**湖滨院区家政服务采购需求**

一、项目要求

1、医院概况：

1. 1）湖滨院区总建筑面积约43469㎡ ，一号楼建筑面积约500m2,2号楼（门诊楼）建筑面积约11371m2，3 号楼（输液楼）建筑面积约1110m2,5号楼（行政楼）建筑面积约5290m2，6号楼（病房楼）大楼地面建筑十五层和地下一层总建筑面积约22896m2，7号楼（外科楼）建筑面积约2302㎡。

2）楼层分布情况：

| 楼号 | 楼层 | 科室 |
| --- | --- | --- |
| 1号楼 | 一、二楼 | 发热门诊 |
| 2号楼 | 一楼 | 门诊大厅、急诊室、门诊化验室、放射科、注射室、门诊药房、门诊综合服务中心、静脉采血处、挂号收费处以及出入院中心等 |
| 二楼 | 门诊、专家门诊、门诊办公室 |
| 三楼 | 门诊、换药室、雾化室、母婴间 |
| 四楼 | 门诊、名医门诊 |
| 五楼 | 儿童保健科、心电、脑电 |
| 六楼 | 实验检验中心（生化室、细菌室、骨髓室） |
| 七楼 | 康复科、消化实验室、小儿妇科 |
| 八、九楼 | 康复科门诊 |
| 3号楼 | 一楼 | 急诊留观室 |
| 二、三楼 | 输液室 |
| 四楼 | B超室 |
| 5号楼 | 一楼 | 门厅、厨房 |
| 二楼 | 餐厅 |
| 三楼 | 办公，值班室 |
| 四楼 | 办公、档案室 |
| 五楼、六楼 | 制剂室 |
| 楼顶 | 设备用房 |
| 6号楼 | 一楼 | 出入院大厅、药库，库房，血库 |
| 二楼 | 儿童健康管理中心、皮肤科 |
| 三楼 | 儿保科、手术室、门诊手术室 |
| 九楼 | 日间病房 |
| 十楼 | 综合icu、综合内科 |
| 十三、十四楼 | 康复科 |
| 十五楼 | 会议室 |
| 7号楼 | 一楼 | 供应室、医疗设备部 |
| 二三四楼 | 宿舍及仓库 |
| 门卫房 |  | 西门卫房、南门卫房 |
| 附房1 |  | 污水处理用房、停尸房 |
| 附房2 |  | 各类垃圾房 |

3）其他区域包括地下室区域（包括停车区域、设备用房、仓库用房、办公用房等）、绿化区域、内部道路、室内外停车场、商铺以及其他单位的场地区域等；

4）外墙面积约30000m²。

2、服务范围：

1）保洁服务

（1）日常保洁服务：1号楼、2号楼、3号楼、5号楼、6号楼、7号楼、门卫房及附房等范围含室内外、地下、屋顶、外环境等保洁服务工作（病房保洁做好终末消毒等工作）。

（2）专项保洁服务：大厅（走廊）大理石（地砖）地面清洗每月1次，地面晶化保养每季度1次，PVC地面上蜡每半年1次、抛光保养每月1次，不锈钢保养及高处除尘每周，玻璃清洁、室外地面清洗每月2次等工作，屋顶清扫每月一次，如遇极端天气需按采购人要求增加清扫频次。

（3）外墙深度清洗保洁服务：每年2次清洗服务。外墙清洗保洁服务可分包，分包供应商应具备外墙清洗的资格条件，作业人员需有高空作业证，同时应购买作业人员保险。

（4）拖把布巾等洁具的统一清洗、发放等工作。

（5）各科室提出的专项保洁服务。

2）运送服务

（1）包括但不限于标本、血气、血液及制品、药品、设备、病案及各类单据、医疗物资、总务物资、家具家电、绿植等物品的运送、登记、签名。

（2）带领、陪护病人到放射科、特检科及其它科室做检查。

（3）负责手术患者病房与手术室间的运送。

（4）负责全院范围内特殊病人的搬运工作。

（5）消毒包等送取、医用气体（液体）瓶补充运送。

（6）库房计划物资配送与交接。

（7）洗涤棉织品每天收送、清点等服务。

（8）生活垃圾清运、医疗垃圾清运；纸板等可回收物品收集处理。

（9）其它日常物品搬运、应急服务。

（10）设立运送调度中心，使用运送信息系统收集运送信息，集中分配调度所有运送工作。

3）电梯服务

（1）内部电梯提供值守服务。

（2）保持清洁卫生，日常消毒。

（3）监管电梯运行状态，如发现故障须第一时间报告。

4）助理服务

（1）接受专业护理（包括防院感）知识、技能培训。

（2）协助科室各种医疗辅助及护理工作。

5）其它

（1）无条件配合、服从医院后勤智慧化管理需求，包括人员调配、软硬件投入等。

（2）必须为特别工种购买意外安全保险。

3、服务模式：

1）坚持“以病人为中心”的宗旨，结合医疗工作的特征性，供应商按照总务部、护理部、医院感染管理部、预防保健部和各用人科室的具体要求并在总务部、护理部、医院感染管理部和预防保健部的督导下开展保洁等勤务工作，在不影响正常工作和病人休息的前提下，采用动态保洁方式，保持医院环境的卫生、整洁，保证陪检病人的安全及标本等运送物品的及时、准确。

2）所有工作人员由供应商统一管理，统一招聘、统一培训，未经培训合格不得上岗。

3）各病区及科室的员工由各科室进行考勤考核；公共区域部分由总务部统一进行考勤考核；总务部做好供应商管理人员的考核管理工作；管理人员做好招工、培训、协调、用工及操作流程、服务质量管理。

4）由中标人提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂（推荐使用杭州西子卫生清毒药械有限公司、杭州施康清毒用品有限公司、杭州德本医疗技术有限公司）和地面保护材料（要求采用“庄臣”系列），必须符合国家标准和医院感染管理部的要求，并且要求提供优质的产品（若遇突发情况需更换消毒剂时，中标人需积极配合提供；若需长期或大量更换消毒剂，凭医院感染管理部相关证明由采购人与中标人协商解决）。黄色医疗垃圾袋由医院提供，各种规格的黑色生活垃圾袋由中标人提供，病人转运设施由医院提供，中标人负责维护维修。

人员岗位要求：

全院共103.5岗（包含管理人员、护理员），合计暂定129.68个工时，各投标单位根据岗位分布表合理安排岗位人员，各岗工作时间与岗位使用科室或部门协商确认排班后按排班表执行。若业务范围或工作量发生改变，人员岗位也将做相应调整，（工作时间以实际需要为准，仅供参考），费用按实际工时数进行结算。根据工作性质、工作难易度、员工岗位素质等要求将岗位分为一级、二级、三级，并分设不同的薪资级差（管理员为一级岗，其余为二、三级岗）。

5、其它说明：本次服务招标，PVC地面打腊按每平方单价乘30000平方单独报价，每月以双方确认的实际量工作量结算，单独列项报价计入投标总价；全院外墙清洗按每年二次单独列项报价，报价计入投标总价，按实际执行后结算。

岗位分布参考如下，实际以医院需求为准

### 岗位分布

| **序号** | **区域** | **科室/部门** | **岗位类别** | **岗位排班** | **工作时长（小时/天）** | **每周工作时长**  **（天）** | **岗位数** | **标准工时数（6天\*8小时岗位数换算）** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 1号楼 | 发热门诊楼1-2楼所有区域 | 内勤（二级岗） | 7:00-17:00 | 9.5 | 7 | 2 | 2.77 |
| 2 | 发热门诊楼1-2楼所有区域保洁与标本运送 | 内勤（二级岗） | 17:00-23:30 | 6.5 | 7 | 1 | 0.95 |
| 3 | 发热门诊楼所有标本 | 外勤（二级岗） | 7:00-17:00 | 10 | 7 | 1 | 1.46 |
| 4 | 3号楼 | 输液室 | 内、外勤(三级岗） | 7：00-17:00 | 9.5 | 7 | 3 | 4.16 |
| 5 | 输液室 | 17:00-1:00 | 8 | 7 | 1 | 1.17 |
| 6 | B超 | 内/外勤（三级岗） | 7:30-17:00 | 9 | 7 | 1 | 1.31 |
| 7 | 2号楼 | 门诊1F大厅 | 内/外勤（三级岗） | 7:00-17:00 | 9.5 | 7 | 4 | 5.54 |
| 8 | 门诊1F放射科 | 内/外勤（三级岗） | 7:30-17:00 | 9 | 7 | 2 | 2.63 |
| 9 | 门诊1F药房 | 内/外勤（三级岗） | 8:00-17:00 | 8.5 | 7 | 2 | 2.48 |
| 10 | 门诊1F检验科 | 内/外勤（二级岗） | 8:00-17:00 | 8.5 | 7 | 5.5 | 6.82 |
| 11 | 门诊2F | 内/外勤（三级岗） | 7:00-17:00 | 10 | 7 | 3 | 4.38 |
| 12 | 门诊3F（含雾化室、口腔专岗） | 内/外勤（三级岗） | 7:00-17:00 | 10 | 7 | 4 | 5.83 |
| 13 | 门诊4F名医馆 | 内/外勤（三级岗） | 7:00-17:00 | 10 | 7 | 2 | 2.92 |
| 14 | 门诊4F PICC | 内/外勤（三级岗） | 7:00-17:00 | 10 | 7 | 1 | 1.46 |
| 15 | 门诊急诊大厅 | 内/外勤（三级岗） | 6:30-15:30 | 8.5 | 7 | 2 | 2.48 |
| 16 | 内/外勤（三级岗） | 6:30-17:00 | 10 | 7 | 1 | 1.46 |
| 17 | 内/外勤（三级岗） | 17:00-1:00 | 8 | 7 | 1 | 1.17 |
| 18 | 内/外勤（三级岗） | 1:00-8:00 | 7 | 7 | 1 | 1.02 |
| 19 | 门诊5F儿保科 | 内/外勤（三级岗） | 7:30-17:00 | 9 | 7 | 2 | 2.63 |
| 20 | 门诊6F白血病实验室 | 内/外勤（三级岗） | 7:30-17:00 | 9 | 7 | 1 | 1.31 |
| 21 | 门诊7F小儿妇科 | 内勤（三级岗） | 7:30-17:00 | 9 | 7 | 1 | 1.31 |
| 22 | 门诊8F康复科 | 内/外勤（三级岗） | 7:30-17:00 | 9 | 7 | 1 | 1.31 |
| 23 | 门诊9F康复科 | 内/外勤（三级岗） | 7:30-17:00 | 9 | 7 | 1 | 1.31 |
| 24 | 门诊开水间 | 外勤（三级岗） | 5:00-15:00 | 9.5 | 7 | 0.5 | 0.69 |
| 25 | 6号楼 | 住院部大厅 | 内勤（三级岗） | 7:30-17:00 | 9 | 7 | 2 | 2.63 |
| 26 | 住院部三楼儿保科 | 内勤（三级岗） | 7:30-17:00 | 9 | 7 | 1 | 1.31 |
| 27 | 协调中心 | 外勤（二级岗） | 17：00-7：30 | 10 | 7 | 2 | 2.92 |
| 28 | 协调中心 | 外勤（二级岗） | 17：00-7：30 | 10 | 7 | 1 | 1.46 |
| 29 | 病区药房 | 外勤（三级岗） | 7:30-17:00 | 9 | 6 | 1 | 1.13 |
| 30 | 药剂科 | 外勤（三级岗） | 7:30-17:00 | 9 | 5 | 2 | 1.88 |
| 31 | 6号楼1F库房 | 外勤（三级岗） | 8：00-17:00 | 8.5 | 5 | 0.5 | 0.44 |
| 32 | 6号楼1F血库 | 外勤(二级岗） | 8:00-17：00 | 8.5 | 7 | 1 | 1.24 |
| 33 | 2F体检中心 | 内勤（三级岗） | 7:30-17:00 | 9 | 6 | 1 | 1.13 |
| 34 | 2F皮肤科 | 内/外勤（三级岗） | 7:30-17:00 | 9 | 7 | 3 | 3.94 |
| 35 | 10F监护室/病房 | 内勤（二级岗） | 7:30-17:00 | 9 | 7 | 1 | 1.31 |
| 36 | 内勤（二级岗） | 16:00-24:00 | 8 | 7 | 1 | 1.17 |
| 37 | 内勤（二级岗） | 24:00-8:00 | 8 | 7 | 1 | 1.17 |
| 38 | 内/外勤（二级岗) | 6:00-15:30 | 9 | 7 | 1 | 1.31 |
| 39 | 内/外勤（三级岗） | 6:00-17:00 | 10.5 | 7 | 1 | 1.53 |
| 40 | 外勤（三级岗） | 7:30-17:00 | 9 | 7 | 1 | 1.31 |
| 41 | 病房13F | 内/外勤（三级岗） | 6:00-17:00 | 10.5 | 7 | 1 | 1.53 |
| 42 | 病房14F | 内/外勤（二级岗) | 6:00-15:30 | 9 | 7 | 1 | 1.31 |
| 43 | 内/外勤（三级岗） | 6:00-17:00 | 10.5 | 7 | 1 | 1.53 |
| 44 | 病房13、14F科室驻守 | 外勤（三级岗） | 7：30-17:00 | 9 | 7 | 1 | 1.31 |
| 45 | 15F会议室 | 内勤（三级岗） | 8:00-17:00 | 8.5 | 5 | 1 | 0.89 |
| 46 | 5号楼 | 行政楼1-2楼所有区域 | 内勤（三级岗） | 7:30-17:00 | 9 | 7 | 1 | 1.31 |
| 47 | 行政楼3-4楼所有区域 | 内勤（三级岗） | 7:00-17:00 | 9.5 | 6 | 1 | 1.19 |
| 48 | 行政楼5-6楼所有区域 | 内勤（二级岗） | 8:00-17:00 | 8.5 | 5 | 7 | 6.20 |
| 49 | 7号楼 | 供应室 | 内/外勤（三级岗） | 8:00-17:00 | 8.5 | 7 | 1 | 1.24 |
| 50 | 外科楼 | 内勤（三级岗） | 7:30-17:00 | 9 | 7 | 0.5 | 0.66 |
| 51 | 被服中心 | 全院被服送洗 | 内勤（三级岗） | 8:00-17:00 | 8.5 | 7 | 1 | 1.24 |
| 52 | 生活垃圾 | 全院生活垃圾清运 | 外勤（三级岗） | 6:00-8:00 12:00-14:00 16:00-18:00 | 6 | 7 | 1 | 0.88 |
| 53 | 医疗垃圾 | 全院医疗垃圾清运 | 外勤（二级岗） | 11:00-13:00 17:00-21:00 22:00-23:00 | 6 | 7 | 1 | 0.88 |
| 54 | 医疗垃圾 | 全院医疗垃圾清运 | 外勤（二级岗） | 11:00-13.00 17:00-21.00 | 6 | 7 | 1 | 0.88 |
| 55 | 公区洗手间 | 门诊公区洗手间1-4楼/5-9楼 | 内勤（三级岗） | 7:00-17:00 | 9.5 | 7 | 2 | 2.77 |
| 56 | 夜班外围 | 全院公区 | 内勤（三级岗） | 17:00-22:00 | 5 | 7 | 1 | 0.73 |
| 57 | 太平间 | 院内太平间 | 外勤（三级岗） | 24小时 |  | 7 | 0.5 | 0.50 |
| 58 | 外围保洁 | 门诊南至急诊室门口 | 内勤（三级岗） | 7 :00-17 :00 | 9.5 | 7 | 1 | 1.39 |
| 59 | 外围保洁 | 急诊室门口至行政楼东面 | 内勤（三级岗） | 7 :00-17 :00 | 9.5 | 7 | 1 | 1.39 |
| 60 | 外围保洁 | 住院部西门至太平间 | 内勤（三级岗） | 7:00-17：00 | 9.5 | 7 | 1 | 1.39 |
| 61 | 机动工 | 全院 | 外勤（二级岗） | 7:30-17:00 | 9 | 7 | 7 | 9.19 |
| 62 | 布草清洗 | 全院布草清洗 | 内勤（三级岗） | 13:00-16:00 | 3 | 7 | 0.5 | 0.22 |
| 63 | 停车场车库 | 地下停车库及南门外停车场 | 内勤（三级岗） | 7:30-17:00 | 9 | 7 | 0.5 | 0.66 |
| 64 | 全院 | 管理人员 | 一级岗 | 7:30-17:30 | 9.5 | 6 | 5 | 5.94 |
| 合计 | | | | | | | 103.5 | 129.68 |
| **备注：一级岗5（工时5.94）、二级岗34.5（工时41.04）、三级岗64（工时82.7）** | | | | | | | | |

备注：四舍五入取2位小数点

岗位排班和工作时长说明：白班扣除半小时午休时间

5、服务要求：包括但不限于以下服务要求，具体工作中供应商需服从采购人实际需求。

5.1一般要求

1）服务人员年龄要求：18周岁以上，女性55周岁以下，男性60周岁以下。助理及驻守、运送人员要求初中以上文化水平，经培训、试用合格后上岗；其它人员小学以上或能看懂报纸，培训合格后上岗；同时要保证人员的相对稳定，年流动率不超过20％；并按规定要求支付工人工资，工人工资不得低于杭州公布的最新最低工资标准；不得兼职其他岗位。所有人员必须能熟练使用智能手机。

2）派遣到我院的管理岗人员需具备3年及以上在三级甲等医院从事项目保洁或勤务管理工作经验，45周岁以下。熟悉相关岗位操作流程，掌握清洁工具的使用方法，懂得保洁、运送等专业知识和医院的消毒标准及处理流程。

3）供应商管理人员要加强对工人的岗前岗中培训，提高员工的服务水平，保证服务质量；对电梯操作等有特殊规定的岗位应进行专业的岗前培训。

4）为保证保洁勤务工作的顺利开展，对于科室提出的不满意员工，供应商应在一周内把新进员工招入、培训、到岗，7日内调整完毕。若出现人员缺岗，应在当天机动工顶岗，代班人员要熟悉当班科室的工作流程和要求。

5）工作人员应统一着装，佩戴胸牌，仪表端庄，语言文明；根据各科室的要求保质保量及时地完成工作。

6）按照医院感染管理要求，做好一床一巾、拖把分色使用等工作。医疗垃圾处理符合院感规程。

5.2具体要求

（一）保洁服务要求

1）对服务区域内提供合理时段的室内外清洁服务（每天24小时卫生符合保洁要求，包括门诊、病区、医技科室、科研区域、行政办公、辅助用房、院内道路、绿化带、车库等范围），使其有一个整洁、舒适、安静、安全的就医环境，同时针对医院的特殊情况及各个不同的服务区域，制订消毒隔离制度及预防交叉感染的具体措施。

2）每天查看所有工作区域的公共设施（包括水、电照明等）及使用的清洁工具及设备是否完好，并做好巡查记录，如有问题及时上报；遇有风雨天气，还应及时关好窗户，做好地面防滑等工作。

3）积极配合采购人完成突发性工作，在人员流动性大的路口、门口、广场、大厅等位置加大保洁力度和频率。

4）地下室、安全通道、楼梯清洁无垃圾及卫生死角，楼梯扶手、画框、栏杆、灯罩无灰尘。

5）保持诊室、治疗室、护理站、医生办公室、主任办公室、医护值班室等各种台面、地面、家具表面、电器（电脑、打印机、键盘、电话机、投影仪、洗衣机、烘干机、冰箱、微波炉等）、医疗设备表面及桌椅洁净无尘。

6）保持路灯、指示牌和户外宣传栏整洁，无积尘。

7）拖地：

A.医疗场地所包括病房、门急诊、辅助科室、公共区域，每日拖地至少三次，其中一次消毒液拖地；被污染后需随时清洁，循环拖抹、推尘、吸尘。

B.病区拖把需按照功能有颜色区分，分洁净区、半污染区、污染区三种。

8）消毒、清洁

A.病区床单位：每日一次擦洗，包括床栏、床头柜、设备带，必须一床一巾一用一消毒（备毛巾至少每床一块）。

B.门诊诊察桌：诊察桌椅每日一次消毒液擦洗（含电脑、键盘等）。

C.床单位终末消毒（病人出院后）。

9）回收一次性医疗废物：

A.专职工人须经岗位培训，使用医废管理系统对各科室一次性医疗废物分类、包扎、称重、与科室工作人员校对交接签字运送及与外运单位交接核对等工作。

B.专职工人回收医疗废物，部门包括所有病区、手术室、门急诊、输液室、检验科、实验室、内窥镜室等，要求回收箱与利器盒密封回收，回收箱、利器盒与回收包装由医院提供。每日回收至少二次。

C.严禁一次性医疗废物的流失或私自外卖。

10）天花板、空调风口、吸顶灯具、输液架、墙壁、门窗、玻璃；无蛛网，无霉斑，无积尘。

11）地面：干净无积水，无烟蒂、无纸屑果壳、痰迹、尿迹，粪垢等，无沉积垃圾或死角。

12）家具、电器、设备：清洁，无积尘。

13）卫生洁具：通畅，无污垢，无异味。

14）垃圾筒：外表干净，无垃圾涌出（不超过3/4容积），无污水渗出。每天至少擦洗垃圾筒一次。

15）工作间物品堆放整齐，医疗、生活垃圾分类存放处理并符合规范、存放点整齐，清洁。

黄色医疗垃圾收集专用袋任何人不得移作他用。

16）每月对重点露天出入口至少清洗二次。

17）每季对门诊玻璃、行政楼露台、病区露台玻璃擦洗一次。

18）对规定的服务区内的建筑物地面根据材质情况进行与其相适应的清洗保养，频度为：机洗每月一次，打蜡每年二次。

19）遵守岗位职责，服从医院管理，配合医院做好上级各项迎检、各类会议及嘉宾的接待工作。

20）认真听取院方的意见及建议，对工作中出现的问题及时整改。

21）其它勤杂服务：保持医院洗手间卫生干净无异味，保持办公室整洁，按院办要求做好日常会议前的卫生、桌椅摆布、开水准备等及会后清卫工作。

22）保洁区域范围：各楼层、屋顶、地下室区域、内部道路、室内外停车场等医院场地。

23）因较大工程施工或改造后的一次性清洗保洁按加班另行核算。

24）做好院内公寓预约登记、入住、保洁等管理工作。

（二）护理服务要求

1）必须有爱心、耐心、责任心和同情心。动作轻柔，抱婴儿姿势恰当，保证安全。

2）在护士长领导下和护士指导下进行工作；

3）担任病人生活护理工作；随时应接病人的呼唤，协助生活不能自理的病人进食、解大小便等；给患儿喂奶、更衣及换尿布时发现患儿异常情况必须立即告知责任护士。

4）遵守消毒隔离制度，接触病人前后必须按规定要求洗手。

5）做好病人入院前的准备工作；协助护士一起接待新病人（如过床、更换病人服、病人物品保管等）。

6）其他未提及的护工服务工作。

（三）运送服务要求

1）热情为病人服务，满足临床需要，在完成保障工作同时，强调优质服务。要求态度热情、动作轻柔、言谈举止礼貌周到。

2）推床运送病人和病区病人做各类检查，做到及时安全，不得有意外。（特殊病人如骨科手术病人在运送检查前询问护士）。

3）送各类标本、单子、药品等物品及时、准确，不发生差错。

4）送、取供应室、库房各类物品及一次性回收、清点、登记并协助其它物品领取、报损。更换、借用、领取医疗设备部、总务部、信息中心等部门各类物品及各种处方、报告审批。

5）运送中心24小时为临床服务。

6）其它：生活、医疗垃圾收集、分类、运送，做到日产日清；到相关的卫生行政管理部门取血、送标本、送报卡等。

7）熟练使用后勤智慧化软件系统完成保洁服务、被服清点收发运送、公寓管理及病人、标本、物品等的运送服务。

8）每天及时进行被服清点收发运送工作，并做好交接及登记工作。

（四）电梯服务要求

1）内部电梯专人值守，操作人员不准串岗、混岗、闲聊，不随意撤人改作自动运行。如需离开，须安排其他人员顶岗。时间7：00-24：00。

2）特殊情况时需另行安排其它电梯值守人员。

3）如遇电梯因故障停运、关人，必须第一时间通知维修部门，并与被关人员取得联系，及时安抚其情绪。

4）根据医院作息时间及时开启、关闭部分电梯和全部扶梯。

5）遇医院重要接待，需增派专人操控电梯。

（六）其他要求

1）中标人合同签订后派工作人员进场，按实际进场人员数量、种类、服务内容结算费用。

2）服务时间：全年365天运行。工作人员的劳动时间应符合《劳动法》规定，节假日加班费用及高温津贴等应按规定标准执行，并计入总价。

3）必须严格按照当地规定，将员工的社保等费用计入综合单价中。

4）投标人的现行营运状况要求：具有科学合理的组织架构，严格的管理细则和岗位责任制度。具有提供完善的后勤管理和保障服务的能力，并具有一定的企业规模。

5）投标人应针对本次招标项目特点编写公司中标后拟采取的管理方案、验收标准。包括组织计划、人员安排、时间安排、设备工具的安排等，遇重大、紧急事项的应急措施等。

6）中标单位的用工必须符合国家的有关法律法规的规定，必须与员工签订正式劳动合同，并为员工按规定缴纳社保基金（至少含养老、失业、医疗保险、工伤、生育等五金）。

7）管理方案的内容要求具体如下（该方案必须在投标时提供）：

（1）拟采取的管理及服务方式。包括：组织架构、机构设置、信息反馈渠道等；

（2）各项后勤支持管理服务具体方案设计。包括：环境保洁、运送、护理等；

（3）提供详细的室内地面保养方式、程序、各程序使用养护剂品牌；

（4）管理人员配备和其他员工的配备；须明确列出各区域工作人员数量及工作职责；

（5）管理质量和服务质量考核计划及奖罚措施；

（6）医院后期管理服务档案的建立与保存；

（7）合同期内可提供给医院总务部的文件资料清单；

（8）合同终止时，保留给院方的资料清单；

（9）合同终止时，各项服务的财产分割方式；

（10）服务公司的设备清单以及清洁药剂、蜡等的品牌；

（11）提供春节等重大节假日员工保障等具体措施。

8）投标人的从业人员要求：公司内部有岗前培训机构，服务人员100%经过岗前培训合格才上岗。

9）中标单位必须按医院要求参加医院组织的各项安全、院感、服务技能等培训。

10）中标单位有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，并提供必须的材料。

11）中标单位在项目运作中必须定期向医院汇报工作情况，接受医院领导和相关部门的监督。

12）中标单位必须对员工发生的事故责任以及员工计生、身份、健康、各类保险等承担责任；同时对员工在院内做出不良行为给医院造成影响承担责任。

13）中标单位能承诺安全责任，经常对员工进行岗位职责和安全教育培训，在经营过程中所产生的一切人事劳资、人身伤害、火灾、物品失窃、违法行为等，均由中标方独立承担全部责任。

14）在服务期内，投标人需使用采购人提供的后勤智慧化软件系统，对项目进行科学化管理。

15）提供员工稳定措施，如员工福利待遇方案、员工收入保障、员工宿舍解决方案等。

16）服务人员（除管理员外的工作岗位）工资福利（含国定节假日加班费等）的平均收入（不含公司应缴纳的社保费用，其它费用，管理费，税费）不低于医院目前服务人员的平均收入（36000元/年）。

17）制订满足采购人需求的工作制度和工作职责、岗位职责及应急预案，并予以落实和演练。

18）中标单位从事服务工作中应做到文明工作、安全生产，采取必要的安全防范措施。同时应严格遵守采购人有关的规章制度。

19）中标单位对采购人反馈的各项检查结果应及时做出整改、落实措施。

20）中标单位及时调整不适用工作需求的服务人员及其员工。如采购人认为该员工不能胜任本职工作的，必须及时调整。

21）每月将管理人员（一级岗）及员工考勤上交采购人。

22）按招标文件、投标文件及医院的有关要求提供保洁、运送（包含电梯运行管理）、生活护理、废品回收等服务。服务期间，中标单位需向医院上缴废品款5000元/年。废品要求日清，人员及费用自理，不得列入保洁运送人员编制。

（七）服务期限

2年，自合同签订生效之日起计算，在此期限内中标人须按合同规定向采购人提供上述服务，一年度合同期满考核合格（平均分达到85分以上）后，经采购人同意可执行后一年度合同。如考核不合格，下一年度前二个月为整改期，整改期满后仍不合格的，医院有权单方面终止服务。

二、综合说明

1.中标单位对服务缺陷不予更正，采购人有权另请其他单位更正，所发生的费用在相对应服务费中扣除。

2．如遇采购人有重大基建等特殊情况（工作量减少或增加幅度较大时），采购人将提前一个月告知乙方，合同内容经双方协商调整。

3．投标人须向采购人提供服务质量承诺书，在合同期内，采购人以中标人提供的服务质量承诺书作为考核依据，若运作质量不符合要求则由采购人提出书面整改要求，若中标人不予整改则提出第二次整改要求并处以当月服务费5%的罚款，若中标人仍不予整改采购人有权提前单方面终止服务合同。

4.一方违约应按实际造成的损失赔偿受损失一方的全部损失。

5. 合同履行期间，中标方工作人员出现安全事故的由中标方负责，采购人免责。

6．合同履行期间，中标方工作人员与采购人无任何劳动人事关系，用工制度由中标方负责，但须符合国家法律法规的规定。

7．合同履行期间，中标方对采购人财产有损坏的须按价赔偿。

8．以人民币报报价，在承包期内完成服务内容所需要的一切费用，包括但不限于工具、材料、消毒剂、蜡、生活垃圾袋、通讯、服装、胸卡、办公设备、桌椅柜子、巡检器材、人工（包括工人延长工作时间报酬）、保险、社保、加班费、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等。

9．为鼓励春节期间外包人员留岗工作，保障医院医疗秩序不受影响，采购人对春节期间留岗人员发放额外补贴（不包含在投标总价中），具体金额以采购人讨论结果为准。

10．本招标文件明确的品牌仅供参考，投标人可提供优于或相当于推荐品牌的产品。

11. 合同履行期间，因中标方原因导致院内发生滑倒、碰撞等意外事故，中标方负全部责任，并积极协调处理。

12. 中标人应对本项目购买公众责任险，单项赔偿额度不低于20万元。

三、考核及评价办法

为强化管理，确保托管业务规范化运作，确保后勤服务质量不断提升，塑造良好的整体后勤形象，特制定托管业务日常监管考核评价办法，具体如下：

1.后勤展开的托管业务由医院总务部负责日常监管工作，总务部负责管理家政工作的职工或班组长为监管责任人，科长为监管负责人。

2.监管责任人和负责人必须严格依照合同、招投标文件、询标纪要及相关要求，着实督导和沟通，确保托管业务有序开展。

3.进行定期和不定期日常工作巡查监管。每周不少于三次现场检查或到使用、涉及科室了解情况并将检查、了解结果及时反馈项目部整改，同时将巡查或监管发现的问题记录备案并相就扣分，作为校验整改和月度考核评价及扣款依据（每扣1分相应扣款500元）。

4.员工违反医院相关制度（特别是消防、治安管理条例），按医院制度从严处罚，如出现职工打架闹事等情况，经核实当事人开除，并扣罚款1000～2000元/次。

5.医院职能、行政科室查房（院领导、行政查房、感染管理部、质量管理办公室、后勤各部门等）、病人，投诉一次（经查实确属由乙方员工责任造成的投诉）每次扣款人民币200-500元整：封顶1000元。

6.应急抢修如未及时到场维修或未按采购人要求的时间内完成，则每发生一次由采购人在当月服务费中扣除1000元。

7.员工如有受到病人或医务工作者表扬的情节（如旌旗、表扬信、拾金不昧等），总务部酌情给予奖励（奖励给个人，一次100至500元）。

8.院内重大事件按照严重程度给予500-5000元不同程度的扣款，有重大立功情况给予500-5000元不同程度的奖励。

9.每周一次的监管责任人会同托管项目管理人员联合检查相关业务开展情况，沟通解决发现的问题和使用科室的意见建议，并将检查情况书面简述列报监管负责人，作为监管负责人掌握动态变化的内容之一。

10.每月一次由监管负责人组织相关人员（监管责任人、托管项目管理人员）进行相关托管范围工作大检查，对检查结果进行点评并形成书面点评意见列报总务考核评价收集人，由收集人汇总提交科长，作为科长掌握托管业务整个动态变化内容之一。

11.实行每月一次的考核评价制。考核评价采用百分制，分别由使用、涉及科室和监管科室考核与评价，按5：5制鉴定考核评价结果，即使用、涉及科室考核评价占50%，总务部占50%。考评内容见13,14考评表，其中考评内容根据采购人实际需求可进行修改，且无需向供应商通知。

12.考核评价结果与费用支付挂钩，具体如下：

在职职工年龄不符招标要求的人数每增加1%，扣1分；月考核评价结果95分（含95分）以上，按合同全额支付。低于95分，每下降1分，扣款五百元，以此类推。低于85分除按规定扣罚外，予以书面警告一次，全年出现三次书面警告，医院有权终止合同并主张违约责任的索赔。

13.因中标人原因在院内出现意外事故，且中标人消极处理导致采购人被投诉、信访、起诉等影响采购人声誉的事件发生，采购人根据意外事故造成的赔偿金额予以扣款。

14.中标人合同存续期间若与医院患者或家属等各方相关人士存在各类纠纷，包括但不限于摔倒赔偿问题、资产交接问题等，需妥善解决并保证无后续事项需医院出面协调处理，撤场后若有相关投诉或纠纷则由中标人一力承担责任并予以解决。

16.科室考评表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 家政服务质量考核表 | | | | | | |
| 序号 | 评价内容 | 很满意  （10分） | 满意  （9分） | 基本满意（6-8分） | 不满意  （0-5分） | 意见与建议 |
| 1 | 保洁和运送员的服务态度和仪容仪表如何？ |  |  |  |  |  |
| 2 | 外环境、公共区域、电梯、楼梯等卫生状况如何？ |  |  |  |  |  |
| 3 | 病房、医护办公室、治疗室、示教室、值班室、门诊诊室等卫生状况如何？ |  |  |  |  |  |
| 4 | 生活垃圾是否及时收取？垃圾桶是否清洁？ |  |  |  |  |  |
| 5 | 毛巾、拖把清洗消毒是否做到位？病区终末消毒是否到位？ |  |  |  |  |  |
| 6 | 医疗垃圾是否及时收取、扎紧袋口、贴专用标识并双签名？ |  |  |  |  |  |
| 7 | 您认为保洁员、运送员手卫生做得如何？自身防护做得如何？ |  |  |  |  |  |
| 8 | 您认为物品配送是否及时、正确？ |  |  |  |  |  |
| 9 | 管理员发现问题及处理问题的能力如何？管理员的服务态度及服务意识如何？ |  |  |  |  |  |
| 10 | 管理人员是否经常到您科室沟通巡视，对您提出的问题是否积极处理？ |  |  |  |  |  |
| 科室：＿＿＿ 得分：＿＿＿ 签名：＿＿＿ 日期：＿＿＿ | | | | | | |

17.总务部考评

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 总务部家政服务质量考核表 | | | | | | |
| 序号 | 评价内容 | 很满意  （10分） | 满意  （9分） | 基本满意（6-8分） | 不满意  （0-5分） | 意见与建议 |
| 1 | 保洁和运送员的服务质量、服务态度及工作纪律如何？ |  |  |  |  |  |
| 2 | 科室投诉数量及处理效果如何？ |  |  |  |  |  |
| 3 | 外环境、公共区域、电梯、楼梯、病房、医护办公室、治疗室、示教室、值班室、门诊诊室等卫生状况如何？ |  |  |  |  |  |
| 4 | 医疗垃圾是否及时收取、扎紧袋口、贴专用标识并双签名？生活垃圾是否及时收取？垃圾桶是否清洁？ |  |  |  |  |  |
| 5 | 保洁员院感相关要求是否知晓并执行？ |  |  |  |  |  |
| 6 | 管理人员到岗情况及工作纪律如何？ |  |  |  |  |  |
| 7 | 管理人员日常工作巡查频次及效果如何？ |  |  |  |  |  |
| 8 | 管理人员应急处置能力如何？管理员发现问题及处理问题的能力如何？ |  |  |  |  |  |
| 9 | 管理员处理投诉问题的时效性如何？ |  |  |  |  |  |
| 10 | 管理员的服务态度及服务意识如何？管理员的工作执行力？ |  |  |  |  |  |
| 科室：＿＿＿ 得分：＿＿＿ 签名：＿＿＿ 日期：＿＿＿ | | | | | | |

四、商务要求

1、投标总价为2年服务期内的总报价。

2、支付方式：按月支付，根据实际服务内容和时间按实结算。

3、履约保证金：合同签订后，供应商在10个工作日内支付履约保证金（合同金额的1%）至使用单位，在服务期满后，凭有效票据及服务期工作质量考核验收合格单，在30个工作日内无息退还。履约保证金应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。