**附件：**

**服务要求及内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 要求名称 | 具体要求 |
| 1 | 物业管理总体要求 | 1.高县人民医院为24小时无假日医院,按三级乙等医院标准管理。作为高县人民医院物业管理单位，应有相应的管理措施，确保院内外整洁、无污物、无积灰、无蜘蛛网、无杂物、无卫生死角，为医院提供舒适的工作生活环境。负责院内绿植、盆栽的浇水和养护管理（另根据实际情况对院区绿化不定期进行除草工作）。物管业务接受总务科、院感科监管，乙方的管理人员要精干，责任心强，工作积极主动，服务意识强，有较强的敬业精神，能做好物业服务管理工作。工装胸牌整齐，举止文明礼貌。2.根据医院特点制定各项管理制度、岗位职责，并派专人进行现场管理、落实好各项制度，检查和督促日常工作，接受和安排医院管理部门交办的临时性工作任务。每月负责向相关部门汇报物管工作。负责完成各种记录及资料的收集装订。3.应当对新到岗人员进行岗前培训以达到岗位能力要求。并每季度至少开展1次对员工进行保密、思想政治教育等岗位培训，持续提升员工保密意识和思想政治意识及管理与服务水平。员工应遵守国家法律法规和高县人民医院的规章制度，接受高县人民医院指导和管理。有传染病防治要求的物业员工应在医务人员指导下进行。遵守各项安全操作规章制度，若发生人身伤害等工伤事故，由乙方自负。4.发现员工违法违规或重大过失，及时报告甲方，并采取必要补救措施。5.员工应着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。6.档案管理：建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。档案和记录齐全，包括但不限于：①甲方建议与投诉等；②教育培训和考核记录；③保密、思想政治教育培训记录。④维保记录、维修档案等。⑤保洁服务：工作日志、清洁检查表、消杀记录、整改记录、用品清单、客户反馈表等。 |
| 2 | 卫生保洁服务内容及要求 | 1.服务内容1.1高县人民医院病区、园林绿化区域、门诊、办公室、会议室、厕所、机房、楼道、地下室、地下车库、楼顶、露台、院坝等所有区域的保洁。1.2保证院内24小时有清洁人员对突发脏污情况进行清洁消毒。1.3院感防控要求的空气、环境消毒工作。1.4 阴阳沟的疏通保洁1.5 其他临时性、指定性、突击性的卫生保洁(如创卫、创文、等级评审、重大节日等)。1.6 按规定分类收集、存放和交接医疗废物及生活垃圾。2.卫生保洁服务的标准2.1地面、楼梯、厅柱踢脚线清洁，无卫生死角。2.2墙面、柱牌、指示牌及天花板洁净无灰尘，无蜘蛛网。2.3门、窗、纱窗、纱门、灯具、桌、椅、柜等所有设备设施物表清洁干净、无灰尘、无污迹。2.4病床、床头柜、护栏、扶手、手池干净，做到一桌一巾，病人出院或死亡后应及时对床位进行消毒处理。2.5洗漱间、卫生间干净光亮，无杂物。2.6污物桶及周围干净、无杂物，洗手池及地面清洁干燥无异味。2.7阳台、天井、各类机房及楼梯间地面清洗，干净整洁。2.8厕所地面干燥、洁净，墙面光亮，洗手池镜子无污迹露本色，大小便池马桶无便垢、便迹、无味、无蝇，保持水流畅通。2.9各类墩布、尘推套专区专用，墩布有明显使用标记并有文字提示，各类用品、用具分类摆放，整齐有序。2.10取、装窗帘及隔帘。2.11电扇、空调及过滤网、消毒机及过滤网的清洁工作。2.12保洁人员应随时做好各会议室会前后的清洁整理及桌椅摆放工作，保持地面无垃圾，桌椅整齐无灰尘，确保各种会议的正常进行。2.13医疗废物收集：执行中华人民共和国《医疗废物管理条例》、《医疗卫生机构医疗废物管理办法》、《医疗废物专用包装袋、容器和警示标志标准》，医疗废物不得出售或私自处理。要定时收集，收集(容器)清洁规范、标识清楚，各类记录准确，按时移交医疗废物处理公司处理，并做好交接登记及签名。医疗废物存放点分类清楚，标识醒目，按医院要求每日进行空气消毒及环境物表的清洁消毒，禁止放置私人用品及非工作相关物品。2.14生活垃圾收集：按生活垃圾分类要求清运，每天清除内部垃圾，并将垃圾放于医院指定地点。做到垃圾日产日清，保持内部垃圾全部进垃圾箱，保持箱外无垃圾，对垃圾箱每天清刷，箱体清洁无污迹、无损坏。2.15使用后的输液瓶、输液袋等可回收物的收集：每日按医院规定转运袋指定存放点规范存放，并与可回收物公司及生活垃圾转运公司完成交接，做好记录及签名。2.16灭四害：对院区内的老鼠、蟑螂、苍蝇、蚊子等进行防治和消杀，每季度至少投药1次，或按院方通知需要临时性随机进行消杀，乙方提供常用设备、药剂、材料、工具，所投药剂需得到全国爱卫会除四害专家委员会认可产品的要求，做好误食、损坏、遗失等防范措施。3.卫生保洁标准总体要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 要求 | 质量标准 |
| 室内地面，楼梯间地面 | 每日至少拖地二次，并随时巡扫保洁，病房地面每周至少消毒一次，并根据需要及时消毒。 | 地面干净，无污渍，无积水。 |
| 楼梯、栏杆扶手 | 每日擦一次。 | 无尘，无污渍。 |
| 厕所 | 每日冲洗数次，每周用洗厕液洗一次。 | 厕所干净、整洁，无污渍、无垢、无异味，地面无积水 |
| 洗漱间 | 每日冲洗数次，再用干拖帕拖干净。 | 洗漱间干净，整洁、瓷面光亮，地面干燥，无积水。 |
| 院行政办公室 | 每日扫尘一次、拖地一次。 | 桌、椅、柜、设备设施等无尘。 |
| 各类标识牌、宣传牌、指示牌、天花吊顶、灯饰等 | 每周扫尘一次。 | 无灰尘、蛛网。 |
| 门、窗、窗台 | 每周擦一次，每月擦玻器擦玻璃一次。 | 无尘、无污渍，干净光亮。 |
| 病房床、床头柜、椅、衣柜、设施等 | 每日扫尘一次。 | 无尘、无污渍，干净光亮。 |
| 病房窗帘、床帘、隔帘、电扇、消毒机 | 每半年清洁一次 | 无尘、无污渍 |
| 废纸篓、垃圾桶 | 每日至少更换二次塑料袋、每周清洗一次垃圾桶、废纸篓。 | 塑料袋无隔夜垃圾，无异味，垃圾桶、废纸篓无污渍，干净、整洁。 |
| 院坝地面、园林绿化带 | 每日至少清洁一次。 | 无烟蒂、纸屑、痰渍、杂物等，要求干净整洁。 |
| 新风过滤网、分体式空调 | 每周表面清洁，每季度清洗过滤网一次，特殊区域每月一次 | 保持无尘、无蜘蛛网 |
| 公共区域坐椅 | 每日至少清洁一次，并随时保洁。 | 无尘、无污渍，干净光亮。 |
| 电梯轿箱、地面 | 每日至少清洁三次，特殊情况及时清洁。 | 地面干净整洁，无烟蒂、纸屑、痰渍等，墙壁光亮，无尘，无印。 |
| 其他突击保洁工作 | 根据当地政府、爱卫办和医院时间安排开展工作。 | 达到质量要求标准。 |

《高县人民医院卫生保洁质量执行标准》明细表(一)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 清洁项目 | 日常作业 | 清洁内容 | 清洁标准 |
| 每 天 | 每 周 | 其它 |  |
| 大堂部分 | 地面 | 拖地二次，并随时保洁 | 消毒一次 |  | 随时保持干净、无痰渍 |
| 瓷砖、墙面、柱 | 清抹平面部分及各种线条部分，并随时保洁 |  |  | 保持无污渍 |
| 玻璃、采光棚 |  |  | 每月全面清刮一次 | 无手印、无尘、无污渍、明洁清澈 |
|  风口 （空调、新风） |  | 表面清洁一次 | 每季度清洗过滤网一次，特殊区域每月清洗一次 | 保持无尘、无蜘蛛网 |
| 天花吊顶 |  | 除尘、蜘蛛网一次 |  | 保持无尘、无蜘蛛网 |
| 废纸篓、垃圾桶 | 清倒垃圾、随时整理、清抹筒盖、筒身、保持干燥 | 消毒一次 |  | 无痰渍、保持干净 |
| 桌、椅、广告箱、广告牌、消防箱 | 清抹一次，随时清除杂物 | 消毒一次 |  | 无尘、无污渍、无杂物 |
| 消防通道 | 地面及梯级 | 清扫、保洁、拖地 |  |  | 无尘、无污渍、干净 |
| 墙面 |  |  | 每月清除灰尘、蜘蛛网一次 | 无尘、无污渍、干净 |
| 天花灯饰 |  | 清扫一次 | 每月清抹一次 | 无尘、无蜘蛛网 |
| 扶手、铁栏 | 清抹一次 |  |  | 干净 |
| 风口栅栏 | 清抹一次 |  |  | 干净 |
| 公共通道 | 地面 | 清扫、拖地二次，随时保洁 | 消毒一次 |  | 干净、无痰渍 |
| 墙面、窗台 | 清抹墙面及各种线条、清除胶纸等杂物 | 消毒一次 |  | 干净、无尘 |
| 玻璃窗、门、扶手 | 清洁窗框一次 |  | 每月全面清刮一次 | 明亮、干净 |
| 消防门 | 保洁 |  | 每月除尘、蜘蛛网一次 | 无尘、无污渍 |
| 天花吊顶、灯饰、风口 |  | 保洁、除尘 | 每月除尘、蜘蛛网一次 | 无尘、无蜘蛛网、无污渍 |
| 垃圾筒 | 清倒垃圾筒、随时更换垃圾袋、清抹筒盖筒身 |  |  | 无污渍，随时清除痰等杂物 |
| 消防栓、报警器开关 |  | 清抹一次 |  | 无尘、无污渍 |
| 指示牌、悬挂牌 |  |  | 每月清抹一次 | 无尘渍 |

**《高县人民医院卫生保洁质量执行标准》明细表(二)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **清 洁 项 目** | **日 常 作 业** | **清 洁 内 容** | **清 洁 标 准** |
| **每 天** | **每 周** | **其 它** |  |
| 办公室 | 地面 | 清扫、拖地一次 |  |  | 无尘渍、无纸屑、无污渍、无痰渍 |
| 墙身 | 保洁 |  | 每月清抹墙身一次、消毒一次 | 无尘渍、无污渍、无痰渍 |
| 门 | 玻璃 | 保洁 |  | 每月全面清刮一次 | 无手印、无尘、无污渍、光洁明亮 |
| 木 | 保洁 | 清洁一次 |  | 无尘渍、无污渍 |
| 铝合金 |  | 保洁、清抹一次 |  | 无手印、无污渍 |
| 电脑、电话 | 清抹一次 |  | 每月消毒一次 | 无污渍 |
| 办公台、会议台、文件柜隔板等 | 清抹一次 | 消毒一次 |  | 无尘、无污渍 |
| 坐椅、沙发、茶几 | 清抹一次 |  | 每周用清洁剂清抹一次 | 干净、无尘 |
| 窗 | 玻璃 | 保洁 |  | 每月全面清刮一次 | 无污渍、光洁明亮 |
| 窗台 | 清抹一次 |  | 每月消毒一次 | 无污渍、无尘渍 |
| 地脚线 | 保洁 |  | 每周清抹一次 | 无污渍、无尘渍 |
| 废纸篓、烟灰缸 | 清倒烟缸、更换垃圾袋 | 清洗废纸篓一次 |  | 无污渍 |
| 灯饰、风口、天花板 |  |  | 每月全面清刮一次 | 无蜘蛛网、无尘渍 |
| 指示牌、悬挂牌 |  |  | 每月清抹一次 | 无尘渍 |
| 开水间 | 地面 | 清拖二次、随时保洁 | 消毒一次 |  | 无污渍、无尘渍、无水渍 |
| 水池 | 清拖二次、保洁 | 消毒一次 |  | 无污渍 |
| 热水器 | 擦拭表面一次 |  |  | 无污渍 |
| 窗帘 |  |  | 半年清洗一次 | 无污渍 |
| 病房 | 地面 | 清扫拖地三次 | 根据院方具体要求进行消毒 |  | 无污渍、无尘渍、无水渍、保持光洁 |
| 墙身 | 保洁 | 清抹一次 |  | 无污渍 |
| 门 | 铝合金 |  |  | 每月清刮一次，每月养护一次 | 无手印、无尘渍、无痰渍、光洁明亮 |
| 木 |  | 清抹表面一次 |  | 无污渍、无尘渍 |

**《高县人民医院卫生保洁质量执行标准》明细表(三)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **清 洁 项 目** | **日 常 作 业** | **清 洁 内 容** | **清 洁 标 准** |
| **每 天** | **每 周** | **其 它** |   |
| 病房 | 办公台、坐椅、柜 | 清抹消毒一次 |  |  | 无尘、无污渍 |
| 窗 | 玻璃 | 保洁 |  | 每月全面清刮一次 | 无手印、无污渍、光洁明亮 |
| 窗台 | 清抹 | 消毒一次 |  | 无污渍、无尘渍 |
| 病床、床头柜、架 | 清抹一次(一桌一帕) | 消毒一次 |  | 无污渍、无尘渍 |
| 废纸篓 | 清倒垃圾、更换垃圾袋至少一次，并根据情况随时更换塑料袋 | 清洗消毒废纸篓一次 |  | 无污渍 |
| 垃圾筒 | 清倒垃圾、更换垃圾袋 | 清洗废纸篓一次、消毒一次 |  | 无污渍 |
| 电视机 |  | 全面擦抹一次 |  | 无尘渍 |
| 洗手间 | 瓷砖墙身 | 清擦 | 消毒一次 |  | 无尘渍、无污渍、瓷砖明洁 |
| 瓷砖地面 | 清洗消毒、保洁 |  |  | 无尘、无污渍，无积水 |
| 洗手间门 | 清擦、消毒 |  |  | 无污渍 |
| 玻璃镜面 | 保持干净 |  |  | 无尘、无污渍、无水渍、无手印、保持镜面明净 |
| 小便器、大便器 | 清洗数次、保持无异味 |  |  | 保持无污渍、无垢、无臭水、畅通、瓷器明洁 |
| 洗手盆及台 | 随时清抹水渍、污渍、消毒 |  |  | 保持干净无污渍 |
| 灯饰、天花板、风口 |  |  | 每月清扫(擦)一次 | 无污渍、无蜘蛛网、无尘 |
| 院坝 | 地面 | 全面清扫一次、保洁 |  | 每月冲洗一次 | 无烟头纸屑、杂物 |
| 通道梯口 | 全面清扫一次、没有杂物 |  |  | 无杂物、灰渍 |
| 宣传牌、标志牌 |  | 清抹一次 | 每三个月保养一次 | 无尘、无污渍 |

 |
| 3 | 运送服务内容及范围 | 1.总务科办公用品等的运工作，按科室领用要求运送至使用科室。2.负责各会议室及指定区域（具体指定区域根据实际需要确定）饮用水的运送。 |
| 4 | ICU工人服务要求 | 负责科室环境清洗消毒、医疗废物收集、更换病床床铺、送检验标本（除活血标本）、领取物资、接收洗涤物品交接、协助医护人员护送病人外出检查和转科、协助护理人员完成病人生活护理、送出院病历，接受科室其他工作安排。 |
| 5 | 供应室工人服务要求 | 器械、物品、器具的清洗消毒及收送；环境及运送容器的清洁消毒；一次性无菌用品运送至使用科室，接受科室其他工作安排。 |
| 6 | 手术室工人服务要求 | 清洗拖鞋、接收手术包，环境清洁消毒等工作，接受手术室的其他工作安排。 |
| 7 | 维修工人服务要求 | 对给排水管道、基础设施设备进行维修维护。（强弱电作业、医疗设备和特殊设备维修维护除外） |
| 8 | 血透室工人服务要求 | 负责科室环境清洗消毒、医疗废物收集、更换病床床铺、送检验标本、领取物资、接收洗涤物品交接，接受科室其他工作安排。 |
| 9 | 人员配置及管理要求 | 1.人员配置1.1结合医院的实际，本项目最低人员配置不得少于47人。1.2管理人员不少1名，保洁人员不少于46人，（其中包括ICU、供应室、手术室、血透室、维修人员1人）。1.3男性年龄不满60岁，女性年龄不满58岁。1.4乙方所录用人员均身体健康，有服务行业从业经验，有良好的服务态度，责任心强，保证录用人员没有刑事犯罪记录和劣迹。1.5所有人员只针对本项目提供物业服务，不得兼职本项目外的其他工作。2.管理检查要求2.1乙方须认真履行职责，严格按行业管理质量体系合理安排岗位，做好医院内保洁工作。为确保服务的质量，相关岗位不得互相顶替调换。员工应服从所在科室主任及护士长领导。若因安排不当，人员不能到位而影响医院正常工作的，乙方应承担其造成的后果，同时甲方可按实扣减费用。2.2甲方和乙方不定期对物业管理的保洁进行检查，在检查中对不合质量要求的人员，甲方有权提出更换。2.3不得与病人及家属发生争执，不在病房等工作场所大声喧哗，不得向病人索要礼品、礼物及小费，做到热情服务，文明礼貌。2.4对不遵守劳动纪律，且有病人投拆，收受病人钱物的员工，经查实后酌情处罚，情节严重的甲方有权要求乙方辞退。3.注意事项3.1毛巾、拖帕、清洗刷应分开、分类使用，满足院感防控要求。3.2消毒必须执行行业管理标准和医院规定，清洗毛巾、拖帕、大扫把、小扫把、清洗刷、洁厕剂、厕所除味剂、垃圾袋、擦手纸、卫生纸、洗洁精、樟脑球，以及保洁用胶鞋、围裙等所有清洁用具由乙方自行提供。3.3医疗废物管理执行国家医疗废物管理规范和相关管理规定。3.4病区的抹布、地拖等每日进行分类清洗消毒，避免造成二次污染。4.其它4.1节假日期间乙方根据工作量安排留守工作人员，保持物业管理正常运行，管理目标不变。4.2按照划定的工作范围、工作内容及管理目标成立相关机构，制定相应工作流程、工作制度、监督考核办法，合理安排人员，科学管理，严格要求，达标运行。4.3乙方对其物业管理服务人员的疾病和人身安全等负责，甲方对此不承担任何的责任和义务。4.4统一着装，工作服装由乙方提供（夏季2套，冬季2套）。 |