

# 南华大学附属第二医院物业管理服务采购项目采购需求

## 一、项目基本情况

南华大学附属第二医院是一所集医疗、教学、科研为一体的大型综合性三级甲等医院，是省、市、县职工及居民医保、工伤保险、铁路医保、新型农村合作医疗定点医院，是全国百姓放心医院和中国百强医院。经过 70 年的发展，现已形成新院区和东院区“一院两址”的格局。

医院布局错落有致，建筑别具风格，环境优雅舒适，享有“园林式医院”之美称。两院区总占地 109.78 亩，总建筑面积达 15.45 万平方米，其中新院门诊楼 34609 m<sup>2</sup>，第一住院部 14604 m<sup>2</sup>，第二住院部 25880 m<sup>2</sup>，第三住院部 11977 m<sup>2</sup>，行政楼 18509 m<sup>2</sup>，教学综合楼 7399.7 m<sup>2</sup>，后勤保障楼 2895 m<sup>2</sup>；东院门诊综合楼 9792.61 m<sup>2</sup>，第一住院部 3169.25 m<sup>2</sup>，综合配电房 992.44 m<sup>2</sup>，第二住院部 11064.95 m<sup>2</sup>，食堂综合楼 750.06 m<sup>2</sup>，西厢房 1208.17 m<sup>2</sup>。编制床位共 1850 张。

医院设有临床科室 35 个，开设病区 47 个，护理单元 62 个，医技和实验等科室 9 个，临床研究所 1 个，临床实践技能培训中心 1 个，健康管理中心 1 个；门急诊量近 110 万人次、年出院病人 6.8 万余人次、住院病人年手术量 3.7 万余台。

## 二、物业管理范围

包括但不限于环境卫生服务、运送服务、智慧医疗废物处置管理服务、零星维修管理服务、一站式服务中心、机电工程管理服务、陪护服务、扶梯驾乘服务、加床及物品搬运服务、废品处置服务、创文巩固、无烟医院建设及生活垃圾分类等，以及医院委派的其他服务（各项临时性、专项性、特殊性的工作和各级迎检迎评工作等）。

共享设备纳入物业管理（含共享按摩椅、共享轮椅、共享充电宝、自动售卖机等后期其他共享设备服务），合同到期后移交物业公司管理。

## 三、质量标准体系：

### （一）质量目标

医院物业管理工作以满足广大医护人员患者的医疗需求为基础，确保医院服务支持系统的高效运转，提供优质、经济、细致、周到、高效的服务和智能化管理，创造整洁、文明、安全、方便的工作、就医环境，提升医患人员的满意度。

### （二）质量要求

物业管理企业依照合同约定的物业管理项目及标准开展工作，严格按照质量管理体系、环

境管理体系、职业健康安全体系；分项服务符合相应的标准、规范，并有具体的管理措施，整体项目定位合理，要与物业本身服务能力相匹配，为医院提供优质、高效的服务。

### （三）质量标准

#### 1 环境卫生服务质量标准与要求

##### 1.1 环境卫生管理服务范围和内容

（1）负责招标范围内清洁卫生（包括窗户玻璃清洗、天花、顶棚、顶房平台、内墙、灯具、空调送回风口（不含空调过滤网清洗）、地面、室内家具、普通电器表面、设施设备表面（精密医疗仪器除外）、楼梯、走廊、踢脚、通道、窗户、门、桌、椅、病历架、床、柜、宣传栏、洗手间、电梯间、公共通道、垃圾桶、标识牌等），和医院院落、绿化带、道路、池塘、地下停车场、风雨连廊、雨棚、门前三包的保洁工作和院内垃圾的收集和转运，不包括外墙清洗。

（2）负责院内 PVC 地面/橡胶地面的养护：定期抛光打蜡（一年一次）、喷磨、刷洗、补蜡、集中清洗消毒。

（3）负责生活垃圾的清运及垃圾站管理。

（4）负责病区病床终末消毒。

（5）负责科室“布草撤、换、收”工作。

（6）负责全院所有窗帘、围帘的拆洗工作，门诊、病房、医技科室每半年拆洗一次，行政楼每年拆洗一次，病区床帘（包括血液透析中心、内镜中心）每季度清洗一次，特殊科室（ICU、产房）床帘每月清洗一次，如遇污染及时清洗消毒。

（7）病媒生物防制工作。

##### 1.2 环境保洁服务总体要求：

（1）确保环境卫生符合行业检查标准、国家爱国卫生城市检查标准要求以及医院保洁手册要求；

（2）病媒生物防制工作必须委托专业有资质的机构进行消杀。

（3）全院保洁时间 24 小时；

（4）保持雨天排水畅通，地面不积水；

（5）垃圾按规范要求分类收集、包装、储存、运输、确保不发生污染事故；生活垃圾运送到医院指定地点。

（6）为避免尘土飞扬，地面干拖应使用尘推加牵尘剂的方法进行处理。

（7）要求服务公司提供专业拖把，抹布和拖把头材质需要符合相应行业标准及院方要求，

工服洗涤由服务公司自行负责。

(8) 要求对环境保洁进行科学的划分, 并且强调计划性。确保医疗场所、病房、卫生间达到专业保洁与消毒, 不发生交叉作业; 为防止交叉感染, 对不同区域的保洁工具按医院感染控制与公共卫生管理部的要求实行严格分类摆放和使用, 用颜色、字标等方式进行区分。

(9) 做好环境保洁区域内的所有 PVC 地面/橡胶等地板及不锈钢饰面和各类石材饰面的维护和保养。

(10) 要求服务公司对医院的项目管理配置专用的重型洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水/吸尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、对讲机、生活垃圾车、榨水车、室外扫地车及辅材等。

(11) 服务公司提供保洁用的保洁剂、洗涤剂、消毒剂、保养剂和地面保护材料(底蜡、面蜡等), 这些消耗品必须是通过国家卫生计生委审批准予使用, 并符合医院感染控制与公共卫生管理部的要求, 并且均能提供材料安全数据卡。

(12) 服务公司提供生活垃圾袋, 所使用的保洁车辆必须是先进的全方位保洁手推车。

(13) 设置清洗中心将各区域的床帘, 窗帘集中洗涤和烘干。服务公司负责提供设备(洗衣机和烘干机), 医院方提供放置该设备的空间及相关设施(水电气, 排水设施)。

(14) 服务公司提供服装、手套、口罩、帽子、鞋套等防护用品(必须达到国家标准, 适合医疗场所使用), 提供办公家具和更衣柜。

(15) 在出现公共突发事件时, 要求能够满足医院需求, 达到相应规范要求。

### 1.3 保洁管理服务质量标准与要求

#### (1) 人员要求

身体健康, 能胜任岗位工作要求, 经培训合格上岗。

#### (2) 室内

① 室内环境消毒、家具、用品用具、卫生洁具符合医院消毒隔离制度要求;

② 消毒药剂符合医院消毒管理规定;

③ 确保无鼠害、虫害;

④ 病房、卫生间达到专业清洁与消毒, 不发生交叉作业;

⑤ 特殊材质地面定期保养, 制订保养计划和使用产品的名称及工作流程。

#### (3) 室外

① 确保室外环境卫生符合行业检查标准, 以及国家卫生城市检查标准;

② 保持雨天排水畅通, 地面不积水, 确保环境安全各种排放达标;

- ③确保无鼠害、虫害；
- ④确保医疗场所、病房、卫生间达到专业清洁与消毒，不发生交叉作业；
- ⑤垃圾按规范要求分类收集、包装、储存、运输、确保不发生污染事故；
- ⑥保持环境清洁，外墙美观无破损；
- ⑦因管理因素造成医院及周边环境污染，以及人身伤害或由此引发的其他事故，由中标服务方承担全部责任；
- ⑧特殊材质地面定期保养，制订保养计划和使用产品的名称及工作流程；
- ⑨认真履行职责，严格按物业服务合同中的质量保证体系做好院内的清洁工作，确保人员在岗在位，各尽其职，保证符合卫生保洁服务的质量标准。

(4) 各清洁区域及物体表面的消毒标准。

- ① 消毒原则:清洁区、潜在污染区和污染区应分别进行常规清洁和消毒处理。清洁区和污染区的消毒要求、方法和重点有所不同，若清洁区与污染区无明显界限，按半污染区处理；
- ②院内感染控制、消毒隔离标准如下。

环境类别	范围	标准	
		空气 (cfu/皿)	物体表面 (cfu/m <sup>3</sup> )
一类	层流洁净手术室、层流洁净病房	≤4	≤5
二类	普通病房、产房、婴儿室、早产儿室、普通保护性隔离室、供应室、无菌室、烧伤病房、重症监护室	≤4	≤5
三类	妇产科检查室、注射室、换药室、治疗室、供应室、清洁室、急诊室、化验室、各类普通病房和房间	≤4	≤10
四类	传染科及病房	≤4	≤10

③各种物体表面的清洁与消毒如下。

区域	保洁频率	保洁内容	保洁要求	备注
地面	地面每日清洁三次以上,每月清洗一次,有垃圾及时清理	每日用全能清洁剂 1:128 稀释溶液拖地每日不少于三次,其中用含有效氯 500mg/L 消毒液拖地每日不少于两次	地面无污渍、无痰迹、无垃圾、无积灰、无脚印、干净明亮	pvC 地板、橡胶地板、花岗岩、抛光砖等地面按规定时间清洗、打蜡

墙面	定期保洁	每日清洁	无污渍、无水迹、无浮灰、无蜘蛛网	—
走廊扶手	每日保洁	每日常用全能清洁剂 1:64 稀释溶液清洁, 每日常用含有效氯 500mg/L 消毒液擦洗两次	无污渍、无浮灰、无水迹、无烟蒂	—
玻璃、纱网	每周清洁	用玻璃清洁剂 1:65 稀释溶液清洁玻璃、纱网。其中: 门厅玻璃每日一次, 落地玻璃每周一次, 病房玻璃每月一次	玻璃明亮光洁, 无污渍、无水迹	根据实际情况安排各房间循环清洁
卫生间	随时保洁	1. 打开换气扇或窗户进行通风; 2. 台面、便器等放水冲洗; 3. 收集垃圾处理、清洁垃圾桶, 换新垃圾袋。 4. 喷洒洁厕剂、全能清洁剂、玻璃清洁剂; 5. 清洗台盆及水龙头; 6. 清洗便器并冲洗; 7. 擦拭台面、镜面和墙面四周、隔断、排气扇、门等; 8. 擦拭地面, 其中用含有效氯 500mg/L 消毒液拖地每日不少于两次	随时保持畅通, 无漏水, 无异味、无污垢, 垃圾袋定时更换, 台面、镜面光亮无水迹	门诊公共卫生间设专职保洁员
电梯、扶梯	每日两次	每日地面保洁、每日轿厢内消毒两次, 并负责手消毒液更换(手消毒液由医院提供)	无障碍、无划痕、无脱落、无灰尘、无污迹	根据院感要求调整消毒频率
	每周一次	不锈钢光亮剂全面保洁	均匀有光泽	
公共设施	每日保洁	每日常用全能清洁剂 1:64 稀释溶液清洁一次	无污渍、无积尘、无蜘蛛网	—
患者等候区	每日保洁	等候椅每日常用全能清洁剂 1:64 稀释溶液清洁, 每日常用含有效氯 500mg/L 消毒液消毒二次	无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹	—
诊察桌	每日一次	用含有效氯 500mg/L 消毒液擦拭, 每日≥两次, 感染高风险部门每日≥三次	无积灰、无污渍	—
床单位	每日清洁一次	每日常用全能清洁剂 1:64 稀释溶液清洁一次, 污染时随时清洁消毒	清洁、无污渍	—
	出院后终末消毒	用含有效氯 500mg/L 消毒液擦拭床栏、床头柜、床档、凳子、衣柜		—
输液架	每日一次	每日常用全能清洁剂 1:64 稀释溶液清洁一次, 每日含有效氯 500mg/L 消毒液消毒一次	清洁、无污渍	—
推车	每日擦拭	每周添加润滑油	无积灰、无异响	—
吸顶灯具	每周一次	每周用全能清洁剂 1:64 稀释溶液清	无积灰、无污渍	—

		洁一次		
室内公共区域	每日清洁消毒	1. 收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋； 2. 尘推地面垃圾和灰尘； 3. 湿拖大厅、过道、走廊地面； 4. 擦拭户墙、厅柱、盆景； 5. 擦拭窗台、窗框、木门； 6. 擦拭楼梯扶手、拖楼梯地面，每日用含有效氯 500mg/L 消毒液消毒两次	无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹	—
办公桌椅、电话、电脑等室内设施	每日一次	用含有效氯 500mg/L 消毒液消毒，每日≥两次，感染高风险部门每日≥三次	无积灰、无污渍	—
外围及外环境	循环保洁	地面清扫，绿化带清扫，收集垃圾，不定期冲洗	干净、无杂物树叶、无污迹、无明显泥沙	—
	每日保洁	公共设施擦拭，灯箱、院牌擦拭，无张贴物	干净、无杂物枯叶、无大石块	—
	每周一次	各类明沟、雨水井、排水井清洁堵塞物	干净、无杂物、排水通畅	—
顶篷、露天阳台、风雨连廊等边缘区域	每周保洁	沟槽、地面、篷面定期清扫、冲洗、清洁堵塞物	沟槽无堵塞物，地面、篷面无污迹，无杂物堆放，边缘区域无蛛丝、脏物	—
<b>注意事项：</b> 1. 随时清洁、循环清洁，保证区域内无垃圾等目视污物，整体干净明亮； 2. 保洁员在每天下班前半小时内对各自承包区域进行自查，发现问题及时处理				

(5) 生活垃圾管理服务质量要求。

对垃圾进行分类收集，使用合格的包装物、容器。生活垃圾处理达标率、及时率 100%，二次污染为零。

## 2 运送服务质量标准与要求

### 2.1 运送管理服务的范围和内容

(1) 医疗运送管理服务（包括但不限于）：

①负责各类标本的收集运送（常规、急、平），打印条码，发放结果报告单；（包含新、东两院之间的运送，唐氏筛查标本送至市妇幼保健院，艾滋病确诊标本送至市疾控中心，使用后血袋送回输血科等）

②负责收送各类医疗文书；

- ③负责收送消毒物品；
- ④负责运送各类中西药品；
- ⑤负责手术患者和麻醉复苏病人的接送；
- ⑥负责各类物资和医疗器械的运送；
- ⑦负责提供配套的运送工具。（如运送推车等）

## 2.2 运送服务质量标准与要求

范围	工作内容	基本标准
标本化验的配套服务	1、随时接送各类标本； 2、常规标本与特殊标本：分类收好各病室晨间的大、小便标本、血标本及其他各类标本，与值班护士对好标本的相关内容（病房、床位、姓名；送检科室等）以及化验单、记账单、并做好相关记录；等化验结果出来后把化验结果交给值班护士并签字； 3、紧急标本：按医护人员的要求，迅速送到检验科室并将结果及时送交医护人员； 4、打印条码，发放报告单； 5、按要求到检验科领取各种试管、培养皿并交主班护士； 6、新、东两院之间的标本运送，唐氏筛查标本送至市妇幼保健院，艾滋病确诊标本送至市疾控中心，使用后血袋送回输血科。	1、24小时值班，无空岗、脱岗、串岗现象发生； 2、常规标本30分钟之内完成，紧急标本15分钟之内完成； 3、标本收集及时，核对无误；无丢单、错单、漏单现象发生；交接、签字无疏漏。 4、条码打印无误； 5、认真核对患者的信息、血型，取用专用拿血容器，准确地送至相关科室值班护士。
消毒物品接送、搬运	1、按要求负责消毒包、及其他相关物品的上收下送； 2、完成其他的工作。	24小时值班； 30分钟内送至指定地点； 仔细核对消毒包，消毒器械，无一遗漏。
各类中西药品运送	负责全院各类中西药品的运送。	1、取药、送药遵医嘱； 2、药方核对准确、无误，取送药无丢单、错单、漏单现象发生； 3、急救药品领取及时，无拖延；交接无错误、无疏漏。 4、装运大件药时，不要堆放过高，避免倒塌，伤及旁人、损伤药品； 5、在运送药房药品时，在药房工作人员的指导下，将药品上架摆放整齐； 6、乘坐电梯时礼貌待人，不与他人争抢电梯、优先让手术病患者乘坐，与人沟通要语气温和。
其他	1、配合医院做好各项迎检迎评及突发事件的应急工作； 2、服从医院临时性、专项性等工作的后勤保	服从管理，临时派遣不推诿

### 3 医疗垃圾处置管理服务内容与要求

#### 3.1 服务内容

负责医疗废物的收集、运送、暂存和移交。

#### 3.2 服务要求

##### (1) 医疗废物处理管理服务质量要求

严格按照《医疗卫生机构医疗废物管理办法》、《医疗废物管理条例》、《传染病防治法》以及国家、省级下发的各类文件的规定及要求对医疗废物进行分类收集、运送与暂时储存。制定医疗废物管理的规章制度、工作流程和要求、有关人员的工作职责及发生医疗废物流失、泄漏、扩散和意外事故的应急方案。定期对员工进行知识培训或参加医院组织的相关知识培训，定期对员工进行体检。医疗废弃物处理达标率、及时率 100%，二次污染为零。

①医疗废物应分类收集，用专用包装袋或容器存放；当达到专用包装袋或容器的 3 / 4 时，应严密封口、称重，系上中文标签；标签应当标明医疗废物产生部门、日期、类别、重量、备注等。

②感染性废物的收集包装应使用黄色垃圾袋。

③传染病患者或者疑似传染病患者产生的生活垃圾、感染性废物和病理性废物应使用双层黄色垃圾袋包装。

④损伤性废物的收集应使用规定容器；容器应装入黄色垃圾袋，使用封闭式专门车辆进行运输。

⑤从各部门收集的医疗废物应按时转运到医院指定的医疗废物储存场所，并由专人负责储存管理。

⑥医疗废物转运后，对医疗废物收集场所、收集存放和运输设备进行清洗和消毒，应采 1000—2000mg / L 有效氯消毒液进行消毒，并做好记录。

⑦若发生医疗废物泄漏、扩散，应及时控制现场，上报医院相关部门，由专职回收人员将其装入黄色垃圾袋，对污染环境用 2000mg / L 有效氯消毒液进行消毒，防止医疗废物的再次扩散，造成更大范围污染。

##### ★ (2) 智能医废系统及配套的设施、设备、人员培训等具体要求

① 医废监管全流程电子化、信息化，能通过物联网技术对医疗废物的分类、打包、交接、暂存、运输、中转等实行全程监控，全程追溯。

- ② 全程无接触交接，支持两次交接环节医废核重不一致数据及时报警；
- ③ 支持医废回收报表，按科室、按日期统计医废回收数据并一键生成报表；
- ④ 支持与衡阳市卫健委医废监管平台对接；配备封闭式不锈钢医废车配置：刷卡或钥匙启动，扫码识别、核对数据，自动出称、称重精度准确，GPS 定位、显示运行轨迹，信息自动上传、平台监控。（医废车数量应满足基本需求）
- ⑤ 负责培训相关人员系统的使用；
- ⑥ 负责系统及设备设施的维护保养；
- ⑦ 合同到期后所有权归医院。

#### 4 零星维修管理服务质量标准与要求

##### 4.1 零星维修管理服务内容与要求

###### (1) 零星维修管理服务内容：

①建筑类维修：院内 2 米以下楼房（不含家属区）的内、外墙壁、楼顶平台、通道、地面、道路、天花板、门、窗、玻璃等房屋非本体结构的维护保养（分为质保期内的日常管理、监督质保单位和质保期过后的维修保养）。

②办公家具、各种桌椅等设施的维修保养。

③院内道路、停车场、围墙、下水道的维护保养。

###### (2) 零星维修管理服务要求

①保持墙面的完好、无污迹、无霉斑，外墙美观无破损。

②楼顶平台、通道、地面、道路、天花板、门、窗、玻璃、办公家具、各种桌椅等设施无破损、残缺，维修及时质量好。

③保持雨天排水畅通，地面不积水，确保各种排放达到环保安全标准。

④每年进行两次化粪池抽吸，沟、渠、池、井、管道清淤、疏通及无害化处理。

###### (3) 零星维修材料管理要求

医院负责提供维修主材，服务公司负责提供维修辅材。

①医院负责的主材包括如下：

瓷砖：墙砖、地砖、填缝剂、踢脚、腰线、花片、艺术马赛克…

洁具：水龙头、地漏、冲洗阀、蹲便器、水箱、马桶、淋浴房、浴缸、铝扣板…

地板：橡胶地板、PVC 地板、木地板；

灯具：筒灯、射灯、落地灯、壁灯，吸顶灯、各类艺术吊线灯…

门窗：成品实木门、塑钢门、铝合金门、推拉门、衣柜门，阳台封窗、防盗窗、纱窗…

五金件：五金挂件、毛巾架、卷纸盒、晾衣架、衣柜内挂衣杆 / 穿衣镜、挂衣钩、门吸、门锁…

其它材料：石材、墙板、阀门、沙子、水泥、红砖、纸面石膏板、木龙骨、轻钢龙骨、防水涂料、防火涂料、防锈漆、油漆、乳胶漆、牛皮纸、纸胶带、玻璃胶、大力胶、乳白胶、纤维素、防开裂腻子粉、腻子粉、大芯板、防火板、九厘板、饰面板、胶合板、PPR 水管及水管配件、各种类型的连接件、各种长度的铁钉、蚊钉、钢钉、自攻螺丝、刀片、锯片、腻子刀、抹子、防蜡管、电线、PVC 电线管、八六方盒、分线盒、插座开关底盒与面板。

②服务公司负责的辅材包括如下：

防蜡管、电工胶布、防水胶布、生料带、刀片、锯片、腻子刀、抹子、砂纸、各种长度的铁定、纹钉、钢钉、自攻螺丝……（由医院采购、费用由物业公司承担）

③服务公司负责提供维修工具包括如下：

维修班：万用表、钳型表、漏电检测仪、兆欧表、寻线仪、穿线器、冲击钻、小型风炮、钢材切割机、铝合金切割机、无线手持切割机、磁砖切割机、无线冲击钻、台钻、龙门钳、台钳、电焊机、氧焊机、亚弧焊机、多功能木工台锯、气泵、射钉枪、文钉枪、梅花板手 1 套、开口板手 1 套、电动疏通机、皮老虎，气动疏通机、无线电动板手、管钳(大、中、小)、板手(大、中、小)、液压钳等。

维修电工/人：尖嘴钳、老虎钳、十字起子、平口起子、8 寸板手、小锤子、测电笔、头灯、无线手枪电钻、内六角板手、工具包等。

维修木工/人：尖嘴钳、老虎钳、十字起子、平口起子、锤子、无线手枪电钻、工具包等。

维修水工/人：尖嘴钳、老虎钳、十字起子、平口起子、锤子、12 寸管钳、工具包等。

维修泥工/人：尖嘴钳、老虎钳、十字起子、平口起子、锤子、灰铲、胶铲、工具包等。

★④零星维修材料中的维修辅材及维修工具由物业服务公司负责提供，相关费用包含在投标报价中。

## 5 一站式服务中心质量标准与要求

范围	工作内容	基本标准
一站式服务中心	1、全年 24 小时不间断运行； 2、将医院保洁、运送、机电、零星维修和其它后勤外包服务项目（电梯、空调、热水、直饮水、布草等）纳入同一平台，实行统一管理、统一调度，做到迅速有序响应、记录、分派、跟踪及回访，并可根据医院个性化要求定制服务。	承担医院各类设施设备的报修接听和任务指派工作，且及时性高，满意度高，且准确率达到 100%。

	<p>3、配置录音电话。</p> <p>4、专门值守人员负责各种突发状况的应急调度：如水、电、气、传送带故障等须及时通知各病区等。</p> <p>5、每月分别统计一站式服务中心接收的运送和报修的所有工作量，要求对运送、报修的数据（含评价反馈）进行汇总和统计，并综合分析统计数据，建立闭环台账。</p>	
--	--	--

## 6 机电工程管理服务质量标准与要求

### 6.1 机电工程管理服务内容与要求

#### (1) 服务内容

- ① 中央空调主机及辅助设备的日常运行保养、管理。
- ② 供热锅炉的日常运行保养、管理。
- ③ 高、低压配电系统的日常运行、管理和维护保养。
- ④ 公用设施和室内设备、设施（如院内室内外照明设施、开水器等）的日常巡检和维修。
- ⑤ 给排水系统的日常运行、管理和日常维修保养。
- ⑥ 无负压供水设备和热水设备的日常运行、管理。
- ⑦ 发电机组设备的日常运行、管理和日常维护保养。
- ⑧ 中央空调系统、锅炉供气、供热系统、无负压供水设备和热水设备等特种设备设施的维修保养和年检按照政府有关要求由医院委托有资质的专业公司进行，服务公司负责日常运行、管理和监督医院所委托的专业公司工作质量。其它设备设施服务公司主要负责在质保期内的日常运行、管理和监督质保单位，以及质保期过后的日常维护保养。

#### (2) 服务要求

- ① 保证医院设备设施安全正常运行（医疗设备除外）。确保机电设备安全、可靠、持续运行。定期维护保养，延长设备的使用。
- ② 保证供水、供电及安全运行。医院二次供水设施，必须按照政府有关生活饮用水二次供水管理规定，所有二次供水水箱及水池每半年清洗消毒一次，按要求每月对二次供水进行消毒药品的投放，确保二次供水水质达到饮用水规范标准。
- ③ 设备运行操作必须按规范操作，并有检查、考评等各项制度。
- ④ 机电工程服务人员必须持证上岗，人员技术队伍配备合理。
- ⑤ 服务公司须承担因管理因素引起的设备故障、设备损坏、设备不能正常运行或由此带来的其它事故的全部责任。

⑥ 服务公司负责提供维修工具包括如下：

配电房：绝缘鞋、绝缘手套各 2 套、梅花板手 1 套、开口板手 1 套、测温枪、万用表、钳型表、兆欧表、尖嘴钳、老虎钳、十字起子、平口起子。

空调机房：绝缘鞋、绝缘手套各 2 套、梅花板手 1 套、开口板手 1 套、万用表、尖嘴钳、老虎钳、十字起子、平口起子、梅花板手 1 套、开口板手 1 套。

★⑦机电工程管理服务中的维修工具由物业服务公司负责提供，相关费用包含中投标报价中。

## 7 病人陪护服务质量标准与要求（医院不收取管理费）

### 7.1 病人陪护服务内容与要求

#### （1）服务内容

病人陪护服务分为专业和非专业陪护，即专业陪护和普通陪护，专业陪护：即由医护专业毕业生组成，受住院病人或其家属委托，照料病人的生活饮食起居、协助观察病情发现异常情况及时向医护人员报告、协助观察治疗后反映、帮助患者翻身、按摩、户外活动等康复服务；普通陪护：即非专业人员组成，照顾恢复期病人的生活起居。

#### （2）服务要求

①收费按相关标准规范收费，并公开收费价格。

②陪护人员培训后上岗，陪护工作达到行业规范管理要求，符合医疗要求、病人及家属服务要求，服务态度好，服务质量满意；确保病人安全，不发生争吵、偷盗、纠纷及责任事故和意外事故。

## 8 扶梯服务质量标准与要求

### 8.1 扶梯管理内容

负责扶梯乘坐及引导服务。

### 8.2 扶梯管理服务质量标准与要求

#### （1）扶梯管理服务具体要求：

范围	工作内容	基本标准
门诊扶梯管理	1、形象良好、挂牌站立服务。礼貌待人，热情主动，维护秩序，做好扶梯管理工作。 2、严格遵守扶梯安全管理规程。保证扶梯正常、安全运行。 3、每天全面保洁扶梯三次，扶手用含有效氯 500mg/L 消毒液消毒，每日≥两次，感染高风险部门每日≥三次。 4、运行前，必须完成保洁工作，认真检查各类控制开关是否灵敏、可靠，试运行至少一趟并确认无异常后方可投入正常运行。	1、扶梯各部位正常； 2、干净、无杂物、无锈迹； 3、故障应对及时、正确； 4、设备及设施完

	<p>5、扶梯运行中出现突然故障，向乘客做好解释工作，并引导乘客乘坐其它电梯，及时报告有关人员进行维修。</p> <p>6、发生故障，及时采取应对措施，并及时上报，每季进行一次扶梯救援演习。</p>	好，标示醒目。
--	---	---------

## 9 加床及物品搬运服务标准及要求

按照科室要求将加床及物品及时搬运至指定位置，加床及物品使用完毕后搬回至堆放点，并定期对加床进行检修及保养，确保加床及物品完好无损。

## 10 废品处置服务标准及要求

服务公司按照要求统一对全院的报纸、纸板、纸盒、木质包装箱、纸质包装箱、报废的木质家具等废品进行处置。

处置要求：根据医院安全生产相关规定及时规范处置，日产日清，禁止废品堆放在室内任何区域（楼梯间、管道井、卫生间、阳台等），废品回收公司必须在医院备案。

## 11 信息化软件管理系统标准与要求

### 11.1 对外模块

- ★（1）包含保洁、运送、一站式服务、陪护、垃圾运送、人员管理等；
- （2）具有独立的数据库，可以通过互联网上的访问登录口，查询到和自己相关的信息；
- （3）提供实用方便的相关知识和应急预案等介绍；
- （4）诉求信息的整理汇总功能，实现监管数据共享。

### 11.2 对内模块

- ★（1）实现办公管理信息化；
- ★（2）人事管理信息化：包含人员的岗位、异动、出勤、薪资、考核等；
- ★（3）日常管理信息化：保洁、运送、一站式服务、陪护、垃圾运送等工作各环节，建立日常管理台账等；
- （4）设施设备相关管理；
- （5）质量控制、绩效考核系统

### 11.3 与医院现有系统的对接及要求

- （1）提供相关接口并负责改造的费用。
- （2）符合医院对信息的保密规定。

## 12 服务质量控制标准与要求

### 12.1 自主检查

(1) 物业服务企业应开展以下自主检查：

- ①岗位自主检查；
- ②部门主管定期检查；
- ③物业服务机构的巡查；
- ④物业服务企业的督查。

(2) 检查记录建立台账，并形成闭环整改。

## 12.2 顾客满意

物业服务机构应通过意见征询、顾客满意调查、走访、第三方认证等方式，征求顾客意见，发现的问题，应及时整改，并对整改结果进行回访。

## 12.3 投诉处理

(1) 物业服务机构受理的顾客投诉应分下列情况及时处理并回复投诉者：

属于物业管理责任的，向顾客道歉并及时纠正，并把处理结果及时回复投诉者；如遇医疗服务上的投诉，应引导其到医院相关部门。

(2) 受理、处置顾客投诉应保留记录，形成闭环台账。

## 12.4 持续改进

对于自主检查及顾客满意调查中发现的问题，应及时采取整改措施，并对整改结果进行回访，评估整改效果，做到持续改进。

# 四、人员要求

## (一)、人员配置基础要求

1、主要管理团队人员：

号	管理人员类型	数量(人)	岗位条件及职责
1	项目经理	2	(1) 年龄 45 岁以下，大专及以上学历文化，具有 3 年及以上三甲公立医院物业管理工作经验，分析、组织协调、执行等能力都强，身体健康，行动正常，责任心强。 (2) 合理配置物业公司各岗位人员，做到运行成本合理，物业各项工作高效有序运行。招募能够胜任岗位工作的物业人员，并保持队伍稳定。 (3) 建立员工培训、出勤管理、工作质量管理、考核奖惩、

			<p>应急预案、纠纷及事故处理等各项工作制度，严格执行并落实，，确保医院物业的正常高效运行，完成甲方要求的各项指标。</p> <p>(4) 做好医院突发事件物业的应急处理。包括停电、停水、火警、电梯运行意外、投诉与纠纷、自然灾害、公共卫生事件等紧急突发事件的物业方面应急处理；做好临时性、专项性如迎检迎评等物业的统筹安排。</p> <p>(5) 做好人员培训，使其能够胜任工作；完成物业工作的日常督查及质量监督，不断提升工作质量。</p> <p>(6) 响应甲方的监管要求，做好沟通、整改与配合。</p> <p>(8) 完成甲方交办的其它任务。</p>
2	保洁主管	3	<p>(1) 年龄 45 岁以下，大专及以上学历文化，熟悉医院保洁职责内容，责任心强.</p> <p>(2) 制定分区清洁计划，分配保洁人员班次及任务，确保医院各区域（如病房、手术室、公共区域）清洁达标；</p> <p>(3) 监督各临床保洁员医疗废物分类包装，严格执行感染防控规范；</p> <p>(4) 定期检查清洁工具与消毒用品库存，及时补充并确保合规使用；</p> <p>(5) 组织保洁人员参与院感知识培训，提升卫生安全意识；</p> <p>(6) 记录清洁工作日志，配合院方完成卫生质量抽查与整改。</p> <p>(7) 配合项目经理处理各类突发事件中的保洁工作；按要求完成甲方临时性、专项性如迎检迎评等保洁工作</p>
3	运送主管	1	<p>(1) 年龄 45 岁以下，大专及以上学历文化，熟悉医院运送职责内容，责任心强.</p> <p>(2) 协调病人转运、药品配送、标本送检及医疗设备运输工作，确保高效安全；</p> <p>(3) 培训运送人员掌握病人搬运技巧、无菌物品运输规范及应急流程；</p>

			<p>(4)管理运输工具（如平车、轮椅）的日常维护与消毒；</p> <p>(5)与护理部、检验科等部门实时对接，优化运送路线与时间安排；</p> <p>(6) 监督核对医疗废物分类、收集与转运流程，严格执行感染防控规范；</p> <p>(7)监控运送服务响应时效，定期汇总问题并改进流程。</p> <p>(8) 配合项目经理处理各类突发事件中的运送工作；按要求完成甲方临时性、专项性如迎检迎评、学科调整等运送工作。</p>
4	机电主管	2	<p>(1) 年龄 45 岁以下，男性，持有高压电工证或低压电工证，责任心强；</p> <p>(2)负责医院电力系统、空调、电梯、供水等机电设备巡检、维护与故障抢修；</p> <p>(3)制定设备年度保养计划，确保医疗设备供电及环境温湿度符合要求；</p> <p>(4) 配合院方完成特种设备（如锅炉、压力容器）的定期检测与合规管理；</p> <p>(5)处理突发停电、设备故障等紧急情况，保障手术室、ICU 等重点区域正常运行。</p> <p>(6) 完成对物业机电人员工作的指导、督查及管理，确保医院机电正常运行。</p>
5	质量控制员	3	<p>(1) 年龄 45 岁以下，大专以上学历，具有较强的执行力，熟练各类办公软件。</p> <p>(2) 质量监督检查：制定检查物业公司各个板块的检查计划，并统筹安排。</p> <p>(3) 完善物业服务质量标准及工作流程，对质量标准的执行情况进行评估和分析及改进。</p> <p>(4) 组织物业人员培训，做好物业人员信息系统管理</p> <p>(5) 对物业工作人员的工作表现进行考核和评价，根据考核结果进行奖惩</p>

			(6) 文档管理与内务管理: 使用及维护物业管理系统信息, 做好人员管理; 负责物业部门文件归档、数据统计及会议记录; 管理办公用品采购与发放。
合计		11	

2. 其它岗位设置及人员配置:

序号	岗位类型		数量 (人)	岗位条件及职责
1	技术岗	维修电工	19	年龄 55 岁以下, 男性, 初中及以上文化, 身心健康, 责任心强, 持有低压维修电工证上岗, 具备一定专业素养及良好的职业道德, 能熟练处理基本的电器及基础设施设施的维修及常规二次线路检修等, 能胜任岗位工作。
2		维修水工	3	年龄 55 岁以下, 男性, 初中及以上文化, 身心健康, 责任心强, 具备一定的专业素养及良好的职业道德, 有一定的水工或木工工作经历, 能胜任岗位工作。
3		维修木工	3	
4		配(发)电 房值班电 工	14	年龄 55 岁以下, 男性, 初中及以上文化, 持有高压电工证, 身心健康, 责任心强, 具备一定专业素养及良好的职业道德, 有一定的配电常识及配电房工作经历, 能胜任岗位工作。
5		中央空调 机房值班 电工	10	年龄 55 岁以下, 男性, 初中及以上文化, 高压空调机房需持有高压电工证, 普通空调机房需持有高压电工证或低压电工证, 身心健康, 责任心强, 具备一定专业素养及良好的职业道德, 有一定的中央空调机组运行常识及中央空调运行工作经历及日常保养的专业知识, 胜任岗位工作。
6		锅炉房值 班人员	1	年龄 55 岁以下, 男性, 初中及以上文化, 持有司炉证, 身心健康, 责任心强, 具备一定的专业素养及良好的职业道德, 有一定的燃气锅炉运行常识及燃气锅炉房工作经历, 胜任岗位工作。
7		医疗废物、 生活垃圾	12	(1) 年龄 60 岁以下, 男性, 初中及以上学历, 能基本掌握计算机操作, 身心健康, 灵活性较好, 表达能力较好责任心强, 胜任岗位工作; (2) 掌握国家相关法律、法规、规章和有关规范性文件的规定, 熟悉制定的规章制度、工作流程和各项工作要求; (3) 掌握医疗废物分类收集、运送、暂时贮存的正确方法和操作程序; (4) 掌握医疗废物分类中的安全知识、专业技术、职业

				<p>卫生安全防护等知识；</p> <p>(5) 掌握在医疗废物分类收集、运送、暂时贮存及处置过程中预防被医疗废物刺伤、擦伤等伤害的措施及发生后的处理措施；</p> <p>(6) 掌握发生医疗废物流失、泄漏、扩散和意外事故情况时的紧急处理措施。</p> <p>(7) 上岗前接受专业知识培训，合格后上岗。</p>
8		气体中心 管理员	3	<p>年龄 50 岁以下，高中及以上文化，身心健康，责任心强，需持有压力容器专业使用证书，能胜任岗位工作。</p>
9		扶 梯 管 理 员	2	<p>(1) 年龄 45 岁以下，女性，高中及以上学历，有亲和力和良好的沟通协调能力，形象端正。身心健康，责任心强，口齿伶俐，普通话标准，头脑冷静，遇事沉着，能胜任岗位工作。</p> <p>(2) 确保扶梯安全运行，不断提高服务质量，防止事故的发生；</p> <p>(3) 确保不带故障运行，不超载运行；</p> <p>(4) 及时对乘客讲解乘梯须知，避免违规乘梯；</p> <p>(5) 负责对扶梯扶手及地面的清洁消毒工作；</p> <p>(6) 能够及时判断扶梯运行状况，在出现故障能及时通知维修人员进行维修；</p> <p>(7) 能够协助其他岗位人员完成公司及院方交派的工作任务。</p>
10		宿 舍 管 理 员	1	<p>(1) 年龄 45 岁以下，女性，身心健康，有一定文化知识和人际沟通能力，关爱学生，工作责任心强，道德品质良好，能吃苦耐劳，热爱本职工作，有相关工作经验者优先，能胜任岗位工作。</p> <p>(2) 熟悉大学及医院宿舍管理规定和本岗位要求与职责，做好本职工作。</p> <p>(3) 认真做好学生日常宿舍管理、教育及服务育人的工作。</p> <p>(4) 主动学习和掌握管理、教育及服务学生方面的理论和方法，不断提高工作技能和水平。</p> <p>(5) 需严格遵守国家法律法规，严格执行医院有关规章制度，服从医院有关职能部门的领导、管理。</p> <p>(6) 负责学生宿舍楼的安全保卫，做好住宿学生安全防范工作，严格执行宿舍管理规定。</p> <p>(7) 坚守岗位，恪尽职守。严格按照工作时间，不迟到、早退，中途不得擅自离岗。</p> <p>(8) 时刻警惕并杜绝私拉电线，使用明火和使用大功率电器的现象出现。进行安全知识宣教，以教育引导为主；对学生寝室进行一周一次的安全排查，发现寝室有大功率电器及管制刀具的立即没收，消除安全隐患，并做好检查记录。同时要求同学们之间相互提醒，共同监督。</p> <p>(9) 要对宿舍楼的公共财产进行登记并做好管理，水、</p>

				<p>电、门、窗、床、锁、空调等出现故障时及时报受理部/后勤保障部维修，对于故意损害公物的学生，除了批评教育还要追加赔款，同时要将安全隐患和突发事件及时上报科研及学科建设部。</p> <p>(10) 出现突发事件、刑事或治安案件、灾害事故，及时处置、及时报警，注意保护现场，并报告有关部门，采取积极有效措施，确保学生的人身及财产安全。</p> <p>(11) 做好来访人员登记，杜绝任何闲杂人等随意进入宿舍楼，并禁止异性互访。</p> <p>(12) 做好相关迎检迎评工作。</p> <p>(13) 建立学生信息库，做好学籍管理工作，熟悉宿位的基本情况（学号、姓名、性别、系别、专业、空床位数等），床位变更后要及时调整，确保学籍的准确。对长期外宿的学生及住宿外来人员等情况及时处理，必要的及时上报科研及学科建设部。</p> <p>(14) 定时给学生充值每个季度固定的免费送电，监督学生控制用电、安全用电。充值少数额外充电（学生至财务缴费，根据缴费收据充值），做好登记，频繁额外充电的宿舍作为重点安全检查对象。</p> <p>(15) 负责学生宿舍楼的楼道、走廊等公共区域的清洁打扫和保洁工作。</p> <p>(16) 积极关注学生动态，能够比较条理地总结研究生宿舍楼学生的主要情况。加强与学生沟通，认真填写值班记录，保管好每天检查记录和宿舍管理的各种资料。</p> <p>(17) 对于学生中的特殊情况，如学生长时间不曾在宿舍住宿；个别同学有不正常状态和行为等要密切观察，并及时向主管部门领导汇报。</p>
11	保洁及其它岗	保洁	225	<p>(1) 年龄 60 岁以下，初中及以上文化，行动正常，身心健康，责任心强，能胜任岗位工作；</p> <p>(2) 上班着工作服，工作服整洁，外表干净，礼貌待人，保持积极工作态度；</p> <p>(3) 遵守考勤纪律，遵守正确的工作程序、方法、安全程序；按要求完成所辖区域的清洁工作；并控制物料和药剂的消耗；</p> <p>(5) 手术室及 ICU 门岗 24 小时值守。</p> <p>(6) 完成科室交办的其他工作；完成医院临时性的任务；</p> <p>(8) 新、东院门诊区域的公卫由专职保洁员随时清洁，确保地面、墙面清洁无异味，必要时安装自动空气清香机；</p> <p>(7) 不能出现私自在医院收集买卖废品等不良行为。</p> <p>(8) 服从安排及临时性工作调配；</p> <p>★(8) 30%人员有半年及以上三级医院的保洁相关从业经验。</p>
		手术室及 ICU 门岗	7	
		机动班	8	
		新、东院门诊公卫专职保洁	9	
12	运送岗		53	<p>(1) 年龄 60 岁以下，初中及以上学历，行动正常，身心健康，灵活性较好，表达能力较好，胜任岗位工作；</p>

				<p>(2) 运送医院设备、患者、消耗品，在规定的时间内圆满完成运送任务；</p> <p>(3) 患者运送过程中时刻注意患者病情变化，突发情况及时上报科室；</p> <p>(4) 服从安排及临时性工作调配；</p> <p>(5) 按照排班表和正确的工作程序以及安全程序要求开展工作，遵守项目单位或部门的政策和程序要求。</p>
13	后勤一站式服务岗		7	<p>一站式服务中心人员岗位条件及职责：</p> <p>(1) 年龄 25-45 岁，高中及以上学历，有亲和力和良好的沟通协调能力，形象端正，口齿伶俐，普通话标准，熟练掌握计算机及办公软件，能胜任岗位工作；</p> <p>(2) 具有一定的应急反应能力，能及时调度、应对、协调处理、及时汇报院内各种保洁、运送和设施设备报修等信息，并能做到及时派工、追踪、安排、信息反馈等。</p> <p>(3) 每月分别统计一站式服务中心接收的运送和报修的所有工作量，要求对运送、报修的数据（含评价反馈）进行汇总和统计，并综合分析统计数据，为院方的决策提供大数据等支撑信息；</p> <p>(4) 具有相关从业经验。</p>
14	太平间管理员		3	<p>(1) 年龄 60 岁以下，初中及以上学历，身体健康，有良好的表达能力。</p> <p>(2) 太平间实行 24 小时值班制，确保有人处理相关事宜。</p> <p>(3) 太平间所有设备需定期清洗、消毒确保设备正常运转。</p> <p>(4) 太平间区域内一定保持室内室外整洁。</p> <p>(5) 太平间工作人员随时配合医院一切事宜。</p> <p>(6) 太平间禁止一切乱收费，收取红包的行为。</p> <p>(7) 根据相关收费标准收取的费用按月缴纳至院方。</p>
合计			380	备注：如后期因医院学科布局调整，人员岗位数则做相应适度调整，按实际到岗人数支付服务费。

## 五、监督考核体系

### (一) 监督考核目标与要求

监督考核目标：建立全面、有效的监督考核体系，以客户（医院、病患及家属等）需求为关注重点，制订详尽、合理的服务流程，保证服务流程的准确和高标准。全员参与，持续改进。及时纠正工作中存在的问题，提供优质、完善的服务。

总体要求：包括物业工作评价及日常督查考核。评价包括科室每季度对保洁、运送等的出勤及工作质量进行评价，每月由医院相关部门对物业工作检查评分，医院每季度组织职工

满意度评价、每年度的第三方满意度评价、每年的合同履行情况评价。日常督查考核包括岗位督查、日常督导、专项检查、安全生产与后勤保障查房检查、重大活动保洁检查。并根据考核结果按合同约定进行相应的处置。

## （二）监督考核标准

### 1. 主管每日督查

主管对本部门员工工作情况和服务礼仪表现，及本专业组现场的各项记录表单进行日检，发现并指出问题，与当事人的确认，要求按规定的时限整改到位，同时针对本次所发现不符合事项判定其严重程度，向当事人提出口头指导、发出书面提示或书面处理单。主管和领班每日不低于 70%的工作时间在现场检查，并督促员工进行整改，做好记录，形成闭环台账。

### 2. 经理每周检查

经理不定期地走访现场，查看各个部门现场的工作情况，发现问题时视问题的严重程度现场解决或是责令主管处理。当发生次数过多，或问题比较严重时需及时约谈主管，做出针对性的解决方案。各条线经理每日不低于 50%的工作时间在现场检查，并督促基层管理人员进行整改，做好记录，形成闭环台账。

项目经理每周组织项目管理人员对本项目所有条线进行一次系统全面的质量检查，并督促各部门尽快整改，检查时间不少于 2 小时，及时做好记录，形成闭环台账。

### 3. 满意度调查

采用网络调查的方式向医护人员、病患及其家属获取满意度调查。根据调查结果发现问题并及时解决，提升职工和患者的满意度。满意度分数低时，应分析原因并进行针对性处理，举一反三，以点带面进行改进。

### 4. 公司检查

(1) 运作总监对于本区域所有项目不低于每月 2 次的质量检查，每次检查时间应不少于 2 小时，及时做好记录。

(2) 技术支持经理每年要保证公司所有项目进行不少于一次的全体体系质量检查覆盖，检查时重点关注项目的夜班等情况。

(3) 区域品质经理/专员每季度要保证本区域所有项目进行一次的质量检查覆盖，检查应重点关注项目的夜班等情况。

(4) 区域公司执行总经理每年需对项目进行 100%覆盖抽查。

### 5. 医院考核

总体要求：包括物业工作评价及日常督查考核。评价包括科室每季度对保洁、运送等的出勤及工作质量进行评价，医院相关部门每月组织物业工作检查评分。医院每季度组织职工满意度评价、每年度的第三方满意度评价、每年的合同履行情况评价。日常督查考核包括岗位督查、日常督导、专项检查、后勤保障查房检查、安全生产重大活动保洁检查等。

(1) 日常督导：后勤保障部进行日常巡查，发现问题当面告知当事人或告知乙方管理员，根据改进情况和问题的严重程度进行处罚。

(2) 专项检查：后勤保障部联合物业公司进行专项检查，做好记录，双方签字，限期整改。问题多次出现或整改不力，按规定处罚。

(3) 查房检查：医院每年对所有部门进行查房，查房将对院内保洁质量、院感控制等进行检查，发现问题按规定处罚。

(4) 合同履行评价：中标单位按合同条款规定履行承包范围内的各项义务，院方按合同条款规定进行监督考核，每年进行一次评价，评价可作为续约的依据之一。

(5) 按照投标人设置的岗位人数进行考核，如发现缺人超过 15 天，则扣除当月缺岗人员的服务费，如发现总缺岗人数超过 3 人（含 3 人），则罚款 1000 元/人。

(6) 考评：考评为千分制，物业评分表满分为 1000 分。考核总分或各考评类别分单项得分高于总分或该类别的 90%，（含 90%），医院不予扣款；考核总分或类别分单项得分在 89%—80%，所有扣分按 100 元/分扣款；得分在 79%—70%，按 150 元/分扣款；69%—60%，扣 200 元/分扣款；考核总分或各考评类别评分连续 2 个月低于 70%、或当月考评分低于 60%，认定为考核不合格。出现安全事故、明显的工作差错、物业服务不佳引发医患投诉造成不良反响的、突发事件应急处理不及时或不当造成后果的、医院重要或专项工作落实不到位影响如迎评迎检等工作的、重要问题整改两次（含两次）以上不到位的，在以上基础上另行处理，其中扣款不低于 2000 元/次。

★(7) 考核不合格、出现安全事故、重大工作差错、突发事件应急处理不及时或不当造成明显后果等，采购人有权解除合同。

(8) 项目考评计分标准

考评项目	服务质量标准	分值	考评方法	得分	
				自评	医院考评
一、基础管理部分（总分：120 分）					
基础	1. 建立健全各项管理制度，各岗位工作标准，明确工作流程、并制定具体的考核办法和落实措施，有动态管理	5	少一项扣 2 分，扣完为止		

服 务	台账。				
	2. 按院方要求配足各岗位工作人员，不能缺岗少人。	5	少一人扣 5 分，扣完为止；并扣除当月工资		
	3. 做好员工的动态管理，员工调岗、离职必须书面通知所属科室负责人及相关责任部门。督促员工遵守劳动记录，有人员出勤管理的台账。	5	发现一起扣 2 分，扣完为止		
	4. 建立健全员工定期培训机制，培训内容包括但不限于操作流程、自我防护、应急预案、消防安全、职业道德、企业文化等；员工上岗前要培训，至少每半年要做员工定期专项培训。	5	发现一起扣 2 分，扣完为止		
	5. 通过周例会制度，通报情况，部署工作；深入基层，有经理及主管按要求日常督查及整改的台账；定期考核，有公司内部联合督查及整改的台账；有质量控制评价及反馈优化的机制。	20	少一项扣 2 分，扣完为止		
	6. 建立健全员工的考核及激励机制，月度考核有体现，每年度要有评先评优活动。	5	少一项扣 2 分，扣完为止		
	7. 物业公司的管理人员和专业技术人员持证上岗，特定岗位不得无证上岗；员工上班时统一着工作装，佩戴明显标志。	10	无证上岗发现一起扣 5 分；不着工装每人次扣 1 分		
	8. 物业公司定期进行门诊患者、住院患者、职工服务满意度调查，征求医护员工和患者对物业服务的意见和建议，有记录并落实。	5	少一项扣 2 分，扣完为止		
	9. 对医院在日常监管工作中提出的项目整改单，要严格按照规定的时间进行整改。	15	延迟上交扣 5 分/次、回访中未落实扣 5 分/项		
	10. 对院方安排的临时性、专项性、特殊性工作，及时回应并认真完成。	10	未及时响应扣 2 分/次，效果不佳扣 5 分/次，扣完为止		
	11. 有无安全保障制度；有无安全生产责任制；有无安全生产目标；有无安全生产措施；有无安全检查制度；有无安全管理三级教育制度；有无坚持事故处理“三不放过”原则；有无制定安全管理应急预案。并培训、落实。	20	缺制度每项扣 2 分，未落实每项扣 3 分，扣完为止		
	12. 与医院有关的突发事件，及时处理及上报，并立即启动应急响应机制。	10	处理不当每项扣 5 分		
	13. 加强财务管理基础工作、会计核算准确、规范，次月 15 日前上报医院后勤保障部当月的收支情况及所需的管理报表。	5	未及时上交扣 2 分/次，扣完为止		
二、环境保洁管理部分（总分：210 分）					
保 洁	1. 各保洁区域划分明确，实现卫生区域全覆盖；责任到人，没有区域间相互推诿工作的现象。	5	不合格项目 2 分起扣，扣完为止		

服务管理	2. 保洁主管每日不低于 70%的工作时间, 在现场检查。对本部门员工到岗情况、操作要求及保洁频次、保洁效果及服务态度等现场情况进行日检, 发现问题, 及时整改, 做好记录, 形成台账。	10	每日未巡检、没有日台账或缺重点督查项目, 每项 2 分起扣, 扣完为止		
	3. 保洁人员没有上班时间长时离岗, 上班时间做与工作(临时交付的除外)无关的事情, 没有做损害医院形象和利益的事情, 没有对保洁人员属实的投诉及不良反映。	10	不合格项目 2 分起扣, 扣完为止		
	4. 保洁人员掌握本岗位的保洁要求, 严格遵守消毒隔离制度, 防止交叉感染;严格遵守先净后污、先上后下、先内后外的保洁工作顺序。病区保洁执行“一床一巾”拖把、拖桶、抹布分区使用。	10	未按消毒要求保洁、保洁频次不够, 不合格项目 2 分起扣, 扣完为止		
	5. 各区保洁用具有明显区分标识;分类摆放, 定位、整齐, 无乱摆、乱挂现象;危险作业时要设置警示牌;各种垃圾分类收集、存放;废弃纸盒日清, 不能陈积堆放	5	不合格项目 2 分起扣, 扣完为止		
	6. 保证消防通道整洁通畅, 各种管道井、强弱电井内不得堆放杂物	5	不合格项目 5 分起扣, 扣完为止		
	7. 积极配合完成医院交办的临时性、专项性任务, 要求响应及时, 保质保量完成。	5	响应及时度, 保洁效果, 不合格项目 2 分起扣, 扣完为止		
室内保洁	1. 卫生间: 卫生间无臭味、无积水、无污渍、无蚊蝇虫害、无蜘蛛网;洗手池、坐便器每日清洁, 定期消毒;洗手池内无污渍、杂物, 排水通畅, 镜面、台面、水龙头清洁无污渍和手印;无特殊情况, 卫生间不能反锁不供使用;卫生间不能出现水龙头、冲水设施跑冒滴漏现象, 如需维修及时报修。	15	不合格项目 2 分起扣, 扣完为止		
	2. 办公区域、值班室:用专用的消毒毛巾擦拭办公桌、椅、台、床等, 用干净拖把湿拖地面;室内保持干净无灰尘、无杂物、无卫生死角, 桌椅摆放整齐	5	不合格项目 2 分起扣, 扣完为止		
	3. 室内玻璃、门、窗、墙壁(室外 2 米以下):用玻璃刮将玻璃上污渍刮净, 玻璃洁净光亮;窗台槽缝无积尘、无污渍	5	不合格项目 2 分起扣, 扣完为止		
	4. 大厅、走廊、楼梯、外阳台地面干净、无杂物、无积尘、无烟头、无垃圾、无明显污渍;消防通道地面、扶手干净, 无积尘, 不锈钢扶手要定期清洁保养;大厅、走廊等处各类标识标牌无明显灰尘, 无烟头。PVC、水磨石、花岗石、大理石光泽好、无尘迹、无污渍。	20	不合格项目 2 分起扣, 扣完为止		
	5. 电梯:轿厢内外光洁, 无污渍、无异味, 及时清扫垃圾和杂物, 定期保养;轿厢门槽缝无垃圾, 电梯内风扇无明显灰尘;保洁记录及时更新, 手消在使用日期内	5	不合格项目 2 分起扣, 扣完为止		
	6. 病房:病房地面无污渍、垃圾, 墙面干净, 保洁时不影响患者休息, 保洁完毕将物品复位;需挪动患者物品, 应征得同意, 床头柜、储物柜、窗台、设备带等每日擦拭,	10	不合格项目 2 分起扣, 扣完为止		

	无污渍、灰尘和杂物;及时按要求做好床单元的终末消毒;按照科室要求做好保洁工作				
	7. 注射室、治疗室、换药室等:按要求使用不同的保洁用具及时做好清理工作;用专用毛巾擦拭治疗柜内外、台面、治疗车、床、桌、椅等;用专用毛巾擦拭门、门缝、窗台等;保持室内清洁,无卫生死角	5	不合格项目 2 分起扣,扣完为止		
	8. 手术室、重症监护室、产房:分区域、分手术间、分类使用清洁用具;按要求擦拭天花板、风口、墙面、门窗、器械台、柜、手术台、手术车;室内地面用消毒拖把湿拖,保持地面、手术床无血渍、无细小杂物洗手池每日刷洗;及时清理室内污物,保持清洁	5	不合格项目 2 分起扣,扣完为止		
	9. 洗涤间(杂用间):地面整洁、干净,垃圾清倒及时,无异味散发;各类工具定位摆放,并有明显的标识;水池无垃圾、无积水,无乱摆乱挂现象	10	不合格项目 2 分起扣,扣完为止		
	10. 开水间、配餐间:地面无垃圾、积水;开水炉、微波炉定期擦拭、保持清洁;水池无堵塞和积水现象	10	不合格项目 2 分起扣,扣完为止		
外围环境保洁	1. 院内各种标识牌无明显灰尘;景观、雕塑、花池台面无明显灰尘;宣传栏无污迹,无乱张贴现象。室外水磨石、花岗石、大理石光泽好、无尘迹、无污渍。	10	不合格项目 2 分起扣,扣完为止		
	2. 污水井、雨水井内无明显杂物、垃圾,排水通畅无外溢,无臭味,井盖完好、平稳、安全	10	不合格项目 2 分起扣,扣完为止		
	3. 各楼顶平台、雨棚无积水、杂物、青苔、污垢,排水地漏通畅	5	不合格项目 2 分起扣,扣完为止		
	4. 楼道与病区墙壁定期清洗,外围环境整洁、干净,墙体无小广告	5	不合格项目 2 分起扣,扣完为止		
	5. 院内、医院门口三包区域、宿舍及家属区道路无垃圾、烟头,无杂物堆积;绿化带内定期清理、养护。无纸屑、碎石、杂物、烟头等	20	不合格项目 2 分起扣,扣完为止		
	6. 院内地面(含连廊):保持清洁干燥,雨雪天要加强管理,防止行人摔倒,确保安全;医院门口三包区域雨雪天要加强管理,防止行人摔倒,确保安全。	10	不合格项目 2 分起扣,扣完为止		
	7. 垃圾池和垃圾箱及时清运,无积水,清运后地面及时冲洗,垃圾箱外观清洁	5	不合格项目 2 分起扣,扣完为止		
除“四害”消杀	至少每周对全院环境进行一次全面消杀工作,并做好记录,确保“四害”密度控制在国家规定的标准范围内。	5	不合格项目 2 分起扣,扣完为止		
三、运送管理部分(总分:190分)					
医疗废物处	1. 对医废垃圾、生活垃圾、建筑垃圾分类处理。按“医疗废弃物管理条例”要求,固定专人、专车分类收集,分类存放;有分类标识,统一使用有醒目标识的专用黄色垃圾袋	10	不合格项目 5 分起扣,扣完为止		
	2. 医疗垃圾处置专职人员按规定路线,密闭运送医疗垃	10	不合格项目 5 分		

置	圾,防止造成环境污染		起扣,扣完为止		
	3. 专职工人每天按时(根据科室要求及院感相关规定)到科室收集医疗垃圾,如有特殊感染的垃圾要随叫随到,做到科室无堆积	10	不合格项目2分起扣,扣完为止		
	4. 熟悉工作流程及操作要求,按岗位工作要求操作	10	不合格项目2分起扣,扣完为止		
	5. 医疗垃圾要集中存放,锐器要放入锐器盒内,统贴封条;各科室建立医疗垃圾台账,工人收取医疗垃圾时应与科室工作人员当面称重、双方签名,防止流失	20	不合格项目2分起扣,扣完为止;出现医疗废物外流,本项不得分;发现3次以上,总分全部扣除。情节严重的由相关部门追究责任		
	6. 医疗垃圾暂时存放点由专人管理,保持清洁;不得堆放非医疗废弃物;所有运输工具每日清洁、消毒	10	一项不合格扣2分,扣完为止		
	7. 与固废处理中心交接,应称重、登记、签名;每月按时报表,所有登记签名本等相关资料应按规定至少保存3年;	10	一项不合格扣2分,扣完为止		
	8. 医疗垃圾处置专职人员应按要求做好自身劳动防护,定期体检	10	不合格项目2分起扣,扣完为止		
生活垃圾处置	1. 固定专人、专车,定点收集;统一使用塑料桶和黑色垃圾袋,垃圾密闭运送。	5	不合格项目2分起扣,扣完为止		
	2. 生活垃圾按垃圾分类处理,及时收集转送,不堆积发馊发臭。	5	不合格项目2分起扣,扣完为止		
	3. 按照规定路线运送生活垃圾,运送车保持清洁;冬季每日两次,夏季每日三次收取生活垃圾,特殊情况随叫随收,不出现垃圾堆积发馊发臭现象	10	不合格项目2分起扣,扣完为止		
	4. 垃圾中转站:地面洁净不积水,每天至少清洗两次,定时消毒,做到无堆积、无蝇、无蛆、无臭味	10	不合格项目2分起扣,扣完为止		
运送	1. 严格执行“三查七对”制度,防止差错;严格执行消毒隔离制度,防止交叉感染;严格执行急事急办的工作原则	10	一项不合格扣2分,扣完为止		
	2. 运送人员日常排班及节假日、双休日、夜间排班合理,满足病房需求;调度接听电话时要礼貌用语,并实行“首接负责制”;各项运送任务要有登记,合理派工	10	一项不合格扣2分,扣完为止		
	3. 标本运送:按时收集科室各种标本;认真查对标本是否贴有条形码;执行急、平、常规标本的收集流程并跟踪报告单,特别是急诊要及时跟踪到位;登记、签收做到	15	标本丢失或打碎每次扣5分,因此影响患者治疗予		

	准确及时		的给予相应处罚； 急诊报告单未及 时送达病区扣 2 分/人次		
	4. 运送物品:按照相关科室要求,及时安全运送物品,要 随叫随到;要与科室对接签收;员工熟悉并严格遵守操 作规范	10	不合格项目 2 分 起扣,扣完为止。 如因员工工作失 职造成物品丢失, 扣 2 分/人次		
	5. 手术患者运送:在规定时间内持手术患者交接单到科室 接患者;向值班护士了解术前准备情况及需带入手术室 的物品(如病历、影像片等);认真核对床号、姓名诊断 等项目;注意患者安全,运送至手术室后与手术室护士 交接;术后患者必须安全送回病房,并与医务人员交接。	10	一项不合格扣 2 分,扣完为止		
	6. 各类中西药品运送:按医院要求申领各科室的针剂药 品,与药房核对清楚,送至相关科室要与护士当面核对、 签收;针剂药品要注意包装、上锁,运送途中要防止碰 撞,避免破损、丢失;静脉配置中心的药品和大型制剂必 须在规定的时间内准确送达临床科室;运送工具和车辆 保持清洁,定期消毒	10	不合格项目 2 分 起扣,扣完为止。 如因员工工作失 职造成药物破裂、 损坏或丢失,应按 实价赔偿,扣 5 分 /次		
	7. 其他搬运:身体健康胜任岗位者担任,服从调配,安 全操作;搬运途中不损坏物品。	5	不合格扣 2 分,扣 完为止		
四、其他服务管理部分(总分: 60 分)					
扶 梯 管 理 服 务	1. 严格按照电梯操作步骤操作电梯,严禁违规操作,对 出现突发事件要沉着冷静,在救援人员到达前,确保人 员的安全与稳定	5	不合格项目 2 分 起扣,扣完为止		
	2. 准时到岗,工作期间不准离岗、不准闲聊、不准做与 工作无关的事;微笑服务,回答乘客所提出的询问,做到 热情礼貌、文明服务	5	不合格项目 2 分 起扣,扣完为止		
一 站 式 服 务	1. 及时调度、及时报送到相关处理点,处理得当及时; 并能做到及时派工、追踪、安排、信息反馈等,建立闭 环台账。	15	发现一起处理不 及时、不得当或为 建立闭环台账的, 2 分/次,扣完为止		
	2. 严格执行水电管理各项规章制度,熟练掌握电脑操作 技能,熟悉收费项目及标准,对住户提出的有关收费问 题进行合理解答。严格按照医院和行业相关标准管理创 收项目。	5	不合格项目 2 分 起扣,扣完为止		
陪 护 服 务	人员资质合格、上岗前培训、价格通过审批且公示、沟 通投诉机制畅通、安全措施落实、突发事件应对有预案、 与科室配合度高	20	不合格项目 2 分 起扣,扣完为止		

宿舍管理	工作人员考勤管理、卫生管理、设施维护管理、宿舍安全监督管理、人员进入管理、特殊情况处理等	10	不合格项目2分起扣,扣完为止		
四、机电设备管理（总分：210分）					
综合 要求	1. 机电部员工应严格按照规定的技术要求招聘，各工种和岗位严格按合同要求定人定岗，服务人员最少不得少于合同定岗人数。	10	机电员工技术水平达不到工作要求扣2分；不能按合同要求进行定岗，扣2分；部门运作制度、方案、程序不全每项扣2分；各项检查、维修、保养记录不全，扣1分。人员配备每缺一个按合同规定处理。		
	2. 严密组织对机电设备的运行状态巡查，记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备性能好，运行正常。	10	一项不符合，每处扣2分		
	3. 对临床科室的各种报修及时准确的修复，确保医疗工作正常开展。建立健全维修制度和程序。	10	一项不符合，每处扣2分		
	4. 机电人员严格遵守操作规程，各值班岗位严格遵守值班规定，遵守劳动纪律。现场符合安全生产和文明行为要求。保持设备及机房环境整洁，无杂物、无鼠虫害发生，机房环境符合设备要求。	10	一项不符合，每处扣2分维护保养无计划方案、无巡查、巡查无记录，每项扣2分；机电保养、维修问题得不到及时处理扣1分；设备、机房等处有杂物、灰尘、污渍、渗水、油，环境不符合标准，扣1分；无责任人，扣1分。		
	5. 有应急处理机电故障和临时停送电工作方案、应急措施，确保医院无故障停电。确保全年无管理责任事故发生。	10	机电负责人，值班员不了解院内设备的运行状态，扣2分；随意停电或故障停电停气查不出原因，每次扣3分。因此导致后果视情节轻重另行处罚。发生责任		

			事故，追究责任。		
	6. 经常组织员工进行培训，提高技术水平。定期向院后勤保障部上报机电设备的运行状况和参数。	10	年度有培训计划、成立技术攻关小组，一项不符合扣2分；机电部技术力量满足不了医院工作需要，扣1分，引发后果要追究责任。各种上报材料参数不准确、不及时，每项扣1分。		
	7. 设施、设备确保维修质量。不能解决的故障要立即向上级部门汇报，严禁隐瞒不报。对低压配电柜、控制柜、干式变压器、发电机（停、送电）、配电房、电梯系统、中央空调、锅炉供气供热系统、热水和无负压供水等的管理必须有各自的工作制度、工作职责、工作程序、流程图、应急方案。	10	维修质量达不到标准，维修不及时，扣2分；工作规定、程序不健全，扣1分；隐瞒故障、整改不力每项扣3分，并追究责任。对全院机电每个系统、部门、不同的库站均应有制度、职责、程序或流程图健全并上墙，不符合每处扣2分。监督院方委外公司工作不利，扣3分。		
	8. 班组人员搭配，要按高、中、低技术等合理搭配，不同的技术工种有不同技术人员，各种专业人员都必须有国家许可的上岗证，坚决杜绝无证上岗。	20	技术人员不能合理搭配扣2分；专职技术人员配备达不到规定的人数和标准缺一人，扣5分；发现无证操作每人次，扣5分，并追究当事人和领导责任。		
供电系统	1. 保证正常供电，对停电有明确的审批权限并按规定时间通知到位。	5	一项不符合，扣5分。		
	2. 制定临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。	10	没有临时用电或停电应急措施，扣5分。		

	3. 备用应急发电机可随时启用。	5	不符合，扣5分。		
电梯系统	1. 电梯按规定时间运行，安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好。	5	一处不符合，扣2分。		
	2. 轿厢、机房保持清洁。	5	一处不符合，扣2分。		
	3. 监督医院委外公司的维修保养工程质量。协助医院方验收，及时发现设备隐患并提出整改意见。	5	一处不符合，扣2分。		
	4. 运行出现故障后，及时通知维修人员在规定时间内到达现场维修。	5	一处不符合，扣2分。		
	5. 排除险情及时有效，应有排除险情的应急处理措施。	5	一处不符合，扣2分。		
排水系统	1. 共同监理医院用水、供水管理制度，积极协助用户安全合理的用水和节水计划。	5	一项不符合，扣1分。		
	2. 制定事故应急处理方案。限水、停水按规定时间通知各科室。	5	无处理方案，扣1分；方案不完善，扣1分；停水、电无通知各扣1分。		
	3. 设备、阀门管理正常，无跑冒滴漏。	5	每发现一处不符合，扣1分。		
	4. 按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒；二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证齐全；水池、水箱清洁卫生，无二次污染。	5	每发现一处不符合，扣1分。		
	5. 水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患。	5	没有管理措施，扣1分；水箱周围每发现一处隐患，扣1分。		
	6. 排水系统通畅，雨水天气道路无积水，地下室、设备库房无积水、浸泡发生。	5	每发现一处不符合，扣1分。		
	7. 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。	5	每发现一处不符合，扣1分。		
空调系统	1. 中央空调系统运行有专人值班管理，有运行记录。出现运行故障，及时通知维修人员到达现场维修。监督医院委外公司的维修保养工程质量，协助医院方验收，及时发现设备隐患并提出整改意见。	5	一项不符合，扣2分。		
	2. 制订中央空调发生故障应急处理方案。	5	无应急处理方案，扣1分；有方案但不完善或执行不够的，扣1分。		
	3. 制定设备的日常维护保养计划，落实并执行，保证设备运转正常和制冷供暖需求。	5	无保养计划、落实执行不力、设备运转不正常。每处扣2分。		
锅炉	1. 锅炉供气供热设备、燃气设备完好，运行正常。锅炉	5	一项不符合，扣1		

供气 供热 系统	除日常供气外，任何人不得要求额外送气，特殊情况要向管理部门申请。		分。		
	2. 锅炉出现技术故障立即排除，解决不了时，及时向医院报告，确保运行正常。管道、阀门无跑冒滴漏现象及事故隐患。	5	每发现一处不符合，扣1分。发现隐患排除不及时或为逃避责任隐瞒不报，扣2分，并追究责任。		
	3. 锅炉房规定供气供热期间有专人值班。按医院要求保证专业员工持证上岗，按医院要求供气和控制温度（压力）。	5	一项不符合，扣1分；无证上岗扣2分。发现无并追究责任。		
	4. 锅炉房运行严格执行操作规程，各种记录完整，制度健全。	5	未严格执行操作规程，扣2分；无管理制度、无记录或不完整，扣1分。		
	5. 监督医院委外公司的维修保养工程质量，协助医院方验收，及时发现设备隐患并提出整改意见。	5	一项不符合，扣1分。		
五、房屋维修管理（总分：210分）					
楼宇 管理	1. 全院各楼层、科室、病区的房号标识明显，大堂内布置合理并设立引路方向平面图，各科室分布图及时更换，保持准确、完好。	5	无示意图或发现一处标志不清，更换不及时，或没有标志扣1~2分。		
	2. 监督委外单位安装施工、装修、装饰等应符合国家建筑安全、电气安全等的有关法规和规范要求，无擅自用电、用水现象。	5	监督不及时，发现问题未及时上报扣1~3分。		
	3. 房屋外观完好、整洁：外墙建材贴面无脱落；玻璃幕墙清洁明亮。	5	外墙面砖一处脱落扣1分；玻璃幕墙一处不清洁扣1分；墙面涂料一处褪色扣1分；		
	4. 墙面无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象。	5	一处乱张贴、乱涂画和乱悬挂扣1分。		
	5. 房屋装饰装修符合规定，未发生危及房屋结构安全及拆改管线现象以及无擅自用水电和违反消防安全的现象发生。	5	每发现一处不符合扣1~2分。		
	6. 经常检修确保医院房屋外观完好，房内外无墙面破损、裂缝、装饰面脱落。	5	室内外墙面有渗水扣1分；其他每项不符合扣1分。		
	7. 房屋顶棚干净无垃圾无破损，雨天渗漏要及时处理。	5	有垃圾、房屋设施装饰损坏、漏水、隔热层、防水层被		

			损坏得不到及时维修扣1~2分。		
	8. 楼梯间、梯面、扶手干净无破损。	5	不干净扣1分，扶手不牢固松动脱焊、生锈扣1分。		
	9. 屋面避雷设施、水箱水池性能完好。	5	避雷设施锈蚀、弯折、脱落扣1分。水池水箱生锈、变形、口盖破损每项扣1分。		
设施管理	1. 院内道路通畅，路面平坦，保持干净，发现地面损坏及时更换地砖、维修。	5	路面损坏维修不及时，扣1分；无故在路面堆放杂物，扣1分；阻塞交通扣1分。		
	2. 污水井盖完好无缺。	5	污水井盖松动、破损、缺少得不到及时修补更换，各扣1分，发生事故承担责任。		
	3. 根据医院的要求，制定不同季节、天气、不同地点的照明灯管理规定和照明计划，节约用电。	5	无维护计划，计划不落实扣2分。		
	4. 道路、楼道、大堂、介绍栏、模形框等处公共照明完好。射灯无损坏，照明正常。	5	各种照明设施得不到及时维修更换，每项扣1~2分；灯柱生锈、油漆脱落、断折，扣1分。		
	5. 各标识牌清晰无损坏。	5	标识牌变形、松动、脱漆、脱挂每项扣1分。		
	6. 室外排椅定期检修和保养。	5	损坏未及时维修继续使用的，扣1分。		
	7. 各病区候诊椅，及时清洁检修，确保完好无损坏。	5	椅面有水迹、污渍、灰尘、椅子松动、椅腿有积尘、锈蚀、损坏未及时维修继续使用，每项扣1分。		
	8. 院区围墙护栏无生锈、无断裂、变形。	5	一项不符合，扣1分。		

	9. 雨水管道无堵塞，水流畅通无阻，无破损，无雨水外溢。	5	一项不符合，扣1分。		
	10. 化粪池无污水外溢，排水通畅，无井盖丢失或池壁缺损。	5	一项不符合，扣1分。		
	11. 电缆沟盖板无损坏，沟内无积水，供电正常，经常维护，杜绝线路故障。	5	一项不符合，扣1分。		
	12. 排水渠盖板、渠壁无损坏，无杂物堵塞，排水通畅。	10	一项不符合，扣1分。		