保洁服务项目

采购需求

一、总则

1 投标人应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

3 投标人在投标前应认真了解项目的实施背景、应提供的服务内容和质量、项目考核管理要求等，一旦中标，应按照招标文件和合同规定的要求提供相关服务。

4中标人需负责与有关部门和单位协调，协助配合采购人办理与餐饮服务相关的项目申报、审批、核准、备案许可等手续，为采购人的餐饮服务提供必要的工作条件。

5投标人需在投标文件中承诺，为了保持原有工作的延续性，需预留8%的名额录用之前在岗的工作人员。

二、项目概况

同济大学附属养志康复医院，即上海市养志康复医院（上海市阳光康复中心），隶属于上海市残疾人联合会，是上海市级三级康复医院、首家纳入上海申康医院发展中心市级医院管理平台的康复医院和首家大学附属康复医院。医院占地面积396亩，一期和二期总建筑面积约15万平方米，预计开放床位1000张。医院现有职工850名，其中具有硕士研究生及以上学历的员工占30%以上。医院着眼于康复事业发展大局，注重体现龙头引领与示范辐射效应，努力建成全国领先、国际有影响力的集康复医疗、康复教育、康复科学研究和康复医学工程于一体的现代化三级康复专科医院；建成整合预防、治疗、康复技术，提供全周期医疗服务的残疾人健康管理中心；建成培养卓越康复人才、研发关键康复技术的大学附属研究型康复医院。

三、服务内容及要求

1.服务内容

1.1 内、外环境服务

1）负责医院室内、室外清洁卫生：包括内墙、玻璃、通风口、地面、室内家具、楼梯、走廊、通道、窗户、门、桌、椅、床、柜、宣传栏、洗手间、电梯间、公共通道和室外医院院落、道路的保洁工作及生活、医疗固体废物、医疗化学废液、可利用医疗废物的收集、存放和运送，2米以下外墙清洗，并做好工作台账记录。

2）配餐间的清洗、消毒、热水供应及微波炉的使用管理。

3）病区床单位使用终末的清洁、整理、加床拆除。

4）病房（含阳台）设备带、陪客椅等无污迹、床头柜后、床底下无积灰和垃圾。

5）床头柜一桌一巾，终末处理符合要求。微波炉无污迹。盆栽表面无污迹，绿叶无积灰。

6）每周清洁墙面一次，清除蜘蛛网，擦门、窗、玻璃、贴角线、各类仪器开关、清洁空调。

7）拆装送洗病区的窗帘和隔断帘。

8）运送车辆消毒清洗。

9）着装整洁，挂牌服务，礼貌用语，做到微笑服务。

10）每天至少两次清洁服务台，各诊治室，医生护士休息室，热水器，窗台，清洁大厅，走廊地坪，铁栏杆，公用电话，2米以下的各类电子屏，做到无尘，无污垢。有血迹，呕吐物，烟蒂等杂物要及时清除保持环境卫生。

11）每天上、下午至少二次清洁候诊室、擦候诊椅，清洗垃圾筒，倾倒垃圾， 做到垃圾袋装化，不滴漏，病人污物、医疗垃圾不乱倒，必须进行统一处理。

12）清洁厕所，坐厕、厕位、小便池、镜子、面盆、水龙头门、门 、隔断、 栏杆、天花板、地面、瓷砖墙、排风扇、做到明亮整洁、无尘、无污垢、无锈斑、无漏水、无堵塞、无积水、通风无异味，便器清洁、无便迹、无尿垢， 墙面整洁，镜子、淋浴房无污迹、水迹、毛发。

13）门诊区域所有卫生间早上 8 点前需完成一次清洁，8:00-16:00 每2小时至少清洁一次。急诊、医技区域所有卫生间24小时保持每 2小时清洁一次。行政办公楼、会议中心、培训教室等区域卫生间每日至少清洁三次。

14）指示牌、广告牌无灰尘、无污迹、无水印，金属件表面光亮，无痕迹。

15）节约使用水、电、气，做好上下班前的安全检查工作。

16）垃圾每天定时清运，做好垃圾分类，按照院内指定地点存放。

17）建立各区域环境管理制度并认真落实，环卫设施齐备，实行标准化清洁保洁，由专人负责检查监督，清洁率98%以上。

18）绿化带及水池绿地内无杂物，花台表面干净无污渍。

19）外围及周边道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍。地上无泡泡糖、缝隙内无杂草，明沟窨井内无杂物、无异味。路灯表面干净无污渍。

20）垃圾箱定点放置，垃圾桶不溢出，外观无污迹、垃圾日产日清、内胆干净等，垃圾袋不着地放。

21）区域内设施(包括指示牌、灯具等)无污迹、无粘贴物、无蛛网、灰尘、无乱张贴涂划、无小广告等，空调风口无积灰。

22）医疗废物、医疗废液、可利用医疗废物，做好集中分类存放，并按照医院感染控制有关规定，做好称重、记量、表格汇总、按月递交。并做好暂存点集中存放点的清洗、消毒工作及记录。

23）按时巡视负责区域，每层要做到地面洁净、整洁、无纸屑、痰迹，墙面无蜘蛛网。卫生间要清洁、干燥、无异味。

24）为避免尘土飞扬，地面干拖应使用尘推加牵尘剂的方法进行处理。

25）使用专业洗衣机和烘干机对湿拖把头、尘推头、抹布进行洗涤和烘干，以防止交叉感染，洗衣机、烘干机、场地由采购人提供。

26）不同区域使用相对应的清洁工具，按医院院感控制的要求对集中堆放的物料用颜色、字标等方式进行严格的分类摆放， 以防止交叉感染。

27）做好环境保洁区域内所有地面的养护工作，制定符合医院地面养护频率的工作计划。

1.2手术室、供应室/收发室、胃镜室、口腔科、检验科等区域的特殊保洁要求

1）PVC地板，要有专业人员每年清洗、保养、打蜡平均不少于四次，不同区域频次由招投标双方协商确定。

2）平时地面清洁需用清洗机及可脱卸式拖把，每天进行清洗、消毒、更换。

3）对医疗器械进行清洗、消毒。

4）每天及时擦净墙壁上的污迹和血迹。

5）每天及时清洁回风网上的灰尘。

6）每周彻底清洁一次室内出风口、每月大扫除一次。

7）整理敷料、打包，及时添加一次性用品、物品。

8）对各类被服类用品进行收集、存放、登记、送洗等。

1.3 专项服务

1）门窗玻璃透明锃亮、无污迹，定期冲洗毛石，对花岗岩、大理石定期进行保 养。

2）室内 PVC 地面/橡胶地板的养护：定期抛光、喷磨、刷洗、补蜡、全面打蜡。

3）公共区域的 PVC 地面/防滑橡胶地板的清洗、养护：定期进行刷洗、抛光、喷磨、补蜡、全面打蜡。

4）垃圾中转房应专人管理定时开放，袋装垃圾摆放整齐，地面无明显垃 圾，无污水外溢，房内应无明显异味。

5）所有垃圾至少做到日产日清，如有采购人限制堆放面积、高度的区域，不得超出限定容量。清洁人员每天定时到各点收集废纸及可再生弃物进行回收。

6）定期做好天沟和雨水井清理、疏通工作，频次不得少于每月一次，在每年汛期来临前需加强清理。

7）定期做好污水井疏通、清淤工作，频次不得少于每周一次。

8）报价中包含但不限于：毛石深度养护、花岗岩与大理石晶面翻新，以及日常毛石冲洗、花 岗岩、大理石定期保养，PVC 地面的护理，包括打蜡，喷磨和抛光等处理，保持 PVC地面的光亮、整洁，并且注明保养的频率。

9）消杀班组必须严格按照医院感控要求执行消毒工作，并建立可轮换的班组梯队，提供24小时消毒响应及封控场景下的消毒响应预案。

说明：

1）保洁耗材提供：根据保洁内容配备保洁设备、工具和清洗剂等耗材（含在本次报价中）。

2）供招标单位使用的低值易耗品：包括厕纸、檫手纸、垃圾袋、洗手液、芳香球、防滑地毯、电梯地毯、伞套等。请报出品牌、单价供招标单位选择（含在本次报价中）。

3）专项保洁项目：大理石地面、木地板保养打蜡、PVC地板保养打蜡、地毯清洁、玻璃幕墙清洗、铝合金外墙清洗等。专项保洁报价需达到的频次要求（要求详见表1），费用包括在本次报价中。

表1：专项保洁需达到的频次（不少于以下要求）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 材质 | 频次 | 处理方法 |
| 1 | 大理石（花岗石）光面 | 1年/2次 | 晶面或打蜡处理 |
| 2 | 大理石（花岗石）光面 | 1年/2次 | 翻新处理 |
| 3 | 大理石（花岗石）毛面 | 1年/1次 | 渗透保护处理 |
| 4 | 玻化砖 | 1年/2次 | 清洗 |
| 5 | 地砖 | 1年/2次 | 清洗 |
| 6 | 木地板（复合木地板） | 1年/1次 | 打蜡 |
| 7 | 地毯 | 1年/2次 | 清洗 |
| 8 | PVC地面 | 1年/1次 | 打蜡 |
| 9 | 陶瓷外墙面砖 | 1年/3次 | 高空清洗 |
| 10 | 玻璃幕墙 | 1年/1次 | 高空清洗 |
| 11 | 铝合金外窗 | 1年/1次 | 高空清洗 |

1.4 运送服务

1.4.1运送服务内容包括但不限于：

日常计划性运送包含但不限于：检验报告运送、运送预约病人治疗检查、标本运送、血样运送、外勤运送、院内物品搬运、库房物品运送、病区药品送领、供应室消毒敷料运送。

对于急诊、手术室、供应室、HDU等科室，必须同时完成其保洁和专业护养。

及时收送各类申请单、会诊单、化验单、报告等，杜绝漏送、遗失。完成科室所需运送服务（血、药、标本、医疗设备等），严格执行签收制度，不可中途转手运送。

规范运送，与护士交接核对病人、注意安全带、护栏和轮椅刹车的使用。在运送过程中，病人发生病情变化时，第一时间与医护人员及运送中心取得联系并就近抢救。

投标人须响应 24 小时运送服务，自报即时运送呼叫到位时间。（需提供承诺函）

调度员语言规范，保障24小时/天，365 天/年随时有人接听电话处理服务需求。合理安排工作秩序，遇到不能解决问题及时反馈。

运送工具完好、使用正确，定点定位放置。每日有安全检查并清洁消毒。如遇损坏及时报修，并悬挂“维修中”的警示标牌。

按照采购人指示，完成突发性事件的处理，响应其他因业务开展需要的运送服务。

每周提供详细运送分类、工作量统计报表，并应提出决策支持分析，包括并不限于运送分类工作量分析、平均每工作段时间分析、人员工作量分析、运送密集分散度分析等。（需提供承诺函）

1.4.2.运送服务标准

| 待派工内容 | 到达需求现场  （分钟） | 单项正常完工 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- |
| 正  常  推  送 | 30 | 1、标本20分钟到达现场，35-40分钟完工；  2、单据25分钟到达现场， 40-45分钟完工；  3、病人推送30分钟到达现场：  a、检查根据预约时间；  b、转床45-50分钟完工。  4、物品运送量小30分钟到达现场：  a、手拿45-50分钟完工；  b、1人推车50-60分钟完工；  c、2人推车55-65分钟完工。  5、物品搬运量大电话30分钟内联系并沟通落实 | 标本送达时间以扫描为准，送达目的地40分钟内；单据运送根据要求送到相应科室，45分钟内完工；  病人检查根据预约时间，行走单项检查大约返回病房60分钟内，推轮椅单项检查大约返回病房70分钟内，推床单项检查大约返回病房80分钟内，病人转床根据要求送达相应病房，50分钟完工； |
| 抢  救  病  人  推  送 | 5 | 1、标本5分钟到达现场， 13-15分钟完工；  2、药品5分钟到达现场， 13-15分钟完工；  3、病人检查5分钟到达现场，推床单项检查  25-30分钟完工。 | 标本由医护人员直接联系检验科，送达时间以扫描为准，15分钟内；药品由医护人员事先联系药房，运送员直接到药房拿取，送达病房，15分钟内；抢救病人检查由医护人员事先联系检查科室，同时医护人员陪同，乘坐专用电梯。 |
| 紧  急  推  送 | 10 | 标本、单据10分钟到达现场， 15-20分钟完工；  2、药品10分钟到达现场， 15-20分钟完工；  3、病人检查10分钟到达现场，30-40分钟完工。 | 标本由科室直接联系检验科，送达时间以扫描为准，单据运送根据要求送到相应科室，20分钟内；  药品由科室事先联系药房，运送员直接到药房拿取，送达病房，20分钟内；  病人检查由科室联系，运送员工凭检查单运送病人检查，如有问题运送直接联系科室并告知8033，乘坐专用电梯返回病房40分钟内。 |

1.5 宿舍管理服务

| 类别 | 服务要求 |
| --- | --- |
| 宿舍管理员 | 办理入住、退房手续、信息咨询、物品报修、物品出借、叫醒服务、行李寄存、提送行李服务。 另：1号楼办理娱乐设施器材的租用服务。 |
| 办理入住、退房手续、信息咨询、物品报修、智障学员出入登记手续、定时开关楼道门、定时开关公共浴室门、员工宿舍更换布草服务。每月统计员工宿舍缴费情况，发放缴费通知单提醒交费。 |
| 办理入住、退房手续、信息咨询、物品报修、物品出借、叫醒服务、行李寄存、提送行李服务。楼内管家式服务。 |
| 清  洁  服  务 | 提供每日房内清洁服务，更换一次性用品、布草。常住宿舍布草2天—3天跟换一次。提供夜床服务。 |
| 提供每日宿舍清洁服务，更换一次性用品、布草。部分需提供送水果、鲜花等并提供夜床服务。 |
| 提供每日宿舍清洁服务，更换一次性用品、布草，常住布草2至3天一次。 |
| 学生宿舍每月2次更换布草。  每日检查宿舍卫生情况 |
| 延  伸  服  务 | 多功能厅：活动或会场服务；会场布置、茶水服务等。  卡包、乒乓、桌球卫生清洁和管理  亲水平台、网球、篮球，提供器具租借、场地清洁和挂历  室内场地清洁、设施清洗维护等。 |

1.6 会务接待服务

做好日常会议室管理及保障各类会议的正常开展。

会务服务人员经过会务礼仪的相关正规培训，平时注意着装整洁，做到礼貌用语。

协调安排、准确记录并掌握每天会议安排情况，根据会议类型及要求做好会议相关准备。

负责参观电瓶车的使用安排、驾驶员调度、车辆保养等。

知晓并熟悉医院内部联系电话，会议安排临时有变更时需及时通知及协调相关部门和人员。

承担会议筹备相关工作，例：打印文稿、复印文件、制作嘉宾台卡、参与会场布置等。

参与会议具体接待工作，例：水果饮料的准备、茶水招待等。

对会议室库房进行管理，记录统计日常消耗品的入库及使用情况，保证足够物资保障会议正常有序开展。

定期规范评估和维护好会议室的各类设施设备，并及时提出设施设备更新、优化方案，保障会场设备正常运作。

四、人员岗位配置

1.保洁人员岗位配置需求（岗位数不低于145）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 所属区域 | 岗位名称 | 岗位数量 | 工作时间 | 周工作天数 |
| 1 | 全区域 | 项目经理 | 1 | 8小时 | 5 |
| 2 | 内勤 | 1 | 8小时 | 5 |
| 3 | 保洁主管 | 2 | 8小时 | 5 |
| 4 | 保洁领班 | 5 | 8小时 | 5 |
| 5 | 1号礼和楼 | 一楼 | 1 | 8小时 | 5 |
| 6 | 二楼 | 1 | 9小时 | 5 |
| 7 | 三楼 | 0 | 9小时 | 5 |
| 8 | 2号智和楼 | 一楼 | 2 | 8小时 | 7 |
| 9 | 二楼 | 1 | 8小时 | 7 |
| 10 | 三楼 | 1 | 8小时 | 7 |
| 11 | 3号康和楼 | 一至三楼急诊/治疗区 | 6 | 8小时 | 7 |
| 12 | 一至三楼急诊/治疗区 | 1 | 12小时 | 7 |
| 13 | 一至四楼病区 | 4 | 8小时 | 7 |
| 14 | 三楼HDU、手术室保洁 | 2 | 8小时 | 7 |
| 15 | 4号信和楼 | 儿童康复 | 1 | 8小时 | 7 |
| 16 | 二楼及三楼 | 1 | 8小时 | 7 |
| 17 | 5号仁和楼 | 公共区域 | 1 | 8小时 | 5 |
| 18 | 6号义和楼 | A栋病区保洁 | 5 | 8小时 | 7 |
| 19 | B栋宿管阿姨 | 2 | 24小时 | 7 |
| 20 | 7号安和楼 | 1-4楼南、北病区 | 8 | 8小时 | 7 |
| 21 | 1-4楼治疗大厅 | 2 | 8小时 | 7 |
| 22 | 8号祥和楼 | 一至三楼病区 | 3 | 8小时 | 7 |
| 23 | 9号乐和楼 | 一楼至三楼治疗室 | 1 | 8小时 | 7 |
| 24 | 10、11号楼 | 高压氧舱、档案室 | 1 | 8小时 | 7 |
| 25 | 12号楼及附属用房 | 保洁 | 1 | 8小时 | 5 |
| 26 | 1#门诊 | 一至四楼-南北 | 8 | 8小时 | 7 |
| 27 | 2#养志楼 | 一楼药房+大堂 | 3 | 8小时 | 7 |
| 28 | 二至八楼东西病区（二楼西区和四楼东区除外） | 24 | 8小时 | 7 |
| 29 | 二楼治疗区 | 2 | 8小时 | 7 |
| 30 | 一至八楼治疗大厅 | 5 | 8小时 | 7 |
| 31 | 连廊保洁 | 2 | 8小时 | 7 |
| 32 | HDU保洁 | 3 | 8小时 | 7 |
| 33 | 3#阳光楼 | 一楼治疗区 | 1 | 8小时 | 7 |
| 34 | 二至四楼病区+治疗室 | 6 | 9小时 | 7 |
| 35 | 4#行政楼 | 一楼、二楼 | 0 | 8小时 | 5 |
| 36 | 三楼办公区域 | 2 | 8小时 | 5 |
| 37 | 四楼办公区域 | 1 | 8小时 | 5 |
| 38 | 5#儿童康复楼 | 一楼诊室、治疗区 | 2 | 8小时 | 7 |
| 39 | 二楼诊室、治疗区 | 2 | 8小时 | 7 |
| 40 | 三楼诊室/治疗、病区 | 2 | 9小时 | 7 |
| 41 | 四楼办公区域 | 1 | 8小时 | 5 |
| 42 | 7#高压氧北楼 | | 1 | 8小时 | 7 |
| 43 | 外围保洁 | 室外清扫 | 8 | 8小时 | 7 |
| 44 | 循环保洁 | 4 | 8小时 | 5 |
| 45 | 布草间 | | 8 | 8小时 | 7 |
| 46 | 生活垃圾收集 | | 3 | 8小时 | 7 |
| 47 | 医废收集及医废暂存点 | | 3 | 8小时 | 7 |
| 合计 | | | 145 | - | - |

运送人员岗位配置需求（岗位数不低于50）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 所属区域 | 岗位名称 | 岗位 | 工作时间 | 周工作天数 |
| 1 | 3号康和楼 | | 4 | 8小时 | 5 |
| 2 | 3号康和楼 | | 2 | 8小时 | 5 |
| 3 | 6号义和楼 | | 2 | 8小时 | 5 |
| 4 | 7号安和楼 | | 4 | 8小时 | 5 |
| 5 | 8号祥和楼 | | 2 | 8小时 | 5 |
| 6 | 2#养志楼 | 病区运送工 | 12 | 8小时 | 7 |
| 7 | 手术室运送工 | 2 | 8小时 | 7 |
| 8 | HDU运送工 | 2 | 8小时 | 7 |
| 9 | 3#阳光楼 | 病区运送工 | 3 | 8小时 | 5 |
| 10 | 5#儿童康复楼 | 病区运送工 | 1 | 8小时 | 7 |
| 11 | 物品资料运及其他运送工 | | 8 | 8小时 | 5 |
| 12 | 6 | 8小时 | 7 |
| 13 | 2 | 12小时 | 7 |
| 合计 | | | 50 | - | - |

3.会务人员岗位配置需求（岗位数不低于5）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 所属区域 | 岗位名称 | 岗位 | 工作时间 | 周工作天数 |
| 1 | 4号信和楼、 行政楼 | 组长 | 1 | 8小时 | 5 |
| 2 | 会务 | 4 | 8小时 | 5 |
| 合计 | | | 5 | - | - |

4.宿管人员岗位配置需求（岗位数不低于11）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 所属区域 | 岗位名称 | 岗位 | 工作时间 | 周工作天数 |
| 1 | 1号礼和楼、 6号仪和楼 | 主管 | 1 | 8小时 | 5 |
| 2 | 领班 | 1 | 8小时 | 5 |
| 3 | 前台 | 5 | 8小时 | 5 |
| 4 | 清洁 | 4 | 8小时 | 5 |
| 合计 | | | 11 | - | - |

说明：投标人的各岗位配置标准不得低于表内岗位配置数要求。

人员要求

1、投标人需安排管理团队专职负责项目现场管理，项目经理具有医院物业管理同类职务八年以上工作经验的优先，主管、领班等管理岗位人员具有医院物业管理同类职务三年以上工作经验的优先。

2、投标人需按照采购人提供的岗位设置、人员配置数量、人员相关资质等要求配置人员，书面承诺实际到岗人数。人员经采购人确认后不得随意更换，人员调整需经采购人同意。

3、保洁、运送、宿管、会务服务人员符合法定劳动年龄。特殊岗位按相关需求另行设定年龄限制。

4、投标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准，自行招聘员工，负责员工的工资、福利、社会保险及公积金，须严格按照国家规定给所有员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）和住房公积金，并提供费用明细。如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由投标人全部负责。

5、投标人应对工作人员合理排班，全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行。因工作原因产生的加班（含节假日加班），投标人应严格按国家有关法律、法规要求的标准给付员工加班薪资，并包含国家规定的员工年假费用。投标人需承诺本项目中所投服务人员的员工薪资、社保、公积金、加班费、各类津贴等，均符合《中华人民共和国劳动法》、上海市人力资源和社会保障局相关规定等最新国家及地方相关法律法规，以及所属行业基本标准。因投标人违反《劳动法》等法律法规，或因薪酬待遇等相关问题产生的争议纠纷或法律问题，造成甲方的连带责任和损失全部由中标人承担。

6、如遇国家或地方部门征收新增或额外的税费、保险费及其他费用等，或国家和地方政府调整税率、最低工资、社保和住房公积金标准，或合同服务内容、岗位量、用工量存在增加的，双方需将调整内容、费用计算方式等以书面形式确认，作为费用增减的有效补充。

7、服务期间，采购人有权根据管理及工作人员日常表现、服务满意度、是否存在违规违纪行为等，要求投标人更换员工，投标人应积极配合，或扣减相关费用。

8、投标人应对所有工作人员定期进行政审，频次不低于每年度一次。

五、其他要求

1、投标人应按照招标文件的要求，提供本项目管理服务的方案，配备合格的服务人员并进行报价；中标后应按照招标文件的要求签订合同并提供优质的管理服务。

2、投标人需对管理人员和主要员工的来源作基本说明，提供员工福利、加班费、员工考勤动态管理的方案。

3、投标人需为所有员工购买意外伤害类保险，中标后需向采购人提供保险购买的证明文件。

4、投标人需承诺为本项目全体人员购买物业管理企业责任险（需提供承诺函）。

5、高温季节投标人需为在岗员工提供防暑降温工作。

6、中标供应商负责生活垃圾的外运费和垃圾处理费用。采购人负责医疗废弃物、医疗病理废液、医疗放射废液的外运费和垃圾处理费用。

7、合同不得转让，本次采购中高空清洗部分可分包履行，其他部分不得分包。投标人拟在中标后将高空清洗部分分包的，应当在投标文件中提供《分包意向协议书》，载明接受分包的企业、分包合同金额，接受分包的企业应当具备相应资质条件且不得再次分包。除上述情形外，中标后一律不得对外分包。

8、投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，以保证整个后勤系统安全、高效、有序和有计划地运转。

9、投标人有责任配合采购人接受上级有关单位的监督、检查，提供必须的工作资料。

10、投标人必须积极配合采购人完成各类应急任务所增加的服务项目，不得以任何理由推诿。

11、投标人完成医院领导布置的其他任务，医院在发展过程中，会有新的变化，投标人应与时俱进，完成医院下达的任务。

六、服务期限要求

本项目服务期为12个月。

七、服务验收标准及考核办法

1. 投标人提供的服务应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的各项服务标准、规范、规章要求，并满足采购人实际需求，标准、规范等不一致的，以要求高的为准。

2. 本项目验收将由采购人组织进行或委托第三方进行，详见考核办法。

3.考核办法

采取月度定级考核，分五级：

A+级：≥90分且有加分情况,全额支付，酌情奖励。

A级:≥90分合格，全额支付。

B级:89-80分整改,付90%费用。

C级:79-70分整顿,付80%费用。

D级:≤69分约谈公司,支付不高于70%。视实际情况确定具体支付比例。

一年内，月度考核结果三次D级的中标人，或发生影响医院声誉的重大事件，可随时终止服务合同，由此产生的一切法律后果及所有相关费用由中标人承担。

八、报价要求

投标报价应包括人员服务费用（人员成本、企业利润及公司税金等费用，其中人员成本包括员工工资、工作午餐、服装费、福利费、社保金和公积金等费用）、保洁日常耗材费、低值易耗品费用、保险费、专项清洁费用（包括大理石地面、木地板保养打蜡、PVC地板保养打蜡、地毯清洁、玻璃幕墙清洗、铝合金外墙清洗等）。

除投标需求中另有说明外，本项目投标报价（即投标总价）应包括招标文件各标段承包范围内的全部工作内容，以及为完成项目服务内容与要求而发生的辅助性、配合性的相关费用并且充分考虑合同包含的责任义务和一般风险等各项全部费用。

投标报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于投标人的风险。投标人应逐项计算并填写单价、合计价和总价，投标人没有填写单价和合计价的项目将被认为此项目所涉及的全部费用已包含在其他相关项目及投标总价中。

投标人应考虑本项目可能存在的其他任何风险因素，包括政策性调价、人工和材料成本增涨等。

投标人按照投标文件格式中所附的表式完整地填写开标一览表及各类投标报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格构成等。

九、付款方式

服务费用按月支付，甲方根据合同规定的标准对乙方上一个月的服务情况进行考核，满足付款条件后，30日内支付。

附件1 保洁、运送、宿管、会务服务考核表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | | 考核内容 | 考评人 | 标准 分值 |
| 直接定级 项目 | | 未持健康证、岗位资格证书 | 运行保障部 | / |
| 未参加感控办组织的各类培训或考核不合格 | 感控办 | / |
| 因工作失误造成重大医院感染事件，造成严重后果 | 感控办 | / |
| 因工作失误发生人员摔倒、火灾、误食消毒液等重大事故 | 运行保障部 | / |
| 违反廉洁从业等违法、违规事件，造成严重后果 | 运行保障部 | / |
| 从业人员年龄、性别、能力要求未达到岗位要求 | 运行保障部 | / |
| 保洁 | | 病区（含HDU） | 护理部 | 15 |
| 门诊及医技科室（含手术室、供应室/收发室、胃镜室、口腔科、检验科、放射科、超声科、药剂科、神经电生理科等） | 门办 | 15 |
| 高压氧室、档案室 | 高压氧室 | 3 |
| 体检中心 | 体检中心 | 3 |
| 康复治疗区域 | 治疗部 | 6 |
| 行政办公、食堂、会议室、科研楼、培训教室、地下室、公用房间、室外等区域 | 运行保障部 | 3 |
| 感控专项 | | 保洁感控质量 | 感控办 | 40 |
| 运送 | | 楼宇运送任务完成情况 | 护理部 | 5 |
| 消毒包、病案、药品、氧气瓶、医废、夜班等专岗及综合岗运送 | 运行保障部 | 5 |
| 宿管 | | 接待、房间安排、管理、保障服务等有差错扣0.25分/次 | 运行保障部 | 1 |
| 会务 | | 接待、会场安排、音响、茶水供应等有差错扣0.25分/次 | 运行保障部 | 1 |
| 投诉 | | 有效投诉扣0.25分/例 | 运行保障部 | 2 |
| 满意度 | | 满意度调查满意率80%-60%扣0.5分，59%以下扣1分 | 运行保障部 | 1 |
| 加分项 | | 在完成工作任务，提高工作质量，增收节支方面作出了显著成绩；忠于职守、工作勤恳、廉洁奉公、勇于奉献，事迹突出的；提出的合理化建议等方面取得了开拓、创新成果的；在精神文明建设方面作出特殊贡献的，（例如好人好事、拾金不昧等）；保护公共财产，制止或避免人身、设备事故，使医院和其他员工利益免受重大损失的；技术及服务水平提升明显，或代表中心参加各类比赛活动取得优异成绩，为医院（中心）赢得荣誉的；其他方面应予奖励的情形。加1分/次。 | 运行保障部 | 5 |
| 105 |