

内江市东兴区中医医院物业服务 政府采购项目

需 求 论 证

四川·内江

2021 年 11 月 23 日

内江市东兴区中医医院

一、采购项目基本情况及论证方式

（一）采购项目基本情况介绍

1、经内江市东兴区财政局（同级财政部门）批准，内江市东兴区中医医院（采购人）对“内江市东兴区中医医院物业服务采购项目”（采购项目名称）进行竞争性磋商（采购方式），本次招标委托内江市政府采购中心（采购执行机构）代理。

（二）采购项目行政级别及预算情况

1、本项目行政级别属：省级（ ）、市级（ ）、县（区）级（ √ ）。

2、本项目预算总金额最高限价为 **440**万元（服务期：2年）。

（三）论证方式：

本项目论证采用第 2（1-3）方式进行。

序号	论证方式
1	组织相关专业人员进行需求论证。
2	组织 3 人以上单数组成的专家组进行采购需求论证。
3	组织 5 人以上单数组成的专家组进行采购需求论证。

备注：

1、政府采购项目预算金额省级小于 300 万元、市级小于 100 万元、县级小于 50 万元的采购项目，适用第 1 种论证方式。

2、政府采购项目预算金额省级 300 万元以上、小于 1000 万元，市级 100 万元以上、小于 500 万元，县级 50 万元以上、小于 300 万元的采购项目，适用第 2 种论证方式。

3、政府采购项目预算金额省级 1000 万元以上、市级 500 万元以上、县级 300 万元以上的采购项目，政府向社会公众提供的公共服务项目，采购人和实际使用人或者受益者分离的采购项目，应当在开展相关调研的基础上，适用第 3 种论证方式，并在四川政府采购网向社会公示 3 个工作日内，征求潜在供应商和社会公众的意见。公示内容主要包括采购项目名称、预算金额、采购需求论证事项、专家组论证意见、采购人或者其委托的采购代理机构名称及联系人等。

二、论证地点和论证专家组名单

（一）论证地点：内江市东兴区中医医院。

（二）论证专家组名单。根据《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号），成立了由5人组成的论证专家组负责本次采购项目的采购需求论证工作。

（三）论证专家组名单：

姓名	工作单位	联系方式	职称证/专家证编号
洪志瑞	会计事务所	13064349971	SC1007783
张敏	内江市军供站	15182137775	SC1005471
范荣贵	内江市司法局	13981448186	SC1016533

注：四川省政府采购评审专家证复印件详见附件。

三、采购需求论证事项

（一）是否属于政府采购政策扶持范围。

- 1、本项目是否优先采购本国货物、工程和服务：☒是、☐否
- 2、本项目是否落实扶持中小企业政策：☒是、☐否。（本项目专门面向中小微企业采购）
- 3、本项目是否落实扶持节能环保产品政策：☐是、☒否
- 4、本项目是否属采购进口产品项目：☐是、☒否
- 5、本项目是否支持监狱型企业的发展：☒是、☐否

（二）采购数量、采购标的的功能标准、性能标准、材质标准、安全标准、服务标准以及是否有法律法规规定的强制性标准。

（三）拟采用的采购方式、评审方法和评审标准。

- 1、拟采用采购方式：☒公开招标、☐邀请招标、☐竞争性谈判、☐竞争性磋商、☐询价采购、☐单一来源采购；
- 2、拟采用评审方法：☐综合评分法、☒最低评标价法；

（四）、参加磋商的供应商应具备下列资格条件：

- 一、《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第1项至第5项规定的

条件：

1. 具有独立承担民事责任的能力；（提供有效的营业执照副本复印件；事业单位提供法人证书、组织机构代码证；自然人提供身份证）

2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供供应商 2019 年以来经会计师事务所审计的财务审计报告【说明：新成立公司需提供承诺函或基本开户银行出具的资信证明。】）

3. 具有履行合同所必须的设备和专业技术能力（1）、供应商基本情况表；【参照竞争性磋商文件中第八章表二】（2）、供应商本项目管理、技术、服务人员情况表。【参照竞争性磋商文件中第八章表十二】）。

4. 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（1）、缴纳税收的证明材料：供应商 2019 年以来任意一个月的缴纳税收的银行电子回单（需反映缴纳类型）或者税务部门出具的纳税证明或完税证明的复印件【注：缴纳税收的证明材料复印件；复印件加盖公章。】（2）、缴纳社会保障资金的证明材料：供应商 2019 年以来任意一个月的缴纳社保的银行电子回单（需反映缴纳类型）或社保部门出具的社保缴纳证明材料复印件【注：缴纳社保的证明材料；复印件加盖公章。】）。

5. 参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（提供承诺书【参照竞争性磋商文件中第八章表三】）。

（二）法律、行政法规规定的其他条件：

1、法定代表人身份证复印件（身份证两面均应复印）或护照复印件（注：法定代表人身份证复印件（在有效期内）或护照复印件（法定代表人外籍人士的，按此提供）；复印件加盖公章。）。

2、法定代表人授权委托书原件（法定代表人直接参与磋商的除外）、代理人身份证复印件（身份证两面均应复印）（注：代理人身份证复印件；在有效期内；复

印件加盖公章；）。

（三）根据采购项目提出的特殊条件：无。

注：供应商在参加政府采购活动前，被纳入法院、市场监管部门、税务部门、银行认定的失信名单且在有效期内，或者在前三年政府采购合同履行过程中及其他经营活动履约过程中未依法履约被有关行政部门处罚（处理）的，本项目不认定其具有良好的商业信誉。

（四）本项目不接受联合体投标。

（五）本项目专门面向中小微企业采购。

（六）政府采购项目的实质性要求，政府采购项目履约时间和方式、验收方法和标准及其他合同实质性条款；

1、政府采购项目的实质性要求；

详见项目要求。

2、政府采购项目履约时间和方式；

本次招标期限为签订合同后，为期两年（具体起止时间以合同约定的时间为准）。

3、政府采购项目验收方法和标准；

应严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）的要求进行。

4、政府采购项目其他合同实质性条款；

详见合同主要条款。

四、专家组论证意见

专家组论证意见如下：

（一）是否属于政府采购政策扶持范围。

专家组论证意见：属于政府采购范围，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2020〕46号）的规定，对于专门面向中小微企业的，符合（财库〔2020〕46号）规定的，不再对小微企业进行价格优惠，关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知（财库〔2014〕68号）的通知，监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业。

（二）采购数量、采购标的的功能标准、性能标准、材质标准、安全标准、服

务标准以及是否有法律法规规定的强制性标准。

专家组论证意见：采购数量、采购标的功能标准、性能标准、材质标准、安全标准、服务标准根据国家相关规定制定，无排他性、歧视性及倾向性，均无意见。

（三）拟采用的采购方式、评审方法和评审标准。

专家组论证意见：采购方式：公开招标，评审方法：最低评标价法，无歧视性、排他性及倾向性。

（四）拟确定的供应商参加采购活动的资格条件。

专家组论证意见：符合政府采购法二十二条规定，无排他性、歧视性及倾向性。

（五）政府采购项目的实质性要求，政府采购项目履约时间和方式、验收方法和标准及其他合同实质性条款。

专家组论证意见：实质性要求详见项目要求，履约时间和方式、验收办法和标准及其他合同实质性条款按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）、《中华人民共和国民法典》等相关法律法规要求进行，符合要求。

专家组成员签字：

附件：项目要求

一、项目名称

本项目为医院后勤物业服务外包项目。

二、项目概况

1、项目名称

医院后勤物业服务外包项目

2、服务期限

资金来源及金额：财政性资金，440 万元（服务期：2 年）。

三、服务内容

1. 医院保安服务

2. 医院保洁服务

3. 医院护工服务

4. 医院勤杂服务

5. 120 病人转运担架服务

6. 电梯运行管理服务（电梯工）

7. 锅炉工服务

8. 消毒工服务

9. 管理人员

10. 医院临时性工作安排和重大迎检配合等医院后勤服务工作

四、服务要求

（一）医院保安服务

1. 人员要求

1.1 人员素质要求，保安人员年龄在 22 至 55 岁之间，男性，具有类似工作经历，具备初中以上学历，仪表端庄，责任心强。无违法犯罪记录、身体健康、无重大疾病。

1.2 安全管理要求，严格执行医院安全管理和安全保卫管理的相关规章制度。

自觉履行管理职责，主要包括以下内容：

（1）按照《医院保安服务管理考核办法》提供保安服务，提供保安服务相应的管理制度、培训计划、保安装备。

（2）为医院提供保安人员年龄不超过 55 岁，身高不低于 1.60 米，具有初中或相应的文化程度并通过保安资格培训取得《保安服务资格证》。

2. 服务范围

2.1 安保服务基本情况：包括医院的治安管理及大楼值班岗、大楼交通与管理、大楼夜间巡逻等。

2.2 院内治安管理：包括医院办公区域、辅检区域、各住院病区（病房）等的区域 24 小时巡视。

2.3 大楼门口交通秩序的指挥与管理。

2.4 各类纠纷、治安、消防及公共突发事件的协调与处理。

2.5 车辆管理，车辆管理按照医院管理的要求执行；绿色通道、急救通道和院区重要通道应安排专人进行管理，保证 24h 通畅；停车库/停车场应设置医院车辆专用车位。

3. 具体要求

执行中华人民共和国《保安服务管理条例》、《医院安保工作规范》和各级公安机关、医院相关管理规定，接受医院保卫科业务指导和相关部门的指挥。

3.1 安全保卫

3.1.1 主要职责实施医院大楼 24 小时值班及治安巡逻。

3.1.2 每日坚持安全治安、消防巡视，巡查内容主要包括：公共设施有无损坏，各大楼门窗、水电是否管好，天花板及悬挂物有无安全隐患，有无可疑人员。做好巡查记录，对值班、巡查中发现的问题及时处理，视情况向相关部门报告。

3.1.3 保安人员应熟悉院内基本情况，包括职工数量、相貌特征、常规出入时间及周边环境的掌握了解。

3.1.4 杜绝外来人员推销，阻止其他闲杂人员进入医院。

3.1.5 对大楼门口车辆停放进行管理，严禁车辆停放。在院内举行大型会议期间，应有专人管理车辆的停放，以确保大楼门口交通畅通。

3.1.6 严格做好物品出门登记工作，发现可疑人员挡获并及时与保卫科联系。

3.1.7 根据院方安排，服从保卫科人员调配，做好各项活动的安全保卫工作。

3.2 应急处理

3.2.1 建立突发事件反应预案，以便在突发事件发生时，能第一时间赶到现场，并井然有序地处理突发事件，在最大限度内控制事态的发展。

3.2.2 建立火灾反应预案，以便火灾发生时迅速地组织人员进行扑救报警、疏散、秩序维护等工作，在最大限度内减少医院的人员及财产损失。

4. 安全管理

4.1 安全管理

4.1.1 将大楼值班固定岗及楼层巡逻岗、大堂岗等两个个岗位人员编制成一张可靠的安全防护网，密切注视通往医疗区域的人员，做好事前控制，防范一切安全事故的发生。

4.1.2 在值勤区域，注意秩序维护，制止一切滋事行为，防止暴力事件发生，同时做到有礼有节，杜绝与就诊、办事群众、医院职工产生冲突。

4.2 对“无序来访”等突发事件的安全管理以“事前预防，经常演练，多重保障，快速反应，有效处理”为突发事件的管理原则，在加强对突发事件的预先设想、处理流程拟定、人员应急知识培训，以及模拟演练的前提下，结合先进的安全监控设施运用，全面提高我们处理“无序”来访、消防险情出现等突发事件的处理能力，确保医院办公秩序井然有序、公共场所秩序良好、医护人员和病人的人身和财产安全。

4.3 来访接待、学术交流及会议等重大活动的安全保障。

4.3.1 事前策划。根据会议类型及重要程度，精心策划组织各类会议及参观接待的安全管理方案，做好相关安全保卫工作。

4.3.2 重点布控。对重大节日、重大会务、重要来访，实施对出入口的安全布控，确保人员进出安全、有序，将安全隐患消灭在萌芽状态。

4.4 交通安全管理

4.5 消防安全管理

依法管理；预防为主、防消结合；人防、技防、物防并重。

（二）医院保洁服务

负责医院全部业务区地面及楼宇的卫生保洁服务；医疗垃圾院内收集服务。

1. 服务范围

1.1 医院住院楼部大楼、行政办公区域等，所有办公室、会议室、诊室、病房等生产、生活区域的卫生保洁，垃圾清运至垃圾库。

1.2 院内公共区域的卫生保洁。

1.3 开水间管理、节能管理、水电等基础设施的故障维修申报。

1.4 诊室、病房、公共区域和特殊科室、特殊时间段的消毒消杀及记录（消毒药液由采购人负责）。

1.5 其他临时性的卫生保洁（如：创卫、重大节日等）。

2. 服务要求

含废物收集管理、完成由市爱卫办组织的灭四害工作（日常工作由采购单位委托的专业机构完成）、创卫等后勤物业服务工作。

2.1 清洁及保洁每天工作时间从早 6 点至晚 21 点，急诊科、手术室必须 24 小时提供保洁服务。

2.2 地面、楼梯、天桥、厅柱、贴角线清洁光亮显本色，无卫生死角。

2.3 白瓷砖墙面、柱牌、指示牌洁净无灰尘。

2.4 门、窗框纱窗、纱门、灯具、病房内设备带，干净明亮、无灰、无污迹。

2.5 分诊台、护士站台、各类大厅、候诊椅洁净无尘，候诊室及一切陈列设施不得有灰尘、灰迹，各部位标准与病房相同，诊室内根据大夫要求做到诊桌、诊椅、诊床干净无尘。

2.6 病床、床头柜、手池干净，病人出院或死亡后应及时对床位进行消毒处理。

2.7 洗漱间、卫生间干净光亮，无异味、无杂物。

2.8 污物桶及所在角落干净、无杂物，洗手池及手池地面清洁无异味。

2.9 阳台、天井及楼梯间清理日常生活垃圾，干净整洁。生活垃圾每日定时清运至院内垃圾存放点。

2.10 厕所地面干燥、洁净，墙面光亮，手池镜子无污迹露本色，大小便池无便垢、便迹、无味、无蝇，保持水流畅通。

2.11 各类墩布、尘推套专用，墩布有明显使用标记并有文字提示，各类用品、用具分类摆放，整齐有序。

2.12 窗帘的更换（不含洗涤）。

2.13 各单位在投标报价时要将院内大楼顶部各区域面积报价包含在费用中，以保证大楼顶部的清洁。外墙保洁不报价，需要时另议。

2.14 医疗废物收集：执行中华人民共和国《医疗废物管理规范》、《医院医疗废物管理规定》。医疗废物不得出售或私自处理。要定时收取，收集（容器）规范、标识清楚，记录准确，按时移交处理。

2.15 消毒消杀主要指临床病区、各诊室、各辅检科室，原则上每周一次，特殊科室、特殊情况可根据情况增加消毒消杀次数，要求记录要完整、规范、准确。

2.16 除“四害”工作，根据当地爱卫办时间、要求进行，记录要完整、规范、准确。

2.17 保洁人员应随时做好会议室会前会后的清洁整理工作，保持地面无垃圾，桌椅整齐无灰尘，确保各种会议的正常进行。

2.18 垃圾清运，每天清除内部垃圾，并将垃圾堆放于医院指定地点。做到垃圾日产日清，保持内部垃圾全部进垃圾箱，保持箱外无垃圾，做到箱体清洁无污迹、无损坏。

3. 卫生保洁工作重点（院感消毒）

医院是病人密集的场所，医院环境最容易被感染病原微生物污染，从而为疾病的传播提供外部条件，促进医院感染的发生。医院感染无论对社会及个人均带来严重危害。鉴于此，我们必须采取综合性措施，确保每次消毒、灭菌、隔离达到预定的要求，以预防和控制医院感染的发生。与此同时，有责任向社会进行人人讲究卫生、时刻保护环境的宣传。

3.1 做好消毒与灭菌处理。消毒与灭菌是控制医院感染的一项有效措施。

3.2 加强清洁卫生工作。清洁卫生工作包括灰尘、污垢的擦拭和清除，也包括对蚊虫、苍蝇、蟑螂、鼠类等的防治。

3.3 进行清洁卫生工作时，必须注意不要扬起灰尘，避免播散污染，拖布的头能卸下以便消毒。病房的清洁卫生工作，宜在污染后立即进行。其顺序应由污染较轻的病房开始，逐步进入污染较重的区域，最后处理病人公共活动场所。医护人员的工作地点也是清洁的重点。

3.4 工作人员须穿工作服，戴工作帽，必要时穿隔离衣、胶鞋、戴口罩、手套，保持室内清洁卫生。每天对空气、各种物体表面及地面进行常规消毒，避免污染、

防止扩散，并视污染情况向上级汇报。指定地点收集污物，专车、专线运输。运送车辆洁污分开。

3.5 清洁工具、用具专区存放。工作环境保持卫生，每日清洁消毒，工作人员还应做好个人防护，每日洗澡更衣，接触污物后洗手。

3.6 医院内的污物处理严格按照有关标准。废弃物分类收集处理，感染性废弃物置黄色塑料袋内密闭运送，无害化处理。

4. 工作标准

4.1 地下室的清洁标准：地面无泥沙、杂物、无污染、无积水。所有公共设备、门、窗无积灰、无污染。下水道、水沟、水漏、污水井内无杂物泥沙堵塞。无卫生死角，无乱堆乱放。无老鼠、苍蝇、无蜘蛛网。

4.2 地面的清洁标准：地面、车场无杂物、无积沙、无积水、无明显污染。路灯、招牌、广告栏、地平面 3 米高的墙面、玻璃无积灰、无水锈、无污染。明沟、暗沟、污水井内无杂物，无积沙堵塞。无卫生死角，无乱堆乱放。

4.3 大堂的清洁标准：大堂地面无灰尘、无杂物、无粘附物、无污染面、无积水。墙面无灰尘、无乱张贴。门、窗、玻璃，烟灰桶等大堂设施无积灰、无污染。大堂天花无灰尘。大堂各处无蜘蛛网。

4.4 楼层的清洁标准：楼层生活垃圾日产日清。楼层所有公共通道、梯道、天台无杂物、无灰尘、无污染、无积水、无臭气。楼层所有公共墙面、门、窗、玻璃、扶手、消防栓、顶棚等无灰尘、无污染、无蜘蛛网。垃圾桶内外无污染，桶内无积水。楼层所有的公共位置无卫生死角。

4.5 电梯不锈钢的清洁标准：所有不锈钢表面无灰尘、无污染、无锈迹。电梯地面无杂物、无泥沙、无污染、无积水。电梯门槽内无杂物、无泥沙填塞。电梯顶棚无灰尘、无蜘蛛网。电梯门框无灰尘、无污染。

4.6 办公室的清洁标准：地面无杂物、灰尘、无污染。墙面、门、窗、玻璃、灯具、顶棚无灰尘、无蜘蛛网。所有办公台面无污染、书、报、资料、用品摆放整齐。所有饮水用具、水杯洁净、光亮、无污染。

4.7 卫生间的清洁标准：卫生间地面无杂物、无灰尘、无污染。大、小便器无污垢、无水锈、无堵塞。浴缸、洗手盆无水锈、无污染、无堵塞。墙面、天顶、门、

窗、玻璃、镜面无灰尘、无污染。卫生间内无臭气、无蚊虫、苍蝇，空气清新，无蜘蛛网。

（三）医院护工服务

服务范围及要求：

1.1 在护士长领导下和护士指导下进行工作。

1.2 遵守医院及科室的各项规章制度，遵循护工部及科室护工服务的有关规定，无违法乱纪行为。

1.3 负责病区扫床工作，及时更换脏物，随时巡视病房，保持病区床单整齐。

1.4 做好病人床单及生活用物准备，协助护士安置新病人，做好病人卫生处置工作和出院后床单的清洁消毒工作。

1.5 担任病人简单生活护工工作，应接病人呼唤，帮助生活不能自理病人的进食、起床活动及递送便器。

1.6 协助护士搞好被服、家具及用物管理，负责与供应室、浆洗房相关人员交接、清点一次性用物及布类。

1.7 协助护士对一般物品的清洁、消毒工作。

（四）医院勤杂服务

1. 院内勤杂服务范围及要求

1.1 院内勤杂工负责医院生活垃圾和医疗废弃物、空输液瓶的分类收集、运输至指定地点记录、管理。

1.2 院内勤杂工负责医院氧气瓶、院内消毒包等的转运，各科室物资以及设备的搬运等。必须规范操作，符合医院的安全管理规定和指挥。

1.3 医疗废物收集：执行中华人民共和国《医疗废物管理规范》、《医院医疗废物管理规定》。医疗废物不得出售或私自处理。要定时收取，收集（容器）规范、标识清楚，记录准确，按时移交处理。

1.4 垃圾清运，每天清除内部垃圾，并将垃圾堆放于医院指定地点。做到垃圾日产日清，保持内部垃圾全部进垃圾箱，保持箱外无垃圾，做到箱体清洁无污迹、无损坏。

2. 科室勤杂服务范围及要求

科室勤杂工日常工作由科室管理人员负责安排。（除手术室外，其他科室工作

时间最多不超过 10 小时）。

2.1 内一科、内二科、外一科、外二科、儿科、妇产科护工：收换床单、与洗涤公司交接污物及清洗物品、科室消毒、病人出院资料送取等。

2.2 检验科勤杂工：科室洁卫生、送标本、发报告、清洗玻璃试管、外送检查标本等。

2.3 手术室勤杂工：科室清洁卫生、负责病人运行 24 小时值班、收集清理生活垃圾和医疗废物、清理术后布类物资、送标本、科室消毒等。

2.4 新生儿勤杂工：科室清洁卫生、病儿床单元的消毒、标本的外送等。

2.5 重症医学科勤杂工：科室清洁卫生、协助护士完成相关的基础护理工作、转运病人、送标本取药等。

2.6 血透室勤杂工：科室清洁卫生、病床单元的消毒及更换、透析液的运送及清洁消毒、与洗涤公司交接污物及清洗物品。

2.7 总务科勤杂工：总务物资的下送及库房的清理等。

2.8 门诊妇产科勤杂工：科室清洁卫生、协助门诊妇产科手术室护士将术后病人推送至人流术后休息室等。

2.9 院内医疗废物收集勤杂工：运送人员在运送过程中必须穿戴防护手套、口罩、工作服等防护用品。对医疗废物进行分类收集，要定时收取，收集（容器）规范、标识清楚，记录准确，按时移交处理。不得出售或私自处理医疗废物。

3. 服务准则

3.1 执行中华人民共和国《医疗废物管理规定》和《内江市中医医院医疗废物管理规定》，以及各级医疗机构、医院相关规定。医疗废物不得出售或私自处理，要定时收取。收集（容器）规范、表示清楚，记录准确，按时移交。

3.2 接受医院院感科和护理部的业务指导，听从总务科及相关科室的指挥、调度。

3.3 人员具备相关工作技能，持证上岗。

3.4 每年两次对院内和科室勤杂人员进行院感知识和操作技能，以及特殊科室特殊技能等培训。

（五）120 病人转运担架服务

1. 担架服务范围及要求

1.1 在急诊科设置专用电话，有人负责工作电话的接听、登记、调度担架人员，追踪服务情况，意见反馈等。

1.2 担架人员 24 小时保持通讯畅通，服从值班调度，不得迟到、早退、脱岗，补的推诿病人，危重病员抬送必须有医生护士陪同。

1.3 工作人员工装、胸牌整齐，举止文明礼貌，对病人应和蔼耐心，工作时禁止吸烟。

1.4 注重担架车的维护保养，随时保持担架车及床单的整洁卫生。

2. 人员配置

配置担架抬送病人服务人员 2 人，主要负责 120 跟车接送病人、急诊病人送检及转入病房。

3. 担架服务工作职责

3.1 在项目部主管的领导下，根据医院相关部门的通知要求，负责全院各临床科室病人的转运工作。

3.2 遵循急、危、重、缓的服务原则。危、重病人转运时，需在各科医护人员的指导下工作，必须有医护人员全程监护病人，防止意外发生。

3.3 转运病人过程中，发现有异常，停止转运，及时向主管医务人员汇报，就近处理，病人情况允许转运时再转运。

3.4 转运病人时，做到稳、轻、迅速。

4. 工作制度

4.1 严格遵守公司、医院、科室的各项规章制度，履行工作职责。

4.2 按时上岗、着装整洁、配戴胸卡。

4.3 服务人员必须严格掌握各种病人的搬运操作流程。危、急、重带有治疗性体外引流管的病人，必须在各科室医护人员指导下完成工作。

4.4 服务人员转运病人过程中，操作正确无误、工作迅速，防止意外发生。

4.5 严禁酒后上岗，工作时间不得饮酒、吸烟。

4.6 服务病人要礼貌待人，保证病人的全程服务。不得推诿病人，不得故意途中停止服务。不得向病人及家属索取好处费。

4.7 工作前检查所使用专用工具的安全性，确认安全、方可投入使用。了解病人与服务项目，与病人及家属沟通，取得信任和配合。

4.8 工作中按照各科疾病的转运操作规律工作，注意病人保暖、防止病情异常改变。不谈论与病人病情有关的话题，不对病人病情进行评论，保护病人的隐私权。转运服务过程中随时观察，确保安全转运、防止意外发生。搬运时、动作要轻、稳、迅速。

4.9 完成服务工作、与医务人员联系，并做好登记。清洁、消毒转运工具、并归位。

（六）电梯运行管理服务（电梯工）

1. 服务标准

1.1 凭《特种设备操作人员工作证》或《电梯司机》上岗。

1.2 完成大楼电梯每天 8:00—12:00；14:00—18:00。

1.3 完成每天工作人员、病员家属等的乘梯需求。

1.4 完成每天手术用梯、120 急诊、急救病人、供应室无菌物品发放、科室转科病人、医生会诊的专用用梯。

1.5 完成电梯轿厢内每天的清洁、消毒工作，并做好运行消毒记录的填写。

1.6 完成每天一人电梯机房巡查、登记、清洁工作。

1.7 配合维保公司技术人员对电梯的维保、维修工作。

2. 服务要求

2.1 对乘客要和颜悦色，面带微笑，不准面无表情，严禁冷若冰霜；

2.2 对乘客要文明用语，不准使用方言土语，严禁使用命令式、强硬式、要求式语言；

2.3 对乘客提出的问题，要热情回答，不准装聋作哑，爱搭不理。严禁对抗、顶撞；

2.4 对违规乘客要耐心解释说服，不准训斥责备，严禁讽刺挖苦，嘲笑谩骂；

2.5 对老、弱、病、残及携带物品等行为不便乘客要热情帮助，不准熟视无睹，旁若无人，严禁幸灾乐祸，无情无义。

2.6 对电梯运行过程中出现的故障，第一时间报相关管理部门；随时保持电梯轿厢和电梯门整洁。

2.7 电梯司机执证上岗，按电梯司乘要求规范操作电梯。

（七）锅炉工服务要求

1.1 均需持证上岗，按医院要求完成岗位工作。

1.2 格遵守操作规程，各值班岗位严格遵守值班规定，遵守劳动纪律。

1.3 经常组织员工进行培训，提高技术水平；根据工作业务量变化配置人员。
定期向院管理科室上报设备的运行状况和参数。

（八）消毒工服务

1.1 按供应室规定做好每天的消毒工作和相关消毒程序。每天根据医院各科室用量，到各科室收（送）各类消毒包，并及时对各类手术包进行消毒灭菌，保证临床供应。

1.2 严格交接手续，收包严格与科室人员清点，交接清楚并签字，收送包时发现有误及时与供应室联系，特殊情况到院外消包要及时配合供应室的安排；因交接手续不全产生的器械遗失。

1.3 严格遵守消毒技术规范及操作规程，违规操作造成的人身伤害等，责任由中标人承担。机器设备维修及费用由采购人承担，因违规操作造成的机器设备损坏，维修费用用中标人承担。

1.4 持证上岗（上岗证由中标人提供，需向采购人提供操作证复印件）。

1.5 在供应室的管理下，除遵守正常上下班时间外，遇到临床急需用包时要加班消毒和运送，不影响供应室工作，同时根据工作需要配合做好其他工作。

1.6 按供应室的要求做好消毒房的清洁卫生工作，每周配合供应室做一次大扫除。

（九）管理人员

1.1 管理人员年龄应在 30 岁至 48 岁之间，具有大专以上学历，具有医院后勤物业服务项目管理 3 年以上经验，

（十）医院临时性工作安排和重大迎检配合等医院后勤服务工作。

五、其它要求

1. 医院根据业务发展，如有其它所需服务项目，医院将根据实际情况另行协商。

2. 医院三无病员的陪伴将由中标单位承担，费用另行核算。

3. 必须严格按照院方有关规定，保质保量完成项目规定的有关工作及医院临时性工作安排。

4. 员工需统一着装并佩戴标识牌上岗。

5. 中标人应提供为派遣服务人员购买社会保险费用的承诺书。

六、具体岗位配置

（一）人员配置要求（实质性要求）

一类：医院保安、保洁、护工、电梯工、锅炉工担架工配置	
项 目	人员编制工作量
医院保安服务	5.5 人
医院保洁服务	27.5 人
医院护工服务	7.5 人
医院勤杂服务	7 人
120 病人转运担架服务	2 人
电梯运行管理服务（电梯工）	1 人
锅炉工服务	1 人
消毒工服务	1 人
管理人员	1 人
合 计	53.5 人

（二）服务人员要求（实质性要求）

岗位人员	男性年龄要求	女性年龄要求
保洁员	18-55	18-50
保安员	22-55	18-50
护工	18-55	18-50
担架工	35-55	18-50
锅炉工	30-50	18-50
其他人员	按照医院的要求配置	
要求	1. 身体健康，初中以上文化，有相关工作经验。 2. 尊重病人，有同情心，能主动为病员提供帮助，遵守医院和公司的各项规章制度，熟记操作规程及相关院感知识，及时完成各项工	

	作任务。 3. 须持证上岗人员必须按照国家有关规定持有相应的上岗证书。
--	--

七、商务要求（实质性要求）

1. 付款方式：采购人按考核细则经每月月底考核后，年度分十二个月支付，于次月 5 日前平均支付给中标人（后附考核办法）。

2. 服务期限：本次招标期限为签订合同后，为期三年（具体起止时间以合同约定的时间为准）。

3. 采购供应商的用工必须符合国家的有关法律法规的规定，必须与员工签订劳动合同，并按规定缴纳保险。（提供承诺函）

4. 供应商每月支付各服务人员工资不得违反国家和地方有关最低工资标准及相关规定。（提供承诺函）

5. 对报价预算其人员工资达不到内江市最低工资标准和社保不满足最低标准报价以及缺项和漏项为无效报价。本项目投标报价应包括：

（1）中标公司派遣服务人员的工资、福利、保险、经济补偿金、通信工具、所有依法应缴纳的社会保障费用及意外保险费用。（提供承诺函）

（2）清洁消毒剂、劳保用品、防护用品、垃圾袋及完成该项目所需工具（包含医院院感消毒用品）、管理费、一切税费等招标文件要求的所有费用。（提供承诺函）

（3）工作人员工作期间发生的医疗纠纷、责任事故、安全意外、人身伤亡等意外事件发生的各项费用均由中标人全部负责。（提供承诺函）

6、如服务期内医院搬迁，合同自动终止，按实际服务时间据实结算。

7、验收标准及考核办法

总分 100 分，考核得分 90 分及以上为合格，低于 90 分以下为不合格。每扣除 1 分扣除服务费 2000 元。连续三个月考核不合格合同将自动终止。

项目	服务质量标准	分值	质量考评标准	扣分	得分	备
	一、综合管理（18 分）					
	（1）对医院后勤管理建		主要检查：管理服务工			

整体 规范 30 分	立健全各项管理制度，各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法：必须按院方要求配足各岗位工作人员，不能空岗；	3 分	作流程、质量保证制度、岗位考核制度等基本制度，每发现一处不完整、不规范扣 0.1 分；未制定具体的落实措施扣 0.1 分，未制定考核办法扣 0.1 分；未按规定要求配足员工或空岗、缺岗，扣 0.2			
	(2) 医院物业公司的管理人员和专业技术人员持证上岗；员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨。	2 分	管理人员、专业技术人员，每发现 0.1 人无证上岗扣 0.1 分；着装及工作规范等一项不符合扣 0.1 分/人。			
	(3) 后勤服务管理公司应用计算机等现代化管理手段，提高管理效率。	2 分	不符合扣 0.2 分。			
	(4) 服务管理处及所辖部门的管理制度健全、组织机构完善。所有员工应严格遵守劳动纪律，根据专业要求礼貌服务、严格履行岗位职责，按时上下班。严禁擅离职守，严禁工作场所吃东西、收听广播、收看电视等。员工应定期进行体格检查，确保身体良好。管理处服务人员的配备符合规定标准。	2 分	管理处制度、机构不健全扣 0.2 分；服务人员不熟悉医院环境、不了解安全防范应知应会扣 0.2 分；服务态度差、违反劳动纪律投诉属实扣 0.2 分。			
	(5) 对医院后勤监管部门及相关科室在日常监管工作中开出的项目整改，应在规定的时间进行整改，并将整改情况上报	2 分	不按要求整改扣 0.2 分，整改完毕没有及时反馈扣 0.1 分，重复出现问题和隐患扣 0.3 分。			

整体 规范 30 分	监管部门。				
	(6) 安全管理：有无安全保障机制；有无安全生产责任制；有无安全生产目标；有无安全生产措施；有无安全检查制度；有无安全管理应急预案。	2 分	无制度、计划、方案扣 0.5 分，未按制度、规定操作一处扣 0.2 分。		
	(7) 日常管理：管理处各项基本制度是否健全；办公室基本制度是否健全；管理处是否坚持例会制度。	2 分	违规一次扣 0.2 分。		
	(8) 员工培训：有无建立培训计划和培训制度；有无进行素质培训和公司理念培训；有无定期进行技术培训和定期进行考核、检查；有无进行提高员工自身防护意识和职业道德修养培训。	3 分	未培训，无计划、检查、考核扣 0.1—0.2 分/项。		
	二、受理服务（5 分）				
	(1) 负责医院后勤服务热线电话和受理窗口业务，每天 24 小时值班，制度健全。	1 分	值班制度、工作程序不健全的扣 0.2—0.3 分，无人值班、未设服务电话扣 0.5 分。		
	(2) 耐心礼貌受理各科室（人员）服务申请、报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息，并及时分发处理，有回访制度和记录。	1 分	不能礼貌接待和处理投诉、态度差，扣 0.1—0.2 分。受理后无回访记录、信息反馈，每次扣 0.1 分。		
	(3) 对院方安排的有关事务的处理、联系应及时的做好跟踪、落实与反馈。	1 分	对院方下发的文件、通知（含口头通知）和任务，没有及时传达、通		

整体 规范 30 分			知到位，扣 0.2 分/项/次，未完成任务或质量达不到标准，扣 0.2 分。			
	(4)医院职工或患者投诉时，应及时礼貌地询问投诉的原因、内容、意见并详细登记投诉方的单位、姓名、联系方式等，如实填写投诉处理表。	1 分	没有在限定时间内进行处理扣 0.1 分，跟踪落实反馈不及时扣 0.1 分。			
	(5)实行首问负责制。与医院有关的突发事件，应及时上报医院有关部门或领导，并立即处理。	1 分	在能力范围之内没有立即处理、报告扣 0.2 分。			
	三、突发应急事件（2 分）					
	(1)针对治安、意外（重大）事件、恶性交通事故、火灾等事故做好应急预案处理，并在事故第一时间做好应急处理。	1 分	制度、措施、方案不健全，每项次扣 0.2 分。应对不力扣 0.3—0.5 分。			
	(2)针对洪涝、暴风雨、暴风雪、地震等自然灾害做好相应的应急处理预案，并在事故发生的第一时间做好应对措施。	1 分	制度、措施、方案不健全，每项次扣 0.2 分。应对不力扣 0.3—0.5 分。			
	四、节能辅助检查（1 分）					
	定时开灯、熄灯，按节能要求检查并控制空调开关时间，检查自来水龙头。	1 分	一项不符合扣 0.2 分。			
	五、服务满意度（4 分）					
	整体服务月满意度（医护人员、门诊病友、住院病友）不得低于 95%。	4 分	低于 95%每一个点，扣 0.1 分。			

环境 服务 管理 7	一、病区保洁管理（30 分）				
	（1）环卫设施齐全，设有垃圾箱、果皮箱、清洁清扫工具，垃圾中转站。	2 分	一项配备不齐，扣 0.2 分。		
	（2）清洁卫生责任范围明确到人，清洁区内保洁清洁达到服务标准。保洁员着装统一、工作仔细、并积极主动学习新的保洁知识、清洁技术。保洁工人数应按标书要求配备充足。	2 分	责任范围不明确的扣 0.1 分，清洁保洁不符合标准每个点位扣 0.1 分；着装不统一每人扣 0.1 分；保洁美化培训工作未按计划落实或无计划，扣 0.2 分。		
	（3）进入污染区、无菌区、手术室、医护办公室、病房等工作，应经室内人员同意，礼貌服务，不可影响他人工作、休息，根据不同情况执行相应的作业规程，按照室内清洁保洁标准和科室、病区主任护士长的要求完成工作。进行清洁工作时，物品轻拿轻放，移动的东西要恢复原位，不得损坏物品。	3 分	不服从管理、不礼貌扣 0.1 分；在无菌区和污染区或传染病和非传染病区交叉作业扣 0.2 分；将污染区的物品带入无菌区扣 0.2 分；不同的地方都应配置清洁物品，不得混用，发现一次，扣 0.2 分。室内清洁方面：玻璃、桌面及角落有积灰、污迹、水渍均扣 0.1 分。损坏物品扣 0.1 分，并照价赔偿。		
	（4）大厅、走廊、楼梯干净明亮，无纸屑、果皮、污渍，垃圾筒内的垃圾不能超过三分之二，垃圾筒上面无烟头及垃圾。	2 分	地面有痰迹、纸屑等，卫生设施有污渍、各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣 0.1 分。		
	（5）办公室、会议室、接待室、值班室内保持干净、清爽，无积尘及其他	2 分	墙面、玻璃窗、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，桌椅台面有污迹灰尘；		

	杂物。桌椅摆放整齐，地面无损坏。		地面杂物，垃圾篓清理不及时；物品摆放杂乱无序，发现一次扣 0.1 分。			
	(6) 治疗室应确保干净卫生无污渍、异味。	2 分	设备有污渍；地面有药渍、血渍、杂物等；玻璃有污渍、不明亮；每项扣 0.1 分。			
	(7) 病房：清洁干净，地面无污渍、垃圾，墙面洁净，工作时不得影响病人休息，清洁完毕后将物品复位。挪动病人物品时，必须经同意后方可进行，床头柜等无污迹、灰尘和杂物。并按照不同科室的要求做好保洁工作。	2 分	不合格每项扣 0.1 分。			
	(8) 手术室、ICU 按照要求进行保洁工作。	3 分	物品设施表面用无菌纱布擦拭至无尘；地面清洁无缝针、缝线等细小物品；手术室内无污渍、水渍、灰尘；一项不符合扣 0.2 分。			
	(9) 洗手间：无异味、无积水污渍，厕所隔板消毒干净，镜子镜面无污渍，手印。	2 分	大小便池有污物清洗不净、阻塞，有异味、蚊蝇均扣 0.1 分；墙面有手印、污渍，均扣 0.1 分。			
	(10) 清洁室处置室：地面整洁、干净，垃圾清倒及时、无异味散发；处置室分清各类工具的摆放区域及具体位置，并有明显标识；水池无垃圾、积	2 分	地面有垃圾、水迹、清洁工具放置混乱，无标识分类，水池清洗不净，堵塞并未及时疏通，及其它不符合规范			

	水，无乱摆、乱挂现象；并根据科室要求，做好职责范围内的其它工作。		要求的，每项扣 0.2 分。			
	(11) 开水间：地面无垃圾、积水，热水器常擦拭，定期清理水垢。水池无堵塞和积水现象。垃圾桶应及时清倒，防止异味散发。	2 分	不合格每项扣 0.1 分。			
	(12) 垃圾站：屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面洁净不积水，每天至少清洗二次，确保无异味。	2 分	不合格每项扣 0.1 分。			
	(13) 电梯：无缺油现象，不锈钢墙身亮洁。地面无污渍、杂物。电梯门槽内无杂物、尘土。	2 分	电梯机房漏油、漏水、有垃圾杂物、蚊蝇、蟑螂，每项扣 0.1 分。			
	(14) 楼内地面(含走廊)保持干燥，尤其雨天要加强管理，防止行人摔伤，确保安全。	2 分	因天气等原因地面湿滑未尽告知义务或未采取相应措施 0.1—0.3 分。			
二、外围保洁（10 分）						
	(1) 路面无明显泥沙、污垢，每 100 平方米内烟头纸屑平均不超过 2 处，无 1cm 以上的石子。	2 分	不符合要求扣 0.2 分。			

	(2) 标识牌、公共设施目无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹，雨棚目视无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅。	2 分	不合格每项扣 0.2 分。			
	(3) 车场、车棚无杂物、纸屑、油污、棚上无垃圾、蜘蛛网。	1.5 分	不合格每项扣 0.2 分。			
	(4) 宣传栏无污迹，无乱张贴现象。	1.5 分	不合格每项扣 0.1 分。			
	(5) 垃圾池和垃圾箱按规定及时清运，清运后及时冲洗，场地没臭味、无积水。	1.5 分	不合格每项扣 0.2 分。			
	(6) 污水、雨水井和沙井排水畅通，无外溢，沙井内无烟头杂物，盖上无污垢。	1.5 分	不合格每项扣 0.1 分。			
三、医疗垃圾处理（20 分）						
	（1）按照国家和地方的卫生环境保护法规要求，制定医疗废物分类收集技术规范，医疗垃圾分类收集、运送、暂存、移交的工作流程，医疗废物处置的检查控制标准等，配合医院完成清洁消毒工作，保障医疗安全。	5 分	不符合要求每项扣 0.1 分。			
	（2）按照医院相关规定处理医疗废物。	3 分	未按规定处置，扣 0.3—0.5 分。			

(3)严格按照国家法律、法规,对医疗垃圾的分类收集、运送、转存、移交进行登记。设立专人收集,专车转运。	3 分	不符合要求每次扣 0.5—1 分。未设专人、专车收送,扣 0.2—0.5 分。			
(4)加强员工对医疗废物管理操作和防护知识的培训,每年至少 2 次。	3 分	未开展培训的扣 1 分;培训次数不足,每缺一次扣 0.5 分。			
(5)做好个人卫生防护措施,每年进行一次体检,进行免疫接种。	3 分	不符合要求每项扣 0.2 分。			
(6)收集医疗垃圾发生撒漏应立即采取紧急处理措施,保护环境。	3 分	未制定医疗废物应急措施,扣 0.5 分;紧急情况处理不合理的扣 0.5 分。			
四、服务满意度(10 分)					
整体服务月满意度(医护人员、门诊病友、住院病友)不得低于 95%。	10 分	低于 95%每一个点,扣 0.1 分。			

合同主要条款

合同编号: XXXX。

签订地点: XXXX。

签订时间: XXXX 年 XX 月 XX 日。

采购人(甲方):

供应商(乙方):

依据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》与项目行业有关的法律法规,以及 XXXX 项目(项目编号: XXXX)的《招标文件》,乙方的《投标文件》及《中标通知书》,甲、乙双方同意签订本合同。详细技术说明及其他有

关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的《招标文件》、《投标文件》、《中标通知书》等均为本合同的组成部分。

一、项目基本情况

二、合同期限

三、服务内容与质量标准

1、XXXX；

2、XXXX；

3、XXXX.

...

四、服务费用及支付方式

(一)本项目服务费用由以下组成：

1、XX 万元；

2、XX 万元；

3、XX 万元。

.....

(二)服务费支付方式：

五、知识产权

乙方应保证所提供的服务或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的专利权、商标权或著作权。

六、无产权瑕疵条款

乙方保证所提供的服务的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。如有产权瑕疵的，视为乙方违约。乙方应负担由此而产生的一切损失。

七、履约保证金

1、乙方交纳人民币 XX 元作为本合同的履约保证金。

2、履约保证金作为违约金的一部分及用于补偿甲方因乙方不能履行合同义务而蒙受的损失。

八、甲方的权利和义务

1、甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求乙方限期整改。

2、甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准时，有权依据考评办法约定的数额扣除履约保证金。

3、负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4、根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

5、国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

九、乙方的权利和义务

1、对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2、根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用，并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3、及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项，及时配合处理投诉。

4、接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。

5、国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

十、违约责任

1、甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。

2、如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

十一、不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续 XX 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十二、解决合同纠纷的方式

1、在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在 XX 天内不能达成协议时，应向采购方所在地人民法院提起诉讼。

- 2、法院判决应为最终决定，并对双方具有约束力。
- 3、除另有判决外，诉讼费应由败诉方负担。
- 4、在判决期间，除正在进行判决部分外，合同其他部分继续执行。

十三、合同生效及其他

- 1、合同经双方法定代表人或授权委托代理人签字并加盖单位公章后生效。
- 2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经政府采购监管部门审批，并签书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。
- 3、本合同一式 XX 份，自双方签章之日起起效。甲方 XX 份，乙方 XX 份，政府采购代理机构 XX 份，同级财政部门备案 XX 份，具有同等法律效力。

十四、附件

- 1、项目招标文件
- 2、项目修改澄清文件
- 3、项目投标文件
- 4、中标通知书
- 5、其他

甲方：（盖章）
法定代表人（授权代表）：
地 址：
开户银行：
账号：
电 话：
传 真：

乙方：（盖章）
法定代表人（授权代表）：
地 址：
开户银行：
账号：
电 话：
传 真：

签约日期：XX 年 XX 月 XX 日

签约日期：XX 年 XX 月 XX 日