**广州市从化区中医医院综合物业服务管理项目需求**

# 

# **第一部份 物业管理**

**一、项目概况**

1、确定一家中标供应商，为采购人提供物业管理服务，本项目管理服务内容包括：环境卫生清洁、消毒服务、洗涤服务、绿化养护、病人转运、标本输送、氧气房管理、医疗废物管理、污水处理管理、药品输送、下水道疏通、清理化粪池清理等。

2、医院占地面积13亩，建筑面积 15000平方米。

**二、服务内容**

**（一）卫生保洁等**

1、服务范围：

（1）、环境卫生清洁：住院楼9层、门诊楼5层半、行政楼5层、综合楼3层、发热门诊3层、核酸采样板房、氧气房、太平间的内外环境卫生保洁服务；院内交通道路、停车场、公共绿化片的环境卫生保洁服务；发电机房、泵房、垃圾暂存间的周边卫生保洁；医疗垃圾、生活垃圾收集清运、与广东省无害化处理中心的交接登记、管理；血透室透析液搬运工作；采购人要求完成的其他工作等；

（2）、120担架工作；

（3）、太平间和氧气房的管理、园林绿化管理；

（4）、洗衣房管理；

（5）、病人检查的输送和标本输送等输送工作；病床单元的整理；

（6）、病人、药品、物资、输送转运，医疗废物暂存间管理、污水处理站管理，ICU护工等。

2、工作内容：

一般内容：责任区内的道路、空地及绿化区地面，墙壁，天花板，玻璃固定物品及设施、摆设物的卫生清洁、保洁和消毒工作。如：门，窗，柱，桌，椅，凳，台，柜，床，玻璃，镜面，防盗网，标识牌，宣传牌，广告牌，屏风，饭桌，冰箱，暖壶，输液架，晾挂衣或物品的架，厨房，卫生间及洗漱间的设施，水池，便池，楼梯，扶手，沙发，茶几，窗台，护墙，护拦，工作区各种储物柜外表（内部卫生根据科室情况而定），各式风扇，排气扇，饮水机，电视机，电话机，电脑，显示器，打印机，电插板，微波炉，暖炉，通话器，各式灯，灯座，灯罩，壁灯，雕像，花，画，空调机、空气净化机、吸引器等一般机器的外壳、内过滤网及储污瓶等，墙上的电线槽、外露接线、管道和给氧装置架，垃圾桶，意见箱，橱窗，费用查询机、医疗垃圾、生活垃圾的收运、管理。

特殊内容：每月对院内所有空调排风口、滤网清洗、消毒一次；每月对纱窗进行清洗一次、刷洗楼梯、雨棚一次；每季度对窗帘、隔帘、门帘拆、挂、送洗一次。

3、工作标准

员工着装整齐，统一工作服，仪容端庄，挂牌服务。态度和蔼，语言文明，行为规范；解释耐心，工作细心，操作轻巧。不探听、不传播病人、家属和工作人员的隐私；不可向病人、家属解释病情；廉洁自律，遵守医德规范、劳动纪律、医院规章制度和工作质量标准；爱护医院设施，不可私自挪用公物和病人物品；不在工作场所会客、打牌、下棋、高声喧哗、捡拾废品；自觉节约用水、用电，保证责任区卫生、清洁、干燥无异味。发现不安全隐患立刻报告上级主管部门或医院当值医务人员。

4、工作时间暂定（具体时间双方协商确定。各岗位每天工作时间不少于7.5小时。）

临床科室病区：6:30－11：00 ：14：00-17：00

办公区：上午7：00-11:00；下午14：00-17：00

门诊、功能科诊室：上午：9:00-13:00； 下午15：30-19:00

中班、夜班急诊保洁：中午11：30-14：30，晚上18:00－22：00巡回保洁急诊科；

夜班住院部保洁：18：00-21：00巡回保洁各楼层楼梯；

洗衣房：上午7：30-12：00，下午14：00-17：30；

担架工：24小时；

氧气工：24小时；

药品输送：上午8：00-12：00，下午14：30-17：30

其他：根据科室需求安排上班时间。

5、工作安排

（1)按各区域日工作程序执行；

(2)**平均每45分钟巡视病房、洗手间一次，必要时增加巡视频率；**

(3) 下雨天增加各出入口的巡视频率，防滑提示牌、防滑垫、干拖等确保地面洁净、干爽；

（4)确保所有清洁对象定期清洁2次（至少1次/日）；

（5）保障热水供给科室：每天上午7:30及下午2:30及时把开水供给病房（送到病床），同时每天在下班前放清当天积水，做好开水间水箱的开关及安全保护工作。

6、清洁内容描述

（1）每日清洁内容：

1）病区地面用消毒液拖扫两次。每天上下午先把通道、楼梯扫干净后拖地（随脏随扫，楼面保洁）；

2）严格执行消毒制度。用消毒巾抹床头柜、椅、窗台及床头输氧槽一次（一床一巾）。抹标本柜、消防栓、扶手、擦洗洗手盆一次；

3）病区洗手间清洗二次（随时保洁），保证没有异味；

4）出院病人使用的病床单位要大搞清洁卫生，必须进行消毒；

5）公共洗手间随时保洁，保证没有异味；

6）每层病房外面区域的保洁（随脏随扫）；

7）楼梯及电梯拖扫一次（随脏随扫，做到三十分钟保持一次）；

8）抹医生办公室台面、护士站台面一次；

9）治疗室垃圾随脏随倒，上下午班后全部倒干净；

10）保持生活和医疗垃圾桶的清洁；

11）院内防护玻璃每周至少清洁一次。

（2）每周清洁内容：

1)出风口、排气扇、消防设备、应急灯清抹一次；

2)用消毒液抹治疗室、配剂室的台柜、更衣室一次；

3)大搞通道瓷砖一次；

4)抹病房、通道玻璃、屏风架、氧气架、盐水架、对讲机、灯饰照明、宣传栏、消防设备、广告牌一次；

5)抹护士药柜门窗、示教室台椅一次。

（3）每月清洁内容：

1)大搞楼梯清洁卫生一次；

2)大搞墙脚、墙边清洁卫生一次；

3)清扫各幢楼顶天台、平台、雨蓬顶一次；

4)每月消毒清洗一次空调滤网、排送风口。

（4）清洁质量标准

1）桌、椅、床、柜、凳、垃圾桶等物品按规定摆放整齐；

2）卫生区域放置的所有物品表面（含观赏花草）、门、窗、玻璃、墙壁、楼梯、扶手、地面等保持无污迹、锈迹、胶迹、无积灰；

3）天花板、吊顶、场角等保持无蜘蛛网，无污迹、无积灰；

4）保持不锈钢、铝合金类物品光滑，明亮，无积灰、污迹、锈迹；不锈钢类定时用不锈钢保养剂维护（电梯间1次/星期，其它项目1次/月）；

5）保持电视机、电脑、风扇、电话、微波炉、冰箱、灯具、空调机、空气净化机等电器类外壳清洁卫生，工作中发现电器有异常情况立刻向相关科室负责人报告；

6）地面、厕所、水池、便池等无积水、无青苔；各下水道无堵塞（保洁公司负责下水道及厕所堵塞处理）；**各种地面、水龙头、瓷器表面无锈迹、尿垢、水垢；厕所卫生间、洗漱间无异味；**

7）玻璃、镜子等镜面光洁，明亮，无污迹、水迹，保持沙发、皮具表面光洁度；

8）保持垃圾桶清洁，内存垃圾不超过三分之二，不外溢，及时倾倒。严格遵守医疗废物分类处理原则，正确分类使用垃圾袋；

9）院内所有空调机滤网、空气净化机滤网、排风口清洁并消毒（1次/月）。出院病人的床单位，特殊病房、处、室地面消毒。每日集中统一清洗、消毒抹布、毛巾、尘拖，严禁在病房内清洗、晾晒；

10）清洁车和扫把、抹布等所有卫生用具应置于指定地点，摆放整齐有序，严格分类使用，并保持洁净。拖把标识分类清晰，悬挂于通风干燥处；

11）安全通道、外围阳台、平台无垃圾、杂草，不堆放物品，各幢楼房顶层天台，无垃圾杂物，排水渠管口无淤泥杂物堵塞，排水要顺畅；

12）保持布类座椅表面清洁无污渍。

7、医疗垃圾收运工作的内容与要求**垃圾及可回收物收集运送工作内容与要求：**

**1）按医院使用电梯的废物转运路线、时间进行转运，**避免医院工作时间，错开人流高峰期；

2）垃圾的分类、收集在医院内进行，每天2次收转运集垃圾，特殊情况随叫随到；

3）将医院垃圾按医疗废物、生活垃圾进行分类、收集并分别存放（暂存），每天巡回进行；

4）与科室做好医疗废物交接记录（称重、登记、确认）；

5）转运车做好封闭措施，防止污染环境，要求包装完好无泄漏，防雨淋，避免阳光直射，安全操作；

6）转运车配置1000mg/L含氯消毒液，每日现配现用，做好标识，不得超过24小时使用；病区打包好的医疗废物放入转运箱后表层用1000mg/L含氯消毒液喷洒消毒；

7）盖紧转运箱后箱外层用1000mg/L含氯消毒液喷洒消毒；

8）转运时必须使用黄色带标识的专用医疗废弃物和涉疫垃圾专用箱、桶、车运送医疗废物；

9）每日清运后要在独立工具车消毒室进行对运输车辆进行清洁、消毒、暂存；

10）作业完医疗废物暂存间门内要装上防鼠板，锁好门；

**11）严禁员工擅自拿取、窃用、倒卖医疗垃圾（投标时提供承诺函）；**

12）医院内部垃圾存放区域每天清洗、消毒1次，每周全面清洗、消毒1次；

13）医疗废物管理严格按医疗废物及疫情防控的相关规定执行，由广东省无害化处理中心清运后（每天一次），及时清理消毒储存间并做好交接登记和记录；

14）每天将存放的生活垃圾交由“从化区城区环境卫生管理所”收集处理，并做好交接登记和记录；

15）每天将科室未被污染的可回收物如废纸、废塑料、废金属、废玻璃等（非医疗废物）收集转运到指定暂存间，与科室做好称重、交接、记录，每天汇总后报医院主管部门，不擅自拿取、窃用、倒卖生活垃圾；

16）保洁人员按要求做好个人防护及上岗安全教育教育培训。由于个人保护或操作不当所造成人员针刺伤或伤亡及所有费用由中标人负全部责任**（投标时提供承诺函）**

**8、院感防控要求**

1）及时收集生活垃圾和医疗垃圾（生活垃圾与医疗垃圾应分开车辆运送），并送到院内指定地点；

2）按时巡视、清洁各楼层洗手间，保持洗手间清洁、干燥、无异味；

3）为避免尘土飞扬，病区地面干拖应尽量采用尘推加牵尘剂的方法进行处理；

4）为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按国家有关院感要求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；

5）出院病人出院后须彻底清洁、消毒；

6）病床严格执行一床一巾；

7）使用的耗材应通过国家卫生部门审批，且符合医院控感科的要求；

8）使用环保干洗材料对布类座椅进行清洗，保证洁净无污渍。

**9、清洁开荒服务（针对新院）**

1）清洁开荒面积约115820平方米，费用不包含在本次项目采购预算中，具体实施时间由采购人根据实际需要另行与中标人协商确定，服务项目单价应单独报价，合同执行时以中标人报价执行，并经采购人确认的面积数，计算、支付服务费用。

2）清洁开荒用料:全能水、清洗玻璃剂除渍剂、厕洁剂、洁而亮等。

3）清洁开荒工具：吸水机、多功能擦地机、玻璃套装工具、申缩杆、水桶、云石铲刀、玻璃刮、涂水器等。

4）清洁开荒程序：

5）擦玻璃：先用毛巾把玻璃框擦拭干净，再用涂水器沾稀释后的玻璃水溶液，均匀地从上到下涂抹玻璃，有顽固的污渍用铲刀清除干净；

6）再重复以上工序后用刮子从上到下刮干净，用干毛巾擦净框上留下的水痕及卫生间的墙壁，着重瓷砖的缝隙，和瓷砖表面上遗留的胶迹、涂料点、水泥渍等；

7）用毛巾清洁卫生间的洁具，用不锈钢清洗液针对各种龙头、管件进行清洁；

8）用洗地机对地面进行最后的清洁，尤其是地面的边角，用清洁球和刀片对洗地机洗不到的角落进行针对性的除污、去除水泥渍等；

9）最后，检查无遗漏后，再用干毛巾把水龙头等管件擦拭一遍；

10）走廊：程序同上。擦拭灯具、开关盒、排烟置、空调口、排风口等。把所有的做完以后，就是地面的清洗了，地面要分材质，是PVC、还是石材的，应当分清后，选择专用清洁剂稀释后，进行清洗。地面上的胶渍可用刀片清除，顽固的可用去胶剂处理；

11）清洁开荒标准：

12）玻璃的标准：目视无水痕、无手印、无污渍、光亮洁净；

13）卫生间的标准：墙体无色差、无明显污渍、无涂料点、无胶迹、洁具洁净光亮、不锈钢管件光亮开关盒洁净无胶渍，排风口、空调出风口无灰尘、无胶点；门及框标准：无胶渍、无漆点、触摸光上无尘土；

14）地面的标准：地板无胶渍、洁净；瓷砖无尘土、无漆点、无水泥渍、有光泽；石材无污渍、无胶点、光泽度高。

**10. PVC地板打蜡服务（针对新院）**

1）PVC地板打蜡服务服务费用不包含在本次项目采购预算中，具体实施时间由采购人根据实际需要另行与中标人协商确定。服务项目单价应单独报价，合同执行时以中标人报价执行，并经采购人确认的面积数，计算、支付服务费用。

2）全院PVC地板打蜡服务约55000平方米。

3）局部严重污渍去渍处理，PVC地面起蜡、打蜡日常保养。

4）服务流程与质量要求：

打蜡质量须达到双方认可的标准（首次试版进行的各项清洁质量均为质量标准），表面无明显污渍、色斑，中标人须为采购人提供各种满意的PVC地板打蜡服务，并愿意遵守采购人有关规章制度。中标人须依照全国甲级物业管理评选标准进行工作，每月实行质量考核、工作效果须令采购人满意；

5）根据协议要求，中标人在为采购人进行清洁工作时将按协议所定的操作程序进行工作；

6）工作人员进入工作范围内应佩戴工号卡，上班时应穿着公司统一的工作服，遵守采购人的规章制度，维护采购人的良好形象，应时服从采购人的调配和工作安排；

7）工作人员在工作时，不按规范的PVC地板打蜡操作程序，而造成设备损坏、腐蚀的，除赔偿采购人损失外，采购人监管部门可视其责任大小按章扣罚；

8）每天对岗位工作的完成情况、时间、完成人姓名等进行登记，以便事后检查；

9）当服务质量达不到协议要求，以致造成客户投诉，经采购人考评小组检查属实的，公司向采购人提交整改措施，保证服务质量；

10）工作人员在工作期间不准无故离岗或大声喧哗、嬉戏打闹；

11）打蜡用具应按指定位置摆放整齐，如发现乱扔乱放或摆放杂乱者，造成影响医院的正常运作，按规定医院管理部门有权进行处理；

12）工作人员无正当理由，不得私自携带采购人的物品出工作范围，如被发现，由医院保安扣留所带物品；

13）工作人员不准私自带领非本单位员工进入工作区域；

14）工作人员不准随意进入非工作岗位范围，尤其是客户室内；

15）不准使用消防水龙头、动力设备，否则，采购人有权按医院规定进行处罚；

16）工作人员只能按指定路线（或指定电梯）运送工具、材料，事前未得到许可不得改变；

17）工作人员出入应走指定的通道；

18）工作人员工作时不得喝酒、赌博、打斗、行为不检，扰乱公共秩序；

19）方所提供的资料内容真实，可靠，中标须认真履行本服务质量承诺；

20）若中标人不能按照采购人的时间（时段）提供PVC地板打蜡服务的，采购人可以另请别的单位提供此项服务。

21）配置清洁机械设备、工具保养剂等。

11．设备、物料配置符合国家质量要求。

12．员工工作服、工作证由中标人负责。

（二）绿化养护服务

绿化养护范围：具体负责采购人所有绿化养护；

绿化养护所需水电、化肥等由采购人（√）/中标供应商负责（），绿化所需工具由中标供应商负责。苗木费用由（√）采购人/（）中标供应商负责。

1、养护要求：

### 除草：每月一次，杂草要连根拔起，并把杂草等清理出去；

### 修剪：修剪要求每月一次。 剪下的树叶及时清除，保持整形的几何面基本平整，大部分枝条之间长短差不超过2-4cm，枯枝剪除；

### 病虫防治一年二次。6月底至7月中旬进行。行道树要视病虫发生情况及时进行；一般的树种，视病虫发生情况及时进行。其他寄生性植物及病害防治对象应及时清除。草坪锈病，灌木都应及时检查及时防治。喷洒药剂时做到均匀细致。事后要检查，对效果不好的要重新喷药。

1. 定期对植物进行浇水（按植物需求）。对新植地上的植物，前14天要每天浇透一次。

（5）定期清除枯枝死树 ，凡清理的枯枝死树必须放到指定地点，并堆放整齐。对高大行道树的除枯枝清洁工作及时进行，不得挂树一周以上。

### （6）树木抗台扶正

### A、由于各种原因，行道树或其它乔木树干倾斜度超过10%以上的必须予以扶正。确实难以扶正的，要加以支撑防止加重倾斜；

### B、在台风来临之前，及时做好抗台准备工作，对易倒伏的树木予以支撑保护，己被台风倾倒的树木，在12天内予以扶正。

### （7）施肥

### A、一般树木施肥，在冬季之前施肥一次，开沟施肥，施后覆土；

### B、低矮花灌木花坛施肥：一年二次。秋季修剪后重施基肥一次，春季花前一次；

### C、 地被植物施肥：一年二次，草坪可在下雨之前以化肥为主撤肥，时间在3、5月与10月。天晴施肥必须随后喷水，以防肥伤。

### 养护质量标准

### A、及时松土施肥、浇水、治虫，保证植株健旺；

### B、花坛四周及花坛整洁，无明显杂物。杂草及时清除；

### C、时去除残花、枯枝。整形树及时修剪，保持美观。

（三）120担架工作：

1、工作内容：

（1）协助护士管理120车上物品；

（2）负责救护车上的卫生清洁和消毒工作；

（3）负责120车出诊病人运送；

（4）更换和补充120车上的床单、被套等；

（5）负责门诊和住院病人的临时转运。

2、质量标准：

（1）协助护士检查120车上的物品，保障120车上的物品完好，处于备用状态；

（2）随120车出诊运送病人，确保病人运送安全；

（3）每天清洁和消毒120车一次；

（4）接出诊任务通知道后，按国家规定的时间内出诊；

（5）服从当班医护人员的工作安排；

（6）工作时间：24小时值班制。

（四）氧气房的管理：

1、工作内容：

（1）负责氧气的调进调出登记；

（2）负责氧气房的卫生清洁；

（3）负责氧气房内设备的保养和维护；

（4）负责中心供氧系统的操作和管理；

（5）负责筒装氧气运送；

（6）与供气商交接气体时，要检查所接收的气体是否符合质量要求。

2、质量要求：

（1）接收和调出的氧气数量必须相符；

（2）与供氧商交接氧气时，要检查氧气的压力是否符合质量要求，对不符合质量要求的氧气予以退换；

（3）保证氧气房的安全生产；

（4）工作时间：24小时在院听班。

（五）、洗衣房管理；

1、工作内容

（1）对全院各种医用被服和工作服进行清洗、消毒、缝补、干燥、烫平按要求折叠；

（2）与出洗科室进行接收交接，并记录；

（3）清洗后的工作服和被服下送回各科室；

（4）严格遵守操作规程和隔离消毒制度，防止交叉感染；

（5）负责洗衣房被服基数管理；

（6）每季度进行盘点被服一次，每年大清点一次；

（7）被服损坏，按数量向我院物资仓管员申请报废，仓管员验收核实后，按核实数量发回；

（8）负责洗衣房内设备的维护和保养，机器的使用要按照规范操作，注意安全；

（9）负责洗衣房内的卫生清洁管理。

（10）负责破损被服、衣服修补。

2、质量标准：

（1）出洗后的衣物必须洁净、平整方能送回各科室；

（2）衣物的消毒、清洗符合我院的相关制度要求；

（3）节约水电和洗涤材料，做到不浪费、不外流；

（4）交接数目要清析，

（5）保持各工作间的清洁卫生，每日清洁消毒、整理，周末大扫除。

（6）被服消毒、洗涤、供应应做到有色的和无色的被服分开洗涤；

（7）按相关要求做好个人防护；

（8）派驻6名工作人员。

3、工作时间：

早上：7：30至11：30，下午：14：00至17：30

（六）输送工作：

1、工作内容：

（1）负责接送病区病人到各辅助科室检查；

（2）负责送各类标本；

（3）负责病床终未处理；

（4）协助护士铺床、给病人翻身、抹身、修剪指甲、刮胡须，整理病床单元；

（5）科护长临时安排的其他输送任务。

（6）下送和接收出洗被服，与洗衣房工作人员交接，签名确认。

2、质量标准：

（1）安全运送病人和各类标本；

（2）病床终未处理符合相关制度要求；

（3）给病人翻身、抹身、修剪指甲、刮胡须，做到安全护理；

（4）病床单元平整、洁净；

（5）交接出洗被服做到数目清析，有记录，有签名；

（6）按相关要求做好个人防护。

3、工作时间：

早上：7：30至11：30，下午14：00至17：30

1. **药品配送**

1、按照规定的程序和要求，做好药品、耗材运输工作，对承运的药品、耗材质量和安全负责。

2、按指定的运输工具和运输线路做好药品、耗材的运输准备工作。

3、装运药品、耗材时要与仓管员交接，清点货物后再运输到指定的部门。到达指定的部门后，应与对方共同清点完货物，并让收货方签好货单后，即使时交回给仓管员。

4、严格按照外包装图示标识搬运、装卸药品，应轻拿轻放、不倒置、不重压。

5、药品、耗材装车应整齐、捆扎牢固，并采取相应防护措施，防止药品、耗材撞击、倾倒、污染、水湿和破损，保证药品、耗材的运输安全。

6、药品和耗材需要送货的部门包括：中西药房、中心药房和各住院科室耗材使用部门。

**（八）ICU护工**

科室有需要时安排护工。此岗位服务费按上班天数计算支付，

工作内容及标准参照第二部份专职陪护工作内容。科室有需要再安排工作

**（九）司机**

服从采购人的工作安排，负责120出车、行政出车以及体检车出车等任务，执行采购人的相关管理规定。要求一名司机持有A1驾驶证照。

以上各岗位职责可在物业管理范围内根据采购人的管理需求灵活进行调整。

1. **电工**

**服从采购人的工作安排，负责全院水电木（除医疗设备）等维护工作，具体电工岗位职责：**

**1、物业方需指定一名电工作团队组长，以合理安排、跟踪电工工作、保障用电安全。**

2、负责全院配电、照明及给排水设施的安装、检查和维修工作。 严格按操作规程安装电器和线路，消灭暴露电路和线路混乱现象，巡视全院供水、电线路、水电表、开关和负荷等情况，发现问题及时处理或提出整改意见，防止事故，确保用电安全。

3、负责院内供水（冷水、热水系统）、配电房、发电机的日常管理，确保设备正常运行。

4、保管爱护节约水电工用具及维修材料，避免材料浪费、维修工具丢失。做好材料的使用调拨登记工作。

5.按时完成水电表的抄表工作，及时将情况汇报交财务科.

6、负责信息线路及内线电话线的安装工作。

7、负责医院小五金方面的维修保养。

8、负责医院电器设备、家具、门窗等一般性维修工作。

9、协助参与基建工程用水、用电设施安装的过程监督及验收工作，监督目标以保障设施安全及日后维护合理。

10、协助科室做好医疗设备购置安装用电的评估。

11、完成领导交办的临时性任务。

12、持证上岗，规范操作，注意安全生产。对于高空作业，危险性大的又无保护措施，一律不能操作，避免事故的发生。

**执行采购人的相关管理规定。驻场电工3名，其中要求持有高压电工1名。上班时间：8：00-12：00，14：30-17:30; 安排值班（叫班，有紧急处理必须在25分钟赶到现场），如特殊情况安排在医院值班。**

**（十一）其它需求：**

1、下水道疏通。

2、清理化粪池清理（原则每池1年清理1次，有溢池现象再清理）。

3、**医院随时有环境卫生、水电等紧急等保障任务，中标公司要有一定的应急协调服务保障能力，接紧急保障任务时能迅速调派相关资质人员作保障。**

以上各岗位职责可在物业管理范围内根据采购人的管理需求灵活进行调整。

**三、中标人人员配置要求**

1.人力岗位配置常规50个，根据服务要求及范围，由中标人提供人员，及详细工作人员人数，医院随时抽查工作人员到岗情况。若出现缺岗情况，限于10个工作日内容补充，**若超过10个工作日未补充，即开始计算扣除服务费。**

2.员工年龄:女工不超过55周岁,男工不超过60周岁。

3.人员配置要合理，做到岗位不缺人、不多人，不影响日常工作。

4.中标公司派驻的保洁工作人员必须身体健康、遵纪守法、无不良行为倾向。

5.各类人员服装统一、整洁，注意个人卫生和形象。

6.所有管理和工作人员语言文明、服务态度好，积极配合采购单位的管理及安排。

7.员工上岗前必须经过公司总体培训，及本岗位培训至少两天或以上直至完全熟悉工作流程，方可独立上岗。

8.保持员工队伍相对稳定（各科室人员配置更换需征得科室护士长同意），员工工作熟练，公司内部有岗前培训机构，从业人员100%经过岗前培训，合格才上岗，经过基本消防知识和急救技术培训。

9.公司管理人员必须持证上岗，如果因为管理缺失或因为人员缺岗等导致事故发生，责任由中标人承担。

10.保洁服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准。

11.人员配置表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位设置 | 人数 | 备注 |
| 物业主管 | 1 |  |
| 陪护主管 | 1 |  |
| 清洁人员 | 24 |  |
| 担架工 | 4 |  |
| 输送工 | 7 |  |
| 氧气、药品运送、绿化等 | 3 |  |
| 洗衣工 | 6 |  |
| 司机 | 2 |  |
| 电工 | 2 | 1名持高压电工证 |
| ICU护工 | 2 | 必要时启用 |
| 合计 | 52 |  |

# **注：1、人员待遇：清洁工、洗衣工、护工每月工资不低于2400元；担架工、搬运工、氧气工每月工资不低于2700元；主管每月工资不低于5000元；持A1驾使证件人员不低于6200元，普通司机人员不低于5100元；，电工人员不低于5000元。厨师人员不低于4500元。**

**★中标供应商应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定供应商必须支付的社会保险及其他应付费用）；**

# ★中标供应商应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用（基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险）和缴存住房公积金。

**四、人员管理要求**

1. 采购人与派驻服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，派驻服务人员由中标供应商自行管理，并按法律法规和地方政府的规定支付服务人员的工资、福利、保险、薪资、加班费等一切费用。
2. 若采购人加班期间要求提供相关物业管理服务的，中标供应商应按上班期间要求，保质保量地做好保障工作。
3. 中标供应商的派驻服务人员应遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害等工伤事故，由中标供应商负责，与采购人无涉。
4. 中标供应商全部工作人员应专职服务本项目，如遇特殊情况需借用本项目工作人员，须报请采购人批准，并保证本项目正常运行。
5. 投诉处理率100%，且及时、妥善，有完整的记录档案。
6. 鼓励中标供应商贯彻执行穗人社函[2014]570号及穗民[2014]44号文件精神。在符合岗位条件下，“公益性岗位”优先招用广州市就业困难人员和参战复退就业困难人员。

**五、绩效考核**

（一）对个人考核

采购人制定绩效考核标准，每月对中标人的驻场工作人员进行绩效考核，根据考核结果发放绩效工。

1.原始分为100分，当月计分90分以上的，发放全部绩效奖金，计分80-89分的，发放80%绩效奖金；计分60-79分的，发放50%绩效奖金；计分低于60分的，扣罚全部绩效奖金，并按情节轻重予以警告或严重警告；连续两个月计分低于60分的，要求中标人更换人员；计分高于100分的，按3元/分予以奖励，随当月工资一同发放（奖励资金来源由中标单位负责解决）。

2.发生严重违规违纪行为的，取消当月绩效奖金。

3.个人因考核未达90分以上扣除的绩效奖金，由采购人直接从支付中标人的服务费中扣除。

4.考核表如下：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **清洁工绩效考核表** | | | | | | |
| 科室： 考核时间：202 年 月 日至 日 填表日期：202 年 月 日 | | | | | | |
| 被考核人： | | | | | | |
| 考核内容 | 质量考核细化标准 | 标准分 | 考核办法 | 扣分细  则原因 | 扣分原因 | 得分 |
| 服务态度  劳动纪律  10分 | 1、工作热情有礼，不收受病人及家属物品和红包、不随意借用病人及家属物品。不泄漏病人隐私。严格遵守公司及医院的各项规章制度。 | 4分 | 病人、医护人员等反馈信息，经核实。 | 发现一次扣1分 |  |  |
| 2、按规定着装，不迟到、早退，不擅自离岗、不串岗、不穿拖鞋上班。 | 3分 |  | 发现一次扣1分 |  |  |
| 1. 工作时间不准干私活、不准与无关人员闲谈、不准带与工作无关人员进入工作场所。 | 3分 |  | 发现一次扣1分 |  |  |
| 院感防控知识及工作  30分 | 1、熟练掌握常用消毒剂的配置浓度、浸泡时间、更换时间。 | 6分 | 随机抽查在使用的消毒液或浸泡液 | 抽查一项不合格扣0.5分 |  |  |
| 1. 对病房的病床、床头柜、氧气槽要做到一床一巾清洁消毒。（未入住病人的床头柜面也需每天清洁一次） | 6分 | 随机 | 未做不到一床一巾每次扣0.5分，扣完为止。有污迹现象每处扣0.2分 |  |  |
| 3、对污染、半污染区、无菌区的清洁工具要严格区分区放，不能混用。在操作使用过程中清洁用具要及时用消毒液洗泡，防止细菌通过人为性传播。 | 5分 | 随机 | 发现一次扣0.5分 |  |  |
| 4、出院床单元终末处理（床头柜、输氧槽，椅、便器等） | 8分 | 随机 | 每一处做不到扣0.5分，扣完为止。 |  |  |
| 5、垃圾分类及特殊病人被服（黄色双层胶袋扎封并写上数量）按院感要求处置、交接。 | 5分 | 随机或查阅登记本 | 每次扣1分 |  |  |
| 考核内容 | 质量考核细化标准 | 标准分 | 考核办法 | 扣分细则原因 | 扣分原因 | 得分 |
| 清洁工作  60分 | 1、区域地面干净，无垃圾、积水、无卫生死角。 | 10分 | 随机 | 每一处扣0.5分 |  |  |
| 2、垃圾桶、楼梯扶手、消防设施、宣传栏提示牌、告示牌、风扇等。 | 8分 | 随机 | 每一处扣0.2分 |  |  |
| 清洁工作  （60分） | 3、清扫天花，保持无蜘蛛网、积尘。 | 5分 | 随机 | 每发现一处扣0.5分 |  |  |
| 4、洗手间用洁厕剂擦洗，保持地面、厕盆、洗手盆、镜面、门、内墙、窗台清洁。 | 8分 | 随机 | 发现一处扣0.2分 |  |  |
| 5、及时送开水。 | 5分 | 病人反馈信息 | 每-次扣0.5分 |  |  |
| 6、每天上下午对治疗室（非加药区治疗室）治疗台面擦抹一次 | 3分 | 随机 | 漏做一次扣1分 |  |  |
| 7、每天定期清理操作治疗车的垃圾，保持治疗车下层清洁。 | 5分 | 随机 | 每处扣0.2分 |  |  |
| 8、每月空调内网清洗清一次 | 5分 | 查阅工作登记本 | 无按频次清洗全扣 |  |  |
| 9、每3个月床帘拆洗一次。特殊病人或随脏随拆洗。 | 6分 | 查阅工作登记本 | 无按频次拆洗全扣。床帘有污积每床扣0.5分 |  |  |
| 10、区域范围内物品摆放整齐、清洁。（包括清洁工具、用品等） | 5分 |  | 每一处不符合要求扣0.5分 |  |  |
| 加分项10分 | 1、能劝导病人家属垃圾分类（餐余投放点、棉枝）、不吸烟等 | 3分 | 发挥团队作用，护长根据工作人员平时表现打分。 |  |  |  |
| 1. 发现需维修情况及安全隐患及时上报科室。 | 4分 |  |  |  |
| 1. 节约用电，能随手关掉病房、洗手间、公共区域的灯、抽风机。 | 3分 |
| 月考核总分 |  | | | | | |
| 科室意见 |  | | | | | |
| 考核人签名：  注：每月30日前将考核表交总务组 感谢配合！ | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 电工绩效考核评分表 | | | | | | |
| 科室： 考核时间：202 年 月 日至 日 填表日期：202 年 月 日 | | | | |  |  |
| 被考核人： | | | | |  |  |
| 考核内容 | 质量考核细化标准 | 标准分 | 考核方法 | 考核细则 | 扣分原因 | 得 分 | |
| 服务态度与劳动纪律（10） | 1、工作热情有礼，不收受病人及家属物品和红包、不随意借用病人及家属物品，不得与医护人员、病人及家属争吵，严格遵守公司及医院的各项规章制度。 | 4 | 病人及员工反映 | 发生每一例扣1分 |  |  | |
| 2、按规定戴工牌、着工衣，保持仪容仪表整洁，不迟到、早退，不擅自离岗、不串岗、不穿拖鞋上班 | 3 |  | 每次扣1分 |  |  | |
| 3、工作时间不准干私活、不准带与工作无关人员进入工作场所。 | 3 |  | 每次扣1分 |  |  | |
| 安全隐患排查（20分） | 1、主动服务临床，主动发现问题。每周至少有1次对分管区域巡视，了解水电、照明设备等有无故障或安全隐患，对安全隐患或故障情况作好记录，并及时维修，有巡查记录。 | 20 | 每电工有一本巡查记录本，巡查完科室反馈并签名确认 | 无对分管区域进行巡查，漏一次扣5分。明显的故障或安全隐患不能排查的每例扣1分。 |  |  | |
| 时间响应及工作质量（60分） | 1、对各科的报修及时作出响应（微信报修群）。应急报修到达现场：正常上班时接电话通知后10分钟内到达现场；非正常上班时接到电话25分钟内到达维修现场。 | 15 | 员工反馈 | 应急维修不按时间响应到达现场每次扣2分；有不到现场排查而答复不能维修现象的每次扣2分 |  |  | |
| 2、对应急维修在3小时内完成（如有多项应急维修时，电工必须根据事件的应急程度先急后缓进行合理分配）；普通维修在24小时内完成（需购置配件除外）。不能在时间内完成的工作及时向报修科室反馈（说明情况）。 | 20 | 员工反馈 | 每项不按时间完成扣1分。不能在时间内完成的维修没向科室反馈，每次扣1分 |  |  | |
| 3、操作规范，没有发生或潜在安全隐患 | 10 | 员工反馈 | 操作时有对自己及他人有潜在安全风险的每次扣1分 |  |  | |
| 4、完成的质量情况要考虑安全、美观、成本节约。 | 15 | 现场 | 发现一例扣1分 |  |  | |
| 团队合作精神（10分） | 1、对非本组工作需转交其它部门的工作，能主动向其它部门反馈。 | 5 | 员工反馈 | 不能主动向其它部门反馈事项的每次扣1分 |  |  | |
| 2、主动服务于临床，对本职工作不能有推诿现象。 | 5 | 员工反馈 | 有推诿现象每例扣1分 |  |  | |
| 加分项（20） | 1、科室或其它部门提出电工职责外的工作需协助时，电工能友好协助处理。 | 5 | 员工反馈 | 能协助处理，一次得1分。 |  |  | |
| 2、指导教育科室安全用水用电。 | 5 | 实际行动 | 每指导教育一次得1分 |  |  | |
| 3、善于钻研，想办法解决疑难问题。 | 10 | 实际事例 | 解决一个疑难问题得5分。 |  |  | |
| 本月考核总分 | |  |  |  |  |  | |
| 总务组意 见 |  | | | |  |  |
| 考核人签名： | | | | |  |  |
| 注：每月30日前将考核表交总务科 | | | | |  |  |

**上述考核表可根据医院或科室的实际情况进行适当调整。**

**（二） 对服务公司考核**

**采购人每月对中标人整体服务质量进行综合考核，考核总分为100分，考核评分 90分以上的，支付全部服务费（要减去个人考核扣除部份）， 80-89分的，支付90%服务费； 60-79分的，支付80%；低于60分的支付60%服务费考核表如下：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 从化区中医医院物业管理服务考核评分表 | | | | | | |
| 序号 | 服务项目 | 评分 | | | | 备注 |
| 非常满意（9-10分） | 满意（7-8分） | 一般（6-7分 | 不满意（1-5分） |
| 1 | 环境卫生、绿化 |  |  |  |  |  |
| 2 | 厨房工作 |  |  |  |  |  |
| 3 | 120担架工 |  |  |  |  |  |
| 4 | 药品搬运、氧气管理 |  |  |  |  |  |
| 5 | 垃圾管理、污水处理 |  |  |  |  |  |
| 6 | **水电维护管理** |  |  |  |  |  |
| 7 | 洗衣房管理 |  |  |  |  |  |
| 8 | 陪护管理 |  |  |  |  |  |
| 9 | 司机管理 |  |  |  |  |  |
| 10 | **应急协调服务** |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | |
| 考核月份：202 年 月 | | | | | | |
| 考核时间：202 年 月 日 | | | | | | |
| 考核部门（盖章） | | | | | | |

**以上的考核标准可根据采购人实际管理需求进行调整。**

**第二部分:专职陪护服务用户需求：**

**此项目需驻1名陪护主管，以负责陪护管理及培训工作。**

陪护员由公司根据实际情况进行招聘。根据病情需要或病人（家属）需要，提供专职陪护服务，独立经营，自负盈亏。合同期内，陪护服务项目收费标准以公司在物价部门申请备案的收费标准为准。陪护服务中，公司需向采购人缴交资源占用费每陪护人次每天不得低于10元（科室水电费），具体方案另行协议。

一、服务内容：

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 具体要求 |
| 1 | 24小时床边侍候（除吃饭、洗澡外），每2小时协助翻身拍背，预防并发症发生（预防褥疮及坠积肺炎等） ，保持床单整洁、舒适。 |
| 2 | 给予喂食（汤、水、中西药）并清理食具，防噎咳。 |
| 3 | 协助早晚洗脸、漱口、梳头、洗脚洗手、洗会阴。 |
| 4 | 协助大小便，便器清洗消毒后放好。 |
| 5 | 每天床上擦浴一次，3-7 天床上洗头一次，每周修剪一次指甲，男病人每周剃胡须一次，注意皮肤情况。 |
| 6 | 协助肢体康复，做好按摩及功能锻炼，防止摔伤。 |
| 7 | 协助买需用的生活用品，打电话， 传呼信息，提醒病人注意保管好自己的财物，预防丢失。 |
| 8 | 协助运送病人到有关科室做有关的治疗或检查。 |
| 9 | 做好薰洗中药，协助外敷药，注意正确的部位及方法，防止烫伤。 |
| 10 | 不能在病人或家属面前中伤医院或医务人员的声誉。 |
| 11 | 禁止带与工作无关的人员进入病区，不泄露病人的隐私。 |
| 12 | 禁止陪护人员在病区内使用微波炉、电饭煲等电器烹调煮食。 |
| 13 | 禁止陪护人员在病区内冲凉、洗衣凉晒。 |

二、服务要求：

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 具体要求 |
| 1 | 专职陪护在陪护的过程中，如因其工作的过错导致病人伤害而发生的一切经济纠纷、责任纠纷由物业服务公司负责。 |
| 2 | 陪护人员不能无故拒绝病人的陪护要求；不能挑拣病人陪护。 |
| 3 | 通过进行严格岗前培训、考核，使用专职陪护供应及时，满足需要，无因管理责任造成医疗纠纷和责任事故。达到：  1.病人及医护人员对陪护服务满意率95%以上。  2.责任事故发生率0。  3.服务人员培训合格率100%。 |

三、专职陪护职责：

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 具体要求 |
| 1 | 铺床、更换床单，保持病床床单整齐、清洁、无杂物。 |
| 2 | 负责住院病人的卫生宣教工作。 |
| 3 | 早晚送温水到病人床前，协助病人洗脸、漱口、擦浴、倒水。 |
| 4 | 协助病人进食、喂药、清洁餐具等工作。 |
| 5 | 协助病人大小便或扶助病人上厕所。 |
| 6 | 清洁、消毒大小便器，保持无污渍、无异味、并放置固定位置（床头柜底层）。 |
| 7 | 室内定期通风，劝阻吸烟。根据病人的身体状况适当调整室内空调温度，冷气开放的病房要负责关好门窗，晚上22：30关灯、关电视，保持安静休息，协助劝离探访人员。 |
| 8 | 热情接待新入院有需要的病人，先详细自我介绍自身情况及陪护的规范流程要求，然后准备大小便器、生活用品、冲开水，协助更换衣服并清洗，擦身，准备输液架。宣传群防群治措施，提醒病人保管好贵重物品（如手机钱包等）。 |
| 9 | 保持各种管道的通畅，位置合适，防止脱落。 |
| 10 | 积极主动为病人解决生活需求。服务热情周到。不与病人或家属争吵，不接受病人的礼物和红包。 |
| 11 | 积极主动向病人家属及时反映病人的病情状况。 |
| 12 | 主动做好病人夜间防蚊驱蚊工作。 |

四、专职陪护员操作要求：

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 具体要求 |
| 1 | 按照规定要求做好如：晨晚间护理、擦身、洗头、喂食、卧床病人大小便的护理。 |
| 2 | 仪容仪表端庄，举止得体大方，按规定着专用服装及佩戴工作证。实行微笑服务，使用文明礼貌用语。协助医护人员开展工作，巡视病房，观察病人情况，发现有特殊情况及时向当值医护人员报告。 |
| 3 | 保持病房整洁通风，保持病人的床单整洁。 |
| 4 | 对待病人如亲人，态度诚恳、举止稳重、同情、关心和体贴病人，做到：（解释耐心、听取意见虚心、让病人家属放心） ，不出现冷、硬、顶、推现象。尽量满足患者需要，工作期间做到无投诉。 |

五、陪护类别及要求：

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 具体要求 |
| 1 | 晨间护理：  1. 每日晨起给病人全身清洁护理（特别是重病人）：协助病人漱口、洗脸、洗手、倒水、梳头、排便、按摩全身受压部位等。  2. 翻身时注意检查皮肤受压情况，防止褥疮发生。  3. 挂收蚊帐，整理床辅，床旁桌椅。必要时更换衣服和床单，并开窗通风换气。  4. 床头柜上不准堆放过多杂物，保持床头柜面放热水瓶、饮水杯、饭碗，多余物品放回柜内。床下不准堆放杂物，不放便器。 |
| 2 | 晚间护理：  1. 晚饭后为住院病人送热水洗漱，水温温度35ºС-40ºС。 2. 重病人需要在护士的指导下进行清洁护理（漱口、洗脸、洗手、擦洗背部和臀部，用热水泡脚或擦脚）使病人感到清洁舒适，易于入睡。  3. 为病人创造良好睡眠环境，调节室内温度和光线，室内通风换气后，应关好门窗，放下窗帘为病人盖好被子。 |
| 3 | 皮肤护理：  1. 擦身时准备好需要物品，如：毛巾、肥皂、热水（水温50ºС-60ºС为宜） 。  2. 擦洗时，先暴露需擦洗部位，待擦干盖好后再暴露下一个部位，以达到保暖的目的，减轻病人不安心理。  3. 注意病人皮肤有无异常。为病人穿脱衣服时，先脱健康侧再脱患侧，穿衣时先穿患侧后穿健侧。  4. 整理病人床单，更换床单。 |
| 4 | 口腔护理：  1. 协助病人擦洗口腔时动作要轻柔，勿损伤口腔粘膜，勿触及上腭与咽部，以免引起恶心。  2. 防止病人将溶液吸入呼吸道，防止损伤粘膜及牙龈。  3. 检查病人口腔内是否清理干净或有异物遗留口中。  4. 假牙取出后用清水刷洗干净，浸于冷清水中，次日晨再给病人戴上。 |
| 5 | 头发护理  1. 每周为病人洗头1-2次。  2. 用棉球塞住病人两侧耳朵，防止水进入耳腔。  3. 洗完后为病人擦干头发，擦干面部，取出耳内棉球，梳好头发。  4. 病人穿好衣服，盖好被子，清理杂物。 |
| 6 | 饮食护理  1. 根据病人的饮食习惯及营养要求合理订餐。  2. 喂饭时不与病人闲聊，以免引起呛咳。  3. 喂完饭后用毛巾擦净嘴，整理好床铺，让病人休息。 |
| 7 | 卧床病人的大小便护理 1. 为病人解除其紧张情绪，不得表现出厌烦情绪。  2. 主动帮助病人，搀扶病人，协助病人。  3. 倒大小便时注意观察大小便的量，颜色和形状，有需要时及时知会医生护士。 |
| 8 | 护送病人检查  轮椅：  1. 主动协助搀扶病人  2. 工作人员站在轮椅背后固定轮椅，以免轮椅摆动倾斜。  3. 下坡时，车速要慢，叮嘱病人紧扶手，以免发生意外。  4. 运送任务完成后，轮椅应放回指定存放位置。  平车：  1. 搬运病人时保证病人安全舒适，上、下坡时头在高处，动作轻稳，不可触及患处，对烦躁病人应车旁保护，以防意外。  2. 多人搬运时要动作协调一致，推车时不得走得太快。  3. 推车进门时，应先开门，不可用车撞门或墙，以防振动病人或损坏物品。  4. 护送病人时根据天气注意保暖，防止病人受凉。  5. 搬运病人时动作要规范、轻稳，符合治疗要求，不得因护送不当增加病人痛苦或加重病情。  6. 护送途中，病人四肢不得超出床的边缘，避免因护送损伤或跌伤病人。  7. 运送任务完成后，平车应放回指定存放位置。  辅床：平紧、舒适、安全、耐用。 |