

物业管理委托合同

第一章 总 则

第一条 本合同当事人

委托方（以下简称甲方）：北京水利医院

地址：北京市海淀区玉渊潭南路 19 号

统一社会信用代码：

邮编：100036

电话：88614687

受托方（以下简称乙方）：北京鑫海龙物业管理有限公司

地址：北京市海淀区香山北辛村 58 号 2 幢平房

统一社会信用代码：

邮编：100036

电话：13439214648

根据《中华人民共和国民法典》及国家有关法律、法规，在自愿平等、协商一致的基础上，甲方委托乙方实行物业管理，特订立本合同。

第二条 物业基本情况

物业类型：医疗机构

座落位置：北京市海淀区玉渊潭南路 19 号

建筑面积：14061.32 平方米

第三条 乙方提供服务的受益人为本物业合同甲方及在物业服务区域内的甲方工作人员、就医人群、陪护人员、来访人员等，本物业的合同双方均应对履行本合同承担相应的责任。

第二章 委托管理事项

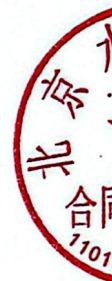
第四条 物业管理服务的主要内容：

满足甲方物业使用的需求，具体见附件一：服务需求书。

第五条 物业管理服务范围及要求：

满足甲方物业使用的需求，具体见附件一：服务需求书。

第三章 委托管理期限



第六条 委托管理期限自 2026 年 5 月 01 日起至 2027 年 4 月 30 日止。

第四章 双方权利义务

第七条 甲方权利义务

- 1、代表并维护甲方和使用人的合法权益。
- 2、制定物业管理的相关要求，并监督乙方遵守执行。
- 3、审核乙方拟定的物业管理方案、制度，检查乙方提出的物业管理服务年度计划。
- 4、甲方根据实际使用情况，需要调整服务方式、内容等要求的，需提前 3 日通知乙方予以调整。

5、检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况并进行定期考评。

(1) 甲方有权根据本合同附件二《物业质量考核办法》，采取工作质量考核表打分制，按月对乙方进行考核。

(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执行或终止合同。

6、向乙方提供物业管理及值班用房 2 间，具体办公地点为： / ， 提供办公电话，通讯费用由乙方担负，该用房仅限乙方用于本项目物业服务办公使用，合同终止或解除后 3 日内，乙方应将房屋恢复原状并返还甲方，逾期返还的，应按每日 元 的标准向甲方支付占用费。

7、协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题。

8、帮助乙方协调周边的关系，创造便利的外部环境。

9、按时支付物业管理费。

第八条 乙方权利义务

1、乙方负责按照国家有关法律法规及管理条例的要求，完善各种手续并承担相应责任。

2、根据有关法律法规及本合同的约定，合同开始履行前制定服务工作计划（年度和月度）、有针对性地调整各项物业管理制度，备齐各种应急预案，交予甲方书面确认后实施。

3、按本合同的约定，对物业使用人违反法规、政策及物业管理规定的行为，提请甲方主管处室，由该处室负责解决和处理。

4、接受甲方监督、检查，认真作好各科室的物业服务回访工作，发现问题及时处理，对甲方产生影响的事项应当及时向甲方汇报。

5、配合甲方接受相关部门的监督和检查，并做好检查前的各项准备工作；对于甲方发生的临时事项（包括但不限于装修、改造或科室调整等），乙方应积极配合做好相关服务工作。

6、乙方人员在甲方院内工作期间，要遵守甲方的各项规章制度，包括消防、交通、治安等



规定，服从甲方管理。

7、乙方负责妥善保管与物业管理相关的所有档案资料，不得丢失；本合同解除或终止时，乙方须向甲方移交与物业管理相关的所有档案资料，并且在任何时间未经甲方书面许可不得向第三方泄露、转让任何甲方资料。

8、乙方应严格执行物业从业人员资格上岗等各项制度，在合同生效后的10个工作日内将全体人员情况登记表及资格证书交至甲方主管部门进行备案，并做到每季度更新一次。发生人员离职，入职等情况，及时备案、更新。对于离岗人员，乙方应收回甲方发放的出入证件等相关材料。本合同期间内，乙方人员流动率不应超过百分之十。

9、乙方人员工作期间，由于乙方原因造成甲方设备或设施损坏、人员（不特定第三方）伤亡或财产损失的，乙方应按甲方要求进行赔偿或修复，并承担相应法律责任。

10、乙方对其工作人员进行管理，若在物业服务期间，乙方派入甲方的工作人员发生意外事故、工伤事故、疾病等引起的伤亡，乙方应自行承担全部赔偿或补偿责任。

11、乙方应按劳动法和社会保险法的相关法律、法规，为派入甲方提供服务的人员支付工资、节假日加班费及社会保险费用等各项费用。若由于乙方原因违反国家规定产生的后果，由乙方自行承担。乙方派入甲方的工作人员的工作时间应按照甲方要求实施，本合同对工作时间另有约定的除外。

12、对于突发或临时事件引起的甲方应急服务需求，乙方应积极响应并配合完成相关服务工作。

13、乙方员工住宿由乙方自行解决。

14、乙方安排在甲方的工作人员应无违纪违法记录。

15、乙方单位责任分工：按照甲方实际工作要求

第五章 物业管理服务质量

第九条 乙方须按双方的约定，具体见本合同附件，实现物业服务要求。

第十条 具体的物业管理服务质量及承诺指标，以本合同及附件二为准。乙方须在每月结束前的10日内向甲方提请考核，甲方对乙方的工作进行考核后，根据考核结果支付物业管理费。

第六章 物业管理服务费用

第十一条 物业管理服务费

1、本物业的各项管理服务费总计：316.8万元，大写：叁佰壹拾陆万捌仟元整。

该金额为乙方按本合同约定和要求提供物业服务的全部费用，包括但不限于乙方履行合同义务所发生的置装费、人员成本（工资、节假日加班费及社会保险费用等）、执业资格的



证照取得费用、管理成本、履行物业服务应使用的相关设备、器材、物料消耗、消毒设施和制剂、交通、责任保险等。甲方不再另行支付任何费用。

2、在合同期内，乙方应根据招标文件的要求及投标文件的响应提供相应的服务，服务质量需满足甲方要求，合同金额不变。如甲方服务区域、服务内容或标准发生变更，另行签订补充协议。

3. 付款金额：甲方实际支付金额以乙方为甲方提供的实际物业人员数量结算。但以本协议约定的各项费用总和为限。

第十二条 付款方式

1、甲方依据每月双方确认的考核结果，在下个月开始的10天内，收到乙方相应数额有效合法的发票后，向乙方支付物业管理费。

2、乙方的收款账户为：

开户名称：911110108348426467T

开户银行：华夏银行北京北沙滩支行

银行账号：1025 20000 0126 7359

第七章 违约责任

第十三条 甲乙任何一方无正当理由违反本合同约定提前解除合同的，应向对方支付相当于三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。

第十四条 因甲方原因造成乙方违反合同第五章第九条的约定，使乙方未完成规定管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同。造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

第十五条 如果甲方无理由拒绝或延期支付物业管理费，乙方有权向甲方催告。合理期限内仍未支付，则甲方应向乙方支付逾期利息。逾期利息按照本协议签订时公布的LPR的1倍计算。以甲方实际逾期天数按日计息。

第十六条 甲乙双方必须严格执行《中华人民共和国民法典》有关违约责任的规定。乙方应保护甲方的知识产权和患者的隐私权和名誉权，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。

第十七条 发生消防、交通、安全等责任事故，乙方承担相应的法律责任经济赔偿，甲方有权单方解除本服务合同。

第八章 合同的解除与终止

第十八条 甲乙双方经协商可以变更本合同。

第十九条 乙方在工作中，发生以下所列情形的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿因此给甲方和不特定第三方造成的损失：



- 1、乙方考核不合格，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，或整体考核不合格两次以上的；
- 2、所有本项目的工作人员必须遵照甲方的规章制度进行执行，若甲方对乙方的单项服务考核结果累计三次不合格，甲方有权单方解除该单项服务内容的合同；
- 3、乙方发生违约后，在收到甲方书面通知十个工作日内仍不能采取补救措施及行动的；
- 4、乙方经营资质未进行年检或经年检不达标；
- 5、乙方派入甲方的人员需持证上岗而未取得上岗证的，或提供虚假证件的；
- 6、乙方违反国家法律法规或其他相关规定的；
- 7、乙方的经营状况或管理层发生重大变化。

第二十条 本合同期满立即终止。甲方因为上级单位指示或经过内部审慎考虑，有权提前单方终止本合同，但应提前三十天通知乙方并且支付乙方已发生并经甲方认可的费用。

第二十一条 无论因何种原因造成本合同的解除或终止，乙方应将全部物业管理的资料或档案交予甲方，应与甲方做好工作移交。

第二十二条 不可抗力：任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件发生后及时向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

第九章 通知与送达方式

第二十三条 根据本合同需要一方向另一方发出的订单、全部通知以及双方的文件往来及与本合同有关的通知和要求等，用书面、邮寄、传真或电子邮件方式送达；

1、甲方通讯地址：北京市海淀区玉渊潭南路 19 号

邮编：10036

联系部门：北京水利医院后勤保障科

甲方联系人：夏建华

联系电话：88614687

传 真：88614799

电子邮箱：bjslly_xzc@163.com

乙方通讯地址：北京市海淀区香山北辛村 58 号 2 幢平房

邮 编：100036

乙方联系人：刘晓琳



联系电话:15810020087

传 真:

电子邮箱: xinhailongpm@126.com

第二十四条 一方变更通知或通讯地址,应自变更之日起七个工作日内,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。

第十章 其他条款

第二十五条 双方可对本合同的条款进行补充,以书面形式签订补充协议,补充协议与本合同具有同等法律效力。

第二十六条 本项目的招标文件和投标文件均为本合同的附件。本合同之补充文件及附件均为合同有效组成部分。本合同及其附件和补充文件中未规定的事宜,双方协商另签补充协议。在未签相应补充协议之前,均遵照中华人民共和国有关法律、法规执行。

第二十七条 本合同执行期间,如遇不可抗力,致使合同无法履行时,双方应按有关法律规定及时协商处理。

第二十八条 本合同在履行中如发生争议,双方应协商解决,协商不成的,双方同意由甲方所在地人民法院诉讼管辖。

第二十九条 本合同正本共页,一式陆份,甲方叁份,乙方叁份,具有同等法律效力。

第三十条 本合同自双方签字盖章之日起生效。

第三十一条 本合同附件:

附件一: 服务需求书

附件二: 顾客满意信息调查表

附件三: 物业质量考核标准和办法

附件四: 卫生清洁处罚细则

甲方:

法定代表人:

委托代理人:



乙方:

法定代表人:

委托代理人:



2016年5月6日

2016年5月6日



附件一：

服务需求书

第一部分 医院概况

北京水利医院位于北京市海淀区玉渊潭南路19号，医院总建筑面积为10608平方米，日门诊量在690人左右，住院床位280张。

第二部分 工作基本要求

1. 本次采购项目为北京水利医院物业服务，主要内容包括：保洁服务、电梯服务。
2. 本次采购项目的服务有效期限为一年（2026年5月1日至2027年4月30日）。
3. 物业服务项目人员 人，具体分工如下：
(一) 管理人员5人，其中项目经理：1人；项目主管：1人；班组长：3人
(二) 保洁服务人数：37人，人员设置如下：

序号	区域	人数	序号	区域	人数
1	大厅、一层门诊、放射科、病理科、器械库、中兴家园办公区、地下活动室、浴室	5	9	外科病房	2
			10	洗地巾	1
2	感染科、供应室	2	11	内科病区	3
3	急诊区	2	12	中二楼各诊室	1
4	重症监护室	2	13	中三楼、口腔科	1
5	创伤一病区	2	14	医疗垃圾收运	2
6	创伤二病区	2	15	供应室工人	1
7	创伤三病区	2	16	生活垃圾清运及外围清扫、病案科擦拭	2
8	手术室	保洁2人 打包2人 洗器械1人	17	合计	37

(三) 电梯服务人数：4人；

序号	区域	工作时间	人数	备注
1	前楼西侧客梯一部	7:00-11:30 1:30-5:00	1	8小时运营
2	前楼东侧客梯一部	7:00-21:00	1	14小时运营
3	后楼东侧客梯一部	7:00-11:30 1:30-5:00	1	8小时运营



4	替班		1	替休及替班
---	----	--	---	-------

(四) 医院外部保洁人数：3人

序号	区域	人数
1	老干部活动中心保洁服务	1人
2	集体宿舍	2人

三、服务内容及要求

保洁服务

1. 保洁服务范围

保洁服务招标范围包括医院区域内所有楼宇内部保洁及所有生活垃圾和医疗垃圾清运服务；医院区域内、外部环境保洁和门前三包环卫服务等所有保洁工作。主要区域如下：

2. 保洁服务要求

(一) 总体要求

医院授权后勤保障科负责管理和协调工作，要求乙方积极配合医院的管理工作，由乙方在响应文件中提供与医院后勤保障科配合工作的说明及承诺。

乙方管理要求：需具备承担二级甲等综合医院保洁服务需求的能力，需能够执行甲方规定的保洁服务管理要求，根据功能区域需要，乙方应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。

保洁用具用品使用要求：每个卫生间均需放置香球；保洁棉织品集中洗涤消毒，分类、分区使用；保洁服务使用的垃圾袋(黑色)、消毒剂、洗涤剂、香球和机械保洁维护剂等消耗物品均包含在合同金额内；上述物品应使用符合国家质量及环保标准认证，由正规厂家生产的品牌类产品。

保洁员工要求：必须具备小学以上文化程度，18—55岁之间，身体健康（持有本年度医院正规体检报告），将所有上岗员工真实有效的身份证复印件备份至后勤保障科；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，挂胸牌着工装（乙方提供），应熟知保洁区域的功能划分，掌握工作操作规程和相关的消毒隔离基本知识并严格执行。所有服务人员均由乙方进行岗位知识培训后上岗。

合理安排人员设置及工作时间，实行弹性工作制度，但每天工作开始时间不得晚于6:30，每天工作结束时间不得早于17:00；特殊岗位（急诊科、手术室等）另有规定的，按规定执行；其他医疗区域包括门诊、急诊、病房等要求全周7天工作。

(二) 员工基本素质要求



- (1) 仪容仪表：统一着工装、工鞋（乙方提供），穿着整洁，仪表端庄。
- (2) 行为举止：精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、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) 遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。
- (5) 具备医院保洁基本知识，岗前培训考核合格后上岗，保障病人及医疗环境安全，做好个人防护。

（三）保洁质量要求：

1、楼内大厅、走廊保洁标准

- (1) 地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油渍及垃圾
- (2) 墙面，踢脚线：无尘土、污迹
- (3) 照明灯具：无尘土
- (4) 各房间门，通道门：无尘土、污迹
- (5) 不锈钢面：污点、污渍
- (6) 装饰物：盆、座、框表洁净无尘土，墙饰物等表面无尘土

2、公共区域及病房卫生间保洁标准

- (1) 卫生间：无异味、蚊蝇
- (2) 地面：无尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、尿迹、污迹
- (3) 洗手池：池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物
- (4) 水龙头：无印迹、尘土、污物
- (5) 洗手池台面：无水迹、尘土、污渍
- (6) 镜面：无水点、水迹、尘土、污迹
- (7) 小便器：无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍、喷水嘴洁净流畅
- (8) 大便器：内外洁净、无大便痕迹、污垢黄迹
- (9) 纸篓：污物量不超过桶体 2 / 3，内外表面洁净
- (10) 墙面，踢脚线：无尘土、污迹
- (11) 顶板：无尘土、污迹
- (12) 隔板：无尘土、污迹、手印、笔迹、小广告
- (13) 门板，把手：无尘土、污迹、手印、笔迹
- (14) 烘手器：无水迹、尘土、污渍
- (15) 通风口定期保洁、无灰尘
- (16) 香球及时补充，定期喷洒空气清新剂
- (17) 保洁工具干净、摆放整齐，用完归位
- (18) 设施损坏及时登记、报修

3、步行梯保洁标准



- (1) 地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物
- (2) 墙面，踢脚线：无污迹、小广告
- (3) 消防设备：表面无尘土、整洁
- (4) 楼梯，电梯间，窗框，坡道：地面无尘土、烟头、痰迹、垃圾及杂物，扶手和窗框无尘土、污渍、小广告

4、病区保洁标准

- (1) 地面：洁净、光亮、无尘土、烟头、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物
- (2) 墙面，踢脚线：无尘土、污迹
- (3) 窗户：明亮、无积灰
- (4) 天花板：无蜘蛛网、无积灰
- (5) 病床，床头柜，床架：无尘土、积灰、污渍
- (6) 壁柜：无积灰、污渍
- (7) 灯具、电视：无厚积尘土
- (8) 患者出院后要进行终末消毒，并不得私自处理病人遗留的物品
- (9) 及时清理杂物和垃圾，待处理的杂物及垃圾堆放不得超过30分钟

5、生活区、浴室、含护士站保洁标准

- (1) 桌椅面、窗台：无尘土、污渍
- (2) 地面：无污迹、异味、碎屑、渣土，云石地面清抹干净
- (3) 墙面、踢脚线：无污渍、锈斑、积土
- (4) 画框等饰物（手可触及）：无尘土、污渍
- (5) 洗手池、水龙头：无污迹、水印、锈斑
- (6) 垃圾桶：量不超过桶体 2 / 3，并保持桶体表面洁净

6、玻璃清洁标准

(1)对医院内所有房间、公共区域内外侧玻璃及纱窗每月循环擦拭一遍，特殊情况需要随时擦拭。

(2)对医院内所有房间、公共区域内外侧玻璃及纱窗进行清洁，无尘土、无水印、无污迹。

7、庭院内外环境卫生要求

- (1) 院内及门前三包地段无纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹
- (2) 院内及门前三包地段雨天及时清扫疏通，无积水，主要交通要道要有防滑措施。
- (3) 院内及门前三包地段雪天及时清理，无积雪、积冰，主要交通要道要有防滑融冰措施。
- (4) 院内垃圾桶每日擦拭保持桶体表面洁净无污垢、痰渍，垃圾每日清理两次，量不超过桶体2/3，桶内垃圾袋及时更换。
- (5) 院内地面雨篦子每日清理，不发生封堵、阻塞现象。



(6) 院内停车场内无烟头、垃圾及杂物，干净整洁。

(7) 院内楼群阳光走廊顶、露台面洁净，无烟头、垃圾。

(四) 其他要求

1、医疗垃圾运送要求

(1) 医疗垃圾的清运必须指定专人，做好专业防护，佩戴专用手套、帽子、隔离衣，按照采购人规定的时间、路线及操作规程。

(2) 运送人员在运送医疗废物前，应检查包装袋或容器的标识，标签及封口是否符合要求，不得将不符合要求的医疗废物运送至暂时储存地点。

(3) 运送医疗废物应当使用防渗漏、防遗撒、无锐利边角、易于装卸和清洁的专用运送工具。

(4) 每日运送工作结束后，应当对运送工具进行清洁和消毒。

(5) 隔离的传染病人产生的感染性废物应当使用双层包装物，并及时封存。

(6) 包装袋内的废物不应超过袋子的3/4，并做到包扎完好，每个包装袋或容器上应标明废物产生单位、产生日期、主要内容物。

2、地面护理要求

(1) 对医院楼区内各种材质地面（石材、瓷砖、PVC）进行相应的清洁、维护、保养。要求地面每月进行一次机械清洗，特殊情况，随时清洗。

(2) 对于地面护理和服务所使用的各类清洁剂、光亮剂等质量均应符合国家有关卫生及环保标准，不得使用任何有害人体健康的清洗用品及原料。

3、保洁应急能力及医院感染控制的专业管理知识要求

(1) 当发生医疗垃圾泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的消毒处置，同时报告院后勤保障科和院感染管理办公室并填写登记表。

(2) 当清运医疗垃圾发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告院后勤保障科和院感染管理办公室并填写登记表。

(3) 当发生重大事件能及时向院后勤保障科报告，并及时协调应对本部门工作，有序保障医疗环境。

(4) 对医院废弃物的处置按照院感规定的标准执行，执行消毒隔离规定，并有制度、有标准，有措施。

4、其它

(1) 告示牌正确使用，在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业区醒目位置放置告示牌，防止病人滑倒或绊倒。

(2) 乙方要为医院提供规定时间段的不间断保洁管理服务，对医院遇特殊事件安排应急保洁服务；对特殊区域、特殊地面进行专项机械保洁（机械设备由乙方配备）。

(3) 乙方负责对门急诊区域、病房区域、手术室及公共区域内的清洁工作，不负责其他



办公室内清洁工作。

- (4) 乙方对检验科洗刷间负责保洁工作，负责器械、试管、玻片、导管、操作台面的清洗消毒工作及各病区标本的收取和化验单的发放工作。
- (5) 乙方负责建筑内部手可够及处的清洁工作，负责清洁擦拭手及手持工具可够及处玻璃的清洁，频次依具体情况酌情而定；负责清洁擦拭高处灯具、通风口、内墙、拆装窗帘和隔帘。
- (6) 乙方负责收集生活垃圾并送至院外垃圾站；医疗垃圾指定专人负责，收运至院内暂存处。
- (7) 乙方负责提供保洁员工和管理人员的服装和工作服的洗涤；提供保洁用的桌巾、尘推、拖布及洗涤消毒剂等服务用品。
- (8) 乙方负责出院病人床具床头桌清洁消毒。
- (9) 乙方使用的所有消毒液产品、浓度，均按院感染办公室规定执行；并提共所有消毒产品的检测报告。
- (10) 医疗垃圾和生活垃圾的清运必须封闭式运输，并执行后勤保障科规定的时间、路线及操作规程。
- (11) 乙方员工要挂牌上岗，服从后勤保障科工作安排，遵守医院各项规章制度。
- (12) 乙方负责季节使用前全院空调的室内机及机内过滤网的清洗工作。
- (13) 乙方负责院办公区通道的定期机械清洗；各办公室的玻璃及灯具的擦拭。

电梯服务

1. 电梯服务范围

电梯服务范围包括医院区域内两部客梯、一部货梯。

2. 电梯服务要求

(一) 总体要求

医院授权后勤保障科负责管理和协调工作，要求乙方积极配合医院的管理工作，由乙方在响应文件中提供与医院后勤保障科配合工作的说明及承诺。

服务人员要求：必须具备初中以上文化程度，能胜任此项工作，18—35岁之间，身体健康（持有本年度医院正规体检报告），将所有上岗员工真实有效的身份证复印件及电梯驾驶培训合格上岗证复印件备份至后勤保障科；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，能够适应站立服务，挂胸牌着工装（乙方提供），应熟知各功能区域划分，熟练掌握操作技能、规程和相关的消毒基本知识并严格执行。所有服务人员均由乙方进行岗位知识培训后上岗。

(二) 员工基本素质要求



- (1) 仪容仪表：统一着工装、工鞋（乙方提供），穿着整洁，仪表端庄。
- (2) 行为举止：精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗。
- (3) 文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、扶老携幼、保护病人隐私、使用文明用语。
- (4) 遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。

(三) 电梯服务规范操作要求：

- (1) 站在轿厢内或厅门外侯客；
- (2) 应用手直接操作开关按钮，不得用身体其他部分和物体操作；
- (3) 及时做好轿厢内外的清洁工作，清除层门、轿厢门、地坎内槽的杂物垃圾；
- (4) 站立服务，不得倚靠轿厢壁；
- (5) 负责监督、控制轿厢的载重量，坚持电梯不超重，不“带病”运行；
- (6) 执行交接班制度，电梯工应提前十分钟交接班，当班人要将电梯运行情况介绍给接班人，并认真填写运行记录，无接班人员不得离岗，有情况及时向有关部门报告；
- (7) 电梯维修时，未经维修工同意，不得随意离开岗位；
- (8) 电梯有异常声响、震动或异味等情况，立即停止运行并向有关部门报告；
- (9) 当日工作完毕后，应将电梯返回基站厅房，关闭电源开关及轿厢内照明、通风等，关好轿门和层门。



附件二：顾客满意信息调查表

为了更好的为您服务，敬请您参与以下几个方面的调查：

评价结果 评价内容	评价结果			您的意见或建议
	满意	比较满意	不太满意	
工作效果如何				
服务态度如何				
时间安排是否合适				
评价管理人员				

项目名称： 调查部门： 护士长签名： 日期：

顾客满意信息调查表

为了更好的为您服务，敬请您参与以下几个方面的调查：

评价结果 评价内容	评价结果			您的意见或建议
	满意	比较满意	不太满意	
工作效果如何				
服务态度如何				
时间安排是否合适				
评价管理人员				

项目名称： 调查部门： 患者签名： 日期：



序号	检查标准	应得分	实得分	扣分原因
1	着装统一、整洁, 佩戴胸牌	5		
2	使用文明用语、行为举止规范	5		
3	地面清洁: 光亮, 无积水, 无污垢, 无痰迹、无垃圾杂物、无烟头	5		
4	病房墙面: 无积尘, 无吊尘、无蜘蛛网	5		
5	门窗干净, 无污垢、无积尘	5		
6	污物间: 干净整洁, 物品摆放整齐有序	5		
7	会议室地面、桌面清洁整齐,	3		
8	护士站、医护办公室、值班室、医疗室地面、洗手池洁净无污垢, 垃圾桶清理及时	5		
9	大厅地面清洁光亮, 门玻璃明亮	5		
10	卫生间: 无异味、无积水、无尿碱、无长流水、无烟头	5		
11	公共区墙壁: 干净, 无积尘、无蜘蛛网	4		
12	空调通风口无积尘, 无黑印	3		
13	公共区域地面: 无积水、无污垢、无烟头、无痰迹、无废弃物(含阳台)	5		
14	床头柜: 内外清洁, 无污垢。	5		
15	病床清洁: 床栏无污迹, 床下无积尘	5		
16	垃圾桶: 外观清洁, 无痰迹、无污垢, 垃圾清理及时。	5		
17	拖布、扫帚、毛巾等定位摆放, 专物专用, 无挪用、混用、乱放现象	5		
18	地巾、抹布每日清洗、消毒	10		
19	水池内外保持干净	5		



20	按保洁规程操作，无减免程序，偷工减料现象	5		
----	----------------------	---	--	--

甲方代表：

乙方代表：

日期：

关于评分标准的说明：

共 20 项，以 95 分为优秀，85 分为及格标准。每月的联合检查低于 85 分按照合同规定给予处罚。

以上检查标准，每发现一处扣一分，直至该项目分扣完为止。



附件四：卫生清洁处罚细则

甲方检查人员签字：

乙方主管签字：

科室	检查不合格内容	处罚金额	乙方签字
1	员工不着工装上岗, 每人每次	10 元	
2	员工扎堆聊天、干私活, 每人每次	10 元	
3	员工迟到、早退, 上班时间洗澡, 每人每次	10 元	
4	公共区地面有积水、垃圾、杂物, 每项每次	10 元	
5	室内墙壁有积尘, 有蜘蛛网、有污渍, 每项每次	10 元	
6	室内门、窗台、灯开关、治疗带有积尘、有污垢, 每项每次	10 元	
7	病房床头桌、床、储物柜四周有积尘、有垃圾, 每项每次	10 元	
8	保洁工具、保洁物品摆放存在安全隐患, 每项每次	10 元	
9	病房电视机、空调外壳有积尘, 每项每次	10 元	
10	护士站地面、水池有污渍、污垢, 每项每次	10 元	
11	门诊大厅地面不清洁光亮, 门玻璃不明亮, 每项每次	10 元	
12	卫生间便器有尿碱、痰迹, 水池有污垢、水垢, 每项每次	10 元	
13	空调通风口有积尘, 每次	10 元	
14	楼梯、扶手有积尘、有死角, 每项每次	10 元	
15	开水间、污物间有杂物、有积水, 每项每次	10 元	
16	垃圾桶外侧有痰迹、有污渍, 每项每次	10 元	
17	床下、床头桌底下、床栏有积尘、有碎垃圾, 每项每次	10 元	



18	院落内道路有杂物堆积、垃圾桶外有污垢，每项每次	10元	
合计			

日期:

