

## 附件一

### 服务内容及标准

#### 项目概况

北京大学肿瘤医院内蒙古医院（内蒙古医科大学附属肿瘤医院、内蒙古自治区肿瘤医院）建筑面积约 13.6 万平方米（住院楼、门诊楼、体检中心楼、门诊北区楼、联建楼（福蒙佳酒店 3F-8F）、综合保障楼、住院医技楼、发热门诊、车队院区及太平间、自行车棚、院区），现有实际开放床位 794 张。本次招标项目为北京大学肿瘤医院内蒙古医院院区内物业管理服务，服务内容包括：环境卫生服务、保安服务、工程运行维修服务、综合服务（电梯司梯服务、洗衣房服务、会议服务）。服务地点呼和浩特市赛罕区昭乌达路 42 号。

本次招标服务内容包含：

- 一、环境卫生服务；
- 二、保安服务；
- 三、工程运行维修服务；
- 四、综合服务（电梯司梯服务、洗衣房服务、会议服务）

#### 一、环境卫生服务内容及标准

##### 1、服务内容及区域

- （1）院内楼宇内公共区域、病房、手术室等区域的卫生清洁服务；
- （2）楼内区域生活、医疗垃圾收集、清运；
- （3）外环境卫生；
- （4）办公室室内卫生清洁；
- （5）地下室公共区域卫生清洁；
- （6）有害生物的消杀服务；
- （7）地巾片集中清洗；
- （8）楼宇外侧玻璃包含地库（2 米以下）每季度清洗一次；
- （9）PVC 地面（约 34456.62 m<sup>2</sup>），清洗打蜡养护每年至少一次。石材地面（约 450.25 m<sup>2</sup>），晶面硬化及打蜡养护每年至少一次。
- （10）楼宇外墙（约 6 万 m<sup>2</sup>）清洗服务一年至少一次。

## 2、基本要求

(1) 需具备承担采购人保洁服务需求的能力，能够执行采购人相关科室的保洁服务要求；

(2) 保洁耗材及设备，需使用符合国家质量及环保标准的品牌类产品；

(3) 保洁员工要求，具备对工作负责的精神服从管理，诚实、踏实、肯干、有保洁工作经验，挂胸牌着工装（供应商提供），进行岗位知识培训后上岗。明确要保洁的功能区域划分与分类执行操作规程，掌握相关的消毒隔离基本知识并严格执行；

(4) 利用物业管理信息化系统实现医废管理。

(5) 质量监督与考核

1) 日常检查：物业主管每日巡查，并有巡查记录，医院感控科随机抽查，形成双重监督体系。

2) 量化考核指标：

①清洁工具管理：抹布、拖布使用后须及时清洁干燥，微生物指标严格符合医院感染控制标准。

②清洁达标率：目视无污渍、手摸无积尘，清洁达标率不低于 95%。

③医疗废物处理：医疗废物处理合规率必须达到 100%。

④服务投诉率：因清洁问题引发的投诉每月不超过 2 次。

3) 整改与奖惩：发现不合格项须在 30 分钟内现场整改；对严重问题依据规定进行相应处罚，确保服务质量持续达标。

(6) 本需求将根据采购人实际需求动态调整，供应商需确保保洁服务人员相对固定，培训全覆盖，并定期接受感染管理科监督考核，持续提升服务质量。

(7) 具备一站式服务能力，确保 24 小时有人接听电话或网络上处理。及时调度、及时派单，及时登记，处理得当，及时解决问题。实行接听、登记、派单、处理、回访等全流程台账管理，建立评价考核机制。

## 3、服务人员要求

(1) 基本要求

1) 人员资质：年龄 18-60 周岁，身体健康，无犯罪记录，须具备基础识字与沟通能力，确保工作指令有效传达与执行。

2) 工作能力：能够适应倒班制与高强度体力劳动；优先录用具备医院或大型物业清洁经验人员，无经验者须完成岗前培训并考核合格后方可上岗。

3) 职业规范：工作期间统一穿戴供应商提供的工装，规范佩戴胸牌；熟练掌握消毒剂配比、清洁工具操作及医疗废物处理流程；严格遵守医院规章制度与保密要求，具备高度责任心与细节意识。

4) 特殊要求：具备良好服务意识，友善对待患者及家属，避免冲突；熟练掌握并执行疫情、灾害等特殊时期的额外防护操作规范（如防护服穿戴、环境消杀升级等）。

## **（2）工作职责**

在物业主管统筹管理及感染管理科监督指导下，全面负责医院全区域日常清洁与消毒工作，包括但不限于以下职责：

1) 负责医院各区域（含住院楼、医技楼、门诊楼、发热病房、污水楼、后勤保障楼及行政办公区等）日常清洁、垃圾清运及消毒工作，确保环境整洁卫生达标；

2) 严格按照医院感染管理的要求，对高频接触表面（如门把手、治疗带、床头桌、病床等）进行定时消毒；对血液、呕吐物等突发污染事件，立即启动应急处理流程，规范处置感染性废物。

3) 生活垃圾和医疗垃圾 2/3 满时进行收集和清理，按护理人员的要求收集、转运医疗废物，确保符合《医疗废物管理条例》及医院相关规范。

4) 正确使用清洁工具（如洗地机、消毒机等），定期维护保养清洁工具及物品，合理申领清洁耗材和消毒剂，避免浪费；

5) 做好手术室、ICU、消毒供应中心、移植病房、检验科等特殊区域的清洁和消毒，高风险区域需按照科室医护人员和医院感控科的要求执行更高标准的清洁与消毒流程，避免交叉感染。

6) 积极配合医护人员及物业主管的工作，发现设施损坏或安全隐患及时上报，并跟进处理进度。

## **4、服务标准**

### **（1）楼内大厅、走廊保洁标准：**

1) 地面：表面洁净、无尘土、污迹；

- 2) 墙面，踢脚线：无尘土；
- 3) 电梯门：光亮洁净，无尘土；
- 4) 照明灯具：无积尘土；
- 5) 各房间门，通道门：无尘土；
- 6) 按键面板：无尘土、印迹；
- 7) 不锈钢面：无脏、污点、污渍；

(2) 公共区域及病房卫生间保洁标准：

- 1) 卫生间：无异味、蚊蝇；
- 2) 地面：无尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、尿迹、污迹；
- 3) 小便器：无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍、喷水嘴洁净流畅；
- 4) 大便器：内外洁净、无大便痕迹、污垢黄迹；
- 5) 洗手池：池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物；
- 6) 纸篓：污物量不超过桶体 2/3，内外表面洁净；
- 7) 墙面：踢脚线：无尘土、污迹；
- 8) 隔板：无尘土、污迹、手印、笔迹、小广告；
- 9) 抹布：要求保持干燥、无异味，使用后需及时进行有效清洁与干燥处理，微生物指标要符合医院感控标准；
- 10) 晾晒间：干净整洁，应始终确保仅用于既定用途，严禁保洁人员挪作他用；
- 11) 病房：定期打扫，确保病房环境符合卫生标准；

(3) 诊室、检查室保洁标准：

- 1) 地面：光亮、无尘；
- 2) 洗手池：池壁无污垢；
- 3) 门、玻璃：无尘、无污迹；
- 4) 诊桌诊椅：无尘、无污迹；
- 5) 纸篓：干净整齐；
- 6) 电话机：无尘、无污迹；
- 7) 物品摆放：整齐。

(4) 步行梯保洁标准：

1) 地面：无尘土、烟头及垃圾杂物；

2) 楼梯：地面无尘土、烟头、垃圾及杂物，扶手和窗框无尘土；

(5) 病区保洁标准：

1) 地面：洁净、光亮、无尘土、烟头、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物；

2) 墙面，踢脚线：无尘土、污迹；

3) 窗户：明亮、无积灰；

4) 天花板：无蜘蛛网、无积灰；

5) 病床，床头柜，床架：无尘土、积灰、污渍；

6) 壁柜：无积灰、污渍；

7) 灯具：无厚积尘土；

8) 污洗间：无异味、垃圾；

9) 紫外线灯：保证无积尘土；

(6) 医生办公室保洁标准：

1) 地面：光亮、无尘；

2) 门、玻璃：无尘、无污迹；

3) 办公家具：无印迹；

4) 纸篓：干净整齐；

5) 电话机：无尘、无污迹；

6) 物品摆放：整齐。

(7) 院内外环境卫生：

1) 外场无纸屑、塑料袋；

2) 雨天及时清扫疏通，无积水；

3) 雪天及时清理，无积雪、积冰；

4) 垃圾桶每日擦拭保持桶体表面洁净无污垢、痰渍，垃圾每日清理两次量不超过桶体 2/3 桶内垃圾袋及时更换；

5) 地面雨篦子每日清理；

6) 院内无烟头；

7) 楼顶露台面洁净，无烟头；

(8) 办公室、值班室保洁标准：

- 1) 地面：光亮、无尘；
- 2) 毛巾、浴巾换洗：清洁、平整、消毒；
- 3) 门、玻璃：无尘、无污迹；
- 4) 办公家具：无印迹；
- 5) 纸篓：干净整齐；
- 6) 电话机：无尘、无污迹；
- 7) 物品摆放：整齐。

(9) 会议室：

- 1) 地面：光亮、无尘；
- 2) 桌椅：整洁；
- 3) 毛巾消毒：符合卫生防疫规范。

**5、服务频次**

服务区域	项目	服务内容	服务频次	标准要求
医院各区域	大厅、走廊、步梯间、步行梯、病房、诊室、检查室、楼道、公共区域	地面：扫地、拖地、湿式清洁	≥2 次/日	地面无污渍、无水渍、无痰迹、无垃圾、无积灰、无烟蒂、干净明亮
	护士站、办公室、值班室、会议室、更衣室、配餐间、开水间、晾晒间、库房及行政办公区	地面：扫地、拖地、湿式清洁	≥1 次/日	地面无污渍、无水渍、无痰迹、无垃圾、无积灰、无烟蒂、干净明亮
	污物间	地面：扫地、拖地、湿	≥2 次/	无灰尘、污渍和异味，

		式清洁和擦拭物表，按时消毒	日	清洁消毒符合院感要求
	洗手池、污水池和镜子	物体表面：擦拭水盆、台面、镜面，清理水渍	≥1 次/日	无异味，无污垢，无烟蒂，无小广告；台面、镜面光亮，无水迹，无积灰
	门窗、窗台、隔板	物体表面：擦拭门窗、壁柜、隔板等	≥1 次/日	无积尘、无污渍、无水迹、无浮灰、无蜘蛛网、无笔迹、无小广告、玻璃透明无手印
	墙面	物体表面：墙面装饰、墙面扶手、开关面板、标识标牌、消防排烟口、踢脚线擦拭清洁	≥1 次/日	无积尘、无污渍、无水迹、无浮灰
	护士站、会议室、办公室	物体表面：玻璃隔断、瓷砖墙面擦拭清洁	≥1 次/年	无积尘、无污渍、无水迹、无浮灰、无蜘蛛网、无笔迹、无小广告、玻璃透明无手印，瓷砖明亮
	公共设施及办公设施	物体表面：座椅、扶手、导诊台、护士站、自助机、开水炉、微波炉、办公桌椅、诊查床、物流机等擦拭消毒	≥1 次/日	无积尘、无污渍、无水迹、无浮灰、无笔迹、无小广告
	生活垃圾和医疗垃圾	随时清运，更换垃圾袋，垃圾桶外表擦拭	垃圾不超过 2/3 满； ≥2 次/	垃圾桶清洁、无异味和外溢，按院感要求鹅颈式封扎，定点存放、无丢失

			日	
	电梯	地面及物体表面：轿厢内，轿厢门（内外）消毒擦拭，手消毒液更换及时	≥2 次/日	广告标识无脱落、无灰尘、无污迹
	仪器设备	物体表面：电脑、打印机、灯箱、紫外线灯、轮椅、平车、对接车、被服车、取药车、支架及脚轮擦拭	≥1 次/周	无积尘、污迹，轮胎充气良好，设备运转正常
	配置设施	物体表面：电视、机顶盒、陪床椅、晾衣架、沙发、衣柜、鞋柜、文件柜、挂饰等擦拭	≥1 次/月	无积尘、污迹
	天花板	物体表面：擦拭照明灯、烟感器、监视器、空调口、送排风口	≥1 次/季度	无积尘、蛛网、污迹
	床帘隔帘	送洗衣房清洁后复位	≥1 次/年	床帘隔帘干净、无褶皱和脱钩，有污染及时处理
	定期清洁	物体表面：暖气、暖气下	≥1 次/月	无积尘、蛛网、污迹
		地面清洁（机刷）	≥1 次/月	见本色
		物体表面：金属（金属件清洗并上光）	≥1 次/2 月	光亮、无尘
		物体表面：电镀件（金属件清洗、上光）	≥1 次/2 月	光亮、无尘



		物体表面：护墙板、瓷砖墙壁（清洁剂清洗）	≥1 次/月	光亮、无污渍、无广告
		外玻璃幕墙清洗	≥1 次/年	光亮、无尘
		PVC 地面、大理石地面清洗打蜡	≥1 次/年	光亮、无尘
		建筑物楼顶、顶棚、露天阳台	≥1 次/周	沟槽无堵塞物, 地面、篷面无污迹, 无杂物堆放, 边缘区域无蛛丝、脏物
卫生间和洗浴间	蹲便器、坐便器、便器/尿斗	物体表面：使用专用清洁剂刷洗、消毒，去除水垢、尿渍	≥2 次/日	无黄渍、异味和蚊蝇，喷水嘴洁净流畅，高频使用时≥3 次/日，有呕吐、污染等及时清理
	盥洗池、洗手台和镜子	物体表面：擦拭水盆、台面、镜面，清理水渍	≥2 次/日	无水垢、污渍，镜面明亮
	地面、墙面、隔断	拖洗、消毒，保持干燥	≥2 次/日	无积水、毛发、污迹
	耗材补充	提供手纸、洗手液、消毒液	及时补充	无短缺，容器清洁无污渍
住院病区	病房清洁	物体表面：床头柜、病床、治疗带、床旁椅等一床一巾，擦拭消毒	≥1 次/日	无灰尘、污渍和血渍
	终末消毒	物体表面：终末消毒（地面、床、桌椅、更衣柜）均需含氯消毒剂擦拭	病人出院、转出、死亡时	无灰尘、污渍和血渍
	抢救室、治	地面：扫地、拖地、湿	≥2 次/	专用拖布，消毒剂合

	疗室和处置室	式清洁，严格消毒	日	规
	抢救室、治疗室和处置室	物体表面：瓷砖墙面湿式清洁，严格消毒	≥2 次/年	专用毛巾，墙面无药渍、污渍，消毒剂合规
手术室	生活区各房间管理	发放并管理手术衣	每日	按需发放，无丢失
		地面：扫地、拖地、湿式清洁，湿式擦拭物表，严格消毒	≥2 次/日	专用拖布，消毒剂合规
		清洗门帘、外出衣	≥1 次/周	门帘、外出衣干净整洁无褶皱
	手术区及手术间作业	物体表面：手术间台面、地面及连台手术间彻底清扫、终末消毒，按要求转运生活、医疗垃圾及敷料等	按时按需	符合手术室和院感监管要求
		物体表面：整理对接车，清扫患者通道及内、外走廊	≥2 次/日	一车一巾，无污渍、血渍，专用拖布，地面无灰尘、水渍，保持干燥防滑，消毒剂合规
		清洗手术室拖鞋	≥1 次/日	干净、无异味
		清洁擦拭通往消毒供应中心的洁净电梯（轿厢内、内外轿厢门）	≥1 次/日	无灰尘、污渍，电梯间明亮
		地面及物体表面：手术区大扫除，清扫墙面、地面、台面等区域	≥1 次/周	无污渍、血渍，地面干燥防滑，消毒剂合规

消毒供应中心	生活区	医护拖鞋清洗消毒和鞋柜清理	≥1 次/周	干净、无异味
	工作区	物体表面：架子、桌椅、洁车、污车、柜子、车轮、阶梯等	≥2 次/日	一车一巾，无灰尘、污渍，物品明亮
		地面：清扫去污区	≥4 次/日	专用拖布，地面无灰尘、水渍，保持干燥防滑，消毒剂合规
		物体表面：擦拭传送车	≥1 次/周	一车一巾，无污渍，脚轮干净
ICU、移植病房、介入科、内镜检查室等		收放刷手服和医护拖鞋清洗消毒	≥1 次/日	按需收放、无丢失，拖鞋干净、无异味
特殊区域强化要求		除日常清洁外，服从科室医护人员安排。手术室、ICU、消毒供应中心、移植病房、检验科、内镜检查室等特殊区域保洁人员相对固定，增加清洗种类、消毒频次及垃圾倾倒次数。		
消毒作业规范		1、严格遵循医院感染管理科规定的消毒剂配比标准执行作业，确保消毒效果达标。 2、规范填写消毒记录，详细记录消毒时间、区域、责任人等信息，以备核查。		
物品管理要求		1、保洁物品须存放于医院指定场所，严禁擅自挪作他用，确保场地用途专一性。 2、医院改造导致清洁区域变更时，以实际需求为准，及时调整作业范围与标准。		

## 6、医疗、生活垃圾收集、运送服务要求

### (1) 服务要求

1) 按照《医疗废物管理条例》、《医疗废弃物处理办法》、《内蒙古自治区医疗机构废弃物综合治理实施方案》（内卫规范〔2021〕1号）和《呼和浩特市医

疗机构废弃物综合治理实施方案》（呼卫 健字〔2021〕90 号）等相关文件和规定。负责医院医疗废弃物的打包、扎口、收集、运送和装车等院内医疗废弃物 收集管理工作。

2) 根据有关法律法规及合同的约定，制定管理制度。

3) 根据相关规定负责从医疗废弃物、可回收输液瓶（袋）产生地收集、称重、装箱、运送至暂存地，暂存地安排专人负责消毒登记等日常工作。

4) 制定各岗位职责、流程及操作规程，定时收集规范运送，确保医疗废弃物密封、无遗洒、经称重、登记并按照医院规定的路线运至规定的暂存地。

5) 确保在医疗废弃物处理的整体工作中，在各环节上无漏登、遗漏及二次污染现象；做好员工的自身防护及定期体检工作。

6) 医疗废弃物的应急培训演练，每年不得少于二次。

（2）服务标准 清洁工应依照规定时间进行垃圾的收集。

1) 垃圾分类：可回收生活垃圾、可回收输液瓶（袋）、不可回收生活垃圾、电池灯管玻璃及医疗废物 等。

2) 生活垃圾。

A、楼内保洁人员在清理垃圾时，少量的垃圾可倒入垃圾桶内，量大的垃圾应直接运送到规定垃圾 中转站内。

B、外场清洁人员在清洁路面时，应将收集的少量垃圾直接倒入附近的垃圾桶内，下列情况下，禁止直接倒入垃圾桶内： 没有容器装盛的流质垃圾； 大件垃圾； 一次能把垃圾桶装满的垃圾； 清洁沙井内的垃圾； 其他不宜装进垃圾桶内的垃圾。

C、生活垃圾按照规定进行分类。

3) 垃圾桶的清理。

A、垃圾桶内的垃圾不能超过桶容积的三分之二。

B、回收垃圾桶内垃圾时，应先将垃圾桶内的胶袋提出放进垃圾车内，再重新铺好新的垃圾袋。

C、铺垃圾袋时应将垃圾袋口完全张开，袋口反卷 5cm 折贴在垃圾桶外沿，再盖紧垃圾桶盖。

D、将回收的垃圾运送到垃圾中转站存放。

E、有回收利用价值的垃圾应拣出分类存放。

F、可回收输液瓶（袋）专人回收、转运，规定地点存放。

G、将电池、灯管等特殊废弃物单独存放，交环卫部门处理。

4) 有回收利用价值垃圾的处理。

A、垃圾运送人员对有回收价值的垃圾应及时拣出并分类存放。

B、将回收存放的有价值垃圾汇总存放后定期出售。

C、可回收输液瓶（袋）按照采购人收集管理相关要求执行

5) 垃圾中转站的垃圾处理。

A、垃圾中转站应设置在不影响环境的地方。

B、垃圾中转站的垃圾应每天清运（委外进行），清运次数按垃圾清运合同规定执行，期间如垃圾较多影响垃圾存放时，物业部经理（主管）应及时通知承包方清运。

C、垃圾运送人员应负责垃圾中转站周围的卫生，保证垃圾中转站里的垃圾存放齐整，地面无散落的垃圾。

D、垃圾运送人员负责每天清洗 1 次冲洗垃圾中转站地面。

E、每天 1 次对垃圾中转站进行消杀工作，在蚊蝇易滋生的季节及老鼠活动频繁时期，要根据实际需要增加相应消杀工作次数。

F、垃圾中转站的卫生标准：地面无散落垃圾、无污水、污渍；墙面无粘附物，无明显污迹；垃圾做到日产日清；垃圾集中堆放规定点，做到合理、卫生、四周无散积垃圾；可作废品回收的垃圾应另行存放；垃圾站应保持清洁，定期喷洒药水，防止发生虫害；按要求做好垃圾袋装袋。

G、：可回收的输液瓶（袋），采购人与专业回收公司签订《可回收的输液瓶（袋）处理协议》，供应商按要求负责转运。

6) 医疗废物

A、医疗垃圾的分类：药物性医疗废物：如废弃的一次性药品、抗生素、非处方类药品等；损伤性医疗废物：如针头、手术刀、玻璃试管等；感染性医疗废物：如棉球签、一次性卫生用品、一次性医疗用品、传染病人的生活垃圾等。病理性医疗废物：如人体组织、器官等。医学实验动物的组织、尸体；病理切片后废弃的人体组织、病理蜡块等；化学性医疗废物：如医学影像室、实验室废

弃的化学试验的用物；废弃的过氧乙酸、戊二醛等化学 消毒剂，废弃的汞血压计、汞温度计；

B、医疗废物的收集：

a、医疗废物经护士分类处理后，装入医疗废物袋，保洁员要查看医疗废物袋的标签填写是否完整及有、无护士签字；

b、查看袋口是否为鹅颈式封口；

c、外勤或保洁员负责将已分类的医疗废物，放置于污物间医疗废物箱内，保洁员填写《医疗废物转运清单》并让护士签字；

d、每日按规定的时间将各楼层的医疗废物统一放到采购人规定的医疗废物转运站；

C、医疗废物的清运： 医疗废物袋封口必须为鹅颈式封口，不得发生泄露；保洁员装卸、运送垃圾时，要轻拿轻放，操作力度不得过大； 垃圾运完后，电梯用 250 毫克每升的 84 消毒液擦拭，30 分钟后用清水再擦拭一遍，并满足感控要求 。 把收集的医疗废物放到医疗废物转运站，统一装上垃圾车，按照规定的路线送到垃圾站，并让垃圾 站接收人签字。 每次清运完毕后，垃圾清运员在规定地点对医疗废物车进行冲洗、消毒；每日工作结束后，对医疗 废物车进行终末冲洗、消毒。

7)保洁领班应按相关作业标准检查清洁工的工作情况，并将检查情况记录于每天工作检查表中。

8) 物业部经理（主管）每周至少 1 次检查垃圾中转站的运作情况，并将检查情况并记录。

（3）乙方应配有医废收集转运智慧平台，负责院内医疗废物的收集与转运，保证数据真实有效，并按医疗废物专用转运路线配备智慧医疗废物转运车、称重秤、PDA 等设备，设备配备不少于 4 套且满足甲方实际需求。

（4）保洁应急能力：

1) 当发生医疗废物泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的消毒处置，同时报告采购人相关部门和疾病预防控制中心部。

2) 当清运医疗废物发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告医院相关 部门和疾病预防控制中心部并填写登记表。

3) 当发生重大事件时能及时向医院相关部门报告，并及时协调应对本部门工作有序保障医疗环境

**7、有害生物防治服务**

**(1) 蚊蝇的消杀**

- 1) 为每年 3 月-11 月共 9 个月时间。
- 2) 每个月在所负责范围内大规模灭蚊蝇一次。
- 3) 重点部位：配餐室、地下室、车库、入口处、卫生间、大厅、楼道每天一次。
- 4) 药品浓度要严格按使用说明调配、稀释，确保药品的杀伤力，但浓度不宜过高，以免造成自身身体不适。

**(2) 老鼠消杀**

- 1) 灭鼠为全年实施工程。
- 2) 灭鼠药品由部门专人负责从药品供应部门进行采购，并按《危险品管理程序》的要求进行保管。
- 3) 对发现新鲜鼠粪、鼠洞、鼠咬痕的地点要进行重点消杀，并对鼠洞进行堵塞处理。

**(3) 蟑螂的消杀**

- 1) 每季度进行大规模灭蟑一次，具体日程安排报经相关部门并通知物业各部门后实施。
- 2) 每次灭蟑行动后，一周内根据消杀效果扑灭一次。
- 3) 个别部门由于工作需要，可随叫随到。

**(4) 有害生物防治实施时间安排：**

时间	重点内容	目的	备注
3 月	复苏期灭杀	灭杀越冬成虫	地下室、地沟、管道
4 月	萌生期灭杀	灭杀幼虫	地下室、地沟、管道
5 月	繁殖期灭杀	控制第一期成虫	各个下水井内熏蒸
6 月	1. 大规模灭蝇	控制虫害蔓延	大面积喷杀、诱杀
	2. 熟悉环境调查情况	摸清滋生源	提出整改方案
	3. 重点区域灭杀	保证运行	控制虫害

7 月	1. 适当改造污染源	消灭滋生源	与有关部门配合实施
	2. 调查各个水源	熏杀聚集源	与灭蟑同时开展
8 月	调查不动水源	控制雨季繁殖	
9 月	大规模灭蚊蝇	加强控制力度	
10、11 月	大规模灭蚊蝇	加强控制力度	

## 8、集中清洗服务

### （1）责任

保洁经理（主管）负责集中清洗计划的制定、组织实施和质量监控。 保洁领班负责协助主管检查、组织实施集中清洗工作。保洁员负责依照本规程进行集中清洗工作。

### （2）程序要点：集中清洗原则：遵循从上到下、先易后难的顺序原则

### （3）保洁

1) 准备阶段 将集中清洗所需的工具准备齐全：配送车

2) 实施阶段： 主要工作内容：分类、收集、运送、分检、清洗、消毒、浸泡、配送各类毛巾、地巾片、尘推罩等；

3) 分类、收集、运送各类毛巾、地巾片、尘推罩等

A、配送穿工作服，戴口罩、帽子、手套等。

B、将配送车通过专用电梯运送至楼层各层；

C、配送员按照要求，将各楼层使用后的毛巾、地巾片、尘推罩等，按照色标管理进行分类后放至配送 车内。

D、配送车装满后，按照规定路线运送至集中清洗间，将已经分类好的以上物品放入污物箱（桶）内。

E、按照以上步骤直至各楼层以上物品分类、收集、运送完毕。

4) 分检各类毛巾、地巾片、尘推罩等 布草的类别：

A、毛巾、地巾片、尘推罩。

B、按污染程度的不同分开洗涤

C、按照色标管理不同分开洗涤

D、按照破损程度的不同分检



5) 清洗、消毒各类毛巾、地巾片、尘推罩等

6) 普通科室毛巾、地巾片、尘推罩等的清洗、消毒:

A、用手刷将以上物品杂物清理干净。

B、将已经分类后的各类毛巾、地巾片、尘推罩等按照类别单独放入洗衣机进行预洗。水位为中水位，冷水，清洗 10——15 分钟后，进行排水。

C、预洗完成后，将水位加至中水位，热水，水温 50——70 摄氏度，洗衣机内加入工业洗衣粉和工业漂白粉。洗涤时间 15——30 分钟（毛巾 10——15 分钟）。洗完后进行排水、甩干。漂洗 2——3 次后，甩干、取出。

D、将甩干的以上物品按色标管理分类，白色毛巾用 250 毫克每升的含氯消毒剂；黄色、咖色毛巾和地巾用 500 毫克每升的含氯消毒剂密闭、避光浸泡 30 分钟

E、浸泡、消毒过的以上物品，放在机器中用清水漂洗两遍，排水甩干。使用时按上述浓度现配现用，使用时间 24 小时内

F、将甩干的以上物品等取出放入烘干机中烘干，方可使用。

7) 感染类科室毛巾、地巾片、尘推罩等的清洗、消毒

A、将已经分类后的以上物品等按照类别单独放入待消毒箱中浸泡 30 分钟。

(84 消毒液比例为 1:50)

B、用手刷将以上物品杂物清理干净。

C、浸泡后将已经分类后的以上物品等按照类别单独放入洗衣机进行预洗。水位为中水位，冷水，清洗 10——15 分钟后，进行排水。

D、预洗完成后，将水位加至中水位，洗衣机内加入工业洗衣粉和工业漂白粉。洗涤时间 15——30 分钟（毛巾 10——15 分钟）。洗完后进行排水、甩干。漂洗 2——3 次后，甩干、取出。

E、将甩干的以上物品按色标管理分类放入比例为 1:200 的“84”消毒液水池（箱）中，浸泡 30 分钟后取出。

F、浸泡、消毒过的以上物品，放在机器中用清水漂洗两遍，排水甩干。

G、将甩干的以上物品等取出放入烘干机中烘干，方可使用。

8) 配送各类毛巾、地巾片、尘推罩等

A、配送员穿工作服，戴口罩、帽子、手套等。

B、将以上物品按色标管理分类，分别装进配送车（密封）内。

C、将配送车通过专用电梯运送至楼层各层；

D、配送员按照要求，将清洗后的毛巾、地巾片、尘推罩等，配送至各楼层保洁室内。

9) 清洗机械设备，需专人使用，并负责保养管理，其他人员未经经理以上领导批准不得擅自使用、搬动保洁设备。

#### (4) 集中清洗物品

集中清洗物品包括：地巾片、小方巾、尘推片及员工工服

##### 1) 集中洗涤需配备的设备物资及场地

A、工业洗衣机 50 公斤 1 台、甩干机 1 台、采购人提供

B、洗衣机 2 台，消毒箱 120 升（满足浸泡、消毒毛巾使用）、浸泡池自制（满足浸泡、消毒地巾片使用）、周转配送箱 80 个（分别放置污染与消毒清洗后地巾、毛巾）、平板推车 3 个（运送地巾片、毛巾），供应商提供。

2) 医院提供场地：集中清洗消毒间 1 间（约 40 m<sup>2</sup>），带上下水、电。

3) 采购人提供设备供供应商使用，采购人负责维护保养、维修、更换配件并支付水电等能耗费用

4) 供应商提供消毒清洗所需的消毒剂、清洗剂等

#### 9、PVC 地面、石材地面维护服务

(1) 维护面积：PVC 地面面积约 27957.22 m<sup>2</sup>，大理石面积约 450.25 m<sup>2</sup>。

(2) 医院（PVC 地板）打蜡频次：病房、诊室、诊间、办公室等功能用房内部区域，每年至少一次；医技区域、门诊区域、病区、净化区域的内部走廊等公共部分，每年至少一次；其余特殊情况按实际需要执行；

(3) 再次打蜡前，需将陈蜡去除后，方可重新打蜡；

(4) 室内石材地面需定期清洗，住院部、门诊石材地面定期做晶面养护，每年不少于一次；

(5) 平时地胶板上的顽固污垢，应对其擦拭去除；

(6) 地胶板打蜡的品牌需环保，无刺激性气味。

(7) 工作时应放置“工作进行中”“小心地滑”的警告牌，有安全措施，确保工作时各类人员的安全；

(8) 地胶板、石材维护的机器设备需要满足实际工作需要，低噪音；

(9) 专业人员打蜡，蜡液分布均匀，至少落蜡 4-6 层，薄厚适中，使地面亮丽美观。

## **10、楼宇外墙清洗服务**

(1) 玻璃清洗，经擦洗后的玻璃晶莹、透光。彻底清除污垢，对窗框、窗户缝的尘灰与水泥胶质，用玻璃铲刀去除。

(2) 建筑外墙及建筑外玻璃幕墙清洗需达到表面光亮、无污垢和清洗剂溶液无残留。高空清洗作业人员必须具备高空作业相关资格证书，且具有高空清洗作业的工作经验，如在作业工程中出现任何安全生产责任事故都由供应商承担，外墙及外玻璃清洗费用由供应商承担。

## **二、保安服务内容及标准**

### **1、具体服务内容及区域**

(1) 院内楼宇 24 小时固定岗值守服务（固定岗视医院实际情况而定）；

(2) 大厅、办公区门卫保安；

(3) 门诊各区域的巡逻、保安；

(4) 住院部 24 小时公共区域巡逻、保安；

(5) 院内所有区域 24 小时区域巡逻；

(6) 消防中控室的值守服务（持证上岗）；

(7) 应急小队（微型消防站）的维护及使用，专职队员及相应制度完善。

### **2、服务基本要求**

(1) 保安员服务仅限于医院内部管理使用，如有重大活动等需要临时增加人员数目需由医院确定后派出；

(2) 服务期间，供应商保证提供足够、合格的保安员，对采购人提出的管理区域及其周边双方确认的目标、区域实施安全保卫，做好防火、防盗、防恐怖、防破坏、禁烟和外围警戒工作，协助医院防止、抢救自然灾害对医院财产造成损害的工作，防止侵害医院财产安全的行为发生，维护医院的正常工作秩序；

(3) 供应商所提供保安员的具体执勤岗位、职责范围和勤务安排，由双方在法律法规允许的范围内协商确定；

(4) 为确保服务质量，供应商按采购人的工作要求，配合医院对所派出的保安员人员进行系统的岗前培训和管理，统一着装，规范服务；

(5) 采购人提供的对讲机、应急照明灯等执勤器材，供应商应妥善保管、使用，如发生非正常损坏，将由供应商照价赔偿。

(6) 负责消防设施的安全检查以及消防知识的宣传工作，必须配备有专业人员，安排人员落实 24 小时对自动消防系统监控工作，及时发现故障及警情，及时处理，做好相关记录工作。

### **3、具体服务要求**

#### **(1) 门诊区域**

- 1) 维持就诊秩序，待就诊结束医务人员离开查门窗并关灯；
- 2) 检查公共物品，如自助挂号机、门窗玻璃、触摸屏、饮水机、计算机、医疗设备、电视机、候诊椅等完好情况，不得损坏被盗；
- 3) 提示患者及家属保管好个人物品；
- 4) 检查公共物品如（触摸屏，门窗标识牌）完好情况；
- 5) 检查消火栓，保持疏散通道畅通；
- 6) 制止楼内吸烟人员。规劝到楼外吸烟区域；
- 7) 清理号贩子、医托、药贩子、散发非法广告等人员；
- 8) 参观照相，须经医院宣传部相关部门同意提供证明方可；
- 9) 应对突发事件，按突发事件方案实施；
- 10) 认真填写执勤记录。

#### **(2) 大厅、办公区门卫 24 小时固定岗**

- 1) 加强对特定区域内的治安、消防方面的安全隐患排查并及时调整保障服务区域内安全有序；
- 2) 门诊及出住院收费处全面保障款项及收费处的安全；
- 3) 24 小时固定岗，提供 24 小时不间断管控及值守工作，确保医院对外形象展示及安全防卫震慑作用。
- 4) 对穿病号服出大门的人员要进行询问，进行核实并做好登记，没有手续的一律不得放行，对不听劝阻的要及时向保卫处（工作时间）或总值班室报告（下班后和节假日）；

5) 依照采购人制定的应急事件处置预案, 对不同性质、不同类别的突发事件进行处置应对;

6) 突发事件发生时, 迅速开展突发事故处置, 及时通报突发事件相关信息, 布置预防措施, 根据事件实际情况协助相关部门调动物资和人员参与应急处置;

7) 突发事件处置行动结束后, 及时进行人员安置、证据收集、现场清理等工作;

### (3) 病房楼区域

1) 对岗位范围内的区域进行安全巡查, 及时排查安全隐患;

2) 夜间对持大件物品进出病房楼人员要进行询问, 并通知监控室进行跟踪和录像;

3) 每日病房楼锁门后, 对着病号服外出人员予以制止并报相关病区, 及时做好登记;

4) 发现偷盗、吸烟和破坏采购人公物、设施等行为时要及时制止, 必要时通知相关处室到现场处理; 发现可疑物品时, 要及时上报。

### (4) 消防中控管理服务

1) 24 小时值班, 每班值班人员不少于 2 人; 并做好设备完整运行记录;

2) 安防自动报警系统、闭路、监控系统运行正常, 各系统工作稳定;

3) 保证消防自动报警设备、安防设备灵敏可靠;

4) 一般性故障立即排除, 遇暂时不能处理的情况立即通知有关部门采取应急措施, 应急措施得当有效;

5) 每月进行一次消防检查, 每季进行一次回路检测;

6) 设备机房安全整洁;

7) 有健全的各项规章制度包括但不限于: 交接班制度。值班及报警处置记录制度。值班制度。岗位职责。故障记录及报修登记制度;

8) 有切实可行的突发事件应急预案。

### (5) 应急小队(微型消防站)服务

1) 微型消防站应建立值守制度, 确保值守人员 24 小时在岗在位, 做好应急准备。

2) 接到火警信息后，控制室值班员应迅速核实火情，启动灭火处置程序。消防员应按照“3 分钟到场”要求赶赴现场处置。

3) 根据职责分工，完成初期火灾扑救和应急救援任务；

4) 掌握所在单位的道路、水源、单位情况和常见火灾及其他灾害事故的处置程序及行动要求，熟悉灭火救援预案；

5) 保持个人防护装备和负责保养装备完整好用，掌握装备性能和操作使用方法；

6) 根据值班备勤制度，班长负责监督检查值班人员的各项工作情况，与防护区域各消防控制中心的信息沟通情况，及时通知巡查、检查消防员。

7) 防火检查人员应当及时纠正违章行为，妥善处置火灾隐患。无法处置时，应当立即报告。

#### **4、人员岗位要求**

##### **(1) 消防中控（安防监控中心）值班员职责**

1) 确保值班员接受岗前专业技能培训并通过考核，定期开展治安安全知识、技能的宣传教育和培训，进行应急预案的实施和演练；

2) 遵守在岗在位要求，及时、有效地做好各项报警、报修工作，保证安防监控中心及技防设施设备正常运行；

3) 遵守岗位职责，熟悉职责范围内的工作内容，熟练掌握系统设备操作技能，具备应对突发事件、一般设备故障的处理能力；

4) 严格遵守职业道德，妥善保管监控信息及资料，做好保密工作；

5) 发生治安安全事件时，及时提供现场情况监控情况并留存；

6) 积极配合公安部门预防和打击犯罪活动，发生治安案件后，及时下载保留监控证据，向公安部门提供案件相关证据及线索，协助各类案件的调查

##### **(2) 保安队员职责**

1) 应接受专业培训并通过考核，定期开展治安安全知识、法律法规、保卫技能的宣传教育和培训，进行应急预案的实施和演练；

2) 遵守在岗在位要求，及时、有效地处置各类突发事件，做好治安安全维护工作；

3) 遵守岗位职责，熟悉职责范围内的工作内容，正确佩戴治安装备，熟练掌握治安装备操作技能，具备应对突发事件的处置能力；

4) 发生治安安全事件时，及时协助治安安全应急队对现场进行处置，协助救助受伤人员进行疏散。

### （3）应急小队人员职责

1) 应接受岗前专业技能培训并通过考核，定期开展治安安全知识、技能的宣传教育和培训，进行应急预案的实施和演练；

2) 遵守备勤要求，及时、有效地对治安安全事件进行应急处置；

3) 遵守岗位职责，熟悉本单位地形结构，熟练掌握治安装备操作及技能，具备应对突发事件的处置能力；

4) 积极服从管理部门统一调度、指挥；

5) 发生治安安全事件时，及时对现场进行处置，防止伤害等事态扩大，协助其他人员进行疏散。

### （4）保安员要求

1) 政治审查合格，无犯罪记录的中国公民；

2) 年龄 18 周岁（含）以上，不宜超过 60 周岁；

3) 应具有完全民事行为能力，身体健康，无精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，无酗酒、赌博等不良嗜好；

4) 应品行良好，无收容教育、强制戒毒、劳动教养、刑事处罚和开除公职、开除军籍的记录；

5) 应具有初中以上文化程度，经过培训考核能掌握值守岗位所需要的知识和技能，剧毒化学品、放射源存放场所的值守还要掌握化学、辐射防护、技术防范的知识技能，能熟练操作防范装备和自卫器具；

6) 参加保安员培训，成绩合格，取得上岗证。

## 三、工程运维服务内容及标准

### 1、总体要求

（1）制订工作制度（设备安全运行、定期巡回检查、维修保养、运行记录管理、维修档案等）、工作职责（岗位责任制等）、工作程序（流程图等）、应急预案等管理制度，并严格执行；

- (2) 设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，机房环境符合设备要求；
- (3) 设备维修、运行所需的专业技术人员须持证上岗，严格执行操作规程；
- (4) 设备良好，运行正常，合同期内无重大管理责任事故。

(5) 采购人负责工程运行维修的设备、设施等日常检修更换耗材费用。供应商每月 10 日前向后勤保障部提交《工程物料领用月计划申购单》、《出入库登记明细表》、《物料更换明细清单》、《物料报废清单》等记录表格，要求写清材料名称、品牌、规格、型号、数量、用途等，协助采购人相关职能科室核查物耗使用情况。同时已报废的材料交采购人职能科室核验后统一处理，不得擅自销毁未经核验的物耗材料及设施设备。

- (6) 利用物业管理信息化系统实现维修报修、能耗管理。

## 2、服务具体要求

### (1) 日常综合维修

1) 服务内容：设立 24 小时值班调度室，保证水盆、便器、水龙头、上下水管、水箱、阀门、地漏、卫生间隔断、暖气、灯具、开关、插座、电线、门窗（电动门、铅门除外）、桌椅等设施设备定期进行巡视、维护及日常保养，确保功能正常。同时，对各楼宇地砖、墙砖开展定期巡查及维修工作。

2) 服务要求：采取“每日巡检、主动发现问题”的工作方式，确保院内房屋设施设备完好和正常使用，发生日常意外损坏按要求进行零星维修要求维修人员随叫随到，及时完成各项零星维修任务，合格率为 100%。

### (3) 房屋本体共用部位日常维修养护计划

序号	项目	维修类别	日常维修	
			计划	实施效果
1	房屋承重结构部位	(1)局部受损； (2)施工质量原因造成的结构问题。	≥1 次/周巡查一次，特别是在前期阶段要每天巡视，发现问题，立即处理、维修。	(1)安全、正常使用； (2)功能完好。
2	外墙面	(1)外墙面砖起鼓脱落的修补；	≥1 次/周检查一遍，发现问题，及	无鼓无脱、无渗水、美观整洁。



		(2) 外墙面局部渗漏； (3) 外墙面大面积渗漏； (4) 外墙面及装饰面的翻新	时维修。	
3	屋面		≥1 次/月检查一遍，雨季每周检查，发现问题，及时维修	1、无积水，无渗漏； 2、隔热层完好无损；3、雨落管畅通、安装牢固。
4	公共通道 门厅 楼梯间	(1) 公用地面的维修改造； (2) 公共信道、门厅的墙、天棚维护； (3) 楼间墙面、扶手、踏步的维护。 (4) 公共门窗的维护。	≥1 次/周检查一次，发现问题，及时维修。	(1) 整洁，无缺损，无霉迹。(2) 扶手完好，无张贴痕迹。 (3) 门窗开闭自如无破损。
5	上下水主管	(1) 接口及砂眼漏水； (2) 管道堵塞、破裂； (3) 固定卡松脱； (4) 污水检查口的维护。	用户随报随修	上、下水通畅，无渗漏

## (2) 给排水系统

1) 服务内容：对室内外给排水系统的设备、设施，如阀门、卫生洁具、水封设备、透气管及疏通、室内外雨排水管及其附属建筑物等正常运行使用进行日常养护。

2) 服务要求：每日加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。设备、阀门管道工作正常，无跑、冒、滴漏。按规定协助院方配合专业厂家对水箱设施设备进行清洁、消毒，保证饮用水达到国家要求标准；操作人员健康合格，

证件齐全；水箱、水池清洁卫生，无二次污染；饮用水各项指标符合有关国家要求标准。制定事故应急处理方案，遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。

3) 配合医院二次供水系统进行年检。直接从事二次供水的工作人员必须取得健康证。

4) 每季度至少进行一次化粪池清掏，院区内下水井管道每年进行一次疏通，若有堵塞状况，供应商应立即调配专业人员与车辆设备，迅速开展疏通作业。

### **(3) 空调供暖、供冷、新风、排风系统运行管理**

1) 服务内容：24 小时值守，空调通风系统及冷水机组、新风机组、水泵、热交换器、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统及空调主机与分体空调机的运行管理。

2) 服务要求：按采购人要求建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪声和滴、漏水现象。要求管理人员必须熟悉通风设备、管道、风道运行情况，保证空调设备、设施处于良好状态，空调系统出现运行故障后，及时通知维保单位到达现场维修，并做好记录单，如更换空调机配件时，必须现场监督，保证配件的质量，中央空调除主机和冷却塔外，连接附属设备的末端系统（出风口的控制面板、空调盘管、送风管道），由供应商负责维修与维护。

### **(4) 配电室的高压运行服务**

1) 服务内容：负责配电室内设备巡视及安全管理工作，并做好相关记录。

2) 服务要求：

A. 负责停送电倒闸操作，并在倒闸前 30 分钟通知各主要科室。

B. 每 2 小时巡视一次设备设施，抄一次主要仪表。

C. 应急发电机每周做一次全面检查及除尘，每月做一次模拟市电停电自动启动热机（10~15 分钟）。

D. 每季度组织运行值班人员做一次应急操作演练。

E. 操作人员按规定必须穿戴绝缘防护用品，所有绝缘、检验工具及仪表应妥善保管并定期检查、校验。

F. 工作前必须检查工具、仪表、配件是否良好，并要合理使用工具，工作前需首先检查现场的安全情况，保证安全作业。

G. 停电作业时，必须先用电笔检查是否有电，方可进行工作，凡是安装设备或修理设备完毕时，在送电前进行严格检查，方可送电。

H. 在一般情况下不许带电作业，必须带电作业时，要做好可靠的安全保护措施，应有二人进行（一人操作一人监护），换灯泡（防止电压不符灯泡爆炸）和接线、切线等作业（无负荷）时，要戴防护眼镜。

J. 雷雨天气禁止高空、高压作业（禁止使用高压拉杆等），雨天室外作业必须停电，并尽量保持工具干燥。

K. 高空作业必须佩戴好安全带、小绳及工具袋，禁止上下抛掷东西，严格执行停送电制度，不停电不开工，不完工不送电。

L. 高空作业坚持“四不上”：梯子不牢不上，安全用具不可靠不上，没有监护不上，线路识别不明不上。

M. 在设备进行维修前，必须将电源切断并加锁或悬挂“停电作业”牌。

#### **（5）低压维修**

1) 服务内容：各楼层配电室及配电箱线路的维护保养和配电箱内的元件更换；维护责任区的电线、电缆，其中包括所有灯具、插座、室内线路检查维修，增加电源插座、照明设备整改、供电线路整改、各种除医疗设备外的用电设备维护维修等。

##### **2) 服务要求**

A. 操作人员必须持有相关岗位的操作上岗证；

B. 配电竖井、配电间、电缆沟的电缆、配电箱的保养除尘要有工作计划和检查记录；

C. 工作中发现问题及时上报。

D. 严格遵守操作规程，做好日常工作记录。

#### **（6）洗衣房设备日常维护**

定期对洗衣房设备进行维护保养，如补充设备润滑油、排风管道清理毛屑、传动皮带张力调整等。涉及专业维保项目由采购人负责。

### **四、综合服务内容及标准**

## 1、电梯司梯服务

(1) 具体服务内容及范围:

- 1) 负责大楼的电梯运行管理服务(20部直梯、4部扶梯);
- 2) 负责所辖区域内电梯故障的紧急报修,听从专业维保人员指令安抚疏导乘客;
- 3) 负责日常电梯轿厢内外保洁维护及运行中安全隐患的排查上报;
- 4) 负责乘坐电梯客人去向的报站。

(2) 电梯司梯服务要求

- 1) 根据医疗功能区域需求扶梯设置引导员,直梯内配备司梯员服务;
- 2) 为员工配备工装、工鞋,经常对其进行本专业岗位知识和意外事件应对能力的培训,严格执行电梯安全运营和采购人各项规章制度。
- 3) 对电梯司机日常专业培训管理到位;
- 4) 对电梯司机进行院规、专项职业道德及安全操作教育有效,无安全事故;
- 5) 监管电梯轿厢内外的清洁维护质量达标;
- 6) 管理电梯安全操作运行100%;
- 7) 接待投诉化解矛盾改进服务质量,满意率 $\geq 95\%$ 。

(3) 上岗员工基本素质要求

- 1) 仪容仪表,统一着工装,仪表端庄、穿着整洁、日间站立服务;
- 2) 行为举止,精神饱满、踏实稳重、普通话主动报站、解释耐心亲切;
- 3) 文明礼貌,尊重客人、保护病人隐私、使用文明用语;
- 4) 遵规守纪,遵守医院规章制度、遵纪守法;
- 5) 安全操作,坚守岗位、遵守操作规程。

(4) 电梯司梯服务质量要求:热情主动 文明礼貌 安全运行

- 1) 女性身体健康相貌端庄、讲普通话文明礼貌、主动热情待客;
- 2) 对病人对工作认真负责服从管理,诚实、踏实、肯干、进行专业岗位知识培训考试合格后,挂胸牌着工装、工鞋上岗,严格执行运行中的各项操作规程,掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位;
- 3) 专业培训合格,严格执行操作规程保护乘客,遇突发事件会疏导乘客;

- 4) 导梯服务亲切，解释耐心，帮助行动不便者安全运行；
- 5) 保证电梯轿厢、扶梯通路内外清洁消毒，维护规范，报修及时准确。

## **2、洗衣房服务**

服务内容及要求：洗衣房主要负责全院的被服、医护工服、手术衣、病号服的消毒洗涤、烘干、缝补、熨烫、取送及发放等工作。

1) 负责医院各种被服、巾单，回收发放、修补等工作，保证医疗、护理工作的需要。

2) 收回的污染被服，要及时分类放置，做好供应工作。凡发现破损被服，应修补好后再发放。做到发放的被服无破、潮湿和不洁。

3) 坚持下收下送制度，收发被服当面点清，及时登记并形成台账，防止差错，被服供应要充足。

4) 负责医院被服的修补工作，报总务科批准外加工，不能修补的旧品及时办理报废手续。

5) 不准私人洗涤、修补、制作被服。

6) 洗衣房的洗涤物耗由供应商承担，设备维修费用由采购人承担。

## **(3) 会议服务**

会议服务具体内容及要求：

1) 会前：提前 1 小时布置会场，提前 20 分钟立岗。布置会场：摆放会议需要物品，如：桌签、桌签单、便签纸、笔、橡皮、文件材料（如需）、茶杯、杯垫、湿巾托、矿泉水等。准备茶水、湿巾、纸巾等物品。调试设备：开启会议室照明设备、音频系统设备、扩声系统设备、监视器等，对以上设备进行调试。会议桌椅摆放整齐、定期维护。

2) 会中：提供茶水服务、会议室门口立岗服务。

3) 会后：立即清理会场、清洗茶杯、湿巾，并进行消毒。同时将会场恢复至随时可接待的状况，补充各类会议使用物品。

所有会议室清洁区域内容无尘土、无污渍、无水渍、无杂物、无手印、物品摆放整齐、规范。会议服务人员仪容仪表干净整洁、统一着工装，礼貌用语、服务热情主动、微笑服务。

物业服务人员岗位拟配置表

部门	岗位		岗位数量	最低人数	备注
办公室	项目经理		1	1	正常班，8 小时
	行政主管		1	1	
	人事主管		1	1	
	库管		1	1	
	办公室配置人员合计		4	4	
保洁部（住院楼）	经理		1	1	正常班，8 小时
	主管		1	1	
	领班		6	6	
	负一层	东区消毒供应中心	1	1	
		西区配电室、中控室	1	1	
		南区放射治疗科	1	1	
	一层	东区核医学科、医保部	1	1	
		西区医学影像科 X 线	1	1	
		南区、医学影像科 CT/MR 大厅	1	1	
	二层	东区内镜中心	1	1	
		西区 静脉用药集中调配中心、临床药学、药库办公室	1	1	
		南区大厅	1	1	
	三层	检验科（改造中）	1	1	
		病理科（改造中）	1	1	
		药房（改造中）	1	1	
	四层	手术室	2	4	两班倒，6 小时 （7 点-13 点、 13 点-19 点）
		ICU	1	1	正常班，8 小时

	F 层	病案室	1	1
	五层	东区头颈肿瘤外科	1	1
		西区妇科肿瘤科	1	1
		中庭	1	1
	六层	东区胃肠肿瘤外科	1	1
		西区肝胆胰肿瘤外科	1	1
		中庭	1	1
	七层	东区内镜中心	1	1
		西区胸部肿瘤外科	1	1
		中庭	1	1
	八层	东区乳腺肿瘤中心	1	1
		西区乳腺肿瘤中心	1	1
		中庭	1	1
	九层	东区泌尿肿瘤外科	1	1
		西区骨与软组织肿瘤外科	1	1
		中庭	1	1
	十层	东区放射治疗科 A 区	1	1
		西区放射治疗科 B 区	1	1
		中庭	1	1
	十一层	东区放射治疗科 C 区	1	1
		西区综合内科二病区	1	1
		中庭	1	1
	十二层	东区消化肿瘤内科	1	1
		西区罕见肿瘤/1 期临床 病区	1	1
		中庭	1	1
	十三层	东区综合内科一病区	1	1
		西区胸部肿瘤内科	1	1
		中庭	1	1

	十四层	东区中西医肿瘤安宁疗护科	1	1	
		西区蒙医科	1	1	
		中庭	1	1	
	十五层	东区介入治疗科	1	1	
		西区淋巴瘤血液科	1	1	
		中庭	1	1	
	十六层	东区介入手术室	1	1	
		西区淋巴瘤血液科（移植病房）	1	1	
		中庭	1	1	
	十七层	东区细胞培养、消化道肿瘤中心实验室	1	1	
		西区肿瘤分子诊断	1	1	
		中庭	1	1	
	小计		63	65	
	一层	南区 康复科，临床营养科，母婴室，病案室，药房，警务室	1	1	
保洁部（门诊楼、门诊北区、体检中心）		北区 乳腺科，日间化疗，行风投诉，收费窗口	1	1	正常班，8 小时
	二层	南区 头颈外，泌尿，妇科，眼科，变态反应，胃肠，胸外，肝胆胰，骨科，介入治疗科，医学影像科，疼痛麻醉门诊，内镜中心，	1	1	



		心理咨询科，采血室			
		北区 彩超室，彩超介入	1	1	
	三层	南区 内科，消化，胸部肿瘤内科，淋巴瘤血液科，放疗科，神经内科，心内老年科，内分泌科，采血室，中医科，蒙医科，肾内科，药学门诊	1	1	
		北区 特需门诊，肿瘤多学科门诊	1	1	
	四层	南区 病理科	1	1	
		北区 门诊间手术室	1	1	
	五层	南区 信息科	1	1	
		北区 会议室、院史馆	1	1	
	门诊北区		2	2	
	体检中心、连廊		3	3	
	小计		15	15	
保洁部 (专项保洁)	医废信息登记员		1	1	正常班，8 小时
	医疗垃圾		3	3	
	生活垃圾		3	3	
	勤杂工		9	9	
	外场		4	4	

	门诊负一含地下车库		1	1	
	门诊负二含地下车库		1	1	
	住院负二层、门诊六楼		1	1	
	机械保洁		2	2	
	地巾片清洗、上收下送地巾片		3	3	
	小计		28	28	
门诊、 综合保障楼	酒店保洁		4	4	正常班，8 小时
	发热门诊		1	1	
	综合保障楼		2	2	
	小计		7	7	
	保洁部配置人员合计		113	115	
综合服务	经理		1	1	正常班，8 小时
	洗衣房	领班	1	1	
		洗衣工	2	2	
		熨烫	2	2	
		折叠	5	5	
		下收下送、摘挂窗帘	4	4	
	小计		15	15	
	电梯	领班	1	2	两班倒，6 小时 (7 点-13 点、 13 点-19 点)
		住院部	9	18	
		门诊楼	3	6	
		门诊扶梯引导	3	3	正常班，8 小时
	小计		16	29	
	会议服务		2	2	正常班，8 小时
	综合服务部配置人员合计		33	46	
保卫部	经理		1	1	正常班，8 小时
	主管		2	2	正常班，8 小时
	门诊楼	门诊部门岗（含东门）	4	4	正常班，8 小时

		巡逻	2	6	三班倒,24 小时
		门诊大厅秩序维护	1	1	正常班,8 小时
	住院部	住院楼大厅 (卫健委)	1	1	正常班,8 小时
		探视管理(连廊)	1	1	正常班,8 小时
		探视管理住院楼 (负 1-4 楼)	4	4	正常班,8 小时
		巡逻	4	12	三班倒,24 小时
		住院部门岗	2	2	正常班,8 小时
		住院部门岗	1	3	三班倒,24 小时
		住院大厅秩序维护	1	1	正常班,8 小时
	超声科		1	1	正常班,8 小时
	CT 室		1	1	正常班,8 小时
	门诊北区出入口		1	1	正常班,8 小时
	体检中心出入口		1	1	正常班,8 小时
	自行车棚		1	3	三班倒,24 小时
	中监控	值班	2	6	三班倒,24 小时
	附属楼及院区巡逻		2	6	三班倒,24 小时
	最小应急单元		3	9	三班倒,24 小时
	保卫部人员配置合计		36	66	
工程部	经理		1	1	正常班,8 小时
	主管		1	1	正常班,8 小时
	变配电室运	班长(高压电工)	1	1	正常班,8 小时
	行值守	高压强电工	4	12	三班倒,24 小时
	调度、回访		1	1	正常班,8 小时
	水暖工	班长	1	1	正常班,8 小时
		零星维修、突发抢修	1	3	三班倒,24 小时
		巡检	3	3	正常班,8 小时

		零星维修	2	2	正常班，8 小时
		运行	2	2	正常班，8 小时
	电工	班长（电工）	1	1	正常班，8 小时
		零星维修、突发抢修	1	3	三班倒，24 小时
		巡检	3	3	正常班，8 小时
		零星维修	2	2	正常班，8 小时
		运行	2	2	正常班，8 小时
	综合维修	木工	3	3	正常班，8 小时
		泥瓦工	2	2	正常班，8 小时
	工程部配置人员合计		31	43	
总计			217	274	

备注：格式仅供参考，科室可根据实际服务内容修改，评审标准需与服务技术要求相对应。