**保洁服务要求**

（一）楼内大厅、走廊保洁标准：

（1） 地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、垃圾

（2） 墙面，踢脚线：无尘土、污迹

（3） 电梯门：光亮洁净，无尘土、污渍、印迹

（4） 按键面板：无尘土、印迹

（5） 照明灯具：无厚积尘土

（6） 各房间门、通道门：无尘土、污迹

（7） 不锈钢面：无脏、污点、污渍

（8） 装饰物：盆、座、框表面洁净无尘土

（9） 玻璃：光洁明亮，无尘土、污迹

（二）公共区域及病房卫生间保洁标准：

（1） 卫生间：无异味、无烟头

（2） 地面：无尿迹、污迹、积水、垃圾

（3） 洗手池：池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物

（4） 水龙头：无印迹、尘土、污物

（5） 洗手池台面：无水迹、尘土、污渍

（6） 镜面：无尘土、污迹

（7） 小便器：无尿碱、水锈、污渍

（8） 大便器：内外洁净、无大便痕迹、无污垢

（9） 纸篓：污物量不超过桶体2/3，内外表面洁净

（10）墙面，踢脚线：无尘土、污迹

（11）玻璃：光洁明亮，无尘土、污迹

（12）顶板：无尘土、污迹

（13）隔板：无尘土、污迹、小广告

（14）门板，把手：无尘土、污迹

（三）大楼外围及步行梯保洁标准：

（1）地面：无尘土、痰迹、烟头及垃圾杂物，遇雨雪天气，及时做好扫雪除冰等工作。

（2）墙面，踢脚线：无污迹、小广告

（3）楼梯，电梯间，窗框，坡道：地面无尘土、烟头、痰迹、垃圾及杂物，扶手和窗框无尘土、污渍、小广告

（四）病区保洁标准：

（1）地面：洁净、光亮、无尘土、烟头、痰迹、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）污物间：无异味、垃圾

**保洁应急能力**

（1）保洁公司有能力保质保量完成甲方保洁、庆典、一切会议、活动等临时性重大活动的保洁服务。

（2）当发生医疗垃圾泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的消毒处置，同时报告保洁管理办公室和医院感染管理办公室。

（3）当清运医疗垃圾发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告保洁管理办公室和医院感染管理办公室办并填写登记表。

（4）当发生重大事件时能及时向保洁管理办公室报告，并及时协调应对，确保本部门工作有序，为医疗环境提供保障。

**其它**

（1）告示牌的使用，在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业区醒目位置放置告示牌，防止病人滑倒或绊倒。

（2）保洁公司对医院遇特殊事件安排应急保洁服务对特殊区域；特殊地面进行专项机械保洁（机械设备由物业公司配备）。

（3）保洁公司对检验科、病理科、临床检验室、口腔科、手术室、产房、治疗室、处置换药室等所有检验室实验室等医疗操作室，只负责保洁工作，不负责器械、试管、玻片、导管、操作台面的清洗消毒工作。

（4）保洁公司，负责建筑内部手及手持工具可够及处的区域清洁工作，频次依具体情况酌情而定；负责清洁擦拭高处灯具、通风口、内墙。

（5）保洁公司，负责生活垃圾和医疗垃圾的收集、运送至院内的生活垃圾暂存处和医疗垃圾暂存处，提供保洁消耗品和生活垃圾袋。院方提供特殊消毒药品，利器盒，医疗垃圾袋等。

**保洁公司管理要求**

（1）保洁公司，须具备承担二级甲等综合医院保洁服务需求的能力，能够执行医院物业管理办公室规定的保洁服务管理要求，根据功能区域需要该公司为员工配备基本的个人安全防护用品，如口罩、手套、帽子、围裙、胶鞋等。

（2） 保洁用具用品使用要求：保洁棉织品清洗消毒分类、分区使用；消毒剂、洗涤剂、机械保洁维护剂等必需的易耗物品（包含在合同金额内），需使用符合国家质量及环保标准认证正规厂家生产的品牌类产品。

（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、有连续工作一年以上的能力，挂胸牌穿工装（保洁公司提供）上岗，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。

**上岗员工基本素质要求**

（1） 仪容仪表，统一穿工装、工鞋（保洁公司提供），仪表端庄，工服干净整洁。

（2） 行为举止，精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗。

（3） 文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语。

（4） 遵规守纪，遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。

（5） 掌握基本保洁知识，培训院感知识合格，经岗前培训考核合格上岗，保障病人及医疗环境安全做好个人防护。

**保安服务内容及范围**

|  |
| --- |
| 保安服务管理要求 |
| 一、条件及素质：  服务标准：  （1）、安保人员必须达到持证上岗（消防安全管理中级资质2人，初级资质4人）。  （2）、来客登记有效证件不超过30秒钟（不出错）  （3）、每半小时到指定地点签到巡逻；  （4）、接到客户报警不超过2分钟赶到现场；  （5）、处理问题时要文明礼貌，及时有效、机制灵活；  （6）、不失原则，及时发现各种事故隐患，不因工作失误而出现意外事故，并能及时正确处理突发事件；  （7）、康养中心门卫实行24小时值班。  二、公共区域管理员（保安）工作质量要求：  1、仪容仪表：  （1）按规定着装，佩戴齐全，按着装规定标准执行；  （2）精神饱满，姿态良好；  （3）不袖手、背手或将手插入衣装，不勾肩搭背；  （4）举止文明、大方；  （5）上班后着制服时，作风必须严谨，不可嬉笑打闹，损坏管理员形象；  2、劳动纪律：  （1）按时交接班，不迟到、不早退，忠于职守；  （2）不准在岗位上坐卧倚靠、闲谈、吃东西、看书报、听收录音机、办私事；  （3）处理问题讲原则、讲方法、以理服人；  （4）保守内部机密；  （5）严禁脱岗、睡岗、串岗；  （6）严格请销假制度，任何人不得无故不参加组织活动、学习培训；  （7）员工之间团结互助，严禁任何人以任何形式搞不利于团结的活动；  3、服务态度：  （1）微笑服务；  （2）主动、热情、耐心、周到地为客户服务；  （3）说话和气、礼貌待人；  （4）避免发生争吵、斗殴等不良事件；  4、工作标准：  （1）服从命令、听从指挥；  （2）熟练掌握服务区的基本情况；  （3）善于发现、分析处理各种事故隐患和突发事件；  （4）能圆满完成规定的检查内容；  （5）当班时，所辖区域无发案  5、其他要求：  （1）遵守管理员培训制度，坚持学习、培训；  （2）遵守管理员职责，权限制度；  （3）严格宿舍管理规定；  （4）严格落实连带责任制；  （5）完成临时任务时严格遵守复命制；  （6）严格照明灯管理制度；  （7）落实电话管理制度； |

**三、完成时间：**

物业管理承包期限：自合同签订之日起一年。

**四、验收方法及标准**

按照采购文件及采购合同要求，院内组织每月量化考核验收。

**五、付款方式**

以合同约定按月量化考核后支付。

**六、售后服务要求**

以合同进行约定。

**七、其他要求**

磋商供应商应现场踏勘，要对物业现场的地理位置、物业现场地上和地下影响物业管理的因素以及困难条件进行周密的察勘和研究，对拟磋商标段的管理面积范围等自行清点统计。作出自己的判断结论和估价。磋商供应商报价中如有漏项、漏算、少算等内容均视为磋商供应商报价的技术策略并视为默认,中标后，在签订合同时和物业管理过程中，磋商供应商不得以不完全了解现场情况为由，提出任何形式的增加物业经费或索