附件1

营区生活保障社会化服务项目技术要求

一、技术要求

（一）具体技术指标要求

服务地点位于甘肃省酒泉市，营区占地面积90614.60平方米（约合135亩）项目内容为医疗区、生活区公共卫生及所有设施设备管理，主要提供公共区域保洁、院区安保、水电暖设施维护、绿化养护、房屋维修、零星维修、生活及医疗垃圾清运、停车管理、浴室管理、洗衣班服务、消防设施设备维护、电梯维保等服务。

1、未经医院同意，中标方不得在合同期限内将本项目的管理权转包或分包。

2、中标方须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证医院整体后勤系统能安全、高效、有序和有计划地运转。

3、文件范围内涉及的全部材料（清洁材料、清洁用具、所有500元以内的维修配件）均由物业公司承担，且必须是合格的产品，同时满足服务项目的质量要求，所使用材料必须有国家机构颁发的材料合格证。凡中标单位使用不合格产品或材料，因此而造成的各类事故，均由中标单位负责。

4、物业公司须在医院内设立管理办公室，制定各项行政管理制度，岗位职责，并派专职督导人员进行现场管理，落实好各项制度，并由双方共同制定考核内容及标准，制定相应的奖惩条例。物业公司应建立本物业一整套的管理制度与登记本、会议记录本等，应建立本物业的管理体制档案并及时记载有关变更情况。

5、员工服装应统一、整洁，挂统一制式工牌上岗，便于管理。

6、中标方必须聘请（或指定）一位经理（项目负责人），全权代表其负责管理承包区域服务工作，并与医院保持密切联系，按医院规定时间上班，不得迟到、早退，确有要事请假时，报相关管理部门审批后方可离岗，归位后应及时销假；

7、中标方要合法用工，并派用与医院后勤服务相适应的工人。所有人员必须遵守国家法律、法规及业主的各项规章制度，具有良好素养和上岗资质，身体健康（无传染性疾病），无有碍工作的残疾。

8、根据医院的要求，中标方应为本项目承包区域内各项服务工作配备足够人员，应将人员安排表每月上报院方，以便院方督查。所聘人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经中标方相关专业考核合格后上岗，医院有权对此进行审核并提出整改意见。医院物业服务项目为全年365天无间断运行，医院只提供岗位要求，休班、替班及管理人员由投标公司自行安排设置。中标方必须严格按劳动法用工，因违反劳动法用工所引发的劳动纠纷由中标方承担完全责任。

9、中标方必须对上岗人员按规定进行体检，岗位培训，并对上岗人员定期进行道德教育，端正服务态度，提高服务质量，维护医院形象，服从所在科室主任及护士长领导，对不遵守劳动纪律，且有病人投诉，收受病人钱物，索取护工介绍费的员工，经查实后酌情处罚，情节严重的院方有权要求物业公司辞退，造成任何纠纷给医院造成的纠纷责任以及所引起的相关费用全部由中标方承担并负责解决。

10、中标方及其员工必须遵守医院的一切行政管理、消防安全、病区等规定和制度。

11、中标方需管理好医疗区内空调、电灯、水龙头等开与关，做好节能工作。

12、中标方需协助医院做好管理责任区域内的消防和防盗工作，采取科学环保的方式和设备进行服务。

13、协助医院做好禁烟工作，医院病区内严禁吸烟。

14、中标方每季度协同疾病预防控制科对各区域保洁员进行医院感染防控知识培训。

15、医疗垃圾运送专人负责，严格管控，严禁丢失。服务区内垃圾袋装收集，运送存放在医院指定地点。清洁保洁及生活服务的工作质量按照医院管理的有关标准严格验收。

16、结合医院情况，拟定齐全的突发事件应急预案，并根据季节转换等定期进行演练，发生突发事件能够做到及时有效处理。

17、日常工作中所用到的消耗品，如清洁剂、消毒药剂、拖把、生活垃圾袋等均由中标方提供（注：洗衣房被服清洁必须购置满足感控要求的专业洗涤、消毒制剂）；医疗废物垃圾袋、锐器盒由医院提供。

18、医院将力所能及的为中标方提供存放工具、换衣、休息及办公场所，具体面积及数量由中标方提出与医院协商确定，此类场所不计租金、水电费、管理费，但设施（床、桌椅等）自行解决。

19、中标方应允许医院人员对承包区域内各项服务质量控制进行检查。

20、中标方的工作人员应做好自身安全防护，负责其工作人员及员工病、老、伤、残、亡的善后处理，医院亦不承担因此而产生的任何经济责任和法律责任，如出现第三方安全事故，由中标方负责赔偿事宜。

21、各项服务工作时间必须符合及满足医院的要求，包括星期天及公众假期，都不得停止工作，医院认为应向病人提供或提高服务质量时增加的工作量，可要求中标方调整工作时间直至全天24小时加班工作。如因服务范围内容变动需调整合同，由双方协商确定。

22、投标方各类服务项目标准应以达到医院要求及投标方各项服务承诺为准，如达不到要求的标准，则全部的直接损失和间接损失均由中标单位承担，且医院有权要求其整改，直至扣款或终止合同。

二、服务内容及服务要求

（一）保洁服务

1、服务范围

（1）营区及生活区范围所有室内外地面、墙面、瓷砖、门窗、玻璃、护栏、灯具、窗饰、宣传栏、文体器材、消防设备器材、门帘家具、绿化带、设备器材表面、环境卫生的清洁消毒，垃圾箱、厕所冲洗以及走廊、楼道、楼梯间、电梯、路面、通道、停车场、训练场、篮球场的保洁。

2、服务内容

（1）室内：大厅、通道、病房、电梯厅、电梯轿箱、开水间、卫生间、污物间等公共区域的地面、墙面、灯具、扶手、防撞带、天花板、门窗玻璃、门及门窗框、各类宣传牌、橱窗及有关附体公共设施设备的保洁。

（2）病房：病房内部卫生（包含病房内卫生间），病房内设施如病床、床头柜、治疗带、电视机等，保障病房内卫生及病人物品摆放整齐，满足护理部对病房的要求标准及规定的消毒要求。

（3）医疗被服的洗涤：负责医院医疗、治疗被套、窗帘、床单、床罩、病员服、工作人员工作服的洗涤等。

（4）上下水维护：保证营区范围内所有上下水通畅。主要为：室内外所有供水部位，水龙头、上下水软管等小五金、卫浴器具的维修更换和排水管道的疏通（材料乙供）；

（5）顶篷、露天阳台等边缘区域：包括顶楼、露天阳台、边角区域等，服务内容：沟槽、地面、雨篷及边角区域清理。

（6）室外：营区所有道路、广场、绿化带、训练场、篮球场以及其它公共部位等的保洁（含绿化带）。

（7）生活垃圾清运：分类收集处理垃圾；垃圾箱（桶）内外保持清洁；及时处理及更换垃圾袋，无散乱垃圾、无积水、无异味，各类垃圾运到医院指定的地方，其中病区、卫生间无堆积垃圾，对专用运送垃圾器具进行维护。负责对垃圾暂存地进行日常管理，包括清洗、消毒等。

（8）医疗垃圾清运：医疗垃圾的收集与集中存放管理。医疗垃圾分类袋装隔离收集，专人定时定点运送至医院指定地点管理，严禁丢失；垃圾处理达标率、及时率100%，二次污染0%；医用废弃物的收集、集中存放与管理、交接；严格按照环保局及医院有关规定执行。

（9）消杀灭虫、灭除“四害”

3、服务要求

（1）保洁质量及服务总要求

1.1公共环境每天不间断巡视，随时清扫纸屑、烟蒂、果皮等杂物，全天保持地面清洁无垃圾，无污垢痰迹，垃圾箱桶（医疗垃圾箱）内外清洁，无破损，如有破损及时更换，发现禁烟区有吸烟者要及时劝阻，地面不洁或有烟蒂要及时清洁。

1.2保持所有楼面过道清洁无污渍，玻璃明亮无灰尘，不锈钢光亮明净无斑点，卫生间清洁无异味，无黄渍、污渍，走廊、地面各角落，门后每天不间断打扫，保持全天整洁。

1.3物品放置整齐，桌、柜、椅、设备等各类物品放置整齐，物品整洁无尘，楼道、屋顶不准乱堆、乱放杂物或报废器材，经批准堆放，要整齐划一。

1.4院内广场、道路、停车位视情进行清洗，节假日及有重大活动时另行安排打扫，经常保持环境整洁干净。

1.5日光灯外壳保持无灰尘、无蛛蜘网，楼梯及通道的地面光亮干净，楼梯扶手无灰尘，每天清扫擦拭。

1.6卫生间、污洗间无异味、污迹和成片水渍。

1.7医疗被服洗涤每日一次，被服表面无异味、无污渍、无血迹，检查无致病菌生长。（节假日确保洁净被服充足）

1.8墙面、门窗目视无有积灰、污迹。

1.9大厅门帘保持干净，每周清洁消毒两次，幕墙玻璃门窗每月清洗一次。

1.10推车卫生用具等清洁整齐，定位有序，病区常规废品物资、废纸、废纸箱等及时清理处置，不得贮存于走廊、楼梯间、管道井等公共区域，垃圾站所有垃圾筒一律不得露天放置。

1.11保持开水间、污物间整洁，里面不得存放私人杂物，水槽、水桶无积垢。

1.12做好夜间主要通道（公共走廊、病区楼梯）的保洁及突发事件后的清洁处置工作。

1.13医疗区各物体表面医院随机检测，无致病菌生长。

1.14每年汛期前，物业公司应组织相关人员疏通下水道及雨水井，避免院内道路堵塞；遇到大风、暴雨、下雪等恶劣天气，物业公司应及时组织相关人员检查门窗、加固设施，做好防风、防雨、雪水清排等工作、确保院内道路畅通（工具由物业公司提供，医院提供防汛、防滑所需的沙袋及盐水）。

（2）公共区域要求

2.1院内道路、停车场所、广场保持清洁，每日不间断清扫，做到无果皮、纸屑、烟蒂等杂物，无积水，无污渍。雨、污水管水流畅通，窨井内无漂浮物，窨井盖无黏附物，路面无痰迹,院内道路循环清扫。

2.2公共场所垃圾箱、筒每周清洗一次，外表无污迹。垃圾箱、筒垃圾每日分类清理，垃圾不得超过垃圾箱、筒的三分之二，拉到垃圾中转站。

2.3院内公共厕所无臭味、无渍垢、无蛛网、无垃圾、无积水、无污迹；墙面瓷片、门、窗、玻璃无灰尘，无污迹，阴沟通畅；小便器保持无尿碱、水锈印迹（黄迹）无污垢、喷水嘴应洁净；大便器保持内外洁净，无大便遗迹，无污垢黄迹；纸篓内污物量不得超过桶体2/3，且每日清倒保持外表干净；清洁剂、清扫工具等应按指定位置放置。

2.4各种标牌、指示牌、宣传窗无灰尘、外墙无乱张贴广告。

2.5院内所有生活垃圾（包括医疗废弃物），每天清理，加盖分类运送到指定区域。

2.6各楼层走廊通道、电梯等候区域保持清洁，地面干燥，及时清除污物及水渍、油渍等防止滑倒。

2.7遇各种检查时，保证卫生达标，并协助院方做好控烟工作。做好特发或灾难事件相关工作，完成相关部门指令性卫生工作

2.8及时关闭走廊和公共场所的电灯、电扇、灯箱灯，如发现损坏及时与护士长、护士联系修理，水龙头损坏及时报修。

2.9每月一次大扫除，每月一次大检查。

2.10各道路，停车场保持清洁，路面路边无污垢。保持防滑地毯清洁。

（3）临床科室

3.1湿式清扫地面，先拖后扫（走廊、卫生间），每日用全能清洁剂1：128稀释溶液拖地每日不少于三次，其中一次消毒液拖地。各区域内拖把不可混用。拖把做好标记，分开操作。保持地面干净,表面无尘土，做到无烟头、纸屑及任何垃圾、污物、痰渍等，地面有废弃杂物要及时清理、保洁，地面有血渍、污液时及时清洗并按消毒规范进行消毒处理，各通道各墙面无积灰、污迹，无蜘蛛网。

3.2卫生间洗手盆、马桶、便池每日清洁，消毒不少于2次,，做到无污迹，无异味，卫生间门窗、墙面、瓷面清洁无污垢。地面保持干燥，防止滑倒。

3.3保持开水房、开水器清洁。消除开水房地面积水，防止滑倒。

3.4污洗间：无异味、垃圾；室内物品摆放整洁，不得存放纸箱、饮料瓶等杂物；保洁用具分类洗消、规范悬挂晾晒、有序放置。

（4）办公楼

4.1每天早在上班之前，先打开热水器电源开关，然后用扫把彻底清扫楼层各通道地面，清倒清洗垃圾筒。

4.2用干净毛巾浸水后拧干擦抹墙面、消防栓柜、楼梯扶手、铁栏杆和窗台，每周用洗洁精清洗一次。

4.3先用尘拖拖净通道地面，再将湿拖把拧干后拖净地面污迹，每两小时做一次全面巡视保洁。

4.4长期保持地面干净无杂物，地面有光泽，天花板距目视无灰尘、无蜘蛛网，玻璃门窗无明显污迹，卫生间无异味，便器无污垢，地面无纸屑、烟头，门、窗、扶手、灯具、风口、消防栓等公用设施用纸巾擦拭无明显灰尘、无污迹。

4.5卫生间及时冲洗厕（尿）兜、不得留有脏物；手纸箩内手纸不得多于1/3；不断拖擦地面，做到无水迹、无垃圾、无尘土、无污垢；定时擦洗面盆、厕（尿）兜等卫生设备；定时擦拭门窗、间板、墙壁、窗台；定时消毒。

4.6每年要对办公楼楼宇外墙面及玻璃做一次集中清理，清理后的外墙体清洁无蛛网灰尘，玻璃窗无灰尘、无水渍。

（5）家属区住宅楼

5.1早晨8时上班后对楼道及门口台阶地面，彻底清扫一遍，用湿拖把拖两遍，再将干净的湿拖把用力拧干后再拖一遍。

5.2备抹布一块，胶桶(装水)，自下而上擦抹楼梯扶手及栏杆，擦抹时，清洗抹布数次。

5.3保洁墙面、开关：备干净的长柄扫把、胶桶(装水)、抹布和刮刀。先用扫把打扫墙上的蜘蛛网，再撕下墙上贴的广告纸。如有残纸时，用湿抹布抹湿残纸，慢慢用刮刀刮去，用湿抹布擦抹干净。

5.4用干抹布擦抹配电箱、电表箱上的灰尘和污迹。

5.5每天巡视检查楼道内外卫生两次，将广告纸、垃圾清扫干净。

5.6目视地面干净无杂物、无污迹。目视楼道：无烟头、果皮、纸屑、广告纸、蜘蛛网、积尘、污迹等。

（6）消杀灭虫、灭除“四害”

6.1每年春季3月初、夏季三伏期、秋季立冬前具体实施消毒灭虫工作。

6.2应按医院要求，组织实施灭虫工作。

6.3消杀药物一般使用无剧毒药物，尽量放在隐蔽处或角落，小孩拿不到的地方，在保证安全的前提下进行，必要时挂上明显标示。

6.4消杀时以喷药触杀为主，要注意穿戴好防护衣帽，将喷杀药品按要求进行稀释注入喷雾器进行喷杀，消杀作业完毕，应将器具药品统一清洁保管。

（7）其他

当发生重大事件时能及时向医院相关部门报告，并及时协调应对本部门工作有序保障医疗环境。

（二）绿化服务

1、服务范围及内容

负责医院现有树木、乔灌木、绿篱、草坪、盆花等所有植物、花卉、草坪的除草、打药、施肥、浇水、剪枝等维护管理工作。医院现有绿化面积约27868平方米，其中：草坪8639平方米、栽种有300多种花卉，树木以银杏树、松树、槐树为主。

2、服务要求

（1）因管理不当造成树木、草坪枯死、面积减少及绿化设施损坏，由投标方及时进行补栽、补种及设施恢复原状，费用由投标方自行承担，并接受医院适当的经济处罚；绿化植被的临时性改造或移栽所产生的相关费用由医院负责。

（2）绿化管网等绿化设施的维修、更换。

3、服务标准

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 分类 | 项目 | 标准 | 检查方法 | 频率 |
| 育苗 | 花卉 苗圃 | 各色进口矮牵牛、万寿菊及其它花卉，出苗率不低于85%，长势健康。 | 目视检查 | 1次/年 |
| 修剪 | 乔木 | 无枯枝，树不阻车辆和行人通过，主侧枝分布均匀 | 目视，抽检10颗 | 2次/年 |
| 灌木 | 成型，整齐，新长枝不超过30厘米； | 目视，抽检3处共30米 | 5次以上/年 |
| 施肥 | 乔木  灌木 | 采用穴施或沟施，施肥、浇水及时，覆土平整，肥料不露出土面 | 目视检查 | 4次/年 |
| 草地 | 播施和喷施，不伤花草 | 同上 | 1次/年 |
| 花卉 | 保证基肥，追施化肥，少量多次，不伤花草 | 同上 | 视长势而定 |
| 防病治虫 | | 无明显枯枝、死杈，有虫害枝条2%以下 | 目视抽查 | 防治1次/月；发现病虫及时喷射 |
| 抗旱 | 花卉  苗圃 | 泥土不染花叶，土不压苗心，水不冲倒苗 | 目视，全面检查 | 2次/日 |
| 树木  草地 | 冬季早晚不浇水，夏季中午不浇水，浇水时不遗漏，浇水透土深度为：树木5厘米，草地2厘米，无旱死、旱枯的现象 | 抽查5次 | 2次/周；（雨后泥土湿度大除外） |
| 日常  养护 | 中耕除草 | 无明显杂草，台湾草地纯度在90%以上，树木底下土面层不板结，透气良好 | 抽查草地50平方米3处，取平均值 | 施肥前和下暴雨后进行松土，全年不少于6次 |
| 补栽补种 | 无明显黄土裸露，最大裸露块在0.4平方米，裸露面积在总面积的0.5%以下；缺株在0.5%以下。 | 抽检5处，汇总计算 | 按花草树木在栽种季节，及时补栽补种 |
| 防风排涝  巡视看管 | 暴风雨过后12小时，草地无1平方米以上的积水，树木无倒斜，断枝落叶在半天内处理。 | 目视检查 | 每天巡视责任区1次 |

（三）保安服务

保安人员负责门卫、门诊部等部位的执勤、消防、盗窃、破坏、暴力等事件的预防工作，及突发事件的应急处置工作（如：医患纠纷、火灾、恐怖袭击等）、信函收发；对院区进行24小时不间断监控巡逻（医疗区、办公区、生活区、训练区），做好来院车辆现金收费管理(收缴金额如数上交医院)、车辆停放、人员疏导、登记等工作，出现营区被盗、公共财物蓄意破坏、车辆损坏丢失等情况由投标人全责处理。

1、服务质量和要求

保安人员必须按规定在岗在位，不得有迟到、早退、脱岗、睡岗、酒后上岗等违规行为，着装统一规范，仪表仪容整洁，精神面貌良好，工作积极主动，装备配备齐全，文明执勤、训练有素、言语规范、根据岗位职责要求熟练开展工作，认真负责地落实营区安全、秩序及消防责任。定期检查消防隐患并及时排除，及时发现并处置消防报警。

保安员至少应配备对讲机、警棍，夜间执勤应配备强光手电。发现问题应及时处理并报告监管单位值班人员。

2.安全保障及巡视。

1.将安全工作贯穿固定值勤和安全巡逻实际工作中，时刻关注安全，将预防事故作为完成各项工作的前提条件，无因失职造成丢失、被盗、人员伤亡和火灾等安全事件发生。

2.严格按物业管理服务方案和监管单位要求实行保安固定值守及巡逻，有效落实辖区安全管控职责。保安人员熟悉辖区的环境，熟练掌握岗位职责，正确处置、协调好每项工作，特殊情况及时控制并上报；实行严格的交接班制度，交班清楚无遗漏；严格按照规定的时间、路线实施营区安全巡逻，夜间每2小时至少巡逻1次，巡视记录完整无遗漏；所有岗位无睡岗、脱岗、缺岗，巡逻漏巡、提前签到等现象。

3.保安应强化消防安全意识，熟练掌握消防器材的使用方法，能及时发现火灾隐患并及时处理并报告。

4.严格遵守各项规定和保密纪律，值勤、巡查记录、资料保存完整，无遗漏、无丢失。

5.严格管理好入院车辆停放，保持大门口和急救车道畅通，车辆停放整齐有序。门诊大厅及住院部值班保安人员必须勤巡逻，指挥车辆停放入车位，保持院内通道畅通。

6.严格服从院方调遣，在接到通知后3分钟内一定要到位。保安人员在值班过程中发现突发意外情况时要及时主动处理，并及时报告院方。

（四）电梯维保

1、服务范围及内容

门诊楼、眼科中心、手足外科楼共有4部直梯（新建医疗楼5部直梯），负责电梯年检维保及轿厢保洁服务（质保期的电梯除外）；

（五）营房维修

1、服务范围

投标方依据医院制定的年度营房维修计划对医院现有建筑总面积4.3万平方米的营房计划轮修和正常维修。对营区内现有道路、给排水系统、围墙、大门及营房所有设施设备根据医院需要随时进行维修和检修（全院保修期内的工程除外）。

2、服务内容

（1）50㎡屋面防水的检漏与修补。

（2）20m天沟、斜沟、檐沟、泛水和落水管的检修或油漆。

（3）范围内所有门窗的加固、修补与油漆；单面50㎡以内的墙面及吊顶的修补和刷白。

（4）全院水卫电照、室内暖气管线、水龙头更换、上下水的检修及附属设施维修，各类小五金等500元以内的维修材料均由乙方承担（除生活区公寓楼内住户，配件由各住户自行承担，乙方提供人员维修）。

（5）营区消防设施及消防器材的维修。

（6）房屋四周散水及院内排水管沟的维修、清理、排堵等。

（7）营具维修及维修工具的购置。

（8）营区10m/㎡以内的道路、场地、围墙、地沟等维修。

（9）公寓住房调整后，新住户入住前，必须对室内污损墙面、各处进行卫生清理，更换损坏配套设施（如: 破损纱窗、窗户玻璃等，卫浴设施维修至正常）

（10）所有营房公共部位单处20㎡的地板、瓷砖、干挂石材外墙、顶棚油漆、乳胶漆的修补、粉刷。

（11）生活区公寓楼上、下水维修及疏通。

（12）太阳能维修及配件更换（配件由住户自行解决）

（13）保证医院营区内水电设施设备完好。

（14）营区水龙头、上下水管道的维修及更换（材料乙供）。

2、服务要求

（1）屋面不漏水、落水管固定牢靠，不湿墙。

（2）门窗完整，玻璃、纱窗完好，门框窗扇牢固不松动，小五金齐全完好。

（3）房屋檐口、散水完好，楼地面平整无损坏。

（4）卫生间、厨房水位设备及其他上下水管道不发生跑、冒、滴、漏。

（5）营区道路、场地平整、完好，排水畅通。

（6）公共场所营房设施设备保持完好。

（7）水卫、电照、暖气管线完好。

（8）营区消防设施及消防设备齐全、完好。

（9）保证供电设备的完好无损。负责营区住户室内现有水电设施设备的维修，保证完好无损。营区路灯、地灯、霓虹灯等所有设施设备的照明，按照医院时间要求开、关，并做好全部设备的维修，以上维修所需的电工材料报相关部门核实审批后由电工电料库房领取；无料或材料短缺且急需维修的，报相关部门解决。

（10）所有营房公共部位墙、地、顶、面，油漆墙裙、乳胶漆墙面不起皮，无污渍。

（11）因自然磨损原因，造成水电设施设备确需进行大修或更新改造，投标方要按照有关技术要求，主动进行维修改造，要确保质量，确保不影响正常服务保障工作。对人为造成设施设备损坏，投标方要承担全部责任并负责赔偿。所有设施设备大修或改造方案都要经医院同意后方可实施。

（12）正常维修应急抢修设施设备所需费用，全部由投标方承担。因技术革新、节能降耗等原因，政府要求或上级通知对能正常使用的设备设施进行更新或改造，由医院负责实施，投标方需积极协助。如医院要求投标方负责实施，经医院同意后，中标方方可实施，所需的费用由医院解决。

（13）乙方电工的工作范围包含污水处理站设备维护和日常管理。

**备注：本项目要求配备的总人数不低于58人,其中要求物业主管、保安主管每天在岗。**