**珠海市第五人民医院南水院区保洁服务**

**采购项目需求书**

1. 服务地址

珠海市第五人民医院南水院区，位于珠海市金湾区南水镇南港路13号。

1. 服务内容
2. 物业服务区域内的保洁服务内容；

（1）院内所有病房、办公场所及附属设施的日常卫生保洁、垃圾收集；

（2）病房及办公场所的地面、墙面、各种灯具卫生洁具的日常清洁保养；

（3）院内及周边广场绿地、绿化的日常清洁、垃圾收集、养护施肥施水等；

（4）医院所有租赁房屋、宿舍的清洁工作；

（5）门诊、病房及办公区域玻璃要定期擦洗（含3米以下的外墙清洗）；

（6）服从病区护士长的安排，做一些辅医工作；

（7）卫生间要定时清扫，做到无污渍、无异味；

（8）生活垃圾和医疗垃圾要严格区分，医疗垃圾的收集和放到医疗垃圾暂存地；

（9）电梯的清洁、消毒管理工作、简单的会议保洁服务、体检科门诊及急诊高峰期保洁服务、院外宿舍的清洁、太平间的管理等；

（10）承接院方担架工及各部门所需杂工等相关工作及管理；

（11）认真完成院方交办的其他相关工作；

（12）消毒等（如新发传染病患者的消毒）等临时工作；

（13）如突发情况发热门诊需固定人员24小时上班制；

（14）实行24小时值班制，设置夜班巡查值班岗，做好紧急突发事件的应急处理工作，积极配合院方临时性保洁消毒等特别需求。

1. 物业管理区域内的绿植养护管理服务

（1）绿地浇水、排水；

（2）树木修剪、草坪修剪，中耕松土、除草，施肥，喷药除虫（病虫害防治）

（3）树木加固、绑扎，绿植调整补植，花草的更换等。

1. 服务要求：
2. 保洁清洁服务标准与要求
3. 室内清洁
4. 室内环境消毒、装饰、用品用具、卫生洁具符合医院消毒隔离制度的要求；
5. 消毒药剂符合医院消毒管理规定，日常消毒使用的消毒药品由中标商提供；因突发传染病事件所增加的，可由院方提供（需双方协商）；
6. 病房、卫生间达到专业清洁与消毒标准，不发生交叉作业；
7. 特殊材质地面定期保养，并做好相关保养计划和使用产品的名称及工作流程。
8. 按时巡视，每层从屋顶到墙壁到地板要做到干净、整洁，无蜘蛛丝，无纸屑、痰迹；卫生间要清洁、干燥、无异味、无烟头及烟具。
9. 严格遵守医院及服务公司的各项规章制度。
10. 要求服务公司对医院的项目管理配置专用的洗地机、毛巾地巾洗消一体机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、对讲机、垃圾车、榨水器、不锈钢桶、电脑、打卡钟和打印机等，且日后维护保养的费用由中标人自行承担。中标人须提供足够的作业机具，自行解决后勤管理服务时所需的日常工具和劳保用品,如采购人认为中标人提供的清洁、设备数量无法满足实际需求，中标人须无条件增加。。
11. 要求对室内保洁进行科学的划分，并且强调计划性。
12. 清洁工具和清洁材料配备、所用材料等应根据服务性质使用符合国家有关标准的材料，采购人有权检查、评估，有权拒绝使用不合格材料。

10)公共厕所要专人管理，责任到人，确保地面干燥整洁、保持地面干爽。如因服务公司管理及清洁等原因导致采购方病人受损伤，服务公司须承担一切责任。

1. 室外清洁
2. 确保室外环境卫生符合行业检查标准以及国家卫生城市检查标准；
3. 保持雨天排水通畅，地面不积水；确保环境安全各种排放达标；
4. 确保医疗场所、病房、卫生间达到专业清洁与消毒标准，不发生交叉作业；
5. 医疗垃圾及生活垃圾按照规范要求进行收集、包装、储存、运输，确保不发生污染事故；
6. 保持环境清洁，外墙美观无破损，绿草树木无枯萎；
7. 保证无因物业管理因素造成医院及周边环境污染，以及人身伤害或由此引发的其他事故；
8. 特殊材质地面定期保养（所需工具及物料由中标商提供），做好相关保养计划和使用产品的名称及工作流程；
9. 认真履行职责，严格ISO9001:2015中质量管理体系做好院内的清洁工作，确保人员在岗在位，各尽其职，保证符合卫生保洁服务的质量标准。
10. 确保消杀工作的及时性与有效性，无虫害、无鼠害（每月至少1次，如虫害多则相应增加次数）；
11. 各区域及物体表面的清洁及消毒标准
12. 清洁区、半污染区和污染区分别进行常规清洁、消毒处理。清洁区和污染区的消毒要求、方法和重点有明确区分；
13. 院内感染控制、消毒隔离标准，如下表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 环境类别 | 范围 | 标准 |
| 空气（cfu/m³） | 物体表面（cfu/m³） | 人员手部（cfu/m³） |
| 1 | 一类 | 层流洁净手术室、层流洁净病房 | ≤10 | ≤5 | ≤5 |
| 2 | 二类 | 普通病房、产房、婴儿室、早产儿室、普通保护隔离室、供应室、无菌室、烧伤病房、重症监护室 | ≤200 | ≤5 | ≤5 |
| 3 | 三类 | 妇产科检查室、注射室、换药室、治疗室、清洁室、急诊室、化验室、各类普通病房和房间 | ≤500 | ≤10 | ≤10 |
| 4 | 四类 | 传染科及病房 | // | ≤15 | ≤15 |

1. 各种物体表面的清洁和消毒标准，如下表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 区域 | 保洁频率 | 保洁内容 | 保洁要求 | 备注 |
| 1 | 地面 | 地面每日清扫、拖地三次并落实消毒，每月清洗一次，配合循环清洁 | 按相关标准要求每天落实清洁消毒，PVC胶地板类每年至少打蜡一次。（打蜡费由成交供应商承担） | 地面无污渍、无痰迹、无垃圾、无积灰、无脚印、干净明亮 | PVC地板、花岗岩、抛光砖等地面按规定时间上蜡 |
| 2 | 墙面 | 每日清洁/每周清洁/每月清洁 | 3m以下的墙面每日清洁，5m以下前面每周清洁，7m以下及以上墙面每月清洁 | 无污渍、无浮灰、无水迹、无蜘蛛网 | // |
| 3 | 走廊扶手 | 每日清洁 | 按相关标准要求每天落实清洁消毒。 | 无污渍、无浮灰、无水迹、无手印 | // |
| 4 | 楼道 | 每日清洁 | 每日用清洁剂1:64稀释溶液清洁一次。 |  |  |
| 5 | 玻璃 | 每日清洁/每周清洁/每月清洁 | 用玻璃清洁剂1:65稀释溶液清洁玻璃表面，其中厅门、落地、病房玻璃门每日一次，玻璃窗每周一次，玻璃天棚每月一次 | 玻璃明亮光洁、无污渍、无水迹 | 根据实际情况安排各房间进行循环清洁 |
| 6 | 卫生间 | 便器随时清洁 | 1.打开换气扇或窗户进行通风；2.台面、便器等放水冲洗；3.收集垃圾处理、清洁垃圾桶、更换垃圾袋；4.使用洁厕剂、清洁剂等进行清洁；5.刷洗便器并冲洗；6.清洗台面及水龙头等设施，并擦干；7.擦拭台面、镜面和墙面四周、门等；8.拖干地面；9.喷洒空气清新剂、放置熏香（由中标人提供）。 | 随时保持便民设施的充足，不可随意触碰患者样本承装盒，卫生间无漏水，无异味，无污垢，垃圾袋定时更换，台面、镜面光亮无水迹无广告张贴等， | // |
| 7 | 电梯 | 每日两次 | 每日扶梯阶梯、扶手清洁，垂直电梯轿厢内清洁，并每日消毒一次（疫情期间按院方需求实施） | 无划痕、无脱落、无灰尘、无污迹 | // |
| 每周一次 | 不锈钢光亮剂全面清洁养护 | 均匀有光泽 | // |
| 8 | 公共设施 | 每日清洁 | 每日用清洁剂1:64稀释溶液（含有效氯500mg/L溶液）清洁一次 | 无垃圾、无积尘、无蜘蛛网，无广告张贴 | // |
| 9 | 患者等候区 | 每日清洁 | 等候座椅每日用清洁剂1:64稀释溶液清洁，且使用含有效氯500mg/L溶液消毒二次 | 无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹 | // |
| 10 | 服务台 | 每日一次 | 按相关标准要求每天落实清洁消毒。 | 无积灰、无污渍 | // |
| 11 | 窗帘 | 每半年一次 | 按相关标准每半年清洗一次，有计划地陆续清洗，尽量不影响使用 | 清洁、无污渍 | // |
| 12 | 床单元 | 每日清洁一次 | 按相关标准要求每天落实清洁消毒。 | 清洁、无污渍 | // |
| 出院后终末消毒 | 按相关标准要求每天落实清洁消毒。擦拭床护栏、床头柜、床架、椅子、衣柜。 |
| 13 | 输液架 | 每日一次 | 按相关标准要求每天落实清洁消毒。 | 清洁、无污渍 | // |
| 14 | 推车、诊疗车 | 每日擦拭 | 按相关标准要求每天落实清洁消毒，每周添加润滑油 | 无积灰、无异响 | // |
| 15 | 吸顶灯具 | 每周一次 | 每周使用清洁剂清洁一次。 | 无积灰、无污渍 | // |
| 16 | 室内公共区域 | 每日一次（收集垃圾每日至少2次） | 1.收集垃圾、清洁垃圾桶、更换垃圾袋；2.尘推地面垃圾和灰尘；3.湿拖大厅、过道、走廊地面；4.擦拭墙面、厅柱、盆景；5.擦拭窗台、窗框、门；6.擦拭楼梯扶手、拖楼梯地面 | 无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹 | // |
| 17 | 办公桌椅、电话等设施 | 每日一次 | 按相关标准要求每天落实清洁消毒。 | 无积灰、无污渍 | // |
| 18 | 外围及室外环境 | 循环保洁 | 地面清扫，绿化带清扫，收集垃圾，不定期冲洗 | 干净、无杂物树叶、无污迹、无明显泥沙 | // |
| 19 | 每日保洁 | 公共设施擦拭，灯箱、院牌擦拭、无张贴物 | 干净、无污迹 | // |
| 20 | 每周一次 | 各类明沟、雨水井、排水井清洁堵塞物 | 干净、无杂物、排水通畅 | // |
| 21 | 顶棚、露天阳台等边缘区域 | 每周保洁 | 槽沟、地面、碰面定期清扫、冲洗、清洁堵塞物 | 沟槽无堵塞物，地面、棚面无污迹，无杂物堆放，边缘区域无蜘蛛网 | // |
| 22 | 病房 | 每日清洁 | 用清洁剂1:64稀释溶液清洁，且使用含有效氯500mg/L溶液消毒2次，每年地板至少打蜡一次（打蜡费由成交供应商承担）。 | 无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹，无广告贴等； |  |
| 23 | 紫外线灯 | 每天擦拭 | 每天擦拭干净紫外线灯；灯管用95%酒精擦拭。（被服间紫外线灯每月擦拭） | 干净、无污迹 |  |
| 24 | 指示牌等设施 | 每天擦拭 | 每天擦拭干净指示牌等设施。 | 干净、无污迹 |  |
| 注意事项：1.随时清洁、循环清洁，保证区域内无垃圾等目视污物，整体干净明亮；2.清洁员在每天下班前半小时对各自承包区域进行自查，发现问题及时处理。3.除遵守上表中各位置规定清洁频率外，如清洁员在每日巡查中发现问题应即使打扫清理。 |

1. 绿植管理服务标准与要求
2. 采购方新购绿植1个月内由绿植供应商管理，后3个月由物业管理人员负责管理，出现15%以上枯黄、坏死的，由物业供应商负责更换。
3. 及时修剪：护理员对每棵植物应仔细检查，对出现黄叶残叶，树型不对称，有陡长枝的要及时修剪。
4. 清洁及时：清理花盆、套盆内垃圾，杂物、残叶等，清洁花盆、套盆外表泥污，清洁底碟无泥垢，积水等；每次护理完毕将现场积水拖干、清除残叶残花等，不得残物扔进花圃内。
5. 施肥、施水：根据各种植物花草习性，适量浇水及施肥，保持适量水分。
6. 除草、虫害：及时祛除杂草、植物出现病虫害需使用药物喷杀。
7. 服务人员要求：
8. **人员岗位配置要求：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 区域/楼层 | 人员需求 |
| 1 | 保洁主管 | 1人 |
| 2 | 综合楼1楼（放射科、供应室） | 1人 |
| 3 | 综合楼2楼 | 1人 |
| 4 | 综合楼3楼（健康管理科） | 1人 |
| 5 | 综合楼4楼（骨科） | 1人 |
| 6 | 综合楼5、6楼（神经康复科、总务科、设备科仓库） | 1人 |
| 7 | 门诊住院楼1楼（门急诊大厅、药房、收费处、四楼会议室、信息科） | 1人 |
| 8 | 门诊住院楼2楼（检验科、门诊诊室、被服收集） | 1人 |
| 9 | 门诊住院楼3楼（妇科病区） | 1人 |
| 10 | 门诊住院楼4楼（手术室） | 1人 |
| 11 | 门诊住院楼5楼（全科病区） | 1人 |
| 12 | 门诊住院楼6楼（内科病区） | 1人 |
| 13 | 消杀专员（电梯、太平间、尸体搬运） | 1人 |
| 14 | 医疗废物收运（医疗废物收运、医疗废物暂存间） | 1人 |
| 15 | 外围（120值班室、生活垃圾收运、绿化、外围（前停车场、门诊楼周边）、车辆消毒（替补）、洗空调、尸体搬运） | 1人 |
| 16 | 发热门诊楼、急诊 | 1人 |
| 17 | 高压氧诊疗中心 | 1人 |
| 18 | 中庭2、3、4、5楼区域 | 1人 |
| 19 | 行政板房、会议室 | 1人 |
| 20 | 其他（顶班，文职考勤、物品采购、后勤等工作） | 1人 |
| 合计 | 20人 |

3)**保洁人员岗位配置**

* 1. 投入本项目的服务人员100%经过岗前培训合格后才能上岗，内部须有岗前培训。
	2. 投入本项目的项目经理年龄须在60周岁及以下，身体健康，五官端正，具有大学学历，有3年及以上的物业管理经验，在合同期内项目负责人不得随意变动，有特殊原因必须更换的，需书面征得采购人同意。
	3. 保洁主管：年龄须在60周岁及以下，身体健康，五官端正， 3年及以上保洁管理工作经验，有医院感染培训经历。
	4. 保洁员：年龄须在55周岁及以下，身体健康，五官端正，能够沟通交流的语言、掌握医院保洁工作知识和技能，熟悉医院环境和医院用品清洁消毒，掌握消毒水的稀释配制，具有吃苦耐劳精神。
	5. 中标人对所录用人员要严格审核，保证录用人员没有刑事犯罪记录，所有人员持健康证及相应专业岗位资格证。
	6. 中标人员工须按岗位要求统一着装、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象。上班时间严禁睡岗、串岗、离岗；严禁酒后上岗；禁止在岗位上吸烟、喝酒、吃零食；不准嬉戏、打闹、看书报；保洁人员不留指甲、不佩戴首饰等；不准做其它与岗位职责无关的事。
	7. 中标人对聘用员工必须严格管理，对他们的行为负全责，如发生劳资纠纷、意外（生病、伤亡事故）或违反相关规定、触犯国家法律等，由中标人承担全部责任，与采购人无关。
	8. 在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对中标人的人员有直接指挥权。
	9. 采购人有权随时检查中标人的服务，中标人有责任配合采购人接受上级领导部门的监督、检查，并提供必须的材料。
	10. 周六、日等节假日为采购人的服务高峰期，要求中标人在节假日期间增加保洁服务人数，保洁人员休息日不设在节假日。
	11. 在突发生公共事件时（含疫情）、涉及采购方切身利益的重大接待任务或上级检查任务时，中标人应无条件积极配合采购人的工作安排，配备相适应的人员配备配合采购人展开相关工作，采购人不再额外支付其他费用。
1. 服务考核：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考评项目 | 考评内容 | 考评结果 | 扣分标准（每次） |
| 人员及制度 | 1、员工衣着齐整，制服统一，佩带工牌。 |  | 发现1人有任何一项，扣1分/人 |
| 2、上岗年龄符合招标文件要求，能分清清洁区与污染区、消毒液浓度的配置方法。 |  | 发现1人有任何一项，扣1分/人 |
| 3、员工在公共场合语言文明及行为规范得当，不得做与工作无关的事情。 |  | 发现1人有任何一项，扣1分/人 |
| 4、定期对员工进行培训，并有培训记录。 |  | 每月培训一次，查看记录无培训的扣1分。 |
| 5、清洁用具用品齐全，摆放及清洗干净整洁，用具保养良好、无损坏、折断等。 |  | 发现1处有任何一项，扣1分/次 |
| 6、工作车、清洁用具、清洁用剂标识清晰，按统一标准位置粘贴。 |  | 发现1处有任何一项，扣1分/次 |
| 7、建立健全秩序维护方面管理制度并上墙。 |  | 无制度的扣1分，制度不上墙的扣1分。 |
| 8、按规定时间和流程完成各项保洁工作。 |  | 逾期完成且有投诉，扣2分/次 |
| 9、按要求配备充足人员，不得缺岗缺人。 |  | 发现人员配备不足扣5分/次。 |
| 10、在台风、暴雨等可预见突发事件来临之前做好各项排雨沟渠、管道清理工作等。 |  | 发现没有做好防护导致损失的，扣5分/次 |
| 11、各项工作记录完整、真实，并装订成册，妥善保管。 |  | 查看无记录的扣1分/次。 |
| 12、全院场所无垃圾杂物、天花无蜘蛛网、灯饰无尘且完好率达95%，公共设施无尘及污渍（含门窗、镜面、墙面等）。 |  | 发现1处，扣2分/处 |
| 13、绿植养护长势良好、修剪及时、按时施肥、浇水等。 |  | 发现有任何一项，扣5分/次 |
| 14、高空作业及危险作业必须采取相应安全措施及放置安全警示标识并增设监护员等。 |  | 发现有任何一项，扣2分/次 |
|  | 合计（扣分）： |  | 本月得分： |

备注 ：

1）每月由医院后勤科室组织考评（详见服务考核评分表），作为付款的参考依据。

2）扣分扣款规定：每月评分总分为100分，考评分按实际考评得分计算。

X≥90分以上为合格；

90分＞X≥80分，采购方则按每分扣减当月服务费计算。珠海市第五人民医院南水院区扣减当月服务费1200元/分；

考评结果为 80分以下，采购方向中标方发出书面警告，责令其改正，如整改后考评结果仍不足80分及满意度调查达不到80%，采购方有权解除合同。