**（一）基本要求**

1.服务范围：全院卫生保洁、物流运送、消毒操作、医疗废物、生活垃圾收集管理。

2.中标价包含员工基本工资、加班工资、奖金、社会各项保险、工会经费、职工教育经费和培训费、劳保费、工作服费用、保洁设备、工器具及折旧费、保洁耗材、运送通讯装备、管理费及税收等费用。

3.本次承包服务年限到期结束后，在未完成采购活动前，中标人有义务在本次承包服务年限到期结束后继续延期为采购人服务，直至新服务单位到为止。延期服务费用按本次中标后的服务费按月换算后进行计算。

4.本项目不允许中标人以任何名义和理由进行转包，如有发现，采购人有权单方终止合同，且中标人必须赔偿由此给采购人带来的一切损失。

**（二）投入人员要求**

根据医院现有的岗位设置和服务范围，设定中标人配备服务人员的总人数14人。

中标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准，并承担相应的费用。

（1）员工的基本工资应不低于宁德市古田县最低工资标准。

（2）全部服务人员应严格按国家有关法律、法规要求的标准、基数和比例交纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤、生育险等福利。

（3）全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行（每周工作时间不超40小时，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。）但每人每天加班时间不超过4小时，每人每周加班时间不超过20小时。

（4）全部服务人员劳动合同的执行严格按《中华人民共和国劳动合同法》标准。

（5）员工年龄限制：60岁以下，所有员工入院服务时都必须经过健康体检，并且合格的才能上岗。

（6）中标人都要买员工的意外保险。

（7）为保证员工上岗前接受“一对一”业务技能培训，中标人负责对新员工进行“业务技能、院感知识、异常处理”等业务技能进行培训。

（8） 中标人必须为保洁员一年做一次健康体检，医废收集专项员工半年做一次健康体检，体检项目按医院要求执行。

（9）拟投入现场人员素质要求：

1.项目经理：须具有3年及以上在综合医院从事保洁、运送工作的服务经验，**须提供相关证明材料复印件**，如派驻的项目经理不是投标文件提供的项目经理采购人有权单方面解除合同

2.保洁经理：中专（含）以上学历，年龄55周岁以下，须具备2年及以上综合医院保洁管理经验，**须提供相关证明材料复印件；**

3.保洁员：男女不限，年龄18～60周岁，五官端正，身体健康，勤劳，服从管理；

4.运送员：男女不限，年龄18～60周岁。五官端正，身体健康，勤劳，服从管理。思维灵敏，反应迅速。

**（三）保洁要求**

1.保洁服务包括岗位配置中所列区域的日常保洁、专项清洁、拆卸出院病床床上用品、打开水、绿化带清洁清理、清理天沟等。

2.中标人按照院感要求为不同区域配备毛巾、超细纤维片、保洁工具，每日1次对使用后的各类毛巾、超细纤维片进行清洗、消毒、干燥处理。同一区域的毛巾需按“一床一巾” 、“一房一巾”要求执行； 同一区域超细纤维片需按“一房一片”要求执行。制定保洁人员岗位职责，细化服务流程，严格执行采购人制定的日常保洁、专项保洁、外围保洁的保洁服务内容、标准及服务频率开展工作，做到地上不见痰迹、纸屑，门窗玻璃光可鉴人，主要公共场所内污物1处出现时间不超过30分钟。

**（四）运送要求**

中标人在医院建立二十四小时的运送，按照运送对象的急重危轻制度，将运送工作分级，明确各级别对应的类别、运送时间、反应时间、操作时间等，为全院的病人、检查单、标本、文件、单据、药品等医疗物资和物品提供二十四小时的服务。

**（五）设备投入要求**

专用的洗地机、吸水洗尘机、洗衣机、对讲机、电脑、打卡钟和打印机等

**（六）投入的项目的清洁药剂配置**

中标人提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、地面保护材料，这些消耗品必须是通过国家卫生部审批准予使用，并符合医院院感科的要求，并且要求提供优质的产品。

**（七）投入的项目的工具、物料配置**

各类刷子、扫把、拖把、抹布、卫生间除臭剂、手套、喷壶、垃圾袋等保洁需要用到的工具。

**（八）进场要求**

领取中标通知书后1周内必须与采购人进行前期工作对接，递交前期介入方案计划、物资装备配备计划，明确交接工作事项内容、完成时间，签订服务合同的15日内必须完成进驻。

**（九）其他要求**

1.本招标文件中所发生的一切费用均应包含在投标报价中

1.1关于人工成本中管理服务费的注释

管理服务费包含：

①中标人员工的工资、加班费、奖金和社保、医保等。

②员工制服、鞋子和劳保品。

③卫生保洁必要的工具和保洁工作所需要的物料消耗和设备。

④地面的晶面处理、PVC地面打蜡、抛光等保养设备及耗材。

⑤员工平时的延时加班工资和周六、周日及五一、十一、元旦、春节等任何节假日的正常加班费用。

管理服务费不含：

①垃圾中转桶及外围、公区、通道使用的不锈钢垃圾桶或烟灰垃圾桶、各种垃圾篓、烟灰筒、及各种地毯、防滑、防尘地垫。

②卫生间供卫生纸、洗手液等洗手间常规消耗品。

③医疗垃圾袋、废物桶、废物袋、利器盒、周转箱等包装物。

④与医疗有关的手术器械、便盆、医用浸泡液、紫外线灯管、酒精、消毒剂、轮椅、平车等运送工具及特殊时期（如非典）的消毒剂的提供。

⑤电梯的保养与维护费用。

⑥向环卫部门交纳垃圾清运、处理的费用。

⑦水电费：由于中标人在给采购人的成本核算表中不含水电费预算，故中标人在采购人场所内服务过程中所发生的水电费由采购人提供，中标人在医院内场所使用水电以节约为原则，如发现中标人员工故意长明灯、长流水等浪费现象,采购人发现一次有权对中标人处罚200元。

⑧特殊的专业清洁工程：如建筑物外墙、玻璃幕墙的清洗刮拭工程；地下蓄水池、屋顶水箱等的水质测定及清洗消毒工程；建筑物专业防虫工程；“除四害”等不在上述报价中。

2.中标人必须遵纪守法，若有违反国家劳动法的，一切责任由中标人承担。

3.如因中标人工作人员过错造成运送仪器损坏，一经查实，中标人应赔偿院方损失。

4.因政府行为等客观情况需要收回对外招标的服务项目时，采购人将提前一个月通知中标人，中标人应按采购人要求进行交接事宜。

5.报价中应包含：现有外围及地下室；1楼：大厅门诊，急诊科，收费处，放射科，口腔科，医保窗口，药房；2楼：公卫科，妇科门诊，内镜科，超声科，检验科，中医馆及心电图室；3楼：行政办公室，手术室，供应室；4楼人流室；7楼住院部病区；5、6、8、9楼暂时未开展，负责公共区域卫生公租房以及旧院公共区域卫生生活垃圾收集处理。

6.中标人须建立后勤管理服务档案，每周提交工作日记，包含巡查记录、发现问题及整改措施等。

7.中标人所有员工在服务中应遵守医院医疗、技术、管理等相关保密制度。

8.中标人教育员工遵守社会公德和职业道德，遵守医院规章制度，维护医院声誉，尊重医院工作人员，尊重病人及其陪护人员，热情服务礼貌待客，保护病人的隐私。员工言行不得损害采购人的形象。

9.中标人在采购人工作期间的所有上岗人员必须经过消防、治安安全培训，并了解掌握安全常识，自觉遵守医院的各项规章制度及安全治安管理条例，做好安全防火、防盗、防事故发生，不得违反各类安全操作流程。若造成过失、事故、纠纷及中标人办公室、仓库、宿舍发生消防、治安案例等，一切责任均由中标人负责。

10.中标人需有完善的应急制度，包含重大突发传染病疫情应急方案、急诊服务应急方案、班外临时性任务应急方案、汛期等自然灾害应急方案、法定节假日、各类迎检等事件处理应急方案等。

11.采购人提供办公室给中标人存放工具和材料使用，并提供两间员工值班室（科室夜班值班使用）。

12.中标人连续三个月或一年内累计四个月考核分数在70分以下的，将被视为违约，采购人有权予单方面解除合同并追究成中标人的违约责任（评分标准见后勤服务考核办法）。

**（十）服务范围及具体工作安排**

1.医院后勤物业公司服务范围

1.1服务范围

现有外围及地下室；1楼：大厅门诊，急诊科，收费处，放射科，口腔科，医保窗口，药房；2楼：公卫科，妇科门诊，内镜科，超声科，检验科，中医馆及心电图室；3楼：行政办公室，手术室，供应室；4楼人流室；7楼住院部病区；5、6、8、9楼暂时未开展，负责公共区域卫生公租房以及旧院公共区域卫生生活垃圾收集处理。

1.2保洁服务内容及要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **日常清洁拖地** | **巡视保洁** | **专项清洁** |
| 病区保洁 | 病房 | 1次/天 | 7天/周 | 每30分钟必须对公共区域及卫生间巡视保洁1次 | 公共走廊、大厅部分1次/天，6天/周；内部根据科室需要制定专项保洁方案 |
| 电梯口大厅 | 2次/天 | 7天/周 |
| 每层前、后楼梯 | 2次/天 | 7天/周 |
| 通道（走廊） | 2次/天 | 7天/周 |
| 护士站+配药室 | 1次/天 | 7天/周 |
| 处置间 | 2次/天 | 7天/周 |
| 治疗室/换药室 | 2次/天 | 7天/周 |
| 示教室 | 1次/天 | 7天/周 |
| 办公室 | 1次/天 | 7天/周 |
| 值班室 | 1次/天 | 7天/周 |
| 更衣室 | 1次/天 | 7天/周 |
| 库房（储物室） | 1次/天 | 7天/周 |
| 开水间+盥洗室 | 2次/天 | 7天/周 |
| 阳台 | 1次/天 | 7天/周 |
| 洗手间+卫生间/浴室 | 2次/天 | 7天/周 |
| 门诊 | 诊室 | 1次/天 | 7天/周 | 每30分钟必须对公共区域及卫生间巡视保洁1次 | 公共走廊、大厅部分1次/天，6天/周；内部根据科室需要制定专项保洁方案 |
| 检查室 | 1次/天 | 7天/周 |
| 通道（走廊） | 2次/天 | 7天/周 |
| 电梯口大厅 | 2次/天 | 7天/周 |
| 门诊室 | 1次/天 | 7天/周 |
| 示教室 | 1次/天 | 7天/周 |
| 值班室 | 1次/天 | 7天/周 |
| 员工休息室 | 1次/天 | 7天/周 |
| 服务台 | 2次/天 | 7天/周 |
| 更衣室 | 1次/天 | 7天/周 |
| 处置室 | 2次/天 | 7天/周 |
| 卫生间 | 2次/天 | 7天/周 |
| 调解室 | 1次/天 | 7天/周 |
| 楼梯 | 2次/天 | 7天/周 |
| 手扶梯 | 2次/天 | 7天/周 |
| 节假日、周末值班保洁负责值班诊室、卫生间、公共走廊大厅的日常清洁工作，每小时巡视1次 |
| **区域** | **日常清洁拖地** | **巡视保洁** | **专项清洁1** |
| 专科 | 手术室、供应室 | 公共部分地板2次/天，科室内部保洁方案由科室主管安排。 | 每60分钟必须对公共区域及卫生间巡视保洁1次 | 公共走廊、大厅部分1次/天，6天/周；内部根据科室需要制定专项保洁方案 |
| 药房 |
| 医保窗口 |
| 放射科 |
| 口腔科 |
| 急诊科 |
| 内镜室 |
| B超室 |
| 检验科 |
| 中医馆 |
| 收费处 |

其余未包干的公共区域：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 功能 | 日常清洁 | 专项清洁 |
| 楼梯/通道 | 1次/天，7天/周 | 1次/天，7天/周 |
| 各会议室 | 会议前后进行保洁 | 1次/月 |
| 行政区域 | 1次/天，5天/周 | 1次/月 |
| 公共卫生科 | 1次/天，5天/周 | 1次/月 |
| 公区走廊、楼梯 | 1次/天，7天/周 | 1次/月 |
| 花圃 | 1次/天，7天/周 |  |
| 警务室 | 1次/天，7天/周 |  |
| 旧院及公租房公共区域 | 2次/周 | 1次/月 |
| 未开放公共区域卫生 | 2次/周 | 1次/月 |
| 环卫、外围通道路面、地下室 | 环卫保洁巡视 | 1次/月 |
| 立柜、挂式、中央、吸顶等空调回风、送风过滤网 | 过滤网 | 1次/2周 |
| 天台、排水沟 | 1天/周 | 1次/月 |
| 电梯 | 1次/天，7天/周 | 上光1次/周，地面1次/月 |
| 污梯 | 用完后及时清洁 | 上光1次/周，地面1次/月 |

1.3保洁执行程序及质量标准

保洁工作包括日常清洁、消毒工作及专项清洁，以满足医护人员、病人对环境保洁的基本需求，而专项清洁则是为更好满足需求而做的进一步服务，同时专项清洁对内建筑的维护保养，延长其使用寿命方面发挥着重要作用。（医疗垃圾袋不含在本次招标报价范围内，生活垃圾袋必须包含在本次招标报价范围内；医疗器械的浸泡消毒剂由采购人负责，其他消耗均由中标人负责并计入报价范围。）每日班外时间也应有保洁人员值班，24小时响应。

1.3.1日常清洁

①重点清洁

每日1次用清水或全能清洁剂对物体表面进行擦拭，除去浮尘，如床单位：床、床架、桌、椅、台面、电脑、窗台等物表擦拭（除医用精密仪器治疗机外，如麻醉机、床边拍片机等；治疗室指定存放药品的药柜、抽屉内部除外）。每日1次用清水或全能清洁剂对墙壁、门和门框进行重点清洁，及时擦掉手印和污迹。

②地面清洁

每日1次使用干洁净的、浓度符合院感要求的消毒剂处理过的超细纤维地垫片，对地面进行湿拖，除去地面的污渍；对地面难处理的污渍进行重点局部处理。

③清洁垃圾桶和烟灰缸

垃圾桶和烟灰缸，室内每日2次；公共区域及时倒净。

用全能清洁剂擦拭垃圾桶及烟灰缸的表面，做到表面清洁、无污渍、光亮。

每日至少1次更换垃圾桶内垃圾袋，并套上正确颜色的垃圾袋，垃圾桶内垃圾应及时更换，更换垃圾袋的频率可根据实际需要进行调整，保持垃圾无溢满，不超垃圾桶容量的三分之二。每周1次对垃圾桶内部进行彻底清洁。

④清洁卫生间及浴室

每日1次对水池和马桶的内外侧进行清洁和消毒。

每日1次擦拭卫生间的镜子、五金件及台面，保证其清洁度和光亮度。

每日1次对卫生间的地面进行湿拖、刷洗，按规定频率巡视。

每周1次对卫生间门及门框进行清洁，保持其干净、整洁。

⑤清洁风口

每周1次各手术间、ICU的送风口擦拭。

每季度1次对病房内风口擦拭。

⑥使用毛巾、超细纤维片、洁具

按照院感要求为不同区域配备毛巾、超细纤维片、保洁工具，每日1次对使用后的各类毛巾、超细纤维片进行清洗、消毒、干燥处理。同一区域的毛巾需按“一床一巾” 、“一房一巾”要求执行；同一区域超细纤维片需按“一房一片”要求执行。

1.3.2院内感控消毒工作

具体要求和服务规范如下：

①对手术室、产房、各换药室、出院病人床单位及隔离病房，每日1次使用0.05%（500mg/L）含氯消毒剂的毛巾、超细纤维片对物表、地面进行清洁。手术后或出现污染时应随时清洁，具体消毒方法参照③进行。

②有多重耐药菌感染患者床单位和区域的洁具专用，每日1次使用0.1%（1000mg/L）含氯消毒剂的毛巾、超细纤维片对物表、地面进行清洁（每人次使用的平车、轮椅由运送专人负责）。有呕吐物、排泄物、血液等体液污染时，具体消毒方法参照③进行。

③当各科室用品表面或地面受到病人呕吐物、排泄物、血液等体液明显污染时，应立即采用0.2％（2000mg/L）含氯消毒剂作用30分钟进行消毒，作用后用清水擦拭，应严格执行一床一巾的程序。

④对于实验环境下的消毒，如检验科、抽血室日常消毒，每日1次对物表、地面采用0.05％（500mg/L）含 氯消毒剂进行擦拭清洁消毒，若有明确的污染，如标本外溢或器皿打破，应立即用0.2％（2000mg/L）含氯消毒剂喷洒作用30分钟，再行清水擦拭处理。

⑤每半个月1次用75%酒精擦拭紫外线灯管，用清水擦拭紫外线灯罩外壳。（紫外线灯在低处由保洁员完成，高处由专项员工完成）

备注：工作人员必须满足科室对个人防护的穿戴要求，具体消毒以院感要求为准。

1.3.3专项清洁

①墙面清洁：使用专业工具每季度一次对通道及室内墙面进行彻底的清洁。

②灯具、风口、天花板的清洁：5月至10月每月1次对风口保洁，其它月份每季度一次对灯具、风口、天花进行彻底的清洁。

③玻璃清洁：使用专业玻璃清洁工具、药剂，对门厅玻璃每日1次，病房及其它区域每月一次的频率进行玻璃清洁，以保证玻璃洁净、透亮。

④不锈钢制品的清洁、保养：对所有不锈钢制品（包括电梯门、扶梯）以每日1次除尘和重点清洁，每周一次抛光除渍，每半月一次上不锈钢油保养的方式进行清洁保养。以防止不锈钢氧化、生锈，保证不锈钢的清洁度和光亮度。

⑤硬地面的清洁、维护：

PVC地面：使用专业机器和地板抛光液，以每周一次的频率进行抛光，除去人力难以除掉的污渍，恢复地板的光亮并消毒。每60天刷一次，彻底清除表面的污渍、细菌，并及时为PVC地面覆盖保护层，防止地面被划伤或磨损，同时提高地面的光亮度。

地砖地面：使用专业洗地机和清洁剂（针对洗地机能到达和方便使用的区域），以每2周一次的频率对地面进行全面清洗和消毒。

⑥全院窗帘、床帘

普通病房：每年10月份全院拆洗，平时按科室要求随时拆洗。

⑦保洁使用的各类毛巾、超细纤维片、尘推片：每日需清洗、消毒、干燥。清洗时，毛巾与超细纤维片应洁污分开、分类包装。

⑧生活垃圾暂存间：根据国家《生活垃圾分类管理相关条例及办法》对生活垃圾暂存间进行管理。每天1次使用手持水枪对生活垃圾房内地面、瓷砖墙面、周边地面进行冲洗清洁。

1.3.4医疗废物转运要求（本院医疗废物转送由医废清运员负责）

①医疗废物需进行信息化管理，信息化系统需实现医疗废物称重、院内外交接过程可追溯、医废分门别类精细化管理、转运过程可视化、云端报表自动生成，医疗废物报表直观可见，中标人与医护可通过信息化系统时时查看医废各项数据。

②收集员到科室收集医废时，应与科室相应负责人当面交接，使用医废转运车上的专用秤对收集的医废分类称重、打印标签，同时将标签张贴在医废包装袋上，标签上需体现产废科室、类别、重量、交接双方信息及时间。

③收集员将收集后的医废转运至医废暂存点后须按要求进行装箱处理。

④医疗废物转运员每年应至少完成两次健康体检，健康报告符合要求方可上岗。

⑤医疗废物专用车辆应具备防渗漏、防遗撒兼具称重功能，同时车身应当有明显的警示标识。

⑥保洁员每日需对转运工具、周转箱、暂存点内空间进行清洁和消毒并做好书面记录，涉疫或特殊情况下的医废应做到“一车一消毒”。

1.3.5保洁质量与频次要求

保洁部承诺，以下区域都可使用定制的保洁方法和频率中的一种或几种结合起来进行服务，其中一些区域可使用适用于该区域特定环境的相应方法进行服务，以达到需求的标准。

（1）入口和大厅（以下为班内时间保洁频率）

1.保持地面干净无杂物，每30分钟巡视一次，清扫地面烟头和废弃物；每日一次湿拖地面；每周一次机器刷洗。

2.每日一次清洁大厅入口处的玻璃，去除玻璃上的手印；每月一次专项全面清洗。

3.每日1次整理地垫干净整洁，无明显沙土，无明显废弃物。每周1次全面冲洗。

4.每日冲洗一次烟灰桶，及时清理烟灰缸内的烟头和杂物，桶内垃圾不超过容积的2/3 ， 内外表面洁净，每周清洗一次烟灰桶内胆。

5.及时清洁金属门和金属护板。每日一次全面擦试污迹；每月一次全面清洁抛光。

（2）病房/护士站/公用设施房/其他房间（以下为班内时间保洁频率）

1.床单位消毒：每日1次按“一床一巾”要求进行床单位（设备带、床头柜表面）清洁；出院后对照相关规范要求按对“床单位”进行“终末消毒”：拆床上用品，用消毒液擦拭床栏、床头柜、床档、凳子。

2.保持地面干净，无明显积尘，无明显废弃物，开水间地面无明显积水。每30分钟巡视一次病房，上午9-11点每小时巡视一次护理站；每日一次地面湿拖；每月一次地面专项保养。

3.保持垃圾桶干净并套有干净的垃圾袋。每日更换2次垃圾袋，每60-120分钟巡视病房垃圾桶一次；每日一次冲洗烟灰缸；每周一次清洗烟灰桶内胆。

4.保持墙面干净，无明显污渍，每日一次巡查、清洁；每个月一次全面清洁。

5.保持窗户干净，无明显污渍、手印，门窗顶部无积尘。当班中，每日一次巡查、清洁低处（手可及处）；每4周一次全面专项清洁。

6.保持家具干净，无明显黑尘、污迹，每日清洁一次。

7.根据应急响应处理院内突发的紧急保洁员到场时间为10分钟。

（3）卫生间（如果病房里没有卫生间，检查走廊里的公共卫生间）（以下为班内时间保洁频率）

1.保持座便器干净，无明显污渍。每日清洁一次；每周重点刷洗一次。

2.按规定频率完成卫生间刷洗清洁，保持无明显异味，地面无明显积水。每日清洁一次、每60分钟巡视保洁一次；每周重点刷洗一次。

3.保持镜子洁净光亮，无明显污渍水迹，按规定频率刷洗清洁。每日清洁一次、保洁一次；每周重点刷洗一次。

4.保持洗手盆内干净，按规定频率清洁。每日清洁一次；每周重点刷洗一次。

5.保持排风口干净，无明显积尘。每周巡视清洁一次、每月专项清洁一次。

6.保持淋浴区墙面干净，无皂渍、无明显污渍，按规定规定频率完成清洁。每日清洁一次；每周重点刷洗一次。

（4）保洁设备

1.保持清洁车及车上各种工具干净有序，无明显污渍，每日班前、班后整理、清洁一次。

2.保持清洁间、污物间干净整齐，每日整理、清洁一次。

3.保持洗手盆和水池干净，无明显污渍。每日清洁一次、每周重点刷洗一次。

4.保持员工的工作服干净、整洁。

（5）走廊和楼梯（以下为班内时间保洁频率）

1.保持走廊地面无明显黑色痕迹、无明显尘土、废弃物。每90分钟巡视、清扫一次，每日湿拖一次，每周刷洗边角一次，每月专项机器保养一次，呕吐物、血迹等立即清理。

2.保持墙角干净整洁，无明显污渍。每日尘推一次，每周重点刷洗一次。

3.保持保持墙面干净，无明显污迹、污渍（已经渗透、损伤等除外）。每日清洁一次，每3个月全面清洁一次。

4.保持电梯地面干净，无明显污渍、废弃物。每120分钟清扫一次，每日湿拖一次，刷洗边角日保每周重点一次；专项喷抛/洗地/每月一次。

5.保持楼梯地面、台阶干净，无明显积尘、废弃物。每60-120分钟清扫一次，每日湿拖一次，每周重点刷洗边角一次，呕吐物、血迹等立即清理。

（6）办公室（以下为班内时间保洁频率）

1.保持玻璃隔墙干净、无明显污渍手印。每日清洁（手可及处）一次；每1个月全面清洗一次，呕吐物、血迹等立即清理。

2.保持地面干净，无明显尘土、污渍、废弃物。每日湿拖一次，每120分钟清洁一次。

3.保持墙面干净，无明显污渍。每日清洁一次；每1个月重点清洁一次。

4.将垃圾筐清倒干净。每日清洁一次，2周刷洗垃圾筐一次。

5.保持办公用房干净，无明显积尘、污渍。每日清洁一次，每2周重点清洁一次。

6.保持办公家具、台面干净，无明显积尘、污渍。每日清洁一次，每2周重点清洁一次。

（7）环卫、外围通道路面、垃圾桶、天台、地下室、雨遮、排水沟、广告牌、栏杆等

1.保持院内环卫路面无杂物、积水，路面每小时巡视一次。门口地面2周专项冲洗一次，环卫路面每个月专项冲洗一次。

2.保持垃圾桶干净并套有干净的垃圾袋。每日更换2次垃圾袋，每60-120分钟巡视病房垃圾桶一次；每日一次冲洗烟灰缸；每周一次清洗烟灰桶内胆。

3.天台、地下室、天沟、雨遮、排水沟每个周清理一次，每日巡视一次。

4.花圃内每天巡视清理一次烟头、垃圾，广告牌、花台、瓷砖及周边每周擦洗一次。

5.栏杆每周擦洗一次。

（8）大厅、诊室、走廊、楼梯、卫生间等节假日保洁要求

1.保持地面干净，每90分钟巡视一次，清扫地面烟头和废弃物；每日一次湿拖地面。呕吐物、血迹等立即清理。

2.保持垃圾桶干净并套有干净的垃圾袋。根据情况更换垃圾袋，每天至少一次，每90-120分钟巡视垃圾桶一次；每日一次冲洗烟灰缸。

3.保持座便器干净，无明显污渍，保持无明显异味，地面无明显积水。每日清洁一次。每90分钟巡视保洁一次.。

4.保持镜子洁净光亮，无明显污渍水迹；保持洗手盆内干净，每日清洁一次。每90分钟巡视保洁一次.。

5.保持家具、门窗框、台面等物表干净，无明显黑尘、污迹，每日清洁一次。每120分钟巡视保洁一次。

1.3.6环境保洁管理其他要求：

（1）中标人负责医院范围内工作区域（不含机房及约定不能进入的场所）的保洁。

（2）设定科学收集生活垃圾的频率、划分合理的路线，按要求将生活垃圾送到院内指定暂存点。“生活垃圾房”需符合“省 级垃圾房分类管理示 范点”要求的管理规范 ；保洁员每日需对转运工具、生活垃圾暂存桶、暂存点进行清洁和消毒并做好书面记录。生活垃圾转运专用车辆应具备防渗漏、封闭转运等。

（3）在开展日常工作时应按时巡视，每栋楼宇从屋顶到地下室，从墙壁到地板要做到干净、整洁，无蜘蛛丝，无烟头、无纸屑、无痰迹；卫生间要清洁、干燥、无异味。要求每月对全院各区域开展相应检查，对存在问题进行分析并针对性解决改善。

（4）应医院现场情况及规范要求建立一支业务技能强的专项保洁队伍，做好各项记录，实现有具可查。

（5）为避免尘土飞扬，地面干拖应使用尘推加牵尘剂的方法进行处理。

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

（7）做好环境保洁区域内的所有PVC地面/橡胶、水磨石、大理石、花岗岩等地板的养护（院方不要求打蜡除外）。

（8）要求中标人对医院的项目管理配置专用的洗地机等清洁工具。

（9）中标人提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保护材料，这些消耗品必须是通过国家相关权威机构审批准予使用，并符合医院院感科的要求，并且要求提供优质的产品。

（10）医院提供办公场地、夜晚值班室；

（11）中标人负责提供洗涤保洁所使用毛巾、超细纤维片、尘推头的设备,医院方提供放置该设备的空间及相关设施(水电气，排水设施)。

（12）要求中标人对毛巾、超细纤维片、尘推头使用专门的工业洗衣机和烘干机进行洗涤和烘干，不能用手洗，以防止交叉感染。

（13）要求对环境保洁进行科学的划分，并且强调规范化管理。

（14）医院无偿提供服务设备场所使用的水、电，但必须以节约使用为原则。

（15）中标人自行负责提供员工制服、手套（PE与橡胶）、 口罩（普通外科）、帽子（遮阳）、胶鞋、工鞋、围裙等防护用品。

1.3运送服务

1.3.1物业管理公司在医院建立二十四小时运送，对运送员工和运送工作进行科学的分工，通过对全体员工进行运送方式的分工为全院的病人、检查单、标本、文件、单据、药品等医疗物资和物品提供二十四小时的服务。

1.3.2运送部服务范围的说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **运送服务范围** | **非运送服务范围** | **备注** |
| 病区 | 常规收送化验标本（临时）收送化验标本收送会诊单领取信件和报纸送资料等取化验结果送病人院内检查协助护士为病人转科、转床领办公用品、医疗消耗品（临时）领办公用品、医疗消耗品供应室取消毒物品（临时）到供应室取消毒物品送消毒包到供应室领消毒液领盐水领酒精和碘酒送空盐水瓶，收集空盐水瓶班外领西药小型医疗设备送修小型医疗设备的借用、送还收集医疗垃圾并送到指定地点给病人发送饮用热水医疗器械表面擦拭擦拭消毒氧气架擦拭消毒病历车、病历夹擦拭消毒轮椅和平车给各种车辆清洗线头并加润滑油用酒精擦拭紫外线灯（高处）科室物品送修 | 1.领麻醉药2.班内时间领取西药3.取血4.无医护人员指导独立运送术后病人5.退药6.医疗器械拆卸擦拭7.为医护人员办私事8.出院带药、中草药（含颗粒剂）9.住院病人转院运送10.拆各类医疗仪器11.为医护人员办工作以外的事情 |  |
| 门诊 | 常规收送化验标本、单据领取信件和报纸送资料等领办公用品、医疗消耗品供应室取消毒物品（临时）到供应室取消毒物品送消毒包到供应室领消毒液领酒精和碘酒小型医疗设备送修小型医疗设备的借用、送还收集医疗垃圾并送到指定地点医疗器械表面擦拭擦拭消毒轮椅和平车给各种车辆清洗线头并加润滑油用酒精擦拭紫外线灯（高处）科室物品送修 | 放射科拍片的分检与发放 |  |
| 急诊 | 常规收送化验标本（临时）收送化验标本取化验结果送资料等领取信件和报纸送病人院内检查协助护士为病人转科领办公用品、医疗消耗品临时（领办公用品、医疗消耗品）供应室取消毒物品（临时）到供应室取消毒物品送消毒包到供应室班外领西成药领消毒液小型医疗设备借用、送还、送修送空盐水瓶收集医疗垃圾并送到指定地点擦拭消毒氧气架擦拭消毒病历车、病历夹擦拭消毒轮椅和平车给各种车辆清理线头并加润滑油用酒精擦拭紫外线灯（高处）科室物品送修 | 1.领麻醉药2.领西药3.取血4.退药5.医疗器械拆卸擦拭 |  |
| 手术室 | 送冰冻/病理片接送手术病人进手术室接送病人回病房领办公用品、医疗消耗品运送资料等领取信件和报纸供应室取消毒物品送消毒包到供应室领消毒液、外用药领盐水、整空瓶、送盐水瓶小型医疗设备的运送小型医疗设备的送修收集医疗垃圾并送到指定地点洗拖鞋擦拭消毒平车医疗器械表面擦拭给各种车辆清理线头并加润滑油擦拭消毒脚凳、踏、地垫医生办公室卫生清洁各库房卫生清洁夜班值班18：00— 7：30紫外线灯消毒科室物品送修 | 1.领麻醉药2.取血3.为医护人员办私事 |  |
| 药房（中心、高干、中西、煎药房） | 领办公用品运送资料领取信件和报纸擦拭消毒治疗车各库房卫生清洁紫外线灯消毒科室物品送修药房内除专项外所有卫生保洁 | 药品入库、出库管理 |  |
| 检验科 | 运送资料领取信件和报纸领办公用品领消毒液领盐水领酒精和碘酒领桶装蒸馏水收集医疗垃圾并送到指定地点药品拆箱、药品上架给各种车辆清洗线头并加润滑油擦拭消毒治疗车紫外线灯消毒科室物品送修检验科室内除专项外所有卫生保洁送报告单标本的签收 |  |  |
| 关于各科室搬迁 | 物件运送需要提供的支持：1.科室提供合适运送的车辆；2.在医疗器械的运送中，运送员只配合专业人员进行运送；3.对运送物品 不负责整理、归类、装箱；4.对科室大的物件不提供拆装服务；5.对运送物件大小的理解是体积在1立方米、重量75公斤内，超出此范围不负责运送；6.不负责同一物品需要5人以上（含5人）的运送请求，此要求不包括病人运送。 |
| 服务范围中提到“医疗器械” 的内容 | 心电图机、微量推注泵、氧气流量表、吸痰器、减压器、拍片机、呼吸机、胃镜机、心脏彩超机、紫外线消毒车、除颤仪及各类大型检查设备比如B超机、CT机、核磁共振机、伽玛刀机、PET-CT机等。 |

1.3.3运送部服务质量标准

（1）标本运送：

1.急标本（血气与涉及抢救病人的所有标本）：接到电话10分钟内到达需求科室；接到电话15分钟内送达相应的检验科室。

2.急送检查的病人：接到电话后10分钟内到达需求科室。

（2）单据运送：急的单据、退款单：接到电话10分钟内到达需求科室；接到电话20分钟内送达相应的科室。

（3）班外时间急诊取药：接到电话10分钟内到达需求科室；接到电话20分钟内送达需求科室。

（4）病人满意率：病人投诉经过证实员工确有过错（结果未引起医疗纠纷）不超过3次/月。

（5）病历车、病历夹擦拭：按照区域分布进行划分，每2周一次对科室内病历车、病例夹进行擦拭消毒，使用500mg/L含氯浓度消毒剂，工作完成后请科室护士进行检查，建立擦拭登记记录本。

**（十一）后勤服务考核办法**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核项目** | **服务要求** | **考评标准** |
| **一、人员管理**：10**分** |
| 素质仪表（5分） | 身体及年龄等符合要求，统一着装,统一佩戴胸牌,仪表端庄整洁,有责任心,态度和蔼，语言文明。 | 身体及年龄等不符合要求的每人扣0.5分，并在一周内更换；未统一着装或佩戴胸牌每人次扣0.2分；工作时语言不文明或与人发生争吵纠纷一次扣0.5—1分，发生院级服务投诉的，一经查实，每次扣1—2分。发生偷盗现象，视情节扣2-10分。 |
| 岗位培训（5分） | 先培训后上岗,了解医院基本情况,了解岗位职责,熟悉规章制度,掌握专业技能和职业防护知识。遵守医院规章制度。 | 上岗前未按规定进行培训的扣2分。随机抽人考核，未掌握培训的重点内容一人扣1分。违反医院规章制度每人次扣1分。 |
| **二、保洁质量：50分** |
| 病区保洁（20分） | 地面保持清洁、光亮，无废物、烟蒂、污渍、痰迹、水渍，湿拖时需摆放防滑提示标识。墙壁、扶手、门窗、家具、电扇、灯具、设备保持无灰尘，玻璃透明干净。屋顶、天花、墙角无蛛网、无积灰；病床、床头柜无浮灰、污迹；墙面、扶手、门窗“牛皮癣”及时清理；全部垃圾均应袋装，满3/4时应及时清理。 | 湿拖时无提示标识的每次扣0.5分；地面有废物、烟蒂每处扣0.2分，有污渍、痰迹、水渍每处扣0.2分。墙、顶、门、窗、家具、灯具、电扇等有灰尘、污迹每处扣0.2分，玻璃不明亮每处扣0.2分。病床、床头柜有浮灰、污迹每例次扣0.5分。墙面、扶手、门窗“牛皮癣”未及时清理，每例次扣0.2分。垃圾未袋装的，每例次扣0.5分；未及时清理的，每例次扣0.5分。 |
| 卫生间/公厕（15分） | 保持厕位、厕池、便池、洗手池、拖把池干净整洁无异味，厕内地面干净、防滑、无积水，挂壁式便池等须每天投放芳香球，厕内门窗、天花保洁同病区，厕内设施损坏及时报告维修。 | 厕所不净每次扣1分；异味明显加扣1分；厕内积水明显每次扣1分；挂壁式便池未按规定投放芳香球每厕次扣0.5分。厕内门窗、天花不洁或有蛛网、积灰每项扣0.2分。厕内设施损坏未及时报告维修的每次扣0.2分。 |
| 外环境保洁（10分） | 道路清扫到边，保持干净，无死角、无积灰、无积水、无烟蒂、无废弃物，绿化区域内无烟蒂杂物，露天阴沟通畅无杂物，树木、杆线及其他户外设施上无悬挂废弃物、无张贴，砖石贴面花坛外观整洁，牌匾、广告栏、宣传栏整洁无积灰，房顶、天台无废弃物和垃圾。门前三包符合市容要求。 | 有一处不符合要求的每例次扣0.2分，门前三包不符合要求的每次扣0.5分，造成不良影响的每次扣2分。 |
| 公共设施（5分） | 果皮箱、垃圾桶、垃圾篓、痰盂、水池等公卫设施保持外观清洁，果皮箱、垃圾箱、垃圾篓定时清掏（达到3/4满时应及时换袋），垃圾桶、垃圾篓破损应及时维修或更换；垃圾车及周围场地清洁无污物、污水等。 | 一项未达到扣0.5分。 |
| **三、运送：40分** |
| 标本运送（10分） | 常规标本15分钟以内送到，特殊标本10分钟以内送到。确保标本完好送达检验科，并做好交接。 | 每延误一次扣0.5分；如果出现丢失每次扣5分。 |
| 单据运送（5分） | 根据单据的紧急程度，确保与医疗有关的单据及时送达（会诊单、手术通知单、病历等） | 每延误一次扣0.5分；有出现送错及丢失扣5分。 |
| 物品运送（10分） | 办公用品、医疗耗材、医疗设备按科室需求分批次准时送达，确保数量准确，无误差、无丢失、有签字、有交接 | 每差错一次扣0.5分；丢失一次扣5分。 |
| 义务接诊（5分） | 配合急诊科病人就诊、检查、送住院部，受理门诊急救病人运送 | 时间延误每次扣1分，服务态度差导致投诉扣3分，脱岗每次扣2分 |
| 病人运送（10分） | 病人送出院、转科、迁床、各项检查确保及时、安全、良好的服务态度以配合临床需求 | 出院、转科、迁床有延误一次扣0.5分，病人检查延误扣1分，服务态度不好一次扣5分。 |

**（十二）月检查考核处罚标准**

|  |  |
| --- | --- |
| **月考评总分** | **处 罚** |
| **85分以上** | **不处罚** |
| **75-84分** | **扣取当月服务费的2%** |
| **70-74分** | **扣取当月服务费的5%** |
| **65-69分** | **扣取当月服务费的20%，连续三个月达到该分值采购人有权单方终止合同，并追究中标人违约责任** |

检查考核：采购人给予三个月的磨合期，第四个月起开始检查考核。

**（十三）说明事项**

1.医院提供以下便利条件：

1）医院提供房间1间办公、存放工具和材料使用，并提供两间员工值班室（科室夜班值班使用）。工作用房、值班室非正常损坏的，由中标人负责维修。

2）医院提供运送过程所需的平车、轮椅、物品手推车等运送工具。采购人提供的设备用具故障或损坏由中标人负责维修或更新。

2.中标人在合同期间或合同期满时未经医院同意不得擅自中止服务，违反合同的将承担由此给医院造成损失的赔偿责任。

3.中标人须提供每周的工作内容排班表（除有特殊要求工作时间外），每位员工每周的工作时长、员工薪酬待遇等须符合劳动法等法律法规规定。若中标人与其雇员产生劳动纠纷或其他不符合劳动法等法律法规规定的，一切责任由中标人自行承担，造成采购人负面影响的，采购人有权解除合同并追究中标人的违约责任及没收中标人的合同履约保证金。

4.本项目的经理必须是投标时派驻的项目经理人员，也不得同时兼任其他项目的负责人，若成交后发现，采购人有权单方面取消中标人的合同并追究中标人的违约责任及没收中标人的合同履约保证金。

5.中标人的服务人员须严格按照本招标文件要求和相关规范规定进行工作，中标人须对其服务人员的工作负责。由于未遵守本招标文件规定或不服从采购人管理造成工作延误或责任事故，所产生的一切法律责任和经济损失均由中标人承担，造成采购人负面影响的，采购人有权解除合同并追究中标人的违约责任。

6.中标人的服务人员须严格遵守相关的法律法规，若在服务期内发生违法犯罪行为的，或因服务人员的行为给采购人造成负面影响，一切后果均由中标人承担，采购人均有权解除合同并追究中标人的违约责任。

7.中标人对自己人员管理不善造成的事故、差错以及因服务不善被病人投诉等，影响医院形象的，采购人有权扣管理费及追究中标人责任，员工言行不得损害采购人的形象。

8.中标人不得在采购人辖区内开展与本项目无关的经营活动。

9.本招标文件未明确的其它约定事项或条款，待采购人与中标人签订合同时，由双方协商订立。