

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

本项目采购内江市中医医院 2024 年物业服务，服务内容包括院区（新、老院区）保洁服务、中央运输服务、医辅助手服务、项目管理服务等，本项目分为一个包。

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): 5,700,000.00

采购包最高限价(元): 5,700,000.00

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	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
----	------	----	-------------	----------	----------	---------------------------------	--	--	--

						品			
1	物业管理服务	1.00	5,700,000.00	项	物业管理	否	否	否	否

3.2.2 服务要求

采购包 1:

标的名称: 物业管理服务

参 数 性 质	序 号	技术参数与性能指标
★	1	<p style="text-align: center;">内江市中医医院物业服务 招标项目服务、商务及其他要求</p> <p>一、项目概况</p> <p>1、本项目采购内江市中医医院 2024 年物业服务，服务内容包括院区（新、老院区）保洁服务、中央运输服务、医疗辅助服务、项目管理服务等，本项目分为一个包。</p> <p>2、采购项目：内江市中医医院物业服务采购项目</p> <p>3、物业服务人员数量：共 145 人。</p> <p>4、采购预算：5700000.00 元/年。</p> <p>5、采购服务期限：一年。</p> <p>二、项目内容及要求</p>

1、本项目为包工包料服务。凡与本项目有关的费用、均纳入本次招标总费用范畴，（如:员工工资、社会保险、经济补偿金、管理费用、税费、材料耗材费用、加班费等。）投标人应严格按国家有关法律、法规的要求的标准、基数和比例为全部服务人员交纳符合国家政策要求的社会保障费用，员工的基本工资不得低于现行内江市最低工资标准。

2、投标人物业服务人员要遵守法律以及内江市中医医院制度，要有良好的服务态度并监督实施，服从安排，不能与内江市中医医院职工发生争吵或冲突，如发现违规者，内江市中医医院有权视情节提出处理意见。

3、投标人必须保证物业服务人员严格履行合同约定职责，如有违反，内江市中医医院可批评教育或建议中标单位对人员进行调换，投标人不得以任何理由拒绝，否则，内江市中医医院可终止合同，产生的一切后果由中标单位负责。

4、内江市中医医院有权对中标单位的物业服务人员劳务费用、社保费用的支付情况、服务质量等进行监督检查。

5、投标人须保证工作时间内所有物业服务人员完成分工的份内工作；特殊工种的物业服务人员工作时间根据医院实际情况进行调整，不做额外计费，并且按医院规定上班轮休，不作加班处理。

6、投标人保证物业服务人员在岗按照内江市中医医院工作要求执行。

7、投标人必须对所有上岗人员进行岗前培训，有记录，有资料并做好汇总归档备查。

8、投标人提供的服务必须满足医院的正常运营需求，在合同期内随时满足医院迎接各类检查、参观等临时性的保洁任务。中标人应全力配

合医院，不得以任何理由拒绝，如配合不力造成医院重大影响的，医院有权对此考核进行处罚。

9、本项目不允许投标人以任何名义和理由进行分包、转包，如有发现，内江市中医医院有权单方终止合同，且投标人必须赔偿由此给医院带来的一切损失。

(二) 服务内容

- 1、负责医院全部业务区地面及楼宇的卫生保洁服务；医疗垃圾院内收集服务；
- 2、医院护工服务；
- 3、120 病人转运担架服务；
- 4、电梯工（电梯运行服务）；
- 5、医院临时性工作安排和重大迎检配合等医院后勤服务工作。

(三) 服务要求

1、人员配置要求

一类：后勤保洁、护工、电梯工、担架工配置

项目	人员编制工作量
管理人员	≤4
保洁员	≤106
医辅人员	≤14
担架工	≤10

电梯工	≤ 8
勤杂工	≤ 3
合计	≤ 145

2、保洁服务要求

1.保洁服务要求负责医院现有区域内的所有保洁工作。保洁卫生工作要严格执行消毒隔离规范和 workflows, 严格消毒剂用量, 操作区的工具分区固定使用, 按院感要求每天对病区地面进行清洁保洁和消毒处理, 消毒剂使用浓度必须符合消毒技术规范; 按照采购人院感所要求的保证病房床单元一床一巾, 其他区域毛巾固定分区使用;

2.1 负责医院所有室内、外环境卫生保洁工作;

2.2 负责各楼层各科室室内、外房间、厕所、楼道、通道的各种玻璃(含窗口玻璃)、门窗、窗台、纱窗、防护栏、墙面、地面和地板(维护管理、打磨上蜡和晶面处理)、天花板、空调出风口、消防送(排)风口、电扇、排气扇、灯具、床单元、床头柜、病人储物柜内外、家具(办公及病区用等家具)桌面及抽屉内外、面盆、洗手池、浴具、便池(含大、小便池)、桌椅、扶手、宣传栏(物)、墙柱、设施设备、电器、所有物表等清洁卫生和消毒保洁工作;

2.3 负责各公共及辅助设施(候诊椅、栏杆扶手、洗手池、宣传栏、消防栓、植物、休息椅、灯具、天花板及饰物、垃圾桶等)停车场、花坛、花园、廊架、草坪、花盆、标示物、医院外环境等清洁保洁工作;

2.4 负责各楼层的垃圾桶清倒清洗等;

2.5 负责各种柜类治疗车、轮椅、病人推车、担架、病历柜、病理台、各种木制家具和抽柜内外等及各种非医疗设备设施的清洁保洁消毒；

2.6 负责各大楼的地下室、屋顶等特殊地域室内外的清洁保洁工作；

2.7 负责各类突发事件的应急清洁卫生和消毒保洁工作；

2.8 负责双休日、节假日、夜间全院内的清洁卫生和消毒保洁工作。

2.9 负责特殊科室(如 ICU、手术室、麻醉科、新生儿室、血透室、内镜室、检验科、病理科、消毒供应室等)的所有清洁消毒，并符合院感的要求。

2.10 专项清洁服务：负责全院清洁用品、一床一巾的收集、清洗、消毒、折叠、保存及发放；负责全院玻璃、石材地面普通清洗养护和门窗、不锈钢清洁保养服务；

2.11 垃圾清运服务：负责医院医疗垃圾和生活垃圾的收集转运工作。

3、医辅服务

3.1 科室辅助服务：负责协助科室做好科室被服交接及登记服务；负责手术室、ICU、供应室、血透室、等特殊科室的清洁、病人接送、器械清洗等服务。

3.2 中央运输服务：负责全院手术室病员运送服务，120 急诊病员运送服务，120 病人转运担架服务，标本、报告运送服务，科室物资发放服务，液体运送，供应室手术布类、器械包下收服务；加病床及撤病床搬运至指定地点；全院所需其他运送工作。

3.3 电梯运行服务：负责电梯日检、运送、保修联系等司乘服务；

临时性迎检服务：负责医院临时性工作安排和重大迎检配合等医

院后勤服务工作。

(三) 技术性要求

1、服务时间(投标人须在投标文件中提供承诺函原件并加盖投标人公章)

1.1 清洁保洁服务时间及方式:

白天八小时工作制加中午、夜间值班制相结合的方式(白班八小时:早上 6:00-11:00, 下午,14:00-17:00; 中午夜间值班: 中午 11:00-14:00, 夜间 17:00-20:00), 特殊时段 20:00-6:00 医院有保洁需求, 投标人应积极配合。

1.2 医疗辅助服务时间及方式:白班八小时工作制, 特殊科室随科室要求安排(白班: 早上 7:30-12:00, 下午 14:00-17:30)。

1.3 电梯运行服务时间及运行方式: 全日制白班制。手术电梯专人服务, 主梯进梯服务。

2、人员素质要求(投标人须在投标文件中提供承诺函原件并加盖投标人公章)

2.1 投标人需为本项目提供工作人员共计 145 人。

2.1.1 保洁员:年龄 60 岁以下含 60 岁, 男女不限。

2.1.2 医辅员:年龄 60 岁以下含 60 岁, 男女不限。

2.1.3 电梯驾驶员: 年龄 50 岁含 50 岁以下, 身体健康, 语言沟通能力强

2.1.4 管理员: 50 岁以下含 50 岁, 大专及以上学历(需提供学历证书复印件)

3、清洁保洁服务要求：

3.1 室内卫生的清洁：室内不能有蛛网和灰尘，窗户玻璃要随时保持明亮，随时随地保持干净、整洁，无污迹、陈旧性污渍及卫生死角等，各区域做到地面楼道、通道无垃圾、无积水、无渣土、烟头、纸屑、瓜果皮核、痰迹、无砖头、石块等。物表每天擦拭，及时对楼道卫生循环保洁，及时、彻底的进行病房床单元终末消毒处理，楼梯间地面每日清洁两次以上，每个房间玻璃、空调、消防等送风口、灯具、灯罩按计划清洁、清洗，各种地坪地板以及墙面（花岗石、大理石、PVC、电梯地垫）每季度上蜡、做晶面等专业护理一次，每月定时对其进行维护，保证地坪地板的清洁度和光洁度。全院各区域的厕所卫生间及洗碗间，随脏随洗，确保无异味、无积水、无纸屑和其他垃圾。每天在用餐时间结束后对全院各区域尤其是病区内的剩菜剩饭进行收集密封并及时清运，防止四害的滋生。

备注：各种地坪地板以及墙面（花岗石、大理石、PVC、电梯地垫）上蜡、做晶面等专业护理根据采购方需要由中标供应商有偿服务（价格随行就市）。

3.2 室外卫生的清洁：对各区域内外环境每天循环清扫，路面的土渣、垃圾及时清扫，倒在指定的垃圾箱内，严禁在任何地点焚烧树叶垃圾等废弃物。对产生的垃圾杂物和各种废弃物统一收集放置在指定地点，不允许在院内堆积，每天及时清运；保持绿化带内干净整洁无垃圾杂物和塑料袋。公共区域地面及花坛无污渍、无积水、无积尘、10平方米以内烟头纸屑不超过1个。在接受上级检查和进行较大规模活动时，按医

院要求的时间和标准完成任务。

3.3 特殊科室（如 ICU、手术室、血透室、消毒供应室等医院有特殊安排的科室）应根据科室自身实际要求增加保洁的频次，且符合并达到院感规范管理要求。中标人工作人员的物品不得与采购人工作人员的物品混放。且中标人所使用的保洁工具和物品（毛巾、拖布、垃圾袋）要保质保量，毛巾不能有脱色、脱毛，垃圾袋不能有渗漏等质量问题。

注：上述内容以医院各科室的具体要求为准，如有变动应以科室要求和标准进行调整。

4、科室辅助服务要求：

4.1 在护士长领导下和护士指导下进行工作；

4.2 遵守医院及科室的各项规章制度，遵循护工部及科室护工服务的有关规定，无违法乱纪行为；

4.3 协助护士做好病区扫床工作，及时更换脏物，随时巡视病房，保持病区床单整齐；

4.4 做好病人床单及生活用物准备，协助护士安置新病人，做好病人卫生处置工作和出院后床单的清洁消毒工作；

4.5 担任病人简单生活护工工作，应接病人呼唤并作出相应正确的回应；

4.6 协助护士搞好被服、家具及用物管理，负责与供应室、浆洗房相关人员交接、清点一次性用物及布类；

4.7 协助护士对一般物品的清洁、消毒工作。

5、中央运输服务要求：

总体要求：严格执行“三查七对”制度，防止差错发生；严格执行院感控制要求和消毒隔离制度，防止交叉感染；严格执行急事急办的工作原则。24小时值班管理,随叫随到。

5.1 标本运送要求：

按时及时收集各科各室各种标本；认真查对清单与条码相符；执行急、平、常规的收集流程，特别是急查要及时跟踪到位；登记、签收；做到准确、及时。

5.2 手术病人运送服务要求：

按手术通知单规定的时间到相应科室接病人；向当班护士了解术前准备及需带的资料；到病房查对病人床号、姓名、诊断等相关项目；准确无误后送到手术室，与手术室护士交接；术后病人必须有医护人员陪同送回病房，无医护人员陪同运送员有权拒绝，保证病人安全。

5.3 无菌物品运送要求：核对科室、名称、消毒日期、干燥情况、数量、有效日期等，需准确无误。

5.4 各科室的各类物资、设备设施、家具、各种材料等的转运。

5.5 其他临时性需运送的物资。

6、垃圾收集服务要求：

6.1 总体要求：医疗垃圾、生活垃圾、纸塑类垃圾分类收集，不得混装。严格执行中华人民共和国《医疗废物管理规范》、《医院医疗废物管理规定》。医疗废物不得出售或私自处理。定时收集，收集（容器）规范、标识清楚，记录准确，按时按规办理移交工作。（注：医院废物运送及暂存管理服务人员需定期体检一次，并将体检结果报告给采购人

存档，体检费由投标方负责）（投标人须在投标文件中提供承诺函原件并加盖投标人公章）

6.2 运送人员在运送过程中必须穿戴防护手套、口罩、工作服等防护用品。

6.3 对医疗废物进行分类收集，分科标志明确且包装规范。

6.4 浸泡消毒时使用专业容器，按照标准计量配兑消毒液。

6.5 医疗废物暂存间在废物清运之后即刻进行消毒冲洗。

6.6 每日按时登记医疗废物入库记录，对收集的医疗废物进行登记，包括医疗废物的种类、重量或数量、交接时间等项目，经办人与交接人同时签字，登记记录应保存三年。

6.7 医疗废物进行移交时应严格执行危险废物转移联单制度，认真填写医疗废物转移联单，确保医疗废物入库台账与转移联单填写的重量或数量相符。

6.8 接到科室电话收集垃圾，必须及时清运，不许拖沓、推诿。

7、电梯运行服务要求：

7.1 对乘客要和颜悦色，面带微笑，使用文明用语；

7.2 对乘客提出的问题，要热情得体回答，不准装聋作哑，爱理不理。

7.3 对违规乘客要耐心解释说服，不准训斥责备，严禁讽刺挖苦，嘲笑漫骂；

7.4 对老、弱、病、残及携带物品等行为不便乘客要热情帮助，不准熟视无睹，旁若无人，严禁幸灾乐祸。

7.5 对电梯运行过程中出现的故障，第一时间报相关管理部门；随时保持电梯轿厢和电梯门整洁。

7.6 电梯工，按电梯司乘要求规范操作电梯并做好相关消毒、运行记录。

8、设备高资耗材检验员服务要求

8.1 负责耗材的入库验收工作。

8.2 依据购置计划表，按照有关制度确定的验收标准，对入库耗材资质材料进行严格验收，验收单填写必须完整、准确。对整件耗材验收应做到：外包装验收、开箱验收、数量验收、质量验收。

8.3 对不符合购置计划要求的，如品名、规格、数量和其它特殊要求有误或不相符时，不可办理入库手续。及时通知供方办理退换手续并做好记录。

8.4 验收中如出现待入库耗材与其发货票不符（指品名、规格、数量），或价格高于原进价格或市场平均价格，或包装标识不清楚、质量低劣、或发票单位与合同签订单位不符以及无进货明细等情况，拒绝验收并及时向主管部门汇报。

9、安全责任划分要求：投标人须提供安全事故责任承诺书，如果中标，由于中标方员工自身原因或中标方公司内部管理造成的安全事故，责任由中标方全权承担。（投标人须在投标文件中提供承诺函原件并加盖投标人公章）

10、针对医院服务要求制定所必备的应急预案。

11、工作人员上岗要求：

11.1 严格按照规定着装，服装应保持整洁，符合上岗标准。

11.2 注意修饰面容，男发不过耳，不得留小胡须，大鬓角。

11.3 工作时站立端正，举止大方，体态自然，精神饱满。

11.4 服务时做到主动、热情、礼貌、周到、耐心。

11.5 微笑迎宾，态度和蔼、热情，讲究礼节。

11.6 班前、班上不饮酒、不吃异味食品。

11.7 个人卫生要做到五勤：勤理发、勤洗澡、勤换衣、勤剪指甲、勤刮胡须。

11.8 保持工作区域整齐清洁。

12、其他要求

12.1 必须严格按照院方有关规定，保质保量完成项目规定的有关工作及医院临时性工作安排

12.2 具有科学合理的组织架构及符合项目要求的管理人员，严格的管理细则和岗位责任制度，具有提供完善的后勤管理和保障服务的能力。

12.3 投标人应针对本项目特点编写公司中标后拟采取的管理方案、验收标准，包括组织计划、人员安排、设备工具的安排等，遇重大、紧急事项的应急措施等。

12.4 投标人的用工必须符合国家的有关法律法规的规定，必须与员工签订劳动合同，并按规定缴纳保险。

12.5 提供清洁消毒剂、劳保用品、防护用品、垃圾袋及完成该项目所需工具。（包含全院大理石地面清洗机精洗）

12.6 工作人员工作期间发生的医疗纠纷、责任事故、安全意外、人身伤亡等意外问题均由中标公司全部负责。（提供承诺函）

13.基本设备配置要求

13.1 基本保洁工具和耗材：如：按相关规定分类的垃圾桶、簸、车、袋、拖布、毛巾及清洁剂、消毒剂等（不含医疗垃圾桶、袋、车）。

13.2 地面养护专项工具和耗材：地擦抛光机、吸尘器、吹风机、地面清洗机、高压清洗机及养护耗材。

13.3 独立的洗消设备和耗材：热力消毒机、消毒液等耗材。

灭四害消杀设备和消杀药；

13.4 维修设备：相关维修工具。

13.5 医院只提供与本项目有关的办公用房、基础用房（产权为采购人所有），投标人因本项目工作所需要的清洁耗材、物资、制服以及员工的吃、住、行及通讯等费用由投标人负责。

（四）商务要求

1、**服务期限**：本次招标期限为一年（具体起止时间以合同约定的时间为准）。

2、**服务地点**：内江市中医医院老、新区。

3、付款方式：

（1）支付方式：签订合同后，达到付款条件起5日内，预支付合同总金额的20.00%。预付款抵扣完后，按每月实际用人数结算（每月服务费用=合同总金额/145人/12个月*每月实际用人数）。每月考核合格后，采购人于次月15日前将上月的结算费用支付给中标人。

(2) 如中标人账户发生改变应该提前 15 天以书面形式通知采购人。

4、其他要求

(1) 本次项目报价为总价包干，包含此次服务范围内中所发生的一切费用（包括人工工资、福利、保险、利润、税金、管理费、培训、工具用具、服装、设备、消耗品等），投标人应充分考虑自身履约所需全部成本，并按照采购文件要求，保障服务质量、诚信履约，采购单位在履约过程中不再支付其他任何费用。

(2) 投标人应严格按照国家法律法规（例《民法典》《劳动法》《劳动合同法》《社会保险法》等）以及采购单位有关规章制度要求，依法确定员工上岗时间，按时足额发放员工工资、缴纳保险、保障员工福利。若投标人因未按时发放工资、缴纳保险等原因造成不良影响，采购单位有权下达整改通知书，要求投标人限期整改，完成整改前采购单位有权对物业费进行暂扣不予支付，并视情况以最多每次扣减服务费 10000 元的方式收取违约金，情节严重的，采购单位有权终止采购合同，并上报监管部门，按不诚信履约处理。

(3) 因投标人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、质量事故、安全事故等造成人身和财产损失的，由投标人承担全部责任和赔偿，情节严重的，投标人按要求赔偿后，采购单位有权终止采购合同。投标人与员工间发生的任何劳资、劳务纠纷，工伤、工亡事故等均与采购单位无关，因此造成损失或责任，由中标供应商全部承担。

注：以上 3 点，供应商投标时须按照上述要求提供承诺函（格式自拟），

逐项承诺有关事宜，未按要求提供的，视为实质性响应未通过，按无效投标处理。

5、验收标准

本项目验收由采购人组织实施。验收按照初验、复验、终验三个环节组织实施。服务验收标准和考核要求按《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）、四川省财政厅《四川省政府采购项目需求论证和履约验收管理办法》(川财采〔2015〕32号)执行。其中：

(1) 初验：中标人应在双方签订合同后 15 个工作日内，将所投入服务人员经采购人确认进行定岗、定责及上岗培训作为初验，初验合格后才能按合同内容履行服务。

(2) 复验：采购人根据本项目考核办法及评分标准对中标人进行每月服务达标考核，考核合格后采购人在中标人提供的考核合格表上签字盖章作为年度考核的佐证材料。

(3) 终验：每年年度服务合同到期前 30 日内中标人向采购人提出终验申请，采购人根据中标人每月的考核合格表及年度考核所需材料组织验收。

6、考核办法

年度服务质量分需在 80 分及以上为服务合格，院方结合中标公司日常服务表现，酌情加减分。

总分 100 分，考核得分 80 分及以上为合格。

项目	服务质量标准	分	质量考评标准	扣	得	
----	--------	---	--------	---	---	--

		值		分	分	
整体	一、综合管理（18分）					
规范 30分 整体 规范 30分 整体 规范 30分	（1）对医院后勤管理建立健全各项管理制度，各岗位工 作标准，并制定具 体的落实措施和考 核办法：必须按院 方要求配足各岗位 工作人员，不能空 岗；	3分	主要检查：管理服 务工作流程、质量 保证制度、岗位考 核制度等基本制 度，每发现一处不 完整、不规范扣0. 1分；未制定具体 的落实措施扣0.1 分，未制定考核办 法扣0.1分；未按 规定要求配足员 工或空岗、缺岗， 扣0.2			
	（2）后勤服务公司的管理 人员和专业技术人员持证上 岗；员工统一着装， 佩戴明显标志，工 作规范，作风严谨。	2分	管理人员、专业技 术人员，每发现0. 1人无证上岗扣0. 1分；着装及工作 规范等一项不符 合扣0.1分/人。			
	（3）后勤服务管理	2分	不符合扣0.2分。			

		公司应用计算机等现代化管理手段，提高管理效率。				
		(4)服务管理处及所辖部门的管理制度健全、组织机构完善。所有员工应严格遵守劳动纪律，根据专业要求礼貌服务、严格履行岗位职责，按时上下班。严禁擅离职守，严禁工作场所吃东西、收听广播、收看电视等。员工应定期进行体格检查，确保身体良好。管理处服务人员的配备符合规定标准。	2分	管理处制度、机构不健全扣0.2分；服务人员不熟悉医院环境、不了解安全防范应知应会扣0.2分；服务态度差、违反劳动纪律投诉属实扣0.2分。		
		(5)对医院后勤监管部门及相关科室	2分	不按要求整改扣0.2分，整改完毕没		

			在日常监管工作中开出的项目整改，应在规定的时间进行整改，并将整改情况上报监管部门。		有及时反馈扣 0.1 分，重复出现问题和隐患扣 0.3 分。			
			(6) 安全管理：有无安全保障机制；有无安全生产责任制；有无安全生产目标；有无安全生产措施；有无安全检查制度；有无安全管理应急预案。	2 分	无制度、计划、方案扣 0.5 分，未按制度、规定操作一处扣 0.2 分。			
			(7) 日常管理：管理处各项基本制度是否健全；办公室基本制度是否健全；管理处是否坚持例会制度。	2 分	违规一次扣 0.2 分。			
			(8) 员工培训：有无建立培训计划和	3 分	未培训，无计划、检查、考核扣 0.1			

		<p>培训制度；有无进行素质培训和公司理念培训；有无定期进行技术培训和定期进行考核、检查；有无进行提高员工自身防护意识和职业道德修养培训。</p>		—0.2分/项。			
二、受理服务（5分）							
		<p>(1)负责医院后勤服务热线电话和受理窗口业务，每天24小时值班，制度健全。</p>	1分	<p>值班制度、工作程序不健全的扣0.2—0.3分，无人值班、未设服务电话扣0.5分。</p>			
		<p>(2)耐心礼貌受理各科室（人员）服务申请、报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息，并及时分发处理，有回访制度和记</p>	1分	<p>不能礼貌接待和处理投诉、态度差，扣0.1-0.2分。受理后无回访记录、信息反馈，每次扣0.1分。</p>			

			录。				
			(3)对院方安排的有关事务的处理、联系应及时的做好跟踪、落实与反馈。	1分	对院方下发的文件、通知(含口头通知)和任务,没有及时传达、通知到位,扣0.2分/项/次,未完成任务或质量达不到标准,扣0.2分。		
			(4)医院职工或患者投诉时,应及时礼貌地询问投诉的原因、内容、意见并详细登记投诉方的单位、姓名、联系方式等,如实填写投诉处理表。	1分	没有在限定时间内进行处理扣0.1分,跟踪落实反馈不及时扣0.1分。		
			(5)实行首问负责制。与医院有关的突发事件,应及时上报医院有关部门或领导,并立即处	1分	在能力范围之内没有立即处理、报告扣0.2分。		

			理。				
三、突发应急事件（2分）							
			（1）针对治安、意外（重大）事件、恶性交通事故、火灾等事故做好应急预案处理，并在事故第一时间做好应急处理。	1分	制度、措施、方案不健全，每项次扣0.2分。应对不力扣0.3—0.5分。		
			（2）针对洪涝、暴风雨、暴风雪、地震等自然灾害做好相应的应急处理预案，并在事故发生的第一时间做好应对措施。	1分	制度、措施、方案不健全，每项次扣0.2分。应对不力扣0.3—0.5分。		
四、节能辅助检查（1分）							
			定时开灯、熄灯，按节能要求检查并控制空调开关时间，检查自来水龙头。	1分	一项不符合扣0.2分。		

			五、服务满意度（4分）			
		整体服务月满意度 （医护人员、门诊 病友、住院病友） 不得低于95%。	4分	低于95%每一个 点，扣0.1分。		
	环境	一、病区保洁管理（30分）				
	服务 管理 70分	（1）环卫设施齐 全，设有垃圾箱、 果皮箱、清洁清扫 工具，垃圾中转站。	2分	一项配备不齐，扣 0.2分。		
	环境 服务 管理 70分	（2）清洁卫生责任 范围明确到人，清 洁区内保洁清洁达 到服务标准。保洁 员着装统一、工作 仔细、并积极主动 学习新的保洁知 识、清洁技术。保 洁工人数应按标书 要求配备充足。	2分	责任范围不明确 的扣0.1分，清洁 保洁不符合标准 每个点位扣0.1 分；着装不统一每 人扣0.1分；保洁 美化培训工作未 按计划落实或无 计划，扣0.2分。		
	环境 服务 管理 70分	（3）进入污染区、 无菌区、手术室、	3分	不服从管理、不礼 貌扣0.1分；在无		

		<p>医护办公室、病房等工作，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，按照室内清洁保洁标准和科室、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。</p>		<p>菌区和污染区或传染病和非传染区交叉作业扣 0.2 分；将污染区的物品带入无菌区扣 0.2 分；不同的地方都应配置清洁物品，不得混用，发现一次，扣 0.2 分。室内清洁方面：玻璃、桌面及角落有积灰、污迹、水渍均扣 0.1 分。损坏物品扣 0.1 分，并照价赔偿。</p>			
		<p>(4) 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三分之二，垃圾筒上面无烟头及垃圾。</p>	2 分	<p>地面有痰迹、纸屑等，卫生设施有污渍、各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.1 分。</p>			

			<p>(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。</p>	2分	<p>墙面、玻璃窗、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，桌椅台面有污迹灰尘；地面杂物，垃圾篓清理不及时；物品摆放杂乱无序，发现一次扣 0.1 分。</p>			
			<p>(6) 治疗室应确保干净卫生无污渍、异味。</p>	2分	<p>设备有污渍；地面有药渍、血渍、杂物等；玻璃有污渍、不明亮；每项扣 0.1 分。</p>			
			<p>(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，清洁完毕后将物品复位。挪动病人物品时，必须经同意后方可进行，床头柜等无污</p>	2分	<p>不合格每项扣 0.1 分。</p>			

		迹、灰尘和杂物。 并按照不同科室的要求做好保洁工作。					
		(8)手术室、ICU 按照要求进行保洁工作。	3分	物品设施表面用无菌纱布擦拭至无尘；地面清洁无缝针、缝线等细小物品；手术室内无污渍、水渍、灰尘；一项不符合扣 0.2 分。			
		(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。	2分	大小便池有污物清洗不净、阻塞，有异味、蚊蝇均扣 0.1 分；墙面有手印、污渍，均扣 0.1 分。			
		(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	2分	地面有垃圾、水迹、清洁工具放置混乱，无标识分类，水池清洗不			

		室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、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。		净,堵塞并未及时疏通,及其它不符合规范要求的,每项扣 0.2 分。			
		(11) 开水间:地面无垃圾、积水,热水器常擦拭,定期清理水垢。水池无堵塞和积水现象。垃圾桶应及时清倒,防止异味散发。	2 分	不合格每项扣 0.1 分。			
		(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	2 分	不合格每项扣 0.1 分。			

			无异味。				
			(13) 电梯：无缺油现象，不锈钢墙身亮洁。地面无污渍、杂物。电梯门槽内无杂物、尘土。	2分	电梯机房漏油、漏水、有垃圾杂物、蚊蝇、蟑螂，每项扣 0.1 分。		
			(14) 楼内地面(含走廊)保持干燥，尤其雨天要加强管理，防止行人摔伤，确保安全。	2分	因天气等原因地面湿滑未尽告知义务或未采取相应措施 0.1—0.3 分。		
二、外围保洁（10分）							
			(1) 路面无明显泥沙、污垢，每 100 平方米内烟头纸屑平均不超过 2 处，无 1cm 以上的石子。	2分	不符合要求扣 0.2 分。		
			(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	2分	不合格每项扣 0.2 分。		

			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。					
			(3)车场、车棚无杂物、纸屑、油污、棚上无垃圾、蜘蛛网。	1.5分	不合格每项扣0.2分。			
			(4)宣传栏无污迹，无乱张贴现象。	1.5分	不合格每项扣0.1分。			
			(5)垃圾池和垃圾箱按规定及时清运，清运后及时冲洗，场地没臭味、无积水。	1.5分	不合格每项扣0.2分。			
			(6)污水、雨水井和沙井排水畅通，无外溢，沙井内无烟头杂物，盖上无污垢。	1.5分	不合格每项扣0.1分。			
		三、医疗垃圾处理（20分）						
			(1)按照国家和地	5分	不符合要求每项			

		方的卫生环境保护法规要求，制定医疗废物分类收集技术规范，医疗垃圾分类收集、运送、暂存、移交的工作流程，医疗废物处置的检查控制标准等，配合医院完成清洁消毒工作，保障医疗安全。		扣 0.1 分。			
		(2)按照医院相关规定处理医疗废物。	3分	未按规定处置，扣 0.3—0.5 分。			
		(3)严格按照国家法律、法规，对医疗垃圾的分类收集、运送、转存、移交进行登记。设立专人收集，专车转运。	3分	不符合要求每次扣 0.5—1 分。未设专人、专车收送，扣 0.2—0.5 分。			
		(4)加强员工对医	3分	未开展培训的扣 1			

			疗废物管理操作和防护知识的培训，每年至少 2 次。		分；培训次数不足，每缺一次扣 0.5 分。			
			(5)做好个人卫生防护措施，每年进行一次体检，进行免疫接种。	3 分	不符合要求每项扣 0.2 分。			
			(6)收集医疗垃圾发生撒漏应立即采取紧急处理措施，保护环境。	3 分	未制定医疗废物应急措施，扣 0.5 分；紧急情况处理不合理的扣 0.5 分。			
			四、服务满意度（10 分）					
			整体服务月满意度（医护人员、门诊病友、住院病友）不得低于 95%。	10 分	低于 95%每一个点，扣 0.1 分。			

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:

无

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:

内江市中医医院

3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包 1:

应严格按照政府采购相关法律法规以及本项目严格按照《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)的要求、采购文件的质量要求和技术指标、中标人的投标文件及承诺以及合同约定标准进行验收。

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, 达到付款条件起 5 日内, 支付合同总金额的 20.00%。

采购包 1: 付款条件说明: 每月按实际人数结算, 先行抵扣预付款, 达到付款条件起 15 日内, 支付合同总金额的 80.00%。

3.3.6 违约责任与解决争议的方法

采购包 1:

采购人违约责任 1、采购人无正当理由拒绝接收服务的，甲方应偿付合同总价百分之一的违约金；（2）采购人逾期支付服务费的，除应及时付足服务费外，应向乙方偿付欠款总额万分之一/天的违约金； 供应商违约责任 1、如因供应商的工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，供应商对此均应承担全部的赔偿责任。 2、由于供应商违反本合同中所约定之内容，不能完成服务目标的，采购人有权要求供应商在一个月的合同检查周期内整改，并按保洁、绿化服务考核表再次考核。若供应商两次未于采购人整改期限内完成整改的，采购人有权终止合同。造成采购人经济损失的，供应商予以赔偿。3、供应商不能按时提供服务或逾期提供服务视为违约，除应及时提供服务外，还应向采购人偿付合同总价的 1%/天的违约金；逾期超过 15 天，采购人有权终止合同，供应商则应按合同总价的 30%的款额向采购人偿付违约金，并须全额退还供应商发生违约情形当月的服务费及其利息。4、供应商在履约过程中，因工作推进不力的，采购人有权要求供应商整改，供应商两次次整改仍不符合要求的，采购人有权终止合同。 5、供应商应当遵守采购人的相关项目需求及相关技术要求及实质性条款，实施完成采购合同应当完全满足相关项目需求及相关技术要求及实质性条款，若供应商瑕疵履行采购合同，采购人有权向供应商要求赔偿合同总价款 30%的违约金，违约金不足以弥补采购人损失时，供应商还应赔偿采购人全部损失。6、供应商提供的普查成果须通过主管部门审核，审核不通过，供应商承担全部责任，产生的额外费用由供应商承担。 7、因供应商过失给采购人造成重大不良影响或损失的，采购人有权单方面终止合同，并不承担任何损失和补偿。 8、供应商偿付的违约金不足以弥补采购人损失的，还应按采购人损失尚未弥补的部分，支付赔偿金给采购人。

3.4 其他要求

无