中山大学附属肿瘤医院后勤服务项目

用户需求书

**第一部分 综合服务需求书**

**一、项目概况**

中山大学附属肿瘤医院包含两个院区，越秀院区地址：广州市越秀区东风东路651号及外租物业，建筑面积约19万平米，床位约1556张；黄埔院区地址：广州市黄埔区九龙镇中新知识城开阳五路1号及外租物业；建筑面积约12万平方米；床位约683张。详细物业情况见下表。

本次采购范围包括：卫生保洁、输送、工勤、后勤运维、保安、陪护等服务，供应商需按采购人的各项质量标准及服务要求提供相应的后勤管理服务。

**物业情况一览表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **编号** | **院区** | **名称** | **地址** | **建筑面积M2** |
| 1 | 越秀院区 | 1号楼 | 东风东路651号 | 85637 |
| 2 | 2号楼 | 东风东路651号 | 76709 |
| 3 | 放射治疗中心 | 东风东路651号 | 9262 |
| 4 | 预防医学部 | 青菜岗21号 | 9574 |
| 5 | 外租物业 | 华泰翠园楼、得月楼、大学城实验室等 | 9670 |
| 6 | 黄埔院区 | 黄埔院区 | 中新知识城开阳五路1号 | 104804.9 |
| 7 | 外租物业 | 腾飞园等 | 12934.44 |
|  | | 合计 | | 308696.9 |

**二、★项目合同期及服务费支付约定**

2.1服务期限为3年，本合同期限自2024年10月1日起至2027年9月30日止，合同期内支付额达到中标金额或合同期限到期时（以先到为准）合同自然终止。

2.2本项目试用期3个月，每月进行履约能力考核，考核要求详见合同附件-试用期履约能力考核表，如出现一次考核不通过则视为无法达到采购人考核要求，采购人有权立即终止合同，全额扣罚履约保证金，且不支付供应商已发生的所有费用。试用期间两院区月度服务费不设预付款，考核达到采购人要求后，每月进行综合结算。

2.3通过试用期后的合同日常服务费:

2.3.1日常服务费结算周期为：按月据实结算，分两次支付。

第一笔款项：采购人收到供应商开具的合格有效发票后在次月10日前支付上月第一笔服务费用（越秀院区第一笔服务费用固定支付金额 ¥3,000,000.00元（大写：叁佰万元整）、黄埔院区第一笔服务费用固定支付金额 ¥1,000,000.00元（大写：壹佰万元整））。供应商需提前20日提出款项支付申请（如：10月20日报送10月第一笔款项支付申请，11月10前完成款项支付），如供应商未能按时提供付款申请及所需资料，采购人将延后支付服务费。

第二笔款项：日常服务费月度按实结算，根据月实际结算总费用扣减第一笔已支付的费用后支付。供应商需在次月5日前报送上月费用结算资料给采购人审核，采购人审核完毕并收到供应商开具的合格有效的发票后于次月底内完成支付，如供应商未能按时提供付款申请及所需资料，采购人将延后支付服务费。（如：10月服务费结算，供应商需要在11月5日前报送审核，采购人于11月30日前支付10月剩余结算款）

**三、★履约保证金**

3.1采购人根据采购合同履行需要，要求供应商在采购合同签订前提交履约保证金500万元。

3.2 履约保证金以转账方式或者履约保函形式提交。

3.3 通过试用期后10个工作日内无息退还450万履约保函，保留50万在履行完采购合同后，无息退还。

3.4 履约保证金用于补偿采购人因供应商不履行合同义务而蒙受的损失，如供应商有违约情形的，采购人有权从履约保证金中扣除相应违约金或损失，扣除后履约保证金不足500万元（试用期间）或50万元（正常服务期间）的，供应商须在十五个工作日内自行补足，否则将按违约处理，每逾期1个工作日，应向采购人支付以须补足金额万分之五计算的违约金。履约保证金不足以覆盖采购人的损失的，供应商须额外向采购人进行赔偿。

**四、总体管理要求**

**★**4.1供应商必须做到下述各点，否则由此所发生的各类纠纷自行承担并负相应的经济或法律责任：

4.1.1员工进入本院工作期间，必须遵守国家法律法规和本院的规章制度，切实履行相关的工作制度和职责。

4.1.2公司每月结算员工服务费用（含工资、管理费等），需提交相关结算资料，包括但不限于人员编制表、在岗人员抽查表、考勤表、人力成本报表每半年供院方核查，其中非竞争性费用（人工成本）供应商不得挪用或侵占；社保公积金按照实际购买情况每季度进行结算，需提供购买社保公积金人员明细，当月新增或减少社保购买人员名单等资料，必要时采购人可公开相关结算资料，由员工共同监审。

4.1.3供应商需为我院范围购买公共责任险，最高保额不少于500万元，单次理赔额不少于50万元。

4.1.4负责对其员工进行上岗培训、安全生产教育，提供的人员必须经过岗位考核合格后才可安排在本院工作,对于国家规定一些特殊岗位,提供的人员需具有相应上岗资格并负责后续证件年审费用。

4.1.5负责办理其员工的劳动用工手续、工伤意外伤害事故处理、居住证，特殊岗位安排食宿等事宜。

4.1.6须遵循《劳动法》、《劳动合同法》的有关规定与其派驻人员签订劳动合同，建立劳动关系，因供应商派驻人员与采购人产生劳动争议时，供应商应承担一切法律责任，并赔偿采购人因此遭受的一切经济损失。

4.1.7每月向医院提供工作小结，及采购人需要的其他必要的资料。

4.1.8对于采购人提出的管理要求（包括但不限于持续信息化建设）提升计划，中标单位需无条件支持。

4.1.9本项目不得转包、分包、挂靠。

4.2管理服务需求项目详见《保洁服务需求书》、《院内输送服务需求书》、《工勤岗位服务人员需求书》、《运维技术岗服务需求书》、《管理岗位需求书》、《保安服务需求书》、《陪工服务需求书》。

4.3保洁服务必须是符合国家有关环卫、环保规定的，采购人有权检查，评估，拒绝使用不符合标准的材料。

4.4供应商需负责建设和使用必要的信息系统支撑服务，并配合主管部门完善后勤信息化建设的其他各项工作，以提高工作效率，并持续改善日常管理。使用与采购人相关的信息系统需要遵守信息安全保密管理。

▲4.5供应商在服务期间需要根据采购人管理部门要求，结合实际情况与医院具体需求，建设和应用相应的信息化系统提升管理，包括但不限于：人力资源管理系统、公共厕所监控管理系统、保洁类、输送管理类、满意度调查类等。同时需做好系统维护运行管理、结合实际工作进行升级改造、数据统计分析、提出合理性管理措施等。并负责与采购人已建设的一站式后勤服务平台（中心）进行多院区的集约化、信息化、智能化的联动集成管理。

▲4.6后勤服务需能适应医院管理与发展的需求，供应商需有同档次医院后勤综合管理服务的丰富经验与能力。

4.7供应商对整个服务区域后勤管理方案、组织架构、人员录用、建立的各项规章制度，供应商在实施前要报告采购人并征得采购人同意，采购人有审核权。采购人对一些重要岗位的设置、人员录用与管理等重要决策有直接参与权与审批权。

4.8为保证服务质量，供应商对所录用人员要严格审查，保证录用人员没有刑事犯罪记录、供应商各类工作人员不得随意更换，如需更换必须征得采购人的同意，每季度人员更换的比例不超过各类工作人员总数的15%，采购人提出更换的除外，并马上派遣新的人员，新的工作人员的素质不得低于原有的人员，采购人每季度抽查一次。重点岗位如手术室、供应室、重症监护室、静脉配置中心、检验科及感染科室部门，要带班熟练工作才能单独进行工作。

4.9供应商各类管理人员按岗位着装要求统一，言行规范，配带胸卡上岗，要注意仪容仪表，公众形象。

4.10供应商在做好工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

4.11积极及时做好处理各种应急突发事件和紧急、突发事故。供应商的人员有义务参加抢救、演练、抢险、救灾等。

4.12供应商全体员工都应是义务消防员、控烟员,供应商每年组织全体员工进行消防学习，应不小于二次，学习相关消防知识及掌握正确使用各种消防器材和设备，学习情况需做好记录。

4.13供应商负责处理服务范围内的冲突、纠纷，并承担由此引起的相应经济法律等责任。

4.14执行《中山大学附属肿瘤医院后勤物业管理与服务考评暂行办法》。

4.15采购人免费为供应商提供办公，仓储用房，免收场地使用费，办公水电费，通讯费：在服务项目范围内的采购人提供的内线固定电话广州市内通话费由采购人承担，其余长途，移动电话费均由供应商承担 。

4.16采购人免费为供应商提供2套（两院区各一套）员工宿舍用于应急抢修人员（水电费、管理费等其他费用由供应商承担）。采购人免费为供应商提供3套宿舍区维修仓库及维修人员24小时值班室，（如涉及的水电费及物业管理费由供应商承担）。采购人为供应商提供24套员工宿舍为管理骨干、技术骨干使用（每月供应商支付￥39135.78元房租，水电费、管理费等其他费用由供应商承担）。对于夜班岗位在采购人集体宿舍允许的情况下，可以提供集体宿舍床位，按照采购人本院员工（第1年）标准收取床位管理费。采购人同意供应商员工到采购人餐厅用餐，餐费由员工自付。

4.17供应商工作范围内使用的消毒药剂由采购人提供，供应商根据实际使用量需求每月向采购人申领，并做好使用管理，不浪费不损坏。

4.18供应商驻场员工工作服（采购人要求与医院员工统一工服着装的岗位除外）及个人防护用品（医用N95口罩、防疫用手套、隔离服除外）由供应商提供，款式需征求采购人意见；垃圾袋（锐器盒除外）、工具车及保洁员具（垃圾转运车、垃圾桶、防滑地垫除外）及耗材（消毒用品除外）由供应商负责提供。

4.19本后勤服务项目（涵盖保洁、输送、工勤、后勤运维技术事务、保安、陪护等岗位）实行年度“优秀员工”评选和奖惩制度。根据评选细则，每年选50名员工，每年总金额5万元的费用标准给予奖励，奖励费用由采购人和供应商各承担一半。供应商派驻员工奖惩按照采购人制定的制度执行，具体评选要求详见年度评选方案，方案由双方制定。

**★五、违约责任**

5.1采购人根据合同附件中的服务质量考核对供应商工作进行监督检查，如由于供应商自身原因导致服务未达到标准，采购人有权要求补做，补做所发生的费用由供应商负责；如供应商补做后仍未达标，按考核表要求扣罚，合同服务期内累计三次考核≦80分，采购人有权终止服务合同。

5.2如供应商员工在工作中失误给采购人造成损失，供应商应承担责任并赔偿损失；赔偿金额从服务费中扣减。

5.3本项目设有3个月的试用期。试用期期间，采购人组织相关人员进行评估，供应商未能满足采购人采购需求中的相关要求，或因供应商管理失误造成采购人名誉或经济损失则视为违约，采购人有权终止服务合同，全额扣除履约保证金，且不支付供应商已发生的所有费用。

**六、岗位配置说明**

★6.1岗位配置说明详见《各院区人员配置说明》，其中越秀院区保洁输送工勤岗计划配置岗位数391个，顶岗轮休和延时加班折算人力72个，计划配置岗位数463个【已全部包含周六日、法定假日、年假、及院区输送车费用（已折算人力2个）】；黄埔院区保洁输送工勤岗计划配置岗位数193个，顶岗轮休和延时加班折算人力36人，计划配置岗位数229个（已全部包含周六日、法定假日、年假费用）。采购人有权根据实际业务需求，不定期按实核定配置岗位数，供应商到岗人数不得低于采购人核定配置岗位数的85%。

6.2根据医院业务发展的需要，合同期内两院区预留若干人员配置。

6.3**人员总体要求**

6.3.1严格遵守中山大学附属肿瘤医院制度及相应行业的规章制度。

6.3.2人员需经过岗前培训和考核合格上岗，树立高度的安全责任意识，不得携带危险物品进入医院。

6.3.3上岗时须穿工作服、配戴工作证、做到文明礼貌、大方得体、面带微笑、态度和蔼可亲，关心和尊重病人；

6.3.4身体健康，无传染病。无违法犯罪记录。经培训并经考核合格后方可上岗。

6.3.5不准在病人面前谈论病人病情及其他人员的情况。

6.3.6工作期间团结协作，不聚众聊天、不讲粗语，不做私事、不搬弄是非、不拉帮结派。在公共场合不许大声说话、看手机视频。

6.3.7严禁向病人、家属索取、收取红包。严禁向病人、家属推销药品、保健品、器材等。

**七、关于保洁、输送、工勤、后勤运维技术事务岗延时加班的约定**

7.1保洁输送工勤岗延时加班费用折算成人力并包干支付，具体服务范围如下：

7.1.1保洁工作任务涵盖各病区中午、晚上病床终末消毒。

7.1.2手术室延时手术、急诊手术等室间清洁消毒。

7.1.3门诊部、X光、B超、心电图CT、MR、放疗中心、实验室等医技科室因检查、治疗延时额外增加保洁消毒工作。

7.1.4全院病人中午、夜间运送。

7.1.5医院举办的各类会议、培训、义诊、检查、接待、庆典活动等院内配合，包括现场布置、附加保洁、物品运送等。

7.1.6电工、木工、高压、空调、零星修缮等后勤运维技术事务岗24小时值班超时排班及应急抢修任务。

7.1.7放疗中心模具日常管理及整理岗位1人，医疗工作需要延时加班，节假日定期清理模具。

7.1.8电梯：中午、晚上手术病人、检查及临时专梯、运药。

7.1.9体检中心周六日团体检查、卫生保洁、中午送餐。

7.1.10全院拆洗、安装窗帘/隔帘（包含体检中心）人工拆洗、安装。

7.1.11采购人本院职工假期顶班，不含本院职工退休补聘员工过渡期的顶岗费用。

7.1.12药学临时送药任务、职工之家延时保洁。

7.2除以上范围外的加班或采购人安排的合同范围外的物业管理相关服务内容，采购人有权安排供应商承担，按照20.06元/小时（该标准依据：法定最低工资情况下核算小时工作的1.5倍，最低工资调整则从调整之日起进行调整）即广州市小时工资最低标准的1.5倍据实结算服务费。

**八、各类服务需求书**

**8.1《保洁服务需求书》**

8.1.1大厅的保洁要求：及时清洁、洗抹、清理，保持干净整洁、无尘渍

8.1.1.1地面每天6:30-21:00（黄埔7:00-21:00）清扫、并用专用保洁（如：静电吸尘剂）尘推推抹数次，做到随脏随清洁。

8.1.1.2每天抹门、扶手、护拦一次。

8.1.1.3每天清理、洗抹导向牌、消防设施、花盆、垃圾桶等，及时清理垃圾桶，超过容器3/4做到随时更换。

8.1.1.4两米以下墙壁、门窗玻璃每周抹一次

8.1.1.5每周清抹天花、饰物、灯罩、消防风口

8.1.1.7定期对花岗岩石、大理石进行护理。

8.1.1.8潮湿天气及雷雨、暴雨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）进行清洁，及时吸干地面水渍；严重潮湿或积水应用吹风机吹干，保持地面干燥。告示牌要清楚易见，地面干燥，有防滑措施等，因供应商未做好防滑措施造成滑倒行人供应商负全部责任。

8.1.2公共卫生间的保洁要求

8.1.2.1卫生间环境应当清洁卫生、整洁有序、干净无异味。各类表面无尘无渍；镜面光亮。

8.1.2.2每天越秀院区6:30-21:00（黄埔院区7:00-21:00）分别进行清洁、消毒工作，有污染时随时清洁；全天巡查保洁，做到随脏随清洁。

8.1.2.3垃圾篓不得超过3/4满，做到随需更换。

8.1.2.4采取措施协助保持室内空气流通、减少异味。

8.1.2.5每周彻底清洁设施设备。保持齐全完好、使用正常，有问题及时上报维修。

8.1.2.6按各公共厕所的人群使用情况，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。

8.1.2.7推广使用智慧厕所服务在符合清洁、消毒及控感要求下，实现智能管理，及时掌握空气质量并进行持续改进，制定合理的评估考核标准，及时反馈修正问题。

8.1.3业务用房的保洁要求

8.1.3.1房间、通道、楼梯地面每天遵循先清洁再消毒的原则清扫、拖、抹各两次；各类附属设施如门窗、扶手、标识牌、消防设施、花盆、垃圾桶等做到无尘、无渍、无垃圾，随脏随扫。

8.1.3.2办公区、生活区每天一次清洁。每天二至三次收集垃圾。

8.1.3.3每天保证7:00-21:00有人员巡视保洁。

8.1.3.4每天清洁一次消毒病人床头柜，床护栏及门把手和水龙头的消毒清洁。

8.1.3.5每天一次清洁病人活动区、开水房、晾衣间地面、台面、洗手盆、池的清洁、无积水和污迹，无杂物。

8.1.3.6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。

8.1.3.7每两周清洗楼层地面、楼梯。

8.1.3.8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，保持无尘无渍。

8.1.3.9 每季度根据科室需求出洗窗帘、隔帘；随脏随出洗。

8.1.3.10 病区桌、椅、台、柜、管槽、输氧带保持清洁。随脏随清洁。做到无尘无迹，病区床单元清洁一床一巾（先床头柜后椅子）。

8.1.3.11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，按要求分类收集垃圾。

8.1.3.12床单位随需随时进行终末消毒。出院病人使用物品做终末消毒，对病人使用后便盆、尿壶，员工不得带出院外变卖。

8.1.3.13传染性及疑似传染性病人使用后的物品或清洁后的工具，必须按照医院规范消毒处理。

8.1.4**病人活动区楼梯、电梯等候区及地下停车场的保洁要求**

8.1.4.1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。

8.1.4.2每天地面、抹门、扶手、护拦清洁一次并巡查保洁，做到随脏随清洁，及时清除非法广告。

8.1.4.3每周清洁门窗、天花、饰物、灯罩、风口，保持无尘无渍，玻璃光亮清洁。

8.1.4.4定期对花岗岩石、大理石进行护理，保持石身的光亮、整洁。

8.1.4.5保持门前地毯及其他部位地毯的清洁，每天清洁整理，每周清洗晾干，保持干净平整，破损及时报换。

8.1.4.6保持晾衣间干净、整洁，无杂物。

8.1.4.7设立夜间保洁人员，响应应急任务内容及相应时间到达相关科室进行应急处理，满足临床应急要求。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 响应类型 | 应急工作内容 | 响应时间 | 备注 |
| 1 | Ⅰ级响应 | 重点科室及区域爆水管、消防等涉及人生安全的紧急事项 | 3分钟内 |  |
| 2 | Ⅱ级响应 | 爆水管、消防等涉及人生安全的紧急事项 | 5分钟内 |  |
| 3 | Ⅲ级响应 | 病房出院卫生、重点科室及区域水管堵塞 | 10分钟内 |  |
| 4 | Ⅳ级响应 | 非重点科室及区域的水管、厕所堵塞 | 20分钟内 |  |

8.1.5户外环境的保洁要求

8.1.5.1每天7:30、14:00、20：00前进行大清扫一次，保持地面清洁，做到无积水、无垃圾杂物。保证7:00-20:00有巡视保洁员做到随脏随清。

8.1.5.2每天抹洗户外垃圾桶一次，保持外表清洁，上下午各清倒一次垃圾桶，或超过3/4满随时清倒

8.1.5.3每天巡视清理绿化植物区域及所有公共场所垃圾，保持无垃圾杂物。

8.1.5.4每周清理各类标识牌、栏杆、消防栓、宣传栏等公共设施一次，使其保持清洁干净、无污渍。

8.1.5.5每周用清水清洗地面、花槽围基、沙井表面、明渠等一次，确保无污渍、无污泥、杂物。

8.1.5.6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。

8.1.5.7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。

8.1.5.8每两周清洁建筑物2米以下外墙及玻璃。

8.1.5.9每半年清洗二次供水水池一次，并提供检测报告。

8.1.6会议室的保洁要求

8.1.6.1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。

8.1.6.2按会议召开的时间，提前做好会场的保洁工作。

8.1.6.3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。

8.1.6.4每月清理天花、灯罩等高空物品一次，保持清洁、光亮。

8.1.6.5地毯每周进行1次吸尘，特殊接待时及时清理，保持清洁。必要时进行相应消毒。

8.1.6.6会议结束后清点物资，发现缺损及时向主管部门报备。

8.1.7天台的保洁要求

8.1.7.1每周清扫地、排水沟一次，保持无垃圾、积水、杂物。

8.1.7.2台风期、下雨天前后密切注意排水口情况，及时清理垃圾，保障流水畅通。

8.1.8电梯的保洁要求

8.1.8.1每天7:00、13:30各消毒清洁一次。保持电梯内的清洁，保持轿厢内壁光洁。做到随脏随清洁。

8.1.8.2按键每天用消毒水抹2次，上、下午各一次。

8.1.8.3每周抹净电梯内壁、门、指示牌，并清理梯门的凹槽，确保无杂物。

8.1.8.4每周对轿厢内壁保养剂清洁保养一次，并随时保持。

8.1.8.5每天抹梯门的花岗石墙一次，电梯轿厢地板每季度打蜡护理一次。

8.1.9垃圾暂存点清洁、消毒及管理

8.1.9.1生活垃圾暂存间每天2次（生活垃圾运走之后）用消毒液清洗地面、墙壁。每天两次紫外线消毒并登记。

8.1.9.2医疗废物暂存间按需清洁；医疗废物每次运走之后即用消毒液清洗地面、墙壁；每天两次紫外线消毒，并登记；及时上锁，做好保管工作，防止医疗废物意外流失。

8.1.9.3各类垃圾暂存间天花板、灯具、墙壁、地面、通道、下水道等保持清洁无杂物。

8.1.9.4医疗废物、生活垃圾分车转运。随用随消毒。

8.1.9.5各科室产生的生活垃圾和医疗废物设专人用专用运输车下到各科室集中收运，密封运送至垃圾暂存点，（生活垃圾运输车和医疗垃圾运输车均由采购人提供，备注：因最新要求垃圾不落地，暂存间全部采用运输车及垃圾桶存放）运送人员进行运送工作时，收集医疗废物必须按规定配带好防护用品，做好系统称重交接。医疗废物运输严格按国家规定执行，并做好暂存保管和符合资质的公司交接数据等工作。

8.1.9.6医疗垃圾及生活垃圾定时收运（不少于4次），特殊科室（如手术室）需根据实际情况增加次数，并按收运时间进行。运送垃圾、污物等使用污物梯，严格按照污物运送线路指示，禁止从非运输路线出入。

**8.1.10保洁人员管理要求**

8.1.10.1实施清洁与消毒时，应做好手卫生和个人防护。

8.1.10.2固定科室的人员考勤，可由护长或主管人员排班、考勤。其他岗位人员全部需要进行考勤登记，由主管科室定期抽查。

8.1.10.3保管好病区门卡、锁匙，不得将其交于其他人员，发现锁匙丢失应立即报告主管部门处理；换岗、离岗需将门卡锁匙交还护长或主管科室。

8.1.10.4不得为病人购物、传递信件、字条、口信等。

8.1.10.5除特殊岗位要求，其他岗位保洁员对病人扔的垃圾应及时清扫，最大限度地增加保洁频率。

8.1.10.6 对待病人要爱护、关心、忍让（绝对不允许与病人发生口角），努力协助配合好医生、护士的工作，维护病区正常的生活秩序；在病区内不许大声说话,对病人的问话要随时答复，不清楚的事让其找医护人员；对发生不良现象及时制止并立即报告给医护人员。

8.1.10.7遵守医院消毒隔离制度和医院清洁卫生制度，所有清洁工具、清洁剂及垃圾袋（蓝色垃圾袋由采购人提供）由供应商负责，消毒剂、清洁剂要符合医院和环保部门使用标准。采购人有权监督，消毒剂由医院提供，每月将需求计划提交给主管部门审批后在医院领取。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。

8.1.10.8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，供应商负责清洁工具的区分标识（污染区、半污染区、清洁区、无菌区和隔离区）及按要求分区域放置。清洁、去污溶液瓶外要贴明显的标签，防误饮等安全意外。

8.1.10.9结合院区实际情况落实24小时保洁制度。住院部在岗时间要求时段6:30-20:30，中间时段有跨区保洁人员；20:30-次晨6:30由夜班应急保洁，特别情况随叫随到。门诊大厅、广场、各大楼出入门口、公共洗手间、各楼层电梯及等候区、病人活动区等等公共区域，清洁工人在班时间要求7:00-21:00持续有人巡回保洁，21:00-次晨7:00由夜班应急保洁，特别情况随叫随到。

8.1.10.10发生突发性事件时，保洁员有义务积极配合、参与院方的紧急救助工作，按医院要求执行。免费提供一些突击性保洁、消毒服务。

8.1.10.11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（包括未撕毁药盒）。如因供应商对员工管理不善而引起的法律责任由供应方负责。

8.1.10.12协助做好除“四害”工作，按时消毒、登记，检查时符合要求。

8.1.10.13负责清理搬运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。

8.1.10.14各院区内厕所、下水管道疏通工作：厕所、尿兜、地漏等出现堵塞，由供应商安排专人前往现场疏通，经人工吸盘、疏通器处理均无法处理情况下，需拆除管道、马桶或尿兜方能疏通处理时，由供应商经手人填写《疏通工程移交单》交给采购人主管部门审核；

8.1.10.15非病房科室按要求出洗、回收清点病人布草、工作人员衣物及值班被服、做到数目准确。有问题及时向科室汇报。

8.1.10.16非紧急情况的员工请假、调动要提前通知护士长或所在科室负责人，员工辞职要提前一个月，通知护士长或所在科室，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。

8.1.10.17供应商至少每季度1次为采购人院内公共区域门诊大堂、各层电梯间的大理石、花岗岩石地面做地面保养，保持地面洁净、光亮，费用已包含在日常保洁费用中，不再另外支付。

8.1.10.18清洁主管每天巡视各个岗位工人的纪律、仪表、工作完成情况、污物间清洁工具处理情况、垃圾摆放和医疗垃圾登记情况、采购人设备设施、消防安全隐患、安全用电等，做好保洁人员上岗培训及在职培训及考核，并有登记。定期和各科室护长或负责人沟通一次，并做好工作记录。物业管理科通过定期进行满意度调查，发出的持续改进记录，要针对问题，制定改进措施，及时改进，并交物业管理科备案。做好三甲复审、各类检查工作的配合工作。

8.1.10.19供应商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，交采购人审核及备案保存，认真实施，并在供应商办公区域公诸于众；每年度组织进行1-2次知识技能比赛活动，促进学习。

8.1.10.20在不影响医院的正常运作，且保证服务质量，在科室负责人应允的前提下，采购人支持供应商改进工作方法，支持以包干模式为我院的门诊（除医疗重点部门：如检验科、静配室）、行政办公区提供优质的保洁服务。但供应商要定期（每半年）对岗位人员配置表进行整理，找科室签名确认，交物业管理科备案。

8.1.11在合同有效期内，供应商需要经采购人主管部门审批同意为院内PVC地面打蜡和大理石石材晶面处理，经采购人使用和主管科室验收合格后，按单价据实结算，供应商每半年向采购人递交一次结算资料，采购人支付打蜡及石材保养费用。

**8.1.12岗位配置见附表，采购人根据实际需求增减。**

**8.1.13.保洁控感执行规范见附件：《医院感染预防与控制规章制度传染病及重大疫情防控标准操作规程》**

**8.2《院内输送服务需求书》**

**8.2.1服务范围**

中山大学附属肿瘤医院越秀院区、黄埔院区及医院外租物业。临床医疗输送工作，各院区之间物资输送、院内急救出车、应急队外出服务、物资、药品运送，外送标本及临时性的物品搬运工作。供应商应建设和配备相应信息系统提升管理和服务效率。

**8.2.2输送员工的条件**

8.2.2.1初中或以上学历，具有较好的读听写语言能力。

8.2.2.2原则上男性年龄60岁以下， 女性年龄55岁以下。

**8.2.3输送工作内容**

8.2.3.1按医务人员的要求进行临床医疗各类输送工作配合。（特殊情况下需服从临时调度）输送服务总则：及时、不出差错、不损坏、不丢失。

8.2.3.2物资运送：按医院和科室的要求，按时把仓库物质运送到各科室，按时运送各种办公物资、资料、医疗物资（药品、器械、耗材、资料等）到指定位置，做好登记、交接手续。

8.2.3.3标本运送（含送往院外）：定时到各科室收集各种检验标本并运送到指定科室，运送标本时要做好刷条码或登记、交接和标本的存放（必须用专用储存设备保存，避免丢失、损坏）工作；按时间按要求及时运送做好登记。随时运送各科室的急诊标本等，并10分钟内到位。

8.2.3.4表单运送：定时将有关报表、申请单、会诊单、检查单、各种预约单、手术通知单、报告单及时送到相关科室。做好交接签名。

8.2.3.5病人运送（检查、出入院、ICU转科、颅脑CT、小手术后等）：负责院内病人检查和治疗时的接送工作，必要时2名以上输送人员共同负责，并保证病人运送过程的安全，防止意外发生。常规运送按规定时间送达，临时运送15分钟内到达。安全运送，不丢失、不跌倒病人。

8.2.3.6各类检查过床、检查现场接待和临时调度等，不损伤病人，保持病人身上输液管等各种管道不松脱，对有需要的病人必须送出送回。

8.2.3.7医技科室根据需要安排驻点人员，服从科室工作安排，做好病人接送交接及登记；注意病人在等候检查的照顾，及时通知运送人员接送病人。

8.2.3.8药品运输（包括口服药、针剂药、中药、外用药、静脉配液、夜间取药等），随叫随到、如损坏或丢失照价赔偿。工作和排班由药房与供应商协商安排。

8.2.3.9手术病人及手术标本等的运送，按手术室要求。

8.2.3.10消毒供应中心物品的运输，按供应室要求，执行专科运送要求进行。

8.2.3.11提供24小时运送排班表服务，各班按排班表上班，设交班本，上、下班有交接文字记录，处理情况，重点交接等。科学排班，做好考勤考核，使用信息系统考勤。有激励机制调动员工积极性，有奖罚措施。

8.2.3.12负责科室小型设备运送/报修等的运输工作，损坏丢失按价赔偿。

8.2.3.13积极配合医院安排的临时性搬运工作。

8.2.3.14提供两院区的物资运输工作。

8.2.3.15所有员工必须经过专业培训，考核及格后才能上岗工作。上岗员工必须具有责任心强，服务态度良好，着装统一、配戴工牌。

8.2.3.16设立定员定科与运输调度相结合，相关人员必须配置专用设备、值班手机等通讯工具。日常工作调度时说话注意调小音量，做到说话轻，走路轻，操作轻，保持医院环境的安静：

8.2.3.16.1有调度工作制度、二线值班制度、应急问题处理程序等。

8.2.3.16.2为全院病人及临床各科室提供24小时的专业运输服务。

8.2.3.16.3运送病人的车床轮椅在运送病人前要做好清洁和消毒。

8.2.3.16.4因员工损坏医院的公物，由供应方照价赔偿。

8.2.3.16.5运送过程中因工人原因导致病人损伤或摔倒，由供应方负全部责任。

8.2.3.16.6运输调度24小时排班表含二线排班，由输送主管负责。

8.2.3.16.7设置输送主管，并负责运送管理。输送主管每天巡视运送情况，加强医技科室病人集中地点的现场巡查，提醒运送安全。

8.2.3.16.8预约钟点运送准时，临时运送任务15分钟内到位。

8.2.3.16.9输送主管每天巡视各个运送岗位工人的纪律、仪表、工作完成情况、安全和查对意识、工具使用是否正确，病人保暖等情况；做好输送人员上岗培训及在职培训及考核，并有登记。定期与各科室负责人沟通，并做好工作记录，按要求处理后上交主管部门或相关科室审阅、备案。物业管理科通过定期进行满意度调查，发出的持续改进记录，要针对问题，制定改进措施，及时改进，并交物业管理科备案。

**8.2.4输送人员安全管理要求**

8.2.4.1在运送病人过程要注意运送安全，要贴身陪护病人，密切观察，发现病人有异常情况要及时报告医务人员并协同处理。在电梯内不允许带手套按电梯。

8.2.4.2严禁打骂病人，对病人要有爱心，关心和耐心，避免过激语言和动作粗鲁。

8.2.4.3对于冲动行为病人，不要单独接触，要作好自我保护。

8.2.4.4标本运送过程中要确保安全，不得丢失、泄露、损坏、混淆、污染。使用专用工具运送，交接要清楚。

8.2.4.5发生标本损坏、泄露、污染、丢失、混淆即刻报告科室负责人、护士长。标本损坏、泄露按感染性废物处理，做好现场消毒，该事件按医院相关规定处理。科室护士长通知患者重新抽血检验，并与当事人共同做好患者的解释工作。隐瞒不报按医院有关规定给予从重处罚。

8.2.4.6发生漏收、迟收标本延误检查，科室护士通知当事人即刻收取，如耽误治疗按医院相关规定处理。

8.2.4.7消毒、灭菌包在运送过程中，要确保物品安全，要保证灭菌包干燥、清洁、无污染、无丢失。运送车要专用防水、防尘，易清洗、消毒。待消毒、灭菌包与已消毒、灭菌包不得混运。

8.2.4.8运送车运输待消毒、灭菌包后，要进行消毒后方可运送已消毒、灭菌包。运送车每日擦拭消毒二次，每周彻底清洗、按规定消毒，运送车不可作为它用。

8.2.4.9运送消毒、灭菌包过程中，发生包被溅湿、受潮、掉在地上等污染，即刻报告科室护士长或当班护士，予以重新清洗、消毒、打包、灭菌。如隐瞒不报，导致该包被消毒灭菌并使用，按医院相关规定处理。

8.2.4.10运送物品过程中，发生丢失，即刻报告物业管理科负责人及科室护士长到现场调查，如隐瞒不报按医院有关规定给予从重处罚。

8.2.4.11在药物运送、摆放过程中，要保证药物安全，无破损、丢失、泄露，如运送、摆放过程中不慎出现药物破损、泄露，当事人将破损的药物按损伤性废物处理，并报告领药中心药房负责人及科室护士长，由当事人如数补回损坏的药物。

8.2.4.12 药物运送途中不慎发生丢失，即刻报告保卫科、相关科室负责人及领药科室护士长到现场调查，如隐瞒不报按医院有关规定给予从重处罚。

8.2.4.13运送仓库物品，按时、按要求送达，交接，有问题报医院物流科仓库主管人员。

**8.2.5院内输送总体服务标准**

8.2.5.1输送总体服务标准为：准确、及时、充分、可控、可查。

8.2.5.2“准确”即要求对输送对象和输送目的地不可有偏差；

8.2.5.3“及时”即要求输送工作要满足医、患等各方对时间的要求；

8.2.5.4“充分”即能在一个输送过程中尽可能满足医、患等各方的要求；

8.2.5.5“可控”即对在途中输送对象的状态、将要抵达的时间等能实时掌握并可满足临时改变指令的要求；

8.2.5.6“可查”即对输送的时间、内容、完好状态、送达交收等留有记录凭证，可备日后查询、追溯等。

**8.2.6院内输送管理要求**

8.2.6.1加强管理，定期进行思想品德和业务技能培训及考核；

8.2.6.2经常检查员工的服务工作质量（包括夜间的不定时抽查）；凡服务态度或工作质量问题被使用科室用工部门提出解聘的工人，不能再安排在本院工作。

8.2.6.3每月征询各科室的意见，及时商讨和解决存在问题。

8.2.6.4由于不严格按照规章制度运送病人导致的医疗纠纷，由供应商承担全部责任。

8.2.6.5在物资运送过程中，不严格执行操作规程和相关制度导致物品损坏、丢失，造成院方经济损失的，供应方负责补回或赔偿。

8.2.6.6临床医疗输送中心的管理模式，实施信息化智能调度管理，实现集中调度，按件计薪，节省人力资源，以满足医院日渐增长的医疗输送业务需求。

**8.2.7车辆输送管理要求**

8.2.7.1车辆输送业务内容

8.2.7.1.1需提供车辆进行越秀院区（含青菜岗院区）、黄埔院区、及外租区域的文件（财务凭证、办公文件、病历）、物资（物流科批量物资及零散物资）、衣服出洗及申领、标本（病理标本、其他标本）及其他临时性的输送任务。

8.2.7.1.2结合医院各输送业务时间节点进行交通车以巡回输送模式，确保输送业务安全高效运作。

8.2.7.1.3按照医院控感要求，做好交通车辆运送后的清洁消毒，并做好清洁消毒记录，避免污染造成交叉感染。

8.2.7.1.4同时需提供司机服务，司机工作可自行安排，合理调整司机和输送员工作内容，合理利用人力。

8.2.7.1.5若遇应急或重大工作事项时，需无条件配合交通车辆运输。

8.2.7.2人员及车辆管理要求

8.2.7.2.1医院提供停车位，并做好标识管理。

8.2.7.2.2驾驶员需持有C1驾照三年及以上驾龄，年龄在60周岁以下。

8.2.7.2.3如有违章扣分、擦碰等交通事故和安全事件，一切责任由供应商承担。

8.2.7.2.4服务车辆需为满足广州市交通法律法规相关要求合法上路车辆，性能良好。

8.2.7.2.5车辆需具备人货两用条件，核定载客人数不少于5人，行李箱容积不少于700升。

8.2.7.2.6需负责提供交通车辆，供应商承担车辆维修保养费、保险费、汽油费、电费等所有相关费用。

8.2.8**输送岗配置见附表。采购人可根据实际进行增减人员。**

**8.3工勤岗位服务需求书**

**8.3.1服务范围**

主要包括越秀院区、黄埔院区及医院外租物业的科室工勤岗事务工作

**8.3.2.工勤岗员工条件**

8.3.2.1初中或以上学历，具有较好的读听写语言能力。

8.3.2.2原则上男性年龄60岁以下， 女性年龄55岁以下。

**8.3.3工勤岗员工工作内容**

8.3.3.1清洗化疗药物专用框，药物拆包、摆放。

8.3.3.2科室物品申请、标本标识张贴，低温冰箱、检查材料准备。

8.3.3.3实验器材准备、清洗消毒、物品领取，器具清洗消毒，气体管理。

8.3.3.4放疗中心装置房负责模具发放登记保存，定期检查。

8.3.3.5手术室工衣等发放以及前台接待，室间物品补充、科室文件物料接收清点摆放。

8.3.3.6被服中心职工被服、病人被服输送，数量清点，与洗涤公司进行交接以及被服质量检查。

8.3.3.7供应室收运工作。

8.3.3.8病历归档及输送。

8.3.3.9物流科仓库送日常用品到各科室。

8.3.3.10协助病理科完成蜡块切片、清洗等工作。

8.3.3.11采购人其他安排.

**8.3.4工勤总体服务标准**

8.3.4.1工勤总体服务标准为：准确、及时、专业、态度、仔细。

8.3.4.2“准确”即要求工勤人员在被服输送、物品输送、科室文件接收等过程中不能有失误。

8.3.4.3“及时”即要求工勤人员在日常工作中需要满足诊疗的时间要求，及时完成各项工作。

8.3.4.4“专业”即要求工勤人员在进行蜡块切片、分子诊断结果录入等工作需对岗位内容非常熟悉、同时经过科室的专业指导再进行，确保无过失。

8.3.4.5“态度” 即要求工勤人员在手术室门口接待、放疗中心模具发放等工作过程中，需要时刻注意自身的态度，友好亲切。

8.3.4.6“仔细”即要求工勤人员在对各类物资、物料、文件等交接过程中，认真、仔细地清点好数量。

**8.3.5院内工勤管理要求**

8.3.5.1加强管理，定期进行思想教育和员工座谈会，实时掌握员工的思想动态，提升服务质量。

8.3.5.2经常检查员工的服务工作质量（包括夜间、节假日），凡服务态度或工作质量问题被使用科室用工部门提出解聘的工人，不能再安排在本院工作。

8.3.5.3每季度前往用人科室进行工勤人员的满意度调查，同时进行现场交流，征询科室的意见，及时商讨和解决存在的问题。

8.3.5.4由于不严格按照规章制度执行相关工作而导致的医疗纠纷，由供应商承担全部责任。

**8.3.6工勤岗配置见附表。采购人可根据实际进行增减人员。**

**8.4《后勤运维技术岗需求书》**

**8.4.1服务要求及说明**

8.4.1.1供应商应根据岗位需求合理设置专业技术人员，特种设备岗位应按国家、行业规范配置且具备相关资格证书，人员应持证上岗、证件在有效期内。

8.4.1.2供应商可按照各岗位人员的分配，充分考虑到人员流动、培训期、人员休假等情况，但工作质量需达到采购人要求。具体岗位配置说明详见《各院区人员配置表》。

8.4.1.3由供应商承担合同期内各服务专项的安全生产主体责任，响应落实采购人制定各项工作规章制度、工作标准、操作流程及岗位职责，做好员工的培训、心理辅导与管理工作，实施考核评价、奖惩激励机制，提升工作效率及服务质量。各项规范、制度等必须符合医院及科室的管理要求。

8.4.1.4岗前培训内容应包括：职业道德、服务规范、岗位操作流程和规范、应急事件处理、消防和急救技能等，所有服务人员均经培训，考核合格后方可上岗，安全作业率达100%。供应商每月至少一次对各岗位的员工进行岗位服务要求和岗位技能的培训并定期进行考核。资料报采购人备案。

8.4.1.5供应商需按照服务内容分专业分系统建立各类设备设施台账、制定整体工作计划、巡查巡检方案、预防性保养方案、应急预案、零配件及材料使用计划，定期组织应急演练。

8.4.1.6供应商项目管理人员需主动与采购人负责部门联络，征求意见并改进工作。供应商不得随便更换主管以上人员、部门骨干、专业技术人员和相关核心人员，如要更换应征得采购人主管部门同意后方可更换，新进人员经培训、考核合格方可上岗。

8.4.1.7供应商须采取必要的措施配备足够的人力，保持员工队伍稳定，人员流失率要求≤8%/月。全体派驻人员的个人档案交由采购人相关部门备份并及时更新。

8.4.1.8采购人免费为供应商提供工作服、办公及值班用房，免收场地使用费、办公水电费、通讯费。

8.4.1.9服务期间，采购人主管部门成立考核专项小组，按约定的考核条款定期对供应商各岗位人员进行考核，采购人根据考核情况执行相应的奖惩机制。

**8.4.2运维管理人员要求**

8.4.2.1各管理人员均应具有良好的职业道德和敬业精神，具备较强的综合协调能力，具有较强的服务意识和团队合作精神，能熟练操作办公软件，能根据采购人提出的各项工作任务、节能目标等制定相应的实施措施、工作计划、监督措施、绩效考核等，确保各项工作执行到位。管理人员应善于总结问题发现问题，对工作过程中发现的问题或隐患能及时进行纠正，另应定期组织员工培训、考核、应急演练的开展，向采购人提交工作总结报表等。

8.4.2.2针对负责范围内的设备设施制定并实施预防性维护保养计划，落实保养的执行情况。

8.4.2.3无条件提供人力支撑负责支持与配合采购人的各项应急抢险工作。

8.4.2.4协助采购人监管其它第三方维保公司的工作实施，并向主管部门及时反馈执行情况等；

**8.4.3水电、铁木维修人员**

8.4.3.1持低压电工证，证件在有效期内。

8.4.3.2负责采购人两院区范围内水电、铁木配套基础设备设施的维修及维护，具体包括医院水电设备（管线）、门窗座椅、家具等的巡查、维护维修，应急开锁及低压供配电系统的管理和值班。

8.4.3.3服从医院统一管理，24小时值班制，工作时间安排含日班、夜班、节假日排班及必要的应急加班。

8.4.3.4认真落实值班、交接班、应急处置等岗位职责，接到投诉或科室反馈应主动做好记录，并反馈至上级主管领导。

8.4.3.5低压供配电系统周期性任务包含周2次进行一次层间电房的巡检，每季度进行一次各层间电房（管井）的巡查及保洁，每半年一次层间电房的电柜开箱进行接线端子紧固、电缆头测温，每年进行一次低压配电系统的风险排查。

8.4.3.6给排水系统周期性任务包括每天对水泵房进行2次巡检，每月对水泵房进行一次电柜/管线除尘、地面清洁，每半年对天面主阀门进行一次上黄油保养及开关测试。

8.4.3.7由供应商协助安排管理人员负责维修二级仓库的管理，仓库管理员要遵纪守法，认真做好仓库物品的领发保管工作，不贪污盗窃，不弄虚作假，不玩忽职守，领发留存要帐目凭证清楚，无差错，手续完整。严格物资入库，做到帐帐相符，帐物相符。严格物资出库领发，做好供应回收工作，做到按时下送、及时回收，对废旧物资的报损，需经领导审批后必须二人以上在场处理。仓库物资禁止外卖、外借，如因公借用，应有采购方负责人审批同意，若在维修时急用物资，可先借用，事后由被修理科室出库或科长查实后出库。做好每月一次清仓查库，采购方负责人负责抽查，做到帐目清楚。

8.4.3.8协助采购人主管科室做好应急处置工作。

**8.4.4零星维修项目现场管理员**

8.4.4.1要求中专及以上学历，具有良好的职业道德和敬业精神，至少具备一年及以上大型综合性医院修缮工程管理经验。

8.4.4.2主要负责参与全院区施工费用在10万以下的各类零星维修及改扩建设工程（包括土木建筑、线路、管道和设备安装工程、建筑装饰装修、园林绿化土建工程等）的勘察、设计、施工现场管理。

8.4.4.3供应商现安排的现场管理人员负责协助采购人主管部门对施工的全过程进行管理，包括施工前期勘查、方案论证及沟通、施工时间安排、使用科室及各部门间的协调、工程质量监督、工程量计量、安全文明施工监管等。

8.4.4.4做好隐蔽工程记录、监管记录、施工台帐、付款台账等相关施工过程资料的存档及保管。

**8.4.5中央空调运维值班人员**

8.4.5.1持制冷与空调设备运行操作作业证及高压运行操作证，证件在有效期内。执行24小时值班制。

8.4.5.2负责越秀院区中央空调系统运行进行操作管理，供应商配备的技术人员应熟悉中央空调各系统运行原理，熟悉各项操作规程，发现问题能及时处理，无法处理的应上报医院，并组织人员配合医院抢修。

8.4.5.3认真落实值班、交接班、应急处置等岗位职责，接到投诉或科室反馈应主动做好记录，并反馈至上级主管领导。

8.4.5.4加强对中央空调主机的巡查，每2小时进行一次系统的巡查，并做好数据记录，每月对主机房进行一次设备及管线除尘、地面清洁，保障机房各类阀门、管道、线缆方向标识，开关电柜控制区域及电气回路图等标识准确有效。

8.4.5.5协助采购人主管部门监管中央空调主机维保公司维保实施工作，督促落实维保执行到位。

8.4.5.6协助采购人主管科室做好应急处置工作。

**8.4.6导梯员/电梯司机**

8.4.6.1持电梯司机操作证，证件在有效期内。

8.4.6.2负责两院区电梯厅秩序指引，人员乘梯指引，专梯开设等。

8.4.6.3上班过程中发现电梯异常问题或隐患应及时反馈至电梯维保公司及上级主管领导并协助监管落实整改情况。

8.4.6.4定期参与采购人主管科室组织的电梯困人等相关应急演练。

**8.4.7一站式后勤服务中心调度员**

8.4.7.1有责任心，善于沟通。服从医院统一管理，执行24小时值班制。

8.4.7.2负责接听临床等科室来电，根据需求合理调派输送/维修人员。

8.4.7.3认真落实值班、交接班、应急处置等岗位职责，接到投诉或科室反馈应主动做好记录，并反馈至相关责任人。

8.4.7.4接听电话应亲切、和气，需耐心地解答科室的问题，并做好记录，不得把个人情绪带到工作中，忌语气生硬、不耐烦、草率应付。

8.4.7.5做好部门间的沟通桥梁，接到需反馈方能完成的工单应做到回复及时，接到任务时应合理安排，追求低耗、高效。

8.4.7.6具备较强的服务意识，懂配合，有团队合作精神及一定的工作稳定性。

8.4.7.7熟悉使用电脑办公软件，打字速度不低于（30字/分钟）。

**8.4.8后勤运维技术人员配置75人，越秀院区55人，黄埔院区20人。**

**▲8.5管理人员岗位服务需求**

**8.5.1 项目经理**

年龄45周岁以下，本科或以上学历，具有建设部颁发的全国物业管理企业经理岗位证书，具备10年或以上大型三甲医院物业管理经验，了解大型三甲医院的后勤服务要求，包括保洁、输送、工勤、医废管理、运维等方面的知识。

**8.5.2 项目经理助理**

年龄45周岁以下，管理类本科或以上学历，具有中级或以上职称，具有全国物业管理企业经理岗位证书，具备8年或以上大型三甲医院物业管理经验，了解大型三甲医院的后勤服务要求。

**8.5.3运维经理**

年龄45周岁以下，工程管理类本科或以上学历，具有政府部门颁发的特种设备安全管理（A类）作业人员证书，至少具备八年或以上大型综合性医院物业运维管理经验。

**8.5.4 陪护主任**

年龄45周岁以下，护理学本科或以上学历，具有人社部门颁发的卫生专业技术资格证书（护理学专业），具有≥3年同类工作管理经验（由投标人提供拟指派人员的工作履历表并加盖投标人公章）。

**8.5.5输送主管**

年龄50周岁以下，具有护理学专科或以上学历，具有人社部门颁发的生活照料服务人员职业资格证书（四级或以上），具有8年或以上同类工作管理经验。

**8.5.6保洁主管**

年龄50周岁以下，具有管理类本科或以上学历，具有5年或以上同类工作管理经验。

**8.5.7机电运维主管**

年龄50周岁以下，大专或以上学历，持制冷与空调设备运行操作作业证，至少具备一年或以上大型综合性医院机电运维班组管理经验。

**8.5.8水电木维修主管**

年龄50周岁以下，大专或以上学历，持低压或高压电工证，至少具备一年及以上大型综合性医院水电维修管理经验。

供应商配备的各管理人员应提交在有效期内的资质证书、学历证明及供应商为其购买的近3个月社保证明复印件加盖公章，原件备查。

**8.6后勤信息系统服务需求**

供应商在服务期间需要根据采购人管理部门要求，结合实际情况与医院具体需求，无偿建设和应用相应的信息化系统提升管理，包括但不限于：人力资源管理系统、公共厕所监控管理系统、保洁类、输送管理类、满意度调查类等。同时需做好系统维护运行管理、结合实际工作进行升级改造、数据统计分析、提出合理性管理措施等。并负责与采购人已建设的一站式后勤服务平台进行多院区的集约化、信息化、智能化的联动集成管理。

**第二部分 保安服务需求书**

**一、项目概况**

1.服务内容

负责采购人（以下简称采购人）越秀院区、黄埔院区等区域的医疗秩序维护；消防安全、治安防范及相关突发事件应急处置；采购人范围内的人员、设备设施的安全保卫；消防、安防系统值班及相关系统设备设施的巡查；门岗值守与院区巡逻、安检、灾害抢救、大型活动安保；停车场、道路交通秩序管理及其他与安全工作有关的各项临时性任务等。

2.服务地点

中山大学附属肿瘤医院各院区及其租赁区域(越秀院区、黄埔院区、青菜岗21号大院、华泰宾馆及腾飞园等租赁区域)。

3.管理方式

保安服务实行外包管理，保卫科按质量考评要求，每月对供应商（以下简称供应商）进行一次服务质量考核，考评结果与合同履行及支付保安服务费等相挂钩。

4.合同期限三年，自2024年10月1日起至2027年9月30日止。

**二、保安员岗位设置与职责要求**

**★**（一）供应商需在发包人越秀院区、黄埔院区分别成立保安服务项目部，每个项目部均需配置队长1人、副队长2人(常驻保安队)，队长、副队长等管理人员原则上应具备三年以上医院保安服务管理经验，必须经采购人主管部门审核同意方可上岗，且不得随意更换。

（二）越秀院区保安队岗位人员配拟定设置人数132.3人（含保安队长1名、副队长2名），具体岗位配置如下表所示。

**越秀院区保安具体岗位配置及工作职责表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位类型** | **合同工作岗位** | **岗位人数** | **每日**  **累计**  **班次** | **周工作天数** | **岗位职责说明** | **备注** |
| 1 | 值班员 | 消防安防监控中心 | 早班(7：30-15：30)：3人  中班(15：30-23：30)：3人  晚班(23：30-7：30)：2人 | 8 | 7天 | 负责消防安防系统监控、突发应急事件处置，门禁卡的授权、挂失，车场系统管理操作及车辆出入调度等工作。 | 增加两个持证名额，轮休需要 |
| 2 | 门岗 | 东风路正门 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  晚班(23：30-7：30)：1人 | 3 | 7天 | 负责维持门口的交通秩序及进出人员车辆物品的检查登记，通过安检探测门、手持金属探测器、X光安检机等检测来院人员有无携带违禁物品。 |  |
| 3 | 东风路2号门 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  晚班(23：30-7：30)：1人 | 3 | 7天 | 负责维持门口的交通秩序及进出人员车辆物品的检查登记，通过手持金属探测器检测来院人员有无携带违禁物品。 |  |
| 4 | 执信路门口 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  晚班(23：30-7：30)：1人 | 3 | 7天 | 负责维持门口的交通秩序,检查登记出入门口有关物品，引导非本院人员从先烈南路 1 号门和东风路正门进入医院。 |  |
| 5 | 先烈南路1号门口 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  晚班(23：30-7：30)：1人 | 3 | 7天 | 负责维持门口的交通秩序及进出人员车辆物品的检查登记，通过安检探测门、手持金属探测器、X光安检机，检测来院人员有无携带违禁物品。 |  |
| 6 | 先烈南路2号门 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  晚班(23：30-7：30)：1人 | 3 | 7天 | 负责维持门口的交通秩序及进出人员车辆物品的检查登记，通过手持金属探测器检测来院人员有无携带违禁物品。 |  |
| 7 | 体检中心门岗 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  晚班(23：30-7：30)：1人 | 3 | 7天 | 负责门口交通秩序、车辆、人员和物品进出的验证、检查、登记，通过式安检探测门、手持金属探测器，检测来院人员有无携带违禁物品。 |  |
| 8 | 门口安检岗 | 东风路正门安检 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  长白班(6：30-18：30)：1人 | 3.5 | 长白班7天+其他5天 | 负责维持门口的交通秩序及进出人员车辆物品的检查登记，通过安检探测门、手持金属探测器、X光安检机等检测来院人员有无携带违禁物品。 |  |
| 9 | 先烈南路1号门安检 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  长白班(6：30-18：30)：1人  长白班(7：30-19：30)：1人 | 5 | 长白班7天+其他5天 | 负责维持门口的交通秩序及进出人员车辆物品的检查登记，通过安检探测门、手持金属探测器、X光安检机等检测来院人员有无携带违禁物品。 |  |
| 10 | 体检中心班长兼安检 | 白班(7：30—12：00；14：20—17：50)：1人 | 1 | 5天 | 与门岗保安联合开展安检、处理突发事件等。工作时间为上班时段，其他时间安检由门岗进行。 |  |
| 11 | 巡逻岗位 | 1号楼 18-天面巡逻 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  晚班(23：30-7：30)：1人 | 3 | 7天 | 负责楼层治安、消防巡查巡检，及时处理各种突发事件。 |  |
| 12 | 1号楼11-17 楼巡逻 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  晚班(23：30-7：30)：1人 | 3 | 7天 | 负责楼层治安、消防巡查巡检，及时处理各种突发事件。 |  |
| 13 | 1号楼4-10楼及设备层巡逻 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  晚班(23：30-7：30)：1人 | 3 | 7天 | 负责楼层治安、消防巡查巡检，及时处理各种突发事件。 |  |
| 14 | 1号楼负二-3楼巡逻 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  晚班(23：30-7：30)：1人 | 3 | 7天 | 负责 1号楼车场及三楼以下场所治安、消防巡查巡检，防止爆水管等突发事件，并及时处理各种突发事件。 |  |
| 15 | 放疗中心 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  晚班(23：30-7：30)：1人 | 3 | 7天 | 负责放疗中心大楼安全巡逻。 |  |
| 16 | 2 号楼 15楼-天面巡逻 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  晚班(23：30-7：30)：1人 | 3 | 7天 | 负责楼层治安、消防巡查巡检，及时处理各种突发事件。 |  |
| 17 | 2 号楼7-14楼巡逻 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  晚班(23：30-7：30)：1人 | 3 | 7天 | 负责楼层治安、消防巡查巡检，及时处理各种突发事件。 |  |
| 18 | 2 号楼 1-6层巡逻 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  晚班(23：30-7：30)：1人 | 3 | 7天 | 负责楼层治安、消防巡查巡检，及时处理各种突发事件。 |  |
| 19 | 2 号楼负一至负五 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  晚班(23：30-7：30)：1人 | 3 | 7天 | 负责维持车辆停放秩序的安全，负责负一至负五层各区域安全巡逻和应急处置。 |  |
| 20 | 医院广场连廊 | 长白班(6：30-18：30)：1人 | 1.5 | 7天 | 早高峰负责1号楼停车场入口引导指挥等，其他时间负责广场及连廊区域的安全巡查、控烟、车辆指挥等。 |  |
| 21 | 机动巡逻带班班长 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  晚班(23：30-7：30)：1人 | 3 | 7天 | 督促检查全院各岗位的值勤情况，协助处理突发事件、并顶替各门岗的临时离岗。 |  |
| 22 | 体检中心巡逻岗 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  晚班(23：30-7：30)：1人 | 3 | 7天 | 负责体检中心内各楼宇安全巡逻及应急处置。 |  |
| 23 | 华泰租赁区域 | 白班(8：00-12：00  14：00-18：00)：1人 | 1 | **5天** | 负责华泰租赁区域秩序维护、治安、消防巡查、及时处理突发事件等 | 新增华泰租赁区域1人 |
| 24 | 重点岗位守护 | 1 号楼8楼 | 白班(7：30-12：30  14：30-17：30)：1人 | 1 | 5天 | 维护行政办公场所秩序，巡查 8楼安全。 |  |
| 25 | 1号楼 6楼内镜手术室 | 白班(7：30-12：30  14：30-17：30)：1人 | 1 | 5天 | 维护 6楼内镜手术室及家属等候区秩序与安全。 |  |
| 26 | 1号楼 7楼手术室 | 白班(14：30-22：30)：1人 | 1 | 5天 | 维护 7 楼手术室家属等候区秩序与安全。 |  |
| 27 | 1 号楼门诊区域 | 白班(7：30-12：30  14：30-17：30)：10人  长白班(8：00-20：00)：  1人 | 11.5 | 5天 | 分别负责维护1-8诊区医疗秩序，保护医护人员安全等 | 新增7、8诊区队员3人 |
| 28 | 1号楼 2 楼(收费处、药房) | 长白班(7：00-19：00)：  1人 | 1.5 | 6天 | 负责财务收费处、门诊急诊室、药房区域的安全和现场秩序。 |  |
| 29 | 2 号楼2楼 | 中班(15：30—23：30)：  1人 | 1 | 5天 | 维护 2 楼 MR 室家属等候区秩序与安全。 |  |
| 30 | 2 号楼 3楼日间病房、5楼放疗门诊、6楼病理窗口 | 长白班(7：30-19：30)：  1人 | 1.5 | 7天 | 负责 2 号楼3楼日间病房、5楼放疗门诊及6楼病理窗口的安全秩序维护。 |  |
| 31 | 1号楼4楼MR、 5楼超声心电图、输血科、检验科窗口 | 长白班(6：30-18：30)：  1人 | 1.5 | 5天 | 负责1号楼4楼MR、 5楼超声心电图、输血科、检验科窗口的安全秩序维护等。 |  |
| 32 | 1 号楼大堂 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  晚班(23：30-7：30)：1人 | 3 | 7天 | 负责 1 号楼 1 楼收费处、急诊、一站式服务区、MR室等区域安全巡逻 |  |
| 33 | 2 号楼大堂 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  晚班(23：30-7：30)：1人 | 3 | 7天 | 负责收费处、采血中心、2 号楼大堂等区域的安全 |  |
| 34 | 内勤事务 | 科室内勤(特勤) | 白班(7：30-12：30  14：30-17：30)：1人 | 1 | 5天 | 协助科室工作，参与处理突发事件，协助科室文档管理、各类证件办理等内勤工作。 |  |
| 35 | 特勤巡逻 | 1、2号楼特勤巡逻岗 | 白班(7：30-12：30 14：30-17：30)：2人 | 2 | 5天 | 医院1、2号楼重点部位巡逻及突发事件处理(2 人)。 |  |
| 36 | 管理岗位 | 副队长 | 白班(7：30-12：30  14：30-17：30)：2人 | 2 | 5天 | 协助保安队长加强保安队管理，协助队长分管训练、排班、内勤等。并按分工分别负责 1、2 号楼的安全监管，每日到科室巡访，协调处理突发事件。 |  |
| 37 | 队长 | 白班(7：30-12：30  14：30-17：30)：1人 | 1 | 5天 | 全面负责保安队工作，负责按合同约定落实医院安全保卫工作，并做好医院与公司双方的工作协调。 |  |
| 总计 |  |  |  | 103 |  | 按照每周 5 天法定工作日计，将每周工作7天、6天等岗位换算为5天制，**实际核定保安员人数132.3人**，计算公式：[( 103-30.5 )×7÷5+（1.5×6÷5)]+29=132.3 人，其中序号28岗位（1.5人次）每周按6天执勤，序号 8-10、23-27、29、31、34-37岗位(共29人次)与我院工作人员同步，周末不需要安排值班。 | |

（三）黄埔院区保安队岗位拟定设置人数90.7人（含保安队长1名、副队长2名），具体岗位配置如下表所示。

**黄埔院区保安具体岗位配置及工作职责表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位类型** | **合同工作岗位** | **岗位人数** | **每日**  **累计**  **班次** | **周工作天数** | **岗位职责说明** | **备注** |
| 1 | 值班员 | 消防安防中心 | 早班（08:00-16:00）：3人  中班（16:00-00:00）：3人  晚班（00:00-08:00）：2人 | 8 | 7 | 负责消防安防监控中心值班，处理各种警情，门禁卡的授权、挂失，车场系统管理操作及车辆出入调度等工作。 | 增加两个持证名额，轮休等需要 |
| 2 | 门岗 | 开阳五路1号门岗 | 早班（08:00-16:00）：1人  中班（16:00-00:00）：1人  晚班（00:00-08:00）：1人 | 3 | 7 | 负责门口人、车、物的进出检查登记，车辆疏散引导，维持门岗秩序。 |  |
| 3 | 开阳五路2号门岗 | 早班（08:00-16:00）：1人  中班（16:00-00:00）：1人  晚班（00:00-08:00）：1人 | 3 | 7 | 负责门口人、车、物的进出检查登记，车辆疏散引导，维持门岗秩序。 |  |
| 4 | 开阳五路3号门岗 | 早班（07:00-19:00）：1人 | 1.5 | 5 | 负责人、物进出的安全检查 登记及周边秩序维护。  值班时间为 7：00—19：00 |  |
| 5 | 九龙大道6 号门岗 | 早班（08:00-16:00）：1人  中班（16:00-00:00）：1人  晚班（00:00-08:00）：1人 | 3 | 7 | 负责门口人、车、物的进出检查登记，车辆疏散引导，维持门岗秩序。通过手持金属探测器、检测来院人员车辆有无携带违禁物品。 |  |
| 6 | 正门广场 岗 | 早班（07:00-19:00）：1人 | 1.5 | 5 | 负责广场安全巡逻、车辆疏 散、维护广场及进入大楼门 口通道秩序和人员安全。 |  |
| 7 | 后花园广 场岗 | 早班（08:00-16:00）：1人  中班（16:00-00:00）：1人  晚班（00:00-08:00）：1人 | 3 | 7 | 负责后花园区域人员、车辆 的疏导指引，确保后侧消防 通道畅通、维护后花园区域 及进入职工电梯厅区域通道秩序和人员安全。 |  |
| 8 | 巡逻岗 | 负一巡逻岗 | 早班（08:00-16:00）：1人  中班（16:00-00:00）：1人  晚班（00:00-08:00）：1人 | 3 | 7 | 负责负一车库、动物实验室、核医学科、后装机房、物流仓库等的安全巡逻和应急处置。 |  |
| 9 | 负二巡逻岗 | 早班（08:00-16:00）：1人  中班（16:00-00:00）：1人  晚班（00:00-08:00）：1人 | 3 | 7 | 负责负二层区域车辆引导、安全巡逻和应急处置。 |  |
| 10 | 一楼大堂 | 早班（08:00-16:00）：1人  中班（16:00-00:00）：1人  晚班（00:00-08:00）：1人 | 3 | 7 | 负责一楼大堂等场所的安全巡逻和应急处置。 |  |
| 11 | 一号楼巡逻 | 早班（08:00-16:00）：1人  中班（16:00-00:00）：1人  晚班（00:00-08:00）：1人 | 3 | 7 | 负责 1 号楼楼层治安、消防巡查巡检，及时处理各种突发事件。 |  |
| 12 | 二号楼巡逻1-6 | 早班（08:00-16:00）：1人  中班（16:00-00:00）：1人  晚班（00:00-08:00）：1人 | 3 | 7 | 负责 2 号楼 1-6 楼层治安、消防巡查巡检，及时处理各种突发事件。 |  |
| 13 | 二号楼巡逻6-天面 | 早班（08:00-16:00）：1人  中班（16:00-00:00）：1人  晚班（00:00-08:00）：1人 | 3 | 7 | 负责 2 号楼 6-天面楼层治安、消防巡查巡检，及时处理各种突发事件。 |  |
| 14 |  | 机动巡逻带班班长 | 早班(7：30-15：30)：1人  中班(15：30-23：30)：1人  晚班(23：30-7：30)：1人 | 3 | 7 | 督促检查全院各岗位的值勤情况，协助处理突发事件、并顶替各门岗的临时离岗。 |  |
| 15 | 重点岗位值守 | 黄埔院区实验室 | 早班（08:00-16:00）：1人  中班（16:00-00:00）：1人  晚班（00:00-08:00）：1人 | 3 | 7 | 负责腾飞园 7-10 层安全巡查 |  |
| 16 | 门诊区 2、3 楼 | 早班（08:00-16:00）：2人  早班（08:00-12:00）：2人 | 3 | 5 | 工作日时段负责门诊区的秩序与人、财、物的安全 | 新增门诊2人上午班，计1人次 |
| 17 | 行政办公区 | 白班（08:00-12:00 13:30-17:00）：1人 | 1 | 5 | 工作日时段负责行政办公区的秩序维护与安全巡逻。 |  |
| 18 | 安检岗 | 大堂安检岗 | 早班（07:00-19:00）：3人  中班（19:00-23:00 ）：2人  晚班（23:00-07:00）：1人 | 6.5 | 7 | 根据公安部门要求设置安检岗24小时检查入院人员是否违禁物品。 |  |
| 19 | 负二安检岗 | 早班（07:00-15:00）：2人  中班（15:00-23:00）：2人  晚班（23:00-07:00）：1人 | 5 | 7 | 根据公安部门要求设置安检岗24小时检查入院人员是否违禁物品。 |  |
| 20 | 科室内勤（特勤） | 白班（08:00-12:00 13:30-17:00）：1人 | 1 | 5 | 工作日时段协助科室工作，参与处理突发事件，协助科室文档管理各类证件办理等内勤工作。 |  |
| 21 | 特勤巡逻 | 白班（07:30-12:00 13:30-17:00）：2人 | 2 | 5 | 医院重点部位巡逻及突发事件处理。 |  |
| 22 | 管理岗位 | 副队长 | 白班（08:00-12:00 13：30-17:00）：2人 | 2 | 5 | 协助保安队长加强保安队管理，协助队长分管训练、排班、内勤等。并按分工分别负责 1、2 号楼的安全监管，每日到科室巡访，协调处理突发事件。 |  |
| 23 | 队长 | 白班（08:00-12:00 13：30-17:00）：1人 | 1 | 5 | 全面负责保安队工作，负责按合同约定落实医院安全保卫工作，并做好医院与公司双方的工作协调。 |  |
| 总计 |  |  |  | 68.5 |  | 按照每周 5 天法定工作日计，将每周工作7天等岗位换算为5天制，**实际核定保安员人数90.7人**，计算公式：( 68.5-13 )×7÷5+13=90.7人，序号 4、6、16、17、20-23(共13人次)与我院工作人员同步，周末不需要安排值班。 | |

（四）总岗位人数配置要求

依据劳动法等相关要求，采购人配置保安223人，分别为越秀院区按132.3人核定人数，设项目队长1人、副队长2人、消防安防中心值班员10人、特勤队员10人、保安员109.3人；黄埔院区按90.7人核定人数，设项目队长1人、副队长2人、消防安防中心值班员10人、特勤队员10人、保安员67.7人。

若供应商未能按上述核定人数配置人员，须在确保任务完成的前提下，由在岗保安人员顶岗加班完成工作，供应商须将空岗的服务费用如数计算给顶岗的保安人员作为加班工资，采购人有权进行监督，并不再额外支付加班费用。为保证服务质量，采购人要求实际在岗人员不得低于编制人数的80%，即越秀院区在岗人员不得低于106人、黄埔院区在岗人员不得低于73人。若实际在岗人员低于该人数，采购人将按约定相应扣减其人均管理费，并参照《中山大学附属肿瘤医院保安服务质量考核表》中的相关条款进行扣分。

（五）岗位职责要求

1.项目队长、副队长职责：

队长全面负责保安队工作，副队长负责协助队长落实相关职责，具体如下:

（1）遵守国家相关法律法规和甲、乙双方的规章制度，在保卫科的指导下，结合相关标准规范要求，落实中心安保工作，并做好甲、乙双方的协调、沟通、配合等工作；

（2）全面负责保安队的日常管理工作，建立相关完善管理制度，严格落实保安队伍纪律管理，奖优罚劣；

（3）按照《中山大学附属肿瘤医院保安服务合同》及相关法律法规要求制定各项安保工作年度、月度计划，并组织实施；

（4）跟进处理各类警情、医疗纠纷、抢险救灾等，并及时上报主管科室；

（5）组织开展保安员的思想教育、业务培训、应急演练、日常工作质量监督等，掌握队员思想动态，充分调动队员积极性，督促做好安保工作；

（6）及时传达中心工作要求，组织实施并不断完善安保工作方案，每周抽查全部保安员岗位执勤情况，做好工作小结并书面报采购人主管部门，重大情况及时报告；

（7）每周末及节假日队领导轮流负责值班，做好相关每周培训教育或演练等工作；并需定期进行夜间、节假日督查等，监督提升保安队工作质量；

（8）建立健全相关人员档案资料及设备资产清单，做好保安队相关工作台账记录；

（9）组织配合消防、安防维保单位做好相关系统维护保养、联动测试等工作；

（10）其他采购人主管部门临时交代的工作任务。

2.保安员基础职责要求

（1）遵纪守法，严格落实中心各项规章制度，认真履行职责，执勤期间不准做与保安服务无关的事情；

（2）文明礼貌，不得刁难师生员工或就诊人员等，严禁与其他人吵架、动手；

（3）执行门卫、消防安防中心、治安巡逻、消防巡查、重点部位守护、突发应急事件处置，防范火灾事故及各类治安事故的发生，维护中心良好秩序；

（4）落实防火、防盗、防破坏、防灾害等工作，对执勤发现的各类隐患问题，及时上报并予以妥善处理；

（5）对突发紧急情况，必须立即上报并依据预案采取有效措施控制事态发展，保护现场秩序；

（6）认真做好工作记录与交接班记录，积极配合其他科室做好中心安全相关工作；

（7）其他具体岗位工作职责。

3.门岗职责

（1）负责本中心各门口的安全保卫工作，严守大门，保障良好秩序；

（2）热情主动为他人作好指引、咨询工作。严格遵守“文明礼貌用语规范”，实行微笑服务；

（3）对来访的有关人员进行询问、登记，防止无关人员进入院内；

（4）对进出的车辆进行严格验证，对进出医院的设备物资凭放行条核实后放行；

（5）及时疏通大门口的车辆，防止堵塞大门，保证院内消防通道及进出车辆的畅通；

（6）维护岗亭卫生，保持室内清洁；

（7）通过安检探测门、手持金属探测器、X光安检机，检测来院人员有无携带违禁、限制物品，防止危险物品带入院内；

（8）完成采购人安排的其他任务。

4.巡逻岗职责

（1）熟悉巡逻区域内的各类设施、物品，了解各区域的安全设施情况，做到腿勤、手勤、眼亮，对可疑情况及时发现、及时查明、及时处理、及时报告；

（2）保持高度警惕性，细心观察周围的事物和动态，对可疑情况和人员要立即予以询问、盘查，对现行违法犯罪要立即制止，并交采购人保卫科和公安部门处理；

（3）检查重点部位的窗和门锁、设备运行情况，发现问题及时上报处理；

（4）检查公共区域的电源线路（目视检查，禁止手动检查）和水管管道有无损坏，发现问题立即报告一站式后勤服务中心（越秀院区87342000、黄埔院区87343000）；

（5）巡逻中如有闻到异味，听到可疑响声，要立即查明情况并按处置流程报告；

（6）责任区域内发生重大刑事案件、医疗纠纷、火灾、打架斗殴、跳楼、抢劫等事件，应第一时间赶到现场，控制场面和维护现场秩序，并立即报告消防安防中心；

（7）发现危险物品，要立即查明情况并作安全处理，并立即报告消防安防中心；

（8）负责排查责任区的各类隐患，发现警情立即组织扑救并迅速报告消防安防中心；

（9）检查各部门的治安防范情况，发现问题及时通报有关部门并立即报告消防安防中心；

（10）负责清查、驱赶责任区范围内的散发广告、医托、推销、捡拾垃圾等闲杂人员并交保安部处理，严禁闲杂人员在院内游逛或过夜；

（11）协助各岗位的工作，了解各岗位的执勤情况，协助维护岗位的秩序；

（12）协助做好院内公共区域照明灯具的开关，做好节约用电措施；

（13）采购人交代的其他工作任务。

5.守护职责

（1）了解守护任务的具体内容和要求；

（2）密切注视守护部位的情况，确保所守护场所的安全；

（3）认真做好防火、防盗、防破坏、防灾害“四防”工作；

（4）严格遵守交接班制度，严禁擅自离开守护岗位；

（5）禁止无关人员进入守护区域、维护良好秩序。

6.消防安防中心值班员职责

（1）负责对消防、安防、停车场系统的值班监管和运用，做好日常检查和操作、报警处理等工作；

（2）熟悉消防、安防、停车场系统的基本原理、功能，熟练掌握操作技术，协助维保技术人员进行维护、故障处理等，不得擅自损坏、拆卸、挪用或停用系统设备，保证系统正常运行；

（3）熟悉采购人各类应急处置预案和处置流程，了解保安队员排班情况，接到火警、治安报警等突发情况报告后要立即通知就近保安员和现场工作人员到现场进行查看确认，并根据确认情况严格按照中心相关应急预案和流程处理；

（4）消防、安防控制室工作人员发现系统设备出现故障时，必须及时通知相关人员或保养公司进行维修，对故障处理情况进行登记记录；

（5）对消防、安防控制室设备及通讯器材、微型消防站等要进行经常性的检查，做好各系统功能试验，并认真按要求做好记录，以确保各系统运行状况良好；

（6）消防、安防控制室值班人员要做到人到、心到、眼到，严密监视，及时发现可疑人员和一切违法犯罪活动并立即通知附近的值班保安员跟进处理，并按程序层级上报；

（7）值班人员必须精神饱满，认真负责，持证上岗，不得擅离岗位、更换人员，玩忽职守；

（8）除采购人中心领导、保卫科领导和保安部领导检查工作外，无关人员未经批准严禁进入监控室；

（9）消防安防控制室24小时保障至少有两名持证人员值班（依据相应法律法规要求及时调整）；

（10）未经主管部门的许可，不准向其他人员提供中心及消防、安防系统的任何情况；严格遵守医院监控录像管理规定，严禁私自查看、拷贝或传播监控内容；

（11）严格执行交接班制度，值班人员交接班时应详细清楚，准确无误，同时应做好工作记录和交接班登记；

（12）采购人交代的其他工作任务。

7.应急特勤岗职责

（1）特勤队员实行准军事化管理，坚决服从命令、听从指挥、行动迅捷、作风优良、灵活机动,值勤时着装统一、规范、整洁，按规定佩戴执勤标志和警械装备，严格按规定使用警用器械；

（2）负责院内门诊、病区、大厅等重点区域的日常巡逻；

（3）负责院内突发事件的应急处理，如“医闹”、恶性治安事件、恐怖袭击事件、火灾、自然灾害等。当医护人员生命财产安全受到威胁时，应挺身而出，保护医护人员生命财产安全；

（4）责来访领导、重要嘉宾以及医院重大活动的安全警卫工作；

（5） 其它临时性的重要安全保卫任务；

（6）特勤人员需长住医院提供的保安员集体宿舍，非工作时间原则上应在宿舍备勤，不得离开医院或宿舍区，确需临时离开，也不得超过离医院周边5分钟步行路程的区域范围，如需长时间离开，按请销假制度报批；

（7）每周一、四、六为特勤队员集中训练日，原则上不得请假。

**三、服务要求**

1.供应商须设立24小时支援与服务电话，及时提供服务和处理有关事宜，保证本派驻点遇紧急情况需保安支援时，100%满足要求。

2.采购人对岗位设置和管理具有直接指挥权和决定权，遇到突发事件或紧急情况时，供应商派驻的人员必须服从保卫科统一调度，保卫科对供应商的服务质量进行监督和考评。

**★**3.供应商对所招聘的保安员要严格政审，确保所录用的保安员没有违法犯罪记录，热爱保安事业，健康状况良好，无精神病史，年龄18至40岁，学历初中及以上，口齿清楚、表达流利，五官端正，身材均匀，净高165cm以上，BMI≤28，体能测试3公里18分钟以内完成，退役军人、消防救援队伍人员（条件可适当放宽）和警察学校毕业生应优先录用（原保安人员除外），同时将录用情况书面提供给采购人。现已在我院工作的普通保安员原则上不得超过50岁，持有消防设施操作员（中级以上）、副班长以上骨干等人员经采购人主管部门批准可适当放宽。

**★**4.采购人有权要求更换供应商驻点工作人员，对于工作不认真且拒不及时改正、违反采购人有关管理规定、拒不服从采购人指挥、因工作失职造成损失或其他造成恶劣影响的，供应商应在接到采购人通知后48小时内予以更换。

5.供应商保安员应遵纪守法，认真履行岗位职责，文明执勤。按岗位要求统一着装，注意仪表仪容，使用文明礼貌用语，说普通话。

6.供应商须根据《广东省保安服务管理条例实施细则》实施管理，并按要求自备制服、对讲机、警械、电筒及各类值班登记本等用具用品。

7.供应商对其人员实行准军事化管理。因管理不善，保安员内部所发生的一切问题，全部责任由供应商承担。保安人员在执行任务中受到人身伤害，由供应商负全责；本项目队长和保安员参加相关业务培训所发生的费用由供应商负责。

8.供应商应保证保安管理服务调查的满意度达到90%（含）以上。

9.采购人确定值勤岗位及要求后，由供应商根据采购人提供的岗位职责进行完善，报采购人主管部门批准后组织实施。供应商全天候24小时对采购人各区域进行消防、治安巡查及参与突发事件的处理（主要为采购人范围内火灾的发现、报警、初起火灾的救援；治安类突发、群体性事件；爆水管、自然灾害或隐患等事件）。

10.维护采购人的正常医疗秩序，保障采购人内所有人员的人身和财产安全，保护采购人的设施和设备及各类财产不受损失，预防各类政治、刑事案件、治安事件和火灾事故的发生。

11.配合公安机关、保卫科做好信息的收集工作，防止各类敌对势力的破坏和渗透，对发现的可疑情况和线索应及时向保卫科报告。

12.负责重要物资钱财等押送途中的安全，确保不发生任何事故。

13.组织人员对院内安全存在的安全隐患进行巡查，及时报告不安全因素，并配合保卫科进行跟进整改情况。

14.全体保安员均为义务消防员，供应商应对保安员进行岗前培训，特别是消防技能的培训，使保安员具有一定的业务素质，消防监控室值班人员应按规定要求持证上岗。

15.全体保安员均为应急救援队员，供应商应对保安员进行培训，特别是快速反应应急救援培训，当发生火灾、恶性治安案件及其它突发事件时，1分钟内须到场查看情况，3分钟内须有保安员赶到现场作为专业力量掌控局面，5—7分钟之内须派出足够人手参加救援。

16.保安队需建立常态化的消防、治安、反恐、礼节礼貌培训及体能训练，每周应开展一次相应培训，每季度对在职保安员进行业务技能考核，不断提升全体队员的业务素质与专业技能。

17.建立完善的各项应急救援方案并按要求进行演练（火灾、爆炸、投毒、交通防冲撞、群体性事件、其它破坏、盗窃等），确保各类突发事件得到快速、妥善处理。防止院内重大火灾、治安、交通、刑事等事件发生。

18.供应商应建立完善的管理制度。包括保安队管理制度、门卫值班制度、值班巡逻制度、交接班制度、奖惩制度、军事训练制度、宿舍管理制度、会议制度、汇报制度等。

19.供应商应严格按照采购人停车管理规定，确保车辆按规定停放，制止违规乱停等行为，保证道路畅通与交通安全，严防在院内发生交通事故。及时掌握院内车辆停车状况，发现车辆未关门窗、损坏等异常情况，应立即报告车主。

20.加强对车辆进出管理和建立登记制度，防止发生车辆被盗、损坏事件，如在院内发生车辆丢失、损坏，全部责任由供应商承担。

21.供应商应按要求派出经培训合格的专人在消防、安防监控室实行24小时值班，严密监控，发现情况立即报告和处理并做好登记，本岗位人员未经采购人同意不得随意更换。

22.保安员应熟悉采购人整体地理环境及监控范围，熟练操作、维护使用监控系统设备。

23.积极配合保卫科做好与安全相关的宣传、培训、演练等工作。

24.供应商应按质按量安排保安完成任务，不得随意减少岗位，因技术改造和岗位调整，采购人可根据岗位实际需要在允许的范围内增减保安员数量，每个保安员增减的费用按各保安员类别的人均费用单价计算。其他短期临时性任务，供应商应根据保卫科需要派人完成，采购人不再另行支付费用。

**四、其他要求**

**★1.**供应商应严格执行《劳动法》、《劳动合同法》和地方有关劳动用工等相关法律法规，负责所录用保安员的工资、社保、公积金等费用，由此引发的劳动纠纷由供应商承担，采购人不承担连带关系和责任。保安员发生违法违纪等行为的，由供应商自行解决并承担所有责任。

2.供应商不得将委托管理项目转包给第三方管理，不允许分包或转包管理责任和管理事宜。

3.采购人如有重要检查、重要嘉宾参观以及其它重要活动时提前通知，供应商应根据采购人要求加强保安服务。若遇火警、水灾、台风暴雨等特殊情况，要立即组织应急小组配合进行抢险。

4.采购人协助供应商对保安员进行工作所需疾病预防知识的培训和技术指导。

5.采购人免费为供应商提供保安员宿舍（水电费、办公费用等由供应商承担）和办公场所（办公场所的水电费由采购人承担），宿舍备勤保安员不得低于在册保安员的25%。

6.供应商保安员自行解决饮食及生活用品，不得在院内自行起炉做饭，采购人同意保安员到采购人餐厅用餐，餐费由保安员自付。

**五、服务质量监管**

（一）管理服务总体目标监管

1.树立服务第一的思想，为采购人创造安全、舒适、文明的医疗环境及居住环境。

2.实行优质服务，优质管理，为采购人提供礼貌、主动、热情、周到的服务，最大限度满足其服务要求。采购人成立本项目质量管理小组，每季度组织由供应商参与的服务满意度调查，向采购人职工随机发放100 份调查表，向病友发放50份调查表，调查表回收率达到95 %以上（含95%），调查满意度达90%以上（含），不扣供应商管理费；供应商在履行合同中出现客户满意度在85%--90%（含85%），扣当月供应商管理费利润1000元；供应商在履行合同中凡出现客户满意度在85%以下，扣当月供应商管理费利润3000元。

3.供应商对突发事件处理的及时率为100%，接报警处理率达100%，回复率达100%。

4.采购人质量管理小组每月进行一次对供应商的服务质量考核，考核按《中山大学附属肿瘤医院保安服务质量考核表》（见合同附件）进行，考评结果双方共同签字确认（一式两份），考评结果与保安服务费挂钩，具体考核如下：

（1）得分≥85时，免扣管理费；

（2）80≤得分＜85分的，扣本月管理费利润3000元；

（3）得分＜80分的，给予警告，并扣本月管理费利润8000元；

合同服务期内累计三次考核＜80分，采购人有权终止服务合同。

5.供应商保安员出现违法、违纪、违规行为，所造成的一切后果及损失，由供应商承担责任和负责赔偿。

6.供应商必须保证派驻保安员的稳定性，如保安员有调离、离职或入职，需在24小时内报采购人备案，临时抽调本驻点保安员须经采购人同意。新入职人员必须进行岗前业务培训，考核合格并经保卫科同意后方可上岗。

7.保安员应经培训持证上岗，如采购人范围内发生火灾、治安、交通、刑事案件等事故，系由供应商监管不力或者保安员失职、渎职所造成的，供应商须赔偿相应损失。

(二)管理服务责任与监管方式

1.采购人由保卫科对供应商的工作进行监督检查和协调沟通。

2.供应商主管部门及项目经理需主动与保卫科联络，定时征求意见并改进工作。

**六、服务费用说明**

1.保安人员工资（人工成本）含基本工资、岗位工资、周六日加班工资、法定节假日加班工资、夜班补贴、社保、公积金等。其中，消防值班员必须持证上岗，若合同执行过程中消防值班员（持证）未达到合同核定人数，必须按实际持证人员的人数进行结算，因未持证空缺岗位的工资参照保安员工资进行结算，未持证值班人员的工资参照保安员工资进行结算。应急队员每季度考核一次，保安队将考核成绩交采购人主管部门审批确认人数后进行结算，因考核未达标造成应急队员空缺岗位的工资参照保安员工资进行结算。

2.特殊情况加班：如医闹、抢险等按保安员加班小时单价支付加班费用，按照20.06元/小时（该标准依据：法定最低工资情况下核算小时工作的1.5倍，最低工资调整则从调整之日起进行调整）即广州市小时工资最低标准的1.5倍据实结算服务费。

3.高温补贴：供应商向从事的岗位符合高温补贴发放规定越秀院区42人、黄埔院区33人，每年6－10月，按属地当年高温补贴政策据实结算（含税）支付给供应商，目前标准为每人每月300元。若从事的岗位或人数调整，按实结算。

4.保安员及时维护医院安全、挽回医院重大损失，有突出表现的，医院可酌情给予500-2000元补贴 ，因公负伤的，医院可予以报销相关医疗费用。

5.采购人主管部门年终对保安员进行考核，根据考核结果按合同附件的分配方案由供应商代发年终奖，人均标准5000元/年（含税），按实际考核合格人数发放，供应商不得截留等。

**第三部分 陪护服务需求书**

**1、服务范围**

中山大学附属肿瘤医院越秀院区、黄埔院区.

**2、资格能力要求**

2.1人员上岗前应经过岗前培训，掌握病人的一般生活护理能力（如洗脸、洗脚、擦身、便器使用、一般体位摆放、协助病人上、下床方法，协助病人翻身、四肢活动锻炼等），经培训考核合格后方可上岗。

2.2具有良好的职业道德，有爱心，耐心，做事认真负责，身体健康，能胜任本职工作。

2.3年龄要求：原则上女性20-55岁、男性20-60岁。

2.4能认识常用的汉字，会听、说普通话，能听懂粤语。正确与病人、家人和同事沟通。

**3、陪护服务模式及收费**

3.1根据科室住院病人数和住院病人的实际需求配置陪护人员提供陪护服务。陪护服务模式为：一对多和一对一两种。

3.2陪护收费标准：参照目前广州市内同类级别医院陪护服务收费标准拟定收费标准，变更需向医院主管部门提及，经同意后方可执行。

3.3陪护收费方式：服务期间需要根据采购人管理部门要求，结合实际情况与医院具体需求，无偿建设和应用相应的信息化系统提升管理，采用信息平台录入资料和收取费用，保证正规化、公开化、透明化。

**4、工作职责**

4.1熟悉分管所陪护病人的基本情况和生活所需，按规定要求完成陪护病日常生活照顾和非技术性或技术较低的基础护理工作。

4.2在护士指导下协助病人完成进食、饮水、喂药、皮肤清洁、更换衣服、更换床单，协助病人处理好排泄物、留取二便标本、上下床活动等。负责整理所陪病人床头柜和病床单位，整理摆放好日常用品、物品，便于卧床病人拿取。

4.3帮助陪护病人及时清理污衣裤、污染床单、被服等污染衣物，保持病床单位清洁；帮助不能行走或行动不便的病人处理垃圾废物，病室地面环境清洁、干燥。

4.4病人出院后及时拆除床单被套、及时清理床头柜、病床单位无用物品。

4.5协助病人整理摆放好床头柜物品、输液架、治疗仪、拖板电线等一般器械物品。

4.6在医护人员指导帮助下定时为病人翻身、叩背，防褥疮，解决卧床病人的困难，协助病人采取舒适体位，并帮助病人进行四肢日常活动。

4.7每天17:00-21:00为病区的患者家属派发陪人床，每天早上7:00前收回并摆放好陪人床。

4.8协助病人晚间洗脚、洗脸、会阴清洁等生活护理，帮助病人入睡。

4.9做好陪护病人的安全防护巡视，发现问题及时报告医护人员。

1. **工作内容和工作质量标准**

|  |  |
| --- | --- |
| **工作内容** | **工作质量标准** |
| 一、病房环境的管理：包括整理床单位、床头柜物品，帮助饮食、清洗餐具、清理病人用后物品等。 | |
| 1、每天早晚两次开窗通风，每次30～60分钟，及时清理污衣、污物和二便。  2、中午13:00、晚上10:00协助病房关灯，关电视机，保持病房安静。  3、协助护士完成病人晨、晚间生活护理，更换床套、枕套、病床摇把收拢，轮子靠内，床栏固定位置放好。  4、协助护士准备新收、手术床单位、转床病人的病床准备；清理出院病人病床单位物品，如床单、被套、裤袋、床头柜和床架杂物等。协助护士定期更换在院病人的床单。  5、床头柜的物品摆放整齐，清洁餐具、放好备用。  6、桌椅放置不能妨碍通道；床尾摆手及时复位。  7、将助行器、便盆放于床旁易取放处。  8、协助病人将洗漱用品、备用衣物存放于柜子内，凳子摆放于床尾，不堵塞通道，方便取用。  9、及时清理地面水迹。发现物品损坏及时向护士报告。  10、协助护士帮助临时需要打开水病人打开水。 | 1、病床单位整洁、无异味：床单、枕袋每周更换一次，污染随时更换；病床无碎屑，被褥、床单平整、干燥，地面无杂物，便器不放在地上。  2、床头柜整洁，病人容易取放。  3、凳椅放置合理，病房走道通畅，便于人员进出；病床把手复位放置。  4、病房环境整洁、安静，利于病人休息。  5、病房地面干洁没水迹。 |
| 二、病人的基础护理，包括进食、营养、排泄、皮肤、休息与睡眠等照顾 | |
| 1、在护士指导下协助完成不能自己进食的病人做好备餐和喂食，喂食给予取坐位或半卧位，喂食量及速度适宜，防止呛咳。病人鼻饲完毕后保持半卧位30分钟，不要翻动病人和马上予以平卧位，防止食物反流致误吸。  2、协助卧床休息的病人端水，在护士指导下协助病人漱口、洗面、洗脚、洗头、协助病人抹身、会阴抺洗等，及时清倒污水，更换干净衣服。协助行动不便的病人进厕所洗澡，并在旁看护，洗完澡后及时扶回床上。  3、协助病人床上浴或擦浴，每日1-2次，每周为病人洗头1-2次，保持皮肤、头发干净。  4、协助和督促病人修剪指（趾）甲、剃须，协助病人处理二便、留置大小便标本等。  5、护士发药给病人时协助病人服药，如患者拒绝服药及时向护士报告。  6、协助扶持行动不便的病人上下床、上厕所、系裤带等。步行走动时要在旁陪护，防跌倒。  7、注意给卧床病人备床旁便器，协助床上二便，便后及时清倒, 清洗臀部及整理床铺。遗二便者及时更换尿片，用温水清洁肛周和会阴部，保持局部皮肤清洁、干燥。  8、在护士指导下准备体位垫、支架或护理用具等物品，帮助病人取舒适体位；在护士指导下协助定期为卧床病人翻身、拍背，使用赛肤润等保护肛周皮肤，防止褥疮。  9、留置管道病人，在移动体位时注意病人不能随意牵拉管道，不能折管，防止堵管和管道滑脱。  10、夜间协助病人取舒适卧位帮助入睡，盖好被子，上好双侧床栏。 | 1、保持病床整洁、舒适，床上用物放置妥当，病房凳椅放置有序，病床摆手用后及时复位，不得妨碍人员出入。保持病房整洁、安静、舒适，利于病人休息。  2、定期（每30min）巡视病房，了解病人需要，维护病房环境秩序，发现病人有异常时及时告知医护人员。  3、按需要完成病人晨、晚间护理，病人感觉舒适。  4、病人按铃时，及时到病人身边了解所需，一般在铃响后5分钟内到达病人床旁。  5、保持病人皮肤、头发、床单清洁干净，无异味。 |
| 三、在医护人员的指导下协助病人进行床上肢体活动和锻炼 | |
| 1、在护士指导下协助为卧床休息病人妥善放置护理用具、翻身物品，维持患者舒适体位。在医护人员指导下，协助病人翻身、拍背，促进痰液排出。  2、在医护人员指导下，协助卧床休息的病人进行四肢肌肉舒缩运动，活动四肢各关节的功能锻炼。  3、在医护人员的指导下，协助康复期病人进行床椅转移、陪护病人在病区内行走等活动和适当的康复锻炼。 | 体位舒适，活动安全，功能锻炼必须在医护人员的指导下进行，结合病人个体体力以不引起病人疲劳为宜。 |
| 四、做好病人的安全防护 | |
| 1、不能擅自带病人离开病房。  2、值班期间坚守岗位，离开病人要告知管床护士，外出要请假。  3、行动不便的病人下床过程及行走时要陪扶病人。  4、对老年痴呆、烦躁、依从性差的病人，严格看管，上好床栏和有效约束，防止走失、跌倒和坠床等意外。  5、对输液病人定期询问是否需要大小便，发现输液滴完、不滴、局部肿胀及时通知护士。  6、行动不便病人根据需要予以轮椅或车床护送，必要时协助护士。  7、不能私自给病人使用热水袋、冰敷、照灯、雾化、调用氧浓度等治疗操作。  8、如发现所陪病人有意识改变、情绪变化、恶心呕吐、大小便异常、进食呛咳、肢体无力等立即报告医护人员。  9、以轮椅代步者，系好安全带，手脚放置合适位置。  10、一陪一者外出检查要全程陪同。 | 1、无私自离开病房。  2、按需要上好床栏，不能私自给病人松开约束。  3、不能从事治疗性的非岗位职责的护理工作。  4、无出现病人跌倒、坠床、走失、病人烫伤、喂食误吸等不良事件。 |
| 五、协助病区物品管理 | |
| 1、每天19:00-21:00为病区的患者家属派发陪人床，每天早上7:00前回收陪人床放在病区仓库保管好。  2、协助护士放置好输液架、电插板、监护仪、治疗仪等物品。  3、按规定时间开放微波炉及监管病人、陪人使用微波炉。  4、回收病人污衣、被服。按要求摆放好便器、凳椅等物品，及时复位床尾摇摆。 | 1、按时派发、回收及放好陪人床。  2、输液架、治疗用后仪器、病房凳椅等按规定位置摆放好。  3、床尾摇摆及时复位，不影响病人行走。 |

**6、管理要求**

6.1陪工项目负责人每季度向主管部门提交陪工服务运作总结报告。

6.2在护理部带领下，不定期组织科室护士长召开陪工工作座谈会，收集科室护士长对陪工服务的意见和建议，不断提升陪工服务质量。

6.3遵守医院和科室的管理制度，上班着装规范、整洁，佩戴胸卡，不得穿拖鞋；不迟到早退，不擅自离开病人，外出和休假要征得医护人员同意；不得睡在病人床上，不得占睡病房空床，不得串到其他病房聊天，不得带人回病房留宿，不得聚众和大声讲话。未经病区同意，不得擅自在病区内留宿等。

6.4服务态度好，体谅和关心病人，认真、耐心、细致完成各项工作，不准向病人或家属收取或索取小费、食物或其他物品，不得私自同病人或家属谈论价钱和提工作以外的要求；服从病区工作安排，虚心听取意见，不断改善服务质量。不得私自向家属租借陪人床。尊重患者意愿，不得与患者争看电视节目，不得私自调节空调温度。服从病区工作安排，虚心听取意见，不断改善服务质量。

6.5不能在病区/医院使用病房功能槽插座，不能随意进入医护办公室、治疗室、药疗室等区域；不能擅自翻阅病案及各种医疗护理文件；不得私自将病人带出院外；不要谈论病情、病人治疗护理过程、有碍病人健康的话题以及有损病区、医院的话题。

6.6不能擅自使用微波炉、电炉、电饭煲等一切用电厨具；不能在病区煮生食物和加热刺激气味浓烈的食物；不能在配餐室、开水房洗头、洗澡、晾衣服。

6.7工作时间不准干私活，不准与无关人员闲谈、不准带老乡、亲戚、小孩、朋友等与工作无关的人员进入工作场所。

6.8不准乱扔果皮，不准随地吐痰，不准在室内抽烟、喝酒、打牌、聚赌、讲脏话，不乱坐病人床铺，不准私自乱动病室内物品及仪器。维护公共场所卫生，爱护公物。

6.9不得从事非本职范围的工作，如：解释病情、吸氧、照灯、推静脉针、敷药、接输液或输液调速，拔输液管、调节氧气开关、吸痰、雾化吸入、鼻饲等。

6.10加强对陪护病人的巡视和询问，及时给予病人帮助，如病人不配合或有特殊变化立即报告医生及护士。

6.11不私自与病人家属、探访者谈论病人治疗护理过程事项和有损病区、医院的话题。

6.12不能向病人及家属收取各种红包小费（包括索要餐食）和物品等。

6.13陪护人员如违反院规、影响医院医疗，治安，消防安全，经说服教育无效者，情节较严重者可请家属另换陪护或终止陪护，并与有关部门联系处理。

6.14陪护服务质量绩效考核标准及评分表

**陪护服务质量绩效考核标准及评分**

考核人员 ：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **考核内容及质量标准** | **标准分** | **评分标准** | **评分** |
| 工作态度60分 | 1.分管工作完成情况 | 6 | 未完成每次扣0.5分 |  |
| 2.保持病室环境整洁、安静、安全 | 6 | 一般不符合要求扣0.5分 |  |
| 3.床边交接班，交接所管病房内病人级相关情况 | 6 | 每次交接不清扣1分 |  |
| 4.服从科室工作安排，完成本班职责做到尽职尽责 | 6 | 不服从科室安排每次扣1分，未完成本班工作每次扣0.5分 |  |
| 5.基础护理措施落实情况 | 6 | 护士、护士长抽查每次不落实扣0.5分 |  |
| 6.未经主管同意，不得擅自调换班次和在排班本上更改班次 | 6 | 每次扣1分 |  |
| 7.上班时不能用手机，因急事通私人电话时间不能超过3分钟 | 6 | 每次扣0.5分 |  |
| 8.因急事暂离岗位时要有嘱托离岗不得超过30分钟，值班时间禁止客人陪伴。 | 6 | 每次扣0.5分 |  |
| 9.及时清理室内杂物，协助保洁员共同保持医院环境整洁。 | 6 | 室内杂乱每次扣0.5分 |  |
| 10.客户服务满意度每月不低于90分 | 6 | 每次扣0.5分 |  |
| 医德医风20分 | 1.有否索取病人“红包、物品”。 | 5 | 违法医院规定每次扣2分 |  |
| 2.工作不斤斤计较，相互尊重相互协作做好工作交接，有团队及奉献精神。 | 5 | 同事之间争吵不团结每次扣1分 |  |
| 3.关心病人，语言文明，服务态度好，严格执行首问负责制。无投诉、发生问题不与病人争吵，耐心做好解释工作。 | 5 | 没有按要求做到首问负责制每次扣1分，有投诉每次扣3分 |  |
| 4.严格执行医院的有关规定，坚守岗位、尽职尽责、无脱岗现象，上班时间不作任何私活。 | 5 | 违反统一每次扣0.4分 |  |
| 5.收到表扬信、病人表扬、拒收病人红包、礼物。 |  | 每封表扬信加一分，医院满意度调查被病人提名表扬每次加一分 |  |
| 规章制度20分 | 1.遵守医院各项规章制度 | 5 | 违反制度一次扣1分 |  |
| 2.无病人、家属、工作人员投诉。 | 5 | 工作人员投诉扣1分，病人、家属投诉扣5分 |  |
| 3.遵守组织纪律，服从工作安排。未经主管同意、护长同意不能随便调班。 | 5 | 违反规定每次扣2分 |  |
| 4.按规定参加各种培训、会议及活动，年度培训时长不低于20小时。 | 5 | 违反规定每次扣1分 |  |
| 合计 |  | 100 |  |  |

1. **医院陪护的服务类别**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **陪护对象** | **服务类别** | **服务科室** | **服务内容** | **收费**  **标准** |
| 部分不能自理需协助的病人 | A类  1陪6—10） | 各科室 | 1.环境介绍；  2.环境整洁；  3.输液看护；  4.收发被服；  5.更换床单；  6.开收陪床；  7.打水备饭；  8.二便协助  9.标本采集 | 不高于  元/天 |
| B类  1陪2—5（夜间视情况1陪5-8） | 胸科、头颈科、结肠科、肝脏外科、胰胆外科、胃外科、骨与软组织科、妇科、泌尿科、乳腺科、神经科、造血干细胞移植病房、儿童肿瘤科（自体干细胞移植病房） | **在A类服务基础上增加以下内容：**  1.晨晚护理；  2.擦浴洗头；  3.进食辅助；  4.服药照料；  5.排泄清理；  6.睡眠照护；  7.术后护理；  8.病情关注；  9.压疮预防。 | 不高于  元/天 |
| 病情较重、生活不能自理的病人 | C类  1陪1 | 各科室 | **在A类服务基础上增加以下内容：**  1.晨晚护理；  2.擦浴洗头；  3.进食辅助；  4.服药照料；  5.排泄清理；  6.睡眠照护；  7.术后护理；  8.病情关注；  9.压疮预防；  10.行动协助。 | 不高于  元/天 |
| **服务介绍**  环境介绍：介绍医院环境及相关制度；  环境整洁:病房干净，病床整理；  输液看护:协助护士看护患者安全输液；  收发被服：协助新入院患者更换病服，每日收发被服，打包污衣，登记送洗；  更换床单：床单有污渍随时更换，保持床单位整洁；  开收陪床：保持病人床单整洁、干燥、早晚开、收陪人床；  晨晚护理：每日早、晚协助患者洗脸、漱口、梳头；按需为患者擦身、洗头、更衣、修指甲（趾）甲（带引流管病人除外）；  打水备饭:帮助有需要的患者打饭，清洁餐具，备好开水；  进食辅助:协助有需要的患者餐前洗手，必要时喂食，餐后予以清洁；  服药照料:协助护士帮助患者按时服药；  二便协助:协助患者大小便；  排泄清理:递送大小便器，便后及时清倒，遗大小便后及时清洗臀部和清理床位；  标本采集:专陪协助做好标本(大，小便)采集；  睡眠照护:睡前环境准备，夜间巡视；  术后护理:负责倒尿并协助护士记录量等；  病情关注:发现异常及时向医生护士汇报；  行动协助:协助患者在病区内进行一般活动；  压疮预防:定时为卧床病人翻身扣背，皮肤护理。 | | | | |

★陪工服务的收费标准参照以上标准执行，如需调整收费标准，须报采购人同意后，方可执行。

**8、费用说明**

1由中标公司开发信息化平台收取陪护费，由此产生的一切成本和税费等问题由中标公司负责。

2双方服务收入结算原则和方法为：陪工服务收入归供应商所有，由供应商负责员工的工资、社保费用及管理人员住房公积金费用等，并承担陪工服务范围内由于供应商责任而导致的各种风险，采购人每月不再另行支付费用。

3如双方需要变更合作结算方式，供应商须将员工的社保费缴纳清单交由采购人主管科室审核，以便采购人评估供应商的经营状况。