**广东省泗安医院物业服务采购项目采购内容**

**一、项目内容：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **标的名称** | **服务期** | **最高限价****（人民币：元）** |
| 1 | 广东省泗安医院物业服务采购项目 | 1年 | 人民币2400000.00元 |

**二、项目概况**

广东省泗安医院分三个院区：麻涌院区、东城院区及莞城院区，其中建筑物面积约3万平方米，占地面积约500亩。2021至2022年度物业管理服务总体内容是：对医院建筑、设备、设施的运行管理与维护保养，医院的安全秩序管理、环境管理与环境保护，医院休养员的生活护理等。服务期为自合同签订之日起一年。

服务岗位需求及必需人数

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务区域** | **服务岗位** | **服务内容及在岗要求** | **必需人数** |
| 麻涌院区 | 保洁员 | 办公区室内外（办公室内及道路停车场等）清洁卫生服务；职工宿舍区室内外（室内指部分公用宿舍及宿舍走廊和大厅，室外指宿舍区道路）；院区主要干道；康复中心室内外。周一至周五保障白天5人在岗，周末可以轮休。 | 5 |
| 水电工 | 通用水电、消防设备、仪器、设施维护、水闸维护、闸板更换等。保障每天24小时有人值守。周末可以轮休。 | 2 |
| 保安 | 安全保卫、秩序维护、运送服务、大型活动保障、巡查河堤。其中大门岗24小时值守，门诊楼、中间区、康复中心白天必有人值守；每天定时巡逻；保障白天6人在岗，晚上3人在岗，周末可以轮休。 | 7 |
| 绿化工 | 室内外绿化植物养护修剪、河堤等路边定期除草、闸口水浮莲清除等。保障周一至周五白天2人在岗，周末可以轮休。 | 2 |
| 厨师 | 职工区及康复中心伙食保障。周末可以轮休。 | 2 |
| 厨工 | 协助厨师保障饭堂伙食及饭堂卫生。 | 1 |
| 项目主管 | 物管团队管理和专业培训，应急事项处置，与院方对接协调。 | 1 |
| 护工 | 有需要休养员生活护理服务，主要包括病房卫生、洗衣、洗澡、喂饭、聊天、送饭（药）等。每天保障白天6人在岗，晚上4人在岗。周末可以轮休。 | 7 |
| 东城院区 | 保洁员 | 室内外（含停车场）、宿舍走廊、公用宿舍等清洁卫生服务。保障每天白天3人在岗。 | 3 |
| 水电工 | 东城、莞城院区一般通用水电设备、仪器、电梯等设施维护服务。保障24小时在岗。 | 1 |
| 厨师 | 东城、莞城院区饭堂伙食保障。 | 1 |
| 厨工 | 协助厨师保障饭堂伙食。 | 1 |
| 保安 | 安全保卫、秩序维护、指挥车辆停放，运送服务（含送餐）。其中门岗24小时值守。保障白天6人在岗。 | 5 |
| 项目副主管 | 负责东城、莞城院区物管团队管理和专业培训，应急事项处置。 | 1 |
| 莞城院区 | 保洁员 | 室内外（含停车场）清洁卫生服务。 | 1 |
| 保安 | 安全保卫、秩序维护、运送服务。其中门岗24小时值守。保障白天2人在岗。 | 3 |
| 合计 |  | 43 |
| 额外项目 | 龙眼树养护 | 龙眼树修剪、施肥、除草等。预计15个人工。 | 15工时 |
| 采摘龙眼 | 龙眼采摘及包装。预计30个人工 | 30工时 |
| 泗安连接线养护 | 路面清扫及周边除草等。预计每季度清理一次，共8个人工。 | 8工时 |
| 院区树木批量砍伐修剪 | 应急倒烂树木清理、遮挡树枝修剪、树木砍伐等。预计50个人工 | 50工时 |

**三、物业管理服务总体要求**

1、保洁服务，8小时工作制，保质保量完成任务。

2、安保服务，门岗24小时值班轮岗制，其他8小时工作制，按要求完成任务。

3、水电工服务，24小时值班轮岗制，确保各院区需要的水电安装、维修等工作1个小时内到位，当天完成安装或维修任务；确实不能当天完成的，需向需求部门或总务科说明理由并限定时间完成。

4、护工服务，24小时值班轮岗制，按要求完成任务。

5、食堂服务，三个院区伙食保障。

6、用工要合法。

**四、保洁服务**

（一）管理目标

主要完成日常保洁、清洁、消毒、消杀等基础工作，包括定时、定点、定人进行生活垃圾的分类收集、处理和清运，通过清、扫、擦、拭、抹等专业性操作，保护物业区域环境，防止环境污染，维护辖区所有公共地方、公用部位的清洁卫生，从而塑造文明形象，提高物业的环境效益。

（二）管理内容及具体要求

1、医院公共区域要求及标准

医院公共区域包括：地面、天花板、走廊、大厅、门窗、柱面、公共通道、建筑首层外层、明沟渠、楼梯、栏杆、扶手、内墙壁、标识物、灯饰、风扇、空调风口滤网、消防栓表面、雨棚、下水道疏通、公共台椅、宣传栏、橱窗、公共厕所、绿化带等地方的清洁保洁工作。

（1）医院公共区域清洁要求及标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **清洁项目** | **公共区域清洁次数** | **质量要求和标准** |
| **日** | **周** | **月** |
| 1 | 马路及人行道地面 | 1 |  |  | 地面保持干净、地面保持干爽 |
| 2 | 绿化地、盆栽 | 1 |  |  | 无明显大量树叶、纸屑、烟头、垃圾袋等杂物 |
| 3 | 明渠及排水沟 |  | 1 |  | 保持通畅，无明显污垢、泥沙、青苔。 |
| 4 | 垃圾箱 | 1-2 |  |  | 垃圾箱内垃圾满 2/3 则清倒、周围无污垢、无异味。 |
| 5 | 宣传栏、标识牌、栏杆、消防栓 | 随时清洁 |  |  | 手摸无明显积尘，目视无明显污迹，及时清除张贴 |
| 6 | 路灯、灯具 |  |  | 1 | 无蛛网、无污迹 |
| 7 | 地面血、污液 | 及时清洁消毒 |  |  | 地面无污血、污液、垃圾 |
| 8 | 椅、凳、台 | 1-2 |  |  | 无明显积尘、保持干净 |
| 9 | 雨后积水 | 即时 |  |  | 雨后及时清扫积水，保持地面无积水。 |
| 10 | 清挖沙井、油池 |  |  | 1-2 | 沙井水流畅通，无垃圾，每月清挖一次，必要时二次，并做好记录 |
| 11 | 清理化粪池 | 2 次/年 |  |  | 定期检查全院化粪池，保持粪池地面干爽，粪便不溢出池面，每半年至少清理一次 |
| 12 | 楼宇飘台 |  | 1 |  | 每周大清洗一次，无垃圾，无积水，有垃圾随时清理。 |
| 13 | 雨棚 |  |  | 1 | 棚顶无蛛网、垃圾、污渍，雨后树叶、积水及时清理 |
| 14 | 天面、楼顶 |  | 1 |  | 天面、楼顶无垃圾、青苔，排水口保持畅通，无杂物，雨季或暴雨天气加强巡查 |
| 15 | 公共区域的瓷砖刷洗 |  |  | 1 | 使用专业设备并配合优质药剂 |

（2）医院公共区域清洁工作明细和程序

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 一、 | 办公区域 | 清洁频率 |
| （1） | 办公桌 | 每日1次 |
| （2） | 地面清洁 | 每日1次 |
| （3） | 清洁垃圾 | 每日1次 |
| （4） | 垃圾分类 | 按相关要求 |
| 二、 | 大堂 |  |
| （1） | 推抹及扫净大堂地面 | 每日多次 |
| （2） | 抹净大堂内墙壁 | 每日1次 |
| （3） | 抹净大堂内所有玻璃门窗 | 每日1次 |
| （4） | 抹净大堂内所有饰物、告示牌 | 每日1次 |
| （5） | 抹净大堂内垃圾桶 | 每日多次 |
| （6） | 抹净大堂天花板 | 每季1次 |
| （7） | 抹净大堂灯饰、风口 | 每月1次 |
| （8） | 大堂主体 | 每周1次 |
| （9） | 清洁大堂内设垃圾桶 | 每日巡回进行 |
| （2） | 清洁各层候梯间告示牌、指示牌 | 每日1次 |
| 三、 | 楼层公共区域、步梯 |  |
| （1） | 清洁楼层公共区域消防栓及设施 | 每周1次 |
| （2） | 清洁各层公共区域所有出入口门 | 每周1次 |
| （3） | 清洁各层公共区域天花板、灯罩、风口 | 每周1次 |
| （4） | 涂抹及清洁步梯地面、扶手 | 每日1次 |
| （5） | 收集及清理大楼内楼层公共地方垃圾 | 每日1次 |
| （6） | 清洁垃圾箱、烟灰盅及花槽内外表面 | 每日1次 |
| （7） | 清洁所有告示牌、橱窗及指示牌 | 每日1次 |
| （8） | 清洁所有花盒及花槽内垃圾 | 每日1次 |
| （9） | 清除所有手印及污渍、包括楼梯墙壁 | 每日1次 |
| （10） | 清洁所有扶手、栏杆及玻璃表面 | 每日1次 |
| （11） | 清洁所有公共地方窗户 | 每周1次 |
| （12） | 清洁所有大楼防火设备 | 每周1次 |
| （13） | 休闲作息椅子 | 每日1次 |
| （14） | 玻璃门、窗 | 每周1次 |
| 四、 | 卫生间 |  |
| （1） | 摩擦洗净洗手间所有洁具 | 每日2次 |
| （2） | 抹净洗手间镜面、壁面设施（皂液盒等） | 每日2次 |
| （3） | 扫抹洗手间水台表面、地面表面 | 每日2次 |
| （4） | 洗擦洗手间地面、壁面 | 每周2次 |
| （5） | 抹净洗手间天花板、照明灯、风口 | 每周1次 |
| （6） | 抹净抽气扇 | 每月2次 |
| 五、 其它 |
| （1） 首层共用外围区域、通道 | 每周1次 |
| （2） 扫净、拖扫地面表面 | 每日1次 |
| （3） 清扫垃圾、纸屑 | 每日1次 |
| （4） 清洗外围玻璃 | 每周1次 |
| （5） 清理广场明渠淤泥、垃圾 |  每月1次 |
| 六、 综合楼 |
| （1） 扫净、拖扫地面表面 |  每日1次 |
| （2） 清扫垃圾、纸屑 |  每日1次 |
| （4） 清理道路、明渠淤泥、垃圾 |  每月1次 |
| 七、 垃圾处置场地 |
| （1） 扫净及清理地面 |  每日1次 |
| （2） 冲洗及擦净地面、壁面 |  每日1次 |
| （3） 冲洗垃圾桶 |  每日1次 |
| （4） 垃圾房范围及垃圾桶消毒 |  每日1次 |
| 十、 协助除四害公司在公共区域杀虫灭鼠（蚊、蝇、蟑、鼠） |

2、医院各区域要求及标准

（1）医院建筑物内部公共场所清洁卫生工作要求及标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 清洁项目 | 建筑物内部公共场所 | 质量要求 |
| 清洁次数 |
| 日 | 周 | 月 |
| 1 | 地面干拖 | 2/即时 |  |  | 地面保持干净、清洁、干爽，雨天时加强保洁 |
| 2 | 地面湿拖 | 2/即时 |  |  | 地面保持干净、清洁，雨天时加强保洁 |
| 3 | 墙壁（1.8 米以下） | 1 |  |  | 手摸无明显灰尘，无张贴、无污迹 |
| 4 | 墙壁（1.8 米以上） |  |  | 1 | 无蛛网、尘网、污迹 |
| 5 | 门/窗/玻璃 |  | 1 |  | 干净、明亮、无手印、无污迹、手摸无明显灰尘 |
| 6 | 楼梯 | 1/即时 |  |  | 地面无烟头垃圾、墙壁无涂鸦、门窗玻璃无污渍和积尘 |
| 7 | 栏杆、楼梯扶手 | 1 |  |  | 保持干净、光亮、无水迹、无积尘 |
| 8 | 垃圾箱 | ≥2 |  |  | 垃圾箱内垃圾满 2/3 则清倒、表面无明显污垢、无异味，按规划消毒 |
| 9 | 门窗 | 1 |  |  | 保持干净、光亮、手摸无明显尘迹 |
| 10 | 宣传栏、标识牌、白板 | 1 |  |  | 保持干净、无张贴、无明显污迹 |
| 11 | 天花/风口/灯具 |  |  | 1 | 无蛛网、无污迹 |
| 12 | 空调过滤网 |  |  | 1～2 | 滤网无积尘 |
| 13 | 椅、凳、台、柜、平台 | 2 |  |  | 无尘、保持干净 |
| 14 | 空调机 |  | 1 |  | 表面目视无明显灰尘 |
| 15 | 风扇/吊扇 |  | 1 |  | 表面目视无明显灰尘 |
| 16 | 露台、天面 |  | 1 |  | 保持干净，垃圾、水迹（雨天除外）停留时间短，无明显垃圾、污垢、青苔，杂物及时清理 |
| 17 | 不锈钢钢油保养 |  | 1 |  | 光亮 |
| 18 | 停车场/停车库 | 2 |  |  | 地面无垃圾，天花无蛛网 |
| 19 | 机房 |  | 1 |  | 无尘、清洁 |
| 20 | 绿化物 | 1 |  |  | 盆栽内无垃圾、定时淋水 |
| 21 | 洗手间 | 3/即时 |  |  | 保持清洁干燥、无异味，发现乱张贴、涂鸦现象及时清除，发现堵塞及时处理 |

（2） 临床科室清洁卫生工作要求及标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 清洁项目 | 临床科室办公区域 | 质量要求 |
| 清洁/消毒次数 |
| 日 | 周 | 月 |
| 1 | 地面湿拖 | 2 |  |  | 地面保持干净、清洁 |
| 2 | 墙壁（1.8 米以下） | 1 |  |  | 手摸无明显灰尘，无张贴、无污迹 |
| 3 | 墙壁（1.8 米以上） |  |  | 1 | 无蛛网、尘网、污迹 |
| 4 | 门/窗/玻璃 |  | 1 |  | 干净、明亮、无手印、无污迹、手摸无明显灰尘 |
| 5 | 垃圾箱 | ≥2 |  |  | 垃圾箱内生活垃圾满 2/3 则清倒、表面无明显污垢、无异味，按规范消毒 |
| 6 | 门窗 | 1 |  |  | 保持干净、光亮、手摸无明显尘迹 |
| 7 | 宣传栏、标识牌、白板电视机、电器开关、擦手纸盒 | 1 |  |  | 保持干净、无张贴、无明显污迹，补换擦手纸 |
| 8 | 天花/风口/灯具 |  |  | 1 | 无蛛网、无污迹 |
| 9 | 空调过滤网 |  |  | 1 | 滤网无积尘 |
| 10 | 椅、凳、台、柜、平台 | 2 |  |  | 无尘、保持干净 |
| 11 | 空调机 |  | 1 |  | 表面目视无明显灰尘 |
| 12 | 风扇/吊扇 |  |  | 1 | 表面目视无明显灰尘 |
| 13 | 不锈钢钢油保养 |  | 1 |  | 光亮 |
| 14 | 绿化物 | 1 |  |  | 盆栽内无垃圾、定时淋水 |
| 15 | 阳台 | 1 |  |  | 无尘清洁、无污渍 |
| 16 | 不锈钢医疗用柜 | 2 |  |  | 无尘、保持干净、并按规范进行清洁及消毒 |
| 17 | 各类治疗车/病历车/器械/机械/消毒灯具/医疗设备及工具 | 2 |  |  | 无尘、保持干净、并按规范进行清洁及消毒 |
| 18 | 洗手盆、清洗治疗盆 | 2 |  |  | 干净、清洁、无污迹，并按规范消毒 |
| 20 | 脏布类更换 | 1 |  |  | 换成干净后对号入柜 |
| 21 | 会议室 | 即时 |  |  | 保持干净、清洁，每次会议前后，会议室桌子的清洁、整理及摆放，收拾生活垃圾。 |

3、垃圾分类处置规定

（1）垃圾分类

1）医疗垃圾

1.1破损的温度计。锐利器具、压舌板等器材和一次性使用的医疗卫生用品；

1.2污染的纱布、绷带、脱脂棉等敷料；

1.3血、尿、粪、呕吐物等检验等标本，化验用器材、试剂、培养基等废弃物；

1.4废弃的病理标本，手术切除的组织器官、实验动物尸体和排泄物；

1.5病区卫生清洁用擦布，拖布等。

2）生活垃圾

2.1病人剩余饭菜、果皮、果核、罐头盒、饮料瓶、手纸、粪、尿等排泄物。

2.2药品及一次性注射器、输液器的外包装材料。

2.3分类处置要求

设置三种污物袋/盒，黑色垃圾袋装生活垃圾，黄色垃圾袋装医用垃圾，利器盒装锋利的垃圾。污物入袋应严格按要求弃入不同颜色袋中，生活垃圾和医疗垃圾不能混放。

收集容器必须有密封盖，防渗漏、防蝇、防鼠、并便于搬运及消毒。封扎运送，不得外露外泄。

病房每房一个小型污物袋。收集果皮、果核、废物等可燃性污物，每日或满袋更新；诊室、诊疗室、检验科每个操作室应备用两个污物桶，黄色垃圾袋装医疗垃圾，黑色垃圾袋装外包装物品。

科室垃圾应及时转运到医院垃圾转运站，由城市垃圾处置中心处理。

医疗废水处理间须每日按处理流程操作，须每天两次定时采集运送医疗废水到化验室检测。

3）医疗垃圾收集

3.1分类收集规范，严格医疗废弃物分类收集（感染性废物、传染性废物、损伤性废物、传染性废物）杜绝医疗废物与生活垃圾混装。

3.2将医疗废物分别放入带有“警示”标识的专用包装物或容器内，损伤性废物放入专用锐器盒内，不得再取出。

3.3 医疗废物达到 3/4 满时，做到有效封口，贴上标签。

3.4 病原体培养基、标本、菌种和毒种保存液，应先高压灭菌后再按感染性废物处理。

3.5 隔离传染病人或疑似传染病人产生的医疗废物及生活废物，应用双层专用包装物，并及时密封，贴上标签。

4）收集转运管理

4.1 运送医疗废物人员每天按规定时间、路线运送至暂存地。收集转运医疗废物时，必须按照指定路线，使用专用通道转运，转运废弃物后要立即消毒处理。

4.2 运送前检查医疗废物标识、标签、封口，防止运送途中流失、泄漏、扩散。

4.3运送接送，及时清洁消毒运送工具。

4.4 严防暴露损伤，发生暴露应及时报告院感科、总务科。

5）三不准三禁止

三不准：不准混合放置医疗废物、不准取出已放入容器中的医疗废物、不准运出未达包装要求的医疗废物。

三禁止：禁止买卖医疗废物、禁止在非存放地点倾倒医疗废物、禁止将医疗废物混入生活垃圾。

6）、医院预防交叉感染方案

（1）工作要求

保洁人员工作期间应穿工作服，到食堂就餐时脱掉工作服、手套等，工作服要保持清洁。保洁人员必须清楚相关区域的划分，人员应相对固定、明白各区域清洁、消毒用具的使用方法。

（2）清洁与消毒

清洁：去除物体表面有机物、无机物和可见污染物的过程（先清洁后消毒）。

消毒：指清除或杀灭传播媒介上病原微生物，使其达到无害化处理。

（3）注意事项

3.1清洁过程中应正确使用个人防护用品。

3.2 治疗车、诊疗工作台、仪器设备台面、床头柜等物体表面使用清洁布巾及保洁手套擦拭，清洁布巾及保洁手套应分区域使用。

3.3用后统一清洗消毒，干燥备用。

（4）规范（正确）洗手步骤

4.1 采用流动水洗手，使双手充分淋湿；

4.2 用适量清洁剂（肥皂、皂液），均匀涂抹至手掌、手背、手指、指缝。

4.3 认真揉搓双手掌心、指腹、指缝、指蹼、指尖、指背、手背（指关节）、拇指、腕部，时间不少于 1 分钟。

4.4 避免干手物品或设备造成的二次污染。

**五、安保服务**

（一）管理目标

治安案件和火灾发生率为 O 次 ；车辆进出停放有序，丢失率为 O 次；突发事件处理 3 分钟内到场；大型活动保障满意率 98%。

（二）管理内容

1、对办公区域和重点区域 24 小时来访人员及车辆、物品进出进行登记， 杜绝闲杂人员进入。

2、保持医院秩序良好、停车场道路畅通、车辆停放有序，实行人车分流。

3、保证消防自动报警系统、门禁系统、电梯对讲系统设备的正常运行，及时处理报警信息。

4、各种消防设施、器材配备合理、更新及时、使用有效。

5、定时巡逻，能及时发现和处理各种安全和事故隐患，并做好记录。

6、成立义务防洪队，定期（特别台风季节）巡逻水闸及堤坝，及时发现问题并向院方提供解决方案并协助解决。

（三）具体要求

1、行为准则

（1）值班人员须着装正规、整洁安保服上岗，佩戴工作卡，上岗前整理好仪容。执勤中应整肃服装仪容，应急及防身器具等应经常佩戴，或储备齐全，以应不时之需。

（2）站姿正确，坐姿端正。

2、礼貌服务

（1）岗位值班人员回答或询问客户时，需使用文明用语。

（2）热诚对待客户，耐心解释有关要求及规章制度。

（3）执勤中应严守岗位，不得擅离职守或酗酒、闲聊、阅读书报、听收录音机、睡觉等失职事情。

（4）当值工作期间不准饮酒。

3、治安安全管理

（1）严格按照医院的规定，定时开关大门。

（2）车辆出入管理。停放车辆一律要求一车一位，整齐排放。不得有占用多个车位、越位停车、占用车道等现象发生。

（3）加强对车辆的安全检查巡视，注意有无载有违禁、危险或易燃物品，发现异常立即上报处理，随时与安全主管保持联络，密切协作，保证车辆安全。

（4）物品出入管理。物品放行应凭核准的并报总务科核对同意后，方可放行，填写《物品进出情况登记表》

4、人员管制

（1）所有推销，收废品等闲杂人员，未经办公室允许，不得进入。

（2）其他有形迹可疑人员，要主动盘问，劝离医院。

5、巡查制度

（1）白天：发现违规行为及时制止并记录上报有关领导按章处罚，最大限度 地避免安全事故隐患。中午，门诊停诊期间，每楼层巡查至少2次并记录发现隐患情况。

（2）夜间：由值班安保员负责巡查，监督医院内部治安、消防及生产安全，发现违规行为及时制止并记录上报有关领导按章处罚，最大限度地避免安全事故隐患；值班安保每日巡查安全保卫责任范围至少三次，并做好巡查记录，以确保院区范围安全。

（3）交换班时，应将执勤所需器械物品，注意事项交接清楚，并将执勤中所见重要事项或事故，以及巡逻时间等登记入《值班记录表》

（4）记录和填写《巡逻记录表》。

6、消防安全管理

（1）认真执行消防法规，每月定期检查督促各部门防火安全措施的落实，并登记检查情况。

（2）检查办公楼、门诊楼及宿舍用电、用水状况，发现违规行为及时制止并记录上报有关部门按章处罚。

（3）应熟记院区内各处之水、电、燃料、开关、门锁及消防器材放置地点，以免临急慌乱，对重要路口电灯、门窗、围墙等有缺损时，应即上报总务科处理。

（4）密切注意、熟练操作消防控制器，及时处理火警、故障信号，并做好记录。

（5）通过监视器密切监视出入医院人员情况，发现可以及时通知附近有关人员注意和处理，并记录在案。

（6）当班人员不得无故私自离岗，针对天气突发情况要关好门窗等。

（7）医院消防检查制度

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **医院消防检查制度** | **检查方式** | **检查内容** | **火险隐患的整改** | **备注** |
| **定期检查。**根据医院各大楼防火的特点，乙方应每年对医院进行季度防火安全检查，对消防设施进行检查，并做好有关记录，填写《医院防火安全检查记录表》。 | 消防通道安全疏散标志是否完好。 | 若检查发现火险隐患， 检查人应填写《火险隐患整改通知书》 |  |
| 消防设施包括自动火灾报警装置、消防水池、消火栓系统、消防水泵及气体灭火系统等是否正常运行。 | 乙方应组织人员对火险隐患及时进行整改，并按规定时限完成。 |
| **突击检查。**防火安全措施是否真正落实、消防设施是否完好。 | 用火用电方面。火源的控制情况，电气设备安装是否符合安全要求， 是否有超负荷现象等。 | 整改完毕后， 检查负责人应组织人员对火险隐患进行复查， 并记录复查结果。 |

7、紧急事件的处理原则

（1）发现盗窃警情时，以收回失窃物品为首要，并立即上报处理。

（2）安保应熟练安全装备的使用，了解配置地点。紧急事件发生时应镇静，以最有效方法使灾害减少至最低限度，不可慌张误事，视情况按下列程序处置：

1）判断情况若尚可解决消除时，速采取行动，并报告上级。判断事故无法解决，应急速通报有关部门。

2）日间灾害急报有关负责人，夜间灾害除急报有关负责人外，判断情况报派出所110、消防单位119或救护单位120。

3）夜间或休假日近邻发生灾难时，应将所知及判断是否波及本医院等情形，迅速通报有关负责人。

8、警卫室管理

（1）非安保人员无正当理由不得入内，禁止在警卫室内吸烟、电话闲谈、大声喧哗、看书、看报等现象发生。

（2）保持警卫室内的环境卫生，物品放置有序，未经同意，禁止他人物品存放在警卫室。

（3）所有安保人员对室内的物品及办公用品有义务进行保管、交接，并按正常程序对其负责。

（4）无正当理由，警卫室应24小时有安保人员值守。

9、各岗位安保人员工作检验标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 内容 | 标 准 |
| 门卫安保 | 仪容仪表 | 按规定着装，佩戴工作证 |
| 精神饱满，姿态良好 |
| 举止文明、大方 |
| 不袖手、背手或插手，不勾肩搭背 |
| 服务态度 | 礼貌待人，说话和气，微笑服务 |
| 主动、热情、耐心、周到地为客户服务 |
| 不准发生争吵、打架斗殴事件 |
| 服务要求 | 不出现一起外来来访人员未经许可进入管理区域的事件 |
| 来访人员车辆停放指引、员工上下班不出现秩序混乱等情况 |
| 电气设备及携带大件物品外出，不得出现无放行条放行情况 |
| 按时交接班，不迟到，不早退，忠于职守 |
| 工作纪律 | 规定着装，佩戴工作证精神饱满，姿态良好 |
| 重点部位巡逻安保 | 仪容仪表 | 举止文明、大方 |
| 不袖手、背手或插手，不勾肩搭背 |
| 微笑服务 |
| 服务态度 | 主动、热情、耐心、周到地为客户服务说话和气，礼貌待人 |
| 不发生争吵、打架斗殴事件 |
| 按时巡逻，按时间指定地点签到 不出现管理区域内被盗、被抢事件 |
| 服务要求 | 管理内停车场车辆完好，不出现一起交通事故，不丢一辆车 |
| 接到人员发生争执、打斗等情况，及时赶到现场控制并报采购人处理 |
| 处理各种违规行为，文明礼貌、有效、机动灵活，不失原则及时发现各种事故隐患，不因失职而出现一次意外 |
| 及时做好公共场所及泵房水、电的开关时间。 |
| 按时交接班，不迟到，不早退，忠于职守 |
| 工作纪律 | 不准在管理区域内坐卧、倚靠、闲谈、吃东西、看书 |
| ③ 处理问题，讲原则，讲方法，以理服人 |
| ④ 保守内部机密 |
| （非特殊情况及经采购方有关领导许可不准擅自进入行政办公区域及工作场地） |
| ① 服从领导，听从指挥 |
| 工作要求 | ② 能熟练掌握服务区域基本情况，包括管理区域内重点部位的设施设备情况，楼宇结构、防盗、消防设备，主要信道的具体位置、掌握配电房、水泵房等重点位置的防范 |
| ③ 善于发现、处理各种事故隐患和突发事件，有较强的分析、判断处理问题能力 |
| ④ 熟悉服务区域停车场的基本情况能圆满完成各项规定的检查内容 |
| ① 能遵守安保员培训制度，坚持学习、训练能遵守安保员职责、权限规定 |
| 其他 |  |

**六、水电工服务**

水电工负责医院水电及消防设施的安装，保养和维修、修缮维护工作，做到水管流畅，灯光明亮，供水、供电及时，物业使用顺畅，确保经营工作的正常运行，及生活的正常秩序；

每天巡查医院的供水、供电、消防及物业情况，发现故障，及时维修，并及时清理维修后的工作环境。对医院或提出的水电等故障维修要求，做到1小时内到位，当日必须排除，若故障复杂或太多，不能当日到位的，要给予解释和答复；

对于医院内水电线路的一般改造及装修，应由水电工负责解决，若确因技术和设备的限制，水电工不能承担需请外地单位协助时，须经部门领导批准，并负责施工监管和质量检查。

严格遵守财务管理制度。水、电工具爱惜使用，负保管责任。因正常使用损坏的工具，要以旧换新，需上报部门领导确认后办理工具更新。安装、维修所需配件，均须到总务科办理采购领用手续，对安装、维修情况、所用器材，要逐一登记，定期交部门相关负责人员核对；

做好水电等的节能工作，严格执行医院的规章制度，经常检查各办公室、门诊部、宿舍及食堂等地的用水、用电情况，有权对违规用水、用电者进行制止、批评、拆除设备，并向部门领导及时汇报；

严格遵守水电工操作规程，按照规范操作，对高压配电间、发电机等经常要巡视，打扫卫生，注意防火、防潮、避免事故发生；

对临时性、季节性使用的公用电器，如路灯、壁扇、吊扇、空调等，要及时维护和拆装，并负责与各使用部门做好交接保管手续；

建立水、电表（宿舍）登记簿，认真核对每月（按照规定时间）水、电的起止度及实际用水用电的数量，及时抄表报总务科扣除水电费。若发现问题，应及时查询更正。如用水、电量异常应及时向主管领导汇报；

注意安全施工，确保供水、供电安全，严防水、电、网线私拉乱接。消除各种隐患，避免和防止发生人身和设备事故；

积极配合医院各项会议、活动及部门领导安排的其他临时性工作。

**七、食堂服务方案**

（一）省泗安医院饭堂的基本情况：

1、配置厨师负责饭堂运作及管理工作，麻涌院区有两个饭堂，一个是供职工使用，另一个是供休养员使用，共设2名厨师， 1 名厨工；莞城和东城院区饭堂并入东城饭堂，莞城院区早餐中餐由东城院区配送，莞城院区晚餐停止供应，配送由物业公司负责，设 1 名厨师， 1 名厨工。

2、厨师素质要求：1）具有五年或以上厨师经验；2）具有健康证；3）踏实、勤快、吃苦耐劳、具有诚信度；4）待人热情，有良好的服务意识；5）爱清洁，注重个人和环境卫生。

3、院方提供米、油、辅助调味料、水、电、煤气，由厨师（或厨工）根据餐标和预计人数（早上上班时登记人数）进行采购当天的菜，餐标另定。

4、麻涌院区及东城院区早餐就餐人数30-40人、晚餐就餐人数 10-20人，中餐人数在 30-40 人；莞城院区早餐中餐人数各20 人左右。

5、法定节假日（11 天法定节假日）停诊时厨师可以休息，其余时间都须上班，并提供三餐。

6.医院食堂运作模式改变时，配合医院落实。

（二）食堂配餐总体方案

1、食堂膳食供应模式

从营养学的角度分析，结合季节变化，最后根据采购人的实际情况，制定一套符合采购人具体情况的膳食方案，最大程度地实现食堂膳食供应个性和同性的统一，营养和口味的双重保证。

早餐：以中式早餐为主（包括但不限于粥、粉、面、馒头、包子、杂粮、煎饼、鸡蛋等）

午餐、晚餐：以粤菜为主，二荤二素 一汤，注意事项：一周内每天变换菜式。

2、食堂服务监管

每月回访：乙方负责人每月 25-28 号回访各院区主要科室人员，对食堂饭菜的外观、口味、质量等进行认真评价，并对食堂卫生环境、从业人作情况等进行监督，同时征求就餐人员的意见建议，每月调整下月的饭菜花样及口味，提高满意度。

规范食堂餐饮服务，严把食材入口关。通过食品定点采购、食品安全检测， 把好食品入口关、验收关、储存关和加工关，规范操作流程和方式。

每天做好现场环境卫生、厨具的清洁和消毒，做到窗明几净，给就餐者提供良好的就餐环境。

厨余垃圾日产日清，不隔夜，避免滋生蚊虫及老鼠；

定期进行四害消杀，设置防蚊蝇防蟑螂设施设备。

定期对从业人员进行健康体检，每月按计划对从业人员进行岗位责任、个人卫生及健康要求、法律法规、食品安全制度、餐用具消毒、消防安全、预防食物中毒等方面进行培训（每次培训需有图片及文字等相关记录，并定期进行书面考核），确保员工舌尖上的安全。

向采购人提出一些硬件上的改良建议，定期进行安全检查，排查安全隐患。

3、食堂膳食供应的基本原则

应遵循“营养、卫生、科学、合理”的原则，体现平衡膳食，做到一周内各类营养素的合理，以满足需要，确保食物美味可口、营养均衡。

（三）服务标准

1、个人卫生

（1）厨房坚持按时上下班、坚守岗位；进入厨房必须做到工装鞋整洁。

（2）在工作时间内，当班人员不能随意离开工作地点，更不能迟到早退。

（3）不准用勺子直接用口尝味，不准在厨房抽烟。

（4）不得在厨房内躺卧，也不许随便悬挂衣服及放置鞋子，或乱放杂物等。

（5）在厨房工作时，不得在食物或食器的附近咳嗽、吐痰、打喷嚏。

2、环境卫生

（1）保持地面无油渍、无水迹、无卫生死角、无杂物。

（2）保持瓷砖清洁光亮，勤擦门窗。

（3）工作结束后调料加盖，工具、用具、工作台面、地面清理干净。

（4）下班前应将冰箱、炉灶、配菜台、保洁橱等清理干净。

（5）厨房、冰箱等设备损坏应及时报修。

（6）地面、天花板、墙壁门窗应坚固美观，所有孔洞缝隙应予填实密封，并保持整洁，以免蟑螂、老鼠隐身躲藏或出入。

（7）垃圾桶和馊水桶身需基本保持干净、标识明确并加盖，按时清理。

3、冰箱卫生

（1）冰箱有专人管理，定期化霜。

（2）保持冰箱内外清洁，每日擦洗一次。

（3）每日检查冰箱内食品质量，杜绝生熟混放，严禁叠盘，鱼类、肉类、蔬菜类，相对分开，减少串味，必要时应用保鲜膜。

4、食品卫生

（1）认真做好原料的检疫工作，变质、有毒、有害食品不切配、不烧煮。

（2）食物应保持新鲜、清洁、卫生，并于洗清后，分类以塑胶袋包紧，或装在有盖容器内，分别储放冰箱或冷冻室内，鱼肉类取用处理要迅速，以免反复解冻而影响鲜度，要确实做到勿将食物暴露在生活常温太久。

（3）凡易腐败饮食物品，应贮藏摄氏零度以下冷藏容器内，熟食与生食分开贮放，防止食物气味在冰箱内扩散及吸收箱内气味，并备置脱臭剂或燃过的木炭放入冰箱，洗净臭味。

（4）食品容器清洁、炊具做到刀具不锈、砧板不霉，加工台面干净，配菜盘与蔬菜盘有明显区别。

（5）食品充分加热，防止里生外熟，隔顿、隔夜、外购熟食要回烧后再供应。

（6）按政府有关规定，禁用不可销售的食品。

（7）蔬菜不得有枯叶、霉斑、虫蛀、腐烂、如卫生不合格，要退回粗加工清洗。

（8）干货、炒货、海货、粉丝、调味品、罐头等，要妥善储藏，不得散放，落地。

5、餐具卫生

（1）切配器具要生熟分开，加工机械必须保持清洁。

（2）熟食、蔬菜装盆、餐具不得缺口、破边，必须清洁，经消毒后，无水迹、油迹、灰迹、方能装盆出菜。

（3）不锈钢器具必须保持本色，不洁餐具退洗碗间重洗。

6、切配卫生

（1）切配上下必须保持清洁、卫生、整洁。

（2）砧板清洁卫生，用后竖放固定位置，每周清洗，定期消毒。

（3）不锈钢水斗内外必须保持清洁，光亮。

（4）遇有下水道不通或溢水要及时报修。

7、炉灶卫生

（1）灶台保持不锈钢本色，不得有油垢，当次操作结束后清洗干净。

（2）锅具必须清洁，排放整齐。

（3）炉灶瓷砖清洁、无油腻，炉灶排风要定期清洗，不得有油垢。

（5）各种调料罐、缸必须清洁卫生并加盖。

8、守则

（1）每天上班前必须刮胡须；严禁留长指甲；头发长度不得盖住衣领和耳根。

（2）每天上班前必须更换工装，工作中保持工装整洁；进入厨房及客人区域之前必须检查着装，保证工装整洁干净。

（3）厨房在未着工装的情况下，严禁进入厨房操作间。

（4）严禁酒后上班，以及工作中饮酒。

（5）严禁将与工作无关以及危及食品安全的私人物品带入厨房。如香烟，零食和其它自带食品。

（6）工作中严禁拨打私人电话，使用手机只能用于工作联系。

（7）严禁在工作中接待私人来访客。

（8）严禁带领外来者参观厨房。

（9）无论发生任何事情，严禁在厨房内奔跑。

（10）厨房地面不准有水、油、果皮以及食品杂物。一旦发现，立即通知管事部门人员清理。

（11）严禁在工作中聊天，打闹以及谈论与工作无关的内容。

（12）工作中如需离开厨房（包括工作餐、去卫生间、工间小憩），必须将手中工作交接给同事，而且确保没有疏漏方可离开。如无故离岗，且无工作交接，**无论**是否影响工作，都将按擅自离岗处理。

（13）严禁坐在工作台以及工作间任何设施上面。

（14）严禁穿工装离开医院，除医院外出活动或其他因公外出必须穿工装。

（15）严禁开小灶。如需品尝菜品，须经上级主管同意，且有三名同事在场情况下，方可品尝，并且对品尝结果与同事分享。

（16）原则上厨师需由相关培训证件方可上岗。

9、厨房菜品质量

（1）菜品色彩追求自然，色泽追求靓丽。

（2）菜品香气追求本色生命之香气。

（3）菜品形姿追求符合大众审美观。

（4）菜品质的追求酥脆软，要精细。

（7）菜品味道追求调料合理搭配。

（8）菜品温度追求热菜上桌一定要烫，要持续，冷菜上桌要凉而不冰。

（9）菜品营养追求搭配合理。

**八、护工服务**

1、在医院的领导下，努力完成各项工作任务；按照护理等级的内容和要求，做好康复中心休养员的护理工作。

2、自觉遵守本院的各项规章制度，上岗统一着装，佩戴上岗证，语言文明，态度和蔼，工作认真负责，经常巡视房间，随时为休养员提供服务。

3、应认真完成本班工作任务，严格交接班制度，认真书写交接记录，对生病休养员要到床头交接，不得迟到、早退。

4、做好本护理区内外清洁卫生，全面负责本康复中心休养员的生活护理和个人卫生工作。

5、注意了解休养员的情况，做护理工作的有心人、休养员的知心人，发现休养员有异常情况，妥善处理的同时应及时向上反映。

6、保管好被服、公共物品等，在工作中勤俭节约，爱护公物，节约水电。

7、以休养员为中心，服务态度好，对休养员一视同仁，虚心听取休养员的意见，经常组织休养员参加一些文体娱乐活动，促进休养员的身心健康。

8、服务意识及劳动纪律质量标准：

|  |
| --- |
| 护工仪容仪表服务意识质量标准 |
| 项 目 | 质量及检查标准 | 备 注 |
| 仪容仪表 | 穿着制服并佩戴胸卡，服装干净整齐、不挽袖、不穿高跟鞋； |  |
| 头发整齐：不掩耳蔽额、不披肩； |  |
| 颈部饰物不外露，手部不戴饰物； |  |
| 手部保持干净，指甲短而圆滑； |  |
| 需他人协助或配合时要“请”字开头； |  |
| 说话轻、不讲粗言； |  |
| 敲门力度适度； |  |
| 不议论休养员的病情； |  |
| 服务意识 | 随时感谢病（他）人的配合与协助； |  |
| 与他人谈话时要认真倾听，目光不离他人面部； |  |
| 不在工作时间、工作场所内与任何人争吵； |  |
| 拒绝不合理要求时，态度要温和并说明原因及向上汇报； |  |
| 关心体贴休养员，努力满足休养员的合理要求； |  |
| 工作态度 | 及时如实汇报工作进展或完成情况； |  |
| 工作认真细致、积极协助同事工作； |  |
| 不在岗位干私活、不闲谈，不私自带走公司、医院任何物品； |  |
| 积极学习专业知识，不断提高业务水平； |  |
| 服从管理人员及护长的安排，虚心接受指导，主动配合医护工作； |  |
| 对指令有异议的，要先服从后反映，不得作当面评论； |  |
| 团结工作中所面对的一切人； |  |
| 主动协助他人，勇于承担责任； |  |
| 维护他人劳动成果，自觉维护区内卫生、安全、爱护医院财物。 |  |
| 护工劳动纪律质量标准 |
| 序号 | 纪律规定 | 备注 |
| 1 | 工作期间，不准看手机，及做其他与工作无关的事情； |  |
| 2 | 就餐、开会必须告知医护人员或休养员，并得到许可，不可不报或谎报； |  |
| 3 | 穿着制服并佩戴工作卡； |  |
| 4 | 准时参加会议、培训，有事不能参加者必须事先报告管理人员； |  |
| 5 | 未经医护人员批准：不准擅自进入医护办公室、治疗室、更衣室、被服室、配餐室等； |  |
| 6 | 节约用电、用水，遵守医院及住院部防火安全制度； |  |
| 7 | 未经医护人员同意，不准使用住院部微波炉用于煮食（仅许加热）； |  |
| 8 | 不准在空置的病床上休息，不准私带亲友进入病房聊天、看电视、聚餐、冲凉等； |  |
| 9 | 不准为休养员代购药品、烟、酒及刀具； |  |
| 10 | 未经他人许可，不准私取他人物品； |  |
| 11 | 未经许可，不准使用护士站的电话，因工作所需必须先请示、后使用； |  |
| 12 | 因工作所需借用医院的物品，必须先征得医护人员的同意； |  |
| 13 | 不准以任何借口，挑剔休养员，第一次教育，以后每次按情节严重倍数递增进行扣罚； |  |
| 14 | 因休养员危重，体力难以支撑，可找本公司待岗人员顶替，但应知会管理人员获批准； |  |
| 15 | 损坏或遗失休养员、医院、公司物品，按价赔偿； |  |
| 16 | 服务完结后，在休养员及家属清点完财物后方可下岗； |  |
| 17 | 工作当中，不允许对休养员及家属提出治疗性意见； |  |
| 18 | 严禁陪护帮休养员做临床治疗性工作；如注射、鼻词、调节滴速、氧流量、紫外线照灯等；如出现责任事故，除扣分外公司按《医疗事故处理办法》由当事人承担全部责任； |  |
| 19 | 未经医护人员同意，不准带休养员离开住院部； |  |
| 20 | 待岗期间陪护不准在住院部闲逛； |  |
| 21 | 不准向休养员收取任何象征性的红包、礼品、食物，没收所得并罚款处理； |  |
| 22 | 严禁工作期间私卖医院废弃物品（如报纸、纸皮、胶瓶等）； |  |
| 23 | 不准穿着工作服进入医院职工饭堂或离开医院； |  |
| 24 | 病房电视仅供休养员调频使用，不准护工不顾及休养员私自调频或开大音量影响休养员休息； |  |
| 25 | 禁止在康复中心吵架、打架； |  |
| 26 | 发现偷窃行为者，除退回赃物、赃款，并移交当地公安机关处理； |  |

1. **考核机制**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **物业服务当月考核表** |
| **合同履行情况** | **项目** | **考核内容和扣分标准** | **标准分** | **扣分** | **实得分** |
| **投入人力物料设备** | 人力投入 | 人员到岗情况：无故迟到、早退每次扣1分；无故缺岗一天每次扣8分。超过一周扣10分 | 10 |  |  |
| 物料投入 | 清洁用物料，部分安保设备是否齐全，发现一项缺失扣1分。 | 5 |  |  |
| 设备投入 | 不提供设备、损坏院方原有设备，发现一项扣1分。 | 5 |  |  |
| **履行能力态度** | 工作态度 | 工作作风好、工作迅速准确、积极主动、责任心强、保证按质量完成各项工作，每发现一项不合格扣2 分。 | 5 |  |  |
| 不服从管理、不接受工作安排和顶撞领导者扣1分，视情节轻重扣5分。 |
| 工作态度不热情，与其他员工（或院方）发生争执，造成院方投诉的每次扣5分。 |
| 能力、效率、执行力 | 处理问题缺乏主动性、专业性，每次扣1分。 | 5 |  |  |
| 未能及时发现工作中存在的何题，未能妥善处理问题，有判断失误，或者未能及时报告上级的每次扣5分，办事拖沓、出差错的每次扣1分： | 5 |  |  |
| 不能及时完成领导交代的工作，发现一次扣1分。 | 5 |  |  |
| **履行质量** | 综合服务 | 没有建立各类规章制度；没有组织各类培训；没有认真做好各方协调、沟通工作；未做好各项工作台账；未及时更新员工考勤给院方。出现1项扣1分。 | 10 |  |  |
| 运行维护 | 维修及时率不到95%以上；维修记录不规范、不完整；主干道日常绿化（修剪）不能保证、泗安河堤边野草未能定期清除；新种绿植成活率、病虫害防治没达标；没有定期灭蚊。出现1项扣1分。 | 10 |  |  |
| 安保服务 | 不能保持各岗位的警用器械情况完好；未按规定常态化巡逻并做详细记录；未对车辆停放进行管理；未常态化巡查消防情况，及时处理火灾隐患；未定期进行突发事件演练及其他演练；出现1项扣1分。 | 10 |  |  |
| 保洁服务 | 室外道路、停车场；室内地板、台面、设备、门窗、天花等是否保持清洁。出现1项不合格扣1分。 | 10 |  |  |
| 饭堂服务 | 饭菜卫生、质量、分量、口味、饭堂卫生等。出现1项不满意扣1分。 | 10 |  |  |
| 护工服务 | 休养员个人卫生、喂饭喂药、病房卫生、协助康复、满意度等，出现1项不合格扣1分。 | 10 |  |  |
|  | 得分汇总 | 100 |  |  |
| **考核小组意见** | 考核小组成员由医院总务科、护理部、康复中心、办公室、人事科相关责任人组成，对上述各项打分并提出考核结果及签名。 |
| **考核 结果** | 考核结果运用：当月得分80分以上为合格，当月物业服务费全额支付；80分以下，以实际差额分为百分比，扣除当月该百分比服务费（例如；得分75分，实际差额分5分，扣除当月5%服务费）。 |
|  | 确认签名 | 院方代表 |  | 物管代表 |  |