# 2023-2025年物业服务采购项目（两年）

# 用户需求书

|  |
| --- |
| ★**最高限价：人民币 ？？？ 万元，人均服务费最高限价为？？？元/月。****包1：**物业服务项目管理人员服务费不再单独报，已包含在保洁、配送、陪护服务人员费用内，服务期限为两年。包2：打蜡服务费40万元，服务期限为两年，打蜡单价不高于7.4元/平方米，按实结算。 |
| **招标范围** |
| 1 | 采购内容 | 确定1家中标人，为采购人提供物业管理服务。 |
| 2 | 政策要求 | ★中标人应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准（工资不含按国家规定中标人必须支付的社会保险及其他应付费用）；★中标人应按照《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用和缴存住房公积金等。本项目采购的物业管理服务对应的中小微企业划分标准所属行业为物业管理。本项目不允许分包。 |
| 3 | 服务期 | 合同签订后2年。 |

1. **项目概况**

确定一家中标人，为采购人提供物业管理服务，本项目管理服务内容包括：卫生清洁服务、配送服务、担架服务、电梯管控服务、陪护服务、打蜡服务等。

1. **服务范围：**
2. 院本部地址：广州市番禺区市桥清河东路2号；
3. 沙湾院区（沙湾人民医院）地址：广州市番禺区沙湾镇茂源大街12 号；
4. 康复院区地址：番禺区市桥街富华东路127号（番禺区社会福利院康复医院何添大楼）。
5. **采购预算金额及构成**

本项目的采购预算金额为 元，采购期限为24个月，月度采购预算服务费金额为 元，月度采购预算=保洁员人头服务费\*当月服务岗位人次数+配送员人头服务费\*当月服务岗位人次数+管理人员月度服务费，各岗位人员服务费金额已包含以下各项费用：

1. 工资和补贴（夜餐费、节假日补贴费及加班费用等）；
2. 购买本项目所需的包括但不限于员工防护用品、服装、垃圾袋、清洁剂、消毒剂、装备、洁具等本项目所需的一切耗材及清洁用品等费用；
3. 购买人员社会保险、住房公积金、高空作业人员意外险等费用；
4. 服务人员病重或因公致伤、残、死亡时发生的全部费用。
5. 本项目管理费、利润、税费等一切费用。
6. **报价说明**

本项目以岗位服务费用累计报价为准报出投标总报价，投标总报价不超过采购预算金额。投标人报价时应充分考虑服务期内物价水平及人员薪金的调整因素，合同期内按中标服务费用不进行调整。

1. **项目采购服务期限：**

本项目服务期限为两年，合同签订后3个月内为本项目试用期，在试用期内由采购人对中标人每个月的履约情况及服务质量进行考核，考核均合格的，由采购人通知中标人通过本项目试用期，若试用期3个月内月度考核有不合格的，采购人有权单方终止双方已签署的服务合同。

1. **工作时长**

每个配置岗位正常工作时间是周一至周日（每名人员工作五天制和休息替补人员周六、日工作制，即每个岗位工作七天制），每人次工作时长为8小时，若服务岗位出现少于1人次的，代表该岗位服务时长不足8小时，具体时长为8\*人次数/1。

1. **付款方式**
2. 项目服务费的支付：服务费分24个月按每月实际发生服务情况支付，月服务费用=人头服务费\*当月服务岗位人次数，若到岗时间不足1月按日计算，采购人按需求实际到岗时间支付给中标人。
3. 中标人须严格按照劳动法规定当月工资当月支付，不得以任何理由拖延支付员工工资，严格遵守劳动法相关规定，若拖欠工资产生劳动纠纷由中标人单独承担所产生的一切责任及造成采购人的损失。
4. 中标人每月10号前提交上个月服务费发票，到岗人数明细、服务质量考评资料等采购人要求提交的资料。采购人在收到上述合格资料的五个工作日内审核完毕，并通过银行转账至中标人账户，支付上个月的管理服务费。
5. **人次岗位配置表**
6. 物业服务项目管理人员配置表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 院区 | 岗位 | 职责 | 数量（人） |
| 院本部、沙湾院区 | 保洁项目经理 | 保洁服务全面工作 | 1 |
| 院本部、沙湾院区 | 资料员 | 本项目文书工作 | 1 |
| 院本部 | 保洁主管 | 保洁各岗位督导与巡查（住院部1个；门诊部1个；保健楼以及设院外功能科室1个） | 3 |
| 沙湾院区 | 保洁主管 | 保洁各岗位督导与巡查 | 1 |
| 院本部、沙湾院区、康复院区 | 配送项目经理 | 配送服务全面工作 | 1 |
| 院本部 | 配送主管 | 配送各岗位督导与巡查 | 1 |
| 沙湾院区 | 配送主管 | 配送各岗位督导与巡查 | 1 |
| 合计： | 9 |

1. 项目人员总体配置表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务类型** | **院区** | **配置岗位数（人次）** |
| **保洁（含管理人员）** | **院本部** | **124** |
| **沙湾院区** | **47** |
| **小计** | **171** |
| **配送（含管理人员）** | **院本部** | **53** |
| **沙湾院区** | **15.5** |
| **康复院区** | **1** |
| **非临床岗位** | **7.5** |
| **小计** | **77** |
| 保洁和配送服务人员 | 248 |
| 替休人员 | 52 |
| 本项目总配置数 | 300 |

1. 两院区保洁人员岗位配置表

略

1. 三院区配送服务人员岗位配置表

略

1. 替休人员计算

每月平均工作天数是25.16天，[(365天-52个周末-11天法定假期)/12个月=25.16天]，每月平均工作时间是201小时。每月每岗节假日及休息日替班人数【（365天-302天）×8小时/天】÷12月÷201小时/月=0.21替休人次/岗位人次。

1. ★为了保障采购人的环境卫生、配送以及临床服务需求，投标人应按照保洁人员岗位配置情况表如数配置，人次与岗位数配置比1:1，不允许在本岗位和其他岗位同一时间兼岗，必须配足足够人员，不得留有空名额。
2. 采购人的临时指派任务，若需额外增加人员岗位数执行指派任务的，每月额外安排临时指派任务天数不多于1天，产生的人员加班费用均由中标人承担。
3. 以合同确定的岗位人数（ 248人次，不含替休）为基础，考核结果为依据进行结算，乙方实际到岗人数大于或等于248人次的80%，按甲方实际使用岗位数支付；若低于248岗位人数的80%，每人兼岗时数不得超过3.45小时，甲方按实际到岗人数支付。
4. **人员资格素质及管理要求**
5. **保洁服务人员资格要求**
	1. 保洁项目经理：不限男女，35-55岁，本科或以上学历，有2年或以上的同类项目管理经验，身体健康，无犯罪或不良记录，无不良嗜好（不抽烟），若中标人需更换，应书面向采购人申请。
	2. 保洁主管：不限男女，35-55岁，高中、中专或以上学历，具有2年或以上管理经验（清洁消毒或物业管理），身体健康，无犯罪或不良记录，无不良嗜好（不抽烟），若中标人需更换，应书面向采购人申请。
	3. 保洁人员：女性年龄18-55岁，男性年龄18-60岁，小学或以上学历，经过岗前培训合格才能独立上岗，无犯罪记录；无不良嗜好（不抽烟））。身体健康（每年健康检查1次，入职前需健康检查），身体健康，无犯罪或不良记录，无不良嗜好（不抽烟）。
	4. 文员:女22-45岁，专科或以上学历，具有物业管理文职工作经历2年以上，身体健康，无犯罪或不良记录，无不良嗜好（不抽烟）。
	5. 人员上岗前需经公司培训部不少于3天培训并递交岗前培训相关资料，考核合格后才能上岗，否则采购人有权不支付服务费用。
6. **配送、陪护服务人员资格要求**
	1. 配送部经理：45周岁以下，本科或以上学历，有医院物业管理项目经验、能胜任本项目管理，并得到采购人认可，身体健康，无犯罪或不良记录，无不良嗜好（不抽烟），若中标人需更换，应书面向采购人申请。
	2. 配送部主管：45周岁以下，大专或以上学历：有医院物业管理项目的工作经验，能胜任配送主管工作，身体健康，无犯罪或不良记录，无不良嗜好（不抽烟），若中标人需更换，应书面向采购人申请。
	3. 配送、陪护人员：女性年龄18-55岁，男性年龄18-60岁，初中或以上文化程度，男身高不低于165（含）cm，女身高不低于150（含）cm，无犯罪或不良记录，无不良嗜好（不抽烟），身体健康，上岗前持有健康证，年体检不少于1（含）次，逾期不体检的，从发现的当月服务费中扣除体检费用送员工体检；工作人员须经过药品、血液、各种标本等运送的岗前操作培训,运送病人的工作人员必须有一定的医疗护理专业知识和心肺复苏培训, 不得兼任其他项目工作。
7. **项目进场时须向采购人提供上述管理人员学历证明以及员工上岗证、职业资格证复印件作备案。**
8. **人员管理要求**

（1）按照医院感染控制管理要求进行消毒处理。

（2）中标人聘请的所有人员不得有违法犯罪记录，无不良嗜好（上班不能吸烟）

（3）根据清洁消毒面积和实际工作量合理配岗，确保服务质量符合采购人要求。不得缺岗或同时兼岗，一经发现按缺岗扣服务费（详见服务质量考评表）。按照劳动法合理安排人员工作和休息时间，不得长时间超时加班，否则采购人有权按考核条款处理。

（3）项目管理人员配置必须符合采购人要求，中途更换须征求采购人意见，管理人员原则上不得用作员工替班，管理人员不按要求配置或缺岗，采购人有权按考核条款处理。

（4）对于因服务态度或劳动纪律或工作质量或管理水平等原因，不胜任本职工作的员工，采购人有权提出更换或调岗，若中标人不作出响应处理，采购人有权按考核条款处理。

（5）非正常上班时间须有管理人员值班（督导管理），要求驻院值守，保持值班手机通畅（值班手机由中标人负责配置），负责非正常上班时间清洁消毒巡查、医疗废物和生活垃圾收运监管、突发事件和临时调配工作等。原则上17时至23时驻守急诊，巡查夜班人员劳动纪律、服务质量、仪容仪表、服务态度等，尤其急诊、输液室、儿科门急诊、公厕等清洁消毒工作；急诊就诊高峰期根据实际情况调整巡查时间。

（6）恒常质量检查、绩效考核机制：包括中标人公司总部每月对项目的服务质量检查和绩效考核机制、项目经理对主管人员管理工作检查考核机制、主管对分管工作的检查考核工作等，公司须设绩效工资，奖惩分明。指派保洁主管、经理到现场监督，检查清洁消毒工作，确保每月全部科室、部门进行巡查，做好巡查记录，及时将巡查结果反馈给院方相关管理部门。每天与医院相关管理部门及各科室/部门保持沟通联络，发现问题及时整改，将问题原因、整改措施及整改落实情况反馈给院方。

（7）严格执行医院的消毒隔离制度，掌握一定的医院感染防控相关知识，上岗前要培训考核，由采购方考核通过，方准上岗。

（8）工作要保质保量，保证随叫随到。实际工作情况由各科负责人监控，科室负责人有权决定调换人员。

（9）若有重要会议或检查工作，全体员工全力以赴，按采购方要求做好。

（10）突发事件应急响应机制：含特殊天气、突发物流系统、信息系统故障、突发公共卫生事件等需要临时增加人员协助处理各类突发事件。

（11）员工培训机制：包括新员工岗前培训、特殊岗位培训、管理人员培训等，所有新员工和特殊岗位人员必须经主管亲自带班（≥7天）培训并考核合格才能独立上岗，制定并落实在岗员工的培训计划，否则除按考核条款扣罚外，所造成的影响及损失由中标人负责。针对保洁人员设置培训计划，每月至少培训、考核一次，确保保洁人员掌握清洁消毒、职业防护等相关知识，并做好培训相关资料的存档。

（12）持续质量改进机制：包括投诉处理机制、对服务评价为中差的科室或专项服务的整改机制、创优机制等。

1. **总体服务要求**
2. 采购人对重要岗位的设置、人员录用与管理以及重要的管理决策有直接参与权与审批权。
3. 采购人因业务发展需求变化有权增减所设的岗位数量，具体执行时间以采购人书面通知为准。
4. 中标人建立信息化到岗签到机制，并供采购人事实监控。
5. 在省、市、区的重要检查或重大突击性任务中，发生属中标人质量责任问题，经查属实，且中标人不及时或不配合整改，使采购人受到上级批评，采购人有权直接对中标人进行处罚，并保留提前终止合同的权利，违约责任由中标人承担。
6. 如果一方（“违约方”）违反其在本项目条款下的一项或多项义务，另一方（“受害方”）应通知违约方并指出违约性质。违约方应自收到通知起20天内就通知的违约事宜予以补救。如果上述20天后违约方仍未纠正，受害方届时可书面通知违约方终止合同，在提交终止合同书面通知第30天后，合同应视为终止，违约责任由违约方承担。
7. 若中标人在运作过程中，由于国家法律法规的变化导致亏损，与采购人充分协商后，无法就增加服务费用达成共识的，中标人有权终止合约，但至少需要提前两个月通知采购人。
8. 中标人建立总值班制度，实行24小时总值班，负责项目运营、服务质量监控管理及突发事件处理等。总值班人员要求：由项目部主管以上职务人员担任，具有丰富工作经验，并经过严格岗位培训及考核，能具备总值岗位素质及能力。必须24小时驻院值守，配备必要通讯设备（如总值班手机，24小时保持手机通畅，并承担相应通讯费用）不得院外待命，及时处理各类突发事件和临时调配工作等。
9. 按采购人要求组建一支突发事件应急小组，应对自然环境灾害、医院突发任务、开荒清洁等任务，并要求驻扎医院附近，其他人员驻扎医院附近不少于20%，并制定相应的应急预案及管理制度。应急小组收到采购人的总值或者主管部门应急指令后迅速召集，并在30分钟内到达医院执行应急任务。
10. 中标人落实意见收集制度，项目经理、主管按周落到临床科室对科室的服务质量进行督导，并将服务质量和督导整改措施、效果每周反馈给护士长及科室负责人。
11. 中标人应在本项目全力推行质量管理和质量标准体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、顾客满意度评价体系、履约能力评价体系、培训管理体系，不断优化本项目物业管理，创优质服务， 并取得覆盖物业或保洁相关认证范围的相应管理体系认证证书且在有效期内。
12. 本项目对服务的规范性要求严格，物业管理服务要求具有高标准、高水平管理措施。中标人应根据该项目的管理特点尽可能地利用信息化技术手段降低服务成本，提升服务品质，并为本项目投入医院后勤综合管理（管理人员出勤巡更系统或人员管理）标本追索、垃圾分类管理、医疗废物运送管理系统、智慧化环卫一体化系统类（机械化保洁功能系统）等物业服务功能的智能化管理应用功能软件，充分发挥高科技在管理中的作用，以提高管理效率和管理质量。提供针对本项目的物业管理信息化技术应用方案。建立后勤运送信息平台，与医院HIS、LIS、电子病历等信息系统对接，如：可自动获取任务及任务状态等；锁定空闲的后勤运送人员进行自动派单与自动回传实际检查时间，以及可进行报表管理。
13. 中标人接到投诉、不良事件后，要在30分钟内赶到现场进行调查和处理，并根据事件情节轻重在2～48小时内给予解决或答复（情节较严重事件在2小时内给予解决或答复，一般事件在2天内给予解决或答复）；投诉处理回复率达到100%，并每一宗投诉的情况及处理均要记录在案。每季度进行不良事件汇总，分析原因并组织员工学习。
14. 中标人员工掌握不良事件上报流程。不良事件报告制度规范，有分析、整改、措施落实到位。中标人应重视采购人出具的整改通知书和考评，严格根据通知书内要求的时间及时整改，并书面回复。
15. 在省、市、区的重要检查或重大突击性任务中，发生属中标人质量责任问题，经查属实，且中标人不及时或不配合整改，使采购人受到上级批评，采购人有权直接对中标人进行处罚，并保留提前终止合同的权利，违约责任由中标人承担。
16. 如果一方（“违约方”）违反其在本项目条款下的一项或多项义务，另一方（“受害方”）应通知违约方并指出违约性质。违约方应自收到通知起20天内就通知的违约事宜予以补救。如果上述20天后违约方仍未纠正，受害方届时可书面通知违约方终止合同，在提交终止合同书面通知第30天后，合同应视为终止，违约责任由违约方承担。
17. 若中标人在运作过程中，由于国家法律法规的变化导致亏损，与采购人充分协商后，无法就增加服务费用达成共识的，中标人有权终止合约，但至少需要提前两个月通知采购人。
18. **保洁服务内容**

主要包括但不限于全院环境卫生清洁、医院固体废物（医疗废物、生活垃圾等）收运暂存移交管理、物品配送、太平间管理及遗体接运、所有救护车（物资车）的清洗、特殊天气应急清洁、科室装修后的开荒清洁、突发事件应急处理、大型任务迎检清洁等服务。

1. **配送服务内容**

包括但不限于以下内容：设立24小时的信息系统中央调度中心，合理调度安排如下工作，包括接送病人检查，急诊随车出车，检查化验单、标本和科室的医疗用品（包括药品）、医疗文书、设备、设施、文件/病案物品运送及外出标本和弃婴的运送、医院由于工作需要的临时小规模搬迁工作、医院或使用科室指定的其他工作；临床科室领物的盘点、上架及打单，负责临床物品收送以及无菌物品的发放，其中计生中心和婚姻登记中心配送由中标人自备配送交通工具。

1. **陪护服务内容**
2. 照顾患者起居饮食，帮助和督促患者起床、穿衣、漱口、洗脸、梳头、洗澡、洗头、洗衣、修剪指（趾）甲，处理大小便等，保持身体清洁无异味。
3. 收挂蚊帐和床铺整理，保持床单整洁、干净无异味，床头柜无杂物，无不安全物品。
4. 协助护士做好患者手术和检查前的禁食工作，协助护士执行患者治疗、探热、服药时的配合工作；协助护送患者在院内及分院辅助检查和留取各种标本。
5. 护士执行治疗护理时积极做好配合工作，协助护士观察各种管道是否通畅，有异常及时报告护士或医生。
6. 对危重患者要注意观察其面色和呼吸等，不能随便移动患者，有特殊情况及时通知医护人员前来处理。
7. 协助护士观察患者饮食、服药、睡眠及病情并如实向护士反馈患者情况。患者输液时要及时解决患者的需求，不能随意约束患者或解除患者的约束，有特殊情况及时通知医护人员。
8. 对手术后或卧床患者要每天进行温水擦浴和更衣，协助护士按要求定时翻身，更换体位，帮助患者拍背助排痰、功能训练。根据患者需要为其活动关节、肢体或扶患者下床活动。
9. 对生活不能自理患者要定时帮助大小便，更换纸尿片，如遗大小便要及时清洗臀部和更换潮湿污染的衣物及整理床单位，保持患者皮肤清洁、干爽。对有跌倒和坠床危险的患者，随时陪伴左右并做好安全保护措施。
10. 根据需求随时为患者擦汗、盖被，视天气变化情况及时增减或更换衣服。
11. 帮助患者洗手、进餐、对不能进食要帮助喂食、喂水、喂药，餐后清洁面部，收拾清理餐具，保持各种物品的清洁干净，并协助取舒适体位等。
12. 在病情允许和经护士、医生同意下多扶患者坐起或抱起（婴幼儿），保持患者舒适体位。
13. 协助处理患者出入院，如更衣、收拾物品、接送患者。
14. 采购人或患者及家属提出的其他勤杂、内务等服务。
15. 沿用采购人原来的服务模式及价格，如需要更改，需要经采购人同意。
16. **打蜡服务内容**

PVC地板打蜡时要求地板清洁、落蜡须洁净、干燥后方可涂蜡，不得因地板不干燥涂蜡而引起蜡层脱落,蜡面平滑丰满，光泽柔和，质感凝重。由中标人做好打蜡年度安排表，每年打蜡一次，若科室申请年内二次打蜡，医院同意后执行，采购人根据中标人投标文件中《独立费用单价报价明细表》的报价按实结算打蜡费用。

1. **服务内容及质量要求**
2. **医疗环境清洁消毒服务质量要求**
	1. 医疗环境清洁消毒服务（严格按照医院感控要求开展工作），清洁人员在上班期间应不停巡回保洁区域，不得以完成首次清洁为由，不进行保洁工作。包括但不限于下列内容：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **内容** | **常规清洁频率** | **质量要求** |
| 门、急诊诊区 | 恒常清洁消毒以及保洁工作 | 每天门诊结束对地面、台凳、候诊椅、门把手、洗手盆等物表全面清洁消毒，洗手盆洁净无污渍，地面、门窗、物表等洁净无尘、无污渍、地面干爽、无污染。台凳柜设施设备等物表做到手摸无灰尘、无污渍。 |
| 技诊、后勤部门 | 恒常清洁消毒以及保洁工作 | 每天全面清洁消毒，洗手盆洁净无污渍，地面、门窗、物表等洁净无尘、无污渍、地面干爽、无污染。台凳柜设施设备等物表做到手摸无灰尘、无污渍。 |
| 病房 | 恒常清洁消毒、终末消毒、以及保洁工作 | 走廊通道病房地面、床单元、物表、洗漱间或卫生间等按医院感控要求每天清洁消毒处理。地面、墙身、门窗、床单元、设备带、洗漱间或卫生间等物表干净无积尘、无污迹或污渍 |
| 门技诊大厅、楼座连廊、病房走廊 | 全自动洗地机清洗，每日2次 | 洁净、无垃圾、无污迹、无水迹、无卫生死角 |
| 治疗室、茶水间 | 恒常清洁消毒以及保洁 | 按要求进行清洁消毒，做到：a.保持地面洁净、无污渍、干爽、无污染。b.物表洁净无尘、无污渍、无污染。c.垃圾及时清理及收集。 |
| 办公区、生活区 | 恒常清洁消毒以及保洁 | 按要求进行清洁消毒，做到：地面、门窗、洗手间、物表等干净无尘、无积水、无污染。 |
| 清洁消毒室、污物暂存间、工具房、库房等 | 恒常清洁消毒以及保洁 | 按要求进行清洁消毒，做到：a.保持无臭、通畅、地面干爽、无污染。b.垃圾、清洁消毒工具等物品按要求分区固定放置、摆放整齐、污衣布及时处理。垃圾及时清理。c.污物暂存间要做好上锁管理。 |
| 洗手盆、治疗盆、便器、浴盆 | 恒常清洁消毒以及保洁 | 按医院感控要求进行清洁消毒处理，保持干净、无污迹、无污染。排水管完好，出现故障及时报障维修。 |
| 临床使用的医用毛巾、拖鞋（室内） | 每日≥1次， | 按医院感控要求进行清洁消毒处理。要求干净无臭、无污迹 |
| 治疗车 | 每日≥2次， | 洁净无尘、无垃圾、无水迹、无污迹或污渍 |
| 车床、轮椅 | 每日≥1次 | 每天用消毒水湿抹，保持清洁无污迹。 |
| 其他家具、设施设备表面等物表 | 每日≥1次， | 定期清洁，保持洁净无尘、无污迹。 |
| 饮水机 | 每日≥2次， | 擦拭清洁消毒，外表干净无污渍，周围地面干净无水迹，地垫保持干净。 |
| 风扇(吊扇、壁扇、大风扇等)、空调（滤网、送风口） | 每月≥1次；（夏季每周一次） | 定期擦拭清洁，表面目视无灰尘、无污染。 |
| 门把手 | 每日≥1次，恒常清洁消毒 | 每日清洁，保持干净、明亮、无手印、无污迹、手摸无明显灰尘、无污染。发现明显污迹随时清洁，发现松脱、损坏及时报障。 |
| 墙壁、天花、风口、灯具、 | 每月≥1次（重点感控科室每周≥1次） | 定期擦拭清洁消毒，保持干净无手印、无明显灰尘，无污迹、无蛛网、无乱张贴。发现缺损及时报障。 |
| 垃圾桶 | 每日≥1次， | 每日清洁，发现明显污染随时清洁，外壳、内胆清洁无污迹、无臭味、无烟头，胶袋放置美观无破损。 |
| 布帘 | 每月≥1次 | 根据使用频率和科室需求定期拆洗和安装，保持清洁无污迹。 |
| 临时防滑地垫 | 长期铺用的地垫每日≥1次，临时使用地垫每次用后清洗 | 干净无尘沙、无污迹、无破损、无臭味 |
| 玻璃窗 | 每月≥1次 | 洁亮无尘、无水迹、无污迹、无手印。 |
| 电梯 | 每日≥2次 | 运输污物货梯每天每次收运垃圾后进行清洁消毒，保持洁净无污迹、无污染 |
| 每日≥1次，恒常清洁消毒（疫情期间严格按照院感要求进行清洁消毒） | 其他电梯每天擦拭清洁消毒，保持地面保持干净、电梯墙壁明亮、无手印、无污迹、无污染。 |
| 其他不锈钢设施 | 每周≥1次 | 洁亮无尘、无污迹、无水迹、无手印。 |
| 楼梯 | 恒常清洁消毒以及保洁 | 地面每日清洁，保持干净无垃圾、无烟头、无明显尘迹、无水迹，刮风、下雨时做好关窗、及时清理地面积水及防滑工作。 |
| 连廊墙壁 | 每周≥1次 | 连廊墙壁每周清洁，发现污迹随时进清洁，保持清洁无污迹 |
| 栏杆、扶手 | 恒常清洁消毒以及保洁 | 每日清洁，保持干净无明显尘迹、无污迹， |
| 宣传栏、标识牌 | 每周≥1次 | 定期擦拭清洁消毒，保持干净、无乱张贴无污迹。 |
| 天台、露台 | 每日≥1次 | 每周定期清洁，保证及其周围环境干净无垃圾、无烟头、无淤泥等。 |
| 沙井、集水井 | 每周≥1次，暴雨前须全面检查清理1次 | 按要求进行清洁消毒，做到：a.沙井水流畅通，无垃圾，无淤泥，每月至少清挖一次，并根据实际情况增加清挖次数。如因垃圾泥沙积聚引起抽水泵损坏而维修或更换，所产生费用中标人负责。b.做好相关的工作记录。 |
| 下水道、沟渠 | 每周≥1次 | 进行地面清洁消毒，保持通畅，无垃圾、污垢、泥沙、青苔，室内外排水口（地漏）盖完好无缺。 |
| 室内排水口（地漏） | 恒常清洁消毒已经保洁 | a.每天清洗清洁消毒，保持洁净、无臭、通畅、地面干爽、无污染。b.发生堵塞及时疏通。c.清洁消毒用具摆放整齐。d.室内排水管道修理。e.保持排水地漏盖完整无缺。 |
| 地下室 | 恒常清洁消毒以及保洁 | 进行地面清洁消毒，保持干净无水迹，无卫生死角，雨天及时做好积水清理及防滑工作。 |
| 外围 | 恒常清洁消毒以及保洁 | 无乱堆乱放垃圾和杂物、积水及时清理和疏通、盆栽内无垃圾、无明显大片树叶、纸屑、烟头、生活垃圾等，无乱挂衣物。 |
| 院内其他区域 | 恒常清洁消毒以及保洁 | 按要求清洁消毒，保持整洁、卫生、无死角、无污染。 |
| 厕所 | 公共厕所专人清洁，其他厕所每小时≥1次， | 公厕卫生保洁质量标准符合《公共厕所卫生规范》GB/T 17217—2021和《广州市公共厕所建设与管理规范》DB4401/T 15-2018。 |
| 轨道小车箱清洁消毒 | 每日≥1次 | 每日对所有车箱进行清洁、消毒，保持洁净无尘、无污迹。 |
| 医疗废物收运、暂存、移交 | 每日≥2次 | 符合医疗废物管理要求和操作规范（详见专项工作服务要求） |
| 生活垃圾分类收运暂存移交 | 每日≥2次 | 符合生活垃圾分类收运工作符合政府和医院管理要求及操作规范（详见专项工作服务要求） |
| 可回收物收运 | 每日≥1次 | 按要求分类收运、存放、移交登记，日产日清，（详见专项工作服务要求） |
| 太平间管理 |  | 详见专项服务要求 |
| 特殊天气应急 |  | 根据应急需要提供服务 |
| 其他临时清洁消毒服务 | 按要求提供 | 根据采购人需要提供服务 |

* 1. 日常按照上述内容进行清洁保洁外，还需按照每周、每半月、每月有计划性地进行大清洁：

2.1.每周工作

（1）所有垃圾桶大洗一次。

（2）各诊室、办公室死角位吸尘大清理。

（3）清洗大厅、公共通道的地面。

（4）清洗包干区内的天花、灯罩、射灯架、应急灯、出风口、风扇、光管、紫外线灯管、灯泡、墙角卫生进行清理。

（5）每周清洗产房、手术室、新生儿科、PICU空调出风口。

（6）清洁病人候诊椅、输液架、输液篮、轮椅、治疗车脚架、污衣箱、屏风一次。

（7）彻底清洗洗手间、天花、墙身、渠道、地面、窗、排气扇。

（8）对楼内的贴墙磁砖进行清洁、保洁、抹尘。

（9）清洁门窗、宣传栏，对铝合金门框进行清洁保养，防止氧化陈旧。

（10）彻底清洁所有的通道指示牌、广告灯箱、广告橱窗、病历牌、病历车及路灯等设备一次。

（11）彻底清洁通道玻璃、大厅内壁玻璃、公共内壁玻璃。

（12）冲扫所有水渠、明暗渠面一次，保持畅通。

（13）对各走廊的消防设备、防盗设备的表面污渍清除一次。

（14）清洗鞋架、脚踏板一次。

（15）水沟、沙井口周边彻底清洁一次。

2.2每半月工作

（1）院内所有道路、指示牌、广告灯箱、广告橱窗、停车棚、消防设施。

（2）各科室的室内屏风、桌面、玻璃窗台、洗手盆、消毒间除尘渍。

（3）全自动洗地机清洗大堂、所以公共通道地面。

2.3每月工作

（1）平板车、治疗车每月保养1次，车轮轴心去头发、上油。

（2）每月清洁医院所有窗户内玻璃、大门玻璃。

（3）.全面清洁所有楼梯死角位及清扫蜘蛛网。

1. **医疗环境清洁消毒服务质量要求**
	1. **医疗废物收运、暂存、移交**
2. 按医疗废物管理条例相关规定及采购人要求负责医院医疗废物院内收运、暂存、移交及交接记录及统计工作，并按院感要求做好消毒隔离等工作。所有人员不得窃取、倒卖医疗废物和未经毁形的药品包装盒及其他废品，一经发现扣罚当月服务费10%。中标人需安排一名责任心强、有业务知识、有管理相关经验的主管负责医疗废物、生活垃圾及废品回收管理，全程监控专职收运人员对上述废物、废品收运、暂存、移交等过程，严防医疗废物和未毁形的药品包装盒等在上述工作环节被盗窃。
3. 按规定时间、规定线路送到院内指定地点，发现废物流失、扩散，应按要求采取紧急处理措施。各种记录真实、及时、完整、准确、不遗漏，资料保存完好(要求提供配套服务规程)。
4. 垃圾桶（车）每天清洁消毒。垃圾桶（车）内垃圾满3/4则收集。表面无污垢、无异味、内胆垃圾胶袋不外露、摆放位置合理。及时更换已损坏的垃圾桶，并做好台账，每月报送备案。
5. 每次移交医废需有中标人管理级别人员在场参加交接，移交后需使用消毒剂清洁消毒场地，包括地面、墙壁、转运车(桶)等所有工具，紫外线光管按要求擦拭及强度监测；收运、暂存、移交管理需符合管理要求。
6. 医疗废物收集、运送、移交要严格按照医疗废物管理相关规定执行，因违反规定而造成影响及损失，由中标人承担，涉及到违法行为，移交公安机关处理，追究法律责任。
7. 医疗废物收运人员及暂存间管理人员每年至少一次体检，费用由中标人承担。
	1. **生活垃圾（含其他垃圾、可回收物等）的收运**
8. 按照政府垃圾分类工作文件和医院生活垃圾分类管理要求摆设分类垃圾桶及其标识、胶袋、分类收集、分类暂存、移交、交接登记、台账统计等工作，垃圾日产日清，无混收、无混放、无乱放等。
9. 每月全员培训并考核垃圾分类不少于1次，全员掌握垃圾分类常识。
10. 项目经理每周至少1次组织各主管进行交叉检查全院垃圾分类情况，并做好记录和制定、落实奖惩机制。
11. 可回收物的收运：每天至少到科室收各类可回收物1次，要求日产日清，分类收集、秤重量、并与科室做好交接、登记统计工作。
12. 厨余垃圾、其他垃圾的收运：每天至少到科室收运2次，并要做好分拣工作，要求日产日清，分类收集、秤重量、并与科室做好交接、登记统计工作。
13. 有害垃圾的收运：根据科室需求进行收运，并将有害垃圾收集到指定暂存间妥善放置，并与科室做好交接、登记统计工作。
	1. **清洁开荒服务**
	2. 清洁开荒用料:全能水、清洗玻璃剂除渍剂、厕洁剂、洁而亮等。
		1. 清洁开荒工具：吸水机、多功能擦地机、玻璃套装工具、申缩杆、水桶、云石铲刀、玻璃刮、涂水器等。
		2. 清洁开荒程序：

开荒保洁是清洁工程之首，由于装修工程中常常会遗留下油漆、玻璃胶、水污、锈迹等，这些都必须在开荒工作中清洗干净。开荒工程的好坏，直接影响到日后保洁工作的质量，故做好开荒有着相当重要的作用。

(2.1)擦玻璃：先用毛巾把玻璃框擦拭干净，再用涂水器沾稀释后的玻璃水溶液，均匀地从上到下涂抹玻璃，有顽固的污渍用铲刀清除干净。

(2.2)再重复以上工序后用刮子从上到下刮干净，用干毛巾擦净框上留下的水痕及卫生间的墙壁，着重瓷砖的缝隙，和瓷砖表面上遗留的胶迹、涂料点、水泥渍等；

(2.3)用毛巾清洁卫生间的洁具，用不锈钢清洗液针对各种龙头、管件进行清洁；

(2.4)用洗地机对地面进行最后的清洁，尤其是地面的边角，用清洁球和刀片对洗地机洗不到的角落进行针对性的除污、去除水泥渍等；

(2.5)检查无遗漏后，再用干毛巾把水龙头等管件擦拭一遍。

(2.6)走廊：程序同上。擦拭灯具、开关盒、排烟置、空调口、排风口等。把所有的做完以后，就是地面的清洗了，地面要分材质，是PVC、还是石材的，应当分清后，选择专用清洁剂稀释后，进行清洗。地面上的胶渍可用刀片清除，顽固的可用去胶剂处理；

（3）清洁开荒的保洁标准：

（3.1）玻璃的标准：目视无水痕、无手印、无污渍、光亮洁净。

（3.2）卫生间的标准：墙体无色差、无明显污渍、无涂料点、无胶迹、洁具洁净光亮、不锈钢管件光亮开关盒洁净无胶渍，排风口、空调出风口无灰尘、无胶点；门及框标准：无胶渍、无漆点、触摸光上无尘土。

（3.3）地面的标准：地板无胶渍、洁净；瓷砖无尘土、无漆点、无水泥渍、有光泽；石材无污渍、无胶点、光泽度高。

* 1. **胶地板保养服务**

（一）胶地板保养区域、频率如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **区域** | **频率****（次/年）** |
| 监护病房（CCU、ICU、PICU、NICU、OICU等） | 2 |
| 分娩中心、手术室、导管室 | 2 |
| 口腔科、血透中心、内镜中心 | 2 |
| 其他有地板胶科室 | 1 |

（二）服务要求

1、采用优质混合蜡水

2、 必须彻底起掉残蜡。

3、补蜡必须使用优质喷洁蜡进行补蜡保养。

4、每次打蜡后进行抛光处理。

5、打蜡前先备所需物料及工具，通知科室与病人沟通安全行走。

6、 做好安全防护措施，警示线、告示牌。小心搬出要搬的物件。

7、清洗地板前先用尘推把地面的小泥沙，垃圾，头发清除干净。

8、 洗地时同时把边脚线用百洁布擦洗干净，吸干地面水，再用清水拖净地面待干。可用吹风机风干。

9、 地板完全干透后再打蜡，打蜡应先打边脚位，再从前向后用“∞”字形地打蜡。待上一层蜡完全干透再打第二、三次蜡。

10、 打完蜡后搬回所有的物件，按原来的位置摆放。

* 1. **全院大件物品搬运服务**
1. 恒常工作：负责全院轮椅归位
2. 临时搬运：科室搬迁、各部门临时性的大件物品、设施设备的搬运，科室搬运物品一定要做好物品名称、数量、地点、时间、接收人、完好情况等交接，科室临时搬迁必须提前与科室做好沟通和计划，做好安全措施，确保搬运安全。
	1. **停尸房管理服务**
3. 尸体运送和停尸房的清洁、消毒管理：严格执行停尸房管理制度和消毒制度，尸体收回后按规定存放，并按规定办理与安保人员的交接手续。转运车必须严格按照消毒隔离制度，终末清洁消毒后备用。
4. 认真学习殡葬管理规定，听从指挥，遵守医院规章制度，做好本职工作。坚持昼夜值班，做到随叫随到，科室电话通知15分钟之内必须赶到科室收运尸体。
5. 不徇私舞弊，不索取、收受死者亲属赠送的财物、红包等，不准向死者家属推销寿衣等之类物品，不得与社会上从事殡仪服务的闲杂人员合作，向死者家属乱收服务费、推销寿衣之类物品，发现违规服务或接到投诉属实一次扣罚当月服务费10%。
6. 未经批准，不允许病人亲属把尸体运走，违者将按有关规定严肃处理，中标供应商要承担相应的责任。不允许死者亲属在停尸房周围搞封建迷信活动，若发生上述情况时，及时报告安保办。
7. 由中标供应商配置工作人员传呼工具，随叫随到。抬送人员需注重安全，严防意外发生（如属中标供应商行为，须承担相应的责任）。
8. 病人尸体运送员必须24小时待岗，接到电话通知后在15分钟内达到现场、30分钟内运到停尸房，不得无故拖延时间，运送病人尸体不得以任何理由索取红包利是，一经发现按上述第（2）条扣罚。
9. 尸体运送的额外服务费由采购人支付标准：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 院区 | 类别 | 服务费标准（元/具） |
| 何贤本部、沙湾院区 | 病人尸体 | 100.00 |
| 何贤本部、沙湾院区 | 引产胎儿 | 30.00 |

* 1. **按要求开展蚊虫防治、登革热防控、厕所革命和垃圾分类等专项工作。**
	2. **绿化养护**
		+ - 1. 每天派专人进行巡视，及时浇水、清除杂草。定期对灌木造型修剪。
				2. 根据季节需要每年对苗木进行施肥4至5次，根据实际情况喷洒药物。
				3. 冬季对大型树木进行一次生石灰涂抹，预防树木病虫害。
				4. 每年对草坪进行修剪7-8次，对非人为损害的苗木及时进行补种，非采购人原因造成的单片面积小于2㎡的及时负责补种。
				5. 采购人有重要活动时，根据采购人要求及时做好花卉的摆放工作（花卉的购买费用由采购人支付）。
				6. 树木造型美观、灌木成型、无枯枝烂叶，达到春有花，夏有荫，秋有果，冬有青。
				7. 草地灌木无虫害，树干、叶面无虫孔、网眼等。
				8. 花缸底、花碟、花槽无积水杂物。
				9. 电梯管控员：中学学历，50岁以内，有礼貌、责任心。上班时间8:00-12:00、14:30-18:00，工作职责，在电梯内控制电梯。
1. **环境保洁服务相关标准**
	1. **管理要求**

要求服务定位和目标管理切实可行，管理架构清晰，职责分工明确，标准体系健全，能有效提高人员工作效率和及时响应度，有效保障服务达到院方实际要求，投标人提供的各项服务应能体现线下结合的服务、智慧保洁的优势，并能根据各类报告报表等分析数据及管理团队提供的考核报告，对保洁进行品质考核。同时服务内容、工时、服务效果可统计，可直观展现，满意度可由院方临床实现在线统计、实时评价，并将量化考核结果可作为项目结算依据。

* 1. **保洁常规要求**

2.1住院病区工作时间为6:00～18:00，（或根据科室要求的工作时间调整）；急诊、夜门诊、留观室、手术室、产房、ICU、新生儿科（NICU）等科室24小时工作制或按各科实际安排上班时间。要求每天开诊和查房前已完成全面的清洁工作。保证白天、晚、夜间清洁卫生的同质性。门诊诊区和诊室于下班后进行整体清洁和消毒工作。其它区域工作时间以采购人的要求而定。

2.2保洁工作须注意消毒，防止院内感染，所需费用由中标人承担。

2.3及时收集垃圾包括生活垃圾（不少于3次/日）和医疗废物（不少于3次/日）、一次性输液袋（及时收运、登记，不少于1次/日），病理性废物、化学性和药物性废物，并按规定线路送到指定地点。

2.4按时巡视、清洁各楼层洗手间，门诊各洗手间要专人负责，每20至30分钟保洁一次，保持洗手间清洁、干燥、无异味。给排水沟渠淤塞清理全部由中标人承担。

2.5为避免尘土飞扬，应采用湿式清扫的方法进行处理，不得使用扫把扬尘扫地。

2.6为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按采购人院感科的要求实行严格分类摆放和使用。

2.7按街道、环保部门要求，配合医院做好垃圾分类各项工作。

2.8为防止院内感染，保洁员工作服集中清洗、消毒。

按照WS/T367-2019《医疗机构消毒技术规范》、WS/T512-2016《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》中相关要求，遵循“单元化”清洁规范，擦拭不同患者单元的物品之间应更换布巾。各种擦拭布巾及保洁手套应分区域使用，用后统一清洗消毒，干燥备用。实现每日床位清洁“一床一巾”要求。

2.9中标人使用可脱卸式拖把的尘推头应经过专业机械清洗、消毒、烘干，清洁服务要求使用微细纤维材料抹布。提供专用的专业洗衣机和烘干机对尘推头和抹布进行集中洗涤和烘干，干燥保存、以防交叉感染。地拖抹布数量应满足病区或科室规模的需要，不应将使用后污染的抹布、地巾重复浸泡至清水、清洁用剂或消毒剂中。所有工作流程应符合《医疗机构环境表面清洁与管理规范（WS/T512-2016）》要求。

2.10中标人须考虑手术室、ICU、NICU、CCU 、急诊室、发热门诊、血透中心、分娩中心、静脉配液中心（PIVAS）、介入室（DSA）等特殊科室的清洁要求较高、相对特殊，配备符合规范的专业培训、合格的保洁人员，进行24小时保洁（或根据科室要求调整），绩效也应相应考虑与普通岗位的有适当增加，以免人员流失，造成该岗位工作质量下降。

2.11行政办公室及门诊窗帘、隔帘每3个月拆、装、送洗一次执行。

2.12针对医疗区域室的污染风险较大，其电梯建议按每周至少一次全方位深度清洁、每日一次常规消毒、每日三次喷洒消毒。

2.13有关消毒清洁按照最新《广东省新冠肺炎防控指挥办疫情防控组关于印发新冠肺炎疫情期间公共场所电梯（扶梯）及空调通风系统相关工作指引（第二版）的通知》的要求执行。

2.14每天对全院升降电梯及急诊扶手梯按规定频率使用含氯消毒剂进行擦拭消毒，填写清洁消毒记录。

2.15配合医院做好厕所革命相关工作，定期巡视巡检保洁及时，医院公厕要求保洁不低于12小时，其中急诊公厕为24小时保洁。要求厕所消毒卫生达到相关标准要求，无除消毒剂、清洁剂以外其他异味，及时清理小广告、无乱张贴、乱涂鸦。做好物资管理，及时配置补充便民物资（擦手纸、洗手液等），按时做好保洁记录，监管巡查，维护好设施设备，发现损坏及时报修。纸巾、洗手液、洗手液盒、气味控制用品、挂钩由采购人提供。

1. **设备设施管理要求**
2. 为防止交叉感染，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。
3. 每周使用高压水枪或全面冲洗地下及外围一次，特殊情况随时处理。
4. 室内的地砖、大理石、花岗岩地板的养护：按照周、半月、月计划性进行刷洗一次；特殊情况随时处理。
5. 公共区域的地砖、大理石、花岗岩地板的养护：按照周、半月、月计划性刷洗，特殊情况随时处理。
6. 中标人对医院的管理应配置专用的洗地机、吸水机、抛光机、吸水洗尘机、真空吸尘机、地板抛光打磨机、工具车、生活垃圾转运车、医疗废物转运车、高压水枪、榨水器、不锈钢桶、电脑、打印机、对讲机等。
7. 保洁所需的洁具、清洁剂等物资均由中标人提供，使用的耗材须通过国家卫生部审批，且符合医院感染管理科的要求。散装的洗洁精、洁厕精等清洁消毒剂必须使用统一的容器盛装、贴上对应标签，禁止使用一次性塑料水瓶等容器。疫情防控应急消毒如需使用一次性布巾的，由采购人另行采购配备。
8. 洁具按区域充足配置，配有对应标识。传染病病人须另行配置一套专用洁具和标识，避免与其他区域混用，布巾、拖把等具体洁具的配置种类、数量按院感科要求执行。
9. 中标人提供生活垃圾袋，要求使用优质PE材料制作，以防止破损，用于盛装生活垃圾。按要求配合医院做好生活垃圾分类工作，包括对员工的宣教培训，分类收集、运输、转移处置，日常管理、数据统计等工作。、医疗废物袋严格按照符合（HJ421-2008）》医疗废物专用包装袋、容器和警示标志标准》。
10. 未经病区同意，清洁人员不得本人或带他人擅自在病区内留宿。不得欺负、呵斥、打骂、冷待患者及家属。不得在医院内会客、聊天、串访、聚集，禁止饮酒、赌博、吵闹、打架等。保持病室安静、无烟，禁止大声喧哗。
11. 环境卫生（道路、明渠、绿化带等）每天8:30前巡视完毕；经理级管理人员保证每周至少3次的巡查、监管；主管人员保证每周至少3次对科室保洁员的清洁消毒情况进行质控检查，督促落实整改，填写登记本。
12. .医疗废物管理信息化要求。严格按照采购人提供医疗废物管理软件系统及硬件设备（功能包括医疗废物运输、进度追踪、实时反馈、统计分析以及综合汇报），及时数据汇总、报表管理及出入库记录查询等功能进行信息报送汇总。
13. **对突发性事件的应急处理**

1.中标人对医院公共卫生类突发事件（包括重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、医院感染暴发流行等）及火灾、台风、动乱、重大医疗事故等引发的可预见或突发公共安全类事件，须制订应急预案并组织演练，事发时须配合采购人做好应急处置和保障工作。

2.中标人应有营造安全服务意识和人性化管理的公司文化，有预防工人罢工等扰乱医院秩序的预防措施。罢工期间的一切损失均由中标人承担（包括但不限于采购人外请工人回来顶替罢工人员岗位的所有劳务费用），同时采购人有权利单方终止合同而无需承担任何责任。

1. **项目运营过程费用说明**
2. 服务期内采购人负责提供：

1.提供给中标人管理人员办公室、仓库各一间；所产生的水电费、电话费等用由中标人负责。

2.担架、车床、垃圾运送车由采购人负责购买，中标人负责使用期限内的保养。

3.锐器盒、医疗废物及生活垃圾分类标识、垃圾桶（车）由采购人提供。

1. 服务期内中标人需自行配置相关设备、材料及负责相关费用说明：

1.中标人对医院的项目管理负责配置服务所用的设备，包括但不限于：配置清洁消毒工具车、高压水枪、榨水器、不锈钢桶、安全梯、刷子、扫把、拖把、胶手套、手推车以及“小心地滑”“暂停使用指示牌”“工作进行中指示牌”等工具，配置满足项目所需的性能好噪音小的全自动洗地机、扫地机、吸水机、抛光机、打蜡机、吸水机、地毯吹干机、真空吸尘机、员工专用洗衣机和烘干机等。

2.清洁消毒所需的清洁剂、消毒剂、地板养护剂等材料，由中标人负责购买，使用的耗材必须符合国家卫生部门要求，且符合医院感控科的要求；所使用的清洁消毒工具车应是先进的全方位手推车；符合规范、合格的医疗废物、生活垃圾包装袋。

3.暴雨天气应急物资的配备，包括但不限于：雨衣，水鞋，竹扫等。

4.担架、车床、垃圾运送车等采购人购买的工具物品由中标人负责使用期间保养；标本流转箱、医疗废物、生活垃圾、废品收运交接所需的磅秤、胶袋由中标人提供。

5.员工在工作中因防护措施没按要求做好而发生的职业暴露和感染，所需费用由中标人承担；因没遵守清洁消毒隔离技术和没做好防止交叉污染措施而导致他人感染的，中标人要承担全部的责任和费用。

6.中标人所负责的项目中如有国家规定必须取得的相关证书或上岗证的，所需要产生的培训和相关费用均由中标人负责，已包含在投标报价中，采购人在合同期内将严格检查中标人执行情况。

7.所有下水道排水口盖（地漏）管理，地漏盖中标人进驻前由采购人负责配齐，进驻交接后如有缺失由中标人负责购买补充，发现不及时补充，由采购人购买，费用由中标人支付，并在当月服务质量考评扣分，每缺一个地漏口盖扣一分。由此导致下水道堵塞所导致的损失由中标人负责，合同期满检查、配齐所有缺乏部分，否则由采购人补充，费用从履约保证金或最后一个月服务费扣除。

8.因工作不到位导致垃圾、泥沙堵塞集水井水泵或其他设施设备损坏的中标人要负责修复或支付修复费用。

9.电脑、考勤设备和打印机等办公设备和耗材以及桌椅等办公家私和员工更衣柜，员工的工服、工鞋、劳保用品等物资全部由中标人负责支付费用及采购，各岗位员工要统一服装,并由中标人负责其员工工服配备和洗涤。中标人负责向员工提供符合要求的相应的一次性防护用品。

10.员工在工作中损坏采购人物业、设施设备如电梯、门、柱、墙、工具等，中标人要负责修复或支付修复费用。

1. **风险管控措施**

(一)发现员工违反医院管理规定或发生影响医院声誉形象的投诉或网络舆情，经调查属实的，每次扣罚当月服务费1000元。

(二)对管理不善，因违反医院管理规定或发生影响医院声誉形象的投诉或网络舆情，导致安全事件或其他不良事件发生，影响医院正常工作和声誉的，扣罚当月服务费5%-10%，严重事件要承担由此导致一切后果并移交公安机关处置。

(三)发现员工在收运医疗废物和普通废物过程中不按管理要求操作的每人每次扣罚1000元；发现员工擅自窃取、倒卖医疗废物、药品包装盒等非法行为，一经发现除按考评细则扣分外，每次扣罚10%当月服务费。

(四)发现员工擅自窃取、倒卖医疗废物、药品包装盒等非法行为且造成严重不良后果，采购人有权单方终止合同，由此导致一切后果由中标人承担，涉及违法行为移交公安机关处置。

(五)中标人员工发生如下违反医院规定行为的每次扣罚服务费200元。

1.乱挂衣物出窗外或外墙；

2.不按要求乘坐手术电梯；

3.不按要求穿戴工衣、手套等不符合仪容仪表要求；

4.穿工作服进入食堂餐厅；

5.戴手套触摸电梯、门把或其他公共用物；

6.不按垃圾收运路线、时间运送垃圾；

7.一般服务态度投诉属实；

8.员工在院内吵架。

9.在院内违反规定带饮用水外出。

10.自己或带他人违反相关规定在科室内洗澡。

11.调度员或报障接听员没按要求调度或通知报障维修。

12.不按要求放置垃圾桶、胶袋、标识、混投混放生活垃圾；

13.电池车在院内充电，如因此发生安全事故，移交公安机关并追究法律责任并纳入当月考评。

14.不按采购人要求使用电梯。

15.不按规定使用微波炉，如因此发生安全事故，移交公安机关并追究法律责任并纳入当月考评。

(六)中标人的员工工作服须中标人统一清洗。

(七)中标人员工私自携带医院物品出医院按物品原价10倍扣罚中标人当月服务费。

(八)中标人员工私自携带可回收物出医院，捡获医护人员、病人财物拒绝交还者，每次扣除服务费1000元，并按情节严重性进行报公安机关追究法律责任。

(九)中标人员工私自收集、收藏可回收物，一经发现，每次扣除服务费500元。以上行为同一人在项目服务期内发生两次以上（含两次）须马上调离本项目，主管负责的管辖员工内有三人以上（含三人）发生以上行为须马上调离本项目。

(十)中标人员工不服从医院管理人员工作安排，出现辱骂、恐吓、殴打医院管理人员、病人、家属等行为，按情节严重程度扣罚2000—5000元，情节特别严重，采购人有权要求中标人把该员工调离本项目，中标人并承担相应负责，涉及违法行为移交公安机关追究法律责任。

(十一)中标人进驻后每月要提交所有区域岗位配置的人员名单给采购人。中标人应安装考勤信息化设备并可供采购人查核，采购人每月不定时对所有区域的配置岗位进行抽查，如有缺岗按缺岗数扣罚当月服务费，若每月累计缺岗数占总岗位数的10%或以上，采购人将提出书面警告并扣罚当月服务费10%；如发现迟到、早退半小时内，每岗每次扣罚200元，迟到、早退0.5小时-1小时，每人每次扣罚500元，早退1小时以上，每人每次扣罚500元；若当天无故缺岗，将扣罚本月该岗位的服务费用。以上行为同一岗位同一个月有两次或以上（含两次），双倍扣罚并叠加累计。员工私自调岗或兼岗，按当天缺员扣罚。以上扣罚费用由中标人承担，采购人在当月服务费中扣除。

(十二)上述物业管理服务费扣罚涉及的投诉类型、过错大小、事故性质、有效性的确定由甲、乙双方另行协商予以明确，个别投诉事项可以具体个案具体明确，有分歧异议的，以甲方的意见为准，采购人将所有扣罚费用在当月服务费中扣除。