

二、开标一览表

开标一览表(单位均为人民币元)

项目名称: 2023 年南宁市第二人民医院总院和五象分院物业管理服务采购

项目编号: NNZC2022-30222A

投标人名称: 广西新生活后勤服务管理股份有限公司

序号	服务名称	具体服务内容	数量 ①	单价(元)②	单项合价(元) ③=①×②
1	2023 年南宁市第二人民医院总院和五象分院物业管理服务采购	南宁市第二人民医院保洁、电梯、宿舍区门卫等物业服务; 南宁市第二人民医院五象医院保洁服务; 服务期为 1 年。 工作范围: 1、医院所有病房、治疗室、手术室、处置室、护士站、医生办公室、宿舍区、公共通道及室内相关设施表面保洁; 2、住院楼、门诊楼、诊室、办公室、卫生间、门窗和室内相关设施表面保洁; 3、公共区域保洁; 4、业务区室外硬化路面保洁工作; 5、医院内电梯服务; 6、特招人员服务; 7、宿舍区门卫等物业服务工作。 6、被服、工作服、床帘等布草的收运。 7、生活垃圾的分类收运及医疗垃圾的分类收集。 具体服务内容详情见附件 1。	1 项	7798200.00	7798200.00
2	/	/	/	/	/
...	/	/	/	/	/
报价合计(包含税费等所有费用): (大写)人民币柒佰柒拾玖万捌仟贰佰元整(¥7798200.00 元)					

注:

- 1、投标人需按本表格式填写, 不得自行更改, 也不得留空, 如有多分标, 按分标分别提供开标一览表, 必须加盖 投标人有效电子公章, 否则其投标作无效标处理。
- 2、本表内容均不能涂改, 否则其投标作无效标处理。
- 3、如为联合体投标, “投标人名称”处必须列明联合体各方名称, 并标注联合体牵头人名称, 且盖章处须加盖联合体各方公章, 否则其投标作无效标处理。

4、以上表格要求细分项目及报价，在“具体服务内容”一栏中，填写具体服务范围、服务时间、服务标准，**否则其投标作无效标处理。**。

5、特别提示：采购机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准等予以公示。

6、符合招标文件中列明的可享受中小企业扶持政策的投标人，请填写中小企业声明函。注：投标人提供的中小企业声明函内容不实的，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。

投标人名称(电子签章)： 广西新生活后勤服务管理股份有限公司

日期： 2023 年 01 月 30 日

附件 1:

项号	服务名称	数量	服务内容及要求																					
1	2023年南宁市第二人民医院总院和五象分院物业管理服务	1项	一、服务项目：<u>物业管理服务</u>。 二、项目概况 南宁市第二人民医院保洁、电梯、宿舍区门卫等物业服务；南宁市第二人民医院五象医院保洁服务；服务期为1年。 三、工作范围 1、医院所有病房、治疗室、手术室、处置室、护士站、医生办公室、宿舍区、公共通道及室内相关设施表面保洁； 2、住院楼、门诊楼、诊室、办公室、卫生间、门窗和室内相关设施表面保洁； 3、公共区域保洁； 4、业务区室外硬化路面保洁工作； 5、医院内电梯服务； 6、特招人员服务； 7、宿舍区门卫等物业服务工作。 6、被服、工作服、床帘等布草的收运。 7、生活垃圾的分类收运及医疗垃圾的分类收集。 四、项目具体要求 （一）医院保洁服务内容及工作要求 1、门诊部（包括急诊室） <table><tr><th>序号</th><th>工作内容</th><th>频 次</th></tr><tr><td>1</td><td>收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不过四分之三）</td><td>每日2次（急诊室每日3次）</td></tr><tr><td>2</td><td>区域内地面、楼道扫尘（无扬尘干扫）</td><td>每日2次</td></tr><tr><td>3</td><td>区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）</td><td>每日2次</td></tr><tr><td>4</td><td>区域内家具（桌椅、橱柜等）、台（柜）面内外擦拭</td><td>每周1次</td></tr><tr><td>5</td><td>区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒的清洗和擦拭消毒</td><td>每日1次</td></tr><tr><td>6</td><td>床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、低处电器表面的清洗或擦拭</td><td>每天1次（一床一巾，抹布分类分区使用不能交叉感染）</td></tr></table>	序号	工作内容	频 次	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不过四分之三）	每日2次（急诊室每日3次）	2	区域内地面、楼道扫尘（无扬尘干扫）	每日2次	3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日2次	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台（柜）面内外擦拭	每周1次	5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒的清洗和擦拭消毒	每日1次	6	床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、低处电器表面的清洗或擦拭	每天1次（一床一巾，抹布分类分区使用不能交叉感染）
序号	工作内容	频 次																						
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不过四分之三）	每日2次（急诊室每日3次）																						
2	区域内地面、楼道扫尘（无扬尘干扫）	每日2次																						
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日2次																						
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台（柜）面内外擦拭	每周1次																						
5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒的清洗和擦拭消毒	每日1次																						
6	床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、低处电器表面的清洗或擦拭	每天1次（一床一巾，抹布分类分区使用不能交叉感染）																						

7	区域内电脑、电话、仪器（医用器材清洁需经医务人员允许）、器械（治疗车、病历架）、轮椅	每周一次
8	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、厕所门板、地面、墙面、窗框）冲洗、擦拭、消毒	每日一次，随脏随清洁
9	区域内门（玻璃门）、门框、低处窗框、窗台、窗框、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、宣传栏、垃圾桶内外擦拭、消毒	每周 2 次
10	治疗室的卫生随脏随做	每日 2 次
11	消防栓、消防器擦拭、消防门、开水机外部清洁	每周 1 次
12	非医疗不锈钢物体表面上油保养	每周 1 次
13	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、地脚线、低处管道擦拭	每周 2 次
14	高处标牌、壁挂物擦拭 随脏随做	每月 1 次
15	室外玻璃、防滑地垫 随脏随做	每月 1 次
16	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘）除尘	每月 1 次
17	灯具、烟感、监视器、通风口、管道、风扇、空调出风口、电视机等高处设备擦洗	每月 1 次
18	百页帘、纱窗、抹布清洗 随脏随做	每季度 1 次（污染时随时拆洗更换）
19	虫网、蜘蛛网 随脏随做	随脏随扫
20	巡视保洁 随脏随做	随 时
21	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随 时
22	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随 时
23	垃圾清运 随脏随做	每日 2 次

2、手术室

序号	工 作 内 容	频 次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不过四分之三）	每日 2 次（产房每日 3 次）
2	区域内楼道扫尘（无扬尘干扫）	每日 2 次
3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 2 次

4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、工作台面擦拭 随脏随做	每日 1 次
5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭 随脏随做	每日 1 次
6	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、厕所门板、地面、墙面、窗框）冲洗、擦拭、消毒	每日 1 次（随脏随做）
7	平车、抢救车、检查床擦拭、消毒	每日 1 次
8	清洗区域内脏防护服、围裙、袖套、洁车、污车等工作物品	每日 1 次
9	区域内门（玻璃门）、门框、窗框、窗台、阳台、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每周 1 次
10	床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、低处电器表面的清洗或擦拭	每日 1 次（一床一巾，抹布分类分区使用不能交叉感染）
11	区域内电脑、电话、仪器（医用器材清洁需经医务人员允许）、器械（治疗车、病历架）、轮椅	每周 1 次
12	消防栓、消防器擦拭、开水机外壳、空气消毒机清洗	每月 1 次
13	各类推车轮子上油保养、主梯 保证正常运行	每月 1 次
14	玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭	每月 1 次
15	防滑地垫、吸引瓶 管彻底清洗、消毒	每月 1 次
16	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 1 次
17	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、电视机等高处设备擦洗	每月 1 次
18	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 1 次
19	区域内各房间的地面、墙体的打扫、擦拭和整理	每月 1 次
20	非医疗不锈钢物体表面上油保养	每月 1 次上油、每周一次抛光
21	清洗区域内拖把清洗、消毒	随 时

			22	手术室、治疗室等功能室的卫生	随 时
			23	术后整理、清洁、消毒	随 时
			24	虫网、蜘蛛网清理 随脏随做	随脏随扫
			25	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随 时
			26	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随 时
			27	垃圾清运	每日 2 次
			28	科室有特殊要求 随脏随做	随 时
			3、住院部各病区		
			序号	工 作 内 容	频 次
			1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2 次
			2	区域内地面、楼道牵尘（无扬尘干扫）	每日 2 次
			3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 2 次
			4	区域内各式家具（办公桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭	每周 1 次
			6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、蹲厕、沐浴器、洗手池、地面、墙面）内外的擦拭、消毒	每日 1 次（污染时随时清洗）
			7	区域内窗台、窗框、阳台、扶手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶、玻璃门、门框的清洁擦拭	每周 1 次
			8	区域内的病人探视鞋清洗消毒、整理	每日 1 次
			9	床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、低处电器表面的清洗或擦拭	每日 1 次（一床一巾，抹布分类分区使用不能交叉感染）
			10	区域内电脑、电话、仪器（医用器材清洁需经医务人员允许）、器械（治疗车、病历架）、轮椅	每周 1 次
			11	医护人员工作拖鞋清洗消毒、防滑地垫、饮水机外部、冰箱内外部清洗	每日 1 次
			12	外部玻璃	每月 1 次
			13	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每月 1 次
			14	高处标牌、壁挂物擦拭	每月 1 次

15	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 2 次
16	高处（含天花板、高处墙面、梁、及架等）除尘、窗帘清洗	每月 1 次
17	灯具、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调出风口、电视机等高处设备擦洗	每月 1 次
18	百页帘、纱窗、排气扇的拆换清洗	每季度 1 次（污染时随时拆换）
19	巡视保洁、小手巾清洗、晾晒	随 时
20	治疗室的卫生、床单位终末消毒	随 时
21	暖箱、光疗箱的擦洗和消毒	每周 1 次
22	虫网、蜘蛛网清理 随脏随做	随脏随扫
23	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随 时
24	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随 时
25	垃圾清运	每日 2 次

4、办公楼

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2 次
2	区域内地面、楼道干扫（无扬尘干扫）	每日 2 次
3	区域内地面、楼道湿拖（无扬尘湿拖、清洁）	每日 2 次
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	每日 1 次
5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日 2 次
6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	每日 1 次（污染时随时）
7	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、微波炉、低处电器表面清洗或擦拭	每周 1 次
8	区域内门（玻璃门）、门框、窗框、窗台、阳台、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每周 1 次
9	消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗	每周 1 次
10	玻璃	每月 1 次
11	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
12	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次

13	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、地脚线、地角、低处管道擦拭	每周 2 次
14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 1 次
15	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备表面擦洗	每月 1 次
16	百页帘、纱窗的拆换清洗	每季度 1 次 （污染时随时拆换）
17	值班室卫生	每日 1 次
18	虫网、蜘蛛网清理 随脏随做	随脏随扫
19	巡视保洁 随脏随做	随 时
5、会议室		
序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 1 次（如有会议随时）
2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）	
3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	
5	区域内洗手池、水池、水龙头、地面、皂盒清洗、擦拭	
6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	每周 1 次
7	区域内电脑、电话、仪器、升降梯、冰箱、空调、低处电器表面清洗或擦拭	
8	区域内门（玻璃门）、门框、窗框、门牌、窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每周 1 次
9	消防栓、消防器的擦拭、清洗	每周 1 次
10	玻璃	每月 1 次
11	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每月 1 次
12	高处标牌、壁挂物擦拭	每月 1 次
13	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、地脚线、地角、低处管道擦拭	每周 1 次
14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘）除尘	每月 1 次
15	灯具、音响、烟感、通风口、排气扇、风扇等高处设备擦洗	每月 1 次
16	地毯吸尘	每月 1 次

17	虫网、蜘蛛网清理	随脏随扫
6、公共区域		
序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2 次（特殊地方每日 3 次）
2	区域内地面、楼道湿拖	每日 2 次
3	区域内地面、楼道扫尘	每日 2 次
4	区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭	每日 1 次
5	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、厕所门板、地面、墙面、窗框）冲洗、擦拭、消毒	每日一次，随脏随清洁
6	区域内墙面、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每周 1 次
7	区域内的楼道擦洗	每日 1 次
8	室内外的垃圾桶、清洗、消毒	每日 1 次
9	消防栓、消防器擦拭、清洗	每周 1 次
10	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 2 次
11	玻璃	每月 1 次
12	非医疗不锈钢物体表面上油保养	每周 1 次
13	高处标牌、壁灯物擦拭	每月 1 次
14	高处（含天花板、高处墙面、梁等）除尘	每月 1 次
15	灯具、音响、烟感、监控等高处设备擦洗	每月 1 次
16	防滑地垫的清洗	每月 1 次
17	天台地面清洗	每季度 1 次
18	虫网、蜘蛛网清理	随脏随扫
19	巡逻保洁	每 1.5 小时一次，随脏随清洁
（二）保洁服务质量标准要求		
1、公共区域		
（1）地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹、水迹及垃圾、间（边）隙角落无垃圾。		
（2）墙面：无手印，无污渍、无张贴，乱画，天花板无蜘蛛网。		
（3）电梯（污物梯、扶手电梯）：电梯门表面无划痕，无灰尘，无张贴，无乱画，光亮		

		无手印；电梯内部沟槽无杂物，电梯壁内无张贴，无乱画，地面无纸屑，烟头，天花板光亮，内部灯亮，滑道通畅。电梯轨道无污渍、积尘、油渍。 (4) 按键面板、开关面板：无尘土、无印迹。 (5) 照明灯具：无厚积尘土。 (6) 各房间门、通道门：无尘土、污迹、印迹。 (7) 电梯厅顶部：无厚积尘土、蜘蛛网。 (8) 不锈钢面：无脏、污点。 (9) 装饰物：盆、座表面干净无尘土；装饰物(如塑料花卉、油画)等表面无尘 (10) 公共饮水机：外表无脏、污点、无积水。 (11) 天花板、出风口：无蜘蛛网、无霉点、无积灰。 (12) 玻璃（玻璃门）：清洁明亮，无手印，无张贴，无乱画现象，无污渍，胶渍，水渍，无记号笔印记。 (13) 垃圾桶：物表干净无污迹、灰尘、桶内无异味，无蚊蝇乱飞，周边无污水，无散落垃圾。垃圾盛放不得超过垃圾桶的 3/4。 (14) 摆放物品、展示柜、架（物）、花盆、装饰品：表面无灰尘，污迹、明亮、物品完好。 (15) 消防箱：干净无灰尘，无积尘，无张贴，无乱画现象，消防栓干净无积尘。 (16) 地脚线：干净无污渍，无积尘，无脱落现象。 (17) 开关类：干净无灰，无污渍，无手印，禁止使用湿布擦拭。 (18) 报箱、衣柜、文件柜、置物柜、置物架：干净，无积尘，上方无杂物无灰尘，柜边角落无垃圾灰尘、无张贴，无乱画现象。 (19) 监控探头：探头镜头干净无积灰、浮尘。 (20) 安全出口指示灯类：干净无污渍，无积尘，无破损，灯亮。 (21) 不锈钢类：表面光亮，无灰尘，无划痕，无锈迹。 (22) 候诊椅：表面无灰尘，无张贴，无污渍，无杂物，无蜘蛛网。 (23) 指示牌、广告牌类：表面干净光亮，无灰尘，无张贴，无蜘蛛网。 (24) 窗户（纱窗、百页窗）：窗台无灰尘，无脚印，烟头，纸屑；窗框槽内干净，无杂物，无积尘、虫网。 (25) 紫外线灯管：保持清洁，无积尘；灯具、窗帘（隔帘）：无厚积尘土。 2、公共区域的卫生间保洁
--	--	---

- (1) 卫生间：无异味。
- (2) 地面：无尘土、碎纸、头发、垃圾、烟头、无积水，无尿迹、污迹、脚印。
- (3) 洗手池：池壁无污垢，无痕迹及头发等不洁物。
- (4) 水龙头：无印迹、污垢，光亮、洁净。
- (5) 洗手池台面：无尘土、无污物、台面无长时间水渍、洗手液器具无灰尘、无污垢，内装洗手液液不少于容积 1/3。
- (6) 镜面：直视镜面无污迹、无污垢、无水迹。
- (7) 大便器、小便器、马桶等卫生洁具：无尿硷水锈印迹(黄迹)、无污、喷水嘴应洁净。直视马桶、大小便池内部无污垢、边上无污迹、尿迹、无锈迹上下水通畅，水箱无尘、污迹。
- (8) 手纸架：无手印、光亮、洁净。
- (9) 纸篓：污物量不超过桶体 2/3，厕纸无缺漏、内外表干净。
- (10) 墙面：无尘土、污迹。
- (11) 顶板、排气口：无霉点、无污迹、无污渍。
- (12) 隔板（门板）：无霉点、污迹、无手印。

3、楼梯保洁

- (1) 地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头、脚印、口香糖及垃圾杂物。
- (2) 墙面：无尘土、无污迹。
- (3) 消防设备：表面无尘土。
- (4) 楼梯：扶手无灰，无积尘，无装修漆点，栏杆无积尘，无蜘蛛网，楼层阶梯无烟头屑，无泥土，通道内墙面无蜘蛛网，楼道内无堆积杂物。
- (5) 楼层内管道门：干净无积尘，无污渍，无张贴，无乱画。

4、办公室保洁

- (1) 桌面：干净无尘土。
- (2) 电脑、打印机等办公用品：无尘、霉点。
- (3) 地面、墙角边沿：无污渍、纸屑、水迹、尘土、垃圾。
- (4) 值班室：地面干净无垃圾、床底无虫网、积灰、东西摆放整齐。
- (5) 各家具、椅子、电器：内外干净无污迹、灰尘。
- (6) 沙发：直视沙发表面色彩一致、无灰尘、无污迹、无霉斑，直视沙发无粘连物、无水迹，沙发腿表面无灰尘、无污迹、无污垢，手摸沙发表面柔软、光滑，沙发交接处内

	部无灰尘、无异物。真皮沙发明亮干净，保养好。 (7) 倾倒干净所有烟灰缸、垃圾桶、并保持外表干净。 5、外围环境保洁 (1) 路面：目视干净，无烟头，无落叶，无痰迹，无积水，无口香糖胶渍，无堆积杂物，无大块石头等杂物。 (2) 果皮箱、垃圾桶：无异味，无蚊蝇乱飞，周边无污水，无散落垃圾。垃圾盛放不得超过果皮箱、垃圾桶的 3/4。 (3) 绿化地：无落叶、花丛内无瓜果皮壳、枯叶、饮料盒、纸屑、碎石，动物粪便等杂物。严格制止在草地上践踏、倾倒垃圾或用树干晾晒衣服被褥等行为。 (4) 灯杆：无张贴，无灰尘，无蜘蛛网，无锈迹。 (5) 天台（花园）：无堆积杂物，无石块，无落叶，无纸屑，无烟头，等杂物。 (6) 地下停车场管道、设施：表面干净，无污迹，无蜘蛛网，烟感器，出风口无灰尘，无污迹，无蜘蛛网 (7) 外墙玻璃：干净明亮，无污渍，无胶点，无漆点，无手印，水渍。 (8) 休闲椅：表面无灰尘，无张贴，无污渍，无杂物，无蜘蛛网。 (9) 排水沟：无杂物，无杂草，无纸屑烟头，排水畅通无堵塞、积水、异味。 (10) 公共走廊：无杂物，无烟头，无纸屑，泥土，无胶渍。无手印，无张贴，无乱画现象，无污渍，胶渍，水渍。 (11) 指示牌、广告牌类：表面干净光亮，无灰尘，无张贴，无蜘蛛网。 6、消毒标准及要求 按医院感控科要求，达到感染控制质量标准要求。 7、生活及医疗废物垃圾 保洁员对各科室的医疗垃圾进行分类收集、按规定填写登记本（数量相符）、垃圾离开科室每天必须有医护人员的签字；专管人员定期检查医疗废物登记、统计有无错误、遗漏或数据流失。确保垃圾的分类收集并密闭运送至医疗垃圾停放处。院区内的垃圾收集容器每日进行清洗擦拭、冲刷，保持容器清洁无污物。医疗垃圾箱不得随意摆放，应放置指定位置。 8、其他 完成医院或科室临时交与的其他任务，并要求配合医院的检查，质量达到医院要求标准。 9、综合性保洁服务 帮助医院和各科室处理特殊、紧急及值班医护人员委派的应急事务。
--	--

(三) 电梯服务

1、电梯司乘服务质量标准

- (1) 工作时间内即使完成本职工作，也不得提前下班，仍需站好岗。
- (2) 工作过程当中，不得有消极怠工及拖拉行为，应力争以最快的时间完成每一项工作。
- (3) 在工作过程中必须团结协作、密切配合，根据需要随时协助其他同事的工作。
- (4) 工作时间内未完成本职工作，应自觉加班完成。如因个人原因无法按时完成的，应提前上班，必须在工作限制时间内完成，不得影响对病友和医务人员的正常服务。
- (5) 在上班时间离开岗位或做卫生时，请做好对客人的提示：如上卫生间时，挂牌；做卫生时，请放好提示牌。
- (6) 管理人员检查日常工作不符处，应及时通知负责人员完成，电梯员应在安排的时间内完成。
- (7) 如若医院需要跟梯服务，在人员够用的情况下，则电梯班需以最大限度满足跟梯服务。
- (8) 电梯员对工作不符处经管理人员提醒一次后，再进行复查时不完成的，按照公司处罚条例进行处罚。
- (9) 应随时维持好电梯内外的卫生，定期对电梯进行消毒，并做好相应记录。

2、监督制度

为树立起电梯管理的良好形象，提高服务质量，保持电梯“文明、便捷、舒适”的形象，现规定如下：

- (1) 坚决服从班组长的工作安排，换班时同志必须经班组长同意方可进行。
- (2) 仪表整洁，上班穿工作服，文明待客，不能与乘客争吵，不能说有损乘客自尊的话。
- (3) 按时交接班，不迟到、不早退，保持各自电梯清洁卫生，每天做好电梯的运行记录，如故障、碰撞等否则电梯损坏由当班人员负责。
- (4) 开梯人员应站立服务，不能坐，不能看书看报，夜班人员晚上 11:00 后可以在梯内坐立服务。
- (5) 开梯人员必须坚守岗位，不能离开电梯，如无人乘梯电梯应在基站等候，不能停在别的楼层，否则按离岗处理。
- (6) 每班次的服务员务必按时开梯（特殊情况除外）。
- (7) 必须保持梯内卫生。
- (8) 由于离岗造成重大事故或客人被困在梯内投诉要求赔偿的，均由当事人负责。

3、消毒制度

		(1) 电梯因使用率高，且人员密集，流动性大，易发生交叉感染。要求电梯操作人员应衣、帽、鞋清洁整齐，必要时戴口罩。 (2) 电梯房内要求每班湿扫湿拖，必要时用 0.1%-0.2% “84” 消毒液拖擦地面，保持清洁。 (3) 每天必须用紫外线进行空气消毒 1—2 小时。 (4) 若遇特殊感染病人或运送污染物品乘坐电梯后，必须进行全面消毒处理或用紫外线灯消毒后方能正常运行。 (5) 每周六做一次全面的电梯房内壁、地面清洁擦拭消毒处理，减少电梯内的污染。 (6) 每半个月进行一次电梯保养。每天用干净干抹布对电梯物表进行擦拭，保持电梯物表的光亮。 (6) 每班清洁消毒工作完成后要做好记录，资料保存三年。 4、服务规范 (1) 电梯服务时应以标准的站姿进行服务。标准的站姿为：抬头、挺胸、收腹、目光注视前方，面带微笑。 (2) 当有乘客进入电梯时，应主动热情地向乘客打招呼：“您好，请问您上几楼。”并提示乘客向轿厢内走，方便其他乘客进出。当乘客全部进入电梯后还应留意梯外是否还有乘客需要乘梯。此时应手按开门键。 (3) 客流高峰期间有多人在梯外候梯时，应适时维持好梯内秩序，此时应说：“现在进出的乘客较多，请大家互相谦让，以满足更多乘客的乘梯需要。” (4) 当电梯到达某一楼层时应手按开门键、面向乘客并报：“X 楼 X 科到了，请走好！”遇到行动不便的病人应主动搀扶。 (5) 有推车或病车欲进入电梯时，应维持好梯内秩序合理安排，可以说：“请大家往 X 边靠一下，方便 X 车进入。” (6) 病车欲进入电梯，而电梯内满员时，应以病车优先，此时应疏散客人，并委婉提示：“请到 X 楼层的客人走楼梯到达，现有病人急需到 X 处做检查，谢谢您的合作。” (7) 饭车、水车欲进入电梯时，应说：“为了让病人按时就餐/喝水，请来探视的乘客走步梯上楼/下楼，谢谢您的合作”。 (8) 轮椅、药车等车辆与乘客同时入梯时应维持好秩序，本着病人优先的原则，合理安排好，人在一边，车在一边。 (9) 如遇急救病人需抢救或特殊情况电梯需转向时，必须疏散梯内的乘客，并说“各位
--	--	--

乘客，现有急救病人/特殊情况，请您换乘另一部电梯/步行，感谢您的支持与配合”。

(10) 有疏散与分流乘客的能力。如两台梯同时到达一楼，而此时只有几个人在等电梯，这时指挥乘客一起乘坐一台梯，缓解电梯的运行次数，让电梯得以暂时的休息。

电梯服务规范操作标准

服务类型	规范标准
规范服务	1、在没有乘客的空挡时间内，按好电梯外选信号后，以标准的礼仪站姿站好。 2、看到乘客即将进入电梯间时，面带微笑，主动迎上去问一声“先生（小姐等），您好！请问上几楼”，然后用手姿示意他们等候哪台电梯，并道一声“请稍候！”。电梯到并示意乘客进梯说“您请进”。 3、电梯到达一楼时，主动过去帮乘客拦住电梯，用标准的手姿示意并说“您好，一楼到”。按照规范，统一的原则：电梯则用左手拦住厅门，右手做“请”的手势。在乘客进入电梯的过程中，应注意用亲切地目光，目视乘客，直到厅门完全关闭方可离开，以示对乘客的尊敬。 4、遇到乘客欲拿点燃的烟进入电梯时，应语带温和地示意乘客把烟熄灭，并道一声“谢谢！”或“谢谢您的合作”等，以示对乘客配合后的谢意声。
灵活服务	1、主动协助或直接帮助进入电梯的乘客运送行李到相应楼层。 2、对老、弱、病、残、孕的乘客要优先服务，主动搀扶或提供轮椅车接送他们进出电梯。 3、遇到挑剔、不讲理的乘客，应时刻把“客人永远是对的”宗旨铭记在心，在不违背原则的前提下，注意用婉转地语气，恰当地语言艺术耐心劝说，争取取得乘客的谅解，真诚配合。

(四) 人员岗位要求

1、南宁市第二人民医院总院人员配置要求：

(1) 人员配置要求：人员需求 165 人，其中项目经理 1 人；项目主管 1 人；领班 3 人；普通保洁人员：136 人；电梯司梯员 8 人；宿舍区门卫 4 人；手术室、产科、ICU 特招保洁员 12 人。

(2) 人员素质要求

1) 人员各项素质符合行业要求，身体健康，没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，体貌端正，没有犯罪记录，具有与工作岗位相关的知识、技能。

2) 部分岗位的其他要求：

①项目经理要具有大专或以上学历，年龄 50 岁以下，有较高政治思想素质，良好的

		服务意识、较强的责任心、原则性、工作协调和沟通能力，能根据采购人的要求独立全面负责后勤物业管理工作。 ②项目主管任须具有医院物业管理项目经验，年龄 55 岁以下，高中及以上文化程度，无不良记录；具有较强工作责任心，现场沟通、协调能力强，工作踏实。 ③领班要求年龄 55 岁以下，具有良好的服务意识、较强的责任心、原则性、工作协调和沟通能力。 ④特招保洁员要求年龄 55 岁以下，工作认真负责，身体健康，服从安排，任劳任怨。 ⑤普通保洁人员男员工 60 岁以下，女员工 55 岁以下，工作认真负责，身体健康，服从安排，任劳任怨。 ⑥司梯人员女员工 55 岁以下，工作认真负责，身体健康。服从安排，任劳任怨。 ⑦宿舍区门卫岗人员男员工 60 岁以下，女员工 55 岁以下，工作认真负责，身体健康。服从安排，任劳任怨。 3) 服务人员工装统一，符合医院文化要求。上岗前必须按规定着整洁工作装和佩戴工作证（徽章），工作装外不得罩便衣。衣着严整，内外衣整洁，衣领、袖口保持干净。根据岗位需要，个人穿戴符合感控要求。 4) 男员工坚持每天刮胡子；女员工不留长指甲，涂有色指甲油。 5) 手腕只能带一样饰物，可带一枚婚戒，不戴有吊坠型耳环。 6) 妆容不得浓妆艳抹。 2、南宁市第二人民医院五象医院人员配置要求： (1) 人员配置要求： 人员需求 40 人，其中项目主管 1 人；领班 1 人；保洁人员：38 人。 (2) 人员素质要求： ①项目主管任须具有医院物业管理项目经验，年龄 55 岁以下，高中及以上文化程度，无不良记录，；具有较强工作责任心，现场沟通、协调能力强，工作踏实。 ②领班要求年龄 55 岁以下，具有良好的服务意识、较强的责任心、原则性、工作协调和沟通能力。 ③保洁人员男员工 60 岁以下，女员工 55 岁以下，工作认真负责，身体健康。服从安排，任劳任怨。 ④产科门卫岗人员男员工 60 岁以下，女员工 55 岁以下，工作认真负责，身体健康。服从安排，任劳任怨。
--	--	---

⑤服务人员工装统一，符合医院文化要求。上岗前必须按规定着整洁工作装和佩带工作证（徽章），工作装外不得罩便衣。衣着严整，内外衣整洁，衣领、袖口保持干净。根据岗位需要，个人穿戴符合感控要求。

⑥男员工坚持每天刮胡子；女员工不留长指甲，涂有色指甲油。

⑦手腕只能带一样饰物，可带一枚婚戒。不戴有吊坠型耳环。

⑧妆容不得浓妆艳抹。

注意：采购人可根据实际工作需求调整人数，增减的人数按合同最后约定的相应岗位的工资单价计算增减的服务费用。

五、考核实施办法

1、中标人严格按照服务要求和标准开展日常工作，并随时接受招标人的工作监督和指导，及时处理招标人科室及病人的投诉，让医务工作人员及病人满意。招标人的保洁主管部门负责督查中标人的日常工作情况，每发现一处卫生不符合要求或接到投诉 1 次扣服务费 100 元，中标人在 1 小时内完成整改，多次提醒仍不整改则酌情加重处罚。

2、招标人每月按服务标准组织一次大检查，对存在问题，除按服务质量考核标准扣分外，中标人必须及时按招标人提出的意见进行整改，保证服务质量。

3、招标人的保洁主管部门每月组织各使用科室对中标人的保洁工作质量（详见保洁工作质量考核标准表）和公司管理质量（详见公司管理质量考核标准表）分别进行考核评价，将评价结果作为每月支付管理费给中标人的依据。考核表分值均为 100 分，评价结果要求达到 90 分以上，每下降 1 分，则扣月度管理费 50 元（同时中标人必须对工作质量不合格影响整体质量评分的责任人进行严格考核）。特殊科室的考核内容可在双方协商达成一致后根据实际工作情况调整确定。（临床科室由护理部统一组织考核，再将结果交由保洁主管部门兑现）

南宁市第二人民医院保洁人员工作质量管理标准 (标准分 100 分，合格分 ≥ 90 分)

项目	分值	考核内容	考核方式	扣分标准	得分
工 作 态 度 及 劳 动 纪 律	20 分	1. 按规定穿着工作服，服装干净整洁，按规范佩戴工牌或工作证；工作期间精神饱满，积极主动。	现场抽查	不合格扣 1 分/人/项，扣完为止。	
		2. 工作中使用文明礼貌用语，微笑服务。		不合格扣 1 分/人/项，扣完为止。	

				3. 熟悉并遵守岗位职责，当班在岗，不迟到早退；工作中不做与工作无关的事情（如玩手机等），做好交接班。		不熟悉及遵守岗位职责扣 1 分/人/次；不在岗、迟到早退、不在工作状态扣 2 分/人/次/项，未做好交接班扣 1 分/人/次，扣完为止。	
				1. 投诉管理。	现场抽查及监控抽查	被投诉不熟悉工作流程、保洁工作不按质按量完成扣 2 分/人/次；与工作人员或病人及病人家属争吵扣 5 分/人/次，扣完为止；情节严重的扣 11-20 分。	
				2. 按规定每天进行全方位保洁巡查，每 30-60 分钟巡查一次，及时发现并有效处理问题		未完成巡查 0.5 分/次；对问题不处理、处理不及时/无效扣 2 分/次，扣完为止。	
			日常管理 20 分	1. 地面无积水、无沙土，无垃圾杂物，无烟头；无油污、血迹、痰迹；无树枝及明显落叶。	现场抽查	不合格扣 1 分/处，扣完为止。	
				2. 宣传栏、标识牌、广告牌、灯箱、灯柱、游乐设施等干净无灰尘、蜘蛛网、污渍。		不合格扣 1 分/处，扣完为止。	
				3. 楼房出入口、大厅、楼梯及通道、楼顶：地面、地垫、通道干净整洁；墙面瓷砖干净；玻璃门窗明亮无污渍；楼梯无烟头及灰尘，楼梯扶手干净；楼梯间不堆放杂物；无蜘蛛网；天台（楼顶）干净无垃圾、无堵漏。		不合格扣 1 分/处，扣完为止。	
				4. 病区：地面洁净无水渍；天花板无蜘蛛网；瓷砖墙面光洁；玻璃窗明亮无污渍；窗台无灰垢；设备带干净；门框、门板干净无尘；床头柜干净无灰、每天一桌一巾；饮水机无尘；洗手盆洁净、便池无黄垢；病床洁净；污物间干净无味；办公桌椅、电脑、电话、工作柜干净整洁。		不合格扣 1 分/处，扣完为止。	
				5. 办公区域：台、桌椅窗、地面无污迹，窗明几净，卫生间干爽无味，纸篓及时清理，灯管定时擦拭，无蜘蛛网。		不合格扣 1 分/处，扣完为止。	
			清洁标准 60 分		现场抽查		

			7. 医疗废物：按垃圾分类及管理要求收集、存放、转运，并有转交接记录与签名。做好医疗废物管理，严格防范医疗废物流失、泄露、扩散和意外事故。		不严格履行岗位职责、不遵守各项医疗废物管理制度扣 2 分/人/次；对医疗废物疏于管理，造成流失、泄露、扩散，扣相关负责人及工作人员各 3 分/人/次；个人私自处理医疗废物以获利为目的，扣 5 分/人/次，同时上报医院另行处理，扣完为止。	
存在问题：						
得分：						
检查科室： 检查者： 年 月 日						
南宁市第二人民医院保洁公司管理质量考核标准 （标准分 100 分，合格分≥90 分）						
	项目	分值	考核内容	考核方式	扣分标准	得分
	机构与人员资质要求	40 分	1. 根据《保洁各岗位职责及工作要求》、《保洁消毒标准及要求》、《保洁质量考核标准》。人员配置相对固定，符合《服务协议》的要求。公司不得随意减少科室固定保洁人数。	现场抽查及查看资料	保洁人数应配置人数的 100%，缺岗不得超过 15 天，同时启动备用方案。每缺 1 人扣 2 分，扣完为止。	
			2. 有明确的各岗位设置及要求。各主管每天对负责区域卫生质量进行督查并完成巡查记录，排查角落清洁，发现问题及时整改，指导保洁工作。		护理部每月抽查 1-2 次，一项不符合扣 2 分，扣完为止。	
			3. 录用的保洁员必须进行至少 3-5 天岗位带教，经公司经理、主管共同对上岗保洁人员予以考核，考核合格后方可正式上岗。护理部、院感科进行 1-2 天培训，在上岗一个月内完成。		一项不符合扣 2 分，扣完为止。	
			4. 保洁主管每季度对督查结果汇总分析。		每缺少一次扣 2 分，扣完为止。	
	制度与流程管理	25 分	1. 有各区域保洁人员岗位职责及工作流程，并对保洁员进行培训。	现场抽查及查看资料	一项不符合扣 2 分，扣完为止。	
			2. 保洁员掌握正确的工作流程、消毒标准及要求、院感知识、环境卫生及垃圾分类处理的各项规定，不断完善和修改以适应工作需求。		一项不符合扣 2 分，扣完为止。	
			3. 增加或减少保洁人员岗位必须书面申请经护理部、总务科审核通过后方		一项不符合扣 2 分，扣完为止。	

				可实行。	料							
				4. 日常检查管理：按规定每天进行全方位保洁巡查，及时发现并有效处理问题，做到巡查有记录、记录要完整		一项不符合扣 2 分，扣完为止。						
				人员考核与培训 15 分		1. 制定培训计划与方案，并按计划、按阶段组织落实。		一项不符合扣 2 分，扣完为止。				
						2. 每年参加医院组织的培训与考核，如心肺复苏等。		合格率 100%，每低一个百分点扣 1 分，扣完为止。				
						3. 各项培训及考核有记录。		一项不符合扣 2 分，扣完为止。				
						4. 对培训效果进行追踪与评价，有持续改进。		一项不符合扣 2 分，扣完为止。				
				服务与安全 20 分		1. 投诉处理。		现场抽查 经查实一例投诉扣 5 分，情节严重的扣 11-20 分；对投诉没有及时有效处理 1 次扣 5 分，扣完为止。 经查实，一般差错扣 5 分/例，严重差错扣 11 分/例，工作事故扣完 20 分。				
						2. 不良事件。						
				存在问题：								
				得分：								
检查科室： 检查者： 年 月 日												
说明：												
①每月的大卫生检查按质量考核标准进行检查，灰尘扣分标准以黑灰为准，手摸距离以 10cm 为准，公共区域地面卫生以 30 平方米范围内纸屑、垃圾不超过 3 个为准。 ②由于硬件本身原因，如：瓷砖本身的等级质量、铁支的风化、油漆的脱落、化学物品腐蚀、因建筑物或设施本身残破等自然因素，而非保洁原因造成的污渍，不属扣分范围。 ③检查方式以检查组定期检查及相关人员随机检查相结合。每月由招标人组织检查，并通知中标人相关人员参加检查，各使用部门每月按保洁质量标准对本部门保洁质量进行随机检查并评分，检查结果上报招标人相关主管部门汇总，并经招标人和中标人检查人员签字认可。 4、采购人有权随时抽查中标人的实际在岗人数，如发现在岗人数与支付费用的人数不一致，每少 1 人每次扣 200 元。 5、招标人每季度进行一次住院患者和一次职工对保洁工作的满意度调查，满意度均必须达到 80%以上，每下降 1%扣 50 元。。												
8730000.00												

一、合同签订期：自中标通知书发出之日起 15 日内

二、提交服务成果时间：自合同签订之日起服务 1 年

三、提交服务成果地点：南宁市第二人民医院总院及南宁市第二人民医院五象医院

四、售后服务要求：

1、质量保证期 1 年（自提交服务成果并验收合格之日起计）

2、处理问题响应时间：接到采购人处理问题通知后 1 小时内到达采购人指定现场

五、其他要求：

▲1、报价必须含以下部分，包括：

（1）服务的价格；

（2）必要的保险费用和各项税金；

（3）物业管理服务范围内所有的开支（含工具及材料费）。

▲2、付款方式：付款方式：本项目无预付款，供应商所提交的服务经采购人书面验收合格后，（每月履约结束后，采购人在每月 15 日前，春节、五一、国庆长假结束后）支付上月合同款。

▲3、每月由使用部门科室依据保洁工作的服务内容标准对物业公司服务情况每月进行考核（考核标准详见服务需求内容），按考核结果与每月的物业服务费挂钩。

▲4、严格执行国家、自治区、南宁市有关物业管理法律法规规定和物业管理服务合同，对不服从医院管理违反医院制度的员工，医院要求更换的，中标方要在 7 个工作日内进行更换。

5、按照《劳动合同法》的规定与员工签订劳动合同并依据国家、广西和南宁有关最低工资标准的规定要求以及缴纳各种社会保险的规定要求向员工支付不低于最低工资标准的工资和缴纳社保及其他保险。投标人的报价中必须按该条款要求充分考虑“人员配置要求”中各类人员的工资、福利、加班费、社保及其他应缴保险。投标时请按本项目“人员配置要求”提供各类人员的工资、社保及其他应缴保险等费用的预算表（格式自拟）。

▲6、在合同签订之日起 15 个工作日内办理好物业交接手续。

7、投标文件中增设规划设施设备以外其他设施设备的，视为投标人自愿承担费用，中标后须在承诺期限内予以实施。

▲8、不得转包给第三者，也不能给第三者挂靠。

▲9、采购单位要求上岗人员经过相关专业培训后，合格才可上岗。

▲10、每月工具材料费已含在中标总价中不另外支付（工具材料是指保洁员服装、使用的保洁工具、消毒材料、清洁设施及材料、医疗垃圾袋子和生活垃圾袋子）。

11、疫情发生期间服务人员所使用的防护服、口罩由采购人提供。