



裕展物业
MGPM

北京市顺义区医院

物业服务合同

北京裕展物业管理有限公司

二零二三年二月



医院合同内部编号: HQB2102023003

北京市顺义区医院物业服务合同

第一条 本合同当事人

委托方(以下简称甲方): 北京市顺义区医院

住所地: 北京市顺义区光明南街3号

邮 编: 101300

电 话: 010--69423220

受托方(以下简称乙方): 北京裕展物业管理有限公司

住所地: 北京市海淀区中关村科学院南路新科祥园5号楼2层

邮 编: 100190

电 话: 010--82521118

根据《中华人民共和国民法典》《物业管理条例》及国家有关法律、法规, 在自愿平等、协商一致的基础上, 甲方聘用乙方提供支援管理服务, 特订立本合同。

声 明

甲方在此按照第二条第一款的规定聘用乙方为其提供物业管理服务, 并由乙方提供管理标准、管理程序及培训材料以有效地履行第二条第二款规定的管理服务的要求。甲方同意按第七条的规定支付费用。乙方接受聘用并承担相应的管理责任。

双方同意本合同目的在于更好地为病人提供后勤保障物业服务。为实现此目的, 甲方同意尽其最大努力为乙方提供支持。乙方必须按照甲方要求(或高于甲方要求)完成物业管理服务工作内容。

第二条 管理服务的范围和内容

一、管理服务

1、服务内容: 乙方为甲方提供物业管理服务, 包括保洁、电梯运行、和综合维修等。

2、服务范围: 北京市顺义区医院保洁; 住院二部共用部位及共用设施、大院、日常保洁; 公共区域的卫生纸、擦手纸、洗手液; 生活垃圾暂存站日常管理; 医

疗垃圾暂存站日常管理；室外公共区域及绿地日常保洁；室内公共区域日常保洁；卫生间及浴室的保洁；门前三包；垃圾处理及清运；机动消杀灭虫；16台电梯运行职守；本院区所有电梯的日常清洁、消毒、故障报告与电梯运行等相关事宜；综合维修；全院低压配电；全院给排水（含生活热水）；暖气；门窗等与之相关的设备设施的维修；集中空调运行管理：住院二部中央空调机组运行、巡检、末端清理清洁、日常维护等相关内容；楼体外墙面、玻璃幕墙其它临时委托事项或专项保洁。

二、环境清洁服务

- 1、共用部位及共用设施公共区域日常保洁；
- 2、室内公共区域日常保洁；
- 4、卫生间及浴室的保洁；
- 5、楼体外玻璃幕墙、纱窗等清洗；
- 6、生活垃圾收取及管理；
- 7、医疗垃圾收取及管理；
- 8、每年一次免费病房地面清洗打蜡；
- 9、保证日常工作的前提下，配合病房执行探视制度；

三、其他服务（护理员、外送、病房管理）

1、病区工作范围

- 1) 负责病区护士站、治疗室、检查室、换药室、水房等工作间的地面、墙面、顶棚、门、窗、阳台的清洁。（不包括医护人员操作作用的台面）；
- 2) 在护士长、护士的指导下，配合护士完成晨间护理工作；
- 3) 在护士长、护士的指导下负责病人床单位物品的准备、更换；
- 4) 负责病区被服类物品的管理（清点、更换、保管等）；
- 5) 负责病区床、床头桌、椅、凳、氧气管道、空调、风扇的清洁；
- 6) 取送标本、预约检查及科室安排的其他临时性工作。

2、其他部门工作范围：由相关科室安排。

四、其他特殊及临时工作安排

- 1、负责医疗垃圾暂存站的管理；
- 2、负责生活垃圾站的管理及垃圾分类等；

- 3、乙方为甲方每年一次免费玻璃幕墙、纱窗等清洗;
- 4、乙方为甲方每年病房一次免费地面清洗打蜡;
- 5、完成甲方临时交办的工作任务;
- 6、乙方承担甲方所有电开水器(饮用水)的维修、清洁,保证电开水器的正常使用;
- 7、完成院区内小型沉淀池的清掏处理工作;
- 8、接到 12345 投诉事件,经核实后,确属工作原因造成的,将执行惩罚机制;
- 9、根据甲方需求的合同范围内岗位,乙方可增加物业岗位,费用同已设定的岗位。

第三条 月度满意度调查、联合检查

- 1、满意度调查:乙方每季度应做一次客户满意度调查,并统计分析后向甲方汇报;
- 2、联合检查:双方代表应每月定期进行一次联合大检查。对乙方所存在的问题,甲方有权要求乙方限期整改,逾期未整改的,甲方根据问题的严重程度,以及对甲方所产生的影响,给予乙方月服务费用的 1-5%经济处罚。

第四条 培训

- 1、培训材料及费用:乙方将提供并维护所有培训服务人员必需的培训设备、录像或光盘、胶片、幻灯片、文献和日常工作所需的项目表格,并承担上述材料的费用。这些材料归乙方所有。甲方有权对上述材料进行监督与检查,必要时甲方留存复印件。

- 2、培训内容包括但不限于以下内容:

服务理念培训、礼貌大使培训、传染病控制培训、交叉感染预防培训、新员工的安全意识教育、日常保洁程序培训(包括七步工作法)、专项保洁程序培训。

第五条 费用承担

- 1、由甲方承担的费用:

三年总服务费:据实结算,且三年总服务费最高不超过¥27353795.8 元(大写:人民币贰仟柒佰叁拾伍万叁仟柒佰玖拾伍元捌角),且每月最高不超过¥:759827.66 元(大写:人民币柒拾伍万玖仟捌佰贰拾柒元陆角陆分)。

- 2、乙方费用及各岗位人员工资标准:

管理人员（2人）：6001.33 元/月/人

工程人员（25人）：4449 元/月/人

保洁员及其他（146人）：3600 元/月/人

电梯人员（37人）：3000 元/月/人

以上工资标准通过投标测算总费用按照人员、岗位分摊取得，上述费用包括但不限于：

（1）人员费用包括：工资、加班费、工装费用、劳保费用、社会保险费（工伤保险金、养老保险金、生育保险金、失业保险金、医疗保险金、住房公积金）、福利费等

（2）环境清洁工具及材料费

（3）安全管理工具及投入费用

（4）办公费

（5）企业利润

（6）税费

（7）其他需支付的费用

（8）公区的卫生纸、洗手液、擦手纸费用。

3、本合同确定支付给乙方的服务费用标准为乙方为完成全部委托服务需要支出的各类成本，包括但不限于人员成本、材料成本（不含综合维修材料费）、安全、防护措施成本、风险成本、管理成本及税金等

4、由甲方承担的费用：甲方免费提供给乙方办公室一间、值班宿舍一间和库房一间，电话一部，以便乙方很好地履行合同规定的义务。

5、签订合同后，乙方向甲方缴纳 20 万元履约保证金，合同期满后申请退还。

第六条 人员管理

乙方人员

1、乙方同意派驻其认为履行物业管理通常所需的人员，其中 1 人为项目经理，由他（她）作为乙方的主要代表执行本合同中乙方的权利和义务，保洁员，陪检员，电梯运行人员，综合维修人员，以甲乙双方最终核定后为准。

2、（1）中的人员均为乙方人员。乙方将承担他们的工资和其它与其工作有关的、国家或地方法规所要求征收的税收、费用和福利。

3、如果甲方基于适当的理由确认乙方的任何人员为甲方所不能接受，甲方可以书面形式要求撤换该人员。乙方在收到该请求后，在1个月的时间内向甲方提供其可合理接受的替换人员。

4、乙方应爱护建筑物及室内外各种设施。不得擅自挪用甲方物品。注意节水节电，乙方在日常工作中不慎给甲方设施、材料以及甲方客户、物品造成损失，乙方应承担赔偿责任。

5、乙方在工作中应严格要求工作人员，做好各种防护，严防职业伤害和职业感染。乙方所属员工所发生的突发事件及劳务纠纷均由乙方负责。

6、乙方员工严禁在工作中捡拾废品，尤其严禁捡拾医疗垃圾及医疗废物，发现捡拾医疗垃圾及医疗废物一次给予乙方2000元处罚，并承担因此造成的一切法律责任及其经济费用。

7、凡是乙方所属员工发生的突发事件及纠纷，乙方全权负责，甲方不承担责任。

第七条 付款

1、甲方同意付款：甲方同意向乙方支付本条规定的费用。

2、合同金额：每月合同金额据实结算，且最高不超过¥：759827.66元，涉及人员费用的，需要乙方提供经甲方科室签字确认的结算单。

3、付款方式：采取按月支付的方式，自管理服务首月结束后，乙方向甲方提供等额增值税发票，甲方15个工作日内（遇法定节假日依次顺延）以支票、转账、汇款等方式向乙方支付上一个月的服务费。

乙方银行信息：

企业名称：北京裕展物业管理有限公司

纳税登记号：91110105700186993W

开户行：中国农业银行北京中关村园区支行

账号：11251201040000317

4、本合同期内的服务费用标准已考虑到国家政策变化而引起的物业成本增加或减少，本年度内不再做费用调整。

第八条 合同期限

本合同期限：3年，有效期自2023年2月1日起至2026年1月31日止。

第九条 违约责任

1、由于一方的过错造成本合同及其附件不能履行或不能完全履行的，有过错的一方应承担违约责任。

2、乙方若未按照合同约定履行义务时，应按本年度应付服务费的 30%向甲方支付违约金；若造成甲方经济损失的，乙方应对该经济损失承担赔偿责任。

3、如乙方收到甲方的通知后拒绝整改或者拒绝更换不合格人员、整改后仍不符合合同约定的，甲方有权解除合同且不承担违约责任。

第十条 责任的免除

1、因不可抗力使任何一方或双方蒙受损失时，可以免除责任。不可抗力包括但不限于地震、火灾、爆炸、洪水、雷电、暴乱、飓风。

2、因中国法律政策的颁布废止或修改给一方或双方造成损失的，可以免除责任。

第十一条 争议的解决方式

甲、乙双方发生争议，应通过协商解决，协商不成的，任何一方均有权向北京市顺义区人民法院起诉解决。

第十二条 其他

1、根据本合同需要发出的全部通知均采用书面形式，双方发出的一切通知，均需标明收件人，送至甲方或乙方之办公室或双方约定之地点并经签收或发出传真并有传真发出记录，则视为已经送达。

2、本合一式捌份，甲方执陆份、乙方执贰份。每份合同具有同等法律效力，自双方签字、盖章并且乙方缴纳履约保证金后生效。

3、乙方不得擅自将合同项下的权利义务转移给第三方，确有必要转移时，需经过甲方的书面同意，并需要签订三方协议。

4、乙方附件：营业执照复印件、法人身份证复印件、中标通知书、应急预案、服务标准要求、工作流程、奖惩制度、调查问卷、疫情防控承诺书、安全生产责任书等等相关文件。

以下无正文



签署页

甲方盖章：北京市顺义区医院

法定代表人签字：

授权代表人签字：

签署日期：2023年1月31日

乙方盖章：北京裕展物业管理有限公司

法定代表人签字：

授权代表人签字：

签署日期：2023年1月28日

照 执 业 营

统一社会信用代码
91110105700186993W



名称	北京裕展物业管理有限公司
类型	有限责任公司(法人独资)

3000万元
本
资
册
注

成立日期 1999年04月06日

营业期限 1999年04月06日至长期

所 北京市海淀区高粱桥斜街59号院1号楼4层416-2

法定代表人 黄长良

[illegible]

2022年04月13日

国家企业信用信息公示系统网址 <http://www.gsxt.gov.cn>

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告。

聖朝賜與

附件 2、法人身份证复印件



附件 3、中标通知书

北京市顺义区公共资源交易中心 (北京市顺义区政府采购中心)

中标通知书

致：北京裕展物业管理有限公司

贵单位于 2022 年 12 月 7 日参加顺义区公共资源交易中心
(顺义区政府采购中心)举行的北京市顺义区医院物业服务购买
项目-第二包(招标编号: 11011322210200003992-XM001)开标、
评标活动,经评标委员会对 4 家单位进行综合评审,确定贵单位
为上述项目的中标人。

中标金额:人民币:贰仟柒佰叁拾伍万叁仟柒佰玖拾伍元捌
角(¥27353795.8 元)

请贵公司在接到本通知后 30 日内,持本通知与北京市顺义
区医院签订该项目合同。

特此通知。

顺义区公共资源交易中心

(顺义区政府采购中心)

2022 年 12 月 9 日



附件 4、各区域服务标准及技术要求

清扫分类		作业内容	次数	作业标准	技术要求
大 厅	日常保洁	地面（牵尘）	随时保洁	地面光亮、无尘	使用地拖并配牵尘油
		地面（擦拭）	1 次/日	清洁无污迹	使用地拖擦拭（湿）
		指示牌、金属件（擦拭）	1 次/日	无污迹、清洁无尘	毛巾擦拭（干）
		各种柱体（擦拭）	1-2 次/周	无污渍、清洁无尘	毛巾擦拭（湿）
		门（擦拭）	1-2 次/日	无污渍、清洁无尘	毛巾擦拭（湿）
		椅子（擦拭）	1-2 次/日	无污渍、清洁无尘	毛巾擦拭（湿）
	定期保洁	灯具	1 次/月	清洁无污渍	毛巾擦拭（干、湿）
		地面清洗（机刷）	1 次/月	清洁无污垢	洗地机并配用地面清洗剂刷洗
		墙壁（部分清洗）	4 次/年	清洁无污垢	板刷刷洗并配用通用清洗剂
		内墙（清洁）	1 次/月	清洁无污渍	墙面清擦拭
		金属件（清洗并上光）	1 次/月	光亮无尘	不锈钢专业上光剂抛光
		地面（牵尘）	随时保洁	地面光亮、无尘	使用地拖并配用牵尘油牵尘
电 梯 间、走 廊	日常保洁	电梯门	1-2 次/日	光亮无污迹	无纺布并配用不锈钢上光剂擦拭
		各种标志门牌饰物（擦拭）	1-2 次/日	清洁无尘	毛巾擦拭（湿）
		分诊台及椅子（擦拭）	1-2 次/日	清洁无尘	毛巾擦拭（湿）
		消防设备（擦拭）	1-2 次/日	清洁无尘	毛巾擦拭（湿）
		运行显示器（擦拭消毒）	1-2 次/日	光亮无污迹	小方巾擦拭消毒
		垃圾桶的清洁整理	随时保洁	清洁无杂物	随时倾倒、每日刷洗
		地面清洗（机刷）	2 次/年	清洁无污垢	洗地机并配用地面清洗剂刷洗
	定期保	顶灯、壁灯、	1 次/月	无污垢	毛巾擦拭（施工前须得到甲方同意后配合进行）

清扫分类		作业内容	次数	作业标准	技术要求
	洁	地面（扫、擦）	随时保洁	无杂物、无污迹水迹	分体拖布擦
卫 生 间	日常 保洁	小便池（清洗）	随时保洁	无污迹、无异味	软毛刷配用洁厕剂刷洗
		蹲坑（清洗）	随时保洁	无污迹、无异味	软毛刷配用洁厕剂刷洗
		纸篓（倾倒）	随时保洁	不得超过 2/3	扎紧后更换垃圾袋
		垃圾桶（冲洗）	1-2 次/日	无污渍、杂物	清洗剂擦洗
		香球的补充	不断补充	无异味	
		电镀件	1 次/日	光亮、无手印	百洁布配用通用清洗剂擦洗
		地面清洗 （清洁剂清洗）	1 次/周	清洁、无污渍、无异味	长把刷配用地面清洗剂刷洗
	定期 保洁	墙壁（清洁剂清洗）	1 次/月	清洁、无污迹	百洁布配用通用清洗剂擦洗
		面池（清洁剂清洗）	1 次/周	清洁、光亮、无污渍	百洁布配用通用清洗剂擦洗
		天花板（除尘）	1 次/月	无积尘、无污渍	毛掸除尘、毛巾擦拭（湿）
		照明灯具（擦拭）	1 次/月	无积尘、无污渍	毛巾擦拭（干、湿）
		地面（擦拭）	随时保洁	无杂物、污迹	地拖擦拭（干、湿）
步 行 梯	日常 保洁	窗台（擦拭）	1 次/日	无尘、无污渍	毛巾擦拭（湿）
		扶手、栏杆	1-2 次/日	无尘、无污渍	毛巾擦拭（湿）
		墙面（擦拭）	1-2 次/月	清洁、无污渍	百洁布配用通用清洗剂擦拭
		天花板（除尘）	1 次/6 月	无积尘	毛掸除尘
		护栏（清洁剂擦拭）	2 次/月	清洁、无污渍	百洁布配用通用清洗剂擦拭
		灯具（除尘）	1 次/月	清洁、无积尘	毛巾擦拭（干、湿）
		地面（擦拭）	1 次/日	无杂物、无污迹	地拖擦拭（干、湿）
诊 室	日常 保	清洁桌椅及窗台 （台面除外）	1 次/日	清洁无尘、无污渍	小方巾擦拭（干、湿）
		各种标志牌（清理）	1 次/日	清洁无尘、无污渍	毛巾擦拭（湿）

清扫分类		作业内容	次数	作业标准	技术要求
	洁	纸篓（清洁整理）	1次/日	清洁、无杂物	每日倾倒并更换垃圾袋
		灯具（擦拭）	1次/2月	清洁、无积尘	毛巾擦拭(干、湿)
	定期保洁	门（清洗）	2次/周	清洁无污垢	百洁布配用通用清洗剂擦洗
		墙壁（清洗）	2次/年	清洁无污垢	墙面清擦拭
		地面（擦拭、消毒）	2次/日	无杂物、无污迹水迹	地拖擦拭(拖布头经消毒剂浸泡后清洗)
病房	日常保洁	窗台	1次/日	清洁无尘、无杂物	毛巾擦拭（湿）
		纸篓（清理）	不定时	清洁无杂物	扎紧后更换垃圾袋、每日至少更换一次
		门把手（消毒巾擦拭）	1次/日	光亮、无手印	小方巾擦拭（消毒剂浸泡）
		内墙（擦洗）	1次/月	清洁、无污垢	墙面清擦拭
	定期保洁	门窗（擦洗）	1次/月	清洁、无污垢	毛巾擦拭（含纱窗）
		天花板（除尘）	2次/年	清洁、无积尘	毛掸除尘
		顶灯（擦拭）	4次/年	清洁、无污渍	毛巾擦拭(干、湿)

注：病房清洁员除日常保洁工作外，每日对医生值班室、医生办公室、护士值班室、护士站进行保洁；其中行政办公室、病房治疗室、处置室、污物间不作台面保洁工作。

保洁工作流程

- 06: 50 签到；
- 06: 50—07: 00 班前准备（取保洁用具、工具摆放）；
- 07: 00—09: 00 清扫公共区域，湿拖走廊，打扫治疗室、护士站、医生办公室、污洗间、公厕等卫生，倾倒纸篓，擦拭地面；
- 09: 00—09: 10 往污梯送垃圾和脏墩布头；
- 09: 10—10: 30 打扫病房卫生：包括：擦拭床头柜、病房小桌、多功能带、电视、冰箱、窗台、门框、茶几（做到毛巾消毒专用），湿拖地面等；
- 10: 30—11: 00 巡视辖区内房间及公共区域卫生；
- 11: 00—13: 00 午餐，休息
- 13: 00—13: 30 清扫公共区域，湿拖走廊，打扫治疗室、护士站、医生办公室、污洗间公厕等卫生；
- 13: 30—15: 00 清扫病房垃圾，湿拖病房及卫生间的地面，保持公共区域卫生；
- 15: 00—17: 00 做当日重点工作

✚ 17: 00 打卡、下班

3.2 注意事项

- ✚ 清洁特护病房时, 要特别小心, 不得触动设备电源线和各种管线, 如万一不小心使电线中断或管线开脱, 应立即通知医护人员即时处理;
- ✚ 病人遗留物品不得占与为己有, 应按拾物处理程序处理;
- ✚ 严格执行一床一巾的毛巾分类使用制度;
- ✚ 见到病人在病房内吸烟或煮食物, 应及时知会该区护士;
- ✚ 洗手间玻璃浴门清洁干净后, 要将门合拢到洗手间门口的方向, 方便病人使用紧急呼叫器。

4. 诊室区域的保洁规程及注意事项

4.1 规程

- ✚ 准备好保洁车上专用工具、清洁剂、消毒剂, 做好交叉感染防护措施;
- ✚ 将保洁车推到需保洁区域, 保洁车尽量靠墙停放;
- ✚ 到诊室保洁将保洁牌挂在门上, 先收倒垃圾, 然后按从上到下的程序擦拭诊室内物品;
- ✚ 擦拭完毕, 用扫把、拖把, 先扫后拖的程序将地面清洁干净, 轻轻关好门。

4.2 注意事项

- ✚ 如挂有“请勿进入”的告示牌时, 暂时不要去保洁;
- ✚ 检查真是擦手纸、洗手液是否需要添加, 是否过期;
- ✚ 注意诊室医疗垃圾袋与生活垃圾袋的区分。

保洁服务标准与操作规范

基础科室:

1. 病房

保洁员进入病房应尽量集中作业, 避免在患者休息时或进餐时清洁, 工作时动作轻快, 减少声响, 按照流程要求执行。按规定分类收集垃圾, 清拖地面, 保持清洁, 擦抹病床、治疗带氧气带, 床头柜等。病房内病床、床头柜、壁柜、治疗带清洁无尘、无杂物、无污渍、垃圾筐内垃圾不超过三分之一, 患者出院或死亡要及时做好床位的终末消毒处理。

2. 治疗室、换药室

治疗室、换药室的保洁工作听从医护人员的指导, 及时做好清理工作, 确保清洁卫生正规消毒, 无污渍、无异味。

3. 护士站

护士站的保洁工作按照保洁标准在护士长的指导下认真做好。

(1) 护士站台各办公设施完好无损。

(2) 桌面下方干净无污渍、无尘土、电脑线材, 电话线无污迹; 文件柜干净无尘, 桌面上不负责保洁。

- (3) 椅子干净无污迹无尘，椅子腿干净无尘。
- (4) 垃圾桶干净无污；垃圾及时清倒；垃圾袋及时更换。
- (5) 墙面、脚踢线、无污迹、无尘土。
- (6) 文件柜、展示柜、书架，各打印、复印设备无尘土、无污迹。
- (7) 玻璃、窗框无手印、无尘土。

4. 办公区域

按规定分类收集垃圾，清拖地面，保持清洁，擦抹门窗、办公室家具。一般安排在班前或班后进行，特殊情况下应先敲门进入，使用文明用语“我可以进来清洁吗？”如果医生正在会诊或开会不得绕或擅自进行保洁工作。工作时应保持安静，不得大声喧哗，工作性交谈小声进行，不得干扰医护人员和患者休息。医生办公室、休息室内保持干净明亮，无灰尘。

5. 卫生间

清洁标准 （作为三级甲等医院的规定卫生间清洁要求做到“专人专间专工具”管理）

(1) 每天分两次重点清理洗手间进入洗手间前将清洁指示牌放置门前，打开门窗通风。

卫生间的门要求洁净，无手印、无黑点、污渍，门缝及闭门器无尘土，并保护好该工作场所的物品。

(2) 用湿毛巾和洗洁精擦拭面盆表面包括台面、墙面、门窗标牌、镜面等，用干布擦抹干净至无污渍、无水印，随时擦拭镜面保持光洁明净。

(3) 擦拭洗手盆、水龙头、皂液盒，无污物、无水渍、无杂物，保持清洁光亮，经常巡回擦拭台面，确定无水渍。

(4) 擦拭洗手间的瓷砖墙面干净、隔断板、隔断门要保证无污迹、无尘土、无纸末。用湿、干拖布擦地。

(5) 用去污剂和布擦拭洁具表面包括水箱、水管、盖板两面基座周围，注意不留卫生死角。

厕位后侧墙面、小便池上下内外要求保持干净、无黄垢、无毛发、无杂物。光亮白洁用洁厕液刷洗大小便器，反复刷洗至干净无污渍，无异味。放置香球。

(6) 金属器具压水杆及不锈钢扶手、电镀件保持光亮、要保持无水迹锈斑、无浮尘，无污染。

(7) 地面要地面保持干净光洁，边角无烟头纸屑杂物、无污渍积水。

(8) 清扫地面垃圾夹出烟头杂物冲洗洁具。及时清倒，垃圾不得过半，倾倒垃圾时，把垃圾袋扎紧，不得裸露在外，垃圾袋及时更换，垃圾桶内壁及桶后墙面要及时 清洁，保持无污迹。

(9) 定期清洁天花板、排风口、灯具灯罩、保证天花板目视无尘土、无污迹。

(10) 经常巡视冲洗厕位，始终保持卫生间空气清新无异味。

(11) 要求及时添加补充洗手液。

卫生间内各种设备完好无损，发现损坏及时报修。

保洁员在下班前必须将纸板、包装盒等废弃物整理送走，不得存放过夜或私自售卖，杜绝安全隐患。

6. 公共区域

(1) 地面干拖时适应避免尘土飞扬，，使用尘推加牵引剂的方法进行处理。

(2) 地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚板保持清洁无污渍、无灰尘、无水印脚印。

(3) 门窗、玻璃、灯具、开关干净无尘，无污渍。

(4) 桌面、栏杆、沙发、座椅等家具以及灯具、开关干净无尘，无污渍。

(5) 走廊的清洁质量标准： 天花板、灯罩、排风口清洁干净、无尘、无污、无网状物。

(6) 墙壁及踢脚板无尘土、无手印、无污渍；墙面悬挂物干净、无尘土。

(7) 地面（18 层地毯）及边角干净无杂物、无污渍、无尘土，地板光亮，地毯清洁。

(8) 走廊内摆放物品、花卉文件柜等物体干净、无尘土，花卉定期浇水。

(9) 玻璃大门无手印和灰尘，，保持光亮干净。

7. 大厅的清洁

(1) 每天分两次重点清理大厅，实行流动保洁。

(2) 清扫大厅地面垃圾，除掉各种污渍和口香糖，及时倾倒垃圾筒，桶内垃圾不等超过三分之二。

(3) 用尘拖或拖把清洁大厅地面尘土和污迹后，倾倒将垃圾桶并收集后运至室外。



地面及边角干净、无水迹、无尘土、污物

(4) 用干毛巾轻抹大厅内各种制品，如门柱、镶字、宣传栏等，用湿毛巾拧干后擦拭大厅内窗框、防火门、消防栓，指示牌、内墙面、台面等。

(5) 天花板、灯罩、排风口及龙骨架干净无尘土、无污迹。

墙面及踢脚板干净、无尘土、无污渍。

玻璃门及窗体玻璃干净无手印、无污迹，窗框无尘土。

(6) 前台办公桌面、台面干净无尘土、污迹。电脑、电话消毒彻底、干净无污。文件柜、书报架摆放整齐，干净无尘土。

(7) 大厅内摆放的绿植等盆体周围干净无尘土，定期浇水。两侧步行楼梯要清洁后用拖把擦拭两遍。

(8) 雨雪天要及时放置防滑垫等防止水渍带入大厅，地面干燥后即使收起。

8. 通道、楼梯保洁：

经常巡视通道或楼梯，自下而上清扫垃圾、尘土，将果皮纸屑烟头收集后倒入垃圾桶，用

拖布擦地面台阶，清洗数次；用抹布自下而上擦拭扶手和栏杆，清洗数次。

雨雪天要及时放置地毯等防止水渍带入通道。

9. 污物间：

保持物品、工具摆放整齐，室内无乱摆乱放现象。水池无垃圾堵塞、无污迹无异味。

医疗垃圾放置规定位置，收集整理好，做好相应登记，等待运送。

医疗废弃物做到按照病房有关垃圾分类的流程，按时做好医疗垃圾封口、贴好标识，收集并送到指定地点集中转送。做好相关收集登记交接转运手续。

10. 外围环境：负责清理医院院落及公共场所、“门前三包”的卫生。

(1) 清扫医院各处道路的杂物，经常擦拭各种标牌指示牌等公共设施，目视无明显灰尘，管线灯箱无污迹、无灰尘。

(2) 垃圾箱保持清洁光亮、无污渍、无烟灰、痰迹。经常擦拭消毒。垃圾桶要及时清理不得超过 2/3。

(3) 清理主路上烟头纸屑等杂物、无积水无污迹。及时清理小广告和各种院外非医疗宣传品。

(4) 清理天井内及建筑物出口的顶棚卫生。(如车场入口顶棚、自行车车棚和北门景观房)

(5) 清理医院内鱼池等景观的卫生, 确保观赏效果。

(6) 负责医院门前三包区域的卫生, 经常巡视打扫, 保证整洁卫生, 符合街道卫生要求。

特殊科室的保洁要求:

(1) 相较于普通病房的手术室、麻醉科、ICU 监护室、层流病房, 环境洁净要求更为严格, 保洁标准与区域范围保洁要求更为严格。

保洁员要严格培训方能进入手术室, 明确工作内容和范围, 在医护人员指导下按工具分类规范进行清洁工作, 按照手术室保洁标准, 严格执行有关操作规程, 使用清洁剂或消毒剂要经过护士长的同意, 认真完成医护人员交给的工作任务, 手术进行中切记严禁进入或打扰。

(2) 手术室、ICU 监护室的清洁消毒工作: 保洁区域的级别由高级到低级进行保洁、消毒。

强化保洁员无菌观念, 正规化、程序化、专业化。据污染程度进行色标清洁消毒管理, 分类使用保洁工具和材料。(毛巾、地巾)

(3) 手术室的浴室和洗鞋间要严格管理, 保证清洁消毒符合手术室要求。做好相关记录。

(4) 保洁员个人清洁措施严格, 进入科室的保洁员必须洗手, 更换衣裤、鞋帽。按照手术室医务人员要求进行保洁流程, 有事必须进行相应汇报。保洁员在此区域作业严禁串岗。

(5) 在患者术后或死亡后要按照要求彻底清洁、消毒手术室及相关区域。(病房所有物品、墙壁、地面)。

(6) 医疗垃圾处理要及时迅速, 记录严格准确。

(7) 对保洁员实行双向管理的模式, 按照手术室要求完成工作任务

保洁服务考核办法

附: 日常保洁每日检查报告

北京裕展物业管理有限公司



日常保洁每日检查报告

区域:

员工姓名:

一、专业形象

- 1、工服是否整洁并熨平 是☐ 否☐
- 2、是否穿公司统一工鞋、工鞋是否整洁 是☐ 否☐
- 3、是否配戴好头巾,工号牌是否佩带在衬衫口袋正上方 是☐ 否☐
- 4、女员工头发是否梳理整齐,男员工是否不留胡须,头发是否剪短整齐 是☐ 否☐
- 5、指甲是否修剪整齐,是否遵守公司不戴耳环、项链、戒指等规定 是☐ 否☐
- 6、保洁车及保洁工具是否整洁,工具及药剂摆放是否整齐 是☐ 否☐

二、工作纪律

- 1、是否准时上下班 是☐ 否☐
- 2、是否有代替他人签到的现象 是☐ 否☐
- 3、工作时间是否有离岗、串岗、吃东西、与人闲聊等现象 是☐ 否☐
- 4、男员工是否遵守吸烟规定 是☐ 否☐
- 5、是否遵守医院关于浴室使用规定 是☐ 否☐

- 1、保洁车是否配置7步工作法卡片及工作单 是☐ 否☐
- 2、喷壶上是否粘贴药剂名称标签 是☐ 否☐
- 3、是否按规定配置并使用“小心地滑”警示牌 是☐ 否☐
- 4、是否遵守“一床一巾”消毒规定 是☐ 否☐
- 5、操作是否按工作单制订的程序执行 是☐ 否☐

四、工作质量

1、病房房间号

区域	很好	一般	不满意
高处除尘(通风口、屋顶积灰及蛛网)			
地面及角落			
床、床头柜及壁架			

厕所面盆、镜面及马桶			
踢脚板			
门窗及玻璃			
墙面			

2、附属用房医生办 ☐ 护士站 ☐ 治疗室 ☐ 换药室 ☐ 更衣室 ☐ 污物间 ☐ 浴室 ☐

区域	很好	一般	不满意
高处除尘（通风口、屋顶积灰及蛛网）			
地面及角落			
踢脚板			
门窗及玻璃			
墙面			
办公桌、椅子、柜子			

主管签名：

日期：

3. 月度联合检查（与院方代表）

项目每月应至少安排一次与客户代表各职能部门负责人进行联合检查，对客户提出的整改意见积极落实并及时反馈。

4. 每月满意度调查

每月满意度调查统计与我们服务相关的所有部门，并计算平均得分；对低于平均得分的部门，管理人员应主动拜访沟通，了解原因，找出不足，落实整改措施；满意度调查得分的情况应在每月的客户联系会议上向客户汇报。

保洁服务满意度调查表

一、您认为本区域保洁员的工作态度如何？

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
得分										

二、 您认为本区域保洁员的礼貌礼仪如何？

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
得分										

三、 您认为本区域保洁员的工服整洁状况如何？

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
得分										

四、 您认为本区域房间卫生状况如何？

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
得分										

五、 您认为本区域卫生间卫生状况如何？

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
得分										

六、 您认为本区域公共区域卫生状况如何？

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
得分										

七、 您认为本区域保洁员消毒隔离工作如何？

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
得分										

八、 您认为本区域保洁员对您反映的问题是否及时做出反应？

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
得分										

九、 您认为本区域保洁员服务质量的整体感觉如何？

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
得分										

十、 您对保洁管理人员的总体印象如何？

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
得分										

总计得分：

另：意见及建议

区域：_____

客户：_____

日期：_____

5. 每月质量综合评定检查

每季度公司运作部将对项目的各项服务质量进行检查，并就检查出的问题提出整改期限，检查得分情况与整改情况将与项目管理人员的绩效评估、薪酬调整、职位升迁、年终奖金等挂钩

6. 投诉处理

认真听取客户意见，弄清情况，做好记录，及时处理，如非本部门工作范围的情况，及时通知有关部门或责任人，重大问题实行三级负责制；接待人-主管-经理逐级上报，直到处理完毕；态度和蔼，语言谦虚，不急不躁，耐心地做好解释工作；凡在管理中心工作范围之内的投诉，非特殊情况处理时间不得超过一天；隐瞒投诉、漏记或漏报者除在本部门公开检讨，情节严重的，按公司相关规定处理。

2 保洁服务工作细则

2.1 清洁管理无盲点；

2.2 管理服务范围保持环境整洁；

2.3 合理调整果壳箱或者垃圾桶，每日清运 2 次

2.4 保洁人员应统一着装，佩戴胸牌，仪容仪表整洁端庄；

2.5 为医护人员及病人，访客提供一个清洁，舒适的环境和工作环境；

2.6 操作规范化，管理科学化；

2.7 适时，及时，准时进行保洁服务，包括虫害杀灭；

2.8 爱护物业各项设施及财务；

2.9 及时处理垃圾，废弃物分类按指定地点安放

2.10 节约用电，用水；

附件 5 电梯服务

电梯服务管理与操作规范

1、电梯管理服务规范

1) 对电梯司机资格认证及日常专业培训管理到位。

- 2) 对电梯司机进行院规、专项职业道德及安全操作教育有效, 无安全责任事故。
- 3) 监管电梯轿厢、扶梯通路内外的清洁维护质量达标。
- 4) 管理电梯安全操作运行100%。
- 5) 接待投诉化解矛盾改进服务质量, 满意率 $\geq 95\%$ 。
- 6) 部门经理、主管经常到服务一线, 了解满足临床科室需求及时解决现场问题。

2、电梯司机工作细则

- 1)、电梯司机需要持证上岗, 外地司机同时具有暂住证, 工作证和健康证。
- 2)、每班按时启停电梯。
- 3)、在进入轿厢前确认轿厢是否停在本层。
- 4)、每天开梯后进行一次电梯全段运行状况检查。
- 5)、检查轿厢, 井道等设施有无湿水情况。
- 6)、轿厢内不得吸烟、吐痰、乱丢杂物。
- 7)、不得搬运, 超重、超长和易燃物品, 特殊要求需经有关部门批准。
- 8)、劝阻乘客不要在轿厢内打斗、蹦跳、互相拥挤, 切务靠在轿门上。

电梯司机日常工作要求

- 一 着装整洁, 佩戴胸卡上岗, 仪容仪表端庄大方。
- 二 服务热情, 站立微笑服务, 乘客上梯应询问所去楼层, 电梯到达楼层时报楼层号, 不带情绪上岗, 举止大方得体, 使用文明礼貌用语, 不说服务禁语, 严禁训斥乘客或与之发生争吵。
- 三 遵守医院的规章制度, 坚守工作岗位, 认真履行岗位职责, 严禁擅离职守、干私活、吃零食、串岗或做一些与工作无关的事情, 不得将电梯交与他人操作。四 严格执行安全操作规程, 熟悉和掌握电梯性能, 实行交接班制度。
- 五 遇到急、危、重病人或行动不便的就诊人群乘坐电梯时, 应优先照顾上梯, 并对其他乘客做礼貌性解释, 取得理解和配合, 并提醒推车人员注意安全, 给予一定的帮助等。
- 六 不得无故将电梯停在某一楼层不动, 在没有叫号的情况下应停在一楼, 员工在电梯口等候, 遇到特殊情况时要关灯、锁门、门口放指示牌, 及时电话通知医院总值班并等待维修人员配合维修。



七 班班清洁、消毒电梯，保持电梯内卫生，防止交叉感染。

八 遇到紧急情况发生，尽快疏导乘客从安全楼梯撤离，运行中发现异常现象，应立即停止使用，保持冷静、控制情绪，劝阻乘客不可扒门而出，维持好乘客的秩序，及时电话通知总值班人员以联系维修人员进行抢修。

电梯运行标准用语

- ✚ 乘客上电梯时，电梯司机应说：您好，您到几层？
- ✚ 在电梯关门后应重复所到楼层并再次询问：还有到其他楼层的吗？
- ✚ 当电梯关门时，电梯司机应说：电梯关门请注意安全！
- ✚ 当乘客到达所去楼层时，电梯司机应说：某层到了请您慢走。
- ✚ 当乘客所到楼层和电梯行驶方向不一致时，电梯司机应说：对不起，电梯上行或下行，请稍等！
- ✚ 当上下电梯的乘客较多时，电梯司机应说：外面的乘客请稍等先下后上，请注意脚下。
- ✚ 当电梯超载时，电梯司机应说：对不起，电梯已超载，请门口的同志请换乘其他电梯，谢谢您的合作！
- ✚ 当乘坐电梯的人、轮椅、床较多时，电梯司机应说：您好，请让轮椅或病床先行，谢谢！
- ✚ 当有乘客吸烟进电梯时，电梯司机应说：您好我们是无烟医院，电梯内不许吸烟。
- ✚ 当乘客提出问题或要求我们无法解释时，电梯司机应说：对不起，我不太清楚，请您问下其他人。
- ✚ 当电梯司机按错楼层号码时，电梯司机应说：对不起，耽误您的时间了，请您原谅！

电梯安全使用须知

- 使用电梯时，欲上楼者请按向上方向按钮，欲下楼者请按向下方向按钮。
- 电梯抵达楼层后，应判明电梯运行方向；当确定电梯运行方向与自己去往的方向一致时再进入轿厢。
- 乘客可以按电梯内操作面板上的“关门按键”关闭电梯门；电梯门扇亦会定时、



自动关闭，乘客切勿在楼层与轿厢接缝处逗留，以免被夹伤。

- 乘客进入轿厢后，通过按动楼层选层按钮确定电梯停靠楼层。乘客不得倚靠轿厢门。
- 电梯均有额定运载人数标准。当人员超载时，电梯内报警装置会发出声音提示，此时乘客应主动减员，退出电梯。
- 当电梯发生异常现象或故障时，乘客应保持镇静，可拨打轿厢内报警电话寻求帮助或等待救援。切不可擅自撬门，企图逃离轿厢。
- 保持轿厢内的清洁卫生，不在轿厢内吸烟、随地丢弃废物。
- 乘客要爱护电梯设施，不得随便乱按按钮和乱撬厢门。
- 管理人员要严格履行岗位职责，经常检查电梯运行情况；定期联系电梯维修保养，做好维保记录；发现故障及时处理和汇报。

各设备运行操作规程

主要或关键设备操作要点

- 1、泵类设备 严禁空泵运转和超载，正常运转温度应不大于 65℃，防止设备事故。
- 2、三叶罗茨风机
 - a、风机属于高速运转部件，开机前必须检查润滑油位置，油位应处于红点以上。
 - b、风机启动方式是保证运行安全的关键。特别注意：启动和停止均应在空载的条件下。
 - c、风机正常运行后，轴承部位温度不应超过说明书规定，一般应为 $\leq 50 \sim 60^{\circ}\text{C}$ 。关停风机则应按反向程序进行，即先缓慢打开放空阀，再关停风机。不按要求，突然关机可能造成池水倒灌至风机内，造成风机损坏。

班后

- 1、下班前应进行巡检，发现问题及时解决并做好记录；
- 2、对水、气、电等各种管线阀门进行检查，并应处于良好的工况状态；
- 3、做好交接班记录，认真交接班，对出现的异常情况应交接清楚。

设备事故的处理

- 1、发现设备有异常情况，应立即停机，及时报告相关人员，并记录值班记录表内。
- 2、由于电气原因引起停机时，应立即报告相关人员进行处理，不得自行修理电气设备，并记入值班记录表内。



3、发现电动机异常现象，应立即停止运行，及时报告相关人员进行处理，并记入值班记录表内。

4、格栅有异物阻塞时，应及时清除，并且清污时间及清污量记入值班记录表内。

附件6 综合维修

综合维修组管理规范

综合主管岗位职责：

- 1、安排班组日常工作，对员工的工作质量进行检查。
- 2、负责布置、检查班组的日常维修任务，经常巡查设施设备情况，发现问题及时组织修理。
- 3、负责客户装修的工程监管，参加工程验收。
- 4、建立安全操作规程，经常进行安全检查，防止各种事故的发生。
- 5、组织本专业员工进行技术培训，开展合理化建议和技术革新，不断提高技术水平。
- 6、根据维修任务，提出周、月设备、备品、备件采购计划，管好各种备品、备件和工具，做到帐物相符。
- 7、经常检查机房、库房、工作间，使之保持清洁整齐。
- 8、关心员工的工作、生活和思想情况，做好员工的思想工作。
- 9、完成部门领导临时交办的其它工作，并及时汇报。

综合维修岗位职责

- 1、执行公司各项管理规定，服从管理，遵守纪律，树立良好的服务意识；
- 2、熟悉物业辖区地形，科室、科室设置和房屋结构，水电设施，管线走向；
- 3、负责辖区内关于木、瓦、水、电、焊等方面的小修小补；
- 4、负责对辖区内公用部位设施设备的巡视和保养；
- 5、严格遵守服务内容与服务标准，及时处理业主提出的各种报修要求；
- 6、接到维修任务后按作业标准按时完成维修内容，工作完毕即时清理施工现场，服务结束须请业主签字认可；
- 7、严格遵守操作规程以确保安全，预防意外事故的发生，严禁违章作业；
- 8、爱护工具，杜绝浪费，按规定领用维修材料和工具；
- 9、完成领导交办的其他临时性任务。



附件 7 奖惩措施

奖励制度

1、先进集体奖

包括管理、服务、纪律、完成工作任务，各岗位员工素质、精力、水平、公共关系。全面达优的集体，可获得此奖。

2、优秀管理者

对本部门员工和业务管理方面达标的管理者，可获优秀管理者奖。

3、优秀员工奖

全勤、全优完成任务，无纠纷、无事故、无投诉、成绩突出者，可获优秀员工奖。

4、安全奖

对于公司的驾驶员、库房管理员、电工等无事故、无违章、无丢失、无损害、无投诉者，可获得安全奖。

5、最佳协作奖

在保障做好本职工作的基础上，积极主动协助其他员工做好工作，有突出表现，且为公司创造了较大业绩者，可获得最佳协作奖。

6、特殊贡献奖

职员个人因业绩突出或有较大贡献，受到奖励和表彰的，同时他所在的集体和领导也相应受到奖励或表彰。

惩罚制度

惩罚是出错的教育，改进的动力，成功的提示。职员受到处罚应记入个人考评档案。

员工犯有以下情况之一者，予以口头警告。

(1) 上班时未按规定着装或工服不整，未佩带胸卡。(2) 随地吐痰、乱扔烟头、纸屑或其他杂物。(3) 上班时串岗、聊天。(4) 不遵守公司的安全规定。

员工犯有以下情况之一者，予以书面警告。

(1) 一个月内受到两次口头警告者。(2) 和顾客讲话声高或指手划脚。
(3) 未经领导批准中止工作，擅自离岗者。

- (4) 破坏公共卫生者。
- (5) 工作期间做与工作无关的事。
- (6) 经通知无故不加班者。
- (7) 上班期间酗酒或有不轨行为者。
- (8) 在明令禁止吸烟处吸烟。

员工犯有以下情况之一者，予以严重警告。

- (1) 不服从主管领导，影响工作质量。
- (2) 发现有损害公司利益的言行，不上报或不及时制止者。
- (3) 对于非本职但有益于工作而故意不协助者。
- (4) 一个月内 2 次受到书面警告者。
- (5) 在工作时间睡觉者。
- (6) 无事生非，挑拨离间，损害同志之间团结者。
- (7) 知情不举，隐瞒他人违纪行为者。

员工犯有以下情况之一者，予以除名。

- (1) 工作态度恶劣，严重影响公司声誉。
- (2) 在工作场所打架斗殴，影响正常秩序和他人工作。
- (3) 触犯国家法律、法规，被拘留、劳教、判刑。
- (4) 因严重失职给公司造成经济损失。
- (5) 严重违犯公司规章制度。

以上所列各项过失，并非完备。如有违纪行为未列入以上条款，将由人力资源部依据情况予以相应处罚。

为起到处罚一个教育大家的目的，实行跨两级处罚制度，即：普通员工受处罚，直接领导他的班长应受到相应的处罚；班长受处罚，直接领导他的中级领导应受相应的处罚；依次类推，直至总经理。

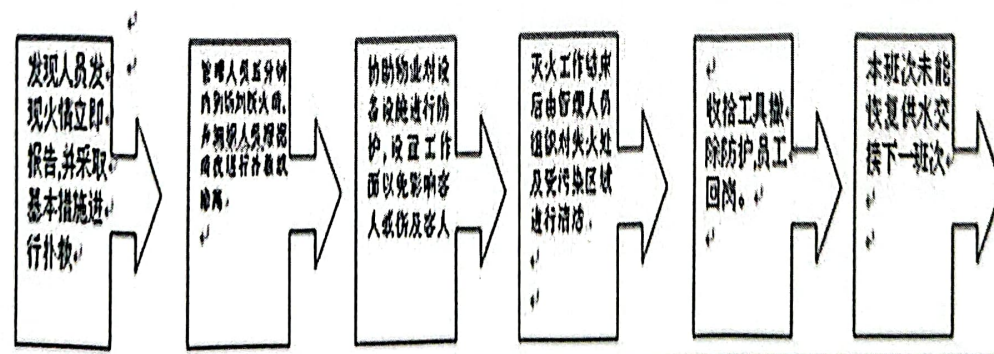
犯有以上违纪情况后，将收到过失单。如本人认为情况不符或处罚失当，可向人力资源部或公司领导提出申诉，以求公正处理。

附件 8 应急预案

应急预案

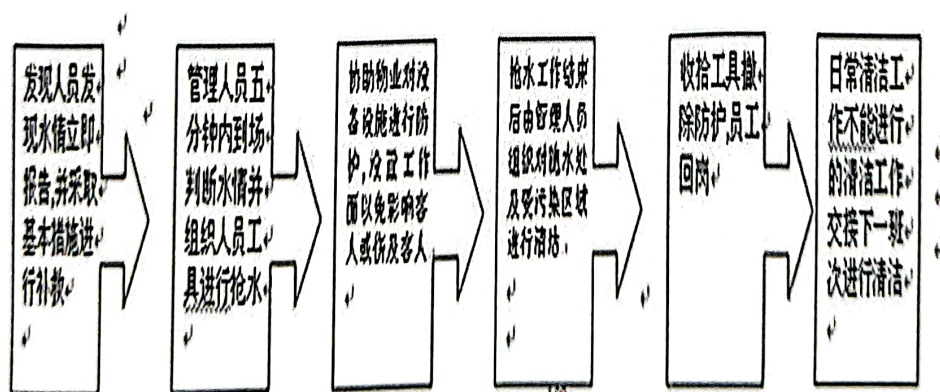
火灾预警预案：1. 通知保卫科 2. 通知现场负责人 3. 主任

相关人员	到场时间	工作职责	备注
现场负责人	5分钟内	1. 立即到失火现场观察火情,负责统一指挥灭火工作。 2. 如火情过大,我司人员无法扑灭,立即上报所在工作地的消防部门及物业部门,协助消防部门安排做好客人及员工的疏导、撤离工作。	
现场主管	5分钟内	1. 立即到失火现场观察火情,立即将火情上报项目负责人。 2. 如火情过大,协助消防部门安排做好客人及员工的疏导、撤离工作,条件允许的情况下,将贵重物品转移。 3. 协助物业部门及相关部门做好现场保护工作防止无关人员进入火场。 4. 在安全地点清点本部人员是否在场,及时上报项目负责人。	
现场领班	5分钟内	1. 立即到失火现场观察火情,立即将火情上报当班主管。小火安排周围的员工开展灭火。 2. 如火情过大,马上安排周围的员工、顾客离开此地,条件允许的情况下,将贵重物品转移。 3. 协助物业部门及相关部门做好现场保护工作防止无关人员进入火场。 4. 在安全地点清点自己负责区域人员是否在场,及时上报主管。 5. 灭火后,得到上级指示后对现场进行全面检查,并组织人员开展彻底清洁。	
库管		接报后激励准备灭火工具及防护用品。	
发现人员	立即	1. 呼叫通知附近人员,根据火情启动消防报警开关。 2. 立即找最近的方便联系的保安报告情况,立即通知:物业管理部、保安部、本公司管理人员,说明失火具体地点、火情。	
员工	接报立即	1. 立即停止清洁工作,将工具放置在不影响客人的地方,听从本部管理人员的安排,进行灭火或有序的撤离。 2. 灭火结束后,开展彻底清洁工作。	



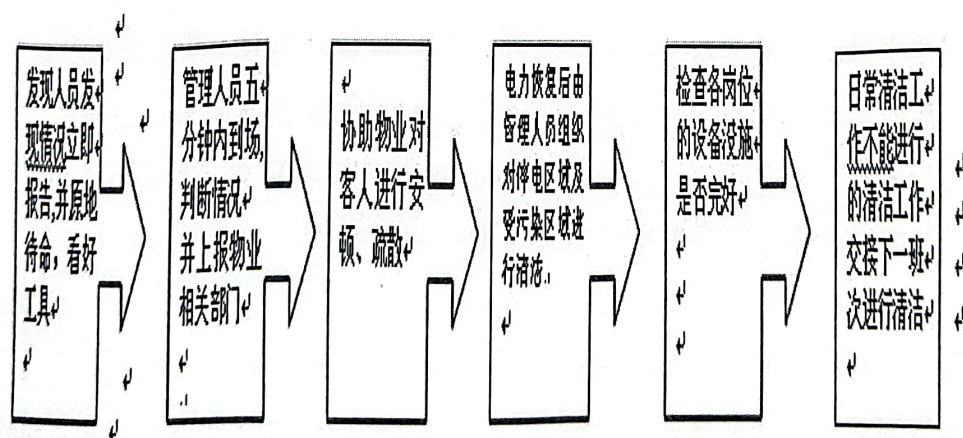
跑水应急预案

相关人员	到场时间	工作职责	备注
现场负责人	5分钟内	1.立即到现场观察水情,统一调配人员及工具设备; 2.如水情过大,我司现场现有人员设备不足以控制情况,立即通知物业有关部门协助抢水。	
现场主管	5分钟内	1.立即到现场观察水情,统一调配人员及工具设备; 2.如水情过大,立即报告现场负责人,应组织现场所有员工进行抢水工作; 3.协调甲方有关部门采取措施。	
现场领班	5分钟内	1.立即到现场观察水情,根据水情组织人员抢水,合理安排人员现场抢水及下库房取用工具设备; 2.如水情很大,附近员工不能控制,立即报告主管,组织更多人员及设备进行抢水; 3.协调物业有关部门关闭阀门、对电梯、客户门口等设备设施进行保护。 4.抢水结束后应组织员工对跑水处及其他被污染的区域进行清洁。	
库管		接报后立即准备工具、设备和劳保用品。	2分钟内准备好有关工具器械
发现人员	立即	1.采取基本补救措施如:用沙袋堵住水口; 2.立即找最近的方便联系的保安报告情况,立即通知 物业管理部、保安部、公司项目管理部,说明跑水的具体地点、水情。	
员工	接报立即	1.立即停止清洁工作,将工具放置在不影响客人的地方,且应持水桶、墩布、笤帚、簸箕到跑水处; 2.到达跑水处应听从现场管理人员的指挥进行抢水工作。 3.抢水结束后应对跑水处进行清洁。	



停电应急预案

相关人员	到场时间	工作职责	备注
现场负责人	5分钟内	1. 确认停电的区域、范围。 2. 通知甲方物业部说明情况。	
现场主管	5分钟内	1. 确认停电的区域、范围。 2. 及时通知现场负责人、物业部。 3. 要求员工原地待命。	
现场领班	5分钟内	1. 确认停电的区域、范围。 2. 立即将了解的情况上报到场的管理人员、甲方物业部。 3. 供电恢复后安排员工继续工作。 3. 本班次下班时供电仍未恢复, 有续的带领员工离开现场。	
库管		接报后立即准备所需手电。	2 分钟内准备好相关工具
发现人员	立即	1. 原地待命, 看好工具 2. 待管理人员来后, 有续的离开。 3. 供电恢复后回岗。	
员工	接报立即	1. 原地待命, 看好工具 2. 待管理人员来后, 有序的离开。 3. 待供电恢复后回岗。	



电梯困人应急预案

- 1、任一员工接到职工报警或发现有乘客被困在电梯内，应立即通知电梯维修人员或电梯领班、3324，同时记录接报和发现时间。
- 2、领班接报后应一方面通过对讲机了解电梯困人发生地点、被困人数、人员情况、以及电梯所在楼层，另一方面通过对讲机向经理和值班领导汇报，并马上联系甲方维修人员前往解救。
- 3、经理或值班领导接报后，立即亲自到场或派员到场与被困乘客取得联系，安慰乘客，要求乘客保持冷静，耐心等待求援。尤其当被困乘客惊恐不安或非常急躁，试图采用撬门等非常措施逃生时，要耐心告诫乘客不要惊慌和急躁，不要盲目采取无谓的行动，以免使故障扩大，发生危险。注意在这一过程中，现场始终不能离人，要不断与被困人员对话，及时了解被困人员的情绪和健康状况，同时及时将情况向相关领导汇报。
- 4、电梯维修值班人员接报后，应立即派人前往现场解救，必要时电话通知电梯维修公司前来抢修。若自己无法解救，应设法采取措施，确保被困乘客的安全，等待电梯维修公司技工前来解救。
- 5、若工程部和电梯维修公司都无能力解救或短时间内解救不了，应视情况向公安部门或消防部门求助（应说明求助原因和情况）。向公安、消防部门求助前应征得值班领导和甲方的同意。
- 6、在解救过程中，若发现被困乘客中有人晕厥、神志昏迷（尤其是老人或小孩），应立即通知医护人员到场，以便被困人员救出后即可进行抢救。
- 7、被困者救出后，经理或值班领导应当立即向他们表示慰问，并了解他们的身体状况和需要，同时请他们提供姓名、地址、联系电话及到本单位事由。如被困者不合作自行离去，应记录下来存档备案。
- 8、被困者救出后，应立即请电梯维修公司查明故障原因，修复后方可恢复正常运行。
- 9、工作人员应详细记录事件经过情况，包括接报时间、保安和维修人员到达现场时间、电梯维修公司通知和到达时间、被困人员的解救时间、被困人员的基本情况、电梯恢复正常运行时间。若有公安、消防、医护人员到场，还应分别记录到场和离开时间、车辆号码；被困人员有伤者的，应记录伤者情况和被送往的医院。

附件 9、

安全生产管理制度

安全是一切工作的保证，为加强安全管理，杜绝事故发生，特制定本制度

第一条、认真贯彻公司制定的各项规章制度及安全操作规程。

第二条、坚持“管生产必须管安全”的原则，执行“安全第一，预防为主”的方针，一切工作都要服从安全需要，确保安全生产。

第三条、设置安全小组对职工进行安全教育，制定安全操作规程，实施安全生产监督检查。

第四条、各项经理目、主管为第一安全责任人。

第五条、在组织编制和审查施工方案时，要贯彻安全第一的思想，科学指导安全生产。

第六条、项目负责人要经常对所管辖人员进行安全教育，检查执行情况，对上级工作指示，及时布置、检查，建立安全检查培训记录。

第七条、各项目责任人在检查作业进度时必须检查安全生产情况，及时纠正违章违规行为。公司每季度组织一次安全生产大检查，对查出的问题要求限期整改解决，并做好记录。

第八条、重视细节管理，不断总结、交流安全生产工作经验，确保各项目安全生产工作有序进行。

第九条、员工在工作中要认真学习并执行安全操作规程，遵守各项规章制度。爱护安全防护装置、设施发现安全隐患，及时报告领导，迅速予以排除。

第十条、所有安全资料都要认真整理，分类归档。

第十一条、凡发生安全事故，要及时汇报。如有瞒报、虚报、漏报或故意延迟不报的，对责任人给予经济处罚。

第十二条、对在安全生产方面有突出贡献的团体和个人给予奖励；对违反安全生产制度和操作规程造成事故的责任者，给予严肃处理，触及法律的，交由公安机关处理。

北京裕展物业管理有限公司

附件 10、

安全生产承诺书

为切实做好安全生产工作，防止各类生产事故发生，我单位郑重承诺：

1、认真贯彻执行国家及公司有关安全生产、劳动保护方面法律、法规及制度，并检查执行情况。

2、把安全生产工作贯穿到日常工作的具体环节，定期进行安全生产自查，发现问题及时解决，对不能解决的，要采取临时控制措施，并及时上报。

3、定期对员工进行安全培训。新招聘人员、新调换人员及临时性工作必须在其上岗前进行安全培训。

4、发生事故时，要及时组织现场救护、保护现场，及时上报。

5、班前与班后需认真检查、清点自己所使用各类工具，确保安全，要正确使用，文明使用。

6、正确穿戴劳动保护用品，正确使用保洁用具、规范使用各种用料。

7、遵守劳动纪律，听从领导及安全管理人员的指挥。必须参加本公司组织的各类安全生产培训及考核。

8、对于新聘用人员要一对一进行安全生产培训，熟悉工作环境、传授安全生产知识。

9、工作中不擅离职守、不违章作业，不野蛮作业，不从事与工作无关的作业。在工作过程中做到不伤害自己，不伤害别人、不被别人伤害。

10、上班前和工作中不得饮酒、不得违规使用非医院配置的电器。

11、工作现场不打闹、开玩笑、睡觉。不准无关人员带到工作现场。

12、积极参加各种安全生产活动，主动接收安全生产培训教育。

13、主动提出改进安全生产工作意见，查找身边安全隐患。

14、在清洁工作时，要对可能受到影响的人们给予告示，摆放告示牌，提醒注意并请求得到支持和谅解。

北京裕展物业管理有限公司

附件 11、

人员岗位配置：

序号	科室	保洁员	护理员	其它	小计
1	介入	1			1
2	供应室	2		5（下收下送等）	7
3	药房			1（配送工）	1
4	化验室		1		1
5	手术室、麻醉	6	3（麻醉科）	8（接送病人等）	17
6	ICU	4	6		10
7	神经外科	4	1		5
8	骨外一科	3	1		4
9	骨外二科	3	1		4
10	普外一科	3	1		4
11	普外二科	3	1		4
12	胸外科	3	1		4
13	神内一科	3	1		4
14	神内二科	3	1		4
15	神内三科	3	1		4
16	心内一科	3	2		5
17	心内二科	3	1		4
18	综合病房	2	2		4
19	急诊抢救间	4		5（支柱工）	9
20	急诊观察室	2	1		3
21	北侧消防	1			1
22	一层公区	3			3

23	二层公区	2			2
24	地下一公区	4			4
25	地下二公区	1			1
26	地下三公区	1			1
27	夜班	2			2
28	外围	3			3
29	杂工			2	2
30	生活垃圾			1	1
31	医疗垃圾			4	4
32	送标本（中午、夜间）			3	3
33	综合维修			21	21
34	空调维护			4	4
35	专项			5	5
36	电梯司机			37	37
37	管理人员			2	2
38	康复科	1			1
39	门诊核酸	1			1
40	配液中心			8	8
41	发热核酸等候区			2	2
42	急诊入口预检			3	3
		74	25	111	210

总计：210 人