**1.项目名称：铜仁市万山区人民医院外包采购物业保洁服务**

**2.项目编号：TRZFCG-2020-148**

**3.采购方式：公开招标**

**4.公示期限（不少于2个工作日）：**

**2020年10月12日-2020年10月13日**

**采购预算：1547280.00元（最高限价1547280.00元）**

**6.采购预算确定依据：**

**万山区政府采购实施计划备案表**

**7.采购人名称：铜仁市万山区人民医院**

**联系地址：铜仁市万山区人民医院**

**项目联系人：杨先生**

**联系电话：18185600544**

**8.采购代理机构全称:铜仁市公共资源交易中心**

**联系地址:铜仁市公共服务中心四楼（川硐麒龙国际会展城）**

**项目联系人:杨玄**

**联系电话:0856-3912922**

**任何单位和个人对本项目采购文件需求公示有异议的，可在公示期限内，反馈意见给代理机构。**

**用户需求**

 **万山区人民医院清洁工岗位表**

|  |
| --- |
| **岗位设置47个** |
| 序号 |  | 楼层 | 人数 | 岗位 | 备注 |
| 2 | 一期门诊楼　 | 1-4F | 4 | 保洁 | 含轮休 |
| 3 | 一期病房楼　　 | 1-3F | 2 | 保洁 |
| 4 | 一期病房楼　 | 4-8F | 7 | 保洁 |
| 5 | 二期门诊楼　 | 1-5F | 5 | 保洁 |
| 6 | 二期病房楼　 | 1-2F | 1 | 保洁 |
| 7 | 二期病房楼　　 | 3-13F | 14 | 保洁 |
| 8 | 电梯卫生　 | 全院 | 1 | 保洁 |
| 9 | 一期病房楼步梯　 | 1-8F | 1 | 保洁 |
| 10 | 二期病房楼步梯　 | 1-13F | 2 | 保洁 |
| 11 | 外围　 | 全院 | 3 | 含地下车库保洁 |
| 12 | 中班晚班 | 全院 | 6 | 保洁 |
| 13 | 项目经理 |  | 1 | 管理 |

本项目的投标价为1547280万元，按47人编制费用。投标报价包括：所有人员的劳务支出、各项保险费用、劳保福利、材料设备、税费、管理费和社会保险等一切费用的最终报价。

**万山区人民医院综合管理服务标准与清洁卫生服务标准要求**

**1、综合管理服务标准**

|  |  |
| --- | --- |
| **服务名称** | **万山区人民医院保洁服务标准要求** |
| 管理处设置 | 1、招标方提供值班室及办公室，由中标方在医院设置管理处，2、由中标方配置电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品。 |
| 人员要求 | 1、派驻院区的物业项目经理必须持有建设部颁发的物业企业经理上岗证书，持证后有3年（含3年）以上的物业工作经验，且必须有3年（含3年）以上类似医院物业经理任职经历（服务方出具相关证明原件）；2、保洁员必须有医院物业服务工作经验；所有员工统一着装，挂牌上岗。  |
| 服务时间 | 1. 管理人员每天不低于8小时的业务处置服务；
2. 岗位24小时值守，定时巡查；
3. 保洁岗位确保24小时满足保障。
 |
| 工作计划 | 1. 制定万山区人民医院物业服务工作计划并组织实施；
2. 每季度向院方报告一次计划实施情况。
 |
| 服务规范 | 1. 符合万山区人民医院行业规范要求；
2. 符合二级甲等以上医院保洁服务标准。
 |
| 管理制度 | 1、有明确的值班制度和交接班制度，工作有记录；2、制定内部管理制度和考核制度。 |
| 制度公示 | 万山区人民医院管理处和服务场所公示办事制度、办事规章、服务标准、投诉渠道等。  |
| 接待、投诉受理 | 1. 落实“首问责任制”，24小时受理医护人员建议和投诉。有完整的接待记录、处理记录和回访记录；
2. 落实“24小时复命制”，医护人员投诉和反映的事务，最多24小时必须解决（解释）或回复。服务时限不得因节假日和休息时间顺延；
3. 落实“日事日毕制度”，对院方的投诉在当日内处理或答复。
 |
| 满意度调查 | 1、平时采取多种形式与院方和患者沟通；2、每半年对院方所有科室（100%调查）、住院患者（不低于调查总数的10%）和门诊患者（不低于调查总数的5%）等进行满意情况普测（综合满意率不低于95%）；对此供应商需要做出承诺，否则视为无效投标。3、对沟通和测评结果进行分析并及时落实纠正预防措施。 |
| 院区活动 | 每半年组织一次以上的院区宣传、文化活动。 |
| 接管项目 | 承接项目时，对院区共用部位、共用设施设备进行查验。 |
| 重要管理指标 | 1. 环境卫生维护有力，院感控制措施保障有力，不发生交叉感染等重大卫生安全事故；
2. 不发生重大投诉和媒体负面曝光。
 |
| 档案管理 | 建立完善的档案管理制度，建立健全院区档案。  |
| 其他 | 综合管理的其它服务项目达到约定的服务标准。 |

**2.清洁卫生服务标准**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目名称** | **万山区人民医院保洁服务标准要求** |
| 人员要求 | 1.仪容仪表规范，按规定着装。2.上岗前必须按规定着整洁工作装和佩带工作证，工作装外不得混穿便衣。3.按季节换装，严禁混穿；每年5月1日至9月30日之间统一夏装，10月1日至4月30日统一换冬装。4.具体保洁员工相关规范，投标方可在标书中列出。5、保洁人员必须熟悉医院总体布局、各科室的位置及相关功能，严格执行首问负责制。6、投标方提供的人员必须由招标方审核同意后方可录用。7、按编制人员如数配齐，保洁人员必须是18周岁以上，55周岁以下的中国公民，其中50周岁以下的不低于90%。40岁一下不低于60%，对此供应商须做出承诺，否则视为无效投标。8、身体健康，男性身高1.60米以上，女性身高1.50米以上。以女性为主。9、遵纪守法，品行良好，无犯罪记录。 10、保洁人员必须经体检合格，并取得相应体检合格报告或健康证书。12、物业公司内从事相应管理的工作人员，应持有合格的上岗资格证，从事医院工作三年以上经验。13、保洁人员必须服从甲方的工作安排及工作调配，保守甲方的工作机密。 |
| 基本要求 | 1、投标人必须具有医院保洁服务的实际经验（必须提供保洁员工花名册，且所有保洁员必须有医院物业服务工作经验）；有完善的物业支持和专业的保洁服务经验；拥有先进的保洁设备、完整的医院保洁运作方法和严格的操作规程。必须制定科学、严格的管理制度和质量标准； 2.保洁员要有良好的职业道德和服务态度，严格执行医院的各项规章制度。对医务人员和就医者要以礼相待。节约用水电，爱护医院一切公共财物，损坏物品估价后从费用中扣除。 |
| 工作要求 | 1.服从医院领导的工作安排，接受医院的监督和检查。为了方便临床工作，应征求科主任护士长意见，做到服务满意。院方有权要求更换工作态度不好、工作能力差的保洁员，同岗位三次更换达不到要求，对投标人的履约能力视为不能履约，招标方书面通知整改。 对此供应商须做出承诺，否则视为无效投标。2.坚持以人为本、优质服务，不断提高员工的素质。要求定期对保洁员进行培训，同时对保洁员工作进行考核，提高工作质量。3.重点抓好预防交叉感染工作。消毒隔离按照医院相关感染要求进行，保洁员要经常参加相关感染知识等培训及学习基本的操作规程，不断提高对医院预防感染的认识。对此供应商须做出承诺，否则视为无效投标。4. 特殊科室需安排保洁员24小时值班。每天要保证有足够的保洁员为临床科室工作，服从临床科室工作安排，热情服务，不得恶意顶撞科室工作人员。 5.要求有机动调度人员，以应付节假日或平时保洁员休息时出现人员不足问题。 6.中标人要安排专门的管理人员，每天对医院进行查巡并有记录，经常与临床科室沟通，及时解决临床科室提出的问题。7.医院只提供水电、固定的垃圾桶、清洁用品库房，保洁员更衣室及24小时值班室。其他所有项目及费用由中标人承担。 8.为了不影响临床查房，要求保洁员在7：00前上班，并在临床查房前做好保洁工作。相关工作人员不能迟到、早退。 |
| 生活垃圾收集 | 1、按管理需要设置垃圾收集点，每天定时清理（一日两清）。2、垃圾必须袋装，且桶内的垃圾不得超过桶体积的2/3。3、垃圾桶每天清洗，每周消毒。 |
| 通道及楼梯台阶 | 1、地面每天清扫二次，拖清保洁一次。2、楼梯间墙面每月除尘一次。3、大堂、门厅的地面每月保养一次。4、楼梯间无乱贴乱画，发现占用现象应及时劝阻、制止。5、走廊地面、墙面光亮清洁无尘、无水迹。各层面电梯按键清洁无污。6、安全通道、楼梯清洁无垃圾及卫生死角，楼梯扶手、画框、栏杆、路灯罩无灰尘。7、烟道通风口经常擦抹无积灰。 |
| 楼梯扶手、栏杆、窗台、开关 | 每周擦抹至少1次，保持扶手、栏杆干净、无灰尘。 |
| 门、窗等玻璃 | 1、每月至少擦抹1次，其中门厅玻璃每周至少擦拭一次，目视洁净。2、玻璃内外光洁明亮。3、大门、门把手上无手印、尘、迹。 |
| 天花板、公共灯具 | 每月至少除尘一次，天花板、灯盖、灯罩、灯座目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。 |
| 电梯 | 1、地面每天至少清扫四次，每周擦拭、清洁至少一次电梯内墙面。2、每月对电梯门壁保养至少一次。3、轿箱顶部每月清洁至少二次。4、电梯间天花板、灯具、不锈钢墙面清洁光亮。 |
| 消火栓、指示牌 | 每周至少擦抹1次，保持干净无灰尘、无污迹。 |
| 道路地面 | 1、每天清扫至少二次，杂物随时巡查清理。2、维护所有路面、通道、公共病区无纸屑、无烟头、无污水、无瓜皮果壳、无痰迹（留在地面不超过20分钟）。3、特殊天气情况下如下雨、雪天，大楼门口的卫生保持无常留水迹，不打滑。下雪后主动组织人员对院内积雪进行清除。4、大理石地面清洁光亮无尘土污迹、水渍，地面无烟蒂，保持整洁。 |
| 绿地、明沟 | 明沟每天至少清扫1次；绿地每天至少捡拾2次，秋冬季节或落叶较多季节适当增加捡拾次数。 |
| 垃圾箱桶、果皮箱 | 每天清运至少2次，每周擦洗至少2次，垃圾无漫溢，垃圾箱桶、果皮箱周围地面无垃圾、无污迹、无异味。 |
| 公共灯具、宣传栏 | 1、每周至少擦抹一次，目视无灰尘，光亮清洁，2米以上部分每月擦抹、除尘至少一次。2、户外宣传栏、玻璃幕墙的清洁。 |
| 公共区域 | 1、至少隔天清洁一次擦拭表面灰尘、清扫垃圾、擦拭座椅，每月刷洗1次。及时发现设施、设备脱焊、断裂及其他安全隐患并报告处理。2、休息处的候诊椅清洁、无污迹。3.休息处的沙发及茶几等保持干净、整洁，垃圾及时处理。4.公共卫生间保持清洁、无异味、无污垢。5.公共场所、走廊、过道无堆放杂物。6.保持安静、整洁、舒适、安全。7.墙面、桌面、无尘。8.窗帘干净、整洁、无污迹，悬挂符合标准。9.电视机表面无积灰。10.橱柜内无积灰，抽屉内外干净无污迹。11.垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放。墙面、风口无积灰。12.四角无蛛网尘埃，烟感器清洁。13.玻璃窗清洁光亮、窗台、窗轨清洁无尘。注意：保洁人员在保洁过程中出现的一切安全事故，由中标人全部承担（含上下班往返交通事故责任） |
| 办公区域、病房区域 | 1.会议室、演示教室保持整洁干净，随时可用。2.公共设施、消防设施保持整洁无尘。3.保持各诊室、治疗室、护理站、医生办公室、主任办公室、医护值班室各种台面、地面及椅子洁净无尘。4.保持病区宣传栏、门玻璃窗内外洁净，无乱贴画、广告，对乱贴的小广告要及时清理，无乱堆放杂物，无乱挂衣物。5.各病区走廊、墙面、扶手、玻璃窗必须洁净光亮、整洁，不得有任何污迹、烟头。6.分类处理垃圾；垃圾箱内外保持清洁，及时处理，无散乱垃圾，无积水，无异味。7.保持病房安静、整洁、舒适、安全。8.病房内墙面、桌面，床档清洁、无尘。地面无垃圾、无污迹，保持干净。9.病床保持干净、整洁，床挡无积灰、无污渍。10.病室窗帘、围帘：干净、整洁、无污迹，悬挂符合标准。11.电视机表面无积灰。12.橱柜内无积灰，抽屉内外干净无污迹。13.垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放,拉圾不得超过垃圾袋的2/3。14.墙面、风口无积灰、无污渍。15.病房四角无蛛网尘埃清洁。16.玻璃窗清洁光亮、窗台、窗轨清洁无尘、无杂物。17. 病房内、外无乱挂衣物等。18. 石材地板防止烟蒂点、硬物损伤。19.病房内各类洁具需消毒处理，清洁无污迹。 |
| 卫生间要求 | 1.天花板无积灰、蜘蛛网。2.镜子明亮无积尘、水迹及污渍。3.灯管及装饰板、无积灰。4.洗脸盆和沐浴房所有金属器表面清洁光亮，瓷盆内壁无水珠或皂渍、水塞无毛发。5.墙面、墙身面砖清洁光亮，无污迹。).毛巾架光亮无水迹,毛巾摆放整齐。7.厕所无异味，地砖擦拭干净，无烟灰及毛发留下。8.厕所地面无积水，便池内大小便及时冲净，无尿碱或污垢。9.抹布、拖把、扫把要及时清洗，保持干净无异味；必须做好标记，挂在固定位置，分别按要求使用。10.污物桶内、外保持清净，垃圾袋按标准套放。11.及时关闭走廊和各间办公室、诊疗室的电灯，如发现损坏及时与护士长、护士联系修理，水龙头损坏及时报修。 |
| 消毒 | 按照医院感染管理要求，做好消毒工作。 |
| 停车场 | 每天至少清扫一次；及时清除地面垃圾；发现油迹、污迹、锈迹，应及时擦洗干净；标识、指示牌等公共设施目视无灰尘。 |
| 安全要求 | 1、做好院内感染消毒相关培训工作，预防感染事件发生。2、保洁人员作业期间需做好地面防滑措施及地面湿滑警示，做好楼宇外悬挂物及清洁工具的安全防护、警示提醒工作。 |

**备注：文件论证费、专家评审费由中标方承担。**

**评分标准细则：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **评标因素及项目** | **分值** | **评分标准** |
| 报 价（30分） | 30 | 报价得分=(评标基准价/投标报价)×价格权值最低报价为评标基准价。报价分数保留两位有效小数。 注：评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。 |
| 保洁管理服务方案（65分） | 投标人理念 | 10 | 有经营理念得2分，服务宗旨得2分，服务内容等方面得2分，评标委员会根据前述内容的完整性、合理性和可行性进行横向比较打分得0-4分。 |
| 管理目标 | 10 | 根据投标人提供的主要管理指标，有细化的得3分，量化考核措施的得3分，评标委员会根据量化考核措施的完整性、合理性和可行性进行横向比较打分得0-4分。 |
| 制度建设与服务方案 | 10 | 有6 项以上管理制度得3分，在医院保洁管理和环境服务方面有具体的方案的得3分，评标委员会根据前述内容的完整性、合理性和可行性进行横向比较打分得0-4分。 |
| 应急方案 | 15 | 方案中有：1、突发公共卫生事件应急预案得2.5分，2、环保应急预案得2.5分，3、停电停水应急预案得2.5分，4、自然灾害应急预案得2.5分，5、消防安全应急预案得2.5分。评标委员会根据前述内容的完整性、合理性和可行性进行横向比较打分得0-2.5分。 |
|  | 物资设备承诺 | 10 | 承诺中标后，须提供扫地机、清洗机、风干机、吸尘器等满足业主方需求的物资设备得10分，需提供承诺书和物资设备清单，不提供不得分。 |
| 商务（15分） | 服务实力 | 12 | 提供近三年来的类似业绩，每提供一份得3分，最高得12分。**须提供合同原件备查，不提供不得分。**注：提供虚假合同一经查实取消中标资格。 |
| 投标文件规范性 | 3 | 专家根据各投标人提供的投标文件的规范性、编制内容清晰、资料齐全、装订规范整齐性进行横向比较评分，得1-3分。 |