# 服务内容及要求

## 一、服务需求一览表、技术规范要求

**\*1、服务期限：**190天

**2、服务团队配置要求：**

供应商针对本项目投入服务团队须满足以下要求：

\*管理人员：不得少于2人，须具备3年及以上保洁服务管理经验；

\*设备操作员：不得少于3人，年龄20岁-45岁；

\*保洁人员：不得少于30人

**3、保洁服务项目要求：**

**一、所在位置:**礼县第一人民医院

**二、保洁服务项目和要求**

**〈一〉保洁托管区域:**礼县第一人民医院外科楼、门诊楼、感染科楼、

行政楼及院区内外

**（二〉保洁服务托管范围：**礼县第一人民医院外科楼、门诊楼、感染科楼、

行政楼及院区内外环境卫生，医疗、生活垃圾收集、运输、暂存及控烟管理等。

**\*1、医疗区日常清洁服务包括**：

**(1)**医疗大厅、走廊通道、办公室、护士站、治疗室、病房的门、窗、桌、椅、凳、设备、玻璃(内)、室内悬挂物、广告牌、开关、水嘴、洁具、地面、墙柱面(及墙面附属物)、扶手、楼梯、屋顶(天棚)、风口、墙裙、墙腰线;病房内设备带、病床四周的床栏、床头柜、电视柜内外、壁柜内外的清洁和消毒、保洁(含以上清洁部位、区域的附件)。

 **(2)**卫生间、电梯间、楼梯间、电器通风设施、金融物资重地、清洁室、处置室、垃圾站的:门、窗、玻璃、室内悬挂物、广告牌、灯具、开关、水嘴、洁具、盥洗台(池)、小便池、大便器、抽水马桶、镜面、墙柱面(及墙面附属物)、扶手、楼梯、屋顶(天棚)、风口、墙裙、墙腰线、病房设备带的卫生(含以上清洁部位、区域的附件)。

**\*（3）**负责手术室手术后垃圾（医疗垃圾）的收集转运；

**\*（4）**大楼内各科室日常清洁服务；

**\*（5）**手术室等院感常规科室特殊清洁范围：立体清洁卫生；

**\*（6）**麻醉及危重监护等特殊科室；

**\*2、各层临床科室医疗区开水房管理、各楼层医疗和生活垃圾清运到院内指定位置。**（包括垃圾袋的更换和垃圾桶的清洗、消毒以及垃圾暂存点的清扫、消毒）

**\*3、办公区日常清洁服务包括：**走廊通道、办公室、卫生间、各大小会议室、学术厅等除医院内医疗区域的范围。

**\*4、楼外公共区日常清洁服务包括地面、绿化池（地）、墙面(3米以下)、雨水板等。**

**\*5、按医院管理规定对医院垃圾的收集分类，并按要求清运至医院指定的医疗垃圾和生活垃圾暂存点，负责各类垃圾的清运。**

**\*6、除“四害”及消杀工作：**按照医院要求做好除“四害”及消杀工作

**三、卫生保洁要求：**

 本次保洁服务成交单位在甲方指导下开展工作，接受甲方爱卫办监管，负责甘肃省礼县第一人民医院托管区域保洁服务。为确保医院清洁保洁工作的顺利与安全，医院要求投标单位的管理人员精干，基本队伍稳定，工装胸牌整齐，举止文明礼貌。保洁工作的质量与标准如下(包含但不限):

 1、开始卫生保洁托管时，全面接管我院清洁工作;

 2、(1) 清扫：每天两次普扫，早晨8:00以前清扫全部完成;中午14:00前完成第二次清扫。

 (2）保洁：普扫完成后至晚上22：00不间断巡回保洁。

 3、妥善的科学人员配置(要有专业的管理人员，具备良好的沟通和统筹能力)

 4、科学的清洗保洁服务(符合医院感染控制);

 5、投标人必备的设备：保洁工具车、地面清洗机等

 6、保洁质量(按双方共同认可的工作标准细则执行);

 7、信誉质量(有计划、总结、有整改措施、有评价方案);

 8、医疗垃圾、医疗废物处理应按医院要求由专职人员完成，防护措施到位。(要求符合医院院感办要求，每年有体检记录。)

 9、负责医院区域内的各类垃圾收集、分类和往暂存点的运送，以及生活垃圾的清运。

 10、卫生间保洁工作标准:厕所地面干燥、洁净，墙面光亮，洗手池镜子无污迹露本色，大小便池无便垢、便迹、无味、无蝇。

\***四、服务范围和内容**

 **工作职责标准;**

 **清洁工工作职责:**

1、所辖区域内垃圾的收集、分类、运送并更换垃圾袋。

 2、所辖区域内病房、走道、楼梯应做到洁净。

 3、所辖区域内病房床头柜应使用一桌一帕进行消毒处理。

 4、所辖区域内墙面附属物应做到洁净无尘。

 5、所辖区域内洗漱间、工作间、卫生间应做到干净、整洁、无积水、无异味。

 6、所辖区域内生活垃圾桶、潲水桶应干净、整洁并每周消毒。

 7、所辖区域内玻璃、门、窗、框应做到洁净无尘。

**监护室保洁工作职责:**

1、所辖区域内垃圾的收集、分类、运送并更换垃圾袋。

2、所辖区域内病房、走道、楼梯应做到洁净。

3、所辖区域内病房床头柜应使用一桌一帕进行消毒处理。

4、所辖区域内墙面附属物应做到洁净无尘。

5、所辖区域内洗漱间、工作间、卫生间应做到干净、整洁、无积水、无异味。

6、所辖区域内生活垃圾桶、潲水桶应干净、整洁并每周消毒。

7、所辖区域内玻璃、门、窗、框应做到洁净无尘。

8、对出院病床进行床单元终末消毒处理。

9、协助护士按周期排队更换消毒液；定期进行病室空气消毒（包括夏天发放灭蚊片）负责收送便器及消毒。

10、整理杂物柜，协助清理库房，服从临时工作安排及协调。

11、医疗垃圾的收集、分装、打包、粘贴标签、交接、签名；可利用废弃物的收集、打包、交接。

**手术室、麻醉复苏室工作职责:**

1、在手术室护士长、麻醉科主任及保洁公司领导下开展工作，严格遵守医院、科室及公司的各项规章制度。

2、上班期间着装规范，符合手术室流程要求，熟知手术室各项工作流程，能按要求完成各项工作。

3、在手术室工作期间，具有一定的院感知识，对所负责的管辖区域的清洁卫生，应做到洁净无尘，并用专用拖布消毒处理，随时保持所辖区域地面、墙面无污迹、无积水及杂物等，保证屋顶及四周的清洁，做到无尘，无蜘蛛网、无污迹。

4、每周六对各所辖区域内的清洁卫生彻底清洁一次，清洁范围为:地面、墙面、门窗、消毒机等进行彻底清洗和消毒处理。

5、具有团队协作精神，服从护士长、科主任及公司主管的调配。

**门诊部清洁工工作职责:**

1、清洁房间，要求地面干净，无积灰;无痰迹;无纸屑果皮等，墙面及墙面上的开关和公物无污渍、无蜘蛛网，保持地面干净光亮。

2、清洁房间的诊疗床和诊疗桌以及工作台，做到无灰尘，无污渍。

3、收集诊疗间的垃圾并更换垃圾袋，做到干净无积垃圾存在，用专用垃圾袋处理，(医疗垃圾和生活垃圾必须严格区分)。做好医疗垃圾的签收登记工作

4、垃圾篓消毒，做到干净，无臭、无污渍。

5、清洁房间洗手池及水龙头和玻璃镜，做到无水迹无污渍;干净光亮。

6、房间走廊地面随时清洁，必须保持干净，不准有血迹，污迹存在。

7、清洁医疗垃圾和生活垃圾桶，擦拭干净随时保持。

8、厕所清洁并消毒，用消毒水清洁墙面;地面;台盆和玻璃镜，做到大小便槽内无堆积物，地面干净，无垃圾，无积水，无臭味，经常冲洗大小便槽，防止蚊蝇滋生，每天的垃圾必须当天处理，垃圾桶必须清洁干净，台盆镜面和水龙头无水迹，无污渍，洁净明亮。

9、每周对厕所进行彻底清洁消毒、除臭处理。

10、门诊各楼层大厅地面及橡胶地面随时清洁必须保持干净，不准有血迹，污迹存在，保持地面干净光亮。

11、门诊各楼层大厅的垃圾桶随满随清理，保持干净清洁。

12、门诊大厅各楼层的不锈钢护栏和楼层步行楼梯不锈钢扶手清洁。

13、清洁门诊大厅各楼层的候诊椅做到洁净无尘，候诊椅表面无污渍，无水迹。

14、负责清洁楼层步行楼梯，地面干净，无积灰，无痰迹，无纸屑果皮;烟头等。并随时保洁。

15、楼层步行楼梯走廊两侧墙群必须保持干净，做到无血迹，污迹等。

16、清扫门诊各楼层吊顶上的蜘蛛网，做到洁净无尘，无蜘蛛网，无污迹。

**生活垃圾收集运送:**

1、做好个人防护。(口罩、手套、工作服)

2、必须按时上班，垃圾运输工具不得和其他工作车及其它病员合乘电梯。

3、各楼层的生活垃圾不能漏收、忘收。

4、生活垃圾收运人员必须把自己所收楼层的可利用废弃物清收干净，盆、壶从消毒浸泡桶内取出必须毁形。

5、生活垃圾收运完以后并对其收运车辆进行消毒(1000-1500PPM含氯液体)清洗

**医疗垃圾运输工职责:**

1、收医疗垃圾前的个人防护(必须穿戴隔离服、一次性帽子、口罩、手套)。

2、准备好医疗垃圾运送过程中的所需物品。

3、医疗垃圾运送准时不得提前与缩后。

4、每一科室的医疗垃圾必须按时(从产生到运走不得超过24小时)逐一清理干净不得漏收。

5、损伤性医疗垃圾必须使用专门的容器桶装运。

6、医疗垃圾收集登记后必须用专用转运工具转运。

7、必须在医疗垃圾交接登记本上签写交接人和数量。

8、每袋医疗垃圾必须贴上医院统一使用的封口标签并写上科室、日期、交接人姓名。

9、运送过程中必须密闭运行，如有漏出应马上处理。

10、出入库重量应相符，并作好出入库统一登记，并有双方交接人签字认可以备查验。

11、库房医疗垃圾必须分类。

12、库房垃圾运出以后必须将整个库房(运送车、存放框、地板)清洗、消毒并作好登记。

13、医疗垃圾库房紫外线灯光每天必须开起作1个小时的杀菌并在登记本上依次作好记录。

14、在医疗垃圾收运中，如有突发事件应立即报告主管部门作出相应处理。

**外围清洁工工作职责：**

1、者装整洁、文明用语

2、按时上下班，如遇检查，中午、下午轮流值班或延长时间1小时

3、所辖区域地面无水迹、污迹及杂物，并进行循环保洁。

4、不能使用拖不得区域早上必须使用大扫帚清扫，并进行循环保洁

5、所辖区域内的花盆及草坪内等无杂物

6、所在区域内垃圾桶、宣传牌等每天擦洗消毒两次，做到干净明亮，无污迹

7、清洁工具必须摆放整齐，清洗干净

**五、量化考核岗位配备**：

三级一体化考核:

1、医院用人部门按月考核;

2、主管部门与乙方常态监管考核;

3、科室属地管理考核。考核内容及标准参照清洁服务内容及标准执行，考核纳入乙方月支付费用结算。

**六、保洁服务期限**

委托保洁服务合同期限为190天。合同期满后双方同意，政策允许可续签合同。

**\*七、医院对保洁方管理处罚基础要求（特殊要求按合同规定）。**

1.保洁公司派往医院的卫生清洁员应该符合《劳动法》的具体规定,承包期间出现的劳动争议，由保洁公司负责解决。并负责为卫生清洁人员办理国家规定的各种有关手续及证件。

2.保洁人员应按规定上岗,如发现迟到、早退、空岗、脱岗将每人次对保洁公司处以10-200元罚款。

3.实行岗位负责制,严格落实卫生清洁质量标准。保洁公司对所保洁区域按工作标准和要求进行无死角保洁,对所保洁区域发现未按标准、规定、计划进行打扫的,将对每一点处以10-200元罚款。公共区域垃圾、楼梯道垃圾随时巡视处理,从出现最迟不得超过半小时处理完毕,否则每发现一处将处以罚款100元。

4.保洁公司保洁人员,在业务上受公司及医院双重领导。不服从医院人员管理的医院有权建议清退。遵守院内规定,不发生违纪行为,不与病人、陪员、工作人员发生矛盾。发现保洁人员有打架、吵架行为将建议保洁公司开除当事人并对保洁公司处以500-2000元罚款。

5.保洁公司负责应对卫生清洁人员进行体检,并出具健康证明。负责搞好岗位培训及安全教育。如保洁人员违规操作将每人次扣保洁公司10--200元。

6.保洁人员应按规定上岗,如发现迟到、早退、空岗、脱岗将每人次对保洁公司处以10-200元罚款。

7.实行岗位负责制,严格落实卫生清洁质量标准。保洁公司对所保洁区域按工作标准和要求进行无死角保洁,对所保洁区域发现未按标准、规定、计划进行打扫的,将对每一点处以10-200元罚款。公共区域垃圾、楼梯道垃圾随时巡视处理,从出现最迟不得超过半小时处理完毕,否则每发现一处将处以罚款100元。

8.保洁公司负责应对卫生清洁人员进行体检,并出具健康证明。负责搞好岗位培训及安全教育。如保洁人员违规操作将每人次扣保洁公司10-200元。

9、保洁员要严格片区保洁责任制,树立高度的责任心,在清洁过程中,如发现设施设备有损坏或异常情况应及时向所在科室或管理人员报修。

10、严格遵守感染管理规定,按要求使用消毒剂对病区物品进行清洁、消毒。清洁用具按标准规定分类使用,发现未分类使用每次对物业公司罚款200元。

11.垃圾实行分类,根据医院要求进行存放,袋装处理。定时清运,日产日清。发现未分类处理每次对物业公司罚款500元，不及时清理每次罚款10-200元。

12.保洁人员工作时间做一些与业务无关事情如玩抖音等,每发现一次扣除保洁公司30-500元。

13.由于保洁公司管理不到位或保洁人员工作不到位导致本规定未提及的工作失误，由医院对保洁公司做出相应处罚。

14.由于保洁人员工作不到位或过错，给医院造成损失的，由保洁公司对医院做出相应赔偿。

15、在服务期间因工作失职造成设施设备损坏和财物被盗，根据责任大小承担相应经济赔偿责任。

**八.其他说明**

\*1、男性员工年龄不得超过60岁，女性员工年龄不得超过55岁，所有员工必须统一着装持证上岗，对从业人员有资质要求的岗位必须聘用具有相应专业资质的人员上岗服务。

2、所有参与本保洁服务的公司，在投标前可到礼县第一人民医院实地考察，有问题可咨询相关部门，并根据保洁服务招标内容提出详细方案。

3、在投标方案中必须特别明确服务流程、操作规范、人员配置、员工培训、服务质量监督管理办法、奖惩考核措施等。

\*4、为确保保洁服务质量，各投标单位应合理配置服务人员。投标报价时应充分考虑可能存在未能预见的费用支出。

\*5、各种清洁物资耗材包括本次保洁服务过程中所需的各种装备、工具、手套、消毒液、洁厕王、医疗(生活)垃圾袋(箱)、卫生球(香)、地砖(胶)保养低值易耗品、服装、器材、设备等物品，必须满足采购人的合理需求，费用由成交方承担。