一、说明

**1 总则**

1.1 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。

1.2 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。

1.3 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。

1.4 投标人认为招标文件（包括招标补充文件）存在排他性或歧视性条款，可在收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出，并附相关证据。

1.5 本项目若涉及保安服务内容，根据《保安服务管理条例》（国务院令第564号）第十四条规定，中标人应当自开始保安服务之日起30日内，向所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

1.6 本项目若涉及餐饮服务内容，则应满足以下条件：

1.6.1 投标人应按许可范围依法经营；如为学校餐饮采购项目，投标人应具有食品经营方面的资格（资质）。

1.6.2 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。

1.7 投标人需在投标文件中承诺，如之前在岗的工作人员经考评符合上岗要求的，原则上应继续留用。

★1.8投标人提供的服务必须符合国家强制性标准。

二、项目概况

**2 项目名称**

项目名称：上海市浦东新区光明中医医院物业管理采购项目

**3物业基本情况**

物业类型：医院

坐落位置：上海市浦东新区惠南镇东门大街43号 建筑面积： 19155 ㎡

物业管理服务区域：光明中医医院院区

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

医院占地约8000㎡（12亩），总建筑面积为16444㎡，由门急诊楼、病房楼及辅助房组成；绿化面积约100㎡，场地道路面积约800㎡。医院门急诊楼，相继建于1991年、1999年，病房楼建于1994年，于2019年完成修缮，医院是一家二级甲等综合性中医医院，核定床位318张，2023年日均门急诊量约2000人次，2023年9月在岗人数593人。

4.2 项目招标范围及内容

本项目为上海市浦东新区光明中医医院物业管理采购项目，具体包含：保洁、运送、配膳送餐、电梯、氧气房、庭院绿化养护、食堂厨师厨工、供应室消毒工、空调清洗、水箱清洗、下水道疏通、化粪池清理，生活垃圾与医疗废弃物收运、太平间管理等。

4.3 本项目服务期限：本项目一招一年，服务期限暂定为2024年2月1日至2025年1月31日，具体以合同签订为准。采购人存在搬迁新场综合医疗卫生中心的不确定因素，如合同期内采购人地址或名称发生变更的，采购人有权解除合同或根据实际需求调整岗位人数，并不承担违约责任。

**5 承包方式**

5.1 依照本项目的招标范围和内容，中标人以**“全包”**方式实施服务管理承包。“全包”的含义指：采购人按双方约定的服务人数，每月向中标人支付管理服务费以外，项目过程中所发生的人员费用和材料设备及检测费用（详见下表）由中标人提供；水电气等能耗由采购人提供。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **其他费用内容** | **主要描述** |
| 1 | 日常保洁材料 | 保洁中发生的工具，使用量参考医院项目现状及工作频次 |
| 2 | 各类工具 | 保洁中发生的工具，使用量参考医院项目现状及工作频次 |
| 3 | 生活垃圾袋 | 保洁中发生的工具，使用量参考医院项目现状及工作频次 |
| 4 | 医疗废物垃圾袋 | 保洁中发生的工具，使用量参考医院项目现状及工作频次 |
| 5 | 花园肥料 | 医院自有小花园一处。日常管理养护用 |
| 6 | 清洁剂（含空调、地面、玻璃等） |  |
| 7 | 洗涤剂 |  |
| 8 | 地面保护材料（地板用蜡、去蜡水等） |  |
| 9 | 清洗地巾用的洗脱、烘干设备 | 洗衣机、烘干机（一套）；并符合医院院感科的要求 |
| 10 | 医院二次供水两处 | 需提供清洗水箱服务一年2次，水质检测报告每季度1次 |
| 11 | 清理化粪池、下水道疏通 | 医院有化粪池2处，需要定期安排吸污车辆抽粪；负责院内厕所、下水道堵住后的疏通服务，自备工具。 |
| 12 | 防护物资 | 口罩、手套、一次性帽子等。按实际物业每日上班人数自行估算。 |
| 13 | 员工培训费 | 健康证、特殊类作业证等 |

5.2本项目不允许分包。

**6 合同的签订**

6.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、考核管理、履约期限等主要条款应当与招标文件和中标人投标文件的内容一致，并互相补充和解释。

6.2 合同履约过程中，如遇不可抗力或政策性调价（以招标文件和合同约定为准），经双方商定可以调整合同金额（调整原则以招标文件约定为准），并签订补充协议。

**7 结算原则和支付方式**

7.1 结算原则

7.1.1根据考核管理要求，依照考核结果按实结算。

7.1.2本项目合同总价不变，采购人不会因政策性调价、人工成本、材料、设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等因素（不可抗力除外）的变动而进行调整。

7.1.3 合同履约期间，如发生设备中修、大修和应急维修的，则费用按实结算。

7.2 支付方式

本项目合同金额采用分期付款方式，在采购人和中标人合同签订后，根据考核结果**按月支付**相应的合同款项。中标人按月根据实际发生的所有后勤物业管理（考核后的）费用开据合法票据，采购人在接受中标人票据后30日内，根据上月实际发生的所有后勤物业管理（考核后的）费用支付给中标人。

7.3采购人不得以法定代表人或者主要负责人变更，履行内部付款流程，或者在合同未作约定的情况下以等待竣工验收批复、决算审计等为由，拒绝或者延迟支付中小企业款项。如发生延迟支付情况，应当支付逾期利息，且利率不行低于合同订立时1年期贷款市场报价利率。

三、技术质量要求

**8 适用技术规范和规范性文件**

医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范ws/t 512-2016

病区医院感染管理规范WS/T 510-2016

医院隔离技术规范WS/T 311-2009

医疗废物管理条例（2003年6月16日中华人民共和国务院令第380号）

各投标人应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本招标文件中列明，中标人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

**9 招标内容与质量要求**

9.1 **岗位设置一览表**

| **岗位名称** | **建议配置岗位数（最低要求）** |
| --- | --- |
| **日班** | **中班** | **白班** | **夜班** | **替班** | **总计** |
| 项目经理 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |
| 领班兼人事及物料仓库 | 1 |  |  |  |  | 1 |
| 病区保洁 | 12 | 　 | 　 | 　 | 2 | 14 |
| 手术室工勤 | 1 | 　 | 1 | 1 | 2 | 5 |
| 产房（门诊手术室）工勤 | 1　 | 　 |  |  |  | 1 |
| ICU工勤 | 1 | 　 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 标本外送（夜班） | 　 | 　 |  | 1 | 2 | 3 |
| 病理科保洁勤杂 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |
| 病房检验科勤杂 | 1 | 　 | 　 | 　 | 1　 | 2 |
| 地布巾中心 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |
| 门诊检验保洁勤杂 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |
| 门诊大厅保洁 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |
| 急诊区域保洁勤杂 | 1 | 　 | 1 | 1 | 2 | 5 |
| 西药房勤杂工 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |
| 中药房勤杂工 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |
| 门诊厕所 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |
| 二楼东（含诊室）勤杂工 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |
| 二楼西（含诊室）勤杂工 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |
| 三楼东（含诊室）勤杂工 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |
| 三楼西、口腔科（含诊室）勤杂工 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |
| 四楼、五楼、名医苑 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 | 2 |
| 胃镜室 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |
| 导医 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 | 2 |
| 公共区域保洁（含体检中心、出入院） | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |
| 门诊做六休一替班 | 　 | 　 | 　 | 　 | 2 | 2 |
| 供应室保洁勤杂工 | 3 | 　 | 　 | 　 | 　 | 3 |
| 静配中心 | 2 | 　 | 　 | 　 | 　 | 2 |
| 行政仓库管理 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |
| 食堂厨师 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |
| 厨工 | 6 | 　 | 　 | 　 | 　 | 6 |
| 病房配餐 | 6 | 　 | 　 | 　 | 　 | 6 |
| 中心供氧兼太平间管理 | 　 | 　 | 1 | 1 | 2 | 4 |
| 医废处理兼统筹管理 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |
| 搬运 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |
| 专项保洁 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |
| 垃圾房管理 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |
| 药库 | 1 | 　 | 　 | 　 | 　 | 1 |
| **合计** | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | **83** |

**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。**

各岗位工作内容及职责

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 科室 | 工作内容 | 人员类型 |
|  | 项目经理 | 负责代表中标方管理所有物业人员，配合医院各项工作，不低于1人 | 管理 |
|  | 领班兼人事及物料仓库 | 负责物业人员人事变动，日常巡查监管保洁及勤杂质量，分发物业消耗物料等。 | 管理 |
| 病 区 区 域 | 一病区 | 保洁人员负责各病区病房、出院病人床单元、办公室、护士站、辅助用房、走道、电梯厅、玻璃门、窗、病房柱面、墙面、台面、病床（不包括被褥）、床头柜、椅子、沙发、灯座及室内卫生间等附属设施、室内标识等每日二次保洁及随时保洁；一名保洁人员时间（6:00-13:00）；另一人（6:00-11:00；13:00-17：00）。外送工作（标本、病历、检验单据、病人检查、器械修理、借调药品、物资等）时间：（7:30-11:00；13:00-17：00）每病区不低于二人，考虑替班 | 保洁+勤杂 |
| 二病区 | 保洁+勤杂 |
| 三病区 | 保洁+勤杂 |
| 四病区 | 保洁+勤杂 |
| 五病区 | 保洁+勤杂 |
| 六病区 | 保洁+勤杂 |
| 病房做6休1替班 | 保洁+勤杂 |
| 手术室 | 每天二人（24小时值班一人、日班一人）完成手术室病人转运、手术室内外清洁等工作及区域内科室领用物资、消毒物品、被服等运送工作；手术通道口物品交接、发放；供应室物品交接等工作。24小时值班制 | 特殊区域勤工服务 |
| 产房（门诊手术室） | 每天一人，24小时满足完成区域内病人转运、区域内外清洁等工作及区域内科室领用物资、消毒物品、被服等运送工作；手术通道口物品交接、发放；供应室物品交接等工作。 | 特殊区域勤工服务 |
| ICU | 完成ICU病人转运、ICU内外清洁等工作及区域内科室领用物资、消毒物品、被服等运送工作；手术通道口物品交接、发放；供应室物品交接等工作。24小时值班一人、日班一人 | 特殊区域勤工服务 |
| 标本外送（夜班） | 外送工作（标本、检验单据、病人检查、器械修理、借调药品、物资等）时间：（7:30-次日7:00） | 保洁+勤杂 |
| 病理科 | 负责科内清洁卫生工作及后勤勤杂工作。 协助病理标本接收、登记工作。 负责病理报告登记及发放。负责病理资料归档及管理工作：包括玻片、蜡块及申请单的核对、整理、归档、保管等工作。负责科内物资的领取工作。 | 保洁+勤杂 |
| 病房检验科 | 完成检内勤工工作及区域内科室领用物资、消毒物品、被服等运送工作。 | 保洁+勤杂 |
| 地布巾中心 | 负责日常全院地布巾的清洁及收发工作，保持地布巾中心环境整洁，根据院感要求完成地布巾清洗。时间（7:30-11:00；13:00-17:00） | 保洁+勤杂 |
| 门 急 诊 区 域 | 门诊检验 | 完成检内勤工工作及区域内科室领用物资、消毒物品、被服等运送工作，不考虑替班 | 保洁+勤杂 |
| 门诊大厅 | 保洁人员负责门诊大厅内西药房窗口、中药房窗口、挂号间窗口、门办窗口、急诊各诊室、医生值班室、走道内每日2次的保洁及随时保洁。时间（7:30-11:00；13:00-17:00） | 保洁 |
| 急诊区域 | 包括输液室、抢救室、中医治疗室、急诊厕所。保洁人员负责急诊大厅、输液室、留观室、抢救室、中医治疗室、走道内每日2次的保洁及随时保洁。急诊厕所的随时保洁。及区域内科室领用物资、消毒物品、被服等运送工作。24h值班1人、日班1人。 | 保洁+勤杂 |
| 西药房 | 负责药品运送、拆装、摆药及西药房区域内保洁及科室领用物资、被服等运送工作。时间（7:30-11:00；13:00-17:00），不考虑替班 | 保洁+勤杂 |
| 中药房 | 负责药品运送、拆装、摆药及中药房区域内保洁。时间（7:30-11:00；13:00-17:00），不考虑替班 | 保洁+勤杂 |
| 门诊厕所 | 保洁人员负责2、3、4、5楼厕所的随时保洁及推拿科日常保洁及科室领用物资、被服等运送工作。 | 保洁+勤杂 |
| 二楼东（含诊室） | 保洁人员负责B超室诊室及办公室、老年病科、心血管科、脑病科、眼科、消化内科、专科、公共走道等所有二楼东区域每日2次的保洁及随时保洁及区域内科室领用物资、消毒物品、被服等运送工作。时间（7:30-11:00；13:00-17:00） | 保洁+勤杂 |
| 二楼西（含诊室） | 保洁人员负责B超室以西科室及公共走道等所有二楼西区域每日2次的保洁及区域内随时保洁及科室领用物资、消毒物品、被服等运送工作。时间（7:30-11:00；13:00-17:00） | 保洁+勤杂 |
| 三楼东（含诊室） | 保洁人员负责妇产科、外科、针灸科、耳鼻喉科、及公共走道等所有三楼西区域每日2次的保洁及区域内随时保洁及科室领用物资、消毒物品、被服等运送工作。时间（7:30-11:00；13:00-17:00） | 保洁+勤杂 |
| 三楼西、口腔科（含诊室） | 保洁人员负责口腔科、康复科、外科、肛肠科等所有三楼西区域每日二次的保洁及区域内随时保洁及科室领用物资、消毒物品、被服等运送工作。时间（7:30-11:00；13:00-17:00） | 保洁+勤杂 |
| 四楼、五楼+名医苑 | 保洁人员负责三楼名医苑内所有诊室每日二次的保洁及区域内随时保洁及科室领用物资、消毒物品、被服等运送工作；四楼、五楼所有办公室收垃圾、饮用水供应；部分办公室日常卫生、公共区域内随时保洁及科室领用物资、被服等运送工作；所有会议室布置保洁工作、有会议时负责协助院办完成会务工作，有着装、礼仪、仪容仪态要求；时间（7:30-11:00；13:00-17:00），不低于二人 | 保洁+勤杂 |
| 胃镜室 | 保洁人员负责胃镜室内外每日二次的保洁及区域内随时保洁及科室领用物资、消毒物品、被服等运送工作；胃镜室内物品及器械清洗工作。时间（7:30-11:00；13:00-17:00） | 保洁+勤杂 |
| 导医 | 1、仪表端庄，衣着整洁，注重文明礼貌，热情服务。坚守岗位，不擅自脱岗、串岗和闲谈。2、详细了解医院的科室设置，医疗特色，医疗设备的种类和特点，就医程序及环节，开展医疗活动的具体情况，以便于向咨询的患者进行介绍，引导患者就医。3、主动巡视各窗口（检验科、中药房、西药房、各楼层收款处）排队情况，及时调整一米栏的摆放，做好分流引导，维持窗口秩序，确保各通道的畅通。如有损坏及时报修，每日下班前做好一米栏的统计工作。4、协助患者及家属完成自助挂号、付费及查询等事项，维护自助服务机的正常运行，运行不畅及时报修，并做好相应的公示。维护门诊各楼层视频播放设备的运行，运行不畅及时报修，并做好相应的公示。5、接待患者要积极主动，热情大方，有问必答，耐心解释患者提出的各种问题。征询与收集患者对医院各项工作的意见和建议，并及时报告。6、遇残疾人、高龄老人、行动不便的患者应主动搀扶，必要时全程陪诊。7、负责提醒患者保管好随身财物、提醒患者小心地滑。注意发现形迹可疑人员，及时通知保卫人员。8、协助完成门诊、住院患者的满意度测评工作。时间（7:30-11:00；13:00-17:00）不低于二人 | 导医 |
| 公共区域保洁（含体检中心、出入院） | 保洁人员负责门诊一楼至四楼所有公共区域随时保洁、棉球处理等，负责住院部一楼体检中心、出入院、电梯清洁、小花园的保洁工作。（7:30-11:00；13:00-17:00） | 保洁 |
| 门急诊做6休1替班 | 替班 | 保洁 |
| 全 院 性 区 域 | 供应室 | 回收和手术室污器械和物品清洗手术室器械和物品；下收各病区污器械和物品，下收手术室各类污枪镜和器械，清洗各门诊器械和物品；下送清洁物品和无菌物品，早班下班后全面接收清洗及下收下送相关工作；保洁去污区、存放间和发放间环境及去污间保养各机器。不低于三人，其中一人持压力容器操作证。 | 保洁+勤杂 |
| 静配中心 | 静配中心工勤人员工作职责1、在静配中心负责人领导下，由经过培训的后勤服务部门工人担任，负责按照科室安排及时将成品输液在指定时间内准确送达各病区并完成交接，负责静配中心的环境清洁工作；2、在药学人员指导下，协助成品输液复核人员对成品进行分类、计数、打包，并将成品输液储存于相应的配送箱中，按各病区装上成品运输车、加锁；3、运送工勤人员应严格遵守约定送达时间，将成品输液车送至各病区。病区接收护士当面完成验收交接，并在送达记录本上签名确认袋数、标明接收时间；4、运送工勤人员如发现误送的成品输液，立即报告并纠正；5、送达记录本交成品复核人员保存备查；6、工勤人员每日要清洁消毒静配中心各区域，清洗使用过的用具，清洗消毒摆药小筐，下班前清理各区域的垃圾，做到垃圾不过夜。对医疗垃圾、能造成环境污染的物品，按规定处置；7、工勤人员积极做好静配中心的日常清洁卫生工作，遵照规定实施相应的卫生、消毒措施，保持静配中心的整洁；8、在药学人员指导下，协助摆药准备人员拆除药品的外包装及外袋，及其它与静脉用药调配相关的辅助工作；9、协助领取本部门的行政、办公用品及工作服送洗；10、工作过程中严格执行各项规章制度及技术操作常规，严格无菌操作，预防差错事故。不低于二人 | 保洁+勤杂 |
| 行政仓库 | 负责行政仓库物品申购，物资管理、领用等及工作区域内保洁工作。时间（7:30-11:00；13:00-17:00） | 仓库 |
| 食堂 | 1、 在科主任领导下，每天上午积极完成水产、蔬菜、淘米、洗菜、点心等初加工，不少于1名厨师参与烹饪，其余协助厨师完成菜式的出品。（医院目前自有2名厨师员工（费用由医院承担））2、 中午开餐时做好一切准备工作，配菜期间及时补充菜品、米饭、汤水等工作。3、 员工用餐期间巡视餐厅，发现餐台、地面有不洁现象及时擦拭。4、 员工用餐完毕及时进行餐厨垃圾分类，清洗餐具、厨具，并进行消毒。搞好餐台卫生，严格执行《食品卫生法》5、 熟悉本职业务，严格要求自己，不谋私利，任劳任怨。6、 控制能源，杜绝浪费，做到物尽其用，节约水电。7、 做好消防安全防范工作，发现有异常情况及时报修。8、每班下班前搞好包干区卫生工作，（每周四彻底大搞卫生一次）早：5:45----13：00值：8:00-----16:45日：7:45-----14:00(不低于7人，其中厨师不低于1人，所有人具备健康证） | 配膳 |
| 病房配膳 | 329125ebf14745b49074585b738d625所有人员具备健康证 | 配膳 |
| 中心供氧 | 负责氧气房管理，全院医用气体保障以及周边区域卫生包干；负责医院太平间管理，及周边区域卫生包干。24小时保证至少一人在岗，所有人员持有危险化学品从业人员资格证。 | 中心供氧 |
| 太平间管理 | 负责太平间日常管理、确保尸体转运符合流程、消毒规范，不得转包第三方，不得进行殡葬服务。（由中心供氧人员兼） | 太平间管理 |
| 医废收集及协助统筹专项 | 负责全院所有科室每日两次医疗废弃物收集、储存、转运；及医废暂存间每天消毒清洗管理等。负责医塑管理，对接医塑回收公司做好台账工作；废液暂存处管理，做好台账工作。所有人员具备健康证 | 医废 |
| 统筹 | 负责统筹（全院搬运、加床、阁楼仓库整理等工作）时间（7:30-11:00；13:00-17:00），不低于一人 | 勤杂 |
| 专项 | 专项（清洗空调、磨地面、打蜡、玻璃窗、门帘、室外花园及绿化养护等）时间（7:30-11:00；13:00-17:00），不低于一人 | 勤杂 |
| 垃圾房（含周边保洁） | 负责每天两次垃圾厢房的清运，病房垃圾收运、后勤用房厕所打扫。时间（7:30-11:00；13:00-17:00），不低于一人 | 保洁 |
| 药库 | 负责药库每天药品的进货搬运，上架，整理及清洁工作。时间（7:30-11:00；13:00-17:00），不低于一人 | 保洁+勤杂 |
| 合计 | 不低于83人，除项目经理外的其他人员，投标人应承诺在中标通知书发出后一周内配置到位。 |  |

9.2 组织架构、管理制度及管理团队要求

9.2.1 组织架构

中标人组建物业管理处，由该管理处负责实施本项目的物业管理。该物业管理处的职能：代表法人设立物业管理服务机构，代表采购人行使委托管理范围内的物业管理职能。采购人负责行使在物业管理工作方面的监督职能和间接管理职能。

9.2.2 管理团队要求

中标人在实际服务过程中提供符合采购人要求的人员，采购人有权对员工的工作进行检查、监督、考核。

**项目经理**具备以下条件：45周岁及以下，大专或以上学历；熟悉医院物业后勤及保洁操作流程，且掌握有关物业管理相关法律、法规；责任心、执行力和规划能力强；具有良好的语言表达能力、沟通技巧；有较强的组织协调与管理能力。

**普通员工**具备以下条件：男女不限，55岁及以下，具有良好的团队精神、敬业精神；具有良好的语言表达能力、沟通技巧；具备刻苦耐劳、无私奉献的精神；责任心强。

9.3 各岗位具体服务要求

管理人员：

为了确保医院环境整洁，安全、有序，中标人配备管理人员，管理人员服从采购人相关部门管理，配合采购人做好全体物业人员管理；

门急诊人员：

门急诊楼有5层，约6800平方米，有包括内科、外科、妇产科、儿科、骨伤、耳鼻咽喉科、眼科、口腔科、皮肤科、针灸、推拿、康复科等科室，8-10小时保洁，门诊有厕所约7间，门诊厕所8-10小时的保洁工作；门诊大厅10小时的勤工工作；急诊、急救，约100平方米，共计大小房间约5间，24小时勤工工作；急诊厕所24小时保洁工作；门急诊输液约50平方米，约50座，4个单间，1个护士站。24个小时的勤工工作；行政区域会议室、行政办公室等，8-10小时的勤工工作；

住院部人员：

住院部六个病区、每病区约980平方米，共计大小房间约150间（其中病房78间，其他为医、护生办公室、值班室、辅助用房等），每个病区最高容纳约50床、1个护士站、每间病房有卫生间，24小时的勤工工作；产房，约250平方米，共计大小房间约10间，24小时勤工工作；病房手术室约250平方米，5间手术室，辅助用房约8间，24小时勤工工作；病房ICU，24小时勤工工作；

其他辅助科室人员

满足检验科、病理科、输液配置中心、药库、食堂、仓库等二级综合医院的所有临床辅助科室的勤工工作；

其他岗位人员：

全院中心供氧管理及各重点科室气体保障，24小时值班；太平间24小时值班管理；外环境保洁管理：包括场地、道路、河池水面、小花园的保洁，对医院小花园内地面、桌椅、雕塑进行随时保洁，维持池塘内水质清澈干净，随时进行落叶、泥沙的清理；室内外玻璃窗的保洁，窗户内外面玻璃每季整体清洁一次；接受区爱卫办的监督和指导，协助医院完成鼠害、蚊、蝇、蟑螂、跳蚤及其它虫害等控制等；垃圾房管理，生活垃圾四分类管理，医疗废物收运管理；空调清洗一年四次；室外绿化养护（合适的修剪、清理、补种、防虫害，水肥管理），绿化苗由医院提供，工具、肥料由中标人提供；地板维护，整体PVC地面彻底清洗及养护打蜡每年至少一次；医院二次供水两处，提供清洗水箱服务一年2次，清洗水箱由专业人员进行，持有健康证及有限空间作业证，水质检测报告每季度出具一次。

9.3.1 管理人员

为本项目提供优质的物业管理服务，在行使物业管理职能过程中，如果出现纠纷或其他突发事件，按照规定的程序进行协调和处理；如果处理不成，及时向院方报告。针对本项目建立的物业管理方案、组织架构、人员录用及各项规章制度符合法律、法规要求及医疗卫生系统的规章制度，在实施前要向采购人报备，采购人有审核权。在处理特殊事件、紧急或突发事故时院方对所辖区内的物业管理人员有直接指挥权。对所录用人员要进行审核，保证被录用人员要具有有效的相关的上岗资格证。管理服务人员要按岗位要求统一着装、言行规范，注意仪容仪表、公众形象。做好本职工作的同时，有责任向院方提供合理化建议，并配合采购人制订相关物业管理制度并具体落实。合法经营，不能损害所服务对象及聘用员工的合法权益。配合采购人做好其它的物业管理衔接和服务。

采购人是公益性服务的事业单位，对安全性、医疗保密性、规范性要求严格；物业管理服务要求达到高标准。注重对服务人员的政治性要求以及完成任务的及时性和事前、事后处理的请示与汇报制度等。

9.3.2 保洁

9.3.2.1保洁服务总体要求

做到各个区域24小时动态保洁，并符合院感的专业规范，防止交叉感染发生。

（1）负责服务范围内环境清洁卫生。保洁服务以不影响医护人员工作、患者治疗及休息为前提，合理设计各项工作流程；

（2）及时收集生活垃圾和医疗垃圾，并送到院内指定地点。

（3）保洁工具清洁完好，做到分色管理、分类使用及规范摆放，其中，拖布及毛巾采用专用设备进行集中消毒、清洗。

（4）为避免尘土飞扬，按地面清洁标准、规范方法进行处理。

（5）病人床单元的终末处理及门诊各诊室诊疗床处理及时，满足新病人入住及使用条件；

（6）防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染科的要求实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分。

（7）对大楼内PVC地面/橡胶以及其它各种材质地板、墙面进行定期养护。

（8）中标人对医院的项目管理配置专用的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、垃圾车等。

（9）中标人提供的清洁车辆是先进的全方位清洁手推车，要求手推车轮子使用静音材质。

（10）报价中包含PVC以及其它各材质地面的护理，包括起蜡落蜡，刷洗补蜡，喷磨和抛光、晶面翻新等处理，保持各种材质地面的光亮、整洁。所使用耗材应为知名优质品牌。

（11）环境保洁进行科学的划分，并且强调计划性。

（12）围墙内的道路、停车场和门前“三包”及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次，巡回保洁。

（13）所有上岗员工培训通过率100%，培训资料可查。

（14）日常巡视如发现设施设备故障或安全隐患时及时上报。

（15）制定完善的安全作业流程及措施，作业时保证医护人员及患者的安全。

（16）制订类保洁突发事件应急预案，积极配合医院处理突发事件。

（17）全员参与医院控烟工作，所有人员作为医院控烟监督员，佩戴控烟办下发的统一控烟监督员胸牌，主动劝阻禁烟区吸烟者。

（18）制定合理流程和有效措施，做到节约用水用电，积极配合医院开展节能工作。

（19）保洁从业人员符合岗位要求，遵守医院各项制度；严禁谈论患者病情及隐私，严禁在工作时间及工作场合聚众聊天、大声喧哗、发牢骚、与患者及家属发生争吵。

9.3.2.2保洁服务范围

（1）公共环境：

大门、岗亭、广场、地面、绿化带、大厅、走廊、门窗、柱面、墙壁、电梯内外、楼梯、各种招牌、指示牌、消防箱、开关表面、各种扶手、宣传栏、卫生间、楼顶、棚顶、飘台、小花园、水池等。

（2）室内日常保洁工作内容：

楼内各区域天花板、高处灯具、通风口（出风口）、标识、内墙（含墙面挂件、附件）、室内家具、办公桌椅、窗户及纱窗、室内家俱、地面等日常清洁及消毒处理；

楼内（挂壁、立式）空调的表面、过滤网清洁，电器设备、医用器材、办公设备、公共设施（含卫生间、消防设施等）、公用设备的表面清洁；

住院病人床单元的终末处理；

被污染的物体表面的消毒清洁处理；

各科室窗帘和隔帘清洗前后的拆装、送取；

生活垃圾和医疗垃圾的内部收集、暂存、称重、登记、运送、垃圾压缩处理，与处理单位的称重、登记、交接、月度统计报表的上报，垃圾房的环境清洁、消毒；垃圾运送工具的清洁、运送；

配合医院完成生活垃圾四分类工作；配合医院控烟工作,劝阻在本区域吸烟者；配合医院做好节能工作；

（3）专项保洁内容

各种材质地面的定期刷洗；PVC地面的定期打蜡及养护（手术室、产房、输液配置中心、ICU、病房等）；电梯及不锈钢材质的门套、护栏、扶手定期清洁、保养；玻璃幕墙、窗户玻璃的定期清洗；

9.3.2.3保洁服务质量标准

严格执行医院消毒隔离相关规定，严格区分清洁区、半污染区和污染区，保洁工具按区域摆放，保洁员做好个人防护。

外环境地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窨井内无杂物、无异味；各种标识、标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍；绿化带内无杂物、枯叶。

大厅、公共通道、楼内各科室、办公室地面干净、无污渍、有光泽，保持地面材质的原貌；门框、窗框、窗台表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净、无污渍、有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板、灯具、中央空调风口干净、无污渍、无蛛网。

楼梯及楼梯间踏步表面干净无污渍，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。

卫生间、污洗室地面干净，无污渍、无积水，墙面、隔断无污渍，镜子、台盆无污渍、水渍，便器表面干净、无污渍、有光泽，天花板、灯具、风口干净、无污渍、无蛛网，卫生间无明显异味。

茶水间及清洁间地面干净、无杂物、无积水，地垫摆放干净整齐，台面无水渍、污物，墙面干净无污渍，天花板干净无蛛网，各种物品表面干净，清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。

电梯门与轿厢四壁光亮无尘，操作面板无污迹、无灰尘，地面干净无杂物，空气清新无异味，凹槽内无垃圾杂物。

消防栓、消防箱、报警器、监控探头、门警器、插座、开关等各类公共设施表面干净、无灰尘、无污渍。

分类垃圾箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍，桶内垃圾不应超过2/3，内胆定时清洁消毒。垃圾中转房地面无散落垃圾、无污水外溢、房内无明显异味、垃圾袋装并摆放整齐，垃圾房定时清洁消毒，垃圾分类清晰，纯净度高于当前垃圾四分类纯净度标准。

9.3.2.4服务参考频次及标准

共性要求：做好垃圾分类督导、控烟、消防安全、防盗等日常工作。

不同岗位保洁的要求：

入口、大厅、门急诊楼、病房楼

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目内容 | 保洁频次 | 质量检查标准 |
| 楼梯、地面、台面、桌椅、电器设备 | 2次/天 | 无灰尘、无污渍、无垃圾 |
| 大厅柱面、墙面、地坪 | 随时保洁 | 地砖及大理石等无脚印、无污渍、无痰迹、无拉圾、面光亮有倒影 |
| 门急诊楼走道 | 随时保洁 | 地砖及大理石等无脚印、无污渍、无痰迹、无拉圾、面光亮有倒影 |
| 玻璃门窗 | 1次/周 | 光亮干净、无灰尘、无印渍 |
| 病房柱面、墙面、台面、病床（不包括被褥）、床头柜、椅子、沙发、灯座及室内卫生间等附属设施 | ≧1次/天 | 光亮、整洁、无灰尘、无损坏 |
| 病房走道 | 随时保洁 | 无脚印、无污渍、无痰迹、无拉圾 |
| 医务办公室、护士站 | 1次/天 | 无脚印、无污渍、无痰迹、无拉圾 |
| 病房辅助用房 | 1次/天 | 无脚印、无污渍、无痰迹、无拉圾 |
| 电梯厅 | 随时保洁 | 地砖及大理石等无脚印、无污渍、无痰迹、无拉圾、面光亮有倒影 |
| 室内标识 | 1次/天 | 字迹清楚、面光亮保洁 |
| 花盆、盆景 | 1次/天 | 盆体表面光亮保洁，盆内无烟蒂、杂物 |

公共区域、休息室、接待室

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目内容 | 保洁频次 | 质量检查标准 |
| 室外场地、道路 | 随时保洁 | 无脚印、无污渍、无痰迹、果壳、树枝叶、无拉圾等，保持道路通畅。 |
| 走廊、过道 | 随时保洁 | 清洁明亮、无污渍、水迹、脚印 |
| 门、窗、栏杆、扶手 | 1次/天 | 清洁明亮、无灰尘，适当使用光亮剂 |
| 室外标识 | 1次/天 | 字迹清楚、面光亮保洁 |
| 分类垃圾箱 | 集中收集至少1次/天；巡查2小时/1次 | 表面清洁光亮、分类垃圾桶及时分拣，无异味不滴漏不满不溢，保持垃圾纯净度95%以上，无烟蒂。 |
| 大花盆、盆景 | 1次/天 | 盆体表面光亮保洁，盆内无烟蒂、杂物 |
| 门口垃圾及垃圾袋 | 随收随扫，无圾迹 |
| 照明灯及附属设备 | 无灰尘、无污迹 |
| 墙面、墙角四周 | 无灰尘、无污迹 |
| 接待室 | 随时保洁 | 干净、整洁、无明显积水，地毯定时干洗 |

行政办公区域

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目内容 | 保洁频次 | 质量检查标准 |
| 门、窗台、扶手 | 1次/天 | 干净、整洁、完好、无灰尘、无损坏 |
| 墙面、墙角、踢脚线、天花板 | 干净、整洁、完好、无灰尘、无污迹 |
| 地面 | 干净、整洁、完好、无灰尘、无污迹 |
| 室内空间 | 空气流通、清晰 |
| 办公家具、办公设备 | 干净、整洁、完好、无灰尘、无损坏 |
| 报刊、资料、办公用品 | 干净、清洁、整齐 |

卫生间

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目内容 | 保洁频次 | 质量检查标准 |
| 门、窗、柜、墙面顶、墙面 | 2次/天 | 干净、整洁、明亮、无灰尘、无污迹 |
| 电脑、打印机 | 无灰尘、无污迹、水迹 |
| 便池、马桶、水斗、面盆、镜面、手纸篓等 | 隔1-2h+不定期巡视 | 清洁、干净、无污迹、无污垢、无异味、污水管及下水道畅通，手纸篓满及时清理 |

电梯、楼道

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目内容 | 保洁频次 | 质量检查标准 |
| 电梯、门表面、内壁、底面、天花板 | 2次/天 | 无污迹、无灰尘、视感光亮、无杂物、无烟蒂 |
| 电梯通风口 | 1次/天 | 干净、无灰尘 |
| 楼梯台阶、扶手、栏杆 | 干净、无灰尘、无泥土、无杂物 |
| 花卉盆景 | 盆体表面光亮保洁、盆内无烟蒂 |
| 室内空间 | 空气流通、清晰 |

外环境

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目内容 | 保洁频次 | 质量检查标准 |
| 清扫地面垃圾、树叶等 | 随时保洁 | 无瓜果皮壳、纸屑等杂物、无积水、无烟蒂、无污渍 |
| 标志、指示牌 | 干净、无灰尘、无污迹 |
| 花圃、树木 | 做到绿植无枯叶、无果皮、无饮料罐、无废纸杂物、无杂草 |
| 场地、花园、池塘 | 无积水、无明显泥沙、落叶、污垢，无烟蒂、纸屑、石子等 |
| 清洁照明设施 | 1次/天 | 无灰尘、无污迹、透明度好 |
| 自行车停放处雨棚清洗 | 1次/天 | 光亮、无印渍、保持明净 |
| 各处出口台阶清洗 | 无灰尘、无污迹、光亮 |
| 外围立柱清洁 | 2次/年 | 无积尘、污垢、光亮 |

9.3.3电梯服务

协助监督专业单位定期对电梯进行维保，电梯发生故障及时报修并有记录。

定期巡视，确保电梯准时准点服务，保证运行正常，设施信号正常。

自动扶梯日常保洁、消毒、升降电梯轿厢内干净，通风、照明良好，轿厢、扶手、井道清洁。

特定时间内人工操作电梯，配合药房、配膳、运送等工作人员使用电梯。主动分流和引导病患和家属使用电梯。按院方需求，提供电梯人工操作服务。

9.3.4 勤杂运送服务

标本送检：血液、体液、大小便、组织、空气培养等标本送检，及检验报告的取回；取送血及血制品；

病员接送:手术病人接送；门诊（重、弱、残及其他需要帮助的就诊病人）和住院病人转诊；急诊病人接诊、送检、入院等运送：住院病人（危重、行动不便）的科室内转床；

药品配送：住院病人常规和临时药品取送（不负责核对）；出院病人的退药；取送药车到药房；静配中心药品取送；

物品运送：消毒液下送、供应室消毒包送取、部分试管取送（大小便盒、痰盒、培养管等）、小型仪器维修送取、办公及医用材料物资的申领；医疗、行政设备送修/领取/借还；

单据递送：各类检查（CT、B超、动态心电图、脑电图、胃镜等）预约；各类诊断报告（包含影像片）、手术通知单、会诊通知单的送取；病历复印、调取及递送、各类行政文书递送；取送科室报刊信件等；

协助护士长与洗涤公司进行被服、织物的清点、交接；

回收空瓶和可回收废品（纸箱、报纸等）；办公区报纸、杂志等废物回收；

临时加床、重大活动及会议物质搬运、科室物质搬运、装卸；家具和设备搬运。

9.3.5配膳服务

对病区住院病人（订餐的）给予一日三餐配送服务。

保持配膳车及配、送餐相关器具、配膳室清洁。

9.3.6中心供氧

遵守中心供氧操作规程；负责全院的氧气供应，氧气瓶的对外接收，院内运送及安装；参与医院夜间防台防汛工作。

9.3.7太平间服务

及时接收尸体、安全保存、规范移交殡仪馆。

环境整洁、消毒到位、记录齐全、操作规范。

仪容仪表规范、态度和蔼、服务到位。

不得转包第三方，不得进行殡葬服务。

9.3.8导医服务

服从门办、患者服务部的管理；负责引导患者挂号、侯诊、检查、取药等工作；接待患者要积极主动，热情大方，耐心解释，有问必答；了解医院科室设置、医疗特色、设备种类、就医程序等。

9.3.9医疗废弃物收集运送

每日两次下科室回收医疗废弃物；桶上贴标签；带桶收集、分类清楚、袋口扎紧；放到指定位置，熟练使用医废管理信息系统及终端设备进行称重、上传等工作，标示准确清晰；三联单应护士长、氧气房、本人签字，存根保留；桶及车消毒。

9.3.10特殊区域勤工服务（ICU、急诊抢救）

在护士的指导下，对患者进行生活护理工作，包括：

为病人实施晨间和晚间护理；

协助整理病人的床单位及物品，保持病房的清洁整齐；

经常巡视，帮助病人解决生活所需，减少红灯呼唤；

协助恢复期病人做功能锻炼；

为病人打饭、喂饭、清洗餐具，保持开餐后的走廊清洁；

为病人打水，帮助病人洗漱、倒大小便、倒痰盂、擦澡、更衣、剪指甲、刮胡子；

协助护士为病人翻身或扶持病人到下地活动；

9.3.11绿植租摆养护服务：

院内所需绿植租摆养护由中标人按采购人要求进行租摆，中标人在协议期限内对绿植进行随时浇水、定期对绿植进行施肥、修剪、调换、保持植物鲜艳、美观，保证提供的植物无灰尘、无污染、无病虫害、无枯枝烂叶；保证绿植托盘统一、干净整洁，花盆无碎裂及损坏；各节假日期间根据节日气氛，布置适合的花卉和绿植，并进行简单装饰、如国庆节前后装扮国旗小饰品、春节期间绿植悬挂小灯笼等小饰品。

采购人组织相关科室对绿植养护服务进行月度考核（详见物业服务质量考核考评表）。

以下绿植清单供参考。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **摆放位置** | **植物名称** | **数量（颗）** | **规格（CM）** |
| 门诊大厅 | 大型观赏植物 | 2 | 175 |
| 中型观赏植物 | 2 | 120 |
| 小型盆栽 | 4 | 50以下 |
| 中医治疗室 | 小型盆栽 | 8 | 50以下 |
| 二楼转角 | 中型观赏植物 | 2 | 120 |
| 三楼转角 | 中型观赏植物 | 2 | 120 |
| 门诊中楼梯 | 中型观赏植物 | 3 | 60-80 |
| 门诊二、三、四楼天井围栏处 | 小型盆栽 | 180 | 50以下 |
| 四楼走道 | 中型观赏植物 | 12 | 60 |
| 中型观赏植物 | 4 | 100 |
| 大型观赏植物 | 2 | 200 |
| 植物组合 | 2 | 50以下 |
| 大会议室 | 大型观赏植物 | 2 | 280 |
| 中型观赏植物 | 10 | 60-80 |
|
| 小会议室 | 小型桌面盆栽 | 3 | 50以下 |
| 行政办公室 | 小型精致盆栽 | 50 | 50以下 |
| 大型观赏植物 | 8 | 180 |
| 小型盆栽 | 120 | 50以下 |
| 五楼走道 | 中型观赏植物 | 8 | 60-80 |
| 东楼梯转角 | 中型观赏植物 | 4 | 160 |
| 病房各办公室 | 小型盆栽 | 120 | 50以下 |
| 病房走道尽头 | 大型观赏植物 | 6 | 175 |
| 住院电梯厅 | 大型观赏植物 | 12 | 180 |
| 住院大厅 | 中型观赏植物 | 2 | 120 |
| 大门口 | 花箱及花卉盆栽 | 80 | 30 |
| 荷花池 | 花箱及花卉盆栽 | 80 | 20 |
| 佰生亭 | 小型盆栽 | 20 | 50以下 |
| 小花园 | 花箱及中草药植物组合花卉 | 10 | 120 |

9.4对中标人的规定

若中标人在承包物业管理等期间，违反下列规定之一的，则将解除合同：

（1）将承包管理合同转包他人的。

（2）违反上海市《办公楼物业管理服务规范》及国家、地方或行业的有关规定的。

（3）中标人在3个月的物业管理、运行过程中，无法实质性地响应招标文件条款的。

（4）中标人在3个月的物业管理、运行过程中，无法履行合同规定条款的。

9.5对中标人的其他要求

（1）投标人中标后一律不得将服务内容转包或分包，一经发现，招标人有权终止协议，而由此造成的一切经济损失，由中标人负责赔偿。

（2）中标人严格按照已确认的服务方案和工作流程提供服务，无条件地接受采购人对其工作质量的监督检查。

（3）在服务期内，经营团队及项目组人员保持稳定，以保证服务工作的正常进行。中标人可根据项目实际需求和业务需要对项目组人员作出合理调整。若更换项目组人员，以相当资格与技能的人员替换；若更换项目经理，须经采购人同意后方可更换。

（4）社保部门对困难人员的养老金补贴要考虑到投标报价里面。

（5）病人及家属在医院内因环境卫生等原因引起摔伤，由中标人处置，并承担所产生的费用。

（6）在报价以及实施物业服务过程中，如国家政策、法规对行业有特殊管理规定的，若与采购要求相抵触，则以国家规定为准，投标人在严格遵守国家有关政策、法规的基础上，提供物业服务。

（7）新中标公司与原公司做好人、物、事等衔接工作，并在投标文件中体现物业管理换届交接方案及承诺书，避免交接不顺利等情况造成对医院的正常工作秩序受损。

（8）若由于中标人管理不善造成采购人各种配套设备设施及各种装饰物的损坏，中标人承担全部修缮费用。

**10 安全文明作业要求和应急处置要求**

（1）在提供服务期间为确保服务区域及周围环境的整洁和不影响其他活动正常进行，中标人应严格执行国家与上海市有关安全文明施工管理的法律、法规和政策，积极主动加强和落实安全文明施工及环境保护等有关管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人若违反规定而造成的一切损失和责任由中标人承担。

（2）中标人在项目实施期间，必须遵守国家与上海市各项有关安全作业规章、规范与制度，建立动用明火申请批准制度，安全用电等制度，确保杜绝各类事故的发生。

（3）中标人在提供物业服务时，如岗位涉及维护修理等工作，其负责人应具有专业证书，服务人员必须持证上岗。中标人对其提供服务的人员的人身安全负责，对采购方、第三方的人身安全和财产安全负责。

（4）中标人在提供物业服务时必须保护好服务区域内的环境和原有建筑、装饰与设施，保证环境和原有建筑、装饰与设施完好。

（5）各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的安全文明施工措施。

（6）建立突发事件应急处置方案，定期开展防灾防火应急疏散演练，并做好相应记录。

**11考核管理办法和要求**

采购人定期或不定期组织相关科室（精神文明办公室、后勤保障部、门办、护理部等）采用检查、满意度调查等方式对中标人提供的服务进行考核，每月汇总一次评定“物业服务质量考核考评”结果，若中标人“服务质量考核考评”未合格（月度考核总分为250分，合格分为237分），每下降一个百分点，采购人扣罚中标人当月1%的管理费用；市、区等上级部门明查暗访，发现问题属中标人提供服务范围内，每项扣罚中标人管理费500元；采购人收到中标人范围内的投诉，经查实每项扣罚中标人管理费300元。根据考核管理要求，依照考核结果按实结算。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 保洁：100分 | 一、大厅走廊： | 20分 |
| 二、公共部位及病房卫生间清洁： | 20分 |
| 三、楼梯保洁： | 10分 |
| 四、病房保洁： | 20分 |
| 五、周围环境、绿化： | 15分 |
| 六、办公区域保洁： | 15分 |
| 配餐服务： 50分 |  | 50分 |
| 运送服务：50分 |  | 50分 |
| 特殊岗位服务：50分 |  | 50分 |
| 合计：250分 |  | 250分 |

物业服务质量考核考评表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 指标要求 | 分值 | 考评方法 |
| 保洁100分 | 一、大厅走廊：1.地面：无脚印、污渍、痰迹、垃圾、烟蒂，面光亮。2．墙面：无手印、脚印、污迹。3．天花板：无积灰、无蜘蛛网。 | 20 | 满分20分，每月检查，平时抽查，检查发现一条不合扣0.5分。 |
| 二、公共部位及病房卫生间清洁1．地面：无脚印、污渍、痰迹、垃圾、烟蒂，面光亮2．墙面：无手印、脚印、污迹。3．卫生间：干净、无污迹、无污垢、无异味、无烟蒂、污水管及下水道畅通。 | 20 | 满分20分，每月检查，平时抽查，检查发现一条不合扣0.5分。 |
| 三、楼梯保洁1．地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟蒂、杂物。2．墙面：无手印、脚印、污迹。3．楼梯：扶手无尘土、灰尘。 | 10 | 满分10分，每月检查，平时抽查，检查发现一条不合扣0.5分。 |
| 四、病房保洁1．地面：洁净、光亮、无尘土、痰迹、碎纸、烟蒂及杂物。2．墙面：无手印、污迹。3．窗户：明亮、无积灰。4．天花板：无积灰、无蜘蛛网。5．床、床头柜、床架：无尘土、无积灰。 | 20 | 满分20分，每月检查，平时抽查，检查有一条不合格扣0.5分。工作人员反映不能主动服务，文明服务的扣2分。 |
| 五、周围环境、绿化1．院内地面、道路：整洁、卫生、无杂物、烟蒂。2．绿化地带：无垃圾、杂物、绿化无病害、损坏。包括场地、道路、河池水面、花园的保洁，对医院小花园内各桌椅、雕塑进行随时保洁，维持池塘内水质清澈干净，随时进行落叶、泥沙的清理；3．保证各类绿植长势良好、植株茁壮、无枯枝干叶、无病虫害、植物面层具有光泽、叶片无尘土；出现自然干枯及凋零时应及时换新，及时更换失去观赏价值的绿植花卉；保证绿植托盘统一、干净整洁，花盆无碎裂及损坏；养护中要保证现场清洁和安全作业，做到人走场净。4．大楼外墙（3米以下）：干净、无污点。5．大楼外墙面积、室内墙面、高空设施等保洁。 | 15 | 满分为15分，每月检查，平时抽查。检查发现有一条不合格扣0.5分 |
| 六、办公区域保洁1．桌面、窗台无尘土。2．地面：无污渍、地毯无碎屑、无杂物、烟蒂、地面天天清扫干净。3．倾倒干净所有烟灰、垃圾桶、碎纸机等保持外表干净。 | 15 | 满分为15分，每月检查，平时抽查。检查发现有一条不合格扣0.5分 |
| 配餐服务50分 | 1.准时上班挂牌上岗，不留长指甲不干私活，不擅离岗位；开饭时带口罩、饭单、袖套。2.保证病人满意用餐。配餐室清洁、食物容器加盖，餐具清洁消毒，无积水、无垢、饭车保持清洁。3.坚持“三送”到床边（送水、送饭、点菜），对病人有问必答。4.保持病区安静、舒适，做到走路轻、讲话轻、操作轻。5.对病人态度热情，亲切、温和、耐心、不怕苦、不怕脏。 | 50 | 每月检查，平时抽查。检查发现一处不合格扣1分。发现浪费现象一次扣2分。 |
| 运送服务50分 | 1.树立为病人和医护人员服务的思想，工作勤恳，尽心尽职，坚守岗位不做与工作无关的事。2.及时送病单、会诊单各种检查单并做好签收工作，不发生漏送、误送和遗失。3.每天及时取领病人信件和报刊杂志。4.陪送病人做各种检查。不得丢下病人干其他活或离开病人。5.接到电话后，迅速准确地分配任务，5分钟内到达。6.热有本职工作，熟悉医院科室情况，树立“病人至上，服务第一”的宗旨做好本职工作。7.对病房来电、铃响三声，必须应答，态度和气，语气亲切，记录完整、件件落实。8.上班时间穿戴整齐，佩戴工作牌，保持仪表端正，不做与工作无关的事。9.主动向病人问好，待人彬有礼，举止文雅。10.对病人无理言行应尽量容忍，耐心劝服，不以言相待，以允许与病人生生争吵。 | 50 | 每月检查，平时抽查。一条不合格扣1分。满分50分服务态度差、不文明用语、陪送病人、擅离职守，发现一次扣2分。 |
| 特殊岗位50分 | 医疗废弃物收集运送每日两次下科室回收医疗废弃物；桶上贴标签；带桶收集、分类清楚、袋口扎紧；放到指定位置，熟练使用医废管理信息系统及终端设备进行称重、上传等工作，标示准确清晰；三联单应护士长、氧气房、本人签字，存根保留；做好医疗废物桶及车消毒。 | 10 | 每月检查，平时抽查。一条不合格扣1分。满分10分服务态度差、不文明用语、擅离职守，发现一次扣2分 |
| 中心供氧、太平间管理遵守中心供氧操作规程；负责全院的氧气供应，氧气瓶的对外接收，院内运送及安装；按照太平间管理制度管理医院太平间，完成运送、看管、进出登记等；参与医院夜间防台防汛工作。 | 10 | 每月检查，平时抽查。一条不合格扣1分。满分10分服务态度差、不文明用语、擅离职守，发现一次扣2分 |
| 导医服务服从门办、患者服务部的管理；负责引导患者挂号、侯诊、检查、取药等工作；接待患者要积极主动，热情大方，耐心解释，有问必答；了解医院科室设置、医疗特色、设备种类、就医程序等 | 10 | 每月检查，平时抽查。一条不合格扣2分。满分10分服务态度差、不文明用语、陪送病人、擅离职守，发现一次扣2分 |
| 其它岗位氧气房、消毒锅、厨工等工种有操作证要求的，必须保证持证上岗；操作时严格遵守操作规程，保证安全操作和运行。食堂厨师必须有厨师证，工作人员必须具备健康证及从事相关岗位上岗证。 | 20 | 每月检查，平时抽查。一条不合格扣1分。满分20分服务态度差、不文明用语、擅离职守，发现一次扣2分，发现因不规范操作导致安全事件的，扣20分 |

四、投标报价须知

**12 投标报价依据**

12.1 投标报价计算依据包括本项目的招标文件（包括提供的附件）、招标文件答疑或修改的补充文书、工作量清单、项目现场条件等。

12.2 招标文件明确的服务范围、服务内容、服务期限、服务质量要求、售后服务、管理要求与服务标准及考核要求等。

12.3 岗位设置一览表说明

12.3.1 岗位设置一览表应与投标人须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

12.3.2 采购人提供的**岗位设置一览表**是依照采购需求测算出的**各岗位最低配置要求**，与最终的实际履约可能存在小的出入，各投标人应自行认真踏勘现场，了解招标需求。投标人如发现**该表**和实际工作内容不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件或补充文件予以更正，否则，投标人不得**对岗位设置一览表中的岗位类别和数量进行缩减**。

**13投标报价内容**

13.1依据本项目的招标范围和内容，中标人提供物业管理服务，其投标报价应包括直接人工费（基本工资、社会保险、福利、培训）、材料设备及检测费（包括工具、材料、耗材以及需求中明确的中标方承担的费用等）、其他（项目实施过程中发生的不可预见的费用）、利润、税金等费用。

13.2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。

13.3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。

13.4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、因设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等。

13.5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。

投标人只需在《开标一览表》中报出对应服务期限的投标价格即可。

13.6 投标报价组成表

| **项目** | **要求** | **分项报价** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 直接人工费 | 基本工资 | 基本工资即根据劳动合同约定或国家及企业规章制度规定的工资标准计算的工资。员工的基本工资不得低于本市职工最新的最低工资标准。 | 附人员配置表及分项成本分析 |
| 社会保险费 | 按国家及上海市规定计取。 |  |
| 福利费 | 包括福利基金、工会基金、教育基金、加班费、服装费、午餐费、高温费等 | 分项分析 |
| 培训费 | 员工的日常培训费 |  |
| 2 | 材料设备及检测费 | 包括工具、材料、耗材以及需求中明确的中标人承担的费用等 |  |
| 3 | 其他 | 项目实施过程中发生的不可预见的费用 |  |
| 4 | 利润 | 按（1+2+3）的%计取 |  |
| 5 | 税金 | 按国家及上海市规定缴纳 |  |
| **投标总计** |  |

备注：投标人应按照服务项目的特点和性质，分项说明并计算出本项目范围内各人员（管理人员、保安人员、保洁人员、保绿人员、维修人员、餐饮服务人员）费用的组成。成本测算和列项要求完整、成本分析依据充分，人员、材料经费测算合理。

**14投标报价控制性条款**

14.1 投标报价不得超过公布的预算金额或最高限价，其中各年度或各分项报价（如有要求）均不得超过对应的预算金额或最高限价。

14.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

14.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。不得违反法规标准规定或合同约定，不得通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

14.4 经评标委员会审定，投标报价存在下列情形之一的，该投标文件作无效标处理：

14.4.1 对岗位设置一览表中的岗位配置数进行缩减的；

14.4.2 投标报价和技术方案明显不相符的；

14.4.3 投标报价中员工的基本工资低于本市职工最新的最低工资标准的。

五、政府采购政策

**15促进中小企业发展**

15.1 中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）的划定按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业【2011】300号）执行，参加投标的中小企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“投标文件格式”），反之，视作非中小企业，不享受相应的扶持政策。如项目允许联合体参与竞争的，则联合体中的中小企业均应按本款要求提供《中小企业声明函》。

15.2 依据市财政局2015年9月发布的《关于执行促进中小企业发展政策相关事宜的通知》，事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

15.3 如项目允许联合体参与竞争的，组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

15.4对于小型、微型企业，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）和《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）规定，其报价给予**10%**的扣除，用扣除后的价格参与评审。

15.5如项目允许联合体参与竞争的，且联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业，其报价给予**10%**的扣除，用扣除后的价格参与评审。反之，依照联合体协议约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，给予联合体**4%**的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

15.6供应商如提供虚假材料以谋取成交的，按照《政府采购法》有关条款处理，并记入供应商诚信档案。

**16 促进残疾人就业**（注：仅残疾人福利单位适用）

16.1 符合财库【2017】141号文中所示条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

16.2残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当按财库【2017】141号规定的《残疾人福利性单位声明函》（具体格式详见“投标文件格式”），并对声明的真实性负责。