

第二部分 服务需求

（一）项目基本情况

采购人对中标供应商进行月度考核，本考核依据临夏州人民医院清洁服务质量及考核标准表，采取评分制。采购人采取每月定期或不定期抽查方式进行考核（每月不少于4次）。如考核分数达到90以上（含90）不处罚。考核分值为85-89，每分扣100元；考核分值为80-84，每分扣200元；考核分80以下的视为不合格一次性扣除10000元，责令外包单位限期整改，并上交整改报告。每月考核结果做为支付物业费的依据，对于检查中连续3次（80分以下）不合格，采购人有权终止合同。日常工作中因中标方工作失职的原因，发生重、特大安全责任事故，除赔偿损失外，采购人也有权终止合同。服务人员具体进场时间按采购人要求执行。

（二）保洁服务范围、内容及标准要求

1、保洁服务范围

（1）全院楼内保洁卫生、垃圾收集清运；（2）院区内保洁卫生、垃圾清运；（3）医疗废物的收集；（4）保洁所需的工具、垃圾袋、垃圾桶等耗材，但不含医疗废物垃圾袋、垃圾桶、转运车。

2、保洁人员配置

序号	岗 位	人 数	
1	门诊保洁人员	1-5层每层2人、共计10人	含地下室区域
2	医技楼保洁员	1-3层每层2人、4层手术室4人、共计10人	含地下室区域
3	住院部保洁员	1-4层每层2人、5-8层每层3人、9-14层每层2人、共计32人	含地下室区域
4	儿童病区保洁员	1-11层每层2人、12-16层每层1人、共计26人	含地下室区域
5	院子保洁员	5人	
6	夜班保洁员	门诊楼医技楼1人、住院部1人、儿童病区楼1人、共计3人	
7	洗地机保洁员	医技楼住院部1人、门诊楼儿童病区楼1人、共计2人	
8	体检中心	1-18楼共计6人	

9	医废转运收集	医技楼住院部 1 人、门诊楼儿童病区楼 1 人、共计 2 人	
总计	96 人		
备注	如日常巡查中出现连续 10 天人员配备不足 4 人以上的情况，扣除当月委托服务费的 0.5%。出现连续 20 天人员配备不足 4 人以上的情况，扣除未到人数当月的基本工资 85%。		

3、服务内容及要求。

(1) 保洁工作的分类及要求：

环境保洁	医院行政管理区域内的所有环境保洁包括：病房、诊室、会议室、办公室内外、地下室、门前三包、楼道、室外配套道路广场、花坛、厕所、屋面、相应的公共区域内的全方位的医疗和生活保洁。
器具消毒	在护士长领导、注册护士领导下完成医疗器具的收集及打包工作。
垃圾管理	负责全院区域内生活垃圾、医疗垃圾的收集、转运、暂存及相关交接工作。

(2) 环境保洁工作总体管理要求：

①按照医院各部门的需要，合理安排人员及错时上下班，保证院内环境的干净、整洁。

②保洁要求有每日重点，保留书面文件形式，利于执行监管。

③各类墩布、尘推套专用，墩布有明显使用标记并有文字提示，满足医院“一房一推、一房一巾、一床一巾”的分色管理。各类用品、用具分类摆放，整齐有序。所有保洁用尘推、拖布、毛巾必须进行集中清洗、消毒并烘干后使用。

④各地面拖前必须湿式清扫，拖地后及时摆放“小心地滑”的黄色安全警示牌。使用环保的地面清洁剂并符合采购人院感的要求。

⑤诊疗区域按采购方要求每日清洁、消毒，并留存记录。

⑥保洁服务具体范围和-content 详见下表：

分类	区域	内 容	要 求
室外环境	道路	院内所有道路全天候保持干净，无明显泥沙、污垢、积水树叶。 院内所有花坛围挡石台侧面台面干净无尘，花坛内干净无生活垃圾。	1、每 100 平方米范围内烟头、果皮、纸屑等污物平均不超过 2 处。 2、无体积 1 厘米以上的石子且应在 15 分钟内及时清除掉。
		院内的所有硬化地面保持干燥干净，尤其雪天要加强管理，及时清扫积雪、为防止地面上冻需适当撒盐解冻，坡道台阶等易滑处放置防滑地垫，防止行人摔倒，确保人员安全。	1、有防滑措施。 2、事先备好防滑用具。
	公共设施	院内各处无张贴涂鸦小广告等“牛皮癣”。金属门、金属把手、金属护栏扶手、金属护板保持干净光亮，无污渍、无脚踢印迹、无锈迹。	每日巡查不得少于 2 次，有记录有整改。
		标识牌、介绍栏、宣传栏、雕塑像、软帘、冬季棉帘等清晰无损坏、无丢失，目测范围内无明显灰尘；四周平台、散水无积水、杂物；明管线槽板无灰尘，雨棚目视无垃圾、青苔、积水、污迹；明沟通畅，无污物堆积。	
		定期检查污水池、窖井、化粪池，确保排水通畅，无外溢，算子内无纸屑烟头，盖上无污泥。	1、排水通畅。 2、设施及周围环境清洁、整齐。
		室外垃圾箱、室内垃圾桶要按规定及时清运。	设施及周围环境清洁、整齐。
停车场		停车场(地面及地下停车场)、车棚：无杂物、纸屑、无扬尘，无积水。	随时清洁
门诊区域	办公区域	办公室、诊室、接待室、更衣室、休息室、值班室、库房、卫生间等“六面光”。灯具、窗户内、空调进出风口等干净整洁。办公家具、桌椅台面、墙面保持干净清洁无积尘、脚踢印、黑色痕迹。电脑及其他管线干净。保证医务人员开水的供应。	打扫频率：2 次/日。

	公共区域	走廊、消防通道、污洗间、卫生间、开水间、分诊台、护士站台、电梯厅、各类大厅等均保持墙面和地面清洁、地面干燥无水迹、无异味、无杂物、“六面光”。候诊椅洁净无尘，无胶布痕迹。候诊室及一切陈列设施干净无灰尘。灯具、窗户内、空调进出风口、墙面等干净整洁。各种垃圾三分之二时及时更换。	地面湿滑时有警示标志。 打扫频率：至少4次/日。
	医疗区域	各诊室、处置室等“六面光”保持整齐、清洁，无水迹，无异味，无杂物。灯具、窗户内、空调进出风口等干净整洁。各室内的家具、桌椅台面保持干净清洁无积尘。各种垃圾三分之二时及时更换。	各仪器设备表面干净，管线无缠绕。 打扫频率：2次/日。
辅助检查区域	办公区域	办公室、接待室、更衣室、休息室、值班室、库房、卫生间等“六面光”。灯具、窗户内、空调进出风口等干净整洁。办公家具、桌椅台面、墙面保持干净清洁无积尘、脚踢印、黑色痕迹。电脑及其他管线干净无缠绕。保证医务人员开水的供应。	1、打扫频率：2次/日。
	公共区域	走廊、消防通道、污洗间、卫生间、开水间、分诊台、护士站台、电梯厅、各类大厅清洁，地面干燥、“六面光”。候诊椅洁净无尘，无胶布痕迹，候诊室及一切陈列设施干净无灰尘。灯具、窗户内、空调进出风口、墙面等干净整洁。	地面湿滑时有警示标志。 3、打扫频率：至少4次/日。
	医疗区域	读片室、检查室、治疗室、仪器室、标本室、处置室、观察室等“六面光”。灯具、窗户内、空调进出风口等干净整洁。各室内的家具、桌椅台面保持干净清洁无积尘。	1、各仪器设备表面干净，管线无缠绕。 2、打扫频率：2次/日。
	病房	1.各类台面、床头、设备带表面干净整洁无尘。 2.地面清洁无药渍、血渍、污渍表面干净 3 卫生间干净整洁无异味，洁具无污渍。下水道存水弯前段无污物堵塞并定期清理。	打扫频率3次/日，如遇突发事件随时清理

(3) 垃圾管理工作的总体管理要求：

①生活垃圾和医疗废物、未被污染的输液瓶（袋）的分类收集、清运（运送到

采购人指定区域)、暂存、交接记录。

②除医疗废物袋、芯片分口带和医疗废物运送工具外，其他保洁用具、设备、物资由供应商自备。

③生活垃圾和医疗废物、输液瓶（袋）等必须集中上门收集。

④医疗废物及未被污染的输液瓶（袋）在运送过程中不得遗洒、不得流失,符合采购人院感的要求。

⑤生活垃圾和医疗废物收集每日至少 1 次，桶内垃圾不能超过垃圾桶的 3/4。如有需要，保洁员须随时上门收取。

⑥运送各类垃圾须走专用通道、电梯。

⑦垃圾暂存点设专人管理，定期联系垃圾处理部门前来清运，定期对垃圾暂存点进行消毒并做好相关登记。

(4) 垃圾管理工作的具体范围和內容：

①负责全院范围内的垃圾收集、清运工作。

②医疗废物在护士长或注册护士指导下进行分类收集，置放于专用包装物和利器盒中。

③对医疗废物产生的科室进行医疗废物登记。

④专用包装物和利器盒等容器应有明显的警示标志和警示说明。

⑤专用包装物、容器盛装感染性废物时，应加注“感染性废物”字样。

⑥未被传染病原体污染的，分类收集，交由有资质的处理机构处理，不再要求消毒、毁形。

⑦被传染病原体污染的医疗废物，应当使用双层包装物，并及时密封。

⑧大体积的病理废物应及时单独分类收集，注明为“病理性废物”的中文标签。

⑨完整包装的报废血不需要进行消毒处理，按照医疗废物进行处理。

⑩禁止混装，包括不同类的医疗废物间的混装，也包括与其它废物的混装。

⑪使用后的一次性医疗器械均属于医疗废物。使用后的各种玻璃（一次性塑料）输液瓶（袋），未被病人血液、体液、排泄物污染的，不属于医疗废物，不必按照医疗废物进行管理。

(5) 病区洁具基本要求（物业公司应提供的设备、工具及物资）

病区洁具基本要求		红色毛巾-卫生间 黄色毛巾-清洁床单元（床头柜、床） 蓝色毛巾-清洁公共区域 绿色毛巾-清洁办公区 棕色毛巾-病房内除病床及床头柜以外的区域	清洗完毕后规定区域整齐归类放置
分色管理	毛巾	红色手套-清洁卫生间（清洁马桶后脱去） 黄色手套-清洁病房 注：办公室、值班室、开水间严禁戴手套清洁	清洗完毕后规定区域整齐归类放置
	手套	红色推布-清洁办公区 红色推布-清洁卫生间 蓝色推布-公共区域 黄色推布-清洁病区	清洗完毕后规定区域整齐归类放置
	拖把	绿色推布-清洁办公区 红色推布-清洁卫生间 蓝色推布-公共区域 黄色推布-清洁病区	清洗完毕后规定区域整齐归类放置
	T型拖把	绿色推布-清洁办公区 红色推布-清洁卫生间 蓝色推布-公共区域 黄色推布-清洁病区	清洗完毕后规定区域整齐归类放置
备注	各区域必须配备相应数量的清洁工具和清洁用品，如果在每周巡查过程中发现各区域内（办公区域、门诊区域、医技区域、单元病区、公共区域、公共卫生间等）清洁工具和清洁用品数量不足时扣除其当月维保费用的0.5%、院感管理标识达标时扣除当月维保费用的0.5%。		

保洁用品用具及耗材发放标准

保洁用品用具及耗材发放标准						
序号	工具名称	单位	数量	消耗量	次数	发放标准
1	工作服	套	96	半年消耗	2	每年2套，夏秋装各一套
2	玻璃清洁器	支	96	季度消耗	4	每季度发放一次，发放日期具体1月1日、4月1日、7月1日、10月1日进行发放，发放时通知总务科管理人员进行现场监督
3	笤帚	把	96	季度消耗	4	
4	90cm 尘推	把	96	季度消耗	4	
5	90cm 尘罩	个	96	季度消耗	4	
6	60cm 尘推	把	96	季度消耗	4	
7	60cm 尘罩	个	96	季度消耗	4	
8	圆拖把	把	96	季度消耗	4	

9	洁厕刷	把	96	季度消耗	4	
10	除香口胶剂	瓶	75	季度消耗	4	
11	玻璃清洁剂	桶	75	季度消耗	4	
12	扫把	把	5	季度消耗	4	
13	毛巾	套	305	季度消耗	4	
14	洗衣粉	袋	168	月消耗	12	每月发放一次，每月1日进行发放，发放时通知总务科管理人员进行现场监督
15	洗洁精	桶	168	月消耗	12	
16	尿斗香块	个	84	月消耗	12	
17	消毒片	瓶	252	月消耗	12	
18	洁厕剂	桶	168	月消耗	12	
19	全能清洁剂	桶	75	月消耗	12	
20	洁瓷精	袋	168	月消耗	12	
21	除味剂	桶	75	月消耗	12	
22	120cm*150cm 垃圾袋	个	5040	月消耗	12	
23	100cm*120cm 垃圾袋	个	7560	月消耗	12	
24	55cm*65cm 垃圾袋	个	12600	月消耗	12	
注：在日常保洁中，毛巾：按照每个病区每种颜色（5种）的毛巾配备不少于5个；拖把：每个区域不少于5把（如干拖、湿拖、消毒拖等）。						

（三）采购人应提供的场地

采购人提供的物业服务场地：由采购人与中标供应商根据采购人实际场地协商提供。

（四）本项目实施过程中，采购人对中标供应商考核内容及标准要求

- 1、清洁服务质量考核表（公共区域），见表1。
- 2、清洁服务质量考核表（病区），见表2。
- 3、保洁员月考核表，见表3。

（五）其他要求：

1、到岗时间：合同签订后 3 天全部人员到岗。

2、投标供应商须根据本项目物业服务人员配置表在投标文件中提供详细的物业服务人员有关情况，且物业服务人员中已包含做六休一替岗人员。

表 1

清洁服务质量考核表（公共区域）

考核时间： 年 月 日

考核内容	考核项目	清洁方式	考核评定标准	分值	扣分	备注
公共区域 卫生间	地面	清扫拖拭	无灰尘、污渍	5		
	墙面	擦拭	无污渍	2		
	蹲位	清扫	无污渍	8		
	洗手盆	冲洗	无污渍	4		
	洗手盆 台面	擦洗	无污渍	4		
	厕位隔板	擦拭	无污渍	5		
	马桶	刷洗消毒	无灰尘、污渍	2		
	小便器	刷洗消毒	无灰尘、污渍	2		
	纸篓	冲洗	无污渍、污物	3		
公共区域	过道地面	清扫拖拭	无灰尘、水渍	8		
	公共椅	擦拭	无灰尘、污渍	2		
	扶手	擦拭	无灰尘	2		
	门	擦拭	无灰尘	2		
	各台面	擦拭	无灰尘	2		
	楼道	清扫拖拭	无灰尘、污渍、污物	8		
	垃圾桶	擦拭	无灰尘、污渍	3		
院区	地面	清扫	无垃圾、污物、烟头、 积水等	4		

	公共椅	擦拭	无灰尘、污物	2		
	宣传栏	擦拭	无灰尘	2		
	花坛	清扫	无烟头、污物	4		
停车场	地面	清扫	无灰尘、污物、烟头、积水等	3		
垃圾处理	生活垃圾	清运	袋装、每日两次清运	4		
	医废垃圾	清运	统一管理、不流失、避免交叉感染、做好相关登记	4		
拖把分色管理	工具配置及摆放	分类	①按颜色要求分类使用 ②按颜色分开放置	4		
抹布分色管理	工具配置及摆放	分类	①按颜色要求分类使用； ②按颜色分开放置	4		
保洁人员行为规范				3		
有效投诉				4		
发现烟头（单位：支）						
住院部地下室、门诊楼地下室 儿童楼地下室、地下停车场				≥1次/月	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
医院各楼顶				≥1次/季度	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
院内各区域玻璃雨罩、儿童楼天桥				≥1次/半年	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 否
总分						
检查人						
存在问题						

表 2

清洁服务质量考核表（病区）

考核时间： 年 月 日

考核内容	考核项目	清洁方式	考核评定标准	分值	扣分	备注
病房卫生间	地面	清扫拖拭	无灰尘、污渍	5		
	墙面	擦拭	无污渍	2		
	洗手盆	冲洗	无污渍	4		
	洗手盆 台面	擦洗	无污渍	4		
	厕位门	擦拭	无污渍	3		
	镜面镜框	刷洗消毒	无灰尘、污渍	2		
	马桶	刷洗消毒	无灰尘、污渍	5		
	淋浴器	擦拭	无灰尘、污渍	2		
	纸篓	冲洗	无污渍、污物	5		
	病房	设备带	擦拭	无灰尘、污渍	5	
床头柜		擦拭	无灰尘、污渍	4		
玻璃		擦拭	无污渍、光亮	3		
地面		清扫拖拭	无灰尘、水渍	5		
病区	过道地面	清扫拖拭	无灰尘、水渍	5		
	公共椅	擦拭	无灰尘、污渍	4		
	扶手	擦拭	无灰尘	2		
	门	擦拭	无灰尘	2		
	各台面	擦拭	无灰尘	4		
	楼道	清扫拖拭	无灰尘、污渍、污物	6		

	垃圾桶	擦拭	无灰尘、污渍	3		
垃圾处理	生活垃圾	清运	袋装、每日两次清运	5		
	医废垃圾	清运	统一管理、不流失、 避免交叉感染、做好 相关登记	5		
拖把分色 管理	工具配置 及摆放	分类	①按颜色要求分类 使用； ②按颜色分开放置；	4		
抹布分色 管理	工具配置 及摆放	分类	①按颜色要求分类 使用； ②按颜色分开放置	4		
保洁人员行为规范				3		
有效投诉				4		
发现烟头（单位：支）						
总分						
检查人						
存在问题						

表 3

保洁员月考核表

保洁员姓名：

年 月 日

考核项目	工作内容要求	考核分值 (分)	总务科 (50分)	护理部 (50分)
工作态度	1. 严格执行医院考勤制度，无迟到早退现象	5		
	2. 主动性高，在缺少监督情况下，仍然能很好完成工作	5		
	3. 服从护士长安排，尊重护士和患者，认真做好本职工作	5		
	4. 工作时间不干私活，不擅自离岗，不聚众喧哗	5		
	5. 做事利索，不拖拉，不敷衍应付	5		
工作质量	1. 保持所管区域台面、地面清洁、无异物、便池干净、无积垢	5		
	2. 走廊、楼梯、院内等公共区域保持地面无灰尘、痰迹、烟头、纸屑、杂物	5		
	3. 垃圾及时处理，不得堆积	5		
	4. 抹布、拖把、扫帚按院感要求使用，不得乱用	5		
	5. 工具随时清洗，摆放有条有理，勿乱占乱放	5		
加分项	受到患者和职工表扬、拾金不昧、积极保护公共财物等情况	10		
总分				

注：本考核表作为保洁员每月评选评优的重要依据，如果在医院满意度调查中发现其负责区域内卫生差等情况，本月不得进行评选评优。