**第一章 项目概况**

**一、项目名称**

首都医科大学附属北京友谊医院顺义院区综合服务项目。

**二、医院简介**

首都医科大学附属北京友谊医院始建于1952年，原名为北京苏联红十字医院，是新中国成立后，由党和政府建立的第一所大型综合性医院。是北京市市属医院，是集医疗、教学、科研、预防为一体的三级甲等医院，是首都医科大学第二临床医学院，也是北京市医疗保险A类定点医疗机构。

顺义院区位于北京市顺义区后沙峪地区，计划初期日门诊量2000-3000人次左右，编制床位1000张，计划初期开诊床位400张，开诊后逐步增加床位。主要建筑为1号住院楼、2号住院楼、科研教学楼、行政办公楼等。总建筑面积约24万平方米。

**三、项目地点**

北京市顺义区后沙峪镇。

**四、项目预算**

项目总预算为3929万元，其中：综合服务费预算第一年为1487万元，第二年为2230万元；开诊区域开荒费预算为212万元。

**五、服务内容**

（一）综合运维服务

1.基础设施维修服务；

2.强、弱电系统运维服务（不含配电室、柴油发电机房）；

3.暖通空调及蒸汽系统运维服务（不含锅炉房、冷冻机房、换热站、设备间）；

4.给排水系统运维服务（不含污水处理站）；

5.医用气体系统运维服务；

6.物流系统运维服务。

（二）综合服务

1.保洁服务；

2.各类垃圾收集、运送、分类、暂存管理服务；

3.运送服务；

4.会议服务；

5.司梯服务；

6.导医服务；

7.总机班及一站式服务；

8.探视管理。

（三）信息化服务要求

投标人应承诺优先使用采购人提供的后勤一体化管理平台开展上述综合维修服务、综合服务等，并遵从采购人的相关管理要求。采购人的后勤一体化管理平台服务功能不满足管理需要时，投标人应以自有后勤信息化管理系统接入或开发相应功能模块提供服务，相关数据需定期、安全、稳定地传送到采购人的后勤一体化管理平台数据库或存储设备，确保可利用常规办公软件进行查询，所涉及费用包含在投标报价中。

（四）开荒保洁服务

1.开荒保洁（除地下车库、科研教学楼4-9层）；

2.外墙清洗（含所有玻璃、外墙面）；

3.石材养护；

4.PVC养护；

5.其他开荒服务。

**六、采购人承担部分**

（一）化粪池清掏费、年度二次供水水箱清洗及水质检测费，垃圾清运费，消杀费，中央空调系统卫生检测费，初效、中效、高效过滤器采购费，紫外线灯具及配件采购费；

（二）公共卫生间卫生纸，公共区域桶装水，室外绿化养护，室内绿植租摆；

（三）新增小型制作、安装的材料；新增设施或科室整体更换设施的材料；

（四）提供必要的办公、功能场地；

（五）医院各项设备设施的厂家维保、年检、检测费用；

（六）新增、新建区域的开荒费用。

**七、中标人承担部分**

（一）综合运维服务系统各专业相应的劳动保护用品、安全防护用具、安全警示设施、维修工具、设备器材、检测仪器等；

（二）综合服务系统各专业所需的劳动保护用品、安全防护用具、设备、机械、工具、清洁用品、耗材（不含科室医疗器械消毒耗材）；

（三）综合运维服务所涉及的材料费：单件材料费（维修配件、耗材等）在¥1000元（不含）以下的由中标人承担（所用品牌须由采购人认可），中标人在投标文件中提供材料清单（未在清单中的材料，按采购人询价价格执行）。所有服务所需工具均由中标人承担；

（四）其他遇特殊情况，采购人与中标人协商解决。

以上各项，中标人应提供符合国家质量标准、环保标准、节能标准的合格全新产品，并应有相关产品资质、合格证等证明文件备案。

**八、服务期限**

自签订合同之日起，服务期2年。本项目采用一次招标两年有效的形式，每期合同期满前两个月采购人应对中标人服务质量进行综合评定考核，考核合格，双方续签下一期合同，续签不超过壹次，价格不予调整；考核不合格，不再续签下一年度服务合同，同时本项目服务有效期终止。

**九、支付方式**

以每两月为一个支付周期。中标人完成相关服务工作，经采购人每月验收合格的，在中标人开具等额增值税专用发票后，采购人即向中标人支付当期服务费。因采购人开诊区域逐步开放，中标人在合同执行过程中，须按采购人实际开诊及中标人配置情况（须经双方书面确认）进行费用结算。

**十、人员要求**

（一）因采购人开诊区域逐步开放，中标人在合同执行过程中，应按照采购人要求（至少提前1个月通知中标人）配置相应人员；

（二）中标人在合同签订时，应提供与投标文件中拟投入人员相符合的管理人员及持证的技术人员的信息档案（此项为合同附件之一）；

（三）项目负责人应具备专科学历，从事相关管理工作3年以上及类似工作经历，男年龄不超过55岁、女不超过50岁，身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告）；

（四）部门负责人应具备本部门三年以上类似工作经历（工程技术部门负责人应持有相关职业资格等级证或特种作业操作证），男年龄不超过55岁、女不超过50岁，身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告）；

（五）各部门班组责任人，男年龄不超过55岁、女不超过50岁之间，身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告）；

（六）应按职责、工种配备符合各岗位要求的服务人员及管理人员。专业技术人员应经过行业安全培训、考核，取得与之岗位相符的、有效的资格证书，包括但不限于《中华人民共和国特种作业操作证》、《有限空间作业证》；

（七）工作人员应符合国家用工管理规定，身体健康，身份清晰，证件齐全，无犯罪记录。所有工作人员应统一着装并配备符合规范要求的个人防护用品；

（八）管理人员及持证的技术人员发生入职、离职、借调、调离等人员变动情况时，需书面说明原因，报请医院管理部门备案并同意后方可执行；

（九）管理人员及持证的技术人员在本项目内的升职、降职、岗位的调整，需书面说明原因，报请医院管理部门备案并同意后方可执行；

（十）具有以下情形（包括但不限于）给医院造成不良影响或经济损失的，医院管理部门有权更换相关责任人：

1.造成重大事故的；

2.造成重大经济损失的；

3.不配合医院管理部门工作的；

4.不服从医院管理部门管理的；

5.半年内被投诉3次以上未整改的；

6.因业务能力不足或消极怠工的。

**十一、岗位数量需求表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **岗位配置数（个）** | | | | **备注** |
| **400张床** | **600张床** | **800张床** | **1000张床** |
| 1 | 管理 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 2 | 综合维修服务 | 42 | 44 | 46 | 46 | 基础设施、给排水、暖通、强弱电、医用气体、物流系统运维 |
| 3 | 保洁服务 | 85 | 138 | 175 | 200 |  |
| 4 | 各类垃圾收集、运送、分类、暂存管理服务 | 7 | 8 | 10 | 10 |  |
| 5 | 运送服务 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 6 | 会议服务 | 2 | 2 | 3 | 3 |  |
| 7 | 司梯服务 | 15 | 15 | 15 | 15 |  |
| 8 | 导医服务 | 43 | 45 | 46 | 48 |  |
| 9 | 总机班及一站式话务服务 | 12 | 12 | 12 | 12 |  |
| 10 | 探视管理 | 13 | 13 | 13 | 13 |  |
| 合 计 | | 226 | 284 | 328 | 355 |  |

其中，综合运维服务项目需填写细化表，明确各专业岗位人数（以400床为例）：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务内容** | | **岗位配置数**  **（个）** | **小计**  **（个）** | **说明** |
| 综合运维服务 | 基础设施维修 | 10 | 42 |  |
| 强、弱电系统运维 | 10 |  |
| 暖通空调、给排水及蒸汽系统运维 | 12 |  |
| 医用气体系统运维 | 8 | 每班2人，4班3运转 |
| 物流系统  （小车、气动） | 2 |  |

**十二、考核标准**

（一）各考核表满分均为100分，合同期内每月考核一次，每次考核得分为90（含）分以上，视为考核合格，全额支付本系统服务费；

（二）各考核分值在85（含）-89分，扣本系统当月服务费百分之一；

（三）各考核分值在80（含）-84分，扣本系统当月服务费百分之二；

（四）各考核分值在75（含）-79分，扣本系统当月服务费百分之三；

（五）各考核分值低于75分，扣本系统当月服务费百分之五。

综合运维服务中心应在医院管理部门（总务处）的管理和调度下承担（包含但不限于）以下内容：负责首都医科大学附属北京友谊医院顺义院区的综合运行、维修服务。包括：基础设施维修服务，强、弱电系统运维服务，暖通空调系统运维服务，给排水系统运维服务，医用气体系统运维服务、物流系统运维服务等；承担应急抢险、零小搬家工作；配合医院其他科室工作；配合第三方施工和维保单位工作；以及医院临时交办的其它工作。综合运维服务中心责任人应持有一种以上专业技术职业资格证书和特种作业操作证，男年龄不超过55岁、女不超过50岁之间，身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告）。

1. **综合运维服务**

**一、基础设施维修服务**

（一）基本要求

1.人员要求

1.1男性年龄18—60周岁、女性年龄18—50周岁；

1.2热爱本职工作，有较强的工作责任心，无犯罪记录；

1.3身体健康,无不良嗜好；

1.4需持证上岗的人员必须持有效证件上岗（如有限空间作业证等）；

1.5必须配备木工、水工、瓦工、电焊工、油漆工，以上各工种不少于1人。

2.制度管理（包含但不限于以下内容）

2.1相关人员岗位职责；

2.2相关设备管理制度；

2.3消防安全管理制度；

2.4设备保养制度；

2.5交接班及报检制度；

2.6巡视检查制度；

2.7培训考核制度；

2.8技术档案管理制度。

3.档案管理

应建立健全各项运行档案，全面反映基础设施运行、维修基本情况和安全管理情况。档案分为三类，管理性档案、技术性档案、维修档案，所有记录应内容真实完整。包括但不限于下列档案：

3.1所有档案应保存≥2 年；

3.2管理性档案

3.2.1基础设施维修、维护保养管理；

3.2.2原材料出入库管理；

3.2.3人员培训；

3.2.4消防培训；

3.2.5安全管理；

3.2.6 应急管理。

3.3维修档案

3.3.1值班记录；

3.3.2基础设施运行巡检记录；

3.3.3基础设施安全检查记录；

3.3.4安全隐患及缺陷记录；

3.3.5报修服务记录；

3.3.6事故记录；

3.3.7维修保养记录；

3.3.8应急预案演练记录；

3.3.9安全培训考核记录。

4.应急预案管理

应根据医院基础设施工作的要求，建立健全基础设施各项突发事件应急预案及处置流程，并根据相关要求和演练总结及时修订。

4.1制定“跑、冒，滴、漏”应急预案；

4.2制定防汛应急预案；

4.3制定消防应急预案；

4.4应急预案每半年至少演练1次，演练结束后应进行总结，并做好记录，发现问题应及时改进。

（二）服务需求

1.服务范围（包含但不限于以下内容）

负责首都医科大学附属北京友谊医院顺义院区基础设施的运行维护、维修、日常巡检等；负责后勤综合维修服务中电工、水工、木工及基建技工等的综合维修（水暖、电气焊、门窗、办公家具、候诊椅、医用床、锁具、土木、泥瓦、油漆等）等工作；积极配合抢险工作；完成临时交办的其他工作（零小搬家、杂活队、配合施工方、维保方进行维修施工等）工作任务。必须配备工种：木工、水工、瓦工、电焊工、油漆工。

2.服务内容（包含但不限于以下内容）

2.1木工服务

2.1.1 抽换窗扇棱条，木制家具维修更换，门锁、锁芯更换；

2.1.2木制桌椅等维修；

2.1.3 门窗、办公桌日常维修；

2.1.4 门窗扇倾斜，下垂的维修；

2.1.5 每月定期对全院公共区域家具、门窗、玻璃等进行巡检并做好记录；

2.1.6 会使用电动工具设备、气动工具制作简单的木台及格柜等，做好维修工作台账，每月负责分析统计上报；

2.1.7 服从医院统一安排，按时完成各类计划性、应急性工作。

2.2电焊工服务

2.2.1 完成医院一般性金属设施维修、制作、安装工作（须持有国家认可的焊工特种作业操作证；焊接铸铁件、铁件、不锈钢件）。电焊机由投标人提供；

2.2.2 按时完成各类计划性、应急性维修工作。做好维修工作台账，每月负责分析统计上报。

2.3 土建技工服务

2.3.1 完成医院地面、墙壁及屋顶的修缮工作。具备贴墙地砖、地面找平、抹灰、刮腻子、墙面开孔、地面破碎修复等技能；

2.3.2 每月对全院墙面、路面、花台等进行巡视并做好记录；

2.2.3 玻璃门、地弹门（含更换地弹簧）、玻璃窗等玻璃制品的一般性修缮，安装工作；

2.2.4 每月对全院玻璃幕墙及玻璃门窗等进行巡查，发现问题及时上报并做好记录；

2.2.5 配合其他技工完成医院病区、科室的一般性修缮、简单的改造工作；

2.2.6 会熟练使用电动工具设备、气动工具完成维修工作；

2.2.7 服从医院统一安排，按时完成各类计划性、应急性工作。做好维修工作台账，每月负责分析统计上报。

2.4.水暖工服务

2.4.1 熟悉医院内的供水，供暖系统管路、各个阀门的位置、状态，设施设备技术性能及实际操作；

2.2.2 完成供水泵站的巡视和维护工作；

2.2.3 做好日常巡检工作，发现“跑、冒，滴、漏”现象及时上报，并妥善解决；

2.2.4 负责水、热表等表计的抄录和量耗分析，对医院用水、用热等做能耗分析，杜绝用能浪费及不合理现象；

2.2.5 要严格按照操作规程完成相应维修工作，一旦发现违反规定的个人或行为，要及时制止，应积极做好节约用水和安全用水的宣传教育工作。

3.服务要求（包含但不限于以下内容）

3.1实行首问负责制，坚决杜绝推诿、扯皮现象的发生；

3.2维修人员应熟练掌握各种基本操作技能，严守操作规程，保证安全作业；

3.3接到报修通知，15分钟内必须赶到维修现场并开始工作，如系抢救急需或抢修任务，应加班加点，保证及时完成维修任务；

3.4坚持24小时值班制度，值班人员承担应急维修工作，保证医院水、电、气、暖、冷等机电设备和路面管沟(井)的及时维修；

3.5严格值班要求，值班人员对急需的维修事项，要随叫随到，如不属本专业承担范围，做到不推诿，应积极协助联系有关部门，若遇疑难问题，应及时上报有关领导组织抢修；

3.6要严格执行国家相关规程，对不按规程进行维修，造成事故者，根据情节给予处理；

3.7认真执行定期巡检制度，对查出的问题应该做到有记录、有落实、有回访；

3.8严格执行定期巡回检查制度，维护水、电、气、暖、冷、路面、管沟(井)的畅通，杜绝跑、冒、滴、漏现象发生，对大型的设备维修、房屋设施修缮应建立维修档案；

3.9维修材料设专人管理，材料的消耗和出、入均须签字登记，严格管理程序，做到账、物相符，入、出相符，严禁浪费，厉行节约，做到物尽其用，降低维修成本；

3.10遵守劳动纪律，严格考勤制度，不旷工、不迟到、不早退、不脱岗，上班期间不做与工作无关的事情；严禁工作时间酗酒、打扑克等；

3.11满意度调查大于或等于95%。

3.12其他要求

3.12.1日常巡检按规定对所辖区域设备运行状态进行巡视检查，确保安全可靠，按规定填写巡检记录；

3.12.2按照工作计划完成常态巡检、保养、检测工作；

3.12.3根据一站式报修流程，接到报修及时到场维修处理；

3.12.4工单维修完成后，清理现场，恢复初始状态；

3.12.5工单完成，填写用料，点完工；

3.12.6保持所辖区域的机房和设备清洁卫生；

3.12.7记录当天重点工作、未完成工作，与下一班值班人员进行详细交接；

3.12.8每月汇总一站式维修工单，装订后送一站式存档；

3.12.9时效性：小修（一站式接单），当接到报修单子，15分钟内到现场，20分钟内完成，现场清理干净；

3.12.10中修（更换配件，加装设备），当接到单子15分钟内到场，1小时内完成，现场清理干净；

3.12.11大修（管道类）管线漏水，墙面渗水，接到报修15分钟内到场，原则上一周内完成，难以解决或处理困难的，征求领导意见，另行确定时间；

3.12.12突发性工作(跑、冒、滴、漏)发现后第一时间及时到场，一般故障2小时内完成，难以处理的24小时完成，现场清理干净；

3.12.13临时性工作（制作类）材料采购、准备、制作，按甲方要求时限完成。

（三）基础设施维修服务考核表（后附）

**二、强、弱电系统运维服务**

（一）基本要求

1.人员要求

1.1应按岗位、职责、工种配备符合要求的管理和专业运行、维修人员；

1.2运行、维修人员应经过安全培训和技术培训并考核合格的，持有效证件上岗并在工作区域上墙公示；

1.3运行、维修人员应熟悉相关规章制度，掌握强、弱电系统的工作原理和特点；具备相关的工作技能；掌握设备的操作方法、故障特征、原因、预防措施及处理方法；

1.4运行人员应熟悉强、弱电系统范围，熟悉设备、设施工况、性能，管线走向及控制区域等情况；

1.5运行人员应正确维护和操作设备，按照制度进行节能、环保、高质量运行工作。维修人员应具备较强的维修能力，能熟练、安全地进行强、弱电系统维修工作；

1.6运行、维修人员应执行相关安全管理制度， 拒绝违章作业指令，制止他人违章作业；

1.7运行、维修人员应能正确使用各种防护用具和消防器材；

1.8新入职运行、维修人员应完成各项培训，考核合格后方可上岗。

2.制度管理

应按照法规和医疗卫生机构行业规范，结合本医院强、弱电系统及其设施设备特点，建立健全系统各项管理制度，并根据相关要求及时更新和增补和修订，各项制度应报医院管理部门备案。包括但不限于下列管理制度：

2.1强、弱电系统各运维岗位责任制度；

2.2强、弱电系统运维值班、交接班制度；

2.3强、弱电系统安全生产管理制度；

2.4强、弱电系统站房、小室外来人员管理制度；

2.5强、弱电系统运维人员教育与培训、考核制度；

2.6强、弱电系统站房、小室管理制度；

2.7强、弱电系统站房、小室消防管理制度；

2.8强、弱电系统站房、小室动火管理制度；

2.9强、弱电系统站房、小室防汛制度；

2.10强、弱电系统隐患排查上报制度；

2.11强、弱电系统设备设施巡视检查制度；

2.12强、弱电系统运行统计分析制度；

2.13强、弱电系统运维操作规程；

2.14强、弱电系统高危作业制度；

2.15强、弱电系统维修保养制度；

2.16强、弱电系统运行档案资料管理制度；

2.17强、弱电系统防护与安全工具管理制度；

2.18强、弱电系统备品备件管理制度；

2.19强、弱电系统设备档案管理制度；

2.20强、弱电系统设备缺陷管理制度；

2.21强、弱电系统设备定期检验、试验制度；

2.22强、弱电系统设备验收、交接制度；

2.23强、弱电系统应急预案；

2.24强、弱电系统应急处置流程；

2.25强、弱电系统应急抢险设备物资管理制度；

2.26强、弱电系统智能化管理制度；

2.27强、弱电系统接入审批管理制度；

2.28强、弱电系统事故处理分析报告制度；

2.29强、弱电系统节能管理办法；

2.30强、弱电系统报修管理制度；

2.31工作票、操作票制度。

3.档案管理

应建立健全系统各项运行档案，全面反映强、弱电系统运行、维修基本情况和安全管理情况。档案分为三类，管理性档案、技术性档案、运维档案，所有记录应内容真实完整。包括但不限于下列档案。

3.1管理性档案与技术性档案应与在用强、弱电系统同期保存。强、弱电系统设备更新（废止）后原技术性档案应继续保存≥5 年，原管理性档案保存≥2 年；

3.2所有运维档案应保存≥2 年；

3.3管理性档案

3.3.1设备维修、维护保养管理；

3.3.2配件及耗材使用管理；

3.3.3工作票/操作票管理；

3.3.4人员培训；

3.3.5安全管理；

3.3.6 应急管理；

3.3.7供应商管理；

3.3.8备品备件管理。

3.4技术性档案

3.4.1设备技术文件；

3.4.2安装技术文件；

3.4.3变配电站（室）平面分布图；

3.4.4配电线路平面分布图；

3.4.5配电系统图；

3.4.6一次、二次接线图；

3.4.7建筑电气照明区动力图；

3.4.8主要材料与设备的使用说明书；

3.4.9 出厂合格证及检（试）验报告。

3.5运维档案

3.5.1值班记录；

3.5.2设备运行巡检记录；

3.5.3安全检查记录；

3.5.4设备定期检验和定期自行检查记录；

3.5.5设备缺陷记录；

3.5.6设备运行性故障和事故记录；

3.5.7设备维修保养记录；

3.5.8设备改造技术资料；

3.5.9应急预案演练记录；

3.5.10安全培训考核记录；

3.5.11报修服务记录；

3.5.12应急抢险设备物资台账及定期检查记录。

4.应急预案及应急处置预案

应根据医院强、弱电系统运行的要求，建立健全强、弱电系统各项突发事件应急预案及处置流程，并根据相关要求和演练总结及时修订。

4.1强、弱电系统应急预案应包括下列内容：

4.1.1 应急组织及其构成，指挥协调机构；

4.1.2应急物资的准备和存放地点，电力设备备品储备的详细说明；

4.1.3应急现场的负责人、组成人员及各自的职责；

4.1.4通讯联络、应急处理流程；

4.1.5安全防护和人员的组织，调度和保障措施。

4.2强、弱电系统应急处置预案应包括下列内容：

4.2.1事件的报告程序和预案启动程序；

4.2.2应急处置采取的行动；

4.2.3与其他人员或部门联系办法和程序，包括：

4.2.3.1紧急情况的性质；

4.2.3.2紧急情况可能持续的时间；

4.2.3.3采取的补救行动；

4.2.3.4联系人通讯录及联系顺序；

4.2.3.5与使用部门联系人的情况联系。

4.2.4核磁、CT、电话交换机等重点设备的保障措施

4.2.5呼叫供应商；

4.2.6应急事件的详细记录。

4.3强、弱电系统应急预案、应急处置预案应至少预设以下几种情况：

4.3.1 0.4KV母线故障；

4.3.2 0.4KV电缆故障；

4.3.3 0.4KV插接箱故障；

4.3.4 0.4KV出线回路故障；

4.3.5 UPS、EPS故障；

4.3.6 发电机故障；

4.3.7 电力监测系统故障；

4.3.8 程控电话交换机故障；

4.3.9 电话计费系统故障；

4.3.10 电话配线系统故障；

4.3.11 电视系统故障；

4.3.12 会议系统故障。

4.4应急预案每半年至少演练1次，演练结束后应进行总结，并做好记录，发现问题应及时改进。

（二）服务需求

1.服务范围

1.1顺义院区强电系统自4座配电室出线线缆压接端子（不含断路器）至末端供用电设备（插座、灯具、发电机等）的全部设备、设施、管线的运行、维修服务；

1.2顺义院区电话系统自程控交换机（含）至电话机（不含）的全部设备、设施、管线的运行、维修及电话号码分配服务；

1.3顺义院区电视系统自服务主机至电视的全部设备、设施、管线的运行、维修及信号调试服务；

1.4顺义院区会议、灯光系统的全部设备、设施、管线的运行、维修服务；

1.5顺义院区强、弱电系统零星布线、小型加装、改造服务。

2.服务内容

2.1负责服务范围内所有设备、设施、管线的运行管理、巡检、日常维护、维修；

2.2执行安全运行的各项制度，保障强、弱电系统安全、稳定、高效运行；

2.3制定、落实年度维保计划、方案，保持所辖区域的环境和设备清洁卫生；

2.4落实定期维护保养计划，监督第三方单位落实定期维保工作；

2.5记录各类维修保养过程，书面配以图像（视频）交医院管理部门备案；

2.6配合采购人完成配电室设备、工器具定期预防性试验；

2.7建立并完善相关设备台账；

2.8配合完成采购人安排的其他工作。

3.服务要求

3.1提供的服务应符合国家、地方和行业现行规范规定及医院的使用要求；

3.2应在合同年首月制定年度工作计划，书面盖章后提交报医院备案，年度工作计划包括但不限于以下几点；

3.2.1制定定期保养计划、方案、实施、完成的各时间节点；

3.2.2制定大中修计划、方案、实施、完成的各时间节点；

3.3根据工作计划，及时完成巡检、保养、维护、维修工作。每月1日提交上月工作完成情况的总结和本月工作计划；

3.4配备符合要求的运行人员，证件齐全有效，与各类制度一并上墙公示；所有人员须符合按规范要求；上岗期间应穿全棉长袖工作服和绝缘鞋，配备符合规范要求的个人安全防护用品；并在区域内设置完整、清晰、明确的警示标识（安全、消防等）；

3.5每月应提供准确的人员信息表及排班表，发生人员变动时，须及时上报院方，经认可才可执行；

3.6运行维护人员应熟练掌握服务范围内所有设备的性能、操作流程、运行状态等信息；应熟悉应急预案、应急处置预案内容，具备故障判断和按处置流程处理的能力，掌握触电急救和心肺复苏方法；

3.7爱护区域内的设备、设施、消防器材等。站房、小室环境应明亮、整洁，通道畅通，无杂物、灰尘，防小动物设施完好，无可燃、易爆等物，保持室内温度、湿度正常。建筑结构无严重缺损，墙面无渗雨、剥落现象，门窗及防护网清洁完好。照明开关、灯具等完好，地面绝缘胶垫完好，安全警戒线清楚醒目；

3.8每日巡检全院各强电间内照明配电柜、动力配电柜、医疗设备配电柜、应急照明柜、UPS、EPS；每周巡视全院各配电箱柜；每月进行应急发电机启动实验；每季度清检全院配电箱柜；做好相关记录；

3.9每周完成一次紫外线消毒灯的表面消毒工作；每季度完成照明灯具的擦拭工作；

3.10每月完成顺义院区各站房、小室、箱柜的电气设备、线路测温工作（6、7、8、9月每月2次），每月提交巡检报告；

3.11每日巡检电话机房、配线间、电视机房、手机信号机房、会议系统控制间；每周巡视弱电间电话、电视、会议设备及线路；

3.12应按照相应的标准对强、弱电系统的仪器、仪表、设备等进行定期检测并记录结果；

3.13强、弱电系统设备整体运行情况检查：确认设备工作状态是否正常，观察面板仪表及信号信息是否正常，有无异常声响，有无异常气味，操作电源有无异常等。设备外观检查：连接点有无过热变色，绝缘有无裂纹、明显老化，运行温度是否正常，有无闪络放电痕迹，操作机构有无异常，控制及操作系统安全可靠，不带故障运行；

3.14强、弱电系统站房、小室、管沟等区域内建筑、门窗、金属构件等基础设施，应整洁、无锈蚀、无变形，确保正常使用；

3.15积极配合并监督第三方单位、维修服务中心的试验、维护、维修工作并做好记录；

3.16发现设备缺陷运行，应第一时间上报并及时处理消除隐患，不能处理的应及时报修，做好记录；

3.17必须遵守医院相关管理规定，服从医院的指挥调度，签订消防和安全协议书、环境职业健康责任书等；须积极配合医院其他方面的工作，如迎接上级单位的检查等。

（三）强、弱电系统运维服务考核表（后附）

**三、暖通空调及蒸汽系统运维服务**

（一）服务范围及工作内容

1.负责顺义院区中央空调系统（除锅炉房、冷冻机房、换热间、设备间内设备设施之外）所有设备设施及室内外空调管道等的运行管理、巡检、日常保养、定期维护及故障维修等工作；

2.负责顺义院区供暖系统（除锅炉房、冷冻机房、换热间、设备间内设备设施之外）所有设备设施及室内外供暖管道等的运行管理、巡检、日常保养、定期维护及故障维修等工作；

3.负责顺义院区内通风系统（具体包括送风系统、排风系统等）所有设备设施及室内外管道等的运行管理、巡检、日常保养、定期维护及故障维修等工作；

4.负责顺义院区内所有分体空调、多联机等（不含精密空调、洁净空调）的运行管理、巡检、日常保养、定期维护及故障维修等工作；

5.负责顺义院区蒸汽系统所有设备设施及管道（除锅炉房内设备设施之外）的运行管理、故障报修等工作；

6.负责顺义院区内暖通空调及蒸汽系统（除锅炉房、冷冻机房、换热间、设备间内设备设施之外）所有安全阀和压力表的报检、更换及故障维修等工作，并建立管理台账。

（二）工作要求

1.人员要求

1.1应按岗位、职责、工种配备符合要求的管理人员、专业维修人员、检测设备及维修工具等；所有工作人员须符合国家用工管理规定，须统一着装，并应配备符合规范要求的个人防护用品；

1.2应至少配置1名经验丰富的高压焊工、1名电工及1名特种设备作业人员，以满足服务范围内所有管道维修，电气系统、自控系统的维修以及蒸汽管道及附件的更换与维修需求；

1.3应经过岗前入职、专业技能、安全等方面各项培训，经考核合格后持证上岗，相应有效证件应在工作区域上墙公示；

1.4应熟练掌握暖通空调及蒸汽系统等专业图纸，熟悉服务范围内所有设备设施性能、运行状态，所有管道路由，供回水阀门位置及控制范围等情况，保证服务范围内所有设备设施及管线的平稳、安全运行，及时排除事故隐患；

1.5应熟练掌握防火、灭火的基本技能，中央空调的维修知识和技能等，掌握防止空气生物污染物传播和空调系统二次污染的基本知识与技能等；

1.6应制定员工培训计划，定期对所有工作人员进行专业素养、应急预案等方面的培训学习，并组织技能考核；

1.7管理人员应具有安全意识、节能意识和应急指挥能力，应定期检查维修人员的工作情况、管理制度执行情况及系统工作状态等，对检查结果应进行统计和分析，发现问题应及时处理，还应对系统的维修维护提出意见和建议；

1.8每月应向院方管理部门提供准确的人员信息表及排班表，发生人员变动时，须及时上报院方，经认可方可执行。

2.制度管理

应按照国家相关标准规范及医疗卫生机构行业规范，结合医院暖通空调及蒸汽系统、设施设备特点，建立健全各项管理制度，并根据相关要求及时更新、增补和修订，各项管理制度应报院方管理部门备案。包括但不限于下列管理制度：

2.1应制定暖通空调及蒸汽系统节能降耗管理办法，提出切实可行的节能管理措施，执行医院能耗基准及管控目标，确保系统及设备安全、高效运行；

2.2应制定岗位职责、值班、交接班、外来人员管理、应急管理、安全管理、作业人员教育与培训等人员管理类制度；

2.3应制定机房管理、消防管理、动火管理等空间管理类制度；

2.4应制定设备档案管理，设备操作，高危（有限空间）作业，设备巡视检查，设备维修保养，空调系统卫生检测评价及清洗消毒，压力容器、安全装置、仪表定期检查，工器具及防护用品、安全工具管理，储备零部件管理，特种设备检验等设备管理类制度。

3.档案管理

3.1应建立健全暖通空调及蒸汽系统档案，主要包括技术档案、管理档案和运行档案。包括但不限于下列档案：

3.1.1技术档案应包括服务范围内设备明细表，主要材料和设备的出厂合格证明及检 (试) 验合格证明，设计图纸及变更，竣工图 (含更新改造和维修改造)，使用说明书和校正记录报告，隐蔽工程检查验收记录，系统安装及检验记录，管道试验记录，设备试运转及调试记录，设备使用、维护手册等内容；

3.1.2管理档案应包括人员培训和考核、安全管理、应急预案演练记录管理、配件及耗材使用管理等内容；

3.1.3运行档案应包括值班记录，交接班记录，外来人员进出登记，设备运行记录，巡回检查记录，运行工作日志，报修服务记录，维护保养记录（含第三方维保单位设备设施维保记录），机房及设备的清洗消毒记录，空调房间室内空气质量测试记录（含温度、湿度、二氧化碳浓度等），事故分析处理记录，系统运行总结和分析资料等内容；

3.2应建立完善的暖通空调及蒸汽系统设施设备台账、特种设备检验台账及压力表、安全阀等的检测台账等，检测、检验报告应归档保存；

3.3技术档案应与在用系统同期保存；管理档案及运行档案应确保真实、完整，纸质版资料应妥善保存至前3年（逐年替换），电子(影印)版应永久保存，按季度提交院方管理部门；

3.4所有档案资料应存放整齐，便于查找、核对，并应分门别类建立资料清册。

4.应急管理

4.1应按国家规定、医院要求制定暖通空调及蒸汽系统相关应急预案（包括但不限于人身触电、大面积跑水等安全应急预案），应急预案应包括应急组织及其构成，指挥协调部门，应急物资的准备和存放地点，应急现场的负责人、组成人员及各自职责，通信联络、应急处理流程，安全防护和人员的组织，调度和保障措施等内容；

4.2应根据医院实际情况，制定空气传播性疾病预防的应急预案及其他相关安全应急预案；

4.3应根据应急预案编制应急演练计划，每年至少完成1次综合应急预案演练或者专项应急预案演练，每半年至少开展1次现场处置方案演练，并详细记录演练过程，发现问题及时改进，并再次进行应急演练；

4.4应急事件发生后，应对其进行后续评估，并立即采取适当措施以防止再发生；应急事件紧急处置后对相关指标应再次检测，指标符合相关规定后方可重新投入使用。

5.运维管理要求

5.1应严格执行系统运行各项管理制度，保证服务范围内所有设备设施及管道的正常运行，所提供的服务符合国家、地方和行业现行标准规范及医院的使用要求；

5.2应根据节能降耗的相关要求，制定相应节能管理办法及切实可行的节能具体措施，确保服务范围内所有设备设施及管道的安全高效运行；

5.3应制定服务范围内的年度工作计划，及时按计划完成相应巡检、维保任务，并详细记录维保全过程，书面配以图像（视频）交院方管理部门备案；

5.4应制定服务范围内的年度、月度工作计划，做好运行、点检、维保等工作记录，每月1日向院方提供书面报告（含本月完成、下月计划、隐患台账等），并参与院方组织的月度例会，汇报当月生产运行情况；

5.5每月提交的隐患台账应包括上月完成情况、挂账的原因和预计完成时间及解决方案等；

5.6机房入口应设置明确、完整清晰的安全警示标识，禁止非授权人员进入机房；机房内应注明禁止非授权人员对系统进行操作，严禁吸烟；

5.7机房内醒目位置应张贴切实可行的应急处理流程及准确的紧急联络表；机房内设备运行状态、阀门控制区域及开闭状态、管道流向标识应齐全、清晰，设备标识卡应固定于醒目位置，注明设备编号、名称、控制区域及主要参数等；

5.8机房内应保持足够的通风，严禁放置易燃、易爆和有毒危险物品，保证机房环境整洁，机房内应无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生；

5.9机房内应配备相应的灭火器材及防护用品，并存放在设备附近的安全区域之内，防护用品应定期检测、更换；

5.10服务范围内所有设备的基础应稳固，隔振装置应可靠，传动装置运转应正常，轴承和轴封的冷却、润滑、密封应良好，不得有过热、异常声音或振动等现象；

5.11服务范围内所有设备、阀门及管道等的表面应保持整洁，无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损，无跑、冒、滴、漏、堵现象；阀门开闭应灵活有效，开闭角度指示明确；设备、管道及附件的绝热外表面不应结露、腐蚀或虫蛀；

5.12服务范围内所有管道、管沟、支架、井体、井盖等基础设施，应牢固、无破损、无塌陷、无缺失，管路支撑金属构件应保证牢固，表面无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损；

5.13对于服务范围内的温度、压力、流量、热量、耗电量等计量监测仪表，应定期检查、标定，仪表工作应正常，失效或缺少的仪表应及时更换或增设；

5.14应完善服务范围内各类标识，建立设施设备台账，并及时更新、完善；同时，应建立特种设备及仪器仪表的检验检测台账，提前上报需要检验检测的特种设备、压力表及安全阀等，并配合院方进行检验或送检；

5.15应定期检查、维护电气控制及自控系统等，应保证无尘土、杂物、电气元件清洁、接线紧固、无过热现象，并定期校验传感器和控制设备，按照工况变化调整控制模式和设定参数；

5.16应定期检查服务范围内的所有压力容器、安全防护装置等的工作状态；应定期检查暖通空调系统的防火阀及其感温、感烟控制元件等的工作状态；

5.17应按要求定期完成服务范围内的设备切换工作，并做好所有设备的各项工作记录（含运行记录、巡检记录、维保记录等）；

5.18工作人员应坚守岗位，不得脱岗、睡岗；应按照制定好的巡检时间、路线、检查内容完成服务范围内的巡检工作，发现故障或隐患应做好应急处置工作，及时维修，并如实填写相关记录；

5.19服务范围内所有设备每班巡检1次，室内外管道及附属设备设施每周巡检1次；服务范围内的所有设备、管道及附属设备设施每3个月做一次维护保养（如更换脱落的保温层、管道支架等）；

5.20工作人员应具备故障判断和处理的能力，具备在规定时间内完成维修工作的能力；同时应配备相应的应急物资；系统或设备发生异常或故障时，接到报修后应立即到场进行处理，尽力缩小故障影响范围；维修过程中应严格执行管理和操作规程；维修完毕应清理现场、做好维修记录，并由科室签字确认；维修工单汇总表及工单完成情况每天应及时上报院方管理部门；

5.21对空调机组、分体空调及多联机等的散热器进行冲洗时，使用的药剂应经过专业严格测算，冲洗设备的压力也应符合要求，以免损坏设备；

5.22应在入冬前对所有新风机组或新风加热盘管的防冻设施进行检查，防止冻坏设备；

5.23管道过滤器、新风机组过滤器、风机盘管过滤器应定期进行清洗，所有空调进、出风口应保持清洁干净；空调通风系统的设备冷凝水管道，应设置水封，集水部位不应存在积水、漏水、腐蚀和有害菌群滋生现象；

5.24空调通风系统的主要设备和风管的检查孔、检修孔和测量孔，不应取消或被遮挡；风管内外表面应保证光滑平整，非金属风管不得出现龟裂和粉化现象；应定期检查设备、管道与新风口和回风口的连接状况，不应通过吊顶内的空间进风，应从室外摄入新风，以保证室内足量新鲜空气的供给；应按相关标准规范要求定期检查、检测、调整、更换空气处理机组各部件；

5.25服务范围内所有的送、回、排风口应经常擦洗，应保持清洁，表面不得有积尘与霉斑；

5.26应每天抽查不同楼栋的典型空调房间对房间的室内空气质量（包括但不限于温度、湿度、二氧化碳浓度等），并做好测试记录，不满足卫生要求时，应采取相应措施；

5.27对服务范围内可能发生的突发事件，应事先进行风险分析与安全评价，应制定应急预案，报院方管理部门备案，并制定长期的防范应急措施；

5.28在传染病流行期内，空调通风系统新风口周围必须保持清洁，严禁新风与排风短路；原则上应采用全新风运行，防止交叉感染；应严格按照卫生防疫要求，做好空调通风系统的清洗消毒及更换等工作；

5.29应积极配合并监督第三方单位维修工作并做好记录；

5.30应遵守医院相关管理规定，服从医院的指挥调度，签订消防和安全协议书、环境职业健康责任书等；须积极配合医院其他方面的工作，如迎接上级单位的检查等。

（三）暖通空调及蒸汽系统运维服务考核表（后附）

**四、给排水系统运维服务**

（一）基本要求

1.人员要求

1.1应按岗位、职责、工种配备符合要求的管理和专业技术人员；

1.2应配置1名以上的高压焊工，以满足各类管道与设备的运行、维修与维护；

1.3工作人员应掌握各楼宇的建筑构造图和各专业图纸，熟悉服务范围内的设备、设施性能，各管线、管路走向，供回水阀门位置及控制范围等系统运行情况；

1.4专业技术人员应持特种作业操作证（在有效期内）上岗，并按工作区域和专业类别上墙公示；

1.5二次供水运行人员应取得健康证（在有效期内），并按工作区域上墙公示；

1.6新入职人员应完成各项培训，考核合格后方可上岗。

2.制度管理

应按照相关法规和医疗卫生机构行业规范，结合本医院给排水系统及其设施设备特点，建立健全系统各项管理制度，并根据相关要求及时更新和增补和修订，各项制度应报医院管理部门备案。包括但不限于下列管理制度：

2.1应制定节能降耗管理办法，执行医院节能降耗管理目标；

2.2应有给排水系统管理和运行操作规章制度；

2.3应有给排水系统各工作岗位责任制度；

2.4应有给排水系统值班、交接班制度；

2.5应有给排水系统人员备勤制度；

2.6应有给排水系统应急管理制度；

2.7应有给排水系统突发事件应急管理制度；

2.8应有给排水系统安全生产管理制度；

2.9应有给排水系统涉水产品、消毒产品索证制度；

2.10应有给排水系统作业人员教育与培训制度；

2.11应有给排水系统机（泵）房管理制度；

2.12应有给排水系统机（泵）房外来人员管理制度；

2.13应有给排水系统机（泵）房消防管理制度；

2.14应有给排水系统机（泵）房动火管理制度；

2.15应有给排水系统设备档案管理制度；

2.16应有给排水系统设备隐患台账制度；

2.17应有给排水系统高危（有限空间）作业管理制度；

2.18应有给排水系统设施设备巡视检查制度；

2.19应有给排水系统设施设备维修保养制度；

2.20应有给排水系统压力容器定期检查管理制度；

2.21应有给排水系统仪器仪表定期检查制度；

2.22应有给排水系统安全装置定期检查管理制度；

2.23应有给排水系统防护用品管理制度；

2.24应有给排水系统工器具与安全工具管理制度；

2.25应有给排水系统储备零部件管理制度；

2.26应有给排水系统水质检测管理制度；

2.27应有给排水系统应急抢险设备物资管理制度；

2.28应有二次供水系统，包括但不限于下列制度：

2.28.1二次供水站房管理制度；

2.28.2二次供水站房动火管理制度；

2.28.3二次供水站房防火安全管理制度；

2.28.4二次供水卫生安全运行管理制度；

2.28.5二次供水水质检测管理制度；

2.28.6二次供水设备巡检制度；

2.28.7二次供水设备运行操作规程；

2.28.8二次供水压力容器定期检查管理制度；

2.28.9二次供水仪器仪表定期检查制度；

2.28.10二次供水安全装置定期检查管理制度；

2.28.11二次供水事故隐患排查制度；

2.28.12二次供水事故处理分析报告制度；

2.28.13二次供水清洗消毒制度；

2.28.14二次供水设备维修保养制度；

2.28.15二次供水交接班管理制度；

2.28.16二次供水岗位教育与培训制度；

2.28.17二次供水人员防护制度；

2.28.18二次供水人员健康管理制度；

2.28.19二次供水人员预防性健康体检制度及体检不合格调离制度；

2.28.20二次供水人员站房外来人员管理制度。

3.档案管理

应建立健全系统各项运行档案，所有记录应真实完整。纸质版应妥善保存至前三年（逐年替换），电子(影印)版应定期交医院管理部门。包括但不限于下列档案：

3.1应有给排水系统各项报修服务记录；

3.2应有给排水系统值班记录和交接班记录；

3.3应有给排水系统机（泵）房外来人员进出登记记录；

3.4应有给排水系统各项设施设备运行（工作日志）记录；

3.5应有给排水系统各项设备和系统部件的维修和更换情况记录；

3.6应有给排水系统各项巡回检查记录；

3.7应有给排水系统各项系统运行总结和分析资料；

3.8应有给排水系统设施设备安全隐患台账记录；

3.9应有给排水系统各项运行事故分析处理记录；

3.10应有给排水系统各项维护保养记录；

3.11应有给排水系统各项能源消耗和分析记录；

3.12应有给排水系统各项设施设备两级台账；一级设备台账包含子系统、设备名称、所处位置、服务区域、品牌、型号、主要性能参数、投入使用日期、设备状态等信息；二级设备台账包括构成设备的主要部件的基本信息，如品牌、型号、主要性能参数等；

3.13应有给排水系统各类特种仪表、安全装置台账；包含设备名称、所处位置、服务区域、品牌、型号、主要性能参数、投入使用日期、设备状态、年检有效期等信息；

3.14应有给排水系统第三方维保单位设备设施维保记录；

3.15应有给排水系统应急抢险设备物资定期检查记录；

3.16应有给排水系统（含火灾、急救、有限空间、水质污染等）和专业技能（含水质要求、给排水系统设备等）以及各类应急预案的定期培训与考核，培训与考核记录内容完整；

3.17应有二次供水系统，包括但不限于下列档案：

3.17.1二次供水岗位值班、交接班记录；

3.17.2二次供水岗位教育与培训记录；

3.17.3二次供水人员健康管理台账；

3.17.4二次供水设备档案；

3.17.5二次供水设备隐患管理台账；

3.17.6二次供水设备运行记录；

3.17.7二次供水设备巡检记录；

3.17.8二次供水设备清洗消毒记录；

3.17.9二次供水设备维修保养记录；

3.17.10二次供水压力容器定期检查检验记录；

3.17.11二次供水安全装置定期检查检验记录；

3.17.12二次供水仪表定期检查检验记录；

3.17.13二次供水水质检测记录；

3.17.14二次供水第三方维保单位设备设施维保记录；

3.17.15二次供水设备和系统部件的维修和更换情况记录；

3.17.16二次供水站房外来人员进出登记记录。

4.应急预案管理

应针对医疗行业和医院给排水系统运行的要求，建立健全系统各项突发事件应急处置预案，并根据相关要求制定应急演练计划及演练完成的评估总结，包括但不限于下列应急预案：

4.1应有给排水系统停电事故应急预案；

4.2应有给排水系统（站房）火灾事故应急预案；

4.3应有给排水系统水质污染事故应急预案；

4.4应有给排水系统外网停水事故应急预案；

4.5应有给排水系统设备故障事故停水应急预案；

4.6应有给排水系统跑水（爆管抢修）事故应急预案；

4.7.应根据各项应急预案分别制定应急演练计划，每年分别至少完成1次各项演练，详细记录演练过程，并对演练效果进行评估总结，持续改进。

（二）服务需求

1.服务范围

1.1自来水给水系统：负责自自来水公司计费总表（分界点）以后至院区各用水末端设施设备的全面服务；

1.2生活热水系统：负责自锅炉房分集水器阀门出口后至院区各用水末端设施设备的全面服务；

1.3中水系统:负责自中水供应公司计费总表（分界点）以后至院区各用水端设施设备的全面服务；

1.4雨污水排水系统：负责顺义院区室内外设施设备的全面服务（含同位素衰变池排污，不含污水处理站及化粪池清掏）。

2.服务内容

2.1室内外自来水给水全系统明暗敷设管道设施设备等用水器具的运行管理、巡检、日常保养、定期维护、漏水查找及综合维修与更换，包括但不限于各类水泵及其电气控制系统、各类管道、各类管件、各类阀门、储水箱（罐）、消毒设施设备、各种水龙头、淋浴花洒等；

2.2室内外自来水给水全系统基础设施的运行管理、巡检、日常保养、定期维护、漏水查找及综合维修与更换。包括但不限于明敷托（支）架、地沟沟体、地沟内托（支）架、井体、井盖等；

2.3室内外生活热水全系统明暗敷设管道设施、设备等用水器具的运行管理、巡检、日常保养、定期维护、漏水查找及综合维修与更换。包括但不限于各类水泵及其电气控制系统、各类管道、各类管件、各类阀门、保温层等；

2.4室内外生活热水全系统基础设施的运行管理、巡检、日常保养、定期维护、漏水查找及综合维修与更换。包括但不限于明敷托（支）架、地沟沟体、地沟内托（支）架、井体、井盖、保温层等；

2.5水泵站房设施设备的巡检、日常保养、定期维护、漏水查找及综合维修与更换。包括但不限于各类水泵及其电气控制系统、各类管道、各类管件、各类阀门、各类过滤器，各类储水箱（罐）、消毒设施设备、各种压力表、各种安全阀等；

2.6室内外污水排水系统明暗敷设设施设备的运行管理、巡检、日常保养、定期维护、清理疏通、漏水查找及综合维修与更换（不含化粪池清掏）。包括但不限于各类水泵及其电气控制系统、管道托（支）架、暗沟沟体、井体、井盖、安全防护设施等；

2.7同位素B3层衰变池排污系统的运行管理、巡检、日常保养、定期维护、清理疏通。包括但不限于各类水泵及其电气控制系统、安全防护设施等；

2.8室内外雨水排水系统明暗敷设设施和设备的运行管理、巡检、日常保养、定期维护、清理疏通、漏水查找及综合维修与更换。包括但不限于各类水泵及其电气控制系统、管道托（支）架、暗沟沟体、井体、井盖等。

3.服务要求

3.1应严格执行医院指令性工作任务，服从医院相关工作调度；

3.2应在合同年首月制定年度工作计划，书面盖章后提交报医院备案。年度工作计划应包括但不限于下列内容：

3.2.1定期保养计划、方案、实施、完成的各时间节点；

3.2.2大中修计划、方案、实施、完成的各时间节点；

3.2.3每日巡查集水坑、污水坑、污水提升井，每日巡查各污水泵坑及其控制箱，确认水泵的运行状况、水位是否正常；

3.2.4每日巡查给排水站房，确认设施设备运行状况是否正常；

3.2.5每周巡查一次化粪池，确认通畅，确认化粪池盖板完好；

3.2.6每周巡查一次给排水系统、生活热水系统的管网、设施设备、基础设施；

3.2.7每月保养一次各类生活水泵、排水泵（外观清洁、更换破损密封圈等）；

3.2.8每三个月检查一次污水泵吸水口和泵体，清除泥浆和污物；

3.2.9每半年一次生活水泵、排水泵全面检修（包括但不限于电机轴承保养、电机摇测、检查水泵轴封、过滤器清洗、设备设施油漆等）；

3.2.10每年对给排水、生活热水等系统的设施设备、基础设施进行一次全面维修保养和大修；

3.3应依照给排水系统服务范围、服务内容，及时完成巡检、保养、维护、清理疏通、漏水查找、维修、更换等工作；

3.4应根据年度工作计划，每月1日提交上月工作完成情况的总结和本月工作计划；

3.5应每月提交安全隐患台账与消除隐患的时间节点，每月1日提交上月消除完成情况、挂账的原因和解决的时间和方案；

3.6水泵站房内应有完整、清晰、明确并稳固的设施设备安全警示标识，禁止非授权人员对系统进行操作；室外辅助区域应有非授权人员不得进入，严禁吸烟；

3.7水泵站房内应配置相适应的并在有效期内的灭火器具，且工作人员会有效使用；

3.8室（站）内外供回水管沟、支架、井体、井盖等基础设施，应牢固、无破损、无塌陷、无缺失，管路支撑金属构件牢固，表面应无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损；

3.9室（站）内外供回水设备、阀门和管道，应标识齐全、清晰，标明流向、开闭，外观整洁、油漆完好；

3.10室（站）内外供回水设备、阀门和管道，应有设备标识卡并固定于设备醒目位置，设备标识卡上注明设备编号、名称、控制区域及主要参数；

3.11室（站）内外供回水设备、阀门和管道，应无跑、冒、滴、漏、堵现象；

3.12室（站）内外供回水管线各级阀门，应无锈蚀、无漏水，保证阀门开闭灵活有效，开闭角度指示明确；

3.13室（站）内外电气配电箱柜，应无尘土、杂物、电气元件清洁、接线紧固、无过热现象，电气控制及操作系统安全可靠，无带故障运行；

3.14水泵站房内应无尘土、垃圾、杂物、易燃、易爆和有毒危险物品及可能造成环境污染的物品等，无鼠、虫害发生；

3.15水泵站房二次供水水箱应外观清洁，网罩良好，加盖上锁，钥匙由专人保管，液位控制系统有效；应及时发现和消除污染隐患，保证医院生活饮水的卫生安全；

3.16水泵站房二次供水设备，应定期更换紫外线消毒灯灯管并记录完整；

3.17室（站）内外污水管道，支撑构件牢固，表面应无明显锈蚀、破损、糟朽，排水通畅，无漏、堵现象；

3.18室（站）内外污水井（池）和沟渠，应结构牢固、无破损、无塌陷，金属井盖无残缺、无裂纹、无缺失，排水通畅，无跑漏、堵现象；

3.19室（站）外污水提升井，应牢固无破损、无塌陷，金属梯道、滑道等附属设施无锈蚀、破损、糟朽，液位控制系统有效；

3.20室（站）外污水提升井，双泵运行的污水潜水泵，应定时倒切，交替运行；

3.21室（站）外污水提升井与污水泵，应有详细对应关系台账，备用泵应每三个月试转一次，确认是否完好；

3.22室（站）内外雨水排水系统管道（沟），应无明显锈蚀、破损、糟朽、塌陷，支撑牢固，排水通畅无漏、堵现象；室外雨水坑，应牢固、无塌陷、金属雨箅子无破损、无缺失；屋面天沟、排水孔、雨落管，应完好、支撑牢固，排水通畅，无漏、堵现象；

3.23同位素B3层衰变池排污系统应定期巡检、清理疏通。保证各类水泵及其电气控制系统、安全防护设施运行正常，确保排污合法合规；

3.24专业公司对化粪池清掏时，应监督其工作现场设置警示牌和设置专人看护，应监督其作业全流程，严禁烟火，以防燃爆，确保清理后马上盖好盖板；

3.25应承担小规模给排水设施设备的制作和安装；

3.26应积极配合并监督第三方单位施工的维护维修工作并做好记录；

3.27应根据设备和系统部件的维修和更换情况记录及时更新设备台账。

中标人应根据给排水系统特点和服务范围、服务内容、服务要求，配备相应的劳动保护用品、安全防护用具、安全防护警示设施、维修工具、器材、设备。包括但不限于基本维修工具、测温仪、气体检测仪、热成像仪、管道漏水检测仪、套丝机、电镐、电锤、应急配电箱、应急电缆轴、应急水泵、切割机具和运输机械等。

（三）给排水系统运维服务考核表（后附）

**五、医用气体系统运维服务**

（一）服务范围

全面负责顺义院区医用气体系统供气站及医用中心供氧系统、医用中心吸引系统、压缩空气系统、二氧化碳气、笑气、氮气、混合气、氩气、液氮等供气用气系统、口腔科正负压系统的日常巡检、报验、报修、维修、维护、保养及其它相关服务。根据相关法律法规及行业标准，结合医院实际系统特点，制订医用气体系统专业化、标准化及系统化的运行服务操作规程和记录以保障医用供气站、管道系统、终端系统、监控报警系统、智能系统以及配套水电等系统的安全、正常、不间断运转，确保医疗工作正常开展。具体服务范围包含但不限于以下内容：

1.制定完善的制度、规程；

2.日常巡检；

3.运行管理、记录；

4.应急处置；

5.问题隐患维修、报修；

6.瓶装气的配送；

7.液氧、瓶装气等的预定、装卸；

8.各气体出入库台账，总量统计；

9.配合、监督管理其他人员的维修维护工作；

10.设备、人员、物资、记录等台账；

11.配合甲方完成迎检、整改等；

12.甲方交代的其他事宜。

(二)基本要求

提供的服务应符合国家、地方和行业现行规范规定及医院的使用要求。

1.人员要求

1.1应明确医用气体系统的管理机构及负责人，应按岗位、职责、工种配备符合要求的管理人员、专业运行人员，运行人员应24小时值班；

1.2人员应经过岗前入职、专业技能、安全等方面各项培训，经考核合格后，持证上岗（含特种设备人员作业证、特种设备安全管理人员证等），相应有效证件应在工作区域上墙公示；

1.3人员应熟练掌握防火、灭火、急救等的基本技能，医用气体系统的管理知识和技能等，掌握设备设施的操作规程、减压器等的调节技能等；

1.4管理人员应具有安全意识、应急指挥能力，应定期检查运行人员的工作情况、管理制度执行情况及系统工作状态等，对检查结果应进行统计和分析，发现问题应及时处理，还应对系统运行和管理提出意见和建议；

1.5人员应掌握服务范围内所有设备的性能、操作流程、运行状态，管路走向、减压器和阀门位置等运行信息；制定设备设施台账、隐患台账、常用备品备件台账、常用工具台账、应急物资台账等；运行人员应具备故障判断及应急处置能力，及时向综合维修服务中心上报故障或隐患，并做好各项记录；

1.6应按要求定期完成服务范围内的设备切换、瓶装气体的配送（送达并安装到位）及更换等工作。确保医用气体连续不间断供应。设备进行切换时，应两人同时进行，一人观察数据，一人现场操作，确保医用气体稳定供应；

1.7人员须统一着装，熟练正确使用各种防护用具和消防器材，使用文明礼貌、保持仪容仪表整洁；

1.8人员应遵守机房各项管理制度，执行安全管理规定，拒绝违章作业指令，制止他人违章作业；

1.9人员信息表及排班表须每月向院方管理部门备案，发生人员变动时，须及时向院方报审，经认可后方可执行。

2.制度管理

应按照国家相关标准规范及医疗卫生机构行业规范，结合本医院医用气体系统、设施设备特点，建立健全各项管理制度，并根据相关要求及时更新、增补和修订，各项管理制度应报院方管理部门备案。包括但不限于下列管理制度：

2.1应制定岗位职责、值班、交接班、外来人员管理、应急管理、安全管理、作业人员教育与培训等人员管理类制度；

2.2应制定机房管理、消防管理、动火管理等空间管理类制度；

2.3应制定设备档案管理，设备操作，高危作业，设备巡视检查，设备维修保养，压力容器、安全装置、仪表定期检查，工器具定期脱脂、防护用品、安全工具管理，储备零部件管理，特种设备检验等设备管理类制度；

2.4应制定制度执行情况定期检查制度，每月至少一次。

3.档案管理

3.1应建立健全医用气体系统档案，主要包括技术档案、管理档案和运行档案。包括但不限于下列档案：

3.1.1技术档案应包括设备明细表，主要材料和设备的出厂合格证明及检 (试) 验合格证明，设计图纸及变更，竣工图 (含更新改造和维修改造)，使用说明书和校正记录报告，隐蔽工程检查验收记录，系统安装及检验记录，管道试验记录，设备试运转及调试记录，设备使用、维护手册、系统和设备培训记录等内容；

3.1.2管理档案应包括但不限于：医用气体概况，供气源公司资质、相关公司资质、人员培训和考核、特种作业证、《特种设备使用登记证》，压力容器及安全附件合格证和检验报告，安全质量检查记录，安全管理、应急预案演练及评估记录、配件及耗材使用管理等内容；

3.1.3运行档案应包括值班记录，交接班记录，外来人员登记（包括但不限于：进出时间、人员情况、来访事由、涉及范围、是否恢复原状、检查设备是否正常运行等），设备运行记录，巡回检查记录，运行工作日志，瓶装气领用记录，液氧及气体进出记录，报修服务记录，工具脱脂记录、维护保养记录，机房及设备的清洗消毒记录，事故分析处理记录，系统运行总结和分析资料等内容；

3.2应建立完善的系统设施设备台账、特种设备检验台账、备品备件台账、应急物资台账、防护用品台账、常用工具台账及压力表、安全附件、特种设备等的检测台账等，检测、检验报告应归档保存；

3.3技术档案应与在用系统同期保存；管理档案及运行档案应确保真实、完整，纸质版资料应妥善保存，运行记录保存至前3年（逐年替换），电子(影印)版应永久保存，按季度提交院方管理部门；

3.4所有档案资料应存放整齐，便于查找、核对，并应分门别类建立资料清册。

4.应急管理

4.1应按国家规定、医院要求制定符合本院特点的医用气体系统相关应急预案（包括但不限于液氧泄漏、气体泄漏、人身触电等安全应急预案），应急预案应包括应急组织及其构成，指挥协调部门，生命支持区域保障措施，应急物资，应急现场的负责人、组成人员及各自职责，通信联络、应急处理流程，安全防护和人员的组织，调度和保障措施等内容，应急预案处置流程应清晰并上墙；

4.1.1医用气体应急预案应包括但不限于以下内容：

应急处置基本原则；

应急组织体系、构成单位或人员，并以结构图的形式表示；

信息报告程序、联系方式及报告内容；

应急处置流程，生命支持区域保障措施；

应急物资的准备和存放地点。

4.1.2医用气体应急处置流程应包括但不限于以下内容：

事件的报告程序和预案启动程序；

采取的措施，如关闭区域截止阀，使用气瓶供气，安全防护等；

与其他人员或部门联系的办法和程序；

呼叫承包商等相关部门；

手术室、ICU、急诊等重点部门的保障措施；

应急事件的详细记录。

4.1.3紧急情况下的联络应包括但不限于以下内容：

紧急情况的性质、影响范围；

医用气体储备的情况（包含必要的减压器、氧气吸入器等）；

采取的补救措施。

4.2应根据制定的应急预案，编制应急演练计划，每年至少完成1次综合应急预案演练或者专项应急预案演练，每半年至少开展1次现场处置方案演练，并详细记录演练过程，发现问题及时改进，并再次进行应急演练；

4.3应急事件发生后，应对其进行后续评估，并立即采取适当措施、举一反三，防止类似事件再次发生；应急事件紧急处置后对相关指标应再次检测，指标符合相关规定状态稳定后方可重新投入使用；

4.4应根据实际需求，储备足够的维修配件和应急物资；

4.5应储备保证生命支持区域大于4小时的用气量的应急气源。

5.运行管理要求

5.1应严格执行系统运行各项管理制度，保证机房内设备设施及管道的正常运行，所提供的服务符合国家、地方和行业现行标准规范及医院的使用要求；

5.2应制定站房年度维保计划，督促综合维修服务中心按计划进行维保，并详细记录维保全过程，书面配以图像（视频）交院方管理部门备案；

5.3工作人员上岗期间应穿全棉工作服，不穿戴易产生静电的服装；保持24小时双人值守；

5.4应制定年度工作计划，每月1日提交上月工作完成情况的总结和下月工作计划；

5.5站房入口应设置明确、完整清晰的安全警示标识、职业危害告知卡，禁止非授权人员进入机房；站房内应注明禁止非授权人员对系统进行操作，严禁饮酒、严禁吸烟；

5.6站房内醒目位置应张贴制度、职责、人员证件复印件切实可行的应急处理流程及准确的紧急联络表；站房内设备运行状态，阀门控制区域及开闭状态，管道的气体名称、流向及颜色，应标识齐全、清晰，压力表标识压力上下限，设备标识卡应固定于醒目位置，注明设备编号、名称、控制区域及主要参数等；

5.7站房内应保持足够的通风换气，严禁放置易燃、易爆、油脂、有毒危险物品，保证站房环境整洁，站房内应无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，与氧气相关的设备、管道、阀门、仪表、工器具、防护用品等严禁被油脂污染；

5.8站房内应配备齐全的灭火器材、防护用品及常用检测仪器等；，并存放在设备附近安全区域之内的醒目位置并标识明确，器材、用品、仪器均应定期检测、校验、更换，记录清晰；

5.9站房内所有设备的基础应稳固，隔振装置应可靠，传动装置运转应正常，轴承和轴封的冷却、润滑、密封应良好，不得有过热、异常声音或振动等现象；

5.10站房内设备、阀门和管道的表面应保持整洁，无明显锈蚀，无破坏，无漏气、漏水、压力不稳定现象。设备、管道及附件性能稳定、无异常，严禁将非调节阀门做调节阀门用；

5.11对于医用气体系统中的压力、流量、浓度等计量监测仪表，应定期检查、标定，仪表工作应正常，失效或缺少的仪表应及时更换或增设；

5.12应按规范要求，建立站房内设施设备台账，并及时更新、完善；同时，应建立特种设备及仪器仪表的检验检测台账，提前2个月上报需要检验检测的特种设备、压力表及安全阀等，并配合院方进行检验或送检；

5.13应定期检查电气控制及自控系统等，定期校验传感器和控制设备，调整控制模式和设定参数；

5.14应定期检查压力容器、安全防护装置等的工作状态；

5.15应至少每半年对站房内电气线路进行紧固清扫并记录详细；

5.16应按要求定期完成服务范围内的设备切换工作，并做好所有设备的各项工作记录（含运行记录、巡检记录、维保记录等）；

5.17运行人员应坚守岗位，不得脱岗、睡岗；应按照巡检时间、路线、检查内容每2小时巡检1次站房内所有设备设施，发现故障或隐患应做好应急处置工作，及时上报综合维修服务中心，并如实填写相关记录；

5.18应积极配合并监督第三方单位维修工作并做好记录；

5.19应遵守医院相关管理规定，服从医院的指挥调度，签订消防和安全协议书、环境职业健康责任书等；须积极配合医院其他方面的工作，如迎接上级单位的检查等；

5.20氧气站：应检查液氧站设备正常、无漏液、异常结霜、压力不稳定等现象，设备标识清晰，编号清楚，液氧站周边无可燃物、无人吸烟等，氧气站周边设置明显的警示标识和防火标识，确保防火器材齐全有效，液氧站的防雷接地装置无异常，送液氧和瓶装气的运输车辆通道畅通、无车辆杂物堵塞，配备氧气专用工具并定期进行清洁消油脂工作（至少每周一次），记录清晰，单独存放，氧气站内禁止动火，电气须符合防爆要求，不设置无关用电设备。设置氧气浓度检测装置，并与排风扇联动，须检查设备的灵敏度和联动功能有效；

5.21汇流排间及气瓶间：应防火防静电，检查地坪平整、防滑、受撞击不产生火花，气瓶分区存放，整齐且通道畅通，气瓶防倾倒，气瓶的瓶帽、防撞圈等气瓶防护措施完好，气瓶在有效期内，满瓶、空瓶、种类均标识清晰。浓度检测装置灵敏，联动排风扇有效，室内温度不超过40摄氏度，通风良好，按要求换气（不少于8次/h，或者平时不少于3次/h，事故状态时不少于12次/h），门口设置静电排除装置性能稳定；防雷接地装置无异常，电气须符合防爆要求，防爆设施等无异常，汇流排高压导管至少每年更换一次；

5.22医用空气源：应检查备用应急备用电源稳定可靠，正压机组工作正常，无过热、异常声音或振动等现象，两台设备交替工作，设备进气风管过滤网及时清理无堵塞，按计划对设备维护保养、更换耗材、滤芯，记录清晰。储罐和干燥机排水正常，设备输出压力正常，冷干机露点正常。站内一氧化碳检测装置灵敏性能稳定。站内温湿度正常。定时检查压力、露点、温度、运行状态等参数；

5.23医用真空汇：应检查备用应急备用电源稳定可靠，真空泵工作正常，轴承和轴封的润滑、密封应良好，无过热、异常声音或振动等现象；两台或三台设备交替工作，水温正常，每月定期更换循环水并记录清晰，除菌装置正常滤芯定期更换并记录清晰，集污罐至少半年排污一次，储罐每班次排水一次，电磁阀灵敏工作正常。废气排放口应设置有害气体排放标识。定时检查压力、水温、电机温度和电流等参数。口腔科负压站内，每日记录消毒液使用情况，检查排水阀是否正常，抽吸泵正常无报警，输出压力正常。

（三）医用气体系统运维服务考核表（后附）

**六、物流系统运维服务**

（一）服务范围

负责顺义院区气动物流及物流小车系统的日常运维服务工作，负责制定保养计划，定期对设备、系统进行维护保养，负责处理物流系统故障，保障系统运行畅通并做好相关记录等。

（二）基本要求

1.人员要求

1.1配置2名运维人员（提供24小时驻场运维服务），要求身体健康，年龄在18-45岁，行为规范，无犯罪记录，要求具备三年以上相关工作经验，上岗前提供年度医院正规有效体检报告，所有工作人员须符合国家用工管理规定，须统一着装，并应配备符合规范要求的个人防护用品；

1.2所有人员应经过岗前入职、专业技能、安全等方面各项培训，经考核合格后上岗；

1.3所有人员必须遵守甲方的各项规章制度，服从甲方工作安排和业务考核；

1.4应熟练掌握物流系统工作原理、专业图纸，熟悉服务范围内所有设备设施性能、运行状态及路由等情况，保证服务范围内所有设备设施平稳、安全运行，及时排除紧急故障；

1.5应制定员工培训计划，定期对所有工作人员进行专业素养、应急预案等方面的培训学习，并组织技能考核；

1.6每月应向院方管理部门提供准确的人员信息表及排班表，发生人员变动时，须及时上报院方，经认可方可执行。

2.制度管理

应按照国家相关标准规范及医疗卫生机构行业规范，结合本医院物流系统设施设备特点，建立健全各项管理制度，并根据相关要求及时更新、增补和修订，各项管理制度应报院方管理部门备案。包括但不限于下列管理制度：

2.1应制定节能降耗管理办法，提出切实可行的节能管理措施，执行医院能耗基准及管控目标，确保系统及设备安全、高效运行；

2.2应制定岗位职责、值班、交接班、应急管理、安全管理、作业人员教育与培训等人员管理类制度；

2.3应制定机房管理、消防管理、动火管理等空间管理类制度；

2.4应制定设备档案管理，设备操作，高危（有限空间）作业，设备巡视检查，设备维修保养，安全装置、工器具及防护用品、安全工具管理，储备零部件管理等设备管理类制度。

3.档案管理

3.1应建立健全物流系统档案，主要包括技术档案、管理档案和运行档案。包括但不限于下列档案：

3.1.1技术档案应包括服务范围内设备明细表，主要材料和设备的出厂合格证明及检 (试) 验合格证明，设计图纸及变更，竣工图 (含更新改造和维修改造)，使用说明书和校正记录报告，隐蔽工程检查验收记录，系统安装及检验记录，设备试运转及调试记录，设备使用、维护手册等内容；

3.1.2管理档案应包括人员培训和考核、安全管理、应急预案演练记录管理、配件及耗材使用管理等内容；

3.1.3运行档案应包括值班记录，交接班记录，设备运行记录，巡回检查记录，运行工作日志，报修服务记录，维护保养记录（含第三方维保单位设备设施维保记录），机房及设备的清洗消毒记录，事故分析处理记录，系统运行总结和分析资料等内容；

3.2应建立完善的物流系统设施设备台账，并应归档保存；

3.3技术档案应与在用系统同期保存；管理档案及运行档案应确保真实、完整，纸质版资料应妥善保存至前3年（逐年替换），电子(影印)版应永久保存，按季度提交院方管理部门；

3.4所有档案资料应存放整齐，便于查找、核对，并应分门别类建立资料清册。

4.应急管理

4.1应按国家规定、医院要求制定物流系统相关应急预案（包括但不限于人身触电等安全应急预案），应急预案应包括应急组织及其构成，指挥协调部门，应急物资的准备和存放地点，应急现场的负责人、组成人员及各自职责，通信联络、应急处理流程，安全防护和人员的组织，调度和保障措施等内容；

4.2应根据应急预案编制应急演练计划，每年至少完成1次综合应急预案演练或者专项应急预案演练，每半年至少开展1次现场处置方案演练，并详细记录演练过程，发现问题及时改进，并再次进行应急演练；

4.3应急事件发生后，应对其进行后续评估，并立即采取适当措施以防止再发生；应急事件紧急处置后对相关指标应再次检测，指标符合相关规定后方可重新投入使用。

5.运维管理要求

5.1负责物流系统运行与维护，确保系统正常运行，按规定做好各项传输、维修等工作记录；机房地面整洁、无油渍、杂物；机房风机及管道表面干净、无灰尘；

5.2负责物流系统的电气设备和UPS和EPS机柜及控制箱、柜的维护及维修、改造、安装等工作；

5.3负责日常检查气动物流管道、物流小车轨道等物流系统，日常维修、保洁等工作，严格按照电气工种的特殊要求及电气工程施工工艺操作，避免系统瘫痪、漏气、卡顿等；设备运行无异常噪音；保障设备外观良好，无安全隐患；设备基座、支吊架安装牢固，无脱漆缺陷，无跳线脱落隐患；系统设备检查记录齐全；

5.4负责接待科室咨询及报修，对系统故障应及时进行处理，并对日常故障情况进行总结、预判，严格避免全系统发生故障；

5.5按规定定期巡检所负责地点、部位，并做好记录；

5.6完成预防性维修工作和节能工作；

5.7严格遵守医院各项规章制度，不迟到、不早退，有事提前向负责人请假，经批准后方可休息；

5.8认真做好交接班工作，接班人未到、交班人不得下班。遇有交接班正在处理维修工作时，交班人须将维修工作完毕或经接班人同意接班后继续处理、交班人方可下班，否则交班人不得下班。（遇有紧急抢修时接班人可协助交班人抢修完毕后再进行交接班）；

5.9工作人员上岗前应着装整齐，精神饱满、精力集中、情绪稳定，随时能够进入最佳工作状态；

5.10工作人员必须做到坚守岗位，不得脱岗，上班期间严禁饮酒、玩牌及做其他与工作无关的事情；

5.11工作人员接到维修工单后，应立即到场处理；维修工作完成后，应填好用料种类、数量、时间，经对方科室验收签字后，交回备查、统计、记录并归档；

5.12 工作人员须有高度的责任感和良好的职业道德，做到在岗尽责、积极主动、热情快捷、认真负责、优质高效地完成好医院交给的每项工作任务，任务完成后并将工 作场地清理干净；

5.13 工作人员要牢固树立“安全第一、预防为主”的思想，工作中严格遵守有关操作规程，做到拒绝违章指挥、杜绝违章作业；

5.14提供月度、季度、年度工作计划，工作标准及具体实施方案。对物流传输情况做月度、年度总结，对传输次数、故障数量、故障原因等进行分析；

5.15日常运维工作要求：

5.15.1每6个月对全系统运行情况进行检查、维护；

5.15.2每3个月对系统重要配件，如气动物流转换器、物流小车转轨器等配套器具进行检查、维护；

5.15.3每3个月对站点及配套器具的使用及运行进行检查、维护；

5.15.4每个月对重要站点及系统附属设备进行检查、维护；

5.15.5风机维护保养：检查筛网；转换阀门的检查；易松动部件的紧固；风机输入电源电压的测量；电动机、接线盒、轴承的检查等；

5.15.6转换器维护保养：感应器清洁，检查转换器多口端润滑，位置感应器校对，线路板、转换器密封圈、转换器气密性；螺栓件紧固；转换器输入电压的测量；周围环境的检查等；

5.15.7站点维护保养：站点外观及内部清洁，感应器清洁，螺栓件紧固，轨道润滑，按键测试，发送测试等；

5.15.8传输瓶海绵衬垫、摩擦带和锁扣是否需更换，瓶体有无破损；

5.15.9控制中心的硬件运行情况，定期数据备份以及电脑杀毒等；

5.15.10定期对UPS和EPS机柜进行检测、维护并提供检测记录。

（三）物流系统运维服务考核表（后附）

1. **综合服务**

**一、综合服务**

（一）服务范围（包含但不限于以下内容）

1.保洁服务范围

顺义院区全部范围（未开诊区域除外），保洁最大面积约为24万㎡。

2.医疗垃圾及生活垃圾收集、分类、转运、管理

负责顺义院区医疗垃圾、生活垃圾（其他垃圾）及一次性输液瓶袋。从源头收集（垃圾桶的位置）、进行分类、转运至顺义院区垃圾暂存站，进行暂时管理，将由专业垃圾收集运输公司统一处理（与综合物业中标人无关），中标人必须使用信息化管理系统落实医疗垃圾及生活垃圾分类称重、上传数据、打印条码、张贴条码，实现垃圾分类信息化管理。

3.运送服务

负责顺义院区送药、送水，根据科室需求从库房送至所需科室。

4.会议服务

负责顺义院区行政区及报告厅各类会议保障工作。

（二）区域划分

1.执行A类标准的区域（包含但不限于以下内容）：

医疗保健、国际医疗、体检中心及特殊岗位（手术室、ICU、CCU、急诊、产房、产科病房、新生儿病房、生殖中心、发热门诊、肠道门诊、感染科病房、肾移植病房、血液透析中心、配液中心、核磁、CT、放疗科、导管室、血液科无菌室、内镜中心、放射科、检验科、消毒供应室、同位素、核医学科、传染性病房及诊疗区；）负责辖区内的环境卫生，清洁消毒，各类垃圾日产日清等日常工作。

2.执行B类标准的区域（包含但不限于以下内容）：

顺义院区楼宇内A类以外区域。负责辖区内的环境卫生，清洁消毒，各类垃圾日产日清等日常工作。

3.执行外场标准的区域（包含但不限于以下内容）：

顺义院区范围内楼宇以外区域。

4.其他工作（包含但不限于以下内容）：

负责院内绿地花园，露天平台，门前三包、铲雪、除冰等工作；树叶清扫及理清，地面雨箅子清理等所有保洁工作，所需物资雪铲、扫把、融雪剂等由中标人承担。

（三）服务标准

1.楼内公共区（大厅、走廊、楼梯）标准（包含但不限于以下内容）：

1.1顶面：天花板，无污迹、积尘、蜘蛛网，无死角；

1.2立面：墙面、门窗无污迹，无积尘，墙饰物等表面无尘土，无杂乱张贴物、小广告；3米以下门窗玻璃保持明亮无尘；

1.3地面：无污迹、水迹、口香糖胶迹、杂物，无死角；

1.4垃圾桶：表面洁净，倾倒及时、不满溢，垃圾分类；

1.5室内物品：无污迹、无尘土；

1.6灯具：无积尘。

2.公共卫生间及病房卫生间标准（包含但不限于以下内容）：

2.1顶面：天花板，无污迹、积尘、蜘蛛网，无死角；

2.2立面：墙面、门、隔板、提示标识无污迹，无积尘，无杂乱张贴物、小广告；

2.3地面：无污迹、水迹、口香糖胶迹、杂物；排水口无堆积物、毛发；

2.4纸篓：表面无污迹，倾倒及时，不满溢；

2.5便池、马桶：无污渍、尿碱、便迹；

2.6镜面：无水痕、污渍；

2.7洗手池及台面、洁具：干净无污渍，边缘无水垢；

2.8公共卫生间其他设施：手纸架、皂液盒、烘手器、喷香盒、便民设施等无印迹、污渍、光亮洁净；厕纸、洗手液及时补充。

3.病区（科室病房、诊室）标准（包含但不限于以下内容）：

3.1顶面：天花板空调风口，无污迹、积尘、蜘蛛网，无死角；

3.2立面：墙面、门窗无污迹，无积尘；窗户玻璃洁净透亮，无死角；

3.3地面：无污迹、水迹、口香糖胶迹、杂物；排水口无堆积物、毛发，无死角；

3.4纸篓：表面无污迹，倾倒及时，不满溢；

3.5室内物品（病床、床头柜、设备带、暖水瓶架、储物柜等）：无尘土、积灰、污渍；

3.6污洗间：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，符合色标管理要求，严禁堆放易燃品。

3.7垃圾桶：表面洁净，倾倒及时、不满溢，垃圾分类。

4.办公区、生活区（会议室、办公室、休息室、更衣室、餐厅等）标准（包含但不限于以下内容）：

4.1桌椅，窗台：无尘土、污渍；

4.2地面，地毯：无污迹、异味、碎屑、尘土，云石地面清抹干净；

4.3墙面，踢脚线：无污渍、锈斑、积土；

4.4画框等饰物（手可触及）：无尘土、污渍；

4.5洗手池，水龙头等洁具：无污迹、水印、锈斑，边缘无水垢；

4.6垃圾桶，碎纸机：量不超过桶体2/3，并保持桶体表面洁净，垃圾分类。

5.楼道、步行梯标准（包含但不限于以下内容）：

5.1地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物；

5.2墙面、踢脚线：无污迹、小广告；

5.3货梯门：无尘土、污迹；

5.4消防设备：表面无尘土、整洁；

5.5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。

6.外场工作标准（包含但不限于以下内容）：

6.1院内及门前三包地段无纸屑、烟头、痰迹；

6.2院内及门前三包地段无纸屑、烟头、痰迹；

6.3院内及门前三包地段雨天及时清扫疏通，无积水；

6.4院内及门前三包地段雪天及时清理，无积雪、积冰；

6.5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；

6.6院内地面雨箅子每周清理，无堵塞；

6.7院内绿地、花园内无烟头、无垃圾、无杂物；

6.8院内楼群走廊顶、露台、平台保持洁净，无烟头、无落叶等杂物垃圾。

7.地面保养标准（包含但不限于以下内容）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **方法** | **频次** |
| 1 | 开荒 |  | 随机 |
| 2 | 石材地面清洗 | 清洗 | 每月不少于1次 |
| 3 | 大理石地面保养 | 保养 | 每年不少于2次 |
| 4 | 花岗岩地面结晶 | 结晶 | 每年不少于2次 |
| 5 | PVC地面重起打蜡 | 重起打蜡 | 每季度不少于1次 |

8.各类垃圾分类收集、暂存服务：

8.1医疗垃圾站工作标准（包含但不限于以下内容）：

8.1.1严格遵守医疗废物管理相关法规和规定，专人专车前往医疗科室并按医院指定路线、时间、地点，清运各科室医疗废物；

8.1.2医疗垃圾暂存地：存放至周装箱后封闭；实行分区管理，警示标识、标线明确；设置消毒设施、有防鼠、防蚊蝇、防蟑螂的安全标识及措施等；

8.1.3分类收集：包装完好，容量不超过3/4,标签有产生部门，产生日期、类别、封口紧实严密，交接记录填写完整；

8.1.4医疗垃圾清运人员配备专业防护用品（帽子、口罩、手套、围裙、雨靴、护目镜等）做到勤洗澡、勤洗手、勤洗衣、勤消毒；

8.1.5各项管理制度齐全，建立医疗废物流失、泄露、扩散和意外事故的应急处理预案，工作人员熟知应急处置流程；

8.1.6医疗废物交接应及时，做到日产日清，对清运交接的具体种类和数据，要有准确的文字记录和签字交接手续，严格进行清点、检斤过秤，交接凭证记录手续必须保存叁年；

8.1.7特殊情况下听从采购方相关部门要求完成工作。

8.2生活垃圾站工作标准（包含但不限于以下内容）：

8.2.1严格遵守生活垃圾分类的相关规定，按医院指定路线、地点，清运各科室及外场的其他垃圾；

8.2.2清运人员配备防护用品（口罩、套袖、围裙等）做到勤洗手、勤洗衣、勤消毒；

8.2.3禁止乱堆餐厨废弃物，禁止将餐厨废弃物直接排入公共水域、公共卫生间和生活垃圾收集容器内；

8.2.4实行有毒有害垃圾统一收集，做好标识存放于指定的区域；

8.2.5转运有毒有害垃圾需准备好防护工具，搬运过程中轻拿轻放，防止有毒有害垃圾的倾倒、泄露；

8.2.6做好暂存处内防蚊蝇、防鼠、防异味等工作，每日对站内卫生进行清理、消毒；定期消杀，灭四害，保持站内环境干净整洁；

8.2.7分类生活垃圾交接应及时，做到日产日清，对清运交接的具体种类和数据，要有准确的文字记录和签字交接手续，严格进行清点、检斤过秤，交接凭证记录手续必须保存叁年。

9.运送服务工作标准（包含但不限于以下内容）：

9.1与库房确认运输物（药品、饮用水）的名称数量，运送科室及运送时间；

9.2转运过程中要轻拿轻放，确保物品及行人安全，一看、二慢、三通过；

9.3与科室确认物品名称及数量，科室负责人清点、确认后方可离开；

9.4将运送情况反馈库房负责人；

9.5各科室的非医疗垃圾做到回收及时；

9.6非医疗废物暂存地实行分区管理，标识明确将输液瓶和输液袋分类、分别包装存放。暂存地应干净、无异味，每日消毒；

9.7定期与非医疗垃圾回收单位联系移交，并认真确认数量，填写“交接记录”；

9.8科室送水应根据用水量，与水厂预定饮用水数量，确保不断供；

9.9送水时必须收回相等数量的空桶，丢失的水桶将由中标方承担赔偿；

9.10所有库存饮用水数量（含空桶），必须账物相符，发生亏库，由中标方承担损失；

9.11严格按卫生标准管理饮用水库房，每日清扫库房，保证卫生洁净，保证饮用水的安全；

9.12运送人员应按要求着工装、工牌。 根据工作需要配备防护用品（口罩、线手套、手消液等）做到勤洗手、勤消毒。

10.会议服务工作标准（包含但不限于以下内容）：

10.1达到公司规定的保洁标准，会议室桌面要洁净无尘，地毯部分每次会议后要吸尘，地线，插座，话筒保持整齐，平时也要保持清洁；

10.2熟悉业务知识，熟练掌握各种设备的操作规程，包括每个会议室的用途，容纳人数，服务程序等，端茶送水等各类服务技能要熟练；

10.3接到会议通知单后做好会议准备工作，检查必备物品，摆设桌椅茶椅，协助布置会标，装饰会场等；

10.4在开会前半小时在水杯内放置茶叶，并准备好续添的开水，根据会议要求，保持续水时间和次数；

10.5会议期间要贯穿微笑服务，态度温和，热情周到，主动大方，随叫随到；

10.6会议结束后清理会场，检查会议室设备，物品有无损坏，缺失，检查有无别人遗漏的个人物品，如有，妥善收存后立即上报院办公室相关人员；

10.7离开会议室检查电源，关灯，关门。

11.其他方面（包含但不限于以下内容）：

11.1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；

11.2要为医院提供不间断保洁管理服务，对急诊室提供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、洗地所用材料均由中标人配备）；

11.3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、口腔科、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；

11.4负责建筑内部3米以下的区域清洁工作，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、吊顶（每季度不少于一次）；

11.5负责出院病人床具、床头桌的清洁消毒工作，符合“床单位终末消毒管理要求”；

11.6使用的所有消毒液产品、浓度，均按院感染办公室规定执行；

11.7对楼内地面、地毯定期进行养护工作。根据实际使用情况结晶、翻新、打蜡、吸尘处理；24小时运行及有时间特殊要求的科室可以适当延长养护时间（自制地面养护验收单）。

（二）基本要求

1.人员要求（包含但不限于以下内容）

1.1保洁经理需具备大学专科及以上学历，有三年及以上类似工作经历。保洁主管需具备高中及以上学历，有两年及以上类似工作经历。管理人员年龄24-50岁之间，身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告）；

1.2保洁员具备初中及以上文化程度，男、女均可（男18－60岁之间，女18－55岁之间），身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告），会讲普通话。仪表端庄、精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗。文明礼貌、尊重他人、态度和蔼、遵规守纪，遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。保护病人隐私、使用文明用语。

2.服务内容（包含但不限于以下内容）

2.1负责所管辖区外围服务范围内的清洁、消毒工作，全部楼宇室内环境及物体表面清洁消毒工作，室外道路清扫及标示牌、台面等外围环境表面卫生清洁，所辖区生活垃圾、可回收垃圾及医疗废弃物的清运工作；

2.2负责辖区内楼宇内各种材质地面清洁养护，包括PVC地面清洗、抛光、打蜡等；

2.3负责所管辖公区自助设备设施表面的清洁与消毒（包括但不仅限于如下设备：挂号机、导诊机等）；

2.4负责所管辖区域内所有雨搭、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；

2.5卫生保洁服务中各类设备、消耗品等由投标人提供，不另行计算费用。

3.保洁用具用品使用要求（包含但不限于以下内容）：

投标人应对保洁棉织品集中洗涤消毒分类、分区使用，毛巾至少分5色；保洁服务使用的垃圾袋（黑、蓝、绿、红、黄）、消毒剂、洗涤剂、机械保洁维护剂、劳保用品等必需的易耗物品（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；投标人负责公共卫生间需配备喷香剂、洗手液、小便滤洁；投标人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；垃圾桶由甲方提供。

4.管理要求应符合（包含但不限于以下内容）：

4.1投标人应建立保洁人员人事档案，包括身份证明材料（身份证或户口簿复印件、 派出所证明等）、健康证明材料；

4.2岗前培训内容包括医院概况、规章制度、礼仪规范、操作技能与安全培训等。所有保洁人员岗前培训不少于 16 小时，其中安全培训不少于 4 小时；易感、危重及特殊场所的保洁人员岗前培训不少于 24 小时，其中安全培训不少于 6 小时；培训合格者方可上岗；

4.3投标人应定期对保洁人员进行培训，内容必须包括应急逃生、医院感染和保洁操作等基本知识，并建立培训档案；

4.4保洁人员应穿着指定颜色服装。

5.保洁用品基本要求应符合以下条件 （包含但不限于以下内容）：

5.1保洁用品应符合国家、行业、地方的安全和环保要求；

5.2保洁用品管理专人负责，专区存放；

5.3保洁用品表面应有明显标识；

5.4保持保洁用品外观清洁，定期进行擦拭清洗；

5.5保洁设备应按计划维护保养。

6.投标人承担的保洁用品（包含但不限于以下内容）：

6.1各类垃圾袋：生活垃圾（黑色，绿色，蓝色，红色），医疗垃圾袋（黄色），以及收集树叶的编织袋；

6.2保洁药剂：洗涤灵，洗手液，消毒液，消毒片，洁厕剂，五洁粉，洗衣粉，肥皂，尘推油，中性全能清洁剂，空气清新剂，不锈钢亮光剂，浴室清洁剂，杀虫剂，除胶剂，化油器清洗剂，地毯清洁剂，碧丽珠家居护理喷蜡，木地板蜡，起蜡水，面蜡，工业洗衣粉，工业漂白粉，油烟机清洗剂，除锈剂，檀香，消泡剂，保养喷磨蜡，大理石结晶粉，花岗岩晶面处理剂，融雪剂，蓝月亮洗手液，金鱼洗涤灵，庄臣洁厕剂，咖啡茶渍去除剂，家具蜡，玻璃清洁剂，万能泡沫清洁剂；

6.3保洁工具：保洁车，手推车，榨水车，毛巾盒，整理箱，水桶（大、中、小号），地巾板，地拖杆，木把墩布，尘推架，扫把簸箕，木扫把，大竹扫把，捡拾器，量杯，手刷，铲刀，喷壶，竹夹子，涂水器，玻璃刮子，地刮，塑料水管，电池，小便斗香垫，喷香器，线手套，乳胶手套，一次性医用手套，白垫，黑垫，恭桶刷，长把塑料刷，钢丝球，百洁布，毛巾（红色，绿色，蓝色，白色，黄色，紫色）地巾片，地拖头，告示牌，手提工具箱，高尘扫杆，伸缩杆，海绵墩布，梯子，铁背篓，铁耙子，黑黄地标胶带，透明宽胶带，手提式电子秤，立式电子秤，手持式蓝牙打印机，医疗垃圾暂存站消毒设备（高压喷枪）、小号方桶，擦墙板，强力云石铲，废茶篓，地毯，防滑垫，夹式拖把，杯刷，挤水软毛刷，压力喷壶；

6.4保洁服装：冬装，夏装，棉马甲，棉衣，帽子，套袖，雨靴，围裙；

6.5保洁机械：驾驶式洗地机，手推式洗地机，驾驶式尘推机，单磨机，抛光机，吸水机，吹风机，吸尘机；

6.6保洁服务任何所需设备、工具、耗材（地板蜡、清洁剂、消毒剂、各种垃圾袋、地毯等，不含科室医疗器械消毒耗材）由中标人承担。

7.管理制度

中标方应建立保洁工作管理制度，主要包括内控管理制度和服务管理制度。

7.1内控管理制度主要包括（包含但不限于以下内容）：

7.1.1人事管理应包括人员架构、岗位职责、培训制度、绩效考核制度、薪酬制度等；

7.1.2日常管理应包括日常管理制度、例会管理制度、交接班管理制度等；

7.1.3现场管理应包括故障报修、巡视检查、标识管理等；

7.1.4安全管理应包括应急管理、事故处理报告、风险识别与隐患排查、保密管理规定等。

7.2服务管理制度主要包括（包含但不限于以下内容）：

7.2.1回访制度应定期对医务人员进行电话、邮件、面对面等不同形式的访问，了解医务需求和对服务的感受；

7.2.2投诉处理制度应将医患的投诉进行规范，梳理投诉处理流程，包括记录、反馈、整改等；

7.2.3服务满意度调查应定期对医务人员或患者进行满意度调查，通常采取封闭式问题、问卷形式，了解医务期望值与医务体验的匹配程度；保洁服务满意度调查可参见附录；

8.操作流程（包含但不限于以下内容）

8.1基本原则

8.1.1保洁人员负责环境和家具表面的保洁与消毒，如需对诊疗设备仪器消毒应在专业医务人员指导下进行保洁；

8.1.2保洁人员应遵循“由上而下、由里到外、由洁到污”和保洁－消毒“一步法”的顺序保洁；

8.1.3保洁用品应定时更新，易感场所采用“一室一地巾一抺布”，危重场所采用“一床一地巾一抺布”的方法保洁；

8.1.4地巾、抹布等保洁用品按照不同颜色区别使用，如：红色——卫生间，白色——患者单位，蓝色——公共区域。

8.2具体流程

8.2.1受限场所的保洁流程如下（包含但不限于以下内容）：

8.2.1.1工具准备齐全；

8.2.1.2必要时，保洁人员更换防护服装，穿戴鞋套、帽子、口罩、手套等，符合职业健康的相关要求；

8.2.1.3经服务需求方允许进入保洁场所；

8.2.1.4巡查保洁场所，确认无异常情况方可保洁，如有异常及时上报；

8.2.1.5对顶面、立面、装饰物及家具、垃圾桶、地面等进行保洁；

8.2.1.6保洁完毕，填写作业记录，并告知服务需求方。

8.2.2开放场所保洁流程如下（包含但不限于以下内容）：

8.2.2.1摆放保洁提示牌；

8.2.2.2保洁顶面部分，包括天花板、灯具、通风口等；

8.2.2.3保洁立面部分，包括墙面、标志、扶手、消火栓、装饰物等；

8.2.2.4保洁地面部分，包括地面、梯面、垃圾桶、防尘毯、地漏等；

8.2.2.5检查确认保洁现场无安全隐患；

8.2.2.6保洁完毕，收取提示牌。

8.2.3卫生间巡视保洁流程如下（包含但不限于以下内容）：

8.2.3.1摆放保洁提示牌；

8.2.3.2保洁台面部分，如镜子、龙头、台面、洗手盆；

8.2.3.3保洁卫生间隔板；

8.2.3.4保洁便池；

8.2.3.5收取垃圾（垃圾量≤垃圾桶身容量 2/3）；

8.2.3.6保洁地面；

8.2.3.7保洁完毕，收取提示牌。

8.2.4医疗废物的分类收集流程如下（包含但不限于以下内容）：

8.2.4.1个人防护到位，符合职业健康的相关要求；

8.2.4.2应当对医疗废物包装物或者容器进行认真检查，确保无破损、渗漏。当包装物或者容器的外表面被感染性废物污染时，应当对被污染处进行消毒处理或者增加一层包装；

8.2.4.3检查包装物或者容器的标识、标签，包括：医疗废物产生单位、产生日期、类别及需要的特别说明等；

8.2.4.4应当检查封口，当盛装的医疗废物达到包装物或者容器的 3/4 时，应当使用十字交叉法等方法扎口；

8.2.4.5与医疗废物产生地点的临床人员共同核对医疗废物并登记，确认无误后双方签字确认；

8.2.4.6将医疗废物投入转运车内，不得按压踩踏，并封闭运送。

8.2.5医疗废物的运送流程如下（包含但不限于以下内容）：

8.2.5.1运送过程，医疗废物专用车应封闭；

8.2.5.2按照指定路线、时间、电梯清运；

8.2.5.3清运完毕，医疗废物处理人员应当对所用电梯进行消毒；

8.2.5.4将医疗废物运送至医院内医疗废物暂时贮存处（柜）。

8.2.6医疗废物的暂时贮存流程如下（包含但不限于以下内容）：

8.2.6.1将黄色袋装医疗废物投递到暂时贮存处的周转箱内，并封闭；

8.2.6.2洗手，脱掉个人隔离防护用品，并洗澡。

8.2.7医疗废物的转出交接流程如下（包含但不限于以下内容）：

8.2.7.1 医院委托的具有处置资质的单位上门回收医疗废物；

8.2.7.2个人防护应到位，符合职业健康的相关要求；

8.2.7.3医院废物处理人员与医疗废物处置接收人员对医疗废物进行称重；

8.2.7.4运送人员与处置接收人员填写危险废物转移联单并保存，双方签字确认；

8.2.7.5对医疗废物暂时贮存处（柜）清洁和消毒；

8.2.7.6洗手，脱掉个人隔离防护用品，洗澡。

9.质量要求

9.1整体质量应干净、整洁、无异味符合DB11 T658要求（包含但不限于以下内容）；

9.1.1卫生整洁、表面无血液等污渍、地面无纸屑果皮、空调出风口无尘、无蜘蛛网、无明显水迹、镜面及玻璃明亮；

9.1.2无除消毒剂、清洁剂以外的味道；

9.1.3擦拭环境表面无积尘；

9.2卫生间、候诊室（区）、消毒、环境物体表面消毒与消毒剂的质量要求（包含但不限于以下内容）：

9.2.1卫生间保洁质量应符合以下要求：

——卫生间应无蚊蝇、无异味，地面干净无杂物、无污渍，洁具无尘、无污渍，配套设施无字迹和非医院的张贴物；

——卫生清洁作业前摆放安全提示牌；卫生间地面物表每天使用稀释后的消毒液进行全面消毒；

——根据卫生间使用区域，确定卫生间保洁频次。

**卫生间保洁频次**

|  |  |
| --- | --- |
| **区域** | **保洁频次** |
| 急诊区公共卫生间 | 8 |
| 门诊区公共卫生间（高度人员密集区） | 6 |
| 门诊区公共卫生间（一般人员密集区） | 4 |
| 病房内卫生间 | 2 |
| 住院区公共卫生间 | 4 |
| 办公区公共卫生间 | 2 |
| 其他区 | 根据使用情况确定 |

9.2.2候诊室（区）保洁质量应符合 GB9671的要求：

——室内应保持清洁，整齐；

——采用湿式清扫，定时清扫消毒，垃圾废弃物应日产日清。

9.2.3消毒的质量应符合 GB15982的要求：

——环境、物体表面应保持清洁，当受到肉眼可见污染时应及时清洁、消毒；

——对门把手、灯开关、水龙头等频繁接触的物体表面应每天清洁、消毒；

——物体表面平均菌落数应符合要求，普通场所、易感场所、特殊场所≤10CFU/cm2， 危重场所≤5CFU/cm2；

——卫生手消毒后保洁人员手表面的菌落总数≤10CFU/cm2。

9.2.4常用消毒剂使用符合 GB27952的卫生要求。例如：含氯类消毒剂有效成分浓度 100mg/L-250mg/L，作用时间 30 分钟；乙醇消毒剂有效成分浓度 70%-80%，作用时间3分钟。

9.3医疗垃圾（医疗垃圾清运人员上岗前需体检获得从事医疗垃圾运送健康证明，并每年进行体检复查取得健康证才能继续上岗工作）（包含但不限于以下内容）。

9.3.1医疗垃圾运送要求：

9.3.1.1 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、路线及操作规程落实；

9.3.1.2 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；

9.3.1.3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；

9.3.1.4 每日运送工作结束后，应当对运送工具进行清洁和消毒；

9.3.1.5 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；

9.3.1.6 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；

9.3.2 医疗垃圾站的管理：

9.3.2.1严格遵守医疗废物管理相关法规和规定，每日前往医疗科室并按医院指定的线路、地点，及时回收、清运各科室医疗废物。不准随便乱堆、乱放、乱倒，不准随便混装、混倒医疗废物；

9.3.2.2清运医疗废物做好必要的防护准备和保护措施，必须穿工作服，戴帽子、口罩、防刺手套，做到勤洗手、勤洗衣、勤消毒；

9.3.2.3科室或病房清运医疗废物必须与护士长或当班护士（现场工作主管人员）双方确认废物数量、有无明确的标签和标识。准确无误后，双方签字确认；

9.3.2.4清运医疗废物要使用专业周转箱进行封闭装运，不得遗潵、暴露和污染环境。运输车辆实行专人专管，不准随便转借、转让、换人或挪作他用。车辆行驶前，必须先检查，做到无故障行车。发现问题，应想办法及时修理或汇报主管领导解决；

9.3.2.5清运回的医疗废物应及时放入医疗废物贮存室，不得随意室外堆放或丢弃，严禁往外转运和倒卖医疗废物；

9.3.2.6熟练掌握应急预案，发生污染及时启动相应预案。如发现包装破损、渗漏应马上加袋封装或进行严格的补救措施。使用过的手套、帽子、口罩等用品应一同视为医疗废物放入医疗废物包装袋中进行处理；

9.3.2.7贮存间、工作场所均应随时清理、冲刷和消毒，清运车辆、工具使用后都要进行清洗、消毒；

9.3.2.8严格遵守操作规程，避免身体直接接触垃圾袋，谨防利器擦伤。发生擦伤及意外，应及时上报有关领导并及时前往门、急诊诊治，随后，到感染管理科进行上报登记；

9.3.2.9清运人员必须遵守各项交通规则和国家法律法规，装运行驶要一看、二慢、三通过，做到宁停三分不抢一秒；

9.3.2.10不得回收存放易燃易爆等危险品。发现化学、放射、腐蚀等危险品应及时上报主管领导或及时上报保卫处进行处理；

9.3.2.11不准在室内吸烟，人走断电拔插销，关好门窗上好锁，贮存间要随走随上锁，确保医疗废物不丢失、不外流、不污染环境。坚持每日早晚岗位自检、自查、自纠制度；

9.3.2.12医疗废物需按照国家规定交有资质的指定单位处置。医疗废物交接应及时，做到日产日清，对清运交接的具体种类和数据，要有准确的文字记录和签字交接手续，严格进行清点、检斤过秤，交接凭证记录手续必须保存三年；

9.3.2.13负责生活垃圾和医疗垃圾的收集、运送至院内暂存处，提供消耗品和生活医疗垃圾袋（锐器盒医院提供）。

9.3.3处理突发事件应急能力：

9.3.3.1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，同时报告医院总务处和感控处并填写登记表；

9.3.3.2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，同时报告医院总务处和感控处办并填写登记表；

9.3.3.3当发生重大事件时能及时向医院总务处和感控处报告，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；

9.3.3.4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，有措施；

9.4外墙清洗符合《北京市城市建筑物外立面保持整洁管理规定》要求，定期清洗，仅负责3m以下玻璃幕墙、窗户、铝扣板墙及大理石外墙（包含但不限于以上内容）。

10.安全要求

10.1安全

保洁人员操作过程中，会因使用保洁用品对自身、周边人员及环境产生危害和损害。主要包括职业健康防护、作业安全及应急处理。

10.1.1职业健康防护应符合以下要求（包含但不限于以下内容）：

10.1.1.1用人单位每年对保洁人员进行健康检查，必要时对相关人员进行免疫接种，包括：

——处置、转运医疗废物的专职人员；

——在易感、危重场所服务的保洁人员。

10.1.1.2保洁人员进入易感、危重场所进行作业时，应正确穿戴和使用口罩、手套、帽子、鞋套、隔离服等防护用品；

10.1.1.3保洁人员在接触患者的血液、体液和分泌物以及被污染的物品后，应立即进行手部 清洗消毒；

10.1.1.4清洁剂的使用应遵守产品说明书要求的应用浓度，做好自身防护。

10.2作业安全应符合以下要求：

10.2.1高空作业应符合以下要求（包含但不限于以下内容）：

——高空作业机构和人员应具备相关作业资质，并持证上岗；

——检查作业绳索、吊篮等设备设施，确保处于良好状态；

——作业人员应系好安全带防止坠落；

——作业现场应采取必要的隔离措施，设置隔离带、醒目标志；

——作业现场应配备现场安全监护人不少于 2 名。

10.2.2特殊场所作业应符合以下要求（包含但不限于以下内容）：

——作业人员与服务需求方进行充分沟通，共同对作业环境、保洁用品、作业行为等进行风险评估，明确作业过程可能造成的伤害，并加以防范；

——服务需求方有责任对保洁人员进行专业防护培训；

——完成作业后，保洁人员应对现场进行检查，确认无安全隐患。

10.2.3日常作业应符合以下要求（包含但不限于以下内容）：

——作业前应在明显位置设置工作提示牌；

——保洁人员在清洁带电设备时应断电操作；

——清理废物将现场恢复干净整洁。

10.3应急管理

10.3.1应急管理要求（包含但不限于以下内容）：

10.3.1.1当发生医疗废物等泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的清洁消毒处置，同时报告物业管理办公室和医院感染管理办公室；

10.3.1.2当清运医疗废物发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告物业管理办公室和医院感染管理办公室并填写登记表；

10.3.1.3当发生重大事件时能及时向物业管理办公室报告，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。

10.3.2建立保洁应急预案，内容包含但不限于锐器扎伤、分泌物处理、疫情爆发、恶劣天气等（包含但不限于以下内容）:

10.3.2.1锐器扎伤应急处置；

10.3.2.2污染物应急处置；

10.3.2.3疫情爆发应急处置；

10.3.2.4医疗废物流失、泄漏、扩散应急处置；

10.3.2.5恶劣天气保洁应急处置；

10.3.2.6跑水应急处置；

10.3.2.7公共卫生突发事件应急处置；

10.3.2.8化学药剂不慎入眼应急处置；

10.3.2.9患者跌倒应急处理预案；

10.3.3保洁人员发现保洁应急事件，应在30分钟内上报。

11.人员培训

11.1岗前培训（包含但不限于以下内容）：

11.1.1内容包括医院概况、规章制度、礼仪规范、操作技能与安全培训等；

11.1.2保洁人员岗前培训不少于16小时，其中安全培训不少于4小时；易感、危重及特殊场所的保洁人员岗前培训不少于24小时，其中安全培训不少于6小时。岗前培训考核合格者方可上岗。

11.2保洁综合培训（包含但不限于以下内容）：

11.2.1内容包括岗位专业知识、规范服务、操作规范、操作技能、院感知识、医废管理、安全培训、垃圾分类知识等；

11.2.2保洁人员全年综合培训不少30课时；

11.2.3保洁人员转岗需要进行转岗培训，转岗培训不少于16小时，培训内容包括：岗位专业知识，院感知识，操作规范，安全培训等；

11.2.4保洁人员每年应进行终末消毒专项培训及考核不少于1次；

11.2.5保洁人员培训方案参考下表：

**保洁人员培训计划**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **培训分类** | **培训内容** | **培训课时 (小时≥）** | **培训方式** | **培训频次（≥）** |
| 安全知识类 | 应急逃生 | 1 | 授课、演练 | 1次/半年 |
| 职业防护 | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/半年 |
| 作业安全 | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/半年 |
| 突发事件应急预案（泡水、停单、电梯困人等） | 1 | 授课、演练 | 1次/半年 |
| 报告流程 | 1 | 授课、演练 | 1次/半年 |
| 医院感染类 | 消毒剂使用配比 | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/季 |
| 手卫生（七步洗手法） | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/季 |
| 锐器扎伤 | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/季 |
| 患者分泌物处理 | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/季 |
| 垃圾分类 | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/季 |
| 工作操作类 | 工具使用 | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/季 |
| 工作流程及标准 | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/季 |
| 服务文化类 | 医院历史及文化 | 1 | 授课、参观 | 1次/半年 |
| 服务意识及理念 | 1 | 授课、视频 | 1次/半年 |
| 职场规则 | 1 | 授课、视频 | 1次/半年 |
| 危险废物管理 | 法律法规、制度流程 | 1 | 授课 | 1次/半年 |
| 专业技术（收集、运送、暂时贮存方法和操作程序） | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/半年 |
| 安全防护（安全知识、职业卫生防护） | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/半年 |
| 紧急处理（刺伤、擦伤及流失、泄露、扩散和意外事故） | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/半年 |
| 生活垃圾分类 | 规章制度、处理流程 | 1 | 授课、视频 | 1次/月 |

12.工作记录应符合以下要求（包含但不限于以下内容）：

12.1记录的编制应具有实操性、连续性和完整性；

12.2记录应按时间顺序如实填写，字迹工整；

12.3记录数据表达方式和单位的使用执行国家标准；

12.4记录档案保存至少2年，做到可追溯。

注：①病房白班保洁人员早6:30上班，下午16:30下班。门诊保洁人员白班早7:00上班，下午17:00下班；

②病房夜班人员16:30上班，次日6:30下班；

③急诊早班6:00上班，14:00下班；小夜班14:00上班，22:00下班；大夜班22:00上班，次日6:00下班。

**二、司梯服务**

（一）人员要求（包含但不限于以下内容）

1.司梯负责人需具备高中及以上学历，有两年及以上类似工作经历。管理人员年龄24-50岁之间，身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告）；

2.司梯员必须具备初中及以上文化程度，18－50岁之间，身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告），无传染性疾病和职业禁忌症，相貌端庄、讲普通话，文明礼貌；

3.所有司梯员能够掌握电梯运行相关业务知识。

（二）制度要求

建立电梯安全运行管理制度（包含但不限于以下内容）：

1.岗位职责；

2.培训考核制度；

3.日常检查制度；

4.电梯交接班制度；

5.电梯安全操作规程；

6.电梯钥匙使用管理制度；

7.应急救援演练制度。

（三）工作内容（包含但不限于以下内容）

1.根据电梯运行时间，司梯员为医院门急诊及住院部病人提供全天候24小时（倒班）服务，每周工作7天包括所有节假日；

2.负责楼内导梯服务及扶梯引导服务；

3.负责按物业管理办公室指令，合理安排各部电梯运行时间及人员排班；

4.特殊情况安排专梯司梯员服务；

5.负责所辖区域内电梯故障的紧急报修，听从专业维保人员指令安抚疏导乘客；

6.负责日常电梯轿厢和扶梯通路内外保洁维护及运行中安全隐患的排查上报；

7.负责乘坐电梯客人去向的报站；

8.电梯和自动扶梯卫生清洁与消毒。

（四）服务要求

1.司梯员基本素质要求

1.1仪容仪表，统一着工装、工鞋（物业公司提供），穿着整洁，仪表端庄；

1.2行为举止，精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗、上岗期间不得玩手机；

1.3文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语；

1.4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；

1.5服务礼仪，岗前培训考核合格后，方可上岗，为乘梯人员提供主动热情的服务。

2.司梯员服务要求

2.1相貌端庄、讲普通话，文明礼貌，主动热情待客；

2.2熟知电梯运行与维护保养相关业务知识；

2.3严格执行北京市医管中心制定的<市属医院电梯运行服务管理规范>及医院物业管理办公室规定的电梯运行服务人员管理要求；

2.4电梯导梯经过专业培训，在电梯和自动扶梯前厅进行乘梯指引和疏导工作；

2.5严格执行电梯运行服务人员培训考核制度，进行专业岗位知识培训（其中岗前培训不少于16小时，日常岗位培训不少于8小时/月），专业培训合格，严格执行操作规程保护乘客，遇突发事件会疏导乘客；

2.6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。严格执行运行中的各项操作规程，掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位；

2.7导梯服务亲切，解释耐心，帮助行动不便者安全运行；

2.8保证电梯轿厢、扶梯通路内外清洁，维护规范，报修及时准确。电梯门光亮洁净，无尘土、污渍、印迹，按键面板无尘土、印迹。

3.对电梯运送需求进行科学分析，制定并实施电梯联动方案和客流高峰、低峰时段电梯运行方案。

4.电梯运行服务应遵循急救、重症、残疾人、孕妇、老人、儿童等特殊人群优先原则，保障上述人群优先乘坐电梯，同时，电梯司机或电梯导梯应提醒上述特殊人群需有人陪同乘梯。

（五）应急预案

1.应急处置的一般原则（包含但不限于以下内容）：

1.1电梯发生任何突发事件时，应先解救被困乘客，保证乘客的人身安全；

1.2电梯司机在操纵电梯时，应保持冷静，安抚乘客，及时通过报警对讲系统将被困乘客情况向中控室和维修人员报告；

1.3遇有病人被困时，电梯司机应与中控室、维修人员和急救人员保持联系，并准确说明病人情况，听从指挥，协助救援。

2.电梯运行服务应制定以下应急预案（包含但不限于以下内容）：

2.1因停电或故障造成电梯停梯困人时的应急预案；

2.2电梯轿厢进水时的应急预案；

2.3发生火灾时的应急预案；

2.4电梯内乘客病情突发时的应急预案。

（六）工作记录

1.管理要求

1.1记录的编制应具有实操性；

1.2记录应按时间如实填写，保证真实性、连续性和完整性；

1.3记录的填写应保持字迹工整，数据准确；

1.4记录保存2年以上。

2.电梯运行服务工作记录包含但不限于以下类型：

2.1作业人员培训考核记录；

2.2应急救援演练记录；

2.3电梯运行记录；

2.4电梯报修记录；

2.5电梯交接班记录；

2.6电梯维修验收记录。

（七）安全管理要求（包含但不限于以下内容）

1.电梯运行服务应遵守特种设备安全技术规范等相关规定，严格执行电梯安全运行管理制度 和安全操作规程，保证电梯安全运行；

2.电梯轿厢内或自动扶梯出入口明显位置张贴有效的电梯《特种设备使用标志》、乘梯安全 注意事项、警示标识（包含使用管理单位名称、应急救援电话、维保单位名称 及其急修和投诉电话）；

3.严格按照电梯设计使用性质和预先确定用途提供电梯运行服务，严禁混用。乘客电梯不能作为载货电梯使用，医用电梯、手术专梯、送餐专梯和污物电梯为专梯专用，仅限于该部电梯专属用途，禁止运送其他人员或物品；

4.运送具有感染风险的人员或物品时，电梯司机应做好个人防护，同时禁止其他人员搭乘该部电梯。在运送结束时，必须对电梯进行清洁消毒后，方可再次投入使用；

5.在发生意外停电、轿厢进水、电梯困人、火灾、地震等突发事件时，电梯司机和电梯导梯应保持冷静，迅速按应急预案进行处置，及时疏散乘客，确保乘客安全。

（八）培训考核（包含但不限于以下内容）

1.电梯运行服务人员上岗前，应经过培训并考核合格后，方可上岗；

2.电梯运行服务人员培训应分为岗前培训和日常岗位培训，均应有培训记录。其中岗前培训不少于16小时，日常岗位培训每月不少于8小时；

3.岗前培训和日常岗位培训均应有培训考核，并做好考核记录。岗前培训，应在考核合格后方可上岗，日常岗位培训应每季度考核一次，考核合格后方可继续上岗；

4.岗前培训与日常培训内容

4.1采购人基本情况，科室分布；

4.2本岗位基本情况及岗位职责；

4.3安全操作规程；

4.4突发事件的应急处置；

4.5礼仪礼貌及文明用语规范；

4.6消防安全基础知识；

4.7相关法律法规。

（九）电梯安全操作中的禁止行为（包含但不限于以下内容）：

1.严禁电梯超员、超载运行；

2.严禁装运易燃、易爆、腐蚀、有毒的危险物品；

3.严禁开启轿厢顶安全窗，装运超长物品；

4.乘客电梯不能作为载货电梯使用；

5.严禁用检修速度作为正常速度运行；

6.电梯正常启动后不得突然换向，需换向必须先停车后再换向；

7.严禁用急停按钮消除预选信号和呼梯信号；

8.严禁用手以外的物件操纵电梯；

9.轿厢顶部严禁放置其他物品；

10.关门启动前严禁乘客在轿厢门中间逗留、打闹，运行过程中禁止乘客倚靠轿厢门；

11.禁止任何情况下的“带故障”运行。

（十）操作流程

1.电梯运行前的操作流程应符合以下要求：

1.1电梯司机在基站开启电梯门，注意轿厢是否平层，平层方可进入电梯；

1.2进入轿厢后，检查各项设施设备是否正常，主要包括紧急报警对讲系统、监控设备等；

1.3电梯每日首次运行时，须上下空驶一次，检查运行无异常方可投入使用；

1.4查看上一班电梯运行记录，做好交接班记录。

2.电梯运行中的操作流程应符合以下要求：

2.1当轿门打开时，电梯司机应站在梯门旁，主动引导乘客先出后进；

2.2文明服务，主动报站；

2.3电梯司机应控制乘梯人数，避免超载，出现超载时，及时提醒乘客分批搭乘；

2.4严格交接班制度，准确填写电梯运行记录；

2.5电梯停止运行时，将电梯停在基站，锁闭钥匙开关。

3.电梯运行故障报修操作流程应符合以下要求：

3.1电梯出现不安全状态时，电梯司机应立即停梯，及时疏散乘客，同时注意观察电梯内病人的状况，做好安抚；

3.2电梯司机及时通知中控室值班人员和电梯维修单位，配合维修人员排除故障；

3.3维修期间电梯司机应监督并协助维修单位做好警示工作（设立警示牌、警戒线等），同时做好乘梯疏导和指引，维护现场秩序；

3.4电梯司机应准确填写报修记录；

3.5电梯司机应在收到有采购人电梯运行负责人签字验收合格的《电梯维修验收记录》后，方可恢复电梯运行。

4.医用电梯运送危重病人时的操作流程应符合以下要求：

4.1提醒运送人员让病人脚部方向先进入电梯，头部方向朝向轿厢门，以便于紧急救助；注意观察危重病人及所携带的医疗设施设备，并要求中控室随时监控该部电梯的内部情况，确保信息畅通；

4.2危重病人病情突发变化时，电梯司机应立即通知中控室说明情况，告知电梯所在楼层及位置，要求立即通知采购人相关部门组织医务人员进行救治，并听从指挥，运送到指定楼层；

4.3医务人员到场后，电梯司机应协助救治，听从指挥。

5.电梯清洁与消毒操作流程应符合以下要求：

电梯的清洁与消毒工作由运行人员完成，出现污染时及时通知保洁人员清洁与消毒。

（六）乘客电梯、载货电梯、医用电梯、送餐专梯的消毒操作流程，应符合以下要求：

1.清空轿厢内的人员和物品，做好个人防护；

2.对轿厢环境采用有效氯浓度 250mg/L-500mg/L 含氯消毒剂进行喷洒或擦拭消毒，作用时间10min-30min，关闭轿厢门。 特殊情况，按采购人感染科的要求进行消毒；

3.消毒后，打开轿厢门通风 10min，并在轿厢明显处张贴消毒日期和时间；

4.每天至少消毒一次。

（七）污物电梯和运送具有感染风险物品的电梯消毒操作流程应符合以下要求：

1.清空轿厢内的人员和物品，做好个人防护；

2.对轿厢环境采用有效氯浓度 500mg/L-1000mg/L 含氯消毒剂进行喷洒或擦拭消毒，作用时间10min -30min，关闭轿厢门；

3.消毒后，打开轿厢门通风 10min，并在轿厢明显处张贴消毒日期和时间；

4.每次运送污物或具有感染风险物品后必须进行消毒，消毒后方可恢复电梯运行。

**三、导医服务**

（一）工作内容

配合医护人员负责来院患者楼层引导、就诊咨询、候诊提醒及特殊事件的处理。对患者进行有序排队疏导。责任区域内自助机的日常使用，更换耗材，开关，小故障排查及报修等。维护就诊区域环境和秩序，发现问题及时通知管理部门。

（二）工作标准

1.认真遵守医院和公司的各项规章制度，了解基本医学分类知识，掌握院容、院貌和各科室的具体位置；

2.熟知各科室的专业水平及特色专科的设备，准确无误地引导病人就诊，为病人的就诊提供方便、快捷、优质的服务；

3.热情主动接待病人，耐心向病人解释，做到有礼貌、有问必答、百问不厌；引导患者挂号、候诊，指导最佳的就诊系统，合理安排检查项目，指导就诊；

4.注重仪表、仪容及文明用语，工装要整齐、举止要大方，主动热情地处理病人提出的各种问题；

5.主动向患者介绍就诊流程，正确指导患者就诊，对患者提出的问题耐心解答；

6.认真做好患者信息资料收集和统计工作；

7.保持责任区的清洁整齐、美观，维持好责任区的就诊秩序，发现不良现象及时汇报；

8.在工作中应做到：

“四个一样”： 领导在与不在一个样；白天与夜间工作一个样；熟人与生人一个样；平日与假日工作一个样；

“五心”：接待热心；工作细心；解释耐心；接受意见虚心；对待病人要有高度的同情心、责任心；

“五声”：接待病人有迎送声；遇到病人有询问声；接听电话有问候声；为病人办事有回声；与病人合作有谢声。

**四、总机班及一站式服务**

（一）一站式服务

1.工作内容（包含但不限于以下内容）：

1.1接报；

1.2派遣；

1.3协调上报；

1.4回访；

1.5统计；

1.6汇报。

2.工作标准

2.1接报派遣的标准用语（包含但不限于以下内容）：

“您好，一站式后勤服务中心，请问有什么可以帮您”；

“好的，您的需要我已经帮您记录下来了，请问您还有其他问题吗？”；

“这边尽快帮您联系，感谢您的来电，谢谢”；

语气要对用户态度和蔼，遇到问题认真解释。不吵架，不简单生硬。

2.2回访时的标准用语（包含但不限于以下内容）：

“您好，我们这边是一站式后勤服务中心满意度调查员，根据工作要求我们需要对您科室近期的报修做个回访”；

您对近期给您科室里维修的结果是否满意？

维修人员的服务态度是否满意？

如果您还有什么意见要提我们可以帮您记录；

结束：“好的，耽误您时间了，谢谢您的配合”。

2.3遵守操作规程和各种制度，平台派单快速准确；

2.4能解决的问题要认真处理，急用户所急，力争做到用户满意，不推不顶；

2.5工作中认真负责，认真执行岗位责任制，熟练掌握应知应会内容，不无故脱岗，睡岗；

2.6处理故障认真负责，保证用户通话畅通。严重故障不隔班，不过夜；

2.7认真巡视工作设备工作情况，及时发现隐患及时处理，不玩忽职守；

2.8每月电话满意度回访科室不低于95%，满意度不低于95%，如有科室不方便进行，需三日内再次致电回访，做好回访记录，将科室意见和建议传达相关部门并限时整改。

3.人员要求

3.1具有高中及以上学历；

3.2年龄18—50周岁女性；

3.3普通话流利，具备一定的电脑操作能力；

3.4身体健康，品行端正，具有较强的学习和沟通能力。

（二）电话总机班和热线服务

1.工作内容（包含但不限于以下内容）：

负责全院电话通信，话务服务，热线咨询，院内电话及相关设备的日常维修；负责电话分机的装、撤、移、改工作及相关业务。

2.工作标准（包含但不限于以下内容）：

2.1接到电话说您好，接转电话有回应，对用户态度和蔼，遇到问题认真解释，不吵架，不简单生硬；

2.2遵守操作规程和各种制度，接转电话快速准确，不利用工作谋私利、图报复；

2.3能解决的问题要认真处理，急用户所急，力争做到用户满意，不推不顶；

2.4工作中认真负责，认真执行岗位责任制，熟练掌握应知应会内容，严守机密，不无故脱岗，不窃听电话；

2.5认真观察各种变化，发现故障及时通知处理，不撒手不管；

2.6遇有维修任务及时处理，态度积极和蔼，热情为用户服务，不拖拉；

2.7处理故障认真负责，保证用户通话畅通。严重故障不隔班，不过夜；

2.8认真巡视机器设备工作情况，及时发现隐患及时处理，不玩忽职守；

2.9定期检修各种设备，提高设备完好率，认真完成工作计划，严格执行《电话业务工作条例》，坚持安全生产，不盲目从事；

2.10加强设备管理，健全图纸资料存档制度，掌握维修工作主动权，不放任自流。

3.任职要求（包含但不限于以下内容）：

3.1年龄18—40周岁女性，高中以上学历（班长至少大专文凭）；

3.2普通话流利，具备一定的电脑操作能力；

3.3身体健康，品行端正，具有较强的沟通协调能力。

**第二章 服务质量考核表**

**一、基础设施维修服务质量考核**

**基础设施维修服务质量考核打分表**

时间： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **考核项目** | **考核内容** | | **分值** | **考核标准** | **考核得分** | **备注** |
| 人员保障  （8分） | 1 | 人员配置 | ◆ 按岗位、职责、工种配备符合要求的管理和专业技术人员 | | 2 | □ 配置充分，得2分  □ 配置不充分，不得分 |  |  |
| 2 | 24小时值班  岗位配置 | ◆ 按岗位、职责、工种配置齐全 | | 2 | □ 配置充分，得2分  □ 配置不充分，不得分 |  |  |
| 3 | 人员定期培训与考核 | ◆ 安全培训：火灾、急救、有限空间、机械设备操作等  ◆ 各项应急预案培训  ◆ 新入职人员应完成各项培训，考核合格后，方可上岗 | | 1 | □ 完整，得1分；  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 4 | 员工操守 | ◆ 着装规范、佩戴工牌证件  ◆ 无酒后上岗、禁止吸烟  ◆ 文明服务，不与患者或医务人员发生口角 | | 2 | □ 合规，得2分  □ 有不合规的，不得分 |  |  |
| 5 | 人员支持 | ◆ 有人员支持保障机制，在现有人员不足以完成既定工作或有应急突发事件时，能调动储备人员或抽调其他项目人员完成工作任务 | | 1 | □ 有，得1分  □ 没有，不得分 |  |  |
| 制度管理  (6分) | 6 | 各类运行管理和操作规章制度 | ◆ 齐全并上墙  ◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次  ◆ 报医院备案 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 缺项（不完善）的，2项以内，可得1分  □ 缺项（不完善）的3项以上，不得分 |  |  |
| 7 | 空间管理制度  机房管理  消防管理  动火管理 | ◆ 齐全并上墙  ◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次  ◆ 报医院备案 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 缺项（不完善）的，2项以内，可得1分  □ 缺项（不完善）的3项以上不得分 |  |  |
| 8 | 各类设施设备管理制度 | ◆ 齐全并上墙  ◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次  ◆ 报医院备案 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 缺项（不完善）的，2项以内，可得1分  □ 缺项（不完善）的3项以上，不得分 |  |  |
| 档案管理  (10分) | 9 | 报修服务记录 | ◆ 记录及时、完整、无漏记 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 有缺项（不完善）的得0-1分 |  |  |
| 10 | 外来人员进出登记 | ◆ 记录及时、完整、无漏记 | | 1 | □ 齐全，得1分  □ 有缺项（不完善）的不得分 |  |  |
| 11 | 设备和系统部件的维修和更换情况记录 | ◆ 记录及时、完整、无漏记 | | 1 | □ 齐全，得1分  □ 有缺项（不完善）的不得分 |  |  |
| 12 | 设施设备安全隐患台账记录 | ◆ 记录及时、详细、完整 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 有缺项（不完善）的，2项以内，可得1分  □ 有缺项（不完善）的3项以上，不得分 |  |  |
| 13 | 各项维护保养记录 | ◆ 记录及时、详细、完整 | | 1 | □ 齐全，得1分  □ 有缺项（不完善）的，2项以内，可得0分 |  |  |
| 14 | 原材料出入库记录 | ◆ 记录详细、完整、更新及时 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 有缺项（不完善）的，2项以内，可得1分  □ 有缺项（不完善）的3项以上，不得分 |  |  |
| 15 | 培训与考核记录 | ◆ 人员定期培训与考核记录完整 | | 1 | □ 齐全，得1分  □ 有缺项（不完善）的，不得分 |  |  |
| 应急机制  (6分) | 16 | 各类应急预案  火灾  防汛 | ◆ 应急预案齐全并报医院备案  ◆ 应急处理流程及紧急联络表上墙  ◆ 行之有效并每次演练后及时总结修订 | | 3 | □ 齐全，得3分  □ 齐全，但内容不充分，得2分  □ 有缺项，不得分 |  |  |
| 17 | 各类应急演练计划和定期演练及记录总结 | ◆ 有计划并报医院备案  ◆ 按计划时间完成演练和记录总结，并报医院备案 | | 3 | □ 有演练计划，得3分  □ 未按计划时间进行演练，当月不得分  □ 演练完成未总结、未备案，当月不得分 |  |  |
| 安全运行  (50分) | 18 | 年度工作  计划 | ◆ 有年度计划  ◆ 报医院备案 | | 2 | □ 有计划并备案，得2分  □ 有（无）计划无备案，不得分 |  |  |
| 19 | 每月总结和下月工作计划 | ◆ 每月工作完成情况和挂账的原因及解决的时间和方案、下月工作计划 | | 3 | □ 齐全，得3分  □ 齐全，但内容不充分，得2分  □ 有缺项，不得分 |  |  |
| 20 | 值班记录与交接班记录 | ◆ 值班与交接班记录完整清晰 | | 2 | □ 完整，得2分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 21 | 巡视检查  记录 | ◆ 计划巡检与巡检记录对应 | | 2 | □ 完整，得2分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 22 | 及时排除设施缺陷 | ◆ 及时排除设备挂账缺陷  ◆ 及时排除设备新生缺陷 | | 2 | □ 完成，得2分  □ 未完成，不得分 |  |  |
| 23 | 值班（备勤）室 | ◆ 环境整洁，无杂物、无易燃易爆危险品  ◆ 严禁吸烟并有禁烟标识  ◆ 消防设施齐全 | | 5 | □ 正常，得5分  □ 有3处以内的，可得3分  □ 有4处以上的，不得分 |  |  |
| 24 | 库房 | ◆ 环境整洁，无杂物、无易燃易爆危险品  ◆ 严禁吸烟  ◆ 消防设施齐全 | | 4 | □ 正常，得4分  □ 有2处以内的，可得2分  □ 有4处以上的，不得分 |  |  |
| 25 | 操作间 | ◆ 环境整洁，环境整洁，无杂物、无易燃易爆危险品  ◆ 严禁吸烟，严禁违章作业警示标识  ◆ 完整、清晰、明确并稳固的设施设备安全警示标识  ◆ 禁止非授权人员对系统进行操作  ◆ 机械设备无灰尘、油渍、锈迹等 | | 5 | □ 正常，得5分  □ 有3处以内的，可得3分  □ 有4处以上的，不得分 |  |  |
| 26 | 值班室与操作间  电气系统 | ◆ 控制及操作系统安全可靠  ◆ 配电箱柜无尘土、杂物、电气元件清洁、接线紧固、无过热现象  ◆ 有无带故障运行 | | 5 | □ 正常，得5分  □ 有3处以内的，可得3分  □ 有4-6处的，可得1分  □ 有6处以上的，不得分 |  |  |
| 27 | 机械设备  安全 | ◆ 固定式机械设备应就近设置安全警示标识，操作规程  ◆ 移动式机械设备应随本体设置安全警示标识，操作规程  ◆ 禁止违章操作机械设备  ◆ 各类机械设备的安全保护设施应完好  ◆ 各类机械设备的电源线、插头、开关等应无破损、无漏电、无污渍，外观完好、绝缘良好 | | 5 | □ 正常，得5分  □ 有3处以内的，可得3分  □ 有4-6处的，可得1分  □ 有6处以上的，不得分 |  |  |
| 28 | 节能措施 | ◆ 节能措施的应知  ◆ 各工作场所应人走断电关水并检查 | | 5 | □ 正常，得5分  □ 有3处以内的，可得3分  □ 有4-6处的，可得1分  □ 有6处以上的，不得分 |  |  |
| 29 | 基础设施安全 | ◆ 各类建筑物基础设施应完好，无安全隐患  ◆ 门窗牢固、玻璃完好，开闭灵活有效  ◆ 各类扶手、护栏完好，无隐患  ◆ 室内空间，墙体、吊顶无安全隐患 | | 10 | □ 正常，得10分  □ 有1-2处以内的，可得8分  □ 有3-4处的，可得6分  □ 有5-6处以上的，可得2分  □ 有7处以上的，不得分 |  |  |
| 服务质量  （20分） | 30 | 维修及时 | ◆ 及时到场、操作规范、完成良好 | | 2 | □ 正常，得2分  □ 不满意1次的，不得分 |  |  |
| 31 | 科室满意度 | ◆ 科室满意，不投诉，8899回访无意见 | | 2 | □ 正常，得2分  □ 不满意1次的，不得分 |  |  |
| 32 | 维修返工 | ◆ 同点位同一问题2次及以上维修返工或维修无果 | | 2 | □ 无此类，得2分  □ 有此类，不得分 |  |  |
| 33 | 被有效投诉 | ◆ 被以各种形式有效投诉至医院直管部门的 | | 2 | □ 无，得2分  □ 有2次以内，可得1分  □ 有3-4次，不得分 |  |  |
| 34 | ◆ 被有效投诉至医院 | | 4 | □ 无，得4分  □ 有2次以内，可得2分  □ 有2次以上，不得分 |  |  |
| 35 | ◆ 被有效投诉至12345 | | 5 | □ 无，得5分  □ 有，不得分 |  |  |
| 36 | 配合服务 | ◆ 配合其他科室  ◆ 配合及监督第三方工作 | | 3 | □ 积极落实的，得3分  □ 消极不落实的，不得分 |  |  |
| **检查人** |  | | | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**二、强弱电系统运维服务质量考核**

**强、弱电系统运维服务质量考核打分表**

日期： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **考核标准** | **考核**  **得分** | **备注** |
| 规章制度  （8分） | 1 | 运行管理和操作规章制度 | ◆ 齐全并上墙  ◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次  ◆ 报医院备案 | 3 | □ 完善，得3分  □ 缺项（不完善）的，2项以内，可得1分  □ 缺项（不完善）的3项以上，不得分 |  |  |
| 2 | 各类设施设备  管理制度 | ◆ 齐全并上墙  ◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次  ◆ 报医院备案 | 3 | □ 完善，得3分  □ 缺项（不完善）的不得分 |  |  |
| 3 | 应急预案 | ◆ 应急方案及流程图，应急储备清单。包括：防火应急预案、防汛应急预案、设备故障处理应急预案、有限空间应急预案、突发事件水电气应急供应处置预案、发电机应急预案、自动化设备故障应急处置预案等 | 2 | □ 正常，得2分  □ 缺项（不完善）的，2项以内，可得1分  □ 缺项（不完善）的3项以上，不得分 |  |  |
| 运行资料  （15分） | 4 | 每日交接班记录 | ◆ 交接记录完整清晰、记录详细明确 | 1 | □ 完整，得1分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 5 | 7×24小时值班记录 | ◆ 值班记录完整清晰、无涂改脏污 | 1 | □ 完整，得1分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 6 | 设备运行记录 | ◆ 有设备运行记录，有日常维护、维修、保养、验收记录，记录真实、准确、清晰 | 1 | □ 完整，得1分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 7 | 按计划巡视检查及记录 | ◆ 计划巡检与巡检记录相对应、无错漏涂改、保存完好 | 1 | □ 完整，得1分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 8 | 设备缺陷记录与及时整改 | ◆ 记录及时、详细、完整 | 2 | □ 完整，得2分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 9 | 月度、年度工作计划及完成情况 | ◆ 月度计划、年度计划报院方备案；且实际完成 | 2 | □ 有计划，全部完成得2分  □ 1项未完成的，可得1分  □ 2项以上未完成，不得分 |  |  |
| 10 | 设备定期保养计划与完成情况及记录 | ◆ 落实电力设备设施的管理负责人  ◆ 规定电力设备设施维修保养周期及维护要求  ◆ 规定电力设备设施隐患和事故的处理程序和要求 | 3 | □ 完整，得3分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 11 | 设备、设施台账 | ◆ 设备台账包含设备名称、设备编号、安装地点、投运日期、主要参数、配件清单、检修记录、故障及异常、部件更换、报废日期等 | 2 | □ 完整，得2分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 12 | 接报修服务记录 | ◆ 记录及时、完整、无漏记 | 2 | □ 完整，得2分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 人员配备（15分） | 13 | 人员配置 | ◆ 岗位职责明确具体、可执行，工作流程上墙  ◆ 员工具有专业知识 | 4 | □ 合规，得4分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 14 | 人员台账管理 | ◆ 人员技术档案：建立包括各种劳动人事关系人员（例如临时聘用、劳务派遣、外包服务公司聘用、医院返聘等）在内的人员技术档案。电工须持有与其工作内容相符的证件 | 1 | □ 完整，得1分  □ 缺失或虚假，不得分 |  |  |
| 15 | 操作证书 | ◆ 人证合一、特种作业证在有效期之内，复印件上墙 | 1 | □ 完整，得1分  □ 缺失或虚假，不得分 |  |  |
| 16 | 安全与技能培训及记录 | ◆ 人员培训：有人员培训计划，并得到落实，每季末进行一次考试，总结学习效果 | 1 | □ 完整，得1分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 17 | 统一着装 | ◆ 着工作装规范佩戴工牌证件 | 1 | □ 合规，得1分  □ 不合规3人次以上，不得分 |  |  |
| 18 | 员工操守 | ◆ 酒后上岗、禁烟区域吸烟等 | 1 | □ 无此类，得1分；  □ 有此类，不得分 |  |  |
| 19 | 员工能力 | ◆ 员工能力抽查 | 2 | □ 合格，得2分  □ 不合格3人次以上，不得分 |  |  |
| 20 | 应急演练计划和定期演练及记录总结 | ◆ 有计划并报医院备案  ◆ 按计划时间完成演练和记录总结，并报医院备案 | 3 | □ 有演练计划，得3分  □ 未按计划时间进行演练，当月不得分  □ 演练完成未总结、未备案，当月不得分 |  |  |
| 21 | 人员支持 | ◆ 有人员支持保障机制，在现有人员不足以完成既定工作或有应急突发事件时，能调动储备人员或抽调其他项目人员完成工作任务 | 1 | □ 有，得1分  □ 没有，不得分 |  |  |
| 安全运行（37分） | 22 | 设备设施标识 | ◆ 齐全完好并贴、挂于醒目位置；  ◆ 设备标识卡上注明设备编号、名称、控制区域及主要参数 | 2 | □ 完整，得2分  □ 缺3项以内的，可得1分  □ 缺4项以上的，不得分 |  |  |
| 23 | 站房、小室环境卫生状况 | ◆ 机房建筑结构无严重缺损  ◆ 墙面无渗雨、剥落现象  ◆ 门窗及防护网清洁完好  ◆ 整洁卫生，无杂物  ◆ 符合“防雨、防汛、防火、防小动物，有良好的通风”四防一通要求  ◆ 开关柜前后地面绝缘橡皮垫完好，安全警戒线清楚醒目 | 2 | □ 正常，得2分；  □ 有3处以内的，可得1分；  □ 有4处以上的，不得分； |  |  |
| 24 | 一体化平台应用 | ◆ 是否按院方后勤一体化管理平台运行要求提供及时、可靠的维修服务 | 3 | □ 合格，得3分  □ 不合格，不得分。 |  |  |
| 25 | 设备运行状况 | ◆ 强、弱电系统设备、设施标识齐全、清晰，外观整洁、运行良好 | 25 | □ 全部正常，得25分  □ 有3处以内的，可得20分  □ 有4处以上的，可得10分  □ 因维修更换不及时，造成大面积（单体建筑一处以上）停电事故的，当月不得分 |  |  |
| 26 | ◆ 强、弱电系统站房、小室、管沟等区域内建筑、门窗、金属构件等基础设施，应整洁、无锈蚀、无变形，确保正常使用功能 |
| 27 | ◆ 强、弱电系统设备运行良好，无过热现象及异常声响和放电声、绝缘部件无破损闪络痕迹 |
| 28 | ◆ 强、弱电系统设备仪表、信号、自动化设备运行正常 |
| 29 | ◆ 强、弱电系统管线绝缘良好、无破损老化、穿墙、孔洞封堵严密 |
| 30 | ◆ 设备发生故障时、逐级上报并在日志中详细记录 |
| 31 | 应急处理 | ◆ 按流程操作、处理及时有效、总结经验教训 | 5 | □ 完整，得5分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 服务质量（25分） | 32 | 服务效果（态度、及时性、质量） | ◆ 及时到场、操作规范、完成良好、科室满意 | 10 | □ 合规，得10分  □ 科室每反馈1次不满意，扣2分 |  |  |
| 33 | 是否出现投诉 | ◆ 当面、电话、微信以及书面的有效投诉 | 10 | □ 无投诉，得10分  □ 被有效投诉至总务处，每次减2分  □ 被有效投诉至医院的，不得分  □ 被有效投诉至12345的，不得分 |  |  |
| 34 | 工作配合 | ◆ 配合其他科室  ◆ 配合及监督第三方工作 | 5 | □ 有，得5分  □ 没有，不得分 |  |  |
| **检查人** |  | | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**三、暖通空调及蒸汽系统运维服务质量考核**

**暖通空调及蒸汽系统运维服务质量考核打分表**

**时间： 年 月**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **考核项目** | **考核内容** | | **分值** | **考核标准** | **考核得分** | **考核小结** |
| 人员保障  （9分） | 1 | 人员配置 | ◆ 配置符合要求的管理及维修人员  ◆ 持有效证件上岗  ◆ 证书须上墙 | | 2 | 🞎 合规，得2分  🞎 人员配置充分，证件有效但未上墙，得1分  🞎 人员配置不足，无证件或证件无效，均不得分 |  |  |
| 2 | 人员操守 | ◆ 着工作装规范佩戴工牌证件  ◆ 无酒后上岗、吸烟情况  ◆ 无睡岗、脱岗情况 | | 1 | 🞎 合规，得1分  🞎 任意一项不合规，均不得分 |  |  |
| 3 | 培训及考核记录 | ◆ 安全培训  ◆ 专业技能培训  ◆ 各类应急预案培训  ◆ 入职岗前培训 | | 3 | 🞎 记录齐全、完整、真实，得3分  🞎 记录齐全、真实但不完善，得2分  🞎 记录缺失1-2项，得1分  🞎 记录缺失2项以上或发现有虚假记录，均不得分 |  |  |
| 4 | 工作能力考核 | ◆ 消防器材、防护器具的使用  ◆ 各类管理制度的熟悉程度  ◆ 系统设备及管道路由等的熟悉程度  ◆ 应急处置及维修能力 | | 3 | 🞎 熟练掌握，得3分  🞎 1-2项未熟练掌握，得2分  🞎 3-5项未熟练掌握，得1分  🞎 5项以上未熟练掌握，不得分 |  |  |
| 制度管理  （6分） | 5 | 人员管理制度 | ◆ 包括但不限于岗位职责、值班、交接班、外来人员管理、应急管理、安全管理、作业人员教育与培训等 | | 2 | 🞎 齐全、及时更新并上墙，得2分  🞎 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 6 | 设备管理制度 | ◆ 包括但不限于设备档案管理，设备操作，高危作业，设备巡视检查，设备维修保养，节能管理等 | | 2 | 🞎 齐全、及时更新并上墙，得2分  🞎 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 7 | 空间管理制度 | ◆ 包括但不限于机房管理、消防管理、动火管理等 | | 2 | 🞎 齐全、及时更新并上墙，得2分  🞎 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 档案管理  （7分） | 8 | 技术档案 | ◆ 包括但不限于设备明细表，出厂合格证明及检 (试) 验合格证明，设计图纸及变更，竣工图，使用说明书等 | | 2 | 🞎 齐全、存放整齐，得2分  🞎 齐全，但放置杂乱、不易查找，得1分  🞎 丢失，不得分 |  |  |
| 9 | 管理档案 | ◆ 包括但不限于人员培训和考核、安全管理、应急预案演练记录管理、配件及耗材使用管理等 | | 2 | 🞎 齐全、存放整齐，得2分  🞎 齐全，但放置杂乱、不易查找，得1分  🞎 丢失或缺项，不得分 |  |  |
| 10 | 运行档案 | ◆ 包括但不限于值班记录，交接班记录，外来人员进出登记，设备运行记录，巡检记录，报修服务记录、维保记录等 | | 2 | 🞎 齐全、存放整齐，得2分  🞎 齐全，但放置杂乱、不易查找，得1分  🞎 丢失或缺项，不得分 |  |  |
| ◆ 包括但不限于设施设备台账，特种设备检验台账及压力表、安全阀等检测台账 | | 1 | 🞎 完整并及时更新，得1分  🞎 缺项或未及时更新，不得分 |  |  |
| 应急管理  （8分） | 11 | 应急预案 | ◆ 制定各类相关应急预案，应急预案应包括应急组织及构成，指挥协调部门，应急物资的准备和存放地点，应急现场的负责人、组成人员及各自职责等 | | 2 | 🞎 齐全、详实并上墙，得2分  🞎 齐全、详实但未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 12 | 应急演练 | ◆ 依据应急演练计划，按时完成应急演练，并做好演练记录及总结 | | 3 | 🞎 合规，得3分  🞎 按计划完成演练，但记录或总结不完善，得2分  🞎 未按计划完成演练，不得分 |  |  |
| 13 | 应急事件处理 | ◆ 发现故障或接到报修后，及时做好维修保养工作  ◆ 应急事件处置后及时完成后续评估，立即采取措施防止再发生 | | 3 | 🞎 合规，得3分  🞎 及时做好维修保养工作，但未进行后续评估及实施预防措施，得1分  🞎 未及时做好维保工作，或未进行后续评估及实施预防措施，不得分 |  |  |
| 运维管理  （50分） | 14 | 年度工作计划 | ◆ 制定年度维保计划、年度工作计划，并报院方管理部门备案  ◆ 每月按计划完成相关巡检、维保工作 | | 5 | 🞎 合规，得5分  🞎 有计划但未报院方管理部门备案，得3分  🞎 有计划，但当月未按计划完成工作，得2分  🞎 无计划，不得分 |  |  |
| 15 | 机房环境 | ◆ 通风良好  ◆ 严禁放置易燃易爆有害物品  ◆ 消防器材、防护用品在有效期内  ◆ 环境整洁，无杂物及鼠、虫害等 | | 6 | 🞎 合规，得6分  🞎 有1-2处不合规，得4分  🞎 有3-5处不合规，得2分  🞎 有5处以上不合规，不得分 |  |  |
| 16 | 标识管理 | ◆ 安全警示标识  ◆ 设备标识  ◆ 阀门状态标识  ◆ 管道介质流向标识  ◆ 应急处理流程及准确的紧急联络表 | | 4 | 🞎 完整、清晰且悬挂或张贴至醒目位置，得4分  🞎 完整，但不清晰或未放置于至醒目位置，得3分  🞎 有1-2处缺失，得2分  🞎 有3-5处缺失，得1分  🞎 有6处以上缺失，不得分 |  |  |
| 17 | 设备设施管理 | ◆ 设备、管道、阀门等表面整洁且无锈蚀，绝热层无脱落或破损  ◆ 定期切换服务范围内相关设备  ◆ 及时更新设备设施台账及隐患排查台账 | | 6 | 🞎 合规，得6分  🞎 有1-2处不合规，得4分  🞎 有3-5处不合规，得2分  🞎 有6处以上不合规，不得分 |  |  |
| 18 | 特种设备管理 | ◆ 按期送检特种设备、压力表及安全阀等  ◆ 建立检验检测台账 | | 5 | 🞎 合规，得5分  🞎 按期送检，但未建立检验检测台账，得4分  🞎 未按期送检，不得分 |  |  |
| 19 | 设备设施及管道巡检 | ◆ 有巡检计划  ◆ 按计划完成巡检工作（包括但不限于室内外设备设施、计量监测仪表、电气及自控系统、压力容器、安全防护装置等） | | 6 | 🞎 有巡检计划，且按计划完成巡检，得6分  🞎 有巡检计划，巡检有1-2处缺项，得5分  🞎 有巡检计划，巡检有3-5处缺项，得4分  🞎 有巡检计划，巡检有6处以上缺项，得2分  🞎 无巡检计划，巡检有6处以上缺项，不得分 |  |  |
| 20 | 设备清洗 | ◆ 及时完成系统清洗工作  ◆ 冲洗药剂及方法得当 | | 2 | 🞎 合规，得2分  🞎 因清洗导致设备损坏，不得分 |  |  |
| 21 | 外来施工管理 | ◆ 积极配合并监督第三方单位的维修工作并做好相应记录 | | 3 | 🞎 合规，得3分  🞎 积极配合、监督，但未做好记录，得2分  🞎 积极配合，但无监督，也未做好记录，得1分  🞎 不配合，不得分 |  |  |
| 22 | 室内空气质量 | ◆ 每天抽查典型空调房间的室内空气质量（包括但不限于温度、湿度、二氧化碳浓度等），并做好测试记录 | | 2 | 🞎 合规，得2分  🞎 完成测试但记录不全，得1分  🞎 未进行测试，不得分 |  |  |
| 23 | 节能措施执行情况 | ◆ 严格落实节能管理办法及节能措施，对系统及设备进行实时调节 | | 6 | 🞎 合规，得6分  🞎 发现1-2处能源资源浪费现象，得4分  🞎 发现3-4处能源资源浪费现象，得5分  🞎 发现5-6处能源资源浪费现象，得1分  🞎 发现6处以上能源资源浪费现象，不得分 |  |  |
| 24 | 其他工作 | ◆ 积极配合医院其他方面的工作，如迎接上级单位的检查等 | | 5 | 🞎 积极配合，得5分  🞎 不配合，不得分 |  |  |
| 服务质量  （20分） | 25 | 维修及时 | ◆ 及时到场，操作规范，完成良好，科室满意 | | 5 | □ 正常，得5分  □ 不满意1-2次的，得3分  □ 不满意3次以上的，不得分 |  |  |
| 26 | 被有效投诉 | ◆ 以各种形式有效投诉至医院直管部门的 | | 3 | □ 无，得3分  □ 1-2次，得2分  □ 3-5次，得1分  □ 5次以上，不得分 |  |  |
| ◆ 有效投诉至医院 | | 4 | □ 无，得4分  □ 1-2次，得2分  □ 3次以上，不得分 |  |  |
| ◆ 有效投诉至12345 | | 6 | □ 无，得6分  □ 有，不得分 |  |  |
| 27 | 配合工作 | ◆ 积极配合其他科室完成分外工作 | | 2 | □ 积极落实的，得2分  □ 消极不落实的，不得分 |  |  |
| **检查人** |  | | | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**四、给排水系统运维服务质量考核**

**给排水系统运维服务质量考核打分表**

时间： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **考核项目** | **考核内容** | | **分值** | **考核标准** | **考核得分** | **考核小结** |
| 人员保障  （6分） | 1 | 人员配置 | ◆ 按岗位、职责、工种配备符合要求的管理和专业技术人员并持证(有效期内)  ◆ 二次供水持《健康证》并在有效期内 | | 2 | □ 配置充分，得2分  □ 配置不充分，不得分 |  |  |
| 2 | 人员操守 | ◆ 着装规范、佩戴工牌证件  ◆ 无酒后上岗、禁止吸烟  ◆ 文明服务，不与患者或医务人员发生口角 | | 2 | □ 合规，得2分  □ 不合规，不得分 |  |  |
| 3 | 人员定期培训与考核 | ◆ 安全培训：火灾、急救、有限空间、水质污染等  ◆ 专业培训：水质要求、给排水系统设备等  ◆ 各项应急预案培训  ◆ 新入职人员岗前培训考核 | | 2 | □ 完整，得2分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 制度管理  （8分） | 4 | 设备管理制度 | ◆ 齐全并上墙  ◆ 各类设备管理制度  ◆ 运行操作规章制度  ◆ 行之有效并结合医院实际及时修订  ◆ 报医院备案 | | 4 | □ 齐全，得4分  □ 缺项或不完善的，2项以内，可得3分  □ 缺项或不完善的，3-5项，可得2分  □ 缺项或不完善的，6项以上，不得分 |  |  |
| 5 | 空间管理制度 | ◆ 机房管理  ◆ 消防管理  ◆ 动火管理  ◆ 报医院备案 | | 4 | □ 齐全，得4分  □ 缺项或不完善1项的，可得3分  □ 缺项或不完善2项的，可得2分  □ 缺项或不完善3项的，不得分 |  |  |
| 档案管理  （10分） | 6 | 运行巡检记录 | ◆ 报修记录完整详实  ◆ 值班与交接班记录完整清晰  ◆ 各类设备运行记录，及时完整清晰无漏记  ◆ 各项巡检记录 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 缺项或不完善的，能补充完整，可得1分  □ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分 |  |  |
| 7 | 泵房外来人员进出登记 | ◆ 记录及时、完整、无漏记 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 有缺漏或不完善的不得分 |  |  |
| 8 | 维修保养记录 | ◆ 记录及时、完整、无漏记（含设备维修保养记录、设备与零部件更换记录等） | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 缺项或不完善的，能补充完整，可得1分  □ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分 |  |  |
| 9 | 设施设备台账 | ◆ 记录详细、完整、更新及时（含设备完全台账、设施设备隐患台账等） | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 缺项或不完善的，能补充完整的，可得1分  □ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分 |  |  |
| 10 | 二次供水 | 二次供水系统完全管理  ◆ 公示信息完全上墙  ◆ 设备完全台账  ◆ 设施设备隐患台账  ◆ 卫生许可证及时报审 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 缺项或不完善的，能补充完整，可得1分  □ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分 |  |  |
| 应急机制  （6分） | 11 | 应急预案 | 火灾、水质污染、紧急停水、跑水、设备故障、停电等应急预案  ◆ 齐全并报医院备案；  ◆ 应急处理流程及紧急联络表上墙。  ◆ 结合医院实际应行之有效 | | 3 | □ 齐全，得3分  □ 缺项或不完善，1项的，可得2分  □ 缺项或不完善，2项的，可得1分  □ 缺项或不完善，3项以上，不得分 |  |  |
| 12 | 应急演练计划和定期演练及记录总结 | ◆ 有计划并报医院备案  ◆ 按计划完成演练，  ◆ 演练记录和总结及时且详实  ◆ 并报医院备案 | | 3 | □ 有各项演练计划，得3分  □ 按计划完成各项演练，记录总结不及时欠详实，可得2分  □ 未按计划完成任意一项演练，当月不得分， |  |  |
| 安全运行  （50分） | 13 | 年度工作计划 | ◆ 有年度计划，报医院备案。  ◆ 每月工作完成情况和挂账的原因及解决的时间和方案 | | 3 | □ 齐全并备案，得3分  □ 不完善需补充的，可得2分  □ 无备案的，不得分 |  |  |
| 14 | 排除设备缺陷 | ◆ 及时排除设备挂账缺陷  ◆ 及时排除设备新生缺陷 | | 2 | □ 完成，得2分  □ 未完成，不得分 |  |  |
| 15 | 泵房基础设施 | ◆ 门窗完好牢固通风设施良好  ◆ 无尘土、垃圾、杂物、易燃、易爆和有毒危险物品及可能造成环境污染的物品等，无鼠、虫害  ◆ 设备管道设施，支撑构件牢固，表面应无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损 | | 2 | □ 正常，得2分  □ 有3处以内的，可得2分  □ 有4-6处的，可得1分  □ 有7处以上的，不得分 |  |  |
| 16 | 安全警示 | ◆ 配置相适应的并在有效期内的灭火器具  ◆ 运行人员会使用灭火器具，会报警  ◆ 清晰、稳固的设施设备安全警示标识  ◆ 严禁吸烟警示  ◆ 非授权人员不得进入警示  ◆ 禁止非授权人员对系统进行操作警示  ◆ 有限空间警示 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 不完善，不得分 |  |  |
| 17 | 泵房设备外观 | ◆ 设备无灰尘、油渍、锈迹等  ◆ 二次供水水箱外观清洁，加盖上锁，网罩良好，钥匙由专人保管 | | 3 | □ 正常，得3分  □ 有4处以内的，可得2分  □ 有5处以上的，不得分 |  |  |
| 18 | 泵房设备标识 | ◆ 设备、阀门和管道标识齐全、清晰，标明流向，外观整洁、油漆完好  ◆ 设备标识卡应固定于设备醒目位置， 设备标识卡上注明设备编号、名称、控制区域及主要参数 | | 2 | □ 正常，得2分  □ 有3处以内的，可得2分  □ 有4-6处的，可得1分  □ 有7处以上的，不得分 |  |  |
| 19 | 电气系统 | ◆ 控制及操作系统安全可靠  ◆ 配电箱柜无尘土、杂物、电气元件清洁、接线紧固、无过热现象  ◆ 有无带故障运行 | | 6 | □ 正常，得6分  □ 有2处以内的，可得4分  □ 有3-4处的，可得2分  □ 有5-6处的，可得1分  □ 有7处以上的，不得分 |  |  |
| 20 | 照明系统 | ◆ 照明灯具应有网罩设施齐全、完好、清洁  ◆ 应急照明设施齐全、完好、有效  ◆ 疏散指示设施齐全、指示明确、清晰 | | 4 | □ 正常，得4分  □ 有2处以内的，可得2分  □ 有3处以上的，不得分 |  |  |
| 21 | 泵房设备  运行 | ◆ 各类表计指示正常  ◆ 各类水泵运行良好，无卡、滞、漏、堵，无异响  ◆ 设备、阀门和管道的表面应无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损，无滴、漏、堵现象  ◆ 各级阀门开闭灵活有效，开闭角度指示明确  ◆ 二次供水水箱液位控制系统有效 | | 4 | □ 正常，得4分  □ 有2处以内的，可得3分  □ 有3-4处的，可得2分  □ 有5-6处的，可得1分  □ 有7处以上的，不得分 |  |  |
| 22 | 管网与基础设施 | ◆ 供回水设备、阀门和管道，标识齐全、清晰，标明流向，外观整洁、油漆完好。 | | 2 | □ 正常，得2分  □ 有3处以内的，可得1分  □ 有4处以上的，不得分 |  |  |
| 23 | ◆ 供回水管线跑、冒、滴、漏、堵现象。 | | 4 | □ 正常，得4分  □ 有2处以内的，可得3分  □ 有3-4处的，可得2分  □ 有5-6处的，可得1分  □ 有7处以上的，不得分 |  |  |
| 24 | ◆ 供回水管线各级阀门：无锈蚀、无漏水，保证阀门开闭灵活有效，开闭角度指示明确 | | 4 | □ 正常，得4分  □ 有2处以内的，可得3分  □ 有3-4处的，可得2分  □ 有5-6处的，可得1分  □ 有7处以上的，不得分 |  |  |
| 25 | ◆ 供回水管道设施：管路支撑构件牢固，表面应无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损  ◆ 供回水管道沟体、井体、井盖：牢固、无破损、无塌陷 | | 3 | □ 正常，得3分  □ 有5处以内的，可得2分  □ 有6-10处的，可得1分  □ 有11处以上的，不得分 |  |  |
| 26 | 雨污排水  系统 | ◆ 污水排水系统管道支撑构件牢固，表面应无明显锈蚀、破损、糟朽，排水通畅，无漏、堵现象  ◆ 污水井（池）和沟渠，应结构牢固、无破损、无塌陷，金属井盖无残缺、无裂纹、无缺失，金属梯道、滑道等附属设施无锈蚀、破损、糟朽，无漏、堵现象 | | 4 | □ 正常，得4分  □ 有4处以内的，可得3分  □ 有5-7处的，可得2分  □ 有8-10处的，可得1分  □ 有11处以上的，不得分 |  |  |
| 27 | ◆ 污水泵电气控制安全可靠，无带故障运行液位控制系统有效  ◆ 电气控制配电箱柜稳固、清洁、无糟朽，电气元件清洁、接线紧固、无过热现象  ◆ 污水泵运行正常 | | 5 | □ 正常，得5分  □ 有2处以内的，可得3分  □ 有3处以上的，不得分 |  |  |
| 28 | ◆ 雨水排水系统管道（沟），应无明显锈蚀、破损、糟朽、塌陷，支撑牢固，排水通畅无漏、堵现象  ◆ 雨水坑，应牢固、无塌陷、金属雨箅子无破损、无缺失  ◆ 屋面天沟、排水孔、雨落管，应完好、支撑牢固，排水通畅，无漏、堵现象 | | 3 | □ 正常，得3分  □ 有4处以内的，可得2分  □ 有5-9处的，可得1分  □ 有10处以上的，不得分 |  |  |
| 服务质量  （20分） | 29 | 维修及时 | ◆ 及时到场、操作规范、完成良好、科室满意  ◆ 无同点位同问题2次及以上维修返工或维修无果 | | 2 | □ 正常，得2分  □ 不满意2次以内的，可得1分  □ 不满意3次以上的，不得分 |  |  |
| 30 | 被有效投诉 | ◆ 被以各种形式有效投诉至医院直管部门的 | | 3 | □ 无，得3分  □ 有2次以内，可得2分  □ 有3-5次，可得1分  □ 有6次，不得分 |  |  |
| 31 | ◆ 被有效投诉至医院 | | 4 | □ 无，得4分  □ 有2次以内，可得2分  □ 有3次以上，不得分 |  |  |
| 32 | ◆ 被有效投诉至12345 | | 6 | □ 无，得6分  □ 有，不得分 |  |  |
| 33 | 配合服务 | ◆ 配合其他科室  ◆ 配合及监督第三方工作 | | 2 | □ 1.积极落实的，得2分  □ 2.消极不落实的，不得分 |  |  |
| **检查人** |  | | | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**五、医用气体系统运维服务质量考核**

**医用气体系统运维服务质量考核打分表**

时间： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **考核项目** | **考核内容** | | **分值** | **考核标准** | **考核得分** | **考核小结** |
| 人员保障  （9分） | 1 | 人员配置 | ◆ 配置符合要求的管理及维修人员  ◆ 持有效证件上岗  ◆ 证书须上墙 | | 2 | 🞎 合规，得2分  🞎 人员配置充分，证件有效但未上墙，得1分  🞎 人员配置不足，无证件或证件无效，均不得分 |  |  |
| 2 | 人员操守 | ◆ 着工作装规范佩戴工牌证件，文明整洁  ◆ 无酒后上岗、吸烟情况  ◆ 无睡岗、脱岗情况 | | 1 | 🞎 合规，得1分  🞎 任意一项不合规，均不得分 |  |  |
| 3 | 培训及考核记录 | ◆ 安全培训  ◆ 专业技能培训  ◆ 各类应急预案培训  ◆ 入职岗前培训 | | 3 | 🞎 记录齐全、完整、真实，得3分  🞎 记录齐全、真实但不完善，得2分  🞎 记录缺失1-2项，得1分  🞎 记录缺失2项以上或发现有虚假记录，均不得分 |  |  |
| 4 | 工作能力考核 | ◆ 消防器材、防护器具的使用  ◆ 各类管理制度的熟悉程度  ◆ 系统设备及管道路由等的熟悉程度  ◆ 应急处置及维修能力 | | 3 | 🞎 熟练掌握，得3分  🞎 1-2项未熟练掌握，得2分  🞎 3项未熟练掌握，得1分  🞎 4项及以上未熟练掌握，不得分 |  |  |
| 制度管理  （6分） | 5 | 人员管理制度 | ◆ 包括但不限于岗位职责、值班、交接班、外来人员管理、应急管理、安全管理、作业人员教育与培训等 | | 2 | 🞎 齐全、及时更新并上墙，得2分  🞎 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 6 | 设备管理制度 | ◆ 包括但不限于设备档案管理，设备操作，高危作业，设备巡视检查，设备维修保养、工器具脱脂等 | | 2 | 🞎 齐全、及时更新并上墙，得2分  🞎 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 7 | 空间管理制度 | ◆ 包括但不限于机房管理、消防管理、动火管理、施工许可管理等 | | 2 | 🞎 齐全、及时更新并上墙，得2分  🞎 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 档案管理  （7分） | 8 | 技术档案 | ◆ 包括但不限于设备明细表，出厂合格证明及检 (试) 验合格证明，设计图纸及变更，竣工图，使用说明书、管道试验、设备培训记录等 | | 2 | 🞎 齐全、存放整齐，得2分  🞎 齐全，但放置杂乱、不易查找，得1分  🞎 丢失，不得分 |  |  |
| 9 | 管理档案 | ◆ 包括但不限于人员培训和考核、作业证、安全管理、应急预案演练记录管理、配件及耗材使用管理等 | | 2 | 🞎 齐全、存放整齐，得2分  🞎 齐全，但放置杂乱、不易查找，得1分  🞎 丢失或缺项，不得分 |  |  |
| 10 | 运行档案 | ◆ 包括但不限于值班记录，交接班记录，外来人员进出登记，设备运行记录，巡检记录，报修服务记录、维保记录等 | | 2 | 🞎 齐全、存放整齐，得2分  🞎 齐全，但放置杂乱、不易查找，得1分  🞎 丢失或缺项，不得分 |  |  |
| ◆ 包括但不限于设施设备台账，特种设备检验台账及压力表、安全阀、隐患及整改等台账 | | 1 | 🞎 齐全、存放整齐，得1分  🞎 缺项或未及时更新，不得分 |  |  |
| 应急管理  （8分） | 11 | 应急预案 | ◆ 制定各类相关应急预案，应急预案应包括应急组织及构成，指挥协调部门，生命支持区域保障措施、应急物资的准备和存放地点，应急现场的负责人、组成人员及各自职责、流程图等 | | 2 | 🞎 齐全、详实并上墙，得2分  🞎 齐全、详实但未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 12 | 应急演练 | ◆ 制定应急演练计划，依据计划，按时完成应急演练，并做好演练记录及总结 | | 3 | 🞎 合规，得3分  🞎 按计划完成演练，但记录或总结不完善，得2分  🞎 无计划或未按计划完成演练，不得分 |  |  |
| 13 | 应急事件处理 | ◆ 发现故障或接到报修后，及时做好维修保养工作，保障生命支持区域连续用气  ◆ 应急事件处置后及时完成后续评估，立即采取措施防止再发生 | | 3 | 🞎 合规，得3分  🞎 及时做好维修保养工作，供气稳定，但未进行后续评估及实施预防措施，得1分  🞎 未及时做好维保工作，供气不稳定，或未进行后续评估及实施预防措施，不得分 |  |  |
| 运维管理  （50分） | 14 | 年度工作计划 | ◆ 制定年度维保计划、年度工作计划，并报院方管理部门备案  ◆ 每月按计划完成相关巡检、维保工作 | | 5 | 🞎 合规，得5分  🞎 有计划但未报院方管理部门备案，得3分  🞎 有计划，但当月未按计划完成工作，得2分  🞎 无计划，不得分 |  |  |
| 15 | 站房及气瓶间环境 | ◆ 通风良好，按要求换气  ◆ 电气符合防爆要求  ◆ 浓度检测灵敏性能稳定  ◆ 气瓶摆放整齐、通道畅通  ◆ 防静电、防倾倒等措施齐全有效  ◆ 严禁放置易燃易爆油脂等有害物品  ◆ 消防器材、防护用品在有效期内  ◆ 环境整洁，无杂物及鼠、虫害等 | | 6 | 🞎 合规，得6分  🞎 有1-2处不合规，得3分  🞎 有3处及以上不合规，不得分 |  |  |
| 16 | 标识管理 | ◆ 安全警示标识  ◆ 职业危害告知卡  ◆ 设备标识  ◆ 阀门状态标识  ◆ 管道介质、颜色、流向标识  ◆ 压力表上下限  ◆ 各项制度、职责、证书公示  ◆ 应急处理流程及准确的紧急联络表 | | 5 | 🞎 完整、清晰且悬挂或张贴至醒目位置，得5分  🞎 完整，但不清晰或未放置于至醒目位置，得3分  🞎 有1-2处缺失或不完善，得1分  🞎 有3处及以上缺失或不完善，不得分 |  |  |
| 17 | 设备设施管理 | ◆ 性能正常、无过热噪音等异常现象  ◆ 设备、管道、阀门等表面整洁且无锈蚀  ◆ 各项物资、备件充足，性能稳定  ◆ 及时更新设备设施台账及隐患排查等台账  ◆ 氧气涉及阀门、工器具、防护用品等未被油脂污染 | | 6 | 🞎 合规，得6分  🞎 有1-2处不合规，得3分  🞎 有3-处以上不合规，不得分  🞎 有1处及以上被油脂污染，不得分 |  |  |
| 18 | 特种设备管理 | ◆ 按期送检特种设备、压力表及安全阀等  ◆ 建立检验检测台账 | | 5 | 🞎 合规，得5分  🞎 按期送检，但未建立检验检测台账，得3分  🞎 未按期送检，不得分 |  |  |
| 19 | 设备设施及管道巡检 | ◆ 有巡检计划  ◆ 按计划完成巡检工作（包括但不限于室内外设备设施、减压装置、计量监测仪表、电气及自控系统、压力容器、安全防护装置等） | | 6 | 🞎 有巡检计划，且按计划完成巡检，得6分  🞎 有巡检计划，巡检有1-2处缺项，得3分  🞎 有巡检计划，巡检有3处以上缺项，不得分 |  |  |
| 20 | 清洗脱脂 | ◆ 每周对工器具进行脱脂  ◆ 及时对负压设备水系统换水  ◆ 每班次对储罐、干燥机等排水  ◆ 定期对负压系统进行消毒灭菌 | | 4 | 🞎 合规，得4分  🞎 未及时排水、换水、消毒，1项及以内，得2分  🞎 未及时排水、换水、消毒，2项及以上，不得分  🞎 未按时脱脂，不得分 |  |  |
| 21 | 外来施工管理 | ◆ 积极配合并监督第三方单位的维修工作并做好相应记录（包括但不限于监督、范围、设备恢复、设备是否正常等） | | 4 | 🞎 合规，得4分  🞎 积极配合、监督，但未做好记录，未发生风险，得2分  🞎 积极配合，但无监督，也未做好记录，或出现风险，不得分  🞎 不配合，或出现风险，不得分 |  |  |
| 23 | 隐患排查 | ◆ 提前发现各项隐患，积极反馈排除  ◆ 积极反馈挂账的原因和预计完成时间  ◆ 隐患解决方案可行、效果明显 | | 4 | 🞎 合规，得4分  🞎 提前发现隐患，但未积极排除，未提出解决方案，未发生事故，得1分  🞎 未提前发现隐患，不得分  🞎 发生事故，不得分 |  |  |
| 24 | 其他工作 | ◆ 积极配合医院其他方面的工作，如迎接上级单位的检查等 | | 5 | 🞎 积极配合，得5分  🞎 不配合，不得分 |  |  |
| 服务质量  （20分） | 25 | 维修、配送及时 | ◆ 及时到场，操作规范，完成良好，科室满意 | | 8 | □ 正常，得8分  □ 不规范或不满意1次的，得3分  □ 不规范或不满意的，2次及以上的，不得分 |  |  |
| 26 | 被有效投诉 | ◆ 以各种形式有效投诉至医院直管部门的 | | 2 | □ 无，得3分  □ 1-2次，得2分  □ 3-5次，得1分  □ 5次以上，不得分 |  |  |
| ◆ 有效投诉至医院 | | 3 | □ 无，得3分  □ 1-2次，得2分  □ 3次以上，不得分 |  |  |
| ◆ 有效投诉至12345 | | 5 | □ 无，得6分  □ 有，不得分 |  |  |
| 27 | 配合工作 | ◆ 积极配合其他科室完成分外工作 | | 2 | □ 积极落实的，得2分  □ 消极不落实的，不得分 |  |  |
| **检查人** |  | | | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**六、物流系统运维服务质量考核**

**物流系统运维服务质量考核打分表**

**时间： 年 月**

| **类别** | **序号** | **考核项目** | **考核内容** | | **分值** | **考核标准** | **考核得分** | **考核小结** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 人员保障  （11分） | 1 | 人员配置 | ◆ 配置符合要求运维人员  ◆ 持有效证件上岗  ◆ 证书须上墙 | | 3 | 🞎 合规，得3分  🞎 人员配置充分，证件有效但未上墙，得1分  🞎 人员配置不足，无证件或证件无效，均不得分 |  |  |
| 2 | 人员操守 | ◆ 着工作装规范佩戴工牌证件  ◆ 无酒后上岗、吸烟情况  ◆ 无睡岗、脱岗情况 | | 2 | 🞎 合规，得2分  🞎 任意一项不合规，均不得分 |  |  |
| 3 | 培训及考核记录 | ◆ 安全培训  ◆ 专业技能培训  ◆ 各类应急预案培训  ◆ 入职岗前培训 | | 3 | 🞎 记录齐全、完整、真实，得3分  🞎 记录齐全、真实但不完善，得2分  🞎 记录缺失1-2项，得1分  🞎 记录缺失2项以上或发现有虚假记录，均不得分 |  |  |
| 4 | 工作能力考核 | ◆ 消防器材、防护器具的使用  ◆ 各类管理制度的熟悉程度  ◆ 系统设备、路由等的熟悉程度  ◆ 应急处置及维修能力 | | 3 | 🞎 熟练掌握，得3分  🞎 1-2项未熟练掌握，得2分  🞎 3-5项未熟练掌握，得1分  🞎 5项以上未熟练掌握，不得分 |  |  |
| 制度管理  （9分） | 5 | 人员管理制度 | ◆ 包括但不限于岗位职责、值班、交接班、应急管理、安全管理、作业人员教育与培训等 | | 3 | 🞎 齐全、及时更新并上墙，得3分  🞎 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 6 | 设备管理制度 | ◆ 包括但不限于设备档案管理，设备操作，高危作业，设备巡视检查，设备维修保养，节能管理等 | | 3 | 🞎 齐全、及时更新并上墙，得3分  🞎 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 7 | 空间管理制度 | ◆ 包括但不限于机房管理、消防管理、动火管理等 | | 3 | 🞎 齐全、及时更新并上墙，得3分  🞎 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 档案管理  （7分） | 8 | 技术档案 | ◆ 包括但不限于设备明细表，出厂合格证明及检 (试) 验合格证明，设计图纸及变更，竣工图，使用说明书等 | | 2 | 🞎 齐全、存放整齐，得2分  🞎 齐全，但放置杂乱、不易查找，得1分  🞎 丢失，不得分 |  |  |
| 9 | 管理档案 | ◆ 包括但不限于人员培训和考核、安全管理、应急预案演练记录管理、配件及耗材使用管理等 | | 2 | 🞎 齐全、存放整齐，得2分  🞎 齐全，但放置杂乱、不易查找，得1分  🞎 丢失或缺项，不得分 |  |  |
| 10 | 运行档案 | ◆ 包括但不限于值班记录，交接班记录，设备运行记录，巡检记录，报修服务记录、维保记录等 | | 2 | 🞎 齐全、存放整齐，得2分  🞎 齐全，但放置杂乱、不易查找，得1分  🞎 丢失或缺项，不得分 |  |  |
| ◆ 包括但不限于设施设备台账 | | 1 | 🞎 完整并及时更新，得1分  🞎 缺项或未及时更新，不得分 |  |  |
| 应急管理  （8分） | 11 | 应急预案 | ◆ 制定各类相关应急预案，应急预案应包括应急组织及构成，指挥协调部门，应急现场的负责人、组成人员及各自职责等 | | 2 | 🞎 齐全、详实并上墙，得2分  🞎 齐全、详实但未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 12 | 应急演练 | ◆ 依据应急演练计划，按时完成应急演练，并做好演练记录及总结 | | 3 | 🞎 合规，得3分  🞎 按计划完成演练，但记录或总结不完善，得2分  🞎 未按计划完成演练，不得分 |  |  |
| 13 | 应急事件处理 | ◆ 发现故障或接到报修后，及时做好维修保养工作  ◆ 应急事件处置后及时完成后续评估，立即采取措施防止再发生 | | 3 | 🞎 合规，得3分  🞎 及时做好维修保养工作，但未进行后续评估及实施预防措施，得1分  🞎 未及时做好维保工作，或未进行后续评估及实施预防措施，不得分 |  |  |
| 运维管理  （45分） | 14 | 年度工作计划 | ◆ 制定年度维保计划、年度工作计划，并报院方管理部门备案  ◆ 每月按计划完成相关巡检、维保工作 | | 7 | 🞎 合规，得7分  🞎 有计划但未报院方管理部门备案，得5分  🞎 有计划，但当月未按计划完成工作，得2分  🞎 无计划，不得分 |  |  |
| 15 | 环境及设备设施卫生管理 | ◆ 站点外观及内部清洁  ◆ 物流系统相关设备设施表面整洁无锈蚀 | | 6 | 🞎 合规，得6分  🞎 有1-2处不合规，得4分  🞎 有3-5处不合规，得2分  🞎 有5处以上不合规，不得分 |  |  |
| 16 | 标识管理 | ◆ 安全警示标识  ◆ 设备标识  ◆ 应急处理流程及准确的紧急联络表 | | 5 | 🞎 完整、清晰且悬挂或张贴至醒目位置，得5分  🞎 完整，但不清晰或未放置于至醒目位置，得3分  🞎 有1-2处缺失，得2分  🞎 有3-5处缺失，得1分  🞎 有6处以上缺失，不得分 |  |  |
| 17 | 设备设施管理 | ◆ 按工作计划定期巡视、检查、维护服务范围内相关设备设施  ◆ 及时更新设备设施台账及隐患排查台账 | | 8 | 🞎 合规，得8分  🞎 有1-2处不合规，得6分  🞎 有3-5处不合规，得2分  🞎 有6处以上不合规，不得分 |  |  |
| 18 | 外来施工管理 | ◆ 积极配合并监督第三方单位的维修工作并做好相应记录 | | 5 | 🞎 合规，得5分  🞎 积极配合、监督，但未做好记录，得2分  🞎 积极配合，但无监督，也未做好记录，得1分  🞎 不配合，不得分 |  |  |
| 19 | 节能措施执行情况 | ◆ 严格落实节能管理办法及节能措施，对设施设备进行实时调节 | | 8 | 🞎 合规，得8分  🞎 发现1-2处能源资源浪费现象，得6分  🞎 发现3-4处能源资源浪费现象，得4分  🞎 发现5-6处能源资源浪费现象，得2分  🞎 发现6处以上能源资源浪费现象，不得分 |  |  |
| 20 | 其他工作 | ◆ 积极配合医院其他方面的工作，如迎接上级单位的检查等 | | 6 | 🞎 积极配合，得6分  🞎 不配合，不得分 |  |  |
| 服务质量  （20分） | 21 | 维修及时 | ◆ 及时到场，操作规范，完成良好，科室满意 | | 5 | □ 正常，得5分  □ 不满意1-2次的，得3分  □ 不满意3次以上的，不得分 |  |  |
| 22 | 被有效投诉 | ◆ 以各种形式有效投诉至医院直管部门的 | | 3 | □ 无，得3分  □ 1-2次，得2分  □ 3-5次，得1分  □ 5次以上，不得分 |  |  |
| ◆ 有效投诉至医院 | | 4 | □ 无，得4分  □ 1-2次，得2分  □ 3次以上，不得分 |  |  |
| ◆ 有效投诉至12345 | | 6 | □ 无，得6分  □ 有，不得分 |  |  |
| 23 | 配合工作 | ◆ 积极配合其他科室完成分外工作 | | 2 | □ 积极落实的，得2分  □ 消极不落实的，不得分 |  |  |
| **检查人** |  | | | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**七、综合保洁服务质量考核**

**综合保洁服务质量考核打分表**

时间： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **考核项目** | **考 核 内容** | | **分值** | **考 核 标 准** | **考核得分** | **考核**  **小结** |
| 行为规范  （11分） | 1 | 仪容仪表 | ◆ 岗位人员应按岗位要求着装、戴工牌，仪表端庄服装整洁  ◆ 举止稳重大方 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 2 | 文明礼貌 | ◆ 使用文明用语，说话和气、礼貌待人  ◆ 认真回答问题、耐心听取他人意见  ◆ 不与医院职工或患者、同事发生冲突 | | 3 | □ 合格，得3分  □ 有1项不合格的可得2分  □ 有2项不合格的得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 3 | 工作纪律 | ◆ 工作期间，不准在岗位上坐、卧、依靠、打盹、吸烟、闲谈、吃东西、看书报、看手机等与工作无关的所有事情  ◆ 工作期间不无故离岗 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 4 | 污物间 | ◆ 工作室摆放整洁，无污迹、积尘、杂乱张贴物、蜘蛛网  ◆ 不存放个人生活用品 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| ◆ 工作室内不得给电器充电  ◆ 不违规私接电线、插线板 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 行为规范  （8分） | 5 | 遵纪守法 | ◆ 遵守医院规章制度  ◆ 遵守劳动纪律 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 6 | 操作规范 | ◆ 服从管理  ◆ 按工作流程操作 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 7 | 投诉处理 | ◆ 投诉处理及时  ◆ 反馈整改结果 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 8 | 问题整改 | ◆ 有整改方向和措施  ◆ 整改及时落实到位 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 楼宇内保洁  （15分） | 9 | 地面 | ◆ 无污迹、水迹、口香糖胶迹、烟头等  ◆ 地面排水口无堆积物 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 10 | 墙面、门窗 | ◆ 无污迹、积尘  ◆ 窗框窗台、内侧玻璃无灰尘  ◆ 无杂乱张贴物、过期海报等 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 11 | 天花板 | ◆ 无积尘  ◆ 蜘蛛网 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 12 | 室内物品 | ◆ 无污迹、积尘  ◆ 发现设施损坏及时报修 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 13 | 垃圾桶 | ◆ 倾倒及时、不满溢  ◆ 垃圾桶物表整洁无污渍  ◆ 垃圾桶标识完整无破损 | | 3 | □ 合格，得3分  □ 有1项不合格的可得2分  □ 有2项不合格的得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 14 | 水池、淋浴设备 | ◆ 洁具干净、无污渍，边缘无水垢堆  ◆ 镜面干净无水痕 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 15 | 瓷砖（地面、墙面） | ◆ 无灰尘、水渍、污渍  ◆ 完好，有破损及时报修 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 卫生间保洁  （24分） | 16 | 卫生纸 | ◆ 公共卫生间必须配备卫生纸  ◆ 做到及时更换 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 17 | 洗手液 | ◆ 公共卫生间必须配备洗手液  ◆ 及时添加，每次检查不得少于3分之一 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 18 | 隔板、墙面、地面 | ◆ 无污渍、积尘  ◆ 排水口无堆积物 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 19 | 垃圾桶 | ◆ 倾倒及时、不满溢  ◆ 垃圾桶物表整洁无污渍  ◆ 垃圾桶标识完整无破损 | | 3 | □ 合格，得3分  □ 有1项不合格的可得2分  □ 有2项不合格的得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 20 | 异味 | ◆ 卫生间有除臭措施、无异味  ◆ 小便池有除臭措施、无异味 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 21 | 水池、镜面 | ◆ 洗手池、水池无污渍，边缘无水垢堆积  ◆ 镜面无污渍、污印 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 22 | 便池、马桶 | ◆ 无便渍、尿碱  ◆ 小便斗无烟头 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 23 | 卫生间设施 | ◆ 设置相应安全标识、禁烟标识、投诉电话  ◆ 标识无破损、卷边 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| ◆ 设备设施无灰尘  ◆ 保持完好，及时报修 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 24 | 卫生间管理 | ◆ 设置专职保洁员，悬挂卫生间巡查表  ◆ 保洁员按规定填写记录 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| ◆ 巡查表，领班每日签字  ◆ 主管每周不少于2次  ◆ 楼宇经理每月不少于2次 | | 3 | □ 合格，得3分  □ 有1项不合格的可得2分  □ 有2项不合格的得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 外场保洁  （13分） | 25 | 地面 | ◆ 无垃圾、烟头，口香糖胶印  ◆ 雨箅子内无垃圾、烟头 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 26 | 外墙 | ◆ 无污渍、污印  ◆ 无小广告、过期宣传张贴物 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 27 | 玻璃门、玻璃墙 | ◆ 门框无污渍  ◆ 3米以下保持明亮无尘 | | 3 | □ 合格，得3分  □ 有1项不合格的可得2分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 28 | 垃圾桶 | ◆垃圾桶物表整洁无污渍  ◆ 倾倒及时、不满溢  ◆ 每日按规定消毒 | | 3 | □ 合格，得3分  □ 有1项不合格的可得2分  □ 有2项不合格的得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 29 | 雨雪天气保障 | ◆ 下雨天公共区域地面不湿滑  ◆ 主干道无积水、积雪，道路基本畅通  ◆ 暴雨、暴雪天气组织人员清扫疏通，保证主干道基本畅通 | | 3 | □ 合格，得3分  □ 有1项不合格的可得2分  □ 有2项不合格的得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 保洁工具清洁用品  （9分） | 30 | 色标管理 | ◆ 保洁清洁工具实行色标管理  ◆ 毛巾、地巾区分使用，做到不混用  ◆ 存放有专区，无乱摆乱放现象 | | 3 | □ 合格，得3分  □ 有1项不合格的可得2分  □ 有2项不合格的得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 31 | 操作 | ◆ 保洁员按照区分标准操作  ◆ 工具、用品干净、无异味、按时消毒 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 32 | 保洁药剂使用 | ◆ 保洁员熟知使用范围  ◆ 安全使用说明及注意事项张贴标示，药剂在保质期内 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 33 | 保洁机械 | ◆ 保洁机械完好无损  ◆ 保洁机械安全使用 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 安全保障  （5分） | 34 | 安全巡视 | ◆ 保洁员按规范操作  ◆ 卫生间、地面湿式保洁时设置防滑等提示标识  ◆ 湿滑地面设置防滑提示标识 | | 3 | □ 合格，得3分  □ 有1项不合格的可得2分  □ 有2项不合格的得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 35 | 安全保障 | ◆ 各楼宇在雨雪等恶劣天气采取有效防滑措施  ◆ 各楼宇出入口铺设防滑地毯  ◆ 雨雪天气保洁人员加强地面保障 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 质量服务  （15分） | 36 | 被有效投诉 | ◆ 被以各种形式有效投诉至医院直管部门的 | | 3 | □ 无，得3分  □ 有2次以内，可得2分  □ 有3-5次，可得1分  □ 有6次，不得分 |  |  |
| 37 | ◆ 被有效投诉至医院 | | 4 | □ 无，得4分  □ 有2次以内，可得2分  □ 有3次以上，不得分 |  |  |
| 38 | ◆ 被有效投诉至12345 | | 6 | □ 无，得6分  □ 有，不得分 |  |  |
| 39 | 配合服务 | ◆ 配合其他科室  ◆ 配合及监督第三方工作 | | 2 | □ 积极落实的，得2分  □ 消极不落实的，不得分 |  |  |
| **检查人** |  | | | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**八、垃圾管理服务质量考核**

**垃圾管理服务质量考核打分表**

时间： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **序号** | **考核项目** | **考核内容** | | **分值** | **考核标准** | **得分** | **考核小结** |
| 规章制度管理  （19分） | 1 | 人员证书 | ◆ 按岗位、职责符合要求的管理,并持体检报告上岗(有效期内) | | 5 | □ 合格，得5分  □ 有1人不合格，可得2分  □ 有2人及以上不合格，不得分 |  |  |
| 2 | 职业防护 | ◆ 着装规范、佩戴工牌证件  ◆ 无酒后上岗、禁止吸烟  ◆ 文明服务，不与患者或医务人员发生口角 | | 4 | □ 合格，得4分  □ 有1项不合格，可得2分  □ 有2项不合格，得1分  □ 有3项不合格，不得分 |  |  |
| 3 | 培训与考核 | ◆ 安全培训：消防、用电、交通  ◆ 专业培训：收集、转运、暂存、七步洗手法、个人防护等  ◆ 应急预案培训  ◆ 新入职人员岗前培训考核 | | 5 | □ 合格，得5分  □ 有1项不合格，可得3分  □ 有2项不合格，得2分  □ 4.有3项不合格，不得分 |  |  |
| 4 | 管理制度 | ◆ 齐全并上墙  ◆ 运行操作规章制度  ◆ 应急预案  ◆ 清运路线图结合医院实际及时修订  ◆ 报医院备案 | | 5 | □ 合格，得5分  □ 有1项不合格，可得3分  □ 有2项不合格，得2分  □ 4.有3项不合格，不得分 |  |  |
| 清运服务  （31分） | 5 | 医疗废物 | ◆ 医疗废物是否做到日产日清  ◆ 转运箱是否密闭  ◆ 病理性垃圾存储是否合格  ◆ 利器盒存放是否规范  ◆ 交接记录双签字  ◆ 转运车及场地是否按要求消毒 | | 6 | □ 合格，得6分  □ 有1项不合格，可得5分  □ 有2项不合格，得3分  □ 有3项不合格，不得分 |  |  |
| 6 | 其他垃圾 | ◆ 其他垃圾是否做到日产日清  ◆ 转运车是否分类转运  ◆ 转运车是否密闭  ◆ 转运人员是否按规定路线转运  ◆ 其他垃圾袋上是否张贴责任卡存放是否规范  ◆ 转运车及场地是否按要求消毒 | | 6 | □ 合格，得6分  □ 有1项不合格，可得5分  □ 有2项不合格，得3分  □ 4.有3项不合格，不得分 |  |  |
| 7 | 厨余垃圾 | ◆ 厨余垃圾是否做到日产日清  ◆ 转运车是否分类转运  ◆ 转运车是否密闭  ◆ 转运人员是否按规定路线转运  ◆ 厨余垃圾袋上是否张贴责任卡 | | 6 | □ 合格，得6分  □ 有1项不合格，可得5分  □ 有2项不合格，得3分  □ 有3项不合格，不得分 |  |  |
| 8 | 中药渣 | ◆ 中药渣是否做到日产日清  ◆ 转运车是否分类转运  ◆ 转运车是否密闭  ◆ 转运人员是否按规定路线转运 | | 4 | □ 合格，得4分  □ 有1项不合格，可得3分  □ 有2项不合格，得1分  □ 有3项不合格，不得分 |  |  |
| 9 | 有害垃圾 | ◆ 有害垃圾是否做到否定期回收  ◆ 转运车是否分类转运  ◆ 转运车是否密闭  ◆ 转运人员是否按规定路线转运  ◆ 有害垃圾袋上是否张贴责任卡 | | 5 | □ 合格，得5分  □ 有1项不合格，可得3分  □ 有2项不合格，得2分  □ 有3项不合格，不得分 |  |  |
| 10 | 一次性输液瓶袋 | ◆ 一次性输液瓶袋是否定期回收  ◆ 是否有交接记录  ◆ 暂存间摆放是否规范 | | 4 | □ 合格，得4分  □ 有1项不合格，得2分  □ 有2项不合格，不得分 |  |  |
| 数据记录  （9分） | 11 | 医疗废物 | ◆ 信息化数据运行是否落实  ◆ 转运三联单是否齐全  ◆ 三联单是否是双签字  ◆ 运输单是否三方签字 | | 5 | □ 合格，得5分  □ 有1项不合格，可得3分  □ 有2项不合格，得1分  □ 有3项不合格，不得分 |  |  |
| 12 | 生活垃圾 | ◆ 信息化数据运行是否落实  ◆ 出入库记录是否落实双签字 | | 4 | □ 合格，得4分  □ 有1项不合格，可得2分  □ 有2项不合格，不得分 |  |
| 环境卫生质量  （12分） | 13 | 医疗废物站 | ◆ 暂存站标识是否齐全  ◆ 紫外线灯使用、登记是否正常  ◆ 灭蝇灯是否完好  ◆ 消毒设施是否齐全、性能良好  ◆ 地面、墙面卫生是否合格  ◆ 转运车是否停放在指定区域 | | 6 | □ 合格，得6分  □ 有1项不合格，可得5分  □ 有2项不合格，得3分  □ 有3项不合格，不得 |  |  |
| 14 | 生活垃圾站 | ◆ 暂存站标识是否齐全  ◆ 灭蝇灯是否完好  ◆ 消毒设施是否齐全、性能良好  ◆ 地面、墙面卫生是否合格  ◆ 转运车是否停放在指定区域  ◆ 生活垃圾站是否落实周期性清洁工作  ◆ 生活垃圾站定期消毒、灭四害 | | 6 | □ 合格，得6分  □ 有1项不合格，可得5分  □ 有2项不合格，得3分，  □ 有3项不合格，不得分 |  |
| 安全  （3分） | 15 | 安全管理 | ◆ 日安全检查记录填写是否规范人员是否定期参加安全培训 | | 3 | □ 合格，得3分  □ 有1项合格，可得1分  □ 3.有2项不合格，不得分 |  |  |
| 安全运行  （6分） | 16 | 劳动纪律 | ◆ 着装是否规范  ◆ 是否使用文明礼貌用语  ◆ 是否做到上班不迟到、不早退、不串岗、不聊天、不擅自离岗  ◆ 是否做到工作时间不吸烟、不喝酒、不吃东西  ◆ 是否做到工作期间不做与工作无关的事情  ◆ 是否熟练掌握工作技能达到相应工作标准  ◆ 是否服从公司及各病区管理要求 | | 6 | □ 合格，得6分  □ 有1项不合格，可得4分  □ 有2项不合格，得1分  □ 有3项不合格，不得分 |  |  |
| 服务质量  （20分） | 17 | 服务态度 | ◆ 是否配合科室出入要求  ◆ 是否做到文明礼貌用语  ◆ 是否做到进入科室后不大声喧哗，扰乱环境秩序  ◆ 不与病人及院内任何人发生争吵 | | 5 | □ 合格，得5分  □ 有1项不合格，得3分  □ 有2项不合格，不得分 |  |  |
| 18 | 被有效投诉 | ◆ 被以各种形式有效投诉至医院直管部门的 | | 3 | □ 无，得3分  □ 2.有2次以内，可得2分  □ 3.有3-5次，可得1分  □ 4.有6次，不得分 |  |  |
| 19 | ◆ 被有效投诉至医院 | | 4 | □ 无，得4分  □ 有2次以内，可得2分  □ 3.有3次以上，不得分 |  |
| 20 | ◆ 被有效投诉至12345 | | 6 | □ 无，得6分  □ 有，不得分 |  |
| 21 | 配合服务 | ◆ 配合其他科室  ◆ 配合及监督第三方工作 | | 2 | □ 积极落实的，得2分  □ 消极不落实的，不得分 |  |  |
| **检查人** |  | | | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**九、电梯运行服务质量考核**

**电梯运行服务质量考核打分表**

时间： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **考核标准** | **考核得分** | **考核小结** |
| 1 | 统一着装上岗  （10分） | ◆ 着工作装，规范佩戴工牌证件 | 5 | □ 合规，得1分 □ 发现1人次不合规，扣1分 |  |  |
| 2 | ◆ 着装应干净，穿着得体 | 5 | □ 合规，得1分 □ 发现1人次不合规，扣1分 |  |  |
| 3 | 员工操守  （10分） | ◆ 酒后上岗、禁烟区域吸烟 | 10 | □ 无此类，得10分 □ 发现1人次不合规，扣2分 |  |  |
| 4 | 文明上岗  （20分） | ◆ 不得脱岗、离岗 | 10 | □ 合规，得10分 □ 不合规每分钟扣1分，单次单算 |  |  |
| 5 | ◆ 不得坐岗、睡岗 | 5 | □ 合规，得5分 □ 发现1人次不合规，扣1分 |  |  |
| 6 | ◆ 不得玩手机、看书看报等  ◆ 不得吃饮各类食品 | 5 | □ 合规，得5分 □ 发现1人次不合规，扣1分 |  |  |
| 8 | 定期安全与技能培训及记录（10分） | ◆ 按医院要求进行全员的安全与技能培训 | 10 | □ 完整，得10分 □ 每发现缺失1项或1条虚假记录，扣1分 |  |  |
| 9 | 每日交接班记录  （5分） | ◆ 交接记录完整清晰 | 5 | □ 完整，得5分 □ 每发现缺失1项或1条虚假记录，扣1分 |  |  |
| 10 | 24小时值班记录  （5分） | ◆ 值班记录完整清晰 | 5 | □ 完整，得5分 □ 每发现缺失1项或1条虚假记录，扣1分 |  |  |
| 11 | 每日设备运行记录  （5分） | ◆ 设备运行记录完整清晰 | 5 | □ 完整，得5分 □ 每发现缺失1项或1条虚假记录，扣1分 |  |  |
| 13 | 设备缺陷记录与及时整改（5分） | ◆ 记录完整、整改计划、整改完成 | 5 | □ 完整，得5分 □ 每发现缺失1项或1条虚假记录，扣1分 |  |  |
| 14 | 年度工作计划及完成情况（5分） | ◆ 有年度计划，报院方备案，且实际完成 | 5 | □ 有年度计划，全部完成得5分 □ 有未完成的，年度末月不得分，限下一考核月前完成整改 |  |  |
| 15 | 轿厢内标识  （5分） | ◆ 齐全完好并贴、挂于醒目位置 | 5 | □ 完整，得5分 □ 没发现1处缺失或有损坏，扣1分 |  |  |
| 16 | 空间环境卫生状况  （5分） | ◆ 轿厢内无污迹、水迹、手印、口香糖胶迹、烟头等。地划道内无杂物及垃圾 | 5 | □ 合规，得5分 □ 发现1处不合规，扣1分 |  |  |
| 17 | 宿舍管理  （5分） | ◆ 不得在宿舍内私接乱接电源，不得使用大功率电器，做到人走断电 | 2 | □ 合规，得5分 □ 发现1处不合规，扣1分 |  |  |
| 18 | 被有效投诉  （10分） | ◆ 当面、电话、微信以及书面的有效投诉 | 10 | □ 无投诉，得10分 □ 投诉至总务处每次减2分 □ 投诉至医院的，不得分 □ 投诉至12345的，不得分且倒扣本项分值 |  |  |
| **检查人** |  | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**十、导医服务质量考核**

**导医服务质量考核打分表**

时间： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **考核标准** | **考核**  **得分** | **考核小结** |
| 1 | 人员管理  （20分） | ◆ 工装干净整洁、工鞋符合规范 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 精神饱满、端庄稳重、举止得体 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 淡妆上岗、佩戴工牌、头花 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 头发、指甲符合标准 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| 2 | 文明礼仪  服务  （20分） | ◆ 走、立、行符合标准 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 语气亲切、温和 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 礼貌用语 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 微笑服务 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| 3 | 制度规定  （10分） | ◆ 制度规范、责任明确 | 2 | □ 齐全、及时更新并上墙，得2分；  □ 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分；  □ 缺项，不得分 |  |  |
| ◆ 总结、意见回访、整改措施、上报及时 | 2 | □ 齐全、完整，得2分；  □ 缺项，不得分 |  |  |
| ◆ 计划、方案、记录完善可行 | 2 | □ 齐全、完整、合理可行，得2分；  □ 缺项，不得分 |  |  |
| ◆ 部门例会和员工大会每月不少于2次，并有记录 | 2 | □ 合规，得2分；  □ 每发现1项不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 制定各类应急演练（业务方面、突发事件） | 2 | □ 齐全、完整、合理可行，得2分；  □ 缺项，不得分 |  |  |
| 4 | 现场管理  （30分） | ◆ 按时上岗、不迟到、不早退 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 统一着装、规范服务 | 4 | □ 合规，得4分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 能够解答病人疑问，或引导病人咨询专业人员 | 5 | □ 耐心、细心解答或引导，得5分；  □ 每发现1人或1次不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 熟练掌握工作流程 | 6 | □ 合规，得6分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 责任区物品整齐、卫生良好 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 问题响应及时、处理得当 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| 5 | 培训教育  （10分） | ◆ 积极参加院方组织各种岗位技能培训 | 10 | □ 培训次数合规，且培训结果均合格，得10分  □ 培训次数不足，但每次培训结果均合格，每缺1次扣3分  □ 每发现1次培训结果不合格，扣5分 |  |  |
| 6 | 患者投诉  （10分） | ◆ 门诊部、医患办投诉记录 | 10 | □ 每一例有效投诉扣2分 |  |  |
| **检查人** |  | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**十一、总机及一站式服务质量考核**

**总机及一站式服务质量考核打分表**

时间： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **考核项目** | **考核内容** | | **分值** | **考核标准** | **考核得分** | **考核小结** |
| 人员保障  （7分） | 1 | 人员配置 | ◆ 按岗位、职责、工种配备符合要求的管理、为患者服务、服务规范  ◆ 统一电话号码、统一处理流程、统一培训制度 | | 2 | □ 配置充分，得2分  □ 配置不充分，不得分 |  |  |
| 2 | 人员操守 | ◆ 着装规范、佩戴工牌证件  ◆ 无酒后上岗、禁止吸烟  ◆ 文明服务。接听电话语气柔和、谦逊、注重患者感受 | | 3 | □ 合规，得3分  □ 不合规，不得分 |  |  |
| 3 | 培训与考核 | ◆ 安全培训：火灾、电、暖安全  ◆ 各项应急预案培训、院内联合总机抢救培训考核  ◆ 新入职人员岗前培训考核、运用系统培训 | | 2 | □ 完整，得2分；  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 制度管理  （7分） | 4 | 设备管理 | ◆ 齐全并上墙  ◆ 各类设备管理制度  ◆ 运行操作规章制度 | | 3 | □ 齐全，得3分  □ 缺项或不完善的，有1项，得2分  □ 缺项或不完善的，1项以上，不得分 |  |  |
| 5 | 日常管理 | ◆ 机房管理  ◆ 一站式管理  ◆ 8585接诉即办管理 | | 4 | □ 齐全，得4分  □ 缺项或不完善1项的，可得3分  □ 缺项或不完善2项的，可得2分  □ 缺项或不完善3项的，不得分 |  |  |
| 档案管理  （10分） | 6 | 运行巡检记录 | ◆ 报修记录完整详实  ◆ 值班与交接班记录完整清晰  ◆ 电脑录音设备运行清晰  ◆电话录音设备及时完整清晰无漏记 | | 3 | □ 齐全，得3分  □ 缺项或不完善的，能补充完整，可得2分  □ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分 |  |  |
| 7 | 外来人员进出登记 | ◆ 记录及时、完整、无漏记  ◆ 外来人员参观检查目地、在岗人员签字记录清晰 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 有缺漏或不完善的不得分 |  |  |
| 8 | 电脑运行记录 | ◆ 记录及时、完整、无漏记  ◆ 设备接听清晰  ◆ 设备运行及时  ◆ 可24小时运行、不间断 | | 3 | □ 齐全，得3分  □ 缺项或不完善的，能补充完整，可得2分  □ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分 |  |  |
| 9 | 接诉记录台账 | ◆ 记录详细、完整、更新及时  ◆ 完整接诉记录信息  ◆ 季度以及全年数量统计 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 缺项或不完善的，能补充完整的，可得1分  □ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分 |  |  |
| 应急机制  (6分) | 10 | 应急预案 | ◆ 用电、用水、消防  ◆ 上墙人员明单  ◆ 齐全并报医院备案； | | 3 | □ 齐全，得3分  □ 缺项或不完善，1项的，可得2分  □ 缺项或不完善，2项的，可得1分  □ 缺项或不完善，3项以上，不得分 |  |  |
| 11 | 应急演练计划和定期演练及记录总结 | ◆ 按计划完成演练，  ◆ 演练记录和总结 | | 3 | □ 有各项演练计划，得3分  □ 按计划完成各项演练，记录总结不及时欠详实，可得2分  □ 未按计划完成任意一项演练，当月不得分 |  |  |
| 安全运行  (40分) | 12 | 年度服务计划培训 | ◆ 有计划开展人员培训、提高服务意识  ◆ 明确病患咨询的事宜、帮病患解决问题 | | 4 | □ 齐全，得4分  □ 不完善需补充的，可得3分  □ 无备案的，不得分 |  |  |
| 13 | 排除设备缺陷 | ◆ 及时排除设备挂账缺陷  ◆ 及时排除设备新生缺陷 | | 3 | □ 完成，得3分  □ 未完成，不得分 |  |  |
| 14 | 电话机房维护 | ◆ 门窗完好牢固通风设施良好  ◆ 无尘土、垃圾、杂物、易燃、易爆和有毒危险物品及可能造成环境污染的物品等，无鼠、虫害  ◆ 设备定期检查、保障医院窗口接通质量 | | 4 | □ 正常，得4分  □ 有2处以内的，可得2分  □ 有2处以上的，不得分 |  |  |
| 15 | 安全警示 | ◆ 配置相适应的并在有效期内的灭火器具  ◆ 运行人员会使用灭火器具，会报警  ◆ 清晰、稳固的设施设备安全警示标识  ◆ 严禁吸烟警示  ◆ 非工作人间不得进入警示 | | 5 | □ 齐全，得5分  □ 不完善，不得分 |  |  |
| 16 | 报修一般性问题处理 | ◆ 为医院科室提供快速、优质服务体验、一般性问题及时完成  ◆ 优化服务流程、报修服务、保洁服务、膳食服务、按时完成订单 | | 4 | □ 正常，得4分  □ 有1处的，可得2分  □ 1处以上的，不得分 |  |  |
| 17 | 统一处理流程  规范服务方案 | ◆ 集中受理各项服务需求  ◆ 及时汇报服务开展完成情况及纯在问题  ◆ 定期对工作人员业务技能、服务观念、服务用语、服务态度等方面培训，留有照片 | | 6 | □ 正常，得6分  □ 有1处，可得4分  □ 有1处以上，不得分 |  |  |
| 18 | 照明系统 | ◆ 照明灯具应有网罩设施齐全、完好、清洁  ◆ 应急照明设施齐全、完好、有效  ◆ 疏散指示设施齐全、指示明确、清晰 | | 5 | □ 正常，得5分  □ 有2处以内的，可得2分  □ 有2处以上的，不得分 |  |  |
| 19 | 总机接线系统 | ◆ 接线系统的应用操作  ◆ 如何修改密码  ◆ 录入新增电话  ◆ 查看来电咨询量  ◆ 查看电话录音  ◆ 查看系统知识库内容 | | 5 | □ 会操作，得5分  □ 不会操作，不得分 |  |  |
| 20 | ◆ 系统运行正常  ◆ 呼叫系统正常  ◆ 录音系统正常  ◆ 转接系统正常 | | 4 | □ 正常，得4分  □ 有2处的，可得3分  □ 有2处以上的，不得分 |  |  |
| 服务质量  (30分) | 21 | 办公环境与基础设施、人员配置 | ◆ 办公桌椅设备摆放整齐，布局合理  ◆ 办公设备干净卫生 | | 2 | □ 正常，得2分  □ 不正常，不得分 |  |  |
| 22 | ◆ 门窗（玻璃、窗台）无浮尘  ◆ 地面无灰尘、污水、污迹  ◆ 爱护机台、电脑、打印机等设备无浮尘 | | 3 | □ 正常，得3分  □ 不正常，不得分 |  |  |
| 23 | ◆ 人员穿戴工服、头花、衣着整洁  ◆ 工作岗位大声喧哗、空岗、言谈举止符合规范 | | 2 | □ 正常，得2分  □ 不正常，不得分 |  |  |
| 24 | ◆ 人员配备齐全、保证岗位24小时专人值守  ◆ 及时发现各种故障，保证通信畅通 | | 3 | □ 正常，得3分  □ 不正常，不得分 |  |  |
| 25 | 8585技能掌握情况 | ◆ 熟练掌握8585系统设备性能工作原理  ◆ 熟练掌握8585知识和技能  ◆ 及时发现各类问题及解决  ◆ 掌握常用热线电话，有关部门电话  ◆ 在突发事件的应急处理中，发挥沟通和协调辅助作用 | | 5 | □ 能熟练掌握，得5分  □ 有2处以内的，可得3分  □ 有2处以上的，不得分 |  |  |
| 26 | 被有效投诉或表扬 | ◆ 被以各种形式有效投诉或表扬至医院直管部门的 | | 3 | □ 无，得3分  □ 有表扬1次，得2分  □ 有3-5次，可得1分  □ 有投诉3次以上，不得分 |  |  |
| 27 | ◆ 被有效投诉或表扬至医院 | | 3 | □ 无，得3分  □ 有表扬，可得2分  □ 有投诉3次以上，不得分 |  |  |
| 28 | ◆ 被有效投诉或表扬至12345 | | 6 | □ 无投诉与表扬，得6分  □ 有表扬，得2分  □ 有投诉，不得分 |  |  |
| 29 | 配合服务 | ◆ 配合及监督第三方工作  ◆ 配合其他科室交办的工作（1）门诊政策（2）接诉工作（3）日常咨询 | | 3 | □ 积极落实的，得3分  □ 消极不落实的，不得分 |  |  |
| **检查人** |  | | | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**十二、保洁服务满意度调查表**

**顺义院区保洁服务满意度调查表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **评估内容** | **评分标准** | | | | | **得分** |
| **非常满意**  **10分** | **满意**  **9分** | **合格**  **6分** | **不满意**  **5分** | **非常不满意**  **0分** |
| 1 | 保  洁  服  务 | 保洁员形象（统一着装、仪容仪表、文明礼貌、主动问好） |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 保洁员守时守纪，不做与工作无关的事，如聊天、脱岗、睡岗、吃东西、玩手机等 |  |  |  |  |  |  |
| 3 | 卫生间清理及时，无异味，<无水渍、无污渍〉地面台面镜子无水渍，病人无意见、投诉 |  |  |  |  |  |  |
| 4 | 消毒及时、记录齐全，符合院感要求；毛巾、地巾按照色标管理要求分类使用，做到一桌一巾、一室一巾 |  |  |  |  |  |  |
| 5 | 保洁员能够按照科室规定的流程、标准进行工作,<按工作流程,标准完成> |  |  |  |  |  |  |
| 6 | 夜班保洁主动清理病房垃圾一次，突发事件能够及时到场 |  |  |  |  |  |  |
| 7 | 保洁员每日按时（中午/下班前）对所负责区域进行巡视、清洁一遍 |  |  |  |  |  |  |
| 8 | 保洁员接受过专业培训，保洁操作规范，打扫过程中放置相关标识，入室保洁提前敲门 |  |  |  |  |  |  |
| 9 | 保洁员有节能意识，能随手关灯、节约用水、主动报修 |  |  |  |  |  |  |
| 10 | 保洁主管与科室有定期巡视和沟通，能及时解决日常问题 |  |  |  |  |  |  |
| **建议与意见** | |  | | | | | **总分** |  |

楼宇： 科室/区域： 姓名： 填表日期： 年 月 日

第五部分 评标标准和评标方法

1、评标方法：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投标价格最低的投标报价为评标基准价，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：

投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×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的投标报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

5、具体评标标准：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 投标报价  （10分） | 价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，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：投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格权值×100。 | 客观分 |
| 商务部分 | 20分 | 认证证书  （3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。 每满足上述一项条件，得1分，共3分。 注：需提供证书的扫描件 | 客观分 |
| 业绩  （9分） | 投标人在投标截止时间的前三年内做过的类似服务项目业绩情况，投标人每提供一个合格的项目业绩【需包含保洁服务（含医疗垃圾清运相关内容）、工程运行维修服务及其他综合服务等内容】，投标人每提供一个合格的类似物业服务项目业绩，得1分，最高得9分。 注：需提供合同关键页扫描件(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)作为业绩证明材料，否则不予认可。 | 客观分 |
| 信息化服务  （8分） | 1. 投标人应承诺使用采购人的后勤一体化管理平台。有承诺，得4分，否则得0分。 2.投标人应承诺在采购人的后勤一体化管理平台服务功能不满足管理和发展需要时，以自有后勤信息化管理系统接入或开发相应功能模块提供服务，相关数据需定期、安全、稳定地传到采购人的后勤一体化管理平台数据库或存储设备（确保可利用常规办公软件进行查询），所涉及费用包含在投标报价中。 有承诺得4分，无承诺得0分。 | 客观分 |
| 技术部分 | 70分 | 团队人员配备情况  （16分） | 对投标人提供的拟派团队人员配备情况进行综合评价。 1、拟派项目负责人：（3分） （1）本科及以上学历得1分；专科学历0.5分；专科以下学历0分。  (2)高级职称1分；中级职称0.5分；初级及以下职称0分。 （3）男年龄不超过55岁、女不超过50岁，具有三年及以上类似物业项目负责人经验，得1分，否则得0分。 注：投标人需提供学历证书及项目单位开具并加盖公章或主管部门印章或后勤部门印章的证明材料扫描件，否则项目负责人的经验不予认可。  2、拟派部门负责人（3分） （1）综合服务部门负责人具有专科及以上学历，男年龄不超过55岁、女不超过50岁，具有保洁服务的管理经验，提供相关证书扫描件。得1分，否则得0分。 （2）综合运维服务部门负责人具有专科及以上学历，男年龄不超过55岁、女不超过50岁，具有电气或暖通空调中级及以上职称证书和相应的特种作业操作证，具有类似项目管理经验。提供相关证书扫描件，得2分，否则得0分。 注：投标人需提供学历证书及项目单位开具并加盖公章或主管部门印章或后勤部门印章的证明材料扫描件，否则部门负责人的经验不予认可。 | 客观分 |
| 3、对投标人提供的拟派其他技术服务人员资料进行综合评价。 （1）强弱电系统运维：应提供12个高压电工作业或低压电工作业操作证，至少有3个岗位人员具有有限空间作业证，并提供上述证书扫描件。  电工作业操作证齐全得1分，否则得0分；  有限空间作业证齐全得1分，否则得0分。 （2）暖通空调、给排水及蒸汽系统运维：空调维修工至少有4个岗位人员具有制冷与空调设备安装修理作业证，至少有4个岗位人员具有高空作业证（高处安装、维护、拆除作业），至少有2个岗位人员具有焊接与热切割作业证，至少有1个岗位人员具有特种设备焊接作业证，至少有3个岗位人员具有有限空间作业证、管道工证，并提供上述证书扫描件。  设备安装修理作业证齐全得1分，否则得0分；  高空作业证齐全得1分，否则得0分；  焊接与热切割作业证齐全得1分，否则得0分；  特种设备焊接作业证齐全得1分，否则得0分；  有限空间作业证、管道工证齐全得1分，否则得0分； （3）医用气体运行人员应提供8个特种设备作业证书，维修人员至少有2个岗位人员具有特种设备R1快开门式压力容器操作证，并提供上述证书扫描件。  医用气体运行特种设备作业证齐全得1分，否则得0分；  医用气体维修人员压力容器操作证齐全得1分，否则得0分。 （4）其他维修人员至少有2个岗位人员具有高空作业证（高处安装、维护、拆除作业），并提供上述证书扫描件。  高处作业证齐全得1分，否则得0分。 | 客观分 |
| 项目服务团队配置及人员招聘、培训与稳定性方案  （10分） | 1.项目服务团队组织架构、人员数量配置符合医院招标要求，岗位职责明确。  （1）组织架构、人员数量配置符合招标需求视为符合要求，全部符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分。  （2）拟派人员的岗位职责明确清晰，符合要求得2分，部分符合得1分，不符合不得分。 | 客观分 |
| 2.由于项目内容多，覆盖面广，所需的人员数量众多，为保障服务范围内所有工作顺利进行，投标人应提供人员招聘、培训与稳定性方案。（1）人员招聘计划合理可行，具有针对性和可操作性视为符合要求。  符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。  （2）人员培训及稳定性方案详细完整，合理可行，符合医院实际情况，具有可操作性视为符合要求。  符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。 | 主观分 |
| 整体服务方案  （10 分） | 项目内容多，应在满足医院科室需求的前提下，做好各项工作安排，制定出整体项目的服务方案及服务质量承诺。  1.服务方案内容完整，合理可行，有针对性，具备可操作性视为符合要求。  符合得5分，部分符合得3分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。  2.服务方案运行及反馈机制符合医院实际情况，具有详细完善的服务质量承诺视为符合要求。  全部符合得5分，部分符合得3分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。 | 主观分 |
| 重点难点分析  （5分） | 项目服务覆盖面广，涉及内容多，应在满足科室需求的前提下，针对服务范围内各项工作中存在的重点难点问题，提出解决方案，符合医院实际，完整全面、合理可行且具有针对性视为符合要求。  符合得5分，部分符合得3分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。 | 主观分 |
| 现代化管理方案  （2分） | 结合智慧化医院发展要求，在服务范围内为医院提供符合实际需求的科学化、智能化、信息化的现代化管理方案。现代化管理方案完整详细、合理可行、具有针对性视为符合要求。  符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。 | 主观分 |
| 医疗废物处理方案  （6分） | 医疗废物处理方案应包括医疗废弃物管理制度、处理方案、处置流程等，处置过程应运用信息化系统，实行全过程监控管理模式，以达到医疗废物处置的闭环管理。投标人提供的医疗废物处理方案符合医院实际，合理可行，实现智能化管理，且具有针对性视为符合要求。  全部符合得6分，部分符合得3分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。 | 主观分 |
| 应急预案  （5分） | 应制定服务范围内综合运维服务和综合服务相关工作中应对各类突发事件的应急预案，应急预案及具体措施符合医院实际，合理可行，且有针对性，具备可操作性视为符合要求。  符合得5分，部分符合得3分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。 | 主观分 |
| 预防交叉感染控制方案  （4分） | 为做好空气传播性疾病预防与防治，杜绝院内发生交叉感染事故，应制定预防交叉感染控制方案，方案符合医院实际，合理可行，有针对性视为符合要求。  符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。 | 主观分 |
| 安全管理保障方案  （5分） | 在满足医院各科室使用要求的前提下，应保障服务范围内所有综合运维服务、综合服务（含各动力系统运维、保洁、垃圾清运、运送等）相关工作安全、稳定、高效运行。投标人提供的安全管理保障方案完整详细、合理可行、有针对性、有利于项目实施视为符合要求。  符合得5分，部分符合得3分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。 | 主观分 |
| 节能减排及控烟服务方案  （7分） | 1.应在满足医院科室使用需求的前提下，配合医院做好相应节能工作，针对服务范围内各类用能系统提出的节能减排（包括但不限于水、电、汽、基础设施保温等）方案及具体措施符合医院实际，合理可行，有针对性视为符合要求。  符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。2.应做好医院院内控烟相关工作，争创“无烟医院”，提供的控烟服务方案及具体措施符合医院实际，合理可行，有针对性视为符合要求。符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。 | 主观分 |

**第一章 项目概况**

**一、项目名称**

首都医科大学附属北京友谊医院顺义院区综合服务项目。

**二、医院简介**

首都医科大学附属北京友谊医院始建于1952年，原名为北京苏联红十字医院，是新中国成立后，由党和政府建立的第一所大型综合性医院。是北京市市属医院，是集医疗、教学、科研、预防为一体的三级甲等医院，是首都医科大学第二临床医学院，也是北京市医疗保险A类定点医疗机构。

顺义院区位于北京市顺义区后沙峪地区，计划初期日门诊量2000-3000人次左右，编制床位1000张，计划初期开诊床位400张，开诊后逐步增加床位。主要建筑为1号住院楼、2号住院楼、科研教学楼、行政办公楼等。总建筑面积约24万平方米。

**三、项目地点**

北京市顺义区后沙峪镇。

**四、项目预算**

项目总预算为3929万元，其中：综合服务费预算第一年为1487万元，第二年为2230万元；开诊区域开荒费预算为212万元。

**五、服务内容**

（一）综合运维服务

1.基础设施维修服务；

2.强、弱电系统运维服务（不含配电室、柴油发电机房）；

3.暖通空调及蒸汽系统运维服务（不含锅炉房、冷冻机房、换热站、设备间）；

4.给排水系统运维服务（不含污水处理站）；

5.医用气体系统运维服务；

6.物流系统运维服务。

（二）综合服务

1.保洁服务；

2.各类垃圾收集、运送、分类、暂存管理服务；

3.运送服务；

4.会议服务；

5.司梯服务；

6.导医服务；

7.总机班及一站式服务；

8.探视管理。

（三）信息化服务要求

投标人应承诺优先使用采购人提供的后勤一体化管理平台开展上述综合维修服务、综合服务等，并遵从采购人的相关管理要求。采购人的后勤一体化管理平台服务功能不满足管理需要时，投标人应以自有后勤信息化管理系统接入或开发相应功能模块提供服务，相关数据需定期、安全、稳定地传送到采购人的后勤一体化管理平台数据库或存储设备，确保可利用常规办公软件进行查询，所涉及费用包含在投标报价中。

（四）开荒保洁服务

1.开荒保洁（除地下车库、科研教学楼4-9层）；

2.外墙清洗（含所有玻璃、外墙面）；

3.石材养护；

4.PVC养护；

5.其他开荒服务。

**六、采购人承担部分**

（一）化粪池清掏费、年度二次供水水箱清洗及水质检测费，垃圾清运费，消杀费，中央空调系统卫生检测费，初效、中效、高效过滤器采购费，紫外线灯具及配件采购费；

（二）公共卫生间卫生纸，公共区域桶装水，室外绿化养护，室内绿植租摆；

（三）新增小型制作、安装的材料；新增设施或科室整体更换设施的材料；

（四）提供必要的办公、功能场地；

（五）医院各项设备设施的厂家维保、年检、检测费用；

（六）新增、新建区域的开荒费用。

**七、中标人承担部分**

（一）综合运维服务系统各专业相应的劳动保护用品、安全防护用具、安全警示设施、维修工具、设备器材、检测仪器等；

（二）综合服务系统各专业所需的劳动保护用品、安全防护用具、设备、机械、工具、清洁用品、耗材（不含科室医疗器械消毒耗材）；

（三）综合运维服务所涉及的材料费：单件材料费（维修配件、耗材等）在¥1000元（不含）以下的由中标人承担（所用品牌须由采购人认可），中标人在投标文件中提供材料清单（未在清单中的材料，按采购人询价价格执行）。所有服务所需工具均由中标人承担；

（四）其他遇特殊情况，采购人与中标人协商解决。

以上各项，中标人应提供符合国家质量标准、环保标准、节能标准的合格全新产品，并应有相关产品资质、合格证等证明文件备案。

**八、服务期限**

自签订合同之日起，服务期2年。本项目采用一次招标两年有效的形式，每期合同期满前两个月采购人应对中标人服务质量进行综合评定考核，考核合格，双方续签下一期合同，续签不超过壹次，价格不予调整；考核不合格，不再续签下一年度服务合同，同时本项目服务有效期终止。

**九、支付方式**

以每两月为一个支付周期。中标人完成相关服务工作，经采购人每月验收合格的，在中标人开具等额增值税专用发票后，采购人即向中标人支付当期服务费。因采购人开诊区域逐步开放，中标人在合同执行过程中，须按采购人实际开诊及中标人配置情况（须经双方书面确认）进行费用结算。

**十、人员要求**

（一）因采购人开诊区域逐步开放，中标人在合同执行过程中，应按照采购人要求（至少提前1个月通知中标人）配置相应人员；

（二）中标人在合同签订时，应提供与投标文件中拟投入人员相符合的管理人员及持证的技术人员的信息档案（此项为合同附件之一）；

（三）项目负责人应具备物业管理资格证或从事相关管理工作3年以上及类似工作经历，男年龄不超过55岁、女不超过50岁之间，身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告）；

（四）部门负责人应具备本部门三年以上类似工作经历（工程技术部门负责人应持有相关职业资格等级证或特种作业操作证），男年龄不超过55岁、女不超过50岁之间，身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告）；

（五）各部门班组责任人，男年龄不超过55岁、女不超过50岁之间，身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告）；

（六）应按职责、工种配备符合各岗位要求的服务人员及管理人员。专业技术人员应经过行业安全培训、考核，取得与之岗位相符的、有效的资格证书，包括但不限于《中华人民共和国特种作业操作证》、《有限空间作业证》；

（七）工作人员应符合国家用工管理规定，身体健康，身份清晰，证件齐全，无犯罪记录。所有工作人员应统一着装并配备符合规范要求的个人防护用品；

（八）管理人员及持证的技术人员发生入职、离职、借调、调离等人员变动情况时，需书面说明原因，报请医院管理部门备案并同意后方可执行；

（九）管理人员及持证的技术人员在本项目内的升职、降职、岗位的调整，需书面说明原因，报请医院管理部门备案并同意后方可执行；

（十）具有以下情形（包括但不限于）给医院造成不良影响或经济损失的，医院管理部门有权更换相关责任人：

1.造成重大事故的；

2.造成重大经济损失的；

3.不配合医院管理部门工作的；

4.不服从医院管理部门管理的；

5.半年内被投诉3次以上未整改的；

6.因业务能力不足或消极怠工的。

**十一、岗位数量需求表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **岗位配置数（个）** | | | | **备注** |
| **400张床** | **600张床** | **800张床** | **1000张床** |
| 1 | 管理 | 3 | 3 | 4 | 4 |  |
| 2 | 综合维修服务 | 42 | 44 | 46 | 46 | 基础设施、给排水、暖通、强弱电、医用气体、物流系统运维 |
| 3 | 保洁服务 | 85 | 138 | 175 | 200 |  |
| 4 | 各类垃圾收集、运送、分类、暂存管理服务 | 7 | 8 | 10 | 10 |  |
| 5 | 运送服务 | 4 | 4 | 4 | 4 |  |
| 6 | 会议服务 | 2 | 2 | 3 | 3 |  |
| 7 | 司梯服务 | 15 | 15 | 15 | 15 |  |
| 8 | 导医服务 | 43 | 45 | 46 | 48 |  |
| 9 | 总机班及一站式话务服务 | 12 | 12 | 12 | 12 |  |
| 10 | 探视管理 | 13 | 13 | 13 | 13 |  |
| 合 计 | | 226 | 284 | 328 | 355 |  |

其中，综合运维服务项目需填写细化表，明确各专业岗位人数（以400床为例）：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务内容** | | **岗位配置数**  **（个）** | **小计**  **（个）** | **说明** |
| 综合运维服务 | 基础设施维修 | 10 | 42 |  |
| 强、弱电系统运维 | 10 |  |
| 暖通空调、给排水及蒸汽系统运维 | 12 |  |
| 医用气体系统运维 | 8 | 每班2人，4班3运转 |
| 物流系统  （小车、气动） | 2 |  |

**十二、考核标准**

（一）各考核表满分均为100分，合同期内每月考核一次，每次考核得分为90（含）分以上，视为考核合格，全额支付本系统服务费；

（二）各考核分值在85（含）-89分，扣本系统当月服务费百分之一；

（三）各考核分值在80（含）-84分，扣本系统当月服务费百分之二；

（四）各考核分值在75（含）-79分，扣本系统当月服务费百分之三；

（五）各考核分值低于75分，扣本系统当月服务费百分之五。

综合运维服务中心应在医院管理部门（总务处）的管理和调度下承担（包含但不限于）以下内容：负责首都医科大学附属北京友谊医院顺义院区的综合运行、维修服务。包括：基础设施维修服务，强、弱电系统运维服务，暖通空调系统运维服务，给排水系统运维服务，医用气体系统运维服务、物流系统运维服务等；承担应急抢险、零小搬家工作；配合医院其他科室工作；配合第三方施工和维保单位工作；以及医院临时交办的其它工作。综合运维服务中心责任人应持有一种以上专业技术职业资格证书和特种作业操作证，男年龄不超过55岁、女不超过50岁之间，身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告）。

1. **综合运维服务**

**一、基础设施维修服务**

（一）基本要求

1.人员要求

1.1男性年龄18—60周岁、女性年龄18—50周岁；

1.2热爱本职工作，有较强的工作责任心，无犯罪记录；

1.3身体健康,无不良嗜好；

1.4需持证上岗的人员必须持有效证件上岗（如有限空间作业证等）；

1.5必须配备木工、水工、瓦工、电焊工、油漆工，以上各工种不少于1人。

2.制度管理（包含但不限于以下内容）

2.1相关人员岗位职责；

2.2相关设备管理制度；

2.3消防安全管理制度；

2.4设备保养制度；

2.5交接班及报检制度；

2.6巡视检查制度；

2.7培训考核制度；

2.8技术档案管理制度。

3.档案管理

应建立健全各项运行档案，全面反映基础设施运行、维修基本情况和安全管理情况。档案分为三类，管理性档案、技术性档案、维修档案，所有记录应内容真实完整。包括但不限于下列档案：

3.1所有档案应保存≥2 年；

3.2管理性档案

3.2.1基础设施维修、维护保养管理；

3.2.2原材料出入库管理；

3.2.3人员培训；

3.2.4消防培训；

3.2.5安全管理；

3.2.6 应急管理。

3.3维修档案

3.3.1值班记录；

3.3.2基础设施运行巡检记录；

3.3.3基础设施安全检查记录；

3.3.4安全隐患及缺陷记录；

3.3.5报修服务记录；

3.3.6事故记录；

3.3.7维修保养记录；

3.3.8应急预案演练记录；

3.3.9安全培训考核记录。

4.应急预案管理

应根据医院基础设施工作的要求，建立健全基础设施各项突发事件应急预案及处置流程，并根据相关要求和演练总结及时修订。

4.1制定“跑、冒，滴、漏”应急预案；

4.2制定防汛应急预案；

4.3制定消防应急预案；

4.4应急预案每半年至少演练1次，演练结束后应进行总结，并做好记录，发现问题应及时改进。

（二）服务需求

1.服务范围（包含但不限于以下内容）

负责首都医科大学附属北京友谊医院顺义院区基础设施的运行维护、维修、日常巡检等；负责后勤综合维修服务中电工、水工、木工及基建技工等的综合维修（水暖、电气焊、门窗、办公家具、候诊椅、医用床、锁具、土木、泥瓦、油漆等）等工作；积极配合抢险工作；完成临时交办的其他工作（零小搬家、杂活队、配合施工方、维保方进行维修施工等）工作任务。必须配备工种：木工、水工、瓦工、电焊工、油漆工。

2.服务内容（包含但不限于以下内容）

2.1木工服务

2.1.1 抽换窗扇棱条，木制家具维修更换，门锁、锁芯更换；

2.1.2木制桌椅等维修；

2.1.3 门窗、办公桌日常维修；

2.1.4 门窗扇倾斜，下垂的维修；

2.1.5 每月定期对全院公共区域家具、门窗、玻璃等进行巡检并做好记录；

2.1.6 会使用电动工具设备、气动工具制作简单的木台及格柜等，做好维修工作台账，每月负责分析统计上报；

2.1.7 服从医院统一安排，按时完成各类计划性、应急性工作。

2.2电焊工服务

2.2.1 完成医院一般性金属设施维修、制作、安装工作（须持有国家认可的焊工特种作业操作证；焊接铸铁件、铁件、不锈钢件）。电焊机由投标人提供；

2.2.2 按时完成各类计划性、应急性维修工作。做好维修工作台账，每月负责分析统计上报。

2.3 土建技工服务

2.3.1 完成医院地面、墙壁及屋顶的修缮工作。具备贴墙地砖、地面找平、抹灰、刮腻子、墙面开孔、地面破碎修复等技能；

2.3.2 每月对全院墙面、路面、花台等进行巡视并做好记录；

2.2.3 玻璃门、地弹门（含更换地弹簧）、玻璃窗等玻璃制品的一般性修缮，安装工作；

2.2.4 每月对全院玻璃幕墙及玻璃门窗等进行巡查，发现问题及时上报并做好记录；

2.2.5 配合其他技工完成医院病区、科室的一般性修缮、简单的改造工作；

2.2.6 会熟练使用电动工具设备、气动工具完成维修工作；

2.2.7 服从医院统一安排，按时完成各类计划性、应急性工作。做好维修工作台账，每月负责分析统计上报。

2.4.水暖工服务

2.4.1 熟悉医院内的供水，供暖系统管路、各个阀门的位置、状态，设施设备技术性能及实际操作；

2.2.2 完成供水泵站的巡视和维护工作；

2.2.3 做好日常巡检工作，发现“跑、冒，滴、漏”现象及时上报，并妥善解决；

2.2.4 负责水、热表等表计的抄录和量耗分析，对医院用水、用热等做能耗分析，杜绝用能浪费及不合理现象；

2.2.5 要严格按照操作规程完成相应维修工作，一旦发现违反规定的个人或行为，要及时制止，应积极做好节约用水和安全用水的宣传教育工作。

3.服务要求（包含但不限于以下内容）

3.1实行首问负责制，坚决杜绝推诿、扯皮现象的发生；

3.2维修人员应熟练掌握各种基本操作技能，严守操作规程，保证安全作业；

3.3接到报修通知，15分钟内必须赶到维修现场并开始工作，如系抢救急需或抢修任务，应加班加点，保证及时完成维修任务；

3.4坚持24小时值班制度，值班人员承担应急维修工作，保证医院水、电、气、暖、冷等机电设备和路面管沟(井)的及时维修；

3.5严格值班要求，值班人员对急需的维修事项，要随叫随到，如不属本专业承担范围，做到不推诿，应积极协助联系有关部门，若遇疑难问题，应及时上报有关领导组织抢修；

3.6要严格执行国家相关规程，对不按规程进行维修，造成事故者，根据情节给予处理；

3.7认真执行定期巡检制度，对查出的问题应该做到有记录、有落实、有回访；

3.8严格执行定期巡回检查制度，维护水、电、气、暖、冷、路面、管沟(井)的畅通，杜绝跑、冒、滴、漏现象发生，对大型的设备维修、房屋设施修缮应建立维修档案；

3.9维修材料设专人管理，材料的消耗和出、入均须签字登记，严格管理程序，做到账、物相符，入、出相符，严禁浪费，厉行节约，做到物尽其用，降低维修成本；

3.10遵守劳动纪律，严格考勤制度，不旷工、不迟到、不早退、不脱岗，上班期间不做与工作无关的事情；严禁工作时间酗酒、打扑克等；

3.11满意度调查大于或等于95%。

3.12其他要求

3.12.1日常巡检按规定对所辖区域设备运行状态进行巡视检查，确保安全可靠，按规定填写巡检记录；

3.12.2按照工作计划完成常态巡检、保养、检测工作；

3.12.3根据一站式报修流程，接到报修及时到场维修处理；

3.12.4工单维修完成后，清理现场，恢复初始状态；

3.12.5工单完成，填写用料，点完工；

3.12.6保持所辖区域的机房和设备清洁卫生；

3.12.7记录当天重点工作、未完成工作，与下一班值班人员进行详细交接；

3.12.8每月汇总一站式维修工单，装订后送一站式存档；

3.12.9时效性：小修（一站式接单），当接到报修单子，15分钟内到现场，20分钟内完成，现场清理干净；

3.12.10中修（更换配件，加装设备），当接到单子15分钟内到场，1小时内完成，现场清理干净；

3.12.11大修（管道类）管线漏水，墙面渗水，接到报修15分钟内到场，原则上一周内完成，难以解决或处理困难的，征求领导意见，另行确定时间；

3.12.12突发性工作(跑、冒、滴、漏)发现后第一时间及时到场，一般故障2小时内完成，难以处理的24小时完成，现场清理干净；

3.12.13临时性工作（制作类）材料采购、准备、制作，按甲方要求时限完成。

（三）基础设施维修服务考核表（后附）

**二、强、弱电系统运维服务**

（一）基本要求

1.人员要求

1.1应按岗位、职责、工种配备符合要求的管理和专业运行、维修人员；

1.2运行、维修人员应经过安全培训和技术培训并考核合格的，持有效证件上岗并在工作区域上墙公示；

1.3运行、维修人员应熟悉相关规章制度，掌握强、弱电系统的工作原理和特点；具备相关的工作技能；掌握设备的操作方法、故障特征、原因、预防措施及处理方法；

1.4运行人员应熟悉强、弱电系统范围，熟悉设备、设施工况、性能，管线走向及控制区域等情况；

1.5运行人员应正确维护和操作设备，按照制度进行节能、环保、高质量运行工作。维修人员应具备较强的维修能力，能熟练、安全地进行强、弱电系统维修工作；

1.6运行、维修人员应执行相关安全管理制度， 拒绝违章作业指令，制止他人违章作业；

1.7运行、维修人员应能正确使用各种防护用具和消防器材；

1.8新入职运行、维修人员应完成各项培训，考核合格后方可上岗。

2.制度管理

应按照法规和医疗卫生机构行业规范，结合本医院强、弱电系统及其设施设备特点，建立健全系统各项管理制度，并根据相关要求及时更新和增补和修订，各项制度应报医院管理部门备案。包括但不限于下列管理制度：

2.1强、弱电系统各运维岗位责任制度；

2.2强、弱电系统运维值班、交接班制度；

2.3强、弱电系统安全生产管理制度；

2.4强、弱电系统站房、小室外来人员管理制度；

2.5强、弱电系统运维人员教育与培训、考核制度；

2.6强、弱电系统站房、小室管理制度；

2.7强、弱电系统站房、小室消防管理制度；

2.8强、弱电系统站房、小室动火管理制度；

2.9强、弱电系统站房、小室防汛制度；

2.10强、弱电系统隐患排查上报制度；

2.11强、弱电系统设备设施巡视检查制度；

2.12强、弱电系统运行统计分析制度；

2.13强、弱电系统运维操作规程；

2.14强、弱电系统高危作业制度；

2.15强、弱电系统维修保养制度；

2.16强、弱电系统运行档案资料管理制度；

2.17强、弱电系统防护与安全工具管理制度；

2.18强、弱电系统备品备件管理制度；

2.19强、弱电系统设备档案管理制度；

2.20强、弱电系统设备缺陷管理制度；

2.21强、弱电系统设备定期检验、试验制度；

2.22强、弱电系统设备验收、交接制度；

2.23强、弱电系统应急预案；

2.24强、弱电系统应急处置流程；

2.25强、弱电系统应急抢险设备物资管理制度；

2.26强、弱电系统智能化管理制度；

2.27强、弱电系统接入审批管理制度；

2.28强、弱电系统事故处理分析报告制度；

2.29强、弱电系统节能管理办法；

2.30强、弱电系统报修管理制度；

2.31工作票、操作票制度。

3.档案管理

应建立健全系统各项运行档案，全面反映强、弱电系统运行、维修基本情况和安全管理情况。档案分为三类，管理性档案、技术性档案、运维档案，所有记录应内容真实完整。包括但不限于下列档案。

3.1管理性档案与技术性档案应与在用强、弱电系统同期保存。强、弱电系统设备更新（废止）后原技术性档案应继续保存≥5 年，原管理性档案保存≥2 年；

3.2所有运维档案应保存≥2 年；

3.3管理性档案

3.3.1设备维修、维护保养管理；

3.3.2配件及耗材使用管理；

3.3.3工作票/操作票管理；

3.3.4人员培训；

3.3.5安全管理；

3.3.6 应急管理；

3.3.7供应商管理；

3.3.8备品备件管理。

3.4技术性档案

3.4.1设备技术文件；

3.4.2安装技术文件；

3.4.3变配电站（室）平面分布图；

3.4.4配电线路平面分布图；

3.4.5配电系统图；

3.4.6一次、二次接线图；

3.4.7建筑电气照明区动力图；

3.4.8主要材料与设备的使用说明书；

3.4.9 出厂合格证及检（试）验报告。

3.5运维档案

3.5.1值班记录；

3.5.2设备运行巡检记录；

3.5.3安全检查记录；

3.5.4设备定期检验和定期自行检查记录；

3.5.5设备缺陷记录；

3.5.6设备运行性故障和事故记录；

3.5.7设备维修保养记录；

3.5.8设备改造技术资料；

3.5.9应急预案演练记录；

3.5.10安全培训考核记录；

3.5.11报修服务记录；

3.5.12应急抢险设备物资台账及定期检查记录。

4.应急预案及应急处置预案

应根据医院强、弱电系统运行的要求，建立健全强、弱电系统各项突发事件应急预案及处置流程，并根据相关要求和演练总结及时修订。

4.1强、弱电系统应急预案应包括下列内容：

4.1.1 应急组织及其构成，指挥协调机构；

4.1.2应急物资的准备和存放地点，电力设备备品储备的详细说明；

4.1.3应急现场的负责人、组成人员及各自的职责；

4.1.4通讯联络、应急处理流程；

4.1.5安全防护和人员的组织，调度和保障措施。

4.2强、弱电系统应急处置预案应包括下列内容：

4.2.1事件的报告程序和预案启动程序；

4.2.2应急处置采取的行动；

4.2.3与其他人员或部门联系办法和程序，包括：

4.2.3.1紧急情况的性质；

4.2.3.2紧急情况可能持续的时间；

4.2.3.3采取的补救行动；

4.2.3.4联系人通讯录及联系顺序；

4.2.3.5与使用部门联系人的情况联系。

4.2.4核磁、CT、电话交换机等重点设备的保障措施

4.2.5呼叫供应商；

4.2.6应急事件的详细记录。

4.3强、弱电系统应急预案、应急处置预案应至少预设以下几种情况：

4.3.1 0.4KV母线故障；

4.3.2 0.4KV电缆故障；

4.3.3 0.4KV插接箱故障；

4.3.4 0.4KV出线回路故障；

4.3.5 UPS、EPS故障；

4.3.6 发电机故障；

4.3.7 电力监测系统故障；

4.3.8 程控电话交换机故障；

4.3.9 电话计费系统故障；

4.3.10 电话配线系统故障；

4.3.11 电视系统故障；

4.3.12 会议系统故障。

4.4应急预案每半年至少演练1次，演练结束后应进行总结，并做好记录，发现问题应及时改进。

（二）服务需求

1.服务范围

1.1顺义院区强电系统自4座配电室出线线缆压接端子（不含断路器）至末端供用电设备（插座、灯具、发电机等）的全部设备、设施、管线的运行、维修服务；

1.2顺义院区电话系统自程控交换机（含）至电话机（不含）的全部设备、设施、管线的运行、维修及电话号码分配服务；

1.3顺义院区电视系统自服务主机至电视的全部设备、设施、管线的运行、维修及信号调试服务；

1.4顺义院区会议、灯光系统的全部设备、设施、管线的运行、维修服务；

1.5顺义院区强、弱电系统零星布线、小型加装、改造服务。

2.服务内容

2.1负责服务范围内所有设备、设施、管线的运行管理、巡检、日常维护、维修；

2.2执行安全运行的各项制度，保障强、弱电系统安全、稳定、高效运行；

2.3制定、落实年度维保计划、方案，保持所辖区域的环境和设备清洁卫生；

2.4落实定期维护保养计划，监督第三方单位落实定期维保工作；

2.5记录各类维修保养过程，书面配以图像（视频）交医院管理部门备案；

2.6配合采购人完成配电室设备、工器具定期预防性试验；

2.7建立并完善相关设备台账；

2.8配合完成采购人安排的其他工作。

3.服务要求

3.1提供的服务应符合国家、地方和行业现行规范规定及医院的使用要求；

3.2应在合同年首月制定年度工作计划，书面盖章后提交报医院备案，年度工作计划包括但不限于以下几点；

3.2.1制定定期保养计划、方案、实施、完成的各时间节点；

3.2.2制定大中修计划、方案、实施、完成的各时间节点；

3.3根据工作计划，及时完成巡检、保养、维护、维修工作。每月1日提交上月工作完成情况的总结和本月工作计划；

3.4配备符合要求的运行人员，证件齐全有效，与各类制度一并上墙公示；所有人员须符合按规范要求；上岗期间应穿全棉长袖工作服和绝缘鞋，配备符合规范要求的个人安全防护用品；并在区域内设置完整、清晰、明确的警示标识（安全、消防等）；

3.5每月应提供准确的人员信息表及排班表，发生人员变动时，须及时上报院方，经认可才可执行；

3.6运行维护人员应熟练掌握服务范围内所有设备的性能、操作流程、运行状态等信息；应熟悉应急预案、应急处置预案内容，具备故障判断和按处置流程处理的能力，掌握触电急救和心肺复苏方法；

3.7爱护区域内的设备、设施、消防器材等。站房、小室环境应明亮、整洁，通道畅通，无杂物、灰尘，防小动物设施完好，无可燃、易爆等物，保持室内温度、湿度正常。建筑结构无严重缺损，墙面无渗雨、剥落现象，门窗及防护网清洁完好。照明开关、灯具等完好，地面绝缘胶垫完好，安全警戒线清楚醒目；

3.8每日巡检全院各强电间内照明配电柜、动力配电柜、医疗设备配电柜、应急照明柜、UPS、EPS；每周巡视全院各配电箱柜；每月进行应急发电机启动实验；每季度清检全院配电箱柜；做好相关记录；

3.9每周完成一次紫外线消毒灯的表面消毒工作；每季度完成照明灯具的擦拭工作；

3.10每月完成顺义院区各站房、小室、箱柜的电气设备、线路测温工作（6、7、8、9月每月2次），每月提交巡检报告；

3.11每日巡检电话机房、配线间、电视机房、手机信号机房、会议系统控制间；每周巡视弱电间电话、电视、会议设备及线路；

3.12应按照相应的标准对强、弱电系统的仪器、仪表、设备等进行定期检测并记录结果；

3.13强、弱电系统设备整体运行情况检查：确认设备工作状态是否正常，观察面板仪表及信号信息是否正常，有无异常声响，有无异常气味，操作电源有无异常等。设备外观检查：连接点有无过热变色，绝缘有无裂纹、明显老化，运行温度是否正常，有无闪络放电痕迹，操作机构有无异常，控制及操作系统安全可靠，不带故障运行；

3.14强、弱电系统站房、小室、管沟等区域内建筑、门窗、金属构件等基础设施，应整洁、无锈蚀、无变形，确保正常使用；

3.15积极配合并监督第三方单位、维修服务中心的试验、维护、维修工作并做好记录；

3.16发现设备缺陷运行，应第一时间上报并及时处理消除隐患，不能处理的应及时报修，做好记录；

3.17必须遵守医院相关管理规定，服从医院的指挥调度，签订消防和安全协议书、环境职业健康责任书等；须积极配合医院其他方面的工作，如迎接上级单位的检查等。

（三）强、弱电系统运维服务考核表（后附）

**三、暖通空调及蒸汽系统运维服务**

（一）服务范围及工作内容

1.负责顺义院区中央空调系统（除锅炉房、冷冻机房、换热间、设备间内设备设施之外）所有设备设施及室内外空调管道等的运行管理、巡检、日常保养、定期维护及故障维修等工作；

2.负责顺义院区供暖系统（除锅炉房、冷冻机房、换热间、设备间内设备设施之外）所有设备设施及室内外供暖管道等的运行管理、巡检、日常保养、定期维护及故障维修等工作；

3.负责顺义院区内通风系统（具体包括送风系统、排风系统等）所有设备设施及室内外管道等的运行管理、巡检、日常保养、定期维护及故障维修等工作；

4.负责顺义院区内所有分体空调、多联机等（不含精密空调、洁净空调）的运行管理、巡检、日常保养、定期维护及故障维修等工作；

5.负责顺义院区蒸汽系统所有设备设施及管道（除锅炉房内设备设施之外）的运行管理、故障报修等工作；

6.负责顺义院区内暖通空调及蒸汽系统（除锅炉房、冷冻机房、换热间、设备间内设备设施之外）所有安全阀和压力表的报检、更换及故障维修等工作，并建立管理台账。

（二）工作要求

1.人员要求

1.1应按岗位、职责、工种配备符合要求的管理人员、专业维修人员、检测设备及维修工具等；所有工作人员须符合国家用工管理规定，须统一着装，并应配备符合规范要求的个人防护用品；

1.2应至少配置1名经验丰富的高压焊工、1名电工及1名特种设备作业人员，以满足服务范围内所有管道维修，电气系统、自控系统的维修以及蒸汽管道及附件的更换与维修需求；

1.3应经过岗前入职、专业技能、安全等方面各项培训，经考核合格后持证上岗，相应有效证件应在工作区域上墙公示；

1.4应熟练掌握暖通空调及蒸汽系统等专业图纸，熟悉服务范围内所有设备设施性能、运行状态，所有管道路由，供回水阀门位置及控制范围等情况，保证服务范围内所有设备设施及管线的平稳、安全运行，及时排除事故隐患；

1.5应熟练掌握防火、灭火的基本技能，中央空调的维修知识和技能等，掌握防止空气生物污染物传播和空调系统二次污染的基本知识与技能等；

1.6应制定员工培训计划，定期对所有工作人员进行专业素养、应急预案等方面的培训学习，并组织技能考核；

1.7管理人员应具有安全意识、节能意识和应急指挥能力，应定期检查维修人员的工作情况、管理制度执行情况及系统工作状态等，对检查结果应进行统计和分析，发现问题应及时处理，还应对系统的维修维护提出意见和建议；

1.8每月应向院方管理部门提供准确的人员信息表及排班表，发生人员变动时，须及时上报院方，经认可方可执行。

2.制度管理

应按照国家相关标准规范及医疗卫生机构行业规范，结合医院暖通空调及蒸汽系统、设施设备特点，建立健全各项管理制度，并根据相关要求及时更新、增补和修订，各项管理制度应报院方管理部门备案。包括但不限于下列管理制度：

2.1应制定暖通空调及蒸汽系统节能降耗管理办法，提出切实可行的节能管理措施，执行医院能耗基准及管控目标，确保系统及设备安全、高效运行；

2.2应制定岗位职责、值班、交接班、外来人员管理、应急管理、安全管理、作业人员教育与培训等人员管理类制度；

2.3应制定机房管理、消防管理、动火管理等空间管理类制度；

2.4应制定设备档案管理，设备操作，高危（有限空间）作业，设备巡视检查，设备维修保养，空调系统卫生检测评价及清洗消毒，压力容器、安全装置、仪表定期检查，工器具及防护用品、安全工具管理，储备零部件管理，特种设备检验等设备管理类制度。

3.档案管理

3.1应建立健全暖通空调及蒸汽系统档案，主要包括技术档案、管理档案和运行档案。包括但不限于下列档案：

3.1.1技术档案应包括服务范围内设备明细表，主要材料和设备的出厂合格证明及检 (试) 验合格证明，设计图纸及变更，竣工图 (含更新改造和维修改造)，使用说明书和校正记录报告，隐蔽工程检查验收记录，系统安装及检验记录，管道试验记录，设备试运转及调试记录，设备使用、维护手册等内容；

3.1.2管理档案应包括人员培训和考核、安全管理、应急预案演练记录管理、配件及耗材使用管理等内容；

3.1.3运行档案应包括值班记录，交接班记录，外来人员进出登记，设备运行记录，巡回检查记录，运行工作日志，报修服务记录，维护保养记录（含第三方维保单位设备设施维保记录），机房及设备的清洗消毒记录，空调房间室内空气质量测试记录（含温度、湿度、二氧化碳浓度等），事故分析处理记录，系统运行总结和分析资料等内容；

3.2应建立完善的暖通空调及蒸汽系统设施设备台账、特种设备检验台账及压力表、安全阀等的检测台账等，检测、检验报告应归档保存；

3.3技术档案应与在用系统同期保存；管理档案及运行档案应确保真实、完整，纸质版资料应妥善保存至前3年（逐年替换），电子(影印)版应永久保存，按季度提交院方管理部门；

3.4所有档案资料应存放整齐，便于查找、核对，并应分门别类建立资料清册。

4.应急管理

4.1应按国家规定、医院要求制定暖通空调及蒸汽系统相关应急预案（包括但不限于人身触电、大面积跑水等安全应急预案），应急预案应包括应急组织及其构成，指挥协调部门，应急物资的准备和存放地点，应急现场的负责人、组成人员及各自职责，通信联络、应急处理流程，安全防护和人员的组织，调度和保障措施等内容；

4.2应根据医院实际情况，制定空气传播性疾病预防的应急预案及其他相关安全应急预案；

4.3应根据应急预案编制应急演练计划，每年至少完成1次综合应急预案演练或者专项应急预案演练，每半年至少开展1次现场处置方案演练，并详细记录演练过程，发现问题及时改进，并再次进行应急演练；

4.4应急事件发生后，应对其进行后续评估，并立即采取适当措施以防止再发生；应急事件紧急处置后对相关指标应再次检测，指标符合相关规定后方可重新投入使用。

5.运维管理要求

5.1应严格执行系统运行各项管理制度，保证服务范围内所有设备设施及管道的正常运行，所提供的服务符合国家、地方和行业现行标准规范及医院的使用要求；

5.2应根据节能降耗的相关要求，制定相应节能管理办法及切实可行的节能具体措施，确保服务范围内所有设备设施及管道的安全高效运行；

5.3应制定服务范围内的年度工作计划，及时按计划完成相应巡检、维保任务，并详细记录维保全过程，书面配以图像（视频）交院方管理部门备案；

5.4应制定服务范围内的年度、月度工作计划，做好运行、点检、维保等工作记录，每月1日向院方提供书面报告（含本月完成、下月计划、隐患台账等），并参与院方组织的月度例会，汇报当月生产运行情况；

5.5每月提交的隐患台账应包括上月完成情况、挂账的原因和预计完成时间及解决方案等；

5.6机房入口应设置明确、完整清晰的安全警示标识，禁止非授权人员进入机房；机房内应注明禁止非授权人员对系统进行操作，严禁吸烟；

5.7机房内醒目位置应张贴切实可行的应急处理流程及准确的紧急联络表；机房内设备运行状态、阀门控制区域及开闭状态、管道流向标识应齐全、清晰，设备标识卡应固定于醒目位置，注明设备编号、名称、控制区域及主要参数等；

5.8机房内应保持足够的通风，严禁放置易燃、易爆和有毒危险物品，保证机房环境整洁，机房内应无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生；

5.9机房内应配备相应的灭火器材及防护用品，并存放在设备附近的安全区域之内，防护用品应定期检测、更换；

5.10服务范围内所有设备的基础应稳固，隔振装置应可靠，传动装置运转应正常，轴承和轴封的冷却、润滑、密封应良好，不得有过热、异常声音或振动等现象；

5.11服务范围内所有设备、阀门及管道等的表面应保持整洁，无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损，无跑、冒、滴、漏、堵现象；阀门开闭应灵活有效，开闭角度指示明确；设备、管道及附件的绝热外表面不应结露、腐蚀或虫蛀；

5.12服务范围内所有管道、管沟、支架、井体、井盖等基础设施，应牢固、无破损、无塌陷、无缺失，管路支撑金属构件应保证牢固，表面无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损；

5.13对于服务范围内的温度、压力、流量、热量、耗电量等计量监测仪表，应定期检查、标定，仪表工作应正常，失效或缺少的仪表应及时更换或增设；

5.14应完善服务范围内各类标识，建立设施设备台账，并及时更新、完善；同时，应建立特种设备及仪器仪表的检验检测台账，提前上报需要检验检测的特种设备、压力表及安全阀等，并配合院方进行检验或送检；

5.15应定期检查、维护电气控制及自控系统等，应保证无尘土、杂物、电气元件清洁、接线紧固、无过热现象，并定期校验传感器和控制设备，按照工况变化调整控制模式和设定参数；

5.16应定期检查服务范围内的所有压力容器、安全防护装置等的工作状态；应定期检查暖通空调系统的防火阀及其感温、感烟控制元件等的工作状态；

5.17应按要求定期完成服务范围内的设备切换工作，并做好所有设备的各项工作记录（含运行记录、巡检记录、维保记录等）；

5.18工作人员应坚守岗位，不得脱岗、睡岗；应按照制定好的巡检时间、路线、检查内容完成服务范围内的巡检工作，发现故障或隐患应做好应急处置工作，及时维修，并如实填写相关记录；

5.19服务范围内所有设备每班巡检1次，室内外管道及附属设备设施每周巡检1次；服务范围内的所有设备、管道及附属设备设施每3个月做一次维护保养（如更换脱落的保温层、管道支架等）；

5.20工作人员应具备故障判断和处理的能力，具备在规定时间内完成维修工作的能力；同时应配备相应的应急物资；系统或设备发生异常或故障时，接到报修后应立即到场进行处理，尽力缩小故障影响范围；维修过程中应严格执行管理和操作规程；维修完毕应清理现场、做好维修记录，并由科室签字确认；维修工单汇总表及工单完成情况每天应及时上报院方管理部门；

5.21对空调机组、分体空调及多联机等的散热器进行冲洗时，使用的药剂应经过专业严格测算，冲洗设备的压力也应符合要求，以免损坏设备；

5.22应在入冬前对所有新风机组或新风加热盘管的防冻设施进行检查，防止冻坏设备；

5.23管道过滤器、新风机组过滤器、风机盘管过滤器应定期进行清洗，所有空调进、出风口应保持清洁干净；空调通风系统的设备冷凝水管道，应设置水封，集水部位不应存在积水、漏水、腐蚀和有害菌群滋生现象；

5.24空调通风系统的主要设备和风管的检查孔、检修孔和测量孔，不应取消或被遮挡；风管内外表面应保证光滑平整，非金属风管不得出现龟裂和粉化现象；应定期检查设备、管道与新风口和回风口的连接状况，不应通过吊顶内的空间进风，应从室外摄入新风，以保证室内足量新鲜空气的供给；应按相关标准规范要求定期检查、检测、调整、更换空气处理机组各部件；

5.25服务范围内所有的送、回、排风口应经常擦洗，应保持清洁，表面不得有积尘与霉斑；

5.26应每天抽查不同楼栋的典型空调房间对房间的室内空气质量（包括但不限于温度、湿度、二氧化碳浓度等），并做好测试记录，不满足卫生要求时，应采取相应措施；

5.27对服务范围内可能发生的突发事件，应事先进行风险分析与安全评价，应制定应急预案，报院方管理部门备案，并制定长期的防范应急措施；

5.28在传染病流行期内，空调通风系统新风口周围必须保持清洁，严禁新风与排风短路；原则上应采用全新风运行，防止交叉感染；应严格按照卫生防疫要求，做好空调通风系统的清洗消毒及更换等工作；

5.29应积极配合并监督第三方单位维修工作并做好记录；

5.30应遵守医院相关管理规定，服从医院的指挥调度，签订消防和安全协议书、环境职业健康责任书等；须积极配合医院其他方面的工作，如迎接上级单位的检查等。

（三）暖通空调及蒸汽系统运维服务考核表（后附）

**四、给排水系统运维服务**

（一）基本要求

1.人员要求

1.1应按岗位、职责、工种配备符合要求的管理和专业技术人员；

1.2应配置1名以上的高压焊工，以满足各类管道与设备的运行、维修与维护；

1.3工作人员应掌握各楼宇的建筑构造图和各专业图纸，熟悉服务范围内的设备、设施性能，各管线、管路走向，供回水阀门位置及控制范围等系统运行情况；

1.4专业技术人员应持特种作业操作证（在有效期内）上岗，并按工作区域和专业类别上墙公示；

1.5二次供水运行人员应取得健康证（在有效期内），并按工作区域上墙公示；

1.6新入职人员应完成各项培训，考核合格后方可上岗。

2.制度管理

应按照相关法规和医疗卫生机构行业规范，结合本医院给排水系统及其设施设备特点，建立健全系统各项管理制度，并根据相关要求及时更新和增补和修订，各项制度应报医院管理部门备案。包括但不限于下列管理制度：

2.1应制定节能降耗管理办法，执行医院节能降耗管理目标；

2.2应有给排水系统管理和运行操作规章制度；

2.3应有给排水系统各工作岗位责任制度；

2.4应有给排水系统值班、交接班制度；

2.5应有给排水系统人员备勤制度；

2.6应有给排水系统应急管理制度；

2.7应有给排水系统突发事件应急管理制度；

2.8应有给排水系统安全生产管理制度；

2.9应有给排水系统涉水产品、消毒产品索证制度；

2.10应有给排水系统作业人员教育与培训制度；

2.11应有给排水系统机（泵）房管理制度；

2.12应有给排水系统机（泵）房外来人员管理制度；

2.13应有给排水系统机（泵）房消防管理制度；

2.14应有给排水系统机（泵）房动火管理制度；

2.15应有给排水系统设备档案管理制度；

2.16应有给排水系统设备隐患台账制度；

2.17应有给排水系统高危（有限空间）作业管理制度；

2.18应有给排水系统设施设备巡视检查制度；

2.19应有给排水系统设施设备维修保养制度；

2.20应有给排水系统压力容器定期检查管理制度；

2.21应有给排水系统仪器仪表定期检查制度；

2.22应有给排水系统安全装置定期检查管理制度；

2.23应有给排水系统防护用品管理制度；

2.24应有给排水系统工器具与安全工具管理制度；

2.25应有给排水系统储备零部件管理制度；

2.26应有给排水系统水质检测管理制度；

2.27应有给排水系统应急抢险设备物资管理制度；

2.28应有二次供水系统，包括但不限于下列制度：

2.28.1二次供水站房管理制度；

2.28.2二次供水站房动火管理制度；

2.28.3二次供水站房防火安全管理制度；

2.28.4二次供水卫生安全运行管理制度；

2.28.5二次供水水质检测管理制度；

2.28.6二次供水设备巡检制度；

2.28.7二次供水设备运行操作规程；

2.28.8二次供水压力容器定期检查管理制度；

2.28.9二次供水仪器仪表定期检查制度；

2.28.10二次供水安全装置定期检查管理制度；

2.28.11二次供水事故隐患排查制度；

2.28.12二次供水事故处理分析报告制度；

2.28.13二次供水清洗消毒制度；

2.28.14二次供水设备维修保养制度；

2.28.15二次供水交接班管理制度；

2.28.16二次供水岗位教育与培训制度；

2.28.17二次供水人员防护制度；

2.28.18二次供水人员健康管理制度；

2.28.19二次供水人员预防性健康体检制度及体检不合格调离制度；

2.28.20二次供水人员站房外来人员管理制度。

3.档案管理

应建立健全系统各项运行档案，所有记录应真实完整。纸质版应妥善保存至前三年（逐年替换），电子(影印)版应定期交医院管理部门。包括但不限于下列档案：

3.1应有给排水系统各项报修服务记录；

3.2应有给排水系统值班记录和交接班记录；

3.3应有给排水系统机（泵）房外来人员进出登记记录；

3.4应有给排水系统各项设施设备运行（工作日志）记录；

3.5应有给排水系统各项设备和系统部件的维修和更换情况记录；

3.6应有给排水系统各项巡回检查记录；

3.7应有给排水系统各项系统运行总结和分析资料；

3.8应有给排水系统设施设备安全隐患台账记录；

3.9应有给排水系统各项运行事故分析处理记录；

3.10应有给排水系统各项维护保养记录；

3.11应有给排水系统各项能源消耗和分析记录；

3.12应有给排水系统各项设施设备两级台账；一级设备台账包含子系统、设备名称、所处位置、服务区域、品牌、型号、主要性能参数、投入使用日期、设备状态等信息；二级设备台账包括构成设备的主要部件的基本信息，如品牌、型号、主要性能参数等；

3.13应有给排水系统各类特种仪表、安全装置台账；包含设备名称、所处位置、服务区域、品牌、型号、主要性能参数、投入使用日期、设备状态、年检有效期等信息；

3.14应有给排水系统第三方维保单位设备设施维保记录；

3.15应有给排水系统应急抢险设备物资定期检查记录；

3.16应有给排水系统（含火灾、急救、有限空间、水质污染等）和专业技能（含水质要求、给排水系统设备等）以及各类应急预案的定期培训与考核，培训与考核记录内容完整；

3.17应有二次供水系统，包括但不限于下列档案：

3.17.1二次供水岗位值班、交接班记录；

3.17.2二次供水岗位教育与培训记录；

3.17.3二次供水人员健康管理台账；

3.17.4二次供水设备档案；

3.17.5二次供水设备隐患管理台账；

3.17.6二次供水设备运行记录；

3.17.7二次供水设备巡检记录；

3.17.8二次供水设备清洗消毒记录；

3.17.9二次供水设备维修保养记录；

3.17.10二次供水压力容器定期检查检验记录；

3.17.11二次供水安全装置定期检查检验记录；

3.17.12二次供水仪表定期检查检验记录；

3.17.13二次供水水质检测记录；

3.17.14二次供水第三方维保单位设备设施维保记录；

3.17.15二次供水设备和系统部件的维修和更换情况记录；

3.17.16二次供水站房外来人员进出登记记录。

4.应急预案管理

应针对医疗行业和医院给排水系统运行的要求，建立健全系统各项突发事件应急处置预案，并根据相关要求制定应急演练计划及演练完成的评估总结，包括但不限于下列应急预案：

4.1应有给排水系统停电事故应急预案；

4.2应有给排水系统（站房）火灾事故应急预案；

4.3应有给排水系统水质污染事故应急预案；

4.4应有给排水系统外网停水事故应急预案；

4.5应有给排水系统设备故障事故停水应急预案；

4.6应有给排水系统跑水（爆管抢修）事故应急预案；

4.7.应根据各项应急预案分别制定应急演练计划，每年分别至少完成1次各项演练，详细记录演练过程，并对演练效果进行评估总结，持续改进。

（二）服务需求

1.服务范围

1.1自来水给水系统：负责自自来水公司计费总表（分界点）以后至院区各用水末端设施设备的全面服务；

1.2生活热水系统：负责自锅炉房分集水器阀门出口后至院区各用水末端设施设备的全面服务；

1.3中水系统:负责自中水供应公司计费总表（分界点）以后至院区各用水端设施设备的全面服务；

1.4雨污水排水系统：负责顺义院区室内外设施设备的全面服务（含同位素衰变池排污，不含污水处理站及化粪池清掏）。

2.服务内容

2.1室内外自来水给水全系统明暗敷设管道设施设备等用水器具的运行管理、巡检、日常保养、定期维护、漏水查找及综合维修与更换，包括但不限于各类水泵及其电气控制系统、各类管道、各类管件、各类阀门、储水箱（罐）、消毒设施设备、各种水龙头、淋浴花洒等；

2.2室内外自来水给水全系统基础设施的运行管理、巡检、日常保养、定期维护、漏水查找及综合维修与更换。包括但不限于明敷托（支）架、地沟沟体、地沟内托（支）架、井体、井盖等；

2.3室内外生活热水全系统明暗敷设管道设施、设备等用水器具的运行管理、巡检、日常保养、定期维护、漏水查找及综合维修与更换。包括但不限于各类水泵及其电气控制系统、各类管道、各类管件、各类阀门、保温层等；

2.4室内外生活热水全系统基础设施的运行管理、巡检、日常保养、定期维护、漏水查找及综合维修与更换。包括但不限于明敷托（支）架、地沟沟体、地沟内托（支）架、井体、井盖、保温层等；

2.5水泵站房设施设备的巡检、日常保养、定期维护、漏水查找及综合维修与更换。包括但不限于各类水泵及其电气控制系统、各类管道、各类管件、各类阀门、各类过滤器，各类储水箱（罐）、消毒设施设备、各种压力表、各种安全阀等；

2.6室内外污水排水系统明暗敷设设施设备的运行管理、巡检、日常保养、定期维护、清理疏通、漏水查找及综合维修与更换（不含化粪池清掏）。包括但不限于各类水泵及其电气控制系统、管道托（支）架、暗沟沟体、井体、井盖、安全防护设施等；

2.7同位素B3层衰变池排污系统的运行管理、巡检、日常保养、定期维护、清理疏通。包括但不限于各类水泵及其电气控制系统、安全防护设施等；

2.8室内外雨水排水系统明暗敷设设施和设备的运行管理、巡检、日常保养、定期维护、清理疏通、漏水查找及综合维修与更换。包括但不限于各类水泵及其电气控制系统、管道托（支）架、暗沟沟体、井体、井盖等。

3.服务要求

3.1应严格执行医院指令性工作任务，服从医院相关工作调度；

3.2应在合同年首月制定年度工作计划，书面盖章后提交报医院备案。年度工作计划应包括但不限于下列内容：

3.2.1定期保养计划、方案、实施、完成的各时间节点；

3.2.2大中修计划、方案、实施、完成的各时间节点；

3.2.3每日巡查集水坑、污水坑、污水提升井，每日巡查各污水泵坑及其控制箱，确认水泵的运行状况、水位是否正常；

3.2.4每日巡查给排水站房，确认设施设备运行状况是否正常；

3.2.5每周巡查一次化粪池，确认通畅，确认化粪池盖板完好；

3.2.6每周巡查一次给排水系统、生活热水系统的管网、设施设备、基础设施；

3.2.7每月保养一次各类生活水泵、排水泵（外观清洁、更换破损密封圈等）；

3.2.8每三个月检查一次污水泵吸水口和泵体，清除泥浆和污物；

3.2.9每半年一次生活水泵、排水泵全面检修（包括但不限于电机轴承保养、电机摇测、检查水泵轴封、过滤器清洗、设备设施油漆等）；

3.2.10每年对给排水、生活热水等系统的设施设备、基础设施进行一次全面维修保养和大修；

3.3应依照给排水系统服务范围、服务内容，及时完成巡检、保养、维护、清理疏通、漏水查找、维修、更换等工作；

3.4应根据年度工作计划，每月1日提交上月工作完成情况的总结和本月工作计划；

3.5应每月提交安全隐患台账与消除隐患的时间节点，每月1日提交上月消除完成情况、挂账的原因和解决的时间和方案；

3.6水泵站房内应有完整、清晰、明确并稳固的设施设备安全警示标识，禁止非授权人员对系统进行操作；室外辅助区域应有非授权人员不得进入，严禁吸烟；

3.7水泵站房内应配置相适应的并在有效期内的灭火器具，且工作人员会有效使用；

3.8室（站）内外供回水管沟、支架、井体、井盖等基础设施，应牢固、无破损、无塌陷、无缺失，管路支撑金属构件牢固，表面应无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损；

3.9室（站）内外供回水设备、阀门和管道，应标识齐全、清晰，标明流向、开闭，外观整洁、油漆完好；

3.10室（站）内外供回水设备、阀门和管道，应有设备标识卡并固定于设备醒目位置，设备标识卡上注明设备编号、名称、控制区域及主要参数；

3.11室（站）内外供回水设备、阀门和管道，应无跑、冒、滴、漏、堵现象；

3.12室（站）内外供回水管线各级阀门，应无锈蚀、无漏水，保证阀门开闭灵活有效，开闭角度指示明确；

3.13室（站）内外电气配电箱柜，应无尘土、杂物、电气元件清洁、接线紧固、无过热现象，电气控制及操作系统安全可靠，无带故障运行；

3.14水泵站房内应无尘土、垃圾、杂物、易燃、易爆和有毒危险物品及可能造成环境污染的物品等，无鼠、虫害发生；

3.15水泵站房二次供水水箱应外观清洁，网罩良好，加盖上锁，钥匙由专人保管，液位控制系统有效；应及时发现和消除污染隐患，保证医院生活饮水的卫生安全；

3.16水泵站房二次供水设备，应定期更换紫外线消毒灯灯管并记录完整；

3.17室（站）内外污水管道，支撑构件牢固，表面应无明显锈蚀、破损、糟朽，排水通畅，无漏、堵现象；

3.18室（站）内外污水井（池）和沟渠，应结构牢固、无破损、无塌陷，金属井盖无残缺、无裂纹、无缺失，排水通畅，无跑漏、堵现象；

3.19室（站）外污水提升井，应牢固无破损、无塌陷，金属梯道、滑道等附属设施无锈蚀、破损、糟朽，液位控制系统有效；

3.20室（站）外污水提升井，双泵运行的污水潜水泵，应定时倒切，交替运行；

3.21室（站）外污水提升井与污水泵，应有详细对应关系台账，备用泵应每三个月试转一次，确认是否完好；

3.22室（站）内外雨水排水系统管道（沟），应无明显锈蚀、破损、糟朽、塌陷，支撑牢固，排水通畅无漏、堵现象；室外雨水坑，应牢固、无塌陷、金属雨箅子无破损、无缺失；屋面天沟、排水孔、雨落管，应完好、支撑牢固，排水通畅，无漏、堵现象；

3.23同位素B3层衰变池排污系统应定期巡检、清理疏通。保证各类水泵及其电气控制系统、安全防护设施运行正常，确保排污合法合规；

3.24专业公司对化粪池清掏时，应监督其工作现场设置警示牌和设置专人看护，应监督其作业全流程，严禁烟火，以防燃爆，确保清理后马上盖好盖板；

3.25应承担小规模给排水设施设备的制作和安装；

3.26应积极配合并监督第三方单位施工的维护维修工作并做好记录；

3.27应根据设备和系统部件的维修和更换情况记录及时更新设备台账。

中标人应根据给排水系统特点和服务范围、服务内容、服务要求，配备相应的劳动保护用品、安全防护用具、安全防护警示设施、维修工具、器材、设备。包括但不限于基本维修工具、测温仪、气体检测仪、热成像仪、管道漏水检测仪、套丝机、电镐、电锤、应急配电箱、应急电缆轴、应急水泵、切割机具和运输机械等。

（三）给排水系统运维服务考核表（后附）

**五、医用气体系统运维服务**

（一）服务范围

全面负责顺义院区医用气体系统供气站及医用中心供氧系统、医用中心吸引系统、压缩空气系统、二氧化碳气、笑气、氮气、混合气、氩气、液氮等供气用气系统、口腔科正负压系统的日常巡检、报验、报修、维修、维护、保养及其它相关服务。根据相关法律法规及行业标准，结合医院实际系统特点，制订医用气体系统专业化、标准化及系统化的运行服务操作规程和记录以保障医用供气站、管道系统、终端系统、监控报警系统、智能系统以及配套水电等系统的安全、正常、不间断运转，确保医疗工作正常开展。具体服务范围包含但不限于以下内容：

1.制定完善的制度、规程；

2.日常巡检；

3.运行管理、记录；

4.应急处置；

5.问题隐患维修、报修；

6.瓶装气的配送；

7.液氧、瓶装气等的预定、装卸；

8.各气体出入库台账，总量统计；

9.配合、监督管理其他人员的维修维护工作；

10.设备、人员、物资、记录等台账；

11.配合甲方完成迎检、整改等；

12.甲方交代的其他事宜。

(二)基本要求

提供的服务应符合国家、地方和行业现行规范规定及医院的使用要求。

1.人员要求

1.1应明确医用气体系统的管理机构及负责人，应按岗位、职责、工种配备符合要求的管理人员、专业运行人员，运行人员应24小时值班；

1.2人员应经过岗前入职、专业技能、安全等方面各项培训，经考核合格后，持证上岗（含特种设备人员作业证、特种设备安全管理人员证等），相应有效证件应在工作区域上墙公示；

1.3人员应熟练掌握防火、灭火、急救等的基本技能，医用气体系统的管理知识和技能等，掌握设备设施的操作规程、减压器等的调节技能等；

1.4管理人员应具有安全意识、应急指挥能力，应定期检查运行人员的工作情况、管理制度执行情况及系统工作状态等，对检查结果应进行统计和分析，发现问题应及时处理，还应对系统运行和管理提出意见和建议；

1.5人员应掌握服务范围内所有设备的性能、操作流程、运行状态，管路走向、减压器和阀门位置等运行信息；制定设备设施台账、隐患台账、常用备品备件台账、常用工具台账、应急物资台账等；运行人员应具备故障判断及应急处置能力，及时向综合维修服务中心上报故障或隐患，并做好各项记录；

1.6应按要求定期完成服务范围内的设备切换、瓶装气体的配送（送达并安装到位）及更换等工作。确保医用气体连续不间断供应。设备进行切换时，应两人同时进行，一人观察数据，一人现场操作，确保医用气体稳定供应；

1.7人员须统一着装，熟练正确使用各种防护用具和消防器材，使用文明礼貌、保持仪容仪表整洁；

1.8人员应遵守机房各项管理制度，执行安全管理规定，拒绝违章作业指令，制止他人违章作业；

1.9人员信息表及排班表须每月向院方管理部门备案，发生人员变动时，须及时向院方报审，经认可后方可执行。

2.制度管理

应按照国家相关标准规范及医疗卫生机构行业规范，结合本医院医用气体系统、设施设备特点，建立健全各项管理制度，并根据相关要求及时更新、增补和修订，各项管理制度应报院方管理部门备案。包括但不限于下列管理制度：

2.1应制定岗位职责、值班、交接班、外来人员管理、应急管理、安全管理、作业人员教育与培训等人员管理类制度；

2.2应制定机房管理、消防管理、动火管理等空间管理类制度；

2.3应制定设备档案管理，设备操作，高危作业，设备巡视检查，设备维修保养，压力容器、安全装置、仪表定期检查，工器具定期脱脂、防护用品、安全工具管理，储备零部件管理，特种设备检验等设备管理类制度；

2.4应制定制度执行情况定期检查制度，每月至少一次。

3.档案管理

3.1应建立健全医用气体系统档案，主要包括技术档案、管理档案和运行档案。包括但不限于下列档案：

3.1.1技术档案应包括设备明细表，主要材料和设备的出厂合格证明及检 (试) 验合格证明，设计图纸及变更，竣工图 (含更新改造和维修改造)，使用说明书和校正记录报告，隐蔽工程检查验收记录，系统安装及检验记录，管道试验记录，设备试运转及调试记录，设备使用、维护手册、系统和设备培训记录等内容；

3.1.2管理档案应包括但不限于：医用气体概况，供气源公司资质、相关公司资质、人员培训和考核、特种作业证、《特种设备使用登记证》，压力容器及安全附件合格证和检验报告，安全质量检查记录，安全管理、应急预案演练及评估记录、配件及耗材使用管理等内容；

3.1.3运行档案应包括值班记录，交接班记录，外来人员登记（包括但不限于：进出时间、人员情况、来访事由、涉及范围、是否恢复原状、检查设备是否正常运行等），设备运行记录，巡回检查记录，运行工作日志，瓶装气领用记录，液氧及气体进出记录，报修服务记录，工具脱脂记录、维护保养记录，机房及设备的清洗消毒记录，事故分析处理记录，系统运行总结和分析资料等内容；

3.2应建立完善的系统设施设备台账、特种设备检验台账、备品备件台账、应急物资台账、防护用品台账、常用工具台账及压力表、安全附件、特种设备等的检测台账等，检测、检验报告应归档保存；

3.3技术档案应与在用系统同期保存；管理档案及运行档案应确保真实、完整，纸质版资料应妥善保存，运行记录保存至前3年（逐年替换），电子(影印)版应永久保存，按季度提交院方管理部门；

3.4所有档案资料应存放整齐，便于查找、核对，并应分门别类建立资料清册。

4.应急管理

4.1应按国家规定、医院要求制定符合本院特点的医用气体系统相关应急预案（包括但不限于液氧泄漏、气体泄漏、人身触电等安全应急预案），应急预案应包括应急组织及其构成，指挥协调部门，生命支持区域保障措施，应急物资，应急现场的负责人、组成人员及各自职责，通信联络、应急处理流程，安全防护和人员的组织，调度和保障措施等内容，应急预案处置流程应清晰并上墙；

4.1.1医用气体应急预案应包括但不限于以下内容：

应急处置基本原则；

应急组织体系、构成单位或人员，并以结构图的形式表示；

信息报告程序、联系方式及报告内容；

应急处置流程，生命支持区域保障措施；

应急物资的准备和存放地点。

4.1.2医用气体应急处置流程应包括但不限于以下内容：

事件的报告程序和预案启动程序；

采取的措施，如关闭区域截止阀，使用气瓶供气，安全防护等；

与其他人员或部门联系的办法和程序；

呼叫承包商等相关部门；

手术室、ICU、急诊等重点部门的保障措施；

应急事件的详细记录。

4.1.3紧急情况下的联络应包括但不限于以下内容：

紧急情况的性质、影响范围；

医用气体储备的情况（包含必要的减压器、氧气吸入器等）；

采取的补救措施。

4.2应根据制定的应急预案，编制应急演练计划，每年至少完成1次综合应急预案演练或者专项应急预案演练，每半年至少开展1次现场处置方案演练，并详细记录演练过程，发现问题及时改进，并再次进行应急演练；

4.3应急事件发生后，应对其进行后续评估，并立即采取适当措施、举一反三，防止类似事件再次发生；应急事件紧急处置后对相关指标应再次检测，指标符合相关规定状态稳定后方可重新投入使用；

4.4应根据实际需求，储备足够的维修配件和应急物资；

4.5应储备保证生命支持区域大于4小时的用气量的应急气源。

5.运行管理要求

5.1应严格执行系统运行各项管理制度，保证机房内设备设施及管道的正常运行，所提供的服务符合国家、地方和行业现行标准规范及医院的使用要求；

5.2应制定站房年度维保计划，督促综合维修服务中心按计划进行维保，并详细记录维保全过程，书面配以图像（视频）交院方管理部门备案；

5.3工作人员上岗期间应穿全棉工作服，不穿戴易产生静电的服装；保持24小时双人值守；

5.4应制定年度工作计划，每月1日提交上月工作完成情况的总结和下月工作计划；

5.5站房入口应设置明确、完整清晰的安全警示标识、职业危害告知卡，禁止非授权人员进入机房；站房内应注明禁止非授权人员对系统进行操作，严禁饮酒、严禁吸烟；

5.6站房内醒目位置应张贴制度、职责、人员证件复印件切实可行的应急处理流程及准确的紧急联络表；站房内设备运行状态，阀门控制区域及开闭状态，管道的气体名称、流向及颜色，应标识齐全、清晰，压力表标识压力上下限，设备标识卡应固定于醒目位置，注明设备编号、名称、控制区域及主要参数等；

5.7站房内应保持足够的通风换气，严禁放置易燃、易爆、油脂、有毒危险物品，保证站房环境整洁，站房内应无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，与氧气相关的设备、管道、阀门、仪表、工器具、防护用品等严禁被油脂污染；

5.8站房内应配备齐全的灭火器材、防护用品及常用检测仪器等；，并存放在设备附近安全区域之内的醒目位置并标识明确，器材、用品、仪器均应定期检测、校验、更换，记录清晰；

5.9站房内所有设备的基础应稳固，隔振装置应可靠，传动装置运转应正常，轴承和轴封的冷却、润滑、密封应良好，不得有过热、异常声音或振动等现象；

5.10站房内设备、阀门和管道的表面应保持整洁，无明显锈蚀，无破坏，无漏气、漏水、压力不稳定现象。设备、管道及附件性能稳定、无异常，严禁将非调节阀门做调节阀门用；

5.11对于医用气体系统中的压力、流量、浓度等计量监测仪表，应定期检查、标定，仪表工作应正常，失效或缺少的仪表应及时更换或增设；

5.12应按规范要求，建立站房内设施设备台账，并及时更新、完善；同时，应建立特种设备及仪器仪表的检验检测台账，提前2个月上报需要检验检测的特种设备、压力表及安全阀等，并配合院方进行检验或送检；

5.13应定期检查电气控制及自控系统等，定期校验传感器和控制设备，调整控制模式和设定参数；

5.14应定期检查压力容器、安全防护装置等的工作状态；

5.15应至少每半年对站房内电气线路进行紧固清扫并记录详细；

5.16应按要求定期完成服务范围内的设备切换工作，并做好所有设备的各项工作记录（含运行记录、巡检记录、维保记录等）；

5.17运行人员应坚守岗位，不得脱岗、睡岗；应按照巡检时间、路线、检查内容每2小时巡检1次站房内所有设备设施，发现故障或隐患应做好应急处置工作，及时上报综合维修服务中心，并如实填写相关记录；

5.18应积极配合并监督第三方单位维修工作并做好记录；

5.19应遵守医院相关管理规定，服从医院的指挥调度，签订消防和安全协议书、环境职业健康责任书等；须积极配合医院其他方面的工作，如迎接上级单位的检查等；

5.20氧气站：应检查液氧站设备正常、无漏液、异常结霜、压力不稳定等现象，设备标识清晰，编号清楚，液氧站周边无可燃物、无人吸烟等，氧气站周边设置明显的警示标识和防火标识，确保防火器材齐全有效，液氧站的防雷接地装置无异常，送液氧和瓶装气的运输车辆通道畅通、无车辆杂物堵塞，配备氧气专用工具并定期进行清洁消油脂工作（至少每周一次），记录清晰，单独存放，氧气站内禁止动火，电气须符合防爆要求，不设置无关用电设备。设置氧气浓度检测装置，并与排风扇联动，须检查设备的灵敏度和联动功能有效；

5.21汇流排间及气瓶间：应防火防静电，检查地坪平整、防滑、受撞击不产生火花，气瓶分区存放，整齐且通道畅通，气瓶防倾倒，气瓶的瓶帽、防撞圈等气瓶防护措施完好，气瓶在有效期内，满瓶、空瓶、种类均标识清晰。浓度检测装置灵敏，联动排风扇有效，室内温度不超过40摄氏度，通风良好，按要求换气（不少于8次/h，或者平时不少于3次/h，事故状态时不少于12次/h），门口设置静电排除装置性能稳定；防雷接地装置无异常，电气须符合防爆要求，防爆设施等无异常，汇流排高压导管至少每年更换一次；

5.22医用空气源：应检查备用应急备用电源稳定可靠，正压机组工作正常，无过热、异常声音或振动等现象，两台设备交替工作，设备进气风管过滤网及时清理无堵塞，按计划对设备维护保养、更换耗材、滤芯，记录清晰。储罐和干燥机排水正常，设备输出压力正常，冷干机露点正常。站内一氧化碳检测装置灵敏性能稳定。站内温湿度正常。定时检查压力、露点、温度、运行状态等参数；

5.23医用真空汇：应检查备用应急备用电源稳定可靠，真空泵工作正常，轴承和轴封的润滑、密封应良好，无过热、异常声音或振动等现象；两台或三台设备交替工作，水温正常，每月定期更换循环水并记录清晰，除菌装置正常滤芯定期更换并记录清晰，集污罐至少半年排污一次，储罐每班次排水一次，电磁阀灵敏工作正常。废气排放口应设置有害气体排放标识。定时检查压力、水温、电机温度和电流等参数。口腔科负压站内，每日记录消毒液使用情况，检查排水阀是否正常，抽吸泵正常无报警，输出压力正常。

（三）医用气体系统运维服务考核表（后附）

**六、物流系统运维服务**

（一）服务范围

负责顺义院区气动物流及物流小车系统的日常运维服务工作，负责制定保养计划，定期对设备、系统进行维护保养，负责处理物流系统故障，保障系统运行畅通并做好相关记录等。

（二）基本要求

1.人员要求

1.1配置2名运维人员（提供24小时驻场运维服务），要求身体健康，年龄在18-45岁，行为规范，无犯罪记录，要求具备三年以上相关工作经验，上岗前提供年度医院正规有效体检报告，所有工作人员须符合国家用工管理规定，须统一着装，并应配备符合规范要求的个人防护用品；

1.2所有人员应经过岗前入职、专业技能、安全等方面各项培训，经考核合格后上岗；

1.3所有人员必须遵守甲方的各项规章制度，服从甲方工作安排和业务考核；

1.4应熟练掌握物流系统工作原理、专业图纸，熟悉服务范围内所有设备设施性能、运行状态及路由等情况，保证服务范围内所有设备设施平稳、安全运行，及时排除紧急故障；

1.5应制定员工培训计划，定期对所有工作人员进行专业素养、应急预案等方面的培训学习，并组织技能考核；

1.6每月应向院方管理部门提供准确的人员信息表及排班表，发生人员变动时，须及时上报院方，经认可方可执行。

2.制度管理

应按照国家相关标准规范及医疗卫生机构行业规范，结合本医院物流系统设施设备特点，建立健全各项管理制度，并根据相关要求及时更新、增补和修订，各项管理制度应报院方管理部门备案。包括但不限于下列管理制度：

2.1应制定节能降耗管理办法，提出切实可行的节能管理措施，执行医院能耗基准及管控目标，确保系统及设备安全、高效运行；

2.2应制定岗位职责、值班、交接班、应急管理、安全管理、作业人员教育与培训等人员管理类制度；

2.3应制定机房管理、消防管理、动火管理等空间管理类制度；

2.4应制定设备档案管理，设备操作，高危（有限空间）作业，设备巡视检查，设备维修保养，安全装置、工器具及防护用品、安全工具管理，储备零部件管理等设备管理类制度。

3.档案管理

3.1应建立健全物流系统档案，主要包括技术档案、管理档案和运行档案。包括但不限于下列档案：

3.1.1技术档案应包括服务范围内设备明细表，主要材料和设备的出厂合格证明及检 (试) 验合格证明，设计图纸及变更，竣工图 (含更新改造和维修改造)，使用说明书和校正记录报告，隐蔽工程检查验收记录，系统安装及检验记录，设备试运转及调试记录，设备使用、维护手册等内容；

3.1.2管理档案应包括人员培训和考核、安全管理、应急预案演练记录管理、配件及耗材使用管理等内容；

3.1.3运行档案应包括值班记录，交接班记录，设备运行记录，巡回检查记录，运行工作日志，报修服务记录，维护保养记录（含第三方维保单位设备设施维保记录），机房及设备的清洗消毒记录，事故分析处理记录，系统运行总结和分析资料等内容；

3.2应建立完善的物流系统设施设备台账，并应归档保存；

3.3技术档案应与在用系统同期保存；管理档案及运行档案应确保真实、完整，纸质版资料应妥善保存至前3年（逐年替换），电子(影印)版应永久保存，按季度提交院方管理部门；

3.4所有档案资料应存放整齐，便于查找、核对，并应分门别类建立资料清册。

4.应急管理

4.1应按国家规定、医院要求制定物流系统相关应急预案（包括但不限于人身触电等安全应急预案），应急预案应包括应急组织及其构成，指挥协调部门，应急物资的准备和存放地点，应急现场的负责人、组成人员及各自职责，通信联络、应急处理流程，安全防护和人员的组织，调度和保障措施等内容；

4.2应根据应急预案编制应急演练计划，每年至少完成1次综合应急预案演练或者专项应急预案演练，每半年至少开展1次现场处置方案演练，并详细记录演练过程，发现问题及时改进，并再次进行应急演练；

4.3应急事件发生后，应对其进行后续评估，并立即采取适当措施以防止再发生；应急事件紧急处置后对相关指标应再次检测，指标符合相关规定后方可重新投入使用。

5.运维管理要求

5.1负责物流系统运行与维护，确保系统正常运行，按规定做好各项传输、维修等工作记录；机房地面整洁、无油渍、杂物；机房风机及管道表面干净、无灰尘；

5.2负责物流系统的电气设备和UPS和EPS机柜及控制箱、柜的维护及维修、改造、安装等工作；

5.3负责日常检查气动物流管道、物流小车轨道等物流系统，日常维修、保洁等工作，严格按照电气工种的特殊要求及电气工程施工工艺操作，避免系统瘫痪、漏气、卡顿等；设备运行无异常噪音；保障设备外观良好，无安全隐患；设备基座、支吊架安装牢固，无脱漆缺陷，无跳线脱落隐患；系统设备检查记录齐全；

5.4负责接待科室咨询及报修，对系统故障应及时进行处理，并对日常故障情况进行总结、预判，严格避免全系统发生故障；

5.5按规定定期巡检所负责地点、部位，并做好记录；

5.6完成预防性维修工作和节能工作；

5.7严格遵守医院各项规章制度，不迟到、不早退，有事提前向负责人请假，经批准后方可休息；

5.8认真做好交接班工作，接班人未到、交班人不得下班。遇有交接班正在处理维修工作时，交班人须将维修工作完毕或经接班人同意接班后继续处理、交班人方可下班，否则交班人不得下班。（遇有紧急抢修时接班人可协助交班人抢修完毕后再进行交接班）；

5.9工作人员上岗前应着装整齐，精神饱满、精力集中、情绪稳定，随时能够进入最佳工作状态；

5.10工作人员必须做到坚守岗位，不得脱岗，上班期间严禁饮酒、玩牌及做其他与工作无关的事情；

5.11工作人员接到维修工单后，应立即到场处理；维修工作完成后，应填好用料种类、数量、时间，经对方科室验收签字后，交回备查、统计、记录并归档；

5.12 工作人员须有高度的责任感和良好的职业道德，做到在岗尽责、积极主动、热情快捷、认真负责、优质高效地完成好医院交给的每项工作任务，任务完成后并将工 作场地清理干净；

5.13 工作人员要牢固树立“安全第一、预防为主”的思想，工作中严格遵守有关操作规程，做到拒绝违章指挥、杜绝违章作业；

5.14提供月度、季度、年度工作计划，工作标准及具体实施方案。对物流传输情况做月度、年度总结，对传输次数、故障数量、故障原因等进行分析；

5.15日常运维工作要求：

5.15.1每6个月对全系统运行情况进行检查、维护；

5.15.2每3个月对系统重要配件，如气动物流转换器、物流小车转轨器等配套器具进行检查、维护；

5.15.3每3个月对站点及配套器具的使用及运行进行检查、维护；

5.15.4每个月对重要站点及系统附属设备进行检查、维护；

5.15.5风机维护保养：检查筛网；转换阀门的检查；易松动部件的紧固；风机输入电源电压的测量；电动机、接线盒、轴承的检查等；

5.15.6转换器维护保养：感应器清洁，检查转换器多口端润滑，位置感应器校对，线路板、转换器密封圈、转换器气密性；螺栓件紧固；转换器输入电压的测量；周围环境的检查等；

5.15.7站点维护保养：站点外观及内部清洁，感应器清洁，螺栓件紧固，轨道润滑，按键测试，发送测试等；

5.15.8传输瓶海绵衬垫、摩擦带和锁扣是否需更换，瓶体有无破损；

5.15.9控制中心的硬件运行情况，定期数据备份以及电脑杀毒等；

5.15.10定期对UPS和EPS机柜进行检测、维护并提供检测记录。

（三）物流系统运维服务考核表（后附）

1. **综合服务**

**一、综合服务**

（一）服务范围（包含但不限于以下内容）

1.保洁服务范围

顺义院区全部范围（未开诊区域除外），保洁最大面积约为24万㎡。

2.医疗垃圾及生活垃圾收集、分类、转运、管理

负责顺义院区医疗垃圾、生活垃圾（其他垃圾）及一次性输液瓶袋。从源头收集（垃圾桶的位置）、进行分类、转运至顺义院区垃圾暂存站，进行暂时管理，将由专业垃圾收集运输公司统一处理（与综合物业中标人无关），中标人必须使用信息化管理系统落实医疗垃圾及生活垃圾分类称重、上传数据、打印条码、张贴条码，实现垃圾分类信息化管理。

3.运送服务

负责顺义院区送药、送水，根据科室需求从库房送至所需科室。

4.会议服务

负责顺义院区行政区及报告厅各类会议保障工作。

（二）区域划分

1.执行A类标准的区域（包含但不限于以下内容）：

医疗保健、国际医疗、体检中心及特殊岗位（手术室、ICU、CCU、急诊、产房、产科病房、新生儿病房、生殖中心、发热门诊、肠道门诊、感染科病房、肾移植病房、血液透析中心、配液中心、核磁、CT、放疗科、导管室、血液科无菌室、内镜中心、放射科、检验科、消毒供应室、同位素、核医学科、传染性病房及诊疗区；）负责辖区内的环境卫生，清洁消毒，各类垃圾日产日清等日常工作。

2.执行B类标准的区域（包含但不限于以下内容）：

顺义院区楼宇内A类以外区域。负责辖区内的环境卫生，清洁消毒，各类垃圾日产日清等日常工作。

3.执行外场标准的区域（包含但不限于以下内容）：

顺义院区范围内楼宇以外区域。

4.其他工作（包含但不限于以下内容）：

负责院内绿地花园，露天平台，门前三包、铲雪、除冰等工作；树叶清扫及理清，地面雨箅子清理等所有保洁工作，所需物资雪铲、扫把、融雪剂等由中标人承担。

（三）服务标准

1.楼内公共区（大厅、走廊、楼梯）标准（包含但不限于以下内容）：

1.1顶面：天花板，无污迹、积尘、蜘蛛网，无死角；

1.2立面：墙面、门窗无污迹，无积尘，墙饰物等表面无尘土，无杂乱张贴物、小广告；3米以下门窗玻璃保持明亮无尘；

1.3地面：无污迹、水迹、口香糖胶迹、杂物，无死角；

1.4垃圾桶：表面洁净，倾倒及时、不满溢，垃圾分类；

1.5室内物品：无污迹、无尘土；

1.6灯具：无积尘。

2.公共卫生间及病房卫生间标准（包含但不限于以下内容）：

2.1顶面：天花板，无污迹、积尘、蜘蛛网，无死角；

2.2立面：墙面、门、隔板、提示标识无污迹，无积尘，无杂乱张贴物、小广告；

2.3地面：无污迹、水迹、口香糖胶迹、杂物；排水口无堆积物、毛发；

2.4纸篓：表面无污迹，倾倒及时，不满溢；

2.5便池、马桶：无污渍、尿碱、便迹；

2.6镜面：无水痕、污渍；

2.7洗手池及台面、洁具：干净无污渍，边缘无水垢；

2.8公共卫生间其他设施：手纸架、皂液盒、烘手器、喷香盒、便民设施等无印迹、污渍、光亮洁净；厕纸、洗手液及时补充。

3.病区（科室病房、诊室）标准（包含但不限于以下内容）：

3.1顶面：天花板空调风口，无污迹、积尘、蜘蛛网，无死角；

3.2立面：墙面、门窗无污迹，无积尘；窗户玻璃洁净透亮，无死角；

3.3地面：无污迹、水迹、口香糖胶迹、杂物；排水口无堆积物、毛发，无死角；

3.4纸篓：表面无污迹，倾倒及时，不满溢；

3.5室内物品（病床、床头柜、设备带、暖水瓶架、储物柜等）：无尘土、积灰、污渍；

3.6污洗间：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，符合色标管理要求，严禁堆放易燃品。

3.7垃圾桶：表面洁净，倾倒及时、不满溢，垃圾分类。

4.办公区、生活区（会议室、办公室、休息室、更衣室、餐厅等）标准（包含但不限于以下内容）：

4.1桌椅，窗台：无尘土、污渍；

4.2地面，地毯：无污迹、异味、碎屑、尘土，云石地面清抹干净；

4.3墙面，踢脚线：无污渍、锈斑、积土；

4.4画框等饰物（手可触及）：无尘土、污渍；

4.5洗手池，水龙头等洁具：无污迹、水印、锈斑，边缘无水垢；

4.6垃圾桶，碎纸机：量不超过桶体2/3，并保持桶体表面洁净，垃圾分类。

5.楼道、步行梯标准（包含但不限于以下内容）：

5.1地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物；

5.2墙面、踢脚线：无污迹、小广告；

5.3货梯门：无尘土、污迹；

5.4消防设备：表面无尘土、整洁；

5.5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。

6.外场工作标准（包含但不限于以下内容）：

6.1院内及门前三包地段无纸屑、烟头、痰迹；

6.2院内及门前三包地段无纸屑、烟头、痰迹；

6.3院内及门前三包地段雨天及时清扫疏通，无积水；

6.4院内及门前三包地段雪天及时清理，无积雪、积冰；

6.5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；

6.6院内地面雨箅子每周清理，无堵塞；

6.7院内绿地、花园内无烟头、无垃圾、无杂物；

6.8院内楼群走廊顶、露台、平台保持洁净，无烟头、无落叶等杂物垃圾。

7.地面保养标准（包含但不限于以下内容）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **方法** | **频次** |
| 1 | 开荒 |  | 随机 |
| 2 | 石材地面清洗 | 清洗 | 每月不少于1次 |
| 3 | 大理石地面保养 | 保养 | 每年不少于2次 |
| 4 | 花岗岩地面结晶 | 结晶 | 每年不少于2次 |
| 5 | PVC地面重起打蜡 | 重起打蜡 | 每季度不少于1次 |

8.各类垃圾分类收集、暂存服务：

8.1医疗垃圾站工作标准（包含但不限于以下内容）：

8.1.1严格遵守医疗废物管理相关法规和规定，专人专车前往医疗科室并按医院指定路线、时间、地点，清运各科室医疗废物；

8.1.2医疗垃圾暂存地：存放至周装箱后封闭；实行分区管理，警示标识、标线明确；设置消毒设施、有防鼠、防蚊蝇、防蟑螂的安全标识及措施等；

8.1.3分类收集：包装完好，容量不超过3/4,标签有产生部门，产生日期、类别、封口紧实严密，交接记录填写完整；

8.1.4医疗垃圾清运人员配备专业防护用品（帽子、口罩、手套、围裙、雨靴、护目镜等）做到勤洗澡、勤洗手、勤洗衣、勤消毒；

8.1.5各项管理制度齐全，建立医疗废物流失、泄露、扩散和意外事故的应急处理预案，工作人员熟知应急处置流程；

8.1.6医疗废物交接应及时，做到日产日清，对清运交接的具体种类和数据，要有准确的文字记录和签字交接手续，严格进行清点、检斤过秤，交接凭证记录手续必须保存叁年；

8.1.7特殊情况下听从采购方相关部门要求完成工作。

8.2生活垃圾站工作标准（包含但不限于以下内容）：

8.2.1严格遵守生活垃圾分类的相关规定，按医院指定路线、地点，清运各科室及外场的其他垃圾；

8.2.2清运人员配备防护用品（口罩、套袖、围裙等）做到勤洗手、勤洗衣、勤消毒；

8.2.3禁止乱堆餐厨废弃物，禁止将餐厨废弃物直接排入公共水域、公共卫生间和生活垃圾收集容器内；

8.2.4实行有毒有害垃圾统一收集，做好标识存放于指定的区域；

8.2.5转运有毒有害垃圾需准备好防护工具，搬运过程中轻拿轻放，防止有毒有害垃圾的倾倒、泄露；

8.2.6做好暂存处内防蚊蝇、防鼠、防异味等工作，每日对站内卫生进行清理、消毒；定期消杀，灭四害，保持站内环境干净整洁；

8.2.7分类生活垃圾交接应及时，做到日产日清，对清运交接的具体种类和数据，要有准确的文字记录和签字交接手续，严格进行清点、检斤过秤，交接凭证记录手续必须保存叁年。

9.运送服务工作标准（包含但不限于以下内容）：

9.1与库房确认运输物（药品、饮用水）的名称数量，运送科室及运送时间；

9.2转运过程中要轻拿轻放，确保物品及行人安全，一看、二慢、三通过；

9.3与科室确认物品名称及数量，科室负责人清点、确认后方可离开；

9.4将运送情况反馈库房负责人；

9.5各科室的非医疗垃圾做到回收及时；

9.6非医疗废物暂存地实行分区管理，标识明确将输液瓶和输液袋分类、分别包装存放。暂存地应干净、无异味，每日消毒；

9.7定期与非医疗垃圾回收单位联系移交，并认真确认数量，填写“交接记录”；

9.8科室送水应根据用水量，与水厂预定饮用水数量，确保不断供；

9.9送水时必须收回相等数量的空桶，丢失的水桶将由中标方承担赔偿；

9.10所有库存饮用水数量（含空桶），必须账物相符，发生亏库，由中标方承担损失；

9.11严格按卫生标准管理饮用水库房，每日清扫库房，保证卫生洁净，保证饮用水的安全；

9.12运送人员应按要求着工装、工牌。 根据工作需要配备防护用品（口罩、线手套、手消液等）做到勤洗手、勤消毒。

10.会议服务工作标准（包含但不限于以下内容）：

10.1达到公司规定的保洁标准，会议室桌面要洁净无尘，地毯部分每次会议后要吸尘，地线，插座，话筒保持整齐，平时也要保持清洁；

10.2熟悉业务知识，熟练掌握各种设备的操作规程，包括每个会议室的用途，容纳人数，服务程序等，端茶送水等各类服务技能要熟练；

10.3接到会议通知单后做好会议准备工作，检查必备物品，摆设桌椅茶椅，协助布置会标，装饰会场等；

10.4在开会前半小时在水杯内放置茶叶，并准备好续添的开水，根据会议要求，保持续水时间和次数；

10.5会议期间要贯穿微笑服务，态度温和，热情周到，主动大方，随叫随到；

10.6会议结束后清理会场，检查会议室设备，物品有无损坏，缺失，检查有无别人遗漏的个人物品，如有，妥善收存后立即上报院办公室相关人员；

10.7离开会议室检查电源，关灯，关门。

11.其他方面（包含但不限于以下内容）：

11.1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；

11.2要为医院提供不间断保洁管理服务，对急诊室提供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、洗地所用材料均由中标人配备）；

11.3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、口腔科、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；

11.4负责建筑内部3米以下的区域清洁工作，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、吊顶（每季度不少于一次）；

11.5负责出院病人床具、床头桌的清洁消毒工作，符合“床单位终末消毒管理要求”；

11.6使用的所有消毒液产品、浓度，均按院感染办公室规定执行；

11.7对楼内地面、地毯定期进行养护工作。根据实际使用情况结晶、翻新、打蜡、吸尘处理；24小时运行及有时间特殊要求的科室可以适当延长养护时间（自制地面养护验收单）。

（二）基本要求

1.人员要求（包含但不限于以下内容）

1.1保洁经理需具备大学专科及以上学历，有三年及以上类似工作经历。保洁主管需具备高中及以上学历，有两年及以上类似工作经历。管理人员年龄24-50岁之间，身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告）；

1.2保洁员具备初中及以上文化程度，男、女均可（男18－60岁之间，女18－55岁之间），身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告），会讲普通话。仪表端庄、精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗。文明礼貌、尊重他人、态度和蔼、遵规守纪，遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。保护病人隐私、使用文明用语。

2.服务内容（包含但不限于以下内容）

2.1负责所管辖区外围服务范围内的清洁、消毒工作，全部楼宇室内环境及物体表面清洁消毒工作，室外道路清扫及标示牌、台面等外围环境表面卫生清洁，所辖区生活垃圾、可回收垃圾及医疗废弃物的清运工作；

2.2负责辖区内楼宇内各种材质地面清洁养护，包括PVC地面清洗、抛光、打蜡等；

2.3负责所管辖公区自助设备设施表面的清洁与消毒（包括但不仅限于如下设备：挂号机、导诊机等）；

2.4负责所管辖区域内所有雨搭、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；

2.5卫生保洁服务中各类设备、消耗品等由投标人提供，不另行计算费用。

3.保洁用具用品使用要求（包含但不限于以下内容）：

投标人应对保洁棉织品集中洗涤消毒分类、分区使用，毛巾至少分5色；保洁服务使用的垃圾袋（黑、蓝、绿、红、黄）、消毒剂、洗涤剂、机械保洁维护剂、劳保用品等必需的易耗物品（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；投标人负责公共卫生间需配备喷香剂、洗手液、小便滤洁；投标人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；垃圾桶由甲方提供。

4.管理要求应符合（包含但不限于以下内容）：

4.1投标人应建立保洁人员人事档案，包括身份证明材料（身份证或户口簿复印件、 派出所证明等）、健康证明材料；

4.2岗前培训内容包括医院概况、规章制度、礼仪规范、操作技能与安全培训等。所有保洁人员岗前培训不少于 16 小时，其中安全培训不少于 4 小时；易感、危重及特殊场所的保洁人员岗前培训不少于 24 小时，其中安全培训不少于 6 小时；培训合格者方可上岗；

4.3投标人应定期对保洁人员进行培训，内容必须包括应急逃生、医院感染和保洁操作等基本知识，并建立培训档案；

4.4保洁人员应穿着指定颜色服装。

5.保洁用品基本要求应符合以下条件 （包含但不限于以下内容）：

5.1保洁用品应符合国家、行业、地方的安全和环保要求；

5.2保洁用品管理专人负责，专区存放；

5.3保洁用品表面应有明显标识；

5.4保持保洁用品外观清洁，定期进行擦拭清洗；

5.5保洁设备应按计划维护保养。

6.投标人承担的保洁用品（包含但不限于以下内容）：

6.1各类垃圾袋：生活垃圾（黑色，绿色，蓝色，红色），医疗垃圾袋（黄色），以及收集树叶的编织袋；

6.2保洁药剂：洗涤灵，洗手液，消毒液，消毒片，洁厕剂，五洁粉，洗衣粉，肥皂，尘推油，中性全能清洁剂，空气清新剂，不锈钢亮光剂，浴室清洁剂，杀虫剂，除胶剂，化油器清洗剂，地毯清洁剂，碧丽珠家居护理喷蜡，木地板蜡，起蜡水，面蜡，工业洗衣粉，工业漂白粉，油烟机清洗剂，除锈剂，檀香，消泡剂，保养喷磨蜡，大理石结晶粉，花岗岩晶面处理剂，融雪剂，蓝月亮洗手液，金鱼洗涤灵，庄臣洁厕剂，咖啡茶渍去除剂，家具蜡，玻璃清洁剂，万能泡沫清洁剂；

6.3保洁工具：保洁车，手推车，榨水车，毛巾盒，整理箱，水桶（大、中、小号），地巾板，地拖杆，木把墩布，尘推架，扫把簸箕，木扫把，大竹扫把，捡拾器，量杯，手刷，铲刀，喷壶，竹夹子，涂水器，玻璃刮子，地刮，塑料水管，电池，小便斗香垫，喷香器，线手套，乳胶手套，一次性医用手套，白垫，黑垫，恭桶刷，长把塑料刷，钢丝球，百洁布，毛巾（红色，绿色，蓝色，白色，黄色，紫色）地巾片，地拖头，告示牌，手提工具箱，高尘扫杆，伸缩杆，海绵墩布，梯子，铁背篓，铁耙子，黑黄地标胶带，透明宽胶带，手提式电子秤，立式电子秤，手持式蓝牙打印机，医疗垃圾暂存站消毒设备（高压喷枪）、小号方桶，擦墙板，强力云石铲，废茶篓，地毯，防滑垫，夹式拖把，杯刷，挤水软毛刷，压力喷壶；

6.4保洁服装：冬装，夏装，棉马甲，棉衣，帽子，套袖，雨靴，围裙；

6.5保洁机械：驾驶式洗地机，手推式洗地机，驾驶式尘推机，单磨机，抛光机，吸水机，吹风机，吸尘机；

6.6保洁服务任何所需设备、工具、耗材（地板蜡、清洁剂、消毒剂、各种垃圾袋、地毯等，不含科室医疗器械消毒耗材）由中标人承担。

7.管理制度

中标方应建立保洁工作管理制度，主要包括内控管理制度和服务管理制度。

7.1内控管理制度主要包括（包含但不限于以下内容）：

7.1.1人事管理应包括人员架构、岗位职责、培训制度、绩效考核制度、薪酬制度等；

7.1.2日常管理应包括日常管理制度、例会管理制度、交接班管理制度等；

7.1.3现场管理应包括故障报修、巡视检查、标识管理等；

7.1.4安全管理应包括应急管理、事故处理报告、风险识别与隐患排查、保密管理规定等。

7.2服务管理制度主要包括（包含但不限于以下内容）：

7.2.1回访制度应定期对医务人员进行电话、邮件、面对面等不同形式的访问，了解医务需求和对服务的感受；

7.2.2投诉处理制度应将医患的投诉进行规范，梳理投诉处理流程，包括记录、反馈、整改等；

7.2.3服务满意度调查应定期对医务人员或患者进行满意度调查，通常采取封闭式问题、问卷形式，了解医务期望值与医务体验的匹配程度；保洁服务满意度调查可参见附录；

8.操作流程（包含但不限于以下内容）

8.1基本原则

8.1.1保洁人员负责环境和家具表面的保洁与消毒，如需对诊疗设备仪器消毒应在专业医务人员指导下进行保洁；

8.1.2保洁人员应遵循“由上而下、由里到外、由洁到污”和保洁－消毒“一步法”的顺序保洁；

8.1.3保洁用品应定时更新，易感场所采用“一室一地巾一抺布”，危重场所采用“一床一地巾一抺布”的方法保洁；

8.1.4地巾、抹布等保洁用品按照不同颜色区别使用，如：红色——卫生间，白色——患者单位，蓝色——公共区域。

8.2具体流程

8.2.1受限场所的保洁流程如下（包含但不限于以下内容）：

8.2.1.1工具准备齐全；

8.2.1.2必要时，保洁人员更换防护服装，穿戴鞋套、帽子、口罩、手套等，符合职业健康的相关要求；

8.2.1.3经服务需求方允许进入保洁场所；

8.2.1.4巡查保洁场所，确认无异常情况方可保洁，如有异常及时上报；

8.2.1.5对顶面、立面、装饰物及家具、垃圾桶、地面等进行保洁；

8.2.1.6保洁完毕，填写作业记录，并告知服务需求方。

8.2.2开放场所保洁流程如下（包含但不限于以下内容）：

8.2.2.1摆放保洁提示牌；

8.2.2.2保洁顶面部分，包括天花板、灯具、通风口等；

8.2.2.3保洁立面部分，包括墙面、标志、扶手、消火栓、装饰物等；

8.2.2.4保洁地面部分，包括地面、梯面、垃圾桶、防尘毯、地漏等；

8.2.2.5检查确认保洁现场无安全隐患；

8.2.2.6保洁完毕，收取提示牌。

8.2.3卫生间巡视保洁流程如下（包含但不限于以下内容）：

8.2.3.1摆放保洁提示牌；

8.2.3.2保洁台面部分，如镜子、龙头、台面、洗手盆；

8.2.3.3保洁卫生间隔板；

8.2.3.4保洁便池；

8.2.3.5收取垃圾（垃圾量≤垃圾桶身容量 2/3）；

8.2.3.6保洁地面；

8.2.3.7保洁完毕，收取提示牌。

8.2.4医疗废物的分类收集流程如下（包含但不限于以下内容）：

8.2.4.1个人防护到位，符合职业健康的相关要求；

8.2.4.2应当对医疗废物包装物或者容器进行认真检查，确保无破损、渗漏。当包装物或者容器的外表面被感染性废物污染时，应当对被污染处进行消毒处理或者增加一层包装；

8.2.4.3检查包装物或者容器的标识、标签，包括：医疗废物产生单位、产生日期、类别及需要的特别说明等；

8.2.4.4应当检查封口，当盛装的医疗废物达到包装物或者容器的 3/4 时，应当使用十字交叉法等方法扎口；

8.2.4.5与医疗废物产生地点的临床人员共同核对医疗废物并登记，确认无误后双方签字确认；

8.2.4.6将医疗废物投入转运车内，不得按压踩踏，并封闭运送。

8.2.5医疗废物的运送流程如下（包含但不限于以下内容）：

8.2.5.1运送过程，医疗废物专用车应封闭；

8.2.5.2按照指定路线、时间、电梯清运；

8.2.5.3清运完毕，医疗废物处理人员应当对所用电梯进行消毒；

8.2.5.4将医疗废物运送至医院内医疗废物暂时贮存处（柜）。

8.2.6医疗废物的暂时贮存流程如下（包含但不限于以下内容）：

8.2.6.1将黄色袋装医疗废物投递到暂时贮存处的周转箱内，并封闭；

8.2.6.2洗手，脱掉个人隔离防护用品，并洗澡。

8.2.7医疗废物的转出交接流程如下（包含但不限于以下内容）：

8.2.7.1 医院委托的具有处置资质的单位上门回收医疗废物；

8.2.7.2个人防护应到位，符合职业健康的相关要求；

8.2.7.3医院废物处理人员与医疗废物处置接收人员对医疗废物进行称重；

8.2.7.4运送人员与处置接收人员填写危险废物转移联单并保存，双方签字确认；

8.2.7.5对医疗废物暂时贮存处（柜）清洁和消毒；

8.2.7.6洗手，脱掉个人隔离防护用品，洗澡。

9.质量要求

9.1整体质量应干净、整洁、无异味符合DB11 T658要求（包含但不限于以下内容）；

9.1.1卫生整洁、表面无血液等污渍、地面无纸屑果皮、空调出风口无尘、无蜘蛛网、无明显水迹、镜面及玻璃明亮；

9.1.2无除消毒剂、清洁剂以外的味道；

9.1.3擦拭环境表面无积尘；

9.2卫生间、候诊室（区）、消毒、环境物体表面消毒与消毒剂的质量要求（包含但不限于以下内容）：

9.2.1卫生间保洁质量应符合以下要求：

——卫生间应无蚊蝇、无异味，地面干净无杂物、无污渍，洁具无尘、无污渍，配套设施无字迹和非医院的张贴物；

——卫生清洁作业前摆放安全提示牌；卫生间地面物表每天使用稀释后的消毒液进行全面消毒；

——根据卫生间使用区域，确定卫生间保洁频次。

**卫生间保洁频次**

|  |  |
| --- | --- |
| **区域** | **保洁频次** |
| 急诊区公共卫生间 | 8 |
| 门诊区公共卫生间（高度人员密集区） | 6 |
| 门诊区公共卫生间（一般人员密集区） | 4 |
| 病房内卫生间 | 2 |
| 住院区公共卫生间 | 4 |
| 办公区公共卫生间 | 2 |
| 其他区 | 根据使用情况确定 |

9.2.2候诊室（区）保洁质量应符合 GB9671的要求：

——室内应保持清洁，整齐；

——采用湿式清扫，定时清扫消毒，垃圾废弃物应日产日清。

9.2.3消毒的质量应符合 GB15982的要求：

——环境、物体表面应保持清洁，当受到肉眼可见污染时应及时清洁、消毒；

——对门把手、灯开关、水龙头等频繁接触的物体表面应每天清洁、消毒；

——物体表面平均菌落数应符合要求，普通场所、易感场所、特殊场所≤10CFU/cm2， 危重场所≤5CFU/cm2；

——卫生手消毒后保洁人员手表面的菌落总数≤10CFU/cm2。

9.2.4常用消毒剂使用符合 GB27952的卫生要求。例如：含氯类消毒剂有效成分浓度 100mg/L-250mg/L，作用时间 30 分钟；乙醇消毒剂有效成分浓度 70%-80%，作用时间3分钟。

9.3医疗垃圾（医疗垃圾清运人员上岗前需体检获得从事医疗垃圾运送健康证明，并每年进行体检复查取得健康证才能继续上岗工作）（包含但不限于以下内容）。

9.3.1医疗垃圾运送要求：

9.3.1.1 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、路线及操作规程落实；

9.3.1.2 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；

9.3.1.3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；

9.3.1.4 每日运送工作结束后，应当对运送工具进行清洁和消毒；

9.3.1.5 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；

9.3.1.6 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；

9.3.2 医疗垃圾站的管理：

9.3.2.1严格遵守医疗废物管理相关法规和规定，每日前往医疗科室并按医院指定的线路、地点，及时回收、清运各科室医疗废物。不准随便乱堆、乱放、乱倒，不准随便混装、混倒医疗废物；

9.3.2.2清运医疗废物做好必要的防护准备和保护措施，必须穿工作服，戴帽子、口罩、防刺手套，做到勤洗手、勤洗衣、勤消毒；

9.3.2.3科室或病房清运医疗废物必须与护士长或当班护士（现场工作主管人员）双方确认废物数量、有无明确的标签和标识。准确无误后，双方签字确认；

9.3.2.4清运医疗废物要使用专业周转箱进行封闭装运，不得遗潵、暴露和污染环境。运输车辆实行专人专管，不准随便转借、转让、换人或挪作他用。车辆行驶前，必须先检查，做到无故障行车。发现问题，应想办法及时修理或汇报主管领导解决；

9.3.2.5清运回的医疗废物应及时放入医疗废物贮存室，不得随意室外堆放或丢弃，严禁往外转运和倒卖医疗废物；

9.3.2.6熟练掌握应急预案，发生污染及时启动相应预案。如发现包装破损、渗漏应马上加袋封装或进行严格的补救措施。使用过的手套、帽子、口罩等用品应一同视为医疗废物放入医疗废物包装袋中进行处理；

9.3.2.7贮存间、工作场所均应随时清理、冲刷和消毒，清运车辆、工具使用后都要进行清洗、消毒；

9.3.2.8严格遵守操作规程，避免身体直接接触垃圾袋，谨防利器擦伤。发生擦伤及意外，应及时上报有关领导并及时前往门、急诊诊治，随后，到感染管理科进行上报登记；

9.3.2.9清运人员必须遵守各项交通规则和国家法律法规，装运行驶要一看、二慢、三通过，做到宁停三分不抢一秒；

9.3.2.10不得回收存放易燃易爆等危险品。发现化学、放射、腐蚀等危险品应及时上报主管领导或及时上报保卫处进行处理；

9.3.2.11不准在室内吸烟，人走断电拔插销，关好门窗上好锁，贮存间要随走随上锁，确保医疗废物不丢失、不外流、不污染环境。坚持每日早晚岗位自检、自查、自纠制度；

9.3.2.12医疗废物需按照国家规定交有资质的指定单位处置。医疗废物交接应及时，做到日产日清，对清运交接的具体种类和数据，要有准确的文字记录和签字交接手续，严格进行清点、检斤过秤，交接凭证记录手续必须保存三年；

9.3.2.13负责生活垃圾和医疗垃圾的收集、运送至院内暂存处，提供消耗品和生活医疗垃圾袋（锐器盒医院提供）。

9.3.3处理突发事件应急能力：

9.3.3.1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，同时报告医院总务处和感控处并填写登记表；

9.3.3.2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，同时报告医院总务处和感控处办并填写登记表；

9.3.3.3当发生重大事件时能及时向医院总务处和感控处报告，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；

9.3.3.4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，有措施；

9.4外墙清洗符合《北京市城市建筑物外立面保持整洁管理规定》要求，定期清洗，仅负责3m以下玻璃幕墙、窗户、铝扣板墙及大理石外墙（包含但不限于以上内容）。

10.安全要求

10.1安全

保洁人员操作过程中，会因使用保洁用品对自身、周边人员及环境产生危害和损害。主要包括职业健康防护、作业安全及应急处理。

10.1.1职业健康防护应符合以下要求（包含但不限于以下内容）：

10.1.1.1用人单位每年对保洁人员进行健康检查，必要时对相关人员进行免疫接种，包括：

——处置、转运医疗废物的专职人员；

——在易感、危重场所服务的保洁人员。

10.1.1.2保洁人员进入易感、危重场所进行作业时，应正确穿戴和使用口罩、手套、帽子、鞋套、隔离服等防护用品；

10.1.1.3保洁人员在接触患者的血液、体液和分泌物以及被污染的物品后，应立即进行手部 清洗消毒；

10.1.1.4清洁剂的使用应遵守产品说明书要求的应用浓度，做好自身防护。

10.2作业安全应符合以下要求：

10.2.1高空作业应符合以下要求（包含但不限于以下内容）：

——高空作业机构和人员应具备相关作业资质，并持证上岗；

——检查作业绳索、吊篮等设备设施，确保处于良好状态；

——作业人员应系好安全带防止坠落；

——作业现场应采取必要的隔离措施，设置隔离带、醒目标志；

——作业现场应配备现场安全监护人不少于 2 名。

10.2.2特殊场所作业应符合以下要求（包含但不限于以下内容）：

——作业人员与服务需求方进行充分沟通，共同对作业环境、保洁用品、作业行为等进行风险评估，明确作业过程可能造成的伤害，并加以防范；

——服务需求方有责任对保洁人员进行专业防护培训；

——完成作业后，保洁人员应对现场进行检查，确认无安全隐患。

10.2.3日常作业应符合以下要求（包含但不限于以下内容）：

——作业前应在明显位置设置工作提示牌；

——保洁人员在清洁带电设备时应断电操作；

——清理废物将现场恢复干净整洁。

10.3应急管理

10.3.1应急管理要求（包含但不限于以下内容）：

10.3.1.1当发生医疗废物等泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的清洁消毒处置，同时报告物业管理办公室和医院感染管理办公室；

10.3.1.2当清运医疗废物发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告物业管理办公室和医院感染管理办公室并填写登记表；

10.3.1.3当发生重大事件时能及时向物业管理办公室报告，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。

10.3.2建立保洁应急预案，内容包含但不限于锐器扎伤、分泌物处理、疫情爆发、恶劣天气等（包含但不限于以下内容）:

10.3.2.1锐器扎伤应急处置；

10.3.2.2污染物应急处置；

10.3.2.3疫情爆发应急处置；

10.3.2.4医疗废物流失、泄漏、扩散应急处置；

10.3.2.5恶劣天气保洁应急处置；

10.3.2.6跑水应急处置；

10.3.2.7公共卫生突发事件应急处置；

10.3.2.8化学药剂不慎入眼应急处置；

10.3.2.9患者跌倒应急处理预案；

10.3.3保洁人员发现保洁应急事件，应在30分钟内上报。

11.人员培训

11.1岗前培训（包含但不限于以下内容）：

11.1.1内容包括医院概况、规章制度、礼仪规范、操作技能与安全培训等；

11.1.2保洁人员岗前培训不少于16小时，其中安全培训不少于4小时；易感、危重及特殊场所的保洁人员岗前培训不少于24小时，其中安全培训不少于6小时。岗前培训考核合格者方可上岗。

11.2保洁综合培训（包含但不限于以下内容）：

11.2.1内容包括岗位专业知识、规范服务、操作规范、操作技能、院感知识、医废管理、安全培训、垃圾分类知识等；

11.2.2保洁人员全年综合培训不少30课时；

11.2.3保洁人员转岗需要进行转岗培训，转岗培训不少于16小时，培训内容包括：岗位专业知识，院感知识，操作规范，安全培训等；

11.2.4保洁人员每年应进行终末消毒专项培训及考核不少于1次；

11.2.5保洁人员培训方案参考下表：

**保洁人员培训计划**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **培训分类** | **培训内容** | **培训课时 (小时≥）** | **培训方式** | **培训频次（≥）** |
| 安全知识类 | 应急逃生 | 1 | 授课、演练 | 1次/半年 |
| 职业防护 | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/半年 |
| 作业安全 | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/半年 |
| 突发事件应急预案（泡水、停单、电梯困人等） | 1 | 授课、演练 | 1次/半年 |
| 报告流程 | 1 | 授课、演练 | 1次/半年 |
| 医院感染类 | 消毒剂使用配比 | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/季 |
| 手卫生（七步洗手法） | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/季 |
| 锐器扎伤 | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/季 |
| 患者分泌物处理 | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/季 |
| 垃圾分类 | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/季 |
| 工作操作类 | 工具使用 | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/季 |
| 工作流程及标准 | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/季 |
| 服务文化类 | 医院历史及文化 | 1 | 授课、参观 | 1次/半年 |
| 服务意识及理念 | 1 | 授课、视频 | 1次/半年 |
| 职场规则 | 1 | 授课、视频 | 1次/半年 |
| 危险废物管理 | 法律法规、制度流程 | 1 | 授课 | 1次/半年 |
| 专业技术（收集、运送、暂时贮存方法和操作程序） | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/半年 |
| 安全防护（安全知识、职业卫生防护） | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/半年 |
| 紧急处理（刺伤、擦伤及流失、泄露、扩散和意外事故） | 1 | 授课、演练、实操 | 1次/半年 |
| 生活垃圾分类 | 规章制度、处理流程 | 1 | 授课、视频 | 1次/月 |

12.工作记录应符合以下要求（包含但不限于以下内容）：

12.1记录的编制应具有实操性、连续性和完整性；

12.2记录应按时间顺序如实填写，字迹工整；

12.3记录数据表达方式和单位的使用执行国家标准；

12.4记录档案保存至少2年，做到可追溯。

注：①病房白班保洁人员早6:30上班，下午16:30下班。门诊保洁人员白班早7:00上班，下午17:00下班；

②病房夜班人员16:30上班，次日6:30下班；

③急诊早班6:00上班，14:00下班；小夜班14:00上班，22:00下班；大夜班22:00上班，次日6:00下班。

**二、司梯服务**

（一）人员要求（包含但不限于以下内容）

1.司梯负责人需具备高中及以上学历，有两年及以上类似工作经历。管理人员年龄24-50岁之间，身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告）；

2.司梯员必须具备初中及以上文化程度，18－50岁之间，身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告），无传染性疾病和职业禁忌症，相貌端庄、讲普通话，文明礼貌；

3.所有司梯员能够掌握电梯运行相关业务知识。

（二）制度要求

建立电梯安全运行管理制度（包含但不限于以下内容）：

1.岗位职责；

2.培训考核制度；

3.日常检查制度；

4.电梯交接班制度；

5.电梯安全操作规程；

6.电梯钥匙使用管理制度；

7.应急救援演练制度。

（三）工作内容（包含但不限于以下内容）

1.根据电梯运行时间，司梯员为医院门急诊及住院部病人提供全天候24小时（倒班）服务，每周工作7天包括所有节假日；

2.负责楼内导梯服务及扶梯引导服务；

3.负责按物业管理办公室指令，合理安排各部电梯运行时间及人员排班；

4.特殊情况安排专梯司梯员服务；

5.负责所辖区域内电梯故障的紧急报修，听从专业维保人员指令安抚疏导乘客；

6.负责日常电梯轿厢和扶梯通路内外保洁维护及运行中安全隐患的排查上报；

7.负责乘坐电梯客人去向的报站；

8.电梯和自动扶梯卫生清洁与消毒。

（四）服务要求

1.司梯员基本素质要求

1.1仪容仪表，统一着工装、工鞋（物业公司提供），穿着整洁，仪表端庄；

1.2行为举止，精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗、上岗期间不得玩手机；

1.3文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语；

1.4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；

1.5服务礼仪，岗前培训考核合格后，方可上岗，为乘梯人员提供主动热情的服务。

2.司梯员服务要求

2.1相貌端庄、讲普通话，文明礼貌，主动热情待客；

2.2熟知电梯运行与维护保养相关业务知识；

2.3严格执行北京市医管中心制定的<市属医院电梯运行服务管理规范>及医院物业管理办公室规定的电梯运行服务人员管理要求；

2.4电梯导梯经过专业培训，在电梯和自动扶梯前厅进行乘梯指引和疏导工作；

2.5严格执行电梯运行服务人员培训考核制度，进行专业岗位知识培训（其中岗前培训不少于16小时，日常岗位培训不少于8小时/月），专业培训合格，严格执行操作规程保护乘客，遇突发事件会疏导乘客；

2.6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。严格执行运行中的各项操作规程，掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位；

2.7导梯服务亲切，解释耐心，帮助行动不便者安全运行；

2.8保证电梯轿厢、扶梯通路内外清洁，维护规范，报修及时准确。电梯门光亮洁净，无尘土、污渍、印迹，按键面板无尘土、印迹。

3.对电梯运送需求进行科学分析，制定并实施电梯联动方案和客流高峰、低峰时段电梯运行方案。

4.电梯运行服务应遵循急救、重症、残疾人、孕妇、老人、儿童等特殊人群优先原则，保障上述人群优先乘坐电梯，同时，电梯司机或电梯导梯应提醒上述特殊人群需有人陪同乘梯。

（五）应急预案

1.应急处置的一般原则（包含但不限于以下内容）：

1.1电梯发生任何突发事件时，应先解救被困乘客，保证乘客的人身安全；

1.2电梯司机在操纵电梯时，应保持冷静，安抚乘客，及时通过报警对讲系统将被困乘客情况向中控室和维修人员报告；

1.3遇有病人被困时，电梯司机应与中控室、维修人员和急救人员保持联系，并准确说明病人情况，听从指挥，协助救援。

2.电梯运行服务应制定以下应急预案（包含但不限于以下内容）：

2.1因停电或故障造成电梯停梯困人时的应急预案；

2.2电梯轿厢进水时的应急预案；

2.3发生火灾时的应急预案；

2.4电梯内乘客病情突发时的应急预案。

（六）工作记录

1.管理要求

1.1记录的编制应具有实操性；

1.2记录应按时间如实填写，保证真实性、连续性和完整性；

1.3记录的填写应保持字迹工整，数据准确；

1.4记录保存2年以上。

2.电梯运行服务工作记录包含但不限于以下类型：

2.1作业人员培训考核记录；

2.2应急救援演练记录；

2.3电梯运行记录；

2.4电梯报修记录；

2.5电梯交接班记录；

2.6电梯维修验收记录。

（七）安全管理要求（包含但不限于以下内容）

1.电梯运行服务应遵守特种设备安全技术规范等相关规定，严格执行电梯安全运行管理制度 和安全操作规程，保证电梯安全运行；

2.电梯轿厢内或自动扶梯出入口明显位置张贴有效的电梯《特种设备使用标志》、乘梯安全 注意事项、警示标识（包含使用管理单位名称、应急救援电话、维保单位名称 及其急修和投诉电话）；

3.严格按照电梯设计使用性质和预先确定用途提供电梯运行服务，严禁混用。乘客电梯不能作为载货电梯使用，医用电梯、手术专梯、送餐专梯和污物电梯为专梯专用，仅限于该部电梯专属用途，禁止运送其他人员或物品；

4.运送具有感染风险的人员或物品时，电梯司机应做好个人防护，同时禁止其他人员搭乘该部电梯。在运送结束时，必须对电梯进行清洁消毒后，方可再次投入使用；

5.在发生意外停电、轿厢进水、电梯困人、火灾、地震等突发事件时，电梯司机和电梯导梯应保持冷静，迅速按应急预案进行处置，及时疏散乘客，确保乘客安全。

（八）培训考核（包含但不限于以下内容）

1.电梯运行服务人员上岗前，应经过培训并考核合格后，方可上岗；

2.电梯运行服务人员培训应分为岗前培训和日常岗位培训，均应有培训记录。其中岗前培训不少于16小时，日常岗位培训每月不少于8小时；

3.岗前培训和日常岗位培训均应有培训考核，并做好考核记录。岗前培训，应在考核合格后方可上岗，日常岗位培训应每季度考核一次，考核合格后方可继续上岗；

4.岗前培训与日常培训内容

4.1采购人基本情况，科室分布；

4.2本岗位基本情况及岗位职责；

4.3安全操作规程；

4.4突发事件的应急处置；

4.5礼仪礼貌及文明用语规范；

4.6消防安全基础知识；

4.7相关法律法规。

（九）电梯安全操作中的禁止行为（包含但不限于以下内容）：

1.严禁电梯超员、超载运行；

2.严禁装运易燃、易爆、腐蚀、有毒的危险物品；

3.严禁开启轿厢顶安全窗，装运超长物品；

4.乘客电梯不能作为载货电梯使用；

5.严禁用检修速度作为正常速度运行；

6.电梯正常启动后不得突然换向，需换向必须先停车后再换向；

7.严禁用急停按钮消除预选信号和呼梯信号；

8.严禁用手以外的物件操纵电梯；

9.轿厢顶部严禁放置其他物品；

10.关门启动前严禁乘客在轿厢门中间逗留、打闹，运行过程中禁止乘客倚靠轿厢门；

11.禁止任何情况下的“带故障”运行。

（十）操作流程

1.电梯运行前的操作流程应符合以下要求：

1.1电梯司机在基站开启电梯门，注意轿厢是否平层，平层方可进入电梯；

1.2进入轿厢后，检查各项设施设备是否正常，主要包括紧急报警对讲系统、监控设备等；

1.3电梯每日首次运行时，须上下空驶一次，检查运行无异常方可投入使用；

1.4查看上一班电梯运行记录，做好交接班记录。

2.电梯运行中的操作流程应符合以下要求：

2.1当轿门打开时，电梯司机应站在梯门旁，主动引导乘客先出后进；

2.2文明服务，主动报站；

2.3电梯司机应控制乘梯人数，避免超载，出现超载时，及时提醒乘客分批搭乘；

2.4严格交接班制度，准确填写电梯运行记录；

2.5电梯停止运行时，将电梯停在基站，锁闭钥匙开关。

3.电梯运行故障报修操作流程应符合以下要求：

3.1电梯出现不安全状态时，电梯司机应立即停梯，及时疏散乘客，同时注意观察电梯内病人的状况，做好安抚；

3.2电梯司机及时通知中控室值班人员和电梯维修单位，配合维修人员排除故障；

3.3维修期间电梯司机应监督并协助维修单位做好警示工作（设立警示牌、警戒线等），同时做好乘梯疏导和指引，维护现场秩序；

3.4电梯司机应准确填写报修记录；

3.5电梯司机应在收到有采购人电梯运行负责人签字验收合格的《电梯维修验收记录》后，方可恢复电梯运行。

4.医用电梯运送危重病人时的操作流程应符合以下要求：

4.1提醒运送人员让病人脚部方向先进入电梯，头部方向朝向轿厢门，以便于紧急救助；注意观察危重病人及所携带的医疗设施设备，并要求中控室随时监控该部电梯的内部情况，确保信息畅通；

4.2危重病人病情突发变化时，电梯司机应立即通知中控室说明情况，告知电梯所在楼层及位置，要求立即通知采购人相关部门组织医务人员进行救治，并听从指挥，运送到指定楼层；

4.3医务人员到场后，电梯司机应协助救治，听从指挥。

5.电梯清洁与消毒操作流程应符合以下要求：

电梯的清洁与消毒工作由运行人员完成，出现污染时及时通知保洁人员清洁与消毒。

（六）乘客电梯、载货电梯、医用电梯、送餐专梯的消毒操作流程，应符合以下要求：

1.清空轿厢内的人员和物品，做好个人防护；

2.对轿厢环境采用有效氯浓度 250mg/L-500mg/L 含氯消毒剂进行喷洒或擦拭消毒，作用时间10min-30min，关闭轿厢门。 特殊情况，按采购人感染科的要求进行消毒；

3.消毒后，打开轿厢门通风 10min，并在轿厢明显处张贴消毒日期和时间；

4.每天至少消毒一次。

（七）污物电梯和运送具有感染风险物品的电梯消毒操作流程应符合以下要求：

1.清空轿厢内的人员和物品，做好个人防护；

2.对轿厢环境采用有效氯浓度 500mg/L-1000mg/L 含氯消毒剂进行喷洒或擦拭消毒，作用时间10min -30min，关闭轿厢门；

3.消毒后，打开轿厢门通风 10min，并在轿厢明显处张贴消毒日期和时间；

4.每次运送污物或具有感染风险物品后必须进行消毒，消毒后方可恢复电梯运行。

**三、导医服务**

（一）工作内容

配合医护人员负责来院患者楼层引导、就诊咨询、候诊提醒及特殊事件的处理。对患者进行有序排队疏导。责任区域内自助机的日常使用，更换耗材，开关，小故障排查及报修等。维护就诊区域环境和秩序，发现问题及时通知管理部门。

（二）工作标准

1.认真遵守医院和公司的各项规章制度，了解基本医学分类知识，掌握院容、院貌和各科室的具体位置；

2.熟知各科室的专业水平及特色专科的设备，准确无误地引导病人就诊，为病人的就诊提供方便、快捷、优质的服务；

3.热情主动接待病人，耐心向病人解释，做到有礼貌、有问必答、百问不厌；引导患者挂号、候诊，指导最佳的就诊系统，合理安排检查项目，指导就诊；

4.注重仪表、仪容及文明用语，工装要整齐、举止要大方，主动热情地处理病人提出的各种问题；

5.主动向患者介绍就诊流程，正确指导患者就诊，对患者提出的问题耐心解答；

6.认真做好患者信息资料收集和统计工作；

7.保持责任区的清洁整齐、美观，维持好责任区的就诊秩序，发现不良现象及时汇报；

8.在工作中应做到：

“四个一样”： 领导在与不在一个样；白天与夜间工作一个样；熟人与生人一个样；平日与假日工作一个样；

“五心”：接待热心；工作细心；解释耐心；接受意见虚心；对待病人要有高度的同情心、责任心；

“五声”：接待病人有迎送声；遇到病人有询问声；接听电话有问候声；为病人办事有回声；与病人合作有谢声。

**四、总机班及一站式服务**

（一）一站式服务

1.工作内容（包含但不限于以下内容）：

1.1接报；

1.2派遣；

1.3协调上报；

1.4回访；

1.5统计；

1.6汇报。

2.工作标准

2.1接报派遣的标准用语（包含但不限于以下内容）：

“您好，一站式后勤服务中心，请问有什么可以帮您”；

“好的，您的需要我已经帮您记录下来了，请问您还有其他问题吗？”；

“这边尽快帮您联系，感谢您的来电，谢谢”；

语气要对用户态度和蔼，遇到问题认真解释。不吵架，不简单生硬。

2.2回访时的标准用语（包含但不限于以下内容）：

“您好，我们这边是一站式后勤服务中心满意度调查员，根据工作要求我们需要对您科室近期的报修做个回访”；

您对近期给您科室里维修的结果是否满意？

维修人员的服务态度是否满意？

如果您还有什么意见要提我们可以帮您记录；

结束：“好的，耽误您时间了，谢谢您的配合”。

2.3遵守操作规程和各种制度，平台派单快速准确；

2.4能解决的问题要认真处理，急用户所急，力争做到用户满意，不推不顶；

2.5工作中认真负责，认真执行岗位责任制，熟练掌握应知应会内容，不无故脱岗，睡岗；

2.6处理故障认真负责，保证用户通话畅通。严重故障不隔班，不过夜；

2.7认真巡视工作设备工作情况，及时发现隐患及时处理，不玩忽职守；

2.8每月电话满意度回访科室不低于95%，满意度不低于95%，如有科室不方便进行，需三日内再次致电回访，做好回访记录，将科室意见和建议传达相关部门并限时整改。

3.人员要求

3.1具有高中及以上学历；

3.2年龄18—50周岁女性；

3.3普通话流利，具备一定的电脑操作能力；

3.4身体健康，品行端正，具有较强的学习和沟通能力。

（二）电话总机班和热线服务

1.工作内容（包含但不限于以下内容）：

负责全院电话通信，话务服务，热线咨询，院内电话及相关设备的日常维修；负责电话分机的装、撤、移、改工作及相关业务。

2.工作标准（包含但不限于以下内容）：

2.1接到电话说您好，接转电话有回应，对用户态度和蔼，遇到问题认真解释，不吵架，不简单生硬；

2.2遵守操作规程和各种制度，接转电话快速准确，不利用工作谋私利、图报复；

2.3能解决的问题要认真处理，急用户所急，力争做到用户满意，不推不顶；

2.4工作中认真负责，认真执行岗位责任制，熟练掌握应知应会内容，严守机密，不无故脱岗，不窃听电话；

2.5认真观察各种变化，发现故障及时通知处理，不撒手不管；

2.6遇有维修任务及时处理，态度积极和蔼，热情为用户服务，不拖拉；

2.7处理故障认真负责，保证用户通话畅通。严重故障不隔班，不过夜；

2.8认真巡视机器设备工作情况，及时发现隐患及时处理，不玩忽职守；

2.9定期检修各种设备，提高设备完好率，认真完成工作计划，严格执行《电话业务工作条例》，坚持安全生产，不盲目从事；

2.10加强设备管理，健全图纸资料存档制度，掌握维修工作主动权，不放任自流。

3.任职要求（包含但不限于以下内容）：

3.1年龄18—40周岁女性，高中以上学历（班长至少大专文凭）；

3.2普通话流利，具备一定的电脑操作能力；

3.3身体健康，品行端正，具有较强的沟通协调能力。

**第二章 服务质量考核表**

**一、基础设施维修服务质量考核**

**基础设施维修服务质量考核打分表**

时间： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **考核项目** | **考核内容** | | **分值** | **考核标准** | **考核得分** | **备注** |
| 人员保障  （8分） | 1 | 人员配置 | ◆ 按岗位、职责、工种配备符合要求的管理和专业技术人员 | | 2 | □ 配置充分，得2分  □ 配置不充分，不得分 |  |  |
| 2 | 24小时值班  岗位配置 | ◆ 按岗位、职责、工种配置齐全 | | 2 | □ 配置充分，得2分  □ 配置不充分，不得分 |  |  |
| 3 | 人员定期培训与考核 | ◆ 安全培训：火灾、急救、有限空间、机械设备操作等  ◆ 各项应急预案培训  ◆ 新入职人员应完成各项培训，考核合格后，方可上岗 | | 1 | □ 完整，得1分；  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 4 | 员工操守 | ◆ 着装规范、佩戴工牌证件  ◆ 无酒后上岗、禁止吸烟  ◆ 文明服务，不与患者或医务人员发生口角 | | 2 | □ 合规，得2分  □ 有不合规的，不得分 |  |  |
| 5 | 人员支持 | ◆ 有人员支持保障机制，在现有人员不足以完成既定工作或有应急突发事件时，能调动储备人员或抽调其他项目人员完成工作任务 | | 1 | □ 有，得1分  □ 没有，不得分 |  |  |
| 制度管理  (6分) | 6 | 各类运行管理和操作规章制度 | ◆ 齐全并上墙  ◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次  ◆ 报医院备案 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 缺项（不完善）的，2项以内，可得1分  □ 缺项（不完善）的3项以上，不得分 |  |  |
| 7 | 空间管理制度  机房管理  消防管理  动火管理 | ◆ 齐全并上墙  ◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次  ◆ 报医院备案 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 缺项（不完善）的，2项以内，可得1分  □ 缺项（不完善）的3项以上不得分 |  |  |
| 8 | 各类设施设备管理制度 | ◆ 齐全并上墙  ◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次  ◆ 报医院备案 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 缺项（不完善）的，2项以内，可得1分  □ 缺项（不完善）的3项以上，不得分 |  |  |
| 档案管理  (10分) | 9 | 报修服务记录 | ◆ 记录及时、完整、无漏记 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 有缺项（不完善）的得0-1分 |  |  |
| 10 | 外来人员进出登记 | ◆ 记录及时、完整、无漏记 | | 1 | □ 齐全，得1分  □ 有缺项（不完善）的不得分 |  |  |
| 11 | 设备和系统部件的维修和更换情况记录 | ◆ 记录及时、完整、无漏记 | | 1 | □ 齐全，得1分  □ 有缺项（不完善）的不得分 |  |  |
| 12 | 设施设备安全隐患台账记录 | ◆ 记录及时、详细、完整 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 有缺项（不完善）的，2项以内，可得1分  □ 有缺项（不完善）的3项以上，不得分 |  |  |
| 13 | 各项维护保养记录 | ◆ 记录及时、详细、完整 | | 1 | □ 齐全，得1分  □ 有缺项（不完善）的，2项以内，可得0分 |  |  |
| 14 | 原材料出入库记录 | ◆ 记录详细、完整、更新及时 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 有缺项（不完善）的，2项以内，可得1分  □ 有缺项（不完善）的3项以上，不得分 |  |  |
| 15 | 培训与考核记录 | ◆ 人员定期培训与考核记录完整 | | 1 | □ 齐全，得1分  □ 有缺项（不完善）的，不得分 |  |  |
| 应急机制  (6分) | 16 | 各类应急预案  火灾  防汛 | ◆ 应急预案齐全并报医院备案  ◆ 应急处理流程及紧急联络表上墙  ◆ 行之有效并每次演练后及时总结修订 | | 3 | □ 齐全，得3分  □ 齐全，但内容不充分，得2分  □ 有缺项，不得分 |  |  |
| 17 | 各类应急演练计划和定期演练及记录总结 | ◆ 有计划并报医院备案  ◆ 按计划时间完成演练和记录总结，并报医院备案 | | 3 | □ 有演练计划，得3分  □ 未按计划时间进行演练，当月不得分  □ 演练完成未总结、未备案，当月不得分 |  |  |
| 安全运行  (50分) | 18 | 年度工作  计划 | ◆ 有年度计划  ◆ 报医院备案 | | 2 | □ 有计划并备案，得2分  □ 有（无）计划无备案，不得分 |  |  |
| 19 | 每月总结和下月工作计划 | ◆ 每月工作完成情况和挂账的原因及解决的时间和方案、下月工作计划 | | 3 | □ 齐全，得3分  □ 齐全，但内容不充分，得2分  □ 有缺项，不得分 |  |  |
| 20 | 值班记录与交接班记录 | ◆ 值班与交接班记录完整清晰 | | 2 | □ 完整，得2分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 21 | 巡视检查  记录 | ◆ 计划巡检与巡检记录对应 | | 2 | □ 完整，得2分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 22 | 及时排除设施缺陷 | ◆ 及时排除设备挂账缺陷  ◆ 及时排除设备新生缺陷 | | 2 | □ 完成，得2分  □ 未完成，不得分 |  |  |
| 23 | 值班（备勤）室 | ◆ 环境整洁，无杂物、无易燃易爆危险品  ◆ 严禁吸烟并有禁烟标识  ◆ 消防设施齐全 | | 5 | □ 正常，得5分  □ 有3处以内的，可得3分  □ 有4处以上的，不得分 |  |  |
| 24 | 库房 | ◆ 环境整洁，无杂物、无易燃易爆危险品  ◆ 严禁吸烟  ◆ 消防设施齐全 | | 4 | □ 正常，得4分  □ 有2处以内的，可得2分  □ 有4处以上的，不得分 |  |  |
| 25 | 操作间 | ◆ 环境整洁，环境整洁，无杂物、无易燃易爆危险品  ◆ 严禁吸烟，严禁违章作业警示标识  ◆ 完整、清晰、明确并稳固的设施设备安全警示标识  ◆ 禁止非授权人员对系统进行操作  ◆ 机械设备无灰尘、油渍、锈迹等 | | 5 | □ 正常，得5分  □ 有3处以内的，可得3分  □ 有4处以上的，不得分 |  |  |
| 26 | 值班室与操作间  电气系统 | ◆ 控制及操作系统安全可靠  ◆ 配电箱柜无尘土、杂物、电气元件清洁、接线紧固、无过热现象  ◆ 有无带故障运行 | | 5 | □ 正常，得5分  □ 有3处以内的，可得3分  □ 有4-6处的，可得1分  □ 有6处以上的，不得分 |  |  |
| 27 | 机械设备  安全 | ◆ 固定式机械设备应就近设置安全警示标识，操作规程  ◆ 移动式机械设备应随本体设置安全警示标识，操作规程  ◆ 禁止违章操作机械设备  ◆ 各类机械设备的安全保护设施应完好  ◆ 各类机械设备的电源线、插头、开关等应无破损、无漏电、无污渍，外观完好、绝缘良好 | | 5 | □ 正常，得5分  □ 有3处以内的，可得3分  □ 有4-6处的，可得1分  □ 有6处以上的，不得分 |  |  |
| 28 | 节能措施 | ◆ 节能措施的应知  ◆ 各工作场所应人走断电关水并检查 | | 5 | □ 正常，得5分  □ 有3处以内的，可得3分  □ 有4-6处的，可得1分  □ 有6处以上的，不得分 |  |  |
| 29 | 基础设施安全 | ◆ 各类建筑物基础设施应完好，无安全隐患  ◆ 门窗牢固、玻璃完好，开闭灵活有效  ◆ 各类扶手、护栏完好，无隐患  ◆ 室内空间，墙体、吊顶无安全隐患 | | 10 | □ 正常，得10分  □ 有1-2处以内的，可得8分  □ 有3-4处的，可得6分  □ 有5-6处以上的，可得2分  □ 有7处以上的，不得分 |  |  |
| 服务质量  （20分） | 30 | 维修及时 | ◆ 及时到场、操作规范、完成良好 | | 2 | □ 正常，得2分  □ 不满意1次的，不得分 |  |  |
| 31 | 科室满意度 | ◆ 科室满意，不投诉，8899回访无意见 | | 2 | □ 正常，得2分  □ 不满意1次的，不得分 |  |  |
| 32 | 维修返工 | ◆ 同点位同一问题2次及以上维修返工或维修无果 | | 2 | □ 无此类，得2分  □ 有此类，不得分 |  |  |
| 33 | 被有效投诉 | ◆ 被以各种形式有效投诉至医院直管部门的 | | 2 | □ 无，得2分  □ 有2次以内，可得1分  □ 有3-4次，不得分 |  |  |
| 34 | ◆ 被有效投诉至医院 | | 4 | □ 无，得4分  □ 有2次以内，可得2分  □ 有2次以上，不得分 |  |  |
| 35 | ◆ 被有效投诉至12345 | | 5 | □ 无，得5分  □ 有，不得分 |  |  |
| 36 | 配合服务 | ◆ 配合其他科室  ◆ 配合及监督第三方工作 | | 3 | □ 积极落实的，得3分  □ 消极不落实的，不得分 |  |  |
| **检查人** |  | | | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**二、强弱电系统运维服务质量考核**

**强、弱电系统运维服务质量考核打分表**

日期： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **考核标准** | **考核**  **得分** | **备注** |
| 规章制度  （8分） | 1 | 运行管理和操作规章制度 | ◆ 齐全并上墙  ◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次  ◆ 报医院备案 | 3 | □ 完善，得3分  □ 缺项（不完善）的，2项以内，可得1分  □ 缺项（不完善）的3项以上，不得分 |  |  |
| 2 | 各类设施设备  管理制度 | ◆ 齐全并上墙  ◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次  ◆ 报医院备案 | 3 | □ 完善，得3分  □ 缺项（不完善）的不得分 |  |  |
| 3 | 应急预案 | ◆ 应急方案及流程图，应急储备清单。包括：防火应急预案、防汛应急预案、设备故障处理应急预案、有限空间应急预案、突发事件水电气应急供应处置预案、发电机应急预案、自动化设备故障应急处置预案等 | 2 | □ 正常，得2分  □ 缺项（不完善）的，2项以内，可得1分  □ 缺项（不完善）的3项以上，不得分 |  |  |
| 运行资料  （15分） | 4 | 每日交接班记录 | ◆ 交接记录完整清晰、记录详细明确 | 1 | □ 完整，得1分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 5 | 7×24小时值班记录 | ◆ 值班记录完整清晰、无涂改脏污 | 1 | □ 完整，得1分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 6 | 设备运行记录 | ◆ 有设备运行记录，有日常维护、维修、保养、验收记录，记录真实、准确、清晰 | 1 | □ 完整，得1分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 7 | 按计划巡视检查及记录 | ◆ 计划巡检与巡检记录相对应、无错漏涂改、保存完好 | 1 | □ 完整，得1分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 8 | 设备缺陷记录与及时整改 | ◆ 记录及时、详细、完整 | 2 | □ 完整，得2分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 9 | 月度、年度工作计划及完成情况 | ◆ 月度计划、年度计划报院方备案；且实际完成 | 2 | □ 有计划，全部完成得2分  □ 1项未完成的，可得1分  □ 2项以上未完成，不得分 |  |  |
| 10 | 设备定期保养计划与完成情况及记录 | ◆ 落实电力设备设施的管理负责人  ◆ 规定电力设备设施维修保养周期及维护要求  ◆ 规定电力设备设施隐患和事故的处理程序和要求 | 3 | □ 完整，得3分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 11 | 设备、设施台账 | ◆ 设备台账包含设备名称、设备编号、安装地点、投运日期、主要参数、配件清单、检修记录、故障及异常、部件更换、报废日期等 | 2 | □ 完整，得2分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 12 | 接报修服务记录 | ◆ 记录及时、完整、无漏记 | 2 | □ 完整，得2分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 人员配备（15分） | 13 | 人员配置 | ◆ 岗位职责明确具体、可执行，工作流程上墙  ◆ 员工具有专业知识 | 4 | □ 合规，得4分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 14 | 人员台账管理 | ◆ 人员技术档案：建立包括各种劳动人事关系人员（例如临时聘用、劳务派遣、外包服务公司聘用、医院返聘等）在内的人员技术档案。电工须持有与其工作内容相符的证件 | 1 | □ 完整，得1分  □ 缺失或虚假，不得分 |  |  |
| 15 | 操作证书 | ◆ 人证合一、特种作业证在有效期之内，复印件上墙 | 1 | □ 完整，得1分  □ 缺失或虚假，不得分 |  |  |
| 16 | 安全与技能培训及记录 | ◆ 人员培训：有人员培训计划，并得到落实，每季末进行一次考试，总结学习效果 | 1 | □ 完整，得1分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 17 | 统一着装 | ◆ 着工作装规范佩戴工牌证件 | 1 | □ 合规，得1分  □ 不合规3人次以上，不得分 |  |  |
| 18 | 员工操守 | ◆ 酒后上岗、禁烟区域吸烟等 | 1 | □ 无此类，得1分；  □ 有此类，不得分 |  |  |
| 19 | 员工能力 | ◆ 员工能力抽查 | 2 | □ 合格，得2分  □ 不合格3人次以上，不得分 |  |  |
| 20 | 应急演练计划和定期演练及记录总结 | ◆ 有计划并报医院备案  ◆ 按计划时间完成演练和记录总结，并报医院备案 | 3 | □ 有演练计划，得3分  □ 未按计划时间进行演练，当月不得分  □ 演练完成未总结、未备案，当月不得分 |  |  |
| 21 | 人员支持 | ◆ 有人员支持保障机制，在现有人员不足以完成既定工作或有应急突发事件时，能调动储备人员或抽调其他项目人员完成工作任务 | 1 | □ 有，得1分  □ 没有，不得分 |  |  |
| 安全运行（37分） | 22 | 设备设施标识 | ◆ 齐全完好并贴、挂于醒目位置；  ◆ 设备标识卡上注明设备编号、名称、控制区域及主要参数 | 2 | □ 完整，得2分  □ 缺3项以内的，可得1分  □ 缺4项以上的，不得分 |  |  |
| 23 | 站房、小室环境卫生状况 | ◆ 机房建筑结构无严重缺损  ◆ 墙面无渗雨、剥落现象  ◆ 门窗及防护网清洁完好  ◆ 整洁卫生，无杂物  ◆ 符合“防雨、防汛、防火、防小动物，有良好的通风”四防一通要求  ◆ 开关柜前后地面绝缘橡皮垫完好，安全警戒线清楚醒目 | 2 | □ 正常，得2分；  □ 有3处以内的，可得1分；  □ 有4处以上的，不得分； |  |  |
| 24 | 一体化平台应用 | ◆ 是否按院方后勤一体化管理平台运行要求提供及时、可靠的维修服务 | 3 | □ 合格，得3分  □ 不合格，不得分。 |  |  |
| 25 | 设备运行状况 | ◆ 强、弱电系统设备、设施标识齐全、清晰，外观整洁、运行良好 | 25 | □ 全部正常，得25分  □ 有3处以内的，可得20分  □ 有4处以上的，可得10分  □ 因维修更换不及时，造成大面积（单体建筑一处以上）停电事故的，当月不得分 |  |  |
| 26 | ◆ 强、弱电系统站房、小室、管沟等区域内建筑、门窗、金属构件等基础设施，应整洁、无锈蚀、无变形，确保正常使用功能 |
| 27 | ◆ 强、弱电系统设备运行良好，无过热现象及异常声响和放电声、绝缘部件无破损闪络痕迹 |
| 28 | ◆ 强、弱电系统设备仪表、信号、自动化设备运行正常 |
| 29 | ◆ 强、弱电系统管线绝缘良好、无破损老化、穿墙、孔洞封堵严密 |
| 30 | ◆ 设备发生故障时、逐级上报并在日志中详细记录 |
| 31 | 应急处理 | ◆ 按流程操作、处理及时有效、总结经验教训 | 5 | □ 完整，得5分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 服务质量（25分） | 32 | 服务效果（态度、及时性、质量） | ◆ 及时到场、操作规范、完成良好、科室满意 | 10 | □ 合规，得10分  □ 科室每反馈1次不满意，扣2分 |  |  |
| 33 | 是否出现投诉 | ◆ 当面、电话、微信以及书面的有效投诉 | 10 | □ 无投诉，得10分  □ 被有效投诉至总务处，每次减2分  □ 被有效投诉至医院的，不得分  □ 被有效投诉至12345的，不得分 |  |  |
| 34 | 工作配合 | ◆ 配合其他科室  ◆ 配合及监督第三方工作 | 5 | □ 有，得5分  □ 没有，不得分 |  |  |
| **检查人** |  | | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**三、暖通空调及蒸汽系统运维服务质量考核**

**暖通空调及蒸汽系统运维服务质量考核打分表**

**时间： 年 月**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **考核项目** | **考核内容** | | **分值** | **考核标准** | **考核得分** | **考核小结** |
| 人员保障  （9分） | 1 | 人员配置 | ◆ 配置符合要求的管理及维修人员  ◆ 持有效证件上岗  ◆ 证书须上墙 | | 2 | 🞎 合规，得2分  🞎 人员配置充分，证件有效但未上墙，得1分  🞎 人员配置不足，无证件或证件无效，均不得分 |  |  |
| 2 | 人员操守 | ◆ 着工作装规范佩戴工牌证件  ◆ 无酒后上岗、吸烟情况  ◆ 无睡岗、脱岗情况 | | 1 | 🞎 合规，得1分  🞎 任意一项不合规，均不得分 |  |  |
| 3 | 培训及考核记录 | ◆ 安全培训  ◆ 专业技能培训  ◆ 各类应急预案培训  ◆ 入职岗前培训 | | 3 | 🞎 记录齐全、完整、真实，得3分  🞎 记录齐全、真实但不完善，得2分  🞎 记录缺失1-2项，得1分  🞎 记录缺失2项以上或发现有虚假记录，均不得分 |  |  |
| 4 | 工作能力考核 | ◆ 消防器材、防护器具的使用  ◆ 各类管理制度的熟悉程度  ◆ 系统设备及管道路由等的熟悉程度  ◆ 应急处置及维修能力 | | 3 | 🞎 熟练掌握，得3分  🞎 1-2项未熟练掌握，得2分  🞎 3-5项未熟练掌握，得1分  🞎 5项以上未熟练掌握，不得分 |  |  |
| 制度管理  （6分） | 5 | 人员管理制度 | ◆ 包括但不限于岗位职责、值班、交接班、外来人员管理、应急管理、安全管理、作业人员教育与培训等 | | 2 | 🞎 齐全、及时更新并上墙，得2分  🞎 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 6 | 设备管理制度 | ◆ 包括但不限于设备档案管理，设备操作，高危作业，设备巡视检查，设备维修保养，节能管理等 | | 2 | 🞎 齐全、及时更新并上墙，得2分  🞎 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 7 | 空间管理制度 | ◆ 包括但不限于机房管理、消防管理、动火管理等 | | 2 | 🞎 齐全、及时更新并上墙，得2分  🞎 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 档案管理  （7分） | 8 | 技术档案 | ◆ 包括但不限于设备明细表，出厂合格证明及检 (试) 验合格证明，设计图纸及变更，竣工图，使用说明书等 | | 2 | 🞎 齐全、存放整齐，得2分  🞎 齐全，但放置杂乱、不易查找，得1分  🞎 丢失，不得分 |  |  |
| 9 | 管理档案 | ◆ 包括但不限于人员培训和考核、安全管理、应急预案演练记录管理、配件及耗材使用管理等 | | 2 | 🞎 齐全、存放整齐，得2分  🞎 齐全，但放置杂乱、不易查找，得1分  🞎 丢失或缺项，不得分 |  |  |
| 10 | 运行档案 | ◆ 包括但不限于值班记录，交接班记录，外来人员进出登记，设备运行记录，巡检记录，报修服务记录、维保记录等 | | 2 | 🞎 齐全、存放整齐，得2分  🞎 齐全，但放置杂乱、不易查找，得1分  🞎 丢失或缺项，不得分 |  |  |
| ◆ 包括但不限于设施设备台账，特种设备检验台账及压力表、安全阀等检测台账 | | 1 | 🞎 完整并及时更新，得1分  🞎 缺项或未及时更新，不得分 |  |  |
| 应急管理  （8分） | 11 | 应急预案 | ◆ 制定各类相关应急预案，应急预案应包括应急组织及构成，指挥协调部门，应急物资的准备和存放地点，应急现场的负责人、组成人员及各自职责等 | | 2 | 🞎 齐全、详实并上墙，得2分  🞎 齐全、详实但未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 12 | 应急演练 | ◆ 依据应急演练计划，按时完成应急演练，并做好演练记录及总结 | | 3 | 🞎 合规，得3分  🞎 按计划完成演练，但记录或总结不完善，得2分  🞎 未按计划完成演练，不得分 |  |  |
| 13 | 应急事件处理 | ◆ 发现故障或接到报修后，及时做好维修保养工作  ◆ 应急事件处置后及时完成后续评估，立即采取措施防止再发生 | | 3 | 🞎 合规，得3分  🞎 及时做好维修保养工作，但未进行后续评估及实施预防措施，得1分  🞎 未及时做好维保工作，或未进行后续评估及实施预防措施，不得分 |  |  |
| 运维管理  （50分） | 14 | 年度工作计划 | ◆ 制定年度维保计划、年度工作计划，并报院方管理部门备案  ◆ 每月按计划完成相关巡检、维保工作 | | 5 | 🞎 合规，得5分  🞎 有计划但未报院方管理部门备案，得3分  🞎 有计划，但当月未按计划完成工作，得2分  🞎 无计划，不得分 |  |  |
| 15 | 机房环境 | ◆ 通风良好  ◆ 严禁放置易燃易爆有害物品  ◆ 消防器材、防护用品在有效期内  ◆ 环境整洁，无杂物及鼠、虫害等 | | 6 | 🞎 合规，得6分  🞎 有1-2处不合规，得4分  🞎 有3-5处不合规，得2分  🞎 有5处以上不合规，不得分 |  |  |
| 16 | 标识管理 | ◆ 安全警示标识  ◆ 设备标识  ◆ 阀门状态标识  ◆ 管道介质流向标识  ◆ 应急处理流程及准确的紧急联络表 | | 4 | 🞎 完整、清晰且悬挂或张贴至醒目位置，得4分  🞎 完整，但不清晰或未放置于至醒目位置，得3分  🞎 有1-2处缺失，得2分  🞎 有3-5处缺失，得1分  🞎 有6处以上缺失，不得分 |  |  |
| 17 | 设备设施管理 | ◆ 设备、管道、阀门等表面整洁且无锈蚀，绝热层无脱落或破损  ◆ 定期切换服务范围内相关设备  ◆ 及时更新设备设施台账及隐患排查台账 | | 6 | 🞎 合规，得6分  🞎 有1-2处不合规，得4分  🞎 有3-5处不合规，得2分  🞎 有6处以上不合规，不得分 |  |  |
| 18 | 特种设备管理 | ◆ 按期送检特种设备、压力表及安全阀等  ◆ 建立检验检测台账 | | 5 | 🞎 合规，得5分  🞎 按期送检，但未建立检验检测台账，得4分  🞎 未按期送检，不得分 |  |  |
| 19 | 设备设施及管道巡检 | ◆ 有巡检计划  ◆ 按计划完成巡检工作（包括但不限于室内外设备设施、计量监测仪表、电气及自控系统、压力容器、安全防护装置等） | | 6 | 🞎 有巡检计划，且按计划完成巡检，得6分  🞎 有巡检计划，巡检有1-2处缺项，得5分  🞎 有巡检计划，巡检有3-5处缺项，得4分  🞎 有巡检计划，巡检有6处以上缺项，得2分  🞎 无巡检计划，巡检有6处以上缺项，不得分 |  |  |
| 20 | 设备清洗 | ◆ 及时完成系统清洗工作  ◆ 冲洗药剂及方法得当 | | 2 | 🞎 合规，得2分  🞎 因清洗导致设备损坏，不得分 |  |  |
| 21 | 外来施工管理 | ◆ 积极配合并监督第三方单位的维修工作并做好相应记录 | | 3 | 🞎 合规，得3分  🞎 积极配合、监督，但未做好记录，得2分  🞎 积极配合，但无监督，也未做好记录，得1分  🞎 不配合，不得分 |  |  |
| 22 | 室内空气质量 | ◆ 每天抽查典型空调房间的室内空气质量（包括但不限于温度、湿度、二氧化碳浓度等），并做好测试记录 | | 2 | 🞎 合规，得2分  🞎 完成测试但记录不全，得1分  🞎 未进行测试，不得分 |  |  |
| 23 | 节能措施执行情况 | ◆ 严格落实节能管理办法及节能措施，对系统及设备进行实时调节 | | 6 | 🞎 合规，得6分  🞎 发现1-2处能源资源浪费现象，得4分  🞎 发现3-4处能源资源浪费现象，得5分  🞎 发现5-6处能源资源浪费现象，得1分  🞎 发现6处以上能源资源浪费现象，不得分 |  |  |
| 24 | 其他工作 | ◆ 积极配合医院其他方面的工作，如迎接上级单位的检查等 | | 5 | 🞎 积极配合，得5分  🞎 不配合，不得分 |  |  |
| 服务质量  （20分） | 25 | 维修及时 | ◆ 及时到场，操作规范，完成良好，科室满意 | | 5 | □ 正常，得5分  □ 不满意1-2次的，得3分  □ 不满意3次以上的，不得分 |  |  |
| 26 | 被有效投诉 | ◆ 以各种形式有效投诉至医院直管部门的 | | 3 | □ 无，得3分  □ 1-2次，得2分  □ 3-5次，得1分  □ 5次以上，不得分 |  |  |
| ◆ 有效投诉至医院 | | 4 | □ 无，得4分  □ 1-2次，得2分  □ 3次以上，不得分 |  |  |
| ◆ 有效投诉至12345 | | 6 | □ 无，得6分  □ 有，不得分 |  |  |
| 27 | 配合工作 | ◆ 积极配合其他科室完成分外工作 | | 2 | □ 积极落实的，得2分  □ 消极不落实的，不得分 |  |  |
| **检查人** |  | | | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**四、给排水系统运维服务质量考核**

**给排水系统运维服务质量考核打分表**

时间： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **考核项目** | **考核内容** | | **分值** | **考核标准** | **考核得分** | **考核小结** |
| 人员保障  （6分） | 1 | 人员配置 | ◆ 按岗位、职责、工种配备符合要求的管理和专业技术人员并持证(有效期内)  ◆ 二次供水持《健康证》并在有效期内 | | 2 | □ 配置充分，得2分  □ 配置不充分，不得分 |  |  |
| 2 | 人员操守 | ◆ 着装规范、佩戴工牌证件  ◆ 无酒后上岗、禁止吸烟  ◆ 文明服务，不与患者或医务人员发生口角 | | 2 | □ 合规，得2分  □ 不合规，不得分 |  |  |
| 3 | 人员定期培训与考核 | ◆ 安全培训：火灾、急救、有限空间、水质污染等  ◆ 专业培训：水质要求、给排水系统设备等  ◆ 各项应急预案培训  ◆ 新入职人员岗前培训考核 | | 2 | □ 完整，得2分  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 制度管理  （8分） | 4 | 设备管理制度 | ◆ 齐全并上墙  ◆ 各类设备管理制度  ◆ 运行操作规章制度  ◆ 行之有效并结合医院实际及时修订  ◆ 报医院备案 | | 4 | □ 齐全，得4分  □ 缺项或不完善的，2项以内，可得3分  □ 缺项或不完善的，3-5项，可得2分  □ 缺项或不完善的，6项以上，不得分 |  |  |
| 5 | 空间管理制度 | ◆ 机房管理  ◆ 消防管理  ◆ 动火管理  ◆ 报医院备案 | | 4 | □ 齐全，得4分  □ 缺项或不完善1项的，可得3分  □ 缺项或不完善2项的，可得2分  □ 缺项或不完善3项的，不得分 |  |  |
| 档案管理  （10分） | 6 | 运行巡检记录 | ◆ 报修记录完整详实  ◆ 值班与交接班记录完整清晰  ◆ 各类设备运行记录，及时完整清晰无漏记  ◆ 各项巡检记录 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 缺项或不完善的，能补充完整，可得1分  □ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分 |  |  |
| 7 | 泵房外来人员进出登记 | ◆ 记录及时、完整、无漏记 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 有缺漏或不完善的不得分 |  |  |
| 8 | 维修保养记录 | ◆ 记录及时、完整、无漏记（含设备维修保养记录、设备与零部件更换记录等） | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 缺项或不完善的，能补充完整，可得1分  □ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分 |  |  |
| 9 | 设施设备台账 | ◆ 记录详细、完整、更新及时（含设备完全台账、设施设备隐患台账等） | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 缺项或不完善的，能补充完整的，可得1分  □ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分 |  |  |
| 10 | 二次供水 | 二次供水系统完全管理  ◆ 公示信息完全上墙  ◆ 设备完全台账  ◆ 设施设备隐患台账  ◆ 卫生许可证及时报审 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 缺项或不完善的，能补充完整，可得1分  □ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分 |  |  |
| 应急机制  （6分） | 11 | 应急预案 | 火灾、水质污染、紧急停水、跑水、设备故障、停电等应急预案  ◆ 齐全并报医院备案；  ◆ 应急处理流程及紧急联络表上墙。  ◆ 结合医院实际应行之有效 | | 3 | □ 齐全，得3分  □ 缺项或不完善，1项的，可得2分  □ 缺项或不完善，2项的，可得1分  □ 缺项或不完善，3项以上，不得分 |  |  |
| 12 | 应急演练计划和定期演练及记录总结 | ◆ 有计划并报医院备案  ◆ 按计划完成演练，  ◆ 演练记录和总结及时且详实  ◆ 并报医院备案 | | 3 | □ 有各项演练计划，得3分  □ 按计划完成各项演练，记录总结不及时欠详实，可得2分  □ 未按计划完成任意一项演练，当月不得分， |  |  |
| 安全运行  （50分） | 13 | 年度工作计划 | ◆ 有年度计划，报医院备案。  ◆ 每月工作完成情况和挂账的原因及解决的时间和方案 | | 3 | □ 齐全并备案，得3分  □ 不完善需补充的，可得2分  □ 无备案的，不得分 |  |  |
| 14 | 排除设备缺陷 | ◆ 及时排除设备挂账缺陷  ◆ 及时排除设备新生缺陷 | | 2 | □ 完成，得2分  □ 未完成，不得分 |  |  |
| 15 | 泵房基础设施 | ◆ 门窗完好牢固通风设施良好  ◆ 无尘土、垃圾、杂物、易燃、易爆和有毒危险物品及可能造成环境污染的物品等，无鼠、虫害  ◆ 设备管道设施，支撑构件牢固，表面应无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损 | | 2 | □ 正常，得2分  □ 有3处以内的，可得2分  □ 有4-6处的，可得1分  □ 有7处以上的，不得分 |  |  |
| 16 | 安全警示 | ◆ 配置相适应的并在有效期内的灭火器具  ◆ 运行人员会使用灭火器具，会报警  ◆ 清晰、稳固的设施设备安全警示标识  ◆ 严禁吸烟警示  ◆ 非授权人员不得进入警示  ◆ 禁止非授权人员对系统进行操作警示  ◆ 有限空间警示 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 不完善，不得分 |  |  |
| 17 | 泵房设备外观 | ◆ 设备无灰尘、油渍、锈迹等  ◆ 二次供水水箱外观清洁，加盖上锁，网罩良好，钥匙由专人保管 | | 3 | □ 正常，得3分  □ 有4处以内的，可得2分  □ 有5处以上的，不得分 |  |  |
| 18 | 泵房设备标识 | ◆ 设备、阀门和管道标识齐全、清晰，标明流向，外观整洁、油漆完好  ◆ 设备标识卡应固定于设备醒目位置， 设备标识卡上注明设备编号、名称、控制区域及主要参数 | | 2 | □ 正常，得2分  □ 有3处以内的，可得2分  □ 有4-6处的，可得1分  □ 有7处以上的，不得分 |  |  |
| 19 | 电气系统 | ◆ 控制及操作系统安全可靠  ◆ 配电箱柜无尘土、杂物、电气元件清洁、接线紧固、无过热现象  ◆ 有无带故障运行 | | 6 | □ 正常，得6分  □ 有2处以内的，可得4分  □ 有3-4处的，可得2分  □ 有5-6处的，可得1分  □ 有7处以上的，不得分 |  |  |
| 20 | 照明系统 | ◆ 照明灯具应有网罩设施齐全、完好、清洁  ◆ 应急照明设施齐全、完好、有效  ◆ 疏散指示设施齐全、指示明确、清晰 | | 4 | □ 正常，得4分  □ 有2处以内的，可得2分  □ 有3处以上的，不得分 |  |  |
| 21 | 泵房设备  运行 | ◆ 各类表计指示正常  ◆ 各类水泵运行良好，无卡、滞、漏、堵，无异响  ◆ 设备、阀门和管道的表面应无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损，无滴、漏、堵现象  ◆ 各级阀门开闭灵活有效，开闭角度指示明确  ◆ 二次供水水箱液位控制系统有效 | | 4 | □ 正常，得4分  □ 有2处以内的，可得3分  □ 有3-4处的，可得2分  □ 有5-6处的，可得1分  □ 有7处以上的，不得分 |  |  |
| 22 | 管网与基础设施 | ◆ 供回水设备、阀门和管道，标识齐全、清晰，标明流向，外观整洁、油漆完好。 | | 2 | □ 正常，得2分  □ 有3处以内的，可得1分  □ 有4处以上的，不得分 |  |  |
| 23 | ◆ 供回水管线跑、冒、滴、漏、堵现象。 | | 4 | □ 正常，得4分  □ 有2处以内的，可得3分  □ 有3-4处的，可得2分  □ 有5-6处的，可得1分  □ 有7处以上的，不得分 |  |  |
| 24 | ◆ 供回水管线各级阀门：无锈蚀、无漏水，保证阀门开闭灵活有效，开闭角度指示明确 | | 4 | □ 正常，得4分  □ 有2处以内的，可得3分  □ 有3-4处的，可得2分  □ 有5-6处的，可得1分  □ 有7处以上的，不得分 |  |  |
| 25 | ◆ 供回水管道设施：管路支撑构件牢固，表面应无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损  ◆ 供回水管道沟体、井体、井盖：牢固、无破损、无塌陷 | | 3 | □ 正常，得3分  □ 有5处以内的，可得2分  □ 有6-10处的，可得1分  □ 有11处以上的，不得分 |  |  |
| 26 | 雨污排水  系统 | ◆ 污水排水系统管道支撑构件牢固，表面应无明显锈蚀、破损、糟朽，排水通畅，无漏、堵现象  ◆ 污水井（池）和沟渠，应结构牢固、无破损、无塌陷，金属井盖无残缺、无裂纹、无缺失，金属梯道、滑道等附属设施无锈蚀、破损、糟朽，无漏、堵现象 | | 4 | □ 正常，得4分  □ 有4处以内的，可得3分  □ 有5-7处的，可得2分  □ 有8-10处的，可得1分  □ 有11处以上的，不得分 |  |  |
| 27 | ◆ 污水泵电气控制安全可靠，无带故障运行液位控制系统有效  ◆ 电气控制配电箱柜稳固、清洁、无糟朽，电气元件清洁、接线紧固、无过热现象  ◆ 污水泵运行正常 | | 5 | □ 正常，得5分  □ 有2处以内的，可得3分  □ 有3处以上的，不得分 |  |  |
| 28 | ◆ 雨水排水系统管道（沟），应无明显锈蚀、破损、糟朽、塌陷，支撑牢固，排水通畅无漏、堵现象  ◆ 雨水坑，应牢固、无塌陷、金属雨箅子无破损、无缺失  ◆ 屋面天沟、排水孔、雨落管，应完好、支撑牢固，排水通畅，无漏、堵现象 | | 3 | □ 正常，得3分  □ 有4处以内的，可得2分  □ 有5-9处的，可得1分  □ 有10处以上的，不得分 |  |  |
| 服务质量  （20分） | 29 | 维修及时 | ◆ 及时到场、操作规范、完成良好、科室满意  ◆ 无同点位同问题2次及以上维修返工或维修无果 | | 2 | □ 正常，得2分  □ 不满意2次以内的，可得1分  □ 不满意3次以上的，不得分 |  |  |
| 30 | 被有效投诉 | ◆ 被以各种形式有效投诉至医院直管部门的 | | 3 | □ 无，得3分  □ 有2次以内，可得2分  □ 有3-5次，可得1分  □ 有6次，不得分 |  |  |
| 31 | ◆ 被有效投诉至医院 | | 4 | □ 无，得4分  □ 有2次以内，可得2分  □ 有3次以上，不得分 |  |  |
| 32 | ◆ 被有效投诉至12345 | | 6 | □ 无，得6分  □ 有，不得分 |  |  |
| 33 | 配合服务 | ◆ 配合其他科室  ◆ 配合及监督第三方工作 | | 2 | □ 1.积极落实的，得2分  □ 2.消极不落实的，不得分 |  |  |
| **检查人** |  | | | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**五、医用气体系统运维服务质量考核**

**医用气体系统运维服务质量考核打分表**

时间： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **考核项目** | **考核内容** | | **分值** | **考核标准** | **考核得分** | **考核小结** |
| 人员保障  （9分） | 1 | 人员配置 | ◆ 配置符合要求的管理及维修人员  ◆ 持有效证件上岗  ◆ 证书须上墙 | | 2 | 🞎 合规，得2分  🞎 人员配置充分，证件有效但未上墙，得1分  🞎 人员配置不足，无证件或证件无效，均不得分 |  |  |
| 2 | 人员操守 | ◆ 着工作装规范佩戴工牌证件，文明整洁  ◆ 无酒后上岗、吸烟情况  ◆ 无睡岗、脱岗情况 | | 1 | 🞎 合规，得1分  🞎 任意一项不合规，均不得分 |  |  |
| 3 | 培训及考核记录 | ◆ 安全培训  ◆ 专业技能培训  ◆ 各类应急预案培训  ◆ 入职岗前培训 | | 3 | 🞎 记录齐全、完整、真实，得3分  🞎 记录齐全、真实但不完善，得2分  🞎 记录缺失1-2项，得1分  🞎 记录缺失2项以上或发现有虚假记录，均不得分 |  |  |
| 4 | 工作能力考核 | ◆ 消防器材、防护器具的使用  ◆ 各类管理制度的熟悉程度  ◆ 系统设备及管道路由等的熟悉程度  ◆ 应急处置及维修能力 | | 3 | 🞎 熟练掌握，得3分  🞎 1-2项未熟练掌握，得2分  🞎 3项未熟练掌握，得1分  🞎 4项及以上未熟练掌握，不得分 |  |  |
| 制度管理  （6分） | 5 | 人员管理制度 | ◆ 包括但不限于岗位职责、值班、交接班、外来人员管理、应急管理、安全管理、作业人员教育与培训等 | | 2 | 🞎 齐全、及时更新并上墙，得2分  🞎 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 6 | 设备管理制度 | ◆ 包括但不限于设备档案管理，设备操作，高危作业，设备巡视检查，设备维修保养、工器具脱脂等 | | 2 | 🞎 齐全、及时更新并上墙，得2分  🞎 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 7 | 空间管理制度 | ◆ 包括但不限于机房管理、消防管理、动火管理、施工许可管理等 | | 2 | 🞎 齐全、及时更新并上墙，得2分  🞎 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 档案管理  （7分） | 8 | 技术档案 | ◆ 包括但不限于设备明细表，出厂合格证明及检 (试) 验合格证明，设计图纸及变更，竣工图，使用说明书、管道试验、设备培训记录等 | | 2 | 🞎 齐全、存放整齐，得2分  🞎 齐全，但放置杂乱、不易查找，得1分  🞎 丢失，不得分 |  |  |
| 9 | 管理档案 | ◆ 包括但不限于人员培训和考核、作业证、安全管理、应急预案演练记录管理、配件及耗材使用管理等 | | 2 | 🞎 齐全、存放整齐，得2分  🞎 齐全，但放置杂乱、不易查找，得1分  🞎 丢失或缺项，不得分 |  |  |
| 10 | 运行档案 | ◆ 包括但不限于值班记录，交接班记录，外来人员进出登记，设备运行记录，巡检记录，报修服务记录、维保记录等 | | 2 | 🞎 齐全、存放整齐，得2分  🞎 齐全，但放置杂乱、不易查找，得1分  🞎 丢失或缺项，不得分 |  |  |
| ◆ 包括但不限于设施设备台账，特种设备检验台账及压力表、安全阀、隐患及整改等台账 | | 1 | 🞎 齐全、存放整齐，得1分  🞎 缺项或未及时更新，不得分 |  |  |
| 应急管理  （8分） | 11 | 应急预案 | ◆ 制定各类相关应急预案，应急预案应包括应急组织及构成，指挥协调部门，生命支持区域保障措施、应急物资的准备和存放地点，应急现场的负责人、组成人员及各自职责、流程图等 | | 2 | 🞎 齐全、详实并上墙，得2分  🞎 齐全、详实但未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 12 | 应急演练 | ◆ 制定应急演练计划，依据计划，按时完成应急演练，并做好演练记录及总结 | | 3 | 🞎 合规，得3分  🞎 按计划完成演练，但记录或总结不完善，得2分  🞎 无计划或未按计划完成演练，不得分 |  |  |
| 13 | 应急事件处理 | ◆ 发现故障或接到报修后，及时做好维修保养工作，保障生命支持区域连续用气  ◆ 应急事件处置后及时完成后续评估，立即采取措施防止再发生 | | 3 | 🞎 合规，得3分  🞎 及时做好维修保养工作，供气稳定，但未进行后续评估及实施预防措施，得1分  🞎 未及时做好维保工作，供气不稳定，或未进行后续评估及实施预防措施，不得分 |  |  |
| 运维管理  （50分） | 14 | 年度工作计划 | ◆ 制定年度维保计划、年度工作计划，并报院方管理部门备案  ◆ 每月按计划完成相关巡检、维保工作 | | 5 | 🞎 合规，得5分  🞎 有计划但未报院方管理部门备案，得3分  🞎 有计划，但当月未按计划完成工作，得2分  🞎 无计划，不得分 |  |  |
| 15 | 站房及气瓶间环境 | ◆ 通风良好，按要求换气  ◆ 电气符合防爆要求  ◆ 浓度检测灵敏性能稳定  ◆ 气瓶摆放整齐、通道畅通  ◆ 防静电、防倾倒等措施齐全有效  ◆ 严禁放置易燃易爆油脂等有害物品  ◆ 消防器材、防护用品在有效期内  ◆ 环境整洁，无杂物及鼠、虫害等 | | 6 | 🞎 合规，得6分  🞎 有1-2处不合规，得3分  🞎 有3处及以上不合规，不得分 |  |  |
| 16 | 标识管理 | ◆ 安全警示标识  ◆ 职业危害告知卡  ◆ 设备标识  ◆ 阀门状态标识  ◆ 管道介质、颜色、流向标识  ◆ 压力表上下限  ◆ 各项制度、职责、证书公示  ◆ 应急处理流程及准确的紧急联络表 | | 5 | 🞎 完整、清晰且悬挂或张贴至醒目位置，得5分  🞎 完整，但不清晰或未放置于至醒目位置，得3分  🞎 有1-2处缺失或不完善，得1分  🞎 有3处及以上缺失或不完善，不得分 |  |  |
| 17 | 设备设施管理 | ◆ 性能正常、无过热噪音等异常现象  ◆ 设备、管道、阀门等表面整洁且无锈蚀  ◆ 各项物资、备件充足，性能稳定  ◆ 及时更新设备设施台账及隐患排查等台账  ◆ 氧气涉及阀门、工器具、防护用品等未被油脂污染 | | 6 | 🞎 合规，得6分  🞎 有1-2处不合规，得3分  🞎 有3-处以上不合规，不得分  🞎 有1处及以上被油脂污染，不得分 |  |  |
| 18 | 特种设备管理 | ◆ 按期送检特种设备、压力表及安全阀等  ◆ 建立检验检测台账 | | 5 | 🞎 合规，得5分  🞎 按期送检，但未建立检验检测台账，得3分  🞎 未按期送检，不得分 |  |  |
| 19 | 设备设施及管道巡检 | ◆ 有巡检计划  ◆ 按计划完成巡检工作（包括但不限于室内外设备设施、减压装置、计量监测仪表、电气及自控系统、压力容器、安全防护装置等） | | 6 | 🞎 有巡检计划，且按计划完成巡检，得6分  🞎 有巡检计划，巡检有1-2处缺项，得3分  🞎 有巡检计划，巡检有3处以上缺项，不得分 |  |  |
| 20 | 清洗脱脂 | ◆ 每周对工器具进行脱脂  ◆ 及时对负压设备水系统换水  ◆ 每班次对储罐、干燥机等排水  ◆ 定期对负压系统进行消毒灭菌 | | 4 | 🞎 合规，得4分  🞎 未及时排水、换水、消毒，1项及以内，得2分  🞎 未及时排水、换水、消毒，2项及以上，不得分  🞎 未按时脱脂，不得分 |  |  |
| 21 | 外来施工管理 | ◆ 积极配合并监督第三方单位的维修工作并做好相应记录（包括但不限于监督、范围、设备恢复、设备是否正常等） | | 4 | 🞎 合规，得4分  🞎 积极配合、监督，但未做好记录，未发生风险，得2分  🞎 积极配合，但无监督，也未做好记录，或出现风险，不得分  🞎 不配合，或出现风险，不得分 |  |  |
| 23 | 隐患排查 | ◆ 提前发现各项隐患，积极反馈排除  ◆ 积极反馈挂账的原因和预计完成时间  ◆ 隐患解决方案可行、效果明显 | | 4 | 🞎 合规，得4分  🞎 提前发现隐患，但未积极排除，未提出解决方案，未发生事故，得1分  🞎 未提前发现隐患，不得分  🞎 发生事故，不得分 |  |  |
| 24 | 其他工作 | ◆ 积极配合医院其他方面的工作，如迎接上级单位的检查等 | | 5 | 🞎 积极配合，得5分  🞎 不配合，不得分 |  |  |
| 服务质量  （20分） | 25 | 维修、配送及时 | ◆ 及时到场，操作规范，完成良好，科室满意 | | 8 | □ 正常，得8分  □ 不规范或不满意1次的，得3分  □ 不规范或不满意的，2次及以上的，不得分 |  |  |
| 26 | 被有效投诉 | ◆ 以各种形式有效投诉至医院直管部门的 | | 2 | □ 无，得3分  □ 1-2次，得2分  □ 3-5次，得1分  □ 5次以上，不得分 |  |  |
| ◆ 有效投诉至医院 | | 3 | □ 无，得3分  □ 1-2次，得2分  □ 3次以上，不得分 |  |  |
| ◆ 有效投诉至12345 | | 5 | □ 无，得6分  □ 有，不得分 |  |  |
| 27 | 配合工作 | ◆ 积极配合其他科室完成分外工作 | | 2 | □ 积极落实的，得2分  □ 消极不落实的，不得分 |  |  |
| **检查人** |  | | | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**六、物流系统运维服务质量考核**

**物流系统运维服务质量考核打分表**

**时间： 年 月**

| **类别** | **序号** | **考核项目** | **考核内容** | | **分值** | **考核标准** | **考核得分** | **考核小结** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 人员保障  （11分） | 1 | 人员配置 | ◆ 配置符合要求运维人员  ◆ 持有效证件上岗  ◆ 证书须上墙 | | 3 | 🞎 合规，得3分  🞎 人员配置充分，证件有效但未上墙，得1分  🞎 人员配置不足，无证件或证件无效，均不得分 |  |  |
| 2 | 人员操守 | ◆ 着工作装规范佩戴工牌证件  ◆ 无酒后上岗、吸烟情况  ◆ 无睡岗、脱岗情况 | | 2 | 🞎 合规，得2分  🞎 任意一项不合规，均不得分 |  |  |
| 3 | 培训及考核记录 | ◆ 安全培训  ◆ 专业技能培训  ◆ 各类应急预案培训  ◆ 入职岗前培训 | | 3 | 🞎 记录齐全、完整、真实，得3分  🞎 记录齐全、真实但不完善，得2分  🞎 记录缺失1-2项，得1分  🞎 记录缺失2项以上或发现有虚假记录，均不得分 |  |  |
| 4 | 工作能力考核 | ◆ 消防器材、防护器具的使用  ◆ 各类管理制度的熟悉程度  ◆ 系统设备、路由等的熟悉程度  ◆ 应急处置及维修能力 | | 3 | 🞎 熟练掌握，得3分  🞎 1-2项未熟练掌握，得2分  🞎 3-5项未熟练掌握，得1分  🞎 5项以上未熟练掌握，不得分 |  |  |
| 制度管理  （9分） | 5 | 人员管理制度 | ◆ 包括但不限于岗位职责、值班、交接班、应急管理、安全管理、作业人员教育与培训等 | | 3 | 🞎 齐全、及时更新并上墙，得3分  🞎 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 6 | 设备管理制度 | ◆ 包括但不限于设备档案管理，设备操作，高危作业，设备巡视检查，设备维修保养，节能管理等 | | 3 | 🞎 齐全、及时更新并上墙，得3分  🞎 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 7 | 空间管理制度 | ◆ 包括但不限于机房管理、消防管理、动火管理等 | | 3 | 🞎 齐全、及时更新并上墙，得3分  🞎 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 档案管理  （7分） | 8 | 技术档案 | ◆ 包括但不限于设备明细表，出厂合格证明及检 (试) 验合格证明，设计图纸及变更，竣工图，使用说明书等 | | 2 | 🞎 齐全、存放整齐，得2分  🞎 齐全，但放置杂乱、不易查找，得1分  🞎 丢失，不得分 |  |  |
| 9 | 管理档案 | ◆ 包括但不限于人员培训和考核、安全管理、应急预案演练记录管理、配件及耗材使用管理等 | | 2 | 🞎 齐全、存放整齐，得2分  🞎 齐全，但放置杂乱、不易查找，得1分  🞎 丢失或缺项，不得分 |  |  |
| 10 | 运行档案 | ◆ 包括但不限于值班记录，交接班记录，设备运行记录，巡检记录，报修服务记录、维保记录等 | | 2 | 🞎 齐全、存放整齐，得2分  🞎 齐全，但放置杂乱、不易查找，得1分  🞎 丢失或缺项，不得分 |  |  |
| ◆ 包括但不限于设施设备台账 | | 1 | 🞎 完整并及时更新，得1分  🞎 缺项或未及时更新，不得分 |  |  |
| 应急管理  （8分） | 11 | 应急预案 | ◆ 制定各类相关应急预案，应急预案应包括应急组织及构成，指挥协调部门，应急现场的负责人、组成人员及各自职责等 | | 2 | 🞎 齐全、详实并上墙，得2分  🞎 齐全、详实但未上墙，得1分  🞎 缺项，不得分 |  |  |
| 12 | 应急演练 | ◆ 依据应急演练计划，按时完成应急演练，并做好演练记录及总结 | | 3 | 🞎 合规，得3分  🞎 按计划完成演练，但记录或总结不完善，得2分  🞎 未按计划完成演练，不得分 |  |  |
| 13 | 应急事件处理 | ◆ 发现故障或接到报修后，及时做好维修保养工作  ◆ 应急事件处置后及时完成后续评估，立即采取措施防止再发生 | | 3 | 🞎 合规，得3分  🞎 及时做好维修保养工作，但未进行后续评估及实施预防措施，得1分  🞎 未及时做好维保工作，或未进行后续评估及实施预防措施，不得分 |  |  |
| 运维管理  （45分） | 14 | 年度工作计划 | ◆ 制定年度维保计划、年度工作计划，并报院方管理部门备案  ◆ 每月按计划完成相关巡检、维保工作 | | 7 | 🞎 合规，得7分  🞎 有计划但未报院方管理部门备案，得5分  🞎 有计划，但当月未按计划完成工作，得2分  🞎 无计划，不得分 |  |  |
| 15 | 环境及设备设施卫生管理 | ◆ 站点外观及内部清洁  ◆ 物流系统相关设备设施表面整洁无锈蚀 | | 6 | 🞎 合规，得6分  🞎 有1-2处不合规，得4分  🞎 有3-5处不合规，得2分  🞎 有5处以上不合规，不得分 |  |  |
| 16 | 标识管理 | ◆ 安全警示标识  ◆ 设备标识  ◆ 应急处理流程及准确的紧急联络表 | | 5 | 🞎 完整、清晰且悬挂或张贴至醒目位置，得5分  🞎 完整，但不清晰或未放置于至醒目位置，得3分  🞎 有1-2处缺失，得2分  🞎 有3-5处缺失，得1分  🞎 有6处以上缺失，不得分 |  |  |
| 17 | 设备设施管理 | ◆ 按工作计划定期巡视、检查、维护服务范围内相关设备设施  ◆ 及时更新设备设施台账及隐患排查台账 | | 8 | 🞎 合规，得8分  🞎 有1-2处不合规，得6分  🞎 有3-5处不合规，得2分  🞎 有6处以上不合规，不得分 |  |  |
| 18 | 外来施工管理 | ◆ 积极配合并监督第三方单位的维修工作并做好相应记录 | | 5 | 🞎 合规，得5分  🞎 积极配合、监督，但未做好记录，得2分  🞎 积极配合，但无监督，也未做好记录，得1分  🞎 不配合，不得分 |  |  |
| 19 | 节能措施执行情况 | ◆ 严格落实节能管理办法及节能措施，对设施设备进行实时调节 | | 8 | 🞎 合规，得8分  🞎 发现1-2处能源资源浪费现象，得6分  🞎 发现3-4处能源资源浪费现象，得4分  🞎 发现5-6处能源资源浪费现象，得2分  🞎 发现6处以上能源资源浪费现象，不得分 |  |  |
| 20 | 其他工作 | ◆ 积极配合医院其他方面的工作，如迎接上级单位的检查等 | | 6 | 🞎 积极配合，得6分  🞎 不配合，不得分 |  |  |
| 服务质量  （20分） | 21 | 维修及时 | ◆ 及时到场，操作规范，完成良好，科室满意 | | 5 | □ 正常，得5分  □ 不满意1-2次的，得3分  □ 不满意3次以上的，不得分 |  |  |
| 22 | 被有效投诉 | ◆ 以各种形式有效投诉至医院直管部门的 | | 3 | □ 无，得3分  □ 1-2次，得2分  □ 3-5次，得1分  □ 5次以上，不得分 |  |  |
| ◆ 有效投诉至医院 | | 4 | □ 无，得4分  □ 1-2次，得2分  □ 3次以上，不得分 |  |  |
| ◆ 有效投诉至12345 | | 6 | □ 无，得6分  □ 有，不得分 |  |  |
| 23 | 配合工作 | ◆ 积极配合其他科室完成分外工作 | | 2 | □ 积极落实的，得2分  □ 消极不落实的，不得分 |  |  |
| **检查人** |  | | | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**七、综合保洁服务质量考核**

**综合保洁服务质量考核打分表**

时间： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **考核项目** | **考 核 内容** | | **分值** | **考 核 标 准** | **考核得分** | **考核**  **小结** |
| 行为规范  （11分） | 1 | 仪容仪表 | ◆ 岗位人员应按岗位要求着装、戴工牌，仪表端庄服装整洁  ◆ 举止稳重大方 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 2 | 文明礼貌 | ◆ 使用文明用语，说话和气、礼貌待人  ◆ 认真回答问题、耐心听取他人意见  ◆ 不与医院职工或患者、同事发生冲突 | | 3 | □ 合格，得3分  □ 有1项不合格的可得2分  □ 有2项不合格的得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 3 | 工作纪律 | ◆ 工作期间，不准在岗位上坐、卧、依靠、打盹、吸烟、闲谈、吃东西、看书报、看手机等与工作无关的所有事情  ◆ 工作期间不无故离岗 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 4 | 污物间 | ◆ 工作室摆放整洁，无污迹、积尘、杂乱张贴物、蜘蛛网  ◆ 不存放个人生活用品 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| ◆ 工作室内不得给电器充电  ◆ 不违规私接电线、插线板 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 行为规范  （8分） | 5 | 遵纪守法 | ◆ 遵守医院规章制度  ◆ 遵守劳动纪律 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 6 | 操作规范 | ◆ 服从管理  ◆ 按工作流程操作 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 7 | 投诉处理 | ◆ 投诉处理及时  ◆ 反馈整改结果 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 8 | 问题整改 | ◆ 有整改方向和措施  ◆ 整改及时落实到位 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 楼宇内保洁  （15分） | 9 | 地面 | ◆ 无污迹、水迹、口香糖胶迹、烟头等  ◆ 地面排水口无堆积物 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 10 | 墙面、门窗 | ◆ 无污迹、积尘  ◆ 窗框窗台、内侧玻璃无灰尘  ◆ 无杂乱张贴物、过期海报等 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 11 | 天花板 | ◆ 无积尘  ◆ 蜘蛛网 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 12 | 室内物品 | ◆ 无污迹、积尘  ◆ 发现设施损坏及时报修 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 13 | 垃圾桶 | ◆ 倾倒及时、不满溢  ◆ 垃圾桶物表整洁无污渍  ◆ 垃圾桶标识完整无破损 | | 3 | □ 合格，得3分  □ 有1项不合格的可得2分  □ 有2项不合格的得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 14 | 水池、淋浴设备 | ◆ 洁具干净、无污渍，边缘无水垢堆  ◆ 镜面干净无水痕 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 15 | 瓷砖（地面、墙面） | ◆ 无灰尘、水渍、污渍  ◆ 完好，有破损及时报修 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 卫生间保洁  （24分） | 16 | 卫生纸 | ◆ 公共卫生间必须配备卫生纸  ◆ 做到及时更换 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 17 | 洗手液 | ◆ 公共卫生间必须配备洗手液  ◆ 及时添加，每次检查不得少于3分之一 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 18 | 隔板、墙面、地面 | ◆ 无污渍、积尘  ◆ 排水口无堆积物 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 19 | 垃圾桶 | ◆ 倾倒及时、不满溢  ◆ 垃圾桶物表整洁无污渍  ◆ 垃圾桶标识完整无破损 | | 3 | □ 合格，得3分  □ 有1项不合格的可得2分  □ 有2项不合格的得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 20 | 异味 | ◆ 卫生间有除臭措施、无异味  ◆ 小便池有除臭措施、无异味 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 21 | 水池、镜面 | ◆ 洗手池、水池无污渍，边缘无水垢堆积  ◆ 镜面无污渍、污印 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 22 | 便池、马桶 | ◆ 无便渍、尿碱  ◆ 小便斗无烟头 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 23 | 卫生间设施 | ◆ 设置相应安全标识、禁烟标识、投诉电话  ◆ 标识无破损、卷边 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| ◆ 设备设施无灰尘  ◆ 保持完好，及时报修 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 24 | 卫生间管理 | ◆ 设置专职保洁员，悬挂卫生间巡查表  ◆ 保洁员按规定填写记录 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| ◆ 巡查表，领班每日签字  ◆ 主管每周不少于2次  ◆ 楼宇经理每月不少于2次 | | 3 | □ 合格，得3分  □ 有1项不合格的可得2分  □ 有2项不合格的得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 外场保洁  （13分） | 25 | 地面 | ◆ 无垃圾、烟头，口香糖胶印  ◆ 雨箅子内无垃圾、烟头 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 26 | 外墙 | ◆ 无污渍、污印  ◆ 无小广告、过期宣传张贴物 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 27 | 玻璃门、玻璃墙 | ◆ 门框无污渍  ◆ 3米以下保持明亮无尘 | | 3 | □ 合格，得3分  □ 有1项不合格的可得2分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 28 | 垃圾桶 | ◆垃圾桶物表整洁无污渍  ◆ 倾倒及时、不满溢  ◆ 每日按规定消毒 | | 3 | □ 合格，得3分  □ 有1项不合格的可得2分  □ 有2项不合格的得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 29 | 雨雪天气保障 | ◆ 下雨天公共区域地面不湿滑  ◆ 主干道无积水、积雪，道路基本畅通  ◆ 暴雨、暴雪天气组织人员清扫疏通，保证主干道基本畅通 | | 3 | □ 合格，得3分  □ 有1项不合格的可得2分  □ 有2项不合格的得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 保洁工具清洁用品  （9分） | 30 | 色标管理 | ◆ 保洁清洁工具实行色标管理  ◆ 毛巾、地巾区分使用，做到不混用  ◆ 存放有专区，无乱摆乱放现象 | | 3 | □ 合格，得3分  □ 有1项不合格的可得2分  □ 有2项不合格的得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 31 | 操作 | ◆ 保洁员按照区分标准操作  ◆ 工具、用品干净、无异味、按时消毒 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 32 | 保洁药剂使用 | ◆ 保洁员熟知使用范围  ◆ 安全使用说明及注意事项张贴标示，药剂在保质期内 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 33 | 保洁机械 | ◆ 保洁机械完好无损  ◆ 保洁机械安全使用 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 安全保障  （5分） | 34 | 安全巡视 | ◆ 保洁员按规范操作  ◆ 卫生间、地面湿式保洁时设置防滑等提示标识  ◆ 湿滑地面设置防滑提示标识 | | 3 | □ 合格，得3分  □ 有1项不合格的可得2分  □ 有2项不合格的得1分  □ 全部不合格的，不得分 |  |  |
| 35 | 安全保障 | ◆ 各楼宇在雨雪等恶劣天气采取有效防滑措施  ◆ 各楼宇出入口铺设防滑地毯  ◆ 雨雪天气保洁人员加强地面保障 | | 2 | □ 合格，得2分  □ 有1项不合格的可得1分  □ 有2项不合格的，不得分 |  |  |
| 质量服务  （15分） | 36 | 被有效投诉 | ◆ 被以各种形式有效投诉至医院直管部门的 | | 3 | □ 无，得3分  □ 有2次以内，可得2分  □ 有3-5次，可得1分  □ 有6次，不得分 |  |  |
| 37 | ◆ 被有效投诉至医院 | | 4 | □ 无，得4分  □ 有2次以内，可得2分  □ 有3次以上，不得分 |  |  |
| 38 | ◆ 被有效投诉至12345 | | 6 | □ 无，得6分  □ 有，不得分 |  |  |
| 39 | 配合服务 | ◆ 配合其他科室  ◆ 配合及监督第三方工作 | | 2 | □ 积极落实的，得2分  □ 消极不落实的，不得分 |  |  |
| **检查人** |  | | | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**八、垃圾管理服务质量考核**

**垃圾管理服务质量考核打分表**

时间： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **序号** | **考核项目** | **考核内容** | | **分值** | **考核标准** | **得分** | **考核小结** |
| 规章制度管理  （19分） | 1 | 人员证书 | ◆ 按岗位、职责符合要求的管理,并持体检报告上岗(有效期内) | | 5 | □ 合格，得5分  □ 有1人不合格，可得2分  □ 有2人及以上不合格，不得分 |  |  |
| 2 | 职业防护 | ◆ 着装规范、佩戴工牌证件  ◆ 无酒后上岗、禁止吸烟  ◆ 文明服务，不与患者或医务人员发生口角 | | 4 | □ 合格，得4分  □ 有1项不合格，可得2分  □ 有2项不合格，得1分  □ 有3项不合格，不得分 |  |  |
| 3 | 培训与考核 | ◆ 安全培训：消防、用电、交通  ◆ 专业培训：收集、转运、暂存、七步洗手法、个人防护等  ◆ 应急预案培训  ◆ 新入职人员岗前培训考核 | | 5 | □ 合格，得5分  □ 有1项不合格，可得3分  □ 有2项不合格，得2分  □ 4.有3项不合格，不得分 |  |  |
| 4 | 管理制度 | ◆ 齐全并上墙  ◆ 运行操作规章制度  ◆ 应急预案  ◆ 清运路线图结合医院实际及时修订  ◆ 报医院备案 | | 5 | □ 合格，得5分  □ 有1项不合格，可得3分  □ 有2项不合格，得2分  □ 4.有3项不合格，不得分 |  |  |
| 清运服务  （31分） | 5 | 医疗废物 | ◆ 医疗废物是否做到日产日清  ◆ 转运箱是否密闭  ◆ 病理性垃圾存储是否合格  ◆ 利器盒存放是否规范  ◆ 交接记录双签字  ◆ 转运车及场地是否按要求消毒 | | 6 | □ 合格，得6分  □ 有1项不合格，可得5分  □ 有2项不合格，得3分  □ 有3项不合格，不得分 |  |  |
| 6 | 其他垃圾 | ◆ 其他垃圾是否做到日产日清  ◆ 转运车是否分类转运  ◆ 转运车是否密闭  ◆ 转运人员是否按规定路线转运  ◆ 其他垃圾袋上是否张贴责任卡存放是否规范  ◆ 转运车及场地是否按要求消毒 | | 6 | □ 合格，得6分  □ 有1项不合格，可得5分  □ 有2项不合格，得3分  □ 4.有3项不合格，不得分 |  |  |
| 7 | 厨余垃圾 | ◆ 厨余垃圾是否做到日产日清  ◆ 转运车是否分类转运  ◆ 转运车是否密闭  ◆ 转运人员是否按规定路线转运  ◆ 厨余垃圾袋上是否张贴责任卡 | | 6 | □ 合格，得6分  □ 有1项不合格，可得5分  □ 有2项不合格，得3分  □ 有3项不合格，不得分 |  |  |
| 8 | 中药渣 | ◆ 中药渣是否做到日产日清  ◆ 转运车是否分类转运  ◆ 转运车是否密闭  ◆ 转运人员是否按规定路线转运 | | 4 | □ 合格，得4分  □ 有1项不合格，可得3分  □ 有2项不合格，得1分  □ 有3项不合格，不得分 |  |  |
| 9 | 有害垃圾 | ◆ 有害垃圾是否做到否定期回收  ◆ 转运车是否分类转运  ◆ 转运车是否密闭  ◆ 转运人员是否按规定路线转运  ◆ 有害垃圾袋上是否张贴责任卡 | | 5 | □ 合格，得5分  □ 有1项不合格，可得3分  □ 有2项不合格，得2分  □ 有3项不合格，不得分 |  |  |
| 10 | 一次性输液瓶袋 | ◆ 一次性输液瓶袋是否定期回收  ◆ 是否有交接记录  ◆ 暂存间摆放是否规范 | | 4 | □ 合格，得4分  □ 有1项不合格，得2分  □ 有2项不合格，不得分 |  |  |
| 数据记录  （9分） | 11 | 医疗废物 | ◆ 信息化数据运行是否落实  ◆ 转运三联单是否齐全  ◆ 三联单是否是双签字  ◆ 运输单是否三方签字 | | 5 | □ 合格，得5分  □ 有1项不合格，可得3分  □ 有2项不合格，得1分  □ 有3项不合格，不得分 |  |  |
| 12 | 生活垃圾 | ◆ 信息化数据运行是否落实  ◆ 出入库记录是否落实双签字 | | 4 | □ 合格，得4分  □ 有1项不合格，可得2分  □ 有2项不合格，不得分 |  |
| 环境卫生质量  （12分） | 13 | 医疗废物站 | ◆ 暂存站标识是否齐全  ◆ 紫外线灯使用、登记是否正常  ◆ 灭蝇灯是否完好  ◆ 消毒设施是否齐全、性能良好  ◆ 地面、墙面卫生是否合格  ◆ 转运车是否停放在指定区域 | | 6 | □ 合格，得6分  □ 有1项不合格，可得5分  □ 有2项不合格，得3分  □ 有3项不合格，不得 |  |  |
| 14 | 生活垃圾站 | ◆ 暂存站标识是否齐全  ◆ 灭蝇灯是否完好  ◆ 消毒设施是否齐全、性能良好  ◆ 地面、墙面卫生是否合格  ◆ 转运车是否停放在指定区域  ◆ 生活垃圾站是否落实周期性清洁工作  ◆ 生活垃圾站定期消毒、灭四害 | | 6 | □ 合格，得6分  □ 有1项不合格，可得5分  □ 有2项不合格，得3分，  □ 有3项不合格，不得分 |  |
| 安全  （3分） | 15 | 安全管理 | ◆ 日安全检查记录填写是否规范人员是否定期参加安全培训 | | 3 | □ 合格，得3分  □ 有1项合格，可得1分  □ 3.有2项不合格，不得分 |  |  |
| 安全运行  （6分） | 16 | 劳动纪律 | ◆ 着装是否规范  ◆ 是否使用文明礼貌用语  ◆ 是否做到上班不迟到、不早退、不串岗、不聊天、不擅自离岗  ◆ 是否做到工作时间不吸烟、不喝酒、不吃东西  ◆ 是否做到工作期间不做与工作无关的事情  ◆ 是否熟练掌握工作技能达到相应工作标准  ◆ 是否服从公司及各病区管理要求 | | 6 | □ 合格，得6分  □ 有1项不合格，可得4分  □ 有2项不合格，得1分  □ 有3项不合格，不得分 |  |  |
| 服务质量  （20分） | 17 | 服务态度 | ◆ 是否配合科室出入要求  ◆ 是否做到文明礼貌用语  ◆ 是否做到进入科室后不大声喧哗，扰乱环境秩序  ◆ 不与病人及院内任何人发生争吵 | | 5 | □ 合格，得5分  □ 有1项不合格，得3分  □ 有2项不合格，不得分 |  |  |
| 18 | 被有效投诉 | ◆ 被以各种形式有效投诉至医院直管部门的 | | 3 | □ 无，得3分  □ 2.有2次以内，可得2分  □ 3.有3-5次，可得1分  □ 4.有6次，不得分 |  |  |
| 19 | ◆ 被有效投诉至医院 | | 4 | □ 无，得4分  □ 有2次以内，可得2分  □ 3.有3次以上，不得分 |  |
| 20 | ◆ 被有效投诉至12345 | | 6 | □ 无，得6分  □ 有，不得分 |  |
| 21 | 配合服务 | ◆ 配合其他科室  ◆ 配合及监督第三方工作 | | 2 | □ 积极落实的，得2分  □ 消极不落实的，不得分 |  |  |
| **检查人** |  | | | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**九、电梯运行服务质量考核**

**电梯运行服务质量考核打分表**

时间： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **考核标准** | **考核得分** | **考核小结** |
| 1 | 统一着装上岗  （10分） | ◆ 着工作装，规范佩戴工牌证件 | 5 | □ 合规，得1分 □ 发现1人次不合规，扣1分 |  |  |
| 2 | ◆ 着装应干净，穿着得体 | 5 | □ 合规，得1分 □ 发现1人次不合规，扣1分 |  |  |
| 3 | 员工操守  （10分） | ◆ 酒后上岗、禁烟区域吸烟 | 10 | □ 无此类，得10分 □ 发现1人次不合规，扣2分 |  |  |
| 4 | 文明上岗  （20分） | ◆ 不得脱岗、离岗 | 10 | □ 合规，得10分 □ 不合规每分钟扣1分，单次单算 |  |  |
| 5 | ◆ 不得坐岗、睡岗 | 5 | □ 合规，得5分 □ 发现1人次不合规，扣1分 |  |  |
| 6 | ◆ 不得玩手机、看书看报等  ◆ 不得吃饮各类食品 | 5 | □ 合规，得5分 □ 发现1人次不合规，扣1分 |  |  |
| 8 | 定期安全与技能培训及记录（10分） | ◆ 按医院要求进行全员的安全与技能培训 | 10 | □ 完整，得10分 □ 每发现缺失1项或1条虚假记录，扣1分 |  |  |
| 9 | 每日交接班记录  （5分） | ◆ 交接记录完整清晰 | 5 | □ 完整，得5分 □ 每发现缺失1项或1条虚假记录，扣1分 |  |  |
| 10 | 24小时值班记录  （5分） | ◆ 值班记录完整清晰 | 5 | □ 完整，得5分 □ 每发现缺失1项或1条虚假记录，扣1分 |  |  |
| 11 | 每日设备运行记录  （5分） | ◆ 设备运行记录完整清晰 | 5 | □ 完整，得5分 □ 每发现缺失1项或1条虚假记录，扣1分 |  |  |
| 13 | 设备缺陷记录与及时整改（5分） | ◆ 记录完整、整改计划、整改完成 | 5 | □ 完整，得5分 □ 每发现缺失1项或1条虚假记录，扣1分 |  |  |
| 14 | 年度工作计划及完成情况（5分） | ◆ 有年度计划，报院方备案，且实际完成 | 5 | □ 有年度计划，全部完成得5分 □ 有未完成的，年度末月不得分，限下一考核月前完成整改 |  |  |
| 15 | 轿厢内标识  （5分） | ◆ 齐全完好并贴、挂于醒目位置 | 5 | □ 完整，得5分 □ 没发现1处缺失或有损坏，扣1分 |  |  |
| 16 | 空间环境卫生状况  （5分） | ◆ 轿厢内无污迹、水迹、手印、口香糖胶迹、烟头等。地划道内无杂物及垃圾 | 5 | □ 合规，得5分 □ 发现1处不合规，扣1分 |  |  |
| 17 | 宿舍管理  （5分） | ◆ 不得在宿舍内私接乱接电源，不得使用大功率电器，做到人走断电 | 2 | □ 合规，得5分 □ 发现1处不合规，扣1分 |  |  |
| 18 | 被有效投诉  （10分） | ◆ 当面、电话、微信以及书面的有效投诉 | 10 | □ 无投诉，得10分 □ 投诉至总务处每次减2分 □ 投诉至医院的，不得分 □ 投诉至12345的，不得分且倒扣本项分值 |  |  |
| **检查人** |  | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**十、导医服务质量考核**

**导医服务质量考核打分表**

时间： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目** | **考核内容** | **分值** | **考核标准** | **考核**  **得分** | **考核小结** |
| 1 | 人员管理  （20分） | ◆ 工装干净整洁、工鞋符合规范 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 精神饱满、端庄稳重、举止得体 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 淡妆上岗、佩戴工牌、头花 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 头发、指甲符合标准 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| 2 | 文明礼仪  服务  （20分） | ◆ 走、立、行符合标准 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 语气亲切、温和 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 礼貌用语 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 微笑服务 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| 3 | 制度规定  （10分） | ◆ 制度规范、责任明确 | 2 | □ 齐全、及时更新并上墙，得2分；  □ 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分；  □ 缺项，不得分 |  |  |
| ◆ 总结、意见回访、整改措施、上报及时 | 2 | □ 齐全、完整，得2分；  □ 缺项，不得分 |  |  |
| ◆ 计划、方案、记录完善可行 | 2 | □ 齐全、完整、合理可行，得2分；  □ 缺项，不得分 |  |  |
| ◆ 部门例会和员工大会每月不少于2次，并有记录 | 2 | □ 合规，得2分；  □ 每发现1项不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 制定各类应急演练（业务方面、突发事件） | 2 | □ 齐全、完整、合理可行，得2分；  □ 缺项，不得分 |  |  |
| 4 | 现场管理  （30分） | ◆ 按时上岗、不迟到、不早退 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 统一着装、规范服务 | 4 | □ 合规，得4分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 能够解答病人疑问，或引导病人咨询专业人员 | 5 | □ 耐心、细心解答或引导，得5分；  □ 每发现1人或1次不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 熟练掌握工作流程 | 6 | □ 合规，得6分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 责任区物品整齐、卫生良好 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| ◆ 问题响应及时、处理得当 | 5 | □ 合规，得5分 □ 每发现1人不合规，扣1分 |  |  |
| 5 | 培训教育  （10分） | ◆ 积极参加院方组织各种岗位技能培训 | 10 | □ 培训次数合规，且培训结果均合格，得10分  □ 培训次数不足，但每次培训结果均合格，每缺1次扣3分  □ 每发现1次培训结果不合格，扣5分 |  |  |
| 6 | 患者投诉  （10分） | ◆ 门诊部、医患办投诉记录 | 10 | □ 每一例有效投诉扣2分 |  |  |
| **检查人** |  | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**十一、总机及一站式服务质量考核**

**总机及一站式服务质量考核打分表**

时间： 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **序号** | **考核项目** | **考核内容** | | **分值** | **考核标准** | **考核得分** | **考核小结** |
| 人员保障  （7分） | 1 | 人员配置 | ◆ 按岗位、职责、工种配备符合要求的管理、为患者服务、服务规范  ◆ 统一电话号码、统一处理流程、统一培训制度 | | 2 | □ 配置充分，得2分  □ 配置不充分，不得分 |  |  |
| 2 | 人员操守 | ◆ 着装规范、佩戴工牌证件  ◆ 无酒后上岗、禁止吸烟  ◆ 文明服务。接听电话语气柔和、谦逊、注重患者感受 | | 3 | □ 合规，得3分  □ 不合规，不得分 |  |  |
| 3 | 培训与考核 | ◆ 安全培训：火灾、电、暖安全  ◆ 各项应急预案培训、院内联合总机抢救培训考核  ◆ 新入职人员岗前培训考核、运用系统培训 | | 2 | □ 完整，得2分；  □ 缺失或虚假记录，不得分 |  |  |
| 制度管理  （7分） | 4 | 设备管理 | ◆ 齐全并上墙  ◆ 各类设备管理制度  ◆ 运行操作规章制度 | | 3 | □ 齐全，得3分  □ 缺项或不完善的，有1项，得2分  □ 缺项或不完善的，1项以上，不得分 |  |  |
| 5 | 日常管理 | ◆ 机房管理  ◆ 一站式管理  ◆ 8585接诉即办管理 | | 4 | □ 齐全，得4分  □ 缺项或不完善1项的，可得3分  □ 缺项或不完善2项的，可得2分  □ 缺项或不完善3项的，不得分 |  |  |
| 档案管理  （10分） | 6 | 运行巡检记录 | ◆ 报修记录完整详实  ◆ 值班与交接班记录完整清晰  ◆ 电脑录音设备运行清晰  ◆电话录音设备及时完整清晰无漏记 | | 3 | □ 齐全，得3分  □ 缺项或不完善的，能补充完整，可得2分  □ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分 |  |  |
| 7 | 外来人员进出登记 | ◆ 记录及时、完整、无漏记  ◆ 外来人员参观检查目地、在岗人员签字记录清晰 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 有缺漏或不完善的不得分 |  |  |
| 8 | 电脑运行记录 | ◆ 记录及时、完整、无漏记  ◆ 设备接听清晰  ◆ 设备运行及时  ◆ 可24小时运行、不间断 | | 3 | □ 齐全，得3分  □ 缺项或不完善的，能补充完整，可得2分  □ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分 |  |  |
| 9 | 接诉记录台账 | ◆ 记录详细、完整、更新及时  ◆ 完整接诉记录信息  ◆ 季度以及全年数量统计 | | 2 | □ 齐全，得2分  □ 缺项或不完善的，能补充完整的，可得1分  □ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分 |  |  |
| 应急机制  (6分) | 10 | 应急预案 | ◆ 用电、用水、消防  ◆ 上墙人员明单  ◆ 齐全并报医院备案； | | 3 | □ 齐全，得3分  □ 缺项或不完善，1项的，可得2分  □ 缺项或不完善，2项的，可得1分  □ 缺项或不完善，3项以上，不得分 |  |  |
| 11 | 应急演练计划和定期演练及记录总结 | ◆ 按计划完成演练，  ◆ 演练记录和总结 | | 3 | □ 有各项演练计划，得3分  □ 按计划完成各项演练，记录总结不及时欠详实，可得2分  □ 未按计划完成任意一项演练，当月不得分 |  |  |
| 安全运行  (40分) | 12 | 年度服务计划培训 | ◆ 有计划开展人员培训、提高服务意识  ◆ 明确病患咨询的事宜、帮病患解决问题 | | 4 | □ 齐全，得4分  □ 不完善需补充的，可得3分  □ 无备案的，不得分 |  |  |
| 13 | 排除设备缺陷 | ◆ 及时排除设备挂账缺陷  ◆ 及时排除设备新生缺陷 | | 3 | □ 完成，得3分  □ 未完成，不得分 |  |  |
| 14 | 电话机房维护 | ◆ 门窗完好牢固通风设施良好  ◆ 无尘土、垃圾、杂物、易燃、易爆和有毒危险物品及可能造成环境污染的物品等，无鼠、虫害  ◆ 设备定期检查、保障医院窗口接通质量 | | 4 | □ 正常，得4分  □ 有2处以内的，可得2分  □ 有2处以上的，不得分 |  |  |
| 15 | 安全警示 | ◆ 配置相适应的并在有效期内的灭火器具  ◆ 运行人员会使用灭火器具，会报警  ◆ 清晰、稳固的设施设备安全警示标识  ◆ 严禁吸烟警示  ◆ 非工作人间不得进入警示 | | 5 | □ 齐全，得5分  □ 不完善，不得分 |  |  |
| 16 | 报修一般性问题处理 | ◆ 为医院科室提供快速、优质服务体验、一般性问题及时完成  ◆ 优化服务流程、报修服务、保洁服务、膳食服务、按时完成订单 | | 4 | □ 正常，得4分  □ 有1处的，可得2分  □ 1处以上的，不得分 |  |  |
| 17 | 统一处理流程  规范服务方案 | ◆ 集中受理各项服务需求  ◆ 及时汇报服务开展完成情况及纯在问题  ◆ 定期对工作人员业务技能、服务观念、服务用语、服务态度等方面培训，留有照片 | | 6 | □ 正常，得6分  □ 有1处，可得4分  □ 有1处以上，不得分 |  |  |
| 18 | 照明系统 | ◆ 照明灯具应有网罩设施齐全、完好、清洁  ◆ 应急照明设施齐全、完好、有效  ◆ 疏散指示设施齐全、指示明确、清晰 | | 5 | □ 正常，得5分  □ 有2处以内的，可得2分  □ 有2处以上的，不得分 |  |  |
| 19 | 总机接线系统 | ◆ 接线系统的应用操作  ◆ 如何修改密码  ◆ 录入新增电话  ◆ 查看来电咨询量  ◆ 查看电话录音  ◆ 查看系统知识库内容 | | 5 | □ 会操作，得5分  □ 不会操作，不得分 |  |  |
| 20 | ◆ 系统运行正常  ◆ 呼叫系统正常  ◆ 录音系统正常  ◆ 转接系统正常 | | 4 | □ 正常，得4分  □ 有2处的，可得3分  □ 有2处以上的，不得分 |  |  |
| 服务质量  (30分) | 21 | 办公环境与基础设施、人员配置 | ◆ 办公桌椅设备摆放整齐，布局合理  ◆ 办公设备干净卫生 | | 2 | □ 正常，得2分  □ 不正常，不得分 |  |  |
| 22 | ◆ 门窗（玻璃、窗台）无浮尘  ◆ 地面无灰尘、污水、污迹  ◆ 爱护机台、电脑、打印机等设备无浮尘 | | 3 | □ 正常，得3分  □ 不正常，不得分 |  |  |
| 23 | ◆ 人员穿戴工服、头花、衣着整洁  ◆ 工作岗位大声喧哗、空岗、言谈举止符合规范 | | 2 | □ 正常，得2分  □ 不正常，不得分 |  |  |
| 24 | ◆ 人员配备齐全、保证岗位24小时专人值守  ◆ 及时发现各种故障，保证通信畅通 | | 3 | □ 正常，得3分  □ 不正常，不得分 |  |  |
| 25 | 8585技能掌握情况 | ◆ 熟练掌握8585系统设备性能工作原理  ◆ 熟练掌握8585知识和技能  ◆ 及时发现各类问题及解决  ◆ 掌握常用热线电话，有关部门电话  ◆ 在突发事件的应急处理中，发挥沟通和协调辅助作用 | | 5 | □ 能熟练掌握，得5分  □ 有2处以内的，可得3分  □ 有2处以上的，不得分 |  |  |
| 26 | 被有效投诉或表扬 | ◆ 被以各种形式有效投诉或表扬至医院直管部门的 | | 3 | □ 无，得3分  □ 有表扬1次，得2分  □ 有3-5次，可得1分  □ 有投诉3次以上，不得分 |  |  |
| 27 | ◆ 被有效投诉或表扬至医院 | | 3 | □ 无，得3分  □ 有表扬，可得2分  □ 有投诉3次以上，不得分 |  |  |
| 28 | ◆ 被有效投诉或表扬至12345 | | 6 | □ 无投诉与表扬，得6分  □ 有表扬，得2分  □ 有投诉，不得分 |  |  |
| 29 | 配合服务 | ◆ 配合及监督第三方工作  ◆ 配合其他科室交办的工作（1）门诊政策（2）接诉工作（3）日常咨询 | | 3 | □ 积极落实的，得3分  □ 消极不落实的，不得分 |  |  |
| **检查人** |  | | | **总分值** | **100** | **考核小计** |  |  |

**十二、保洁服务满意度调查表**

**顺义院区保洁服务满意度调查表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **评估内容** | **评分标准** | | | | | **得分** |
| **非常满意**  **10分** | **满意**  **9分** | **合格**  **6分** | **不满意**  **5分** | **非常不满意**  **0分** |
| 1 | 保  洁  服  务 | 保洁员形象（统一着装、仪容仪表、文明礼貌、主动问好） |  |  |  |  |  |  |
| 2 | 保洁员守时守纪，不做与工作无关的事，如聊天、脱岗、睡岗、吃东西、玩手机等 |  |  |  |  |  |  |
| 3 | 卫生间清理及时，无异味，<无水渍、无污渍〉地面台面镜子无水渍，病人无意见、投诉 |  |  |  |  |  |  |
| 4 | 消毒及时、记录齐全，符合院感要求；毛巾、地巾按照色标管理要求分类使用，做到一桌一巾、一室一巾 |  |  |  |  |  |  |
| 5 | 保洁员能够按照科室规定的流程、标准进行工作,<按工作流程,标准完成> |  |  |  |  |  |  |
| 6 | 夜班保洁主动清理病房垃圾一次，突发事件能够及时到场 |  |  |  |  |  |  |
| 7 | 保洁员每日按时（中午/下班前）对所负责区域进行巡视、清洁一遍 |  |  |  |  |  |  |
| 8 | 保洁员接受过专业培训，保洁操作规范，打扫过程中放置相关标识，入室保洁提前敲门 |  |  |  |  |  |  |
| 9 | 保洁员有节能意识，能随手关灯、节约用水、主动报修 |  |  |  |  |  |  |
| 10 | 保洁主管与科室有定期巡视和沟通，能及时解决日常问题 |  |  |  |  |  |  |
| **建议与意见** | |  | | | | | **总分** |  |

楼宇： 科室/区域： 姓名： 填表日期： 年 月 日

评标标准和评标方法

1、评标方法：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投标价格最低的投标报价为评标基准价，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：

投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×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的投标报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

5、具体评标标准：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | 投标报价  （10分） | 价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，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：投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×价格权值×100。 | 客观分 |
| 商务部分 | 20分 | 认证证书  （3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。 每满足上述一项条件，得1分，共3分。 注：需提供证书的扫描件 | 客观分 |
| 业绩  （9分） | 投标人在投标截止时间的前三年内做过的类似服务项目业绩情况，投标人每提供一个合格的项目业绩【需包含保洁服务（含医疗垃圾清运相关内容）、工程运行维修服务及其他综合服务等内容】，投标人每提供一个合格的类似物业服务项目业绩，得1分，最高得9分。 注：需提供合同关键页扫描件(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)作为业绩证明材料，否则不予认可。 | 客观分 |
| 信息化服务  （8分） | 1. 投标人应承诺使用采购人的后勤一体化管理平台。有承诺，得4分，否则得0分。 2.投标人应承诺在采购人的后勤一体化管理平台服务功能不满足管理和发展需要时，以自有后勤信息化管理系统接入或开发相应功能模块提供服务，相关数据需定期、安全、稳定地传到采购人的后勤一体化管理平台数据库或存储设备（确保可利用常规办公软件进行查询），所涉及费用包含在投标报价中。 有承诺得4分，无承诺得0分。 | 客观分 |
| 技术部分 | 70分 | 团队人员配备情况  （16分） | 对投标人提供的拟派团队人员配备情况进行综合评价。 1、拟派项目负责人：（3分） （1）本科及以上学历得1分；专科学历0.5分；专科以下学历0分。  (2)高级职称1分；中级职称0.5分；初级及以下职称0分。 （3）男年龄不超过55岁、女不超过50岁，具有三年及以上类似物业项目负责人经验，得1分，否则得0分。 注：投标人需提供学历证书及项目单位开具并加盖公章或主管部门印章或后勤部门印章的证明材料扫描件，否则项目负责人的经验不予认可。  2、拟派部门负责人（3分） （1）综合服务部门负责人具有专科及以上学历，男年龄不超过55岁、女不超过50岁，具有保洁服务的管理经验，提供相关证书扫描件。得1分，否则得0分。 （2）综合运维服务部门负责人具有专科及以上学历，男年龄不超过55岁、女不超过50岁，具有电气或暖通空调中级及以上职称证书和相应的特种作业操作证，具有类似项目管理经验。提供相关证书扫描件，得2分，否则得0分。 注：投标人需提供学历证书及项目单位开具并加盖公章或主管部门印章或后勤部门印章的证明材料扫描件，否则部门负责人的经验不予认可。 | 客观分 |
| 3、对投标人提供的拟派其他技术服务人员资料进行综合评价。 （1）强弱电系统运维：应提供12个高压电工作业或低压电工作业操作证，至少有3个岗位人员具有有限空间作业证，并提供上述证书扫描件。  电工作业操作证齐全得1分，否则得0分；  有限空间作业证齐全得1分，否则得0分。 （2）暖通空调、给排水及蒸汽系统运维：空调维修工至少有4个岗位人员具有制冷与空调设备安装修理作业证，至少有4个岗位人员具有高空作业证（高处安装、维护、拆除作业），至少有2个岗位人员具有焊接与热切割作业证，至少有1个岗位人员具有特种设备焊接作业证，至少有3个岗位人员具有有限空间作业证、管道工证，并提供上述证书扫描件。  设备安装修理作业证齐全得1分，否则得0分；  高空作业证齐全得1分，否则得0分；  焊接与热切割作业证齐全得1分，否则得0分；  特种设备焊接作业证齐全得1分，否则得0分；  有限空间作业证、管道工证齐全得1分，否则得0分； （3）医用气体运行人员应提供8个特种设备作业证书，维修人员至少有2个岗位人员具有特种设备R1快开门式压力容器操作证，并提供上述证书扫描件。  医用气体运行特种设备作业证齐全得1分，否则得0分；  医用气体维修人员压力容器操作证齐全得1分，否则得0分。 （4）其他维修人员至少有2个岗位人员具有高空作业证（高处安装、维护、拆除作业），并提供上述证书扫描件。  高处作业证齐全得1分，否则得0分。 | 客观分 |
| 项目服务团队配置及人员招聘、培训与稳定性方案  （10分） | 1.项目服务团队组织架构、人员数量配置符合医院招标要求，岗位职责明确。  （1）组织架构、人员数量配置符合招标需求视为符合要求，全部符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分。  （2）拟派人员的岗位职责明确清晰，符合要求得2分，部分符合得1分，不符合不得分。 | 客观分 |
| 2.由于项目内容多，覆盖面广，所需的人员数量众多，为保障服务范围内所有工作顺利进行，投标人应提供人员招聘、培训与稳定性方案。（1）人员招聘计划合理可行，具有针对性和可操作性视为符合要求。  符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。  （2）人员培训及稳定性方案详细完整，合理可行，符合医院实际情况，具有可操作性视为符合要求。  符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。 | 主观分 |
| 整体服务方案  （10 分） | 项目内容多，应在满足医院科室需求的前提下，做好各项工作安排，制定出整体项目的服务方案及服务质量承诺。  1.服务方案内容完整，合理可行，有针对性，具备可操作性视为符合要求。  符合得5分，部分符合得3分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。  2.服务方案运行及反馈机制符合医院实际情况，具有详细完善的服务质量承诺视为符合要求。  全部符合得5分，部分符合得3分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。 | 主观分 |
| 重点难点分析  （5分） | 项目服务覆盖面广，涉及内容多，应在满足科室需求的前提下，针对服务范围内各项工作中存在的重点难点问题，提出解决方案，符合医院实际，完整全面、合理可行且具有针对性视为符合要求。  符合得5分，部分符合得3分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。 | 主观分 |
| 现代化管理方案  （2分） | 结合智慧化医院发展要求，在服务范围内为医院提供符合实际需求的科学化、智能化、信息化的现代化管理方案。现代化管理方案完整详细、合理可行、具有针对性视为符合要求。  符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。 | 主观分 |
| 医疗废物处理方案  （6分） | 医疗废物处理方案应包括医疗废弃物管理制度、处理方案、处置流程等，处置过程应运用信息化系统，实行全过程监控管理模式，以达到医疗废物处置的闭环管理。投标人提供的医疗废物处理方案符合医院实际，合理可行，实现智能化管理，且具有针对性视为符合要求。  全部符合得6分，部分符合得3分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。 | 主观分 |
| 应急预案  （5分） | 应制定服务范围内综合运维服务和综合服务相关工作中应对各类突发事件的应急预案，应急预案及具体措施符合医院实际，合理可行，且有针对性，具备可操作性视为符合要求。  符合得5分，部分符合得3分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。 | 主观分 |
| 预防交叉感染控制方案  （4分） | 为做好空气传播性疾病预防与防治，杜绝院内发生交叉感染事故，应制定预防交叉感染控制方案，方案符合医院实际，合理可行，有针对性视为符合要求。  符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。 | 主观分 |
| 安全管理保障方案  （5分） | 在满足医院各科室使用要求的前提下，应保障服务范围内所有综合运维服务、综合服务（含各动力系统运维、保洁、垃圾清运、运送等）相关工作安全、稳定、高效运行。投标人提供的安全管理保障方案完整详细、合理可行、有针对性、有利于项目实施视为符合要求。  符合得5分，部分符合得3分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。 | 主观分 |
| 节能减排及控烟服务方案  （7分） | 1.应在满足医院科室使用需求的前提下，配合医院做好相应节能工作，针对服务范围内各类用能系统提出的节能减排（包括但不限于水、电、汽、基础设施保温等）方案及具体措施符合医院实际，合理可行，有针对性视为符合要求。  符合得4分，部分符合得2分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。2.应做好医院院内控烟相关工作，争创“无烟医院”，提供的控烟服务方案及具体措施符合医院实际，合理可行，有针对性视为符合要求。符合得3分，部分符合得1分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。 | 主观分 |