

第二部分 服务要求

序号	品名	主要服务内容	单位	数量	备注
1	物业服务	负责医院及职工宿舍卫生保洁、水暖维修、消防、消防及绿化等相关业务工作。	1	项	

一、服务内容

负责对东乡县中西医结合医院电梯、配电室、地上及地下停车场的管理；对医院院子、职工宿舍及门诊楼、住院楼、中医康复楼、地下车库、太平间、洗涤间的卫生间、玻璃、地板、过道、楼道、办公区域、排风口、灯罩、走廊、电梯、步行梯、墙面的卫生清洁、消毒和杀菌；绿化区域的定期养护管理；对医院上下水及电路的维修；做好相关的后勤服务。

二、服务要求

1. 工作时间：上午 6:30 - 12:00，下午 13:00 - 17:00 。

公共区域及病房内的设施每天清扫两次，巡扫六小时，保证垃圾桶无满溢情况，垃圾设施每天清洁一次，门厅等人流量较大的区域不间断清扫；按时完成医院内安排的消毒、杀菌任务，做到垃圾不落地；绿化区域定期养护管理，树木草坪生长良好、整齐，定期浇灌、施肥、松土、喷洒农药及预防病虫害。

2. 工作人员应熟悉工作区域的分配位置，做到及时保洁、清洗服务，服务区内整齐统一，运作正常。服务态度热情周到，说话和气，待人诚恳。

3. 工作人员在工作时间内必须坚守工作岗位，上岗时着装整齐，戴戒烟袖套，病区内有吸烟者保洁员要及时阻止，并保证保洁区内无烟头，损坏东西要及时报告。卫生间无堆积垃圾、粪便，无黄垢，无积水，无杂物，洗手盆无污物，上下水畅通，无堵塞现象，水龙头无漏水；电梯内外必须干净明亮，无乱贴乱画；病区内外要窗明地净、摆放整齐；楼道内不得有衣物晾晒。回收各科室医疗垃圾必须签字、准确填报。

4. 院内绿化要干净、整洁，及时修剪、锄草、浇水。院内卫生必须保持干净，随时巡扫，栏杆扶手、体育器材干净明亮，标识牌无积尘、无乱张贴广告，

无污迹，体育器材、花园、树木上不得晾晒衣物。院区内区域内无烟头、杂物。

5. 双方每月进行一次协调会，对一个月的工作进行总结。

6. 医院方对工作进行不定期检查、考评，检查中若在病区内发现一个烟头罚款 20 元，杂物一个罚款 20 元。若不符合要求者，提出批评，先进行整改，如果整改不及时、不彻底建议不采纳者一次性罚款 200 元。在服务区内，严格执行院规院纪，若有违反，严格按照《医院管理制度》进行处罚。

三、服务质量标准

（一）质量总标准

1. 物业使用人员对环境卫生的有效投诉，每月小于 1 次；
2. 环境清洁、保洁，每月发现不符合项小于或等于 3 次；
3. 环境消毒消杀，每月发现不符合项小于或等于 3 次；
4. 环境清洁、保洁、消毒、消杀及时率 95%；
5. 环境作业，重大安全事故发生率为 0。

（二）各卫生间清洁标准

1. 卫生间的门要求洁净，无手印、无黑点、污渍，门缝及闭门器无尘土。
2. 玻璃镜面保持光亮，无水点、水渍、无手印。
3. 台面、洗手盆、水龙头、皂液盒要求无污渍、无水渍、无杂物，清洁光亮。
4. 瓷砖墙面、隔断、隔断门要保证无污迹、无尘土、无纸末。
5. 马桶及坐垫、底盘后侧墙面、小便池上下内外要求保持干净、无黄垢、无毛发、无杂物、光亮白洁。
6. 压水杆及不锈钢扶手、电镀件要保持无水迹、无水印、无污染、光亮如新。
7. 地面要保持干净光洁，边角无杂物、无污渍、无水迹。
8. 垃圾及时清倒，盛装垃圾不得过半，垃圾袋及时更换，垃圾桶内壁及桶后墙面要保持无污迹。
9. 排风口、灯罩、天花板保证无尘土、无污迹。
10. 卫生间内空气清新无异味。

11. 擦手纸、卫生纸、洗手液及时添加补充。
12. 卫生间内各种设备完好无损，发现损坏及时报修。

（三）玻璃清洗的质量标准

13. 玻璃光亮、无污点、无划痕、无尘土。
14. 边框干净、无污渍。
15. 窗台无水痕、无污点。

（四）地板打蜡的质量标准

1. 地面清洁干净、无残余旧蜡、无杂物。
2. 墙面、脚踢线及室内摆放物干净，无溅洒污点。
3. 打蜡均匀、薄厚适当、边角无杂物，无头发。
4. 蜡面光亮无留痕、无黄斑、整体一致。

（五）办公区域清洁标准

1. 各办公设施完好无损。
2. 桌面干净无污渍、无尘土；电脑、电话无污迹；文件柜干净无尘。
3. 屏风板完整整齐，布面干净无污迹无破损。
4. 玻璃、窗框无手印、无尘土，窗帘悬挂整齐。
5. 椅子布面干净无污迹、无尘土，椅子腿干净无尘土，摆放整齐。
6. 垃圾桶干净无污，垃圾及时清倒，垃圾袋及时更换。
7. 墙面、脚踢线、消火栓完好无损，无污迹、无尘土。
8. 文件柜、展示柜、书架、打印机、复印设备无尘土、无污迹。
9. 区域脚垫干净无污迹、无尘土、杂物、无破损现象。

（六）茶水间的清洁标准

1. 饮水机时刻保证有水，且机身干净，标签朝正前方；机身及出水口处干净无污点；水槽内无污水、残渣并干净整洁。
2. 各种饮品、纸巾、纸杯摆放有序且台面干净、平滑无杂物、无水渍。
3. 水龙头、水池内干净、光亮无污物

4. 墙面、踢脚板各电源插座，插板干净无污点、无污物
5. 垃圾桶内保证垃圾不得过半成，垃圾袋及时更换，垃圾桶内外干净无污物，无异味
6. 茶水间的饮水机、柜子、洗手池等设施、设备完好无损

(七) 沙发、布面刷洗的质量标准

1. 清洗均匀，布面无花斑、整体一致。
2. 重点污渍全面清除，干净无污。
3. 布面无损伤、无起行、无开线。
4. 扶手及底座清擦干净。

(八) 区域除尘工作的质量标准

1. 桌面、台面清洁干净无污物、尘上，不凌乱。
2. 小柜子、高柜子无尘土，底部无黑道。
3. 椅子、沙发干净无尘土、无污、摆放整齐。
4. 电话、电脑等设备无尘土、无污、摆放整齐。
5. 脚垫、地面干净无污、无尘土、无杂物。
6. 排风口、灯罩、天花板无尘土、无污迹。
7. 区域内窗帘拉伸整齐：玻璃无手印。

(九) 排风口清洁工作的质量标准

1. 清擦干净，内外圈无尘、无油污。
2. 中间小孔无尘土。
3. 附近天花板无污染。
4. 地板、脚垫高无污染灰尘。

(十) 灯罩的清洁质量标准

1. 清洁无污、无灰尘、无手印。
2. 整体统一，格格相同，光亮无划痕。
3. 灯管无灰尘、无损伤。
4. 天花板无污染，地面无尘土。

(十一) 走廊的清洁质量标准

1. 天花板、灯罩、排风口清洁干净、无尘、无污、无网状物。

2. 墙壁及踢脚板无尘土、无手印、无污渍；墙面悬挂物干净，无尘土。

3. 地面边角干净无杂物、无污渍、无尘土，地板光亮。

4. 走廊内摆放物品、文件柜、花盆等物体干净、无尘土，花盆通体干净，盆内无杂物。

（十二）电梯的清洁标准

1. 电梯门干净、无手印、无污迹；轨道干净无杂物。

2. 顶板、顶灯等干净无尘土。

3. 轿厢四壁干净无尘土、无污渍、无划痕。

4. 地板干净无杂物、无尘土、无污渍。

5. 内外按键、控盘干净无尘、无污。

6. 轿厢内干净、无尘土。

（十三）步行梯的清洁标准

1. 楼梯内的顶板及灯具、排风口无尘、无污迹。

2. 墙面及踢脚板干净无尘土、无污迹。

3. 扶手、栏杆无尘土、无污渍。

4. 平台及台阶无杂物、头发，无烟蒂，无尘土、黑印，干净整洁。

5. 楼道内无堆放杂物。

（十四）大厅的清洁质量标准

1. 天花板、灯罩、排风口及龙骨架干净无尘土、无污迹。

2. 墙面及踢脚板干净、无尘土、无污渍。

3. 玻璃门及窗体玻璃干净无手印、无污迹，窗框无尘土。

4. 前台办公桌面、台面干净无尘土，无污迹。

5. 电脑、电话消毒彻底、干净无污。

6. 文件柜、书报架摆放整齐，干净无尘土。

7. 地面及边角干净，无水迹、无尘土、无污物。

8. 大厅内摆放的绿色植物等盆体干净无尘土，绿叶无浮尘，盆内无杂物。

(十五) 病房的清洁质量标准

1. 病房各项服务项目参照其他项目执行。

(十六) 院子的清洁质量标准

1. 医院院子、门口及周围道路地面干净，无水迹、无尘土、无污物。
2. 院子休息凳干净无尘土、无污迹。

(十七) 地下停车场清洁质量标准

1. 地面干净，无水迹、无尘土、无污物。
2. 车辆摆放整齐。

(十八) 职工宿舍清洁质量标准

1. 楼道地面干净，无垃圾、无杂物，扶手无灰尘。
2. 楼梯台阶干净，无污渍，踢脚线无灰尘。
3. 墙面、天花板无蜘蛛网、无污渍、无明显灰尘，无乱涂乱画、无张贴物残留。
4. 门窗干净明亮，玻璃无污渍、无水痕，窗框、窗台无灰尘、无杂物。
5. 垃圾桶及时清理，垃圾不超过桶容量的三分之二，垃圾桶表面干净无污渍。

(十九) 卫生消毒消杀标准

1. 编制《卫生消毒消杀标准》，对清洁人员进行培训考核，合格方允许上岗。
2. 夏季蚊、蝇、蟑螂等季节孽生物每月消杀 1 次，其他根据季节和当地情况制定具体计划。

备注：

1. 所有工作人员需穿戴正式的物业工作服及工牌上岗。
2. 物业工作人员尽可能使用当地贫困未就业人员。

序号	部门	职务		人数需求	备注
1	环境管理部	保洁员	门诊楼	6	

		住院部	10	
		康复楼	4	
		院子	2	
		地下车库	1	
		职工宿舍	2	
2	水电暖维修部	维修员	2	
		锅炉工	1	
3	消控室	操作员	2	持证
4	消供室	洗绿员	4	
6	绿化带	修剪维护管理	2	
合计			36	

注：投标报价人员配置费用需包含以下几项

1. 以上所有人员的综合费用支出如工资(含社保、保险费等费用)；
2. 人员服装费；
3. 绿化、保洁消耗品、上下水维修费用(如绿化物料、清洁消耗品、上下水维修等费用)；维修中不包含更换配件，如暖气片、灯、换气扇、洗手盆、水龙头、马桶、门把手、门锁等，由院方提供、乙方负责安装；
4. 企业管理费用和税金。
5. 中标服务商承诺中标后将根据该表中要求，足额配全所有服务人员。

注：若中标方在物业服务过程中，若达不到上述（服务内容、服务要求、服务质量标准、人员配置要求）的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿相应费用。