**揭东区锡场镇卫生院保洁服务方案**

揭东区锡场镇卫生院占地面积7.44亩，建筑面积10568平方米，院外租用9815平方米。医院现在岗职工507人，实际开放床位235张。年总诊疗量22.6万人次，其中：门急诊21.4万人次，出院1.2万人次。根据《关于对揭阳市揭东区锡场镇卫生院保洁服务项目价格咨询评估报告书》内容，结合医院科室及建筑物情况，编制保洁方案，具体如下：

**（一）保洁服务**

**1.保洁服务基本要求**

（1）必须具有医院保洁服务的实际经验；有完善的物业支持和专业的保洁服务经验；拥有完善的保洁设备，具备完善的培训体系、规范的用人制度、标准化的操作程序和严密的质量控制体系，以保证采购人整个后勤系统能安全、高效、有序、规范和有计划地运转。对委托管理服务各项目须建立各项管理制度，各岗位工作标准和流程，并制定具体落实措施和考核办法。

（2）保洁员要有良好的职业道德和服务态度，对医务人员和就医者要以礼相待。节约水电，爱护医院一切公共财物，人为损坏要赔偿。

（3）服从医院领导的工作安排，接受医院的监督和检查。为了方便临床工作，主任、护长有权要求物业公司更换工作态度不好、工作能力差的保洁员。

（4）不断提高员工的素质。要求中标人定期对保洁员进行培训，同时对保洁员工作进行考核，提高工作质量。

（5）重点抓好预防交叉感染工作。消毒隔离，按照医院感染要求进行，保洁员要经常参加院感知识培训及学习基本的操作规程，不断提高对医院预防感染的认识。

（6）特殊科室：每天要保证有足够的保洁员为临床科室工作，服从临床科室工作安排，热情服务，不得恶意顶撞科室工作人员及病人。

（7）要求有机动调度人员，以应付节假日或平时保洁员休息时出现人员不足问题。

（8）要安排专门的管理人员，每天对医院进行查巡，经常与临床科室沟通，及时解决临床科室提出的问题。

（9）医院提供水电、清洁用品库房、保洁员更衣室及24小时值班室，清洁剂、洗涤剂、消毒剂等材料。

（10）为了不影响临床工作，要求保洁员在6:30前上班。

（11）负责所有病房开水供应，包括运送开水等。

（12）不按照合约规定工作，不符合医院要求，医院有权提出整改意见，若不按照医院要求整改，医院有权单方终止合同。

2.保洁服务特殊要求

（1）雨天或潮湿天气加强巡扫，设防滑提示牌、使用干拖等确保地面洁净、干爽，避免病人跌倒。

（2）为避免尘土飞扬，病区地面干拖应尽量采用尘推加牵尘剂的方法进行处理。

（3）提供保洁使用的洁具。

（4）清洁地面及公共附设物时要做好防扬尘除噪音措施。为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染科的要求实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分。对尘推头、抹布、地拖、扫把等清洁用具分区使用，用后按要求清洗消毒，以防止交叉感染。

（5）各部门的窗帘每3-6个月清洗一次。病区、诊室、检查室等布帘每月清洗一次，污染随时拆洗更换。

（6）大厅、走廊等大面积地面每月要使用洗地机清洁二次，病区通道每月至少用机器清洗一次。

（7）手术室、急诊、输液室等科室的清洁要求相对较高，必须进行24小时保洁。

（8）须对环境保洁进行有根据的、合理的、科学的划分且具计划性；24小时全院范围内需留人保洁。中午、夜间值班人员要合理安排，确保中、夜班时间临时应急保洁随叫随到，服务到位。

（9）必须每月给医院提供一份保洁质量监控、当月所有服务质量问题整改情况反馈、培训、专项保洁记录等资料。

**2.保洁服务主要配备内容**

**2.1主要配备内容**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **单位** | **数量** | **备注** |
| 1 | 保洁员 | 人 | 29 | 在采购合同期内，采购人可根据业务实际需要，适当增减服务人数。 |
| 2 | 保洁工具 | 项 | 1 |  |

**2.2保洁人员配置需求表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **地点** | **楼层** | **科室** | **配人数** | **备注** |
| **防疫、院外道路** |  | 防疫组、院外道路 | **1** |  |
| **洗衣组** |  | 洗衣组 | **2** |  |
| **供应室** |  | 供应室 | **1** |  |
| **中医馆** |  | 中医馆 | **0.5** |  |
| **门诊楼** |  | 门诊一楼 | **1** |  |
| **门诊楼** |  | 二楼外三科、口腔科 | **1.5** |  |
| **门诊楼** |  | 三楼外二科 | **1.5** |  |
| **眼科楼** |  | 眼科一楼 | **0.5** |  |
| **眼科楼** |  | 眼科二楼、三楼 | **1.5** |  |
| **综合楼** |  | 急诊科 | **1** |  |
| **综合楼** |  | 二楼妇产科病房、检验科、内镜室、B超室、心电 | **1.5** |  |
| **综合楼** |  | 三楼行政、四楼会议室 | **0.5** |  |
| **住院楼** |  | 一楼眼科检查室、收费处、药房 | **0.5** |  |
| **住院楼** |  | 二楼妇产科住院 | **1** |  |
| **住院楼** |  | 三楼内一科 | **1** |  |
| **住院楼** |  | 四楼内二科、内儿科 | **1.5** |  |
| **住院楼** |  | 五楼手术室 | **1** |  |
| **住院楼** |  | 六楼外二科 | **1** |  |
| **住院楼** |  | 七楼血透科 | **1.5** |  |
| **住院楼** |  | 八楼血透科 | **1.5** |  |
| **宿舍区** |  | 宿舍区一楼及大埕、二楼 | **1** |  |
| **宿舍区** |  | 宿舍区三楼、四楼、天面 | **0.5** |  |
|  |  | 医疗废物及生活垃圾转运、登记 | **1** |  |
|  |  | 大埕、发热门诊、绿化养护、停车场 | **1** |  |
|  |  | 机动人员及值班 | **2** |  |
| 管理 | 主管 | 1 |  |
| 合计 | 29 |  |
| **注：在采购合同期内，采购人可根据业务实际需要，适当增减服务人数。** |

**3.保洁服务范围**

负责医院范围内及预防接诊门诊所有场所（包括门诊部、住院部、眼科科、功能科、发热门诊、停车场、宿舍区、天面等所有部门）、公共设施及绿化养护的清洁工作，包括：负责清洁地面、门窗、门框、玻璃、窗台、阳台、墙壁、走廊、楼梯及扶手、医院标识牌、开关插座、电梯间、办公室及值班房、更衣室、电风扇、病房所有设施的清洁消毒，收集运送垃圾、保洁开荒服务、物资运送、科室窗（隔）帘的拆、装、打包送洗，科室待洗织物收集打包、绿化修护等等。

（2）定期清理医院周围排水沟的垃圾，保持排水畅通，减少蚊虫滋生；定期对医院周围下水道等喷洒消毒水进行消毒。(消毒水由医院提供）

（3）定期（每周一次）对天花板进行清洁，清理蜘蛛网等。

（4）停车场地面每年大清洗两次。

（5）负责所有洗手间设施的清洁和厕所堵塞的初步疏通等工作。厕所每天至少清洁两次以上，保证无臭味；保持厕所地面干净无积水并做好防滑工作，及时疏通堵塞的厕所。

（6）遵守医院各项规章制度，对重点科室如手术室、产房、检验中心、内镜中心等按照医院规定进行清洁，特别对各科室医疗设备表面等的清洁要在医务人员指导下进行。

（7）保洁过程中发现水、电、消防等公共设施损坏应及时报告院方。

（8）每逢春节、元旦、国庆以及上级部门检查按医院要求开展大清洁。

（9）绿化带浇水、杂草清理、修剪等工作。

**4.保洁服务工作总则**

（1）每天按医院要求的工作时，科学合理分配各项工作，及时完成各科室开诊前及日常卫生工作。

（2）严格执行医院消毒隔离制度，垃圾分类及处理，岗前培训专业实用，必须掌握院感知识、个人防护等知识，考核合格后方可上岗。

（3）工作要保质保量，保证随叫随到，科室护长有权监督保洁工作，对不达标的保洁人员有权提出调换。

（4）物品摆放整齐，保持整洁，不得随意放置，不影响科室整体美观。

（5）拖把、毛巾、扫帚、垃圾铲，严格分颜色区分使用，不得混用。

（6）重要会议或检查工作，员工要必须全力以赴，按要求做好工作。

（7）保洁员不得在科室住宿、洗衣物、堆放私人物品，必须节约水电。

**5.保洁服务频率及质量要求：**

**（1）病区**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 清洁项目 | 清洁次数 | 质量要求 |
| 日 | 周 | 月 |
| 1 | 地面干拖 | 2 |  |  | 地面保持干净、清洁、无垃圾 |
| 2 | 地面湿拖 | 2 |  |  | 地面保持干净、清洁、干爽、无污渍 |
| 3 | 墙壁（1.8米以下） | 1 |  |  | 手摸无明显灰尘，无张贴等污迹 |
| 4 | 墙壁（1.8米以上） |  |  | ≥2 | 无蛛网、尘网、污迹 |
| 5 | 门/窗/玻璃 |  | ≥1 |  | 干净、明亮、无手印、无污迹、手摸无明显灰尘 |
| 6 | 栏杆、扶手 | 1 |  |  | 保持干净、光亮、无水迹、无积尘 |
| 7 | 门窗边框 | 1 |  |  | 保持干净、光亮、手摸无明显尘迹 |
| 8 | 宣传栏、标识牌、白板 | 1 |  |  | 保持干净、无张贴、无污迹 |
| 9 | 天花/风口/灯具 |  |  | ≥2 | 无蛛网、无污迹、无尘埃 |
| 10 | 空调过滤网 |  |  | 1-2 | 滤网无积尘 |
| 11 | 椅、凳、台、柜、平台 | 1 |  |  | 无尘、保持干净 |
| 12 | 空调机 |  |  | 2 | 表面目视无灰尘 |
| 13 | 风扇/吊扇 |  |  | 2 | 表面目视无明显灰尘 |
| 14 | 不锈钢钢油保养 |  | 1 |  | 光亮 |
| 15 | 绿化物 |  | 1 |  | 盆栽内无垃圾、定时淋水 |
| 16 | 病床 | 1 |  |  | 无尘清洁、手摸无灰尘、污渍 |
| 17 | 床头柜 | 1 |  |  | 无尘清洁、手摸无灰尘、污渍 |
| 18 | 阳台 | 2 |  |  | 清洁无尘、无污渍 |
| 19 | 晒衣架 | 1 |  |  | 清洁无尘 |
| 20 | 出院病床单元 |  |  |  | 及时进行全面清洁和消毒 |

**（2）临床科室办公区域**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 清洁项目 | 清洁次数 | 质量要求 |
| 日 | 周 | 月 |
| 1 | 地面干拖 | 2 |  |  | 地面保持干净、清洁、干爽 |
| 2 | 地面湿拖 | 2 |  |  | 地面保持干净、清洁 |
| 3 | 墙壁（1.8米以下） | 1 |  |  | 手摸无明显灰尘，无张贴、无污迹 |
| 4 | 墙壁（1.8米以上） |  |  | 1 | 无蛛网、尘网、污迹 |
| 5 | 门/窗/玻璃 |  | 1 |  | 干净、明亮、无手印、无污迹、手摸无明显灰尘 |
| 6 | 垃圾箱 | ≥2 |  |  | 垃圾箱内垃圾满2/3则清倒、表面无明显污垢、无异味、按规划消毒 |
| 7 | 门窗边框 | 1 |  |  | 保持干净、光亮、手摸无明显尘迹 |
| 8 | 宣传栏、标识牌、白板 | 1 |  |  | 保持干净、无张贴、无明显污迹 |
| 9 | 天花/风口/灯具 |  |  | 1 | 无蛛网、无污迹 |
| 10 | 空调过滤网 |  |  | 1-2 | 滤网无积尘 |
| 11 | 椅、凳、台、柜、平台 | 2 |  |  | 无尘、保持干净 |
| 12 | 空调机 |  |  | 2 | 表面目视无明显灰尘 |
| 13 | 风扇/吊扇 |  |  | 2 | 表面目视无明显灰尘 |
| 14 | 不锈钢钢油保养 |  | 1 |  | 光亮 |
| 15 | 绿化物 | 1 |  |  | 盆栽内无垃圾、定时淋水 |
| 16 | 阳台 | 1 |  |  | 无尘清洁、无污渍 |
| 17 | 不锈钢医疗用柜 |  | 1 |  | 无尘、保持干净，并按规范进行清洁及消毒 |
| 18 | 各类治疗车/病历车/器械/机械/消毒灯具/医疗设备及工具 | 2 |  |  | 无尘、保持干净，并按规范进行清洁及消毒 |
| 19 | 临床使用的医用毛巾、拖鞋、便盆 | 1 |  |  | 按医务人员的要求及时进行清洗和按规范消毒 |
| 20 | 洗手盆、清洗治疗盆 | 2 |  |  | 干净、清洁、无污迹，并按规范消毒 |

**（3）科室污染区域**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **清洁项目** | **清洁次数** | **质量要求** |
| **日** | **周** | **月** |
| 1 | 地面干拖 | 3 |  |  | 地面保持干净、清洁、干爽 |
| 2 |  地面湿拖 | 3 |  |  | 地面保持干净、清洁 |
| 3 | 墙壁(1.8米以下) | 1 |  |  | 手摸无灰尘,无张贴、无污迹 |
| 4 | 墙壁(1.8米以上) |  |  | 1 | 无蛛网、尘网、污迹 |
| 5 | 门/窗/玻璃 |  | 1 |  | 干净、明亮、无手印、无污迹、手摸无明显灰 |
| 6 | 垃圾箱 | ≥2 |  |  | 垃圾箱内垃圾满2/3则清倒、表面无明显污垢、无异味,按感控要求消毒 |
| 7 | 门窗边框 | 1 |  |  | 保持干净、光亮、手摸无明显尘迹 |
| 8 | 宣传栏、标识牌、白板 | 1 |  |  | 保持干净、无张贴、无明显污迹 |
| 9 | 天花/风口/灯具 |  |  | 1-2 | 无蛛网、无污迹 |
| 10 | 空调过滤网 |  |  | 1-2 | 滤网无积尘 |
| 11 | 椅、凳、台、柜、平台 | 2 |  |  | 无尘、保持干净 |
| 12 | 空调机 |  |  | 2 | 表面目视无明显灰尘 |
| 13 | 风扇/吊扇 |  |  | 2 | 表面目视无明显灰尘 |
| 14 | 不锈钢钢油保养 |  | 1 |  | 光亮 |
| 15 | 不锈钢医疗用柜 |  | 1 |  | 无尘、保持干净、并按规范进行清洁及消毒 |
| 16 | 各类治疗车/器械/机械/消毒灯具/医疗设备及二具 | 2 |  |  | 无尘、保持干净、并按规范进行清洁及消毒 |
| 17 | 临床使用的医用毛巾、拖鞋、便盆 | 1 |  |  | 按医务人员的要求及时进行清洗和按规范消毒 |
| 18 | 洗手盆、清洗治疗盆 | 2 |  |  | 清洁、干净、无污迹,并按规范消毒 |

**（4）病房厕所、污物间、处置间**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **清洁项目** | **清洁次数** | **质量要求** |
| **日** | **周** | **月** |
| 1 | 地面干拖 | 2 |  |  | 地面保持干净、清洁、干爽、无臭 |
| 2 | 地面湿拖 | 2 |  |  | 地面保持干净、清洁、无臭 |
| 3 | 墙壁(1.8米以下) | 1 |  |  | 手摸无灰尘,无张贴、无污迹 |
| 4 | 墙壁(1.8米以上) |  |  | 1 | 无蛛网、尘网、污迹 |
| 5 | 门/窗/玻璃、镜面 |  | 1 |  | 干净、明亮、无手印、无污迹、手摸无明显灰尘 |
| 6 | 栏杆、扶手 | 1 |  |  | 保持干净、光亮、无水迹、无积尘 |
| 7 | 垃圾箱 |  ≥2 |  |  | 垃圾箱内垃圾满2/3则清倒、表面无明显污垢无异味,按规划消毒 |
| 8 | 门窗边框 | 1 |  |  | 保持干净、光亮、手摸无明显尘迹 |
| 9 | 天花/风口/灯具 |  |  | 1 | 无蛛网、无污迹 |
| 10 | 不锈钢钢油保养 |  | 1 |  | 光亮 |
| 11 | 大便器 | 2 |  |  | 无明显污渍、并按规范消毒 |
| 12 | 洗手盆 | 2 |  |  | 无明显污渍、并按规范消毒 |
| 13 | 手巾架、皂合架 | 2 |  |  | 无尘清洁、无污迹 |
| 14 | 浸泡池 | 2 |  |  | 清洁、无污渍、并按相关规范进行消毒 |
| 15 | 垃圾筒 | 2 |  |  | 垃圾简内垃圾满2/3则清倒、表面无明显污垢、无异味,按感控要求消毒 |

**（5）非临床科室用房**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 清洁项目 | 清洁次数 | 质量要求 |
| 日 | 周 | 月 |
| 1 | 地面干拖 | 2 |  |  | 地面保持干净、清洁、干爽 |
| 2 | 地面湿拖 | 2 |  |  | 地面保持干净、清洁 |
| 3 | 墙壁（1.8米以下） | 1 |  |  | 手摸无灰尘，无张贴、无污迹 |
| 4 | 墙壁（1.8米以上） |  |  | 1-2 | 无蛛网、尘网、污迹 |
| 5 | 门/窗/玻璃 |  | 1 |  | 干净、明亮、无手印、无污迹、手摸无明显灰尘 |
| 6 | 垃圾箱 | ≥2 |  |  | 垃圾箱内垃圾满2/3则清倒、表面无明显污垢、无异味，按要求消毒 |
| 7 | 门窗边框 | 1 |  |  | 保持干净、光亮、手摸无明显尘迹 |
| 8 | 宣传栏、标识牌、白板 | 1 |  |  | 保持干净、无张贴、无明显污迹 |
| 9 | 天花/风口/灯具 |  |  | 1 | 无蛛网、无污迹 |
| 10 | 空调过滤网 |  |  | 1-2 | 滤网无积尘 |
| 11 | 椅、凳、台、柜、平台 | 2 |  |  | 无尘、保持干净 |
| 12 | 空调机 |  |  | 2 | 表面目视无明显灰尘 |
| 13 | 风扇/吊扇 |  |  | 2 | 表面目视无明显灰尘 |
| 14 | 地面落蜡 | 1/季度 | 光亮 |
| 15 | 喷磨抛光 | 光亮 |
| 16 | 硬地面清洗 | 光亮 |
| 17 | 厕所 | 根据使用量或人流量定每日洗消次数 | 保持洁净、无臭、通畅 |

**（6）建筑内部公共场所**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 清洁项目 | 清洁次数 | 质量要求 |
| 日 | 周 | 月 |
| 1 | 地面干拖 | 2 |  |  | 地面保持干净、清洁、干爽 |
| 2 | 地面湿拖 | 2 |  |  | 地面保持干净、清洁 |
| 3 | 墙壁（1.8米以下） | 1 |  |  | 手摸无明显灰尘，无张贴、无污迹 |
| 4 | 墙壁（1.8米以上） |  |  | ≥1 | 无蛛网、尘网、污迹 |
| 5 | 门/窗/玻璃 |  | 1 |  | 干净、明亮、无手印、无污迹、手摸无明显灰尘 |
| 6 | 楼梯 | 2 |  |  | 地面、墙壁、门窗的要求同上 |
| 7 | 栏杆、楼梯扶手 | 1 |  |  | 保持干净、光亮、无水迹、无积尘 |
| 8 | 垃圾箱 | ≥2 |  |  | 垃圾箱内垃圾满2/3则清倒、表面无明显污垢、无异味，按规划消毒 |
| 9 | 门窗边框 | 1 |  |  | 保持干净、光亮、手摸无明显污迹 |
| 10 | 宣传栏、标识牌、白板 | 1 |  |  | 保持干净、无张贴、无明显污迹 |
| 11 | 天花/风口/灯具 |  |  | ≥2 | 无蛛网、无污迹 |
| 12 | 空调过滤网 |  |  | ≥2 | 滤网无积尘 |
| 13 | 椅、凳、台、柜、平台 | 2 |  |  | 无尘、保持干净 |
| 14 | 空调机 |  |  | 2 | 表面目视无明显灰尘 |
| 15 | 风扇/吊扇 |  |  | ≥2 | 表面目视无明显灰尘 |
| 16 | 露台、天面 |  | ≥1 |  | 保持干净，垃圾、水迹（雨天除外）停留时间短，无明显垃圾、污垢、青苔，杂物及时清理 |
| 17 | 电梯 | 2 |  |  | 明亮、无手印、无污迹 |
| 18 | 不锈钢油保养 |  | 1 |  | 光亮 |
| 19 | 停车场/停车库 | 2 |  |  | 无垃圾 |
| 20 | 机房 |  | 1 |  | 无尘、清洁 |
| 21 | 绿化物 |  | 1 |  | 盆栽内无垃圾、定时淋水、修剪 |
| 22 | 医院所有仓库 |  | ≥2 |  | 清洁、无垃圾、无灰尘和污渍 |
| 23 | 厕所 | 根据使用量或人流量定每日洗消次数 | 保持洁净、无臭、通畅 |

**（7）公共区域**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 清洁项目 | 清洁次数 | 质量要求 |
| 日 | 周 | 月 |
| 1 | 室外地面 | 不定时巡扫 | 地面保持干净、干爽 |
| 2 | 绿化区域 | 不定时巡扫 | 无明显大片树叶、纸屑、烟头、垃圾袋等杂物 |
| 3 | 明渠 | 不定时巡扫 | 冲洗不少于2 | 保持通畅，无垃圾、污垢、泥沙、青苔 |
| 4 | 垃圾箱 | ≥2 | ≥1（内胆） |  | 垃圾箱内垃圾满2/3则清倒，垃圾袋每次更换周围无污垢、无异味、垃圾箱表面洁净 |
| 5 | 宣传栏、标识牌、栏杆、消防栓 | 随时清洁 | 手摸无明显积尘，目视无明显污迹，及时清除张贴 |
| 6 | 灯具 |  | ≥1 |  | 无蛛网、无污迹、无灰尘 |
| 7 | 地面血、污液 | 立即清洁、消毒 | 地面无血、污液和污渍 |
| 8 | 椅、凳、台 | 2 |  |  | 无积尘、保持干净 |
| 9 | 雨后积水 | 雨后清扫 | 保持地面、阳台、天台、走廊等无积水 |
| 10 | 清掏沙井 |  |  | 1-2 | 沙井水流畅通，无垃圾，每月清挖一次，必要时2次，并做好记录 |
| 11 | 公厕 | 根据使用量或人流量定每日洗消次数 | 保持洁净、无臭、通畅 |

**6.人员素质及资格要求**

（1）保洁员、运送工等工作人员：1.初中以上文化，年龄：男的18-60岁，女的18-55岁，身体健康，上岗具备健康证（中标方负责），年体检不少于1次（采购方负责），有良好的职业道德。2.上岗前必须经培训部不少于3天培训考核合格后才能上岗。

（2）保洁主管：1.身体健康，上岗具备健康证（中标方负责），年体检不少于1次（采购方负责）。2.有保洁工作经验，具备医院保洁项目服务管理经验，能胜任保洁主管工作。

**（二）服务要求**

**1.人员配置要求**

（1）派驻的物业管理工作人员必须身体健康、遵纪守法、无不良行为倾向。

（2）各类人员服装统一，整齐、注意个人卫生、形象佳。

（3）所有管理和工作人员语言文明、服务态度好，积极配合临床的管理及安排。

（4）保持员工队伍相对稳定，员工工作熟练，公司内务有岗前培训机构，从业人员100%经过岗前培训，合格才上岗，经过基本消防知识和急救技术培训。

（5）物业管理工作人员按各不同工种和专业要求持证上岗。如果因为物业管理工作人员没有持有相应的工作上岗证导致事故发生，责任由公司承担。

**2.组织管理要求**

（1）负责物业管理的所有工种，提供24小时服务。

（2）必须有健全的组织机构和人员分工，职责明确。

（3）有健全和具体的管理制度，有明细的完成工作程序和措施，有可行的检查监督制度，有奖励惩罚制度，有良好的员工文化制度，有固定的办公地点。

（4）做好与医院管理人员的协调沟通工作，服从医院管理人员的管理和要求，接受医院组织的对该项目的承包内容、质量、管理等检查，及时做好总结和改进工作。

（5）有应对突发事件的预案，确保各类突发事件的相关保障措施得到有效落实。

（6）提供能说明具有本项目的经营资格的有关文件及具有相应履约能力证明文件。

（7）采取的管理及服务方式，信息反馈渠道。

（8）保洁服务具体方案设计及执行等。

（9）管理人员的培训和发展计划，包括培训计划、方式、目标等。

（10）医院后勤社会化档案的建立与保存。

（11）合同期内可提供给医院物业管理部的文件资料清单。

（12）对医院原岗位工作人员的交接方法。

**3.物业管理安全责任及赔付责任**

（1）在物业管理服务中所发生的人事安全事故、交通事故、维修、看护等安全事故责任与采购方无关。

（2）须妥善安排好工作人员上下班期间的交通安全事项，如若出现因交通事故引起的系列纠纷与赔偿采购人概不负责，由公司负全部责任。

（3）医院不提供的驻点人员的住宿用房，自行妥善解决工作人员的住宿及用餐问题。

（4）在保洁中损坏采购方的财物由公司按财务入账价或实际价值予以赔偿。

（5）在安全服务中造成采购方财物发生盗、窃、失折价予以赔偿。

**（三）绩效考核**

采购人对公司的服务进行绩效考核评定，制订《揭东区锡场镇卫生院保洁服务质量管理考评细则》。

**揭东区锡场镇卫生院保洁服务质量管理考评细则**

为规范保洁服务公司的管理与服务行为，提高保洁管理和服务水平和质量，根据揭东区锡场镇卫生院保洁服务管理合同以及国家和揭阳市的有关法规，结合医院实际制定《揭东区锡场镇卫生院保洁服务质量管理与服务考评细则》 (以下简称为《细则》）。本《细则》只适应于医院对保洁管理公司（中标方）管理与服务的考评。

一、监管部门

医院后勤负责对保洁管理公司的管理、服务质量实施指导、监管、考评。在对公司进行相应的奖罚时，应提供与被奖、被罚事项有关的考评记录，以确保考评工作在有理有据、公平公正的原则下进行。

二、考评方式

服务质量检查采用定期检查和随机抽查结合，每月满意度调查和季度质量考评相结合的方式。医院每季度质量考评结果进行扣罚或奖励。考评内容详见《保洁服务质量每月满意度调查表》《保洁服务质量季度考评表》。

三、奖罚标准

（一）月满意度调查

每月月底，院方监管部门向全院各科室发放保洁服务质量问卷调查表。月满意度调查表满分100分。各科室根据调查内容据实打分，全院满意度调查得分平均分≥90分合格，低于90分，每低1分，则在保洁服务质量考评中扣1分；全院满意度调查得分平均分在85分以下的，采购人有权单方面无条件终止合同。

（二）季度考评

季度考评为百分制，如90≤季度考评分≤95，考评合格，不奖不罚；如85≤季度考评分＜90，比90分每低1分，采购人将会按500元/分的标准扣罚服务费用；如75≤季度考评分＜85分的，比85分每低1分，采购人将会按1000元/分的标准扣罚服务费用；如低于75分的，则终止合同（如因不可抗力导致质量不达标的，则甲乙双方另行协商解决）。如果季度考评为95分以上，则每超过1分，采购人将会按500元/分的标准奖励服务费用。

四、奖罚其它规定

（一）在国家、省、市的重要检查或重大突击性任务中，发生属质量责任问题，经查属实，且不及时或不配合整改，受到上级批评的，采购人可以解除合同，由此所造成采购人经济损失的，应承担相应的经济责任和法律责任。

（二）对每次检查、抽查发现的问题，均应在医院后勤管理委员会或医院后勤监管部门发出的书面整改或口头意见规定的期限内，完成整改工作。监督责任人在期限内验收，如未按时整改，第一次扣罚保洁服务公司600元／项；同一项一直未整改的，第二次扣罚保洁公司1200元/项，累计提出整改通知达到三次，未按要求及时整改的，采购人有权解除合同，由此造成采购人经济损失的，应承担相应的经济责任和法律责任。

（三）考核的服务项目，如果因其工作（服务）不到位，责任不落实而造成的损失延伸到其他方面，则视其情节另行讨论处理。

（四）若因服务质量低下，导致院方或患者严重投诉，或因管理、服务不到位，给院方的声誉带来较大不良影响时，则每次给予2000元／次的经济处罚。

（五）若因管理失当，导致院方开展的相关活动未能圆满进行，或给院方声誉带来重大不良影响时，则每次给予3000元／次的经济处罚。

（六）若中标方在突发事件发生时无所作为，或控制效果极差，则每次给予5000元／次的经济处罚。

（七）医院对实施的罚金，从应付管理费用中扣除，奖金由医院在支付管理费用时一并支付。医院对实施的奖、罚金的60%，直接落实到具体服务人员，以起到激励、处罚、教育、改善、提升质量的目的。

**《细则》由揭东区锡场镇卫生院负责解释。**

**附表1**

|  |
| --- |
| **年 月保洁服务质量满意度调查表** |
| **科室： 填表人： 填表时间： 年 月 日** |
| **序号** | **调查内容** | **扣分标准** | **分值** | **得分** | **具体扣分内容** |
| 1 | 员工仪表是否符合规范，戴胸卡上岗。 | 每发现违反规定一处（次）扣1分 | 5 |  |  |
| 2 | 按要求上下班；无迟到早退、无故脱岗现象。 | 5 |  |  |
| 3 | 科室保洁人员服务态度。如发生态度恶劣，与患者家属或医务人员争吵。 | 10 |  |  |
| 4 | 所在科室整体卫生质量。 | 10 |  |  |
| 5 | 保洁员地拖、抹布等清洁用具做到统一清洗、消毒。 | 10 |  |  |
| 6 | 能正确区分医疗废物及生活垃圾，医疗垃圾及生活垃圾不得混装打包。 | 15 |  |  |
| 7 | 每天一床一巾，对病床单元（床头柜及床）进行清洁。 | 10 |  |  |
| 8 | 医疗废物收集有专人，严格戴手套、双方核实重量、登记后走专用通道（污物梯）。 | 10 |  |  |
| 9 | 生活垃圾收集人员走污梯，垃圾箱能盖严实，不溢箱。 | 10 |  |  |
| 10 | 保洁主管定期到病区了解病区保洁员工作情况，及时督促并改进工作质量。 | 5 |  |  |
| 11 | 午间、夜间保洁人员呼叫后能及时到岗，处理专业。 | 5 |  |  |
| 12 | 是否有患者投诉，无投诉此项得5分，发生投诉每例扣1分。 | 5 |  |  |
| 得分 |  |  | 100 |  |  |
| 注：月满意度调查表满分100分。各科室根据调查内容据实打分。全院满意度调查得分平均分≥90分合格，低于90分，每低1分，则在保洁服务质量考评中扣1分；全院满意度调查得分平均分在85分以下的，采购人有权单方面无条件终止合同。 |

**附表2**

保洁服务质量季度考评表

（ 年 季度）

**考评时间： 年 月 日**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考评内容** | **考评标准** | **分值** | **得分** | **具体扣分内容** |
| 一、综合管理（40分） |  |  |  |
| **1** | **月满意度调查结果** | 当季全院满意度调查得分平均分在90分及以上的，此项得5分，90分以下，每低1分，则在季度考评中扣1分；85分以下，此项不得分。 | **5** |  |  |
| **2** | **制定健全的内部业绩考评制度，考核内容要包括所有服务部门及岗位。** | 无方案扣0.5分；有方案未按计划落实扣0.5分。 | **2** |  |  |
| **3** | **对医院保洁管理建立健全各项管理制度，各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法；必须按要求配备各岗位工作人员；员工调岗、离职必须通知后勤监管部门和所属科室负责人，每月5日前及时上交当月排班表及上月考勤表复印件。** | 主要检查：保洁管理服务工作程序、质量保证制度、岗位考核制度等基本制度，每发现一处不完善、不规范扣0.5分，未制定具体的落实措施扣0.5分，未制定考核办法扣0.5分，未按规定要求配备员工每例扣1分（并扣减差额人工服务费），直至本项扣完为止。 | **3** |  |  |
| **4** | **建立24小时值班制度,设立服务电话,接受医务人员或患者对后勤服务的求助、建议、问询、质疑、投诉等，建立相应的回访制度，并能提供相应的处理记录** | **未建立24小时值班制度或未建立24小时求助或投诉电话扣0.5分；有制度，但未按要求执行扣0.5分；有执行但执行不符合，未满足规定要求扣0.5分，直至本项扣完为止。** | **2** |  |  |
| **5** | **制定年度、季度、月保洁计划。** | **无计划扣2分，有计划未严格按计划落实扣1分。** | **2** |  |  |
| **6** | **安全管理：有安全保障制度；有安全生产责任制；有安全生产目标；有安全生产措施；有安全检查制度；有安全管理三级教育制度；有制定安全管理应急预案。** | **无制度、计划、方案扣0.5分，未按制度、规程操作扣0.5分。** | **2** |  |  |
| **7** | **员工培训：有无建立培训计划和培训制度；有无进行素质培训和公司理念培训；有无进行技术培训和定期进行考核、检查；有无进行提高员工自身防护意识和职业道德修养培训。** | **员工上岗前必须经过培训并考核。每季度至少开展1次业务、安全、技能等培训并考核。****无计划、检查、考核一处扣0.5分。直至本项扣完为止。** | **2** |  |  |
| **8** | **重大活动或临时应急时，后勤服务公司应无条件服从医院的调配。** | **不服从调配一次扣1分。** | **2** |  |  |
| **9** | **员工必须严格执行岗位责任制，遵守上下班、交接班制度和劳动纪律。** | **如经检查或收到投诉：员工上班迟到、早退：无故串岗、离岗、旷工、睡觉、会客等违反劳动纪律的事项，扣0.5分/项/次。** | **2** |  |  |
| **10** | **应建立并落实巡检制度：经理、主管、班长、每工作日必须逐层、逐个岗位进行巡检，并设有发现问题、整改意见、落实时间、整改改善效果、原因分析等栏目，巡检记录必须每月提供给院方。** | **如因没有巡检或巡检后发现不了问题而引起投诉或医院管理部门检查发现问题的，扣0.5分/次。** | **2** |  |  |
| **11** | 负责医疗废物运送、暂存的工作人员，须严格执行医院及各级政府机关颁布《医疗废物管理条例》的规章制度、工作流程和各项工作要求，不得自行处理医疗垃圾，并按时向院方提供相关的数据、资料。 | 若经检查或收到投诉：发现医疗废物运送及暂存人员不遵守医疗废物管理规定、制度、操作规范，如不按规定的线路收运垃圾和没有做好个人安全防护、堆垛过高、使用客梯等违规现象，扣1分/人/次。私自处理医疗垃圾扣2分/人/次，并扣罚2000元/次，如违法将追究法律责任。 | **5** |  |  |
| **12** | 不得在污物间、厕所、楼梯底等处堆放垃圾杂物 | 发现一次扣0.5分，因此而造成火灾，造成医院经济损失的除追究刑事责任外，还应由中标人赔偿相应的经济损失。 | **2** |  |  |
| **13** | 员工必须服从医院的管理，遵守医院的有关规章制度，特别是《病房管理制度》，不得在医院做与工作无关的行为。 | 如经检查或收到投诉：发现员工在病房冲凉、洗私人衣物、织毛衣、吃东西、看小说、看电视、听收音机等与工作无关的事项，扣0.5分/项/次。 | **2** |  |  |
| 14 | 员工必须严格按计划、流程和规程进行保洁作业，爱护医院的设施、设备，避免损坏医院设施设备。 | 因中标人原因造成医院物品损坏，由中标人负责照价赔偿。如违反操作规程而造成事故的由中标人自负，如因工作责任心差，工作技能低、工作质量差，人为造成管道堵塞，所发生通渠或修理费用由中标人负责，扣0.5分/次。 | 3 |  |  |
| 15 | 用于清洁的清洁剂等不得使用劣质产品，每6个月向院方提供产品品牌以及质检报告。 | 经检查未能达到要求或不合格的，扣0.5分/次，并对造成的危害承担相应的赔偿责任。 | 2 |  |  |
| 16 | 顶班工人要熟悉本岗位工作方可顶班。 | 如因顶班者工作马虎，卫生达不到标准，造成病人或职工投诉的，扣0.5分/次。 | 2 |  |  |
| 二、保洁服务质量（60分） |  |  |  |
| 19 | 进入污染区、无菌区、手术室、医护办公室，病房等进行保洁工作，应经室内人员同意，礼貌服务，不可影响他人工作、休息、根据不同情况执行相应的作业规程，按照室内清洁保洁标准和科室、病区主任护士长的要求完成工作。进行清洁工作时，物品轻拿轻放，移动的东西要恢复原位，不得损坏物品。 | 不服从管理、不礼貌扣0.5分，发现在无茵区和污染区传染病和非传染病区交叉作业扣0.5分，将污染区的物品带入无茵区扣0.5分，不同的地方都应配置清洁用品，不得混用，发现一次，扣0.5分。室内清洁方面，玻璃、桌面及角落有灰尘污迹、水渍均扣0.5分。如某责任区卫生普遍差扣1分，并追究责任。损坏物品要按价赔偿并扣0.5分。 | 4 |  |  |
| 20 | 大厅、走廊、楼梯干净明亮，无纸屑、果皮、污渍、垃圾筒内的垃圾不能超过三分之二，上面无烟头及垃圾。 | 地面无保洁、无痰迹、卫生设施有污渍。各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣0.5分。 | 5 |  |  |
| 21 | 办公室、会议室、接待室、值班室室内保持干净、清爽，无积尘及其它杂物。桌椅摆放整齐，地毯无损坏。 | 墙面、玻璃窗、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，桌椅台有污迹灰尘。地面杂物，垃圾篓清理不及时，物品摆放杂乱无序，发现一项扣0.5分。 | 4 |  |  |
| 22 | 治疗室，服从科室的管理指导，严格按要求及时的做好清理工作确保治疗室干净卫生无污渍、异味。 | 设备清洁无污渍，谨慎操作，防止损坏。地面药渍、血渍、杂物等及时清理。玻璃明亮无污，达不到，每项扣0.5分 | 3 |  |  |
| 23 | a、病房：清洁干净，地面无污渍、垃圾，墙面洁净，工作时不得影响病人休息清洁完毕后将物品复位。挪动病人物品时，必须经同意后方可进行，床头柜等无污迹、灰尘和杂物，并按照不同科室的要求做好保洁工作。b、及时收走病房污被服，保持病房整洁。 c、每天至少打开水2次以上，床头柜、床位擦拭1次/日，做到一桌一巾。d、按医疗垃圾要求分类盛装并对接签名。 | 一项不合格扣0.5分。 | 3 |  |  |
| 24 | 手术室、ICU按照科室的要求进行保洁工作。 | 物品设施表面用无菌纱布擦拭至无尘。地面清洁无缝针、缝线等细小物品。手术室、ICU室内无污渍、水渍、灰尘。一项不符合扣0.5分。 | 3 |  |  |
| 25 | 洗手间：无异味无积水污渍，无乱贴无乱画，便池无污渍，镜子镜面无污渍、手印。 | 地面有水迹污物，面盆有污渍，水龙头生锈等，均扣0.5分，大小便池有污物清洗不净阻塞，扣1分，墙面有污渍、手印，均扣0.5分。 | 4 |  |  |
| 26 | 清洁室、处置室地面整洁、干净、垃圾清倒及时，无异味散发；清洁室要分清各类工具的摆放区域及具体位置，并有明显的标识；水池无垃圾无积水，无乱摆、乱挂现象，并根据科室要求，做好职责范围内的其它工作。 | 地面有垃圾、水迹，清洁工具放置混乱无标识分类，水池清洗不干净，堵塞没及时疏通及其他不符合规范要求，每项扣0.5分。 | 4 |  |  |
| 27 | 开水间：地面无垃圾、积水。热水器常擦拭，定期清理水垢。水池无堵塞和积水现象。垃圾桶垃圾要及时清倒，防止异味散发。 | 必须在10分钟内到达现场清理不符合一项扣0.5分。 | 3 |  |  |
| 28 | 垃圾站：屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面清洁干净不积水，每天至少清洗二次，确保无异味。 | 一项不符合扣0.5分 | 4 |  |  |
| 29 | 楼内的地面（含连廊）保持干燥，尤其雨天要加强管理，防止行人摔伤，确保安全。 | 因天气等原因地面湿滑未采取相应措施，致使人员滑倒受伤扣1～2分，并承担由此而引发的其他责任 | 4 |  |  |
| 30 | 路面、无明显泥沙、污垢，每100平方米内可视垃圾平均不超过5处，无10ｃm以上的石头。 | 每发现一次不符合扣1分。 | 5 |  |  |
| 31 | 标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹。雨篷目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅。 | 每发现一次不符合扣0.5分。 | 3 |  |  |
| 32 | 车场、车棚无杂物、纸屑、油污、棚上无垃圾、蜘蛛网。 | 每发现一次不符合扣0.5分。 | 3 |  |  |
| 33 | 宣传栏无污迹、无乱装贴现象。 | 每发现一次不符合扣0.5分。 | 3 |  |  |
| 34 | 垃圾池和垃圾箱按规定及时清运，无积水，清运后及时冲洗，场地无臭味。 | 每发现一次不符合扣1分。 | 3 |  |  |
| 35 | 污水、雨水井和沙井排水畅通，无外溢，沙井内无烟头杂物，盖上无污垢。 | 每发现一次不符合扣0.5分。 | 2 |  |  |
| 总分 | 100 |  |  |
| 院方参评人员签名： |
| 中标方人员确认签名: |