# **服务需求**

**一、服务范围：**

 北京大学第六医院海淀院区保洁服务具体范围：保洁服务面积为16690平方米。

保洁范围：

<1>门诊楼、科研楼：地面、墙面、天棚及门窗等保洁，包括各楼地下楼层。

<2>外围：门前三包、外飘窗楼梯、标牌及休闲椅、院内地面、吸烟区等保洁。

<3>检验标本外送。

<4>生活垃圾清运。

<5>医疗垃圾交接、登记及清运。

<6>空调出风口清洁。

<7>消杀人员。

<8>外勤人员。

**二、服务要求**

## 1.环境保洁服务

## （1）保洁服务

——一般要求。卫生设施完备、清洁、无异味，垃圾实施分类管理；明确清洁人员责任范围，实行标准化清洁；垃圾分类，日产日清，定期消毒灭杀；房屋共用部位保持清洁，无擅自占用和堆放杂物；清洁工具分区分类定点摆放，整齐、干净；保洁服务人员岗前培训工作到位，个人卫生保持良好；建立保洁、消杀档案，填写工作记录

——垃圾分类。垃圾应分类管理，最大限度地实现垃圾资源利用，减少垃圾处置量；做好垃圾分类宣传，倡导绿色环保理念，实现垃圾分类投放洁；根据实际情况，按照可回收物、有害垃圾、厨余垃圾（湿垃圾）、其他垃圾（干垃圾）分别设置垃圾桶，实现分类储存；垃圾收集严格按照分类原则，实现垃圾分类搬运

——垃圾中转站管理。中转站为办公楼保洁收集垃圾的临时存放处，垃圾应进行分类，做到分类存放，日产日清；中转站应随脏随打扫,做到站内墙面及天花板无积灰、污迹、蛛网，无乱涂乱画，墙面光洁，外墙面整洁，垃圾清场后应认真冲洗；应做好中转站及周围3米内的消杀工作，严格做到每天上午10：00左右消杀一次，下午4：00左右消杀一次，垃圾清运后消杀一次，另视垃圾产量、垃圾成份或天气等具体情况可适当增加消杀次数，尽量减少苍蝇密度；废品不得堆放在中转站外，不得在中转站内外燃烧废品；及时收管站内工具和设施，对站内设备和设施的完好情况时行登记，故障要及时汇报；把安全生产放在首位，消除一切不安全因素，做到早发现，早预防，确保安全运行

## 2 突发事件应急管理

## （1）重点部位及安全隐患排查

——结合办公楼的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账

——应对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控

——随着设施设备、服务内容的变化，及时更新清单/台账,使风险隐患始终处于受控状态

## （2）应急预案的建立

——应急预案类型。预案包括综合预案、专项预案和现场处置方案；根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等

——应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，每半年至少组织相关岗位进行一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合

## （3）应急物资的管理

——根据专项预案中的应对需要，合理配置必要的应急物资，建立清单或台账，并专人管理

——定期对应急物资进行检查，确保能够随时正常使用

**三、服务内容：**

**岗位设置与时间**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **清扫分类** | **作业内容** | **次数** | **作业标准** | **技术要求** |
| 大厅 | 日常保洁 | 地面（牵尘） | 随时保洁 | 地面光亮、无尘 | 使用地拖并配牵尘油 |
| 地面（擦拭） | 1次/日 | 清洁无污迹 | 使用地拖擦拭（湿） |
| 指示牌、金属件（擦拭） | 1次/日 | 无污迹、清洁无尘 | 毛巾擦拭（干） |
| 各种柱体（擦拭） | 1-2次/周 | 无污渍、清洁无尘 | 毛巾擦拭（湿） |
| 门（擦拭） | 1-2次/日 | 无污渍、清洁无尘 | 毛巾擦拭（湿） |
| 椅子（擦拭） | 1-2次/日 | 无污渍、清洁无尘 | 毛巾擦拭（湿） |
| 定期保洁 | 暖气、暖气下 | 1次/月 | 无污渍、无积尘 | 清除杂物、吸尘器吸尘 |
| 灯具 | 1次/月 | 清洁无污渍 | 毛巾擦拭（干、湿） |
| 地面清洗（机刷） | 4次/年 | 清洁无污垢 | 洗地机并配用地面清洗剂刷洗 |
| 墙壁（部分清洗） | 4次/年 | 清洁无污垢 | 板刷刷洗并配用通用清洗剂 |
| 内墙（清洁） | 1次/月 | 清洁无污渍 | 墙面清擦拭 |
| 金属件（清洗并上光） | 1次/月 | 光亮无尘 | 不锈钢专业上光剂抛光 |
| 电梯 间、走廊 | 日常保洁 | 地面（牵尘） | 随时保洁 | 地面光亮、无尘 | 使用地拖并配用牵尘油牵尘 |
| 电梯门 | 1-2次/日 | 光亮无污迹 | 无纺布并配用不锈钢上光剂擦拭 |
| 各种标志门牌饰物（擦拭） | 1-2次/日 | 清洁无尘 | 毛巾擦拭（湿） |
| 暖气及窗台（擦拭） | 1-2次/日 | 无尘无杂物 | 毛巾擦拭（湿） |
| 分诊台及椅子（擦拭） | 1-2次/日 | 清洁无尘 | 毛巾擦拭（湿） |
| 消防设备（擦拭） | 1-2次/日 | 清洁无尘 | 毛巾擦拭（湿） |
| 运行显示器（擦拭消毒） | 1-2次/日 | 光亮无污迹 | 小方巾擦拭消毒 |
| 垃圾桶的清洁整理 | 随时保洁 | 清洁无杂物 | 随时倾倒、每日刷洗 |
| 定期保洁 | 地面清洗（机刷） | 2次/年 | 清洁无污垢 | 洗地机并配用地面清洗剂刷洗 |
| 顶灯、壁灯、 | 1次/6月 | 无污垢 | 毛巾擦拭（施工前须得到甲方同意后配合进行） |
| 卫生间 | 日常保洁 | 地面（扫、擦） | 随时保洁 | 无杂物、无污迹水迹 | 分体拖布擦 |
| 小便池（清洗） | 随时保洁 | 无污迹、无异味 | 软毛刷配用洁厕剂刷洗 |
| 蹲坑（清洗） | 随时保洁 | 无污迹、无异味 | 软毛刷配用洁厕剂刷洗 |
| 纸篓（倾倒） | 随时保洁 | 不得超过2/3 | 倾倒后更换垃圾袋 |
| 垃圾桶（冲洗） | 1-2次/日 | 无污渍、杂物 | 清洗剂擦洗 |
| 香球的补充 | 不断补充 | 无异味 |  |
| 电镀件 | 1次/日 | 光亮、无手印 | 百洁布配用通用清洗剂擦洗 |
| 定期保洁 | 地面清洗（清洁剂清洗） | 1次/周 | 清洁、无污渍、无异味 | 长把刷配用地面清洗剂刷洗 |
| 墙壁（清洁剂清洗） | 1次/月 | 清洁、无污迹 | 百洁布配用通用清洗剂擦洗 |
| 面池（清洁剂清洗） | 1次/周 | 清洁、光亮、无污渍 | 百洁布配用通用清洗剂擦洗 |
| 天花板（除尘） | 1次/3月 | 无积尘、无污渍 | 毛掸除尘、毛巾擦拭（湿） |
| 照明灯具（擦拭） | 1次/3月 | 无积尘、无污渍 | 毛巾擦拭（干、湿） |
| 步行梯 | 日常保洁 | 地面（擦拭） | 随时保洁 | 无杂物、污迹 | 地拖擦拭（干、湿） |
| 窗台（擦拭） | 1次/日 | 无尘、无污渍 | 毛巾擦拭（湿） |
| 扶手、栏杆 | 1-2次/日 | 无尘、无污渍 | 毛巾擦拭（湿） |
| 墙面（擦拭） | 1-2次/月 | 清洁、无污渍 | 百洁布配用通用清洗剂擦拭 |
| 天花板（除尘） | 1次/6月 | 无积尘 | 毛掸除尘 |
| 护栏（清洁剂擦拭） | 2次/月 | 清洁、无污渍 | 百洁布配用通用清洗剂擦拭 |
| 灯具（除尘） | 1次/6月 | 清洁、无积尘 | 毛巾擦拭（干、湿） |
| 诊室和急诊 | 日常保洁 | 地面（擦拭） | 1次/日 | 无杂物、无污迹 | 地拖擦拭（干、湿） |
| 清洁桌椅及窗台（台面除外） | 1次/日 | 清洁无尘、无污渍 | 小方巾擦拭（干、湿） |
| 各种标志牌（清理） | 1次/日 | 清洁无尘、无污渍 | 毛巾擦拭（湿） |
| 纸篓（清洁整理） | 1次/日 | 清洁、无杂物 | 每日倾倒并更换垃圾袋 |
| 定期保洁 | 灯具（擦拭） | 1次/2月 | 清洁、无积尘 | 毛巾擦拭（干、湿） |
| 门（清洗） | 2次/周 | 清洁无污垢 | 百洁布配用通用清洗剂擦洗 |
| 墙壁（清洗） | 2次/年 | 清洁无污垢 | 墙面清擦拭 |
| 病房 | 日常保洁 | 地面（擦拭、消毒） | 1次/日 | 无杂物、无污迹水迹 | 地拖擦拭（拖布头经消毒剂浸泡后清洗） |
| 窗台、暖气罩（擦拭） | 1次/日 | 清洁无尘、无杂物 | 毛巾擦拭（湿） |
| 纸篓（清理） | 1次/日 | 清洁无杂物 | 倾倒后更换垃圾袋 |
| 门把手（消毒巾擦拭） | 1次/日 | 光亮、无手印 | 小方巾擦拭（消毒剂浸泡） |
| 定期保洁 | 内墙（擦洗） | 2次/年 | 清洁、无污垢 | 墙面清擦拭 |
| 门窗（擦洗） | 1次/月 | 清洁、无污垢 | 毛巾擦拭（含纱窗） |
| 天花板（除尘） | 2次/年 | 清洁、无积尘 | 毛掸除尘 |
| 顶灯（擦拭） | 2次/年 | 清洁、无污渍 | 毛巾擦拭（干、湿） |
| 夏天空调（擦拭） | 1次/周 | 清洁、无污垢 | 毛巾擦拭（干、湿） |

**注：**病房清洁员除日常保洁工作外，每日对医生值班室、医生办公室、护士值班室、护士站进行保洁；其中病房治疗室、处置室、污物间不作台面保洁工作。

工作时间：

365天全年运转急诊岗位保洁24小时；

门诊保洁6:30—16:30； 病房保洁 6:30—17:00；

医疗垃圾收取运送保洁 8:00—16:30；

综合楼、科研楼、行政楼、生化：6:30—16:30 ；

洗衣房保洁8:00—16:30；

标本运送—7:30—16:30；

公区消毒保洁 6:30—16:30；

昌平院区标本运送保洁6:30—16:30随时。

**四、人员配备要求**

## 1.物业管理服务人员

## （1）持证上岗

——项目经理、主要管理人员应按照招标文件要求提供相关证书

——特种作业人员应取得相应特种作业操作证

## （2）职业素质

——政治素质。热爱祖国、诚实信用；爱岗敬业，恪尽职守；遵纪守法，团结协作；无违法犯罪记录

——业务技能。具备基本法律知识，了解有关岗位管理政策、规定，熟悉物业服务区域基本情况；具备较强的语言、文字表达能力和沟通能力；具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力；熟练使用相关专用设施设备

——身体素质。仪表端庄，具备岗位需要的身高、视力等条件

——文化素质。具备岗位所需学历，特殊岗位应具备相应的专业业务知识和技能

——年龄条件。依据国家有关行业危险等级划分，秩序维护员等岗位人员年龄应符合国家法律规定的最低或最高年龄要求

——安全生产。严格按安全操作规程操作，不得违章作业、违章指挥

## （3）行为规范

——着装。统一着装、干净整洁，并按规定佩带标志，因私外出时应着便服

——纪律。姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然；语言简洁、文明，主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务；严格履行岗位职责；不准刁难客户及来访人员；不得脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；遵守甲方单位内部的规章制度，不准随意打听、记录、传播甲方单位内部的机密；有重要情况妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、瞒报；认真填写值班记录，做好交接班工作；爱护公物，爱护客户财物；自觉维护环境卫生，保持物业服务区域整齐清洁

## 2.人员配置标准

## （1）人员类别与数量

——项目经理。中专以上学历（含中专及同等学历），从事项目经理三年（含）以上；提供自开标之日起12个月内至少连续6个月的社保缴纳记录

——主管人员。保洁主管：中专及以上学历，从事项目主管三年（含）以上；保洁主管：提供自开标之日起12个月内至少连续6个月的社保缴纳记录

——保洁人员。配餐员、消杀人员、医疗垃圾运送员应具有健康证；电梯司机须持有特种设备操作证等上岗证书且具有丰富的工作经验

## （2）人员配置明细

**人员数量最低要求（47人）：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 项目经理 | 项目主管 | 保洁员 | 电梯司机 | 标本运送 | 消杀 | 外勤 | 配餐员 |
| 人数（个） | 1 | 1 | 34 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 |

注：原则上男性年龄55岁以下，女性年龄50岁以下。

根据本项目要求，相应人员须提供学历等证书扫描件及工作履历（详见评分标准），服务团队须提供人员素质结构表（包括但不限于学历、证书情况、年龄等。素质结构表以承诺的方式填写，并依此表打分，无需提供具体人员姓名及相关证件。中标后签订合同时，应提供具体人员名单及证件，若不履约，中标人须承担相应责任）。

**3.岗位职责：**

**保洁经理岗位职责**

<1>负责日常的保洁管理工作，确保保洁工作符合承包合同的要求，与其他部门进行经常的沟通和联系；

<2>制定每周工作计划，有问题及时反映；

<3>负责员工的培训及考核工作，可实行奖惩制度；

<4>负责员工的请假、休息、考勤、加班和调动工作，每月末将员工的考勤汇总后报给公司；

<5>每天检查院区内的保洁工作质量，记录检查结果，监督员工的整改工作；

<6>管理工具用具、车辆和服装；

**保洁经理应具备的基本素质**

<1>有较强的组织协调能力，有物业保洁管理经验。

<2>具有较强的责任心，较高的职业道德，任劳任怨的奉献精神。

<3>熟悉各项保洁工作的流程和操作方法。

**保洁主管岗位职责**

<1>保洁主管应对清洁的管辖区域了解，对环境清洁卫生负全面责任。

<2>保洁主管每天例行巡视检查制度，对管辖楼宇的各个楼层、公共区域的清洁卫生，以及设施的状态情况做到心中有数，发现问题及时解决。

<3>为保持辖区的清洁卫生始终处于良好状态，保洁主管每天应全面检查两次。

<4>每月发放卫生工具及清洁材料，工具及材料的领用应本着满足工作实际需要， 努力降低消耗，节约成本，从严控制的原则。

<5>组织员工学习清洁、卫生等方面的操作技术，不断改进日常工作中的不足和缺陷，提高管理水平和清洁标准。

**保洁主管应具备的基本素质**

<1>有较强的组织协调能力，有物业保洁管理经验。

<2>具有较强的责任心，较高的职业道德，任劳任怨的奉献精神。

<3>熟悉各项保洁工作的流程和操作方法。

**标本运送岗位职责:**

<1>取各科室标本送至化验室，并将化验单取回分发给各科室

<2>取各科室灭菌物品送至消毒供应室，消毒后取回分发给科室。

<3>取会诊单。

**标本运送应具备的基本素质**

<1>对工作认真负责，具有较强的责任心，保证标本运送交接的准确性

**外勤岗位职责：**

负责将就诊患者病历送至门诊科室。

**外勤人员应具备的基本素质**

<1>对工作认真负责，具有较强的责任心。

# **五、服务考核办法**

## 1 保洁服务考核办法

**考核细则：**

1、招标方有权对中标方的服务质量和标准进行监督管理，并定期进行考核。

2、对中标单位的考核与责任事故的认定

招标人以定期（每月）和抽查的方式实施检查考核，同时加强管理，严格防止责任事故的发生。

2.1 对中标单位的考核

2.1.1 考核人：招标人

2.1.2 考核依据：根据国家和医院的有关标准和保洁服务合同。

2.1.3 检查与处理办法

2.1.3.1 检查人每周组织检查，每月组织不少于2次明查和安排不少于2次暗查；检查完毕后检查员与被检查者签字认定；每次检查结束后将结果书面告知中标单位。

2.1.3.2 中标单位作业应接受招标人检查，并服从检查纠改要求。

2.1.3.3 中标单位三次考核不合格招标人有权解除合同。

2.1.3.4 考核月度内每出现一次一般责任事故,扣除当月承包额的2%；考核月度内每出现一次重大责任事故,扣除当月承包额的5%。

2.2 责任事故认定办法

为保障服务质量水平，本着“严格管理，争创一流”的原则，招标人特制定如下责任事故认定办法：

2.2.1 重大责任事故

被新闻单位曝光，经查属实，影响重大的；各种政治活动及上级部门检查中，出现问题，造成严重后果的；未经招标人批准擅自更换设备的；未经招标人批准擅自停止作业造成严重影响的；在有重大政治活动或紧急任务的情况下，没有按要求及时完成指令性工作任务的。

2.2.2一般责任事故

人大代表、政协委员、上级领导及群众反映业务管理及服务质量有问题，经查属实，造成一定影响的；各种政治活动或上级部门检查中出现问题，造成不良影响的；未能及时按质按量完成招标人布置的各项临时任务的；对各种检查和群众反映的问题，在规定的期限内未能及时解决的，工作落实不到位导致游客投诉的。

2.3 在服务期内，中标单位出现1次重大责任事故或2次一般责任事故的，招标人有权解除合同。

# **六、其他要求**

**1、保洁服务质量要求**

提供作业组织方案：作业组织方案的编制须针对作业内容，涵盖以下方面：组织机构设置，人员管理模式，人、财、物的安排，设备清单[具有（或承诺有）相应的清扫保洁作业、作业基本操作设备]；作业时间安排，日常值班安排；突发事件及重大活动应急保障预案；作业质量、安全保障方案；制定考核标准，内部考核组织方案；档案管理、信息沟通方案；必须将当日产生的垃圾送到合法的垃圾接收站，并提供垃圾接收站出具的有效证明等。

**2、影响投标人报价的其他问题**

(1)、保洁工具及相关用品由保洁公司承担,包括生活垃圾车、医疗垃圾转运车。

(2)、招标人不提供保洁人员食宿，员工食宿由中标单位承担。

(3)、易损易耗品的费用由保洁公司承担，水电费由招标人承担。

(4)、保洁公司人员的基本防护物品，如口罩、手套等由保洁公司承担。

(5)、中标单位应按政府规定履行企业义务，为职工缴纳相应的保险费用；接受标的地辖区政府有关部门的监督和管理，并与之密切配合。除日常作业外，对突发性、重要性环境问题具有较好的工作方案并能给与积极配合保障。