附件1

**服务内容及服务要求**

**一、物业服务范围：**赣州市妇幼保健院赣康路院区位于江西省赣州市赣康路与南康路交汇处 南康路25号，总建筑面积13.8万平方米，总占地面积62.36亩,约4.15万平方米，共有门诊医技楼、住院楼、行政保健楼、远程医学大楼（在建）4栋建筑物，编制床位990张。

**二、物业服务内容：**环境保洁、司梯服务、运送服务、**导诊服务。**

**三、物业服务要求：**

**（一）环境保洁：**

1. **人员要求：**男60周岁以内，女55周岁以内，身体健康，无传染病史、精神病史，无耳聋、视力障碍、语言沟通障碍等疾病，小学以上文化，有医院服务相关工作经验优先。服务人员100%经过岗前培训（含特殊工种的上岗证培训）合格方能上岗。
2. **服务要求：**提供 24 小时室内外清洁、保洁服务，针对医院的特殊要求，制定并实施一整套完整的防止交叉感染、消毒隔离制度及措施；配有专业化的保洁系统，先进的设备与工具，标准的工作流程

及应急措施；完善的质量监督程序；专业的保养方案；清洁与养护相结合，及时性与隐密性相结合，分工协助与多重保障相结合，计划性与改良性、应急性相结合；卫生清洁率达到 100%；卫生保洁率达到 99%，生活垃圾及医疗废物日产日清；卫生清洁、保洁过程中使用的清洁剂必须选用无公害环保产品，不得使用对环境造成二次污染及三无的产品。

**（二）司梯服务：**

**1.人员要求：**男女45周岁以内，身体健康，无传染病史、精神病史，无耳聋、视力障碍、语言沟通障碍等疾病，初中以上文化，有医院服务相关工作经验优先。服务人员100%经过岗前培训（含特殊工种的上岗证培训）合格方能上岗。

**2.服务要求：**负责电梯每天启用前的基本安全检查和试运行；负责安排电梯使用及引导工作。负责按医院主管部门要求，合理安排各部电梯运行时间及人员排班。负责所辖区域内电梯故障的紧急报修，听从专业维保人员指令安抚疏导乘客。负责日常电梯机房和轿厢内外保洁、维护及运行中安全隐患的排查上报。负责乘坐电梯客人去向的报站。负责特殊情况安排专梯司梯员服务。负责查看基本设施是否运行良好（如照明、上下运行、换速、风扇、紧急电话、各层指示灯、开门、平层等），并做好《电梯日常巡检记录》。负责对轿厢内按钮每天检查至少一次，五方通话按钮每周检查至少一次，以确保设备设施正常。电梯运行中发现异常情况或故障时，应立即通知院方报修，并填写《电梯故障维修记录表》，疏导乘客。电梯驾驶员带好电梯启动钥匙，提前 15 分钟到达岗位。电梯到达指定楼层，使用规范礼貌用语报告所达楼层，门开启后让乘客先出电梯，电梯驾驶员仍需站在轿厢门口。如遇电梯困人故障，应按《电梯困人应急预案》要求操作，协助其他工作人员救援被困人员及排除故障；同时对被困人员进行安抚工作。乘客电梯不允许运送货物。物流梯运送货物时，不允许利用轿顶安全窗、轿厢安全门的开启，来装运长物件；不允许装载易燃、易爆的危险品；如遇特殊情况，需经电梯安全管理负责人员同意和批准并制定安全保护措施后才可装运。电梯驾驶员必须妥善保管好电梯、机房、控制柜钥匙，不得将钥匙随意转交他人（一旦发现丢失应立即上报公司及院方电梯管理人员）。当班工作结束后，与接班人员做好交接工作。电梯驾驶员交接班时必须填写《电梯交接班记录表》。一天工作全部结束后驾驶员将电梯转化为自动挡运行状态或根据要求将电梯停于基站，并将操纵盘上开关全部断开，关闭厅门。

（三）运送服务：

1.人员要求：男60周岁以内，女55周岁以内，身体健康，无传染病史、精神病史，无耳聋、视力障碍、语言沟通障碍等疾病，初中以上文化，有医院服务相关工作经验优先。服务人员100%经过岗前培训（含特殊工种的上岗证培训）合格方能上岗。

2.服务要求：为医院提供每周7天，每天24小时的运送服务。

2.1药品运送：指药房和药库间药品的输送，各临床科室班内时间大输液的运送以及班外时间各临床科室临时取药等。

2.2标本运送：指将住院病人血液、病理及其它各种排泄物、体液标本送至指定检验科室检验。

2.3文件表单：指各种报告、检查单、会诊单、文件、资料的运送，不包括病历等重要资料的运送。

2.4物资运送：指各种医用耗材、办公耗材和用品的运送。

2.5设备运送：指各种医用设备、办公设备的运送，贵重设备的运送需医护人员跟随。

**（四）导诊服务：**

1.人员要求：女性身高158cm以上，男性身高170cm以上，大专及以上学历，医学专业，年龄25周岁以下，沟通能力强，形象气质佳，能熟练操作电脑。

2.服务要求：负责导分诊、咨询、随访工作等。