

七、服务承诺

(格式自拟)

我公司承诺如下:

我方在此承诺,保证按以下承诺内容认真履行合同,如有违反,我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任。

1、服务承诺

一、服务方案

1、服务机构网点清单

序号	服务机构	服务地点	负责人姓名	负责区域	服务电话
1	河南瑞博物业服务 有限公司	河南省新乡市卫 滨区解放巷5号 楼3层302室	张延峦	新乡市	18637333196

2、售后服务方案

进一步规范、强化项目的售后服务工作,保证项目和贵部的声誉,提高客户的满意度,切实做好物业服务工作,物业公司拟成立售后服务中心,主要负责公司项目的售后服务工作。现将有关售后服务维修管理、服务响应时间的规定如下:

(1) 售后服务中心实行轮流值班制,设立24小时保修服务热线。报修服务热线电话作为报修、维修回访、内部人员联系,不得他用。

(2) 售后服务中心接到报修后,维修人员应于1小时内到达现场,进行现场勘验,一般维修或小修应在一个工作日内维修完;抢修、急修问题应及时通知售后服务中心负责人,售后服务中心负责人应迅速组织维修人员到达现场,组织勘验维修。

3、管理目标及指标承诺

(1) 合同阶段

在合同期内全身心为用户服务,成为用户的好保姆、好管家、好朋友。达到公司承诺的各项服务指标;

(2) 总体目标

- 创建一个“安全、整洁、优美、舒适”的环境为目标;
- 客户满意度达90%以上;
- 管理人员专业培训合格率100%;
- 管理服务范围内不发生重大安全责任事故;
- 全面提升项目知名度,创立公司品牌。

(3) 分类指标

管理中心设专线24小时受理客户服务需求;各类服务人员上岗培训率达到

100%；实行维修服务回访制度，回访率达到 100%；有效投诉处理率 100%；保洁率 95%，清洁管理无盲点；管理服务范围保持环境整洁，生活垃圾日产日清。

二、售后服务承诺

1、综合服务承诺

序号	服务承诺	服务标准
1	建立 24 小时值班电话，服务满意率 98%	建立 24 小时值班制度，设立服务电话；定期发放保洁管理服务工作管理征求意见单，对合理的建议及时整改；满意率达 98%以上。
2	服务满意率 98%	服务满意率达到 98%以上
3	安全事件处理及时率 100%	违章杜绝在事发前，建立跟踪、回访记录
4	投诉处理及时率 100%	按服务程序做细各项工作，提高管理人员素质，协调关系，服务甲方，及时处理
5	员工上岗（培训）合格率 100%	持证上岗人员达 100%，培训与自学相结合，每半年轮训一次
6	档案资料建立完好率 100%	建立资料库，档案齐全，管理完善

2、综合服务满意度承诺

公司内控标准	98%
承诺指标	98%
承诺标准	采购方满意，社会口碑良好。
测定依据	回收有效调查表合格数/回收有效调查表总数 98%
质量保证措施	<p>(1) 实行开放管理，向采购方公开服务内容、服务质量标准，使管理工作始终处于监督之中。</p> <p>(2) 每周由项目经理组织全体员工，对现场工作进行一次检查评比。</p> <p>(3) 每月由公司总经理召开一次现场质量分析会，组织一次内部质量审核。对各部门服务的不合格项提出纠正和预防措施，并要求项目经理组织实施。</p> <p>(4) 每半年开展一次管理评审活动，不断改进和完善质量保证体系，确保业主满意。</p> <p>(5) 每年至少三次征询对保洁服务的意见，对管理、服务工作的满意率达 98%以上。</p>

3、管理服务人员培训合格率承诺

公司内控标准	100%
承诺指标	100%
承诺标准	定时考核，定时培训
测定依据	培训合格员工/服务中心上岗员工×100%
质量保证措施	<p>(1) 培训有足够的投入保障，培训经费上、培训师资上均超前考虑。</p> <p>(2) 培训采用多种形式，力求形式新颖，效果显著。</p> <p>(3) 制定详细的培训方案，培训计划、培训课程设定科学、规范，培训内容力求贴近项目实际。</p> <p>(4) 培训之后必有考核，考核结果与绩效、奖金、升迁紧密挂钩。</p>

4、投诉和处理率承诺

项目	有效投诉率	有效投诉处理率
公司内控标准	1%	100%
承诺指标	1%	100%
承诺标准	实现无重大投诉	对保洁服务工作舒适满意
测定依据	投诉次数/总人数×1000% ≤2‰	处理投诉次数/投诉总次数×100%
质量保证措施	<p>(1) 不断培养和树立员工的服务意识，将“顾客满意服务”有核心价值理念纳入到每个员工的价值体系中。</p> <p>(2) 保持采购方与保洁服务中心之间沟通渠道的畅通，设立投诉电话、邮箱，持续提供超越期望值的服务，及时改进工作中存在的问题和缺点。</p>	<p>(1) 实行 16 小时值班及首问负责制度，值班员应做好投诉记录，根据投诉内容传递至相关部门并跟踪最终处理结果。</p> <p>(2) 责任部门接到投诉后应立即采取措施，并及时回复。暂时无法解决的问题应制定解决计划并向业主进行解释。投诉处理率作为员工个人当月工作考核的重要指标与工资挂钩。</p>

5、档案建立与完好率承诺

公司内控标准	100%
承诺指标	100%
承诺标准	档案齐全，管理完善，简洁易查。
测定依据	完好档案数量/应建档案总量×100%
质量保证措施	(1) 制定严密的档案管理制度，配备专职人员管理，配置完善的储存设施及场所，加强档案资料的收集、分类和归档管理。 (2) 采用原始文字资料与电脑磁盘双轨存档制度，确保档案资料的安全可靠，实现档案资料储存方式的多元化。

三、质量保证

1、服务宗旨与目标

(1) 宗旨：以业主为中心，提供高质量、高效率的物业服务，确保业主生活品质。

(2) 目标：通过专业、细致的售后服务，提升业主满意度，营造和谐、宜居的社区环境。

2、售后服务体系

(1) 成立专业售后服务部门：设立专门的售后服务团队，负责处理业主的投诉、咨询、报修等事宜，确保问题得到及时解决。

(2) 制定售后服务制度：明确售后服务部门的职责、工作流程、服务标准等，确保服务质量。

(3) 设立 24 小时服务热线：提供全天候的咨询和投诉受理服务，确保业主问题能够随时得到解决。

3、维修人员培训与考核

(1) 加强培训：定期对维修人员进行专业技能和服务意识的培训，提升维修质量和效率。

(2) 考核与激励：实施维修人员考核机制，对表现优秀的员工给予奖励，激发工作积极性。

四、应急维修措施预案

1、快速响应机制

(1) 紧急响应：建立快速响应机制，对于紧急情况（如水管爆裂、电梯故障等）能够在最短时间内做出响应，并派遣专业人员进行处理。

(2) 应急联络：设立应急联络电话，确保在紧急情况下能够迅速联系到相关人员。

2、维修服务网络

(1) 合作维修公司：与专业的维修公司建立合作关系，确保在紧急情况下能够提供全方位的维修服务。

(2) 备件储备：储备常用维修备件，确保在紧急维修时能够及时更换。

3、定期巡检与维护

(1) 制定巡检计划：定期对小区公共设施设备进行巡检，及时发现并处理潜在问题。

(2) 维护记录：建立完善的维护记录，确保每次巡检和维修都有据可查。

五、备品备件供应方案

1、备件库存管理

(1) 库存清单：建立详细的备件库存清单，包括备件名称、规格、数量等信息。

(2) 库存预警：设置库存预警机制，当备件库存低于安全库存时，及时采购补充。

2、采购与供应

(1) 供应商管理：选择信誉良好、价格合理的备件供应商，建立长期合作关系。

(2) 采购流程：制定规范的采购流程，确保备件采购的及时性和准确性。

3、备件使用与更换

(1) 使用记录：建立完善的备件使用记录，确保每次备件使用都有据可查。

(2) 更换标准：制定备件更换标准，确保备件在达到更换条件时能够及时更换，避免影响设备正常运行。

4、废旧备件处理

(1) 回收与处理：对废旧备件进行回收和处理，确保符合环保要求。

(2) 再利用：对可再利用的备件进行修复和再利用，减少浪费。

六、培训计划

1、管理培训的目的

使企业员工的业务素质和专业技能满足企业发展战略和人力资源发展的需要，企业应对员工进行有计划、有系统的培训，以达到企业与员工共同发展。

2、培训内容分类

(1) 知识培训：了解国家规定关于物业行业的相关标准和掌握公司规定部门的各项制度。

(2) 技能培训：公司规定各部门相关岗位职责及操作标准。

(3) 素质培训：物业管理在整个服务业的服务理念及行为规范。

3、职前培训

职前培训又称入职培训，是新员工到岗后的基础培训。它主要是使新员工了解公司的规章制度和职业道德规范、礼貌，以适应工作岗位要求。

(1) 道德规范教育。员工培训除了要学习国家有关的法律制度外，还要把职业道德、服务规范、服务纪律作为培训的重要内容，做到自觉维护公司形象。

(2) 专业技能培训。包括工作职责、操作技术、工作流程等专业知识，以及管理服务等基本专业知识。

4、在职培训

(1) 日常保洁工作操作技能培训，提升保洁人员的服务技能；清洁工具的使用与保养方法，使工具的使用与保养更规范。

(2) 日常维修技能培训，提升工程人员的维修水平；设施设备管理培训(电梯)，提升工程人员对设备的管理能力；应急处理方案培训；维修作业安全操作注意事项，提高工程人员作业安全意识。

七、售后服务措施

1、搜集客户意见、建议

通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议，比如热线、网站、邮箱等，好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各部门也积极搜集客户信息反馈，并及时发回公司，便于公司做出适于市场的调整。

2、开展客户关怀、维系计划

企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的的重要组成部分，通过对重点客户的回访与沟通，逐步完善客户需求，提升客户满意度。了解各地区客户对我们产品及服务工作的反馈，以便适时的发现各区域市场中的问题并及时解决，提高服务的主动性。

3、建立售后服务标准，规范售后服务

售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久维护，公司售后服务要朝向专业化、统一化和规范化的方向发展，真正满足各区域消费者的服务需求。

4、及时快速的处理投诉

所有投诉信息需及时反馈到公司的售后服务部，由售后服务部整理、过滤、检查、跟踪事件的进展，确保每个投诉案件都得到妥善解决，并认真分析总结造成客户投诉的原因，从根本上解决问题，预防同类投诉的再次发生。

5、开展客户满意度、忠诚度调查

(1) 顾客满意度调查可以提升产品和服务的质量，同时从顾客的意见和建议当中寻找解决顾客不满的针对性的方案。

(2) 顾客满意度市场调查可以让广大消费者认识到我方对客户的高度重视性，对提升公司形象和品牌知名度有很大帮助。实践证明，客户的满意度和忠诚度是成正比的，而且客户好的评价还会带来对企业极为有利的市场效应。客户满意度调查结果将非常有利于公司产品经营策略的调整，也有利于更深层次的客户维护

和客户挖掘。通过网络，电话等各种方法，及时、高效地发现及满足客户需求，从而最大程度上提高客户满意度及忠诚度，稳定现有客户，不断吸引新客户，挽回流失客户。

八、售后服务管理制度

1、售后服务管理的目的

为规范售后服务工作，满足用户的需求，保证用户在使用我单位提供的产品时，能发挥最大的效益，提高用户对产品的满意度和信任度，提高产品的市场占有率，我单位特成立售服务部，为客户提供满意的售后服务。

2、售后服务的标准及要求

(1) 售后服务人员必须树立用户满意是检验服务工作标准的理念，要竭尽全力为用户服务，决不允许顶撞用户和与用户发生口角；

(2) 在服务中积极，热情，耐心的解答用户提出的各种问题，传授维修保养常识，用户问题无法解答时，应耐心解释，并及时报告售后服务总部协助解决；

(3) 服务人员应举止文明，礼貌待人，主动服务，利用用户建立良好的关系；

(4) 接到服务信息，应在2小时内答复，需要现场服务的，在客户规定的时间内到达现场，切实实现对客户的承诺；

(5) 决不允许服务人员向用户索要财务或变相提出无理要求；

(6) 服务人员对产品发生的故障，要判断准确，及时修复，不允许同一问题重复修理的情况；

(7) 服务人员完成工作任务后，要认真仔细填写“售后服务报告单”，必须让用户填写售后服务满意度调查表；

(8) 对于外调产品的质量问题的，原则上由售后服务总部协调采购部由外协厂家解决；

(9) 重大质量问题，反馈公司有关部门予以解决

(10) 建立售后服务来电来函的登记，做好售后服务派遣记录，以及费用等各项报表。

3、售后服务工作守则

(1) 技术部主管要以身作则，管理有序带头做好部门的职责。

(2) 对部门人员和新员工做好产品知识培训、技术培训指导。

(3) 操作人员必须经培训合格后方可上岗。

(4) 负责所销售产品的售前宣传和售后服务工作。

(5) 兑现公司对客户承诺的售后服务体制，并建立好服务档案。

(6) 及时把客户和行业的各种信息反馈给公司，及时搜集和发布各种相关信息。

(7) 严格控制维修材料、服务资料和保管好维护工具。

(8) 一流的服务态度，超值的服务质量，宣传公司文化，树立公司形象，

做到诚心、精心、细心。

(9) 服务及时、快捷，最短的保修响应、等待时间，最少的维修耗时。

(10) 认真听取客户的服务咨询、意见和建议反馈、投诉处理，努力提高服务质量和服务意识。

(11) 公司及各地经销商对每一次来电、来访，接待人员均应详细记录填写登记表格，按规程和部门人员处理，紧急事件应及时上报。

2、针对员工发生劳动纠纷时不影响服务标准的承诺、临时承担业务范围之外有关工作的承诺、临时提供特殊设施设备的承诺、成交后充分尊重采购人意见优化岗位设置及人员配置的承诺、关键节点及重大活动等特殊需求下的特色服务承诺；优惠措施至少包括医院重大活动无偿增加保洁及电梯司乘人员数量、免费进行部分卫生间改造消除异味、免费进行地下管网清理等实质性内容的服务

承诺及优惠措施

一、服务承诺

为切实保障医院物业保洁服务质量，满足医院医疗环境的特殊要求，提升就医环境舒适度与安全性，我方郑重作出以下服务承诺，严格履行合同约定，接受采购人及医院全体医护人员、患者的监督，全力打造干净、整洁、规范、有序的医疗环境。

1、员工劳动纠纷不影响服务标准承诺

我方严格遵守《中华人民共和国劳动法》《劳动合同法》等相关法律法规，规范员工招聘、培训、薪酬福利及劳动关系管理，从源头杜绝劳动纠纷的发生。若因特殊情况发生员工劳动纠纷，我方将立即启动应急处置预案，提前储备不少于在岗保洁人员 10%的备用人员，确保纠纷处置期间，保洁岗位不空缺、服务不中断。所有备用人员均经过统一培训，熟悉医院保洁流程、消毒规范及服务标准，能够快速上岗，严格按照合同约定的服务标准开展工作，绝不因员工劳动纠纷降低保洁质量、影响服务效率，保障医院医疗环境的连续性和规范性。

2、临时承担业务范围之外有关工作的承诺

本着“服务至上、主动配合”的原则，在医院有临时需求、且不涉及重大额外成本的前提下，我方愿意无偿临时承担业务范围之外的相关保洁及辅助工作。包括但不限于：临时清理医疗垃圾以外的突发垃圾、协助搬运小型保洁物资、配合医院开展环境整治专项工作、临时补充重点区域（如急诊室、手术室周边）的保洁力量等。所有临时承担的工作，均严格按照医院的要求和相关规范执行，不推诿、不拖延，全力配合医院各项工作开展，不计额外报酬，切实解决医院的实际需求。

3、临时提供特殊设施设备的承诺

针对医院特殊场景、临时需求，我方承诺无偿临时提供所需的特殊保洁设施设备，保障保洁工作高效开展。包括但不限于：临时增加高压清洗机、消毒喷雾机、空气净化器等设备，用于医院公共区域、重点科室的深度清洁和消毒；提供临时垃圾转运车、分类垃圾桶等，应对垃圾激增等突发情况；根据医院需求，临时调配大型保洁设备（如地面打磨机、地毯清洗机），开展专项清洁工作。所有临时提供的设施设备均经过严格检修和消毒，确保性能良好、符合医院卫生标准，安排专人负责设备的操作和维护，避免因设备问题影响服务质量，设备使用期间产生的损耗、维修费用均由我方承担。

4、成交后充分尊重采购人意见优化岗位设置及人员配置的承诺

成交后，我方将在3个工作日内与采购人进行专项沟通，全面了解医院各区域（门诊、住院部、手术室、检验科、地下车库等）的保洁需求、人流量分布及服务重点，充分尊重采购人的意见和建议，对岗位设置、人员配置进行优化调整。根据医院实际需求，合理划分保洁区域，科学设置保洁岗位，确保重点区域（如手术室、ICU、急诊室）专人负责、定时保洁；人员配置优先选用有医院保洁经验、持有健康证、经过专业消毒培训的人员，明确各岗位人员的工作职责、工作流程和服务标准。若采购人在服务过程中对岗位设置、人员配置有调整意见，我方将在24小时内响应，3个工作日内完成优化调整，确保人员配置合理、岗位衔接顺畅，满足医院的个性化保洁需求。

5、关键节点及重大活动等特殊需求下的特色服务承诺

针对医院关键节点（如医院等级评审、年度体检、重大医疗会议、节假日）及重大活动，我方将启动特色服务预案，提供全方位、精细化的保洁服务，全力保障活动顺利开展。一是提前对接医院相关部门，明确活动流程、重点区域及服务要求，制定专项保洁方案；二是增加重点区域保洁频次，安排专人值守，实时清理垃圾、擦拭设施，确保活动区域干净整洁；三是加强消毒消杀工作，对活动涉及的公共区域、接触频繁的设施设备（如电梯按钮、门把手）进行定时消毒，保障公共卫生安全；四是安排专人负责活动期间的垃圾转运，确保垃圾日产日清、分类规范，避免堆积；五是成立应急保洁小组，随时应对活动期间的突发保洁需求，确保服务响应及时、处置高效。同时，根据活动规模和需求，灵活调整保洁人员配置，全力配合医院完成各项保障工作，展现专业的服务水平。

二、优惠措施

为切实回馈采购人的信任与支持，结合医院物业保洁的实际需求，我方推出以下实质性优惠措施，不搞形式化优惠，切实降低医院运营成本，提升服务附加值，助力医院打造更优质的医疗环境。

1、医院重大活动无偿增加保洁及电梯司乘人员数量

针对医院举办的重大活动（如大型医疗研讨会、公益义诊、医院庆典、等级评审等），我方将无偿增加保洁人员及电梯司乘人员数量，保障活动期间的服务

质量和通行效率。根据活动规模，保洁人员在原有基础上增加 20%-50%，重点负责活动区域、通道、卫生间等区域的实时保洁和垃圾清理；电梯司乘人员按每 3 部电梯增加 1 名的标准配置，引导人员有序乘坐电梯，维护电梯内卫生，避免拥挤、混乱，确保活动期间电梯运行顺畅、环境整洁。所有增加的人员均经过专业培训，熟悉医院相关规定和服务标准，无偿提供服务，不向医院收取任何额外费用。

2、免费进行部分卫生间改造消除异味

针对医院部分卫生间存在的异味、通风不畅、设施老化等问题，我方将免费为医院进行卫生间专项改造，彻底消除异味，提升卫生间环境质量。改造内容包括但不限于：更换老化、密封不严的马桶、洗手池配件，加装防臭装置；优化卫生间通风系统，新增或检修排气扇，确保通风顺畅；对卫生间地面、墙面进行防滑、防污处理，清理卫生死角；摆放除臭用品，建立定期清洁消毒机制，从根本上解决卫生间异味问题。改造范围由采购人指定，改造所需的材料、人工、施工等全部费用均由我方承担，改造过程中尽量避开医院就诊高峰，减少对患者就医和医院工作的影响，改造完成后提供后期维护服务，确保改造效果长期保持。

3、免费进行地下管网清理

为保障医院地下管网畅通，避免因管网堵塞导致的积水、异味、环境污染等问题，我方将免费为医院进行地下管网清理服务。清理范围包括医院地下车库、地下室、楼道等区域的排水管网、污水管网及雨水管网，重点清理管网内的淤泥、杂物、堵塞物等，确保管网畅通无阻。我方将配备专业的管网清理设备和专业人员，制定科学的清理方案，定期（每半年至少一次）开展地下管网清理工作，同时建立管网巡检机制，及时发现并处理管网隐患。清理过程中严格遵守医院安全规定，做好安全防护和现场保洁，避免产生二次污染，清理所需的设备、人工、耗材等全部费用均由我方承担，不向医院收取任何额外费用，切实保障医院地下管网正常运行。

我方将严格恪守以上服务承诺，认真落实各项优惠措施，以专业的服务、务实的行动，为医院提供高质量的物业保洁服务，全力配合医院的各项工作，与医院携手打造干净、整洁、安全、舒适的医疗环境，接受采购人的全程监督，如有违反承诺或未落实优惠措施的情况，愿意承担相应的责任。

3、不影响服务质量的承诺

我方在此承诺，对各类人员录用与考核淘汰机制、协调关系、服务意识、奖惩制度措施和员工发生劳动纠纷时不影响服务质量的承诺、妥善处理员工的去留问题、合理的处理病人或医护人员的投诉等内容；保证按以下承诺内容认真履行，如有违反，我方愿意接受相应处罚或承担相应违约责任。

一、应急方案

1、重大活动及突发事件现场布置环境清洁服务保障方案

(1) 总则

(A) 目的

为保障医院重大活动（如大型医疗会议、体检筛查、上级检查、公益活动等）及各类突发事件现场的环境清洁、卫生达标，防范环境相关安全隐患，为活动顺利开展和突发事件处置提供坚实的环境保障，维护医院良好形象和医疗秩序，特制定本方案。

(B) 适用范围

本方案适用于医院范围内各类重大活动现场布置、环境清洁、后续清理，以及突发事件（非自然灾害、医疗废物、公共卫生事件类）现场的应急清洁、消毒、环境整治等工作。

(2) 组织架构及职责

(A) 应急清洁保障小组

成立应急清洁保障小组，由保洁项目负责人任组长，现场主管任副组长，骨干保洁人员为成员，明确分工、责任到人，确保应急响应及时、处置高效。

(B) 具体职责

(a) 组长：统筹协调应急清洁保障工作，对接医院相关部门，明确工作要求，调配人力、物资，监督工作进度和质量，处理突发异常情况。

(b) 副组长：协助组长开展工作，负责现场人员调度、任务分配，指导保洁人员规范操作，检查清洁消毒效果，及时反馈工作情况。

(c) 成员：严格按照工作要求，完成现场清洁、消毒、垃圾清运等任务，遵守操作规范，做好个人防护，及时上报现场发现的环境隐患。

(3) 应急保障流程

(A) 前期准备

(a) 接到重大活动通知或突发事件处置通知后，组长立即组织召开应急会议，明确活动/事件性质、现场范围、清洁要求、时间节点及人员分工。

(b) 根据现场需求，调配充足的清洁工具（抹布、扫帚、拖把、高压水枪等）、消毒用品（含氯消毒剂、酒精等）、垃圾收集容器、个人防护用品（口罩、手套、防护服等），确保物资到位、完好可用。

(c) 对参与应急清洁的人员进行快速岗前交底，明确清洁重点、消毒标准、操作规范及安全注意事项。

(B) 现场保障

(a) 重大活动现场：按照医院要求，提前完成现场布置区域的清洁消毒，重点清理地面、墙面、桌椅、门窗等，清除垃圾、杂物，确保环境整洁、无异味、无卫生死角；活动期间，安排专人值守，实时清理现场垃圾，维护环境整洁，及时响应医院临时清洁需求；活动结束后，快速开展全面清理，清运垃圾、擦拭设

备、消毒场地，恢复现场原貌。

(b) 突发事件现场：接到指令后，应急小组立即赶赴现场，在确保自身安全的前提下，配合医院相关部门开展清洁处置，清除现场杂物、垃圾，对受污染区域进行消毒，防止污染扩散；根据事件处置进度，动态调整清洁力度和范围，确保现场环境符合卫生要求。

(C) 后续处置

(a) 清洁工作完成后，副组长组织检查，确认清洁消毒质量达标，上报组长及医院相关部门。

(b) 及时清理废弃的清洁用品、消毒废弃物，按医院医疗废物、生活垃圾分类要求规范清运，避免二次污染。

(c) 整理应急保障记录，总结经验教训，完善方案细节。

(4) 注意事项

(a) 参与应急清洁的人员必须严格遵守医院规章制度，服从医院相关部门的统一调度，不得擅自离岗、脱岗。

(b) 清洁消毒操作必须符合医院规范，消毒用品配比准确，使用得当，避免过度消毒或消毒不彻底。

(c) 做好个人防护，根据作业场景佩戴相应的防护用品，避免接触有害污染物。

(d) 应急处置过程中，及时上报现场发现的异常情况（如大面积污染、设备损坏等），不得隐瞒。

2、自然灾害事件应急预案

(1) 总则

(A) 目的

应对医院范围内发生的地震、大风、暴雨、冰雪等自然灾害，快速开展环境清理、隐患排查、消毒防疫工作，减少自然灾害对医院环境、医疗秩序的影响，保障医护人员、患者及家属的人身安全和就医环境安全。

(B) 适用范围

本方案适用于医院物业保洁项目应对地震、大风、暴雨、冰雪等各类自然灾害的应急处置工作。

(2) 组织架构及职责

沿用应急清洁保障小组，明确自然灾害处置专项职责，新增隐患排查专员，负责现场环境隐患排查和上报。

(A) 组长：统筹自然灾害应急清洁处置工作，对接医院应急管理部门，制定处置策略，调配人力、物资，监督工作落实。

(B) 副组长：负责现场人员调度，指导保洁人员开展隐患清理、环境消毒，协调解决处置过程中的问题。

(C) 隐患排查专员：负责排查自然灾害造成的环境隐患（如高空坠物、积

水、路面结冰、墙体脱落等），及时上报并协助处置。

(D) 成员：按照分工完成垃圾清运、积水清理、积雪铲除、消毒防疫等工作，做好个人防护。

(3) 分类应急处置流程

(A) 地震应急处置

(a) 预警响应：接到地震预警或发生地震后，应急小组立即启动预案，组织保洁人员就近避险，远离高大建筑物、玻璃门窗、悬挂物等危险区域，确保自身安全。

(b) 灾后清理：地震结束后，在医院应急管理部的统一指挥下，开展现场清理工作，重点清理倒塌的杂物、破碎玻璃、散落垃圾等，避免尖锐物品伤人；对受损区域进行初步清扫，清除灰尘、杂物。

(c) 消毒防疫：清理完成后，对现场进行全面消毒，重点消毒地面、墙面、公共设施等，防止灾后病菌滋生和传播；及时清运垃圾，分类处理，避免二次污染。

(d) 隐患排查：配合隐患排查专员，排查现场是否存在墙体脱落、地面塌陷、高空坠物等隐患，及时上报医院相关部门处置。

(B) 大风应急处置

(a) 预警响应：接到大风预警后，应急小组立即组织保洁人员对医院户外区域进行排查，清理户外摆放的杂物、垃圾，收起易被风吹动的物品（如清洁工具、垃圾容器等），避免高空坠物。

(b) 灾后清理：大风过后，立即清理现场散落的落叶、树枝、垃圾、杂物等，对被风吹倒的垃圾容器、清洁设备进行复位、清理；检查户外公共区域，清除高空坠落的杂物、碎片，确保通行安全。

(c) 设施清洁：对被风吹污的墙面、地面、门窗、公共设施等进行清洁，去除灰尘、污渍，恢复环境整洁；对受损的清洁设施进行整理、报修。

(C) 暴雨应急处置

(a) 预警响应：接到暴雨预警后，应急小组提前做好防汛准备，检查排水口、排水沟，清理堵塞的杂物、垃圾，确保排水畅通；准备好抽水设备、沙袋、雨衣、雨靴等物资，安排人员值守。

(b) 雨中处置：暴雨期间，安排专人巡查医院各区域，重点排查地下室、地下车库、走廊低洼处等易积水区域，及时清理排水口堵塞物，启动抽水设备排水；对积水区域设置警示标识，避免人员滑倒。

(c) 雨后清理：暴雨结束后，全面清理积水、淤泥、垃圾，对积水浸泡过的地面、墙面、公共设施进行清洁、消毒，防止病菌滋生；检查排水系统，确保无残留堵塞物；清运雨后产生的垃圾、杂物，恢复环境整洁。

(D) 冰雪应急处置

(a) 预警响应：接到冰雪预警后，应急小组提前准备融雪剂、铲雪工具、

防滑垫等物资，组织保洁人员做好应急准备。

(b) 雪中处置：下雪期间，及时对医院出入口、走廊、楼梯、停车场等人员密集区域进行铲雪、撒融雪剂，铺设防滑垫，设置防滑警示标识，保障人员通行安全；避免融雪剂接触医院绿化植物，防止造成损坏。

(c) 雪后清理：雪停后，全面清理剩余积雪、冰棱，重点清理屋顶、屋檐、树枝上的积雪，防止坠落伤人；对铲雪后的区域进行清洁，清除残留的融雪剂、积雪碎片，恢复环境整洁；检查户外设施，清理被积雪压坏的杂物，及时上报相关部门。

(4) 注意事项

(a) 自然灾害处置过程中，必须坚持“安全第一”原则，保洁人员需做好个人防护，避免冒险作业。

(b) 严格服从医院应急管理部的统一调度，不得擅自开展清理作业，避免影响医疗救援工作。

(c) 融雪剂、消毒用品等物资需规范存放、合理使用，避免造成环境污染或人员伤害。

(d) 及时记录应急处置过程，总结经验，完善应急预案。

3、突发情况应急预案

(1) 总则

(A) 目的

应对医院范围内发生的防汛、电梯故障、消防、治安、停水、停电、舆情等突发情况，快速开展环境清洁、消毒、隐患排查等应急处置工作，保障医院正常医疗秩序，维护医护人员、患者及家属的人身安全和环境安全。

(B) 适用范围

本方案适用于医院物业保洁项目应对防汛、电梯故障、消防、治安、停水、停电、舆情等各类突发情况的应急处置工作。

(2) 组织架构及职责

沿用应急清洁保障小组，针对不同突发情况，明确专项处置职责，确保分工清晰、响应及时。

(3) 分类应急处置流程

(A) 防汛突发情况处置

(a) 响应启动：接到防汛应急指令或发现积水、内涝等情况后，立即启动防汛清洁处置流程，调配抽水设备、沙袋、清洁工具等物资，组织人员赶赴现场。

(b) 现场处置：清理排水口堵塞物，启动抽水设备排水；对积水区域进行围挡，设置警示标识；及时清理积水、淤泥，防止积水蔓延至诊疗区域；对被积水浸泡的物品、地面、墙面进行清洁、消毒，避免病菌滋生。

(c) 后续处置：排水完成后，全面检查现场，清理残留淤泥、垃圾，恢复环境整洁；检查排水系统，确保无堵塞、无损坏，做好后续防范措施。

(B) 电梯故障突发情况处置

(a) 响应启动：接到电梯故障通知后，应急小组立即安排保洁人员赶赴现场，配合电梯维修人员开展工作，在电梯口设置警示标识，引导人员绕行。

(b) 现场处置：电梯故障排除前，清理电梯口周边的垃圾、杂物，保持通道畅通；若电梯内有人员被困，在专业人员指导下，做好现场环境维护，避免无关人员围观；电梯故障排除后，对电梯轿厢内部进行全面清洁、消毒，包括地面、墙面、按钮等，确保环境整洁、卫生。

(c) 后续处置：记录电梯故障处置情况，对电梯口周边环境进行常态化检查，及时清理杂物，保障电梯正常运行环境。

(C) 消防突发情况处置

(a) 响应启动：接到消防报警或发现火情后，应急小组立即启动消防应急清洁处置流程，组织保洁人员在医院消防部门的统一指挥下开展工作，优先保障人员疏散通道畅通。

(b) 现场处置：火灾扑灭前，配合消防人员清理疏散通道上的垃圾、杂物，确保人员顺利疏散；火灾扑灭后，立即开展现场清理，清除火灾残留的杂物、灰烬、破损物品等，避免尖锐物品伤人；对火灾现场及周边区域进行全面消毒，防止火灾后病菌传播；及时清运火灾垃圾，分类处理（含消防废水、废弃消防器材等）。

(c) 后续处置：清理完成后，检查现场环境，确认无残留隐患；对受损的清洁设施进行整理、报修；总结处置经验，加强日常消防隐患排查（如清理消防通道杂物）。

(D) 治安突发情况处置

(a) 响应启动：接到治安事件通知（如争执、斗殴、盗窃等）后，应急小组立即安排保洁人员赶赴现场，配合医院安保部门开展工作，避免无关人员围观。

(b) 现场处置：待治安事件处置完毕后，立即清理现场的垃圾、杂物、血迹等，对受污染区域进行清洁、消毒，恢复现场环境整洁；保护现场原貌，不得随意移动现场物品，配合安保部门做好调查工作。

(c) 后续处置：加强现场及周边区域的清洁巡查，及时清理杂物，维护良好的就医环境；提醒保洁人员注意自身安全，发现异常情况及时上报。

(E) 停水突发情况处置

(a) 响应启动：接到停水通知或发现停水后，应急小组立即启动停水应急清洁处置流程，通知全体保洁人员暂停用水类清洁作业，做好物资储备。

(b) 现场处置：停水期间，重点维护卫生间、诊疗区域的环境整洁，及时清理垃圾、杂物，对无法冲洗的区域进行临时封堵，设置警示标识；储备少量应急用水，用于关键区域（如手术室周边、ICU周边）的简单清洁、消毒。

(c) 后续处置：恢复供水后，立即对各区域进行全面清洁、冲洗，重点清洁卫生间、地面、墙面等，确保无异味、无污渍；检查供水设施周边环境，清理

因停水产生的垃圾、杂物，恢复正常清洁秩序。

(F) 停电突发情况处置

(a) 响应启动：接到停电通知或发现停电后，应急小组立即启动停电应急清洁处置流程，组织保洁人员做好安全防护，避免因光线不足发生意外。

(b) 现场处置：停电期间，暂停大型清洁设备（如高压水枪、吸尘器）的使用，清理现场的清洁工具、垃圾容器，确保通道畅通；重点维护诊疗区域、走廊的环境整洁，及时清理垃圾、杂物；配合医院相关部门，做好应急照明保障，避免无关人员随意走动。

(c) 后续处置：恢复供电后，检查清洁设备是否完好，及时恢复正常清洁作业；对停电期间未完成的清洁工作进行补做，确保环境整洁；检查各区域，清理因停电产生的垃圾、杂物，排查环境隐患。

(G) 舆情相关突发情况处置

(a) 响应启动：接到医院舆情相关通知（如因环境清洁问题引发的舆情）后，应急小组立即启动舆情应急处置流程，排查舆情涉及的清洁区域，明确问题核心。

(b) 现场处置：针对舆情涉及的清洁问题，立即组织保洁人员开展专项清洁、整改，确保问题快速解决；安排专人值守该区域，加强清洁频次，避免再次出现同类问题；配合医院宣传部门，提供清洁整改的现场照片、视频等资料，协助舆情处置。

(c) 后续处置：整改完成后，组织全面检查，确认无同类问题；加强该区域及全院范围内的清洁巡查，完善清洁管理制度，避免舆情再次发生；总结舆情处置经验，对保洁人员进行专项培训，提高服务质量。

(4) 注意事项

(a) 各类突发情况处置，必须服从医院相关部门的统一指挥，不得擅自行动。

(b) 处置过程中，做好个人防护，避免接触危险物品、污染物，确保自身安全。

(c) 及时记录处置过程、问题及整改情况，形成台账，便于后续追溯和总结。

(d) 针对各类突发情况，定期开展应急演练，提高保洁人员的应急处置能力。

4、突发医疗废物事故应急预案

(1) 总则

(A) 目的

规范医院物业保洁项目突发医疗废物事故（如医疗废物泄漏、遗撒、丢失等）的应急处置流程，快速、安全地清理泄漏物，防止医疗废物污染环境、传播病菌，保障医护人员、患者及保洁人员的人身安全。

(B) 适用范围

本方案适用于医院物业保洁项目在日常清洁作业中，发生的医疗废物泄漏、遗撒、丢失等各类突发医疗废物事故的应急处置工作。

(C) 核心原则

坚持“安全第一、预防为主、快速响应、规范处置”的原则，优先保护人员安全，防止污染扩散，规范处理泄漏医疗废物，避免二次污染。

(2) 组织架构及职责

(A) 应急处置小组

成立突发医疗废物事故应急处置小组，由保洁项目负责人任组长，医疗废物管理专员任副组长，经过专业培训的保洁骨干为成员，明确分工，责任到人。

(B) 具体职责

(a) 组长：统筹突发医疗废物事故处置工作，对接医院感染管理科、医疗废物管理部门，明确处置要求，调配人力、防护物资和处置设备，监督处置过程，确保处置规范、安全。

(b) 副组长：协助组长开展工作，负责现场人员调度、防护指导，规范处置流程，检查处置质量，及时上报处置进度和异常情况。

(c) 医疗废物管理专员：负责指导保洁人员规范处理医疗废物，识别医疗废物类型，确保处置过程符合医院医疗废物管理规定，做好处置记录。

(d) 成员：严格按照处置流程，做好个人防护，完成医疗废物泄漏清理、消毒、收集、转运等工作，不得擅自离岗、脱岗，不得随意丢弃、堆放泄漏物。

(3) 应急处置流程

(A) 事故报告

(a) 保洁人员在作业中发现医疗废物泄漏、遗撒、丢失等事故，立即停止作业，做好个人防护，在现场设置警示标识，禁止无关人员进入，同时第一时间上报现场主管和应急处置小组组长。

(b) 组长接到报告后，立即上报医院感染管理科、医疗废物管理部门，说明事故发生的时间、地点、泄漏物类型、泄漏量及现场情况，听从医院相关部门的指导。

(B) 现场防护

(a) 应急处置小组成员赶赴现场后，必须穿戴完整的个人防护用品（医用防护服、护目镜、口罩、手套、雨靴等），严禁未防护进入泄漏区域。

(b) 检查防护用品的完好性，确保无破损、无泄漏，避免处置过程中接触医疗废物造成感染。

(C) 泄漏清理

(a) 根据医疗废物的类型（如感染性、损伤性、病理性等），采用对应的清理方式：感染性医疗废物泄漏，使用含氯消毒剂喷洒覆盖泄漏物，静置 30 分钟后，用专用工具（如镊子、铲子）收集至专用医疗废物容器中；损伤性医疗废

物（如针头、缝合针等）泄漏，用镊子小心收集至锐器盒中，避免刺伤；病理性医疗废物泄漏，立即用双层医疗废物袋包裹，喷洒消毒剂后密封收集。

(b) 清理过程中，避免泄漏物扩散，用消毒剂对泄漏区域周边 1-2 米范围进行喷洒消毒，反复擦拭地面、墙面等受污染区域，确保消毒彻底。

(c) 清理完成后，将收集的泄漏医疗废物按照医院医疗废物分类要求，规范放入对应的医疗废物容器中，张贴标识，注明泄漏处置时间、类型等信息。

(D) 后续消毒

(a) 泄漏区域清理完毕后，对现场进行二次全面消毒，重点消毒地面、墙面、清洁工具、防护用品等，确保无残留污染。

(b) 使用过的防护用品、清洁工具，按照医疗废物管理规定，统一收集、消毒、处置，不得随意丢弃或重复使用。

(E) 医疗废物转运

(a) 清理收集的泄漏医疗废物，由医疗废物管理专员对接医院医疗废物转运人员，按照规定流程转运至医院指定的医疗废物暂存点，做好转运记录，确保账物相符。

(b) 转运过程中，确保医疗废物容器密封完好，避免再次泄漏。

(F) 事故复盘

(a) 事故处置完成后，应急处置小组组织召开复盘会议，分析事故发生的原因（如操作不规范、容器破损等），总结处置经验和不足。

(b) 完善医疗废物清洁、收集、转运的管理制度，对保洁人员进行专项培训，避免同类事故再次发生。

(4) 注意事项

(a) 处置过程中，严禁未穿戴防护用品接触医疗废物，严禁用手直接接触泄漏物，避免刺伤、感染。

(b) 医疗废物泄漏清理、收集、转运必须严格按照医院医疗废物管理规定执行，不得随意丢弃、堆放、混装医疗废物。

(c) 消毒用品的配比必须准确，使用符合医院要求的消毒剂，确保消毒效果。

(d) 处置过程中，若保洁人员出现头晕、恶心、刺伤等不适症状，立即停止作业，脱离现场，及时就医，并上报医院相关部门和应急处置小组。

(e) 定期开展医疗废物处置专项培训和应急演练，提高保洁人员的应急处置能力和规范操作水平。

5、公共卫生事件应急预案

(1) 总则

(A) 目的

应对医院范围内发生的公共卫生事件（如传染病疫情、群体性不明原因疾病等），规范保洁应急清洁、消毒流程，强化环境防控，切断病菌传播途径，保障

医护人员、患者及家属的身体健康和生命安全，维护医院正常医疗秩序。

(B) 适用范围

本方案适用于医院物业保洁项目应对各类公共卫生事件的应急清洁、消毒、环境防控工作。

(C) 防控原则

坚持“预防为主、防治结合、快速响应、科学处置”的原则，以环境清洁、消毒为核心，强化重点区域、重点环节的防控，做到早发现、早处置、早防控。

(2) 组织架构及职责

(A) 应急防控小组

成立公共卫生事件应急防控小组，由保洁项目负责人任组长，感染防控专员任副组长，经过专业消毒培训的保洁人员为成员，明确防控职责，确保防控工作落地到位。

(B) 具体职责

(a) 组长：统筹公共卫生事件应急防控工作，对接医院感染管理科、公共卫生科，明确防控要求，调配人力、消毒物资、清洁设备，监督防控工作进度和质量，处理防控过程中的异常情况。

(b) 副组长：协助组长开展工作，负责现场人员调度、消毒指导，规范清洁消毒流程，检查消毒效果，及时上报防控工作情况。

(c) 感染防控专员：负责指导保洁人员规范开展消毒作业，识别防控重点区域，制定消毒方案，做好消毒记录，协助医院开展环境采样检测。

(d) 成员：严格按照防控要求，完成清洁、消毒、垃圾清运等工作，做好个人防护，加强重点区域巡查，及时上报环境防控隐患。

(3) 应急防控流程

(A) 预警响应

(a) 接到医院公共卫生事件预警或启动公共卫生应急响应后，应急防控小组立即启动本方案，组织全体保洁人员召开应急防控会议，明确防控重点、消毒标准、操作规范及个人防护要求。

(b) 调配充足的消毒用品（含氯消毒剂、酒精、消毒湿巾等）、清洁工具、个人防护用品（医用防护服、护目镜、口罩、手套等），确保物资到位、完好可用；对消毒设备进行全面检查，确保正常运行。

(B) 重点区域清洁消毒

(a) 诊疗区域：对门诊、病房、手术室、ICU、检验科等重点诊疗区域，增加清洁消毒频次，每日至少消毒2次，重点清洁消毒地面、墙面、桌椅、诊疗设备、门把手、电梯按钮等高频接触表面；患者出院/转院后，立即对病房进行终末消毒（清洁、消毒、通风），确保无病菌残留。

(b) 公共区域：对走廊、电梯、楼梯、卫生间、候诊区等公共区域，加强清洁清扫，及时清理垃圾、杂物；每日对电梯轿厢、电梯按钮、门把手等高频接

触表面进行消毒，每 2 小时至少 1 次；对卫生间进行全面消毒，重点清洁消毒马桶、洗手池、地面等，保持无异味、无污渍。

(c) 医疗废物暂存点：加强对医疗废物暂存点的清洁消毒，每日消毒 2 次，定期清理垃圾，确保暂存点环境整洁、无泄漏、无异味；医疗废物转运后，立即对转运通道、暂存区域进行消毒。

(d) 通风换气：配合医院相关部门，加强各区域通风换气，每日通风不少于 3 次，每次通风不少于 30 分钟，保持室内空气流通，减少病菌滋生。

(C) 垃圾清运管理

(a) 严格按照医院垃圾分类要求，将医疗废物、生活垃圾分开收集，使用专用容器，张贴明确标识，严禁混装。

(b) 增加垃圾清运频次，每日至少清运 2 次，确保垃圾不堆积；医疗废物按照规定流程及时转运至医院指定暂存点，做好转运记录；生活垃圾及时清运至医院指定垃圾收集点，避免垃圾异味扩散和病菌传播。

(c) 垃圾清运人员必须穿戴完整的个人防护用品，清运完成后，对垃圾容器、清运工具进行全面消毒，做好个人清洁消毒。

(D) 个人防护管理

(a) 全体保洁人员必须严格穿戴个人防护用品，根据作业场景佩戴口罩、手套、护目镜、防护服等，严禁未防护上岗。

(b) 作业过程中，避免接触患者分泌物、排泄物等污染物，若接触后，立即进行清洁消毒。

(c) 每日对保洁人员进行体温监测，若出现发热、咳嗽、乏力等不适症状，立即停止作业，及时就医，并上报医院相关部门和应急防控小组，做好排查和隔离工作。

(E) 应急处置

(a) 若发现某区域出现确诊/疑似病例，应急防控小组立即组织保洁人员对该区域进行封控、全面消毒，重点消毒患者接触过的所有物品、表面及周边环境，静置 30 分钟后进行二次消毒。

(b) 封控区域的垃圾，按照医疗废物管理规定，统一收集、消毒、转运，严禁随意丢弃。

(c) 配合医院相关部门，开展环境采样检测，根据检测结果，调整消毒频次和消毒方案，确保防控效果。

(F) 防控复盘

(a) 公共卫生事件应急响应结束后，应急防控小组组织召开复盘会议，分析防控工作中的经验和不足，完善防控方案和流程。

(b) 对保洁人员进行防控工作总结和专项培训，提高防控意识和应急处置能力，做好后续常态化防控工作。

(4) 注意事项

(a) 清洁消毒操作必须严格按照医院感染防控要求和消毒规范执行，消毒用品配比准确、使用得当，避免过度消毒或消毒不彻底。

(b) 保洁人员必须做好个人防护，定期进行个人清洁消毒，加强自身健康管理，避免感染。

(c) 严格服从医院感染管理科、公共卫生科的统一调度，不得擅自更改消毒流程或防控措施。

(d) 消毒记录、垃圾清运记录、体温监测记录等必须完整、规范，便于后续追溯和检查。

(e) 定期开展公共卫生事件防控培训和应急演练，提高保洁人员的防控能力和应急处置水平。

二、人员培训考核方案

1、拟人员培训方案

(1) 培训人员资质和工作经验要求

(A) 培训讲师资质

(a) 医院内部培训讲师：邀请医院感染管理科、医疗废物管理部门、公共卫生科的专业人员担任讲师，需具备5年以上相关工作经验，持有相关专业资格证书（如医院感染管理师、公共卫生执业医师等），熟悉医院保洁、消毒、医疗废物管理等相关规范和要求，具备丰富的培训经验和实操指导能力。

(b) 项目内部培训讲师：由保洁项目负责人、现场主管、骨干保洁人员担任，需具备3年以上医院物业保洁管理或实操工作经验，熟悉医院保洁流程、应急处置规范，具备良好的沟通表达能力和实操指导能力，经过医院相关部门的专项培训并考核合格。

(B) 培训讲师工作经验要求

(a) 医院内部讲师：至少拥有5年医院感染防控、医疗废物管理、公共卫生管理等相关工作经验，参与过医院公共卫生事件、医疗废物事故等应急处置工作，具备丰富的理论知识和实践经验，能够结合医院实际情况开展针对性培训。

(b) 项目内部讲师：至少拥有3年医院物业保洁工作经验，其中1年以上管理或骨干岗位经验，熟悉医院各区域保洁标准、消毒规范、应急处置流程，能够熟练操作各类清洁、消毒设备，具备解决保洁工作中常见问题的能力，曾参与过应急演练或应急处置工作优先。

(2) 培训方式

(A) 理论培训

(a) 集中授课：组织全体保洁人员集中开展理论培训，由医院内部讲师和项目内部讲师共同授课，通过PPT讲解、视频播放、手册发放等方式，讲解医院保洁规范、消毒知识、医疗废物管理规定、应急处置流程、个人防护要求等内容。

(b) 线上学习：建立线上培训群，上传培训视频、课件、手册等资料，方便保洁人员利用业余时间学习，定期推送学习重点和考核题库，确保学习效果。

(c) 案例分析：结合医院保洁工作中的典型案例（如医疗废物泄漏处置案例、公共卫生事件防控案例等），组织保洁人员进行分析讨论，总结经验教训，提高应对实际问题的能力。

(B) 实操培训

(a) 现场演示：由项目内部讲师在医院各重点区域（如病房、门诊、卫生间等）进行实操演示，讲解清洁工具的使用方法、消毒操作流程、医疗废物收集转运规范等，确保保洁人员掌握正确的操作方法。

(b) 分组实操：将保洁人员分成若干小组，在讲师的指导下，进行实操练习，讲师现场纠正不规范操作，确保每位保洁人员都能熟练掌握实操技能。

(c) 应急演练：定期组织各类应急演练（如医疗废物泄漏演练、公共卫生事件消毒演练、自然灾害清理演练等），模拟实际应急场景，让保洁人员参与应急处置，提高应急响应和处置能力。

(C) 专项培训

(a) 新员工岗前专项培训：针对新入职保洁人员，开展岗前专项培训，重点讲解医院规章制度、保洁流程、消毒规范、个人防护、应急处置基础等内容，确保新员工快速适应岗位要求。

(b) 岗位专项培训：针对不同岗位的保洁人员（如门诊保洁、病房保洁、医疗废物转运保洁等），开展岗位专项培训，重点讲解本岗位的保洁标准、工作重点、注意事项等内容，提高岗位适配性。

(c) 更新培训：根据医院相关规范的更新、应急处置流程的完善，及时开展更新培训，确保保洁人员掌握最新的工作要求和操作规范。

(3) 培训时长

(A) 新员工岗前培训

总时长不少于 48 小时，其中理论培训 24 小时，实操培训 24 小时，确保新员工全面掌握岗位所需的理论知识和实操技能，考核合格后方可上岗。

(B) 在岗员工定期培训

(a) 月度培训：每月开展 1 次集中培训，每次培训时长不少于 4 小时，以实操培训和案例分析为主，巩固保洁人员的操作技能，解决工作中遇到的问题。

(b) 季度培训：每季度开展 1 次专项培训，每次培训时长不少于 8 小时，重点讲解应急处置流程、消毒规范更新、医疗废物管理等内容，结合季度工作重点开展针对性培训。

(c) 年度培训：每年开展 1 次全面培训，每次培训时长不少于 16 小时，涵盖理论知识、实操技能、应急演练等内容，全面提升保洁人员的综合能力。

(C) 专项应急培训

每次专项应急培训时长不少于 6 小时，其中理论讲解 2 小时，实操演练 4 小时，确保保洁人员掌握各类应急处置的流程和技能，能够快速响应应急需求。

(4) 培训次数

(A) 新员工岗前培训

每人开展 1 次完整的岗前培训，若考核不合格，需进行补训，补训次数不超过 2 次，补训后仍不合格的，不予录用。

(B) 在岗员工定期培训

(a) 月度培训：每年开展 12 次，每月 1 次，不得无故缺席。

(b) 季度培训：每年开展 4 次，每季度 1 次，结合季度工作重点调整培训内容。

(c) 年度培训：每年开展 1 次，全面覆盖所有在岗保洁人员。

(C) 专项应急培训

每年开展不少于 4 次，分别针对医疗废物事故、公共卫生事件、自然灾害、突发情况等开展专项演练培训，确保每位保洁人员都能参与至少 1 次专项应急培训。

(D) 补训次数

在岗员工若无故缺席培训，需在 1 周内进行补训，补训次数不超过 2 次；考核不合格的，需进行补训，补训次数不超过 2 次，补训后仍不合格的，按考核淘汰机制处理。

(5) 培训内容

(a) 基础理论知识：医院规章制度、物业保洁服务标准、医院感染防控知识、消毒用品使用规范、医疗废物分类及管理规定、个人防护知识等。

(b) 实操技能：清洁工具的使用方法、各区域保洁流程（门诊、病房、卫生间等）、消毒操作流程、医疗废物收集转运规范、应急处置实操技能等。

(c) 应急处置：各类突发事件（自然灾害、医疗废物事故、公共卫生事件等）的应急响应流程、处置方法、注意事项等。

(d) 服务意识：医院服务礼仪、医患沟通技巧、服务规范、投诉处理方法等，提高保洁人员的服务意识和服务质量。

(e) 安全知识：作业安全规范、防火防盗知识、化学品安全使用知识等，确保保洁人员作业安全。

2、人员考核方案

(1) 各类人员录用与考核淘汰机制

(A) 录用机制

(a) 录用条件：年满 18 周岁，身体健康，无传染病、精神疾病等不适宜从事医院保洁工作的疾病；具备基本的沟通能力和动手能力，服从管理；愿意遵守医院和项目的各项规章制度，接受培训和考核；有医院保洁工作经验者优先录用。

(b) 录用流程：报名→面试→体检→岗前培训→岗前考核→录用，岗前考核合格后方可正式上岗，考核不合格的，不予录用。

(B) 考核机制

(a) 考核分类：分为岗前考核、月度考核、季度考核、年度考核，以及专

项考核（应急处置、消毒规范等），全面考核保洁人员的理论知识、实操技能、服务意识、工作态度等。

(b) 考核内容：理论知识（医院保洁规范、消毒知识、医疗废物管理等）、实操技能（清洁、消毒、医疗废物收集等）、工作质量（各区域保洁达标情况）、服务意识（医患评价、服务态度等）、规章制度遵守情况（考勤、着装、操作规范等）、应急处置能力（专项演练表现）等。

(c) 考核方式：理论考核（笔试）、实操考核（现场操作）、日常巡查考核（现场检查工作质量）、医患评价（收集医护人员、患者及家属的评价）、应急演练考核（演练表现）等。

(C) 淘汰机制

(a) 岗前考核：补训 2 次仍不合格者，不予录用。

(b) 月度考核：连续 2 个月考核不合格，给予 1 个月的整改期，整改期内开展专项补训，整改期满后考核仍不合格者，予以淘汰。

(c) 季度考核：连续 2 个季度考核不合格，或年度内 3 次月度考核不合格，予以淘汰。

(d) 年度考核：考核不合格者，给予 1 个月的整改期，整改期满后考核仍不合格者，予以淘汰。

(e) 专项考核：应急处置、消毒规范等专项考核不合格者，给予补训，补训后仍不合格者，予以淘汰。

(f) 其他淘汰情形：严重违反医院或项目规章制度（如擅自离岗、脱岗、盗窃、泄露医院机密等）；工作中出现重大失误（如医疗废物泄漏未及时处置、消毒不彻底造成感染隐患等）；被医护人员、患者及家属多次投诉且整改无效；身体出现不适宜从事保洁工作的疾病，无法继续胜任岗位者，予以淘汰。

(2) 协调关系考核

(A) 考核内容

(a) 内部协调：与同事之间的协作配合情况，是否能够主动配合团队完成工作任务，是否存在推诿、扯皮等情况；与现场主管、项目负责人的沟通情况，是否能够及时上报工作问题、反馈工作意见。

(b) 外部协调：与医院医护人员、患者及家属的沟通协调情况，是否能够配合医护人员的工作要求，耐心解答患者及家属的咨询，是否存在与医护人员、患者及家属发生争执等情况；与医院相关部门（感染管理科、医疗废物管理部门等）的配合情况，是否能够服从统一调度，配合开展工作。

(B) 考核方式

(a) 日常观察：现场主管日常观察保洁人员的协调配合情况，做好记录。

(b) 反馈收集：收集同事、医护人员、患者及家属的反馈意见，作为考核依据。

(c) 沟通测试：通过模拟沟通场景，考核保洁人员的沟通协调能力。

(C) 考核标准

协调关系考核合格者，需能够主动配合团队工作，沟通顺畅，无推诿、扯皮现象，与医护人员、患者及家属相处融洽，无有效投诉；考核不合格者，给予批评教育和专项培训，整改后仍不合格者，按考核淘汰机制处理。

(3) 服务意识考核

(A) 考核内容

(a) 服务态度：是否热情、耐心、周到，是否使用文明用语，是否存在冷漠、敷衍、粗暴对待医护人员、患者及家属的情况。

(b) 服务主动性：是否能够主动发现工作中的问题并及时解决，是否能够主动协助医护人员、患者及家属解决力所能及的问题（如指引就诊路线、协助搬运轻便物品、主动整理散落物品等）；是否能够主动维护就医环境，及时清理垃圾、杂物，主动排查环境清洁隐患，主动改进服务方式，提升服务质量；是否能够主动配合医院的各项服务要求，积极响应医护人员、患者及家属的合理需求。

(B) 考核方式

(a) 日常巡查：现场主管每日巡查保洁人员的服务表现，重点观察服务态度、服务主动性，做好详细记录，作为月度、季度考核的重要依据。

(b) 反馈收集：定期收集医护人员、患者及家属的服务评价（可通过意见箱、口头询问、线上反馈等方式），对反馈的服务问题进行核实，作为考核的核心依据之一。

(c) 现场抽查：每月随机抽查若干保洁人员的服务场景，模拟患者咨询、医护人员协助需求等场景，考核保洁人员的服务响应速度、服务态度及主动服务能力。

(d) 季度评议：每季度组织保洁人员进行服务意识评议，结合日常表现、反馈意见，对每位保洁人员的服务意识进行综合评分。

(C) 考核标准

(a) 考核合格：服务态度热情、耐心、周到，主动使用文明用语（如“您好”“请”“麻烦您”等），无冷漠、敷衍、粗暴对待医护人员、患者及家属的行为；服务主动性强，能主动发现并解决工作中的问题，主动协助他人、排查隐患，积极响应合理需求；季度内无服务相关有效投诉，医护人员、患者及家属评价良好。

(b) 考核不合格：服务态度冷漠、敷衍，存在粗暴对待医护人员、患者及家属的行为，未使用文明用语；服务被动，不主动发现问题、不协助他人，对合理需求响应迟缓或拒绝；季度内出现 1 次及以上服务相关有效投诉，且整改后仍存在同类问题。

(c) 处置措施：服务意识考核不合格者，给予 1 周的专项培训（重点培训服务礼仪、沟通技巧、主动服务意识），培训后进行重新考核；重新考核仍不合格者，纳入月度考核不合格记录，按考核淘汰机制处理。

(4) 奖惩制度措施

(A) 奖励措施

(a) 月度奖励：每月评选“服务标兵”“实操能手”各 1-2 名，要求月度考核优秀、服务意识突出、无投诉、同事及医护人员评价良好，给予现金奖励（具体金额根据项目情况制定）及书面表彰，公示于项目公告栏。

(b) 季度奖励：每季度评选“优秀保洁人员”，要求季度考核优秀、无不合格记录、主动参与应急处置或服务工作表现突出，给予现金奖励及季度荣誉证书，作为年度评优的重要依据。

(c) 年度奖励：每年评选“年度优秀保洁人员”“年度服务先锋”，要求年度考核优秀、无淘汰风险、服务评价优异，给予一次性现金奖励、年度荣誉证书，并优先获得岗位晋升、培训深造的机会；对年度内未出现任何投诉、考核全优的人员，额外给予带薪休假 1 天。

(d) 专项奖励：在应急处置（如医疗废物泄漏、公共卫生事件防控、自然灾害清理等）中表现突出、主动担当、处置规范的人员，给予专项现金奖励及书面表彰；及时发现重大环境隐患、避免安全事故发生的人员，给予重奖并通报表扬。

(B) 惩罚措施

(a) 轻度违规：未遵守医院规章制度（如着装不规范、考勤迟到早退、擅自离岗半小时内）、保洁质量不达标（单次检查发现 1 处卫生死角）、服务态度一般（无投诉但有轻微反馈），给予口头警告，责令当场整改，记录违规一次，月度考核扣 5 分。

(b) 中度违规：多次轻度违规（月度内 3 次及以上）、保洁质量严重不达标（单次检查发现 2 处及以上卫生死角）、服务态度恶劣（有口头投诉但未造成不良影响）、未按规定进行消毒或医疗废物收集（未造成隐患），给予书面警告，扣除当月绩效工资 10%，安排专项补训，月度考核扣 10 分。

(c) 重度违规：严重违反医院或项目规章制度（如擅自离岗 1 小时以上、旷工、盗窃、泄露医院机密）、工作中出现重大失误（如医疗废物泄漏未及时处置、消毒不彻底造成感染隐患、损坏医院设施设备）、被医护人员或患者及家属多次投诉（月度内 2 次及以上有效投诉）、应急处置中推诿扯皮、拒不服从调度，给予记过处分，扣除当月全部绩效工资，情节严重者予以淘汰；造成医院经济损失或不良影响的，依法追究相关责任。

(5) 员工劳动纠纷处置及服务质量保障承诺

(A) 劳动纠纷处置机制

(a) 纠纷受理：设立劳动纠纷受理专员（由项目负责人兼任），员工因薪酬、福利、劳动关系、奖惩、辞退等问题产生纠纷时，可在纠纷发生后 3 个工作日内，向受理专员提交书面申诉材料，说明纠纷事由、诉求及相关证据。

(b) 纠纷调解：受理专员在收到申诉材料后 5 个工作日内，组织员工及项

目相关负责人进行调解，充分听取双方意见，核实相关情况，提出合理的调解方案，努力达成一致协议；调解过程做好详细记录，形成调解台账。

(c) 纠纷处置：若调解达成一致，双方签订调解协议，严格按照协议执行；若调解未达成一致，受理专员向员工说明相关法律法规及项目规章制度，引导员工通过劳动仲裁、诉讼等合法途径解决纠纷，同时为员工提供必要的咨询指导。

(d) 处置要求：纠纷处置过程中，严格遵循公平、公正、合法的原则，不得偏袒任何一方；严禁对申诉员工进行打击报复，保障员工的合法权益。

(B) 服务质量保障承诺

(a) 员工劳动纠纷期间，项目负责人立即调配备用保洁人员（提前储备不少于在岗人员 10% 的备用人员），填补纠纷员工的岗位空缺，确保该岗位的清洁、消毒、应急处置等工作正常开展，不出现服务断档。

(b) 备用人员需经过岗前培训并考核合格，熟悉岗位工作要求、操作规范及服务标准，确保服务质量与在岗人员一致；现场主管加强对备用人员的现场指导和监督，及时纠正不规范操作，保障服务达标。

(c) 纠纷处置期间，加强该区域的保洁质量巡查，增加巡查频次，确保环境清洁、消毒到位，无卫生死角、无安全隐患，不影响医护人员工作及患者就医体验。

(d) 若因劳动纠纷导致服务质量出现问题，立即启动整改措施，安排骨干人员进行专项整改，同时向医院相关部门说明情况，道歉并承担相应责任；整改完成后，组织全面检查，确保服务质量恢复正常。

(6) 员工去留问题处理

(A) 员工主动离职处理

(a) 员工因个人原因主动离职，需提前 30 天向现场主管提交书面离职申请，说明离职原因及离职日期；试用期员工需提前 3 天提交离职申请。

(b) 现场主管收到离职申请后，3 个工作日内与员工沟通，了解离职原因，对有挽留价值的员工（如表现优秀、技能熟练）进行挽留，提出合理的挽留方案；若员工坚持离职，予以批准。

(c) 离职员工需在离职前完成工作交接，将岗位清洁工具、物资、工作记录等交接给指定人员，现场主管监督交接过程，确保交接完整、无遗漏；交接完成后，办理离职手续，结清薪酬、福利等相关费用。

(d) 离职员工离职后，项目立即安排备用人员或新招聘人员填补岗位空缺，开展岗前培训，确保服务质量不受影响；同时，对离职员工的工作表现进行总结，分析离职原因，优化人员管理措施。

(B) 员工被淘汰/辞退处理

(a) 员工因考核不合格、严重违规等原因被淘汰或辞退，项目负责人提前 30 天向员工送达书面通知，说明淘汰/辞退原因、依据（考核记录、违规记录等），并告知员工相关权益。

(b) 被淘汰/辞退员工需在规定时间内完成工作交接，交接内容包括岗位工作流程、清洁标准、物资、记录等，现场主管全程监督，确保交接到位；对拒不配合交接的员工，按项目规章制度处理。

(c) 办理离职手续时，明确告知员工薪酬结算、社保停缴等相关事宜，及时结清所有费用，避免产生劳动纠纷；对被淘汰的员工，可提供简单的职业指导，帮助其寻找合适的工作岗位。

(d) 岗位空缺后，立即启动招聘流程，结合岗位需求招聘合适的人员，同时安排备用人员临时接替工作，开展岗前培训，确保服务质量稳定，不影响医院正常医疗秩序。

(C) 员工调岗处理

(a) 因岗位调整、员工技能适配等原因需要调岗的，项目负责人提前与员工沟通，说明调岗原因、新岗位的工作要求、薪酬待遇等，征求员工意见；员工同意后，签订调岗协议，明确调岗日期及相关事宜。

(b) 调岗员工需参加新岗位的专项培训，熟悉新岗位的保洁流程、消毒规范、服务标准等，培训考核合格后，方可正式到新岗位上岗；现场主管加强对调岗员工的指导，帮助其快速适应新岗位。

(c) 调岗后，对原岗位及时安排人员接替，确保原岗位服务质量不受影响；定期跟踪调岗员工的工作表现，及时解决其工作中遇到的问题，确保调岗工作平稳过渡。

(7) 病人或医护人员投诉处理

(A) 投诉受理

(a) 设立投诉受理渠道，包括现场投诉（对接现场主管）、电话投诉（公布投诉电话）、意见箱投诉等，确保医护人员、患者及家属能够便捷投诉；安排专人负责投诉登记，对投诉内容（投诉人、投诉时间、投诉事项、诉求等）进行详细记录，不得遗漏、隐瞒。

(b) 接到投诉后，受理人员立即向项目负责人汇报，明确投诉核心问题，对投诉事项进行初步核实，确认投诉是否有效（排除恶意投诉）；对有效投诉，立即启动投诉处置流程，告知投诉人处置时限（一般不超过 24 小时）。

(B) 投诉处置

(a) 简单投诉（如单个区域保洁不达标、服务态度轻微问题）：现场主管立即安排相关保洁人员赶赴现场，核实问题后，当场整改，整改完成后，及时向投诉人反馈整改结果，征求投诉人意见，直至投诉人满意。

(b) 复杂投诉（如消毒不彻底、医疗废物处理不规范、服务态度恶劣造成不良影响等）：项目负责人组织相关人员开展全面调查，核实投诉事项的具体情况，分析问题原因，制定整改方案，明确整改责任人及整改时限；整改完成后，组织检查，确保整改到位，然后由项目负责人向投诉人反馈处置结果，道歉并说明整改措施，争取投诉人谅解。

(c) 投诉处置过程中，及时向投诉人反馈处置进度，避免投诉人重复投诉；对投诉人提出的合理诉求，积极予以满足；对不合理诉求，耐心做好解释说明工作，争取投诉人的理解。

(C) 后续处置

(a) 投诉处置完成后，对投诉事项进行总结，分析问题产生的原因（如员工操作不规范、服务意识不足、管理不到位等），针对原因制定改进措施，避免同类投诉再次发生。

(b) 对涉及投诉的保洁人员，根据投诉严重程度，给予相应的批评教育、专项培训、奖惩处理；若投诉涉及管理问题，优化管理流程，加强现场监督。

(c) 建立投诉台账，对所有投诉的受理、处置、整改、反馈情况进行详细记录，定期对投诉情况进行统计分析，总结规律，提升服务质量；每季度将投诉处置情况上报医院相关部门，接受医院监督。

(d) 定期回访投诉人，了解其对处置结果的满意度，以及后续服务情况，持续改进服务质量，提升医护人员、患者及家属的认可度。

(8) 考核结果应用

考核结果将作为保洁人员薪酬调整、岗位晋升、培训安排、奖惩任免的核心依据，实现“考核促提升、奖惩明导向”的管理目标。

(a) 薪酬关联：月度考核优秀者，当月绩效工资上浮 10%；季度考核优秀者，季度绩效奖金上浮 15%；年度考核优秀者，年度奖金上浮 20%。考核不合格者，按对应处置措施扣除绩效工资。

(b) 岗位晋升：年度考核优秀、服务表现突出的保洁人员，优先晋升为保洁骨干、现场主管助理等岗位，享受相应的岗位津贴和管理权限。

(c) 培训安排：考核不合格者、存在技能短板者，优先安排专项补训；考核优秀者，可优先参与医院组织的专业培训、外出学习等提升机会。

(d) 岗位调整：连续 2 次月度考核不合格，且整改后仍无明显提升者，结合其技能特点，调整至适配岗位；调整后仍无法胜任者，按淘汰机制处理。

三、方案实施要求

1、组织保障

成立方案实施专项小组，由保洁项目负责人任组长，现场主管、各骨干人员为成员，统筹方案的落地执行、监督检查、优化完善工作；定期召开工作会议，通报方案实施情况，解决实施过程中遇到的问题，确保方案各项要求落到实处。

2、物资保障

建立物资储备台账，定期盘点清洁工具、消毒用品、个人防护用品、应急设备等物资，确保物资充足、完好可用；根据应急处置和日常工作需求，及时补充物资，规范物资存放、领用、管理流程，避免物资浪费或短缺。

3、监督检查

(a) 日常监督：现场主管每日对方案执行情况进行巡查，重点检查应急处

置准备、清洁消毒质量、人员操作规范、培训考核落实等情况，做好详细记录，及时纠正不规范行为。

(b) 定期检查：每月开展 1 次全面检查，每季度开展 1 次专项督查，由方案实施专项小组组织，对方案实施效果进行全面评估，形成检查报告，明确整改方向和整改时限。

(c) 医院监督：主动接受医院相关部门（感染管理科、后勤保障科、公共卫生科等）的监督检查，对检查中提出的问题，及时整改，定期上报整改情况，确保方案执行符合医院要求。

4、方案优化

(a) 定期复盘：每半年组织 1 次方案复盘会议，结合日常工作、应急处置、培训考核、投诉反馈等情况，分析方案存在的不足，总结经验教训，优化方案内容和流程。

(b) 动态调整：根据医院规章制度更新、医疗服务需求变化、应急处置场景新增等情况，及时调整方案内容，确保方案的针对性、实用性和可操作性；调整后及时组织全体保洁人员培训，确保人人知晓、严格执行。

四、附则

1、本方案自发布之日起正式实施，由医院物业保洁项目组负责解释。

2、本方案未尽事宜，参照医院相关规章制度、国家相关法律法规及行业标准执行。

3、全体保洁人员必须严格遵守本方案各项要求，自觉履行岗位职责，主动配合方案实施，确保医院物业保洁应急处置、培训考核工作有序开展，为医院提供优质、安全、高效的保洁服务。

4、本方案结合年度工作情况和医院要求，完善相关内容，确保方案的适用性和科学性。

我方保证上述信息的真实和准确，并愿意承担因我方就此弄虚作假所引起的一切法律后果。

供应商名称：河南瑞博物业服务有限公司（电子签章）

法定代表人：张延彦（电子签章）

2026 年 04 月 24 日