

佛山市南海区人民医院后勤社会化管理及服务 对外承包项目招标总要求

一、招标项目名称：后勤社会化管理及服务对外承包项目

二、招标方式：公开招标

三、参加投标资格要求：

1、具有独立法人资格，能独立承担民事责任，注册资金人民币500 万元以上；

2、供应商必须具有国家壹级物业管理企业资质和三年以上的医院后勤管理及服务一体化的物业管理经验。如属省外企业，在广东省内必须具有分支机构；

3、供应商拥有在国内在管理的医院后勤物业项目 5 家以上，其中至少具有 3 家 800 张以上床位医院后勤管理及服务一体化物业管理经验；

4、有三家正在服务的二甲医院。

四、服务范围：保安、清洁及中央运送

五、服务人员：177 人，其中：管理处人员 2 人，保安部 40 人，环境部 95 人，运送部 40 人。

六、服务期限：自合同生效之日起 3 年

七、合同费用：

八、付款方式：转帐付款。院方按月支付款项，在次月 15 日前向中标方支付上月全面正常运营的中标服务价格款。

九、担保方式：中标方须向南海区人民医院交付 10 万元的合同保证金后，方可签订合同。合同期满，如中标方没有违约，方可全额退回保证金。

第三部份

招标项目具体要求

项目概述及服务要求

佛山市南海区人民医院（南方医科大学附属南海医院）位于佛山市佛平路 40 号，占地面积 4.1 万平方米，建筑面积 8.7 万平方米，开放病床 1100 余张，开设有内科、外科、妇产科、儿科、肿瘤科以及检验科、放射科、C T 室、MRI 室、B 超电生理科、病理科、药剂科、血液透析中心、内窥镜中心、碎石中心、高压氧舱室、理疗康复科、手术室、供应室等 34 个医技科室，3 个研究中心，2 个临床实验室。佛山市南海区人民医院的普外科、泌尿外科、心胸外科、消化内科、神经内科、内分泌科等科室已建成本地区的特色专科，专科专家门诊 80 多个，年门诊量近 150 多万人次，日门诊量 4500 人次，年出院病人总数达 4.5 万人次，是一所集医疗、教学、科研、预防、保健为一体的二级甲等综合性医院，是广东省高等医学院校的教学医院。

一、南海区人民医院后勤管理的特点

佛山市南海区人民医院后勤管理不同于一般医院，具有专科特殊性。承包公司除了提供常规医院后勤服务之外，还要根据南海区人民医院的特点，进行细节管理，使各项服务更人性、更亲切。

归纳特点如下：

- 1、由于医院为开放式管理，楼层分散，出入口多，无安装闭路系统，经常有小偷、“医托”潜伏，就诊人员被盗被骗的事件屡有发生。
- 2、医院停车场分散且就诊车流量大，车辆秩序与安全管理难度大。
- 3、大门常有摩托搭客佬出入，阻碍医院交通秩序。
- 4、楼房高、消防难度大及消防安全要求高等特点。
- 5、医院建筑材料有 PVC 地板、大理石墙面及地面，需要进行专业化养护。
- 6、医院清洁不仅要重视质量，更要重视对消毒隔离和医疗废物的管理。
- 7、医院急诊科、挂号处、收费处人流量大，公共区域保洁难度大。
- 8、急诊运送人员配置相对不足，保安员要协助救护出诊，住院运送量大，运送工作时间段相对集中，运送过程及病人过床要注意安全操作。
- 9、全面提高后勤服务人员劳动纪律、礼节礼貌、专业知识、操作技能等方面的综合素质。

二、主要服务内容、范围及服务要求

（一）保安服务内容、范围及人员素质要求：

- ★（1）中标公司要全盘接管现有员工一年（老员工违规或自动辞工除外）。
- ★（2）中标公司的人员工资不能低于佛山市最低工资标准。

〈一〉保安服务内容、范围

（1）岗位设置：医院建筑物外围、医院各出入口、大楼大厅、监控室、停车场等。

岗位的具体设置，各投标单位根据医院的实际情况自行布岗。

(2) 治安防范

1) 在医院范围内 24 小时巡逻，视频监控室实行 24 小时值班，与公安部门联动，并服从当地公安部门有关规定与要求。

①检查公共设施是否完好；非探视时间清理控制病房闲杂人员，保持病房安静；

②检查病人物品是否保管完好，检查公共区域门窗、灯光等是否关闭；

③协助管理好医院的公共区域，候诊区不能有闲等人员睡觉。

④及时清理推销、派发广告资料、山寨救护车卡片、医托（保证不发生几位病人同时被医托汽车接走事件）等不法人员，警惕小偷作案。

2) 做好人员进出的控制、盘查工作，做好物品放行管理。

3) 给病人提供帮助及咨询服务，做好病人家属探视管理工作。

4) 保障医院正常的治安及医疗秩序，发现不安全因素，及时有效地处理。

①科室发生不安因素，呼叫 5-10 分钟内到达。

②弹性上班时间，小偷出入最多时段增加保安力量，保证安全。比如：门诊部早上开始挂号时就有保安巡视；门诊部一、二、三楼上午有一名保安巡视；门诊部中午关铁闸时，注意关风扇、空调；住院部的巡视以晨起、中午、上夜为主（因此时医护人员少）；住院部的产二区要 24 小时有人看守，负责进出人员登记和出入院登记，每班有交接班，并对点 BB 数目，防止 BB 被盗。

5) 积极完成其他与后勤服务有关的突击性工作。

6) 协助医院职能部门做好治安综合治理工作。

7) 协助陪护中心做好陪护人员管理工作以及黑陪护清理工作。

8) 协助管理好陪护中心人员，不准在电梯、走道、大厅等场所吃东西、存放东西和大声讲话的行为。并保证消防通道的畅通。

(3) 消防管理

1) 消防中心值班

①消防中心 24 小时值班，有详细的值班记录；

②熟悉消防中心设备操作规程和有关规定操作，做到安全操作，严防操作失误造成事故发生。

③认真监控消防设备，发现异常或报警，及时通知管理员到现场核实。如属火警迅速组织扑救和疏散；如属消防系统故障引发的误报要及时纠正处理并通知外委单位维护。

④做好消防中心设备的清洁卫生，保持整洁、干净。

⑤认真监控安防摄像系统及时发现防盗、治安及消防迹象，指挥巡逻管理员及时到达现场处理事件。

2) 检查消防隐患：定时检查消防监控设施、消防水泵、稳压水泵、防火卷闸门、消防门、警铃、烟感器、温感器、应急指示灯、安全出口标志、消防栓及灭火器等消防设施（不能留死角，如 ICU、麻醉科、手术室、产房、血透中心等处）是否完好。发现损坏、丢失、不符合使用要求及时通知相关人员或报外包公司维修处理；认真做好检查记录，每月报医院存档。

3) 协助医院组织的消防演习。

4) 定期对管理员进行消防知识培训。

5) 协助医院监督外委单位（含保质期内施工单位和消防维保单位）维护消防设施、防备、保证正常运作。

6) 制订可行的消防安全应急处理预案，配合医院及时处理突发事件。保安队兼负消防、治安应急分队职责，院内任何时间、地点出现突发事件，应急分队能及时赶到现场并处理，以保护医务人员及病人人身安全及财产安全。

(4) 交通、停车秩序管理

- 1) 为医院停车场科学、合理设置岗位。
- 2) 在上下班高峰期安排人员指挥车辆行驶。
- 3) 做好车辆检查登记工作。
- 4) 做好车辆的安全防范工作。
- 5) 负责院内停车收费工作（我院与承包方另行签订停车场租赁合同）。
- 6) 提醒司机做好贵重物品保管及车辆安全防范工作。
- 7) 确保道路畅通、停车秩序良好，无因管理不当造成停车混乱，无碰撞，禁止乱停放现象。

〈二〉保安人员素质要求：

- 1) 作风正派，热爱集体，服从组织纪律，服从工作安排，遵守公司的纪律和制度；
- 2) 五官端正，身体健康，持有县以上一级医院体检合格证明；
- 3) 具有居民身份证或有效证明，具有初中以上文化程度，年龄 18～35 岁；
- 4) 具有当地乡、镇、街派出所开具的无违法、犯罪证明；
- 5) 管理人员中有应至少 50% 以上的退伍军人，男性身高 172cm 以上；女性身高 158 cm 以上；
- 6) 消防中心值班人员应持《消防安全知识培训合格证》上岗。

(3) 医院治安管理和秩序维护应达到以下指标：

- 1) 院区内治安案件发生率不超过千分之一；
- 2) 职工及患者投诉率控制在 1% 以下，处理率达 100% ；
- 3) 人员专业培训合格率 100% ；
- 4) 医院职工、病人对物业管理满意度评价达 95% 以上；

5) 无因管理疏忽造成的治安案件, 无因管理疏忽造成的恶意破坏事件;

6) 接到消防中心报警, 管理员应在 3 分钟内到达烟感警报点核实情况, 如属火警迅速组织扑救和疏散;

7) 无因管理疏忽造成的火灾事故; 消防设施完好率 100 %。

(二) 环境保洁服务内容、范围及服务要求:

〈一〉环境保洁服务内容、范围

(1) 负责医院室内、室外清洁卫生(包括天花、顶棚、顶房平台、内墙、玻璃、高处灯具、通风口、地面、室内家具、楼梯、走廊、通道、窗户、门、桌、椅、床、柜、宣传栏、洗手间、电梯间、公共通道、绿化带)和医院院落、道路的保洁工作和垃圾的收集和运送, 不包括外墙清洗和虫害控制(需协助虫害控制)。

①门诊部、急诊科

A、负责送有开水水壶到诊室, 并主动根据情况及时给水壶添加开水。

B、地面有污物和积水时随时清理。

C、空调机滤网、风扇在每年 4-11 月期间每周清洗一次。

D、收集病区内医疗废物和生活垃圾, 并运送到指定地点。

E、清洗墙壁上的假花, 每月一次。

F、急诊科地面保洁工作时间延至晚上 11 时。

G、负责将洗衣房送来衣服码上架并整理整齐。

H、发现异常现象(水管、水龙头漏水, 门、窗、电等故障)立即向护士长报告。

I、给各种车保洁及在车轮上油保养, 清洗特殊区域(如人流室、外科小手术室)拖鞋。

J、床围拆换每季度一次。

K、清洗妇科、急诊科的器械及打包。

L、病人床单的终末消毒。

M、送仪器到维修组维修并负责取回。

N、送需消毒物品到供应室及从供应室领取消毒好的物品。

②住院部

A、收集病区内医疗废物及生活垃圾，并运送到指定地点。

B、保洁工作时间延长至晚上 9 时；手术室、产房需 24 小时保洁。

C、负责将洗衣房送来衣服码上架并整理整齐。

D、依时送开水到床边，上午 7:00 前，下午 2:30 前。

E、给各种车保洁及在车轮上油保养，清洗特殊区域（如 ICU、手术室、产房、NICU、血透室、眼科小手术室、感染科、供应室）拖鞋。

F、产房病理性废物交接（如胎盘）。

G、及时收手术室每台手术的手术衣，每日收 ICU 的参观衣。

H、NICU 温箱消毒每日一次。

I、产二区、NICU 洗奶瓶，并打包。

J、产房、手术室、眼科手术室折布及打包。

K、手术室报饭盒数；洗吸引瓶、垃圾桶；清洁室间壁柜；腔镜、器械初步清洗。

L、病人床单终末消毒分急缓，听从科室护士的安排，以病人病情需要优先。

M、送饭盒取午餐，送仪器到维修组维修及负责取回。

N、对特殊区域，如产二区、产一区、产房有特殊要求：

a、窗帘、床围每月拆换一次。

b、大搞卫生清洁每周一次，地面污物和积水随时清理。

、医疗废物及生活垃圾的清倒每日三次。

d、每间病室空气消毒每日二次。

e、BB的衣服及大、小毛巾打包。

(2) 室内 PVC 地面/橡胶地板的养护：定期抛光、喷磨、刷洗、补蜡、全面起/打蜡。

(3) 公共区域的 PVC 地面/橡胶地板的养护：定期进行抛光、喷磨、刷洗、补蜡、全面起/打蜡。

(4) 污水处理：建立污水处理管理规章制度，做好污水处理设施的日常操作和保养工作，确保设备性能良好和正常运行；保证污水处理装置场地及污水池清洁，确保管道顺畅，每年定期对污水池底进行大清理工作不少于 1 次，保证污水正常排放；定时记录污水监测数据，接受环保部门的监督、指导，及时反馈系统运行信息。

(5) 排污渠（管）：定期清理排污渠漂浮物，确保污水渠顺畅；定期清理大楼天面垃圾，防止垃圾堵塞天面排水管道。

(6) 化粪池：定期检查及抽吸化粪池内粪便，防止粪水溢出地面污染环境。

(1) 负责医院指定范围内大楼的室内、室外清洁卫生。

(2) 及时收集生活垃圾和医疗垃圾，并送到院内指定地点。公共场所地面无遗留污水、垃圾。

(3) 按时巡视，每层从屋顶到墙壁到地板要做到干净、整洁，无蜘蛛丝，无纸屑、无废物、无痰迹；卫生间要清洁、干燥、无异味、地面无积水，做到随脏随清（特别要管好门、急诊公共场所）。

(4) 为避免尘土飞扬，地面干拖应使用尘推加牵尘剂的方法进行处理。

5) 为防止交叉感染,对不同区域的清洁工具按医院感染科的要求实行严格分类摆放和使用,用颜色、字标等方式进行区分。

(6) 做好环境保洁区域内的所有 PVC 地面/橡胶、水磨石地板的养护。

(7) 要求中标人对医院的项目管理配置专用的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、对讲机、垃圾车、榨水器、不锈钢桶、电脑、打卡钟和打印机等。

(8) 中标人提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保护材料,这些消耗品必须是通过国家卫生部审批准予使用,并符合医院院感科的要求,并且要求提供优质的产品。

(9) 所使用的清洁车辆必须是先进的全方位清洁手推车。

(10) 报价格中包含 PVC 和水磨石地面的护理,包括打蜡,喷磨和抛光等处理,保持 PVC 地面的光亮、整洁,并且注明保养的频率。

(11) 要求对环境保洁进行科学的划分,并且强调计划性。

(12) 中标人不负责上述楼宇内的 书报亭、工人房、铁皮房、总机房、放射性物资存放处以及所有出租给外单位使用场所的保洁工作。

(13) 环境保洁具体工作要求

区域	序号	工作内容	频次
门诊部	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2 次
	2	区域内地面扫尘(无扬尘干扫)	每日 2 次
	3	区域内地面湿拖(进行地面消毒、清洁)	每日 2 次
	4	区域内家具(桌椅、橱柜等)、台面擦拭	每日 2 次
	5	区域内电脑、仪器(含各种医用器材)、低处电器表面清洗或擦拭	每日 1 次
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗、擦拭	每日 2 次

		卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面）冲洗、擦拭、消毒（门诊一、二、三楼洗手间夜间除外）	每小时1次 （夜间除外）
8		区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日1次
9		消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗	每周1次
10		门、门框、低处窗框擦拭	每周1次
11		玻璃及窗框	每月1次
12		低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周1次
13		非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次
14		高处标牌、壁挂物擦拭	每月2次
15		高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月1次
16		灯具、音响、烟感、监视器、通风口、管道、空调、风扇等高处设备擦洗	每月1次
17		地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	每3月1次
18		窗帘拆换（污染时随时拆换）	半年1次
19		平车上布类整理、更换	随时
20		巡视保洁、负责科室物品的申领及发放，消毒毛巾、到各认定收回污染器械	随时

区域	序号	工作内容	频次
急诊科	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日4次
	2	区域内地面牵尘（无扬尘干扫）	每日2次
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日2次
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭	每日2次
	5	区域内电脑、仪器（含各种医用器材）、低处电器表面的清洗或擦拭	每日1次
注射室	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处、柜清洗、擦拭	每日2次
	7	卫生间（含门、镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒（夜间除外）	每小时1次 （夜间除外）
	8	区域内窗台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日1次

		消防栓、消防器擦拭、开水机清洗	每周 1 次
10		门、门框、窗框、低处玻璃擦拭	每周 1 次
11		高处玻璃	每月 1 次
12		低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 1 次
13		非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
14		高处标牌、壁挂物擦拭	每月 2 次
15		高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 1 次
16		灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月 1 次
17		地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	每 3 月 1 次
18		巡视保洁、消毒毛巾、到各诊室回收污染器械	随 时
19		平车上布类整理、更换，病人床单位终末消毒	随 时

区 域	序 号	工 作 内 容	频 次
ICU	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（室内 4 次/日）	每日 2 次
	2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）	每日 2 次
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 2 次
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭	每日 2 次
	5	区域内电脑、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、设备带、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭	每日 1 次
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭，便盆的消毒后冲洗、各类推车轮子上油及去污、整理被服柜并分类放置、门窗及隔帘窗清洗（3 月/次）	每日 2 次
	7	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒	每日 2 次
	8	区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
	9	拖鞋、防滑地垫、脚垫清洗（下午 5:00 后）	每日 1 次
	10	病人出院终末消毒	随 时
	11	消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部、空气净化机、空调过滤网、回风口、新风口清洗	每周 1 次

		门、门框、窗框、玻璃	每周 1 次
	13	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 1 次
	14	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
	15	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
	16	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 1 次
	17	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月 1 次
	18	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	每 3 月 1 次
	19	巡视保洁、消毒小手巾	随 时
	20	送饭盒取午饭、送损坏或故障仪器到维修组维修、到供应室领物及取回送消毒无菌物品,病人床单位终末消毒	随 时
区域	序号	工作内容	频 次
住院病区	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2 次
	2	区域内地面牵尘（无扬尘干扫）	每日 2 次
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 2 次
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭	每日 2 次
	5	区域内电脑、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭	每日 1 次
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、治疗室瓷砖墙面清洗、擦拭	每日 2 次
	7	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面、扶手、洗脸盆架）、开水间、冲洗、擦拭、消毒	每日 2 次
	8	区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶、设备带擦拭	每日 1 次
	9	床单位终末消毒	随 时
	10	消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部、微波炉清洗	每周 1 次
	11	门、门框、窗框、玻璃	每周 1 次
	12	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 1 次
	13	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
	14	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
	15	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 1 次

	16	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月1次
	17	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养，窗帘、围帘定时拆装送清洗	每3月1次
	18	巡视保洁、小毛巾清洗、晾晒	随时
	19	平车上布类整理、更换	随时

区域	序号	工作内容	频次
会议室	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	随时
	2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）	开会前
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	开会前
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	随时
	5	区域内电脑、仪器、低处电器表面清洗或擦拭	开会前
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	随时
	7	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	会前会后
	8	区域内窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	会前会后
	9	消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗	每周1次
	10	门、门框、窗框、玻璃	每周1次
	11	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周1次
	12	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次
	13	高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次
	14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月1次
	15	灯具、音响、烟感、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月1次
	16	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	每3月1次

区域	序号	工作内容	频次
	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日2次

行政办公区域	2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）	每日2次
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日2次
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	每日2次
	5	区域内电脑、仪器（含各种医用器材）、低处电器表面清洗或擦拭	每日1次
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日2次
	7	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	每日2次
	8	区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日1次
	9	消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗	每周1次
	10	门、门框、窗框、玻璃	每周1次
	11	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周1次
	12	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次
	13	高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次
	14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月1次
	15	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月1次
	16	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	每3月1次
	17	巡视保洁、毛巾清洗、晾晒	随时

区域	序号	工作内容	频次
公共区域	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日2次
	2	区域内地面扫尘	每日2次
	3	区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭	每日2次
	4	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、马桶、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	每日2次
	5	区域内把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日1次
	6	消防栓、消防器擦拭、清洗	每周1次
	7	玻璃	半月1次
	8	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次

	9	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
	10	高处（含天花板、高处墙面、梁等）除尘	每月 1 次
	11	灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦洗	每月 1 次
	12	地面清洗	每天 1 次
	13	巡逻保洁	随 时

区域	序号	工作内容	频次
集体宿舍	1	收集区域内垃圾	每日 1 次
	2	区域内地面扫尘	无
	3	区域内楼梯清扫	每日 1 次
	5	区域内楼梯栏杆擦拭	每周 1 次
	6	消防栓、消防器擦拭、清洗	每周 1 次
	7	区域内楼道窗玻璃擦拭	每月 1 次
	8	区域内单元防盗门擦拭	每周 1 次
	9	高处路灯擦拭	每 3 月 1 次
	10	高处（含天花板、高处墙面、梁等）除尘	每月 1 次

（三）中央运送服务内容、范围及服务要求：

〈一〉中央运送服务内容、范围

- 负责全院（含各病区、分诊所）24 小时所有病人运送，含急诊出车、院内检查、手术、出入院病人及尸体运送等。
- 负责院内24 小时所有物品的运送。
- 负责院内24 小时验单、检查单、会诊单等运送。
- 负责全院药品的运送。含各科液体、固体药品、中心药房、西药房、中药房、分诊所药品的运送。
- 负责帮助各科到仓库领取物品等。

除上述服务内容、范围外，各部门具体细分服务内容如下：

(1) 负责护送患者做各项检查，并送回科室。

(2) 负责医疗用品及蒸馏水等日用物品的运送。

(3) 负责临床标本、病理标本的送检，必要时到相应科室取报告单、胶片及送会诊单。

(4) 负责运送手术患者做手术，手术结束负责将病人送回病房。

(5) 负责各科室手术器械运送服务。

(6) 收取各护理单元及各住院病区的标本送到检验科交接。

(7) 每天至少六次（上午 3 次，下午 3 次）来检验科收集报告单并分发到各病区。

(8) 负责将各项检查结果送回科室，紧急化验项目等候报告结果并即时送至科室。

(9) 急诊 24 小时 120 跟车服务（确保一线车）。

(10) 进行检查的预约。

(11) 协助运送行动不便的病人出、入院。

(12) 负责送各科室的包到供应室消毒。

(13) 协助科室送资料、单据到指定科室或部门。

(14) 协助科室把物品送去维修及取回。

(15) 协助产二区送母乳、尿布到 NICU。

〈二〉中央运送服务要求：

(1) 服务热情、耐心，有礼貌，不与工作人员/病人/陪人争吵，不收受病人礼物及红包。

(2) 严格执行查对制度，按照通知准确及时接送病人到有关科室检查治疗。接紧急运送的通知后，在 5—10 分钟内到达科室及时运送。

(3) 搬运病人动作规范、轻稳；注意病人留置的各种管道通畅，位置合理，避免脱

落。

(4) 安全运送病人，推车速度适当，转弯、下坡时要告诉病人并控制好速度；有职业道德素养，不得因护送不当而增加病人痛苦/加重病人病情，不得因护送不当而跌伤病人。

(5) 注意给病人做好冬天保暖、雨天遮雨防护措施。

(6) 协助处置室送行动不便的病人入院。

(7) 协助科室送行动不便的出院病人到停车场，并协助搀扶或抬上车。

(8) 负责送手术室、产二区、产房、眼科小手术室、NICU 的包到供应室消毒。

(9) 运送手术室的病人回病房后及时将车床返回手术室。

(10) 负责日用品的运送，要求准确无误运送各种物品。

(11) 标本运送途中不得丢失，不得损坏标本、单据。

(12) 设立 24 小时的中央调度中心，相关人员配置对讲机和耳机。

(13) 要求对运送的数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，给院方的决策进行支持。

(14) 运送准确率 100% 。

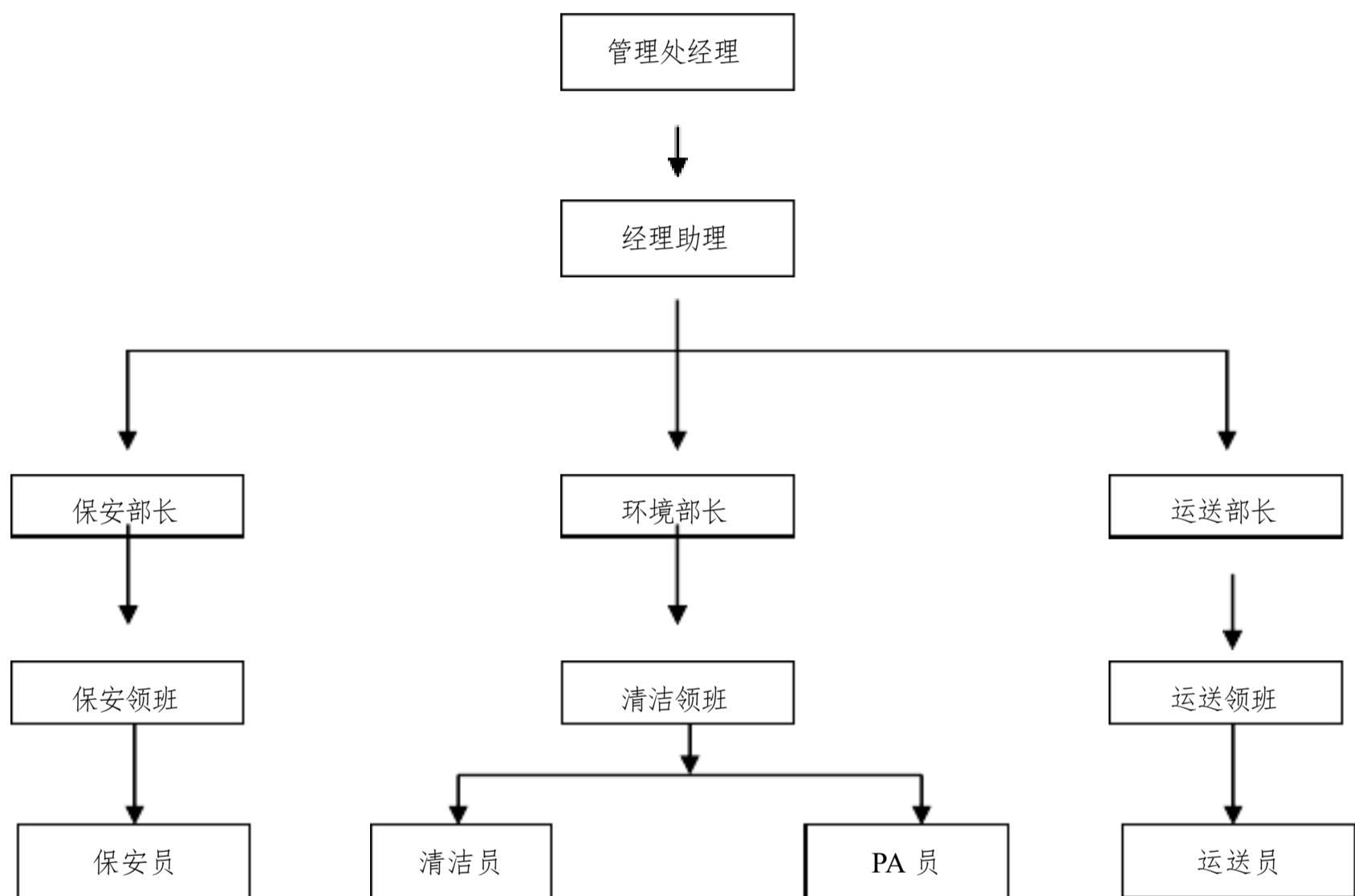
(15) 运送及时率 99% 。

三、管理模式

根据广东省有关物业管理条例及其实施细则以及委托管理合同，本着“以区养区，略有节余”的管理原则，贯彻执行公司“优质服务、精益求精”的质量方针。佛山市南

海区人民医院对物业管理要求将按照 ISO9000 国际质量保证体系进行高标准、严要求、规范化管理，同时接受医院职能科临时交办任务及各科室的监督、检查，实行双重管理。

四、管理架构



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/196132054113010102>