

第一部分 资格条件

供应商的资格要求

1. 供应商应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (5) 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

2. 本项目的特定资格要求：

(1) 信用记录：供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以响应截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。

★(2) 本项目拟在广东政府采购智慧云平台上开展采购活动，参与本次市场调研的供应商需已在广东政府采购智慧云平台中物业管理服务采购品目中登记注册。（调研文件中提供相关截图）

3. 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，不得同时参加本采购项目（或采购包）响应。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目响应。

4. 本项目不专门面向中小企业。

第二部分 用户需求书

一、项目概况

(一) 基本信息

1. 项目名称：中山市小榄人民医院后勤一体化（保洁、运送）半年服务采购项目
2. 预算金额：390 万元
3. 最高限价：与预算金额一致，报价超过最高限价的按无效处理。
4. 服务期：自服务合同约定进场服务之日起半年（6 个月）。
5. 本项目不接受联合体。
6. 本项目不统一组织现场踏勘。
7. 本项目不允许分包。
8. 合同签订时需列出保洁服务及运送服务每月的服务单价。

二、服务范围及基本要求（总体要求）

1. **项目背景概述：**中山市小榄人民医院为综合性三级甲等医院，占地约 173.6 亩，建筑面积约 22 万 m²，现有编制床位约 1600 张，医院设有内、外、妇、儿等 7 大系统，61 个专业开设 36 个病区。

2. 项目服务要求简述：

2.1 **服务内容：**本项目服务内容为保洁服务及运送服务。

★2.2 **服务要求：**采购人对保洁及运送服务有较高的要求，中标人需具备承接编制床位至少 1000 张规模医院的专业能力。

3. 项目服务范围简述：

3.1 **保洁服务范围：**中山市小榄人民医院红线范围内所有室内、室外保洁，包括（但不限于）综合大楼、妇幼中心、内科楼、药学楼、职工停车场及规培中心大楼、辅助楼（饭堂楼、供应楼、氧仓、高压氧楼、垃圾房、锅炉房、污水处理室、危险品房等）及其周边区域、风和楼宿舍及公善街房屋、停车场、采光井、外围公共区域、绿化带、天台、地下停车场、阳光棚、保安亭等区域的保洁服务以及清洗外墙和外墙玻璃、清理和疏通化粪池、排污井、排污管道及雨水管井等、PVC 地板打蜡并维护、室内“四害”消杀、控烟、医院其他临时性应急性保洁任务等。

3.2 **运送服务范围：**24 小时运送调度工作和病人、标本、药物、设备、文书等物品的运

送和各类物资的配送、送氧气瓶、操控医疗电梯、临时性物资的搬运、病人尸体的遗体转运、暂存及移交工作、医疗废物回收及需要运送人员完成的其它未列明或临时性的工作等。

4. 报价费用界定: 采购需求中如未特殊注明费用由采购人支付的,则默认由中标人支付。响应供应商需充分了解本项目需求后进行综合考虑,报出合理价格并承担相应风险。

5. 报价构成及风险说明: 响应供应商报价包括但不限于:进驻人员工资、加班费用、社会保险、各类补贴、福利费、员工培训费、“中山市残疾人就业保障金”等人员成本费用,以及离职经济补偿费用、服装费、交通费、就餐费、卫生费用、日常接待、办公费用、投入物资、通讯费、首次进场交接费用等各项费用、税费、合理利润、意外风险费用、清洁用品用具、防护用品(如手套、口罩、放水围裙、袖套等特殊防护用品除外)及合同签订过程中可预见和不可预见费用等。

6. 人员录用事宜参与权与指挥权:

6.1 采购人对一些重要岗位的设置、人员录用与管理,一些重要的管理决策事项有直接参与权与审批权。在处理特殊事件和紧急、突发事故时,采购人对中标人的人员有直接指挥权。中标人对所录用人员要严格审查,保证录用人员没有治安处罚和无违法犯罪记录、有上岗资格证,持有有效的《健康证》。

7. 服务人员招聘要求: 中标人派驻的物业服务人员要符合“遵纪守法,爱岗敬业,无犯罪记录,身体健康”的基本要求,工资福利标准必须符合中山市最新标准及采购人对各岗位所设定的要求,排岗用工必须符合《中华人民共和国劳动法》的有关要求,并按中山市用工标准签订合同。中标人对其所聘用的全体人员负责,所聘用的全体人员劳动合同应与中标人签订。采购人对中标人所雇用人员不承担任何责任。中标人与其聘用人员之间的一切权利、义务和纠纷由中标人自行负责,与采购人无关。中标人派驻的服务人员在本项目范围内发生违法、违规行为的,所造成一切后果及损失,由中标人承担责任和负责赔偿。

8. 服务人员人身安全责任: 中标人派驻的服务人员应遵守安全操作规章制度,若发生人身伤害等工伤事故,由中标人负责。

9. 制订规则制度:

9.1 中标人应根据采购人的服务需求,制订本项目的物业服务方案,并不断完善各项管理规章制度、操作流程或指引、应急预案、培训考核计划、具体日常岗位工作安排、岗位工作职责等,并提交给采购人主管部门。

9.2 中标人应按照三甲医院有关要求,建立健全各项管理规章制度、岗位职责、工作标准、内部质量控制方案等并提交采购人主管部门备案。

10. 服务人员仪容仪表要求:

10.1 中标人各类管理、服务人员按岗位要求统一着装，言行规范，要注意仪容仪表、公众形象，对一些公众岗位录用人员体形、身高要有规定。

10.2 中标人服务人员应严格遵守医院各项规章制度及操作规程，佩戴工牌，上班时间不得穿短裤、背心、睡衣、拖鞋、高跟鞋等。

11. 保密规定: 中标人应当对涉及采购人的信息严格保密，未经采购人许可，不得将信息泄露给第三方。否则，采购人保留追究响应供应商法律责任的权利。

12. 服务人员保险保障:

12.1 中标人需与派驻本项目的物业服务人员签订劳动合同，为物业服务人员购买养老、医疗、工伤、失业等国家法律规定的社会保险，并按国家法律法规规定发放工资福利。同时，中标人须将劳动合同复印件、岗位相关证书复印件和物业服务人员健康检查（含传染病等）复印件、物业服务人员的无犯罪证明原件交给采购人备案（物业服务人员发生变动的应及时更新备案资料和移交更新的备案资料给采购人）。

12.2 除以上保险外，中标人还需给服务人员购买意外保险、第三者责任险，为在物业服务过程产生的意外提供一定的金钱保障。

13. 工作效率优化提升:

13.1 信息化技术手段: 响应供应商尽可能地利用信息化技术手段提供服务效率，提升服务品质，实现思路和关键技术路线等，提供针对本项目的物业管理信息化技术应用方案，并在中标后投入使用。

13.2 机械设备辅助手段: 积极研究最新物业相关机械设备，积极购入或租赁先进机械设备投入本物业服务项目中，提升物业服务工作效率。中标人可以从以下方面逐步优化:

13.2.1 提高效率: 机械设备可以快速完成清洁、维护和其他任务，大大提高了物业管理的工作效率。

13.2.2 降低人力成本: 自动化设备可以减少对人力的依赖，从而降低长期的人力成本。

13.2.3 提升服务质量: 机械设备可以提供一致和标准化的服务，提升物业服务的整体质量。

13.2.4 减少错误和事故: 机械设备可以减少人为错误，提高工作的准确性，从而降低事故风险。

13.2.5 提高可持续性: 通过优化能源和资源的使用，机械设备有助于实现可持续发展目标。

13.2.6 适应性强：机械设备可以适应不同的工作环境和条件，提供灵活的服务。

13.2.7 时间管理：机械设备可以在非工作时间运行，如夜间清洁，从而不影响日常工作。

13.2.8 易于监控和控制：机械设备的操作和状态可以很容易地被监控和控制，方便管理。

13.2.9 减少对天气的依赖：户外机械设备可以在恶劣天气下工作，减少对天气条件的依赖。

13.2.10 数据收集：一些机械设备可以收集和分析数据，帮助采购人和物业管理者更好地做出管理。

13.2.11 降低劳动强度：机械设备可以承担一些重体力劳动，减少员工的劳动强度。

13.2.12 提高工作连续性：机械设备可以全天候工作，提高工作的连续性和可靠性。

注：机械仅作为辅助作用，不能完全代替人工。

14. 节能管理：根据采购人的节约能源（资源）相关要求（创建节约型医院）开展相关服务工作。并按照相关节能强度目标实施相关巡查、抄表、统计、报告等服务管理工作。节约空调用电，节约照明用电，节约办公设备用电，养成节约用水的良好习惯，提倡循环用水，持续加强节能宣传和操作培训活动。

15. 禁止转包：不得将本项目转包。

16. 前服务员工优先原则：

★为确保服务质量及交接期间的平稳，中标人应优先聘用正在为采购人提供服务的前物业管理公司服务人员，接收率须为75%以上，其中重点岗位接收率须为80%以上。重点岗位包括且不仅限于项目主管、手术室、重症医学科、产房、新生儿科、血透中心、介入室、妇产科人流室、职能办公区、急诊科、太平间、医疗废物站、洗衣房、调度中心等。

17. 做好交接工作：

17.1 合同服务期限到期或服务结束后，中标人应配合做好相关交接工作。

★17.2 中标人需在交接前5个日历日将所有与项目相关的设备工具、物料、人员到位并经采购人验收合格。

17.3 原服务公司如需将相关设备移交给中标人，由双方自行协议原设备、工具的价格及移交流程。

17.4 中标人需落实完善的人力资源应急预案及其他拟定的交接方案，以应对交接过程中可能发生的各类罢工、消极怠工等情况，保证采购人临床的正常工作不受任何影响。

17.5 合同终止时，中标人应将采购人需要保存的所有原始资料移交给采购人，不得私自损毁。

18. 积极提供合理化建议：中标人在做好工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

19. 积极接受考核：中标人按采购人制定的工作标准进行服务，接受采购人各项考核管理。

20. 物业服务过程中的各类数据建立台账：

20.1 中标人在提供物业服务产生的各类数据，包括但不限于每日清洁情况（每个地方清洁的次数）、每日运送情况。以上数据定期整理汇编成册移交采购人保存（或使用信息化手段存档）。

21. 中标人应承担费用和物资（包括但不限于）：

21.1 中标人的员工的工资、加班费、夜班费、津贴、福利、按照国家相关法律法规给所有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）、员工在职体检及意外事件（如工伤、职业暴露、疾病乃至死亡等）以及中标人与其员工之间产生的纠纷及因中标人责任导致各类事件、责任等由中标人承担。因中标人的责任给病人或采购人的员工造成的一切意外伤害，责任由中标人承担。

21.2 保洁服务工作所需的工具、设备和物资等，如保洁工具、保洁设备、洗涤剂、消毒剂、灭蚊蝇鼠蟑螂四害药剂、地面养护材料、蜡剂、医疗垃圾袋、生活垃圾袋、员工职业安全防护用品（各类口罩、工作帽子、护眼或护面罩、鞋或靴套、医用胶手套、一次性防护服等）、员工工作服、员工在职体检费用、所有员工使用布类的洗涤（含工作服的洗涤）、及除上述采购人承担的费用以外的其它未详尽费用。如果中标人无法采购相关特殊防护用品时，采购人可协助采购，由中标人承担费用。

21.3 运送服务工作所需的工具（含手提篮、各种送货平车、医疗废物收运专用设备包括医疗废物专车、专车上的电子称、手持机、打印机，运送病人的轮椅、车床除外）、设备、物资、工作服（含洗涤）、职业安全使用普通防护用品（如手套、口罩、防水围裙、袖套等）、疫情期间及其他安全事故等使用的特殊防护用品（各类口罩、工作帽子、护眼或护面罩、鞋或靴套、医用胶手套、一次性防护服等）由中标人承担。如果中标人无法采购相关特殊防护用品时，采购人可协助采购，由中标人承担费用。

21.4 采购人在合同期内可为运送服务提供一间业务用房（约 34 平方）用作中心调度室。租金由中标人支付（300 元/月/间），由中标人自行负责所需使用办公用品如电脑、对讲机、

考勤设备、打印机（含打印耗材）、复印机、电话及电话费、办公用品及家具等。办公室产生的电费、电话费，饮用水、水电费等一切费用，每月由中标人按实使用量结算。

21.5 采购人在合同期内可为保洁服务提供一间办公用房（约 33 平方）及一间物料仓库用房（约 82 平方），租金由中标人支付（办公用房 300 元/月/间、物料仓库用房 700 元/月/间）（根据实际使用需要提供并按实支付），中标人自行提供所使用办公用品如电脑、考勤设备、打印机、复印机、电话、办公家具、办公设备和耗材等。办公室产生的电费、电话费，饮用水、水电费等一切费用，每月由中标人按实际使用量结算。

22. 其他总体要求：

★22.1 在服务期限内，如采购人因工作需要、用地面积、用房面积、床位数等发生变化时，中标人应按照采购人要求保质保量做好采购人的物业服务保障工作，其服务次数、服务频率、服务标准按采购人要求完成，不得以任何方式、理由推诿采购人管理人员的工作安排和合理的管理要求。

22.2 及时报修：中标人服务人员发现医院内设备、设施损坏的，应及时向科室护士长或采购人主管部门报修并跟进维修效果。

22.3 中标人应做好员工的教育和管理，按要求对不同类别（新入职和在职）、不同岗位的员工进行相应培训和教育，新入职员工应完成岗前培训及考核，合格后方可上岗，在职员工定期进行培训，使员工熟练掌握各项专业技能和提高个人素养。

22.4 中标人应提供充足的服务人员并保证人员队伍的稳定，需确保服务人员不得疲劳在岗，确保每位服务人员每天上班时间应符合国家法律法规的要求，每月至少有 4 天休息时间，以保证服务质量。

22.5 中标人应制订服务人员的培训计划并实施。每月对全体服务人员培训不少于两次，使服务人员熟练掌握各项专业技能和提高个人素养等。新入职服务人员应完成规定培训课程经考核合格能独立完成岗位职责后方可上岗，如考核不合格者，继续培训直至合格为止。中标人应建立服务人员培训档案并做好记录。

22.6 采购人主管部门每月对中标人内部的原始质量监督记录表及改进效果进行检查和评估。

★22.7 中标人应建立内部质量控制体系，保洁及运送主管应每日到现场检查员工的服务质量和存在问题并督促整改落实。

22.8 采购人有权对中标人的内部管理资料和服务质量进行督查，中标人应配合采购人的督查和做好各项工作，接受上级部门监督、检查的工作。

23. 服务人员总体要求：

23.1 中标人服务人员应爱护医院的设备、设施和财产，节约用水、用电。

23.2 中标人服务人员要服从所在部门管理人员的管理和工作指导。

23.3 所有服务人员上岗前应体检 1 次，保证服务人员身体健康，患传染病人员严禁上岗。

23.4 中标人服务人员应严格遵守医院各项规章制度，严格遵守操作规程和岗位职责。

23.5 中标人服务人员不得迟到、早退或上班期间私自离开岗位（如因临时有事离开应向科室报备且时间不得过长），当天应完成当天的工作任务后方可下班；下班后不可在科室逗留。

23.6 中标人服务人员应维护医院的财产，自觉维护医院信誉，爱护医院公物，节约用水、用电；不得私自使用医院的设施和将医院的物品（包括开水、纸皮、胶瓶等废品）带走，不得私自使用医院各类设备设施，严禁擅自偷窃、倒卖医院财物、废品和饭菜等，严禁违规收集和买卖医疗废物，否则将视为盗窃交由公安部门处置。

23.7 中标人服务人员应严格遵守国家法律、法规和采购人的规章制度，爱护医院公物，节约用水、用电，做好安全用电及防火，严禁在病区内使用任何炉具煮食，使用微波炉要严格遵守相关规定（仅限于加热食物）。

23.8 中标人服务人员严禁聚众聊天、吵闹、打架、拉帮结派、聚集赌博、喝酒、煽动闹事等不良行为。

23.9 不在岗服务人员不得在医院内逗留、留宿和招揽私活等行为，严禁将家属、朋友等无关人员带到病房内洗澡、洗衣、煮食和留宿。

23.10 中标人服务人员不得随意吐痰、大小便。不得在公众场合大声喧哗或发生煽动闹事等不良行为。

三、人员配置及服务要求

★（一）**人员配置数量要求：**本项目要求配置的服务人员总数不少于 312 人，其中：保洁人员不少于 198 人（含保洁项目经理 1 人，保洁主管 4 人）、运送人员不少于 114 人（含运送项目经理 1 人，运送主管 2 人）。

★（二）中标人须在中标通知书发出后 30 天内签订合同，在中标通知书发出后合同签订前按采购需求的要求配齐服务人员服务本项目，并向采购人提供服务人员相关资料，包括人员名单、劳动合同、人员安排表、人员相关证书等复印件留存（原件备查）。若逾期未配齐

服务人员服务本项目，将视为中标人拒签合同，中标人须赔偿由此给采购人造成的损失。同时采购人可以依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第四十九条的规定，按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

★（三）服务人数配置要求：本项目所配置的服务人员实行可加可减的原则。由采购人根据实际工作的需要进行人员的增减。采购人需要增减服务人员时，由采购人向中标人提出书面需求，中标人根据采购人的需求进行增减，采购人根据实际增减情况支付服务费，最终项目结算金额不得高于项目中标价的10%。

（四）保洁服务

1. 保洁服务人员要求

★1.1 保洁服务项目经理要求：年龄≤50岁，具有大专或以上学历，具有3年及以上三级甲等医院保洁服务项目负责人的工作经验，具有良好的全局统筹能力、组织管理和人事管理能力、较强的责任心和奉献精神，具有良好的沟通能力和服务意识，具有质量管理和质量持续改进的意识和能力，书写能力强，熟练掌握医院保洁专业技能和各项操作流程，具有处理各类突发或应急事件的能力。

★1.2 保洁主管要求：具有大专或以上学历，年龄≤45岁，具有3年或以上三级甲等医院保洁现场服务经验及2年或以上三级甲等现场管理经验，应具有责任心强、不怕苦、不怕脏、任劳任怨的奉献精神和良好的沟通、组织协调能力以及熟练的专业技能，熟悉医院的各项保洁工作要求、流程和操作方法，有指导和教育员工的能力，能正确指导现场员工正确操作各项工作，及时了解保洁员的思想和生活动态，解决员工工作上的问题，并定期向保洁项目经理汇报。

★1.3 一般保洁人员要求：具有小学及以上文化，男性年龄≤65岁，女性年龄≤60岁（超出上述年龄的人员若身体健康且具备满足对应工作的体力和能力，经采购人评估合格可以适当放宽），服务态度好，品行良好。身体健康并能胜任岗位的工作，无传染性疾病（必须进行入职体检）、无违法犯罪记录。

1.4 高处作业保洁人员要求：外墙清洗人员需持有《特种作业操作证》（高处作业）。

2. 保洁服务范围及工作时间

2.1 《综合楼及放疗楼、供应楼保洁服务范围及工作时间》

序号	服务范围	工作时间	配置每周服务天数	人员配置数
----	------	------	----------	-------

1	综合楼 ICU（重症医学科一区）	06:30-11:30 14:00-17:30	7	3	
2	综合楼手术室（1-13号手术间）	06:30-14:30	7	2	
3	综合楼手术室生活区	06:30-09:30 14:00-19:00	6	2	
4	综合楼手术室 正常班	07:00-12:00 14:00-18:30	7	2	
5	综合楼手术室 夜班	15:00-23:00	7	1	
6	肾风湿免疫科病区（2F 东区）	06:30-11:30 14:00-17:30	7	2	
7	待定（3F 西区）		7	0	
8	待定（3F 东区）		7	0	
9	骨三科（4F 西区）		7	2	
10	骨三科（4F 东区）		7	2	
11	骨二科（5F 西区）		7	2	
12	骨一科（5F 东区）		7	2	
13	眼科（6F 东区）		7	2	
14	耳鼻喉科（6F 西区）		7	2	
15	肿瘤科（7F 西区）		7	2	
16	普外三区（7F 东区）		7	2	
17	普外一区（8F 东区）		7	2	
18	神经外科（8F 西区）		7	2	
19	待定（9F 东区）		7	0	
20	泌尿外科（9F 西区）		7	2	
21	待定（10F 西区）		7	0	
22	胸心外科（10F 东区）		7	2	
23	药学楼		07:00-11:30 14:00-17:30	7	0
24	高压氧		06:30-11:30 14:00-17:00	5	1
25	核医学科		07:00-11:00	5	0.5
26	肿瘤楼 下午班		14:30-18:30	5.5	0.5
27	肿瘤楼 正常班（待定）		06:30-11:30 14:00-17:00	7	0
28	门诊外科+门诊内科+2个步梯	06:30-13:30 14:00-18:00	7	2	
29	急诊（大夜班）+综合楼急诊区域 应急保洁任务	22:30-06:30	7	1	

30	急诊（B班）含留观室、病房和输液区	14:30-22:30	7	1
31	急诊（A班）含留观室、病房和输液区	06:30-14:30	7	1
32	留观室、和输液区（门诊输液区及胸痛门诊区域）	06:30-11:30 14:30-17:30	3	0.5
33	骨科门诊	06:30-11:30 14:30-17:30	5	0.5
34	放射科+放射科等候区域	06:30-11:30 14:30-17:30	7	2
35	介入科	06:30-11:30 14:30-17:30	7	1
36	旧体检中心+通道	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
37	超声科	07:00-11:30 14:00-17:30	7	
38	胃镜室	07:00-11:30 14:00-17:30	6	1
39	综合药房	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
40	中医科	07:30-12:00 14:00-17:30	7	1
41	心理睡眠科		7	
42	GCP（五间）		7	1
43	急诊科生活区	7		
44	康复科	07:30-12:00	7	1
45	图书馆	14:00-17:00	7	
46	血透室 正常班	08:00-12:30 14:00-18:00	7	3
47	血透室 其他班	09:30-13:00 19:30-24:00	7	2
48	综合检验科（含洗瓶及玻片）	06:30-11:30 14:00-17:00	7	3
49	病理科	06:30-11:30 14:00-17:00	6	1
50	静脉配置中心	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
51	眼科门诊	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
52	口腔科门诊	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
53	信息科	07:30-12:00 14:00-17:30	7	0.5

54	耳鼻喉科门诊	07:00-11:30 14:00-17:30	7	0.5
55	病案室（供应楼 2F）	07:00-11:30 14:00-17:30	5	1
56	西药库（供应楼 2F）		5	
57	原耗材库（供应楼 2F）		5	
58	日用品仓（供应楼 1F）		5	
59	供应室（供应楼 2-3F）	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
60	洗衣房（供应楼 1F）	07:00-11:00	7	1

2.2. 《妇幼楼保洁服务服务范围及工作时间》

序号	服务范围	工作时间	配置每周服务天数	人员配置数
1	儿科门诊+输液室+公共厕所+妇女儿童夜间急诊	07:00-15:00	7	1
2		15:00-23:00	7	1
3		23:00-07:00	7	1
4	妇幼药房	07:00-11:30	7	1
5	放射科+DR室	14:00-17:30	7	0.5
6	预防接种区+公共厕所+预防接种等候区	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
7	妇幼B超室+妇产科专家门诊+妇产科门诊的产科9间诊室内部	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
8	妇产科学普通门诊	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
9	妇幼检验科+公共厕所+抽血区+等候区	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
10	产前诊断中心+胎监室+候诊区域+公共厕所	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
11	妇幼手术室	07:00-12:00 14:30-17:30	7	1
12		06:30-09:00 15:00-21:00	7	1
13		06:30-15:00	7	1
14	妇幼楼ICU（重症医学科二区）	06:30-11:30 14:00-17:30	7	3
15	人流室（妇产科门诊手术室）+公共等候区	07:00-11:30 14:00-17:30	7	2
16	女性保健与康复中心+阳台+各种设备房+电梯厅+电梯厅外阳台	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
17	儿童保健科+阳台+共厕所+公共	07:00-11:30	7	1

	区域	14:00-17:30		
18	5楼普外二区(南)	07:00-11:30 14:00-17:30	7	2
19	5楼中医康复科病区(北)	07:00-11:30 14:00-17:30	7	2
20	6楼儿内呼吸一区病区(北)	06:30-12:00 14:00-18:00	7	3
21	6楼儿内综合消化病区(南)	06:30-12:00 14:00-18:00	7	3
22	7楼新生儿科(北)	6:30-12:00 14:30-17:00	7	4
23	7楼(南)	07:00-11:30 14:00-17:30	7	0
24	8楼产前区(南)	07:00-11:30 14:00-17:30	7	3
25	8楼产房(北)	06:30-11:30 14:00-17:30	7	2
26		07:30-15:30	7	1
27		15:30-23:30	7	1
28		23:30-07:30	7	1
29	9楼爱婴(南)区+游泳室(换水、 清洁、备物)	06:30-10:30 12:30-16:30	7	1
30		06:30-11:30 14:00-17:30	7	2
31	9楼温馨区(北)+游泳室(换水、 清洁、备物)	07:00-11:30 14:00-17:30	7	2
32	10楼VIP温馨(北)+游泳室(换 水、清洁、备物)	07:00-11:30 14:00-17:30	7	2
33	10楼VIP温馨(南)+游泳室(换 水、清洁、备物)	06:30-10:30 12:00-16:00	7	1
34		07:30-15:30	7	1
35		06:30-11:30 14:00-17:00	7	1
36	11楼妇科一区(南)	06:30-12:00 14:00-17:30	7	2
37		06:30-10:30 12:00-16:00	7	1
38	11楼VIP温馨区(北)+游泳室(换 水、清洁、备物)	06:30-10:30 12:00-16:00	7	1
39		07:00-11:30 14:00-17:30	7	1

2.3 《内科大楼保洁服务服务范围及工作时间》

序号	服务范围	工作时间	配置每周服务天数	人员配置数
1	皮肤科(含改造完房间)	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
2	体检中心 2F	07:00-11:30 14:00-17:30	5.5	1.5
3	神经内一科 3F	07:00-11:30 14:00-17:30	7	2
4	神经内二科 4F		7	2
5	呼吸内科 5F		7	2
6	心血管内科 6F		7	2
7	消化内科 7F		7	2
8	内分泌科及全科与老年医学科 8F		7	2

2.4 《职工停车场及规培中心大楼保洁服务服务范围及工作时间》

序号	服务范围	工作时间	配置每周服务天数	人员配置数
1	七楼学生宿舍	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
2	六楼办公区		7	1
3	五楼档案、图书室		7	
4	负一楼、一至四楼停车区	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1

2.5 《公共区域保洁服务服务范围及工作时间》

序号	服务范围	工作时间	配置每周服务天数	人员配置数
1	保洁项目经理	08:00-12:00 14:00-18:00	5.5	1
2	保洁主管(综合楼及附属楼、妇幼楼、内科楼及停车楼、室内绿化、外围及机动)	08:00-12:00 14:00-18:00	6	6
3	外围清扫外围路面垃圾及绿化带白色垃圾	07:00-11:30 14:00-17:30	7	7
4	风口、墙面、玻璃、电梯等高空专项保洁+夜间机器洗地; 不锈钢+辅助楼高空+灭蚊+其它专项保洁(含拆洗窗帘等)、打蜡全院范围(含地板砖抛光)、临时性保洁工作	07:00-11:30 14:00-17:30	7	15
6	综合楼及其他附属楼生活垃圾收运	07:00-11:30 14:00-17:30	7	2
7	妇幼楼生活垃圾收运		7	1

8	内科楼楼生活垃圾收运		7	1
9	妇幼一楼门诊部大厅+挂号处+药房收费处取药区+两间公共厕所+中午 1F 保洁	06:30-11:30 13:00-18:00	7	2
10	妇幼一楼大堂电梯厅+电梯间清洁+母婴室+住院部大厅+门诊收费处	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
11	妇幼楼地下车库及沟渠清洁	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
12	妇幼楼夜班	18:00-22:00	7	1
13	妇幼楼三楼大厅+两间公共厕所+负一至十二楼主步梯间+8 楼产房候诊区	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
14	行政办公区（内科楼 9F）	07:00-11:30 14:00-17:30	5	2
15	会议室（内科楼 10F）	07:00-11:30 14:00-17:30	5	1
16	综合楼住院部中、晚班	12:00-14:00 18:00-24:00	7	1
17	综合楼住院部 3-11 楼电梯厅及手术室、ICU 公共等候区	06:30-11:30 14:00-17:30	7	1
18	综合楼地下车库岗：门诊和住院部地下室+配电房+木工房等	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
19	综合楼门诊二楼岗：门诊 2 楼临床药学室、二楼大厅公共区域、两侧公厕及步梯、两边通道	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
20	综合楼门诊大厅（含挂号室区域、门诊大厅厕所、出院收费处区域）+全院中午班应急保洁任务	06:30-11:30 12:00-18:00	7	2
21	综合楼门诊中厅+收费处+处置室+眼镜店+疼痛门诊+一楼两边通道及玻璃门外	06:30-11:30 12:00-18:00	7	2
22	综合楼住院部大厅及光棚+5 号门区域+8 号门光棚+9 号阳光棚	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
23	综合楼门诊二楼大厅岗：中药房+2 楼收费处+门诊 2 楼大厅+4 条步梯+公共厕所+心电图室区域	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
24	综合楼门诊 3 楼大厅+2 个步梯及电梯厅+公共厕所	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1
25	学生宿舍（含营养科）	06:30-11:30	7	1
26	内科楼一楼大厅+所有楼层电梯厅	07:00-11:30 14:00-17:30	7	1

3. 保洁服务具体内容

3.1 室内物品的清洁：病房或诊室内的物品每天至少擦拭一次，清洁时应按从洁到污的顺序进行，每清洁完一件物品或一个区域后，抹布要清洗或消毒后方可继续下一步的保洁。要求：清洁时的清洁工具使用正确，清洁方法正确，不存在交叉感染的现象，清洁后的物品整洁、无污迹、无积尘。

3.2 地面的清洁：每天上午及下午各对整个科室的地面进行干、湿拖地一次。要求：湿拖地的拖布不可过湿，拖地时放置“小心地滑”警示牌并随时提醒病人及家属走路要小心地滑，等地面完全干后才能取走“小心地滑”警示牌。拖地时要将床头柜移开拖完后再归位，床底下及陪人椅下等区域要拖到位，不得遗留死角；拖完一间房或区域后应清洗拖布和换水后再拖下一个房或区域，拖地的水要勤更换，不得太脏，拖完地后地拖及桶要清洗干净。

★3.3 厕所的清洁与消毒：病房厕所必须每天上午、下午各清洁消毒一次，随时脏随时清洁；门诊公共厕所应每 2 小时巡视及清洁一次，每天上午、下午各消毒一次，随时脏随时清洁。厕所必须先用清洁剂清洗干净，再用含氯消毒剂消毒处理；厕所内清洁区和污染区的清洁工具必须分开，并要一用一消毒，防止交叉感染。要求：清洁消毒后的厕所无异味、无污垢，厕所内设施无积尘、无污垢。

★3.4 病床单位的终末消毒：每位病人出院后，必须对出院病床单位（包括病床、床垫、床头柜、餐桌板、仪器带、储物柜、陪人椅等）进行终末消毒，每张床都必须做到先清洁、再用含氯消毒剂消毒后，方可以铺床，清洁时必须带清洁桶，抹布每擦拭完一个区域必须清洗后再进行下一步。清洁时个人的防护措施要做到位。要求：每张出院病床都必须清洗、消毒后方可铺床，隔离病人出院后的病床先消毒再清洁，清洁消毒方法正确，清洁后无污迹。

★3.5 按时供应开水：每天上午和下午各为病人提供开水至少一次，每天为工作人员提供开水至少一次，随时需要随时供应，每次必须倒空后清洗热水瓶和消毒瓶塞。要求：必须确保开水煮沸后方可打水，每次先将开水瓶内的残余水倒空后再加新水，每次打水时用开水浸泡消毒水瓶塞至少 3 分钟；每天能及时为病人提供开水，如因故不能及时提供开水应向病人表示歉意，不得顶撞患者、家属，不得与患者、患者家属争吵。

3.6 做好生活垃圾和医疗废物的收集和管理：

3.6.1 生活垃圾和医疗垃圾应做到日产日清。保洁员每天上午、下午各收集一次生活垃圾和医疗垃圾，随时满随时收集。垃圾桶每周清洗消毒一次并保洁清洁无污迹。

★3.6.2 按照标准规范收集医疗垃圾。医疗废物不得装载过满（≤容器的 3/4），及时贴上标签、注明日期。暂存点的桶放入垃圾后必须保持密闭上锁的状态，防止医疗物流失。未满载的锐器盒在科室存放不得超过 2 天；特殊感染病人产生的垃圾应做好标识。

3.6.3 收运生活垃圾和医疗废物时，应做好个人防护，注意手卫生，收集后要洗手，不方便洗手时，应使用手快速消毒液消毒双手，禁止带着手套开门、接触按钮或其它部位。

★3.6.4 收集垃圾应符合要求，运输途中垃圾运输车必须加盖密闭，要求无渗漏、无遗洒、标识清晰，交接手续齐全。垃圾暂存处应每天清洁、消毒、灭四害等。

3.7 织物的收集和交接：保洁员每天收集病人的脏衣物、被服等，每天更换医护值班房的床上用品、收集工作人员换洗的工作服，并将污衣物交给洗衣房服务人员回收，接收清洁衣物并摆放整齐，做好交接。每月盘点一次科室被服室的织物数量，做到帐物相符。要求：收集脏污衣物时，应做好个人防护（口罩、手套、帽子等）；应将有明显污迹的织物或特殊感染病人的污衣物单独打包并做好标识；接收织物时应当面清点并做好交接手续，每月盘点应做到帐物相符，做好科室被服库房的管理，人离开随时上锁。

3.8 收集科室可回收的废弃物：科室保洁员每天将产生的空输液瓶、废纸皮等废品收集到指定的存放处并分类摆放整齐并与回收人员做好交接登记手续。

3.9 负责清洗消毒便器等：保洁员每天收集污染便器及各种脏污容器，在护士的指导下进行消毒和清洗后，晾干备用。

3.10 隔离病人物品的清洁与消毒：保洁员在护士的指导下，配合科室做好隔离病人物品、环境的清洁和消毒。

3.11 做好现场控烟：中标人每位服务人员都是义务控烟员，负责对采购人辖区内的现场控烟，每天配戴“劝阻吸烟员”的标识，发现有人在禁烟区吸烟时应予以劝阻并指引吸烟人员到吸烟区吸烟，每天巡视现场并清扫现场烟头。

3.12 做好损坏设备设施的报修：发现设备设施损坏后及时报告所在科室护士长或护士，并及时反馈维修结果。

3.13 完成各项临时性、应急性工作：接受科室医务人员指派的职责范围内的工作。

3.14 特殊科室的保洁要求：在保洁范围及要求的基础上，按各个特殊科室的具体要求（各科室保洁岗位职责）做好保洁工作。

3.14.1 手术室、重症监护室（ICU）、供应室、门诊小手术室、各病区小手术室、内镜室等科室的保洁员每天清洗和消毒室内鞋后晾干备用。

3.14.2 手术室保洁员对手术无影灯、操作台面进行清洁和消毒；急诊科保洁员负责对120急救车的清洁和消毒；感染科保洁员在护士的指导下配置含氯消毒液给肠道感染的患者清洗厕所。

3.15 重症监护室（ICU）保洁员职责：

3.15.1 保洁员在护士长和护士的指导下开展各项工作；保洁员的上班时间按照岗位配置表。

3.15.2 负责晨间护理如整理床铺、床头柜、收脏衣服、及时更换污单等，并协助护士的工作（如协助办理入院、为病人床上浴、剪指甲等）。

3.15.3 每天清洁治疗室至少 2 次，擦拭无菌柜及病床、餐桌 1 次。

3.15.4 每天对出院病床进行终末处理（收脏被服、彻底抹一次床、床头柜、衣柜、餐桌）。病床终末消毒后铺病床迎接新病人入院。

3.15.5 每天为病人进行晚间护理，发放干净病人服。

3.15.6 配合护士做好被服室的管理，保持被服室整洁，物品摆放整齐；与洗衣房人员进行洁、污衣物的清点与交接，每月与护士一起盘点被服衣物，做好物数一致。

3.15.7 每周清洁冰箱一次，更换医护值班室被服至少 2 次、彻底擦拭病床、功能架至少 2 次。

3.15.8 每月拆洗隔帘一次。

3.15.9 每天接收大输液并分类摆放好。

3.15.10 如有病人死亡，负责将家属带到 17 号电梯负一楼。

3.15.11 负责纤支镜消毒槽及清洗池的清洁消毒。

3.15.12 执行科室临时交给的任务。

3.16 手术室保洁员的职责：保洁员在护士长和护士的指导下开展各项工作，保洁员上班时间按照岗位配置表。

3.17 手术室白班和中班保洁员职责：

3.17.1 每天早上八点前将夜间产生的污染敷料送到洗衣房，清点无菌敷料包（手术衣、手术包、治疗巾等）基数，通过信息系统向供应中心发送补充计划，并与供应中心下送人员清点下送物品。

3.17.2 按领单请领科室所需的各种物资。

3.17.3 维持无菌间、大门口、换车间的环境整洁。

3.17.4 及时补充消毒间蒸馏水，负责药品间液体的清洁上架。保持辅料间、库房环境清洁，及时清理产生的纸皮。

3.17.5 与供应中心运送人员清点消毒包，按序放置于无菌间。

3.17.6 定时巡视、及时补充洗手刷、毛巾、洗手液。

3.17.7 星期六负责整理体位垫、儿童玩具并用酒精消毒擦拭，清点物品（车床、体位

垫、军大衣等），每月 20 号更换值班房床单、被套。

3.17.8 节假日，负责器械班工作。

3.18 手术室夜班保洁员职责：

3.18.1 坚守岗位，不得擅自离岗、脱岗，定时整理更衣室、洗手衣、鞋、帽等，随时保持更衣室环境清洁。

3.18.2 负责人员通道的管理，并清点物品（车床、体位垫、军大衣）。

3.18.3 晚上 22:00 保洁员下班后，若手术结束，医生离开，应及时进入手术间协助护士整理手术间、清洗器械；协助值班人员安全巡视并锁好大门，整理大门口病人用室内鞋。

3.18.4 有无菌包送回时应及时整理上架。

3.18.5 保持病人用鞋整洁（男鞋 5 对、女鞋 5 对），保持外出工作衣、陪人室内衣各 3 件，如污染及时更换。

3.18.6 次日早上 7:30 清洗消毒容器及更换消毒液，清洗浸泡的袖带；补充一次性患者帽、各洗手间的洗手刷、洗手液、小毛巾。

3.19 门诊及辅助科室保洁员职责：

3.19.1 每天用清水擦拭室内物品表面至少 1 次，收集垃圾并清洁垃圾桶表面。

3.19.2 每天彻底清洁地面，先湿拖地面，再干拖地面；每个房间和区域都需要全部清洁到位，不得遗漏；如遇血渍应采用含氯消毒液消毒后方可清洁。

3.19.3 每天上午和下午分别为各诊室和工作区域提供开水。

3.19.4 每天清洁工作区域、办公室、更衣室、值班室和诊室等区域。

3.19.5 根据周计划对工作区域进行专项清洁工作。

3.20 夜班保洁：夜间值班的保洁员，在上班期间负责全院的环境卫生，接班时对门诊部进行巡检一次，及时清理垃圾。每 2 小时巡查住院部一次，临下班前巡视一遍，收集科室堆放过满的垃圾及清扫丢在地面上的垃圾、烟头等和劝阻禁烟区的吸烟人员以及完成各项临时性保洁工作任务。

3.21 医院宿舍、房屋保洁：医院属下宿舍、房屋（包括饭堂宿舍、实习生宿舍、医院分院宿舍、医院风和楼宿舍、公善街房屋等）的保洁，含接待房的卫生清洁与管理。每日楼梯、走廊、公共厕所等公共区域的清洁，每周清洁试工人员宿舍一次及对员工宿舍退房后和入住前宿舍的清洁。

3.22 地下停车场清洁和清洗：地下停车场应每天清扫一次，每半年彻底清洗一次，随脏随清，特殊情况应及时清洗。

★3.23 外墙、玻璃清洗：医院外墙每年清洗一遍，玻璃外墙及玻璃框架、窗户等每半年清洗一次，随脏随洗。

★3.24 灭“四害”：负责医院范围内室内及医院属下宿舍的“四害”消杀工作，每周灭蚊 1-2 次（必要时每天消杀一次或根据季节性调整）。定期彻底清理病床储物柜和床头柜等，保洁员每周投放蟑螂药。灭四害药剂要根据四害耐药性进行更换，保证灭杀效果。

★3.25 化粪池及排污管清理：负责服务范围内所有化粪池的清理及厕所、洗手池及大小排污管道、排污井及雨水管、井等的疏通和洗手池、清洗池排水小管道的疏通工作，化粪池彻底清理一次。

3.26 拆、装窗帘、隔帘：每半年拆卸隔帘送洗并负责安装一次，窗帘拆洗安装每年一次，如有需要随脏随洗。

★3.27 PVC 地板的维护：中标人应制定采购人范围内所有 PVC 地板的维护（打蜡、晶面处理或养护等）计划，病房 PVC 地板应每季度打蜡或蜡面维护一次，电梯间 PVC 地面每月打蜡或蜡面保养一次，如因特殊情况需增加打蜡或养护的次数；如因故未能按要求完成 PVC 地板维护的，中标人应另行安排时间完成打蜡计划。要求所有 PVC 地板蜡面良好、光亮。中标人应每月向采购人主管部门提交有所在科室签名的 PVC 蜡面打蜡或维护实施记录。

3.28 专项保洁项目：中标人应根据工作计划每月对医院的不锈钢（如电梯、步梯扶手、门框及其它不锈钢）使用不锈钢专用保养剂，保持光亮无生锈。按计划对天花板、风口、抽风机、灯罩、墙身、玻璃门窗、宣传牌、高处及高处设施的进行清洁，对地面磁砖进行专项保养，要求各项目清洁、无污垢，无人为损坏等。

4. 保洁服务工作要求

4.1 保洁工具应按医院感染管理的相关要求分区、分类使用和管理（清洗、消毒、晾干等）。

4.2 保洁员应熟悉消毒剂和各类清洁剂的正确使用方法，能熟练掌握各类保洁工具的正确使用，不同区域的保洁工具实行严格分类摆放和使用，用颜色或文字等标识进行区分，服务人员能熟悉各类防护用品的使用，以防职业暴露和交叉感染。

4.3 中标人应为每个保洁岗配置清洁工具车及清洁工具、药剂等；配置质量好、低噪音、电瓶式的全自动洗地机等各类清洁设备用于日常工作，使用清洁设备的员工应经过培训并考核合格后方可使用，以确保人员安全。

★4.4 中标人使用的各类洗涤剂、消毒剂应符合国家安全、环保的相关规定及医院感染管理的相关规定，中标人应将洗涤剂、消毒剂的相关证件材料、说明书等相关资料送给采

购人归口部门备案；中标人提供的 PVC 地板蜡（含 PVC 地板养护药剂：起蜡水、面蜡等），这些消耗品须通过国家卫生部批准予使用，符合医院院感科的要求，并且提供优质的产品。中标人对项目配置专业的清洁及消毒药剂，墙面、物表及地面的清洁及消毒使用对应的清洁消毒剂，卫生间使用专业的药剂进行清洁、消毒、除臭。使用的清洁剂、消毒剂需是正规工厂所生产的合格产品（注明品牌、产地、规格、数量），其产品质量须达到国家有关质量和环保标准，使用前须提供产品合格证、质量标准和产品化验单。严禁使用含强酸、强碱的、易燃、闪点低的清洁剂、消毒剂，如天那水、汽油。不能使用可造成物品损坏、地板损坏，设备设施腐蚀、变色、变形的清洁剂、消毒剂。任何由于使用清洁剂、消毒剂造成的物品损坏，地板损坏、设备设施腐蚀、变色、变形等问题，均由中标人承担全部责任。消毒药剂瓶外要贴明显的标签，防误饮等安全意外。

4.5 保洁员进入污染区、无菌区、手术室、医护办公室、病房等区域进行保洁时，按规定穿带适当的防护装备。

4.6 保洁工作尽量避开正常的诊疗操作，清洁办公室或值班室时，不可影响他人的工作和休息。保洁过程中挪动的物品应及时归位。

4.7 地面潮湿及清洗地面及危险作业时应放置警示牌，并提醒行人注意安全，防止跌倒。

4.8 中标人应对保洁员进行岗前培训及在岗培训，符合要求后方可上岗。员工应经过医院感染知识培训并熟练掌握各类消毒隔离知识，严格执行洁污分开、从洁到污、一用一消毒的原则，认真执行手卫生、消毒隔离和自我防护。

4.9 中标人保洁应使用质量好、清洁、不脱毛的毛巾并保证按医院感染管理要求配置足量使用的毛巾。

4.10 保洁员的工作内容应根据所在科室的具体要求制定不同的工作分工方案。

4.11 中标人的保洁服务项目管理人员（保洁项目经理、保洁主管）应加强巡查和监督，建立到科室检查和征求意见的机制，发现存在问题及时解决。

★4.12 中标人应有效监管所提供的院感消毒工作，完善中标人感控培训及管理体系，加强现场监管力度，确保中标人清洁消毒管理工作达到国家卫生相关部门的要求，中标人在本项目配置的保洁项目经理及保洁主管需负责内部重点岗位（如：手术室、重症监护室（ICU）、感染科、产房、新生儿科等）的培训，防范因保洁工作不到位而发生感染事件，并对项目进行全面监督检查。

4.13 中标人对项目配置专业的玻璃清洁工具、墙面清洁工具、地面清洁工具、打蜡工具、物表清洁消毒工具（毛巾）。按区域不同使用相应清洁工具，中标人负责清洁工具的区

分标识及按要求分区域放置。毛巾需采用方巾及长毛巾分区分色使用，不得重复使用。地面清洁工具需采用可拆洗、易清洁消毒、分色分区使用。所有工具根据区域的不同正确配置，确保符合院感要求。

4.14 中标人应提供保洁管理信息化系统，要求中标人保洁服务精细化、可视化、信息化，使用信息化管理系统对现场服务质量进行检查、监控、派工，要求该软件具有以下功能：

4.14.1 具备医院内科室、病房、办公室、走廊等空间信息管理功能：建立详细的空间信息数据。

4.14.2 具备员工管理功能：记录员工个人信息、培训、技能。

4.14.3 具备检查功能：运用手持机对现场的服务质量进行检查。

4.14.4 具备专项检查功能：对玻璃、风口、墙面、地面等保洁工作完成情况跟进。

4.14.5 实现远程监管与维护，保留原始检查记录备查等。

4.15 保洁员需服从科室的管理及工作安排。对因服务态度不好、违反劳动纪律、工作完成质量不符合要求被科室或病人投诉的员工，中标人应及时给予批评教育，累计 2 次被投诉者中标人应调换该员工岗位。中标人接到采购人提出更换员工的书面申请后，中标人应在一周内完成人员的更换。如果有三个或以上科室拒绝接收的员工，由采购人主管部门进行评估后，中标人把该员工在一个月内调离，逾期不调离的，采购人有权不支付该岗位的服务费。

4.16 中标人应确保现场一线员工相对固定，以保证现场服务质量。如有员工离职、休息或生病等原因导致现场员工变动的，中标人的保洁服务项目管理（保洁项目经理、保洁主管）应提前与所在科室护士长或负责人沟通并安排能胜任职位职责的员工顶替，项目管理人员应加强替岗员工巡视和指导。

4.17 中标人应对保洁区域进行科学划分并强调计划性，各责任范围明确到人。

5. 保洁服务频次及质量要求

序号	清洁项目	清洁次数			质量要求
		日	周	月	
1	地面干拖	2			地面保持干净、清洁、无垃圾
2	地面湿拖	2			地面保持干净、清洁、干爽、无污渍
3	墙壁（1.8米及以下）	1			手摸无污渍，无张贴等污迹
4	墙壁（1.8米以上）			≥1	无蛛网、尘网、污迹
5	门/窗/玻璃/镜面		≥1		干净、明亮、无手印、无污迹、手摸无污渍
6	栏杆、扶手	1			保持干净、光亮、无水迹、无积尘

7	垃圾箱/桶、纸篓	≥2			垃圾袋内垃圾满2/3则清倒、表面无明显污垢、无异味、无烟头、无烟盒，按规范消毒，病房垃圾袋每晚睡前需要更换干净
8	宣传栏、标识牌、白板	1			保持干净、无张贴、无污迹
9	天花/风口/灯具			≥1	保持洁净，无蜘蛛网、无污迹、无积尘
10	空调机		1		表面目视无污迹、无积尘
11	椅、凳、台、柜、平台	1			无污迹、保持干净
12	病床、床头柜、设备带	1			无污迹、手摸无灰尘、污渍
13	风扇/吊扇			1	表面目视无污迹、无积尘
14	不锈钢物品钢油保养		1		不锈钢物品光亮、无锈渍、无灰尘
15	晒衣架	1			清洁无尘
16	床隔帘、窗帘	隔帘每半年拆洗≥1次， 窗帘每半年拆洗一次。			目视洁净无污迹、手摸无灰尘，具体清洗次数按科室要求，随脏随洗
17	出院病床单元	每患者出院后			及时进行全面清洁和终末消毒，保持清洁、无污渍、手摸无灰尘
18	阳台	1			清洁无尘、无污渍
19	仿真绿化植物		1		表面目视无污迹、手摸无灰尘
20	室内绿色植物		1		盆栽、定时淋水，表面目视无积尘、树叶光亮
21	各类医疗设备、器械、医疗用柜	1			保持洁净，无蜘蛛网、无污迹、无积尘，按规范进行清洁及消毒
22	医用毛巾、拖鞋、	1			按科室要求及时进行清洗、消毒、更换
23	便盆	每次			无污渍，每次使用后及时进行清洗、消毒
24	洗手盆、清洗池、浸泡池	2			保持清洁、无污渍并按规范消毒
25	毛巾架、淋雨花洒	1			保持清洁、无污渍、无灰尘
26	病房地面抛光		1		
27	大堂地面抛光	1			
28	厕所	数次			保持清洁、明亮、无异味、地面干燥无积水、有防滑提示标识、设施完好（故障及时报修）
29	电梯	数次			保持清洁、明亮、地面干燥，电梯间PVC地板每月打蜡一次
30	停车场、地下车库	1			清洁无垃圾、地面干燥，每半年清洗地下车库一次
31	室外地面、绿化、设备设施、沙井沟渠	每天巡视，随时清洁			保持医院室外环境清洁、美观，设备设施洁净，目视无积尘、绿化区域清洁无杂物、地面无血液、垃圾、呕吐物、排

				泄物，沙井沟渠水流通畅，无垃圾异物堵塞
32	洗衣房清点、交接洁、污被服	2		做到帐物相符
33	外墙、玻璃外墙及玻璃框架的清洗。			外墙、外墙玻璃、玻璃框架每半年清洗一遍
34	四害消杀		1	按要求进行
35	化粪池清理	医院化粪池每半年彻底清理一次，随满随清，不能满溢。		彻底清理，要求清理后现场检查粪渣达到采购人要求
36	排污管道清理	排污管每月检查，每季度清理一次。		应保持排污通畅，不能堵塞和满溢
37	洗手池、厕所及排水管道	随时需要随时清理、疏通		24小时提供服务
38	病房PVC地板打蜡	根据实际情况3个月至6个月一次。		PVC地板蜡面应维持在良好状态

6. 保洁服务临时及应急加班要求

6.1 应急加班：如果各类突发事件（包含但不限于）：如自然灾害（防台风、防汛等）、突发应急事件、爆水管、水浸和其它突发事件等和采购人临时性工作增加（例如开荒保洁、特殊需要等）非常规性工作以外的工作所致的额外加班情况。中标人做好加班情况记录（包括加班员工姓名、加班原因、加班起止时间等）并由相关科室负责人确认签名。中标人每月提供加班信息给采购人核准后，采购人按实际加班情况支付加班费。

6.2 以下情况加班不支付加班费：

6.2.1 如果因中标人服务范围内的工作质量不符合要求而需要临时加班的，包括专项保洁，因属于中标人服务范围内的工作，采购人不支付服务费。未经采购人相关科室同意并现场确认的加班费，采购人将不予以支付。

6.2.2 中标人应根据岗位配置要求进行人员配置，有人休息或辞职时应有人顶岗，不得缺岗。顶岗人员需要熟悉所顶岗位的工作流程和要求，经所顶岗科室护士长或主任同意后方可安排顶岗，否则视为无效顶岗，采购人有权扣除无效顶岗岗位的服务费。新入职员工以所服务科室的护士长考核合格并确认实际到岗日为准。

6.2.3 中标人不得以支付员工“并岗工资”、减少科室岗位服务人员、安排员工不休息顶班支付加班费等方式来解决人员缺岗问题。中标人需要合理安排服务人员的工作和休息，中标人应保证员工的每月休息时间，以免疲劳工作影响工作效率。

6.2.4 采购人有权每月对中标人的岗位配置进行核查，中标人应配合采购人的核查。一经发现缺岗或服务工时少于约定服务工时的，采购人有权从当月的服务费中按服务单价扣除

所缺岗位或服务工时的服务费。

7. 保洁服务管理要求

7.1 中标人应确保保洁服务管理团队的稳定性，经采购人认可的保洁服务项目管理人員（保洁项目经理、保洁主管）不得频繁更换。

7.2 不能胜任的项目管理人員应及时更换。如中标人委派的保洁服务项目管理人員（保洁项目经理、保洁主管）不符合要求的（有事实依据证明不能胜任管理岗位），采购人有权要求中标人更换该项目管理人員至合格为止。中标人接到采购人书面换人通知后，应在 15 天内更换合格的项目管理人員到位，逾期不更换或更换的项目管理人員仍不符合要求的，采购人有权不再支付该岗位的服务费，直至合格的项目管理人員到位为止。

7.3 项目管理人員请假要求：中标人的保洁服务项目管理人員（保洁项目经理、保洁主管）应坚守岗位，除法定节假日每年离开医院的累积不得超过 10 天。如项目管理人員因故需临时离开医院或休息 3 天（日历日）以内的（不含 3 天），中标人应以电话、微信、QQ 等方式向采购人主管部门请假；离开医院 3 天（日历日）或以上的，应向采购人归口部门提交书面请假单，请假获批离开医院前应提前做好现场工作。

7.4 项目管理人員应经常到现场督导员工的工作，保洁项目经理、保洁主管需常驻医院，保洁项目经理每周到现场跟进现场工作的时间不得少于 3 天，医院感染管理重点部门（手术室、重症监护室（ICU）、血透室、产房等）每月至少去现场督查一次。保洁主管在每天上午 11:00 前，下午 16:30 前在现场工作，每天到现场跟进每个岗位员工的工作情况，及时解决员工在工作中遇到的困难或问题，并与科室沟通、协调和反馈。

7.5 中标人应每月向采购人主管部门提交以下资料：项目每月工作总结和下个月工作计划，工作总结的内容应包含（但不限于）：当月开展的工作、当月员工变动明细表（包括当月在职员工、新入职员工和离职员工的信息）、当月完成的专项保洁情况、当月员工培训情况等。

（五）运送服务

1. 运送服务人员要求

★1.1 运送项目经理要求：年龄≤55 岁，具有大专或以上学历，有从事三年及以上三级甲等医院医疗运送服务项目经理管理经验，在签订合同前提供该人员学历证书及中标人为其购买的社保参保资料的复印件给采购人备案。具有良好的全局统筹能力、组织管理能力及处理各类突发或应急事件的能力。有较强的责任心和奉献精神，有良好的沟通、组织、协调能力以及熟练的专业技能，熟悉医院运送的各项工作要求、流程和操作方法，有指导和教育员

工的能力,能正确指导现场员工进行各项操作,具有质量管理和质量持续改进的意识和能力,书写能力强。

★1.2 运送主管要求: 年龄≤45 岁,具有大专或以上学历,有 3 年或以上三级甲等医院医疗运送现场服务经验及 2 年或以上三级甲等现场管理经验,责任心强和具有良好的沟通、组织协调能力以及熟练的专业技能,熟悉医院运送的各项工作要求、流程和操作方法,有指导和教育员工的能力,能正确指导现场员工进行各项操作。

★1.3 运送人员要求: 具有初中或以上文化,女性年龄 50 岁以下(45 岁以上的占比不得超过 60%)、男性年龄 55 岁以下(50 岁以上的占比不得超过 60%),超出上述年龄的人员若身体健康且具备满足对应工作的体力和能力,经采购人评估合格可以适当放宽,身体健康并能胜任岗位的工作,无传染性疾病(必须进行入职体检),服务态度好,品行良好,语言清晰,有一定的沟通能力,无违法犯罪记录(员工入职前中标人应将人员名单提交给当地派出所核查,核查无犯罪记录后才可入职,否则所造成的一切后果及责任由中标人承担)。

★1.4 所有运送服务项目员工入职前必须有二甲或以上医院的健康体检报告,身体健康者(无传染性疾病等)方可入职;特殊岗位的员工(医疗废物运送员),每年体检不少于一次,应提供血源性传染病项目(感染四项:乙肝抗原、丙肝抗体、梅毒抗体、艾滋病病毒抗体)的检测报告,并将健康体检报告复印件提交给采购人主管部门。

2. 运送服务范围及工作时间

2.1 《各科室运送服务范围及工作时间》

序号	岗位名称	服务范围	工作时间	配置每周服务天数	人员配置数
1	内科楼运送	神经内科一区(3楼)	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1
2		神经内科二区(4楼)	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1
3		神经内科一、二区辅助岗	7:50-12:00 14:20-18:10	5	1
4		呼吸内科(5楼)	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1
5		心血管内科(6楼)	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1
6		消化内科(7楼)	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1
7		心血管内科、消化内科辅助岗	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1
8		全科与老年医学科、	7:50-12:00	7	1

		内分泌科（8楼）	14:20-18:10		
9		全科与老年医学科、 内分泌科辅助岗	7:50-18:10 【时间段内 累计工作四 小时(一般是 上午2小时、 下午2小时， 时间段根据 实际情况调 整)】	5	0.5
10	综合楼运 送	胸心外科（10楼东 区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	0.5
11		待定科室（10楼西 区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	0
12		泌尿外科（9楼西区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1
13		肾内科（9楼东区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	0.5
14		神经外科（8楼西区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1
15		普外一区（8楼东区）	7:50-12:00 14:20-18:10 (周六、日工 作四小时)	7	1
16		肿瘤科/血液科（7楼 西区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1
17		普外三区（7楼东区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1
18		耳鼻喉科（6楼西区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	0.5
19		眼科（6楼东区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1
20		骨一科（5楼东区）	7:50-12:00 14:20-18:10 (周六、日工 作四小时)	7	1
21		骨二科（5楼西区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	0.5
22		骨三科（4楼东区）	7:50-12:00 14:20-18:10 (周一至三 8小时，周四 至日4小时)	7	0

23		骨三科（4楼西区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	0.5
24		待定科室（3楼东区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	0
25		待定科室（3楼西区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	0
26	妇幼楼运送	妇科（11楼南区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1
27		温馨三区（11楼北区）+温馨一区+温馨二区（10楼南、北区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1
28		爱婴南区+9楼温馨区（北区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1
29		产前区（8楼南区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1
30		儿内综合消化科（7楼南区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	0
31		儿呼吸一区（6楼南区）			0.5
32		儿内综合消化科（6楼北区）			0.5
33		普外二区（5楼南区）	7:50-12:00 14:20-18:10 （周一至周五8小时）	5	1
			7:50-12:00 14:20-18:10 （周六日、节假日每天工作4小时）	2	
34			康复医学科/中医科（5楼北区）	7:50-12:00 14:20-18:10	7
35	肿瘤楼运送	待定科室	7:50-12:00 14:20-18:10	7	0
36	驻守	ICU一区（综合楼）+ICU二区（妇幼楼）	7:50-12:00 14:20-18:10	7	1
37		放射科CT、X光（综合楼）	8:00-12:00 14:00-18:00	7	1
38		放射科CT、X光（内科楼）	8:00-12:00	6	0.5
39		MR室	8:00-12:00 14:00-18:00	6	1.5
40		综合楼超声科	7:40-12:00 14:00-17:40	7	1

41		妇幼楼超声科	7:55-12:00 14:25-18:00	6.5	1
42		胃镜室	7:50-12:00 14:20-18:10	5.5	1
43		康复科门诊	14:00-18:00	5.5	1
44		人流室	8:30-12:00 15:00-17:30 (周一至周五)	5	2
45			8:30-12:00 (周六)	1	0
46		急诊科	8:00-16:00	7	2
47		急诊科	16:00-24:00	7	2
48		急诊科	0:00-8:00	7	1
49		妇幼楼手术室	9:00-13:00 14:30-18:30	5	1
50		综合楼手术室	9:00-18:30	5	1.5
51	标本循环 运送	儿科急诊	17:30-23:00	7	1
52		体检中心	8:00-12:00	6	0.5
53		从妇幼楼检验到综合 楼检验	8:00-16:00	7	1
54			8:00-12:00 14:45-17:45	7	1
55	驻守、运送	西药库	8:00-12:00 14:30-17:30	5	2
56		日用品仓	8:00-12:00 14:30-17:30	5	1
57		耗材库	8:00-12:00 14:30-17:30	5	2
58		静配中心、综合药房、 中药房	7:00-12:30 14:00-19:30	7	3
59			7:30-16:30	7	3
60			14:00-22:00	7	3
61			11:00-13:30 16:30-22:00	7	3
62	驻守	高压氧	7:00-12:00 14:00-17:00	5	1
63	标本循环 运送	综合楼门诊采集点到 综合楼检验	8:00-次日 8:00	7	2.5

2.2 《公共区域运送服务范围及工作时间》

序号	岗位名称	服务范围	工作时间	配置每周	人员配置数
----	------	------	------	------	-------

				服务天数	
1	项目经理	全院	8:00-12:00 14:00-18:00	5	1
2	运送主管	全院	8:00-12:00 14:00-18:00	6	2
3	中心调度员	调度中心	8:00-16:00	7	1
4			16:00-0:00	7	1
5			0:00-8:00	7	1
6			8:00-12:00 14:00-18:00	6	3
7	标本循环	综合楼	7:00-18:00	7	1.5
8		妇幼楼	7:00-18:00	7	1.5
9		内科楼	7:00-18:00	7	1.5
10	专项运送员	配送桶装水+机动	9:00-17:00	7	1
11	专项运送员	医疗废物收运	7:30-13:00 14:30-17:00	7	4
12	控梯员	妇幼楼、综合楼、 内科楼电梯	7:50-12:10 14:20-18:00	6	3
14	调度中心的 机动运送员	全院	8:00-16:00	7	7
15			16:00-24:00	7	7
16			0:00-8:00	7	3
17	织物运送员	洗衣房	7:00-11:30 12:00-15:30	7	3
18			7:30-12:00 14:00-17:30	7	3
19	织物折叠员		7:30-14:30	7	3

3. 运送服务具体服务内容

3.1 中心调度员职责：

3.1.1 实行 24 小时轮值制度，全面负责运送调度的日常工作，包括运送任务的受理、记录、分派、任务完成情况的跟进与反馈。

3.1.2 受理各科室的查询和投诉。

3.1.3 运送数据的收集、整理, 按医院要求提供中心即时工作量，用于成本核算。

3.2 病人的运送职责：

3.2.1 负责全院住院患者检查、治疗、会诊、转科、手术、康复理疗等来回接送或引导工作，并根据科室要求、预约时间、运送工具运送患者，同时做好交接手续。

3.2.2 有需求的特殊病人、车床 / 轮椅的出院病人运送到医院门口。

3.2.3 按急诊科要求跟车出诊。

3.2.4 有需求的门诊病人护送检查和护送入院。

3.2.5 负责技能科室检查患者的接待、照看、解释等协调工作及现场秩序维护与应急工作，同时做好与导检员、患者/家属当面交接。

3.2.6 全天执行调度或管理人员随机安排的全院运送工作，包括零散杂项、应急、勤杂、物资、气体等运送工作。

3.2.7 运送员需保养、保管与维护好各自负责的运送工具，及时送修。所有病人的运送，运送员需协助完成过床工作。（特殊情况除外）

3.3 标本的运送职责：

3.3.1 各类标本定时收取和运送。

3.3.2 各类抢救、紧急的标本不定时运送。

3.3.3 取送试管、各类标本瓶、杯、玻片、容器等。

3.3.4 送检需要到外院检验的标本至检验科及将外院检验结果送到相应科室。

3.4 药物的运送职责：负责把中心药房、中药房、静配中心所有各种药品（口服药、针剂、中成药、中药、输液等）从药房送往病区，或病区退还药房等全院药物运送工作。

3.5 文书的运送职责：各类医疗文书、行政文书等运送（送病历去复印的除外）。

3.6 各类物资及设备的运送职责：

3.6.1 药库、日用品仓库、耗材库及全院各类物资、物品的领送。

3.6.2 各类医疗设备、医疗用品的收送，包括院内送修和领回。

3.6.3 执行采购人行政部门、科室交待的勤杂、公差任务。

3.6.4 负责全院桶装饮用水的运送和管理，每月最后一天统计好各科使用桶装水的数量交给日用品仓，按照采购人制定的桶装水配送明细表进行配送，如有特殊或紧急用水需要的，随叫随送。

3.6.5 临时加/撤病床、各类家具、物资的搬运、采购人临时性任务相关物资的搬运。

3.7 控梯员职责：

3.7.1 专人负责操作医疗专用电梯，如因抢救、手术等急需使用医疗电梯时，控梯员以最快速度控梯到所需楼层等候。没有运送任务时，需按正常开放医疗电梯使用。

3.7.2 控梯员应文明礼貌服务，坚守岗位，不擅离职守，主动帮助医护推车出入电梯或帮助有需要的人，人多拥挤时主动提醒乘梯人员小心保管财物。

3.7.3 遵守电梯操作规程，遇突发事件时，要沉着冷静，做好乘客的安抚工作。发生故

障时应立即将电梯停在安全楼层，做好警示工作，并按规定汇报。

3.8 临时性搬运工作职责：

3.8.1 完成临时性指派的物品、病床等的搬运工作。

3.8.2 完成各类接待、会议的会场桌椅搬运、摆放工作。

3.8.3 搬运外出体检物品及跟随到体检现场搬运与布置现场。

3.8.4 负责医院科室开科或搬迁时的各类物资搬运。

3.9 太平间管理职责：

3.9.1 中标人应配置专人负责采购人太平间的 24 小时值班制管理，根据殡葬领域管理规定及医院制度要求落实工作。

3.9.2 负责到全院各科室，收运遗体到太平间保管，并指引、协助家属联系殡仪馆接收遗体，做好与科室医务人员、殡仪馆工作人员的交接登记工作，按要求落实太平间清洁、消毒、防鼠工作；如因中标人服务人员原因所致的遗体发生鼠咬、损伤、丢失、碰伤或受到其它伤害，由中标人负责赔偿及承担一切责任。

3.9.3 遗体在太平间保管超过 3 小时（夜间除外）仍无家属前来办理火化手续的，中标人服务人员应及时反馈给相关科室医务人员催促家属尽快办理相关手续；如果遗体存放超过 6 小时（夜间除外）的，中标人服务人员及时报告负责部门协调跟进处理。

3.9.4 对全院所有的遗体（包括意外异常死亡），需协助及配合科室、相关部门或家属做好各项协调及交接手续，按照以下交接规范执行：

3.9.4.1 中标人服务人员在科室收运及与指定接收单位交接过程中，需严格执行“双人核对”制度，认真核对遗体信息及交接手续，严格按照殡葬领域管理规定及医院制度要求移交遗体给指定接收单位，确保遗体移交准确无误。

3.9.4.2 中标人服务人员完成每具遗体移交后，办公时间立即将完整填写的《遗体移交登记表》提交主管部门归档保存。交接人员需签字确认，确保移交记录及时、完整、可追溯，杜绝漏交或延迟上交情况发生。

3.9.5 负责管理和维护太平间内设备设施，确保设备设施处于完好状态，并防止丢失。

3.9.6 遵守殡葬领域管理规定及医院制度要求，严格执行遗体运送、保管、移交工作。禁止向死者家属索取红包或其它物品，家属在医院内进行丧事祭祀、法事活动及安放花圈、抛掷烧纸、香烛、更换寿衣、燃放鞭炮等行为时，中标人服务人员应向死者家属进行劝阻及耐心做好解释工作，如劝阻无效时需及时上报医院相关部门，同时通知保安部派人到现场协助处理。

3.9.7 接到科室通知收运遗体后，上班时间 15 分钟内到科室接收遗体或引产死胎(下班时间:从收到科室通知到达科室时间不能超过 30 分钟)，与科室护理人员办理相关交接手续。

3.9.8 太平间管理违规行为的界定与处罚

3.9.8.1 违规行为界定。在太平间管理工作中，中标人服务人员若出现以下行为，均视为严重违规：

- (1) 销售殡葬用品；
- (2) 提供盈利性殡仪服务；
- (3) 索要钱财；
- (4) 泄露亡故患者或其家属有关信息；
- (5) 参与、组织在医院范围进行法事活动；
- (6) 参与、组织变卖遗体、器官；
- (7) 配合偷抢或破坏遗体；
- (8) 对上述违规情况隐瞒不报。

3.9.8.2 处罚措施：

(1) 采购人对违规行为实行“零容忍”政策。一经查实，采购人有权责令中标人与违规员工解除劳动合同，并且该员工不得再从事医院内的任何工作。

(2) 中标人作为服务公司，应对违规行为承担管理责任。首次发生上述违规行为，采购人将对中标人进行 1 万元的扣罚，服务期内同类问题第二次出现时，进行 5 万元的扣罚，第三次出现时，在第二次的基础上 2 倍扣罚，第四次出现时，按 3 倍扣罚，以此类推。且服务期内出现超过三次，采购人有权单方终止合同。

(3) 若违规行为涉及违法犯罪，采购人将依法移交司法机关处理，一切责任与后果由中标人承担，中标人应积极配合司法机关的调查，并承担相应的法律责任。

3.9.9 信息保密与安全管理

3.9.9.1 中标人应严格遵守信息保密原则，确保在服务过程中获取的患者信息、医院内部信息等不被泄露。中标人服务人员及服务期间及离职后，均不得以任何形式向第三方披露、传播或利用上述信息。中标人从事太平间相关工作人员需签订保密及廉洁承诺书，经过培训后方可安排上岗。

3.9.9.2 中标人应加强员工的安全教育与管理，确保服务过程中的人员安全和医院设施设备的安全。如因中标员工的疏忽或故意行为导致医院人员伤亡或财产损失，中标人应承担全部赔偿责任，并负责恢复原状或支付相应的修复费用。

3.10 医疗废物收运和管理职责：

3.10.1 根据医疗废物管理规定及医院消毒隔离制度，严格执行医疗废物分类收集、运送、暂存、移交工作；每天使用中标人的医疗废物信息化系统、专用设备（手机、运送专车、电子称），到全院各科室至少收运一次，量多的科室收完为止，特殊情况随叫随收，各科室的医疗废物应尽量做到日产日清，按规定的路线送到集中暂存处暂存，集中暂存处暂存时间最多不得超过 48 小时。

3.10.2 专人负责医疗废物集中暂存处的管理工作，按中山市固体废物在线监控管理平台 APP 操作流程, 当面与危险废物处置单位的工作人员完成医疗废物移交。每月 5 号前提交上个月全院医疗废物管理台账，确保每天收集与转移的数量误差范围不能超过±3%。

3.10.3 负责通知殡仪馆工作人员来院接收病理性废物，并按要求做好全院各科室病理性废物保管、移交工作。

3.10.4 每天对使用后的医疗废物运送工具及时进行清洁消毒；医疗废物对外交接完成后，及时对暂存间的设施及内外环境进行彻底清洁消毒（每天 2 次）；每星期做好防四害工作（防苍蝇、防蚊子、防蟑螂、防老鼠）。

3.10.5 负责医疗废物集中暂存处设备、设施的保管和维护，医疗废物应上锁管理，防止医疗废物丢失、流失、泄漏、扩散和意外事故发生时的不良事件。

3.10.6 遵守医院的各项规章制度，禁止私自携带、变卖或遗失医疗废物。

3.11 棉织品的运送职责：

3.11.1 负责全院所有织物的运送工作，按要求把洁净织物送到各科室及各科室将污脏织物收集运送到洗衣房。所有洁净织物、污脏织物运送过程中必须全程遮盖织物，同时做好个人防护工作。

3.11.2 根据各科室计划清单进行分捡织物，对单、对数、然后装车，按要求送到各科室。到科室后对织物进行卸货，并与保洁员做好织物的当面交接工作，做到心中有数，数目清晰。

3.11.3 每天负责折叠区域环境卫生的清洁，并协助洗衣房折叠、装车工作。

3.11.4 遵守医院的各项规章制度，按要求做好个人仪容仪表和个人防护（穿戴工作服、口罩、帽子、手套、鞋等）。落实好院感制度，

3.11.5 保养、保管与维护好各自负责的运送工具，使用过程中发现故障的及时上报洗衣房组长，同时送院内维修。

3.11.6 下班前做好使用车辆的清洁、消毒工作，并摆放整齐。

4. 运送服务工作要求

4.1 建立全天 24 小时按照岗位配置要求提供服务，为采购人提供及时、规范、安全、优质的运送服务，具体要求如下：

4.1.1 设立中央调度中心，由中标人给运送员配置对讲机、手持机，调度人员 24 小时全面负责运送调度的日常工作，包括运送任务的受理、记录、分派、任务完成情况的跟进与反馈。

4.1.2 出现问题应及时上报病区护士长和采购人主管部门，不得擅自处理。收到投诉时应立即改进并主动及时地追踪回访且做好相关记录。（1）I 级、II 级不良事件：当事人必须立即上报项目经理或主管，运送项目经理立即向主管部门上报。（2）III 级、IV 级不良事件：当事人必须立即上报项目经理或主管，项目经理或主管立即到场协调处理，处理完毕后 24 小时内上报主管部门。

4.1.3 患者运送须由护士、运送员共同核对患者信息，做好书面交接，双方签名确认；运送病人时，按医务人员对病情评估结果和运送方式使用运送工具。

4.1.4 正确使用运送工具，使用车床接送病人要注意上下斜坡时头部方位的调整；运送带输液的患者时需使用带输液架的车床或轮椅；使用车床或轮椅运送病人需做好安全措施（扣好安全带）；所有手术病人应使用轮椅或车床接送，不能让病人步行。如因中标人服务人员原因所致的患者运送安全事件，由中标人负责赔偿及承担一切责任。

4.1.5 运送过程中，应确保病人的安全与舒适，注意保暖，随时注意视察病人的病情变化，发现异常立即报告医生护士并协助处理。检查结束后，把病人安全送回所在病区。

4.1.6 运送病人及物品时应注意安全，如因输送方疏忽导致的人员伤害，物品损坏，中标人应负赔偿责任。

4.1.7 取送药品、物品时，应做到及时、准确、安全，严格执行交接制度，每项运送任务均应有交接记录，应杜绝错发、错送和避免丢失、损坏的现象。

4.1.8 到日用品仓库、药库、耗材库等领取物品和送回的物品数目应相符，要有护士长或护士签名。

4.1.9 各类医疗文件传递要准确、及时。

4.1.10 太平间设专人负责，接到通知后，立即到达现场（下班时间接到通知的，从收到科室通知到达科室时间不能超过 30 分钟）。严禁发生尸体遗失、损坏、错发等现象，如有发生应由中标人承担相应责任。工作人员不得向死者家属索要或收取红包。

4.1.11 应每天检查运送工具状况是否良好，保证运送工具安全、状态良好方可使用，

不得出现因管理不当而丢失运送工具的现象。借用科室器具用完后应及时归还。

4.2 抢救、紧急、急诊、一般任务、检验标本的运送时限及要求：（运送时限是指：运送用时的起止时间是从调度中心接到科室运送任务通知到完成任务）

4.2.1 胸痛病人或抢救病人：急诊科、介入室、手术室的血标本送到检验科的时限为5分钟内完成。

4.2.2 紧急交叉配血、溶栓标本、血气分析、血氨、促肾上腺皮质激素等，科室已明确要求按紧急的运送任务完成的工作，全院各科室运送时限为10分钟内完成。

4.2.3 急诊任务运送时限为8分钟内到达全院各需求科室，如需携带运送工具则10分钟内到达全院各需求科室。（注：调度中心在综合楼一楼光棚位置）

4.2.4 一般任务运送时限为20分钟内到达需求科室并在30分钟内完成运送任务。

4.2.5 常规任务运送时限为60分钟内完成运送任务。

4.2.6 如届时因机动工作繁忙无运送员可派工时，由公司管理员执行抢救或紧急运送任务。

4.2.7 如受电梯故障或不可抗因素而导致运送任务延误的则不评估其运送时限要求。

4.3 病理标本的运送时限及要求：

4.3.1 冰冻病理标本：从综合楼手术室到病理科在5分钟内送达；妇幼手术室到病理科要求在10分钟之内送达。

4.3.2 妇科门诊、综合手术室、妇幼手术室的病理标本每天上午、下午各收运一次，常规病理标本每小时循环收运一次，特殊情况除外。

4.3.3 为了确保病理标本送到病理科有人接收和交接，医院规定上午11:30以后、下午17:00以后运送员不再送常规的病理标本到病理科。如果临床科室一定要在11:30和17:00以后送病理标本的，应由临床科室与病理科工作人员沟通好有人接收标本后，运送员方可接送科室的标本并尽快送达病理科与工作人员交接。严禁将病理标本送到病理科以外的任何科室存放。

4.4 中标人应每月向采购人主管部门提交以下资料：项目岗位配置一览表、在册员工信息登记表、太平间尸体交接登记台账、消毒登记本、医疗废物管理台账、医疗废物收集明细表、工作总结及下个月工作计划等。

4.5 中标人应按医疗废物相关法律法规和文件的要求，认真做好采购人产生的医疗废物的收运和医疗废物暂存处的管理，人员培训和个人防护措施到位，运送工具符合要求，医疗废物暂存处管理规范，各类医疗废物收集、运输、暂存、交接等环节符合要求，无医疗废物

遗洒、流失或非法售卖的现象。如因中标人违法违规导致不良后果，由中标人承担相关法律责任。

4.6 合同终止时，中标人应将采购人所需保存的所有医疗运送服务管理原始资料移交给采购人，并完成所有的交接手续后方可撤场。

4.7 中标人运送服务项目管理人员（运送项目经理、运送主管）应每天检查员工的服务质量（包括节假日、下班时间不定时抽查），定期征询医院各用工科室的意见，及时商讨和解决存在的问题。

4.8 如中标人服务人员的工作发生差错、病人物品丢失、争议或其它异常问题时，应立即报告现场护士或护士长，同时报告运送服务项目管理人员（运送项目经理、运送主管），并配合调查。员工如隐瞒不报的，将按有关规定给予从严处罚；如果运送服务项目管理人员（运送项目经理、运送主管）有包庇违规或帮助当事人隐瞒真相、不及时如实上报的，与当事人一并处罚。

4.9 中标人服务人员应服从所在科室的工作安排、监督和管理。如果中标人的员工因违反劳动纪律、服务态度差、工作质量差、经常被病人投诉、工作能力或管理质量达不到使用科室/部门要求，导致其收到病人、家属或科室/部门有效投诉2次及以上，或被两个及以上科室拒绝留用的员工，经采购人主管部门评估情况属实的，采购人有权要求中标人撤换，中标人接到撤换通知后，应在一周内将该名员工调离采购人的范围，否则采购人有权不支付该岗位服务费。

4.10 中标人服务人员应服从派工和管理，上班期间应坚守岗位，不得脱岗、串岗，不得擅自离开岗位（如因临时有事离开需要向运送项目经理请假，并安排有人顶岗后方可离开，未经运送项目经理批准私自离岗的按缺岗处理。

4.11 中标人服务人员应接受服务科室的监督和管理，不得迟到、早退。应做到文明礼貌，工作认真、责任心强，尊重病人，不得欺负、呵斥、打骂、冷待病人及家属。应保护病人隐私，不得打听、泄露、传播病人及工作人员隐私，不准在病人面前谈论病人病情及其他人员的情况。中标人服务人员严禁将本人持有的门禁卡、工牌、饭卡借给他人使用。

★4.12 中标人对医院内垃圾的处理必须是严格执行《医疗废物管理条例》、《医疗卫生机构医疗废物管理办法》的规定，因中标人违法违规导致不良后果，由中标人承担相关法律责任。

★5. 信息化技术手段：

5.1 中标人需配置可以与医院信息系统无缝对接的信息化管理系统，包括医疗运送服务

中央调度信息化管理系统及医疗废物收集采用信息化系统(由中标人根据医院信息系统的对接端口进行匹配,并预留可与医院信息系统相匹配的导入终端),科学调度和完成各项工作,并使用信息化管理系统对现场服务质量进行检查、监控、派工,要求软件具有以下功能:

5.1.1 由于采购人医院运送种类多、环节复杂、数据量大,需要中标人利用信息化手段解决问题,要求响应供应商具备一套医疗输送(运送)服务中央调度信息化管理系统,具体功能如下:

- (1) 实现护士站自助下单功能,对运送服务任务过程追踪功能。
- (2) 实现标本电子扫描登记功能。
- (3) 实现循环签到功能。
- (4) 实现预约检查功能。
- (5) 具备员工管理功能:记录员工个人信息、培训、技能。
- (6) 记录完整的医院空间位置信息。
- (7) 实时记录运送类型、始发科室、到达科室。
- (8) 运送员需求时间、优先等级。
- (9) 员工手持终端机具有接收任务功能。
- (10) 运送任务具有追溯功能等。

5.1.2 采购人医院每天产生大量的医疗废物,且医疗废物种类繁多,需要中标人利用信息化手段解决问题,要求响应供应商具备一套医疗废物收集采用信息化系统,具体功能如下:

- (1) 按医疗废弃物类型进行称重和打印条码功能。
- (2) 可提供多种确认方式,如:扫描医护二维码、护士站终端等确认。
- (3) 支持护士站终端查询医疗废弃物的流向。
- (4) 具备医疗废物院内入库及出库管理功能。
- (5) 具备医疗废物在院内收运全程的追溯功能等。

5.2 中标人负责在采购人主管部门指定的电脑上安装信息化管理系统,并提供信息化管理系统登录的账号与密码,使采购人可随时通过电脑终端进行监督管理。(采购人权限与中标人项目经理权限相等或更高)

★5.3 中标人须根据中山市环保部门及相关部门对医疗废物数据统计等要求,及时对信息化管理系统进行升级改造,以满足采购人对数据统计的实际需要,并根据环保部门及中山市固体废物在线监管软件对医疗废物等数据统计的最新要求,及时对信息化管理系统进行升级改造并保留完整的统计数据。(上述费用已包含在本项目预算中,采购人不再另外支付费

用)

5.4 中标人提供的一切设备（含硬件、软件）、信息化管理系统及消耗品（如条码打印纸等）均由中标人提供，服务期间，信息化管理系统产生的所有数据均归采购人所有（中标人撤回系统前必须将服务期内产生的所有数据打包移交给采购人，不允许倒卖采购人的数据），中标人应承担费用负责其提供的设备的维修、保养及必要时提供额外或替换的设备（包括替换配件）以使该设备处于良好运行状态。

5.5 中标人需具备投入本项目信息化管理系统的合法使用权或所属权，如产生任何其他其信息化系统相关的知识产权纠纷，均与采购人无关。

5.6 若采购人现有硬件设备与中标人的系统不兼容的，由中标人自行解决兼容问题。

6. 运送服务加班要求

6.1 日常工作加班：如果因日常工作量增加，在岗员工已满负荷工作仍无法完成当天工作的，由中标人调配机动人员或其它岗位的人员配合完成工作任务，如果调配人员仍无法按时完成工作的，由中标人安排人员加班完成当天的工作并向采购人主管部门报备，中标人做好加班记录：加班员工姓名及签名、加班原因和加班起止时间等，由科室护士长确认签名后提交给采购人主管部门审核，采购人按实际加班情况及中标服务单价支付加班费。

6.2 临时性或应急加班：如果因采购人新增加的工作如搬迁科室、临时性搬迁任务等临时性工作需要或应急工作（如自然灾害、突发性应急事件等）非常规性工作所致的额外加班，由中标人根据工作量安排人员加班并提交给采购人主管部门报备，中标人做好加班记录：加班员工姓名及签名、加班原因和加班起止时间等，提交给采购人主管部门审核，采购人按实际加班情况及中标服务单价支付加班费。

6.3 以下情况加班不支付加班费：

6.3.1 因中标人服务人员服务范围内的工作质量不符合要求而需要临时加班的，属于中标人服务人员服务范围内的工作，采购人不支付服务费。未经采购人科室或主管部门同意并现场确认的加班费，采购人将不予以支付。

6.3.2 中标人应根据岗位配置要求进行人员配置，有人休息或辞职时应有人顶岗，不得缺岗。顶岗人员需要熟悉所顶岗位的工作流程和要求，经所顶岗科室护士长或主任同意后方可安排顶岗，否则视为无效顶岗，采购人有权扣除无效顶岗岗位的服务费。新入职员工以所服务科室的护士长考核合格并确认实际到岗日为准。

7. 运送服务管理要求

★7.1 中标人必须合理安排服务人员的工作和休息。中标人不得以支付员工“并岗工资”、

减少科室岗位服务人员，以确保现场服务质量。

7.2 中标人应确保运送服务员工的稳定性以保证项目的服务质量。未经采购人同意，中标人不得随意更换运送服务管理人员（运送项目经理、运送主管）。因故需要更换时，中标人应提前向采购人主管部门提出书面申请，并经采购人主管部门同意后方可更换。

7.3 中标人的运送服务管理人员（运送项目经理、运送主管）应坚守岗位，除法定节假日每年离开医院的累积不得超过 15 天。如项目管理人员因故需临时离开医院或休息 3 天以内的（不含 3 天），中标人应以电话、微信等方式向采购人主管部门请假；离开医院 3 天或以上的，应向采购人主管部门提交书面请假单，请假获批离开医院前应提前做好现场工作。

7.4 如中标人委派的运送服务管理人员（运送项目经理、运送主管）不符合要求的（有事实依据证明不能胜任管理岗位），采购人有权要求中标人更换该项目管理人员至合格为止。中标人接到采购人书面换人通知后，应在 15 天内更换合格的项目管理人员到位，逾期不更换或更换的项目管理人员仍不符合要求的，采购人有权不再支付该岗位的服务费，直至合格的项目管理人员到位为止。

7.5 运送服务管理人员（运送项目经理、运送主管）应每天到现场跟进每个岗位员工的工作情况，及时解决员工在工作中遇到的困难或问题，并与所在科室沟通协调和及时反馈。每周应对所有岗位的服务质量及工作情况督查至少一次。

7.6 中标人应确保现场运送服务各岗位员工的相对固定，以保证现场服务质量。如有员工离职、休息或生病等原因导致现场员工变动的，项目管理人员（运送项目经理、运送主管）应提前与所在科室护士长或负责人沟通并安排能胜任该岗位的员工顶替。经所在科室护士长或负责人同意后方可上岗，新上岗或替岗员工的现场医疗运送工作，项目管理人员应加强指导和监督。因新上岗或替岗人员服务质量不合格而影响科室正常运作的按缺岗处理，采购人有权拒绝支付该岗位服务费。

★7.7 中标人应保证服务人员每月正常休息时间，确保服务人员的身心健康。

7.8 中标人服务人员在运送过程中应做到安全、及时、迅速、不出差错。

四、付款方式

1. 中标人与采购人应于中标通知书发出之日起 30 天内签订政府采购合同，并约定进场服务时间。招标文件、中标人文件、中标通知书、考核办法应作为重要依据。

2. 采购人按月支付中标人服务费用，每月服务费用金额=合同金额÷服务期内月度数量+当月人员实际增减服务费（如有）-当月扣罚费用（如有）

3. 采购人每月根据当月的服务岗位人数及质量考核结果支付服务费。

4. 费用支付流程：

4.1 中标人于每月 3 号前将上月结算资料送达采购人，经采购人主管部门审核后将上个月的缺岗人数和服务质量考核结果反馈给中标人，中标人对考核结果有异议的，应在收到反馈意见后 2 个日历日内提交书面意见，逾期未提交视为同意，采购人结合考核情况（扣除考核罚款）确认该月实际结算金额。

4.2 中标人于每月 15 号前将上月的发票（发票金额按实际结算金额开具）送达采购人，经双方确定服务费用，中标人开具有效全额增值税普通发票（含税），采购人收到发票并审核无误后一个月内支付费用。

注：上述 4.1 所指的结算资料包括：（1）月度总结报告；（2）考核评分表；（3）整改相关通知书（如无整改问题，无需提供）；（4）实际岗位及服务人员配置表；（5）加班情况表；（6）采购人认为有必要提供的其他资料。

五、履约保证金

本项目收取履约保证金：中标人在签订合同 7 个工作日内向采购人交纳履约保证金（金额为中标金额的 10%）。履约保证金以不可撤销、无条件的银行（或担保机构）履约保函的形式提交（履约保函不计息），且应在服务期内持续有效，出具保函的银行（或担保机构）须在国内注册。若中标人给采购人造成的损失超过履约保函数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。履约保函应明确列出或附上采购人索赔的资料清单，索赔流程应该具有实操性。

六、考核办法

1. 总则：为切实加强我院环境卫生长效管理工作，充分调动保洁人员工作积极性，增强工作责任感，提高我院保洁工作和运送工作管理水平和服务水平，现制定我院考核办法，采购人对中标人每月进行考核，通过对服务人员工作质量的检查，考核结果对应当月的物业管理服务费用。具体考核办法如下：

1.1 本考核办法适用于合同范围内的物业管理场所。

1.2 本办法考核者为采购人，被考核对象为中标人。

1.3 本考核办法的有效时间与合同期限一致。

2. 采购人每月根据《小榄人民医院保洁服务质量考评表》及《小榄人民医院运送服务质量考评表》、科室评价、满意度调查结果等对中标人的服务质量进行考评，考评结果与中标人当月的服务费挂钩，总分为 100 分，当月考评总分在 95 分（含 95 分）及以上为合格。考

考核分在 90（含 90 分）-95（不含）分，不予扣罚，但中标人需要对存在问题予以立即改进，如因中标人责任所致的同一问题第二次出现的，扣当月服务费的 1% / 分；考核分在 85（含 85 分）-90（不含）分，扣当月服务费的 2% / 分；考核分在 80（含 80 分）-85（不含）分，扣当月服务费的 3% / 分；考核分低于 80 分（不含 80 分）以下的，扣当月服务费用的 1% / 分，连续两个月考核结果低于 80 分（不含 80 分）的，除扣当月服务费的 5% / 分外，采购人有权单方终止合同，如造成采购人经济损失的，中标人应给予采购人经济赔偿，并承担相应的法律责任。

2.2 《小榄人民医院保洁服务质量考评表》

小榄人民医院保洁服务质量考评表					
检查时间： 年 月 日			检查者：		
总得分：					
项目	考评标准	分值	考核方法	检查结果	扣分
岗位核查	由采购人对中标人的人数岗位配置情况进行核查，不得存在缺岗或并岗；管理人员离开医院全年累积时间不得超过 15 天（正常休息日除外）。	5	发现缺岗或并岗的，每发现一次扣 1 分；管理人员无故离岗或休息不向采购人主管部门报备的，一次扣 1 分；如因管理人员休息而工作安排不到位导致不良后果的，扣减 1 分/次。		
工作资料	项目经理应按时交齐周计划和月总结（内容包含上月存在问题改进效果、本月的工作亮点与不足及改进措施等）及月计划（包括月岗位配置、排班表、员工变动和休假情况、培训计划及实施情况）和提供公司内部对现场服务质量监督原始记录表审核。采购人主管部门有权根据工作需要查阅公司的岗位职责、操作流程、工作质量标准及培训资料等内容。	5	公司未按时交齐相关资料的或拒绝配合采购人主管部门检查的，扣 1 分/次，扣完为止。		
员工培训	公司有培训计划并针对员工进行实施，员工熟悉本职工作职责和流程和要求、相关法律法规、应急预案和处理方法等，应急处理培训合格率达 100%。新入职员工应培训合格后方可单独上岗。	6	无落实或无应急演练的，扣 3 分/次；抽问 4 名员工，不熟悉职责、工作流程的，扣 2 分/人。新入职员工未经培训或培训后不熟悉工作独上岗，扣减 1 分/人。		
质量	对存在问题及时改进，如收到采购人发出的整改通知函，应按期整改	5	未按要求处理或改进的，扣 1 分/次，未填写登记表并		

持续改进	并提交整改意见。发生不良事件应1小时内采取补救措施将影响降到最低,处理结束后,填《不良事件登记表》并针对发生原因进行分析并持续改进,在一周内提交《不良事件登记表》到采购人主管部门。		提交整改意见的,扣1分/次;如果因公司责任再次发生同类不良事件的,扣3分/项,扣完为止。		
满意度	由采购人主管部门每季度发放工作人员、患者/家属的满意度调查表(随机),统计满意率,服务满意率≥85%为合格。	30	满意率80-84%限期整改,同类问题3次出现每项扣1分,在75-80%(不含),每少1%扣2分,在70-75%(不含),每少1%扣5分,在70%(不含)以下每少1%扣10分,扣完该项分为止。		
劳动纪律	员工遵守规章制度,服从管理,服务态度好,不得与病人及家属或医务人员争执;个人卫生良好,工作期间是不得穿工作服在院区吸烟,着装整洁统一;不迟到、不早退、不怠工、无滋事、酗酒、聚众斗殴或赌博、盗窃、侵占或故意毁坏采购人财物、不得泄露采购人或患者相关信息等违法行为。	5	一人一项不符合扣1分/次;扣完该项为止。发现一人违反该项中的一项扣1分/人.次,扣完该项分为止。		
岗位职责	每天能按质按量完成本岗位职责;替班人员做好交接并能完成岗位职责。	5	不完成扣1分/项,扣完该项分为止。		
物品清洁	清洁消毒治疗室、治疗台、输液架、药车、病历夹、冰箱、输液架、屏风、仪器表面、手推车、车架等、台面及电器开关表面等。	3	一项清洁或消毒不到位,扣1分/次。扣完该项分为止。		
工具及消毒液使用	保洁工具分类和使用正确,放置合理,各项清洁剂、消毒液的使用方法正确。	3	一项不符合,扣1分/次。扣完该项分为止。		
病房清洁	每天常规对在院病人的病床、床旁桌、椅、衣柜、陪人床、厕所洗手台、座便器等进行清洁与消毒,做到每物一巾一用一消毒,防止交叉感染。要求清洁无积尘、无卫生死角。	5	一项清洁或消毒不到位,扣1分/次。扣完该项分为止。		

终末消毒	做好病区出院病人区域和病床单位的终末消毒,并按时按质铺好病床备用。	5	发现一张床未按要求处理或处理不及时扣1分/次,扣完该项分为止。		
织物管理	按要求更换医护值班室的床上用品及工作服、对平车布类的更换及整理,负责与洗衣房清点洁、污被服,并将送回的衣物送入柜,做到帐物相符,不在病房清点污衣。	3	一项不符合扣1分/次,扣完该项分为止。		
物品消毒	清洗器械并与供应室交接消毒物品;清洁消毒便器晾干备用及更换消毒水,消毒液的使用正确。特殊部门室内鞋的清洗、消毒,更换和清洗擦手小毛巾、口罩等。	2	一项不符合扣1分/次,扣完该项分为止。		
开水供应	按时为病人及工作人员提供开水,每日至少2次,有需要时随时提供,每次应消毒瓶塞和清洁热水瓶。	2	一项不符合扣1分/次,扣完该项分为止。		
垃圾收集	每天收集生活垃圾及医疗废物不得少于2次,随满随收;每周对垃圾桶进行清洁与消毒处理。负责与相关人员做好空塑料输液瓶、废纸皮等的交接和登记、签名。做好治疗室大液体的补充。	5	日常工作中检查,一项不符合扣1分。		
消杀及报修	负责医院室内的四害消杀工作。发现设备设施损坏应及时向科室护士长汇报。	3	一项不执行扣1分/次,扣完该项分为止。		
疏通服务	疏通服务及时、有效,服务态度好。对于不能处理的疏通(例如基础下沉、管破裂等)问题需上报采购人主管部门。	3	一项不符合扣1分/次,扣完该项分为止。		
专项保洁	按要求及计划完成各专项保洁任务,完成质量好。	5	未按要求完成或完成质量不好的扣1分/项,扣完该项分为止。		
合计		100			

2.3 《小榄人民医院运送服务质量考评表》

小榄人民医院运送服务质量考评表	
检查时间: 年 月 日	检查者:
总得分:	

项目	考评标准	分值	考核方法	检查结果	扣分
岗位核查	由采购人对中标人的岗位人数配置情况进行核查，不得存在缺岗或并岗；管理人员离开医院全年累积时间不得超过 15 天（正常休息日除外）。	5	发现缺岗或并岗的，每发现一次扣 1 分；管理人员无故离岗或休息不向采购人主管部门报备的，一次扣 1 分；如因管理人员休息而工作安排不到位导致不良后果的，扣减 1 分/次。		
公司管理	每月需提交月总结、排班表、公司管理员日常巡查表；新入职员工以所服务科室的护士长考核合格并确认实际到岗日为准。	3	一项不符扣 1 分。		
服务规范	用语规范，服务热情，仪表规范，佩戴工牌，不穿响底鞋、拖鞋。不留长指甲，不与工作人员、病人及家属争吵，不收取患者礼物及红包；服务规范，态度和蔼，诚恳待人，语气温柔。	3	一项不符扣 1 分。		
核对	运送病人出病房前与护士双方核对好病人信息，在运送登记本上签名确认，准确及时接送病人至有关科室进行检查、治疗，在检查过程中做好病人每个环节的交接工作，送病人回病房时应与护士当面交接并在登记本上签名确认；送药前与药师核对袋及封口的完好度，送达科室后与护士签名确认；标本在各科扫描机扫描核对并与护士做好交接，病理标本与护士与病理科人员做好交接工作；日用品、耗材等物品请领后交于科室签名确认。	10	一项不符扣 2 分，导致病人不良事件扣 5 分。		
安全	标本运送工具必须加盖，运送途中标本直立，不能倾斜，不能震荡，各种标本不能混放；运送物品及液体，途中不能将物品及液体放置目视不到的地方，药车运送途中不得倾斜，与药师及护士做好交接工作；送病人做完各项检查后，将病人安全护送回病室，过好床后与护士在交接单上签名后方可离开；计划性领物按规定时间将物品送至科室；要求及时，数量清楚，做好交接签收。	10	一项不符扣 2 分，导致发生安全不良事件扣 5 分。		

运送要求	<p>根据天气注意保暖,防止患者受凉,雨天防止淋湿病人。雨天防止淋湿物品造成不必要的浪费。搬运病人动作规范、轻稳,符合治疗要求,不得因搬运不当增加患者痛苦(管道脱落,跌倒,动作粗鲁加重病情)轮椅有安全防护带,性能良好,有刹车闸。车床上加护栏,配备安全防护带,性能良好。推平车、轮椅上、下坡规范,运送中病人出现晕厥、跌倒、昏迷等情况时,第一时间通知相关科室护士,留守在病人身边,切忌搬动病人,待护士、医生到场,协助处理。</p>	10	<p>一项不符扣2分,因操作不当造成病人痛苦扣5分,造成严重不良事件扣10分。</p>		
及时性	<p>按时间和要求及时运送,按运送病人、标本、物品的操作流程进行,标本不得转交给他人运送,住院部每小时循环收送常规标本1次,保证全院各科紧急标本运送的及时性:1.胸痛病人或抢救病人:急诊科、介入室、手术室的血标本送到检验科的时限为5分钟内完成。2.紧急交叉配血、溶栓标本等,科室已明确要求按紧急的运送任务完成的工作,全院各科室运送时限为10分钟内完成。3.急诊任务运送时限为8-10分钟内(携带工具)到达全院各需求科室。4.一般任务运送时限为20分钟内到达需求科室并在30分钟内完成运送任务。5.常规任务运送时限为60分钟内完成运送任务。</p>	10	<p>一项不符扣2分,延误造成不良事件扣5分。</p>		
医疗废物管理	<p>根据医疗废物管理规定及医院消毒隔离制度,严格执行医疗废物分类收集、运送、暂存、移交工作。正确使用医疗废物容器及转运工具,设立专人收集,专车运送;每天至少到各科室收运一次,量多的科室收完为止;按规定线路运送。每次收运完毕后及时对暂存点及运送工具进行清洁和消毒;禁止在露天存放医疗废物及运送过程中丢弃医疗废物;不得私自把医疗废物带离医院。加强员工对医疗废物管理操作</p>	5	<p>一项不符扣1分,丢弃、倒卖医疗废物,一次扣5分。</p>		

	和防护知识的培训。				
物资、贵重仪器运送	根据科室的需要将需维修或报废的设备设施送到相应的维修科室并做好交接手续。有特殊运送要求或贵重仪器要求在医护人员陪同下运送。不得推诿在服务范围内的家具、大件物品（积极配合）、物资搬迁工作。按科室要求将物品搬运至指定地点，做到安全、小心；搬运前后要与科室核对清点数目、对接，签收。	5	一项次不符合，扣1分。		
电梯服务	遵守操作规程，维护电梯乘运秩序，接到需求电梯指令后，应在最快内到达所需楼层。没有运送任务时正常开放。正确处理电梯的突发事件并做好乘客的安抚工作，出现故障及时报修。	4	一项次不符合，扣1分。		
太平间管理	根据殡葬领域管理规定及医院制度要求，严格执行遗体运送、保管、移交工作。上班时间（非上班时间30分钟内到科室）接到通知后应立即携带工具到需求科室，与科室医务人员及殡仪馆工作人员做好遗体交接。日常做好太平间管理工作，履行保密职责。	5	一项次不符合，扣1分。		
满意度	由采购人主管部门每季度发放工作人员、患者/家属的满意度调查表（随机），统计满意率，服务满意率≥85%为合格。	30	满意率80-84%限期整改，同类问题3次出现每项扣1分，在75-80%（不含），每少1%扣2分，在70-75%（不含），每少1%扣5分，在70%（不含）以下每少1%扣10分，扣完该项分为止。		
总计		100			

3. 岗位配置核查

★3.1 由采购人主管部门每月对中标人的岗位配置情况进行核查，如果核查发现缺岗的，中标人应提供该岗实际上岗资料予以说明，否则采购人将扣减所缺岗位当月的服务费及考核分。

★3.2 由临床科室每月核查服务项目配置在本科室的员工在岗情况，每月汇总各科室的缺岗人数和天数上报总务科，由总务科按服务单价计算扣减的服务费。

★3.3 发现并岗或缺岗的，中标人在一周内将并岗或缺岗位补齐，采购人按缺岗的天数

扣除服务费，中标人在一周外（包括一周）将并岗或缺岗位补齐的，采购人扣减该岗位月服务费；并岗或缺岗连续超过 1 个月的，采购人将按所缺岗服务费的 1.5 倍扣减。

4. 中标人应积极配合且不得以任何理由拒绝或阻挠采购人对其的服务质量考核。中标人应根据检查发现的问题或提出的合理建议和要求及时进行改进，如果有异议的可以在 2 天（日历日）内向采购人提出书面意见。服务期内，如中标人未按要求履约或违反合同相关要求的，每发现一项视情节严重情况予以 100-500 元的扣罚，因中标人的责任导致同类问题第二次出现时，采购人将按照情节严重情况进行 1000-2000 元的扣罚，第三次出现时，按 2 倍扣罚；第四次出现时，按 3 倍扣罚，以此类推。

5. 中标人服务人员发生的投诉、纠纷和法律事件，由中标人承担。若因中标人管理不善、控制不力而发生群体罢工、游行、示威等重大事件且造成严重影响的，扣罚该月总服务费的 10~30%，采购人有权根据具体情况单方终止合同，如造成采购人经济损失的，中标人应给予采购人经济赔偿，并承担相应的法律责任。

6. 中标人为采购人提供服务取得良好社会效益（例如收到客户锦旗等）或中标人及时发现并积极处理重大事故发生，为采购人挽回重大经济损失的，由采购人根据实际情况评估后奖励 1-5 分/项。

七、违约责任

1、如中标人在合同签订后未按期支付履约保证金的，须每日按应缴款总额的 5%向采购人支付违约金。

2、若采购人超过合同约定付款时限 30 天尚未依时支付服务费的，中标人有权终止服务，并保留向采购人追收应收取的服务费及违约金的权利。若采购人逾期付款，须每日按应收款总额的 5%向中标人支付违约金。

3、因中标人维护处理不及时或失误原因造成的采购人损失（含经济损失等），中标人除应赔偿采购人的全部实际损失外，还应按合同总价的 10%向采购人支付违约金。

4、如中标人连续 2 个月服务质量低于 85 分或因发生安全事件且造成严重后果的导致合同解除，中标人除应赔偿采购人的实际经济损失外，还应按合同总价的 10%向采购人支付违约金。

5、双方对本合同（含涉及本合同相关通知和函电）内容应严格履行保密义务，未经一方书面同意或许可，均不得在任何时候以任何方式和理由向第三人泄露，否则，任何一方应赔偿由此给对方造成的一切损失。

6、中标人给采购人造成的损失，采购人可采取必要的途径或方式追索，由此引起的费用由中标人承担，包括但不限于律师费、查档费、鉴定费、公证费、交通费、诉讼费、财产保全责任保险费等。

7、中标人未能按时提供服务的，每拖延一天，需向采购人支付合同总价的 5%违约金。如拖延七个自然日中标人仍未能履行的，采购人有权单方终止合同，并不承担任何责任。且中标人应向采购人支付合同总价 10%的惩罚性违约金，造成采购人损失的，中标人应向甲方承担赔偿责任。

8、其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

八、综合评分法

1. 商务部分 30 分
2. 技术部分 60 分
3. 价格得分 10 分

商务评分表（30 分）

序号	评审因素	分值	评审标准
1	企业认证	6	<p>评标委员会对响应供应商持有以下认证进行评分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 响应供应商具有有效的质量管理体系认证，得 2 分； 2. 响应供应商具有有效的环境管理体系认证，得 2 分； 3. 响应供应商具有有效的职业健康安全管理体系认证，得 2 分。 <p>响应供应商需要提供的资料及注意事项：</p> <p>（1）文件中提供认证证书复印件。（2）文件中提供以上认证在“全国认证认可信息公共服务平台”的查询截图（网址：http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList），截图中必须含有证书编号内容，且显示证书处于有效状态。（3）因企业成立时间不足 3 个月，导致未能取得相关认证且提供书面说明的，对应证书可得分。（4）未按要求提供的不得分。</p>
2	业绩	24	<p>评标委员会对响应供应商的业绩情况进行评分：</p> <p>对响应供应商 2020 年以来开展医院服务项目（内容同时含保洁服务工作、运送服务工作两项）的业绩情况进行评分：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以上业绩中为三级甲等医院的，每份业绩得 3 分； 2. 以上业绩中为三级医院的，每份业绩得 2 分。 3. 以上业绩中为二级甲等医院的，每份业绩得 1 分。 4. 以上业绩中为二级及以下医院的，每份业绩得 0.5 分。 <p>响应供应商需要提供的资料及注意事项：</p> <p>（1）同一份业绩只取最高分，不得重复得分，本项满分 24 分。（2）文件中提供业绩合同复印件，合同内容需明确体现以上要求的服务内容，合同未能体现以上内容的，应在合同后面附上合同甲方的证明文件，以上资料都未体现的视为没有该项</p>

			服务。(3) 业绩合同履行期限在 2020 年 1 月 1 日 (含) 之后结束的, 均符合 “2020 年以来” 的要求。(4) 未按要求提供的不得分。
--	--	--	---

技术评分表 (60 分)

序号	评审因素	分值	评审标准
1	信息化管理系统方案	10	<p>评标委员会对各响应供应商提供的信息化管理系统方案进行评分:</p> <p>1. 得 10 分: 信息化管理系统方案完全满足且优于招标文件中 “采购需求” 的要求;</p> <p>2. 得 8 分: 信息化管理系统方案完全满足招标文件中 “采购需求” 的要求;</p> <p>3. 得 4 分: 信息化管理系统方案不完全满足招标文件中 “采购需求” 的要求;</p> <p>4. 得 0 分: 未提供相关资料。</p>
2	保洁服务方案	10	<p>评标委员会对各响应供应商提供的保洁服务方案进行评分:</p> <p>1. 得 10 分: 保洁服务方案完全满足且优于招标文件中 “采购需求” 的要求;</p> <p>2. 得 4 分: 保洁服务方案完全满足招标文件中 “采购需求” 的要求;</p> <p>3. 得 2 分: 保洁服务方案不完全满足招标文件中 “采购需求” 的要求;</p> <p>4. 得 0 分: 未提供相关资料。</p>
3	运送服务方案	10	<p>评标委员会对各响应供应商提供的运送服务方案 (含运送工作流程设计、评价反馈机制、安全保障措施等) 进行评分:</p> <p>1. 得 10 分: 运送服务方案完全满足且优于招标文件中 “采购需求” 的要求;</p> <p>2. 得 4 分: 运送服务方案完全满足招标文件中 “采购需求” 的要求;</p> <p>3. 得 2 分: 运送服务方案不完全满足招标文件中 “采购需求” 的要求;</p> <p>4. 得 0 分: 未提供相关资料。</p>
4	机械设备配置方案	9	<p>评标委员会对各响应供应商提供的机械设备配置方案 (设备工具的连续运行、高可用性、安全性、完善性、稳定性、专业化程度以及节能环保等方面) 进行评分:</p> <p>1. 得 7 分: 机械设备配置方案完全满足且优于招标文件中 “采购需求” 的要求;</p> <p>2. 得 4 分: 机械设备配置方案完全满足招标文件中 “采购需求” 的要求;</p> <p>3. 得 1 分: 机械设备配置方案不完全满足招标文件中 “采购需求” 的要求;</p> <p>4. 得 0 分: 未提供相关资料。</p>
5	人员配置方案	9	<p>评标委员会对各响应供应商的人员配置方案 (包括拟投入保洁、运送的项目经理及主管的年龄、工作年限、专业资质, 员工老龄化情况等) 进行评分:</p> <p>1. 得 7 分: 人员配置方案完全满足且优于招标文件中 “采购需求” 的要求;</p> <p>2. 得 4 分: 人员配置方案完全满足招标文件中 “采购需求” 的要求;</p> <p>3. 得 1 分: 人员配置方案不完全满足招标文件中 “采购需求” 的要求;</p> <p>4. 得 0 分: 未提供相关资料。</p>
6	应急预案	6	<p>评标委员会对各响应供应商提供的突发事件应急预案进行评分:</p> <p>1. 得 6 分: 应急预案完全满足且优于招标文件中 “采购需求” 的要求;</p> <p>2. 得 3 分: 应急预案完全满足招标文件中 “采购需求” 的要求;</p> <p>3. 得 1 分: 应急预案不完全满足招标文件中 “采购需求” 的要求;</p> <p>4. 得 0 分: 未提供相关资料。</p>
7	交接方案	6	<p>评标委员会对各响应供应商提供的交接方案进行评分:</p>

			<ol style="list-style-type: none">1. 得 6 分： 交接方案完全满足且优于招标文件中“采购需求”的要求；2. 得 3 分： 交接方案完全满足招标文件中“采购需求”的要求；3. 得 1 分： 交接方案不完全满足招标文件中“采购需求”的要求；4. 得 0 分： 未提供相关资料。
--	--	--	--