

第一章 物业基本情况

第一条 物业范围：

1. 院门诊楼、康复楼、住院部楼清洁保洁。
2. 综合办公室公共区域保洁。
3. 院内公共区域的清扫。

第二章 委托管理事项及内容

- 1、公共区域包括门厅、楼梯间、电梯间、走廊通道、公共卫生间等公共场所、共用部位的清洁保洁和垃圾清理，水池清洗消毒。
- 2、医院院内清扫、垃圾清理。

第三章 物业管理服务质量

第三条 物业保洁服务内容：

1. 门诊综合楼、康复楼、住院部楼、公共区域卫生保洁。包括楼内地面、墙面、窗户、护栏、楼梯、公共区域玻璃、卫生间、水房、台阶、扶手、大门、宣传栏、指示牌、消防器材、暖气片、电源开关等；
2. 室外环境卫生保洁。包括：大院、健身器材、座椅、道路、小径、路灯等院内的卫生。

第四条 保洁服务质量标准

项 目 名 称	质 量 标 准
门 诊 楼 、 康 复	①大门及玻璃无灰尘、无污渍、无水迹、无手印
	②地面无灰尘、无脚印、无水迹、泥点、无痰迹
	③墙面、柱面无灰尘、无污渍、无张贴物
	④牌、匾、框无灰尘、无污渍，花盆无枯叶、周边无积尘
	⑤门垫换洗干净

楼、住院部楼保洁	⑥门前台阶托洗干净、无积尘、无痰迹
	⑦垃圾桶不外溢、外表干净，无污渍
	⑧每日保洁 2 次
卫生间保洁	①便池内外无污渍、无污垢、无明显尿渍、无异味
	②地面无杂物、无手纸、无便迹，目视干净
	③垃圾桶不外溢
	④水池无沉淀物，瓷砖无污垢
	⑤墙面瓷砖无灰尘、无污渍、不留死角
	⑥窗户玻璃干净明亮
	⑦每日保洁 2 次
垃圾桶、箱保洁	①垃圾桶（箱）外表无污渍、无痰迹，不外溢、无异味
	②垃圾道畅通、不堵塞、不外溢，道口周围无污物、无异味，定时消毒
大院卫生保洁	①院内地面无积土、无泥沙、无积水、无纸屑、无杂物
	②巡回拾捡、扫院内杂物
	③大门口周围无厚尘、瓷砖围墙无明显污迹、脚印
	④大院周围无积土、无枯树叶
	⑤车场周围无积土、无杂物纸屑等
	⑥每日清扫 2 次，不定期巡逻清捡垃圾
垃圾收集	①垃圾箱及时清理至指定位置
	②垃圾及时清理拉运，周围无苍蝇，无臭味，定时消毒杀菌
	③垃圾清倒每日 2 次
各科室病房及公共区域的保洁	①走廊、电梯间、地面无灰尘、无痰迹、无积水、无纸屑、无茶迹、光洁明亮
	②墙面、台面、开关、线盒、消防栓、门框、门头、窗台无灰尘
	③顶棚、墙面无灰尘、无蜘蛛网
	④公共区域无污渍、无灰尘、
	⑤扶手、栏杆、不锈钢无灰尘、无污迹
	⑥楼梯台阶无灰尘、无痰迹，托洗干净
	⑦每日保洁 2 次

第四章 保洁员管理制度

第六条 服务用语

1. 工作时提倡讲普通话，说话时声音清楚，用词准确。
2. 病员询问时，应讲“您好”，在对方询问耐心听讲并正确导向。
3. 对待医院医护人员及病人家属时，要微笑服务，要使用“您好”、“请”、“对不起”、“谢谢”、“再见”等文明用语。

第七条 服务态度

1. 保洁时要积极主动，干好本区域的工作。
2. 各科室医护人员提出的保洁质量问题，要立即整改，不带情绪，
3. 遇医院医护人员和病人提出的意见、建议和批评时，积极整改，不予争辩。
4. 工作时出现误解，别人出言不逊时，不与其争辩，不与其争吵，及时向保洁主管汇报解决。

第八条 服务仪表

1. 工作时间着装整齐，并佩戴工作牌上岗。
2. 工作时，仪表举止端正，大方，文明。
3. 男员工不留长发，蓄胡须，剃光头，女员工不浓妆艳抹。

第九条 服务承诺

1. 热情周到，讲求实效；
2. 文明管理，规范服务；
3. 保证公共区域卫生环境，整洁干净并达标。

注：本次招标预算资金为年预算资金，报价以年进行报价，服务期限为三年，合同一年一签，合同期满经甲方考核合格后续签合同。