附件1：

赤峰市医院物业管理服务采购需求

**一、采购清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **数量** | **单位** |
| 1 | 物业管理服务 | 1 | 年 |

**二、项目概况**

赤峰市医院始建于1951年，是赤峰地区最早的集医疗、教学、科研、康复和预防保健于一体的大型三级甲等综合医院，是内蒙古医科大学赤峰临床医学院，国家卫生健康委确定的以电子病历为核心的信息化建设试点医院；是内蒙古自治区临床教学基地、内蒙古自治区西部地区卫生人才培养基地；是赤峰地区的医、教、研中心和急诊急救中心。

医院位于内蒙古赤峰市红山区昭乌达路中段，医院实际开放床位2200张，年门（急）诊量逾百万人次，占地面积7万平方米，建筑面积21万平方米（具体建筑面积、室外公共区域面积，以现场实际为准）。其中急诊综合楼与地下停车场、会议中心约7万平方米，其主体物业服务内容不在本项目范围内。

**三、采购标准要求**

1、采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范；

《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22 号）

《物业管理服务政府采购需求标准（办公场所类）（试行）》（内财购〔2024〕731号）

2、采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求

质量要求：上岗人员应具有工作责任心和事业心,积极努力完成医院安排的各项工作；设备设施完好，运行记录规范齐全；符合安全管理规定，确保不出重大责任问题。由于医院物业服务有别于其它业态物业服务，属于特定物业服务范畴。本次通过招标形式选定符合医院服务需求及要求具备医院物业服务经验的医疗物业服务公司。同时要求该公司具备丰富的医院防疫抗疫经验。

**四、服务范围**

### 保洁服务

1、院区楼宇：包括1#住院楼、2#住院楼、3#门诊楼、4#临床技能实践中心楼、5#科教楼、高压氧、放疗科（热疗室）、8#核医学楼、9#配镜中心楼、新城区社区卫生服务中心；

2、2#住院楼地下室公共区域（含卫生间）；

3、外围的全部区域（含楼顶天台、外窗台等）；

4、办公楼梯、所有电梯（包括有人驾驶电梯及消防梯、手术梯、污物梯、自动扶梯）的卫生保洁及保养；

5、3#门诊楼1F大厅、1#住院楼、2#住院楼大厅的大理石结晶保养2次/年，3#门诊楼等建筑的玻璃天井、雨搭、玻璃幕清洗2次/年；

7、文化长廊PVC地板打蜡养护2次/年；

### 基础、生活护理

包括但不限于：1#住院楼、2#病房楼、3#门诊楼口腔科与血液透析室、6#急诊综合楼、部分重症病区等住院病房的辅助护理服务。

### 电梯司乘服务

负责6#急诊综合楼（6部）、2#病房楼（6部）、3#门诊楼（1部行政梯，迎检或会议需要时需要，2部电扶梯）等15余部电（扶）梯的运行服务及大厅乘梯引导服务。

### 医疗垃圾收集等相关服务

负责全院区内的所产生的医疗垃圾的收集、称重、装箱、运送至暂存地，与相关处置单位对接（负责装车），及时转运，暂存地安排专人负责消毒登记等日常工作。负责生活垃圾点及垃圾车的管理、交接登记和清洁、消毒工作。

### 绿化养护

负责PPP项目外的全部绿植的浇水、施肥、修剪、除草、除虫喷药、抹芽修剪等，保证绿植的正常生长。

### 综合运送

1、负责各类标本的收集运送（常规、急、平），发放结果报告；

2、负责病人检查和治疗的预约，负责运送、陪同病人检查和治疗；

3、负责运送各类医疗文书、一日清单、收集运送各科室消毒物品、常规药品、夜班、急诊药品、集中摆药配送药品；

4、按照药房、药库要求，将药品、医用低值易耗、大输液安全运至药房、各病区、各诊室等；

5、介入科、腔镜室、手术室病人运送；

6、在被服中心的要求下，完成被服的收集派送等服务。

7、医院临时交办的其他运送服务。

### 水暖、电、木等综合维修

负责全院区范围内的给水系统、采暖系统、供电低压系统设备设施的维护维修；门窗、办公（医用）家具等相关木工维修；陪护床（椅）电焊类维修、货架等铁艺制作类保障。

### 引导服务

负责迎候病人、初步了解病情、解答受理咨询、便民设施引导、分诊挂号、关注候诊病人、划价、引导病人进出门诊等服务。

1. **窗口服务**

负责门（急）诊、住院收费窗口、医保报销窗口、病理科、医美中心预约窗口、慢病咨询窗口等服务。

1. **彩超打字员**

门诊彩超室、住院病房彩超室和急诊彩超室的打字记录彩超报告。轮流跟随医生到各科室出床旁。

1. **医美中心预约窗口服务**

第一周：在门口接诊分诊，区别患者是第几次看诊，登记患者治疗项目，所属治疗医生，是否带治疗所需物品、带没带治疗需要的东西，初次来的患者，给患者办理疗程、整理病历等。

第二周：负责患者治疗前，给患者洗脸准备、拍照、涂麻药等。医生做完治疗后的后续护理跟上。

1. **生活垃圾收集等相关服务**

负责全院区内的所产生的生活垃圾的收集、分类、运送至暂存地，进行压缩处置后，及时转运至指定处置单位，进行称重后按其要求进行后续处置，暂存地安排专人负责消毒登记等日常工作。负责生活垃圾点及垃圾车的管理、交接登记和清洁、消毒工作。

**（十三）担架搬运服务**

负责全院区内患者转运，协助、配合120急救及科室医护人员转运病患。

**（十四）安保服务**

安保服务旨在保障办公环境、生产安全、人员财产安全、患者就医秩序等。服务内容包括但不限于门卫值守、24小时巡逻警戒、安全检查、应急处置以及院方交办的其他临时性安保任务等。

**1、服务范围及目标**

预防和震慑犯罪: 通过专业安保人员的值守和巡逻，有效预防和震慑盗窃、破坏等违法犯罪行为，维护院内正常的诊疗秩序。

保障人员财产安全:及时发现和处置安全隐患，确保院内人员、财产的安全。

维护秩序和形象: 维护赤峰市医院的良好秩序和形象，营造安全、和谐的环境。

应急处置: 制定完善的应急预案，并定期组织演练，确保在突发事件发生时能够迅速、有效地进行处置，最大限度减少损失。

**2、服务及验收要求**

安保人员需经过专业培训，具备良好的身体素质和心理素质，熟悉相关法律法规和安保业务知识。

本项目服务人员数量须满足服务要求，应院方之聘，由中标供应商派驻至少79名保安员（包含管理人员）。负责做好院方安全防范工作，中标供应商派出人员年龄在18~60周岁，男性、无犯罪前科，持有消防设施操作员证者、退伍军人优先录用，具体年龄段要求：35岁以下占15%，35-45岁占25%，45-55岁占55%，55-60岁占5%。人员数量至少79人，如经考核发现人数和年龄结构与要求不符，则中标供应商需按院方要求进行整改。

服务要求:安保人员需24小时值守，并按照规定进行巡逻。认真做好出入人员、车辆的登记和检查工作。及时发现和报告安全隐患，并采取有效措施进行处置。积极配合相关部门开展工作，维护赤峰市医院的正常诊疗秩序。

3、**验收要求**:建立完善的安保服务管理制度和操作规程。定期对安保人员进行培训和考核，确保服务质量。定期对安保设施设备进行检查和维护，确保其正常运行。接受院方的监督和检查，并根据反馈意见及时整改。

1. **零星维修及物品搬运服务**

单项预算5万元（含）以内的零星维修服务等项目，包括服务过程、技术培训及技术资料，如中标供应商所提供的服务涉及货物、配件等，应包含货物本身及其包装、运输、更换、安装等全部费用。零星维修**及物品搬运**服务编制工程量清单上报院方审核后报送第三方审计单位，结算价格以最终评审为准，人工费用不再单独计列。

院方设专职项目负责人，对零星维修服务进行全过程跟踪管理，中标供应商得到院方项目负责人确认指令后方可开展维修施工作业，未取得项目负责人确认开展维修作业院方不予签字确认。

1. **根据医院实际需求，负责医院安排的其他工作**。

**五、服务人员数量要求**

### 物业服务人员数量要求（最低要求）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位名称** | **数量** | **备注** |
| 项目经理 | 1 |  |
| 保洁员 （含绿植养护） | 203 | 包含主管岗1个，领班岗3个，发热门诊保洁员2个 |
| 生活护理人员（含高级护理） | 97 | 包含领班岗2个，基础护理59个，高级护理36个 |
| 综合运送（含送检、陪检、药物及其他运送岗位） | 92 |  领班岗2个，综合运送90个（其中，手术病理与器械运送1个岗位）， |
| 司梯员 | 17 | 包含领班岗1个 |
| 导诊服务 | 11 | 其中，急诊综合楼6个岗位 |
| 水暖、电、木工、电焊与铁艺 综合维修 | 19 | 包含主管岗1个，其中客服1个 水暖8个、电工4个、综合维修5个 |
| 医疗废物收集、暂存 | 2 |  |
| 生活垃圾收集、处置及转运 | 5 |  |
| 急救中心（120）接线员 | 1 |  |
| 药房拿药 | 4 |  |
| 引导人员 | 9 | 自助设备引导9个岗位 |
| 门（急）诊、住院处收费人员 | 16 | 其中，门（急）诊11个岗位，住院处5个岗位 |
| 医保窗口工作人员 | 5 | 核算、结算或外伤稽查岗位、医保办窗口核酸 |
| 超声科打字录入员 | 7 |  |
| 彩超室分诊  | 1 | 各1个岗位 |
| 病案室 | 1 |  |
| 小计 | 491 |  |

### （二）安保服务人员数量要求（最低要求）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 楼栋 | 具体位置 | 班次类型 | 合计人数 |
| 1 | 门诊楼 | 南侧入口 | 3班倒 | 6人 |
| 2 | 安检 | 白班 | 6人 |
| 3 | CT、核磁出入口 | 白班 | 1人 |
| 4 | 采血室 | 白班 | 1人 |
| 5 | 彩超室 | 白班 | 2人 |
| 6 | 腔镜室 | 白班 | 1人 |
| 7 | 行政办公区 | 3班倒 | 3人 |
| 8 | 夜间巡逻 | 夜班 | 1人  |
| 9 | 1#病房楼 | 医保办收费处 | 3班倒 | 6人 |
| 10 | 员工通道 | 白班 | 1人 |
| 11 | 2#病房楼 | 通往高压氧仓出入口 | 白班 | 1人 |
| 12 | 2号楼安检出入口 | 3班倒 | 6人 |
| 13 | 2号楼员工通道 | 3班倒 | 6人 |
| 14 | 2号楼夜间巡逻 | 夜班 | 1人 |
| 15 | 6#急诊综合楼 | 1号门 | 3班倒 | 3人 |
| 16 | 2号门 | 3班倒 | 3人 |
| 17 | 3号门 | 3班倒 | 6人 |
| 18 | 留观病房 | 白班 | 1人 |
| 22 | 急诊急救业务用房综合治安巡逻 | 3班倒 | 9人 |
| 23 | 核医学楼 | 核医学楼值班+巡逻 | 2班倒 | 2人 |
| 24 | 科教楼 | 科教楼值班+巡逻 | 3班倒 | 3人 |
| 25 | 门诊南停车场 | 门诊南停车场值班 | 3班倒 | 3人 |
| 26 | 会议中心 | 会议中心值班 | 3班倒 | 3人 |
| 27 | 管理岗位 | 分队长 | 3班倒 | 3人 |
| 28 | 管理队长 |  | 1人 |
|  | 合计 |  |  | 79人 |

六、服务内容及要求

1. 保洁服务

1、服务内容及具体范围

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **具体范围** |
| 1 | 负责全院（包括新城区社区卫生服务中心）的诊室、治疗室、医疗区域办公室、病房（包含医疗工作场所，如处置室、换药室、诊室等）、卫生间、浴室、公共区域、外围的全覆盖、无死角的清洁养护；公共区域及建筑地下公共区域、外围的保洁服务；机房、设备层的周期性大清服务。 |
| 2 | 医院提出的力所能及的各类工作，包括但不限于如下：会务服务、物品搬运、地面抛光、大理石除渍等。 |
| 3 | 医院医疗垃圾的收集、运送、装箱及交接转运工作；医院生活垃圾分类收集、分类、处理及转运。 |
| 4 | 院区内时间外的保洁，包括大厅、走廊等部位巡视保洁，公共卫生间巡视保洁，夜间21：00至次日6：30，全院应设置一名保洁值班人员，配备值班手机，保持通讯畅通。 |
| 5 | 因医院控制感染所需要的消毒服务（精密仪器除外）。 |
| 6 | 按照无烟医院要求，全员参与医院控烟工作，控烟督导工作，劝阻楼内吸烟人员。 |
| 7 | 雨雪天气时，负责在各建筑入口及时放置、回收防滑垫，及时清除各入口处地面积水并于醒目位置摆放警示牌；协助医院做好防汛工作，及时清扫积水；冬季负责组织人员清除区域的冰雪，抛洒除雪剂等工作。 |

2、保洁服务人员要求

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **人员要求** |
| 1 | 男、女均可，女性55周岁及以下，男性55周岁及以下，能识字写字，能用普通话进行日常交流，身体健康无残疾。 |
| 2 | 保洁员上岗前需经专业技术岗前培训、严格选拔，明确要保洁的功能区域划分与分类执行操作规程，掌握医院相关的消毒隔离基本知识并严格执行，符合卫健委下发的《医院感染管理规范》、《消毒技术规范》。 |
| 3 | 做好工作人员上岗前的安全管理教育、礼貌用语、消防安全知识的培训工作。 |
| 4 | 定期对工作人员进行考核，对考核不合格者进行业务培训，并根据院方总务部门管理意见进行人员调整。 |
| 5 | 员工作风正派、业务熟练、工作责任心强，能忠于职守，有吃苦耐劳的精神，能够适应本工作岗位的相应要求。 |
| 6 | 中标供应商应接受院方总务部门管理，应做到一切行动听从指挥。 |
| 7 | 员工应遵守劳动纪律，认真执行双方制定的各项规章制度，按照院感部门要求做好个人防护。 |
| 8 | 爱护医院的设施设备，保证所有设备设施完整完好。注意节水节电，如因工作失误，造成医院设施设备损坏，由中标供应商负责赔偿。 |
| 9 | 不得私藏、处置院方资产、废品等各类物品。 |
| 10 | 不得参与任何形式的倒号、插队等扰乱正常就诊秩序活动。 |

3、仪容仪表要求

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **仪容仪表要求** |
| 1 | 总体要求。保持良好体态，举止得体；注意个人卫生；指甲干净整洁，长度不超过2毫米； |
| 2 | 头发。男员工：头发短而干净，前不遮眉，后不盖领，两边不过耳朵，不可剪奇异发型，不染黑色以外的其他颜色。女员工：头发干净，梳理整齐，长发需盘起，前发不过眉，不准梳奇异发型； |
| 3 | 面部。男员工：不可油光粉面，经常修面、剃须，不准蓄须，保持面部清洁；女员工：保持面部清洁，可化淡妆上岗； |
| 4 | 工服。统一着工服，佩带工作名牌，工服干净平整，大小适当，无破损，无掉扣，无脱线，无异味等。不可将衣服敞开或衣领竖起，不可将衣袖或裤脚卷起（工作特殊需要时除外），不得私自修改制服，工服定期清洗；工作装外不得外罩便衣。 |
| 5 | 工鞋。穿样式简单的黑色布鞋，表面干净，勤清洁，无异味，无破损，不能穿皮鞋、凉鞋； |
| 6 | 饰物。不建议佩戴首饰。 |
| 7 | 按季节换装，严禁混穿 |

4、保洁员工行为举止要求

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | 行为举止**要求** |
| 1 | 使用礼貌用语，例如：“早上好”、“晚上好”、“您好”、“再见”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“抱歉”、“打扰了”、“请您再说一遍”、“有什么可以帮您的吗？”； |
| 2 | 工作中遇到医患人员主动问候，面带微笑，礼让先行； |
| 3 | 在工作区域巡视时，需保持良好的精神状态，步态平稳，双手自然摆动，禁止双手放在背后行走等不良姿势出现； |
| 4 | 如发现设备设施不能正常运作、人员受伤或其它异常状况应立即汇报领班； |
| 5 | 工作时应做到节约用水用电，看到有浪费水电的情况主动上前制止； |
| 6 | 入室清洁前先轻敲房门3下，得到同意后方可进入； |
| 7 | 遵守公司规章制度，服从上级管理，与同事团结协作，和睦相处； |
| 8 | 不可在工作时间内接待亲友、接打私人电话； |
| 9 | 不准随地坐倚，或在更衣室内睡觉、打瞌睡； |
| 10 | 员工之间谈话不能嗓音过大影响到别人；不能群聚谈天， 不得打探、讨论患者隐私，不能在工作时间看手机、书报； |
| 11 | 分区分工，责任到人，不准随意离开工作区域； |
| 12 | 当员工之间出现矛盾时，可报领班处理，不能有争吵行为； |
| 13 | 按时上下班，严格遵守劳动纪律，不得私自调换班次； |
| 14 | 上班前及上班期间不可饮酒； |
| 15 | 任何盗窃、向医护人员借款行为，一经发现立即辞退。 |

5、保洁服务质量要求

##### 5.1总体要求

5.1.1警示告知牌的使用，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；

5.1.2保洁员对CT-MRI-DR、手术室、介入导管室、ICU等医疗操作室只负责保洁工作，不负责机器、操作台面等的清洁消毒工作；

5.1.3中标供应商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；

5.1.4保洁员负责生活垃圾和医疗垃圾的收集、运送至院内暂存处。医疗垃圾的收集、运送根据当地相应规定；

5.1.5中标供应商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；

5.1.6中标供应商的保洁、护理岗位员工负责所在科室（病区）的出院病人床具、床头桌清洁消毒；

5.1.7医疗垃圾和生活垃圾的清运必须封闭式运输，并执行医院相关部门规定的时间、路线、及操作规程；

5.1.8中标供应商的保洁员工，要挂牌上岗服从院医院相关部门工作安排，定期进行核酸检测，遵守医院各项规章制度；

5.1.9中标供应商的保洁岗位员工负责所在科室（病区）的小广告清理、禁烟工作，发现病房内卫生间或公共卫生间内有人吸烟要及时劝阻、制止；

5.1.10中标供应商门诊楼员工负责1-5F、8F西侧诊区内的诊室、6-8F办公区公共卫生间的干手纸投放工作；

5.1.11配合医院迎接各级政府组织的创建文明城市、创建卫生城市活动、爱国卫生运动，卫生行政主管部门组织的各项工作；

5.1.12中标供应商的保洁岗位员工要确保窗台、床头桌干净、整洁，不得摆放个人物品，及时发现、制止患者与陪护人员在医疗设备带手机充电等行为；生活护理岗位员工要做好陪护椅管理，严禁在非休息时段，陪护人员摊开使用。

5.2 门诊、急诊、手术室及病房质量要求

| **清扫分类** | **作业内容** | **次数** | **作业标准** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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（擦托） | 4次/日 | 清洁无污迹 | 30分钟巡视/次 |
| 前厅玻璃大门（擦拭） | 2次/周 | 光亮无污迹 | 专用刮、擦玻璃器具 |
| 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/日 | 无污渍、清洁无尘 | 毛巾擦拭（湿） |
| 门（擦拭） | 1-2次/周 | 无污渍、清洁无尘 | 毛巾擦拭（湿） |
| 椅子（擦拭） | 1-2次/周 | 无污渍、清洁无尘 | 毛巾擦拭（湿） |
| **定期保洁** | 暖气、暖气下 | 1次/周 | 无污渍、无积尘 | 清除杂物、吸尘器吸尘 |
| 灯具 | 2次/年 | 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） | 1次/月 | 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 |
| 光厅玻璃门、窗（清洁） | 1次/周 | 透亮无污渍 | 用刮玻璃器具擦拭 |
| 光厅玻璃顶外部（清洁） | 1次/月 | 透亮无污渍/冬季3个月1次 | 冲洗、用刮玻璃器具擦拭 |
| 光厅玻璃顶内部（清洁） | 1次/月 | 透亮无污渍 | 架梯、用刮玻璃器具擦拭 |
| 地面打蜡 | 1次/半年 | 光亮无污迹 |  |
| 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 |
| **电梯间** | **日常保洁** | 地面（牵尘） | 随时保洁 | 地面光亮、无尘 | 30分钟巡视/次 |
| 电梯门 | 2次/日 | 光亮无污迹 |  |
| 各种标志门牌饰物（擦拭） | 1-2次/日 | 清洁无尘 | 毛巾擦拭（湿） |
| 暖气及窗台（擦拭） | 1-2次/日 | 无尘无杂物 | 毛巾擦拭（湿） |
| 分诊台及椅子（擦拭） | 1-2次/日 | 清洁无尘 | 30分钟巡视/次 |
| 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 | 4次/日 | 清洁无杂物 | 30分钟巡视/次 |
| **定期保洁** | 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 |
| 顶灯、壁灯 | 1次/月 | 无污垢 | 高空作业前须得到院方同意后配合进行 |
| **卫生间** | **日常保洁** | 地面（扫、擦） | 4次/日 | 清洁、无污物、无污迹水迹 | 30分钟巡视/次 |
| 小便池（清洗） | 4次/日 | 无污迹、无异味 | 60分钟巡视/次 |
| 冲水电感器件 | 1次/日 | 无污迹 |  |
| 蹲坑（清洗） | 4次/日 | 无污迹、无异味 | 60分钟巡视/次 |
| 马桶（清洗、消毒） | 2次/日 | 无污迹、无异味 | 60分钟巡视/次 |
| 纸篓（倾倒） | 2次/日 | 不得超过2/3 | 60分钟巡视/次 |
| 垃圾桶（冲洗） | 2次/周 | 无污渍、杂物 | 30分钟巡视/次 |
| 清洁墩布池 | 2次/日 | 池壁无污渍、墩布分类消毒、摆放整齐 | 洗涤灵、84消毒液 |
| 香球的补充 | 随时补充 | 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 |
| **定期保洁** | 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 |
| 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/2月 | 无积尘、无污渍 | 毛掸除尘、毛巾擦拭（湿） |
| 照明灯具（擦拭） | 2次/年 | 无积尘、无污渍 | 毛巾擦拭（干、湿） |
| 门、门框 | 1次/周 | 清洁、无污迹 |  |
| **步行梯** | **日常保洁** | 地面（擦拭） | 4次/日 | 无烟头、痰迹、垃圾、碎纸屑、杂物、污迹 | 30分钟巡视/次 |
| 窗台（擦拭） | 1次/日 | 无尘、无污渍 | 毛巾擦拭（湿） |
| 扶手、栏杆 | 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、 小广告 | 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/6月 | 清洁、无积尘 | 毛巾擦拭（干、湿） |
| **诊室** | **日常保洁** | 地面、踢脚线（擦拭） | 2次/日 | 无杂物、无污迹 | 30分钟巡视/次 |
| 清洁桌椅、办公设备（电脑、打印机、读卡器等）、诊断床及窗台  | 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） |
| 垃圾桶（清洁整理） | 2次/日 | 清洁、无杂物 | 每日倾倒并更换垃圾袋 |
| **定期保洁** | 灯具（擦拭） | 1次/1月 | 清洁、无积尘 | 毛巾擦拭（干、湿） |
| 门（清洗） | 2次/周 | 清洁无污垢 | 百洁布配用通用清洗剂擦洗 |
| 玻璃窗（擦拭） | 1次/月 | 透亮、无污迹 | 专用刮、擦玻璃器具 （夏季清洗纱窗1次） |
| 墙壁（清洗） | 1次/月 | 清洁无污垢 | 墙面清擦拭 |
| 如为PVC地面，打蜡 | 1次/季度 | 光亮无污迹 |  |
| 地面（刷洗） | 1次/月 | 光亮、无污渍 |  |
| 天花板（除尘） | 1次/季度 | 无积尘 | 毛掸除尘 |
| **病房** | **日常保洁** | 地面（擦拭、消毒） | 2次/日 | 无杂物、无污迹水迹 | 60分钟巡视/次 |
| 床头柜（消毒巾擦拭） | 1次/日 | 清洁无污渍、无杂物 | 60分钟巡视/次 |
| 治疗带壁罩 （消毒巾擦拭） | 1次/日 | 清洁无污渍、无杂物 | 小方巾擦拭（消毒剂浸泡） |
| 病床（消毒巾擦拭） | 1次/日 | 清洁无尘 | 60分钟巡视/次 |
| 窗台、暖气罩（擦拭） | 1次/日 | 清洁无尘、无杂物 | 毛巾擦拭（湿） |
| 病床终末大清理 | 病人出、入院 | 全面消毒 | 床单元、柜子等清洁、消毒  |
| 垃圾桶（清理） | 4次/日 | 清洁无杂物 | 60分钟巡视/次，超过3/4及时清理，并更换垃圾袋 |
| 开关面板 | 1次/日 | 无手印 | 毛巾擦拭（湿） |
| 纱窗 | 2次/年 | 清洁 | 冲刷 |
| 壁柜 | 1次/日 | 无积灰、污渍 | 毛巾擦拭（湿） |
| 卫生间 | 2次/日 | 无异味、清洁，物品摆放整齐 | 60分钟巡视/次 |
| **定期保洁** | 内墙（擦洗） | 1次/季 | 清洁、无污垢 | 墙面清擦拭 |
| 房门窗（擦洗） | 1次/周 | 清洁、无污垢 | 毛巾擦拭 |
| 玻璃窗（擦拭） | 1次/季 | 透亮、无污迹 | 专用刮、擦玻璃器具（夏季清洗纱窗1次） |
| 天花板（除尘） | 1次/季 | 清洁、无积尘 | 毛掸除尘 |
| 顶灯（擦拭） | 1次/季 | 清洁、无污渍 | 毛巾擦拭（干、湿） |
| 夏天空调（擦拭） | 1次/月 | 清洁、无污垢 | 毛巾擦拭（干、湿） |
| 地面（刷洗） | 1次/月 | 光亮、无污渍 |  |
| 地面打蜡 | 1次/季 | 光亮、无污迹 |  |
| 门把手（消毒巾擦拭） | 2次/日 | 光亮、无手印 | 小方巾擦拭（消毒剂浸泡） |
| **手术室** | **日常保洁** | 公共区、办公区域地面 （擦拭、消毒） | 2次/日 | 无杂物、无污迹水迹 | 60分钟巡视/次 |
| 窗台、暖气罩（擦拭） | 1次/日 | 清洁无尘、无杂物 | 毛巾擦拭（湿） |
| 垃圾桶（清理） | 2次/日 | 清洁无杂物 | 及时清理 |
| 洗手池 | 2次/日 | 清洁、无污渍 |  |
| 更衣室、辅助间 | 2次/日 | 符合消毒隔离要求 | 60分钟巡视/次 |
| 手术间地面、无影灯、台面、墙面 | 每次手术完毕后 | 符合消毒隔离要求 |  |
| **定期保洁** | 内墙（擦洗） | 1次/周 | 清洁、无污垢 | 墙面清擦拭 |
| 房门窗（擦洗） | 1次/周 | 清洁、无污垢 | 毛巾擦拭 |
| 玻璃（擦拭） | 1次/周 | 透亮、无污迹 | 专用刮、擦玻璃器具（夏季清洗纱窗1次） |
| 天花板（除尘） | 1次/周 | 清洁、无积尘 | 高空作业，毛掸除尘 |
| 顶灯（擦拭） | 1次/周 | 清洁、无污渍 | 毛巾擦拭（干、湿） |
| 回风口过滤器 （清洗及更换） | 1次/周 | 清洁、无污渍 |  |
| 手术间（清扫） | 1次/周 | 符合消毒隔离要求 |  |
| 地面打蜡 | 1次/季 | 光亮无污迹 |  |
| 地面（刷洗） | 1次/周 | 光亮、无污渍 |  |
| **公共卫生间** | **日常保洁** | 空气 | 2次/日 | 无异味、无蚊蝇 | 及时清洁、通风 |
| 开水器（清洁） | 2次/日 | 炉壁光洁无污渍、无杂物残渣 | 毛巾擦拭（干、湿） |
| 水池、水龙头（消毒、清洁） | 随时保洁 | 水龙头无水渍，池内无剩饭杂物、下水口无毛发等堵塞物、池壁干净 | 30分钟巡视/次 |
| 地面（消毒、清洁） | 日消毒2次、随时保洁 | 干净无积水 | 30分钟巡视/次 |
| 吊便器 | 随时保洁 | 无杂物、尿渍、不堵塞，无杂物 | 60分钟巡视/次 |
| 蹲便器 | 随时保洁 | 无便渍、污渍、无杂物、 | 60分钟巡视/次 |
| 下水地漏（清洁） | 2次/日 | 洁净无毛发等堵塞物，保持反水碗积水洁净 | 夹子、毛刷墩布清洁 |
| 镜面（清洁） | 2次/日 | 光亮无水迹，无手印，保持镜面洁净 | 毛巾擦拭（干、湿） |
| 生活分类垃圾桶（清洗） | 1次/日 | 桶内无积水、桶外污渍、桶内垃圾不超过通体3/4、垃圾袋随清运更换 | 水洗、毛巾擦拭（消毒剂浸泡） |
| **定期保洁** | 墙面（清洁） | 1次/周 | 洁净无污渍 | 毛巾擦拭（干、湿） |
| 天花板（除尘） | 1次/月 | 清洁、无积尘、无污渍、无蜘蛛网 | 高空作业，毛掸除尘、毛巾擦拭（干、湿） |
| **会议室、办公室** | **日常保洁** | 窗台 | 1次/天 | 无灰尘、无污渍 |  |
| 踢脚线 | 2次/天 | 无灰尘、无污渍 |  |
| 办公桌、椅 | 1次/天 | 无灰尘、手印、干净、明亮 | 会议室、医办室桌椅摆放整齐 |
| 水池、水龙头、净水设施 | 4次/天 | 无污渍、无水渍、无茶叶等堵塞物。 | 用湿抹布擦拭（干、湿） |
| 镜面 | 1次/天 | 干净明亮 |  |
| 垃圾箱 | 2次/天 | 倾倒垃圾箱、更换垃圾袋、无污渍 |  |
| 地面 | 4次/天 | 无灰尘、斑迹、污物、干净 | 灭菌、消毒各2次 |
| **定期保洁** | 门牌、指示牌 | 4次/周 | 无灰尘、无污渍 |  |
| 玻璃 | 1次/月 | 干净、明亮 | 用玻璃清洁剂清洁一次 |
| 灯具、风口、天花板 | 1次/周 | 无灰尘、无污渍、明亮、无蜘蛛网 |  |
| **电梯、扶梯轿厢** | **日常保洁** | 内板壁（金属面板） | 1次/天 | 无灰尘、斑迹、手印、干净、光亮 | 用湿抹布擦拭（干、湿，选用不锈钢清洗剂，不得使用含氯消毒剂） |
| 门 | 1次/天 | 无灰尘、手印、干净、明亮、无菌 | 无纺布并配用不锈钢上光剂擦拭 |
| 地面 | 3次/天 | 无灰尘、斑迹、污物、干净 | 60分钟巡视/次 |
| 扶手 | 1次/天 | 无灰尘、斑迹、手印、干净、光亮 |  |
| 指示按钮 | 1次/天 | 无灰尘、污渍，清晰无破损（破损及时报修） |  |
| **定期保洁** | 换气扇、灯罩 | 1次/周 | 无灰尘、干净明亮 |  |
| **水箱间** | **日常保洁** | 地面 | 1次/天 | 无灰尘、干净明亮 |  |
| 墙面、棚顶 | 1次/月 | 无灰尘、干净明亮 | 高空作业 |
| 管道及附件 | 1次/天 | 无灰尘、干净明亮 |  |
| 水泵及控制箱 | 1次/天 | 无灰尘、干净明亮 |  |
| 水箱箱体 | 1次/天 | 无灰尘、干净明亮 |  |

5.3 院内建筑外公共区域、道路质量要求

| **清扫分类** | **作业内容** | **次数** | **作业标准** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **院落及道路** | **日常保洁** | 地面含停车场（清扫） | 2次/日 | 1.无纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹，保持清洁、无杂物；2.雨天及时清扫疏通，无积水；3.雪天及时清理，无积雪、积冰；4.地面雨篦子每日清理，不发生封堵、阻塞现象 | 扫把清扫并随时拾捡杂物30分钟巡视/次 |
| 指示牌、金属件（擦拭） | 1次/日 | 无污迹、清洁无尘 | 毛巾擦拭（湿） |
| 花园、绿地 | 1次/日 | 景观带内无明显视觉污染，清洁、无杂物 | 60分钟巡视/次 |
| 楼顶露台 | 1次/周 | 干净、无烟头、垃圾、无杂草 |  |
| 公共设施（擦拭） | 1次/日 | 清洁、无污垢 | 毛巾擦拭（湿） |

6、保洁特殊要求

6.1重症医学科

6.1.1范围：医办室、地面、墙面、门窗、卫生间、外环廊及公共区域，要求保洁员专人定岗，能正确配置各种消毒剂，对文化程度有一定要求；

6.1.2责任心强，对院感重要性认识到位，并能落实到位，能自觉遵守重症医学科、院感部门要求，服从科室主任（负责人）、护士长管理；

6.1.3其余常规保洁工作要求同普通病房；

6.1.4特殊情况保洁人员须到位。

6.2 血液透析室

6.2.1要求保洁员专人定岗，年龄不要太大，对保洁员体力有要求，保洁员须摆放透析液；

6.2.2工作时间与科室人员工作时间大体一致，工作内容随科室要求随时加减；

6.2.3病人下机后，保洁员须对床单元擦拭、消毒一次；

6.2.4服从科室主任（负责人）、护士长管理，并在其指导下完成工作。

6.2.5地面每班结束后清洁，擦拭：普通间500mg/l含氯消毒剂擦拭。感染间2000mg/1含氯消毒剂擦拭。如有血渍2000mg/1含氯消毒剂擦拭，再用500mg/l含氯消毒剂擦拭；

6.2.6生活垃圾桶、医疗废物垃圾桶保持清洁干净，如有污染先消毒再清洁；

6.2.7窗台清洁、干净、整洁；

6.2.8门窗、玻璃、墙面等清洁干净；

6.2.9地面保持清洁、干净、无污物；

6.2.10各区抹布、拖布标识明确，按要求使用；

6.2.11卫生间清洁、干净；

6.2.12消毒剂配置使用符合要求。

6.3手术室

6.3.1范围：麻醉科、医生办公室、自习室、手术室餐厅（2F）等区域，各类风险区域的环境表面一旦发生患者体液、血液、排泄物、分泌物等污染时应立即实施污点清洁与消毒；

6.3.2负责污辅料的收集，污物走廊的器械、辅料等运至回收间，并与相关人员进行交接；

6.3.3负责外出事务。

6.3.4要求保洁员专人定岗。

6.3.5服从科室主任（负责人）、护士长管理，并在其指导下完成工作。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **环境污染风险分类** | **不同环境污染风险区域划分** | **环境清洁等级分类** | **方式** | **频率** | **标准** |
| 低度环境污染风险区域 | 无菌物品储存间、药品间、库房、仪器设备间、办公室、生活区等 | 清洁级 | 湿式卫生 | 1-2次/天 | 要求达到区域内环境干净、干燥、无尘、无污垢、无碎屑、无异味 |
| 中度环境污染风险区域 | 手术患者出入门口、患者等候区、走廊、复苏室、病理间等 | 卫生级 | 湿式卫生、可使用清洁剂辅助清洁 | 1.物表1-2次/天2.地面视污染程度定拖擦频率，不少于2-3次/天 | 要求达到区域内环境表面细菌菌落总数≤10cfu、cm2，或自然菌减少1个对数值以上 |
| 高度环境污染风险区域 | 手术间、污物间等 | 消毒级 | 1.湿式卫生、可使用清洁剂辅助清洁2.高频接触的环境表面，实施中、低水平消毒 | 1.接台手术结束后2.当天手术全部结束后 | 要求达到区域内环境表面细菌菌落总数符合GB15982要求，不得检出目标微生物 |

6.4 CCU、NCU等重症病房服务要求

6.4.1要求保洁员专人定岗。每周须清理墙面、天花板一次。监护室地面要求每天清扫至少2次，遇污染随时清理。

6.4.2监护床一人一巾每天一消毒，监护室吊塔每周三擦试一次。

6.4.3如遇监护室病人病情重变化快，工作时间之外需清理床单位及地面卫生的情况，须安排保洁员在岗。

6.4.4监护室地面如为塑胶地面，每年须彻底清洗打蜡维护一次。其余常规保洁工作同普通病房。

6.4.5每年完成2次监护室彻底清洁、消毒工作，具体要求在护士长、院感部门指导下完成。

6.4.6.服从科室主任（负责人）、护士长管理，并在其指导下完成工作。

6.5 消毒供应中心服务要求

6.5.1范围：医办室、无菌室、走廊、楼道、卫生间等公共区域和周边药库公共区域，要求保洁员专人定岗，能正确配置各种浓度的消毒剂，对文化程度有一定要求；

6.5.2责任心强，对院感重要性认识到位，能自觉遵守消毒供应室相关院感要求，并能落实到位；

6.5.3服从科室主任（负责人）、护士长管理，并在其指导下完成工作。

6.6 院感服务要求

按照医院感染管理要求，做好一床一巾、一房一巾、一厕一巾、一房一拖，抹布、地巾分色分区使用；消毒液正确配制及使用等工作。落实好个人手卫生及防止职业暴露工作等。

7、保洁服务其他要求

7.1保洁人员工作期间不得出现空岗、串岗、迟到、早退及聊天现象，避免与人发生争吵。白班、中班、夜班严格遵守交接班制度，认真做好交接工作。

7.2卫生保洁员工具间按规定存放拖把、抹布，房间内保持清洁，不得存放杂物及废品。保洁车物品按照定置定位存放，清洁、污染分区存放。保洁工具、消毒用品粘贴标签，标签标识须清晰，严格分区使用。

7.3公共卫生间需及时巡视厕所排风、照明、改善气味设施，发现故障及时报修。

7.4门诊公共卫生间区域内张贴服务岗位职责、岗位流程、服务承诺及监督服务电话等内容，规范统一。

7.5公共区域热水器无尘、光亮、无污渍，地面无积水，保持洁净。及时清除病房厕所、走廊、开水房内张贴的广告及印迹。

7.6根据院方需求，中标供应商对我院区内PVC地板进行一次打蜡养护，所用原料器材等费用由中标供应商承担。

7.7服从院方规划性调配，完成院方交办的指定性及临时或其他服务事项。

7.8室外环境保洁服务要求：外环境清洁、整齐，做到无杂草杂物，无果皮、无纸屑、无烟头“四无标准”，垃圾存放处周围要清洁、卫生。瓷砖上要求无尘迹、无血迹、无痰迹、无污物。遇有污渍及时擦拭干净。各路面清扫工作必须在每天早 8 点前完成第一遍清扫。路面垃圾，随扫随收，清运垃圾时不得污染路面，每日下班前将垃圾桶倾倒干净。医院内的广告标识牌保持清洁。

7.9雨雪天气情况下，积水积雪的清理工作由中标供应商负责，如遇雨雪天气，必须在早7：30分以前，清除主要道路和广场上的积雪、积水，保证道路畅通；其他积水、积雪要在最短的时间内及时清理。

8、保洁工具及清洁物料要求

8.1为了保障保洁服务质量，要求中标供应商同时配备先进的全自动设备提高工作效率，如多功能洗地机、吸尘吸水机、打蜡机、多功能保洁车、扫地车、等工具等，数量由中标供应商现场踏勘后自行投放；

8.2其他保洁用品，如全能免抛面蜡、推水器、涂水器、玻璃刮、伸缩杆防风垃圾铲、各类垃圾袋（不含医疗废物垃圾袋）等；专制清洗剂和消杀剂如空气清新剂、甲醛除味剂、玻璃清洁剂、不锈钢光亮剂、铝品光亮剂、消毒剂等；清洁玻璃全套工具，PVC地面、大理石地面等地面打蜡保养全套设备及符合国家标准的打蜡材料；各类物品的运送工具及布草回收容器、车辆。包含但不限于以上设备及用品，所有设备、物品、耗材等符合国家的相关标准，并符合医院感染管理部门要求，费用由中标供应商承担，须包含在投标总价中。（洗涤费用交付医院）

（二）基础、生活护理服务内容及要求

1、基础护理、生活护理内容及要求

1.1 整理床单位，保证床单位干净、整洁、规范，物品摆放合理，按照院感要求进行清洁消毒，按病人的需求在护理人员的指导下铺备用床、麻醉床等。床下及周围无杂物。

1.2 床头桌、移动饭桌、陪护椅、陪护床摆放合理，干净整洁。

1.3 吊塔、设备带洁净，无医用胶布等附着，无与治疗护理无关的物品。呼叫器洁净无污渍。

1.4 定期清洗窗帘、隔帘，如遇污染及时拆卸清洗消毒。定时巡视窗帘隔帘有无脱钩现象，及时维修。

1.5 陪护椅及陪护床：摆放整齐，干净无污渍。

1.6 工具车：保持干净，污物袋定期清洗消毒。

1.7 布草间：参照6S管理要求，分类码放整齐，严禁放置与工作无关的物品；根据清洗送回时间，先进先出，确保有足够数量满足科室（病区）周转使用，出现污染或丢失要及时与护士长报备。

1.8 每周清点医务人员工作服，做好工作服的收发工作，固定位置放置，保证及时准确。

1.9 做好患者及医护人员的被服管理，各种操作规范，保证病人安全。按科室感控要求为传染性疾病患者进行消毒隔离物品、设备、设施准备，患者出院时及时处理。

1.10 服务热情，及时为有合理需求的患者更换床单、被罩、枕套。

1.11 协助患者更衣、打水、必要时协助患者如厕等、协助护士长进行病人的生活管理（关闭走廊灯、收晾晒衣物、收起床摇把、管理陪护等）。清洁消毒各种仪器设备，如监护仪、微量泵、引流瓶等。

1.12 血液内科普通病房护理服务：普通病房每周两次病区环境消毒，病房无菌层流床每日擦拭消毒及出院床位终末消毒，无菌层流床初效过滤棉每周更换。

1.13 协助护士长、护士进行病区管理各类工作，完成护士长安排的相关工作。

2、特殊科室护理单元工作内容及要求

2.1 血液净化中心护理员、保洁员岗位要求：

|  |
| --- |
| **工作内容及标准** |
| 1.按时上岗，不迟到，不早退，不脱岗，遇特殊情况及时和护士长沟通,请假上报保洁公司并报备护士长。 |
| 2.工作期间个人防护措施到位，不聚堆唠嗑，不玩手机，不吃东西，做到说话轻，走路轻，操作轻 。清洁时放置安全警示标识。 |
| 3.病区环境清洁，无肉眼可见污渍；窗帘、隔帘清洁,无脱钩；病房窗台无杂物。 |
| 4.水处理机、加盐罐、体重秤、自助收费机、电子血压计：每天擦拭，保持干净、整洁、无灰尘、无污渍、摆放整齐。所有血压计袖带每周含氯消毒剂清洗一次，晾干备用。 |
| 5.床旁桌清洁，一桌一抹布，每班擦拭，物品摆放整齐，无多余物品。 |
| 6.及时更换床单、被罩、枕套，每班次更换1次，被血液、体液污染时随时更换；对脏污织物和感染性织物分类收集，确认的感染性织物应在患者床边密闭收集。床上用品数量交接，丢失赔偿。 |
| 7.更换被服动作轻缓，无扬尘，换下的被服必须放入污物袋内，被服不落地，并在指定地点交接。 |
| 8. 对床单元高频接处点，如床档、呼叫器等，每班结束后湿式擦拭，一桌一抹布，一床一抹布，擦拭不同的床及床旁桌时均需洗手并更换手套，遇污染时根据情况随时清洁、消毒，严禁带一副手套/不洗手进行多项不同的清洁消毒工作。 |
| 9. 使用相应区域的抹布，普通患者与特殊感染患者区域的抹布分开使用，办公区与非办公区抹布分开始用。知晓使用时机，知晓洗手时机（从一个护理单元转到另一个护理单元时，从污染操作转至清洁操作时，换下污染床单被罩后，更换垃圾袋后，接触清洁物品以及已消毒物品前，），避免交叉感染。 每班次病人发两次抹布（时机：上机后，下机后），治疗间内盛放污染抹布的容器每天收回并消毒备用。 |
| 10. 工具用后集中洗消，数量与患者人数相匹配。 |
| 11.使用中消毒液配制比例准确，在有效期内，知晓不同浓度消毒液配置方法。消毒液每日现配现用，不超过24小时。 |
| 12.透析单元每周日终末消毒，符合要求。500mg/l含氯消毒液（特殊感染患者2000mg/l含氯消毒液）擦拭所有物体表面（包括床单元，机器，床头桌）。一床一抹布，一机一抹布，一桌一抹布。 |
| 13. 清洁消毒时，按照从上到下、从洁到污的顺序进行擦拭消毒。掌握洗手时机（从一个护理单元转到另一个护理单元时，从污染操作转至清洁操作时，换下污染床单被罩后，更换垃圾袋后，整理清洁物品以及已消毒物品前，），按要求洗手，更换手套。 |
| 14.工作期间，不得存在“生、冷、硬、顶、推”等现象，不存在与家属或患者发生语言或肢体冲突等而造成恶劣影响，无投诉。不向患者和家属推销耗材或其他物品，不收取患者或家属的财物。 |
| 15.送洗工作服及接收工作服时需当面点清 |
| 16. 病区环境清洁，无肉眼可见污渍；各区域地面清洁,无潮湿、无杂物，每班次湿式清扫，遇污染立即消毒；各区域洗手池清洁,镜面无水渍。每把拖布等清洁工具一用一换。拖布消毒用500mg/l含氯消毒剂，遇血渍污染或特殊感染病人用2000mg/l含氯消毒剂，再用500mg/l含氯消毒剂擦拭。 |
| 17. 走廊扶手，各个门、门把手等每班次500mg/L含氯消毒液擦拭，消毒液配制比例准确，在有效期内，知晓使用时机，知晓不同浓度消毒液配置方法。 |
| 18.工具定数量、定基数且分区使用、标识清楚；用后集中清洗、消毒，干燥保存。  |
| 19.更换垃圾袋，及时倾倒医疗废物及生活垃圾。黄色垃圾袋标注：科室、日期、分类，3/4满及时封口更换，称重后记录重量。 |
| 20.各室地面、墙面、玻璃、窗台、水池、以及桌椅、电脑等办公用品保持清洁。 |
| 21.拖地：患者上机后所有透析区域进行拖地，患者下机后所有透析区域进行拖地。 |
| 22.设备带：上缘及立面光亮无尘，呼叫器洁净无污渍，无医用胶布等附着； |
| 23.每周擦拭空气消杀器。 |
| 24.每天擦拭两个治疗室台面2次。 |
| 25.每班透析结束后，收透析液桶并记录，根据要求备好下一班次患者透析液 |
| 26.工作内容随科室需要随时调整。 |

2.2发热门诊物业人员服务范围及要求

2.2.1门诊护理服务

2.2.1.1 发热门诊患者的指引服务：指引患者就诊、挂号、缴费等。

2.2.1.2 帮助患者取药、退药、预约检查、陪检等工作，并能与相关科室做好协调交接，保证服务安全。

2.2.1.3 根据检验科要求及时正确送检标本，领取检验标本瓶。

2.2.1.4 收取全院核酸检测标本，并按要求送往检验科做好交接。

2.2.1.5 能做好自我防护及手卫生，正确穿戴防护用品（如:医用防护口罩、防护服、隔离衣等），并能指导就诊患者及家属做好个人防护（如：佩戴口罩、手卫生、咳嗽礼仪等）。

2.2.1.6 能配合医生、护士维持患者就诊秩序，正确协助患者测量体温、血压等。2.2.1.7 协助科室护士长、护士完成辅助性患者照护服务。

2.2.2 基础、生活、保洁护理服务

2.2.2.1 根据发热门诊设置要求正确识别清洁区、污染区、缓冲区，能按规范要求出入，并根据各区域划分，正确实施消毒隔离措施。

2.2.2.2 做好自我防护能正确穿戴、脱卸防护用具（如:医用防护口罩、防护服、隔离衣等），按要求完成特殊感染、传染性疾病患者终末消毒工作。

2.2.2.3 根据传染病传播途径不同，落实相应的消毒隔离措施。

2.2.2.4 做好门诊、病房、医废暂存间及医护人员生活区的日常清洁消毒工作。

2.2.2.5 做好负压系统通风口的清洁消毒工作。

2.2.2.6 定期做好化验室保洁工作。

2.2.2.7 做好发热门诊及病房室外区域卫生、安全工作。

2.2.2.8 协助做好科室安全巡查工作（基础设施保养、灭虫驱蚊）。

2.2.2.9 保持病房干净整洁，及时清洁消毒，定时通风。

2.2.2.10 做好轮椅、平车的清洁消毒及日常维护管理工作。

2.2.2.11 做好设备带清洁消毒工作，定期检查发现损坏及时报修。

2.2.2.12 陪护椅及陪护床：摆放整齐，干净无污渍。

2.2.2.13 工具车：保持干净，污物袋定期清洗消毒。

2.2.2.14 布草间：参照6S管理要求，分类码放整齐，做好数量管理。

2.2.2.15 服务热情，及时为有合理需求的患者更换床单被罩。

2.2.2.16 协助患者更衣、协助患者打水、定期更换送洗窗帘、协助护士长病房管理及其他与治疗无关工作，必要时协助病人入厕，清洁消毒引流瓶等。

2.2.2.17 接受科室安排的各项消毒隔离等内容的培训及考核。

2.3 重症监护室内容及要求

2.3.1 协助护士完成患者的基础护理如床上擦浴、洗头、修剪指甲等工作翻身，清理大小便，为患者做好各项清洁、修剪指甲等。

2.3.2 协助护理人员落实探视、发放隔离衣。

2.3.3 接收并登记患者的日用品，保证及时准确。

2.3.4 定期彻底清洁吊塔、治疗带等。

2.3.5 做好医护人员工作服、隔离衣、拖鞋洗消管理及患者的被服管理。

2.4 RICU病房内容及要求

2.4.1RICU室护理员岗位要求：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **清洁位置****或项目名称** | **工作内容及要求** | **备注** |
| 1 | 各重症吊塔、及吊塔抽屉 | 干净、整洁、无灰尘、无污渍 |  |
| 2 | 监护仪、微量泵 | 干净、整洁、无灰尘、无污渍、无血渍、（多耐和传染病：2000mg/1含氯消毒剂）摆放：监护仪：u内吊塔不动、普通病房放在治疗室橱子内微量泵：u内库房架子上、普通病房放在治疗室橱子内 | 患者撤机时，RICU和普通病房 |
| 3 | 无创呼吸机 | 清空湿化水、干净、整洁、无灰尘、无污渍、物品摆放整齐（多耐和传染病：2000mg/1含氯消毒剂）、套好防尘袋摆放：u内库房（地面） | 患者撤机时，RICU和普通病房 |
| 4 | 温湿化治疗仪 | 管路扔掉、擦拭干净、整洁、无灰尘、无污渍、（多耐和传染病：2000mg/1含氯消毒剂）、套好防尘袋摆放：u内库房（地面）、普通病房放在小库房内 | 患者撤机时，RICU和普通病房 |
| 5 | 约束带 | 500mg/l含氯消毒液浸泡30分钟（多耐和传染病：2000mg/1含氯消毒液），洗净、晾干 | 患者撤下时，RICU和普通病房 |
| 6 | 床 | 无血渍、摆放整齐，500mg/l含氯消毒剂擦拭（多耐和传染病：2000mg/1含氯消毒剂） |  |
| 7 | 床头桌 | 每班次擦拭一次，一桌一布，要求：干净、整洁、无灰尘、无血渍 |  |
| 8 | 电子血压计 | 干净、整洁、无灰尘、无污渍、无血渍、摆放整齐。其中，所有血压计袖带每周使用含氯消毒剂清洗一次，晾干备用 |  |
| 9 | 被服 | 每周更换床单、枕套、被套 |  |
| 10 | 床头桌 | 每日上午擦拭干净 |  |
| 11 | 治疗车 | 干净、整洁、无灰尘、无血渍普通病房：每周三擦拭 |  |
| 12 | 电脑、抢救车 | 清洁、无灰尘、无污渍 |  |
| 13 | 医疗废弃物 | 3/4满封口收入污物间，核查科室、日期、分类、重量等信息 |  |
| 14 | 有创呼吸机 | 干净、整洁、无灰尘、无污渍（多耐和传染病：2000mg/1含氯消毒剂） | 每日擦拭 |

2.5 CCU护理员服务内容及要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **清洁位置****或项目名称** | **工作内容及要求** | **备注** |
| 1 | 各病室、空气消毒机 | 干净、整洁、无灰尘、无污渍 |  |
| 2 | 所有桌面、设备带、监护仪 | 干净、整洁、无灰尘、无污渍、出院做好终末消毒 |  |
| 3 | 中央监护站、微量泵 | 干净、整洁、无灰尘、无污渍、物品摆放整齐 |  |
| 4 | 呼吸机、高流速 | 干净、整洁、无灰尘、无污渍、物品摆放整齐 | 周日擦拭 |
| 5 | 床 | 无血渍、摆放整齐，500mg/l含氯消毒剂擦拭 | 1次/周 |
| 6 | 床头桌 | 每班次擦拭一次，一桌一布，要求：干净、整洁、无灰尘、无血渍 |  |
| 7 | 体重秤 | 干净、整洁、无灰尘、无污渍、无血渍、摆放整齐 |  |
| 8 | 电子血压计 | 干净、整洁、无灰尘、无污渍、无血渍、摆放整齐。其中，所有血压计袖带每周使用含氯消毒剂清洗一次，晾干备用。 |  |
| 9 | 被服 | 每班次更换床单、枕套、被套 |  |
| 10 | 所有设备、床头桌 | 每周日上午擦拭干净，更换床单、枕套、被套。 |  |
| 11 | 治疗车 | 干净、整洁、无灰尘、无血渍 |  |
| 12 | 窗帘 | 定期找人清洗 |  |
| 13 | 电脑、抢救车 | 清洁、无灰尘、无污渍 |  |
| 14 | 医疗废弃物 | 3/4满封口收入污物间，核查科室、日期、分类、重量等信息 |  |

  **2.6产房护理员服务内容及要求：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **清洁位置****或项目名称** | **工作内容及要求** | **备注** |
| 1 | 各分娩室、房间、地面 | 干净、整洁、无灰尘、无污渍 |  |
| 2 | 所有桌面、设备带 | 干净、整洁、无灰尘、无污渍 |  |
| 3 | 各刷手池 | 干净、整洁、无灰尘、无污渍、物品摆放整齐 |  |
| 4 | 产床 | 无血渍、污渍，每名患者用后500mg/L含氯消毒剂擦拭，传染病患者用后2000mg/L含氯消毒剂擦拭 |  |
| 5 | 床、陪护椅 | 无血渍、摆放整齐，500mg/l含氯消毒剂擦拭，传染病患者用后2000mg/L含氯消毒剂擦拭 |  |
| 6 | 床头桌 | 每班次擦拭一次，一桌一布，要求：干净、整洁、无灰尘、无血渍 |  |
| 7 | 胎心监护仪 | 干净、整洁、无灰尘、无污渍、无血渍，摆放整齐，每日清洁擦拭 |  |
| 8 | 电子血压计、监护仪 | 干净、整洁、无灰尘、无污渍、无血渍、摆放整齐。其中，所有袖带每周使用含氯消毒剂清洗一次，晾干备用。 |  |
| 9 | 被服、病号服 | 每位患者更换床单、枕套、被套、病号服 |  |
| 10 | 机器、设备 | 清洁、无灰尘、无污渍，每日擦拭一次 |  |
| 11 | 治疗车 | 干净、整洁、无灰尘、无血渍 |  |
| 12 | 窗帘、隔帘 | 定期找人清洗 |  |
| 13 | 电脑、抢救车 | 清洁、无灰尘、无污渍 |  |
| 14 | 分娩球、分娩凳 | 干净、无污渍、无血渍、用后500mg/L消毒剂擦拭、传染病患者用后2000mg/L含氯消毒剂擦拭，摆放整齐， |  |
| 16 | 医疗废弃物 | 3/4满封口收入污物间，核查科室、日期、分类、重量等信息 |  |
| 17 | 分娩车、轮椅 | 干净、无污渍、无血渍，用后500mg/L消毒剂擦拭、传染病患者用后2000mg/L含氯消毒剂擦拭，摆放整齐 |  |
| 18 | 层流回风口滤网 | 每周清洗、每月更换 |  |
| 19 | 婴儿车 | 送回产房时清洁后500mg/L消毒剂擦拭、摆放整齐，更换护理垫 |  |
| 20 | 布草间 | 参照6S管理要求，分类码放整齐，严谨放置与工作无关的物品，产生污染 |  |
| 21 | 工具车 | 保持干净，污物袋定期清洗消毒 |  |
| 22 | 生活区 |  |  |
| 23 |  | 协助患者更换病号服、协助患者打水 |  |
| 24 | 拖鞋 | 医务人员拖鞋每日清洗后紫外线消毒柜消毒，患者及家属拖鞋使用的拖鞋用后500mg/L消毒剂浸泡30分钟后清洗晾干待用 |  |

2.7手术室护理员服务内容及要求

2.7.1手术器械、病理标本转运护理员工作内容

2.7.1.1 负责手术室所有手术间用后污染器械的转运，并与消毒供应中心人员交接。

2.7.1.2 对于急消的手术器械及时与手术室护理人员对接并下送消毒供应中心，避免延误。

2.7.1.3 负责手术病理标本的转运交接。

2.7.1.4 完成护士长安排的其他工作。

2.7.2 低值耗材、麻醉耗材、手术器械、敷料转运护理员工作内容

2.7.2.1 负责手术间内所有低值耗材的供应。

2.7.2.2 负责手术间内麻醉耗材及基础药品的供应。

2.7.2.3 完成护士长安排的其他工作。

2.8 PICU服务内容及要求

2.8.1 PICU吊塔、墙面干净、整洁、无灰尘、无污渍。

2.8.2 PICU仪器设备表面擦拭，要求同透析机擦拭要求。

2.8.3 PICU患儿用过的约束带、小被服等物品清洗消毒。

2.8.4 层流洁净病房通风口和换气扇每周清洁一次，包括除尘，清洗过滤棉。

2.8.5 百级层流病床过滤棉每周清洗一次，床顶每周清洁一次，做好床帘的终末消毒。

2.9各类重症监护室的医疗护理员服务内容及要求（包括但不限于以下内容）

2.9.1 协助护士为患者翻身、扣背、活动肢体，以及其他特殊处理如陪患者外出检查、转科；

2.9.2 协助护士为患者提供治疗设备的使用；

2.9.3 在护士的指导下完成简单的护理处置；

2.9.4 及时处理治疗车上的垃圾，保持治疗车清洁；

2.9.5 为患者提供各类生活照护：如协助患者剪头发、修剪指甲、剃胡须、女患者绑头发，擦拭身体等；

2.9.6 各类消毒液的配置、使用、更换等，落实消毒隔离措施；

2.9.7 各类引流液的倾倒；

2.9.8 仪器设备、环境的清洁、消毒灭菌处理；

2.9.9 完成护士长交待的其他工作任务。

### （三）电梯司乘服务内容及要求

1、服务人员标准

1.1 对病人对工作认真负责服从管理，诚实、踏实、肯干。进行专业岗位知识、安全教育培训后，待培训、考试合格挂胸牌，并着工装上岗，严格执行运行中的各项操作规程，掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位；

1.2 专业培训合格，熟悉楼层分布，严格执行操作规程保护乘客，遇突发事件会疏导乘客；

1.3 导梯服务亲切，解释耐心，帮助行动不便者安全运行；

1.4 保证电梯轿厢、扶梯通路内外清洁，维护规范，报修及时准确；

1.5 掌握相应的环境卫生知识和消毒隔离知识。

2、日常工作标准

2.1 电梯员着工作装，站立微笑服务，语言文明，态度和蔼，普通话主动报站；

2.2 遵守医院各种规章制度，坚守岗位，不漏岗、不脱岗；

2.3 电梯员熟练掌握医院环境、科室楼层分布及各科开展项目，正确引导病人就诊，保证急重症患者优先就诊；

2.4 电梯人员按规定时间开启电梯，保证医疗设备、物品的及时运送，合理安排非医疗用梯；

2.5 保证等梯人员的及时疏导，避免候梯人员拥挤现象的出现，严格限制乘梯人数，控制物品重量，避免电梯超载；

2.6 电梯员需对临床科室紧急需求做出迅速反应，保证电梯的及时到达；

2.7 如遇医院重要会议、重要参观检查的电梯安排，需调动人员，以同时保证临床工作的顺利进行；

2.8 电梯员爱护电梯，避免碰撞，保证电梯环境卫生整洁；

2.9 电梯员需严格执行电梯操作规程，发生故障及时通知维修人员维修，确保电梯正常运行，如果电梯有故障及时营救、疏导和安抚患者。

2.10 如病房采取封闭式管理，病房楼电梯员在早、中、晚供餐时间，协助送餐车辆及人员及时运送。

1. 医疗废物及危险物品转运要求

1、医疗废物运送人员必须严格遵守医院的各项规章制度特别是医疗废物管理制度及规范，必须熟悉《医疗废物管理条例》的基本内容。明确所有黄色医疗垃圾袋盛放的均为危险废物，均存在受伤或感染的危险；使用后的输液袋（瓶）及药品外包装等可回收物，收集后交由医院单独处理。

2、每天医疗废物运送人员收集全院各科室产生的医疗废物及输液瓶/袋，对医疗废物及输液瓶/袋进行收集、运送时，应穿戴必要的防护用品。因违反安全操作规范所发生的损伤事件由运送人员本人及承包方负责处理，与院方无关。

3、所有医疗废物必须做到日产日清，院内储存时间不得超过24小时。

4、医疗废物运送人员必须使用专用密闭的容器，按照院方与中标供应商协商后规定的时间和路线从产生地运送至暂时储存点。

5、医疗废物运送人员在收集医疗废物前，应检查包装物有无破损和泄露，包装是否合格，是否有警示标签，标签填写完整，不得将不符合要求的医疗废物运送至医疗废物暂时储存点。

6、医疗废物收集时，严格执行内部交接制度，登记内容包括：医疗废物及危险废物产生科室、日期、废物的类别、重量或数量、交接双方签名等。

7、运送人员在运送医疗废物时，确保密封、无遗洒、经称重、登记并按指定路线，运送至暂存地，应防止发生流失、泄露和扩散等事故。当发现物流失、泄露和扩散等事故时，应立即报告总务科、医院感染管理科，启动应急预案。

8、每日运送工作结束后，应当对收集车等运送工具用2000㎎∕L含氯消毒剂进行清洁和消毒，并做好消毒登记工作。

9、医疗废物运送人员应当根据《医疗废物分类目录》，在接受医疗废物时对医疗废物实施分类运送，在暂存点对医疗废物实施分类、分区管理。

10、医疗废物每天运送至暂存点必须入库，不得露天存放。

11、医疗废物运送人员必须按时当面与赤峰市医废处理中心进行交接，并填写好医疗废物转运单，医疗废物转运单下月初上交院方总务部门统一保管。医疗废物转交出去后，应按照医院感染部门相关要求，对暂存地点、设施及时进行清洁和消毒处理。

12、发热门诊、发热留观病房产生的医疗废弃物及生活垃圾需单独收集、处置。

13、医疗废物运送人员在运送、保管时注意身体不接触医疗废物，做好个人防护。每天工作结束后注意自身手卫生及防护用品的清洁。每年定期体检。

14、严禁偷盗、买卖医疗废物及危险废物，违反者予以处罚，并承担相应的法律责任。

（五）绿化养护服务内容及要求

1. 服务内容

在院区范围内，除大型绿植的移植外，负责全部绿植的浇水、施肥、修剪、除草、除虫喷药、抹芽修剪等，保证绿植的正常生长，保证绿地及花盆内无垃圾、烟头、杂物等。绿化维护修剪工具、绿化农药、肥料，以及楼宇内日常少量绿植费用由中标供应商承担。

**2、服务要求**

2.1 浇水：根据季节、气候、地域条件决定浇水量；根据绿地、花木品种、生长期限等，决定浇水量；

2.2 施肥：根据土质、花木生长期和培植需要，决定施肥的种类和数

2.3 整形、修剪：树木的形态、观赏效果等方面，都需要通过整形修剪来解决或调节。

2.4 除草、松土：将树冠下非人植的草类清除，以减少杂草与树木争夺土壤中的水分和养分。

2.5 防治病虫害：病虫害的防治，应贯彻“预防为主，综合治理”的基本原则。根据病虫害发生的规律实施预防措施和综合治理，创造有利于花木生长的良好环境，提高花木的抗病虫害能力；

2.6 花草树木技术管理：如冬季对树干涂白、对树木花草加以围护、对树木和植物立柱及花草树木进行保护，以清除灰尘。

### （六）运送服务内容及要求

运送所需一切工具如密闭标本箱（带锁）、小推车、对讲机等由中标供应商承担；运送所需一般性防护用品（如：一次性手套、口罩、帽子，必要时戴医用乳胶手套）由中标供应商承担；为保障良好的就医环境，运送员工必须配戴对讲机；为维护医院良好形象，中标供应商服务员工必须配置统一制服。

1、服务内容

**1.1 送检服务内容**

1#、2#号住院楼、6#急诊综合楼住院科室（病区）所有科室、发热门诊的标本取送、急诊五个科室标本取送、发热门诊时间外（12:00-14；30,17:30-次日8：00）标本和药品取送、3#门诊楼检验科尿标本送检、3#门诊楼血液透析标本取送、手术室标本取送、ICU标本取送、取急诊科血培养皿器盒、急诊本科室自做标本取送（如血气）、采血室标本打包送检、急诊采血室标本取送、全院职工核酸筛查标本取送，全院住院患者核酸标本取送、急诊时间外（12:00-14；30,17:30-次日8：00）核酸标本取送、急诊儿科时间外（12:00-14；30,17:30-次日8：00）核酸标本取送、全院职工体检标本取送，体检中心所有标本取送、突发重大公共卫生事件情况下神经内科4个病区及呼吸与危重症科夜间药品配送，核医学科标本取送、市疾控中心HIV标本送检、市疾控中心血红热标本送检、市疾控中心菌株标本送检、检验科不合格标本退回病房、每天早上大批标本的分类、所有标本扫码的签收。因新开展业务需要，将科室自测的标本送至科室指定检测地点。依据院方获取的各时间段运送标本工作量，院方有权调整工作量不满标本运送员完成能够胜任的中标供应商人员其它岗位工作。

**1.2 陪检服务内容**

1#、2#号住院楼、6#急诊综合楼、发热门诊住院患者陪检，负责将医生开具的检查申请单或预约回执单做好登记，将需要预约的检查项目到相应功能检查、医学影像检查科室预约，并将预约好的检查回执单送回科室（病区）交给患者，提前告知检查具体时间和宣教检查注意事项，在相应的检查时间提前15-30分钟把患者引领到相应的检查科室做检查。依据院方获取的各时间段陪检工作量，院方有权调整工作量不满陪检员完成能够胜任的中标供应商人员其它岗位工作。

**1.3 调度服务内容**

1.3.1对运送申请的优先度进行排序；对运送项目进行调度，每日记录所有运送使用物品及运送活动。负责接听住院部检查诊室电话，结合检查诊室的要求通过对讲呼叫全体陪检员提前或稍后引领患者。

1.3.2每日记录员工的工作表现及所关心的问题，定期向院方（患者综合服务中心）总结、反馈运送管理工作中~~还~~存在的问题，并提交有效的改进措施。

1.3.3做好所有的文件如陪检、送检的登记表、交接记录表等存档工作（保存三年），按不同时间维度进行整理、备~~用~~检；

1.3.4负责与院方相关部门联系、协调事宜。

1.3.4统计运送人员工作量，并做好记录、存档。每月将陪检员工作量和送检员工作量发电子版提交院方。

**1.4 手术室病理标本与器械运送**

1.4.1**病理标本运送：**每天送两次病理（上、下午各一次）病理运送:由手术室护士登记把病理放到冷藏柜，然后由运送人员拿着病理单对着登记本和病理标本核对，核对完成后将把病理标本送往病理科，再次与病理科医务人员核对标本，核查无误后双方当场互相确认签字。

1.4.2**器械运送:**手术完成后由上台护士收集好放到手术间外指定位置，由运送人员推着器械车把器械裹着送到消毒供应中心，然后在核对器械件数，核准后登记双方确认签字。

**1.5 患者运送**

1.5.1运送人员到达科室（病区）整理手术患者的床单位、打印转运单。

1.5.2及时接送转运介入手术患者，耐心向患者告知手术内容，消除患者对手术的恐惧，让患者保持良好心态。

1.5.3执行“三查八对”，分时评估现状、背景。全程按照ISBAR交接制度交接，保证患者各环节安全的记录、术前术中术后各时间段的状态和用药。

**1.6 被服运送**

在被服中心负责人的要求下：完成下列相应工作量的服务：

1.6.1 一、二号住院楼、三号门诊楼和六号急诊综合楼所有科室（病区）使用后的被罩、床单、枕套等布草；

1.6.2全院医护人员大衣、手术衣下收。

1.6.3负责发放洗消回来的被罩、床单、枕套等。

1.6.4负责将洁净的医护人员的大衣和手术衣下送、手术室包单子。

**1.7 药物配送**

1.7.1在院方住院药房的管理要求下，周一至周日负责把药物装好箱、上好锁的药箱配送至各药房、各临床科室（病区）、手术室、介入科、核磁室、血透科、核医学科等，将药物配送至1#住院楼、2#住院楼、急诊综合楼、发热门诊等，负责取拿住院药房的B类药物，同时对B类药存放区域进行定期整理清洁。

1.7.2负责回收科室交回的镇痛泵。配送人员负责将科室交回的镇痛泵和登记表一起回收至药房，负责清点拿回镇痛泵的数量与科室登记数量一致，同时确保科室登记表填写规范。

1.7.3在住院药房的要求下，需对科室集中配送药品进行扫码，包括扫描配送码以及药品追溯码等。定期对配送车及配送药箱进行清洁消毒。

1.7.4需协助住院药房进行药品上架工作。需要对整箱药品按位置进行脱大包装，按要求、位置码放整齐。

1.7.5在院方的药供部门调度下，负责将药品配送到急诊药房、门诊西药房、门诊中药房、住院药房、静配中心。

1.7.6在院方的药供部门调度下，负责将各科室从医用耗材中心库及低值易耗销售门诊申请的医用耗材，从医用耗材中心库、低值易耗销售门诊配送到各临床科室。

1.7.7在院方的药供部门调度下，1#住院楼、2#住院楼、急诊综合楼、发热门诊医用低值耗材下送至各科室（病区）。

1.7.8在院方的药供部门调度下，每周二、周四下大液体送至全院各科室（病区）。

1.7.9在院方的药供部门调度下，完成其他配送任务。

**1.8 静配中心**

负责将静配中心配置完成的药物送至1、2#住院楼已开通静脉用药集中配置的科室（病区）；操作轨道物流小车派送急诊楼集中配置的药品。静配外送转运箱和转运车每日清洁消毒一次，液体脱包装、上架；药品拆外包装（含扫追溯码）及启瓶盖。

**1.9 药库库工**

主要负责药品、医用耗材的拆包、摆放、配送，医用耗材中心库的库工还需要协助打包计数包，并贴码。

2、服务要求

**2.1 调度服务要求：**

2.1.1 必须设置呼叫调度中心，保障24小时/天，365天/年随时有人接听电话处理服务需求；

2.1.2 接听电话必须在电话响铃3声内接听，使用问候语，“您好，运送中心”，语气亲切平和；

2.1.3定期给院方提供工作量时段分析报表、工作延迟报表等，对相关工作流程调整提供数据基础。

**2.2 药物配送服务要求：**

2.2.1 送药人员不负责装箱，不负责点药，不接触药品。

2.2.2 接收部门认真核对配送的药品、大液体、医用耗材，包括科室名称、药品、大液体或耗材名称、规格、数量及外观。

**2.3 陪检服务要求：**

2.3.1按照预约时间提前15-30分钟准确无误的将患者引领、运送到相关检查科室。

2.3.2 特殊情况下结合检查诊室工作实际服从调度安排引领患者。

2.3.3 陪检员掌握医院检查预约系统“一站式”刷单功能，周六日按要求及时刷全院住院患者床旁检查申请单，并负责登记。

2.3.4周一至周五中午、周六日及其它假期在急诊楼登记点值班的陪检员负责接听临床医生电话，负责临时引领住院患者做检查。

2.3.5周一至周五中午、周六日及其它假期在急诊楼登记点值班的陪检员负责登记门急诊、体检患者放射、彩超、CT等检查项目登记工作。

2.3.6 周六日及其它假期在急诊楼登记点值班的陪检员可在规定时间离岗领取CT等检查反馈单或直接打印CT等预约反馈单，并负责将CT等预约反馈单送至病区患者手中。

**2.4 送检服务要求：**

2.4.1每个送检人员应明确化验结果正确与否和标本的采集及时送检有着密切的关系，而化验结果又是医生诊断及治疗的依据，因此标本送检工作非常重要，要及时送检，以免影响结果，准时将各科室的化验标本送到指定的检验科。

2.4.2遵守院方的护理管理、患者综合服务中心管理、医院感染管理部门的相关要求，做好个人防护，及时手卫生，样本容器严格执行感控要求进行消毒；

2.4.3熟悉检验科各类标本接收时间段，与检验科保持良好沟通，疑似脑卒中患者的标本严格执行绿色通道标准15分钟内送到；

2.4.4 门诊采血、打包、运送，交接、签收：在门诊采血室护士长的工作要求下，完成采血、打包、运送，交接、签收。

2.4.5 送便标本：运送时要特别小心，留意不要摔破，并要查看尿管、便盒底部是否有破损，防止大、小便标本运送到检验科，标本量不够达不到检验标准；

2.4.6 送血标本：玻璃管不可打破或倒翻，如有以上情况发生，应及时通知医护人员，并告知领班、经理，严禁用他人的血标本代替。

2.4.7杜绝丢失标本的现象发生。

**2.5 患者陪检服务要求：**

2.5.1 具有较强的服务意识，高度的责任感，树立以病人为中心的服务理念，文明服务，礼仪得体，不得对病人冷、硬、 顶、推、托；

2.5.2需经过陪检服务基础知识、基本技能培训并通过院方考核合格后上岗，具备一定沟通、协调能力和体能；

2.5.3 熟悉各项功能检查、医学影像检查的流程及注意事项；

2.5.4 能与患者及家属保持良好的交流，使患者及时、安全、顺利到达目的地,达到患者和科室满意；

2.5.5 如遇陪检危重病人、一级护理病情未稳定病人、带有各种管道的病人应有所在科室（病区）医护人员一同护送，如:吸氧、输液(血) 、带引流管道、气管切开等病人；

2.5.6 陪检过程中，如遇病人出现意外，应及时与病区联系（知晓分管科室电话和医院蓝色代码电话，应第一时间呼叫蓝色代码），或就近求助相关科室医生帮助；

2.5.7 全体陪检员掌握心肺复苏技能，并考核合格。

**2.6 被服运送服务要求：**

2.6.1 按时上岗，按计划完成工作，做到及时收集、及时发放。

2.6.2 严格执行“先查对，后交接”，如出现布草类、大衣丢失，由运送人员负责赔偿。

2.6.3 严格按照院方院感管理要求，做好个人防护、手卫生，做好运送工具消毒工作。

2.6.4 到指定区域下收“污”被服，对“污”被服进行分类、清点、签收；

2.6.5 用已消毒好的车到指定区域领取干净布草、大衣等，并发放。

**2.7 手术室病理标本与器械配送服务要求：**

在手术室、病理科、消毒供应中心的相关要求下，安全、准确完成配送

**2.8 患者运送要求：**

认真与病房做好交接，运送过程中保证平稳安全，确保患者体内、身上无金属，在家属的陪同下完成转运。

（七）水暖、电等综合维修服务内容及要求

1、总体要求：

1.1 实行包工（水暖除外）、包质量、包安全生产、包文明施工、包工期、包保修、包税等的承包方式；中标供应商所更换的材料、配件在正常使用情况下保用6个月，同故障返修保用6个月

1.2 需使用院方的信息化系统受理、执行报修工单，实现维修闭环管理；

1.3 机械、材料、配件选用符合国家标准的合格产品，建议选用国产品牌中的中等质量，严禁选用“三无”、质量低劣的材料和配件；

1.4 板材、配件应符合节能、环保、消防等技术标准和规范；

1.5 严格遵守操作规程，做好日常工作记录，维修完工后，做到工完场清。如经采购方验收不合格，院方有权要求中标供应商无偿返工。

1.6 中标供应商要为服务安全负责，在合同服务期内，落实好劳动保护措施，为员工购买相关的保险，费用由中标供应商自理，如在服务过程中发生一切安全事故由中标供应商承担全部责任，与院方无关，院方不负经济和法律责任；

1.7 接到维修单或口头报障后10分钟（加急）和或20分钟（普通）内到达现场，服从院方后勤一站式服务中心调度，按时完成报修工单的受理和处置，接受其监督与奖惩，因中标供应商的原因维修不及时，给医院造成损失的，中标供应商承担相应的责任。

1.8 本项目中标供应商所配置的主管、客服及维修人员如不能较好地完成其相应岗位服务工作，院方有权建议中标供应商辞退，并在院方规定时间内重新招录新人，直至上岗人员能够较好地完成其岗位工作。

1. 上水、下水和采暖类

**2.1 服务内容，包括但不限于：**

全院的室内、外给水、采暖系统的设备、设施，如阀门、龙头、压力表、开关、暖气片、卫生洁具的日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修工作，根据招标人总务管理部门实际需要，水龙头等配件耗材费用由院方承担。

**2.2 服务要求：**

2.2.1 每日加强日常检查巡视，保证给水、采暖系统正常运行使用。设备、阀门管道工作正常，无跑、冒、滴、漏现象。按规定协助院方配合专业厂家对水箱设施设备进行清洁、消毒，保证饮用水达到国家要求标准；操作人员健康合格，证件齐全；水箱、水池清洁卫生，无二次污染；饮用水各项指标符合有关国家要求标准。制定事故应急处理方案，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。

2.2.2 配合院方对二次供水系统进行年检、水箱清洗。直接从事二次供水的工作人员必须取得体检合格证。

2.2.3需保证全天24小时提供服务。

2.2.4接受院方总务科水暖维修组管理。

3、配电低压类

**3.1 服务内容，包括但不限于：**

负责各建筑内的楼层配电箱的维护保养和配电箱内的配件更换，维护责任区的电线、电缆，其中包括所有各类灯具、开关、插座及悬挂式紫外线消毒灯的维修；室内线路检查维修；增加电源插座、照明设备整改；供电、弱电线路整改；卫生间照明排风集成设备检查维修；维修各种除医疗设备以外的用电设备维护、维修；热风幕、发光字等时控开关时间调整；其他相关的零星维修任务；工作中发现问题、隐患及时上报院方配电室。

**3.2 服务要求：**

3.2.1 操作人员必需持有相关岗位的操作证（电工证），做到持证上岗，文明施工，安全生产；

3.2.2 配电竖井、配电间、电缆沟的电缆、配电箱的保养除尘要有工作计划和检查记录；

3.2.3工作中发现问题、隐患及时上报招标人；

3.2.4需保证全天24小时提供服务。

4、木工类

**4.1服务内容，包括但不限于：**

负责全院区内的门窗、天花板相关巡检和维修；风撑、玻璃的维修更换；床、木地板维修；办公家具与病房医用家具的维修；锁具更换与安装、配钥匙；油工类；制作木制小家具；宣传品与展板、标识牌固定、安装；镜子、时钟等物件安装、拆卸服务；拆卸、挂窗帘、挂防寒门帘；其他相关的零星服务；

**4.2服务要求：**

4.2.1驻院维修人员应遵守医院总务科相关管理制度，院区内文明施工，安全施工；

4.2.2木工类维修具有突发、零散等特点，属于非一次性维修、安装性质施工项目，应配备充足的机械、材料，配件，及时提供有效的维修、安装服务；

4.2.3维修作业所使用电费由院方承担；

5、电焊与铁艺类

**5.1服务内容，包括但不限于：**

5.1.1陪护床、陪护椅、治疗车、候诊椅、平板车、铁床、隔离桩等立柱、铁质床柜、门窗、铁艺护栏、栅栏等维护和维修；

5.1.2采暖、供水及管道焊接、修补与打卡子，参与应急抢修；

陪护椅、轮椅、平板车安装万向轮；

5.1.3制作各类架子（不锈钢、角铁材质）、不锈钢铁艺制品；

**5.2服务要求：**

5.2.1驻院维修人员应持有相应的作业资质，如特种设备资格证等。遵守医院总务科相关管理制度，院区内文明施工，安全生产；

5.2.2电焊与铁艺类维修具有突发、零散等特点，属于非一次性维修、安装性质施工项目，应配备充足的机械、材料，配件，及时提供有效的维修、安装服务；

5.2.3焊接、制作所使用电费由院方承担；

（八）引导服务内容及要求

1、服务内容：

1.1按院方要求定时定点上岗，使用文明用语主动迎送问询者；

1.2熟悉医院科室病区分布，礼貌准确的回答问询者所咨询的问题：

1.3初步了解病情、分诊挂号、关注候诊病人、引导病人进出门诊。

1.4巡视所管辖区，发现设备设施损坏及时报修。

1.5负责巡视楼层的环境卫生，发现问题及时通知保洁人员清理现场。

2、服务要求：

2.1熟悉医院的科室所在位置，正确引导患者就医，遇到不清楚的问题，做到问清后再回答；

2.2着装：着装统一，整洁，佩带胸牌，发型统一；

2.3站姿：站姿端正，不要东张西望，摇头晃脑，不得在站立时聊天；

2.4走姿：行走时平稳，步伐轻盈，做到走路轻，说话轻；

2.5礼仪：

2.5.1对待患者态度和蔼，热情，做到微笑服务；

2.5.2礼貌用语：“您好”，“欢迎您”，“不客气”“您慢走”；

2.5.3解答患者询问时，做到有问必答，杜绝“不知道”，“不会”，“不管”，“不行”，“不懂”等，不得以生硬，冷淡的态度待客；

2.5.4患者询问时，做到讲究礼貌，用心聆听，不抢话，不插话，不争辩。语气温和，不大声喧哗。听意见和批评时不辩解，冷静对待及时上报；

2.5.5主动服务不方便的病人。

### （九）窗口服务内容及要求

1、服务内容

**1.1门急诊收费**

1.1.1负责门、急诊收费工作；

1.1.2熟悉并严格执行医院各项财务管理制度；

1.1.3保管好各类财务票据、原始单据及印章；

**1.2住院收费**

1.2.1收取患者的预交押金、药费、治疗费等各项费用、出院业务、办理各项退费业务；

1.2.2为病人打印结算单、费用明细单等；

1.2.3保管好备用金，不得挪用备用金。

1.2.4每天下班前对现金、移动支付金额进行清点并交财务科，做到账款相符；

1.2.5收据领用要严格按照请领手续办理，个人领用收据后要妥善保管，不准丢失，不准借用或挪用他人收据，不准任意作废，涂改收据。

1.2.6严格执行物价收费标准，划价要做到准确无误。

**1.3医保核算**

协助医保管理机构对居民、职工医疗保险进行检查、监督、审核，协助处理医院各科室（病区）在执行居民、职工医保政策等出现的问题，以及医院医保部门交代的其他工作。

**1.4医保结算**

熟悉我区医疗保险法规政策，负责参保人员就医的结算管理工作，按照医院有关规定，做好各类处方、检查等治疗项目的审核工作，热心细致做好出院患者的审核、结算和复核工作。

**1.5医保外伤稽查**

负责稽核住院治疗人员外伤原因，是否实际住院，治疗报销部分是否符合有关规定等，现场调查走访，以全面掌握相关事故信息，进一步核实参保人员外伤住院的真实性、有效性、合理性。

**1.6彩超分诊**

1.6.1在科主任领导下，接受超声科的全面管理、监督及考核，负责检查病人登记、预约、分诊工作。

1.6.2严格遵守各项规章制度，认真履行预约服务规范化要求。

1.6.3认真观察检查病人的病情变化，腹痛及其他危重患者优先检查，必要时及时与相关科室联系，维持检查秩序。

1.6.4负责告知病人各项检查前的准备，检查过程及检查后的注意事项，保证医疗安全。

1.6.5严禁与“医托”有任何接触，参与任何扰乱正常的就诊秩序，如出现上述性质行为，视情节严重程度，严重将予以清退处理。

2、服务标准

2.1口头表达清晰，形象气质佳，具有良好的窗口服务理念，文明用语，态度和蔼，解释问题有耐心；

2.2遵纪守法，品行端正，团结同志，遵守医院规章制度。

2.3具有吃苦耐劳、勇于奉献精神，爱岗敬业，集体荣誉感强。

2.4各岗位人员严格遵照归口用工科室（病区）相关管理规定，并接受其监督、考核。

2.5门（急）诊、住院收费等岗位，如因个人原因出现患者信息泄露、患者有效投诉、媒体曝光、携款潜逃、挪用、私用现金等各类问题时，由中标供应商负责承担全部经济损失和法律责任；

2.6门（急）诊、住院收费等岗位，如发生记错账、丢失票据、少收费、多收费、收伪钞等原因造成的直接、间接损失，由中标供应商负责承担全部经济损失和法律责任；

### 彩超打字员服务内容及要求

1、具有较强的服务意识、高度的责任感；树立以病人和医护人员为中心的服务理念

2、要熟练掌握彩超性质，配合检查医生准确做好报告。

3、要熟知医学知识，懂得医学术语，打字要快、准，无一错误。

4、做好个人防护，及时手卫生。

5、按时上岗 , 按计划完成工作。

### 医美中心预约窗口服务内容及要求

1、具有较强的服务意识、高度的责任感；树立以病人和医护人员为中心的服务理念。

2、要熟练掌握彩超性质，配合检查医生准确做好工作。

3、要熟知医学知识，懂得医学术语，打字要快、准，无一错误。

4、做好个人防护，及时手卫生。

5、按时上岗 , 按计划完成工作。

### （十二）生活垃圾清运服务内容及要求

1、生活垃圾应集中处理，转运，确保院区内环境清洁，减少污染。

2、坚持每日转运，存放时间不能超过24小时，上、下午各一次转运至赤峰市三峰环保能源公司。

3、爱护生活垃圾点设备，定期对设备进行检查、保养，如出现故障，及时上报总务科。

4、每日保持生活垃圾点清洁、消杀，定期做好蚊、蝇等孳生物消杀工作。

### （十三）药房拿药服务内容及要求

1、药品调配：根据医生开具的处方，准确地选取、计量和包装所需药品。

2、药品核对：对调配好的药品进行再次核对，确保药品的名称、规格、剂量、数量等信息准确无误。

3、药品储存建议：告知患者药品的正确储存条件，如温度、湿度、避光等要求。

### （十四）安保服务服务内容及要求

|  |  |
| --- | --- |
| **岗位** | **工作内容** |
| 门诊南侧正门入口和安检岗位 | 做好门诊大厅安全保卫工作，维护门诊大厅就诊患者的就医秩序，做好来院人员的安全检查工作，能够及时发现消防以及治安的隐患，及时排除隐患。 |
| 门诊一层CT、核磁出入口 | 维护CT、核磁、检查患者的排队就医秩序，等待预约检查，负责发放CT、核磁的检查报告和照片。并做好安全保卫工作。 |
| 门诊采血室 | 维护采血室正常就医秩序，疏导患者。 |
| 门诊彩超室 | 维护彩超室门口就医患者排队秩序，大屏幕叫到号的患者方可进入，坚决禁止陪护人员进入检查室。维护彩超室正常就医秩序，使患者按照预约顺序有序就诊。 |
| 门诊腔镜室 | 维护腔镜室患者正常就医秩序，按照排队顺序，等待预约叫号并给予患者就医咨询。 |
| 行政办公区 | 保证行政办公区域的来访人员登记，电话联系被访人员，防止医患纠纷到办公区闹事，保证工作人员的人身安全。夜间将对此区域进行巡逻，确保办公区的财产安全。 |
| 门诊夜间巡逻 | 夜间每隔2小时对门诊楼共8层及室外发热门诊进行安全巡视，防火防盗防破坏。确保医院财产安全。 |
| 1号病房楼医保办住院处 | 维护此处办理出入院患者的排队秩序，防止人员聚集。并协助出院患者备齐各种单据，手续，提高收费处的工作效率。保护收费处的财产安全。夜班主要负责进行巡视，防止有可疑人员进入，及时消除火灾隐患。 |
| 文化长廊员工通道 | 负责文化长廊员工通道出入口秩序。 |
| 2号病房楼通往高压氧舱出入口 | 此门口只给做高压氧、放化疗的患者及陪护人员开放，以及院内耗材等物品的出入。 |
| 2号病房楼一楼西侧患者入口安检 | 做好病房楼一层安全保卫工作，维护病房楼住院患者的就医秩序，做好来院人员的安全检查工作，能够及时发现消防以及治安的隐患，及时排除隐患。 |
| 2号病房楼一楼东侧员工通道闸机 | 做好病房楼一层安全保卫工作，维护病房楼住院患者的就医秩序，做好来院人员的安全检查工作，能够及时发现消防以及治安的隐患，及时排除隐患。 |
| 2号病房楼夜间巡逻 | 1号楼9层，2号楼20层，地下室及外围的夜间安全巡视，防火防盗防破坏。确保医院财产安全。 |
| 急诊综合楼1号门 | 做好急诊综合楼大厅安全保卫工作，维护急诊楼就诊患者的就医秩序，做好来院人员的安全检查工作，能够及时发现消防以及治安的隐患，及时排除隐患。 |
| 急诊综合楼2号门 | 做好急诊综合楼大厅安全保卫工作，维护急诊楼就诊患者的就医秩序，做好来院人员的安全检查工作，能够及时发现消防以及治安的隐患，及时排除隐患。 |
| 急诊综合楼3号门 | 此门为120急救中心专用通道，只允许120救护车辆接来的患者进入。并负责协助患者租赁推车及床。 |
| 急诊综合楼留观病房 | 维护留观病房的正常就医环境，符合留观条件的患者方可进入，对于流浪等人员不准进入留观病区内。 |
| 急诊急救业务用房综合治安巡逻 | 负责急诊急救业务用房综合治安巡逻，各类使用设施的安全。做到防火，防盗，放破坏。 |
| 急诊综合楼巡逻 | 巡视急诊综合楼地上8层，地下3层，会议中心的安全保卫工作，做到防火，防盗，放破坏。 |
| 核医学楼 | 维护核医学楼的正常就诊环境，负责楼内安全巡视，做到防火，防盗，放破坏。 |
| 科教楼 | 维护科教楼的正常工作环境，负责楼内安全巡视，学生宿舍的安全防火。 |
| 门诊南侧停车场出入口 | 负责本院领导的停车位及上级单位来院领导的临时安全停放，特殊情况下，临时来院的车辆停放。 |
| 会议中心 | 接待来中心开会的所有人员，负责会议中心的防火，防盗，放破坏及安全保卫工作。 |
| 分队长 | 管理本班所有保安员的日常工作情况，处理突发状况，及时向医院上级领导汇报。传达医院下发的各项工作任务。 |
| 管理队长 | 管理全体保安员的日常工作情况，处理突发状况，及时向医院上级领导汇报。传达医院下发的各项工作任务。组织全体队员定期培训消防，防爆演练业务。带领全体保安队员，保证医院的正常就医环境。提高保安员整体服务水平，更好的服务患者，医务人员。 |

**（十五）采购标的的验收标准**

由采购人相关部门分别对物业具体服务项目进行日常检查，并定期进行患者和职工的满意度调查。

七、费用界定

1. 院方负责费用

1、物业管理服务操作实施时所用的水、电、暖气等能源费用。

2、水暖维修所需的各类管材、配件均由院方承担。

3、电工、木工、电焊与铁艺维修、制作类所需的各类管材、配件及物料由院方负责购买。

4、院方提供必要的物业服务用房，中标供应商不得挪作他用。

1. 中标供应商负责费用

1、用工成本：物业管理费用人员成本构成须包括按民法典、劳动法、赤峰市规定的人员工资、加班费、社会保险费、意外险、服装费等不可缺项，中标供应商须规范用工，为员工缴纳社保，如未执行，由中标供应商承担全部责任；

2、行政办公成本：办公用品用具等（物业服务活动中所需电脑、打印机、传真机、复印机）；

3、保洁费：所需生活垃圾袋、工具、药液、梯子、物料及洗消等相关费用；

4、保洁机械（单擦机、洗地机、吸尘器、地毯清洗机等）；

5、运送所需一切工具如密闭标本箱（带锁）、小推车、对讲机等由中标供应商承担；运送所需一般性防护用品（如：一次性手套、口罩）由中标供应商承担；

6、所有团队服务人员工服、劳保用品（手套、帽子等）；

7、绿植养护服务过程中所需的工具；维修所需的各类维修工具；

8、中标供应商将生活垃圾进行分类收集及运送到环保部门或医院指定的处置地点，其中，可回收变卖垃圾（废旧纸壳包等）统一收集，交由院方招采的第三方处置机构统一处理。收集、运送各科室生活垃圾的物业人员工资包含在物业人员支出中，院方不再另行支付。

9、中标供应商负责生活垃圾压缩装置的日常维修维护保养等一切费用。

10、院区内电梯轿厢内、外按钮卫生纸、门诊楼6-8F公共卫生间厕位卫生纸、门诊6F行政办公室洗手液、卫生纸购置费用由中标供应商负责；

11、急诊综合楼总值班室、门诊楼、会议中心的各会议室纸抽，会议中心各卫生间厕所卫生纸、洗手液、擦（干）手纸由中标供应商负责购置并投放，购置费用由中标供应商负责。

### 其他费用与问题解决

医院专项保洁的开荒保洁、地面打蜡、结晶、玻璃幕墙清洗等保洁费用含在总报价中。

**八、人员配置与劳动安全管理要求**

### 人员配置

1、中标供应商从业人员应服从中标供应商和院方双重管理，从业人员应认真履行岗位职责，遵守物业公司和医院的规章制度，服从医院主管部门和服务科室根据工作需要做出的统一安排调配，遇紧急、突发事件，必须积极作为，院方有权要求要求中标供应商调换。

2、由院方总务部门负责对中标供应商所有员工进行考勤。根据我院实际情况，设置岗位 ，配齐人员，总在岗人数以考勤机的出勤记录为标准；中标供应商必须向医院提供人员结构表、花名册、身份证等资料供医院审查，如抽查发现总在岗位人数低于设置岗位的人数 90%时，每少一人扣除当月物业服务费总额的 1%，下月仍未纠正的，每少一人扣除当月物业服务费总额的 2%，院方将责令其整改，整改期内未能整改到位的，院方有权中止合同。

3、物业服务人员的工资待遇根据工龄适当调整，以维护服务队伍的稳定性。

4、月出勤人数少于 22 天的不计入总在岗人数。

5、月总在岗人数不得少于院方设定的人数，每少一个，扣除月物业费平均到每个人的费用；

6、月总在岗考勤人数少于承包合同约定的总人数的 90%时，另再扣除月物业费的20%。

7、第二月总在岗人数依然少于承包合同约定的总人数的 90%时，院方有权解除物业合同。

8、从业人员必须是全职人员，不得安排钟点工，否则，不得计入从业人员总数。

9、严格遵守院方的各项管理制度。服务流程、作息时间、主要人员的更换等调整，应及时向院方报备后方可执行，如项目经理、领班，需先征求院方意见，并报备，持有效核酸检测证明、疫苗接种凭证等方可上岗。项目经理为本院现场负责人员，不得同时负责多个物业服务项目或为兼职人员。

10、物业人员年龄（非管理岗位）

10.1男性年龄18—55岁，女性年龄18—55岁。根据工种性质及劳动强度不同，建议人员50:50比例为宜。

### 管理要求

1、运行安全

1.1无论使用手工工具或机械工具(如扫地机、清洗机等设备)进行保洁工作时，都必须做到礼貌让人。

1.2使用机械设备保洁时，要避免与其它设备碰触，为确保人身和财产安全，必须有专人在地面协调指挥。

1.3使用清洁设备必须严格遵守操作规程，避免发生危险。

1.4发现垃圾桶或保洁区域内可疑物品以及明令禁止的宣传品或不法分子盗窃、破坏公私财物时，要立即拔打110或总值班、保卫科报告。

1.5严禁在公共区域或消防通道内乱放或骑自行车，以免影响工作、阻碍交通，造成不安全因素。

1.6未经批准，严禁进入违禁活动区域。

1.7要爱护保洁区域内水、电、暖、电梯等设备（施）。未经批准不许动用。需对有关设备进行保洁时，须申请总务部门协助，中标供应商经理现场指挥，以免发生危险。发现设备、设施有跑、冒、滴、漏、堵塞等故障时，立即拨打后勤一站式服务报修电话。

1.8如需用电，根据医院相关规定向总务部门进行申请用电，经批准后方可使用。

1.9如需用电或给设备充电，必须请专业人员进行，并不得离开现场。工作完毕切断电源。要做到人走灯灭，切断一切用电设备的电源并关好门窗。

2、劳动安全防护规范

2.1组织员工定期进行安全教育，增加员工安全意识及自我保护意识，树立良好的安全生产观念，确保秩序维护安全生产 ；

2.2加强监督和检查的力度，及时发现和纠正违反安全生产的行为，消除安全隐患；

2.3严格执行赤峰市医院安全管理各项规章制度，不得发生责任原因造成的地面和高空事故；

2.4教育员工熟练掌握各项作业流程、操作标准和工作规范，防止责任原因造成的安全事故；

2.5严格按国家相关规定，为保洁等岗位员工办理人身意外伤害保险等。

2.6物业服务人员在服务过程中出现任何人身意外伤害问题，与院方无关，由中标供应商自行内部解决。

**九、售后服务及培训要求**

投标人根据物业服务具体项目要对服务人员有岗位培训计划，有培训提纲内容，有考核标准，经考核合格并取得相应操作证书后才能上岗。

**十、其他相关要求**

投标人聘用的维修服务人员须具备相应的操作证书方可上岗。能够采用先进且贴合医院后勤运行管理的物业信息化智慧后勤管理系统和手段提升物业服务质量。