**医院保洁服务项目需求方案**

1. **项目名称：**

物业（保洁）服务采购项目

**二、服务范围：**

院本部、仁德路门诊部、交通路门诊部、学院

三、**服务期限**：

服务期限：12个月

**四、服务要求：**

1.根据本项目的特点，提供符合等级医院要求，切实可行的管理方案、人员配备情况、人员招聘计划、人员培训计划、确保人员相对稳定的措施，并承诺其方案将根据医院的实际需要进行完善和补充，在工作内容和工作范围不改变的情况下不得追加任何费用。

2.应接受院方制定的各种规章制度，并根据项目管理的需要建立各种规范化管理制度、各岗位工作标准及工作流程、考核制度及其他相关的工作制度，应用计算机管理。

3.所有人员要求统一着装，持证上岗，佩带明显的标识，工作人员对应的责任区域要相对固定，人员岗前培训率达到100%，上岗人员合格率达到100%。

4.完成医院临时要求的其它保障工作。如遇到活动或检查时要完成突击保洁任务。

5.应根据各服务岗位人员需求量进行人员数量的合理配备，在履行合同过程中如出现人员配备量无法满足岗位需求的情况，应按岗位实际需要人数进行调整配备。

6.严格执行服务承诺，接受群众监督，执行不好则严格处罚，按条款列入考核，与当月承包酬金挂钩。

**五、岗位职责**

**1.环境保洁：**

1.1负责医院指 定范围内大楼的室内、室外清洁卫生。

1.2及时收集生活垃圾和医疗垃圾，并送到院内指定地点。

1.3按时巡视，每层从屋顶到墙壁到地板要做到干净、整洁，无蜘蛛丝，无纸屑、痰迹；卫生间要清洁、干燥、无异味。

1.4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。

1.5要求对尘推头和抹布进行洗涤和晾干。

1.6为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染科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。

1.7做好环境保洁区域内的所有PVC地面/橡胶、水磨石地板的养护。

1.8要求服务公司对医院的项目管理配置专用的洗地机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、垃圾车、榨水器、不锈钢桶、电脑、打卡钟和打印机等。

1.9服务公司提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保护材料，这些消耗品必须是通过国家卫生部审批准予使用，并符合医院院感科的要求，并且要求提供优质的产品。

1.10所使用的清洁车辆必须是先进的全方位清洁手推车。

1.11招标人将视医院实际情况提供中标方的办公场地、员工更衣柜等场所。

1.12服务公司提供员工的工服。

1.13报价格中包含水磨石地面的护理，包括打蜡，喷磨和抛光等处理，保持地面的光亮、整洁，并且注明保养的频率。

1.14要求对环境保洁进行科学的划分，并且强调计划性。

1.15服务公司提供手套、口罩、帽子、鞋套等防护用品。

**2.卫生保洁服务标准：**

**2.1外围环境保洁标准：**

2.1.1院区道路，通道保洁无积尘、树叶、纸屑等；每100平方米弃物不超过3个，滞留不超过30分钟。

2.1.2相关指示牌保洁表面污物，污痕等。

2.1.3玻璃保持整洁，无积尘土无附属物。

2.1.4室外的垃圾桶保持表面清洁，无积尘，无附属物。

2.1.5地面定期进行冲洗。

2.1.6随时保持花盆、花坛整洁。

**2.2室内保洁标准：**

2.2.1地面要求无纸屑、烟头、果壳等杂物。

2.2.2地面保持无积水、无灰尘，大厅地面光亮清洁。

2.2.3垃圾筒表面清洁，经常更换垃圾袋，经常清洗；垃圾袋装量不得超过四分之三就需要更换。

2.2.4各科室门窗保持清洁。

2.2.5卫生间内设施必须保持整洁，无积粪、无水锈，空气无异味。

2.2.6公共区域的桌椅定期擦洗、消毒。

2.2.7办公桌椅摆放整齐，桌面保持整洁；灯具明亮，无直径0.5厘米污渍、无死虫等黏附物。

2.2.8天花板、墙壁发现有污点，及时处理，保持没有蜘蛛网。

2.2.9保洁工具根据不同区域以颜色、大小分开使用。

2.2.10按医院院感要求做好清洁、消毒工作。

**3.运送服务的标准和程序：**

**3.1病人运送的具体操作规范：**

3.1.1普通病人的运送操作规程。

3.1.2手术前后的病人运送操作规程。

3.1.3标本、血液的运送操作规程。

**4.运送服务的要求：**

4.1安全、及时、准确。

4.2有责任心，操作要领准确、动作敏捷，安全平衡；

4.3紧急病人运送5分钟到达现场。

4.4一般运送病人15分钟到达现场。

4.5急查病人检查单、标本运送10分钟到达现场。

4.6接送病人检查、各种表单、标本常规运送20分钟到达现场。

4.7运送物资无损坏、无丢失。

4.8申请运送服务完成100%。

**六、评价管理**

**1.考核奖惩措施：**采用现场检查、临时抽查、随机采访、问卷征询、定点征求意见等方式监督检查。依据事实和效益，客观评价，奖惩挂钩。

**2.服务考评内容：**从全院范围的卫生保洁、工作要求的制定、服务态度等作为检查考核内容

3.服务磨合期3个月内考评得分率90％以上评定等级为优，达到75%以上为合格，低于75％为不合格。得分在70-75分时，在院方提出书面整改意见后仍未达到整改要求，扣除当月承包酬金的1％。得分70分以下时，扣除当月承包酬金的2％

4.服务磨合期3个月后得分90分以上评定等级为优，达到80分以上为合格，低于80分为不合格。得分80分以上时承包酬金按合同总额付给，得分80-75分时承包酬金为合同承包酬金总额98%付给；得分75分以下时承包酬金为合同承包酬金总额96%付给

5.服务态度生硬，不能满足科室的合理要求，每次投诉扣1分

6.服务质量欠妥与科室或患者发生争吵、漫骂、动手打人、敲诈用户者，每次扣5分。

**1.环境保洁工作范围：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **楼宇名称** | **楼层** | **功能** |
| 门诊楼  | 1F | 整层楼各处以及外围 |
| 2F | 诊室等整层楼各处 |
| 3F | 诊室等整层楼各处 |
| 4F | 诊室等整层楼各处 |
| 5F | 病区整层楼各处 |
| 6F | 诊室等整层楼各处 |
| 7F | 手朮室等整层楼各处 |
| 8F | 办公室以及公区 |
| 综合科 | 1F | 综合科门诊、急诊 |
| 2F | 急诊值班室、保卫科以及公共区域 |
| 宿舍楼 |  | 三个楼梯、6套单元房、宿舍楼外围 |
| 交通门诊 |  | 科室内 |
| 学院 |  | 科室内 |
| 连江门诊 |  | 科室内 |
| 垃圾清运 |  | 负责从各区域送至医疗处置站 |
| 仁德路 |  | 实训楼. 外围. 一至三各楼层使用部分各处 |

**2.环境保洁主要工作职责：**

**2.1手术室：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区 域** | **序 号** | **工 作 内 容** | **频 次** |
| **手术室** | 2.1.1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日4次 |
| 2.1.2 | 区域内地面湿拖 | 每日2次 |
| 2.1.3 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭 | 每日1次 |
| 2.1.4 | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材、无影灯）、低处电器表面清洗、擦拭 | 每日1次 |
| 2.1.5 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处清洗、擦拭 | 每日1次 |
| 2.1.6 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒 | 每日1次 |
| 2.1.7 | 区域内窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次 |
| 2.1.8 | 拖鞋清洗、 | 随  时 |
| 2.1.9 | 整理洗手衣裤 | 每天二次 |
| 2.1.10 | 术后整理、清洁、消毒 | 随  时 |
| 2.1.11 | 消防栓、消防器擦拭、开水机、空气消毒机、空调过滤网清洗 | 每周1次 |
| 2.1.12 | 门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次 |
| 2.1.13 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次 |
| 2.1.14 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每月2次 |
| 2.1.15 | 吸引瓶、管彻底清洗、消毒 | 每周1次 |
| 2.1.16 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘 | 每月1次 |
| 2.1.17 | 灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇等高处设备擦洗 | 每月1次 |
| 2.1.18 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养 | 每3月1次 |
| 2.1.19 | 接送手术病人 | 随  时 |
| 2.1.20 | 标本、血液的运送 | 每月2次 |
| 2.1.21 | 库房的打扫 | 每年2次 |
| 2.1.22 | 窗帘拆换 | 每月1次 |
| 2.1.23 | 各类推车轮子上油、去污，保证正常运行 | 随  时 |
| 2.1.24 | 巡视保洁 | 随  时 |

**2.2普通病区：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区 域** | **序 号** | **工 作 内 容** | **频 次** |
| **普通病区** | 2.2.1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日2次 |
| 2.2.2 | 区域内地面牵尘（无扬尘干扫） | 每日2次 |
| 2.2.3 | 区域内地面湿拖 | 每日2次 |
| 2.2.4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭 | 每日1次 |
| 2.2.5 | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭 | 每日1次 |
| 2.2.6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭 | 每日2次 |
| 2.2.7 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒 | 每日2次 |
| 2.2.8 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次 |
| 2.2.9 | 防滑地垫清洁 | 每日1次 |
| **区 域** | **序 号** | **工 作 内 容** | **频 次** |
| **普通病区** | 2.2.10 | 床单位终末消毒 | 随  时 |
| 2.2.11 | 消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗 | 每周1次 |
| 2.2.12 | 门、门框、窗框、玻璃 | 每周1次 |
| 2.2.13 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次 |
| 2.2.14 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次 |
| 2.2.15 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次 |
| 2.2.16 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘 | 每月1次 |
| 2.2.17 | 灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇等高处设备擦洗 | 每月1次 |
| 2.2.18 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养 | 每3月1次 |
| 2.2.19 | 巡视保洁 | 随   时 |

**2.3 门诊部：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区 域** | **序 号** | **工 作 内 容** | **频 次** |
| **门诊部** | 2.3.1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日4次 |
| 2.3.2 | 区域内地面牵尘（无扬尘干扫） | 每日2次 |
| 2.3.3 | 区域内地面湿拖（公共区域应机洗） | 每日2次 |
| 2.3.4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭 | 每日1次 |
| 2.3.5 | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、低处电器表面清洗或擦拭 | 每日1次 |
| 2.3.6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗、擦拭 | 每日1次 |
| 2.3.7 | 卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面）冲洗、擦拭、消毒 | 每日1次 |
| 2.3.8 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次 |
| 2.3.9 | 防滑地垫清洗 | 每周2次 |
| 2.3.10 | 窗帘的拆洗或更换 | 每年2次 |
| 2.3.11 | 消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗 | 每周1次 |
| 2.3.12 | 门、门框、低处窗框擦拭 | 每周1次 |
| 2.3.13 | 玻璃及窗框 | 每月1次 |
| 2.3.14 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次 |
| 2.3.15 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次 |
| 2.3.16 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每月2次 |
| 2.3.17 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘 | 每月1次 |
| 2.3.18 | 灯具、音响、烟感、监视器、通风口、管道、空调、风扇等高处设备擦洗 | 每月1次 |
| 2.3.19 | 楼梯、扶手、电梯、打卡机清洁消毒 | 每日1次 |
| 2.3.20 | 墙面清洁 | 每周1次 |
| 2.3.21 | 急诊值班室床上用品 | 每周2次 |
| 2.3.22 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养 | 每2月1次 |
| 2.3.23 | 办公区域的卫生保持整洁有序 | 随时 |
| 2.3.24 | 草坪区域清洁 | 随时 |