

永州市政府采购文件

采购项目名称：永州市第三人民医院物业保洁服务
采购人：永州市第三人民医院
采购方式：公开招标
采购代理机构：永州市公共资源交易中心
委托代理编号：YZGZ-2025CGZB042
代理费收取方式：采购人支付代理费（按固定费用收取）
代理费支付标准：固定金额0元
专家评审费收取方式：专家评审费由集中代理机构支付
采购计划编号：永冷财购计(2025)00130号
采购项目预算：18,300,000元
是否进行资格预审：否
需求编制时间：2026年03月11日

需求编制人签章：
卢喜娥

编制依据

《中华人民共和国政府采购法》（中华人民共和国国家主席令第14号修改）
《中华人民共和国政府采购法实施条例》（中华人民共和国国务院令第658号）
《政府采购非招标采购方式管理办法》（财政部令第74号）
《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）
《政府采购框架协议采购方式管理暂行办法》（财政部令第110号）
财政部关于印发《政府采购需求管理办法》的通知（财库〔2021〕22号）
财政部关于印发《政府采购进口产品管理办法》的通知（财库〔2007〕119号）
财政部、工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）
关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知（财库〔2022〕19号）
湖南省财政厅湖南省司法厅关于政府采购支持监狱企业发展的有关通知
财政部关于《推进和完善服务项目政府采购有关问题》的通知（财库〔2014〕37号）
国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见（国办发〔2013〕96号）
湖南省财政厅关于印发《湖南省政府采购非招标采购方式管理办法实施细则》的通知（湘财购〔2014〕15号）
其他政府采购法律法规及政策

编制基本要求

采购人在招标公告、采购需求和评审标准中不得按以下不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇：

- （一）就同一采购项目向供应商提供有差别的项目信息；
- （二）设定的资格、技术、商务条件与采购项目的具体特点和实际需要不相适应或者与合同履行无关；
- （三）采购需求中的技术、服务等要求指向特定供应商、特定产品；
- （四）以特定行政区域或者特定行业的业绩、奖项作为加分条件或者中标、成交条件；
- （五）对供应商采取不同的资格审查或者评审标准；
- （六）限定或者指定特定的专利、商标、品牌或者供应商；
- （七）非法限定供应商的所有制形式、组织形式或者所在地；
- （八）以其他不合理条件限制或者排斥潜在供应商。

采购人应对采购标的的市场技术或服务水平、供应、价格等情况进行市场调查，根据调查情况科学、合理确定采购需求和价格测算。

采购需求应符合国家相关法律法规和政府采购政策的规定。

采购人根据价格测算情况，可以在采购预算额度内设定最高限价，但不得设定最低限价。

采购人根据编制依据和基本要求提出采购需求，采购需求中应落实节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小企业发展等政府采购政策。

采购人应就采购公告、采购需求和评分标准自行组织征询专家意见（本系统、本单位人员不得作为专家参与征询意见）。

采购需求的内容应当完整、明确，主要包括：

（一）采购需求明细包括：货物或服务名称、技术规格和技术参数、产地类型（国产或进口）、是否接受进口产品、是否为采购节能环保产品、是否为核心产品（必要时需设置同品牌淘汰策略）、技术标准或服务标准、数量、单价（元）、小计（元）、总合计（元）等。

- （二）采购标的执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范；
- （三）采购标的所要实现的功能或目标，以及需落实的政府采购政策；
- （四）采购标的需满足的质量、安全、节能环保、技术规格、服务标准等性能要求；
- （五）采购标的的物理特性，如尺寸、颜色、标志等要求；
- （六）采购标的的数量、采购项目交付或执行的时间和地点，以及售后服务要求；
- （七）采购标的的验收标准；
- （八）采购标的的其他技术、服务等要求。

第一章 项目分包

项目简述（本项目不专门面向中小企业采购）：

本项目的供应商来源为公告邀请

编号	包名	采购金额（元）	评审方法
1	第一包	18,300,000	综合评分法

招标文件获取方式、时间：

获取时间：详见采购公告

获取方式： 下载投标工具,安装后联网获取

项目对应的采购意向

意向项目名	涉及的预算金额（元）	采购内容概况	预期采购时间
永州市第三人民医院物业保洁服务	18,300,000	永州市第三人民医院物业保洁服务，服务期3年	2025-09

第二章 项目采购需求

包名：第一包 采购金额：18,300,000元

包概述：详见采购文件				
评标方法：综合评分法	采购文件费：0元	资格合格最少供应商数：3个	是否接受联合体：否	是否完全面向中小企业：否
是否接受进口产品：否	资格预审后的合格供应商进入下一阶段投标/响应的数量限定：不进行资格预审	期望成交供应商数：1个	投标有效期：90个自然日	合同履约保证金：成交金额的10%
合同内容是否可变：是	需求是否可变：否	供应商二次报价的时长限制：供应商不需要二次报价/无时长限制		
本包所属行业：物业管理			本包类型：服务类	
是否设置了核心产品：否	核心产品同品牌供应商的确定中标/成交候选人规则：无			
特殊情况下确定成交/中标/入围供应商的约定：本包在评审过程中，若发现中标/成交/入围候选供应商存在得分相同且报价相同的，约定由评委组长采取随机抽取方式来确定最终中标/成交/入围供应商。				
本包基本资格要求		本包基本资格证明材料上传要求		
<p>1. 具有独立承担民事责任的能力。</p> <p>2. 参加政府采购前三年内，在经营活动中无重大违法记录，有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，具有履行合同所必需的设备和专业能力。</p> <p>3. 供应商不得为信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的供应商，不得为中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商（处罚决定规定的时间内）。</p> <p>4. 法律、行政法规规定的其他条件。</p> <p>5. 参加开标的是法定代表人（单位负责人）本人，需上传法定代表人（单位负责人）身份证复印件，若不是法定代表人（单位负责人）本人，需提供授权委托书。</p>		<p>1. 提供三证合一或五证合一的营业执照扫描件（加盖供应商公章）和法定代表人（单位负责人）身份证复印件（加盖供应商公章）的扫描件，若投标人是自然人的，提供身份证扫描件。具体见下述： （1）投标人为企业的，应提交营业执照或法人登记证书的复印件； （2）投标人为非法人组织的，应提交依法登记证书复印件； （3）投标人为个体工商户的，应提交个体工商户营业执照复印件； （4）投标人为自然人的，应提交自然人的身份证明复印件。</p> <p>2. 投标人提供湖南省政府采购供应商资格承诺函（下载投标工具后获取），须加盖供应商公章（可在模板中填写好后打印出来加盖公章，再拍照或扫描成图片上传）。</p> <p>3. 供应商无需上传证明材料，由评委在www.creditchina.gov.cn和www.ccgp.gov.cn现场联网查验。</p> <p>4. 提供承诺函，承诺：投标供应商与采购人或采购代理机构不存在隶属关系或者其他利害关系；投标供应商与参加本项目的其他供应商不存在控股、关联关系，或者与其他供应商法定代表人（或者负责人）为同一人；投标供应商未为本项目前期准备提供设计或咨询服务。下载模板填写上传（模板下载投标工具安装后可见），须加盖供应商公章。</p> <p>5. 下载投标工具后获取，须加盖供应商公章，可在模板中填写好后打印出来加盖公章，再拍照或扫描成图片上传。</p>		

以上所有要求提供的资格证明材料，供应商均需在电子投标工具的指定位置上传，不按指定位置上传的，将被视为无效投标。

本包服务类需求

服务编号	服务名	单位	单价（元）	数量	小计（元）	采购品目
		年	6,100,000	3	18,300,000	C21040000-物业管理服务
		子服务编号	子服务名	子服务内容		
		一	项目名称	<p>一、项目名称</p> <p>1、名称：永州市第三人民医院物业保洁服务采购项目</p> <p>2、预算控制价：人民币18300000元，其中6100000元/年，中标人在满足采购人服务要求的情况下，且采购人预算稳定的情况下，合同实行一年一签，最高续签三次，每次续签一年，最高服务期限三年。超过此预算的报价为无效投标。</p>		
		二	服务要求及服务范围	<p>二、服务要求及服务范围</p> <p>1、服务要求</p> <p>1) 中标人应在医院常设管理机构，管理人员不得少于4人（工作人员见具体人员配置）。</p> <p>2) 中标人应建立健全各项规章制度、岗位职责、工作流程。同时交采购人备案。</p> <p>3) 中标人在院工作人员上岗时需统一着工作服，着装上公司标志清晰。工作服干净、整洁。</p> <p>4) 保洁工具、器械、消毒剂、垃圾桶、生活垃圾袋、医用垃圾袋、转运箱（医疗垃圾及医疗废物）、医疗废物扎带及标识贴等保洁相关用品由中标人提供，在发生公共卫生事件时保洁员基本防护物质如外科口罩、帽子、手套等由招标人提供，满足工作需要，符合国家相关院感防控标准及要求。</p> <p>5) 中标人在院工作人员严格遵守医院各项规章制度；服从医院管理部门的监督及相关科室有关人员的管理。微笑服务，礼貌待人，细心周到，热情主动，工作责任心强。</p> <p>6) 中标人在院工作人员按时到岗，不迟到、不早退、工作时间内不得擅自离岗、串岗，做其他与工作无关的事情。</p> <p>7) 中标人在院工作人员谦虚接受医务人员批评，耐心倾听医务人员的意见；不与医务人员争吵。</p> <p>8) 中标人在院工作人员不得损坏医院财物，不得私卖医院废品。</p> <p>9) 中标人在院工作人员对病人有同情心，态度和蔼，不得与病人争执；不索要病人</p>		
1	永州市第三人民医院物业保洁服务项目					

的钱、物和礼品。

10) 中标人在院保洁员同时兼任戒烟劝导员，参与投标方文明创建（包括到社区文明劝导）及爱国卫生运动。

11) 中标人在院特殊病区的工作人员应做好防止交叉感染工作。

12) 中标人在院工作人员应注意节水节电，杜绝浪费现象发生；发现各自责任区域的公共设施及设备损坏，及时向所在科室科主任或护士长报告。

13) 医院发生突发事件如消防、抗台及突发的公共事件及医疗纠纷等，中标人在院工作人员必须全力配合医院的工作需要，不得以任何借口推诿。

14) 有重大接待任务或上级检查任务时，接到通知后应立即做好工作安排计划，并严格按照计划实施、不再计取相关费用。

15) 协助预防与消灭“四害”工作。

16) 协助科室在晾晒区晾晒棉絮、领取住院患者用药及日常工作物资用品。

17) 负责科室和部门的门、窗、吊顶、护栏、办公桌椅、各类柜子等日常维修，小面积墙面脱落、地面的修补及院内花草树木的绿化工作。

18) 负责运送科室需求的大输液及药剂科转运药品（包括东区精神卫生科）。

2、服务范围：

医院所有范围(包括东区精神卫生科)：

(1) 医疗区（包括门诊药房、急诊药房、住院部中心药房、仓库、网络机房等）室内外及屋面保洁。

(2) 生活区所有区域的室外保洁。

(3) 供应室、发热门诊、结核病门诊、物资仓库及PCR实验室。

门诊大楼（所有区域）：

门诊大厅：一站式服务中心、门诊药房、门诊挂号、收费处

门诊一区：

1楼：急诊科

2楼：放射科、CT室、磁共振室

3楼：超声科、口腔科、心电图室

			<p>4楼：检验科</p> <p>5楼：针灸理疗科</p> <p>6楼：行政区</p> <p>7楼：行政区、会议室</p> <p>门诊二区：</p> <p>-1楼：青少年心理门诊、心理门诊、司法鉴定中心、特殊门诊、临床营养科、投诉接待中心、门诊部、成人静脉采血、肌注《皮内》注射室</p> <p>1楼：门诊化验室、急诊儿科、儿科门诊、儿童保健科</p> <p>2楼：妇科、产科</p> <p>3楼：眼耳鼻喉诊区、内科诊区</p> <p>4楼：外科诊区、皮肤医疗美容中心</p> <p>第一住院大楼：</p> <p>-1楼：预备开科</p> <p>1楼：骨科一病区</p> <p>2楼：妇科病区</p> <p>3楼：预备开科（出生证明办理处、病理科计划搬迁）</p> <p>4楼：感染性疾病科、肝病科病区</p> <p>5楼：重症医学科、创伤、胸痛、卒中重症病房</p> <p>6楼：预备开科</p> <p>老内科楼闲置病区</p> <p>第二住院大楼：</p> <p>-1楼：地下停车场</p> <p>1楼：CT室、放射科、介入科</p> <p>2楼：中心药房、财务结算、医保科、内窥镜室、远程会诊中心</p> <p>3楼：超声科、网管科、碎石中心、健康管理科</p>
--	--	--	--

			<p>4楼：血液净化中心1区、消毒供应中心</p> <p>5楼：肾内、血液、风湿免疫科、血液净化中心2区、输血科</p> <p>6楼：手术室、麻醉科</p> <p>7楼：手术室、麻醉科（办公区）、手术室、麻醉科（设备间）</p> <p>8楼：产科、产房</p> <p>9楼：全科医学科、新生儿科</p> <p>10楼：泌尿外科、儿科一病区</p> <p>11楼：耳鼻咽喉头颈外科、眼科口腔颌面外科、儿童保健科、儿童康复科</p> <p>12楼：胃肠·介入血管外科、心内科一病区</p> <p>13楼：肝胆·疝外科、中西医结合肛肠科、心内科二病区</p> <p>14楼：乳腺甲状腺胸外科、肿瘤科</p> <p>15楼：神经外科、神经内科一病区、老年医学科</p> <p>16楼：康复医学科、神经内科二病区</p> <p>17楼：中医科、内分泌科</p> <p>18楼：骨科二病区、消化内科</p> <p>19楼：呼吸与危重症医学科一病区、呼吸与危重症医学科二病区</p> <p>后勤部整栋楼</p> <p>东区精神卫生科</p>
	三	服务内容	<p>（一）环境清洁管理</p> <p>1、环境保洁服务</p> <p>医院的环境清洁管理服务业务归属医院后勤部，由医院后勤部负责监督、指导、考评中标单位的工作。</p> <p>（1）环境清洁管理服务内容：</p> <p>1) 包括室内墙壁、门窗、玻璃、楼间地面及扶手、地下室和楼（层）顶平台、厕所、天花、桌、椅、灯具、风口、空调、风扇、消毒机表面、门牌等全方位的清洁、消杀</p>

、保洁工作达到星级环境美化标准；

2) 生活垃圾与医疗垃圾的收集、清运及废品收集；（生活、医疗垃圾袋由中标方提供，利器盒由院方提供）；

3) 全院（含东区）污水井、雨水井、化油池、化粪池等下水道清淤、疏通及无害化处理、沙井疏通养护、管道疏通；如在疏通处理过程中导致管道等设施损坏，由中标方赔偿。

4) 各类地面、地板的专业清洁；

5) 医疗场所、病房、卫生间的专业清洁与消毒；

6) 建筑垃圾等施工现场遗留垃圾，原则上由投标人监督施工方进行及时的清运，施工结束后未及时清运（含物业入场前遗留施工垃圾）的建筑垃圾由投标人直接负责清运。

7) 医院保洁工作要实行“三结合”管理模式：即定时或定期集中保洁与日常巡视保洁相结合，常规性保洁管理与特殊性保洁管理相结合，卫生清扫、卫生消毒、卫生管理相结合。划分责任范围，落实责任人，实行全天候（24小时）随时保洁。严格按照医院的院感要求、卫生要求、技术要求作为特殊处理方法来规范化作业；急诊科、手术室、介入室每天需24小时提供专人清洁保洁服务；所产生的加班费用由中标单位承担。采购方会议室经常会不定期搬运各类物品、物资，承包方应按采购方要求增派人员加班加点，应按时保质保量完成物品物资的搬运工作，所产生费用全部由中标单位承担。

(2) 环境清洁管理服务要求

总要求:经过清洁后，地面应无可见的任何垃圾杂物、积水及水滴，在正常光照条件下，应无明显的拖布擦拭痕迹。石材及PVC地面每季度全面打蜡一次，正常目视条件下抛光面应光亮平滑，无明显的凹凸不平与毛钝感。桌、柜、椅、门框、窗檐、墙面、天花、灯具、地毯等物品表面应无可视污渍、尘土、痕迹及异味，在物体转折处用手擦拭应无明显的尘埃。

区域保洁要求

A、病区（含病房、通道、楼梯、治疗室、护士站、医护人员办公室等）

a. 地面：无尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、污渍等；

b. 墙壁：无灰尘、污迹，无乱张贴（如有破损应及时上报）；

c. 门：无灰尘、污迹，拉手洁净；

d. 窗：无灰尘、污迹，拉手洁净，每月擦拭一次（仅限人力可达处）；

- e. 灯具：无灰尘、污迹，每2-3月擦拭一次；
 - f. 等候椅、家具：无灰尘、无污迹；
 - g. 柜、装饰物：洁净
 - h. 家用电器、电线、开关：洁净、无污迹、洁净；
 - i. 洗手池：池壁无污垢、痰迹、头发等不洁物；
 - j. 水龙头：光亮洁净，无任何污垢；
 - k. 烘手器：光亮洁净，无尘土、污迹、污垢；
 - l. 小便器：无尿碱、水锈印迹（黄渍）、无污垢，喷水嘴应洁净；
 - m. 大便器：内外洁净，无大便痕迹，无污垢黄渍；
 - n. 手纸架：光亮洁净，无手印；
 - o. 纸篓：外表干净，每日清倒，污物量不能超过桶体2/3；
 - p. 顶板：无尘土、污迹、，定期清抹，每2月一次；
 - q. 隔板：无尘土、污迹、手印清抹；
 - r. 所有清洁工具：洁具车、浸泡桶、拖把及拖把头、抹布、扫帚、撮斗等洁净能现原色、无污垢、无异味、医疗垃圾、医疗废物桶及转运箱洁净无异味。
- B、电梯厅、走廊清洁标准：**
- 墙壁：无灰尘、污迹，无乱张贴（如有破损应及时上报）；
- 电梯：光亮洁净、无尘土，无任何印迹；
- 按键板面：无灰尘、污迹
- 照明灯具：定期擦拭，每2月一次；
- 各房间及通道门：无灰尘、污迹
- 电梯轿厢顶部：定期清扫，每3月一次；
- 不锈钢面：随时发现有脏、污立即清抹；
- 地面：无尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、污渍等；手消架及手消液瓶洁净。
- C. 卫生间清洁标准：**

公共卫生间必须有专人负责，确保卫生、干净、无异味。

地面：无尘土、碎纸、垃圾、积水、污渍，凡含酸性的清洁剂不允许洒落在地面上；

水龙头：光亮洁净，无任何污垢；

烘手器：光亮洁净，无尘土、污迹、污垢；

小便器：无尿碱、水锈印迹（黄渍）、无污垢，喷水嘴应洁净；

大便器：内外洁净，无大便痕迹，无污垢黄渍；

手纸架：光亮洁净，无手印；

纸篓：外表干净，每日清倒，污物量不能超过桶体2/3；

顶板：无尘土、污迹，定期清抹，每2月一次；

隔板：无尘土、污迹、手印清抹；

墙壁：无灰尘、污迹，无乱张贴（如有破损应及时上报）；

清洁剂、清扫工具等按指定位置分类放置；

洗漱盆及架干净无污迹，镜子无水垢。

D. 办公室清洁标准：

地面：无灰尘、污迹、烟头、垃圾；

墙壁：无灰尘、污迹，无乱张贴（如有破损应及时上报）；

门：无灰尘、污迹，拉手洁净；

窗：无灰尘、污迹，拉手洁净，每月擦拭一次（仅限人力可达处）；

灯具：无灰尘、污迹，每2-3月擦拭一次；

洗手盆：无污迹，龙头无污垢；

垃圾桶：外表干净，每日清倒，污物量不能超过桶体2/3；

家用电器：洁净，无污迹，电线、开关：洁净

柜：洁净

其他。

E. 会议室清洁标准：

地面：无灰尘、污迹、烟头、垃圾；

墙壁：无灰尘、污迹；无乱张贴（如有破损应及时上报）；门：无灰尘、污迹，拉手洁净；

窗：无灰尘、污迹，拉手洁净，每月擦拭一次（仅限人力可达处）；灯具：无灰尘、污迹，每2-3月擦拭一次；

沙发、座椅：无灰尘、无污迹；

柜、装饰物：洁净

家用电器：洁净，无污迹，电线、开关：洁净；

垃圾桶：外表干净，每日清倒，污物量不能超过桶体2/3；

其他。

F. 楼梯清洁标准：

地面无尘土、烟头、痰迹、垃圾、杂物，扶手无尘土；消防设备：表面无尘土。

G. 雨污水井、盖清洁标准：

排水通畅，井盖没有明显裂纹或破损，井壁没有塌裂；

H. 明暗沟清洁标准：

沟体完好，明沟盖板齐全，沟渠通畅无阻碍；

I. 其他区域清洁标准：参照上述标准。

各区域保洁内容与频次要求（做到随时保洁）

区域	序号	工作内容	频次
门诊大楼	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的2/3）	每日2次/随时
	2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）	每日2次
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日2次
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面	每日2次

					擦拭	
				5	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、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、清洗、擦拭	每日2次
				7	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面）冲洗、擦拭、消毒	随时
				8	区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日1次
				9	消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗	每周1次
				10	门、门框、低处窗框擦拭	每周1次
				11	玻璃及窗框	每月1次
				12	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周1次
				13	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次
				14	高处标牌、壁挂物擦拭	每月2次
				15	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月1次
				16	灯具、烟感、监视器、通风口、管道、空调、风扇、空调等高处设备擦洗	每月1次
				17	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	每3月1次

					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	
				6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭	每日2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)冲洗、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	拖鞋、防滑地垫、脚垫清洗	每日1次
				10	病人床单位更换及终末消毒(床单位、吸引瓶、管道清洗、消毒)	随时
				11	消防栓、消防器擦拭、开水机	每周1次
				12	门、门框、窗框、玻璃	每周1次
				13	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周1次
				14	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次
				15	高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次
				16	高处(含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等)除尘	每月1次
				17	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月1次

				18	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	每3月1次	
				19	巡视保洁、消毒小手中	随时	
				20	平车上布类整理、更换，床单位终末消毒。	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（盛装垃圾不超过袋的2/3）	每日2次/随时	
				2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）	每日2次	
				3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日2次	
				4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭	每日2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、隔栏处清洗、擦拭	每日2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）冲洗、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	每日1次	

				10	消防栓、消防器擦拭、开水机	随时	
				11	门、门框、窗框、玻璃	每周1次	
				12	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周1次	
				13	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次	
				14	高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次	
				15	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每周1次	
				16	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月1次	
				17	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	每月1次	
				18	巡视保洁、消毒小手巾	每3月1次	
				19	平车上布类整理、更换	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（盛装垃圾不超过袋的2/3）	每日2次/随时
			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2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2次
				6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）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
				9	术后整理、清洁、消毒	随时
				10	消防栓、消防器擦拭、开水机	每周1次
				11	门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次
				12	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周1次
				13	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每月2次
				14	吸引瓶、管彻底清洗、消毒	每周1次
				15	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月1次
				16	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月1次
				17	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	每3月1次
				18	巡视保洁、消毒小手中	随时
				19	平车上布类整理、更换，手术台上用品拆换	随时

				20	库房的打扫	每月1次	
				21	各类推车轮子上油、去污，保证正常运行	每周1次	
				区域	序号	工作内容	频次
			行政区	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的2/3）	每日2次/随时	
				2	区域内地面牵尘（无扬尘干扫）	每日2次	
				3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日2次	
				4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	每日2次	
				5	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、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、皂盒清洗、擦拭	每日2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、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	消防栓、消防器擦拭、开水机	每周1次	
				10	门、门框、窗框、玻璃	每周1次	
				11	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周1次	
				12	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次	
				13	高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次	

				14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月1次	
				15	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	每3月1次	
				16	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备表面擦洗	每月1次	
				17	巡视保洁、小手巾清洗、晾晒	随时	
				区域	序号	工作内容	频次
			会议室	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的2/3）	每日2次/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	开会前	
				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	开会前	
				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	开会前	
				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	开会前	
				9	消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗	开会前	
				10	门、门框、窗框、玻璃	开会前	
				11	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	开会前	

				12	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	开会前	
				13	高处标牌、壁挂物擦拭	开会前	
				15	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	开会前	
				16	灯具、音响、烟感、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	开会前	
				区域	序号	工作内容	频次
			公共区域	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的2/3）	每日2次/随时	
				2	区域内地面扫尘	每日2次	
				3	区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭	每日2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	每日2次	
				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	消防栓、消防器擦拭	每周1次	
				7	玻璃	每周1次	
				8	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次	
				9	高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次	
				10	高处（含天花板、高处墙面、梁等）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	地面清洗	每天1次
	13	巡逻保洁	随时
清洁类耗材如毛巾、清洁剂、口罩、一次性手套等，费用由中标方负责			

2、医疗垃圾收集运送、垃圾分类及固体输液瓶回收管理等服务（含东区精神卫生科）；

(1) 垃圾收集服务

服务范围：将院区内（含东区精神卫生科）所产生的医疗废物收集运送至医疗废物暂存点，按照规定转运至医疗垃圾处置中心进行无害化处置，并登记好台账，留档备查。

1、工作内容：专职人员每天两次下收；用黄色医疗废物专用垃圾袋、医疗废物专用桶放置；用封闭专车运送到医院指定的废物暂存点,并做好交接登记。

2、医疗垃圾：医疗垃圾的收集与集中存放管理。医疗垃圾分类袋装隔离收集，专人定时定点（每天至少2次）运送管理，严禁丢失；垃圾收集达标率、及时率100%，二次污染0%；医用废弃物的收集、集中存放与管理、交接：严格按照环保局及医院有关规定执行。

3、中标方按院方要求定期对本单位垃圾处理人员进行培训和指导，督促其严格按照《医疗废物收集技术规范》的规定将院方医疗废物与非医疗废物进行分类放置，保证医疗废物放置于专用包装袋、周转箱、指定专人负责将医疗废物周转箱集中放置在院方建立的医疗废物暂存库房待运，并保证医疗废物专用包装袋、周转箱完好不破损。

1) 医疗废物暂存库房必须方便医疗废物装卸及运送车辆的出入。中标方医疗废物管理人员应提前做好准备等待清运，如车到暂存仓库无人配合，发生漏接由中标方承担全部责任。

2) 中标方安排专人负责，严格遵守法律法规关于收运时间的规定，按时收集院方的医疗废物。

3) 中标方应指定专人负责医疗废物的收集工作，制定医疗废物收集流程，并严格按照流程操作。

4) 收集医疗废物专职人员必须做好自身防护工作（穿工作服、戴长橡胶手套、穿长筒胶靴、戴口罩、帽子），使用专运的转运工具按照确定的时间、路线转运到指定暂存点。

5) 盛装的医疗废物达到黄色垃圾袋或者容器的3/4时, 应当使用专用的医疗垃圾识别带将黄色垃圾袋或者容器的封实、扎紧。

6) 医疗废物收集人员必须做好医疗废物产生的地点及类别的标识以及重量, 并与所在科室的医务人员核对无误双方签字确认。

7) 运送医疗废物应当使用防漏、防遗撒、无锐利边角、易于装卸和清洁的专用运送工具。每天运送结束后, 转运工具和容器应当及时进行清洁和消毒。

8) 医疗废物暂存点、固体输液瓶回收暂存处应严格分类存放医疗废物, 并做好医疗废物产生量的登记及数据上传工作。严格做到日产日清, 清水流水冲洗并用0.1%的含氯消毒剂消毒医疗废物暂时储存地点物表、地面及容器, 每日对空气进行消毒。

9) 任何个人不得回收买卖医疗废物, 一旦发现将按有关法规给予严肃处理。

10) 由于医疗废物收集人员未严格按流程操作造成医疗废物流失或者泄漏的, 由中标方负责。医疗废物未按国家要求分类包装好, 将不符合要求的医疗废物运送到医废物暂存处造成包装物或容器的破损及医疗废物的流失、泄漏和扩散的现象处罚物业公司1000-10000元/次。造成严重环境污染后果的按照相关法律法规追究其法律责任。运送医疗废物时未使用防渗漏、防遗撒专用运送工具, 每次扣0.2分; 每日运送工作结束后, 未对运送工具进行清洁和消毒, 每次扣0.2分; 传染科的病人和多重耐药病人产生的感染性废物未使用双重包装并及时封存的, 每次扣0.5分。造成不良后果, 采购单位有权解除劳动合同。由此给采购单位造成的损失由中标方承担全部责任。

(2) 固体输液瓶回收管理:

1、指定专人负责衔接、收运及处置工作, 将医院的医用玻璃(一次性塑料)、青霉素类玻璃瓶、输液瓶(袋)进行规范管理、分类、储存, 不得混入医疗废物、生活垃圾及任何包装材料。

2、按要求把医用玻璃(一次性塑料)、青霉素类玻璃瓶、输液瓶(袋)装入专用的容器内, 以便装运。

3、专人定时、定点上门开展回收工作, 并开具回收凭证, 回收凭证需包括回收时间、地点、数量、交接人签字、公章等内容。

4、必须按国家有关要求规范操作, 对回收的各种医用玻璃(一次性塑料)、输液瓶(袋)进行妥善处置, 与有资质的公司进行运输交接, 并做好台账登记, 做好账物相符。不得用于医疗与食品包装产品相关行业及其他禁止使用医疗废弃塑料、医用玻璃的相关行业。

5、在回收及运输过程中发生的一切事故, 由中标方负责, 与甲方无关。若乙方将使

用后的医用玻璃（一次性塑料）、输液瓶（袋）作其他处置而引起的任何诉讼、行政处罚、损害赔偿责任，均由中标方自行承担，与甲方无关。

6、中标方应完善管理制度，工作人员必须接受相关知识的培训，在工作中做好自我防护，若发生感染性疾病由中标方自行负责处理。

7、中标方工作人员在甲方工作区内文明作业并遵守甲方的安全卫生制度。

8、中标方根据医院实际情况及时联系医院的合同专业公司转运医疗废弃塑料（玻璃），并保证做到医疗废弃塑料（玻璃）存放不得超出暂存间。

9、中标方在临床科室回收时不定期对装袋好的医用玻璃（一次性塑料）输液瓶（袋）进行抽查。如发现有医疗废物、生活垃圾及其他废物，中标方可以拒绝回收工作并及时向甲方反馈，由甲方对相关科室提出整改要求。

对固体输液瓶流失造成的损害处理同医疗废物处罚等同！

3、各类物体表面的清洁、消毒服务要求；

消毒工作原则：清洁区、半污染区和污染区应分别进行常规清洁、消毒处理。清洁区和污染区的消毒要求、方法和重点有所不同，若清洁区与污染区无明显界限，按污染区处理。

各种物体表面的清洁和消毒工作要求：

总项	分项	处理原则	内容标准	清洁和消毒周期
地面	无明显污染	湿式清扫,及时清理保洁	清洁	1-2次/日,适时清理
	受到污染	消毒溶液擦洗		
墙面	同上	清水或消毒液	清洁	1次/周
室内物品表面	办公用品 病区用品	湿式清洁或消毒液	清洁,防止病原菌扩散100%	1-2次/日
其他物品表面	门把手、水龙头、门窗、洗手池等	保持清洁	清洁	消毒1次/日 保持适时清理
	公共卫生间、便池	随时清洁		消毒1次/日

(1) 各类清洁药剂必须使用合格产品，其性能必须符合医院感控要求

①污染区作业

需要进入污染区作业时，应穿戴好防护服装、鞋帽、手套、口罩等，清洁作业时，清洁工具及清洁用水应分类使用，不得混用，防止交叉污染，清洁时应严格按照院感要求认真规范作业，清洁完毕后用消毒水进行有效灭菌处理。

②无菌区作业

必须穿戴经过消毒的防护服装、口罩、帽子、水鞋，工作时必须耐心细致，做完清洁后物归原位，污染过的物品应及时处理。进入无菌区应事先得到医务人员的同意，方可进行清洁作业。

③污水池（站）

清洁时应彻底清除一切污物和污渍，进行消毒灭菌处理。要有专用清洁工具。

④垃圾桶

垃圾桶专人负责，垃圾量超过一半应及时清倒，放置垃圾袋时检查有无破口，更换垃圾袋后应清洁垃圾桶内外壁，保持卫生、洁净、干燥。

⑤洗手间

洗手间的地面、大小便器，每天专人按时定点进行彻底冲刷，除掉一切污渍，进行有效灭菌处理，及时保洁。保持洗手间空气无异味，清洁洗手间工具材料应专用，清洁完毕，清洁工具应清洗干净。

⑥办公室

进入医院办公室，应先敲门并征得同意后方可进入作业，作业时应避免大声喧哗，作业完毕，应询问是否还有其它需要清洁的地方。

⑦病房

进入病房，应先敲门，征得病人同意后方可进行清洁作业，作业完毕，应询问病人意见，对病人有意见的地方需重新清洁作业。避免病人休息和用餐时进行清洁作业。清洁作业不得碰撞或污染治疗用的器具物品或药品等物件。

⑧物品

作业时，对台面物品应征得使用方同意后方可移动，清洁后物归原位。严禁翻阅病历等治疗资料，不得翻看摆弄器皿及药品。

⑨言谈举止

作业时，不得大声喧哗，工作交谈须低声细语进行，不得干扰医护人员工作和病人休息。

(2) 感染控制

所有员工应严格遵守本院有关感控管理规定，入职时必须对员工进行感控管理知识培训，增强其感控防护意识。工作中每周对全体员工进行感控知识培训和考核。

特殊性保洁工作管理要求：

①保洁作业中，要明确卫生防病意识，注意需要消毒的环节，制定严格的保洁消毒制度和作业指导书；

②所有区域之保洁，必须达到医院感控要求，管理处组织定期检查；

③保洁部长熟练掌握不同科室清洁工作的具体要求，熟知不同的清洁消毒工具和消毒剂如“84”消毒剂、酒精、来苏水、次氯酸钠、过氧乙酸、洗必泰等的特性和适用范围和配制使用时注意事项；

④所有地面、门窗以及桌椅等物品的表面，一律用湿性扫除，避免细菌飞扬扩散，传播疾病；病房内的窗台、桌椅和各物体表面要用消毒液擦拭；

⑤清洁工具用颜色分区配置，放置在固定区域，放置区要有明确的标识指示，不可随意乱放；拖把、抹布等用后应浸泡消毒并在指定地点晾干后并备用，以预防细菌滋生；

⑥严格控制医疗废物的收集和处理，掌握不同废物的处理方法，严禁二次分检；

⑦对住院病人使用的衣服、被褥、床单等物品，要制定严格的分类、收发等一整套的工作程序；

⑧对特殊病原体污染时如新冠肺炎、霍乱、炭疽等须在发包方专业人员的指导下进行清洁消毒。

(二) 医疗辅助管理服务（含东区精神卫生科）

1、医疗运送人员管理服务

医疗运送人员主要负责工作内容

(1) 负责各类标本的收集运送（常规、急、平），发放报告单。

(2) 负责运送、陪同病人检查和治疗，危重症病人必须在医护人员陪同下完成。

(3) 负责运送各类医疗文书。

(4) 负责收集运送各科室消毒物品。

- (5) 负责送科室常规药车。
- (6) 负责取血和回收血袋。
- (7) 负责运送静配中心、药房的全院性药品和各科室大输液。
- (8) 负责收、送病历审核及病历归档。
- (9) 负责运送小型医疗仪器维修。
- (10) 负责更换出院病人床单位。

2、医疗运送人员管理服务要求

- (1) 员工必须具备医学常识，有强烈的责任心。
- (2) 服务必须满足医疗服务规范要求。
- (3) 有完善的员工培训计划并组织实施。
- (4) 管理人员须具有医学院校大专及以上学历，并有3年以上医院运送工作经验。
- (5) 设立24小时的调度中心，必须配备现代化的通讯工具和调度设备。
- (6) 因管理不善、服务不规范导致的服务纠纷和质量事故或由此引起的其他事件，由中标服务方承担全部责任。

3、医疗配送服务现状

(1) 医疗配送管理服务属于医疗业务范围，专业性、技术性、责任性要求强的服务项目。

(2) 配送中心在全院的医疗运送中，除陪同病人或配合抢救和配送仪器外一律不允许乘客梯，可使用物梯及消防梯。员工每天通过对讲联络快步穿梭在全院各个科室进行运送工作。

(3) 医院强调配送服务安全、及时、准确、快捷，具有为临床、为病人、为客户高度负责的服务意识。

(4) 配送中心现有人员管理服务规范，具有专业化的服务常识和水平。

(5) 必须配备现代化的通讯工具和调度设备。

(三) 医院感染控制相关的后勤服务

协助医院做好医院感染控制及其他相关工作。

特殊性保洁工作管理要求：

(1) 保洁管理作业中，要明确卫生防病意识，注意需要消毒的环节，制定严格的保洁消毒制度和作业指导书；

(2) 所有区域之保洁，必须达到医院感控要求，管理处组织定期检查；

(3) 保洁管理员熟练掌握不同科室清洁工作的具体要求，熟知不同的清洁消毒工具和消毒剂如“84”消毒水、来苏水、次氯酸钠、过氧乙酸、洗必泰等的特性和适用范围；

(4) 所有地面、门窗以及桌椅等物品的表面，一律用湿性扫除，避免细菌飞扬扩散，传播疾病；病房内的窗台、桌椅和各物体表面要用消毒液擦拭；

(5) 清洁工具要有固定的放置区域，需分开放置的工具，放置区要有明确的标识指示，不可随意乱放；拖把等需晾晒的工具要在指定地点晾干，预防细菌滋生；

(6) 不同病区，要备有专用的拖布等需要区分开来的清洁工具；

(7) 严格控制垃圾的收集和运送；

(四) 电梯管理员服务内容及基本要求

电梯管理员服务内容

1. 负责电梯每天启用前的基本安全检查和试运行；

2. 负责安排电梯使用导梯服务及引导；

3. 负责按医院主管部门要求，合理安排各部电梯运行时间及人员排班；

4. 负责所辖区域内电梯故障的紧急报修，听从专业维保人员指令安抚疏导乘客；

5. 负责日常电梯轿厢内外日常保养（只含日常保洁和擦油）及运行中安全隐患的排查上报；

6. 负责乘坐电梯客人去向的报站。负责特殊情况安排专梯电梯管理员服务；

7. 负责查看基本设施是否运行良好（如照明、上下运行、换速、风扇、紧急电话、各层指示灯、开门、平层等），并做好《电梯日常巡检记录》；

8. 负责对轿厢内按钮每天检查至少一次，五方通话按钮每周检查至少一次，以确保设备实施正常。电梯运行中发现异常情况或故障时，应立即通知采购人报修，并填写《电梯故障维修记录表》，疏导乘客；

9. 电梯管理员带好电梯启动钥匙，提前15分钟到达岗位；

10. 如遇电梯困人故障，应按《电梯困人应急预案》要求操作，协助其他工作人员救援被困人员及排除故障；同时对被困人员进行安抚工作；

11. 乘客电梯不允许运送货物。物流梯运送货物时，不允许利用轿顶安全窗、轿厢安全门的开启，来装运长物件；不允许装载易燃、易爆的危险品；如遇特殊情况，需经电梯安全管理负责人员同意和批准并制定安全保护措施后才可装运；

12. 当班工作结束后，与接班人员做好交接工作。电梯管理员交接班时必须填写《电梯交接班记录表》；

13. 一天工作全部结束后电梯管理员将电梯转化为自动挡运行状态或根据要求将电梯停于基站，并将操纵盘上开关全部断开，关闭厅门。

电梯管理员服务基本要求

1. 熟练掌握电梯操作方法和应急处理流程，不得违章操作。

2. 仪表大方，文明礼貌，微笑服务，文明用语，扶老携幼。

3. 严格执行专梯专用的相关规定。

4. 站姿端正，不得倚靠电梯，不得敲击按钮。

5. 电梯各岗位需严格值守，不得脱岗、离岗。

6. 微笑服务，礼貌待人，不得与他人发生争吵等现象；规范礼貌用语，上班时间讲普通话。

7. 严格执行操作规程，严禁违规操作，发现异常情况立即向主管部门汇报。

（五）医院整体服务要求

中标人须对其在服务期内所发生的生产、安全和交通事故负责并承担所有费用和损失，采购方不承担任何责任。

1.1 院方在合同生效之日起，医院提供一处办公用房，由中标人自行解决其员工宿舍等问题。

1.2 中标人有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必需的资料。遇行政检查出现的任何处罚均由中标人自行负责。

1.3 中标人必须合理配备服务团队；服务人员100%经过岗前培训，合格才能上岗；所有员工入院服务时都必须体检合格才能上岗。

1.4 中标人必须建立健全组织机构，建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，以保证整个后勤系统安全、高效、有序和有计划地运转，并能根据医院的行业形象要求及规范，保证文明工作。

（1）健全安全工作和安全保障制度，安全责任制度，有安全管理应急预案；

			<p>(2) 投诉回访率100%，服务回访率达到90%；</p> <p>(3) 建立完善的员工培训体系；有岗前培训机构，员工培训计划和培训制度，进行员工素质培训、技术培训和定期进行考核、检查，进行增强员工自身防护意识和职业道德修养培训；所有从业人员在医院室内外带头禁止吸烟，并劝阻患者和其家属及外来人员吸烟；按照医院控烟规定要求做好负责片区控烟工作。</p> <p>(4) 建立标准化的操作程序；</p> <p>(5) 建立质量控制体系。</p>																														
	<p>四</p> <p>考核标准及考核机制</p>	<p>四、考核标准及考核机制</p> <p>(一) 考核标准</p> <p>1. 保洁服务质量要求及考核评分标准</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>序号</th> <th>区域</th> <th>保洁频率</th> <th>保洁内容</th> <th>保洁要求</th> <th>分值</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>室内地面</td> <td>每日清扫两次,每日拖洗2次,有垃圾及时清理</td> <td>室内每日常用全能清洁剂1: 128稀释溶液拖地每日不少于两次。其中一次消毒液拖地。PVC地板、花岗岩、抛光砖等地面按规定时间上蜡</td> <td>地面无污渍、无痰迹、无垃圾、无积灰、无脚印,干净明亮</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>墙面</td> <td>每月保洁</td> <td>3米以下每月清洁</td> <td>无污渍、无水迹、无浮灰、无蜘蛛网</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>走廊扶手</td> <td>每日保洁</td> <td>每日常用全能清洁剂1: 64稀释溶液清洁,每日常用消毒液1: 500擦洗一次</td> <td>无污渍、无浮灰、无水迹、无烟蒂</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>玻璃</td> <td>每月保洁,大厅玻璃每日清洁。</td> <td>用玻璃清洁剂1: 65稀释溶液清洁玻璃,每月一次,室内玻璃循环清洁。根据实际情况安排各房间循环清洁。</td> <td>玻璃明亮光洁,无污渍、无水迹</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>	序号	区域	保洁频率	保洁内容	保洁要求	分值	1	室内地面	每日清扫两次,每日拖洗2次,有垃圾及时清理	室内每日常用全能清洁剂1: 128稀释溶液拖地每日不少于两次。其中一次消毒液拖地。PVC地板、花岗岩、抛光砖等地面按规定时间上蜡	地面无污渍、无痰迹、无垃圾、无积灰、无脚印,干净明亮	10	2	墙面	每月保洁	3米以下每月清洁	无污渍、无水迹、无浮灰、无蜘蛛网	3	3	走廊扶手	每日保洁	每日常用全能清洁剂1: 64稀释溶液清洁,每日常用消毒液1: 500擦洗一次	无污渍、无浮灰、无水迹、无烟蒂	3	4	玻璃	每月保洁,大厅玻璃每日清洁。	用玻璃清洁剂1: 65稀释溶液清洁玻璃,每月一次,室内玻璃循环清洁。根据实际情况安排各房间循环清洁。	玻璃明亮光洁,无污渍、无水迹	6
序号	区域	保洁频率	保洁内容	保洁要求	分值																												
1	室内地面	每日清扫两次,每日拖洗2次,有垃圾及时清理	室内每日常用全能清洁剂1: 128稀释溶液拖地每日不少于两次。其中一次消毒液拖地。PVC地板、花岗岩、抛光砖等地面按规定时间上蜡	地面无污渍、无痰迹、无垃圾、无积灰、无脚印,干净明亮	10																												
2	墙面	每月保洁	3米以下每月清洁	无污渍、无水迹、无浮灰、无蜘蛛网	3																												
3	走廊扶手	每日保洁	每日常用全能清洁剂1: 64稀释溶液清洁,每日常用消毒液1: 500擦洗一次	无污渍、无浮灰、无水迹、无烟蒂	3																												
4	玻璃	每月保洁,大厅玻璃每日清洁。	用玻璃清洁剂1: 65稀释溶液清洁玻璃,每月一次,室内玻璃循环清洁。根据实际情况安排各房间循环清洁。	玻璃明亮光洁,无污渍、无水迹	6																												

				5	卫生间	坐便器随时保洁	打开换气扇或窗户进行通风。台盆、便器等放水冲洗。收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋。用洁厕消毒液清洗便器并冲洗。擦拭台面和墙面四周、门等。擦拭地面。点上盘香或放去臭丸。及时清理小广告。	随时保持畅通，无漏水，无异味、无污垢，垃圾袋定时更换，无乱贴小广告。	9
				6	电梯	每日二次	每日地面保洁，每日轿厢内消毒一次。及时清理小广告。	无障碍、无划痕、无脱落；无灰尘、污迹，无乱贴小广告。	6
						每周一次	不锈钢光亮剂全面保洁。	均匀有光泽	3
				7	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	3
				8	病人等候区	每日保洁	等候椅每日用全能清洁剂1:64稀释溶液清洁，每日用消毒液擦拭一次。	无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹	5
				9	诊查桌	每日一次	每日用消毒液擦拭一次。	无积灰、无污渍	2
				10	床单位	每日清洁一次	每日用全能清洁剂1:64稀释溶液清洁一次	无灰	3
						出院后终末消毒	用消毒液擦拭床栏、床头柜、床档、凳子。床边消毒机消毒。		3
						死亡病人终末消毒	床边消毒机消毒后，用消毒液擦拭床栏、床头柜、床档、凳子。		3
				11	推车	每日擦拭消毒	每周添加润滑油	无结灰、无异响	2

				12	吸顶 灯具	每月一次	每周用全能清洁剂1:64稀释 溶液清洁一次	无灰	3
				13	室内设 施	每日一次	办公桌椅、电话、电脑等室内 设施,每日搽拭一次	无积灰、无污 渍	10
				14	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	2
				15	空调出 风口	空调使用期 间每月一次	每周用全能清洁剂1:64稀释溶 液清洁一次	无灰	3
				16	室内公 共区域	每日一次	收集垃圾、清洁垃圾桶、换新 垃圾袋。清扫地面垃圾。拖大 厅、过道、走廊地面。清洁户 墙、厅柱、盆景。搽拭窗台、 窗框、木门。搽拭楼梯扶手、 拖楼梯地面。及时清理小广告 。	无垃圾、无浮 灰、无烟蒂、 无水迹,无乱 贴小广告。	6
				17	随时清洁、循环清洁,保证区域内无垃圾等目视污物,整体干净明 亮。保洁员在每天下班前半小时对各自承包区域进行自查,发现问题及 时处理。				5
				18	区域整体清洁质量评价				10
				合计				100	
				2. 外围保洁服务质量要求及考核评分标准					
				序号	区域	保洁频率	保洁内容	保洁要求	分值
				1	外围及 外环境	循环保洁 ; 每日清扫 一次	地面清扫、不定期冲洗	干净、无杂物 树叶、无污迹 、无明显泥沙	10
			循环保洁			绿化带清扫,收集垃圾	干净、无杂物 枯叶、无大石 头	10	
			每日及时发 现及时清理			各类明沟、雨水井、排水 井清洁堵塞物。	干净、无杂物 、排水通畅	10	
			每日保洁			公共设施抹擦	干净、无灰网	10	

		每日保洁	花盆、垃圾桶抹擦、清倒	干净、无积灰、无污迹、无杂物、无烟灰	10
2	雨棚、露天阳台等边缘区域	每月保洁	沟槽、地面、棚面不定期清扫、冲洗，清洁堵塞物	沟槽无堵塞物，地面、蓬面无污迹，无杂物堆放，边缘区域无蛛丝、脏物	10
3	随时清洁、循环清洁，保证区域内无垃圾等目视污物，整体干净明亮。				10
	保洁员在每天下班前半小时对各自承包区域进行自查，发现问题及时处理。				
4	区域整体清洁质量评价				30
合计					100

3. 运送服务质量要求及考核评分标准

序号	工作内容	医疗运输质量要求及考核标准	分值/次
1	标本运送	按时间按要求及时运送，不出差错、不损坏、不丢失，做好签名。急查标本15分钟内到位。	10
2	药品运输	随叫随到、不出差错、不损坏、不丢失物品和药品（如损坏或丢失照价赔偿）。（不负责药品核对）	10
3	手术病人及手术标本等的运送	按手术室要求，按时间及时接、送病人和标本，不出差错、安全运送，不丢失。	10
4	消毒供应室物品的运输	按供应室要求，及时、不出差错、不损坏、不丢失物品、不污染，按专科运送要求进行。（如损坏按资产折旧赔偿）	10
5	物资搬运及小型设备维修	按科室需要运送（如损坏或遗失按资产折旧赔偿）。	10

				6	有岗位职责、管理制度、医疗废物交接登记齐全、医疗废物、生活垃圾,设专人从科室集中收运至医院垃圾暂存点	专人用“专用垃圾运送车”按医院要求的时间进行垃圾集中收集运输至垃圾暂存点、运输时工人按规定配带好防护用品,带登记本,计量的工具和科室做好交接登记签名。医疗废物运输严格按国家规定执行。并做好暂存保管工作。	10
				7	杂物清理、桌椅、物品等搬运	按要求完成好每一项工作任务。	10
				8	加床(含床头柜等配套物品)的搬运	按科室要求及时送到,及时撤床。做好物品保管。坏床及时提出报修。	10
				9	各种大、中、小型活动的会场卫生、物品搬运	按临时要求做好会场的物品运输、清洁工作。	10
				10	突发临时运输任务	无条件按医院要求执行。	10
				合计			100
			4. 电梯管理员服务质量要求及考核评分标准				
				序号	工作内容	电梯管理员服务质量要求及考核标准	得分
				1	行为规范	着装整齐、挂牌上岗、服从管理。	30
						每天按时交接班,整理好仪容仪表提前10分钟到岗,做好岗前准备工作,不迟到、早退、串岗、脱岗、闲谈。	
						每天按院方要求准时开启和关闭电梯,确保电梯的正常运行。	
						熟悉科室分布及电梯分层,耐心回答乘客的询问,主动引导疏导乘梯人员,不得对服务对象有不文明行为或语言。无有效投诉。	
						积极配合医院各项检查,完成涉及电梯的活动安排。	
				2	操作规范	严格执行电梯操作规程,严禁违章操作,确保电梯安全运行,同时做好每日运行记录。发现设备故障及时报修并向下	40

				一班人员交待，协助维修人员及时解决电梯故障。遇有紧急情况，应沉着冷静，及时报告公司或后勤部，电梯困人时先找到所困楼层，安抚被困人员，并妥善处理，疏导病员及家属安全转移。对来院参观人员做好乘梯指引工作（必要时开设专梯指引）	
3	清洁卫生			每天清洁卫生两次，每月电梯轿厢表面保养两次，轿厢地面打蜡一次，电梯门、轿厢内保持地面干净、无杂物、污迹，不锈钢部件光亮无污垢。所有聘请在岗电梯管理人员在医院室内外带头禁止吸烟，并劝阻患者和其家属及外来人员吸烟；按照医院控烟规定要求做好负责片区控烟工作。	30
合计					100
5. 物业服务满意度考核评分表					
一、保洁					
满意度评分	90分以上 (满意)	80分-89分 (基本满意)	79分以下 (不满意)		
请填入具体分值					
存在问题					
改进建议					
二、电梯					
满意度评分	90分以上 (满意)	80分-89分 (基本满意)	79分以下 (不满意)		
请填入具体分值					
存在问题					
改进建议					

三、运送			
满意度评分	90分以上 (满意)	80分-89分 (基本满意)	79分以下 (不满意)
请填入具体分值			
存在问题			
改进建议			

注：满意度调查表（院方每月对医院员工调查）

（二）考核机制

1. 保洁、运送、电梯管理员服务考核机制及处理措施

（1）院方每月对乙方的工作质量和满意度考核一次，质量分值包含保洁服务质量考核评分、运送服务考核评分、电梯管理员服务考核评分、满意度考核评分的各项平均分。考核结果与当月服务费直接挂钩（双重考核双重扣罚，科室考核评分与院方考核评分不达标，都进行处罚，相互不受影响）：

（2）服务考核：

科室考核：

- 1) 80分以上（含）不予处罚。
- 2) 70分（含）～79分的每降低一分和每降低一个百分点各扣罚500元。
- 3) 69分（含）以下的每降低一分和每降低一个百分点各扣罚1000元。

院方考核：

- 1) 平均分80分以上（含）不予处罚。
- 2) 平均分70分（含）～79分的每降低一分和每降低一个百分点各扣罚1000元。
- 3) 平均分69分（含）以下的每降低一分和每降低一个百分点各扣罚2000元。
- 4) 每日医院将进行不定期巡查，发现问题，一处扣罚100元。
- 5) 医院组织的不定期、不定区域的综合考核，分数低于79分（含）的的每降低一分扣罚1000元。
- 6) 院方特殊检查或迎检期间发现的问题，一处扣罚1000元

			<p>(3) 投诉处理：收到科室口头或书面投诉，经核实无误时对乙方进行扣罚，口头投诉50元/次，书面投诉100元/次。</p> <p>(4) 连续三个月或年度内累计6个月质量考评评分在80分以下或满意度在80%以下，采购人有权单方终止合同并清理供应商出场，所造成的一切损失均由供应商承担。</p> <p>(5) 其他处理：服务人员私自收集纸皮等废物带至院外，脱岗，非工作时间洗澡（值夜班除外）、洗衣服、打开水回家，上班时间干私活、不穿工作服上班、不佩戴工作牌、取药不用药箱、送标本不用标本箱、车床轮椅随手乱丢、车床不用护栏、垃圾集中收运没有做到全密闭运输、垃圾车夹电梯门或没走污物梯或医院指定污物梯、收完垃圾后电梯没有进行清洁消毒、收医疗废物人员没穿戴防护用品和科室无交接等，以上这些行为，每项每次扣罚乙方500元，累计后在服务费中一并扣除。</p>						
	五	人员 配备	<p>(1) 人员素质要求</p> <p>身体健康（中标公司应对新上岗和在岗人员进行健康检查，1次/年。应对从事医疗废物分类收集、运送、暂时贮存和处置等工作的人员和管理人员进行健康体检：2次/年。所产生的费用全部由中标方承担。应对患有感染性疾病的人员暂停工作，待疾病治愈后方可返岗。应对患有传染病4项（乙肝、丙肝、艾滋病、梅毒）阳性者和患有皮肤病者应严禁在特殊科室如新生儿室、血透室、手术室，产房、ICU、供应室等科室工作）、遵纪守法、无不良行为倾向；</p> <p>服装统一，整齐、注意个人卫生、形象佳；</p> <p>经过消杀隔离培训、自我防护培训、基本消防知识培训、基本急救技术培训方可上岗；</p> <p>语言文明、服务态度好，服从医院后勤部的管理，不得与患者及陪护人员发生争吵。</p> <p>中标人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、不按要求防护造成感染疾病等安全事故责任由中标人自行依法承担责任。</p> <p>中标人负责提供服务人员在院内的一切防护劳保用品，通讯工具、安保器械等，遵守医院院感管理规定。</p> <p>年龄要求：男60周岁以下，女55周岁以下；</p> <p>(2) 人员岗位配置</p> <p>表1. 管理人员配置明细表</p> <table border="1" data-bbox="395 2029 1479 2121"> <thead> <tr> <th data-bbox="395 2029 730 2121">工作类型</th> <th data-bbox="730 2029 1007 2121">人数配置（人）</th> <th data-bbox="1007 2029 1479 2121">备注</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	工作类型	人数配置（人）	备注			
工作类型	人数配置（人）	备注							

项目经理	1	要求具备大专及以上学历
保洁部长	1	要求具备大专及以上学历
护工部长	1	要求具备大专及以上学历
医废部长	1	要求具备大专及以上学历
合计	4	

表2. 保洁人员配置明细表

1. 门诊大楼			
楼层	保洁服务岗位	人数配置（人）	备注
-1楼	门诊二区：青少年心理门诊、心理门诊、司法鉴定中心、特殊门诊、临床营养科、投诉接待中心、门诊部、成人静脉采血、肌注《皮内》注射室	1	
1楼	门诊一区：急诊科、门诊大厅	3	其中晚班1人
	门诊二区：门诊化验室、急诊儿科、儿科门诊、儿童保健科	3	其中晚班1人
2楼	门诊一区：放射科、CT室、磁共振室	1	
	门诊二区：妇科、产科	1	
3楼	门诊一区：超声科、口腔科、心电图室	1.5	
	门诊二区：眼耳鼻	1	

			喉诊区、内科诊区		
		4楼	门诊一区：检验科	1	
			门诊二区：外科诊区、皮肤医疗美容中心	1	
		5楼	门诊一区：针灸理疗科	0.5	
		6楼	门诊一区：行政区	0.5	
		7楼	门诊一区：行政区、会议室	0.5	
		合计		15	
2. 第一住院大楼					
		楼层	保洁服务岗位	人数配置（人）	备注
		-1楼	预备开科	1	
		1楼	骨科一病区	1	
		2楼	妇科病区	1.5	
		3楼	出生证明办理处、病理科、预备开科	1	
		4楼	感染性疾病科、肝病科病区	1.5	
		5楼	重症医学科、创伤、胸痛、卒中重症病房	1	
		6楼	预备开科	1	
		合计		8	
3. 第二住院大楼					

楼层	保洁服务岗位	人数配置 (人)	备注
-1楼	地下停车场		红海管理
1楼	CT室、放射科、介入科、大厅	2.5	其中晚班1人
2楼	中心药房、财务结算、医保科、内窥镜室、远程会诊中心	1.5	
3楼	超声科、网管科、碎石中心、健康管理科	1	
4楼	血液净化中心一区、消毒供应中心	2	
5楼	肾内、血液、风湿免疫科、血液净化中心二区、输血科	2	
6楼	手术室、麻醉科	4	晚夜班
7楼	手术室、麻醉科(办公区)、手术室、麻醉科(设备间)	3	
8楼	产科、产房	2	
9楼	全科医学科、新生儿科	2	
10楼	泌尿外科、儿科一病区	2	
11楼	耳鼻咽喉头颈外科、眼科口腔颌面外科、儿童保健科、儿童康复科	1.5	
12楼	胃肠·介入血管外科、心内科一病区	2	

			13楼	肝胆·疝外科、中 西医结合肛肠科、 心内科二病区	2		
			14楼	乳腺甲状腺胸外科 、肿瘤科、放疗中 心	2.5		
			15楼	神经外科、神经内 科一病区、老年医 学科	2		
			16楼	康复医学科、神经 内科二病区	2		
			17楼	中医科、内分泌科	2		
			18楼	骨科二病区、消化 内科	2		
			19楼	呼吸与危重症医学 科一病区、呼吸与 危重症医学科二病 区	2		
			合计		40		
		4. 其他区域					
			区域	保洁服务岗位	人数配置（人）	备注	
			发热门诊、结核门 诊		1		
			后勤部整栋楼		0.5		
			东区精神卫生科		1		
			老内科楼闲置的病 区				
			合计		2.5		

5. 公共区域		
保洁服务岗位	人数配置 (人)	备注
工作区域广场、车道等	1.5	
一、二住, 门诊楼风雨走廊保洁员	3	
一、二住, 门诊楼周边公共区域	3	
家属区公共区域、绿化带、文化广场等	2	
合计	9.5	
6. 保洁总值班及休息人力补充		
岗位	人数配置 (人)	备注
保洁员总值班	2	第一、二住院楼、 急诊机动通宵班
休息人力补充 (4天/人/月)	10	
合计	12	
保洁人员总计	87	
表3. 护工配置表		
护工类型	人员配置 (人)	备注
陪检护工	11	白班8人, 中晚班3人, 共计11人, 重点负责行动不便的患者。(工作时间从早上8时-晚上24时, 采购人可根据相关情况进行调整)
送检验标本护工	7	白班4人, 中晚班2人及夜班1人, 计7人 (每班时间工作时间8小时, 采购人可根据相关情况进行调整)
药房护工	5	具体工作内容药学部统一安排 (如采购人要求人员进行工作调动, 须服从安排)

			静配中心	7	1、负责打包、分框、撕药签，协助收集出仓药水；2、协助扫码、打包配置液体装箱，打印科室统领单；3、及时无误地配送全院所有科室药品；4、撕壳子、掰瓶盖
			科室换被子护工	11	只换出院病人床单位被子
			精神卫生科护工	3	
			手术室护工	6	
			血透室护工	4	
			供应室护工	8	
			检验科护工	4	
			ICU（护助）	4	2人值夜班
			新生儿室（护助）	1	
			休息人力补充（4天/人/月）	7	
			护工合计	78	
表4. 其他工种配置明细					
			工种类型	人员配置（人）	备注
			下水道疏通员	1	负责全院的下水道疏通工作及院内绿化、树木的养护。
			医疗废物及生活垃圾清运员	4	负责全院医疗废物及生活垃圾的清运工作
			零星维修员	1	负责科室日常零星维修（维修材料费由中标方承担）及院内绿化、树木的养护。
			电梯管理员	2	全天值守，电梯清洁消毒等工作
			后勤一站式服务中心调度人员	3	全天值守，后勤一站式服务调度

		合计	11			
		永州市第三人民医院物业保洁服务项目配置总人数：180人/全职（人员具体工作时间及用工总人数，中标人可根据实际工作情况进行合理调整）。				
六	物业 保洁 设施 、 设备 配置 要求	序号	设备名称	单位	数量	配置及要求
		1	全自动洗地车	台	1	医院大厅及公共区域 地面清洁消毒
		2	半自动洗地车	台	2	临床科室及风雨走廊 通道清洁消毒
		3	高压水枪	台	1	公共区域配置
		4	多功能单叉机	台	3	病房地胶、公共厕所 间地面、大理石地面 等清洗打磨
		5	吸水机	台	3	院内地面应急吸水
		6	多功能空气消毒机	台	3	移动式100m3复合净化 杀菌
		7	对讲机	台	28	护工调度专用
		8	多功能医院保洁车	台	45	公共区域及临床各科 室配置
		9	可回收垃圾桶	个	45	240L灰色，公共区域 及临床各科室配置
		10	生活垃圾桶	个	150	100L灰色，临床各科 室配置
		11	生活垃圾桶	个	1200	40L灰色，临床各科室

					配置	
		12	(全自动) 下水道疏通机	台	2	院内卫生间下水道疏通
七	付款方式	每月10日为上月服务费结算日, 凭中标方完税发票、合同复印件等资料, 由采购方签署付款凭证, 办理付款手续。				
八	项目服务合同期限	<p>本项目服务期限为三年, 采购项目预算及采购项目最高限价均为三年的服务费, 各投标人按三年服务费进行报价, 且注明每年的服务费, 三年的服务费报价不得高于最高限价, 否则作无效标处理。</p> <p>合同期限: 三年, 中标人在满足采购人服务要求的情况, 且采购人预算稳定的情况下, 合同实行一年一签 (合同续签期在原合同期满前三个月), 最高续签三次, 每次续签一年, 最高服务期限三年。</p>				
九	报价要求	<p>1、投标报价应以人民币报价, 以总价形式报价, 并注明每年的服务费。包括: 行政福利费用 (含作业/管理人员工资、人员服装、节假日加班费、员工临时加班费、员工年休假补助、辞工辞退员工补偿金、员工培训费、办公经费、交通运输费、员工食宿费、员工年节福利费、五险一金等)、清洁费用、其他相关费用、财务费用、管理费用、法定税费、合理利润、公众责任保险等本项目涉及的一切费用。为确保采购人利益, 本招标文件中所发生的一切费用均应包含在投标文件中, 投标人关于服务人员的最低标准待遇 (包括工资、社会保险费) 应符合湖南省及项目所在地最新最低工资标准与相关法律法规要求。</p> <p>2、投标人的报价必须充分考虑到医院服务要求和特点, 以及后勤综合管理服务的各种管理因素和环境条件, 在资源配置方面必须满足现有服务需求, 并能够保持持续性改进提升的投入能力。</p> <p>3、投标人的物业项目和医辅项目及特约服务项目报价中的人工费包括执行国家法规所有法定节假日、员工绩效、夜班补贴、零星搬迁等加班费, 中标方必须配合采购方完成各类迎检及其他活动的开展, 由此产生的加班费, 医院不再另行补贴。</p> <p>4、中标人的报价包括入场的各项费用, 采购单位不再为此增加任何费用。</p> <p>5、投标人中标后, 其中标价可以作为中标单位与我院签订该项目的总价。未经院方同意不得调整岗位设置, 临时调遣人员不额外产生费用。</p>				

			<p>6、投标人的投标报价，应是本项目招标范围和招标文件及合同条款上所列的各项内容中所述的全部，不得以任何理由予以重复。</p> <p>7、投标人不得期望通过索赔等方式获取补偿，否则，除可能遭到拒绝外，还可能将被作为不良行为记录在案，并可能影响其以后参加政府采购的项目投标。各投标人在投标报价时，应充分考虑投标报价的风险。</p> <p>8、中标人根据有关物业管理法规与采购单位签订的物业管理委托合同，对该物业实行统一管理，综合服务。</p> <p>9、发出中标通知书7天内签订合同，签订合同后5天内所有人员必须上岗服务，中标单位在签订合同前，必须向采购方提供作(从)业人员名单，作(从)业人员必须满足招标文件要求并通过采购人现场审核如因中标单位原因，导致超过法律规定的合同签订期限，视为虚假应标处理。</p> <p>10、采购方有权对本项目资金的投入情况（主要是人员费用支出情况）进行监管，每月必须如实向采购方提供支付员工的各项费用明细表、按时支付员工工资，如中标方拖延支付员工工资，采购方有权终止合同，由此产生的损失全部由中标人承担。</p>
十	合同续签条件		<p>若在服务期限内出现下列情况之一将不予续签并进行处罚。</p> <p>1) 服务期限内，连续二个月或年度内累计四个月质量考评评分在80分以下或满意度在80%以下。</p> <p>2) 服务期限内采购人发现人员配置不符合要求的情况，出现三次以上的。</p> <p>3) 服务期满后，相关科室满意度评价不合格。</p> <p>4) 采购人次年项目预算无保障。</p>
十一	项目保密条款		<p>1、采购人根据国家有关保密工作法及自身实际，制订并实施本保密制度，投标人必须严格遵守；</p> <p>2、采购人的保密资料：人事资料，新的服务开发计划、财务资料，合同书，接待计划等各种秘密载体，包括以文字、数据、符号、图形、图像、声音等方式记载医院秘密信息的纸介质，磁介质，光盘等各类物品；</p> <p>3、因工作需要掌握的保密资料，未经批准，任何人员无权向他人提供，员工离职时或服务期满时，必须交回手中全部与采购人业务有关的各种记录、图纸和文件等相关资料；</p>

			<p>4、员工要做到不该打听的不打听，不该看的不看，不要求传达的不传达，不该外借的不外借；</p> <p>5、投标人对于关于采购人的没有长期保留价值的图文资料应报采购人审核后统一销毁,不可擅自处理或散落在外。</p> <p>6、无论通过任何途径泄露采购人机密的行为，均属严重违纪、违法行为，采购人有权根据相关规定作出相应处理。</p>
	十二	报价说明	<p>1. 本项目未设置最低投标限价。本项目中的人员数量是指为完成本项目的服务内容，达到服务标准，满足服务要求的基础上，基于宏观测算的人员工作量水平。鉴于所聘人员的聘用性质、用工方式及所聘人员的具体情况难以确定，可能导致单纯以用工人数量并按最低工资标准去测算人员工资总量的不确定性，所以不得用招标文件中的用工数量，按最低工资标准及相关社会保障的要求来测算本项目的最低报价。故此，本项目不能也没有设置最低报价这一事实。</p> <p>2. 投标报价要求。本项目采用费用包干方式，报出投标总价作为最终唯一报价，投标总价均不得超过控制价上限，投标报价包括人力资源成本（岗位工资、绩效工资、加班工资、年终奖金）、社会保险、行政成本（办公、招聘与培训费等）、管理费、服装费用、日常耗费、物资、人员食宿、税金等全部费用，任何原因皆不得调整，财务风险、管理风险及由此导致的失信风险均由投标人自行承担，分项报价表不做为评审要求及废标条款。</p> <p>3. 中标人工作人员流动及必要的失业保险、医疗保险、养老保险、工伤保险和人员意外伤害保险等费用全部由中标人承担。</p>

本包服务类需求的实质性评审(标)规则

服务编号	服务名	子服务编号	子服务名	是否需要提供证明材料	证明材料类型	提供证明材料要求
1	永州市第三人民医院 物业保洁服务项目	八	项目服务合同期限	详见子服务内容	详见子服务内容	详见子服务内容
		二	服务要求及服务范围	详见子服务内容	详见子服务内容	详见子服务内容
		九	报价要求	详见子服务内容	详见子服务内容	详见子服务内容
		六	物业保洁设施、设备配置要求	详见子服务内容	详见子服务内容	详见子服务内容

		七	付款方式	详见子服务内容	详见子服务内容	详见子服务内容
		三	服务内容	详见子服务内容	详见子服务内容	详见子服务内容
		十	合同续签条件	详见子服务内容	详见子服务内容	详见子服务内容
		十二	报价说明	详见子服务内容	详见子服务内容	详见子服务内容
		十一	项目保密条款	详见子服务内容	详见子服务内容	详见子服务内容
		四	考核标准及考核机制	详见子服务内容	详见子服务内容	详见子服务内容
		五	人员配备	详见子服务内容	详见子服务内容	详见子服务内容
		一	项目名称	详见子服务内容	详见子服务内容	详见子服务内容

本包其他评审要求

序号	需求名	需求类型	需求描述
1	实施方案	商务	<p>一、供应商应在投标文件中提供承诺（格式自拟）：</p> <p>应商根据本项目要求制定相应的服务方案，中标后，须在签订合同前制定本项目的物业服务方案并提供给采购人审核，经采购人审核同意后实施。方案内容包括以下几方面：</p> <p>1. 保洁、护工等人员服务、环境卫生管理服务的方案：包含服务的整体设想、策划及组织落实、针对项目认识和特点分析、总体服务理念、项目管理重点和管理目标。</p> <p>2. 保洁、护工等人员服务、环境管卫生理服务管理机构方案：包含项目管理机构设置及管理机构框图；管理机构工作职能与管理职责；项目管理服务人员配备。</p> <p>3. 保洁、护工服务、环境卫生管理服务方案：包含医疗废物转运、护工服务、消杀工作（需提供消杀工具和消杀物品）、应对突发事件等情况；环境卫生管理包含（公厕污垢清理去异味，需提供檀香、樟脑丸等）、提供的清洁工具、垃圾分类及清运、粪池、雨污水井定期检查清淘和疏通。</p> <p>4. 管理规章制度：包含人员考核制度，考核制度考虑全面、考核标准细化量化符合本项目特点；仪容仪表管理制度；保洁管理制度；护工管理制度。</p> <p>5. 培训方案：包含针对保洁、护工等人员服务、环境卫生管理服务一线工作人员的培训内容 & 计划，包括年度培训、月度培训、入职培训等。</p>
2	书面承诺	商务	<p>投标人书面承诺（提供相应承诺书，格式自拟）：</p> <p>（1）承诺：中标单位在签订合同前，投入的上岗人员必须完全满足招标文件的要求，且通</p>

			<p>过采购人的现场审核方为合格。因中标单位的原因导致合同未能在规定的期限内签订的，视 中标单位为虚假应标，投标人在投标时必须提供本条款的承诺书签原件，否则视为无效响应。</p> <p>(2) 投标人应书面承诺：拟派本项目物业管理服务人员工资发放标准符合国家、省、市相关政策及 法律法规，符合湖南省及项目所在地最低工资标准，并按相关规定足额缴纳社会 保险费等费用。</p> <p>(3) 投标人有义务保障按照以上标准发放员工工资标准和福利待遇。</p> <p>(4) 安全要求：中标人负责并承担服务期限内所有岗位人员安全和设备设施安全责任，如发生人员 及安全责任事故由中标人承担所有责任。</p>
3	类似业绩	商务	<p>投标人在2023年1月1日以来有医院保洁服务业绩（含综合医院、中医医院、中西医结合医院、专科医院等医院物业，至少应包含但不限于保洁服务内容）的证明材料，每个计 5 分，最多计 10 分；非医院类保洁服务项目每个计3分，最多计6分。（提供中标通知书或合同复印件、满意度证明材料复印件需加盖服务对象公章，否则不计分）。注：投标人最多享受两份业绩计分，同一标项不同年份的合同视为同一业绩。</p>
4	体系认证	商务	<p>1. 投标人通过质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证且证书在有效期内的，每个计1分，最多计3分。</p> <p>注：各体系认证证书均须全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn/CertECloud/index/Index/page）上能查询到，并在投标文件中附上相应网站截图及证书复印件并加盖投标人公章，未提供的不计分。</p>
5	人员安排	商务	<p>1. 需拟派驻物管项目经理（4分）（成交后则必须验证在本项目现场负责，否则采购方保留终止合同权利）：</p> <p>①物管项目经理具有大专或以上学历的计2分；</p> <p>②物管项目经理具有有效的物业管理师证或具有物业项目经理证计2分。</p> <p>2. 拟安排管理人员（3分）</p> <p>①具有清洁管理师或保洁管理员证、污水处理工程师、医疗垃圾处理工程师证等证书的每个计1分，最多计3分。</p>

			评审依据：1-2项提供以上人员证书复印件和提供以上人员在投标人单位近3个月中任意一个月缴纳社保的证明资料复印件加盖投标人公章。
6	整体服务方案	技术	<p>投标人提供的物业管理整体服务方案，包括但不限于：①项目需求分析及设想方案；②项目管理思路及指标方案；③监督考核机制及措施方案；④本项目服务特点难点分析方案；⑤本项目服务定位与措施方案；⑥项目团队人员安排等。</p> <p>上述方案每缺少一项内容，扣2.5分；每有一处缺陷（缺陷是指非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、内容不完整、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、不可能实现的情形等任何一种情形）的扣1分，扣完为止。</p>
7	保洁服务方案	技术	<p>投标人提供的保洁服务方案，包括但不限于：①管理思路及制度建立与运行；②服务工作内容要求及具体标准；③保洁服务质量保证方案及措施；④垃圾运送服务方案，⑤设备设施配置方案等。</p> <p>上述方案每缺少一项内容，扣3分；每有一处缺陷（缺陷是指非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、内容不完整、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、不可能实现的情形等任何一种情形）的扣1分，扣完为止。</p>
8	医院交叉感染管理方案	技术	<p>投标人提供的院感管理方案，包括但不限于：①交叉感染预防措施；②物品分类标准及措施；③针对不同区域和污染物的消毒标准及措施；④针对特殊科室的方案及措施；⑤医疗废物的分类及收集处理方案及措施等。</p> <p>上述方案每缺少一项内容，扣2分；每有一处缺陷（缺陷是指非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、内容不完整、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、不可能实现的情形等任何一种情形）的扣1分，扣完为止。</p>
9	物资运输服务方案	技术	<p>投标人提供的物资运输服务方案，包括但不限于：①工作方式及目标方案；②作业标准及流程；③服务保障方案等。</p> <p>上述方案每缺少一项内容，扣2分；每有一处缺陷（缺陷是指非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、内容不完整、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、不可能实现的情形等任何一种情形）的扣0.5分，扣完为止。</p>
10	突发应急	技术	投标人提供的突发应急预案，包括但不限于：①应急预案总体要求及管理原则

	预案		<p>；②应急预案工作程序；③应急预案物资准备方案；④突发事件调配与处理（如消防、治安、医闹等）等。</p> <p>上述方案每缺少一项内容，扣1分；每有一处缺陷（缺陷是指非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、内容不完整、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、不可能实现的情形等任何一种情形）的扣0.5分，扣完为止。</p>															
11	合同	商务	<p style="text-align: center;">政府采购合同专用条款</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">本章第二节 第1.1款</td> <td style="width: 20%;">甲方名称、地址</td> <td>甲方名称：； 地址：。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">本章第二节 第1.2（6）项</td> <td>项目现场</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">本章第二节 第5.1款</td> <td>履行合同的时间、地点及方式</td> <td>服务时间：3年（合同一年一签）。 服务地点： 服务方式：甲方指定方式。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">本章第二节 第9.2（3）项</td> <td>服务响应时间</td> <td>7*24小时（全天候24小时响应）。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">本章第二节 第13.5款</td> <td>合同价款支付方式和条件</td> <td>付款条件包含但不限于以下必备内容： 1. 根据物业管理监督小组对物业管理工作及物业服务质量进行全面考核，以及核对实际在岗人员。对比投标文件员工配置有差缺或暂时未设置的岗位，结算时按人平均费用(人平均费用=投标总价÷投标总人数)进行扣除。 2. 中标单位每月提供最新人员花名册及工资发放表，汇报当月物业服务所有新增人员备案和离职人员情况。 3. 中标单位提供付款申请报告（包含申请付款原因，付款金额,承诺员工待遇满足招标需求等内容）。</td> </tr> </table>	本章第二节 第1.1款	甲方名称、地址	甲方名称：； 地址：。	本章第二节 第1.2（6）项	项目现场		本章第二节 第5.1款	履行合同的时间、地点及方式	服务时间：3年（合同一年一签）。 服务地点： 服务方式：甲方指定方式。	本章第二节 第9.2（3）项	服务响应时间	7*24小时（全天候24小时响应）。	本章第二节 第13.5款	合同价款支付方式和条件	付款条件包含但不限于以下必备内容： 1. 根据物业管理监督小组对物业管理工作及物业服务质量进行全面考核，以及核对实际在岗人员。对比投标文件员工配置有差缺或暂时未设置的岗位，结算时按人平均费用(人平均费用=投标总价÷投标总人数)进行扣除。 2. 中标单位每月提供最新人员花名册及工资发放表，汇报当月物业服务所有新增人员备案和离职人员情况。 3. 中标单位提供付款申请报告（包含申请付款原因，付款金额,承诺员工待遇满足招标需求等内容）。
本章第二节 第1.1款	甲方名称、地址	甲方名称：； 地址：。																
本章第二节 第1.2（6）项	项目现场																	
本章第二节 第5.1款	履行合同的时间、地点及方式	服务时间：3年（合同一年一签）。 服务地点： 服务方式：甲方指定方式。																
本章第二节 第9.2（3）项	服务响应时间	7*24小时（全天候24小时响应）。																
本章第二节 第13.5款	合同价款支付方式和条件	付款条件包含但不限于以下必备内容： 1. 根据物业管理监督小组对物业管理工作及物业服务质量进行全面考核，以及核对实际在岗人员。对比投标文件员工配置有差缺或暂时未设置的岗位，结算时按人平均费用(人平均费用=投标总价÷投标总人数)进行扣除。 2. 中标单位每月提供最新人员花名册及工资发放表，汇报当月物业服务所有新增人员备案和离职人员情况。 3. 中标单位提供付款申请报告（包含申请付款原因，付款金额,承诺员工待遇满足招标需求等内容）。																

					付款方式： 医院综合核算物业管理服务费用后，中标单位出具税务部门认可的发票，院方按月支付费用到指定的银行账号，财务科次月结算上月费用。
			本章第二节 第14.2（6）项	乙方提供的其他 服务	采购需求。
			本章第二节 第20.2款	解决争议的方式	? 向甲方所在地人民法院提起诉讼 <input type="checkbox"/> 仲裁
			本章第二节 第23.1款	合同未尽事项	双方另行约定。

本包其他评审要求的实质性评审(标)规则

序号	需求名	需求类型	是否需要上传证明材料	上传证明材料类型	上传证明材料要求
1	实施方案	商务	是	图片	提供承诺（格式自拟）
2	书面承诺	商务	是	图片	书面承诺（提供相应承诺书，格式自拟）
3	合同	商务	否	无	无

本包的评分规则

序号	分数性质	分数类型	分值	是否需要上传证明材料	上传证明材料类型	评分规则描述和上传证明材料要求
1	客观分	报价分	30	否	无	【报价】的评分规则：报价得分=(评标基准价/投标报价)*报价分
2	客观分	商务分	10	是	图片	【类似业绩】的评分规则：投标人在2023年1月1日以来有医院保洁服务业绩（含综合

						<p>医院、中医医院、中西医结合医院、专科医院等医院物业，至少应包含但不限于保洁服务内容）的证明材料，每个计 5 分，最多计 10 分；非医院类保洁服务项目每个计3分，最多计6分。（提供中标通知书或合同复印件、满意度证明材料复印件需加盖服务对象公章，否则不计分）。注：投标人最多享受两份业绩计分，同一标项不同年份的合同视为同一业绩。</p> <p>【类似业绩】的上传证明材料要求：（提供中标通知书或合同复印件、满意度证明材料复印件需加盖服务对象公章，否则不计分）。注：投标人最多享受两份业绩计分，同一标项不同年份的合同视为同一业绩。</p>
3	客观分	商务分	3	是	图片	<p>【体系认证】的评分规则：1. 投标人通过质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证且证书在有效期内的，每个计1分，最多计3分。注：各体系认证证书均须全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn/CertECloud/index/Index/page）上能查询到，并在投标文件中附上相应网站截图及证书复印件并加盖投标人公章，未提供的不计分。</p> <p>【体系认证】的上传证明材料要求：各体系认证证书均须全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn/CertECloud/index/Index/page）上能查询到，并在投标文件中附上相应网站截图及证书复印件并加盖投标人公章，未提供的不计分</p>
4	客观分	商务分	7	是	图片	<p>【人员安排】的评分规则：1. 需拟派驻物管项目经理（4分）（成交后则必须验证在本项目现场负责，否则采购方保留终止合同权利）：①物管项目经理具有大专或以上学历的计2分；②物管项目经理具有有效的物业管理师证或具有物业项目经理证计2分。2. 拟安排管理人员（3分）①具有清洁管理师或保洁管理员证、污水处理工程师、医疗垃圾处理工程师证等证书的每个计1分，最多计3分。评审依据：1-2项提供以上人员证书复印件和提供以上人员在投标人单位近3个月中任意一个月缴纳社保的证明资料复印件加盖投标人公章。</p> <p>【人员安排】的上传证明材料要求：1-2项提供以上人员证书复印件和提供以上人员在投标人单位近3个月中任意一个月缴纳社保的证明资料复印件加盖投标人公章</p>
5	主观分	技术分	15	否	无	<p>【整体服务方案】的评分规则：投标人提供的物业管理整体服务方案，包括但不限于：①项目需求分析及设想方案；②项目管理思路及指标方案；③监督考核机制及措施方案；④本项目服务特点难点分析方案；⑤本项目服务定位与措施方案；⑥项目团队人员安排等。上述方案每缺少一项内容，扣2.5分；每有一处缺陷（缺陷是指非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、内容不完整、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、不可能实现的情形等任何一种情形）的扣1分，扣完为止。</p>
6	主观分	技术分	15	否	无	<p>【保洁服务方案】的评分规则：投标人提供的保洁服务方案，包括但不限于：①管理思路及制度建立与运行；②服务工作内容要求及具体标准；③保洁服务质量保证方案及措施；④垃圾运送服务方案，⑤设备设施配置方案等。上述方案每缺少一项内容，扣3分；每有一处缺陷（缺陷是指非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、内容不完整、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、不可能实现的情形等任何一种情形）的扣1分，扣完为止。</p>
7	主观分	技术分	10	否	无	<p>【医院交叉感染管理方案】的评分规则：投标人提供的院感管理方案，包括但不限于：①交叉感染预防措施；②物品分类标准及措施；③针对不同区域和污染物的消毒标准及措施；④针对特殊科室的方案及措施；⑤医疗废物的分类及收集处理方案及措施等。上述方案每缺少一项内容，扣2分；每有一处缺陷（缺陷是指非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、内容不完整、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、不可能实现的情形等任何一种情形）的扣1分，扣完为止。</p>

8	主观分	技术分	6	否	无	【物资运输服务方案】的评分规则：投标人提供的物资运输服务方案，包括但不限于：①工作方式及目标方案；②作业标准及流程；③服务保障方案等。上述方案每缺少一项内容，扣2分；每有一处缺陷（缺陷是指非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、内容不完整、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、不可能实现的情形等任意一种情形）的扣0.5分，扣完为止。
9	主观分	技术分	4	否	无	【突发应急预案】的评分规则：投标人提供的突发应急预案，包括但不限于：①应急预案总体要求及管理原则；②应急预案工作程序；③应急预案物资准备方案；④突发事件调配与处理（如消防、治安、医闹等）等。上述方案每缺少一项内容，扣1分；每有一处缺陷（缺陷是指非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、内容不完整、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误、不利于项目实施、不可能实现的情形等任意一种情形）的扣0.5分，扣完为止。

本包执行的优惠政策

优惠政策	优惠方式	供应商所需出示材料	优惠比例 (或分数)	备注
小型、微型企业优惠	总报价减免优惠	提供财政部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）中规定格式的《中小企业声明函（工程、服务）》	10%	服务由小型、微型企业承接，即提供服务的人员为小型、微型企业按照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员的，享受此优惠；监狱企业、残疾人福利性单位视为小型、微型企业，享受此优惠政策，服务由监狱企业/残疾人福利性单位承接的，需提供监狱企业/残疾人企业声明函。