**柳州市红十字会医院（柳州市眼科医院）**

**物业服务采购需求**

**一、项目名称及服务地址：**

（一）项目名称：柳州市红十字会医院（柳州市眼科医院）物业服务采购

（二）服务地址：柳州市中山东路43号、柳州市中山东路42号、柳州市罗池路27号以及柳州市映山街2号

**二、服务范围：**

负责采购人行政办公楼（含财政小苑）、一号楼，二号楼，城中社区卫生服务中心内各层房间内外、厕所（包括一般通道）保洁、安保、水电和消防安全，协助配合招标人完成其他应急任务及其他相关事项。

**三、服务人员标准要求：**

**（一）**必须按照国家有关法律规定，中标人与员工签订劳动协议；并依据国家、广西区和柳州市有关最低工资标准的规定以及缴纳各种社会保险的规定要求，向员工支付工资和缴纳社保及其他保险。投标人在投标时必须按该条款要求，充分考虑“项目人员配置要求”中各类人员的工资、福利、社保及其他应缴保险。投标时，请按本项目“项目人员配置要求”提供各类人员的工资、社保及其他应缴保险等费用的预算表，发生的劳资纠纷由中标人负责。

**（二）项目人员配置要求：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务类别** | **人数** | **服务内容和服务标准** | **服务质量管理考核** |
| 日常保洁服务 | 27 | 详见附件1 | 详见附件5 |
| 水电维修服务 | 1 | 详见附件2 |
| 安保服务 | 14 | 详见附件3 |
| 消防安全服务 | 5 | 详见附件4 |
| 合计 | **47** |  | |
| 备注：  1.中标人应按柳州市红十字会医院人员配置需求配置工作人员，不得私自删减配置人员。如医院部分科室在项目实施时仍未启用者，中标人应根据招标人开放科室配置工作人员。如部分岗位需要新增人员，则以双方签定补充协议为准。  2.如委托管理期内招标人辖区内的工作范围有所增加，按相应增加工作范围增加管理费，具体情况以双方签定补充协议为准。 | | | |

**四、服务期限：**采购年限3年

**五、结算方式：按月结算**

**六、报价要求：**

采用总包干价进行报价，按 万元/年，3年合计 万元。

报价应包含服务期内的所有费用，包括但不限于以下一切费用：

（一）工人工资、福利：人工费、商业险、保险等其他福利待遇；

（二）劳保用品、服装费：一切劳保用品、工作服费用；

（三）材料费：除业主提供以外所需的材料；

（四）物资费：合同约定的保洁用品等；

（五）管理费：一切业务费用；

（六）营业利润、应缴的税费等；

非国家政策性规定不得随意增加服务费（如全区社保缴费基数的调整、柳州市最低月工资标准等新政策的出台），需增加其他服务费另议。

**七、现场踏勘要求**

各投标人可按采购单位统一组织安排，到柳州市红十字会医院（柳州市眼科医院）进行实地勘察（逾期不到不再单独组织踏勘）对现场进行了解。因中标人勘察有误造成无法按采购单位要求实施的将被拒绝验收，引起的一切后果，均由中标人承担全部赔付责任。踏勘时间另行通知。

**八、遴选供应商方式**

对供应商服务及时性及价格等进行综合评价，遴选1家服务商。

柳州市红十字会医院（柳州市眼科医院）：

柳州市工人医院（总务科）：

日期：2025年8月4日

**附件1**

**柳州市红十字会医院（柳州市眼科医院）日常保洁服务内容和要求**

**一、服务人员要求**

（一）保洁员要求年龄在60周岁以下，身体健康，能胜任相应岗位工作要求，服务管理。保洁主管要求年龄在50周岁以下，要求具有初中以上学历，具有一定的管理经验，负责保洁人员的监督、管理。

（二）上岗时统一着装，仪表符合要求。新招员工需培训考核合格后方可独立上岗。

（三）政治素质：拥护党的路线、方针、政策，尊重领导和服务对象，服从安排，听从指挥，无违法犯罪记录，爱岗敬业，恪尽职守，遵纪守法，遵守医院规章制度，保护病人隐私及安全，礼貌待人。

（四）业务技能要求：熟悉医院环境，熟知各种工作流程及工作要求。

（五）中标人不得随意更换项目人员，若根据工作需要更换需取得招标人同意后方可更换。

**二、服务内容和标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **清洁分类** | **工作区域** | **次数** | **作业标准** | **技术要求** |
| **大厅** | 天花板及照明设备表面 | 每月清洁一次 | 表面光亮，无污渍 | 毛巾擦拭，使用后毛巾用 500mg/L含氯消毒剂浸泡30分钟，用洗衣粉清洗晾干后才能投入下次使用。 |
| 抛光砖地面 | 随时保洁 | 地面光亮、无尘 | 每天一次湿拖，使用后拖把、尘推用 500mg/L含氯消毒剂（带血的用1000mg/L含氯消毒剂）浸泡30分钟，用洗衣粉清洗晾干后才能投入下次使用。 |
| 玻璃门窗 | 2次/周 | 无手印无污渍、光亮 | 毛巾擦拭，使用玻璃清洁剂、配合工具、清除污渍消毒。 |
| 广告、指示牌及开关 | 1次/两天 | 无手印无污渍 | 毛巾擦拭、使用全能消毒清洁剂清除污渍消毒。 |
| 玻璃柜台 | 每天清洁一次 | 无手印无污渍、光亮 | 毛巾擦拭，使用玻璃清洁剂、配合工具、清除污渍消毒。 |
| 值班台 | 每天清洁一次 | 无手印无污渍、光亮 | 毛巾擦拭，使用玻璃清洁剂、配合工具、清除污渍消毒。 |
| **通道清洁** | 抛光砖地面 | 随时保洁 | 地面光亮、无尘 | 每天一次湿拖，使用中性消毒清洁清洁消毒使用后拖把、尘推用 500mg/L含氯消毒剂（带血的用1000mg/L含氯消毒剂）浸泡30分钟，用洗衣粉清洗晾干后才能投入下次使用。 |
| 墙面 | 2次/周 | 无手印无污渍 | 毛巾擦拭使用后毛巾用 500mg/L含氯消毒剂浸泡30分钟，用洗衣粉清洗晾干后才能投入下次使用。 |
| 通道扶栏、扶手 | 每天清洁一次 | 无手印无污渍、光亮 | 毛巾擦拭、使用全能消毒清洁剂（快活水）清除污渍消毒。 |
| 广告、指示牌及开关 | 1次/两天 | 无手印无污渍 | 毛巾擦拭、使用全能消毒清洁剂（快活水）清除污渍消毒。 |
| 天花板及照明设备表面 | 每月清洁一次 | 表面光亮，无污渍 | 毛巾擦拭，使用后毛巾用 500mg/L含氯消毒剂浸泡30分钟，用洗衣粉清洗晾干后才能投入下次使用。 |
| 玻璃门 | 1次/两天 | 无手印无污渍、光亮 | 毛巾擦拭，使用玻璃清洁剂配合工具、清除污渍消毒。 |
| 痰盂 | 每天清洁消毒二次 |  | 用刷子配合消毒清洁剂刷洗。 |
| **护士站及医生办公室** | 地板 | 随时保洁 | 地面光亮、无尘 | 每天一次湿拖，使用中性消毒清洁剂消毒清洁，使用后拖把、尘推用 500mg/L含氯消毒剂（带血的用1000mg/L含氯消毒剂）浸泡30分钟，用洗衣粉清洗晾干后才能投入下次使用。 |
| 洗手池及镜面 | 每天清洁一次 | 无手印无污渍 | 毛巾擦拭、使用玻璃清洁剂、杀菌消毒清洁剂清除污渍消毒。 |
| 墙壁及隔断玻窗 | 两天一次 | 无污渍. | 毛巾擦拭、使用玻璃清洁剂清除污渍消毒。 |
| 护士台及其他桌椅 | 每天清洁一次 | 无污渍无灰尘 | 毛巾擦拭，使用杀菌消毒清洁剂清除污渍消毒。 |
| **病房清洁** | 房门及门套 | 两天清洁一次 | 无污渍. | 毛巾擦拭，使用全能3M中性消毒清洁剂清除污渍，使用后毛巾用 500mg/L含氯消毒剂浸泡30分钟，用洗衣粉清洗晾干后才能投入下次使用。 |
| 玻璃窗及窗台 | 1次/两天 | 无手印无污渍 | 毛巾擦拭、使用玻璃清洁剂、全能消毒清洁剂（快活水）清除污渍消毒。 |
| 地板 | 每天清洁二次 | 地面无尘无杂物 | 每天一次湿拖，清扫一次，使用中性消毒清洁剂清除污渍，使用后拖把、尘推用 500mg/L含氯消毒剂（带血的用1000mg/L含氯消毒剂）浸泡30分钟，用洗衣粉清洗晾干后才能投入下次使用。 |
| 墙壁 | 1次/两天 | 无手印无污渍 | 毛巾擦拭，使用后毛巾用 500mg/L含氯消毒剂浸泡30分钟，用洗衣粉清洗晾干后才能投入下次使用。 |
| 天花板及照明设备表面 | 每月清洁一次 | 表面光亮，无污渍 | 毛巾擦拭，使用后毛巾用 500mg/L含氯消毒剂浸泡30分钟，用洗衣粉清洗晾干后才能投入下次使用。 |
| 病床、床头柜 | 每天清洁一次 | 无污渍无灰尘 | 使用一次性消毒巾擦拭。 |
| 床头柜 | 每天清洁一次 | 无污渍无灰尘 | 使用一次性消毒巾擦拭。 |
| 设备带 | 1次/两天 | 无污渍无灰尘 | 毛巾擦拭，使用后毛巾用 500mg/L含氯消毒剂浸泡30分钟，用洗衣粉清洗晾干后才能投入下次使用。 |
| 电视机架 | 2次/周 | 无污渍无灰尘 | 毛巾擦拭，使用全能消毒清洁剂（快活水）清除污渍。 |
| 垃圾袋清理及更换 | 每天清洁 | 每达到2/3时更换 |  |
| 卫生间洗手台 | 按需清洁 | 无手印无污渍 | 毛巾擦拭，使用全能消毒清洁剂（快活水）清除污渍。 |
| 卫生间镜面 | 2次/周 | 无手印无污渍 | 毛巾擦拭、使用玻璃清洁剂、全能消毒清洁剂（快活水）清除污渍消毒。 |
| 卫生间地板及地漏 | 按需清洁 | 无杂物 | 每天用1000mg/L含氯消毒剂喷洒。 |
| 卫生间便池 | 按需清洁 | 无污渍、无臭味 | 清洁卫生后便池使用1000mg/L含氯消毒剂喷洒消毒。 |
| 终末封房消毒 | 按需清洁 | 符合感控要求 | 按要求全面清洁消毒，把棉被、被套、床单拆送固定位置。 |
| 监护病房特殊服务 | 按需服务 | 配合科室提供服务 | 根据科室需求按质按量完成日常工作 |
| **手术室清洁** | 房门及门套 | 2次/周 | 无污渍. | 毛巾擦拭，使用全能３Ｍ中性消毒清洁剂清除污渍，使用后毛巾用 500mg/L含氯消毒剂浸泡30分钟，用洗衣粉清洗晾干后才能投入下次使用。 |
| 玻璃窗及窗台 | 1次/两天 | 无手印无污渍 | 毛巾擦拭、使用玻璃清洁剂、全能消毒清洁剂（快活水）清除污渍消毒。 |
| PVC地板及踢脚线 | 随时保洁 | 地面光亮、无尘 | 每天≥2次湿拖，推尘使用中性消毒清洁剂）清除污渍消毒。 |
| **手术室、口腔科、检验科、急诊科等重点科室清洁** | 墙壁 | 2次/周 | 无手印无污渍 | 毛巾擦拭，使用后毛巾用 (500mg/L含氯消毒剂浸泡30分钟，用洗衣粉清洗晾干后才能投入下次使用。 |
| 天花板及照明设备表面 | 每月清洁一次 | 表面光亮，无污渍 | 毛巾擦拭，使用后毛巾用 (500mg/L含氯消毒剂浸泡30分钟，用洗衣粉清洗晾干后才能投入下次使用。 |
| 办公桌椅柜子 | 每天清洁一次 | 表面光亮，无污渍 | 毛巾擦拭，使用后毛巾用 500mg/L含氯消毒剂浸泡30分钟，用洗衣粉清洗晾干后才能投入下次使用。 |
| 医疗设备表面 | 每天清洁一次 | 表面光亮，无污渍 | 毛巾擦拭，使用后毛巾用 500mg/L含氯消毒剂浸泡30分钟，用洗衣粉清洗晾干后才能投入下次使用。 |
| **步行楼梯清洁** | 楼梯级 | 每天一次 | 无杂物 | 清扫一次湿拖一次，使用后拖把、尘推用 500mg/L含氯消毒剂（带血的用用1000mg/L含氯消毒剂）浸泡30分钟，用洗衣粉清洗晾干后才能投入下次使用。 |
| 楼梯扶手及栏杆 | 每天擦试一次 | 无手印无污渍 | 毛巾擦拭，使用全能消毒清洁剂（快活水）清除污渍。 |
| 玻璃 | 2次/周 | 无手印无污渍 | 毛巾擦拭，使用玻璃清洁剂、清除污渍。 |
| 墙壁 | 2次/周 | 无手印无污渍 | 毛巾擦拭，使用后毛巾用 500mg/L含氯消毒剂浸泡30分钟，用洗衣粉清洗晾干后才能投入下次使用。 |
| 不锈钢栏 | 每周清洁一次 | 无手印无污渍 | 毛巾擦拭 |
| 门诊公厕每天清洗六次以上，无臭味、地面、便盆清洁，检查空气清新。 | | | |
| **其他** | 消防门、消防器材、管道 | 每周清洁一次 | 无手印无污渍 | 毛巾擦拭，使用全能消毒清洁剂（快活水）清除污渍。 |
| 公共垃圾烟灰桶 | 每天清洁一次 | 无手印无污渍 | 使用全能消毒清洁剂（快活水）清除污渍并在桶内喷洒消佳净消毒，每周上不锈钢保护剂一次。 |
| 灯槽、供排水管 | 每月一次 | 无蜘蛛网，无尘 |  |
| 9楼的地面、礼堂及外面雨棚、会议室、办公室；2楼雨棚 | 每月2次 | 无尘、无杂物 | 保持整洁、定期清扫排水口。 |
| 电风扇、排气扇 | 每月1次 | 无尘 | 保持整洁、定期清扫 |
| 检验标本送检容器 | 每日一次 | 无尘 | 每天运送标本后用 500mg/L含氯消毒剂擦拭 |
| 窗帘、隔帘 | 每季度1次 | 无污渍 | 保持清洁，必要时需拆除下来交给洗涤公司清洗，洗净后负责安装到位。 |
| 医疗废弃物暂存点 | 每日一次 | 无尘、无杂物、无污渍 | 每日紫外线消毒2次，地面和墙面用1000mg/L含氯消毒剂刷洗。 |
| 医疗废物转运桶 | 每日 | 无尘、无污渍 | 每日用1000mg/L含氯消毒剂刷洗 |
|  | 医疗废弃物转运 | 每日 | 专人负责，无尘、无污渍 | 医疗废物的运输、暂存、登记须符合院感要求。 |
|  | 生活垃圾转运 | 每日 | 无尘、无污渍 | 根据医院实际情况，及时清理回收转运生活垃圾。 |
|  | 全院空调室内机基础清洁 | 每季度1次（手术室每周1次，治疗室、处置室每月一次，行政办公部门半年一次。） | 无尘、无污渍 | 空调内机每次清洁需空调滤网，外表搽拭干净。 |
|  | 零星搬运服务 | 总务科临时安排的零星搬运（平均每个月不超过3次） | 院区内零星搬运，不跨社区搬运 | 零星搬运至指定位置摆放好即可 |

**三、 服务质量标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 服务内容 | 检查标准 |
| 1 | 病房及办公区 | 地面 | 干净、干燥、明亮、无垃圾、无烟头 |
| 天面 | 无蜘蛛网 |
| 垃圾篓 | 无污垢，垃圾不超过2/3，垃圾篓按医院和公司规定套上相应的塑料袋。 |
| 门框门顶 | 门框、门顶无积尘；门背无垃圾、无积尘 |
| 物表卫生 | 输氧管道、电线盒、开关、插线板、墙壁指示灯、墙壁隔离线干净；日光灯管、紫外线灯管、灯盒干净无灰尘、蜘蛛网；电扇、空调表面及滤网无厚灰、电视、电视架表面干净无积尘。 |
| 卫生间 | 冲洗干净、无臭味，墙角、递交线无污垢、无卫生死角，便池清洁无污渍。 |
| 洗手池 | 洗手盆内、外无积垢，不锈钢水喉光洁无积垢，台下干净无垢。 |
| 镜子 | 清洁无水渍、毛巾架无灰尘 |
| 床单元 | 床架、床底、柜底无垃圾、积尘，床栏无灰，餐板清洁无油渍，蚊帐架，输液架无蜘蛛网、灰尘、没有粘有胶布。 |
| 墙面 | 室内四周墙壁无污垢 |
| 床头柜 | 床头柜表面、柜里无灰尘、垃圾；桌柜靠墙的墙面干净无污垢。 |
| 办公桌、治疗台 | 桌面、治疗台干净、无灰尘、垃圾；桌底、柜底无垃圾、灰尘。 |
| 玻璃 | 无灰尘、明亮；窗台、窗槽无积尘；窗框无污垢及蜘蛛网。 |
| 2 | 公共  区域 | 过道、屋顶面及排水沟 | 过道隔离门框、门顶干净；门背无垃圾、灰尘，地面干净、干燥、明亮、无垃圾；天面无蜘蛛网，花盆内无烟头、纸屑。 |
| 墙面 | 楼梯、过道、大厅等瓷砖墙壁干净无污垢 |
| 物品、工具摆放 | 保洁工具、材料、科室备用医疗车等按规定地方放号、摆放整齐 |
| 墙角、地角线 | 干净、无污垢、无卫生死角 |
| 各类标示牌 | 宣传框架、门牌、标志灯干净无灰无垢无蜘蛛网 |
| 3 | 电梯  服务 | 员工形象 | 按公司要求着装，头发挽起，带发套，淡妆上岗。 |
| 停层报楼层 | 梯内服务时，停层报楼层；梯外服务时能正确指引楼层。 |
| 轿厢内 | 无垃圾、无碎屑 |
| 上保养油（不锈钢油） | 每月上两次保养油 |
| 清洁、消毒 | 控制面板用75%酒精擦拭，地面和墙面用 500mg/L含氯消毒剂擦拭。 |

**附件2**

**柳州市红十字会医院（柳州市眼科医院）水电维修服务内容和要求**

**一、服务人员要求**

（一）水电维修工要求男性，年龄在55周岁以下，有高压、低压电工证，身体健康，掌握水电技能工作，24小时全天候待命，住处离医院近的优先。

（二）上岗时统一着装，仪表符合要求。新招员工需培训考核合格后方可独立上岗。

（三）政治素质：拥护党的路线、方针、政策，尊重领导和服务对象，服从安排，听从指挥，无违法犯罪记录，爱岗敬业，恪尽职守，遵纪守法，遵守医院规章制度，保护病人隐私及安全，礼貌待人。

4.中标人不得随意更换项目人员，若根据工作需要更换需取得招标人同意后方可更换。

**二、服务内容**

**（一）水电工服务范围**

本院的地下配电室（双电源供电，高压配电操作有有效的入网电工操作证，需供电局认可、备案），高、低压配电柜，备用发电机组；房屋供电线路配电设施、照明设施的局部安装与检修；医院内部电话线路、取暖器、微波炉、插排、电扇、电热开水器等日常电器的安装与检修；本院电路新装局部线路的布局；对本院备用发电机定期检查、保养及市电供应中断时紧急对第二条线路切换、发电；全院供排水管道（含热水管道）、供汽、闸阀、水龙头等设施的管理、维护、维修、一般安装；对本院备用蓄水设施检查、保养及水务公司供水中断时重点用水部门紧急送水；日常门窗、锁扣、其它五金设施的维保以及一些杂物搬运等总务后勤职责范围内的相关事物。

**（二）岗位职责及考核要求**

1.自觉遵守医院的各项规章制度，严格执行国家有关水电操作规程。因违反国家有关水电操作规程导致的安全事故由中标单位承担相应的责任；

2.按照水电工的工作范围及时完成工作任务，对报修项目原则上要当天修好，维修量大的要向总务科报告并说明，维修完工要请使用部门或使用人验收签字。发现对报修科室事项不给维修或超出时限维修的，经总务科核实确属水电工责任的，每次罚款20元；

3.遵守工作时间，不迟到、不早退，对玩忽职守、擅自离岗，发现一次罚款20元；

4.上班期间要认真做好巡查工作，临床科室1天巡查1次，行政职能科室2天1次，对根据国家有关规定必须执行日巡视制度的供水供电设备及场所必须严格执行并做好巡视记录，发现一次未按有关规定履行日巡视的罚款20元。

5.医院定期组织安全检查，如发现一处存在安全隐患，罚款20元。

**附件3**

**柳州市红十字会医院（柳州市眼科医院）安保服务内容和要求**

**一、服务人员要求：**

（一）学历要求：中专及以上；

（二）年龄要求：50岁及以下；

（三）值班要求：实行每日24小时专人轮班制，确保医院各岗位24小时均有安保人员值守；

（四）工作要求：

1.持有公安机关颁发的《保安员证》，熟练运用各类消防、安防、物防、技防器械和设备，如灭火器、对讲机、监控系统等。

2.全面熟悉医院环境和建筑布局，精准掌握各类安全设备设施的位置及基本操作方法。

3.严格维护所管区域正常工作秩序，有效防范失火、失盗、破坏等事故发生。面对突发事件，能够迅速响应、妥善处理、控制局面。

4.具备良好的沟通能力与应变能力，礼貌、得体地回应各类人员询问，灵活处置突发事件 。

5.无违法犯罪记录。

**二、服务内容**

（一）人员管理。对进入医院的人员进行检查与登记，维持出入口秩序，确保通道畅通。

（二）安全巡逻。按照既定路线和频次，定时对医院各区域及医院四周进行无死角巡逻，涵盖病房楼、门诊楼、停车场、医院周边等重点区域。及时发现并处理各类安全隐患，如门窗未关、水电泄露、可疑人员等排查有无安全隐患，详细做好巡逻记录。

（三）突发事件处理。如遇打架斗殴、盗窃、火灾等突发事件，迅速到达现场，按照应急预案采取相应措施进行处理。发生火灾时，第一时间扑灭初期火灾，协助疏散人员、引导消防车辆等，发生冲突时，及时制止违法行为，保护医护人员和患者的安全，及时报告领导，并全力协助相关部门进行后续调查处理。

（四）医院设施保护。保护医院的公共设施和医疗设备，防止被破坏或盗窃。对医院内的消防设施、监控设备等进行日常检查，发现损坏或异常情况及时报告并协助维修。确保医院的重要区域，如手术室、重症监护室、药房等的安全，防止无关人员进入。

（五）服务患者与家属。积极配合医院各部门工作，主动引导患者就医，协助搬运物资，维护医院正常医疗秩序。

（六）其他任务执行。及时、高效完成医院临时安排的其他各项任务。

**三、服务质量管理**

（一）严格遵守医院及科室的各项规章制度及要求;

（二）在科主任的领导下，主动履职尽责、担当作为，服从科室安排，不迟到、早退；

（三）工作态度积极、认真、负责、细致，工作中出现问题（如工作差错、工作效率低下、服务态度差等）时将进行扣分，并按照医院、科室规定进行扣款。

**附件4**

**柳州市红十字会医院（柳州市眼科医院）消防安全服务内容和要求**

**一、服务人员要求**

（一）学历要求：中专及以上学历；

（二）年龄要求：45岁及以下；

（三）值班要求：实行每日24小时专人值班制度，每班2人，确保消防控制室24小时不间断有人值守。

（四）工作要求：

1.须持有有效的中级消防设施操作员(国家职业资格四级)职业资格证，无违法犯罪记录，熟练掌握各类消防设施的操作方法和工作原理，如火灾报警控制器、消防联动控制器、消防泵、防烟排烟风机等。

2.具备较强的责任心和安全意识，严谨细致，能够敏锐察觉并及时处理消防设施的异常情况。

3.熟悉消防安全法律法规和医院消防安全管理制度，按时参加消防培训和演练，不断提升专业技能和应急处置能力。

**二、服务职责**

（一）设备监控与操作：负责对监控室、消防控制室设备的监视和操作，确保火灾报警、消防联动等系统正常运行，实时掌握设备状态信息，准确识别各类报警信号，及时处理设备故障。熟练操作监控、消防控制设备，如火灾报警控制器、消防联动控制器等，能够进行设备的启动、停止、复位等操作，按照规定程序对报警信息进行核实和处理。

（二）信息记录与报告。负责填写消防控制室值班记录、设备运行记录、故障处理记录、治安、防火巡查记录等各种台账，详细记录设备运行情况、报警信息、处理过程及结果等内容。及时将火灾报警、设备故障等重要信息报告给医院消防安全管理人或相关领导。

（三）应急处置。发生火灾时，立即按照应急预案启动相关消防设施，如启动消防泵、防火卷帘、防排烟系统等，为人员疏散和灭火救援提供支持。协助消防救援人员开展灭火救援工作，提供火灾现场的相关信息，如建筑布局、消防设施分布等，配合做好各项应急处置工作。

（四）日常检查与维护。定期对消防控制室设备进行检查，包括设备的外观、运行状态、连接线路等，确保设备清洁、完好，无损坏、无故障。 协助维护保养人员对消防设施进行维护保养和检测，提供必要的协助和信息，对维护保养和检测结果进行记录和存档。

（五）安全管理。负责消防控制室的安全管理，保持室内环境整洁、有序，严禁无关人员进入消防控制室，防止设备被误操作或损坏。确保消防控制室内的消防器材、通讯设备等完好有效，随时处于备用状态。

（六）配合演练：积极参与医院组织的消防演练，熟悉演练流程和自己在应急处置中的职责。

**三、服务质量管理**

（一）严格遵守医院及科室的各项规章制度及要求;

（二）在科主任的领导下，主动履职尽责、担当作为，服从科室安排，不迟到、早退；

（三）工作态度积极、认真、负责、细致，工作中出现问题（如工作差错、工作效率低下、服务态度差等）时将进行扣分，并按照医院、科室规定进行扣款。

**附件5**

**柳州市红十字会医院（柳州市眼科医院）物业服务考核标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核项目  （满分100分） | 考核标准 | 扣罚标准 |
| 仪容仪表  规范服务行为  （满分10分） | 1.衣着整洁，按规定着装，佩带工作牌。  2.不得留长指甲、长发、胡须。  3.语言文明、态度诚恳、工作要责任心。  4.微笑服务、热情为病人及客户服务。 | 1.不挂牌服务，每人每次扣2分。  2.留长指甲、长发、胡须，每人每次扣2分。  3.不能为病人及客户提供主动热情服务而被投诉的每人每次扣5分。 |
| 团队精神  （满分10分） | 1.工作期间不能向工作人员、业主、患者及其家属等销售各种商品(个人行为)。  2.团结协助、服从班长排班及调班。  3.完成清洁工人下班后清洁工作。 | 1.向工作人员、业主患者及其家属等销售各种商品，每人每次扣3分并没收所有商品。  2.其它违反1项，每人每次扣2分。 |
| 工作纪律  （满分10分） | 1.遵守公司劳动纪律、不迟到、早退，有事要请假。  2.上班时间不干私活、串岗、脱岗、看书报、电视、玩手机，打电话不超过5分钟。  3.不能带亲朋好友到工作场所闲逛。 | 1.迟到、早退30分钟内每人每次扣2分，并处每人每次扣10元罚款，1小时内按矿工处理。  2.干私活、串岗、脱岗、看书报电视、玩手机、打电话超过5分钟、在工作场所闲逛每人每次扣2分，并处每人每次扣5元罚款。  3.其它违反1项，每人每次扣2分。 |
| 负面信息  （满分10分） | 1.乱串科室或聚众议论，传播负面信息。  2.禁止在医院与客户争吵。  3.禁止保洁员与病人、家属或工作人员在院内发生争吵、或谈论有损医院形象的话题。 | 1.每人每次扣10分，并处每人每次扣50-100元罚款，情节严重者予以辞退。 |
| 保洁工作质量要求  (满分40分) | 1.所有地面保洁（包括回收垃圾、痰盂、便器、扫地、拖地）工作必须在8Am之前完成。（斜弱视治疗室须在7：30前完成）。  2.地面保持洁亮，无明显痰迹、垃圾。  3.副班下班前倒垃圾，冲洗厕所中午至少1次，晚上至少2次。  4.空调表面保持清洁明亮，空调内机滤网一至三个月清洗一次。  5.不得在开水房内用开水洗澡或洗衣服等。  6.各科室室内无蜘蛛网；设备带、饮水机及其台面干净无积垢；玻璃、门窗、不锈钢护栏、床铺、床头柜、各类灯具、线槽、管线、小便斗、抽水马桶、各种标识牌等无灰尘；无卫生死角。  7.痰盂、尿壶、便盆每天清洁、消毒一次，并将消毒后的痰盂规范存放，浸泡池按要求每天更换消毒液（木制坐便器每天用84消毒液檫拭1次）。  8.卫生间按需刷洗，每天刷洗最少两次，常冲洗，保持无臭、无垢，镜面干净无水印。  9.门诊各诊室及病房环境整齐，天面、地面清洁干净，无蜘蛛网；每天清扫、半湿拖地面一次；床头柜、设备带每天早上擦拭一次。  10.保洁工人掌握消毒液浓度的配制。  11.爱护医院财产，如因保洁员因素造成科室物品仪器受损，应承担赔偿。  12.严禁保洁员与病人发生任何金钱交易。  13.做好本职工作，避免发生差错、纠纷。  14.电梯司机需持证上岗，工作日内不得空岗、脱岗，严格履行电梯司机职责，电梯发生故障时及时报告招标人或维保单位。司机上班时间公示在电梯内。  15.被服收发员每日到科室收发被服，与科室做好登记并双方签字认可，如有缺失，认真追查原因；与被服洗涤方每日做好被服交接，核对品种和数量，记录完整，如有缺失，认真追查，查清责任，双方认可并书面签单。及时报告总务科。  16.协助招标人做好无烟医院的禁烟劝导和巡视及监督工作；协助招标人做好灭鼠、灭蟑工作。  17.拖把要求不同区域分开使用。 | 1.检查过程中1项不符合扣2分；（科室每周检查一次；医院每月检查一次）。  2.严禁保洁员与病人发生任何金钱交易，一经发现，罚款100元或要求辞退。  3.员工因工作中出现的差错、纠纷，遭病人或科室口头投诉的每次扣50元；遭病人或科室书面投诉的视情节轻重每次扣100—200元；对病人造成的人身伤害，病人提出的赔偿费用由服务方承担。 |
| 保安服务标准(满分20分) | 1.不发生缺员现象；巡逻到位，有详细记录。  2.岗位职责明确，制度清晰。  3.实行24小时治安服务；无缺岗、空岗、睡岗现象。  4.上班前和上班期间不允许饮酒。  5.治安协管员实行每周不少于一次由管理处负责的业务学习及服务意识教育。  6.治安协管员背景清楚，身高、形象均制定有严格的招收标准。  7.建立严格的大楼出入制度，包括开放时间和非开放时间的人员及物品管理。  8.建立人性化探视管理制度。  9.定期对治安协管员开展各项技能的培训工作。消防管理措施到位，无消防责任事故发生。 | 1.缺岗、空岗、睡岗每人每次扣5分。  2.酒后上班或上班期间饮酒每人每次扣5分。  3.其它违反情况1项扣2分。 |

**注：月度考核分数在60分以下视为不合格，连续2个月不合格或者年度累计3个月不合格的，招标人有权解除合同。**