

第三章 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

（1）物业管理服务项目内容涵盖“日常保洁服务、专项保洁服务、特殊科室内勤服务、中央运送服务、布类收送服务、零星维修服务、绿化养护服务等”。（2）服务期限为一年，年度采购预算为420万元/年。

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）：4,200,000.00

采购包最高限价（元）：4,200,000.00

供应商报价不允许超过标的限价

（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

序号	标的名称	数量	标的预算 (元)	计量 单位	所属 行业	是否 核心 产品	是否允许 进口产品	是否属于 节能产品	是否属于环 境标志产品
1	物业管理服务	1.00	4,200,000.00	项	物业管理	否	否	否	否

3.2.2 服务要求

采购包1：

供应商报价不允许超过标的预算

（招单价的）供应商报价不允许超过标的单价

标的名称：物业管理服务

参数性质	序号	技术参数与性能指标
★	1	<p>(一) 技术服务总体要求</p> <p>本次后勤服务招标要求应符合医院院感的专业规范，防止交叉感染的发生，并参照中华人民共和国卫生行业标准的《重症监护室病房医院感染预防与控制规范》、《医院医用织物洗涤消毒技术规范》、《医务人员手卫生规范》、《医疗机构消毒技术规范》、《病区医院感染管理规范》、《医疗机构环境表面物体表面消毒擦拭与消毒规范》、《医疗废物管理条例》、《医院隔离技术规范》及2012年实施的中华人民共和国国家标准的《医院消毒卫生标准》、《医疗卫生机构常用消毒剂现场快速检测方法》、《医疗机构消防安全管理》等的相关标准执行。</p> <p>(二) 服务人员要求</p> <p>★1、服务人员配置要求</p> <p>(1) 投标供应商为本项目配备的日常保洁服务、专项保洁服务、特殊科室内勤服务、中央运送服务、布类收送服务、零星维修服务、绿化养护服务及其他服务人员不低于114人（含项目经理、项目管理人员），服务人员年龄结构为男工60岁以内，女工55岁以内。管理人员年龄不得大于50岁。</p> <p>★(2) 服务人员数量要求</p> <p>本次物业管理服务人员配置总数量不得低于114人。其中保洁及专项保洁人员64人（含集中清洗1人），中央运送人员14人，护工23人（含担架工2人），布类收送人员3人，维修维护人员2人，绿化养护人员1人，2名水电工，项目管理人员5人。</p>

区域 或类 型	中 央 运 送	内 勤 工 (护工)	保 洁	其 他	管 理 人 员	工 作 范 围
	航天院区					
行 政 区 域			3			负责行政楼1楼会议室，医务科，行政楼2楼，后勤保障部，供应室二楼、远程教育中心，离退休区域、病案室卫生
洗 衣 房				3		全院布类收送
洗 地 机 操 作 员			1			全院地面清洗
供 应 室		4				1个收送，1个发放无菌物品，1个去污、洗器械，1个打包，打辅料（同时兼保洁工作）
放 射 科			1			放射科区域的卫生（兼检查单送达科室）
门 诊 部	14		3			5个陪检组（运送患者检查）、2个应急组（负责全院患者应急检查和标本应急收送），2个标本组（运送全院标本，领取物品送到各科室），1个机动人员兼调度（协助以上工作内容，共同完成，调休替补），3个夜班（1个负责发热门诊运送病人、标本收送，2个负责住院患者陪检和各科室标本运送，上通班，两个人轮休，上一休一）

急诊科		3	1			护工负责急诊科患者、标本运送，担架工跟随120车转移病人
门诊四楼		1	1			护工负责体检科上午拿彩超号，领物品，管理体检科库房，下午送报告，单子分类（体检科停业期间负责领取物品，派管子）
检验科		1	1			护工主要负责打核酸条码，贴条码，清洗杯子
彩超室		1	1			护工主要负责彩超室打报告，送报告、科室直接安排工作任务
血透室		1	2			护工主要负责运送液体，兑液体，
口腔科			1			口腔科区域卫生
住院药房		1				负责从药库把药品搬运到住院药房和门诊药房，每天发放药品
一住一楼		1	2			儿科保洁1个，药房保洁1个（兼住院收费室、医保办、走廊卫生、新生儿病房换床铺），新生儿室护工1个（主要负责新生儿室卫生、东西领取、打扫保暖箱、洗奶瓶、放水、接水、调水温
一住二楼			2			负责骨科卫生
一住三楼			2			负责五官科卫生

一 住 四楼		1	2			护工主要负责产房卫生、消毒、运送病人和门诊人流区域病人转运，
一 住 五楼			2			普外1个、中医科1个
一 住 六楼			2			泌尿科1个、肛肠科1个
ICU		3	1			2个夜班护工，护理患者，上通班，上1休1，1个白班护工（周六、周日和保洁换休）
手 术 室		3	2			护工主要负责院内病区接送患者到手术室进行手术，术后再返回科室
二 住 院部1 楼			1			大厅、厕所开水房、楼梯间+二住楼外围
二 住 院部2 -6楼			10			心内科2个。呼吸科2个、神经中心2个、消化科2个、肿瘤科2个、
门 诊 住 院 楼 其 他 外 围			2			其他外围清洁（兼高压氧仓、核酸采集处、黄码区域，药库，库房。病案室卫生）
保 洁 夜 间 值 班 （ 临 时 事 件 处 理）			2			保洁中午、夜间值班（负责夜间全院卫生巡视和临时事件处理，兼夜间消杀工作）

医疗废物		2				负责全院医废收集和外来社区诊所医废收集，二门诊医废，
管理人员					4	经理1个、保洁主管2个，护工主管1个
维修工				2		负责全院零星维修（门、锁、床、窗户、桌子板凳，柜子等维修更换）
杂工			2			现场零星工作安排（物品搬运），特殊情况下科室抵岗，电梯不锈钢保养兼全院白班消杀工作
绿化				1		负责全院除草，绿化管理
发热门诊	1		1			负责科室标本运送，病人转运，物品领取，兼保洁工作
二门诊			3			1人负责预防接种1-4楼卫生，1人负责二门诊收费室楼层1-2楼卫生
集中清洗点			2			航天院区集中消毒中心，负责消毒清洗工作
全院生活垃圾收集转运			1			全院生活垃圾收集转运1人
核酸采集点等			1			做药库房、高压氧舱、库房、病案室、核酸采集点卫生）。（门诊4楼网络室、中医科）
保洁换休			1			

小计	14	23	56	6	4	合计103人
	沿山院区					
6楼			0			
5楼、 2楼			1			负责2楼和5楼区域卫生
4楼、 3楼			1			负责3楼4楼区域卫生
血透 室			3			
体 检 科			1			兼做勤杂与消杀，物品搬 运
预 防 接 种 后 面 板 房、1 楼、 外 围			1			负责板房、外围卫生
管 理 人 员					1	院区物业工作管理兼水 电、零星维修工作
污 物 转 运			1			兼院内物品搬运，布类收 送、消杀工作、污水管理
水 电 工				2		参与水电班全面排班，需 要高压操作证
小计	0	0	8	2	1	合计11人
汇总	14	23	64	8	5	总计114人

2、服务人员其他要求

★（1）拟定的项目经理要求本科及以上学历，具有3年及3年以上三级综合性医院物业服务的管理经验（注：1提供拟定人员身份证复印件或扫描件、2拟定人员与投标供应商签订的劳动合同复印件或扫描件、3拟定人员毕业证书复印件或扫描件和中国高等教育学生信息网（学信网）查询的“中国高等教育学历证书查询结果”截图、4三级综合性医院开具的拟定人员相关管理工作经验证明材料和医院等级证明材料）。

★（2）拟定的项目主管要求大专及以上学历，具有2年及2年以上三级综合性医院物业服务的管理经验（注：1提供拟定人员身份证复印件或扫描件、2拟定人员与投标供应商签订的劳动合同复印件或扫描件、3

拟定人员毕业证书复印件或扫描件和中国高等教育学生信息网（学信网）查询的“中国高等教育学历证书查询结果”截图、4三级综合性医院开具的拟定人员相关管理工作经验证明材料和医院等级证明材料）。

★（3）投标供应商必须具备专职的员工培训部门，服务人员100%经过岗前培训合格才能上岗（投标供应商提供承诺函，格式自拟）。

★（4）服务人员必须统一着装上岗（不同工种的工作服应有明显的区分），仪容端庄、仪表整洁、佩戴工作牌，对待患者要文明礼貌，及时解答患者及家属的问题，为医院提供安全、快捷、高质量且人性化的服务。

★（5）各岗位配置人员数量应满足医院工作要求，同时要做好员工的招聘储备工作，一旦有员工临时离岗必须保证及时补充员工上岗（投标供应商提供承诺函，格式自拟）。

★（6）配合医院做好节能降耗相关工作。

（三）服务内容及标准要求

1、日常保洁服务内容及标准要求

（1）日常保洁服务内容

★1）日常保洁工作范围

①门诊部1-4楼、急诊科、第一住院部1-7楼、第二住院部1-6楼、行政楼、供应室、放射科、院内外环境，沿山路院区使用区域，服务区域内包括天花、顶棚、顶房平台、内墙、玻璃、灯具、空调送回风口（含空调过滤网清洗）、地面、室内家具、普通电器表面、设施设备表面（精密医疗仪器除外）、楼梯、走廊、踢脚、通道、窗户、门、桌、椅、病历架、床、柜、宣传栏、洗手间、电梯间、公共通道、垃圾桶、标识牌等和医院院落、绿化带、道路的保洁工作和院内垃圾的收集、按规定实行垃圾分类和转运。

②地板消毒清洗、不锈钢制品（包括电梯门及轿厢、不锈钢扶手等）；玻璃门、玻璃窗户清洁擦拭；医疗/生活垃圾的清运及暂存间管理；终末消毒等。

★2）日常保洁服务内容

①病区保洁：负责病区的医护办公室、治疗室、换药室等诊疗场所的地面、门窗、卫生设施（洗面池、马桶）及病房床单元设施（包括设备带、床头柜、病床、椅子等）的保洁，以及病区走廊、厕所的保洁等。

②住院楼保洁：负责住院部地面、门窗、玻璃、走廊、厕所、内外楼梯、内阳台、外平台的保洁等。

③手术室保洁：负责手术室各手术间、洗澡间、卫生间、储物间、医护办公室等手术用房及辅助用房的地面、内外走廊、门窗的保洁，以及病员休息室的保洁等。

④医技科室的保洁：负责影像科、检验科、超声科、中医科、病理科、内镜室、心电图室、血库、体检中心等科室的门窗、地面保洁等。

⑤门诊楼的保洁：负责1至4层楼梯、门诊大厅、电梯轿厢、1-4层厕所及门诊各层走廊楼梯的保洁等。

⑥行政办公区保洁（板房）：负责所有院长室、院办公室等职能科室的地面、门窗的保洁以及总值班室地面、门窗、厕所的保洁等。

⑦会议室的保洁：负责会议室地面、桌面保洁，会议室用水准备等。

⑧外环保洁：负责工作区范围内的广场等全部地面、门诊至住院走廊的所有路面的保洁。配合院方做好各项创建活动和检查工作，完成突击、抢险等安全应急工作（有安全隐患的工作除外）。如遇灾害天气（如台风、暴雨、大雪、冰雹等）应在第一时间内响应，做好灾后清理工作等。

⑨其他区域保洁工作

(2) 日常保洁服务标准要求

1) 日常保洁服务标准要求

- ★①对保洁人员进行岗前培训；有基本医疗防护知识。
- ★②制定与医院工作模式相适应的保洁工作制度和工作标准，并根据制度和标准严格进行检查考核。
 - ③按工作标准做好服务范围内的保洁工作。
- ★④对院区内产生的生活垃圾和医疗废物应严格区分，严禁混装。定时、定点收集运送。
- ★⑤每月一次向医院对口管理部门汇报工作，认真接受医院管理部门的检查、监督和指导。
- ★⑥坚持工作标准，保障院区整洁有序，为医护人员和患者及家属提供良好的工作和就诊环境。
 - ⑦严禁员工对患者的病情做出超工作范围的解释和说明，避免医疗纠纷的发生。
 - ⑧日常保洁工作细节及保洁要求：

管理范围	具体范围	保洁要求
病房	墙面、天花板	做好物体表面消毒擦拭卫生，无蛛网、无积尘。
	灯具	灯管、灯罩、电器（电风扇、空调）、管道等干净无积尘。
	地面	地面无积水、痰迹、无明显渣屑，做好巡视保洁工作。
	门窗、床、桌、椅	门窗无积尘；桌、椅无尘；病房无积尘；做好出院患者的终末处理。
	痰盂、消毒器	痰盂消毒擦拭、无污垢。
	风扇、空调	风扇、空调定时物体表面擦拭，表面无积尘。
	电视	无积尘。
	卫生间	蹲位、镜面消毒擦拭无污迹，天花板无蛛网，地面无烟头、污物、污水、纸屑，便池无垢、无臭味，物品按规定摆放有序。
	玻璃	玻璃保持明亮、无污迹。
治疗室、清创室	地面	每日消毒湿拖2次，地面无积水、痰迹、无明显渣屑，做好巡视保洁工作。
	灯具	灯管，灯罩、电器（电风扇、空调）、电器开关、管道等干净无积尘。
	门窗	门窗无积尘。
	墙面、天花板	做好物体表面擦拭卫生，无蛛网、无积尘。
	玻璃	玻璃保持明亮，巡视擦拭污迹。
	风扇、空调	空调、风扇定时清洗。
办公室、值班室	地面	每日消毒湿拖2次，地面无积水、痰迹、无明显渣屑，做好巡视保洁工作。
	墙面	做好消毒擦拭卫生，无蛛网、无积尘。
	洗手池	无污迹。
	玻璃	玻璃保持无明亮，巡视擦拭污迹。
	门窗	门窗无积尘。
	灯具	灯管、灯罩、电器（电风扇、空调）管道等干净无积尘。
	桌、椅	桌面物品规范、整洁，无积尘。
	空调、风扇	风扇、空调定时消毒擦拭，表面无积尘。
电梯	地面	地面湿拖2次、消毒1次。
	内壁	电梯洁净达到光亮。
卫生间、污物间	灯具	灯管、灯罩、开关、管道及各种内容，干净无积尘。
	墙面、天花板	做好消毒擦拭卫生，无蛛网、无积尘。
	门窗	门窗无积尘。

	地面	地面无烟头、污物、污水、纸屑。
	便池	无垢。
	物体表面消毒 擦拭池	无垢、物品按规定摆放有序。
诊断室	房间	干净，整洁。
	诊台及室内设施	干净，整齐。
坐式输液室	垫布	消毒擦拭，整齐。
公共设施及 辅助设施	查询台	干净、无污迹、无积尘。
	宣传栏	无污迹、无积尘。
	消防栓	消防栓每周擦拭、无积尘。
	休息椅	干净、无积尘。
	灯具	灯管、灯罩、管道，干净无积尘。
	天花板及饰物	做好消毒擦拭卫生，无蛛网、无积尘。
	垃圾桶	定时清洗、倾倒。
过道	地面	地面无积水、无明显渣屑，做好巡视保洁工作。
	扶手	扶手无积尘。
	墙面、天花板	做好消毒擦拭卫生，无蛛网、无积尘。
	门窗	门窗无积尘。
	灯具	灯管、灯罩、电器（电风扇、空调）管道及各种内容，干净无积尘。
	消防栓	消防栓每周擦拭、无积尘。
楼梯	地面	地面无积水、无明显渣屑，做好巡视保洁工作。
	扶手	扶手无尘。
	墙面、天花板	做好消毒擦拭卫生，无蛛网、无积尘。
消防通道	门窗	门窗无积尘。
	灯具	灯管、灯罩、电器（电风扇、空调）管道及各种内容、干净无积尘。
	消防栓	消防栓每周擦拭，无尘。
	地面	无纸屑。
	扶手	扶手无积尘。

★2、专项保洁服务内容及标准要求

(1) 专项保洁服务内容

- ①公共区域每日使用洗地机对全院区域内的瓷砖地板、石材地板、PVC地板进行消毒清洗工作等；
②玻璃门、玻璃窗户进行擦拭工作（玻璃幕墙除外）。

- ③PVC地板每年打蜡养护一次（重症监护室、手术室、血透室）。
- ④医院高处蛛网清扫及除尘工作。
- ⑤全院不锈钢的保养工作。
- ⑥保洁服务复用工具（地巾、毛巾、方巾、排拖等）集中消毒清洗、烘干、分类折叠及下收下送工作等。
- ⑦生活垃圾收集、转运生活垃圾暂存点。
- ⑧医疗废物收集、称重、交接、转运等工作。

(2) 专项保洁服务标准要求

- ①墙面清洁：使用专业工具每月一次对通道及室内墙面进行彻底的清洁。
- ②灯具、风口、空调过滤网、天花的清洁：5月至10月每月一次风口清洁，其他月份每季度一次对灯具、风口、天花进行彻底的清洁/消毒（按院感要求实施）。
- ③玻璃清洁：使用专业玻璃清洁工具、药剂，对门厅玻璃每天一次，病房及其他区域每月一次的频率循环进行玻璃清洁，保证玻璃随时洁净、透亮。
- ④不锈钢制品的清洁、保养：对所有不锈钢制品（包括电梯门及轿厢、不锈钢扶手等）以每天一次除尘和重点清洁，每周一次抛光除渍，每半月一次上不锈钢油保养的方式进行清洁保养。以防止不锈钢氧化、生锈，随时保证不锈钢的清洁度和光亮度。
- ⑤PVC地面：医院PVC地板（重症监护室、手术室、血透室）每年进行一次整体打蜡。
- ⑥地面清洗：院内大厅、过道等公共区域，每日用洗地机进行1-2次地面清洗，保障地面光洁、无污迹。
- ⑦每日对复用工具（地巾、毛巾、方巾、排拖等）集中消杀清洗、烘干、分类折叠及下收下送工作，达到三级医院院感要求。
- ⑧按照《医疗废物管理条例》执行医疗废物收集、称重、交接、转运、保管等工作。做好可回收垃圾的收集和回收登记工作，严禁私自贩卖可回收垃圾。
- ⑨按要求将生活垃圾运送至指定地点，并做好生活垃圾暂存处的保洁和日常管理工作。
- ⑩下水道、阴阳沟的疏通、所有楼面下水道疏通和卫生清洁。

★3、特殊科室内勤服务内容及要求

(1) 特殊科室内勤服务内容

1) 消毒供应室内勤服务内容

- ①负责消毒物品的回收，清洗消毒、检查包装、下送等工作。
- ②负责消毒供应中心区域的清洁消毒工作。
- ③各种指令性任务、临时工作及护士长安排的其他工作。

2) 检验科内勤服务内容

- ①负责洗涤各种玻片及试管。
- ②负责统一保存、处理所有已使用过的标本，并做好记录。
- ③按科室计划和安排领取物资。
- ④负责各种报告单的分类工作。

⑤完成科室安排的其他工作任务。

3) 彩超室内勤服务内容

- ①负责彩超室预约、登记工作。
- ②负责彩超喊号及交代病人注意事项工作。
- ③负责报告单的分类和发放工作。
- ④完成科室安排的其他工作任务。

4) 血透室内勤服务内容

- ①在护士长及科室负责人的指导下，按院感要求开展工作。
- ②负责净化病区的日常保洁工作。
- ③负责出院病人床单元的终末处理。
- ④负责AB液的配置和上架工作。
- ⑤按科室计划和安排领取物资。
- ⑥定期巡查病房，负责病员生活护理工作。
- ⑦完成科室安排的其他工作任务。

5) 新生儿室内勤服务内容

- ①定期巡查病房，负责病员生活护理工作。
- ②负责消毒液的配置和浓度测试工作。
- ③负责给病员喂奶、发奶、量体温、清洗奶瓶。
- ④负责取药、电脑录入、奶粉配置、换尿片。
- ⑤完成科室安排的其他工作。

6) 产房内勤服务内容

- ①在护士长及科室负责人的指导下，完成患者基本生活护理。
- ②负责协助病区的日常保洁工作。
- ③完成科室安排的其他工作。

7) 重症监护室内勤服务内容

- ①在护士长及科室负责人的指导下，按院感要求开展工作。
- ②负责消毒液的配置和浓度测试工作。
- ③负责出院病人床单元的终末消毒工作。
- ④按科室计划和安排领取物资。
- ⑤定期巡查病房，负责病员生活护理工作。
- ⑥负责协助病区的日常保洁工作。
- ⑦完成科室安排的其他工作任务。

8) 手术室内勤服务内容

- ①在护士长的指导下，按院感要求开展工作。

②负责手术病人的接送工作。

③完成科室安排的其他工作任务。

9) 发热门诊内勤服务内容

①在护士长的指导下，按院感要求开展工作。

②负责发热门诊标本运送工作。

③负责发热门诊环境消毒、救护车消毒工作。

④完成科室安排的其他工作任务。

★4、科室内勤服务标准要求

1) 遵守劳动纪律及操作规范，服从护士长及相关人员的指导与工作安排，在护士长及相关人员的指导下，完成各项工作。

2) 严格执行查对制度、消毒隔离制度，严防差错。

3) 遵守医院、科室规定，按照区域要求，规范着装及佩戴防护用品。

4) 对待病人亲切和蔼、热情主动。

5) 认真执行查对、交接等核心制度，做好科室与科室、上班与下班的交接。

6) 按照规定，做好职业安全防护，避免职业暴露等不良事件发生。

★5、中央运送服务内容及服务标准要求

1) 根据病情给予合适的运送工具将新入院病人送至病房。

2) 接送病人到各科室做检查，如放射科、超声波、内镜科、核磁共振、心电图、脑电图、CT、检验室等。

3) 接送病人到各科室会诊、转科等。

4) 120驻守运送跟车搬运病人等。

5) 协助送需要用车床或轮椅的出院病人到医院门口。

6) 各类标本的收送（必须由接收标本的科室签名确认）：

①常规标本巡送：上午每1小时一次，下午每小时一次。

②规范收送，严格查对，详细记录，不得随地乱放标本，出现问题及时上报病区护士长和主管部门，不得擅自处理。

7) 各类医疗文件的传递。

8) 每天两次将所有检查、检验科室的报告送回科室。

9) 部分科室特殊要求、工作内容：

①重症监护室、内科监护室（运送工作为24小时）。

②急诊急救运送工作为24小时。

③负责医疗耗材、药品的配送服务

6、中央运送服务标准要求

1) 总体标准要求

★①投标供应商应对本项目配置中央运送服务专用信息管理软件，且能通过中央运送服务专用信息管理软件运送各项工作任务进行调度协调及管理。

★②中标人设立24小时的中央调度中心，确保提供24小时运送服务内容。

③医院负责提供中央运送所有工具。

④要求对运送的数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，给医院的决策进行支持。

★⑤运送准确率95%，急诊急救100%。

⑥运送及时率90%，急诊急救100%。

★⑦保证有足够的应急措施和人员应对突发医疗紧急状况，服从院方安排。

2) 中央调度标准要求

★①24小时无间断接受指派，并做好记录。

★②使用规范的服务用语。

★③整合运送人力资源的调度安排，提高工作效率，二十分钟之内到达指定地点。

★④保证每项工作都有数据记录或签收，有据可查，避免疏漏和混淆。

★⑤定期统计运送项目及数据，向院方提供重要的第一手管理资料。

★3) 标本、药品、物品运送标准要求

①将物品运送工作尽可能预先计划，减少随机性。

②按照设计的时间、线路运送常规标本、单据、处方等物品。

③加强运送工作的核对措施，杜绝任何形式的失误，贵重物品应保证安全。及时完成医护人员临时交办的工作（有安全隐患的工作除外）。

★4) 患者陪检标准要求

①服务人员中央运送统一调配指挥，避免了员工忙闲不均的现象，避免造成其他的负面影响。

②当紧急突发事件发生时，以最快速度调集人力赶赴现场进行支援。

③根据患者病情需要，尽可能运用平车、轮椅等运送工具接送患者，以提高患者的满意度。

④掌握不同患者运送的技巧和注意事项，观察患者的情况，保证患者运送途中的安全。

★5) 120担架运送标准要求

①主动配合小车队和各临床科室的工作，坚守岗位，随叫随到。

②保证24小时服务。

③在护送病人和检查时轻抬轻放，遵从医护指导，保证病员的安全。

④护送病人时必须亲自护送，杜绝指使病员家属或其他人员护送。

⑤做好搬运工具的清洁、消毒。

7、布类收送服务内容 & 标准要求

★（1）布类收送服务内容

负责医院各种洗涤织物的收下下送及与洗涤公司交接等工作，保证医疗、护理工作的需要。

（2）布类收送服务标准要求

- ★1) 收、发医用被服、布类等必须与全院各科室双方当面点清，认真办好交接手续，做好签字记录，防止差错。
- ★2) 必须按医院规定的时间到各科室收回脏衣物，并按指定地方清点，以防止污染病房。
- ★3) 严格把病人衣物与职工衣物、血迹衣物与一般衣物、有色衣物与无色衣物分开，防止交叉感染；
- ★4) 按医院规定做好医院与洗涤公司交接各布类物品的手续，认真清点，做好签字记录。
- ★5) 对返回洁净布类物品进行验收，剔出不能使用的布类物品，能使用的布类物品进行分科分类存放，方便管理。
- ★6) 保持工作间的清洁卫生，坚持班前清理周末大扫除制度。

8、维修维护服务内容及标准要求

★ (1) 维修维护服务内容

负责院区建筑物及院落的室内外维护、修缮工作，包括门窗玻璃破损，地面修补维护，墙面、屋顶修补（墙角、踢脚）维护等，并做好相关记录。各类办公、医疗家具的小修，五金配件的更换工作，并做好相关记录。

★ (2) 维修维护服务标准要求

- 1) 在后勤保障部、设备科相关工作负责人领导下进行工作，工作时间内随叫随到，遵守医院相关的管理规范，文明服务，及时完成各项维修工作。
- 2) 维修过程中根据情况不影响正常医疗秩序的放置警示牌或设置警示线，做好个人及他人防护措施。
- 3) 如涉及维修物料耗材的领取，须根据医院要求做好相关的领用登记工作。维修完成后需经相关科室签字确认。

★ 9、绿化养护服务内容及标准要求

(1) 服务内容

负责的所有公共区域（医疗区室内除外）的绿化保障工作。严格按照国家相关绿化养护标准进行施工和养护，做好浇水、施肥、修剪、病虫害防治、绿地清理、树木支撑扶正、补植补栽、绿化苗木和配套设施的维修维护等工作。

(2) 服务标准要求

- 1) 做好绿种植、养护和管理工作，保持院内乔木、灌木长势良好，无病虫害。
- 2) 做好浇水、施肥工作：根据天气情况、土壤干湿状况以及植物对水分需求的生物学特性，对植物适时、适量进行水分补充，根据植物生长情况、对养分的需求状况和生长季节，结合松土、浇水及时施用肥料。
- 3) 做好松土及除杂草工作：为了使养分能被植物和花草吸收，对长时间形成的板结土壤根据不同情况采用不同的方法对土壤进行翻松。并按照“除早、除小、除了”的原则，及时清除草坪内的杂草。
- 4) 做好植物与草坪的日常管护修剪：按多疏少截的原则，对植物进行养护修剪，确保修剪后的植物造型美观。根据草坪在不同季节的生长情况，及时对草坪进行修剪。
- 5) 做好树木的多余树枝和枯枝修剪、扶正支撑工作：对可能倾倒的树木，应及时扶正并进行固定支撑，不得出现树木倒斜砸伤车辆和行人的情况。应及时对枯枝进行修剪，防止砸伤车辆和行人，对多余的树枝进行

修剪，防止损坏院区架空线缆等。

6) 做好植物的补栽工作：对绿化地的缺株、断带及时告知采购人，采购人提供植物后应及时进行补栽，补栽后应采取相应的保护措施。

7) 做好绿地保洁工作：保持绿地清洁、美观，绿化带内死树、枯枝、废纸、垃圾，砖头、瓦块滞留时间不超过2小时，修剪下来的少量树枝和草坪草等废弃物滞留时间不超过6小时，修剪过程中产生的断枝、树叶等废弃物滞留时间不超过24小时。

8) 做好病虫害防治工作，发生率应控制在5%以下，投标供应商自备药物进行药物喷洒时应注意安全，同时应尽量降低药物污染，不能对过往行人造成伤害。每年冬季投标供应商自备工具及材料对主树干刷白一次，防止虫害发生。

9) 对现有喷灌系统进行检查，如有问题应及时通知采购人进行维修。

★10、院感培训服务消毒要求

为了不断强化全体工作人员对预防医院感染的认识及知识水平，把医院感染的预防和控制工作始终贯穿于医疗活动中，从而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。

(1) 培训内容

- 1) 消毒隔离基本知识；
- 2) 相关消毒药械的正确使用；
- 3) 员工的个人防护；
- 4) 清洁、消毒与灭菌、手卫生与医疗废物管理等知识；
- 5) 一次性使用医疗用品的管理；
- 6) 多重耐药菌防控相关知识的培训。

(2) 培训要求

- 1) 所有上岗员工培训通过率100%，培训资料可查；
- 2) 培训时间：每季度三次，每次不少于30分钟。

(四) 项目服务其他要求

1、服务时间要求（可根据需要调配）

医院属于特殊服务行业，投标供应商承诺满足招标方的一些特殊需求：

★（1）日常保洁及专项保洁服务时间为白班：6:30-17:30；其中急诊科、手术室、重症监护室要求专人24小时保洁；部分特殊科室（如血透室等）根据实际情况拖班。

（2）特殊科室内勤服务时间为白班：6:30-17:30（根据实际情况拖班，延长工作时间）；

（3）中央运送要求24小时服务。

（4）布类收送服务时间为：8小时工作制。

（5）零星维修服务时间：8小时工作制。

（6）绿化养护服务时间：8小时工作制。

★2、建立保洁工具复用统一集中消毒清洗中心

(1) 保洁员工复用工具应集中统一消毒清洗，投标供应商提供的地面消毒湿拖工具应为可分离式工具（地巾与平拖工具能分离），同时分离式地巾能进行低度风险区、中度风险区、高度风险区的分色、分类管理，也便于集中消毒清洗。

(2) 采购人提供建立集中消毒清洗中心必要的场地及设备设施，同时无偿提供所需的用水、用电或用气。

★3、建立一站式服务中心

(1) 中标供应商在医院必须设立一站式服务中心。一站式服务中心接收医院所有后勤业务的需求并传达到相关部门，追踪处置结果（投标供应商提供承诺函，格式自拟）。

(2) 一站式服务中心要求：

1) 根据医院的实际需求情况提供一站式服务中心所有能满足工作需要的工具及信息化软件。

2) 全年全天候24小时值守，负责医院所有后勤服务需求电话接听、需求的收集、调度。并对派出去的工作任务进行实时跟踪以确定工作任务的及时完成。定期对工作信息进行分类汇总，并形成书面报告提交医院主管部门。

3) 一站式服务中心包含中央运送信息化系统。

4) 信息化系统要求

该系统能够在中央调度、运送工作统计分析和工作量化等方面提供快捷、精准的信息资料。给医院对科室的管理提供数据分析，能通过手机APP等移动终端传递陪检任务信息、标本运送任务信息、药品运送任务信息、零星物品运送信息等，能体现任务数据报表导出等功能。（投标供应商提供承诺函，格式自拟）

4、服务其他约定

★(1) 投标供应商所有员工入院服务时必须经过入职体检（包含疫情影响的核酸检测），并且体检合格后才能上岗。特殊科室员工要根据情况定期进行肝炎疫苗的注射等（如：感染科、医废收集人员等）投标供应商提供承诺函，格式自拟。

★(2) 投标供应商提供的服务必须满足医院正常运营需求，在合同期内应随时满足医院迎接各级各类检查、参观等临时性、指令性的任务，特别是遇重要检查或应急事件，包括从其他项目抽调人员完成应急事件，中标供应商应全力配合采购人，不得以任何理由拒绝，如配合不力造成医院重大影响的，医院有权对此进行考核处罚。

★(3) 因投标供应商未执行国家相关政策法规、管理不善、服务不规范等导致的服务纠纷和质量事故或由此引起的其他事件，给医院、患者、患者家属、来院其他人员等造成损失，由投标供应商承担全部责任和赔偿（医院硬件设施导致的除外）。

★(4) 投标供应商根据医院实际情况制定交接过渡方案，方案应符合医院实际情况，可操作性强，并保证过渡期间稳定，保证医院工作正常开展。同时应充分考虑到物管交接期间人员流失不足因素，投标供应商在投标过程中应拟定必要的应急储备人员协助入场。

★(5) 投标供应商应提供必要的保洁及专项保洁设备、工具、物资消耗品，基本要求如下（包括但不限于以下品规）：

1) 保洁设备

序号	名称	数量	单位
1	全自动洗地机	2	台
2	吸水吸尘机	1	台
3	地坪/地毯吹干机（三速吹干机）	1	台
4	单擦机	1	台
5	PVC地板抛光机	1	台
6	加重型翻新机	1	台
7	驾驶式高压清洗机	1	台
7	工业洗衣机（100公斤）	1	台
8	工业洗衣机（50公斤）	1	台
9	烘干机（50公斤）	1	台
10	生活垃圾运送车（转运车）	2	台

★ 2) 保洁工具

投标供应商提供多用途清洁车（至少提供50辆）及其配套工具。

★ 3) 保洁物资消耗品

投标供应商提供物资消耗品至少包含：清洁分色毛巾、分色方巾、分色地巾、生活垃圾袋、医疗垃圾袋、全能清洁剂、玻璃清洁剂、牵尘液、洁厕剂、不锈钢光亮剂、消毒液、灭菌片、除污粉（洗衣粉）、钢丝球、百洁布、肥皂、卫生球（香精球）、卫生香、防护围裙、水靴、橡胶手套等。

★ (6) 投标供应商需提供必要中央运送工具及软件，基本要求如下（包括但不限于以下品规）：

序号	名称	数量	单位
1	台式电脑	1	台
2	50寸展示用显示屏	4	台
3	中央运送通讯工具（智能手机）	20	台
4	信息化系统（含软件系统的升级及维保）	1	套

备注：采购人配置平板车、轮椅等，投标供应商在使用过程中发现损坏且自己无法维修的应及时上报归口部门及时更换。

(7) 物业公司办公及库房

- 1) 采购人对投标供应商无偿提供办公用房1间。
- 2) 采购人对投标供应商无偿提供物资库房1间。

★ 3) 投标供应商配备办公设施设备及其他办公耗材，基本要求如下：

序号	名称	数量	单位
1	办公桌椅	4	套
2	档案柜	2	套
3	办公电脑	4	台
4	打印机	1	台
5	考勤机	1	台
6	其他办公耗材	1	批

★（8）投标供应商提供所有员工的工作服及工作胸牌，每个员工至少应保证夏装、冬装各两套。

★（9）采购人提供零星维修耗材。

（10）安全生产管理

★1）投标供应商具备专项的安全生产管理培训部门，安全生产管理培训人员必须取得相应的安全生产培训合格证书。

★2）投标供应商每月1次对物业管理人员进行安全生产管理培训，杜绝因安全生产管理不善造成人身伤亡或者直接经济损失的事故（投标供应商提供承诺函，格式自拟）。

3）投标供应商提供关于医院物业管理安全生产的培训资料（PPT资料）至少三套。

★（11）疫情防控服务经验需求

因医院疫情防控的特殊性，为满足本项目的疫情防控和院感需求，投标人应具有类似医院项目的服务经验。注：投标人提供至少1家三级或三级以上医院服务经验证明材料（证明材料包含：①业绩合同关键页复印件或扫描件；②合同期内任意1次服务业主的银行转款凭证，以证明该业绩是合同期内的服务项目；③服务业绩医院等级证明材料（中华人民共和国国家卫生健康委员会官方网站医院等级查询截图）。

★（五）项目服务质量考核办法

1、考核组织机构：

中标供应商与医院各科室制定考核细则。每月总务后勤保障部牵头，组织相关职能科室对全院保洁服务、专项保洁服务、特殊科室内勤服务、中央运送服务、洗浆房服务、维修服务、绿化养护服务等工作情况考核。

2、考核办法：

公司每月自查，并在每个月末25日前完成当月自查，并将自查书面报告医院主管部门（中标供应商自查考核表）。同时，医院管理部门将组织定期考核和随时抽查。

2.1定期组织考核（考核分值占总分80%）：每月一次，由医院管理监管部门定期到现场实地检查和查阅记录档案资料后，按考核评分标准规定评分。

2.2随时抽查（考核分值占总分20%）：医院监管部门随时抽查，凡查出问题管理人员将记录在案，并按考核评分标准规定进行扣分。

以上两项得分情况将在每个月质量考核追踪会上讨论后由医院进行汇总，计算出当月考核得分，并向中标供应商提出整改要求。中标供应商实施专人负责制，具体负责意见征询调查表格的发放、收集、统计、分析，提出整改或处理建议，并报送相关部门审核。针对检查存在问题进行考核，具体考核费用按医院相关考核办法执行。

3、考核等级设定及拨款办法：

医院依据每月考核结果，作为拨付中标供应商服务费的依据。医院将在通报考核结果后次月15日前决定拨付、扣减上月服务费，扣减费用均不再返还。

4、各项服务板块分值分别为100分。

4.1总体考核分数为90分及以上，每科室考核分数每低于90分以下1分扣100元，考核结果为优；

4.2总体考核分数为80分-89分（含89分），每科室考核分数每低于90分以下1分扣100元，当月板块扣款最多不超过2000元，考核结果为良；

4.3考核分数为70分-79分（含79分），每科室考核分数每低于90分以下1分扣100元，当月板块扣款最多不超过5000元，考核结果为合格；

4.4考核分数为70分以下，每科室考核分数每低于90分以下1分扣100元，当月板块扣款最多不超过10000元，考核结果为不合格，责令其限期整改，直至整改合格。

附件：

1、日常保洁服务质量考核要求（考核总分值100分）

保洁服务质量考核措施				
保洁工作主要检查考核服务水平、保洁质量、操作规程、内部管理等，考核采用百分制（100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、保洁人员足额，执行保洁时间到位。	4	不足额1人扣1分，在规定时间内无人保洁，1次扣0.5分		
2、在规定服务时间内全体保洁人员着装统一，佩戴胸卡，按切实可行的计划流程进行保洁。	3	未按规定着装、佩戴胸卡，1次扣0.5分		
3、保洁工作有计划流程，保洁工具、用品、药剂齐全。	2	院方人员检查发现或保洁员反映工具、用品、药剂不足1次扣0.5分		
(二) 保洁质量 (70分)				
1、病区通道地面、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。使用全自动洗地机进行清洗。	6	该区域有烟蒂、纸屑、有呕吐物等脏物，20分钟内无人打扫，1次扣0.5分		
2、病室内门窗、窗、台干净、整洁、无灰尘、无污迹；各玻璃幕、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。	6	有明显灰尘、污物、脏物，1次扣0.5分		
3、室内各种室内装饰物、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、安全指示灯、开关盒、消防栓箱、各种告示牌、指示牌等）干净、无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。	6	有明显灰尘、污物、蜘蛛等脏物，1次扣0.5分		

<p>4、病房地面、床、柜、电视等各类家具、用品干净整洁、无尘、无水；垃圾篮清倒及时，外表干净、无积垢、无臭味。</p>	6	<p>床、床头柜等生活用品有灰尘、地面积水20分钟内无人打扫，垃圾桶未按规定时间物体表面消毒擦拭并积垢，1次扣0.5分，</p>		
<p>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。</p>	6	<p>办公家具等有灰尘、纸篓未及时清倒1次扣0.5</p>		
<p>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。香精球补充及时，地漏畅通。</p>	6	<p>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、洗手池有剩菜剩饭等、地漏堵塞等，每项1次扣0.2分。</p>		
<p>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；地毯按规定更换。</p>	6	<p>电梯地面有烟蒂、纸屑、脚印、灰尘，电梯轿厢有灰尘、污迹，未按规定时间进行保养、地毯每天未及时更换，每项1次扣0.2分。</p>		
<p>8、大厅吊顶、天窗、外墙、玻璃按计划清洗并达到要求；地板按规定时间清洗，达到整洁光亮并起到保护作用。</p>	6	<p>大厅有蜘蛛网、地面花、玻璃花有污迹等一次扣0.5分。</p>		

9、定期进行消毒、消杀，药剂符合相关标准，记录完善、规范。（按医院通知时间）	6	未定期进行消毒、消杀，记录不完善、不规范，1次扣0.2分。		
10、开水间地面要求无积水、开水器表面无明显积灰，	6	未做到，1次扣0.5分		
11、及时关闭用电器，用电设备、空调、自来水、热水阀门。	4	未及时关灯、自来水、热水阀门1次扣0.2分。		
12、室外场地、道路干净、无脏物、无垃圾无沙土；绿化带无烟蒂、纸屑等；各类设施、各种宣传栏（牌）、告示牌、指示牌表面无积尘、无污迹、无蜘蛛网。	6	室外道路纸屑、烟蒂、呕吐等脏物，并中20分内未清扫，设施、各种宣传栏（牌）、告示牌、指示牌表面无积尘、无污迹、无蜘蛛网。每项1次扣0.2分		
（三）操作规程（10分）				
1、保洁作业操作规程规范，工具、药剂使用正确、到位。	5	未按操作规程操作，造成客户损失，1次扣1分。		
2、保洁作业安全措施到位，未发生任何事故。	5	保洁作业发生事故，1次扣1分。		
（四）内部管理（10分）				
1、保洁人员教育、培训、管理到位，未损害客户利益，未造成不良影响。	5	未经培训、作业中发生差错，损害客户利益，未造成不良影响，每项1次扣2分。		
2、保洁人员遵章守纪，无盗窃等行	5	不遵章守纪，有盗窃等行		

2、专项保洁服务质量考核要求（考核总分值100分）

专项保洁工作主要检查考核服务水平、专项保洁服务质量、操作规程、内部管理等，考核采用百分制（100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、专项保洁人员足额，执行专项保洁时间到位。	4	不足额1人扣1分；		
2、在规定服务时间内全体专项保洁人员着装统一，佩戴胸卡；	3	未按规定着装、佩戴胸卡，1次扣0.5分；		
3、专项保洁工作有计划流程，专项保洁设备、工具、用品、药剂齐全；	3	院方人员检查发现或保洁员反映设备、工具用品、药剂不足1次扣0.5分；		
（二）专项保洁服务要求（70分）				
1、地面清洗：楼宇内的所有公共区域（大厅、过道、电梯厅等）使用全自动洗地机每日清洗2次。	7	工作质量未达到要求或违反规章制度的，一次扣1分。		
2、门窗玻璃擦拭：涉及楼宇内的门窗玻璃擦拭，大厅门要求每周擦拭一次，其他楼层要求每月至少擦拭两次（不包括全封闭玻璃、2米以上外墙玻璃幕墙）。	7	工作质量未达到要求或违反规章制度的，一次扣1分。		
3、大理石晶面养护：涉及楼宇内的大理石进行抛光养护，要求每月至少2次的大理石石材晶面护理。	7	工作质量未达到要求或违反规章制度的，一次扣1分。		
4、PVC地板抛光养护：涉及楼宇内的PVC地板抛光养护，要求每月至少2次的PVC地板抛光养护；按合同要求进行打蜡。	7	未按规定保养或者保养没按规定操作，导致地面花，没光泽，表面无蜡等扣1-4分；		
5、高处除尘：每月至少1次对医院高处蛛网清扫，保障2米以上墙面、死角区域无蜘蛛网及黑灰。	7	工作质量未达到要求或违反规章制度的，一次扣1分。		

6、不锈钢养护：每月至少2次对院区内所有不锈钢进行保养，保障不锈钢无锈迹及污渍。	7	工作质量未达到要求或违反规章制度的，一次扣1分。		
7、集中清洗：保洁复用工具（地巾、毛巾、排拖等）集中消毒清洗，符合三级医院院感要求。	7	工作质量未达到要求或违反规章制度的，一次扣1分。		
8、医疗废物收集：医疗废物的内部收集、暂存、称重、登记、运送、与处理单位的称重、登记、交接、月度统计报表的上报，暂存地、运送工具的清洁、消毒。	7	未按标准运输或违反规章制度的，一次扣1分，如果发现倒卖医疗废物的一次扣5分，并另行处罚。		
9、生活垃圾转运：生活垃圾的内部收集转运、垃圾房的环境清洁、消毒；垃圾运送工具的清洁、运送。	7	未按标准运输或违反规章制度的，一次扣1分。		
10、可回收垃圾：可回收垃圾的收集和回收登记工作，严禁私自贩卖可回收垃圾。	7	未按标准运输、登记，一次扣1分；私自贩卖发现一次扣2分。		
（三）操作规程（10分）				
1、专项保洁作业操作规程规范，设备、工具、药剂使用正确、到位。	5	未按操作规程操作，造成客户损失，1次扣1分。		
2、专项保洁作业安全措施到位，未发生任何事故。	5	作业发生事故，1次扣1分。		
（四）内部管理（10分）				
1、专项保洁人员教育、培训、管理到位，未损害客户利益，未造成不良影响。	5	未经培训、作业中发生差错，损害客户利益，未造成不良影响，每项1次扣2分。		
2、专项保洁人员遵章守纪，无盗窃等行为。	5	不遵章守纪，有盗窃等行为，1次扣2分。		

3、特殊科室内勤服务质量考核要求（考核总分值100分）

内勤工作主要检查考核服务水平、内勤服务质量、操作规程、内部管理等，考核采用百分制（100分）。				
考核标准	分值	评分标准	扣分原因	得分
（一）服务水平（20分）				
1、人员足额，执行服务时间到位。	8	不足额1人扣1分；		
2、在规定服务时间内全体人员着装统一，佩戴胸卡；	6	未按规定着装、佩戴胸卡，1次扣1分		
3、工作有计划流程，注意事项；	6	院方人员检查发现安全隐患扣1-2分；		
（二）服务要求（40分）				
在科护士长及护士指导下进行工作，要严格执行各项规章制度和技术操作规程，严防差错事故发生。	20	工作质量达不到科室具体要求，被护士长指出批评的一次扣1分，在考核过程中发现工作质量存在问题的一次扣1分；		
员工在工作过程中，被患者或其他人员投诉的；	20	一次扣1分；		
（三）操作规程（20分）				
1、管理员在管理过程中及时与科护士长进行有效沟通，及时落实整改存在的问题；	10	如果发现被护士长投诉，无客观理由经查实一次扣2分；		
2、严格执行公司规章制度，上班期间酗酒、抽烟、看报、大声喧哗等；	10	发现一次扣2分；		
（四）内部管理（20分）				
1、人员教育、培训、管理到位，未损害客户利益，未造成不良影响。	10	人员未经培训、作业中发生差错，损害客户利益，造成影响一次扣2分；		
2、人员遵章守纪，无盗窃等行为。	10	有盗窃等行为，发现一次扣2分。		

4、中央运送服务质量考核要求（考核总分值100分）

中央运送				
中央运送工作主要检查考核服务水平、运送服务质量、操作规程、内部管理等，考核采用百分制（100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、中央运送人员足额，执行运送时间到位。	4	不足额1人扣1分，被投诉运输不及时，无客观原因，一次扣0.5分		
2、在规定服务时间内全体中央运送人员着装统一，佩戴胸卡；	3	未按规定着装、佩戴胸卡，1次扣0.5分		
3、中央运送工作有计划流程，运送注意事项；	2	院方人员检查发现运输有安全隐患扣1-2分；		
(二) 运送服务标准要求 (70分)				
1、礼貌接待科室需求电话并做好记录，根据急、缓接受任务，耐心给科室回复安排时间。	6	故意拖延时间，安排不合理被投诉一次扣0.5分；		
2、各项化验标准交接必须履行签字手续，做到三查四对；	6	各种化验标本交接不清，导致送错科室一次扣0.5分； 如果标本丢失一次扣1分；		
3、推送病人陪检工作，在运输的过程中（轮椅、平板车）都应系安全带，防止病人摔伤；	6	发现未系安全带一次扣1分；		
4、危重病病人的接送，必须有医护人员在场，（重症监护室、手术后等病人）不得凭感觉私自推送危重病人做各项检查；（如医护人员不配合报告运输中心）	7	发现一次扣1分；		
5、推送病人过程中，如遇有心电监护仪、起搏器、输液泵等仪器设备，应与科室进行交接签字；	5	如发现未建立交接手续一次扣0.5分；		

6、运送过程中严格按照运送注意事项进行，不得因工作疏忽导致病人输尿管脱落等的二次伤害；	6	运送过程中操作失误被病人投诉一次扣0.5分；导致纠纷一次扣1分；		
7、运送服务项目属协助医护人员完成的保洁临床服务工作，服务态度代表医院形象工作，说话粗鲁或者与病人及病人家属发生争吵等；	4	发现一次扣1分，		
8、120员工等待工作期间，严禁大声说话影响其他人员，或者做与工作的事情；	2	说话影响其他病人一次扣0.5分；做与工作无关的私事一次扣1分；		
9、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；	4	发现一次扣1分，发现二次扣1分；发现3次扣2分；		
10、在运送标本等过程中，故意拖延时间，不接受其他工作安排，偷奸耍滑，工作期间打私话、聊天等，被领导查实后；	4	发现一次扣1分；		
11、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感染；	5	发现一次扣1分；		
12、中央运送值班电话保持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；	4	发现一次扣1分；		
13、夜班期间，发生不守工作纪律，值班期间睡觉等，做与工作无关的事项，经查实进行处罚；	4	发现一次扣1分；		
14、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；	4	发现一次扣1分；		
15、运送人员按规定使用通讯工具（对讲机），不得在运输通讯工具中谈私话，不得制造噪音影响病人休息；	4	发现故意将对讲机声音开完，制造噪音影响病人休息发现一次扣0.5分；在工作中使用对讲机谈私话发现一次扣0.5分；		

(三) 操作规程 (10分)				
1、管理员在管理过程中及时与科护士长进行有效沟通，及时落实整改存在的问题；	5	如果发现被护士长投诉，无客观理由经查实一次扣2分；		
2、严格执行公司规章制度，上班期间酗酒、抽烟、看报、大声喧哗等；	5	发现一次扣0.5分；		
(四) 内部管理 (10分)				
1、中央运送人员教育、培训、管理到位，未损害客户利益，未造成不良影响。	5	中央运送人员未经培训、作业中发生差错，损害客户利益，造成影响一次扣2分；		
2、中央运送人员遵章守纪，无盗窃等行为。	5	有盗窃等行为，发现一次扣2分。		

5、布类收送服务质量考核表 (考核总分值100分)

项目	服务质量标准	分 值 (分)	监管考评标准	得 分 (分)
布类收送人员考核评分标准及处罚 (总分100)	1、建立健全布草洗涤人员现场管理制度， 2、按照合同配备人员。 3、员工严格遵守管理制度，爱岗尽责。遵守职业道德规范，遵守医院规章制度，严格遵守操作流程。 4、严格规范着装，并按要求进行手卫生；文明用语。	15	管理制度不健全或员工不遵守管理制度扣2分；服务人员按要求配备，少一个岗位员工扣2分（同时扣减所缺人员当月各项费用）；仪容不整每次扣0.5分；其他一项不合格每次扣0.5分。	
	5、新入职人员上岗前须接受消毒隔离、职业暴露等职业防护制度培训学习； 6、非本科室人员，未经许可，不得随便带入工作区域。	15	岗前入职未培训扣3分；不按照规定操作扣0.5分；其他一项不合格扣0.5分。	
	7、工作期间不能擅离职守，不得从事与工作无关的事； 8、保持环境整洁，物品摆放应整齐、规范。9、爱护医院公共财产，不得借拿科室财物。	15	发现脱岗每次扣1分环境未消毒每次扣1分；其他一项不合格每次扣1分。	
	10、工作人员应遵守标准预防的原则，视所有回收物品为具有传染性的物质，	15	未按正规程序每次扣0.5分；其他不合格每次扣0.5	

11、严格执行正规操作程序，并采取适当的防护措施，回收清点污染物品时，应戴双层乳胶手套、穿隔离衣、戴口罩帽子。	15	分。	
12、所有物品从污到洁，空气从洁到污，各区人员不能各区穿梭。	10	未清洗消毒每次扣2分；其他不合格一次扣2分。	
13、污染车和清洁车应分开使用，分开放置，每次下收下送的污染车辆都应该消毒处理；	15	未消毒每次扣2分；未登记每次扣0.5分；垃圾未及时清运每次扣0.5分。	

6、零星维修服务质量考核表（考核总分值100分）

项目	服务质量标准	分值	监管考评标准	得分 (分)
零星维修人员考核评分标准及处罚 (总分100)	1、建立健全设备操作、维修人员现场管理制度，2、按照合同配备人员。3、员工严格遵守管理制度，爱岗敬业。4、统一着装，佩戴工牌；按要求持证上岗；5、文明用语，作风严谨；接听电话时，先说：“你好，某某部门”，要记清楚电话内容和联系部门；进入科室前门先敲门，得到同意后再进入，不得随意翻动室内物品。	10分	管理制度不健全或员工不遵守管理制度扣2分；服务人员按要求配备，少一个岗位员工扣2分；仪容不整每次扣0.5分，未文明用语每次扣0.5分，入室前不敲门随意闯入扣0.5分，随意翻动室内物品扣1分	
	6、坚守值班岗位，保持通讯畅通；7、积极受理各科室服务申请、报修、询问、求助、投诉等各类信息及时处理，有回访制度和反馈。	15分	未坚守岗位每次扣2分，电话不接每次扣0.5分，其他不合格每次扣0.5分	
	8、对医院进行日常管理和维修维护，维修维护记录保存完善；如发现问题及时向医院管理部门报告，提出整改方案和建议；遇紧急情况时，应采取必要的应急措施；及时完成各项维修任务。	15分	日常管理未记录每次扣0.5分，未完成维修任务每次扣0.5分，其他不合格每次扣0.5分	
	9、当班时严禁迟到、早退、脱岗、酒后上岗，吃零食、看杂志、睡觉等行为；坚持以临床一线为中心，提供优质的服务，深入科室的需求，做到口勤、手勤；	15分	违反劳动纪律每次扣1分，未优质服务每次扣0.5分，其他不合格每次扣0.5分	
	10、做好维修工单送修交接记录和派送记录，便于追查；维修工要随叫随到，接到维修通知，应及时赶到现场维修。	15分	未做好记录每次扣0.5分，未及时维修每次扣1分，其他不合格每次扣1分	

11、严格执行规章制度，保质保量完成每日工作任务。	15分	一项不合格每次扣0.5分	
12、严格执行维修物品领用规定，领取物品后签字确认，不可冒领或多领维修物品。	15分	未签字确认1次扣1分，冒领或多领维修物品1次扣2分。	

7、绿化养护服务质量考核表（考核总分值100分）

项目	服务质量标准	分值	监管考评标准	得分
绿化养护 考核评分 标准及处 罚（总分1 00分）	1、建立健全花工现场管理制度，员工严格遵守管理制度，爱岗尽责； 2、按照合同配备人员。	10分	发现一次不遵守管理制度扣0.5分； 服务人员按要求配备，少一个岗位员工扣2分。	
	3、服务态度好，用语文明、规范； 4、按规定佩戴胸牌，统一着装，服装整洁； 5、对采购人提出的意见和建议及时进行反馈、改进，工作积极； 6、增强员工保密意识，不出现泄漏甲方工作秘密和患者隐私的情况。	10分	发现一次，扣0.5分。扣完为止。	
	7、认真听取病员意见及医务人员建议，在病员、医务人员面前不准做不雅或不尊敬的动作； 8、工作场所不大声喧哗、工作时间不准、看电视、玩手机、干私活。	10分	医护人员的正确建议要积极听取及采纳，如果对建议有异议，可以上报，再处置，否则扣除1分； 在医护人员或病人面前做不尊的动作，发现一次扣0.5分。 工作时间看电视、玩手机干私活，发现一次扣0.5分。	
	9、严格遵守劳动纪律，不迟到、早退、旷工； 10、严禁在院内吸烟、不得索要病人钱财； 11、严禁私自使用医院财物。	10分	每次迟到、早退扣0.5分 旷工每次扣1分， 向病人索要钱财者每次扣3分 私自使用医院财物每次扣1分； 其他不合格每次扣1分	
	12、各种花木生长旺盛，花木成活率>90%。	10分	花木成活率每少1%扣2分；	
	13、草坪生长良好，无大范围衰退或滞长现象。	10分	草坪出现生长不良每减少10m ² 扣2分。	
	14、根据树种定时修剪定型，修剪及时到位。	10分	未及时修剪一次扣1分	
	15、及时除草、松土、施肥，林地内不间断中耕除草，无大型野草及缠绕攀援杂草，并及时清运	10分	发现杂草率2%以上每增加1%扣1分； 发现为及时清运每次扣1分	

	16、绿化养护按要求打药、修枝，防治病虫害	20分	出现病害、虫害等一次扣2分。	
--	-----------------------	-----	----------------	--

★（五）服务方案

投标供应商拟定服务方案至少包含以下内容：

1、日常保洁服务方案；

投标供应商提供的保洁服务方案至少包含：

- ①保洁服务岗位职责；
- ②医院保洁作业流程；
- ③医院保洁作业重点及日常流程；
- ④低度中度高度风险区保洁服务基本要求；
- ⑤日常环境保洁作业标准；
- ⑥日常专项保洁工作作业标准；
- ⑦环境保洁设备管理办法作业标准；
- ⑧环境清洁标准管理办法作业标准；
- ⑨清洁剂使用标准作业标准；
- ⑩消杀消毒管理制度及工作标准。

2、专项保洁服务方案

投标供应商提供的专项保洁服务方案至少包含：

- ①专项保洁服务工作时间流程；
- ②专项保洁服务工作流程图；
- ③专项保洁工作职责；

3、特殊科室内勤服务方案

投标供应商提供的特殊科室内勤服务方案至少包含：

- ①消毒供应室内勤服务方案；
- ②检验科内勤服务方案；
- ③彩超室内勤服务方案；
- ④血透室内勤服务方案；
- ⑤新生儿室内勤服务方案；
- ⑥产房内勤服务方案；
- ⑦重症监护室内勤服务方案；
- ⑧手术室内勤服务方案；
- ⑨发热门诊内勤服务方案；

4、中央运送服务方案；

投标供应商提供的中央运送服务方案至少包含：

- ①服务范围及服务区域；
- ②服务内容及服务标准要求；
- ③急诊病人的转运流程；
- ④搬运病人的方法；
- ⑤中央运送管理规定；
- ⑥运送项目操作规程；
- ⑦中央运送服务基本标准；

5、布类收送服务方案

投标供应商提供的布类收送服务方案至少包含：

- ①上收上送的工作时间流程；
- ②上收上送的工作标准；

6、零星维修服务方案

- ①零星维修工作时间流程；
- ②零星维修工作标准；

7、绿化养护服务方案

- ①绿化养护月工作计划
- ②绿化养护工作标准

(六) 服务人员培训方案

投标供应商拟定服务人员培训方案至少包含以下内容：

1、服务人员院感培训内容

- (1) 手卫生。
- (2) 医疗废物管理制度。
- (3) 职业暴露与防护。
- (4) 消毒隔离基本常识与流程。
- (5) 多重耐药菌医院感染管理制度。
- (6) 床单元终末消毒。

2、安全生产培训内容

★中标供应商应具备安全生产管理团队，每月定期一次为员工进行安全生产培训。（投标供应商提供相关承诺函，格式自理）

3、岗位操作技能培训

- (1) 日常保洁服务岗位操作技能培训。
- (2) 专项保洁服务岗位操作技能培训。
- (3) 特殊科室内勤服务岗位操作技能培训。
- (4) 中央运送服务岗位操作技能培训。

(5) 布类收送服务岗位操作技能培训。

(6) 零星维修服务岗位操作技能培训。

(7) 绿化养护服务岗位操作技能培训。

4、培训要求

★(1) 投标供应商具备完整的培训体系，必须对所有上岗人员进行岗前培训，并进行定期不定期的相关业务培训等（每月至少一次），有记录，有资料并做好汇总归档备查（投标供应商提供承诺函格式自拟）。

(七) 应急措施方案

★投标供应商拟定应急措施方案至少包含以下内容：

1、自然灾害应急预案

2、公共卫生事件应急预案

3、疫情防控应急预案

★四、其他要求(服务时间、服务地点、付款方式、验收标准等)

(一) 报价要求

1、报价总体要求

(1) 本项目总价最高限价420万元/年。如投标供应商投标报价高于最高限价，其投标文件将按无效投标文件处理。

(2) 其中保洁人员服务费用最高限价3300元/月/人【保洁人员服务费用包括且不限于：保洁人员工资（包括薪资、奖金与福利等，含加班工资）、社保，保洁设备、保洁工具、保洁物资消耗品，保洁人员工作服，保洁疫情防控服务经费，管理费，税金等】。报价时根据成都市的最低标准，设置分项报价明细表，每项报价不得低于最低标准，如工资、社保、福利等。服务人员中若涉及不缴纳社保的人员，需提供第三方证明材料。

(3) 项目管理人员服务费用报价由投标人自行拟定【项目管理人员服务费用包含：项目管理人员工资（包括薪资、奖金与福利等，含加班工资）、社保，一站式服务中心（含项目办公区）软硬件设施设备，项目管理人员工作服，管理费，税金等】。

(4) 投标人应当考虑本项目服务工作有关的有可能产生的其他一切费用，并包含在报价中。凡投标人未报的在以后的工作过程中产生的本项目有关的费用（漏报的费用），均由投标人自行承担。

2、报价明细要求

为进一步满足劳动者的合法权益及项目服务工作稳定，投标人应满足以下报价明细要求进行报价，否则按无效投标处理。

(1) 报价满足2022年成都市最低工资标准，参考（成府发〔2022〕11号）执行，符合项目所在地最低工资标准要求。

(2) 报价满足2022年成都市社会保险缴纳基础，社保至少包含本项目服务人员的养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、大病医疗等，投标人需注明各项保险缴纳基数和比例。根据医院服务人员年龄结构要

求，社保购买率不得低于总人数的75%。

(3) 员工依法享受国家法定节假日11天的3倍工资，投标人报价中须体现服务人员法定节假日工资，法定节假日工资严格按照《中华人民共和国劳动合同法》标准执行。法定节假日加班人数不得低于60人。备注：日工资、小时工资的折算按《关于职工全年月平均工作时间和工资折算问题的通知》劳社部发〔2008〕3号文件标准执行。

(4) 投标人提供保洁所需的保洁设备、保洁工具、保洁物资消耗品等。

(5) 因疫情影响，投标人应预算疫情防控服务经费（含一次性口罩、手套、消毒液、灭菌片等）。

(6) 服装费用

投标供应商提供所有员工的工作服及工作胸牌，每个员工至少应保证夏装、冬装各两套。

(7) 管理费用

投标供应商根据自身情况合理收取管理费用。

(8) 投标供应商应先到现场踏勘，以充分了解项目实施位置、情况及任何其他足以影响报价的情况，任何因忽视或误解现场情况而导致的索赔申请将被拒绝。

3、合同签订时间：自中标通知书发出之日起15天内签订。

4、服务期限：服务期一年。

5、服务地点：四川护理职业学院附属医院（四川省第三人民医院）。

6、验收标准：按国家有关规定以及招标文件的质量要求和技术指标、投标文件及承诺进行验收；双方如对质量要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由采购人在招标与投标文件中按质量要求和技术指标比较优胜的原则确定该项目的约定标准进行验收。

7、付款方式：

(1) 服务费用按月支付。中标人须在每月底开具正式税务发票原件交采购人，采购人在接收中标人票据后的15日内将上月费用以银行转账方式支付给中标人。

(2) 根据采购人需求，服务费用按当月实际使用人员数量结合投标供应商投标服务费用人均单价据实结算。

(3) 合同履行期间，在合同期内，若采购人根据工作需要新增服务区域或因科室功能调整增加服务岗位的，由采购人、中标人双方根据原招标文件、投标文件及合同相关条款另签订补充协议（若原招标文件、投标文件及合同相关条款未涉及的，双方协商解决），采购人按增加时相对应工种的人均单价增加服务费用。

(4) 合同履行期间，国家或政府的最低工资标准、保险基数上调，采购方按相关政策文件进行上调服务费用。

(5) 本项目采用最低评标价法，对属于小型和微型企业的投标供应商的投标报价给予相应10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，但同时属于残疾人福利性单位和小微企业的，不重复价格扣除。

3.2.3 人员配置要求

采购包1：

详见3.2.2服务要求

3.2.4设施设备配置要求

采购包1:

详见3.2.2服务要求

3.2.5其他要求

采购包1:

详见3.2.2服务要求:

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365日

3.3.2服务地点

采购包1:

四川护理职业学院附属医院（四川省第三人民医院）

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1:

以医院考核制度为标准进行验收

3.3.4支付方式

采购包1:

一次付清

3.3.5. 支付约定

采购包1： 付款条件说明： 服务费用按月支付。中标人须在每月底开具正式税务发票原件交采购人，采购人在接收中标人票据后的15日内将上月费用以银行转账方式支付给中标人。（2）根据采购人需求，服务费用按当月实际使用人员数量结合投标供应商投标服务费用人均单价据实结算。（3）合同履行期间，在合同期内，若采购人根据工作需要新增服务区域或因科室功能调整增加服岗位的，由采购人、中标人双方根据原招标文件、投标文件及合同相关条款另签订补充协议（若原招标文件、投标文件及合同相关条款未涉及的，双方协商解决），采购人按增加时相对应工种的人均单价增加服务费用。（4）合同履行期间，国家或政府的最低工资标准、保险基数上调，采购方按相关政策文件进行上调服务费用。 ， 达到付款条件起 15 日，支付合同总金额的 100.00%。

3.3.6违约责任与解决争议的方法

采购包1:

合同履行过程中如有争议双方协商解决，协商未果，可直接向甲方所在地人民法院提出诉讼

3.5其他要求

无