**物业管理服务采购需求**

1. 管理服务工作标准及要求。
2. 树立“客户至上，服务第一”的思想，为采购人创造一个整洁、优雅的工作环境。

2、树立“病人至上”的服务宗旨，创造畅通、有序、高效的医疗配送体系，为临床医疗提供有效的后勤保障。

3、为采购人提供礼貌、热情、周到的服务，最大限度地满足其服务要求。

4、主动、积极加强与采购人的联系，多途径、多渠道征询和听取意见，不断改进工作，有效投诉处理率达 100%，投诉回复率达 100%。

5、大力推行创优质服务、优质管理的活动。采购人对营运服务满意率达 90%以上。

6、加强保密教育，严格遵守保密规定。

7、积极为采购人提供特殊项目服务。

8、部门负责人以上人员及特殊工种每年必须经培训两次。

9、全体员工每年必须经培训,特殊工种持上岗证上岗。

二、清洁服务工作要求及质量标准

1、公共地域清洁工作要求及质量标准

(1)工作要求

1)医院建筑物外部的公共地面(含绿化地带)在每天 17:30 前全面清扫为 2次，其余时间作巡回保洁:每月用水对全院公共地面清洗为 4 次以上。

2)公共地域地面以上的门、窗、墙、消防检、公告栏、栏杆、各类标识物等配套设施随时清洁保持干净。公用椅、凳、台每天清洁及消毒为2次，灯具清洁每月为 1次。

3)公共地域的垃圾箱每天清理及消毒为 2次，公共区域无烟头

4)地面有血、污液的即时清洗及按照要求消毒，防止感染。

5)明渠每月全面清理为2次其余时间巡回保洁。

6)公共区域的卫生间每天全面清洁、清理、消毒为 3 次，其余时间进行巡回保洁。

7)医疗垃圾与生活垃圾分类,并按照规定分开清理。

(2)质准标准

1)地面保持干净、整洁,非雨季、雨天时保持干爽。

2)地面杂物及时清理。

3)地面有血、污液时及时清洗并按消毒规范进行消毒处理。

4)垃圾箱内垃圾满则清倒,周围无不雅异味,消毒规范。

5)明渠保持畅通。

6)地面及附设物无明显青苔、杂草。

7)各类标识、墙壁有不当广告、张贴物时要及时清理并不留明显污痕。

8)清扫、清洗地面及公共附设物时不过分扬尘、无过分噪声。

2、建筑物内部物体清洁要求及质量标准

(1)工作要求

1)地面、走廊、楼梯、墙壁清洁、消毒每天为 1 次，每月全面清洗为 1 次，其余时间巡回保洁。

2)天花、4 米以上墙壁、灯具、高空飘台每月集中清洁为 1次。

3)各类门、窗、玻璃、标识每天清洁为 1次。

4)各类台、椅、凳每天清抹及消毒为 2次。

5洗手盆清理、消毒为2 次。

6)明渠集中清理每月为1次。

7)绿化摆设物每天淋水为2次

8)各类物体按规范进行消毒。

9)垃圾收集统一管理。医疗垃圾清理、移交符合医疗规范要求。

(2)质量标准

1)地面:地面保持干净，垃圾、水迹停留时间短，无明显垃圾、污垢、青苔。

2)墙壁:4 米以下手摸无明显灰尘，无明显污迹、青苔，不当张贴及时清理。

3)大厅及走廊:地面保持于净，垃圾、水迹停留时间短，无明显垃圾、污垢、青苔杂物及时清理。

4)楼梯:保持干净，垃圾、水迹停留时间短，无明显垃圾、污垢、青苔。

5)栏杆:保持干净、光亮、无水迹。

6)天花:眼望无蛛网、无尘迹。

7)天台: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。

8)门窗:保持干净，光亮，手摸无明显尘迹。

9)台、椅、柜:保持洁净，台、柜暗面无明显垃圾，按规范消毒。

10)附属设备及工具:空调、风扇等附设物表面手摸无明显尘迹。

11)垃圾箱:满即清倒，表面干净无明显污渍,按规范消毒。

12)洗手盆、污物池:无明显污垢、不堵塞，按规范消毒。

13)灯具:眼望无明显尘迹，操作安全。

14)标识:保持干净，无不当张贴物。

15)明渠:保持畅通,沙盖及渠口的烟头、杂物及时清理。

16)绿化物:淋水及时得当，不损坏绿化物,盆栽内无垃圾。

17)各类物体按规范进行消毒。

18)拖把分区域色标管理，每间病房一个拖把。清洁布巾分区域色标管理，每个床单元一张。

19）按医院病区管理要求开展病区清洁消毒工作。配备符合实际工作开展要求的保洁用具。病区内清洁用布巾分区、分颜色使用

3、非临床科室用房清洁要求

各类行政、办公、业务、仓库、休息室、会议室、接待室、科研教学室、资料室等非临床用房的清洁质量，在达到上述第2条(建筑物内部物体清洁要求及质量标准)标准的基础上,须要达到下列要求。

(1)每天清洁为2次，每天例行的清洁的时间及周、月集中清洁时间为商定时间,清洁时间的执行以不影响医院公务为原则。

(2)除室外及垃圾箱内的垃圾外。室内文书、信函、纸条等物件(物体)在清理前须征得室内人员同意后进行。

(3)每周清洗开水容器1次，每次清洁过程中须对开水容器塞盖进行消毒。

4、运送工勤工作要求。

(1)病区常规标本、零星物资、文书、中药的运送:

(2)急诊标本、急办事项的运送；

(3)运送需求的信息收集、调度、反馈。

5、员工上班时间:

(1)保洁员工上班时间为:上午:6:30--11:30，下午14;00--17:00，员工做完流程工作后做到巡回保洁。

(2)秩序员上班时间为三班制，24 小时维持秩序。

6、保洁员的工作流程:

上午:

6:30——6:50 扫、收、拖走廊、护士站、医生办公室卫生。

6:50——7:30 扫、收病房垃圾。

7:30——8:30 拖病房地板。

8:30——8:45 接脏被服。

8:45——9:25 打开水。

9:25——10:15 擦病房物表，如氧气带、床头柜、开关盒等。

10:15——11:15 做每日细卫生，如扫蜘蛛网、大洗厕所等。

11:15——11:30 整理物间、清点物品下班。

下午:

14:00——14:10 列队，对存在的问题进行提示，对下一步工作进行安排。

14:10——14:30 扫、收、拖走廊、护士站、医生办公室卫生。

14:30——15:20 扫、收病房垃圾。

15:20——16:00 打开水。

16:00——16:15 接干净被服。

16:15——16:50 拖病房地板。

16:50——17:00 做终末消毒。

17:00 整理物间下班。

7、秩序管理服务主要包括:

(1)医院大门来往车辆与人员的秩序管理与服务:

(2)区内车辆停放秩序管理与服务；

(3)公共场所秩序维护、公共闭路电视监控系统、突发事件的应急处理。

8、秩序员要求持有保安证。

9、秩序员工作流程:

(1)秩序员检查仪容仪表准备上岗。

(2)与上一班进行交接工作，交接记录清楚。

(3)做好无证件车辆的登记与处理。

(4)发生事情及时向上级汇报，维护好现场工作。

10、消控室人员要求持有消防设施操作员（中级）证件。

11、监督管理。

接受总务科、保卫科、感控科等管理部门的监督管理，每月进行一次监督检查及满意度调查。监督检查中，根据考核表，总分90分以下（不含90分），每下降一分扣1000元。考核满意度调查90%以下（不含90%），每下降一个百分点扣1000元。