# 招标项目技术、服务及其他商务要求

一、项目基本情况

本次采购项目内容为医院环境及物体表面清洁消毒（医疗废物和生活垃圾收集并清运到指定地点、床单元终末处理、环境维护及消毒消杀等工作）、绿化维护服务、中央运送（含病人、物品、物资、标本、药品等）、非医疗设施设备服务项目。其中非医疗设施设备服务主要包括（但不仅限于）日常照明系统、配电系统、高低压配电系统、弱电系统、电梯安全管理及手术电梯司梯服务、给排水系统（含污水处理系统值守及协调）、中央空调系统、净化空调系统、通风系统、负压吸引系统、空气能热水系统<含楼层开水器>、基建木工类、监督协调其他专业公司维护保养合同执行等日常维护及一般性维修、绿植维护。保障医院医疗工作正常开展，做好临床支持服务。

本次采购服务范围内的楼栋及附属设施主要包括门诊楼、第一住院大楼、第二住院大楼、学术楼、感染楼、东西辅房、外围区域、老院区及其他采购人要求区域。

二、服务内容及要求

（一）总体要求

1. 投标人需在项目所在地建立本地化服务机构，为采购人提供的服务是 7×24 小时响应服务。设立24小时中央调度中心（调度人员包含在运送人员中），相关人员配置对讲机（至少10个）、APP系统等，运送人力资源的调度安排合理，15分钟之内到达指定地点，应保证有足够的应急措施和人员应对突发医疗紧急状况，服从采购人安排。

2.投标人需自建一站式服务中心，并提供信息化系统管理软件，软件系统能与医院现有后勤信息化管理系统实现功能对接。

3.投标人需自行投入一体化医疗废物收集转运车及医疗废物管理信息系统，包含医疗废物分类、打包、交接、运送、暂存、处理等生命周期的有效追溯管理和条码化管理。日常所需耗材均由投标人自行提供。环境服务信息化管理软件需具备实现医院内所有科室的空间信息管理功能，具备所有科室的日常环境服务任务管理功能，并能为环境服务员工分配工作任务。同时需每日与卫健委的《四川智慧卫监-在线监管系统》和环保部门的《医废通系统》、《无废四川》进行对接，数据实时上传，确保医废的收集、入库、出库等三方数据一致。

**★**4.所有系统业务数据所有权归医院所有，中标人必须与医院签订数据信息安全保密协议，不得泄露医院信息数据，投标人具有信息安全管理体系认证，产生归集数据所用的服务器，需设置在院内，院方提供机房环境。合同期内，根据医院信息化发展需求，提高环境维护、辅助医疗(中央运送)信息化服务运用及安全。(并提供信息安全管理体系认证证书等相关证明材料)

5.投标人所配置的环境服务设备（专用的道路清扫车、洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、真空吸尘机、垃圾车、高压水车等）、信息化管理的设备设施（电脑、打印机、系统软件、考勤系统、手持机等）的维修、维护，所用耗材、办公桌椅等办公家具由投标人自行负责。办公区域及自用洗涤设备设施所产生的水电费包含在投标总价中，采购人在每月支付的服务费用中扣除。

### **★6.**设施设备配置清单（投标人完成本项目所需配置的清单）：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一、工程部公用工具清单** | | | | | |
| 序号 | 名称 | **参数** | **数量** | **单位** | **用途** |
| 1 | 数字式红外手持测温仪 | 数字显示，温度范围0-500℃ | 2 | 把 | 无接触温度检测 |
| 2 | 数字式插座测试仪 | 数显式，智能型 | 5 | 个 | 电源插座安全测试 |
| 3 | 手摇式接地电阻测试仪 | 带接地棒，手摇式 | 1 | 个 | 接地电阻测试 |
| 4 | 网络线路寻线测试仪 | 网络线路寻线测试仪 | 1 | 套 | 网络测试 |
| 5 | 数字式万用表 | V/A/Ω | 3 | 块 | 电气参数测试 |
| 6 | 手摇式兆欧表 | 兆欧表 500V | 1 | 块 | 绝缘测试 |
| 7 | 钳形电流表 | 钳形表 DM6266 | 2 | 块 | 电流测试 |
| 8 | 数字式噪声计 | 数字式 | 1 | 台 | 噪声程度测试 |
| 9 | 风速仪 | 气流感应性 | 1 | 台 | 风速测试 |
| 10 | 温室度计 | 数字式 | 1 | 个 | 温湿度测试 |
| 11 | 照度计 | 照度计 | 1 | 台 | 照度测试 |
| 12 | 电钻 | 10mm 380W 调速电钻 | 1 | 台 | 钻孔 |
| 13 | 热风枪 | 220V | 1 | 把 | 烘烤加热 |
| 14 | 吹风机 | 220V | 1 | 把 | 散热 |
| 15 | 吸尘器 | 吸尘器 70L（2000W/双电机） | 1 | 台 | 清洁 |
| 16 | 角磨机 | 100mm 720W 角磨机 | 1 | 台 | 切割金属 |
| 17 | 高压清洗机 | 220V | 1 | 台 | 冲洗设备 |
| 18 | 云石机 | 110mm 1250W | 1 | 台 | 切割石材 |
| 19 | 手提电刨 | 手提电刨 500W | 1 | 把 | 刨光木质表面 |
| 20 | 安全帽 | 安全帽 v型 ABS 透气防砸头盔 | 6 | 顶 | 安全防护 |
| 21 | 电焊机 | 20米焊把线 焊把 200A | 1 | 台 | 焊接金属 |
| 22 | 氧气割炬 | 焊割枪 30A | 1 | 套 | 切割金属 |
| 23 | 气动钉枪 | 直钉枪与空压机配合使用 | 1 | 把 | 固定木质或非金属 |
| 24 | 活动梯子 | 加厚型人字梯 2.5米 /2.0M/1.5M | 5 | 把 | 可延伸登高作业 |
| 25 | 木工锯 | 园林手锯 锋利锰钢带护套 | 1 | 把 | 木质切割 |
| 26 | 直钢尺 | 钢直尺 50cm | 1 | 把 | 长度测量 |
| 27 | 角尺 | 三角尺45CM 有机斜边 | 1 | 把 | 正角度 |
| 28 | 木工凿 | 木工凿(平凿）12MM | 1 | 把 | 凿孔槽 |
| 29 | 批灰刀 | 油灰刀抹子 | 2 | 把 | 做油漆 |
| 30 | 瓷砖切割机 | 地砖切 | 1 | 台 | 切割地砖 |
| 31 | 手推工具车 | 手推工具车730\*376\*630 | 1 | 辆 | 巡检材料工具存放 |
| 32 | 钟表匠用螺丝刀套件 | 5件套钟表螺丝套装 | 1 | 套 | 螺丝松紧 |
| 33 | 液压钳 | 常规线径φ25到φ240 | 1 | 套 | 压接电线与铜线鼻子 |
| 34 | 电烙铁 | 25w35w外热式长寿命电烙铁 50W | 3 | 把 | 焊接电线 |
| 35 | 热熔胶枪 | 热熔枪 | 2 | 把 | 熔接管道 |
| 36 | 扁尖钢凿 | 扁尖石工凿 300MM | 2 | 套 | 凿石材类 |
| 37 | 平头铁锹 | 铁铲 长：104cm | 2 | 把 | 铲移物件 |
| 38 | 拉铆枪 | 双把手铆钉枪 | 1 | 把 | 紧固物件 |
| 39 | 千斤顶 | 重型立式液压千斤顶 | 1 | 个 | 提升重物 |
| 40 | 快作用切管刀 | PVC管子割刀 | 2 | 把 | PVC管道切割 |
| 41 | PPR管道热熔器 | PPR管烫管器 DN20-65 | 1 | 套 | PPR管焊接 |
| 42 | 电话/网络压线钳 | 网络压线钳 | 2 | 把 | 压接水晶头 |
| 43 | 折叠锯 | 园林折叠锯 刀锯 | 2 | 把 | 木质切割 |
| 44 | 套筒扳手 | 32件1/2寸-12.5MM系列套筒组套 套筒套装8-34MM | 1 | 套 | 松紧螺丝 |
| 45 | 梅花扳手10件套 | 10件套全抛光双梅花扳手组套5.5-32M | 1 | 套 | 松紧螺丝 |
| 46 | 花型扳手T10-T50 | 9件加长套花型板手套装 | 1 | 套 | 松紧螺丝 |
| 47 | 大号扳手 | 两用扳手 32MM | 1 | 套 | 松紧螺丝 |
| 48 | 梅花扳手 | 梅花板手 32\*34 | 1 | 套 | 松紧螺丝 |
| 49 | 锯弓 | 450MM钢锯架 | 1 | 个 | 切割物件 |
| 50 | L形六角扳手套件 | 9件套球头内六角 中型 英制12件套特长球头 | 2 | 套 | 松紧螺丝 |
| 51 | 磷化可调节扳手 | 活络扳手 15寸 | 4 | 把 | 松紧螺丝 |
| 52 | 小型组合套件扳手 | 25件1/4-6.3MM系列套筒组套套筒套装 | 1 | 套 | 松紧螺丝 |
| 53 | 胶柄螺丝刀（+字） | 铬钒钢胶柄十字螺丝批#2X200MM | 10 | 把 | 松紧螺丝 |
| 54 | 螺丝刀(平头） | 一字螺丝刀4.0x100mm | 25 | 把 | 松紧螺丝 |
| 55 | 螺丝刀(平头） | 一字螺丝刀.5x150mm | 25 | 把 | 松紧螺丝 |
| 56 | 绝缘螺丝刀 | 6件套绝缘螺丝刀套装 螺丝批组套 | 1 | 套 | 松紧螺丝 |
| 57 | 针形锉刀套件 | 10件套金刚石整形锉 8件锉刀套装 | 2 | 套 | 打磨物件 |
| 58 | 卡簧钳 | 直嘴卡簧钳5寸(内外卡) | 4 | 把 | 移取轴承 |
| 59 | 钢结构弓锯 | 金属方管钢锯 锯弓 锯子 钢锯 12寸 | 2 | 把 | 金属切割 |
| 60 | 延长卷线轴 | 安全线轴 线盘-带50米线　3\*25 | 1 | 个 | 电源线 |
| 61 | 电池手电筒 | 铝合金手电筒2节5号电池 5LED | 2 | 个 | 照明 |
| 62 | 铝合金双爪吸盘 | 铝全金两爪吸盘 | 2 | 付 | 安装拆取轴承 |
| 63 | 玻璃刀 | 控油式金刚石玻璃刀 360旋转 5mm | 2 | 把 | 玻璃切割 |
| 64 | 钢号码 | 9件套 6mm数字冲模7件套 6mm英文字母冲模 | 2 | 套 | 打码号 |
| 65 | 断线钳 | 断线钳 24寸 | 1 | 把 | 钳断电线 |
| 66 | 手枪疏通机 | 直径6mm手摇管道疏通器 | 1 | 台 | 下水道疏通 |
| 67 | 台钳 | 台虎钳 4寸 | 1 | 台 | 机械加工 |
| 68 | 管子钳 | 管子钳 24寸 18寸 | 4 | 把 | 松紧阀门 |
| 69 | 拉拔器 | 三爪拉马 4寸 6寸8寸 两爪拉马 6寸 | 6 | 个 | 轴承松紧 |
| 70 | 游标卡尺 | 数显卡尺带深度杆 | 1 | 把 | 精确长度测量 |
| 71 | 弯管机 | 三合一180°弯管器 | 1 | 台 | 管道成型 |
| 72 | 感应电笔 | 高档数显测电笔 | 2 | 支 | 有电测试 |
| 73 | 管子钳 | 管子钳 12寸 | 2 | 把 | 阀门松紧 |
| 74 | 移动式空压机 | 空压机 220V　30L | 1 | 台 | 空气压缩 |
| 75 | 电锤钻 | 2KG 26mm 2模四坑电锤 | 1 | 台 | 钻孔 |
| 76 | 充电电钻 | 10.8V锂电充电式电钻起子 2x2.0Ah电池套装 | 1 | 把 | 钻孔 |
| 77 | 手提电锯 | 185mm 电圆锯 | 1 | 把 | 木质切割 |
| 78 | 喷漆枪 | 喷漆枪 口径1.5MM | 1 | 套 | 喷漆 |
| 79 | 管道疏通机 | 管道疏通器　功率为 390W | 1 | 台 | 管道疏通 |
| 80 | 手持机 | I6300 | 15 | 台 | 信息采集终端 |
| 81 | 电脑 | 满足需要 | 3 | 台 | 办公及库房 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **二、维修工器具** | | | | | |  |
| 序号 | 分类 | **名称** | 参数 | 数量 | 单位 | **型号** |
| 1 | 个人工具 | 手提式工具箱 | 430×230×200mm | 20 | 个 |  |
| 2 | 橡胶柄螺丝刀 | 十字3×75mm | 20 | 支 |  |
| 3 | 橡胶柄螺丝刀 | 一字3×75mm | 20 | 支 |  |
| 4 | 橡胶柄螺丝刀 | 十字8×150mm | 20 | 支 |  |
| 5 | 橡胶柄螺丝刀 | 一字6×150mm | 20 | 支 |  |
| 6 | 橡胶柄螺丝刀 | 十字6×100mm | 20 | 支 |  |
| 7 | 活扳手 | 250 | 20 | 把 |  |
| 8 | 尖嘴钳 | 150 | 20 | 把 |  |
| 9 | 斜口钳 | 150 | 20 | 把 |  |
| 10 | 钢丝钳 | 175 | 20 | 把 |  |
| 11 | 剥线钳 | 175 | 20 | 把 |  |
| 12 | 钢卷尺 | 5m | 20 | 把 |  |
| 13 | 手锤 | 1P | 20 | 把 |  |
| 14 | 美工刀 | 加强型 | 20 | 把 |  |
| 15 | 测电笔 | 502 | 20 | 支 |  |
| 16 | 充电手电筒 | 多功能调光 | 20 | 支 |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **三、保洁工具清单** | | | | |
| **序号** | **工具名称** | **参数** | **单位** | **数量** | **用途** |
| 1 | 医废垃圾车 | 大号，带盖载重量＞450kg | 辆 | 4 | 生活垃圾及外包装运送 |
| 2 | 医废智能垃圾车 | 大号，带盖载重量＞450kg | 套 | 2 | 医废垃圾清运并上传数据 |
| 3 | 清洁手推车 | 满足需求 | 辆 | 80 | 清洁用车 |
| 4 | 多用清洁推车 | 满足需求 | 辆 | 1 | 清洁用车 |
| 5 | 拖地设备清洁推车 | 满足需求 | 辆 | 4 | 清洁工具 |
| 6 | 蒸汽发生器 | 满足洗衣机需求 | 台 | 1 | 洗衣机水加热 |
| 7 | 高压水枪 | 压力满足需求 | 台 | 1 | 冲洗地面 |
| 8 | 吸尘吸水机 | 大于50L水箱 | 台 | 2 | 干燥地面 |
| 9 | 洗地机 | 满足需求 | 台 | 4 | 地面清洗 |
| 10 | 线控抛光机 | 2000转/分钟，噪声＜68分贝 | 台 | 3 | 弹性地面保养 |
| 11 | 石面处理机 | 满足需求 | 台 | 4 | 石材地面处理 |
| 12 | 地坪/地毯吹干机 | 旋风250 三速 | 台 | 2 | 地板保养 |
| 13 | 烘干机蒸气/电加热 | 50KG | 台 | 1 | 地垫烘干 |
| 14 | 水洗机蒸气加热 | 25KG/40KG | 台 | 2 | 地垫清洗 |
| 15 | 空压机 |  | 台 | 1 | 空气压缩 |
| 16 | 活动式围障 |  | 个 | 2 | 移动式作业区域分隔 |
| 17 | 手持机 | I6300 | 台 | 2 | 信息系统终端 |
| 18 | 工具配件及维修 |  | 项 | 1 | 工具使用需要 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **四、运送工具清单** | | | | | |
| 序号 | 名称 | 参数 | 单位 | 数量 | 用途 |
| 1 | 手持机 | I6300 | 台 | 34 | 信息系统数据终端 |
| 2 | 电脑 | 满足需要 | 台 | 3 | 办公 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **五、保洁耗材** | | | | |
| **序号** | **品名** | **单位** | **参数** | **用量** |
| 1 | 工作服 | 套 | 适合员工 | 300 |
| 2 | 医疗废弃物标签纸 | 卷 | （60张/卷） | 1200 |
| 3 | 海绵砂块 | 组 | 加厚四面120# 10个/组 | 180 |
| 4 | 玻璃铲刀 | 把 | 4"/10cm | 50 |
| 5 | 塑料玻璃铲刀 | 把 | 满足使用需要 | 120 |
| 6 | 胶条 | 根 | 14"/35cm 18"/45cm | 240 |
| 7 | 涂水器备用毛套 | 套 | 14"/35cm | 100 |
| 8 | 平拖桶 | 个 | 配工具车 | 80 |
| 9 | 水桶 | 个 | 20L | 80 |
| 10 | 接式铝质手柄 | 个 | 52” | 80 |
| 11 | 快接式铝制拖头侧盖 | 包 | 10套/包 | 80 |
| 12 | 快接式干/湿铝制拖头 | 个 | 18英寸 (45.7cm) | 80 |
| 13 | 防风垃圾铲 | 个 | 满足使用需要 | 20 |
| 14 | 洗地车吸水胶条 | 根 | 与洗地车配套 | 50 |
| 15 | 洗地车抛光车抛光垫 | 包 | 与洗地车配套 | 250 |
| 16 | 喷壶（含喷头） | 个 | 与洗地车配套 | 400 |
| 17 | 黑色起蜡垫 | 个 | 17英寸/3M | 150 |
| 18 | 魔术贴 | 副 | 45cm超细纤维平板拖把 | 200 |
| 19 | 钻石软磨片 | 片 | 配套石材翻新机 | 1000 |
| 20 | 圆形桶 | 个 | 配工具车 | 80 |
| 21 | 超细纤维抹布 | 包 | 分色 50条/包 | 150 |
| 22 | 生活垃圾 | 包 | 120\*140/50\*60/95\*100cm | 11000 |
| 23 | 医废垃圾袋 | 包 | 90\*100/70\*80/50\*70cm | 5000 |
| 24 | 白色垃圾袋 | 包 | 95\*100/60\*75cm | 2800 |
| 25 | 面蜡 | 箱 | 18.9L | 300 |
| 26 | 地坪保养喷蜡 | 箱 | 4桶X1Gal/箱 | 25 |
| 27 | 起蜡水 | 箱 | 4桶x5L/箱 | 150 |
| 28 | 全能清洁剂 | 箱 | 4桶x5L/箱 | 60 |
| 29 | 全能消毒清洁剂 | 箱 | 4桶x5L/箱 | 50 |
| 30 | 玻璃清洁剂 | 箱 | 4桶x5L/箱 | 25 |
| 31 | 洁厕剂 | 箱 | 12瓶X900ML/箱 | 250 |
| 32 | 空气清新剂 | 箱 | 2 x 1.5L /箱 | 25 |
| 33 | 除臭垫片 | 盒 | 满足使用需要 | 60 |
| 34 | 不锈钢光亮剂 | 箱 | 4桶x5L/箱 | 15 |
| 35 | 棉线手套 | 双 | 满足使用需要 | 3000 |
| 36 | PVC手套 | 双 | 满足使用需要 | 6000 |
| 37 | PE手套 | 只 | 满足使用需要 | 110000 |
| 38 | 硫磺香皂 | 组 | 85g/块 36块/组 | 100 |
| 39 | 健之素消毒片 | 瓶 | 1.5\*100片/瓶 | 6000 |
| 40 | 含砂百洁布 | 包 | 2片/包 | 4000 |
| 41 | 芳香球 | 包 | 130克 5粒/包 | 1000 |
| 42 | 不锈钢丝球 | 包 | 12只/包 | 500 |
| 43 | 硬毛扫把 | 把 | 满足使用需要 | 100 |
| 44 | 地板刷 | 把 | 塑料经济型 | 200 |
| 45 | 铲刀 油灰刀 | 把 | 木柄 1寸 | 500 |
| 46 | 五洁粉 | 包 | 250G/包 | 5000 |
| 47 | 洗手液 | 桶 | 5KG/桶 | 35 |
| 48 | 洗洁精 | 瓶 | 500G/瓶 | 3000 |
| 49 | 洗衣粉 | 袋 | 1.058KG/25KG /包 | 200 |
| 50 | 防穿刺加厚手套 | 双 | 符合要求 | 100 |
| 51 | 除胶剂 | 桶 | 1加仑/桶 | 10 |
| 52 | 清新剂 | 个 | 柠檬味 70G | 450 |
| 53 | 劳保鞋 | 双 | 满足使用需要 | 140 |
| 54 | 口罩 | 盒 | 25片/盒 | 2500 |
| 55 | 消毒剂浓度试纸 | 盒 | 20本/盒 48条/本 | 80 |
| 56 | 水晶盾蓝盾 | 桶 | 1加仑 | 60 |
| 57 | 尘推 | 套 | 整套118cm | 30 |
| 58 | 人字梯 | 把 | 1.5m/2M/2.5M | 9 |
| 59 | 高尘扫 | 个 | 满足使用需要 | 10 |
| 60 | 电脑 | 台 | 满足使用需要 | 4 |

注：①投标人需满足以上配置的最低数量。

②投标人中标后，在签订合同前，提供机器设备的采购或租赁凭证，若无法提供视为中标人拒绝签订合同。

7.投标人所提供用于本项目耗材及物品须符合国家相关规定，具有产品合格证质量证明，不得使用刺激性强、腐蚀性大、对人体和设施设备绿植等有害的材料和物品，所用物料须经采购人认可，方可投入使用。投标人配备的包含保洁、中央运送和非临床医疗设施设备管理的信息管理系统软件具备综合维修和标本运送环节、医废在线监测、可追踪、数据汇总分析功能。

8.节能管理：投标人在进行物业管理工作中，应协助完善节能管理制度，厉行节约用水、用电、用气，加强维护和巡查，消除不必要的能源消耗。

9.投标人为本项目提供的所有服务符合现行的国家相关标准和有关强制性规定。

**（二）服务区域**

本次采购项目服务范围内的楼栋及附属设施主要包括门诊楼、内科大楼、外科大楼、学术楼、感染楼、东西辅房、外围区域、老院区及其他采购人要求区域，基本情况如下（包括但不限于）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **楼宇名称** | **楼层** | **功能描述** | **建筑面积** |
| 门诊大楼 | -1F | 药学部二级库房、机房（水泵、空调、负压吸引等）、停车场（由停车管理部门进行清扫，停车场面积不包含在本次招标项目内） | 2168m² |
| 1F | 急诊科、放射科及辅助科室、楼内院落 | 15512.76m² |
| 2F | 儿科、妇产科、海扶中心、门诊手术室、功能科造口门诊医保科等，含东西两侧天井内的露台 |
| 3F | 专科门诊、采血中心、内镜中心、心电图、肺功能室、TCD、神经电生理室及其他辅助科室 |
| 4F | 核医学科、病理科、门诊康复科、口腔科、眼耳鼻喉科门诊、中医科、中药房 |
| 5F | 检验科 |
| 第一住院大楼 | 1F | 复合手术室、康复科、高压氧室、介入室、楼内院落 | 20353.3m² |
| 2F | 关节、创伤外科·运动医学科；  风湿免疫科·罕见病科 |
| 3F | 心内三、内分泌.老年病科 |
| 4F | 心血管内科一病区、心血管内科二病区 |
| 5F | 儿科 |
| 6F | 肾病内科；泌尿烧伤整形美容外科 |
| 7F | 血液内科；肿瘤科 |
| 8F | 神经外科；全科医学科 |
| 9F | 神经内科 |
| 第二住院大楼 | -1F | 所有区域，地下停车场除外 | 2478m² |
| 1F | 血液净化中心、住院药房、住院收费处、药学部一级库房。 | 23118m² |
| 2F | 脊柱、创伤外科 |
| 3F | 产科 |
| 4F | 妇科 |
| 5F | 眼耳鼻喉科、口腔科 |
| 6F | 消化内科 |
| 7F | 胃肠、小儿外科 |
| 8F | 肝胆甲乳外科 |
| 9F | 呼吸与危重症医学科 |
| 10F | 心胸血管外科 |
| 11F | 重症医学科、输血科、手术室辅助用房 |
| 12F | 手术室 |
| 感染大楼 | 1F | 感染门诊 | 1569m² |
| 2F | 感染病房 |
| 3F | 感染病房 |
| 学术大楼 | 1F | 值班室 | 1880m² |
| 2F | 信息网络中心 |
| 3F | 学术厅、陈列室 |
| 东辅房 | 1F | 体检中心大厅，放射科 | 1954.4m² |
| 2F | 体检诊断室及检验采血用房 |
| 3F | 体检办公室、诊断室 |
| 西辅房 | 1F | 急诊科值班室 | 1465.8m² |
| 2F | 值班室 |
| 3F | 值班室 |
| 老院区 | 1F | 诊断室和功能用房 | 1570㎡ |
| 2F | 血液净化中心及辅助用房 |
| 3F | 病区及辅助用房 | 2900㎡ |
| 公共面积 | 庭院、道路及绿化带（包含所有公共区域），立体车库除外。 | | 14208.83m² |

注：以上数据和其他情况仅供参考，建筑面积以医院实际面积为准。

**（三）服务范围、内容及质量标准要求**

**1.环境保洁服务**

1.1环境保洁服务范围及内容：

1.1.1负责院区范围内所有环境保洁服务（包括天花板、顶棚、楼顶平台、内墙、玻璃、灯具、通风口表面、地面、室内家具、民用电器表面、楼梯及栏杆、走廊、踢脚、通道、窗户、门、桌、椅、病床、婴儿床、病历夹、柜、宣传栏、洗手间、电梯间、公共通道、垃圾桶、标识牌、纱窗、屏风等），医院门诊坝、门诊及内科住院楼内院落、绿化带（捡拾生活垃圾）、道路、医院外围的保洁工作、外包装及垃圾（含医疗垃圾）的收集清运和院内点到点转运及院外转运交接服务；不包括外墙清洗；

1.1.2做好医院保洁区域内的所有 PVC 地面/橡胶等地板、大理石、花岗岩、玻化砖的养护；

1.1.3外包装储存间、生活垃圾站及医疗垃圾暂存间管理；

1.1.4完成晨间清扫、液体上架、收发陪伴椅、铺床拆床等工作；

1.1.5终末消毒；

1.1.6协助医院灭四害相关工作；

1.1.7保洁运营所需的相关空间办公房、库房、工作间等由采购人提供。

1.2保洁服务人员要求：

1.2.1人员素质及现场服务员工仪容仪表、行为举止端庄得体；

1.2.2初中及以上文化，身体健康，品行端正，工作责任心强；

1.2.3上班前梳理头发、长发应盘起，刘海不得超过眼眉；

1.2.4上班前确保鞋子干净无污物；

1.2.5按规定时间更换制服，制服不可破损,工作制服禁止穿到院外；

1.2.6工号牌受损或丢失应及时更换；

1.2.7手指甲修剪整齐；

1.2.8适当淡妆；

1.2.9保持微笑；

1.2.10不可在病区大声讲话，不准说“脏话”，更不可与患者和家属发生争吵或辱骂患者；

1.2.11病区内随叫随到，上班时间内确有事短暂离开病区须报告护士长或当班护士；

1.2.12保护患者隐私，不随意打听或泄露患者病情和个人信息等，不搬弄是非；

1.2.13服从公司、科室双重管理和各项规定，团结同事和医护人员，必须完成当班工作方可下班，确因有事需征得科室同意或者汇报上级，同意另行安排人员代替完成剩余工作方能离开科室；

1.2.14及时巡视，保持病区24小时整洁、干净，特别是夜间、午间突发事件的应急处理及时到位；

1.2.15如无紧急情况不可在病区内跑动。

1.2.16禁止在科室任意区域放置易燃易爆物品，不得违规索要和收受红包、礼品和物品，不得擅自使用未经科室同意的公共设施和VIP室内设施设备。

1.2.17应遵章守法，无盗窃等违法行为，自觉维护医院、公司的形象和信誉，不得发表有损医院形象的信息。

1.3 总体服务要求：

1.3.1保洁质量达到物见原色、窗明干净、符合行业规定及院感要求，患者、医院员工、社会满意；

1.3.2上岗前由投标人自行培训安全、院感防控与个人防护知识，由此带来的任何安全风险与经济损失由投标人承担。

1.3.3有严格的员工管理和考核体系。

所有保洁人员必须着装整齐、举止端庄、挂牌上岗，具备相关的岗位工作能力。对所有的员工和管理人员应进行必要的职业道德培训及相关岗位的技术培训、以确保具有良好的技术水平，能完成相应的工作。定期召开例会，总结医院保洁工作情况，并针对院容院貌及相关部门的配合情况向采购人提出建设性意见和建议。

1.3.4完善文档管理体系

对所有的保洁设备、设施进行编号和登记，对其型号、规格、主要的技术参数，使用寿命、投标人信息等进行登记并造册列表。建立完善的技术资料，并根据国家相关规定、产品说明书和公司的技术手册编制对每项业务操作的具体业务流程，以规范员工操作。投标人提供的信息管理系统须与省市医废在线监测系统无缝衔接，数据传输畅通。

1.3.5临床医护技人员不再承担带电医疗精密仪器及有无菌要求除外的任何保洁工作，均由投标人承担。

1.3.6服务具体要求

（1）负责工作区各楼栋室内、室外、内外院落清洁卫生，绿化带内无生活垃圾；

（2）及时收集外包装、生活垃圾、医疗垃圾（（感染性、损伤性、病理性、化学性及药物性），并送到院内指定地点。严禁私自盗窃、贩卖外包装、生活垃圾、医疗垃圾等现象发生；

（3）按时巡视，从屋顶到墙壁到地板要做到干净、整洁，无纸屑、垃圾、痰迹； 卫生间要干净、整洁、无异味；

（4）为避免尘土飞扬，地面干排应使用尘推加牵尘剂的方法进行处理；

（5）要求对尘推头和抹布用专门的医用洗衣机和烘干机进行洗涤和烘干，不能用手洗，以防止交叉感染；

（6）为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按院感染科的要求实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分；

（7）要求投标人对医院的项目管理配置专用的保洁车、翻新机、地擦机、洗地机、吸水吸尘机、抛光机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘器、对讲机、自用需要的洗衣机和烘干机(由采购人提供场地)、垃圾运输车、平板车、电脑和打印机等；

（8）保洁运营相关的易耗品（包括但不限于）如垃圾袋、毛巾、除味剂、保洁工作所需工具、物料、设备、药剂等已包含在合同总价内。投标人提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保养等物料，这些消耗品必须有相关部门的产品质量合格证书，并符合医院院感科的要求，对使用的消毒剂的资质交到院感科审证，合格后方可使用，并且要求提供优质的产品；

（9）合同总价中已包含 PVC 等材质地面的护理，包括打蜡，喷磨和抛光等处理，保持 PVC 地面的光亮、整洁，并且注明保养的频率；

（10）投标人对医院保洁进行科学的划分，并且强调计划性；

（11）投标人对采购人行政办公和门诊区域进行日常保洁；

（12）病房内按清洁单元进行保洁，布类清洁用具必须送清洗间集中清洗，不能在病房和科室第二次浸泡后使用；

（13）每个清洁车上要配备标准操作流程；

（14）NICU（神经内科）、ICU、CCU、PICU、NICU(儿科)、手术室、复合手术室、产房、血液透析室、感染科等特殊科室严格执行院感控制要求，保洁工具不得与其它区域混用,保洁员工服及清洁物料等与普通科室分开，地面使用超细纤维清洁系统；

（15）协助医院进行内涝抢险、巡检报修、院感特殊要求清洁消毒及灭四害工作等；

（16）医院临时指令的其他事务，如（但不仅限于）根据医院的要求挂横幅、标语、节假日挂灯饰、灯笼、摆放鲜花等；

（17）生活垃圾必须按照规范要求完成分拣分类及放入对应生活垃圾桶内，指导病房生活垃圾分类放置。

1.4保洁服务频率/周期

1.4.1病区：地面清洁和收生活垃圾（每天不少于2次）；门把手、照明开关、床摇手、床扶手、餐板、床头柜及储物柜柜面(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）和氧气台（每 1-2 天不少于1 次）；天花蛛网清扫、门面、标识标牌、床架、椅子、床头柜及储物柜内部、窗框、低墙面（每周清洁不少于1次）；高墙面污渍清除、灯具、风口表面、玻璃、高窗框及轨道（每 30-45 天清洁 1 次，随季节变化会调整清洁频率）。每天早上 7:50 前完成病区晨间清扫和整理归位陪伴椅，保持床单元及病室整洁，协助患者或陪护将物品入柜或上架。协助护士做好患者家属及陪护人员的管理工作。每日早上 7:30 及下午 16:00 为有需求的患者打开水（无陪护患者）。按要求及时更换床单元，患者转出院后完成床单元拆除，每张转出院床清洁消毒 1 次,包含患者用开水瓶表面擦拭消毒。病区窗帘、围帘的挂取，治疗车、护理车、平车、轮椅每日清洁消毒一次，每周清理轮胎夹缝处的垃圾等，每周充气及打油一次，每周清理门合页，及时打蜡；

1.4.2 NICU（神经）、CCU、ICU、PICU、NICU（儿科）:地面清洁（不少于3 次/天）、收垃圾（每天不少于3次）；门面、标识标牌、门把手、照明开关、吊塔、床按钮、床扶手、餐板、床头柜及床旁桌(如放有食品及监护仪等，需请患者或医护人员确认或协助移动方可清洁）和氧气台、负压吸氧表面擦拭（每天 1 次）；每张出院床清洁消毒终末处理后铺成备用床备用；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(每天消毒不少于2 次)；临时污染立即消毒；窗台、低墙面、病房垃圾桶（每天清洁不少于2 次）；玻璃（每周不少于1次）；高墙面污渍清除、天花、灯具、风口表面、高窗框及轨道（每30天左右清洁不少于1 次，随季节变化调整清洁频率）病区物表地面每日清洁消毒不少于3次；每日对拖鞋的清洗消毒(NICU（神经）、ICU驻守保洁服务：按照病房标准完成病房清洁消毒工作。

1.4.3办公区/功能房/处置间/医护生活区：地面清洁和收生活垃圾（每天不少于2 次）、门把手、桌面、饮水机及微波炉清洁（每天不少于 1 次）；天花蛛网清扫、门面、标识标牌、桌椅、床架、电话、电视机及柜、更衣柜、低墙面、护士站（各类柜子、抽屉，每周不少于一次）、病历柜及病历夹（每周不少于1 次）；高墙面、灯具、风口表面、玻璃、窗框及轨道（每 30 天不少于 1 次，随季节变化会调整清洁频率）；

1.4.4治疗室（含一般治疗室及处置间）：地面清洁（每天不少于 3 次）；门面及把手、标识标牌、冰箱（每天不少于1 次）；治疗柜/药品柜/医废桶/药品框（每天不少于2 次）；门把手、水龙头及物表消毒（1 次/天）；天花蛛网清扫（每周 不少于1次、；高墙面、灯具、风口表面、玻璃、窗框及轨道（每 30 天不少于1 次，随季节变化会调整清洁频率）；领回的液体及物品及时上架入柜；

1.4.5公共区域：地面清洁、电梯轿厢和收生活垃圾（每天不少于2 次）；门面、电梯、门、扶手、窗台、标识标牌、桌椅及体重秤表面（每天不少于 1 次）；天花蛛网清扫、玻璃、低墙面、公区桌椅架及挪开清洁地面边角（每周不少于1 次）；高墙面、灯具、风口表面、窗框及轨道（每 30 天 1 次，随季节变化调整清洁频率）；

1.4.6卫生间：地面清洁和收生活垃圾（每天至少 2-3 次，有污染及时清理）；门把手、镜面/玻璃、水龙头、洗手池、便池/马桶等洁具（每天 1 次）；天花蛛网清扫、门面、墙面、标识标牌、盆架、五金件、洁具、地面边角、淋浴喷头、晾衣杆（每周彻底刷洗、清洁 不少于1 次）；灯具、风口表面、窗框及轨道（每 30 天清洁不少于 1 次，随季节变化调整清洁频率）；

1.4.7垃圾收集：负责门急诊、检查科室、诊断室、办公室、值班室、ICU、手术室、公共区域的医疗和生活垃圾、外包装收集、住院部病房及公共区的生活垃圾、外包装及时收集清运；医疗（感染性、损伤性、病理性、化学性及药物性）、生活垃圾、外包装院内点到点的转运，垃圾转运每天至少 2 次，随满随收；

1.4.8门诊：地面清洁和收生活/医疗垃圾、外包装（每天不少于 2次）；门面、办公桌椅、标识标牌、门把手、照明开关、床摇手、床扶手、餐板、床头柜及储物柜(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)和氧气台（每 1-2 天 1 次）；天花蛛网清扫、床架、椅子、床头柜及储物柜、窗框、低墙面（每周清洁不少于1 次）；高墙面污渍清除、天花、灯具、风口表面、玻璃、高窗框及轨道（每 30 天清洁 不少于1 次，随季节变化调整清洁频率；门诊及内科楼内院落每周2—3 次；

1.4.9检查科室：地面清洁和分类收集生活垃圾（每天不少于2-3 次）；门面、办公桌椅、标志标牌、门把手、照明开关、床摇手、床扶手、餐板、床头柜及储物柜(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）和氧气台（每1-2 天不少于1 次）；天花蛛网清扫、床架、椅子、床头柜及储物柜、窗框、低墙面（每周清洁不少于1 次）；高墙面污渍清除、天花、灯具、风口表面、玻璃、高窗框及轨道（每 30 天清洁不少于 1 次，随季节变化调整清洁频率）；

1.4.10手术室、复合手术室、产房、介入室：通道地面清洁（每天不少于2 次）；手术间地面清洁及收垃圾（每台手术结束清洁一次）；办公区分类收集生活垃圾（每天不少于2 次）；门面、门把手、办公区、治疗柜、无菌柜外表面、洗手池、通道、门面、标识标牌、窗框（每天不少于 1 次）； 高墙面污渍清除、手术室周计划清洁、洗手池及卫生间彻底清洁、楼梯及洗澡间刷洗、屏风、天花、灯具及风口表面、玻璃、高窗框及通风口（手术室内每周不少于1次；非手术区域每月不少于 1 次）；

1.4.11外围：道路清扫、绿化带捡拾生活垃圾及垃圾桶清洁（每天不少于2 次）、收垃圾（每天不少于3次）、标识标牌抹尘和栏杆清洁、天台清扫（每周不少于 1 次）、围墙及重点区域定期刷洗（每月2次）、排水沟沉沙井清洁（每 1-3 月 1 次， 随雨季变化调整）；

1.4.12全院专项清洁计划：室内 PVC 地面落蜡每年 1 次、抛光每周 2 次；公区PVC 地面落蜡45天 1 次、抛光每周 2 次；洗地每天 1 次（大厅2 次）；大理石、花岗岩、玻化砖每周保养 1 次、洗地 1 次；木地板每周保养1 次；地毯每月清洗 1次，随脏随洗；电梯不锈钢每天清洁1 次。

1.5保洁服务标准

1.5.1公共区域及设施

（1）大厅、走廊区域干净，无尘土、污渍、烟头、纸屑、油迹及垃圾 ，内外院落洁净整洁，无杂物摆放，地面无湿滑；

（2）各房门、通道地面无尘土、痰迹、纸屑、烟头及垃圾、扶手无尘土。墙面光洁、玻璃明亮、无污渍、无蜘蛛网及其它粘附杂物；隔板无尘土，污迹。天花板：空调风口、灯具、指示牌、外露管道等顶部设施无积尘、无蜘蛛网，地面无湿滑；

（3）不锈钢面无脏、污点；金属器材表面无污迹、无灰尘、无锈斑，有金属光泽；

（4）宣传栏、装饰物：表面无尘土、宣传栏内无杂物；

（5）卫生间：无异味、洗手池台面无水迹、无尘土、无污物。洗手池瓷壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物。水龙头无印迹、污垢、光亮、洁净。镜面无水迹、尘土、污迹。小便池无尿圬（黄迹）、无污物、喷水嘴应洁净。大便池内外洁净、无污垢黄迹。手纸架无手印、光亮、洁净。纸篓污物量不超过桶体 3/4，内外表干净，无积水，地面无湿滑；

（6）电梯：电梯门无尘土、光亮洁净，无印迹。电梯凹槽内无垃圾无杂物，按键面板无尘土、无印迹。照明灯具无厚积尘土。电梯轿箱顶部：无厚积尘土，地面无湿滑；电梯厢壁、电梯门、框按规定时间上保护剂；电梯按钮每日进行消毒。

（7）楼梯：楼梯门无尘土、污迹。地面无尘土、烟头、垃圾，地面无湿滑；

（8）院区环境道路无明显浮尘、烟头、果皮、纸屑；绿植叶面洁净、花盆花箱花坛无烟头、杂物、积水、泥沙，地面无湿滑；

（9）垃圾桶、花箱、果皮箱：表面光亮无污迹、油迹，无异味 ，周边无积水、无垃圾；

（10）垃圾运送：外包装、医疗废物与生活垃圾分车运送、专人收运、交接登记清楚（医疗垃圾、外包装），地面无湿滑。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。

（11）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，体检费由投标人负责）对医疗废物进行分类收集，分科标志明确且包装规范。浸泡消毒时使用专业容器，按照标准计量配兑消毒液。医疗废物暂存间在废物清运之后即刻进行消毒冲洗。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。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。接到科室电话收集垃圾，必须及时清运，不许拖沓、推诿。

（12）达到国家卫生城市对医院卫生保洁、感染控制的考核标准，对医疗垃圾收集、贮存、处置办法、转运流程等要求、符合国家《医疗废物管理规范》、《医疗卫生机构医疗废物管理条例》。

（13）达到卫生健康委员会《三级综合医院评审标准实施细则》中对医院感染管理和环境管理的要求。

1.5.2病房保洁标准：

（1）地面：洁净、光亮、无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物，地面无湿滑；踢脚：目视无尘、无污物；

（2）墙面：无手印、污迹、无灰尘、定期清洁；

（3）窗户：明亮、无积灰。玻璃幕墙、门、窗、镜面、围栏无污迹、无水迹；

（4）天花板：无蜘蛛网、无积灰；

（5）床、床头柜、床架：无尘土、无积灰。清洁用抹布一床一巾；

（6）灯具：无破损、无缺失、无厚积尘土。灯具内无昆虫，灯盖、灯柱、灯罩明亮有光泽；

（7）标识牌：光亮、干净、无污渍；

（8）木（塑）质器材：木（塑）物件表面光洁、无污迹，现本色；

（9）厕所：无积水、无异味，便池洁净；

（10）晾衣房及开水房：地面、墙面洁净，无积水、无异味，地面无湿滑，开水炉洁净光亮。

1.5.3办公室保洁标准

（1）桌面：无尘土、无污渍，保持整洁；

（2）地面：无污渍，地毯上无碎屑、无渣、云石地面（砖面）清洁干净，地面无湿滑；

（3）墙面：无手印、污迹、无灰尘、定期清洁；

（4）窗户：明亮、无积灰。玻璃幕墙、门、窗、镜面、围栏无污迹、无水迹；

（5）天花板：无蜘蛛网、无积灰；

（6）所有垃圾桶等保持外表干净。

1.5.4院落、道路、围墙保洁标准

（1）院落整洁、卫生、无杂物；

（2）人行道、走道等地带无垃圾、烟头、杂物，地面无湿滑；

（3）围墙洁净无污渍、无粘贴物，围墙灯保持洁净；

（4）认真听取市容、环卫等有关部门的检查意见，礼貌交谈，并及时与主管部门联系；

（5）定期清理屋顶、院落的垃圾，保持屋顶、院落排水畅通；定期清理全院排水沟，保持排水沟内无杂物，排水畅通。

**2.绿化服务**

★2.1绿化服务范围：

负责院区内的室外院坝所有绿化的栽种、修剪、养护、杀虫等工作并巡查室内及花车植物的生长情况及时联系外包单位，同时完成采购人临时要求的绿化整治任务。绿化用植物、肥料和杀虫剂由采购人负责提供。

2.2绿化具体服务频次及要求：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **操作范围** | **操作频次** | **服务要求** |
| 1 | 栽种 | 绿化带及草坪裸露区域 | 视具体情况而定 | 绿地无明显裸露、无死苗、无枯萎。 |
| 2 | 修剪 | 乔木、灌木、树木、绿化带 | 1 次/月 | 植物修剪边角整齐，轮廓突出，植物布局合理整体造型达到美化环境的效果。 |
| 3 | 施肥 | 绿化带、乔木、灌木、树木、院内草坪 | 4 次/年 | 保证植物充足的养分，合理使用肥料（具体情况视植物长势而定），勿因施肥不当伤害植物。 |
| 4 | 杀虫 | 绿化带、乔木、灌木、树木、棕榈科等 | 视植物长势而定 | 保证植物无大面积虫害（不超过 2 棵），尽告知义务， 避免勿因虫害损伤人员或其它绿植。 |
| 5 | 浇灌 | 绿化带、花、草坪、树木 | 视植物长势而定 | 保证植物长时含有充足的水份，无枯萎，无死苗，保证植物长时枝繁叶茂。 |
| 6 | 除草 | 绿化带、草坪 | 视植物长势而定 | 保证各区域绿地植物无任何杂草，无杂物，无垃圾，无枯黄枝叶，无晾晒物等。 |

**3.中央运送服务**

★3.1中央运送服务范围及内容

投标人安排人员 24 小时×7 天负责工作区所有物品及病员运送服务、部分科室辅助医疗服务。具体工作主要内容（包括但不仅限于）：负责全院所有区域的患者、标本、药品、物品、文件、病历、单据、医疗耗材、消毒灭菌物品、办公用品、杂物等运送服务；负责空调、设备、微波炉、家具及办公设施、屏风、票据、防汛沙、盐等的搬运服务；负责部分科室的病区辅助医疗。所必须的办公场所由采购人提供。

3.2中央运送服务要求

3.2.1中央调度

（1）运送调度中心全天为临床服务，投标人应配备相应的通讯设施设备（费用包含在合同总价内）并保证通讯畅通，24 小时无间断接受指派，并做好记录。

（2）及时响应临床医技科室需求，原则上 10 分钟内到达现场，满足患者及临床需要。

3.2.2循环

（1）合理安排，科学统筹运送路线、时间、人力，提高工作效率；

（2）加强运送工作的核对措施，杜绝任何形式的配送失误，差错事故率为零, 保证患者、贵重物品运送安全，若因工作不当发生意外，由投标人承担相应后果；

（3）进行信息化管理，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；

（4）每月统计运送项目及数据，并向总务科、护理部上报相关信息；

（5） 预先计划，减少随机性。临床医技普通科室固定循环应当每天不少于 5 次；

（6）危重病人多的科室固定循环每天不少于 9 次；

（7）手术室、ICU、NICU（神经）、血液透析室、急诊科、等重点科室派专人驻守；

（8）当紧急突发事件发生时，以最快速度调集大量人力赶赴现场进行支援。

3.2.3患者运送

根据工作量合理安排人力资源，提供 24 小时患者运送服务。

（1）负责患者的转院、转床、转科的运送服务，运送时先做好前期准备及联系工作并与医护人员做好交接；

（2）负责全院手术患者的接送服务，接患者入手术室时应当经医护人员确认并带齐相关物品后方可离开病区，运送至手术室按规定交接，手术完毕后在医护人员的陪同下送患者返回病房，途中注意安全；

（3）负责住院及门急诊危重患者各种检查的陪护服务，主要包括（但不仅限于）：CT、MRI、DR、B 超、介入检查及治疗、内窥镜、肺功能检查、妇产科检查及治疗、神经电生理检查、心电图、放疗检查及治疗等检查项目。陪检前先行预约并带齐相关文书，检查完毕后送回病区或门急诊诊室并与医护人员做好交接工作；

（4）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。

3.2.4物品运送服务

（1）物品运送服务范围和对象包含全院所有部门、科室及单元；运送内容主要包括（但不仅限于）：收送各种标本、手术通知单、会诊单；收送检查预约单并预约，取各种检查结果；办公用品、病历、报刊杂志邮件、氧气瓶、文件文书、物资、医用耗材、一次性用品的领取和送达，除毒麻药品、输血标本外的所有药品、输液液体、消毒用品；用后的空血袋送回输血科；输液液体的拆除外包装及上架的工作；设备借用、送修及取还。所有运送服务需完成当面清点及书面交接手续；

（2）物品运送服务须满足部分科室特殊要求、工作内容和流程（包括但不仅限于）：

1）NICU(神经)、ICU 驻守服务：协助护士完成生活护理，标本运送，药品运送（不含毒麻药品/贵重药品）等；

2）手术室驻守服务：术中/术后标本送病理科，负责物资领取，报表等送相关科室，仪器设备送修/检等；

3）血液透析室：负责 A/B 液上架，刷透析液桶，每轮透析完更换床单、被子，协助患者门诊挂号/交费，透析单送回病区，标本运送，领取制剂等；

4）药房：每天协助药师把西药库、中药库、输液库药品送达门诊药房、中药房及住院药房；领取药品、退药、输液液体、处方、针剂、口服药、单剂量、出院带药、中成药等送达各病区并完成数量清点及书面交接手续，固定两名专职人员负责整理、拆分门诊药房和住院药房内药品上架工作，按时将药品有序摆放在对应位置，确保药品有序调配，协助药房窗口设备耗材（处方纸、打印标签、碳带等）的补充工作，协助药房人员及时将下架药品退回库房；

5）检验科及病理科：负责高压处理废弃标本，协助领取物资等；

6）急诊科：设置 24 小时驻守服务，除常规中央运送服务外，还要负责更换救护车内氧气瓶，随 120 救护车外出，协助医护人员完成担架工作；

7）完成医院临时指派的其他搬运任务，主要包括（但不仅限于）：院外义诊会场布置、院外宣传现场布置、小型物品搬运、科室搬家等；

8）辅助医疗服务：协助各病区完成辅助医疗服务；

9）科主任、护士长安排的其他临时运送任务，如给卧床无陪护患者买饭购物等。

3.2.5不在服务范围说明：

大量、大型、超重、特别贵重、或需专业搬运公司搬运的物品或搬家。

**4.非医疗设备设施服务**

★4.1主要服务范围主要包括（但不仅限于）：

负责院区内全区域日常照明系统、配电系统、高低压配电系统、弱电系统、电梯系统及手术电梯司乘服务、给排水系统（含污水处理系统）、中央空调系统、净化空调系统、通风系统、负压吸引系统、基建木工类、监督其他专业公司维护保养合同执行等日常维护及一般性维修。维修服务工具由投标人自备（合同总价已包含），维修所需的物料由院方承担（需办理相关书面签领确认手续）。

4.2具体服务内容及要求：

4.2.1日常照明系统（包括医院楼层、病房、路灯、围墙灯、户外标识广告灯光等）工作内容（日常运行与维护及一般性维修）：

（1）巡检各区域的日常照明系统，及时对不亮、有故障、不规范的灯具进行维修、更换、调整；

（2）维修人员根据巡检情况或报修，及时对有故障的日常照明系统进行维护、维修；

（3）维修人员根据科室要求，进行日常照明系统的小批量安装、改造、维修；

（4）医院指派的临时任务，如节假日策划并实施氛围营造：挂彩灯、彩旗、灯笼，贴对联、福字等；

（5）不在服务范围说明：日常照明系统的大批量新建、安装、改造等。

4.2.2配电系统（包括各楼层配电箱、开关插座、电路）

工作内容（日常运行与维护及一般性维修）：

（1）巡检各区域（强电井、护士站、走廊、病房、新风机房、办公室、值班室、开水房等）的楼层配电系统，及时对故障进行维修；

（2）维修人员根据巡检情况或报修，及时对有故障的楼层配电系统进行维护、维修；

（3）维修人员根据科室要求，进行楼层配电系统的小批量安装、改造、维修；

（4）对各楼层配电系统进行预防性保养（检查接线部件是否牢固、有无发热， 进行故障处理、清洁卫生等）；

（5）插座测试；

（6）负责编制医院的所有配电箱柜，编制内容包括配电箱柜；型号、类型、负责送点区域、所在位置、提供标识及编号、维修记录等相关信息建立档案备查(电子文档和纸质文档)，医院照明线路检修及安装。

（7）每月按时完成全医院水电表及公用水电表巡查抄表记录工作并上报电子版本，积极协助配电房的年检维修工作。

（8）负责按科室、按区域统计各楼层用电负荷，提供报表数据内容包含：用电设备名称、设备功率、设备数量、剩余可用负荷。按规范合理分配用电负荷保障用电安全。

（9）不在服务范围说明：配电系统的大批量新建、安装、改造等。

4.2.3高低压配电系统

工作内容（日常运行与维护及一般性维修）：

（1）安排双人双岗在配电房 24 小时值班，负责配电运行及管理。负责高低压配电系统运行管理及电力监控操作规程，确保设备供电正常；负责变压器、高压配电系统、低压配电系统、应急发电机、UPS、EPS、科室配电间、普通照明、应急照明灯、电缆等巡查、维修及维护工作。每两小时对高低压配电系统（变压器、直流屏、高压配电系统、低压配电系统等）进行巡捡，按规定抄记运行数据，通过“看、听、闻”等方法检查系统内设备的情况，发现隐患及时处理，不能及时解决的立即上报给上级领导、医院。详细检查内容：巡查双回路高压进线电源是否正常；巡查高压进线电流、指示灯、声音是否正常；检查变压器运行温度、高低压电流、噪声是否正常；巡查各电柜的空气开关/漏电开关及其它电器元件是否灵活可靠，有无过热等异常情况；巡查各配电柜的母排有无变色高温等情况；巡查各配电柜内线路接端头有无变色烧焦、高温等情况；

（2）清洁高压、低压配电室，保持干净整洁；做好配电室的防水、防潮、防火等工作；

（3）发电机的日常巡检；

（4）发电机的定期开机试运行；

（5）对低压配电柜进行预防性保养（检查接线部件是否牢固、有无发热，进行故障处理、清洁卫生等）；

（6）根据供电公司的要求或医院实际情况等，进行10KV两路高压供电回路切换；

（7）应急处置突发事件和设备故障，最大限度降低停电时间，确保配电设备的正常运行；

（8）不在服务范围说明：高低压配电系统的大型改造、发电机的专业维护保养维修等，投标人须协助配合。

4.2.4弱电系统

工作内容（一般性维修）：

配合信息科完成对医院弱电综合布线的维修，对病区的电话、电视机进行初步的、非专业性的判断和调试。

不在范围说明：弱电系统的专业维护保养维修。

4.2.5电梯系统及手术电梯司乘服务具体工作内容及要求如下：

（1）负责院区电梯运行及管理。负责电梯机房、轿厢、呼梯面板等部分巡检， 按照规范做好电梯运行记录，将巡检发现故障及时联系电梯维保公司进行维修，发现故障及时通知维保公司进行维修，监管维保公司服务质量，紧急状况下协助电梯维保公司应急处置；

（2）巡检机房照明、控制柜、机房与轿厢通话、标识标牌是否完好等；巡检轿厢及按钮：警铃是否有效、通话是否正常、开关是否正常、显示是否正常、地板是否正常等；

（3）负责外科大楼手术梯司梯服务，司梯时间：8：00-18：00，每周工作六天；

（4）建立完善的电梯管理制度、电梯操作规程和运行记录表格等各项标准化的管理。与维保单位制定电梯故障、突发事件的应急措施和救援方案，并定期演练。

4.2.6给排水系统（含污水处理系统）

工作内容（日常运行与维修、维护）：

对医院供排水、排污、用水及时供应负责，安排人员 24 小时负责水泵房及污水处理站运行及管理,监督给水水质安全及污水处置在线监测合格排放，并对医院所有水泵运行安全巡查、维护和维修；定期清理各天台、各排水管口垃圾。操作人员熟悉各系统操作规程；按规范、制度要求做好生活水泵、污水泵、潜水泵、给排水泵、巡查以及维修养护工作。保证水泵正常运转，24 小时供水有保障。

（1）每两小时巡检生活水泵房，按规定抄录运行数据，对各类设备进行点检，发现隐患及时处理。详细检查内容：检查生活水泵是否运行正常、控制柜运行情况、溢流口有无保护、生活水箱加锁情况、管道阀门有无渗漏、排水设备（自动是否可靠、排污泵是否完好）、机房卫生情况等。保证水泵正常运转，24 小时供水有保障；

（2）给排水系统上下水管、龙头、阀门等维修、更换、小型安装工作；负责所有洁具水龙头、阀门、高压软管、洗手盆、冲水阀、地漏等给排水设备设施的巡检、维护、维修；负责所有给水阀、排水阀的保养；

（3）负责所有给水、排水管网的巡检、日常维护；负责屋面排水口污泥的清理； 负责沙井、外网排水沟渠污泥的清理；负责疏通所有排污管、厕所及下水道；

（4）污水处理掌握好处理药剂，污水流量和气压的比例，经常分析处理污水效果，做到未处理的污水不排放，不达到标准不排放，排放的污水必须达到国家和相关上级环保生态部门有关规定的排放标准。为了确保运行正常，水质达到标准，每二小时巡视和检测出水口氯残留量一次，确认每个处理环节的设备运行状态，并做相关记录；

（5）水泵房、污水站设备故障的应急措施和救援方案，并定期演练；

（6）做好外包单位对二次供水水池的定期清洗消毒及监测、维保质量和化粪池的清掏监督管理工作。

（7）做好生活饮用水卫生管理档案工作。

不在范围说明：给排水系统、设备、设施、管道等的大型改造、安装、专业维修、水箱清洗、化粪池清淤、专业管道疏通、水质检测、污水系统处理工艺维修等。

4.2.7中央空调系统

工作内容（日常运行与维护及一般性维修）：

（1）运行季节负责 24 小时值守，每两小时巡检所有集中空调、精密空调、冷却塔、水泵运行、热泵热水系统、水箱间等系统运行情况，按规定抄录运行数据，对各类设备进行点检，发现隐患及时处理，不能及时解决的立即上报给上级领导、医院，手术室层流空气净化，要求每日手术前核实层流净化的运行是否正常。详细检查内容：巡检空调制冷/供热系统主机及各种泵、机、阀等重要部件，观察仪表读数，做好设备运行记录，随时掌握各类设备的运行负荷动态；负责集中空调系统的新风机组、水系统、风系统、控制系统一般性维护保养；负责新排风机的运行、清洗、维护和维修；负责净化空调系统的初效、中效过滤器的清洗，督促专业公司按照国家规范进行高效过滤器更换；负责净化系统所有机柜的清洁及非专业性维修和维护；负责中央空调末端设施的清洁及维修维护等工作（包含分体空调）；

（2）巡检各楼层新风机房，详细巡检内容：检查电机、风机紧固情况运行震动情况、检查风机噪音情况、检查风机轴承的状态、检查风机的电控柜的空气开关、接触器的情况、检查风机电机的运行电压、电流情况、检查皮带的磨损情况，检查皮带的松紧度和挠度、检查管道阀门有无滴漏情况、机房卫生及火险隐患等；

（3）新风机过滤网清洗；

（4）主机电源柜、循环水泵电源柜的保养；

（5）风机盘管回风过滤网的清洗；

（6）冷却水塔的清洗；

（7）新风机机柜内及风管的清洁和消毒；

（8）压力表、温度计的更换；

（9）风机盘管 Y 型过滤器、电动二通阀、排气阀的保养、积水盘的清理；

（10）风管和水管保温的检查和维修维护工作；

（11）检查中央空调设施设备，进行一般性清洁维护，符合相关行业要求，配合上级部门及国家相关检查。

不在范围说明：中央空调主机的维修及维护保养，循环泵的维修维护、冷却塔风机的维修、塔内填料的补充和更换等；冷冻水、冷却水的水处理；中央空调风管系统的清洗；压力表、安全阀、燃气泄漏探测装置的检测等由外包单位负责，投标人须配合协助。

4.2.8净化空调系统

工作内容（日常运行与维护及一般性维修）：

（1）每天专人值守净化设备机房，按规定抄记运行数据，对各类设备进行点检，发现隐患及时处理。

（2）手术室净化空调巡检内容：

1）每日巡检时，检查内容包括设备的运行情况、仪表指示数字、管道及阀门是否跑冒滴漏、阀门平度位置是否有变化、轴承温度、电机温度及其他异常现象，及时发现及时处理并上报；

2）每日巡检时检查手术室门、窗、墙地面、照明、机组、热泵机组等设备、设施是否完好，运转是否正常，有无异常声音；

3）每日巡检时，按时抄写净化空调运转电压、电流以及供回水压力。检查电动阀和管道有无异常情况，各类阀表工作是否正常，各转动机械的润滑油系统是否需补充润滑油。

（3）屋顶和循环泵巡检及运行数据记录；

（4）检验科、病理科、复合手术室、 介入中心净化及新风机组巡检内容：检查控制柜电流电压、倾听电机运转声音、检查机组进出水阀门、检查室内机组控制面板、检查 室外机组控制面板、检查风口压力、检查出风温度等；

（5）净化空调机组的内部清洁；

（6）净化空调系统新风机进风段的柜内清洗及尘网的清洗工作；

（7）净化空调机组的初效过滤器更换或清洗；

（8）净化空调机组的中效过滤器更换；

（9）巡查净化空调设施设备，进行一般性清洁维护，符合相关行业要求，配合上级部门及国家相关检查；

（10）净化机房加热模块机组的冷凝器翅片的清洁保养。

不在范围说明：加热模块机组、净化空调模块机组、各类循环泵、净化空调设备等的专业维护保养维修及高效过滤器的维修更换由外包单位负责，投标人须配合协助。

4.2.9通风系统（不含消防排烟系统）

工作内容（日常运行与维护及一般性维修）：

（1）检查送、排风机的运行状况，对风机设备进行点检及相关登记工作等。

（2）送、排风机启动控制柜、电机、皮带、外壳/蜗壳/叶轮、风管道/阀门的清洁保养维修。

不在范围说明：通风系统的大型改造、专业维护保养维修等。

4.2.10负压吸引系统

工作内容（日常运行与维护及一般性维修）：

（1）每两小时巡检负压机房，对各类设备进行点检，按规定抄录运行数据，发现隐患及时汇报处理。负压吸引系统巡检内容：巡查负压罐压力、巡查储水罐、巡查真空泵联轴器间隙是否过大、检查储水箱的管道及阀门、检查真空泵的运行是否正常等。

（2）负压设备的故障判断及简单维修。

（3）负压机房的清洁。

不在范围说明：空压机、真空泵、冷干机、精密过滤器的维修及专业保养；

4.2.11液氧系统

（1）工作内容（日常维修、维护及一般性维修）：

1） 每两小时巡检院区液氧系统，通过“看、听、闻”等方法检查系统内设备的情况，发现隐患及时处理，不能及时解决的立即上报给上级领导、医院。

2 ）每日白班两次，夜间每两小时巡检本院液氧系统，通过“看、听、闻”等方法检查系统内设备的情况，发现隐患及时处理，不能及时解决的立即上报给上级领导、医院。

（2） 巡检液氧系统的工作内容：

1）按时巡检液氧系统氧罐及各种管道、阀等重要部件，观察仪表读数，做好设备运行记录，随时掌握各类设备的运行动态。

2）检查液氧罐体焊缝和有关接管、接头的完好、牢固情况，以及相应附

件、压力表是否完好正常。

3）液氧罐操作人员在正常操作状态下发现异常情况，应立即查明原因，

采取有效的处理措施并及时上报反映。

4）经常检查氧气管道及分配器的防护措施，保证其完好无损，减少其表

面腐蚀。

5）定期检查液氧罐紧固支件的在用状况，做到齐全、不锈蚀、联结固定

可靠。

6）检查管道和支架接触处等容易发生腐蚀和磨损的部位，发现问题及时

采取措施。

7）制定液氧泄漏的应急措施和救援方案，并定期演练。

8）做好清洁卫生，做到设备无积灰、无油垢，室内无垃圾。

不在范围说明：

液氧设备系统的专业维护保养维修以及压力表、安全阀、液氧罐的检测等专业性工作由专业公司负责。

4.2.12基建木工类

工作内容（日常运行与维修、维护）：

（1）巡检建筑物外墙面，防止坠落物伤人事件发生；有明显污渍及时处理。每周至少全面主动巡检2次，并做好巡检记录；

（2）巡检建筑物屋面、屋面建筑、屋面栏杆、外墙及广告牌等悬挂物、空调外机以及外围管道井、堡坎、沟道、花园、围墙及围墙灯等。每周至少全面主动巡检 2 次，并做好巡检记录；

（3）检修柜子、候诊椅、陪伴椅、办公桌椅、坐卧设施、卫浴设施、病床、床头柜、输液轨、设备带及终端、室内家具、推车轮椅等。每周至少全面主动巡检 2 次，并做好巡检记录；

（4）负责全院水工、土木、电焊、铁工、病床、天花板、泥水、办公家私、 门、门锁、自动门、楼宇自控、防盗网、病房扶手、窗帘、隔帘、护栏、玻璃、铝合金等（木类、金属类、不锈钢设备）等设施设备的检查、维修与维护；做好家私、门、窗的维修和养护工作。定期翻新部分木类、金属类、家具、扶手等。每周至少全面主动巡检 2 次，并做好巡检记录；接维修通知及时赶赴现场维修（10分钟内到达）。

（5）定时检查和维修门的油漆、合页、闭门器、门把、门框、门锁；检查窗户的滑轨、密封条、玻璃、窗框有无变形、纱窗、窗锁等。每周至少全面主动巡检 2 次，并做好巡检记录；

（6）定时检查和维修用电系统灯具、开关、线路、应急照明、医护对讲系统、微波炉、电风扇、消毒机等。每周至少全面主动巡检 2 次，并做好巡检记录；

（7）一般性泥水工维护，如局部路面、广场砖、墙砖、地砖、踢脚砖破损维护贴补。每周至少全面主动巡检 2 次，并做好巡检记录；

（8）负责医院消防泵房各类每年定期水泵、管道进行油漆翻新；

（9）对户外栏杆、楼梯栏杆进行翻新维护，对户外座椅进行维修维护；

（10）电视、电话、分体空调的故障判断，发现问题若不能处理时及时上报；

（11）院内的各项应急抢险、救援、突发事件处置等工作；

（12）布置会场。

不在范围说明：新建或更换整个门、窗等；新做柜、台、凳等。当墙面单次损坏大于 5 平方、地面单次损坏大于 3 平方时需外包施工队处理；特别高的外墙砖脱落、维修等；新彻墙、大面积批灰、房间改造/装饰/更新等。

4.2.13监督其他专业公司维护保养合同执行

包括：电梯、中央空调及净化空调主机、绿植供应、层流空调高效过滤器更换及风道清洗、水处理、呼叫系统和闭路电视及电话弱电系统、专业广告牌灯等。

4.2.14其他服务

（1）对院区的所有使用状态中的养鱼服务进行巡查，查看鱼缸内水位、电源、氧泵和消毒灯管、鱼苗的生长情况，及时补水、捞出死鱼，加强与提供养鱼服务公司人员沟通存在问题和督促到位情况。

（2）对住院部生活热水系统进行巡查，根据季节开放和关闭热水使用，及时处理热水主系统和房间热水供应中出现的故障，确保热水供应畅通。

5.院感、心肺复苏培训内容及要求：

5.1医院作为特殊场所，投标人工作人员须具备预防医院感染的认识及相关知识，医院感染预防和控制工作要始终贯穿于医疗活动中。为提高全体工作人员对医院感染的防控意识，主动运用环节防控措施，减少医院感染的发生，提高医疗护理质量。投标人须进行以下培训并满足院方相关要求：

5.1.1培训内容

（1）消毒隔离基本知识；

（2）相关消毒药剂的正确使用；

（3）员工的职业防护；

（4）消毒灭菌、手卫生与医疗废物管理；

（5）医院感染、暴发的报告与控制；

（6）一次性使用无菌医疗用品的管理。

5.1.2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。新进员工岗前培训合格后方能上岗，培训时间不少于60分钟；

（3）培训要求：负责新老员工的技能和服务意识培训，培训师工作经验丰富，长期开展培训活动，且能不定期实地抽查。

5.2按照国家心脏协会要求，掌握心肺复苏急救术是社区基本技术，全员参与，为心脏骤停者赢得救治最佳时间。

5.2.1.培训内容

（1）心肺复苏包含的基本知识

（2）正确判断心跳骤停。

（3）及时、正确使用呼救方式

（4）正确实施心肺复苏术

5.2.2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：半年一次，新进员工岗前培训合格后方能上岗。

**6. 项目人员配置要求**

★6.1为确保本项目的运营安全，投标人为拟投入本项目员工购买公共责任险和人身意外险。并严格按照国家及当地政府相关法律法规为全体员工购买其他保险（包括但不限于社会保险），中标人若签订合同前未提供相应证明材料，视为拒绝签订合同。

6.2投标人各岗位工作人员统一服装并负责其员工工作服的配备，同时根据院感需求，定期更换。投标人管理服务人员和专业技术人员持有效岗位证书及资格证书上岗。

6.3投标人须有岗前培训机制，服务人员100%经过岗前培训合格后才能上岗。须根据采购人的行业形象要求及规范，保证文明工作。员工需礼貌服务，日常工作中使用文明用语，遵守采购人服务标准要求。组织所有员工参加感染知识、心肺复苏术的培训及学习基本的操作规程。相关管理及特殊岗位（运送等）需具备应急救援及救护的通用技能，协助医院进行应急救护救援工作。

6.4中标人管理人员应接受采购人监督，中标人应接受采购人对其服务质量进行监督考核，中标人应配合采购人完成各种数据、信息等文字资料上报，并配合采购人接受上级行政主管部门开展的各项检查评比工作。采购人认为中标人的项目经理等派驻人员不称职时，中标人应无条件服从并更换。

6.5采购人需为本项目配备的工作人员提供院感培训工作。保洁人员根据采购人院感管理要求，负责收集、转运各病区特种垃圾。负责与特种垃圾回收人员办理交接手续，签字手续清楚，不得任意遗弃或以其他方式造成特种垃圾流失。

★6.6中标后中标人须与本项目拟派的所有人员签订劳动合同并将人员名单（名单包括姓名、性别、年龄、身份证号码）提供采购人。在签订合同前，中标人应将管理人员及特殊岗位（如高低压电工、焊接与热切割作业、电梯安全管理作业、R1证等）的身份证、相关证书、经验证明材料交采购人查验并上交复印件，查验合格后方可签订采购合同。若未提供，视为中标人拒绝签订合同。

6.7投标人对本项目服务人员工作期间的疾病和人身安全、安全责任事故、劳务纠纷等，都由投标人自行负责，采购人对此不承担任何的责任和义务。

6.8如果国家，省级或地方政府公布增长当地职工最低工资标准、社会保险费或其他强制性支付费用均包含在合同总价之中，由投标人承担。在合同期内，如因政府政策变化（如税收、最低工资、社保等调整），采购人不做相应调整，由投标人按政策调整。

6.9投标人应针对本项目在保洁、运送、非医疗设施设备、环境绿化等方面所提供的人员管理体系方案，重点体现人员招聘渠道、员工保留措施、员工的积极性培养方案、员工培训和辅导方法”，达到稳定的服务品质，并使采购人、员工、客户、社会满意。

6.10对于医院托管给中标人的在编职工，在发生自然减员时，医院有权决定补充人员的方式。

**7.具体人员要求**：

**★**配置总人数不少于234人，其中医院托管9人，招标配置人数225人（ICU5人和老院区6人等人员配置需待投入使用后再支付该岗位人员工资）。

注：以下带★人员须按招标文件要求，在投标文件中提供人员相关证书或证明材料。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务人员类别** | **人员职位** | **数量（人）** | | **配备要求** | **备注** |
| 1 | 保洁服务人员 |  | 139 | | 保洁项目经理1人，保洁主管3人，环境消杀主管1人，一线员工≥134人 | 含老院区4人，ICU3人； |
| 2 | 绿化服务人员 |  | 1 | |  |  |
| 3 | 中央运送服务人员 |  | 65 | | 中央运送经理1名，中央运送主管2名，一线运输员工≥62人。 | 含老院区1人，ICU2人； |
| 4 | 非医疗设备设施服务人员 | 管理人员 | 29 | 2 | 投标人配备项目经理1人、工程主管1人 | 含老院区1人。其中采购人托管编制人员9人，投标人另配置≥ 20 人。其中一线人员≥ 27人。 |
| 电工 | 15 | 投标人配备13人，医院托管2人 |
| 污水处理（管道）工 | 4 | 医院托管4人 |
| 水管工 | 3 | 投标人配备2人，医院托管1人 |
| 空调运行人员 | 2 | 投标人配备1人，医院托管1人 |
| 泥瓦工 | 1 | 投标人配备 |
| 司梯服务 | 1 | 投标人配备 |
| 木工 | 1 | 医院托管1人 |
| 注 | 投标人需设置项目总负责人1人：由投标人自行在保洁、运送、非医疗设施设备项目经理中选择 1人兼任 | | | | |  |

7.1保洁服务人员要求：

7.1.1年龄男性员工原则上不超过60岁，女性员工原则上不超过55岁，岗位有具体要求的从其要求。身体健康，须经投标人培训合格后上岗；

7.1.2工作人员按规范着装，严格执行操作流程；

**★7**.1.3投标人配置保洁：人数不少于 139人（其中老院区4人），其中经理1名（含项目经理），主管4人，一线员工不少于134人。

7.2绿化服务人员要求：

7.2.1要求服务人员年龄不超过60岁，身体健康，具有绿化和园林管理工作经验。

7.2.2服务人员按规范着装，严格执行操作流程。注意节能及节约物料，尽可能减少能源及物料消耗；

7.2.3服务人员在操作完毕后，及时清理现场，妥善处理并清运残留物及垃圾（费用包含合同总价中）。

**★7**.2.4人数配置要求：投标人配置人员不少于 1 人，应严格按照此要求配置人员。

7.3中央运送服务人员要求

7.3.1负责病人、标本、药品、物品等运送 ，男性员工不超过60岁，女性员工不超过55岁，身体健康，吃苦耐劳，无传染性疾病，头脑灵活，能读能写，应当具备护送患者及运送医院物资的相应技能，严格执行操作流程，遵守医院各项规章制度和工作规范，须经投标人培训合格后上岗。

7.3.2工作人员按规范着装，仪表整洁、言谈举止符合医院规定，态度热情，为病员提供优质服务，及时响应临床需要；

7.3.3投标人应加强安全教育，运送服务人员在运送中注意安全，护送过程中，患者出现异常情况及时报告。保持患者身上管道不松脱。安全运送患者，做到不跌、不碰；

7.3.4配送人员不能与患者及家属发生争执，不得向患者索要礼物和小费；

7.3.5配送人员不损坏、不丢失采购人财物。正确使用运输工具，不人为损坏。运输工具每天按规范进行消毒；

7.3.6工作出现差错不隐瞒，如实报告及时处理，尽最大努力减少对患者的人身损坏及财产损失；

**★7**.3.7人数配置要求：投标人配置人数不少于65人（其中老院区1人），其中一线运输不少于62人，经理1名，主管2名。

7.4非医疗设备设施服务人员要求：

7.4.1年龄男60岁以下，女50岁以下，身体健康，初中及以上学历，有关岗位须持有国家要求的特种行业上岗证并经投标人培训合格后上岗；

**★7**.4.2人数配置要求：人数配置不少于29人（含老院区1名），其中采购人托管编制人员 9人，投标人另配置不少于 20 人。其中经理1名，主管1人，一线人员不少于 27人。

7.5管理人员要求：

**★7**.5.1非医疗设施设备项目经理：原则上年龄不超过55岁，具有大专及以上学历或者高级工程师证书（机电、电气、暖通等专业均可，至少具备其中一项），参与过院感培训相关培训（投标时提供三级医院培训合格证明），且具有3年以上非住宅类物业管理项目作为项目负责人的工作经验。

**★7**.5.2保洁项目经理：原则上年龄不超过50岁，具有大专及以上学历，参与过院感培训相关培训（投标时提供三级医院培训合格证明），且具有得3年及以上非住宅类物业管理项目作为项目经理的工作经验。

★7.5.3保洁主管：原则上年龄不超过50岁，具有大专及以上学历、身体健康、精力充沛，有亲和力及敬业精神，责任心强，有较强的组织、协调能力。具有3年及以上非住宅类物业管理项目作为保洁服务的管理人员的工作经验；其中环境消杀主管应具有3年及以上非住宅类物业管理项目作为环境消杀服务的管理人员的工作经验。

上述4人中其中至少一人参与过院感培训相关培训（投标时提供三级医院培训合格证明）

★7.5.4运送经理：负责医院运送（含病人、物品、药品、标本等等）服务项目的管理。年龄不超过45岁，具有大专及以上学历；身体健康、精力充沛，有亲和力及敬业精神，责任心强，有较强的组织、协调能力，具有 3年及以上非住宅类物业管理项目运送服务的管理人员工作经验参加急救救护相关培训，（投标时提供三级医院培训合格证明）

★7.5.5运送主管：负责医院运送服务项目的管理。年龄不超过 45岁，具有大专及以上学历和3年及以上非住宅类物业管理项目运送服务管理人员的工作经验。

★7.5.6非医疗设施设备的工程主管资质和任职要求：负责综合工程服务项目的管理，年龄不超过45岁，应持有效的行政主管部门颁发的中华人民共和国特种作业操作证（投标时需提供如高、低压电工证）；具有3年及以上非住宅类物业管理项目工程服务的工作经验，身体健康、责任心强、吃苦耐劳，工作敬业，有较强的组织、协调能力。

7.5.7非医疗设备设施服务其他员工任职要求：

★（1）电工不少于15人（医院托管2人），均应具有有效的行政主管部门颁发的中华人民共和国特种作业操作证(作业类别为高压电工作业或低压电工作；其中至少有2人应两个证书同时具备；至少4名电工人员应具有高压电工作业证)；托管人员除外。

（2）污水处理（管道）工4人（医院托管4人）。

★（3）水管工3人（医院托管1人）：需熟悉供排水行业相关知识和具有较强现场操作能力；医院给排水、二次供水的日常维修、维护；各类管道用件的维修更换及更换处理后的管道管路按原状恢复；疏通含地面、建筑内、屋面屋顶雨水、污水管道、排水道及病区下水管道；至少1人具有国家安全生产监督管理局颁发的特种作业操作证（投标时需提供焊接与热切割作业证），能熟练使用各类电动、气动及热熔工具进行维修操作等；托管人员除外。

★（4）空调运行人员2人（医院托管1人）：具有中央空调、净化空调系统：通风系统相关知识，身体健康，工作责任心强，具有敬业精神。

（5）泥瓦工1人：具有修补维护墙地面、墙顶面乳胶漆面层维护修补、使用砖、石材等切割工具修补地墙砖及石材、防水材料对局部防水进行检查处理等工作经验，身体健康，工作责任心强，吃苦耐劳，具有敬业精神。

★（6）司梯服务1人，具有质量技术监督部门颁发的特种作业人员证（投标时需提供电梯安全管理作业）；

（7）木工1人（医院托管1人）；

★（8）相关岗位人员至少1人需提供（投标时）质量技术监督部门颁发的特种作业人员证（R1）。

7.5.8项目总负责人1人:由投标人自行在保洁、运送、非医疗设施设备项目经理中选择1人兼任。

7.6需严格按照国家相关规定支付员工工资、加班费和其他费用，若未支付，由此产生的一切风险由投标人自行承担。

**（四）其他要求**

1.投标人针对本项目制定“医院环境保洁、绿化、中央运送（病人、药品和物品）、非医疗设施设备服务”服务方案，列出包含服务目标、服务体系手册、具体操作规程、院感管理、垃圾管理等详细内容，此方案合理、完整、可操作性强。并经采购人认可。

2.投标人针对本项目医院环境保洁、运送、非医疗设施设备、环境绿化的服务方案、应急预案（如地震、火灾、建筑物垮塌、水浸自然灾害、停电停水、电梯及公共安全、医疗废物丢失、院感暴发事件、突发事故、传染疫情）、公共卫生事件应急预案，并经采购人认可。

3.投标人针对本项目在保洁、运送、非医疗设施设备、环境绿化等方面提供系统的、全面的服务保障和质量控制保障体系。其中质量保障体系完整、督察考核措施细化、KPI绩效质控措施有效及对客户满意度控制指标有提升等，并在三级公立医院绩效考核中能提升客户满意度。

4.投标人针对本项目在保洁、运送、非医疗设施设备、环境绿化等方面所提供的人员管理体系方案，重点体现人员招聘渠道、员工保留措施、员工的积极性培养方案、员工培训和辅导方法，达到稳定的服务品质，并使采购人、员工、客户、社会满意。

★**三、商务要求：**

1、服务地点：采购人指定地点。

2、服务期限：2025年1月6日至2026年1月5日。

3、费用结算方式：

（1）本项目合同签订后，采购人在投标人入场前20个工作日内预付第一个月服务费用的30%，其余月份待每月考核完毕后双方按照考核结果核对费用，投标人按照核对完毕的费用及时（次月末前）向采购人出具正式合法有效的发票，采购人在收到发票后10个工作日内办理支付手续。（第一个月考核后如有扣减费用，在第二个月份考核后的服务费中一并扣减）。

每月服务费金额=中标金额\*（1-8%）/12-月度考核扣款-水电费。（如提供服务不足一个月，按合同金额（年度）除以365天乘以当月实际提供服务天数）。

(2)投标人每月末及时出具合法有效发票及相关考核资料，否则采购人有权拒付该月服务费用。

(3)ICU和老院区等人员配置待投入使用后再支付该岗位人员工资。

4、验收：由采购人组织，中标人配合进行：

(1)验收程序：达到验收条件后，中标人提出验收之日起7日内，由采购人组织相关人员验收。

(2)验收标准：采购人严格按照《医院环境保洁服务、绿化维护服务、中央运送服务和非医疗设施设备服务考核办法》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》(财政部令第87号)、《政府采购需求管理办法》(财库[2021]22号)、《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)对投标人进行项目服务考核验收，

5、报价要求：1.报价包含所有人力成本(包含:工资、社会保险、餐费补贴、节假日加班费、年终奖金)，服装费、办公低值易耗品，办公、环境维护所需工具及低值易耗品、物料消耗(包括但不限于生活垃圾袋、医疗垃圾袋、药剂、物料消耗品等)、企业管理费、利润、税金、采购人托管人员的管理等所有费用。

2.投标人向派驻采购人工作的人员发放的工资、社会保险标准不得低于广元市的最低工资、社会保险标准。

6、考核标准及办法：

（1）投标人中标后须严格按照院方《环境保洁服务、绿化维护服务、中央运送服务和非医疗设施设备服务等考核办法》进行日常服务考核，考核标准如下：

**XX医院**

**后勤服务采购项目环境保洁服务、绿化维护服务、中央运送服务**

**和非医疗设施设备服务考核办法**

1.考核组成人员

总务科、院感科、护理部等相关部门负责人，中标人驻院经理及具体工作人员。

2.考核时间及方式

日常考核和每周考核相结合，每年召开3-4次沟通联系会。相关科室及总务科进 行平时考核；总务科与中标人驻院经理及具体工作人员每周进行现场检查等方式考 核；院感科、护理部每月进行相应专业定期或不定期考核，负责人签字后交与总务科 进行汇总。

3.考核内容

中标人应遵守医院安全原则，其所从事的一切工作都应获得医院工作人员的许 可；中标人有责任保证每位员工接受适当的培训，并取得相关资质；中标人为医院提 供的产品或服务应符合国家相关法律法规及规范要求；因医院管理工作需要，中标人 须要无条件配合医院管理(如但不限于提供软件接口需要等)。医院有权根据实际情 况，与中标人协商的基础上，对考核办法进行修订。双方理解本条款旨在建立相应的

考核机制而并非以处罚为目的。 3.1环境保洁服务考核

(1)日常或每周、月考核：

A.保洁人员仪容仪表、行为举止、服务态度不符合人员素质要求，劝阻不改，经 双方确认，扣中标人：100-200元/次。

B.未达到保洁服务内容具体要求的，每一处(如：天花板、顶棚、楼顶平台、内 墙、玻璃、灯具、通风口表面、地面、室内家具、民用电器表面、楼梯及栏杆、走廊、 踢脚、通道、窗户、窗框及轨道、门、桌、椅、病床、柜、宣传栏、洗手间、电梯间、 公共通道、垃圾桶、标识牌、纱窗、窗帘、床帘、屏风、门把手、照明开关、床摇手、 床扶手、餐板、床头柜及储物柜柜面、高墙面污渍清除、吊塔、床按钮、床扶手、餐 板、床架、电话、电视机及柜表面、冰箱外表面、更衣柜表面、低墙面、治疗柜/药 品柜/医废桶/药品框、水龙头、洗手盆、五金件、洁具、地面边角、淋浴喷头、晾衣 杆、通道、道路、地面、绿化带等等)扣中标人：100元/次。

C. 卫生间有异味，被检查人员发现，扣中标人：100 元/次；被投诉，扣中标人：

500 元/次/人。

D.生活垃圾、外包装、医疗垃圾未及时收集、分类、清运，扣中标人：100—200 元/处/次；与外包公司交接不清、登记不全，扣中标人：100-500元/次；盗窃、 私自变卖生活垃圾、外包装、医疗垃圾，扣中标人：2000 元/次/人，盗窃、变卖医 疗垃圾，触犯法律者，除司法机关追究刑事责任外，扣中标人10000元/次/人。

E.未对不同区域的清洁工具分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分，或 违反院感其他要求责令不改的，扣中标人：100-500元/次/人。在医院等级评审检查、 大型医院巡查或上级部门检查中被点名批评，扣中标人：3000元/次/科。

F.未按要求完成晨间清扫、漏发陪伴床、液体未及时上架、外包装拆除不及时影 响治疗，经双方确认，扣中标人：100-200 元/次。

G.院感科监测手、污水等不合格处罚当事人200元/份。

H.在“厕所革命”、“医疗废物管理”、“生活垃圾分类”等医院重点工作的不 定期专项检查中发现相应问题，视情况而定一次扣罚100-2000元。

(2)年度考核及其他

A.在每年进行一次的行风评议中，如发生行风评议监督员不满意，每被一人批点 一次扣中标人3000元，如连续两年以上，院方有权终止合同。

B.半年及全年医院职工及患者满意度调查均低于70%(不含基本满意),半年后无明显改善，且保洁服务质量不稳定，院方有权终止合同并重新启动招标程序。

3.2绿化维护服务考核

(1)日常或每周、月考核：

A.绿化服务人员仪容仪表、行为举止、服务态度不符合人员素质要求，劝阻不改， 经双方确认，扣中标人：100-200元/次。

B. 绿化服务人员不注意节能及节约物料，经双方确认，所浪费耗损金额由其本人 承担。情节严重的，中标人应当更换符合要求的绿化维护人员。

C. 未及时完成栽种、修剪、养护、浇灌、施肥、杀虫等工作，影响绿化效果，经 双方确认，扣中标人：200—500元/次。

D.未尽告知义务，造成人员损伤或安全事故，一切后果由中标人承担。

E. 草坪、绿化带出现枯萎、死苗未及时处理，有杂草、杂物、垃圾、枯黄枝叶、 晾晒物等，扣中标人：100—200元/处/次。

F.未及时与院内绿植服务公司进行联系，未及时修剪或更换，出现枯枝黄叶或枯死现象，扣中标人100-200元/处/次。

(2)年度考核及其他

半年及全年医院职工满意度调查均低于70%(不含基本满意),扣中标人：1000 元。

3.3中央运送服务考核

(1)日常或每周、月考核：

A. 中央运送服务人员仪容仪表、行为举止、服务态度不符合人员素质要求，劝阻 不改，经双方确认，扣中标人：100-200元/次。

B. 中央运送服务人员不遵守安全原则，造成患者坠地、撞伤、身上管道脱落等或 损坏院方财物，均由中标人承担一切后果。

C.中央运送服务人员工作出现差错后隐瞒不报，造成患者人身损坏及财产损失， 均由中标人承担一切后果。

D.不及时响应临床医技科室需求，如单、物、标本送取不及时，运送患者不及时， 延误时间达20分钟以上，经双方确认，扣中标人：100—200 元/次。造成严重后 果的，如延误患者检查、诊断、治疗、抢救等，扣中标人：200—1000 元/次；造成 医疗纠纷并负有主要责任的，由中标人承担一切后果。

E. 运送服务过程中未及时完成当面清点及书面交接手续，造成物品数量不符，去 向不明，由当事人照价赔偿。

F.患者和医护人员投诉运送服务不满意，经查实存在缺陷的，视情节轻重的，扣 中标人：200-500元/次，造成医疗事故的，按相关规定执行。

(2)年度考核及其他

A.在每年进行一次的行风评议中，如发生行风评议监督员不满意，每被一人批点 一次扣中标人3000元，如连续两次以上，院方有权终止合同。

B.半年及全年医院职工及患者满意度调查均低于70%(不含基本满意),半年后无明显改善，且运送服务质量不稳定，院方有权终止合同并重新启动招标程序。

3.4非医疗设施设备服务考核 (1)日常或每周、月考核：

A.中标人应执行国家、行业相关标准，医院相关规定，如中标人原因未按标准执 行，经查属实，责令中标人限期整改，仍无成效，经双方确认，扣中标人100元/次。

B. 中标人保障医院非医疗设施设备处于良好运行状态，确保医疗工作正常进行， 因中标人原因出现非医疗设施、设备故障，并给医院造成重大影响，中标人赔偿给医院造成的损失，并追究相关人员责任。

C.中标人应努力提高维修质量，针对科室提出的维修质量问题进行分析总结，及 时整改。如未及时整改，经双方确认，扣中标人100元/次。

D.中标人接到维修电话后，应分轻重缓急，及时维修，确保各科室正常工作开展， 如出现明显维修不及时现象，经双方核查属实，扣中标人100元/次。

E. 中标人做好非医疗设施设备日常巡检、保养，医院监管人员检查发现未按规定 执行，责令中标人限期整改，仍无成效，经双方确认，扣中标人100 元/次。

F. 中标人应如因服务态度问题受到投诉，经总务科核实属实，责令中标人限期整 改，仍无成效，经双方确认，扣中标人100元/次。

G.总务科、院感科、护理部等相关部门每月对非医疗设施、设备服务、质量及管 理等情况进行满意度测评，不定期到科室进行测评。综合测评不满意率高于10%的， 责令中标人限期整改，仍无成效，经双方确认，由医院扣中标人200 元；连续二次 综合测评不满意率高于10%的，经双方确认，则扣中标人400 元；如连续三个月满 意率低于70%(不包括基本满意),医院责令全面整改，如半年内未见成效，医院将 重新启动招标程序。

H.在医院等级评审检查、大型医院巡查、或上级部门检查中被点名批评，扣中标 人：3000 元/次/科。

I. 中标人定期安排质量管理部门对所非医疗设施、设备服务项目进行综合质量考 核评估，并与所在项目经理共同拜访医院管理层及相关管理部门并提交会谈备忘录供 医院备案。

J. 总务科、院感科、护理部进行相关专业方面考核，如有违反，按相关管理要 求进行处罚。

(2)执行的国家标准和行业规范(包含但不限于以下)

|  |  |
| --- | --- |
| A.WS434-2013 | 医院电力系统运行管理 |
| B.WS435-2013 | 医院医用气体系统运行管理 |
| C.WS436-2013 | 医院二次供水运行管理 |
| D.WS437-2013 | 医院供热系统运行管理 |
| E.WS394-2012 | 公共场所集中中央空调通风系统卫生规范 |
| F.WS\_T 395-2012 | 公共场所集中空调通风系统卫生学评价规范 |
| G.WS\_T 396-2019 | 公共场所集中空调通风系统清洗消毒规范 |

(3)年度考核及其他

A.中标人配合医院对非医疗设施设备按国家规定到权威机构进行相应检测，如因中标人原因造成检测不合格，由中标人承担相应检测费用，责令中标人限期整改，仍无成效，经双方确认，扣中标人1000元/次。

B.中标人应制定相应的应急预案，定期进行应急演练，提高应急处置能力。未进行演练缺一次扣中标人500 元。

4.XX医院环境保洁服务、绿化维护服务、中央运送服务和非医疗 设施设备服务考核办法

4.1 月考核得分在90（含）-100分的，不扣款。

4.2 月考核连续两个月在80（含）-90分的，扣2千元；连续3个月在80（含）-90分的，扣4千元并约谈进行整改；连续4个月在80（含）-90分的解除合同。

4.3 月考核连续两个月在70（含）-80分的，扣5千并约谈进行整改；连续3个月在70（含）-80分的解除合同。

4.4 月考核连续两个月在70分以下的解除合同。

具体考核标准如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一、卫生保洁和垃圾清运服务考核标准 | | | | |
| **考核标准** | **分值** | **评分标准** | **扣分原因** | **得分** |
| （一）服务水平（12分） | | | | |
| 1、保洁人员执行保洁时间到位。  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、保洁工作有计划流程，保洁设备、工具、用品、药剂齐全。公司根据医院工作性质制定工作流程。 | 5分 | 1、在规定时间内无人保洁，一次扣1分。  2、未按规定着装、佩戴胸卡，一次扣0.5分。  3、院方检查发现或保洁员反映设备不足一次扣0.5分，未制定工作流程扣1分，未按流程工作一次扣0.5分 |  |  |
| 4、每天按时完成并认真做好床单元日常卫生，并随时做好环境保洁；管辖区域内务卫生死角。  5、床单元卫生应使用有效含氯效消毒剂消毒后的毛巾擦拭。做到一床一巾，用后消毒。  6、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。 | 5分 | 未完成终末消毒，一次扣2分，其它酌情扣分。 |  |  |
| 7、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。医废暂存地工人工作时应穿防水靴、戴橡胶手套、口罩、帽子。医废回收交接应包括临床科室与保洁员之间，保洁员与医废暂存地之间的交接及记录。  8、运送医疗垃圾时不得有外撒、外溢。 | 2分 | 没按要求做到扣1分。 |  |  |
| （二）保洁质量（68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。每年两次的地面养护打蜡（门诊地胶根据清洁需要打蜡）。 | 6分 | 该区域有烟蒂、纸屑、有呕吐物等脏物，20分种内无人打扫，一次扣0.5分 |  |  |
| 2、门窗、窗（窗帘由甲方洗涤，乙方负责拆装）、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。 | 4分 | 有明显灰尘、污物、脏物，一次扣0.5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、指示牌等）干净、无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。 | 4分 | 有明显灰尘、污物、蜘蛛等脏物， 一次扣0.5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；垃圾篮清倒及时，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。 | 7分 | 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并积垢，一次扣0.5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。 | 6分 | 办公家具等有灰尘、纸篓未及时清倒一次扣0.5 |  |  |
| 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。香球、卫生纸（行政办公区域）补充及时，地漏畅通。 | 8分 | 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，发现一次扣0.5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；地毯按规定更换；电梯按钮每日进行消毒。 | 4分 | 电梯面积有烟蒂、纸屑、在脚印、灰尘，电梯轿箱有灰尘、污迹，未按规定时间上保扩剂、地毯每天未更换，一样一次扣0.5分 |  |  |
| 8、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。排水沟畅通。天台无杂物、无垃圾，地漏畅通 | 4分 | 室外道路有纸屑、烟蒂、呕吐等脏物，并且20分内未清扫，设施、各种宣传栏（牌）、告示牌、指示牌表面有积尘、有污迹、有蜘蛛网，一样一次扣0.5分。排水沟堵塞，雨棚有杂物、垃圾，一样一次扣0.5分 |  |  |
| 9、吊顶、天窗、外墙、外玻璃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；地板按规定时间打蜡保养，达到整洁光亮并起到保护作用。 | 5分 | 地面未在规定时间内进行打蜡一次扣0.5分 |  |  |
| 10、医疗废物、生活垃圾分类收集、运输、储存、处理；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, 不得外卖医疗废物。 | 10分 | 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3分，发现外卖医疗废物按相关规定、法律程序处理（当月考核不合格）。 |  |  |
| 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。 | 5分 | 未定期进行消毒、消杀，记录不完善、不规范，一次扣0.5分。发现一样无批件5分。 |  |  |
| 12、及时关闭使用电器，用电设备、空调、新风 开关，自来水、热水阀门。 | 5分 | 未及时关灯、自来水、热水阀门一次扣1分。 |  |  |
| （三）操作规程（10分） | | | | |
| 1、保洁作业操作规程规范，药剂使用正确、到位，未造成客户损失。 | 10分 | 未按操作规程操作，造成客户损失，一次扣2分。 |  |  |
| 2、保洁作业安全措施到位，不发生任何事故。 | 发生安全事故，一次扣5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。   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分 | 保洁人员未经培训、作业中发生差错，损害客户利益，未造成不良影响，一项一次扣2分。 |  |  |
| 3、保洁人员遵章守法，无盗窃等违法行为。 | 不遵章守法，有盗窃等行为，一次扣5分。 |  |  |
| 合计 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 二、中央运送服务考核标准 | | | | |
| 中央运输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、中央运输人员执行运送时间到位。 | 10分 | 每发现一次未按要求执行扣2分 |  |  |
| 2、在规定服务时间内全体中央运输人员着装统一，佩戴胸卡。 | 每发现一次未按要求执行扣1分 |  |  |
| 3、中央运输工作有计划流程，运送注意事项； | 每发现一次未按要求执行扣2分 |  |  |
| （二）运送服务要求（60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。 | 60分 | 每发现一次未按要求执行扣1分 |  |  |
| 2、各项化验标准交接必须履行签字手续，做到三查四对。 | 每发现一次未按要求执行扣2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。 | 每发现一次未按要求执行扣2分 |  |  |
| 4、危重病人的接送，必须有医护人员在场，（ICU、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）。 | 每发现一次未按要求执行扣2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。 | 每发现一次未按要求执行扣2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各种管道脱落等的二次伤害。 | 每发现一次未按要求执行扣3分 |  |  |
| 7、运送服务项目属协助医护人员完成的后勤临床服务工作，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。 | 每发现一次未按要求执行扣2分 |  |  |
| 8、120员工等待工作期间，严禁大声说话影响其他人员，或者做与工作无关的事情。 | 每发现一次未按要求执行扣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。 | 未按要求执行扣分 |  |  |
| 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。每发现一次未按要求执行扣2分。  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；每发现一次未按要求执行扣2分 | 每发现一次未按要求执行扣2分 |  |  |
| 11、中央运输值班电话保持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。 | 未按要求执行扣0.5分 |  |  |
| 12、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。 | 每发现一次未按要求执行扣0.5分 |  |  |
| 13、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。 | 每发现一次未按要求执行扣0.5分 |  |  |
| 14、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。 | 每发现一次未按要求执行扣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； | 10分 | 每发现一次未按要求执行扣1分 |  |  |
| 2、严格执行公司规章制度，上班期间严禁酗酒、抽烟、看报、大声喧哗等； | 每发现一次未按要求执行扣1分 |  |  |
| （四）内部管理（20分） | | | | |
| 1、中央运输人员教育、培训、管理到位，未损害客户利益，未造成不良影响。 | 20分 | 每发现一次未按要求执行扣5分 |  |  |
| 2、中央运输人员遵章守纪，无盗窃等行为。 | 每发现一次未按要求执行扣10分（出现一次本月该项考核不合格） |  |  |
| 合计 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 三、非医疗设施设备服务考核标准 | | | | |
| **考核标准** | **分值** | **评分标准** | **扣分原因** | **得分** |
| 总体要求：  1.按时上下班，无旷工、迟到、早退。  2.着装整齐、统一、整洁、佩牌上岗。  3.服从领导指挥，听从安排。  4.搞好内部团结，不拉帮结派。  5.要文明用语，严禁使用命令式、强硬式、要求式语言。对客户提出的问题，要热情回答，不准装聋作哑，爱搭不理。严禁对抗、顶撞。  6.坚守岗位，不得酒后上岗，严格执行安全操作规程，提高安全防范意识。  7.配合医院做好节能减排工作  8.所有员工参与配合医院院感培训，岗位工作技能培训合格率100%。  9.积极参与医院应急事件的处置。  10.填写满意度表并签名，及时将结果反馈。 | 10分 | 有一条未按要求执行扣1分 |  |  |
| 安全要求：  1.做好个人院感防护工作。  2.疫情防控期间做好疫情防控工作。  3.严格执行安全作业规程，确保人身安全。  4.严格遵守医院消防安全制度，做好灾害应急预防工作。 | 10分 | 有一条未按要求执行  扣2.5分 |  |  |
| 内部管理要求：  1.发生重大因工作疏忽导致的事故，未损害客户利益，未造成不良影响。  2.接到科室书面投诉和院外投诉，经核实后的有效投诉。  3.综合工程人员遵章守法，无盗窃等违法行为。 | 20 分 | 有一条未按要求执行  扣10分 |  |  |
| 绿化服务：  1.绿化工作有计划性。  2.定期巡查绿植长势。  3.定期修剪绿化带和树木，并对植物进行专业的养护。  4.修剪后无枯枝，萌蘖，行道树的主干萌蘖清除。  5.养护中发现的死树必须报告院方领导，协助院方工作人员对原有枯树根桩及时清除，协助其重新栽培。 | 10分 | 有一条未按要求执行扣2分 |  |  |
| 木工维修服务：  1.发现问题及时报告。  2.遇紧急情况，应采取必要的措施。及时完成各项零星维修任务、零星维修时间不超过24小时，合格率应为100%。  3.日常维修、养护记录完整，记录信息需保存完整。  4.材料有专人管理登记，记录信息需保存完整。  5.维修即时（20分钟内到达）。 | 10分 | 有一条未按要求执行扣1分 |  |  |
| 污水处理（管道）服务：  1.给水、排水管网的巡检，日常维护、屋面排水口污泥的清理。给水阀、 排水阀的保养，医院给排水、二次供水的日常维修、维护。  2.工作安排，坚守岗位，严格执行操作规程；  3.污水站投药，做到每天COD、余氯监测数据正常，污水的排放水位观察，污水排放量，观察设备运转情况，并做好登记；  4.医院的统一安排，按时完成各类计划性、24小时应急性工作；  5.维修工作台账并分析统计上报，记录信息需保存完整。 | 20 分 | 有一条未按要求执行扣2分 |  |  |
| 电工服务：  1.遵循安全操作规程。  2.各区域的配电系统，及时对故障进行维修。定期维护并及时对不亮、有故障、不规范的灯具进行维修、更换、调整。  3.交接时，做好交接班记录，工作区内保持卫生清洁。  4.填报各项记录，字迹清楚、工整、不乱涂乱改，各项记录完整、齐全。  5.值守人员工作程序、纪律措施、质量要求、服务规范；熟练掌握工作技能，熟知安全操作规范，熟知检修规程，爱护工具、仪器、设备，并定期保养、维护。 | 20分 | 有一条未按要求执行扣2分 |  |  |
| 合计 |  |  |  |  |

注：投标人中标后须严格按照采购人《医院环境保洁服务、绿化维护服务、中央运送服务和非医疗设施设备服务考核办法》进行日常服务考核。

（2）物业管理服务监督考核办法：通过日常工作的监督考核，不断提高和完善中标人的服务品质，从而提升医院品牌美誉。日常工作监督检查考核，由医院相关职能部门负责。

**注：“★”号条款为实质性要求，投标人必须完全响应，否则投标无效。**