**平阳县政府采购**

**公开招标采购文件**

**（线上电子招投标）**

**项目名称：平阳县人民医院后勤保障服务项目**

**采购编号：PYCG211213122**

**采购单位：平阳县人民医院**

**联 系 人：陈先生**

**联系电话：0577-63730213**

**采购机构：平阳县公共资源交易中心**

**联 系 人：史先生**

**联系电话：0577-63193038**

**联系传真：0577-63193010**

**二零二一年十二月**

# 招标公告

平阳县公共资源交易中心关于平阳县人民医院后勤保障服务项目的

公开招标公告

项目概况

平阳县人民医院后勤保障服务项目采购项目的潜在投标人应在https://www.zcygov.cn获取（下载）招标文件，并于 2022年1月6日 09:30（北京时间）前递交（上传）投标文件。

一、项目基本情况

    项目编号：PYCG211213122

    项目名称：平阳县人民医院后勤保障服务项目

    预算金额（元）：57000000

    最高限价（元）：57000000

    采购需求：

    标项名称: 平阳县人民医院后勤保障服务项目
    数量: 3
    预算金额（元）: 57000000
    简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：后勤保障服务
    备注：

    合同履约期限：标项 1，按采购文件要求

    本项目（否）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

    1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

    2.落实政府采购政策需满足的资格要求：无

    3.本项目的特定资格要求：无

三、获取招标文件

    时间：/至2022年1月6日 ，每天上午00:00至12:00 ，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

    地点（网址）：https://www.zcygov.cn

    方式：供应商登录政采云平台https://www.zcygov.cn/在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）

    售价（元）：0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

    提交投标文件截止时间：2022年1月6日 09:00（北京时间）

    投标地点（网址）：线上（政府采购云平台（www.zcygov.cn））

    开标时间：2022年1月6日 09:00

    开标地点（网址）：线上（政府采购云平台（www.zcygov.cn））

五、公告期限

    自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

    1.质疑投诉：供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自获取采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，对采购文件需求的以书面形式向采购人提出质疑，对其他内容的以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。
    2.提交方式：质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。供应商可在政采云系统--项目采购--询问质疑投诉中在线提交质疑，如对质疑回复不满，可通过浙江政务服务网--政府采购投诉处理--在线办理向财政部门提起投诉（注意：需在线质疑后才可在线投诉），并电话告知相关采购人、代理机构、财政部门。

   3.其他事项：1、本项目通过“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”实行在线投标响应（电子投标），供应商应先安装“政采云电子交易客户端”，并按照本招标文件和“政府采购云平台”的要求，通过“政采云电子交易客户端”编制并加密投标文件。供应商未按规定加密的投标文件，“政府采购云平台”将予以拒收。 “政采云电子交易客户端”请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载；电子投标具体操作流程详见本公告附件《供应商项目采购-电子招投标操作指南》；通过“政府采购云平台”参与在线投标时如遇平台技术问题详询400-881-7190。 为确保网上操作合法、有效和安全，投标供应商应当在投标截止时间前完成在“政府采购云平台”的身份认证，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签章。使用“政采云电子交易客户端”需要提前申领CA数字证书，申领流程请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”进行查阅；（供应商应在开标前完成CA数字证书办理。 3、投标供应商应当在投标截止时间前，将生成的“电子加密投标文件”上传递交至“政府采购云平台”。投标截止时间以后上传递交的投标文件将被“政府采购云平台”拒收。 4、投标供应商在“政府采购云平台”完成“电子加密投标文件”的上传递交后，还可以（邮寄形式）在投标截止时间前递交以介质（U盘）存储的数据电文形式的“备份投标文件”，邮寄形式“备份投标文件”应当密封包装并在包装上标注投标项目名称、投标单位名称并加盖公章。 5、通过“政府采购云平台”上传递交的“电子加密投标文件”无法按时解密，投标供应商递交了备份投标文件的，以备份投标文件为依据，否则视为投标文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的“电子加密投标文件”已按时解密的，“备份投标文件”自动失效。投标供应商仅递交备份投标文件的，投标无效。

七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系

    1.采购人信息

    名    称：平阳县人民医院

    地    址：温州市平阳县昆鳌大道555号

    传    真：

    项目联系人（询问）：陈景允

    项目联系方式（询问）：0577-63730213

    质疑联系人：郑先生

    质疑联系方式：0577-63730213

    2.采购代理机构信息

    名    称：平阳县招标投标中心

    地    址：平阳县鳌江镇车站大道和谐嘉园

    传    真：0577-63193010

    项目联系人（询问）：史先生

    项目联系方式（询问）：0577-63193038

    质疑联系人：张女士

    质疑联系方式：0577-63193038

3.同级政府采购监督管理部门

    名    称：平阳县财政局政府采购监督管理科

    地    址：平阳县昆阳镇人民路373号

    传    真：/

    联系人 ：陈先生

    监督投诉电话：0577-63889763

# 供应商须知前附表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 内容 |
| 1 | 采购人 | 采购人：平阳县人民医院采购人地址：温州市平阳县昆鳌大道555号联系人：陈景允联系电话：0577-63730213 |
| 2 | 代理机构 | 名称：平阳县招标投标中心地址：平阳县鳌江镇火车站大道和谐嘉园联系人：史先生联系电话：0577-63193038 |
| 3 | 踏勘现场 | 自行踏勘 |
| 4 | 分包 | 主体、关键性工作不得分包。 |
| 5 | 资金来源 | 已落实财政性资金 |
| 6 | 环境标志产品节能产品 | 本项目为后勤保障服务优先采购环境标志产品政策，节能产品政策不适用 □适用  |
| 7 |  投标产品主体 | □适用 不适用  |
| 8 | 投标保证金 | □适用 不适用  |
| 9 | 投标文件有效期 | 自投标截止时间起90天 |
| 10 | 投标截止时间 | 按“招标公告”规定 |
| 11 | 投标地点 | 按“招标公告”规定 |
| 12 | 开标时间和地点 | 按“招标公告”规定 |
| 13 | 质疑受理联系方式 | 1、采 购 人：平阳县人民医院联 系 人：陈景允联系电话： 0577-637302132、代理机构名称：平阳县公共资源交易中心联系人：史先生联系电话：0577-63193038联系传真：0577-63193010 |
| 14 | 投诉受理联系方式 | 平阳县财政局政府采购监督管理科联系人：陈先生监督投诉电话：0577-63889763传真：0577-63889959地址：平阳县昆阳镇人民路平阳县财政局 |
| 15 | 投标文件形式 | 本项目实行电子投标。供应商应准备二种形式的投标文件：电子加密投标文件、以介质存储的数据电文形式的备份投标文件。（1）“电子加密投标文件”是指通过“政采云电子交易客户端”完成投标文件编制后生成并加密的数据电文形式的投标文件（后缀格式为.jmbs）（2）“备份投标文件”是指与“电子加密投标文件”同时生成的数据电文形式的电子文件（备份投标文件，用于供应商电子加密投标文件解密异常时应急使用），其他方式编制的备份投标文件视为无效备份投标文件。备份投标文件（后缀格式为.bfbs）以U盘形式提供。 |
| 16 | 投标文件的上传和递交 | （1）电子加密投标文件：投标文件制作完成并生成加密文件，在投标截止时间前，供应商需将加密的投标文件上传至浙江政府采购网，到达开标时间后，进行解密。供应商未能在投标截止时间前成功上传电子加密投标文件的投标无效。（2）备份投标文件：投标截止时间前，供应商应将备份投标文件递交至开标地点，以便电子加密投标文件解密异常时应急使用。备份投标文件递交要求：供应商须将备份投标文件以U盘形式单独放在密封袋中，密封后并在密封袋上注明投标项目名称、投标单位名称并加盖公章。未密封包装或者逾期送达的“备份投标文件”将不予接收。1. 供应商若选择非开标当天递交，请确保在投标截止时间之前，将备份投标文件通过快递形式或直接送达采购代理机构处，以便标书解密异常时应急使用（EMS邮寄形式投标截止时间前递交、一份（邮寄地址：**平阳县鳌江镇火车站大道和谐家园三楼政府采购科收 联系电话：0577-63193038** ））
 |
| 17 | 询标澄清 | 在评标过程中，如评审小组对投标文件有疑问，由评审组长将问题汇总后发起询标澄清函，供应商应在规定截止时间前回复相关内容并提交。 |
| 18 | 质疑 | 根据《中华人民共和国政府采购法》第五十二条的规定，供应商认为采购文件、采购过程和中标、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。政府采购法第五十二条规定的供应商应知其权益受到损害之日，是指：（一）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；（三）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。根据《政府采购质疑和投诉办法》第十三条，采购人、采购代理机构不得拒收质疑供应商在法定质疑期内发出的质疑函，应当在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。 |
| 19 | 投诉 | 根据《中华人民共和国政府采购法》第五十五条的规定，质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。 |
| 20 | 样品 |  不提供 |
| 21 | 演示 |  不要求 |
| 22 | 支持中小企业 | 1.说明（1）中小企业中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。投标文件中须同时出具《政府采购促进中小企业发展管理办法》【财库（2020）46号】规定的《中小企业声明函》，否则不得享受价格扣除。（2）残疾人福利性单位符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供提供《残疾人福利性单位声明函》的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；（3）监狱企业根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，供应商提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型和微型企业。2.价格扣除：本项目对符合规定的小微企业（含小型企业）报价给予6%的扣除。3.本项目采购标的所属行业为：物业管理 |
| 23 | 其他 | （1）采购文件中凡标注“▲”的条款均为实质性要求，不响应的投标文件将作无效标处理。（2）供应商在规定的时间内未上传电子加密投标文件且未在投标截止时间之前提供备份投标文件，其投标无效。（3）供应商应同时提递交电子加密投标文件、备份投标文件，如出现投标文件不一致以电子加密投标文件为准。（4）供应商上传了电子加密投标文件，未提供备份投标文件，解密出现问题后，由此导致对该供应商投标无法评审的，其后果由该供应商自行承担。（5）各供应商自行在浙江政府采购网下载或查阅采购文件和相关更正公告等，不另行通知，如有遗漏采购人、采购代理机构概不负责。（6）两家或两家以上供应商提供的投标文件出自同一终端设备的，或在相同Internet主机分配地址（相同IP地址）报名或网上投标的，后果由供应商自行承担。 |

# 第二章 采购内容及需求

**一、项目概述：**

平阳县人民医院卫生保洁、运送、工程、导医等后勤保障服务。

**二、服务地点：**

温州市平阳县昆鳌大道555号，平阳县人民医院。

**三、项目基本情况：**

平阳县人民医院创建于1939年，是一所集医疗、教学、科研、预防和保健为一体的三级乙等综合性医院。系温州医科大学附属平阳医院、浙江省高等医学院校教学医院、省级绿色医院、省级平安医院、省级爱婴医院、省级健康促进医院，浙江大学医学院附属第一、二医院协作医院、中国人民解放军海军总医院合作医院、台湾奇美医院合作医院、浙江省眼视光专科联盟成员单位及温州医科大学附属眼视光医院医疗联合体成员单位、浙江大学医学院附属儿童医院儿科联盟单位，承担着鳌江流域150多万人口的医疗保健任务。

凭借八十年深厚的医院学科与文化积淀，平阳县人民医院正在打造成为服务一流、技术精湛、群众高度信赖的鳌江流域医疗中心。医院新院区于2012年2月23日开工建设，系省重点建设工程项目及中央投资项目，位于昆阳镇昆鳌大道东塘河区块牧垟村，整体建筑十分恢弘大气，占地面积约150亩，建筑面积11.9万平方米，核定床位960张，总投资7.5亿。2019年1月18日，医院实现全面搬迁并投入使用。

医院现开放门诊诊室111个，拥有临床医技科室43个，其中普外科及消化内科为浙江省县级医学龙头学科；骨科为市重点学科，神经外科、新生儿科、泌尿外科、重症医学科、耳鼻喉科、肝胆胰外科为市重点专科；神经内科、放射科、呼吸内科等10余个学科为县级、院级重点学科。作为住院医师规范化培训基地国家级后备基地，医院目前有培训学科12个，拥有1000多平方米的临床技能培训中心、2个社区实践基地、5个县医疗资源共享中心及9个县级临床质控中心。医院现有职工1506人（含合同制），其中卫技人员1319人，高级职称262人，硕士及以上学历59人。

为不断提高临床诊疗及科研水平，医院引进大量的先进医疗设备，拥有德国西门子数字减影血管造影X线机（DSA）、美国GE HDxt 1.5T超导核磁共振机、德国西门子64排128层CT、德国Rowa全自动发药机、美国雅培自动化检验流水线设备、数字化手术室系统等国内外先进设备，为临床诊断治疗提供了可靠的科学依据。我院各临床学科积极创新开展了多项新技术新项目，其中四类手术占24.15%。

投标人应根据招标人的要求，以合理的服务流程和服务人数、优良的服务质量、科学的物业养护、规范的操作、到位的培训、稳定服务的队伍、优惠的价格制定详细的服务方案前来投标，充分显示自身的竞争实力。

**四、总体说明：**

▲**1.**本采购项目包括新院保洁工作、宿舍及太平间管理工作。**本次采购总服务期三年，投标报价为三年服务期的费用总价，包括完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等全部费用。**

2.在服务期限内采购人将免费提供中标人使用的管理办公用房、仓库用房、洗涤间（面积根据采购人实际情况决定）。

3.新院区所有公共区域的PVC地面必须每季度至少打蜡一次，每周至少抛光保养二次，病房内的PVC地面必须每年至少打蜡二次，每月抛光保养一到二次；其他硬质石材地面每年至少二次镜面抛光保养处理；室内玻璃清洗1季度1次（门诊大厅除外）。所有材料费用由中标人负责。采购人承担中标人办公、洗地打蜡等设备所产生的用电费用。

4.中标人需配置保洁及转送业务相关的专用设备（包括大理石、PVC、玻璃保养维护设备及转送工作车等）和项目相关人员的装备（包括对讲机以及对讲机公共频道占用费及维修费用等）

5.中标人需自备桌椅、电脑、考勤设备和打印机等办公家具、设备和耗材。

6.中标人的各岗位员工要统一服装、清洁整齐、佩证上岗，并负责其员工工服配备和洗涤

7.中标人应有岗前培训机构及专职培训师，服务人员要100%经过岗前培训、院感培训及消防知识培训，并经考核合格后发放培训合格证方可上岗

8.未经采购人同意，中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或分包。

9.中标人应无条件配合采购人接受上级领导、部门的监督、检查，做好各项工作并提供必须的资料。（如医院等级评审、无烟医院创建、国家卫生城市复评等）

10.中标人所有的物业员工均是采购人的控烟巡视员，有义务做好病人及家属的禁烟宣教工作及劝说工作，及时处理烟蒂等。

11.中标人须严格按照国家和温州市政府规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）

▲12.中标人必须同招聘人员签订劳动合同。中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。员工工资不得低于项目所在地规定的最低工资。因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律、法规要求的标准给付员工加班薪资。中标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利费、加班费；如发生劳资纠纷、工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；与采购人无关。

1. 采购人不接受投标人任何因遗漏报价而发生的费用追加。因中标人违反《劳动法》、《劳动合同法》等国家法律法规和政策而造成采购人的连带责任和损失全部由中标人承担。

 ▲14.本项目至少配备312人，其中工程人员21人，导医人员38人。

▲15.本次招标中标人招聘人员年龄必须控制在男性65周岁以下、女性60周岁以下，其中男性60周岁以下和女性55周岁以下占招聘员工的比例不低于50%。如发现员工超出以上年龄限制，按照该名员工的服务费用扣除。无身心疾病、无故意犯罪记录，每年需进行体检一次（项目需含传染病筛査），员工休息天、病事假等由中标人另派人员解决，与采购人无关。所有中标人的招聘人员做六休一（除工程人员），住院部临床一线保洁人员的工资至少要高于运送人员或门诊、行政的保洁人员的工资的10%。

16.本次招标，采购人只向中标人支付合同确定的费用。在合同期内，**因政策调整的平阳县政府最低工资增长本年度内由中标公司承担，次年签署合同时物业员工未达平阳县政府最低工资标准，给予调整到最低工资标准，超过部分由采购人承担需涨幅的费用（管理人员、工程、导医人员除外）**；**在合同期内，因政策调整的员工社保费用增长本年度内由中标公司承担，次年签署合同时由采购人给予调整（从合同签订当月开始计算）；如有增加最低工资及社保费用，中标人必须全部用于相关员工，不得挪为他用。**

▲17.本项目以每月各科室统计的各岗位实际到岗人员数量为付款依据

▲18.与本项目相关的各项费用已包含在各岗位的人员费用里。

19.中标人应权衡各岗位工作量的大小，适当调整各岗位工资标准及人员数，以确保员工能安心工作及各项工作的落实。

20.生活垃圾管理工作由中标人负责，并提供不同颜色的垃圾袋。采购人负责提供各类垃圾桶，负责生活垃圾的垃圾处理费用，负责医疗垃圾的外运费和垃圾处理费用。生活垃圾从医院到集中放置点由中标人负责。所有生活垃圾袋、工人在工作时使用的各类手套、口罩、各种易耗保洁材料如拖把、扫帚、擦布、洗衣粉、去污粉、洁厕液、各种清洁剂、消毒剂、保养剂等由中标人承担，中标人必须保证充足供应，以满足各科使用需要。（注：所有垃圾袋应按温州市生活垃圾分类要求提供不同的颜色；所有公共区域、外围、厕所内必须使用防火防烟垃圾袋）。

21.医疗废弃物及输液袋（瓶）严禁回收、盗卖。纸箱、报纸、液体外包装袋等均为医院公有资产，严禁盗卖。可乐瓶、花蓝等非规定物品按平阳县人民医院相关规定执行。

22.为保证医院的正常医疗活动的开展，投标人须提供详细的新旧物业交接方案。

23.中标人须认真履行职责，严格按招投标文件中的质量保证体系做好院内的保洁、运送等工作。确保在岗在位，各尽其职，保证符合各项服务的质量标准。

24.物业管理人员是保洁、运送、导医、工程部工作质量的第一责任人和监管主体，中标人明确措施保障物业管理人员履职。

25.采购人有监管权限，对于物业质量评价不到位有相应考核和与物业管理费挂钩。

26.中标人建立对员工的有效培训机制，员工上岗前经过标准化考核并达标。

27.中标人从业人员需具备一定学历以保障工作质量。

28.中标人对员工工作量和工作质量需建立详细的绩效考核管理办法。

29.中标人需具有物业服务管理软件系统（自主开发或向第三方购买均可），该软件应具有对物业服务各工种相应工作流程的追踪管理、工作量考核、数据统计和反映评价、提高效率等功能，能清晰反映采购人对供应商的服务满意度情况。该管理软件系统与医院HIS系统对接，且进场开工后3个月内运行，需出具承诺书。

30.中标人员工上岗前完成新型冠状病毒疫苗接种，每天登记健康码、测量体温并登记汇总上报，医废收集人员定期做体检（以上规定根据国家规范标准要求变动而变动）。

31.中标人设置集中清洗中心，采用湿拖工作方法，符合院感要求，落实床头柜每日擦拭、一房一拖等质量要点。

32.经过前期测量确认后的遗漏岗位成本由中标人承担，采购人不再另行支付。

33.中标人员工不得在工作时间干私活（如撬瓶盖等）、出租陪人椅、被或卖日用品等工作，员工不得在医院内吸烟，如有违规同时扣罚中标人和员工绩效。

34.中标人员工不得身兼数职。

35.病房卫生间马桶如发生堵塞，需中标人负责处理。

36.中标人需提供临时应对措施，如员工临时请假等，必须立即派人员补充该岗位，不影响采购人日常需求。

37.中标人每月月末将下一个月的人员排班表交至采购人。

38.中标人在中标后需组建筹建团队，提出筹建方案（方案内容包括但不限于人员招聘、培训、进场、项目实施进度等）

39.本次物业项目，中标单位必须符合平阳县人民医院感染管理科的各项要求（附后）。

40.保洁要有明确工作流程如垃圾收集和送出、终末消毒、被服收集等细则。

 41.保洁员要根据科室的需求整理工作服入柜；两个保洁员不得同时离开科室

 42.重点岗位人员离职需有人替代，不得缺岗。有不良事件投诉扣除服务费。损坏医院物品要照价赔偿。

**五、人员配置要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人员要求 | 备注 |
| 1 | 项目负责人（1人） | 45周岁以下，大专（含）以上学历，至少有三年以上在三级医院工作管理经验，身体健康，作风正派，品行端正，党员优先。（需提供相关证明材料及近三个月任一个月社保证明） | 专业技术人员其专业知识、技能、经验等必须经过采购人考评、考核认可。所有服务人员每年体检一次由物业负责。其他服务人员必须服从物业经理管理、监督和考核。整个物业服务必须承诺服从采购人管理、监督、考核。 |
| 2 | 经理（2人，保洁、运送） | 人员的要求：45周岁以下，大学专科（含）以上学历，有二年以上在三级医院工作管理经验，身体健康，作风正派、品行端正。（需提供相关证明材料及近三个月任一个月社保证明） |
| 3 | 保洁 | 经过专业或岗前培训，身体健康，品行端正。 |
| 4 | 运送 | 初中以上文化，经过专业或岗前培训，身体健康，品行端正。 |
| 5 | 导医 | 35周岁以下（特殊岗位除外）。中专文凭以上文化，经过专业或岗前培训，身体健康、品行端正。 |
| 6 | 工程、维修 | 要求有证书（电工证、污水处理证、锅炉证、高压证、制冷与空调设备运行操作作业证等）。需持证上岗并年检合格，并在进场提供服务时将证书交给采购单位查验。 |
| 7 | 工程经理（1人） | 派至本项目非医疗设施设备服务的工程经理应具备相关专业本科以上文凭或工程师以上职称，55周岁以下。 |  |

**六、保洁具体要求：**

**（一）保洁服务区域及内容**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 工作内容 | 次/日 | 天/周 |
| 门诊楼，住院楼，公共卫生楼，行政楼，后勤保障楼 | 1 | 收集区域内生活垃圾、更换垃圾袋 | 3 | 7 |
| 2 | 区域内生活垃圾收集、清运、中转 | 3 | 7 |
| 3 | 区域内医疗垃圾收集、清运、中转 | 2 | 　 |
| 4 | 区域内医疗垃圾收集、清运、中转（输液室、手术室、EICU） | 3 | 7 |
| 5 | 区域内地面推尘 | 2 | 7 |
| 6 | 区域内地面湿拖 | 1 | 7 |
| 7 | 区域内家具（桌椅、柜子）办公用品、台面擦拭 | 1 | 7 |
| 8 | 区域内洗手池、水池、水龙头擦 | 1 | 7 |
| 9 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒 | 1 | 7 |
| 10 | 区域内窗台、阳台、开水器 | 1 | 7 |
| 11 | 把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类标牌、垃圾桶彻底清洁、消毒 | 每周一次 | 7 |
| 12 | 病房一床一巾 | 1 | 7 |
| 13 | 多重耐药菌清洁、消毒 | 2 | 7 |
| 14 | 病人出院病床（根据出院床数） | 1 | 7 |
| 15 | 手术室每个区域每天清洁消毒 | 1 | 7 |
| 16 | 翻台手术卫生清洁消毒（根据每天手术量） | 1 | 7 |
| 17 | 术后整理、布类整理 | 1 | 7 |
| 18 | 门、门框、高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周一次 | 7 |
| 19 | 低处墙面除尘、范地瓷砖、踢脚线、地角 | 每周一次 | 7 |
| 20 | 空气消毒机、空调设备表面的清洁与消毒过滤网清洁 | 每月一次 | EICU（每月二次） |
| 21 | 玻璃、风口 | 每月一次 | EICU风口（每月二次） |
| 22 | 天花、墙面 | 每2月一次 | 　 |
| 23 | 地面刷洗、打蜡、晶面处理或保养 | 每3月一次 | 　 |
| 24 | 窗帘、床帘拆换 | 每半年一次 | 　 |
| 25 | 窗帘、床帘拆换（ICU、急诊楼、EICU、手术室、血透室、产房） | 每3个月一次 | 　 |
| 26 | 多重耐药菌窗帘、床帘拆换、临时污染窗帘、床帘 | 随时 | 　 |
| 27 | 巡视保洁 | 随时 |  |
| 28 | 陪护椅管理，每天开锁关锁 |  |  |
| 29 | 行政、财务档案、会议室，协助完成会务工作 |  | 　 |
|  |  |  |  |  |
| 区域 | 序号 | 工作内容 | 次/日 | 天/周 |
| 手术室 | 1 | 收集区域内生活垃圾、更换垃圾袋 | 3 | 7 |
| 2 | 区域内生活垃圾收集、清运、中转 | 3 | 7 |
| 3 | 区域内医疗垃圾收集、清运、中转 | 2 | 　 |
| 4 | 区域内医疗垃圾收集、清运、中转（输液室、手术室、EICU） | 3 | 7 |
| 5 | 区域内地面推尘 | 2 | 7 |
| 6 | 区域内地面湿拖 | 1 | 7 |
| 7 | 区域内家具（桌椅、柜子）办公用品、台面擦拭 | 1 | 7 |
| 8 | 区域内洗手池、水池、水龙头擦 | 1 | 7 |
| 9 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒 | 1 | 7 |
| 10 | 区域内窗台、阳台、开水器 | 1 | 7 |
| 11 | 把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类标牌、垃圾桶彻底清洁、消毒 | 每周一次 | 7 |
| 12 | 病房一床一巾 | 1 | 7 |
| 13 | 多重耐药菌清洁、消毒 | 2 | 7 |
| 14 | 病人出院病床（根据出院床数） | 1 | 7 |
| 15 | 手术室每个区域每天清洁消毒 | 3 | 7 |
| 16 | 翻台手术卫生清洁消毒（根据每天手术量） | 1 | 7 |
| 17 | 术后整理、布类整理 | 1 | 7 |
| 18 | 门、门框、高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周一次 | 7 |
| 19 | 低处墙面除尘、范地瓷砖、踢脚线、地角 | 每周一次 | 7 |
| 20 | 空气消毒机、空调设备表面的清洁与消毒过滤网清洁 | 每月一次 | EICU（每月二次） |
| 21 | 玻璃、风口 | 每月一次 | EICU风口（每月二次） |
| 22 | 天花、墙面 | 每2月一次 | 　 |
| 23 | 地面刷洗、打蜡、晶面处理或保养 | 每3月一次 | 　 |
| 24 | 窗帘、床帘拆换 | 每半年一次 | 　 |
| 25 | 窗帘、床帘拆换（ICU、急诊楼、EICU、手术室、血透室、产房） | 每3个月一次 | 　 |
| 26 | 多重耐药菌窗帘、床帘拆换、临时污染窗帘、床帘 | 随时 | 　 |
| 27 | 巡视保洁 | 随时 | 　 |
|  |  |  |  |  |
| 区域 | 序号 | 工作内容 | 次/日 | 天/周 |
| 特殊科室 | 1 | 收集区域内生活垃圾、更换垃圾袋 | 3 | 7 |
| 2 | 区域内生活垃圾收集、清运、中转 | 3 | 7 |
| 3 | 区域内医疗垃圾收集、清运、中转 | 2 | 　 |
| 4 | 区域内医疗垃圾收集、清运、中转（输液室、手术室、EICU） | 3 | 7 |
| 5 | 区域内地面推尘 | 2 | 7 |
| 6 | 区域内地面湿拖 | 2 | 7 |
| 7 | 区域内家具（桌椅、柜子）办公用品、台面擦拭 | 2 | 7 |
| 8 | 区域内洗手池、水池、水龙头擦 | 2 | 7 |
| 9 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒 | 2 | 7 |
| 10 | 区域内窗台、阳台、开水器 | 2 | 7 |
| 11 | 把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类标牌、垃圾桶彻底清洁、消毒 | 每周一次 | 7 |
| 12 | 病房一床一巾 | 1 | 7 |
| 13 | 多重耐药菌清洁、消毒 | 2 | 7 |
| 14 | 病人出院病床（根据出院床数） | 1 | 7 |
| 15 | 手术室每个区域每天清洁消毒 | 2 | 7 |
| 16 | 翻台手术卫生清洁消毒（根据每天手术量） | 2 | 7 |
| 17 | 术后整理、布类整理 | 2 | 7 |
| 18 | 门、门框、高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周一次 | 7 |
| 19 | 低处墙面除尘、范地瓷砖、踢脚线、地角 | 每周一次 | 7 |
| 20 | 空气消毒机、空调设备表面的清洁与消毒过滤网清洁 | 每月一次 | EICU（每月二次） |
| 21 | 玻璃、风口 | 每月一次 | EICU风口（每月二次） |
| 22 | 天花、墙面 | 每2月一次 | 　 |
| 23 | 地面刷洗、打蜡、晶面处理或保养 | 每3月一次 | 　 |
| 24 | 窗帘、床帘拆换 | 每半年一次 | 　 |
| 25 | 窗帘、床帘拆换（ICU、急诊楼、EICU、手术室、血透室、产房） | 每3个月一次 | 　 |
| 26 | 多重耐药菌窗帘、床帘拆换、临时污染窗帘、床帘 | 随时 | 　 |
| 27 | 巡视保洁 | 随时 | 　 |

**（二）保洁设备最低要求**

中标人使用的设备维修保养工作全归中标人负责，包括招标人供中标人使用的设备（医疗专业设备除外）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **设备名称** | **数量** | **品牌，制造商（投标人自报）** |
| 清洁手推车 | 120 |  |
| 扫地车 | 1 |  |
| 加重型石面处理机 | 7 |  |
| 线控洗地机 | 1 |  |
| 电瓶洗地机 | 3 |  |
| 线控抛光机 | 2 |  |
| 高速抛光机 | 1 |  |
| 地毯吹干机 | 3 |  |
| 吸水吸尘机 | 4 |  |
| 直立吸尘机 | 1 |  |
| 垃圾车大号 | 2 |  |
| 垃圾车小号 | 2 |  |
| 高压水枪 | 1 |  |
| 水洗机 | 3 |  |
| 烘干机 | 2 |  |
| 空气压缩机 | 1 |  |
| 外围电瓶清扫车 | 1 |  |

**（三）保洁具体要求**

**3.1 病区保洁要求**

**（1）病房日常保洁项目要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 标准（质量要求） | 程序 | 频次 | 注意事项 | 工具（材料） |
| 门、防火通道图 | 无浮灰、手印、斑迹，光亮 | 用抹布擦净门面、框、把手 | 每天上午一次 | 防火通道图不可破损、脱落 | 抹布 |
| 地面 | 无灰尘、污迹、水迹，清洁、干净、无斑迹 | 用拖布拖净用清洁剂清除污迹对黏附物如口香糖等污物，用刮刀去除 | 每天一次随脏随拖 | 床脚、床头柜脚下的地面卫生不可忽略 | 拖布、清洁剂、刮刀 |
| 壁橱内外 | 无灰尘、污迹，干净 | 用抹布逐层擦拭对污迹处用清洁剂擦拭 | 表面每天一次内部须在无人使用的情况下擦拭 | 家具不能擦花，清除残留在家具面上的清洁剂泡沫，除净并擦均匀 | 抹布（百洁布） |
| 床头柜 | 无灰尘、污迹，干净 | 用抹布逐层擦拭对污迹处用清洁剂擦拭  | 表面每天一次内部须在无人使用的情况下擦拭 | 床头柜脚的卫生不可忽略，抽屉和手把处不可有污迹 | 抹布、清洁剂 |
| 床、床头板 | 无灰尘、污迹、破损 | 用抹布逐层擦拭至洁净对污迹处用清洁剂擦拭 | 每天一次 | 床头板不可有污迹，擦拭时不可用脱色剂 | 抹布、清洁剂 |
| 椅子 | 无灰尘、污迹、水迹、变形、破损，洁净、稳固、完好 | 用抹布抹净用清洁剂去除污迹用干抹布抹净 | 每天一次 | 如破损及时报修 | 抹布、清洁剂 |
| 墙壁 | 无灰尘、水迹、污迹，干净、明亮、无脱落 | 用干抹布抹浮灰用抹布蘸清洁剂去除污迹用干净抹布抹净 | 低处每天一次，高处每月一次 | 不可损坏墙面，清洁剂不可脱色 | 抹布、清洁剂 |
| 开关、插座、空调调节器 | 无灰尘、污迹，光亮、无破损 | 抹布抹浮灰用抹布喷洒清洁剂去除污迹用干净抹布抹净 | 每天一次 |  | 抹布、清洁剂 |
| 窗户玻璃、窗框、窗台 | 玻璃干净、明亮，无灰尘、污迹，窗框无破损，窗扣完好 | 用涂水器浸上清洁剂均匀涂于玻璃表面用刮水器刮除玻璃上污水刮水器刮在玻璃上运行的起止处应是边框到对门边框用力均匀，每刮一回用抹布将刮水器擦干，再行下一回刮洗结束后，要用干净抹布将边框处水道擦去 | 玻璃周期清洁每月一次，窗框、窗台每天清洁一次 | 1.污水不可滴落楼下2.高空作业必须系牢安全带，或用升降机、吊篮进行作业3.刮大风、下雨时勿作业 | 抹布、清洁剂、刮水器 |
| 隔离帘、、开关及拉绳、轨道 | 干净，无破损、脱钩、污迹、变形 | 用抹布擦净轨道对拉绳污迹进行除污处理至洁净 | 隔离帘每半年送洗一次开关及拉绳 、轨道每星期清洁二次 |  | 抹布（百洁布） |
| 垃圾桶 | 光亮、无污迹、无水迹，周边无垃圾 | 将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车垃圾桶内用清洁剂刷洗垃圾桶内外擦干、擦净更换干净垃圾袋 | 每天上、下午各一次随满随倒 | 垃圾袋平整地套在垃圾桶上，与垃圾桶之间无缝隙，翻边约5厘米,不能满溢（垃圾不得超过垃圾桶容量的3/4） | 清洁剂、百洁布、毛刷、抹布、手套、塑料袋 |
| 电视机、架及遥控器 | 无灰尘、污迹 | 用抹布抹净污迹处用清洁剂去除 | 每天一次 | 遥控器不可水洗 | 抹布 |
| 踢脚板 | 无污物、斑迹，干净、光亮 | 用抹布裹着平口起子擦拭踢脚板沟缝内的污迹抹净踢脚板表面 | 每天一次 |  | 抹布、平口起子 |
| 空调 | 无冷凝水，清洁无灰尘 | 用干抹布抹净空调表面及风叶扇清洗过滤网 | 每月一次 | 1.应站在梯子或稳定性较好的支撑物上2.擦拭前拔下空调插头 | 梯子、干净抹布 |
| 电话机 | 清洁，无污迹、异味 | 用清洁剂擦拭污迹用酒精棉球擦拭听话筒 | 每2天1次 | 清洁时按下电话按键 | 抹布、酒精棉球 |
| 冰箱 | 表面无灰法 | 用抹布擦拭干净 | 每周一次 | 负责冰箱表面的清洁 | 抹布 |
| 地灯 | 无灰尘，灯罩完好、光亮 | 用抹布擦拭干净 | 每天一次 | 灯罩、灯泡损坏及时报修 | 抹布 |
| 纱 窗 | 无灰尘、破损 | 用抹布擦干净脏的用水冲洗 | 每周一次 | 对破损的纱窗及时报修 | 抹布 |
| 床头设备带 | 清洁，无污迹 | 用抹布擦拭干净 | 每天一次 | 不可带水擦拭 | 抹布（百洁布） |
| 微波炉及框、架 | 无灰尘、污迹、油垢 | 用抹布抹净用清洁剂去除油污迹用干净抹布抹净 | 每天中、晚各一次 | 1.清洁时请勿拆下除转盘、盘架、滚珠以外的任何部件，以免损坏微波炉及引起触电的危险；2.勿用金属刷子、颗粒状洗涤剂、酸碱性洗涤剂、溶化剂、去污粉、碱性肥皂洗刷微波炉的任何部位。 | 抹布、清洁剂 |

**（2）病区洗手间日常保洁项目要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 标准（质量要求） | 程序 | 频次 | 注意事项 | 工具（材料） |
| 地面 | 无浮灰、水迹、杂物、鞋印及污迹 | 将地面清扫干净用拖把拖净地面对污迹用毛刷刷洗用干拖把拖净地面 | 每天上、下午各一次随脏随拖 | 注意马桶后及脸盆下的地面 | 清洁剂、毛刷、抹布（百洁布）、拖把 |
| 墙壁瓷砖 | 无灰尘、水迹、皂迹，瓷砖缝隙处洁白 | 用清洁剂自上至下擦拭干净用抹布擦净 | 每天下午一次 | 板刷浸清洁剂，先刷洗缝隙，再按程序操作 | 清洁剂、板刷、抹布（百洁布） |
| 脸盆及台面 | 无水迹、黄迹，洁净、光亮 | 用喷有清洁剂的抹布擦拭脸盆、台面用抹布擦干净 | 每天上、下午各一次 | 不可遗漏台面下的弯头 | 清洁剂、抹布（百洁布） |
| 镜面、镜框 | 无灰尘、水迹、锈迹，镜面上无顽垢 | 用玻璃刮刮净镜面上的水迹用抹布擦拭镜框用清洁剂清除污迹 | 每天上午一次 | 玻璃不能擦花 | 玻璃刮、抹布（百洁布）、 |
| 所有金属架、龙头、污物钩、软管、下水弯头、开关、扶手等 | 光亮、无斑迹 | 用抹布抹浮灰用喷有清洁剂的抹布清洁剂擦拭金属器用抹布擦净 | 每天上午一次 | 抹布要分开使用 | 抹布、不锈钢清洁剂 |
| 抽水马桶及水箱 | 无水痕、锈迹、斑迹、毛发、尿迹 | 先抽一次马桶倒入清洁剂清洗用清水过洗干净用抹布擦干马桶内外底座 | 每天上、下午各一次随脏随洗 | 马桶铰链、出水口、溢水口、水阀、控制器、四周瓷砖的卫生不能忽略。 | 清洁剂、百洁布、抹布 |
| 无灰尘、无黄迹、无沉淀物 | 用抹布抹浮灰用抹布喷洒清洁剂擦拭水锈、污迹 | 每天上午一次 | 1.水箱盖一定要放在安全的地方，防止打烂；2.刷洗时要小心，避免损坏内部构件。 | 清洁剂、抹布（百洁布）、手套、毛刷、 |
| 卫生间垃圾桶 | 光亮、无污迹、无水迹，周边无垃圾 | 将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车垃圾桶内用清洁剂刷洗垃圾桶内外擦干、擦净更换干净垃圾袋 | 每天上、下午一次随满随倒 | 垃圾袋平整地套在垃圾桶上，与垃圾桶之间无缝隙，翻边约5厘米,不能满溢（垃圾不得超过垃圾桶容量的3/4）。 | 清洁剂、百洁布、抹布、手套、塑料袋 |
| 门 | 无浮灰、手印、斑迹 | 用抹布擦净门面、框 | 每天一次 | 用抹布清洁 | 抹布、清洁剂 |
| 门槛、防滑垫、地漏 | 无头发、纱头，无灰尘、纸屑，无污迹、水迹 | 用刷子剔除门槛缝隙内的头发、杂物用清洁剂刷洗门槛、防滑垫、地漏抹布抹净 | 每天一次 | 地漏清洁后应盖在地漏孔上，不可有积水不和放入杂物。 | 刷子、清洁剂、抹布 |
| 排风口及风口挡板 | 无灰尘、无印迹 | 用抹布擦净挡风板用抹布擦净风口四周墙壁 | 每月次 | 风口四周墙壁不可有污迹，不可站在病人用椅上。 | 抹布 |
| 天花板 | 无斑迹、无吊灰、无蜘蛛网 | 蜘蛛网用高尘扫清除干净用干净抹布擦净 | 每周一次 | 防止灰尘扬起 | 抹布、高尘扫 |
| 顶灯及罩 | 无灰尘 | 用抹布擦净 | 每月一次 | 擦时不要把灯罩周围墙壁碰有印迹。 | 抹布（百洁布） |
| 卫生间空气 | 无异味、空气清新 | 酌情在洗手间内喷洒卫生间专用空气清新剂 | 必要时 | 喷洒时征求病人及家属意见。 | 卫生间专用空气清新剂 |

**3.2 公共区域保洁要求**

**（1）公共医疗用房日常保洁项目要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 标准（质量要求） | 程序 | 频次 | 注意事项 | 工具（材料） |
| 门（面、框、把手）、防火通道图 | 无浮灰、手印、斑迹，光亮 | 用抹布擦净门面、框、把手 | 每天一次 | 防火通道图不可破损、脱落 | 抹布（百洁布） |
| 窗户玻璃、窗框、窗台 | 玻璃干净、明亮，无灰尘、污迹，窗框无破损，窗扣完好 | 用涂水器浸上清洁剂均匀涂于玻璃表面用刮水器刮除玻璃上污水刮水器刮在玻璃上运行的起止处应是边框到对门边框用力均匀，每刮一回用抹布将刮水器擦干，再行下一回刮洗结束后，要用干净抹布将边框处水道擦去 | 玻璃周期清洁每月一次，窗框、窗台每天清洁一次 | 1.污水不可滴落楼下2.高空作业必须系牢安全带，或用升降机、吊篮进行作业3.刮大风、下雨时勿作业 | 抹布、清洁剂、刮水器 |
| 纱窗 | 无灰尘 | 用抹布擦试灰尘 | 每周一次 | 纱窗破损及时报修 |  |
| 地面 | 无灰尘、污迹、水迹，清洁、干净、无斑迹 | 用湿拖把拖净用清洁剂清除污迹对黏附物如口香糖等污物，用刮刀去除 | 每天一次随脏随拖 | 注意角落卫生 |  |
| 墙壁 | 无灰尘、水迹、污迹，干净、明亮、无脱落 | 用干抹布抹浮灰用清洁剂去除污迹用干净抹布抹净 | 每天一次 | 不可损坏墙面，清洁剂不可脱色 | 抹布、清洁剂 |
| 天花板 | 无斑迹、无吊灰、无蜘蛛网 | 蜘蛛网用高尘扫清除干净用干净抹布擦净 | 每周一次 | 防止灰尘扬起 | 抹布、高尘扫 |
| 顶灯、罩 | 无灰尘 | 用抹布擦净 | 每周一次 |  | 抹布 |
| 壁橱、柜 | 无灰尘、污迹、蟑螂，干净 | 用抹布逐层擦拭对污迹处用清洁剂擦拭 | 每天一次 | 家具不能擦花，清除残留在家具面上的清洁剂泡沫，除净并擦均匀 |  |
| 桌、椅 | 无灰尘、污迹、水迹、变形、破损，洁净、稳固完好 | 用抹布抹净用清洁剂去除污迹用干抹布抹净 | 每天一次 | 如破损及时报修 |  |
| 洗手池、龙头 | 无水迹、黄迹，洁净、光亮、畅通 | 用喷有清洁剂的抹布擦拭脸盆、台面、龙头用抹布擦干净 | 每天二次 | 1.不可遗漏台面下的弯头。2.如有故障及时报修 | 清洁剂、抹布（百洁布） |
| 白板框 | 无灰尘、污迹 | 用抹布抹去灰尘脱落处妥善处理 | 每天一次 |  |  |
| 标识牌 | 清晰，无灰尘 | 用抹布抹去灰尘脱落处妥善处理 | 每天一次 |  |  |
| 垃圾桶 | 光亮、无污迹、无水迹，周边无垃圾 | 将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车垃圾桶内用清洁剂刷洗垃圾桶内外擦干、擦净更换干净垃圾袋 | 每天上、下午各一次随满随倒 | 垃圾袋平整地套在垃圾桶上，与垃圾桶之间无缝隙，翻边约5厘米,不能漫溢（垃圾不得超过垃圾桶容量的3/4）。 | 清洁剂、百洁布、抹布、手套、塑料袋 |
| 护士站吧台 | 无灰尘、污迹、水迹、变形、破损，洁净、稳固、完好 | 用抹布抹净用清洁剂去除污迹用干抹布抹净 | 每天一次 | 如破损及时报修 | 抹布 |
| 体重秤 | 无灰尘、污迹 | 用干净抹布擦拭至洁净、明亮 | 每天一次 |  | 抹布（百洁布） |
| 电话机 | 清洁，无污迹、异味 | 用清洁剂擦拭污迹用酒精棉球擦拭听话筒 | 每2天1次 | 清洁时按下电话按键 | 抹布（百洁布）、酒精棉球 |
| 空调 | 无冷凝水，清洁无灰尘 | 用干抹布抹净空调表面及风叶扇清洗过滤网 | 每月一次 | 1.应站在梯子或稳定性较好的支撑物上2.擦拭前拔下空调插头 | 梯子、干净抹布 |

说明：

公共医疗用房：医生办公室、护士站、主任办公室、开水间、污洗间、值班房、库房、处置间、诊疗室、专科检查室、清创室、示教室。

病区保洁工作任务包括整理床单，收发床单，铺病人床、简单仪器清洁、每日常规检查床栏。

保洁人员需对值班室，办公室进行整理，收发电蚊香等，并要配合临时布置的医疗相关工作。

**有陪护公司驻守的科室的陪护椅由陪护公司员工开关，其余的由物业保洁人员来开关。**

**（2）公共走廊、厅堂及楼道日常保洁项目要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 标准（质量要求） | 程序 | 频次 | 注意事项 | 工具（材料） |
| 走廊 | 清洁光亮，无尘、斑迹、油迹、污迹、烟头 | 用尘推往返推尘将灰尘推至拐角用抹布抹掉更换干净推头在不影响人员进出的情况下对斑迹、油迹用洗地机抽洗 | 尘推：2小时1次，随脏随打扫洗地机：每周3次（1楼大厅每天至少1次） | 1.尘推避让病人及家属2.不可紧跟病人后面推尘，应绕道推尘 | 尘推、抹布、洗地机、防滑警示牌 |
| 楼梯面 | 干净，无灰尘、污迹 | 用湿拖把拖净并用尘推推干 | 每天上进行湿拖随脏随拖 | 1.注意靠近扶手一侧的楼梯面的清洁2.不要污染另一侧墙面3.确保地面干燥 | 拖布 |
| 楼梯扶手、栏杆、玻璃 | 无灰尘、斑迹 | 用干净的抹布抹净 | 每天一次 | 楼梯安全 | 抹布 |
| 防滑、防尘垫 | 无沙土、杂物、污物残留，干净、美观 | 每日进行清洁每周用高压水枪冲洗地垫，去除污物直至结束用吸水器吸取残留在地垫中的水分用拖把将地垫周围的水迹拖掉 | 每周大清一次、每日进行清洁 | 检查清洗后的地垫，对有些镶嵌在地垫中的杂物挑除 | 高压水枪、拖把 |
| 空调帘 | 无灰尘、污迹、缺损，清洁 | 用清洁剂逐条抹净用干抹布抹净 | 每天一次 | 避免在人员进出高峰期进行保洁 | 抹布、清洁剂 |
| 等候椅 | 无灰尘、污迹、杂物、水迹，干净明亮 | 用清洁剂逐个抹净用干抹布抹净 | 每天一次 | 等候椅下方的卫生不要忽略 | 抹布 |
| 垃圾桶 | 光亮、无污迹、无水迹，周边无垃圾 | 将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车垃圾桶内用清洁剂刷洗垃圾桶内外擦干、擦净更换干净垃圾袋 | 每天三次随满随倒 | 不可满溢，垃圾不得超过垃圾桶容量的3/4 | 刷子、清洁剂、抹布、垃圾袋 |
| 标识牌、框 | 无灰尘、无损坏、无脱落 | 用抹布抹去灰尘脱落处妥善处理 | 每天一次 |  | 抹布 |
| 走廊扶手 | 无灰尘、损坏、污迹 | 用抹布抹去灰尘用清洁剂去除污迹 | 每天一次 |  | 抹布、清洁剂 |
| 走廊两侧墙壁 | 无灰尘、污迹、脱落 | 用抹布由上而下抹净污迹处用清洁剂清除用干抹布抹净 | 每天一次 | 注意踢脚板的卫生，注意清洁方式不可将墙壁擦花 | 抹布（百洁布） |
| 立式烟缸 | 干净，无烟头、烟灰、痰迹、垃圾 | 将烟灰桶内的杂物、砂子表面的烟头倒净将烟缸盖上的痰迹擦净，表面外壳擦干净 | 每天一次 | 定期清洗 | 抹布 |
| 大厅所有玻璃面 | 无灰尘、污迹，洁净明亮 | 用清洁剂擦拭用干抹布擦拭至洁净明亮 | 每天一次 | 污水不可滴漏 | 抹布、清洁剂 |
| 空调 | 无冷凝水，清洁无灰尘 | 用干抹布抹净空调表面及风叶扇清洗过滤网 | 每月一次 | 1.应站在梯子或稳定性较好的支撑物上2.擦拭前拔下空调插头 | 梯子、干净抹布 |

**（3）公共洗手间日常保洁项目要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 标准（质量要求） | 程序 | 频次 | 注意事项 | 工具（材料） |
| 地面 | 无浮灰、水迹、杂物、鞋印及污迹 | 将地面清扫干净用拖把拖净地面对污迹用专用清洁剂配合毛刷刷洗用干拖把拖净地面 | 每1小时一次随脏随拖 | 1.注意使用“正在清洁”等提示牌2.注意马桶后及脸盆下的地面 | 清洁剂、毛刷、拖把、防滑牌、提示牌、抹布（百洁布） |
| 墙壁瓷砖 | 无灰尘、水迹、皂迹，瓷砖缝隙处洁白，无脱落 | 用喷洒有清洁剂的抹布由上至下擦拭干净用抹布擦净 | 每天一次 | 注意边角，缝隙。 | 清洁剂、（百洁布）刮刀 |
| 洗手盆及台面 | 无水迹、黄迹，洁净、光亮、畅通 | 用清洁剂擦拭脸盆、台面用抹布擦干净 | 每半小时一次 | 不可遗漏台面下的弯头 | 清洁剂、抹布（百洁布） |
| 镜面、镜框、镜灯 | 无灰尘、水迹、锈迹，镜面上无顽垢 | 1用玻璃刮刮净镜面上的水迹用清洁剂清除污用干净抹布抹净镜灯架 | 每天一次 | 玻璃不能擦花 | 玻璃刮、抹布（百洁布）、矿物油 |
| 水龙头、挂钩、下水弯头、开关、扶手等 | 光亮、无斑迹 | 用抹布抹浮灰用清洁剂擦拭金属器用抹布擦净 | 每天一次 | 抹布要分开使用 | 抹布、铬、不锈钢清洁剂 |
| 小便池、抽水马桶及水箱 | 无水痕、锈迹、斑迹、毛发、尿碱 | 先抽一次马桶倒入清洁剂清洗用清水过洗干净用抹布擦干马桶内外底座 | 每天三次 | 马桶铰链、出水口、溢水口、水阀、控制器、四周瓷砖的卫生不能忽略。 | 清洁剂、百洁布、抹布 |
| 无灰尘、无污迹、无沉淀物 | 用抹布抹浮灰用清洁剂擦污迹 | 每天上、下午各一次 | 1.水箱盖一定要放在安全的地方，防止打烂2.刷洗时要小心，避免损坏内部构件 | 清洁剂、抹布（百洁布）、手套、毛刷 |
| 垃圾桶 | 光亮、无污迹、无水迹，周边无垃圾 | 将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车垃圾桶内用清洁剂刷洗垃圾桶内外擦干、擦净更换干净垃圾袋 | 每天三次随满随倒 | 垃圾袋平整地套在垃圾桶上，与垃圾桶之间无缝隙，翻边约5厘米,不能溢出（垃圾不得超过垃圾桶容量的3/4）。 | 清洁剂、百洁布、毛刷、抹布、手套、塑料袋 |
| 门（面、锁把手、锁眼、碰头）、铰链 | 无浮灰、手印、斑迹 | 用抹布擦净门面、框 | 每天一次 | 用专用工具包抹布清洁锁眼、铰链、碰头，  | 抹布 |
| 门槛防滑垫、地漏 | 无头发、杂物，灰尘、纸屑、污迹、水迹 | 用刷子剔除门槛缝隙内的头发、杂物用清洁剂刷洗门槛、防滑垫、地漏抹布抹净 | 每天一次 | 地漏清洁后应盖在地漏孔上，不可有积水 | 毛刷、清洁剂、抹布 |
| 风口及风口挡板 | 无灰尘、无印迹 | 用抹布擦净挡风板用抹布擦净风口四周墙壁 | 每月一次 | 风口四周墙壁不可有污迹，不可站在病人用椅上 | 抹布 |
| 天花板 | 无斑迹、无吊灰、无蜘蛛网 | 蜘蛛网用高尘扫清除干净用干净抹布擦净 | 每周一次 | 防止灰尘扬起 | 抹布、高尘扫 |
| 顶灯及罩 | 无灰尘 | 用抹布擦净 | 每周一次 | 擦时不要把灯罩周围墙壁碰有印迹 | 抹布（百洁布） |
| 卫生间空气 | 无异味、空气清新 | 酌情在洗手间内喷洒卫生间专用空气清新剂 | 必要时 |  | 卫生间专用空气清新剂 |
| 窗户玻璃、窗框、窗台 | 玻璃干净、明亮，无灰尘、污迹，窗框无破损，窗扣完好 | 1.用玻璃清洁剂均匀涂于玻璃表面2.用刮水器刮除玻璃上污水3.刮水器刮在玻璃上运行的起止处应是边框到对门边框4.用力均匀，每刮一回用抹布将刮水器擦干，再行下一回5.刮洗结束后，要用干净抹布将边框处水道擦去 | 玻璃周期清洁每月一次，窗框、窗台每天清洁一次 | 1.污水不可滴落楼下2.高空作业必须系牢安全带，或用升降机、吊篮进行作业3.刮大风、下雨时勿作业 | 抹布、清洁剂、刮水器 |
| 便池隔板 | 无灰尘、污迹、水迹、鞋印 | 用抹布抹净灰尘用清洁剂擦拭用干抹布抹净 | 每天一次随脏随擦 |  |  |

**（4）外环境日常保洁项目要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 标准（质量要求） | 程序 | 频次 | 注意事项 | 工具（材料） |
| 主干道地面、台阶 | 无瓜果皮、纸屑、枯叶、烟头、呕吐物、污物等 | 晴天时先均匀洒水，再用大扫帚清扫对污物、呕吐物及时清理干净装入簸箕倒入垃圾桶台阶用拧干水的拖把拖净 | 每天二次（大扫）巡回保洁维护每小时一次随脏随扫 | 避免扬尘、触碰行人、地面湿滑 | 洒水器、大小扫帚、簸箕、拖把、桶 |
| 窨井盖 | 无晃动，表面无痕迹、污迹，下水孔无阻塞、破损 | 用刷子刷洗 | 每周一次 | 发现缺失、破损、晃动应立即报修，避免行人发生意外，周边无积水 | 清洁剂、刷子 |
| 绿化带、花坛 | 无灰尘、枯枝败叶、杂物 | 用抹布擦拭花坛周边框至洁净捡去枯枝败叶，杂物装入垃圾袋内 | 每天一次 |  |  |
| 垃圾桶 | 无污迹、溢满、异味 | 将垃圾袋取出扎紧袋口，装入垃圾车内用浸有清洁剂的抹布擦拭至干净更换垃圾袋 | 每天二次 | 1.无污水滴漏2.不可满溢，垃圾不得超过垃圾桶容量的3/4 | 抹布、垃圾袋、清洁剂 |
| 宣传栏、框、面 | 无灰尘、污迹、脱落 | 用干净抹布擦拭至洁净 | 每周二次 | 表面不可擦花 | 抹布（百洁布） |

**（5）电梯日常保洁项目要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 标准（质量要求） | 程序 | 频次 | 注意事项 | 工具（材料） |
| 不锈钢内壁及电梯门 | 无灰尘、斑迹、手印，干净、光亮 | 用湿抹布将板壁上的浮灰彻底擦净用百洁布喷洒正确稀释后的清洁剂擦拭斑迹，再用抹布擦净均匀地喷上不锈钢油，用抹布擦拭直到光亮 | 每天一次 | 清洁时使用提示牌 | 抹布、清洁剂、不锈钢油 |
| 地面 | 无灰尘、斑迹、水迹、污物，干净 | 用拖把将地面灰尘擦去用抹布喷洒清洁剂擦拭斑迹用抹布喷洒清洁剂擦拭门槽，去除槽内垃圾异物 | 每天二次，随脏随拖 |  |  |
| 灯罩 | 无灰尘、斑迹，干净 | 用抹布将灯罩的灰尘去除配合电梯公司拆下后清洗灯 | 每月一次 |  |  |
| 指示按钮 | 无灰尘、污迹，清晰无破损 | 用抹布抹去浮灰用抹布喷洒清洁剂去除污迹用干抹布拭净 | 每天一次 | 按钮内不可进水 |  |
| 扶手 | 无灰尘、斑迹，干净明亮 | 用抹布将电梯门的浮灰从上而下擦拭干净均匀喷上金属光亮剂，用抹布擦拭直至光亮 | 每天一次 |  |  |
| 换气扇及罩 | 无灰尘，干净明亮 | 用干抹布擦拭换气口至洁净 | 每周一次 |  |  |
| 电话机 | 清洁，无污迹、异味 | 用抹布喷洒清洁剂擦拭污迹用酒精棉球擦拭听话筒 | 每天一次 |  |  |
| 电梯机房 |  | 配合电梯公司维保人员清洗电梯机房。 | 每半年一次 |  |  |
| 电梯吊顶上亚克力板的清洁为每季度一次（和电梯驻点人员相配合）。 |

**3.3 医用器物日常保洁项目要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 标准（质量要求） | 程序 | 频次 | 注意事项 | 工具（材料） |
| 病历车 | 无灰尘、污迹、水迹，光亮洁净 | 用拧干水分的干净抹布擦拭灰尘污迹至光亮剔除车轮上缠绕物每周进行线头清理 | 每天一次每周彻底清洁一次 | 不可把病历淋湿或污染， | 抹布（百洁布）、清洁剂 |
| 治疗车 | 无灰尘、污迹、水迹，光亮洁净 | 同上 | 每天一次每周彻底清洁一次 |  | 抹布（百洁布）、清洁剂 |
| 护理车 | 无灰尘、污迹、水迹，光亮洁净 | 同上 | 每天一次每周彻底清洁一次 |  | 抹布（百洁布）、清洁剂 |
| 发药车 | 无灰尘、污迹，完好 | 同上 | 每天一次每周彻底清洁一次 |  | 抹布（百洁布）、清洁剂 |

**3.4 行政区域日常保洁项目要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 标准（质量要求） | 程序 | 频次 | 注意事项 | 工具（材料） |
| 门、防火通道图 | 无浮灰、手印、斑迹，光亮 | 用抹布擦净门面、框、把手 | 每周两次 | 防火通道图不可破损、脱落 | 抹布 |
| 地面 | 无灰尘、污迹、水迹，清洁、干净、无斑迹 | 用尘推清扫干净用拖把湿拖地面对污迹及时处理 | 每天清扫一次每天进行湿拖一次 | 注意踢脚线卫生 | 尘推、拖把 |
| 文件柜、储物柜等家具 | 无灰尘、污迹，干净 | 用抹布擦拭表面对污迹处用清洁剂擦拭 | 每周一次 | 家具不能擦花，清除残留在家具面上的清洁剂泡沫，除净并擦均匀 | 抹布（百洁布） |
| 办公桌 | 无灰尘、污迹，干净 | 用抹布擦拭表面对污迹处用清洁剂擦拭  | 每天一次 | 家具不能擦花，清除残留在家具面上的清洁剂泡沫，除净并擦均匀 | 抹布、清洁剂 |
| 开关、插座、空调调节器 | 无灰尘、污迹，光亮、无破损 | 抹布抹浮灰用清洁剂去除污迹用干净抹布抹净 | 每周二次 | 注意用电安全 | 抹布、清洁剂 |
| 窗户玻璃、窗框、窗台 | 玻璃干净、明亮，无灰尘、污迹，窗框无破损，窗扣完好 | 1.用带有清洁剂的涂水器，均匀涂抹玻璃表面2．用刮水器刮除玻璃上污水3．刮水器刮在玻璃上运行的起止处应是边框到对门边框4．用力均匀，每刮一回用抹布将刮水器擦干，再行下一回5．刮洗结束后，要用干净抹布将边框处水道擦去 | 玻璃周期清洁每月一次，窗框、窗台每天清洁一次 | 1.污水不可滴落楼下2.高空作业必须系牢安全带，或用升降机、吊篮进行作业3.刮大风、下雨时勿作业 | 抹布、清洁剂、刮玻璃 |
| 垃圾桶 | 光亮、无污迹、无水迹，周边无垃圾 | 将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车垃圾桶内用清洁剂刷洗垃圾桶内外擦干、擦净更换干净垃圾袋 | 每天上、下午各一次随满随倒 | 1.垃圾袋平整地套在垃圾桶上，与垃圾桶之间无缝隙，翻边约5厘米,不能漫溢（垃圾不得超过垃圾桶容量的3/4）。2.垃圾桶每周清洗一次 | 清洁剂、百洁布、抹布、手套、塑料袋 |
| 踢脚板 | 无污物、斑迹，干净、光亮 | 用抹布裹着平口起子擦拭踢脚板沟缝内的污迹抹净踢脚板表面 | 每周一次 |  | 抹布、平口起子 |
| 空调 | 清洁无灰尘 | 用干抹布抹净空调表面及风叶扇清洗过滤网 | 每月一次 | 1.应站在梯子或稳定性较好的支撑物上2.擦拭前拔下空调插头 | 梯子、干净抹布 |
| 电话机 | 清洁，无污迹、异味 | 用清洁剂擦拭污迹用酒精棉球擦拭听话筒 | 每2天1次 | 清洁时按下电话按键 | 抹布、酒精棉球 |

**3.5会务服务要求**

（1）负责区域：行政楼会议室及报告厅；

（2）负责采购人的日常接待参观来访；

（3）负责服务区域内所有会议室的座椅整理、摆放；

（4）负责提前布置并摆放会议前所需要的席卡；

（5）负责会议前的矿泉水、茶水摆放及中途续水；

（6）会议结束后的现场恢复及水杯的清洗、消毒；

（7）负责会议播放设备的操作及管理；

（8）维持会场（堂）现场秩序；

（9）每天早上和下午两次前往采购人院办抄写当天及次日的会议安排。

**七、运送具体要求**

运送服务应包括但不限于以下内容：

1、领取办公用品和医疗用品

2、临时领取办公用品/医疗用品等

3、去供应室取送消毒用品

4、领消毒液

5、医疗设备借用

6、医疗设备报修（大型设备上门修理，小设备送修）

7、诊床更换（耳鼻喉科、外科、人流室、胎心监护、中医科、骨科、内分泌）

8、运送急诊病人入院/检查

9、妇产科标本运送及产妇送至产房（包括周六周日）

10、胃镜室报告单及标本运送

11、门诊各项标本运送

12、眼科报告单运送

13、一次性输液器运送

14、送血袋至血液科

15、化疗药物运送

16、临时借用、送还药品等

17、常规收送各种化验标本

18、（临时）收送各种化验标本等

19、取血浆

20、去功能科室登记检查预约单（临时）

21、运送检查病人（带领做检查的病人到检查科室）

22、加床

23、协助护士在本病区内迁床工作

24、协助护士送病人转科或送监护病房

25、送资料、病历复印等

26、领口服药/大配方药（要求密封包装）

27、班外领药

28、领中成药/出院带药

29、领盐水/大输液

30、收集空盐水瓶到院内指定地点

31、领消毒液

32、运送氧气瓶

33、擦拭治疗车/病历车/病历夹/抢救车/药车/电脑车/小垃圾桶/清洗弯盘

34、擦拭消毒平车/轮椅

35、给各种车辆清理线头

36、去供应室取送消毒用品（CT室、病理科、细胞室）

37、诊床更换（医技康复科）

38、运送急诊病人入院/检查

39、CT室药品领用

40、CT盐水空瓶运送

41、拍片室报告单运送

42、CT室报告单运送

43、门诊手术室术后病人运送

44、细胞室消毒液领用

45、细胞室/病理科报告单运送

46、优先紧急运送（院部要求需配合）：一级的紧急运送要求10分钟内到达科室（保洁：呕吐物、排泄物、血渍、体液、医疗垃圾泄漏、碎玻璃、大范围跑水、铺床；运送：病人抢救、抢救手术、抢救药品、抢救血浆、血气分析、大范围医疗群伤事件；工程：停水、停电、大面积漏水及净化空调故障。），二级的紧急运送要求20分钟内到达科室（保洁：水渍、床单位消毒、发放病号服；运送：急诊检查、药品运送、ICU/EICU转科。），三级的运送要求30分钟内到达科室（保洁：污物间卫生、垃圾桶更换、地面垃圾；运送：常规用药、常规取血、病人转科、氧气；工程：单个照明、办公家具、办公室空调。）。

手术室运送工作应包括但不限于以下内容：

1、临时领取办公用品

2、送资料

3、将消毒包送到供应室

4、领消毒液

5、医疗用气运送

6、借医疗设备

7、医疗设备报修/送修

8、清洗消毒引流瓶等器械

9、手术床被单更换

10、擦拭消毒治疗车

11、擦拭消毒推手术病人的平车

12、清洁手术台轮子并上润滑油

13、给各种车辆清理线头并加润滑油

14、送病理切片

15、（临时）送病理切片

16、取血

17、领盐水/大输液

18、接手术病人进手术室（含急诊手术）

19、送手术后病人回病房（含急诊手术）

20、夜间值班主要做急诊手术病人的运送及清洁

21、手术间卫生打扫（天花、墙面、仪器表面、手术床、治疗车）

22、清洁污洗间窗台办公区域卫生间及附属房间

23、附属房间垃圾清洁更换垃圾桶

24、手术室地面清洁

25、术后污物装袋打包

26、医疗垃圾打包贴标识

27、生活垃圾打包贴标识

28、利器盒打包贴标识

29、清洁及更换引流瓶

30、手术室库房清洁

31、更衣室更衣柜清洁消毒

32、不锈钢表面清洁保养

33、垃圾桶 白色防火门清洁

34、窗框 窗槽 窗档 清洁

35、手术室不锈钢门 轨道 风口清洁

36、复苏室天花 墙面 地面 仪器表面灰尘 垃圾桶更换清洁

**八、工程具体要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 岗位名称 | 岗位人数 | 工作时间 | 备注 |
| 机房运行 |  | 00:00-24:00 | 负责总务科相关的机房巡检，保障机房正常运行。 |
| 空调维修工 |  | 00:00-24:00 | 严格按照有关规程的要求进行计划性检修和处理日常故障，并确保检修工作的质量和安全举报，要求岗位人员持有《特种作业人员证》(制冷与空调设备安装修理作业 )。 |
| 锅炉工 |  | 00:00-24:00 | 负责锅炉系统的运行，操作时需要请空调班组人员协助，要求岗位人员具备锅炉操作证及压力容器操作证 |
| 综合维修工 |  | 00:00-24:00 | 负责医院的日常综合维修工作（具备电工操作证）。 |
| 污水处理工 |  | 00:00-24:00 | 负责污水处理站日常维护保养 |
| 工程师 |  | 8:00-17:00 | 负责整个部门的技术推进工作 |
| 主管 |  | 8:00-17:00 | 协助经理进行日常维修管理，培训监督/指导员工工作。 |
| 经理 |  | 8:00-17:00 | 负责整个部门的管理工作 |

一、对设备运行与维护服务总体要求：

1、重点突出“安全第一，经济运行”的运行方针；

2、保障机电正常运行并做好相关记录；

3、承诺日常维护98%执行，设备设施完好率98%，维修及时率98%，急修及时率100%；维修工程质量合格率98%；医院职工满意度90%以上；

4、设立24小时工程报修中心，要求对报修等数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，给院方的决策进行支持。相关人员配置对讲机；

5、建立完善的规章制度和岗位职责、操作流程、应急预案；

6、有健全的设施设备运行维护标准化管理体系、质量管理评定体系；

7、中标人使用专业管理软件进行工程部设备运行维护管理，并对部门日常工作、设备、维护工作数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据给采购人的决策进行支持；

8、中标人按计划巡视设备机房和设备运行情况，做好相关记录；

9、中标人对员工岗前培训，且每年至少对员工进行两次岗位培训并做好记录；

10、中标人指定专门能源管理人员，加强用能设备管理和能耗管理，并制订具体的节能管理措施；做好节能运行监测，每月统计能源消耗表及其分析提供给采购人；

11、中标人保证设备机房、值班室等责任区域内的管理制度齐全，标示清楚，做好各种安全用具、消防用具、设备备品及维修工具的管理，保持设备责任区的清洁卫生，设备、墙面、地面干净整洁、无破损、无渗水、漏电、锈蚀现象；

12、中标人掌握责任区内设备的用途、参数、运行状况，健全设备档案，提出合理的设备维护保养的措施及方案计划，并对设备进行故障分析诊断；

13、在由采购方指定的第三方单位对投标方管辖的设备设施进行维修、保养、改造、施工时，中标人负责协调、配合和监管；

15、中标人配合各种国家要求的检查、检测、年检工作；

16、中标人负责执行责任范围内的各种有关法律、法规和政策规定的其他事项；

17、中标人每天24小时提供紧急维修服务，对紧急报修10分钟内作出响应并马上修复，常规报修2小时内作出响应并修复。

18、建立完整的蓝图目录，完整的设备清单，阀门图表，管道标志，电气回路图和相应的控制区域，仪表运行范围等。积极为采购人提供设施设备管理方案。

19、中标人负责编制大楼、附属建筑物、设施、设备的年度维修养护计划，年度培训计划、年度预算及控制计划、能源控制计划、安全保障计划、资产保障计划、年度更新改造计划、设备维护工作的平衡计划、报修工作数量控制计划等，经医院确定后切实执行。每月向后勤保障部上报月工作总结及下月计划及员工考核结果及奖惩等。

20、所有机房卫生落实到人。

21、抓好安全生产，安全责任层层落实，签订责任状，责任到组和人。承担合同期内物业委托管理范围内的安全生产主体责任。

22、各项工作严格按《浙江省等级医院评审标准》中的三级甲等医院管理标准执行；做好应急演练和台账资料准备工作。

23、积极配合医院完成各项指令性任务和迎检工作。

24、所有运行的操作流程、制度、计划、总结、培训、考核及各种运行记录、交接班记录、排班表、能耗统计及分析等资料必须每月上交医院总务科。

26、工程人员年龄要求在45周岁以下；个别人员素质较好的，可适当放宽年龄，但不能超过总人数的20%。

27、中标方在接到中标通知书后，须派遣相关工程人员进驻现场，对隐蔽工程进行实时监管和熟悉内部结构、管线等，并提出使用功能上的相关建议，人员费用由中标单位负责。

28、中标方进场服务时间由医院提前半个月通知。中标方接到医院通知半个月后全体工作人员、设备必须到位，并完成岗前培训等工作，正式开始物业服务，服务费用结算以正式服务日起计，之前物业管理人员、物业员工的相关费用和培训费用等由中标单位负责。

29、设施设备外包合同管理，协助医院做好对各类专业外包服务公司的全过程管理，包括电梯、锅炉、冷水机组、VRF机组等。

服务范围：区域内建筑物的日常维护、日常照明与各楼层配电系统的维护；给排水系统设备的运行维护；锅炉系统的日常运行与维护；空调系统的日常运行与维护；通风系统的日常维护；污水处理系统的日常运行、设备带的维护、楼宇自控系统的运行与维护等，以及包括设施设备的外包合同管理。

**机电运行要求**

**锅炉系统**

负责蒸汽锅炉、真空热水机组、热交换器及附属设备的日常操作、巡视、日常维护保养及安全工作，并做好相关记录。

1. 司炉工应持证上岗，严格执行操作规程。严格执行工艺指标，保证正常供汽。
2. 认真执行现场管理制度，严格遵守劳动纪律。
3. 根据用户需求合理调节供汽的时间、压力、温度、流量等；做到三勤（勤看火、勤调节、勤分析），四稳（汽压稳、汽温稳、水位稳、流量稳），做到安全经济运行。
4. 检查和监护设备的运行、系统切换各种试验，做好设备定期检查，确保每项工作及时完成。
5. 每1小时巡视一次设备设施，抄一次主要仪表，如实填写记录表，并保持完整清洁。
6. 每日测一次炉水水质，测两次软化水水质；
7. 每年对阀门进行一次保养；
8. 每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练

**配电系统**

负责低压配电室（强电间）内设备设施的日常操作、巡视、日常维护保养及安全工作，并做好相关记录。

1. 保持房间清洁，亮度适中，墙面地面无渗漏水现象，无易燃易爆、杂物等堆放。
2. 检查桥架孔洞、墙洞封堵是否脱落，能达到防火、防水、防小动物等要求。
3. 配电箱（柜）内元器件进行除尘紧固，无过热、异味、锈蚀现象。
4. 每天巡视一次设备设施，抄一次主要仪表；
5. 各元器件运行状态良好。各切换装置、指示灯、空开等状态符合当前运行要求。
6. 每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。
7. 持证上岗。

**空调系统**

负责空调系统设备设施（包括冷冻机房、泵房、冷却塔、热泵机组、空调机房、空调末端、热交换等）的日常操作、巡视、日常维护保养及安全工作，并做好相关记录。

1. 将配合楼宇自控随时对责任区内的各种设备设施进行调整、检修、更换；
2. 每1小时巡视一次冷冻机房内设备设施，记录一次主要仪表及参数；
3. 每天巡视一次泵房、冷却塔、热泵机组（运行季节）、空调机房、热交换室，记录一次主要仪表及参数；
4. 每周测一次软化水水质；
5. 每日对大楼内进行测温，并配合楼宇自控班组调节温度，并做好相关记录；
6. 各种记录应规范、完备、字迹清楚。
7. 经常保持机房环境清洁，保持机组外表面整洁，保持机房通风、排水装置正常。
8. 检查机组运行情况是否有滴水、泄漏、腐蚀、锈蚀、松动、摩擦破损等。
9. 检查机组运行情况，温度、流量、压力、电气、噪声、振动情况在正常范围内。
10. 根据季节气候调节和设定机组的制热、制冷温度，降低能耗。
11. 末端设备的过滤器清洗。
12. 负责更换及简单维修风机盘管控制开关面板。

**照明系统等**

1. 负责全部照明灯具及各楼层配电箱线路的维修保养及配电箱内电器元件的更换；维护院区的线路电缆，发现问题及时上报院方，其中包括灯具维修，插座、线路检查维修，增加电源插座等；
2. 负责医院设备带电系统的运行与维护；
3. 每年对所有排风扇进行一次保养、维护，并做好相关记录；
4. 配合全院的避雷检测工作；
5. 负责全院应急灯巡视及维护，每2个月做放电试验，并做好相关记录。
6. 持证上岗。

**给排水系统**

1. 负责院区内给水、排水、空调、供暖系统的阀门、龙头、开关等的日常维修及管线的跑、冒、滴、漏的维修工作，院区内全部下水，地漏疏通工作及屋面天沟、雨落管等维修，并做好相关记录；
2. 每天巡查2次污水坑、集水坑，每月巡查一次化粪池，每季度巡查一次污水过井，并作好相关记录；
3. 每月检查室外污水、雨水管道的排放工作情况。在非常时期（如汛期）要有应急措施，加强值班巡视（防汛泵）；
4. 负责责任区的防汛工作；
5. 每年对污水、雨水所用潜水泵、各种循环泵类进行一次维修保养，并做好相关记录。
6. 协助消防系统设备的维保并做好记录。

**污水处理系统**

1. 包括医院所有污水处理装置和设备。
2. 负责污水处理系统的日常维修、维护；
3. 负责污水处理系统日常操作并记录、送检测试及监测部门沟通。
4. 做好污水处理系统的清淤工作并与医疗废物处理公司进行交接登记工作。
5. 持证上岗。
6. 负责水质检测、送检工作。

**综合维修**

负责院区建筑物及院落（含轻体房）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。

**其他**

1. 配合其他班组对责任区内的各种设备设施进行调整、检修、更换，并做好相关记录；
2. 每月巡查一次给排水竖井、配电竖井、配电间及设备层、地沟的管线、电缆沟的电缆，并做好配电箱的除尘及室内卫生，并做好相关记录；
3. 对各种未签维保协议的设备，进行日常巡视，并做好相关记录；
4. 对所有设备出现故障时进行必要的应急检查、处理，并做好相关记录；
5. 根据工作需要持证上岗。

**其他服务**

1. 负责公共区域的空调启停，照明、门窗的开关工作（以节能为目的）；
2. 负责发放停电、停水、停气等影响用户方面的各种通知，并做好相关记录；
3. 负责协助每月医疗区查水、电表工作，并做好相关记录上报院方；
4. 负责维护维修包括家用电器类、日常用具类及一些未详但属于总务部管辖的物业和设施。

弱电设备发生故障、报警或安全隐患时，及时通知相关班组去现场处理，对事故处理有原始记录、处理过程、最终结果。

**九、导医具体要求**

岗位工作内容描述：

导医、导诊、分诊、签到等，维持门诊就医秩序，为病人提供最优质的服务。具体如下：

（1） 站立式微笑服务，首问负责制；

（2） 工作时间，具体班次应符合门诊的要求；

（3） 仪表端庄，语言规范，耐心解释；

（4） 熟记楼层分布、院内常规开展服务项目，引导患者预约挂号、预存、候诊、缴费、检查、配药等；

（5） 热情接待病人，主动向病人介绍有关预存、114电话预约等，宣传预约、预存的便捷性；

（6） 随时引导患者就诊，主动协助无陪护或行动不便的患者提供轮椅，迎前搀扶，帮助交钱，取药或陪同检查等；

（7） 指导病人在自助服务机上预存、预存扣款、自助分诊、预约签到、取化验单、查询等操作；

（8） 认真做好分诊及咨询工作，维持就诊和检查秩序，合理安排就诊和检查；

（9） 每隔15分钟巡视候诊室，注意：①急诊病人；②保持安静；③医托情况；

（10） 如遇急危重病人，协助护士组织抢救及护送工作；

（11） 协助护士做好所在诊区其他工作；

（12） 团结协助，随时为患者提供方便服务；

（13） 完成各项便民服务：门诊预约、签到、取片，费用确认，租借轮椅、平车，复印资料，退费审核，医疗证明盖章，办理麻醉病历，测量体温、血压，提供开水和一次性杯子等；

（14） 完成门诊部及相关医技科室布置的其他相关任务，投标方在测量时要详细考虑这方面内容；

（15） 如遇各项检查或活动，由医院统一安排工作，此项服务不另计加班费；

（16） 岗位要求：

16.1导医员工年龄35周岁以下，高中及以上学历，身高158CM以上，形象佳者；

16.2导医性别为女性，具有医学背景优先。

16.3掌握多种预约方式，包括电话预约、网络预约、医师站复诊预约、分诊站/自助机预约、检查单预约等；

（17）导医人员由中标单位做好基本的岗前培训（医院及公司相关的规章制度、礼仪等），将导医人员交给使用科室，日常管理及工作流程、技能包括排班、岗位安排由使用科室负责（年休由使用科室内部协调，中标人不另行安排人员替班替岗。只有超过3天以上的假期由中标人安排人员替岗）。门诊导医实行绩效管理，由门诊部根据工作量及服务标准设定考核细则进行考核，每月提前将考核表交中标人后再发放奖金。导医工资分3个档次，门诊导医实行轮岗制。

**十、具体科室要求**

**供应室：**

上班时间段：6:00-11:00, 7:00-11:00、13:00-17:30， 13:00-20:00, 7:00-16:00,

工友职责：

1、各种器械物品分类、清洗。

2、各种敷料布类打包。

3、病房污染器械下收，下送。

4、手术室无菌器械包下送。

5、清洁区、无菌区地面湿式拖地每日1次，特殊区域每天2次。

6、科内消毒包搬运，器械包摆放。

7、科内耗材入库及搬运归类。

8、呼吸机管道及皮囊发放。

9、科室临时需求物品的发放。

10、新生儿奶瓶烘干及打包。

11、各种消毒液配制，用于清洗和消毒。

12、清洗消毒运送桶，运送车，清洗刷。

13、每周一大扫除，各卫生死角的清除。

14、一次性输液器运送：需要每日半天工作量（由运送中心工人负责）

**药剂科：**

1、西药库：

负责：1、药品入库、出库及运送到各药房；2、药品拆包装及废纸箱整理；3、考虑到药品的安全管理等因素，建议药库的保洁由驻守人员负责，包括每周一次的货架清洁和每天一到两次的地面清洁等。

2、门急诊西药房：

负责：1、药品拆包装；2、废纸箱整理及外送；3、每日更换班人员使用的床单；4、考虑到药品的安全管理等因素，建议门急诊西药房工作日的保洁由驻守人员负责，包括每周一次的货架清洁和每天一到两次的地面清洁等。

3、住院药房：

负责：1、大输液的发放；2、药品的拆包装及废纸箱废药盒处理；3、考虑到药品的安全管理等因素，建议门急诊西药房工作日的保洁由驻守人员负责，包括每周一次的货架清洁和每天三到四次的地面清洁等。

4、中药库：

负责：1、药品入库、出库及运送到各药房；2、药品拆包装及废纸箱整理；3、考虑到药品的安全管理等因素，建议中药库的保洁由驻守人员负责，包括每周一次的货架清洁和每天一到两次的地面清洁等。

5、门诊中药房：

负责：1、药品拆包装；2、废纸箱整理及外送；3、考虑到药品的安全管理等因素，建议门诊中药房工作日的保洁由驻守人员负责，包括每周一次的货架清洁和每天大约六至七次的地面清洁和垃圾桶处理等。

6、驻守人员需保持稳定性且具备文化程度。

**手术室：**

运送物品工友职责

工作时间：周一至周六 6:30—16:00 （周六根据手术情况可以上半天；周日、节假日休息）

工作职责：

1.在手术室护士指导下，送资料、负责手术室所有物品的领取及运送工作。

2.负责供应室与手术室之间所有器械及物品的转运工作。

3.器械包及普通消毒物品入手术室后负责上架工作。注意已灭菌与末灭菌的包决不可混放，手术包要求密闭运送，不得暴露。手术室内外使用运送车要分开，从供应室运送回的灭菌包，在手术室门口需更换推车后（或擦车轮擦拭后）从无菌通道直接运送至无菌库房。手术室下送供应室器械必须从污物通道运送污物。

4.负责科室大输液、冲洗液等药品的领取、接收及摆放工作。

5.负责福尔马林、蒸馏水、戊二醛、酒精、碘伏等消毒液的物质补领工作。

6.负责运送推车的检查及清洁工作，保证推车安全性能。

7.负责术后辅料、垃圾的回收及下送工作。

8.负责部门之间物、仪器借用、归还、及维修送检工作。

9.负责手术室外走廊的清洁工作，每日至少清洁外走廊2次。

10.负责科室医疗用气运送工作。

11.负责手术室抹布、拖把下送物业集中清洗、消毒工作。

运送病人工友职责

工作时间：1、进行轮班制，目前分别是早班（2位）7:30-17:30；值班（1位）10:00-19:30；晚班（1位）11:30-22:10。2、周六只需2位：早班（1位）；8:00-11:30；迟班（1位）10:00-20：00。3、周日、节假日休息。

工作职责：

1.负责病人运送推车、轮椅的清点、检查及清洁工作，保证推车安全性能。

2.每日早上清洁车轮，每周六对推车进行大清洁、消毒。推车入手术室前均要进行车轮擦拭。

3.在手术人员的指导下，协助搬运手术病人，动作轻柔，平稳搬运，注意保护各种管道，携带片子、病历，征得手术人员的同意方可送病人出室，不得私自一人送病人下病房。

4.病人送至病区，首先通知病区护士，协助搬运病人至病床上。取回手术室用物后方可离开。

5.不得穿白大衣外出，不得接换盐水，不得向病人及家属解释病情及手术情况。

6.负责标本（含冰冻标本）的送检工作。

7.负责手术病人急诊血标本化验的送检工作。

8.负责手术通知单送监察室工作。

9.负责使用后的血袋送检验科工作。

10.负责术中紧急所需物品、药品、仪器等物资的转运工作。

11.每周六参加手术室大扫除工作，负责天花、术前等待区等区域的清洁工作。

12.负责男厕所的清洗工作，每日至少清洁男厕所2次以上，保持男厕所清洁、无异味。

13.负责辅助用房（办公室、术前等待区等区域）的清洁工作，每天清洁辅助用房至少2次。

14.18:00下送器械至供应室。供应室消毒完成的器械包送至手术间并按规定位置摆放在无菌间。

15.班次上班时间为10:00—20:00者，如有提早下班一定要先征得值班工友同意方可下班。

保洁工友职责

工作时间：1、进行轮班制，白班8:00-17:00；夜班17:00-次日8:00；

工作职责：

1.负责手术病人接送至手术间；术后协助病人过床，运送术后病人至复苏室或病房，不得向病人及家属解释病情及手术情况。

2.每日更换推车上的床单，如被血迹、污渍污染立即更换。

3.负责手术室被子的清点及清洁工作。

4.负责手术间锐器盒的更换工作。

5.负责手术间术后的整理工作（包括接台之间的整理工作）。按规范流程进行清洁、整理。每日手术结束后，彻底清理手术间，擦拭所有物表、壁柜、仪器、踩脚凳、地面（手术床移开清理），按规定摆放物品，放置整齐。关闭吸引器、氧气，空调，照明灯，消毒手术间。手术间拖把/抹布一用一更换一清洗消毒。

6.负责手术间晨间清洁工作。

7.负责手术室仪器、治疗车、药品车、微泵、钳屏风、体位垫等仪器设备、物品的清洁工作。

8.每周三、六清洗科室所有的通风口过滤网及过滤网框架。

9.每周六对手术间及辅助区域进行深度大扫除一次，清洁范围包括天花板、墙面、地面、所有物表、仪器、石膏车、骨科器械架、洗手池、空调帘、各辅助房间的大扫除、物品清洁等。

10.负责手术区域（包括辅助区域如洗涤室、标本间、外走廊等）环境的清洁工作，每日地面清洁至少3次。每日夜班洗涤室、标本间等区域紫外线消毒1小时。

11.负责厕所的清洁工作，每日至少2次，保持厕所清洁、无异味。

12.负责手术所有耗材的卸装及摆放工作。

13.每日更换手术拖鞋，供手术病人使用。

14.负责洗手巾的清洗、打包工作，保证手术需求。

15.负责钳衣的清洁、消毒擦拭工作，一用一清洁一消毒。

16.负责手术病人放尿袋、清洁大小便工作。

17.负责值班室的清洁及床单更换工作。

18.值班工友负责夜间手术结束后手术间清洁工作，彻底清理手术间，擦拭所有物表、壁柜、仪器、踩脚凳、地面，按规定摆放物品，放置整齐。关闭吸引器、氧气，空调，照明灯。次日早晨7:00开启手术间空调开关。

19.值班工友下班前整理办公室、洗涤室，协助早班做好手术间的清洁工作。保持手术间门的关闭状态。

20.夜间、节假日负责9楼入口处的环境整理工作，负责9楼、10楼大门的门禁管理，手术结束后关闭所有手术大门并上锁。

21.夜班、节假日负责手术病人的运送工作。

22.协助护士整理手术标本送检工作。

手术室收发室工友职责

工作时间：周一至周五：7:45-17：00。周六：8:00-11:30（一周休1.5天；节假日休息）

工作职责：

1.负责管理手术室门户，严禁非手术人员或非本室工作人员进入。

2.负责发放参观人员参观服，非手术相关人员进入手术室一律要登记。

3.负责发放手术人员的洗手衣裤、口罩、帽子及隔离鞋工作。

4.负责备用口罩、帽子、隔离鞋、隔离衣灯物品的入库整理、摆放工作。

5.负责手术衣、隔离衣等的回收、整理工作。

6.监督所有进入手术室人员的着装，正确区分清洁区及污染区。

7.负责值班室的清洁、整理工作，更换床单、被套。

8.负责清洗消毒手术拖鞋，保证手术供应。

9.负责清洁鞋柜、共用衣柜等区域的物表清洁及整理工作。

10.负责手术室小餐厅的清洁工作，保持餐厅环境整洁、干净。

11.负责手术室生活区（包括各个办公室、厕所）环境的清洁工作，保持生活区整齐、干净、无异味。

12.每周六对负责的区域进行深度清洁、大扫除一次。

**急诊科：**

1.人员需相对固定

2.工作时间要24小时在岗

3.新院区EICU正常开展，保洁员职责等同ICU（需增加1位保洁员）

4.仪器或耗材调配护士长可以随时让保洁或运送工人去借用

5.医护值班室及工作服每周2次送消毒

6.脑外病人术前剃头由保洁员或者专人完成

7.耗材仓库要保洁员协助护士长整理，护士需用时可以让其随时取用

8.绿色通道无陪人无法自理患者的生活起居由保洁员负责

9.要协助病人更换床单

10.洗胃时要准备温开水，完毕后及时清理

11.移动便盆使用后无人清理，保洁员要清洗

**血透室：**

具体工作时间和工作内容如下：

护工：

第一班：6:30—14:00

工作内容：

1、准备当班透析病人的被子。

2、发放透析液到每台机器。

3、发放透析器和管路到每台机器。

4、发放预充用的生理盐水并挂在机器上。

5、8点钟管理门禁和拖鞋，维持接诊区的秩序，协助病人称体重，协助活动不便的病人到病床并躺好，拉上床栏。

6、一般9点钟早班病人上机完成，整理透析区环境。

7、10点左右为透析病人热点心。

8、下病房取药（如果医院统一配送可以忽略）。

9、为上班医护人员打饭（如果医院统一配送可以忽略）。

10、12:00—13：00：处理下机的管路；整理床单位。

11、时间不定的工作内容：协助透析中部分透析病人大小便，处理个别透析病人的呕吐物和排泄物；去供应室取送物品；每周1-2次协助耗材入库；送取医护人员工作服；每周更换机器上的血管钳和布巾钳；听从护士长安排做一些临时性的工作；。

第二班：11:30—18:30

1、准备第二班透析病人的被子。

2、发放透析器和管路到每台机器。

3、发放预充用的生理盐水并挂在机器上。

4、第二班透析时管理门禁和接诊区的秩序，协助病人称体重，协助活动不便的病人到病床并躺好，拉上床栏。

5、第二班病人上机完成，整理透析区环境。

6、15:00点左右为透析病人热点心。

7、下病房取药（如果医院统一配送可以）。

8、时间不定的工作内容：协助透析中部分透析病人大小便，处理个别透析病人的呕吐物和排泄物；去供应室取送物品；每周1-2次协助耗材入库；听从护士长安排做一些临时性的工作。

9、18:00—18：30：处理下机的管路；整理床单位。

保洁人员

人员1：6:00—14:00

1、清洁地面和垃圾，更换垃圾袋。

2、每天早上负责所有床栏、病人移动餐桌的擦拭和消毒。

3、每班上下机完毕后清洁治疗车。

4、负责透析室厕所的清洁卫生。

5、负责接诊区病人椅子的清洁消毒。

6、负责透析室区域隔断和设备带的清洁消毒。

7、负责治疗室、护士站、医护办公室、置管室的擦拭消毒、库房、被服室等区域的擦拭消毒，保持所有台面无尘。

6:00—10:00；14:00—18:00

人员2：协助第一人工作，工作性质同第一人，第一人14:00下班后承担后续的保洁工作。

1、清洁地面和垃圾，更换垃圾袋。

2、每天早上负责所有床栏、病人移动餐桌的擦拭和消毒。

3、每班上下机完毕后清洁治疗车。

4、负责透析室厕所的清洁卫生。

5、负责接诊区病人椅子的清洁消毒。

6、负责透析室区域隔断和设备带的清洁消毒。

7、负责治疗室、护士站、医护办公室、置管室的擦拭消毒、库房、被服室等区域的擦拭消毒，保持所有台面无尘。

**DSA科室：**

1.负责DSA控制室、手术间及设备间的清洁工作，包括天花板、墙面、地面、办公桌椅、办公物品用品的整洁；保持DSA机器表面、手术转运床的清洁，无污渍及血迹等；

2.负责护士圆帽的清洗、晾干

3.负责放空手术病人的集尿袋

4.负责连台手术病人的手术台更换床单及清洁消毒工作

5.负责每日的防护拖鞋的清洗、擦干及消毒工作

6.协助每周月一次的DSA室大扫除

7.负责铅衣等防护用具的清洁、消毒工作，并每日进行2次清点

8.协助病人入室、上手术床、出室等工作

9.负责无菌包的上柜，正确分类有序摆放

10.其他普通保洁工友职责

11.工作时间：24小时

DSA介入中心在新院位置在手术室纳入手术室统一管理

**IUC：**

（一）ICU保洁员工作职责

1.每日按规定清扫（一天两次擦拭床头柜、床沿、设备带，病床使用中的部分仪器设备），擦拭ICU所有环境，保持地面清洁，光亮，无渣滓，无积水。

2.室内清洁，无知蛛网，无积灰，门窗，顶棚，墙，灯罩无积灰。

3.厕所每日打扫两次，用500mg/L的含氯消毒液洗坐板及盖板，便器外表面用清水洗干净，保持便池无污垢，无尿渣，无臭味，水龙头，镜子光亮整洁。

4.每班及时倾倒垃圾，垃圾不能溢出桶外，垃圾袋取出后要系紧，（如污染的单元间垃圾应套双层黄色垃圾袋，并标明标记）每月至少一次所有垃圾桶的大清扫，污染时随时清洁消毒。

5.终末消毒：（1）用500mg/L的含氯消毒液擦拭地面，水池，墙面，垃圾桶。2）清除所有垃圾，清除锐器盒。（3）对于传染病人房间（如肝炎病毒，HIV，结核杆菌，铜绿假单胞，MRSA等），用2000mg/L的含氯消毒剂擦拭，擦洗各种物品表面及其病床周围环境，作用30min后再用清水擦拭。（4）由该单元间的护士监督检查保洁员终末消毒执行情况，合在保证每日工作安排进行彻底消毒的基础上，保洁员要按照周工作计划进行。

6.做好病房所有拖布的管理，拖布分区明确，放置位置固定。

7.其他保洁员工常规职责

（二）ICU护工工作职责

1.周一、三、五送医护人员的室内工作衣清洗消毒；周四早上更换医务人员值班室床单位送洗，取回后叠整齐放在规定的位置；

2.熟悉相关功能科室，便于维修，领取物品；负责送，取消毒包领取消毒液；

3.每周至少一次对每台治疗车、抢救车的清洁工作。

4.协助保安做好每日探视时间段家属的管理和门卫管理，严格限制探视人次，每床每次2人。

5.做好转科、死亡、出院病人床单位的消毒清洁工作以及病床周围环境的卫生。

6.负责医疗垃圾和生活垃圾的分类管理，中夜班及时倾倒垃圾，更换垃圾袋。

7.每天下午对工作用拖鞋进行清洗浸泡消毒一次。

8.每天给病人洗澡至少一次，不能有血迹，及时更换床单被套，衣裤，床单位整齐、干燥，定时修剪指甲，常规定每周二，男病人及时剃胡须，会阴部清洁，导管周围不能有污垢，肛周不能有大便迹，清洗用脸盆不能放在地上，分别放在固定位置。

9.协助护士为病人做康复锻炼（昏迷、瘫痪、长期卧床、肢体活动偏弱患者）每天至少4次，每次15~30分钟，由护士监督落实并记录，给需要的病人喂饭，根据病人需要协助大小便，擦洗和倾倒大小便，更换衣物等。

10.新病人入科时铺备用床，备病人服，约束带等，同时协助护士推相关仪器至床旁。

11.每2小时一次协助护士翻身、拍背。

12.协助处理耗材入库。

13.严格遵守和执行ICU消毒隔离制度；

14.协助护士做好晨晚间护理。

（三）工作时间

ICU护工上班时间：24小时制、轮休，无节假日

保洁员上班时间6:00~11:30 13:00~17:00

**NICU：**

新生儿工友设置：

保洁1名

工作时间：周一至周日06:30—11:00 14:00-17:00

护理员5名：日班08:00—17:00 早班08:00—11:30

中班17:00--23:00 夜班23:00—次日08:00

新生儿护理员工作职责

日班护理员工作职责

8:00 洗澡，重病人擦澡。注意擦干净臀部，更换尿布，称体重，记出入量患儿注意尿布称重记录。

8:30 擦、洗澡结束，洗手，喂奶，喂奶后收集奶瓶并清洗晾干，床头记录生活护理单中实际奶量。检查尿布、湿巾剩余量，及时通知护士长领用。

11:00 洗手，按医嘱奶量配奶。

11:20 用餐。

11:30 更换尿布，洗手，喂奶，喂奶后收集奶瓶并清洗晾干。

12:00 紫外线灯进行空气消毒1小时

13:30 洗手，装搭暖箱

14:00 洗手，配奶；换尿布，喂奶，洗奶瓶、奶头；晾干。

15:40 将清洁奶瓶、奶嘴装入消毒箱，交物业转运中心送供应室烘干消毒。

16：00 开窗通风。

16:30 配奶。整理物品、清洁台面、更换抹布。

17:00 关窗户，交接班。

备注：

1、班内及时留取大小便标本，将大小便标本放到门口收集篮。

2、暖箱、辐射台、小床脏了及时擦干；床单潮湿及时更换。

3、患儿大便后擦净臀部。

4、严格按医嘱奶量配奶。

5、（重新修改部分）负责擦早班下班后及中午、下午有病人出院的暖箱、小床；即使出院病人多，也要延迟下班擦好暖箱等，以保证使用。

6、周五总消毒，日班护理员负责配奶室内清洁。

早班（消毒班）工作职责

8:00—8:20 沐浴日协助洗澡，沐浴后整理沐浴室，清洗沐池、托架、台面。

8:40—9:50 套新生儿包被、棉被备用。

9:50—11:30 擦拭所有暖箱外罩、仪器架；辐射台表面。清洁、消毒所有需更换、消毒的暖箱 、小床。

11:30 下班

备注：

1、协助新生儿检查 。

2、协助喂奶、洗奶瓶、奶头。

3、检查一次性尿片、湿巾剩余量，及时报告护士长领用。

4、新生儿转辐射台，暖箱，做好消毒工作和仪器导线整理。

5、必须工作都完成后才能下班。

6、周五总消毒，负责配奶室外面、洗奶瓶池、框清洁；擦洗辐射台上下面；暖箱内外、上下及物品架；光疗机上下面，清洁新生儿浴室。

中班护理员工作职责

17:00 擦澡，注意擦干净臀部，更换尿布，记出入量患儿注意尿布称重记录。

17:30 洗手，喂奶。

18:30 回收奶瓶，记录奶量，洗奶瓶、奶头；晾干。

20:00 洗手，配奶；换尿布，喂奶，洗奶瓶、奶头；晾干。

21:30 用消毒液浸泡清洗所有拖鞋并晾干。

22:40 洗手、配奶；将清洁奶瓶、奶嘴装入消毒箱，

23:00 交接班。

备注：负责班内出院、转院、转床患儿用过的暖箱、辐射台、小床消毒擦洗。

夜班护理员工作职责

23:00 洗手，擦澡，换尿布，喂奶，洗奶瓶、奶头；晾干。

0:30 利于空余时间，开紫外线灯进行空气消毒1小时，检查热水器。

2:00 洗手，配奶；换尿布，喂奶，洗奶瓶、奶头；晾干。

4:00 留取大小便标本；

4:20 洗澡日准备沐浴用品（床单、大毛巾、衣服、体重单写床号等），准备热水。

5:00 洗手，配奶；换尿布，喂奶，洗奶瓶、奶头；晾干。

6:30 将清洁奶瓶、奶嘴装入消毒箱，交工友送供应室烘干消毒，开窗通风。

7:20 为下班准备，配奶。整理物品、清洁台面、更换抹布。

8:00 关窗户，交接班。

备注：负责班内出院、转院、转床患儿用过的辐射台消毒擦洗，小床、暖箱留给早班护理员消毒擦拭。

注意事项：

1、各班护理员必须按职责完成班内工作，遵守规章制度，不得擅自中夜通，夜班不得睡

2、遵守院感制度，注意手卫生，接触新生儿前后洗手、配奶、配口服药前洗手，换尿布后洗手，防止院感发生。

3、按医嘱配奶, 奶量少的用针筒抽取，不可多配。加奶需询问护士，做好加奶量登记，保持配奶室、台面清洁，配奶后及时擦净，抹布不洁及时更换。

4、使用灭菌储槽前关闭出气孔，防止奶瓶等被污染。打包消毒前打开储槽出气孔，以保证灭菌效果。

5、各班及时留取大小便标本，日班15: 00、夜班7: 00将大小便标本放到门口收集篮。

6、新生儿大便后须及时擦净臀部，发现尿布疹、鹅口疮等及时告知当班护士。

7、注意指甲剪短，避免划伤新生儿，不戴戒指、手镯。

9、新病人的大小便记录单对应入院时间栏开始记录，记24小时出入量的要称尿布重量和记录。

10、下午出院病人多，暖箱多，日班无时间擦，延迟下班擦好暖箱等，以保证使用

11、周五总消毒。日班护理员负责配奶室内清洁，配奶室外面、洗奶瓶池；辐射台上下面；暖箱内外、上下及物品架；光疗机上下面、新生儿浴室由早班负责。

新生儿科保洁员工作流程

7:30前 环境清洁，整理垃圾。必须在医护人员上班前打扫、清理完毕，保证病区环境整洁有序、无尘。办公桌面、电脑等物表洁净无尘。

9:00以后：清洗或送洗所有更换下的小餐巾、新生儿被服。

3、送洗被服回收，整理。

4、整理医、护值班室、更衣室整洁。做好新生儿仓库的整理。

5、清洁、整理门口鞋柜及隔离衣。

6、清洁整理被服室，保持整齐。

7、整理门口鞋柜及隔离衣。

8、被服、晾干后打包消毒

9、16:00环境清洁，整理垃圾，整理门口鞋柜及隔离衣。

10、（偶尔）领回消毒的呼吸机管道。

11、每周五大扫除，室内墙壁、天花板清扫，做到无污染、无蜘蛛网；门窗洁净、门、窗轨道清洁无积物。

12、每月固定顶棚清洁

**脑外科：**

（一）脑外监护室保洁员工作职责

1.每日按规定清扫（一天两次擦拭床头柜、床沿、设备带，病床使用中的部分仪器设备），擦拭脑外监护室内所有环境，保持地面清洁，光亮，无渣滓，无积水。

2.室内清洁，无知蛛网，无积灰，门窗，天花板，墙，灯罩无积灰。

3.厕所每日打扫两次，用500mg/L的含氯消毒液洗坐板及盖板，便器外表面用清水洗干净，保持便池无污垢，无尿渣，无臭味，水龙头，镜子光亮整洁。

4.每班及时倾倒垃圾，垃圾不能溢出桶外，垃圾袋取出后要系紧，（如污染的单元间垃圾应套双层黄色垃圾袋，并标明标记）每月至少一次所有垃圾桶的大清扫，污染时随时清洁消毒。

5.终末消毒：（1）用500mg/L的含氯消毒液擦拭地面，水池，墙面、天花板，垃圾桶。2）清除所有垃圾，清除锐器盒，更换隔离帘。（3）对于传染病人房间（如肝炎病毒，HIV，结核杆菌，铜绿假单胞，MRSA等），用2000mg/L的含氯消毒剂擦拭，擦洗各种物品表面及其病床周围环境、并更换隔离帘，作用30min后再用清水擦拭。（4）由监护室内护士监督检查保洁员终末消毒执行情况，在保证每日工作安排进行彻底消毒的基础上，保洁员要按照周工作计划进行。

6.做好病房所有拖布的管理，拖布分区明确，放置位置固定。

周一a 对各区域的门框，门把手，指示牌，壁画进行清洁。 b 对污洗间墙面，地面，边角进行清洁。

周二a 清洁公共区域的边角。b对灯，风口进行清洁。

周三a 清洁卫生间地面，墙面，坐便桶及边角。b 清洁边角（包括治疗车后面，床底下，床旁桌下面，休息坐凳等）

周四清洁天花板。

周五a 清洁护士站，治疗室（抽屉、柜门），储藏室（柜子清洁、物品规范放置），无菌室的墙面及边角。b 清洁垃圾桶。窗台，水池内外，桌椅进行清洁。

7.其他保洁员工常规职责

（二）脑外科护工具体工作内容及工作安排

1.熟悉相关功能科室，便于维修，领取物品；负责送，取消毒包领取消毒液；

2.每周至少一次对每台治疗车、抢救车的清洁工作。

4.做好每日探视时间段家属的管理和门卫管理，严格限制探视人次，每床每次2人。

5.做好转科、死亡、出院病人床单位的消毒清洁工作以及病床周围环境的卫生。

6.负责医疗垃圾和生活垃圾的分类管理，中夜班及时倾倒垃圾，更换垃圾袋。

7.每天下午对工作用拖鞋进行清洗浸泡消毒一次。

8.每天给病人洗澡一次，更换床单被套，修剪指甲等。

9.协助护士为病人做康复锻炼，给需要的病人喂饭，擦洗和倾倒大小便，更换衣物、床单、被套等。

10.新病人入科时铺备用床，备病人服，约束带等，同时协助护士推相关仪器至床旁。

11.每2小时一次协助护士翻身、拍背。

12.严格遵守和执行ICU消毒隔离制度；

13.工作时间：24小时

**心内监护室：**

（一）心内监护室保洁员工作职责

1、每日按规定清扫（一天两次擦拭床头柜、床沿、床头、床尾、设备带、病床使用中的部分仪器设备），做到一床一巾一消毒，擦拭心内监护室内所有环境，保持地面清洁，光亮，无渣滓，无积水。

2、协助护士进行床单位整理及为患者更换床单或病员服，必要时协助患者如厕及就餐，修剪胡须及指甲

3、室内清洁，无蜘蛛网，无积灰，门窗，天花板，墙，灯罩无积灰。

4、厕所每日至少打扫两次，用500mg/L的含氯消毒液洗坐板及盖板，便器外表面用清水洗干净，保持便池无污垢，无尿渣，无臭味，水龙头，镜子光亮整洁。

5、每班及时倾倒垃圾，垃圾不能溢出桶外，垃圾袋取出后要系紧，（如污染的单元间垃圾应套双层黄色垃圾袋，并标明标记）每月至少一次所有垃圾桶的大清扫，污染时随时清洁消毒。

6、终末消毒：（1）用500mg/L的含氯消毒液擦拭地面，水池，墙面、天花板，垃圾桶。2）清除所有垃圾，清除锐器盒，更换隔离帘。（3）对于传染病人房间（如肝炎病毒，HIV，结核杆菌，铜绿假单胞，MRSA等），用2000mg/L的含氯消毒剂擦拭，擦洗各种物品表面及其病床周围环境、并更换隔离帘，作用30min后再用清水擦拭。（4）由监护室内护士监督检查保洁员终末消毒执行情况，在保证每日工作安排进行彻底消毒的基础上，保洁员要按照周工作计划进行。

7、做好病房所有拖布的管理，拖布分区明确，放置位置固定。

周一a 对各区域的门框，门把手，指示牌，壁画进行清洁。 b 对污洗间墙面，地面，边角进行清洁。

周二a 清洁公共区域的边角。b对灯，风口进行清洁。

周三a 清洁卫生间地面，墙面，坐便桶及边角。b 清洁边角（包括治疗车后面，床底下，床旁桌下面，休息坐凳等）

周四 清洁天花板。

周五a 清洁护士站，治疗室（抽屉、柜门），储藏室（柜子清洁、物品规范放置），无菌室的墙面及边角。b 清洁垃圾桶。窗台，水池内外，桌椅进行清洁。

8、其他保洁员工常规职责。

（二）心内护工具体工作内容及工作安排

1.熟悉相关功能科室，便于维修，领取物品；负责送，取消毒包领取消毒液；

2.每周至少一次对每台治疗车、抢救车的清洁工作。

4.做好每日探视时间段家属的管理和门卫管理，严格限制探视人次，每床每次2人。

5.做好转科、死亡、出院病人床单位的消毒清洁工作以及病床周围环境的卫生。

6.负责医疗垃圾和生活垃圾的分类管理，中夜班及时倾倒垃圾，更换垃圾袋。

7.每天下午对工作用拖鞋进行清洗浸泡消毒一次。

8.每天给病人洗澡一次，更换床单被套，修剪指甲等。

9.协助护士为病人做康复锻炼，给需要的病人喂饭，擦洗和倾倒大小便，更换衣物、床单、被套等。

10.新病人入科时铺备用床，备病人服，约束带等，同时协助护士推相关仪器至床旁。

11.每2小时一次协助护士翻身、拍背。

12.严格遵守和执行消毒隔离制度。

**产房：**

上班时间：24小时制。

新院手术室1间，分娩室4间，产床共7张

产房护工职责

1、负责产房地面、墙面、窗台及一切设备表面等的清洁卫生工作，不留死角，无飞尘。待产室、分娩室每天用康威达消毒液拖地2次，每天檫试床头柜、办公桌、胎心监护、心电监护等，每周一次大扫除。

2、每位孕、产妇离开待产床或产床，均需及时整理，以备下一位孕妇使用。

3、协助产妇进食、大小便等。

4、及时清洗使用后吸引瓶，更换吸引管，做到每天用含氯消毒液浸泡吸引瓶30分钟。

5、和医、护人员一起送孕产妇和新生儿返回病区休息或急诊剖宫产时孕妇送到手术室，使用平车或轮椅要服从一起转送的医务人员的指导。

6、负责维持按铃秩序，特别是夜间，有人按门铃，要开门了解情况。在医务人员的指导下接收孕产妇及新生儿的生活用品。

7、负责器械包和物品的送洗消毒工作。

8、每天清洗鞋子、晾干后放消毒柜内消毒备用。

9、医务人员的工作服送洗、回收、打包后送供应室消毒。

10、病人服、被服的清点、送洗工作。

11、协助护士去库房拿一次性物品。

12、其他保洁员工常规职责。

**产科：**

产科病区保洁员除共性职责外，还需完成以下职责：

1、婴儿室每日在新生儿沐浴结束后清洁打扫一次。

2、每日负责新生儿沐浴相关织物的清洗（送洗、回收或自行清洗、消毒）。

3、申领到的耗材的放置保存和取出备用。

4、每日病房清洁及终末消毒要包括婴儿床的清洁和终末消毒

5、配奶间的清洁打扫，每日一次。

6、奶瓶、奶嘴等清洁、打包、送消毒。

7、在工作时间内，保持病区环境整洁。

8、两名保洁员中午可休息一人，中午休息者下午延迟一小时下班。

9、不能跟院外通奶师、月子保姆等勾结，在院内进行商业活动，收取回扣等。

**护理部：**

（一）保洁工友除常规职责外还需完成以下工作

1、新病人铺病人床、整理床单位及协助更换床单

2、简单仪器清洁消毒

3、每日检查床栏

4、陪人椅管理

5、值班室、办公室、治疗室、换药室等医务人员区域保洁要求未明确（包括治疗室、换药室储物柜、抽屉、输液盒等每周擦一次，脏时随时清洁）

6、出院病人负压引流瓶清洁及仪器处理

7、马桶、便池保洁工作不能局限一天3次，需保持干净无异味需要时随时清洗

8、保持床头柜摆放位置固定

9、收发电蚊香

10、紫外线灯管每周清洁一次

11、为新病人提供病人服、发放和回收病人服

（二）运送工友除常规职责外还需完成以下工作

1、器械包病房、手术室运送

2、一次性输液器配送

3、送洗及回收整理工作服、和床单

4、送出院病历至病案室

5、部门之间借用和归还物品

6、使用后血袋送检验科

7、运送住院病人来回血透室

**十一、考核细则**

**保洁**

（一）每月一次，抽查15%科室为每月考核。
（二）考核分数计算如下（保留小数点一位）：

总分比例：60％（考评组分数）＋20％（各科室分数）＋20％（病人满意度）

1、考核总分数在90（含）分以上，费用按合同金额全额支付；

2、考核总分数在85分（含）～90分，扣除服务费用5000～10000元；

3、考核总分数在75分（含）～85分，扣除服务费用10000～50000元；

4、考核总分数在75分以下的，扣除服务费用50000～80000元；

5、考核平均数分数在70分以下，为考核不合格，全年出现三次不合格，一律终止合同，并承担违约责任的赔偿。

（三）成立考核监督机制：由医院相关职能科室和中标人成立考核小组。

1、综合考核表

平阳县人民医院物业公司保洁质量考核标准（满分100分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分类 | 区域 | 考评内容 | 考评要点 |
| 管理制度 |  | 1、工作制度：物业公司工作制度；物业公司负责人工作职责；各岗位工作人员工作职责；安全管理制度；员工岗位考核标准及记录；工作量量化表；巡查记录；2、会议制度：物业公司工作会每月不少于2次；业务学习每月不少于1次；参加者不低于单位人数的95%，各类会议及时传达有会议记录。3、各种记录递交医院管理部门。 | 各项制度、台帐缺一项扣1分； 各项会议缺一项扣1分，参加者每低于单位人数1%扣0.5分。 |
| 室外环境 | 道路 | 医院内所有道路全天候保持干净，无明显泥沙、污垢、积水树叶。每100平方米范围内烟头、果皮、纸屑等污物平均不超过2处，无体积1厘米以上的石子，且应在15分钟内及时清除掉。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 院内的地面保持干燥，尤其雨天、雪天要加强管理，及时清扫积水、积雪，坡道等易滑处放置防滑地垫，防止行人摔伤，确保安全。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 公共设施 | 医院内各处严禁张贴小广告等“牛皮癣”每周巡查不得少于2次，有记录有整改；外墙面转角处无积土、垃圾；宣传栏无乱贴现象，金属门和金属护板保持干净光亮，无污渍、无脚踢印迹、无锈迹。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 标识牌、介绍栏、宣传栏、雕塑像、软门帘等清晰无损坏、无丢失，公共设施目视无明显灰尘；平台、转换层无积水、杂物；明管线槽板无灰尘，雨棚目视无垃圾、青苔、积水、污迹；明沟通畅，无污物堆积。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 污水池及垃圾站等 | 定期检查污水池、窖井、化粪池，确保排水通畅，无外溢，箅子内无纸屑烟头，盖上无污泥。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 垃圾站、室外垃圾箱、室内垃圾桶要按规定及时清运，无过夜垃圾，地面不积水，每天及时清洗，无异味。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 停车场 | 停车场（含立体车库）、车棚：无杂物、纸屑、油污，棚上无垃圾、蜘蛛网。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 办公区 |  | 办公室、会议室、接待室、值班室“六面光”；灯具、空调进出风口等干净整洁。地面打蜡后光亮、干净、无尘、无烟头、废弃物、无污渍，无纸屑、无痰迹、墙面及拐角处无蜘蛛网。办公家具、桌椅台面保持干净清洁无积尘、脚踢印、黑色痕迹。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 公共区 |  | 每天对室内公共大厅等人员密集处进行一次空气净化消毒，并做好记录。室内及大厅墙面、踢脚板须擦拭干净，无污垢、划痕、积尘、脚踢印、黑色痕迹。公共走廊、走道、楼梯、地毯、脚垫干净清洁；电梯大厅和门、窗槽内干净无积水、积土，无烟头、废弃物、果皮、纸屑、痰迹、污渍。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 休息区 |  | 各休息区、手术等待区域内的桌椅及其他家具设备，擦拭消毒干净，不得有污迹、划痕、无脚踢印迹、黑色痕迹。 | 一项不合格扣1分 |
| 清洁区 |  | 室内玻璃干净、明亮、无手印、无污渍，窗框及顶部无灰尘、无锈蚀。 | 一项不合格扣0.5分 |
|  | 各区域内设施及物品摆放划分到位，不得有不属于本区域的设备及其它物品，各类物品摆放整齐。 | 一项不合格扣0.5分 |
|  | 清洁室垃圾清倒及时，无异味；清洁室要分清各类工具的摆放区域及具体位置，并有明显标识，无乱摆、乱挂现象；水池内无垃圾无积水。垃圾桶、纸篓干净无污渍、痰渍，垃圾桶内的垃圾不超过三分之二。 | 一项不合格扣1分 |
| 手术室及其他驻守科室 |  | 进入手术室等重点部门：污染区、无菌区、医护办公室进行保洁工作时，不同的地方都应配置清洁用品，不得混用；玻璃、桌面及角落无灰尘、污迹、水渍、纸屑、烟头。灯具、空调进出风口等无尘；在感染病区和非感染病区进行保洁工作时不得交叉作业。 | 不服从管理、无礼貌扣0.5分；发现感染病区和非感染病区交叉作业扣1分；将污染区的物品带入无菌区扣1分；不同的地方都应配置清洁用品，不得混用，发现一次扣1分；玻璃、桌面及角落有灰尘、污迹、水渍、均扣0.5分. |
| 其它 | 感管 | 按有关感管要求进行 | 每起扣0.5分 |
| 节约能源 | 合理关、开水源、电源、门窗，并有定时巡查（需有记录），有问题及时向有关部门汇报。 |
| 控烟 | 负责劝阻吸烟 |
| 员工状态 | 素质 | 具有与工作相适应的文化，与岗位相匹配的能力，与合同规定的年龄结构,有培训。（同一个人连续在3个岗位上不能胜任的要予以劝退） | 一人不合格扣1 |
| 稳定性 | 服务人数 | 缺1人，每人每天扣0.5分 |
| 投诉 | 态度、质量 | 基本属实，影响一般，或属实，性质恶劣,影响很坏的 | 性质一般的，一起扣1分，超过3起，每起扣2分，恶劣且影响坏的，每起扣3分,超过3起的,每起扣8分. |
| 违反医院制度或法律法规 | 基本属实,性质一般，或性质恶劣,影响极坏. | 性质一般的，每起扣1分，3起以上,每起扣3分,性质恶劣且影响极坏的，每起扣10分。 |
| 备注 | 当月月底前由医院方考评一次,日常管理可参照本考核表扣分,月底累加扣分,并合计总分，。 |

平阳县人民医院门诊、病区、医技科室保洁质量标准（表1）

科室： 姓名： 得分：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 保 洁 标 准 | 考核标准 | 得分 |
| 员工素质（5分） | 素质与服务意识 | 为病人服务、经培训具有一定技能、熟识院感知识 | 每项发现一次扣2分 |  |
| 劳动纪律 | 1、仪表符合规定；2、按时到岗接班，不早退，不串岗，不脱岗 |
|  物表 清洁（40分） | 地面（10分） | 目测：无灰尘，无污迹，无积水、无卫生死角，20平方米内不得超过2个杂物（含烟蒂） | 每项发现一次扣2分 |  |
| 墙、柱面、天花板（10分） | 目测：无灰尘，无蛛网、无明显污迹，纸巾测试30CM无黑灰 |
| 桌、椅（5分） | 目测：无灰尘，无污迹，无水印、摆放整齐 |
| 玻璃、门、窗槽、门框（10分） | 目测：玻璃光亮门、窗槽无明显灰尘、污迹，手印等 |
| 设备、工具、物品（5分） | 无灰尘，无污迹，无水印，无发霉，无异味 |
| 物品摆放（20分） | 科室设备、工具、物品（5分） | 在规定的地方，物品摆放整齐，衣物统一悬挂，窗床帘干净且无下落 | 每项发现一次扣2分 |  |
| 桌、椅（5分） |
| 衣物、窗床帘（5分） |
| 病员用品（5分） |
|  垃圾 废品（10分） | 分类与运送 | 分类、暂存准确，运送及时，无过夜垃圾 | 每项发现一次扣2分 |  |
| 垃圾桶 | 桶内垃圾不得超过3/4，无异味，桶身无污渍； |
| 其它（15分） | 节能、节水、控烟 | 1、按要求关灯关水关窗2、劝阻吸烟 | 每项发现一次扣2分 |  |
| 院感管理 | 1、卫生间、地面等消毒2、地拖分类使用 |
| 马桶、水龙头 | 马桶畅通、无异味，水龙头无漏水 |
| 灯罩 | 灯罩内不超过5个虫尸 |
| 投诉（10分） | 1、情节轻微的2、情节严重的 | 违反医院制度或法律法规，情况属实。 | 每发现一次情节轻微的扣10分发现一次情节严重的扣20分（在总分中加扣10分） |  |
| 备注： | 满分100分，每项发现一次按规定扣分，在当月中可累计扣分，扣完大项分为止。 |

3、病人满意度调查表

物业服务病人满意度调查表

尊敬的病员同志：

为帮助医院提高后勤服务工作的质量，在您住院期间为您提供更优质的服务，现对后勤部分工作进行满意度调查，调查内容如下，每项总分为10分，请您如实对各项评分在相应分值栏打“√”。

谢谢并祝您早日康复！

一、您认为保洁员工作时是否着装整齐并注意个人卫生？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

二、您认为保洁员工作时服务态度如何？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

三、您认为医院外环境卫生状况是否良好？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

四、您认为病区公共区域卫生状况是否良好？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

五、您认为卫生间的清洁状况是否良好？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

六、保洁员是否每天擦床头柜及床档等，是否每天拖地？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

七、员工是否每天两次更换卫生间的垃圾袋？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

八、您认为院内电梯轿箱、地面和墙面是否整洁明亮？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

**运送**

（一）每月一次，抽查15%科室为每月考核。

（二）考核分数计算如下（保留小数点一位）：

总分比例：60％（考评组分数）＋30％（各科室分数）＋10％（病人满意度）

1、考核总分数在90（含）分以上，费用按合同金额全额支付；

2、考核总分数在85分（含）～90分，扣除服务费用5000～10000元；

3、考核总分数在75分（含）～85分，扣除服务费用10000～50000元；

4、考核总分数在75分以下的，扣除服务费用50000～80000元；

5、考核平均数分数在70分以下，为考核不合格，全年出现三次不合格，一律终止合同，并承担违约责任的赔偿。

（三）成立考核监督机制：由医院相关职能科室和中标人成立考核小组。

平阳县人民医院物业公司运送工质量考核标准（满分100分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分类 | 区域 | 考 评 内 容 | 考 评 要 点 |
| 管理制度 | 　 | 1、工作制度：物业公司工作制度；物业公司负责人工作职责；各岗位工作人员工作职责；安全管理制度；员工岗位考核标准及记录；工作量量化表；巡查记录；2、会议制度：物业公司工作会每月不少于2次；业务学习每月不少于1次；参加者不低于单位人数的95%，各类会议及时传达有会议记录。3、各种记录递交医院管理部门。 | 各项制度、台帐缺一项扣1分； 各项会议缺一项扣1分，参加者每低于单位人数1%扣0.5分。 |
| 运送服务 | 质量 | 严格执行“三查七对”，造成运送工作漏检、漏送、错检、错送；对陪检及运送的标本、药品、文书、物品等进行登记和双签字；对科室的重要病人和关键人员的陪检要进行跟踪反馈；对突发事情未做应急处理或隐瞒不报；送检工具定期消毒。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 效率 | 工作积极主动，效率高；遵循急事急办，特事特办的原则，造成工作的迟、缓、慢等不及时现象；服务态度差工作怠慢或沟通不到位；不服务调配 | 一项不合格扣0.5分 |
| 其它 | 控烟 | 劝阻吸烟 | 一人不合格扣0.5分 |
| 感管 | 按有关感管要求进行 |
| 员工状态 | 素质 | 具有与工作相适应的文化，与岗位相匹配的能力，与合同规定的年龄结构，有培训。（同一个人连续在3个岗位上不能胜任的要予以劝退） | 一人不合格扣1 |
| 稳定性 | 服务人数 | 缺1人，每人每天扣0.5分 |
| 投诉 | 态度、质量 | 基本属实，影响一般，或属实，性质恶劣,影响很坏的 | 性质一般的，一起扣1分，超过3起，每起扣2分，恶劣且影响坏的，每起扣3分,超过3起的,每起扣8分. |
| 违反医院制度或法律法规 | 基本属实,性质一般，或性质恶劣,影响极坏. | 性质一般的，每起扣1分，3起以上,每起扣3分,性质恶劣且影响极坏的，每起扣10分。 |
| 备注 | 当月月底前由医院方考评一次,日常管理可参照本考核表扣分,月底累加扣分,并合计总分。 |

平阳县人民医院物业公司运送工质量考核标准（科室评价）

科室： 姓名： 得分：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 评分标准 | 考核标准 | 得分 |
| 员工素质（10分） | 素质与服务意识（5分） | 1、熟练掌握运送操作技能与运送程序；2、文明服务，礼貌待人，热情主动，细心周到；3、工作责任心强，无失误；4、为病人服务，病人至上。 | 每项发现一次扣2-5分 |  |
| 劳动纪律（5分） | 1、仪表符合规定；2、按时到岗接班，不早退，不串岗，不脱岗；3、严格遵守医院各项规章制度，必须安全有序完成运送及杂勤任务。 | 每项发现一次扣2-5分 |  |
| 运送服务（75分） | 运送质量（45分） | 1、运送工作过程中，无漏检、漏送、错检、错送；2、对陪检及运送的标本、药品、文书、物品等进行登记和双签字；3、护送过程中，病人出现异常情况须及时报告；4、配送工作中不损坏、不丢失院方财物；5、护送病人时，注意病人身上的管路与仪表，保持病人身上管路、仪器不松脱；6、运送过程中，目光终始不离开病人或物品；7、运送中，做到不跌、不碰；8、拉上床栏或系好安全带，患者有一个安全舒适的体位；9、按规定与医护人员、病人及病人家属做必要的沟通；10、服务科室临时调配；11、遵循院感管理，不交叉感染、运输工具等每天按规范进行消毒；12、熟识运送物品、标本的属性；13、运送中尽量保持安静；14、安全有序完成特定任务；15、无服务态度差。 | 每项发现一次扣2分 |  |
| 效率（30分） | 1、病人护送、物品配送及时进行；2、遵循急事急办，特事特办的原则；3、无造成工作的迟、缓、慢等现象；4、无不服从调配；5、工作中与调配中心保持密切沟通。 |
| 其它（5分） | 控烟与杂勤（5分） | 1、劝阻吸烟；2、协助关窗关门 | 每项发现一次扣2分 |  |
| 投诉（10分） | 1、情节轻微的2、情节严重的 | 违反医院制度或法律法规，情况属实。 | 每发现一次情节轻微的扣10分发现一次情节严重的扣20分（在总分中加扣10分） |  |
| 备注： | 满分100分，每项发现一次按规定扣分，在当月中可累计扣分，扣完大项分为止。 |

3、病人满意度调查表

物业服务病人满意度调查表

尊敬的病员同志：

为帮助医院提高后勤服务工作的质量，在您住院期间为您提供更优质的服务，现对后勤部分工作进行满意度调查，调查内容如下，每项总分为10分，请您如实对各项评分在相应分值栏打“√”。

谢谢并祝您早日康复！

一、您认为运送员工作时是否着装整齐并注意个人卫生？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

二、您认为运送员工作时服务态度如何？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

三、您认为运送员工作时效率如何？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

四、您认为运送员工作时专业技能如何？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

**工程**

（一）每月一次，抽查15%科室为每月考核。

（二）考核分数计算如下（保留小数点一位）：

总分比例：60％（考评组分数）＋30％（各科室分数）＋10％（病人满意度）

1、考核总分数在90（含）分以上，费用按合同金额全额支付；

2、考核总分数在85分（含）～90分，扣除服务费用5000～10000元；

3、考核总分数在75分（含）～85分，扣除服务费用10000～50000元；

4、考核总分数在75分以下的，扣除服务费用50000～80000元；

5、考核平均数分数在70分以下，为考核不合格，全年出现三次不合格，一律终止合同，并承担违约责任的赔偿。

（三）成立考核监督机制：由医院相关职能科室和中标人成立考核小组。

平阳县人民医院物业公司工程质量考核标准（满分100分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分类 | 区域 | 考 评 内 容 | 考 评 要 点 |
| 管理制度 | 　 | 1、工作制度：物业公司工作制度；物业公司负责人工作职责；各岗位工作人员工作职责；安全管理制度；员工岗位考核标准及记录；工作量量化表；巡查记录；2、会议制度：物业公司工作会每月不少于2次；业务学习每月不少于1次；参加者不低于单位人数的95%，各类会议及时传达有会议记录。3、各种记录递交医院管理部门。 | 各项制度、台帐缺一项扣1分； 各项会议缺一项扣1分，参加者每低于单位人数1%扣0.5分。 |
| 工程维修服务 | 质量 | 保质保量完成每一次工程维修服务工作 | 一项不合格扣0.5分 |
| 效率 | 工作积极主动，效率高；遵循急事急办，特事特办的原则，造成工作的迟、缓、慢等不及时现象；服务态度差工作怠慢或沟通不到位；不服务调配 | 一项不合格扣0.5分 |
| 员工状态 | 素质 | 具有与工作相适应的文化，与岗位相匹配的能力，与合同规定的年龄结构，有培训。（同一个人连续在3个岗位上不能胜任的要予以劝退） | 一人不合格扣1 |
| 稳定性 | 服务人数 | 缺1人，每人每天扣0.5分 |
| 投诉 | 态度、质量 | 基本属实，影响一般，或属实，性质恶劣,影响很坏的 | 性质一般的，一起扣1分，超过3起，每起扣2分，恶劣且影响坏的，每起扣3分,超过3起的,每起扣8分. |
| 违反医院制度或法律法规 | 基本属实,性质一般，或性质恶劣,影响极坏. | 性质一般的，每起扣1分，3起以上,每起扣3分,性质恶劣且影响极坏的，每起扣10分。 |
| 备注 | 当月月底前由医院方考评一次,日常管理可参照本考核表扣分,月底累加扣分,并合计总分。 |

平阳县人民医院物业公司工程人员质量考核标准（科室评价）

科室： 姓名： 得分：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 评分标准 | 考核标准 | 得分 |
| 员工素质（10分） | 素质与服务意识（5分） | 1、熟练掌握维修技能；2、文明服务，礼貌待人，热情主动，细心周到；3、工作责任心强，无失误。 | 每项发现一次扣2-5分 |  |
| 劳动纪律（5分） | 1、仪表符合规定；2、按时到岗接班，不早退，不串岗，不脱岗；3、严格遵守医院各项规章制度，必须安全有序完成任务。 | 每项发现一次扣2-5分 |  |
| 工程维修服务（80分） | 工作质量（70分） | 1、保障机电正常运行并做好相关记录；2、设立24小时工程报修中心，要求对报修等数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，给院方的决策进行支持。相关人员配置对讲机；3、使用专业管理软件进行工程部设备运行维护管理，并对部门日常工作、设备、维护工作数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据给采购人的决策进行支持； 4、按计划巡视设备机房和设备运行情况，做好相关记录；5、指定专门能源管理人员，加强用能设备管理和能耗管理，并制订具体的节能管理措施；做好节能运行监测，每月统计能源消耗表及其分析提供给采购人；6、保证设备机房、值班室等责任区域内的管理制度齐全，标示清楚，做好各种安全用具、消防用具、设备备品及维修工具的管理，保持设备责任区的清洁卫生，设备、墙面、地面干净整洁、无破损、无渗水、漏电、锈蚀现象；7、掌握责任区内设备的用途、参数、运行状况，健全设备档案，提出合理的设备维护保养的措施及方案计划，并对设备进行故障分析诊断；8、所有机房卫生落实到人。 | 每项发现一次扣2分 |  |
| 效率（10分） | 及时完成每一次任务 |
| 投诉（10分） | 1、情节轻微的2、情节严重的 | 违反医院制度或法律法规，情况属实。 | 每发现一次情节轻微的扣10分发现一次情节严重的扣20分（在总分中加扣10分） |  |
| 备注： | 满分100分，每项发现一次按规定扣分，在当月中可累计扣分，扣完大项分为止。 |

3、病人满意度调查表

物业服务病人满意度调查表

尊敬的病员同志：

为帮助医院提高后勤服务工作的质量，在您住院期间为您提供更优质的服务，现对后勤部分工作进行满意度调查，调查内容如下，每项总分为10分，请您如实对各项评分在相应分值栏打“√”。

谢谢并祝您早日康复！

一、您认为工程人员工作时是否着装整齐并注意个人卫生？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

二、您认为工程人员工作时服务态度如何？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

三、您认为工程人员工作时效率如何？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

四、您认为工程人员工作时专业技能如何？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

**导医**

（一）每月一次，抽查15%科室为每月考核。

（二）考核分数计算如下（保留小数点一位）：

总分比例：60％（考评组分数）＋30％（各科室分数）＋10％（病人满意度）

1、考核总分数在90（含）分以上，费用按合同金额全额支付；

2、考核总分数在85分（含）～90分，扣除服务费用5000～10000元；

3、考核总分数在75分（含）～85分，扣除服务费用10000～50000元；

4、考核总分数在75分以下的，扣除服务费用50000～80000元；

5、考核平均数分数在70分以下，为考核不合格，全年出现三次不合格，一律终止合同，并承担违约责任的赔偿。

（三）成立考核监督机制：由医院相关职能科室和中标人成立考核小组。

平阳县人民医院物业公司导医质量考核标准（满分100分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分类 | 区域 | 考 评 内 容 | 考 评 要 点 |
| 管理制度 | 　 | 1、工作制度：物业公司工作制度；物业公司负责人工作职责；各岗位工作人员工作职责；安全管理制度；员工岗位考核标准及记录；工作量量化表；巡查记录；2、会议制度：物业公司工作会每月不少于2次；业务学习每月不少于1次；参加者不低于单位人数的95%，各类会议及时传达有会议记录。3、各种记录递交医院管理部门。 | 各项制度、台帐缺一项扣1分； 各项会议缺一项扣1分，参加者每低于单位人数1%扣0.5分。 |
| 导医服务水平 | 服务质量 | 对每一位有需要的病人做好导医服务工作 | 一项不合格扣0.5分 |
| 效率 | 工作积极主动，效率高；遵循急事急办，特事特办的原则，造成工作的迟、缓、慢等不及时现象；服务态度差工作怠慢或沟通不到位；不服务调配 | 一项不合格扣0.5分 |
| 员工状态 | 素质 | 具有与工作相适应的文化，与岗位相匹配的能力，与合同规定的年龄结构，有培训。（同一个人连续在3个岗位上不能胜任的要予以劝退） | 一人不合格扣1 |
| 稳定性 | 服务人数 | 缺1人，每人每天扣0.5分 |
| 投诉 | 态度、质量 | 基本属实，影响一般，或属实，性质恶劣,影响很坏的 | 性质一般的，一起扣1分，超过3起，每起扣2分，恶劣且影响坏的，每起扣3分,超过3起的,每起扣8分. |
| 违反医院制度或法律法规 | 基本属实,性质一般，或性质恶劣,影响极坏. | 性质一般的，每起扣1分，3起以上,每起扣3分,性质恶劣且影响极坏的，每起扣10分。 |
| 备注 | 当月月底前由医院方考评一次,日常管理可参照本考核表扣分,月底累加扣分,并合计总分。 |

平阳县人民医院物业公司导医人员质量考核标准（科室评价）

科室： 姓名： 得分：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 评分标准 | 考核标准 | 得分 |
| 员工素质（10分） | 素质与服务意识（5分） | 1、熟练掌握维修技能；2、文明服务，礼貌待人，热情主动，细心周到；3、工作责任心强，无失误。 | 每项发现一次扣2-5分 |  |
| 劳动纪律（5分） | 1、仪表符合规定；2、按时到岗接班，不早退，不串岗，不脱岗；3、严格遵守医院各项规章制度，必须安全有序完成任务。 | 每项发现一次扣2-5分 |  |
| 导医服务（80分） | 工作质量（70分） | （1） 站立式微笑服务，首问负责制；（2） 工作时间，具体班次应符合门诊的要求；（3） 仪表端庄，语言规范，耐心解释；（4） 熟记楼层分布、院内常规开展服务项目，引导患者预约挂号、预存、候诊、缴费、检查、配药等；（5） 热情接待病人，主动向病人介绍有关预存、114电话预约等，宣传预约、预存的便捷性；（6） 随时引导患者就诊，主动协助无陪护或行动不便的患者提供轮椅，迎前搀扶，帮助交钱，取药或陪同检查等；（7） 指导病人在自助服务机上预存、预存扣款、自助分诊、预约签到、取化验单、查询等操作；（8） 认真做好分诊及咨询工作，维持就诊和检查秩序，合理安排就诊和检查； （9） 每隔15分钟巡视候诊室，注意：①急诊病人；②保持安静；③医托情况；（10） 如遇急危重病人，协助护士组织抢救及护送工作；（11） 协助护士做好所在诊区其他工作；（12） 团结协助，随时为患者提供方便服务；（13） 完成各项便民服务：门诊预约、签到、取片，费用确认，租借轮椅、平车，复印资料，退费审核，医疗证明盖章，办理麻醉病历，测量体温、血压，提供开水和一次性杯子等；（14） 完成门诊部及相关医技科室布置的其他相关任务，投标方在测量时要详细考虑这方面内容；（15） 如遇各项检查或活动 | 每项发现一次扣2分 |  |
| 效率（10分） | 及时完成每一次任务 |
| 投诉（10分） | 1、情节轻微的2、情节严重的 | 违反医院制度或法律法规，情况属实。 | 每发现一次情节轻微的扣10分发现一次情节严重的扣20分（在总分中加扣10分） |  |
| 备注： | 满分100分，每项发现一次按规定扣分，在当月中可累计扣分，扣完大项分为止。 |

3、病人满意度调查表

物业服务病人满意度调查表

尊敬的病员同志：

为帮助医院提高后勤服务工作的质量，在您住院期间为您提供更优质的服务，现对后勤部分工作进行满意度调查，调查内容如下，每项总分为10分，请您如实对各项评分在相应分值栏打“√”。

谢谢并祝您早日康复！

一、您认为导医人员工作时是否着装整齐并注意个人卫生？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

二、您认为导医人员工作时服务态度如何？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

三、您认为导医人员工作时效率如何？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

四、您认为导医人员工作时专业技能如何？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

附：

**平阳县人民医院物业公司招标医院感染管理科要求**

（一）提供全院保洁初步消毒隔离措施方案（按国家最新规范及标准，中标后与院方感染管理科统一）。（二）医院环境清洁与消毒要求

1.规范性引用文件

1.1《医疗机构消毒技术规范》WS/T367-2012

1.2《医务人员手卫生规范》WS/T313-2019

1.3《医院洁净手术部建筑技术规范》GB-50333

1.4《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》WS/T512-2016

1.5《病区医院感染管理规范》WS/T510-2016

1.6《重症监护病房医院感染预防与控制规范》WS/T509-2016

2.墙面、门窗和床头柜清洁

2.1应保持无尘和清洁，防止出现霉斑；

2.2通常使用清水擦洗即可，但有血液或体液污染时，应先采用可吸附的材料清除可见污染物后用1000mg/L含氯消毒剂擦拭消毒；

2.3抹布一室一用一清洗一消毒，床单位抹布一床一用一清洗一消毒，晾干备用。

3.地面清洁

3.1所有地面包括走道、污物间、洗手间等，每天用清水湿式擦拭；

3.2多重耐药菌流行或有医院感染暴发时，使用1000mg/L含氯消毒剂擦拭每天2次以上，特殊情况特殊需求。

3.3地面被呕吐物、分泌物或粪便污染时，应先用可吸附性材料清除污染物后用1000mg/L含氯消毒剂擦拭消毒。

4.医疗、生活用品

4.1床单位终末处理：物体表面使用500mg/L的含氯消毒剂擦拭消毒，床垫用床单位消毒机消毒1h后备用。

4.2物体表面没有明确污染时，只需用干净的清洁用具，用清水擦拭即可；有明显污垢时，如血迹、痰迹、呕吐物、排泄物等，应先用可吸附性材料清除污染物后用1000mg/L含氯消毒剂擦拭消毒。

5.清洁与消毒原则

5.1遵循先清洁再消毒原则。

5.2无明显污染时可采用消毒湿巾或250mg/L的含氯消毒剂进行清洁与消毒。

5.3清洁病房或诊疗区域时，应有序进行，由上而下，由里到外，由轻度污染到重度污染；有多名患者共同居住的病房，应遵循清洁单元化操作。

5.4实施清洁与消毒时应做好个人防护。工作结束时应做好手卫生与人员卫生处理。

5.5清洁工具应区分使用，实行颜色标记。

6.医院将所有部门与科室按风险等级，划分为低度风险区域、中度风险区域和高度风险区域。

不同等级的环境污染风险区域的保洁和消毒管理要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 风险等级 | 环境清洁等级分类 | 方式 | 频率/（次/d） | 标准 |
| 低度风险区域 | 清洁级 | 湿式卫生 | 1~2 | 要求达到区域内环境干净、干燥、无尘、无污染、无碎屑、无异味等 |
| 中度风险区域 | 卫生级 | 湿式卫生，可采用清洁剂辅助清洁 | 2 | 要求达到区域内环境表面菌落总数≤10CFU/cm²，或自然菌减少1个对数值以上 |
| 高度风险区域 | 消毒级 | 湿式卫生，可采用清洁剂辅助清洁 | ≥2 | 要求达到区域内环境表面菌落总数符合GB15982 |
| 高频接触的环境表面，实施中、低水平消毒 | ≥2 |

1）.各类风险区域的环境表面一旦发生患者体液、血液、排泄物、分泌物等污染时，应立即实施污点清洁和消毒。

2）.凡开展侵入性操作、吸痰等高度危险诊疗活动结束后，应立即实施环境消毒。

3）.在明确衣原体污染时，可参考《医疗机构消毒技术规范》WS/T367-2012的规定选择相应的消毒剂。

（三）对保洁服务的其它要求

1.所使用的保洁工具及车辆必须是先进的全方位保洁车辆；

2.提供使用的保洁、洗涤剂、消毒剂、地面保养产品，必须是通过国家相关部门审批并予以使用的优质产品；为避免尘土飞扬，地面应使用尘推加牵尘剂清扫，不得使用扫把；

3.所有保洁毛巾、拖把，必须用专业洗衣设备进行高温消毒清洗，不得在科室内清洗晾晒，拖把头要求可拆卸的；保洁毛巾、抹布，地拖集中清洗消毒晾干待用，清洗消毒机符合标准。

4.所用消毒剂必须是通过国家卫生部审批准予使用的，并符合医院院感管理科的要求；

5.对医院内医疗垃圾的处理必须是符合医院感染管理科的要求；

6.所有工作应符合：（1）院内感染控制规范；（2）医疗诊疗常规；（3）政府环保规范；（4）生活垃圾清运规范；（5）医疗高危垃圾清运规范；

7.中标方每年应将保洁人员、运送人员、所有管理及培训资料交一份给医院感染管理科及总务科，如有需要必须随时提供；

8.中标方有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，并提供必须的材料；

9.合同终止时，中标方应将包含保洁、运送的所有后勤服务管理及服务一体化的资料交给医院。

（四）物业员工体检

1.医疗垃圾收集人员的健康体检每年一次（体检标准按院方感染管理科要求，并备案）；

2.所有在职员工的健康体检每两年一次；

（五）医疗垃圾运送要求

1.熟悉医疗废物分类收集、运送、暂时贮存、处置流程和自我防护要求

2.使用医疗废物专用车并由专人负责运送

3.职业卫生防护措施齐全并使用

4.每天2次清洁和消毒医疗垃圾暂存地和医疗废物运送工具

5.收集医疗废物（每天最少2次），特殊科室需增加收集频率

6.严格按医院规定的线路收集垃圾。

7.做好医疗废物称重及各项清洗消毒记录。

（六）全院消毒机及空调过滤网清洗消毒

1.每周1-2次：手术室（介入中心）、门诊手术室（人流室）

2.每2周一次：ICU、脑外ICU、产房 、新生儿科

3.每月一次：急诊科、EICU、CCU、脑外科、营养科、血透室、供应室、口腔科、细菌室、输血科

4.每季一次：全院临床医技门诊科室（除外以上科室）；行政后勤半年一次

5.多重耐药菌及术前四项阳性患者或遇污染随时清洗消毒

6.新冠疫情期间发热门诊及隔离病房每周1次，根据不同传染病疫情适时修订不同清洗消毒频次

（七）全院床帘、窗帘、门帘、推车轮椅

1.每季度清洗消毒一次

2.特殊科室按规定清洗消毒

3.多重耐药菌患者及术前四项阳性患者或遇污染随时清洗消毒

4.根据不同传染病疫情适时修订不同清洗消毒频次

注：以上规定随国家规范标准要求变动而变动

# 第三章 供应商须知

## 一、总则

### 1.1 实施依据

本次招标工作是按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等有关法律、法规、规章、文件的规定组织和实施。

### 1.2 采购方式

公开招标，是指招标采购单位依法以招标公告的方式邀请不特定的供应商参加投标。

### 1.3 定义

采购人：是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，见“供应商须知前附表”；

采购代理机构：受采购人委托，在委托的范围内办理政府采购事宜的机构，见“供应商须知前附表”；

供应商：是指参加本政府采购项目投标的供应商；

供应商代表：是指参加本项目投标活动的供应商法定代表人或法定代表人授权代表；

投标联合体：是指两个以上供应商组成联合体，以一个供应商的身份参加投标；

甲方：是指合同签订的一方，一般与采购人、用户相同；

乙方：是指合同签订的另一方，与中标人相同；

制造商：是指拥有投标产品自主知识产权的单位；

### 1.4 联合体投标

不接受联合体投标。

### 1.5 投标费用

无论招投标过程中的做法和结果如何，供应商自行承担招投标活动中所发生的全部费用。

### 1.6 保密

参与招标投标活动的各方应对采购文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对此造成的后果承担法律责任。

### 1.7 语言文字

除专用术语外，与招标投标有关的语言使用中文。专用术语应附有中文注释。

### 1.8 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

### 1.9 踏勘现场（如适用）

1.9.1供应商须知前附表规定组织踏勘现场的，采购人按供应商须知前附表规定的时间、地点组织供应商踏勘项目现场。

1.9.2供应商踏勘现场发生的费用自理。

1.9.3除采购人的原因外，供应商自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.9.4采购人在踏勘现场中介绍的场地和相关的周边环境情况，供供应商在编制投标文件时参考，采购人不对供应商据此作出的判断和决策负责。

### 1.10 分包（如适用）

供应商须知前附表规定允许分包的，供应商应当在投标文件载明分包的具体情况，应符合采购人在供应商须知前附表规定的分包内容、分包金额和接受分包的第三人资质要求等限制条件。

### 1.11 偏离

投标文件应完全响应采购文件规定的实质性内容和条件。

### 1.12 其他说明

1.12.1根据政府采购相关法律、法规、规章、文件规定并满足采购文件规定资格条件的区域性分支机构、个体工商户、个人独资企业、合伙企业参加本项目投标并由单位负责人签署的相关投标资料与本采购文件规定由法定代表人签署的的文件材料具有同等效力。

▲1.12.2供应商对所投标项内的采购内容必须全部进行投标。

1.12.3采购文件中所涉及的产品品牌或型号均为建议性要求或为代替部分技术指标描述，供应商可以选择其他品牌型号的产品参加投标但投标产品须具有相当于或优于采购文件要求的指标、性能。否则，评标委员会将对其作出不利的评审。

1.12.4采购文件中如有描述歧义或前后不一致的地方，评标委员会有权按公平、合理的原则进行评判，但对同一条款的评判适用于每个供应商。

1.12.5投标文件的响应内容必须真实、明确、准确。否则，评标委员会将对其作出不利的评审。

1.12.6乙方为履行合同引起的相关人员的差旅费、食宿费以及其它费用由乙方自理。合同实施过程中，须与甲方积极配合。

1.12.7项目资金性质见供应商须知前附表规定，且资金已落实。

1.12.8供应商须对所投产品、方案、技术、服务等拥有合法的占有、使用、收益、处分的权利，并对涉及项目的所有内容可能侵权行为指控负责，保证不伤害采购人的利益。在法律范围内，如果出现文字、图片、商标和技术等侵权行为而造成的纠纷和产生的一切费用，采购人概不负责，由此给采购人造成损失的，供应商应承担相应后果，并负责赔偿。供应商为执行本项目合同而提供的技术资料等归采购人所有。

1.12.9单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。违反该款规定的，相关投标均无效。

1.12.10为证明供应商拥有的人员、业绩、荣誉、知识产权、项目案例等而在投标文件中提供的证明材料必须为供应商自身所有。不同法人、其他组织的资料与供应商无关。

1.12.11采用最低评标价法的采购项目，核心产品提供相同品牌产品的不同供应商参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由评标委员会采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

使用综合评分法的采购项目，核心产品提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同供应商参加同一合同项下投标的，按一家供应商计算，评审后得分最高的同品牌供应商获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由评标委员会按照商务技术部分得分最高的供应商获得中标人推荐资格，其他同品牌供应商不作为中标候选人。

## 二、采购文件

### 2.1 采购文件组成

2.1.1第一章 招标公告

2.1.2供应商须知前附表

2.1.3第二章 采购内容及需求

2.1.4第三章 供应商须知

2.1.5第四章 评标办法

2.1.6第五章 采购合同

2.1.7第六章 投标文件格式

2.1.8补充文件

### 2.2 采购文件的解释权

采购文件的解释权归采购人所有。

### 2.3 采购文件的质疑

2.3.1供应商认为采购文件规定内容使自己的合法权益受到损害的，供应商可以提出书面质疑。

2.3.2质疑书须包括以下内容：

（一）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

（二）质疑项目的名称、编号；

（三）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

（四）事实依据；

（五）必要的法律依据；

（六）提出质疑的日期。

2.3.3质疑期限为供应商收到采购文件之日或者招标公告期限届满之日起7个工作日内向采购代理机构提出。

2.3.4质疑书中涉及的相关材料中有外文资料的，应当将与质疑相关的外文资料完整、客观、真实地翻译为中文，并注明翻译人员姓名、工作单位、联系方式等信息。

2.3.5质疑书必须署名，供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章，否则不予受理。

2.3.6质疑书以直接提交、传真或邮寄方式提交（一式三份）。

2.3.7质疑书以传真形式提交后，同时须向采购代理机构提交质疑书原件，实际收到原件之日作为收到质疑日。

### 2.4 采购文件的澄清

见供应商须知前附表“采购文件的澄清和修改”。

### 2.5 采购文件的修改

见供应商须知前附表“采购文件的澄清和修改”。

## 三、投标文件

### 3.1 投标文件

3.1.1 供应商应仔细阅读采购文件规定的所有内容，以保证能全面准确理解采购文件，并按照采购文件要求，详细编制投标文件，投标文件内容必须针对本次招标响应。

3.1.2供应商必须按采购文件的要求提供相关资料，并对采购文件中提出的所有内容要求给予实质性响应，须保证投标文件的准确、真实、明确。投标文件响应内容对采购文件要求如有偏离均应填写偏离表，如不填写，采购人有权视作投标文件完全响应采购文件要求。

### 3.2 投标文件组成

3.2.1报价文件

（1）开标一览表；

（2）投标价格组成明细表；

（3） 供应商认为有必要提供的其它文件。

3.2.2资格文件

（1）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的相关证明材料；

各投标人须在投标文件中出具对应证明材料。（商业信誉可提前自查，投标文件中可不提供）

a.具有独立承担民事责任能力的证明材料；

投标人须在投标文件中出具符合以下情况的证明材料复印件（五选一）：

①　如投标人是企业（包括合伙企业），提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；

②　如投标人是事业单位，提供有效的“事业单位法人证书”；

③　如投标人是非企业专业服务机构的，提供执业许可证等证明文件；

④　如投标人是个体工商户，提供有效的“个体工商户营业执照”；

⑤　如投标人是自然人，提供有效的自然人身份证明（居民身份证正反面或公安机关出具的临时居民身份证正反面或港澳台胞证或护照）。

金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总公司（总机构）授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料（在投标文件中提供相关材料），证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以独立参加政府采购活动，由单位负责人签署相关文件材料。

b.符合参与政府采购活动资格条件的承诺函；

c.商业信誉：

至本项目投标截止时间止未列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。（代理机构以开标当日在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）网页查询记录为准）

对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其投标将作无效标处理。

（2）特定资格条件：无。

3.2.3商务技术文件

（1）投标函；

（2）偏离表；

（3）法定代表人资格证明书；

（4）法定代表人授权委托书（法定代表人签署不需提供此书）；

法定代表人及授权代表身份证正反面复印件；

社保机构出具的投标截止日前3个月内授权代表的投标单位社保缴纳证明，任职不足3个月的可提供劳动合同证明文件；

（5）中小企业声明函（如有）；

（6）供应商为监狱企业的证明文件：省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具（如有）；

（7）残疾人福利性单位声明函（如有） ；

（8）证书：投标人具有质量管理体系认证证书的，具有环境管理认证体系证书的，具有职业健康安全管理认证体系证书的，提供有效期内的认证证书复印件加盖供应商公章

（9）业绩：投标人提供2018年1月1日（合同签订时间为准）至今，后勤保障服务项目（服务内容必须包括保洁和运送）的业绩证明材料，合同服务内容须同时包括保洁、运送。提供合同复印件加盖供应商公章，若合同中不能体现服务内容、合同金额、合同期限的，须提供相关用户证明。

（10）投标人针对本项目的整体服务方案，包括组织架构、机构设置、管理制度、质量考核办法、奖惩制度、信息反馈渠道等内容

（11）投标人针对本项目各项工作程序、标准、频率等内容

（12）投标人针对本项目的各项措施，统筹协调能力，执行力，对各项服务承诺等

（13）投标人针对本项目的保洁服务方案，内容包括但不限于：服务的目标，具体方案及标准，服务的模式及流程，组织设置、岗位配置，服务创新等

（14）投标人针对本项目的运送工作方案，内容包括但不限于：服务的目标，具体方案及标准，服务的模式及流程，组织设置、岗位配置，服务创新等

（15）投标人针对本项目的导医工作方案，内容包括但不限于：服务的目标，具体方案及标准，服务的模式及流程，组织设置、岗位配置，服务创新等

（16）投标人针对本项目的工程工作方案，内容包括但不限于：服务的目标，具体方案及标准，服务的模式及流程，组织设置、岗位配置，服务创新等

（17）投标人处理重大突发传染疫情等的疫情防控、防止交叉感染、消毒措施的预案，包括但不限于：防止感染基本措施、日常清理消毒措施等

（18）投标人针对公共安全类突发事件、自然灾害类突发事件等临时任务的应急措施、预案、反应

（19）管理机构设置，管理构架和各部门职责

（20）投标人对于特殊岗位的岗位配置；人员管理；服务标准设计；与采购人特殊岗位要求相符合

（21）内部管理、激励、监督、考核、奖惩等规章制度；安全保障及质量保障体系和措施

（22）人员的基本福利、社会保险、职业安全等保障措施和方案

（23）投标人的岗位培训计划、方案，包括针对技术/管理岗位的培训流程、针对普通一线员工的工作培训流程、入职培训、培训措施、人员职业发展等

（24）管理人员情况：项目管理人员必须为供应商单位在职员工。在职员工认定标准：提供社保部门出具的近三个月中任意一个月的供应商为项目管理人员缴纳社保证明复印件加盖供应商公章，提供劳动合同复印件并加盖供应商公章

项目负责人需45周岁以下，大专及以上学历（提供身份证、学历证书）；

项目负责人在同类医院项目担任项目负责人工作经验≥3年，需提供相关证明材料；

项目负责人同时有过参与医院疫情防控工作和医院评审工作的（需提供医院出具的证明材料）；

部门经理具有专科及以上学历，45周岁以下，有二年以上在三级医院工作管理经验；（提供身份证、学历证书，医院出具的工作证明材料）

工程维修人员中，提供高级电工证；

工程维修人员提供相关证书及其他情况证明材料。

（25）投标人提供的医院专业信息化管理软件的使用情况：

供应商具有物业服务管理软件信息系统（自主研发或自购均可），信息化管理系统涵盖以下6项功能分别为保洁信息化系统、疫情防控服务管理系统、中央运送服务服务管理系统，智慧烟控信息化系统、智慧卫生间信息化系统、医疗废弃物管理信息系统。

自主研发的需提供软件著作权证书复印件加盖供应商公章，自购的提供购买合同及发票复印件加盖供应商公章；

物业服务管理软件系统能与医院HIS或LIS系统对接，并在正常运行，提供相关证明。

物业服务管理软件对物业服务各工种相应工作流程的追踪管理、工作量考核、数据统计和反映评价等功能情况（需提供近半年的运行数据）。

（26）增值服务

（27）拟投入本项目的设备、耗材、维修工具等品牌，数量配置（需附设备、耗材、维修工具等实物图片、产品型号、生产厂家）

（28） 供应商认为有必要提供的其它文件。

### 3.3 投标文件的编制

3.3.1本项目实行网上投标。

3.3.2供应商应准备二种形式的投标文件：电子加密投标文件、以介质存储的数据电文形式的备份投标文件。

投标文件均由资格文件、报价文件、商务技术文件组成。

（1）“电子加密投标文件”是指通过“政采云电子交易客户端”完成投标文件编制后生成并加密的数据电文形式的投标文件（后缀格式为.jmbs）

（2）“备份投标文件”是指与“电子加密投标文件”同时生成的数据电文形式的电子文件（备份投标文件，用于供应商电子加密投标文件解密异常时应急使用），其他方式编制的备份投标文件视为无效备份投标文件。备份投标文件（后缀格式为.bfbs）以U盘形式提供。

3.3.3投标文件须按照采购文件要求加盖供应商公章（除此之外的投标专用章、合同章等均视为无效）、法定代表人或其委托代理人签字或盖章。

### 3.4 投标报价

▲3.4.1**本次投标报价为含税人民币价**。

3.4.2投标报价包括完成所有产品供货及履行所有规定服务所产生的全部费用。产品及服务须达到采购文件规定的质量标准及使用要求。

3.4.3报价应按不同费用构成分开填写，具体详见“投标文件格式”。

▲3.4.4**所投标项只允许有一个报价，不接受有选择报价的投标文件。**

### 3.5 投标保证金

3.5.1 本项目不收取投标保证金

### 3.6 投标文件有效期

3.6.1 投标文件有效期按“供应商须知前附表”规定，投标文件应在该有效期内保持有效。合同签订后，投标文件作为合同附件，投标文件有效期同合同有效期。

3.6.2 在特殊情况下，采购人可与供应商协商延长投标文件有效期，这种要求和答复均应以书面形式进行。

3.6.3同意延长有效期的供应商不能修改投标文件。

## 四、投标

### 4.1 投标文件的上传和递交

### 见供应商须知前附表“投标文件的上传和递交”。

### 4.2 投标文件的修改和撤回

4.2.1 在投标截止时间前，供应商均可撤回其已上传的电子加密投标文件，进行内容修改。修改后重新上传、递交。投标截止时间前未完成上传、递交的，视为撤回投标文件。投标截止时间后递交的电子加密投标文件，“浙江政府采购网”将予以拒收。

4.2.2 从投标截止期至供应商在投标函格式中确定的投标有效期期满这段时间内，供应商不得撤回其投标。

### 4.3 备选投标方案

供应商不得提交备选投标方案，否则，投标文件将被判定为无效标。

### 4.4 供应商不足三家情况处理

投标截止时间结束后参加标项投标的供应商不足三家的，除采购任务取消情形外，采购人可选择以下方式之一处理：

1）可将本标项作废标处理，重新组织采购；

2）可按财政部门的审批意见采用其他采购方式组织采购；

## 五、开标、评标及合同签订

5.1 开标准备

5.1.1 采购代理机构将按照采购文件规定的时间通过浙江政府采购网组织开标、开启电子加密投标文件，所有供应商均应当准时在线参加。供应商如不参加开标大会的，视同认可开标结果，事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议，同时供应商因未在线参加开标而导致电子加密投标文件无法按时解密等一切后果由供应商自己承担。

5.2 开标流程（两阶段）

5.2.1 开标第一阶段

（1）采购代理机构开始解密，供应商在规定的时间内自行进行电子加密投标文件解密。

（2）解密时间为开标后30分钟内。

（3）解密失败的异常处理：供应商在规定的时间内无法完成已递交的电子加密投标文件解密的，如已按规定递交了备份投标文件的，将由采购代理机构将备份投标文件上传至浙江政府采购网，上传成功后，原电子加密投标文件自动失效。

（4）第一阶段开标结束。

（5）转入资格文件和商务技术文件评审。

（6）商务技术文件开启后30分钟内，供应商通过邮件形式将经授权代表签署的《政府采购活动现场确认声明书》（格式见附件，在采购文件最后一页。）扫描件发至代理机构经办人邮箱；

说明：未按上述要求提供《政府采购活动现场确认声明书》的，不得在开评标环节就《声明书》中所涉及的利害关系提出异议。

5.2.2 开标第二阶段

（1）资格文件和商务技术文件评审结束后，进入开标大会第二阶段。公布无效供应商名称及理由，同时公布有效供应商的商务技术部分得分情况。

（2）开启有效供应商的报价文件，公布开标一览表有关内容。开标结束后，由评标委员会对报价的合理性、准确性等进行审查核实。

### 5.3 投标文件初步评审

5.3.1采购人或采购代理机构将首先审查各供应商的资格条件是否满足采购文件的要求。

5.3.2评标委员会将首先审查每份投标文件是否实质上响应了采购文件的要求，实质性响应的投标文件是指投标文件符合采购文件规定的实质性内容、条件和规定。

5.3.3重大偏离或保留是指将会影响到采购文件规定的服务范围、质量标准，或会给合同中规定的采购人的权利和供应商的责任造成实质性限制，而纠正这些偏离或保留将对其他提交了实质性响应的投标文件的供应商产生不公平影响的。

5.3.4细微偏离是指投标文件对采购文件的非实质性内容存在不完全响应或不响应。

5.3.5重大偏离和保留、细微偏离由评标委员会界定。初步评审时如发现投标文件与采购文件要求有重大偏离和保留，其投标文件将被作无效标处理。供应商不得通过修正或撤消不符合采购文件要求的重大偏离和保留从而使其投标文件实质性响应采购文件要求。但允许投标文件在实质性满足采购文件要求的前提下出现的细微偏差，在详细评审时可按评标办法对细微偏差做出不利于该供应商的评审。

5.3.6初步评审工作内容

（1）资格性检查

依据法律法规及采购文件的规定，对投标文件中的提供的资格证明材料进行审查，以确定供应商是否具备投标资格。

（2）符合性检查

依据采购文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对采购文件的响应程度进行审查，以确定是否对采购文件的实质性要求作出响应。

5.3.7除符合5.6款规定外，评标委员会对投标文件的判定，只依据投标文件内容本身和按采购文件规定提交资料，不依靠开标后的任何外来证明。如供应商提交的资质证明或其他内容不齐全，由此造成的后果由供应商自己负责。

### 5.4 投标文件的澄清

5.4.1评标委员会可要求供应商对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致、有明显的文字和计算错误的内容等进行澄清并做出书面答复。

5.4.2 供应商对投标文件的澄清不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

### 5.5 错误修正

评标委员会将对确定为实质上响应采购文件要求的投标文件进行校核，看其在投标报价方面是否有计算、累计或表达上的错误，修正错误的原则及顺序如下：

（1）正本与副本不一致时，以正本为准；

（2）投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

（3）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（4）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

（5）总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

（6）如投标文件中报价明细表分项价格或单价有遗报，应视作已含在投标总价中；其投标总价在评标过程中不予调整。其分项价或单价由评标委员会在投标总价不变的前提下根据合理的原则对其予以确定；

（7） 政采云平台填报的开标一览表中的价格与上传的报价文件中开标一览表的报价不一致的，以上传的报价文件为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价以澄清方式经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其投标无效。

### 5.6 合理报价澄清说明

评标委员会认为供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在30分钟内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

### 5.7 无效标

**有下列情形之一的投标文件，由评标委员会按少数服从多数原则进行认定，经认定属实后将该投标文件作无效标处理：**

1、资质和商务技术文件阶段：

1.1、资格证明审核：

1） 投标文件内容不能充分证明供应商符合投标资格条件的；

1.2、商务技术审核：

1） 供应商提交两份或两份以上内容不同的投标方案，未声明哪一份有效的；

2） 投标文件非供应商法定代表人签署的，未提供或提供无效的法定代表人授权书；

3）投标文件中法定代表人和授权代表身份证复印件不齐全的；

4） 投标文件内容未按采购文件规定签字或盖章的；

5） 投标文件内容不全或内容字迹模糊辨认不清的等而导致评标活动无法正常进行；

6） 供应商未按采购文件变更通知更改投标文件的；

7） 未实质性响应采购文件中带“▲”条款要求的投标文件；

8） 商务条款中投标有效期、服务期不能满足采购文件要求的；

9） 投标文件附有采购人不能接受的条款；

10） 投标文件中提供了与采购无关的赠品、回扣或者其他商品、服务；

11） 供应商串通投标，妨碍其他供应商的竞争行为，损害采购人或者其他供应商的合法权益；

12） 违反国家及政府部门相关法律、法规、文件规定或经评标委员会认定的其他属于重大偏离。

2、报价文件评审阶段：

1） 供应商提交两份或两份以上内容不同的投标报价，未声明哪一份有效的；

2） 投标文件内容未按采购文件规定签字或盖章的；

3） 《开标一览表》和《投标价格组成明细表》内容不完整且不接受修正意见或字迹不能辨认的或未提供；

4） 所投标项的投标报价超过采购文件规定的预算金额或最高限价；

5） 《开标一览表》投标报价为零的，或其报价（大写）无法按正常书写方式进行报价唱标的或无投标报价的；

6） 投标报价明显高于其市场报价或报价明显不合理或者低于成本，且在规定时间内不能合理说明原因并提供证明材料的；

7）投标文件内容不全或内容字迹模糊辨认不清的等而导致评标活动无法正常进行；

8） 供应商未按采购文件变更通知更改投标文件的；

9） 未实质性响应采购文件中带“▲”条款要求的投标文件；

10） 投标文件附有采购人不能接受的条款；

11）投标文件中提供了与采购无关的赠品、回扣或者其他商品、服务；

12） 供应商串通投标，妨碍其他供应商的竞争行为，损害采购人或者其他供应商的合法权益；

13） 违反国家及政府部门相关法律、法规、文件规定或经评标委员会认定的其他属于重大偏离。

### 5.8 串通投标

有下列情形之一的，视为供应商串通投标：

1）不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；

2）不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；

3）不同供应商的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

4）不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

5）不同供应商的投标文件相互混装。

### 5.9 评标

5.9.1 采购人将按相关规定组织评标委员会，对投标文件进行审查、比较和评价。

5.9.2评标办法

评标办法详见第四章。

### 5.10 有效供应商少于三家的情况处理

评审期间，出现符合资格条件的供应商或者对采购文件做出实质响应的供应商不足三家，采购人可选择以下方式之一处理：

1）可将本标项作废标处理，重新组织采购；

2）可按财政部门的审批意见采用其他采购方式组织采购；

### 5.11 废标

在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

（1）符合采购文件规定废标情形的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（3）供应商的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

（4）因重大变故，采购任务取消的；

### 5.12 确定采购结果

采购代理机构自评审结束之日起2个工作日内将评审报告送交采购人。采购人自收到评审报告之日起5个工作日内在评审报告推荐的中标候选人中按顺序确定中标人。

### 5.13 结果公告

采购代理机构自中标人确定之日起2个工作日内，在省级以上财政部门指定的媒体上公告中标结果，在公告中标结果的同时，采购代理机构向中标人发出中标通知书。

### 5.14 采购过程、采购结果质疑

5.14.1供应商认为采购过程、采购结果使自己的合法权益受到损害的，供应商可以提出书面质疑。

5.14.2质疑书须包括以下内容：

（一）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

（二）质疑项目的名称、编号；

（三）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

（四）事实依据；

（五）必要的法律依据；

（六）提出质疑的日期。

5.14.3采购过程的质疑期限自各采购程序环节结束之日起计算，7个工作日内向采购代理机构提出，逾期提出不予受理。

采购结果的质疑期限自采购结果公告期限届满之日（自本公告发布之日起至第2日24时止）之日起计算，7个工作日内向采购代理机构提出，逾期提出不予受理。

5.14.4质疑书中涉及的相关材料中有外文资料的，应当将与质疑相关的外文资料完整、客观、真实地翻译为中文，并注明翻译人员姓名、工作单位、联系方式等信息。

5.14.5质疑书必须署名，供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章，否则不予受理。

5.14.6质疑书以直接提交、传真或邮寄方式提交（一式三份）。

5.14.7质疑书以传真形式提交后，同时须向采购代理机构提交质疑书原件，采购代理机构以收到原件之日作为收到质疑日。

5.14.8供应商不得捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行质疑。

### 5.15 发出中标通知书

5.15.1采购人及采购代理机构将以书面形式向中标人发出中标通知书。中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

### 5.16 签订合同

5.16.1采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照采购文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对采购文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

5.16.2采购文件及补充文件、中标人的投标文件及投标修改文件、评标过程中有关澄清文件和中标通知书均作为合同附件。

5.16.3拒签合同的责任

中标人接到中标通知书后，在规定时间内借故否认已经承诺的条件而拒签合同者，以投标违约处理，应赔偿采购人由此造成的直接经济损失。

### 5.17 采购代理服务费

5.17.1 无。

# 第四章 评标办法

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、《浙江省政府采购活动现场组织管理办法》等有关规定，结合本项目的实际情况，制定本评标办法。

**一、总则**

评标工作遵循公正、公平、科学、择优的原则，评标人员将本着认真、公正、诚实、廉洁的精神，进行评标工作，择优推荐中标候选人。在评标期间，评标委员及相关工作人员必须严格遵守保密规定，不得泄露评标的有关情况。

对未中标人，评标委员会不作任何落标解释。

评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

**二、评标组织**

评标工作由招标采购单位依法组建的评标委员会负责。评标委员会负责审标、询标、评审等工作，并向采购人提出评审意见和评标报告。

**三、评标纪律**

1.评标是招标工作的重要环节，评标工作在评标委员会内独立进行。评标委员会将按照评标原则的要求，公正、平等地对待所有供应商。

2.所有评标人员应忠于职守、廉洁自律、秉公办事、不徇私情。

3.评标人员不得接受或参加供应商或与投标有关的单位、组织或个人的有碍公务的宴请、娱乐活动等，不得以任何形式弄虚作假。

4.评标期间，评标人员不得随意出入评标地点、与外界通讯、会客等。

5.在投标文件的审查、澄清、评价和比较以及授予合同的过程中，供应商对采购人、采购机构人员及评标委员会成员施加影响的任何行为，都将导致被取消投标资格。

6.为保证评标的公正性，在评标过程中，评标委员会成员不得与供应商或与中标结果有利害关系的人进行私下接触。在评标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人，不得将评标情况扩散出评标委员会以外。

7.评标过程中，评标专家对供应商的优劣情况，以及认为差异较大的情况等，应以书面意见作出真实、专业、诚恳负责的表述，不得违背客观、公正的原则。

8.评标结束后，各评标人员应将全部资料整理上交采购人，严禁将评标过程中的任何资料带出评标现场向供应商或其他单位提供。

9.在中标结果公布前应对评标委员会成员名单予以保密。

10.评标委员会对各供应商的商业秘密予以保密。

11.评标委员会成员应当客观、公正地履行职责，遵守职业道德，对所提出的评审意见承担个人责任。

12.在整个评标过程中，供应商企图影响招标结果的任何活动，可能导致其投标失败。如有违法行为，将依法追究其法律责任。

**四、评标程序**

1.本项目采用不公开方式评标，评标的依据为采购文件和投标文件。

2.熟悉采购文件和评标办法。

3.采购代理机构按照采购文件规定的时间、地点及程序组织评审。评审程序如下：

1）开启评审场地的录音录像采集设备，并确保其正常运行。

2）核验出席评审活动现场的评审小组各成员和相关监督人员身份，并要求其分别登记、签到，按规定统一收缴、保存其通讯工具，无关人员一律拒绝其进入评审现场。

3）介绍评审现场的人员情况，宣布评审工作纪律，告知评审人员应当回避情形；组织推选评审小组组长。

4）通报报名参加本项目采购的供应商名单及资格预审情况（如有），宣读最终提交采购响应文件的供应商名单，组织评审小组各位成员签订《政府采购评审人员廉洁自律承诺书》。

5）根据需要简要介绍采购文件（含补充文件）制定及质疑答复情况、按书面陈述项目基本情况及评审工作需注意事项等。

6）评审小组组长组织评审人员独立评审。评审小组对拟认定为采购响应文件无效、供应商资格不符合的，应组织相关供应商代表进行陈述、澄清或申辩。

授权代表对澄清、说明或者补正内容未签字确认的，将自行承担由此可能导致的对其不利的评审结果，评标委员会按少数服从多数原则对相关内容进行评判。

投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

4.起草评审报告，所有评审人员须在评审报告上签字确认。

评审人员对有关采购文件、采购响应文件、样品、演示（如有）的说明、解释、要求、标准存在不同意见的，持不同意见的评审人员及其意见或理由应予以完整记录，并在评审过程中按照少数服从多数的原则表决执行。对采购文件本身不明确或存在歧义、矛盾的内容，应作对供应商而非采购人有利的解释；评标委员会发现采购文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者采购文件内容违反国家有关强制性规定的，可停止评标工作，重新组织采购活动。评审人员拒绝在评审报告中签字又不说明其不同意见或理由的，由现场监督员记录在案后，可视为同意评审结果。

评审报告是根据评审人员签字的原始评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

1）采购项目基本情况：采购代理机构，项目名称，项目编号，采购内容，预算执行确认书编号，采购预算金额，采购方式，发布公告时间；公告发布网站，采购响应截止时间，购买采购文件单位情况，采购响应单位情况等

2）评审小组组成；

3）评审方法和标准；

4）评审情况及说明；

5）评标结果和中标候选人排序；

6）评标委员会的授标建议。

**五、评标细则**

1.本项目采用综合评分法（总分100分），评标委员会根据本评审办法进行评审，对各供应商的价格、商务、技术等评分因素在分值范围内进行各自打分。每个供应商最终得分=价格分+商务技术分。

2.评审时，评标委员会各成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

3.对供应商的价格分等客观评分项的评分应当一致，对其他需要借助专业知识评判的主观评分项，应当严格按照评分细则公正评分。

4.采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足采购文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为排名第一的中标候选人。

5.评分因素及分值范围

1）**商务技术分**

该评分分值由评标委员会根据评审情况在分值范围内独立打分（具体分值设定详见表格），小数点后保留一位小数。每个供应商的最终得分为评标委员会打分汇总后的算术平均值（小数点后保留二位小数，第三位四舍五入）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 评分方法 | 分值 |
| 商务分 | 体系认证证书 | 证书：投标人具有质量管理体系认证证书得1分，具有环境管理认证体系证书得1分，具有职业健康安全管理认证体系证书得1分。提供有效期内的认证证书复印件加盖供应商公章。 | 3 |
| 业绩 | 业绩：投标人提供2018年1月1日（合同签订时间为准）至今，后勤保障服务项目（服务内容必须包括保洁和运送）的业绩证明材料，合同服务内容须同时包括保洁、运送，每提供1个业绩得1分，最高得5分。提供合同复印件加盖供应商公章，若合同中不能体现服务内容、合同金额、合同期限的，须提供相关用户证明。 | 5 |
| 技术分 | 项目组织实施整体方案 | 1、投标人针对本项目的整体服务方案，包括组织架构、机构设置、管理制度、质量考核办法、奖惩制度、信息反馈渠道等内容；内容表述完整的得3-4分；内容表述有所欠缺的得2-2.9分；内容表述不完整的得0-1.9分。 | 4 |
| 2、投标人针对本项目各项工作程序、标准、频率等内容内容表述完整的得3-4分；内容表述有所欠缺的得2-2.9分；内容表述不完整的得0-1.9分。 | 4 |
| 3、投标人针对本项目的各项措施，统筹协调能力，执行力，对各项服务承诺等内容表述完整的得3-4分；内容表述有所欠缺的得2-2.9分；内容表述不完整的得0-1.9分。 | 4 |
| 4、投标人针对本项目的保洁服务方案，内容包括但不限于：服务的目标，具体方案及标准，服务的模式及流程，组织设置、岗位配置，服务创新等内容表述完整的得3-4分；内容表述有所欠缺的得2-2.9分；内容表述不完整的得0-1.9分。 | 4 |
| 5、投标人针对本项目的运送工作方案，内容包括但不限于：服务的目标，具体方案及标准，服务的模式及流程，组织设置、岗位配置，服务创新等内容表述完整的得3-4分；内容表述有所欠缺的得2-2.9分；内容表述不完整的得0-1.9分。 | 4 |
| 6、投标人针对本项目的导医工作方案，内容包括但不限于：服务的目标，具体方案及标准，服务的模式及流程，组织设置、岗位配置，服务创新等内容表述完整的得3-4分；内容表述有所欠缺的得2-2.9分；内容表述不完整的得0-1.9分。 | 4 |
| 7、投标人针对本项目的工程工作方案，内容包括但不限于：服务的目标，具体方案及标准，服务的模式及流程，组织设置、岗位配置，服务创新等内容表述完整的得3-4分；内容表述有所欠缺的得2-2.9分；内容表述不完整的得0-1.9分。 | 4 |
| 特殊服务 | 1、投标人处理重大突发传染疫情等的疫情防控、防止交叉感染、消毒措施的预案，包括但不限于：防止感染基本措施、日常清理消毒措施等内容表述完整的得3-4分；内容表述有所欠缺的得2-2.9分；内容表述不完整的得0-1.9分。 | 4 |
| 2、投标人针对公共安全类突发事件、自然灾害类突发事件等临时任务的应急措施、预案、反应进行评分内容表述完整的得3-4分；内容表述有所欠缺的得2-2.9分；内容表述不完整的得0-1.9分。 | 4 |
| 管理机构和管理制度 | 1、管理机构设置，管理构架和各部门职责：内容表述完整的得2-4分；内容表述有所欠缺的得1-1.9分；内容表述不完整的得0-0.9分。 | 4 |
| 2、投标人对于特殊岗位的岗位配置；人员管理；服务标准设计；与采购人特殊岗位要求相符合等方面：内容表述完整的得2-4分；内容表述有所欠缺的得1-1.9分；内容表述不完整的得0-0.9分。 | 4 |
| 3、内部管理、激励、监督、考核、奖惩等规章制度；安全保障及质量保障体系和措施内容表述完整的得2-4分；内容表述有所欠缺的得1-1.9分；内容表述不完整的得0-0.9分。 | 4 |
| 人员管理 | 1、人员的基本福利、社会保险、职业安全等保障措施和方案：内容表述完整的得2-3分；内容表述有所欠缺的得1-1.9分；内容表述不完整的得0-0.9分。 | 3 |
| 2、投标人的岗位培训计划、方案，包括针对技术/管理岗位的培训流程、针对普通一线员工的工作培训流程、入职培训、培训措施、人员职业发展等。内容表述完整的得4-5分；内容表述有所欠缺的得2-3.9分；内容表述不完整的得0-1.9分。 | 5 |
| 3、管理人员情况：项目管理人员必须为供应商单位在职员工，否则以下几项不得分。在职员工认定标准：提供社保部门出具的近三个月中任意一个月的供应商为项目管理人员缴纳社保证明复印件加盖供应商公章，提供劳动合同复印件并加盖供应商公章；3.1项目负责人需45周岁以下，大专及以上学历（提供身份证、学历证书），得1分。3.2项目负责人在同类医院项目担任项目负责人工作经验≥3年，得1分，需提供相关证明材料；3.3项目负责人同时有过参与医院疫情防控工作和医院评审工作的得1分（需提供医院出具的证明材料）；3.4经理具有专科及以上学历，45周岁以下，有二年以上在三级医院工作管理经验，得1分/人，最高2分；（提供身份证、学历证书，医院出具的工作证明材料）3.5提供工程维修人员中，具有高级电工证得1分。3.6根据工程维修人员其他情况，由评委给予打分。贴合项目需求的得3分；基本符合项目需求的得2分；仅部分可行的得1分。最高3分。需提供证明材料。 | 7 |
| 信息化方案 | 投标人提供的医院专业信息化管理软件的使用情况：1、供应商具有物业服务管理软件信息系统（自主研发或自购均可），信息化管理系统涵盖以下每项功能得1分，最高6分。6项功能分别为保洁信息化系统、疫情防控服务管理系统、中央运送服务服务管理系统，智慧烟控信息化系统、智慧卫生间信息化系统、医疗废弃物管理信息系统。自主研发的需提供软件著作权证书复印件加盖供应商公章，自购的提供购买合同及发票复印件加盖供应商公章；2、物业服务管理软件系统能与医院HIS或LIS系统对接，并在正常运行得2分，提供相关证明。3、物业服务管理软件对物业服务各工种相应工作流程的追踪管理、工作量考核、数据统计和反映评价等功能情况（需提供近半年的运行数据）：软件设计合理，流程规范，功能完全符合采购人要求的得3-4分；软件设计存在一定问题，功能基本符合采购人要求的得1-2.9分；软件设计不完整或有欠缺，功能偏离采购人要求的得0-0.9分。 | 12 |
| 增值服务 | 评委对供应商提供的增值服务进行评审，0-2分 | 2 |
| 物资配置情况 | 拟投入本项目的设备、耗材、维修工具等品牌，数量配置（需附设备、耗材、维修工具等实物图片、产品型号、生产厂家）：配置完整丰富的得4-5分；配置有所欠缺的得2-3.9分；配置不完整的得0-1.9分。 | 5 |

2）**价格分**

价格评分将在有效供应商范围内进行，最高得10分，最低得0分（小数点后保留二位小数，第三位四舍五入）。满足采购文件要求且投标价格最低的**投标报价**为**评标基准价**，供应商的价格分统一按照下列公式计算：

投标报价得分=（**评标基准价**/**投标报价**）×10%×100

**扶持政策说明：**

（1）根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库（2020）46号）的规定，对符合规定的小微企业（含小型企业），其投标报价扣除6%后参与评审。

（2）根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。

（3）根据《财政部、民政部、中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。

上述（1），（2），（3）政策不重复计算。

此项由评标委员会集体核实后统一打分。

**六、询标**

对投标文件中存在含义不清楚的内容，必要时评标委员会要求供应商作必要的澄清、说明或补正。询标记录需供应商授权代表签字确认，它将作为投标文件的一部分。

**七、修改评标结果**

评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

（一）分值汇总计算错误的

（二）分项评分超出评分标准范围的；

（三）评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

（四）经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

# 第五章 采购合同

项目编号：

甲方（发包方）： 平阳县人民医院

乙方（承包方）：

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》等有关法律法规和本合同的招标文件、投标文件及承诺，经双方友好协商，同意签订本合同，共同遵守。

1. 承包内容和承包期限
	1. 根据招标文件的内容；提供平阳县人民医院卫生保洁、运送、工程、导医等后勤保障服务。
	2. 本次合同承包期为 年，即 年 月 日至 年 月 日。
	3. 合同期满后，如乙方达到甲方各项考核目标，经双方协商，可续签合同，否则甲方有权另行选择其他承包方；在合同期限内没有达到甲方提出的要求，并且甲方书面发函三次仍然没有达到甲方要求的甲方有权另行选择其他承包方。
2. 合同价格

2.1本合同为期限 年的承包合同，暂定承包价格每年为人民币 万元（大写： ），本合同项目负责人为： ，合同总人数为： 人，每月结算一次，实际结算价格依据医院实际用人数量及当月考核结果执行。**因政策调整的平阳县政府最低工资增长本年度内由中标公司承担，次年签署合同时物业员工未达平阳县政府最低工资标准，给予调整到最低工资标准，超过部分由采购人承担需涨幅的费用（管理人员、工程、导医人员除外）**；**在合同期内，因政策调整的员工社保费用增长本年度内由中标公司承担，次年签署合同时由采购人给予调整（从合同签订当月开始计算）；如有增加最低工资及社保费用，中标人必须全部用于相关员工，不得挪为他用。**（详见报价详细清单或增减工资的补充协议）。

2.2如因甲方工作需要，各岗位出现确需人数增减的情况，甲方将根据乙方投标报价明细表中的“人工费用”内相应岗位的员工费用报价调整相应费用，其他项费用均保持不变。增减岗位的员工不足1个月，则按天数（每月均以30天计算）计算费用，即（月岗位工资/30天）\*实际服务天数\*实际增减的服务人数。

2.3合同价格在服务期内有效，在服务期内不作调整。

2.4招标文件、投标文件及有关澄清文件均作为本合同主要依据。

1. 甲方责任条款
	1. 提供医院卫生保洁、运送、工程、导医等的服务质量标准、作业规范及考核办法。
	2. 检查监督考评乙方日常管理服务质量达标情况和制度执行情况，卫生保洁、运送、工程、导医管理工作等。
	3. 组织对乙方提供服务的考核。
	4. 提供乙方正常保洁服务所需要的水、电及标书没有提供的设备（如平车轮椅盐水车等），如经查实乙方人员存在浪费水电的行为，按照50元/次进行罚款，车辆遗失按照折价后价格赔偿。
	5. 甲方有权要求乙方及其工作人员按甲方各项规章制度进行工作，共同维护甲方环境，爱护甲方设施，如有损坏照价赔偿
	6. 甲方发现乙方人员不能胜任工作，有权要求乙方无条件更换符合甲方要求的工作人员。（5个工作日内完成）
	7. 按合同约定支付合同款项。
	8. 甲方管理人员不得安排亲属等人员进入乙方管理队伍。
	9. 乙方辞退的员工半年内甲方不得录用。
	10. 如遇突发事件，协调乙方在作业过程中与其他部门的关系。
2. 乙方责任条款
	1. 乙方必须严格执行《中华人民共和国劳动合同法》，负责对派遣甲方的服务人员的日常管理，承担我国有关劳动关系的法律、法规所规定的责任。
	2. 乙方须在投标文件相关内容基础上，严格按照国家和平阳县政府规定为派遣员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等），如在服务期内乙方与派遣人员之间发生劳动争议，由乙方负责处理及承担全部费用。
	3. 乙方确定项目负责人、主管人选后向甲方备案，应确保其专职在甲方驻院管理，确保电话通讯畅通。本项目负责人必须积极配合甲方管理人员的工作，听从指挥安排，如甲方发现其不能胜任岗位工作的，甲方有权要求更换项目负责人。（20个工作日内完成）
	4. 项目负责人各类假期请假或调休或工作日出差参加各类培训会议、活动等，须以书面形式向甲方请假，原则上批准后方可执行，国家法定节假日要以医院安排为准，医院加班时经理以上人员必须加班（按照医院作息时间安排休息）。
	5. 项目负责人每周一需向甲方汇报上周工作总结、整改情况、本周工作计划并附上书面资料。每月参加甲方护士长会议及医院中层干部例会，虚心接受会议提出的意见（甲方以书面形式通知乙方），乙方需一周内整改完毕，如若有特殊情况，双方协商后再定。
	6. 乙方人员应该做好责任区域资产（如窗帘、地垫等布品、一次性用具等）的管理，如有丢失，则照价赔偿。
	7. 乙方管理人员须每日进行公共区域巡查，并将巡查过程中发现的各类报修事件当日进行院内维修系统登记。
	8. 在甲方所在辖区\*\*\*的规定时间内，上报入离职人员信息，如因未及时上报所造成的经济罚款须由乙方承担。
	9. 乙方承诺派遣人员的作息时间严格按招标文件执行，中午必须安排人员做好各岗位的在岗值班工作。
	10. 积极配合甲方工作，提供合理化建议，协助甲方开展进行精细化（如JCI）管理：

4.10.1 配合做好劝烟工作；

4.10.2 协助管理责任区域内的消防或防盗工作；

4.10.3 协助管理节水节电，如日常空调、电风扇、电灯、水龙头等资源的管理，以及在合理时间给房间通风；

4.10.4 协助甲方定期进行空调清洗；

4.10.5 配合做好其他精细化管理工作。

* 1. 专用工具、保洁工具及耗材由乙方提供及保管，提供医疗固体废物专职收集人员的防护用品，并由乙方承担折旧、备品、备件及维修材料、维修服务费等一切费用。乙方必须对自己承包范围内的石材及PVC地板进行日常专业护养。
	2. 乙方应做好各岗位工作人员的职业防护工作，为其配备个人防护用品或个人工作必需品（如医疗垃圾回收人员的口罩、围裙、手套、鞋子等）。
	3. 服务区域内的各类管道疏通工作须在1个小时内解决，乙方如无法处理须2小时内自行联系外部专业疏通公司到场解决，由此产生的一切费用由乙方承担。
	4. 各岗位的工作时间原则上按“人员需求一览表”执行，因甲方实际工作需要（如病人手术结束时间迟于下班时间或其他原因）造成的拖班或加班现象，不另计加班费。
	5. 根据有关法律、法规及本合同的约定，制订各岗位的管理方案、管理制度、年度及月度管理计划和工作质量考核标准，并上交甲方备案。
	6. 乙方的各岗位员工要统一服装，并由乙方负责其员工工服配备和洗涤。
	7. 乙方服务人员100%经过岗前培训合格才上岗并将人员入职表提供给甲方备案。各岗位员工必须服从所在科室的安排，服务人员相对稳定，不能因为岗位人员变动影响甲方科室工作。
	8. 乙方人员发生工伤事故、意外事故（甲方设施设备自身存在质量问题所致除外）等一切后果及费用均由乙方负责，与甲方无关。
	9. 因乙方工作不当、管理不善等原因造成医院职工或病人跌滑、摔倒等人身伤害的，乙方应积极解决处理，由此产生的一切后果及赔偿费用均由乙方承担，与甲方无关，并将事件列入当月绩效考核。
	10. 乙方应积极完成甲方交办的搬运工作，正常上班期间的小型搬运工作不另计费用。
	11. 垃圾清运工应按时清运及分装垃圾，对医疗垃圾要及时回收，减少污染，并专人、专车、专桶，按规定路线封闭运送。每天生活垃圾集中到暂存处后统一运送至当地环卫指定地点。医疗废物按规定收集后，拉到医疗废物暂存处，由相关医疗固废处置公司专车外运处置，期间必须做好其交接、登记工作。对医疗固体废物专职收集人员如因防护不当等过错引发的纠纷由乙方负责处理，并承担相应责任。
	12. 遇到突发事件或自然灾害，必须服从甲方指挥与安排。在台风或大雨季节，如要加强抗台抗灾时，乙方要无条件安排值班并协助甲方解决突发情况，由此产生的加班等费用已包括在合同价内。
	13. 甲方大型活动、庆典等，乙方工作人员须服从甲方的调度，因此增加的相应人工费、加班费、材料费由乙方承担。
	14. 乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付小费或赠送实物，违者将终止合同。乙方人员也不得以任何形式向客户或家属索取小费或钱物等。
	15. 未经甲方同意，乙方不得在承包区域存放易燃物品、挥发性大或气味浓烈的液体等。
	16. 未经甲方同意，乙方无权在承包区域内从事任何经营活动或类似宣传，甲方有权依照法律法规和甲方相关的规定责令乙方限期改正，并接受处罚。
	17. 未经甲方同意，乙方不得以任何形式转租、转让、抵押承包区域及承包合同内容，在承包区域内只从事甲方认可的承包工作；否则甲方有权单方面终止合同，并保留进一步追究乙方责任的权利。在承包期间，乙方任何重大变动或法律事宜均应通知甲方。
	18. 完成甲方交办的临时性任务。
1. 服务考核办法
	1. 甲方对乙方按考核制度每月进行考核。
	2. 日常考勤：乙方工作人员必须严格执行上下班指纹或面部扫描考核并纳入甲方考勤系统，甲方每月将对乙方考勤情况进行检查。在服务期间乙方须保证甲方要求的最低上岗人数。
	3. 日常督査考核：甲方在日常巡查中视发现问题的情况将采取口头或书面告知当事人及乙方管理员，要求及时整改并反馈，整改情况将直接影响当月绩效考核得分。每月发现的相同问题书面告知三次未经整改或三次未按要求整改，当月绩效考核得分扣10分。
	4. 考核方式及内容由甲方组织，考核前通知乙方，并由乙方安排人员共同参加考核。考核结果有记录，参加考核人员应签名。
	5. 乙方要在一周内完成甲方所提出的整改问题，或制定书面整改方案。

5.6 当月的处罚在下月结算服务费时扣除。

1. 付款方式
	1. 付款方式： 以电汇方式进行结算，每月结算一次。
	2. 结算流程：

（1） 乙方每月向甲方提交服务区域及人员配置明细表（格式可参照招标文件中“卫生保洁、配送、勤杂服务人员配备情况表”）；

（2） 甲方对乙方提交的材料进行复核、确认；

（3） 甲方根据各科室打分的平均值、奖罚情况、实际服务人数、考勤情况及合同罚款条款计算实际月度结算金额；

（4） 实际月度结算金额由双方签字盖章确认；

（5）由乙方提供发票至甲方结算，并附上当月费用明细表。

* 1. 乙方在服务期内有下列行为，造成的不当损失而产生费用，要从当月支付给乙方的费用中扣除：A、乙方要爱护与保管医院财产，如损坏医院设施等，按实际损失价值赔偿；B、没有达到考核标准的，按考核标准中规定的扣除；C、其它因乙方不作为或管理不严等，造成医院不良影响或损失的、部分与招标文件不符的做法的、不履行其投标文件的，甲方直接扣除乙方的当月合同款0.1%-5%。
1. 履约保证金
	1. 乙方应在中标通知书发出后5个工作日内与甲方签订合同并缴纳总金额5%的履约保证金给甲方。履约保证金以电汇、汇票、支票等方式递交。
	2. 合同期结束，且所有合同义务都已履行完毕后30天内，甲方无息退还履约保证金。
2. 违约中止合同及赔偿
	1. 甲方在乙方存在如下违约情况时，有权单方面终止全部或部分合同，并保留进一步追究乙方责任的权利（包括经济赔偿）。
3. 乙方未能履行合同规定的义务；
4. 一年累计达3次月度考核不合格；
5. 有严重影响医院有关科室的正常工作及医院形象；
6. 与招标文件不符合的做法，或不履行其投标文件的承诺；
7. 本项目不得转包；
8. 违反承诺书内容。
	1. 乙方如要提前中止合同，需提前3个月，并征得甲方同意，否则按合同执行。
	2. 除不可抗力外以，如发生乙方不能履行合同义务，或甲方发生中途终止合同等情况，应及时以书面形式通知对方。甲乙双方应本着友好的态度进行协商，妥善解决。如协商无效，按下列规定计算并支付违约金：
9. 乙方不能履行合同义务，应按未履行部分合同价格的10%向甲方偿付违约金，同时履约保证金不予退还。
10. 如乙方未能履行合同规定的任何一项义务，甲方均有权从履约保证金中得到补偿。
11. 甲方发生中途终止合同（8.1条原因除外），应向乙方偿付违约金，违约金按未履行部分合同价格的2%计算。
12. 经双方协商可终止部分或全部合同的，无须承担违约责任。
13. 破产终止合同
	1. 如果乙方破产或无清偿能力时，甲方可在任何时候以书面通知乙方终止合同。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的补救措施的权利。
14. 仲裁
	1. 双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，应向甲方法定地址所在仲裁机构提交仲裁，也可直接向甲方法定地址所在人民法院起诉。
	2. 在仲裁期间，除正在进行仲裁的部份外，本合同其他部份应继续执行。
	3. 仲裁费用除仲裁机构另行有裁决外，由败诉方承担。
15. 合同生效及其他
	1. 合同经双方签字并加盖公章后生效。
	2. 合同签定地点：合同执行地。
	3. 合同执行中，如需修改或补充合同内容，经协商，双方应签署书面修改或补充协议。该协议将作为合同不可分割的一部分。
16. 其它
	1. 招标文件、补充文件、投标文件及询标答疑纪要、中标通知书等作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。
	2. 本合同一式四份，双方各执二份，双方签字盖章后生效，违约及其处罚按经济合同法及本合同有关条款执行。
	3. 以上协议未尽之处，双方协商解决。

甲方（公章）：             乙方（公章）：

法定代表人或受委托人（签字或盖章）： 法定代表人或受委托人（签字或盖章）：

地址： 地址：

电话：            电话：

# 第六章 投标文件格式

（未提供格式的由供应商自拟）

## 报价文件封面

正本/副本

项目名称：

项目编号：

标项序号及标项内容：

投标文件

（报价文件）

供应商： （盖单位公章）

法定代表人或授权委托人： （签字或盖章）

日期： 年 月 日

目录

（1）开标一览表；

（2）投标价格组成明细表；

（3）供应商认为有必要提供的其它文件。

## 1、开标一览表格式

**开标一览表**

项目名称：

招标项目编号：

价格单位：元人民币

|  |  |
| --- | --- |
| 投标总价 | 小写： 大写：  |
| 服务期 | 3年 |

注：

1、具体价格明细详见《投标价格组成明细表》。

2、大写金额与小写金额不一致时，以大写金额为准。

3、开标一览表上任何超出采购文件的优惠内容均不计入评标。

4、表格可扩展。

供应商全称（盖单位公章）：

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

## 2、投标价格组成明细表格式

**投标价格组成明细表**

项目名称：

招标项目编号：

标项内容：

价格单位：元人民币

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 说明 | 数量 | 单位 | ..... | 单价 | 合价 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 投标总价： |

报价说明：

1） 各分项报价应合理，且不得低于成本。

2） 表格可扩展。

供应商全称（盖单位公章）：

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

## 3、 供应商认为有必要提供的其它文件

## 资格文件封面

正本/副本

项目名称：

项目编号：

标项序号及标项内容：

投标文件

（资格文件）

供应商： （盖单位公章）

法定代表人或授权委托人： （签字或盖章）

日期： 年 月 日

目录

（1）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的相关证明材料；

各投标人须在投标文件中出具对应证明材料。（商业信誉可提前自查，投标文件中可不提供）

a.具有独立承担民事责任能力的证明材料；

投标人须在投标文件中出具符合以下情况的证明材料复印件（五选一）：

①　如投标人是企业（包括合伙企业），提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；

②　如投标人是事业单位，提供有效的“事业单位法人证书”；

③　如投标人是非企业专业服务机构的，提供执业许可证等证明文件；

④　如投标人是个体工商户，提供有效的“个体工商户营业执照”；

⑤　如投标人是自然人，提供有效的自然人身份证明（居民身份证正反面或公安机关出具的临时居民身份证正反面或港澳台胞证或护照）。

金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总公司（总机构）授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料（在投标文件中提供相关材料），证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以独立参加政府采购活动，由单位负责人签署相关文件材料。

b.符合参与政府采购活动资格条件的承诺函；

c.商业信誉：

至本项目投标截止时间止未列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。（代理机构以开标当日在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）网页查询记录为准）

对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其投标将作无效标处理。

（2）特定资格条件：无。

基本资格条件相关证明材料

1. 具有独立承担民事责任能力的证明材料：

投标人须在投标文件中出具符合以下情况的证明材料复印件（五选一）：

1. 如投标人是企业（包括合伙企业），提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；
2. 如投标人是事业单位，提供有效的“事业单位法人证书”；
3. 如投标人是非企业专业服务机构的，提供执业许可证等证明文件；
4. 如投标人是个体工商户，提供有效的“个体工商户营业执照”；
5. 如投标人是自然人，提供有效的自然人身份证明（居民身份证正反面或公安机关出具的临时居民身份证正反面或港澳台胞证或护照）。
6. 符合参与政府采购活动资格条件的承诺函：

承诺函

（采购人）：

我方 *（投标人全称）* 参与  *（项目名称）* 政府采购活动，针对《中华人民共和国政府采购法》第二十二条所述条件做如下承诺：

1. 我方具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
2. 我方具有履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力；
3. 我方没有缴纳税收和社会保障等方面的失信记录；
4. 我方在参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（没有因违法经营受到刑事处罚，没有被责令停产停业、被吊销许可证或者执照、被处以较大数额罚款等行政处罚，没有因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限未满情形）

我方对上述承诺内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（盖章） ：

法定代表人或授权代表（签字或盖章）

## 日期： 年 月 日

## 商务技术文件封面

正本/副本

项目名称：

项目编号：

标项序号及标项内容：

投标文件

（商务技术文件）

供应商： （盖单位公章）

法定代表人或授权委托人： （签字或盖章）

日期： 年 月 日

目录

（1）投标函；

（2）偏离表；

（3）法定代表人资格证明书；

（4）法定代表人授权委托书（法定代表人签署不需提供此书）；

法定代表人及授权代表身份证正反面复印件；

社保机构出具的投标截止日前3个月内授权代表的投标单位社保缴纳证明，任职不足3个月的可提供劳动合同证明文件；

（5）中小企业声明函（如有）；

（6）供应商为监狱企业的证明文件：省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具（如有）；

（7）残疾人福利性单位声明函（如有） ；

（8）证书：投标人具有质量管理体系认证证书的，具有环境管理认证体系证书的，具有职业健康安全管理认证体系证书的，提供有效期内的认证证书复印件加盖供应商公章

（9）业绩：投标人提供2018年1月1日（合同签订时间为准）至今，后勤保障服务项目（服务内容必须包括保洁和运送）的业绩证明材料，合同服务内容须同时包括保洁、运送。提供合同复印件加盖供应商公章，若合同中不能体现服务内容、合同金额、合同期限的，须提供相关用户证明。

（10）投标人针对本项目的整体服务方案，包括组织架构、机构设置、管理制度、质量考核办法、奖惩制度、信息反馈渠道等内容

（11）投标人针对本项目各项工作程序、标准、频率等内容

（12）投标人针对本项目的各项措施，统筹协调能力，执行力，对各项服务承诺等

（13）投标人针对本项目的保洁服务方案，内容包括但不限于：服务的目标，具体方案及标准，服务的模式及流程，组织设置、岗位配置，服务创新等

（14）投标人针对本项目的运送工作方案，内容包括但不限于：服务的目标，具体方案及标准，服务的模式及流程，组织设置、岗位配置，服务创新等

（15）投标人针对本项目的导医工作方案，内容包括但不限于：服务的目标，具体方案及标准，服务的模式及流程，组织设置、岗位配置，服务创新等

（16）投标人针对本项目的工程工作方案，内容包括但不限于：服务的目标，具体方案及标准，服务的模式及流程，组织设置、岗位配置，服务创新等

（17）投标人处理重大突发传染疫情等的疫情防控、防止交叉感染、消毒措施的预案，包括但不限于：防止感染基本措施、日常清理消毒措施等

（18）投标人针对公共安全类突发事件、自然灾害类突发事件等临时任务的应急措施、预案、反应

（19）管理机构设置，管理构架和各部门职责

（20）投标人对于特殊岗位的岗位配置；人员管理；服务标准设计；与采购人特殊岗位要求相符合

（21）内部管理、激励、监督、考核、奖惩等规章制度；安全保障及质量保障体系和措施

（22）人员的基本福利、社会保险、职业安全等保障措施和方案

（23）投标人的岗位培训计划、方案，包括针对技术/管理岗位的培训流程、针对普通一线员工的工作培训流程、入职培训、培训措施、人员职业发展等

（24）管理人员情况：项目管理人员必须为供应商单位在职员工。在职员工认定标准：提供社保部门出具的近三个月中任意一个月的供应商为项目管理人员缴纳社保证明复印件加盖供应商公章，提供劳动合同复印件并加盖供应商公章

项目负责人需45周岁以下，大专及以上学历（提供身份证、学历证书）；

项目负责人在同类医院项目担任项目负责人工作经验≥3年，需提供相关证明材料；

项目负责人同时有过参与医院疫情防控工作和医院评审工作的（需提供医院出具的证明材料）；

部门经理具有专科及以上学历，45周岁以下，有二年以上在三级医院工作管理经验；（提供身份证、学历证书，医院出具的工作证明材料）

工程维修人员中，提供高级电工证；

工程维修人员提供相关证书及其他情况证明材料。

（25）投标人提供的医院专业信息化管理软件的使用情况：

供应商具有物业服务管理软件信息系统（自主研发或自购均可），信息化管理系统涵盖以下6项功能分别为保洁信息化系统、疫情防控服务管理系统、中央运送服务服务管理系统，智慧烟控信息化系统、智慧卫生间信息化系统、医疗废弃物管理信息系统。

自主研发的需提供软件著作权证书复印件加盖供应商公章，自购的提供购买合同及发票复印件加盖供应商公章；

物业服务管理软件系统能与医院HIS或LIS系统对接，并在正常运行，提供相关证明。

物业服务管理软件对物业服务各工种相应工作流程的追踪管理、工作量考核、数据统计和反映评价等功能情况（需提供近半年的运行数据）。

（26）增值服务

（27）拟投入本项目的设备、耗材、维修工具等品牌，数量配置（需附设备、耗材、维修工具等实物图片、产品型号、生产厂家）

（28） 供应商认为有必要提供的其它文件。

## 1、投标函格式

**投标函**

（采购人单位名称）：

 ：

（供应商全称）参加贵方组织的（项目名称）（招标项目编号）招标的有关活动，并对（项目名称）进行投标。为此我方：

1、承诺在供应商须知规定的投标截止日起遵守本投标文件中的承诺，且在投标有效期满之前均具有约束力。本投标文件的有效期为自投标截止时间起 天。

2、承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件及采购人规定的特定条件。

3、已详细审核全部采购文件，包括采购文件补充（如果有）、参考资料及有关附件，确认无误。

4、提供供应商须知规定的全部投标文件。

5、投标报价详见《开标一览表》。

6、保证遵守采购文件中的其他有关规定。

7、完全理解不一定接受最低价中标。

8、我公司自愿参加本项目的投标，并保证投标文件中所列举的投标报价文件及相关资料和公司基本情况资料是真实的、合法的。愿意向贵方提供任何与该项目投标有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，愿意提供我方做出的一切承诺的证明材料。

9、保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

10、我方承诺不存在以下情况：

a）提供虚假材料谋取中标、成交的；

b）采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

c）与采购人、其它供应商或者采购代理机构恶意串通的；

d）向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

e）在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

f）拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

供应商全称（盖单位公章）：

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

单位地址：

邮编：

电话：

传真：

## 2、偏离表

**偏离表**

项目名称：

招标项目编号：

标项内容：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标要求 | 投标响应 | 偏离情况 | 说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

供应商全称（盖单位公章）：

法定代表人或授权委托人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

注：

1、与第二章，采购内容及需求逐条对应

2、“偏离情况”栏填写：“正偏离”或“负偏离”或“符合”

## 3、法定代表人资格证明书

**法定代表人资格证明书**

供应商名称：

法定地址：

姓名：

性别：

年龄：

职务：

身份证号码：

该同志系公司法定代表人。

特此证明！

供应商：（盖章）

日期： 年 月 日

附：

|  |
| --- |
| 法定代表人身份证复印件 |

## 4、法定代表人授权委托书

**法定代表人授权委托书**

（法定代表人签署不需提供此书）

致： \_（采购代理机构）：

我 \_（姓名）系 \_\_（供应商名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工 （姓名）以我方的名义参加 （采购单位，项目名称） 项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

被授权人无转委托权，特此委托。

被授权人签名：

职 务：

被授权人身份证号码：

法定代表人签名：

职 务：

身份证号码：

供应商公章：

签署时间： 年 月 日

附：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 法定代表人身份证复印件 |  | 被授权人身份证复印件 |

附：社保机构出具的投标截止日前3个月内授权代表的投标单位社保缴纳证明，任职不足3个月的可提供劳动合同证明文件

## 5、中小企业声明函（如有）

**中小企业声明函（服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加*（单位名称）*的*（项目名称）*采购活动，**服务全部由符合政策要求的中小企业承接。**相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.*（标的名称）*，属于*（采购文件中明确的所属行业）*；承建（承接）企业为*（企业名称）*，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元[1](#_bookmark1)，属于*（中型企业、小型企业、微型企业）*；

2.*（标的名称）*，属于*（采购文件中明确的所属行业）*； 承建（承接）企业为*（企业名称）*，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于*（中型企业、小型企业、微型企业）*；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

1从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

中小企业应当按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定和《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号），如实填写并提交《中小企业声明函》。未按要求出具声明函的，投标报价不予扣减。

中小企业对其声明内容的真实性负责，声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

## 6、供应商为监狱企业的证明文件：省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具（如有）

## 7、残疾人福利性单位声明函（如有）

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加（采购人名称）单位的（项目名称）项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（盖章）：

日期： 年 月 日

（8）证书：投标人具有质量管理体系认证证书的，具有环境管理认证体系证书的，具有职业健康安全管理认证体系证书的，提供有效期内的认证证书复印件加盖供应商公章

（9）业绩：投标人提供2018年1月1日（合同签订时间为准）至今，后勤保障服务项目（服务内容必须包括保洁和运送）的业绩证明材料，合同服务内容须同时包括保洁、运送。提供合同复印件加盖供应商公章，若合同中不能体现服务内容、合同金额、合同期限的，须提供相关用户证明。

（10）投标人针对本项目的整体服务方案，包括组织架构、机构设置、管理制度、质量考核办法、奖惩制度、信息反馈渠道等内容

（11）投标人针对本项目各项工作程序、标准、频率等内容

（12）投标人针对本项目的各项措施，统筹协调能力，执行力，对各项服务承诺等

（13）投标人针对本项目的保洁服务方案，内容包括但不限于：服务的目标，具体方案及标准，服务的模式及流程，组织设置、岗位配置，服务创新等

（14）投标人针对本项目的运送工作方案，内容包括但不限于：服务的目标，具体方案及标准，服务的模式及流程，组织设置、岗位配置，服务创新等

（15）投标人针对本项目的导医工作方案，内容包括但不限于：服务的目标，具体方案及标准，服务的模式及流程，组织设置、岗位配置，服务创新等

（16）投标人针对本项目的工程工作方案，内容包括但不限于：服务的目标，具体方案及标准，服务的模式及流程，组织设置、岗位配置，服务创新等

（17）投标人处理重大突发传染疫情等的疫情防控、防止交叉感染、消毒措施的预案，包括但不限于：防止感染基本措施、日常清理消毒措施等

（18）投标人针对公共安全类突发事件、自然灾害类突发事件等临时任务的应急措施、预案、反应

（19）管理机构设置，管理构架和各部门职责

（20）投标人对于特殊岗位的岗位配置；人员管理；服务标准设计；与采购人特殊岗位要求相符合

（21）内部管理、激励、监督、考核、奖惩等规章制度；安全保障及质量保障体系和措施

（22）人员的基本福利、社会保险、职业安全等保障措施和方案

（23）投标人的岗位培训计划、方案，包括针对技术/管理岗位的培训流程、针对普通一线员工的工作培训流程、入职培训、培训措施、人员职业发展等

（24）管理人员情况：项目管理人员必须为供应商单位在职员工。在职员工认定标准：提供社保部门出具的近三个月中任意一个月的供应商为项目管理人员缴纳社保证明复印件加盖供应商公章，提供劳动合同复印件并加盖供应商公章

项目负责人需45周岁以下，大专及以上学历（提供身份证、学历证书）；

项目负责人在同类医院项目担任项目负责人工作经验≥3年，需提供相关证明材料；

项目负责人同时有过参与医院疫情防控工作和医院评审工作的（需提供医院出具的证明材料）；

部门经理具有专科及以上学历，45周岁以下，有二年以上在三级医院工作管理经验；（提供身份证、学历证书，医院出具的工作证明材料）

工程维修人员中，提供高级电工证；

工程维修人员提供相关证书及其他情况证明材料。

（25）投标人提供的医院专业信息化管理软件的使用情况：

供应商具有物业服务管理软件信息系统（自主研发或自购均可），信息化管理系统涵盖以下6项功能分别为保洁信息化系统、疫情防控服务管理系统、中央运送服务服务管理系统，智慧烟控信息化系统、智慧卫生间信息化系统、医疗废弃物管理信息系统。

自主研发的需提供软件著作权证书复印件加盖供应商公章，自购的提供购买合同及发票复印件加盖供应商公章；

物业服务管理软件系统能与医院HIS或LIS系统对接，并在正常运行，提供相关证明。

物业服务管理软件对物业服务各工种相应工作流程的追踪管理、工作量考核、数据统计和反映评价等功能情况（需提供近半年的运行数据）。

（26）增值服务

（27）拟投入本项目的设备、耗材、维修工具等品牌，数量配置（需附设备、耗材、维修工具等实物图片、产品型号、生产厂家）

（28） 供应商认为有必要提供的其它文件。

附件

政府采购活动现场确认声明书

平阳县公共资源交易中心：

本人经由 （单位）负责人 （姓名）合法授权参加平阳县人民医院后勤保障服务项目（项目编号：PYCG211213122 ）政府采购活动，经与本单位法人代表（负责人）联系确认，现就有关公平竞争事项郑重声明如下：

一、本单位与采购人之间 □不存在利害关系 □存在下列利害关系：

 A.投资关系 B.行政隶属关系 C.业务指导关系

 D.其他可能影响采购公正的利害关系（如有，请如实说明）

二、现已清楚知道参加本项目采购活动的其他所有供应商名称，本单位 □与其他所有供应商之间均不存在利害关系 □与 （供应商名称）之间存在下列利害关系：

 A.法定代表人或负责人或实际控制人是同一人

 B.法定代表人或负责人或实际控制人是夫妻关系

 C.法定代表人或负责人或实际控制人是直系血亲关系

 D.法定代表人或负责人或实际控制人存在三代以内旁系血亲关系

 E.法定代表人或负责人或实际控制人存在近姻亲关系

 F.法定代表人或负责人或实际控制人存在股份控制或实际控制关系

 G.存在共同直接或间接投资设立子公司、联营企业和合营企业情况

 H.存在分级代理或代销关系、同一生产制造商关系、管理关系、重要业务（占主营业务收入50%以上）或重要财务往来关系（如融资）等其他实质性控制关系

 I.其他利害关系情况。

三、现已清楚知道并严格遵守政府采购法律法规和现场纪律。

四、我发现 供应商之间存在或可能存在上述第二条第 项利害关系。

（供应商代表签名）

 年 月 日

**注：投标文件解密结束后，各投标供应商签署《政府采购活动现场确认声明书》，并在30分钟内以扫描件方式发送至代理机构邮箱： 340445119@qq.com 。**