**武汉市第四医院常青综合院区物业管理**

**服务院内咨询会公告**

**（一）项目概况**

武汉市第四医院常青综合院区物业管理服务项目，服务期1年，采购预算640万元，主要服务内容为院区的安全保卫、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：640万元

  **（三）技术商务要求**

**第一部分 技术要求**

**一、招标服务项目**

常青综合院区的安全保卫、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、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：常青综合院区内的地面、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：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。

1. **电梯操作服务**

常青院区14部电梯的操作服务及扶手电梯的日常巡视。

1. **医疗废弃物回收、转运服务**

范围包括：采购人常青综合院区在诊疗、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**

常青综合院区7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**

采购人将常青综合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。

**（八）有害生物防制服务**

常青综合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。中标方派遣一人常驻医院，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）消毒物品转运服务**

中标方派遣消毒物品转运司机一人，承担常青综合院区消毒物品转运工作。车辆必须保证每天24小时（不分节假日）处于备用状态，接到运输任务时30分钟到位；转运车辆为不少于4.2米箱式货车，车辆尾部须加装自动升降板。按照指定时间将消毒物品转运至指定地点，并做好转运物品的接收移交工作。

**（十）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。

**（十一）污水处理值守服务**

中标方派遣一人常驻常青综合院区，进行污水处理站日常值守，消毒药剂（必须为非危化品）的购置与投放，日常检测及第三方水质检测等工作，确保污水站正常运行和污水达标排放。

**（十二）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。

**（十三）综合维修保障服务**

常青综合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。

**（十四）勤杂服务**

常青综合院区在诊疗、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、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》。

**3.消防管理服务要求**

（1）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；

（2）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133人，其中：

包含管理人员4人（经理、保洁主管、司梯主管、安保主管各1人），保洁员48人（病区保洁员38 人、保洁技工2人、外环保洁2人，生活垃圾清收2人、医疗废弃物清收2 人、发热门诊2人），派遣人员11人（后勤维修人员4人、120司机3人、120担架员4人），司梯员24人，安保人员42人（监控中心值守6人、保安22人、车场秩序维护员14人），有害生物防制服务1人，消毒物品转运司机1人，绿化养护人员1人，污水处理值守1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、付款方式：每月物业委托管理费按照实际服务人数及对应工种/岗位的单价据实结算，乙方凭增值税发票与甲方有关部门办理结算手续，甲方以转帐支票或网银方式付款。

五、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。

六、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。

七、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。

八、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；

九、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。

十、响应文件提交时间：

2022年8月1日-2022年8月5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。

十一、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

十二、会议时间及地点另行通知。

十三、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。