

评分标准及采购人需求

评标因素及项目		分值	评分标准
投标报价 (10分)		10	报价得分=(评标基准价/投标报价)×价格权值×100% 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，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应要求其在评标现场、规定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。
技术部分 (54分)	投标人理念	6	评标委员会根据投标人提供的该项目服务方案经营理念、服务宗旨、服务内容、文化建设等方面内容进行横向综合比较打分(6-1分)。不提供不得分。
	管理目标与服务承诺	6	评标委员会根据投标人提供的主要管理指标，对服务承诺有切实可行的细化、量化措施，进行横向综合比较打分(6-1分)。不提供不得分。
	制度建设与服务方案	15	评标委员会根据投标人提供的管理制度、服务方案，对其专业性、针对性和可操作性，是否便于检查、考核和持续改进提升，并在医院物业管理和服务环境方面有具体的方案和示例，进行横向综合比较打分(15-1分)。不提供不得分。
	医疗废弃物及生活垃圾收集转运	12	医疗废物收运、生活垃圾收运、医疗废物暂存点专职人员 1.都有在三级医院工作经历得12分； 2.都有在二甲及以下医院工作经历得6分。 注：须提供以上人员服务的医院有效工作证明。
	院感控制	15	投标人提供在医院开展保洁服务工作中，对保洁员工开展的院感控制知识学习、培训、实操等资料。具体如下： 1.消毒隔离、院感培训知识和技能操作标准培训、考核(3-1分)； 2.清洁卫生工作实施方案(3-1分)； 3.职业暴露处理(3-1分)； 4.医疗废物收集清运制度、流程(3-1分)； 5.医疗废物应急预案及演练，提供近三年资料(3-1分)。 评标委员会根据投标人提供的各种制度、方案、培训、措施、应急预案及演练，对其专业性、针对性和可操作性，进行横向综合比较打分。不提供不得分。

商务部分 (36分)	人员配备	8	1.对本项目保洁岗位设置合理，符合采购方实际需求，具有可操作性、可执行度，评委进行比较打分（2-0分）。 2.拟派驻本项目的项目负责人、保洁主管、都需具有医院管理经验： ①都有在三级及以上医院工作经历的得6分； ②都有在二甲及以下医院工作经历得3分。 注：须提供以上人员服务的医院有效工作证明。
	类似物业服务经验	15	投标人提供近三年来类似物业保洁服务业绩： 1.有在三级及以上医院保洁物业业绩，提供2017年至今类似业绩证明，每提供一个得3分，最高得10分； 2.有在二甲及以下医院保洁物业服务业绩，提供2018年至今类似业绩证明，每提供一个得2分，最高得5分。 注：提供中标通知书或合同原件计分，未提供原件得0分
	社会公益事业参与	10	1. 投标人解决残疾人就业 提供1人就业机会得2分，每多增加1人加2分，最多得4分；需提供残疾证原件备查以及近三个月工资清册及工资发放证明材料。 2. 投标人解决建档贫困户就业 提供1人就业机会得1分，每多增加1人加1分，最多得6分； 注：需提供聘用贫困户建档贫困卡以及近三个月工资清册及工资发放证明材料。
	投标文件制作	3	评标委员会根据投标方文件的编制是否对应招标文件要求，要求内容完整、清晰、无错别字，装订顺序无错乱等，进行横向综合评价。（3-0分）
	投标文件制作	2	评标委员会根据投标方文件的编制是否对应招标文件要求，要求内容完整、清晰、无错别字，装订顺序无错乱等，进行横向综合评价。（2-0分）

保洁服务覆盖区域		
序号	外科大楼 15 层 (区域一)	(区域一) 打扫位置 (1200 m²/层)
1	一楼	一楼大厅、4 个电梯(包含电梯内)、厕所、中西药房、供应室、收费室、一站式服务中心
2	二楼	ICU、电梯口、观光电梯、左右 1 上 2 楼梯间
3	三楼	手术室、三上四楼会议室、左右 2 上 4 楼梯间, 电梯口
4	四楼	远程会议室、设备层, 电梯口
5	五楼	新生儿科、走廊、右 4 上 5 楼梯间、电梯口
6	六楼	产科一、左右 5 上 6 楼梯间、电梯口
7	七楼	产科二, 左右 6 上 7 楼梯间、电梯口
8	八楼	妇科、左右 7 上 8 楼梯间、电梯口
9	九楼	外一科、左右 8 上 9 楼梯间、电梯口
10	十楼	内五科、左右 9 上 10 楼梯间、电梯口
11	十一楼	外二科、左右 10 上 11 楼梯间、电梯口
12	十二楼	外三科、左右 11 上 12 楼梯间、电梯口
13	十三楼	外四科、左右 12 上 13 楼梯间、电梯口
14	十四楼	外五科、左右 13 上 14 楼梯间、电梯口
15	十五楼	内六科、左右 14 上 16 楼梯间、电梯口、顶层。
	内科大楼 10 层	(区域二) 打扫位置 (960 m²/层)

	(区域二)	
1	负一楼	6 个门面、洗衣房、电梯口 , 负一上一楼楼梯间、电梯口
2	一楼	输液大厅、收费室、西药房、中药房、所有一楼诊室、三个电梯、大厅外楼梯等附属公共区域
3	二楼	眼耳鼻喉科、口腔科、男女公共卫生间、电梯口、左右 1 上 2 楼梯间
4	三楼	普儿一科、男女公共卫生间、电梯口、左右 2 上 3 楼梯间
5	四楼	普儿二科 , 男女公共卫生间、电梯口、左右 3 上 4 楼梯间
6	五楼	内一科、男女公共卫生间、电梯口、左右 4 上 5 楼梯间
7	六楼	内二科、男女公共卫生间、电梯口、左右 5 上 6 楼梯间
8	七楼	内三科、男女公共卫生间、电梯口、左右 6 上 7 楼梯间
9	八楼	血透室、 、质控科、男女公共卫生间、电梯口、左右 7 上 8 楼梯间
10	九楼	病案统计科、3 电梯机房、 、蓄水池房、8 上 10 楼梯间
	传染楼 (区域三)	(区域三) 打扫位置 (450 m ² /层)
22		一至三楼病区、左右 1 上 3 楼楼梯间、楼栋周边附属公共区域
23	发热门诊 (区域四)	(区域四) 打扫位置 (317 m ² /层)
		一至三楼病区、1 上 3 楼楼梯间、楼栋周边附属公共区域
	门诊楼 (区域五)	(区域五) 打扫位置 (510 m ² /层)

1	一楼	体检科、收费室保卫科、预检分诊、伤口造口门诊、儿童保健科、中医康复科门诊、楼栋附属等公共区域
2	二楼	信息科、全部诊室、男女公共卫生间、左右 1 上 2 楼梯间
3	三楼	所有诊室、男女公共卫生间、左右 2 上 3 楼梯间
4	四至五楼	中医康复科病区、左右 3 上 5 楼梯间
5	六至七楼	大会议室、操作室、总务科、公共卫生间、左右 5 上 7 楼楼梯间
	急诊楼 (区域六)	(区域六) 打扫位置 (470 m ² /层)
1	负一楼	高压氧舱
2	一至二楼	急诊科病区、两个电梯、左右负 1 至 2 楼梯间,
3	三楼	介入科、胃镜室值班室、男女公共卫生间、左右 2 至 3 楼梯间
4	四楼	总务科库房办公室、胃镜室检查区、男女公共卫生间、左右 3 至 4 楼梯间
5	五至六楼	左右 5 至 6 楼梯间、顶楼、男女公共卫生间、电梯机房
	医技楼 (区域七)	(区域七) 打扫位置 (350 m ² /层)
1	一楼	放射科检查区、收费室, 2 个电梯、楼栋周围附属区域
2	二楼	放射科办公室、心电图室、左右 1 至 2 楼梯间、男女公共卫生间
3	三楼	检验科、左右 2 至 3 楼梯间
4	四楼	超声科、输血科、病理科、男女公共卫生间、左右 3-4 楼梯间
5	五至六楼	设备科、库房外公共区域、药剂科办公室、左右 4-6 楼梯间、电梯机房
	行政办公区(区域八)	(区域八) 打扫面积 (1480 m ² 左右)

	域八)	
1	一楼	医务科、教科科 (200 m ² 左右)、审计科 (80 m ² 左右)
2	二楼	左行政办公区 (800 m ² 左右), 右行政办公区 (200 m ² 行政办公区)、2 个公共卫生间、左右 1-2 楼梯间
	院区公共区域 (区域九)	(区域九) 院内停车区、道路区、所有绿化区及绿化管理 (10000 m ² 左右)
	原卫校区域 (区域十)	(区域十) 教学楼楼梯间、宿舍楼梯间、一楼所有公共区域 (500 m ² 左右)
医院目前总床位数：编制 500 张 (实际开展 780 张)		

四、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	保洁服务标准要求	备注
管理处设置	1、招标方提供值班室及办公室，由中标方在院区内设置保洁服务处（所有项目及费用由中标人承担）； 2、配置办公家具、电话、电脑、打印机等办公设施及办公用品。（由中标人承担）	
人员要求	派驻院区的物业项目经理必须有 5 年（含 5 年）以上的物业工作经验，且必须有 5 年（含 5 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）。	
服务时间	管理人员每天不低于 8 小时的业务处置服务；岗位 24 小时值守，定时巡查；保洁岗位确保 24 小时满足保障。	
工作计划	制定院区物业服务工作计划并组织实施； 每季度向院方报告一次计划实施情况	
服务规范	符合松桃苗族自治县人民医院行业规范要求； 符合三级及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	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	落实“首问责任制”，24 小时受理客户意见、建议和投诉。有完整的接待记录、处理记录和回访记录； 落实“24 小时复命制”，客户投诉和反映的事务，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； 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	平时采取多种形式与院方和患者沟通： ★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。 对沟通和测评结果进行分析并及时落实纠正预防措施。	
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	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； 不发生重大投诉和媒体负面曝光。	
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	保洁服务标准要求	备注
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、按最少编制人员如数配齐，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。 9、遵纪守法，品行良好，无犯罪记录。 ★10、初中以上文化程度，特殊工作高中以上。对此供应商须做出承诺，否则视为无效投标。 11、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，应有在医院从事相关管理工作五年以上经验。 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；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。节约用水用电，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: 30 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	按管理需要设置垃圾收集点，每天定时清理（日产日清）。垃圾必须袋装，且桶内的垃圾不得超过桶体积的 2/3。 垃圾桶每天清洗，每周消毒。	
医疗垃圾收集	专人负责收集。 必须按规范实施。 认真记录，自觉接受相关培训、检查，杜绝卫生安全事故。 对以上 3 项供应商须做出承诺，否则视为无效投标。★	
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、楼梯间无乱贴乱画，发现占用现象应及时劝阻、制止。 4、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。 5、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。 6、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，电梯内墙面每周擦拭、清洁至少一次。 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，至少捡一次杂物。	

	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。	
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。	
消灭鼠害蚊蝇	每月对窨井、明沟、垃圾箱等喷洒药水至少一次，春夏季 6 月、7 月、8 月、每月灭鼠至少一次，其余每季灭鼠至少一次。	
公共灯具、宣传栏	1、每周至少擦拭一次，目视无灰尘，光亮清洁，2 米以上部分每月擦拭、除尘至少一次。 2、户外宣传栏、玻璃幕墙的清洁。	
办公区域	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.导诊台面清洁光亮无尘迹。 8.保持病房安静、整洁、舒适、安全。 9.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。 10.出院病人床单位卫生必须在病人出院后 45 分钟内完成。 11.保持床单位的整洁。 12.病床保持干净、整洁，床挡无积灰、无污渍。 13.病室窗帘、围帘：干净、整洁、无污迹，悬挂符合标准。 14.电视机表面无积灰。 15.橱柜内无积灰，抽屉内外干净无污迹。 16.垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放,垃圾不得超过垃圾袋的 2/3。 17.墙面、风口无积灰、无污渍。 18.病房四角无蛛网尘埃清洁。 19.玻璃窗清洁光亮、窗台、窗轨清洁无尘、无杂物。 20.病房内、外无乱挂衣物等。 21.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。 6.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、外保持清静，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。	
安全要求	1、进行外墙及高空作业时，上岗人员必须具备高空作业证，需配备相应的作业安全防护用具，方可进行作业。 2、做好院内感染消毒相关培训工作，预防感染事件发生。 3、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。	

注：1.中标人需承担本项目论证费及评审费。

2.中标人应交纳履约保证金 10 万元(拾万元);履约保证金在合同到期后 10 个工作日内退还。

3.投标报价 本招标项目的最高投标限价为 450 万元 由投标编制人员配置但不得少 46 人的配置服务人员费用报价明细表，后续，院方将按投标人中标单价，根据医院业务需要，增减保洁人员及人员费用。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、税务、管理费和社会保险等一切费用的最终报价。投标货币：人民币。投标人的投标报价不得超过最高限价。

4、付款方式：每月一结，下月结清上月。

5、服务期：三年。