动等临时性突发事件所产生的费用支出如有此类情况发生，双方协商另行约定。

3、甲方委托乙方联系相关单位进行各项检测，其所发生检测费用由甲方支付。

4、在本合同执行期间，如遇国家和北京市相关政策的变化，本合同条款及相关费用，双方依据政策调整。

5、根据服务需求在合同范围内增加或减少岗位人员时，甲乙双方依据实际需求协商调整，另行签订补充协议。

第八条 服务费用结算

1、甲方按合同约定支付乙方服务费用，每次付款前，乙方应向甲方开具符合甲方财务规定的税务发票；甲方在未收到乙方开具符合规定的税务发票前，有权拒绝支付服务费用。

2、乙方为甲方开具相关数额的正规发票时，请按如下信息准确填写：

甲方公司名称：首都医科大学附属北京安贞医院

甲方统一社会信用代码：121100004006885458

甲方开户银行/账号：01090379900120112000937（北京银行双秀支行）

3、乙方指定收款账户信息如下，乙方指定账户变更的，应提前7日书面通知甲方，否则由乙方承担相应不利后果。

户名：北京住总北宇物业服务有限责任公司

开户行：中信银行北京北辰支行

账号：7115110182600002610

第六章 各方权利义务

第九条 甲方的权利和义务

由甲方对乙方履行合同情况进行日常监督、管理和指导，履行下列权利和义务。

1、制定后勤管理相关要求，并监督乙方遵守执行。

2、审核乙方拟定的后勤管理方案、制度，检查乙方提出的后勤管理服务计划。

3、根据实际使用情况，发生需要调整服务方式、内容等，应提前书面通知乙方，予以调整。

4、检查监督乙方管理工作实施及制度的执行情况

(1) 合同期间甲方每月将对乙方服务水平、服务满意度进行考核，当月如因乙方存在重大服务质量问题，考核不合格，甲方有权要求整改，整改后仍不合格需提前通知乙方取消其下月度的服务，同时有权单方终止本合同。（具体考核办法详见附件四《物业质量考核办法》，甲方可根据医疗使用需要，相应调整考核办法的内容。）

(2) 合同期间，如遇国家法律调整，造成本项目有关条款不符合国家最新法律规定，甲方将有权按照国家相关规定调整合同中相关内容。

5、向乙方提供物业管理用房[]m²（办公室及库房），物业服务用房[]间（产权属甲方，用于各工种值班、备勤），提供办公电话[]部，通讯费用由乙方承担，办公用品和物耗费由乙方承担。

6、协调、处理本合同生效前发生的所有管理遗留问题。

7、帮助乙方协调周边的关系，创造便利的外部环境。

8、按时支付服务费。

9、维护自身的合法权益，享受乙方提供的物业管理服务。

10、有权向乙方投诉其工作人员的服务态度和服务质量，并由乙方向甲方提供书面处理意见。

第十条 乙方权利和义务

1、履行合同义务，接受甲方对服务工作的监督、管理和指导。

2、根据有关法律、法规及本合同的约定，结合项目实际，制定服务规范、标准及流程，报甲方审定后执行。

3、负责对甲方提供的物资（包括管理服务涉及的设备资产、耗材等）进行验收和出入库登记管理，如发现存在质量问题的物品及时通知甲方。

4、负责对所属人员进行培训教育，确保其在服务活动中，严格遵守国家法律、法规，以及院区的治安、消防、安全生产、保密、节约资源和能源、垃圾分类等各项规章制度。

5、不得擅自占用、改变使用功能、出租出借办公区的设施设备。

6、负责严格落实在服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全等工作。

(1) 逐级签订安全保密责任书，加强服务人员安全保密教育工作，将安全保密意识逐级落实到人，强化保密、法纪观念，认真做到不该看的不看，不该听的不听，不该说的不说，坚守保密守则。

(2) 逐级签订安全生产责任书，将安全生产的各项工作指标、责任分解到岗位和个人，做到工作有人干，问题有人管，责任有人负。

(3) 视情况变化，不断完善保密管理制度、安全生产管理制度和安全防范措施等。

(4) 对员工进行经常性的法纪观念和思想工作，加强内部安全防范工作，及时调解疏导内部纠纷，采取切实有效的安全措施，化解不安全因素，维护内部稳定预防，避免各类案件、事故的发生。

(5) 定期对员工进行防火教育。使员工掌握一般防火、灭火知识，会报火警，会使用配备的消防器材，会扑救初起火灾。每一名员工要熟知岗位相关安全管理规定、操作规程和紧急情况处置方法，杜绝违章作业，避免造成各类不良事故的发生。每年对员工进行一次安全操作、防火、防事故测试，对测试不合格者，不予上岗。

(6) 建立防火安全专项检查制度，检查要有记录，把检查时间、内容、参加人员和检查中发现的问题，逐项登记，建立防火档案并设专人负责，做到有案可查。对检查中发现的问题要限时整改，一时改不了的要采取应急措施，确保安全。

(7) 建立日常安全检查制度，及时发现和消除安全隐患，做到下班前必须查水、查电、查气，确保安全。乙方应对因疏于检查和防范造成的事故承担全部责任。

(8) 发生安全生产事故，按照“谁主管谁负责”的原则，追究乙方负责人和有关人员责任。

7、负责建立管理服务档案，包括各类服务的工作记录等。

8、服务期满后，如解除本合同，乙方应将全部服务用房及物品交还甲方，如有遗失和损坏（自然损坏除外），乙方负责赔偿。

9、负责保管相关技术材料并整理归档。本合同终止时，乙方必须向甲方移交管理的全部档案资料。

10、负责配合各单位、各部门做好节能降耗的工作。

11、负责按规定组织实施服务范围内的外委项目，并对工作过程和结果进行监督、管理，发现问题或安全隐患，及时处置并告知甲方。

12、乙方不得将专业外委项目以外的服务项目委托他人。

第七章 通知

第十一条 甲乙双方因履行本合同而相互发出或提供的有关通知、文件、资料等，均应按照本合同所列明的通讯地址、传真以及邮寄、传真、电子邮件方式送达；一方如果发生迁址或者变更电话等情况，应当书面通知对方。通过邮寄方式的，挂号寄出或者投邮当日视为送达；以传真或电子邮件方式的，发出时视为送达。

第十二条 一方变更通知或通讯地址，自变更之日起3个工作日内，以书面形式通知对方；否则，由未通知方承担由此而引起的相关责任。

第八章 不可抗力

第十三条 本合同所称“不可抗力”是指受影响一方不能合理控制的，无法预料或即使可预料到也不可避免且无法克服，并于本合同签订日之后出现的，使该方对本合同全部或部分的履行在客观上成为不可能或不实际的任何事件。此等事件包括但不限于自然灾害（如：水灾、火灾、旱灾、台风、地震）、社会事件（如：战争、动乱、罢工）、突发公共卫生事件（如重大疫情）以及政府行为或法律规定等。

第十四条 因不可抗力事件造成合同全部或部分无法履行或迟延履行，则受不可抗力影响的合同一方应立即通知另一方，并应在事件发生后10日内向另一方提供由公证机关或其它有权部门出具的关于不可抗力事件的证明文件。根据不可抗力对履行合同影响的程度，双方应协商决定部分免除履行义务、延期履行合同或者终止合同。

第十五条 一方迟延履行本合同时发生了不可抗力的，延迟方的合同义务不得免除。

第十六条 受不可抗力影响的一方，应当尽可能采取合理的行为和适当的措

施减轻不可抗力对履行本合同所造成的影响。没有采取适当措施致使损失扩大的，
该方不得就扩大损失的部分要求免责或赔偿。

第九章 违约责任

第十七条 甲乙双方均应按照《中华人民共和国民法典》及本合同的约定，履行本合同项下的义务，因违约给对方造成损失的，应依法或依合同约定承担责任。乙方应保护甲方的知识产权，不得向第三人泄露、转让甲方提交的技术资料。如发生以上情况并给甲方造成经济损失，乙方应赔偿甲方的损失，同时甲方有权单方解除本合同。

第十八条 乙方在合作期间及合作结束后，未经甲方书面同意，不得在任何形式的宣传材料、广告、媒体发布或公开声明中，使用甲方（或包含“安贞”“北京安贞医院”等）的名称、商标、标志、域名、产品或服务进行宣传或暗示其与甲方存在任何形式的合作关系，包括但不限于技术合作、业务往来、信用担保等。如违反本条内容，甲方有权要求乙方停止此侵权行为，并要求乙方赔偿甲方由此遭受的损失（包括直接损失及间接损失）。

第十九条 甲乙任一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付相当于一个月金额的物业管理费作为违约金，并赔偿对方的经济损失。

第二十条 乙方违反本合同第十条义务的约定，甲方有权要求乙方于30日内整改，逾期未整改的，甲方可报请乙方行政主管部门作出处理，造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

第二十一条 因地上污物、污水等造成人身伤害的，乙方承担全部责任，因保安未尽巡查职责发生治安事件的，乙方承担全部责任。

第二十二条 如乙方在为甲方提供服务期间其工作人员与甲方工作人员或患者发生纠纷的，甲方有权要求乙方立即更换相关人员，由此所产生的责任均由乙方承担。

第十章 附 则

第二十三条 招投标文件、合同附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

第二十四条 甲乙双方可对本合同的未尽事宜进行协商,以书面形式签订补充合同,补充合同与本合同具有同等法律效力。本合同与补充合同不符的,以补充合同为准。

第二十五条 本合同及其补充合同中未约定的事宜,均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第二十六条 本合同在履行中如发生争议,须经双方协商解决,协商不成的可以向甲方所在地人民法院起诉。

第二十七条 本合同正本连同附件,一式陆份,甲、乙双方各执叁份,具有同等法律效力。

第二十八条 本合同条款如遇有关法律、法规、规章和规范性文件相悖的,该条款无效。

第二十九条 本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章之日起生效。

附件:

附件一:服务范围及内容

附件二:报价明细表

附件三:岗位分布情况

附件四:物业质量考核办法

附件五:宿舍安全责任书

附件六:廉政承诺书

附件七:安全责任书

(本页为合同签章页)

甲方签章

法定代表人或授权代表

蔡军

乙方签章

法定代表人或授权代表

李磊

签订日期：2026年1月21日

附件一：服务范围及内容

一、主要内容、范围

1、环境治理服务（非办公区域）：医疗区域（包括：医技楼、门诊楼、住院楼、教学宿舍楼、科研楼、动物楼的医疗区域）的环境治理相关工作，包括门急诊楼区域内的卫生清洁（含有害生物防治）；医疗区域内会议室的入室保洁；生活、医疗垃圾的收集、清运至指定位置；药库卫生清洁；门急诊楼门前广场卫生清洁；医疗区卫生清洁；地面墙面日常维护保养；楼内外的杂物清理；门前三包中的卫生工作；院内绿化养护工作及门前三包中的绿化工作。

2、司梯管理服务：门急诊楼的电梯运行服务（包括 89 部直梯及 28 部扶梯），负责滚梯的乘梯引导疏导工作、电梯的司梯工作、电梯轿厢和扶梯通路内外清洁消毒工作。

3、医辅服务：门急诊楼大厅导医服务、门急诊楼及综合楼的护理员及陪检运送服务、门诊助理护士服务及其他助理护士工作、超声科医疗辅助服务、急危重症中心和神经重症监护室自管护工服务。

4、洗涤服务：除手术室、导管室类布草外，医院的床单、被套、枕套、床罩、棉被、棉褥、毛毯、隔离衣、诊帘、其它科室敷料、医院各类工作服装（含白衣、白裤、绒衣绒裤、卫生棉大衣、羽绒服、毛巾大衣、工作服、工作裤等）、窗帘、浴巾、沙发套等医院日常工作所能够涉及到的洗涤物资的收送洗工作。

5、秩序维护服务：门急诊楼的安检服务及秩序维护服务；门急诊楼中控室（消防、治安）监控服务；非机动车的码放和管理、门前三包中的秩序管理工作（包括控烟管理和建议医患佩戴口罩的管理）。

6、工程运维服务：院区交接查验工作、维保期内院区的巡检报修、维修任务派发及追踪；楼宇自控值机服务；二次供水系统、排水系统、空调系统、新风系统、净化空调、电气的巡检工作、强电系统值守、锅炉房值守及水质检测工作，污水处理站的运行、保养及检修，医用气体管路及供气装置运行及保养，配合维保方完成全院区的维修工作并进行满意度追踪。

7、客户服务：院区服务数据统计；服务质量跟踪及满意度回访、客诉问题的汇总及回访；除医疗工作外的各业务协调工作。

8、收费服务：医院门急诊及住院收费窗口结算等工作。

9、投诉及纠纷处理服务：协助相关科室接待现场咨询、现场投诉、电话咨

询、电话投诉及 12345 工单办理，协助进行纠纷的处理。

10、驾驶服务：医院公车驾驶。

11、太平间服务：医院太平间及遗体处理服务。

二、人员配备要求

安贞医院通州院区拟采用一站式后勤服务模式，按照各岗位工作时间分析，拟设置服务人员岗位共计 1145 个，包含：综合维修、污水运行、电梯运行、导医、保洁、洗涤、助理护士、护理员、陪检运送、安检员、中控值机、保安员等。明细如下：

1、岗位数量要求

（1）管理岗：管理团队将以扁平化高效集约管理为目标，设置精简的管理团队，做好医院管家工作。管理团队配置管理岗位 10 个。其中包含：项目经理 1 个岗、项目副经理 3 个岗、客服行政 6 个岗。

（2）运维岗：结合项目处于维保期的运行状态，运维服务团队将以巡检及值守为主要工作，积极配合维保单位做好项目维保期运维工作。运维服务团队拟配置岗位 46 个以满足服务需求。其中包含：综合运维主管岗 3 个、综合运维岗 8 个、BA 值守岗 2 个，冷站机房值守岗 2 个，液氧站运维岗 3 个，锅炉房值守岗 3 个，污水处理岗 3 个，配电运维岗 8 个。（注：因 2026 年 5 月 10 日部分设施质保到期后，需增加工程运维岗位 14 个，其中空水运维岗 2 个，强电管理岗 1 个，强电运维岗 1 个，弱电运维岗 1 个，弱电维修巡检运行岗 1 个，综合运维白班岗 4 个，综合运维夜班岗 1 个，净化机房值守岗 1 个，南区机房值守岗 1 个，换热站值守岗 1 个。）

（3）服务岗：为确保安贞医院通州院区各项后勤服务保障工作顺畅运行，配置司梯岗 45 个、保洁岗 386 个（其中：发热门诊保洁岗 12 个，预计于 2026 年 7 月 10 日开始上岗）、洗衣岗 60 个、收费岗 16 个、诉求中心记录岗 2 个、医患纠纷办岗 2 个、客车司机岗 6 个、太平间岗位 7 个；结合安贞医院通州院区约 6 万平方米的绿化面积及预计绿植情况，拟配备绿化服务岗 14 个，以保障日常绿植的养护及院区内喷灌系统维护，并在每年“五一”“院庆”“十一”节日提供摆花服务。

（4）医辅岗：按照安贞医院通州院区需求，配备护理岗、陪检及运输化验

岗 288 个，导医岗 23 个，助理护士岗 135 个，超声科医辅综合岗 5 个，急危重症中心自管护工岗 4 个，神经重症监护室自管护工岗 2 个。

(5) 秩序维护岗：结合安贞医院通州院区情况，配置安保服务岗位 94 个，其中管理岗 8 个，安保岗 34 个，安检岗 29 个，应急处突岗 9 个，消防处突岗 10 个，中控岗 2 个，监控岗 2 个。

2、岗位管理说明

通州院区后勤保障人员分别由总务处、护理部、保卫处、门诊办、财务处联合管理：

(1) 总务处管理：工程运维、污水处理、电梯服务、保洁服务、洗涤服务、绿化服务、客车司机服务、太平间服务；

(2) 护理部管理：助理护士、护理、陪检及运送化验服务、超声科医辅综合助理服务、急危重症中心和神经重症监护室自管护工服务；

(3) 保卫处管理：安保服务；

(4) 门诊办管理：导医、诉求中心、医患纠纷服务；

(5) 财务处管理：收费服务。

三、服务要求

一、环境治理服务

环境治理服务负责院区域内医疗区域内（包括：医技楼、门诊楼、住院楼、教学宿舍楼、科研楼、动物楼的医疗区域）及院内区域的环境治理相关工作，包括门急诊楼区域内的卫生清洁（含有害生物防治）；医疗区域内会议室的入室保洁；生活、医疗垃圾的收集、清运至指定位置；药库卫生清洁；门急诊楼门前广场卫生清洁；医疗区卫生清洁；地面、墙面日常维护保养；楼内外的杂物清理工作；门前三包中的卫生工作；院内绿化养护工作及门前三包中的绿化工作。

(一) 服务范围：

- 1、医疗区域内的卫生清洁（含有害生物防治）。
- 2、生活、医疗垃圾收集、清运。
- 3、药库卫生清洁。
- 4、门急诊楼门前广场卫生清洁。
- 5、地面、墙面日常维护保养。

- 6、生活垃圾分类的日常工作。
- 7、楼内、外的杂物清理工作。
- 8、门前三包中的卫生工作。
- 9、院区内绿化养护工作及门前三包中的绿化工作。

（二）总体要求

1、按需承担医院内所有实质物品表面清洁消毒工作。特别是在上级部门有应急检查时，务必配合完成所要求。

2、清洁消毒效果应符合《北京市医疗机构环境清洁卫生技术与管理规范》及北京安贞医院环境清洁消毒管理等相关制度要求，公司内部应定期进行质控，考查实际操作中制度的落实情况，对我院相关部门下发的整改单做到及时整改落实。保洁工作遵循国家规范《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》（WS/T512—2016）标准的要求。如现行标准有变化，以现行最新标准为准。未能表述的质量要求按国家有关技术规范执行。

（三）基本要求：

1、环境治理从业人员应具备一定文化程度，身体健康，男性、女性均可，年龄要求为：男性 60 岁及以下；女性 55 岁及以下。

2、须具备承担医院环境治理服务要求，具有符合环境治理服务需求及绿化需求的能力，能够执行甲方规定的保洁服务及绿化服务管理要求，根据功能区域需要乙方为员工配备基本的个人安全防护用品，如口罩、手套、帽子、围裙、胶鞋等；

3、环境治理服务用具用品使用要求：

整体要求：提供的服务必须符合《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范（WS/T512-2016）》的相关规定。如现行标准有变化，以现行最新标准为准。未能表述的质量要求按国家有关技术规范执行。

具体要求：

- （1）采用洗地吸干机对大面积地面实行清洁卫生。
- （2）清洁工具分区使用，实行颜色标记。
- （3）使用微细纤维材料的擦拭毛巾和地巾，地巾为扁平可脱卸式。
- （4）使用的清洁剂、消毒剂 and 地面保护材料应符合国家相关标准，使用方

法应严格按照使用说明书：配制浓度、作用时间和更换频率应符合相关感控规范要求。

(5) 清洁消毒应循单元化操作，消毒溶液现配现用，严禁将使用（污染）后的擦拭毛巾地巾“二次浸泡”至清洁/消毒溶液中。

(6) 复用洁具的清洗消毒应符合相关感控规范的要求，擦拭毛巾、地巾使用机械清洗、热力消毒、机械干燥、清洁保存。

(7) 环境卫生服务使用的生活垃圾袋、清洁剂、消毒剂、机械保洁维护剂等消耗物品均包含在合同金额内，垃圾桶由医院提供。

4、环境治理员要求具备对工作负责的精神服从管理，诚实、踏实、肯干、有医院保洁工作经验，挂胸牌着工装（乙方提供）上岗，进行岗位知识培训后上岗。明确保洁的功能区域划分与分类执行操作规程，掌握相关的消毒隔离基本知识并严格执行，保证服务标准达到医院感染办的要求。

5、锐器盒、扎扣、医疗垃圾袋等与医疗垃圾相关的消耗品及洗手液、大盘纸、喷香罐等客用物耗均由甲方承担。

6、如遇突发事件，乙方按甲方要求积极配合，妥善处理，由此产生的有关物资费用由甲方承担。

（四）上岗员工基本素质要求：

- 1、遵守甲方的各项制度，不散布有损甲方形象的言论或行为；
- 2、不故意破坏、不损坏院内公共设施、设备；
- 3、使用规范、文明礼貌用语，不与病人、家属、医护发生争执冲突；
- 4、不在服务区域内嬉笑、追逐打闹、倚墙靠门、坐病区就诊椅；
- 5、工作期间不能擅自离岗，收集倒卖垃圾，租床；
- 6、员工制服干净整齐，无大块污渍；
- 7、工鞋干净，穿深色袜子，不踩鞋跟；
- 8、正确佩戴工牌、笑脸，短发梳理整齐，长发盘好带头花。

（五）服务要求：

1、入口和大厅：30 平米内烟头、纸片数量不超过 1 个（检查发现后 30 分钟内清理完毕）垃圾桶、烟灰桶：垃圾袋套法规整卷紧边缘，每天定时清理垃圾，内部垃圾数量不超过桶内 2/3，外表整洁无痕迹。（清洁周期内清理完毕）；

2、防护地垫：地垫干净、铺放平整；楼顶平台：明沟畅通，大件垃圾不超过 5 个，停留时间不能超过检查周期（以周检查为准）；

3、通道：蜡面或晶硬层光亮，烟头、废纸等垃圾数量每 30 平米不超过 1 个，墙壁开关干净，橱窗内小广告数量不超过 1 个，灭火器箱后面无垃圾；

4、楼梯及楼梯间：地面上烟头、废纸等垃圾数量每层不超过 1 个，毛巾擦拭扶手无尘土，管道检查口内无垃圾；

5、天花板、排风口：距 1 米处目视无蜘蛛网，无灰尘；

6、候诊椅：椅、台摆放整齐，表面无垃圾，定期进行彻底清洁、消毒灯伞；

7、灯具：距 1 米处目视无灰尘；

8、玻璃门窗：没有手印和其他污痕（雨季根据情况随时清洁）；

9、公共卫生间：

（1）墙面瓷砖、门窗无明显灰尘，天花板、灯具目视无灰尘，地面无大面积水渍，无刺鼻异味，梳妆镜明亮，面台无大面积水渍；

（2）墙面、卫生间隔板上手写、粘贴小广告数量不超过 2 条且停留时间不超过 8 个小时，墙壁上名片式小广告数量不超过 1 个且停留时间不超过 1 小时；

10、病房公共卫生间、洗漱间：

（1）墙面瓷砖、门窗无灰尘，天花板、灯具目视无灰尘，地面无大面积水渍，无刺鼻异味，梳妆镜明亮，面台无大面积水渍，防滑脚垫铺放平整；

（2）墙面、卫生间隔板上手写、粘贴小广告数量不超过 2 条且停留时间不超过 8 个小时，墙壁上名片式小广告数量不超过 1 个且停留时间不超过 1 小时；

（3）开水器上面无摆放物品，淋浴间内墙壁无霉，窗台干净无尘、无杂物；

（4）协助医院更换喷香罐（乙方提供所更换的数量）；

11、治疗室、药疗室、护士站：地面无垃圾，不锈钢柜表面目视光亮无尘，洗手池目视无水垢，护士台表面无尘；

12、指示标牌和标识：目视无污渍、灰尘，无手写小广告，每层卡片式小广告数量不超过 1 个且停留时间不超过 8 个小时；

13、医疗区、医生办公室、医护休息室：地面无杂物、家具及壁架目视无尘

土，洗手池目视无水垢。

14、病房：床表面无污迹，床下无垃圾，小桌表面干净，小桌后无垃圾，氧气盒、治疗带表面毛巾擦拭无尘土，地面蜡面完整，目视光亮无尘、无垃圾。

15、设备和工具：

(1) 工作车干净整洁，靠边停放，正确摆放“小心地滑”警示牌，警示牌干净，榨水车干净，水量不超过容量 2/3，水保持干净（目视可见底）；

(2) 毛巾、拖布头、尘推罩等易耗品定期更换，保持无破损。清洗消毒满足甲方要求（每季度或半年可请甲方进行随机抽查）；

(3) 专项作业操作设备时，用警示牌划分工作区域，电线靠边铺设。

16、有害生物防治服务：

(1) 灭鼠标准：15 平方标准房间布放 20×20 厘米滑石粉两块，一夜后阳性粉块不超过 3%；鼠洞、鼠粪、鼠咬痕迹的房间不超过 20%；防鼠设施不合格处不超过 5%；不同类型的外环境累计 2000 米，鼠迹不超过 5%。

(2) 灭蚊标准：单位内外环境各种存水容器和积水中，蚊幼及蛹的阳性率不超过 3%；白天人诱蚊 30 分钟，平均每人次诱获成蚊数不超过 1 只。

(3) 灭蝇标准：有蝇房间不超过 1%，平均每阳性房间不超过 3 只，蝇类滋生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过 3%。

(4) 灭蟑螂标准：室内有蟑螂成虫或若虫阳性房间不超过 3%，平均每间房间大蟑不超过 5 只，小蟑不超过 10 只；有活蟑螂卵鞘房间不超过 2%，平均每间房不超过 4 只；有蟑螂分表、蜕皮等蟑迹的房间不超过 5%。

17、绿化服务：

(1) 院区内绿植的日常养护，包括绿地内植物采取的整形修剪、松土除草、灌溉与排水、施肥、有害生物防治等技术措施，绿化成活率要求达到 80%及以上。如达不到要求需补种的，及时将补种计划报甲方审批。

(2) 院区内绿化喷灌系统的维护工作。

(3) 在每年“五一”“院庆”“十一”提供节日摆花服务。

(4) 保证院区整洁，做好绿化垃圾的收集及清运工作。

18、垃圾分类：

(1) 垃圾应分类管理，最大限度地实现垃圾资源利用，减少垃圾处置量。

(2) 做好垃圾分类宣传，倡导绿色环保理念，实现垃圾分类投放整洁。

(3) 根据实际情况，按照可回收物、有害垃圾、厨余垃圾（湿垃圾）、其他垃圾（干垃圾）分别设置垃圾桶，实现分类储存。

(4) 垃圾收集严格按照分类原则，实现垃圾分类搬运。

19、垃圾清运：

(1) 负责全院医疗废物的暂存、转运工作（转运至垃圾楼）。

(2) 负责全院生活垃圾的清运、转运工作（转运至垃圾楼）。

(3) 负责暂存区域的清洁消毒工作、负责垃圾储运站设施、设备的清洁消毒工作。

(4) 负责所有区域内垃圾桶收集发放工作。

二、司梯管理服务

（一）服务范围、内容：

1、服务范围：

(1) 负责门急诊楼的电梯运行服务（89 部直梯及 28 部扶梯）。

(2) 负责所辖区域内电梯故障的紧急报修，听从专业维保人员指令安抚疏导乘客。

(3) 负责日常电梯轿厢和扶梯通路内外消毒、清洁并符合医院感控要求。对电梯在运行中的安全隐患排查上报。

(4) 负责乘坐电梯客人去向的报站。

2、电梯服务内容：

(1) 为门急诊楼 89 部直梯及 28 部扶梯提供电梯服务。

(2) 负责安排电梯使用高峰期一层的导梯服务及扶梯引导。

(3) 负责按甲方指令，合理安排各部电梯运行时间及人员排班。

(4) 特殊情况安排专梯司梯员服务。

（二）电梯服务要求：

1、服务标准

(1) 全年电梯运行率100%，全年无故障运行。

(2) 全年保证不出现人员伤亡事故。

(3) 文明服务用语使用率 95%。

(4) 岗位安全规范知晓率100%，执行率100%。

(5) 电梯司机提前10分钟到岗开梯，做好开梯前的准备工作。

2、卫生标准

(1) 电梯轿厢内及轿门每日进行消毒擦拭并保持干净，保证电梯处于良好的安全运行状态；

(2) 轿厢内不得有油污、垃圾、不准张贴小广告，要有足够照明。

3、安全标准

(1) 做好司梯人员上岗前的安全管理教育和消防安全知识的培训工作，掌握电梯的性能熟知安全操作规程。

(2) 爱岗敬业，遵纪守法，严格遵守医院各项规章制度。

(3) 禁止与医护人员和患者发生争吵。

(4) 电梯按规定时间运行，有应急预案并定期演练，每季度提供电梯运行记录，定期组织员工培训；电梯运行人员持证上岗，疏导客人上、下电梯，并提示客人注意安全，每日做好相关记录。

4、电梯服务要求：

(1) 根据医疗功能区域需求配备全年全天候司梯员服务。

(2) 乙方需为员工配备工装、工鞋，经常对其进行本专业岗位知识和意外事件应对能力的培训，严格执行电梯安全运营和甲方各项规章制度。

5、司梯服务人员要求

(1) 形象要求：

1) 上岗时要穿戴投标公司发放的标准工作服、胸卡，胸卡要佩戴工作服外面明显部位，工作服要干净、整洁，上岗时不得以任何理由来推脱不穿工作服。

2) 上岗时不许化浓妆，头发要梳洗干净利落，长发不准散放，坐要端正，不许跷二郎腿，站立要挺直。不留与身份不符的发型，不戴与服务无关的饰物，上岗时禁止穿拖鞋。上岗时不准看书、看报、听音乐、不准打毛衣，不许在轿厢内吃东西、不得向乘客索要物品、食物和乱打听乱询问他人生活及工作等与开梯无关事宜。

(2) 语言要求：

1) 当乘客进入轿厢时，电梯司机要正面对乘客，并按公司规定规范用语应答。态度要温和，不得蛮横、不得使用伤感情和不文明的语言，不准与乘客发生争执，要微笑地面对每一位乘客。电梯到站时司机要主动报站层，目送乘客离开轿厢后，再关闭轿门。

2) 上岗时要严格按电梯的载重和规定来运送乘客和货物，严禁运载超长、超重物品，使用单位如对电梯运送物品有特殊要求的，要严格按照要求执行。

3) 上岗时严禁脱岗，让电梯自动运行，自己私自外出：严禁委托非电梯司机开梯（以免发生安全事故时得不到及时处理），一经发现严厉处罚。

4) 严禁与乘客发生任何争吵现象，严禁出现因服务质量和违反规定而遭到的投诉，经核实后要严肃处理。

（3）服务质量要求：热情主动、文明礼貌、安全运行

1) 电梯司机须具备一定文化程度、55 岁（含）以下女性身体健康相貌端庄、讲普通话文明礼貌、主动热情待客。

2) 对工作认真负责服从管理，诚实、踏实、肯干、有连续工作一年以上的能力。进行专业岗位知识培训后，带培一周考试合格上岗，严格执行运行中的各项操作规程，掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位。

3) 专业培训合格，严格执行操作规程保护乘客，遇突发事件会疏导乘客。

4) 导梯服务亲切，解释耐心，帮助行动不便者安全运行。

5) 保证电梯轿厢、扶梯通路内外清洁，维护规范，报修及时准确。

6) 轿厢外候梯人数过多时，做好人员引导工作，有序搭乘，以免造成人员聚集和超载等情况。

（三）司梯人员职责：

（1）主要职责：

1) 按医院要求在指定地点上岗。

2) 在电梯司机班长领导下，负责电梯口处的人员疏导工作。

3) 坚守岗位，不擅离职守。

4) 举止大方，手势规范，使用文明用语。

5) 维护好电梯处乘梯人员的秩序。

6) 负责日常电梯轿厢和扶梯通路内外消毒、清洁并符合医院感控要求。

(2) 电梯司机岗位职责：

- 1) 认真执行国家各项政策和法令，遵守规章制度，服从领导安排。
- 2) 禁止违章作业，严格按照操作规程进行。熟悉本岗位工作，树立“安全第一”的思想，确保人身和设备安全。
- 3) 贯彻、坚持文明生产，保持工作场地的整洁，不迟到不早退、不串岗。并实事求是地填写《电梯运行记录》，在填写记录过程中要做到：不准早填、不准漏填、不准虚填。不经请假与准许，不得擅离职守。
- 4) 每次开梯前，应对电梯进行试梯运转，一切正常方可开梯工作。电梯出现故障，要立即停机，并通知维修人员，与维修人员共同检修，待机时间不得离开岗位，并出示故障启示牌。
- 5) 统一着装，发式利落，佩戴工牌，表情自然亲和。讲普通话，说话和气，行走轻盈，举止得体，不依靠轿箱。
- 6) 不迟到、不早退、不停梯。停梯时必须停在一楼并关好层门，严禁运行中的消号，严禁携带易燃、易爆品乘梯，严禁超载。

(3) 导梯员工作职责：

- 1) 岗位目标：指挥疏导来医院就医人员乘坐电梯秩序，保持电梯通道畅通。
- 2) 岗位要求：上岗时要穿戴公司发放的标准工作服、胸卡，胸卡要佩戴工作服外面明显部位，工作服要干净、整洁。
- 3) 上岗时不许化浓妆，头发要梳洗干净利落，长发不准散放。
- 4) 对乘客态度要温和，不得蛮横、不得使用伤感情和不文明的语言，不准与乘客发生争执，要微笑地面对每一位乘客。
- 5) 电梯超载时，及时向乘客说明原因，并劝说乘客乘坐下一班电梯。
- 6) 上岗时严禁脱岗、严禁自己私自外出。
- 7) 严禁与乘客发生任何争吵现象，严禁出现因服务质量和违反规定而遭到的投诉。

(四) 司梯运行安全操作规程

(1) 一般安全规定

- 1) 凡需司机操作运行的电梯必须由专职电梯司机进行操作。
- 2) 凡上岗人员，一定要熟知本安全操作规程，严禁酒后操作和工作时谈笑

打闹。

3) 工作时必须按规定着装, 严禁穿拖鞋或赤脚作业。

(2) 电梯行驶前的准备工作

1) 做好交接手续, 了解上一班运行情况。在开启厅门进入轿厢前, 应看清轿厢是否确实停在该层站, 切忌莽撞, 在合上有关的开关后(如照明/运行电源和风扇等开关), 要确定其运行方式, 做一次简单的试运行, 包括检查选层、启动、换速、平层消号、开关门的速度、安全触板动作是否正常, 有无异常声响, 各种指示灯、信号, 上、下限位开关、紧急停止按钮动作是否正常, 若发现问题, 要及时通知维修人员和管理人员。

2) 检查并做好轿厢、厅门口的清洁, 应特别注意地坎槽内有无杂物, 以免影响厅门的正常开闭。

3) 在厅门外不能用手扒启, 当厅门、轿门未完全关闭时, 电梯不能启动。

(3) 电梯正常行驶注意事项

1) 禁止电梯超载运行, 客用电梯在满载时, 要劝阻后进入的乘客暂等下班电梯。

2) 轿厢不允许装运易燃、易爆等危险品, 对垃圾及建筑材料等, 运送时要包装完整。

3) 不允许用开启轿厢顶安全窗、轿厢安全门等方法来运送长大物件。

4) 在开关门之际应注意乘客不要触摸或紧靠轿门, 以防夹人、夹物, 小孩应由大人陪同乘坐电梯。

5) 禁止乘客乱画、涂抹或随意搬弄操纵盘上的开关及按钮。

6) 严禁在轿门开启的情况下, 用检修速度作正常行驶。

7) 不允许使用检修开关、急停开关或电源开关做正常中的消号。

8) 在电梯运行中, 不得突然换向, 必要时可先将轿厢就近层行驶停车, 然后换向, 若电梯运行至端站, 则应注意换向。

9) 电梯在行驶时如突然发生停驶或失控故障, 司机应保持镇静, 立即按急停警铃按钮, 严肃劝阻乘客切勿跳出轿厢, 并立即通知修理人员手盘曳引机使轿厢进入开门区内, 手扒门使乘客安全走出轿厢。

10) 发生火灾时, 司机和乘客保持冷静, 把电梯开到就近安全层站停车, 并

迅速撤离轿厢，闭好层门停止使用。

11) 当司机需暂离轿厢时，须将电梯停至基站，断开厢内电源开关。

12) 每日工作完毕后，须将电梯轿厢停在基站，切断操纵盘上的电源开关，关好厅门。

13) 严禁在电梯运行时，使用厅门钥匙开启厅门。

14) 连续停用七天以上的电梯，再次使用时，须检查各部位情况。

15) 当电梯发生如下故障时，司机应立即按动“急停”“警铃”按钮或对讲电话，及时通知维修或管理人员，停机检修。

(4) 厅、轿门均已关闭，有选层信号后，电梯未能正常启动行驶时，做如下简单处理：

1) 应首先按下“开关”按钮，若门打开，则表示门锁未能完全锁合，电梯控制线路未接通，此时，可重复做关门动作。如不见效，应通知维修人员，打开轿门时，切记首先要断开控制电源，以防电梯突然运行，以保证安全。

2) 按下“开门”按钮后，门不能自动打开，则应立即按下“急停”按钮及门开关，断开电梯控制线路然后用人力将门打开，放出乘客并通知维修人员，打开轿门时，切记首先要断开控制电源，以防电梯突然运行，以保证安全。

(5) 有下列情况之一时，应立即停梯检修：

1) 对设有撤按“启动”按钮或手柄开关等控制的电梯，当厅门、轿门关闭后，在没有启动行驶指令就自动行驶的电梯；

2) 厅、轿门打开后，按动轿厢内选目的层按钮或有呼梯信号，仍能开动的电梯；

3) 电梯运行方向与指令相反时；

4) 运行速度有明显升高或降低，行驶中有异常噪声、振动或冲击；

5) 内选、平层、换速、呼梯和指令信号失灵、失控；

6) 预选层站不能平层或超差过大；

7) 电梯在正常行驶时，发生安全钳误动作；

8) 保险丝或保险片经常熔断；

9) 停层后不开门，按附近上或下一层到站后仍不开门；

10) 接触电梯金属部分有轻微麻电现象；

11) 设备元件因过热而散发出焦热臭味或发现井道内、井底处有烟、渗水现象。

三、医辅服务

(一) 助理护士：

1. 简要服务内容：严格执行医院规章制度。按要求着装，做好个人防护，坚守岗位。在重症监护单元及手术室、导管室等临床科室，协助做好患者生活护理等非创伤性操作，提升护理服务质量，提高患者满意度。数量：预计 135 个（助理护士岗位数量在年度预算内根据临床实际需要增减。）

2. 服务内容及要求

2.1 服务内容：提供助理护士服务

2.2 要求：

2.2.1 预计助理护士岗位 135 个。

2.2.2 助理护士均毕业于国家认可的医学高等专科学校，具有大专及以上学历或国家认可的同等能力，男女均可，80%以上人员取得护士资格证。

3. 需满足的服务标准、期限、效率等要求：

3.1 助理护士工作职责

3.1.1 门诊工作内容及岗位职责

3.1.1.1 熟悉门诊环境，有效沟通，礼貌用语，维持门诊有序就诊环境，及时疏导患者就诊。

3.1.1.2 检验条码打印、标本送检、器械物品消毒、超声结果记录、预检分诊。

3.1.1.3 巡查 APP 自助机运作情况，及时更换墨盒、添加纸张，如遇故障及时报修，规范操作。

3.1.1.4 严格执行消毒隔离制度，按要求对工作环境进行清洁消毒并记录，及时准确登记。

3.1.1.5 在护士指导下开展工作。

3.1.2 病房及特殊科室助理护士工作内容及岗位职责

3.1.2.1 参加集体大交班床头交接班。

3.1.2.2 协助护士保持整个病房环境干净、整齐。

3.1.2.3 在重症监护单元及手术室、导管室等临床科室，协助护士做好患者生活护理等非创伤性操作，提升护理服务质量，提高患者满意度。

3.1.2.4 做好科室仪器设备的保养与清洁工作。

3.1.2.5 做好患者及家属的健康宣教工作。

3.1.2.6 在科室护士指导下开展工作。

3.2 服务人员行为规范

3.2.1 仪容仪表：按照甲方的工作要求，仪表着装规范。

3.2.2 言谈举止：使用相关文明用语；禁止在公区喧哗、打闹、嬉戏等不恰当行为。

3.2.3 公共区域、病房内以及在为入院病人服务期间禁止吸烟、饮酒。

3.2.4 禁止谈论入院病人相关所有信息、推销商品、非法言论。

3.2.5 不得随意进出其他入院病人房间，甚至留宿。

3.2.6 有事外出应找人替班，并告知主管及当班护士。若需短暂离开科室，如领取文件等，应告知其他同事，请假外出后应按时返回，返回病房后亦须向主管及值班护士报告。

3.2.7 禁止私自挪用公区的所有物品。

3.2.8 发现住院病人有异常情况，及时报告主管医生、护士，协助医生、护士进行治疗措施。

3.2.9 助理护士每年至少需接受 36 小时在职教育训练，训练内容包括医院感染管理、病人安全管理、紧急处理及临床护理操作技能等。

3.2.10 助理护士上岗前，负责按照甲方要求进行体检，符合甲方要求的才可上岗；每年至少体检一次，并提供体检合格证明。

（二）护理员、运送人员：

1. 基本要求

乙方所提供的服务应符合国家有关部门规定的相应技术法规及标准要求。

2. 服务内容及要求

2.1 护理员工作职责

2.1.1 服务类工作：

（1）生活护理

①主动巡视病房，及时解决患者的生活需求。

②协助患者饭前洗手、打饭、进食、饮水。

备注：严禁护理员独立为危重患者做生活护理。

（2）基础护理

①协助护士做好病房管理，保持环境整洁，将患者物品合理放置，及时劝阻患者在治疗带上充电及使用私人电器；

②协助护士做好晨、晚间护理，落实患者“六洁”，保证患者床单位干净整洁；

③协助护士为卧床患者翻身，及时更换有污渍的床单；

④护士进行治疗时，协助患者进行配合（摆体位、肢体制动等）；

⑤协助需要转科患者整理物品并随同护士做好转运工作；

⑥协助护士为患者转换床位，并为出院患者更换床单位；

⑦按医院及科室相关要求，为专科护理单元做指定辅助工作。

（3）其他

按照科室要求取送患者各种标本、文件、盖章等急需物品。

2.1.2 辅助类工作

（1）被服管理

①协助护士做好被服管理，每日更换被服、病号服及打扫床套，做好数量清点，保证无丢失及清洁使用。

②每周更换医护工服，保持值班室床单位整洁，每日更换床单被套。

（2）仪器维护

①协助护士完成各种仪器的清洁工作。

②送检修仪器，及时取回。

（3）患者用物管理

①协助护士做好病房轮椅、平车的管理，每日清洁消毒、功能检查，保证轮椅、平车正常安全使用。

②按科室相关要求，及时收、发陪床椅并妥善保管。

（4）科室物品领取、清洁

①协助护士长、护士领取科室物资。

- ② 按科室要求，定期清理患者使用的微波炉及冰箱。
- ③ 负责清洗使用后的各种引流瓶、痰液收集瓶、量杯、留尿桶等各类瓶罐。
- ④ 协助护理人员进行垃圾处理及交接工作，监管科室生活垃圾分类的落实及宣教。

2.2 护理员管理要求

- 1. 乙方的管理人员及护理员的用工均应符合国家劳动人事政策；
- 2. 乙方负责护理员的培训、管理；
- 3. 乙方自行支付护理员的工资、福利待遇及国家要求的社会保险；
- 4. 所有护理员每年必须安排至少 1 次体检；
- 5. 乙方必须制定护理员请假制度和人员缺岗替补方案，保证病房护理员的按岗配置、按需出勤。
- 6. 为维护医院良好形象，乙方必须为护理员配置统一制服，并保证不少于 2 次/周的集中洗涤、消毒和熨烫；
- 7. 乙方应定期向甲方征求意见，每年做不少于四次的满意度调查；
- 8. 因护理员工作失职或失误，使病人发生意外或与病人家属发生纠纷时，均由乙方负责解决。

2.3 护理员人员要求

2.3.1 文化程度：须具备初中以上文化程度。年龄要求：男性：18-60 岁之间，女性：18-50 岁之间。身体健康。男、女均可。乙方每年至少为护理员安排一次相关技术学校的在职培训。

2.4 运送人员工作职责

2.4.1 运送内容：运送人员须承担除甲方明文规定或存在巨大安全隐患的运输工作以外的所有运输内容。根据运输内容的性质、运输工具以及运输过程中的相同与不同点，运送服务的内容可概括为以下类别：

（1）服务患者

协助医护人员完成患者陪检及转运工作。要求与医护人员确认交接，保证准确无误，并负责转运过程中患者的安全。

（2）标本运送

准确运送切片、血气、培养及其他各种化验标本（血、尿、便、痰、病理、

脑脊液等)。运送中确保标本完好无损,安全到达有记录。

(3) 其他

- ① 负责科室仪器和物品借取、送修、送还、运送,确保无损。
- ② 负责科室领取物品、文件及盖章等工作。
- ③ 负责有特殊规定不允许护理员转运的物品之外的所有物品的转运工作。

2.4.2 运送要求

(1) 运送部管理要求:保障病人及医疗环境安全

- ① 对运送人员进行院规、专项职业道德教育与培训。
- ② 对运送人员进行专项安全操作教育。
- ③ 对运送人员进行消毒隔离知识培训。
- ④ 按规定比例配置、采取消毒剂执行消毒隔离措施。
- ⑤ 对运送人员进行岗前体检,提供必需劳保、安全防护用品。
- ⑥ 运送高致病生物标本,必须执行有效安全措施加以个人防护。
- ⑦ 执行专项运送工作流程及安全操作规程。
- ⑧ 部门经理、主管经常到运送一线,了解满足临床科室需求及时解决现场问题。
- ⑨ 每周统计、每月汇总工作量,按时反馈给医院主管部门。
- ⑩ 运送应急能力,当发生生物标本洒漏事件时,能启动相关应急预案做好洒漏区域的消毒处置,同时报告检验科、医院主管部门和医院感染办公室。
- ⑪ 在员工运送生物标本不慎被锐器意外刺伤时,能启动相关应急预案进行就近初步处理,同时报告医院主管部门和医院感染管理办公室并填写登记表。
- ⑫ 当发生重大事件时能及时向医院主管部门报告,并启动应急储备力量协调应对,确保本部门工作有序,保障医疗环境安全。

2.5 运送人员管理要求

2.5.1 基本素质要求

- (1) 仪容仪表,统一着工装(由乙方负责提供),穿着整洁,仪表端庄。
- (2) 行为举止,精神饱满、踏实稳重、言谈举止文明得体,不大声喧哗。
- (3) 文明礼貌,尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语。
- (4) 遵规守纪,遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章

制度。

(5) 运送安全，岗前培训考核合格上岗，保障病人及医疗环境安全 做好个人防护。

2.5.2 运送服务要求：

(1) 运送服务中心调度员专项培训合格上岗，用普通话文明语言接听电话，解释亲切耐心。

(2) 运送服务中心调度员接传信息准确，做到听清、问明、传递准确、记录反馈规范。

(3) 运送服务中心调度员不准擅自用“预约计算机”作他用或玩游戏。

(4) 运送服务中心调度员工作时间不准做私事，24 小时坚守岗位（倒班）全年全天候服务。

(5) 运送服务中心调度室要环境整洁，物品放置规范有序。

(6) 乙方对运送工具管理维护到位，使用后及时消毒擦拭存放至中心调度室或规定存放处。

(7) 乙方需经常及时检修维护“预约计算机”保障使用。

(8) 乙方循环人工预约员按规定时间到科室收取预约检查申请单，做到及时、准确。

(9) 运送生物标本必须执行操作规程及消毒隔离措施，按要求做好个人防护。

(10) 运送生物标本必须认真检查核实标本，与科室医护人员执行双签字。

(11) 运送生物标本必须使用规范的试管架、运送箱（配危害标识）。

(12) 运送生物标本使用手套、避污纸时必须规范，包括开门、持物等。

(13) 生物标本运送途中出现洒漏，必须执行相关的应急预案措施。

(14) 交接、分拣生物标本必须在规定区域完成。

(15) 接送病人要主动依病情给病人提供轮椅或平车服务。

(16) 接送病人要作相应解释告知病人去向，协助/搬运病人动作要轻。

(17) 接送病人离开返回科室时，必须告知医护人员并执行双签字。

(18) 接送病人必须采取安全措施（执行专项规定），危重病人要求医护人员陪同。

(19) 接送病人时必须执行核对 5 项以上病人信息（病区 姓名 性别 年龄 病案号）。

(20) 根据现场情况，运送经理随时掌握运送员运送工作状况，必要时及时将现场情况与调度中心进行有效沟通，协调运送员以确保将外检患者及时、安全地送回所在病区。

(21) 在相对集中的送检科室，采取主动发现情况和询问患者的方式，对未能完成检查和检查后未能及时返回病区的患者，将滞留患者安全送回病区。

(22) 糖尿病人外出检查根据病情评估，必要时在检查预约单上贴以醒目标识，以确保外检病人的安全，避免出现低血糖现象。

2.5.3 运送服务要求：

(1) 乙方需协助科室借送医疗设备时，确认借、收条内容，与科室人员清点设备要进行双签字。

(2) 借送医疗设备请科室配备专用/适当车辆，途中遇坡道实施安全防护措施。

(3) 如需夜间抢救病人借运药时，需科室先与相关部门联系确认药品名称、规格、数量等信息，登记后再行运送并记录双签字。贵重药、毒麻药、无包装药品谢绝运送。

(4) 乙方需协助科室运输物品时核对数量，过程中有专人照看所送物品送达执行双签字。

2.6 运送人员要求

2.6.1 运送人员必须具备初中以上文化程度，男：18—60 岁之间，女：18—50 岁之间，身体健康，男、女均可。

(三) 超声科综合助理：

1. 基本要求

乙方所提供的服务应符合国家有关部门规定的相应技术法规及标准要求。

2. 服务内容及要求

2.1 综合助理工作职责

门诊预约分诊、病房预约分诊、录入。

2.2 综合助理人员要求

2.2.1 文化程度：须具备大专以上文化程度。年龄要求：20-40 岁之间，身体健康。男、女均可。

2.2.2 形象气质佳，具有良好的沟通能力，亲和力强。

（四）急危重症中心和神经重症监护室自管护工服务

1. 基本要求

乙方所提供的服务应符合国家有关部门规定的相应技术法规及标准要求。

2. 服务内容及标准

2.1 服务内容

急危重症中心及神经重症监护室患者 24 小时陪护，为患者提供基本生活照顾，安全性照顾。

2.1.1 基本生活照顾：

洗脸、洗手、洗头、洗脚、擦洗身体、剪指甲、喂水、喂饭、喂水果，协助患者大、小便并及时清理使用器具，为患者翻身，更换尿垫，并保持床及周围的清洁等。

2.1.2 安全性照顾：

不可随意离开患者，离开患者时需告知护士，并向护工主管请假，经允许后方可离开；照顾中注意防压疮、防噎食、防烫伤、防坠床、防摔伤等。

协助保障病区及医院内的安全及秩序。

2.2 服务标准

2.2.1 严格执行医院科室各项相关制度，服从医院科室管理。

2.2.2 由医护人员评估患者同意后，提供护工服务。

2.2.3 服务期间不得脱岗。

2.2.4 禁止利用职务便利谋取私利（收受和索要患者财物、表扬信、锦旗、倒号卖号、预约检查、安排床位、租床、倒卖物品、参与搬运患者收费、参与互助献血、介绍黑护工、从事殡葬服务、介绍黑救护、泄露亡故者信息、接私活等牟利行为）。

2.2.5 禁止越界工作，禁止进行超出服务范围的行为（如：调整输液速度、对患者进行康复锻炼等）。

2.2.6 禁止漏报瞒报工作情况，隐瞒工作过失或事故（隐瞒患者跌落坠床等

安全事故；隐瞒科室对自己工作状态的反馈；隐瞒自身身体情况，带病上岗）。

2.2.7 禁止不遵守院级和科室安全规定，违规使用电器设备、严禁在院内吸烟。

2.2.8 禁止随意对患者病情、医护人员医疗水平或治疗方案、科室或医院软硬件设施发表评价。泄露患者或医护人员隐私，泄露科室信息（向患者或家属说明患者病情或治疗方案或其他情况；将医护人员电话住址等个人信息透露他人；将患者病情或治疗方案透露他人；将科室床位情况、软硬件设施、人员排班等信息透露他人）。

2.2.9 禁止乱翻患者私人物品。

2.2.10 禁止与患者或家属发生任何语言或肢体冲突。

2.2.11 禁止着装不符合要求上岗。

2.2.12 禁止在病房区域洗衣服、做饭等生活活动。下班或待岗期间，不能在病房内洗澡、吃饭、大声喧哗等。

3. 自管护工人员要求：

文化程度：须具备初中以上文化程度。男、女均可，年龄要求：男性：18-60岁之间，女性：18-55岁之间。身体健康。持有护工证。乙方每年至少为护工安排一次相关技术学校的在职培训。

4. 医院自管护工“零容忍”管理项目：

护工应在医务人员指导下，为患者提供生活照护、辅助活动等服务，严禁从事任何医疗护理专业技术性工作及违反医院、护理部各项制度规范的行为。具体规定如下：

一、 护理技术操作

（一）为患者随意调节氧气开关及氧流量。

（二）为患者进行雾化吸入治疗。

（三）擅自处理监护仪、呼吸机、输液泵、微量泵等各种仪器报警。

（四）私自摘取或连接输液管，调节输液速度及拔除输液管道。

（五）为患者更换引流瓶、引流袋，拔除各种引流管等。

（六）为患者吸痰。

（七）为禁食患者喂饭，喂水，给鼻饲患者灌注食物、水或药物等。

(八) 私自为患者灌热水袋、冰袋进行热敷、冰敷。

(九) 擅自改变危重患者体位或协助下床，需翻身时必须有护士在场指导，协助做好患者隐私保护及安全防护。

(十) 涉及患者隐私部位时，男性护理员单独照护女性患者。

(十一) 独立为患者倒床。

(十二) 为患者测血压、测血糖。

二、行为规范

(十三) 在院区内与家属、患者或工作人员发生争执。

(十四) 向患者、家属或其他人讨论病房医生、护士的医疗与护理活动。

(十五) 向患者、家属索取财物、食物，收受红包、回扣。

(十六) 向患者、家属推销丧葬、救护及卖血服务。

(五) 导医服务

1、服务范围

为患者提供咨询、检查预约、挂号退号、医保咨询以及自助机操作服务。

2、服务要求

(1) 积极、热情为患者提供相关服务工作。

(2) 遵守医院和科室的相关管理制度及各项工作执行流程。

(3) 服务人员应具有责任心，对负责的事项应遵循首接责任制，如有困难及时上报。

(4) 应各司其职、分工明确，但同时必须做好工作上的衔接和配合，相互协作、补台，弥补工作中的不足，提高整体的服务质量。

(5) 服务人员需着装统一、整洁，佩戴胸牌，发型得体，不得浓妆艳抹。

(6) 爱岗敬业，政治素质较好，工作认真负责，讲究礼貌，使用文明用语。

3、人员要求

(1) 具有大专及以上学历。男、女均可，年龄：20-45 岁之间，身体健康。

(2) 形象气质佳，身体健康，具有良好的沟通协调能力，亲和力强。

(3) 具有一定医疗知识，所有人员经培训达标后上岗。

(4) 具有良好的表达能力，熟练使用电脑。

4、医院门诊导诊人员岗位职责及考核条款

第一条 任职资质要求

乙方担任门诊导诊岗位，须同时满足以下基本条件，并保证所提供资质证明真实有效：

1. 学历要求：具备大专及以上学历，医学相关专业优先。
2. 专业技能：了解常见医疗常识；熟悉门诊全流程（挂号、分诊、检查、取药等）；医保政策认知能力；能快速识别常见就医需求。
3. 其他要求：身心健康，无影响岗位履职的疾病或生理缺陷；品行端正，无违法犯罪记录；具备极强的沟通协调能力、主动服务意识能耐心应对各类患者及家属诉求；能适应长时间站立、走动的工作强度。

第二条 服务标准与岗位职责

乙方应严格遵守甲方各项规章制度，按照以下标准履行岗位职责：

1. 导诊指引规范：准确、高效为门诊患者提供就医引导服务，包括科室分布指引、就诊流程讲解、诊室及检查科室定位。
2. 服务质量要求：严格执行导诊服务礼仪规范，全程使用文明用语，主动热情接待患者及家属，耐心解答就医咨询，主动帮扶老年、残疾、重症等特殊患者，杜绝因服务态度、指引失误引发的有效投诉。
3. 制度执行要求：严格遵守医院门诊管理规定及疫情防控、患者隐私保护相关制度，规范服务行为，妥善保管患者咨询过程中涉及的个人信息，确保信息安全。
4. 任务完成要求：按时保质完成科室下达的日常导诊工作任务，积极配合完成临时性工作，服从科室工作统筹安排及调度。

第三条 绩效考核与核心任务指标

甲方对乙方实行月度/季度绩效考核，核心任务指标包括：

1. 导诊服务质量与效率：导诊指引准确率 100%，无错指、漏指情况；高峰时段能快速分流患者。
2. 服务满意度：在院方或科室组织的满意度调查中，个人得分不低于科室平均水平，无因导诊服务引发的有效投诉。
3. 学习与合规：按时参加甲方及科室组织的业务培训、政策宣讲、服务礼仪、应急处置等学习活动，年度缺席次数不超过规定次数；顺利通过相关业务知识、

服务技能及应急处置能力考核，考核合格率 100%。

4. 协作配合度：积极配合同事完成导诊工作衔接，主动支援门诊高峰时段的导诊工作，配合医护人员完成患者沟通、秩序维护等辅助工作，服从科室管理人员调度。

第四条 未完成任务或违反规定的处理措施

若乙方出现以下情形，甲方将根据情节轻重，依据医院规章制度及《中华人民共和国劳动合同法》等相关规定，采取相应处理：

1. 绩效考核不达标：

- 首次考核未完成核心任务指标，甲方予以书面警告，乙方需在 3 个工作日内提交书面改进计划，科室对其进行专项督导培训
- 连续两次考核未达标，视为不能胜任门诊导诊岗位工作，甲方可予以转岗培训或调整工作岗位。
- 经培训或调岗后，仍不能胜任工作的，甲方可依法提前三十日书面通知或支付代通知金后，解除劳动合同。

2. 发生服务投诉或工作差错：

- 因服务态度、导诊失误引发患者及家属有效投诉的，首次进行批评指正，之后按照所在科室《奖惩制度》予以经济处罚。
- 发生重大工作差错（如错指科室导致患者延误诊疗、泄露患者隐私），或因个人行为给医院造成经济损失、声誉损害的，除按规定承担相应赔偿责任外，甲方有权视情节予以通报批评、降薪；情节严重的，可依法立即解除劳动合同，并保留追究其法律责任的权利。

3. 违反资质诚信规定：

- 如发现乙方提供虚假学历、资格证书等应聘材料，或隐瞒不符合任职条件的情况，甲方有权立即解除劳动合同，且无需支付经济补偿。

5、医院医工窗口岗位任职要求与考核条款

第一条 任职资质要求

乙方担任服务台/门诊综合服务中心/检查预约窗口岗位，须同时满足以下基本条件，并保证所提供资质证明真实有效：

1. 学历要求：具备大专及以上学历，医学相关专业优先。

2. 专业技能：熟练掌握 Office 等办公软件操作，具备基础的医疗常识及医保政策认知能力，能快速适配窗口业务系统操作。

3. 其他要求：身心健康，无影响岗位履职的疾病或生理缺陷；品行端正，无违法犯罪记录；具备较强的沟通协调能力、主动服务意识及应急抗压能力。

第二条 服务标准与岗位职责

乙方应严格遵守以下服务标准与职责：

1. 业务办理规范：准确、高效完成门诊患者挂号、医保政策咨询、诊疗单据补打、检查预约等业务，确保业务办理零差错。

2. 服务质量要求：严格执行医院窗口服务礼仪规范，使用文明用语，热情接待患者及家属，耐心解答各类咨询，主动提供清晰的就医指引，杜绝因服务态度、服务效率问题引发的有效投诉。

3. 制度执行要求：严格遵守医保管理相关规定及医院内部控制流程，规范业务操作，确保患者信息安全。

4. 完成任务指标：完成科室下达的日常工作任务，积极配合完成临时性工作，服从科室工作统筹安排。

第三条 绩效考核与核心任务指标

甲方对乙方实行月度/季度绩效考核，核心任务指标包括：

1. 业务质量与效率：业务办理准确率 100%，按时完成率 100%，无漏办、错办、拖延办理等情况。

2. 服务满意度：在院方或科室组织的服务满意度调查中不低于科室平均水平。

3. 学习与合规：按时参加甲方及科室组织的业务培训、政策宣讲、服务礼仪等学习活动，缺席次数不超过年度规定次数；并顺利通过相关业务知识考核。

4. 协作配合度：积极配合同事完成工作衔接，主动参与门诊高峰时段的工作支援，服从科室管理人员的工作调度。

第四条 未完成任务或违反规定的处理措施

若乙方出现以下情形，甲方将根据情节轻重，依据医院规章制度及《中华人民共和国劳动合同法》相关规定，采取相应处理：

1. 绩效考核不达标：

- 首次考核未完成核心任务指标，甲方予以书面警告，乙方需在 3 个工作日

内提交书面改进计划，由科室对其进行专项督导。

- 连续两次考核不达标，视为不能胜任工作，甲方可予以转岗培训或调整岗位。

- 经培训或调岗后，仍不能胜任工作的，甲方可依法提前三十日书面通知或支付代通知金后，解除劳动合同。

2. 发生服务投诉或差错：

- 因服务态度、工作失误引发患者及家属有效投诉的，按照所在科室科内“奖惩制度”经济处罚。

- 发生重大业务差错（如错录患者信息、违规办理医保业务），或因个人行为给医院造成经济损失、声誉损害的，除按规定承担相应赔偿责任外，甲方有权视情节予以通报批评、降薪；情节严重的，可依法立即解除劳动合同，并保留追究其法律责任的权利。

3. 违反资质诚信规定：

- 如发现乙方提供虚假学历、资格证书等应聘材料，甲方有权立即解除劳动合同，且无需支付经济补偿。

四、洗涤服务

（一）洗涤范围：

对开展医疗工作所涉及的工装、被服类布草提供收送洗服务。洗涤项目包括（除手术室、导管室类布草外）医院的床单、被套、枕套、床罩、棉被、棉褥、毛毯、隔离衣、诊帘、其它科室敷料、医院各类工作服装（含白衣、白裤、绒衣、绒裤、卫生棉大衣、羽绒服、毛巾大衣、工作服、工作裤等）、窗帘、浴巾、沙发套等医院日常工作所能够涉及到的洗涤物资。

（二）服务要求：

1、负责医疗相关布草的收集，洗净后各类布草的送回，并负责提供医院内运送此类布草的工具（如推车等），运输车辆须按照事先约定时间，准时到达指定地点收取（送回）布草。

2、医院交付洗涤的布草凡正常使用情况下的（一般脏污），乙方应严格按照《医院布草洗涤规范》DB11/XXX—2008 中相关规定程序进行操作，质量达

到医院要求及不低于洗涤业规定的标准，保证洗涤质量，如果发生洗涤有质量问题及因此发生的其它问题，由乙方承担全部责任。

3、医院交付门诊、病房洗涤的布草（重污等），洗涤质量达到医院导管室规定的标准。具体标准（如洗涤次数、报残标准等）由双方协商。

4、在洗涤过程中造成的正常损坏超过 1.3%，由乙方负责赔偿，具体赔付金额应根据衣物折旧和损坏的程度。凡自然损坏并达到医院报废标准的布草，经院方确认后，乙方不再予以修补，分类打包返还甲方。

5、乙方应保证院方当月破损被服修补完好率在 99%。

6、乙方负责对特殊感染的布草进行单独洗涤，并须经过严格的消毒处理，因消毒的质量问题而造成使用人感染或区域性传染等后果，经有关部门鉴定后，须由乙方承担相关责任。

7、所有洗涤布草保证做到双重消毒（蒸汽、药物）。

8、乙方应严格按照规定进行布草的消毒隔离洗涤工作，甲方有权随时到洗衣房检查。洗涤物品经医院或上级有关部门检测不达标的，将予以约谈及法克，累计发生超过五次，甲方有权单方解除本合同。

9、乙方返回的布草，质量检查须在出场前完成，尽可能杜绝不合格的产品送交甲方。对未达到洗涤标准的布草应负责免费重洗。重洗的被服应在 24 小时内清洗符合本合同约定质量，并送回甲方接收地点。

10、为确保院方送洗被服的正常周转及使用，乙方自取走被服时起 24 小时内应将洗净后的被服送交甲方。

11、乙方负责按时送回洗净后的布草，双方应做好交接手续，填写交接单并由双方负责人签字。

12、交接记录应一式三份，一份乙方存档，一份附在洗涤后的清洁布草的外包装上，一份交甲方保存，记录可追溯 1 年。

13、采取上收下送配送服务模式按科室要求时间收送，确保满足医院各部门的使用。

（三）洗涤技术指标及要求

（1）洗涤工作区区域划分要求

1) 洗涤工作区分为清洁区和污染区，污染区与清洁区应有隔离屏障，应有

明显标识；各区内的不同工作区域应明确划分，应有明显标识。

2) 污染区包括未洗涤布草的接收、分类、洗涤及所使用的受污染车辆的存放处

3) 清洁区包括洗涤后布草的烘干、熨烫、修补、折叠、质检、存储、分发及运送清洁布草车辆的存放处。

(2) 布草的接收与分类

1) 接收布草应进行分类，宜分为工作人员布草和病人布草；普通病人布草和特殊感染病人布草手术室、产房等科室病人布草，有明显污染的布草，成人布草和婴幼儿布草等。

2) 对所接收污染布草的分类应在污染区进行，在医院对污染布草的分类应在病房的污染区进行，不应在洁净区、病房内进行。

(2) 分检质量要求：

1) 将相同质地，适用相同洗涤方法处理的衣物归类，以确保衣物达到最佳的洗涤效果。（医院洗衣房在院内进行一次分检，以上分检应为二次分检）；

2) 按颜色分类；

3) 按面料、材质分类；

4) 按脏污程度分类；

5) 洗涤按色、质、污渍、单套、种类分开洗涤，特殊污渍单独浸泡处理。

(3) 洗涤质量要求

1) 医生、行政、护士、辅助类布草：应洁白、干燥适宜，无可见污渍、无缺扣、无破绽；

2) 上衣类：领子应平挺，袖子后身应平整无死褶，前身贴边应整齐、口袋应平整；

3) 裤子类：腰部应平整无死褶，裤腿应平整，做缝不抽，裤脚平整不卷；

4) 工勤类布草：衣领、袖口、前胸、下摆应无污渍、油渍，衣服无死褶；

5) 病员服类：应无污渍、无窜色、无缺扣、无破绽，衣服无死褶；

6) 有色类洗涤：按色、按类，洗涤后不能有窜色、搭色和明显褪色，衣服无死褶、无可见污渍；

7) 被服类：床单、枕套：应洁白、平整、干燥适宜、无可见污渍；

8) 被罩：应平整、干燥适宜、无可见污渍、无窜色、搭色和明显褪色；
9) 每月不少于 2 次对我院洗涤布草进行清洁率抽检，每次抽检不少于 10 件套；

10) 工装被服类洗涤布草的洁净率不能低于 99%。

(4) 烘干、折叠质量要求：

- 1) 烘干时按质地、品种、类别、数量进行装机；
- 2) 烘干后的布草，按不同种类进行折叠、打包（不能有折角、卷边、翻袖存在，衣襟、后摆上下拉平，衣领拉平拉直，不能有翻袖存在，衣带按要求系好）；
- 3) 对于破、残、缺扣的布草在折叠时必须挑出，并按照统一规格进行打包计数，包中要加入工作号码；
- 4) 折叠质量合格率要求在 99%。

(四) 工作人员要求

- (1) 从业人员应接受健康检查，方可参加生产；
- (2) 从业人员上岗前，要先经过卫生培训教育，方可上岗；
- (3) 痢疾、伤寒、肺结核、各类肠道传染病及化脓性或渗出性皮肤病患者不应参与直接与医用布草接触的工作；
- (4) 污染区工作人员应按照 WS/T311 的要求，严格执行标准预防。

(五) 布草综合洗涤参考标准表

布草综合洗涤参考标准表

项目	最低洗涤次数	耐皂洗色牢度	水温	备注
1、医生、行政类	≥120	≥4	≤60°	
2、护士、辅助类	≥120	≥4	≤60°	
3、工勤类	≥96	≥4	≤60°	
4、病员类	≥80	≥4	≤80°	普通病员服（不含传染性及特殊科室病员服）
5、被服类	≥80	≥4	≤60°	
6、毛衣类	≤2 次/年	≥4	≤30°	控制温度洗涤
7、护士帽				

备注：

- 1、传染性及特殊科室病员服可不按照“综合洗涤参考标准表”执行。
- 2、毛衣类建议干洗，如水洗水温应控制在 20-30°，浸泡时间不应超过 30 分钟，机洗

时间应小于 5 分钟。

五、秩序维护服务

（一）秩序维护服务范围、内容：

1、服务范围：

- （1）门急诊楼及病房楼的门岗执勤。
- （2）门急诊楼及病房楼的巡逻及重点部位看守。
- （3）门急诊楼及病房楼的秩序维护服务及突发事件处置。
- （4）中控室（消防、治安）监控服务。
- （5）门急诊楼、病房楼、动物楼、科研楼、教学楼的安检工作。
- （6）院区及动物楼、科研楼、教学楼的巡逻及重点部位看守。
- （7）院区及动物楼、科研楼、教学楼的秩序维护服务及突发事件处置
- （8）院区进出口门岗值守及门岗周围卫生工作。
- （9）非机动车的码放和管理。
- （10）门前三包的管理工作（包括控烟管理和建议医患佩戴口罩的管理）。

2、服务项目：

（1）安全管理区域：门急诊大厅、各楼层公共区域及所有通道；重要部位及场所（挂号处、收费处、中西药房、各种机房等）；一般控制场所（影像室、示教室、实验室、化验室等）；

（2）系统及设备安全：综合安防管理平台；安防监控系统；报警系统；巡更系统；消防自动报警灭火系统；应急照明系统；防排烟系统；消防灭火器；公共广播系统；对讲系统。

（二）服务要求：

1、总体要求：参照《保安服务管理条例》《公安机关实施保安服务管理条例办法》。如现行标准有变化，以现行最新标准为准。未能表述的质量要求按国家有关技术规范执行。

2、具体要求：

（1）秩序维护员服务仅限于甲方内部管理使用，如有重大活动等需要临时增加人员数目需由甲方确定后派出。

（2）服务期间，乙方保证提供足够、合格的秩序维护员，对甲方提出的管

理区域及其周边双方确认的目标、区域实施安全保卫，做好防火、防盗、防恐怖、防破坏、禁烟和外围警戒工作，协助甲方防止、抢救自然灾害对甲方财产造成损害的工作，防止侵害甲方财产安全的行为发生，维护甲方的正常工作秩序。

(3) 乙方所提供的秩序维护员具体执勤岗位、职责范围和勤务安排，由甲方及乙方在法律法规允许的范围内协商确定。

(4) 为确保服务质量，乙方按甲方的工作要求，配合甲方对所派出的秩序维护人员进行系统的岗前培训和管理，统一着装，规范服务。

(5) 对消防设施维护保养和使用人员应进行实地演示和培训。

(6) 因工作需要员工换岗前必须进行再教育培训。

(7) 定期进行各类安全检查，及时整改安全隐患。检查要做到认真、细致、全面、彻底、不留死角。对检查中发现的安全隐患和问题，要认真研究，立即整改。

(8) 落实治安责任按照“谁主管，谁负责”和“分级负责”的原则，落实治安工作目标责任制，把责任层层分解到各班组。

(9) 定期组织员工学习消防法规和各项规章制度，做到依法防火防盗。

(10) 消控中心等特殊岗位要进行专业培训，经考试合格，持证上岗。

(11) 秩序维护员工作中所需的对讲机、警棍等执勤器材由乙方提供。

(12) 甲方提供的应急照明灯等执勤器材，乙方应妥善保管、使用，如发生非正常损坏，将由乙方照价赔偿。

(13) 在遇到突发事件的情况下，将积极配合并执行甲方的方案。

(14) 门前三包的管理工作（包括控烟管理和建议医患佩戴口罩的管理）。

(15) 四大节日必须进行全系防火安全大检查。

(16) 春防、夏防、冬防要开展重点部位大检查。

(三) 秩序维护员要求：

1、秩序维护岗位的要求：

(1) 严格执行国家及院区颁布和制定的消防工作方针、政策、规章、法令等指示精神。

(2) 定期召开会议，研究、部署、督促、检查消防工作。

(3) 建立并不断完善岗位责任制，实行量化管理。

- (4) 实行定岗定编，严格各项交接、登记手续。
- (5) 要树立服务医疗、服务患者的意识。
- (6) 制止一切违反消防法规的行为。
- (7) 维护和管理好院区的消防器材，不得挪用和损坏。

2、人员要求：

(1) 秩序维护领班的要求：

- 1) 秩序维护部门领班应具备一定文化程度、身体健康，政审合格。
- 2) 有一定工作经验。
- 3) 遵守国家法律、法规，无刑事犯罪及处罚记录。
- 4) 服从甲方的工作安排，同意遵守甲方相关管理规定，能够主动做好工作。
- 5) 具备相应的工作能力，能满足工作岗位的要求。能够完成甲方的各项业务知识培训。

(2) 秩序维护员要求：

- 1) 普通保安要求：应具备初中以上学历，男性，年龄不超过 45 岁；
- 2) 安检岗要求：全部要求女性，身高 1.60 米以上，年龄 18 至 35 岁；
- 3) 遵守国家法律、法规，无刑事犯罪及处罚记录；
- 4) 服从甲方的工作安排，同意遵守院方相关管理规定；
- 5) 具备相应的工作能力，能满足工作岗位的要求。能够完成甲方的各项业务知识培训；

6) 秩序维护员需要进行岗前培训及电子设备操作培训。乙方应避免参加过重点设备及重要岗位培训的人员大幅度更换；

- 7) 所有秩序维护员应具有相应的消防专业知识和技能。

(3) 中控消防值班员要求：

- 1) 中控消防值班员应具备一定文化程度。
- 2) 具有《建（构）筑物消防员》或《消防设施操作员》证书，至少有 8 人（四级或四级以上）证书。
- 3) 人员要相对固定，更换时必须报告甲方并得到甲方的同意。
- 4) 严格遵守机房的各项规章制度及甲方的管理规定。
- 5) 加强对消防、安防基础技能的学习，完成值班工作。

（四）服务标准：

（1）门岗管理：秩序维护员应保持门岗区域整洁、有序，对进出的人员进行管理和疏导。对于访客，秩序维护员需要协助联系被访者，并告知相关的安全规定和注意事项。做好门岗门前三包管理工作。

（2）巡逻管理：秩序维护员应对区域进行定期巡逻，发现和排除安全隐患，及时处理可疑情况。巡逻过程中，应关注公共设施、设备的使用情况，如有损坏或故障应及时报告并协助处理。

（3）安全防范：秩序维护员应具备一定的安全防范意识和技能，能够及时发现和处理安全问题。对于火灾、自然灾害等紧急情况，秩序维护员应熟悉应急预案，能够正确使用消防器材和报警系统，及时通知相关人员并组织疏散。

（4）紧急处置：秩序维护员应具备一定的紧急处置能力，如遇到突发情况，应能够迅速采取相应措施，保护人员和财产安全。

（5）消防系统设备、设施、管道及压力表定期维护保养计划及标准

序号	检查项目名称		检查周期	检查标准
1	消防设备	外观	日常检查	外表清洁、无锈蚀损坏 螺栓、螺丝无松动断裂 防震垫无损坏
		消防泵	3~5个月	检查油杯和油位情况，不缺油，油脂无变质、发干现象 检查泵体，手盘动轴无卡壳现象，无漏水 检查联动轴的对中程度（有联动轴的） 开泵式运转，运转应无异常振动、噪声，轴承无过热
			12~14个月	更换润滑油（脂） 轴承体清洗、检查 更换零配件 绝缘良好（电部分） 接线端子牢固（电部分）
2	消防设施	室内消火栓	每周	箱体启闭灵活，箱体完整 箱内水枪、水带齐全无缺水，水枪卡口无变形 箱内阀门开关灵活，无锈蚀，卡口无变形 报警按钮封闭完整

序号	检查项目名称		检查周期	检查标准
		室外消火栓	1 个月	消火栓完整无缺少，表面无锈蚀 栓口无变形，无滴漏 标识颜色鲜明
		水泵接合器	1 个月	接合器完整无缺，表面无锈蚀 启动灵活，无滴漏 栓口无变形
		室内小型消火栓	3 个月	消火栓箱体、箱门完整，箱门关闭灵活 栓口无变形，阀门启闭灵活，无锈蚀和滴漏 箱内胶皮管连接紧固，无滴漏 标识清楚
		自动消防报警阀	3 个月	报警准确灵敏 阀门关闭灵活，无锈蚀、连接牢固
		自动消防喷头	3 个月	喷头完整无缺陷
		闸阀、截止阀、止回阀	1 个月	启闭灵活，连接牢固 无堵塞，无锈蚀，无滴漏
		安全阀	3 个月	阀门齐全，无锈蚀 铅封完整
3	消防管道	消防管道	3 个月	消防管道要通 连接部分要紧固，无跑、冒、滴、漏现象 管道油漆要完好，颜色鲜艳
		管道附近	3 个月	管道附近要齐，表面无锈蚀 管件连接要牢固
		管道吊支架、管卡	1 个月	管道吊支架、管卡连接要牢固 表面无锈蚀
4	压力表		3 个月	表体完整无缺，连接牢固，表面清洁 读数正确，指针灵敏

六、工程运维服务

（一）工程运行维修服务范围、内容：

1、服务范围： 门急诊楼强电系统、 二次供水系统、排水系统、空调系统、新风系统、净化空调、电气的巡检工作，锅炉房值守及 水质检测工作，污水处

理站的运行、保养及检修，医用气体管路及供气装置运行及保养，配合维保方完成全院区的维修工作并进行满意度追踪。

2、服务项目：

- (1) 房屋建筑的日常巡检。
- (2) 给排水设备运行维护。
- (3) 空调供冷、供暖、新风、排风系统运行维护。
- (4) 各楼层强电井、开通门禁卡权限及门禁供电。
- (5) 手术室、ICU 净化空调系统运行维护。
- (6) 医用气体管路及供气装置运行及保养。
- (7) 污水处理站运行、保养及检修。
- (8) 需维保项目台账统计并与维保单位做好沟通及销项管理。

(二) 服务要求

1、总体要求

- (1) 制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、运行记录管理、档案管理制度，并严格执行；
- (2) 配合甲方的各项管理工作，填写工作日志，认真履行执勤登记制度，详细记录值班当日所发生的各种情况。
- (3) 工程运维人员应持证上岗，严格执行操作规程。
- (4) 服从管理人员的安排，做好各项工作。
- (5) 设备良好，运行正常，合同期内无重大管理责任事故。
- (6) 各类维修材料均由甲方提供，维修工具由乙方提供。

2、人员总体要求

- (1) 上岗人员应具有工作责任心和事业心，积极努力完成工程部及上级领导安排的各项工作和工作计划；
- (2) 上岗人员应具备专业基础知识，特殊工种应持有专业机关颁发的上岗证书且在有效期内；特殊岗位持有作业证书；
- (3) 上岗人员应身体健康，无严重不适应上岗的疾病；
- (4) 上岗人员应经过工程部的统一岗前培训且考核合格；
- (5) 上岗人员岗前不许酗酒，禁止带酒意上岗。

3、服务具体要求

(1) 房屋建筑日常巡检

1) 服务内容：设立 24 小时值班调度室，保证房屋、地面、墙面、台面、吊顶、屋顶平台、门窗、楼梯等的日常巡视。

2) 服务要求：采取“每日巡检、主动发现问题并及时上报”的工作方式，确保院内房屋完好和正常使用，维保期内发生日常意外损坏按要求进行零维修，及时完成各项零星维修任务，合格率为 100%，客户满意率为 100%。需要维保方进行维修的项目建立台账做好统计及沟通工作，每周报总包方并做销项处理，不能处理的及时报甲方予以沟通。

门窗工程日常巡检：做好防风、防潮、防寒工作，合理使用，遵守操作规程。

屋面工程日常巡检：定期清扫，保证各种设施处于有效状态。定期检查、记录发现问题及时上报，加强屋面使用的管理。

定期对地下室进行检查：尤其要注意容易出现渗漏的部位，如施工缝、管道穿过外墙部位、外墙预埋件部位等。

定期对混凝土外墙面进行检查：发现混凝土表面出现的蜂窝、麻面、孔洞、裂缝等要及时上报，以免混凝土表面损坏扩大而渗漏。

建立地下防水工程档案：对于出现渗漏的部位、修理过的部位、加固过的部位都要进行登记，以便以后检查时使用。

通风道工程日常巡检：每年应逐户对通风道的使用情况及有无裂缝、破损、堵塞等情况进行检查。发现不正确的使用行为要及时制止，发现损坏要认真记录，及时上报；检查时可在楼顶通风道出屋面处测通风道的通风状况，并用铅丝悬挂大铅锤放入通风道检查其是否畅通。

(2) 给排水设备运行巡检

1) 服务内容：对室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、消防泵、喷淋泵、消火栓、消防管道、阀门、卫生洁具、水封设备、透气管及疏通、室内外雨排水管及其附属建筑物等正常运行使用进行日常巡检。

2) 服务要求：每日加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。设备、阀门管道工作正常，无跑、冒、滴漏，如遇紧急情况报甲方并做应急处理，非紧急情况报维保单位予以维修并做跟踪销项管理。按规定对水箱设施设备进行

清洁、消毒，保证饮用水达到行业规定的标准；操作人员健康合格，证件齐全；水箱、水池清洁卫生，无二次污染；饮用水各项指标符合有关行业规定标准。制定事故应急处理方案，遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。

3) 配合医院二次供水系统进行年检。直接从事二次供水的工作人员必须取得体检合格证和卫生知识培训证。

(3) 空调供暖、供冷、新风、排风系统运行值守

1) 服务内容：24 小时值守，空调通风系统的运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、热交换器、消防送风系统、排烟系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统及空调主机与分体空调机各种配件的日常养护。维保期内如遇故障，及时通知院方及厂家，并做好记录及结果跟踪。

2) 服务要求：要求维修人员定期对空调机组进行机器内外清洗，消毒，建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和滴、漏水现象。要求运维人员必须熟悉通风设备、管道、风道运行情况，定期检修、养护空调设备，保证空调设备、设施处于良好状态，空调系统出现运行故障后，及时通知维保单位到达现场维修，并做好记录及结果跟踪。

(4) 弱电系统维护巡检

1) 楼宇智能控制系统要指派专业技术人员操作，除日常维护外，每月对重要数据进行备份 1 次，每月对系统连接点进行检查 1 次，及时到达现场进行紧急处理，并通知维保单位到达现场维修；

2) 门禁安全报警系统主机、读卡器、安全报警传感器、探测器运作灵敏可靠，误报率不大于 5%，线路布置连接牢固，电子锁工作可靠；

3) 保证设备安全运行，对设备安全状况、线路、零部件等进行巡视检查，发现故障隐患及时排除，确保安全。

(5) 手术室、ICU 净化空调系统运行维护

1) 服务内容：24 小时有人值守，手术室、ICU 净化空调的运行管理，定期清洗机组内初效、中效、亚中效过滤网，手术室回风过滤网；定期更换空调机组中效、亚中效过滤网（物料由甲方提供）；定期空调设备杀菌、消毒；定期更换过期紫外线灯。

2) 服务要求: 要求维修人员定期对净化空调机组进行机器内外清洗, 消毒, 建立净化空调运行管理制度、消毒杀菌制度和安全操作规程, 保证净化空调系统安全运行和正常使用, 运行中无超标噪音和滴、漏水现象。要求维修人员必须熟悉通风设备、管道、风道运行情况, 定期检修养护净化空调设备, 保证净化空调设备、设施处于良好状态, 达到国家颁布空调净化标准。净化空调系统出现运行故障后, 及时通知维保单位到达现场维修, 并做好记录单。

(6) 医用气体管路及供气装置保养

1) 氧气站至各处医用三气管线巡检。

注: ※氧气管线从液氧罐配置的汽化器出口端开始直至氧气终端全程管线。

※压缩空气管线从空气压缩机出口端开始直至空气终端全程管线。

※负压吸引管线从负压泵出口端开始直至负压吸引终端全程管线。

2) 各楼医用三气治疗带终端日常巡检。

3) 各楼医用三气治疗带电源插座日常巡检。

4) 各楼病房呼叫器日常巡检。

5) 各楼三气治疗带照明灯日常巡检。

6) 各楼三气治疗带接地端子日常巡检。

7) 汇流排装置(氧气、空气、二氧化碳汇流排)日常巡检。

(7) 强电系统巡视保养

1) 按时巡视检查全院各楼层强电井、手术室、医疗单元的供电情况, 对反映的问题和所发现的问题及时解决; 对当时不能完成的工作要处理好现场。在保障医疗稳定供电的情况下, 及时上报相关领导。不留安全隐患, 防止事故发生。

2) 巡视配电装置, 进出高压室, 必须随手将门锁好。

3) 密切监控设备运行情况, 发现事故隐患后及时上报处理。

4) 努力学习业务技术, 熟悉掌握相关工作流程、掌握相关知识, 做好定期检查、保养, 确保设备正常供电。

5) 严格遵守操作规程, 做好日常工作记录。

七、客户服务

(一) 服务范围

1、对院区后勤保障服务统筹管理。

2、对后勤保障服务人员和管理人员的培训工作。

3、院区服务数据统计。

4、服务质量跟踪及满意度回访工作。

5、客诉问题的汇总及回访工作。

6、除医疗工作外的各业务协调工作。

（二）服务要求

1、积极提供客户服务相关工作，做好协调工作。如果医护人员告知紧急，必须及时、迅速完成其安排工作。

2、服务人员应具有责任心，对负责的事项应遵循首接责任制，如有困难及时上报。

3、应各司其职、分工明确，但同时必须做好工作上的衔接和配合，相互协作、补台，弥补工作中的不足，提高整体的服务质量。

4、在执行任务时，应该判断各项工作的轻重缓急，并依此安排好工作的先后顺序。

5、服务人员需着装统一、整洁，佩戴胸牌，发型得体，不得浓妆艳抹。

6、要求客户服务人员有良好的外表形象，品相端正，身体健康，爱岗敬业，政治素质较好，工作认真负责，讲究礼貌，使用文明用语。

7、具有一定医疗知识，所有人员经培训达标后上岗。

（三）服务标准

1、实行首接责任制。

2、对工作认真负责，坚守岗位，不得擅离职守。

3、各司其职，相互配合，保证各岗位工作保质完成。

4、接听电话要及时，做到铃响不超过三遍。

5、听电话要礼貌客气，声音柔美，注意使用文明用语。

6、认真准确做好电话记录，不得错记、漏记。

7、对于急需办理的事务，接到电话后要立即做出安排，落实到人，不得延误。

8、对于不清楚的电话询问时，不可以自答“不知道”，应承诺对方待问明情况后予以答复（留对方联系电话）。

9、对需要领班、主管解决的问题，应在做好记录后及时报告相关人员。

10、不得使用值班电话接、打私人电话。

11、在规定时间内完成任务，搞好值班室室内环境卫生。

（四）人员要求

1、项目经理要求

（1）具有本科（含）或以上学历或国家认可的其它同等学历，且年龄在45岁（含）以下。

（2）具有五年（含）以上类似物业项目经理工作经验。

2、项目副经理要求

（1）具有本科（含）或以上学历或国家认可的其它同等学历，且年龄在45岁（含）以下。

（2）具有五年（含）以上类似物业项目管理工作经验。

3、客服行政人员要求

（1）具有大专（含）以上学历或国家认可的其它同等学历。

（2）具有3年以上工作经验。

（3）够熟练使用MS Office、WPS等办公系统软件。

八、收费服务

（一）服务范围

门急诊及住院收费窗口结算等工作。

（二）服务要求

1、严格执行国家医疗收费标准，遵守公费医疗、医疗保险、干部保健等相关医疗政策和医院收费管理制度及各项工作执行流程。

2、熟练掌握医院收费业务内容、收费标准和范围。

（三）服务标准

1、按时上岗，佩戴胸牌，检查收费设施，清洁工作环境，做好零用金等准备工作。

2、收费操作熟练、快捷，正确录入患者基本情况和收费信息等内容，票据打印清晰完整。

3、收费中使用“窗口文明用语”，禁用“服务禁语”，态度和蔼，唱收唱付，

认真鉴别货币真伪，做到票款当面点清。

4、实行日清日结制度，每日工作结束，准确归集收入，结算打印《北京安贞医院门诊收费员日统计表》，核对票据起始号码。

5、每日盘点备用金，做到账款相符，将《北京安贞医院门诊收费员日统计表》上交收费会计进行复核。

6、严格执行现金管理规定，不得挪用、外借现款，出现差错立即上报，长款上交，短款补齐，并填写差错登记。

7、严格执行医院退费管理规定，按照门诊退费制度办理退费手续。详见《门诊退费管理制度》。

8、做好安全检查工作，计算机不得使用外来介质。下班前应将现金、收费印章等锁存保险柜。严禁代任何部门或个人在保险柜内保管财物。遇有突发事件及时报警。

（四）医院财务窗口岗位任职要求与考核条款

第一条 任职资质要求

乙方担任财务窗口岗位，须同时满足以下基本条件，并保证所提供资质证明真实有效：

1. 学历要求：须具备大专以上学历，财经类专业，会计学、经济管理、成本管理等专业优先。

2. 职称/资格要求：优先考虑持有初级会计职称及以上专业技术人员。

3. 专业技能：熟练掌握医院收费系统（HIS）、财务软件及办公软件操作，熟悉医保、物价相关政策及结算流程。

4. 其他要求：身心健康，品行端正，具备良好的沟通能力、服务意识及抗压能力，无不良诚信记录。

第二条 服务标准与岗位职责

乙方应严格遵守以下服务标准与职责：

1. 准确高效办理：准确、快速地完成门诊/住院患者的挂号、缴费、结算、退款等各项业务，确保账款日清日结，误差率低于 0.1%。

2. 优质服务规范：严格遵守医院窗口服务规范，使用文明用语，耐心解答患者及家属询问，主动提供清晰指引，杜绝服务态度问题引发的有效投诉。

3. 严格遵守制度：严格执行国家财经法律法规、医院财务管理制度、医保管理规定及内部控制流程，确保资金安全。

4. 完成任务指标：按时保质完成科室下达的日常工作及临时性任务，包括但不限于每日报表编制、票据管理、对账清账等。

第三条 绩效考核与“必须完成任务”

甲方对乙方实行月度/季度绩效考核，核心任务指标包括：

1. 业务量指标：完成既定的窗口业务处理量。
2. 准确性指标：现金、票据、账务处理差错率不超过规定标准。
3. 服务满意度：在院方组织的服务满意度调查中，得分不低于科内平均分。
4. 学习与合规：按时参加业务培训，并通过相关政策、流程的考核。

第四条 未完成任务或违反规定的处理措施

若乙方出现以下情形，甲方将根据情节轻重，依据医院规章制度及《中华人民共和国劳动合同法》相关规定，采取相应处理：

1. 绩效考核不达标：
 - 首次考核未完成主要任务指标，予以书面警告，并要求提交改进计划。
 - 连续两次考核不达标，视为不能胜任工作，甲方可予以转岗培训或调整岗位。
 - 经培训或调岗后，仍不能胜任工作的，甲方可依法提前三十日书面通知或支付代通知金后，解除劳动合同。
2. 发生服务投诉或差错：
 - 因服务态度问题引发有效投诉，按照所在科室科内“奖惩制度”经济处罚。
 - 因工作失误造成短款或账务差错，乙方须按实际损失金额承担相应的经济赔偿责任。
 - 情节严重或给医院造成重大经济损失、声誉损害的，甲方可依法立即解除劳动合同，并保留追究其法律责任的权利。
3. 违反资质诚信规定：
 - 如发现乙方提供虚假学历、资格证书等应聘材料，甲方有权立即解除劳动合同，且无需支付经济补偿。

九、投诉及纠纷处理服务

（一）服务范围

协助相关科室接待现场咨询、现场投诉、电话咨询、电话投诉及 12345 工单办理，协助处理纠纷。

（二）服务标准

- 1、遵守医院和科室的相关管理制度及各项工作执行流程。
- 2、对工作认真负责，坚守岗位，不得擅自离职守。
- 3、各司其职，相互配合，保证各岗位工作保质完成。

（三）人员要求

- 1、具有大专以上学历或国家认可的其它同等学历。男、女均可，年龄：20-45 岁之间，身体健康。
- 2、具有良好的沟通协调能力，亲和力强。
- 3、具有良好的表达能力，熟练使用电脑。

十、驾驶服务

（一）服务内容

医院公车驾驶

（二）服务要求

- 1、驾驶员必须遵守《中华人民共和国道路交通安全法》。
- 2、具备良好的职业道德，服从管理，遵守单位规章制度。
- 3、坚守岗位，确保及时出车。
- 4、保持通信畅通，随时接受出行安排。
- 5、定期对车辆进行保养，确保车辆处于工况良好状态。
- 6、车辆发生故障或需要维修时，应及时上报，经审批后到政府采购修理厂维修。
- 7、车辆应停放在指定地点，严禁随意停放。

（三）人员要求

- 1、须具备高中以上学历或国家认可的其它同等学历、55 岁（含）以下男性，身体健康、相貌端庄、讲普通话、文明礼貌、主动热情待客。
- 2、须具有有效的中华人民共和国机动车驾驶证，至少有 3 人持有 A1 驾驶证，驾龄 6 年以上。

3、树立安全第一思想，严格遵守交通法规，严禁酒后驾车、毒驾、疲劳驾车。

4、定期参加安全培训，增强安全驾驶意识。

十一、太平间服务

（一）服务内容

1、为医院太平间及遗体处理提供服务。

2、负责对在医院的死亡者（包括未办入院手续在急诊抢救无效的死亡者）、产房的死胎、手术截取脏器、废弃尸体脏器以及解剖时遗弃的脏器，包装存放，并按照规定及时进行处理。负责对病理科需做解剖的遗体搬运及收回。

3、负责院外死亡来联系存放的遗体，如交通事故、中毒事故、工伤事故及其它自然灾害造成的死亡，公安部门送存的遗体存放。

4、负责对在医院去世的传染病患者的遗体进行消毒和防疫处理后及时转运火化。

5、按照民政、公安及卫生等政府部门的相关规定负责做好死亡人员的信息登记存档、消毒和装袋处理工作。保证遗体运出合法性和准确性，确保信息零误差，禁止殡仪馆以外车辆接运遗体。

6、负责医院正式职工、离退休人员及职工直系亲属死亡后遗体的存放。

（二）服务要求

1、严禁在太平间区域开展任何营利性殡仪服务，确保太平间功能回归暂存尸体本位，太平间原则上不准开展遗体整容、防腐、告别等殡仪服务，对于特殊情况需要开展的，要坚持从简原则，严禁私自收存遗体。

2、严格遵守北京市相关法律法规的规定，在不违反法律法规的前提下，尊重逝者家属的意愿及合理要求。

3、保证不做任何有损医院声誉的事情，服务行为必须是合法且是逝者家属完全自愿的。

4、定期组织服务人员参加殡葬法规、医学伦理、感染控制、消防安全、沟通技巧等方面的系统培训，并保留培训记录备查。新入职人员须经岗前培训合格后方可上岗。

（三）人员要求

身体健康，有相关工作经验。

附件二：报价明细表

服务内容	序号	项目名称	岗位数	小计（元）	备注
1. 环境治理服务 （非办公区域）	1.1	保洁人员工资	374	27510856.56	
	1.2	发热门诊保洁人员工资	12	441350.64	2026.7.10 开始上岗
	1.3	绿化人员工资	14	977439.12	
2. 电梯管理服务	2.1	司梯人员工资	45	3294729.00	
3. 助医导医服务	3.1	护理及陪检运送人员工资	288	18603095.04	
	3.2	导医员工工资	23	2042400.00	
	3.3	助理护士人员工资	135	11496038.40	
	3.4	综合超声助理资	5	365700.00	
	3.5	急危重症中心护工工资	4	816000.00	
	3.6	神经重症监护室护工工资	2	384000.00	
4. 洗涤服务	4.1	洗涤人员工资	60	4146019.20	
5. 秩序维护服务	5.1	门急诊及病房楼秩序维护服务人员和安检员工工资	69	13834200.00	
	5.2	除门急诊及病房楼秩序维护服务人员工资	25	5672192.40	
6. 工程运维服务	6.1	工程运维人员工资	18	6420633.60	
	6.2	配电运行人员工资	8	3545483.52	
	6.3	锅炉运行人员工资	3	975266.40	
	6.4	污水处理人员工资	3	501612.00	
	6.5	工程运维人员工资（增加岗）	14	2675264.00	2026.5.10 开始上岗
	6.6	污水处理站运行相关耗材等费用	不适用	1157720.14	
7. 客户服务及其他服务	7.1	客户服务人员工资	10	1473609.60	
	7.2	收费员工工资	16	1449600.00	
	7.3	诉求中心记录员工工资	2	181200.00	
	7.4	医患纠纷办助理工资	2	181200.00	
	7.5	客车驾驶员工资	6	999216.00	
	7.6	太平间工作人员工资	7	621058.20	
	7.7	公众责任险		126839.38	
合计			1145	109892723.20	

附件三：岗位分布情况

一、岗位分布总图

序号	岗位名称	需求岗位	岗位数
1	项目经理	管理岗	1
2	项目副经理	管理岗	3
3	客服行政	管理岗	6
4	保洁	服务岗	374
5	发热门诊保洁	服务岗	12
6	绿化	服务岗	14
7	司梯	服务岗	45
8	助理护士	护理、陪检等岗位	135
9	护理员	护理、陪检等岗位	240
10	运送员	护理、陪检等岗位	48
11	急危重症中心护工	护理、陪检等岗位	4
12	神经重症监护室护工	护理、陪检等岗位	2
13	导医员	服务岗	23
14	综合超声助理	服务岗	5
15	洗涤	服务岗	60
16	秩序维护	服务岗	94
17	工程运维	服务岗	46
18	收费	服务岗	16
19	诉求中心记录	服务岗	2
20	医患纠纷办助理	服务岗	2
21	客车驾驶	服务岗	6
22	太平间	服务岗	7
合计			1145

二、环境治理服务岗位分布

(一) 保洁岗位

区域	楼层	科室	岗位数量	备注
门诊楼	一层	小儿内科/小儿心脏中心 (A 区)	1	6:30-16:00
		母胎医学中心 (B 区)	1	6:30-16:00
		综合内科诊区 (C 区)	1	6:30-16:00
		呼吸与危重症医学科 (D 区)	1	6:30-16:00
	二层	妇科 (A 区)	1	6:30-16:00
		心脏外科诊区 (C 区)	1	6:30-16:00
		胸外科/呼吸内科 (D 区)	1	6:30-16:00
	三层	心内科门诊 1/高血压科 (A 区)	1	6:30-16:00
		心脏内科专家诊区 (B 区)	1	6:30-16:00
		心脏内科普通诊区 (C 区)	1	6:30-16:00
		综合外科诊区 (D 区)	1	6:30-16:00
	四层	皮肤科门诊 (A 区)	1	6:30-16:00
		内分泌代谢门诊 (B 区)		
		特需 1 (C 区)		
		特需 2 (D 区)		
门诊医疗街	一层	领班+三个通道+尘推车	1	6:30-16:00
		公共区域北侧 (大厅、饮水机、垃圾桶、服务台、自助机)	1	6:30-16:00
		公共区域南侧 (饮水机、餐车、垃圾桶、自助机)	1	6:30-16:00
		东侧女卫生间、母婴室、无障碍卫生间	1	6:30-16:00
		东侧男卫生间、家庭卫生间、无障碍卫生间	1	6:30-16:00
		西侧 3 个女卫生间	1	6:30-16:00
		西侧 3 个男卫生间	1	6:30-16:00
	二层	公共区域 (饮水机、垃圾桶、自助机)	1	6:30-16:00
		东侧女卫、男卫生间、母婴室、无障碍卫生间	1	6:30-16:00
		西侧 4 个女卫生间	1	6:30-16:00
		西侧 4 个男卫生间	1	6:30-16:00
	三层	公共区域 (饮水机、垃圾桶、自助机)	1	6:30-16:00
		东侧女卫生间、母婴室、无障碍卫生间	1	6:30-16:00
		东侧男卫生间、家庭卫生间、无障碍卫生间	1	6:30-16:00

		西侧 3 个女卫生间、西侧 3 个男卫生间	1	6:30-16:00
	四层	公共区域、东侧 2 组卫生间	1	6:30-16:00
感染楼	一层	急诊生活区	1	7:30-17:00
	二层	耳鼻喉	1	6:30-16:00
		风湿免疫科/消化内科/内分泌代谢科/高血压科病房	2	6:30-16:00
				7:30-17:00
	三层	口腔科	1	6:30-16:00
		心衰病房	2	6:30-16:00
				7:30-17:00
急诊楼 +医技楼	一层	抢救室	3	6:00-18:00
				18:00-6:00
		输液室、诊室	1	6:30-16:00
			1	15:00-24:00
			1	24:00-6:00
		大厅、分诊台、收费处、药房、抢救室等候区	1	7:00-17:00
	二层	检验科	2	6:30-16:00、7:30-17:00
		采血室、检验科生活区、公共区域楼道	1	6:30-16:00
		综合治疗区（PICC、注射室、处置室）	1	6:30-16:00
		信息中心	1	6:30-16:00
	三层	CCU 心脏内科危重症中心一区	1	6:30-16:00
			1	7:30-17:00
			1	16:00-24:00
	一层	导管室	2	7:00-15:00
			8	18:00-6:00
	三层		10	6:00-18:00
	三层	手术室	3	6:00-14:00
			3	14:00-22:00
			2	22:00-6:00
			2	6:00-18:00
	四层	手术室	5	6:00-14:00
			5	12:00-20:00
			5	14:00-22:00

			4	22:00-6:00	
			2	7:00-19:00	
1 号住院楼	一层	住院总值班+住院服务大厅（科室）+服务台		2	6:30-16:00、7:30-17:00
		西区	神经重症监护室	2	6:30-16:00、7:30-17:00
	二层	西区	脑血管病科一病区	2	6:30-16:00、7:30-17:00
			超声候诊区	1	6:30-16:00
	三层	东区	心脏内科危重症中心一区	2	6:30-16:00、7:30-17:00
		西区	神经外科一区	2	6:30-16:00、7:30-17:00
			导管室等候区	1	6:30-16:00
	四层	西区	新生儿监护室/小儿心脏中心一区	2	6:30-16:00、7:30-17:00
			手术室等候区	1	6:30-16:00
	五层	西区	小儿心脏中心一区	2	6:30-16:00、7:30-17:00
		东区	高血压中心一区	2	6:30-16:00、7:30-17:00
	六层	西区	妇产科一区	2	6:30-16:00、7:30-17:00
		东区	心律失常中心三区	2	6:30-16:00、7:30-17:00
	七层七层	西区	心律失常中心一区	2	6:30-16:00、7:30-17:00
		东区	心律失常中心五区	2	6:30-16:00、7:30-17:00
		东区	冠心病中心一区	2	6:30-16:00、7:30-17:00
	九层	西区	冠心病中心三区	2	6:30-16:00、7:30-17:00
		东区	冠心病中心七区	2	6:30-16:00、7:30-17:00
	十层	西区	呼吸与危重症医学科一区监护室	2	6:30-16:00、7:30-17:00
		东区	心脏瓣膜介入中心一区	2	6:30-16:00、7:30-17:00

医技楼	一层	医学影像科		3	6:30-16:00、7:30-17:00
		药剂科（配液中心+住院药房+门诊药房）		2	6:30-16:00、7:30-17:00
		特需门诊		1	7:30-17:00
		健康门诊		1	7:30-17:00
		支气管镜诊区		1	7:30-17:00
	二层	超声诊区		2	6:30-16:00、7:30-17:00
		消毒供应中心		2	6:30-16:00、7:30-17:00
		消化内科门诊+内镜手术室		2	6:30-16:00、7:30-17:00
		消化内科病房		2	6:30-16:00、7:30-17:00
	三层	病理科		1	7:30-17:00
	四层	输血科		1	7:30-17:00
2号住院楼	一层	西区	血透+血透阳性	2	6:30-16:00、7:30-17:00
	三层	东区	肺血管病房	2	6:30-16:00、7:30-17:00
		西区	综合监护室一区	2	6:30-16:00
				1	16:00-24:00
				1	24:00-6:30
	四层	东区	ICU 东区	2	6:30-16:00
				1	16:00-24:00
				1	24:00-6:30
	五层	东区	骨科\普外科	2	6:30-16:00、7:30-17:00
	六层	西区	泌尿外科一区	2	6:30-16:00、7:30-17:00
		东区	血管外科中心一区	2	6:30-16:00、7:30-17:00
	七层	西区	微创心脏外科一区病房	2	6:30-16:00、7:30-17:00
		东区	结构性心脏病外科中心一区病房	2	6:30-16:00、7:30-17:00
	八层	西区	瓣膜与房颤外科中心病房	2	6:30-16:00、7:30-17:00
		东区	主动脉外科中心一区	2	6:30-16:00、7:30-17:00
	九层	西区	冠心病外科中心三区	2	6:30-16:00、7:30-17:00
		东	冠心病外科中心一区	2	6:30-16:00、7:30-17:00

		区			
	十层	西区	心内干保/特需病房	2	6:30-16:00、7:30-17:00
高压氧舱	高压氧舱			1	7:30-17:00
教学楼	一层（总务处+教室）			2	6:30-16:00、7:30-17:00
	二层（教育处）			2	6:30-16:00、7:30-17:00
	三层			1	7:30-17:00
	四层				
	五层			1	7:30-17:00
	六层				
	七层			1	7:30-17:00
	八层				
科研楼	一层+体检中心			3	6:30-16:00、7:30-17:00
	二层+研究性病房			2	6:30-16:00、7:30-17:00
	三层			1	7:30-17:00
	四层			1	7:30-17:00
	五层			1	7:30-17:00
	六层			1	7:30-17:00
	七层			1	7:30-17:00
	八层			1	7:30-17:00
动物楼	地下一层办公区+一层			1	7:30-17:00
	二层			1	7:30-17:00
	三层			1	7:30-17:00
综合楼地下一层	核医学			2	6:30-16:00、7:30-17:00
	门诊办、社工、病案室、诉求管理中心、餐吧休闲区			3	7:30-17:00
	基建处、保卫处、物业办			3	7:30-17:00
	餐吧			1	7:30-17:00
	医工科			1	7:30-17:00
	下沉庭院			1	7:30-17:00
1号住院楼	1号楼：1-4层卫生间+公共区域+步行梯			4	1号楼：1-4层,07:30-17:00,每层1人
2号住院楼	2号楼：1-4层公共区域+步行梯			2	2号楼：1-4层,07:30-17:30,2层1人
1号住院楼+2号住院楼	5-10层公共区域+步行梯			4	1号楼：5-10层,07:30-17:30,3层1人
2号楼：5-10层,07:30-17:00,3层1人					

1 号住院楼地下二层	锅炉房、洗衣房	2	06:30-16:00
			7:30-17:00
2 号住院楼地下二层	太平间、病理解剖	1	7:30-17:00
综合楼中班		6	1-2 层各 2 人、3-4 层各 1 人
			11:00-19:00
门诊楼中班		4	1-4 层各 1 人
			11:00-19:00
地巾、毛巾集中清洗、配送		7	06:50-16:50 (4 人)
			(配送+楼内分拣)
			06:50-15:00 (1 人)
			15:00-23:00 (1 人)
			23:00-07:00 (1 人)
			(集中清洗+分拣)
垃圾站专职人员		2	06:30-16:00 (1 人)
			07:30-17:00 (1 人)
医疗垃圾清运人员		3	7:00-16:30
		2	7:30-16:00
		2	7:30-17:00
		2	16:00-24:00
		1	20:30-05:00
生活垃圾清运人员		3	7:00-16:00
		3	8:00-17:30
		3	17:30-1:00
外围保洁		12	6:30-16:00
			7:30-17:00
专项保洁① (玻璃、指示牌、风口等高处清洁)		18	白班: 门急诊 (5 人) + 病房 (5 人)
			夜班: 南区 (4 人) + 门诊 (4 人)
			(全自动+玻璃高处除尘+风口)
专项保洁② (洗地、抛光、打蜡、保养)		18	白班: 门急诊 (4 人) + 病房 (6 人)

		夜班：南区（4人）+ 门诊（4人）
机动岗及替岗	21	替岗人员（13人）按照管理 人员安排。
		机动岗白班：机动人员（3人）
		机动岗晚班：机动人员（5人）
地库	12	B1+B2 层
管理人员	20	主管（8人）+领班（12人）
106 板块（副中心门诊部）	1	7:30-17:00
发热门诊	12	2026. 7. 10 开始上岗
合计	386	

（二）绿化岗位

岗位	工作时间 (小时)	岗位数量	备注
绿化主管	8	1	上岗时间：8:00 至 17:00 (以及节假日和夜间值班值守处理事务 和突发事件)
绿化领班	8	1	上岗时间：8:00 至 17:00
绿化员	8	12	上岗时间：8:00 至 17:00
合计		14	

三、司梯管理服务岗位分布

岗位地点	楼层	类别	电梯数量	工作时间	岗位数量	备注
1号楼住院楼	-2层—10层	住院电梯	8部	24小时	16	0:00-24:00
		医护电梯	2部	12小时		6:00-24:00
		探视电梯	3部	12小时		9:00-21:00
		医护电梯	1部	12小时		6:00-24:00
		医护电梯	2部	12小时		6:00-24:00
		污梯	2部	12小时		6:00-24:00
	-2层—1层	医护电梯	1部	12小时		6:00-24:00
2号楼住院楼	-2层—10层	住院电梯	8部	24小时	16	0:00-24:00
		医护电梯	2部	12小时		6:00-24:00
		探视电梯	3部	12小时		9:00-21:00
		医护电梯	1部	12小时		6:00-24:00
		医护电梯	2部	12小时		6:00-24:00
		污梯	2部	12小时		6:00-24:00
		干保电梯	2部	12小时		6:00-24:00
医技楼（上）	-2层—3层	污梯	2部	12小时	2	7:00-19:00
		患者电梯	3部	12小时		7:00-19:00
	-2层—4层	医护电梯	2部	12小时		7:00-19:00
	-1层—1层	患者电梯	1部	12小时		7:00-19:00
医技楼（中）	-2层—4层	污梯	1部	12小时	3	7:00-19:00
		污梯	1部	12小时		7:00-19:00
	2层—4层	手术电梯	2部	12小时		7:00-19:00
	3层—4层	手术电梯	1部	12小时		7:00-19:00
	-2层—4层	患者电梯	1部	12小时		7:00-19:00
	-2层—1层	医护电梯	1部	12小时		7:00-19:00
	-2层—1层	医护电梯	1部	12小时		7:00-19:00
感染楼	-2层—4层	污梯	2部	12小时	1	7:00-19:00
		患者电梯	3部	12小时		7:00-19:00
		医护电梯	1部	12小时		7:00-19:00
门诊楼	-2层—4层	污梯	2部	12小时	1	7:00-19:00
	-2层—1层	医护电梯	1部	12小时		7:00-19:00
	-1层—1层	医护电梯	1部	12小时		7:00-19:00
医疗街	-2层—3层	患者电梯	3部	12小时	1	7:00-19:00
	-2层—3层	患者电梯	3部	12小时		7:00-19:00
	-2层—3层	患者电梯	3部	12小时		7:00-19:00
科研楼	-1层—8层	污梯-西	1部	12小时	2	7:00-19:00
	-1层—2层	北侧专用-中	1部	12小时		7:00-19:00
	-1层—8层	南侧专用-中	3部	12小时		7:00-19:00
	-1层—2层	东北侧	1部	12小时		7:00-19:00
动物楼	-1层—3层	东北侧	1部	12小时	1	7:00-19:00

		东南侧	1 部	12 小时		7:00-19:00
		西南侧	1 部	12 小时		7:00-19:00
教学 宿舍楼	-1 层—3 层	教学电梯	2 部	12 小时	I	7:00-19:00
	-1 层—8 层	宿舍电梯	2 部	12 小时		7:00-19:00
主管				8 小时	I	8:00-17:00
合计					45	

四、医辅服务岗位分布

（一）助理护士

①普通科室

序号	系统	科室名称（病房）	岗位数量
1	心内科	冠心病中心七区	1
2		冠心病中心三区	1
3		冠心病中心一区	1
4		CCU	4
5		心律失常三区	1
6		心律失常五区	1
7		心律失常一区	2
8		小儿心脏中心一区	1
9		心脏内科综合一区	1
10		小儿心脏中心监护室	2
11	心外科	冠心病外科中心一区	3
12		冠心病外科中心三区	3
13		主动脉外科中心一区	3
14		瓣膜与房颤外科中心	3
15		结构性心脏病外科中心一区	3
16		微创心脏外科中心	3
17	大内科	消化内科一区	5
18		神经重症监护室	1
19		脑血管病科	1
20		呼吸与危重症医学科一区监护室	2
21		内分泌	1
22		高血压中心一区	3
23		心力衰竭与心肌病中心一区	1

24		风湿免疫	1
25	大外科	血管外科中心一区	1
26		泌尿外科	3
27		综合监护室	1
28		心脏外科危重症中心一区	6
29	急诊	急诊抢救室	6
合计			65

②特殊科室

序号	系统	科室名称（病房）	岗位数量
1	特殊 科室	手术室	3
2		导管	10
3		综合门诊	17
4		医学影像	8
5		核医学	1
6		综合超声	7
7		心脏超声	9
8		心电图	5
9		体检中心	9
10		耳鼻咽喉头颈外科门诊	1
合计			70

（二）护理员

①普通科室

序号	系统	科室名称（病房）	岗位数量
1	心内科	冠心病中心七区	3
2		冠心病中心三区	5
3		冠心病中心一区	3
4		心律失常三区	3
5		心律失常五区	3
6		心律失常一区	5
7		小儿心脏中心一区	3
8		心脏内科综合一区	3
9		心脏瓣膜介入中心一区	3
10		小儿心脏中心监护室	5
11	心外科	冠心病外科中心一区	3
12		冠心病外科中心三区	3

13		主动脉外科中心一区	3
14		瓣膜与房颤外科中心	5
15		结构性心脏病外科中心一区	3
16		微创心脏外科中心	3
17	大内科	消化内科一区	7
18		神经重症监护室	5
19		脑血管病科	3
20		血液透析	3
21		呼吸与危重症医学科一区监护室	5
22		肺血管	3
23		内分泌	3
24		高血压中心一区	5
25		心力衰竭与心肌病中心一区	3
26	大外科	普外/胸外/骨科	3
27		血管外科中心一区	3
28		妇产科	3
29		神经外科一区	3
30		泌尿外科	3
31		综合监护室	5
32	ICU	心脏外科危重症中心一区	10
33	急诊	急诊抢救室	10
合计			133

②特殊科室

序号	系统	科室名称（病房）	岗位数量
1	特殊 科室	消供中心	32
2		手术室	20
3		体外循环	5
4		导管	35
5		检验科	10
6		麻醉	5
合计			107

（三）运送员

①普通科室

序号	系统	科室名称（病房）	岗位数量
1	心内科	冠心病中心七区	1
2		冠心病中心三区	1
3		冠心病中心一区	1
4		心律失常三区	1
5		心律失常五区	1
6		心律失常一区	1
7		心脏内科综合一区	1
8		心脏瓣膜介入中心一区	1
9		小儿心脏中心监护室	1
10	心外科	冠心病外科中心一区	1
11		冠心病外科中心三区	2
12		主动脉外科中心一区	1
13		瓣膜与房颤外科中心	1
14		结构性心脏病外科中心一区	1
15		微创心脏外科中心	1
16	大内科	脑血管病科	1
17		呼吸与危重症医学科一区监护室	1
18		肺血管	1
19		内分泌	1
20		高血压中心一区	2
21		心力衰竭与心肌病中心一区	1
22	大外科	普外/胸外/骨科	1
23		血管外科中心一区	2
24		泌尿外科	1
合计			27

②特殊科室

序号	系统	科室名称（病房）	岗位数量
1	特殊 科室	住院患者服务中心	2
2		综合超声	3
3		心脏超声	1
4		影像科	4
5		调度	4
6		夜班	2
7		中班	5
合计			21

(四) 超声科综合助理

科室	岗位数量	工作时间	备注
超声科	5	8:00-17:00	无

(五) 急危重症中心和神经重症监护室自管护工

科室	岗位数量	工作时间	备注
急诊科	4	0:00-24:00	倒班, 12 小时/班
神经重症监护室	2	0:00-24:00	倒班, 12 小时/班
合计	6		

(六) 导诊员

岗位名称	岗位数量	工作时间	备注
门诊大堂前台	2	工作日 8 小时	
自助机	8	工作日 8 小时	
通柜	13	工作日 8 小时	
合计	23		

五、洗涤服务岗位分布

岗位名称	工作时间	岗位	备注
主管	08:00-12:00, 13:00-17:00	1	
被服收送人员	06:00-12:00, 13:00-20:00	14	
清洁区洗涤员	08:00-12:00, 13:00-20:00	12	
污染区洗涤员	08:00-12:00, 13:00-20:00	12	
折叠工	09:00-12:00, 13:00-21:00	15	
缝纫工	08:00-12:00, 13:00-17:00	6	
合计		60	

六、秩序维护服务岗位分布

(一) 秩序维护（门急诊楼、病房楼及其他区域安检岗位）

岗位	工作时间 (小时)	岗位 数量	备注
队长	24	1	上岗时间：00:00 至 24:00
内勤	8	1	上岗时间：08:00 至 17:00
安检领班	24	1	上岗时间：00:00 至 24:00
秩序维护员领班	24	1	上岗时间：00:00 至 24:00
安防消防中控室领班	24	1	上岗时间：00:00 至 24:00
管理岗小计		5	/
门诊楼（安检）	12	12	上岗时间：6:30 至 18:30
急诊楼（安检）	24	4	上岗时间：00:00 至 24:00
住院楼首层、B2（安检）	24	6	上岗时间：00:00 至 24:00
住院楼 B1（安检）	12	4	上岗时间：6:30 至 18:30
进楼安检小计		26	/
消防中控室	24	2	上岗时间：00:00 至 24:00
安防中控室	24	2	上岗时间：00:00 至 24:00
安、消中控值班小计		4	/
门诊一层入口门岗	12	1	上岗时间：6:30 至 18:30
门诊一层出口门岗	24	1	上岗时间：00:00 至 24:00
门诊特需门岗	12	1	上岗时间：6:30 至 18:30
门诊 B1 落客区门岗	12	1	上岗时间：6:30 至 18:30
门诊观光梯 B2 门岗	12	1	上岗时间：6:30 至 18:30
急诊一层门岗	12	1	上岗时间：6:30 至 18:30
急诊 B2 门岗	24	1	上岗时间：00:00 至 24:00
住院楼大厅进口门岗	24	1	上岗时间：00:00 至 24:00
住院楼 1 号楼出口门岗	24	1	上岗时间：00:00 至 24:00
住院楼 2 号楼出口门岗	24	1	上岗时间：00:00 至 24:00
门岗小计		10	/
住院大厅值守岗	12	1	上岗时间：6:30 至 18:30
门诊一层 A 区值守岗	12	1	上岗时间：6:30 至 18:30
门诊一层 D 区值守岗	12	1	上岗时间：6:30 至 18:30
门诊一层医学影像科值守岗	12	1	上岗时间：6:30 至 18:30
门诊二层超声科值守岗	12	1	上岗时间：6:30 至 18:30
门诊二层 A 区值守岗	12	1	上岗时间：6:30 至 18:30
门诊二层 D 区值守岗	12	1	上岗时间：6:30 至 18:30
门诊二层 F 区值守岗	12	1	上岗时间：6:30 至 18:30
门诊三层 A 区值守岗	12	1	上岗时间：6:30 至 18:30

门诊三层 D 区值守岗	12	1	上岗时间：6:30 至 18:30
门诊三层 F 区值守岗	12	1	上岗时间：6:30 至 18:30
医技楼三层导管室值守岗	24	1	上岗时间：00:00 至 24:00
医技楼四层手术室值守岗	24	1	上岗时间：00:00 至 24:00
急诊一层抢救室值守岗	24	1	上岗时间：00:00 至 24:00
急诊一层大厅值守岗	24	1	上岗时间：00:00 至 24:00
值守岗小计		15	/
消防治安应急岗	24	5	上岗时间：00:00 至 24:00
除门急诊楼及病房楼安检领班	12	1	上岗时间：7:00 至 19:00
高压氧（安检）	12	1	上岗时间：7:00 至 19:00
健康管理中心（安检）	12	2	上岗时间：7:00 至 19:00
合计		69	

(二) 秩序维护 (不含安检岗位及除门急诊楼及病房楼)

岗位	工作时间 (小时)	岗位数量	备注
队长	24	1	上岗时间: 00:00 至 24:00
秩序维护员领班	24	1	上岗时间: 00:00 至 24:00
管理岗小计		2	/
院区西北进出口门岗	24	1	上岗时间: 00:00 至 24:00
综合楼卸货通道 (综合楼北侧)	12	1	上岗时间: 7:00 至 19:00
院区东北进出口门岗	24	2	上岗时间: 00:00 至 24:00
院区南进出口门岗	24	1	上岗时间: 00:00 至 24:00
健康管理中心门岗	12	1	上岗时间: 7:00 至 19:00
教学楼门岗	24	1	上岗时间: 00:00 至 24:00
科研楼门岗	24	1	上岗时间: 00:00 至 24:00
动物实验楼门岗	12	1	上岗时间: 7:00 至 19:00
门岗小计		9	/
院区西侧 (巡逻岗)	24	2	上岗时间: 00:00 至 24:00
院区南侧 (巡逻岗)	24	2	上岗时间: 00:00 至 24:00
院区北侧 (巡逻岗)	24	2	上岗时间: 00:00 至 24:00
院区东侧 (巡逻岗)	24	2	上岗时间: 00:00 至 24:00
院区中心广场含下沉广场 (巡逻岗)	24	2	上岗时间: 00:00 至 24:00
院区巡逻岗小计		10	/
动物楼 (楼层巡逻)	24	1	上岗时间: 00:00 至 24:00
科研楼 (楼层巡逻)	24	1	上岗时间: 00:00 至 24:00
教学楼 (楼层巡逻)	24	1	上岗时间: 00:00 至 24:00
健康管理中心 (巡逻)	12	1	上岗时间: 7:00 至 19:00
楼内巡逻岗小计		4	/
合计		25	

七、工程运维服务岗位分布

①自 2026 年 1 月 10 日上岗

岗位名称	工作时间 (小时)	岗位 数量	备注
综合运维主管	12	2	白班 (8:00-20:00)
综合运维主管	12	1	夜班 (20:00-次日 8:00)
配电运行	24	8	倒班
BA 运行	24	2	倒班
锅炉运行	24	3	运行 8 人倒班, 水质检测 2 人
制冷机房运行	24	2	倒班
液氧站运行	24	3	运行 8 人倒班, 巡检 2 人
污水处理站运行	24	3	运行 4 人倒班, 领班 1 人 (正常班)
综合维修	24	8	其中: 电工 8 人倒班, 空调工 12 人倒班, 水工 12 人倒班
合计		32	

②自 2026 年 5 月 10 日上岗

岗位名称	工作时间 (小时)	岗位数量	备注
空水运维员	24	2	运行班
强电管理岗	8	1	白班 (8:00-17:00)
强电运维员	24	1	运行班
弱电运维员	8	1	白班 (8:00-17:00)
弱电维修巡检运行岗	24	1	运行班
综合运维员 (白班)	12	4	倒班
综合运维员 (运行班)	24	1	运行班
净化机房值守岗	24	1	运行班
南区机房值守岗	24	1	运行班
换热站值守岗	12	1	运行班
合计		14	

八、客户服务及主要主管人员岗位分布

岗位	工作时间 (小时)	岗位 数量	备注
项目经理	8	1	08:00 至 17:00 (以及节假日和夜间值班值守处 理事务和突发事件)
项目副经理	8	3	08:00 至 17:00 (以及节假日和夜间值班值守处 理事务和突发事件)
客服行政	8	6	08:00 至 17:00
小计		10	

九、收费人员岗位分布

岗位名称	岗位数量	工作时间	备注
门急诊收费员	10	24 小时	倒班
住院收费员	6	8 小时	
合计	16		

十、投诉及纠纷处理服务岗位分布

岗位名称	岗位数量	工作时间	备注
诉求中心记录员	2	工作日 8 小时	
医患纠纷办助理	2	工作日 8 小时	
合计	4		

十一、驾驶服务岗位分布

岗位名称	岗位数量	工作时间	备注
驾驶员	6	工作日 8 小时	

十二、太平间岗位分布

岗位名称	岗位数量	工作时间	备注
太平间领班	1	工作日 8 小时	
太平间服务人员	6	24 小时	倒班
合计	7		

附件四：物业质量考核办法

一、考核目的

以满足医护人员、患者满意，确保医护人员及患者的要求得到满足，不断提高服务质量及内部管理水平，达到规范化管理的目的。

二、考核频率

1、临时抽查。医院主管部门对物业服务工作进行抽查，发现问题，书面通知物业相关部门，限期整改。

2、定期检查。医院主管部门分工种（11 大项服务），每月对物业公司管理情况进行检查，重点检查服务质量、服务效果、各项管理制度落实等情况。

3、季度考核。每季度进行一次综合考评，针对不同工种（11 大项服务），以医院主管部门的满意度及每月计分平均分值为主要衡量指标。

三、考核方式

采用按专业、工种进行考核的方法。本项目所承接服务内容按大类主要分为环境治理服务（非办公区域）、司梯管理服务、助医导医服务、洗涤服务、秩序维护服务、工程运维服务、客户服务、收费服务、投诉及纠纷处理服务、驾驶服务、太平间服务十一大类，定期检查以打分的方式进行，季度考核以相关部门满意度调查测评的方式进行。

四、考核办法

（一）每月对各项服务内容的考核实行计分的方式，计分主要依据物业管理
工作标准及各项质量考核表。此外，凡出现以下情况予以扣分。

- 1、被医院主管部门抽查发现存在管理漏洞，并下达整改通知单的，每次扣 1-2 分；
- 2、存在突出管理问题，被通报批评的，每次扣 2-3 分；
- 3、被投诉存在管理问题，经查属实的，每次扣 1-2 分。

（二）考核实行每季度综合考评，以每月的计分平均分值和每季度的满意度测评综合结果以及医院人力资源对所有岗位进行不定期抽查核对的情况作为结算物业管理服务费的依据。

1、每月计分平均分值及综合满意度得分 85（含）分以上的，支付下月 97% 的物业管理费，预留 3% 的进度尾款，在下次考核合格后支付物业管理费时归还。

2、每月计分平均分及综合满意度得分每降低 1 分，扣款 2000 元，以此类推。

3、每月计分平均分及综合满意度得分 60（含）分以下的，为考核不合格，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的或考核不合格两次以上，甲方有权提前终止合同。

4、每月根据医院人力资源部对所有岗位的抽查核对结果据实支付实际在岗物业管理费用。

五、具体考核要求及标准

医院财务窗口岗位任职要求与考核条款

为明确乙方（即员工）在甲方（即医院）财务窗口岗位的工作职责、标准与考核要求，维护甲乙双方合法权益，特订立本附加条款，作为双方劳动合同的组成部分。

第一条 任职资质要求

乙方担任财务窗口岗位，须同时满足以下基本条件，并保证所提供资质证明真实有效：

1. 学历要求：须具备大专以上学历，财经类专业，会计学、经济管理、成本管理等专业优先；
2. 职称/资格要求：优先考虑持有初级会计职称及以上专业技术人员。
3. 专业技能：熟练掌握医院收费系统（HIS）、财务软件及办公软件操作，熟悉医保、物价相关政策及结算流程。
4. 其他要求：身心健康，品行端正，具备良好的沟通能力、服务意识及抗压能力，无不良诚信记录。

第二条 服务标准与岗位职责

乙方应严格遵守以下服务标准与职责：

1. 准确高效办理：准确、快速地完成门诊/住院患者的挂号、缴费、结算、退款等各项业务，确保账款日清日结，误差率低于 0.1%。
2. 优质服务规范：严格遵守医院窗口服务规范，使用文明用语，耐心解答患者及家属询问，主动提供清晰指引，杜绝服务态度问题引发的有效投诉。
3. 严格遵守制度：严格执行国家财经法律法规、医院财务管理制度、医保管理规定及内部控制流程，确保资金安全。
4. 完成任务指标：按时保质完成科室下达的日常工作及临时性任务，包括但不限于每日报表编制、票据管理、对账清账等。

第三条 绩效考核与“必须完成任务”

甲方对乙方实行月度/季度绩效考核，核心任务指标包括：

1. 业务量指标：完成既定的窗口业务处理量。

2. 准确性指标：现金、票据、账务处理差错率不超过规定标准。
3. 服务满意度：在院方组织的满意度调查中，得分不低于科内平均分。
4. 学习与合规：按时参加业务培训，并通过相关政策、流程的考核。

第四条 未完成任务或违反规定的处理措施

若乙方出现以下情形，甲方将根据情节轻重，依据医院规章制度及《中华人民共和国劳动合同法》相关规定，采取相应处理：

1. 绩效考核不达标：

- 首次考核未完成主要任务指标，予以书面警告，并要求提交改进计划。
- 连续两次考核不达标，视为不能胜任工作，甲方可予以转岗培训或调整岗位。
- 经培训或调岗后，仍不能胜任工作的，甲方可依法提前三十日书面通知或支付代通知金后，解除劳动合同。

2. 发生服务投诉或差错：

- 因服务态度问题引发有效投诉，按照所在科室科内“奖惩制度”经济处罚。
- 因工作失误造成短款或账务差错，乙方须按实际损失金额承担相应的经济赔偿责任。
- 情节严重或给医院造成重大经济损失、声誉损害的，甲方可依法立即解除劳动合同，并保留追究其法律责任的权利。

3. 违反资质诚信规定：

- 如发现乙方提供虚假学历、资格证书等应聘材料，甲方有权立即解除劳动合同，且无需支付经济补偿。

医院门诊导诊人员岗位职责及考核条款

为明确乙方（员工）在甲方（医院）门诊导诊岗位的工作职责、服务标准及考核要求，维护甲乙双方合法权益，特订立本附加条款，作为双方劳动合同的组成部分。

第一条 任职资质要求

乙方担任门诊导诊岗位，须同时满足以下基本条件，并保证所提供资质证明真实有效：

1. 学历要求：具备大专及以上学历，医学相关专业优先；
2. 专业技能：了解常见医疗常识；熟悉门诊全流程（挂号、分诊、检查、取药等）；医保政策认知能力；能快速识别常见就医需求；
3. 其他要求：身心健康，无影响岗位履职的疾病或生理缺陷；品行端正，无违法犯罪记录；具备极强的沟通协调能力、主动服务意识能耐心应对各类患者及家属诉求；能适应长时间站立、走动的工作强度。

第二条 服务标准与岗位职责

乙方应严格遵守甲方各项规章制度，按照以下标准履行岗位职责：

1. 导诊指引规范：准确、高效为门诊患者提供就医引导服务，包括科室分布指引、就诊流程讲解、诊室及检查科室定位；
2. 服务质量要求：严格执行导诊服务礼仪规范，全程使用文明用语，主动热情接待患者及家属，耐心解答就医咨询，主动帮扶老年、残疾、重症等特殊患者，杜绝因服务态度、指引失误引发的有效投诉；
3. 制度执行要求：严格遵守医院门诊管理规定及疫情防控、患者隐私保护相关制度，规范服务行为，妥善保管患者咨询过程中涉及的个人信息，确保信息安全；
4. 任务完成要求：按时保质完成科室下达的日常导诊工作任务，积极配合完成临时性工作，服从科室工作统筹安排及调度。

第三条 绩效考核与核心任务指标

甲方对乙方实行月度/季度绩效考核，核心任务指标包括：

1. 导诊服务质量与效率：导诊指引准确率 100%，无错指、漏指情况；高峰时段能快速分流患者。

2. 服务满意度：在院方或科室组织的满意度调查中，个人得分不低于科室平均水平，无因导诊服务引发的有效投诉。

3. 学习与合规：按时参加甲方及科室组织的业务培训、政策宣讲、服务礼仪、应急处置等学习活动，年度缺席次数不超过规定次数；顺利通过相关业务知识、服务技能及应急处置能力考核，考核合格率 100%。

4. 协作配合度：积极配合同事完成导诊工作衔接，主动支援门诊高峰时段的导诊工作，配合医护人员完成患者沟通、秩序维护等辅助工作，服从科室管理人员调度。

第四条 未完成任务或违反规定的处理措施

若乙方出现以下情形，甲方将根据情节轻重，依据医院规章制度及《中华人民共和国劳动合同法》相关规定，采取相应处理：

1. 绩效考核不达标：

- 首次考核未完成核心任务指标，甲方予以书面警告，乙方需在 3 个工作日内提交书面改进计划，由科室对其进行专项督导培训。

- 连续两次考核未达标，视为不能胜任门诊导诊岗位工作，甲方可予以转岗培训或调整工作岗位。

- 经培训或调岗后，仍不能胜任工作的，甲方可依法提前三十日书面通知或支付代通知金后，解除劳动合同。

2. 发生服务投诉或工作差错：

- 因服务态度、导诊失误引发患者及家属有效投诉的，首次进行批评指正，之后按照所在科室《奖惩制度》予以经济处罚。

- 发生重大工作差错（如错指科室导致患者延误诊疗、泄露患者隐私），或因个人行为给医院造成经济损失、声誉损害的，除按规定承担相应赔偿责任外，甲方有权视情节予以通报批评、降薪；情节严重的，可依法立即解除劳动合同，并保留追究其法律责任的权利。

3. 违反资质诚信规定：

- 如发现乙方提供虚假学历、资格证书等应聘材料，或隐瞒不符合任职条件的情况，甲方有权立即解除劳动合同，且无需支付经济补偿。

医院医工窗口岗位任职要求与考核条款

为明确乙方（即员工）在甲方（即医院）服务台/门诊综合服务中心/检查预约窗口岗位的工作职责、标准与考核要求，维护甲乙双方合法权益，特订立本附加条款，作为双方劳动合同的组成部分。

第一条 任职资质要求

乙方担任服务台/门诊综合服务中心/检查预约窗口岗位，必须同时满足以下基本条件，并保证所提供资质证明真实有效：

1. 学历要求：具备大专及以上学历，医学相关专业优先；
2. 专业技能：熟练掌握 Office 等办公软件操作，具备基础的医疗常识及医保政策认知能力，能快速适配窗口业务系统操作；
3. 其他要求：身心健康，无影响岗位履职的疾病或生理缺陷；品行端正，无违法犯罪记录；具备较强的沟通协调能力、主动服务意识及应急抗压能力。

第二条 服务标准与岗位职责

乙方应严格遵守以下服务标准与职责：

1. 业务办理规范：准确、高效完成门诊患者挂号、医保政策咨询、诊疗单据补打、检查预约等业务，确保业务办理零差错。
2. 服务质量要求：严格执行医院窗口服务礼仪规范，使用文明用语，热情接待患者及家属，耐心解答各类咨询，主动提供清晰的就医指引，杜绝因服务态度、服务效率问题引发的有效投诉。
3. 制度执行要求：严格遵守医保管理相关规定及医院内部控制流程，规范业务操作，确保患者信息安全。
4. 完成任务指标：完成科室下达的日常工作任务，积极配合完成临时性工作，服从科室工作统筹安排。

第三条 绩效考核与核心任务指标

甲方对乙方实行月度/季度绩效考核，核心任务指标包括：

1. 业务质量与效率：业务办理准确率 100%，按时完成率 100%，无漏办、错办、拖延办理等情况。
2. 服务满意度：在院方或科室组织的服务满意度调查中不低于科室平均水平。
3. 学习与合规：按时参加甲方及科室组织的业务培训、政策宣讲、服务礼仪

等学习活动，缺席次数不超过年度规定次数；并顺利通过相关业务知识考核。

4. 协作配合度：积极配合同事完成工作衔接，主动参与门诊高峰时段的工作支援，服从科室管理人员的工作调度。

第四条 未完成任务或违反规定的处理措施

若乙方出现以下情形，甲方将根据情节轻重，依据医院规章制度及《中华人民共和国劳动合同法》相关规定，采取相应处理：

1. 绩效考核不达标：

- 首次考核未完成核心任务指标，甲方予以书面警告，乙方需在 3 个工作日内提交书面改进计划，由科室对其进行专项督导。

- 连续两次考核不达标，视为不能胜任工作，甲方可予以转岗培训或调整岗位。

- 经培训或调岗后，仍不能胜任工作的，甲方可依法提前三十日书面通知或支付代通知金后，解除劳动合同。

2. 发生服务投诉或差错：

- 因服务态度、工作失误引发患者及家属有效投诉的，按照所在科室科内“奖惩制度”经济处罚。

- 发生重大业务差错（如错录患者信息、违规办理医保业务），或因个人行为给医院造成经济损失、声誉损害的，除按规定承担相应赔偿责任外，甲方有权视情节予以通报批评、降薪；情节严重的，可依法立即解除劳动合同，并保留追究其法律责任的权利。

3. 违反资质诚信规定：

- 如发现乙方提供虚假学历、资格证书等应聘材料，甲方有权立即解除劳动合同，且无需支付经济补偿。

首都医科大学附属北京安贞医院自管护工“零容忍”管理项目

护工应在医务人员指导下，为患者提供生活照护、辅助活动等服务，严禁从事任何医疗护理专业技术性工作及违反医院、护理部各项制度规范的行为。具体规定如下：

一、 护理技术操作

- （一）为患者随意调节氧气开关及氧流量。
- （二）为患者进行雾化吸入治疗。
- （三）擅自处理监护仪、呼吸机、输液泵、微量泵等各种仪器报警。
- （四）私自摘取或连接输液管，调节输液速度及拔除输液管道。
- （五）为患者更换引流瓶、引流袋，拔除各种引流管等。
- （六）为患者吸痰。
- （七）为禁食患者喂饭，喂水，给鼻饲患者灌注食物、水或药物等。
- （八）私自为患者灌热水袋、冰袋进行热敷、冰敷。
- （九）擅自改变危重患者体位或协助下床，需翻身时必须有护士在场指导，协助做好患者隐私保护及安全防护。
- （十）涉及患者隐私部位时，男性护理员单独照护女性患者。
- （十一）独立为患者倒床。
- （十二）为患者测血压、测血糖。

二、行为规范

- （十三）在院区内与家属、患者或工作人员发生争执。
- （十四）向患者、家属或其他人讨论病房医生、护士的医疗与护理活动。
- （十五）向患者、家属索取财物、食物，收受红包、回扣。
- （十六）向患者、家属推销丧葬、救护及卖血服务。

首都医科大学附属北京安贞医院自管护工服务考核标准				
科室	检查日期	检查人员	成绩	
一级指标	二级指标	分值	三级指标	
项目	考核标准		评分内容	扣分
职业 礼仪 15 分	工作服、鞋帽、头发、护理员个人卫生合格、衣着得体、挂牌上岗	15	头发凌乱有异味	2 分
			指（趾）甲未及时修剪	2 分
			蓄胡须	1 分
			未及时洗澡	1 分
			未穿工作服	2 分
			工作服不整洁	1 分
			工作服有异味	1 分
			不戴胸牌或不规范	1 分
			穿鞋不规范	1 分
			在病床上睡觉	3 分
工作 态度 40 分	遵守劳动纪律，坚守岗位，不干私活，态度和蔼，礼貌待人，用语规范	30	语言不规范	2 分
			态度蛮横	2 分
			发生争执	5 分
			聚众议论、大声喧哗	2 分
			工作不主动	2 分
			怕脏、怕累、怕麻烦	3 分
			擅自离岗、串岗	2 分
			干私活	2 分
			玩游戏	2 分
			上班吃零食	2 分
	服从工作安排，文明配合 服从科室管理	10	不服从管理	2 分
			工作人员间相互争吵	2 分
			洗衣服	2 分
			带外人进入工作岗位	2 分

服务质量 65 分	擦洗身体	6	未按时执行	1 分/部位
			身体有污垢	1 分/部位
	床单位整洁	7	床单有污垢、不清洁、不整洁	3 分
			床下物品放置不规范	2 分
			床头桌物品放置不规范	3 分
	便器使用及清洁	3	便器不清洁	2 分
			有异味	1 分
	面部清洁，头发整洁无异味	3	面部不清洁，头发不整洁，有异味	1 分/项
	导管保持畅通无扭曲，无受压	10	扭曲	1 分
			受压	1 分
			脱落	3 分
			未及时报告	5 分
	体位舒适，及时翻身	3	体位不舒适，未翻身	3 分/项
	会阴部清洁干燥	3	不清洁	2 分/部位
			有异味	1 分
	衣着	3	不整洁、有异味	3 分/项
	主动协助进餐，及时清理餐具	7	协助患者进食不及时	1 分
			饭菜温度不合适	3 分
			进食体位不合适	2 分
			餐具处理不规范	1 分
	患者及家属评价	10	批评、投诉	10 分
	护士、护士长评价	10	点名批评	10 分
特殊扣分（每项严重	不服从管理	20	不服从管理造成不良影响	20 分
	工作期间干私活	20	干私活	20 分
	脱岗	20	私自离岗，造成个人损失的照价	20 分

者辞 退)			赔偿	
	私拿其他人物品，收取钱 物	50	照价赔偿 并辞退	50 分
	超范围服务	50	超范围服务而又明令禁止的事 情	50 分
10 元/ 分				

首都医科大学附属北京安贞医院自管护工培训大纲（试行）

一、培训对象

拟从事或正在从事医疗护工工作的人员。

二、培训方式

采用理论和实践相结合的培训方式。

三、培训目标

- 1、了解相关法律法规、规章制度。
- 2、具备良好的职业道德、协作意识和人文关怀素养。
- 3、熟悉医疗机构规章制度和护工岗位职责。
- 4、掌握生活照护的基本知识和技能。
- 5、掌握消毒隔离的基本知识和技术。
- 6、掌握沟通的基本技巧和方法。
- 7、具备安全意识，掌握安全防护、急救的基本知识和技术。
- 8、了解体温、脉搏、呼吸、血压等生命体征正常值。
- 9、了解常用药物服用的基本知识和方法。

四、培训内容

第一部分：公司培训（岗前及在岗培训）	
培训内容：	
职业礼仪	工作职责与工作内容
规章制度	相关法律法规
	职业道德和规范
	沟通技巧、隐私保护
	考勤请假制度
	医院感染管理
基础操作	手卫生
	病床使用、整理床单位
	协助患者洗脸、洗手、刷牙
	床上擦身、洗头
	协助翻身、过床
	床上使用便器
临床安全	轮椅、平车使用
	预防跌倒、坠床，起床三部曲
	灭火器使用消防安全知识
	护工工作“零容忍”内容

第二部分：护理部培训	
培训内容：	
行为规范	相关法律法规
	护工服务内容
	护工管理规定
	护工服务考核标准
第三部分：科室培训	
培训内容：	
基础规范	岗位职责、工作规范
	仪容仪表
	科室环境、床位设置、物品摆放
	专科日常生活指导
感染控制	手卫生
	科学佩戴口罩、手套
	职业防护
	垃圾与医疗废物分类
专业技能	生命体征正常值
	床上移动
	排泄护理、便器使用
	床单位整理、更换床单位
	轮椅、平车使用
	约束带使用
	饮食护理
	患者卫生管理
	翻身护理
院内安全	灭火器使用消防安全知识
	疏散通道
	预防跌倒、坠床，起床三部曲
	停电和突然停电应急程序
	翻身和压力伤预防
	陪伴患者外出检查注意事项
注：1、要求科室设置护工专项管理人员，非工作时间完成全员培训。2、科室根据各科临床工作需求制定培训计划、内容、培训签到、日常督查考核记录。3、培训至少每周1次，日常督查每周至少2次。4、护理部每月抽查科室培训完成情况及临床执行情况。	

医辅人员管理办法

一、总则

（一）目的

为加强医辅人员的管理，提高医辅服务质量和效率，保障医疗工作的顺利开展，结合医院实际情况，特制订本办法。

（二）适用范围

本办法适用于医院内所有从事辅助医疗工作的人员，包括助理护士、护理员、运送陪检、门岗、自管护工等医辅岗位的工作人员。

（三）管理原则

遵循以人为本、科学管理、规范有序、激励与约束相结合的原则，充分调动医辅人员的工作积极性和主动性，提高其专业素养和服务水平。

二、招标与聘用

（一）招标计划

1. 总务处会同护理部及各科室根据医院发展规划、科室业务需求和人员编制情况，制定年度医辅人员合同。合同应包括岗位、人数、岗位要求等内容。

2. 总务处负责各医辅公司招标工作，最终合同备份给护理部。

（二）医辅人员聘用条件

科室向护理部提出书面用人申请，经护理部审批后，交由总务处及医辅公司招聘相应的医辅人员，聘用要求如下：

1. 具有相应的专业学历，如助理护士要有护士学校护理专业学历。

2. 取得相应的专业资格证书，如护理员和护工应取得护理员资格证书。

3. 身体健康，能够胜任本职工作。拟录用人员需到指定医院进行体检，取得健康证。

4. 符合护理部及各科室的用人要求，具有良好的职业道德和团队合作精神，遵守医院的各项规章制度。

5. 总务处和医辅公司对聘用人员进行背景调查，了解其工作经历、职业操守等情况，并进行岗前培训合格后方可上岗。

三、工作规范

（一）严格遵守医院的各项规章制度和 workflows，按时上下班，不迟到、不

早退、不旷工。

(二) 认真履行岗位职责，对待工作认真负责，确保工作质量和效率。

(三) 尊重患者的权利和尊严，文明服务，耐心解答患者的疑问，避免与患者发生冲突。

(四) 保守患者的隐私和医疗秘密，不得泄露患者的个人信息和病情资料。

(五) 积极参加业务学习和培训，不断提高专业技术水平和综合素质。

(六) 应在医务人员指导下，为患者提供生活照护、辅助活动等服务，严禁从事任何医疗护理专业技术性工作及违反医院、护理部各项制度规范的行为。如运送陪检员不得让患者自行做检查；护工不允许跨房间看患者；门岗不得收受患者家属红包等。

四、培训与考核

(一) 培训

根据各科室岗位需求，总务处聘请专业师资按月对医辅人员进行岗位培训，培训内容包括规章制度、职业道德、医疗安全、专业知识、基本技能操作、人文素质等方面的内容。详见《护工培训大纲》。

(二) 考核

1. 对参加培训的医辅人员进行考核，考核方式包括理论考试、技能操作考核等。考核结果作为医辅人员晋升、续聘、奖惩的重要依据。

2. 每月对医辅人员的工作业绩进行考核，考核内容包括工作数量、工作质量、工作效率、服务态度等方面。绩效考核结果与绩效工资挂钩。

五、质量管理

(一) 督查：

由总务处、护理部及相关科室护士长组成督查小组，定期对医辅人员的工作情况进行督查，总务处自查（参照医疗机构护工服务自查表）、护士长督查（参照护工服务考核标准）、护理部抽查。督查内容包括工作纪律、岗位职责履行情况、服务质量等方面。对于督查中发现的问题，及时提出整改意见并督促落实，对违规违纪行为按照相关规定进行严肃处理。

(二) 投诉及不良事件

总务处建立医辅人员投诉及不良事件登记制度，详细记录投诉及不良事件的

发生时间、地点、涉及人员、事件经过、处理结果等信息。对于有责投诉及不良事件，对相关医辅人员进行严肃批评教育，并根据情节轻重给予相应处理；若无责投诉及不良事件，也要做好解释沟通工作，消除误解。对于发生的不良事件，要组织相关人员进行讨论分析，找出原因，制定改进措施，防止类似事件再次发生。

六、绩效管理

（一）奖励

对在工作中表现突出、成绩显著的医辅人员，给予表彰和奖励。奖励方式包括通报表扬、颁发荣誉证书、奖金等。

（二）惩罚

对违反医院规章制度、工作失职、造成医疗事故或不良影响的医辅人员，给予相应的惩罚。惩罚方式包括警告、记过、扣除绩效、解除劳动合同等。有下列情形之一的医辅人员，给予解除劳动合同惩罚：

1. 违反职业道德，收受患者或家属财物的（包括要求患者或家属为其订餐）。
2. 违反医疗操作规程，导致医疗事故发生致死的。
3. 工作态度恶劣，与患者或家属发生冲突，造成不良影响的。
4. 无故旷工、迟到、早退，严重影响工作秩序的。
5. 泄露患者隐私和医疗秘密的。
6. 不符合聘用资质要求的。
7. 有责投诉或不良事件累计超过三件的。

七、考勤管理

（一）考勤审核

助理护士、护理员、运送陪检及门岗每月考勤由护士长和医辅公司上报排班，总务处核对汇总后交由护理部审核签字，再报销劳务费。

（二）辞职

医辅人员辞职需提前一个月向医辅公司及科室护士长提出申请，经总务处和护理部批准后办理离职手续。在离职手续办理期间，医辅人员需继续履行岗位职责，做好工作交接。

（三）辞退（医辅人员有下列情形之一的，医院可以辞退）

1. 在试用期内被证明不符合录用条件的。
2. 严重违反医院规章制度的。
3. 严重失职、营私舞弊，给医院造成重大损失的。
4. 被依法追究刑事责任的。
5. 不能胜任工作，经过培训或者调整工作岗位，仍不能胜任工作的。
6. 已经辞退的，不能在医院任何医辅公司再聘用。

环境治理服务质量考核表（100 分）

考核项目	考核内容	分值	得分
仪容仪表	未着工装上岗	2	
	头发不整、化妆浓	2	
	留长指甲	1	
行为举止	工作懒散	2	
	做与工作无关的事	3	
文明礼貌	不使用文明用语	2	
	不认真回答问题	2	
	不听取他人意见	2	
遵规守纪	无证上岗	2	
	不遵守医院规章制度	3	
	迟到、早退、脱岗	2	
	不服从管理	5	
	不执行安全生产操作规程	5	
	不按工作流程操作	3	
	不按规定进行巡视	2	
	对投诉不能及时整改	5	
环境卫生	病房、诊室卫生较差	5	
	公共区域卫生较差	5	
	楼内玻璃未按期擦拭	4	
	地面未按期打蜡	4	
	卫生间有异味、卫生较差	5	
	垃圾清理不及时	3	
	夜间无保洁	3	
	小广告清理不及时、不彻底	2	
	医疗垃圾不按规定处理	3	
	外场、三包地段卫生较差	4	
	楼内有烟头	2	
	玻璃雨棚未按期擦拭	2	
安全生产	未对员工进行安全生产教育	3	
	未给员工提供必需劳保、安全防护用品	3	
	高空作业未实施安全措施	3	
	未按规定进行消毒	2	
	保洁工具未按区域存放、无色标	2	
	雨雪天等恶劣气候不采取有效防滑措施	2	

司梯管理服务质量考核表（100 分）

考核项目		考核内容	分值	得分
各种制度	岗位培训	合格	8	
	岗位职责	齐全	8	
	管理制度	齐全	8	
	操作流程	齐全	8	
	应急预案	齐全	8	
	24小时值班	在位、尽责	10	
司梯疏导员	劳动纪律	遵守纪律、不脱岗、不聊天	10	
	文明用语	仪表端庄、规范用语	10	
	电梯维护	轿厢清洁、打扫及时	10	
记录	值班、巡视	记录齐全	5	
	报修	出现故障及时报修，留有记录	5	
意见	司机服务	服务热情周到，无意见、无投诉	10	

助医导医服务质量考核表（100 分）

考核项目	考核内容	分值	得分
仪容仪表	未着工装上岗	2	
	头发不整、化浓妆	2	
	留长指甲	1	
行为举止	工作懒散	2	
	做与工作无关的事	3	
文明礼貌	不使用文明用语	2	
	不认真回答问题	2	
	不听取他人意见	2	
岗位职责	齐全	4	
管理制度	齐全	4	
操作流程	齐全	4	
应急预案	齐全	4	
劳动纪律	遵守纪律、不脱岗、不聊天	4	
助医导医 服务意见	服务热情周到，无意见、无投诉	8	
	熟悉门诊各楼层科室分布，正确疏导患者就诊	8	
	协助做好自助服务机挂号、缴费、打印化 验结果等工作	8	
	检验条码录入等工作正确无误	8	
	配送物品及时，无拖拉现象	8	
	运送人员自身有安全防护措施，保证人身 安全	8	
	对顾客财产有效的保护措施，保证配送 人员、物品的安全	8	
	保证配送物品安全，无丢失、损坏现象	8	

洗涤服务质量考核表（100 分）

考核项目	考核内容	分值	得分
仪容仪表	未着工装上岗	2	
	头发不整、化浓妆	2	
	留长指甲	1	
行为举止	工作懒散	2	
	做与工作无关的事	3	
文明礼貌	不使用文明用语	2	
	不认真回答问题	2	
	不听取他人意见	2	
岗位职责	齐全	4	
管理制度	齐全	4	
操作流程	齐全	4	
应急预案	齐全	4	
劳动纪律	遵守纪律、不脱岗、不聊天	4	
洗涤服务 意见	洗涤服务响应时间（接收、处理、送回）	8	
	物品清洁程度	8	
	洗涤物品损坏情况	8	
	洗涤后物品是否分类整齐摆放、无褶皱	8	
	洗涤后物品是否存在异味	8	
	洗涤物品是否分类按不同工艺处理	8	
	交接物品标识、包装是否清晰	8	
	交接物品是否列有明细、交接清晰	8	

秩序维护服务质量考核表（100 分）

考核项目	考核内容	分值	得分
岗位管理	上岗证书齐全	4	
	岗位职责齐全	4	
	管理制度齐全	4	
	操作程序	4	
	应急预案齐全	4	
	值班记录齐全	4	
	消防巡检记录	4	
	消防演练按时执行	4	
设备维护	监控设备完好	10	
	消防设备完好	10	
	中控信号按时试机	3	
	消防、喷淋泵按时试机	8	
	烟感信号按时试机	8	
	灭火器正常使用、整洁无尘	2	
服务质量	值班期间无脱岗情况	3	
	应急情况按时到场处理	3	
	维持出入口及门急诊大厅就诊秩序	3	
	保障医院服务安全	10	
	重大会议、活动保障及时有效	3	
	日常及夜间巡视按时执行	5	

工程运维服务质量考核表（100 分）

考核项目	考核内容	分值	得分
仪容仪表	工服保持清洁，每周清洗。工服扣子扣好，不得敞胸露怀，不得卷袖，卷裤腿	2	
	工牌佩戴指定位置，不得丢失或不佩戴	2	
	男员工头发应梳理整齐，鬓角不过耳，不得烫发，不得留胡须。女员工头发必须梳理服帖，头发不得蓬乱或烫怪异发型，不得过度涂抹化妆品和香水，佩戴影响工作的饰物，不得留长指甲和涂有色指甲油	2	
礼节礼貌	与医护人员或患者相遇时要主动问候，交流时必须使用礼貌用语，不得与医护人员或患者发生争吵	2	
	在工作时要礼让医护人员及患者	2	
行为规范	工作时间内不得与其他人员勾肩搭背，嬉笑打闹，不得大声喧哗，说话声音以双方听到为宜	3	
劳动纪律	遵守各班次的上班时间，按时打卡上班，换好工服，做好交接班工作	2	
	在工作时间内，坚守岗位，严禁脱岗，串岗聊天	2	
基础管理	建立健全各项规章制度、岗位职责、工作流程、应急预案，做到有章可依	2	
	对医院管理部门在日常监督工作中开出的项目整改通知单，要严格按照规定的时间进行整改，并将整改情况上报医院管理部门	2	
	重大节假日安排工程师进行安全检查，并将检查结果上报上级管理部门	2	
	管理层人员检查到位，检查记录保存完整	2	
人员管理	保证机电运行人员稳定，保证本项目人员不缺编	2	
	项目处留有每个人员的档案资料以及联系方式	2	
	加强员工培训，增强员工节能意识，为医院节约能源	2	
	机电运行维修人员按培训计划定期进行岗位再培训，运行维修人员持证上岗，掌握本岗位操作知识，并留有培训记录	2	

工具管理	使用工具定期进行检测，保证设备、工具完好，能够正常使用	2	
	维修工具分类存放，摆放整齐，错落有致，便于使用	2	
	维修工具配备齐全，缺少损坏时及时购买，不影响维修工作	2	
运行记录	使用规范的运行维修表格，各班组运行记录填写完整，字迹清晰	2	
	每月整理运行记录，并归档保存	2	
	运行记录每日有班组长签字，保证班组长检查到位	2	
机房管理	机房卫生干净整洁，定时、定人打扫机房卫生，保证机房干净、整洁	2	
工程维修管理	严格执行相关作业规程，保证维修的质量	30	
	到科室执行维修任务时发现安全隐患，及时处理，防止事故发生		
	定期巡视设备设施，发现问题及时处理		
	维修所用备用状态的设备处于良好状态，保证随时可以投入使用		
	接到维修电话，在指定时间内到达现场执行维修任务，紧急情况10分钟到达维修现场，执行维修任务		
	每月统计维修单据，维修数量，并由科室人员签字，验证维修状况，达到质量标准		
	维修过程中不损伤设备或其他设施		
	在维修过程中，按规定采取有效的安全措施		
	合理使用维修材料，无浪费现象		
	工作完毕后场地清理干净，无施工遗留		

工程运行	严格执行相关作业规程，保证维修的质量	20	
	定期巡视设备设施，发现问题及时处理		
	按行业要求配备值班人员，不缺岗		
	保证24小时运行值守，不空岗		
	确保设备正常运行，保证临床一线电、水、气等的供应，如有特殊情况提前通知各临床科室		
	备用状态的设备处于良好状态，保证随时可以投入使用		
	各种标识指示正确，与实际运行情况相符		
品质管理	虚心接受医护人员以及患者提出的合理化意见或建议，并留有记录，以便于不断提高服务质量	3	
	定期进行医护人员意见征询，并根据提出的合理化意见或建议进行整改		

客户服务质量考核表（100 分）

考核项目	考核内容	分值	得分
客服中心	设置客户服务中心，配置办公家具、电话等办公设备；配置意见箱	4	
	客服中心保持环境干净整洁。客服中心管理服务区域物品摆放整齐有序	4	
	客服中心在服务区域有明显指引标识	4	
	根据项目实际特点、功能定位以及合同约定，设置相应的管理机构，配备适当的管理服务人员	4	
	建立客服值班制度，受理、解决院方提出的咨询、投诉、报修等服务需求	4	
服务人员	服务人员分岗位统一着装，佩戴标志。在岗时需着工装，工装不准与便服混穿，不同季节的工服不准混穿保持工装整齐、仪表整洁，举止文明，服务主动、热情	3	
	从业人员接受过相关专业技能的培训，按照相关规定取得职业资格证书，并在有效期内	3	
管理制度	建立设施设备故障、自然灾害、公共卫生事件和社会安全事件等突发性公共事件应急预案	5	
	建立客户信息的收集、记录、建档、使用、销毁等系统化管理，以规避客户信息违规 泄露及使用风险	5	
档案资料	保持文件的现实有效性、准确性	5	
	配备专职档案管理人员，应用计算机管理 基本信息、基础资料、维修养护资料、收费资料等	4	
	保管建设单位向物业服务人移交的竣工验收及承接查验档案资料	4	
	柜内文件摆放整齐，设有明确标识，无尘、无潮、无虫，室内环境适宜储存	4	
会议服务	会议主管填写《会议室使用申请表》，与客户确认参会人员信息、会议开始时间、会标、桌签、指引牌内容等，并确认是否需要提供用餐、茶歇、停车等服务	8	
	明确会议服务责任人、服务员、迎宾员、 音响灯光师，安排工作。茶水、冰水、饮 料等到位。标志牌、指示牌、会标、资料等安排到位，并擦拭清洁、光亮。编制会议桌、椅、讲台、花卉等布置方案，并落实到位	8	
	定期对会议室环境卫生、设备设施、物资储备进行检查，填写《会议管理检查表》	8	

品质监督	建立品质周检制度，每月检查内容覆盖物 业服务全部内容，每季度覆盖管理区域。周检要求项目经理带队，对检查问题要建立台账，制定整改方案，明确整改责任人、整改期限，指定专人负责跟进督促整改完成情况，对完成整改的做销项	8	
	建立夜查制度，对夜间员工值岗情况、项目各部位进行巡视。项目管理人员每周夜查1次，项目经理或副经理每月夜查1次	8	
	建立安全检查制度，项目每月组织安全检查，重要节假日前组织安全检查	8	

附件五：宿舍安全责任书

宿舍安全责任书

甲方：首都医科大学附属北京安贞医院

乙方：北京住总北宇物业服务有限责任公司

根据《中华人民共和国消防法》《北京市城镇居民防火安全管理办法》及甲方相关规章制度的要求，经甲、乙双方商定，签订本宿舍安全责任书。

- 1、甲、乙双方必须认真贯彻执行相关法律、法规。
- 2、乙方人员在居住区内不得使用、存放易燃易爆、有毒、有害及非法物品。
- 3、乙方人员必须随时保证居住区域内及周边卫生整洁，不存放、堆积易燃物品、不留任何安全隐患。
- 4、乙方人员不得在居住区内使用电炉、电热毯、加热棒等大功率电器，避免产生火灾隐患。
- 5、乙方人员必须保证居住区域外楼道的畅通，达到安全标准。
- 6、乙方对居住人员必须进行安全知识教育，熟知消防器材使用方法及报警流程。
- 7、乙方人员不得在居住区域内吸烟及进行一切明火操作。
- 8、乙方人员如发现初起火情，应及时扑救并第一时间通知甲方。
- 9、乙方人员不得留宿其他人员居住。
- 10、乙方人员不得利用宿舍进行一切违法乱纪或违反公德的行为。
- 11、乙方及乙方人员不得将宿舍改为其他使用性质。
- 12、乙方须安排兼职宿舍管理员，对宿舍使用情况进行检查，并向甲方如实汇报情况。
- 13、甲方及政府安全主管部门有权随时对宿舍进行检查，并责令乙方整改一切安全隐患问题。
- 14、乙方及乙方人员如违反上述规定，所发生的一切安全问题及安全事故，乙方承担全部责任并赔偿全部经济损失，同时甲方有权解除相关合同并有权责令乙方立即腾退宿舍。
- 15、乙方人员须自签订本《宿舍安全责任书》后，方可进行入住。

16、本责任书一式陆份，双方各执叁份，具有同等法律效力。

17、本责任书经双方盖章、签字后生效。

甲方盖章：
法定代表人（负责人）
或授权代表签字：

2026年1月21日

乙方盖章：
法定代表人（负责人）
或授权代表签字：



2026年1月21日

附件六：廉政承诺书

廉政承诺书

甲方：首都医科大学附属北京安贞医院

乙方：北京住总北宇物业服务有限责任公司

为规范甲乙双方的商业行为，维护公平竞争，加强商务活动中的廉政建设，防止发生各种谋取不正当利益的违法违纪行为，根据国家有关法律法规和有关规定，签订本责任书，双方共同遵守。

- 1、不得以任何理由索要或提供，赠送礼金、有价证券、贵重物品及回扣、好处费、感谢费等。
- 2、不得以任何理由报销应由个人支付的费用。
- 3、不得要求、接受或暗示提供装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等方便。
- 4、不要求或提供通信工具、交通工具和高档办公用品等物资。
- 5、不得以任何理由组织有可能影响廉洁、公正的宴请、健身、娱乐活动。
- 6、不以其他手段索要、赠予、提供其他不正当利益。
- 7、合同的生效以甲乙双方加盖公司公章（或公司合同专用章）为准，乙方为自然人的，应手签自然人姓名。
- 8、甲乙双方之间任何书面合同文件均以甲方公司公章为准，任何加盖甲方所属项目部章的书面合同文件均不具有任何法律效力，甲方均不予认可，且甲方所属项目部及其工作人员对乙方做出的任何形式（口头、书面）的承诺，也不具有任何法律效力，甲方也不予认可。
- 9、本责任书经双方签署后生效，作为合同的附件，双方共同执行。

甲方盖章：

法定代表人（负责人）

或授权代表签字：



2026年 1 月 21 日

乙方盖章：

法定代表人（负责人）

或授权代表签字：



2026年 1 月 21 日

附件七：安全责任书

安全责任书

甲方：首都医科大学附属北京安贞医院

乙方：北京住总北宇物业服务有限责任公司

为加强对本项目安全管理，明确安全生产责任，预防安全事故发生，维护双方合法权益，确保乙方在甲方管理范围内提供服务时，各项工作正常顺利进行，遵循公平、守法、诚信的原则，签订此安全责任书。

一、本责任书属服务协议的附件，履行期限与双方签订的《服务委托合同》相同，与《服务委托合同》具有同等的法律效力。服务委托合同期满后乙方仍提供服务的，本责任书同时继续履行。

二、甲方权利、责任和义务

- 1、向乙方宣贯甲方的各项管理制度和管理办法；
- 2、登记、备案乙方的相关基本资料、资质，建立乙方服务人员档案；有权监督、检查乙方的各项日常工作；
- 3、定期对乙方现场住宿备勤区域进行检查；
- 4、甲方人员有权对乙方人员违规行为进行制止和处罚教育；
- 5、协助乙方开展安全生产活动。

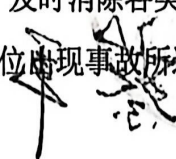
三、乙方权利、责任和义务

1、乙方必须认真贯彻执行《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国消防法》《北京市消防条例》及现行有效的法律、法规，遵守甲方的各项规章制度；

2、贯彻落实国家及北京市有关安全生产的法律法规和管理制度，建立与专业匹配的安全生产体系，对负责区域范围内的安全生产活动进行落实、检查和管理。

3、乙方对整个物业管理范围内秩序维护工作的各类安全事项负全部责任；

4、乙方应定期对管理范围进行安全检查，及时消除各类安全隐患，确保所辖范围无任何安全隐患问题，因安全检查不到位出现事故所造成的全部损失和后果，由乙方承担全部责任；



5、乙方须按照工作内容及范围进行工作，必须服从甲方的管理，不得违反相关管理规定；如因乙方违规行为产生的全部问题及损失，由乙方承担全部责任；

6、乙方所雇佣人员，由乙方负责审核其是否符合公共秩序维护工作人员要求，根据甲方要求，入职前必须对身体健康状况及履历情况进行审核，并出具相应证明，确保工作人员适于从事公共秩序维护工作，如乙方疏于审核工作，由此产生的全部问题及损失，由乙方承担全部责任；

7、乙方所雇人员必须严格遵守甲方各项消防安全规章制度、严格落实消防安全责任制及岗位责任制，安全用火用电，严禁违章吸烟、违规停放电动车及充电。不私自存放有毒有害、易燃易爆等危险品。乙方全部现场人员均为义务消防队员，必须熟练使用消防器材与疏散逃生要领，发现火情及时采取措施并通知甲方。统一服从甲方的管理和调配。甲方及上级主管消防部门有权随时对乙方进行检查，并责令终止一切违法活动；

8、乙方所雇佣人员须掌握消防“四个能力”内容并做到落实实施。即：检查消除火灾隐患；组织人员疏散逃生；组织扑救初期火灾；提高消防宣传教育培训能力。因乙方工作失职导致火灾或造成火灾损失的，由乙方承担全部责任；

9、乙方有对所雇人员进行安全知识（消防安全、劳动安全、交通安全、设备操作等）培训的责任，培训完毕须经考核，考核合格后方可上岗，未经培训及考核人员不得上岗工作，如乙方未尽到培训责任，由此产生的全部问题及损失，由乙方承担全部责任；

10、乙方所雇用人员在工作过程中若发生生产安全事故，造成人员伤亡及重、特大财产损失的，由乙方自行承担，并向政府相关部门进行事故报告同时报告甲方；

11、乙方所用的车辆必须整齐有序停放在指定的位置。对于乙方停放在院区内的任何车辆，甲方不负责车辆的安全及保护工作，由此造成的车辆被盗抢、破坏，责任均由乙方自行承担；

12、乙方在院区内驾驶各类车辆限速5公里/小时，靠右侧通行，转弯处要停车瞭望，没有行人及其他车辆方可缓慢通过，由于乙方责任，在院区内发生交通事故的，由乙方自行承担全部责任；

13、乙方在履行合同过程中，因安全管理工作不当，发生各类人身、财产安全事故或对第三方造成损失、损害的，由此产生的全部问题及损失，由乙方承担全部责任，甲方有权对因此给甲方带来的各项损失进行追偿；

14、乙方不得利用职务之便，侵害、侵占甲方及第三方的合法利益，由此产生的全部问题及损失，由乙方承担全部责任；

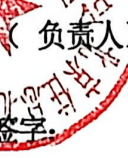
15、乙方人员需在甲方项目范围内进行住宿的，须签订《宿舍安全责任书》后进行登记方可住宿，乙方需对住宿人员进行审核工作，由此产生的全部问题及损失，由乙方承担全部责任；

16、本责任书一式陆份，双方各执叁份，具有同等法律效力；

17、本责任书经双方盖章或签字后生效。

甲方盖章：
法定代表人（负责人）
或授权代表签字

2026年1月21日

乙方盖章：
法定代表人（负责人）
或授权代表签字



2026年1月21日