# 项目服务要求

一、总体情况：哈尔滨工业大学医院位于南岗区教化街2号，隶属于哈尔滨工业大学，是一所二级综合公立医院。医院占地总面积共4037.1平方米，建筑总面积约10702.44平方米，床位数180张。南岗区嵩山路100号（体检中心），建筑面积约为3600平方米。

二、服务范围：

1、保洁：

包括南岗区教化街2号（主院区）及南岗区嵩山路100号（体检中心）楼宇区域内的清扫保洁，含门诊部、住院部、辅检科、体检中心、行政办公、后勤保障区（含地下室）所有区域及医院前后院等卫生保洁服务工作。

A.负责医院室内、室外公区清洁卫生，包括天花（天花板内外保洁）、顶棚、顶房平台 、内墙、玻璃、灯具、通风口、地面、室内家具、楼梯、走廊、通道、窗户、门、桌、椅、床、柜、转运工具、宣传栏、洗手间、洗手盆、电梯间、公共通道和医院院落、道路等的保洁工作和垃圾（生活垃圾和医疗垃圾）的收集，含除四害；

B.各科室床单被套及工作服的收集、清点、交接、检查；

C.PVC及大理石地面养护：根据医院需要进行抛光、喷磨、刷洗、补蜡、全面/起打蜡；

D.终末消毒；

E.隔帘清洗前后的拆卸与安装。

2、保安保卫：门卫值班及楼宇安全巡视巡察工作、卫生防疫管理等工作。

3.更夫：夜间看护、守卫、巡楼工作。

三、服务期限：一年，按月考核合格后结款。

四、预算金额：790000元/年

**项目服务标准要求**

一、保洁：

1、工作时间要求：上午：7：00 — 11：40，下午：13：00— 17：00 ，每周休一天。中午：11：40— 13：00安排午班，主要负责公共区卫生、垃圾管理及应急工作。

2、保洁质量标准：

（1）严格按照保洁区域、保洁标准化及流程化开展工作，要采用分区分色进行管理，工作要有记录。

（2）为有效保证医院疫情常态化的管理，投标企业要具有医疗机构疫情防控管理经验，要有完善的疫情防控管理方案，按照医院院感管理要求开展工作。

3.项目标准：

（1）走廊、楼道、门厅等公共区域

每天彻底清扫擦拭物体表面，垃圾及时清运，做到：地面光亮，无杂物、无污渍、水渍；墙体、走廊门、门框、踢脚线、扶手、标识牌、暖气、垃圾桶、玻璃、窗台、灯具及各种设施表面干净，无灰尘、无污垢、无污迹，及时清理外墙面小广告、喷涂及其他污渍，保持楼宇外观整洁。

（2）病房病区

室内无垃圾、墙面无积灰、无积垢，做到每日清扫至少2次，湿拖2次，窗明几净，轨道安全无积灰，巡回保洁及时处理垃圾，床单位每天一床一巾擦拭，用后统一消毒清洗晾干，做好床单位终末消毒，符合院感要求。

（3）卫生间

随时对卫生间进行清洁。做到：垃圾及时清走，存留不超过垃圾桶身四分之三；墙面、便器具、垃圾桶、纸篓、洁具、镜面、瓷砖、地砖定时洗刷，无杂物，无污垢，无积水，无积尘；拖布和清洁用品摆放整齐，无乱堆乱放；定时喷洒空气清新剂，定期进行卫生间消毒、除臭，保证无异味。

（4）电梯

每天清洁擦拭消毒电梯门、轿厢及地面等，做到：无杂物、无污渍、无尘灰。

（5）屋面

定期进行巡视巡查，对杂物、水漏管口冰雪等及时进行清理，对防水层开裂及时报修。

（8）垃圾

日产日清，将楼内产生的生活垃圾、医疗垃圾分类管理。

二、保安保卫：

1.工作内容：负责哈尔滨工业大学医院院内及院外区域的秩序维护工作。①重点坚守门诊入口处的安全检查工作，包括体温测量、办事登记、旅居史问询等。②对医院内部发生的突发事件及其他秩序治安行为，有相应的处理规范及处理经验，能够礼貌、科学、合理合法的维持现场秩序，起到阻止事件恶化的作用。③听从院方指挥，积极响应院方的临时性安排。

三、更夫服务：

1.工作内容：负责哈尔滨工业大学医院体检中心的夜间看护、守卫、巡楼工作，排除水、电、火灾等安全隐患，避免体检中心的财产受到不法侵害，维护相关设备设施的安全运转，遇到险情及时报告报警等。

项目具体要求

第一项：人员及设备保障方面：

1、提供应用于本项目的组织、人员保障如管理人员、保洁、保安等岗位设置情况，人员配备情况（附岗位设置框架图及相应人员配置明细，建议以图、表等形式体现）。

2、具体用工要求：

（1）项目经理1人，保洁人员15人、更夫1人(男性)、保安1人(男性)。

（2）管理岗位：原则上大专以上学历，55周岁以下，男女不限，具有2年以上物业管理经历，能规范组织服务工作，责任心强，气质端庄，沟通协调能力和执行力强，做好周计划日巡查记录，每周以书面形式提交自查记录和整改记录。

（3）普通员工：要求身体健康，具有初中及以上学历，保安员控制在60周岁以下，保洁员原则上控制在55周岁以下，具有1年以上保洁工作经验，会熟练使用洗地机、清洗机、尘推车等现代化清洁工具，会安全使用各类清洗剂、消毒剂等，供应商不许按少于上述人员的数量进行配置，否则作无效标处理。所配备70%保洁人员的年龄不得超过60周岁，如超限制年龄或中标后在运行中因人员缺编不能及时补员，院方将扣付缺编人员和超龄人员的服务费。

（4）所有员工要求提供健康证明且每年体检不少于1次，并进行相关预防疫苗的接种，在传染病流行季节要采取相应的预防措施，包括防护、药物等，体检及相关费用由中标人承担。疫情防控期间按医院要求提供核酸检测报告。

（5）由辖区派出所提供的无犯罪证明。

（6）要保证工作人员的稳定，聘用的所有人员必须政治可靠，家庭住址详实，个人资料齐全、留有备案。制定完整、有效的内部管理制度、各岗位工作计划、工作流程、业务培训、院感培训、绩效奖惩等，上岗时必须按岗位要求统一制服、佩戴工作牌，服装整洁、妆容朴素大方，服务言行规范。

3.要求投标单位自有下列应用于保洁工作的硬件设备，包括且不限于室内清洁机械设备、室内清洗设备等。对于保洁服务中所需要的各类标准化清洁工具（如清洁车、尘推、榨水车、擦玻璃器、梯子等）、低值耗材（不含医疗废物耗材）、清洁剂、保养剂、劳保用品（工服、防护用品等）要在响应文件中列明所配备的数量、型号和品牌（符合国家标准的优质产品）、价格，并将合理费用支出列入响应报价中。

4.费用报价中列明的人员工资必须符合政府相关规定及按国家规定计取相关法定规费，按年予以计取，并在报价中明确法定税费、利润等支出。

以上基本要求，须物业公司提供完全满足采购需求的合理分项费用测算，否则按未响应采购文件予以处理。

第二项：技术服务方面

1.要求提供完整、有针对性和可操作性的管理制度和服务验收标准、管理规范。

2.要求提供能够充分体现和适应医院物业管理特点、适用于本项目实际的完整、有针对性和可操作性的保洁、保安管理制度。

3.要求提供科学、合理具可操作性的突发事件应急预案（火灾、水患、刑事治安、停水停电、停热、防盗、高空坠物、疫情防控等）。

4．供应商需提供适应智慧医院、智慧后勤的物业管理理念。供应商需提供医疗废物垃圾信息化管理，为医院开放医废垃圾处理数据化平台。医院可随时线上查询医疗废物收集周转情况。可对医疗废物垃圾收集数据进行线上追踪、查询；供应商需保证每个收集周转流程有痕迹。保证每一个医疗垃圾分类别（感染、损失）、有重量显示等。保证每天的医废垃圾的周转有汇总。

5.充分调动工作人员的除四害工作意识，严格落实医院除四害工作措施。制定控制院内区域发生生物传染的措施。

“消杀”服务工作要求：

（1）定期对医院公共区域、病房及各办公室、会议室进行除“四害”、白蚁工作，在多发疾病的季节及流行性疾病传播期间增加预防消毒工作。

（2）建立白蚁防治制度，定期检查，发现蚁情应立即采取有效的灭治措施。

（3）物业公司负责“鼠、蟑、蚊、蝇”以及“白蚁”的消杀工作的监督、检查工作。

（4）物业公司全面负责医院的消杀工作过程的控制、监督贯彻执行消杀工作的检查情况及实际效果。保证“四害”密度控制在规定范围内，杜绝白蚁。

第三项：其他注意事项

1.成交公司员工在工作期间发生工伤事故全部费用由成交公司承担，成交公司用工应签订劳动协议，并办理各种用工手续。如因用工不当，给甲方造成损失由成交公司承担。成交人与雇佣人员产生的劳动纠纷、意外伤害或疾病（含死亡）赔偿等全部由成交公司负责。

2．在服务保障过程中，成交公司要对本项目的安全管理工作作为工作重点，注重员工安全管理培训工作，做好安全教育，对高空作业要有安全保障措施，成交公司管理人员要经过安全生产监督管理部门的专业培训。

3．供应商服务质量接受医院的监督，定期进行质量检查，连续两个月对服务质量方面存在的问题不能按时改进或物业人员不服从医院管理的，医院有权解除合同，并在当月终止付款 。

4．供应商必须为每位符合国家规定社保(基本养老、基本医疗、工伤、生育、失业保险)条件的职工参加保险，并对所有符合参加人身意外伤害保险条件的人员统一进行参保。

5．因院内外责任区内地面湿滑保洁员未及时处理或防范措施不当而引起的人员意外伤害，发生的纠纷由成交公司承担。