附件1

广州医科大学附属中医医院

环境卫生与保洁管理服务专项需求书

保洁服务必须是符合包括但不限于《医疗废物管理条例》《消毒技术规范》等国家有关环卫、环保规定的，不得对采购人的环境造成二次污染；中标人要根据服务性质使用符合国家规定的材料，采购人有权检查、评估，有权拒绝使用不符合标准的材料。

保洁服务需求部分

**一、服务范围**

1. **公共区域环境清洁范围**

本院所属范围的公共环境卫生（包括门前三包区域）含地面、明暗沟渠、通道、走廊、花基、大厅、台阶、门窗、天花、柱面、墙壁、玻璃、电梯轿厢内外、走火梯、各种扶手、宣传栏、户内外的各种灯饰、空调风口（不包括滤网）、各种风扇、排气扇、公共厕所、天面、棚顶、飘台、休闲椅、消防栓、楼梯扶手、挂画、垃圾桶、垃圾站、停车场、垂直电梯轿厢内外、手扶电梯、轨道物流传输系统、篮球场、跑道、文化石、文化长廊、文化基地设施负层停车场等日常及巡回保洁。

1. **临床科室清洁范围**

各临床科室的地面、地脚线、门窗、玻璃、墙面、天花板等的清洁，卷帘、隔帘、窗帘布的拆换（每季度1次，拆下送被服室出洗，并取回挂好，如有特殊情况根据采购人的需求执行）、治疗室、办公室、值班室、护士站内桌椅或柜、观片灯箱、各种办公设备、空调风口（不包括滤网）、窗式、分体空调外表、各种风扇、排气扇、紫外线灯管、开水房、卫生间瓷砖、便器、洗手盆、镜面、屏风、铝合金墙壁及玻璃、病床、床头柜、床垫及其他家具、病房设备带、输液架、各种手推车、各种可湿抹的医疗器材表面、吸痰机、氧气架、治疗车、冰箱、抢救车、病历车、车床、轮椅、葡萄糖柜、药柜、出院病床等清洁消毒。为病人每天上、下午各打水1次等。病区污物间需及时清洁，将各类垃圾、污衣等按要求打包好放在指定的位置。

1. **非临床科室清洁范围**

办公室、诊疗室、候诊室、值班室的地面、地脚砖、天花板、各种桌椅、办公设备、各指示牌、柜架、各种可湿抹的车架、特殊的床、椅、器械、仪器表面、空调风口（不包括滤网）、空气消毒机风口、各种风扇、排气扇、卫生间、洗手盆、门窗、玻璃、卷帘、隔帘、窗帘布的拆换（每季度1次，拆下送被服室出洗，并取回挂好，如有特殊情况根据采购人的需求执行）等，医护人员值班室被服的更换等。

1. **行政区域清洁范围**

包括行政区域的地面、地脚砖、天花板、各种桌椅、办公设备、各种空调出风口（不包括滤网）、风扇、排气扇、所有厕所及洗手盆、门窗、玻璃、卷帘、隔帘、窗帘布的拆换（每半年1次，拆下送被服室出洗，并取回挂好，如有特殊情况根据采购人的需求执行）、行政值班室的被服更换、会议所需的茶具的清洗、宣传物资的张贴和清除等。

1. **其他范围**
2. 采购人如有上级部门和重要嘉宾参观或检查，可根据需要提前通知中标人，中标人根据采购人要求进行突击性服务；
3. 如遇极端天气、应急事件、突发公共卫生事件等特殊情况，中标人应主动组织突击小组配合采购人搞好特殊清洁工作；
4. 协助采购人对医疗废物、生活垃圾的院内运输及暂存管理；
5. 协助采购人进行除四害消杀，落实病媒生物防治工作；
6. 急诊24小时保洁工作；
7. 应急保洁服务：包括公共区域范围内午间、夜间的应急清洁，临床科室夜间地面被体液、血液或呕吐物污染时的应急清洁等。（中标人派驻岗位的服务人员应在接到应急电话后快速赶到现场处理）；
8. 根据采购人的需求进行会议室场所清洁；
9. 维护医院范围内院容、院貌的整洁，协助医务人员劝阻病人或家属在病房窗外或公共通道晾挂衣服、杂物；
10. 中标人员工不得在医院的非吸烟区范围内吸烟，并须协助劝导在医院内吸烟的人群到指定吸烟区吸烟或不吸烟。

**二、岗位基本要求**

1. 初中或以上学历，应当具有较好的语言沟通能力和学习、理解能力，责任意识强，遵纪守法、品行良好，身体健康，无传染病，无犯罪记录。
2. 男性年龄原则上60岁以下，女性年龄原则上50岁以下，如经评估身体状况良好，或有相关行业工作经验可适度放宽年龄条件，需经员工所在科室及招标人的书面同意。

**1.保洁员工作要求：**

（1）严格遵守本院制定的各项规章制度。

（2）未穿工作服、未佩带工牌者，不得进入工作区。

（3）传递物品使用货梯，运送垃圾使用医院指定电梯，用后立即消毒。

（4）保洁员要经过岗前严格培训和考核，具备一定的素质，树立高度的安全责任意识，对病区各出入口要随开随关，严格遵守病区的管理制度和病区安全制度:保管好门禁卡，不得将门禁卡交给病人或其他人员，发现门禁卡丢失应立即报失处理。

（5）对待病人要爱护、关心、忍让（不得与病人发生口角），努力协助配合好医护人员的工作，维护病区正常的生活秩序；对病人的问话要礼貌答复，不清楚的事指引其找医护人员；对发生不良现象及时制止并立即上报医护人员。

（6）各种清洁工具、物料规范存放于污物间或工具间，用后工具清洗晾干备用。

（7）对病人扔的垃圾应及时清扫，垃圾桶如满4/5应立即更换清理，最大限度地增加保洁频率。

（8）发生突发性事件时，保洁员有义务积极配合、参与采购人的紧急救助工作。提供一些突击性保洁、消毒服务。

（9）遵守医院消毒隔离制度和医院清洁卫生制度，清洁剂要符合医院使用标准，采购人有权监督检查。

**2.医疗废物收运员工作要求：**

（1）收运医疗废物的服务人员必须按要求着装工作服（必要时穿防护衣）、防水围裙、帽、手套、口罩、工作鞋等。

（2）垃圾的分类、收集在医院内进行；每天2次到各科室收集医疗废物，特殊情况随叫随到；

（3）使用“信息化医疗废物转运管理系统”，到科室收运医疗废物时进行称重、交接签名和数据上传。

（4）将医院垃圾按医疗废物、生活垃圾进行分类、收集并分别存放（暂存）；

（5）负责与无害化处理中心交接、登记、填表、数据上传、签名，再交由无害化处理中心将医疗废物运走；

（6）医院垃圾存放区域每天清洗、消毒2次，每周全面清洗消毒1次；

（7）收集时必须做到封闭运行，防止污染环境；

（8）严格执行《医疗废物管理办法》中的相关规定。

**3.其他要求**

（1）严格遵守本院相应工作种类所定的规章制度。如遇传染病流行时，应严格按照院感的指引执行。

（2）未穿工作服、未佩带工牌者，不得进入工作区；实施清洁与消毒时，应做好手卫生和个人防护。

（3）不得携带剪刀、绳子、玻璃、火机、火柴等危险物品进入病区。

（4）在临床服务工作中提供使用的工具车、扫把、地拖、抹布等工具摆放统一；按消毒隔离规范要求，以工具的颜色分区使用；医院范围内不允许晾挂任何纺织品。

（5）按区域不同使用相应清洁工具和选用规定浓度消毒液清洁，中标人负责清洁工具的区分标识（污染区、半污染区、清洁区）及按要求分区域放置。清洁、去污溶液瓶外要贴明显的标签，防误服等安全意外。

（6）落实24小时保洁制度。住院部保洁员在班时间要求6：30—18：00持续有人，18：00--次晨6：30由夜班应急保洁保障，特别情况随叫随到。门诊大厅、住院部入口大堂、广场、急诊科门口、收费处、公共洗手间、各楼层电梯及等候区、病人活动区等公共区域，清洁岗位在班时间要求7:00—18:00持续有人，18：00--次晨7:00由夜班巡保，特别情况随叫随到。

（7）严格执行采购人医疗废物管理制度，各类废物要分类放置，统一回收，不允许个人私自变卖（包括纸皮、药盒、医疗废物等）。如因中标人对员工管理不善而引起的法律责任由中标人负责。

（8）各科室产生的生活垃圾和医疗废物要求专人通过专用运输车（生活垃圾运输车和医疗废物运输车均由中标人自备，要求密封性好，易消毒清洁）到各科室集中收运，密封运送至垃圾暂存点。医疗废物运输严格按国家规定执行，并做好暂存保管和无害化处理中心交接等工作。

（9）医疗废物及生活垃圾每天收2-3次，按采购人指定的收运时间进行。严格按照污物运送线路指示出入。禁止私自调整收运时间、路线及用梯范围。

（10）按要求回收、配送病人布草和工作人员衣物及值班被服，必要时，进行清点，做到数目准确。有问题及时向护长及科室负责人上报。

（11）非紧急情况的服务人员请假、调动要提前一周，服务人员辞职要提前两周，向所在服务病区的护长或所在科室负责人和总务办公室申请，经双方同意后方可执行，并做好工作安排和新员工上岗培训及交接。

（12）负责清理医院内需丢弃的物品、废旧家具、淘汰设备等至指定地点，如病区的椅子、节日装饰物等。

（13）保洁主管每天巡视各个岗位服务人员的纪律、仪表、工作完成情况、污物间清洁工具处理情况、垃圾摆放情况、后勤设备设施、消防安全隐患、安全用电等，做好保洁服务人员上岗培训及在职培训考核，并做好巡查记录。每周巡查针对存在问题，与各科室护长或负责人沟通，制定改进措施。

（14）中标人须积极配合医院的各项评审工作，无条件接受医院的各项配合工作；须在合同实施后两个月内，结合本院实际，建立及落实各类服务人员的服务规范标准、工作流程，规章制度及各类岗位人员职责。

**三、岗位服务要求**

1. **大厅的保洁要求**

1.每天擦拭门把手、护拦、候诊椅、自助仪器设备、服务台、玻璃大门、宣传栏、展示柜、垃圾桶等各一次，地面每天7:00-21:00清扫、并用尘推清洁，及时清理打包垃圾，保持地面清洁干净，无水迹、无污渍、无烟头、无纸屑、无杂物等，做到随脏随清洁。

2.每周擦拭门框、导向牌、消防设施、花盆等，确保清洁干净、无尘渍。

3.每月清洁窗户玻璃、天花、饰物、灯罩、风口，保持玻璃清洁光亮、天花清洁干净、无蜘蛛网，饰物、灯罩、风口无尘渍。

4.保持地毯清洁干净平整，每天清扫整理，每周清洗晾干，如有破损及时通知采购人更换。

1. **卫生间的保洁要求**

1.卫生间环境应当清洁干净、整洁有序。每天6：30—21：00分别对卫生间的墙身、地面、门、镜面、洗手台、厕位等进行清洁工作，有污染时随时清洁；工作时间至少每小时巡检一次，其他时间做到随脏随清洁。

2.室内要做到“六无”：室内干净无臭味；地面整洁无杂物、积水；瓷器无污渍、水锈；镜面光亮无水珠；墙壁无尘无渍；天花无蜘蛛网。

3.清理垃圾篓，不得超过2/3满，做到随时更换。

4.保持室内空气流通、清新，无臭味。

5.清理明渠口，清洗各种设备，设施设备应当齐全完好、使用正常，有问题及时报告科室人员，并及时上报维修。

6.每周彻底清洗厕位、隔墙、隔门、排气扇、窗台、地台表面。

7.每天按人群使用情况，科学制定巡视清洁、消毒时间，按要求巡视、并有记录表登记、主管监管记录。

1. **业务用房的保洁要求**

1.房间、通道、楼梯地面每天采取湿式卫生的清洁方式。遵循先清洁，再消毒的原则清扫、拖抹各两次（通道用尘推推抹）。做到无烟头、无纸屑、无杂物、无垃圾、无污渍、无水渍等，随脏随扫。办公区、生活区每天一次清洁。每天两至三次收集垃圾。

2.潮湿天气注意保持地面的干燥，尽量安排病人较少的时间（早晨、中午、晚上）进行清洁，及时吸干地面水渍；潮湿严重用吹风机吹干，避免地面湿滑。告示牌要清楚易见，有防滑措施等，因无做好防滑措施导致滑倒行人，中标人负全部责任。

3.每天保证7：00—21：00有人员巡视保洁，做到垃圾落地最迟15分钟内能清扫。

4.设立夜间保洁服务人员，接紧急清洁消毒的电话通知15分钟内到达相关科室进行卫生处理，满足临床保洁、卫生消毒要求。

5.病房、诊室、检查室、注射室、门急诊等有病人活动的污染和潜在污染区域内的清洁，统一按医院行业要求使用消毒溶液清洁。

6.门诊或人流量较大的楼梯扶手每天抹一次，医务梯或人流量少的楼梯扶手每周抹2-3次，保持清洁干净、无尘。

7.通道的门、玻璃窗每天抹一次，保持洁净明亮。

8.每天抹洗公共场所的垃圾桶外部，垃圾不超2/3满。

9.每天清洗洗手盆一次，保持干净、明亮、无污迹。

10.每天清洁消毒一次病人床头柜、床护栏及门把手和水龙头。

11.病区桌、椅、台、柜、传呼器、设备带、氧气架每天清洁一次。随脏随清洁。做到无尘、无水迹、无污迹，病区床单元清洁一床一巾（遵循由清洁至污染的消毒原则）。

12.每周清洁治疗柜、病床、标本柜等一次，使物品清洁无尘，无污迹。

13.每两周清洗公共区域的楼层地面、楼梯，根据人流量情况适当增加或减少频次。

14.每月清理2米以下墙身、通道天花、灯罩、通风口和筒灯、防火设备一次，保持无蜘蛛网、无灰尘。

15.应按计划制定好各类挂帘清洁安排表，普通病房的布帘、隔帘每季度拆装送洗一次，卷帘每季度清洗一次。特殊部门及区域各种挂帘、卷帘按照院感的要求及时拆装送洗，其中包括治疗室、ICU、感染科等。在拆装送洗过程中要爱护医院的财物，如因违反操作流程导致物品损坏的照价赔偿。

16.至少每天一次清洁病人活动区、开水房、地面、台面、洗手盆、池等，保持洁净无污迹，无杂物；保证垃圾落地15分钟内有清扫。

17.污洗间设施按要求保持清洁、整齐。浸泡池清洁、无杂物，清洁工具有明显分区标志。用后及时清洁、消毒扫把、拖把头和抹布，防止污染，按要求分类收集生活垃圾、医疗废物；清洗、消毒便器、尿壶及可重复使用的病人用品，清洁、消毒后分类摆放。

18.随时进行床单位终末消毒。病人出院后拆换床上用品，对使用物品做终末消毒处理。

19.传染性及疑似传染性病人使用后的物品或清洁后的工具，应按照消毒规范消毒处理。

1. **开水间、阳台、病人活动区、楼梯、电梯等候区**

1.地面每天清扫一次，用尘推推抹至少1次，并巡查保洁，保持地面清洁干净，无积水、无污渍、无烟头、无纸屑、无杂物等。做到随脏随清洁。垃圾落地15分钟内清除。

2.每天抹门、扶手、护拦、门把手、垃圾桶一次，保持无尘、无污渍。及时清理垃圾桶，不得超过2/3满，做到随时更换。

3.每周清洁导向牌、花盆、垃圾桶外部等，确保清洁干净、无尘渍。

4.两米以下墙壁每周抹一次，保持墙身光亮、无尘无渍。及时清除非采购人广告或非采购人标识。

5.门窗玻璃每周至少一次，根据人员活动量适当增加，保持玻璃清洁光亮，无手印、无污渍。

6.每月清抹天花、饰物、灯罩、风口，保持天花清洁干净、无蜘蛛网，饰物、灯罩、风口无尘渍。

7.定期对花岗岩石、大理石进行护理，保持石身的光亮、整洁。

8.保持门前地毯及其他部位地毯的清洁，每天清洁整理一次，每周清洗晾干一次，保持干净平整，破损及时报换。

9.检查并除去墙身污渍、杂物、每周清洁阳台围栏2-3次，保持干净、整洁，无杂物。

10.对开水器、微波炉、饮水机等电器，每天常规清洁，保持开水器表面整洁，无水垢；保持微波炉里外干净，无污迹。

1. **室外环境的保洁要求**

1.每天6：30—7：30、13：00—14：00，进行大清扫一次，保持地面清洁，做到无积水、烟头、纸屑、落叶、胶袋等垃圾杂物。

2.每天保证7：00—21：00有巡视保洁员，做到垃圾落地最迟15分钟内能清扫。

3.每天清理标识牌、栏杆、宣传栏、文化长廊等公共设施一次，使其保持清洁干净、无污渍。

4.每天巡视所有公共场所的清洁情况，随脏随清理，保持清洁。

5.每天抹洗户外垃圾桶一次，保持外表清洁，并上下午各清倒垃圾一次，或超过2/3满随时清倒。

6.每周清洗地面、花槽围基、沙井表面、明渠、外围栅栏、不锈钢拉闸、文化石、篮球场、跑道等一次，确保无污渍、无污泥、杂物。

7.每周清理排水渠、沙井一次，保持排水渠的畅通，无积水、无淤泥。

8.每周清理雨篷上的杂物一次，每季度清洗一次，保持无杂物、烟头，无污迹。

9.每两周清洁建筑物2米以下外墙及玻璃。

10.雨后及时清扫地面积水，保持通道无积水。

1. **会议室的保洁要求**

1.每天对室内的地面、门窗、台椅抹一次，随时保持清洁卫生。日常没有会议要做好会场的保洁工作。

2.注意空气流通，保持室内空气清新，无异味。

3.按会议召开的时间，提前做好会场的保洁工作。

4.定期对花盆、垃圾桶等物品进行护理，保持花盆、垃圾桶的清洁，无污渍。

5.会议结束后，及时进行会场的清洁工作，确保会议室的整齐清洁。便于下一次会议的召开。

6.每月清理天花、灯罩等高空物品一次，保持清洁、光亮。

7.必要时进行消毒。

1. **天面的保洁要求**

1.每周清扫地面一次，清理去水口，保持没有垃圾、积水、杂物。

2.每月抹扶手、护栏、消防设备一次；用清水清洗地面、花槽围基一次，清理排水沟一次，保持清洁。

备注：极端天气密切注意排水口情况，及时清理垃圾，保障流水畅通。

1. **电梯的保洁要求**

1.电梯轿厢每天消毒清洁一次。保持电梯内的清洁，做到随脏随清洁。保持地面无纸屑、无污迹、轿厢内壁光亮无划痕、无手印。

2.按键每天消毒一次。

3.每天抹净电梯内壁、门、指示牌。

4.每天清理梯门的凹槽，确保无杂物。

5.每周内壁涂不锈钢保护剂。

6.每月停运行大清洁轿厢内壁、顶，轿门内槽等一次，门外放告示。保持轿厢明亮无蛛网、门洁净光亮，轿门内槽无灰尘杂物。

1. **地下车库及地面停车场位保洁要求**

地下车库及地面停车场位的清洁质量，除达到建筑物内部的质量标准外，须达到下列要求:1、清洁频次与时间:每天清洁不少于2 次，每天例行的清洁时间及周、月集中清洁时间为商定时间，清洁时间的执行以不影响医院车辆正常通行和停放为原则。

2、垃圾与物品处理:除停车场公共垃圾箱内的垃圾外，对于车位或通道内遗留的非垃圾类物品(如工具、配件、纸张等)，在清理前须征得医院相关负责人同意后进行。

3、设施清洁与维护:停车场内的充电桩、挡车器、道闸、反光镜、消防设施等设备，每周至少清洁1次，每次清洁过程中须对设备表面易接触部位进行消毒;地面减速带、车位线、导向箭头等标识，每月至少检查并清洁1次，确保标识清晰完整。

4、地面与环境保洁:地下车库地面每天全面清扫、拖拭不少于1 次，地面无明显油污、积水、泥沙及杂物;地面停车场位每天全面清扫不少于 2 次，遇暴雨天气需及时清理积水，必要时铺设防滑垫。停车场内排水沟、集水井每周至少清理1次，防止堵塞。其余时间进行巡回保洁，保持无异味、无污迹、地面无杂物，做到随时随地的到位服务(限于作息时间内)。

5、排水坑道和吸水井保持清洁，无杂物，并定期消毒消杀，防止积水造成寄生虫和蚊虫滋生。

6、保洁人员规范:保洁人员在工作过程中要按规范保持良好态度、礼貌待噠人，礼貌避让车辆及行人。

7、制度遵守:保洁人员在工作过程中必须遵守医院的各项规章制度，尤其是停车场安全管理规定，作业时做好自身安全防护

1. **垃圾暂存点清洁、消毒及管理要求**

1.生活垃圾存放间每天2次（生活垃圾运走之后）用消毒液清洗地面、墙壁。每天两次紫外线空气消毒。

2.按要求做好清洁、消毒管理医疗废物暂存间工作；医疗废物运走之后即用消毒液清洗地面、墙壁；每天两次紫外线空气消毒，有登记；及时上锁，做好保管工作，防止医疗废物向外流失。

3.对天花板、灯具、墙壁、地面、通道、下水道等保持清洁无杂物，无蛛网。

4.医疗废物、生活垃圾分车转运。随用随消毒。

5.每周清洁卫生死角一次。

6.垃圾存放间的紫外线灯管每周使用75%酒精清洁擦拭一次，定期监测紫外线灯管强度，做好记录。

1. **垃圾分类的要求**

垃圾分类：按国家要求实施垃圾分类。生活垃圾分可回收物、厨余垃圾、其他垃圾、有害垃圾，医疗废物分感染性废物、损伤性废物、病理性废物、药物性废物、化学性废物。 应严格按要求做到桶袋一色（中标人负责）；感染性、药物性、病理性废物用黄色胶袋（中标人负责），损伤性废物用锐器盒（医院负责）、化学性废物用专用桶盛装（医院负责）。

**四、服务规范**

（一）操作规范

1．病房保洁时要安静，不得大声喧哗，尽量集中作业，避免在病人休息和用餐时进行清洁；操作时动作轻巧，避免发出大的响声，物品轻拿轻放，保洁后归回原位，不得随意翻阅资料及随意打开容器盖，各种无菌包等。洗手间的墙面、地面及大小便池、马桶等每天必须彻底冲刷，保持洗手间空气无异味；实行循环保洁、周期清洁，洗净污物，除掉污渍；洗手间工具材料专用，不得混用；清洁工具标识完整洗净之后定位放置，不得随处乱放。

2．办公室、值班室保洁作业尽量安排在班前或班后进行，特殊情况下，应先敲门并征得同意后方可进入。使用文明礼貌用语，如敲门“对不起，我可以进来保洁吗？”如果医生在会诊或开会，不得打扰或擅自进行保洁作业；在办公区需要安静，不得大声喧哗，工作性交谈也必须小声进行，不可干扰影响医护人员工作；作业时，台面物品不得随意移动，保洁后应物归原位；不得随意翻阅资料或病历。

3．手术室的保洁员须经手术室工作人员培训后方可独立上岗，在进行手术时，不得进入或干扰手术的正常进行。应在护士长、护士指导下按规范进行保洁：要做好自我保护措施（按要求戴口罩、手套、换鞋、换衣服）；准备清洁工具（各种专用毛巾、拖把和配制好的消毒液）；手术间清扫时要先清无菌区再清清洁区，最后污染区）；及时清理垃圾，更换垃圾袋； 在医务人员的指导下按要求进行清洁消毒：包括器械台、手术台、治疗车、车床、玻璃柜、输液架、地面、天花、风口、墙角、墙面、室内外门背、门面、门缝、窗、窗台、玻璃。

（二）消毒规范

1．地面消毒:医院地面受到病人排泄物、呕吐物、分泌物的污染或人员的流动量大时应及时清除地面污染，并用消毒液拖地或擦洗，防止病原菌的扩散。当地面受到污染时，用含有效氯500mg/L的消毒液溶液拖地或喷洒地面。被肝炎病毒污染的表面用含有效氯1000mg/L的消毒剂溶液擦洗。

2．墙面消毒:医院墙面污染时，采用含氯消毒剂喷洒擦洗，墙面消毒高度不少于2-2.5米。根据不同污染情况用含有效氯500mg/L、 1000-2000mg/L的消毒剂溶剂喷洒擦洗处理。

3．床单位的消毒：床单位用500mg/L的含氯消毒液进行擦拭，再采用紫外线灯或臭氧消毒器进行消毒，包括病床、床头柜、床垫、枕芯、毛毯、棉被等。

4．桌子、椅子、凳子、床头柜等各类用品表面的消毒:一般情况下室内用品表面只进行日常的清洁卫生工作，用清洁的湿抹布或含氯消毒液擦拭各种用品的表面，可去除大部分微生物。

5．室内环境物体表面的消毒:包括儿科病房、妇产科检查室、注射室、换药室、治疗室、消毒供应中心清洁区、急诊室、化验室、各类普通病房和房间采用以下消毒方法：

5.1当室内物品表面一般情况下用清水擦拭，当受到污染时必须采取严格的消毒处理：其中床头柜每天用含氯500mg/L的消毒液擦拭，做到一床一巾。其它表面的消毒:包括病历架、门把手、水龙头、门窗、洗手池、卫生间、便池等物表，每天应冲洗或擦拭处理，保持清洁，必要时用含氯500mg/L的消毒液消毒处理。

5.2各类小手术室、无菌间、治疗室、注射室、换药室、抢救室、化验室的各种物表及台面等每日用500mg/L含氯消毒剂擦拭，湿拖把拖地。每日早上和下午用500mg/L含氯消毒液拖地一次。

5.3治疗室、换药室、注射室、抢救室、小手术室、无菌室等重点室间，每天应保持室内环境整齐清洁干净，室内桌、椅、柜、洗手池等每天清洁拭擦2次（有污染时及时用消毒液抹洗）。每天湿式清洁拖地2次（早上用含氯消毒剂，下午用清水）。

6．以上消毒要求如遇传染病流行时，应严格按照院感的指引执行。

特殊监护区域清洁消毒服务需求部分

一、服务范围

本院所有ICU病区、手术室、无菌空气层流病房等特殊监护保洁区域。

二、岗位基本要求

1.遵守医院各种规章制度，具有良好的职业道德。

2应经过医院感染控制预防基本知识培训，考试合格方可上岗。

3.进入工作岗位必须穿工作服、工作鞋、必要的防护用品。

4.人员要求：身体健康，责任意识强，无传染病，无犯罪记录，初中或以上学历。

三、岗位职责

1．保洁工作采用的清洁、消毒方法符合消毒技术规范要求，使用的清洁、消毒方法必须经过院感办审核。

2．医院为特殊的环境，工作中做好自我防护，严格按操作规范操作，以防自身受到感染。

3．保洁服务人员必须掌握由洁到污的清洁程序，严禁跨区操作，以免造成医院内的交叉感染。

4．如病区内发现传染病、多重耐药菌或特殊病原体感染，医护人员必须马上告知保洁服务人员并指导保洁工作的进行。

5．保洁工作不得与治疗工作同时进行。

6．病区的桌面、地面等各区域采取湿式清扫，不同区域抹布与拖把分区使用，坚持 “一床一巾”的原则。

7．地面、桌面等区域被血液、体液污染时立即要消毒处理，消毒后再清洁。

8．病人出院、转科或死亡后及时对床单位做终末消毒处理。

9．掌握正确的手卫生指征及方法。

10．严格掌握保洁所用消毒、清洁剂的使用方法、储存条件、有效期等，避免意外发生。

四、环境清洁消毒方法与要求

（一）物体表面清洁消毒方法如下：

1.污染物处理（血液、体液、排泄物、分泌物等），随时清洁并消毒，用含有效氯1000—2000mg/L的消毒液。

2.医疗区域每天清洁2次。

3.普通病房：一次性消毒湿巾擦拭消毒或含氯500mg/L消毒液。

4.隔离病房：1000-2000mg/L消毒液清洁。

5.一般性诊疗器械、器具（如听诊器、血压计、叩诊锤、电筒、血管钳、剪刀等）应专床专用，每天用一次性消毒湿巾或用含氯消毒液（500mg/L）消毒，每日至少1次。

6.普通患者持续使用的医疗设备（如监护仪、输液泵、氧气流量表等）表面，每天清洁消毒2次。用一次性消毒湿巾或用含氯500mg/L的消毒液抹布擦拭。

7.普通患者交叉使用的医疗设备(如超声诊断仪、除颤仪、心电图机等)表面,直接接触患者的部分应每位患者使用后立即用一次性消毒湿巾或含氯500mg/L的消毒液抹布擦拭。不直接接触患者的部分应每周清洁消毒1次。

8.多重耐药菌感染或定植患者使用的医疗器械、设备应专人专用，或一用一消毒。用含有效氯1000—2000mg/L的消毒液抹布擦拭，作用30分钟后再用清洁抹布擦拭干净。

9.有感染性疾病患者使用的诊疗器械、器具和物品应专人专用，条件受限时应一人一用一消毒。用含有效氯1000—2000mg/L的消毒液抹布擦拭。

10．医生办公室、护理站用品表面采取湿式擦拭(计算机键盘宜使用键盘保护膜覆盖），无污染情况下用清洁的抹布擦拭，每日1次。用后抹布用含有效氯500mg/L的消毒液浸泡消毒30分钟，再用清水冲洗干净，晾干备用。

（二）地面清洁消毒方法如下：

1．医疗区域、污物间地面：用含有效氯500mg/L的消毒液的拖把拖地，每日至少2次。

2．地面污染物清洁需及时处理（被血液、分泌物、排泄物污染的地面）：用含有效氯1000—2000mg/L的消毒液，拖把或抹布处理干净。

3．收住传染病或多重耐药菌感染患者病房的地面：用含有效氯1000mg/L的消毒液的拖把拖地，每日至少2次。

4．医疗辅助用房区域、医务人员生活辅助用房区域的地面：用清水拖地。

（三）床单元的清洁与消毒要求:（出院床消毒）

1．普通患者的床栏、床旁桌、床头柜等物品表面应使用一次性消毒湿巾或用含氯500mg/L的消毒液抹布擦拭。

2．有多重耐药菌等医院感染暴发或流行时患者的床栏、床旁桌、床头柜等物品表面应使用有效氯1000mg/L的消毒液，每班至少1次。

3．床单、被罩、枕套、床间隔帘应保持清洁，定期更换，如有血液、体液或排泄物等污染，应随时更换。

4．枕芯、被褥等使用时应保持清洁，防止体液浸湿污染，定期更换，如有血液、体液或排泄物等污染，应随时更换。

（四）卫生间台面、便器的清洗与消毒要求

卫生间台面、坐便器坐板或盖板、便器外表面除使用清洁剂外，每日用含有效氯500mg/L的消毒液擦洗，作用10-30分钟后再用清洁抹布擦洗干净。

（五）设备表面的消毒如下：

1．设备外壳及面板应使用一次性消毒湿巾或含氯500mg/L的消毒，每日至少2次。

2．设备外壳、面板等手频繁接触的各种仪器表面应使用一次性消毒湿巾擦拭；或用含有效氯500mg/L的消毒液抹布擦拭，作用10-30分钟后再用清洁抹布擦拭干净，每日不少于2次；有多重耐药菌等医院感染暴发或流行时应使用含有效氯1000mg/L的消毒液抹布擦拭，每班不少于1次。（病人使用中的，由护士消毒清洁）。

（六）清洁与消毒原则

1．应遵循先清洁再消毒的原则,采取湿式卫生的清洁方式。

2．病房或诊疗区域清洁与消毒时,应有序进行,由上而下,由里到外,由轻度污染到重度污染；有多名患者共同居住的病房,应遵循清洁单元化操作。

3．对精密仪器设备表面进行清洁与消毒时,应参考仪器设备说明书,由经培训掌握清洁与消毒相关知识的护士、病房助理执行。

手术室清洁消毒服务需求部分

一、服务范围

主要负责院内手术室保洁工作（其中包括门诊手术室、介入手术室等）。

二、岗位基本要求

1.男女不限，年龄原则上50岁以下，如经评估身体状况良好，或有相关行业工作经验可根据实际用人需求适当放宽年龄条件。

2.初中及以上学历，应当具有较好的读听写语言能力和学习、理解能力，责任意识强，身体健康，无传染病，无犯罪记录。

3.能够适应夜班工作。

三、岗位职责

1．应经过手术室岗前培训，经手术室护长考试合格方可上岗。

2．遵守防护规定，按要求使用和储存清洁剂和消毒剂，避免误用发生事故。

3．熟悉各类清洁剂和消毒剂的使用方法，掌握正确的清洁与消毒知识。

4．具备感染控制意识，了解传染病的基本知识，遵守医院手术室的清洁消毒工作规范和标准操作程序；在进行手术时，不得进入或干扰手术的正常进行。

5．按照手术室的管理规定，清洁消毒操作须做好手卫生和个人防护,严禁带戒指、手表等装饰品操作，以防交叉感染。

6．手术间清扫遵循先清无菌区、再清清洁区、最后污染区的原则。

7．清洁工具规范悬挂管理，严格分区使用，禁止跨区混用。

8．手术前清洁：在每次手术之前，对手术室进行必要的准备清洁，包括清洁地板、墙壁和操作台，清理垃圾和废弃物。

9．手术后清洁：在每次手术之后，对手术室进行彻底清洁，包括清洁地板、墙壁、操作台、灯具等，杀灭细菌和病毒。

10．定期消毒：对手术室进行定期消毒，包括使用合适的消毒剂对各个表面进行处理，以确保无菌环境的维持。

11．及时清理垃圾，更换垃圾袋；妥善处理手术室产生的医疗废弃物，包括严格按照相关规定分类、收集打包及放置制定位置暂存。

12．在突发情况下，如手术室出现污染或感染事件，保洁人员应在手术室或控感部门的指导下，立即配合进行物表消毒处理，并及时报告相关部门。

后勤物业服务质量监控要求

建立四级质量检查制度：一为员工自检；二为保洁主管、保洁领班每日巡检并进行整改落实；三为中标人项目经理、经理助理及中标人公司的不定期巡检，发现问题要及时整改；四为医院与中标人联合质量检查。每级检查的落实情况必须向采购人通报，落实巡检制度：领班、主管人员每工作日必须逐层、逐个岗位进行巡检，并在巡检记录中设有“发现问题”“落实整改措施”“落实时间”等栏目，巡检记录必须每月提供给采购人。

一、采购人总务科对中标人的监管

1.采购人总务科工作人员每天对各区域进行巡查，对存在的问题，及时反馈中标人主管限期整改，整改完毕后应将处理意见向总务科汇报，总务科根据情况按合同约定进行处理。

2.医院客服中心每季度对物业服务进行随机检查和服务满意度调查，评分结果和调查结果直接与物业服务质量考评挂勾。

3.总务科工作人员定期与护理部、院感科、各临床部门沟通协调，了解物业服务的不足，并根据反馈情况，督促中标人改进服务质量。

4.总务科负责对于科室反馈问题进行追踪落实。

二、采购人总务科对各岗位服务质量的监管

1.制定《各岗位服务质量考评表》，定期对中标人的服务质量进行考核。

2.要求项目管理人员积极主动做好工作，对自己负责的区域要加强巡查，工作日巡查不少于2次/日，同时做好巡查记录，如因主管监督不力导致工作效果不理想，采购人有权按照考评表标准进行处罚。

3.监督中标人落实周期性工作，如每月清洗天花、每季度拆洗窗帘等，现场检查及抽查相关登记记录表。

3.接到投诉，主管应第一时间到场处理，同时填写《后勤服务投诉意见处理表》报采购人总务科，对有效投诉采购人将进行责罚。

4.中标人要加强对管理人员的专业培训，尤其是院感知识培训。

三、全院各科室协助对中标人的监管

1.科室负责中标人派驻员工具体工作安排和专科业务培训指导，工作服务、质量监管，中标人派驻员工日常排班、请假、休假需经各科室负责人同意，中标人新派驻或者撤换派驻人员也需要经科室负责人同意。

2.科室发现中标人派出的服务人员有违反相关规章制度的行为或主管监督不力的地方、或有弄虚作假，可直接向总务科反映，由总务科跟进处理。

3.每季度配合客服中心、总务科做好中标人服务质量的监管及调查表，作为评价中标人工作的依据，此评价与物业服务质量考评挂勾。

四、根据病人意见实施监管

每季度随机抽取住院病人做问卷调查，问卷调查结果与服务质量考评挂勾。

五、中标人内部常规监管

1.中标人每天应对员工进行考勤检查，采购人随机抽查，保证各岗位人员到位。

2.每月中标人对员工需集中培训，要求有计划，有教材，有实际培训操作内容。

3.中标人需每月一次，向采购人汇报管理情况。

4.每季度采购人和中标人管理人员召开工作协调会，协调解决存在的问题。

5.中标人员工应执行行为规范，由中标人及采购人监督，有违反者按规定处理。对于有效投诉，总务科将扣罚中标人当月服务费，中标人对当事员工适当处罚并通报总务科。

六、其他监管项目

(一）大型检查

1.凡遇医院各类检查工作，如控烟工作、省/市卫生监督所、国家卫生文明城市、三甲医院创建等，中标人提前进行准备，做好各项环境卫生，服务人员必须保持高度工作热情，做好本职工作，确保在规定的时间完成工作任务；

2.大型检查工作中，如因中标人的人员或管理问题发生的差错，导致医院被行政部门处罚的，经主管部门分清责任，由中标人承担部分或全部费用。

（二）院感办、总务科、护理部等相关科室每月进行联合质量查房，查房结果与服务质量考评挂钩。

七、考核项目及细则

（一）考核方式

1.采购人对中标人服务质量的验收采用以下方式：

1.1总务科每周2-3次进行不定期现场抽查评估服务质量、服务态度、安全作业等；

1.2院感科、总务科、护理部等相关科室每月1次进行的质量联合查房；

1.3客服中心每季度1次进行的住院病人满意度调查评估及临床及职能科室满意度测评；

1.4上级部门检查及各类大型医院检查结果。

（二）考核细则

总分100分，合格≥85分、良好≥90分、优秀≥95分。

1.院内管理考核，分值90分，每月考核1次。

（1）总务考核占60分。总务科抽查评估合并为本月的服务质量考核总评60分。考核项目：仪容仪表（10%）、规范服务（20%）、工作纪律（20%）、服务态度（15%）、服务质量（55%）。

（2）院感办、总务科、护理部等科室的联合质量查房考核结果占5分，内容主要包括：医疗废物的分类、打包、交接、运送、暂存等。

（3）客服中心及临床考核占25分，向临床及职能科室、住院病人、门诊病人发放满意度调查问卷，满意度达到80%才能获得相应考核评分。

2.院外上级部门检查，分值10分，每月度考核1次。

各类大型检查占10分，包括上级部门检查及各类大型医院检查结果，按评分表标准进行评分。扣罚标准：如为普通问题每项扣5000元，如影响医院声誉/造成不良后果的每项扣10000元，并且要求赔付医院相应损失。

备注：如当月无院外上级部门检查的，以上次检查情况为标准进行评分。

**附件:服务质量考评表**

**1.后勤物业服务整体质量考评表（每月一次）**

**考核日期： 监管人签名：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | | **分值** | **得分** |
| 服务质量考核总评 | 一、总务科抽查 | 60 |  |
| 二、院感办检查 | 5 |  |
| 三、临床调查 | 25 |  |
| 四、大型检查 | 10 |  |
| 总分 | 100 |  |
| 双方确认 | | 采购人代表签字： | |
| 供应商代表签字： | |

备注：总分100分，优秀：95分或以上、良好：90分或以上、合格：85分或以上，如低于85分（不含85分），每低1分扣10000元；如连续三次考核分数低于85分（不含85分），采购人有权终止合同并按违约责任条款执行。

**保洁服务质量考评表**

岗位：保洁岗位 考评时间：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考评项目 | 考评内容 | 分值 | 公司自评 | 医院评分 | 情况说明 |
| 仪容仪表 | 1.在岗仪表端正，佩戴胸卡、工衣整洁、无穿拖鞋现象。 | 5 |  |  |  |
| 2.注意个人形象，无戴夸张首饰、留长指甲等现象。 | 5 |  |  |  |
| 工作纪律 | 3.遵守医院各项相关管理制度及劳动纪律，不迟到早退、不无故旷工。 | 5 |  |  |  |
| 4.工作时间无存在玩游戏、刷视频、听音乐、看书、睡觉、大声喧哗、扎堆聊天等现象。 | 5 |  |  |  |
| 5.遵守医院保密协议，无在工作场合讨论医患相关隐私信息。 | 10 |  |  |  |
| 服务态度 | 6.服务态度良好，言行举止文明礼貌，不顶撞科室人员，不与他人发生口角。 | 5 |  |  |  |
| 7.服从工作安排，及时完成科室的各项相关的任务。 | 5 |  |  |  |
| 8.有团队精神，责任心强，工作积极、认真细致。 | 5 |  |  |  |
| 工作质量 | 9.熟练掌握手卫生指征及正确行手卫生。 | 5 |  |  |  |
| 10.熟练工具分区及按要求整齐摆放；掌握消毒剂的使用方法、储存条件、有效期等专业知识。 | 5 |  |  |  |
| 11.严格遵守生活垃圾及医疗废物管理制度，按规范分类、收集、打包。 | 5 |  |  |  |
| 12.无存在违规操作或因个人原因发生职业暴露问题。 | 10 |  |  |  |
| 13.严格遵循“从上到下，从里到外，从轻污染到重污染，一区一色，一床一巾”的消毒原则。 | 10 |  |  |  |
| 14.在规定工作时间按质按量完成清洁消毒，无影响正常医疗工作。 | 10 |  |  |  |
| 15.污物间整洁干净，科室环境卫生保持良好，无明显污脏及医患投诉情况。 | 10 |  |  |  |
| 合计 | | 100 |  |  |  |
| 考核签名 | |  |  |  |  |

《保洁服务质量考评表》得分占《后勤物业服务整体质量考评表》权重为60%。