## 附件1：

## 中山市南朗医院后勤一体化服务

## 采购需求

1. **项目概况**

**（一）基本信息**

1.项目名称：中山市南朗医院后勤一体化服务项目（保洁、运送、保安、绿化）

2.预算金额：**最高限价：1200**万元

（1）1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。投标人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。

（2）投标人需在满足招标文件全部要求下进行报价。投标时需详细列明各服务项目费用明细。

（3）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《中华人民共和国劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由中标人承担。

（4）本项目由中标人承包并承担招标文件对中标人要求的一切事宜及责任。

3.合同履行期限：自合同生效之日起36个月。

4.本项目不专门面向中小企业。

5.本项目不接受联合体投标。

6.本项目不统一组织现场踏勘。

7.不得将本项目违法转包、分包。

8.投标人报价时，需提供各项明细项目及金额，包括各岗位人员的工时单价。

**（二）投标人的资格要求**

**1.投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：**

（1）具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 复印件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照复印件，总公司出具给分支机构的授权书。

（2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：按采购公告附件格式提供《政府采购供应商资格信用承诺函》或提供有缴纳过税收和社保的证明材料，具体要求为：2024年1月至开标当月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料。

（3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：按采购公告附件格式提供《政府采购供应商资格信用承诺函》或提供以下证明材料之一：（1）2023年度财务状况报告；（2）2024年度财务状况报告；（3）企业所在基本开户行出具的资信证明 。

（4）履行合同所必需的设备和专业技术能力：投标人在投标函中申明具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，则视为符合要求。

（5）参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：按采购公告附件格式提供《政府采购供应商资格信用承诺函》或参照投标（报价）函相关承诺格式内容。 重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文的要求，《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条第一款规定的“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。）

**二、采购概况**

中山市南朗医院是一所综合性“二级甲等医院”，占地面积50亩，建筑面积22000平方米,绿化面积约13000平方米，道路面积约3000平方米，停车场约3000平方米，编制床位260张，日均门诊量约1296人次。本次采购的内容为：中山市南朗医院业务范围内的环境保洁服务、运送服务、保安服务、绿化服务，服务范围包括医院东侧两个停车场。

1. **基本需求**

★1自合同生效日起，中标人全部人员必须进场并完成各项工作交接。中标人应做好交接过程中可能出现的各种意外事件的应急工作，包括各种意外事件的应急分析及各项应急预案，交接期间不得出现任何不良事件（包括罢工、聚众闹事、或恶意破坏的行为）。

★2中标价包括：中标人派驻人员工资、福利、保险、服装、通信工具、社保、医保等；完成本项目使用清洁消毒剂、劳保用品、防护用品、垃圾袋（包括医用垃圾袋）及门诊、急诊、超声影像科公共卫生间使用的擦手纸、卫生纸、香薰（不含喷香机）等；负责院内绿化养护、树木修剪、树木防风处理等所需的材料及完成本项目所需设备和工具购置费用、一切税费等招标文件要求的所有费用。

★3.中标人排岗用工必须符合《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。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。

4.人员录用事宜参与权与指挥权：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刑事犯罪记录、具备上岗条件。中标人要依法纳税，要按规定为录用人员缴纳社保。中标人应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于中山市企业职工工资标准（工资不含国家规定中标人必须支付的社会保险及其他应付费用）；中标人应按照《中华人民共和国社会保险法》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用；

5.因中标人违反《中华人民共和国劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由中标人承担。

★6.服务人员人身安全责任：中标人需与采购人签订安全生产责任书；中标人为本项目的安全生产第一责任人。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，因中标人（或其服务人员个人）过失而造成的损失（如财产损失、仪器设备损坏、人员伤亡等），由中标人依法承担相应责任。中标人派驻的服务人员在服务中所发生的人员安全事故（包括人员滑倒、擦伤等）、交通事故、以及不按要求防护造成感染疾病、不按操作规程发生的职业暴露等安全事故责任由中标人自行依法承担责任。

7.结合医院实际，建立及落实各类服务人员的服务规范标准、工作流程、规章制度及各类人员岗位职责，交采购人审核及备案保存，并在中标人办公区域上墙。

▲8.中标人各服务项目应建立各类应急预案并组织演练（包括但不仅限于：停水停电、台风、医疗垃圾泄露、职业暴露等），有培训和演练记录，确保员工能熟练掌握各类突发事件的应急处理方法，应对措施得当。中标人须每月对员工进行培训和演练并进行记录，特别是新入职员工，必须通过培训与考核合格（考核结果需采购人进行确认）才能上岗，采购人采取不定期抽查资料，询问员工对各类突发事件处理能力进行评价。

9.中标人需严格遵守医院的一切规章制度，严格执行医院制定工作制度和要求，严格落实院感科制定相关工作流程及行业标准规范。在医院总务部的监管下，实施医院内清洁、消毒、隔离防护、维护保养等方面的后勤服务工作。

 10.中标人自行负责提供必要的办公设备及办公耗材，包括但不限电脑、打印机、复印机、办公耗材等。属于中标人的办公设备设施维护由中标人自行承担。

★**11.**中标人应当对涉及采购人的信息严格保密，任何人不得向他人或机构透露、传播或复制医院患者及其亲属的个人信息、视频图像和医院的监控视频、图像信息等资料，不得擅自改变或破坏中心设备、设施的设置和用途，不得散播对医院不利的言论等。

★12.中标人所有员工入院服务时都需健康体检合格才能上岗，并将体检报告复印件交给采购人保存。中标人每年须对项目所有工作人员进行健康体检至少1次，体检报告必须提交给采购人进行备案；医疗垃圾转运人员按照管理要求体检内容需包含感染八项检查。体检结果存在问题需进一步诊断或体检结果不适宜继续留在工作岗位的人员，中标人要有相关的管理机制。

13.服从采购人日常管理工作安排。派驻的服务人员需遵守监管场所的管理规定，不做违法乱纪的事情。

**三、人员配置及服务要求**

（一）项目人员岗位数量要求：

★本项目要求设置总岗位数为62个，定人定岗。其中：项目经理1个；保安岗位11个（含安全生产巡查员1个）；保洁岗位30个；运送岗位18个；绿化保养岗位2个。包括轮休、值班，完成本项目配置总人员不少于75人，其中保安不少于18人；保洁不少于35人；运送不少于21人，绿化不少于2人。

（二）各工作岗位具体配置需求

1.保安岗位设置及在岗需求：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | 在岗时间配置人数 | 在岗时间 |
| 院内巡逻、停车场 | 1人 | 24小时（最少分两班） |
| 医院出入口 | 1人 | 24小时（最少分两班） |
| 住院部一楼入口 | 1人 | 24小时（最少分两班） |
| 门诊一楼入口 | 1人 | 7:30-12:15,13:45-18:00 |
| 妇产科 | 1人 | 24小时（最少分两班） |
| 急诊科 | 1人 | 24小时（最少分两班） |
| 行政办公区 | 1人 | 8:00-12:00，14:00-17:30（节假日休息） |
| 监控室 | 2人 | 24小时（最少分两班） |
| 保安队长（兼院内巡逻） | 1人 | 8:00-12:00,14:00-18:00，8小时在岗，24小时负责 |
| 安全巡查员 | 1人 | 8:00-12:00,14:00-18:00，8小时在岗，24小时负责 |

2.保洁岗位设置及在岗需求：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 白班在岗时间配置人数 | 白班在岗时间 | 夜班在岗时间配置人数 | 夜班在岗时间 | 中班在岗时间配置人数 | 中班在岗时间 |
| 保洁领班 | 1 | 7:30-12:00,14:00-17:30 | 8小时在岗，24小时负责 |
| 手术室 | 在岗1人，24小时提供服务，满足科室日常保洁、运送需求。（最少分两班） |
| 妇产科 | 1 | 6:30-11:30,14:00-17:00 | 1 | 17:00-6:30 | 2 | 11:30-13:30 |
| 产房（完成产房工作后由领班安排参加手术室或外围工作） | 1 | 6:30-12:00,13:30-17:30 |
| 脑科 | 1 | 6:30-11:30,14:00-17:00 |
| 重症医学科 | 1 | 7:00-11:00,13:30-16:00 |
| 外科、住院部楼梯 | 1 | 6:30-11:30,14:00-17:00 |
| 骨科 | 1 | 6:30-11:30,14:00-17:00 |
| 内科 | 1 | 6:30-11:30,14:00-17:00 |
| 康复科 | 1 | 6:30-11:30,14:00-17:00 |
| 住院部一楼、后勤楼楼梯 | 1 | 6:30-11:00,13:30-16:00 |
| 介入治疗室供应室保洁 | 1 | 7:00-12:00,14:00-16:30 |
| 急诊科（包括肠道门诊） | 在岗1人，24小时提供服务，满足科室日常保洁需求，综合科、检验科保洁员非在岗时间的保洁工作由急诊保洁负责临时任务。（最少分两班） |
| 门诊楼一楼 | 2 | 7:00-11:00,13:30-16:00 | 非在岗时间的临时任务由项目经理协调 |
| 门诊二楼 | 2 | 6:30-12:00,13:30-17:30 | 非在岗时间的临时任务由项目经理协调 |
| 门诊三楼 | 2 | 6:30-12:00,13:30-17:30 | 非在岗时间的临时任务由项目经理协调 |
| 血液净化中心 | 1 | 7:00-19:00（周二、周三、周四、周六）7:00-17:00（周一、周五） | 1 | 16:30-23:00（周一、周五） | 1（在门诊三楼岗位中协调） | 11:30-12:00 |
| 综合科 | 1 | 6:30-11:30,14:00-17:30 | 非在岗时间的工作，由急诊值班保洁负责相关工作 |
| 综合楼（兼任外围） | 1 | 7:00-11:30,13:30-17:00（节假日休息） | 非工作日、非工作时间的临时任务由项目经理协调 |
| 外围（服务范围包括，但不限于连廊、楼梯、各楼天面、停车场、及表格内未提及的医院范围） | 2 | 7:00-12:00,13:30-17:30 | 非在岗时间临时任务由项目经理协调 |
| 医疗废品收集、运送（夜班包括病房生活垃圾的收集） | 1 | 7:00-11:00,13:30-16:30, | 1 | 20:00-22:00 | / | / |

3.运送岗位设置及在岗需求：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗位 | 白班在岗时间配置人数 | 白班在岗时间 | 夜班在岗时间配置人数 | 夜班在岗时间 |
| 急诊科 | 1 | 7:30-17：30 | 1 | 17:30-7:30 |
| 1 | 7:30-17:30（负责二线出车、运送及协助门诊导诊台工作） | 1 | 17:30-22:00（负责二线出车、运送及协助院内运送工作） |
| 综合科、体检中心 | 1 | 7:30-19：00 | 1 | 17:30-7:30 |
| 药房 | 1 | 8:00-12:00,14:00-17:30 |
| 内科 | 1 | 7:30-12:00,14:00-17:30 |
| 内科 | 1 | 7:30-16:30 |
| 康复科 | 1 | 7:30-12:00,14:00-17:30 |
| 外科、骨科 | 1 | 7:30-19:00 | 1 | 17:30-7:30 |
| 妇产科 | 1 | 7:30-17:30 |
| 脑科 | 1 | 7:30-12:00,14:00-17:30 |
| 脑科 | 1 | 7:30-16:30 |  |  |
| 重症监护室 | 1 | 8:00-20:00 | 1 | 20:00-8:00 |
| 消毒供应室 | 1 | 8:00-12:00,14:00-17:00每周休息1天，由科室安排。 | / | / |

4.**配置固定绿化管养人员2人。工作时间：8:00-11:00,14:00-17:00（在岗时间不少于6小时，炎热天气的户外作业，在采购人同意下可调整在岗时间）每周每人休息1天，休息期间，保持1人在岗。**

5.项目经理工作时间：8:00-12：00,14:00-17:30,休假参照医院行政人员执行，休假超过3天投标人需派人代理人履行其工作职责，包括节假日。

（二）项目经理要求及工作内容

（1）本项目设置经理1人，工作内容：全面统筹管理保洁、保安、运送、绿化现场服务工作。负责投标人投入在医院使用人员的招聘、培训、考核、人事管理等工作；负责现场所有投入的保洁、保安、运送、绿化的物料、工具、设备管理；负责每月将保洁、保安、运送、绿化的台账、工作总结、工作计划、各项培训、检查、台账、应急预案及演练等详细、准确地记录并汇总提交给采购人；负责沟通协调采购人安排的保洁、保安、运送、绿化等各项工作；配合医院处理各类突发事件、公共卫生事件等。

（2）项目经理条件要求：大专或以上学历，5年以上医院物业管理服务经验，对各项服务内容非常熟悉，五官端正，形象好，拥有较强的沟通协调、统筹规划及团队建设能力，善于激发下属员工的积极性及主观能动性，具有较好文字处理能力，熟悉常用办公软件使用。个人综合素质高，品行良好，热爱管理服务工作，追求创新、有奉献精神，通过公安机关政审，无不良行为记录。具备物业管理服务工作执行所需要的专业知识，持有《健康证》或体检报告。

（3）项目经理在特殊情况下在非工作时间接到采购人电话的，需要及时进行指挥或返回驻点地方值班，采购人不承担任何加班费用。

（三）保安服务需求

**1.提供医院服务范围内的所有保安工作，24小时不间断服务。**包括医疗秩序维护、消防及安保监控、消防安全（含义务消防队组建及消防巡查）、治安防范管理服务，全院范围内人员、设备设施、物资的安全保卫管理，道路交通及停车场管理，控烟督导等工作。

2.所有保安持有效安保员证上岗，保安随身装备由中标人提供，各岗位配备人数明确，不得串岗，每班设置领班1人。男性年龄55岁以下，女性年龄50岁以下，保安队长必须为退伍军人，50岁以下保安占比不低于50%，配置保安不少于18人。安全巡查员应持有政府相关部门颁发的《特种设备安全管理和作业人员证》（作业类别：特种设备安全管理）以及政府相关部门颁发的《特种作业操作证》(作业类别:高压电工作业)。医院可根据实际情况调整岗位的设置及保安在岗工作安排。保安队长、安全巡查员休息期间应由相应人员代理相关工作。

3.治安防范内容、范围：

（1）做好治安防范，组建护院队，负责处理院内的突发事件应急处理。在医院范围内按不同部门要求落实巡逻工作，视频监控室实行 24 小时值班，履行最小应急单元的工作，与公安部门联动，并服从当地公安部门相关规定和要求；

（2）提供院内医疗秩序维护管理服务，检查公共设施是否完好；协助科室做好探视、陪护管理工作，保持病房安静；（3）负责全院范围内人员、设备设施、物资的安全保卫管理工作，检查科室、病人物品是否妥善保管，防止失窃、被盗；

（4）协助科室做好医院公共区域的管理，根据需要启管照明设施，侯诊区无闲杂人员逗留、无占用候诊椅睡觉等现象；

（5）做好进出医院车辆的管理，禁止非法车辆进入医院；

（6）及时清理非法推销、广告资料，禁止不法人员，在院内进行不法活动；

（7）提供院内消防及安保监控管理服务，制止非法行为的发生，警惕小偷作案，防范伤医、伤人事件的发生；

（8）落实医院的安检制度，做好人员进出的控制、检查工作，做好物品、设备放行管理；

（9）保障医院正常的治安及医疗秩序，发现不安全因素，及时有效地处理。科室发生不安全因素，接呼叫5分钟内到达现场。

（10）给病人提供帮助及咨询服务，对需要帮助的患者提供帮助，包括协助、指引挂号、缴费、就诊等工作，做好病人家属探视管理工作；

（11）配合医院完成控烟巡查和劝导工作；

（12）承担科室临时的搬运工作。

（13）中标人负责协助医院太平间管理工作，不允许家属进入太平间探视遗体和更换衣物等行为，不允许在太平间里面或周边进行烧纸钱等仪式；不得收取或索要死者家属的礼品和金钱等。如发生向家属索要钱财等事件或投诉事件，对个人及公司予以相应的处罚，情节严重的予以加倍处罚100-2000元。

（14）配合医院做好监控调阅的相关工作和记录

4.消防管理内容、范围:提供院内消防安全（含义务消防队组建及消防巡查）管理服务

（1） 消防控制室24 小时双岗值班，值班人员应具有中级以上消防设施监控操作资格，值班记录完整，可塑；

（2） 熟悉消防中心设备操作规程和有关规定操作，做到安全操作，严防因操作失误造成事故发生；

（3）认真监控消防设备，发现异常及时报警、及时通知管理员到现场核实。如属火警迅速组织扑救和疏散；如属消防系统故障引发的误报要及时纠正处理并通知相关单位维护；

(4 )做好消防中心设备的清洁卫生，保持整洁、干净；

1. 认真监控安防摄像系统及时发现防盗、治安及消防迹象，指挥巡逻管理员及时到达现场处理事件。

 （6）定时检查消防监控设施、消防水泵、稳压水泵、防火卷闸门、消防门、警铃烟感器、温感器、应急指示灯、安全出口标志、消防栓及灭火器等消防设施是否完好。发现损坏、丢失、不符合使用要求及时通知相关人员或报消防维保外包公司维修处理；认真做好检查记录，每月报医院存档。

（7）协助医院组织消防知识培训、演练。

（8）协助医院监督外包单位（含施工单位和消防维保单位）维护消防设施、防备、保证正常运作。

（9）制订可行的消防安全应急处理预案，配合医院及时处理突发事件。保安队兼负消防、治安应急分队职责，院内任何时间、地点出现突发事件，应急分队能及时赶到现场并处理，以保护医务人员及病人人身安全及财产安全。

5.道路、车辆管理

（1）做好医院停车场的管理工作，科学、合理疏导车辆行驶及合理停放。

（2） 做好车辆入、出场登记工作，做好合理使用无障碍车位的管理。

（3）做好车辆的安全行驶、停放工作，做好临时停车点的管理。

（4） 负责院内停车收费工作（我院与承包方另行签订停车场租赁合同）。

（5）提醒司机做好贵重物品保管及车辆安全防范工作。

（6）确保道路畅通、停车秩序良好，无因管理不当造成停车混乱，无碰撞，禁止乱停放现象。

6.安全巡查员的工作工作内容及标准

 （1）负责做好南朗医院范围内电梯、电路、用火、用水、用气等设备、设施安全使用的巡查工作，做好隐患排查，发现问题，及时上报总务科。相关工作做好台账记录，每月底交总务科存档。

（2）落实电梯、高、低压配电房、发电机房等设备、设施日常安全检查，如出现电梯困人、配电房火警等险情时保证最短时间(工作时间，5分钟内)赶到现场）

（3）负责院内安全施工的现场监督工作，有施工必须到达现场，检查施工单位的用火审批、做好安全施工的督导工作，存在安全隐患及时报告总务科，要求停止施工。

（4）做好消防相关设备、设施的安全隐患排查，做好隐患排查，发现问题，及时上报总务科。

**（四）保洁服务需求**

**环境保洁：提供医院服务范围内的所有保洁工作，24小时不间断保洁服务**（医院室内、室外环境设备、设施等，包括但不限于：天花、顶棚、天台、内墙、玻璃、灯具、风口、地面、室内家具、楼梯、走廊、通道、窗户、门、桌、椅、床、柜、冰箱、病历夹、救护车、宣传栏、洗手间、电梯间、轿厢、机房、公共通道）、医院院落、道路、绿化地、停车场等的清洁工作及垃圾的收集和院内运送，垃圾暂存点的管理。

1.保洁人员定人、定岗不得串岗，男性年龄60岁以下，女性年龄55岁以下。（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，经医院同意，可以适当放宽），保洁领班需有管理工作经验，有较强的协调能力和沟通能力，熟悉医院保洁、院感工作要求。

2.保洁服务工作内容

（1）负责室内房间及公共区域地板的养护。

（2）负责感染性医疗废物、全院生活垃圾、输液瓶的收集转运及生活垃圾站、医疗废物暂存间的日常清洁消毒及管理。

（3）负责终末消毒。

（4）负责全院外围清洁。

（5）负责24小时全院范围中、晚班清洁、消毒工作。

（6）负责本项目服务范围内道路清洗医院水池清洗等工作。

（7）配置全自动洗衣机，负责本项目服务范围内各区域清洁、消毒及清洁毛巾、扫把、拖把等清洁物品的洗消和供应。

（8）负责科室安排的其他工作及应急事件处理等工作。

（9）配合采购人做好迎检工作和整改工作。

（10）负责中山市医院所有室内PVC地面的清洗、打蜡养护等工作。

（11）负责医院所有床帘、窗帘、窗纱的拆装、送洗等工作。

（12）负责医院病床、床头柜、床垫等的终末清洁、消毒等工作。

（13）负责医院新开科室开荒及使用前的保洁服务。

（14）所有在运送岗位的人员均是医院的义务控烟巡查督导员。

**3.保洁工作标准及频率**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **工作内容** | **工作标准** | **频率** |
| 各楼大堂、各业务用房 | 地面 | 保持地面清洁干净，无水迹、无污渍、无烟头、无纸屑、无杂物等 | 每天不少于2次/按需巡视清洁 |
| 候诊椅、饮水机、导诊台区域 | 清洁干净、无污渍 | 每天1次/按需巡视清洁 |
| 门、扶手、护拦 | 保持无尘、无污渍 | 每天不少于1次/按需巡视清洁 |
| 导向牌、消防设施表面、花盆 | 清洁干净、无尘渍 | 每天不少于1次/按需巡视清洁 |
| 垃圾桶 | 及时清理垃圾桶表面，垃圾不得超过垃圾桶的2/3 ，做到随满随更换垃圾袋。 | 每天不少于2次/按需巡视清洁 |
| 门窗玻璃巡视擦拭 | 玻璃清洁光亮、无手印、无污渍 | 每天不少于1次/按需巡视清洁 |
| 门前地毯及其他部位地毯 | 保持干净平整 | 每天1次清洁，两周1次清洗 |
| 两米以下墙壁 | 保持墙身光亮、无尘无渍，及时清除非法广告 | 每周不少于1次/按需巡视清洁 |
| 天花、饰物、灯罩、风口 | 保持天花清洁干净、无蜘蛛网，饰物、灯罩、风口无尘渍 | 每周不少于1次/按需巡视清洁 |
| 潮湿天气地面 | 保持地面干燥。摆放“小心地滑”告示牌要清晰易见，有防滑提醒措施 | 按需 |
| 卫生间 | 卫生间地面 | 地面整洁无杂物、积水 | 每天不少于2次/按需巡视清洁 |
| 室内 | 做到“六无” ：室内干净无臭味；地面整洁无杂物、积水；瓷器 无污渍、水锈；镜面光亮无水珠；墙壁无尘无渍；天花无蜘蛛网，无非法广告 | 每天不少于6次/按需巡视清洁 |
| 垃圾篓 | 垃圾不得超过垃圾篓的2/3 ，做到随满随更换垃圾袋 | 每天不少于2次/按需巡视清洁，每周1次清洗 |
| 隔墙、隔门、排气扇表面、天花、窗口 | 干净无污渍，无尘无蜘蛛网 | 每周不少于1次/按需巡视清洁 |
| 室内空气 | 保持室内空气流通、清新、无异味（门诊、急诊、功能检查区等公共卫生间提供喷雾香薰） | 长期 |
| 巡视监管 | 每日巡视清洁卫生、消毒效果等的情况，登记记录。 | 长期 |
| 厕所给排水 | 畅通无堵塞，便器清洁、无污迹 | 长期 |
| 用纸 | 门诊、急诊、功能检查区等公共卫生间按病人使用需求提供卫生纸、擦手纸。 | 长期 |
| 全院各住院病区 | 病房、通道、楼梯地面 | 湿式清洁，做到无烟头、无纸屑、无杂物、无垃圾、无污渍、无水迹等 | 每天不少于2次/按需巡视清洁，3次垃圾收集 |
| 诊室、医护办公室、治疗室、注射室、门急诊等 | 对环境清洁、消毒进行科学的划分。清洁工具及清洁地垫需严 格分区使用，正确使用不同颜色的清洁布擦拭不同表面，以减少交叉污染。 | 每天不少于2次/按需巡视清洁 |
| 楼梯扶手 | 保持清洁干净、无尘 | 每天不少于1次/按需巡视清洁、护栏每周1次 |
| 垃圾桶 | 垃圾桶外表清洁，垃圾不得超过垃圾桶的2/3 | 每天不少于2次/按需巡视清洁，每周1次清洗 |
| 花盆表面、花木叶子 | 表面干净，及时去除黄叶 | 每天不少于1次/按需巡视清洁 |
| 洗手盆、门把手及水龙头 | 保持干净、明亮、无污迹 | 每天不少于1次/按需巡视清洁 |
| 病区床、桌、椅、台、柜、管槽、设备带 | 随脏随清洁，做到无尘、无水迹、无污迹，病区床单元清洁(一床一巾：先床头柜后床）。 | 每天不少于1次/按需巡视清洁 |
| 病人活动区、开水房、台面 | 无积水和污迹，无杂物 | 每天不少于2次/按需巡视清洁 |
| 卫生间 | （含镜子、水龙头、洗手池、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面、扶手）清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 每天不少于2次/按需巡视清洁 |
| 污物间 | 保持清洁、整齐，清洁工具按区域分开放置并有明显的标志。只能用于清洗、存放本区域专用的清洁工具。污染的湿拖地垫和毛巾按规定集中浸泡、消毒、烘干。 | 每天不少于1次/按需巡视清洁 |
| 送开水 | 早上八点前，下午三点前，不影响患者正常使用 | 每天不少于2次/按需 |
| 收发病人服 | 早上八点前，下午四点前，不影响患者正常使用 | 每天不少于1次/按需 |
| 门、窗台 | 保持清洁干净、无尘 | 每周不少于2次/按需巡视清洁 |
| 2米以下墙身、通道天花、灯罩、通风口表面和筒灯、消防设施表面 | 保持清洁干净、无蜘蛛网 | 每月不少于2次/按需巡视清洁 |
| 拆、挂、送洗窗帘、床帘 | 保持干净清洁、无异味、无污渍 | 每季度1次/按需 |
| 床单元终末消毒 | 及时清洁消毒床单元，病人使用过的便器、尿壶及时毁型，协助护士铺床 | 按需 |
| 传染性及疑似传染性病人使用后的物品和清洁后的工具 | 需按照消毒规范消毒处理 | 按需 |
| 医疗仪器表面 | 在医护人员的指导下清洁 | 按需 |
| 传递箱 | 清洁消毒，保持洁净、光亮无灰尘 | 每天不少于2次，每月不少于2次不锈钢保养 |
| 潮湿天气地面 | 保持地面干燥。摆放“小心地滑”告示牌要清晰易见，有防滑提醒措施 | 按需 |
| 病房走廊窗户、纱窗 | 保持清洁干净、无尘。纱窗每半年拆洗1次 | 每半年不少于1次/按需巡视清洁 |
| 病房出风口 | 保持清洁干净、无尘 | 每周不少于1次/按需巡视清洁 |
| 值班人员巡回保洁 | 满足临床卫生保洁、消毒要求 | 按需 |
| 手术室、产房 | 手术室内 | 垃圾整理、地面除尘、地面湿拖（进行地面消毒）、垃圾收集 | 手术前后 |
| 清洁区域（附属房间及通道） | 垃圾整理、地面除尘、地面湿拖（进行地面消毒）、垃圾收集 | 每日2次 |
| 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌） | 台面清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 每日2次 |
| 区域内电话、键盘、医疗仪器表面（不含各种医用器材、器械）、治疗车、病历架、床单位、低处电器 | 表面的清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 每日1次 |
| 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处 | 清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 每日1次 |
| 卫生间 | （含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 每日2次 |
| 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶 | 清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 每日1次 |
| 拖鞋、防滑地垫、脚垫 | 消毒，保持洁净无灰尘 | 每日1次 |
| 手术台、手术用车、手术床 | 清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 手术前后 |
| 门、门框、窗框、玻璃 | 清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 每周1次 |
| 高处标牌、壁挂物 | 清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 每月1次 |
| 高处（含天花板、高处墙面、顶灯等高处设备） | 除尘，保持洁净无灰尘 | 每周1次 |
| 风口 | 清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 每周1次 |
| 低处墙面 | 清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 每月2次 |
| 其他 | 巡视清洁、消毒 | 及时清理 |
| 重症监护室 | 区域内垃圾 | 垃圾整理、地面除尘、地面湿拖（进行地面消毒） | 每日2次 |
| 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面 | 清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 每日1次 |
| 区域内电话、键盘、医疗仪器表面（不含各种医用器材、器械）、治疗车、病历架、床单位、低处电器表面等 | 清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 每日1次 |
| 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处 | 清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 每日1次 |
| 卫生间 | （含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 每日2次 |
| 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌 | 垃圾桶清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 每日1次 |
| 拖鞋、防滑地垫、脚垫 | 消毒，保持洁净无灰尘 | 每日1次 |
| 床单元终末消毒 | 及时清洁消毒床单元，病人使用过的便器、尿壶及时毁型，协助护士铺床 | 按需 |
| 病区床、桌、椅、台、柜、管槽、设备带 | 随脏随清洁，做到无尘、无水迹、无污迹，病区床单元清洁(一床一巾：先床头柜后床）。 | 每天不少于1次/按需巡视清洁 |
| 门、门框、窗框、玻璃 | 清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 每周1次 |
| 高处标牌、壁挂物 | 清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 每月1次 |
| 高处（含天花板、高处墙面、顶灯等高处设备） | 除尘，保持洁净无灰尘 | 每月1次 |
| 风口 | 清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 每周1次 |
| 传染性及疑似传染性病人使用后的物品和清洁后的工具 | 需按照消毒规范消毒处理 | 按需 |
| 医疗仪器表面 | 在医护人员的指导下清洁 | 按需 |
| 潮湿天气地面 | 保持地面干燥。摆放“小心地滑”告示牌要清晰易见，有防滑提醒措施 | 按需 |
| 血液净化区 | 地面 | 保持地面清洁干净，无水迹、无污渍、无纸屑等 | 每天不少于3次/按需巡视清洁 |
| 护士站台面、电脑键盘 | 清洁消毒、保持台面干净整洁 | 每天不少于3次/按需巡视清洁 |
| 等候区家具（桌椅、橱柜等）、把手、开关盒、台面 | 清洁消毒、保持干净整洁 | 每天不少于3次/按需巡视清洁 |
| 窗台、接线盒、各类低处标牌、设备带 | 清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 每天不少于1次/按需巡视清洁 |
| 洗手盆、水池、水龙头 | 保持干净、无污迹、无异味 | 每天不少于2次/按需巡视清洁 |
| 卫生间 | 保持干净、无污迹、无异味 | 每天不少于3次/按需巡视清洁 |
| 清倒垃圾 | 垃圾桶外表清洁，垃圾不得超过垃圾桶的2/3 | 每天不少于3次/按需巡视清洁 |
| 终末消毒 | 全面消毒清洁，协助护士铺床 | 按需 |
| 一床一巾 | 无污渍、无灰尘 | 每天不少于1次/按需巡视清洁 |
| 门、门框、窗框 | 清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 每不周少于1次/按需巡视清洁 |
| 病床、血透机表面 | 清洁消毒，保持洁净无灰尘 | 每不周少于1次/按需巡视清洁 |
| 玻璃、天花、顶灯 | 洁净无水渍、无蛛网 | 每月不少于1次/按需巡视清洁 |
| 风口 | 洁净无污渍、无蛛网 | 每周1次 |
| 窗帘、床帘拆、挂、送洗 | 保持干净清洁、无异味、无污渍 | 每季度1次拆、挂、送洗窗帘、床帘 |
| 传递箱 | 清洁消毒，保持洁净、光亮无灰尘 | 每天不少于2次，每月不少于2次不锈钢保养 |
| 楼梯、候诊区 | 地面 | 保持地面清洁干净，无积水、无污渍、无烟头、无纸屑、无杂物等。做到随脏随清洁。 | 每天不少于1次/按需巡视清洁，每季度不少于1次/清洗 |
| 楼梯扶手 | 保持无尘、无污渍 | 每天不少于1次/按需巡视清洁，护栏每周1次 |
| 花盆、垃圾桶等表面 | 确保干净、无尘渍。及时清理垃圾桶，垃圾不得超过垃圾桶的2/3 ，做到随时更换垃圾袋。 | 每天不少于1次/按需巡视清洁 |
| 墙身 | 光亮、无尘无渍，及时清除非法广告。 | 按需 |
| 门窗玻璃巡视擦试 | 无手印、无污渍 | 每天不少于1次/按需巡视清洁 |
| 门前地毯及其他部位地毯 | 保持干净平整，破损及时报换 | 每天不少于1次/按需巡视清洁，每两周1次清洗 |
| 天花、饰物、灯罩、风口、护拦、门、导向牌 | 天花清洁干净、无蜘蛛网，饰物、灯罩、风口无尘渍 | 每周不少于1次/按需巡视清洁，每两周彻底清洁1次 |
| 消防设施表面 | 保持清洁干净、无灰尘 | 楼梯、电梯等候区每周1次，地下停车场每月1次 |
| 户外环境、停车场 | 地面 | 保持地面清洁，做到无积水、烟头、纸屑、落叶、胶袋等垃圾杂物。 | 每天不少于2次/按需巡视清洁 |
| 标识牌、栏杆、消防栓、宣传栏等公共设施 | 保持清洁干净、无污渍 | 每天不少于1次/按需巡视清洁 |
| 花基 | 清理花基垃圾，如纸屑、烟头、胶袋等杂物 | 按需 |
| 垃圾桶 | 保持外表清洁，并上下午各清倒垃圾一次，或垃圾超过垃圾桶2/3的要及时清倒。 | 每天不少于2次/按需巡视清洁 |
| 花槽围基、沙井表面、明渠等 | 确保无污渍、无污泥、杂物 | 每周不少于1次/按需巡视清洁 |
| 排水渠、沙井 | 保持排水渠的畅通，无积水、无淤泥。 | 每两周不少于1次/按需巡视清洁 |
| 喷水池、鱼池 | 确保无污渍、无污泥、杂物 | 每季度不少于1次彻底清洁及换水工作 |
| 路面积水 | 雨后及时清扫地面积水，保持通道无积水 | 按需 |
| 会议室 | 室内、操控间的地面、门窗、台椅 | 保持物表、地面干净整洁，空气清新无异味。会议召开时，提前做好会场保洁及结束后的清场工作； 日常没有会议要做好会场的保洁工作。 | 每天不少于1次/按需巡视清洁 |
| 花盆、垃圾桶等物品 | 保持花盆、垃圾桶的清洁，无污渍 | 每天不少于1次/按需巡视清洁 |
| 天花、灯罩等高空物品 | 保持清洁干净、无蜘蛛网 | 每月不少于1次/按需巡视清洁 |
| 天面 | 地面 | 没有垃圾、积水、杂物 | 每周1次巡视清洁 |
| 排水口 | 保洁通畅无杂物堵塞 | 每周1次巡视清洁 |
| 天面彻底清洁 | 保持清洁、无杂草。台风期、下雨天前后及时清理垃圾，保障流水畅通。 | 每月1次 |
| 电梯 | 电梯内 | 做到随脏随清洁。保持地面无纸屑、无污迹、轿厢内壁光亮、无手印 | 每天不少于2次，按需巡视清洁 |
| 按键 | 无手印、无污迹 | 每天不少于2次，按需巡视清洁 |
| 电梯内壁、门、指示牌、梯门的凹槽 | 保持干净无杂物、无手印 | 每天不少于1次，按需巡视清洁 |
| 轿厢内壁养护 | 全面涂不锈钢保护剂，轿厢内壁光亮 | 每两周1次 |
| 电梯不锈钢翻新 | 保洁光亮无污渍 | 每月1次 |
| 轿厢内壁、轿厢顶大清洁 | 轿厢明亮无蛛网、门洁净光亮，轿门内槽无灰尘杂物。 | 每月1次 |
| 生活垃圾站及医疗废物暂存间 | 生活垃圾站 | 全面清洁消毒，保持干净、无杂物、无卫生死角，无明显异味；满足生活垃圾分类标准。 | 每天不少于3次/按需巡视清洁 |
| 医疗废物暂存间 | 全面清洁消毒，保持干净、无杂物、无卫生死角、无明显异味；满足医疗废物管理要求。 | 每天不少于2次/按需巡视清洁 |
| 医疗垃圾转运车 | 专车专用，随用随消毒。 | 每天不少于2次/按需清洁消毒 |
| 天花、灯具、墙壁、地面、通道、下水道 | 保持清洁无杂物，无蛛网。 | 按需 |
| 协助做好除“四害”工作，按时消毒、登记 | 检查时符合要求 | 按需 |

**（五）医院医疗运送服务需求**

**提供医院服务范围内的所有运送服务，24小时不间断保洁服务。**

1.运送人员定人、定岗不得串岗，男性年龄55岁以下，女性年龄50岁以下。

2.运送服务工作内容及标准

（1）负责全院各科室病人转运、外送病人检查、各类标本、药品制剂、各类医疗物资、防护物资、生活物资的运送工作；负责医院各科室物品、家具、设备等的搬移工作；负责救护车出车等医疗运送工作；提供及时、准确、高效、安全的医疗运送服务。

（2）组建具有医院运送经验的专业团队，所有运送人员需经过严格的院感控制与病人转运技能培训，并考核合格后方可上岗。建立快速响应机制，确保在接到运送需求后能够迅速响应并安排运送。在运送的过程中严格遵守安全操作规程，确保病人及物资等的安全；强化运送人员的院感防控意识，确保在运送过程中严格遵守医院的各项规定和院感防控要求，包括穿戴隔离衣、口罩、手套等，确保病人及运送人员的安全，避免交叉感染。

（3）需服从医院总务科及各科室的工作安排。

（4）负责救护车出车的运送工作。

（5）设立24小时的调度管理，相关人员配置对讲机、手持终端。提供24小时病人运送服务，包括接送病人入院、转科、转床、检查、治疗及出院等。在运送过程中，需采取严格的防护措施，确保病人及运送人员的安全。

（6）所有在运送岗位的人员均是医院的义务控烟巡查督导员。

（7）药品运送岗位设置固定运送人员，严格按采购人要求及时、准确运送药品。贵重药品要检查名称数量、包装完整，与护士当面交接；如发生由中标人工作失误造成的药品遗失、损坏的由中标人赔偿损失。

（8）送各种会诊单、检查单及医疗文件要由对方科室人员签收，以防漏送或遗失。

（9）严格按采购人要求及时、准确接送各类化验标本（血标本、大小便标本、病理标本、痰标本），确保标本的完整性和实效性，同时遵守标本收集、保存和运输的相关规定，放置标本不被污染和丢失。装有标本的器皿需妥善放置运输，不可打破或倒翻，如有以上情况发生，应及时通知医护人员，并及时上报；如发生标本遗失、损坏的由中标人赔偿损失并负责解决标本遗失产生的纠纷。

（10）根据运送要求接送各科住院病人所有检查治疗及其他需要协助的运送工作。确保送检查治疗病人的安全。

（11）负责医院死亡病人遗体转运到太平间的工作，死亡病人遗体搬出病区、进入太平间需与病区护士和保安人员进行信息核对，确保信息准确无误；运送过程符合遗体转运规定。

（12）负责全院各科室物品、家具等搬运工作。

（13）负责行政仓库、药库物品的运送工作。

（14）按要求完成其他需要协助的运送工作。

 （15）重症监护室运送人员除履行运送员工作外，需配合护士做好病人的生活护理及基础护理工作。

（16）负责协助医院太平间管理工作，负责将遗体从科室转运到太平间，核对转出遗体信息核对，确保信息准确无误；如发生关于遗体保管、运输、信息核对错误、向家属索要钱财等事件或投诉事件，对个人及公司予以相应的处罚，情节严重的予以加倍处罚100-2000元。

（16）项目经理根据分级运送原则合理派工。

**(六)园林绿化养护服务项目需求**

**1.服务范围及人员需求，提供医院服务范围内的所有园林绿化养护服务。**

2.园林绿化养护服务内容

（1）制定绿化保育、养护管理的相关制度，保证环境绿化达到较高水准。

（2）成交供应商负责大楼范围内外环境公共绿化、花木保育、养护和管理等工作，其中包括季节性的修剪、施肥、浇水、整形造型、补缺、除虫、除杂草等日常维护等工作。

（3）草坪绿篱修剪至少1次/季度，树木梳理修枝至少2次/年，按生长情况根据医院需求落实。

（4）对花木进行松土施肥1次/季度。

（5）组织常规喷打药水最少1次/季度，如发现病虫害严重则及时进行处理。

（6）服务期内要做好院区绿化树木白蚁防治工程。

（7）成交供应商应安排有经验的园林管理人员定期对院内环境绿化、花木等进行保育、养护和管理，如由于成交供应商没有妥善养护而导致树木出现枯死等情况，则须负责更换复原和承担相应的赔偿责任。

（8）成交供应商工作人员遵守采购人的一切规章制度。

（9）成交供应商工作人员在摆放植物及日常养护时应注意安全，不得损坏采购人设施，保持现场清洁卫生，做到人走场净。

（10）成交供应商保持摆放的植物美观、无病虫害、植株健康。

（11）要及时防虫、杀虫；绿化杀虫必须使用高效能低毒性药物，施药前要与采购人联系，合理安排施药时间，同时要对施药地域设置明显的警示标志说明。

（12）绿化垃圾由成交供应商负责外运，应日清日洁。

（13）如遇重要节日和重大活动的景区绿化环境加强管理,成交供应商要配合采购人相应范围内的管养或积极配合采购人完成其他临时交付的任务。

（14）草地、花木经常浇水，进入院区等道路两旁应进行洒水晴天每天进行浇灌，新栽种花木每天浇水两次。

（15）以上项目所涉及的药品、肥料、花卉、原材料、工具、运输等均由成交供应商提供及承担费用。

（16）定期疏通、清理，绿化带沟渠的落叶，确保排水管、排污管完好、畅通。

（17）高空作业时，要注意安全，梯子要架牢固，系上安全带，注意行人车辆、建筑物、管线。施工前向总务科报批，回复同意后方可施工。

（18）树下行人道地面应无水洼或堆积物，树上不得钉钉子、缚绳索等。

（19）树干上腐烂空洞要及时填补，无法整修复壮的，要及时申报调换。

（20）为了更好地督促各项工作实施情况，成交供应商要严格按照相关的法律法规和管理制度及工作需要，服从采购人管理监督、指导。

（21）服务范围包括医院东侧停车场的杂草清理，草坪的管理及控制围栏外一米的杂草生长，保证杂草不生长到围栏内。

**四、服务质量监督与验收考核要求**

**（一）服务质量监督**

1.采购人根据合同拟定的服务考评表和考评方案每月对中标人的服务质量进行考核，考评结果作为合同续签、服务费用支付依据。采购人在合同执行期内有权根据实际工作需要对监督考评方案可适时进行调整并通知中标人，中标人应配合采购人的考核，不得以任何理由拒绝或阻挠采购人的考核。

★2.中标人应按岗位需求，配置足够在岗人员，不得同一时间内1人双岗。服务人员要坚守工作岗位，服务期间需要离开医院的，应向采购人管理部门报备，中标人需安排同等岗位的人员替补，经采购人主管部门同意后方可离开。如发现不报备而离开医院，或没有安排同等岗位的人员替补，一旦发现按缺岗处理。

3.项目经理应按时交齐月总结资料，到总务科，包括所有人员的在岗记录，培训考核记录、工作记录等。采购人有权根据工作需要查阅中标人的岗位职责、操作流程、工作质量标准及培训资料、各服务主管质控记录和总结等资料，中标人要按时交齐相关资料及配合医院主管部门检查。

4.采购人可以根据实际工作需要有针对性地对各服务项目进行专项检查，专项检查项目按单项及要求进行相应的扣罚。专项检查内容包括：人员年龄、身体状况、岗位配置、满意度调查、服务质量、应急处理等专项检查。

5.中标人应按照二甲医院有关要求，建立健全各项管理规章质度、岗位职责和操作流程、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。中标人的管理人员应加强巡查和监督，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。采购人主管部门有权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。

▲6.为有效监管中标人提供的清洁、消毒隔离，院感防控等工作的有效落实，完善中标人服务人员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符合院感管理要求，达到行业相关标准。中标人需定时组织员工进行院感知识培训，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。

7.中标人各服务项目员工协助巡查医院范围内的各类设施、设备和消防设施等的完好性，根据情况做好关灯、关空调、关水等节能工作；发现设备设施故障协助向医院主管部门报修，共同维护医院的安全环境。

8.中标人各服务项目员工均是医院义务控烟员，在日常巡查过程发现有人在禁烟区吸烟的应予以制止，并指引到吸烟区，看到烟蒂时主动捡拾或通知保洁部门清扫。项目经理应将控烟督导情况纳入月度工作总结中。

9.中标后如发生拖欠员工工资、不依法为员工购买社会保险等违反劳动法律法规的问题，一经发现，采购人有权解除（或中止）合同，且不承担由此造成的任何责任。

10.如发生关于遗体保管、运输、信息核对错误、向家属索要钱财等事件或投诉事件，每发现一次在当月的服务费用中扣罚1000元，情节严重的予以加倍扣罚，并移交公安机关处理；事件情节严重、性质恶劣的采购人有权解除合同，且不承担任何责任与费用。

11.建立问题隐患登记上报制度，对于院内设施设备、水电线路、管道、人员管理等有隐患的地方要做好登记，并及时反馈给采购人，发现事故隐患未处理，未及时反馈，每发现一次，扣服务费1000元。

12.因中标人员工的失职、渎职、违反医院或公司规章制度、工作流程，导致发生院感事件、伤害事件、运输标本丢失、延误送标本时间、送错检查病人，导致患者及家属受到伤害，由此引起的医疗纠纷及不良影响，由中标人全额赔偿并承担法律责任。总务科接科室投诉每例扣罚200元，接病人投诉根据情节轻重扣罚200-1000元/例。

13.中标人应当对涉及采购人的信息严格保密，任何人不得向他人或机构透露、传播或复制医院患者及其亲属的个人信息、视频图像和医院的监控视频、图像信息等资料，不得散播对医院不利的言论等，发现一次违规情况直接从服务费中扣减1000元/次，情节严重的依法追究法律责任。

14.采购人有权检查中标人投入本项目的服务人员情况，如发现人员年龄、身体状况等不符合岗位需求的，限期更换人员，到期未整改的，按岗位月度服务费的50%扣罚，扣罚标准按照中标人成交时岗位报价标准扣罚。

15.不按合同岗位要求配置人员的，按缺岗算；如发现缺岗，按实际缺岗天数3倍扣罚，扣罚标准按照中标人合同岗位报价标准扣罚。

16.采购人每月对工作服务质量进行监督和指导，对提出的整改问题中标人需态度端正、积极配合整改，若中标人不配合整改，或没有在采购人规定的时间内完成整改的，直接扣罚当月服务费1000元，并承担对此给采购人造成的损失。

17.中标人须认真配合采购人开展节能降耗工作，采购人若发现中标人有存在违反节能相关规定的行为，每发现一次在当月服务费中扣罚200元。

18.中标人每次向采购人申请付款时所提交的资料须真实有效，如经采购人核实，发现中标人所提交的资料存在虚假资料的，采购人不予支付该月服务费用。

23.必须满足合同约定的持证数量，每缺少1个证件每月扣500元，限期整改，超过3个月未整改完成，第4个月在当月服务费扣罚1000元/证，第5个月在当月服务费扣罚2000元/证，以此类推。

（二）服务质量考核

（1）附表1《保安、保洁、运送服务质量考核表》

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **质量要求** | **分值** | **考评标准** | **得分** |
| **服务人员要求** | 所有人员着装整洁，不同服务类别，服装应有区别，全员佩戴工牌，正确使用防护用品、工作工具，防护措施到位。 | **2** | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| 礼貌待人，使用礼貌用语，主动服务，工作无推诿。 | **2** | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| 按时到岗，无迟到、早退、脱岗现象，有资质要求者持证上岗。 | **5** | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| **保洁** | 保持地面干净，无垃圾无污迹。分色分区使用毛巾、湿拖布头，尘推等。 | 10 | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| 病房落实一床一巾一消毒，床单元终末清洁消毒到位。 | 5 | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| 物体表面干净、整洁；门、窗、墙角清洁无蜘蛛网。 | 3 | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| 卫生间干净无异味，门诊、急诊、功能检查科卫生间配置卫生纸、擦手纸、香薰。 | 10 | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| 办公区台面清洁、整齐、键盘无积灰、花盆无积水。 | 3 | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| 污物间干净、整洁，医疗废物、生活垃圾收集规范、及时。使用消毒剂，配比浓度准确。 | 3 | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| 天花、墙面、玻璃等表面有按照计划执行，硬地板得到及时的保养，石材、PVC材质地面保养后保持良好的光亮度。 | 3 | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| 运送服务 | 服从安排，派工及时、快捷、协调到位，运送登记准确，能按时完成预约任务。 | 5 | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| 运送转运病人及时，态度友善,与患者沟通到位，过程注意安全。运送病人前后通知科室人员，认真核对姓名，床号住院号及检查项目等信息，无错漏现象， | 5 | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| 准确运送标本、药物、物品，核对工作到位，扫描，签收登记完整，无错漏、无损坏。 | 5 | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| 遵守太平间管理制度，遗体信息登记完整、交接工作到位。 | 1 | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| 保持转运工具的清洁，做好终末消毒 | 5 | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| 不同岗位运送人员能完成科室安排的工作任务， | 5 | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| 保安服务 | 落实消防安全法律法规及医院消防安全管理制度，熟练相关设备设施操作流程。掌握消防误报、火警处置流程。 | 3 | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| 落实平安医院建设的法律、法规及医院安全防范的相关制度，及时落实各类表格登记，掌握安全事件的处置流程。 | 3 | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| 落实预防火灾措施、会报警、会扑救初起火灾、会组织人员疏散。做好消防设施设备的检查及时发现隐患和故障，及时上报处理， | 5 | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| 落实车辆管理制度，车辆停放有序，指挥院内的车辆行驶，疏导拥堵情况，确保院内通道畅通。 | 5 | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| 接报警快速反应及时到场，能在5分钟内到达现场。做到文明执勤，礼貌待人，及时处置各类突发事件，确保医护人员安全。 | 5 | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| 配合医院做好各项会议、检查接待工作。 | 2 | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |
| 落实医院安全巡查工作，及时处置医院各类突发事件和发现隐患事件，做好各项会议、检查接待工作。 | 5 | **一处不合符合扣0.5分，扣完为止** |  |

（2）附表2《绿化服务质量考核表》

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 分类 | 序号 | 项　目 | 标准与分值 | 检查方法 | 频率 | 得分 |
| 中耕除草 | 1 | 除杂草 | 无明显杂草，草坪、地被纯度在90%以上。10分 | 目视。草地50㎡3处，不达标1处扣1分。 | 1次/两周 |  |
| 2 | 松土 | 树木底下土壤疏松，透气良好，土壤呈松弛团粒结构，深达5㎝左右。不伤及树皮、根系。10分 | 目视，取样检查，不达标1处扣1分。 | 施肥前和下暴雨后进行松土，1次/两周 |  |
| 3 | 清理枯枝落叶 | 无明显枯枝落叶，环境整洁。10分 | 目视，不达标1处扣0.5分。 | 1次/周 |  |
| 4 | 清理绿地石块 | 无明显砖石瓦砾，绿地整洁。5分 | 目视，不达标1处扣0.5分。 | 1次/月 |  |
| 防旱与灌溉 | 5 | 树木、草地浇水 | 冬季中午（10：00~16：00）浇水，夏季早晚浇水。浇水不遗漏，每次浇透浇足，见干见湿。新栽大树及时喷雾。浇水深度，树木3㎝，草坪2㎝。10分 | 目视、手测，浇水时间抽查，不达标1处扣1分。 | 可根据气候土然深度综合控制水分。 |  |
| 6 | 盆栽浇水 | 按见干见湿原则浇水，盆栽无干枯、遗漏现象。5分 | 目视检查，不达标1处扣1分。 | 室外草花夏2次/日，室内视情况而定。 |  |
| 7 | 叶面清洁度 | 浇水配合冲洗叶面，保证植株光亮、清洁，无大面积尘埃泥土污染现象。5分 | 目视检查，不达标1处扣1分。 | 与浇水同步，施肥后要喷水。 |  |
| 修剪 | 8 | 乔木整枝 | 及时修去枯死枝、病虫枝、徒长枝、并生枝和损伤枝。使得树枝分布均匀，树形优美，无多余枝条。剪口平滑，树皮无撕裂现象。5分 | 目视检查，抽检10棵，不达标1处扣1分。 | 1次/月 |  |
| 9 | 灌木整枝 | 根据花灌木的开花习性做适当修剪，是花木茂盛，花期延长，整形灌木造型明显，线条整齐，长枝不超过30㎝。5分 | 目视，抽查3处，不达标1处扣1分。 | 1次/月 |  |
| 10 | 绿篱修剪 | 绿篱成型，线条整齐，树种之间有界限。造型美观，长势良好，长枝不超过30㎝。5分 | 目视，抽查5处，不达标1处扣1分。 | 2次/月 |  |
| 施肥 | 11 | 乔木灌木 | 采取沟施或穴施。施肥、浇水及时，覆土平整，肥料不露出土面，不玷污树木叶面。花灌木做到花前、花后、果前、果后分施追肥。5分 | 目视，抽查5处，不达标1处扣1分 | 2次/月 |  |
| 12 | 草地、地被施肥 | 播施或喷施。结合天气在雨天前进行。浓度合适，一般每平方30克。草地色彩碧绿，生长茂盛。5分 | 目视检查，抽查5处，不达标1处扣1分 | 1次/月 |  |
| 防台防风 | 13 | 防寒工作 | 培土、铺草、卷干等工作。2分 | 目视检查，抽查5处，不达标1处扣1分 | 1次/月 |  |
| 14 | 防风防台工作 | 在台风来之前做好立支柱，删去密枝等工作，风雨过后12小时内，能及时清除断枝落叶，扶正倒斜树木。2分 | 目视检查，抽查5处，不达标1处扣1分 | 台风前后 |  |
| 补栽补种 | 15 | 补栽补种 | 无明显黄土裸露，如发现有植株死亡和缺少，在发现后一周内，更换相同种类和高度的植物，及时浇水，保证成活。5分 | 目测检查，发现一次不达标扣1分 | 按花草树木栽种季节，及时补栽补种 |  |
| 防病治虫 | 16 | 防病治虫 | 无明显枯枝枯叶。树叶上无灰尘，不霉，树干不枯死和腐烂。预防在前，除治在后，施药在晚上6点以后，且出示警示牌。2分 | 目视抽查，发现一次不达标扣1分 | 防治1次/半年，发现病虫，及时喷施。 |  |
| 草坪养护 | 17 | 草坪修剪 | 高度在4~8㎝。修剪平整、边缘整齐。4分 | 目视抽查，发现一次不达标扣1分 |  |  |
| 18 | 草坪补缺填平 | 无明显黄土裸露，能及时补缺，最大裸露块不超过0.3㎡，低洼处要以土填平重栽。5分 | 目视尺量，发现一次不达标扣1分 | 补缺工作自发现一周内完成。 |  |

（3）考核办法

★（1）医院将按照《保安、保洁、运送服务质量考核表》、《绿化服务质量考核表》对成交供应商进行考核，成交供应商须无条件接受。

1. 全院各科室每月按照《保安、保洁、运送服务质量考核表》对保安、保洁、运送工作进行考核评分，以科室为单位填写，每科室至少填写一份，得出平均分的90%，作为本项目的考核得分；总务科按照《绿化服务质量考核表》对绿化服务工作进行考核评分，得分的10%作为本项目的考核得分，满分为100分。
2. 考核得分与服务费用结算相挂钩，考核得分在85分（含85分）以上的服务费用结算不扣减；大于80分小于85分的服务费用结算时扣减5%；大于70分少于80分的服务费用结算时扣减10%；小于70分的为不合格，服务费用结算时扣减30%。若考核得分为不合格的次数达2次，则采购人有权终止合同。

**五、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、投标文件、中标通知书、考核验收相关资料应作为重要依据。

2.采购人根据月份考核服务情况，按月支付服务费，支付金额：每月结算=中标价÷12个月-考核后扣减的服务费（如有）

3.费用支付流程：

3.1采购人和中标人每月根据双方确认当月的服务金额后，由中标人按双方核定的服务金额10个工作日内向采购人提供有效发票，采购人在收到发票及以结算资料后支付相应费用。

注：中标人需提供的结算资料包括：（1）月岗位科室确认表；（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）采购人认为有必要提供的其他资料。

3.2因中标人违反《中华人民共和国劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失的全部由中标人承担。

4.如中标人存在应当向采购人支付违约金、追偿款等情况,采购人可在结算时在应付算费用中直接扣除,应付结算费用不足以扣除的,采购人有权另行向中标人追索。