附件2

区人民医院物业服务项目

政府采购项目技术需求及评分细则

1. **采购清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 1 | 管理人员服务 | 12 | 岗 |  |
| 2 | 工程运行维修服务 | 47 | 岗 |  |
| 3 | 司机（驾驶员）服务 | 17 | 岗 |  |
| 4 | 保洁服务 | 175 | 岗 |  |
| 5 | 护理服务 | 112 | 岗 |  |
| 6 | 司梯服务 | 21 | 岗 |  |
| 7 | 导医服务 | 2 | 岗 |  |
| 8 | 药房服务 | 6 | 岗 |  |
| 9 | 辅医服务 | 37 | 岗 |  |

本项目控制金额：106189662.89元，服务期限为3年。

二、项目背景或简况

医院始建于1954年，经过大兴医人60余年的建设，已发展成为京南地区集医、教、研、防为一体的三级综合医院。现为北京市医保A类医院、首都医科大学大兴教学医院，大兴区区域医疗中心。拥有北京市内科，外科，全科等住院医师规范化培训基地、3+2助理全科医师规范化培训基地。

医院占地面积6.68万平方米，建筑面积11.83万平方米，编制床位1100张。统一管理大兴区林校路街道社区卫生服务中心、120急救大兴分中心及七个社区卫生服务站。承担辖区疑难疾病诊治、急危重症救治、人才培养、应急保障、社区卫生、公共卫生等职能。全面托管榆垡镇中心卫生院和北臧村卫生院并命名为大兴区人民医院南区和大兴区人民医院北臧村院区，精准帮扶新疆生产建设兵团第十四师医院、湖北茅箭区人民医院、内蒙古突泉县人民医院、宁夏固原原州区人民医院，内蒙古察右前旗人民医院等，为边远地区百姓送去更优质安全的医疗服务。

**三、技术参数要求**

|  |
| --- |
| 区人民医院物业服务项目 |

**（一）、招标服务内容**

1、保洁服务：负责医院1至10号、单宿楼的卫生保洁、林校社区的楼内及外场的卫生保洁；门前三包卫生保洁；医疗垃圾和生活垃圾的收集及院内转运；生活垃圾、医疗垃圾、厨余垃圾暂存处的管理及消毒；重点部位消毒。

2、工程运行维修服务：负责供电系统、空调系统、给水系统、太阳能热水系统、生活热水；液氧站氧气及负压系统的运行值班和日常维护保养；电、上下水、门、窗、网络电话、门禁系统等的日常维修及部分设备设施的小修、小补。

3、司梯运行值守服务：负责医院辖区及林校社区内28部电梯的运行管理及部分电梯的运行值守。

4、导医服务：负责1号楼医院导诊、自助挂号机、收费、打印报告设备纸更换。

5、药房服务：负责门诊药房发药设备上药，增加药品数量，保证库存充足；负责急诊、妇儿药房收方销号。

6、护理服务：一至十号楼区域内住院病人陪送服务；就诊、住院病人各种标本、医疗文件的运送服务。

7、辅医服务：负责门诊咨询、外线接听与投诉接单、体检中心导诊分诊、彩超登记、核酸检测、分诊登记等临床科室辅助性工作。

8、司机（驾驶员）服务：负责医院行政用车及120急救用车。

**（二）招标项目要求**

**1、总体要求**

 （1）投标供应商须对服务人员进行专业技术、岗位安全、礼貌用语、消防安全知识等培训，考试合格方能上岗，后勤及使用部门有权根据实际情况，对不满足岗位任职要求的员工提出更换或调整的意见。

（2）投标供应商须按照国家、地方或行业要求持有职业资格操作证书。

（3）投标供应商承诺中标后为医院提供服务人员须年龄符合招标文件要求且提供所有人员近一年内健康体检报告，并按要求完成接种第三针新冠疫苗。

**2、招标特殊说明**

1）中标人在合同签订一个月内，按照采购人要求，向采购人缴纳年度中标金额5%的履约保证金。

2）合同履约过程中，由于人员流动造成短时间缺编，不得超过3%，采购人对上岗人数及服务质量进行考评。如达不到采购人要求，采购人有权视情况，单方终止合同，没收履约保证金并要求中标人赔偿在此期间造成的损失。

3）中标人要对物业服务交接过渡期间出现的整体运行问题，承担全部责任。

**3、项目管理人员要求**

**项目管理**

根据项目规模，进行管理岗位人员配置。

（1）项目经理任职条件

项目经理：身体健康，年龄30-50岁，本科（含）及以上学历，具有高级工程师资格证书、本单位连续缴纳1年（含）以上社保，二年以上三级及以上医院项目经理任职经验。

（2）项目副经理任职条件

项目副经理：身体健康，年龄30-50岁，本科（含）及以上学历，具有工程师资格证书，本单位连续缴纳1年（含）以上社保，二年以上三级及以上医院项目经理或副经理任职经验。

（3）保洁经理任职条件

保洁部经理：身体健康，年龄30-50岁，本科（含）及以上学历，单位连续缴纳1年（含）以上社保，二年以上三级及以上医院保洁管理人员任职经验。

（4）护理及辅医负责人任职条件

身体健康，年龄25-50岁，本科（含）及以上学历，本单位连续缴纳1年（含）以上社保，二年以上三级及以上医院任职经验。

（5）工程经理任职条件

身体健康，年龄25-55岁，大专（含）及以上学历，具有电气或暖通工程师资格证书，本单位连续缴纳1年（含）以上社保，二年以上三级及以上医院工程管理人员任职经验。

（6）以上经理级别人员需持证上岗，提供相关证书。

**项目主管任职条件**

（1）办公室主管任职条件

身体健康，政治面貌良好。年龄25-50岁，具有劳动关系管理师职业能力证书或企业人力资源管理师证书，大专（含）及以上学历及本单位连续缴纳1年（含）以上社保证明。

（2）保洁主管任职条件

身体健康，政治面貌良好。年龄25-50岁，大专（含）及以上学历及本单位连续缴纳1年（含）以上社保证明。

（3）护理及辅医主管任职条件

身体健康，政治面貌良好。年龄25-50岁，大专（含）及以上学历及本单位连续缴纳1年（含）以上社保证明。

（4）工程主管任职条件

身体健康，政治面貌良好。年龄25-55岁，具有电气或暖通工程师资格证书，大专（含）及以上学历及本单位连续缴纳1年（含）以上社保证明。

**管理人员岗位配置表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 岗位 | 工作时间 | 岗位人数 | 参考人数 | 职责 | 备注 |
| 管理人员 | 项目经理 | 8:00-17:30 | 1 | 1 | 负责全院物业相关协调、管理工作 | 24小时应急 |
| 项目副经理 | 8:00-17:30 | 1 | 1 | 本岗位在项目经理领导下，协助经理完成所管工作的管理和督导，在经理离岗期间，受托履行经理职责 |
| 办公室主管 | 8:00-17:30 | 2 | 2 | 所有行政文案、库房管理工作，员工考勤及工资核算发放管理工作，起草或审核文稿，处理日常公函 |
| 保洁经理 | 8:00-17:30 | 1 | 1 | 负责保洁部工作内容、制定工作计划、流程标准及要求，以身作则，完成本职工作 |
| 保洁主管 | 8:00-17:30 | 2 | 2 | 负责责任区区域保洁人员的协调、管理工作 |
| 护理员及辅医负责人 | 8:00-17:30 | 1 | 1 | 负责部门各项工作运行与科室沟通协调管理及领导交办事宜 |
| 护理或辅医主管 | 8:00-17:30 | 1 | 1 | 负责员工培训检查工作及领导交办事宜 |
| 工程经理 | 8:00-17:30 | 1 | 1 | 负责辖区内设备设施的工程技术与维修管理。保障供电、供水、供冷（暖）系统的正常运行 |
| 工程主管 | 8:00-17:30 | 2 | 2 | 负责工程部全面日常维修、设备保养工作，发现安全隐患问题立即组织抢修处理。保证所管辖系统设施设备处于良好的状态，做好工程技术人员考勤和业务培训工作 |
| 合计 | 　 | 12 | 12 | 　 |

 1、保洁服务

**一、人员岗位配置表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 科室 | 工作时间 | 岗位人数 | 参考人数 | 职责 | 面积（㎡） | 备注 |
| 1 | 1号楼 | 五层专家门诊 行政科室 | （周一到周日，节假日一人负责） 6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 2 | 负责各诊室的地面、物表的擦拭消毒及垃圾分类收集工作；负责公共区域的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责粘贴公共区座椅的一米间距；负责公共卫生间的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 1440.45 | 　 |
| 四层眼科、耳鼻喉科、中医科 | （周一至周日，节假日两人负责）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 2 | 负责各诊室的地面、物表的擦拭消毒及垃圾分类收集工作；负责公共区域的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责粘贴公共区座椅的一米间距；负责公共卫生间的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 1727.73 | 　 |
| 三层内科、口腔科 | （周一至周日，节假日两人负责）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 2 | 负责各诊室的地面、物表的擦拭消毒及垃圾分类收集工作；负责公共区域的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责粘贴公共区座椅的一米间距；负责公共卫生间的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 1727.73 | 　 |
| 二层外科、皮肤科、多功能、检验科（抽血化验） | （周一至周日，节假日两人负责）6:30-11:00 13:30-17:00 | 3 | 3 | 负责各诊室的地面、物表的擦拭消毒及垃圾分类收集工作；负责公共区域的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责粘贴公共区座椅的一米间距；负责公共卫生间的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 1727.73 | 　 |
| 一层药房、大厅、门诊办公室 | （周一到周日）6:30-11:00 13:30-17:00 6:30-14:30 7:00-11:00 13:30-17:30 | 6 | 4 | 负责各诊室及科室的地面、物表的擦拭消毒及垃圾分类收集工作；负责公共区域的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责粘贴公共区域座椅的一米间距；负责公共卫生间的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 1304.28 | 　 |
| 一层挂号、大厅 | 2 | 负责大厅地面、物表、座椅的擦拭消毒；负责大厅机器的擦拭消毒；负责大厅门口的玻璃的擦拭，门口的台阶的卫生；负责垃圾分拣和分类收集工作。 | 900 | 　 |
| 一层血透室 | （周一到周六）6:00-11:00 14:00-17:00 | 1 | 1 | 负责科室的地面、墙面、病床、桌椅等物表的擦拭消毒及垃圾分类收集工作；负责卫生间的地面、墙面、物表的擦拭消毒。额外工作（配合科室老师血透机的擦拭、取药、送材料、热饭、打水领物资等工作）。 | 938.45 | 　 |
| 1-5层东西两侧楼梯、中楼梯、公共区 | （周一到周日，节假日一人负责）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 2 | 负责公共区楼梯的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责楼梯玻璃的擦拭。 | 1000 | 　 |
| B1层通道、小卖部、公共区 | （周一至周五）6:30-11:00 13:30-17:00 | 1 | 1 | 负责公共区地面、墙面、物表的日常卫生保洁、消毒及垃圾分类收集工作。 | 1440.45 | 　 |
| 2 | 2号楼 | 三层综合病区 | （周一到周日）6:30-11:00 13:30-17:00 | 1 | 1 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃等物表的擦拭及消毒；负责病房卫生间的地面、墙面、坐便、水池子等物表擦拭及消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责病区公共卫生间的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 679.5 | 　 |
| 三层肾内 | （周一到周日）6:30-11:00 13:30-17:00 | 1 | 1 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃等物表的擦拭及消毒；负责病房卫生间的地面、墙面、坐便、水池子等物表擦拭及消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责病区公共卫生间的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 547.2 | 　 |
| 三层连廊 | （周一到周日）6:30-11:00 13:30-17:00 | 1 | 1 | 负责公共区楼梯的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责楼梯玻璃的擦拭。 | 513.36 | 　 |
| 二层供应室 | （周一到周日）7:00-12:00 13:30-16:30 | 1 | 1 | 负责科室的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责卫生间的地面、墙面、物表擦拭及喷洒消毒；负责各类垃圾的分拣及收集工作。额外工作（送各种材料，送取大衣、床单被罩，给老师打水，每周领物资，不锈钢门的保养，每周换床单被罩，洗手套、套袖等）。 | 679.5 | 　 |
| 二层连廊、公共区 | （周一到周日）6:30-11:00 13:30-17:00 | 1 | 1 | 负责公共区楼梯的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责楼梯玻璃的擦拭。 | 1060.56 | 　 |
| 一层放射科、核磁 | （周一到周日，节假日一人负责）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 2 | 负责各诊室的地面、物表的擦拭消毒及垃圾分类收集工作；负责公共区域的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责粘贴公共区座椅的一米间距；负责公共卫生间的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 1226.7 | 　 |
| 1-3层楼梯、一层连廊、公共区 | （周一到周日）6:30-11:00 13:30-17:00 | 1 | 1 | 负责公共区楼梯的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责楼梯玻璃的擦拭。 | 513.36 | 　 |
| 3 | 3号楼 | 五层肺功能室 | （周一到周五）7:00-11:30 13:30-17:00 | 1 | 1 | 负责科室的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责卫生间的地面、墙面物表的擦拭消毒；负责各类垃圾的分拣及收集工作。额外工作（打水，把手术包送供应室消毒在推回科室，送取各项培养，送取核酸物表检测病理，更换睡眠室床单、被罩，送洗各种被服到洗衣房） | 488.85 | 　 |
| 五层胃、肠镜室 | （周一到周五）7:00-11:30 13:30-17:00 | 1 | 1 | 负责科室的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责卫生间的地面、墙面物表的擦拭消毒；负责各类垃圾的分拣及收集工作。额外工作（每周二把肠胃镜仪器送到7号楼，每天粘贴病理瓶标签，送各种材料，推床送病人进手术室） | 531.64 | 　 |
| 四层内六东病区 | （周一到周日）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 1 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃等物表的擦拭消毒及垃圾分类收集；负责病房卫生间的地面、墙面、坐便、水池子等物表擦拭及消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责病区公共卫生间的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 531.64 | 　 |
| 四层内六西病区 | 1 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃等物表的擦拭消毒及垃圾分类收集；负责病房卫生间的地面、墙面、坐便、水池子等物表擦拭及消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责病区公共卫生间的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 488.85 |
| 三层肛肠科病区 | （周一到周日）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 1 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃等物表的擦拭消毒及垃圾分类收集；负责病房卫生间的地面、墙面、坐便、水池子等物表擦拭及消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责病区公共卫生间的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 531.64 | 　 |
| 三层胸外科病区 | 1 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃等物表的擦拭消毒及垃圾分类收集；负责病房卫生间的地面、墙面、坐便、水池子等物表擦拭及消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责病区公共卫生间的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 488.85 |
| 二层内分泌病区 | （周一到周日）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 1 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃等物表的擦拭消毒及垃圾分类收集；负责病房卫生间的地面、墙面、坐便、水池子等物表擦拭及消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责病区公共卫生间的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 488.85 | 　 |
| 二层泌外科病区 | 1 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃等物表的擦拭消毒及垃圾分类收集；负责病房卫生间的地面、墙面、坐便、水池子等物表擦拭及消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责病区公共卫生间的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 531.64 |
| 一层中医科病区 | （周一到周日）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 1 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃等物表的擦拭消毒及垃圾分类收集；负责病房卫生间的地面、墙面、坐便、水池子等物表擦拭及消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责病区公共卫生间的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 488.85 | 　 |
| 一层五官科病区 | 1 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃等物表的擦拭消毒及垃圾分类收集；负责病房卫生间的地面、墙面、坐便、水池子等物表擦拭及消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责病区公共卫生间的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 531.64 |
| 1-5层楼梯、公共区 | （周一到周日）6:30-11:00 13:30-17:00 | 1 | 1 | 负责公共区楼梯的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责楼梯玻璃的擦拭。 | 1000 | 　 |
| 洗涤中心、B1层通道、公共区 | （周一到周日，节假日两人负责）7:00-11:30 13:30-17:00 6:30-11:00 13:30-17:00 | 3 | 3 | 负责洗涤中心的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责毛巾和地巾的分类收集、清洗、消毒和运送工作；负责公共区域的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责各类垃圾的分类及收集工作。 | 631.64 | 　 |
| 4 | 5号楼 | 四层呼吸科一病区 | （周一到周日，节假日两人负责）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 2 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃等物表的擦拭消毒及垃圾分类收集；负责病房卫生间的地面、墙面、坐便、水池子等物表擦拭及消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 902.11 | 　 |
| 三层神内一病区 | （周一到周日，节假日两人负责）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 2 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃等物表的擦拭消毒及垃圾分类收集；负责病房卫生间的地面、墙面、坐便、水池子等物表擦拭及消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责病区公共卫生间的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 1483.92 | 　 |
| 二层神内二病区 | （周一到周日，节假日两人负责）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 2 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃等物表的擦拭消毒及垃圾分类收集；负责病房卫生间的地面、墙面、坐便、水池子等物表擦拭及消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责病区公共卫生间的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 1483.92 | 　 |
| 一层呼吸二病区 | （周一到周日，节假日两人负责）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 2 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃等物表的擦拭消毒及垃圾分类收集；负责病房卫生间的地面、墙面、坐便、水池子等物表擦拭及消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责病区公共卫生间的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 1483.92 | 　 |
| 1-4层楼梯、电梯厅、公共区 | （周一到周日）6:30-11:00 13:30-17:00 | 1 | 1 | 负责公共区楼梯的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责楼梯玻璃的擦拭。 | 800 | 　 |
| 5 | 6号楼 | 十层院办 | （周一到周日，节假日一人负责）6:00-12:00 6:00-11:30 13:00-17:30 7:00-11:00 13:30-17:30 | 3 | 2 | 负责科室的地面、墙面、窗台、窗框、室内玻璃等物表的擦拭消毒及垃圾分类收集；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责会议室的地面、墙面、物表等擦拭消毒，桌椅的摆放；负责公共区的各类垃圾分拣及收集；负责收取白大衣，送洗床单被罩，每周更换床单被罩； | 1149.8 | 　 |
| 九层职能科室 | （周一到周日，节假日一人负责）7:00-11:30 13:30-17:00 | 1 | 负责科室的地面、墙面、窗台、窗框、室内玻璃等物表的擦拭消毒及垃圾分类收集；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责会议室的地面、墙面、物表等擦拭消毒，桌椅的摆放；负责公共区的各类垃圾分拣及收集；负责收取白大衣，送洗床单被罩，每周更换床单被罩； | 1149.8 | 　 |
| 八层图书、科教 | （周一到周五）7:00-11:30 13:30-17:00 | 1 | 1 | 负责科室的地面、墙面、窗台、窗框、室内玻璃等物表的擦拭消毒及垃圾分类收集；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责图书馆的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责粘贴座椅一米间距；负责公共区的各类垃圾分拣及收集； | 1149.8 | 　 |
| 七层科教教室 | 负责科室的地面、墙面、窗台、窗框、室内玻璃等物表的擦拭及消毒及垃圾分类收集；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责示教室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责粘贴座椅一米间距；负责公共区的各类垃圾分拣及收集； | 1149.8 |
| 六层信息科、女生宿舍 | （周一到周日）7:00-11:30 13:30-17:00 | 1 | 1 | 负责大厅的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责公共卫生间、浴室的地面、墙面、坐便、水池子等物表擦拭及消毒；负责信息科的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 1149.8 | 　 |
| 五层一线值班、男生宿舍 | 负责大厅的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责公共卫生间、浴室的地面、墙面、坐便、水池子等物表擦拭及消毒；负责信息科的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。负责一线值班室更换床单被罩及送洗。 | 1149.8 |
| 四层120指挥中心、公共区 | （周一到周日，节假日一人负责）7:00-11:30 13:30-17:00 | 2 | 2 | 负责各值班室、会议室的地面、墙面、物表擦拭消毒及垃圾分类收集；负责公共卫生间、浴室的地面、墙面、坐便、水池子等物表擦拭及消毒；负责公共区的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。负责送洗科室的白大衣。 | 849.8 | 　 |
| 四层手术室 | （周一到周日）7:00-11:00 13:30-17:30 | 2 | 2 | 负责手术间日常卫生保洁、消毒及垃圾分类收集工作；负责手术间上各种辅料；负负责送各项材料； | 300 | 　 |
| 三层急诊留观室、公共区 | （周一到周日）24小时 | 3 | 8 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责公共卫生间的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 1301.64 | 　 |
| 三层连廊 | 1 | 1 | 负责公共区楼梯的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责楼梯玻璃的擦拭。 | 　 |
| 三层EICU | （周一到周日）6:30-11:00 13:30-17:00 | 1 | 1 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责公共卫生间的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 　 |
| 二层创伤病区 | 1 | 1 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 1149.8 | 　 |
| 二层公共区、诊室 | （周一到周日）24小时 | 1 | 4 | 负责公共卫生间的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。负责公共区楼梯的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责楼梯玻璃的擦拭。 | 　 |
| 一层急诊大厅、诊室、公共区 | 2 | 8 | 负责公共卫生间的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。负责公共区楼梯的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责楼梯玻璃的擦拭。 | 1337.8 | 　 |
| 一层抢救室 | 1 | 4 | 负责病房的地面、墙面、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责的各类垃圾分拣及收集。 | 　 |
| B1-B3层连廊、楼梯、公共区 | （周一到周日）7:00-11:30 13:30-17:00 | 1 | 1 | 负责公共区楼梯的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责楼梯玻璃的擦拭。 | 490.98 | 　 |
| 6 | 7号楼 | 十层手术室 | （周一到周日）7:00-11:00 13:30-17:30 | 6 | 6 | 负责手术间日常卫生保洁、消毒及垃圾分类收集工作；负责手术间上各种辅料；负责上大夜；负责手术器械的收集；负责接送病人，推床；负责送各项检测的病理；负责送各项材料；负责打饭； | 1867 | 　 |
| 十层、九层公共区 | （周一到周日）6:30-11:00 13:30-17:00 | 1 | 1 | 负责公共区楼梯的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责楼梯玻璃的擦拭。 | 　 | 　 |
| 九层ICU | （周一到周日，节假日两人负责）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 3 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒及垃圾分类收集；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 1867 | 　 |
| 九层CCU | （周一到周日，节假日一人负责）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 2 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒及垃圾分类收集；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 　 |
| 八层心内二病区 | （周一到周日，节假日两人负责）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 3 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责三室的地面、墙面、水池子的擦拭消毒；负责公共卫生间、浴室的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 1867 | 　 |
| 七层心内一病区 | （周一到周日，节假日两人负责）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 3 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒及垃圾分类收集；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责三室的地面、墙面、水池子的擦拭消毒；负责公共卫生间、浴室的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 1867 | 　 |
| 六层骨科病区 | （周一到周日，节假日两人负责）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 3 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒及垃圾分类收集；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责三室的地面、墙面、水池子的擦拭消毒；负责公共卫生间、浴室的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 1867 | 　 |
| 五层脑外病区 | （周一到周日，节假日两人负责）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 3 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒及垃圾分类收集；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责三室的地面、墙面、水池子的擦拭消毒；负责公共卫生间、浴室的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 1867 | 　 |
| 四层普外病区 | （周一到周日，节假日两人负责）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 3 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒及垃圾分类收集；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责三室的地面、墙面、水池子的擦拭消毒；负责公共卫生间、浴室的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 1867 | 　 |
| 三层消化病区、乳甲病区 | （周一到周日，节假日两人负责）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 3 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒及垃圾分类收集；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责三室的地面、墙面、水池子的擦拭消毒；负责公共卫生间、浴室的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 1867 | 　 |
| 二层各检查室、公共区 | （周一到周日，节假日一人负责）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 2 | 负责科室的地面、墙面、窗台、窗框、室内玻璃等物表的擦拭及消毒及垃圾分类收集；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集； | 1867 | 　 |
| 一层公共区 | （周一到周日，节假日一人负责）6:30-11:00 13:30-17:00 | 1 | 1 | 负责大厅地面、物表、座椅的擦拭消毒；负责大厅机器的擦拭消毒；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责大厅门口的玻璃的擦拭，门口的台阶的卫生；负责垃圾分拣和分类收集工作。 | 1200 | 　 |
| 一层公共区值守（负责病区突发夜班) | （周一到周日）18:00-22：00 | 1 | 1 | 负责大厅地面、物表、座椅的擦拭消毒；负责大厅机器的擦拭消毒；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责垃圾分拣和分类收集工作。额外（病区临时泡水、清理卫生的工作） | 1200 | 　 |
| 1-10层东西两侧楼梯、中楼梯、公共区 | （周一到周日，节假日一人负责）6:30-11:00 13:30-17:00 | 2 | 2 | 负责公共区楼梯的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责楼梯玻璃的擦拭。 | 1500 | 　 |
| B1公共区 | （周一到周五） 6：30-11:00 13:30-17：00 | 1 | 1 | 负责大厅地面、物表、座椅的擦拭消毒；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责垃圾分拣和分类收集工作。负责公共区楼梯的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责楼梯玻璃的擦拭。 | 1000 | 　 |
| B2公共区 | 负责大厅地面、物表、座椅的擦拭消毒；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责垃圾分拣和分类收集工作。负责公共区楼梯的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责楼梯玻璃的擦拭。 | 1000 | 　 |
| 7 | 8号楼 | 三层感染科病房 | （周一到周日，节假日两人负责） 6：30-11:00 13:30-17：00 | 2 | 2 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒及垃圾分类收集；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责三室的地面、墙面、水池子的擦拭消毒；负责公共卫生间、浴室的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。负责电梯环境卫生、消毒及更换抽纸、手消液等工作； | 533.04 | 与8+楼一层合用（感染科室） |
| 二层感染科病房 | 533.04 |
| 一层感染科门诊 | 533.04 |
| 8 | 8+楼 | 一层发热诊室、公共区 | （周一到周日）7：30-12:00 13:30-17：00 | 1 | 1 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒及垃圾分类收集；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责三室的地面、墙面、水池子的擦拭消毒；负责公共卫生间、浴室的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 586.67 | 与8号楼1-3层保洁合用 |
| 二层感染科检验室、病理科 | （周一到周日）6：30-11:00 13:30-17：00 | 1 | 1 | 负责科室的地面、墙面、窗台、窗框、室内玻璃等物表的擦拭及消毒及垃圾分类收集；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集； | 586.67 | 感染科室 |
| 夜班保洁 | （周一到周日）17：00-6：30 | 2 | 4 | 负责科室的地面、墙面、窗台、窗框、室内玻璃等物表的擦拭及消毒及垃圾分类收集；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集； | 1173.34 | 感染科室 |
| 结核诊区 | （周一到周五）7：00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 1 | 负责科室的地面、墙面、窗台、窗框、室内玻璃等物表的擦拭及消毒及垃圾分类收集；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集； | 480 | 　 |
| 9 | 9号楼 | 五层病理科 | （周一到周日，节假日一人负责） 7：00-11:30 13:30-17：00 | 2 | 2 | 负责科室的地面、墙面、窗台、窗框、室内玻璃等物表的擦拭及消毒及垃圾分类收集；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集； | 1015.65 | 　 |
| 四层检验科 | （周一到周六）7：00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 1 | 负责科室的地面、墙面、窗台、窗框、室内玻璃等物表的擦拭及消毒及垃圾分类收集；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集； | 1015.65 | 　 |
| 三层公共区 | （周一到周五）7：00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 1 | 负责大厅地面、物表、座椅的擦拭消毒；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责垃圾分拣和分类收集工作。负责公共区楼梯的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责楼梯玻璃的擦拭。 | 1015.65 | 　 |
| 二层体检诊室 | （周一到周五）7：00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 1 | 负责科室的地面、墙面、窗台、窗框、室内玻璃等物表的擦拭及消毒及垃圾分类收集；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集； | 1015.65 | 　 |
| 一层体检中心大厅、公共区 | （周一到周五）7：00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 1 | 负责科室的地面、墙面、窗台、窗框、室内玻璃等物表的擦拭及消毒及垃圾分类收集；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集； | 1015.65 | 　 |
| 10 | 10号楼 | 九层职能科室 | （周一到周五）7：00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 1 | 负责科室的地面、墙面、窗台、窗框、室内玻璃等物表的擦拭及消毒及垃圾分类收集；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集； | 1254 | 　 |
| 八层手术室 | （周一到周日）7：00-11:30 13:30-17：00 | 4 | 4 | 负责手术间日常卫生保洁、消毒及垃圾分类收集工作；负责手术间上各种辅料；负责上大夜；负责手术器械的收集；负责接送病人，推床；负责送各项检测的病理；负责送各项材料；负责打饭； | 1254 | 　 |
| 八层、三层公共区 | （周一到周日）7：00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 1 | 负责大厅地面、物表、座椅的擦拭消毒；负责公共区楼梯的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责楼梯玻璃的擦拭。 | 　 |
| 八层ICU | （周一到周日）7：00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 1 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责三室的地面、墙面、水池子的擦拭消毒；负责公共卫生间、浴室的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 　 |
| 七层产科 | （周一到周日）6：30-11:00 13:30-17：00 | 2 | 2 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责三室的地面、墙面、水池子的擦拭消毒；负责公共卫生间、地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 1254 | 　 |
| 六层产科 | （周一到周日）6：30-11:00 13:30-17：00 | 2 | 2 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责三室的地面、墙面、水池子的擦拭消毒；负责公共卫生间、地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 1254 | 　 |
| 五层产科 | （周一到周日）6：30-11:00 13:30-17：00 | 3 | 3 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责三室的地面、墙面、水池子的擦拭消毒；负责公共卫生间、地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 2254.5 | 　 |
| 四层妇科 | （周一到周日）6：30-11:00 13:30-17：00 | 2 | 2 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责三室的地面、墙面、水池子的擦拭消毒；负责公共卫生间、地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 2254.5 | 　 |
| 四层儿科病区 | （周一到周日）6：30-11:00 13:30-17：00 | 1 | 1 | 负责病房的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责三室的地面、墙面、水池子的擦拭消毒；负责公共卫生间、浴室的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 　 |
| 三层产房 | （周一到周日）7：00-11:30 13:30-17：00 | 2 | 2 | 负责病手术间的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责三室的地面、墙面、水池子的擦拭消毒；负责公共卫生间、浴室的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 2254.5 | 　 |
| 三层新生儿病房 | （周一到周日）6：30-11:00 13:30-17：00 | 1 | 1 | 负责病手术间的地面、墙面、病床、小桌、餐桌、窗框、室内玻璃、水池子等物表擦拭消毒；负责医生办公室、值班室的地面、墙面、物表等擦拭消毒；负责三室的地面、墙面、水池子的擦拭消毒；负责公共卫生间、浴室的地面、墙面、纱窗、玻璃等物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 　 |
| 二层妇科诊区 | （周一到周日）6：30-11:00 13:30-17：00 | 3 | 3 | 负责各诊室的地面、物表的擦拭消毒及垃圾分类收集工作；负责公共区域的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责粘贴公共区座椅的一米间距；负责公共卫生间的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 2254.5 | 　 |
| 二层妇科手术室 | （周一到周五）7：00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 1 | 负责科室的地面、墙面、窗台、窗框、室内玻璃等物表的擦拭及消毒及垃圾分类收集；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集；额外工作（打水，打饭，送洗白大衣、床单被罩，更换床单被罩，洗刷手服，包器械，送材料等） | 　 |
| 一层儿科 | （周一到周日）6:30-11:00 13:30-17:00 6:30-14:30 7:00-11:00 13:30-17:30 | 2 | 2 | 负责各诊室的地面、物表的擦拭消毒及垃圾分类收集工作；负责公共区域的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责粘贴公共区座椅的一米间距；负责公共卫生间的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 2254.5 | 　 |
| 一层大厅 | （周一到周日）6:30-11:00 13:30-17:00 6:30-14:30 7:00-11:00 13:30-17:30 | 3 | 3 | 负责大厅地面、物表、座椅的擦拭消毒；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责垃圾分拣和分类收集工作。负责公共区楼梯的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责楼梯玻璃的擦拭。 | 　 |
| 夜班保洁 | （周一到周日） 17:00-7：00 | 2 | 5 | 负责大厅地面、物表、座椅的擦拭消毒；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责垃圾分拣和分类收集工作。负责公共区楼梯的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责楼梯玻璃的擦拭。（病区临时泡水、清理卫生的工作） | 4500 | 　 |
| 室外儿科发热门诊 | （周一到周日）6：30-11:00 13:30-17：00 | 1 | 1 | 负责大厅地面、物表、座椅的擦拭消毒；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责垃圾分拣和分类收集工作。负责公共区楼梯的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责楼梯玻璃的擦拭。 | 500 | 感染科室 |
| B1和B2电梯厅、楼梯等公共区 | （周一到周日）6：30-11:00 13:30-17：00 | 1 | 1 | 负责大厅地面、物表、座椅的擦拭消毒；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责垃圾分拣和分类收集工作。负责公共区楼梯的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责楼梯玻璃的擦拭。 | 1200 | 　 |
| 11 | 单宿楼 | 三层职工宿舍 | （周一到周日）7：00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 1 | 负责大厅地面、物表、座椅的擦拭消毒；负责公共卫生间的地面、墙面、水池子等物表擦拭及消毒；负责垃圾分拣和分类收集工作。负责公共区楼梯的地面、墙面、物表擦拭消毒；负责楼梯玻璃的擦拭。 | 528 | 　 |
| 二层职能科室宿舍 | 528 | 　 |
| 一层后勤科室 | 528 | 　 |
| 12 | 林校社区 | 三层会议室、办公室 | （周一到周五）8：00-12:00 13:30-17:30 | 1 | 1 | 负责各诊室的地面、物表的擦拭消毒及垃圾分类收集工作；负责公共区域的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责粘贴公共区座椅的一米间距；负责公共卫生间的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 425.44 | 　 |
| 二层诊室、公共区 | 1 | 1 | 负责各诊室的地面、物表的擦拭消毒及垃圾分类收集工作；负责公共区域的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责粘贴公共区座椅的一米间距；负责公共卫生间的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 425.44 | 　 |
| 一层大厅、诊室、公共区 | 1 | 1 | 负责各诊室的地面、物表的擦拭消毒及垃圾分类收集工作；负责公共区域的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责粘贴公共区座椅的一米间距；负责公共卫生间的地面、墙面、物表的擦拭消毒；负责公共区的各类垃圾分拣及收集。 | 425.44 | 　 |
| 外场 | 1 | 1 | 负责室外的日常卫生保洁、消毒及垃圾分类收集工作. | 1000 | 　 |
| 13 | 特殊工种 | 1-10号楼外场人员 | （周一到周日，节假日六人负责） 6：30-11:00 13:30-17：00 6:00-14:00 6：30-10:30 13:30-17:30 | 10 | 10 | 负责室外的日常卫生保洁、消毒及垃圾分类收集工作。 | 15104 | 　 |
| 1-10号楼玻璃工 | （周一到周六）7：00-11:30 13:30-17：00 | 4 | 4 | 负责擦拭科室、病区、公共区域玻璃卫生。 | 　 | 　 |
| 1-10号楼医疗废物转运工 | （周一到周日）8：00-11:00 14:00-17：00 | 3 | 3 | 负责转运各诊室和各病区的医疗废物。 | 　 | 　 |
| 1-10号楼非医疗废物及社区医疗废物转运工 | （周一到周日，节假日一人负责）7：30-11:00 13:30-16：30 | 2 | 3 | 负责转运各诊室和各病区的非医疗废物及社区医疗废物转运。 | 　 | 　 |
| 1-10号楼生活垃圾转运工 | （周一到周日，节假日两人负责） 7：00-11:30 13:30-17：00 | 2 | 3 | 负责转运各诊室和各病区其他垃圾、厨余垃圾、可回收物等。 | 　 | 　 |
| 医疗废物暂存处人员 | （周一到周日） 7:00-19:00 | 1 | 1 | 负责医疗废物暂存处称重、装箱、消毒、记录等日常工作。 | 　 | 　 |
| 核酸检测点保洁员 | （周一到周日）7：00-11:00 13:30-17：30 | 1 | 1 | 负责收集、转运核酸检测点的医疗废物及室内的环境卫生。 | 　 | 　 |
| 生活垃圾暂存处 | （周一到周日）7：00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 2 | 负责生活垃圾暂存处二次分拣、装车、消毒、记录等日常工作。 | 　 | 　 |
| 14 | 　人员小计 | 　 | 175 | 207 | 　 | 　 | 　 |

**二、服务范围：**

负责医院1至10号、单宿楼及林校社区的楼内及外场的卫生保洁；门前三包卫生保洁；医疗垃圾、非医疗垃圾和生活垃圾的收集及院内转运；生活垃圾、厨余垃圾、医疗垃圾暂存处的管理及消毒；重点部位消毒。

1. **工作要求**

1、提前十分钟上岗，工服干净整洁，正确佩戴口罩、帽子，佩戴工牌上岗；

2、进入工作岗位后，正确使用文明用语，面带微笑，禁止大声喧哗；

3、岗前准备好使用的保洁工具、保洁车，所使用的保洁工具干净无污渍，保洁车按照要求摆放整齐；

4、严格按照色标分类使用地巾和毛巾，实行一房间一块地巾的要求清理病房地面。病房物表擦拭按照一床一巾，一桌一巾的标准执行；

5、各区域清理消毒按科室要求浓度配比消毒液，杜绝消毒液浓度过高或者浓度低，达不到消毒的作用；

6、清理各区域应按照由上而下，由里到外由洁到污的顺序清理卫生；

7、公共区域清理卫生，先尘推地面，在用清水擦拭地面；

8、感染科保洁员正确穿脱防护服,清理消毒的顺序由洁到污，由上到下，有里到外的操作流程执行；

9、手术室的保洁员按照不同的岗位分布清理消毒，按照清理消毒顺序由洁到污，由上到下，有里到外的操作流程执行；

10、收集医疗废物装3/4时按照鹅颈式封口，贴好标签，写明科室、分类、日期等要求。收集涉疫医疗废物装3/4时鹅颈式封口消毒，在套袋封口消毒，装箱，贴涉疫标签；

11、收集非医疗废物，每日按各科室要求收集，输液袋和输液瓶单独收集；

12、生活垃圾按各区域要求的时间每日收集两次；

13、厨余垃圾的收集科室保洁员每日三次收集并转运到指定地点；

14、各区域按照周计划清理卫生；

15、严格遵守医院及科室各项规章制度；

16、维护医院、病人利益，不参与及制造医患纠纷。

**四、服务内容**

1、医院一至十号楼、单宿楼区域内外场、内场的卫生保洁和生活垃圾、厨余垃圾、非医疗垃圾、医疗垃圾的收集及院内转运；

2、负责七号楼十层手术室PVC地面洗地打蜡（每年1次）；

3、负责门前三包的卫生清洁。

4、投标供应商无条件服从招标人临时性工作。

**五、服务要求**

（一）员工基本素质要求：

1、仪容仪表：统一着工装、工鞋，穿着整洁，仪表端庄；

2、行为举止：精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗；

3、文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语；

4、遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度；

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

（二）具备初中及以上文化程度，会使用智能手机，男18-60岁之间，女18-55岁之间，身体健康，会讲普通话，外表干净整洁，无违法犯罪记录。

（三）投标供应商管理要求**：**需具备承担综合医院保洁服务需求的能力，需能够执行采购人规定的保洁服务管理要求，根据功能区域需要，投标供应商应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。

**六、服务标准**

**（一）楼内大厅、走廊**

1、地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹及垃圾；

2、墙面，踢脚线：无尘土、污迹；

3、电梯门：光亮洁净，无尘土、污渍、印迹；

4、按键面板：无尘土、印迹；

5、照明灯具：无厚积尘土；

6、各房间门窗，通道门：无尘土、污迹、打开窗户的同时要关闭纱窗；

7、客梯厅顶部：无厚积尘土、污迹；

8、不锈钢面：无脏、污点、污渍；

9、装饰物：盆、座、框表面洁净无尘土，墙饰物等表面无尘土。

**（二）公共区域及病房卫生间**

1、卫生间：无异味、无污渍；

2、地面：无尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、尿迹、污迹；

3、洗手池：池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物；

4、水龙头：无印迹、尘土、污物；

5、洗手池台面：无水迹、尘土、污渍；

6、镜面：无水点、水迹、尘土、污迹；

7、小便器：无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍、喷水嘴洁净流畅；

8、大便器：内外洁净、无大便痕迹、污垢黄迹；

9、手纸架：无印迹、污渍、光亮洁净；

10、纸篓：污物量不超过桶体2/3，内外表面洁净；

11、墙面，踢脚线：无尘土、污迹；

12、顶板：无尘土、污迹；

13、隔板：无尘土、污迹、手印、笔迹、小广告；

14、门板和窗户，把手：无尘土、污迹、手印、笔迹、打开窗户的同时要关闭纱窗；

15、皂液盒：无水迹、尘土、污物，按时清洗消毒，及时填充洗手液；

16、烘手器：无水迹、尘土、污渍。

**（三）楼道、步行梯**

1、地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物；

2、墙面，踢脚线：无污迹、小广告；

3、货梯门：无尘土、污迹；

4、消防设备：表面无尘土、整洁；

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。

**（四）病区（住院部）**

1、地面：洁净、光亮、无尘土、烟头、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物；

2、墙面，踢脚线：无尘土、污迹；

3、窗户：明亮、无积灰；

4、天花板：无蜘蛛网、无积灰；

5、病床，床头柜，床架：无尘土、积灰、污渍；

6、壁柜：无积灰、污渍；

7、暖水瓶：瓶体无尘土、污渍，必要时集中消毒；

8、灯具：无厚积尘土；

9、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，严禁堆放物业人员私人用品。

**（五）浴室（更衣室）、公共服务区**

1、桌椅面，窗台：无尘土、污渍；

2、地面，地毯：无污迹、异味、碎屑、渣土，云石地面清抹干净；

3、墙面，踢脚线：无污渍、锈斑、积土；

4、画框等饰物（手可触及）：无尘土、污渍；

5、洗手池，水龙头：无污迹、水印、锈斑；

6、垃圾桶，碎纸机：量不超过桶体2/3，并保持桶体表面洁净。

**（六）庭院内和门前三包责任区**

1、院内及门前三包地段无纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹；

2、院内及门前三包地段雨天及时清扫疏通，无积水；

3、院内及门前三包地段雪天及时清理，无积雪、积冰；

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

5、院内地面雨篦子每日清理，不发生封堵、阻塞现象；

6、院内绿地花园内无烟头、垃圾；

7、院内楼群走廊顶、露台、平台保持洁净，无烟头、无落叶等杂物垃圾。

**（七）其他方面要求**

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；

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（机械设备由物业公司配备）；

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；

4、负责建筑内部手及手持工具可够及处的区域清洁工作，频次依具体情况酌情而定；

5、负责提供保洁员工和管理人员的服装和工作服的洗涤；提供保洁用的桌巾、尘推、拖布及洗涤消毒剂；

6、负责出院病人床具、床头桌的清洁消毒工作及门诊诊查床单的送洗和床单位的消毒工作，符合“床单位终末消毒管理要求”；

7、使用的所有消毒液产品、浓度，均按院感染办公室规定执行；

8、 医疗垃圾和生活垃圾的清运必须封闭式运输，并执行医院主管部门规定的时间、路线、及操作规程；

9、员工挂牌上岗，服从院医院主管部门工作安排，遵守医院各项规章制度。

**（八）医疗垃圾站的管理**

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；

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；

3、到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；

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、换人或挪做他用。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；

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；

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；

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；

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、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；

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；

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；

12、医疗废物的收集转运需使用信息化软件系统进行登记录入，交有资质的公司处置。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，要有准确的记录和交接手续，留存备案，严格进行清点、检斤过称，交接凭证记录手续必须保存叁年；

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

**（九）厨余垃圾、其他垃圾的管理**

1、垃圾分拣员每天定时从病区各个房间收集垃圾，一边收集，一边分类，有的病患把厨余垃圾直接倒在其他垃圾桶里，垃圾分拣员就要从其他垃圾桶内把厨余垃圾分拣出来放到指定的垃圾桶内。

2、公共区域的指定位置摆放着各类垃圾桶，垃圾分拣员随时巡查各类垃圾桶，尤其厨余垃圾桶，病患总是连盒带饭或者塑料袋带食品一起扔进厨余垃圾桶内，分拣员就要拿出来重新二次分拣，分拣合格后装到指定的垃圾桶内，按照厨余垃圾转运流程的时间转运到厨余垃圾暂存处。各区域垃圾桶每日消毒四次，保持各类垃圾桶干净、无异味。

3、厨余垃圾暂存处：因北京市实施生活垃圾分类以来，需要保洁分拣员每天对厨余垃圾进行再次分拣，清理室内卫生，擦拭消毒四次，地面随脏随擦，保持室内空气良好无异味。厨余垃圾清运后，及时把垃圾桶冲洗消毒，保持垃圾桶内外干净无污渍。

4、其他垃圾从各科室收集后，由生活垃圾工集中收集转运至生活垃圾暂存处，待环卫统一清运处理。

**（十）生活垃圾的日常消毒要求**

生活垃圾暂存处的其他垃圾每日按时清运，清运后的垃圾桶用清水冲刷及擦拭；每日对其他垃圾暂存处喷洒消毒4次，蚊蝇消杀1次；每日对室内地面擦拭消毒2次；厨余垃圾暂存处每日喷洒消毒4次，蚊蝇消杀每日1次，厨余垃圾清运后的垃圾桶用清水冲刷干净，再用消毒液水擦拭干净，地面每日消毒擦拭2次，如有遗撒的情况及时擦拭地面。每日对生活垃圾暂存处的周边卫生清扫，保证地面整洁干净，空气流通。

**（十一）保洁夜间工作要求**

6号楼夜班保洁工作

一层夜班：

1、巡查大厅地面、外科诊室、内科诊室，有呕吐、血迹、地面垃圾及时擦拭消毒。

2、抢救室巡查地面有无垃圾，定时倾倒垃圾筐。

3、公共卫生间及时巡视，发现地面或者蹲坑、小便池有污渍或者地面脏，都及时清理并消毒。

4、随时巡查各类垃圾桶，有不符合规范的及时分拣。

5、巡查外场，发现吸烟人及时劝阻到吸烟区，地面有烟头、垃圾及时清扫。

6、按规定时间擦拭大厅地面和抢救室的地面卫生，保持地面干净无污渍。

7、下班前把各区域的垃圾全部清理干净，公共卫生间干净无异味。

二层、三层夜班：

1、巡查三层卫生间地面是否干净，三层连廊、通道、楼梯是否有垃圾或者烟头，及时清理保持干净。

2、巡查二层卫生间及创伤病区的地面是否干净，有垃圾或者地面有污渍及时清理，保持公共区域及卫生间干净无异味。

3、定时对三层、二层的地面擦拭，保持地面干净。

4、定时巡查各类垃圾桶，有不符合规范的及时分拣。

5、定时到EICU收集各类垃圾，保持桶内干净。

7号楼夜班

1、巡查一层大厅、卫生间的卫生，保持地面干净，无污渍。

2、定时对大厅的公共座椅消毒及擦拭。

3、定时对卫生间擦拭消毒及倾倒垃圾，保持垃圾筐无积存垃圾。

4、巡视各类垃圾桶是否符合规范，有不符合规范的及时分拣。

5、巡视十层到一层东西楼梯，有烟头、垃圾及时清理、

6、病区有临时清理卫生的情况，及时带保洁工具到科室清理。

7、下班前把一层大厅的地面擦拭干净，公共卫生间清理消毒，保持卫生间无异味。

10号楼夜班保洁

1、巡视一层大厅、卫生间的卫生，保持地面干净，无污渍。

2、巡视儿科大厅的地面、卫生间的卫生，保持地面干净，无污渍。

3、定时对二层妇产科门诊的公共区域喷洒消毒。

4、定时对大厅的公共座椅消毒及擦拭。

5、定时对卫生间擦拭消毒及倾倒垃圾，保持垃圾筐无积存垃圾。

6、巡视各类垃圾桶是否符合规范，有不符合规范的及时分拣。

7、病区有临时清理卫生的情况，及时带保洁工具到科室清理。

8、下班前把一层大厅的地面擦拭干净，公共卫生间清理消毒，保持卫生间无异味。

9、下班前把儿科门诊的地面清理擦拭干净，卫生间清理消毒无异味。

8+楼夜班

1、上班后清理二层检验科、病理科的地面卫生，卫生间的卫生。

2、巡视一层大厅、卫生间的卫生，保持地面干净，无污渍。

3、巡视8号楼一层通道地面卫生、清理卫生间的卫生，保持地面干净，无污渍。

4、按规范穿脱防护服，医疗废物及时收集，按规范收集封箱消毒。

5、清理8+的餐厅卫生，对各类垃圾桶及时分拣，保持餐桌干净无污渍，地面干净。

6、下班前把8+楼一层大厅的地面擦拭干净，公共卫生间清理擦拭消毒，保持卫生间无异味。

7、下班前把8号楼一层的地面擦拭干净，公共卫生间清理擦拭消毒，保持卫生间无异味。

8、下班前把8号楼检验科、病理科的地面擦拭干净，卫生间清理擦拭消毒，保持卫生间无异味。

9、合理安排工时间，随时清理突发的保洁工作，保证科室正常运行。

**（十二）保洁夜间值守期间的应急处理**

1、病区夜间发生呕吐、洒水、卫生间地面有水等突发情况，夜班保洁接到电话立即携带各种保洁工具到病区清理消毒。每月大约20次。

2、夜间如遇到极端天气或者跑水情况，夜班保洁员迅速推着吸水机和保洁工具赶到现场，吸湿地面，擦拭干净。如遇较大范围跑水情况就要启动应急预案，按照应急预案流程通知相关人员赶到现场处理突发情况。

**2、工程运行及维修服务**

**一、人员岗位配置表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 岗位 | 工作时间 | 岗位人数 | 参考人数 | 职责 | 备注 |
| 设备运行人员 | 6号楼高压配电室 | 8:00-次日8:00（24小时） | 2 | 8 | 日常运行维护保障 每2小时巡视一次  | 24小时应急 |
| 7号楼高压配电室 | 8:00-次日8:00（24小时） | 2 | 8 | 日常运行维护保障 每2小时巡视一次  |
| 10号楼高压配电室 | 8:00-次日8:00（24小时） | 2 | 8 | 日常运行维护保障 每2小时巡视一次  |
| 10号楼液氧站 | 8:00-次日8:00（24小时） | 1 | 4 | 日常运行维护保障 每2小时巡视一次  |
| 院内液氧站 | 8:00-次日8:00（24小时） | 1 | 1 | 日常运行维护保障 每2小时巡视一次  |
| 水源热泵机房 | 8:00-次日8:00（24小时） | 1 | 4 | 日常运行维护保障 每2小时巡视一次  |
| 供应室锅炉房 | 8:00-次日8:00（24小时） | 1 | 4 | 日常运行维护保障 每2小时巡视一次  |
| 净化空调运行 | 8:00-次日8:00（24小时） | 2 | 8 | 日常运行维护保障 每2小时巡视一次  |
| 国天云一站式 | 8:00-次日8:00（24小时） | 1 | 3 | 接报修电话并解答所有电话咨询业务 |
| 库房管理 | 8:00-17:30 （周一至周六） | 1 | 1 | 协助总务科做好库房管理工作，把好配件进入二库质量关 |
| 综合维修人员 | 电工维修人员 | 8:00-17:30 （周一至周六） | 8 | 8 | 全院照明灯具、墙插地插、开关面板日常维修全部在物业维修范围之内。 | 24小时应急 |
| 空调维修人员 | 8:00-17:30 （周一至周六） | 10 | 10 | 中央空调系统及风机盘管日常维护应急维修全部在物业维修范围之内。 |
| 门窗、家具、给排水维修人员 | 8:00-17:30 （周一至周六） | 6 | 6 | 全院卫生洁具、上下水、采暖等设施全部在物业维修范围之内。 |
| 土建维修人员 | 8:00-17:30 （周一至周六） | 3 | 3 | 土建门窗、固定家具、桌椅墙砖、地砖修复，跑、冒、滴、漏小型修复工程，日常维修保养全在物业维修范围之内。 |
| 弱电维修人员 | 8:00-17:30 （周一至周六） | 2 | 2 | 电话日常维修 |
| 电气焊、氩弧焊维修人员 | 8:00-17:30 （周一至周六） | 1 | 1 | 日常应急维修不锈钢焊接 |
| 夜班维修人员 | 电工维修人员 | 8:00-次日8:00（24小时） | 1 | 3 | 配电柜、箱巡视巡视及17:30-次日8:00期间综合维修日常应急维修 | 24小时应急 |
| 综合维修人员 | 8:00-次日8:00（24小时） | 2 | 6 | 中央空调、新风空调巡视、污水井、排水沟、化粪池，巡视、太阳能生活热水系统运行巡视、二次生活水箱供水系统巡视及17:30-次日8:00期间综合维修日常应急维修 |
| 人员总计 | 47 | 88 |  |  |

**二、服务范围：**

1、负责3个高压配电室运行值守；

2、负责空调系统运行日常维护，包括（5套风冷模块冷水机组、2台特灵制冷机组（冷却塔水冷）、3台水源热泵机组、58台VRV多联机空调主机、64台新风空调机组、244台电子净化机、1891台风机盘管、402台VRV多联机风机盘管、净化空调机组22台、新风空调机组67台、热风幕机22台）；

3、负责供水泵房日常巡检维修保养，包括（供水泵房3个，给水主阀门5套）；

4、负责排水系统日常巡检维修保养，包括（污水提升泵80台，污水井152个）；

5、负责1个供应室锅炉房运行值守；

6、负责1个燃气锅炉房运行值守；

7、负责1个水源热泵机房运行值守；

8、负责太阳能热水系统日常巡检维修保养，包括（4套太阳能生活热水、2台空气源热泵生活热水）；

9、负责液氧站氧气及负压系统的运行值守和日常维护保养，包括（1个液氧站）；

10、负责公用电日常巡检维修保养；

11、负责上下水日常巡检维修保养；

12、负责土建门窗日常巡检维修保养；

13、负责网络电话、门禁系统等日常巡检维修保养部分设备设施的小修、小补；

14、负责1-10号楼、林校社区零星日常维修及应急抢修。

15、投标供应商无条件服从招标人临时性工作。

**三、服务要求：**

（一）员工基本要求：

1、仪容仪表：统一着工装、工鞋，穿着整洁，仪表端庄；

2、行为举止：精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗；

3、文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语；

4、遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度；

5、具备专业技术基本知识，岗前培训考核合格后持相应证书上岗，保障医院基础设备设施运行使用正常，做好个人防护。

（二）具备初中以上文化程度，会使用智能手机，男18-60岁之间，女18-55岁之间，身体健康，会讲普通话，外表干净整洁，无违法犯罪记录。

（三）二次生活水箱供水人员要求：至少2人具有“健康证明及培训合格证”。

（四）工程运行维修人员至少8人持有“低压电工作业证书”；至少28人持有“高压电工作业证书”；至少27人持有“制冷与空调作业证”；至少5人持有“压力容器操作证（R1）”；至少4人持有“管道工证书”；至少3人持有“有限空间作业证书”；至少1人持有“焊接与热切割作业证书”。

（五）锅炉人员要求：至少2人持有《工业锅炉司炉工》G1证书和水质化验员《锅炉水处理》G3证书。

（六）提供以上人员证书复印件，持证上岗

（七）投标供应商管理要求**：**

需具备承担综合医院工程运行维修服务需求的能力，需能够执行采购人规定的服务管理要求，根据工作环境和技术需要。

**四、工程运行维修服务要求及标准**

**（一） 6号、7号、10号楼高压配电室运行管理要求：**

位置及所带区域：6号楼高压配电室在地下一层车库西侧，所带区域6号楼1-3急诊区域、4层120急救中心调度、急诊手术室，5-10层宿舍、教学、行政办公区域；7号楼高压配电室在地下一层北侧，所带区域1号楼、2号楼、3号楼、5号楼、7号楼、8+楼、8号楼、结核门诊、9号楼供电；10号楼高压配电室在卫健委办公楼地下一层，所带区域10号楼、卫健委办公楼。

1、高压值班人员24小时运行值班，每2小时对高、低压柜电压、电流

运行参数进行记录；

2、值班人员掌握高、低压运行情况，检查10KV电压、电流及指示灯是否在正常值，检查变压器运行声音、温度、负荷是否在正常范围内；

3、巡视检查直流屏电流、电压、蓄电池是否正常；

4、每月两次对柴油发电机试用检查，运行声音、电压、电流是否在正常范围内；每日检查柴油油位、机油油位、水箱水位、检测，电瓶是否正常；

5、每年5月份配合维保单位对三个高压配电室间隙频闪倒闸进行一次维护保养、继电保护试验及绝缘电阻检测工作。根据维保工作计划需要有3天，早上上班前及晚上下班后，安排物业组织30名至40名工程人员分应急抢修小组，带着接线板、线盘及专用工具提前15分钟到达所负责区域并对医院的重点科室进行重点盯防。一但出现意外事件，工程人员会第一时间进行铺设临时用电以最快的速度保证科室供电不受影响。

6、3个高压配电室按照供电规范及运行要求，每半年需要配合检测单位对绝缘工具进行一次试验及绝缘检测工作；

7、每年10月份配合维保单位对三台柴油发电机进行常规维护保养工作更换耗材：空气滤清器；机油滤清器；油水分离器；水滤芯；机油；防冻液；启动电瓶。

8、每年10月份配合维保专业公司对3台柴油发电机组进行一次维护性带载试验，消除发电机组积碳，延长发电机组使用寿命，保证发电机组设备应急正常，确保医院安全生产；

9、如遇双路高压电源均发生故障，不能供电时，立即启用备用柴油发电机，按照操作流程一定要保证重点科室供电。

**（二）UPS不间断电源分布及管理要求**

1、UPS位置分布及所带区域

（1）7号楼顶UPS机房2台。所带区域：1号——11号 手术间。

（2）7号楼9层ICU密码门内3台。所带区域：2台控制 ICU内设备带电源。1台控制CCU设备带电源。

（3）7号楼1层中控室1台。所带区域：中控室监控设备电源。

（4）7号楼地下2层强电间1台。所带区域：7号楼地下 2层人防手术室。

（5）10号楼9层空调机房1台。所带区域：10号楼8层NICU。

（6）10号楼8层手术室UPS机房1台。所带区域：手术室内电源。

（7）10号楼3层UPS机房1台。所带区域：产房内电源。

（8）10号楼1层UPS机房1台。所带区域：10号楼2层手术室

（9）10号楼地下1层中控室UPS机房1台。所带区域：中控室监控设备电源。

2、UPS管理要求

（1）每天对UPS机房设备运行情况及机房卫生巡查1次；

（2）重大节日及重大活动配合维保单位进行巡查。

（3）发现问题及时上报总务科联系维保单位进行检查；

**（三）7号楼水源热泵、中央空调系统运行保障要求：**

1、水源热泵机组日常监测，运行参数由值班员每2小时巡视记录一次：

2、监测机组控制屏上的显示是否正常；

3、监测冷温水出水、回水温度、压力；

4、监测冷却水（井水）出水、回水温度、压力；

5、监测水源热泵机组运行吸、排气压力；

6、监测循环水泵出水、回水压力、井泵运行电流；

7、监测分水器、集水器运行温度、压力；

8、每6小时对井水系统除砂器除砂进行排污；

9、每2周对蒸发器水过滤器、冷凝器水过滤器、循环水泵水过滤器进行一次清扫清洗；

10、每3 月一次对井水系统直通式过滤器进行反冲洗；

11、每6个月一次对管路季节转换阀门进行转换确保开闭灵活、无串水现象；

12、每周进行一次清洁清扫机房、机组设备表面卫生；

13、每年10月份配合维保公司对水源热泵空调主机压缩机需要进行常规维护保养，更换磨损零部件、干燥过滤器、冷冻油；

14、每年10月份配合专业清洗公司对水源热泵空调主机冷凝器、空调水系统要进行除垢清洗；

15、水源热泵抽水井、回灌井每2年要配合专业施工单位进行一次对8口深水井系统进行洗井掏沙工作；

16、工程部专业电工对水源热泵3台潜水泵每年两次进行摇绝缘检测；

17、工程部每季度对用电控制柜进行电气保养工作（清洁卫生、电气压接螺丝紧固）安全检查，电压表电流表指示灯检查、导线压接情况、接零接地检查、刀开关、空开温度检查。

**（四）消毒供应室消毒锅炉运行保障要求：**

1、值班人员每小时查看并记录各压力表、水位计的指示值，发现异常及时处理。如超压不停炉时，及时泄压。低水位不自动补水时，立即手动补水。将（自动、手动）转换开关转置停止，待泄压后和补水正常后，重新加热；

2、当控制柜出现超压、缺相、低水位、高水位报警后，检查故障原因，并及时排除；

3、如遇加热过慢：

A、检查供电是否缺相；

B、检查接触器线圈、变压器等是否烧坏；

上述等问题查出后及时更换元件，及二次回路熔芯，遇复杂故障及时通知厂方进行指导或检修。

4、当出现频繁补水时，检查补水泵止回阀是否失灵，水倒回补水箱，应停炉及时修复或更换；

5、定期（半个月）检查锅炉水质，使其符合要求，经常锅炉排污；

6、定期（7—15天）检查水位计电极及清洗电极水垢，停炉检查；

7、当三相电源指示相差较大时，表明有电热管或熔芯烧坏，应先将这组三只熔芯全部取下，适当时可停机检修；

8、值班人员每班巡视、检查蒸汽管道，一旦发生蒸汽泄漏立即关闭电锅炉总电源，及时通知消毒供应室，并及时通知主管领导；

9、关闭所有电气设备、打开排风扇，并打开门窗进行通风，并疏散人员，做到有序、安全；

10、主管立即组织人员查清现场情况，迅速查找泄漏故障点，并及时进行修复处理；

11、值班人员如遇火情，立即关闭锅炉总电源，用灭火器灭火，并及时移走易燃物品，控制火情；

12、对防火器材设备做到定期检查，保持良好状态；

13、遇有紧急情况，及时报告带班领导，各就各位，服从指挥；

14、锅炉的压力表每半年、安全阀每年，进行送交有关单位进行检验。

**（五）氧气站、负压吸引系统运行保障要求：**

1、值班人员每2小时检查安全阀,压力表的使用情况,以防意外事故发生；

2、值班人员每2小时检查液氧罐的压力、当升至规定值时应及时放掉多余气体，以防高压后出现意外事故；

3、值班人员每2小时检查液位,当液位低于规定值时,应及时联系厂家充加液氧；

4、每周对液氧罐及附属设施进行定期维护、保养清洁,不得任意敲打阀门和容器,防止容器泄漏发生；

5、每次液氧车充加的液氧,都必须查验其有无资格证书充盈率不得超过95%；

6、每天清洁一次液氧站卫生内应保持清洁，地板和机器附近应保持无油；

7、每2小时对所有仪表检查确保数据准确良好，压力表每年校验两次，压力容器及管道每个月检漏试验，如发现异常情况，立即采取措施处理并向有关部门报告。

8、值班员负责液氧、汇流排、分气缸等供氧系统的日常操作、巡视、维护及安全工作，并做好运行、维修记录。汇流排维护、保养及气瓶更换；

9、根据用户需求合理调节气体供应的压力、流量；

10、负责对压缩空气、负压吸引系统进行检查，保证供气系统正常运行，并做详细记录；

11、氧气站房内使用工具不得外借或挪做他用，每月一次对所用工具进行脱脂处理；

12、氧气站房交接班应对储氧罐、对管道截门、压力表进行检查；

13、负责医用气体终端故障的应急处理工作。

**（六）二次生活水箱供水系统运行巡视要求：**

1、 6号楼、7号楼、10号楼二次生活供水系统运行巡视，有专人在8：00--22：00内巡检填写《二次供水运行巡检记录》；

2、每天监测二次供水运行状况，水泵运行声音、轴承温度、出水压力、正常水位、臭氧消毒设备、水箱水质无异味、水箱管线没有跑冒滴漏现象、水箱盖锁完好、电流、电压及指示灯；

3、每年配合有卫生许可证专业清洗单位对3个二次储水箱进行消毒清洗，并让检测单位检测，出具的合格检测化验报告。

**（七）太阳能生活热水系统运行巡视要求：**

1、工程人员每天对3号楼、5号楼、10号楼屋面太阳能系统巡视一次；

2、巡查集热管、水管线没有跑冒滴漏现象；

3、每年一次配合专业清洗公司对太阳能热水系统进行除垢清洗工作。

**（八）净化空调系统运行值班和维护保养要求：**

负责范围区域：6号楼4层急诊2间手术室80㎡、8号楼5间负压病房面积533.04㎡、8+楼病理科实验室净化空调、检验科核酸实验室净化空调面积318㎡、7号楼2层介入室净化空调面积98㎡、7号楼ICU病房净化空调面积934㎡、7号楼10层8间手术室面积1723.2㎡。

1、净化空调机组运行参数每2小时巡视记录一次，巡查净化空调机组控制柜，运行指示、温度显示、湿度显示、加热显示状态、净化空调机组供水、回水压力，加湿器运行状态、排风机运行状态；

2、每天早上7:00分到手术室巡视每间手术室温度、湿度，并检测风速、压差；9:30、11:30、13:30、15:30、17:30分到手术室巡视每间手术室温度、湿度；

3、每2天对净化空调机组板式初效过滤网进行一次消毒清洗工作；

4、每周对手术室内回风口进行一次消毒清扫并更换回风过滤网；

5、每天对净化空调设备机房进行一次环境卫生清扫工作；

6、每2周对净化空调（加湿季节）加湿器进行一次除垢清洗保养工作；

7、每4周对所有手术室输液轨道螺丝紧固进行安全检查工作；

8、每2个月对净化空调机组板式初效过滤器进行一次更换；

9、每3个月对净化空调机组袋式中效过滤器进行一次更换；

10、每3个月对净化空调机组内进行一次消毒清扫工作；

11、每3个月对手术室门拉簧进行更换；

12、每3个月对手术室灯罩、灯管进行检修更换；

13、每年五一、十一节假日期间对手术室高效送风天花板进行清洗消毒；

14、每年10月份一次对所有手术室进行检测室内洁净度（尘埃粒子数）、静压差、换气次数、温度、相对湿度。1、负责净化空调的运行维修保养，在维修保养期间内，确保维保范围内的各项设备和洁净区域的技术指标满足原设计要求；

15、保证洁净区域的正常使用，记录机组运行参数；利用每日巡检、每周定期检查对机组和设备进行维护工作。填写所有检测、保养、维修记录表格。每季度各净化区分别组卷装订并留存；

16、每天机组发生小故障及时到场维修，无法处理的及时联系维保厂家；如一旦出现较大故障，协助维保厂家的抢修工作，确保招标人工作的正常运行；

17、每半年对阀体定期检查维护保养，确保阀体调节灵活达到使用目的；

18、每三个月对手动调节阀定期检查，避免经过长时间的风量风压和风量震动造成阀叶自动脱落，导致整个送风系统堵塞或局部送风短路造成压力梯度紊乱；

19、每半年对送风风机维护保养，对轴承做清洁并加油，对传动皮带定期更换保证风机的正常运转；

20、每三个月用高压水冲洗空调机组内表冷器翅片和加湿器下的冷凝水盘及时清除沉积物，确保冷凝水排放畅通；

21、每月对空调机组按相关的消毒剂使用浓度和作用时间的消毒液进行消毒一次。

**（九）一站式服务内容要求：**

1、管理软件一站式24小时接报服务，接报服务电话后创建工单。运用的模块：抢单、综合、维修、清洁、投诉处理、运送、保安、医废管理、设备台账、统计模块、设备监控、安全隐患、巡检巡更；

2、一站式服务工作标准及规范用语

标准：

（1）提前10分钟上岗，统一工服、着装、环境干净整洁并佩戴胸牌。

（2）及时、快捷、高效、质量达标，提高服务质量。

规范用语：

（1）您好！一站式报修中心。（xxx科室）,请问您有什么事？并问清几号楼、几层、科室的位置，报修科室电话、姓氏，（避免找错地）。接听完后要说：好的，我们尽快解决，再见，对方挂断电话后，方可挂断电话。

（2）如暂时安排不了人马上维修，要说：对不起，人到安排出去了，你稍等会，只要人一回来，我们会马上安排人给您去维修，您看可以吗？征得同意后，要说：谢谢，对方挂断电话后，方可挂断电话。

1. 如果是严重的跑、冒滴漏或停电的，一定要听清几号楼、几层、科室的准确位置，并说：我们马上到位，（主管领导也要马上到位，查看情况，同时上报部门经理有关领导,要等对方挂断电话后，方可挂断电话。

3、“一站式”信息化服务要求：

（1）“一站式”信息化服务项目通过信息化平台结合各项服务的有序统一进行协调，在服务保障及管理工作中，适应并满足医院后勤信息化要求；

（2）投标供应商收到中标通知书起建立信息化平台调度中心，进行统一、高效服务调度，各项服务根据医院各科室需求进行接报修、调度、统计、反馈、设备台账建立、远程监管考核、各项服务数据整合、监控等等服务；

（3）信息化平台需要24小时无间断进行信息服务，各级平台涵盖医院后勤各项服务工作及各科室对后勤智能化需求；

（4）信息化平台应根据医院的不同需求对自身运行软件进行符合性开发及应用，做到软件贴合需求，需求完善软件。达到有效统一，便捷高效；

（5）信息化平台终端满足各个操作平台，做到通用、智能、简便、易操作等，根据不同权限设置不同操作范围。做到监管、实操统一结合；

**（十）大兴医院设备、设施维修应急值守**

1、为了能够安全、有效地做好各项工作，达到院方的要求，能够及时处理停水、停电、跑水、防冻等突发事件的发生。能够及时有效地做好应急抢险工作，在工程部值班室设有突发事件处理机动小组，负责医院工程报修并承担所有突发事件抢修工作（包括夜班配备1名电工、1名管道工、1名综合维修工）。

2、物资保障，发生紧急事故时，各负责人接到通知必须立即到达指定位置，对发生事故的原因做出快速的判断，组织人员立即准备相应的材料，根据突发事故情况需要备好各种物质，以供各方面人员的需用。在日常工作中，应做好各种物质的准备工作，通讯器材、吸水车、水桶、拖把等装备、接线轴及插线板以备紧急情况时使用。

3、技术措施：

（1）小组成员应尽快熟悉各设备及供电、水、暖情况，遇突发事件能够及时迅速科学地处理。

（2）加强员工技术掊训，提高员工技术业务水平，增强突发事件的处理能力，对员工理论实践情况进行考核。

（3）技工人员要认真贯彻落实工作汇报制度，遇到自己不能处理的问题要及时汇报有关领导，处理不了的技术问题要及时向工程主管技术人员汇报，防止事故扩大化。

（4）根据医院现有设备的运行情况和特点，重点设备重点巡视维护。如设备发生停运，必须及时通知有关科室，利用其它手段保障重症病人的抢救工作，工程设备运行人员应准确查明原因，上报主管领导组织应急抢修。

**（十一）库房管理(医院物资库二库)要求：**

1、每天对当天维修用料使用进行登记、盘点、回收维修配件等工作；

2、每天核对出库单是否与领用配件数相同，并及时收回出库单；

3、每天对库房内所需配件进行登记汇总，经总务科监管审核签字后，将购置申请单交给总务科及物业办领导签字，将购置申请单交到物资库。（由物资库通知采购方进行采购货物）；

4、每天对回收的维修备件进行归整摆放，并将室内卫生进行打扫；

5、每天对当日维修用料单进行出库，并认真核对数量避免出现错误；

6、对采购方所采购的货物进行数量清点核对。并认真做好登记；

7、在总务监管及财务科审核下每月对库房进行盘点。并认真做好盘点记录。次日将盘点表、出库单及科室领用汇总表交到财务科；

8、对损坏、破损及不能使用的维修用料进行核对（在保质期范围内），并通知采购方进行更换配件。

**（十二）配电柜、箱巡视及维护保养要求：**

全院所有的配电柜、箱巡视及维修保养24小时均在物业巡视及日常维修范围之内。

1、每天对全院的电气竖井进行巡视检修工作；

2、每周一对8#、1#、2#、3#、5#楼进行公共区域（含步行梯照明）巡视检修工作并由夜班人员对所管区域外围路灯进行巡视检修工作；

3、每周二对9#、7#楼进行公共区域（含步行梯照明）巡视检修工作并由夜班人员对所管区域外围路灯进行巡视检修工作；

4、每周三对6#楼进行公共区域（含步行梯照明）巡视检修工作并由夜班人员对所管区域外围路灯进行巡视检修工作；

5、每周四对10#楼进行公共区域（含步行梯照明）巡视检修工作并由夜班人员对所管区域外围路灯进行巡视检修工作；

6、每周根据昼夜时差对全院时间控制器照明系统进行开启、关闭时间进行调整；

7、每季度对全院电气竖井、水源热泵机房、空调机房、锅炉房、液氧站、净化空调机房、供水泵房、7号楼食堂、10号楼食堂进行电气保养工作（清洁卫生、电气压接螺丝紧固）。

**（十三）卫生洁具、上下水、采暖等设施日常维修巡视保养要求：**

全院卫生洁具、上下水、采暖等设施24小时全部在物业维修范围之内。

1、每天对全院的公共区域给排水采暖设施进行巡视检修工作；

2、每周一、五对全院的污水井、化粪池进行巡视检查工作；

3、每周对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查，组织清理、疏通；

4、污水泵提升泵每日巡视 1 次，检查设备运行状态，每天进行 1 次手动启动测试；

5、每月检查 1 次院内18个化粪池及2个隔油池，全院污水井共152个；每季度节假日夜间安排工程人员配合外包单位清掏抽运院区所有化粪池。

**（十四）照明灯具、墙插地插、开关面板日常维修巡视保养要求：**

全院照明灯具、墙插地插、开关面板日常维修24小时全部在物业维修范围之内。

1、楼内照明每周巡视 1 次，巡查中发现故障当日修复；

2、楼外照明每周巡视 1 次，巡查中发现故障当日修复；

3、应急照明每日巡视 1 次，发现故障，即时修复；

4、低压柜每天巡视1 次设备运行状况；每季维护保养 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫除尘；

5、配电室、楼层配电间 防鼠板措施完备，穿墙线槽周边封堵严密，锁具完好。

**（十五）1至10号楼中央空调系统及风机盘管日常维护、应急维修要求：**

中央空调系统及风机盘管日常维护应急维修24小时全部在物业维修范围之内。

中央空调系统分布区域及设备情况：

空调主机：5套风冷模块冷水机组、2台特灵制冷机组（冷却塔水冷）、3台水源热泵机组、58台VRV多联机空调主机、64台新风空调机组、244台电子净化机、1891台风机盘管、402台VRV多联机风机盘管、净化空调机组22台、新风空调机组67台、热风幕机22台。

中央空调系统分布区域及设备情况

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 楼号 | 主机所在区域（数量） | 冷热源 | 新风空调机组（数量） | 净化空调机组（数量） | 风机盘管（数量） | 备注 |
| 1 | 1号楼 | 楼顶西侧1套风冷模块冷水机组 | 市政供暖 |  |  | 401台 | 热风幕机4台 |
| 楼顶东侧1套风冷模块冷水机组 |
| 2 | 2号楼 | 楼顶1套风冷模块冷水机组 | 市政供暖 |  |  | 218台 | 　 |
| 3 | 3号楼 | 楼顶1套风冷模块冷水机组 | 市政供暖 |  |  | 249台 | 　 |
| 4 | 5号楼 | 楼顶1套风冷模块冷水机组 | 市政供暖 |  |  | 183台 | 　 |
| 5 | 6号楼 | 地下二层2台特灵制冷机组（冷却水塔水冷式） | 市政供暖 | 10台 | 2台 | 332台 | 热风幕机4台 |
| 6 | 7号楼 | 地下一层3台克莱门特水源热泵机组 | 水源热泵供冷暖 | 20台 | 17台 | 508台 | 热风幕机3台 |
| 7 | 8号楼 | 分体空调 | 市政供暖 |  | 1台 |  |  |
| 8 | 8+楼 | 楼顶VRV多联机空调室外机：6台 | 市政供暖 | 3台 | 1台 | 44台 | 热风幕机1台 |
| 9 | 9号楼 | 楼顶VRV多联机空调室外机：26台 | 市政供暖 | 10台 |  | 117台 | 热风幕机6台 |
| 10 | 10号楼 | 楼顶VRV多联机空调室外机：26台 | 市政供暖 | 21台 |  | 241台 | 热风幕4台电子空气净化机：244台 |
| 11 | 检验核酸实验室 |  |  |  | 1台 |  |  |

1、中央空调系统的维护保养

（1）每天对1号楼、2号楼、3号楼、5号楼屋面空调机房、6号楼地下一层、6号楼地下二层、7号楼地下一下空调机房、新风机房进行巡视检修进行疫情防控消毒工作；

（2）每天对全院各楼进行空调温度监测工作，如有问题及时解决处理；

（3）中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机、风机盘管、水处理等设施设备进行系统性检查；

（4）运行期间每日巡视 1 次空调系统，保证室内温度符合相关规定；

（5）每3个月清洗消毒 1 次新风机、空气处理机滤网、表冷器、箱体、风机盘管滤网等。

2、风机盘管的维护保养

（1）回风过滤网消毒清洗每月一次，水过滤器每年清洗一次；

（2）冷凝接水盘每半年检查清洗1次，每年6-9月份投放消毒防霉片；

（3）根据风机叶轮占污粉尘情况，两年清洁一次；（院方外请专业单位有工程部跟踪监督配合此工作）;

（4）软接头或阀门漏水要及时修复或更换；

（5）接水盘、水管、风管保温层损坏后要及时修补或更换；

（6）温控开关动作不正常或控制失灵要及时修理或更换。

3、空调新风机组的维护保养

（1）机组清洁工作每周做一次；

（2）过滤网每周2次取下来进行消毒清洗一次；

（3）冷凝水盘每月清洗一次；

（4）轴流风机半年调整检查一次；

（5）风机轴承黄油每年更换一次；

（6）每天检查风量调节阀是否出现松动变形、动作不灵、关闭不严等现象。

4、风管系统的保养

（1）三个月检查一次各种风阀的灵活性、稳固性、开启准确性，并进行必要的润滑；

（2）三个月对送、回风口进行一次清洁和紧固，带过滤网的风口要两周清洁一次过滤网；

（3）一年检查一次风管系统支架构件、风管保温层、风管与风机柜间的软接头有破损的及时修补或更换。

**（十六）土建门窗、固定家具、桌椅日常维修保养要求：**

土建门窗、固定家具、桌椅墙砖、地砖修复，跑、冒、滴、漏小型修复工程，日常维修保养24小时全在物业维修范围之内。

1、楼内公共设施每日巡视1次，一般故障当天内进行修复。

2、楼外公共设施每周巡视1次，一般故障当天内进行修复。

**（十七）变（配）电系统要求：**

1、巡视高压进线开关、变压器主进开关和低压馈出开关及仪表的运行数据情况；

2、每小时对高压电流表、电压表、计量表、变压器温度、低压电流表、电压表 等运行数据抄录；

3、每班每2小时对变压器、高低压开关柜、直流保护屏、电容补偿柜及室内环境进行巡视；

4、负责正常倒闸操作时操作票的填写并监护值班员进行操作；

5、负责对变配电室出现简单故障时的判断和处理；

6、做好应急发电机维护工作，当双路进线电源都断电时启动发电机组给应急母线段供电；

7、负责运行日志和故障处理情况的记录；

8、每天负责检查控制柜内各电器元件接线牢固、无虚接及过热烧蚀现象仪表指示正常；配电间照明完好；

9、每天对重要科室配电间和手术室UPS进行巡视并做记录。

**（十八）制冷系统的要求：**

1、每年5月份在夏季到来之前，对R22的压力进行检查，保证夏季制冷使用要求。夏季过后对系统维护保养，对R22管路细心检查如有泄露赶快采取措施保证明年的正常使用；

2、每年对冷水系统进行维护保养，夏季使用之前对冷水系统加水，检查冷水阀的调节性能、是否漏水并做好保温，如保温有破损要及时将保温修补好，不能有冷水管暴露在自然环境中的情况避免冷源损失。如阀体有漏水应及时更换；

3、每年4月份对室外机散热器用高压水进行清洗，保证高效率的换热系数；

4、冬季到来之前，将冷水系统的水放干净，避免冬季室外温度太低水管冻裂；

5、冬季到来之前做好采暖的准备工作，检查热水管路的保温情况，如有破损及时将破损的地方保温好，避免热源损失；

6、每年冬季或夏季使用空调之前检查电动调节阀的灵敏度、手动调节阀的调节性能，如调节阀有问题及时更换。

**（十九）自控系统的要求：**

1、对控制柜内接触器及其他部件每月检查一次，不能因个别零部件接触不好导致机组不能正常使用；

2、对空调温湿度的自动控制系统每个月检查一次；

3、对温湿度传感器每半年检查一次使敏感元件保持清洁保证信号传递的准确性；

4、对强电使用安全每月检查一次；

5、每年对手术室进行自检一次。

**（二十）锅炉系统的要求：**

1、工作人员应持证上岗，遵守医院的各项规章制度，接受各职能部门的安全生产检查；

2、工作人员坚守岗位，严格执行安全生产和操作规程，注意掌握水位炉温、压力、阀门等情况，保证锅炉的正常运转和安全；

3、保证（全年）蒸汽连续供应；

4、司炉工对锅炉运行记录要准确、及时，同时有义务为招标人保管运行记录以备查验；

5、保证锅炉房区域内环境卫生及设备、设施的整洁。

**（二十一）供水系统的要求：**

1、与医院共同建立用水、供水管理制度，积极协助医院安全合理的用水和节水计划；

2、供水系统保证每天巡视1次，每天24小时用水供应，以满足医院医疗和工作生活的需求。按照规定时间抄表、报表；

3、一旦水系统损坏、故障或出现水源污染时，会有紧急应对程序，以保护人员安全。制定事故应急处理方案，限水、停水按规定时间通知各科室；

4、设备、阀门管理正常，无跑冒滴漏；

5、水泵、水池、水箱（水箱盖上锁）有严格的管理措施，水池、水箱周围无污染隐患；

6、遇有事故，维修人员在接到通知10分钟内到达现场进行维修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。

**（二十二）综合维修的要求：**

采取“每日巡检、主动发现问题”的工作方式，确保院内房屋完好和正常使用，维保期内发生日常意外损坏按要求进行零维修，零维修要求维修人员随叫随到，及时完成各项零星维修任务，合格率为100%。内容如下所示：

1、墙壁

（1）发现腻子墙面、墙角或壁纸墙面小面积损坏、开胶等，现场进行粘贴、补腻子处理。大面积损坏或污染做好记录，向招标人汇报；

（2）检查门窗周围是否有开胶、边条裂开损毁情况，现场打胶粘贴处理，需要换边条、补腻子做好记录，向招标人汇报；

（3）检查门窗五金件及玻璃现状，特别是拉手、锁具、闭门器是否在正常状态，需现场进行处理，需要更换配件备料，做好记录，向招标人汇报；

（4）检查墙壁瓷砖、踢脚砖是否脱落，要求现场粘贴；

（5）检查墙壁护角是否脱落缺失，需现场进行处理，需要更换配件备料，做好记录，向招标人汇报；

（6）检查墙壁上的配电箱门、管井门是否在关闭位置，现场处理。

2、地面

（1）检查地砖是否有起鼓、裂损情况，需现场进行处理，需要更换配件备料，做好记录，向招标人汇报。

3、天花板

（1）检查顶板是否缺失，是否平整盖严，缝隙是否匀称，是否有污迹，要求现场调整、清洁；

（2）检查天花灯具是否有下垂脱落隐患，要求现场调整。

4、电气

（1）检查各类灯具（含壁灯）是否齐全正常；

（2）检查开关柜、控制柜、电机、水泵、开关面板（包括步行通道的声控开关）是否缺失，是否端正，功能是否正常，需现场进行处理，需要更换配件备料，做好记录，向招标人汇报；

（3）根据招标人指令完成一般性的强电及电话线路临时布线、插座安装等工作；

（4）每天检查全院USP设备运行情况，做好设备运行记录，对机器除尘清扫。

5、给排水

（1）检查公共区域卫生间的给水设施是否有跑冒滴漏现象（女卫生间请保洁员配合检查），要求现场处理；

（2）检查公共区域卫生间的排水设施是否有堵塞现象（女卫生间请保洁员配合检查），要求及时处理疏通；

（3）检查公共区域开水器是否正常使用，要求现场处理。需要更换配件备料，做好记录，向招标人汇报。

6、电话维修

（1）市话中断线、专线及其他附件故障检修；

（2）负责检查电话线路及科室电话跳线。

7、太阳能维护

（1）每天进行系统排污，防止管路阻塞；排污时，只要在保证进水正常的情况下，打开排污阀门，到排污阀流出清水；

（2）每周清除太阳集容器透明盖板上的尘埃、污垢，保持盖板的清洁以保证较高的透光率。清洗工作应在清晨或傍晚日照不强、气温较低时进行，以防止真空管被冷水击碎；

（3）每周注意检查透明盖板是否损坏，如有破损应及时更换；

（4）对于真空管太阳能热水器，要经常检查真空管的真空度或内玻璃管是否破碎，当真空管的钡－钛吸气剂变黑，即表明真空度以下降，需更换集热管；

（5）真空管太阳能热水器除了清洗真空管外，还应同时清洗反射板；

（6）巡视检查各管道、阀门、浮球阀、电磁阀、连接胶管等有无渗漏现象，如有则应及时修复；

（7）集热器的吸热涂层若有损坏或脱落应及时修复。所有支架、管路等每年涂刷一次保护漆，以防锈蚀；

（8）防止闷晒循环系统停止循环称为闷晒，闷晒将会造成集热器内部温度升高，损坏涂层，使箱体保温层变形、玻璃破裂等现象。造成闷晒的原因可能是循环管道堵塞；在自然循环系统中也可能是冷水供水不足，热水箱中水位低于上循环管所致；在强制循环系统中可能是由于循环泵停止工作所致；

（9）安装有辅助热源的全天候热水系统，应定期检查辅助热源装置及换热器工作正常与否。对于辅助热源是电热管加热的，使用之前一定要确保漏电保护装置工作可靠，否则不能使用。对于热泵-太阳能供热系统，还应检查热泵压缩机和风机工作是否正常，无论哪部分出现问题都要及时排除故障；

（10）冬季气温低于0℃时，平板型系统，应排空集热器内的水；安装有防冻控制系统功能的强制循环系统，则只需启动防冻系统即可，不必排空系统内的水。

（二十三）综合维修夜班工作要求：

1、夜班人员值班期间要坚守工作岗位，不许迟到、早退，认真负责完成本夜班接报修日常维修工作。

2、夜班值班人员对院内所有无人值守空调、新风机房、（6、7、10）号楼生活供水泵房、（3、5、10）号楼顶太阳能热水系统、6号楼、7号楼、10号地下车库污水井进行夜查，运用智慧点巡更打点工作。

3、夜班值班人员每天对公共工具、线轴和应急抢修车物资及专用工具进行点验并写做好交接工作。

4、夜班值班人员接到跑、冒、滴、漏和停电等报修工作，10钟内到达现场，并按应急预案进行应急抢修处理并及时上报相关领导。

5、夜班值班人员遇到极端天气大雨、大雪、大风、降温天气，对院区进行巡视、关门窗和应急处置工作。

6、夜班值班人员每班对值班室范围及更衣室，进行卫生清洁工作。

**（二十四）服务标准要求：**

1、上岗标准

（1）上岗人员应具有工作责任心和事业心，积极努力完成工程部及上级领导安排的各项工作和工作计划；

（2）上岗人员应具备专业基础知识，特殊工种应持有专业机关颁发的上岗证书且在有效期内；

（3）上岗人员应身体健康，无严重不适应上岗的疾病；

（4）上岗人员应经过工程部的统一岗前培训且考核合格；

（5）上岗人员岗前不许酗酒，禁止带酒意上岗；

（6）为维护医院良好形象，服务员工配置统一制服。

2、出勤率

（1）要求按全月出勤，无特殊情况，应坚持出勤，凡生病、事假均按有关规定办理请假手续，经批准后方可休假；

（2）上班签到是上班的一个重要程序，是月底考核的重要依据，不能代签。无故不参加“点名”按迟到处理；

（3）因公或因私调班、调休、外出要事先请假, 在征得部门经理或主管同意后方可进行, 并在月底统计前以书面形式报项目部调整考勤存档, 计发工资，凡未事先说明或提前请假的均按旷工处理。

3、维修服务要求：

（1）严格按照各专业作业指导规范工作, 各种工作记录必须认真填写清楚字迹整齐；

（2）积极配合和支持其他职能部门和其他工种的工作；

（3）工作讲效率、保质量、减少返修率,对客人服务有礼貌, 使用敬语；

（4）入室维修多用脑、多动手，对业主提出的问题妥善回答，不允许说不负责任的话和有损公司利益的语言和行为；

（5）维修工作严格按照专业技术规范进行,保证工作安全.注意勤俭节约；

（6）不私自承接客户委托的工程安装维修项目，确实需要必须报主管领导批准；

（7）维修中对业主提供的产品，首先要确定质量，并禁止使用假冒伪劣产品；

（8）认真执行巡视制度,做好各种记录, 有问题及时汇报；

（9）认真执行交接班制度,各种手续交接清楚；

（10）随时掌握能源消耗情况以降低运行成本；

（11）及时处理报修,认真对待投诉,树立服务意识；

（12）服从管理员的调度；

（13）对发生的问题和设备发生故障要做到三不放过——原因查不明不放过；责任未查明不放过；处理意见和整改措施未拿出不放过。

4、安全生产标准

（1）岗前应进行安全教育和培训；

（2）无重大安全生产事故；

（3）保证自身及他人不受损伤；

（4）保证设备、设施及公共财产不受损坏；

（5）工作现场, 操作区域周边应设有明显正在工作标志。

5、卫生标准

（1）办公地点、通道、工作现场清洁、整齐、干净，办公用品及工具码放整齐,无私人物品，工作区域严禁吸烟；

（2）地面无痰迹、烟蒂、墙面无尘。制度上墙排列整齐；

（3）维修现场整齐有序,工作面要有防污染和安全措施,工作完毕清理现场,不给业主及其它人造成不便。

6、值班运行标准

（1）空调供暖供冷、给排水设备及其系统：负责日常运行、监视及日常维护工作；定期清洗过滤网；定期检查，杜绝跑、冒、滴、漏，并做好运行记录。供水设施的运行监视、维修、定期维护。系统管路的检查、维修、维护；用水安全管理；排水设备、设施检查、日常维修、应急抢修；

（2）综合维修：灯具维修；插座、线路检查维修；门窗、固定家具的简单维修；水暖五金维修；下水道疏通；天花、墙面简易修补；房屋本体简易修补；

（3）每天对项目和机电设备进行巡检，并且采用报修单制度以提高工作效率；

（4）运行岗位24小时值班，并符合国家及行业要求。

**3、司梯运行值守服务**

**一、人员岗位配置表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 位置 | 工作时间 | 岗位人数 | 参考人数 | 职责 | 备注 |
| 1 | 电梯值守 | 1号楼 | 一号 | （周一至周日）7:00-18:00 | 1 | 3.5 | 负责电梯运行服务，负责电梯轿厢内环境卫生、消毒 | 不产生平日加班 |
| 二号 | （周一至周日）7:00-18:00 | 1 | 负责电梯运行服务，负责电梯轿厢内环境卫生、消毒 |
| 三号 | （周一至周日）7:30-17:00 | 1 | 1 | 负责电梯运行服务，负责电梯轿厢内环境卫生、消毒 |
| 3号楼 | 四号 | （周一至周日） 24小时 | 1 | 4 | 负责电梯运行服务，负责电梯轿厢内环境卫生、消毒 |
| 五号 | （周一至周日）7:00-18:00 | 1 | 3.5 | 负责电梯运行服务，负责电梯轿厢内环境卫生、消毒 |
| 5号楼 | 六号 | （周一至周日）7:00-18:00 | 1 | 负责电梯运行服务，负责电梯轿厢内环境卫生、消毒 |
| 6号楼 | 一号 | （周一至周日） 24小时 | 1 | 4 | 负责电梯运行服务，负责电梯轿厢内环境卫生、消毒 |
| 二号 | （周一至周日）7:30-21:30 | 1 | 2.5 | 负责电梯运行服务，负责电梯轿厢内环境卫生、消毒 |
| 三号 | （周一至周日） 24小时 | 　 | 　 | 无人值守、巡视员负责电梯环境卫生、消毒及更换抽纸、手消液等工作； |
| 四号 | （周一至周日） 24小时 | 　 | 　 | 无人值守、巡视员负责电梯环境卫生、消毒及更换抽纸、手消液等工作； |
| 五号（连廊） | （周一至周日） 24小时 | 　 | 　 | 无人值守、巡视员负责电梯环境卫生、消毒及更换抽纸、手消液等工作； |
| 7号楼 | 一号 | （周一至周六）7:00-21:40 | 1 | 2.5 | 负责电梯运行服务，负责电梯轿厢内环境卫生、消毒 |
| 二号 | （周一至周日）6:40-21:40 | 1 | 2 | 负责电梯运行服务，负责电梯轿厢内环境卫生、消毒 |
| 三号 | （周一至周日）7:00-21:40 | 1 | 2.5 | 负责电梯运行服务，负责电梯轿厢内环境卫生、消毒 |
| 四号 | （周一至周日） 24小时 | 1 | 4 | 负责电梯运行服务，负责电梯轿厢内环境卫生、消毒 |
| 五号 | （周一至周日）7:00-18:00 | 1 | 3.5 | 负责电梯运行服务、临时专梯；18:00后无人值守运行 |
| 六号 | （周一至周日）7:00-18:00 | 1 | 负责电梯运行服务、临时专梯；18:00后无人值守运行 |
| 七号（连廊） | （周一至周日）7:30-19:00 | 1 | 1 | 负责电梯运行服务，负责电梯轿厢内环境卫生、消毒；19:00后无人值守运行 |
| 8号楼 | 一号 | （周一至周日） 24小时 |  |  | 无人值守、感染科保洁员负责电梯环境卫生、消毒及更换抽纸、手消液等工作； |
| 9号楼 | 一号 | （周一至周五）7:30-17:00 | 1 | 1 | 负责电梯运行服务，负责电梯轿厢内环境卫生、消毒 |
| 二号 | （周一至周日） 24小时 | 　 | 　 | 无人值守、巡视员负责电梯环境卫生、消毒及更换抽纸、手消液等工作； |
| 10号楼 | 一号 | （周一至周日） 24小时 | 　 | 　 | 无人值守、巡视员负责电梯环境卫生、消毒及更换抽纸、手消液等工作； |
| 二号 | （周一至周日） 24小时 | 1 | 4 | 负责电梯运行服务，负责电梯轿厢内环境卫生、消毒 |
| 三号 | （周一至周日） 24小时 | 　 | 　 | 无人值守、巡视员负责电梯环境卫生、消毒及更换抽纸、手消液等工作； |
| 四号 | （周一至周日） 24小时 | 　 | 　 |
| 五号 | （周一至周日） 24小时 | 　 | 　 |
| 六号 | （周一至周日） 24小时 | 　 | 　 |
| 林校 | （周一至周五）8:00-17:30 | 1 | 1 | 负责电梯运行服务，负责电梯轿厢内环境卫生、消毒 |
| 1-10号楼巡视员 | （周一至周日）7:30-17:30 | 3 | 5 | 负责1-10号楼27部电梯（1号楼3部B1至5层，2号楼1部1至3层，3号楼2部B1至5层，5号楼1部1层至4层，6号楼4部B3至10层）（7号楼6部B2层至10层，7号楼连廊梯B1-B2层，9号楼2部1层至5层，10号楼6部B2层至10层）每部电梯外、无人值守电梯内外环境卫生，擦拭清理和每日4次消毒并填写消毒记录、更换轿厢内、外抽纸、手消、破损地标线，随时填充缺失抽纸及轿厢内其他垃圾清理，替员工吃饭去厕所等； |
| 2 | 人员小计 | 　 | 21 | 45 | 　 | 　 |

**二、服务范围：**

医院辖区及林校社区共28部电梯的运行管理。有人值守18部，无人值守10部。 (其中：一号楼2部、观光梯1部、三号楼2部、五号楼1部、六号楼5部、七号楼7部、八号楼1部、九号楼2部、十号楼6部、林校中心1部)。

**三、工作要求**

 （1）采取站式服务，服务热情、文用礼貌；

 （2）对待患者如亲人，态度和蔼，工作热情周到、耐心细致，坚守岗位，做到仪表端庄、整洁大方，以饱满的精神接待每一位就医患者及其家属；

 （3）熟知楼层科室分布；

（4）电梯轿厢干净、整洁，按防疫要求做好消毒并记录；

 （5）电梯运行服务应遵循，急救、重症、残疾、孕妇、老人、儿童等特殊人群优先原则，保证上述人群优先乘座电梯；

 （6）配合医护人员，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；

 （7）危重病人病情突发变化时，电梯司机应协助医务人员进行救治并向中控室说明情况，告知电梯所在的楼层及位置；

 （8）医务人员到场后，应协助机组听从指挥；

 （9）完成领导交给的各项工作任务。

**四、服务内容**

1、18部有人值守电梯：

（1）九号楼1号电梯、观光电梯每天8小时运行值守；

（2）一号楼1#、2#电梯、三号楼4#电梯、五号楼6#电梯、七号楼6#电梯每天11小时运行，5#电梯周一至周五11小时运行值守；

（3）六号楼2#电梯、七号楼7#电梯每天12小时运行值守；

七号楼2#、4#电梯每天15小时运行，1#电梯周一至周五15小时运行值守；

（4）三号楼5#电梯、六号楼1#电梯、七号楼3#电梯、10号楼2#电梯，每天24小时运行值守；

（5）林校社区电梯运行值守

2、10部无人值守电梯，24小时自动运行；

1. 6号楼3#、4#、5#电梯 、
2. 8号楼感染科1#（保洁员负责电梯环境卫生、消毒及更换抽纸、手消液等工作；）
3. 9号楼2#电梯，
4. 10号楼1#、3#、4#、5#、6#电梯；

3、投标供应商无条件服从招标人临时性工作。

**五、服务要求**

 （一）基本素质要求：

1、仪容仪表，统一着工装、工鞋，穿着整洁，仪表端庄；

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

3、使用文明礼貌用语，做到就医患者来有应声、问有答声、走有送声。执行首问负责制，耐心解答、主动关心患者需要，为患者排忧解难；

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；

5、服务礼仪，岗前培训考核合格上岗，为乘梯人员提供主动热情的服务；

6、树立“以医患为中心”的服务理念，积极、主动、热情地提供人性化、个性化、优质化的高品质服务。

 （二）人员要求：

1、电梯操作技能熟练、初中以上文化程度，会使用智能手机、50岁（含）以下女性，身体健康相貌端庄、讲普通话文明礼貌、主动热情待客；具有电梯司机证书。

2、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；

3、专业培训合格，严格执行操作规程，遇突发事件会疏导人员；

4、保证电梯轿厢、扶梯通路内外清洁，维护规范，报修及时准确；

 **六、工作内容及标准**

 （一）电梯运行值守服务标准：

1、每天开梯正式运行前，必须确认轿厢停在该层，再进入轿厢。先要空驶运行两次，检查有无异常，在确定无故障的情况下方可正式运行；

2、乘客呼梯后，当轿厢门打开时，司机应站在梯门旁，一只手斜放在梯门上，手背朝外挡扶厅门，以防厅门关闭夹人；

3、文明服务，主动询问乘客到几层，对已熟悉的乘客，可不用再询问；

4、电梯到达目的楼层后，司机报“\*\*层到了，请慢走”，同时打开轿厢门，用手挡扶轿门。轿厢内人数过多时，应维护秩序妥善安排，分批搭乘，以免超载发生危险；

5、轿厢外候梯人数过多时，应按疫情防控要求，做好人员引导工作，分批搭乘，以免造成人员聚集和超载等情况；

6、电梯装运大件物品时，应开启备用梯，并要求其做好电梯防护工作；

7、严格交接班制度，认真填写《电梯运行记录》。如下一班司机未按时接班，当班司机除向上级报告外，要坚守岗位，在无人接替的前提下不得离岗；

8、根据项目处要求每天早、晚上下班之前全面清理轿厢内卫生，擦拭轿厢四壁，拖拭轿厢地面，白天随时清理。参照《室内公共区域清洁作业规程》；

9、每日工作结束后，要将轿厢停在基站，将轿厢内“有司机/无司机”开关或钥匙转到有司机位置，再关闭灯和风扇，最后再关基层钥匙开关；

10、负责轿厢内的消毒及安全工作；

（二）、电梯运行无人值守服务标准：

1、保证每日电梯轿厢、扶梯通路内外清洁，维护规范，报修及时准确；

2、根据医院院感科和项目要求每天四次对电梯轿厢进行全面和消毒，用湿纸巾（含酒精）擦拭轿厢四壁，拖拭轿厢地面（含氯消毒液）并做记录，白天随时清理。参照《电梯消毒管理制度》；

3、根据医院院感科和项目要求，保证电梯轿厢内、外抽纸、手消液的正常使用，白天随时更换并对电梯轿厢内进行垃圾清理；

4、专人巡视保障电梯轿厢的整洁、干净，并按时消毒，有问题或不安全隐患及时上报技术人员，确保电梯在安全的环境中达到安全运行的目的。

 （三）、电梯报修服务标准：

1、发现电梯不正常现象和安全隐患时，应及时用电话通知电梯维修人员处理，并做好报修记录；

2、配合维修人员修理电梯时，接受维修人员的统一指挥，对指挥人员下达的操作指令，必须应答并复述后再操纵电梯。

**4、导医服务**

**一、人员岗位配置表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 岗位 | 工作时间 | 岗位人数 | 参考人数 | 职责 | 备注 |
| 1 | 导医 | 1号楼 | 导医 | 7:30-17:30 | 2 | 2 | 负责分诊、导诊及自助挂号、收费设备打印报告纸的更换 | 　 |
| 人员小计 | 　 | 2 | 2 | 　 | 　 |

**二、服务范围**

负责1号楼医院导诊、自助挂号机、收费、打印报告设备纸更换。

**三、工作要求**

1、患者就医引导、咨询、护送等工作；

2、维持门诊大厅及候诊区域秩序；

3、参与大厅内突发事件的抢救工作；

4、指导、协助患者使用各种自助机，打印纸的安装；

5、自助机发生吞卡、充值失败等情况时，负责协助指导患者办理相关手续，自助机发生故障时报修并填写自助及维护记录等；

6、相互协作完成科室交办各项工作。

**四、服务内容**

1、医院导诊、自助挂号收费打印报告纸的更换；

2、投标供应商无条件服从招标人临时性工作。

**五、服务要求**

（一）基本素质要求：

1、仪容仪表，统一着工装、工鞋，穿着整洁，仪表端庄；

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

3、使用文明礼貌用语，做到就医患者来有迎声、问有答声、走有送声。执行首问负责制，耐心解答、主动关心患者需要，为患者排忧解难；

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；

5、服务礼仪，岗前培训考核合格上岗，为咨询患者人员提供主动热情的服务；

6、树立“以医患为中心”的服务理念，积极、主动、热情地提供人性化、个性化、优质化的高品质服务。

（二）人员要求：

1、导医要求、初中以上文程度、会使用智能手机、45岁（含）以下女性优先，身体健康相貌端庄、讲普通话文明礼貌、主动热情待客；

2、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；

3、专业培训合格，严格执行操作规程，遇突发事件会疏导人员；

4、导医服务亲切，解释耐心，帮助行动不便者安全运行

**六、导诊服务标准**

1、熟悉医院的科室所在位置，正确引导患者就医，遇到不清楚的问题，做到问清后再回答；

2、着装：着装统一，整洁，佩带胸牌，发形统一；

3、站姿：站姿端正，不要东张西望，摇头晃脑，不得在站立时聊天；

4、走姿：行走时平稳，步伐轻盈，做到走路轻，说话轻；

5、礼仪：

（1）对待患者态度和蔼，热情，做到微笑服务；

（2）礼貌用语：“您好”“对不起”“打扰了”“不客气”“您慢走”；

（3）解答患者询问时，做到有问必答，杜绝“不知道”，“不会”，“不管”，“不行”，“不懂”等，不得以生硬，冷淡的态度待客；

（4）患者询问时，做到讲究礼貌，用心聆听，不抢话，不插话，不争辩。语气温和，不大声喧哗。听意见和批评时不辩解，冷静对待及时上报；

（5）见到上级主动问好；

（6）主动服务不方便的病人。

**5、药房服务**

**一、人员岗位配置表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 科室 | 工作时间 | 岗位人数 | 参考人数 | 职责 | 备注 |
| 1 | 药房 | 1号楼 | 门诊药房 | 7:30-17:30 | 4 | 4 | 负责上药摆药等 | 　 |
| 6号楼 | 急诊药房 | 7:30-17:30 | 1 | 1 | 负责收方消号等 | 　 |
| 10号楼 | 妇儿药房 | 7:30-17:30 | 1 | 1 | 负责收方消号等 | 　 |
| 人员小计 | 　 | 6 | 6 | 　 | 　 |

**二、服务范围：**

 负责门诊药房发药设备上药，增加药品数量，保证库存充足；负责急诊、妇儿药房收方销号。

**三、工作要求**

 1、着装：着装统一，整洁，佩带胸牌，发形统一；

 2、站姿：站姿端正，不要东张西望，摇头晃脑，不得在站立时聊天；

 3、走姿：行走时平稳，步伐轻盈，做到走路轻，说话轻；

 4、礼仪：

（1）对待患者态度和蔼，热情，做到微笑服务；

（2）礼貌用语：“您好”，“欢迎您”，“不客气”“您慢走”；

（3）解答患者询问时，做到有问必答，杜绝“不知道”，“不会”，“不管”，“不行”，“不懂”等，不得以生硬，冷淡的态度待客；

（4）患者询问时，做到讲究礼貌，用心聆听，不抢话，不插话，不争辩。语气温和，不大声喧哗。听意见和批评时不辩解，冷静对待及时上报；

（5）见到上级及科室老师主动问好；

 （6）主动服务不方便的病人；

 5、相互协作完成科室交办各项工作。

**四、服务内容**

1、门诊药房负责上药设备增加库存数量，保证所需药品的发放；

2、急诊、妇儿药房负责收方销号。

3、投标供应商无条件服从招标人临时性工作。

**五、服务要求**

（一）基本素质要求：

1、仪容仪表，统一着工装、工鞋，穿着整洁，仪表端庄；

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

3、使用文明礼貌用语，做到就医患者来有迎声、问有答声、走有送声。执行首问负责制，耐心解答、主动关心患者需要，为患者排忧解难；

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；

5、服务礼仪，岗前培训考核合格上岗，为医患人员提供主动热情的服务；

6、树立“以医患为中心”的服务理念，积极、主动、热情地提供人性化、个性化、优质化的高品质服务。

（二）人员要求：

1、药房服务人员要求，初中以上文化程度，会使用智能手机，45岁（含）以下女性，身体健康；

2、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；

3、专业培训合格，严格执行操作规程，遇突发事件会疏导人员；

4、服务亲切，解释耐心，帮助行动不便者安全运行。

**六、工作内容及标准**

1、药房人员分药摆药准确无误，对药品损坏、泄露及时上报；

2、认真核对药品名称及药品有效期；

3、统一着装，按流程进行收药方整理并进行销号；

4、对待患者态度和蔼，热情，做到微笑服务；

5、礼貌用语：“您好”“请”“不客气”“再见”。

6、**护理服务**

**一、人员岗位配置表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 科室 | 工作时间 | 岗位人数 | 参考人数 | 职责 | 面积㎡ | 备注 |
| 护理员 | 1号楼 | 1层 | 血透 | （周一至周六）内、外勤 7:00-15：00 7：00-19：00 11：00-15:00 | 2 | 2 | 负责标本运送、预约检查、取药及卫生保洁等； 送取工作服 | 938.45 | 　 |
| 2层 | 彩超室 | （周一至周日）内勤 7:00-11：00 13：30-17:30 9:00—17:30 | 2 | 2 | 负责分诊登记及预约检查等；送取工作服 | 1727.73 | 周末产生加班（无人替休） |
| 检验科 | （周一至周六)内勤 7:00—12：00 13：30-17:00 | 1 | 1 | 负责科室卫生消毒、更换值班室床单被罩、送核酸、领取物资及送取白大衣等； | 　 |
| （周一至周日）内勤7:30-12：00 13：30-17:00  | 1 | 1 | 负责血标本的收取和运送， | 周末产生加班（无人替休） |
| 3层 | 口腔科 | (周一至周日）内、外勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 1 | 负责卫生保洁和领取物资，送取工作服 |
| 2号楼 | 2层 | 供应室 | （周一至周日）内勤7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 1 | 负责消毒包的摆放整理等 | 679.5 |
| （周一至周日）外勤7:30-11：30 13：30-17:30 | 2 | 2 | 负责运送科室无菌物品发放 |
| 检验科 | （周一至周日）内勤 7:00-11：00 13：30-17:30 7:00-15:00 | 2 | 2 | 负责化验登记、分诊，送取白大衣等； | 1060.56 |
| 输血科 | （周一至周六）内、外勤7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 1 | 负责卫生保洁和取收血标本，送取工作服 | 679.5 | 　 |
| 3层 | 综合科 | （周一至周日）内、外勤7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药及更换床单被罩等， 送取工作服 | 679.5 | 周末产生加班（无人替休） |
| 肾内科 | （周一至周日）内、外勤7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药及更换床单被罩等； 送取工作服 | 679.5 |
| 3号楼 | 1层 | 中医科 | （周一至周日）内、外勤7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药及更换床单被罩等； 送取工作服 | 488.85 |
| 五官科 | （周一至周日）内、外勤7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药及更换床单被罩等； 送取工作服 | 531.64 |
| 2层 | 沁尿外科 | （周一至周日）内、外勤7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药及更换床单被罩等； 送取工作服 | 531.64 |
| 内分泌科 | （周一至周日）内、外勤7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药及更换床单被罩等； 送取工作服 | 488.85 |
| 3层 | 胸外科 | （周一至周日）内、外勤7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药及更换床单被罩等； 送取工作服 | 488.85 |
| 肛肠科 | （周一至周日）内、外勤7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药及更换床单被罩等； 送取工作服 | 531.64 |
| 4层 | 内六东区 | （周一至周日）内、外勤7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药及更换床单被罩等； 送取工作服 | 531.64 |
| 内六西区 | （周一至周日）内勤7:30-11：30 13：30-17:30 | 2 | 1 | 更换床单被罩、氧气瓶、打扫三室卫生等； | 488.85 |
| （周一至周日）外勤7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药， 送取工作服 |
| 5层 | 胃镜室 | （周一至周五）内勤7:30-17:30 | 2 | 2 | 负责洗消毒各类器械等 | 531.64 | 10.5小时 |
| 5号楼 | 1层 | 呼吸二（感二科） | （周一至周日，周六日一人负责）内勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 2 | 1 | 更换床单被罩、氧气瓶、打扫三室卫生等； | 1483.92 | 　 |
| （周一至周日，周六日一人负责）外勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药 送取工作服 | 　 |
| 2层 | 神内二科 | （周一至周日）内勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 3 | 1 | 更换床单被罩、氧气瓶、打扫三室卫生等； | 1483.92 | 周末产生加班（无人替休） |
| （周一至周日）外勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 2 | 负责标本运送、预约检查、取药 送取工作服 |
| 3层 | 神内一科 | （周一至周日）内勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 3 | 1 | 更换床单被罩、氧气瓶、打扫三室卫生等； | 1483.92 |
| （周一至周日）外勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 2 | 负责标本运送、预约检查、取药 送取工作服 |
| 4层 | 呼吸一 | （周一至周日）内勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 2 | 1 | 更换床单被罩、氧气瓶、打扫三室卫生等； | 1483.92 |
| （周一至周日）外勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药 送取工作服 |
| 6号楼 | 1层 | 抢救室 | （周一至周日）内勤 24小时 | 2 | 8 | 负责标本运送、预约检查、取药及更换床单被罩等； 送取工作服 | 1337.8 | 　 |
| 2层 | 创伤科 | （周一至周日）内、外勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药及更换床单被罩等； 送取工作服 | 1149.8 | 周末产生加班（无人替休） |
| 3层 | 留观室 | （周一至周日） 内外勤 7:30-12:00 7：30-19：00 | 2 | 2 | 负责标本运送、预约检查、取药及更换床单被罩等； 送取工作服 | 1301.64 | 周末产生加班（无人替休） |
| EICU | （周一至周日） 内勤 24小时 | 1 | 4 | 负责患者的生活护和理协助护士病房内倒床、换床，病人预约单、会诊单、化验单取送，消毒物品的收取等； | 　 |
| 4层 | 手术室 | （周一至周日） 7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 1 | 手术器械物品清洗、包装好的送取供应室消毒、术后患者运送、清理工作区域卫生消毒等； | 　 | 周末产生加班（无人替休） |
| 7号楼 | 2层 | 介入 | （周一至周五）外勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 3 | 1 | 接送手术患者、领取物资； | 　 | 10.5小时 |
| （周一至周五）内勤7:30-11：30 13：30-17:30 | 2 | 负责清理手术后器械，包装洗涤，送取消毒器械包， | 　 |
| 3层 | 消化科 | （周一至周日，周六日一人负责）内勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 2 | 1 | 更换床单被罩、氧气瓶、打扫三室卫生等； | 1867 | 周末产生加班（无人替休） |
| （周一至周日，周六日一人负责）外勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药 送取工作服 |
| 4层 | 普外科 | （周一至周日，周六日一人负责）内勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 2 | 1 | 更换床单被罩、氧气瓶、打扫三室卫生等； | 1867 | 周末产生加班（无人替休） |
| （周一至周日，周六日一人负责）外勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药 送取工作服 |
| 5层 | 脑外科 | （周一至周日）内勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 4 | 2 | 更换床单被罩、氧气瓶、打扫三室卫生等； | 1867 | 　 |
| （周一至周日）外勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 2 | 负责标本运送、预约检查、取药 送取工作服 | 　 |
| 6层 | 骨科 | （周一至周日） 7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药及更换床单被罩等； 送取工作服 | 1867 | 周末产生加班（无人替休） |
| 7层 | 心内一 | （周一至周日）外勤 7:30-1：30 13：30-17:30 | 3 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药 送取工作服 |
| （周一至周日）内勤 7:30-1：30 13：30-17:30 | 2 | 更换床单被罩、氧气瓶、打扫三室卫生等； | 1867 |
| 8层 | 心内二 | （周一至周日）外勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药及更换床单被罩等； 送取工作服 | 1867 |
| 9层 | ICU | （周一至周日）内勤 24小时 | 2 | 8 | 负责患者的生活护理洗漱热饭喂饭、协助护士病房内倒床、换床，更换床单、被罩、与洗衣房清点床单被罩病服的数量等； | 1867 | 　 |
| （周一至周日）外勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 1 | 负责患者预约单、会诊单、化验单、药品、白大衣取送，领取物资及办公用品等； | 周末产生加班（无人替休） |
| （周一至周日）门岗 7:30-17:30 | 1 | 1.5 | 负责进科室人员测温登记、通知患者家属补交住院费、住院须知、整理库房物品、消毒等； | 中午不休 |
| CCU | （周一至周日）内勤 24小时 | 2 | 8 | 负责患者的生活护理洗漱热饭喂饭、协助护士病房内倒床、换床，更换床单、被罩、与洗衣房清点床单被罩病服的数量等； | 　 |
| （周一至周日）外勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 1 | 负责患者预约单、会诊单、化验单、药品、白大衣取送，领取物资及办公用品等； | 周末产生加班（无人替休） |
| （周一至周日）门岗7:30-17:30 | 1 | 1.5 | 负责进科室人员测温登记、通知患者家属补交住院费、住院须知、整理库房物品、消毒等； | 中午不休 |
| 10层 | 手术室 | （周一至周日） 24小时 | 1 | 4 | 负责进出人员登记核查核酸行程信息、发放衣服、拖鞋钥匙，工作区域消毒等； | 　 |
| （周一至周日）内勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 3 | 1 | 手术器械物品清洗等； | 1867 | 周末产生加班（无人替休） |
| （周一至周日）外勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 2 | 负责送取消毒包、术后患者的转运工作等； |
| 8号楼 | 1层 | 感染科 | （周一至周日,周六日节假日一个人）内勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 2 | 1 | 更换床单被罩、消毒工作等； | 533.04 | 　 |
| （周一至周日,周六日节假日一个人）外勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药 送取工作服 | 　 |
| 8+楼 | 1层 | 预检发热门诊 | （周一至周日）外勤 24小时 | 1 | 4 | 负责到各楼接发热患者、打印报告及卫生消毒工作 | 586.67 | 　 |
| 2至8+楼 | 中班外勤 | （周一至周日）12：00-13：30 | 1 | 3 | 负责运送急查血、药品借取检查仪器、接送患者检查及运送核酸等； | 　 | 　 |
| 夜班外勤 | （周一至周日）17：00-8：00 | 2 | 8 | 负责运送急查血、药品借取检查仪器、接送患者检查及运送核酸等； | 　 | 　 |
| 9号楼 | 1层 | 体检中心 | （周一至周五）内勤7:30-11：30 13：30-17:30 | 2 | 2 | 负责导诊、分诊、协助彩超登记、做心电图等 | 1015.65 | 　 |
| 病案室 | （周一至周六）内勤 7:30-17:30 | 1 | 1 | 负责住院病历复印等 | 1015.65 | 　 |
| 4层 | 检验科 | （周一至周日）外勤7:00-15：00 7：30-17:00 8：00-17：30 | 3 | 3 | 负责接收血尿便标本登记、到门诊收取血标本等 | 1015.65 | 周末产生加班（无人替休） |
| 10号楼 | 1层 | 儿科门诊 | （周一至周日）外勤 7:30-11：30 13：30-17:30 | 1 | 1 | 负责标本运送、领取物资； 送取工作服 | 2254.5 | 周末产生加班（无人替休） |
| 检验科 | （周一至周日，周六日1个人）内勤 7:00-17:30 7：00-15：00 | 2 | 2 | 负责化验登记、分诊，送取白大衣等； |
| 2层 | 妇产科门诊 | （周一至周日）内勤 7:30-12：00 13：30-17:00  | 2 | 1 | 更换床单被罩、氧气瓶、打扫三室卫生等； | 2254.5 | 周末产生加班（无人替休） |
| （周一至周日）外勤 8：00-12：00 13：00-17：00 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药 送取工作服 |
| 彩超室 | （周一至周日）7:00-15:00 | 1 | 1 | 负责分诊登记及预约检查等；送取工作服 |
| 3层 | 新生儿 | （周一至周日）外勤 8：00-12：00 13：00-17：00 | 1 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药 送取工作服 | 2254.5 | 周末产生加班（无人替休） |
| 产房 | （周一至周日）外勤7:30-11：30 13：00-17:00  | 2 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药 送取工作服 |
| （周一至周日）内勤 8：00-16：00 | 1 | 更换床单被罩、氧气瓶、打扫三室卫生等； |
| 4层 | 妇科病区 | （周一至周日）内勤 7:30-12：00 13：30-17:00 | 2 | 1 | 更换床单被罩、氧气瓶、打扫三室卫生等； | 2254.5 | 周末产生加班（无人替休） |
| （周一至周日）外勤 8:00-12：00 13：00-17:00 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药 送取工作服 |
| 儿科病区 | （周一至周日）外勤 7:30-12：00 13：30-17:00 | 1 | 1 | 负责标本运送、预约检查、取药 送取工作服 |
| 5层 | 产科病区 | （周一至周日）外勤 8:00-16:00 | 4 | 3 | 负责标本运送、预约检查、取药 送取工作服 | 2254.5 |
| （周一至周日）内勤 7:30-12：00 13：30-17:00 | 1 | 更换床单被罩、氧气瓶、打扫三室卫生等； |
| 6层 | 产科病区 | （周一至周日）内勤 7:30-12：00 13：30-17:00  | 3 | 1 | 更换床单被罩、氧气瓶、打扫三室卫生等； | 1254 |
| （周一至周日）外勤 8:00-12：00 13：00-17:00 | 2 | 负责标本运送、预约检查、取药 送取工作服 |
| 7层 | 产科病区 | （周一至周日）内勤 7:30-17:00 | 1 | 1 | 更换床单被罩、氧气瓶、打扫三室卫生等； | 1254 |
| 8层 | ICU | （周一至周日）内勤 24小时 | 1 | 4 | 负责患者的生活护和理协助护士病房内倒床、换床，病人预约单、会诊单、化验单取送，消毒物品的收取等； | 1254 | 　 |
| 手术室 | （周一至周日）门岗 24小时 | 1 | 4 | 负责进出人员登记核查核酸行程信息、发放衣服、拖鞋钥匙，工作区域消毒等； | 　 |
| （周一至周日） 7:30-17:30 | 2 | 2 | 手术器械物品清洗、包装好的送取供应室消毒、术后患者运送、清理工作区域卫生消毒等； | 　 | 周末产生加班（无人替休） |
| 10号楼夜班外勤 | （周一至周日） 17：00-8：00 | 1 | 4 | 负责运送急查血、药品借取检查仪器、接送患者检查及运送核酸等； | 　 | 　 |
| 彩超室 | （周一至周六） 7:00-17:30 | 3 | 3 | 负责协助医生录入彩超报告信息、到科室出床头检查； | 　 | 　 |
| 检验科核酸检测实验室 | （周一至周日） 7:00-11:0013:30-17:30 | 1 | 1 | 负责科室卫生保洁、送洗衣服和床单被罩； |  |  |
| 人员小计 | 　 | 112 | 157 | 　 | 　 | 　 |

**二、服务范围**：

一至十号楼区域内住院病人陪送服务；就诊、住院病人各种标本、医疗文件的运送服务。

**三、工作要求**

1、提前十分钟上岗，仪表端庄、佩戴胸卡上岗；

2、对待病人如亲人，态度和蔼，工作热情周到、耐心细致，坚守岗位，做到仪表端庄、整洁大方，以饱满的精神接待每一位就医患者及其家属；

3、使用文明礼貌用语，做到就医患者来有迎声、问有答声、走有送声。执行首问负责制，耐心解答、主动关心患者需要，为患者排忧解难；

4、认真执行医院及科室各项规章制度；

5、维护医院、病人利益，不参与及制造医患纠纷；

6、按要求贴化验单并及时送检，做好登记工作；

7、接送病人外出检查、治疗，保障病人安全（重病人有家属和医生、护士跟随）；

8、及时预约各种检查单，按时拿取各种检查结果，并送到医生办公室，做好登记；

9、及时到药房取药，贵重药品检查是否完好，做好记录，与科室护士交接好；

10、负责三室（处置室、换药室、治疗室）卫生和库房卫生，干净整洁，达到护理标准；

11、同事之间互助协作，听从护士长和主班临时指派工作。

**四、日常服务工作内容**

（一）收送各种标本、临时（急查）标本；

（二）取各种（急查）报告；

（三）送各种会诊单、预约单、出院结账单、感染登记报告；

（四）导引病人院内检查；

（五）陪同协助护士/医生送重病人院内检查、运送紧急病人-转科/监护病房；

（六）领办公用品、科室日用品及各项物资（消毒片、冰袋）等；

（七）送（复印）资料、文件至护理部或其他科室；

（八）领（借、退）中成药和外用药、西药；

（九）院内医疗设备的运送、送修等；

（十）擦拭、消毒病房区平车、轮椅；

（十一）检验科标本登记及不合格样品的登记；

（十二）取送科室的工作服、消毒包；

（十三）协助护士扫床，洗扫床巾；

（十四）更换、送取湿化瓶并消毒、安装、科室值班室床单被罩枕套；

（十五）完成科室临时交办的工作。

（十六）投标供应商无条件服从招标人临时性工作。

**五、夜班服务工作内容**

1、夜班外勤，送取2号楼 3号楼5号楼6号楼 7号楼8号楼10号楼急查血，尿、便、仪器、推手术室器械包。

2、8+楼预检发热门诊导诊，接到电话通知及时到1、6、7、10号楼发热患者到发热门诊 接120发热病人，打印患者检查单及ct片， 负责指导患者扫健康宝及行程码，负责通知检验科医生接受标本，负责分诊台，仪器，物品擦拭，地面消毒工作，负责递送患者各类物品。

3、为规范管理，给科室提供更加满意的服务，特规定1-10号楼夜班外勤,遵守劳动纪律，严格按公司规定时间上下班。

4、外勤接到科室电话统筹安排各科室送化验工作。

5、其他外勤在等待科室下达任务时，5-15分钟必须到达科室。

6、当多个科室集中下达任务时，接到电话员工要统筹安排，科室等待时间最长15分钟。当预计不能在工作时间内完成任务时，电话员要及时与科室沟通，如果超过规定时间，工作人员未及时给予科室合理解释，给科室工作造成影响，由当日值班人员共同负责。

**六、护理员要求**

（一）基本素质要求：

1、仪容仪表，统一着工装、工鞋，穿着整洁，仪表端庄；

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

3、文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语；

4、遵规守纪，遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度；

5、服务礼仪，岗前培训考核合格上岗，为病患提供主动热情的服务。

6、树立“以医患为中心”的服务理念，积极、主动、热情地提供人性化、个性化、优质化的高品质服务。

（二）人员要求：

1、护理员，男女均可，初中及以上文化程度，会使用智能手机、年龄18-55（含）会使用智能手机，身体健康；

2、所有人员需培训合格后方可上岗，特殊科室需持证上岗（如重症监护等）。

3、重症监护室护理人员需持证上岗，至少有19人具有“北京医疗护理员职业技能培训结业证书”或“北京市职业技能培训结业证书-职业（工种）名称：护理员”。

**七、护理员服务标准**

（一）实行首接责任制；

（二）各个岗位各司其职，相互配合，保证各岗位工作保质完成；

（三）在规定时间内完成护理服务工作，提高工作及时率；

（四）对使用器皿定期消毒，确保自身安全；

（五）护理员运送物品时，使用器皿，避免标本的遗洒；

（六）工作人员应具有初中及以上文化程度，身体健康，五官端正，具有较好的语言沟通能力，应变能力，使用标准普通话；

（七）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；

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

（九）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，合理安排检查项目，指导就诊；

（十）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。

**7、辅医服务**

**一、人员岗位配置表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 科室 | 工作时间 | 岗位人数 | 参考人数 | 职责 | 备注 |
| 1 | 辅医 | 体检中心 | （周一至周五） 7:00-11：30 13：30-17:00 | 6 | 6 | 负责导诊、分诊、协助彩超登记、做心电图等 | 　 |
| 核酸门诊 | （周一至周六）7:30-11：30 13：30-17:30 | 10 | 10 | 负责分诊登记及协助科室辅助工作等 | 12月15日新增5人 |
| 夜班核酸 | （周一至周六）18：30-07：30 | 3 | 3 | 负责分诊登记及协助科室辅助工作等 | 　 |
| 接诉即办 | （周一至周六）8:00-17:30 17:30-8:00 | 2 | 2 | 门诊咨询、外线接听与投诉接单 | 　 |
| 医务科 | （周一至周五）8:00-11:30 13:30-17:30 | 1 | 1 | 医务科室核酸打码，协助科室辅助工作 | 　 |
| 财务科 | （周一至周日）8:00-11:30 13:30-17:30 | 1 | 1 | 收费建卡，协助科室辅助工作 | 　 |
| 预增加人员 | 8:00-11:30 13:30-17:30 | 　 | 14 | 　 | 　 |
| 人员小计 | 　 | 23 | 37 | 　 | 　 |

**二、服务范围**

负责门诊咨询、外线接听与投诉接单、体检中心导诊分诊、彩超登记、核酸检测、分诊登记等临床科室辅助性工作。

**三、工作要求**

1、提前十分钟上岗，仪表端庄、佩戴胸卡上岗；

2、对待患者如亲人，态度和蔼，工作热情周到、耐心细致，坚守岗位，做到仪表端庄、整洁大方，以饱满的精神接待每一位就医患者及其家属；

3、使用文明礼貌用语，做到就医患者来有迎声、问有答声、走有送声。执行首问负责制，耐心解答、主动关心患者需要，为患者排忧解难；

4、认真执行医院及科室各项规章制度；

5、维护医院、病人利益，不参与及制造医患纠纷；

6、导诊、分诊、门诊核酸岗位，需严格按防疫要求着防护服，做好个人防护，在接发热患者和做核酸登记时，保持安全距离等；

7、为患者打印报告时，需要认真核对信息，保证无误后交到患者手里；

8、彩超登记人员，认真核对患者检查单，并按流程做好登记和分诊工作；

9、树立“以医患为中心”的服务理念，积极、主动、热情地提供人性化、个性化、优质化的高品质服务；

10、完成领导交给的各项工作任务。

**四、服务内容**

（一）体检中心导诊、分诊；

（二）医院门诊核酸检测辅助科室开展工作；

（三）门诊咨询、外线接听与投诉接单；

（四）辅助医务科负责核酸检测条形码的打印工作；

（五）投标供应商无条件服从招标人临时性工作。

**五、服务要求**

（一）基本素质要求：

1、仪容仪表，统一着工装、工鞋，穿着整洁，仪表端庄；

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

3、文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语；

4、遵规守纪，遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度；

5、服务礼仪，岗前培训考核合格上岗，为患者提供主动热情的服务。

（二）人员要求：

1、高中或中专以上文化程度、会使用智能手机年龄35岁以下女性，身体健康、相貌端庄、讲普通话、文明礼貌、具备较强沟通能力，主动热情；

2、对工作认真负责服从管理，诚实、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；

3、站姿：站姿端正，不要东张西望，摇头晃脑，不得在站立时聊天；

4、走姿：行走时平稳，步伐轻盈，做到走路轻，说话轻；

5、礼仪：

A、对待患者态度和蔼，热情，做到微笑服务；

B、礼貌用语：“您好”“对不起”“打扰了”“不客气”“您慢走”；

C、解答患者询问时，做到有问必答，杜绝“不知道”，“不会”，“不管”，“不行”，“不懂”等，不得以生硬，冷淡的态度待客；

D、患者询问时，做到讲究礼貌，用心聆听，不抢话，不插话，不争辩。语气温和，不大声喧哗。听意见和批评时不辩解，冷静对待及时上报；

E、见到院领导、院方人员主动问好；

F、主动服务不方便的病人。

6、专业培训合格，严格执行操作规程，遇突发事件会疏导人员；

7、保证设备设施环境整洁、维护规范、报修及时准确；

8、严格患者个人信息保密制度；

9、熟练使用电脑及各类办公应用软件。

**六、服务标准**

（一）熟悉医院的科室所在位置，正确引导患者就医；

（二）着装：着装统一，整洁，佩戴胸牌，发形统一；

（三）对待患者态度和蔼，热情，做到微笑服务；礼貌用语；

（四）主动服务不方便的病人；

（五）执行科室设备操作规范，记录准备完整；

（六）自觉遵守医德规范、劳动纪律、医院各项规章制度，协助科室各项辅助工作。

**8、司机（驾驶员）服务**

**一、人员岗位配置表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 　 | 工作时间 | 岗位人数 | 参考人数 | 职责 | 备注 |
| 1 | 司机 | 行政司机 | 8:00-17:30 | 2 | 2 | 负责接受工作事务的用车派遣，协助车辆管理，办理车辆相关手续，负责检查并做好记录。 | 　 |
| 120司机 | 24小时（四班三运转） | 4 | 4 | 负责急救车辆的维护和检修保养，服从120调度指挥，密切配合、协助急救医师，安全完成急救任务。 | 　 |
| 预计增加人员 | 24小时（四班三运转） | 11 | 11 | 负责急救车辆的维护和检修保养，服从120调度指挥，密切配合、协助急救医师，安全完成急救任务。 | 　 |
| 2 | 人员总计 | 　 | 17 | 17 |  |  |

**二、服务范围**

1、行政用车；

2、120急救站急救用车。

**三、服务内容**

（一）负责接受工作事务的用车派遣，协助车辆管理，办理车辆相关手续，负责检查并做好记录。

（二）负责急救车辆的维护和检修保养，服从120调度指挥，密切配合、协助急救医师，安全完成急救任务。

（三）投标供应商无条件服从招标人临时性工作。

**四、服务要求**

（一）基本素质要求：

1、仪容仪表，统一着工装，穿着整洁，仪表端庄；

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

3、文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语；

4、遵规守纪，遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度及交通法规；

5、服务礼仪，岗前培训考核合格上岗，提供主动热情的服务。

（二）人员要求

1、驾驶员人员要求、初中以上文化程度、18-50岁（含）以下男性，身体健康相貌端庄、讲普通话文明礼貌、主动热情待客；

2、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；

3、具备《中华人民共和国机动车驾驶证》准驾车型为C1及以上，具有五年以上驾龄，技术娴熟。

**五、服务标准**

1、根据医院需求和调度安排进行车辆派出；

2、按医院120调度要求准时出车，运送病人；

3、要做协助急救人员做好抢救物品、药品、仪器的管理和保养，并熟练使用；

4、抢救车设专人管理，并做到定期清洁和检查；

5、急救车、抢救物品、仪器规范整齐，放置于固定位置，不得随意挪到更换位置；

6、配合急救医生护士完成病人的抬、转运工作；

7、司机服务人员每周工作5天，休假2天，由院方负责排班，每日工作时间为8小时；

8、严格遵守交通守则，守法守规安全驾驶，严禁无照驾车酒后驾车。

物业质量考核办法

**一、考核目的：**

以满足医护人员、患者满意，确保医护人员及患者的要求得到满足，不断提高服务质量及内部管理水平，达到规范化管理的目的。

**二、考核频率：**

1、临时抽查。医院主管部门对物业服务的工作进行抽查，发现问题，书面通知物业相关部门，限期整改。

2、定期检查。医院主管部门分工种（8大项服务），每月对物业公司管理情况进行检查，重点检查服务质量、服务效果、各项管理制度落实等情况。

3、季度考核。每季度进行一次综合考评，针对不同工种（8大项服务），以医院主管部门的满意度及每月计分平均分值为主要衡量指标。

**三、考核方式：**

采用按专业、工种进行考核的方法。本项目所承接服务内容按大类主要分为保洁服务、工程运行维修服务、司梯运行值守服务、导医服务、药房服务、护理员服务、辅医服务、司机驾驶员服务八大类，定期检查以打分的方式进行，季度考核以相关部门满意度调查测评的方式进行。

**四、考核办法：**

（一）每月对各项服务内容的考核实行计分的方式，计分主要依据物业管理工作标准及各项质量考核表。此外，凡出现以下情况予以扣分。

1、被医院主管部门抽查发现存在管理漏洞，并下达整改通知单的，每次扣10—20分；

2、工程维修耗材支出费用按照医院提供的近三年平均值进行计算：每年不能超过维修耗材支出的平均值，维修物耗支出费用无特殊情况，超过部分由中标方支付。（不含甲方主动提出额外工作所增加的耗材支出）；

2、存在突出管理问题，被通报批评的，每次扣20—30分；

3、被投诉存在管理问题，经查属实的，每次扣10分。

（二）考核实行每季度综合考评，以每季度的满意度测评综合结果作为结算物业管理服务费的依据。

1、每月计分平均分值及综合满意度得分85（含）分以上的，支付下季度物业管理费。

2、每月计分平均分值及综合满意度得分在85分以下的，每降低1分，扣款1000元，以此类推。

3、每月计分平均分值及综合满意度得分60（含）分以下的，为考核不合格，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，扣款10000元，考核不合格两次以上解除服务合同。

**保洁服务质量考核表（100分）**

 考核月份： 年 月

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **项目分值** | **得分** |
| **仪表仪容****行为举止** | 着工装挂牌上岗，语言文明、行为规范，待人有礼貌。工作期间不吸烟、不饮酒，不大声喧哗，不做与工作无关的事。 | 5分 |  |
| **服务态度****劳动纪律** | 遵守服务规范，按时到岗，不脱岗。遵守医院及使用部门规章制度、工作流程。与使用部门沟通顺畅、和谐共处，无“生、冷、硬、顶、推、拖”等现象。工作区域不遗漏，保洁工具按要求放置在安全区域。对待患者态度和蔼，无侮辱、不耐烦、催促性言语，耐心解答患者及家属提问。 | 5分 |  |
| **工作质量** | 门诊及病房地面、床档、床下、凳子、床头柜、门窗（室内侧）及窗台每日全面擦拭、清洁，无灰尘。 | 8分 |  |
| 阳台、厕所每日全面擦拭、清洁，特殊情况及时清洁；出院病人的病床、凳子、壁橱、床头柜及时予以清洁。 | 8分 |  |
| 门诊诊室、病房、走廊及其他有关室内地面用湿式清扫，每日至少上、下午各两次，有污迹随时清除。拖把及消毒符合院感要求。 | 8分 |  |
| 各室的垃圾袋，上、下午各更换一次，特殊情况增加更换次数（垃圾满及时倾倒），医疗垃圾一律用专用袋包装。生活垃圾与医疗垃圾各有专人分开转运。 | 8分 |  |
| 医生办公室、护士站、检查室、处置室、病室的家具每日全面擦拭1—2次（负责表面，医疗器械及桌面物品不能动），有污渍或需要时随时清洁。（护理上有特殊要求的除外） | 8分 |  |
| 院区地面干净整洁无杂物；及时清理积水、积雪；防雨棚表面无明显污迹；排水沟通畅无杂物；绿地干净无杂物；垃圾及时清运，垃圾桶干净无污渍。 | 8分 |  |
| 医生、护士值班室、主任办公室、活动室、示教室每日全面清扫一次。有加床的房间按病房一样保洁。 | 8分 |  |
| 病房及走廊墙壁每周擦拭至少一次，有污迹及时擦净。 | 8分 |  |
| 室内所有玻璃窗（室内侧）、灯管每月擦拭清洁一次。 | 8分 |  |
| 6号楼、10号楼急诊科保证24小时在岗服务 | 8分 |  |
| **管理质量** | 管理制度执行到位，各项记录齐全。是否定期与使用部门、医院管理部门沟通工作，及时处理投诉及整改情况。岗位设置、人员配备合理，培训、检查是否到位。 | 10分 |  |
| **合计** |  |  |  |

**工程运行维修服务质量考核表（100分）**

 考核月份： 年 月

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **项目分值** | **得分** |
| **仪容仪表** | 工服保持清洁，每周清洗。工服扣子扣好，不得敞胸露怀，不得卷袖，卷裤腿。 | 2 | 　 |
| 工牌佩带指定位置，不得丢失或不佩戴。 | 2 | 　 |
| 男员工头发应梳理整齐，鬓角不过耳，不得烫发，不得留胡须。女员工头发必须梳理服贴，头发不得蓬乱或烫怪异发型，不得过度涂抹化妆品和香水，佩戴影响工作的饰物，不得留长指甲和涂有色指甲油。 | 2 | 　 |
| **礼节礼貌** | 与医护人员或患者相遇时要主动问候，交流时必须使用礼貌用语，不得与医护人员或患者发生争吵。 | 2 | 　 |
| 在工作时要礼让医护人员及患者。 | 2 | 　 |
| **行为规范** | 工作时间内不得与其他人员勾肩搭背，嬉笑打闹，不得大声喧哗，说话声音以双方听到为宜。 | 3 | 　 |
| **劳动纪律** | 遵守各班次的上班时间，提前打卡上班，换好工服，做好交接班工作。 | 2 | 　 |
| 在工作时间内，坚守岗位，严禁脱岗，串岗聊天。 | 2 | 　 |
| **基础管理** | 建立健全各项规章制度、岗位职责、工作流程、应急预案，做到有章可依。 | 2 | 　 |
| 对医院管理部门在日常监督工作中开出的项目整改通知单，要严格按照规定的时间进行整改，并将整改情况上报医院管理部门。 | 2 | 　 |
| 重大节假日安排工程师进行安全检查，并将检查结果上报上级管理部门。 | 2 | 　 |
| 管理层人员检查到位，检查记录保存完整。 | 2 | 　 |
| **人员管理** | 保证机电运行人员稳定，保证本项目人员不缺编。 | 2 | 　 |
| 项目处留有每个人员的档案资料以及联系方式。 | 2 | 　 |
| 加强员工培训，增强员工节能意识，为医院节约能源。 | 2 | 　 |
| 机电运行维修人员按培训计划定期进行岗位再培训，运行维修人员持证上岗，掌握本岗位操作知识，并留有培训记录。 | 2 | 　 |
| **工具管理** | 使用工具定期进行检测，保证设备、工具完好，能够正常使用。 | 2 | 　 |
| 维修工具分类存放，摆放整齐，错落有致，便于使用。 | 2 | 　 |
| 维修工具配备齐全，缺少损坏时及时购买，不影响维修工作。 | 2 | 　 |
| **运行记录** | 使用规范的运行维修表格，各班组运行记录填写完整，字迹清晰。 | 2 | 　 |
| 每月整理运行记录，并归档保存。 | 2 | 　 |
| 运行记录每日有班组长签字，保证班组长检查到位。 | 2 | 　 |
| **机房管理** | 机房卫生干净整齐，定时、定人打扫机房卫生，保证机房干净、整洁。 | 2 | 　 |
| **工程维修** | 严格执行相关作业规程，保证维修的质量。 | 30 | 　 |
| 到科室执行维修任务时发现安全隐患，及时处理，防止事故发生。 | 　 |
| 定期巡视设备设施，发现问题及时处理。 | 　 |
| 维修所用备用状态的设备处于良好状态，保证随时可以投入使用。 | 　 |
| 接到维修电话，在指定时间内到达现场执行维修任务，紧急情况10分钟达到维修现场，执行维修任务。 | 　 |
| 每月统计维修单据，维修数量，并由科室人员签字，验证维修状况，达到质量标准。 | 　 |
| 维修过程中不损伤设备或其他设施。 | 　 |
| 在维修过程中，按规定采取有效的安全措施。 | 　 |
| 合理使用维修材料，无浪费现象。 | 　 |
| 工作完毕后场地清理干净，无施工遗留。 | 　 |
| **工程运行** | 严格执行相关作业规程，保证维修的质量。 | 20 | 　 |
| 定期巡视设备设施，发现问题及时处理。 | 　 |
| 按行业要求配备值班人员，不缺岗。 | 　 |
| 保证24小时运行值守，不空岗。 | 　 |
| 确保设备正常运行，保证临床一线电、水、气等的供应，如有特殊情况提前通知各临床科室。 | 　 |
| 备用状态的设备处于良好状态，保证随时可以投入使用。 | 　 |
| 各种标识指示正确,与实际运行情况相符。 | 　 |
| **整改** | 虚心接受医护人员以及患者提出的合理化意见或建议，并留有记录，以便于不断提高服务质量。 | 3 | 　 |
| 定期进行医护人员意见征询，并根据提出的合理化意见或建议进行整改。 | 　 |
| **合计** |  |  |  |

**司梯运行服务质量考核表（100分）**

|  |
| --- |
| 考核月份：年月 |
| **考核内容** | **考核标准** | **项目分值** | **得分** |
| **各种制度** | 上岗证书 | 100% | 8 | 　 |
| 岗位职责 | 齐全 | 8 | 　 |
| 管理制度 | 齐全 | 8 | 　 |
| 操作流程 | 齐全 | 8 | 　 |
| 应急预案 | 齐全 | 8 | 　 |
| 24小时值班 | 在位、尽责 | 10 | 　 |
| **司梯员** | 劳动纪律 | 遵守纪律、不脱岗、不聊天 | 10 | 　 |
| 文明用语 | 仪表端庄、规范用语 | 10 | 　 |
| 电梯维护 | 轿箱清洁、打扫及时 | 10 | 　 |
| **记录** | 值班、巡视 | 记录齐全 | 5 | 　 |
| 报修 | 出现故障及时报修，留有记录 | 5 |  |
| **意见** | 司梯服务 | 服务热情周到，无意见、无投诉 | 10 | 　 |
| **合计** |  |  |  |  |

**导医服务质量考核表（100分）**

|  |
| --- |
| 考核月份：年月 |
| **考核内容** | **考核标准** | **项目分值** | **得分** |
| **各种制度** | 上岗证书 | 100% | 8 | 　 |
| 岗位职责 | 齐全 | 8 | 　 |
| 管理制度 | 齐全 | 8 | 　 |
| 操作流程 | 齐全 | 8 | 　 |
| 应急预案 | 齐全 | 8 | 　 |
| 24小时值班 | 在位、尽责 | 10 | 　 |
| **导医疏导员** | 劳动纪律 | 遵守纪律、不脱岗、不聊天 | 10 | 　 |
| 文明用语 | 仪表端庄、规范用语 | 10 | 　 |
| 电梯维护 | 轿箱清洁、打扫及时 | 10 | 　 |
| **记录** | 值班、巡视 | 记录齐全 | 5 | 　 |
| 报修 | 出现故障及时报修，留有记录 | 5 |  |
| **意见** | 导医服务 | 服务热情周到，无意见、无投诉 | 10 | 　 |
| **合计** |  |  |  |  |

**药房服务质量考核表（100分）**

|  |
| --- |
| 考核月份：年月 |
| **考核内容** | **考核标准** | **项目分值** | **得分** |
| **各种制度** | 上岗证书 | 100% | 8 | 　 |
| 岗位职责 | 齐全 | 8 | 　 |
| 管理制度 | 齐全 | 8 | 　 |
| 操作流程 | 齐全 | 8 | 　 |
| 应急预案 | 齐全 | 8 | 　 |
| 24小时值班 | 在位、尽责 | 10 | 　 |
| **药房员** | 劳动纪律 | 遵守纪律、不脱岗、不聊天 | 10 | 　 |
| 文明用语 | 仪表端庄、规范用语 | 10 | 　 |
| 电梯维护 | 轿箱清洁、打扫及时 | 10 | 　 |
| **记录** | 值班、巡视 | 记录齐全 | 5 | 　 |
| 报修 | 出现故障及时报修，留有记录 | 5 |  |
| **意见** | 药房服务 | 服务热情周到，无意见、无投诉 | 10 | 　 |
| **合计** |  |  |  |  |

**护理服务质量考核表（100分）**

 考核月份： 年 月

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **项目** | **得分** |
| **分值** |
| **仪容仪表** | 统一着装上岗 | 3 | 　 |
| 服装整洁、不敞怀、不歪戴帽、不穿拖鞋 | 3 | 　 |
| 面容整洁、不化艳妆、不留怪发、不留长甲 | 3 | 　 |
| **行为举止** | 工作勤勉，上岗期间不吸烟、吃零食、嚼口香糖 | 3 | 　 |
| 工作时不吹口哨、听收录机 | 3 | 　 |
| 工作时不接、打私人电话（特殊情况除外） | 3 | 　 |
| 工作中不与人闲聊 | 3 | 　 |
| 在院内、病区内不大声喧哗或与人争吵 | 3 | 　 |
| 轻轻开关门窗 | 3 | 　 |
| **文明礼貌** | 尊重他人之人格、习俗 | 3 | 　 |
| 保护他人之隐私 | 3 | 　 |
| 使用文明用语，不出口伤人或污言秽语 | 3 | 　 |
| 服从管理、听从劝阻 | 3 | 　 |
| 认真回答问题，进行耐心解释 | 4 | 　 |
| 接或打电话语言温和、平缓 | 3 | 　 |
| 不随意打断别人谈话 | 3 | 　 |
| 办公用房整洁、干净 | 3 | 　 |
| 不动手打人伤人 | 3 | 　 |
| 在医院行为检点、不伤风败俗 | 5 | 　 |
| **护理服务** | 配送各种标本、医疗文件及时，无拖拉现象 | 10 | 　 |
| 运送人员自身有安全防护措施，保证人身安全 | 10 | 　 |
| 对财产有有效的保护措施，保证配送物品的安全 | 10 | 　 |
| 保证配送物品安全，无丢失、损坏现象 | 10 | 　 |
| **合计** | 　 | 　 | 　 |

**辅医服务质量考核表（100分）**

|  |
| --- |
| 考核月份：年月 |
| **考核内容** | **考核标准** | **项目分值** | **得分** |
| **各种制度** | 上岗证书 | 100% | 8 | 　 |
| 岗位职责 | 齐全 | 8 | 　 |
| 管理制度 | 齐全 | 8 | 　 |
| 操作流程 | 齐全 | 8 | 　 |
| 应急预案 | 齐全 | 8 | 　 |
| 上班期间 | 在位、尽责 | 10 | 　 |
| **辅助人员** | 劳动纪律 | 遵守纪律、不脱岗、不聊天 | 10 | 　 |
| 文明用语 | 仪表端庄、规范用语 | 10 | 　 |
| 科室维护 | 科室清洁、打扫及时 | 10 | 　 |
| **记录** | 值班、巡视 | 记录齐全 | 5 | 　 |
| 报修 | 出现故障及时报修，留有记录 | 5 |  |
| **意见** | 辅医服务 | 服务热情周到，无意见、无投诉 | 10 | 　 |
| **合计** |  |  |  |  |

**司机（驾驶员）服务质量考核表（100分）**

考核月份： 年 月

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考核标准** | **项目分值** | **得分** |
| **仪容仪表** | 着工装上岗 | 3 |  |
| 头发整齐、不化浓妆 | 3 |  |
| 不留长指甲 | 3 |  |
| **行为举止** | 工作精神饱满，笑脸迎人 | 3 |  |
| 不做与工作无关的事 | 3 |  |
| **文明礼貌** | 使用文明用语 | 3 |  |
| 认真回答问题 | 3 |  |
| 耐心听取他人意见 | 3 |  |
| **岗位职责** | 齐全 | 9 |  |
| **管理制度** | 齐全 | 9 |  |
| **安全驾驶** | 符合 | 9 |  |
| **应急预案** | 齐全 | 9 |  |
| **劳动纪律** | 遵守纪律、不脱岗、不聊天 | 10 |  |
| **无违章记录** | 无违章 | 10 |  |
| **报修记录** | 出现相关设备故障及时报修，留有记录 | 10 |  |
| **意见** | 服务热情周到，无意见、无投诉 | 10 |  |
| **合计** |  |  |  |

**区人民医院物业服务项目项目评分标准**

一、价格分（客观分）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 评审项 | 评审因素 | 分值 |
| 1 | 价格（15分） | 价格 | 价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且报价最低的报价为评标基准价，其价格分为满分，其他投标供应商的价格分统一按下列公式计算：报价得分=（评标基准价/报价）×价格权值×100。 | 15 |

二、服务分（主观分）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 评审项 | 评审因素 | 分值 |
| 2 | 服务方案（59分） | 1、项目服务团队岗位配置及人员招聘、培训、稳定性方案 | 对项目服务团队岗位配置及人员招聘、培训、稳定性方案进行综合评价：（1）针对本项目团队的岗位配置情况（岗位安排、具体服务人数、工作时间、工作内容等方面进行评审）。团队具体人数、工作岗位、工作时间、工作内容安排科学合理、人员配置齐全、服务人数满足招标文件要求得5分；团队具体人数、工作岗位、工作时间、工作内容安排基本科学合理、人员配置基本齐全、服务人数满足招标文件要求得2分；团队具体人数、工作岗位、工作时间、工作内容安排不合理，得0分。（2）针对本项目制定的人员招聘、培训、稳定性方案的合理性、全面性完善得2分；一般得1分；未提供方案得0分。 | 7分 |
| 2、整体项目服务方案 | 对整体项目服务方案进行综合评价：（1）提供总体设想、项目运行模式、项目机构设置贴合医院实际需求、科学、具有针对性的得2分，一般得1分，没有得0分；（2）提供保洁方案详细贴合医院实际需求、合理、具有针对性的得5分，一般得3分，没有得0分；（3）提供工程方案详细贴合医院实际需求、合理、具有针对性的得5分，一般得3分，没有得0分；（4）提供护理方案详细贴合医院实际需求、合理、具有针对性的得5分，一般得3分，没有得0分；（5）提供电梯司梯方案详细贴合医院实际需求、合理、具有针对性的得3分，一般得1分，没有得0分；（6）提供导医方案详细贴合医院实际需求、合理、具有针对性的得2分，一般得1分，没有得0分；（7）提供药房方案详细贴合医院实际需求、合理、具有针对性的得2分，一般得1分，没有得0分；（8）提供辅医方案详细贴合医院实际需求、合理、具有针对性的得3分，一般得1分，没有得0分；（9）提供司机方案详细贴合医院实际需求、合理、具有针对性的得2分，一般得1分，没有得0分；（10）提供预防交叉感染方案详细贴合医院实际需求、合理、具有针对性的得3分，一般得1分，没有得0分； | 32分 |
| 3、应急预案 | 对应急预案进行综合评价：（1）提供卫生保洁应急预案包含但不限于（刮风、下雨、跑水、下雪等）措施合理、完善，针对性强得1分，一般得0.5分，没有得0分；（2）提供工程运维应急预案包含但不限于（停电、氧气系统故障、停气、停水、空调制冷、燃气锅炉等）措施合理、完善、针对性强得1分，一般得0.5分，没有得0分；（3）提供运送应急预案包含但不限于（标本外溢、陪检意外处理等）措施合理、完善、针对性强得1分，一般得0.5分，没有得0分；（4）提供司梯应急预案包含但不限于（停电停运、火灾、渗水等）措施合理、完善、针对性强得1分，一般得0.5分，没有得0分；（5）提供疫情应急预案：措施合理、完善、针对性强得1分，一般得0.5分，没有得0分； | 5分 |
| 4、疫情防控方案 | 根据提供疫情防控方案进行综合评价：具有医疗机构方面对突发疫情防控经验、方案合理完整，完全满足需求且针对性强，得5分；基本满足、缺少针对弱得3分；不能满足需求，没有针对性得0分。 | 5分 |
| 5、信息化管理 | 结合医院后勤运行管理，对无偿提供信息化软硬件建设及管理方案作出评价：无偿提供信息化软硬件建设及管理方案，包括但不限于（报修维修、医废管理、运送服务）满足医院需求且针对性强，信息化软硬件建设可持续升级，得8分；无偿提供信息化软硬件建设及管理方案，,基本满足使用要求、缺少针对性弱，信息化软硬件建设不具备持续升级能力的，得3分；不能无偿提供信息化软硬件建设，得0分。 | 8分 |
| 6、重点难点分析 | 投标供应商根据服务需求和背景条件，对服务重点、难点分析准确到位并且采取措施针对性强，措施得力可行：分析精准、完全针对采购人指定符合实际情况得2分；分析较一般的、有一定针对性得1分；未提供方案得0分。 | 2分 |

三、商务评分（客观分）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 评审项 | 评审因素 | 分值 |
| 3 | 商务部分（26分） | 1、企业具有的证书 | 提供ISO9001或GB/T19001质量管理体系认证证书、ISO14001或GB/T24001环境管理体系认证证书、ISO45001或GB/T45001职业健康安全管理体系认证证书，提供的证书在有效期内且认证范围涵盖医院，每提供1个证书得1.5分，最高得4.5分；提供有效期内《劳务派遣经营许可证》得1.5分。 | 6分 |
| 2、业绩 | （1）提供2019年1月至今，执行中或已完成的非住宅类综合物业服务项目业绩（应包含工程运行维修、保洁、电梯司梯运行值守等3项及以上服务内容），提供合同扫描件，每有1份得1分，最高得6分。（2）提供2019年1月至今，执行中或已完成的同类三级及以上医院物业服务项目业绩（应包含工程运行维修、保洁、电梯司梯运行值守、护理（运送）4项等服务内容），提供合同扫描件，每有1份得1分，最高得4分。注：（1）和（2）相同业绩合同累加无效，同一服务项目不同年度的合同按1份业绩计算。需提供业绩合同关键页（双方名称页、服务内容、服务金额、服务期限、双方盖章页）否则不予认可。 | 10分 |
| 3、管理人员证书 | 1、项目经理：身体健康，年龄30-50岁，本科（含）及以上学历，具有高级工程师资格证书、本单位连续缴纳1年（含）以上社保，二年以上三级及以上医院项目经理任职经验，提供上述证明资料，证明资料齐全且全部符合要求得3分，不全不得分。2、项目副经理：身体健康，年龄30-50岁，本科（含）及以上学历，具有工程师资格证书，本单位连续缴纳1年（含）以上社保，二年以上三级及以上医院项目经理或副经理任职经验，提供上述证明资料，证明资料齐全且全部符合要求得2分，不全不得分。3、保洁经理：身体健康，年龄30-50岁，本科（含）及以上学历，本单位连续缴纳1年（含）以上社保，二年以上三级及以上医院保洁管理人员任职经验，提供上述证明资料，证明资料齐全且全部符合要求得1分，不全不得分。4、护理及辅医负责人：身体健康，年龄25-50岁，本科（含）及以上学历，本单位连续缴纳1年（含）以上社保，二年以上三级及以上医院任职经验，提供上述证明资料，证明资料齐全且全部符合要求得1分，不全不得分。5、工程经理：身体健康，年龄25-55岁，大专（含）及以上学历，具有电气或暖通工程师资格证书，本单位连续缴纳1年（含）以上社保，二年以上三级及以上医院工程管理人员任职经验，提供上述证明资料，证明资料齐全且全部符合要求得2分，不全不得分。 | 9分 |
| 4、服务人员证书 | 1、工程运行维修人员初中以上文化程度，男18-60岁，女18-55岁，身体健康。（1）二次生活水箱供水人员至少2人具有《健康证明及培训合格证》。（2）工程运行维修人员至少8人持有《低压电工作业证》；至少28人持有《高压电工作业证》；至少27人持有《制冷与空调作业证》；至少5人持有《压力容器操作证（R1）》；至少4人持有《管道工或管工证书》；至少3人持有《有限空间作业证书》；至少1人持有《焊接与热切割作业证书》。（3）锅炉人员至少2人同时持有《工业锅炉司炉工》G1证书和水质化验员《锅炉水处理》G3证书，其中1人持有《特种设备安全管理A证书》。2、护理服务人员（1）男女均可，18-55岁，初中及以上文化程度，身体健康；至少有19人持有“北京医疗护理员职业技能培训结业证书”或“北京市职业技能培训结业证书-职业（工种）名称：护理员”。3、司机（驾驶员）（1）初中以上文程度、18-50岁（含）男性。持有《中华人民共和国机动车驾驶证》准驾车型为C1及以上，具有五年以上驾龄，本单位连续缴纳半年以上社保。4、对以上人员年龄、人数、文化程度、岗位证书作出承诺，承诺中标后提供的人员满足上述要求得1分，不满足得0分。 | 1分 |