

# 服务需求

## 一、物业概况

上海市民政第三精神卫生中心是上海市民政局所属的事业单位，位于本市静安区。主要职能是：为“三无对象”及本市慢性精神病患者、老年痴呆和其他各类痴呆人员提供收、治、教、工、娱、疗、康复等服务。按国家规定享受福利事业单位优惠政策，并被列入上海市医疗保险约定医疗机构。本物业占地面积 37,248 平方米，建筑面积 30,198.25 平方米，绿化面积 16,666.5 平方米，共有楼宇 6 栋，其中 6 层楼宇 1 栋、5 层楼宇 1 栋、4 层楼宇 1 栋、3 层楼宇 3 栋。

## 二、服务范围

### 1. 保洁服务

全院范围内的清洁、消毒工作，包括道路、走廊、空旷草坪（指非高空作业并且可操作性的部位）等区域及楼梯扶手、电梯轿厢、玻璃门窗、健身器材等设施设备清洁保洁，公共场所的浴室、卫生间、活动室、会议室的清洁保洁；对各类建筑外墙、天棚的清洗（外聘专业公司合约保养，采购人付款，中标方负责管理）；对垃圾、污物、污水、池沟的清除和清理（运）；病区内各区域（含饭厅、厕所、浴室、门窗、走廊、病人寝室等）地面、墙面、桌面的清洁卫生，垃圾分类收运等，以保持全院的整洁卫生、舒适和优美。

### 2. 洗衣房服务

按院方委托做好各类工作制服、病房内的布草用品的洗涤、烘（晒）干、折叠、收送等全过程进行管理服务，同时做好轻微磨损、补丁修补、缺纽扣及时缝补等工作。

## 三、保洁服务要求

### （一）一般要求

1. 保洁、洗涤物业服务人员经过培训并按国家行政主管部门规定持证上岗，遵纪守法，严禁违章作业，项目执行情况有完整的日志和台账，季度小结和年度总结，中标方遵守业主方的规章制度，不可泄露业主方的秘密，其工作同时接受业主方的监督考核。
2. 执行重大事项报告制度，遇到险情和重大事故，或对违规行为劝阻无效时，

立即向上级和当地行政主管部门报告，并及时通知业主方。

3. 协议终止不再续签时，归还业主方所提供的全部管理用房、办公器具及保洁设备、工具及保洁材料。

## (二) 保洁服务 (42人)

### 1. 服务内容

- 1) 服务区域：全院的公共区域、病区内、卫生间等。
  - 2) 专项保洁服务：负责业主方委托区域内的吊扇、空调、床帘架清洁（每月一次），玻璃、电梯、地面以及高处天花板及灯具，出风口等消毒、清洁、保养。
  - 3) 负责业主方委托的公共区域、楼层区域、病房、卫生间等的室内清洁卫生：包括天花、顶棚、顶房平台、内墙、玻璃、高处灯具、空调、通风口、地面、室内家具、电器表面、设备表面、楼梯、走廊、踢脚、通道、窗户、门、桌、椅、病历架、床、柜、宣传栏、洗手间、公共通道、垃圾桶、标识牌等的保洁工作，及区域内医疗废物、生活垃圾的清运及暂存管理，保洁不包括高于2米以上的外墙清洗和爱卫会关于控制虫害的工作。
  - 4) 室内 PVC 地面/橡胶/水磨石地板/各类地面的养护：喷磨、刷洗、集中清洗消毒。
  - 5) 公共区域的 PVC 地面/橡胶/水磨石地板/各类地面的养护：喷磨、刷洗、集中清洗消毒。
  - 6) 负责所在部门运送车辆清洗消毒工作。
  - 7) 沟渠疏通，每月对窨井、明沟（地面及屋面）疏通一次，汛期每周疏通一次。
  - 8) （此项可列入有害生物防制的服务范围）配合环卫所做好雨污水井疏通工作。
  - 9) 配合环卫所做好每天收集泔脚的善后保洁工作。
  - 10) 配合洗衣房做好休养人员衣被收发，做好2号楼围墙门开启和关闭工作。
  - 11) 服务时间按照医院要求执行。
  - 12) 其它因业务开展需要的服务。
- ### 2. 保洁服务要求
- 1) 负责业主方指定范围内楼宇的室内清洁卫生工作并做好相应记录。

- 2) 定时收集各类生活、餐饮垃圾，并按照业主方指定地点做好垃圾分类和存放。
- 3) 医疗废物、医疗废液、可利用医疗废物等，做好集中分类分拣与存放，并按照医院感染控制有关规定，做好称重、记量、表格汇总、按月递交，并做好暂存点及集中存放点的清洗、消毒等工作及记录。
- 4) 按时巡视负责区域，每层要做到地面消毒洁净、整洁、无纸屑、痰迹等，墙面无蜘蛛网等；卫生间保持清洁、干燥、无异味（门诊卫生间每小时巡视一次保洁）。
- 5) 为避免尘土飞扬，地面干拖需使用尘推加牵尘剂的方法进行处理。
- 6) 不同区域使用相对应的清洁工具，按医院院感控制的要求对集中堆放的物料用颜色、字标等方式进行严格的分类摆放，以防止交叉感染。
- 7) 做好环境保洁区域内所有地面的养护工作，制定符合医院保洁养护频率的工作计划。
- 8) 配置专业的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、对讲机、榨水器等各种所需的设备和设施。
- 9) 负责提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保护材料等，所提供的材料需是国家卫生部或国家有关部门准予生产使用的，并符合医院感染控制要求的产品，同时将所提供的材料的名称清单和质保证书交医院备案。若院方有特殊要求需按院方要求执行。

### (三) 洗衣房服务（洗衣房 11 人）

#### 1. 从事洗衣房服务的要求

- 1) 工作区域：三精中心洗衣房（污染区、半污染区、清洁区），同时配备洗涤、烘干设备。
- 2) 按照业主方规定的收运时间，保质保量地完成住院病员（800 人左右）、在岗职工（400 人左右）每日布草的洗涤、烘（晒）干、折叠、收送全过程服务。
- 3) 逐件清点收送布草，办理交换手续，同时做好布草日常损耗登记工作。
- 4) 每日洗涤数量、质量及皂粉消耗做到有记录。

#### 2. 从事洗衣房服务的卫生要求

- 1) 严格按《洗涤操作流程》和衣物消毒要求进行操作，确保衣、被、物在消毒、

洗涤、烘（晒）干、收送等环节的清洁度，防止交叉感染。

- 2) 每天按照管理要求完成洗衣房所有设施设备、用具等的清洗、消毒、存放。

### 3. 其他要求

- 1) 每天检查洗衣设备，各种仪表指示是否正常，每周对洗衣设备进行检查、保养并做好运行台帐记录。
- 2) 洗衣房物品取用后按规定摆放，个人物品不随意放置。

## 四、人员岗位要求

### （一）总体要求

1. 各岗位人员需按国家相关规定，按岗位需要取得相应的专业技能证书或职业技能资格证书。所有保洁、洗涤物业人员需经过岗位培训，持证上岗，统一着装。
2. 现场管理与服务人员需符合入职审核的相关规定，均需通过政治审核，无任何刑事犯罪记录，均有健康证。投标人需对此项要求严格把关，并对违反该项要求所可能出现的后果承担一切责任。
3. 管理和服务人员按规定统一着装、着装整齐清洁，仪表仪容整洁，佩戴标志、站姿端正、坐姿稳重，行为规范、服务主动。
4. 管理和服务人员在工作中保持良好的精神状态，表情自然、亲切，举止大方、有礼，用语文明、规范，对待业主方工作人员、患者或外来人员要规范、主动、热情、耐心、周到，并及时按规定提供服务。
5. 建立对现场管理和服务人员的考评和奖惩制度，通过合理的激励机制，促使员工队伍优胜劣汰。
6. 各岗位人员均不得聘用退休人员。

### （二）保洁、洗涤物业经理

1. 需在法定退休年龄以内，身体健康，有健康证。
2. 具有1年以上同等岗位的工作经验。

### （三）保洁人员/洗衣房员工

1. 所有服务人员需在法定退休年龄以内，身体健康，有健康证。
2. 能熟练操作保洁工具及洗衣房设备。

### （四）人员配备

1. 中标方配备员工数量不得少于业主方规定人数，并需持有有效健康证、年龄在 20-60 周岁（女性为 20-55 周岁）。
2. 中标方需按照采购项目人数配置员工，人员交替不得超过 5 个工作日。
3. ★本项目服务人员数量不得少于 53 人。

#### （五）人员管理要求

- 1) 中标方需选派合适人员实施管理，按规定对人员进行岗前、在岗培训，遵守院内各项规章制度及岗位职责。定期组织开展学习培训，并积极配合各条线定期及不定期的的各项检查、考核。
- 2) 所有保洁、洗涤物业人员信息（人数、员工花名册等）需在业主方进行备案，并需向业主方提供下列员工书面材料：①身份证件；②居住证；③健康证；④上岗证；⑤劳动合同；⑥人员状态证明（下岗证明、协保证明、退休证明等）。业主方备案后为相应人员发放电子考勤（就餐）卡。（注：上述员工书面材料均需提供复印件）
- 3) 所有保洁、洗涤物业人员的工资不能低于本市最低工资标准，按规定为保洁、洗涤物业人员缴纳上海市（城镇）社会保障费和工伤意外保险。
- 4) 国定假加班费、值班费、人员培训费等都在合同总金额内，不另支付。

#### 五、其他相关说明

本物业服务涉及的日常保洁、洗衣材料消耗品费用支出均由中标方承担，计入投标总价。