

## 采购需求

### 一、采购人基本情况

舒城县人民医院为三级综合医院，院区建筑面积为 96836.51 平方米（其中：地上 86036.51 平方米、地下 10800 平方米），主要建设有 1 栋门诊、医技及住院部综合大楼、1 栋后勤楼、1 栋传染及康复楼、1 栋 120 急救指挥中心楼、1 处医用制氧站及门卫室、垃圾站、1 栋体检中心楼（位置在县政府西边）、地下车库等，建筑外公共区域为 48087 平方米（含绿化）。

舒城县人民医院共开设 50 个临床医技科室，编制床位 700 张，开放床位为 1019 张，床位使用率 87.6%，医院年门急诊量为 772056 人次，出院人数 48131 人次，手术完成 20843 台次。（以上为 2024 年数据，仅供参考）

### 二、招标采购内容

包括室内外环境保洁、运送服务、电梯引导服务、绿化养护；在院感办指导下完成医疗废弃物垃圾站管理（含内部运送、登记等）；在后勤科指导下完成后勤设备保养运行及维修（包含机电、建筑、零星用工等）、垃圾清运（内部运送）、污水管网清淤等；医疗辅助服务（根据科室要求完成）、会议服务（根据院办室要求完成）等。该项目不得分包、转包。

提供服务过程中应遵守国家、当地政府和相关部门及院方的有关安全、文明作业法规、制度和规定，作好安全防护措施等，确保作业人员和其他人员的安全，相关岗位工作人员须按规定持证上岗、完成相关安全教育培训并考核合格。在中标人提供服务过程中所造成的一切安全事故及造成的所有经济损失均由中标人自行承担，院方不承担

任何责任。

（一）、人员配置要求

设置物业人员基础岗位为 142 人。其中项目负责人 1 人；工程岗位 15 人；保洁岗位 89.5 人；医辅 6.5 人（医院指定岗位）；运送岗位 20 人；垃圾站岗位 2 人；电梯引导员岗位 5 人；会务服务 1 人；绿化 2 人。中标人不得低于此岗位数计算费用。所有岗位在员工休息期间须另行安排人员在岗，保证采购人工作正常开展。保洁人员须在不同科室轮岗。

（二）岗位分布表

2.1 保洁岗位情况：

位置	楼层	位置	最低人员要求
门急诊	一楼	门诊大厅	3 人
		急诊科	2 人，其中 1 个岗位须 24 小时在岗
		B 超室/心电图室	1
		医学影像科（含介入）	3 人（含介入辅助工作，年轻化）
	二楼	康复科/门诊手术室	1 人
		检验科	1 人
		外科	2 人
		内科	
		大厅	
	三楼	口腔科/消化科	1 人（含器械清洗、消毒等）
		耳鼻喉科、眼科	1 人（含器械清洗、消毒等）
		大厅	2 人
		妇产科	
		内镜室	
	四楼	皮肤科/专家门诊	1 人
		信息科、医保办、招标	2 人

		办、阅览室等	
	五楼	职能办公室	
	六楼	院领导办公室	
120	1-2楼	120 指挥中心	1 人
室外环境	外环境	东侧	5 人
		南侧	
		西侧	
		北侧	
康复科新区	一楼	CT 室	1 人
	二楼	康复科	
放疗中心	1-2楼	放疗中心	1 人
后勤楼	1-2楼	过道/大厅	1 人
	3-4楼	后勤科	1 人
体检中心	1-3楼	体检中心	2 人
发热门诊/ 感染科	一楼	诊室	2 人
	二楼	病区	
住院部	一楼	一楼大厅	1 人
	二楼	麻醉科	1 人（含门禁、整理防护医服及病理相关材料等）
		ICU	4 人，其中 1 个岗位须 24 小时在岗
		病理科	2 人（其中 1 人病理科辅助工作）
		血库	
		大厅	
	三楼	手术室	4，其中 2 岗 24 小时
	四楼	设备科	1
		药剂科	
		静配中心	1 人
		消毒供应室	1 人
	五楼	东侧病区	4 人
		西侧病区	
		中间产房	
	六楼	东侧病区	4 人
		西侧病区	
		中间新生儿科	
	七楼	东侧病区	3 人
		西侧病区	
	八楼	东侧病区	3 人

	九楼	西侧病区	3 人
		东侧病区	
		西侧病区	
	十楼	东侧病区	3 人
		西侧病区	
	十一楼	东侧病区	3 人
		西侧病区	
	十二楼	东侧病区	3 人
		西侧病区	
	十三楼	东侧病区	3 人
		西侧病区	
	十四楼	东侧病区	1.5 人
		西侧病区	2（包括科室更换床单被套等）
	十五楼	东侧病区	4 人
		西侧病区	
		中间呼吸三科室	
	十六楼	东侧病区	3 人
		西侧病区	
老院区			1 人
垃圾站			2 人
合计			91.5 人

注：上述保洁人数为基本人数，承担标本、药品等运送职责，需承担科室辅助工作的按照科室要求执行。

麻醉科保洁职责除保洁工作职责外，还须承担门岗、洗手衣整理、拖鞋洗消等内容。

口腔科保洁职责除保洁工作职责（包括痰盂、台面、地面血迹及时清理等）外，还须承担器械预处理、器械收送核对等内容。

影像科 DSA 导管室保洁职责除保洁工作职责外，还须承担器械预处理等内容。

病理科保洁职责除保洁工作职责外，还须承担病理标本、废液处理交接，病理报告送临床等内容。

血透科保洁职责除保洁工作职责外，还须承担更换床单元工作。

ICU 保洁职责除保洁工作职责外，还须根据科室规范要求承担科

室辅助工作。

具体内容采购人相关科室可根据实际进行调整。

## 2.2 运送人员岗位：

运送岗位配置表					
	部门	工作内容		需要人数	备注
运送	病区	后勤物资、耗材等	0.5人/层	6人	8:00—11:30; 14:00—17:30
	病区	夜间标本、药品等		3人	17:30—次日8:00
	输血科	血液运送			24小时（人员持证）
	急诊科（含担架工）	标本、病人（含康复科病人）		4人	24小时
	手术室	接、送病人		2	2
	产房	每周2次运送新筛血片		1人	
	体检中心	标本、领物、体检报告及其他材料等运送			
	静配中心	大输液下送		4人	
电梯引导服务	门诊（1-3层）扶梯引导员	电梯引导服务（7:00-18:00）	3	5人	除门诊扶手电梯午间（11:30-14:00）、夜间暂停使用外，其他电梯不间断服务
	住院部一楼导梯引导员（含急诊、手术电梯开启服务）	电梯引导服务（7:00-21:00）	1		
	住院部三楼手术专用梯	根据急诊、手术使用开关门禁（7:00-19:00）	1		
合计				25人	

## 2.3 医辅人员配置表

医辅人员配置表			
科室	工作内容	需要人数	备注

药剂科（药库）	大输液集中发放、药房药品集中配送、药品整理等	1.5	
消毒供应中心（CSSD）	相关回收、分类、清点、手工清洗、消毒、干燥、简单器皿包装、下送等	5	
合计		6.5	

2.4 后勤设备保养运行及维修人员岗位配置表

序号	岗位性质	部门	人员	备注
1	日常维修	日常机电维修及动力保障	4	白班2人，夜班1人
2		木工	2	白班
3		泥瓦工		白班
4		油漆工		白班
5	设备运行值班	水电值班	4	24小时在岗在位（水、高低压电工）
6		设备房	2	24小时在岗
7		氧站值班	2	24小时在岗
8	项目主管	协调管理工作	1	
	合计		15	

备注：

（1）招标岗位数为基础配置要求，中标人不得低于此岗位数配置。

（2）医辅人员岗位人员严格按上述要求配置，不得自行调整。

（3）投标单位物料耗材不得予以赠送形式不报价，所有人员工作时间根据采购人要求执行。

（4）所有病区保洁人员承担各病区的标本运送（含急诊），不含夜间运送。

（5）以上人员配置由采购人根据实际需求增减人员，增减人员费用按照该项目报价的人员单价计算。

### 三、服务内容

#### （一）保洁服务

## 1. 保洁工作内容及要求

医院内、外环境的日常保洁和专项保洁。专项保洁包括 PVC、水磨石、大理石、电梯、不锈钢等清洁维护。

(1) 负责医院范围内大楼的内、外清洁卫生、地下车库停车区域和门前三包。

(2) 及时收集生活垃圾和医疗垃圾，做好一次性医用废品的分类、回收。医疗固废垃圾外运由采购人负责。

(3) 按时巡视，保持每层干净、整洁，无异味。

(4) 要求对清洁工具每天进行清洗消毒（具体根据院感要求执行），不同区域的清洁工具按院感办的要求实行严格分类摆放和使用，以防止交叉感染。

(5) 要求中标人对医院的项目管理配置专用的全方位清洁手推车、洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、对讲机等。

(6) 负责提供保洁用的优质的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保护材料等耗材，并符合医院院感办的要求。

(7) 地面根据采购人要求进行专项保洁，所需耗材中标人提供。

区 域	序 号	工 作 内 容	频 次
大厅 /急诊 / 输液 室 / 供应	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2 次
	2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）	每日 1 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）、台面擦拭	每日 1 次
	5	区域内电脑、电话、仪器（医用器材根据采购人科室需要）、低处电器表面清洗或擦拭	每日 1 次
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒的清洗、擦拭	保持洁净

室 / 门诊 诊室 / 医技 科室	7	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面）冲洗、擦拭、消毒	保持洁净
	8	区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
	9	开水机、冰箱（如有）外表面清洁	保持洁净
	10	门、门框、低处窗框擦拭	保持洁净
	11	玻璃及窗框（3 米以下）	每日 1 次
	12	低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	保持洁净
	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 2 次
	15	高处除尘	每月 1 次
	16	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	每 2 月 1 次
	17	巡视保洁	随 时
区 域	序 号	工 作 内 容	频 次
手 术 室	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2 次
	2	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 2 次
	3	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭	每日 1 次
	4	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材、无影灯）、低处电器表面清洗、擦拭	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	每日 1 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）冲洗、擦拭、消毒	每日 2 次
	7	区域内窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
	8	拖鞋清洗	随 时
	10	术后整理、清洁、消毒	随 时
	11	开水机、空气消毒机、空调、净化设备外表面的清洁与消毒	每周 1 次
	12	门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
	13	低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 1 次
	14	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每月 1 次
	15	高处除尘	每月 1 次
	16	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	每 3 月 1 次



	17	巡视保洁	随 时
	18	平车上布类整理、更换，手术台上用品拆换	随 时
	19	区域内的清洁	随 时

区 域	序 号	工 作 内 容	频 次
住 院 病 区	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2 次
	2	区域内地面牵尘（无扬尘干扫）	每日 1 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（含病历牌）、台面擦拭	每日 1 次
	5	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭	每日 1 次
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日 1 次
	7	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗的擦拭、消毒	每日 2 次
	8	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、垃圾桶擦拭	每日 1 次
	9	床单位终末消毒	随 时
	10	开水机、冰箱外表面清洁消毒	保持洁净
	11	门、门框、窗框、玻璃	保持洁净
	12	低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 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	每周 1 次
	15	高处除尘	每月 1 次
	16	地面机洗或保养	每 1 月 1 次
	17	巡视保洁	随 时
	18	平车上布类整理、更换	随 时
	19	一床一巾消毒	每日 1 次

区 域	序 号	工 作 内 容	频 次
-----	--------	---------	-----

会议室/行政办公区域	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	随时
	2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）	开会前
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	开会前
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	随时
	5	区域内电脑、电话、仪器、低处电器表面清洗或擦拭	开会前
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	随时
	7	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	会前会后
	8	区域内窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭、花卉浇水、修枝等简单养护	会前会后
	9	开水机、冰箱外表面清洁消毒	每周 1 次
	10	门、门框、窗框、玻璃	每周 1 次
	11	低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 1 次
	12	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每月 1 次
	13	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
	14	高处除尘	每月 1 次
	15	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	每 3 月 1 次
	16	地毯吸尘	会前会后
区 域	序号	工作内容	频次
公共区域及其他区域	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2 次
	2	区域内地面扫尘	每日 1 次
	3	区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭	每日 1 次
	4	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、马桶、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	随时保持洁净
	5	区域内把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
	6	公共座椅的清洁擦拭	每周 1 次
	7	玻璃清洁	每周 1 次
	8	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每月 1 次
	9	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
	10	高处除尘	每月 1 次
	11	灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦洗	每月 1 次
	12	各材质地面的保养	每 2 月 1 次

	13	巡逻保洁	随 时
--	----	------	-----

注：以上频次为最低频次要求，如达不到采购人要求标准，应根据采购人要求增加维护频次，并达到采购人认可。

## 2. 环境保洁要求：

### 2.1 环境保洁管理质量标准与要求

2.1.1 人员要求：身体健康，经过培训合格上岗，年龄符合国家相关规定要求。

#### 2.1.2 室内环境：

（1）室内环境、家具、用品用具、卫生洁具符合医院消毒隔离制度要求；

（2）消毒药剂符合医院院感部门消毒管理规定；

（3）病房、卫生间、办公室、开水间、杂物间、盥洗间、公共通道、墙面等达到专业清洁与消毒要求，不发生交叉作业；

（4）特殊材质地面定期保养，每季度对手术室、ICU、儿科、药剂科及静配中心等区域 PVC 地面清洗打蜡不少于一次，并列出保养计划和使用产品的名称及工作流程。

#### 2.1.3 室外环境：

（1）确保室外环境卫生符合检查标准，以及国家爱国卫生城市检查标准要求；

（2）保持雨天排水畅通，地面不积水；医院门前广场场面每周冲洗一次、每月机械清洗一次；

（3）协助招标人做好下雨时的防洪抗涝工作，有水及时清扫，下雪时负责全院的扫雪工作。同时负责雨雪等恶劣天气，各楼宇入口防滑垫的及时铺放及收回，及时处理各入口处地面积水并于显眼位置

摆放温馨提示牌；

（4）确保医疗场所、病房、卫生间达到专业清洁与消毒，不发生交叉；

（5）垃圾按规范要求分类收集、包装、储存、运输，确保不发生污染事故；

（6）保持环境清洁，绿化带内无枯枝，无明显垃圾、杂物；

（7）因中标人管理因素造成医院及周边环境污染，以及人身伤害或由此引发的其它事故，由中标服务方承担全部责任；

（8）特殊材质地面定期保养，列出保养计划和使用产品的名称及工作流程；

（9）中标人认真履行职责，严格按中标人要求做好院内的清洁工作。确保人员在岗在位，各尽其职，保证符合卫生保洁服务的质量标准。

（10）三米以下墙面由中标人负责每月清洁一次，三米以上墙面、镜面、玻璃由中标人每半年清洁一次。墙体清洗无污渍，恢复墙体本色。镜面、玻璃洁净光亮。投标人在总投标价中须考虑报价风险。

2.2 各区域及物体表面的清洁消毒标准（具体以采购人院感部门要求为准）：

（1）清洁消毒原则：清洁区、半污染区和污染区应分别进行常规清洁、消毒处理。应遵循先清洁再消毒的原则，采取湿式卫生的清洁方式。根据风险等级和清洁等级要求制定标准化操作规程。选取适宜的清洁剂，清洁工具分区使用，实行颜色标记。环境表面不宜采用高水平消毒剂进行日常消毒。使用中的新生儿床和暖箱内表面，日常清洁应以清水为主，不应使用任何消毒剂。

## (2) 不同等级风险区域的日常清洁与消毒管理

风险等级	环境清洁等级分类	方式	频率 (次/天)	标准
低度风险区域	清洁级	湿式卫生	1~2	要求达到区域内环境干净、干燥、无尘、无污垢、无碎屑、无异味
中度风险区域	卫生级	湿式卫生，可采用清洁剂辅助清洁	2	要求达到区域内环境表面菌落总数≤10CFU/cm2, 或自然菌减少1个对数值以上
高度风险区域	消毒级	湿式卫生，可采用清洁剂辅助清洁	≥2	要求达到区域内环境表面菌落总数符合GB 15982要求
		高频接触的环境表面，实施中、低水平消毒	≥2	
注1：各类风险区域的环境表面一旦发生患者体液、血液、排泄物、分泌物等污染，应立即实施污点清洁与消毒。				
注2：凡开展侵入性操作、吸痰等高度危险诊疗活动结束后，应立即实施环境清洁与消毒。				
注3：在明确病原体污染时，可参考WS/T 367提供的方法进行消毒。				

## (3) 各种物体表面的清洁和消毒:

区域	保洁频率	保洁内容	保洁要求	备注
地面	地面每日清扫三次, 每月清洗一次, 有垃圾及时清理	每日用清洁剂稀释溶液拖地每日不少于三次。其中一次消毒液拖地。	地面无污渍、无痰迹、无垃圾、无积灰、无脚印, 干净明亮	PVC地板、花岗岩、抛光砖等地面按规定时间上蜡
墙面	每日保洁(室内)	3米以下每日清洁	无污渍、无水迹、无浮灰、无蜘蛛网	
走廊、扶手	每日保洁	每日用清洁剂稀释溶液清洁, 每日用消毒液1: 50擦洗一次	无污渍、无浮灰、无水迹、无烟蒂	
玻璃	每周保洁	用玻璃清洁剂1: 65稀释溶液清洁玻璃, 每周一次, 室内玻璃循环清洁	玻璃明亮光洁, 无污渍、无水迹	根据实际情况安排各房间循环清洁
卫生	坐便器随时保	1、打开换气扇或窗户通	随时保持畅通,	重点区

间	洁	风。 2、台盆、便器等放水冲洗。 3、收集垃圾、清洁垃圾桶、更换垃圾袋。 4、清洗台盆及水龙头。 5、用洁厕消毒液清洗便器并冲洗。 6、擦拭台面和墙面四周、门等。 7、擦拭地面。 8、重点区域点盘香。	无漏水，无异味、无污垢，垃圾袋定时更换	域由采购人决定；便池放防臭剂（球、丸）；各种除味材料由中标人提供并放置。
电梯	每日二次	每日地面保洁，每日轿厢内消毒一次。	轿厢地面平整无障碍、无脱落；无灰尘污迹	
	每月一次	不锈钢光亮剂全面保洁。	电梯表面洁净有光泽	
公共设施	每日保洁	每日用全能清洁剂1：64稀释溶液清洁一次。	无污渍，无积灰、无蜘蛛网	
病人等候区	每日保洁	候诊椅每日用清洁剂稀释溶液清洁并消毒一次。	无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹	
诊疗桌	每日一次	每日消毒擦拭一次。	无积灰、无污渍	
床单位	每日清洁一次	每日用清洁剂稀释溶液清洁一次	无灰尘、无污渍	
	出院后终末消毒	用消毒液擦拭整个床架、床头柜、座椅/陪护椅、储物柜。		
输液架	每日一次	每日用全能清洁剂1：64稀释溶液清洁一次	无灰尘、无污渍	
推车	每日擦拭	定期添加润滑油	无灰尘、无异响	
吸顶灯具	每周一次	每日用清洁剂稀释溶液清洁一次	无灰尘、无污渍	

室内公共区域	每日一次	1、收集垃圾、清洁垃圾桶、更换垃圾袋。 2、清扫地面垃圾。 3、湿拖大厅、过道、走廊地面。 4、清洁3米以下墙壁、厅柱、盆景。 5、擦拭窗台、窗框、木门。 6、擦拭楼梯扶手、湿拖楼梯地面。 7、清洁天花板及灯具。	无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹	随时维护
办公桌、椅、电话、电脑等室内设施	每日一次	每日消毒擦拭一次，烟灰缸倾倒清洗。	无积灰、无污渍	
外围及外环境	循环保洁；每日清扫不少于两次	地面清扫、不定期冲洗	干净、无杂物树叶、无污迹、无明显泥沙	
	循环保洁	绿化带清扫，收集垃圾	干净、无杂物枯叶、无大石头	
	每日及时发现及时清理	各处排水沟、雨水井、排水井清理堵塞物。	干净、无杂物、排水通畅	
	每日保洁	公共设施擦拭清洁	干净、无灰网	含路灯、宣传栏
	每日保洁	花盆、路牙、垃圾桶擦拭清洁	干净、无积灰、无污迹、无杂物、无烟灰	
顶篷、露天阳台等区域	每日保洁	沟槽、地面、篷面不定期清扫、冲洗，清洁垃圾杂物	沟槽无堵塞物，地面、篷面无污迹，无杂物堆放，无蛛丝、脏物	含地下停车场入口顶棚、电动车棚
随时清洁、循环清洁，保证区域内无肉眼可见的污物、垃圾等，清洁干净。 保洁员每天下班前半小时对各自服务区域进行自查，发现问题及时处理。				

2.3 配合采购人各级各类相关卫生检查，并按照采购人要求落实。

2.4 根据采购人要求完成其他工作。

## **（二）运送服务**

1. 病员接送：手术病人接、送；门急诊（重、弱、残及其他需要帮助的就诊病人）和住院病人运送。
2. 病员陪检：急诊重病人各项检查接送与陪同。
3. 未污染的输液瓶/袋与必须按时当面与院外回收公司人员进行交接，并根据第三方提供的确认单据签字确认后交回各病区、科室；
4. 配合医院做好收送各类医疗文书；包括不限于各类检查（CT、MRI、B 超、动态心电图、脑电图、胃镜等）预约；各类诊断报告（包含影像片）递送；病历运送等。
5. 物品运送：供应室消毒包送取、科室领用物品运送、小型仪器维修送取、大输液下送、后勤物资下送和瓶装氧气运送。
6. 药品配送：住院病人常规和临时药品取送；药库药品院内转运；静配中心药品取送。（部分职责在专职医辅岗位）
7. 配合医院做好各类标本的收集运送（常规、急、平），发放结果报告单。
8. 根据采购人要求完成其他工作。

## **（三）电梯引导服务**

要求：年龄不超过 50 周岁，初中及以上文化，必须经专业培训取得操作证后方能上岗，语言文明，身体健康，品貌端正，工作责任心强。

1. 负责医院垂直电梯、扶梯正常运行操作，礼貌用语，热情服务，不得与乘客发生争吵，站立式服务，站姿端正，不得依靠电梯，杜绝不正确站姿；
2. 所有操作人员必须着装整齐、举止端庄、挂牌上岗，严格执行



电梯操作规定，严认真执行医院电梯安全管理规定，发现陌生或可疑人员及时询问并报告保卫部门；

3. 根据医院作息时间及时开启、关闭电梯及扶梯，负责病患人员乘自动扶梯帮扶及劝阻老年、幼儿、肢体行走困难、智障有问题等人乘坐扶梯，对需要帮扶人群及时安全帮助。严格执行电梯各项安全操作规程；

4. 保持绿色通道手术急诊专用电梯正常运行，发生紧急情况及时处理和上报；

5. 管好电梯，不得随意让人代班，运行时不得超载，并注意防止推车或重物将梯门撞坏；

6. 保持梯厢内的清洁卫生，运载传染病病人或尸体后，要进行消毒；

7. 电梯待用时，应停在一楼，不得将电梯开在两楼悬空位置，打开安全键、停放，以免事故发生；

8. 遇到电梯发生故障或停电时，首先将电梯内的乘客安定好，然后通知电梯检修人员进行检修。修理时要在基站放置“电梯故障暂停使用”的警示牌，表示电梯正在修理，以免发生意外；

9. 出现电梯困人等紧急情况，应作好对乘客的解释和安慰工作，同时与电梯值班室联系，便于组织解救，不得擅自强行开启电梯门；

10. 禁止脱岗、玩手机、睡觉等与工作无关的事项。

11. 根据采购人要求完成其他工作。

**（四）医疗废物垃圾站管理要求（在院感办的要求和指导下完成工作，按照附件 4 要求执行）**

1. 医疗废物运送人员必须严格遵守医院的各项规章制度特别是

医疗废物管理制度及规范，必须熟悉《医疗废物管理条例》的基本内容。明确所有黄色医疗垃圾袋盛放的均为危险废物，均存在受伤或感染的危险；未污染的输液袋（瓶）为可回收物，由采购人处理。

2. 每天医疗废物运送人员收集全院各科室产生的医疗废物及输液瓶/袋，对医疗废物及输液瓶/袋进行收集、运送时，应穿戴必要的防护用品。因违反安全操作规范所发生的损伤事件由中标人负责处理，与采购人无关。

3. 所有医疗废物必须做到日产日清，院内储存时间根据院感要求。

4. 医疗废物及输液瓶/袋运送人员必须使用专用密闭的容器，按照医院院感部门与中标人协商后规定的时间和路线从产生地运送至暂时储存点。

5. 医疗废物运送人员在收集医疗废物前，应检查包装物有无破损和泄露，包装是否合格，是否有警示标签，标签填写完整，不得将不符合要求的医疗废物运送至医疗废物暂时储存点。

6. 医疗废物收集时，严格执行内部交接制度，登记内容包括：医疗废物及危险废物产生科室、日期、废物的类别、重量或数量、交接双方签名等。

7. 运送人员在运送医疗废物时，应防止发生流失、泄露和扩散等事故。当发现物流失、泄露和扩散等事故时，应立即报告医院感染管理科，启动应急预案。

8. 每日运送工作结束后，应当对运送工具用 2000 mg / L 含氯消毒剂进行清洁和消毒。并做好消毒登记工作。

9. 医疗废物运送人员应当根据《医疗废物分类目录》，在接受医

疗废物时对医疗废物实施分类运送，在暂存点对医疗废物实施分类管理。

10. 医疗废物及输液瓶/袋每天运送至暂存点必须入库，不得露天存放。

11. 医疗废物运送人员必须按时当面与院外回收公司人员进行交接，并填写好医疗废物转运单，医疗废物转运单及时上交医院院感办统一保管。医疗废物转交出去后，应当对暂存地点、设施及时进行清洁和消毒处理。

12. 定期向院感办报送院感所需材料。

13. 医疗废物运送人员在运送、保管时注意身体不接触医疗废物。每天工作结束后注意自身手卫生及防护用品的清洁。

14. 严禁偷盗、买卖医疗废物及危险废物，违反者予以处罚，并承担相应的法律责任。

15. 根据采购人要求完成其他工作。

#### **（五）绿化的管理服务**

1. 绿化养护按国家和地方园林管理部门标准执行，对树木、花卉及草坪进行精心养护、保持其良好的生长状况。

2. 及时清理绿地内的枯枝落叶、杂物、石块、各类垃圾、杂草，及时修剪乔灌木的枯枝、损伤树枝等。清扫保洁园林小道，绿地与道路之间分隔清晰。

3. 根据气候变化及时对乔灌木、草坪、花卉进行浇水，保持无积水、无旱情，不得因涝、旱影响植物生长。夏季中午气温较高和冬季早晚气温较低不宜浇水。

4. 根据植物生长态势和医院绿化的实际要求，有计划的做好植被

松土、施肥工作,一年内不得少于两次施肥及松土,树木开盘及小灌木切边 1 次。

5. 合理修剪草坪,保持草坪平整,生长旺季每月为 1—2 次,同时,对草坪内的杂草、杂物必须及时拔除清理,不影响草坪的景观效果;对灌木及时进行修剪、整枝、抹芽;合理调整,保证树木骨架均匀,树形圆整;绿篱应勤修剪,保持平整,植物与花灌木的界线清晰、线条流畅,修剪时间应根据季节合理安排。

6. 每年冬季做好抗寒保暖工作,遇到灾害性气候,及时组织人员进行抗旱浇水、抗台风护树、清理树冠积雪保护树木等工作。

7. 做好日常绿地巡查和养护工作,保证各类树木保活率 95%,同时应保持树干挺直,有倾斜的树木应及时扶正。劝阻占用、禁止毁坏绿地行为;及时制止在行道树上钉、栓、晾晒等不良行为。

8. 要做好病虫害监测预报,针对各类绿化病虫害发生特点和规律,制定预防病虫害时间和措施,遵循“治小、治早、治了”的原则,建立长效机制,遏制病虫害的发生和蔓延。

9. 养护期间因管理不善、养护不当造成植物损伤或死亡,应按照国家相同品种、规格修整和恢复原貌。后期院区增加绿化的,中标方要承担同样的养护责任。

10. 要求植株生长健壮,分支点高度合理,叶片茂密无病虫害;植株下部不脱脚叶,无明显光杆现象,整体长势匀称;无明显偏冠偏头现象,符合植物正常生长状态下的生长高度,无徒长、疯长等状况,栽植密度达到目视无裸露黄土。

11. 根据采购人要求完成其他绿化工作。

## **(六) 医辅服务**

1. 协助科室工作，完成科室指定的工作任务；
2. 人员必须具备相应的专业技能，满足岗位设置需求；
3. 人员归属所在科室管理，符合所在部门的工作考核标准。
4. 根据科室需要年轻化，年龄不超过50岁，初中以上文化。

#### **（七）会务服务**

1. 年龄不超过 50 岁，初中以上文化。根据采购人会议安排，负责布置会场，配合保洁人员做好会场清洁；
2. 根据采购人院办要求落实各项工作。

#### **（八）便民服务**

在采购人的每个病区固定区域提供微波炉加热服务（提供扫码和投币方式，单次收费不得超过 0.5 元），根据病患实际使用情况设定加热时间（每次不短于 3 分钟），该项目的安全责任、维修维护及更换等均有中标人负责。中标人每年向采购人支付微波炉加热电费 1 万元，每年签订合同后 1 个月内支付到位。中标人须指定专人管理、维护，并在设备明显区域标注联系人及联系方式。

#### **（九）后勤机房设备运行及工程维护智能化管理服务**

见后勤机房设备运行及工程维护智能化管理服务模块

#### **（十）相关说明及要求**

1. 配送：除上述要求外，中标人还需承担全院病人抬送和物资配送，配送内容包括：卫生材料、文件及单据、批量物品、药品、标本、供应室物品、配方车、试管、盐水输液、病人、影像检查要求、其他特殊运送、压缩气瓶等。
2. 配合采购人做好节能降耗相关工作。
3. 遇突发事件、医疗纠纷、重大疾病救治、灾害预防、火灾扑灭、

暴雨、暴雪、重大事故的急救或安全检查时，中标人必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。在服务期内招标人遇到医院各类检查（如上级部门来院检查等）和各类装修后的开荒保洁费用，全部由中标人负担。中标人要无条件加班，招标人不另支付加班费，即此项造成的费用由中标人承担，投标人在总投标价中须考虑报价风险。

4. 协助院方管理责任区域内的消防和防盗。

5. 新生儿、产科、分娩室等特殊部门工作的员工应生理、心理健康，有爱心、耐心。

6. 物业公司应保证员工的稳定性，所有岗位均不能因员工变动影响工作。

7. 协助医院开展控烟工作。

8. 物业员工须每年安排体检，新入职人员必须经过体检方可上岗，涉及院感重点部门须根据采购人院感部门要求进行体检。

9. 病区（含急诊）保洁人员还须负责病人加床的搬运、放置、收纳等工作。

10. 门诊扶梯上班时间须提前 15 分钟到岗，下班时间与医院门诊时间一致，具体时间要求以采购人通知为准。

#### **（十一）物业档案建立与管理**

1. 收集、整理、归档、利用四环节。

2. 建立合同期内的信息、日常管理信息。

3. 专业档案管理制度。

4. 达到国家档案法规定的各项工作标准（见下表）。

内控标准	99%
承诺指标	99%

测定依据	完好档案数量 100%，应建档案数量 100%
管理措施	严密的档案制度，配备专业人员管理，加强四环节的工作

### 三、其他要求及说明

1. 服务质量标准：中标人应制订具体的质量保证措施和质量保证及相关服务的承诺。如因质量未达到目标，服务单位应承担责任和经济损失赔偿。

2. 中标方必须安排一名项目负责人，全权代表其负责合同期内管理区域服务工作，并与采购人保持密切联系。

项目负责人须具备有三年及以上从事三级及以上综合医院后勤服务管理经验和担任过二年以上三级及以上综合医院后勤服务项目负责人的经历。

注：投标文件中提供合同复印件，否则不予认可。合同中须体现拟派项目负责人姓名，如合同中无法体现评审内容的（如医院等级等信息、项目负责人姓名），须另附医院官网截图、卫生健康主管部门网站查询截图、医疗机构执业许可证、业主单位（合同甲方）出具加盖公章的证明材料复印件，具有其中之一即可，否则不予认可；

中标人因特殊原因需要更换项目负责人的，应提前 30 天书面通知采购人。经采购人同意后方可更换，否则按违约处理（每次扣除当月度服务费用的 10%）。采购人有权要求中标人更换不合格项目人员，中标人应按采购人要求在 2 周内替换合格人员，否则按违约处理（处罚同上，不合格情况根据配合度、工作效率及满意度情况综合考虑，中标人不得以任何理由拒绝更换）。项目负责人工作时间应当与采购人工作时间保持一致。

3. 中标方应制订详细的培训计划，对员工进行岗位培训、日常培训和文明礼仪培训，确保每个员工培训合格上岗。

4. 中标方要依法用工，并派用与医院后勤服务相适应的工人。员工构成（1）身体健康；（2）具有与工作相适应的文化；（3）适合公共场所的服务要求；（4）体现年轻化。中标方须缴纳员工必要的社会保险，社会保险费用计入总投标价，同时要写明在这个后勤服务范围内所需的最低配置人数。

5. 根据采购人的要求，中标方应为本项目服务区域内各项服务工作配备足够人员，且投入的人员不得低于最低人员标准。所聘人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经中标人相关专业考核合格后持证上岗，采购人有权对此进行审核并提出整改意见。

6. 中标方员工应服装统一、整洁，挂牌上岗，便于管理。

7. 中标方工作人员应做好自身劳动防护工作。

8. 中标方应保证在服务期内其员工工资不得低于现行最低标准，保险按国家相关规定执行。

9. 社会保险（除必须的各种社保外，还建议包括第三者责任保险和员工人身意外保险）按照国家相关法律法规执行。

1) 第三者责任保险：建议中标人为服务区域的物业和参与服务区域经营的工作人员（包括采购人的物业和人员以及第三方）投保，以保证在服务期间人员和财产意外遭受损失时得到补偿。

2) 员工人身意外保险：在服务期内，建议中标人为其员工投保人身意外险，以保证采购人在中标人工作人员索偿时不受任何责任的约束。

10. 招标人将提供中标方存放工具、换衣及办公场所，具体面积及数量由招标人根据实际情况确定，此类场所计采购人指定位置免费提供中标人使用。中标人须自建洗消中心，采购人提供指定场所，此



类场所计中标人须向采购人支付水电等费用。

11. 中标方及其员工必须遵守医院的一切行政管理、消防安全、病区等规定和制度。

12. 中标方应接受采购人或其授权的第三方对管理区域内各项服务质量控制进行检查，有关费用由中标人承担。

13. 遇突发事件或各项检查时，中标方必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

14. 中标方不得以任何理由向采购人工作人员支付小费或赠送实物，不得在管理区域住宿或从事非法活动或有损采购人利益的活动（需要 24 小时值班的，采购人提供休息场所）。

15. 中标方不得以任何形式转租、转让、抵押服务区域，在服务区域只从事采购人认可的服务工作。在服务期间，中标人的任何股份配置变动应通知采购人。未经采购人书面批准，任何占有支配地位的股份转让者将视为中标人出租、转让的行为。

16. 服务区域的各项服务工作时间必须符合及满足招标人的要求，包括周六、周日及节假日，都不得停止工作。如因服务范围内容变动需调整合同，由双方协商确定。

17. 在服务期内遇到医院各类检查（如上级部门来院检查等），中标方要无条件加班，医院不另支付加班费，即此项造成的费用由中标方承担。

18. 公司员工发生被媒体曝光或影响医院公众形象（如倒卖医疗垃圾、坑害病人等）或违反医院规章制度造成不良影响，以及存在部分与招标文件不符合的做法，或不履行其投标文件的部分承诺，而由此产生的损失及消除影响产生的费用，由中标人全部承担。

19. 服务区内垃圾袋装收集，存放在指定地点。清卫、保洁及生活服务的工作质量按国家卫生城市 and 医院管理的有关标准严格验收。

20. 生活垃圾袋（包括全院区所需的垃圾袋，数量以实际发生为准）和保洁用消毒药剂由中标方提供。

21. 中标方达不到招标人要求及投标文件中各项服务承诺，招标人有权要求其整改，直至扣款或终止合同。

22. （1）保洁部配置专用的全方位清洁手推车、洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、对讲机、绿化所须的设备及工具等。提供保洁用的优质的清洁剂、洗涤剂、消毒剂、生活垃圾桶、生活垃圾袋和地面保护材料等耗材，并符合医院院感办的要求。

（2）医辅部配置对讲机、货架等所需的相关工具。

（3）中标人须承担上述所有费用。

23. 中标单位人员要求：

（1）中标人应根据招标文件所提供的楼宇分布及现场实际情况等因素全面评估、综合考虑，在满足现场工作需求、保证服务质量、完成任务标准的基础上合理配置人员、材料、设施设备，如因以上等原因造成无法满足招标人现场工作需求，由此造成的所有责任及后果由中标人承担，并立即按照招标人要求予以整改。

（2）所有类别人员原则上不超过 60 周岁；医辅用工不超过 50 周岁，中标后按照科室要求配备。

（3）中标人必须对上岗人员按规定进行定期体检、岗位技能培训等，保证上岗工人身体机能和岗位技能均能胜任现场工作任务，所有进场服务人员如因身体健康因素、培训不到位、岗位技能不熟练、

误操作等引起的一系列不良后果，招标人必严肃处理，且中标人须承担由此造成的所有责任和后果。

（4）中标人须配有专职培训管理人员。院感培训岗位要求：有专职从事医院感染管理工作经历或经过相关专业培训，并定期对员工院感知识、个人防护、院感操作技能、院感执行情况进行检查和培训，承担服务范围内员工工作院感方面质量督查。机电类岗位培训人员要求定期对各专业工种技术技能进行培训，培训以实操和理论相结合，培训合格后方可上岗。加强员工的安全培训，每季度至少开展一次，并须参加采购人组织的各项安全培训。

（5）对上岗人员定期进行职业道德及安全意识教育，遵守招标人的各项规章制度及工作规范，维护招标人形象，服从中标人及招标人所在科室主任、护士长的双重管理。对有病人投诉、收受病人钱物、违规私卖物品、索取各类介绍费、泄露病患隐私等不良行为的员工，经查实后严肃处理，情节严重的招标人有权要求辞退并对中标人予以处罚。

（6）中标人应有一定的员工补充储备机制，及时补充离职缺员岗位，岗位缺员不得超过 5 天（缺岗期间须有人员顶岗），且招标人内其他服务项目除名的员工不允许录用；不能胜任岗位工作的员工应在规定时间内予以更换。

（7）中标单位必须与聘用人员签订劳动合同，严格执行劳动法有关用工规定；中标人应当根据不同岗位的工作量制定合理的薪酬方案。

（8）中标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利、税费等费用；如发生财产及人身伤害、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。因中标人工作原因（含中标人的员工及设备）导致在院人员（含医护、病患及陪同人员、院内其他人员等）财产及人身伤害的，由中标人承担一切责任。

24. 院方不接受投标方任何因遗漏报价而发生的费用追加，因投标方违反《劳动法》等法律法规而造成院方的责任和损失全部由中标方承担。

25. 未经医院同意，中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

26. 中标人须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个保安系统安全、高效、有序和有计划地运转。

27. 中标人有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

28. 中标方须认真履行职责，严格按服务协议中的质量保证体系做好院内的保洁、运送服务等工作。确保在岗在位，各尽其职，保证符合各项服务的质量标准。

29. 后勤智能化信息要求：

中标人须提供自行研发或购买的后勤智能化信息管理平台，平台至少含报修、运送、医疗废物收集等信息系统功能，须提供承诺书、系统的使用界面及功能界面截图复印件（该系统须为投入采购人实际使用的系统）。如产生接口等费用，由投标人承担。

注：投标人投标文件中须提供承诺函（格式自拟），承诺内容包含但不限于以上所有软件在本项目合同签订前具备上线正常使用条

件，服务期内均免费提供并服务于本项目，所提供的软件系统不会产生第三方提出侵犯其专利的情形，如有虚假响应等情况一律作无效中标处理，并报相关部门按相关法律法规进行处罚。未提供或提供的材料无法体现评审要素的，不予认可。

中标人须按照响应时间及时提供服务，提高效率。服务期间，中标人必须根据招标人要求，落实智能化平台系统的培训、优化、更新、拓展，满足招标人后勤信息化、智能化、精细化管理要求。中标单位承诺服务期内免费提供给采购人使用，且无知识产权纠纷。为中标人提供最优的反馈渠道，并提供相应的终端设备。

（1）建立科学有效的现代医院后勤管理制度、建立规范高效的医院后勤运行机制，包括但不限于：运用物业服务管理软件，对综合物业各工种（保洁、运送、危废、维修等）相应工作流程进行追踪管理、工作量考核、数据统计和反映评价等，清晰反映招标人对中标人的服务满意度情况。中标人提供的信息化系统平台及相关设备，实现危废的全流程可追溯。

（2）物业服务管理软件基本功能：具备对院内运送、维修、医废等项目进行综合管理，包括服务需求的申请、任务调派、工人移动处理工单以及综合评价等全流程闭环管理。系统支持远程协助或现场维护，维护期间具有相应的应急预案，不得影响后勤服务的正常开展。

（3）响应时间：

等级区分	等级内容	响应时限	完成时间
紧急	停水、漏水；停电、漏电；燃气泄漏；水管爆裂；主管道堵塞；道闸故障；玻璃爆裂；窖井无盖、敞盖或断裂；高空附属物处危险状态；发电机故障；急诊类标本；应急类运送	10 分钟到达现场	1 小时内维修完毕，无法完成维修的应采取相应应急、安全防范措施

	等；其他涉及人身财产安全的维修项目。		
常规	马桶、浴缸、地漏、面盆等堵塞；水龙头漏水、不出水；换灯泡、三角阀、水龙头等；纱门纱窗、门窗维修；插座安装、室内线路检修；公共部位单元门、电动伸缩门、摆闸、旋转门等故障；设施设备异响、异动、异味；其他等。	10 分钟内到达现场	24 小时内维修完毕，无法完成的及时汇报主管，超过 48 小时无法完成的需提供维修方案向项目负责人汇报。
维修类	供水供电主设备、空调等中大型设备维修、更新改造；屋面、外墙渗、漏水；其他建筑物维修项目等。	10 分钟内到达现场	3 日内报维修方案到采购人后勤科，按采购人意见组织实施
计划类	常规标本、耗材等运送；公共设施设备、公共场地维护保养等		按照计划执行

### 30. 设立“一站式后勤服务中心”

依托中标人的后勤智能化信息平台，确保有指挥、有调度、有监督。根据投诉的相应等级，制定处理流程并确定响应时效，实现实时的任务调度和流程监控（可视化内容至少包括运送服务、报修维修服务及医废运送储存情况等）。中标人须在各病区、门急诊等明显位置提供后勤服务联系卡（提供与后勤智能化信息平台相连接的反馈方式），注明服务人员的姓名及联系方式。人员更换的，应当重新更换联系卡。服务中心须 7\*24 小时服务。

31. 中标人报价包含人员工资、保险、税费、各种清洁设备、各项系统平台（包括各项软硬件）、各项办公家具、办公设备、办公耗材、保洁人员必须的各种工具（包括不限于洗手液、清洁用品等）、生活垃圾桶、劳保用品、生活垃圾袋、消毒液、消毒剂、保养剂、人员的防护用品（口罩、帽子、手套等）、实现可追溯系统所需的各项

设备、建设洗消中心、一站式服务中心以及后勤机房设备运行及工程维护智能化管理服务等涉及本项目范围内物业服务方面的所有用品及材料、设备的一切费用。

提供给中标人办公、管理及使用的场所、设备，如发生损坏、维修等，中标人在不损坏采购人主体建筑、水电气管道及相关设备的情况下，自行负责维修、更换。

32. 中标人负责员工、设备等安全管理，中标人员工发生的所有安全责任与采购人无关，中标人提供的各种设备、耗材、消毒液、消毒剂、保养剂及所有用品中标人应当严格把关，出现事故的中标人承担一切责任，对采购人造成损失的，中标人承担完全责任。

33. 中标人合同签订后，一周内完成与采购人相应科室对接。

34. 不得低于采购人要求的人员最低设置要求（如下表）。

序号	岗位	岗位人数	备注
1	项目负责人	1	
2	环境保洁部	89.5	中标人配备主管 4 人
3	垃圾站	2	
4	医疗辅助部	6.5	
5	综合运送部	20	中标人配备主管 1 人
6	电梯引导员	5	
7	工程项目部	15	含主管 1 人
8	会务服务	1	
9	绿化服务部	2	
10	其他（含机动人员等）	-	中标人根据采购人实际情况配备
	总计	142	

## 附件 1： 医院物业服务管理与服务质量考评标准

项目	服务质量标准	分值 (分)	质量考评标准
基础管理 (50分)	<p>一、项目管理：</p> <p>1、企业所有服务项目的整体运营方案、年度实施计划及季度工作安排并切实予以实施；</p> <p>2、各项管理制度完善（必备：员工招聘储备制度、员工培训制度、员工管理制度、服务礼仪与规范、定期沟通制度、岗位管理制度、档案资料管理制度、消毒与感染控制制度、职业防护制度、节能管理制度、质量考核与奖惩制度），内容科学、合理、完整；</p> <p>3、有科学的服务流程规范（必备：各岗位工作流程及标准，如病房保洁流程规范、卫生间保洁流程规范、公共场所保洁流程规范、门窗设备保洁流程和服务标准规范、电梯保洁规范、地砖及 PVC打蜡养护流程与规范、各类运送及交接登记流程规范、司梯员操作规范），能够满足院方要求的 service 标准；</p> <p>4、按合同约定或实际需要配备能够满足需要的先进设备、工具，使用优质合格材料、用品；</p> <p>5、项目负责人和项目主管须符合合同约定，更换项目负责人需征得院方同意并提前一个月向监管部门备案，更换项目主管需提前一周向监管负责人备案；</p> <p>6、执行 PDCA 管理规程，持续改进，管理人员每日有巡查，定期有检查，巡查、检查有记录，发现问题有整改方案并切实予以落实。</p>	40	每项不符扣 0.5分，部分不符按比在 0.5 分内扣除，必备制度规范每缺一项扣 0.5 分，直至扣完。
	<p>二、安全管理：</p> <p>1、有完善的安全生产岗位责任制度和安全生产管理制度、安全教育培训制度并严格执行；</p> <p>2、设立专职或兼职安全管理员，负责安全工作并向监管部门备案；</p> <p>3、员工上岗前全部经过安全生产和职业防护专项培训；</p> <p>4、需持证上岗的岗位全部持证上岗；</p> <p>5、对公司使用或接触到的易燃易爆物品及其他危险品有相应的管理和防范措施（登记造册、专人管理、专项检查）；</p>	40	每项不符扣 0.5分，部分不符按比在 0.5 分内扣除，必备制度规范每缺一项扣 0.5 分，直至扣完。



6、有安全意外事件或事故登记报告制度并严格执行； 7、定期开展安全检查，高危事项每周检查不少于一次，其他事项每月检查不少于一次； 8、有完整的安全巡查、检查记录； 9、检查中发现的问题有记录并及时整改，直至符合安全要求；安全责任有追究； 10、制定各项完备应急预案（必备：火灾、暴雨和意外水淹等），建立应急指挥和施工队伍，并每季度每项至少组织演练一次。		
三、员工管理： 1、入职员工与合同约定相符，经过公司培训后，能力与岗位需要相符； 2、按合同约定或实际需要配足各岗位人员，保证岗位服务达到标准，员工花名册须向监管部门备案； 3、岗位职责明确（必备：各岗位工作职责，如项目负责人职责、主管人员职责、培训师职责、保洁员职责、运送员职责、司梯员职责）； 4、员工工作时应统一着装，佩戴胸牌，服装整洁，行为规范，语言文明，按要求配备职业防护工具和用品，保证员工身心健康安全； 5、支付给员工的薪酬和社会保障符合法律政策规定。 6、员工调岗、退离职须提前 3 天书面通知院方监管和所在服务部门； 7、有可靠的员工补充储备系统，及时补充辞职缺员岗位，管理人员代岗每月累计不得超过 2 天，岗位缺员不得超过 5 天（缺岗期间需有人员顶岗），且集团内其他服务项目除名的员工不允许录用；不能胜任岗位工作的员工应在 1 周内予以更换。 8、有员工考核激励制度并得到较好执行，年员工激励费用占薪酬比例不低于 5%（最低工资以外薪酬） 9、员工上班时间不得从事与本职工作无关的活动，不得在工作场所会客、聚会、饮酒、烧煮饭菜、留宿，不得酒后上岗，不得在非吸烟区内吸烟或流动吸烟，不得自行收集、储存、买卖废品，严禁买卖医疗废物； 10、员工无违纪违法、损害公共利益行为。	50	不符合要求一例次扣 0.2 分，直至本项扣完为止。缺岗无人顶岗，按岗位人均费用另行按天扣减服务费用。
四、员工培训：	40	不符合要求一例次扣 0.5

	<p>1、严格执行培训制度，未经培训员工不得上岗；</p> <p>2、员工上岗前经系统培训并考核合格。培训时间不少于 3 天（24学时），培训内容包括医院基本概况、医院重要规章制度、岗位职责、服务规范与操作流程、公司规章制度、安全管理与职业防护、《消毒技术规范》、特殊岗位专门需要的知识和技能、消防知识、急救知识等；</p> <p>3、有员工培训计划，保证每月 2 次针对性的短训或现场技能指导、每季度不少于 6 学时的专业培训；</p> <p>4、员工培训有培训计划、培训主体内容，参加培训员工有签到，有记录，有考核；</p> <p>5、对实际工作中技能不足员工给予再培训，直至符合要求并操作熟练。</p>		分，直至扣完为止。
	<p>五、综合管理：</p> <p>1、设立项目服务受理中心或调度中心，负责项目各类服务受理、指挥、协调、调度，实行信息化管理，24 小时值守，人员配备满足双方商定的内容，并设有相关管理人员负责；</p> <p>2、遵守合同约定或双方协定的上、下班时间和值班规定，上班时员工在岗，工作状态良好，夜班巡视巡查实行打卡或签到制；</p> <p>3、办公和其他用房保持整洁，物品器具堆放有序，不乱拉乱接和超负荷用电；</p> <p>4、严格执行档案管理制度，各种资料分类明确，整洁安全，无丢失档案；</p> <p>5、项目负责人每周召开例会，对服务和安全进行布置和总结；项目负责人每月有客户约谈和监管沟通会议，有项目月度服务情况书面汇报与下月度工作计划。</p> <p>6、各项服务管理有每季度不少于一次的质量考核与评价。</p>	30	不符合要求一例次扣 0.5 分。
卫 生 保 洁 管 理	一、外环境保洁（100 分）		
	1、保洁时段为 6：30～21:00（季节变化，保洁时段根据医院要求）；道路、广场等人流较大的场所每日至少早中晚各集中清扫一次，每周刷洗一次；其他区域每日早晚各集中清扫（洗）一次，其余时间保洁人员走动维护。	20	不符合要求一例次扣 0.2 分。
	2、保洁时段每 30 分钟巡扫一次，地面清洁无明显泥沙、污渍、积水，每百平方米范围内烟蒂、杂物等平均不超过 5 处。	20	不符合要求每项每处扣 0.2 分。
	3、灯箱、灯柱、牌匾、标识牌等公共设施设备每三日进行一次全面保洁，特殊情况及时	15	一处不符合要求扣 0.2 分。

(4 50 分)	清洗，保持整洁无尘，无蛛网，无污迹，无违章张贴。		
	4、停车场、车棚地面每日早 7:00 前清扫一次，后每 1 小时巡扫一次，无杂物、纸屑、油渍；棚顶无垃圾、无蛛网；天台、平台无垃圾，天沟畅通。	15	一处不符合要求扣 0.2 分。
	5、外墙（一层 3 米以下部位）、幕墙、玻璃目视无污渍、灰尘，墙根无野生草木、无绿苔。	15	一处不符合要求扣 0.2 分。
	6、卫生桶（废物桶、果皮箱、垃圾篓）：使用专用垃圾袋，铺展整洁美观，有专人负责巡查，在满 2/3 或有污秽物时能及时清走和更换新袋；桶体清洁无污染，无异味，烟灰烟蒂随时清理；桶底地面无污垢，无异味。	15	一处不符合要求扣 0.2 分。
	二、楼宇内保洁（350 分）		
	1、定人（人员配备）定岗（责任范围）定时（完成时间）定项（工作项目），人员排班和工作安排合理，服务状态良好。	15	一项不明确或不符要求扣 0.2 分。
	2、各区域保洁按相应流程规范操作。	15	未按流程操作，一例次扣 0.5 分。
	3、时间规定：保洁时段根据医院要求；病区专人保洁，其他时间安排适量人员巡视保洁，一站式服务中心夜间安排保洁巡查，遇到科室需要，20 分钟内响应到位；特殊科室24 小时值班。	15	不符合规定要求，一例次扣 0.5 分。
	4、保洁工具、用品配备符合要求；保洁工具摆放规范、清洗干净；保洁工具及用品使用、清洗、消毒、存放符合分类要求；无乱丢乱放保洁工具，不得使用有可能损伤、污染保洁对象的工具和试剂材料。	15	不符合要求，一项或一例次扣 0.5分；造成地面、家具及其他设施设备损伤，一例次扣2 分，并予以赔偿或修复。
	5、室内地面保洁标准：干净、干燥，无垃圾废物，无烟蒂纸屑，无灰尘泥土，无痰迹，无其他可擦洗污迹，墙角、沟、边保洁到位，走动式维护，每小时至少巡扫一次。每日至少一次床下杂物的整理及保洁。	20	地面不洁或其他不符合要求，一处扣 0.5 分。
	6、墙壁、天蓬保洁标准：目视干净无尘，无蛛网，无可擦洗污迹，无牛皮癣， 保洁工具、材料适合相应墙体材质，不得损伤、污染墙体。	15	不符合标准一处扣 0.5 分。

7、墙壁、天蓬附着物保洁标准：设备带、开关插座、电扇、消防箱、消毒箱、钩、框及其他外凸物、附属设备目视干净端正，手摸无灰尘。	15	不符合标准一处扣 0.5 分。
8、门、窗、洞、台保洁标准：目视干净整洁，无可擦洗污迹，门窗手摸无灰尘，其他无积灰，无蛛网，无隐藏垃圾、废物、烟蒂等。	15	不符合标准一处扣 0.5 分。
9、病房家具保洁标准：每日集中清洁消毒一次，如有污染，及时清洁消毒，保证一房一巾，目视干净，摆放整齐，手摸无灰尘，不得使用有可能损伤家具的工具和材料。	20	不符合标准一处扣 0.5 分。
10、病房床单元保洁标准：每日集中清洁消毒一次，如有污染，及时清洁消毒，保证一床一巾，目视干净，无可擦洗污迹，手摸无灰尘。	20	不符合标准一处扣 0.5 分。
11、病房卫生洁具保洁标准：面盆、水池、水龙头、便器及其他洗浴清洁设备每日集中清洁消毒一次，目视干净整洁，无污垢，台面等无积水，保持通风正常、排水通畅，无异味。	15	不符合标准一处扣 0.5 分。
12、公共卫生间洁具保洁标准：每日集中保洁、消毒二次以上，专人负责，至少每半小时巡查一次，目视干净整洁，无污垢，台面等无积水，保持通风正常、排水通畅，无异味，按规定投放卫生球等除味材料。无牛皮癣、无乱涂乱画。	15	不符合标准一处扣 0.5 分。
13、玻璃、镜子保洁标准：每日擦洗，使用专用清洁试剂，保持干净明亮，目视无灰尘，无污迹，无水渍，手摸边框无灰尘。	15	不符合标准没例次扣 0.5 分。
14、治疗室、处置室及其他特殊医疗用房保洁标准：垃圾按规定分类存放收集，台面、污染墙壁每日擦洗消毒，无蚊蝇，无污迹，无积水。	15	不符合标准一处扣 0.5 分。
15、手术室、ICU、移植病房：执行卫计委《消毒技术规范》进行，手术间地、墙无灰尘，无污迹，无蛛网等。	20	不符合标准一处扣 0.5 分。
16、卫生（废物）桶、篓保洁标准：专用垃圾袋完好，铺放整齐符合要求，及时回收更换，保证内容物不超容积 2/3，有污秽物时及时清理更换，每日对桶（篓）体定时清洁，无污迹，无积灰，无异味，无溢满。	15	不符合标准一处扣 0.5 分。
17、大厅、走廊、楼梯有人走动维护，每 15—30 分钟完成一个巡回；保洁区域干净明亮，地面无纸屑、果皮、烟头等废弃物，无污迹；雨天，地面有防滑、干燥措施并摆放防滑告示牌；门柱、扶手每日擦拭，墙角及可擦洗墙壁每周全面擦洗两次，保持干净整	20	不符合标准一处扣 0.5 分。

洁，无张贴，无污渍，无蛛网，无积尘。		
18、开水间：开水间清洁整齐，无杂物，无晾晒；地面清洁，无污迹，无积水，无异味；开水炉清洁干净，确保供水安全。	15	不符合标准一处扣 0.5 分。
19、PVC、花岗岩地面保养标准：每天对楼宇内公共区域的 PVC、地砖、花岗岩等地面清洗；每三个月对 PVC、花岗岩地面全面保养一次，保持地面光泽、亮度。PVC 清洗保养制剂使用庄臣、3M 品牌。	15	不符合标准一处扣 0.5 分。
20、生活垃圾运送规范： （1）每日按时到达所有部门/科室暂存点回收（时间须满足科室要求）； （2）按指定或专用路线运输，车辆不得与物体、墙壁、行人发生碰撞； （3）运输车辆须加盖，垃圾不得高出车箱体，运输途中无污物污水撒漏、丢弃等； （4）垃圾及时装车压缩，每日清运； （5）垃圾站每日冲刷、消毒不少于三次，保持站点清洁，无明显异味；	15	不符合标准一处扣 0.5 分。
21、医疗废物运送规范： （1）包装袋符合《医疗废物专用包装物、容器标准和警示标识规定》要求； （2）每日按时（时间须满足科室要求）分到各科室清点、回收各类医疗废物；手术室除按规定时间收集外，应根据废物量随时收集；按指定或专用路线运输，车辆不得与物体、墙壁、行人发生碰撞； （3）医疗废物回收时须双人称重签名，封口，交接联单填写齐全； （4）运送车辆须加盖，运输途中保持车厢密闭，无撒漏、丢弃等； （5）医疗废物按分类码放整齐等待清运，严禁其他一切非医疗废物进入医疗废物储存间；医疗废物储存时间不得超过 24 小时； （6）医疗废物储存间防蚊、防蝇、防鼠、防盗等安全设施完好； （7）医疗废物储存间地面随时清洁，每日进行地面和墙壁终末消毒处理； （8）员工工服、防护用品每日集中清洗消毒； （9）每日统计交接联单，发现医疗废物数量明显异常，立即追查，并报告监管部门； （10）发生医疗废物撒漏、丢失时，立即启动医疗废物撒漏、丢失应急预案。	15	不符合标准一处扣 0.5 分。

运送管理 (300分)	<p>1、标本运送规范：</p> <p>(1) 按时收集各科各类标本，认真查对，及时分检；</p> <p>(2) 准确登记、签收、送检；</p> <p>(3) 有不合格标本应立即报告送检科室，及时补救；</p> <p>(4) 无迟送、漏送、错送、损坏、丢失；</p> <p>(5) 报告按时取回并准确分发。</p>	30	未按规定做一处扣 0.5 分，影响病人诊疗的一次扣2分。
	<p>2、病人陪检运送规范：</p> <p>(1) 按约定时间送检病人并告知医护人员，送回病人时应与医务人员交接；</p> <p>(2) 认真查对科室、床号、姓名、检查项目、病人准备情况等；</p> <p>(3) 正确搬运病人，危重病人应有医护人员陪同，骨科颈椎损伤病人需在医护人员指导下搬运，移动方法正确；</p> <p>(4) 送病人检查前应评估各种保护措施，运送病人时注意病人不适；</p> <p>(5) 病人在等待检查过程中维持秩序，保障病人有序检查。</p>	30	接错、送错病人一例次扣 2 分；发生病人不安全的扣5分；发生病人安全事件的此项不得分；其他一项不符合要求一例次扣 0.5 分。
	<p>3、手术病人运送规范：</p> <p>(1) 按手术通知单规定时间到相应科室接病人；</p> <p>(2) 向当班护士了解术前准备及需带的资料；</p> <p>(3) 查对科室、床号、姓名、性别、诊断等准确无误后送病人至手术室，并与手术室护士交接；</p> <p>(4) 术后病人须有医护人员陪同送回病房，并与病房护士交接；</p> <p>(5) 运送病人时注意询问病人不适，确保病人安全。</p>	30	一项不符合要求一例次扣 0.5 分。发生病人安全事件的此项不得分。
	<p>4、物品运送规范：</p> <p>(1) 运送前需核对物品名称、规格、数量、完好程度等并进行登记，对易碎物品或液体应做好防护；</p> <p>(2) 供应室无菌物品和污染物品运送车辆应严格区分，专车专用并密闭运输；</p> <p>(3) 运送无菌物品须核对科室、名称、数量、干燥情况、消毒日期、有效期等；运送过程中确保物品完好，无菌物品不被污染，如疑被污染应重新行灭菌处理；按规定时间将</p>	30	不符合要求一次扣 0.5 分，物品损坏或丢失需按价赔偿。

	物品及时准确送至相应病区，并与病区护士交接签字； (4) 运送过程中无损坏，无丢失；		
	5、单据递送： (1) 每日上下午须分别到各科室收集会诊单、申请单、诊断报告（含影像片）等单据，并及时送达相关科室/部门； (2) 按时完成各类检查预约并告知病员； (3) 递送登记、签名齐全。	30	不符合要求一次扣 0.5 分。
	6、急诊运送接到运送电话后，10分钟到达现场。	30	不符合要求一次扣 0.5 分。
	7、常规标本按计划准时送达。	30	不符合要求一次扣 0.5 分。
	8、运送及时率。及时送达数量/运送总量×100%。	30	运送及时率低于百分 95，每低 1个百分点扣除 1分。
	9、运送准确率。准确送达数量/运送总量×100%。	30	运送及时率低于百分 95，每低 1个百分点扣除 1分。
	10、各种运送工具须始终保持良好功能，每日清洁消毒，保持车辆清洁，医疗废物运送车辆无异味，运送车辆按指定地点停放，不乱停乱放。	30	不符合要求一次扣 0.5 分。
满意度 (150分)	月服务满意度：医护人员、住院病员、门诊就诊人员任何一项不低于 85%（或 85 分） （采购人随机抽取相关人员，具体调查人数根据采购人需要，以面见、问卷、电话及其他方式调查）。		85%（或135分）为合格。任何一项低于 85%（或135分），每低1个百分点（或1分）扣1分；低于80%（或 135分）此项不得分。

注：考核内容还包括后勤机房设备运行及工程维护智能化管理服务200分，绿化服务考核20分，电梯引导服务30分；医辅、会务、垃圾站管理考核为扣分项，一次不满意扣除1分。

## 附件1.1 卫生保洁管理考核表

病区/科室:

护士长签名:

得分:

卫生 保洁 管理 ( 4 5 0 分)	一、外环境保洁 (1 0 0 分)		
	1、保洁时段根据医院科室要求;道路、广场等人流较大的场所每日至少早中晚各集中清扫一次,每周刷洗一次;其他区域每日早晚各集中清扫(洗)一次,其余时间保洁人员走动维护。	2 0	不符合要求一例次扣 0 . 2 分。
	2、保洁时段每3 0 分钟巡扫一次,地面清洁无明显泥沙、污渍、积水,每百平方米范围内烟蒂、杂物等平均不超过5 处。	2 0	不符合要求每项每处扣 0 . 2 分。
	3、灯箱、灯柱、牌匾、标识牌等公共设施设备每三日进行一次全面保洁,特殊情况及时清洗,保持整洁无尘,无蛛网,无污迹,无违章张贴。	1 5	一处不符合要求扣 0 . 2 分。
	4、停车场、车棚地面每日早 7 : 0 0 前清扫一次,后每 1 小时巡扫一次,无杂物、纸屑、油渍;棚顶无垃圾、无蛛网;天台、平台无垃圾,天沟畅通。	1 5	一处不符合要求扣 0 . 2 分。
	5、外墙(一层3 米以下部位)、幕墙、玻璃目视无污渍、灰尘,墙根无野生草木、无绿苔。	1 5	一处不符合要求扣 0 . 2 分。
	6、卫生桶(废物桶、果皮箱、垃圾篓):使用专用垃圾袋,铺展整洁美观,有专人负责巡查,在满 2 / 3 或有污秽物时能及时清走和更换新袋;桶体清洁无污染,无异味,烟灰烟蒂随时清理;桶底地面无污垢,无异味。	1 5	一处不符合要求扣 0 . 2 分。
	二、楼宇内保洁 (3 5 0 分)		
	1、定人(人员配备)定岗(责任范围)定时(完成时间)定项(工作项目),人员排班和工作安排合理,服务状态良好。	1 5	一项不明确或不符要求扣 0 . 2 分。
	2、各区域保洁按相应流程规范操作。	1	未按流程操作,一例次扣



		5	0 . 5 分。
3 、时间规定：保洁时段根据医院要求；病区专人保洁，其他时间安排适量人员巡视保洁，一站式服务中心夜间安排保洁巡查，遇到科室需要，2 0 分钟内响应到位；特殊科室2 4 小时值班。	1 5		不符合规定要求，一例次扣 0 . 5 分。
4 、保洁工具、用品配备符合要求；保洁工具摆放规范、清洗干净；保洁工具及用品使用、清洗、消毒、存放符合分类要求；无乱丢乱放保洁工具，不得使用有可能损伤、污染保洁对象的工具和试剂材料。	1 5		不符合要求，一项或一例次扣 0 . 5 分；造成地面、家具及其他设施设备损伤，一例次扣 2 分，并予以赔偿或修复。
5 、室内地面保洁标准：干净、干燥，无垃圾废物，无烟蒂纸屑，无灰尘泥土，无痰迹，无其他可擦洗污迹，墙角、沟、边保洁到位，走动式维护，每小时至少巡扫一次。每日至少一次床下杂物的整理及保洁。	2 0		地面不洁或其他不符合要求，一处扣 0 . 5 分。
6 、墙壁、天蓬保洁标准：目视干净无尘，无蛛网，无可擦洗污迹，无牛皮癣， 保洁工具、材料适合相应墙体材质，不得损伤、污染墙体。	1 5		不符合标准一处扣 0 . 5 分。
7 、墙壁、天蓬附着物保洁标准：设备带、开关插座、电扇、消防箱、消毒箱、钩、框及其他外凸物、附属设备目视干净端正，手摸无灰尘。	1 5		不符合标准一处扣 0 . 5 分。
8 、门、窗、洞、台保洁标准：目视干净整洁，无可擦洗污迹，门窗手摸无灰尘，其他无积灰，无蛛网，无隐藏垃圾、废物、烟蒂等。	1 5		不符合标准一处扣 0 . 5 分。
9 、病房家具保洁标准：每日集中清洁消毒一次，如有污染，及时清洁消毒，保证一房一巾，目视干净，摆放整齐，手摸无灰尘，不得使用有可能损伤家具的工具和材料。	2 0		不符合标准一处扣 0 . 5 分。
1 0 、病房床单元保洁标准：每日集中清洁消毒一次，如有污染，及时清洁消毒，保证一床一巾，目视干净，无可擦洗污迹，手摸无灰尘。	2 0		不符合标准一处扣 0 . 5 分。
1 1 、病房卫生洁具保洁标准：面盆、水池、水龙头、便器及其他洗浴清洁设备每日集中清洁消毒一次，目视干净整洁，无污垢，台面等无积水，保持通风正常、排水通畅，无异味。	1 5		不符合标准一处扣 0 . 5 分。
1 2 、公共卫生间洁具保洁标准：每日集中保洁、消毒二次以上，专人负责，至少每半小时巡查一次，目视干净整洁，无污垢，台面等无积水，保持通风正常、排水通畅，无异味，	1 5		不符合标准一处扣 0 . 5 分。

按规定投放卫生球等除味材料。无牛皮癣、无乱涂乱画。		
1 3 、玻璃、镜子保洁标准：每日擦洗，使用专用清洁试剂，保持干净明亮，目视无灰尘，无污迹，无水渍，手摸边框无灰尘。	1 5	不符合标准没例次扣 0 . 5 分。
1 4 、治疗室、处置室及其他特殊医疗用房保洁标准：垃圾按规定分类存放收集，台面、污染墙壁每日擦洗消毒，无蚊蝇，无污迹，无积水。	1 5	不符合标准一处扣 0 . 5 分。
1 5 、手术室、I C U 等特殊区域：执行最新消毒技术规范进行，手术间地、墙无灰尘，无污迹，无蛛网等。	2 0	不符合标准一处扣 0 . 5 分。
1 6 、卫生（废物）桶、篓保洁标准：专用垃圾袋完好，铺放整齐符合要求，及时回收更换，保证内容物不超容积 2 / 3 ，有污秽物时及时清理更换，每日对桶（篓）体定时清洁，无污迹，无积灰，无异味，无溢满。	1 5	不符合标准一处扣 0 . 5 分。
1 7 、大厅、走廊、楼梯有人走动维护，每1 5 —3 0 分钟完成一个巡回；保洁区域干净明亮，地面无纸屑、果皮、烟头等丢弃物，无污迹；雨天，地面有防滑、干燥措施并摆放防滑告示牌；门柱、扶手每日擦拭，墙角及可擦洗墙壁每周全面擦洗两次，保持干净整洁，无张贴，无污渍，无蛛网，无积尘。	2 0	不符合标准一处扣 0 . 5 分。
1 8 、开水间：开水间清洁整齐，无杂物，无晾晒；地面清洁，无污迹，无积水，无异味；开水炉清洁干净，确保供水安全。	1 5	不符合标准一处扣 0 . 5 分。
1 9 、P V C 、花岗岩地面保养标准：每天对楼宇内公共区域的 P V C 、地砖、花岗岩等地面清洗；每三个月对 P V C 、花岗岩地面全面保养一次，保持地面光泽、亮度。P V C 清洗保养制剂使用庄臣、3 M 品牌。	1 5	不符合标准一处扣 0 . 5 分。
2 0 、生活垃圾运送规范： （1）时间根据部门/ 科室实际需要，到暂存点回收； （2）按指定或专用路线运输，车辆不得与物体、墙壁、行人发生碰撞； （3）运输车辆须加盖，垃圾不得高出车箱体，运输途中无污物污水撒漏、丢弃等； （4）垃圾及时装车压缩，每日清运； （5）垃圾站每日冲刷、消毒不少于三次，保持站点清洁，无明显异味；	1 5	不符合标准一处扣 0 . 5 分。
2 1 、医疗废物运送规范：	1	不符合标准一处扣 0 . 5

	<p>(1) 包装袋符合《医疗废物专用包装物、容器标准和警示标识规定》要求；</p> <p>(2) 根据科室实际安排时间，到各科室清点、回收各类医疗废物；手术室除按规定时间收集外，应根据废物量定时收集；按指定或专用路线运输，车辆不得与物体、墙壁、行人发生碰撞；</p> <p>(3) 医疗废物回收时须双人称重签名，封口，交接联单填写齐全；</p> <p>(4) 运送车辆须加盖，运输途中保持车厢密闭，无撒漏、丢弃等；</p> <p>(5) 医疗废物按分类码放整齐等待清运，严禁其他一切非医疗废物进入医疗废物储存间；医疗废物储存时间一般不得超过 24 小时；</p> <p>(6) 医疗废物储存间防蚊、防蝇、防鼠、防盗等安全设施完好；</p> <p>(7) 医疗废物储存间地面随时清洁，每日进行地面和墙壁终末消毒处理；</p> <p>(8) 员工工服、防护用品每日集中清洗消毒；</p> <p>(9) 每日统计交接联单，发现医疗废物数量明显异常，立即追查，并报告院感部门；</p> <p>(10) 发生医疗废物撒漏、丢失时，立即启动医疗废物撒漏、丢失应急预案。</p> <p>(11) 具体根据院感要求执行。</p>	5	分。
--	---	---	----

## 附件1.2 运送管理考核表

病区/科室:

护士长签名:

得分:

运送管理 (30分)	<p>1、标本运送规范:</p> <p>(1) 按时收集各科各类标本,认真查对,及时分检;</p> <p>(2) 准确登记、签收、送检;</p> <p>(3) 有不合格标本应立即报告送检科室,及时补救;</p> <p>(4) 无迟送、漏送、错送、损坏、丢失;</p> <p>(5) 报告按时取回并准确分发。</p>	30	未按规定做一处扣 0.5 分,影响病人诊疗的一次扣2分。
	<p>2、病人陪检运送规范:</p> <p>(1) 按约定时间送检病人并告知医护人员,送回病人时应与医务人员交接;</p> <p>(2) 认真查对科室、床号、姓名、检查项目、病人准备情况等;</p> <p>(3) 正确搬运病人,危重病人应有医护人员陪同,骨科颈椎损伤病人需在医护人员指导下搬运,移动方法正确;</p> <p>(4) 送病人检查前应评估各种保护措施,运送病人时注意病人不适;</p> <p>(5) 病人在等待检查过程中维持秩序,保障病人有序检查。</p>	30	接错、送错病人一例次扣 2 分;发生病人不安全的扣5分;发生病人安全事件的此项不得分;其他一项不符合要求一例次扣 0.5 分。
	<p>3、手术病人运送规范:</p> <p>(1) 按手术通知单规定时间到相应科室接病人;</p> <p>(2) 向当班护士了解术前准备及需带的资料;</p> <p>(3) 查对科室、床号、姓名、性别、诊断等准确无误后送病人至手术室,并与手术室护士交接;</p>	30	一项不符合要求一例次扣 0.5 分。发生病人安全事件的此项不得分。

<p>(4) 术后病人须有医护人员陪同送回病房，并与病房护士交接；</p> <p>(5) 运送病人时注意询问病人不适，确保病人安全。</p>		
<p>4、物品运送规范：</p> <p>(1) 运送前需核对物品名称、规格、数量、完好程度等并进行登记，对易碎物品或液体应做好防护；</p> <p>(2) 供应室无菌物品和污染物品运送车辆应严格区分，专车专用并密闭运输；</p> <p>(3) 运送无菌物品须核对科室、名称、数量、干燥情况、消毒日期、有效期等；运送过程中确保物品完好，无菌物品不被污染，如疑被污染应重新行灭菌处理；按规定时间将物品及时准确送至相应病区，并与病区护士交接签字；</p> <p>(4) 运送过程中无损坏，无丢失；</p>	30	不符合要求一次扣 0.5 分，物品损坏或丢失需按价赔偿。
<p>5、单据递送：</p> <p>(1) 每日上下午须分别到各科室收集会诊单、申请单、诊断报告（含影像片）等单据，并及时送达相关科室/ 部门；</p> <p>(2) 按时完成各类检查预约并告知病员；</p> <p>(3) 递送登记、签名齐全。</p>	30	不符合要求一次扣 0.5 分。
6、急诊运送接到运送电话后，10 分钟到达现场。	30	不符合要求一次扣 0.5 分。
7、常规标本按计划准时送达。	30	不符合要求一次扣 0.5 分。
8、运送及时率。及时送达数量/ 运送总量× 100 %。	30	运送及时率低于百分 95，每低 1 个百分点扣除 1 分。
9、运送准确率。准确送达数量/ 运送总量× 100 %。	30	运送及时率低于百分 95，每低 1 个百分点扣除 1 分。
10、各种运送工具须始终保持良好功能，每日清洁消毒，保持车辆清洁，医疗废物运送车辆无异味，运送车辆按指定地点停放，不乱停乱放。	30	不符合要求一次扣 0.5 分。

### 附件1.3 满意度考核表

科室： 监察室

监察室主任：

得分：

满意度 (150分)	月服务满意度：医护人员、住院病员、门诊就诊人员任何一项不低于 85%（或 85 分）（采购人随机抽取相关人员，具体调查人数根据采购人需要，以面见、问卷、电话及其他方式调查）。		85%（或85分）为合格。任何一项低于 85%（或85分），每低1个百分点（或1分）扣1分；低于80%（或 80分）此项不得分。
---------------	---	--	--

## 附件1.4 基础管理、电梯引导服务及绿化管理服务考核表

科室：总务科

总务科：

得分：

基础管理 (50分)	<p>一、项目管理：</p> <p>1、企业所有服务项目的整体运营方案、年度实施计划及季度工作安排并切实予以实施；</p> <p>2、各项管理制度完善（必备：员工招聘储备制度、员工培训制度、员工管理制度、服务礼仪与规范、定期沟通制度、岗位管理制度、档案资料管理制度、消毒与感染控制制度、职业防护制度、节能管理制度、质量考核与奖惩制度），内容科学、合理、完整；</p> <p>3、有科学的服务流程规范（必备：各岗位工作流程及标准，如病房保洁流程规范、卫生间保洁流程规范、公共场所保洁流程规范、门窗设备保洁流程和服务标准规范、电梯保洁规范、地砖及 PVC打蜡养护流程与规范、各类运送及交接登记流程规范、司梯员操作规范），能够满足院方要求的 service 标准；</p> <p>4、按合同约定或实际需要配备能够满足需要的先进设备、工具，使用优质合格材料、用品；</p> <p>5、项目总负责人及主管人员符合合同约定，更换总负责人需征得院方同意并提前一个月向监管部门备案，更换主管人员需提前一周向监管负责人备案；</p> <p>6、执行PDCA管理规程，持续改进，管理人员每日有巡查，定期有检查，巡查、检查有记录，发现问题有整改方案并切实予以落实。</p>	10	每项不符扣 0.5 分，部分不符按比在 0.5 分内扣除，必备制度规范每缺一项扣 0.5 分，直至扣完。
	<p>二、安全管理：</p> <p>1、有完善的安全生产岗位责任制度和安全生产管理制度、安全教育培训制度并严格执行；</p> <p>2、设立专职或兼职安全管理员，负责安全工作并向监管部门备案；</p> <p>3、员工上岗前全部经过安全生产和职业防护专项培训；</p>	10	每项不符扣 0.5 分，部分不符按比在 0.5 分内扣除，必备制度规范每缺一项扣 0.5 分，直至扣完。

	<p>4、需持证上岗的岗位全部持证上岗；</p> <p>5、对公司使用或接触到的易燃易爆物品及其他危险品有相应的管理和防范措施（登记造册、专人管理、专项检查）；</p> <p>6、有安全意外事件或事故登记报告制度并严格执行；</p> <p>7、定期开展安全检查，高危事项每周检查不少于一次，其他事项每月检查不少于一次；</p> <p>8、有完整的安全巡查、检查记录；</p> <p>9、检查中发现的问题有记录并及时整改，直至符合安全要求；安全责任有追究；</p> <p>10、制定各项完备应急预案（必备：电梯卡人、火灾、暴雨和意外水淹等），建立应急指挥和施工队伍，并每年每项至少组织演练一次。</p>		
	<p>三、员工管理：</p> <p>1、入职员工与合同约定相符，经过公司培训后，能力与岗位需要相符；</p> <p>2、按合同约定或实际需要配足各岗位人员，保证岗位服务达到标准，员工花名册须向监管部门备案；</p> <p>3、岗位职责明确（必备：各岗位工作职责，如项目负责人职责、主管人员职责、培训师职责、保洁员职责、运送员职责、司梯员职责）；</p> <p>4、员工工作时应统一着装，佩戴胸牌，服装整洁，行为规范，语言文明，按要求配备职业防护工具和用品，保证员工身心健康安全；</p> <p>5、支付给员工的薪酬和社会保障符合法律政策规定。</p> <p>6、员工调岗、退离职须提前3天书面通知院方监管和所在服务部门；</p> <p>7、有可靠的员工补充储备系统，及时补充辞职缺员岗位，管理人员代岗每月累计不得超过2天，岗位缺员不得超过5天（缺岗期间需有人员顶岗），且集团内其他服务项目除名的员工不允许录用；不能胜任岗位工作的员工应在1周内予以更换。</p> <p>8、有员工考核激励制度并得到较好执行。</p> <p>9、员工上班时不得从事与本职工作无关的活动，不得在工作场所会客、聚会、饮酒、烧煮饭菜、留宿，不得酒后上岗，不得在非吸烟区内吸烟或流动吸烟，不得自行收集、储存、买卖废品，严禁买卖医疗废物；</p>	15	<p>不符合要求一例次扣 0 . 2 分，直至本项扣完为止。缺岗无人顶岗，按岗位人均费用另行按天扣减服务费用。</p>



	10、员工无违纪违法、损害公共利益行为。		
	<p>四、员工培训：</p> <p>1、严格执行培训制度，未经培训员工不得上岗；</p> <p>2、员工上岗前经系统培训并考核合格。培训时间不少于 3 天（24学时），培训内容包括医院基本概况、医院重要规章制度、岗位职责、服务规范与操作流程、公司规章制度、安全管理与职业防护、《消毒技术规范》、特殊岗位专门需要的知识和技能、消防知识、急救知识等；</p> <p>3、有员工培训计划，保证每月2次针对性的短训或现场技能指导、每季度不少于 6 学时的专业培训；</p> <p>4、员工培训有培训计划、培训主体内容，参加培训员工有签到，有记录，有考核；</p> <p>5、对实际工作中技能不足员工给予再培训，直至符合要求并操作熟练。</p>	10	不符合要求一例次扣 0 . 5 分，直至扣完为止。
	<p>五、综合管理：</p> <p>1、设立项目服务受理中心或调度中心，负责项目各类服务受理、指挥、协调、调度，实行信息化管理，24 小时值守，人员配备满足双方商定的内容，并设有相关管理人员负责；</p> <p>2、遵守合同约定或双方协定的上、下班时间和值班规定，上班时间员工在岗，工作状态良好，夜班巡视巡查实行打卡或签到制；</p> <p>3、办公和其他用房保持整洁，物品器具堆放有序，不乱拉乱接和超负荷用电；</p> <p>4、严格执行档案管理制度，各种资料分类明确，整洁安全，无丢失档案；</p> <p>5、项目每周召开例会，对服务和安全进行布置和总结；项目负责人每月有客户约谈和监管沟通会议，有项目月度服务情况书面汇报与下月度工作计划。</p> <p>6、各项服务管理有每季度不少于一次的质量考核与评价。</p>	5	不符合要求一例次扣 0 . 5 分。
电梯司乘服务	<p>综合管理：</p> <p>1、按时上班，不迟到、不早退。</p> <p>2、着装规范，工作服干净、整洁。</p> <p>3、上班期间不做与工作无关的私事，禁止使用电梯内电话与别人聊天。</p> <p>4、积极配合电梯维保人员对电梯进行管理。</p>	10	不符合要求一次扣1 分。

务 (3 0 分)	5、工作记录完整，无造假、缺少现象。		
	<p>服务质量：</p> <p>1、服务态度良好，正确引导乘客使用电梯，乘客满意</p> <p>2、乘客较多时引导乘客自觉排队，防止场面混乱或出现拥堵、超载现象。</p> <p>3、对待乘客在乘坐电梯时提出的疑问要耐心解释，严禁对乘客不理不睬或冷语相向。</p> <p>4、电梯使用高峰期合理安排电梯的使用。</p> <p>5、使用电梯运送病人、货物时注意检查运送情况，确保电梯运行期间人员、货物稳定，避免出现意外。</p>	7	不符合要求一次扣1 分。
	<p>电梯服务管理：</p> <p>1、保持电梯轿厢明亮干净、无乱贴乱画。</p> <p>2、电梯出现异常时及时向维保人员报告维修，严禁出现电梯带病运行的情况。</p> <p>3、电梯司乘员能协调解决好停电等突发状况，保证电梯安全、顺畅运行。</p> <p>4、认真填写交接班记录，将本班电梯运行状况与下班人员交代清楚。</p>	8	不符合要求一次扣1 分。
	<p>乘客调查：</p> <p>随机抽查5名乘客，考核乘客对电梯司乘人员服务质量满意度。</p>	5	一人不满意扣1 分。
绿 化 管 理 服 务 (2 0 分)	<p>1.绿化养护按国家和地方园林管理部门标准执行，对树木、花卉及草坪进行精心养护、保持其良好的生长状况。</p> <p>2.及时清理绿地内的枯枝落叶、杂物、石块、各类垃圾、杂草，及时修剪乔灌木的枯枝、损伤树枝等。清扫保洁园林小道，绿地与道路之间分隔清晰。</p> <p>3.根据气候变化及时对乔灌木、草坪、花卉进行浇水，保持无积水、无旱情，不得因涝、旱影响植物生长。夏季中午气温较高和冬季早晚气温较低不宜浇水。</p> <p>4.根据植物生长态势和医院绿化的实际要求，有计划的做好植被松土、施肥工作，一年内不得少于两次施肥及松土，树木开盘及小灌木切边 1 次。</p> <p>5.合理修剪草坪，保持草坪平整，生长旺季每月为 1—2 次，同时，对草坪内的杂草、杂物必须及时拔除清理，不影响草坪的景观效果；对灌木及时进行修剪、整枝、抹芽；合理调整，保证树木骨架均匀，树形圆整；绿篱应勤修剪，保持平整，植物与花灌木的界线清</p>		不符合要求一次扣2 分。

	<p>晰、线条流畅，修剪时间应根据季节合理安排。</p> <p>6. 每年冬季做好抗寒保暖工作，遇到灾害性气候，及时组织人员进行抗旱浇水、抗台风护树、清理树冠积雪保护树木等工作。</p> <p>7. 做好日常绿地巡查和养护工作，保证各类树木保活率95%，同时应保持树干挺直，有倾斜的树木应及时扶正。劝阻占用、禁止毁坏绿地行为；及时制止在行道树上钉、栓、晾晒等不良行为。</p> <p>8. 要做好病虫害监测预报，针对各类绿化病虫害发生特点和规律，制定预防病虫害时间和措施，遵循“治小、治早、治了”的原则，建立长效机制，遏制病虫害的发生和蔓延。</p> <p>9. 养护期间因管理不善、养护不当造成植物损伤或死亡，应按照相同品种、规格修整和恢复原貌。后期院区增加绿化的，中标方要承担同样的养护责任。</p> <p>10. 要求植株生长健壮，分支点高度合理，叶片茂密无病虫害；植株下部不脱脚叶，无明显光杆现象，整体长势匀称；无明显偏冠偏头现象，符合植物正常生长状态下的生长高度，无徒长、疯长等状况，栽植密度达到目视无裸露黄土。</p> <p>11. 根据采购人要求完成其他绿化工作。</p>		
--	---	--	--

## 附件 2： 考核方法

（1）按月度进行服务质量考核和满意度调查。采购人多部门进行服务质量考核；监管人员进行满意度调查，满意度调查对象主要为医护员工和病员。

（2）发现有服务质量问题将依据《医院物业服务管理与服务质量考评标准》、《后勤设备运行保养及维修智能化管理服务工作考评》扣分。

（3）月服务质量得分在1020分—1140分，不予奖惩；得分低于1020分时，每低1分，扣罚服务费用1000元，所罚金额从当月服务费中扣除；得分高于1140分时，采购人可根据实际情况予以适当奖励，具体奖励以采购人通知为准。

（4）以上考核内容病区/门诊护士长/科主任占比62.5%，后勤科维修服务考核占比16.67%，院满意度调查占比12.5%，其他考核占比8.33%，采购人有权根据实际情况对考核内容调整，中标人须服从考核内容调整。

### 附件3： 其他奖惩

（1）行政查房发现服务质量问题的或服务受到院满意度调查批评的，院级一例次扣减月考核分10分，科级一例次扣减月考核分5分。在院重大活动中受到点名批评的，一次扣减月考核评分20分；受到省市行政部门通报批评或受到正规媒体批评的，一次扣减每月考核评分50分。

（2）服务受到院满意度调查表扬的，院级一例次增加月考核分10分。在院重大活动中受到点名表扬的，一次增加月考核评分20分；受到省市行政部门通报表扬或正规媒体表扬的，一次增加月考核评分50分。

（3）在大型活动或处理应急任务中（比如文明创建或上级检查）工作不利受到点名批评的，一次性扣除50分。

（4）以上扣分项为考核组依据《医院物业服务管理与服务质量考评标准》考核后的另行扣分。

## 附件4：医疗废物管理相关知识（院感提供，有最新标准按照最新标准执行）

### 一、日常管理

#### 1、分类收集

a) 各医疗卫生机构应结合本单位实际情况设置相应医疗废物分类收集点，并在收集点处张贴收集方法示意图及文字说明；

b) 医疗废物应使用符合HJ 421的医疗废物专用包装袋、利器盒等专用包装物，进行分类别收集，不应混类收集；

c) 盛装的医疗废物达到包装物或者容器的3/4时进行封口，使包装物或者容器的封口紧实、严密；

d) 包装物或者容器的外表面被感染性废物污染时，应对被污染处进行消毒处理或者增加一层包装；

e) 隔离传染病患者或者疑似传染病患者产生的医疗废物应当使用双层医疗废物包装袋盛装；

f) 放入包装物或者容器内的医疗废物不得取出。

#### 2、内部运送

a) 每个医疗废物专用包装物、容器应有中文标签及明显的警示标志和说明，标签的内容应包括：医疗废物产生单位、产生日期、类别、重量及需要的特别说明等，科室人员与转运人员交接实行双签名，登记材料存档3年；

b) 运送人员在运送医疗废物前，应检查包装物或者容器的标志、标签及封口是否符合要求，不应将不符合要求的医疗废物运送至暂时贮存地点；

c) 对包装破损、包装外表污染或未盛装于专用容器内的医疗废物，医疗废物运送人员应要求产生部门重新包装、标识；

d) 医疗卫生机构应使用防渗漏、防遗撒的专用运送工具，运送人员应按

照本单位确定的内部医疗废物运送时间、固定路线，每天将医疗废物收集、密闭运送至暂存间；

e) 在运送医疗废物时，应防止造成包装物或容器破损和医疗废物的流失、泄漏和扩散，并防止医疗废物直接接触身体。

### 3、暂时贮存

a) 医疗废物应按相关要求分类并在对应区域存放；

b) 废弃的麻醉、精神、放射性、毒性等药品及其相关废物的管理，按照国家其他有关法律、法规、标准和规定执行；

c) 定期对所贮存的危险废物包装容器及贮存设施进行检查，发现破损，应及时采取措施清理更换；

d) 应防止医疗废物在暂存间中腐败散发恶臭，尽量做到日产日清。确实不能做到日产日清，时间最长不超过48小时；

e) 不得露天存放医疗废物，禁止在非收集、非暂时贮存地点倾倒、堆放医疗废物，禁止将医疗废物混入其它废物和生活垃圾。

### 4、外部集中收运

a) 暂存间交接人员应与集中处置单位收运工作人员及时对医疗废物种类、重量、数量、交接时间及人员、转运时包装或容器状况等信息进行核对，并双方签字确认，交接时应填写危险废物转移联单，并保存5年；

b) 清运过程应整箱、整盒或整袋装卸，不得二次分装；

c) 运送医疗废物的专用车辆不得运送其他物品。

## 二、环境及物表消毒

1、暂存间每天应在废物清运之后，使用500mg/L-2000mg/L含氯消毒剂或3%过氧化氢喷洒墙壁和拖地消毒，作用30分钟后清水拖净，发生传染性医疗废物渗漏、倒洒时，环境物表消毒应根据实际情况调整消毒剂作用浓度和作用时

间，每次消毒后应做好消毒记录工作，空气消毒每日用紫外线灯照射2次，每次不少于一小时，并记录；

2、直接接触到医疗废物的清洁用品和容器应在每次使用后用500mg/L的含氯消毒剂消毒；

3、运送工具使用后应在医疗卫生机构内指定的地点及时消毒和清洁；

4、清洁消毒产生的污水应排入医疗废水消毒、处理系统；

5、一次性使用防护用品一用一弃，可复用的防护用品在进行规范的消毒后复用。

### 三、人员管理

#### 1、人员培训

暂存间工作人员上岗前应接受培训考核，在岗期间定期进行专业知识或技能培训，并做好培训记录。

#### 2、健康管理

a) 暂存间工作人员入职时应告知职业风险，安排入职健康检查；

b) 从事医疗废物收集、运送、贮存、处置等人员应定期进行健康检查，必要时对有关人员进行免疫接种。

#### 3、职业安全防护

a) 暂存间工作人员应穿戴工作服、防渗透隔离衣或防水围兜、医用外科口罩、防穿刺防水手套、工作鞋、工作帽等防护用品进行日常工作；

b) 应按要求正确穿脱防护用品，规范执行手卫生；

c) 暂存间工作人员结束工作后应更衣，工作服装宜统一清洗、消毒；

d) 可重复使用的防护用品在每天工作结束后要用500mg/L的含氯消毒剂浸泡消毒；

e) 当工作人员发生被医疗废物刺伤、擦伤等伤害时，应进行规范的职业



暴露应急处置及追踪。

#### 四、应急管理

1、医疗卫生机构制定并落实发生医疗废物流失、泄漏、扩散和意外事故的应急预案：

- a) 应急预案包括但不限于火灾，漫水和医疗废物流失、散落、扩散等；
- b) 应急预案应定期培训，其中应急演练每年不少于1次；

2、暂存间配置必要应急物资，以便在紧急情况下能够快速、有效地应急。

## 后勤机房设备运行及工程维护智能化管理服务

### 一、主要概况

- 1、医院内智能化设备管理，提供后勤智能化管理；
- 2、中央空调系统的日常运行；供热制冷系统，医用气体正负压系统的日常运行；
- 3、高、低压供电及水系统的日常运行；医院的照明系统和给水系统的日常运行；
- 4、医院公共设施和室内设备、设施的日常维护管理及日常运行；
- 5、室内外墙壁、楼顶平台、通道、地面、道路、天花、门窗及办公家具的维修等；
- 6、以上未列出但实际在使用的后勤设施设备的日常运行和与物业有关的其它修缮及小型改造项目；
- 7、后勤日常零星用工（物资物品的搬运、桌椅板凳的搬运、窗帘隔帘的拆装及其它零散性任务）。
- 8、房屋以及设施设备的日常维修:指零星维修和养护工作，以保持建筑物完损无缺或设备设施正常运行状态为目的日常养护（房屋以及设施设备项目日常维修材料费用，不包含在管理服务费中）。
- 9、做好关键岗位（氧站、设备房、水电、设备维修）的24小时值班值守任务。

## 后勤设备明细表

设备名称	数量（台）	品牌	备注
空调主机	3	麦克维尔	
四季空调	3		
冷却泵	6		
冷却塔	12		
低中高区供水泵	20		
储水箱	6		储水量约 500 吨
供热循环泵	2		
氧气汇流排	2 组		
地下车库污水泵	24		
中高地区热水泵	6		
30kw 空压机	2		
负压循环泵	2		
液氧罐	2		
冷干机	2		
610kw 柴油发电机组	2		500KW/台
1250kvA 干式电力变压器	1		
1000kvA 干式电力变压器	3		

800kVA 干式电力变压器	2		
低压抽出式电力变压器	21		
主供进线+计量柜	1		
备用进线+计量柜	1		
备用柜	3		
母线联络柜	1		
电流总保护柜	2		

## 二、服务内容

### 内容一：设备运行维护工作

#### 1. 二次供水系统维护

(1) 对水池封盖进行加锁，并保持二次供水设施周围的环境卫生干净整洁，三十米内无一切污染物存在。

(2) 每一年至少对二次供水水箱免费进行 2 次全面的清洗、消毒和水质常

规检测。春、秋两季分别送水样到疾控中心进行检测，符合卫生标准方可供应。

(3) 保证清洁用具、清洗剂、除垢剂、消毒剂等材料必须符合国家卫生标准，以防止饮用水的二次污染。

(4) 每周应巡视蓄水池一次，并取水样做余氯对比分析，确保蓄水池水质符合饮用水标准。

(5) 当水质受到污染时，必须立即采取措施，并及时汇报。

(6) 对二次供水设施使用、清洗、消毒、维护保养情况，要做好详细记录，记录资料必须保存一年以上。

(7) 高中低区供水末端电柜、水泵的维护，及地下室设备房的管道维保维修。

## **2. 中央空调系统及附属设备维护**

### **(1) 主机机组系列**

1.1 检修、确保系统没有泄漏。

1.2 检修、确保动作顺序正常。

1.3 检修、确保压缩机接线正确，无松动。

1.4 检修、确保每台压缩机工作电流正常。

1.5 检修、确保流量开关与控制柜已正确接线。

1.6 启动冷冻水、冷却水水泵和冷却塔风机，检修、确保电机相序正确无误。

1.7 检修、确保压缩机电磁阀线圈锁紧，容调毛细管无破损。

1.8 检修、确保水管的压力表和温度计的连接正确，流量开关正常。

1.9 检修、确保压缩机内油位正常。

1.10 确保系统中全部冷凝器出口处角阀，压缩机吸、排气截止阀等处于开启状态。

1.11 检修、确保压力继电器高、低压设定值正常（高压设定为 1.8MPa，低压 0.2MPa）。

1.12 检修、确保冷却塔/膨胀水箱补水装置畅通，自动排气阀能自动排气。

1.13 检修、确保机组无异常噪音，管与管之间接触、碰撞或摩擦需进行防护清理。

1.14 检修、确保框架及其他金属外壳无生锈状况。

1.15 调整水流量，确保通过蒸发器、冷凝器的水压降满足机组正常运转的要求，即机组冷冻水进出口压力、冷却水进出口压力至少应保证在 0.2MPa 以上。

1.16 每年免费更换一次机组冷冻油（麦克维尔原厂 NFC 扫码芯片油）。

1.17 做好夏冬季节中央空调管道的转换及四季空调的管道转换。

1.18 做好冬季供暖换热器的清洗及保温工作。

## **（2）水泵及泵用电机**

2.1 检修、确保水泵及电动机本体运行中无异常噪音和振动。

2.2 检修、确保电动机电流在额定值内，且无异常发热现象。

2.3 检修、确保连接部分无渗漏。

2.4 检修、确保阀门及连接处无渗漏、锈蚀现象。

## **（3）冷却塔**

3.1 检修、确保风扇运行平稳，无异常噪音和振动。

3.2 检修、确保电动机及传动部分运行平稳、可靠。

3.3 检修、确保电动机电流在额定值范围内，且无异常发热。

3.4 观察水腐蚀现象，做好防腐工作。

3.5 检修、确保浮球阀动作可靠。

3.6 检修、确保接水部分无结垢情况，做好清洁工作。

3.7 检修、确保分水格栅无老化情况。

3.8 检修、确保阀门及连接处无渗漏、锈蚀现象。

#### **(4) 冷却水循环系统**

4.1 检修各室外管路的保温情况，确保保温层无缺失、老化，做好维修，防止冬季冻坏管路。

4.2 分析水质并做好记录（pH 值 6.5-7.5，硬度  $\text{CaO} < 200\text{mg/L}$ ，腐蚀性  $\text{CLCO}_2 < 100\text{mg/L}$ ）。

4.3 检修、确保各阀门及连接处无渗漏、锈蚀现象。

4.4 检修、确保膨胀水箱的保温良好，无腐蚀情况。

4.5 检修、确保排气设施工作正常，及时清理排气口污垢。

4.6 视情况进行系统水处理。

#### **(5) 冷却水水质管理**

5.1 冷却塔是开放式结构，灰尘、脏物、雨水等不可避免地进入其中，所以，要尽量减少冷却塔污染。

5.2 水过滤器定期清洗，以防杂物进入冷凝器造成管路堵塞；

5.3 冷却水应使用软化水，并对水质定期进行检测。若发现水质超标，须更换系统的冷却水，并按要求添加适量的除垢剂、缓蚀剂和除藻剂等。

#### **(6) 冷(热)媒水水质管理**

6.1 冷(热)媒水系统为闭式循环系统，水质较稳定，必须使用软化水，且需在系统内加入适量的防腐剂、除垢剂。

6.2 在每年的换季检修期间更换全部循环水，对系统进行清洗保养，并及时补充软化水，还要及时放尽系统中的空气。

#### **(7) 中央空调风机盘管清洗**

7.1 每个月至少一次对进回风口滤网进行除尘清洗；

7.2 每个季度至少一次对每台风机盘管末端的水过滤器、风机盘管翅片进行清洗等；

7.3 根据实际使用需要及甲方空调班组要求对每台风机盘管翅片，采用翅片专用清洗对风机盘管翅片进行喷洒、浸泡、清洗。

7.4 根据招标人要求，配合中央空调班组完成中央空调日常工作。

7.5 定期对设备进行巡视，并检查风机盘管状态；提供设备故障 24 小时紧急维修服务；保证设备处于 24 小时最佳运行状态。

7.6 检查盘管是否存在泄露和堵塞；检查接水盘排水情况；检查工作电压及电流；检查电源和控制线路；风机电机的运转电流；检查风轮电轮的平直度；检查调整并更换损坏的皮带；检查支架、吊架及机组的振动。

7.7（1）风机盘管、风口的维护清洗益处风机盘管系统的清洗是中央空调管道清洗的其中一部分，包括回风、送风部件；

（2）风机盘管的清洗方法一般分为：干式清洗法和湿式清洗法，干式清洗法主要通过吸尘清洗来维护新风机组和风机盘管的清洁，清洗的周期和频率一般为每个月一次，清洗过程不适用化学清洗剂；

湿式清洗法主要通过吸尘清洗剂来维护新风机组和风机盘管的清洁，清洗的周期和频率一般为每季清洗 1 次。

（3）湿式清洗法消毒剂和清洗剂的选用：湿式清洗法的消毒与灭菌是在新风机组和风机盘管的清洁完毕后根据污染状况选择消毒剂进行消毒和灭菌。

（4）湿式清洗法的清洗剂选用需要符合下述条件：无酸性；能生物自然分解，避免二次污染环境；含金属疲劳抑制剂；能除脏、除油脂、除氧化物。

### **3. 配电房及附属设备维护管理**

（1）巡查、检修确保各接线牢固、无异常发热现象。

（2）巡查、检修确保各控制回路工作正常。



- (3) 巡查、检修确保按钮、显示仪表、指示灯等操作、工作正常。
- (4) 巡查、检修确保各配电柜内的电器元件工作正常。
- (5) 巡查、检修确保发电机组正常运行，对发电机组进行保养维护。
- (6) 做好配电房日常管理及维护工作，做好配电房防护工具年检工作。

#### 4. 设备房、氧站、水电值班与管理工作的

- (1) 确保24 小时人员值班制度，根据岗位需求持证上岗，做好岗位职责要求，保证其安全运行。
- (2) 认真接受安全质检部门的安全检查，严格执行安全操作流程，做到安全生产，严防事故发生。
- (3) 运行值班人员要严格按照值班表值班，不得迟到、早退、无故缺勤，如有特殊情况必须向院方监管人员请假。负责搞好工作区域内的环境卫生。
- (4) 要求值班人员每2小时巡视一次，认真做好运行记录，读数要准确，填写要清楚，所有的原始记录每年定期交付给院方予以保存。
- (5) 运行值班人员不得擅离职守，值班期间不得饮酒，不能做与值班工作无关的事情；要勤巡视、勤检查、勤调节；发现问题或故障要及时处理，并在运行记录表上做好详细记录，重大的及处理不了的问题和故障要立即报告。
- (6) 运行值班人员要严格按交接班制度进行交接班工作。
- (7) 设备房值班做好医护区、病区的冷、热水供应，做好设备房的日常检查及维修配合等工作。
- (8) 氧站值班做好液氧输送管道的巡查及各楼层二次减压阀的压力巡查。随时观察气压数值，保障系统稳压安全运行。合理调配供气压力，做到节约用气。发现故障及时处理并及时上报和抢修，保障临床一线正常用气。
- (9) 水电值班做好日常的检修、报修工作，配合医院做好水电的管理及节能减排工作。

## 内容二：维修检修服务

### 1. 物业日常维修范畴

(1) 进行日常巡查检修及完成好其他应急性抢修任务，保证医院的正常运转。

(2) 提供日常机修类、房屋修缮类、木工油漆类维修服务，包括日常零星维修、各类设备电器类小型维修、动火电焊类维修、中央空调末端维修、病区供水管道维修、蒸汽管道维修、电动门、门禁系统门窗、护栏、桌椅板凳、房屋道路等基础维修任务。

2.1 楼顶面、天沟、水沟清理维修，室内顶棚、墙地面砖修缮，卫生间漏水修缮，地下车库顶墙面修缮，卫生清理，水沟积水井清理维修。

院内室外道路、停车场、路面修缮，石球整理、清理杂草杂树。清理维修窨井、雨水井、闸阀井、食堂油池。

2.2 各设备房（污水站、锅炉房、120 中心、电机房、电梯井等）清理设备卫生、顶墙面修缮。

2.3 屋面清理维修、平方检漏、水管、下水道清理维修。

2.4 院内各种活动、会议布置场所，整理清洁卫生。

2.5 负责现有照明灯具、开关、电线、电缆、保险管、电扇、插座、普通水龙头、闸阀、水管等的水电材料损坏后的维修及更换、水电日常运行管理、水电设施零星维修、水电设施应急抢修等。

**2. 对医院所有区域的用水用电设施、终端等进行维护维修工作，包括但不限于：**

(1) 各类灯具开关插座（含灯光板的维修）、排风扇（含排气管道及止回阀）的维修；各分体式空调的维护及清洗等；

(2) 各类配电箱、配电柜巡检及维修、楼层配电箱至室内灯具及电器设备

线路维修；

（3）室外配电箱至所有路灯、时控开关时间调整、电源板更换及室内外线路的整理等；

（4）电开水箱巡查、检修、更换；

（5）强电井（间）定期检查，紧固接线端子、检查接触器、电池组等，要有详细记录；

（6）医院所有供水支管及阀门维修（市政供水管网、消防系统除外）；

（7）室内排水管道及阀门的维修（建设排水管网除外）；

（8）各楼层管道井内管道、阀门等每月巡查一次，并作好记录，发现问题及时维修；

（9）全院水电表的巡查及水电表抄表工作，要求数据真实。

### 三、相关要求

#### （一）节能工作要求

1、根据医院要求，制定不同季节、不同气温的中央空调供应时间管理办法，负责所有公共区域的空调启停、温度调节、门窗开关等工作，日常做好巡查，降低能耗。

2、定期对系统管网、冷却塔用水末端进行巡视，及时更换维修损坏配件，确保系统无跑冒滴漏现象，节约用水。

#### （二）服务要求

1、本项目必须配备项目负责人，负责与采购方的对接，完成好采购方赋予的本职工作，以及做好本项目所有事务的协调工作；中标人需按院方要求进行合理的岗位及工种配置，根据岗位需求匹配相应人员及相关资格证书（特殊工种应持有专业机关颁发的上岗证书且在有效期内）。安排人员进驻院区，院区的设备房、氧站、水电、维修岗位需安排人员 24 小时值守，进驻人员要接受

院方管理，未经采购人同意，不得随意更换人员，如需要更换人员，更换后的人员不得低于中标人响应时所报人员资质、资历和技术水平。

2、保证医院设备设施安全正常运行；保证供水、供电、供气、供氧及运行安全；

3、确保后勤所有设备的安全、可靠、持续运行，定期保养延长设备的使用寿命；

4、接到报修电话后，要求维修人员必须在10分钟内到达维修现场。若需要大修，则需要原厂家出具鉴定后或以实际情况报院方审批后方可实施。

6、中标人必须有计划地完成每年两次系统换季保养维护维修，不得影响医院全面的供冷（暖）工作。

7、中标人须建立完善的规章制度和岗位职责、操作流程、应急预案，保证设备机房、值班室等责任区域内的管理制度齐全，标识清楚。建立规范的记录和台账，保证原始材料齐全，定期交于院方接受检查。

8、中标人所有工作（运行、维修、巡检、保养、清洗消毒等），需遵循各项流程和标准，严格执行安全操作规程。

9、本项目设备设施使用情况投标人须现场勘察，充分了解现状，预估后期可能会出现的设备设施损坏风险。本项目报价应包括投标人为完成本项目所需的一切费用，其投标报价应包括但不限于：①人员费用（人员工资、人员五险、节假日加班费、员工培训费、员工体检费、员工服装费等）；②材料费用（办公用品、维修工具、约定的维修配件及物料、清洗消毒用品、台账记录本等）；③其他费用（第三方责任险、税金等）。后期不予增加。（除约定内的其它维修材料均由医院提供，涉及基础设施设备改造费用另行计算）

中标人免费提供的材料明细表

序号	名称	品牌	备注	原费用
1	中央空调机组冷冻油	麦克维尔	（麦克维尔原厂 NFC 扫码芯片油）	3 台主机 6 桶 17400 元/年
2	发电机专用机油、防冻液、滤芯			7200 元两年

**后勤设备运行保养及维修智能化管理服务工作考评**  
(\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月)

序号	考核内容	范围及分值	评分标准	备注
1	设备运行状态(定期对设备进行巡视巡检,并检查各设备运行状态;)(50分)	设备完好率(30分)	设备完好率需达到 95%以上得 15 分, 每降低 1%扣 2 分 , 低于 90%该项不得分。设备完好率=(完好设备台数÷设备总台数)×100%。	
		设备故障率(10分)	月设备故障率控制在 5%以内得 5 分, 每超过 1%扣 2 分, 超过 10%该项不得分。设备故障率=(故障设备台数÷设备总台数)×100%。	
		设备运行稳定性(10分)	设备运行期间无异常震动、噪音、过热等不稳定现象得 5 分, 每出现一次扣 1 分。	
2	维护服务及时性(配合医院管理人员完成日常维护任务;)(50分)	故障响应时间(20分)	接到设备故障报修后, 15 分钟内响应得 10 分, 每延迟 5 分钟扣 2 分, 超过 60 分钟该项不得分	
		故障修复时间(20分)	一般故障 2 小时内修复得 10 分 , 每延迟 1 小时扣 2 分;紧急故障(影响医疗服务正常开展)1 小时内修复得 10 分, 每延迟 30 分钟扣 5 分, 超过 4 小时该项不得分。	
		定期维护执行情况(10分)	按照维护计划按时完成设备定期维护工作得 5 分, 每有一次未按时完成扣 2 分。	
3	维护服务质量(日常检查中发现问题及工作落实时效性)(40分)	维修质量(20分)	维修后的设备在一个月内存无相同故障再次发生得 10 分, 每出现一次相同故障扣 3 分。	
		维护记录完整性(10分)	设备维护记录详细、准确、完整, 包括维护时间、维护内容、更换零部件等信息得 5 分, 每发现一次记录不完整或不准确扣 1 分。	
		预防性维护措施(10分)	制定并有效实施设备预防性维护方案, 包括定期巡检、保养、设备状态监测等措施得 5 分, 方案不完善或执行不到位酌情扣分。	

4	人员管理 (50 分)	人员 24 小时驻点、配备合理 (20 分)	按照要求配备人员, 关键岗位 24 小时值守, 其中一项未按要求落实的该项不得分。	
		人员资质 (10 分)	: 维护人员具备相应的专业资质和技能证书, 满足医院设备维护需求得 5 分, 每发现一人次资质不符扣 2 分。	
		培训情况 (10 分)	定期组织维护人员进行专业培训, 提升业务能力, 有培训计划和培训记录得 5 分, 无培训计划或记录扣 2 分, 培训效果不佳酌情扣分。	
		服务态度 (10 分)	维护人员服务态度良好, 积极配合医院各科室工作, 无投诉现象得 5 分, 每接到一次有效投诉扣 2 分。	
5	安全管理 (10 分)	保证人员设备安全无隐患 (6 分)	维护过程中无安全事故隐患发生得 3 分, 若发生安全事故追究相关责任。	
		安全制度执行 (4 分)	严格执行医院安全管理制度, 落实安全防护措施得 2 分, 发现一次违反安全制度扣 1 分。	

注: 月度考核结果低于 160 分, 要求托管服务提供商提交书面整改报告; 低于 140 分, 扣除当月服务费 1000 元; 低于 120 分, 扣除当月服务费用 2000 元, 并约谈其负责人; 同一问题连续整改不合格, 院方有权终止服务合同。

综合评价:

考核人:

第三方责任人:

附件5:

舒城县人民医院物业服务考核汇总表

序号	考核内容	分值	得分/扣分	备注
1	保洁服务考核	450		
2	运送服务考核	300		
3	满意度考核	150		
4	后勤维修服务考核	200		
5	基础管理、绿化服务及电梯引导考核	100		
6	医辅服务考核	扣分项		
7	会务及其他服务考核	扣分项		
8	垃圾站管理服务考核	扣分项		
9	其他（扣分/加分）			
合计		1200		



## 附件 6:

### 采购需求注意事项

1. 相关考核办法可在双方合同签订时继续深化,后期服务过程中采购人可根据相关制度和法律法规完善和调整,中标人须配合采购人要求开展工作;

2. 本项目为总价报价,报价为完成舒城县人民医院物业服务项目所有费用,报价不得超过最高限价,否则投标无效。报价包含组成包括(但不限于)人员工资、管理费、服装费、办公费、交通费、通讯费、培训费、税金、利润、劳动保险费、合同工期内的风险费用等为完成本次招投标项目所发生的一切费用。中标人须按照相关法律法规要求执行和解决员工养老、失业、医疗、工伤、生育、纳税等保险及劳保、工资、福利、食宿、员工上下班交通等投标人为完成服务所发生的一切费用等有关问题;

3. 投标人应考虑合同期内政策性费用调整的风险。投标报价应考虑舒城县最低工资标准上调等风险,履约期限内不得以最低工资标准等相关政策性费用上调以及物价指数上涨等理由增加物业管理费用;

4. 人员工资不得低于舒城县现行最低标准,保险按国家相关规定执行。成本核算时所有配备的人员都应计算保险部分;

5. 最终结算价按照实际配备人员数量,按照上述政策性价格测算;

6. 合同签订时采购人将核对中标人为本项目配备的所有人员信息,采购人将严格按照中标人投标文件中提供的相关人员进行核对,如存在不符合情形,采购人将按照中标人虚假响应上报有关部门处理;中标人必须保证配备人员到岗在岗,如果中标人在项目实施中需更换人员,更换人员相关证书等级不得低于原配备人员;采购人在项目实施中将随时对上述人员进行在岗抽查,发现人员不在岗情形按照考核要求进行扣分处理,直至终止合同;

7. 中标人应按相关法律法规的规定办理相关手续(如备案等)。