**招标项目技术、服务、商务及其他要求**

 （注：当采购包的评标方法为综合评分法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

 （注：当采购包的评标方法为最低评标价法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。）

**3.1采购项目概况**

本项目为巴中市中西医结合医院·巴中市中心医院经开区院区门诊医技大楼、住院大楼、医辅楼、发热门诊和公共区域，面积约14万m²提供物业管理服务（后勤和临床支持服务），服务内容包括但不限于：环境维护及消毒消杀、院内物流(中央运输)服务、医用织物洗消服务、护工服务(含杂工)、固体废物管理、承担医院管理部门临时安排的其他后勤和临床支持服务。该项目服务期限两年，合同一年一签，综合考核合格后方可续签下一年合同。财政预算分为2年下达，预算金额为一年4126800元，两年共计8253600元。

**3.2服务内容及服务要求**

**3.2.1服务内容**

采购包1：

采购包预算金额（元）: 4,126,800.00

采购包最高限价（元）: 4,126,800.00

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标的名称 | 数量 | 标的金额 （元） | 计量单位 | 所属行业 | 是否涉及核心产品 | 是否涉及采购进口产品 | 是否涉及采购节能产品 | 是否涉及采购环境标志产品 |
| 1 | 巴中市中西医结合医院·巴中市中心医院经开区院区采购物业管理服务（后勤和临床支持服务） | 1.00 | 4,126,800.00 | 项 | 物业管理 | 否 | 否 | 否 | 否 |

**3.2.2服务要求**

采购包1：

标的名称：巴中市中西医结合医院·巴中市中心医院经开区院区采购物业管理服务（后勤和临床支持服务）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  参数性质 |  序号 |  技术参数与性能指标 |
|  | 1 | 一、服务范围巴中市中西医结合医院·巴中市中心医院经开区院区门诊医技大楼、住院大楼、医辅楼、发热门诊和公共区域，面积约14万m²。 二、服务内容、标准及要求 （一）人员配置及总体要求★1.人员配置要求：巴中市中西医结合医院·巴中市中心医院经开区院区后勤和临床支持服务人员配置明细表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **数量** |
| 1 | 管理人员 | 1人 |
| 2 | 环境维护消毒消杀 | 57人 |
| 3 | 护工（含杂工）人员 | 16人 |
| 4 | 院内物流（中央运输） | 8人 |
| 5 | 织物洗消 | 8人 |
| 6 | 固体废物管理 | 5人 |

**注：根据医院实际开放情况，按实际开放区域使用人员及结算费用；服务人员在上岗前均须提供健康体检报告（投标文件中须提供承诺函，格式自拟）**2.服务人员总体要求▲（1）身体健康，有相关工作经验；▲（2）遵守医院和公司的各项规章制度，能按操作规程及时完成各项工作任务，熟记操作规程及相关院感知识；▲（3）规定统一着工作装，着装整洁；▲（4）工作中不准擅离岗位，不准嬉笑打闹，不准看书报杂志，吃东西、睡觉或做其他与工作无关的事；▲（5）做到文明礼貌、讲礼节，不在大楼内乱串和高声喧哗；▲（6）讲究礼节礼貌，遇有人问事，应热情回答，不得态度冷漠，语言不文明，更不得发生争吵和肢体冲突；▲（7）提供内部安全管理制度，包括员工上下班管理、工伤管理、设备工具安全操作等制度；▲（8）制定完善的培训计划，提供各服务板块的月、季、年计划；▲（9）岗位操作时应使用“您好，请，对不起，不客气，谢谢”等礼貌用语；▲（10）为保障中标人提供的服务质量，不能在院内从事有偿服务，不能从事工作职责之外的事宜(例如环境维护消杀员不能从事配药、配液、器械清点、药品清点等工作) 。 3.管理人员、物资设备及耗材要求▲（1）中标人须安排不低于1个专职管理负责人。（2）中标人自备项目相关人员物资设备及耗材（附表：详见物资设备及耗材清单明细表），采购人不承担费用。★附表：物资设备及耗材清单明细表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 规格型号 | 单位 | 数量 | 使用周期及用量 |
| 1 | 大型驾驶式洗地机 |  | 台 | 1 | 五年更换一次 |
| 2 | 小型驾驶式洗地机 |  | 台 |  | 五年更换一次 |
| 4 | 单擦机 |  | 台 | 1 | 五年更换一次 |
| 5 | 吸水机 |  | 台 | 1 | 五年更换一次 |
| 6 | 吹风机 |  | 台 | 2 | 五年更换一次 |
| 7 | 高压清洗机 |  | 台 |  | 五年更换一次 |
| 8 | 清洁车 |  | 台 | 70 | 三年更换一次 |
| 9 | 设备维护、电瓶更换 |  | 年 |  | 按需提供 |
| 10 | 伸缩杆 |  | 根 | 70 | 三年更换一次 |
| 11 | 小心地滑牌 |  | 个 | 140 | 三年更换一次 |
| 12 | 清洁中牌 |  | 个 | 70 | 三年更换一次 |
| 13 | 刻度水桶 |  | 个 | 70 | 三年更换一次 |
| 14 | 地巾桶 |  | 个 | 70 | 三年更换一次 |
| 15 | 污物桶 |  | 个 | 70 | 三年更换一次 |
| 16 | 工具桶 |  | 个 | 70 | 三年更换一次 |
| 17 | 工具栏 |  | 个 | 70 | 三年更换一次 |
| 18 | 拾物钳 |  | 个 | 70 | 一年更换一次 |
| 19 | 单面玻璃清洁器 |  | 个 | 70 | 一年更换一次 |
| 20 | T型架 |  | 个 | 70 | 一年更换一次 |
| 21 | 高尘扫 |  | 个 | 70 | 一年更换一次 |
| 22 | 垃圾铲 |  | 把 | 70 | 一年更换一次 |
| 23 | 铝板平拖 |  | 把 | 70 | 一人一把 一年更换一次 |
| 24 | 吸水拖把 |  | 把 | 70 | 一年更换一次 |
| 25 | 尘推 | 90cm | 把 | 70 | 一年更换一次 |
| 26 | 尘推 | 60cm | 把 | 70 | 一年更换一次 |
| 27 | 扫把 |  | 把 | 70 | 一季度更换一次 |
| 28 | 洁厕刷 |  | 个 | 70 | 一季度更换一次 |
| 29 | 双面玻璃清洁器 | 3-6mm | 副 | 4 | 一季度更换一次 |
| 30 | 双面玻璃清洁器 | 5-12mm | 副 | 6 | 一季度更换一次 |
| 31 | 双面玻璃清洁器 | 12-24mm | 副 | 8 | 一季度更换一次 |
| 32 | 云石铲刀 |  | 个 | 70 | 一季度更换一次 |
| 33 | 喷壶 |  | 个 | 280 | 一清洁车4 个 |
| 34 | 筒靴 |  | 双 | 10 | 一年更换一次 |
| 35 | 大扫把(叉头扫把) |  | 把 | 5 | 按需购置 |
| 36 | 大扫把(长毛扫把) |  | 把 | 6 | 按需购置 |
| 37 | 红色地巾 |  | 张 | 200 | 半年更换一次 |
| 38 | 黄色地巾 |  | 张 | 800 | 半年更换一次 |
| 39 | 蓝色地巾 |  | 张 | 200 | 半年更换一次 |
| 40 | 绿色地巾 |  | 张 | 200 | 半年更换一次 |
| 41 | 红色毛巾 |  | 张 | 200 | 半年更换一次 |
| 42 | 黄色毛巾 |  | 张 | 800 | 半年更换一次 |
| 43 | 蓝色毛巾 |  | 张 | 200 | 半年更换一次 |
| 44 | 绿色毛巾 |  | 张 | 200 | 半年更换一次 |
| 45 | 尘推布 | 60cm | 张 | 140 | 一季度更换一次 |
| 46 | 尘推布 | 90cm | 张 | 140 | 一季度更换一次 |
| 47 | 大黑色垃圾袋 |  | 根 | 7000 | 按需购置 |
| 48 | 中黑色垃圾袋 |  | 根 | 6000 | 按需购置 |
| 49 | 小黑色垃圾袋 |  | 根 | 50000 | 按需购置 |
| 50 | 大白色垃圾袋 |  | 根 | 5000 | 按需购置 |
| 51 | 中白色垃圾袋 |  | 根 | 5000 | 按需购置 |
| 52 | 洁厕剂 |  | 瓶 | 200 | 按需购置 |
| 53 | 全能清洁剂 |  | 桶 | 10 | 按需购置 |
| 54 | 玻璃清洁剂 |  | 桶 | 5 | 按需购置 |
| 55 | 不锈钢保剂 |  | 桶 | 2 | 按需购置 |
| 56 | 除胶剂 |  | 桶 |  | 按需购置 |
| 57 | 消泡剂 |  | 桶 | 2 | 按需购置 |
| 58 | 洗洁精 | 25kg | 桶 | 5 | 按需购置 |
| 59 | 洗衣粉 |  | 包 | 200 | 按需购置 |
| 60 | 去污粉 |  | 包 | 200 | 按需购置 |
| 61 | 红色地垫 | 17寸 | 张 | 5 | 按需购置 |
| 62 | 红色地垫 | 20寸 | 张 | 5 | 按需购置 |
| 63 | 黑色地垫 | 17寸 | 张 | 5 | 按需购置 |
| 64 | 黑色地垫 | 20寸 | 张 | 5 | 按需购置 |
| 65 | 白洁布 |  | 张 | 200 | 按需购置 |
| 66 | 钢丝球 |  | 个 | 100 | 按需购置 |
| 67 | 橡胶手套 |  | 双 | 140 | 按需购置 |
| 68 | 防水围裙 |  | 个 | 4 | 按需购置 |
| 69 | 檀香 |  | 盒 | 300 | 按需购置 |
| 70 | 香精球 |  | 袋 | 150 | 按需购置 |

**注:物资设备及耗材包括但不限于**4.总体要求（1）基本要求▲1.1投标人要有严格的管理规章制度，有长效的培训和提高物管人员素质的长短期计划，有行之有效的培训考核机制，使服务人员的基本素质和协调解决问题的能力逐渐提高，杜绝服务人员到位后，无人管理无人监督现象；▲1.2投标人对其物业管理专项服务人员的疾病和人身安全等负责，采购人对此不承担任何责任和义务；▲1.3人员工资标准、劳务保障、福利等符合国家和地方政府的相关法律、法规和部门规章规定的最低标准；▲1.4服务项目包括：环境维护及消毒消杀服务、院内物流(中央运输)服务、医用织物洗消服务、护工服务(含杂工)、固体废物管理、承担医院管理部门临时安排的其他后勤和临床支持服务等▲1.5投标人相关管理人员每天不少于一次检查，负责项目质量巡查、监管和与采购人对接，并提供巡查报告。5.其他要求★（1）本次物业管理服务项目招标报价为人民币报价，合同执行综合包干价；包含但不限于以下费用：人员费用(含员工基本工资、社会保险费、福利费、节日按国家规定标准发放的加班费、周末加班费、每年4套服装费)、通讯费、差旅费、工具设备费(洗地机、抛光机、清洁手推车、清洗机、各种工具等)、耗材费(含环境维护药剂、生活垃圾袋等)、办公用品(项目用电脑、打印机、打卡机、对讲机、工具设备等)、工会及职工教育经费、管理费、固定资产折旧费、合理利润、风险费、法定税费等与本项目相关的所有费用。本项目医用织物洗消设备及织物清洁洗涤用品、大垃圾桶、医疗废物收集袋及消杀用品药剂由采购人负责提供。▲（2）采购人免费向中标单位提供相应的办公用房、仓库用房和夜班值班室，以及服务所需的水电气。▲（3）投标人投标时应承诺所有服务人员工资标准不低于巴中市市政府规定的最低工资标准，投标人应充分考虑除环境维护消毒以外的岗位(如院内物流、临床科室支持服务、医用织物洗涤、固废收集管理等岗位)的薪资待遇，该工种需根据行业市场用工待遇及项目需求进行测算。▲（4）投标人需对招标文件所规定的所有服务人数购买社会保险(五险)，根据当地社会保险缴纳标准计算。▲（5）投标人员工的周末、节假日加班、税费、经费由投标人按照国家相关规定执行（须提供承诺函）。▲（6）投标人拟投入本项目工具、设备、耗材严格按照三甲医院标准和本项目实际需求计算，须包含环境维护、院内物流、医用织物洗消、护工服务、固废收集管理所需的设施设备、工具、耗材，以上设施设备、工具、耗材在入场前需配置到位(须提供承诺函)。▲（7）中央运输服务需要运用信息化手段及技术进行规范管理。（二）专项服务内容、标准及要求**1.专项服务内容**▲（1）环境维护及消毒消杀服务·d.按照科室要求和安排协助护士做好科室环境维护清洁、床单元终末消毒整理等临床治疗的辅助工作；e.各区域环境维护与消毒标准：均按照国家卫生行业标准WS/T512-2016《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》执行。▲(2)院内物流(中央运输)服务a.服务时间为24小时全时段服务；b.负责收送血标、大小便标本、病理标本，传递各种检验、病理报告单；c.负责病理标本转院传递工作；d.承担灾害和应急突发事件的转运工作任务。▲(3)医用织物洗消服务a.负责院区医用织物的清洗、消毒、熨烫、烘干、 晾晒、缝补、折叠及下收下送工作；b.织物洗消要求按WS/T508—2016《 医院医用织物洗涤消毒技术规范》执行。▲(4)护工服务(含杂工)a.负责手术室患者转运工作；b.负责供应室布类包整理运送及所有包的下收下送工作；c.负责急诊科危急诊病人陪检、转运工作；d.负责检验科报告整理、科室外送、外取标本及血液运送；e.负责设备库房、后勤库房、药剂库房物资下送工作；f.负责重症医学科(ICU)病人的生活护理；h.负责医院管理部门临时安排的其他临时服务工作。▲(5)固体废物管理a. 医疗废物管理：医疗废物管理严格按照《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《医疗废物管理条例》、《医疗废物分类目录》及四川省卫生健康委员会、四川省生态环境厅、四川省中医药管理局联合印发《关于加强医疗废物在线监管工作的通知》的规定使用医废在线监管系统收集、交接、清运、储存，收集人员必须当面与科室老师及暂存处管理员进行扫码交接、称重，并每日协助上车到医疗废物专用运输车内。b.生活垃圾处理：按国卫办医发(2017)30号文件《关于在医疗机构推进生活垃圾分类管理的通知》及IS014001环境管理体系的要求分类处置。生活垃圾袋装化，及时运 送至指定区域内并由环卫工人每日转运；可回收物品：统一处置单位产生的可回收物，与再生资源回收单位做好交接、登记和统计工作，实现可回收物的可追溯。再生资源回收单位向再生资源利用单位提供输液瓶(袋)类可回收物时，应当说明来源并做好交接登记，确保可追溯。▲(6)承担医院管理部门临时安排的其他后勤和临床支持服务。**2.服务标准及要求**（1）环境维护及消毒消杀： ▲a.楼内环境维护消杀管理 保持全院各区域地面、墙面、门窗、玻璃、标识牌、展板、休息椅、护栏 洗手池、桌椅、文件柜、卫生间、垃圾桶、病床、床头柜、床架、桶、电梯、诊疗及家具设备等各种设施设备表面等干净无尘、干燥、无污(血、水)迹、无蛛 网、无蚊虫、无臭、无异味、无垢、无纸屑及烟头等。 (1)环境维护消杀各项责任范围明确到人，环境维护消杀员着装统一、工作仔细、并积极主动学习新的环境维护消杀知识、清洁技术； (2)环境维护消杀员按流程操作，规范使用清洁剂和消毒剂，不能因为人为因素，从而造成医院墙面、地面毁损以及材质的破坏； (3)进入污染区、无菌区、手术室、医护办公室、病房等进行工作，应经室内人员同意，礼貌服务，不可影响他人工作、休息，根据不同情况执行相应的作业规程，按照室内清洁环境维护消杀标准和科室、病区主任护士长的要求完成工作。进行清洁工作时，物品轻拿轻放，移动的东西要恢复原位，不得损坏物品； (4)大厅、走廊、楼梯干净明亮，无纸屑、果皮、污渍，步行楼梯每周定时刷洗，无痰迹无污垢，垃圾筒内的垃圾不能超过四分之三，上面无烟头及垃圾； (5)办公室、会议室、接待室、值班室内保持干净、清爽，无积尘及其他杂物。桌椅摆放整齐，地面无损坏； (6)治疗室，服从科室的管理指导，严格按要求及时的做好清理工作确保治疗室干净卫生无污渍、异味； (7)病房，清洁干净，地面无污渍、垃圾，墙面洁净，工作时不得影响病人休息，消杀完毕后将物品复位。挪动病人物品时，必须经同意后方可进行，床头柜等无污迹、灰尘和杂物。并按照不同科室的要求做好环境维护消杀工作； (8)手术室、ICU 按照科室管理要求进行环境维护消杀工作； (9)洗手间，无异味无积水污渍，厕所隔板消毒干净，镜子镜面无污渍，手印； (10)清洁室、处置室地面整洁、干净，垃圾清倒及时、无异味散发；处置室要分清各类工具的摆放区域及具体位置，并有明显标识；水池无垃圾无积水，无乱摆、乱挂现象，并根据科室要求，做好职责范围内的其它工作； (11)开水间，地面无垃圾、积水，热水器常擦拭。水池无堵塞和积水现象；垃圾桶要及时清倒，防止异味散发； (12)垃圾站，屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面洁净不积水，每天至少清洗二次，确保无异味。设施设备按要求消毒，记录完整； (13)电梯不锈钢墙身亮洁。地面无污渍、杂物。电梯门槽内无杂物尘土； (14)地垫每日吸尘清洁，定期清洗，不锈钢栏杆、窗框、垃圾桶须作防锈处理，保持清洁光亮； (15)各区域的屋顶面、门框无蛛网灰尘，门诊部、住院部各入口的门帘定时擦洗除垢，保持洁净； (16)楼内地面(含连廊)保持干燥，尤其雨天要加强管理，防止行人摔伤，确保安全； (17)医疗废物、可回收物、生活垃圾分类收集，按规定包装、运输、存放、交接，并记录完整，准确存档。医疗废物收集袋由医院负责提供。▲b.外围环境维护消杀(1)路面、花台边沿无明显泥沙、污垢，每50平方米内烟头纸屑平均不超过2处，无1cm 以上的石子；(2)标识牌、公共设施目无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹，雨棚目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅，出现污物、积水(下雨天除外)等及时清扫；(3)宣传栏、无污迹，无乱张贴现象；(4)垃圾桶按规定及时清运，保证无垃圾堆积、无积水，清运后及时冲洗消毒，场地无臭味；(5)污水、雨水井和沙井，井内无烟头杂物，盖上无污垢。▲c.一般工作流程(1)每日5:30前准时换好工作装上岗；(2)每日5:30-7:00清扫分担区内病房、卫生间、洗漱间、走廊、中厅、 楼梯、电梯等区域地面等，清扫、湿拖后再干拖，保持地面无污渍、水迹及杂物；(3)每日7:00-8:00清扫卫生间、洗漱间地面、墙面、隔断、便池、水槽、拖布池、门、柜、窗台、镜面等，无污渍、杂物、浮尘、镜面光洁，私人物品及清扫工具放置隐蔽、整洁；(4)每日8:00-9:00前按消毒标准“一床一巾”（毛巾、水桶、手套为病房专用）湿擦病房病床、床头柜、窗台、设备带；(5)每日9:00-10:00分擦拭分担区内的窗台、窗框、窗玻璃、天花板、电 梯间墙面、楼梯扶手等各种标志物，保证无痰迹、无污渍；(6)每日10:00-12:00巡视环境维护消杀，干推或半干推地面，病人出院 终末消毒处理及周计划环境维护消毒处理；(7)每日13:50前准时换好工作装上岗；(8)每日13:50-14:30清扫分担区内病房、卫生间、洗漱间、走廊、中厅、 楼梯、电梯等区域地面等，清扫、湿拖后再干拖，保持地面无污渍、水迹及杂物；(9)每日14:30-15:30清扫卫生间、洗漱间地面、墙面、隔断、便池、水 槽、拖布池、门、柜、窗台、镜面等，无污渍、杂物、浮尘、镜面光洁；(10)每日15:30-16:00擦拭分担区内墙角线，保证无痰迹、无污渍；(11)每日16:00-18:00巡视环境维护消杀，干或半干拖地面，病人出院终末处理。▲d.一般服务要求(1)病区要求日常清收垃圾并环境维护消杀，进行一床一巾消毒清洁，室 内四周及物品，确保厕所全天干净整洁；(2)工作时间：每天5时30分至18时00分，公区夜间值守巡视环境维护消杀 18时00分至次日5时30分；(3)外环、电梯、楼梯间、地下室、公共区域、医疗废物和生活垃圾收集★e.环境维护消杀清单及要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 区域 | 作业范围 | 作业量 |
| 1 | 门诊 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日2次 |
| 2 | 区域内地面扫尘(无扬尘千扫) | 每日2次 |
| 3 | 区域内地面湿拖(进行地面消毒、清洁) | 每日2次 |
| 4 | 区域内家具(桌椅等)、台面擦拭 | 每日2次 |
| 5 | 区域内电脑、电话、仪器(含各种医用器材)、低处电器表面清洗或擦拭 | 每日1次 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗、擦拭 | 每日2次 |
| 7 | 卫生间(含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面)冲洗擦拭、消毒 | 每日2次 |
| 8 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类地处标牌、垃圾桶擦拭、天花板除尘 | 每日1次 |
| 9 | 消防栓、消防器擦拭、饮水机清洗 | 每周1次 |
| 10 | 门、门框、地处窗框擦拭 | 每周1次 |
| 11 | 玻璃及窗框 | 每月1次 |
| 12 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、地处管道擦拭 | 每周1次 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢擦拭 | 每周1次 |
| 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每月2次 |
| 15 | 高处(含天花板、高处墙面、梁等)除尘 | 每月1次 |
| 16 | 灯具、烟感、监视器、通风口、管道、风扇等高处设备擦洗 | 每月1次 |
| 17 | 地面机洗 | 随时 |
| 18 | 打蜡、晶面处理或保养 | 每3月1次 |
| 19 | 巡视环境维护消杀、消毒毛巾 | 随时 |
| 20 | 公共区域照明灯得日常管理(开、关) | 随时 |
| 21 | 住院病区 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日2次 |
| 22 | 区域内地面牵尘(无扬尘干扫) | 每日2次 |
| 23 | 区域内地面湿拖(进行地面消毒、清洁) | 每日2次 |
| 24 | 区域内家具(桌椅、橱柜等)、办公用品(含病历牌)台面擦拭 | 每日2次 |
| 25 | 区域内电脑、电话、床单元、低处电器表面清洗或擦拭 | 每日1次 |
| 26 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭 | 每日2次 |
| 27 | 卫生间(含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面)开水间冲洗、擦拭、消毒 | 每日2次 |
| 28 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类地处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次 |
| 29 | 床单元终末消毒 | 随时 |
| 30 | 消防栓、消防器材擦拭、饮水机清洗 | 每周1次 |
| 31 | 门、门框、窗框、玻璃 | 每周1次 |
| 32 | 地处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、地处管道擦拭 | 每周1次 |
| 33 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢擦拭 | 每周1次 |
| 34 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次 |
| 35 | 高处(含天花板、高处墙面、梁等)除尘 | 每月1次 |
| 36 | 灯具、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇等高处设备擦洗 | 每月1次 |
| 37 | 地面机洗 | 每半月1次 |
| 38 | 打蜡、晶面处理或保养 | 每1月1次 |
| 39 | 巡视环境维护消杀、消毒毛巾 | 随时 |
| 40 | 公共区域照明灯得日常管理(开、关) | 随时 |
| 41 | 办公区域 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 随时 |
| 42 | 区域内地面扫尘(无扬尘干扫) | 开会前 |
| 43 | 区域内地面湿拖(进行地面清洁) | 开会前 |
| 44 | 区域内家具、台面擦拭 | 随时 |
| 45 | 区域内表面清洗或擦拭 | 开会前 |
| 46 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭、消毒 | 随时 |
| 47 | 卫生间(含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面)冲洗、擦拭、消毒 | 会前会后 |
| 48 | 区域内接线盒、各类地处标牌、垃圾桶擦拭 | 会前会后 |
| 49 | 消防栓、消防器擦拭清洗 | 每周1次 |
| 50 | 门、门框、窗框、玻璃 | 每周1次 |
| 51 | 地处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、地处管道擦拭 | 每周1次 |
| 52 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢擦拭 | 每周1次 |
| 53 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次 |
| 54 | 高处(含天花板、高处墙面、梁等)除尘 | 每月1次 |
| 55 | 灯具、烟感、监视器、通风口等高处设备擦洗 | 每月1次 |
| 56 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养 | 每3月1次 |
| 57 | 公共区域 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日2次 |
| 58 | 区域内地面扫尘 | 每日2次 |
| 59 | 区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭、消毒 | 每日2次 |
| 60 | 卫生间(含镜子、水龙头、脸盆、台面、马桶、地面)开水间冲洗、擦拭、消毒 | 每日2次 |
| 61 | 区域内把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类地处标牌垃圾桶擦拭 | 每日1次 |
| 62 | 消防栓、消防器擦拭、清洗 | 每周1次 |
| 63 | 玻璃 | 每周1次 |
| 64 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次 |
| 65 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次 |
| 66 | 高处(含天花板、高处墙面、梁等)除尘 | 每月1次 |
| 67 | 庭院灯、烟感、监视器等高处设备擦洗 | 每月1次 |
| 68 | 地面清洗消毒 | 每3月1次 |
| 69 | 巡逻环境维护消杀 | 随时 |
| 70 | 院内草坪清洁、除草、修剪、保养 | 随时 |
| 71 | 公共区域照明灯的日常管理(开、关) | 随时 |

(2)院内物流(中央运输)服务要求：▲a.服务要求(1)严格执行查对制度，防止差错发生；(2)严格执行感染控制要求和消毒隔离制度，防止交叉感染；(3)严格执行急事急办的工作原则；(4)24小时值班管理；(5)按时收集各科各室各种标本；(6)执行急、平、常规的标本收集流程，特别是急查要及时送达；(7)检查运输工具，保持良好功能，注意工具的清洁、消毒，防止交叉感染；(8)按要求、按流程发放各类检查、化验报告，做好记录和签名；(9)对各项物流转运服务制定规范的运输时间安排及要求，对标本、物资、液体等物流转运服务根据现场制定物流转运时间、路线、物流转运要求，并按照 物流转运时间准时送达物流转运任务；(10)职责清楚明晰，岗位职责应细化至具体各服务内容不同的岗位。▲b.工作流程(1)7:00到各科室收取普通血标本；(2)8:00到各科室收取大小便标本；(3)9:00到各科室收取普通血标本、病理标本；(4)10:00到各科室收取普通血标本、大小便标本；(5)11:30到各科室收取普通血标本、大小便标本、病理标本；(6)14:30到各科室收取普通血标本、大小便标本、病理标本；(7)16:00到各科室收取普通血标本、大小便标本、病理标本、送报告单到各科室；（8）科室急查标本由科室老师电话通知院内物流运送，12:00-14:30，16:00-次日7:00 普通标本电梯通知院内物流运送。（3）医用织物洗消:▲a.服务要求(1)具有各个相应的岗位责职；(2)制定有完善齐全的管理制度以及工作流程；(3)员工着装整洁，佩证上岗，文明礼貌，具有合格的服务技能；(4)医用织物洗消人员做好个人防护，在清洁区穿工作服、工作鞋，保持 手卫生；污染区穿戴工作服、帽、口罩、手套、防水围裙和胶鞋，并进行手卫生；(5)做好下收下送，满足临床科室使用，收送当面点清，双方签字，发现差错及时纠正；(6)脏污织物和感染性织物进行分类收集，收集袋(桶)有文字或颜色标识；(7)收回的被服应按要求分机或分批洗涤、消毒；新生儿、婴儿的应专机 洗涤、消毒；工作人员、病员被服应分机洗涤；手术室的医用织物单独洗涤；多重耐药菌感染等使用后的感染性织物应先规范消毒后洗涤；(8)运输工具清污分开，采取封闭方式运送，运输工具运送感染性织物后应一用一清洁消毒，有记录；(9)下送的医用织物清洁干燥，有破损、掉扣、掉带、裤带过松的及时缝补、更换，不能缝补的、污渍无法洗净的经相关科室负责人确认后予报损处理；(10)严格执行洗衣机、烘干机操作规程、做好洗涤设备的清洁消毒、日常保养工作，做好记录；(11)保持工作环境清洁，上班时开窗通风，下班时对污染区的地面、台面用含氯消毒液进行拖洗/擦拭，有记录。▲b.工作流程(1)8:00-10:00洗浆房到全院科室下收医用织物(含工作服、病员服、手术包布、床单被套等布类用品)；(2)10:00-11:00将下收的布类用品按照用途、污染程度、科室等不同情况分类浸泡、清洗、烘干、熨烫；(3)11:00-12:00检查烘干后的布类有无破损，若存在破损及时缝补，将手术室包布送供应室消毒，收手术室医用织物；(4)14:00-16:00将清洗好的布类分类叠齐后下送到各科室并请护士长验收；(5)16:00-16:30到住院部手术室下收医用床上用品、工作服、病员服、手术包布等布类用品；收各科室医院脏污织物；(6)16:30-18:00将下收回来的脏布类分类浸泡、清洗、烘干、熨烫。检查烘干后布类有无破损，若存在破损及时缝补。**（4）护工服务(含杂工):**▲a.手术室患者转运(1)负责推床清洁、消毒、保养维护；(2)负责日间手术患者规范、及时、准确转运；(3)负责夜间手术间及辅助间环境维护消杀和手术患者转运工作。▲b.消毒供应中心辅助服务(1)负责各科室器械下收下送工作，做好收送记录；(2)熟悉各类器械包种类，包内器械数量和种类；(3)熟悉各类布类、布类包内布类数量和种类；(4)负责处理科室突发事件和完成科室指派的其他临时工作。▲c.急诊科护送(1)负责危急病人的陪检、转运工作；(2)负责转运设备、工具的日常清洁维护消毒，并做好记录；(3)负责夜间科室应急环境维护消杀工作；(4)负责处理科室突发事件和完成科室指派的其他临时工作。▲d.检验科科室辅助服务(1)负责检验科报告整理，自助打印机维护；(2)负责科室外送标本及外取物资转运；(3)负责处理科室突发事件和完成科室指派的其他临时工作。▲e.血液透析中心辅助服务(1)负责科室床单、被套更换及病床终末消毒处理；(2)负责透析设备清洁消毒；(3)负责搬运透析药剂；(4)负责处理科室突发事件和完成科室指派的其他临时工作。▲f.库房物资运送科室辅助服务(1)负责设备库房物资下收下送及小型设备搬运工作(1人能搬运的设备)(2)负责后勤库房物资下送工作；(3)负责药剂科库房物资下送工作及南池院区液体库房的液体下送工作；(4)规范运送保证物品、人员安全，下送做好工作交接并将确认单带回相应库房；(5)负责处理科室突发事件和完成科室指派的其他临时工作。h.重症医学科(ICU)辅助服务▲(1)负责重症医学科病人生活护理、进食、翻身；▲(2)负责病床、监护设备清洁消毒；▲(3)负责监护室清洁消毒、垃圾收集。**（5）固体废物管理:**▲ a.医疗废物管理要求：(1)各科室严格按照（见附表：《医疗废物分类目录》）的要求分类处置产生的医疗废物；(2)产生医疗废物的科室负责废物袋的扎口和贴标签。医疗废物要与生活垃圾分开收集、暂存、密闭运输；(3)产生医疗废物每天必须按要求扫码、称重、交接、登记，院外交接有接收记录，专人负责；(4)医疗废物清运员清运时实行交接制度，转运联单双方签字，签字记录每月汇总交由院感科、后勤保障部保存；(5)运送医疗废物的人员要有防护措施，每年体检一次，将分类分装的医疗废物按指定路线、指定时间运送到医院制定的暂存场所，统一处理；(6)对用后的医疗废物运送工具、场所应及时清洁和消毒；(7)运输、处置医疗废物的过程中，必须防止医疗废物直接接触身体，一旦发生刺伤、擦伤等意外事故时按暴露后处理流程进行处理；(8)医疗废物禁止任何单位、个人转让和买卖。b.生活垃圾▲(1)生活垃圾每天清理4次，7:30、10:00、14:00、16:30；▲(2)可回收物每天清理2次，上午1次，下午1次。附表：医疗废物分类目录

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类别 | 特征 | 常见分组或者废物名称 |
| 传染性医疗废物 | 携带病原微生物具有引发感染性疾病传播危险的医疗废物 | 1.被病人血液、体液、排泄物污染的物品，包括： ①棉球、棉签、引流棉条、纱布及其他各种敷料； ②一次性使用卫生用品、一次性使用医疗用品及一 次性医疗器械；③其他被病人血液、体液、排泄物污染的物品。 |
| 2.医疗机构收治的隔离传染病病人或者疑似染病病人产生的生活垃圾。 |
| 3.病原体的培养基、标本和菌种、毒种保存液。 |
| 4.各种废弃的医学标本。 |
| 5.废弃的血液、血清。 |
| 6.使用后的一次性使用医疗用品及一次性医疗器械视为感染性废物。 |
| 病理性废物 | 诊疗过程中产生的人体废弃物各医学实验动物尸体等。 | 1.手术及其他诊疗过程中产生的废弃的人体组织、器官等。 |
| 2.医学实验动物的组织、尸体。 |
| 3.病理切片后废弃的人体组织、病理腊块等。 |
| 损伤性废物 | 能够刺伤或者割伤人的废弃的医用锐器 | 1.医用针头、缝合针。 |
| 2.各类医用锐器，包括：解剖刀、手术刀、备皮刀、手术锯等。 |
| 3.载玻片、玻璃试管等。 |
| 药物性废物 | 过期、淘汰、变质或者被污染的废弃的药品。 | 1.废弃的一般性药品，如抗生素、非处方类药品等。 |
| 2.废弃的细胞毒性药物和遗传毒性药物，包括：① 致癌性药物，如硫唑嘌呤、苯丁酸氮芥、萘氮芥、 环孢霉素、环磷酰胺、苯丙胺酸氮芥、司莫司汀、 三苯氧氨、硫替派等；②可疑致癌性药物，如顺铂、丝裂霉素、阿霉素、苯巴比妥等；③免疫抑制剂。 |
| 3.废弃的疫苗、血液制品等。 |
| 化学性废物 | 具有毒性、腐蚀性、易燃易爆性的废弃的化学物品。 | 1.医学影像室、实验室废弃的化学试剂。 |
| 2.废弃的过氧乙酸、戊二醛等化学消毒剂。 |
| 3.废弃的汞血压计、汞温度计。 |

**（6）院感管理工作要求**▲a.强化全体工作人员对预防医院感染的认识及知识水平，医院感染的预防和控制工作始终贯穿于医疗活动全过程，强化培训，提高全体工作人员对医院感染的防范意识，减少医院感染的发生，提高医疗护理质量。▲b.具有培训师资力量，为本项目配备专职培训师定期培训。▲c.培训内容：消毒隔离基本知识、相关清洁消毒药剂的正确使用、员工的自 我保护、消毒灭菌、手卫生与医疗废物管理、医院感染暴发的报告与控制、 一次 性使用无菌医疗用品的管理。 ▲d.培训要求：所有上岗员工培训通过率100%,培训资料可查；每季度不少 于1次，每次不少于30分钟。 |
|  | 2 | 三、考核标准：(一)考核管理1.考核范围：中标人在医院所有物业管理服务项目。2. 组织领导由采购人组织院内管理部门相关领导及相关人员组成物业管理考核小组，负责对物业管理服务进行考核。3. 基本原则：坚持公平、公开、公正、定量考核原则。4.考核内容物业管理单位从事的物业管理服务行为。包括基木要求、环境维护及消毒消杀服务、院内物流服务、护工服务、医用织物洗消、固体废物管理和临时安排的其他后勤和临床支持服务等方面。5.采购人以实际为出发点，对服务人员提供技术支持、服务指导，并对服务人员管理上出现的缺失及问题提供修正和建议。6.考核办法（1）考核分值按总分进行计算，各部份分值相加的总和为该月的最终考核得分，总分值为300分，根据考核得分进行支付物业服务费。（2）采购人在物业合同期内每月对物业管理工作进行考核，由物业主管部门组 织相关部门进行考核打分；（3）考核结果划分：1)考核标准总分260分及以上不予扣除物业费；2)240分≤考核得分<260分，在260分的基础上，每减少1分扣除当月服务费100元；3)210分≤考核得分<240分，在240分的基础上，每减少1分扣除当月服务费200元；4)第2款-3款采取超额累进算法进行扣除服务费，当考核分值为210分 ≤考核得分<260分，应先计算出第2款需扣除的服务费，再加上根据第3款要求所计算出的服务费，可得出应共扣服务费实际金额。（4）考核得分210分以下的，视为当月考核不合格并扣除该月10%的服务费；注：(1)若考核得分存在小数，则采用“四舍五入”方式计整；( 2 ) 如乙方全年累计两个月考核分数低于210 分以下的，则甲方有权终止合同。1. **考核评分细则：（考核得分为考评组加权平均分）**

**(1)环境维护消杀、固废收集转运服务考核标准(100分)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核标准** | **分值** | **评分标准** | **扣分原因** | **得 分** |
| **一、服务水平(24分)** |
| 1.环境维护消杀人员在工作时间执行环境维护消杀任务到位。在规定服务时间内全体 环境维护消杀人员着装统一，佩戴胸卡，文明用语，按切实可行的计划流程进行环境维护消杀。 | 10 | 1.在规定时间内无人环境维护消杀或环境维护消杀质量不达标，发现一处扣0.5分；2.未按规定着装、佩戴胸卡，一次扣0.5分；3.院方人员检查发现或环境维护消杀人员反映设备不足一次扣0.5分；4.未按流程工作一次扣0.5分；5.服务态度恶劣，发生投诉一次扣1分。 |  |  |
| 2.环境维护消杀工作有计划流程，环境维护消杀设备、工具、用品、药剂齐全。根据医院工作性质制定工作流程。 |
| 3、每天按时完成并认真做好床单元日常卫 生，并随时做好环境维护消杀；管辖区域内环境维护。 | 10 | 1.床单元卫生质量不达标，发 现一处扣0.5分；2.未使用有 效含氯效消毒剂，发现一处扣0.5分；3.未完成终末消毒，一次扣1分。 |  |  |
| 4、床单元卫生应使用有效含氯效消毒剂消毒后的毛巾擦拭。做到一桌一巾用后再消毒。 |
| 5、对出院、转科病人及时完成终末消毒，抹布、拖帕专区专用，用后消毒，分区晾晒；处置间清洁整洁、无积水、无杂物废物堆砌。 |
| 6、按要求做好个人防护。清洁消毒时戴防水手套，必要时戴防水袖套、面罩、眼罩。 医废暂存地员工工作时应穿防水靴、戴橡胶 手套、口罩、帽子。医废回收交接应包括临 床科室与医废转运人员之间的交接及记录。运送医疗废物时不得有外撒、外溢。 | 4 | 没按要求做到1次扣1分。 |  |  |
| **二、服务质量(50分)** |
| 1、地面、走廊、过道、楼梯、阳台整洁、无脏杂物、无污迹；楼内大厅整洁、光亮、无浮尘、无水迹、无污迹。 | 4 | 该区域有烟蒂、纸屑、有呕吐物等脏物，30分种内无人打扫， 一次扣0.2分。 |  |  |
| 2、窗台干净、整洁、无灰尘、无污迹；3米以下室外玻璃及室内玻璃、玻璃间格、各种 柱身、扶手、栏杆(含木质、金属、不锈钢)、内玻璃窗、镜面等明净、光亮、无积尘、无污迹、无斑点、金属、不锈钢按规定时间上保护剂。 | 4 | 有明显灰尘、污物、脏物， 一次扣0.2分。 |  |  |
| 3、各种室内装饰物、墙上装饰物和各类设施表面(如灯饰、警铃、监视器、火灾报警控制器、风口、安全指标灯、开关盒、消防 栓箱、各种告示牌、指示牌、空调等)干净、无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。 | 4 | 有明显灰尘、污物、蜘蛛等脏物，一次扣0.2分。 |  |  |
| 4、病房地面、床、柜、电视等各类家具、用品干净整洁、无尘、无水；垃圾清倒及时，及时更换塑料袋。垃圾桶配置合理，清倒及时、外表干净、无积垢、无臭味；病房门把每日进行消毒。 | 4 | 床等生活用品有灰尘、地面积水20分内无人打扫，垃圾桶配置不足，垃圾桶未按规定时间清洁， 一次扣0.2分。 |  |  |
| 5、诊室、检查室、办公室、会议室的办公家具、桌椅等整洁、无浮尘、无污迹，茶杯清洗、消毒到位，纸篓清倒、抹净及时，办公、会议用具、用品和各种设施表面干净、无灰尘、无污迹， | 4 | 办公家具等有灰尘、纸篓未及时清倒一次扣0.2分。 |  |  |
| 6、卫生间大小便池、坐便器、拖把池等内外光洁，无污垢、无积尘、无臭味；洗手盆镜台、镜面内外光洁，无斑点、无积水、无积尘；地面、墙面光洁，无污迹、无脏杂物，无积水、无积尘、无蜘蛛网；门窗、窗台、内玻璃、天花板、隔板、照明灯具、开关盒、开水器、卷纸盒等干净、无灰尘、无污迹；厕纸篓、垃圾桶无陈积物、无臭味，外表干净。 | 4 | 卫生间未及时冲洗、有异味、 有污垢、大小便池不光洁、洗手盆等有灰尘、洗涑间地面有 积水、有污垢、洗手池有剩菜 剩饭、地漏堵塞等，每一次扣0.2分。 |  |  |
| 7、电梯厅墙面、地面、门框、电梯指标牌表面干净，无油迹、无灰尘、无杂物；电梯 内墙、地面、门、天花板、通风口、监视器、照明灯具、指标板等表面干净、无积尘、无污迹、无脏杂物；电梯厢壁、电梯门、框按规定时间上保护剂；地垫按规定更换；电梯按钮每日进行消毒。 | 4 | 电梯地面有烟蒂、纸屑、电梯 轿箱有灰尘、污迹，未按规定 时间上保护剂，电梯按钮每日未进行消毒，每一次扣0.2分。 |  |  |
| 8、大厅、走廊、楼梯干净明亮，无纸屑、果皮、污渍，垃圾筒内的垃圾不能超过3/4上面无烟头及垃圾。 | 4 | 每处不达标扣0.2分。 |  |  |
| 9、3米以下吊顶、天窗按计划清洗并达到要求；镜面砖按规定时间处理保养，达到整洁光亮 ； | 2 | 未按规定要求进行每一项每一次扣0.2分。 |  |  |
| 10、医疗废物、生活垃圾按规范分类收集、登记、交接、转运；容器、塑料袋配置合理，符合相关标准、要求，记录完善、规范。医疗垃圾的收送必须走指定通道，不得从病区穿过，不得走人行电梯，不得买卖医疗废物。 | 10 | 医疗废物、生活垃圾未分类收集、运输、储存、处理；容器、塑料袋配置、记录不规范，一次扣1分，发现买卖医疗废物按相关法律程序处理。 |  |  |
| 11、定期进行消毒、消杀，药剂符合相关标 准，记录完善、规范。工作现场所有消毒剂必须有批件，必须在有效期内使用。 | 4 | 未定期进行消毒、消杀，记录不完善、不规范，一次扣0.2分；发现一样无批件2分。 |  |  |
| 12、及时关闭电器，用电设备、空调、新风开关，自来水、热水阀门。 | 2 | 未及时关灯、关自来水、热水阀门一次扣0.2分。 |  |  |
| **三、操作规程(10分)** |
| 1、环境维护消杀作业操作规程规范，药剂使用正确、到位， | 5 | 未按操作规程操作，一次扣0.5分。 |  |  |
| 2、环境维护消杀作业安全措施到位，未发生任何事故。 | 5 | 环境维护消杀作业发生事故一次扣1分。 |  |  |
| **四、内部管理(16分)** |
| 1、环境维护消杀人员教育、培训、管理到位；2、所有保洁员必须经过上岗培训，应 掌握手卫生、床单元消毒、医疗废物处置等 内容。医疗垃圾须加盖保存，装量不得超过3/4,运送车辆专车专用，有标识。 | 10 | 环境维护消杀人员未经培训、作业中发生差错，损害单位利益，未造成不良影响，一次扣1分。 |  |  |
| 2、环境维护消杀各项责任范围明确到人，清洁区内环境维护消杀达到服务标准。 | 6 | 责任范围不明确的扣0.5分，环境维护消杀不符合标准每个点位扣0.5分。 |  |  |

**（2）医用织物洗涤服务考核标准(100分)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核标准** | **分 值** | **评分标准** | **扣分原因** | **得 分** |
| **(一)服务规范(10分)** |
| 1、具有相应的岗位职责、管理制度和工作流程。 | 5 | 无岗位职责、管理制度和工作流程不得分；缺一项扣1分。 |  |  |
| 2、着装整洁，佩证上岗。 | 5 | 不符合一次扣1分。 |  |  |
| **(二)服务要求(90分)** |
| 1、工作人员做好自身防护，在污染区穿戴工作服，手套，口罩、帽子，防水围裙及胶鞋。 | 12 | 未做好一次扣2分。 |  |  |
| 2、做好下收下送，保证临床使用。收送要当面点清。双方签字，发现差错，及时纠正。 | 10 | 未保证临床需要，一次扣2分，发生差错未及时纠正，一次扣1分。未交接登记，一次扣2分。 |  |  |
| 3、脏污织物和感染性织物进行分类收集，收集袋(桶)有文字或颜色标识。 | 10 | 未分类收集一次扣2分。无标识，扣2分。 |  |  |
| 4、下送布类清洁干燥。运送工具清污分开， 定期清洁消毒，运送感染性织物后须一用一清洁消毒。被服运送应密闭，有记录。 | 12 | 一项未做到，扣2分，查记录缺一次扣1分。 |  |  |
| 5、收回的被服应按要求分机或分批洗涤、消毒。新生儿、婴儿的应专机洗涤、消毒；工作人员、病员被服应分机洗涤；手术室 的医用织物单独洗涤；多重耐药菌感染等使用后的感染性织物应先消毒后洗涤。 | 15 | 一项未做到扣3分， |  |  |
| 6、下送布类清洁干燥，无破损，掉扣、掉 带等的布类送科室。不能缝补的、污渍无 法洗净的经相关科室负责人确认应予报损处理。 | 10 | 一项未做到，扣1分。 |  |  |
| 7、严格执行洗衣机、烘干机操作规程、做 好洗涤设备的清洁消毒、日常保养工作，做好记录。 | 10 | 一项未做到，扣2分。 |  |  |
| 8、严格执行卫生消毒制度，保持工作环境 清洁，上班时开窗通风，下班时对污染区 的地面、台面、用含氯消毒液拖洗/擦拭，有记录。 | 11 | 未执行不得分，环境不清洁 一次扣2分，记录缺一次扣0.5分。 |  |  |
| 9、严格执行中华人民共和国卫生行业标准WS/T508-2016:医院医用织物洗涤消毒技术规范以及医院制定的可重复使用医用织物洗涤消毒管理工作制度。 |  | 未严格执行造成医院感染或医院感染爆发，整个洗浆房管理不得分，给医院造成名誉和经济损失的，医院有权要求赔偿和追究相应的责任并暂停支付当月服务费，整改合格后，按考核结果支付。 |  |  |

**(3)护工服务考核标准(50分)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核项目** | **分值** | **考核细则** | **扣分原因** | **得分** |
| **(一)服务规范(10分)** |
| 1、护工人员严格遵守医院制度，上班期间严禁酗酒、抽烟、玩手机、大声喧哗等。 | 5 | 未按规定要求进行每发现一次扣1分 |  |  |
| 2、护工人员着装统一，佩戴胸卡。 | 5 | 未按规定要求进行每发现一次扣1分 |  |  |
| **(二)服务要求(40分)** |
| 1服装整洁，根据工作环境穿防护用品符合上岗要求。 | 3 | 未符合标准一次扣1分。 |  |  |
| 2、尊重各级领导及医护人员，听从医护人员专业指导。 | 4 | 不服从专业指导，顶撞医护人员一次扣2分。 |  |  |
| 3、不参与、干扰医护人员的治疗护理方案。 | 4 | 言语或行动干扰治疗护理方案的执行一次扣4分。 |  |  |
| 4、及时客观向医护人员汇报患者生活护理情况。 | 4 | 如发现隐瞒、不如实汇报，或不掌握一次扣4分。 |  |  |
| 5、工作期间不干私活，不参与与工作无关的事情。 | 4 | 干私活一次扣2分。 |  |  |
| 6、爱护公共财物，不损坏、不私拿公共物品。 | 4 | 蓄意损害公共财物扣4分。 |  |  |
| 7、掌握生活护理的基本操作，符合《护工工作质量要求》。 | 4 | 操作不正规一次扣1分，不掌握扣2分。 |  |  |
| 8、热情服务，尊重患者，不与患者(家属)发生争吵，服务态度好。 | 5 | 有效投诉扣2分，纠纷扣3分。 |  |  |
| 9、护工之间团结友爱，互相帮助。 | 4 | 吵架、纠纷扣1分。 |  |  |
| 10、熟悉院感防控要求，消毒隔离符合要求。 | 4 | 措施不符合要求一次扣2分。 |  |  |

**(4)院内物流服务考核标准(50分)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核标准** | **分值** | **评分标准** | **扣分原因** | **得分** |
| **(一)服务水平(10分)** |
| 1、运送人员足额，执行运送时间到位。 | 4 | 未按要求时间送达一次扣0.5分 |  |  |
| 2、在规定服务时间内全体运送人员着装统一，佩戴胸卡 | 3 | 未按规范要做着装个人防护一次扣1分 |  |  |
| 3、运送工作有计划流程，运送注意事项； | 3 | 未按流程一次扣1分 |  |  |
| **(二)运送服务要求(35分)** |
| 1、各项化验标本交接必须履行签字手续，做到三查四对。 | 5 | 未做好交接签字一次楼0.5分 |  |  |
| 2、员工等待工作期间，严禁大声说话影响其他人员，或者做与工作无关的事情。 | 5 | 一次扣0.5分 |  |  |
| 3、在运送过程中不得与病人及病人家属谈判，索要红包等，影响医院形象。 | 5 | 一次扣5分 |  |  |
| 5、运送各类标本等，不按医院规定使用固定容器运输，导致标本损坏或者被污染； | 7 | 一次扣1分 |  |  |
| 6、运送值班电话保持24小时畅通，如有线 路故障应立即报告，或者故意让电话处于占线状态。 | 7 | 一次扣1分 |  |  |
| 7、不遵守医院规章制度，告知病人病情或者介绍江湖郎中被投诉者。 | 6 | 一次扣6分 |  |  |
| **(三)内部管理(5分)** |
| 1、运送人员教育、培训、管理到位，未损害客户利益，未造成不良影响。 | 3 | 未培训上岗造成不良影响一次扣1分 |  |  |
| 2、运送人员遵章守纪，无盗窃等行为。 | 2 | 违规一次扣1分 |  |  |

 |

**3.2.3人员配置要求**

采购包1：

详见服务要求。

**3.2.4设施设备配置要求**

采购包1：

详见服务要求。

**3.2.5其他要求**

采购包1：

1.在投标人派驻人员承担的工作推进成效不好时，采购人可在不增加服务费情况下要求增加承驻人员，投标人须无条件接受并加速推进工作任务完成，投标人须自行承担增承人员的费用。(投标时须提供承诺函)。 2.当医院有特殊任务时，如创卫、庆典活动、检查等，投标人应在相关职能科室及责任区护士长的指导下无条件另行加班服务，确保清洁服务质量。

**3.3商务要求**

**3.3.1服务期限**

采购包1：

 自合同签订之日起730日

**3.3.2服务地点**

采购包1：

巴中市中西医结合医院·巴中市中心医院经开区院区

**3.3.3考核（验收）标准和方法**

采购包1：

采购人按照招标文件3.2.2服务要求第三点考核标准对成交供应商进行考核验收。 严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）及《政府采购需求管理办法》(财库(2021)22号)的要求，招标文件规定的要求和投标文件及合同承诺的内容进行验收。

**3.3.4支付方式**

采购包1：

分期付款

**3.3.5.支付约定**

采购包1： 付款条件说明： 签订合同后，采购人预付合同金额（用于抵扣前几月实际费用） ，达到付款条件起 7 日内，支付合同总金额的 40.00%。

采购包1： 付款条件说明： 根据考核要求，经验收合格后，甲方根据医院实际开放区域用工人数按比例平均按月支付合同费用 ，达到付款条件起 7 日内，支付合同总金额的 60.00%。

**3.3.6违约责任与解决争议的方法**

采购包1：

（1）违约的条款： ①用工的违约：物业公司方应按照国家《劳动法》等相关法律法规聘用服务人员，不得违法相关法律法规。 ②分包的违约：物业服务的部分交其他第三方公司承担未取得采购人同意的。 ③新酬支付的违约：物业公司应严格按照物业公司签订的合同支付用工薪酬不得恶意拖欠或不发。服装及工作装备、物耗由投标人负责。 （2）免责的条款： ①物业公司应该给为提供服务的员工购买国家规定的相应保险，因未购买保险或未按照规定足额购买，其员工出现各种伤害事故时的责任由投标人承担。 ②投标人应按国家相关法律规范劳动用工，并对产生的劳动争议及其后果承担全部责任，投标人应在签订物业合同生效后将其与劳动者签订的劳动合同复印件加盖鲜章后交由采购人备案。 ③在履行物业合同过程中需加强人员的安全教育和管理，如非采购人原因发生安全事故通成人员伤亡，财产损失等均由投标人负责。

**3.4其他要求**

无