附件：

说明：本技术要求仅做参考，不是唯一指标。

**一、总体要求**

1. 服务商拟派本项目的所有服务人员须没有劳动教养和刑事犯罪记录，健康状况良好、无精神病史；按岗位要求着装，注意仪表仪容，使用文明礼貌用语，会说普通话；严格遵守我院的有关规章制度和管理规定，如有违反或损害我院利益的，我院有拒绝及更换服务商违规工作人员在此工作的权利。

2、服务商须在论证资料中提供拟采取的管理方式。包括但不限于：岗位配置（包括但不限于：各岗位服务人员配置计划；拟投入本项目的管理人员简历、职务职称及工作经验等）、工作流程、组织实施方案、与原服务公司平稳过渡方案、质量控制方式、应急预案、质量标准等。

3、服务商须负责本项目范围内的所有服务工作必需的物质、设备、材料装备的配置（包括但不限于：员工工服、手套、头花、劳保用品、垃圾袋、工具车、工具、清洁药剂、垃圾袋、毛巾、机器设备等），该费用包含在论证总报价内。

4、若发生劳动纠纷或劳动争议的，均由服务商自行解决并承担所有责任，我院无任何连带责任和关系。

5、服务商须自行承担独立法人单位应该承担的全部责任，包括计划生育、综合治理、刑事、民事、工伤、社保、员工劳保福利等一切责任。如服务商拟派本项目的服务人员发生违法、违规行为，所造成一切后果及损失，由服务商自行承担一切责任。

6、我院对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权和协调权。服务商必须保证拟派驻本项目的所有服务人员的稳定性。我院有权要求服务商更换不尽忠职守的工作人员，服务商必须在接到我院书面通知之日起30日内更换人员，所有更换调整的人员均须具备相同技能，并经过相关工作技能的培训。

**二、项目概况**

（一）物业地址：广州市海珠区新港中路466号

（二）物业管理范围

1、广东省第二人民医院院内1号楼（门诊楼前停车位内及停车场由承包方负责）、 2号楼、3号楼、5号楼、6号楼、7号楼、8号楼、10号楼等室内外工作区的地面与物体表面（不含外墙清洁、PVC地板打蜡、磁砖地板晶面保养）、电梯、天花、3米以下墙壁、玻璃、电风扇、通风口等卫生保洁工作，包含生活、医疗垃圾房的管理及垃圾收运。

2、大院内生活区、宿舍楼、板房等的楼梯、过道。

（三）服务期限为：3年。

（四）论证报价包括人员工资福利、社保、住宿费、工作服、安保用品、劳保用品、卫生用品、清洁用具用品、清洁机器设备、清洁工具物料（水电维修材料、临床物体表面消毒药剂由我院 提供）、日常易耗品等费用的支出。

**三、工作规范要求**

1、为确保医院无间断性连续服务的实际需要，服务商承诺须实行 24 小时无间断服务。

2、服务商应根据医院运行的实际需要，制定符合医院要求的规章制度、工作计划、岗位管理制度、操作规程和服务规范。

3、服务商应建立、健全档案资料的收集、整理、分类、保管、使用等一整套管理制度，资料完整率在97%以上。

4、服务商应保证在服务期内于次月的月初向我院提交上一个月的月度报告、当月月的月度服务计划及相关资料,其内容包括：主要完成工作、技术支持、培训、员工管理、存在问题、改进效果、满意度统计、需我院的支持和未来工作目标等。

**四、物业管理清洁卫生服务整体要求**

**（一）物业管理清洁卫生服务具体要求如下：**

1．我院对物业管理清洁卫生服务的重要岗位的设置、人员录用与管理，重要的管理决策有直接参与权和审批权。

1. 在处理特殊事件和紧急、突发事故时，我院 对物业公司的工作人员有直接指挥权。
2. 为保证服务质量，物业公司对所录用人员要严格审查，保证录用人员没有刑事犯罪记录。物业公司管理队伍要保持稳定。
3. 物业公司各类管理人员按岗位着装要求统一，言行规范，要注意仪容仪表，公众形象。
4. 物业公司在做好本职工作的同时，有责任向我院 提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

6．物业公司要求

 1）物业公司必须做到下述各点，否则自行承担由此所发生的各类纠纷，并负相应的经济和法律责任：

 A.物业公司的员工进入工作期间，必须遵守国家法律法规和相关的规章制度，切

实履行相关的工作制度和职责。 物业公司负责对其员工进行上岗培训、安全生产教育，提供的服务人员必须经过培训合格后才可安排工作。

 B．物业公司负责办理其员工的劳动用工手续、计划生育管理及工伤意外伤害事

故处理。

 2）对责任区内物业管理清洁卫生项目建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，并制定具体落实措施和考核办法。

 3）严格执行每日巡查制度并认真填写《物业管理清洁卫生服务巡视情况记录表》。

**（二）物业管理清洁卫生服务内容及其要求**

 1) 范围包括院区内公共区域、办公楼、电梯、通道、公共地方、诊疗区、会议室、卫生间、办公室、门窗等。（门诊楼前停车位内及停车场由承包方负责）

 2) 由物业公司负责制定工作制度和标准，经我院 审核后执行。该工作制度和标准是物业管理清洁卫生服务清洁工作质量进行考核的依据之一。

 3) 房屋立面、公共楼梯、区域内广场、道路、绿化带保持整洁，无堆放杂物现象。

 4）物业公司按工作程序对上述范围内场所进行日常定期或不定期的清扫环境卫生，做到按制定的标准全天候、全方位环境卫生，特别对卫生间做到按标准定人定点定时管理、巡查、监督。

 5) 物业公司需负责垃圾的收集并统一置放垃圾收运点，要做到垃圾日产日清，并及时打扫垃圾收运点的卫生。

 6) 各楼内大堂、走道、公共场所地面定期保养。

 7) 明渠定期清疏，污水排放通畅。

 8）全院科室窗帘、隔帘的拆、挂。

 9) 全院电风扇、出风口表面清洁。

 10）全院升降电梯定期上油保养。

 11）定期清理清洁垃圾箱。

 12) 各区域清洁服务工作要求及质量标准（附后）：

**清洁服务工作要求及质量标准（1）**

**（1）外围等公共区域**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 保洁项目 | 清洁内容及时间安排 | 标准 |
| 日程 | 周程 | 月程 |  |
| 马路边及人行道的地面 | 大扫≥2次，隔40分钟来回巡扫 | 冲洗1次 |  | 地面保持无污渍、干净、干爽 |
| 院内道路 | 大扫≥3次，20分钟巡扫一次。 | 冲洗1次地面、标识线，抹低位墙身等 | 沟渠清理2次 | 目视50m2无纸屑杂物3处、无痰渍、烟头3处（个） |
| 绿化带 | 清扫绿化带内垃圾、落叶一次，60分钟巡扫一次。 | 彻底清除杂物≥2次；设施清洁≥2次 | 定期施肥1次、修剪8次 | 无碎纸烟头杂物、修剪美观，灯柱等设施无灰尘 |
| 明渠及排水沟 |  | 揭盖清扫一次 | 冲洗2次 | 保持通畅，无明显污垢、泥沙、青苔 |
| 垃圾箱 | 每日抹≥2次 | 每周冲洗≥2次 |  | 垃圾箱内垃圾满2/3则清倒，周围清洁、无污垢、无异味 |
| 宣传栏、标识牌、栏杆、消防栓 | 每日抹≥1次 |  |  | 手摸无积尘，目视无污迹，及时清除乱张贴的广告、通知 |
| 灯具 |  |  | 清洁1次 | 无蜘蛛网、无污迹 |
| 地面血、污液 | 随时清洁、消毒 |  |  | 地面无血、无污液；符合院感要求 |
| 椅、凳、台 | 每日抹≥2次 |  |  | 无积尘、保持干净 |
| 雨后积水 | 即时 |  |  | 雨后保持地面无积水 |
| 低层外立面玻璃清洗 | 大门口每日1次 |  | 清洗≥2次 | 无积尘、清洁、明亮 |
| 光棚清洗 |  |  | 每月1次 | 无积尘、明亮 |
| 垃圾站场及其附属设施 | 冲洗消毒垃圾场及周边环境≥2次，并做好记录 | 立体保洁每周2次 | 每季度监测1次 | 无垃圾外泻、无臭味、无油污、无血迹；垃圾房上锁 |
| 垃圾车及其他工具 | 做好医疗垃圾的清点、称重、登记确认的交接工作，抹擦消毒清洁车≥2次并做好记录 | 清理垃圾车边角每周3次 | 立体保洁保养4次 | 垃圾车干净整齐、车上工具摆放整齐；地拖桶周边无污渍、地拖扫帚上无毛发、线头；垃圾运送必须密闭运送；特殊情况随叫随到 |

**清洁服务工作要求及质量标准（2）**

**（2）门急诊等室内区域**

| 保洁项目 | 清洁内容及时间安排 | 标准 |
| --- | --- | --- |
| 日程 | 周程 | 月程 |
| 大门口地面 | 全面打扫二次、用全能兑清水拖抹二次、工作时间每1小时用尘推清扫地面、不断保持巡扫 | 用全能水抹1.5米以下低位墙身、地脚线 | 地面用洗地机、吸水机清洗≥2次 | 保持清洁、光洁明亮，无灰尘、脚印、无水迹。 |
| 门口地垫 | 清洁一次、随脏随扫 |  | 用水冲洗2次 | 无砂泥、无污渍。 |
| 玻璃大门 | 用玻璃水清抹一次 |  | 边沿不锈钢装饰上油1次。 | 无水印、晶莹透亮。 |
| 显示屏幕 | 鸡毛扫清扫一次 | 清洁不锈钢框架一次 | 不锈钢框架上油1次。 | 无手印、无尘、无污渍。 |
| 所有柱身、墙身 | 鸡毛扫清扫一次 | 抹一次、保持墙面光泽 |  | 无尘、有光泽。 |
| 各层玻璃窗 | 检查并抹去手印、灰尘、污渍一次 |  | 玻璃水抹洗1次并清洁边框1次 | 无手印、无尘、晶莹透亮。 |
| 宣传栏、展示柜 | 清抹一次 |  | 不锈钢保养1次。 | 无手印、无尘、无污渍。 |
| 指示牌、标识牌、消防栓或箱的表面 |  | 　清抹2次 | 铝合金框彻底保洁1次。 | 洁净、无污渍、无积尘，干净明亮。 |
| 电梯、手扶梯 | 用消毒氯水（浓度500mg/L）抹按钮2次，表面除尘1次，每小时保持巡扫。随脏随扫 | 对电梯不锈钢、梯口边槽位保养一次 |  | 无手印、无污渍、无积尘和垃圾，不锈钢有光泽。 |
| 楼梯 | 地面拖抹一次，巡扫阶梯灰尘每小时一次，全面抹擦栏杆一次 | 抹竖杆、地脚线，随脏随清洁 | 不锈钢装饰、扶手保养2次 | 无烟头、杂物、灰尘、污渍。 |
| 天花、灯罩、风口、电风扇 | 检查并除去手印、污渍 | 打扫一次 | 清抹灯罩、风口、管道一次 | 无蛛网、尘渍 |
| 空调机表面 |  | 1 |  | 表面目视无灰尘 |
| 挂号、收费处 | 消毒水抹柜台、检查并抹去玻璃上手印、污渍 | 不锈钢拉闸清洁、上油一次 |  | 无灰尘、无污渍、无碎纸杂物。 |
| 候诊椅、输液椅 | 用消毒氯水（浓度500mg/L）抹候诊椅一次 | 彻底清洁椅底一次 | 金属五金件保养1次 | 无污渍、光洁明亮、无灰尘 |
| 各层诊室及办公区的地面 | 清扫并湿拖消毒≥2次（突发情况随时处理），工作时间每1小时巡扫保洁一次（其中急诊区、输液中心地面使用消毒氯水（浓度500mg/L）每天至少4扫2拖） | 用全能水抹地脚线1次 | 急诊地面用洗地机、吸水机清洗至少2次 | 洁净、无污渍、光洁明亮、无碎纸杂物 |
| 各层诊室、办公室及其他工作区域 | 用清水抹办公桌椅、诊床、窗台、擦洗洗手盆、按钮等设施二次并消毒一次；电脑、电话、仪器等表面断电后用半干湿布抹一次。 | 天花、灯管清扫一次 | 铝合金门窗框彻底保洁1次。 | 洁净、无污渍、干爽。 |
| 房间门、柜台 | 用消毒氯水（浓度500mg/L）抹锁头、门把手、挂号台一次，（急诊早、晚各一次） | 用消毒水抹挂号处周边、房门二次 | 不锈钢装饰保养1次 | 无尘、无污渍、柜台台面有光泽 |
| 卫生间 | 墙身、门 | 清抹除尘一次 | 消毒氯水抹洗二次 | 铝合金门窗框、不锈钢装饰清洁保养1次 | 无尘、无污渍 |
| 蹲厕位 | 用洁厕精擦洗3次以上，随脏随扫 |  |  | 无异味、无渍、光洁 |
| 尿斗、水阀 | 用消毒氯水（浓度500mg/L）擦洗小便器2次以上，并随脏随扫 |  | 不锈钢水阀保养一次 | 无臭味、保持洁亮 |
| 污水池 | 擦洗并清除砂泥 |  |  | 无砂泥、无污渍 |
| 地面 | 用清水冲洗3次以上并拖干并至少消毒6次，随脏随扫 |  |  | 保持干爽、无污渍 |
| 隔板 | 消毒氯水（浓度500mg/L）抹洗一次。 |  | 彻底清洁除污渍≥2次 | 洁净、无污渍 |
| 不锈钢边框 | 至少1次除尘 | 不锈钢保养1次 |  | 洁净、无污渍、有光泽 |
| 洗手台、盘 | 清洗≥4次，随脏随抹。 |  |  | 洁净、无污渍。 |
| 玻璃、镜面 | 清抹4次以上。 |  |  | 洁净、无污渍、水迹、晶莹透亮 |
| 其它 | 垃圾桶 | 清洗并消毒垃圾桶一次  | 彻底清洁除污渍1次 |  | 洁净、无臭味、无污渍、光洁、桶盖干净整齐 |
| 污物间 | 医疗垃圾、生活垃圾及时打包，并送到指定的收集点；随时清理、整理室内污物及其他物品，清洁、消毒二次以上。 | 抹擦天花、灯饰一次，清理墙边角2次 | 立体（天、地、墙、器具）彻底清洁4次。 | 无积渍、物品摆放整齐。 |
| 茶水间 | 抹台面一次、扫拖地面各2次。及时冲水、换水。 |  | 立体（天、地）彻底清洁4次 | 无积尘、无茶渍、无积水、常备水 |
| 室内公区水磨石、大理石、花岗岩等 | 每日尘推≥4次 | 其它地板清洗≥2次 |  |  |

注：1、诊疗区清洁用的毛巾地拖等用具必须与办公室、公共地方的分开，不得混合使用。

1. 各项消毒灭菌标准严格按照医院的规定执行。

**清洁服务工作要求及质量标准（3）**

**（3）住院病区等室内区域**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 保洁项目 | 清洁内容及时间安排 | 标准 |
| 日程 | 周程 | 月程 |
| 各层所有瓷砖、PVC地板 | 清扫后用全能水湿拖两次、不断保持巡扫。 | 清洁墙身、边角位一次。 | 瓷砖机器清洗至少2次（PVC地面除外） | 洁净、无污渍、无垃圾。 |
| 地毯 | 清扫两次，随脏随扫。 | 至少吸尘1次 | 用去渍剂去除地毯上的污渍1-2次 | 干净、无泥沙。 |
| 楼梯 | 清扫后拖地二次，抹扶手表面一次，不断保持巡扫。 | 抹楼梯扶手铁杆、不绣钢1次；地面手工擦洗1次。 | 抹楼梯玻璃窗、灯罩2次，不锈钢扶手保养2次。 | 洁净、无污渍、无垃圾烟头、光洁明亮。 |
| 医护办公室、护士站 | 用清水（有污染时才消毒）抹办公桌椅、窗台、柜台面2次；洗手盆及附属设施清洗消毒至少1次， 电脑、电话、微波炉、医疗仪器等在医技人员指导下断电后用半干湿布抹一次。 | 彻底清洁椅底及其他边角位、柜顶一次。 | 治疗车、病历车等彻底擦洗保养3次（包括车身轮子及配件等），天花、灯罩清扫1次。 | 洁净、无污渍。 |
| 瓷片或PVC材质墙面 | 检查并打扫手印、污渍 |  | 全能水全面抹洗墙身2次 | 洁净、无污渍 |
| 通道玻璃隔墙 | 每天除尘、除手印至少1次 | 用玻璃水清洗一次 | 保养两次不锈钢 | 洁净、无污渍、明亮 |
| 各层玻璃窗 |  |  | 包括铝合金整体保洁1次 |  |
| 走廊木扶手 | 用消毒氯水（浓度500mg/L）抹洗一次 |  |  | 无尘、无污渍 |
| 天花、灯罩、风口、电风扇 | 检查并除去手印、污渍 | 打扫一次 | 清抹灯罩、风口、管道一次 | 无蛛网、尘渍 |
| 空调机表面 |  | 除尘1次 |  | 表面目视无灰尘 |
| 房间门 | 用消毒氯水（浓度500mg/L）抹门把手及其周围部分1次 | 用消毒氯水全面抹洗一次 | 不锈钢装饰保养2次 | 无尘、无污渍 |
| 电梯及电梯门 | 用消毒氯水（浓度500mg/L）抹按钮2次，表面除尘1次，每小时保持巡扫。随脏随扫 | 对电梯不锈钢、梯口边槽位保养一次 |  | 无手印、无污渍、无积尘和垃圾，不锈钢有光泽。 |
| 公共卫生间、保洁室 | 用消消毒氯水（浓度500mg/L）擦洗大、小便器3次以上并随脏随扫；清洗洗手盆、台面、污水池边缘及底部污渍2次 | 彻底清洁≥4次 |  | 无异味、无渍、污水池无泥沙、光洁 |
| 办公室/病房垃圾 | 及时清倒垃圾、更换胶袋每天不少于4次 | 垃圾桶清洗消毒≥2次 | 　 | 不超过垃圾桶的3/4、无痰渍、无污渍 |
| 值班房的床单位 |  | 每周一次 |  | 保持干净、清洁 |
| 茶水间 | 每天清扫地面至少3次；抹设施至少1次 | 不锈钢保养1次 | 立体（天花、地、墙、器具）彻底清洁3次 | 无积尘、无茶渍、无积水、常备水 |
| 病房 | 阳台 | 扫、拖地板各2次、检查并除去墙身污渍、杂物、抹阳台围栏一次 | 刷洗地板、墙身一次 |  | 洁净、无污渍 |
| 阳台玻璃 | 检查并抹去手印、污渍 |  | 用玻璃水抹洗1次。 | 洁净、无污渍、明亮。 |
| 病床、床垫 | 病床表面至少一次清洁消毒；出院等终末消毒随时消毒 | 整理面清抹一次； |  | 洁净、无积尘、无污渍 |
| 传呼器、设备带氧气架等。 | 用消毒氯水（浓度500mg/L）抹一次传呼器、氧气设备带 |  |  | 干净、无污渍 |
| 房内床头柜、其他家具 | 用消毒氯水（浓度500mg/L）一床一巾抹表面一次 | 清理家具靠墙面及地面的死角位2次 | 立体保洁2次 | 洁净、无污渍、无积尘 |
| 电视机、微波炉、饮水机、开关、其他电器。 | 断电后用消毒半干湿布抹一次、及时清倒饮水机积水，病人出院后及时清洁消毒 |  | 立体保洁2次 | 洁净、无污渍、无积尘 |
| 房间边角位 | 检查并除去污渍、脏物 | 擦抹边角1次 |  | 洁净、无污渍、 |
| 窗帘、床帘、输液架 |  | 输液架清洁一次 | 窗帘、床帘每季更换一次并送至洗衣房出洗，出洗后取回。特殊情况随脏随处理。 | 洁净、无污渍、无尘 |
| 治疗车、病历车、抢救车、冰箱 | 冰箱表面清抹一次、用消毒水抹标本架、病历车等表面1次 | 立体保洁1次、不锈钢保养1次 | 各种车辆轮子保养一次，冰箱清洁除冰一次（经医护人员同意时） |  |
| 污物间、医疗垃圾房 | 随时清理、整理室内污物及其他物品清洁、消毒2次以上，医疗垃圾、生活垃圾、病人污衣分类打包并送至指定地点。便盆用浓度2000mg/L消毒氯水浸泡便盆60分钟后取出冲洗，晾干备用。 | 抹擦天花、灯饰一次，清理墙边角一次，不锈钢保养1次。 | 立体（天、地、墙、器具）彻底清洁4次，包括不锈钢柜上油4次。 |  |
| 病房卫生间 | 马桶 | 冲洗消毒马桶≥3次，随时清洗马桶污渍。 | 彻底清洁除污渍≥3次 |  | 无沉淀物、无污渍、无臭味。 |
| 房间门 | 用浓度500mg/L消毒氯水抹门把手及其周围部分1次。 | 整体面清洁2次 | 不锈钢装饰保养2次。 | 无尘、无污渍。 |
| 抽排风机 |  |  | 每月除尘2次 | 无尘、无污渍 |
| 洗手台、盘 | 用消毒氯水擦洗3次，并随脏随洗 | 上下等整体面清洁2次 |  | 无污渍、无水渍，台下无杂物 |
| 玻璃、镜面 | 清抹2次以上（注意方法） |  |  | 无污渍、无水渍、明亮 |
| 垃圾桶（篓） | 清倒垃圾4次以上，抹表面至少1次 | 消毒清洗桶（篓）至少2次 |  | 洁净、无臭味、无污渍、桶盖干净摆放端正；不超过垃圾桶的3/4 |
| 地面 | 用消毒水清扫湿拖≥3次，并用刮水器刮干 | 彻底手刷死角位至少1次 |  | 无污渍、无水渍 |
| 公区瓷砖、水磨石等地板 |  |  | 清洗不少于三次 |  |

注：1、诊疗区清洁用的毛巾地拖等用具必须与办公室、公共地方的分开，不得混合使用。

1. 各项消毒灭菌标准严格按照医院的规定执行。

**清洁服务工作要求及质量标准（4）**

**（4）医技科室等室内区域**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 范围 | 清洁内容及时间安排 | 标准 |
| 日程 | 周程 | 月程 |
| 电视机、电闸开关、其他电器 | 断电后用消毒半干湿布抹一次。 |  | 立体保洁2次。 | 洁净、无污渍、无积尘 |
| 门、窗 |  | 清抹≥3次 | 不锈钢保养至少2次 | 洁净、无积尘 |
| 电梯及电梯门 | 用消毒氯水（浓度500mg/L）抹按钮2次，表面除尘1次，每小时保持巡扫。随脏随扫 | 对电梯不锈钢、梯口边槽位保养一次 |  | 无手印、无污渍、无积尘和垃圾，不锈钢有光泽。 |
| 空调机表面 |  |  | 清抹≥1次 | 表面目视无灰尘 |
| 医护办公室、检查室 | 用清水（有污染时才消毒）抹办公桌椅、窗台、柜台面2次；洗手盆及附属设施清洗消毒至少1次， 电脑、电话、微波炉、医疗仪器等在医技人员指导下断电后用半干湿布抹一次；地面用浓度500mg/L消毒氯水消毒2次/天。 | 彻底清洁椅底及其他边角位、柜顶等1次。 | 整体立体保洁2次。 | 洁净、无污渍。 |
| 天花、灯罩、风口 | 检查并除去手印、污渍。 | 打扫一次 | 清抹灯罩、风口、管道1次 | 无蛛网、尘渍 |
| 卫 生 间 | 马桶 | 冲洗消毒马桶≥3次，随时清洗马桶污渍。 | 彻底清洁除污渍≥3次 |  | 无沉淀物、无污渍、无臭味。 |
| 房间门 | 用浓度500mg/L消毒氯水抹门把手及其周围部分1次。 | 整体面清洁2次 | 不锈钢装饰保养2次。 | 无尘、无污渍。 |
| 抽风机 |  |  | 每月除尘2次 | 无尘、无污渍 |
| 洗手台、盘 | 用消毒氯水擦洗4次，并随脏随洗 | 上下等整体面清洁2次 |  | 无污渍、无水渍，台下无杂物 |
| 玻璃、镜面 | 清抹2次以上（注意方法） |  |  | 无污渍、无水渍、明亮 |
| 垃圾桶（篓） | 清倒垃圾4次以上，抹表面至少1次 | 消毒清洗桶（篓）至少2次 |  | 洁净、无臭味、无污渍、桶盖干净摆放端正；不超过垃圾桶的3/4 |
| 地面 | 用消毒水清扫湿拖≥3次，并用刮水器刮干 | 彻底手刷死角位至少1次 |  | 无污渍、无水渍 |
| 茶水间、污物间 | 同门诊 |
| 其他 | 值班室 |  | 立体保洁1次 |  | 整洁无污渍 |

**五、保洁卫生服务处罚规定**

1、本规定所述的扣罚均指院方 对物业公司的扣罚，直接在院方支付予物业公司

的当月服务规定款中抵扣，不直接处罚物业公司员工。

2、院方管理小组每月对物业公司服务质量进行抽查，对质量不达标或其他违反服务协议的，根据相关协议扣罚服务费1000-5000元。另员工在医院工作期间有突出贡献或好人好事，由物业公司经理向院方提出申请，经综合保障科核查属实给予适当奖励。

3、物业公司应管理好所属员工，遵守国家有关法律法规和医院的规章制度，所属员工发生的一切投诉、纠纷和法律事件，一概由物业公司承担。若因物业公司管理不善、控制不力而发生群体游行、示威、罢工等重大事件且造成严重影响的，除扣罚当月费用5000-10000元外，院方 有权根据具体情况决定是否终止合同。

4、因物业公司原因引起安全事故，物业公司除赔偿当事人相关费用外，院方 根据具体情况，扣罚当月费用1000-5000元，同时要求物业公司提交书面整改方案并抓落实。在规定期内累计发生2次以上安全事件，院方 有权根据具体情况决定是否终止合同。

5、物业公司应严格按照《医疗废物管理条例》及其他的相关行政法规和规定对医疗废物进行处理，全面加强医疗废物的规范化管理。若物业公司责任造成医疗废物外泄的，处以500-1000元罚款，并由物业公司承担相应的法律责任。

6、若物业公司连续三个月客户满意度未达到80%以上的，院方 有权给予物业公司不低于500元的处罚。

7、卫生质量以科室为单位，科室或患者投诉，经甲、乙双方确认责任属物业公司的且首次发生，院方 给予物业公司口头警告并限期整改；第二次发生，院方给予物业公司以书面通告，并处罚金50-100元；第三次以上再次发生的，院方给予物业公司以书面通告，并处罚金300-500元。

8、每月一次由综合保障科与物业公司项目经理联合进行满意度调查及综合质量考核，满意度调查结果≥80%为达标。如低于80%，则按以下标准扣罚：满意度为75-79%，扣罚当月总服务费的0.5%；满意度为70-74%，扣罚当月总服务费的1%；满意度为70%以下，扣罚当月总服务费的2%。

9、以下行为，视情节轻重给予每人每次10至50元不等罚款。

1）、上班时间不穿工服、仪容仪表形象差，穿拖鞋，重犯加倍处罚。

2）、工作时间饮酒、吸烟、打牌、在病区用餐、躺在椅子上睡觉，在院内大声喧哗、扎堆闲聊，到病区冲凉。

3）、未经许可擅自拿取科室物品使用如医用手套、薄膜手套、鞋套等；

4）、员工上岗前未经培训或培训不到位。

5）、记录不真实或任务变化后不按实际更改的行为，尚未造成不良后果的；

6）、顾客投诉到医院管理小组，经过调查属实，确定为有效投诉的。

7）、若物业公司服务人员被病人、家属或院方 有效投诉，院方 有权要求

5个工作日内辞退该服务人员，物业公司需无条件接受。

8）、物业公司服务人员须严格遵守岗位责任制，出现迟到、早退，院方 给予物业公司当月10-50元/人次处罚。脱岗按情节轻重处罚50-100元，重犯加倍。

9）、单个楼层控烟检查时出现3个以上烟头，首次发生，院方 给予物业公司口头警告并限期整改；第二次发生，院方 扣罚物业公司保洁员5元/层；第三次或多楼层发生类似情形，院方 扣罚物业公司10-50元/层。

10）、其它违反职业素质、工作流程及要求，尚未给病人和医院造成任何损失

10、以下行为，视情节轻重给予每人每次50至100元罚款。

1）、物业公司服务人员服务意识差，且与科室医护人员、病人、家属发生吵架事件经查属的。院方 根据情节严重有权要求物业公司撤换该服务人员。

2）、院方 有权检查清洁服务使用的材料，如经卫生监管部门检查为不合格的，并要求物业公司及时更换。

3）、物业公司未按要求完成整改或完成不彻底，经院方 两次书面要求，物业公司在规定时间内仍未完成整改，每项每次罚款50-100元。

11、以下行为，视情节轻重给予每人每次100至200元罚款，并根据具体情况是否辞退处理。

1）、擅自收集、窃取医疗废物。

2）、在工作场合，员工之间或与顾客发生争吵，影响未扩散出现场范围。

3）、擅自拿走病人出院后遗留物。

4）、工作过程中，粗言烂语，当着顾客发牢骚，讲怪话、对医疗收费或其它发表不恰当言语，未造成不良后果；

5）、其它违反职业素质、工作流程等，给病人和医院造成不良影响，但未有损失。

12、以下行为，视情节轻重给予每人每次500至1000元罚款并立即辞退处理：

1）、偷盗医院、病人财物。

2）、索取收受红包。

3）、品德恶劣、捏造事实、挑拨离间、诬陷或中伤他人或有意煽动，影响工作或队伍稳定等。

4）、因物业公司内部原因，员工拒绝开工影响医院工作。

5）、因保洁员直接原因发生安全责任事故。

6）、其它违反职业素质、工作流程及要求，给病人和医院造成损失及严重不良影响。

**六、日常资料管理**

 1) 要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。

 2) 在日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养等登记制度。

3) 档案资料包括：实施管理和服务工作中的各种制度、规程、流程、记录、图表、函件等。

**七、其它要求**

 1) 我院免费提供管理用房约80㎡，物业公司要列明管理用房分配方案并报我院 审批。物业公司把办公管理用房用于非办公管理用途或作住宿使用时，我院 有权收取相关费用及终止供给使用。

 2) 实际物业管理清洁卫生服务面积允许超过论证文件中所列管理面积的3％，物业公司无权提出异议。

 3) 物业公司在进行清洁卫生服务的操作均需严格按照安全操作规程，如发生违规操作现象，所产生的后果全部由物业公司承担，如造成经济损失，负责赔偿全部损失。

4) 为保证物业管理清洁卫生服务工作质量，物业公司按要求合理地配备人数。

5）服务商须具有自2016年1月1日至今承接的同类项目业绩（须提供中标通知书或规定）。

6）为保证项目的顺利进行及保证服务质量，服务商须在项目所在地区设立长期稳定的服务机构。

**八、人员定编要求**

（1）广东省第二人民医院清洁卫生服务人数不得少于188人(明细附后）。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **楼宇** | **楼层层数** | **楼层名称（科室）** | **人员****配置** | **备注** |
| 1 号 楼 | 10F | 健康资源中心、临床技能培训中心、多功能厅 | 0.5 |  |
| 9F | 学术会议厅、VIP体检中心 | 1 |  |
| 8F | 美容整形中心 | 1 |  |
| 7F | 体检中心 | 1 |  |
| 6F | 生殖中心（含男科门诊） | 1 |  |
| 5F | 中心实验室、检验科 | 1.5 |  |
| 4F | 超声科（B超、心电图）、病理科、挂号/收费处、外科专家专科门诊（创伤骨科/手外科、泌尿科、普外科、骨科、疼痛科、神经外科） | 2.5 |  |
| 3F | 口腔科(一区)、耳鼻喉-头颈外科、皮肤科-性病专科、挂号/收费处、痔疮门诊、乳腺门诊、儿科、儿科雾化室、内科专家专科门诊（神经内科、内分泌科、风湿免疫科、呼吸内科、心血管专科、消化内科、肾内科、血液科） | 2 |  |
| 2F | 妇科门诊、产科门诊、收费处、西药房、中药房、急诊药房、药学部 | 2 |  |
| 1F | 挂号处、门诊检验室、感染科门诊、发热门诊、腹泻门诊、普内/外门诊、导医咨询台、儿科急诊、输液室、抽血室、注射室、急诊科 | 5.13 | 急诊每班1人，兼中午及上半夜一楼的其它科室、公共区域的循环保洁及收垃圾 |
|  | **小 计** | **17.63** |  |
| 2号楼 | 16F | 信息科、病案室、药物临床试验机构、绩效管理办公室 | 0.5 |  |
| 15F | 消化内镜中心、血液科实验室、细胞与转化医学研究中心、传统医学与运动伤害康复研究所 | 1 |  |
| 14F | 血液科 | 2 |  |
| 13F | 内分泌科 | 2 |  |
| 12F | 心血管外科 | 2 |  |
| 11F | 神经内科二区 | 2 |  |
| 10F | 神经内科一区 | 2 |  |
| 9F | 消化内科 | 2 |  |
| 8F | 心血管内二科 | 2 |  |
| 7F | 心血管内一科 | 2 |  |
| 6F | 儿科、儿童重症监护室（PICU）、儿童康复区 | 3 | PICU配置1人 |
| 5F | 肾内科 | 2 |  |
| 4F | 肿瘤二科 | 2 |  |
| 3F | 肿瘤一科 | 2 |  |
| 2F | 风湿免疫科、医保办、出入院处、心电图室及办公室 | 2.35 |  |
| 1F | 放射科、影像科、检查室 | 1.4 |  |
|  | **小 计** | **30.25** |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **楼宇** | **楼层****层数** | **楼层名称（科室）** | **人员配置** | **备注** |
| 3号楼 | 20F | 心血管内三科 | 2 |  |
| 19F | 呼吸内科 | 2 |  |
| 18F | 器官移植科 | 2 |  |
| 17F | 普外二科 | 2 |  |
| 16F | 普外一科 | 2 |  |
| 15F | 耳鼻咽喉头颈外科 | 2 |  |
| 14F | 泌尿外科 | 2 |  |
| 13F | 神经外科 | 2 |  |
| 12F | 骨科 | 2 |  |
| 11F | 创伤骨科、显微外科、烧伤科 | 2 |  |
| 10F | 创伤骨科、显微外科、烧伤科；产科（母胎中心、分娩中心） | 2 |  |
| 9F | 产科（母婴中心） | 2 |  |
| 8F | 妇科 | 2 |  |
| 7F | 心胸外科 | 2 |  |
| 6F | 重症医学科（ICU） | 2 |  |
| 5F | 麻醉科、手术室 | 3 |  |
| 4F | 麻醉科、手术室 | 3.3 |  |
| 3F | 输血科、消毒供应中心 | 2 |  |
| 2F | B超检查室、介入科、呼吸科纤支镜室、大会议室 | 2.5 | 介入科每月有延时加班 |
| 1F | 康复中心、针灸室 | 2 | 兼电梯间、外围中班、楼梯 |
| 5号楼 | 5 F-6F | 脊椎骨科 | 1.8 |  |
| 3F-4F | 中医康复科 | 1.6 |  |
| 2F | 感染科 | 1 |  |
| 1F | 感染科、呼吸科、P3实验室、电梯厅 | 1 |  |
| 6号楼 | 2F | 办公区 | 0.5 |  |
| 1F | 放疗科、核医学科 | 1 |  |
| 7号楼 | 1F、4F、5F | 医院职能科室办公区 | 0.5 | 只负责楼梯、公厕、走廊的保洁 |
| 2F、3F | 眼科 | 1 |  |
| 8号楼 | 4F | 总务处办公区 | 0.5 | 只负责楼梯、平台、4楼公厕的清洁 |
| 2F-3F | 维修室 | 0 |
| 1F | 后勤仓库、洗衣房、维修班 |
| **3号楼+5号楼+6号楼+7号楼+8号楼** | **51.7** |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **楼宇** | **楼层层数** | **楼层名称（科室）** | **人员配置** | **备注** |
| 1号楼与2号楼连接的辅楼 | 天面 | 清运煎药室的药渣 | 0.3 | 周日、法定节假日不用；每天清运2次 |
| 6F | 新生儿重症监护室（NICU） | 1 |  |
| 5F | 血透中心 | 1 |  |
| 4F | 临床药学室 | 0.3 | 一天2次卫生 |
| 3F | 口腔科二区（微创治疗部） | 0.4 | 一天2次卫生 |
| 2F | 静配中心 | 1 |  |
| 1F | MR、电梯厅 | 0.2 | 一天2次卫生 |
|  | **小 计** | **4.2** |  |
| 宿舍楼 |  | 1栋楼：9层高共4个楼梯 | 2.5 | 负责楼梯清扫、收垃圾及宿舍楼外围清扫 |
|  | 2栋楼：8层高共4个楼梯 |
|  | 2栋板房：1栋2层高+1栋3层高 |
|  | **小 计** | **2.5** |  |
| 其它 |  |  |
| 设备科（板房） | 0.5 |  |
| 门诊1-4楼公共洗手间专职保洁员 | 4.5 | 共6个公厕；6.30-12.00、14.00-17.30保洁（1楼两边男女各1人，2-4楼男女各1人） |
| 全院疏通厕所 | 3 | 24小时服务 |
| 1-8号楼的外围（包括绿化带的垃圾清理，不含宿舍楼的外围） | 3 |  |
| 医疗垃圾收送 | 2 |  |
| 白天生活垃圾收送 | 3 |  |
| 夜晚垃圾收送 | 1 |  |
| 全院医疗垃圾专项称重（用信息化软件；同科室交接） | 1.5 |  |
| 垃圾房专项管理（含同无害化交接） | 0.5 |  |
| 全院电梯上油保养、科室不锈钢制品上油保养 | 3 |  |
| 玻璃清洗 | 2 |  |
| 门诊公共区域洗地、外围洗地及住院部走廊/大厅洗地 | 2 |  |
| 全院的天花、灯罩等表面和1号/2号/3号/5号/6号/7号的天面、低位飘台、明渠等清理清洁和公共区域墙壁（4米以下）清洁 | 3.22 |  |
| 全院电风扇清洗、高空管道除尘、风口表面除尘 | 1.5 |  |
| 拆、挂各科室窗帘、隔帘 | 1.5 |  |
| 中午、上、下半夜班：清理科室垃圾、处理呕吐物、疏通厕所及清洁消毒病床等突发事件 | 3 | 14小时服务 |
| 替班(顶替住院部员工每周休息一天) | 11 |  |
| 全院保洁棉织品统一洗涤、消毒及烘干（配置工业洗衣机、烘干机） | 2 | **新增** |
| 保洁主管 | 3 |  |
| 保洁经理 | 1 |  |
| **以上小计** | **52.22** |  |

* **10号楼人员配置**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **楼宇** | **楼层层数** | **楼层名称（科室）** | **人员配置** | **备注** |
| 10号楼 | 20F | 实验室 | 1 |  |
| 19F | 病房 | 1 |  |
| 18F | 病房 | 1 |  |
| 17F | 病房 | 1 |  |
| 16F | 病房 | 1 |  |
| 15F | 病房 | 1 |  |
| 14F | 病房 | 1 |  |
| 13F | 病房 | 1 |  |
| 12F | 病房 | 1 |  |
| 11F | 病房 | 1 |  |
| 10F | 病房 | 1 |  |
| 9F | 病房 | 1 |  |
| 8F | 病房 | 1 |  |
| 7F | 诊室 | 1 |  |
| 6F | 诊室 | 1 |  |
| 5F | 诊室 | 1 |  |
| 4F | 体检中心 | 1 |  |
| 3F | 麻醉手术室 | 2 |  |
| 2F | 诊室 | 1 |   |
| 1F | 大堂、接待处、大门口 | 1 | 兼负1楼、电梯厅卫生等 |
| 医疗垃圾收送 | 1 |  |
| 生活垃圾收送 | 1 |  |
| 玻璃清洗 | 1 |  |
| 电梯保养、科室不锈钢制品保养，风口表面除尘、拆挂窗帘、隔帘等 | 0.5 |  |
| 门诊科室洗地，天花、灯罩、管道等表面清洁和天面、飘台等清理和公共区域墙壁（4米以下）清洁 | 0.5 |  |
| 替班（顶替病房员工休息） | 2 | 科室员工每周休一天 |
| 中午、上、下半夜班：清理科室垃圾、处理呕吐物、疏通厕所及清洁消毒病床等突发事件 | 1.5 | 14小时服务 |
| 保洁主管 | 1 |  |
| **以上小计** | 29.5 |  |

**说明：此栋楼为新增区域。**

**九、服务人员要求**

1) 部门经理：本科及以上学历。具有丰富的质量管理经验，并具有五年以上类似物业管理经验和目前服务单位社保证明。

2）主管：大专及以上文化程度，护理专业毕业。具有三年以上同等物业清洁卫生管理经验和目前服务单位社保证明。

3）保洁员：小学以上文化程度，有相关经验一年以上，责任心强，任劳任怨。

 **十、人员工资、付款方式**

（一）服务人员每月工资不得低于广州市企业职工最低工资标准。

（二）物业公司按国家规定须为服务人员缴纳社会保险费用及其他应支付费用。

（三）服务商的论证报价应包含服务期内的所有费用，其费用包括：①工人工资、社会保险及福利：人工费、劳工意外保险、工伤、医疗、失业、养老保险、其他福利待遇；②劳保用品、服装费：一切劳保用品、服装费用；③培训费：一切专业培训、 办证费用；④物料设备费：完成本项目所需的一切设备（由我院提供的除外）。服务商应根据项目实际情况，自行增加项目正常、合法运行所必需但论证文件没有列明或包含的内容及费用，并在论证文件中加以详细说明。在规定期内，因政策性最低工资标准和社会保险基金调整引起的差额费用，我院与服务商双方应友好协商解决。

（四）我院因工作范围、工作内容的增加要求服务商增加人员或服务内容的，应提前7个工作日书面通知服务商，因而导致服务商增加服务成本的，双方协商增加服务费用，所作的费用调整将在变更后的第一次付款中体现。如服务商提供的服务不足一个月的，则按日计算服务费（如遇节假日或特殊情况，付款时间则顺延）

（五）支付办法：服务费按月结算，我院于每月10日前（如遇节假日顺延至第一个工作日）办理支付手续，向物业公司支付上月服务费，如物业公司提供服务不足一个月时按日计算。物业公司须在我院办理支付手续前5个工作日内，提供等额的正式发票给我院，以便我院及时办理支付手续。