锡盟安神医院物业服务采购方案

为提升医院精细化管理水平，营造整洁、良好的卫生医疗环境，结合医院实际，对锡林郭勒盟安神医院A座门诊楼、B座旧病房楼、C座行政楼（以下简称A、B、C座楼）内外环境卫生保洁、洗涤和周边绿化服务管理招标，特制定本方案。

一、服务内容及要求

（一）服务范围

锡林郭勒盟安神医院位于南二环楼以北华油奶牛村东侧，医院物业服务面积为4.5万平方米（包含A、B、C座楼）。

1.负责医院楼内外的公共区域、病区日常保洁工作。

2.负责楼内花卉和楼外花卉、绿化进行养护。

3.负责院内鱼池养护。

4.冬季及时清理院内积雪（包含篮球场）。

5.每年至少一次对楼体内外部玻璃进行擦拭。

7.对病区病床床单、被套、沙发套、座椅头巾、约束带、患者和医务人员服饰等布类制品进行回收、分拣、清洗、消毒、烘干、熨烫、清点、发放。

8.院内各点位医疗垃圾收集、分类核对。转运入库暂存、出入库交接登机，严格执行医疗废物管理规范。

9.遇到突发公共卫生等各种突发事件，配合医院工作并服从医院管理。

10.编制专项应急预案:雨雪冰冻灾害应急、突发公共卫生事件、布草污染应急、医疗废物泄漏应急、火灾配合处置预案，报院方备案。

11.突发事件时，乙方必须无条件增加人员，服从医院统一调度，人员、工具随时投入应急处置。

12.发生医疗废物洒落泄露、布草污染等意外，第一时间现场隔离，按院感流程处置，同时上报医院后勤、院感科。

13.负责完成院方交办的临时性服务工作。

（二）服务质量要求

1.管理要求

(1)人员形象:全体物业服务人员统一制式工作服，佩戴工牌标识，仪容整洁;使用文明服务用语，对待患者、家属、医护人员态度耐心热情，严禁与患者、家属发生争执冲突。

(2)制度建设:投标方须提交完整物业服务实施方案，建立质量管理体系、院感防控制度、应急处置预案、档案管理制度、布草洗涤管理制度、医疗废物转运管理制度、安全生产管理制度，全部制度报院方备案:

(3)满意度管理:每月开展院方、临床科室服务意见征询，可采取现场走访、问卷方式，物业服务综合平均满意率≥95%;低于95%需要提交整改报告，限期完成整改。

(4)培训管理:建立常态化培训机制，员工岗前培训率100%，培训内容包含院感防控、消毒操作、医疗废物处置、洗涤规范、消防安全、医患沟通、岗位操作规程;每月不少于1次在岗复训，留存签到表、培训课件、培训考核记录档。

2.保洁要求

(1)门诊大厅、患者候诊区、连廊保持清洁，无灰尘，无纸屑，拖擦工具固定使用，适时用有效消毒剂作用30分钟，晾干备用。门厅入口处应铺设防尘脚垫，确保脚垫无尘土积压;

(2)入口区域及时清理，随时擦拭脚印等污渍，每30分钟(视人流量及其他因素而定)巡回清扫一次，确保地面持续处于清洁状态;

(3)医院环境清洁消毒，包括地面、物表每日不少于2次，每30分钟巡回保洁1次，确保持续清洁，无明显杂物和污渍;

(4)公共部位墙壁、门窗、内侧玻璃每周至少全面清洁1次，外侧玻璃每季度至少清洁一次;

(5)病区餐厅、备餐间每日进行清扫，保证地面、玻璃、桌面、凳面、桌腿、凳腿、墙面等干净无污。

(6)垃圾桶保持垃圾不大于整容积2/3；

(7)墙面、地脚线、标牌、开关盒、壁灯等，每天掸尘1次，两天擦拭1次。

(8)走廊、楼梯、电梯、扶梯、诊椅、诊桌、门把手等物体表面保持清洁，无灰尘、无污垢、并避免造成人工划痕。

(9)卫生间、洗手池每日全面清洁、消毒二次，拖把、抹布严格专项专用，发现污物及时处理。及时冲洗便池，确保无污垢，不定时巡视若干次；

(10)每周打扫电梯机房（A、B座楼）、高位水箱间（A、B座楼）、地下消防泵房（A座楼）、配电室（A、B座楼及院外东车库）、地下机房（A座楼）、空气能室（A、B座楼）、污水处理间、污水在线监测室、氧气储藏室、医疗垃圾暂存间等，及时清扫施工或维修后的现场，保持室内卫生干净整洁。

（11）外围保洁：每天8：00之前彻底清扫地面、保证路面、绿地内无明显垃圾等杂物，清除杂物后应注意保洁，严禁焚烧垃圾和枯枝落叶；应保护好绿地内的花草树木，保持绿地的完整；加强监管，严禁绿地内堆放杂物和停放与绿化作业无关的切车辆，严禁在绿地植物上贴挂标语，晾晒衣物等；

（12）绿化养护：夏季要配备专人负责医院绿化养护工作，保证夏季每周二次浇水，具体情况可根据降水量有所调节；对楼内摆放的花卉和楼外花卉、绿化定期养护、修剪、除虫、喷药、施肥，花卉叶面保持清洁，有光泽，确保花木旺盛；草坪及时修剪、灌溉和施肥，草坪高度保持 5cm-10cm，根据不同植物习性进行施肥、养护；每年根据植被实际生长情况及时进行修剪，保证植被的整体美观性；如树木、绿植因养护不当，造成死亡的，服务方无条件给与及时补种。

（13）春夏季负责院内鱼池维护，注水、放水，清洗掉池壁附有的绿藻、水垢、沙石杂物等污物。

（14）地下车库：地面每天清扫拖擦不少于 2 次，定时进行巡视，确保持续清洁，无明显杂物和污渍；

（15）楼内消防栓及管道井：消防栓每周擦拭 2 次，确保持续清洁，无明显杂物和污渍；管道井每周擦拭 1 次，确保持续清洁，无明显杂物和污渍。

（16）对指定的办公室每日全面清洁 2 次，擦抹桌面、座椅、门窗、花盆等，保证办公室干净、整洁、无异味，办公桌上的文件等资料必须放回原处。

（17）会议室卫生每日时刻保持清洁，会前会后都要进行清洁，做到干净整洁。

（18）保证每日上午 8：30 前、下午 14：30 前，公共区域卫生全部清理完成，做到巡回保洁，确保干净整洁。

（19)院内外场地每日至少进行清洁 1 次(包含篮球场)，并做到巡回保洁，道路及停车场地面无垃圾杂物，时刻保持地面干净。

（20）保证自助服务设施、宣传栏、标识牌、照明灯具、消防栓和各类标识物等配套设施随时清洁干净，负责所有的监控设施、值班室、十楼宿舍的（包含床单、被罩、枕套的更换）保洁工作。

（21）夏季每月用水对全院公共地面清洁 1 次（包含篮球场），并及时喷撒灭蝇、灭虫药。

（22）冬季下雪后及时清理室外积雪（包含篮球场）。

（23）每日清理室外垃圾箱，及时清扫、收集垃圾，做到垃圾日产日清、密封存放，无乱堆、乱倒、乱放现象，并负责外运至指定垃圾点。

（24）负责医疗垃圾收取、入库、出库工作，严格按照医疗垃圾处置流程执行。

（25） 医院公共区域卫生间日耗品由乙方负责提供，甲方对提供的日耗品的质量进行监督。

（26） 保洁所需设施设备均由乙方自行提供，包含保洁柜、更衣柜、保洁用具及用品等。

3.洗涤质量要求

（1）需清洗病床床单、被套、约束带、沙发套、座椅头巾等其他各类织物，要做到整洁无异味、无污渍，洗涤用

品由乙方提供，甲方对洗涤用品的质量进行监督，合格后方可使用。患者织物与职工织物、工作服分设备清洗。

（2）污染物品与非污染物品回收、清洗、消毒、储存、发放要有明确区分。

（3）各类临床洗涤品每日发放和回收时，必须与病房做好洗涤物交接清点工作。

（4）设有污染推车和清洁推车，分别用于接送衣物，接送衣物前推车应用75%的酒精或达到消毒效果的消毒剂擦拭。

（5）传染病患者织物先消毒后清洗，单独回收、清洗、消毒、储存、发放。

（6）各类洗涤、消毒用品均符合《消毒管理办法》、《医疗机构消毒技术规范》、《医疗机构环境表面清洁与消毒管理标准》《医院消毒卫生标准》的要求。

（7）严格执行卫生消毒制度。

4.服务人员要求

1.主要管理人员（项目经理）鼓励取得全国物业企业经理资格证书，有从事物业管理的工作经验，组织协调、沟通能力较强；

2.各类员工须进行岗前培训，培训合格后方可上岗。

3.配合医院做好应急工作。

4.医院要求从业人员人数最低但不限于42人（项目经理：1人、A座楼：21人、B座楼9人、C座楼4人、外保6人、收取医疗垃圾1人，人员岗位及各区域内人数可根据甲方及实际情况进行调配）。从业人员年龄均满足18周岁以上，女性不得超过60周岁，男性不得超过65周岁。

5.所有工作人员具有独立承担民事责任的能力。

6.物业管理专业人员具备职业资格证书、服务人员需提供健康证（传染类及心理健康测查）。无犯罪证明记录、缴纳意外保险证明。

7.　服从管理，在经营活动中无违法乱纪等不良记录。

二、考核标准

1.在院内发现安全隐患，通知进行整改的，但未及时处理，所造成的损失由乙方负责。

2.采购人制定的各项相关服务质量标准为本项目采购合同的有效组成部分，中标人应严格按照采购人制定的各项相关服务质量标准完成物业服务工作，自觉按照考核指标接受考核。

3.医院按月对保洁服务进行绩效考核，不达标将按照《保洁二级监管表》的标准扣分，并处以相应罚款。承包期内评估不合格达三次以上，医院有权解除合同。