

第三章 采购需求

一、服务项目

铜仁市第三人民医院物业管理项目，物业服务范围本院区（一期、二期工程）、南院区、森林公园（市荣誉军人休养院），服务外包共计 99 人。项目管理人员 1 人、驾驶员 2 人、食堂大厨 2 人，食堂杂工 4 人、水电工 4 人、行政后勤人员 18 人、保安员 28 人、保洁人员 23 人、护工 17 人。服务期三年，项目预算 ¥12991232.64 元，最高限价 ¥12991232.64 元。

二、服务地点：铜仁市碧江区川硐镇武陵大道 43 号、万山区龙门坳村、东风林场森林公园。

三、服务内容：物业卫生保洁服务、区域保安服务、监控、停车场、公共区域服务、病房内、食堂、行政后勤工作等。

四、工作范围：门诊楼、病房区、大门岗、停车场、洗衣房、公共卫生服务区域、9 个封闭区的管理及内部环境的维护、食堂、行政后勤。

五、工作规范及要求

1. 项目管理负责人

（1）负责医院的物业秩序日常工作，向业主方汇报各项工作情况，满足业主需求，完成各项工作任务。

（2）组织员工为院方提供秩序维护、保洁、养护、房屋及设备设施的维护保养等服务。

（3）拟订年度工作计划，执行业主方各项管理制度，控制管理成本；制定健全所属部门的各类规章制度和防范措施，

指导服务人员处理公共突发事件。

(4) 拟定需求人员以最终签订合同为准。

(5) 我院如有任何与中标方涉及的紧急相关事宜，中标方需在一小时内响应并配合解决相关问题。

2. 保安服务

(1) 初中文化以上，身体健康，无犯罪记录。保安人员必须是 18 周岁至 55 周岁以下的中国公民，男性身高 1.65 米以上，女性身高 1.55 米以上。要求 18 周岁 - 50 周岁的保安人员占 90%，年龄在 50-55 岁占比不超过保安员 10%，退伍军人优先。

(2) 投标方聘用的安保人员必须着装（着保安服、配警棍，关键岗位和巡逻人员）严格按照保安上岗管理条例执行，坚守岗位、履行职责、文明执勤、保守机密。投标方聘用的安保人员必须受过相关安全护卫知识与技能培训，掌握基本安全护卫技能，能恰当地处理和应对护卫工作，能正确使用各类消防、物防、技防器械和设备，熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案，定期进行实战演练。

(3) 投标方聘用的安保人员必须符合国家劳动合同法相关规定，身体健康，责任心强，工作认真负责，遵纪守法，品行良好，无违法犯罪记录。

(4) 投标方聘用的安保人员当值时坐姿挺直，站岗时不倚不靠；会讲普通话；定期参加安全保卫知识与技能的岗位培训，上岗时佩戴统一标志，穿戴统一制服，器械佩戴规范，仪容仪表规范整齐，配备对讲装置和其他必备的安全护卫器械。

(5) 物业区域各出入口 24 小时值班，其中主出入口双人值勤，6:00-20:00 设值班岗，并有详细交接班记录；对不熟悉人员进入，要严格实行登记制度。

(6) 根据物业特点，制定详细的巡逻方案，原则上每 2 小时巡查一次，重点部位增加巡逻频次，有巡逻记录；在遇到异常情况或紧急求助时，巡逻人员 10 分钟内赶到现场，并采取相应措施。

(7) 有突发性事件应急预案，每年应组织不少于 2 次的应急演练。

(8) 保安除负责病区的安保工作外，还需负责公共区域的治安秩序及停车场的管理车辆停放。

(9) 执行门卫、公共区域消防安防监控、治安巡逻、重点部位的守护、重大疫情应急病区的警戒、看守，防止火灾事故及各类治安灾害事故的发生，维护甲方正常诊疗秩序及院区内员工、家属、病人的生命财产安全。

3. 保安职责

序号	保安职责	未完成记录日期	保安姓名	备注
1	在病区主任、护士长的领导下，负责病区的安保工作；工作时间：采用 24 小时轮班制：早上 08:00 至次日 08:00，值班期间不得擅自脱岗、吃零			

	食、玩手机，用餐时间 30 分钟内，期间不得睡觉休息。			
2	服从医院领导交给的各项任务，严格履行岗位职责，保持高度的警惕性，有高度的责任感，坚守岗位，做好本职工作，做好交接班记录。			
3	严格执行门卫制度，文明礼貌执勤，着装整洁，保持良好的精神状态。			
4	维护医院内部正常的营业秩序，巡查门诊部各诊室患者就诊秩序情况，若发现有异常情况立即处理并报告。			
5	杜绝醉酒闹事者、推销商品者进入医院。禁止在医院正门摆摊设点和进行各种表演义卖，及时制止打架斗殴。严厉禁止医托及其他不法分子在我院活动。			
6	做好来访人员的登记工作，禁止未经医院相关部门许可的外来人员在我院拍照摄像。			
7	负责对破坏医院形象和影响医院声誉的行为进行及时果断制止，并立即上报。发生应急事件负责控制大门。			
8	预检分诊保安协助护士做好疫情防控相关工作，对前来探视人员督促戴好口罩、协助护士查验健康码、行程码及流调等工作，做好所携带食品、			

	物品等的消毒工作，维持预检分诊正常秩序。			
9	门急诊保安（含内保安）根据需要协助护送病人做检查，协助医疗科室转诊患者，负责患者转送途中的安全保卫，防止发生伤人毁物事故（注：护送病人做检查时严禁保安走在患者前面，必须保证患者在视线范围内）。			
10	负责前门车辆引导停放和人员通往秩序，指挥自行车、摩托车、电瓶车及其他车辆定点停放，保证医院大门口通畅。			
11	熟悉医院内部环境，消防设施分布，灭火器材的摆放点，防盗防火报警装置的位置，会熟练使用各种灭火器材，发现隐患及时上报，保证消防设施处于良好状态，保证消防通道畅通。每天不少于两次对医院各区域进行全面的消防安全巡逻。			
12	在科室领导下和护士指导下进行工作（积极参加科室组织的有针对性培训），不得从事临床护理技术操作。			
13	不能在微信等网络上传播医院不当言论，不能与病人发生肢体冲突或语言冲突，不能给病人打电话，不能给病人私自带食物或其他用物，不得携带危险物品进院。			
14	完成院、科临时交给的各项工作任务。服从分配，			

	团结协作，积极配合其他岗位完成一些临时工作任务。			
--	--------------------------	--	--	--

4. 卫生保洁服务

(1) 投标方聘用的保洁人员主要负责区域内外公共区域卫生保洁。

(2) 根据物业情况投标方在楼内相关位置设置垃圾桶(箱) 保洁人员负责管理，垃圾必须封闭存放，每日清理 1 次；保持垃圾桶及周围清洁、无异味；垃圾桶(箱) 整洁、干净、无异味；消毒灭害措施完善。

(3) 室外必须保持路面、绿地目视干净，地面垃圾滞留时间不能超过 30 分钟；明沟无杂物，无积水；宣传栏、标识牌每日擦拭 1 次，目视无灰尘、明亮清洁。

(4) 公共卫生间设置卫生桶，每日清理 1 次，每日擦拭 1 次；箱(桶) 无满溢、无异味、无污迹。

(5) 楼道每日清扫 1 次，走道、门厅、楼梯地表面、接缝、角落、边线等处洁净，地面干净有光泽，无垃圾、杂物、灰尘、污迹等现象，尽量保持地面材质原貌。

(6) 楼梯扶手、栏杆、窗台每日擦拭 1 次，保持干净、光亮、无灰尘；消防栓、指示牌等公共设施保持表面干净，无灰尘、无污渍。

(7) 天花板、公共灯具定期除尘，保持目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。

(8) 走廊、楼梯每日清洁 1 次，门厅玻璃每日擦拭 1 次，保持洁净、明亮、无灰尘、无污迹。

(9)负责保洁工作(按照保洁职责对所属区域开展卫生保洁工作),按院感要求各区域拖把按红、黄、蓝、绿分开放置保持晾干状态,病区内生活垃圾做到随时清理清洁。

5.洗衣服务

(1)工作时间:上午7:00-12:00 下午14:30-16:00。根据病区安排,完成病人的洗澡工作,确保洗澡质量,降低用水成本。合理投放洗涤剂,注意保护被服在洗涤时不要损坏,保证洗衣质量

(2)在后勤主管领导下负责全院被服洗涤,保管,消毒和缝补等工作,按规定折叠,并按时收下送到病房、门诊等科室。严格执行各类被服的隔离、洗涤、消毒制度,防止交叉感染

(3)严格执行被服的分类收交程序,严格手续,防止错、漏和丢失。各类被服按分类存放,方便取用,未印字新制品一律不交换

(4)严格执行病人被服的清单管理,收多少,洗多少,返回多少,有破损无法修补再用的要登记数量并报后勤备案。

(5)职工被服的洗涤严格按照院感要求进行,并做好科室被服登记,收返数量一致,有破损无法修补再用的要登记数量并报后勤备案。

(6)爱护公物,修旧利废,节约用水、电及洗涤剂,注意安全生产。

(7)完成领导交办的其他工作。

6. 门诊楼

(1) 每月对病区门窗卫生进行 2 次清扫(含病房外围垃圾、护士长玻璃脏随时清洁),每周协助护士整理库房一次,每周负责患者衣服、床单被套更换、清点、送洗及收纳,每日保持病房、办公区域及卫生间保持清洁。协助护士清理探视人员及所携带食品、物品等,维持病区正常秩序。

(2) 根据需要协助护送病人做检查,领送物品等其他外勤工作,协助护士做好病人的待检工作。

(3) 认真各科室和查抄科室的桌、椅和床的 净消毒。做好电话、电脑及其他电器、仪器的外貌干净消毒事变。

(4) 打扫门诊楼梯、廊、扶手及门窗、墙面、地面、护士台的桌、椅和压器等卫生。及时干净门诊大众卫生间、洗手间,并严格消毒。

(5) 帮忙护士调换床单位,一样平常一周一换,有脏污时及时调换。及时消除病人的吐逆物、分泌物等。及时整理诊室的污物、垃圾。根据消毒断绝要求处理惩罚,在放工前将医疗垃圾和生存垃圾分类打包整理,认真污物车的洗濯和保管。

(6) 为医护职员衣物盘点外送盘点领用,被服洗濯外送盘点并归放整洁,创建被服和事变服登记本,逐日盘点。

(7)、下雨天保安帮忙病人雨具保管,发放包袋,保持地面整洁干爽。

7. 封闭区域

(1) 打饭送餐工的职责：1、每天早中晚餐从患者食堂把饭菜盛装到容器里面，运输到病房配餐室并分发给患者用餐，由病房内护工将碗筷收集后，移交给送餐工，运送回厨房清洗消毒。负责病人一日三餐的配送及分发工作。

(2) 工作期间协助不能进食的患者进食，并将进食情况告知责任护士。现病人有异常举动，应及时制止并通知其他工作人员援助。协助行动不便的病人，以防跌倒。

(3) 针对有冲动伤人毁物行为的病人，应当尽快协助医护人员对其进行保护性约束。主动协助病区其他工作人员维护好病人秩序。

(4) 随时巡视病房，应接病人呼唤，协助生活不能自理的病人料理个人卫生，督促协助病人白天多下床活动。

(5) 协助护士做好病人入院前的准备工作和出院后床单元的整理及终末消毒工作，做好病室，床单元的规范整齐。

(6) 在护士的指导下每天做好病人的三短六洁(3短：头发、胡须、指甲 6 清洁：皮肤、头发、口腔、手足、指甲、会阴)工作。

8. 公共区域

(1) 责任区卫生每天至少打扫两次，早上 7: 45 前，下午 13: 45 前打扫干净，特殊情况增加清扫次数，责任区内道路地面见本色，无卫生死角；

(2) 果皮箱、垃圾箱内垃圾做到日产日清，垃圾无堆积、外溢现象，垃圾箱外表保持干净，内部无污水，并按指定位置规范放置；

(3) 垃圾清运车辆干净整洁，装、卸符合作业要求，不得乱倒、乱卸、乱抛，运输过程无洒漏；道路边的绿化区域内无废弃物，无枯枝烂叶；

(4) 责任区内无乱张贴乱涂乱画现象，发现后及时清除，并定期清除院内悬挂的横幅，张贴栏内的过期公示、通知等；

(5) 责任区内公共设施每天除尘清洁，有破损及时向科室报修；

(6) 室内地面干净整洁，楼梯扶手无灰尘，玻璃干净明亮，屋顶墙角无蜘蛛网，墙面破损有乱刻乱画及时报修；

(7) 厕所便池、洗手池每日清洗，每半月喷药杀毒，保持厕所无蝇虫、无尿垢、通风、无异臭味，水房无长流水；

(8) 室外公共区域雨后、雪天及时清扫道路重要活动场所的积水、积雪，保证道路畅通；办公、教学楼门口及时铺上防滑垫。

(9) 公共区域部分（含停车场及周围道路）需安排人员进行专业维护及保洁，并保持整体环境的干净、整洁。以上日常耗材由中标方负责配备。

9. 监控服务

(1) 监控室工作人员必须要有高度的责任心，时刻关注

监控画面动态，如实填写值班记录，发现异常情况立即向保卫部报告。

(2) 工作中要严格遵守安全操作规程，不得随意摆弄监控设备，不得无故中断监控，不得删除录像资料

(3) 严禁携带易燃、易爆、有青物品进入监控室。

(4) 上岗时着装整齐，举止文明，严禁值班人员酒后上岗。

(5) 注意防潮，经常检查系统运行情况，保证系统设备处于良好工作状态。

(6) 发现不安全因素或可疑情况，要立即进行信息复核，对确定的可疑信息要及时进行图像跟踪，用对讲机通知巡逻队员，并与巡逻队员保持联系，配合其抓获或查证可疑目标。若遇情况紧急的突发事件，要迅速拨打110、119、120等，同时迅速向领导报告。

(7) 由于夜间光照不足，图像质量、清晰度下降，夜间值班要提高注意，随时浏览、搜索画面。

(8) 对发现的案件线索及领导要求保留的录像要及时进行保存、刻录光盘并进行归档，做好标记。

(9) 爱护和维护保养好监控设备，定期擦拭前端摄像机防护罩，对机器出现的故障，要及时通知专业维修人员，不得随意拆卸机器。

(10) 自觉做好保密工作。不传播监控中发现的各种情况特别是他人隐私，不在值班以外场合谈论监控过程，不泄露监控录像内容。除公安机关出具证明材料及保卫处领导同意外，

不向外人调阅录像内容或外借录像资料。对因不遵守保密制度而造成严重后果的，由泄密人员承担法律责任。

(11) 保持通信联络通畅，确保对讲机通讯畅通，不占用监控室电话，出现故障要及时报修。

10. 厨师职责

(1) 切检查食品质量，腐败变质、发毒生虫、有毒有害、未净未泡、高危品不加工。

(2) 做到砧板抹布专用，配菜盘专用，生熟分开使用，用后及时清洗消毒，有摆放。

(3) 保持配菜台整洁，切配过的食品必须摆放在台桌上，不得落地存放，避免杂，并根据性质分类存放。

(4) 生品、半生品、熟食品必须严格分类保存。

(5) 易腐食品应尽量缩短在常温下的存放时间，加工后应及时使用或冷藏。

(6) 配菜结束拖清地面，工具、用具清洗干净，保持室内清洁卫生。

(7) 烹调前检查食品、调味品质量，做到“六不加工”（腐败变质不加工、发霉不加工、掺杂掺假不加工、未净未泡不加工、高危食品不加工、过期不加工）

(8) 食品以及隔顿食品要充分加热烧熟煮透，防止里生外熟。在停电、停气、由等特殊情况下如果改变加热方式，要特别提高警惕。

(9) 冷冻熟食品应彻底解冻后经充分加热方可食用。

10、工作结束调料加盖，灶下、地面清扫刷干净。

(10) 讲究个人卫生(勤剪指甲、勤洗手、穿着干净工作服上岗)

11. 厨房杂工职责

(1) 负责供应住院病员、陪人及职工、进修、实习人员的膳食、夜餐、过时餐，虚心听取群众意见，不断提高烹调技术水平和服务质量。

(2) 根据食谱和临床治疗需要，按质、按量制备膳食，保证按时供应，积极配合医疗。

(3) 精打细算，饭菜价格合理。节约用粮、油、水、电、气，爱护公物，管好物资。

(4) 严格执行卫生“五四”制度，做好个人卫生、环境卫生及饮食卫生，生、熟、刀及砧板要分开，接触食物和分发饭菜时要洗手，上班时要穿工作服，戴工作帽及口罩。每次饮食后一定要及时搞好餐厅及环境卫生清洁。

(5) 当班时要坚守岗位，做好职工值班夜餐、病员夜餐及新入院病人的饮食，完成值班应做的工作，做好防火、防盗、防毒、防腐等工作。点心及熟食品要有防蝇草，变质食物不准出售。

12. 医院驾驶员职责

- (1) 热爱本职工作，熟悉急救运行流程；
- (2) 热情周到，配合医护人员做好院前救护工作；
- (3) 严守交通法规，听从急救医师指挥，将患者快速、平稳送达目的地
- (4) 不以岗谋私，严禁向患者或家属索要财物；
- (5) 每次完成出车任务后及时加足油、水，检查车辆，排除故障，为下一次急救作好充足准备，出收障及时报告队长；
- (6) 急救车辆停放在院内指定位置，值班人员坚守岗位，保证 24 小时随叫随到，及时出诊；
- (7) 出诊按要求做好记录，并如实填写里程和油耗情况；
- (8) 交接班时交接好车辆、除急救设备和药品外的随车物品和通讯工具并填好交接登记；
- (9) 保证通讯畅通，非值班人员接到临时性任务及时到达，休息人员离开本区向队长报告；
- (10) 爱护车辆，做到勤检查，勤调整，以保证车况性能良好，每周一次在队长的带领下对所有车行一次全面检查。

12. 水电工职责

- (1) 自觉遵守医院的各项规章制度，严格执行国家有关水电操作规。
- (2) 负责全院水电设施的检查、保养和维修工作。
- (3) 配电房、水泵加压房和各类水池水箱的日常管理和维护工作。

(4) 定期检查供水供电设施的性能状况，发现问题及时排除，确保水电正常供应。

(5) 在完成维修任务的基础上，超负部分、零星的水电安装任务，对突发性故障，必须无条件地接受维修任务。

(6) 爱护和妥善保管好发给个人使用的维修工具和公用工具，如有遗失或人为损坏，要按价赔偿。领取维修材料必须登记。

(7) 遵守工作时间，不迟到不早退，对玩忽职守、擅自离岗，不服从管理的视情况予以行政、经济处罚。

(8) 实行发电和节假日、晚上轮值制。值班期间要认真做好巡查工作，发现问题及时处理：处理不了，及时报告管理科。

(9) 对报修项目原则上要当天修好，维修工作量大的要向后勤科报告并说明原因，维修完工要请使用部门或使用人签验。

(10) 独立核算的病区，部门家属宿舍，基建工地，饭堂地方的用水用电每日检查，抄表一次，定期把情况、数据报送至总务科。

13. 后勤人员职责

(1) 做好医院的水设施、环境设施，后勤机械设备的维修保养工作，保证使医院有一个良好的工作环境。

(2) 加强对本职工作的巡视，仔细检查设备情况，发现故障及时修理或报修。

(3) 对医院各部门提出的设施、设备的报修，及时复

修。重大、紧急维修五分钟内到达现场，一般维修 15 分钟到达现场，一般维修 2 小时内完成，重大、疑难维修 3 天内完成，要保证质量，同一项目在两周内无维修。

(4) 提高服务质量，在下部门的修理或安装新项目中，耐心解答，热情服务。工作完毕后，及时清理场地，保持环境卫生。

(5) 勤俭节约。在维修时要做到可修理的零配件要及时修复，更换零配件要执行以旧换新制度。

14. 行政人员职责

(1) 负责科室的行政、后勤工作，保障科室顺利开展各项工作。

(2) 负责科室相关会议及活动的策划、组织、协调。

(3) 负责与其他科室工作对接，做好信息的传达。

(4) 完成领导交办的其他工作事宜。

第三章 采购人需求

一、铜仁市第三人民医院保安、保洁、护工等岗位需求

岗位设置 99 个					
序号	院区	病区	人数	岗位	备注
1	总院区	一病区	1	保洁	按照综合管理服务标准与清洁卫生服务标准为准
2	住院部一楼	二病区	1	保洁	
3	住院部二楼	三病区	1	保洁	
4	住院部二楼	四病区	1	保洁	
	公共区域		2	保洁	

5	住院部 三楼	五病区	1	保洁
6	住院部 三楼	六病区	1	保洁
7	住院部 一楼	开放区	1	保洁
	总院二期	住院部	7	保洁
8	南院	一楼女 病区	1	保洁
9	南院	男病区 一楼	1	保洁
10	南院公共区域		2	保洁
11	市荣誉 军人休 养院		3	保洁
12	总院区 门卫		2	保安
13	总院区	门诊	2	保安
14	住院部 一楼	一病区	2	保安
15	住院部 一楼	二病区	2	保安
16	住院部 二楼	三病区	2	保安
17	住院部 二楼	四病区	2	保安
18	住院部 三楼	五病区	2	保安
19	住院部 一楼	开放区	2	保安
20	南院 区门卫		2	保安
	南院	一楼女 病区	4	保安
21	南院	一楼男 病区	4	保安
22	市荣誉 军人休 养院		2	保安
	本院二期		5	护工

23	本院区		6	护工
24	南院区		6	护工
项目管理人员			1	
驾驶员			2	
食堂大厨			2	
食堂杂工			4	
水电工			4	
行政、后勤人员			18	

二、评分标准（综合评分法）

评标因素及项目		分值	评分标准
投标报价		12	<p>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。</p>
技术部分 (54分)	投标人理念	4	<p>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（4-1分）。 不提供不得分。</p>
	管理目标与服务承诺	4	<p>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（4-1分）。 不提供不得分。</p>
	制度建设与服务方案	6	<p>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环境服务方面有具体的方案和示例，进行横向综合比较打分（6-1分）。 不提供不得分。</p>
	人员配备	10	<p>1. 对本项目保安、保洁岗位设置合理，符合业主方实际需求，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经理、保洁主管、保洁班长，保安队长都需具有医院管理经验： ① 都有在三级甲等医院工作经历的得8分； ② 都有在三级乙等医院工作经历的得6分； ③ 都有在二甲及以下医院工作经历得4分。</p>

			注：若不同时具备以最低工作经历确定档次计分。须提供以上人员服务的医院有效工作证明、社保局出具的近半年社保证明、银行出据的近三个月工资清册（证明盖鲜章）
	医疗废弃物及生活垃圾收集转运	15	<p>医疗废物收运、生活垃圾收运、医疗废物暂存点专职人员</p> <p>1. 都有在三级甲等医院工作经历得 15 分；</p> <p>2. 都有在三级乙等医院工作经历得 12 分；</p> <p>3. 都有在二甲及以下医院工作经历得 9 分。</p> <p>注：若不同时具备以最低工作经历确定档次计分。须提供以上人员服务的医院有效工作证明、社保局出具的近半年社保证明、银行出据的近三个月工资清册（证明盖鲜章）</p>
	院感控制	15	<p>投标人提供在医院开展保洁服务工作中,对保洁员工或后勤工作人员开展的院感控制知识学习、培训、实操等资料。具体如下：</p> <p>1. 消毒隔离、院感培训知识和技能操作标准培训、考核得 5 分；</p> <p>2. 清洁卫生工作实施方案得 2 分；</p> <p>3. 职业暴露处理得 3 分；</p> <p>4. 医疗废物收集清运制度、流程得 2 分；</p> <p>5. 医疗废物应急预案及演练得 3 分。</p>
商务部分 (34分)	类似物业服务经验	16	<p>投标人提供近三年来类似物业保安、保洁服务业绩：</p> <p>1. 有在三级甲等医院保安、保洁物业服务一年业绩的得 5 分；服务二年的得 10 分；服务三年及以上的得 16 分；</p> <p>2. 有在三级乙等医院保安、保洁物业服务一年业绩的得 4 分；服务二年的得 8 分；服务三年及以上的得 12 分；</p> <p>3. 有在二甲及以下医院保安、保洁物业服务一年业绩的得 1 分；服务二年的得 3 分；服务三年及以上的得 5 分；</p> <p>注：提供中标通知书或合同原件计分，未提供原件得 0 分</p>
	社会公益事业参与	10	<p>1. 投标人解决残疾人就业</p> <p>①1 至 2 人得 1 分；</p> <p>②3 人及以上得 2 分；</p> <p>需提供残疾证原件备查以及银行部门出据近三个月工资清册。</p> <p>2. 投标人解决建档贫困户就业</p> <p>①1 至 2 人得 2 分；</p> <p>②2 至 4 人得 4 分；</p> <p>注：需提供聘用贫困户建档贫困卡以及银行部门出据近三个月工资清册。</p> <p>3. 投标人参与扶贫攻坚、关爱留守儿童工作，并有相关部门授予牌匾或荣誉证书的，提供一个荣誉，得 1 分，满分 2 分。</p> <p>4. 投标人的服务项目被物业协会授予三星级及以上示范项目的，得 2 分。</p> <p>注：以上要求开标时提供原件，否则不得分</p>
	物业服务质量管理体系认证	8	<p>1. 投标人有“ISO 质量管理体系认证”，得 2 分；</p> <p>2. 投标人有“ISO 环境管理体系认证”得 2 分；</p> <p>3. 投标人有“ISO 职业健康安全管理体系认证”得 2 分；</p> <p>4. 投标人有“中国 315 企业信用评价证书”AAA 级重合同守信用企业得 2 分</p> <p>注：提供原件计分，未提供原件得 0 分。</p>

三、铜仁市第三人民医院保洁服务标准

1. 综合管理服务标准

服务名称	铜仁市第三人民医院保洁服务标准要求	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铜仁市第三人民医院保洁服务处（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。（中标人承担）	
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）； 2、所有保洁人员食宿由中标人承担。	
服务时间	该处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	符合铜仁市第三人民医院行业规范要求； 符合三级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。	
质量测评	平时采取多种形式与业主方沟通； 至少每季度征求院方80%以上的临床医技及行政职能科室进行保洁质量测评（得分不低于95分）；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。	
院区活动	每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	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。	
档案管理	建立完善的档案管理制度，建立健全院区铜仁市第三人民医院传染病档案。	
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	铜仁市第三人民医院保洁服务标准要求	备注
人员要求	<p>1. 仪容仪表规范，按规定着装。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. 具体保洁员工相关规范，投标方可在标书中列出。</p> <p>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。</p> <p>6、投标方提供的人员必须由招标方审核同意后方可录用。</p> <p>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。★</p> <p>8、身体健康，男性身高 1.60 米以上，女性身高 1.50 米以上。</p> <p>9、遵纪守法，品行良好，无犯罪记录。</p> <p>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。★</p> <p>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。</p> <p>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，从事住院楼、传染病院工作五年以上经验。</p> <p>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。</p>	
基本要求	<p>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；</p> <p>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。</p>	

工作要求	<p>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。★</p> <p>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。</p> <p>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。★</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>8. 为了不影响临床查房，要求保洁员在 8:00 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。</p>	
生活垃圾收集	<p>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。</p>	
医疗垃圾收集	<p>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。★</p>	
通道及楼梯台阶	<p>1、地面每天清扫二次，拖清保洁一次。</p> <p>2、楼梯间墙面每月除尘一次。</p> <p>3、大堂、门厅的地面每月保养一次。</p> <p>4、楼梯间无乱贴乱画，发现占用现象应及时劝阻、制止。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>7、烟道通风口经常擦抹无积灰。</p>	
楼梯扶手、栏杆、窗台、开关	<p>每周擦抹至少 1 次，保持扶手、栏杆干净、无灰尘。</p>	
门、窗等玻璃	<p>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。</p> <p>2、玻璃内外光洁明亮。</p> <p>3、大门、门把手上无手印、尘、迹。</p>	
天花板、公共灯具	<p>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。</p>	

电梯	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 5. 地胶 12 次/月保养，门诊大楼踏步 12 次/天冲洗。 	
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。	
消灭鼠害蚊蝇	每月对窠井、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	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	
休闲、娱乐、健身设施	<ol style="list-style-type: none"> 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。 <p>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（含往返交通事故责任）</p>	

<p>办公区域</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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，无散落垃圾，无积水，无异味。 7. 总服务台饰面清洁光亮无尘迹。 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. 石材地板防止烟蒂点、硬物损伤。 22. 病房内各类洁具需消毒处理，清洁无污迹。 	
<p>卫生间要求</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 	
<p>消毒</p>	<p>按照医院感染管理要求，做好消毒工作。</p>	

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、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。	