**厦门市第三医院后勤管理服务**

基本服务参数

全院区（除三期外）保洁服务方案

2022年5月

## 一．保洁服务方案

### 项目概况

* 1. 厦门大学附属第一医院同安院区（厦门市第三医院）始创于1920年，前身为同安医院；2003年12月更名为厦门市第三医院； 2022年1月划归市属管理，并由厦门大学附属第一医院实施托管，成为厦门大学附属第一医院同安院区。同时也是福建省中医药大学第四临床医学院、福建中医药大学附属医院。
  2. 厦门大学附属第一医院同安院区（厦门市第三医院）是岛外一所集医疗、教学、科研、预防保健为一体的大型三级综合性医院、国家级爱婴医院、“市级文明医院”、福建医科大学、福建中医药大学临床教学医院、国家级住院医师规范化培训基地（全科医师）。
  3. 医院编制床位1000张，占地面积140亩，建筑面积12.8万平方米，内设44个临床、医技科室，16个职能科室，医护人员约1500人，拥有如：ECMO（体外膜肺氧合）、德国西门子Prisma科研型 3.0T磁共振、联影3.0T超导核磁共振机、美国GE 256排512层螺旋CT、128排螺旋CT、ECT、西门子数字C臂血管造影(DSA)、1000毫安数字胃肠机、数字DR拍片机、直线加速器、全自动呼吸机、人工肝、血液净化机、高压氧舱、全自动麻醉机、美国全自动生化仪、超细电子胃镜、结肠镜、电子气管镜、三维彩超等一系列先进医疗设备，拥有复合手术室在内的净化手术室15间等。
  4. 医院由厦门大学附属第一医院托管以来，第一医院总院迅速成立工作专班，并派驻首批9人管理团队和13位医学博士专家团队（包括博士生导师7人，硕士生导师6人），共计22名专家进入同安院区工作。围绕创建三甲医院这一总体目标，第一医院总院将帮助同安院区制定学科建设规划，重点建设创伤中心、急危重症中心、疑难杂症和罕见病诊治中心和医学人才培训中心等特色医疗学科，通过补齐欠缺科室，补强薄弱科室，做强重点科室，进一步完善学科建设，加强医学科研和人才培养，提升同安院区的医疗技术服务水平。不仅如此，第一医院总院也将定期安排知名专家下沉到同安院区指导业务工作，采取传帮带的方式，全面加强同安院区各项工作，全面提升同安院区医疗保障、急诊急救、公共卫生、干部保健等各项健康服务保障能力，让同安人民在区内就能享受到高水平的医疗卫生健康服务。
  5. 服务范围与项目

为厦门市第三医院全院区（除三期外）的环境保洁工作，内容包括各功能楼内及大楼外围、连廊、院内地下停车场（不含社会小汽车停车场区域保洁工作）、教学宿舍楼（只负责公共区域保洁，不含宿舍房间内保洁）及新增活动板房或集装箱室内外等的环境保洁服务。

### 配置要求

* 1. 若各楼层科室变动，以实际设置的科室为准：
     1. 人员配置情况表
        1. 环境保洁服务最低人员配置

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **科室/岗位** | **工作时间安排** | **工作小时数** | **天数** | **工时人员配置** | **人员配置** |
| 1F大厅 | 7:00-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 1F内外儿科 | 7:00-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 1F放射科、CT磁共振 | 7:00-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 1F体检科 | 7:00-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 1F住院药房、心电及中西药房 | 7:00-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 中心、碎石、急诊彩超及住院大厅 | 7:00-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 急诊 | 24小时轮班 |  |  |  | 3 |
| 输液室 | 7:30-15:00 15:00-22:30 |  |  |  | 1 |
| 2F检验中心、输血科 | 7:00-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 2F康复科/病理科（康复科/病理科） | 7:00-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 2F康复科/病理科（诊室） | 7:00-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 3F彩超-妇科 | 7:00-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 3F口腔科-眼科 | 7:00-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 3F心电图 | 7:00-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 地下室、病案室、电工值班室、放射治疗中心 | 7:00-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 中班 | 11:30-14:00 17:30-21:30 |  |  |  | 3 |
| 14F胸心外A区 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 13F泌尿外A区 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 12F肿瘤科A区 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 11F肛肠科A区 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 10F心血管内科A区 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 9F普外科一A区 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 8F神外二A区 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 7F神外一区A区 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 6F神内一科A区 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 5F骨一、关节外科A区 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 4F儿科A区 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 3F妇科A区 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 3F产科H区 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 3 |
| 3F妇产科特需一区B区 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 4F新生儿B区 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 5F中医骨伤科B区 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 6FB区神内二区 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 7F临时ICU B区 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 8F肾病、免疫B区/血透室 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 血透室 | 7:00-19:30 |  |  |  | 3 |
| 9F普外科二区B区 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 10FB区呼吸二科 | 6:30-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 1 |
| 公区 | 7:00-11:30 14:00-17:30 |  |  |  | 2 |
| 生活垃圾 | 6:30-11:30 14:30-17:30 |  |  |  | 2 |
| 医疗垃圾 | 6:30-13:30 |  |  |  | 2 |
| 机器洗地 | 6:30-14：30 |  |  |  | 1 |
| 专项玻璃 | 7:00-11:30 13:30-17:00 |  |  |  | 1 |
| 专项一不锈钢 | 7:00-11:30 13:30-17:00 |  |  |  | 1 |
| 出风口 | 7:00-11:30 13:30-17:00 |  |  |  | 1 |
| 专二打蜡 | 17:30-1:30 |  |  |  | 2 |
| 布草/仓库 | 7:30-11:30 14:00-17:00 |  |  |  | 1 |
| 传染科1F | 7:00-12:00 13:30-17:00 |  |  |  | 1 |
| 传染科4F5F | 7:00-12:00 13:30-17:00 |  |  |  | 1 |
| 传染科公区 | 7:00-12:00 13:30-17:00 |  |  |  | 1 |
| 传染科2F3F | 7:00-12:00 13:30-17:00 |  |  |  | 1 |
| 管道疏通 | 7:00-15:00 |  |  |  | 1 |
| 教学宿舍 | 7:00-11:00 14:00-17:00 |  |  |  | 1 |
| 外围保洁 | 6:30-11:30 13:30-17:30 |  |  |  | 8 |
| ICU保洁 | 8:00-12:00 14:00-17:00 |  |  |  | 6 |
| 护工 | 7:00-17:00 |  |  |  | 4 |
| 妇产科 | 7:00-12:00 13:30-17:00 |  |  |  | 5 |
| 供应室 | 7:30-11:30 14:00-17:00 |  |  |  | 1 |
| 组长 | 7:00-11:00 14:00-17:00 |  |  |  | 3 |
| 主管 | 7:00-11:00 14:00-17:00 |  |  |  | 2 |
| 经理 | 8：00-12:00 14:30-17:30 |  |  |  | 1 |
| PCR | 6:30-11:30 14：00-17：30 |  |  |  | 1 |
| 回收未被污染输液袋（瓶） | 7:00-11:30 13:30-17:00 |  |  |  | 1 |
| 食堂生活垃圾收集，清运 | 7:00-11:30 13:30-17:00 |  |  |  | 1 |
| 发热门诊 | 24小时轮班 |  |  |  | 2 |
| 合计 | |  |  |  | **100** |

### 服务内容

* 1. **总体要求**
     1. 投标单位服从医院管理，接受医院制定的各种规章制度，接受院方考核和监督，保洁人员接受各病区护士长监督、管理，及时完成医院临时指派或突发事件工作任务，做到随叫随到，优质服务。
     2. 投标单位建立各种规范化管理制度，加强人员培训教育，加强质量巡查监督及考评机制，按照三级医院管理要求，每月提供质量控制报告，及时处理各类投诉及意见。
     3. 投标单位入住后将及时提供各类管理人员及各类主要专业骨干人员的资历及资格扫描件，**（各类管理人员及各类主要专业骨干人员的资历应具有三级综合医院两年以上的工作管理经验），关**键工种必须要有国家规定的上岗证，并提供上岗证扫描件。
     4. 对科室急事，分紧急程度，要求投标人服务人员在10分钟内到现场，并及时解决。
     5. 在日常工作中病区、科室提出的问题和建议一般不超过1小时解决或解答，比较复杂问题，2天内解决。如果出现服务人员无法处理，需相关科室协调解决的情况，应马上上报采购人。
     6. 严格执行“三满意”（患者满意、职工满意、社会满意）。
     7. 严格执行服务承诺，接受群众监督，未达成承诺，在月度考核给予相应扣分扣款。
     8. 完成根据医院实际要求的其它保障方式。24小时不间断服务的项目需轮班值守（急诊所辐射的区域、手术室、产房、ICU、住院病区等）。
     9. 人员要求：身体健康，具备完成保洁工作、**有一定的文化书写能力**，符合国家相关用工标准。
     10. 要求统一着装，服装整洁，持证上岗，佩带胸卡，工作人员对应的责任区域要相对固定。
     11. 若因投标单位人员的原因而造成事故时，投标单位承担全部责任和赔偿。
     12. 投标单位和护士长对保洁人员实行双重管理制度，护士长可根据考核情况向保障部提出人员保留或更换要求。
  2. **环境保洁服务内容及要求**
     1. 负责医院室内、室外清洁卫生（包括天花板、顶棚、顶房平台、内墙、玻璃、灯具、通风口、空调过滤网、消毒机过滤网地面、室内家具、楼梯、走廊、通道、窗户、门、桌、椅、床、柜、宣传栏、洗手间、电梯间、公共通道）和医院院落、一层外墙、道路的保洁工作和生活垃圾的收集及运送到院内指定地点，不包括一层以上的外墙/外玻璃清洗和不可够及处的虫害控制，等存在高空坠落风险的作业上述区域不包括宿舍区室内的所有卫生保洁。
     2. 及时收集生活垃圾和医疗垃圾，并送到院内指定地点。
     3. 医院人流量大，地面、厕所等公用地方容易脏，直接关系医院的整体形象及服务质量，投标人应根据实际情况提出合理的保洁方案。
     4. 医院是各种病原体大量存在的地方，若有疏忽则极易造成交叉感染，投标人应按照医院感染控制要求，根据实际情况提出合理的消毒方案：
        1. 采用标准的“工作程序”对病房、医护办公室等区域每天进行一个立体保洁（包括室内的家具、电器、地面、洗手间、窗户、门、桌、椅、床、柜、痰盂、电话等）；
        2. 对电梯间、电梯轿箱、公共通道、楼梯、扶梯和外围等每日保洁、定时巡视；
        3. 对天花、墙面、风口、顶灯、顶房平台、宣传栏、车棚、地下层等制订详尽的计划进行保养和维护；
        4. 对不同的地面和使用情况采用不同的维保方法和频率进行维护保养；
        5. 采用符合国家标准的专业设备；
        6. 使用符合国家标准的专业工具和药剂；
        7. 保洁工具按医院感染科的要求严格实行分类摆放和使用，用颜色等方式进行区分，严格做到一房一地巾、一床一巾、一桌一巾等；并对保洁工具进行定期消毒。
        8. 使用专门的工业洗衣机和烘干机对抹布和墩布进行洗涤和烘干；提前24小时打上牵尘剂；定期消毒处理。
        9. 按时巡视、清洁各楼层公共洗手间，保持洗手间清洁、干燥、无异味；
        10. 每日对院内的生活垃圾（含食堂生活垃圾）进行收集、清运；每日到各科室收医疗垃圾，按垃圾分类分别收集、称重、登记，收集时封闭运行，防止污染环境；医疗废物管理必须采用可追溯的信息化管理系统。
        11. 定期拆装窗帘和隔帘等；
        12. 室内地砖、大理石的清洁：每天进行机器刷洗一次；
        13. 公共区域地砖、大理石的清洁：每周进行机器刷洗一次；
        14. 建筑物内的通道每天进行刷洗一次；
        15. 室内PVC地面的养护：必须使用防滑无味蜡保养PVC地面，每半月进行抛光一次；每季度进行刷洗补蜡一次（根据现场的保养情况）。
        16. 公共区域的PVC地面的养护：必须使用防滑无味蜡保养PVC地面，每周进行抛光一次；每季度进行刷洗补蜡一次（根据现场的保养情况）。
        17. 因病房内病人多等原因，无法按时刷洗补蜡，与科室负责人协商确定时间养护。
        18. 擦拭消毒运送车辆。擦拭消毒各仪器及治疗车。定期擦拭病历车、病历夹。定期清洗袖带。
     5. 协助医院做好节能、节电和节水的管理。如岗位员工发现漏水现象及时报修；晚班员工下班前对区域不必要的照明进行关闭。
     6. 协助清扫院内四害等害虫出没的地点和协助清除白蚂蚁侵蚀的设施。负责带领消杀人员熟悉院内环境进行消杀，但不负责消杀工作。
     7. 配合医院做好各种接待及考评工作，要求达到满意。职工的仪容仪表良好，工作态度端正。
     8. 若因保洁服务人员的原因而造成事故时，投标单位应承担全部责任和赔偿。
     9. 负责医院室内绿化盆栽卫生清洁。
     10. 负责回收未被污染输液袋（瓶）以及食堂生活垃圾的收集、清运。
     11. 投标人每个月提供各科室人力等服务成本数据.
     12. 环境保洁服务人员数配置必须满足医院所有保洁服务需求。环境保洁具体工作要求如下：
         1. ICU、新生儿、产房、导管室区域

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **序号** | **工 作 内 容** | **频 次** |
| ICU  区域 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋、清洗垃圾桶、倾倒吸痰瓶（护工负责） | 每日2次，按需随时 |
| 2 | 空调回风口清理 | 每日1次，按需随时 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）、(产房)接生后需要进行大扫 | 每日2次，按需随时 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、储药框、储药篮、台面擦拭、吊塔及上面物品，呼吸机支架等专科各种设备、仪器表面的清洁及消毒 | **清洁区每日1次，诊疗区域每日2次，按需随时** |
| 5 | 区域内电脑、电话、治疗车下层、轮椅、平车、查房车、病历架、床单位等物体表面的清洗或擦拭 | **每日2次，按需随时** |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处清洗、擦拭（纤支镜清洗台面） | **每日2次，按需随时** |
| 7 | 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2-3次，按需随时 |
| 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、清洗 | 每日1次，按需随时 |
| 9 | 拖鞋、防滑地垫、脚垫清洗 | 每日1次，按需随时 |
| 10 | 病人出院终末消毒（使用床边消毒机消毒床单元、氧气湿化瓶等清洁、消毒） | 随时 |
| 11 | 消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部、空气净化机、空调表面清洗，冰箱除霜（1次/月） | 每周1次，按需随时 |
| 12 | 门、门框、窗框、除高空作业以外的玻璃(低处)清洗 | 每周1次，按需随时 |
| 13 | 3m以下低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次，按需随时 |
| 14 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次，按需随时 |
| 15 | 高处标牌、壁挂物擦拭、空调送风口及过滤网 | 每周1次，按需随时 |
| 16 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘 | 每月1次 |
| 17 | 灯具、音响、烟感、监视器、排气扇、风扇、高处设备擦洗 | 每月1次 |
| 18 | 楼道、楼梯等公共区域巡视保洁、消毒小手巾 | 随时 |
| 19 | 平车上布类整理、更换，病人床单位消毒机终末消毒 | 随时 |
| 20 | 垃圾房卫生、处置室卫生、布类间卫生，病人通道环境、物品整理。 | 每日1次 |
|  | 21 | 值班室床单、被套更换 | 每周1次 |
|  | **22** | **规范的病房大扫除每周一次，生活区每月一次大扫除，特殊情况每周各一次** | **每周1次** |

* + - 1. 手术室,胃镜室

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **序 号** | **工 作 内 容** | **频 次** |
| 手  术  室 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋、擦洗垃圾桶 | 每日2-3次 |
| 2 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日2-3次 |
| 3 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭。保洁完台面或柜内物品摆放整齐 | 每日2-3次 |
| 4 | 区域内电脑、电话、治疗车、病历架、床单位等物体表面的清洗或擦拭 | 每日1次 |
| 5 | 手术间仪器及台车、手术床、无影灯、操作台、壁柜、走廊仪器、手术间回风口栅栏及台车 | 每日1次 |
| 6 | 更换推车床单、被套、手术间被套，必要时随时更换 | 每日1次 |
| 7 | 外科洗手池每日清洗一次，随时收洗小毛巾，水池周围地面随时保持干燥 | 每日1次 |
| 8 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处清洗、擦拭 | 随时 |
| 10 | 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 | 随时 |
| 11 | 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 |
| 12 | 拖鞋清洗，发放手术衣、拖鞋、口罩、帽子等 | 随时 |
| 13 | 术后整理、清洁、消毒 | 随时 |
| 14 | 消防栓、消防器擦拭、开水机、空气消毒机 | 每周1次 |
| 15 | 门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次 |
| 16 | 3m以下低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次 |
| 17 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每月2次 |
| 18 | 吸引瓶管彻底清洗、消毒，随时保证每个手术间两条干净的墙式吸引管 | 随时 |
| 19 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘 | 每周1次 |
| 20 | 灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调及柜顶等高处设备擦洗 | 每日1次 |
| 21 | 巡视保洁、消毒小手巾 | 随时 |
| 22 | 拆洗挂窗帘 | 每半年1次 |
| 23 | 平车上布类整理、更换，手术台上用品拆换 | 随时 |
| 24 | 各类推车轮子上油、去污，保证正常运行 | 每周1次 |
|  | 25 | 手术间按手术室指南要在每日8点前、接台之间、感染手术后、下午全部手术完终末处理及每周的保洁消毒要求处置 | 按规范 |
|  | 26 | 按规范浸泡清洗止血仪袖带，并及时收回 | 随时 |
|  | 27 | 定期清理处置间水池后地面 | 每天1次 |
|  | 28 | 地面打蜡 | 每年1次 |
|  | 29 | 运送手术标本每日8:00前和14:30，冰冻标本和血标本根据需要随时运送 | 随时 |

* + - 1. 抢救室环境保洁具体工作要求（急诊诊室环境保洁参照门诊诊室要求、急诊公共区域保洁参照门诊公共区域要求）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **序 号** | **工 作 内 容** | **频 次** |
| 抢救  室 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋、清洗垃圾桶 | 每日2-3次 |
| 2 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日2-3次 |
| 3 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭（包括急诊科使用的值班室） | 每日2-3次 |
| 4 | 区域内电脑、电话、治疗车下层、轮椅、平车、床头柜、病床等物体表面的清洗或擦拭 | 每日1次 |
| 5 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处清洗、擦拭 | 每日2次 |
| 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2次 |
| 7 | 区域内墙面氧气带、柜子、台面、窗帘架、凳子、窗台、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 |
| 8 | 防滑地垫、脚垫清洗 | 每日1次，按需随时 |
| 9 | 死亡、危重病人终末消毒（使用床边消毒机消毒床单元、负压吸引器、氧气湿化瓶等清洁、消毒） | 随时 |
| 10 | 消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部、转移式紫外线车、空气消毒机、空调表面、空调过滤网清洗，冰箱除霜（2次/月） | 每周1次，按需随时 |
| 11 | 清创室术后整理、清洁、消毒、地面大扫， | 随时 |
| 12 | 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 |
| 13 | 门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物、空调送风口及过滤网擦拭高处标牌、壁挂物擦拭、 | 每周1次 |
| 14 | 3m以下低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次 |
| 15 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每月2次 |
| 16 | 洗胃机管道及吸引瓶、管彻底清洗、消毒 | 每周1次 |
| 17 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘 | 每月1次 |
| 18 | 灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗 | 每月1次 |
| 19 | 巡视保洁、消毒小手巾（诊室） | 随时 |
| 20 | 转运平车上布类整理、更换床单、被套，清创台上用品拆换， 晾晒棉絮及床垫 | 随时 |
| 21 | 各类推车轮子上油、去污，保证正常运行 | 每周1次 |
| 22 | 更换急诊各科医务人员值班室的被服 | 每周1次 |
| 23 | 垃圾房卫生、处置室卫生、布类间卫生，病人通道环境、物品整理 | 每日1次 |

* + - 1. 住院病区

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **序 号** | **工 作 内 容** | **频 次** |
| 住  院  病  区 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋、擦洗垃圾桶 | 每日2-3次 |
| 2 | 电梯保洁消毒 | 每日2次 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日2-3次 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭及各种摆件 | 每日1-2次 |
| 5 | 区域内电脑及配件（健盘、鼠标）、电话、治疗车下层、病历架、床单位（包括床旁桌）、诊查床、立式宣传栏、陪伴椅、候诊椅等物体表面的清洗或擦拭 | 每日1次 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、抽纸盒、皂盒清洗、擦拭 | 每日1-2次 |
| 7 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、防滑垫、墙壁、吊顶、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒 | 每日1-2次 |
| 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 |
| 9 | 家庭化产房各房间浇花 | 每日1次 |
| 10 | 按院感要求进行床单位终末消毒（含床头桌）、清洁消毒浸泡桶 | 随时 |
| 11 | 晒棉絮（须提供地点） | 每周1次 |
| 12 | 消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗 | 每周1次 |
| 13 | 门、门框、窗框、玻璃(低处) | 每周1次 |
| 14 | 3m以下低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次 |
| 15 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次 |
| 16 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次 |
| 17 | 高处(含天花板、高处墙面、梁、窗帘架等)除尘 | 每月1次 |
| 18 | 灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗、消毒机过滤网、空调过滤网清洗 | 每月1次 |
| 19 | PVC抛光、喷磨（使用无毒无味的液体进行） | 每月1次 |
| 20 | PVC刷洗补蜡（使用无毒无味的液体进行） | 每季度1次 |
| 21 | PVC全起打蜡（使用无毒无味的液体进行） | 每年1次 |
| 22 | 巡视保洁、小手巾清洗、套被子、拆窗帘、挂窗帘 | 随时 |

* + - 1. 门诊楼与行政办公区域

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **序 号** | **工作内容** | **频次** |
| 门诊楼 与行政  办公区域 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋、擦洗垃圾桶 | 每日2次 |
| 2 | 电梯保洁消毒 | 每日2次 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日2次 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭 | 每日2次 |
| 5 | 区域内电脑、电话、打印机、自助机、治疗车、病历架、床单位等物体表面的清洗或擦拭 | 每日1次 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭 | 每日1次 |
| 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1次 |
| 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 |
| 9 | 消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗 | 每周1次 |
| 10 | 门、门框、窗框、玻璃 | 每周1次 |
| 11 | 3m以下低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次 |
| 12 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次 |
| 13 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次 |
| 14 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘架等）除尘 | 每月1次 |
| 15 | 灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗 | 每月1次 |
| 16 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养 | 每月1次 |
| 17 | 地毯清洗养护 | 每季度1次 |
| 18 | 巡视保洁、毛巾清洗 | 随时 |

* + - 1. 公共区域

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **序 号** | **工作内容** | **频次** |
| 公  共  区  域 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋、擦洗垃圾桶 | 每日2次 |
| 2 | 电梯保洁消毒 | 每日2次 |
| 3 | 区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭 | 每日2次 |
| 4 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、马桶、地面）、开水间冲洗、防滑垫、卫生间墙壁、吊顶（定期）擦拭、消毒 | 每日2次 |
| 5 | 区域内把手、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 |
| 6 | 消防栓、消防器擦拭、清洗 | 每周1次 |
| 7 | 非高空作业范围的玻璃擦洗 | 每周1次 |
| 8 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次 |
| 9 | 高处标牌、壁挂物、板报栏擦拭 | 每周1次 |
| 10 | 地砖、大理石刷洗 | 每周1次 |
| 11 | 高处（含天花板、高处墙面、梁等）、雨篷等除尘、杂物 | 每月1次 |
| 12 | 灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦洗 | 每月1次 |
| 13 | PVC 保养 | 每月1次 |
| 14 | PVC刷洗补蜡 | 每季度1次 |
| 15 | 各楼顶层（含电梯机房保洁） | 每周1次 |
| 16 | 各地下室、停车场 | 每日1次 |
| **17** | 院落、道路、前中庭、绿化带 | 随时 |
| **18** | 巡视保洁 | 随时 |
|  | **19** | 窗台、晾衣架 | 每日1次 |
|  | **20** | 重点部门:ICU、手术室、产房、新生儿室、内镜室、人流室、检验科(急诊检验科)、输血科(PCR)、急诊科、预防接种室、血透室、口腔科、门诊注射室、门诊手术室、门诊五官科的内镜室及治疗室手术室、门诊换药室、门诊雾化室、发热门诊、各临床科室治疗室、清创室、换药室 | 每周大扫除一次 |

* + 1. 环境保洁质量标准
       1. 室外清洁卫生标准：
       2. 全院内建筑物四周的环境（地面、路面、绿化带、草坪、墙根排水沟、人行过道、一楼外墙）等，保持全天候无纸屑、无烟头、无污水、无瓜皮果壳、无痰迹、无其他杂物。
       3. 医院的花园、草坪、花坛内，保持全天候无杂物，石凳、石桌上保持洁净。
       4. 全院内建筑物屋顶、露天阳台、雨篷保持洁净。
       5. 每周一次大扫除，每月一次大检查。
       6. 各大楼公共场所保洁卫生标准
       7. 大理石地面清洁光亮无尘土污迹。
       8. 休息处的候诊椅清洁、无迹。
       9. 休息处的沙发、茶几保持干净，垃圾及时处理。
       10. 大堂内外玻璃光洁明亮。
       11. 地面无烟蒂，保持整洁。
       12. 大门、门把手上无手印、尘、迹。
       13. 公共卫生间保持清洁、无异味、无污垢。（急诊大厅、输液观察室应该有重点清洁）
       14. 电梯间、电梯轿箱的天花板、灯具、不锈铜墙面清洁光亮。
       15. 服务台饰面清洁光亮无尘迹。
       16. 公共场所、走廊、过道无堆放杂物。
       17. 每周一次大扫除，每月一次大检查。（重复）
    2. 各大楼室内清洁卫生标准：
       1. 保持各诊室、治疗室、护理站、更衣室、医生办公室、主任办公室、医护值班室各种工作台面、地面及椅子、诊断床洁净无尘。
       2. 保持诊区宣传栏、门、玻璃窗内外沽净，无乱贴画、广告，无乱堆放杂物，无乱挂衣物。
       3. 保持各层诊区走廊、墙面、扶手、灯罩、玻璃窗必须洁净光亮、整洁，不得有任何污迹、烟头、纸屑、灰尘。
       4. 保持各层电梯厅及电梯轿箱的墙面光亮、清洁无尘、无水迹。各层面电梯内外按键清洁无污。
       5. 保持各层消防通道、人行楼梯扶手、楼梯地面的清洁无垃圾及卫生死角。
       6. 保持各层通风道口经常擦抹无积灰，空调过滤网、消毒机过滤网干净无灰尘。
       7. 保持各层开水间、污洗间干净、无积水。
       8. 示教室保持整洁干净，随时可用。
       9. 公共设施、消防设施保持整洁无尘。
       10. 分类处理垃圾；垃圾箱内外保持清洁，及时处理，无散乱垃圾，无积水，无异昧。
       11. 每周一次大扫除，每月不定期一次大检查。
    3. 病房室内清洁卫生标准
       1. 病房要求：

1)保持病房整洁、舒适、安全。

2)病房内地面、墙面、桌椅，床档清洁、无尘。

3)出院病人床单位终末消毒必须在病人出院后30分钟内完成。

4)病床保持干净、整洁、床档无积灰。

5) 电视机表面无积灰。

6) 橱柜内无积灰，抽屉内外干净无污迹。

7) 墙面、风口无积灰。

8) 垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放。

9) 病房四角无蛛网尘埃，烟感器清洁。

10) 玻璃窗清洁光亮、窗台、窗轨清洁无尘。

11) 每周一次大扫除，每月一次大检查。

* + - 1. 卫生间要求：

1)镜子明亮无积尘、水迹及污渍。

2)天花板无积灰、蜘蛛网。

3)灯箱装饰板无积灰。

4)坐厕盖板麈板清洁无水迹，内壁外壁无污迹。

5)洗脸瓮和沐浴房所有金属器表面清洁光亮，瓷盆内壁无水珠或皂渍，水塞无毛发。

6)墙面、墙身面砖清洁光亮，无污迹。

7)沐浴房帘布、玻璃门、防滑垫干净，无污迹。

8)毛巾架光亮无水迹。

9)地漏无异味，地砖擦拭干净，无烟灰及毛发留下。

10)厕所地面无积水，便池内大小便及时冲净，无尿碱或污垢。

11)抹布、拖把、扫把要及时清洗，保持干净，必须做好标记，挂在固定位置，分别按要求使用。

12)污物桶内、外保持洁净，垃圾袋按标准套放。

13)每周一次大扫除，每月一次大检查。

* 1. **拟投入的项目设备要求最低配置表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 品牌、规格、型号 | 服务用途 | 产地 | 数量 |
| 1 | 清洁手推车 |  | 环境清洁 |  | 34 |
| 2 | 地擦机 |  | 环境清洁 |  | 1 |
| 3 | 自动洗地吸水机 |  | 环境清洁 |  | 3 |
| 4 | 高速吸尘式抛光机 |  | 环境清洁 |  | 1 |
| 5 | 石材快速翻新处理机 |  | 环境清洁 |  | 1 |
| 6 | 加重石材翻新处理机 |  | 环境清洁 |  | 1 |
| 7 | 吸水洗尘机 |  | 环境清洁 |  | 1 |
| 8 | 地坪/地毯吹干机 |  | 环境清洁 |  | 2 |
| 9 | 肩背式真空吸尘机 |  | 环境清洁 |  |  |
| 10 | 垃圾运输车(带盖)大号 |  | 环境清洁 |  | 2 |
| 11 | 多用推车 |  | 环境清洁 |  | 2 |
| 12 | 办公电脑 |  | 办公 |  | 3 |
| 13 | 打印，传真，复印三合一打印机 |  | 办公 |  | 3 |
| 14 | 全悬浮水洗脱干一体机 |  | 环境清洁 |  | 1 |
| 15 | 电加热烘干机 |  | 环境清洁 |  | 1 |
| 16 | 空气压缩机 |  | 环境清洁 |  | 1 |
| 17 | 对讲机/手持终端机 |  | 办公 |  | 23 |

* 1. **拟投入的项目的工具、物料要求清单**

| 序号 | 用品/用具名称 | 品牌、规格、型号 | 服务用途 | 产地 | 数量 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 台刷 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 2 | 撮箕 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 3 | 长柄撮箕 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 4 | 长柄扫帚 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 5 | 恭桶刷 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 6 | 恭桶刷拖架 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 7 | 湿拖把手柄 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 8 | “小心地滑”告示牌 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 9 | 混合式拖把（大白） |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 10 | 混合式拖把 （大蓝） |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 11 | 混合式拖把 （大绿） |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 12 | 除尘拖把框架（小） |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 13 | 除尘拖把框架（大） |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 14 | 除尘拖把手柄 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 15 | 打蜡系列工具 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 16 | 打蜡拖布 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 17 | 墙面清洗工具组合 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 18 | 墙面清洁工具的更换棉刷 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 19 | 双格桶 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 20 | 圆形桶 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 21 | 榨水器 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 22 | 除尘拖把（小号） |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 23 | 除尘拖把（大号） |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 24 | 保养清洁垫 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 25 | 起蜡垫 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 26 | 清洁垫(洗地机用) |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 27 | 高速抛光垫 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 28 | 结晶磨光垫 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 29 | 结晶抛光垫 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 30 | 清洁物料用具提篮 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 31 | 不锈钢桶 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 32 | 安全围裙 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 33 | 安全镜 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 34 | 安全手套 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 35 | 高尘扫手柄 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 36 | 高尘扫手套 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 37 | 喷壶 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 38 | 不锈钢玻璃刮固定式手柄 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 39 | 不锈钢玻璃刮条 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 40 | 胶条 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 41 | 涂水器连毛套 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 42 | 玻璃铲刀 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 43 | 三节伸缩杆 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 44 | 地擦垫 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 45 | 微纤维地擦拖地系统组合 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 46 | 钢丝棉 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 47 | 毛巾 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 48 | 卫生间除臭香片 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 49 | 小便池除臭垫片 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |

* 1. **拟投入的项目的清洁药剂要求清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 清洁药剂名称 | 品牌、规格、型号 | 服务用途 | 产地 | 数量 |
| 1 | 地坪特固蜡（防滑无味） |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 2 | 起蜡水 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 3 | 牵尘剂 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 4 | 洁厕剂 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 5 | 清洁剂 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 6 | 中性清洁剂 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 7 | 空气清新剂 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 8 | **消毒剂(环境表面、仪器表面)** | **使用的消毒剂能提供安全评价报告给院感科** | **环境清洁** |  | **按需采购** |
| 9 | 玻璃清洁剂 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 10 | 除垢剂 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 11 | 墙纸清洁剂 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 12 | 石材磨光剂 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 13 | 石材处理剂 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 14 | 地漏除臭剂 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |
| 15 | 卫生间杀菌除味剂 |  | 环境清洁 |  | 按需采购 |

**注：投标单位所需提供设备、工具、药剂满足厦门市第三医院现场所需的最低配置要求，如未满足现场所需要求，采购人有权要求投标单位补足所需，否则可以中止服务合同；投标单位提供清洁设备的发票复印件、由国家质量监督检验所出具的清洁药剂检验报告以及与相关供应商签订的供货合同扫描件,所提供设备/工具/药剂需符合国家及医院相关管理规范.**

### 相关事项要求

4.1公用水电（包括空调、清洁卫生、办公等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备、投标人办公等各类用电）费用由医院承担,不包含非工作用水用电,如有发现违规用水用电,医院每次扣除500元服务费；采购人负责提供各类垃圾桶、生活/医疗垃圾袋、采购人负责生活垃圾、医疗垃圾的外运费和垃圾处理费用(包括所有的建筑垃圾及绿化垃圾)。

4.2采购人负责提供：(1)锐器盒；(2)医疗垃圾分类标识贴；(3)担架车床与维修费用；(4)轮椅与维修费用。

4.3采购人将提供投标单位管理办公用房、仓库用房、办公水电、1-2条分机专线,办公水电费用及电话费由投标单位自理。

4.4投标单位需列出配置项目相关人员的装备〔包括对讲机及维修费用等）及其保洁设备（不得低于设备最低配置）。

4.5投标单位负责所有有关环境保洁所需的清洁、洗涤、消毒药剂、地面和物体表面擦拭用的消毒剂，地面养护药剂、材料和保洁工具等耗材。

4.6投标单位提供电脑、考勤设备和打印机等办公设备和耗材；

4.7投标单位的各岗位员工要统一服装，并由投标单位负责其员工工服配备和洗涤。

4.8投标人应具有岗前培训机构，服务人员100%经过岗前培训合格才上岗，能提供岗前培训证给后勤保障部。管理人员应有三级综合医院两年以上的工作经历。

4.9未经采购人同意，投标单位不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

4.10投标单位须提供足够的作业机具，自行解决后勤管理服务时所需的日常工具和劳保用品，并能根据医院的行业形象要求及规范，保证文明工作。

4.11投标单位须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个后勤系统安全、高效、有序和有计划地运转。

4.12投标单位有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检査，提供必须的资料。

4.13投标单位须严格按照国家规定给员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等），所有员工若发生任何意外伤害/劳务/用工纠纷等所有风险问题均与采购人无关,由投标单位承担全部责任。

4.14投标单位自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由投标单位全部负责；投标单位应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

4.15全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班），投标单位应严格按国家有关法律、法规要求的标准给付员工加班薪资。

4.16所有员工入院服务时都必须体检合格的才能上岗，每两年为员工体检一次，必要时进行疫苗注射保护，体检及疫苗项目由医院感染管理部制定并按医院感染管理部要求存档及管理，费用由投标单位承担。

4.17投标单位购买公众责任险和员工的意外保险。

4.18投标单位因任何遗漏报价额外发生的费用由投标单位自理，因投标单位违反《劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由投标单位承担。

4.19因保洁工作不到位而产生的任何连带责任由投标单位全部负责。

4.20采购人现有3名员工需委托投标单位管理，投标人需无条件接受，负责对其进行考核、管理以及配备工服, 3名员工的一切薪酬、福利由采购人发放,按月从服务费中扣除(薪酬、福利标准由医院确认)。

4.21在合同期间如有科室增减，服务费用不变.

4.22投标人中标后须认真履行职责，严格按承包协议中的质量保证体系做好病房楼内的保洁及与保洁相关的设备运行与维护等。确保在岗在位，各尽其职，保证符合各项服务的质量标准。

4.23**投标人所有保洁服务项目由保洁管理部门负责管理。**

**4.24 投标人保洁服务项目的医疗废物管理:服务人员严禁非法贩卖医疗废物、严禁将医疗废物转移到院区外,严禁医疗废物泄露或丢失、被盗卖，如服务人员违反以上规定，由投标人承担相应法律责任及后果。**

### 考核制度

**5.1.服务考评内容：**

医院与中标人以本次招标文件规定的管理服务内容及标准和服务人员配置为基础，根据医院提供的对其的考核标准和条件（详见以下附表，其中附表 1 至附表4 评分表的具体考核项目及分值以中标人和采购人最后讨论结果为准）以及医院提供的综合考核标准，作为医院对中标人的量化考核标准，医院有权根据后勤服务的实际情况对考核内容与标准进行不定期的调整或补充，该标准不得低于采购人在招标内容与要求中所提出的要求。考核指标总要求如下：

5.1.1医院引进社会物业管理后，要求按规定标准来管理和服务。

5.1.2.日常工作任务单的派发落实100%。

5.1.3.全院范围的卫生保洁：地上不见痰迹、水渍、纸屑，能为病人提供了安全、整洁、舒适、优美的就医环境。门前“三包”服务优良；环境卫生保洁在主要公共场所每5平方米出现污物1处以下且时间不能超过10分钟。

5.1.4 保洁服务及医院领导交办完成率100%。

5.1.5.完成根据医院工作要求制定的其它工作指标。

5.1.6.人力配备、设备配备、管理人员配备、承包服务项目范围内的各种技术服务标准不低于投标文件的要求。

5.1.7.医院在等级医院评定、重大活动（如国际重大会议类）等等过程，中标人需无偿提供相关技术及人员对我院进行支持和保障。

**5.2.后勤服务化服务考核、奖惩办法：**

5.2.1.投标人中标后，以下考核要求将作为合同的主要条款之一。

5.2.2.医院对中标人履行合同情况及服务质量进行每月服务质量综合考核，考核主要采用综合评价和单项奖惩相结合。经医院与中标人签订的各项协议中已有明确规定的按协议执行考核，严格落实；没有明确规定的，根据医院反馈意见加以沟通协调后确定。

**5.3.综合评价：**

5.3.1.考核范围涵盖所有服务区域及服务内容，主要按照四部分（分别为：护理部考核检查评分表；院感部门考核评分表；公共区域及综合管理检查评分表；满意度调查表）进行质量考核：临床保洁服务、公共区域及综合管理、院感部分、满意度调查。

5.3.2.考评责任部门：

(1)临床保洁服务由护理各科护士长及护理部考核；

(2)公共区域由后勤保障部考核；

(3)院感部分执行情况由医院感染科考核；

(4)满意度调查由后勤保障部牵头组织发放问卷调查并统计分数（满意度的计算方法按照医院规定执行），有效份数30份起。

5.3.3.各考核部门每月于15日前将上个月质量考核评分表提供至后勤保障部，由后勤保障部每月从服务费中执行奖罚并作为财务付款依据。

5.3.4.考核实行100分制。其中各科护士长及护理部考评占30%，院感科考评占20%，公共区域综合管理考评占30%，满意度考评占20%。

5.3.5.单项奖惩：根据行风评议员及院方对中标人工作质量随时进行检查。不论在综合评价合格与否的情况下，对当月发生具备警示意义的工作差错认定，可单项另给予50-1000元的扣款处理，造成恶劣影响应给予严肃处理；对单月发生具备激励意义的工作表现，院方给予奖励。

### 奖惩管理办法：

6.1.综合考核：

(1)月综合考核85分（含）以上，管理服务费用按本月应付款全额付给。

(2)得分为85分以下，每减少1分扣除当月相应服务费，即当月服务费用按以下数值金额支付：每月中标管理服务费\*（得分分值+15）/100。

(3)合同履行三个月后如果连续两次低于80分、当年有三次低于80分或年度综合考核得分80分以下，采购人有权终止合同，并没收履约保证金。

(4)试用期内（初期三个月），不考核。

6.2.单项处罚：

(1)对各类投诉（行风评议、监察审计室、科室投诉、网上投诉）经调查属实，按相关部门处罚意见进行处罚，或酌情扣除服务费50-600元。

(2)乙方员工酒后上岗、吵架、打架或违反医院各项规章制度，发现一次扣除服务费200-600元，情节严重者当事人予以除名。

(3)对于发生事故后隐瞒不报者，视情节轻重，发现一次扣除服务费200-1000元。

(4)考核结果低于80分时，中标人必须向医院提交整改措施报告，由医院监督实施。未整改情况，如在同一科室或区域内，两周内重复发生同类保洁等部门质量问题，处罚将依次加倍，即第二次扣款100-200元，第三次扣款200-400元，以此类推。

(5)医院的各科室、部门对乙方的服务不满意的，经查实有权要求乙方进行更换。乙方应在接到更换通知之日起30日内更换到位，逾期按100元/天/人的标准扣除服务费。

(6)中标人要爱护使用租借的房屋、办公家具、及各种后勤设备设施等后勤资产，做好“防火、防盗、防事故”等安全防范工作。对于因管理不善而造成丢失或损坏的，除按资产折旧的年限赔偿外，发现一次扣200元。

(7)属于自然灾害等不可抗拒因素造成损失者，将由双方另行协商解决。

(8)对中标人自身管理不善造成的事故、差错除应赔偿医院损失外，将根据所造成的损失承担所有的经济损失及相应的法律责任。

**6.3中标人在服务有效期内，存在或出现下列情形之一的，医院有权酌情扣减或不予退还其交纳的履约保证金。**

6.3.1.未经医院同意，擅自更改、取消招标文件规定的管理服务内容及标准和服务人员配置要求或者变相收取后勤服务费的。

6.3.2.一年内，有效投诉达五次及以上的。

6.3.3.管理服务措施或用工条件或人员工资构成不满足法定要求的。

6.3.4.所投入使用的各种设备、用品、用具的制造标准、安装标准及技术规范等，不符合现行我国相应的标准、规范要求，导致医院利益受损的。

6.3.5.不配合后勤服务移交、验收、接管工作的。

6.3.6.拒绝接受有关部门监督检查的。

6.3.7.在合同执行期间，后勤服务管理资质被有关主管部门降低或取消的。

6.3.8.因非法操作导致重大事故、人员伤亡的。

### 附表

**附表1：护士长及护理部考核检查评分表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 检查日期:         检查人员:        总分: | | | | |
| **检查内容** | | **分值** | **检查标准** | **扣分** |
| **员工20分** | 1.着装整洁，仪容仪表规范、文明礼貌 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |  |
| 2.上班不迟到、不早退、不擅自离岗，遵守工作纪律，上班期间不聚集聊天，不在应保持安静的场所高声喧哗 | 3 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 3.服从安排，上班时间不做与工作无关的事 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 4.临时替班者应保证工作质量 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 5.掌握洁污及处理程序明确并正确执行 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 6.掌握洗手、消毒指征，正确使用消毒剂 | 3 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 7.掌握标准预防，正确使用防护设施 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 8.掌握消防知识 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 9.掌握CPR | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| **保洁工作40分** | 1.地面整洁、无积水 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |  |
| 2.地面上无烟头、废弃物和痰迹长时间滞留（20分钟为界限） | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |  |
| 3.卫生间整洁、无异味、无积水 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 4.玻璃窗、电风扇、照明灯干净 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 5.空调表面干净无灰 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 6.地垫洁净 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 7.垃圾桶、垃圾筐干净 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 8.垃圾收取及时 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 9.门、窗干净整洁 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 10.墙角、墙面整洁 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 11.镜子整洁 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 12.地面打蜡后光亮 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 13.电梯内外整洁、无积水（包括污物梯的保洁） | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 14.室内家具表面整洁 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 15.洗手池干净 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 16.天花板整洁、无蜘蛛网 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 17.保洁工具摆放规范、整齐 | 2 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 18.所有物品和工具摆放、堆放不影响院容 | 3 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| 19.按要求收集医疗垃圾 | 3 | 每查到一次违规扣0.5分 |
| **其他10分** | 其他未符合质量标准要求 | 10 | 每查到一次违规扣0.5分 |  |

**附表2：**院感部门考核评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 检查部门:     检查日期:     检查人员:        总扣分: | | | | |
| 项次 | 检查内容 | 分值 | 检查标准 | 扣分 |
| 1 | 员工应有预防感染意识和卫生常识。 | 6 | 考核、提问，95%常识答不出或做不到扣0.5分 |  |
| 2 | 工作场所制服按规范穿戴整洁，必要时应穿戴口罩、帽子、手套、靴子、围裙等防护用具。 | 6 | 一人不知道或做不到扣0.5分 |  |
| 3 | 洗涤间保持整洁，不放私人用品。 | 6 | 1人不符合要求扣0.5分 |  |
| 4 | 保洁车等卫生用品、工作用具摆放整洁，按照上层为清洁区，下层为污染区的原则执行。 | 6 | 1人不符合要求扣0.5分 |  |
| 5 | 拖把、抹布等四分开，标记明确 | 6 | 一个病区未做到扣0.5分 |  |
| 6 | 病区应严格执行清洁消毒制度，按照《医院环境清洁消毒标准操作规程》做好医院环境物表的清洁和消毒工作。 | 6 | 一个病区未做到扣0.5分 |  |
| 7 | 每项工作操作前后应及时清洁洗手或手消毒。 | 6 | 一个病区未做到扣0.5分 |  |
| 8 | 分体空调过滤网及中央空调表面保持清洁。 | 6 | 一处未执行扣0.5分 |  |
| 9 | 各种消毒剂、洗涤剂标识明显。 | 6 | 一人一次做不到扣0.5分 |  |
| 10 | 发现地面污染血迹、污迹应及时处理。 | 6 | 未做到一项扣0.5分 |  |
| 11 | 消毒剂应妥善、安全保管，不随地摆放、丢弃。 | 6 | 发现一处未做到扣0.5分 |  |
| 12 | 无菌物品与污染物品应分别密闭装运。 | 6 | 发现一处未做到扣0.5分 |  |
| 13 | 消毒剂配制方法、浓度准确，不得使用过期消毒剂，不滥用、不乱用消毒剂。 | 7 | 未执行一项扣0.5分 |  |
| 14 | 医疗废物处理按《医疗废物管理条例》严格执行。 | 7 | 一个病区未执行扣0.5分 |  |
| 15 | 不得穿工作服进出食堂等处 | 7 | 发现一人一次扣0.5分 |  |
| 16 | 按照规定进行人员职业体检 | 7 | 发现一人不符合扣0.5分 |  |

**附表3：**公共区域综合管理检查评分表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 检查部门:   检查日期:      检查人员:     总扣分: | | | | |
| 检查內容 | | 分值 | 检查标准 | 扣分 |
| 公共保洁30分 | 公共区域地面、墙壁、天花板等保洁清洁干净、地面无痰迹、无纸屑、无蜘蛛网 | 6 | 不符一处扣0.5分 |  |
| 水池、垃圾桶、痰盂等清洁干净无污迹 | 6 | 不符一处扣0.5分 |  |
| 门窗、玻璃、电梯等保洁清洁干净 | 3 | 不符一处扣0.5分 |  |
| 医疗、生活垃圾按规定时间收集、分类放置，记录完整准确 | 3 | 不符一处扣0.5分 |  |
| 卫生用具清洁、分类按规定放置使用 | 3 | 不符一处扣0.5分 |  |
| 公共卫生间清洁无积水、无异味、防滑垫无污迹，按时记录并巡查 | 3 | 不符一处扣0.5分 |  |
| 按时间周期定期进行地板打蜡 | 3 | 不符一处扣0.5分 |  |
| 外围区域保持干净，10分钟内进行一次保洁 | 3 | 不符一处扣0.5分 |  |
| 管理及安全工作60分 | 管理人员应每日进行安全巡查。 | 4 | 查到一次违规扣0.5分 |  |
| 工具设备定时进行检查和保养。 | 4 | 查到一次违规扣0.5分 |  |
| 新来员工经培训合格后上岗。（查记录） | 4 | 查到一次违规扣0.5分 |  |
| 定期对员工进行安全培训。 | 4 | 查到一次违规扣0.5分 |  |
| 员工工作时保持健康状态，预防和杜绝带病、过度疲劳等 | 4 | 查到一次违规扣0.5分 |  |
| 各区域劳保用品配备充足，工作时佩戴安全防护用品：工作服、手套、口罩、帽子等 | 4 | 查到一次违规扣0.5分 |  |
| 工人保洁按操作规定和工作流程工作，避免碰撞、绊倒过往行人 | 4 | 查到一次违规扣0.5分 |  |
| 路面障碍物或积水及时处理，“小心地滑”牌摆放合理 | 4 | 查到一次违规扣0.5分 |  |
| 进行高处（2m以上）保洁时应有防护措施和监护人员 | 4 | 查到一次违规扣0.5分 |  |
| 医技科室机房（如磁共振、核医学科等）保洁人员需经医务人员同意后方可进入 | 4 | 查到一次违规扣0.5分 |  |
| 管理人员定期进行人员工作标准及质量的巡查并有完整记录，配合医院完成其他各项工作并记录完整准确如：PVC地板打蜡保养记录、工作分配记录 | 4 | 未按要求记录每项扣0.5分，造成后果不得分。 |  |
| 配合医院完成的各项临时工作及保证各种接待及考评工作达到满意，不能因各种原因而不配合。公司员工的言、行不能有损医院的荣誉 | 4 | 不符一处扣0.5分 |  |
| 物资准备10分 | 设备、保洁工具更换的及时率 | 5 | 未达到规定数量的设备、工具，少一项扣0.5分 |  |
| 物资的充足率：保洁耗材的补给率 | 5 | 未储备足够耗材，影响工作，发现一次扣0.5分 |  |

**附表4：**满意度调查表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **满意度调查表** | | | | | | | | | |
| 科室 | 填写人 | 满意度标准 | 非常满意（91-100分）（A）、满意（81-90分）（B）、基本满意（71-80分）（C）不满意（61-70分）（D）非常不满意（51-60分）（E） | | | | | | |
| 调查内容 | 员工仪容仪表 | 本科室后勤服务员工工作态度 | | 整体服务质量及规范作业 | 管理人员工作态度 | | 问题反馈解决及时有效性 |
| 部门 | 保洁 | 保洁 | 保洁 | | 保洁 | 保洁 | |
|  |  | 评价 |  |  |  | |  |  | |
| **意见及建议**： | | | | | | | | | |
| 填表说明：各项满意度标准如上，请您根据调查内容详实地对后勤服务公司部门进行评价，将满意度标准后面对应的分值填入相应的空格中。如您认为后勤服务工作还有需要改善的地方或者您对后勤服务工作有更多期待的话，请留下您宝贵的意见或建议，您的意见和建议将作为我们工作改进的重要依据，促进我们为临床提供更优质的服务，谢谢您的配合。 | | | | | | | | | |

科室签字：

日期：