**武汉市第四医院物业管理服务**

**院内咨询会公告**

**（一）项目概况**

武汉市第四医院物业管理服务项目，服务期1年，采购预算2330万元，主要服务内容为武胜路院区、古田院区及常青院区的安全保卫、秩序维护、保洁服务、司梯服务、人事派遣、其他服务（会议与活动服务、院内物品搬运、废旧物品的转运）等。

**（二）采购项目预算**

总预算：2330万元

**（三）技术商务要求**

**第一部分 技术要求**

**一、招标服务项目**

武胜路院区、古田院区及常青院区的安全保卫、秩序维护、消防管理、监控中心值守、保洁服务、司梯服务、人事派遣、夜间配电紧急抢险、有害生物防制服务、其他服务（会议与活动服务保障、院内物品搬运、应急抢险救援、废旧物品的转运等）。

**二、委托管理项目**

**（一）保洁服务：**

保洁服务范围包括：武胜路院区、古田院区及常青院区内的地面、楼道、扶手、房顶、内墙、电梯厅、门窗、雨棚吊顶、灯具、标识牌、病房、床、柜、面盆、便池、马桶、水池等。

**（二）安全保卫、监控中心值守服务等**

安全保卫、监控中心值守服务范围包括：武胜路院区、古田院区及常青院区内的安全通道、门诊、病区、护士站、医护人员办公室、停存放贵重设备等医院所有公共区域的安全巡视保卫工作；秩序维护；监控中心值守服务，院内物品的搬运以及应急抢险救援工作等。

**（三）消防管理服务**

在医院消防部门的领导下，组建医院义务消防队伍，保障医院消防安全通道畅通，开展消防设施设备的每日安全巡视，做好完成各项消防台账和检查记录。

**（四）电梯操作服务**

武胜路院区21部、古田院区16部电梯的操作服务；武胜路院区、古田院区扶手电梯的日常巡视。

**（五）医疗废弃物回收、转运服务。范围包括：**

采购人武胜路院区、古田院区在诊疗、护理活动中产生的具有直接或间接感染性、毒性以及其他危害性的废物医疗垃圾的分类、收集和转运。具体包括：A、感染性废物；B、病理性废物；C、损伤性废物；D、药物性废物；E、可回收利用的废物。

**（六）120司机及担架工人事派遣服务**

武胜路院区、古田院区14名120急救车司机、担架工由中标人派遣，中标人负责招募急救车司机、担架工人，并与被招募人签订劳动合同，办理社会保险和工资发放。采购人负责配置急救车辆及日常工作安排。

**（七）停车场管理服务**

采购人将武胜路院区、古田院区停车场委托给中标人进行24小时运营，与停车场收费相关设施设备均由采购人负责提供，中标人负责按采购人规定的收费标准据实收费并每半个月（每月15、30日）金额上缴给采购人一次。

1. **有害生物防制服务**

武胜路院区、古田院区及常青院区院内建筑物室内环境和室外环境范围内有害生物防制。一人常驻医院值守，由中标人派遣，负责日常消杀工作，常规每周三个院区进行一次大范围集中的消杀服务（灭鼠、灭苍蝇、灭蚊虫、灭蟑螂、灭白蚁等），确保达病媒生物防制C级以上。针对各类检查，中标人须根据实际情况进行突击消杀服务，配合迎检。

**（九）绿化养护服务**

中标方派遣一人对院区内的植物进行全面的修剪、机械打草；防虫治病，打药消毒；同时进行绿化地土壤改良，增施生物有机肥，确保苗木成活率达90％等工作。

**（十）二次供水设施清洗消毒服务**

院区的二次供水设施（水箱、水池）交由中标人安排清洗消毒，每季度对二次供水储水设施清洗消毒一次；按照国家标准，委托水质检测机构每月对水质进行检测，并提供第三方水质检测报告，保证水质达到国家生活饮用水卫生标准。

**（十一）综合维修保障服务**

武胜路、古田院区及常青院区后勤综合维修人员由中标人派遣，负责院区各职能部门及各临床科室门窗、木制家具、玻璃安装、各种门锁、屉锁更换、给排水系统、水、电路故障的巡查检修等工作中标人负责与派遣人员签订劳动合同，办理社会保险和工资发放。

**（十二）勤杂服务**

武胜路、古田院区及常青院区在诊疗、护理活动中送血、送氧、送物资（专指医嘱、文具、卫生用品、陪护床等）人员由中标人派遣，中标人负责与派遣人员签订劳动合同，办理社会保险和工资发放。

**三、招标的服务范围及要求**

**（一）保洁服务范围及要求**

**1.保洁服务范围**

（1）公共区域的保洁服务；

（2）病房保洁的服务；

（3）病区、门诊公共卫生间保洁服务；

（4）诊室的保洁服务；

（5）外围道路的环境卫生保洁服务；

（6）垃圾的分类处理。负责科室的生活垃圾袋和医疗垃圾袋的更换，以及垃圾分类隔离收集，避免二次污染，保持垃圾中转卫生、整洁，做到无污水、无臭味、无四害，并负责督促垃圾外运；

（7）对影响环境卫生的意外情况（暴风暴雨暴雪等异常天气、突发火灾事故、楼层内发生水管爆裂、雨水污水井道管网、化粪池堵塞,污水外溢）制定应急处理措施,提供及时有效的服务。

**2.保洁服务要求**

（1）公共区域保洁要求

--地面：无废杂物、纸屑、无污迹、干净；

--墙面：踢脚线、消防排烟口、警铃、安全指示灯、各种标识牌表面干净，无灰尘、水迹、污迹、斑点；

--天花板：无污渍、无蜘蛛网、无灰尘；

--电梯间：墙面、地面、门框、电梯指示牌表面干净，无油迹、灰尘、斑点；

--垃圾桶：外表干净，无积垢、无异味；

--门窗、玻璃（门窗、玻璃、窗帘、窗台）：明净、光洁，无积尘、污迹、斑点；

--各种设施外表（如护士站前台、灯箱、消防栓箱、楼层分布牌灯）：表面干净，无积尘、污迹、斑点。

--楼梯扶手、栏杆光洁、无积尘，玻璃无污迹，无垃圾，无杂物；

--楼梯走道、墙上各种设施（应急灯、水管、出入指示牌，凸物等）：无积尘、污迹、脏杂物；

--电梯内卫生（墙、地面、门、天花板）：外表干净，无污迹、积尘，无脏污物。

（2）病房保洁要求

--地面：无废杂物、纸屑、无污迹、干净；

--墙面：踢脚线、消防排烟口、警铃、安全指示灯、各种标识牌表面干净，无灰尘、水迹、污迹、斑点；

--天花板：无污渍、无蜘蛛网、无灰尘；

--垃圾桶：外表干净，无积垢、无异味；

--玻璃窗（玻璃、窗框、窗帘、窗台）：明净、光洁，无积尘、污迹、斑点；

--各种设施外表表面干净，无积尘、污迹、斑点。

（3）卫生间保洁要求

--大、小便池：内外光洁，无污垢、积尘，适当地方放卫生球，喷空气清新剂；

--洗手盆、镜台、镜面：内外光洁，无污垢、斑点、积水、积尘；

--地面、墙面：光洁、无污迹，无杂物、脏物，无积水、积尘，无蜘蛛网；

--厕纸篓、垃圾篓：无沉积物、无臭味，外表干净。

（4）诊室保洁要求

--保持室内的窗、窗台、窗框干净、整洁，无破损；

--保持室内墙面、天花板整洁、完好，无污渍、无浮尘、无破损、无蜘蛛网；

--保持地面整洁、完好，无垃圾、无污渍，无破洞；

--保持室内各种器具光洁、无灰尘，放置整齐；

--保持室内各种灯具整洁、完好，无破损；

--保持室内空调出风口干净、整洁，无积尘、无霉斑；

--室内各种艺术装饰挂件放端正、整洁无损；

--定时开窗通风或喷洒空气清新剂，保持室内的空气清新。

（5）外围道路的环境卫生保洁要求

--外围地面和道路：地面、路面整洁、干净，无垃圾、沙土、烟头、废纸、油迹，无污物，无积水、青苔；

--执行政府门前“三包”规定，做到门前无垃圾、废纸；

--露天停车场：保持地面无垃圾、废纸、无积水；

--定期巡查灭鼠，空调进出风消毒，除害药品投放，保持明沟、暗沟、垃圾存放处、绿化带、地下室、窖井及各类机房清洁卫生，无蚊蝇鼠害等；

--绿化带、花草盆：无垃圾、无杂物，花卉摆放美观。

（6）垃圾的分类处理要求

--负责科室的生活垃圾袋和医疗垃圾袋的更换；

--做好生活垃圾和医疗垃圾分类隔离收集；

-负责医疗垃圾、生活垃圾暂存间的清洗、消毒，-避免二次污染，保持垃圾中转卫生、整洁，做到无污水、无臭味、无四害；

--负责生活垃圾的转运和督促医疗垃圾的外运。

**3.工作标准**

（1）大厅

--地面清扫垃圾 巡 回

--拖净地面水渍、污渍 巡 回

--清理垃圾桶内垃圾，容量不超过2/3 巡 回

--清洁垃圾桶表面 巡 回

--大堂和通道地面用静电吸尘剂的尘推推抹 巡 回

--抹净大堂玻璃的手印、污渍（2 米以下） 巡 回

--清洁指示牌、告示牌 每日一次

--花盘表面、抹净大叶子花木 每日一次

--大堂低位玻璃的清洗（2 米以下） 每周一次

--墙身抹尘 每周一次

--清洗烟灰桶，更换石米 每周一次

--清洁墙身壁灯表面 每周一次

--地面清洗 每周一次

--大堂高位玻璃的清洗（2 米以上） 每月一次

--清洗通风口、灯饰、天花板、饰物 每月一次

--清洁消防箱内部 每月一次

--大堂飘篷、大堂顶部清洁 每季一次

--保洁 巡回进行

（2）公共区域（电梯厅、走廊、走火梯、电梯等）

--地面清扫垃圾 巡 回

--拖净地面水渍、污渍 巡 回

--清洁垃圾桶、烟灰筒表面 每日二次

--清洁所有指示牌、告示牌 每日一次

--花盆表面、花木叶子表面抹尘 每日一次

--收集垃圾 每日二次

--灯开关、窗台、消防箱等表面清洁 每日一次

--走火梯、楼梯梯级拖抹、护栏抹尘 每日一次

--清洁电梯门、按钮 巡 回

--墙身抹尘 每周一次

--天花板扫尘、消防箱内、线井、管井房抹尘 每月一次

--楼层地面清洗 每周一次

--通道花岗岩地面晶面处理 每季二次

--玻璃窗的清洁 巡回进行

--保洁 巡回进行

（3）电梯厢内部

--抹净电梯内壁、按钮、门、指示牌 巡 回

--轿厢地面抹净 巡 回

--门槽吸尘清洁 每日一次

--电梯门墙身抹净 每日一次

--内壁不锈钢涂保护剂 每周一次

--电梯厢内部天花板表面、通风口照明灯具除尘 每月一次

--保洁 巡回进行

（4）洗手间、茶水间

--抹净所有洗手间内镜面、洗手盆及云石台面 巡 回

--清洁地台表面、尿盆、厕盆 巡 回

--清理废物箱（筐） 巡 回

--抹、冲及洗净所有洗手间、茶水间设备 巡 回

--洗手间、茶水间地面拖抹 巡 回

--抹净门、间隔、窗台、玻璃等 每日一次

--彻底清洗地台表面 每周一次

--天花板及照明设备表面除尘 每月一次

--保洁 巡回进行

（5）办公室

--烟灰盅、垃圾箩清理抹净 每日二次

--地面拖抹 每日一次

--地毯吸尘 每日一次

--指示牌抹净 每日一次

--门、窗台清洁 每日一次

--办公台、椅、文件柜抹净 每日一次

--花盆表面抹净 每周一次

--玻璃、间隔清洁 每周一次

--灯开关等设施表面清洁 每周一次

--天花板、灯罩、风口抹尘 每月一次

--室内玻璃清洗 每月一次

--室内全面彻底清洁 每月一次

--地面清洗 每季一次

（6）会议室

--清理烟盅、垃圾筒 每日一次

--地面拖抹 每日一次

--会议台、椅等整理及清洁 每日一次

--花盆表面及花木叶子抹尘 每日一次

--会议前全面清洁 需 要 时

--会议后全面清理 需 要 时

--墙身、地脚线清洁 每周一次

--门、窗台、玻璃清洁 每周一次

--天花板、风口、灯罩抹尘 每月一次

--室内玻璃清洗 每月一次

--地面清洗 每季一次

（7）其他配置功能房

--清理烟盅、垃圾筒 每日一次

--地面拖抹 每日一次

--开庭前的清洁 需 要 时

--开庭后的清洁 需 要 时

--花盘表面及花木叶子抹尘 每日一次

--饮水器清洁 每日一次

--门、窗台、玻璃清洁 每周一次

--墙身、地脚线清洁 每周一次

--天花板、风口、灯罩表面抹尘 每月一次

--室内玻璃清洗 每月一次

--地面清洗 每月一次

（8）天台

--地面扫垃圾 每周一次

--地面冲洗 每季一次

（9）机房、设备房

--地面扫净垃圾 每周一次

--天花板、风口、墙身、灯具除尘 每季一次

（10）医疗垃圾和生活垃圾

-- 医疗垃圾袋和生活垃圾袋的更换 每日二次

-- 医疗垃圾和生活垃圾的收集清运 每日二次

**4.易耗品的配置**

所需低值易耗品及清洁剂、清洁设备、清洁工具由中标人提供，包括保洁卫生所需各种清洁剂、光亮剂、所有类型规格的生活垃圾袋、所有类型规格的医疗垃圾袋、所有类型规格的生活垃圾桶（240L除外）、所有类型规格的医疗垃圾桶（240L除外）、芳香球、空气清新剂、消毒剂、纸篓、茶水间的塑料桶等保洁用品。

**（二）安全保卫、消防管理、监控中心值守服务范围及要求**

**1.** **安全保卫、消防管理、监控中心值守服务范围**

（1）负责医院的门卫管理、

（2）负责医院24小时日常秩序维护管理（门禁安全、院内巡逻以及紧急情况下的安全保障工作）。

（3）负责医院地面及地下车库车辆的引导、停放管理。

（4）负责院内职工非机动车的停放管理

（5）配合医院实行无陪伴服务探视管理。

（6）负责医院区域内的禁烟工作，达到无烟医院标准。

（7）消防设备设施巡检，消防培训演练等。

（8）负责医院监控中心值守服务。

（9）负责院内物品的搬运以及应急抢险救援工作等。

**2.** **安全保卫、消防管理、监控中心值守服务要求**

（1）出入口的管理要求

--严格落实违规物品的管理工作；

--杜绝商贩围堵出入口，保证出入口畅通无阻；

--车辆进出院区均有记录；

--严格执行门诊、病区进入通道人员检查管理要求；

--严格岗位交接班程序，每日钱票相符；

--大件物品出入严格检查并作好记录。

（2）停车场的管理要求

--及时指引泊进入车辆，有序停放；

--停车场值守安保人员不定时对场内所有车辆巡查；

--车场内无商贩或闲杂人员逗留；

--车道内无物品堆放，保持交通畅通；

--户未锁车门、车辆漏水、漏油上报及时率100%;

--大型（重要）会议或检查时，增加停车引导工作人员。

（3）治安管理工作要求

--建立治安防治措施，制定安全防范重点部位和巡逻线路；

--重点部位的24小时值守，排查商贩、推销和可疑人员的进入；

--各岗位人员尽忠职守，无脱岗现象；

--巡逻岗排查治安、安全隐患；

--指定重点巡查范围，制定巡查路线；

--排查治安隐患，闲杂人员处理及时率100%；

--检查重点部位设施设备完好性，门锁完好无撬痕；

--每晚20：30对住院病房探视家属例行清场，保证患者休息和安全；

（4）突发事件的处置工作要求

--突发事件发生时管理员能保证10分钟内到达现场；

--安保人员具备各项突发事件的处理能力；

--及时向上级领导报告突发事件的发生和处理进展；

--处理完毕后按规定上报《突发事件总结报告》。

（5）消防管理工作要求

--建立消防管理制度、消防设备管理档案；

--建立日常消防巡检规程；

--建立消防知识培训规程；

--建立消防/监控中心工作规程；

--协助院方做好消防隐患的预防工作；

--每日检查消火栓、灭火器是否完好、完整，随时可以使用；

--每日检查消防设备、消防通道是否畅通无阻、无圈占；

--每周检查消防指示照明、疏散标识是否完好、完整，可以使用；

--每月检查消防大型设备是否完好；

--及时处理消防安全隐患，并详细记录处理过程和结果；

--重大节日前消防安全检查工作；

--能随时启动突发火灾应急疏散预案；

（6）消防知识的宣传和培训工作；

--新员工入职前的消防知识培训；

--员工每年不少于2次消防知识培训；

--专职人员每年不少于4次消防知识培训；

--每年不少于一次消防演习；

--病员及医院职工的定期消防知识宣传。

**（三）电梯操作服务范围及要求**

**1.司梯服务范围**

负责医院日常电梯运行操作、乘梯人员的引导管理工作。

**2.司梯服务要求**

(1)司梯员负责电梯运行情况和故障报告，监控中心人员负责电梯的调配，领班负责综合管理及上述工作的检查监督。

(2)为规范司梯岗的日常管理，确保电梯的正常运行，司梯员必须熟悉电梯的性能，熟练掌握电梯的操作方法以及应急的处理程序。

(3)司梯员上岗必须使用文明用语，热情服务，在顾客刚上电梯时，主动礼貌询问："您好，请问到几楼？"，在顾客到达楼层后，主动告诉顾客："××楼××科到了，请走好。"遇行走不方便，物品较多的顾客要主动提供帮助，不得与他人发生争吵，遇事要耐心解释。站姿端正，不得倚靠于电梯，杜绝不正确站姿，体现出"亲情服务"。

(4)掌握电梯的运行状态，出现电梯困人等紧急情况时须保持镇定，做好对客解释和安慰工作，同时与监控室取得联系，尽量准确报出相应的电梯及所停靠的大致楼层，便于组织解救。及时反馈对公司有益的相关信息，向公司提出合理化建议。

(5)电梯禁止运载易燃易爆物品，如特殊情况，则需向部门主管提出申请，然后派专人监督并用专梯进行运送。听从调配，服从安排，高质量的完成上级交给的各项任务。

**（四）派遣人员服务范围及要求**

派遣人员根据医院各管理部门相关工作要求做好相应服务工作，并接受采购人的考核。

**四、服务人数**

本项目的服务人数总计为530人，其中：

1、武胜路院区编制293人，包含管理人员8人，保洁员145人（病区保洁员130人、保洁技工6人、生活垃圾清收3人、医疗废弃物清收4人、发热门诊2人），派遣人员19人（后勤维修人员9人、送药工1人、送床工1人、库房物资配送1人、120司机3人、120担架员4人），司梯员53人，安保人员66人（保安42人、特勤人员7人、车场管理员17人），有害生物防制服务1人，绿化养护人员1人。

2、古田院区编制227人，包含管理人员6人，保洁员116人（病区保洁员102人、保洁技工5人、生活垃圾清收2人、医疗废弃物清收3人、发热门诊2人，负压隔离病房2人），派遣人员16人（后勤维修人员5人、送药工1人、送床工1人、送氧工1人、库房物资配送1人、120司机3人、120担架员4人）司梯员31人，安保人员58人（保安42人、特勤人员5人、车场管理员11人）。

3、常青院区编制10人，其中管理人员1人，保洁员6人，保安3人。

**第二部分 商务要求**

一、服务期：1年

二、服务地点：武汉市第四医院武胜路院区、古田院区及常青院区

三、人员年龄结构比例：58岁以下50岁以上不超过50%，50岁以下不低于50%（其中30岁以下10%）

四、包装和运输：合同履行过程中如有涉及，严格按照国家、行业相关标准进行包装和运输。

五、售后服务：医院按照招标文件及物业服务合同约定对供应商进行考核。

六、保险：严格按照国家规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老/医疗/工伤/生育险/失业保险等相关法律用工规定），否则将作为废标处理。

七、考核方法：1.甲方不定期、不定次数、不定区域随时检查乙方服务工作，并做好登记；2.甲、乙双方每月进行一次全面检查，双方主管参加；3.物业服务项目检查实行百分制，检查后填写“物业工作月度考核表”（附件1）；4.“检查评分表”经双方主管签字后作为考核物业管理服务质量的依据；5.甲方对乙方工作中出现的质量问题，按区域类别检查，检查后填写考核表，月综合评分在90分以上（含90分）为合格，合格则甲方支付全额物业委托管理费；若月综合评分低于90分为不合格，不满90分，每降低1分，扣物业委托管理费的0.5%，若各项目月综合评分连续3个月低于80分，则甲方有权提前终止合同；

八、其他商务要求：

1.公用水电费用、医用垃圾的外运费处理和生活垃圾的外运处理费用由采购人承担。

2.采购人免费提供中标人管理办公室、仓库、调度中心等用房。

3.中标人必须配置项目相关人员的装备（包括对讲机及维修工具等）及其所需设备。

4.中标人提供必要办公设备和耗材；中标人的各岗位员工要统一服装，并由中标人负责其员工工服配备和洗涤。

5.中标人有岗前培训机构，服务人员100%经过岗前培训（含特殊工种的上岗证培训）合格才上岗。

6.中标人须自行解决后勤管理服务时所需的日常工具和劳保用品,并能根据医院的行业形象要求及规范,保证文明工作。

7.中标人须严格按照标准化的操作程序/完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个后勤系统安全/高效/有序和有计划地运转。

8.中标人必须严格执行医院内感染的相关规定，做好环境和感染消毒工作，接受医院院感部门的检查和指导。

9.中标人必须严格按照疫情防控管理要求，无条件执行采购人的相应工作安排，不另行收费，所派人员必须满足疫情防控上岗要求，所需检查费用由中标人承担。

10.中标人有责任配合医院接受上级领导部门的监督/检查，提供必须的资料。

11.中标人自行负责其招聘员工的一切工资/福利；如发生工伤/疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；中标人应严格遵守国家有关的法律/法规及行业标准。

12.全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律/法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律/法规要求的标准给付员工加班薪资，相关费用由中标人承担。

九、响应文件提交时间：

2022年8月2日-2022年8月8日（工作时间08：00-12：00，14:00-17:00）。响应文件密封报送并盖骑缝章，封面注明参与单位、项目名称、联系人及联系方式。

十、响应文件递交送达地址：武汉市第四医院武胜路院区总务科

十一、会议时间及地点另行通知。

十二、联系方式

采购人：武汉市第四医院

地 址：武汉市第四医院武胜路院区总务科

联系人：任文杰

电 话：68835072

**附件1**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **物业工作月度考核表** | | | | |
| **考核项目** | **考核及评分标准** | **应得分** | **扣分数 （正数）** | **扣分原因（扣分需填写）** |
| **室内保洁** | 地面、门窗、桌面、水池、墙面、床、柜、开水间、阳台、电梯、天花板等部位保持整洁，无垃圾、无污迹、无积水、无积尘、无乱堆乱放现象（每处1分） | 15 |  |  |
| **外围保洁** | 无暴露垃圾、卫生死角、乱搭乱建、乱贴乱画、乱牵乱挂、乱停乱放；果皮箱、垃圾箱等环卫设施完善，垃圾容器密闭、清洁；室外各种物品放置整齐、无积尘；外环地面干净，无杂物（每处1分） | 10 |  |  |
| **卫生间保洁** | 卫生间无污垢、无尿迹、无臭味、无积水、无蝇无蛆（每处1分） | 10 |  |  |
| **垃圾清理** | 垃圾日产日清，无污迹，定期进行消杀（每处1分） | 10 |  |  |
| **保洁操作规范** | 服务主动、说话和气、着装规范（每项2分）；拖布、扫帚定位存放、固定使用、标记醒目（每项2分）；操作符合规程（5分） | 10 |  |  |
| **电梯服务规范** | 礼貌用语，热情服务，不与乘客发生争吵（4分）；站立式服务，站姿端正，不依靠电梯（2分）；按规定值守，无违规脱岗（4分）； | 10 |  |  |
| **电梯应急** | 熟练掌握电梯的操作方法及应急的处理程序（2分）；出现电梯困人等紧急情况时，作好对乘客的解释和安慰工作，同时与电梯维保人员联系，按规定要求解救电梯被困人员（3分） | 5 |  |  |
| **日常秩序维护** | 各病区医疗秩序正常；发生干扰、破坏医院正常工作秩序或群体性事件时能迅速到达现场，及时采取有效措施进行处置并上报主管部门（好9-10分、一般6-8分、差0-5分） | 10 |  |  |
| **日常秩序巡视** | 按规定时间、规定路线着制服巡视、及时制止推销、发传单人员进入大楼，准确记载值勤发现的情况和处理结果，并向主管部门报告（好5分、一般3-4分、差0-2分） | 5 |  |  |
| **停车场管理** | 维持车辆进出秩序、指挥机动车辆停靠、制止非机动车辆进入院内、保护停车场设施设备（好5分、一般3-4分、差0-2分） | 5 |  |  |
| **消防设施维护** | 防火、防盗、防爆炸、防破坏等防范措施落实到位；定期对各消防设施设备进行巡查维护（好9-10分、一般6-8分、差0-5分） | 10 |  |  |
|  | | 100 |  |  |
| 注：后附卫生保洁服务标准、电梯操作服务标准、安保服务标准。 | | | | |

**卫生保洁服务标准**

1．地面：经常巡视，先清扫再湿拖后干拖，经常保持清洁，及时清除垃圾、杂物。办公室、病房每日拖地二次，走廊拖地3次(上午2次，下午1次)，走廊每周用洗衣粉彻底刷洗一次，做到地面无积水、无垃圾、无污垢、无死角。

2．室内玻璃、墙壁、门窗及其它固定配置物应每月一次擦拭，保持无灰尘、无污迹。

3．杂用间：物品放置整齐有序；地面干净、无污迹、无积水；门窗无污垢：污物桶及时倾倒，垃圾袋内废弃物不得超过2/3，桶外清洁、无垃圾。

4．开水间随时进行清理。保持地面干净、无积水、无污迹，门框无灰尘、 无污迹；每日打送开水至床边。

5．公共区域卫生：电梯厅、走廊通道、楼梯等地面随时进行清理；门窗、玻璃、要求整洁，无灰尘、无杂物、地面无垃圾。

（1）走廊标牌、花木及其固定配置物每日进行擦拭，保持清洁整齐， 无灰尘、无污迹、无杂物；

（2）楼梯扶手及立柱每日用抹布擦拭，保持无积尘、无污垢；

（3）每日清垃圾2次(上午1次，下午1次) ，经常保持垃圾桶及垃圾桶周围的清洁卫生， 即：垃圾通道无堆积垃圾、杂物。保持垃圾通道通畅， 各种物品放置整齐有序。

6．病房：设备带、病床每日抹尘一次。床头柜每日消毒一次（一桌一巾）。

7．卫生间每日彻底打扫一次，随时保持清洁。洁具做到无尿碱、无污迹、无异味、无积水；镜面无水痕；门窗无污垢。每日用消毒液拖洗，每周彻底消毒一次。

8．天花板、通风口无灰尘、无污垢，灯具无积尘。每季度清洁一次。

**电梯操作服务标准**

1.站立式微笑服务，站姿端庄，不倚靠电梯。

2.礼貌用语标准，服务主动热情，不与乘客发生争吵。

3.保证电梯正常运行，满足患者和医疗工作需求。

4.熟练学习电梯操作技能及应急处理程序。

5.留意大件物品出入，严于职守，不脱岗、离岗、串岗。

6.保持工作区域的环境卫生。

7.协调其它岗位完成任务，做好一员七职（保洁员、安保人员、司梯员、消防员、服务员宣传员、管理员）工作。

**安保服务标准**

1.按要求做好各病区的医疗秩序维持，如：电梯排队秩序维持和对各病区进行安全巡查。

2.做好对各病区安全巡视管理白天上午下午各2次，夜间4次巡视每次2小时。防范闲杂人员进入大楼，并对可疑人员进行劝离。

3.认真落实安全防火、防盗、防爆、防破坏等防范措施；发现执勤区域内的安全隐患，财务损坏及时报告医院有关部门并协助处置。

4.对各区域发现的情况和处理结果进行记录，并向医院有关部门进行报告。

5.发生群体性事件，干扰、破坏院内正常工作秩序时，我们能及时采取安全应急有效措施进行处理，并将情况报告医院上级部门，并协助做好疏导工作，维护好秩序。

6.维持车辆进出秩序，指挥机动车辆停靠，制止非机动车辆进入院内，保护停车场设施设备。