采购需求

**第一包：**

**一、采购清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **货物或服务名称** | **数量** | **单位** | **备注（核心产品）** |
| 1 | 北京天坛医院卫生保洁服务一标段 |  |  |  |

**二、项目背景或简况**

**一标段预算金额2020.7816万元/年，服务期限两年，合同一年一签，服务范围为A区住院区、医技区和A区外围区域，清洁面积157649平方米，其中外围区域面积为59615平方米，传达室340平方米。**

**三、技术参数要求、服务要求**

**技术需求**

**一、服务范围**

此包服务范围为A区住院区、医技区和A区外围区域，清洁面积157649平方米，其中外围区域面积为59615平方米，传达室340平方米。

**二、服务内容**

1、负责服务范围内全部楼宇室内环境及物体表面清洁消毒工作，消毒应达到国家卫健委相关标准的要求，在医管中心等上级单位检查中达到合格标准。室外道路清扫及标示牌、台面等环境表面清洁，生活垃圾、医疗废物的分类、收集、清运工作。根据医院要求，做好服务范围内的生活垃圾分类、计量、引导等工作。

2、负责服务范围内各种材质地面清洁养护，包括PVC地面清洗、抛光、打蜡，石材地面清洗、翻新、结晶养护，电梯地面及地面标识的打蜡、保养等。

3、负责服务范围内公区候诊椅、电梯、自助设备设施等表面的清洁与消毒（包括但不限于：共享售卖机、挂号机、导诊机、手机充电桩等）。消毒应满足医院院感管理要求。

4、负责服务范围内所有雨搭、车库出入口玻璃表面、院内外围路灯进行定期清洁，必要时，可使用升降机，确保使用安全。

5、卫生保洁服务中各类设备、消耗品、客用品、防滑地垫、防撞条等由服务厂家提供，不另行计算费用。

6、负责协助处理服务范围内的应急突发事件处理及重大活动的保障。

7、参与服务范围内水、电、空调节能管理，工作中注重节约用水、节约用电、随手关窗等。

8、协助医院开展后勤信息化建设，配合使用信息化软件，从而更好的提升服务质量。

9、负责全院区有害生物防治，即全院区楼宇室内、外围、重点场所、机房、地下空间等全区域的蟑螂、蚊蝇及老鼠等消杀工作。

10、负责服务范围内物品搬运工作。

11、负责服务范围内控烟宣传工作。

12、负责服务范围内特殊天气情况下如雨雪天的安全保障工作，及时清理院内地面水渍、路面积水、积雪，做好铲冰除雪等工作。同时需要做好地面防滑措施和地面湿滑的提示工作。

13、公共区域保洁员同时负责保洁区域的巡视，有设备设施损坏、丢失的，应及时打电话保修。

14、乙方如违反消防相关规定或因12345、医院8585投诉被定为有责任的，按照医院相关制度予以处罚，从服务费中扣除。

15、针对公共卫生事件，应组建消毒大队，提供超雾化喷雾器等消毒设备和含氯消毒剂、二氧化氯消毒剂等，以完成终末消毒工作。

**三、卫生保洁服务项目要求**

**（一）总体要求**

1、乙方管理要求**：**需具备承担三级甲等综合医院保洁服务需求的能力，需能够执行甲方规定的保洁服务管理要求，根据功能区域需要，乙方应为员工配备基本的个人安全防护用品，如一次性外科和防护口罩、一次性手套、工作帽和一次性医用帽、一次性隔离衣、一次性防护服、一次性鞋套、一次性靴套、护目镜（屏）、围裙、胶鞋等。

2、保洁用具用品使用要求：

* 每个卫生间需配备喷香剂、卫生纸、洗手液、小便滤洁；
* 保洁棉织品集中洗涤消毒，毛巾至少分5色，分类、分区使用；
* 保洁服务使用的垃圾袋(黑色和黄色)、消毒剂、洗涤剂、机械保洁维护剂和客用品等消耗物品均包含在合同金额内；
* 上述物品应使用符合国家质量及环保标准认证，由正规厂家生产的品牌类产品，产品质量等同于金佰利品牌；
* 垃圾桶由甲方提供**。**

3、清洁设备要求及清洁必要设备数量表

清洁设备配备应包括但不限于吸水吸尘机、鼓风机、保洁车、洗地机、翻新机、打磨晶面机、多功能清洁车、尘推车、榨水车、高压水枪、抛光机等，数量、型号、品质应适用于本项目，乙方建立设备台账，供甲方随时抽查。清洁设备由乙方自行配备、维护、维修、使用。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 清洁必要设备数量表 | | | |
| 序号 | 设备名称 | 设备数量/台（推荐数量） | 设备年限 |
| 1 | 吸水吸尘机 | 8 | 全新（五年折旧） |
| 2 | 鼓风机 | 7 | 全新（五年折旧） |
| 3 | 保洁车 | 60 | 全新（五年折旧） |
| 4 | 洗地机 | 6 | 全新（五年折旧） |
| 5 | 翻新机 | 4 | 全新（五年折旧） |
| 6 | 打磨晶面机 | 3 | 全新（五年折旧） |
| 7 | 多功能清洁车 | 20 | 全新（五年折旧） |
| 8 | 尘推车 | 6 | 全新（五年折旧） |
| 9 | 榨水车 | 53 | 全新（五年折旧） |
| 10 | 高压水枪 | 1 | 全新（五年折旧） |
| 11 | 抛光机 | 2 | 全新（五年折旧） |

4、保洁人员要求：

现场服务含管理人员总人数不低于277人，必须具备初中以上文化程度，18－55岁之间，身体健康，在院内工作所有保洁人员均需持有由当地疾病预防控制中心办理的“北京市公共卫生从业人员健康体检合格证”，政审合格，本人及家庭或直系亲属无不良记录，一律经背景审查合格，采取实名制并签订国家规定的劳动合同、签订安全生产责任书等相关文件。

管理人员有三甲医院工作经验及现场培训能力，且至少一人应参加消毒员培训并获得培训证书。服务人员对工作认真负责，服从管理，诚实、踏实、肯干、有连续工作一年以上的能力，挂胸牌着工装（乙方提供），应熟知保洁区域的功能划分，掌握工作操作规程和相关的消毒隔离基本知识并严格执行。所有服务人员均由乙方进行岗位知识培训后上岗。

乙方配置的管理岗位应与保洁员日常管理相匹配，应保证保洁员配置充足，完成招标文件要求的各项服务内容。并且提供为本项目配备的管理岗（应包括项目经理和项目主管）人数和普通岗人数，管理岗人员的年龄、学历、业绩、资质等情况，普通岗人员的数量、年龄、身高、文化程度、工作经验等情况。

5、合理安排人员设置及工作时间，按照岗位设置定岗定编，每天工作开始时间不得晚于6：30，每天工作结束时间不得早于18：00，特殊岗位（手术室、导管手术室、ICU、隔离病房等）另有规定的，按规定执行；根据医院院感工作要求，各岗位保洁员应相对固定，特别是重点区域保洁员，保洁员分级管理，可分为初、中、高三级，考核合格才能晋级，重点区域（手术室、ICU、血透等）应由高级保洁员承担或至少达到一定比例，在指导下完成环境清洁消毒工作，新入职员工不得直接安排至重点区域工作。固定手术室保洁人员，其人员数量不应少于38人；人流量大的公共卫生间要做到有专人清洁（男卫生间由男保洁员打扫、女卫生间由女保洁员打扫），合理设置必要的机动人员及必要的人员储备，以满足甲方的应急保洁需求。根据实际工作需要，基本满足全周7天工作。

6、管理人员应主动加强巡视（主管每周不得少于两次、经理每月不少于两次），增加巡视频次，善于发现问题并积极整改，同时对于甲方或监管方提出的问题能做到举一反三，不断提升服务质量。

|  |  |
| --- | --- |
| 保洁服务项目一标段岗位配置表 | |
| 区 域 | 建议人员配置总数 |
| A-2 住院一部 | 44 |
| A-3 住院二部 | 39 |
| A-4 住院三部 | 40 |
| A-5 医技楼 | 120 |
| 外围、机动、专项、搬运工、管理人员 | 31 |
| 会服人员 | 3 |
| 合计 | 277 |

**（二）员工基本素质要求**

1、仪容仪表：统一着工装、工鞋（乙方提供），穿着整洁，仪表端庄。

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、遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。

5、具备医院保洁基本知识，岗前培训考核合格后上岗，保障病人及医疗环境安全，做好个人防护。

6、工装要求

（1）保洁服装由甲方核定服装样式及颜色，乙方支付服装费用；

（2）保洁服装由乙方负责清洗，清洁费用由乙方自付，每周至少清洗2次。

**（三）卫生保洁标准**

**1、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、油渍及垃圾。

(2)墙面，踢脚线：无尘土、污迹。

(3)照明灯具：无尘土。

(4)各房间门，通道门：无尘土、污迹。

(5)不锈钢面：污点、污渍。

(6)装饰物：盆、座、框表洁净无尘土，墙饰物等表面无尘土。

(7)垃圾桶：桶内垃圾不超过容积的2/3，内外表面洁净。

(8)候诊椅、护士站：摆放整齐，表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油渍及垃圾。

(9)院内自助挂号机、ATM机等辅助就诊设施及便民服务设施：无尘土、污迹、油渍及垃圾。

(10)公共区域消火栓：定期清洁、无尘土、污迹。

**2、公共区域及病房卫生间保洁标准**

(1)卫生间：无异味、蚊蝇。

(2)地面：无尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、尿迹、污迹。

(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：无水点、水迹、尘土、污迹。

(7)小便器：无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍、喷水嘴洁净流畅。

(8)大便器：内外洁净、无大便痕迹、污垢黄迹。

(9)手纸架：无印迹、污渍、光亮洁净。

(10)纸篓：污物量不超过桶体２／３，内外表面洁净。

(11)墙面，踢脚线：无尘土、污迹。

(12)顶板：无尘土、污迹。

(13)隔板：无尘土、污迹、手印、笔迹、小广告。

(14)门板，把手：无尘土、污迹、手印、笔迹。

(15)皂液盒：无水迹、尘土、污物，按时清洗消毒。

(16)烘手器：无水迹、尘土、污渍。

(17)通风口定期保洁、无灰尘。

(18)洗手液、滤洁、卫生纸及时补充，定期更换喷香罐。

(19)保洁工具干净、摆放整齐，用完归位。

(20)设施损坏及时登记、报修。

(21)门急诊卫生间专人进行值守，保持清洁无异味。

(22)售卖机、挂号机等设备的日常清洁消毒。

**3、步行梯保洁标准**

(1)地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物。

(2)墙面，踢脚线：无污迹、小广告。

(3)消防设备：表面无尘土、整洁。

(4)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。

**4、病区保洁标准**

(1)地面：洁净、光亮、无尘土、烟头、痰迹、碎纸、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)患者出院后，床具一床一巾应进行终末消毒流程（需对保洁人员开展培训，按照要求完成）。不得私自处理病人遗留的物品。

(9)及时清理杂物和垃圾，待处理的杂物及垃圾堆放不得超过30分钟。

(10)污物间：无异味、垃圾，室内物品摆放整洁，保洁用具分类洗消、规范悬挂晾晒、有序放置。

**5、生活区、浴室、示教室及行政办公区（含护士站）保洁标准：**

(1)桌椅面、窗台：无尘土、污渍。

(2)地面、地毯：无污迹、异味、碎屑、渣土，云石地面清抹干净。

(3)墙面、踢脚线：无污渍、锈斑、积土。

(4)画框等饰物（手可触及）：无尘土、污渍。

(5)洗手池、水龙头：无污迹、水印、锈斑。

(6)垃圾桶、碎纸机：量不超过桶体２／３，并保持桶体表面洁净。

**6、手术室、ICU保洁标准：**

（1）地面、墙面：光亮、无污渍。

（2）门把手、桌面、窗台、治疗袋（消毒擦拭）、墙体附属物：清洁、无污渍。

（3）电话机、洗手池：清洁、无污渍。

（4）垃圾桶（清理、换污物袋）：无堆积、无遗漏。

（5）手术间（擦拭消毒）地面、无影灯、手术床、台面、墙面：符合消毒隔离要求清洁，手术完毕立即清理。

（6）辅助间（擦拭消毒）:符合消毒隔离要求清洁。

（7）更衣室、洗澡间、办公区（擦拭消毒）:符合消毒隔离要求清洁。

**7、玻璃清洁标准：**

(1)对医院内所有房间、公共区域内侧玻璃进行清洁，无尘土、无水印、无污迹。

(2)对医院内所有房间、公共区域外侧玻璃（只限于一层）进行清洁，无尘土、无水印、无污迹。

(3)对辖区内所有雨搭、车库出入口玻璃表面进行清洁，无尘土、无水印、无污迹。

**8、庭院内外环境卫生标准：**

(1)院内及门前三包地段无纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹。

(2)院内及门前三包地段雨天及时清扫疏通，无积水，主要交通要道要有防滑措施。

(3)院内及门前三包地段雪天及时清理，无积雪、积冰，主要交通要道要有防滑融冰措施。

(4)院内垃圾桶每日擦拭保持桶体表面洁净无污垢、痰渍，垃圾每日清理两次，量不超过桶体2/3，桶内垃圾袋及时更换。

(5)院内地面雨篦子每日清理，不发生封堵、阻塞现象。

(6)院内绿地花园内无烟头、垃圾。

(7)院内楼群阳光走廊顶、露台面洁净，无烟头、垃圾。

**9、专项工作要求**

专项清洁保洁工作：负责各楼层PVC地面清洁，石材日常清洗、高空管道、紫外线灯及天花板、室内玻璃幕墙、雨搭、院区外围地面和围墙清洗，负责部分车库环形坡道的清洁；

(1)凡在施工过程中产生噪音、粉尘、异味等对医患造成影响的工作，需安排在夜间进行；

(2)石材整体清洗要求每年不低于两次，局部污染需立即处理，待周末或节假日时进行整体清洗，如遇重大接待、参观等事宜可适时增加清洁频次；

(3)专项工作前需做好相应的成品保护，施工后需对施工区域做好卫生清洁和设备、设施的恢复；

(4)重点工程机房进行计划性清洁，详情见重点工程机房清洁计划；

(5)依据甲方实际情况随时调整工作内容，乙方应无条件满足甲方要求，并及时有效的完成

**（四）**如发现3次以上同一问题或同一类型问题，将扣除本付款周期应付款的1%作为违约金。

**清洁计划包含但不限于以下所列内容（请根据区域划分，详细安排计划，以A5医技楼部分区域为例）：**

区域：地下

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
| 人防楼梯 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 消防楼梯 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 踢脚线 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 货梯间墙壁及天花 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 卫生间及浴室大清 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 安全门及闭门器 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |

区域：院区外围

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
| 所有外围墙面 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 草坪灯及地灯 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 绿坡道冲洗 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 伸缩门 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |

区域：大厅

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
| 大厅玻璃墙幕 |  |  |  |  |  |  |  | 干净明亮 |
| 卫生间大清 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 货梯间墙壁及天花 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 安全门及闭门器 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 走廊顶部 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |

区域：B1层—3层

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
| 会议室门外侧 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 安全门及闭门器 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 走廊墙面 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 机房 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 卫生间大清 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 客梯厅墙壁及天花 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 公区墙面 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 茶水间热水器底部及托盘 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 诊室内、外区玻璃 |  |  |  |  |  |  |  | 干净明亮 |
| 楼道风口 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |

专项保洁：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
| 地面PVC清洁 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 石材日常清洁及维护 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 高空管道及天花板 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 室内玻璃幕墙 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 雨搭 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 外围地面和围墙 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 电梯、扶梯清洁 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |

A区重点机房清洁计划：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **位置** | **面积㎡** | **清洁周期** | **备注** |
| 1 | 麻醉废气真空机房 | A3四层 |  |  |  |
| 2 | 真空吸引机房 | A3四层 |  |  |
| 3 | 压缩空气机房 | A3四层 |  |  |
| 4 | 气体机房 | A4地下一层 |  |  |
| 5 | 空压机房 | A4地下一层 |  |  |
| 6 | 真空吸引机房 | A4地下一层 |  |  |
| 7 | 物流传输机房 | A4楼四层 |  |  |
| 8 | 中水机房 | A5地下一层 |  |  |
| 9 | 给水机房 | A5地下一层 |  |  |

**（四）地面清洁养护要求**

1、对医院楼区内各种材质地面（石材、瓷砖、PVC等、石材地面、PVC地面）进行相应的清洁、维护、保养，地面打蜡每季度一次；石材地面翻新、结晶每年各一次。

2、对于地面护理和服务所使用的各类清洁剂、蜡、光亮剂等质量均应符合国家有关卫生及环保标准，不得使用任何有害人体健康的清洗用品及原料。上述物料要求具为庄臣品牌或具有同等质量。

**石材翻新及研磨技术要求：**

**室内地面石材**

① 石材表面亮度以未研磨石材亮度为准。

② 表面平整无划痕。

③ 石材相接部位无高低差，高低差为零。

④ 施工后的石材表面防滑效果达到国家相关要求。

**室外石材清洗**

⑤ 石材表面油斑清除率80%。

⑥ 石材表面车轮印迹清除率100%。

⑦ 其它污染物清除干净。

⑧ 石材表面锈斑清除干净。

**技术要求：**

**研磨要求**

1、大理石地面研磨材料采用符合国家质量标准的金刚石磨片，石材研磨剂—KP92、结晶粉、云石胶，石材保护剂K2—K3。

2、工具采用符合国家强制标准的电动工具：大理石研磨机、切割机、调速机。

3、大理石地面研磨采用第一遍50—100号金刚石磨片研磨，第二遍采用200号—600号金刚石磨片研磨，第三遍采用800—3000号金刚石磨片研磨。

4、对大理石地面平整度偏差限值的要求为

①表面平整度1㎜      ②缝格平直2㎜

③接缝高低差0.5㎜    ④板块间隙宽度1㎜

5、进入施工现场后，用保护膜对需要打磨的石材周边物体进行遮挡保护，以防施工过程中对周边物体及装饰成品收到污染和损坏。

6、大理石地面的拼缝要清除彻底，以保证石材的整体效果，不让污物从缝隙中渗入石材中。

7、根据石材颜色，采用石材颜色相近的云石胶调色填补缝隙及裂纹，使其整体效果一体化。

8、精磨处理工序，待云石胶凝固后，适用翻新机配以最粗号磨头进行打磨，历经十遍以上不同磨号翻新、抛光处理，以保证石材的光泽持久。

9、石材防护工序：经抛光处理后对版面做一层防水保护层，以确保适用时污物不再渗入。

10、工程施工工序应严格按照从粗到细，补缝牢固，颜色一致，剪口研磨，平整与大理石面水平。

**结晶要求**

1、大理石地面结晶面采用符合国家质量检验标准合格产品的结晶粉K2—K3。

2、大理石地面结晶面应清澈，致密、坚硬形成保护层，起到为石材表面加光、加硬的作用，能达到防滑、防水、防油的功效

3、结晶加硬工序：板面干燥后才可做水晶加硬处理，反复多遍才能达到石材水晶加硬的最佳效果，而且起到防滑工程。经过处理后的石材一般光度基本能达到80度以上。

4、工程施工结晶工序，应使用专用石材养护剂，使其充分渗透到石材内部并形成保护层（阻水层），从而达到、防污、防腐要求，以提高石材抗风化能力

5、石材结晶完成面表面洁净、平整、坚实，光亮光滑，透明色泽一致，洁晶面层无裂纹，凹凸不平等现象。

6、石材完成面结晶处理均匀，尤其是靠在建筑物和装饰物的地面边缘必须处理到位。

7、石材表面结晶处理所使用的材料符合设计要求，材料必须有产品合格证及检验报告。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 翻新完成后标准值 | | |
| 1、石材表面光泽度 | 石材种类 | 石材硬度 | 光泽度 |
| 大理石 | 软质 | ≥80° |
| 硬质 | ≥95° |
| 花岗石 | 软质 | ≥75° |
| 硬质 | ≥80° |
| 致密质 | ≥80° |
| 2、石材表面平整度 | 目视佳 | | |
| 3、石材表面研磨刮线 | 无刮线 | | |
| 4、研磨翻新后石材色泽变化 | 色泽亮丽、无烧伤变色 | | |

**PVC打蜡要求**

频次要求：为了保持塑胶地板的光洁，首次打蜡至少1底3面共铺4层蜡，保养期可根据情况打蜡2-3层面蜡。

* 首先用推尘或吸尘器吸尘，清除表面垃圾。
* 用起蜡水按1∶10稀释后均匀涂在地面上，等5—10分钟，用擦地机加黑色强力起蜡垫去蜡，及时用吸水机将污水吸干。
* 用清水过洗、吸干，视情况可反复清洗，直到地面不留任何残余蜡液和清洁剂。
* pvc地板上3-5层高强面蜡二合一硬光蜡。

特殊污垢的处理

* 油污：局部油污，将强力除油剂原液直接倒在毛巾上擦拭;大面积油污，将除油剂按1：10稀释后，用擦地机加红色洗地垫低速清洁。
* 黑胶印：用喷洁保养蜡配合高速抛光机加白色抛光垫抛光处理。对于时间比较长的黑胶印，可以将强力胶印去除剂直接倒在毛巾上擦拭处理。
* 胶或口香糖：用专业的强力除胶剂直接倒在毛巾上檫拭去除。万能清洁剂:强力除油剂喷洁保养蜡强力胶印去除剂强力除胶剂。

**石材日常清洁养护及翻新研磨计划表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
| 大堂地面石材 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁，具体详见技术要求 |
| 大堂墙面石材 |  |  |  |  |  |  |  |
| 公区通道地面 |  |  |  |  |  |  |  |
| 公区通道墙面 |  |  |  |  |  |  |  |  |

**PVC地面日常清洁养护及翻新研磨计划表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
| 诊室内PVC地面 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁，具体详见技术要求 |
| 通道内PVC地面 |  |  |  |  |  |  |  |
| 公区PVC地面 |  |  |  |  |  |  |  |

**（五）有害生物防治内容和标准**

**1、有害生物防治内容**

（1）有害生物防治对象：蟑螂、老鼠、蚊蝇等。

（2）有害生物防治实施范围：

医院内的所有建筑、绿地、停车场、设备层等，总防治面积约442817平方米。

（3）乙方负责提供有害生物防治所需要的药品、设备。

**2、有害生物防治标准**

（1）服务时间安排：

A.大规模灭蟑施工每季度一次，全年四次。局部消杀随时进行；

B.全院性灭鼠施工每季度一次，全年四次，局部捕杀随时进行；

C.大规模灭蚊蝇每月一次，盛夏季节相应增加；

D.营养食堂、职工食堂、大库等重点部门每周1-2次综合施工；

E.每季度进行一次有害生物防治质量和施工满意度回访，及时调整作业方案；

F.积极进行蜱、螨、蚤、虱、臭虫等有害生物的预防和相关咨询。

（2）服务要求：

对重点部位进行重点控制，其中对暖气沟、地下室、垃圾站、厕所等主要监控点及时施药重点灭杀。

按照北京市疾控中心及市爱卫会要求，对新院院区进行鼠药布点，不同区域配备不同鼠药，要求有标识、有警示，并提供布点后的平面图。

（3）质量标准：

根据北京市疾控中心，市爱卫会的指示和精神，完成有害生物防治作业。并确保各项有害生物防治施工作业和指标全面达到各级主管部门的要求。

**灭蟑、鼠、蚊蝇的检测标准：**

A.灭鼠标准

* 1.15平方米标准房间

布放20\*20厘米滑石粉块两块，一夜后阳性粉块不超过3％；有鼠洞、鼠粪、鼠咬等痕迹的房间不超过2％；防鼠设施不合格处不超过5％。不同类型的外环境，累计2000米，鼠迹不超过5处。

B.灭蟑螂标准

* 室内有蟑螂成虫或若虫阳性房间不超过3％，平均每间房大蠊不超5只，小蠊不超过10只。
* 有活蟑螂卵鞘房间不超过2％，平均每间房不超过4只。
* 有蟑螂粪便蜕皮等蟑迹的房间不超过5％。

C.灭蚊标准

* 院区内外环境各种存水容器和积水中，蚊幼虫 及蛹的阳性率不超过3％。
* 用500ml收集勺采集城区内大中型水体中的蚊幼虫或蛹阳性率不超3％，阳性勺内幼虫或蛹的平均数不超过5只。
* 特殊场所白天人诱蚊30分钟，平均每人次诱获成蚊数不超过1只。

D.灭蝇标准

* 重点区域有蝇房间不超过1％，其它单位不超过3％，平均每阳面房间不超过3只；防蝇设施不合格房间不超过5％；加工、销售直接入口食品的场所不得有蝇。
* 蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过3％。

**消杀工作计划：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目**  **月份** | **虫害**  **类型** | **作业区域** | **使用药剂** |
| 1月 | 蟑螂 |  | 洁园灭蟑饵剂、凯素灵、除敌 |
| 2月 | 蟑螂 |  | 洁园灭蟑饵剂、凯素灵 、除敌、悬浮剂1号、克抗等 |
| 鼠 |  | 鼠盒、溴敌隆、立克命 |
| 3月 | 蚊蝇 |  | 洁园灭蟑饵剂、凯素灵、除敌 |
| 4月 | 蚊蝇 |  | 凯素灵、除敌、灭蚁饵剂、绿百灵可溶液剂等 |
| 蟑螂 |  | 洁园灭蟑饵剂、凯素灵、除敌 |
| 鼠 |  | 鼠盒、溴敌隆、立克命 |
| 5月 | 蚊蝇 |  | 凯素灵、除敌、灭蚁饵剂、绿百灵可溶液剂等 |
| 6月 | 蚊蝇 |  | 凯素灵 、除敌、悬浮剂1号等 |
| 蟑螂 |  | 洁园灭蟑饵剂、凯素灵 、除敌、悬浮剂1号等 |
| 鼠 |  | 鼠盒、溴敌隆、立克命 |
| 7月 | 蚊蝇 |  | 凯素灵 、除敌、悬浮剂1号 |
| 鼠 |  | 鼠盒、溴敌隆、立克命 |
| 8月 | 蟑螂 |  | 洁园灭蟑饵剂、凯素灵 、除敌、悬浮剂1号等 |
| 蚊蝇 |  | 凯素灵、除敌、绿百灵可溶液剂等 |
| 鼠 |  | 鼠盒、溴敌隆、立克命 |
| 9月 | 鼠 |  | 鼠盒、溴敌隆、立克命 |
| 蚊蝇 |  | 凯素灵、除敌、绿百灵可溶液剂等 |
| 10月 | 蟑螂 |  | 洁园灭蟑饵剂、凯素灵 、除敌、悬浮剂1号等 |
| 鼠 |  | 鼠盒、溴敌隆、立克命 |
| 11月 | 蟑螂 |  | 洁园灭蟑饵剂、凯素灵 、除敌、悬浮剂1号等 |
| 12月 | 鼠 |  | 鼠盒、溴敌隆、立克命 |
| 蟑螂 |  | 洁园灭蟑饵剂、凯素灵 、除敌、悬浮剂1号等 |

**（六）其他要求**

**1、医疗废物运送要求**

(1)医疗废物的清运必须指定专人，做好专业防护，佩戴专用手套、帽子、隔离衣，按照甲方规定的时间、路线及操作规程。

(2)运送人员在运送医疗废物前，应检查包装袋或容器的标识，标签及封口是否符合要求，不得将不符合要求的医疗废物运送至暂时储存地点。

(3)运送医疗废物应当使用防渗漏、防遗撒、无锐利边角、易于装卸和清洁的专用运送工具。

(4)每日运送工作结束后，应当对运送工具进行清洁和消毒。

(5)隔离的传染病人产生的感染性废物应当使用双层包装物，并及时封存。

(6)包装袋内的废物不应超过袋子的3/4，并做到包扎完好，每个包装袋或容器上应标明废物产生单位、产生日期、主要内容物、运送目的地及特别说明。

(7)运送涉疫情医废，应符合医院院感管理要求。

(8)运送医废人员应固定，不得随意更换，乙方应为其定期体检并留存体检报告。

**2、保洁应急能力及医院感染控制的专业管理知识要求**

(1)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，同时报告院总务与规划建设处和院感染管理办公室并填写登记表。

(2)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，同时报告院总务与规划建设处和院感染管理办公室并填写登记表。

(3)当发生重大事件时能及时向院总务与规划建设处报告，并及时协调应对本部门工作，有序保障医疗环境。

(4)对医院废弃物的处置按照院感规定的标准执行，执行消毒隔离规定，并有制度、有标准，由措施。

**3、夜班具体要求**

（1）病区应安排足够的夜班人员，以确保达到医院质量要求，工作时间为18:00至次日6:30。

A.地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、血迹及垃圾。擦拭地面要用8·4消毒液按比例进行擦拭。

B.纸篓、不锈钢垃圾桶：不能超越2/3，垃圾袋不能二次使用。

C.定期清洁卫生地面、卫生死角，包括输液室座椅、床下。

D.核磁卫生间晚间，彻底清刷一次，并使用8·4消毒液，按照使用比例正确使用。

E.夜班保洁员不能离开工作岗位，有应急工作，随叫随到。

(2) 病房晚间工作

A.地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、垃圾。

B.纸篓：倾倒纸篓垃圾、周边保持清洁、垃圾袋不能二次使用。

C.盥洗区域：台面、镜面要保持清洁、不垃圾杂物。

D.便器：清洁、无污渍、无异味。

(3) 外围、垃圾工晚间工作

A.巡视清扫医技、病房楼门口，烟头、垃圾。

B.清运病房生活、医疗垃圾。

**4、其它：**

（1）告示牌正确使用，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）乙方要为甲方提供不间断保洁管理服务，对ICU、手术室提供24小时保洁服务；对病区安排中班及夜班保洁服务、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（机械设备由保洁公司配备）。

（3）乙方对检验科、病理科、微生物中心实验室、临床检验室、教学实验室、门诊手术室、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）乙方负责建筑内部手可够及处的清洁工作，负责清洁擦拭手及手持工具可够及处玻璃的清洁，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、拆装窗帘和隔帘（1次/季度）。

（5）乙方负责生活垃圾、可回收和医疗废物的收集、运送至院内暂存处，提供消耗品和垃圾袋。

（6）乙方负责提供保洁员工和管理人员的服装和工作服的洗涤；提供保洁用的桌巾、尘推、拖布及洗涤消毒剂等服务用品。

（7）乙方负责出院病人床具床头桌清洁消毒，不负责铺床工作。床具消毒要做到一床一巾。

（8）乙方使用的所有消毒液产品、浓度，均按院感染办公室规定执行。

（9）医疗垃圾和生活垃圾的清运必须封闭式运输，并执行保洁管理办公室规定的时间、线路及操作规程。

（10）乙方员工要挂牌上岗，服从院保洁管理办公室工作安排，遵守医院各项规章制度。

（11）保洁范围还包括所有区域中央、集中空调的出风口和回风口。科室内的杂物搬运等。

（12）洗地、打蜡、石材养护等专项工作，需安排在节假日及夜间进行，做到零打扰式清洁模式。

**四、卫生保洁考核标准**

**1、管理要求：**

（1）乙方应按医院规定严格考勤纪律，要求所有保洁人员按要求刷指纹卡记录考勤，保洁经理因故外出，需提前告知甲方管理人员，做好工作安排和考勤记录。每月月底最后一天保洁经理与甲方管理人员应对保洁人员全月考勤签字确认。

（2）乙方须按合同内人员编制提供综合素质符合甲方要求的保洁服务人员。如因人员缺编造成保洁服务质量下降，保洁公司应承担全部责任；保洁公司招聘的保洁员，按要求提供相关资料（身份证复印件、健康证、无犯罪记录证明）后，方可办理进入医院工作。

（3）乙方应对保洁管理人员做好岗位职责、管理等方面的培训；应对保洁人员做好入职和岗前培训，确保新入职员工尽快熟悉工作流程、操作标准、礼节礼貌规范、岗位职责、劳动安全、消防安全等内容，培训合格方可上岗，若因个人原因（如未按操作流程或未按甲方要求操作）在工作中发生意外，由乙方承担全部责任。

（4）保洁人员应遵守甲方《员工守则》内的规章制度，统一着装、统一管理，要操作规范，会使用礼貌用语。

（5）乙方管理人员及所有保洁员工应签署《安全责任书》。

（6）对于甲方检查出的问题，乙方应在甲方规定期限内进行整改，提交整改方案，并按要求提交书面材料报甲乙双方领导。

（7）乙方应严格服从甲方管理，每日给员工召开班前班后会（通知环境组人员参加 ）并布置当日的工作内容做到及时沟通信息；每周与甲方共同对本周工作进行总结并提交问题整改措施。

（8）乙方项目管理需进行每日巡视，并做好巡视记录，对发现的问题及时进行整改及复查工作，随时起到指导和监督的作用，做到日清日毕。按照岗位职责，完成本职工作，不拖沓、不推诿、配合甲方做好对客服务。

（9）保洁项目经理需提前一周做好每周、每月、每季度、半年度、年度工作计划及专项工作（内容全面，可操作性强），并上交环境部，对出现的相关问题进行研讨和解决。

（10）保洁人员应服从上级领导、团结同事、互相帮助、爱护公物、爱岗敬业，在规定时间内保质保量完成任务。保洁人员在工作时间不脱岗、不串岗、不大声喧哗，不做有损公司形象的事，不私自拿取或收受客户财物；对故意损坏、遗失工具或甲方设备设施者需按原价赔偿，所有违纪行为一经发现或被检举，视情节轻重给予相应处分直至辞退；

（11）合理、妥善处理辞退员工事宜，避免发生劳动纠纷，甲方不承担任何责任。

（12）乙方以季度付款为节点，对提出的问题、建议进行分析和总结，提出有效的解决措施，及时完善到服务方案及工作计划内，并上交甲方和监管方。

**四、售后服务及培训要求**

无

**五、交货时间及地点**

服务期限：2年

服务地点：北京市丰台区南四环西路 119 号

**六、验收服务要求**

考核表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一．人员考核** | | | | | | | |
| 出勤人数 | |  | | 出勤率 |  | | |
| **二．服务质量考核** | | | | | | | |
| **序号** | **考核项目** | **分值** | **标准** | | | **得分** | **说明** |
| 1 | 日常清洁 | 30分 | **楼内公共区域、外围及地库：**地面光亮、无污渍、无杂物、无异味，垃圾无堆积、无遗漏、垃圾桶定制摆放、外表光亮，雨搭及玻璃（室内及地库出入口）光亮、无手印、无积尘，墙壁、顶棚、出风口、灯具、楼顶定期清洁、无杂物、无灰尘，标识及公共设施（挂号机、售卖机、花盆等）清洁、无积尘，分诊台及候诊椅摆放整齐，表面擦拭干净，定期做彻底清洁等。 不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| **治疗室、药疗室、医生办公室、行政办公室、其他功能性房：**遵守院规、清洁后保证地面无污渍，无杂物、无卫生死角，家具、壁架等无尘土，对清洁项目进行消毒，清洁、无污渍、垃圾无堆积、医疗垃圾按院感染办规定处理。 不符合要求，每人次扣0.5分 | | |
| **楼梯、电梯：**清洁、楼梯扶手光亮、无污渍、无垃圾堆放，电梯轿厢内清洁、顶面定期打蜡、无污渍、无卫生死角。 不符合要求，每人次扣0.5分 | | |
| **诊室：**清洁、无污渍、医疗垃圾无遗漏、堆放、诊桌，椅（“一桌一巾”消毒擦拭）。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |
| **病房及医技检查科室：**“一桌一巾”消毒擦拭，清洁、地面光亮，无污渍、终末消毒严格按照院感要求、擦拭及收到垃圾顺序遵循科室的要求，定期更换毛巾、地巾。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |
| **手术室、ICU：**符合消毒隔离要求清洁，无死角、无污渍。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |
| 2 | 卫生间清洁 | 5分 | 卫生间无异味、无蚊蝇、无积水、清洁记录按要求填写、耗材供应充足、卫生洁具每日全面清洁消毒、无投诉。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 5分 | 专人负责清洁维护，保持墙面瓷砖、门窗无明显灰尘、无小广告，天花板、灯具目视无明显灰尘，地面无水渍、无尿液、无纸屑、无烟头，镜面明亮，面台、洗手池、水龙头无水渍、无痰渍，大、小便器无尿碱、内外洁净、喷水嘴洁净流畅，烘手器、皂液盒、隔板、顶板、手纸架无印迹、污渍、光亮洁净，纸篓内污物量不超过桶体三分之二。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 3 | 环境专项 | 10分 | PVC打蜡、石材养护、地毯清洗、消杀等按照合同要求执行。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 4 | 员工管理 | 10分 | 执行员工岗位纪律、按时打卡、准时到岗、见到医护人员主动避让、问好，出勤率良好。仪容仪表、行为举止、语言规范符合要求。不得做与工作无关的事：上岗不得吸烟、吃零食、嚼口香糖。吹口哨、听收录机、玩手机、接（打）私人电话，与人闲聊、大声喧哗或与人争吵、打瞌睡等。接受医院及上级管理部门监督、检查。遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度，不得扰乱医院正常工作秩序，按工作规程操作对投诉及时整改。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 5 | 制度执行 | 10分 | 制度上墙，按时召开班会、总结会、培训会、按规定进行交接班，定期培训、考核，按时提交各类报表、现场管理符合5S要求、记录填写完善。保洁工作车干净整洁，停放得当，“小心地滑”警示牌干净，摆放整齐，保洁设备，由专人负责使用，注意工作时，尽量不要妨碍医护人员行走，保洁棉织品集中洗涤消毒分类、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，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。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 6 | 走动管理 | 5分 | 主管每周走遍辖区1次；经理每月走遍全楼1次，有走动管理痕迹。管理人员对一线保洁人员有针对性的指导、帮助及一对一开展专项培训。在岗的员工具备节约用水、节约用电、随手开关窗的意识和行为。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 7 | 安全管理 | 5分 | 员工签订安全责任书、开展风险隐患识别及安全隐患排查，责任到人，定期进行培训、排查、整改。根据功能区域需要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。高空作业实施安全措施。按规定进行消毒，并做消毒记录。洁净工作按区域存放，并贴有色标。雨雪等恶劣天气采取有效防滑措施。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。医疗垃圾的清运必须指定专人，做好专业防护，佩戴专用手套、帽子、隔离衣，按照甲方规定的时间、路线及操作规程，发现医疗垃圾泄露及锐器扎伤时，及时上报，具备现场应急处理的能力。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 8 | 质量管理 | 10分 | 能够随时迎接上级及院方的各种检查、配合院方完成接待活动，无差错。针对甲方及监管方检查问题整改及时，及时反馈，改进措施有效。按照甲方要求，按时提交工作总结报告。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 9 | 服务质量 | 10分 | 应急响应、接单及时率、完成质量、反馈及时率、医患评价及投诉处理 。不符合要求，每人次扣0.5分，视情节及影响力酌情扣分 | | |  |  |
| 得分 | | **100**分 |  | | | | |
| **监管人意见** | | | 年 月 日 | | | | |
| **总务与规划建设处**  **意见** | | | 年 月 日 | | | | |
| **说 明：**  1.临床满意度项由一站式服务部评价打分；  2. 考核结果90≤X＜100分，属于基本符合要求，可正常支付合同款；  考核结果80≤X＜90分，扣除考核期间应付合同款的1%作为违约金；  考核结果70≤X＜80分，扣除考核期间应付合同款的2%作为违约金；  考核结果60≤X＜70分，扣除考核期间应付合同款的5%作为违约金；  考核结果X＜60，扣除考核期间应付合同款的10%作为违约金；  3.如连续两次出现低于60分的情况，监管部门将向医院通报解除本合同；  4.如当月出现工作进度严重拖期，发生重大质量、安全、经济（劳资）纠纷、群体性时间及违反国家法律、法规和合同约定的，经考核执行部门确定，则月度考核为0。 | | | | | | | |

**七、付款方式**

1、按季度结算和付款方式：

（1）结算方式：每季度开始的前10日内，乙方与甲方就乙方上季度合同的履行情况、乙方员工的出勤情况、甲方考核结果及每月的人员变动确认书协商一致后，依据本合同的约定共同对人员费用、有害生物防治费用、PVC石材地面养护费用进行结算。甲方及乙方意见不一致时，以甲方意见为最后结算依据。双方共同书面签署《合同履行结算单》；

（2）甲方按下发物业服务费的形式向乙方支付。每月双方签署确认的《合同履行结算单》，为上季度的物业服务费的实发数额；

（3）在每季度开始的10日内，乙方向甲方交付双方签署的《合同履行结算单》后方可办理付款手续，甲方审核后，在本季度开始第一个月的25日之前支付上季度物业服务费用；乙方应在办理付款手续时提交等额的有效发票。

2、甲方以转账方式向乙方支付物业服务费，乙方账户如下：

乙方的银行账号：

账户名称：

开户银行：

**第二包：**

**一、采购清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **货物或服务名称** | **数量** | **单位** | **备注（核心产品）** |
| 1 | 北京天坛医院卫生保洁服务二标段 |  |  |  |

**二、项目背景或简况**

二标段预算金额1251.2784万元/年，服务期限两年，合同一年一签，服务范围为A区医疗区和地下车库，医疗区建筑面积为79587平方米，包括门诊一部、门诊二部、门诊服务中心、急诊、感染中心、康复楼，地下车库面积为33413平方米。

**三、技术参数要求、服务要求**

**技术需求**

**一、服务范围**

此包服务范围为A区医疗区和地下车库，医疗区建筑面积为79587平方米，包括门诊一部、门诊二部、门诊服务中心、急诊、感染中心、康复楼，地下车库面积为33413平方米。

**二、服务内容**

1、负责服务范围内全部楼宇室内环境及物体表面清洁消毒工作，消毒应达到国家卫健委相关标准的要求，在医管中心等上级单位检查中达到合格标准。地下车库、指示标识整体卫生及坡道地面、玻璃清洁，所辖区生活垃圾、可回收垃圾及医疗废弃物的分类、清运工作。根据医院要求，做好服务范围内的生活垃圾分类、计量、引导等工作。

2、负责服务范围内楼宇内各种材质地面清洁养护，包括PVC地面清洗、抛光、打蜡，石材地面清洗、翻新、结晶养护，电梯地面及地面标识的打蜡、保养等。

3、负责服务范围内公区候诊椅、电梯、自助设备设施等表面的清洁与消毒（包括但不仅限于如下设备：共享售卖机、挂号机、导诊机、手机充电桩等）。消毒应满足医院院感管理要求。

4、负责服务范围内所有雨搭、车库出入口玻璃表面进行定期清洁，必要时，可使用升降机，确保使用安全。

5、卫生保洁服务中各类设备、消耗品、客用品、防滑地垫、防撞条等由服务厂家提供，不另行计算费用。

6、负责协助处理服务范围内的应急突发事件处理及重大活动的保障。

7、参与服务范围内水、电、空调节能管理，工作中注重节约用水、节约用电、随手关窗等。

8、协助医院开展后勤信息化建设，配合使用信息化软件，从而更好的提升服务质量。

9、负责服务范围内物品搬运工作。

10、负责服务范围内控烟宣传工作。

11、负责服务范围内特殊天气情况下如雨雪天的安全保障工作，及时清理院内地面水渍、路面积水、积雪，做好铲冰除雪等工作。同时需要做好地面防滑措施和地面湿滑的提示工作。

12、公共区域保洁员同时负责保洁区域的巡视，有设备设施损坏、丢失的，应及时打电话保修。

13、乙方如违反消防相关规定或因12345、医院8585投诉被定为有责任的，按照医院相关制度予以处罚，从服务费中扣除。

14、针对公共卫生事件，应组建消毒大队，提供超雾化喷雾器等消毒设备和含氯消毒剂、二氧化氯消毒剂等，以完成终末消毒工作。

**三、卫生保洁服务项目要求**

**（一）总体要求**

1、乙方管理要求**：**需具备承担三级甲等综合医院保洁服务需求的能力，需能够执行甲方规定的保洁服务管理要求，根据功能区域需要，乙方应为员工配备基本的个人安全防护用品，如一次性外科和防护口罩、一次性手套、工作帽和一次性医用帽、一次性隔离衣、一次性防护服、一次性鞋套、一次性靴套、护目镜（屏）、围裙、胶鞋等。

2、保洁用具用品使用要求：

* 每个卫生间需配备喷香剂、卫生纸、洗手液、小便滤洁；
* 保洁棉织品集中洗涤消毒，毛巾至少分5色，分类、分区使用；
* 保洁服务使用的垃圾袋(黑色和黄色)、消毒剂、洗涤剂、机械保洁维护剂和客用品等消耗物品均包含在合同金额内；
* 上述物品应使用符合国家质量及环保标准认证，由正规厂家生产的品牌类产品，产品质量等同于金佰利品牌；
* 垃圾桶由甲方提供**。**

3、清洁设备要求及清洁必要设备数量表

清洁设备配备应包括但不限于吸水吸尘机、洗地机、吹风机、多功能清洁车、吸尘器、冷热水高压水枪、电动尘推车、吸水排水机、单刷机等，数量、型号、品质应适用于本项目，乙方建立设备台账，供甲方随时抽查。清洁设备由乙方自行配备、维护、维修、使用。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 清洁必要设备数量表 | | | |
| 序号 | 设备名称 | 设备数量/台（推荐数量） | 设备年限 |
| 1 | 吸水吸尘机 | 4 | 全新（五年折旧） |
| 2 | 洗地机 | 3 | 全新（五年折旧） |
| 3 | 吹风机 | 3 | 全新（五年折旧） |
| 4 | 多功能清洁车 | 44 | 全新（五年折旧） |
| 5 | 吸尘器 | 3 | 全新（五年折旧） |
| 6 | 冷热水高压水枪 | 1 | 全新（五年折旧） |
| 7 | 单刷机 | 5 | 全新（五年折旧） |
| 8 | 电动尘推车 | 3 | 全新（五年折旧） |
| 9 | 吸水排水机 | 3 | 全新（五年折旧） |

4、保洁人员要求：

现场服务含管理人员总人数不低于181人，必须具备初中以上文化程度，18－55岁之间，身体健康，在院内工作所有保洁人员均需持有由当地疾病预防控制中心办理的“北京市公共卫生从业人员健康体检合格证”，政审合格，本人及家庭或直系亲属无不良记录，一律经背景审查合格，采取实名制并签订国家规定的劳动合同、签订安全生产责任书等相关文件。

管理人员有三甲医院工作经验及现场培训能力，且至少一人应参加消毒员培训并获得培训证书。服务人员对工作认真负责，服从管理，诚实、踏实、肯干、有连续工作一年以上的能力，挂胸牌着工装（乙方提供），应熟知保洁区域的功能划分，掌握工作操作规程和相关的消毒隔离基本知识并严格执行。所有服务人员均由乙方进行岗位知识培训后上岗。

乙方配置的管理岗位应与保洁员日常管理相匹配，应保证保洁员配置充足，完成招标文件要求的各项服务内容。并且提供为本项目配备的管理岗（应包括项目经理和项目主管）人数和普通岗人数，管理岗人员的年龄、学历、业绩、资质等情况，普通岗人员的数量、年龄、身高、文化程度、工作经验等情况。

5、合理安排人员设置及工作时间，按照岗位设置定岗定编，每天工作开始时间不得晚于6：30，每天工作结束时间不得早于18：00，特殊岗位（急诊科、手术室等）另有规定的，按规定执行；门急诊、手术室作为重点保洁区域，其中卫生间要做到有专人值守（男卫生间由男保洁员打扫、女卫生间由女保洁员打扫）、急诊室24小时服务。根据医院院感工作要求，各岗位保洁员应相对固定，特别是重点区域保洁员，保洁员分级管理，可分为初、中、高三级，考核合格才能晋级，重点区域（手术室、ICU、血透等）应由高级保洁员承担或至少达到一定比例，在指导下完成环境清洁消毒工作，新入职员工不得直接安排至重点区域工作。人流量大的公共卫生间要做到有专人清洁（男卫生间由男保洁员打扫、女卫生间由女保洁员打扫），合理设置必要的机动人员及必要的人员储备，以满足甲方的应急保洁需求。根据实际工作需要，基本满足全周7天工作。

6、管理人员应主动加强巡视（主管每周不得少于两次、经理每月不少于两次），增加巡视频次，善于发现问题并积极整改，同时对于甲方或监管方提出的问题能做到举一反三，不断提升服务质量。

|  |  |
| --- | --- |
| 保洁服务项目二标段岗位配置表 | |
| 区 域 | 建议人员配置总数 |
| A-1 门诊一部 | 39 |
| A-6 门诊服务中心 | 8 |
| A-7 门诊二部 | 25 |
| A-8 急诊抢救楼 | 49 |
| A-9 感染疾病科 | 6 |
| A-10 康复楼 | 5 |
| 地库、机动、 专项、搬运工、管理人员 | 49 |
| 合计 | 181 |

**（二）员工基本素质要求**

1、仪容仪表：统一着工装、工鞋（乙方提供），穿着整洁，仪表端庄。

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、遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。

5、具备医院保洁基本知识，岗前培训考核合格后上岗，保障病人及医疗环境安全，做好个人防护。

6、工装要求

（1）保洁服装由甲方核定服装样式及颜色，乙方支付服装费用；

（2）保洁服装由乙方负责清洗，清洁费用由乙方自付，每周至少清洗2次。

**（三）卫生保洁标准**

**1、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、油渍及垃圾

(2)墙面，踢脚线：无尘土、污迹

(3)照明灯具：无尘土

(4)各房间门，通道门：无尘土、污迹

(5)不锈钢面：污点、污渍

(6)装饰物：盆、座、框表洁净无尘土，墙饰物等表面无尘土

(7)垃圾桶：桶内垃圾不超过容积的2/3，内外表面洁净

(8)候诊椅、护士站：摆放整齐，表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油渍及垃圾

(9)院内自助挂号机、ATM机等辅助就诊设施及便民服务设施：无尘土、污迹、油渍及垃圾

(10)公共区域消火栓：定期清洁、无尘土、污迹

**2、公共区域及病房卫生间保洁标准**

(1)卫生间：无异味、蚊蝇

(2)地面：无尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、尿迹、污迹

(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：无水点、水迹、尘土、污迹

(7)小便器：无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍、喷水嘴洁净流畅。

(8)大便器：内外洁净、无大便痕迹、污垢黄迹

(9)手纸架：无印迹、污渍、光亮洁净

(10)纸篓：污物量不超过桶体２／３，内外表面洁净

(11)墙面，踢脚线：无尘土、污迹

(12)顶板：无尘土、污迹

(13)隔板：无尘土、污迹、手印、笔迹、小广告

(14)门板，把手：无尘土、污迹、手印、笔迹

(15)皂液盒：无水迹、尘土、污物，按时清洗消毒

(16)烘手器：无水迹、尘土、污渍

(17)通风口定期保洁、无灰尘

(18)洗手液、滤洁、卫生纸及时补充，定期更换喷香罐

(19)保洁工具干净、摆放整齐，用完归位

(20)设施损坏及时登记、报修

(21)门急诊卫生间专人进行值守，保持清洁无异味。

(22)售卖机、挂号机等设备的日常清洁消毒。

**3、步行梯保洁标准**

(1)地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物

(2)墙面，踢脚线：无污迹、小广告

(3)消防设备：表面无尘土、整洁

(4)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

**4、诊室及病房保洁标准**

(1)地面：洁净、光亮、无尘土、烟头、痰迹、碎纸、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)患者出院后，床具一床一巾应进行终末消毒流程（需对保洁人员开展培训，按照要求完成）。不得私自处理病人遗留的物品

(9)及时清理杂物和垃圾，待处理的杂物及垃圾堆放不得超过30分钟。

(10)污物间：无异味、垃圾，室内物品摆放整洁，保洁用具分类洗消、规范悬挂晾晒、有序放置。

**5、生活区、浴室、示教室及行政办公区（含护士站）保洁标准：**

(1)桌椅面、窗台：无尘土、污渍

(2)地面、地毯：无污迹、异味、碎屑、渣土，云石地面清抹干净

(3)墙面、踢脚线：无污渍、锈斑、积土

(4)画框等饰物（手可触及）：无尘土、污渍

(5)洗手池、水龙头：无污迹、水印、锈斑

(6)垃圾桶、碎纸机：量不超过桶体２／３，并保持桶体表面洁净

**6、手术室、ICU保洁标准：**

（1）地面、墙面：光亮、无污渍

（2）门把手、桌面、窗台、治疗袋（消毒擦拭）、墙体附属物：清洁、无污渍

（3）电话机、洗手池：清洁、无污渍

（4）垃圾桶（清理、换污物袋）：无堆积、无遗漏

（5）手术间（擦拭消毒）地面、无影灯、手术床、台面、墙面：符合消毒隔离要求清洁，手术完毕立即清理

（6）辅助间（擦拭消毒）:符合消毒隔离要求清洁

（7）更衣室、洗澡间、办公区（擦拭消毒）:符合消毒隔离要求清洁

**7、玻璃清洁标准：**

(1)对医院内所有房间、公共区域内侧玻璃进行清洁，无尘土、无水印、无污迹。

(2)对医院内所有房间、公共区域外侧玻璃（只限于一层）进行清洁，无尘土、无水印、无污迹。

(3)对辖区内所有雨搭、车库出入口玻璃表面进行清洁，无尘土、无水印、无污迹。

**8、车库环境卫生要求**

(1)车库内无纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹

(2)车库内雨天及时清扫疏通，无积水，主要交通要道要有防滑措施。

(3)车库内雪天及时清理，无积雪、积冰，主要交通要道要有防滑融冰措施。

(4)地库内垃圾桶每日擦拭保持桶体表面洁净无污垢、痰渍，垃圾每日清理两次，量不超过桶体2/3，桶内垃圾袋及时更换。

(5)车库排水沟每周清理，不发生封堵、阻塞现象。

(6)车库地面每周刷洗一次，保证地面指示标识清晰。

**9、专项工作要求**

专项清洁保洁工作：负责各楼层PVC地面清洁，石材日常清洗、高空管道、紫外线灯及天花板、室内玻璃幕墙、雨搭、院区外围地面和围墙清洗，负责部分车库环形坡道的清洁；

(1)凡在施工过程中产生噪音、粉尘、异味等对医患造成影响的工作，需安排在夜间进行；

(2)石材整体清洗要求每年不低于两次，局部污染需立即处理，待周末或节假日时进行整体清洗，如遇重大接待、参观等事宜可适时增加清洁频次；

(3)专项工作前需做好相应的成品保护，施工后需对施工区域做好卫生清洁和设备、设施的恢复；

(4)重点工程机房进行计划性清洁，详情见重点工程机房清洁计划；

(5)依据甲方实际情况随时调整工作内容，乙方应无条件满足甲方要求，并及时有效的完成

**（四）**如发现3次以上同一问题或同一类型问题，将扣除本付款周期应付款的1%作为违约金。

**清洁计划包含但不限于以下所列内容（请根据区域划分，详细安排计划，以A1专科门诊部分区域为例）：**

区域：地下

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
| 上下车道弯道地面 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 车场内设施设备 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 人防楼梯 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 挡车器擦拭 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 消防楼梯 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 踢脚线 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 减速器 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 货梯间墙壁及天花 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 卫生间及浴室大清 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 减速带 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 安全门及闭门器 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |

区域：大厅

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
| 大厅玻璃墙幕 |  |  |  |  |  |  |  | 干净明亮 |
| 卫生间大清 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 货梯间墙壁及天花 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 安全门及闭门器 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 走廊顶部 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |

区域：B1层、2—5层

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
| 会议室门外侧 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 安全门及闭门器 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 走廊墙面 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 机房 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 卫生间大清 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 客梯厅墙壁及天花 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 公区墙面 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 茶水间热水器底部及托盘 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 诊室内、外区玻璃 |  |  |  |  |  |  |  | 干净明亮 |
| 楼道风口 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |

车位清洁计划：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
|  |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
|  |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
|  |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
|  |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
|  |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
|  |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |

专项保洁：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
| 地面PVC清洁 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 石材日常清洁及维护 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 高空管道及天花板 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 室内玻璃幕墙 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 雨搭 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 外立墙面及2米以下玻璃 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 车库直行地面与环形坡道 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 电梯、扶梯清洁 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |

A区重点机房清洁计划：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **位置** | **面积㎡** | **清洁周期** | **备注** |
| 1 | 真空吸引机房 | A1地下一层 |  |  | 地面干净整洁无杂物，地沟内无污物 |
| 2 | 高压氧机房 | A10地下二层 |  |  |
| 3 | 热交换站 | A10地下一层 |  |  |
| 4 | 冷站 | A9地下一层 |  |  |

**（四）地面清洁养护要求**

1、对医院楼区内各种材质地面（石材、瓷砖、PVC等、石材地面、PVC地面）进行相应的清洁、维护、保养，地面打蜡每季度一次；石材地面翻新、结晶每年各一次。

2、对于地面护理和服务所使用的各类清洁剂、蜡、光亮剂等质量均应符合国家有关卫生及环保标准，不得使用任何有害人体健康的清洗用品及原料。上述物料要求具为庄臣品牌或具有同等质量。

**石材翻新及研磨技术要求：**

**室内地面石材**

① 石材表面亮度以未研磨石材亮度为准。

② 表面平整无划痕。

③ 石材相接部位无高低差，高低差为零。

④ 施工后的石材表面防滑效果达到国家相关要求。

**室外石材清洗**

⑤ 石材表面油斑清除率80%。

⑥ 石材表面车轮印迹清除率100%。

⑦ 其它污染物清除干净。

⑧ 石材表面锈斑清除干净。

**技术要求：**

**研磨要求**

1、大理石地面研磨材料采用符合国家质量标准的金刚石磨片，石材研磨剂—KP92、结晶粉、云石胶，石材保护剂K2—K3。

2、工具采用符合国家强制标准的电动工具：大理石研磨机、切割机、调速机。

3、大理石地面研磨采用第一遍50—100号金刚石磨片研磨，第二遍采用200号—600号金刚石磨片研磨，第三遍采用800—3000号金刚石磨片研磨。

4、对大理石地面平整度偏差限值的要求为

①表面平整度1㎜      ②缝格平直2㎜

③接缝高低差0.5㎜    ④板块间隙宽度1㎜

5、进入施工现场后，用保护膜对需要打磨的石材周边物体进行遮挡保护，以防施工过程中对周边物体及装饰成品收到污染和损坏。

6、大理石地面的拼缝要清除彻底，以保证石材的整体效果，不让污物从缝隙中渗入石材中。

7、根据石材颜色，采用石材颜色相近的云石胶调色填补缝隙及裂纹，使其整体效果一体化。

8、精磨处理工序，待云石胶凝固后，适用翻新机配以最粗号磨头进行打磨，历经十遍以上不同磨号翻新、抛光处理，以保证石材的光泽持久。

9、石材防护工序：经抛光处理后对版面做一层防水保护层，以确保适用时污物不再渗入。

10、工程施工工序应严格按照从粗到细，补缝牢固，颜色一致，剪口研磨，平整与大理石面水平。

**结晶要求**

1、大理石地面结晶面采用符合国家质量检验标准合格产品的结晶粉K2—K3。

2、大理石地面结晶面应清澈，致密、坚硬形成保护层，起到为石材表面加光、加硬的作用，能达到防滑、防水、防油的功效

3、结晶加硬工序：板面干燥后才可做水晶加硬处理，反复多遍才能达到石材水晶加硬的最佳效果，而且起到防滑工程。经过处理后的石材一般光度基本能达到80度以上。

4、工程施工结晶工序，应使用专用石材养护剂，使其充分渗透到石材内部并形成保护层（阻水层），从而达到、防污、防腐要求，以提高石材抗风化能力

5、石材结晶完成面表面洁净、平整、坚实，光亮光滑，透明色泽一致，洁晶面层无裂纹，凹凸不平等现象。

6、石材完成面结晶处理均匀，尤其是靠在建筑物和装饰物的地面边缘必须处理到位。

7、石材表面结晶处理所使用的材料符合设计要求，材料必须有产品合格证及检验报告。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 翻新完成后标准值 | | |
| 1、石材表面光泽度 | 石材种类 | 石材硬度 | 光泽度 |
| 大理石 | 软质 | ≥80° |
| 硬质 | ≥95° |
| 花岗石 | 软质 | ≥75° |
| 硬质 | ≥80° |
| 致密质 | ≥80° |
| 2、石材表面平整度 | 目视佳 | | |
| 3、石材表面研磨刮线 | 无刮线 | | |
| 4、研磨翻新后石材色泽变化 | 色泽亮丽、无烧伤变色 | | |

**PVC打蜡要求**

频次要求：为了保持塑胶地板的光洁，首次打蜡至少1底3面共铺4层蜡，保养期可根据情况打蜡2-3层面蜡。

* 首先用推尘或吸尘器吸尘，清除表面垃圾。
* 用起蜡水按1∶10稀释后均匀涂在地面上，等5—10分钟，用擦地机加黑色强力起蜡垫去蜡，及时用吸水机将污水吸干。
* 用清水过洗、吸干，视情况可反复清洗，直到地面不留任何残余蜡液和清洁剂。
* pvc地板上3-5层高强面蜡二合一硬光蜡。

特殊污垢的处理

* 油污：局部油污，将强力除油剂原液直接倒在毛巾上擦拭;大面积油污，将除油剂按1：10稀释后，用擦地机加红色洗地垫低速清洁。
* 黑胶印：用喷洁保养蜡配合高速抛光机加白色抛光垫抛光处理。对于时间比较长的黑胶印，可以将强力胶印去除剂直接倒在毛巾上擦拭处理。
* 胶或口香糖：用专业的强力除胶剂直接倒在毛巾上檫拭去除。万能清洁剂:强力除油剂喷洁保养蜡强力胶印去除剂强力除胶剂。

**石材日常清洁养护及翻新研磨计划表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
| 大堂地面石材 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁，具体详见技术要求 |
| 大堂墙面石材 |  |  |  |  |  |  |  |
| 公区通道地面 |  |  |  |  |  |  |  |
| 公区通道墙面 |  |  |  |  |  |  |  |  |

**PVC地面日常清洁养护及翻新研磨计划表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
| 诊室内PVC地面 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁，具体详见技术要求 |
| 通道内PVC地面 |  |  |  |  |  |  |  |
| 公区PVC地面 |  |  |  |  |  |  |  |

**（五）其他要求**

**1、医疗废物运送要求**

(1)医疗废物的清运必须指定专人，做好专业防护，佩戴专用手套、帽子、隔离衣，按照甲方规定的时间、路线及操作规程。

(2)运送人员在运送医疗废物前，应检查包装袋或容器的标识，标签及封口是否符合要求，不得将不符合要求的医疗废物运送至暂时储存地点。

(3)运送医疗废物应当使用防渗漏、防遗撒、无锐利边角、易于装卸和清洁的专用运送工具。

(4)每日运送工作结束后，应当对运送工具进行清洁和消毒。

(5)隔离的传染病人产生的感染性废物应当使用双层包装物，并及时封存。

(6)包装袋内的废物不应超过袋子的3/4，并做到包扎完好，每个包装袋或容器上应标明废物产生单位、产生日期、主要内容物、运送目的地及特别说明。

(7)运送涉疫情医废，应符合医院院感管理要求。

(8)运送医废人员应固定，不得随意更换，乙方应为其定期体检并留存体检报告。

**2、保洁应急能力及医院感染控制的专业管理知识要求**

(1)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，同时报告院总务与规划建设处和院感染管理办公室并填写登记表。

(2)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，同时报告院总务与规划建设处和院感染管理办公室并填写登记表。

(3)当发生重大事件时能及时向院总务与规划建设处报告，并及时协调应对本部门工作，有序保障医疗环境。

(4)对医院废弃物的处置按照院感规定的标准执行，执行消毒隔离规定，并有制度、有标准，由措施。

**3、夜班具体要求**

（1）病区应安排足够的夜班人员，以确保达到医院质量要求，工作时间为18:00至次日6:30。

A.地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、血迹及垃圾。擦拭地面要用8·4消毒液按比例进行擦拭。

B.纸篓、不锈钢垃圾桶：不能超越2/3，垃圾袋不能二次使用。

C.定期清洁卫生地面、卫生死角，包括输液室座椅、床下。

D.核磁卫生间晚间，彻底清刷一次，并使用8·4消毒液，按照使用比例正确使用。

E.夜班保洁员不能离开工作岗位，有应急工作，随叫随到。

(2) 病房晚间工作

A.地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、垃圾。

B.纸篓：倾倒纸篓垃圾、周边保持清洁、垃圾袋不能二次使用。

C.盥洗区域：台面、镜面要保持清洁、不垃圾杂物。

D.便器：清洁、无污渍、无异味。

(3) 垃圾工晚间工作

A.清运病房、门急诊区域产生的生活、医疗废物。

**4、其它：**

（1）告示牌正确使用，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）乙方要为甲方提供不间断保洁管理服务，对ICU、手术室提供24小时保洁服务；对病区安排中班及夜班保洁服务、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（机械设备由保洁公司配备）。

（3）乙方对检验科、病理科、微生物中心实验室、临床检验室、教学实验室、门诊手术室、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）乙方负责建筑内部手可够及处的清洁工作，负责清洁擦拭手及手持工具可够及处玻璃的清洁，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、拆装窗帘和隔帘（1次/季度）。

（5）乙方负责生活垃圾、医疗废物的收集、运送至院内暂存处，提供消耗品和垃圾袋。

（6）乙方负责提供保洁员工和管理人员的服装和工作服的洗涤；提供保洁用的桌巾、尘推、拖布及洗涤消毒剂等服务用品。

（7）乙方负责出院病人床具床头桌清洁消毒，不负责铺床工作。床具消毒要做到一床一巾。

（8）乙方负责总值班室床品的更换及送洗

（9）乙方使用的所有消毒液产品、浓度，均按院感染办公室规定执行。

（10）医疗垃圾和生活垃圾的清运必须封闭式运输，并执行保洁管理办公室规定的时间、线路及操作规程。

（11）乙方员工要挂牌上岗，服从院保洁管理办公室工作安排，遵守医院各项规章制度。

（12）保洁范围还包括所有区域中央、集中空调的出风口和回风口。科室内的杂物搬运等。

（13）洗地、打蜡、石材养护等专项工作，需安排在节假日及夜间进行，做到零打扰式清洁模式。

**四、卫生保洁考核标准**

1、乙方应按医院规定严格考勤纪律，要求所有保洁人员按要求刷指纹卡记录考勤，保洁经理因故外出，需提前告知甲方管理人员，做好工作安排和考勤记录。每月月底最后一天保洁经理与甲方管理人员应对保洁人员全月考勤签字确认。

2、乙方须按合同内人员编制提供综合素质符合甲方要求的保洁服务人员。如因人员缺编造成保洁服务质量下降，保洁公司应承担全部责任；保洁公司招聘的保洁员，按要求提供相关资料（身份证复印件、健康证、无犯罪记录证明）后，方可办理进入医院工作。

3、乙方应对保洁管理人员做好岗位职责、管理等方面的培训；应对保洁人员做好入职和岗前培训，确保新入职员工尽快熟悉工作流程、操作标准、礼节礼貌规范、岗位职责、劳动安全、消防安全等内容，培训合格方可上岗，若因个人原因（如未按操作流程或未按甲方要求操作）在工作中发生意外，由乙方承担全部责任。

4、保洁人员应遵守甲方《员工守则》内的规章制度，统一着装、统一管理，要操作规范，会使用礼貌用语。

5、乙方管理人员及所有保洁员工应签署《安全责任书》。

6、对于甲方检查出的问题，乙方应在甲方规定期限内进行整改，提交整改方案，并按要求提交书面材料报甲乙双方领导。

7、乙方应严格服从甲方管理，每日给员工召开班前班后会（通知环境组人员参加 ）并布置当日的工作内容做到及时沟通信息；每周与甲方共同对本周工作进行总结并提交问题整改措施。

8、乙方项目管理需进行每日巡视，并做好巡视记录，对发现的问题及时进行整改及复查工作，随时起到指导和监督的作用，做到日清日毕。按照岗位职责，完成本职工作，不拖沓、不推诿、配合甲方做好对客服务。

9、保洁项目经理需提前一周做好每周、每月、每季度、半年度、年度工作计划及专项工作（内容全面，可操作性强），并上交环境部，对出现的相关问题进行研讨和解决。

10、保洁人员应服从上级领导、团结同事、互相帮助、爱护公物、爱岗敬业，在规定时间内保质保量完成任务。保洁人员在工作时间不脱岗、不串岗、不大声喧哗，不做有损公司形象的事，不私自拿取或收受客户财物；对故意损坏、遗失工具或甲方设备设施者需按原价赔偿，所有违纪行为一经发现或被检举，视情节轻重给予相应处分直至辞退；

11、合理、妥善处理辞退员工事宜，避免发生劳动纠纷，甲方不承担任何责任。

12、乙方以季度付款为节点，对提出的问题、建议进行分析和总结，提出有效的解决措施，及时完善到服务方案及工作计划内，并上交甲方和监管方。

**四、售后服务及培训要求**

无

**五、交货时间及地点**

**服务期限：2年**

**服务地点：北京市丰台区南四环西路 119 号**

**六、验收服务要求**

考核表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一．人员考核** | | | | | | | |
| 出勤人数 | |  | | 出勤率 |  | | |
| **二．服务质量考核** | | | | | | | |
| **序号** | **考核项目** | **分值** | **标准** | | | **得分** | **说明** |
| 1 | 日常清洁 | 30分 | **楼内公共区域地库：**地面光亮、无污渍、无杂物、无异味，垃圾无堆积、无遗漏、垃圾桶定制摆放、外表光亮，雨搭及玻璃（室内及地库出入口）光亮、无手印、无积尘，墙壁、顶棚、出风口、灯具、楼顶定期清洁、无杂物、无灰尘，标识及公共设施（挂号机、售卖机、花盆等）清洁、无积尘，分诊台及候诊椅摆放整齐，表面擦拭干净，定期做彻底清洁等。 不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| **治疗室、药疗室、医生办公室、行政办公室、其他功能性房：**遵守院规、清洁后保证地面无污渍，无杂物、无卫生死角，家具、壁架等无尘土，对清洁项目进行消毒，清洁、无污渍、垃圾无堆积、医疗垃圾按院感染办规定处理。 不符合要求，每人次扣0.5分 | | |
| **楼梯、电梯：**清洁、楼梯扶手光亮、无污渍、无垃圾堆放，电梯轿厢内清洁、顶面定期打蜡、无污渍、无卫生死角。 不符合要求，每人次扣0.5分 | | |
| **诊室：**清洁、无污渍、医疗垃圾无遗漏、堆放、诊桌，椅（“一桌一巾”消毒擦拭）。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |
| **手术室、ICU：**符合消毒隔离要求清洁，无死角、无污渍。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |
| 2 | 卫生间清洁 | 5分 | 卫生间无异味、无蚊蝇、无积水、清洁记录按要求填写、耗材供应充足、卫生洁具每日全面清洁消毒、无投诉。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 5分 | 专人负责清洁维护，保持墙面瓷砖、门窗无明显灰尘、无小广告，天花板、灯具目视无明显灰尘，地面无水渍、无尿液、无纸屑、无烟头，镜面明亮，面台、洗手池、水龙头无水渍、无痰渍，大、小便器无尿碱、内外洁净、喷水嘴洁净流畅，烘手器、皂液盒、隔板、顶板、手纸架无印迹、污渍、光亮洁净，纸篓内污物量不超过桶体三分之二。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 3 | 环境专项 | 10分 | PVC打蜡、石材养护、地毯清洗等按照合同要求执行。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 4 | 员工管理 | 10分 | 执行员工岗位纪律、按时打卡、准时到岗、见到医护人员主动避让、问好，出勤率良好。仪容仪表、行为举止、语言规范符合要求。不得做与工作无关的事：上岗不得吸烟、吃零食、嚼口香糖。吹口哨、听收录机、玩手机、接（打）私人电话，与人闲聊、大声喧哗或与人争吵、打瞌睡等。接受医院及上级管理部门监督、检查。遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度，不得扰乱医院正常工作秩序，按工作规程操作对投诉及时整改。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 5 | 制度执行 | 10分 | 制度上墙，按时召开班会、总结会、培训会、按规定进行交接班，定期培训、考核，按时提交各类报表、现场管理符合5S要求、记录填写完善。保洁工作车干净整洁，停放得当，“小心地滑”警示牌干净，摆放整齐，保洁设备，由专人负责使用，注意工作时，尽量不要妨碍医护人员行走，保洁棉织品集中洗涤消毒分类、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，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。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 6 | 走动管理 | 5分 | 主管每周走遍辖区1次；经理每月走遍全楼1次，有走动管理痕迹。管理人员对一线保洁人员有针对性的指导、帮助及一对一开展专项培训。在岗的员工具备节约用水、节约用电、随手开关窗的意识和行为。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 7 | 安全管理 | 5分 | 员工签订安全责任书、开展风险隐患识别及安全隐患排查，责任到人，定期进行培训、排查、整改。根据功能区域需要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。高空作业实施安全措施。按规定进行消毒，并做消毒记录。洁净工作按区域存放，并贴有色标。雨雪等恶劣天气采取有效防滑措施。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。医疗垃圾的清运必须指定专人，做好专业防护，佩戴专用手套、帽子、隔离衣，按照采购人规定的时间、路线及操作规程，发现医疗垃圾泄露及锐器扎伤时，及时上报，具备现场应急处理的能力。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 8 | 质量管理 | 10分 | 能够随时迎接上级及院方的各种检查、配合院方完成接待活动，无差错。针对采购人及监管方检查问题整改及时，及时反馈，改进措施有效。按照采购人要求，按时提交工作总结报告。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 9 | 服务质量 | 10分 | 应急响应、接单及时率、完成质量、反馈及时率、医患评价及投诉处理 。不符合要求，每人次扣0.5分，视情节及影响力酌情扣分 | | |  |  |
| 得分 | | **100**分 |  | | | | |
| **监管人意见** | | | 年 月 日 | | | | |
| **总务与规划建设处**  **意见** | | | 年 月 日 | | | | |
| **说 明：**  1.临床满意度项由一站式服务部评价打分；  2. 考核结果90≤X＜100分，属于基本符合要求，可正常支付合同款；  考核结果80≤X＜90分，扣除考核期间应付合同款的1%作为违约金；  考核结果70≤X＜80分，扣除考核期间应付合同款的2%作为违约金；  考核结果60≤X＜70分，扣除考核期间应付合同款的5%作为违约金；  考核结果X＜60，扣除考核期间应付合同款的10%作为违约金；  3.如连续两次出现低于60分的情况，监管部门将向医院通报解除本合同；  4.如当月出现工作进度严重拖期，发生重大质量、安全、经济（劳资）纠纷、群体性时间及违反国家法律、法规和合同约定的，经考核执行部门确定，则月度考核为0。 | | | | | | | |

**七、付款方式**

结算及付款方式

1、按季度结算和付款方式：

（1）结算方式：每季度开始的前10日内，乙方与甲方就乙方上季度合同的履行情况、乙方员工的出勤情况、甲方考核结果及每月的人员变动确认书协商一致后，依据本合同的约定共同对人员费用、PVC石材地面养护费用进行结算。甲方及乙方意见不一致时，以甲方意见为最后结算依据。双方共同书面签署《合同履行结算单》；

（2）甲方按下发物业服务费的形式向乙方支付。每月双方签署确认的《合同履行结算单》，为上季度的物业服务费的实发数额；

（3）在每季度开始的10日内，乙方向甲方交付双方签署的《合同履行结算单》后方可办理付款手续，甲方审核后，在本季度开始第一个月的25日之前支付上季度物业服务费用；乙方应在办理付款手续时提交等额的有效发票。

2、甲方以转账方式向乙方支付物业服务费，乙方账户如下：

乙方的银行账号：

账户名称：

开户银行：

**第三包：**

**一、采购清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **货物或服务名称** | **数量** | **单位** | **备注（核心产品）** |
| 1 | 北京天坛医院卫生保洁服务三标段 |  |  |  |

**二、项目背景或简况**

三标段预算金额737.94万元/年，服务期限两年，合同一年一签，服务范围为为B区、C区及两区外围区域，B区清洁面积为62017平方米，包括行政科研楼、研究所、国际部及地下车库等；C区清洁面积为24804平方米，主要包括教学楼和忠诚楼；B区、C区外围面积为21059平方米。AB连廊及地下连廊面积为4333平方米。

**三、技术参数要求（技术指标包括性能、规格、材质等，但不能指定品牌）、服务要求**

**技术需求**

**一、服务范围**

此包服务范围为B区、C区及两区外围区域，B区清洁面积为62017平方米，包括行政科研楼、研究所、国际部及地下车库等；C区清洁面积为24804平方米，主要包括教学楼和忠诚楼；B区、C区外围面积为21059平方米。AB连廊及地下连廊面积为4333平方米。

**二、服务内容**

1、负责服务范围内全部楼宇室内环境及物体表面清洁消毒工作，消毒应达到国家卫健委相关标准的要求，在医管中心等上级单位检查中达到合格标准。室外道路清扫及标示牌、台面等环境表面清洁，生活垃圾、医疗废物的分类、收集、清运工作。根据医院要求，做好服务范围内的生活垃圾分类、计量、引导等工作。

2、负责服务范围内各种材质地面清洁养护，包括PVC地面清洗、抛光、打蜡，石材地面清洗、翻新、结晶养护，电梯地面及地面标识的打蜡、保养等。

3、负责服务范围内公区候诊椅、电梯、自助设备设施等表面的清洁与消毒（包括但不限于：共享售卖机、挂号机、导诊机、手机充电桩等）。消毒应满足医院院感管理要求。

4、负责服务范围内所有雨搭、车库出入口玻璃表面、院内外围路灯进行定期清洁，必要时，可使用升降机，确保使用安全。

5、卫生保洁服务中各类设备、消耗品、客用品、防滑地垫、防撞条等由服务厂家提供，不另行计算费用。

6、负责协助处理服务范围内的应急突发事件处理及重大活动的保障。

7、参与服务范围内水、电、空调节能管理，工作中注重节约用水、节约用电、随手关窗等。

8、协助医院开展后勤信息化建设，配合使用信息化软件，从而更好的提升服务质量。

9、负责服务范围内物品搬运工作。

10、负责服务范围内控烟宣传工作。

11、负责服务范围内特殊天气情况下如雨雪天的安全保障工作，及时清理院内地面水渍、路面积水、积雪，做好铲冰除雪等工作。同时需要做好地面防滑措施和地面湿滑的提示工作。

12、公共区域保洁员同时负责保洁区域的巡视，有设备设施损坏、丢失的，应及时打电话保修。

13、乙方如违反消防相关规定或因12345、医院8585投诉被定为有责任的，按照医院相关制度予以处罚，从服务费中扣除。

14、针对公共卫生事件，应组建消毒大队，提供超雾化喷雾器等消毒设备和含氯消毒剂、二氧化氯消毒剂等，以完成终末消毒工作。

**三、卫生保洁服务项目要求**

**（一）总体要求**

1、乙方管理要求**：**需具备承担三级甲等综合医院保洁服务需求的能力，需能够执行甲方规定的保洁服务管理要求，根据功能区域需要，乙方应为员工配备基本的个人安全防护用品，如一次性外科和防护口罩、一次性手套、工作帽和一次性医用帽、一次性隔离衣、一次性防护服、一次性鞋套、一次性靴套、护目镜（屏）、围裙、胶鞋等。

2、保洁用具用品使用要求：

* 每个卫生间需配备喷香剂、卫生纸、洗手液、小便滤洁；
* 保洁棉织品集中洗涤消毒，毛巾至少分5色，分类、分区使用；
* 保洁服务使用的垃圾袋(黑色和黄色)、消毒剂、洗涤剂、机械保洁维护剂和客用品等消耗物品均包含在合同金额内；
* 上述物品应使用符合国家质量及环保标准认证，由正规厂家生产的品牌类产品，产品质量等同于金佰利品牌；
* 垃圾桶由甲方提供**。**

3、清洁设备要求及清洁必要设备数量表

清洁设备配备应包括但不限于吸水吸尘机、洗地机、吹风机、多功能清洁车、吸尘器、高压水枪、单刷机、抛光机等，数量、型号、品质应适用于本项目，乙方建立设备台账，供甲方随时抽查。清洁设备由乙方自行配备、维护、维修、使用。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 清洁必要设备数量表 | | | |
| 序号 | 设备名称 | 设备数量/台（推荐数量） | 设备年限 |
| 1 | 吸水吸尘机 | 6 | 全新（五年折旧） |
| 2 | 洗地机 | 4 | 全新（五年折旧） |
| 3 | 吹风机 | 2 | 全新（五年折旧） |
| 4 | 多功能清洁车 | 44 | 全新（五年折旧） |
| 5 | 吸尘器 | 1 | 全新（五年折旧） |
| 6 | 高压水枪 | 1 | 全新（五年折旧） |
| 7 | 单刷机 | 5 | 全新（五年折旧） |
| 8 | 抛光机 | 1 | 全新（五年折旧） |

4、保洁人员要求：

现场服务含管理人员总人数不低于97人，必须具备初中以上文化程度，18－55岁之间，身体健康，在院内工作所有保洁人员均需持有由当地疾病预防控制中心办理的“北京市公共卫生从业人员健康体检合格证”，政审合格，本人及家庭或直系亲属无不良记录，一律经背景审查合格，采取实名制并签订国家规定的劳动合同、签订安全生产责任书等相关文件。

管理人员有三甲医院工作经验及现场培训能力，且至少一人应参加消毒员培训并获得培训证书。服务人员对工作认真负责，服从管理，诚实、踏实、肯干、有连续工作一年以上的能力，挂胸牌着工装（乙方提供），应熟知保洁区域的功能划分，掌握工作操作规程和相关的消毒隔离基本知识并严格执行。所有服务人员均由乙方进行岗位知识培训后上岗。

乙方配置的管理岗位应与保洁员日常管理相匹配，应保证保洁员配置充足，完成招标文件要求的各项服务内容。并且提供为本项目配备的管理岗（应包括项目经理和项目主管）人数和普通岗人数，管理岗人员的年龄、学历、业绩、资质等情况，普通岗人员的数量、年龄、身高、文化程度、工作经验等情况。

5、合理安排人员设置及工作时间，按照岗位设置定岗定编，每天工作开始时间不得晚于6：30，每天工作结束时间不得早于18：00，特殊岗位（手术室、导管手术室、ICU、隔离病房等）另有规定的，按规定执行；根据医院院感工作要求，各岗位保洁员应相对固定，特别是重点区域保洁员，保洁员分级管理，可分为初、中、高三级，考核合格才能晋级，重点区域（手术室、ICU、血透等）应由高级保洁员承担或至少达到一定比例，在指导下完成环境清洁消毒工作，新入职员工不得直接安排至重点区域工作。固定手术室保洁人员，其人员数量不应少于38人；人流量大的公共卫生间要做到有专人清洁（男卫生间由男保洁员打扫、女卫生间由女保洁员打扫），合理设置必要的机动人员及必要的人员储备，以满足甲方的应急保洁需求。根据实际工作需要，基本满足全周7天工作。

6、管理人员应主动加强巡视（主管每周不得少于两次、经理每月不少于两次），增加巡视频次，善于发现问题并积极整改，同时对于甲方或监管方提出的问题能做到举一反三，不断提升服务质量。

|  |  |
| --- | --- |
| 保洁服务项目三标段岗位配置表 | |
| 区 域 | 建议人员配置总数 |
| B1区-研究所及行政楼 | 26 |
| B2区-国际部 | 34 |
| C1区-教学宿舍楼 | 13 |
| C2区-忠诚楼 | 2 |
| AB连廊及地下步行梯、通道、专项、搬运工、管理人员 | 22 |
| 合计 | 97 |

**（二）员工基本素质要求**

1、仪容仪表：统一着工装、工鞋（乙方提供），穿着整洁，仪表端庄。

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、遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。

5、具备医院保洁基本知识，岗前培训考核合格后上岗，保障病人及医疗环境安全，做好个人防护。

6、工装要求

（1）保洁服装由甲方核定服装样式及颜色，乙方支付服装费用；

（2）保洁服装由乙方负责清洗，清洁费用由乙方自付，每周至少清洗2次。

**（三）卫生保洁标准**

**1、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、油渍及垃圾

(2)墙面，踢脚线：无尘土、污迹

(3)照明灯具：无尘土

(4)各房间门，通道门：无尘土、污迹

(5)不锈钢面：污点、污渍

(6)装饰物：盆、座、框表洁净无尘土，墙饰物等表面无尘土

(7)垃圾桶：桶内垃圾不超过容积的2/3，内外表面洁净

(8)候诊椅、护士站：摆放整齐，表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油渍及垃圾

(9)院内自助挂号机、ATM机等辅助就诊设施及便民服务设施：无尘土、污迹、油渍及垃圾

(10)公共区域消火栓：定期清洁、无尘土、污迹

**2、公共区域、教学楼及病房卫生间保洁标准**

(1)卫生间：无异味、蚊蝇

(2)地面：无尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、尿迹、污迹

(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：无水点、水迹、尘土、污迹

(7)小便器：无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍、喷水嘴洁净流畅。

(8)大便器：内外洁净、无大便痕迹、污垢黄迹

(9)手纸架：无印迹、污渍、光亮洁净

(10)纸篓：污物量不超过桶体２／３，内外表面洁净

(11)墙面，踢脚线：无尘土、污迹

(12)顶板：无尘土、污迹

(13)隔板：无尘土、污迹、手印、笔迹、小广告

(14)门板，把手：无尘土、污迹、手印、笔迹

(15)皂液盒：无水迹、尘土、污物，按时清洗消毒

(16)烘手器：无水迹、尘土、污渍

(17)通风口定期保洁、无灰尘

(18)洗手液、滤洁、卫生纸及时补充，定期更换喷香罐

(19)保洁工具干净、摆放整齐，用完归位

(20)设施损坏及时登记、报修

(21)门急诊卫生间专人进行值守，保持清洁无异味。

(22)售卖机、挂号机等设备的日常清洁消毒。

**3、步行梯保洁标准**

(1)地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物

(2)墙面，踢脚线：无污迹、小广告

(3)消防设备：表面无尘土、整洁

(4)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

**4、病区保洁标准**

(1)地面：洁净、光亮、无尘土、烟头、痰迹、碎纸、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)患者出院后，床具一床一巾应进行终末消毒流程（需对保洁人员开展培训，按照要求完成）。不得私自处理病人遗留的物品

(9)及时清理杂物和垃圾，待处理的杂物及垃圾堆放不得超过30分钟。

(10)污物间：无异味、垃圾，室内物品摆放整洁，保洁用具分类洗消、规范悬挂晾晒、有序放置。

**5、生活区、浴室、示教室及行政办公区（含护士站）保洁标准：**

(1)桌椅面、窗台：无尘土、污渍

(2)地面、地毯：无污迹、异味、碎屑、渣土，云石地面清抹干净

(3)墙面、踢脚线：无污渍、锈斑、积土

(4)画框等饰物（手可触及）：无尘土、污渍

(5)洗手池、水龙头：无污迹、水印、锈斑

(6)垃圾桶、碎纸机：量不超过桶体２／３，并保持桶体表面洁净

**6、手术室、ICU保洁标准：**

（1）地面、墙面：光亮、无污渍

（2）门把手、桌面、窗台、治疗袋（消毒擦拭）、墙体附属物：清洁、无污渍

（3）电话机、洗手池：清洁、无污渍

（4）垃圾桶（清理、换污物袋）：无堆积、无遗漏

（5）手术间（擦拭消毒）地面、无影灯、手术床、台面、墙面：符合消毒隔离要求清洁，手术完毕立即清理

（6）辅助间（擦拭消毒）:符合消毒隔离要求清洁

（7）更衣室、洗澡间、办公区（擦拭消毒）:符合消毒隔离要求清洁

**7、玻璃清洁标准：**

(1)对医院内所有房间、公共区域内侧玻璃进行清洁，无尘土、无水印、无污迹。

(2)对医院内所有房间、公共区域外侧玻璃（只限于一层）进行清洁，无尘土、无水印、无污迹。

(3)对辖区内所有雨搭、车库出入口玻璃表面进行清洁，无尘土、无水印、无污迹。

**8、车库环境卫生要求**

(1)车库内无纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹

(2)车库内雨天及时清扫疏通，无积水，主要交通要道要有防滑措施。

(3)车库内雪天及时清理，无积雪、积冰，主要交通要道要有防滑融冰措施。

(4)地库内垃圾桶每日擦拭保持桶体表面洁净无污垢、痰渍，垃圾每日清理两次，量不超过桶体2/3，桶内垃圾袋及时更换。

(5)车库排水沟每周清理，不发生封堵、阻塞现象。

(6)车库地面每周刷洗一次，保证地面指示标识清晰。

**9、庭院内外环境卫生标准：**

(1)院内及门前三包地段无纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹

(2)院内及门前三包地段雨天及时清扫疏通，无积水，主要交通要道要有防滑措施。

(3)院内及门前三包地段雪天及时清理，无积雪、积冰，主要交通要道要有防滑融冰措施。

(4)院内垃圾桶每日擦拭保持桶体表面洁净无污垢、痰渍，垃圾每日清理两次，量不超过桶体2/3，桶内垃圾袋及时更换。

(5)院内地面雨篦子每日清理，不发生封堵、阻塞现象。

(6)院内绿地花园内无烟头、垃圾

(7)院内楼群阳光走廊顶、露台面洁净，无烟头、垃圾。

**10、专项工作要求**

专项清洁保洁工作：负责各楼层PVC地面清洁，石材日常清洗、高空管道、紫外线灯及天花板、室内玻璃幕墙、雨搭、院区外围地面和围墙清洗，负责部分车库环形坡道的清洁；

(1)凡在施工过程中产生噪音、粉尘、异味等对医患造成影响的工作，需安排在夜间进行；

(2)石材整体清洗要求每年不低于两次，局部污染需立即处理，待周末或节假日时进行整体清洗，如遇重大接待、参观等事宜可适时增加清洁频次；

(3)专项工作前需做好相应的成品保护，施工后需对施工区域做好卫生清洁和设备、设施的恢复；

(4)重点工程机房进行计划性清洁，详情见重点工程机房清洁计划；

(5)依据甲方实际情况随时调整工作内容，乙方应无条件满足甲方要求，并及时有效的完成

**（四）**如发现3次以上同一问题或同一类型问题，将扣除本付款周期应付款的1%作为违约金。

**清洁计划包含但不限于以下所列内容（请根据区域划分，详细安排计划，以B区科研楼部分区域为例）：**

区域：地下

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
| 上下车道弯道地面 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 车场内设施设备 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 人防楼梯 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 挡车器擦拭 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 消防楼梯 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 踢脚线 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 减速器 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 货梯间墙壁及天花 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 卫生间及浴室大清 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 减速带 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 安全门及闭门器 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |

区域：楼宇外围

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
| 所有外围墙面 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 草坪灯及地灯 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 绿坡道冲洗 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |

区域：大厅

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
| 大厅玻璃墙幕 |  |  |  |  |  |  |  | 干净明亮 |
| 卫生间大清 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 货梯间墙壁及天花 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 安全门及闭门器 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 走廊顶部 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |

区域：2层—5层

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
| 会议室门外侧 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 安全门及闭门器 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 走廊墙面 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 机房 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 卫生间大清 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 客梯厅墙壁及天花 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 公区墙面 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 茶水间热水器底部及托盘 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 诊室内、外区玻璃 |  |  |  |  |  |  |  | 干净明亮 |
| 楼道风口 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |

区域：科研楼1-5

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 清洁标准 |
| 卫生间大清 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 浴室大清 |  |  |  |  |  |  |  | 干净明亮 |
| 楼道风口 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 公区墙面 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 安全门及闭门器 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 客梯厅、货梯间墙壁及天花 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 茶水间热水器底部及托盘 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 老板桌打蜡 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 沙发皮革护理 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |

入室清洁：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
| 窗台及扶手 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 地图及画框 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 隔板缝隙、窗帘 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 电话消毒 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 复印机 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 柜子顶部 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 小推柜 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 桌子腿 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 椅子腿 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 房间门 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 净化器 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 饮水机 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 花盆 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 卧具 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |

专项保洁：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
| 地面PVC清洁 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 石材日常清洁及维护 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 高空管道及天花板 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 室内玻璃幕墙 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 雨搭 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 外围地面和围墙 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 车库直行地面与环形坡道 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |
| 电梯、扶梯清洁 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁 |

B区重点机房清洁计划：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **位置** | **面积㎡** | **清洁周期** | **备注** |
| 1 | 中水泵房 | B2地下二层 |  |  | 地面干净整洁无杂物，地沟内无污物 |
| 2 | 给水泵房 | B2地下二层 |  |  |
| 3 | 热交换站 | B2地下二层 |  |  |
| 5 | 物流传输机房 | B2地下二层 |  |  |
| 6 | 压缩空气机房 | B2地下一层 |  |  |
| 7 | 负压吸引机房 | B2地下一层 |  |  |
| 8 | 太阳能机房 | B2楼顶 |  |  |
| 9 | 冷站 | B2地下二层 |  |  |

**（四）地面清洁养护要求**

1、对医院楼区内各种材质地面（石材、瓷砖、PVC等、石材地面、PVC地面）进行相应的清洁、维护、保养，地面打蜡每季度一次；石材地面翻新、结晶每年各一次。

2、对于地面护理和服务所使用的各类清洁剂、蜡、光亮剂等质量均应符合国家有关卫生及环保标准，不得使用任何有害人体健康的清洗用品及原料。上述物料要求具为庄臣品牌或具有同等质量。

**石材翻新及研磨技术要求：**

**室内地面石材**

① 石材表面亮度以未研磨石材亮度为准。

② 表面平整无划痕。

③ 石材相接部位无高低差，高低差为零。

④ 施工后的石材表面防滑效果达到国家相关要求。

**室外石材清洗**

⑤ 石材表面油斑清除率80%。

⑥ 石材表面车轮印迹清除率100%。

⑦ 其它污染物清除干净。

⑧ 石材表面锈斑清除干净。

**技术要求：**

**研磨要求**

1、大理石地面研磨材料采用符合国家质量标准的金刚石磨片，石材研磨剂—KP92、结晶粉、云石胶，石材保护剂K2—K3。

2、工具采用符合国家强制标准的电动工具：大理石研磨机、切割机、调速机。

3、大理石地面研磨采用第一遍50—100号金刚石磨片研磨，第二遍采用200号—600号金刚石磨片研磨，第三遍采用800—3000号金刚石磨片研磨。

4、对大理石地面平整度偏差限值的要求为

①表面平整度1㎜      ②缝格平直2㎜

③接缝高低差0.5㎜    ④板块间隙宽度1㎜

5、进入施工现场后，用保护膜对需要打磨的石材周边物体进行遮挡保护，以防施工过程中对周边物体及装饰成品收到污染和损坏。

6、大理石地面的拼缝要清除彻底，以保证石材的整体效果，不让污物从缝隙中渗入石材中。

7、根据石材颜色，采用石材颜色相近的云石胶调色填补缝隙及裂纹，使其整体效果一体化。

8、精磨处理工序，待云石胶凝固后，适用翻新机配以最粗号磨头进行打磨，历经十遍以上不同磨号翻新、抛光处理，以保证石材的光泽持久。

9、石材防护工序：经抛光处理后对版面做一层防水保护层，以确保适用时污物不再渗入。

10、工程施工工序应严格按照从粗到细，补缝牢固，颜色一致，剪口研磨，平整与大理石面水平。

**结晶要求**

1、大理石地面结晶面采用符合国家质量检验标准合格产品的结晶粉K2—K3。

2、大理石地面结晶面应清澈，致密、坚硬形成保护层，起到为石材表面加光、加硬的作用，能达到防滑、防水、防油的功效

3、结晶加硬工序：板面干燥后才可做水晶加硬处理，反复多遍才能达到石材水晶加硬的最佳效果，而且起到防滑工程。经过处理后的石材一般光度基本能达到80度以上。

4、工程施工结晶工序，应使用专用石材养护剂，使其充分渗透到石材内部并形成保护层（阻水层），从而达到、防污、防腐要求，以提高石材抗风化能力

5、石材结晶完成面表面洁净、平整、坚实，光亮光滑，透明色泽一致，洁晶面层无裂纹，凹凸不平等现象。

6、石材完成面结晶处理均匀，尤其是靠在建筑物和装饰物的地面边缘必须处理到位。

7、石材表面结晶处理所使用的材料符合设计要求，材料必须有产品合格证及检验报告。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 翻新完成后标准值 | | |
| 1、石材表面光泽度 | 石材种类 | 石材硬度 | 光泽度 |
| 大理石 | 软质 | ≥80° |
| 硬质 | ≥95° |
| 花岗石 | 软质 | ≥75° |
| 硬质 | ≥80° |
| 致密质 | ≥80° |
| 2、石材表面平整度 | 目视佳 | | |
| 3、石材表面研磨刮线 | 无刮线 | | |
| 4、研磨翻新后石材色泽变化 | 色泽亮丽、无烧伤变色 | | |

**PVC打蜡要求**

频次要求：为了保持塑胶地板的光洁，首次打蜡至少1底3面共铺4层蜡，保养期可根据情况打蜡2-3层面蜡。

* 首先用推尘或吸尘器吸尘，清除表面垃圾。
* 用起蜡水按1∶10稀释后均匀涂在地面上，等5—10分钟，用擦地机加黑色强力起蜡垫去蜡，及时用吸水机将污水吸干。
* 用清水过洗、吸干，视情况可反复清洗，直到地面不留任何残余蜡液和清洁剂。
* pvc地板上3-5层高强面蜡二合一硬光蜡。

特殊污垢的处理

* 油污：局部油污，将强力除油剂原液直接倒在毛巾上擦拭;大面积油污，将除油剂按1：10稀释后，用擦地机加红色洗地垫低速清洁。
* 黑胶印：用喷洁保养蜡配合高速抛光机加白色抛光垫抛光处理。对于时间比较长的黑胶印，可以将强力胶印去除剂直接倒在毛巾上擦拭处理。
* 胶或口香糖：用专业的强力除胶剂直接倒在毛巾上檫拭去除。万能清洁剂:强力除油剂喷洁保养蜡强力胶印去除剂强力除胶剂。

**石材日常清洁养护及翻新研磨计划表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
| 大堂地面石材 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁，具体详见技术要求 |
| 大堂墙面石材 |  |  |  |  |  |  |  |
| 公区通道地面 |  |  |  |  |  |  |  |
| 公区通道墙面 |  |  |  |  |  |  |  |  |

**PVC地面日常清洁养护及翻新研磨计划表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 周一 | 周二 | 周三 | 周四 | 周五 | 周六 | 周日 | 标准 |
| 诊室内PVC地面 |  |  |  |  |  |  |  | 干净整洁，具体详见技术要求 |
| 通道内PVC地面 |  |  |  |  |  |  |  |
| 公区PVC地面 |  |  |  |  |  |  |  |

**（五）其他要求**

**1、医疗废物运送要求**

(1)医疗废物的清运必须指定专人，做好专业防护，佩戴专用手套、帽子、隔离衣，按照甲方规定的时间、路线及操作规程。

(2)运送人员在运送医疗废物前，应检查包装袋或容器的标识，标签及封口是否符合要求，不得将不符合要求的医疗废物运送至暂时储存地点。

(3)运送医疗废物应当使用防渗漏、防遗撒、无锐利边角、易于装卸和清洁的专用运送工具。

(4)每日运送工作结束后，应当对运送工具进行清洁和消毒。

(5)隔离的传染病人产生的感染性废物应当使用双层包装物，并及时封存。

(6)包装袋内的废物不应超过袋子的3/4，并做到包扎完好，每个包装袋或容器上应标明废物产生单位、产生日期、主要内容物、运送目的地及特别说明。

(7)运送涉疫情医废，应符合医院院感管理要求。

(8)运送医废人员应固定，不得随意更换，乙方应为其定期体检并留存体检报告。

**2、保洁应急能力及医院感染控制的专业管理知识要求**

(1)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，同时报告院总务与规划建设处和院感染管理办公室并填写登记表。

(2)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，同时报告院总务与规划建设处和院感染管理办公室并填写登记表。

(3)当发生重大事件时能及时向院总务与规划建设处报告，并及时协调应对本部门工作，有序保障医疗环境。

(4)对医院废弃物的处置按照院感规定的标准执行，执行消毒隔离规定，并有制度、有标准，由措施。

**3、夜班具体要求**

（1）病区应安排足够的夜班人员，以确保达到医院质量要求，工作时间为18:00至次日6:30。

A.地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、血迹及垃圾。擦拭地面要用8·4消毒液按比例进行擦拭。

B.纸篓、不锈钢垃圾桶：不能超越2/3，垃圾袋不能二次使用。

C.定期清洁卫生地面、卫生死角，包括输液室座椅、床下。

D.核磁卫生间晚间，彻底清刷一次，并使用8·4消毒液，按照使用比例正确使用。

E.夜班保洁员不能离开工作岗位，有应急工作，随叫随到。

(2) 病房晚间工作

A.地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、垃圾。

B.纸篓：倾倒纸篓垃圾、周边保持清洁、垃圾袋不能二次使用。

C.盥洗区域：台面、镜面要保持清洁、不垃圾杂物。

D.便器：清洁、无污渍、无异味。

(3) 外围、垃圾工晚间工作

A.巡视清扫医技、病房楼门口，烟头、垃圾。

B.清运病房生活、医疗垃圾。

**4、其它：**

（1）告示牌正确使用，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）乙方要为甲方提供不间断保洁管理服务，对ICU、手术室提供24小时保洁服务；对病区安排中班及夜班保洁服务、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（机械设备由保洁公司配备）。

（3）乙方对行政办公区域负责4层、公共会议室内清洁工作，图书馆、实验室、档案室、展厅等区域每周定期入室清洁一次；对教学区负责专家层10层及退宿学生公寓室内的清洁及所有公共区域内的清洁工作，培训教室及会议室每周定期入室清洁一次。

（4）乙方对检验科、临床检验室、教学实验室、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。

（5）乙方负责建筑内部手可够及处的清洁工作，负责清洁擦拭手及手持工具可够及处玻璃的清洁，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、拆装窗帘和隔帘（1次/季度）。

（6）乙方负责生活垃圾、医疗废物的收集、运送至院内暂存处，提供消耗品和垃圾袋。

（7）乙方负责提供保洁员工和管理人员的服装和工作服的洗涤；提供保洁用的桌巾、尘推、拖布及洗涤消毒剂等服务用品。

（8）乙方负责出院病人床具床头桌清洁消毒，不负责铺床工作。床具消毒要做到一床一巾。

（9）乙方使用的所有消毒液产品、浓度，均按院感染办公室规定执行。

（10）医疗废物和生活垃圾的清运必须封闭式运输，并执行保洁管理办公室规定的时间、线路及操作规程。

（11）乙方员工要挂牌上岗，服从院保洁管理办公室工作安排，遵守医院各项规章制度。

（12）保洁范围还包括所有区域中央、集中空调的出风口和回风口。科室内的杂物搬运等。

（13）洗地、打蜡、石材养护等专项工作，需安排在节假日及夜间进行，做到零打扰式清洁模式。

**四、卫生保洁考核标准**

**1、管理要求：**

（1）乙方应按医院规定严格考勤纪律，要求所有保洁人员按要求刷指纹卡记录考勤，保洁经理因故外出，需提前告知甲方管理人员，做好工作安排和考勤记录。每月月底最后一天保洁经理与甲方管理人员应对保洁人员全月考勤签字确认。

（2）乙方须按合同内人员编制提供综合素质符合甲方要求的保洁服务人员。如因人员缺编造成保洁服务质量下降，保洁公司应承担全部责任；保洁公司招聘的保洁员，按要求提供相关资料（身份证复印件、健康证、无犯罪记录证明）后，方可办理进入医院工作。

（3）乙方应对保洁管理人员做好岗位职责、管理等方面的培训；应对保洁人员做好入职和岗前培训，确保新入职员工尽快熟悉工作流程、操作标准、礼节礼貌规范、岗位职责、劳动安全、消防安全等内容，培训合格方可上岗，若因个人原因（如未按操作流程或未按甲方要求操作）在工作中发生意外，由乙方承担全部责任。

（4）保洁人员应遵守甲方《员工守则》内的规章制度，统一着装、统一管理，要操作规范，会使用礼貌用语。

（5）乙方管理人员及所有保洁员工应签署《安全责任书》。

（6）对于甲方检查出的问题，乙方应在甲方规定期限内进行整改，提交整改方案，并按要求提交书面材料报甲乙双方领导。

（7）乙方应严格服从甲方管理，每日给员工召开班前班后会（通知环境组人员参加 ）并布置当日的工作内容做到及时沟通信息；每周与甲方共同对本周工作进行总结并提交问题整改措施。

（8）乙方项目管理需进行每日巡视，并做好巡视记录，对发现的问题及时进行整改及复查工作，随时起到指导和监督的作用，做到日清日毕。按照岗位职责，完成本职工作，不拖沓、不推诿、配合甲方做好对客服务。

（9）保洁项目经理需提前一周做好每周、每月、每季度、半年度、年度工作计划及专项工作（内容全面，可操作性强），并上交环境部，对出现的相关问题进行研讨和解决。

（10）保洁人员应服从上级领导、团结同事、互相帮助、爱护公物、爱岗敬业，在规定时间内保质保量完成任务。保洁人员在工作时间不脱岗、不串岗、不大声喧哗，不做有损公司形象的事，不私自拿取或收受客户财物；对故意损坏、遗失工具或甲方设备设施者需按原价赔偿，所有违纪行为一经发现或被检举，视情节轻重给予相应处分直至辞退；

（11）合理、妥善处理辞退员工事宜，避免发生劳动纠纷，甲方不承担任何责任。

（12）乙方以季度付款为节点，对提出的问题、建议进行分析和总结，提出有效的解决措施，及时完善到服务方案及工作计划内，并上交甲方和监管方。

**四、售后服务及培训要求**

无

**五、交货时间及地点**

服务期限：2年

服务地点：北京市丰台区南四环西路 119 号

**六、验收服务要求**

考核表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一．人员考核** | | | | | | | |
| 出勤人数 | |  | | 出勤率 |  | | |
| **二．服务质量考核** | | | | | | | |
| **序号** | **考核项目** | **分值** | **标准** | | | **得分** | **说明** |
| 1 | 日常清洁 | 30分 | **楼内公共区域、外围及地库：**地面光亮、无污渍、无杂物、无异味，垃圾无堆积、无遗漏、垃圾桶定制摆放、外表光亮，雨搭及玻璃（室内及地库出入口）光亮、无手印、无积尘，墙壁、顶棚、出风口、灯具、楼顶定期清洁、无杂物、无灰尘，标识及公共设施（挂号机、售卖机、花盆等）清洁、无积尘，分诊台及候诊椅摆放整齐，表面擦拭干净，定期做彻底清洁等。 不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| **治疗室、药疗室、医生办公室、行政办公室、其他功能性房：**遵守院规、清洁后保证地面无污渍，无杂物、无卫生死角，家具、壁架等无尘土，对清洁项目进行消毒，清洁、无污渍、垃圾无堆积、医疗垃圾按院感染办规定处理。 不符合要求，每人次扣0.5分 | | |
| **楼梯、电梯：**清洁、楼梯扶手光亮、无污渍、无垃圾堆放，电梯轿厢内清洁、顶面定期打蜡、无污渍、无卫生死角。 不符合要求，每人次扣0.5分 | | |
| **诊室：**清洁、无污渍、医疗垃圾无遗漏、堆放、诊桌，椅（“一桌一巾”消毒擦拭）。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |
| **病房及医技检查科室：**“一桌一巾”消毒擦拭，清洁、地面光亮，无污渍、终末消毒严格按照院感要求、擦拭及收到垃圾顺序遵循科室的要求，定期更换毛巾、地巾。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |
| **手术室、ICU：**符合消毒隔离要求清洁，无死角、无污渍。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |
| 2 | 卫生间清洁 | 5分 | 卫生间无异味、无蚊蝇、无积水、清洁记录按要求填写、耗材供应充足、卫生洁具每日全面清洁消毒、无投诉。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 5分 | 专人负责清洁维护，保持墙面瓷砖、门窗无明显灰尘、无小广告，天花板、灯具目视无明显灰尘，地面无水渍、无尿液、无纸屑、无烟头，镜面明亮，面台、洗手池、水龙头无水渍、无痰渍，大、小便器无尿碱、内外洁净、喷水嘴洁净流畅，烘手器、皂液盒、隔板、顶板、手纸架无印迹、污渍、光亮洁净，纸篓内污物量不超过桶体三分之二。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 3 | 环境专项 | 10分 | PVC打蜡、石材养护、地毯清洗等按照合同要求执行。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 4 | 员工管理 | 10分 | 执行员工岗位纪律、按时打卡、准时到岗、见到医护人员主动避让、问好，出勤率良好。仪容仪表、行为举止、语言规范符合要求。不得做与工作无关的事：上岗不得吸烟、吃零食、嚼口香糖。吹口哨、听收录机、玩手机、接（打）私人电话，与人闲聊、大声喧哗或与人争吵、打瞌睡等。接受医院及上级管理部门监督、检查。遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度，不得扰乱医院正常工作秩序，按工作规程操作对投诉及时整改。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 5 | 制度执行 | 10分 | 制度上墙，按时召开班会、总结会、培训会、按规定进行交接班，定期培训、考核，按时提交各类报表、现场管理符合5S要求、记录填写完善。保洁工作车干净整洁，停放得当，“小心地滑”警示牌干净，摆放整齐，保洁设备，由专人负责使用，注意工作时，尽量不要妨碍医护人员行走，保洁棉织品集中洗涤消毒分类、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，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。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 6 | 走动管理 | 5分 | 主管每周走遍辖区1次；经理每月走遍全楼1次，有走动管理痕迹。管理人员对一线保洁人员有针对性的指导、帮助及一对一开展专项培训。在岗的员工具备节约用水、节约用电、随手开关窗的意识和行为。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 7 | 安全管理 | 5分 | 员工签订安全责任书、开展风险隐患识别及安全隐患排查，责任到人，定期进行培训、排查、整改。根据功能区域需要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。高空作业实施安全措施。按规定进行消毒，并做消毒记录。洁净工作按区域存放，并贴有色标。雨雪等恶劣天气采取有效防滑措施。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。医疗垃圾的清运必须指定专人，做好专业防护，佩戴专用手套、帽子、隔离衣，按照采购人规定的时间、路线及操作规程，发现医疗垃圾泄露及锐器扎伤时，及时上报，具备现场应急处理的能力。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 8 | 质量管理 | 10分 | 能够随时迎接上级及院方的各种检查、配合院方完成接待活动，无差错。针对采购人及监管方检查问题整改及时，及时反馈，改进措施有效。按照采购人要求，按时提交工作总结报告。不符合要求，每人次扣0.5分 | | |  |  |
| 9 | 服务质量 | 10分 | 应急响应、接单及时率、完成质量、反馈及时率、医患评价及投诉处理 。不符合要求，每人次扣0.5分，视情节及影响力酌情扣分 | | |  |  |
| 得分 | | **100**分 |  | | | | |
| **监管人意见** | | | 年 月 日 | | | | |
| **总务与规划建设处**  **意见** | | | 年 月 日 | | | | |
| **说 明：**  1.临床满意度项由一站式服务部评价打分；  2. 考核结果90≤X＜100分，属于基本符合要求，可正常支付合同款；  考核结果80≤X＜90分，扣除考核期间应付合同款的1%作为违约金；  考核结果70≤X＜80分，扣除考核期间应付合同款的2%作为违约金；  考核结果60≤X＜70分，扣除考核期间应付合同款的5%作为违约金；  考核结果X＜60，扣除考核期间应付合同款的10%作为违约金；  3.如连续两次出现低于60分的情况，监管部门将向医院通报解除本合同；  4.如当月出现工作进度严重拖期，发生重大质量、安全、经济（劳资）纠纷、群体性时间及违反国家法律、法规和合同约定的，经考核执行部门确定，则月度考核为0。 | | | | | | | |

**七、付款方式**

结算及付款方式

1、按季度结算和付款方式：

（1）结算方式：每季度开始的前10日内，乙方与甲方就乙方上季度合同的履行情况、乙方员工的出勤情况、甲方考核结果及每月的人员变动确认书协商一致后，依据本合同的约定共同对人员费用、PVC石材地面养护费用进行结算。甲方及乙方意见不一致时，以甲方意见为最后结算依据。双方共同书面签署《合同履行结算单》；

（2）甲方按下发物业服务费的形式向乙方支付。每月双方签署确认的《合同履行结算单》，为上季度的物业服务费的实发数额；

（3）在每季度开始的10日内，乙方向甲方交付双方签署的《合同履行结算单》后方可办理付款手续，甲方审核后，在本季度开始第一个月的25日之前支付上季度物业服务费用；乙方应在办理付款手续时提交等额的有效发票。

2、甲方以转账方式向乙方支付物业服务费，乙方账户如下：

乙方的银行账号：

账户名称：

开户银行：

开户银行：

**评标标准和评标方法**

1、评分方法：采用综合评分法，满分为100分。

2、价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且报价最低的报价为评标基准价，其价格分为满分，其他投标人的价格分统一按下列公式计算：

报价得分=（评标基准价/报价）×价格权值×100。

3、最低报价不作为中标保证。

4、本项目对属于小型和微型企业的投标人人的报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

5、具体评分标准：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **内容** | **分值** | **评分因素分项** | **评分标准** | **主客观分属性** |
| 价格部分 | 10分 | 评审价格  （10分） | 价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且报价最低的报价为评标基准价，其价格分为满分，其他投标人的价格分统一按下列公式计算：  报价得分=（评标基准价/报价）×价格权值×100。 | 客观 |
| 商务部分 | 18分 | 认证证书  （6分） | 投标人提供有效的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书，职业健康安全管理体系认证证书，每项得2分，最高6分。 | 客观 |
| 业绩  （10分） | 投标人2020年1月至今，类似物业项目业绩（含单项保洁类），1个得1分，最高得10分。  注：需提供合同关键页复印件(包括但不限于合同首页及日期页、内容页、金额页、签字盖章页)等相关证明材料作为业绩证明材料，否则不予认可。 | 客观 |
| 对招标文件服务要求的响应程度  （2分） | 服务方案及投标文件响应完整，运用图、表等进行说明。投标文件提供图表内容，说明完整得2分，否则为0分。 | 客观 |
| 技术服务部分  技术服务部分 | 72分 | 项目经理  （6分） | 对投标人针对本项目拟派的项目经理进行评价，根据学历水平、工作经验、相关业绩、管理能力等方面进行评价。  （1）本科及以上学历得3分，大专学历得1分，不满足不得分；  （2）具有十年（含）以上类似物业项目经理经验得3分，具有十年以下五年（含）以上类似物业项目经理经验得2分，不满足不得分。  注：投标人需要提供相关项目的合同或协议（至少包含合同或协议首页及日期页、该项目经理名字页、签字盖章页）或项目单位开具并加盖公章的证明材料，否则项目经理的业绩经验不予认可。 | 客观 |
| 项目主管  （3分） | 对投标人针对本项目拟派的项目主管进行评价，根据工作经验、相关业绩、管理能力等方面进行评价。（各包拟派的项目主管需全部满足下述要求方可得分）  （1）具有五年（含）以上类似物业项目经验得3分，具有五年以下三年（含）以上类似物业项目经验得1分，不满足不得分。  注：投标人需要提供相关项目的合同或协议（至少包含合同或协议首页及日期页、含项目主管姓名的人员页、签字盖章页）或项目单位开具并加盖公章的证明材料，否则项目主管的业绩经验不予认可。 | 客观 |
| 团队其他人员  （3分） | 投标人针对本项目拟派的团队人员作出专项承诺，并列明拟派的团队人员名单（需包含团队人员姓名、年龄、身份证号码），得3分。 | 客观 |
| 项目需求理解及分析；服务理念、服务定位、服务目标（10分） | 投标人应针对本项目需求进行充分理解及分析，提供物业管理服务理念；服务定位、目标；物业管理难点与服务对策；合理化建议等内容：  ①对本项目需求理解及分析明确、专门针对本项目，符合本项目实际情况；②提供物业管理服务理念明确、合理、有针对性；③服务定位、服务目标明确、合理；④对物业管理难点与服务对策剖析透彻，符合本项目实际情况⑤提出的合理化建议明确，具有可实施性，视为符合要求；（每符合1项得2分，不符合不得分）；此项最高10分 | 主观 |
| 服务方案  （10分） | 对投标人提供的整体项目服务方案进行综合评价：  （1）提供方案内容均进行详细阐述且满足采购需求，得10分；  （2）提供相关方案但未贴合项目实际情况进行论述，或内容中未包括具体实施细节及措施，得7分；  （3）方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得4分；  （4）未提供相关方案不得分。 | 主观 |
| 应急预案  （10分） | ①可能发生的意外事件及应急预案、②针对因服务质量等可能产生投诉的情形及处理方案、③人员培训方案，针对上述三项方案内容的合理性、完整性、可行性进行评价，其中每项：  1）提供方案内容均进行详细阐述且满足采购需求，得10分；  2）提供相关方案但未贴合项目实际情况进行论述，或内容中未包括具体实施细节及措施，得7分；  3）方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得4分；  4）未提供相关方案不得分。 | 主观 |
| 预防交叉感染控制方案  （10分） | 根据提供预防交叉感染控制方案进行综合评价。  （1）提供方案内容均进行详细阐述且满足采购需求，得10分；  （2）提供相关方案但未贴合项目实际情况进行论述，或内容中未包括具体实施细节及措施，得7分；  （3）方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得4分；  （4）未提供相关方案不得分。 | 主观 |
| 现代化管理方案  （4分） | 结合医院建设，对投标人提供符合医院实际运行的现代化管理方案，如互联网、APP等内容进行评价。  （1）提供现代化方案内容均进行详细阐述且满足采购需求，得10分；  （2）提供相关方案但未贴合项目实际情况进行论述，或内容中未包括具体实施细节及措施，得7分；  （3）方案内容不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得4分；  （4）未提供相关方案不得分。 | 主观 |
| 服务团队评价（16分） | 根据投标人针对本项目拟派团队配置方案情况及相关情况进行评价，其中：  1、根据投标人针对本项目拟派团队配置方案情况，包括：①人员架构、岗位设置及职责划分②团队绩效管理考核制度③人员招聘渠道及来源稳定性进行评价，针对上述三项方案内容的合理性、完整性、可行性进行评价，每一项3分，共9分。其中每一项:  1）上述相关内容均进行详细阐述且满足采购需求，得3分；  2）提供上述相关内容但未贴合项目实际情况进行论述，或内容中未包括具体实施细节及措施，得2分；  3）相关内容论述不符合项目实际情况且未提供具体实施细节及措施，得1分；  4）未进行相关内容论述不得分。  2、岗位人员稳定，流动性低，得2分，不能提供人员稳定保证的，得0分。  3、上述相关人员应具备医疗行业保洁服务经验，提供相关证明材料及在职证明复印件并加盖公章，得5分；提供服务团队证明资料缺乏相关医疗服务经验，资料不全得3分；未提供服务人员资料，未提交相关方案的得0分。  备注：须提供相关人员资质证书，以及或在职证明或劳务合同等证明材料复印件并加盖公章。 | 主观 |