营山县妇幼保健计划生育服务中心

新院区医学留观点开荒保洁、消毒项目及

保安、保洁、洗涤等物业管理服务项目紧急比选内容、预算控制价及商务要求

**一、基本情况**

营山县妇幼保健计划生育服务中心新院区位于营山县城绥安大道西一环路旁，第一期占地面积25亩，建筑面积 18000㎡，编制病床总数160张。目前为县上确定的县新冠肺炎疫情防控医学留观备用点。现因工作急需，需向社会发布公告、采用公开紧急比选方式，确定一家物业管理公司为我中心提供首次开荒保洁及全院区消毒以及保安、保洁、洗涤等物业管理服务项目。

**二、项目内容、预算控制价等**

（本紧急采购项目共一个包件，含1、2两项，比选确定一家物业管理公司）

 （一）新院区县新冠肺炎疫情防控医学留观区的开荒保洁及全院区消毒项目。

1.新院区新房装饰装修后的第一次整体大清扫、保洁及全面消毒工作。必须将地面、顶面和墙砖上残留下的建筑垃圾和装修垃圾(如: 水泥块、油漆点、涂料点、玻璃胶等等，及办公家具、木柜、医疗设备及设施等里外的灰尘、玻璃上残留下的涂料点、水泥块儿等装修垃圾) 等全部凊理干净并全部清运完毕后, 并安排专人用消毒喷雾器对全院区进行一次彻底消毒, 同时必须注意采取新冠肺炎疫情防控工作措施(上班工人监测体温、戴好口罩、不聚集等)，采取疫情防控工作措施。院方提供水源、安全照明、专用红外体温枪、口罩、消毒喷雾器及含氯消毒剂等以保证正常施工。

2.预算控制价：新院区县新冠肺炎疫情防控医学留观区建筑面积共计 12037.28 平方米,编制病床总数160张，其开荒保洁及全院区消毒工程项目费用预算控制价为5.00万元(含大面积的胶、水泥、油漆清理、室内需高空作业等难度比较大的开荒保洁任务)。

3.商务要求：上班工人要爱护院区设施设备、物品，设备、物品损坏应赔偿。正常运作中的安全事故,均由施工方承担全部责任。必须白昼轮班工作, 确保合同签订2日内此工程项目全部完工。工程款项于施工完毕、经甲方验收合格后即一次性全部支付给乙方。

要求选中的企业应当即与中心签订服务协议，次日内即组织人员进场开展物业管理工作，确保新冠肺炎疫情防控期间医学留观工作紧急使用。

 （二）新院区县新冠肺炎疫情防控医学留观区保安、保洁、洗涤等物业管理服务项目。

1.为及时完成新院区县新冠肺炎疫情防控医学留观备用点建设任务，创造一个安全、卫生、整洁、规范的疫情防控工作环境，拟面向社会发布公告、采用公开紧急比选方式，确定一名供应商为新院区提供保安、保洁、洗涤等物业管理服务。

2.保安、保洁等托管区域：院门诊、住院及保健综合大楼、污水处理间、制氧间、医疗废物暂存间、行后综合楼及院方其他指定区域等。

3.本紧急采购项目服务期限3年，合同一年一签。

4.岗位设置、预算控制价、考核及支付方式：

（1）岗位设置：应按中心实际工作需要合理设置物业管理服务岗位，岗位设置必须征得我中心分管及主要领导同意。

（2）物业管理服务费预算控制价：含人员工资、各种社会保险、住房公积金、管理人员等一切费用。

（3）当月保安、保洁、洗涤等物业管理服务工作，经月底中心分管领导及后勤科长等组织考核合格后，于次月3号前一次性支付给物业管理服务公司。

 5.相关物业管理费用视我中心工作实际需求情况，根椐市场价双方商定，合同一年一签，具体事项以双方合同约定为准。

A、卫生保洁、绿化养护及洗涤部分

**一、 服务内容**

⒈医院内公共场所、卫生间及栏杆设施的清洁维护，保持该部位干净、明亮，地面无灰尘。

⒉电梯门、轿厢、玻璃、门窗等部位的清洁维护。

⒊生活垃圾日产日清，垃圾桶摆放整齐、外观干净。

⒋医院垃圾集中收集处理及垃圾房中转站的管理。

⒌通信机房内环境定期维护工作。

⒍医院外墙清洗和绿化地带的清洁、维护。

⒎医院内不锈钢设施专业护理、抛光、上不锈钢油。铝合金等采用特用护理剂，定期擦试，保持光洁。

⒏医院内大理石进行抛光、去蜡、上蜡护理等工作。

⒐各会议室环境的日常清洁维护工作。

**二、服务目标**

⒈ 卫生清洁率达到100%；

⒉ 卫生保洁率达到99%；

⒊ 垃圾做到日产日清，处理过程环保化；

**三、服务标准**

⒈ 根据国家优秀示范工业区、大厦物业管理标准，结合医院项目的物业特点与要求，制定医院项目正常期清洁养护计划及其作业标准，其实施效果将通过质量评审进行确认与完善，确保达到清洁服务与管理目标要求。

⒉ 室外场地达到“六无”（无沙土、无烟头、无纸屑、无垃圾、无杂草、无塑料袋。）室内场所做到“三保”（地板保洁、天面保光、门窗保亮）。

⒊ 卫生间做到“四无”（无污垢、无臭味、无尘埃、无蛛网）、“五洁”（洗手盆、蓄水池、尿池、厕坑等冲洗清洁）、“二净”（门板、玻璃擦拭干净）。

⒋ 沟渠定期清理，做到无淤泥、无堵塞、无垃圾，确保排水通畅。

⒌ 除“四害”（月尾检查）。确保包干范围的公共场所的的“四害”（鼠、蟑、蚊、蝇）的次数及消杀工作达标。

具体清洁标准见下表：

**附表一：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **清洁项目** | **日常作业** | **清洁内容** | **清洁标准** |
| **每天** | **每周** |
| **大堂部分** | 大理石地面 | 拖地两次 | 灭菌消毒2次 | 随时保持干净、无污渍、尘渍痰渍 |
| 大理石瓷砖、强面、柱 | 清洁平面部分及各种线条部分并随时保洁 | 清抹强面3次 | 保持无尘、无污渍 |
| 玻璃 | 早用玻璃刀清刮 | 用玻璃清洁剂清刮2次 | 无手印、无尘、无污渍、明洁清澈 |
| 风口 |  | 清抹2次 | 保持无尘、无蜘蛛网 |
| 天花吊顶 |  | 除尘、蜘蛛网1次 | 保持无尘、无蜘蛛网 |
| 废纸桶 | 清倒垃圾、随时整理、清抹桶盖、桶身、保持干燥 | 灭菌消毒2次 | 无痰渍、无灰尘、保持干净 |
| 桌、椅、广告箱、牌 | 清抹1次、随时清除杂物 | 灭菌消毒3次 | 无尘、无渍、无杂物 |
| **电梯部分** | 不锈钢壁面及按钮部分 | 干毛巾配合不锈钢清洁保养剂随时清洁污渍、手印 | 一天消毒1次 | 无手印、无污渍，保持不锈钢表面亮丽的金属光泽 |
| 地面 | 拖地两次，保洁，并随时清除杂物、口痰等 | 消毒3次 | 干净、无杂物 |
| 天花及风口 |  | 用清洁剂清抹1次 | 无尘、无蜘蛛网、无污渍 |
| **消防通道** | 地面及梯级 | 清扫、保洁 | 拖地1次 | 无杂物、污渍、干净 |
| 墙面 |  | 清除灰尘、蜘蛛网1次 | 无尘、无污渍 |
| 天花灯饰 |  | 清抹1次 | 无尘、无蜘蛛网 |
| 扶手、铁栏 | 清抹1次 |  | 干净 |
| 风口栅栏 | 清抹1次 |  | 干净 |

**附表二：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **清洁项目** | **日常作业** | **清洁内容** | **清洁标准** |
| **每天** | **每周** |
| **办公室** | 窗 | 玻璃 | 保洁 | 清刮2次 | 无手印、无尘、无污渍、光洁明亮 |
| 窗台 | 清抹一次 | 灭菌消毒2次 | 无污渍、无尘渍 |
| 地脚线 | 保洁 | 清抹2次 | 无污渍、无尘渍 |
| 废纸篓，烟灰缸 | 更换垃圾袋 | 清洗垃圾篓2次 | 无污渍 |
| 灯饰、风口、天花 |  | 清抹2次 | 无蜘蛛网、无尘渍 |
| 指示牌、悬挂牌 |  | 清抹4次 | 无尘渍 |
| 茶水间 | 地面 | 清洗1次、保洁 | 灭菌消毒3次 | 无污渍、无尘渍、无水渍 |
| 水池 | 清洗1次、保洁 | 灭菌消毒3次 | 无污渍 |
| 热水器 | 清洗表面1次 |  | 无污渍 |
| 窗帘 |  |  |  |
| **病房** | 地面 | 清扫拖地2次、灭菌2～3次 | 一天消毒1次 | 无污渍、无尘渍、无痰渍、保持光洁 |
| 墙身 | 保洁 | 清扫3次、灭菌3次 | 无污渍 |
| 门 | 铝合金 | 保洁、灭菌消毒1次 | 玻璃刀轻刮3次 | 无手印、无尘、无污渍、光洁明亮 |
| 木 | 保洁、灭菌消毒1次 |  | 无污渍、无尘渍 |
| 办公台、坐椅、柜 | 清抹、灭菌消毒1次 | 拖地1次 | 无尘、无污渍 |
| 窗 | 玻璃 | 保洁 | 清刮3次 | 无手印、无污渍、光洁明亮 |
| 窗台 | 清抹、灭菌消毒1次 |  | 无污渍、无尘渍 |
| 病床、床头柜、架 | 清抹、灭菌消毒1次 |  | 无污渍、无尘渍 |

**附表三：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **清洁项目** | **日常作业** | **清洁内容** | **清洁标准** |
| **每天** | **每周** |
| **病房** | 废纸篓 | 清倒垃圾，更换垃圾袋 | 清倒垃圾篓4次 | 无污渍 |
| 垃圾筒 | 清倒垃圾筒4次，灭菌消毒3次 | 无污渍 |
| 电视机 |  | 擦抹1次 | 无尘渍 |
| **卫生间** | 瓷砖墙身 | 清檫、灭菌消毒 |  | 无尘、无污渍、瓷砖明洁如新 |
| 瓷砖地面 | 清洗灭菌消毒保洁 |  | 无尘、无污渍 |
| 洗手间门 | 清檫、灭菌消毒 |  | 无污渍 |
| 玻璃镜面 | 保持干净 |  | 无尘、无污渍、无水渍、无手印，保持镜面明净 |
| 小便器、大便器 | 清洗数次、保持无异味 |  | 保持无污渍、无垢、我臭水、畅通、瓷器明洁如新 |
| 洗手盆及台 | 随时清抹水渍、污渍、灭菌、消毒 |  | 保持干净无污渍 |
| 灯饰、天花、风口次 | 保洁 | 清扫（擦）1次 | 无污渍、无蜘蛛网、无尘 |
| **广场草坪、停车场** | 地面 | 全面清扫1次、没有杂物 | 每月冲洗1次 | 无烟头、纸屑、杂物 |
| 通道梯口 | 全面清扫1次、没有杂物 | 每月冲洗1～2次 | 无杂物、灰渍 |
| 门旁丛林 | 及时清理烟头、纸屑 |  | 无杂物 |
| 绿化地草坪 | 清扫落叶、纸屑、烟头 |  | 无杂物 |
| 绿化地灌木丛 | 清扫纸屑、塑料袋 |  | 无杂物 |
| 娱乐设施宣传牌 | 全面清扫1次 |  | 无灰渍 |
| 停车场 | 清扫1次 |  | 无杂物 |
| 地下室管道 |  | 清扫、抹1次 | 无尘渍 |

**四、部分特殊区域保洁要求**

**⒈办公室**

**⑴清洁工具**

不脱毛毛巾、家具清洁剂、纸巾、鹿皮、吸尘机、异味消除剂、水桶、地拖。

**⑵部分清洁程序**

①清洁作业在上班前完成，如临时要求，则由管理人员安排。首先轻敲门三下，经同意后进入，轻推开门后站立在门边微鞠躬示意；

②用不脱毛毛巾擦抹办公台面，如有水迹先用纸巾吸干后再来回擦抹。将桌上文件夹及文件摆放整齐；

③清倒烟灰缸、纸篓并定期擦拭，然后拖干净地面；

④用鹿皮定期擦抹电脑显示屏幕，电脑键盘、鼠标及护垫，然后抹干净桌面；

⑤用不脱毛毛巾沾适量的家具清洁剂抹沙发、文件柜台；

⑥用不脱毛毛巾擦抹茶几、装饰物；

⑦用吸尘机吸沙发缝隙、文件柜边角内灰尘；

⑧用吸尘机吸地毯灰尘，如有污迹用湿毛巾沾清洁液擦抹；

⑨用不脱毛毛巾清洁墙面灰尘、污迹；

⑩对空调排风口、用布擦抹灰尘、污迹；

清洁完毕后整理好工具离开办公室，轻轻关门。

**⑶清洁频率**

每天全面清洁1～4次；每小时保洁一次。

**⑷质量标准**

办公桌椅、沙发、文件柜、电脑设备、设施干净无灰尘，表面光亮，室内无异味，无污迹，地毯干净无灰尘、污迹。

**⒉卫生间部分**

卫生间干净、整洁与否直接关系到医院项目对外服务的形象，是物业管理服务水平的直接体现。

**⑴清洁工具**

厕刷、抹布、水桶、百洁布、清洁牌、洁瓷灵、清洁液、拖把。

**⑵部分清洁程序**

①进入卫生间前将清洁告示牌挂在门前，打开门窗通风；

②再用夹子夹出小便器里的烟头杂物、然后按冲水器用新水冲洗；

③用布或擦垫加清洁剂溶液擦抹洁具除污，较顽固的污渍加洁瓷灵反复擦抹干净；

④用清洁剂和布擦抹洁具表面，包括水箱、水管，注意不留卫生死角；

⑤擦洗洗手盘表面，镜面和水擎用干布擦抹干净，定期刮洗镜面；

⑥清倒厕所纸篓，并定期洗擦，然后拖抹干净地面；

⑦烘手机干净，无水迹、无尘；

⑧小便池干净、马桶、蹲厕应用专用清洁剂；

⑨墙面、地面、隔门应用专用清洁剂；

⑩卷纸、擦手纸用完及时更换。

**⑶清洁频率**

每天全面清洗1～4次；每小时循环保洁1次、并随时保洁。

**⑷质量标准**

卫生间内洁具、设备干净无污渍、表面光亮、镜面明亮、室内无异味、地面干爽、无污渍。

**⒊电梯部分**

**⑴日常保洁**

①为了不妨碍医院方面的正常运行，电梯在进行日常保洁时，一般不停止，并在人少的时候进行，抛光、上油、消毒等专业养护在晚间完成。

②电梯箱内清扫、湿拖、吸尘、地毯的清洗；

③用不脱毛毛巾沾适量的不锈钢油清洁不锈钢表面；

④擦抹显示屏；

**⑵定期清洁**

①停开电梯，在电梯门口设置“暂停使用”或“工作进行中”告示牌；

②对电梯厢地面进行清扫、吸尘或撤换地毯；

③用吸尘机吸门缝内泥尘、杂物；

④用手刷沾全能水刷电梯门缝；

⑤用干净湿布擦拭门缝、门边、再用毛巾将污水吸干；

⑥用浸泡过全能水的湿毛巾抹厢内天花、排风口、灯饰、显示屏；

⑦将适量的中性清洁剂倒在湿毛巾上，均匀地涂在厢面不锈钢上，再用力来上下反复擦拭；

⑧用干净的湿毛巾擦拭不锈钢表面，再用干毛巾擦不锈钢表面的水渍；

⑨将适量的不锈钢油倒在毛绒上，均匀地涂在不锈钢表面；

⑩用干净毛巾进行抛光处理。

**⑶质量标准**

电梯门、厢内四周不锈钢明亮、保持金属光泽、不油腻，门轨无污渍、无沙尘；地毯上无香口胶。

**⒋不锈钢部分**

**⑴清洁保养范围**

护栏、电梯轿厢、不锈钢雕塑、门窗；

**⑵作业程序**

①先用兑有中性清洁剂的溶液抹不锈钢表面；

②然后用不脱毛毛巾抹净不锈钢表面的水珠；

③置少许不锈钢油于不脱毛毛巾上，对不锈钢表面进行拭抹；

④表面面积大的可用手动喷雾枪对不锈钢油喷于不锈钢表面，然后用不脱毛毛巾拭抹。

**⑶清洁保养标准**

亚光面不锈钢表面无污迹、无灰尘，半米内可映出人影，镜面不锈钢表面光亮，3米内能清晰映出人物影像。

**⒌特殊异常情况清洁处理要求**

**⑴发生火灾后的清洁工作应急措施**

①救灾结束后，组织全体保洁员参加清理现场的工作；

②用垃圾车清运现场遗留残物，打扫地面；

③打扫地面积水，用拖把拖抹；

④检查建筑物周边环境卫生情况，如有残留一并清运、打扫。

**⑵污雨水井、管道、化粪池堵塞、污水外溢的应急处理措施**

①通知维修工迅速赶到现场，进行疏通，防止污水外溢造成不良影响；

②责任区保洁员将保洁工具拿到故障点，协助维修工处理；

③将从污雨水井、管、池中捞起的污垢，杂物直接装上垃圾车，避免造成第二次污染；

④疏通后，保洁员迅速打扫地面被染处，并接水管或用桶提水清洗地面，直到目视无污物。

**⑶暴风雨影响环境卫生的应急处理措施：**

①暴风雨后，保洁员及时清扫各责任区所有垃圾袋、纸屑、泥、石子及其他杂物；

②查看各责任区污雨排水是否畅通。如发生外溢，及时报告相关部门。

**⑷领导莅临参观，视察的应急措施**

①保洁中应把垃圾桶洗干净，桶盖盖好，摆放整齐；

②抽调室内队员在短时间内以最快速度将进出岗位、主干道、楼层、各个卫生区域的清洁率达到100%；

③客户投诉或巡视中发现问题的应急措施：

○管理人员立即赶到现场查证情况是否属实，如自己能解决的当即解决；

○如工作量较大，则交责任区保洁员处理做到发现问题及时处理；

○在处理完毕后，应认真做好记录，并希望顾客提出保存贵意见，提高我们的服务水平。

**⑸梅雨天气应急措施**

①在所有通道、出入口等人员出入频繁的地方放置指示牌，提醒客人“小心地滑”；

②加快工作速度，班组长要加强现场检查指导，合理调配人员，及时清干地面，墙面水迹；

③保洁房内配好干拖把，毛巾和指示牌；

④办公楼发生水管爆裂事故的应急方案；

⑤迅速关闭水阀并迅速通知保安和维修人员前来相助；

⑥迅速用扫把扫走流到电梯附近的水，控制不住时可将电梯开往上一楼层，通知维修人员关掉电梯；

⑦电工关掉电源后，抢救房间和楼层内的贵重物品；

⑧用垃圾斗将水倒进桶内倒掉，再将余水扫进地漏，再用拖把、毛巾擦干地上的余水。

**五、绿化服务方案**

⒈ 根据医院的具体情况，安排好医院室内的绿化，美化工作环境，并根据不同季节和花卉长势情况及时养护；

⒉ 定期松土，定时施肥，确保花木枝叶茂盛、花红叶绿；

⒊ 定期进行病虫害防治工作，确保花木无虫害；

⒋ 禁止在树干上打钉栓绳栓铁丝挂牌或晾晒物品；

⒌ 乔灌树木、花卉长势良好，定期修剪。无枯枝死杈、败叶，无病虫害；

⒍ 花卉定期修剪养护，使其整齐美观，无折损、无斑秃、无黄叶、败叶无枯枝、无虫害，叶枝上无明显积尘，盆内无垃圾、烟头、纸屑等杂物。

**六、监督考核、奖优罚劣制度**

中标方有相关考核制度、考评办法、评比标准，做到每月进行综合考评。

B、安全保卫管理部分

运用公司管理各类物业的经验，针对：人员量大，且构成复杂，须注重公共卫生安全要求高；消防要求高；车辆管理复杂等妇幼保健院安全管理工作特点制定方案，依靠院方技术设备与工具，科学组织，精心安排，提供全方位的安全管理。

**（一） 安全管理目标**

⒈ 人员进出井然有序

⒉ 突发事件迅速得到解决

⒊ 治安案件发生率为0

**（二）安全管理原则**

坚持外驰内张，“人防、技防相结合”的原则。

**（三） 安全管理内容与方式**

⒈ 安全管理内容

⑴ 治安管理：防盗、防聚众闹事、防各种破坏活动。保证日常办公、娱乐休闲环境井然有序，重大活动顺利进行。

⑵ 消防管理：防火及防止各种自然灾害。

⑶ 交通管理：维护营山县妇幼保健院交通秩序，车辆停放整齐，防止交通事故的发生和车辆破损、被盗。

⑷ 公共卫生安全管理：做好公共卫生安全管理工作。

⑸ 紧急事件和突发事件的安全管理

⒉ 安全管理方式

安全管理的方式以闭路电视监控为主，辅之以秩序维护门岗、流动岗哨、机动应急人员，建立一个严密、可靠的安全网络。医院安全岗位设置以填补技防“盲点”为准则，根据营山县妇幼保健院实际情况，设置门岗、定时与不定时巡岗。

**（六）组织架构及岗位要求**

**⒈ 组建安全秩序维护队伍**

成立安全秩序维护队，设队长1名，下辖秩序维护员、消防值班员（兼）智能控制中心值班员（兼）。

**⒉ 加强安全秩序维护队伍管理**

⑴ 秩序维护队伍实行准军事化管理，组织军事体能、消防技能、车辆疏导指挥训练，并定期和不定期考核。

⑵ 严格执行请销假制度和交接班制度。

⑶ 实行监管机制。秩序维护主管对秩序维护值班人员的工作进行督查、指导。

⑷ 注重形象。我公司要求其不但要负责日常安全防范事务，更要担负起传递物业形象的责任，维护、提升营山县妇幼保健院的形象。

**⒊ 安全管理工作要求**

日常安全管理工作的内容包括：安全监控、区内巡视检查等重点区域检查、车辆疏导等的安全管理。

**（1）岗位要求**

① 上岗前自我检查，按规定着装，仪容、仪表端庄整洁，做好上岗签名；

② 严格按岗位职责要求履行任务；

③ 保持充沛精力，具有高度责任感、使命感及奉献精神；

④ 建立岗位记事本，对异常情况，及时记录备案，并做好换岗和交接的口头和书面汇报。

⑤ 礼貌待人，热情服务。

**（2）门岗控制工作要求**

① 发现形迹可疑、闹事和其他衣着不整的人员阻止其入内；

② 维持门口交通秩序，指挥和疏导进出车辆，引导要及时，手势要规范，态度要热情；

③ 遇有运输车辆出入，详细记录车辆来源与事由。放行时须手续完备。

**（3）安全监控工作要求**

① 安全监控系统设立24小时监控值班岗，全面了解和严密监视宿州市妇幼保健院内的安全状况；

② 密切注意闭路监控屏幕和红外报警系统的情况，发现可疑情况定点跟踪录像，在要害部位发现可疑情况要采取跟踪监视和录像措施，并前去询问盘查，同时向项目服务中心值班人员报告；

③ 监控中心人员严守秘密，不得泄漏营山县妇幼保健院监控点等秩序维护方面的详细资料；

④ 对闭路监控、报警系统等每天进行检查，发现问题及时通知院方维修人员对闭路电视监视系统和红外线监控系统进行维修和养护，确保技防设备的可靠性；

⑤ 闭路监控采取24小时录像，录像资料保存期限至少为1个月（具体与甲方商定）。发现录像质量下降，应及时采取措施保证录像图片的质量，在发生某些事件时，能根据录像资料找到有价值的线索，易于解决问题，达到技防的效果。

**（4）车辆疏导工作要求**

① 按营山县妇幼保健院车辆有关管理规定放行或禁行；

② 维持门口交通秩序，指挥和疏导进出车辆，引导要及时，手势要规范，态度要热情；

③ 进行车位安全服务，停车就位，指挥规范，车辆停放整齐；

④ 定时巡视车位，防止用户粗心造成损失，出现车辆报警及时赶到现场；

⑤ 有重大活动安排，事先预留车位，摆放醒目标志。

**（5）巡查检查工作要求**

① 勤巡逻，细观察，不放过任何一处非正常点；

② 巡视范围包括营山县妇幼保健院内的办公区、各机房、各处通道等；

③ 巡视中严格杜绝盲点，思想集中，做到“看、听、闻、问”，发现问题及时解决，遇重大问题告知主管；

④ 巡视时有礼有节，认真回答医护人员及病人和其他物业使用人的询问，热情礼貌服务；

⑤ 接到治安、火警报警信息，及时赶到现场了解情况，做出正确处理；

⑥ 为了营造医院环境的安静、祥和，采取正装巡逻方式，佩带对讲机进行巡视检查。

**（6）标识系统要求**

为保证行车安全，提供各种停车场标识系统的建立建议，如限高牌、限速牌、转弯凸镜、道路指示牌、车辆行驶引向牌、禁停标识、行驶停放识别标记等。

**（7）出入登记管理要求**

贯彻技防为主、人防为辅的原则，做好停车场的出入口控制，建立车辆停放登记制度，严防被盗事件发生。遇有计划性重大活动安排时，根据院方要求制定活动配合计划，做好预留车位及场地。

**（8） 消防管理要求**

贯彻预防为主，实行人防、技防的有效结合，做好日常消防防范工作。

● 消防设施管理

① 消防通道是否畅通无阻。

② 消防器材是否已按要求配备。

③ 消防栓内水枪、水带及报警设施是否完好。

④ 消防水源是否满足要求。

⑤ 做好相关记录。

● 在下列场所，应增加巡视频率：

① 重点防火的部位。

② 装修施工现场。

③ 设备及机房

④ 严格执行交接班制度

● 消防日常管理

① 坚持“预防为主、防消结合”，做好医院的消防工作。

② 做好消防宣传工作，组织消防知识竞赛，使所有工作人员都能了解、掌握一定的消防常识。内容包括：人员逃生、救生、常用消防工具的使用、火灾时人员紧急疏散。

**（9）公共卫生安全管理要求**

① 公共卫生管理是通过预防和控制疾病、伤害、残障来促进大众健康及生命质量的提高。我公司在对营山县妇幼保健院的管理服务中，将公共卫生安全管理作为安全管理的重点内容。

② 建立健全公共卫生管理体系，我公司依据2003年5月12日国务院出台《突发公共卫生事件应急条例》组织实施。

③ 建立防护网络（略）

④ 健全的公共卫生管理体系应该包括建立疾病防治预警系统、疫情信息报告体系、社区防控体系的建设等多方面内容。而一个充满活力的公共卫生防疫体系就应该是一个实施疾病监测、救灾防病、处理紧急疫情和突发公共卫生事件的“快速反应网络”。

**（七）安全管理的重点要求**

营山县妇幼保健院每天的人流量大，为防止出现盗窃、破坏等问题，我们将充分利用院内的监控系统，密切注意营业场所的异常情况，对可疑人员进行重点监视。交替巡逻，采取人防与技防相结合的方法，制定一套行之有效的安全管理措施，确秩序维护全。

**（八）安全状态控制管理要求**

将院内报警的应急处理纳入安全状态控制管理。根据报警信息反映的不同事件，定义了一至四级状态。针对不同的状态，采取相应的处理程序，分级应对，限时到位。为我中心提供快速反应、保障有力的安全服务。

**（九）突发事件处理要求**

**⒈ 突发事件的处理**

① 项目经理负责组织员工进行突发事件及异常情况处理能力的培训；

② 值班人员严守岗位；

③ 秩序维护队长负责安全防范，安全管理部负责治安、交通事件的处理；

④ 其他员工听从项目服务中心的调遣，积极参与救护或救助。

**⒉ 暴力事件**

秩序维护人员应立即制止犯罪行为，通知监控室，同时向项目经理及有关领导汇报。必要时报警110，并协助警察将犯罪分子制服。监控中心对现场进行全方位监控、录像，以备查验。

**⒊ 聚众闹事事件**

① 处理原则：平息冲突，驱散聚众闹事者，保证营山县妇幼保健院正常工作秩序。

② 对聚众闹事者，秩序维护人员要通过疏导、劝说或与事件代表交涉，协商解决问题的方法，调解冲突，控制事件扩大，以保证营山县妇幼保健院的正常工作，并将现场情况及时报告。必要情况下，根据事件严重程度和院方的指示向公安机关报警，请求援助，严防局面失控，造成混乱。同时，监控中心对现场进行全方位监控、录像，以备查验。

**⒋ 执勤中发现可疑分子、可疑物品的处理**

① 查验证件，开箱检查物品；

② 对检查出的可疑物品交项目处理，必要时移交公安机关进一步审查；

③ 对有作案嫌疑人员，送交派出所审查；

④ 严格按有关条例执行，严禁超越权限违规行为；

⑤ 增强自律意识，杜绝敲诈、勒索现象存在。

**⒌ 车辆事故处理**

① 疏通车辆，防止事态扩大影响到其它车辆的正常运作；

② 拔打122报警，移交交警处理；

③ 全力抢救受伤人员，保护好现场；

④ 记录肇事车牌号码、车型和颜色，通知前方拦截，并及时报警处理；

⑤ 监控室调整监控设备实时录像。

**⒍ 火灾事件应急处理措施**

① 如发生火灾，立即利用现场灭火器材、设备设施进行扑救，通知项目经理及有关领导。在不能自救的情况下拔打119报警，并疏散相关区域的人员。

② 消防中心切断医院相关部位的电源、液化石油气源，迫降客梯，利用紧急广播疏散系统疏散着火区域人员。

**（十） 道路交通管理要求**

⒈ 医院出入口及行车主干道地面用白色油漆划出交通指引标志，指明行车方向；道路转弯处及大门口设置交通禁令、禁示、禁鸣、限速等标志，确保道路车辆行驶畅通、安全；

⒉ 医院允许停车的位置，用白色油漆标志停车位及编号，标识应清晰、醒目、完整；

⒊ 对进入管理区域内的特种车辆予以引导，指挥车辆按规定车位停车。

C、人员配置及费用预算控制标准

为确保上述各项工作的有效实施，我中心对本项目的管理服务和操作人员拟作如下配置：拟设项目经理、保安队长、保安员、保洁员、洗桨员等岗位，具体岗位设置、服务区域、主要工作职责、工作时间及配置人数等由中心根椐工作实际与中标方协商确定。

物业服务管理预算费用控制标准等资料请联系中心后勤科。

D、商务要求

要求选中的企业应当即与中心签订服务协议，次日内即组织人员进场开展物业管理工作，确保新冠肺炎疫情防控期间医学留观工作紧急使用。

            营山县妇幼保健计划生育服务中心

 2020年2月3日