附件：

**一、后勤管理服务模块**

1.1环境清洁管理服务

医院的环境清洁管理服务业务归属行政及保障事务部，由行政及保障事务部会和后勤监委会共同负责监督、协调、指导、考评物业公司的工作。因管理因素造成医院及周边环境污染，以及人身伤害或由此引发的其它事故，由物业公司承担全部责任。

1.1.1环境清洁管理服务范围和内容

* 医院包括室内墙壁、门窗、玻璃、楼间地面、地下室和楼（层）顶平台、厕所、天花、桌、椅、灯具、风口、门牌等全方位的清洁、消杀、保洁工作和环境美化工作；
* 生活及医疗垃圾的收集、清运和无害化处理及废品收集；
* 全院污水井、雨水井、化粪池等下水道清淤、疏通及无害化处理；
* 除“四害”及消毒消杀；
* 室内花木摆放、室外花草树木养护、修剪、杀虫；
* 会议及节日美化布置；
* 各类地面、地板的专业清洁及周期性的打蜡；
* 医疗场所、病房、卫生间的专业清洁与消毒；
* 白蚁防治工作；
* 全院性外墙清洗工作：要求全院外墙立面需每半年清洗1次，物业公司需安排有资质的合作单位及工人完成此项工作；
* 建筑垃圾等施工现场遗留垃圾，原则上由物业公司监督施工方进行及时的清运，施工结束后未及时清运（含物业入场前遗留施工垃圾）的建筑垃圾由物业公司直接负责清运。
* 医疗废物转运；

1.2绿化管理服务

* 植物养护及时率100%，养护合格率99%。
* 树木、绿地、室内摆花当季生长茂盛、挺拔，病虫害低于3%。
* 绿地清洁率95%，不能有枯枝、枯叶、杂草、废弃物等。
* 树木、草坪养护达标率98%。
* 楼内外花盆摆放有序、干净、美观、无残花、落叶，花盆底座无积水，无泥土，植株生长良好。
* 按照医院绿植摆放要求进行摆放。
* 楼内鲜花摆放位置合理，如门厅、大厅、走廊、电梯口、等候区、办公室、会议室、病房等，摆放搭配得当，季节性强，观赏性强，达到视觉效果上得赏心悦目（以院方审美要求为准）。重大节日（五一、十一、元旦、春节、圣诞节、院庆、院内大型活动、新开科室等）根据实际情况摆放。其中十一、元旦、春节，医院正大门需悬挂横幅如“庆祝国庆”、“庆祝元旦”、“欢度春节”等。
* 有重大会议或接待、开科等事宜，医院要求放置桌花时，物业需按院方要求提供。
* 必须有专业绿化工人，每天在医院进行树木剪修、灌溉、定期清理杂草枯木等工作。
* 医院不提供绿化项目用房。
* 物业需负责特殊时期绿化废弃物及枯叶清理及相关产生的费用。即负责绿化垃圾的清理及相关费用的承担。
* 院区绿化在一个区域内面积在20㎡以内补苗由物业公司负责，要求发现到补苗工作应在1个月内完成；超过20㎡以外的补苗报医院审核后再行安排。

1.3打蜡养护

对医院全院区域的石材及PVC地面每半年全面打蜡一次，地面经打蜡抛光后，正常目视条件下抛光面应光亮平滑，无明显的凹凸不平与毛钝感。

* 因医院特殊性，需根据科室的实际情况安排打蜡时间。
* 打蜡使用的材料要求能在落蜡后即时提供较高的光亮度，打蜡后维持效果较持久，否则医院有权要求更换制定品牌蜡水。
* 每次打蜡后需进行签字确认验收，该记录将作为合同履约评价或续签合同的重要依据。操作人员必须要有特殊作业证及购买相关职业安全保险。

1.4垃圾处理

对垃圾进行分类收集，生活垃圾用黑色袋装，医疗垃圾用黄色袋装，提供满足医院使用的垃圾袋子，生活垃圾袋、医疗垃圾袋（包括扎带、标签贴）由物业采购，费用由物业承担，要求袋子的质量标准符合《医疗废物专用包装物、容器标准和警示标识规定》的要求，放射性废物和其他的特殊废物使用有特殊标志的污物袋进行收集。使用合格的包装物、容器，使用的污物袋应坚韧耐用、不漏水。

1.5消毒管理

消毒原则：清洁区、半污染区和污染区应分别进行常规清洁、消毒处理。清洁区和污染区的消毒要求、方法和重点有所不同，若清洁区与污染区无明显界限，按污染区处理。

1.6消杀服务

灭鼠标准：

鼠密度不超5%；灭蚊标准：积水中三龄蚊幼或蛹阳性率不超过3%；灭蝇标准：蝇类滋生地三龄蚊幼虫和蛹的检出率不超3‰。按医院要求提供特殊时期消杀服务，如传染病、登革热、埃博拉、疫情暴发等。

作业要求：

**要求：冬季：每月不低于2次的全院性消杀；夏季或霉雨季节：每月不低于4次的全院性消杀；**

消杀区域包括：医院红线范围内的楼宇内外、公共区域及户外绿化区域等。蚊虫爆发时期根据实际情况增加消杀次数；雨水天气过后1-2个工作日内须增加全院性消杀。每周必须对各排污渠、地下室区域、杂草区、垃圾堆放区进行重点消杀。每月须提交消杀现场记录表（含作业当日消杀现场监督人员签名、科室确认签名、消杀员签名），每月将按消杀记录作为标准验收支付费用的标准。

1.7保洁布料集中清洗

设置专职人员在清洗房负责全院布料的集中清洗工作，内容包括全院拖布头、布巾的收集、浸泡（按实际需求）、清洗、烘干及发放。同时对清洗房的工作环境要进行管理，有制定相关的工作制度及操作要求、标准。

1.8科室发霉墙面清理

负责日常科室墙面霉斑擦拭。当墙体已出现霉斑时，保洁员应先采用湿抹布将霉渍刷走,再用干抹布蘸酒精轻轻抹擦。防止初期霉菌在墙面生长。

1.9皮质家具清洁管理

* 因有些皮革表层处置较差，请运用前先在皮革不显眼的当地试用，若有褪色表象，可加水稀释，直到满足间断。
* 手持商品向间隔约10厘米(4寸)之外表喷发，每次喷一有些直至湿润间断。
* 用清水(皮革特脏时可用微温清水)洗湿毛巾或海棉，用手扭干后悄然揉擦皮革，抹去尘土尘垢。冲刷毛巾，抹净皮革，去掉尘土尘垢，持续清洗毛巾，重复上述进程直到完毕清洗有些。让皮革天然干透，防止直接露出于热力或阳光下。
* 每次清洗之后，要用皮革保护剂进行保护。

1.10外墙清洗

范围包含圆球学术报告厅、科教管理楼、后勤服务楼、门诊医技楼、住院部A栋、住院部B栋、住院部C栋。可分时段进行清洗，清洗时间由医院确定。每次清洗后需进行签字确认验收，该记录将作为合同履约评价或续签合同的重要依据。操作人员必须要有高空作业证及购买相关职业安全保险。

1.11白蚁防治

根据医院要求提供白蚁预防和监测日常基础服务。每季度至少一次或以上对医院各区域进行白蚁巡查、预防、监测。对于每季度巡检情况报至医院监管部门。

1.12禁烟管理

我院为无烟医院，在医院区域范围内严禁吸烟。物业公司进驻后应制定相关管理规定，做好控烟管理工作，定期巡查，劝止吸烟者。对于吸烟重灾应在规定的时间，配置专职人员开展控烟工作。物业公司要严格按照医院控烟管理制度执行，配合医院禁烟委员会开展相关禁烟工作，定期向行政部汇报工作数据。医院将严格按照外包单位禁烟管理规定进行惩处。

1.13医疗废物管理

负责到全院各科室、病区与科室、病区医院人员进行医疗废物的袋数数量交接及签字确认工作；负责各科室、病区已移交的医疗废物的运送及称重工作。

1.14便民中心管理服务

由行政及保障事务部会同监委会负责监督、协调、指导、考评物业公司的工作。要求熟悉运用医院后勤报修系统软件。

1.14.3商务服务管理

便民服务中心值班员每日做好办公设施（复印机、打印机、传真机、电话机、电脑、过

塑机等）的清洁和保养工作。

1.14.4出租床、轮椅管理

**1.15院内搬运管理服务**

院内搬运服务归属行政及保障事务部，由行政及保障事务部会同监委会负责监督、协调、指导、考评物业公司的工作。要求熟悉运用医院中央运输管理、配送系统。

1.15.1院内搬运服务范围、内容

搬运院内物资、饮用水、非医疗设备及其他搬运任务；按计划拆装窗帘、隔帘。

1.15.2院内搬运管理服务要求

**1.16员工宿舍管理服务**

办理医院员工人员入住登记、退房登记，员工宿舍实行酒店式管理；宿舍设备、设施管理及保洁管理；

1.16.2宿舍管理服务要求

**1.17华为门诊管理服务**

* 驻点保洁服务（服务要求按照保洁要求开展）
* 驻点安保服务（服务要求按照安保要求开展）
* 搬运及机电维修由门诊部提前收集预约后由总部派人定期前往服务（服务要求按照要求

开展）

**1.18停车场管理服务**

* 所有停车场收费均由医院负责，物业公司不承担与收费相关的工作；物业公司需为停车场提供日常交通轶序、车辆导流及车辆安全管理工作。

**1.19后勤设施设备维护**

* 负责医院后勤购置的需安装的商品及物资，需要购置简易耗材或配件的，物业公司负责准备耗材并负责安装。
* 负责医院内通用家具就后勤设备的维修。对医院家具提供基础维修服务，如更换螺丝，

锁头，把手，门页合、轮子、扶手、贴胶、打钉等配件，材料由医院提供。

**二、建筑机电管理服务模块**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **服务要求** |
|  | **设备设施日常运行维护管理** |
| 1 | 给排水系统 | 生活给水、热水、污废水、雨水的管道、阀门、水泵及控制系统，包括室外管线、泄洪系统等 |
| 2 | **★**污水处理系统、雨水回收系统 | 污水处理（含核医学污水及传染科预处理污水、污染源在线监测）系统、雨水回收系统的管道、阀门及水泵及控制系统,由物业公司委托第三方有资质公司进行全面运营和维护。 |
| 3 | 中央空调机房系统 | 中央空调冷水机组、溴化锂机组及所有附属设备、辅助设备、以及水蓄冷系统（专业维保由医院外包） |
| 4 | 末端空调系统 | 各楼宇空调水系统、风系统、盘管风机、风柜、新风机、精密空调、分体空调、以及各种供冷、转换系统和设备 |
| 5 | 锅炉及蒸汽系统 | 锅炉房设备、水质处理系统、蒸汽管道、热交换系统（专业维保由医院外包） |
| 6 | 高低压配电系统 | 高压配电房、低压配电房、发电机组、UPS系统、防雷接地系统、院外高压专线（以变电站输出端为界）（专业维保由医院外包） |
| 7 | 电气系统 | 包括全院照明系统、动力系统、插座用电、医疗设备用电等（即建筑红线内所有的机电设备、设施） |
| 8 | 电梯系统 | 109台直梯，24台扶梯，包括轿厢内空调、视频监控、照明、地面的维护、维修、报检、管理等（专业维保由医院外包） |
| 10 | 楼宇自动化控制系统 | BAS控制系统、电力监测系统、能源管理系统、门禁系统、气体终端报警系统、停车场收费及相关智能系统、护理对讲 |
| 12 | 轨道物流系统 | 轨道物流系统日常运行、维护、维修、管理 |
| 13 | **★**防辐射工程 | 防辐射、磁屏蔽机房内非医疗设备的维修、维护，包括墙体、天花、地面、门窗等 |
| 14 | 室外管网系统 | 包括电缆管道、雨污管道、供水管道、热力管道等 |
| 15 | 建筑系统 | 除主体结构外的所有建筑，包括室内外的墙体、墙面、天花、天面、地面、玻璃幕墙、门窗，建筑红线内的围墙、地面、道路、景观的维修、保养， |
| 16 | 自动门 | 全院自动门日常维修、保养 |
| 17 | 防辐射铅门(电动、手动) | 全院防辐射铅门(电动、手动)日常维修、保养 |
| 18 | 推拉门 | 全院推拉门日常维修、保养 |
|  | **房屋建筑管理服务** |
| 1 | 墙面清洗及粉刷 | 院内墙体、墙面翻新及损坏修复、清洗、粉刷 |
| 2 | 除霉处理 | 除霉、消毒、粉刷及恢复 |
| 3 | 门窗保养及维护 | 室内外门、窗保养及维护 |
| 4 | 办公家私保养及维护 | 家私、门锁、电器日常维护 |
| 5 | 标识系统维护 | 全院标识标牌 |
| 6 | 固废处理 | 固体废物回收、分类、清理 |
| 7 | 院内道路广场修缮维护 | 院内道路广场修缮维护 |
| 8 | 幕墙玻璃保养及维护 | 幕墙玻璃、封板、密封条保养及维护 |
| 9 | **★**二次水箱清理 | 二次水箱清理、检测，每半年一次 |
| 10 | 化粪池清理、排污井清理 | 化粪池、降温池、排污井清理，每半年一次 |
| 11 | 新风机组水箱清理 | 水箱清理、检测，每半年一次 |
| 12 | **★**中央空调水质处理 | 对中央空调水系统加药杀菌处理，每月定期检测合格 |
| 13 | 天面、地面、天花 保养及维护 | 天面、地面、天花保养及维护 |
| 14 | 雨、污排水沟、 排水口、排水管 | 雨、污排水沟、排水口、排水管清淤清堵 |
| 15 | 围墙维护 | 围墙保养和维护 |
| 16 | 停车场地面、灯光维护 | 停车场地面、灯光日常保养和维护 |
| 17 | 室外灯光维护 | 室外灯光日常保养和维护 |

**注：带“★”的系统，物业公司具有资质的可自行承担服务，如无资质则应聘请第三方专业公司提供服务。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目名称** | **日常运行** | **定期保养** |
| 一、给排水系统 | 1.给水箱 | 定期检查，外观、水压力检测、即时维修。 | 外观保养、防腐 ，阀门维护；定期清洁消毒 |
| 2.给水泵 | 检查运行情况并记录在案 | 外观 、润滑、电气绝缘、气密检测。 |
| 3.污水井 | 定期检查，及时维修 | 外观、井盖防腐、管道疏通 |
| 4.污水管道 | 即时维修 | 外观、水压力检测 |
| 5.污水阀门 | 即时维修 | 外观、润滑、水压力检测 |
| 6.雨水井 | 定期检查、及时维修 | 外观、井盖防腐、管道疏通 |
| 7.化粪池 | 定期检查、及时维修 | 外观、井盖防腐、管道疏通，定期由环卫公司清淤 |
| 8.油污池 | 定期检查、及时维修 | 外观、井盖防腐、管道疏通，定期由清淤 |
| 9.污水处理站、核医学科放射性污水系统、污染源在线监测系统 | 整体外包专业环保公司运营，作好定期检查运行情况并记录在案 | 专业公司加药、取样化验，检查水处理设备运行状况，符合行政主管单位排放要求 |
| 10.地下室应急潜水泵 | 检定期查，试运行，及时维修。 | 外观、润滑、电气绝缘、气密检测，定期清淤 |
| 11.楼宇供水管道滤芯 | 定期更换 | 外观、水压力检测 |
| 12.管道阀门 | 定期开关检查，损坏更换，并记录在案。 | 润滑、外观、水压力检测 |
| 二、空调系统 | 1.冷水机组 | 全天24小时值班，定期检查运行情况并记录 | 及时维修、清洁过滤网、检查冷冻水泵，冷却水泵、电机，定期加油 |
| 2.分体空调 | 定期检查运行情况并记录在案。 | 清洁过滤网、蒸发器。每周清洗空调出风口，回风口，减少细菌真菌滋长（院感） |
| 3.吊顶新风机、风柜 | 定期检查、及时维修。 | 定期清洁过滤网、 给风机传动部位注油；每季度至少一次清洗清洁内部 |
| 4.盘管风机 | 定期检查、及时维修。 | 定期清洁过滤网、接水盘，每年至少清洗一次翅片、水过滤器 |
| 5.玻璃钢冷却塔 | 定期检查运行情况并记录在案； | 检查冷却塔进出水是否正常，水位及有无溢流；检查冷却塔风机运行情况；检查冷却水塔和水箱补水浮 球阀，系统阀门有无渗漏 |
| 三、锅炉系统 | 1.锅炉 | 全天24小值班，定期检查运行情况并记录在案。 | 按时年检，压力设备年检，定期进行安全测试 |
| 2.水质处理 | 每班进行水质检测合格 | 定期清洗水箱，保证软水处理运行 |
| 3.蒸汽管道 | 定期巡查管线，及时维修保温层 | 定期送检压力器件送，气密性检查 |
| 四、供配电系统 | 1.变压器 | 定期检查运行情况并记录在案 | 1.全面清扫、擦拭 ；2.全面紧固螺栓连接部分 ；3.测量绕组直流电阻；4.测量线圈绝缘电阻；5.相间绝缘电阻。 |
| 2.高压开关柜 | 定期检查运行情况并记录在案。 | 表面清洁、 绝缘检测 |
| 3.发电机 | 定期检查运行情况并记录在案，带负载试运行并记录在案。空载试运 行并记录在案。 | 冷却水、柴油量、 机油量 、 电瓶 、润滑油、柴油滤清器、机油滤清器、 空气滤清器、外观 |
| 4.低压配电柜 | 定期检查运行情况并记录在案 | 触头、母线、开关表面清洁、绝缘检测、开关内部联动试验 |
| 5.室外强、弱电 | 定期检查，维修。 | 外观、电气绝缘检测 |
| 6.电缆维护 | 定期检查运行情况并记录在案。 | 表面清洁、绝缘检测 |
| 7.电气系统 | 及时维修，并记录在案 | 定期通过BA系统调整启停时间，并根据天气变化及时调整启停时间 |
| 8.检测 | 定期检测防雷、接地系统 | 每年一次由有资质的检测公司对防雷系统、供配电与大型医用设备接地系统检测 |
| 五、消防系统 |  | 在保卫部招标范围 |  |
| 六、电梯 | 电梯、扶梯、电梯对讲 | 按25台电梯配置1名电梯安全管理员，定期检查运行情况并记录在案，做好各项安全管理工作，及时修复轿厢、机房的空调、照明、地面、视频监控的故障。 | 1.主设备由有资质的专业公司按特种设备规范要求保养。2、中标单位负责对讲、照明、空调、监控、轿厢地面的维修保养。 |
|  |  |  |  |
| 八、楼宇自动化 | 1.BAS控制系统、电力监测系统、能源管理系统、气体终端报警系统 | 全面24小时值班，根据各种报警信息上报总值班室安排机电部技术人员进行即时排查、维修。 | 定期检查、测试，关键设备故障报核心维保公司维修 |
| 2.其他子系统 | 即时维修 | 系统测试，调整，保证系统处于完好状态 |
| 十一、轨道物流 | 中央监控 | 全天24小时值班，检查、记录设备运行情况，并按要求消毒车辆 | 检查、测试，报外包公司维修 |
| 其他子系统 | 即时维修 | 定期检查、测试，并记录在案 |
| 十二、防辐射 | 设备 | 即时维修 | 定期检查、测试，并记录在案 |
| 十三、室外管网系统 | 设备 | 即时维修 | 定期检查、测试，并记录在案 |
| 十四、室内外建筑 | 护栏 | 修补 | 粉刷 |
| 门窗 | 即时维修 | 外观、润滑检测 |
| 办公家私 | 即时维修 | 外观、紧固检测 |
| 内外墙 | 修补 | 粉刷 |
| 人防设施 | 即时维修 | 润滑、外观 |
| 地面 | 铺设 | 修补 |
| 拆装 | 即时拆装小型物件（如画、挂勾、窗帘、隔帘等） |  |
| 十五、其他小电器设备 | 设备 | 即时维修 | 定期检查、测试，并记录在案 |

**建筑机电管理服务模块服务要求：**

* 公用的水、电、天然气，包括空调、清洁卫生、生活等各类用水；水泵、照明、电梯、

各类机电设备等各类用电；锅炉使用的天然气；费用由医院承担。

* 物业公司须提供足够的作业机具，自行解决管理服务时所需的日常工具和劳保用品，包

括但不限于工作服、工鞋、对讲机、维修工具以及办公设备等，并能根据医院的行业形象要求及规范，保证文明工作。

* 物业公司须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，

以保证整个机电系统安全、高效、有序和有计划地运转。

* 物业公司必须保证在我院的所有企业行为不违反国家法律、法规，并确保所有设备、设

施通过国家或行业强制规定的年检或年审，并取得相关合格证书，如有设备设施无法通过年检或年审的，或政府主管部门对医院进行处罚的，医院将在管理服务费用中等额扣除费用，并作为合同续约的一票否决项。

* 所有机电的服务标准与服务质量要符合相关国家法律、法规、本地条例以及各行业规范，

高于《香港大学深圳医院行政及保障事务部（工程技术部）制度汇编》的标准要求。

**档案建立：**

* 档案建立与管理归属医院行政及保障事务部，工程技术部负责监督、协调、指导、考评

物业公司的工作。

* 建立日常管理规章制度，健全各种设备、设施的运行维护计划、记录及机电管理内容的

基础档案。

* 分为收集、整理、归档、利用四环节，包括施工及竣工验收阶段信息、建立委托关系阶

段信息、日常管理信息等。

* 要求管理公司按月份提交月总结报告及其附件，按季度提交人事类、制度类、日常管理

文件类、管理类文件，相应文件按医院要求格式提供，并登记移交清单，进行汇总。

* 建立医院机电管理服务档案并负责记载有关变更情况，并保管好甲方提供的物业和有关

资料，如丢失、损坏造成甲方损失，应承担相应责任。

* 物业公司按甲方规定时间提交机电管理服务年度工作计划、月工作质量控制实施方案和

工作总结。

* 必须每三个月向医院机电管理主管部门分别就管理收支情况公布一次账目。

**其他要求：**

地方或行业的标准、规范，并结合医院的实际情况，医院有权补充服务内容，但不影响本项目的中标价格。

* 物业公司应设立维修服务中心，接受医院管理部门的统筹和安排，收集全院范围内机电

工程系统的服务需求，完成指派、进度跟踪、完成反馈、回访等工作。

* 所有的服务结果均需有表单、表格、报告等书面形式体现，如有信息管理系统的需要有

统计报表格式体现。

* 物业公司必须确保医院建筑、机电系统的正常运行，及时提供设备、设施的维修服务、抢

修抢险，确保通过政府或行业要求的必检必查项目。

**三、安保管理服务模块**

**基本服务要求：**

* 负责管理区域内的防火、防盗、防破坏、防人身伤害，维护管理区域内正常的生产和办

公秩序，以及为达到上述目标必须开展的制度建设、内部培训、队伍训练、监督检查、宣传教育、计划总结等管理性、辅助性工作；

* 各类业务由港大保卫部门制定工作目标、流程制度和质量标准，由安保服务单位具体执

行和操作，安保服务单位对工作目标负责；

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 业务分类 | 业务内容 | 业务标准 | 备注 |
| 1. 日常安全消防管理 | 1.1人员出入安全管理 | 卡证检查 | 按照《招标文件相关标准》和本条目对应的安全管理制度执行。 | 高峰期：工作日7:40-9:0012:00-13:3017:30-18:40 |
| 来访接待管理 |
| 1.2物品安全管理 | 物品进门检查 | 违规物品：指按各区域物品出入管理相关规定，禁止出入，或者须办理审批手续后允许出入的物品，以下同。 |
| 物品暂存 |
| 清桌五关检查 | 见清桌五关管理规定。 |
| 物品出门检查 | 出门检查：含查包、携物出门、垃圾、物料、清退、礼品出门、投递、发货、废旧资产变卖等。 |
| 1.3车辆安全管理 | 车辆出入检查/登记/临时卡证办理 | 见各区域车辆管理相关规定。 |
| 院区内车辆行驶/停放管理 |
|  | 1.4安全/消防检查 | 日周月例行安全/消防检查 | 消防安全检查覆盖率100%，隐患整改率100%，及时向监管提交隐患整改报告。消防控制室及监控室值班人员必须持消防证件上岗，熟练操作消防设备设施，准确处置消防警情等。监控值班人员须严格遵守保密规定，熟练操作监控视频设备。 | 按港大医院安全/消防检查要求进行例行开展检查。 |
| 季度、节假日、重大活动/接待、重点域检查 | 港大负责组织，安保部门、业务部门责任人及相关人员参与。 |
| 1.5消防/监控值班 | 内部现场接警处理（含系统报警处理及电话报警处理） |  |
| 院内突发事件处理调度 |
| 1.6动火作业管理 | 负责动火审批，以及动火作业的现场管理 | 1、动火作业审核审批和记录符合度100%；2、动火作业现场监控符合度100%。 | 按港大消防条例和动火作业管理相关规定执行。 |
| 1.7安全消防重点部位管理 | 负责重点部位的预案制订；责任人的维护，重点部位评估。 | 每季度刷新清单和方案提交监管部门，重点部位管理措施执行符合度100%。 | 根据重点部位的管理要求执行。 |
| 1.8院区公共秩序管理 | 院区内正常工作秩序维护及事件处理 | 及时按预案处理，对正常工作无影响，未造成责任事故。 |  |
| 1.9安防/消防器材、耗材、用具管理 | 安全岗位用具管理 | 1、保持用具清洁、功能正常，设备完好率100%；2、建立用具、器材台账和保养记录；含：卡证。岗位电脑、值班电话，对讲机、反光服等。 |  |
| 消防应急用具日常检查、测试、保养及维修（含置换型维修） | 1、功能完好率100%；2、按标准配置，符合度100%；3、建立台账、保养记录、领用记录、维修记录；含：战斗服、防毒面具、手电、喇叭等。 | 申购/日常使用管理均由安保部门负责。 |
| 1.10消防设施安检 | 临时性疏散指示图 | 1、按标准制作和张贴，误差率0%，发生变化一周内更新；2、每月100%检查。 | 临时指示图安保部门负责制作更新。 |
| 灭火器 | 1、建立灭火器配置分布图，误差率0%，发生变化一周内更新；2、每月1-3日对灭火器的有效性及在位情况进行检查登记，每月检查覆盖率100%；3、发现故障及时报修。 | 安保部门负责检查及小型维修。 |
| 消火栓及防火门 | 每月1-3日对消火栓及防火门进行检查登记，消火栓及防火门检查覆盖率100%；发现故障及时报修。安保部门负责检查及小型维修。 |
| 1.11钥匙/门禁管理 | 责任区内的钥匙管理 | 1、依照《港大医院钥匙管理规定》的内容，做好钥匙管理工作，包括但不限于钥匙领用、发放、更新、日常保管、回收等；2、每月核对更新钥匙管理台账，确保实物与帐目清单相符；3、对于借用、更换钥匙，一般钥匙有记录，消防钥匙有审批有记录。 | 安保部门负责管理，港大负责工作监管和钥匙使用审批。 |
| 按规定管理消防钥匙和消防门禁卡 | 1、依照《港大医院钥匙管理规定》的内容，对消防钥匙和门禁卡进行严格管理；1. 建立台账，按规定封存；

2、按规定启用，并保存记录；3、钥匙和门禁卡齐备，定期检查门锁门禁，确保使用正常。 |
| 2.突发事件/事故管理 | 2.1突发事件预防 | 开展安全消防风险识别；输出重点部位清单，制定专项管理方案和措施 | 每季度更新，并通过监管部门审批。 | 港大组织，安保部门参与。 |
| 重点部位/区域确认和清单维护 |
| 2.2预案制定及演习 | 1、对重大风险和重点部位/区域的专门预案，组织定期演习；2、对中等及以下的危险源制定处理方案并实施。 | 1、每项单独预案的演习每年不少于1次；2、消防演习按年度计划开展。 | 港大组织，安保部门参与。 |
|  | 2.3 突发事件处理 | 事件现场处理（按预案） | 1、自然灾害等可以预知的风险，提前24小时发布预警信号；2、100%按预案执行，未造成责任事故；3、5个工作日内输出报告，跟踪问题整改，并完善预案。 | 安保部门按预案执行。 |
|  | 各类突发事件善后工作以及事件报告。 |
| 2.4 志愿消防队的建设与训练 | 1、每季度开展志愿消防队训练；2、参与消防演习及消防应急相关工作 | 1、建立并定期刷新志愿消防队任命，每季度第三月最后一周任命下一季度任命文件；2、人员组成应遵循“六六”原则（志愿消防队总人数不能少于安保合同人数的60%，其中至少60%的人员应为安保人员）。 |  |
| 3.安全消防宣传/培训 | 3.1宣传 | 例行安全/消防宣传含：月度、法定节假日、119、110、交通安全专项宣传 | 按照年度宣传计划开展工作，宣传效果良好：三大宣传周活动需要按评审合格的方案，提供必要的宣传物资（包括但不限于横幅、宣传画、宣传单、影音品等），布置活动现场，提供活动必须的设备、设施、宣传纪念品等。 | 港大指定主题，安保部门制作，并组织现场宣传，网上宣传由港大负责，相关经费由院方预算支出。 |
| 安全宣传：月提供案例 | 及时提交，质量符合要求。 |
| 3.2 培训 | 1、季度普及培训（安保服务方员工及港大外包服务方常驻人员，安全、消防基础知识）；2、保安员队列、体能、技能训练；志愿消防队季度训练。 | 1、培训每季度一次；2、行政业务服务方/合作商常驻人员培训覆盖率每季度≧30%，每年度覆盖100%。 |  |
| 4.内部案/事件调查 | 4.1 内部物品损失类；火险/火灾；非火险类人身伤害 | 开展案事件调查，输出报告； | 按照《安保服务服务方合同改造质量验收标准》和《内部案事件调查管理规定》执行。 | 向公安机关报案案件、火灾的，配合公安机关调查。 |
| 完成安保整改措施落实。 |  |
| 5.基地周边安全 | 5.1 医院外围治安秩序 | 外围群殴、聚众闹事张贴标语等事件处理。 | 接报后5分钟内到达现场，确认后及时按程序上报，事后进行记录，两个工作日内输出事件报告；医院外围是指医院外20米范围，以及外围出入口100米半径范围。 | 安保部门协助辖区派出所联防。 |
| 5.2 火险/火灾监控及扑救 | 外围火险防范及初起火险/火灾扑救。 | 5分钟内到场，按火势发展情况处理，两个工作日输出报告；外围指医院外20米内区域。 |  |
| 6.协助类业务 | 6.1 保安岗周边共设备管理 | 刷卡机、柜员机故障公告提示的张贴。 | 及时通知数相关部门，并放置相关提示牌，具体按责任部门的要求进行操作 | 安保部门提供协助。 |
| 6.2 作业现场管理 | 管理区域内的工程施工、清洁消杀等作业现场管理，涉及物品保护、消防安全、人员物品出入、动火管理等。 | 进场前参与制定管理方案或措施，作业过程监控，作业安全无事故，对正常业务无影响。 |  |
| 7.文档、考勤管理 | 7.1 消防管理档案 | 消防管理十项文档。 | 按国家规定建立和管理消防档案。 |  |
|  | 7.2 保安岗日常管理文档 | 按港大要求的岗位日常文档。 | 及时提交，记录完事准确，管理期内岗位文档按规定保管。 | 港大制定要求和模板，安保部门提交并保管。 |
|  | 7.3 特殊岗位人员档案 | 保安员重点部位人员档案. | 1、全体保安员入职位有提供无犯罪记录，入职后二周内应建立和更新人员档案（包括真实姓名、身份证、家庭住址，紧急联系电话，指纹信息等）；2、要求信息准确，建档率100%，并上网。 | 特殊岗位按港大要求，安保部门提交。 |
|  | 7.4 考勤管理 | 安全管理人员（保安、保安主管、保安班长等）考勤信息管理。 | 依照《招标文件相关规定》执行。 |  |

**秩序与安全管理服务要求**

* 院内及IMC和院外华为门诊的门岗值班巡逻守卫；
* 医院重要设备和库房区域的治安保卫，负责全院的钥匙管理；
* 医院门诊、科室、病区、传染隔离区等的治安保卫；
* 医院楼层治安巡逻；
* 院内停车场治安值班及消防巡查工作；
* 闭路电视监控中心的监视；
* 报刊、邮件的收发；
* 医院物资及资产出入放行登记管理；
* 急诊警卫；
* 消防维保系统的日常监管；
* 视频监控系统的日常监管；
* 院内红外线装置及紧急报警系统的监管；
* 严禁保安员从事停车场收费员的工作。
* 医院的秩序与安全保卫业务及在医院服务的全部安保人员归属行政及保障事务部保卫部的管理及指导，由行政及保障事务部保卫部会同监委会负责监督、协调、指导、考评中标安保服务方工作。

**安全保卫管理服务及具体要求**

负责医院24小时安全管理服务，包括但不限于以下服务范围：院内停车场交通疏导及指引服务工作，院内治安消防安全管理工作、院内安全生产及危险化学品管理工作、医院反恐怖及维稳工作、施工现场的安全生产、医院防暴力工作、重点科室及部门24小时值班守卫服务工作、社会治安协防、重大活动现场警卫工作等安全保卫管理以及其它应急处理工作。须有安全生产、危险化学品、反恐、防暴力、治安、消防及紧急事故应急预案，各岗位职责健全并有指引操作手册，全年保卫工作计划周全详细，建立专项专家指导小组，保证紧急事项发生处理规范化、流程化。

**四、医疗辅助管理模块**

**导医、护工管理**

* 服务业务归属后勤保障部和护理部，由行政及保障事务部和护理部会同监委会负责监督、协调、指导、考评物业公司的工作。建立不少于医辅队伍总人数10%的中央支援队伍。

1、导医管理服务的范围和内容

（1）熟知医院各个区域地理位置及诊疗开诊时间。

（2）做好开诊前准备工作，导诊台、分诊台、咨询台的用物准备及转运工具准备，查看现场，保持就诊环境整洁，下班时整理好用物。

（3）负责为患者提供服务指引，引导患者完成现场预约及就诊工作，及时为不方便或有需要帮助的患者提供方便。

（4）负责各科室前台文件及资料架整理，维持就诊区域秩序，耐心解答患者的问题，如未能解答及时向护士求助。

（5）服从护士长或各区域负责人的安排，配合完成其他工作，如医生予患者检查时陪诊等等。

（6）行为语言规范，淡妆上岗，仪容仪表符合医院要求，服装干净整洁，坚守岗位。

（7）导医必须参加由医院和物业公司组织的岗前培训、常规培训和专项培训，出勤率纳入导医的工资考核条件；

（8）按照所在科室制定的职责及流程主动完成本职工作。

2、护工管理服务的范围和内容

* 被服管理

（1）为新收病人、手术病人准备床单位。

（2）整理床单位，每周常规更换病人床单位及病区值班房床单位；每日派发干净病人服，及时回收使用过的病人服；及时为需手术者发放干净的手术袍，床单位及病人服如有污染随时更换。

（3）在护士长的领导下协助做好病区被服的基数管理，建立被服基数登记本，定期清点一次，若有遗失或外借，及时向护士长或当班护理组长报告。

（4）患者出院后及时完成床单位终末处理。

* 生活护理

（1）落实晨、晚间护理，协助生活部分不能自理或完全不能自理的病人刷牙、洗脸、梳头、洗头、淋浴或擦浴，剃须、剪指（趾）甲（病危患者在责任护士指导下进行）。

（2）帮助病人建立良好的卫生习惯，做好卫生健康教育，每周查看在院病人指（趾）甲、胡须情况，需要时协助修剪，保证其干净、清洁。

（3）每日为所有在院病人打开水。

* 体位转换

定时协助不能自行翻身病人转换体位、床上移动、下床活动等，按要求合理安置病人，促进病人舒适。

* 饮食与营养

协助病人订餐，协助派发饭餐、加热饭菜或鼻饲液或牛奶等，必要时协助病人进食、经口喂食。

* 排泄护理

（1）协助行动不便者如厕、提供大小便器。

（2）及时倾倒大小便，按感染控制要求及时清洗处理便器保持其备用状态，需要时记量。

* 协助部分基础护理

协助护士完成部分非侵入性基础护理，如收集大小便标本、尸体护理等。

* 病区环境整理

（1）负责治疗室、换药室、仪器房、库房、护士站、医生办公室等各室的清洁及物品整理、补充。

（2）合理规范放置病区及病人床单位物品，保持病区环境整洁、美观。

（3）已使用的仪器、医疗用品及器械及时按照感染控制要求进行清洁、整理。

（4）协助护士督促清洁工按要求做好病区清洁卫生。

* 病区秩序维护

协助护士维持病区秩序，保持病区安静。按探视要求清退探视人员、关闭电视及灯，保证病人休息。

* 物资管理

（1）协助护士完成病区物资（办公物品、医用耗材、各类医疗护理文书表格）的清点、领取及补充。

（2）与供应室、被服房及运送组等接收、清点相关物品并分类放置、运送

（3）协助特殊、紧急情况运送队无法及时处理的文件、药品、物品、病人运送工作。

* 医疗废物管理

按院感相关规定，协助病区护士做好病区医疗废物的交接、登记工作。

**病人陪护管理服务**

**陪护管理服务的范围和内容**

* 病人陪护服务属于一项特约服务，是医疗辅助服务项目之一。业务归属行政及保障事务部，日常工作与科室护士长联系，要求物业公司必需按医院要求对陪护进行管理、培训，签订劳动合同并购买相关责任险种。
* 所有陪护是专职陪护，需持证、统一着装上岗。
* 陪护人员需保护患者隐私，不可以随便将患者信息泄露。
* 负责照顾病人的普通生活饮食起居。
* 协助观察病情、治疗后反应如发现异常情况及时向医护人员报告，不可以随意操作医疗、护理治疗工具。
* 在科室护士的指导下帮助患者翻身、功能训练、擦身、户外活动等。
* 严禁在医院任何区域洗涤、晾晒患者及个人衣服。
* 配合科室护士做好患者陪护和患者安全护理工作，不发生责任和意外事故，陪护不得擅自为病人给药。
* 陪护人员必须按照深圳市颁发的最新《深圳市医疗机构陪护人员管理办法》执行陪护服务，物业公司需定期给予考核和检视。

**陪护管理服务的要求**

* 配置专职陪护管理人员，要求具有五年医院管理工作经验。
* 从事专业陪护人员应是医学院校毕业生，从事普通陪护人员必须身体健康，有一定的护理经验，要求统一服装。
* 开展一对一的陪护工作，收费标准规范，并公开收费价格。
* 根据医院陪护管理要求提供陪护服务，不得提供超出服务范围内的工作。
* 陪护人员应熟悉并遵守医院管理要求，陪护工作达到管理规范，符合医疗及病人家属服务需要，服务态度及质量满意。
* 按照医院要求定期进行岗前培训及集中专项培训并考核。
* 因管理不善、服务不规范或护理失误导致的服务纠纷和事故或由此引起的其它事件，由物业公司承担全部责任。
* 陪护中心需公示各类陪护内容价目表，陪护价格与市场折中相对应，不可私自调整价目表。
* 向医院提供陪护管理制度、陪护工作流程及陪护服务协议。
* 物业公司必须无条件满足医院紧急及特殊的陪护需求，并采取多项措施安排或储备足够数量且整体素质及专业水平较高的陪护队伍来满足医院的需求，如骨髓移植病房患者的陪护等；对于特殊陪护服务，医院医护人员会给予专业培训指导，并在考核合格后方可上岗。
* 严格遵照深圳市医疗机构陪护人员管理办法或相关规定开展管理。