

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

采购四川省妇幼保健院天府院区保洁、运送服务商一名。本项目一招三年，合同一年一签，三年总预算1900.8万元

1. 服务地点：四川省妇幼保健院天府院区
2. 项目内容：四川省妇幼保健院天府院区保洁、运送服务
3. 项目位置：成都市双流区岐黄二路1515号
4. 建筑面积：约7万平方米

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）：19,008,000.00

采购包最高限价（元）：19,008,000.00

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	天府院区保 洁、运送	1.00	19,008,000.0 0	批	物业 管理	否	否	否	否

3.2.2 服务要求

采购包1:

标的名称：天府院区保洁、运送

参 数 性 质	序 号	技术参数与性能指标
------------------	--------	-----------

1

一、项目概述

1.服务地点：四川省妇幼保健院天府院区

2.项目内容：四川省妇幼保健院天府院区保洁、运送服务

3.项目位置：成都市双流区岐黄二路1515号

4.建筑面积：约7万平方米

二、采购项目清单

序号	采购标的	服务期限	所属行业
1	四川省妇幼保健院天府院区保洁、运送服务	3年	物业管理

三、项目技术要求

(一) 服务范围：

(1) 1号楼（共计61890m²）

-1F：地下停车场，11200m²；

1F：产科、建档室、挂号、门诊大厅、体检中心、儿童门诊、急诊、儿科输液大厅、药房、抢救室、超声科、EICU等，9723m²；

2F：医技门诊科室、医技科室、三维超声、内镜、洗消中心、库房、药学部、发热门诊等，8577m²；

3F：营养科、男科、孕前保健科、病理科、穿刺室、检验科、药房、信息中心、供应室，8590m²；

4F：中医科、妇女健康中心、手术室、ICU、PICU内科、PICU儿科等，8800m²；

5F：足月NICU/住院病房，3000m²；

6F：新生儿科住院病房，3000m²；

7F：产科住院病房，3000m²；

8F：妇科住院病房，3000m²；

9F：儿科住院病房，3000m²；

门诊、住院综合楼各公共区域、卫生间、直升电梯、自动扶梯、屋顶、楼层阳台、总坪、绿化带区域、地下室等。

(2) 2号楼（共计4200m²）

1F-2F：食堂区域外的公区部分；

3F-5F：所有办公区域、楼道、电梯及卫生间等公共区域。

(二) 服务总体要求

本次保洁服务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》等的相关标准执行。

（三）服务人员要求

1.服务人员标准：

序号	服务岗位		人员要求
1	保洁	普通保洁	身体健康（入院服务时须提供健康体检证明）、无犯罪前科，初中以上文化，人员年龄需在法定劳动年龄内，100%经过岗前或在岗培训，考试合格，能独立上岗。能简单的汉字读写能力且会使用智能手机，熟练掌握保洁清洗、消毒等。
		专项保洁	身体健康（入院服务时须提供健康体检证明）、无犯罪前科，初中以上文化，人员年龄需在法定劳动年龄内，100%经过岗前或在岗培训，考试合格，能独立上岗，能简单的汉字读写能力且会使用智能手机，熟练掌握地面清洗、不锈钢清洁、外墙、玻璃清洗、PVC地胶打蜡等，其中至少2人持有《特种作业操作证》（作业类别：高处作业）。提供有效期内证件复印件
2	运送岗		身体健康（入院服务时须提供健康体检证明）、无犯罪前科，初中及以上文化，人员年龄需在法定劳动年龄内，100%经过岗前或在岗培训，考试合格，能独立上岗，能简单的汉字读写能力且会使用智能手机。
3	特殊驻守科室岗		身体健康（入院服务时须提供健康体检证明）、无犯罪前科，100%经过岗前或在岗培训，考试合格，能独立上岗，高中/中专及以上文化，人员年龄需在法定劳动年龄内；能简单的汉字读写能力且会使用智能手机。

4	管理岗	项目经理：法定劳动年龄内，本科及以上学历，身体健康，且具有保洁、运送服务项目5年以上管理经验；项目主管：法定劳动年龄内，要求大专及以上学历，具有保洁、运送服务项目3年以上管理经验。
---	-----	--

2.人员配置汇总表：

(1) 人员服务区域分布及工作时间（包含周末、节假日）

楼栋	楼层	服务范围	岗位	面积	工作时间
----	----	------	----	----	------

1号楼	-1F	地下室	保洁（普通）	5000	08:30-17:30	
	1F	母婴健康中心门诊区域	保洁（普通）	7200	08:30-17:30	
	1F	体检中心区域	保洁（普通）			
	1F	门诊大厅+公共卫生间区域 +药房	保洁（普通）			
	1F	儿童健康中心门诊区域	保洁（普通）			
	1F	放射科区域	保洁（普通）			
	1F	急诊科区域	保洁（普通）			24小时
	2F	母婴健康中心门诊区域	保洁（普通）			7100
	2F	体检中心+功能科区域	保洁（普通）			
	2F	医疗街区域+公共卫生间区域	保洁（普通）			
	2F	儿童健康中心门诊区域	保洁（普通）			
	2F	内镜中心区域	保洁（普通）			
	2F	超声科区域	保洁（普通）			
	2F	静配中心	保洁（普通）			
	2F	药学部	保洁（普通）			
	2F	行政办公区	保洁（普通）			
	3F	营养科+孕前保健科区域	保洁（普通）	6400	08:30-17:30	
	3F	生殖中心区域	保洁（普通）			
	3F	检验科+病理科	保洁（普通）			
	3F	消毒供应中心	特殊驻守 科室岗			
	3F	药房	保洁（普通）			
3F	出入院大厅+卫生间+医护生活区	保洁（普通）				
4F	妇女健康中心门诊区域	保洁（普通）	7200			08:30-17:30
4F	中医科+乳甲科+保健科区域	保洁（普通）				
4F	手术中心区域+麻醉中心区域	特殊驻守 科室岗		24小时		

	5F	PICU	特殊驻守 科室岗		07:30-18:00
	5F	NICU+母子病房	特殊驻守 科室岗	3000	07:30-18:00
	5F	公共区域+卫生间	保洁（普通）		08:30-17:30
	6F	产房+待产室	特殊驻守 科室岗	3000	24小时
	7F	产科病房	保洁（普通）	3000	08:30-19:30
	8F	妇科病房	保洁（普通）	3000	08:30-17:30
	9F	层流病房	保洁（普通）	3000	08:30-19:30
	9F	小儿内科病房	保洁（普通）		
2号	1、3-4 F	行政办公区、会议室	保洁（普通）	4200	08:30-17:30
1、2 号楼	专项	院区外围	保洁（普通）		08:30-17:30
		PVC、石材地面机器洗地、石材地面结晶保养	保洁（专项）		
		PVC地面抛光、刷洗补蜡	保洁（专项）		
		灯具、风口、墙面清洁	保洁（专项）		
		外墙、玻璃、不锈钢清洁保养	保洁（专项）		
		生活垃圾清运	保洁（专项）		07:30-18:30
		医疗垃圾清运	保洁（专项）		07:30-22:30
		集中消毒清洗中心	保洁（专项）		08:30-17:30

1号楼	运送	标本转运	运送岗	08:30-12:30 13:30-17:30
		手术室驻守运送	运送岗	08:30-12:30 13:30-17:30
		医技科室驻守运送	运送岗	08:30-17:30
		夜间运送	运送岗	17:30-07:30
		病人运送	运送岗	08:30-17:30
		即时运送	运送岗	
		药品及其他运送	运送岗	
		天府、晋阳院区间转运	运送岗	
		物资配送	运送岗	
				调度员
		管理人员	管理岗	08:30-17:30
新增服务备用人员（医院业务需要新开展业务）				

★（2）项目人员配置

序号	服务岗位		预估人员数	备注
1	保洁岗	保洁	64	
		专项	14	
2	运送岗		18	
3	特殊驻守科室岗		20	
4	管理岗		4	
合计			120	

（四）保洁、运送服务内容及标准

1.服务内容

（1）负责医院区域室内、外各种设施设备、家具家电等清洁卫生。包括但不限于地面、天花板、屋顶、顶棚、墙体、平台、2米以下玻璃幕墙、窗户、露天座椅、公共场所及室内垃圾桶、花盆、宣传栏等，室内家具家电如：门、桌、椅、柜、床、灯具、分体式空调内外机、消毒机、电风扇等，治疗车、病历柜、病历夹等物体表面。对区域内生活垃圾、医疗废物进行分类收集，更换各类垃圾袋；区域内地面扫尘（无扬尘干扫）；区域内地面湿拖（进行地面清洁、消毒）；区域内家具（桌椅、书柜等）、台面擦拭及定期消毒；区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒的清洗、擦

拭及定期消毒；卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面）冲洗、擦拭、消毒；区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭；开水器、冰箱（如有）外表面清洁，定期消毒；门、门框、低处窗框擦拭，玻璃、纱窗及窗框；低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭；不锈钢物体表面闪钢保养；标牌、壁挂物表面擦拭；高处表面除尘（室外2m以下，室内到屋顶5m以内）；灯具、火因感、监视器、通风口、管道、空调、风扇等高处设备擦拭清洁；地面机洗、打蜡、晶面处理或保养；窗帘拆换（污染时随时拆换）；值班休息室更换床单被套；巡视保洁（巡视保洁主要负责清扫白色垃圾、清倒已满垃圾桶并更换垃圾袋、应急性保洁（如呕吐物、血迹、饭菜油污等））。

（2）手术室区域：负责对区域内生活垃圾、医疗废物进行分类收集，更换各类垃圾袋；区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）；区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭，定期消毒；区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材、无影灯）、低处电器表面清洗、擦拭，定期消毒；区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭，定期消毒；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、定期消毒；区域内窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭，定期消毒；拖鞋清洗、定期消毒；术后整理、清洁、消毒；开水机、冰箱（如有）外表面清洁，定期消毒；门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭；低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭；不锈钢物体表面闪钢保养、高处除尘；灯具、监视器、通风口、空调过滤网等高处设备擦洗；地面机洗、打蜡、晶面处理或保养；平车上布类整理、更换，手术台上用品拆换；巡视保洁、库房的打扫；手术室布类清点、交接；手术室衣物的发放及回收；值班休息室更换床单被套；送血、培养标本、紧急用药领取、送病检标本、送冰冻标本。

（3）负责保洁区域内所有地板、石材、PVC、木地板、地毯、不锈钢等特殊材质的保洁及维护。所有公共区域的地面作业时间均只能在下班后开展。在病区作业时，应根据护士站现场要求进行；所有使用的产品及附属辅料必须具有合格证，符合国家环保要求；作业时的现场安全由投标人自行全权负责，甲方做好全面协调工作；乙方作业时，自行负责打蜡区域物品准运（进、出）工作，大型或固定物资可以不移动。

（4）负责并配合医院做好保洁区域内医疗废物及生活垃圾收集、转运及交接工作，医疗废物的转运清单每月上报医院留存。按照各科室要求配合更换病床床单被套并做好床单元终末消毒，负责更换临床值班室床单被套，每日更换总值班值班室床单被套。

（5）玻璃清洁：使用专业玻璃清洁工具、药剂对门厅玻璃每天进行一次清洁，病房及其他区域每月进行一次玻璃清洁（夏季每月进行两次玻璃清洁），以保证玻璃洁净、透亮。每年一次外墙、玻璃的清洗。

(6) 医废垃圾转运及管理：做好院区生活、医疗垃圾收集、转运、交接工作，管理维护医院医疗垃圾房和各医废暂存点现场环境，并负责医疗垃圾管理相关软件系统的填报、使用，严防医疗垃圾流失。从事医疗废物处置的员工必须每年进行健康体检，并按相关要求注射疫苗。

(7) 外环境保洁：外环境各区域每半小时进行一次巡视保洁，保障道路、绿化带、各类广场等地面无明显白色垃圾、小广告及其他废弃物；各类广告、宣传栏、标识牌等表面无污渍、异物粘贴、蛛网等；室外公共小型设施（如垃圾桶、各类护栏、休息椅等）表面整洁，无污迹锈迹、无异物缠绕；及时清理室外垃圾桶，垃圾桶表面（含支架）表面整洁，无明显污渍和异常黏附物。

(8) 每日对保洁服务复用工具（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，达到三级医院院感要求。

(9) 为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染要求严格实行分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分，消毒浓度、清洁用品如拖布、抹布等数量应符合医院感染管理科要求。

(10) 公共区域：负责对区域内生活垃圾、医疗废物进行分类收集，更换各类垃圾袋区域内地面扫尘、冲洗；区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭，定期消毒；卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、马桶、地面）、开水间冲洗、擦拭，定期消毒；区域内把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭，定期消毒；公共座椅的清洁擦拭，定期消毒；玻璃清洁，不锈钢物体表面闪钢保养；高处标牌、壁挂物擦拭，高处除尘；灯具、音响、火因感、监控器等高处设备擦洗；各材质地面的保养；院区内小品雕塑、娱乐设施、导视牌等日常清洁、巡视保洁。

2. 保洁服务频率/周期

(1) 病区：

- ①地面清洁和生活垃圾（含病房内生活垃圾）清运每天不少于3次，并做好工作记录；
- ②门把手、照明开关、床摇手、床扶手、餐板、床头柜及储物柜柜面每天不少于2次(如放有食品及监护仪等，需请病患或医护人员确认或协助移动方可清洁)；
- ③出院病床，病人出院后立即完成清洁消毒；
- ④临时污染立即消毒；天花板蛛网清扫、门面、标志标牌、床架、椅子、床头柜及储物柜内部、窗框、低墙面每周1次；
- ⑤高墙面污渍清除、灯具、风口表面、玻璃、高窗框及轨道等每月清洁不少于2次；
- ⑥随季节变化会调整清洁频率，并做好工作记录。

(2) 封闭科室（重症医学科、新生儿科、静脉配置中心、各类实验室等）：

- ①地面清洁每天不少于3次；生活垃圾清运每天不少于2次；
- ②桌面清洁每天不少于2次；

- ③出院病床，病人出院后立即完成清洁消毒；
- ④门把手、照明开关、床按钮、床扶手、餐板、床头柜及床旁桌、床架、椅子、无菌柜和治疗柜外表面等每天消毒不少于2次；
- ⑤临时污染立即消毒；窗台、低墙面、病房垃圾桶等每天清洁不少于3次；
- ⑥室内玻璃每两周1次；
- ⑦高墙面污渍清除、天花、灯具、风口表面、高窗框及轨道等每月清洁1次。
- ⑧随季节变化会调整清洁频率，并做好工作记录。

(3) 手术室：

- ①通道地面清洁每天不少于2次；
- ②手术间地面清洁及医疗废物收集每台手术结束后清洁及收集不少于2次；
- ③办公区生活垃圾清运每天不少于2次；
- ④低墙面、门面、门把手、办公区、治疗柜、无菌柜外表面、洗手池、通道、门面、标志标牌、窗框等每天不少于2次；
- ⑤高墙面、洗手池及卫生间每周1次彻底清洁消毒；
- ⑥楼梯及洗澡间、屏风、天花、灯具及风口表面、玻璃、高窗框及通风口，手术室内每周1次；非手术区域每两周1次。

(4) 办公区：

- ①地面清洁和收生活垃圾每天不少于2次；
- ②门把手、桌面、饮水机及微波炉、冰箱等表面清洁每天不少于2次；
- ③天花板蛛网清扫、门面、标志标牌、桌椅、床架、电话、电视机及储物柜、更衣柜表面、低墙面等每周1次；
- ④高墙面、灯具、风口表面、玻璃、窗框及轨道等每月清洁1次。
- ⑤随季节变化会调整清洁频率，并做好工作记录。

(5) 治疗室：

- ①地面清洁、消毒每天不少于2次；
- ②门面及把手、标志标牌、冰箱外表面等每天不少于2次；
- ③治疗柜/药品柜外表面等每天不少于3次，消毒不少于2次；
- ④门把手、水龙头及物表消毒等每天不少于2次；
- ⑤天花板蛛网清扫每周1次；高墙面、灯具、风口表面、玻璃、窗框及轨道等每月清洁1次。
- ⑥随季节变化会调整清洁频率，并做好工作记录。

(6) 室内公共区域：

- ①地面清洁、楼梯间、电梯轿厢和生活垃圾清运每天不少于2次；
- ②门面、电梯门、扶手、窗台、标志标牌、桌椅及体重秤表面等每天不少于2次；
- ③天花板蛛网清扫、玻璃、低墙面、公区桌椅架及挪开清洁地面边角等每周1次；
- ④高墙面、灯具、风口表面、窗框及轨道等每月清洁不少于2次。
- ⑤随季节变化会调整清洁频率，并做好工作记录。

(7) 卫生间：

- ①地面清洁和垃圾清运每天不少于3次；
- ②门把手、镜面/玻璃、水龙头、洗手池、便池/马桶等洁具等每天不少于2次；
- ③天花蛛网清扫、门面、墙面、标志标牌、盆架、五金件、洁具、地面边角、淋浴喷头、晾衣杆等每周彻底刷洗、清洁1次；
- ④灯具、风口表面、窗框及轨道等每月清洁1次，随季节变化会调整清洁频率，并做好工作记录。
- ⑤急诊科、检验科、门诊大厅、各候诊区等人流密集场所卫生间清洁频率为以上频率的2倍。

(8) 垃圾收集：

- ①负责全院区各区域的医疗和生活垃圾收集及转运；
- ②医疗垃圾（感染性、损伤性、药物性、化学性及病理性）根据科室需求随时清运，并做好相关记录；
- ③各区域生活垃圾的清运原则上每日不少于2次；
- ④负责院内生活垃圾桶及医疗垃圾桶内废弃物的清理，每日巡视不少于3次。

(9) 不锈钢材质清洁保养：

- ①电梯轿厢及内外门每周清洁保养1次；
- ②各科室不锈钢治疗柜及治疗车每月清洁保养1次，含治疗车车轮保养。

(10) 室内PVC、橡胶、木质地板、石材地板、皮质沙发等各类表面的养护（刷洗、打蜡、保养）每半年1次；抛光每季度1次；地面喷磨抛光清洁每周进行1次。

- ①PVC地面：使用专业机器和地板抛光液，以每周1次的频率进行抛光，除去人力难以除掉的污渍，恢复地板的光亮并消毒。每60天1次刷洗补蜡，彻底清除表面的污渍、细菌，并及时为PVC地面覆盖保护层，防止地面被划伤或磨损，同时提高地面的光亮度。
- ②水磨石、花岗岩、大理石地面：使用专业机器和地面翻新、晶化药剂，对地面进行翻新处理，每2周1次进行晶化保养，恢复和保持地面光亮。
- ③地砖地面：使用专业洗地机和清洁剂（针对洗地机能到达和方便使用的区域），每2周1次对地面进行全面清洗和消毒。
- ④木地板：使用专业清洁剂除去污渍，恢复地板的光亮并消毒。每季度打蜡1次，提高地面的光亮度。

⑤地面清洗：院内门诊大厅、候诊区、过道等区域，每日需用洗地机进行2-3次地面清洗，保障地面光洁、无污迹。

⑥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）每天1次及以上除尘和重点清洁，每周1次抛光除渍，每半月1次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，保证不锈钢的清洁度和光亮度。

（11）外环境：

①院区路面及广场等外围清扫每天2次，巡视不少于2次；

②院内外捡拾生活垃圾每日不少于2次；

③清运生活垃圾每天3次，巡视并清理生活垃圾桶内医疗废物每日2-3次；

④楼层阳台清洁每周不少于2次，标志标牌清洁每周2次；

⑤排水沟沉沙井清洁每2月1次；随雨季变化调整增加频次，并做好工作记录。

⑥地下停车场每日巡视捡拾垃圾不少于2次，每月大扫除1次，并做好记录。

3.运送服务内容

（1）患者转运类

①根据需求用合适的运送工具将有运送需求的患者护送至病房。

②根据需求采用合适的运送工具将住院部、急诊、门诊患者护送至各临床、医技、医辅科室进行手术、转科、会诊、诊断、检验、检查等，并护送患者返回所在科室。

③根据需求完成经主管部门批准的各科室其他患者运送任务。

④所有患者转运工作必须进行详细记录，包括但不限于：患者所在科室、患者姓名、住院号、转运目的、转运目的地、接收时间、抵达时间等，每月汇总交院方制定的管理部门。

（2）标本运送类

①根据院方需求，接收、运送、转运全院各类体液、病理标本及各类检验检测用品及耗材，并按各科室要求做好相关登记工作。

②实行24小时值班制，对各类急查标本应在10分钟内到达需求部门，接收运送物品后15分钟内送达目的地。

③接收标本时应对标本进行初步查验，检查外包装是否有破损、漏撒、未密封等问题；标本上各类标记记录是否存在信息不全，无法辨识等问题。如发现此类问题应立即向送检科室相关人员提出质疑，整改后再运送。

④运送过程中，应保持包装整洁，标本性状完好，液体标本严禁剧烈摇晃、倾倒，不得将运送标本放置于地面，常规运送标本，应在30分钟内送达。

⑤运送至目的科室后，应与目的科室相关人员做好标本交接工作，核对数量，运送目的地等相关信息，并做好相关记录。

⑥在接收各类标本时应做好以下记录，包括但不限于：接收标本时间、接收科室、标本数量、接收标本科室人员签字、目的科室、送达时间、目的科室接收标本人员签字，并每周报院方指定的管理部门。

（3）其他医用及办公物资类运送

①根据院方需求，做好各类院内医疗文件的传递，包括但不限于：处方、预约检查单、会诊单等。

②根据科室要求，完成各类医用及办公物资的运送及交接。包括但不限于：各类医用药品、液体、器械；各类检验检测报告；医疗文书；消毒供应中心物资；临时加床；营养科奶瓶等。

③负责医院医用气体充装后的运送。

4.运送服务标准

（1）24小时无间断接受任务指派。

（2）临时性紧急运送任务10分钟之内到达需求部门，15分钟内送达目的地。

（3）每项工作都需有记录或签收，并按种类进行统计，每月向院方汇报。

（4）根据医院各科室实际运送需求，制定计划性运送方案、路线，保障所有标本、患者运送及其他医用物资、办公用品及时送达。

（5）所有运送的标本、患者、医用物资、办公用品均逐一登记，包括但不限于运送类别、收取地点、收取时间（精确到分钟）、收取人、送达目的地时间、接收人等；送达目的地后对所运送患者、物资、标本必须再次查对。

（6）所有运送的医用物资，如在运送过程中出现任何形式的遗失、损坏投标供应商应照价赔偿；如发生标本撒漏、遗失、运送时间过长导致标本失效的，投标供应商除应承担标本重新采集的费用外，还需做好患者安抚工作；所有运送的患者，如在运送过程中发生意外，投标供应商应承担所有责任。

（7）患者运送时，应按照科室评估选择平车、轮椅等方式，运送过程中应缓慢平稳，保障患者安全，提升患者满意度。

（8）投标人应负责中央运送服务所需工具、平车、轮椅等物品的日常维护与保养，并做好相关记录。

（五）一站式服务中心（含项目办公区域）

★1.投标人根据医院的实际需求情况提供一站式服务，并在院区内经院方指定的区域建设“一站式”信息化平台。中标人需全资投入“一站式”服务平台硬件及软件建设，现场装修、各类办公设备配置、办公家具等。软件建设需实现外包服务人员工作状态、标本管理、物料管理、医疗废物收集，院方远程监控工作状态等可视化功能，并预留足够接口以便于以后与医院其他管理类平

台对接；硬件方面建设应全部满足以上软件功能需求，包括但不限于房间装饰装修、服务器、电脑、各类展示用显示屏、办公家具、各类手持移动工作设备等。

2.安排专人负责一站式服务平台管理。

3.全年全天24小时值守，负责医院所有保洁、运送服务需求电话的接听、需求的收集、调度。每日对工作信息进行分类汇总，每月形成书面报告提交医院监督管理部门。

4.合同到期后，本项目所有信息数据及文档资料无偿移交甲方。

★（六）保洁设备、保洁工具及物资消耗品要求。

表1 保洁设备：投标人按要求提供不低于以下数量的设备

序号	设备名称	数量	单位	备注
1	驾乘式洗地机	≥3	台	室外环境清扫、吸尘、洒水一体
2	驾驶式全自动洗地机	≥2	台	外科楼等住院部大厅、过道等区域清洗
3	手推式全自动洗地机	≥3	台	医技、连廊、病房等狭窄区域清洗
4	大功率吸水吸尘机	≥3	台	单擦机清洗配套设备
5	地坪/地毯吹干机	≥3	台	厕所等区域配套设备
6	大容量工业级干湿吸尘器	≥2	台	单擦机清洗配套设备
7	PVC地板高速抛光机	≥3	台	PVC地板抛光养护设备
8	石材高速抛光机	≥1	台	理石地面抛光养护设备
9	驾驶型扫地机	≥2	台	大厅、公共区域清扫
10	扫地机	≥2	台	地砖及边角清扫设备
11	外围清扫车	≥2	台	外围区域清扫设备
12	高空作业电动升降机	≥1	台	大厅、玻璃遮阳棚等清洁配套设备
13	工业洗衣机	≥1	台	100公斤（保洁员工复用工具消毒清洗）
14	工业洗衣机	≥1	台	50公斤（保洁员工复用工具消毒清洗）
15	工业烘干机	≥1	套	保洁员工复用工具消毒清洗后烘干
16	高压水枪	≥2	台	地面冲洗清洁
17	大型商用智能洗地机器人	≥2	台	支持多任务跨区清扫、清洗；运行状态远程监控；智能统计清洁面积。

18	消毒机器人	≥1	台	大厅、候诊区域消杀
19	医疗废物智能收集车	≥2	台	医疗废弃物收集运送
20	电动生活垃圾清运车	≥2	台	生活垃圾收集运送
21	多功能电动冲洗车	≥1	台	地面冲洗清洁

表2 保洁工具：投标人按要求提供不少于以下种类保洁工具

序号	品名	数量	序号	品名	数量
1	收缩杆（2米）	≥20	26	尘推罩（60）	≥20
2	收缩杆（9米）	≥4	27	尘推杆	≥50
3	收缩杆（6米）	≥4	28	水桶（小）	≥20
4	专项双格桶	≥4	29	水桶（大）	≥20
5	专项玻璃刮刀（铜）	≥4	30	一床一巾毛巾盒	≥60
6	安全带	≥5	31	公共区毛巾盒	≥60
7	铝合金扶梯(3米)	≥5	32	一房一巾毛巾盒	≥60
8	拖线盘15A30m	≥4	33	铲刀	≥200
9	双面玻璃刮	≥10	34	防风簸箕	≥6
10	4分软水管	≥4	35	捡拾器	≥60
11	小心地滑牌	≥200	36	地刮	≥20
12	手提篮	≥60	37	地刷	≥100
13	喷壶	≥500	38	扫把	≥200
14	喷嘴（绿）	≥200	39	簸箕	≥100
15	喷嘴（蓝）	≥200	40	拖布杆	≥20
16	喷嘴（红）	≥200	41	拖布头（绿）	≥20
17	玻璃刮刀	≥100	42	拖布头（蓝）	≥20
18	涂水器套装	≥100	43	拖布头（红）	≥20
19	马桶刷连坐	≥200	44	平板车	≥6
20	海绵拖把	≥200	45	平车	≥4
21	伸缩杆1米2	≥200	46	轮椅	≥4
22	高处除尘扫	≥50	47	标本运送箱	≥5
23	尘推架（90）	≥10	48	药物转运箱	≥5
24	尘推架（60）	≥20	49	垃圾转运车	≥3

25	尘推罩（90）	≥10		
----	---------	-----	--	--

表3 投标人按要求提供不少于以下种类保洁物资消耗品

序号	品名	序号	品名
1	清洁剂	20	绿垃圾袋90*110
2	3M 擦片17寸（红）	21	黄垃圾袋90*110
3	3M 擦片17寸（白）	22	黄垃圾袋60*80
4	3M擦片20寸（红）	23	黄垃圾袋32*52
5	3M擦片20寸（白）	24	白色垃圾袋（各种规格）
6	起蜡水	25	扎带
7	蜡	26	一次性手套
8	超清亮大理石结晶	27	一次性帽子
9	全能水	28	一次性口罩
10	玻璃水	29	百洁布
11	消泡剂	30	铲刀刀片
12	尘推油	31	钢丝球
13	厕所清洁剂	32	线手套
14	洗衣粉250g	33	洗手液
15	不锈钢清洁保养剂	34	加长橡胶手套（黄）
16	黑垃圾袋32*40	35	加长橡胶手套（红）
17	黑垃圾袋60*80	36	围裙（防水）
18	黑垃圾袋90*110	37	小方巾、大毛巾（绿）
19	红垃圾袋90*110		

★（七）安全生产管理要求

1. 中标人需购买物业责任险和员工的意外保险，需与医院签订《安全生产责任协议》，并严格遵照国家级地方相关安全法规，因违反安全协议所产生的相关安全责任均由中标方承担。
2. 由于中标人原因而导致医院发生安全生产事故（火灾、人身伤害，妨碍医院正常秩序，国有资产损失，违反国家法律法规等），中标人按要求赔偿后，采购人有权解除合同。

★（八）服务方案内容及要求

1. 投标人拟定保洁服务方案至少包含以下内容：

①保洁服务要求；

- ②医院保洁作业流程；
- ③医院保洁作业重点及日常流程；
- ④低中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.服务人员培训内容及要求

(1) 服务人员培训内容

- 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；
- ⑦岗位操作技能培训。

(2) 培训要求

投标人具备完整的培训体系，必须对所有上岗人员进行岗前培训，并定期不定期进行相关业务培训等（每周至少一次），有记录，有资料并做好汇总归档备查。

3.保洁应急预案内容及要求

(1) 保洁应急预案内容

投标人拟定保洁服务应急预案至少包含以下内容：

- ①发生火灾和发生跑水（浸）的应急预案；
- ②发生公共卫生事件的应急预案；
- ③医院等级评审及重大活动的应急预案

(2) 应急预案要求

投标人入场后应对各项应急预案结合项目实际情况进行拟定，至少每半年进行一次应急预案演练，并做好汇总归档备查。

4.投标人针对本项目特点和要求的制定的管理制度，包括：

- ①企业管理机构及驻项目管理机构分工及职责

②人员考核制度及标准

③人员岗位职责

④保洁管理制度

5.投标人在投标文件中提供本项目医疗废物管理方案，从收集储存规范、职业暴露处理程序、应急处理程序以及职业危险性分析等方面制定，具有医疗废物完善收集、处置及职业暴露防范流程，具有医疗废物应急处置程序及职业危险性分析报告。

6.投标人在投标文件中提供满足院感需求的消毒方案，并制定详细管理措施，针对不同区域和污染物制定单独消毒标准，管理措施针对性强，具有可操作性，如重症医学科、手术室、NICU、消毒供应中心等封闭科室院感管理措施。

7.投标人提供本项目的突发事件应急预案，内容涵盖投标人所提供服务内容以及其他医院可能涉及且需要投标人协助的突发事件，对各类应急预案操作性强，具有预见性，并制定定期演练方案。

★（九）其他管理服务要求

1.投标人应认真踏勘现场，熟悉医院现场及周围地形，充分考虑人员住宿、交通等情况，以获得一切可能影响投标报价及服务方案的其他情况，踏勘由投标人自行组织前往。踏勘或放弃踏勘的投标单位将被视为已确认所有现场条件且已预计到可能发生的异常情况。【供应商在投标时提供承诺函】。

2.中标人须针对医院实际现状及服务要求，对保洁区域进行科学的划分和人力配置，所配置的人数须满足采购人相关要求，并提供所有岗位人员配备清单，由医院最终确认后，每月按实际上岗人员数结算费用。

3.中标人负责招聘员工，投入到我院的管理人员及服务人员应系与投标人签订正式劳动的员工。负责其员工的一切工资、福利等费用；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由服务投标人全部负责；应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准，并承担相应的费用。

4.中标人所有项目主管及管理人员的人事变更需先与院方主管部门报备，经由院方同意后才能执行，自行离职除外。

5.中标人所有服务人员的劳动合同应严格按《中华人民共和国劳动合同法》标准执行。严格按国家有关法律、法规的标准、基数和比例为服务人员缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等。全部服务人员的劳动合同应严格按《中华人民共和国劳动合同法》标准执行。

6.中标人项目管理人员应接受院方监督，投标人应接受院方对其服务质量进行监督和考核，院方认为投标人管理人员不称职时要求更换时，投标人应无条件服从并更换人员。

7.中标人需要具有专业的培训团队，具备为本项目服务人员提供专业的院感培训、安全生产培训及相关技能培训的能力。对新进及在岗员工进行定期或不定期培训，培训率需达100%。并承担培

训所产生的一切费用。对项目服务人员进行每季度不少于一次的院感培训，每月不少于一次的安全生产培训。

8.中标人无条件接受院方对其服务质量的考核，根据考核与支付服务费挂钩；同时严格安全生产作业，遵循院内相关安全生产管理制度。

9.中标人在合同期内应随时满足医院迎接各级各类检查、活动的突击性任务。

10.投标人需承诺中标后参与本项目的所有工作人员的一切费用均由中标人自行承担，与采购人无关；若服务人员在医院内感染疾病或传染病或意外人身伤害均由中标人负责。

11.投标人能够提供医院后勤信息化管理软件，提供的信息化管理系统应具备：中央运送、环境服务、人员管理等功能。

（1）保洁、运送业务功能：通过信息化系统进行计划下发、跟踪、监管，支持相关联的部门和管理人员线上快速服务沟通。

（2）人员管理功能：系统可以提供人员基础信息、组织架构信息及人员变动信息；提供人员每日考勤数据。

（3）数据管理功能：系统具有数据累积生成报表，为各级授权后勤管理者查看和利用整体数据模块功能，通过保洁、运送的数据分析为现场管理提供全方位数据支撑。

（4）反馈评价功能：医院科室人员、监管人员、保洁及运送管理人员均可随时对环境的好坏进行评价、评分，从而帮助管理者及时对相应区域的工作或人员进行调整。

（5）专业团队支持管理：为确保信息化系统顺利运行，设置信息专业技术人员进行管理。

12.中标人所有员工入院服务时都必须经过体检，且体检结果需提交院方认可，并且合格后才能上岗，发生重大人员变更应及时告知院方。对在我院从事医疗废物处置及感染性相关工作员工必须每年进行健康体检，并按相关要求注射疫苗。

13.中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

14.中标人或其员工在提供本项目服务过程中的过失行为或疏忽给医院、院方患者、来院人员及其他第三方造成损失或人员受伤，产生的一切费用由投标人支付。

15.中标人的驻场项目经理和主管以上管理人员必须长期驻点医院，项目经理在合同服务期限内不允许负责其它项目，更换必须经过院方同意。工作人员每30人至少配置一名管理人员（项目经理除外）。

16.投标人需提供2021年1月1日以来不少于2个类似业绩。【供应商在投标时提供2021年1月1日起签订的合同复印件】。

17.中标人按院感要求提供洗涤房内设备设施，采用集中清洗（含配置专用洗衣机及烘干机，容量应能保证满足项目需要）方式对清洁用品（抹布、地拖等）进行消毒、清洁、烘干、供给（医院提供相应的安装场所，安装及设备配置采购等一切费用由投标人自行承担）。

18.中标人提供的服务应使医院始终处于良好的状态。在交接过渡期间，必须保障医院的正常运行，确保全院环境临床支持服务的现场品质要求。供应商须保证有足够的应急措施和人员应对突发医疗紧急情况，服从院方安排。

19.中标人负责提供保洁用的各类符合国家安全环保的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和各类地面保护材料，所提供保洁产品必须通过国家相关权威机构审批准予使用，并符合医院感要求，提供相关产品资质、说明书、质检报告等证明材料按医院要求报备。

20.中标人负责配备项目所使用的保洁及防护用品，投标人员工作服必须交由符合院感要求的第三方洗涤公司清洗。严禁将非用于我院的物品带入院区内，投标人自行采购配置的洗涤设备除外。

21.中标人需自行配备办公所需办公家具及办公用品，医院提供满足基本工作运行用房。

22.中标人负责提供满足医院使用需求数量的平车、轮椅、标本运送手提箱、药物运送箱。平车使用过程中所消耗的床罩等辅材由投标人承担，辅材更换频次应符合院感要求。

23.中标方有责任配合医院做好临时性搬运工作(病床、桌椅、板凳、柜子、小型器械、电脑、门诊门帘的取挂等)。如在搬运器物、的，经医院按程序审定后，以书面形式通知供应商减少或增加相应服务人员，该调整费用（按人均单价）将按实际减少或增加开始日予以计算费用。不得超过合同约定的总人数和总金额。

★（十）报价要求

为进一步满足劳动者的合法权益及项目服务工作稳定性及采购人实际需求，按以下要求报价。

序号	岗位	人员数 (最高)	服务费单价 (元/月/岗 位)	服务费总价 (元/月/岗位)	三年服务费总价 (服务费合计× 36个月)	备注
1	保洁	64				
	保洁岗	专项	14			
2	运送岗	18				
3	特殊驻守科室岗	20				
4	管理岗	4				
投标报价合计总价：大写： (万元)						
小写：						

注：1.报价满足最新四川省或成都市最低工资标准，符合项目所在地最低工资标准要求，参考（川府规〔2022〕1号）执行。

2.报价满足最新成都市社会保险缴纳基础，社保至少包含养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险等，供应商需注明各项保险缴纳基数和比例。

3.员工依法享受国家法定节假日11天的3倍工资和8小时工作制时间（超过即算加班），供应商严格按照《中华人民共和国劳动合同法》标准执行。

4.服务费单价为综合单价，供应商应综合考虑包括但不限于人力成本（工资、五险、固定加班工资、非固定加班工资、大病统筹、岗位津贴、全勤奖、体检费用、节假日补助、公众责任险、人身意外险）；物料、设备成本（参考(六)保洁设备、保洁工具及物资消耗品要求）；运作成本（管理费用、运作费用、一站式服务平台等费用）增值税（附加）、利润等。【投标人需提供具体费用组成清单】。

5.服务费用=岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。

投标人名称：（单位公章）

法定代表人/单位负责人或授权代表（签字或加盖个人名章）：

投标日期：

（十一）服务考核：

1.现场服务质量考核

项目	类别	考核内容	考核细则及处罚标准
----	----	------	-----------

综合管理	仪容仪表	员工制服合体、干净整齐。	发现一次罚款10元
		精神饱满、仪表整洁，佩带工牌。	发现一次罚款10元
		男性员工短发、剃须；女性长发员工不得披发，并佩戴头花。	发现一次罚款10元
	服务态度	使用规范、文明礼貌用语。	发现一次罚款10元
		对待医院职工或病人及家属态度谦和、服务热情。	发生吵架一次罚款50元；打架一次罚款100元
	工作纪律	工作时间坚守岗位不得无故脱岗，串岗；做与工作无关的事情。	发现一次罚款100元
		工作期间不准互相追逐打闹，不得在除开休息区外的其他区域着工装休息	发现一次罚款50元
		员工的考勤、考核记录完备。	记录不完善，发现一次罚款50元；篡改考勤记录，发现一次罚款5000元
		工作人员不得无故缺勤、缺岗。	发现一次罚款50元
		工作期间扎堆、聊天。	发现一次罚款50元
		工作期间违规使用与工作无关的院内设施设备。	发现一次罚款50元
		工作人员着工装在院区内吸火因。	发现一次罚款100元
		爱护院区内公共设施、绿化及医院资产	发现人为损坏，除照价赔偿外，发生一次罚款1000元
		工作人员需有良好的节能环保意识，工作及休息区域随手关闭未使用电器及灯具、空调等，水龙头无滴漏。	发现一次罚款50元
		工作人员在工作总需做到“非礼勿视，非礼勿听、非礼勿碰”等，不传播任何有损院方形象的言论或行为。	经核实给医院造成严重不良影响的，立即辞退该员工，罚款1000元

劳动保护	工作人员在工作现场必须配备符合医院感染管理科要求的劳动防护用品。	发现一次罚款100元
	工作人员作业时应做好个人防护及场地防护措施。	发现一次罚款100元
人员投入	用工人数是合同履行及费用支付的核心，必须按照合同约定内容投入足量人员。	擅自减少人员的，发现减少1人罚款5000元
安全生产	经核实，因工作人员原因发生各类安全生产事故，给甲方造成声誉及财物损失的。	根据发生事件的性质，给予包括照价赔偿、辞退当事人员、资金补偿、终止合同等处罚款；因终止合同造成的一切损失，由服务提供方承担。
	工作人员在工作及休息区域违规使用大功率电器。	发现一次罚款200元
	工作人员在院内发生盗抢事件。	辞退当事人，照价赔偿损失，罚款1000元
	在院区内私拉乱建，擅自改变房间用途。	发现一次罚款500元
	服务商的各类物资阻挡消防通道、消防柜等。	发现一次罚款500元

服务内容	保洁服务	病区公共环境	地面干净，物体表面清洁，无明显污迹、火因头、痰、纸屑、积水。定期清洁维护硬地面。	发现一处不符合规范罚款10元
			天花板、墙壁无积尘、蛛网，门窗、玻璃擦拭干净、无积尘、无污迹。	发现一处不符合规范罚款10元
			灯管、灯罩、电器（冰箱、电扇、空调、电脑等）、电器开关及各种物品、管道无积尘、无污迹。	发现一处不符合规范罚款10元
			洗手池、污物桶、盆等卫生设施清洁，无污垢，并按规定消毒。	发现一处不符合规范罚款20元
			治疗车、病历柜清洁。	发现一处不符合规范罚款50元
			按医院感染管理要求，协助病房做好消毒隔离工作，避免交叉感染；床单元的终末处理符合要求。	发现一处不符合规范罚款50元
			室内家具、装饰物、盆干净，表面无尘土。	发现一处不符合规范罚款10元
			消毒标准“一床一巾”，用后消毒，床旁桌、设备带使用专用毛巾清洁消毒；拖布按区域分类，用后消毒。	发现一处不符合规范罚款50元
			公共场所的公共设施，如大厅的地面、服务咨询台、柱子、痰盂、不锈钢垃圾桶、饮水机、电视机、风扇、灯具、固定椅及消防器材等设施保持清洁、无尘、无污垢。	发现一处不符合规范罚款10元
			墙角及贴脚线清洁。	发现一处不符合规范罚款10元
电梯、楼道、扶手干净无污垢，病区垃圾及时清扫，按时送到转运点。	发现一处不符合规范罚款10元			
清洁间、开水房、配餐室整洁。	发现一处不符合规范罚款50元			

消毒机、分体空调外部、中央空调出风口抹尘：夏季每月两次，其他季节每月一次。

发现一处不符合规范罚款50元

医疗废物与生活垃圾桶及时清理，无混装现象，按规定存放、转运并填写医疗废物转移联单及签字。

发现一处不符合规范罚款100元

卫 生 间	地面：无尘土、碎纸、垃圾、火因头、积水、无尿迹、污迹	发现一处不符合规范罚款20元
	洗手池：池壁无污垢、无痰迹及头发等不洁物	发现一处不符合规范罚款20元
	水龙头：无污迹、无尘迹、无污物	发现一处不符合规范罚款20元
	镜面：无水点、水迹、尘土、无污迹	发现一处不符合规范罚款20元
	小便器：无尿碱水锈痕迹、无污垢黄迹	发现一处不符合规范罚款20元
	洗手台面：无水迹、无尘土、无污物	发现一处不符合规范罚款20元
	大便器：内外洁净、无污垢黄迹	发现一处不符合规范罚款20元
	纸篓：污物量不超过桶体2/3，内外表面干净	发现一处不符合规范罚款20元
	墙面：无尘土、污迹、无粘贴小广告等牛皮癣	发现一处不符合规范罚款20元
	顶板：无尘土、无明显污迹。	发现一处不符合规范罚款20元
	隔板：无尘土、污迹，无手印、无粘贴小广告等牛皮癣	发现一处不符合规范罚款20元
	各种设施、用品按规定消毒、无异味、无苍蝇	发现一处不符合规范罚款20元
	路面清洁卫生、无卫生死角，墙面无粘贴小广告等牛皮癣	发现一处不符合规范罚款20元
无火因头、纸屑、卫生设施外观保持整洁，果屑箱内无隔夜垃圾	发现一处不符合规范罚款20元	

		按医院感染管理要求，协助病房做好消毒隔离工作，避免交叉感染；床单元的终末处理符合要求。	发现一处不符合规范罚款50元
		病区清洁：地面干净，物体表面清洁，无明显污迹、火因头、痰、纸屑、积水，定期清洁维护硬地面。灯管、灯罩、电器（冰箱、电扇、空调、电脑等）、电器开关等、管道无积尘、无污迹。	发现一处不符合规范罚款20元
	各病区	公共区域：如电梯、大厅地面、服务咨询台、柱子、不锈钢垃圾桶、饮水机、电视机、风扇、灯具、固定椅及消防器材等设施保持清洁、无尘、无污垢。	发现一处不符合规范罚款20元
		室外环境：保洁范围内清洁卫生、无死角，墙面无粘贴小广告、无隔夜垃圾、清洁工具等无乱放。	发现一处不符合规范罚款20元
		专项清洁：墙面清洁、灯具、天花板、门窗、镜子等干净、无积成、无污迹等。	发现一处不符合规范罚款20元
		生活垃圾按规定存放、转运分类管理，建立可回收垃圾处理台账。	发现一处不符合规范罚款20元
		医疗废物，按规定存放、转运并填写医疗废物转移联单及签字。	发现一处不符合规范罚款50元
	外围	院区道路清扫，无火因头，污物，纸屑，小广告、污水等。	发现一处不符合规范罚款10元
	环境	清洁工具等不能随便乱放、乱丢、乱挂，应在指定地点统一规范有序存放。	发现一处不符合规范罚款10元

运送服务	病人运送	住院病人运送20分钟内到位，急诊运送10分钟内到位。	延迟一次罚款20元
		运送保持病人各种管道无脱落。	发生一次罚款100元
		安全运送病人，无碰撞和跌倒。	发生一次罚款500元
	物品运输	急查、常规运送标本未按时收取或送达。	发生一次罚款20元
		标本运送过程中发生各种类型标本无法使用（遗失、过期、撒漏等）。	发生一次照价赔偿，并罚款100元
		运送的各类医用、办公物资遗失、损坏。	发生一次照价赔偿，并罚款100元
	痕迹化管理	所有运送信息均有相关记录	发现信息记录不全，一次罚款除100元，篡改信息经核实一次罚款1000元

2.综合服务质量考核标准

考核内容	考核指标	评分标准	综合考核得分
------	------	------	--------

患者 满意度 (60分)	保洁人员服务态度 $\geq 85\%$ 门诊卫生间环境卫生 $\geq 85\%$ 病房卫生间保洁 $\geq 85\%$ 保洁人员服务态度 $\geq 85\%$ 外包公司自查得分 $\geq 85\%$	以院内第三方满意度测评结果中门诊区域“保洁人员服务态度”、“门诊卫生间清环境卫生”，及住院区域“病房卫生间保洁”、“住院保洁人员服务态度”、外包公司自行开展的保洁服务《患者满意度调查表》为评分依据。 1.保洁人员服务态度（10分）： $\geq 85\%$ ，得10分，每低1%，扣1分，扣完为止； 2.门诊卫生间环境卫生（15分）： $\geq 85\%$ ，得15分，每低1%，扣1分，扣完为止； 3.病房卫生间保洁（15分）： $\geq 85\%$ ，得15分，每低1%，扣1分，扣完为止； 4.保洁人员的服务态度（10分）： $\geq 85\%$ ，得10分，每低1%，扣1分，扣完为止； 5.外包公司自行开展的保洁服务测评（10分）： $\geq 85\%$ ，得10分，每低1%，扣1分，扣完为止。	
内部 满意度 (40分)	$\geq 85\%$	此项共40分，医院内部科室满意度调查结果平均值。满意度平均值 $\geq 85\%$ ，得40分，每低1%，小数点后按四舍五入保留整数，扣1分，扣完为止。	
投诉		此项根据有效投诉进行扣分，每1次，扣2分，扣完为止。	
总分			100

备注：本考核表可结合医院要求进行调整。

《保洁、运送服务质量考核标准》的运用：每月定期组织一次第三方、内部满意度考核。综合考核得分 ≥ 85 分视为合格，按规定支付当月服务费； $80 \leq$ 考核得分 < 85 分，每扣1分扣除1000元作为罚金（上线5000元）； $75 \leq$ 考核得分 < 80 分，每扣1分扣除5000元作为罚金（上线3万元）；考核得分低于75分，在当月服务费中扣除最高不超过当月服务费的百分之十作为罚金，同时提交整改措施及效果评价，年度（合同签订日期一年）有连续二次（或累计三次）综合评分低于75分，乙方在支付相应罚金的同时，甲方有权终止服务合同。

要求：双方共同进行书面记录并进行每月评估汇总。

五、商务要求(服务时间、服务地点、付款方式、验收标准等)

(一) 服务时间：3年，合同一年一签。考核合格后续签下一年合同。

(二) 服务地点：天府院区（成都市双流区岐黄二路1515号）

(三) 付款方式：

1.物业服务费按月支付，每月进行一次综合服务质量考核，合格分为85分，根据考核结果核算支付。

2.中标人于每月10日前根据考核结果向采购人开具上月物业服务收费正规发票（采购人监管部门每月考核扣款将在当期服务费中扣除），采购人在60天内向中标人支付上月物业服务费用。

服务费用=岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。

(四) 验收标准：

1.验收主体：四川省妇幼保健院

2.验收时间：乙方应当在合同签订后30日内进场提供服务，进场时进行一次履约验收；合同履行期间每月进行一次履约质量验收。

3.验收标准：

(1) 人员及配套设备符合并满足招标文件相应要求；

(2) 若乙方未在合同签订后30日内达到进场条件并组织进场，在乙方实际进场接管本服务项目工作前，为确保服务不中断，甲方可邀请第三方单位提供临时服务，所产生的人员、设备、机械等过渡期保障服务相关费用均由中标单位承担。

(3) 每月质量验收详见招标项目技术、服务、政府采购合同内容条款及其他商务要求的内容以及合同中的相关条款。

3.2.3 人员配置要求

采购包1：

详见本章

3.2.4 设施设备配置要求

采购包1：

详见本章

3.2.5 其他要求

采购包1：

履约验收时间： 供应商提出验收申请之日起30日内组织验收

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1095日

3.3.2 服务地点

采购包1:

四川省妇幼保健院天府院区

3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包1:

（1）人员及配套设备符合并满足招标文件相应要求；（2）若乙方未在合同签订后30日内达到进场条件并组织进场，在乙方实际进场接管本服务项目工作前，为确保服务不中断，甲方可邀请第三方单位提供临时服务，所产生的人员、设备、机械等过渡期保障服务相关费用均由中标单位承担。（3）每月质量验收详见招标项目技术、服务、政府采购合同内容条款及其他商务要求的内容以及附件中的合同相关条款。

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：岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。 ，达到付款条件起60日内，支付合同总金额的 2.70%。

采购包1：付款条件说明：岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。 ，达到付款条件起60日内，支付合同总金额的 2.70%。

采购包1：付款条件说明：岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。 ，达到付款条件起60日内，支付合同总金额的 2.70%。

采购包1：付款条件说明：岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。 ，达到付款条件起60日内，支付合同总金额的 2.70%。

采购包1：付款条件说明：岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。 ，达到付款条件起60日内，支付合同总金额的 2.70%。

采购包1：付款条件说明：岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。 ，达到付款条件起60日内，支付合同总金额的 2.70%。

采购包1：付款条件说明：岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。 ，达到付款条件起60日内，支付合同总金额的 2.70%。

采购包1：付款条件说明：岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。 ，达到付款条件起60日内，支付合同总金额的 2.70%。

采购包1：付款条件说明：岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。 ，达到付款条件起60日内，支付合同总金额的 2.70%。

采购包1： 付款条件说明： 岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。 ， 达到付款条件起60 日内，支付合同总金额的 2.70%。

采购包1： 付款条件说明： 岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。 ， 达到付款条件起60 日内，支付合同总金额的 2.70%。

采购包1： 付款条件说明： 岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。 ， 达到付款条件起60 日内，支付合同总金额的 2.70%。

采购包1： 付款条件说明： 岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。 ， 达到付款条件起60 日内，支付合同总金额的 2.70%。

采购包1： 付款条件说明： 岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。 ， 达到付款条件起60 日内，支付合同总金额的 2.70%。

采购包1： 付款条件说明： 岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。 ， 达到付款条件起60 日内，支付合同总金额的 2.70%。

采购包1： 付款条件说明： 岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。 ， 达到付款条件起60 日内，支付合同总金额的 2.70%。

采购包1： 付款条件说明： 岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。 ， 达到付款条件起60 日内，支付合同总金额的 3.40%。

采购包1： 付款条件说明： 岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。 ， 达到付款条件起60 日内，支付合同总金额的 3.40%。

采购包1： 付款条件说明： 岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。 ， 达到付款条件起60 日内，支付合同总金额的 3.40%。

采购包1： 付款条件说明： 岗位单价×实际服务人员数。每月据实结算。 ， 达到付款条件起60 日内，支付合同总金额的 3.40%。

3.3.6违约责任与解决争议的方法

采购包1：

仲裁

3.4其他要求

履约验收时间： 供应商提出验收申请之日起30日内组织验收