河北省眼科医院

物业保洁辅医司梯服务采购项目

**一、项目名称：河北省眼科医院卫生保洁、辅医（导诊）、司梯服务采购项目**

**二、服务地点：**

河北省眼科医院（含石家庄院区）。

**三、医院概况：**

河北省眼科医院占地面积81245平方米，建筑面积87195平方米。其中门诊楼五层，地上四层建筑面积27495平方米，地下一层建筑面积12726平方米。病房楼17层，地上16层，建筑面积35630平方米，地下一层建筑面积3441平方米。综合楼5层，建筑面积7903平方米。

**四、服务范围：**

19部直梯、2部自动扶梯的电梯司机服务；除医疗办公治疗、行政后勤办公用房外、其它的室内外和院区环境的卫生保洁服务；门诊、住院病人、手术病人的导诊服务（详见项目具体要求）。

**五、项目要求：**

项目承揽单位必须遵守医院的各类管理制度和规定，服从医院领导，听从医院安排，接受医院各级监督检查考核，对问题及时整改，完成合同约定的服务项目内容和临时应急工作，达到质量要求。保证人员数量，制定内部管理架构、管理制度、检查考核办法、奖惩措施，不断改进工作，严格管理服务人员，保证安全措施到位，避免发生人身伤害和医疗纠纷差错事件，认真及时准确完成项目事项。

**六、项目具体要求：**

**1、电梯司机服务内容、标准及要求。**

**（1）电梯司机职责：**

承包方要严格遵照合同内容执行，依照规章和标准规定，履行合同义务，承担相应安全生产责任。在日常工作中遇到临时任务承包方要积极配合。如遇问题需要及时与医院监督员沟通，由监督员负责与院领导联系。监督员如发现承包方未按规定履行合同内容，一般情况可提出警告，限期整改，如有严重违约情况，院方有权进行处罚。

承包方的工作人员，必须在医院监督人员的监督下进行日常维修、维护和保障运行工作。电梯司机必须持证上岗，无证人员禁止操作。熟悉电梯操作的基本技术，在工作中不断提高自己的专业能力和技术水平，以更好的胜任本岗位工作。当班期间注意仪容仪表，按规定佩戴胸牌，以便接受院方及公司管理人员的监督和检查。在当班期间要有良好的精神面貌，做到工作细心，认真，体现“文明服务、礼貌待人、乘客至上”的服务宗旨。当班时间必须坚守岗位，不得擅自离开工作岗位，端正工作态度，热情主动服务，举止文雅，礼貌待客。保持电梯轿厢内外环境卫生，制止损坏电梯的行为。严格交接班制度，主动向下一班次人员汇报当班情况。不准迟到、早退。熟悉周围消防设施设备，会使用消防器材。遇到火灾，疏导并禁止乘用电梯逃生。对岗上发生重大情况和突发事件，要果断采取应急措施，及时上报。严格遵守公司和院方的各项规章制度，完成领导交办的各项临时任务。

**（2）仪容仪表仪态规范：**

发型：使用公司统一配发的发网将头发盘起。

面部：淡妆上岗。

工装：根据公司换装要求，着统一的工装上岗。工装整洁、无破损、掉扣等现象。工装兜内不宜装过多物品。

工号牌：佩带于左胸上方，保持工号牌端正、洁净。

以黑颜色鞋、船鞋为宜，不露脚趾及后跟，忌穿旅游鞋。袜子以肉色、黑色为宜。

佩带物：仅佩带手表和结婚戒指为宜，忌带过分夸张的耳环及装饰物。

保持口气清新，无体味。

着工装时，应按正确的站姿、走姿，时刻保持良好的仪态。

**（3）人员配置要求：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务地点** | **人数** | **性别** | **服务**  **范围** | **服务**  **期限** | **作息时间** | **备注** |
| 1 | 河北省眼科医院 | 1人 | 不限 | 管理人员 | 12个月 | 7：00—11：30 13：00—17：00 | 主管 |
| 2 | 河北省眼科医院 | 10人 | 不限 | 电梯司机 | 12个月 | 两班倒  上午：7：30—13：00  下午：13：00—19：00  手术梯  7：00—11：30 、13：00—19：00  19：00—1：00、1：00—7：00 | 1.含班长：  2.司梯员年龄在45周岁以内。  3.身高不低于160cm |
| 3 | 合计 | 11人 |  |  |  |  |  |

服务时间：根据各岗位实际情况具体安排。

（4）日常语言行为服务标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **语言** | **行为** |
| 开电梯时 | 现在电梯让行（下行），您好！请进！ | 面带微笑、态度亲切和蔼，仪态端庄 |
| 电梯运行时 | 请大家互让站好 | （同上）对顾客提出的询问，要热情回答、解释 |
| 停梯到站时 | 某某层是××科室，小心、慢走 | 声音清晰 |
| 电梯超载时 | 本梯已超载，请互让合作 | 做好解释工作 |
| 遇到行动不便患者 | 让我来帮您 | 主动上前搀扶 |
| 遇到无人看管的小孩 | 不要怕，我来帮你找 | 热情、亲切地安慰小防，交给有关管理人员安置好 |
| 遇到患者与患者争吵 | 有事慢慢商量 | 用言行劝慰、开导，根据情况分析耐心解释清楚事理，态度要和善友好 |
| 遇到患者误解时 | 对不起，本梯有特殊任务，请搭乘另一台电梯，请谅解 | 态度要亲切，耐心解释清楚 |
| 下班停梯时 | 本梯已暂停服务 | 面带笑容，向乘客致谢，并做好收梯的各项工作 |
| 提醒患者保管好自己财物 | 大家好，因电梯内人多拥护，请大家管理好自己的财务 | 面带微笑 |

（5）电梯轿厢的擦拭保养标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **保洁区域** | | **作业内容** | **清洁标准** |
| 电梯轿厢 | 日常保养 | 地面（拖抹） | 地面清洁、无尘 |
| 电梯指示、窗台、扶手（擦拭） | 无污渍 |
| 消防设备（擦拭） | 清洁无尘 |
| 轿厢内外、门及电镀件（擦拭） | 清洁、无污垢、斑点 |
| 定期保养 | 不锈钢饰物（保养） | 光洁、无污垢、斑点 |
| 护栏（清洁剂擦洗） | 无污渍 |
| 轿内顶部内墙、天花板（除尘） | 无尘、无蜘蛛网 |

**2、卫生保洁服务内容及要求。**

**（1）卫生保洁组织管理职责**

受聘的物业公司应有健全的组织机构、管理制度和工作制度，负责管理本公司人员的保洁服务、工作态度、职业道德等个人行为。保洁服务人员在服务区域的工作，要接受科室、护士长的工作监督和指导，接受医患群众的建议或意见，不断改进工作，提高服务质量。院方相关科室依据合同的规定和考评细则，监督、检查、考核保洁工作。

**（2）保洁部岗位职责**

每日对现场进行巡查，对有问题的区域立即采取纠正措施。做好工作日志。注意仪表、工装整洁、佩带胸卡、文明待人，保持积极工作态度。设备和物品正确使用、安全存放并保持清洁，遵守正确的工作程序和方法。遵守公司和项目单位的规定、要求，并对员工进行培训。及时处理投拆，经常与项目单位进行沟通，并对意见进行分析、指导和改进工作。根据安排完成辖区内的清洁、擦拭工作，并严格按照要求不同区域使用不同标志的保洁工具。专项人员完成所安排的保洁工作，包括3米以下的窗户玻璃擦拭、室内地面清洗、PVC地面打蜡（报价不含打蜡费用）、院区标识标牌的擦拭，遵守项目单位或部门的政策和程序操作要求，控制物料和药剂的消耗，按照正确的工作程序安全地操作。

**（3）人员配置要求：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务地点** | **人数** | **性别** | **服务**  **范围** | **服务**  **期限** | **作息时间** | **备注** |
| 1 | 河北省眼科医院 | 4人 | 不限 | 管理人员 | 12个月 | 7：00—11：30  13：00—17：00 | 含执总、经理、主管 |
| 2 | 河北省眼科医院 | 97人 | 不限 | 保洁 | 12个月 | 7：00—11：30  13：00—17：00 | 含班长、专项 |
| 3 | 合计 | 101人 |  |  |  |  |  |

服务时间：根据各岗位实际情况具体安排。

**（4）日常保洁服务范围及标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **保洁区域** | | **作业内容** | **清洁标准** |
| 病房 | 日常保养 | 地面（扫、擦、消毒） | 无杂物 |
| 呼叫台、门把手、窗台、暖气（擦） | 清洁 |
| 垃圾清理 | 及时清理 |
| 室内电器（擦拭） | 清洁、无污渍 |
| 定期保洁 | 内墙（除尘） | 无尘无蜘蛛网 |
| 玻璃（擦拭） | 清洁、明亮、无污渍 |
| 门窗（擦拭） | 无污渍、无尘 |
| 天花板（除尘） | 无尘挂 |
| 大厅及  走廊 | 日常保洁 | 地面 | 物见本色 |
| 指示牌、金属挂件、各种标件、台面、各种柱面 | 无灰尘、无污迹 |
| 门、椅子、沟槽 | 无尘、污渍 |
| 暖气、窗台、消防 | 清洁无尘 |
| 垃圾桶（清洁整理） | 垃圾入桶 |
| 定期 | 灯具（擦拭） | 明亮无灰尘 |
| 玻璃、墙裙（清洗） | 墙裙无灰 |
| 内墙除尘 | 无蜘蛛网 |
| 卫生间 | 日保 | 地面（扫、擦） | 无污、水迹 |
| 小便池、蹲坑（专用清洁剂） | 无异味、卫生 |
| 定期  保洁 | 地面清洗 | 无顽固污渍 |
| 玻璃、墙壁（清洁剂） | 光亮、无污渍 |
| **保洁区域** | | **作业内容** | **清洁标准** |
| 卫生间 | 定期  保洁 | 洗手池、蹲坑（专用清洁剂） | 光洁、无污垢、斑点 |
| 天花板（除尘） | 无蜘蛛网 |
| 洁具消毒 |  |
| 步行梯 | 日保 | 地面（拖抹） | 地面光洁、无尘 |
| 电梯指示、窗台、扶手（擦拭） | 无污渍 |
| 消防设备（擦拭） | 清洁无尘 |
| 定期保洁 | 墙裙、踢脚板（擦拭） | 清洁无尘、无积灰 |
| 不锈钢饰物（保养） | 光洁、无污垢、斑点 |
| 护栏（清洁剂擦洗） | 无污渍 |
| 室外区域 | 日常保洁 | 道路路面 | 不得有废弃物、垃圾，路面经常保持整洁 |
| 停车场 | 不得有废弃物、垃圾，地面经常保持整洁 |
| 路面地沟及防护罩 | 路面地沟无坍塌现象，防护罩完整无破损、无丢失 |
| 垃圾桶 | 垃圾不得超过桶的4/5，垃圾桶周围干净无杂物 |
| 指示牌、各种标识标牌、告示栏 | 无灰尘、无污迹 |

**3、辅医服务内容、标准及要求。**

**（1）辅医服务要求：**

负责河北省眼科医院住院部及门诊的辅医工作。做到：以病人为中心，热情为患者服务。使患者感受到看病有人引、检查有人陪、入院有人送、困难有人帮。

**（2）人员配置要求：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务地点** | **人数** | **性别** | **服务内容** | **服务期限** | **作息时间** | **备注** |
| 1 | 河北省眼科医院 | 1人 | 不限 | 管理人员 | 12个月 | 7：30—12：00、14：00—17：30 | 经理 |
| 2 | 河北省眼科医院 | 61人 | 不限 | 辅医 | 12个月 | 7：30—12：00、  14：00—17：30 | 含班长 |
| 3 | 合计 | 62人 |  |  |  |  |  |

服务时间：根据各岗位实际情况具体安排。

**（3）辅医部岗位职责**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位**  **名称** | **岗位职责** |
| 1 | 辅医  经理 | 1.执行公司下达的各项工作指令，并安排付诸实施。  2.对本部门各岗位责任制及工作程序执行情况进行检查，并做出评估。  3.经常与护理部等院方业务主管部门及有关科室联系、沟通，提出工作建议并听取有关意见，做好协调工作。  4.制定本部门工作计划，并安排付诸实施。  5.随时抽查本部门内各项工作执行情况，审核工作质量，将抽查结果下发各主管进行整改。  6.主持部门例会，听取工作汇报，评议工作质量完成情况，对工作中发现的问题及时提出解决方案，对下级提出的问题及时做出处理或报告上级。  7.保持与其他各部门的良好合作，完成项目执总交办的其他工作任务。  8.严格依据质量记录的要求，监督检查本部内各项工作执行情况，审核主管的工作质量。  9.检查下属人员的考勤、劳动纪律、礼节礼貌、工作表现、服务质量、工作业绩及各项规章制度的实施情况，及时解决发现问题并加以解决。  10.总结工作经验，根据需要向上级领导提出有创新意义的建议、方法等。  11.公司和项目执总交办的其他工作。 |
| 2 | 班长 | 1.负责辅医员的监督检查工作。  2.负责与所辖区域的科室负责人进行以接。  3.配合经理对新员工进行培训、评估、考核工作。  4.处理好员工的内部矛盾，做好思想工作。  5.辅医部经理交办的其他工作。 |
| 3 | 导诊员 | 1.在公司辅医部的领导及护理部的指导下进行工作。  2.严格遵守以及公司的各项规章制度。  3.上岗必须着辅医服装，佩带胸卡，做到仪表端庄，衣着整洁，必须准时上下岗，不脱岗，不闲谈。  4.熟悉本人所负责科室专业特色，熟悉业务流程，积极做好相关服务工作。  5.以病人为中心，热情为患者服务。使患者感受到看病有人引、检查有人陪、入院有人送、困难有人帮。 |

**（4）辅医工作质量服务标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **服务标准** |
| 1 | 仪容仪表 | 1.按规定统一着装上岗。  2.男员工不得烫发、留胡须、蓄鬓角。头发长不盖耳，后不擦衣领，发不蓬乱。女员工不留怪发，不梳披肩发。  3.不留长指甲，不涂指甲油。不戴戒指，耳环。  4.女员工着淡妆上岗，不得浓妆艳抹，不使用气味浓重的化妆品及香水。  5.员工上岗佩带工牌，工牌一律带在左胸。不得遮盖，掩藏，保持工牌整洁，美观。 |
| 2 | 行为举止 | 1.保持自己的姿态端庄，精神饱满。  2.说话声音清楚，讲求礼貌。不喧哗嬉闹。  3.脚步轻盈，不并排行走，注意礼让行人。  4.按规定乘坐相应电梯或走步行梯。  5.在岗上不准吸烟、扎堆聊天、闲谈、吃零售，不准看杂志、小说以及和业务没有关系的书籍。  6.在任何情况下都不得与他人发生争执，吵架等一些过激行为。 |
| 3 | 劳动纪律 | 1.应提前10分钟到岗。不得迟到、早退、旷工。  2.坚守工作岗位，不准串岗、无故离岗、脱岗，确实因工作需要，要离开岗位，应事先得到上级负责人的许可。 |
| 4 | 礼仪礼貌 | 1.热情、主动、积极的引导帮助患者及家属。  2.文明礼貌，问候语、尊称等用语恰当。掌握迎送礼节。  3.对待患者及家属的询问要有问必答，回答准确。不清楚、不明白的问题及时帮助查找，不得说不知道。  4.在交谈的过程中如遇急事，应先说：“对不起”，再讲明原因。  5.同事之间应团结协作、和睦相处。  6.不得接受患者及家属馈赠的礼品等财务。 |
| 5 | 工作流程 | 1.快捷、安全完成患者跨区检查、治疗、会诊的陪送工作。  2.准确、及时完成运输、取送工作（如采集的标本、检查单、会诊单、物品等）。  3.按要求完成病人生活护理。  4.病区内棉织品的管理准。  5.及时完成终未消毒工作。  6.按时完成护士长交办的临时性工作。 |

1. 绿化人员：管理人员1名，绿化员4人，共计5人。
2. 石家庄院区

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 岗位 | 配置人数 |
| 保洁 | 管理人员 | 1 |
| 导医 |  | 1 |
| 辅医 |  | 11 |
| 合计 |  | 13 |

七、服务期限：

自签订合同生效之日起服务期限一年。服务期满，服务质量达标，双方满意，可逐年续签合同，最多续签两年。

八、投标报价：

配置人数192人，三年服务费用15814656元。投标报价包括劳务支出、安全保险、税费、管理费、物耗费、设备折旧费等一切费用。投标人应根据国家、省、市规定，服务人员工资人均不得低于规定的本市最低工资标准。