

物业服务技术参数

一、项目概况

1、福建省福州结核病防治院占地约 214 亩，建筑面积约 13 万多平方米，医疗用房约 4.6 万多平方米，院区绿化面积占总面积 30%，本项目主要包含但不限于保洁、运送、绿化、人员托管（氧气站、制剂、洗涤中心、导诊、医技科室预约、A1 证驾驶员等）化粪池清掏无害化处理、下水管路疏通、二次供水水池水箱清洗消毒等各方面工作内容，服务范畴及内容根据医院整体规划以及科室内部工作需要适当的弹性调整。

2、服务期限：服务期限 24 个月，本项目预算 1620 万元，最高控制价 1580 万元。项目预算包含但不限于项目范围内所有人员工资、奖金、管理费、福利费用、员工五险加班费（含养老、医保、失业、工伤、生育险等）、税金、设备（含保洁运送工具、环境卫生等设备）折旧维修和更新的费用、工具费（易耗品、劳保用品、防护用品等日常用品）、制服费、消耗品费用（含生活垃圾袋、医疗垃圾袋、地面保养材料、清洁剂、毛巾、拖把、消毒剂等）、定期全院范围所有地板打蜡养护、住宿（员工如需安排住宿的）、绿化养护中涉及的绿植摆株及树木修剪和补种（含草皮）、外墙及高空玻璃清洁、生活垃圾清运（包含院区、生活区的生活垃圾和大件垃圾）、洗涤中心所涉及的洗涤耗材如洗涤剂 and 乳化剂等、全院化粪池清掏、下水管路疏通（包含但不限于楼宇病房马桶、下水道）、二次供水水池水箱清洗消毒（包含水质检测）等服务期间相关的所有费用。

3、医院物业服务因其专业性强，要求成交人具备医院物业服务能力，如因保洁、运送不到位、不及时等原因导致院感暴发、医疗事故等，由成交人承担所有责任。

4、本次投标报价为固定合同价，即投标人中标后合同履行期间应严格按本次中标价执行，不得以任何理由向采购人提出增加费用的要求（工时人数增加除外）。如因医院建设及承担公共卫生任务等原因，导致服务范围及内容变更，成交人应无条件配合医院并提供相应服务，且不再额外收取费用。投标人需充分考虑服务期间各种材料的市场风险和国家政策性调整风险系数，并综合考虑在投标报价内，服务期限内不得以以上原因调整服务费。机动科室岗位需待采购人通知后方可投入，投标人报价时应将该条考虑在内。

5、投标报价

本项目需填分项报价表，否则将被视为没有实质性响应招标文件，按照无效投标处理，本项目的投标报价要求投标人按以下要求对各科目进行分项报价，成交人签订合同需写明成交人均单价，以下表作为投标分项报价表的组成部分：

序号	科目	金额 (元/人/月)	说明
1	人力成本		
1.1	工资		工资均不得低于《福建省人力资源和社会保障厅关于公布我省最低工资标准的通知》闽人社文[2025]14号规定的最低工资标准，否则作无效标处理。
1.2	社保及福利		严格按照国家有关法律、法规要求的标准、基数和比例缴纳。
1.3	保险		严格按照国家有关法律、法规要求的标准、基数和比例缴纳。
1.4		
2	人员装备及办公设备费用		
2.1	人员装备		
2.2	办公设备		
2.3		
3	保洁、运送设备及耗材费用等		工具、清洁药剂、专项保养材料费、信息软件系统等
3.1	保洁设备		
3.2	运送设备		轮椅、平车、景观车、医废转运车等
3.3	耗材		生活垃圾袋、医疗垃圾袋等
3.4	绿化养护		包含绿化养护设备、树木修剪、绿植摆株及补种等
3.5	化粪池清掏		每年至少2次
3.6	下水管路疏通		

3.7	二次供水水池水箱清洗、消毒		至少每半年一次，每次清洗后须进行水质检测。
3.7		
4	管理费用及其它		
4.1	培训费		
4.2	管理费		
4.3	服装费		
4.5	雇主责任险及公众责任险等		
4.6		
5	税金		
6	利润		
...	
7	综合单价 (合计)	1+2+3+4+5+ ...	

二、技术和服务要求（以“★”标示内容为不允许负偏离的实质性要求）

（一）总体要求

1、成交人应根据招标文件要求配足所需的管理及服务人员，成交人必须承诺中标后每日到岗率不少于150个（工时人数199人），且人员岗前培训率达到100%，上岗人员合格率达到100%。根据医院现有的岗位设置和服务范围，按《劳动法》周工作40小时工作制计算，设定成交人应配备服务人员的岗位数不少于162个，工时人数不少于212.31人。因医院处于建设期间，机动岗位以实际投入工时人数计算服务费用，机动岗位9个，工时人数9.36人。

★2、医院项目正处于建设中，若因某一区域楼层停用导致实际投入人数减少，按成交综合单价核减相应服务费用，成交人应无条件配合采购人应对特殊事件所需的一切服务和人员调配，不得以任何理由推诿或要求增加任何费用。

3、成交人需遵守医院感染相关文件要求，做好各岗位工作人员的职业防护工作，为其配备个人防护用品或个人工作必需品（防护用品指：防护口罩、手套、鞋套、帽子等）。

4、在服务期内，若采购人遇到重大突发应急事件、火警、台风、突发传染病疫情、文明城市检查、卫生城市检查、开荒、控烟、大型活动等临时性、突发性任务，成交人必须无条件服从采购人调度，无条件增加人力、物力，延长保洁时间，做到人员、时间、效果三到位，并按照采购人的规范要求做相应的配合工作，提供所需的相关服务，相关费用由成交人承担。

5、如遇采购人科室调整等需求，采购人正式通知成交人，成交人应无条件服从采购人的安排，如采购人需增减人员，按成交综合单价进行增减。

6、成交人提供环境卫生保洁、中央运送信息化建设的所有软件及设备。该软件用于临床支持服务工作，为采购人提供后勤管理数据分析，后勤信息化管理软件系统须满足：对现场运送员工工作过程全跟踪，异常可预警，订单管理，员工管理、数据分析等五大功能；成交人对运送员工和运送工作进行科学的分工，为全院的病人、检查单、标本、文件、单据、药品等医疗物资和物品提供二十四小时的服务。成交人有义务对采购人的数据进行保密，不得利用工作之便泄露数据信息，成交人应于每月7号前向采购人上交上个月信息化数据（电子档），合同签订后1个月内投入使用。

（二）人员管理要求

1、本项目成交人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准，成交人须自行负责其招聘员工的一切工资、缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤、生育险和住房公积金等福利；成交人如发生工伤、劳务纠纷、疾病乃至死亡或工作失误等导致医疗纠纷、事故、违章等，其产生的一切责任及费用由成交人全部负责。

2、采购人有权审核成交人就本项目招录员工的工资性收入发放及员工社保费用缴纳的情况，包括但不限于员工工资性收入、按国家规定上缴的员工“五险一金”等，成交人须予积极配合。

3、成交人员工的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行（每周工作时间不超过40小时），因工作原因产生的加班（含节假日加班）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。

4、投标人承诺购买公众责任险或商业综合责任险且年度投保累计赔偿金额 \geq 人民币3000万元和团体意外伤害险投保累计赔偿金额 \geq 人民币3000万元。

5、所有员工入院服务时须通过体检合格后方能上岗（体检费用由成交人支付），特殊岗位如：医疗废物运送需每半年体检等。

6、采购人可要求成交人更换项目管理人员（经理、主管），成交人应无条件服从并更换。成交人若需更换项目管理人员，需经采购人同意，应提前一个月报采购人批准且做好人员交接培训，所更换人员资格条件不得低于投标承诺条件。更换的项目管理人员需重新提供的学历证明，能在学信网查询。更换特殊岗位人员需提供特种作业操作证，可扫码查询。

7、成交人每天将本项目服务人员的考勤资料报送采购人，本项目服务人员的确定或变动需在 2 天内向医院后勤保障部提供人员情况表及花名册（含姓名、性别、年龄、文化程度、部门岗位、家庭住址、身份证号码、联系电话等），并将其身份证复印件及相关的上岗资质证明复印件备齐交医院后勤保障部认可备案，作为每月支付服务费的依据。

8、管理人员应主动加强巡视（主管每天不得少于两次、经理每周不少于两次），增加巡视频次，善于发现问题并积极整改，同时对于采购人提出的问题能做到举一反三，不断提升服务质量。

（三）其他要求

1、成交人负责医院化粪池清掏无害化处理、各类下水管路疏通、二次供水水池水箱清洗和消毒、科室开荒保洁（新旧科室、新楼房）等工作，开荒期间成交人每天安排开荒清洁人员实际人数不得少于 20 人，费用已包含在投标报价中，采购人不另行支付，不得以工时折算等方式向采购人索取服务费。

2、成交人所有员工必须履行安全责任义务，按规范流程提供服务，服务期内确保不发生安全责任事故，如因成交人及其员工安全责任或义务履行不到位，引起医院及第三方人身伤害、机器损毁或财产损失等，由成交人承担一切后果及责任，包括但不限于赔偿责任及由此对医院、第三方造成的影响等。

3、设备与场地公用设施

3.1 采购人提供服务所使用的办公室、设备工具库房、洗涤和烘干场地以及各种设施存放场所，采购人仅提供场地，如需装修，由成交人自行负责。合同期满且需与新中标公司交接完毕后方可将所有设备及场地的软装部分拆除或带离（不可破坏房屋结构），否则采购人有权拒绝支付服务期中的最后一个月的费用。

3.2 成交人工作人员在工作过程中对采购人场地、设施、设备包括但不限于电梯、地面、墙面等造成的破坏，由成交人负责全额赔偿。

3.3 合同期间所有成交人为履行管理服务所提供的设备及软件（包括计算机硬件）仍为成交人财产，成交人应负责投入设备（采购人投入的设备供成交人使用包含在内）的维修、保养和设备更新，且不得向医院另行收费。

3.4 成交人应当对采购人移交的设备（包括但不限于中央运送设备等）做好书面移交工作，合同期满终止，成交人应将进场时所接收的设备完好归还采购人。

4、如遇到突发事件或重大公共卫生事件的，成交人要严格按照国家或行业行业相关规定要求以及各级院感相关文件感控要求执行，必须按采购人要求完成所有任务，产生额外的相关服务费用，金额在月服务费 10%之内的，由成交人承担，超过 10%部分由采购人承担（工时单价按照中标价格计算）。

（四）服务范围

包含但不限于：1. 门诊楼；2. 医技楼；3. 病房楼（3 号楼、5 号楼、6 号楼、7 号楼、8 号楼）；4. 附属楼宇；5. 药学楼；6. 制剂楼；7. 医废站；8. 院史馆；9. 院区外环境卫生；10. 北院区；11. 医生、护士培训楼；12. 生活区内外环境卫生等。

楼宇	楼层	岗位	面积 (m ²)
1 号楼 (门诊楼)	1F	大厅、收费处、西药房、服务中心、结核门诊、急诊科、输液室、注射室、留观室、介入科、蒸药室等	7451
	2F	肺内科门诊、胸外科门诊、肿瘤门诊、哮喘门诊、PICC 诊室、过敏源检测、换药室、实验室等	
	3F	儿科门诊、母婴室、专家门诊、营养科、肿瘤科 MDT、中医门诊、药学门诊、麻醉门诊等	
	4F	行政办公区域	
	5F	信息科、后勤保障部、会议室、总值班室、基建办、质控科	
	6F	学术报告厅、会议室、电教室	
	-1F-6F	含卫生间、楼道、地下室、电梯	
发热 门诊	1F-2F	门诊发热门诊	650
7 号楼	1F	71 区呼吸一科	7800
	2F	72 区呼吸二科	
	3F	73 区呼吸三科、RICU	

	4F	机动科室	
	1F-4F	含电梯、楼道	
3 号楼	1F-6F	机动科室	6374
	1F-6F	含卫生间、楼道	
8 号楼	1F	81 区结核一科	10385
	2F	82 区结核一科	
	3F	83 区结核二科	
	4F	84 区结核二科	
	5F	85 区 NTM 中心	
	6F	手术室、会议室、值班室、工作室	
	1F-6F	含卫生间、楼道、通道、电梯	
附属楼	1F	洗涤中心、医疗器械维修组、后勤维修组、行政仓库	3378
	2F	供应室、院感科	
	3F	应急仓库	
	1F-3F	含卫生间、楼道	
2 号 医技楼	-F1	放疗科、	14376
	1F	影像科操作室(CT、MRI、DR)及大厅	
	2F	影像科办公室、放疗科办公室、	
	3F	检验科	
	4F	功能科、心电图室、肺功能室	
	5F	呼吸病介入诊疗中心、病理科	
	6F	病案室、示教室	
	7F	中心实验室	
	8F	GCP 办公室	
-1F-8F	含卫生间、楼道、停车场		

6号楼 外科 综合楼	1F	大厅、机房、静配中心、中心药房	42966
	2F	日间化疗病房、大会议室	
	3F	外科 ICU、手术室、连廊（至医技楼）	
	4F	儿科病区、手术室办公室、二层会议室	
	5F	外一科、外二科	
	6F	外三科、机动科室	
	7F	肿瘤一科	
	8F	肿瘤二科	
	9F	家化病房	
	-2F-9F	楼道、电梯、地下一层、二层停车场、连廊	
药学楼	1F-4F	GCP 办公室、药学办公室等	9180
制剂楼	1F-4F	制剂室	4302.42
护士 培训楼	二层	设备仓库等	447
医生培 训中心	三层	医生培训楼、会议室	1073
肿瘤办公楼	四层	三区、儿科值班室、仓库	439
院史馆楼	三层	院史馆、图书馆	450
医废站	一层	医疗废物处置中心	200
生活区		2 栋楼宇及外围公共区域	23333
北院区	二层	隔离病房	6697.33
	二层	发热门诊	
	二层	休息楼	

备注：1、使用功能发生改变时，成交人应积极配合完成服务工作。

2、若以上的场地及服务有遗漏，均以采购人实际服务要求为准。

（五）各岗位人员具体要求

序号	岗位设置	岗位要求
1	项目经理	55 周岁及以下，本科及以上学历，形象好，驻点本项目，有五年及以上三甲医院后勤管理经验，责任心强，有较强的沟通协调各处理突发事件能力，有丰富的理论知识和实践经验，对医院后勤管理有独到的见解，对医院后勤服务工作有整体的思路和构想，应经常下临床督查。项目经理应为投标人的在职人员，投标文件中须提供 1 名项目经理身份证复印件、学历证明及学信网查询证明、劳动合同、服务医院的合同（如果合同出现中断但在中断期间仍在为医院提供服务的，由医院出具证明材料），如项目服务合同中未列明项目经理姓名的，需由服务医院出具的该人员为项目经理的工作经验证明以及投标截止时间前 6 个月内（不含投标截止时间的当月）任意一个月投标人企业为其缴纳社保的证明材料。
2	保洁主管	55 周岁及以下，大专及以上学历，责任心强，五官端正，动作麻利，有三年及以上的医院清洁卫生管理经验，有较强的沟通协调处理能力，应经常下临床监督员工，能培训指导保洁工作。投标文件中须提供 1 名保洁主管身份证复印件、学历证明及学信网查询证明、劳动合同、服务医院的合同（如果合同出现中断但在中断期间仍在为医院提供服务的，由医院出具证明材料），如项目服务合同中未列明保洁主管姓名的，需由服务医院出具的该人员为保洁主管的工作经验证明以及投标截止时间前 6 个月内（不含投标截止时间的当月）任意一个月投标人企业为其缴纳社保的证明材料。
3	运送主管	55 周岁及以下，大专及以上学历，责任心强，五官端正，动作麻利，有三年及以上的医院运送管理经验，有较强的沟通协调处理能力，应经常下临床监督员工，能培训指导运送工作。投标文件中须提供 1 名运送主管身份证复印件、学历证明及学信网查询证明、劳动合同、服务医院的合同（如果合同出现中断但在中断期间仍在为医院提供服务的，由医院出具证明材料），如项目服务合同中未列明运送主管姓名的，需由服务医院出具的该人员为运送主管的工作经验证明以及投标截止时间前 6 个月内（不含投标截止时间的当

		月)任意一个月投标人企业为其缴纳社保的证明材料。
4	综合服务中心主管	50周岁以下,大专及以上学历,需掌握心肺复苏术,有一年及以上的医院客服管理经验,有较强的沟通协调处理能力,投标文件中须提供1名服务中心主管身份证复印件、学历证明及学信网查询证明、劳动合同、投标截止时间前6个月内(不含投标截止时间的当月)任意一个月投标人企业为其缴纳社保的证明材料。
5	洗涤中心主管	55周岁及以下,大专及以上学历,责任心强,五官端正,动作麻利,有一年及以上织物洗涤管理工作经验,有较强的沟通协调处理能力,应经常下临床监督员工,与临床有较强的协调能力。投标文件中须提供1名洗涤主管身份证复印件、学历证明及学信网查询证明、劳动合同、投标截止时间前6个月内(不含投标截止时间的当月)任意一个月投标人企业为其缴纳社保的证明材料。
▲6	院感督导主管	55周岁及以下,大专及以上学历,责任心强,五官端正,动作麻利,有三年及以上的医院管理经验,会处置医废信息系统,有较强的沟通协调处理能力,应经常下临床监督员工,能培训指导保洁和运送院感工作,督导医废现场处置工作。投标文件中须提供1名院感督导身份证复印件、学历证明及学信网查询证明、劳动合同、服务医院的合同(如果合同出现中断但在中断期间仍在为医院提供服务的,由医院出具证明材料),如项目服务合同中未列明院感督导姓名的,需由服务医院出具的该人员为院感督导的工作经验证明以及投标截止时间前6个月内(不含投标截止时间的当月)任意一个月投标人企业为其缴纳社保的证明材料。
★7	锅炉操作工	55周岁及以下,初中及以上学历,五官端正,身体健康,有责任心,投标时需提供1名特种设备作业人员证-锅炉作业(2021年国家职业资格目录里)、身份证复印件、劳动合同的证明材料。
8	调度员	55周岁以下,具有高中或以上学历,熟悉计算机操作。
9	综合服务	40周岁以下,具有中专及以上学历,需掌握心肺复苏术。预防病

	中心及导 诊	人突发需要急救的情况
10	医疗废物收 集员（含运 送）	55 周岁及以下，男，初中及以上学历，有责任心，熟练掌握医院 医疗废弃物的处理流程并遵守污物管理制度。具有一定防护知识。 收集人员需要每半年健康体检，费用由成交人负责。
11	保洁员	60 周岁及以下，小学及以上学历，身体健康，有责任心，能吃苦 耐劳，有一定的工作经验或经培训合格的，会用普通话或福州方言 进行沟通交流。
12	专项人员	55 周岁及以下，初中及以上学历，熟悉各种地面和不同材质物表 的保养流程及操作技能，负责玻璃清洁、高处卫生清洁、电梯清洁 保养、地面打蜡保养、空调、空气消毒机、新风滤网、风口、外表 清洗保养等。
13	运送员	60 周岁及以下，小学及以上学历，身体健康，能吃苦耐劳，责任 心强，无导致安全隐患的身体缺陷，有一定的工作经验。
14	外围人员	55 周岁及以下，小学及以上学历，身体健康，有责任心，能吃苦 耐劳，不少于 4 人会骑电动车，有一定的工作经验或经培训合格的。
★15	观光车驾 驶员	55 周岁及以下，高中及以上学历，身体健康，有责任心，能吃苦 耐劳，须通过观光车和观光列车司机 N2。
16	A1 证驾驶 员	55 周岁及以下，高中及以上学历，身体健康，有责任心，能吃苦 耐劳。

在签订合同前，成交人须向采购人提供入驻本项目的服务人员（序号为 1、2、3、4、5、6）的社保证明、劳动合同、学历证明以及相关在职等复印件，同时提供原件备查；无法提供材料原件的按无效标处理，并报福州市财政局采购办处理。提供入驻本项目的服务人员（序号为 7、15）的特种作业证书及驾驶员（序号为 16）驾驶证复印件，同时提供原件备查，成交人未提供的，按照中标金额的 30%向采购人支付违约金，若该违约金不足以弥补采购人损失的，成交人还需另行支付相应的赔偿。

(六) 保洁、运送、综合服务中心、其他岗位(氧气站、制剂室、洗涤中心、导诊、绿化)

岗位人数配置)

6.1 后勤社会化服务人员数量配置表

序号	部门	岗位	工时人数
1	保洁部	85.5	109.56
2	运送部	30.5	48.7
3	综合服务中心	8	8.99
4	其他岗位(氧气站、制剂室、洗涤中心、导诊、绿化、药学楼)	37	45.02
合计		162	212.31

根据采购人现有的岗位设置和服务范围进行配置,按《劳动法》周工作40小时/人/周工作制计算,采购人有权根据医院建设发展或承担公共卫生任务等情况,对岗位设置和服务范围进行调整,根据成交人实际服务工时乘以成交综合单价计算每月实际服务费用。服务人员不得同一人服务多个岗位。

6.2 岗位明细表

详见附件:物业岗位明细表

(七) 服务内容

1、**保洁服务内容:**包括但不限于以下内容,若有调整以采购人实际需求和院感最新要求为准。

1.1 各科室、部门保洁内容

病房及专科日常保洁内容

区域	项目(包括但不限于)	日常清洁拖地基本频率		巡视保洁
	病房	2次/天	7天/周	
	病人出院终末消毒	随时	7天/周	
	电梯口、大厅	2次/天	7天/周	
	每层前、后楼梯	2次/天	7天/周	
	通道(走廊)	2次/天	7天/周	

病区保 洁	护士站+治疗室	2次/天	7天/周	每30分钟 必须对公共 区域及卫生 间巡视保洁 1次，所有 卫生间必须 保持无异 味、无小广 告
	处置间	2次/天	7天/周	
	治疗室/换药室	2次/天	7天/周	
	洗手台、微波炉	2次/天	7天/周	
	办公室	2次/天	7天/周	
	值班室	2次/天	7天/周	
	更衣室	2次/天	7天/周	
	库房、布类间（脏、洁）	1次/天	7天/周	
	开水间+盥洗室	2次/天	7天/周	
	阳台、晾衣台	1次/天	7天/周	
	洗手间+卫生间/浴室	2次/天	7天/周	
	使用中吸痰瓶	1次/天	7天/周	
	病房仪器、床头柜	1次/天	7天/周	
	擦拭、清洗空调及空气消毒机表面、出风口、滤网	1次/周		
紫外线灯管	95%酒精擦拭1次/周			
门诊	诊室	2次/天	7天/周	每30分钟 必须对公共 区域及卫生 间巡视保洁 1次，所有 卫生间必须 保持无异 味、无小广 告
	检查室	2次/天	7天/周	
	电梯口、大厅	随时	7天/周	
	等候区	2次/天	7天/周	
	会诊室	2次/天	7天/周	
	示教室	2次/天	7天/周	
	值班室	2次/天	7天/周	
	员工休息室	2次/天	7天/周	
	服务台	2次/天	7天/周	

	更衣室	2次/天	7天/周	
	处置室	2次/天	7天/周	
	卫生间冲洗、擦拭、消毒	2次/天	7天/周	
	每层前后楼梯、通道、走廊	2次/天	7天/周	
	垃圾桶	1次/天	7天/周	
	开水间	2次/天	7天/周	
	擦拭、清洗空调及空气消毒机表面、出风口、滤网	1次/周		
	紫外线灯管	95%酒精擦拭 1次/周		
	收集医疗垃圾	随时	7天/周	
	门口接送患者	随时	7天/周	
专科	病理科	公共部分地板 2次/天, 科室内部保洁方案由科室主管安排。清洗专科区域内所有空调及空气消毒机表面、出风口、滤网, 每周 1次。定期更换值班室床上用品并送洗, 完成部门负责人交代的任务。		每 30 分钟 必须对公共区域及卫生间巡视保洁 1次, 所有卫生间无异味、无小广告
	供应室			
	肺内科门诊			
	肺外科门诊			
	CT室			
	放射科			
	中心药房、门诊药房、静配中心			
	哮喘诊室、PICC、换药室			
	急诊科、发热门诊			
	内镜室			
	B超室			
	收费处			
	介入科、放疗科			
	检验科、实验室			

	制剂室		
	门诊、住院服务中心		
	完成医务人员交代的临时任务		

手术室等特殊科室日常保洁内容

项目（包含但不限于）	日常清洁拖地 基本频率	
	收集办公室、处置室、更衣室、诊疗室、换鞋室、安全通道、走廊、卫生间、洗澡间、值班室等区域内垃圾，清洁垃圾桶，并更换垃圾袋	2次/天
清扫、湿拖办公室、处置室、病房、手术间、安全通道、走廊、洗手间、换鞋室等区域地面	2次/天	7天/周
值班床上用品更换清洗：	1次/周	/
清扫、湿拖、卫生间、洗澡间、楼梯台阶等区域地面	2次/天	7天/周
擦拭区域内办公室桌椅、工作台面、电话机、电脑、电视机、仪器设备、低处电器表面及其它办公设备	2次/天	7天/周
擦拭各种开关盒、接线盒、隔离玻璃、低处墙面、窗台等表面	2次/天	7天/周
按“一床一巾”擦拭各手术间的手术床、桌椅、橱柜、输液架、氧气架、门把手、脚凳、踏、地垫等	2次/天	7天/周
清洗、擦拭手术室各处室的洗手池（盆）、水龙头、洗手刷和皂盒	2次/天	7天/周
冲洗、擦拭、消毒医护卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、沐浴器、马桶、蹲槽等）	2次/天	7天/周
整理手术间床单位、终末消毒	随时	
擦拭手术间无影灯、吊塔、麻醉监护设备、手术床及治疗车；吸引器、消毒机及各种医疗仪器	2次/天	7天/周
浸泡拖鞋并刷洗、晾、晒、擦干	2次/天	7天/周
使用后器械送到供应室	随时	

根据病人手术结束时间，做好术后手术间的终末消毒；仪器、仪器架、窗台、床单位、护理车等擦拭消毒；湿拖、消毒地面，不留死角	随时	
手术结束后及时清洁整理、消毒手术间，准备下一台手术	随时	
备齐下班后所需的清洁鞋、衣帽及口罩，并与接班人做好交接工作，必要时协助其他班次工作	随时	
清扫天花板蜘蛛网	随时	
巡视保洁区域内卫生	随时	
完成医务人员交待的临时性工作任务	随时	
协助医务人员摆放手术体位	随时	
布类：布类由布库员工操作管理，负责清点工作。	随时	
及时清洁手术间地面血迹、污迹	随时	
洁净区物表全面清洁	2次/天	7天/周
擦拭、清洗空调及空气消毒机表面、出风口、滤网	按WS/T 368-2012《医院空气净化管理规范》规定要求进行	
紫外线灯管	95%酒精擦拭1次/周	

ICU、RICU、介入科、放疗科、呼吸病介入诊疗中心等特殊科室日常保洁内容

项目（包含但不限于）	日常清洁拖地 基本频率	
收集办公室、治疗室、处置室、更衣室、病房、诊疗室、换鞋室、安全通道、走廊、卫生间、洗澡间、值班室等区域内垃圾，清洁垃圾桶，并更换垃圾袋	2次/天	7天/周
清扫、湿拖办公室、治疗室、处置室、病房、诊疗室、安全通道、走廊、洗手间、换鞋室等区域地面	2次/天	7天/周
清扫、湿拖、卫生间、洗澡间、楼梯台阶等区域地面	2次/天	7天/周

擦拭区域内办公室桌椅、工作台面、电话机、电脑、电视机、仪器设备、低处电器表面及其它办公设备	2次/天	7天/周
擦拭各种开关盒、接线盒、门把手、隔离玻璃、低处墙面、窗台等表面	2次/天	7天/周
按“一床一巾”擦拭病床、床头柜、桌椅、橱柜、输液架、氧气架等	2次/天	7天/周
清洗、擦拭护士站、治疗室、处置室、办公室的洗手池（盆）、水龙头、洗手刷和皂盒，清洗使用中的吸痰瓶	2次/天	7天/周
冲洗、擦拭、消毒医护卫生间及病房卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、沐浴器、马桶、蹲槽等）	2次/天	7天/周
整理床单位、终末消毒	随时	
擦拭病床及治疗车；吸引器、消毒机及各种医疗仪器	2次/天	7天/周
浸泡拖鞋并刷洗、晾、晒、擦干	2次/天	7天/周
送输血后血袋回检验科	按需	7天/周
根据病人出科的时间，做好出科后的终末消毒；仪器、仪器架、窗台、床单位、护理车等擦拭消毒；湿拖、消毒地面，不留死角	随时	
备齐下班后所需的清洁鞋、衣帽及口罩，并与接班人做好交接工作，必要时协助其他班次工作	按需	
清扫天花板蜘蛛网	随时	
巡视保洁区域内卫生	随时	
完成医务人员交待的临时性工作任务	随时	
布类运送：使用后布类、脏的工作衣裤由科室工人运送至洗衣房，并清点，清洁的布类及工作衣裤由洗衣房下送并清点，脏的床帘、仪器布罩送洗取回	按需	
及时清洁手术间地面血迹、污迹	按需	
擦拭、清洗空调及空气消毒机表面、出风口、滤网	每周两次	
紫外线灯管	95%酒精擦拭1次/周	

供应室日常保洁内容

项目（包含但不限于）	日常保洁频率	
负责对供应室全部区域(包括：去污区、水处理间、污车清洗间、包装区、敷料打包间、库房、车辆存放间、洁车清洗间、无菌物品存放区、一次性库房、生活辅助区等)的门、窗、墙壁、地面、天花板、传递窗、车辆、货架、设备表面及公共设施等进行清洗，保持干净整洁。保洁用具、拖把专区专用，用后清洗消毒悬挂晾干。	2次/天	7天/周
负责清洗消毒湿化瓶、弯盘等；负责清洗消毒整理箱，并归回指定位置，包括装货架；负责将下收污染车辆进行清洗消毒后归位；	2次/天	7天/周
每日上、下午下送结束后负责清洁车的清洗消毒工作，并归位放置。	2次/天	7天/周
负责收取布类，整理打包并按规范摆放及搬运装车。	2次/天	7天/周
工作结束负责清洗防护服、专用拖鞋、袖套等并干燥备用。	2次/天	7天/周
负责一次性物品整理归位。协助护士完成手术器械清洗并进行器械包装，灭菌结束后负责器械的卸锅工作，完成护士长临时交办的工作。	随时	
配合专业工程人员进行新风系统及空调滤网的清洗工作。	按WS/T 368-2012《医院空气净化管理规范》规定要求进行	

药房日常保洁内容

项目（包含但不限于）	日常保洁频率	
清洁、消毒送药车、治疗车及周转箱；各库房卫生清洁；	2次/天	7天/周
紫外线灯消毒；	95%酒精擦拭1次/周	
药房内除专项保洁负责范围外的所有卫生保洁。	2次/天	7天/周
整理、清洗、消毒药篮、药盘，药品层架清洁。	2次/天	7天/周
中心药房桌面、台面及药架等每日擦拭一遍。	1次/天	7天/周
门诊药房及药库桌面、台面	1次/天	7天/周

药架	每周清洁一次
----	--------

病区、门诊、手术室、ICU、RICU 等特殊科室专项大保洁内容

项目（包含但不限于）	频次
全面清洁地面、墙面、地角、天花板、高处除尘	每周一次
清洗开水器表面、擦拭病历夹、病历车、急救车、治疗车、输液框	每周一次
擦拭高处标识牌、引导牌、告示牌、壁挂物、窗框、窗台玻璃、灯具、音响、监视器	每周一次
擦拭消防栓、灭火器等消防设施、楼梯台阶边角刷洗	每周一次
全面涮洗、擦拭磁砖墙、低处墙面静电除尘、地角、踏脚板、低处管道、楼梯台阶边角等	每周一次
擦拭门及门框、玻璃和玻璃框、输液架、治疗床、护理床	每月一次
非医疗不锈钢物体表面闪钢保养、不锈钢制品的清洁、保养	每月 1 次
各种地面的机洗、打蜡，喷磨、抛光、晶面处理和养护	每季一次
室内窗帘、隔帘拆挂、送洗	床帘 1 次/3 个月， 窗帘 1 次/6 个月， 隔离病人使用后随时拆除并清洗。
外墙雨披及平台清扫	每月一次
机器清洗地面	每周两次
地面蜡样保养	每季度一次

其余院内公共区域

区域（包含但不限于）	日常清洁	专项清洁
楼梯/通道	1 次/天，7 天/周	1 次/天，7 天/周
图书馆	根据实际需求排班清洁	根据实际需求排班清洁

各会议室	会议前后均需进行保洁	1次/周
公区走廊、楼梯	1次/天，7天/周	1次/2天，3次/周
花圃、花台、喷水池	1次/天，7天/周	2次/周
警务室	根据实际需求排班清洁	根据实际需求排班清洁
环卫、外围通道路面、停车场	随时	1次/周
各栋楼宇屋顶（含地面及屋檐）	1次/周	1次/周
院大门瓷砖，牌子（含墙面、门牌字体）	1次/周	1次/月
排水沟	1次/周	1次/月
电梯、污梯、手扶梯	2次/天，7天/周 污梯用完后及时清洁	抛光1次/月
生活区环境管理 （包含护士培训楼，医生培训楼，医生进修楼）	清理路面树叶、杂物等1次/天，7天/周； 各栋楼楼梯过道拖地1次/周， 擦拭楼梯把手及报刊1次/周。	清除墙面广告1次/月； 每月收取住户物业管理费， 交予采购人。
小范围科室（500平方米以内） 装修后保洁	按实际工作执行	按实际工作执行
玻璃和玻璃框	按需	1次/季度
各楼栋外墙	按需	1次/半年
全院化粪池清掏无害化处理	按需	每季度清掏一次
全院下水管路疏通（包含）	按需	按实际工作执行
全院二次供水水池水箱清洗消毒（包含水质检测）	按需	每半年清洗不少以一次

1.2 医院下属生活区环境卫生管理

(1) 生活区内道路、广场、停车场、绿地、明沟、公共楼道口及大楼周边(生活区环境)等每天清扫1次,循环保洁;各类指示牌、宣传栏、信报箱、道路栏杆、路灯等不定期清洁,确保干净整洁。

(2) 实行生活垃圾分类袋装。每天定期清理生活垃圾站,垃圾桶保持清洁无异味,垃圾桶周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。

(3) 雨、污水井管道,屋顶水沟、下水管每月检查清理1次,雨季、台风季节要及时检查,及时清掏,确保管道畅通。

(4) 进行保洁巡查,无明显暴露垃圾、卫生死角等现象,保证生活区环境整洁。

★(5) 每月收取生活区住户物业费(名单由后勤保障提供)、抄报生活区宿舍水电费,物业费如有未及时收取,未收取的费用由成交人当月服务费中扣除。

1.3 生活垃圾收集与管理

(1) 分类:严格配合采购人对垃圾强制分类进行督查,按照《福州市生活垃圾分类管理办法》相关规定实行垃圾分类,并送到院内指定地点,培养管理团队掌握了各种常见垃圾的正确归类知识。

(2) 存放:存放到分类垃圾袋中,保证无垃圾外泻、无臭味、无油污、无血迹、无积渍。

(3) 垃圾的收集和清运:指定专人专车负责垃圾废物的清运工作,按照规定时间和路线到各科室收集。收集清运后暂存于院内指定地点,并每日及时外运到指定的地点,做好交接记录,外运后必须对贮存点和垃圾外运车进行冲洗消毒,每周进行卫生大扫除。

(4) 安排项目环境管理部专人负责巡检,对于存在的问题及时反馈,及时解决。对每天收集的垃圾进行严格检查和二次分拣,保证垃圾在暂存和运输之前全部正确归类。

(5) 垃圾桶根据医院的面积、人流量、功能区域划分确定新式垃圾桶的购买数量、尺寸、材质和类型,并给院方提供合理建议。垃圾桶既要美观实用性价比高,又要符合院感要求和条例文件规定。

(6) 配合采购人对生活垃圾分类进行长期宣教,每天在院内各处流动宣传分类知识,指导投放,对放错的垃圾重新投放。也可在医院每一个垃圾桶旁边张贴分类知识图表,提醒每一位医患和家属正确投放。

(7) 每天1次使用高压水枪对生活垃圾房内地面、瓷砖墙面、不锈钢储存柜、周边地面进行冲洗清洁。

(8) 由成交人提供并承担生活垃圾清运费(包含生活区及院区)及全院生活垃圾袋(含黑色大、小垃圾袋及四色大、小垃圾袋等)的相关费用,垃圾清运使用的垃圾桶由成交人提供,具体垃圾袋规格根据现场需求提供。

(9) 按采购人要求及时清理各科室、部门淘汰的大件垃圾,不得堆积。

(10) 每月提供生活垃圾清运普通增值税发票,协助采购人上报上级相关部门。

1.4 医疗废物收集与管理

▲1.4.1 物业公司中标后与采购人对接医疗废物转运现场及医废信息系统的相关运行工作,熟练掌握医疗废物信息化数据与国家及省的信息化平台对接工作,每日须及时填报医疗信息化系统数据,如不能及时转运出院区,院感督导主管需与医疗废物清运公司负责人及时联系转运,不得出现数据差异问题,按时完成医疗废物日产日清工作,实现全流程数据可追溯、可记录,全程封闭式运行,掌握医废数据导出、打印,留存各类数据备查。医疗废物管理人员需每月对医疗运送及收集人员进行培训,培训内容包含医疗废物收集、转运及医疗废物泄露防护等知识。

▲1.4.2 成交人须提供医疗废物管理过程中所需的物品,包括医疗垃圾袋及使用的条码扎带(可追溯条码扎带)、医疗废物运送工具(如医废转运车须实现信息化)、称重设备(如蓝牙称重)、数据采集设备(如扫码枪)、现场打印设备(如打印机)、计算机和网络设备等,以上设备配置数量及型号规格根据现场需求提供,以满足采购人使用要求为标准。

1.4.3 院感督导主管及收集、转运人员不得随意更换,须指定专人专车负责垃圾废物的收集工作,按照规定时间到各科室收集垃圾废物并清运至院内指定地点,严禁医疗废物和生活垃圾混合清运。

1.4.4 医疗废物收集、清运严格按照医院制定的医疗废物管理的规章制度、规范、工作流程和各项工作要求,医疗废物必须扎扣,封闭后应贴分类标识,将医疗废物清运至院内指定医疗废物暂存处。

1.4.5 医疗废物收集清运人员应认真做好医疗废物的保管和交接工作;

1.4.6 医疗废物收集清运人员如发现医疗物流失、泄露、扩散和意外事故时,应及时向负责人报告,以及时采取应急措施。

1.4.7 成交人应积极配合医院做好医疗废物意外事故的应急处理。

1.4.8 医疗废物收集及清运人员每年或半年进行体检,体检项目须遵守院感规定,不合格人员不得从事医疗废物处置工作,必要时接种相应的疫苗,并建立健康档案;

1.4.9 医疗废物存放

1.4.9.1 非利器类医疗废物存放在专用医疗废物袋中，并有警示标志；利器（硬物）类医疗废物存放指定的防渗漏的密闭专用医疗废物利器盒中，严禁使用没有医疗废物标识的非专用包装袋、容器；

1.4.9.2 对污染力较强或具有传染性的医疗废物，用双层垃圾袋密闭放入专用桶内并有警示标志；

1.4.9.3 盛放非利器类医疗废物的黄色医疗袋使用前须进行检查，外部应粘贴标签，标明部门名称和产生日期；

1.4.9.4 医疗废物袋或容器要求坚韧耐用、不渗漏，使用过程中发现盛放医疗废物的容器/包装袋有破损、渗漏等情况应立即更换并做相应的消毒处理。

1.4.9.5 盛装的医疗废物不应超过包装袋或容器的 3/4。

1.4.10 医疗废物的院内收集

1.4.10.1 医疗废物收集清运人员需穿戴医用防护口罩、工作帽、防扎手套、防扎围裙，按照规定时间和路线到各科室收集，全程使用电子签收，严禁医疗废物和生活垃圾混和清运；

1.4.10.2 医疗废物清运车必须加盖封闭，避免医疗废物暴露在空气中，医疗废物不得拖拉、遗洒、污染周围环境和滞留超过 2 天；

1.4.10.3 医疗废物收集清运人员清点医疗废物的数量，检查包装袋完好和密封性，确认包装袋、容器没有超量盛装（不得超过容量的 3/4）后进行封装，医废垃圾袋应当使用有效的封口方式（“鹅颈式”封扎），使包装物或容器的封口紧实、严密，称重、打印二维码并贴在医疗废物垃圾袋上。清运员工必须与病区护士当面扫码交接签字。

1.4.10.4 医疗废物收集清运人员将每袋医疗废物扫码放入医疗废物转运箱后存入医疗废物暂存点，每日将医疗废物数量和签收记录上传到医疗废物信息系统。

1.4.10.5 如在收集、清运过程中发现容器密封不严或破损等情况，应立即重新封装并作相应的消毒处理。

1.4.10.6 收集清运工具使用后应立即消毒，保持清洁。

1.4.11 医疗废物的贮存和外运

1.4.11.1 医疗废物收集后，从病区清运至院内医疗废物暂存间，该房间必须设置危险废物警示标志；每次清运前，需使用 1000mg/L 的含氯消毒液对清运车进行喷洒消毒。

1.4.11.2 医疗废物清运人员负责对医疗废物的管理，对医疗废物进行清点与检查，并在《医疗废物院内交接总清单》上记录；

1.4.11.3 各种污物密闭存放，每天对贮存进行环境消毒，室内外应保持干净整洁，室内地面及四壁不能有血迹、污垢和污物残留；每周一次进行大扫除，每天定时对医疗废物暂存间进行紫外线消毒，防止蚊蝇滋生，杀灭蟑螂和老鼠；

1.4.11.4 医疗废物委托给专业单位进行外运处置，医疗废物收集清运人员负责与处置单位的对接工作，在交接、转运医疗废物时，应填写《医疗废物交接记录表》等。

1.4.11.5 使用紫外线消毒灯对贮存设施和设备进行每天 2 次消毒，并做好消毒记录。紫外线灯管使用 1000 小时后要进行更换，临近使用时限应及时向后保部进行申领。

2、运送服务内容

2.1 运送具体服务范围

区域	运送服务范围	其他要求
病区	大输液运送；领药及退药；常规收送化验标本；(临时)收送化验标本； 收送会诊单（每日两次）；领取信件和报纸；送资资料等； 取化验结果；送病人院内检查；搬运病区加床；协助护士为病人转科、转床、送手术室； 领办公用品；医疗消耗品；(临时)领办公用品；医疗消耗品； 供应室取消毒物品； 到供应室取消毒物品；送消毒包到供应室；换氧气；领桶装蒸馏水； 盐水瓶上架，送空盐水瓶；收集空盐水瓶；班外急诊领西药； 值班床上用品送干净布类更换(根据不同楼层安排更换时间)每周一次； 小型医疗设备送修并取回；小型医疗设备的借用；送还并取回； 领消毒液、酒精、碘伏、盐水瓶等； 收集医疗垃圾、生活垃圾并送到指定地点； 给各种车辆清洗车轮线头并加润滑油；被服换季，整理，翻晒；科室物品送修并取回； 布类管理员休息时派人清点、登记、核实全院洗涤布类；出	每 45 分钟巡视一次，紧急任务临时电话通知。

	<p>院带药；送出院病历至病案室；</p> <p>完成科主任及护士长临时交办的工作。</p>	
ICU 及 RICU	<p>大输液运送；做好大小氧气钢瓶的充气保证处于备用状态；</p> <p>领药及退药；常规收送化验标本；(临时)收送化验标本；领取信件和报纸、送资料等；取化验结果；</p> <p>送病人院内检查；搬运病区加床；协助护士为病人转科、转床或送手术室；</p> <p>领办公用品、医疗消耗品；(临时)领办公用品、医疗消耗品；供应室取消毒物品；(临时)到供应室取消毒物品；送消毒包到供应室；</p> <p>换氧气、领消毒液、酒精、碘伏、盐水瓶等；领桶装蒸馏水；盐水瓶上架；送空盐水瓶；收集空盐水瓶；班外急诊领西药；</p> <p>值班床上用品送干净布类更换(根据不同楼层安排更换时间)每周一次；</p> <p>小型医疗设备送修并取得回；小型医疗设备的借用、送还；</p> <p>收集医疗垃圾、生活垃圾并送到指定地点；医疗器械表面擦拭；</p> <p>擦拭消毒氧气架、擦拭消毒病历车、病历夹、擦拭消毒轮椅和平车；</p> <p>给各种车辆清洗车轮线头并加润滑油；用酒精擦拭电梯紫外线灯(高处)；</p> <p>被服换季，整理，翻晒；科室物品送修并取得回；出院带药；</p> <p>送出院病历至病案室；完成科主任及护士长临时交办的工作。</p>	<p>每 45 分钟巡视一次，紧急任务临时电话通知。</p>
<p>门诊住院收费 办理处、结核 门诊、输液室、 注射室、综合 服务中心、输 血室、肺内科</p>	<p>运送行动不便的病人入院；</p> <p>常规收送化验标本、单据；</p> <p>领取信件和报纸；送资料等；</p> <p>领办公用品、医疗消耗品；</p> <p>供应室取消毒物品；</p> <p>到供应室取消毒物品；送消毒包到供应室；</p>	<p>每 45 分钟巡视一次，紧急任务临时电话通知。</p>

<p>门诊、胸外科 门诊、肿瘤门 诊、哮喘门诊 等诊室儿科门 诊、影像科 (DR、MRI、 CT)、介入科、 放疗科、B超 检查室、心电 图、肺功能室、 院感科等</p>	<p>领消毒液、酒精、碘伏等； 小型医疗设备送修并取回；小型医疗设备的借用、送还； 收集医疗垃圾、生活垃圾并送到指定地点； 值班床上用品送干净布类更换每周一次； 擦拭消毒保养轮椅和平车每周一次； 给各种车辆清洗车轮线头并加润滑油； 科室物品送修并取回； 病人发生突发事件时，应协助医护人员进行处置； 院感科：消毒灭菌检测所需仪器、器皿的打包运送； 空气消毒效果检测培养皿的分发、回收。</p>	
<p>急诊</p>	<p>120 接诊运送；大输液运送；常规收送化验标本；领药及退药； 收送化验标本；取化验结果；送资料等； 领取信件和报纸；送病人院内检查； 搬运病区加床；协助护士为病人转科；转床； 领办公用品、医疗消耗品；送消毒包到供应室；供应室取消 毒物品； 班外领西成药；领消毒液、酒精、碘伏、盐水瓶等； 小型医疗设备借用、送还、送修；送空盐水瓶； 收集医疗垃圾、生活垃圾并送到指 定地点； 盐水瓶上架；送空盐水瓶；值班床上用品送干净布类更换每 周一次； 擦拭消毒氧气架；医疗器械表面擦拭； 擦拭消毒病历车、病历夹；擦拭消毒轮椅和平车； 给各种车辆车轮清理线头并加润滑油；用酒精擦拭紫外线灯 (高处)； 更换氧气瓶，保证瓶内充足的氧气；科室物品送修并取回； 运送行动不便的病人入院；病人发生突发事件时，应协助医 护人员进行处置；</p>	<p>1、每 45 分钟 巡视一次，紧 急任务临时 电话通知。 2、24 小时在 岗。</p>

	送出院病历至病案室；完成科主任及护士长临时交办的工作。	
手术室	<p>送冰冻/病理片(按送病理流程执行)；接送手术病人进手术室；接送病人回病房；</p> <p>领办公用品、医疗消耗品；运送资料等，领送麻醉科药品和耗材到指定位置；</p> <p>领取信件和报纸；供应室取消毒物品(送清洗手术用品)；送消毒包到供应室，(每天值班人员负责取回)；</p> <p>领消毒液、外用药，麻醉科药品到指定位置；领盐水、整空瓶、送盐水瓶；</p> <p>小型医疗设备的运送并取得回；小型医疗设备的送修并取得回；</p> <p>收集分类医疗垃圾和生活垃圾并送到指定地点；给各种车辆清理线头并加润滑油；</p> <p>紫外线灯消毒；负责洗手衣裤清点和消毒；负责科室物品送修并取得回；负责接收更换气体罐；</p> <p>中午手术接台多，中心应灵活安排运送人员，以免耽误运送病人；</p> <p>协助护士进行手术器械分类打包；协助医护人员处理患者体液；</p> <p>布类折叠、打包(地点位于供应室)；</p> <p>每周进行一次大扫除(手术室全部范围)；</p> <p>完成科主任及护士长临时交办的工作。</p>	<p>1、擦拭、清点、分类医疗器械医疗器械；</p> <p>2、手术器械分类打包；</p> <p>3、驻点</p>
供应室	<p>每日上午负责一次性物品的拆箱，搬运装车及寄消毒包发放工作。</p> <p>每日两次负责运送寄消毒包及收取寄消毒包。每日上、下午负责回收、发放诊疗包、换药碗、湿化瓶、弯盘等临床各种类申领物品。</p>	<p>1、协助医务人员完成一次性物品的出入库管理。</p> <p>2、驻点</p>
药房(中药房、西药房、门诊)	<p>行政仓库、设备仓库、供应室物品领用；</p> <p>运送资料；领取信件和报纸；</p>	驻点

药房、制剂室)	<p>值班床上用品送干净布类更换每周一次；</p> <p>科室物品送修并取回。药品拆箱、脱包及上架。</p> <p>代煎中药上送到病区、ICU、中药房等。</p> <p>药品、耗材及其他物品的领用、运送及拆箱上架等。</p> <p>门诊及中心药房间药品的调剂运送。协助药库仓管收货、发药备货及药品上架等。</p>	
检验科	<p>运送资料；领取信件和报纸；</p> <p>领办公用品；领消毒液；领盐水；</p> <p>领酒精和碘酒；领桶装蒸馏水；</p> <p>收集医疗垃圾、生活垃圾送到指定地点。</p> <p>试剂及耗材拆箱、上架；</p> <p>给各种车辆清洗车辆线头并加润滑油；</p> <p>科室物品送修并取回；送报告单；标本的签收及转运；到医院各仓库领用物品；</p> <p>外送标本至 CDC 或市内其他医院；在科内运送去离子水给需要使用的专业组；定期倾倒处理后的废弃液(少量)；</p> <p>包装需要高压的物品并高压；清点并签收换洗的工作服；分装尿液的防腐剂(阶段性工作)。</p>	
病理科	<p>收送化验标本、单据；送检验报告；领取信件和报纸。</p> <p>送资料等；领办公用品、医疗消耗品；供应室取消毒物品；</p> <p>送消毒包到供应室；领消毒液、酒精、碘伏等；</p> <p>领取物品的整理、上架；小型医疗设备借用、送还、送修；</p> <p>科室物品送修并取回；收集医疗垃圾并送到指定地点；</p> <p>修整蜡块；废液倾倒、标本按规范进行处理；</p> <p>整理载玻片；领桶装蒸馏水；</p> <p>(临时)特殊情况下病理标本外送检测。</p>	
行政仓库及设备仓库、应急仓库	<p>送、取资料；领办公用品；科室内搬运物品；临时物品运送；</p> <p>送医疗用品；整理库房；运送仓库物品至全院科室；特殊天气运转如台风天沙袋搬运及户外运送转移。</p>	<p>运送仓库物品由仓库具体安排</p>

其他行政后勤部门	按部门实际要求	
关于各科室搬迁	<p>若医院科室有搬迁工作，应无条件配合医院做好科室搬迁工作。物件运送需要提供的支持：</p> <p>1、成交人提供合适运送的车辆。</p> <p>2、在“大型或精密医疗检查设备”的运送中，运送员需配合专业人员进行运送。</p> <p>3、不负责同一物品需要 5 人以上（含 5 人）的运送请求，此要求不包括病人运送。</p> <p>“大型或精密医疗检查设备”的内容：拍片机、呼吸机、胃镜机、麻醉机、体外循环机、血库机、血透机及各类大型医疗检查设备。</p>	
院外标本运送	按医院要求运送。	
全院区观光车运送	观光车行驶途径及班次由医院根据实际需求确定。	
A1 证驾驶员	按照采购人要求开展工作并参与驾驶班值班，遵循公务用车管理相关规定。	
尸体暂存间	24 小时随叫随到，按医院需求运送尸体至尸体暂存间临时存放，保存时间不超过 3 天，做好登记和交接手续。负责尸体暂存间卫生保洁，外来尸源不得存放尸体暂存间。	

2.2 调度工作职责服务内容

（1）成交人建立二十四小时的中央调度中心，对运送员工和运送工作进行科学的分工，通过对全体员工进行运送方式的分工为全院的病人、检查单、标本、文件、单据、药品等医疗物资和物品提供二十四小时的服务。

（2）成交人为调度中心工作人员配置手持机和耳机，自行负责提供办公家具、电脑、打卡钟和打印机等办公设备和耗材及相关费用。

（3）接收使用科室服务需求，并对工作任务进行派发跟进。所有服务（包括运送、保洁、绿化养护、应急保障、服务中心等）需求均须录入系统，且成交人每月 7 日前应对上月服务数据进行汇总和统计分析，且能随时提供相应的数据，为采购人的决策提供支持。

3、综合服务中心服务内容

3.1 综合服务中心主管岗位职责

- (1) 负责所有服务人员的现场管理工作，不断提升服务意识和强化服务质量。
- (2) 检查服务人员的仪容仪表和考勤纪律符合管理要求，督促各岗的日常行为规范。
- (3) 合理安排各岗位人员，发现问题并及时解决投诉等问题，提高患者满意度。
- (4) 根据标准化流程定期培训服务人员。
- (5) 组织每周一至二次的例会，总结工作，提出要求，并督促对存在问题加以整改。
- (6) 遇有各级检查、突发等任务，应积极配合完成医院的任务。

3.2 导诊导医岗位职责

- (1) 提前 5-10 分钟到岗，仪容仪表端庄，佩戴胸卡或工作牌。统一着装，短、长发需戴发夹，指甲清洁，不纹饰指甲，指甲不过长。
- (2) 注意窗口形象，微笑服务患者，主动起身迎接患者，使用文明用语，禁止“生、冷、硬、顶”现象发生；态度和蔼，耐心倾听，耐心解释，语速不宜过快，吐字清晰。如遇听力下降的老年患者，可适当提高音调或重复解释。
- (3) 导诊导医：正确分诊病人，通过问诊、分清初诊、复诊、指导病人取号或预约，或帮助预约或取消预约；指导初诊患者和复诊患者就诊流程；协助患者进行自助服务系统，如，预约取号、确认、转诊、结算、打印病历等；为行动不便的患者协助办理就医手续。
- (4) 具有导诊导医（如：医师出诊、停诊通知、协助改约等）、咨询服务（如：院区介绍、楼层分布、科室指引、医保政策）及打印资料（各类证明、电子病历）等综合便民服务能力和熟练掌握自助服务系统。
- (5) 具有沟通协调各种关系能力，如医患，同事，患者与医生的关系，营造良好的就诊秩序和环境，不许与患者或家属发生正面冲突，做到骂不还口，避免纠纷，遇到问题及时与本部门或相关部门负责人沟通解决。
- (6) 具有良好的职业道德，乐于助人，团结互助的品德。对离休干部、军人、退役军人、荣誉市民、老人等优抚对象，安排优先就诊检查。
- (7) 熟悉相关工作流程，如：挂号流程、收费流程、医技检查预约流程、取（退）药流程、取报告结果流程、住院流程、自助机操作、退款流程、急危重症病人处置流程、“三无”病人处置流程等。
- (8) 每日 7:30 前开启门诊大厅照明灯及相关设备，注意节约用电。配合开展院内外满意度调查、扫黑除恶专项排查、文明城市检查、健康宣教、社工和志愿者服务等活动及相关资料整理。

(9) 维持好就诊秩序，劝阻患者不随地吐痰，不乱扔果皮废弃纸张，配合做好医院控烟工作；发现大厅区域的自助机需要更换耗材和机器故障，应及时通知信息科。

(10) 加强保障患者安全意识，提醒病人保管好随身财物、提醒病人小心地滑。

(11) 如遇群众现场投诉，第一时间安抚并作出解释，及时引导至投诉室进行协调处理；遇有其他突发情况，应立即报医院协调处理。

(12) 下班前完成各项工作，关闭电脑等设备并保持台面的整洁。

3.3 综合服务中心工作要求

(1) 严格遵守医院各项规章制度，准时上下班；未经上级批准不能私下调班，上班时间不随意串岗，不聚众聊天，不准接听电话及玩弄手机，不谈与工作无关的话题。

(2) 服从医院管理，接受医院制定的各种规章制度，接受院方考核和监督，及时完成医院临时指派或突发事件工作任务，优质服务。

(3) 熟练掌握相关服务礼仪、技巧及沟通能力，并能把握服务过程中态度、解释、劝说等环节的分寸和技巧。

(4) 积极组织服务中心员工进行礼仪培训与业务学习，提高其工作能力与服务水平。

(5) 微笑服务，文明用语，主动热情接待病人及家属。

(6) 配合医院迎接各种检查，确保检查合格。

(7) 下班前完成各项工作，关闭电脑等设备并保持台面的整洁。

4、供氧中心服务内容

(1) 供氧中心在设备科长领导下负责全院医用氧气的工作；

(2) 合理安排全院氧气供应，确保手术室和病房等用氧的需要。定期检查、保养仪器设备，经常巡视用气环境、液氧站工作、仪表指针、氧气运行情况，要做到密切关注，发现问题及时上报维修处理；

(3) 严格执行氧气入库手续，保证一定数量的氧气贮备；

(4) 工作人员必须遵纪守法，爱护公共财物、机器设备，防止丢失和损坏；

(5) 严格遵守各项规章制度和操作规程，不可擅离工作岗位；

(6) 严格执行消防安全工作制度，认真做好安全防火工作，工作场所严禁吸烟，定期清理液氧站落叶、树枝等易燃物，气瓶不准露天存放；

(7) 负责统计空氧气筒数量，及时订货，与气体供应公司做好清点及交接工作，保证临床使用。做好临床借用氧气筒的登记工作，每月汇总上报；

(8) 每月清点医院氧气筒数量，如数量不符，及时反馈；

(9) 要求 24 小时负责工作制，无节假日，人员轮班管理，应急突发情况下必须全员到岗，及时保障气瓶运送；

5、洗涤中心及锅炉管理服务内容

(1) 洗涤项目组织架构

洗涤中心下设：收送组、洗涤组、折叠、熨烫组、缝补组。

(2) 工作流程

2.1 根据福州结核病防治院的实际情况，由成交人配备洗涤工。

2.2 做好员工的职业防护工作，配备相应的劳保用品及工具。

2.3 要求成交人合同期内应配备洗涤中心信息化系统，防止洗涤的布类等丢失。

(3) 操作流程（根据医院实际情况适时调整洗涤流程）

本操作规程依照中华人民共和国卫生行业标准颁发的《医院医用织物洗涤消毒技术规范》要求，适用于医疗机构织物的消毒，包括全院病人衣服、被单和医护人员的工作服等布类消毒工作。

(4) 被服的洗涤要求

4.1 严格按照洗涤操作规程来设定洗衣、脱水、烘干的程序进行操作。

4.2 严格地按照操作要求，投放消毒剂和洗涤剂的比例，既要保证达到消毒、杀菌、洗涤清洁的作用和要求，同时并要保证织物的使用寿命。

4.3 脱水后的织物，需进行烘干、干透后，照织物的品种按折叠规格叠放在清洁区指定的地点、待发放。

4.4 收洗的被服回到洗衣房后首先进行分拣，将收洗的被服按轻污、重污、特殊污迹分开。

4.5 将被服按工衣、病号服、手术衣、洗手衣、传染类病号服分开洗涤。

4.6 洗涤被服前，检查衣物内是否藏有纸屑、胶片、针头等杂物，并将其先行清理。

4.7 有血迹、大小便污迹的被服先浸泡、冲洗再按常规程序分开洗涤。

(5) 被服的收与送

5.1 成交人员工将洗干净的被服分发到医院每个科室，与医院各科室的护士长或护士清点送回被服数量，核实无误后签收。

5.2 双方员工随后清点需送洗被服数量后记录在收洗单，成交人员工将被服收走。

备注：被服收洗单的第一联为科室存根、第二联为洗涤中心存根

5.3 收送时间：收送时间可根据医院要求协商调整，原则上科室每天一收一送。

(6) 被服烘干

- 6.1 洗涤完毕的被服进行分类烘干；
- 6.2 床单、被套等大件类被服要用熨平机熨平烘干。
- 6.3 在熨平或烘干后若发现有污迹的被服须翻洗至干净及烘干。

(7) 熨烫

- 7.1 工衣将熨烫衣领、袖口、胸边使其平整无折皱。
- 7.2 床单、被套等大件被服则熨烫至目视无明显折皱。
- 7.3 护士帽要人工洗涤熨烫使其平整无折皱。

(8) 折叠与缝补

- 8.1 被服烘干或熨烫后按科室分类进行折叠。
- 8.2 要求同一类被服按照一种折叠方法进行折叠，并且印有医院标记的一面朝外。
- 8.3 在折叠过程中如发现被服有破损的将分拣出来进行缝补，缺纽扣的要补纽扣。
- 8.4 床单、被套、工衣等被服都将单面缝补。

(9) 锅炉的操作与运行

负责锅炉房及配套设施的运行、管理及临时故障的检查、排除，并做好相应记录；锅炉操作工应持证上岗；制订锅炉房运行、管理的各项制度规程，完善泄漏等各种应急预案和准备，并定期开展演练。锅炉的管理和运维必须符合国家相关法律法规要求；阀门更换；锅炉开关机按医院要求安排值班。

(10) 其他要求

- 10.1 成交人项目负责人保持与医院联系，及时保障医院的被服需要。须加大力度检查被服洗涤质量、员工的服务态度，确保优质服务。
- 10.2 主动配合医院工作需求和管理，如有投诉应及时处理，并达到医院满意。
- 10.3 爱护医院财物，不断创新科学洗涤，争取被服的最大使用寿命。
- 10.4 如遇不可抗力因素所造成的被服收送问题，须尽最大努力保障医院用量。

备注：以上洗涤具体流程根据现场实际情况可进行调整。洗涤中心主管应熟悉医疗洗涤烘干设备、洗涤剂、消毒剂的使用，善于检查督促安排工作，具备发现问题、分析问题、解决问题之能力。

6、绿化养护服务内容

(1) 成交人应遵守采购人管理规定，服从采购人管理，成交人应严格按照《城市园林绿地养护质量标准（DBJ/T13-154-2012）》实行一级养护，合理组织，精心养护，科学管理，保质保量地完成绿化养护服务工作，具体养护技术要求见下表。

序号	服务事项	服务分项	服务标准
A	正	修剪	根据各类植物的生长特点，立地环境，景观要求，乔木、地被植物的修剪，根据景观需要，达到一定高度、不规则宽度，及时清理树上枯枝和烂叶，不能发生枯枝伤人，确保美观整洁。并做好防护工作。
		施肥	根据各类植物的生长特点及植物对肥料的需求，进行土壤追肥，每年施肥不得少于4次，新种植植物视生长情况，适时适量进行施肥，以保持各类植物生长旺盛，达到一定景观效果。
		除草	各类绿地、草坪、树穴、绿带要结合松土及时清理各类杂草（含硬地），草坪、地被、灌木等结合处的绿地切边、树池等切边。
		抹芽	主要用于乔木、大型灌木，对不定芽要及时清除，以保持树木骨架清晰，促使生长形态美观，营养集中。
	常	乔木管养	每年3次以上，派遣高空作业车到采购方进行大树修剪。必须专人指挥及现场维护，并设置安全警示牌等，不得违反操作规程。保持树冠完整美观，主侧枝分布匀称、数量适宜，枝条粗壮，修剪科学合理，内膛不乱，通风透光，无枯枝死杈。生长旺盛，枝叶健壮，树形美观。乔木保存率98%以上。
		灌木管养	花灌木开花及时，株形丰满，花后修剪及时合理。无过度修剪现象，高度适宜，无5cm以上徒长枝，无杂草，灌木保存率98%以上。
		古树名木	符合建城〔2000〕192号《城市古树名木保护管理办法》的要求。生长旺盛，株形丰满，枝条疏理得当，通风透光，无枯枝、残花，保持良好的观赏效果。
		藤蔓植物管养	攀缘植物覆盖率不得低于80%，开花的攀缘植物能适时开花。

养 护	草坪 管养	草坪、地被覆盖率达到 98%；草坪高度控制在 5 公分以内，切边完整，草坪内杂草控制在 5%以内且无 10cm 以上杂草、无积水；草坪秃斑应及时补种；生长茂盛，颜色正常,无凹凸不平现象，如有发现及时疏草和加沙滚压。
	病虫害 防治	本着“预防为主、综合治理”的方针。花、木、草坪等应无病虫害，病虫害防治是植物养护中较为重要的内容，要根据各类植物的生长情况，做好预测预报，及时上报采购人，并采取生物防治措施，有害生物危害率控制≤3%。如采用化学药剂防治病虫害时，必须注意防治对象、用药的种类、用药浓度、使用方法、用药时间、环境条件等，对措施使用得当，控制效果好。喷药时，应尽量降低对医护人员、病患者的影响。并做好个人防护。
	废弃物	绿地、乔灌木丛中枯枝烂叶要及时清除，绿化产生的垃圾（如树枝、树叶、草屑等）、杂物等要及时装袋，无法装袋的枝杆或绿化带中较大的垃圾要日产日清，确保无异味，不影响景观。
	绿篱 管养	造型绿篱轮廓清晰，棱角分明，墙状修剪绿篱侧面垂直，平面水平，无明显缺剪、漏剪，无崩口块面线条整齐美观，与周边景观协调，无缺株断档；每次修剪原则上不超过上次剪口，已定型的绿篱新枝留高不超过 5CM；片植绿篱修剪应有坡度变化，但坡度平滑，不能有明显交接口；绿篱内生出的杂生植物、爬藤等应及时予以连根清除；生长不良或遭受病虫害而严重变形的植株应及时用大小相当的同类植株予以更换。块面线条整齐美观，与周边景观协调，无缺株断档；
	其他 管养	美观，色彩明快，花期一致，保持四季常绿，绿地无杂草，无枯枝败叶。
	补植 (此费 用含合同	在成交人养护管理期间，因自然原因、环境因素、病虫害、施工、交通、人为、建设因素等原因造成树木功能减弱、丧失、发生绿化植株死亡的或养护管理不到位的，造成绿化苗木大量

		包内，采购人另行付费)	死亡的，(死亡率不得超过 15%)，成交人应补植与原品种、规格一致的草坪草皮及绿化植株等，以保证优良的景观效果。
B	专项管理	绿植摆放 (含新楼，此费用含合同包内，采购人另行付费)	<p>根据不同季节及采购人实际工作需要(如春节、国庆节等节假日或临时性绿植摆放任务)提供为采购人绿植摆放以及彩旗布置，并负责盆花的摆放、养护、花期后的清理，根据采购人的安排，负责楼层盆花摆放及日常养护，具体摆放工作以采购人通知为主。绿植摆放品种包含但不限于以下品种：</p> <p>大盆(h=1.5-2.0m) ≥80 盆，如大绿箩柱、大螺纹铁、大龙血树等；</p> <p>中盆(h=0.6-1.2m) ≥100 盆，如金钱树、小绿箩柱、也门铁、螺纹铁、大红掌等；</p> <p>小盆(h=0.3-0.5m) ≥200 盆，如一品红、山丹花、三角梅、白掌花、三角梅等。</p>
		草坪草皮管理补种改造等养护(此费用含合同包内，采购人另行付费)	为提高草坪草皮管理专业化水平，草坪草皮健康生长、抑制杂草滋生，保持草坪的美观。应给予补植补种。改造为地被或草皮满铺,总面积≥3800 平方，选用的草坪卷应与原有草坪草具有一致性。因自然原因、环境因素、病虫害、施工、交通、人为、建设因素等原因造成树木功能减弱、丧失、发生绿化植株死亡的或养护管理不到位的，补种应与原品种、规格一致，以保证优良的景观效果。
		节点改造 (此费用含合同包内，不另行付费)	<p>根据采购人的安排，节点改造及日常养护。</p> <p>包含但不限于以下品种：</p> <p>高度 1.2m 冠幅 1.2m 红花继木球 ≥20 株，</p> <p>高度 2-2.2m 冠幅 2-2.2m 三角梅 ≥10 株，</p> <p>直径 9-10cm 高度 2.8-3m 冠幅 2.8-3m 山樱花 ≥10 株，</p> <p>时令鲜花 ≥200 平方，并负责定期更换。</p>

二、应急服务			
服务事项	服务分项	服务内容	服务标准
应急服务	防台、抗旱、防寒、抗冻等	<p>旱季及新种植物要及时进行灌溉，防止植物因脱水而造成枯死。台汛期间要做好加固、排涝抢险工作，防止植物受损。冬季气温下降时，要对院内易受冻植物进行防冻保护。</p> <p>1、主动处置院内绿地各种险情及隐患，及时处理枯枝危树。</p> <p>2、做好排水机泵、应急防风防汛器材、物资的储备。</p> <p>3、做好抢险队伍的日常练兵。</p> <p>4、根据发布的预警信号，启动相应级别的应急响应，集结抢险队伍，落实抢险救灾各项措施。</p> <p>5、清理被台风暴雨破坏的场地及倒伏树木，恢复正常院内秩序。</p> <p>6、及时对抢险物资进行补充，及时做好院内的修复等工作。</p> <p>7、收集、核实、汇总灾情，按时向管理处室上报受灾损失具体数字及相关材料。</p>	<p>1、12小时内恢复正常院内环境。</p> <p>2、防台、防寒、抗旱、抗冻措施有效，基本无损失。</p>
	重大节假日、重大突击任务、因突发事件、创建检查等	<p>1、每年遇重大节日（如春节、国庆节等节日）、创建检查及重大任务等，成交人需提供采购人所需花卉的方案，若当季时花无法按照实际情况进行采购和布置，须提前和采购人协商，经同意后可采用同等规格，同等价位的时花，并按照采购人要求进行摆放和养护。</p>	<p>保证各类事件顺利通过。</p>

	活动	2、保持院内养护状况良好,成交人应积极支持配合采购人工作,增派人手,服从安排,做好工作落实。	
三、内业资料			
序号	服务分项	服务内容	
1	绿化养护服务清单	进场前需提交:对采购人绿化养护的绿地范围和植物清单(种类、规格、数量)进行清点和认定;每半年提交更新一次给采购人存档。	
2	绿化养护计划	<p>1、专人负责;归档规范,提供电子档案;图纸档案、文字档案及相关资料齐全。</p> <p>2、进场前提交成交人的绿化养护操作规程、管理制度、文明施工、当年年度计划和应急预案以及服务人员花名册(附身份证和健康证复印件情况),设施设备及物品配备清单、岗位设置与岗位职责等。</p>	
3	绿化养护服务台账	<p>1、养护计划及总结:每月更新各项养护管理技术措施,向采购人提交月度、季度、年度的养护计划及总结(如提供树木具体修剪方案、病虫害防治方案等)。定期组织员工召开例会,通报当月维护情况、存在问题。</p> <p>2、养护操作记录:每周更新日常各养护措施及其成效的记录、植物生长势变化的记录、养护管理过程中的重大事件及其处理结果。</p> <p>3、内控记录:按照采购人提供的绿地初始状况资料进行核实的记录及各项核实的结果,包括文字或表格说明及图片资料。</p> <p>4、检查记录:如有害生物现状,植物生长状况评价。</p> <p>5、绿地巡查记录:枯死苗木凡经挖除后必须记录归档。其内容主要包括养护地点、树种、规格、枯死原因、死亡日期、经过何种措施抢救及结果、挖除日期、挖除人、记录人、主管人姓名及补种情况等。</p> <p>6、车辆机械设备及其使用情况进行系统管理,资料包括:车辆机械设备配备方案和管理规定、车辆机械设备存量表、产权或租赁证明、使用和维护日志、管理核查记录。</p>	

		<p>7、投标人每季度应对员工开展安全教育、文明服务等培训提供具体实施办法并提供材料。</p> <p>8、巡查制度：现场负责人每周巡查，并按要求填写巡查记录，提交采购人存档。</p>
--	--	---

(2) 成交人必须负责自行处置绿化养护产生的垃圾，此项费用包含在投标报价中，采购人不另行支付；成交人不得拒绝采购人下达的修剪要求。

(3) 在日常管理中，凡在养护范围内出现“失管、失养”，造成较大面积病虫害危害及大面积苗木(包括贵重苗木)死亡的应按整改要求进行补植（2周内进行补植），补植费用自行承担，成交人不得拒绝采购人下达的补植要求。

(4) 根据采购人需求提供为采购人绿植摆放，并负责盆花的摆放、养护、花期后的清理，成交人不得拒绝采购人下达的要求。

(5) 因不可抗拒因素，如因台风、暴雨、大雪等自然灾害引起树木突然倒塌，碰线、碰屋、非养护原因造成的树枝伤人、伤物等情况，成交人在接到采购人后应迅速组织力量，立即到达现场并及时处理，所产生的费用由成交人承担。

7、二次供水水池、水箱清洗消毒服务内容

我院现有二次供水水池及水箱16个约700吨，要求对所有院区二次供水水池水箱清洗消毒每年不少于2次，清洗完成后需将水质送疾控中心检测，并取得水质检测合格报告。

(1) 成交人需严格按照相关规范对各个二次供水水池进行清洗并消毒，清洗过程中所涉及的清洗工具、消毒药粉、取样用品、作业机电（机械）设备等由成交人自行提供。

(2) 成交人每次清洗完水池还应清洗水池周边环境，保障水池进、出阀门、浮球阀和水位控制器等器件正常运转。

(3) 成交人每次完成水池清洗后应及时通知采购人现场验收并在验收单上签字确认。经双方确认后，成交人负责水质取样并送至具有相关资质的检测机构进行水质检测，检测费用由成交人支付。水样取样、运送、检测符合相关规范要求，送检水样检测项目符合《二次供水设施卫生规范》(GB17051-1997)，检测结果符合《生活饮用水卫生标准》(GB5749-2022)视为单次验收合格，若水质检测结果不合格，成交人应于5个工作日内再次清洗并将水样再次送检，直至水质检测结果为合格；成交人须将水质检测合格的报告交付采购人作为验收凭证。再次清洗及水质再次取样送检所产生的相关费用由成交人承担。

(4) 成交人必须确保所派出的施工人员持卫生机构颁发的有效期内健康证件上岗，且成

交人应自行为现场作业人员购买足额的人身意外伤害、车辆等保险，成交人现场作业人员在
工作期间发生的任何意外事件与采购人无关，由成交人自行承担责任。

(5) 成交人应在清洗水池过程中采取相应的安全防范措施。因成交人原因造成的一切安
全生产事故由成交人承担所有责任。

(6) 每次清洗完成后需经相关科室签字确认，并现场拍照。

(7) 如遇到采购人突发事件成交人应无条件配合采购人紧急处置。

8、化粪池清掏无害化处理服务内容

包含医院和生活区化粪池无害化处理以及所有污水管网疏通和清洗，清掏全院化粪池和窖
井不少于一年两次，清掏范围包含生活区窖井约 39 个、4 座化粪池、院区约 250 个窖井、
10 座化粪池（如因医院建设导致窖井、化粪池数量变化，成交人清掏范围以实际数量为准）。
包含化粪池及窖井清掏、处置及转运工作。

8.1、严格按照福州市环境保护管理及市政污水管道清淤操作要求规范施工，确保化粪池
无害化处理及污水管道疏通效果。

8.2、成交人提供化粪池无害化清理服务和相对应的管道疏通清理，成交人每完成一次清
掏工作，需提供施工报告，并经相关科室签字验收。

8.3、成交人每个月委派专职人员前往采购人现场查看所有化粪池及窖井拥堵情况，做好
化粪池及周边管道的及时清理，保证合同期内化粪池不堵不冒，每次巡检完成后需经相关科
室签字确认，并现场拍照。

8.4、清掏作业要求

8.4.1 必须严格遵守福州市环境保护管理规定，垃圾等要严格按照市政要求处理，进行
无害化处理，保持周边环境整洁干净，若出现垃圾清理、清运不符合市政要求，一切后果由
成交人负责。

8.4.2 如遇任务繁重或特殊气候要求(台风、暴雨、接待、活动等)需要突击性完成工作
任务时，成交人应服从采购人指挥，并按采购人要求增加人力或延长工作时间以保证工作按
质按量按时完成。

8.4.3 化粪池无害化清理需采用符合环保要求的固液分离技术。固液分离车采取现场就
地直接处理的作业方式，避免运输过程导致二次污染，从根本上消除传统清掏车在运输过程
中的滴、洒、漏现象。

8.4.4 抽取化粪池内粪水、粪渣时，必须严格按照规定操作设备车辆，防止粪水、粪渣
溢出路面，影响环境卫生。

8.4.5 清理作业结束后，需及时盖好池盖；清除出的物品必须及时处置、转运，由成交人负责。

8.4.6 施工完毕后恢复施工场地原有的设施和配置，保持化粪池及其周边环境卫生。

8.5、施工过程要求

8.5.1 不得影响医院本部、生活区内正常生活秩序，处理过程中粪浆经过生物剂反应分离，粪渣再次经过离心机挤压，挤压后的干固粪渣排出，无明显异味；处理车自带低噪音发电装置低噪音，安全环保，易被群众接受。

8.5.2 必须严格按照现场作业管理规范进行清理作业，避免影响生活区居民及医院本部正常的生活秩序。

8.5.3 严格遵守安全生产操作规程，特别是涉及有限空间作业（如下井、进入化粪池）时，必须执行“先通风、再检测、后作业”的原则，并配备相应的安全防护设备（如防毒面具、安全绳等）。

8.6、施工流程要求

8.6.1 做好安全防护措施、设置警示标志，确保施工顺利安全。

8.6.2 接到清理作业任务后，工作人员须检查清理所需的作业设备，带齐各类作业工具。

8.6.3 清理作业前，必须检查和了解清楚化粪池的有关情况，工作人员须时刻保持警惕，注意安全。

8.6.4 清理作业时，需在化粪池附近需要安装好显眼的警示标志，防止路人进入作业区，化粪池清掏结束后将每个化粪池做出标识。

8.6.5 清理化作业时，工作人员必须严格按照操作规程作业，做好安全防护措施，防止意外发生，确保施工顺利安全。

8.6.6 工作人员定期参加部门组织的工作技能学习活动，加强安全生产培训，确保安全生产管理。

8.6.7 施工中如管道破裂、管道塌方等导致化粪池及地下排污管道出现堵塞等情况，成交人自行负责修复。

8.7、服务质量要求

8.7.1 清理后池体内不存在漂、悬浮污物，沉积淤泥全部抽除完毕，池底沉沙厚度不超过 10 公分；用竹竿可探测到底，并可轻松搅动水体。

8.7.2 污水收集管道及检查井进行逐段逐个认真清理，检查井沉沙厚度不超过 10 公分，污水通畅，疏通完成后恢复原有设施配置，完成化粪池清理作业后，需立即将现场清理干净，

固液分离(压滤脱水)后的化粪池污泥及杂物装袋,杂物及时运走,化粪池污泥暂放于采购人指定位置。

8.7.3 服务期内保证“不堵不冒”。若出现堵塞、漫溢等情况,服务期内化粪池及窨井如出现堵塞、满溢需及时清掏,成交人接到通知后应予2小时内派工作人员负责疏通清淤,保证20小时内处理完毕,所有化粪池不向外溢污水、污物,成交人不再另行收取费用。

8.7.4 化粪池及窨井内污物全部清理完毕见清水。

8.8 成交人应做好安全防护工作,服务过程中造成的人身、财产损害等一切安全事故,均由成交人负责,采购人不承担任何责任。

8.9 如遇到突发事件成交人应无条件配合采购人紧急处置。

9、全院室内外各类下水管路疏通

9.1 服务范围与内容:服务涵盖医院区域内(含生活区)所有室内外排水、排污管网的日常维护、应急疏通及定期保养。

9.1.1、室内部分:包括但不限于所有室内区域的马桶、地漏、排水沟、集水坑、污水泵房及连接管道的疏通。

9.1.2、室外部分:包括医院区域内(含生活区)所有室外雨水井、污水井、化粪池、隔油池、排水明沟/暗沟、以及连接市政管网的主管道和支管的疏通与清淤。

9.1.3、附属设施:包括各类检查井、阀门井的清理与维护。

9.2 服务标准与要求

9.2.1. 响应时效

日常报修:接到报修通知后,维修人员应在15分钟内到达现场。

紧急堵塞:如主管道堵塞导致污水外溢,接到通知后,维修人员应在10分钟内到达现场,并立即采取应急措施,防止事态扩大。

一般性疏通:到达现场后1小时内完成疏通,恢复排水功能。

复杂问题:如遇特殊情况无法在规定时间内完成,需及时向采购方管理人员汇报原因及预计完成时间。

9.2.2 作业规范

专业设备:成交人须配备专业疏通设备,如电动管道疏通机、高压清洗车、吸污车、管道内窥镜等,确保能有效处理各种堵塞问题(如油垢、水泥块、树根等)。

文明作业:作业现场须设置警示标识,采取防护措施,避免污染周边环境。作业完成后,必

须做到清洗现场卫生，将产生的垃圾、污物全部清运出场。

安全操作：严格遵守安全生产操作规程，特别是涉及有限空间作业（如下井、进入化粪池）时，必须执行“先通风、再检测、后作业”的原则，并配备相应的安全防护设备（如防毒面具、安全绳等）。

保护设施：在疏通作业中，不得损坏管道、井盖及其他附属设施。如有损坏并负责修复。

9.2.3 定期保养与巡检

定期巡检：每月/每季度对辖区内所有排水管网进行一次全面巡检，重点检查排水是否通畅、井盖是否完好、有无渗漏等情况，并提交巡检报告。

预防性疏通：对易堵塞的点位（如餐饮区隔油池、人流密集的公共卫生间、易积水的雨水井等）制定预防性疏通计划，例如每季度/每半年进行一次高压清洗，防患于未然。

9.2.4 人员要求

专业资质：作业人员须经过专业培训，熟悉管道疏通的各项技能和安全知识。

统一着装：工作人员上岗时应穿着统一工服，佩戴工牌，言行举止文明规范。

（八）服务标准

1、保洁服务标准

1.1 日常保洁标准

1.1.1 各栋楼宇入口、大厅

（1）保持地面干净，每 30 分钟巡视一次，清扫地面烟头和废弃物，如见呕吐物、血迹等立即按规范流程处理，每日一次湿拖地面；主要区域每天一次机器刷洗。

（2）每日一次清洁大厅入口处的玻璃，去除玻璃上的手印、异物等；每月一次专项全面清洗。

（3）保持脚垫干净整洁，无明显沙土，无明显废弃物。每周冲洗一次。

（4）及时清理烟灰缸内的烟头和杂物，每日冲洗一次烟灰缸；配合医院做好劝烟和控烟工作。

（5）及时清洁金属门和金属护板。每日一次全面擦拭污迹；每月一次全面清洁抛光，每周一次对院内电梯及供应室内等不锈钢门面进行表面上油。

（6）保持垃圾桶干净并套有干净的垃圾袋，每天至少两次，根据实际情况适时更换垃圾袋。

（7）门前三包位置应保证在 8:00 前和 14:00 前完成清扫工作。

1.1.2 病房/护士站/地面/公用设施房/其他房间

(1) 保持地面干净，无明显积尘，无明显废弃物，开水间地面无明显积水。每 30 分钟巡视一次病房，上午 9-11 点每小时巡视一次护理站；每日 2 次地面湿拖；每月一次地面专项保养。

(2) 保持垃圾桶干净并套有干净的垃圾袋。每日更换 2 次垃圾袋，每 60-120 分钟巡视病房垃圾桶一次；每 180 分钟巡视附属房垃圾桶一次；每周清洗一次垃圾桶。

(3) 保持墙面干净，无明显污渍，每日一次巡查、清洁；每个月一次全面清洁。

(4) 保持窗户干净，无明显污渍、手印，门窗顶部无积尘。当班中，每日一次巡查、清洁低处（手可及处）；每月一次全面专项清洁。

(5) 保持家具干净，无明显黑尘、污迹，每日清洁一次。

(6) 打开水服务：负责每日两次送开水到床头，做到新入院患者有开水喝。

(7) 根据应急响应处理病人迁床、院内突发的应急保洁（5-10 分钟到场），出入院卫生处理（24 小时响应制）。病人出入院按院感规范对床单位进行一房一巾、一床一巾清洁擦拭、消毒；出院病人收集并整理被服、布类。

(8) 保持公用房干净，无明显积尘、污迹，每日清洁 1 次，每 2 周重点清洁一次。

(9) 每日 2 次牵尘液处理过的尘推布去除地面的垃圾、尘土、沙粒；每日 2 次用清洁剂、消毒剂的布头湿拖地板，除去地面的污迹，对地面难处理的污渍进行局部处理。

(10) 每日 1 次用清水或全能清洁剂对物体表面进行擦拭，除去浮尘，如床单位：床、床架、桌、椅、台面、电脑、窗台等物表擦拭（除医用精密仪器治疗机外，如麻醉机、床边拍片机等；治疗室指定存放药品的药柜、抽屉内部除外）。每日 1 次用清水或全能清洁剂对墙壁、门、开关面板和门框进行重点清洁，及时擦掉手印和污迹。

1.1.3 卫生间（如果病房里没有卫生间，检查走廊里的公共卫生间）

(1) 保持座便器干净，无明显污渍。每日 2 次对水池和马桶的内外侧进行清洁和消毒，每周重点刷洗一次。

(2) 每日 2 次完成卫生间刷洗清洁，保持无明显异味，地面无明显积水。每日清洁一次、保洁两次；每周重点刷洗一次。

(3) 保持镜子洁净光亮，无明显污渍水迹，按规定频率刷洗清洁。每日清洁一次、保洁两次；每周重点刷洗一次。

(4) 保持洗手盆内干净，按规定频率清洁。每日清洁两次；每周重点刷洗一次。

(5) 保持排风口干净，无明显积尘。每月巡视清洁一次、每季度专项清洁一次。

(6) 保持淋浴区墙面干净，无皂渍、无明显污渍，按规定频率完成清洁。每日清洁一次；每周重点刷洗一次。

1.1.4 保洁设备

(1) 保持清洁车及车上各种工具干净有序，无明显污渍，每日班前、班后整理、清洁一次。为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染管理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。

(2) 保持工作间干净整齐，每日整理、清洁两次。

(3) 保持洗手盆和水池干净，无明显污渍。每日清洁一次、每周重点刷洗一次。

(4) 保持员工的工作服干净、整洁。

1.1.5 走廊和楼梯

(1) 保持走廊地面无明显黑色痕迹、无明显尘土、废弃物。每 90 分钟巡视、清扫一次，每日湿拖一次，每周刷洗边角一次，每两周专项机器保养一次。

(2) 保持墙角干净整洁，无明显污渍。每日尘推一次，每周重点刷洗一次。

(3) 保持保持墙面干净，无明显污迹、污渍（已经渗透、损伤等除外）。每日清洁一次，每 3 个月全面清洁一次。

(4) 保持电梯地面干净，无明显污渍、废弃物。每 120 分钟清扫一次，每日湿拖一次，刷洗边角日保每周重点一次；专项喷抛/洗地/两周一次，特殊情况及时应急处理；运送尸体后需清洁并做好终末消毒工作。

(5) 保持楼梯地面、台阶干净，无明显积尘、废弃物。每 180 分钟清扫一次，每日湿拖一次，每周重点刷洗边角一次。

1.1.6 办公室、会议室

(1) 保持玻璃隔墙干净、无明显污渍手印。每日清洁（手可及处）一次；每 1 个月全面清洗一次。

(2) 保持地面干净，无明显尘土、污渍、废弃物。每日湿拖一次。每 120 分钟清洁一次，每 6 个月机器刷洗一次。

(3) 保持墙面干净，无明显污渍。每日清洁一次；每 3 个月重点清洁一次。

(4) 将垃圾桶清倒干净。每日清洁一次，每周刷洗垃圾桶一次。

(5) 保持公用房干净，无明显积尘、污渍。每日清洁一次，每 2 周重点清洁一次。

(6) 保持办公家具、台面干净，无明显积尘、污渍。每日清洁一次，每 2 周重点清洁一次。

1.1.7 医院外围区域

(1)保持院内环卫路面环卫、外围通道路面、停车场、垃圾桶、天台、雨遮、排水沟、广告牌、栏杆等清洁，无杂物、积水，路面每小时巡视一次。门口地面2周专项冲洗一次，环卫路面每个月专项冲洗一次。呕吐物、血迹等立即清理。院区道路，通道保洁无积尘、树叶、烟头、纸屑等；每100平方米弃物不超过10个，滞留不超过30分钟。

(2)天台、雨遮、室外平台、排水沟等每周清扫2次，每个月冲洗清淤一次。

(3)花圃内每天巡视清理一次，烟头、垃圾，广告牌、花台、瓷砖及周边每周擦洗一次。

(4)栏杆每周擦洗一次；门诊大楼外围水泥地面广场每周冲洗一次；

(5)定期清理全院内建筑物四周的环境（地面、路面、绿化带的落叶、生活垃圾、草坪、墙根排水沟、人行过道、一楼外墙）等，做好随时巡检，保持全天候无纸屑、无烟头、无污水、无瓜皮果壳、无痰迹、无其他杂物。

(6)地面定期进行冲洗，门诊安全通道每周冲洗一次，休闲桌椅、防护栏杆等设施保持清洁无尘。

1.2 专项清洁标准

1.2.1 玻璃清洁：使用专业玻璃清洁工具、药剂，门厅玻璃每天清洁一次，病房及其它区域的玻璃每月清洁一次，窗口及1楼区域每周一次清洁，保证玻璃洁净、透亮。

1.2.2 不锈钢制品的清洁、保养：对所有不锈钢制品(包括电梯门、扶梯)每天进行一次除尘和重点清洁，每周一次抛光除渍、上不锈钢油清洁保养。

1.2.3 硬地面的清洁、维护：

(1)PVC地面：使用专业机器和地板抛光液，以每周一次的频率进行高速抛光，除去人力难以除掉的污渍，恢复地板的光亮并消毒，机器清洗1次/月，每2-3个月补蜡、病房及诊室每3个月一次，特殊科室根据科室需求调整，彻底清除表面的污渍、细菌，并及时为PVC地面覆盖保护层，防止地面被划伤或磨损，同时提高地面的光亮度，每年进行一次全院PVC地面重新打蜡。对全院电梯每季度打蜡不少于2次，保持地面的光亮度。

(2)水磨石、花岗岩、玻化砖地面：使用专业机器和地面翻新、晶化药剂，对地面进行翻新处理，病区以及门诊区域以1次/2周的频率进行晶化保养，水磨石、花岗岩每半年进行一次地面石材翻新处理，特殊科室根据科室需求调整。

(3)水泥地、地砖地面：使用专业洗地机和清洁剂(针对洗地机能到达和方便使用的区域)，以每天一次的频率对地面进行全面清洗和消毒，特殊科室根据科室需求调整。

1.2.4 其他专项：

(1) 全院窗帘、床帘：普通病房床帘每 3 个月拆洗 1 次，窗帘每 6 个月拆洗 1 次。重症病房：床帘每 1 个月拆洗 1 次，窗帘每 3 个月拆洗 1 次。多重耐药菌感染的病人出院后：随时出院随时拆洗。

(2) 新风系统出风口、滤网应每周清洗和消毒 1 次。

注：以上工作标准为专项保洁工作中主要内容，未列入以上的细节处卫生，参照以上标准执行。

1.3 消毒工作及感染控制标准

1.3.1 成交人在服务中必须符合国家、省市有关医院感染法律、法规、标准及规范要求，包括但不限于以下医院感染方面的要求(如有新标准、规范或要求，按新的执行)：(1) 病区医院感染管理规范 WS/T510-20162017-06-01；(2) 医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范 WS/T512-2025；(3) 医院消毒卫生标准 GB15982-20122012-11-01；(4) 医院医用织物洗涤消毒技术规范 WS/T508-2025；(5) 医用消毒供应中心第 1 部分管理规范 WS3101-20162017-0601；(6) 重症监护病房医院感染预防与控制规范 WST509-20162017-06-01；(7) 中华人民共和国传染病防治法(2025 年修正版)；(8) 软式内镜清洗消毒技术规范 WS507-20162017-06-01；(9) 手卫生规范 WS/T313-20192020-06-01；(10) 医疗废物管理条例国务院令 第 380 号；(11) 医疗废物分类目录(2021 年版)国家卫健委发布；(12) 医疗卫生机构医疗废物管理办法卫生部令 第 36 号；(13) 多重耐药菌医院感染预防与控制技术指南卫办医政(2010)161 号；(14) 医院手术部(室)管理规范第四章卫医政发(2009)90 号；(15) 手术部(室)医院感染控制标准 WS/855-2025；(16) 医院空气净化管理规范 WS/T368-20122012-08-01；(17) 医疗机构重点部门预防与控制通用标准 WS/T860-2025。以上法律、法规、标准及规范要求与现行法律、法规、标准及规范要求不一致的地方，均以最新的法律、法规、标准及规范要求文件为准。

1.3.2 成交人提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保护材料，这些消耗品必须是符合国家强制规定，并符合医院院感科的要求，专人专岗，须储备后备员工。具体要求和技术规范如下：

(1) 对手术室、RICU、ICU、换药室、出院病人床单及北院区，每日 2 次使用 0.05%-0.1% (500mg/L-1000 mg/L) 含氯消毒剂对物表、地面进行拖擦。手术后或出现污染时应随时清洁，具体消毒方法参照严格按照国家卫生部 WST 512-2016 医疗机构环境表面清洁与消毒医院管理规范执行。

(2) 有多重耐药菌感染患者区域的洁具专用，每日 2 次使用 0.1% (1000mg/L) 含氯消毒剂对物表、地面进行拖擦（每人使用的平车、轮椅由运送专人负责）。有呕吐物、排泄物、血液等体液污染时，具体消毒方法参照 (3) 进行。

(3) 当各科室用品表面或地面受到病人呕吐物、排泄物、血液等体液明显污染时，应采用能吸收的材料处理，再采用 0.2% (2000mg/L) 含氯消毒剂作用 30 分钟进行消毒，在清除污染物后用清水擦拭，应严格执行一床一巾的程序。

(4) 对于实验环境下的消毒，如检验科、抽血室、各研究所室的日常消毒，物表、地面采用 0.05% (500mg/L) 500mg/L 含氯消毒剂擦拭，若有明确的污染，如标本外溢或器皿打破，应采用能吸收的材料处理，再立即进行消毒（注意按消毒剂的说明确定使用浓度和作用时间）再行清水擦拭处理。

(5) 要求对尘推头和抹布用专门的工业洗涤机和烘干机进行洗涤和烘干，不能用手洗，以防止交叉感染。

备注：以上工作标准为消毒工作及感染控制工作中主要内容，未列入以上的细节处卫生，参照以上标准执行。

1.4 特殊情况的清洁处理方案

1.4.1 污雨水井、管道、化粪池堵塞、污水外溢的应急处理措施

(1) 迅速赶到现场，进行疏通，防止污水外溢造成不良后果。责任区保洁员将保洁工具拿到故障点，协助维修工处理。

(2) 将从污雨水井、管、池中捞起的污垢、杂物直接装上垃圾车，避免造成二次污染。

(3) 疏通后，保洁员迅速打扫地面被染处，并接水管或用桶提水清洗地面，直到目视无污物。

1.4.2 暴风雨影响环境卫生的应急处理措施

(1) 暴风雨后，保洁员及时清扫各责任区所有垃圾袋、纸屑、泥、石子及其他杂物。

(2) 保洁员查看各责任区污雨排水是否畅通，如发生外溢，及时报告相关部门。

1.4.3 雨天气应急措施

(1) 在所有通道、出入口等人员出入频繁的地方放置指示牌，提醒人员“小心地滑”；

(2) 加快工作速度，班长要加强现场检查指导，合理调配人员，及时清干地面，墙面水迹；

(3) 备好干拖把、毛巾和指示牌；

(4) 雨天应有专用设备保洁及地砖防滑、干燥处理。

1.4.3 各科室、部门日常出现下马桶、洗手盆、水管道等堵塞，须 15 分钟内到达现场提供疏通服务。

备注：以上未列入的科室和部门参照相对应的科室提供服务。

2、运送服务质量标准

2.1 标本运送：

(1) 急标本：接到电话 10 分钟内到达需求科室；接到电话 15 分钟内送达相应的检验科室。急标本的定义：血气与涉及抢救病人的所有标本。

(2) 常规标本：早上 07:00-08:30 点第一趟用时为 1.5 小时以内，其他正常班内时间保持平均 40-60 分钟的循环频率（附各病区循环频率清单）。

病区	循环频率
呼吸一科	40 分钟
呼吸二科	40 分钟
呼吸三科	40 分钟
肿瘤一科	40 分钟
肿瘤二科	40 分钟
结核一科	40 分钟
结核二科	40 分钟
NTM 中心	40 分钟
外一科	60 分钟
外二科	60 分钟
外三科	60 分钟
儿科	60 分钟

(3) 120 出诊、急送检查的病人：接到电话后 10 分钟内到达需求科室。

2.2 单据运送：

(1) 急的单据、退款单：接到电话 15 分钟内到达需求科室；接到电话 20 分钟内送达相应的科室。

(2) 常规预约单：当天预约好，上午下班 12:00 前，下午 17:30 前返回各科室。

(3) 各类审批单、退款单：正常班内频率至少 3 次/上午，2 次/下午。

(4) 各报告单：各功能科室工作时间内（18：00）交付的报告单当天送达科室；各检查科室工作时间内（18：00）交付的报告单当天送达科室。

(5) 报纸、信件：收发室交付的报纸、信件当天送达（除需签收人员本人不在）。

2.3 病人运送：

(1) 预约病人：正常保持在预约时间前送达检查科室，但因为实际操作中存在“有时预约病人激增”现象，因此目标设定预约病人延迟不超过 30 分钟（非正常的病人原因、医护原因、多项检查、检查科室临时增加检查除外）。

(2) 120 出诊、急送检查的病人：120 或其它运送急诊病人到达急诊科后，立刻将平车推至车门旁，在医务人员陪同和指导下，将病人抬至平车上，运至检查科室；有责任心，操作要领准确、动作敏捷，安全平稳；风雨天气时，做好病人的防风防雨措施；运送完毕，洗手向调度中心反馈，原岗待命。

(3) 入院病人运送：接到电话后 30 分钟到达需求科室。（抢救病人 10 分钟到达）

(4) 病人出院：接到电话后 30 分钟内到达需求科室。

(5) 新增检查运送：接到通知后 30 分钟内到达需求科室。

2.4 仪器送修：

科室来电需要送修仪器，1 个工作日内送达维修处。须紧急送修的在 2 个小时内送达维修处。

2.5 仪器运送：

(1) 涉及抢救病人所需的仪器运送，在接到电话并告之仪器明确存放地 15 分钟内到达仪器存放地。

(2) 一个人可独立完成的物品运送（重量在 15 公斤内）：接到电话 30 分钟内到达需求科室。

(3) 需要两个人完成的物品、仪器运送（重量在 15 公斤以上）：接到电话 40 分钟内到达需求科室。

(4) 仪器运送之前运送员要检查仪器的外观是否正常，如有裂痕、碰撞痕迹、线路脱落、车轮损坏等需及时与科室人员确认并汇报管理人员。较大型仪器比如运送胃镜机、血透机、床边拍片机、床边心脏彩超机、体外循环机、大型呼吸机等要安排两名运送员一同运送，运送过程中两人要注意协作配合、步调一致，途中注意观察路况、尽可能避开颠簸位置，上下坡运送时尤其要注意稳定仪器重心。运送心电监护仪时配置提篮，将仪器和附属线路装入提篮内运送。血透机运送过程应携带推车，至少三名运送员、管理人员 1 名从旁协助运送，全程使用推车进行推送。

2.6 更换氧气瓶运送：接到电话后 2 小时内完成。遇到特殊情况须在 15-30 分钟内完成。

2.7 行政仓库、设备仓库、外用药运送：按照医院规定分区域、按时领用，原则上每周两次，配合仓库出入库整理并送至各科室；遇到特殊情况须在 15-30 分钟内完成。

2.8 消毒包的运送：按照医院供应室要求的时间执行。

2.9 非驻守科室科室特别运送(工作任务涉及一次性需要 4 人含 4 人以上)：需要与运送部预约。应急突发事件时立即启动应急预案，应急小分队(2 人以上)5-10 分钟到位。

2.10 在换季期间按科室的需要，做好床上用品的处理：如拆换、晾晒、整理、归库等工作，负责病区草席、床垫、棉被换季晾晒、消毒并登记 2 次/年（按病区做出时间表）。

2.11 病人满意率：病人投诉经过证实员工确有过错（结果未引起医疗纠纷）不超过 3 次/月。

2.12 仪器损坏：如因成交人工作人员过错造成运送仪器损坏，一经查实，成交人应全额赔偿采购人的损失。

2.13 运送突发事件应急流程

①运送中心接到电话→（有调度）紧急调派员工到事发地点→可把病房零散、不紧急的工作压后，一切以突发事件为重，并请求谅解；中心上班员工，听从调度员的安排，积极配合。

②运送中心接到电话（无调度）→有突发状况时，夜班可采取以下办法→除留一名员工值守其余到事发地点；如果到达现场人员不足以应对运送任务，请及时通知经理；通知经理的同时通知住在附近的员工尽快支援。

（九）投入的设备清单

投入的设备配置表以及消耗品投入使用情况（不得低于表格要求），设备设施配置清单详见下表：

设备名称	数量
多功能清洁工作车	70 台
加重型石面处理机	2 台
全自动洗地机	4 台
电动驾驶式扫地机（带顶棚）	3 台
多功能擦地机	1 台
驾驶式电瓶洗地机	1 台
单擦机	1 台

高速抛光机	2 台
三速地坪/地毯吹干机	10 台
高压水枪	4 台
吸水吸尘机	2 台
全自动洗脱机 50KG（符合院感要求）	2 台
全自动烘干机 50KG（符合院感要求）	2 台
布巾地巾清洗消毒机（带烘干功能符合院感要求）	1 台
医疗、生活垃圾运送车垃圾车 4 台、医疗垃圾电动运送车 3 台	7 台
电动三轮保洁车	6 部
平车	5 台
轮椅（其中电动轮椅 10 部、普通轮椅 10 部）	20 台
电动送药车	2 台
电动型管道疏通机及配套物资	1 台
化粪池吸粪清掏车及配套物资	1 辆
服务中心显示屏	1 台
信息系统	1 台
考勤机	1 台
电脑	5 台
手持机、对讲机	25 台
垃圾袋（含生活、医疗垃圾袋）	若干
消耗品投入使用情况：	若干
负式割草机	2 台
草坪强力吹风机	4 台
高压喷药机	1 台
绿篱机	2 台
大油锯	1 把

小油锯	2 把
高枝油锯	1 把
抽水泵	1 台
绿化洒水车（核载量≥5 口屯）	1 部
货车	1 部
自吊车	1 部
高空作业车	1 部
白色小方巾、黄色大毛巾、白色大毛巾、红色大毛巾、绿色大毛巾	若干
大小尘推	若干
塑料畚斗、拖把、扫把	若干
黑色双层胶手套、红色双层胶手套	若干
盘香、洗衣粉、布类洗涤等药剂	若干
17 寸 3m 黑垫、17 寸 3m 红垫、17 寸 3m 抛光垫、17 寸棕垫、17 寸灰垫	若干
卫生消毒丸（每个冲水箱放置一个，使用完后及时添加）	若干
卫生片（放置男小便器里）、除臭药具或器具、香晶球、洁厕剂	若干
口罩	若干
毛巾（含污染、半污染、一床一巾、特殊区域），按需增补，损坏及时补充。	30000 条
超细纤维地巾片	10000 条
其他日常消耗品	若干
8 座及以上电动观光车	2 部

备注：1、拟投入的设备包含但不限于上述清单，其他所需设备和数量由成交人依据根据工作量需要自主确定，但必须满足项目的要求，自合同生效之日起投入设施设备配置不得低于招标文件要求，不得私自更改或缩减其型号及数量。投入设备由成交人负责保管，如有遗失或因管理不当造成的损失和赔偿均由成交人自行承担。

2、成交人应负责上述设备的维修、保养和设备更新，而不再向医院另行收费。

★3、每辆观光车须包含机动车损失保险、机动车第三者责任险、车上人员责任险（司机）、车上人员责任险（乘客）。投标人须提供承诺函，未提供视为未实质性响应。

(十) 付款结算方式

1、付款结算方式：每月服务费=成交人实际投入工时*综合单价（以工时人数计算）-考核扣减服务费，不得由同一人服务多个岗位，兼岗位的服务费按单岗位服务费计算（工时就低不就高）。每服务完一个月，成交人需提供书面付款申请、科室确认单，采购人按本项目招标文件和合同约定进行日常和月度相结合的考核，扣除的服务费在当月服务费中体现，成交人于每个月 20 号前向采购人提供上 1 个月服务费（实际服务费）正式发票。如付款周期不足整自然月的，双方根据成交人实际到岗人数及服务工时数计算。

2、本项目收取履约保证金为中标价的 10%。成交人在签订合同前，将中标金额 10%的履约保证金交付到采购人，该履约保证金将在成交人履行完合同约定事项后无息退还。若成交人违约的，采购人有权没收履约保证金或由担保人承担担保责任，造成的一切经济和法律后果由成交人承担。

(十一) 退出机制

成交人在服务有效期内，存在或出现下列情形之一的，采购人有权终止合同，应当按照中标金额的 30%向采购人支付违约金。

- 1、投入的现场管理团队未有医院管理经验的；
- 2、一月内，经调查属实的有效投诉达 \geq 五次；
- 3、所投入使用的各种设备、用品、用具不符合现行我国相应的标准、规范要求，导致医院利益受损的；
- 4、对服务质量不达标的项目，采购人书面发出整改通知，提出整改意见，成交人 \geq 2 次拒不整改的；
- 5、因非法操作导致重大事故、人员伤亡的；
- 6、成交人在合同期内出现消极怠工或罢工情况的；
- 7、未做好保洁、运送等工作导致院感发生的；
- 8、成交人在合同期限内将本项目转包、发包或分包的。

(十二) 违约责任

1、因成交人原因造成采购合同无法按时签订，视为成交人违约，成交人应当按照中标金额的 30%向采购人支付违约金。若该违约金不足以弥补采购人损失的，成交人还需另行支付相应的赔偿。

2、在签订采购合同之后，成交人要求解除合同的，视为成交人违约，采购人有权没收履约保证金，成交人还须按照中标金额的 20%向采购人支付违约金，若该违约金不足以弥补采购人损失的，成交人还需另行支付相应的赔偿。

3、医院属特殊服务行业，因成交人违约导致合同解除或合同终止的，在新中标公司进驻之前，未经采购人许可成交人擅自停止服务，视为成交人违约，采购人将没收履约保证金，成交人还须按照中标金额的 20%向采购人支付违约金，若该违约金不足以弥补采购人损失的，成交人还需另行支付相应的赔偿。交接过程的服务费继续按后勤社会化服务质量考核办法计算。

4、医院属特殊服务行业，合同期满成交人未与新公司做好交接，未经采购人许可成交人擅自停止服务，视为成交人违约，采购人将没收履约保证金及按照中标金额的 20%向采购人支付违约金，若该违约金不足以弥补采购人损失的，成交人还需另行支付相应的赔偿。

5、如因成交人提供的保洁、运送不到位、不及时等原因导致院感爆发、医疗事故等，由成交人承担所有责任。因此导致的采购人损失由成交人负责赔偿，还将报行政主管部门处罚，经批准后可视情节严重程度选择继续履行合同或中止合同。

6、成交人在服务期限内若服务不到位，未能在限定时期内完成整改，严重影响医院正常工作，采购人可根据招标文件要求进行处理或经主管部门批准后终止合同。采购人将没收履约保证金并按照中标金额的 20%向采购人支付违约金，若该违约金不足以弥补采购人损失的，成交人还需另行支付相应的赔偿。

7、成交人投入的项目管理人员及各专业服务的人员未按照招标文件要求，如未持证上岗、未有管理经验等，视为成交人违约，发现一人次扣除服务费 1 万元。

8、合同签订之日起 14 天内，除不可抗力因素外，服务人员到岗率必须达 90%以上，若无法到位的，视为成交人违约，每逾期一天扣款 1 万元。

9、成交人一个月内未投入环境卫生保洁、中央运送信息化建设的所有软件及设备以及未开展“后勤一站式服务”的，视为成交人违约，每逾期一天扣款 1000 元。

10、成交人未严格按照招标文件要求投入各类设备，因投入设备不足导致采购人工作无法运行的，视为成交人违约，每逾期一天扣款 1 万元。

11、未经采购人同意更换项目管理人员的，每例次扣除当月服务费 1 万元，且额外采购人扣除当月服务费的 10%，项目经理未经院方允许擅自离岗的，每例次扣罚 1 万元服务费。未经采购人同意更换院感督导主管及收集、转运人员的，每人次扣除当月服务费 1 万元。

12、未按采购人要求及时清理各科室、部门淘汰的大件垃圾，发现一次扣除当月服务费2000元。

13、未按照采购人要求完成绿化修剪、补植、绿植摆放任务，发现一次扣减当月服务费5000元。未按照采购文件要求每半年提交绿化养护的绿地范围和植物清单（种类、规格、数量），扣减当月服务费5000元/次。

14、中标后未在1个月内开展切实可行、满足上级要求和医院需求的医疗废物转运信息化建设，每延期一周扣减当月服务费5000元。

15、成交人未在1个月内配备满足采购人使用要求的医疗废物信息智能化采集设备，每延期一周扣减当月服务费5000元。

16、成交人工作人员有偷窃、猥亵等违法、违规行为，每发现一次扣罚当月服务费2万元，并视情节严重程度送公安部门。

17、如发现成交人提供的业绩、社保证明、服务人员学历证明以及相关在职证明等为虚假材料，视为成交人违约，采购人将没收履约保证金，成交人还须按照中标金额的20%向采购人支付违约金，若该违约金不足以弥补采购人损失的，成交人还需另行支付相应的赔偿。

18、未按采购人要求清洗二次供水水池水箱的每次扣减当月服务费3000元，延期清洗扣减服务费3000元/月。若水质检测不合格的，每次应向采购人支付违约金5000元，同时成交人须重新对水箱进行清洗，直至取得疾控中心水质检测合格报告。

19、因驾驶员过错导致交通违章、事故，产生罚款、赔偿（保险赔付范围之外的部分）的，由成交人承担全部责任。若因此给采购人造成其他损失的，成交人应予赔偿。

20、尸体暂存间工作人员未做到24小时随叫随到，每发现一次扣当月服务费500元，未做好登记和交接手续以及接收外来尸源等导致的责任事故及赔偿均由成交人承担，采购人还可就自身损失向成交人完全追偿。

（十三）后勤社会化服务质量考核办法

为了切实提升后勤服务质量和效率，持续改善患者服务满意度，特制定本考核管理办法。

1、中标后，考核要求将作为与采购人签署合同的主要条款之一。由分管领导、后勤保障处、各科室负责人组成，每个月对全院后勤服务项目进行全面考评。

2、实行月服务质量检查考核制度和日常检查相结合形式进行，考核范围为所有服务区域。

3、月服务质量检查考核：每月进行一次全面的考评，月考核实行 1000 分制，科室分值比例见表 1，月考核表见表 2，月考评考核结果与服务费挂钩，列入服务合同，严格监督监管。成交人在合同签订后开始实行，具体扣款细则如下：

序号	分数	处罚金额
1	≥850 分	合格，不处罚。
2	849-800 分	扣除 5%当月服务费，在当月服务费中体现。
3	799-750 分	扣除 10%当月服务费，在当月服务费中体现。
4	≤749 分	扣除当月 50%服务费，在当月服务费中体现。
5	累计两次月考评得分 749 分以下	采购人终止合同，没收履约保证金，且成交人须赔偿采购人损失，赔偿金额为合同总额的 30%，在采购人终止合同进行招投标，新公司尚未进驻之前，成交人应无条件延续原来的工作内容直至新公司进驻，在终止合同与新中标公司进驻之间产生的服务费由成交人承担。

4、日服务质量检查：不论在月服务质量考核合格与否的情况下，可单项另给予以下相应金额的扣款处理。成交人应按时、按量完成日常基本工作，若发现未按要求完成，采购人下发整改单，扣除以下相应的金额的服务费（扣除的月服务费在当月服务费中体现），若成交人未及时完成整改，采购人有权扣除当月服务费。

（1）成交人员工着装未整齐、干净，帽、领结、工作服和鞋子等未佩戴整齐，发现一次扣除服务费 200 元。

（2）成交人员工工作时间擅自离岗、扎堆闲聊、大声喧哗、睡觉、酒后上岗、抽烟的，发现一次扣除服务费 1000 元。

（3）成交人员工与医院工作人员吵架及不配合医院工作人员安排，未文明用语、礼貌待人，服务态度恶劣，与患者或患者家属发生争吵口角的，发现一次扣除服务费 2000 元。

（4）成交人员工收取患者红包或礼物，每发现一次扣除服务费 5000 元。

（5）成交人员工在医院工作期间，禁止有以下行为（包括班外时间），如：捡废品、租陪伴床、推销保险、贩卖药品（如甘安合剂）、推销护工、一条龙、售卖棉被及卫生用品等，采购人有权要求更换该员工，并额外扣除服务费 2000 元/次。

（6）成交人员工对于发生事故后隐瞒不报者，视情节轻重，发现一次扣除服务费 1000-5000 元。

(7)采购人对成交人员工服务不满意的,成交人应在接到更换通知之日起 15 日内更换到位,逾期人员未到岗,扣除该岗位的单人服务费,并额外扣除服务费(按每人每天 1000 元标准)。

(8)如医院回访过程中出现门诊及住院患者投诉成交人的问题,每例核实的投诉扣除当月服务费 1000 元/次,重复发生的投诉扣除服务费 2000 元/次,以此类推。

(9)成交人要爱护使用租借的房屋、办公家具、及各种后勤设备设施等后勤资产,做好“防火、防盗、防事故”等安全防范工作。对于因管理不善而造成丢失或损坏的,除按资产折旧的年限赔偿外,发现一次扣服务费 1000-5000 元。

(10)因成交人管理不善发生员工盗窃医院公共财物及住院病人物品行为的,除追究其法律责任外,发现一次扣除服务费 2000 元。造成医院公物以及设施设备损坏或安全事故的,除照价赔偿损坏的公物或设备外,每例次扣服务费 5000 元,并全责承担相关行政部门的处罚款。

(11)在突发事件、紧急情况及重大活动下,成交人推诿、临阵脱逃、坐视不管等情况,发现一次扣除服务费 20000 元。

(12)在突发事件、紧急情况及重大活动下,项目负责人未在场处理或指挥,发现一次扣除服务费 10000 元。

(13)成交人员工如在同一区域或地点内,两周内重复发生同类保洁、运送服务质量问题,处罚将依次加倍,即第一次扣款 1000 元,第二次扣款 2000 元,以此类推。

(14)在控烟检查中,如发现公共区域烟头滞留 10 分钟以上未清理的,发现一次扣除服务费 500 元。

(15)成交人员工未按照招标文件规定的保洁及运送频率,发现一次扣除服务费 1000-5000 元(根据事件严重程度扣款)。

(16)成交人员工运送操作违规行为(安全绳使用、刹车操作、脚踏操作、进出电梯斜坡倒退、平车护栏使用),发现一次扣除服务费 1000 元。

(17)成交人员工运送故意拖延运送时间,发现一次扣除服务费 1000 元。

(18)因成交人管理不善导致标本损坏或被污染的,或误送、漏送导致标本过期,需要病人重新检验扣 1000 元/次,造成重大影响的扣 1 万元/次。

(19)调度中心无故电话无人接听,或故意使电话处于占线电话状态的,发现一次扣除服务费 1000 元。

(20)调度中心未及时做好需求记录、派工导致延误、投诉的,发现一次扣除服务费 500 元。

(21) 未按要求及时清运医疗垃圾、被污染输液瓶(袋)、玻璃瓶、透析桶导致投诉的,发现一次扣除服务费 1000 元。

(22) 如果在仪器运送过程中因成交人原因造成仪器损坏,将按照损失情况进行全额赔偿,

(23) 如因成交人原因(延时等情况)延误病情,造成医疗纠纷等,医院有权扣除当月全额服务费,且成交人应承担相应的法律责任。

(24) 布草洗涤质量未达到院感相关文件标准,发现一次扣除服务费 20000 元。

(25) 如布类出现折皱、有血迹、污渍残留、破损、混装、无按要求折叠、无本院标志布类、包装袋洁污无分开或标志不清楚等情况,发现一次扣除服务费 500 元/件。

(26) 洗涤中心未按时收送,污衣数量与洁衣数量不一致(依据前一天污衣出洗数量)、服务态度差等,发现一次扣除服务费 500 元/件。

(27) 洗涤中心洗涤衣物无缝补或缝补不当,缝补不到位包括:1)缝补不整齐又不美观;2)缝补材料参差不齐;3)手术衣前身、衣袖有破洞。4)布类带子不齐全,长度不适用。5)每一件布类没有熨烫平整等。6)若抽查发现洁污包装混装或无标志,发现一次扣除服务费 500 元/件。

(28) 对洗涤现场锅炉进行不定期抽检,发现以下情况:1)锅炉蒸汽无运转,;2)环境卫生清洁未到位(包括空气紫外线消毒,水池是否清洁等);3)洗涤剂使用及洗涤过程的消毒隔离未规范等,发现一次扣除服务费 2000 元。

(29) 绿化养护在养护范围内出现“失管、失养”,造成较大面积病虫害危害及大面积苗木(包括贵重苗木)死亡的应按整改要求进行补植,补植费用均由成交人承担,发现一次扣除服务费 10000 元。

(30) 未按采购人要求的规格及时对缺株缺苗进行补植、未提供绿植摆株及以及未提供节假日花卉摆放、会场及室内外彩旗等布置的,采购人有权自行委托第三方进场补植、摆株、节假日花卉摆放、会场及室内外彩旗等布置的,所产生的一切费用从当月服务费中扣除,并额外扣除服务费 10000 元/次。

(31) 未按采购人要求做好大树修剪,以及其他绿化修剪、绿植摆放、养护、花期后的清理,发现一次扣除服务费 1000 元;第二处发现未及时处理的再扣减当月服务费 2000 元,以此类推。

(32) 采购人日查岗时,发现成交人提供的考勤报表与实际情况不符,缺编人员或旷工人员从当月服务费中(指的是单人当月的全额服务费)予以扣除,并额外扣除服务费 1000 元/人(按工时计算)。

(33) 成交人每个月的实际到岗人数和工时人数低于成交人员配置的 98%，每少一人和工时人数，在月服务费中扣除中标时的单人服务费用，并额外扣除服务费 1000 元/人（按工时计算）。

(34) 成交人每个月的员工流失率超过 10%（当月内辞职人数/当月员工岗位总数），扣除当月辞职总人数的单人服务费（按工时计算）。

(35) 由于成交人管理不善造成的严重事故、严重差错等，影响医院形象，医院有权扣除当月全额服务费。

(36) 遇到重大突发应急事件、火警、台风、突发传染病疫情、文明城市检查、卫生城市检查、开荒、控烟等临时性、突发性任务，成交人必须无条件按照采购人的要求提供所需的相关服务，若因成交人后勤服务不到位或不配合工作导致医院受到上级或行政部门所作出的问题通报或处罚，医院有权扣除当月全额服务费。

(37) 在保洁、运送过程中，因成交人员工作不当、管理不善等原因造成采购人职工或病人及家属滑到、摔倒等人身伤害，如保洁（包括地面保养、地面维护、雨天成交人未做到放置防滑告示牌、吹风机、地面湿滑未保持干燥等）、运送（包括病人运送过程未做到全程陪护，轮椅平车管理不到位家属私自使用等）等安全生产责任事故均由成交人承担所有的经济损失及相应的法律责任，并额外扣除服务费 50000 元/次。

(38) 院感科每月对成交人进行考核一次（月考核表），如未通过院感科的考核，扣除当月服务费 10000 元/次。

(39) 合同期内发现成交人员出现消极怠工或罢工情况的，发现一次扣除当月服务费 50000 元/次，超过 5 次，则成交人须赔偿采购人中标总金额 30% 的费用。采购人可选择在新公司进驻后终止合同，新公司尚未进驻之前，成交人应无条件延续原来的工作内容直至新公司进驻。

(40) 因成交人管理不善发生员工私自收集、贩卖医疗垃圾（或医疗物品）行为的，除追究其法律责任外，发现一次扣除服务费 2 万元，并全责承担相关行政部门的处罚款。

(41) 如气瓶发现丢失现象或每月汇总数量与发票不符合，扣除当月该岗位单人服务费。

(42) 未按医院感染规定运输及存放医疗废物，或存在高危暴露行为的，或未按规定与科室或回收单位进行称重交接的，或医疗废物处置中其它未按规范操作的行为，发现一次扣除当月服务费 1000 元。被上级部门检查发现存在违规操作并通报的，扣除服务费 2 万元/次，并全责承担相关行政部门的处罚款。

(43)根据上级部门或医院相关部门出院随访后提供的医院服务质量检查通报及出院病人随访满意度调查汇总,经查实确由成交人单方原因引起的相关不满意结果或投诉,于结果反馈或通报予以扣除服务费 1000 元/次,逾期未整改完善的翻倍扣罚。

(44) 成交人的服务人员有特殊年龄要求的必须按科室要求提供,所有人员年龄不得大于 63 周岁,超过 63 周岁的一经发现,要求立即辞退,更换适龄服务人员,并按每人头每月扣除服务费 1000 元,其中 60 周岁-63 周岁的人员比例不得超过 20%,若超过 20%的每月扣除当月服务费 5 万元/次,若超过 30%的扣除当月服务费的 5%并要求整改到位,两个月内若整改不到位采购人有权终止合同。

(45)专项清洁及保养:如发现成交人未按照招标文件或合同规定的频次进行玻璃、不锈钢、地面打蜡或抛光效果不佳等问题,发现每漏做一个科室或部门 1 处/次,扣减当月服务费 1000 元;第二处发现漏做的再扣减当月服务费 2000 元,以此类推。

(46)窗帘、床帘、新风系统出风口、滤网等未按照招标文件要求频率清洗的每漏做 1 个科室或不全的扣减当月服务费 1000 元;第二处发现漏做的再扣减当月服务费 2000 元,以此类推。

(47)招标文件内容未按招标文件要求执行的,发现 1 例/处/次或不全的扣减当月服务费 1000 元;第二处发现漏做的再扣减当月服务费 2000 元,以此类推。

(48)下水管路疏通未按照响应时效完成任务,扣罚当月服务费 500 元/次。

(49)未按照采购文件要求完成化粪池清掏无害化处理,扣罚当月服务费 10000 元/次,延期完成扣罚服务费 5000 元/月。

(50)成交人未在每月 7 号前向采购人上交上个月的运送信息数据分析报告(含电子版),扣减当月服务费 2000 元。

表 1: 各科室考核分数表

序号	类别	科室	分值	总计(分)
1	临床科室	呼吸一科	50	790
2		呼吸二科	50	
3		RICU、呼吸三科	50	
4		儿科	50	
5		内镜中心	25	
6		肿瘤一科	50	
7		肿瘤二科	50	

8		结核一科	50	
9		结核二科、NTM 中心	50	
10		外一科	50	
11		外二科	50	
12		外三科	50	
12		CICU（特需病房）	50	
13		手术室	50	
14		门急诊科	50	
15		供应室	25	
16		院感科	40	
17	医技科室	病理科	20	140
18		影像科	20	
19		检验科	20	
20		功能科	20	
21		介入科	20	
22		放疗科	20	
23		药剂科	20	
24	行政科室	后勤保障部	30	70
25		综合服务中心	20	
26		设备科	20	
总分(分)	1000			

表 2：后勤社会化服务检查评分表

一、临床科室、医技科室

检查部门： 检查日期： 检查人员： 总得分：

服务类型	质量标准	评分标准	扣分	扣分原因
------	------	------	----	------

	穿公司统一着装干净整洁、无破损、佩戴工牌；服务认真、热情；不得与患者、家属及工作人员发生争执；不得损坏、私拿公物及他人财物、偷拿医疗废品。	每查到一次违规扣 0.2分		
	节约用电、用水；在医务人员指导下收集医疗废物，封袋，按不同类别在封口处粘贴相应类别标识，符合医疗垃圾处置符合规范，不得外泄，与医疗垃圾暂存中心交接登记的数量一致（正确），无空漏项；新风送风口、消毒机、空调过滤网按规范清洗，做好登记。	每查到一次违规扣 0.2分		
	根据消毒标准所有床位每天进行“一床一巾”，消毒清洁，保持病房的整洁；地面表面清洁一天两次；地面洁净、光亮、无积灰；无门柄、把手等每天擦拭；按规范消毒、门框每周擦拭；天花板、墙角无蜘蛛网、无积灰；灯具无厚积尘土；病床、床头柜、仪器、设备带等洁净，无积灰；床头柜面一桌一巾，每日一次；根据终末处理规范操作对该床位所属范围进行保洁；发现血迹、污迹是否及时处理。	每查到一次违规扣 0.5分		
保 洁	地面清洁一天两次；办公设备外表洁净，摆放整齐；及时清理不当的张贴；地面无大片污渍、每100平方米烟头、杂物不超过5个；公告牌、候诊椅、扶手等无污渍，无明显积灰；玻璃无污渍；洗手池清洁，无杂物、污渍、积水；窗户、天花板、墙角无蜘蛛网；微波炉清洁一天两次；消防栓、灭火器、电视机擦拭保持无尘渍。	每查到一次违规扣 0.5分		
	地面清洁一天两次；保持厕位、厕池、便池、洗手池、拖把池干净整洁、无异味；地面干净、无杂物、无积水，便器洁净无污垢，；洗手台面光洁、无污垢；镜面干净光亮；防滑提示标识醒目；卫生间设施损坏及时报告科室。	每查到一次违规扣 0.5分		

	保证病人开水，热水及时供应；地面清洁一天两次；正确执行“四分开”，清洁用具标识清楚；地面干净，无塑料、纸皮等杂物堆放；开水器表面清洁，无积灰和污渍；盛水池及时清理，无垃圾堵塞，保持清洁；保洁物品工具规范放置，台面洁净；地面清洁、保持干燥，防滑提示标识醒目。	每查到一次违规扣 0.5分		
保 洁	地面清洁一天两次；地面干净，无杂物；治疗台、床干净，无积灰，摆放整齐；办公设备外表洁净，摆放整齐；洗手盆、台无污垢；每天上下午定时收取医疗废物，垃圾桶内垃圾不超过 3/4（容积）。	每查到一次违规扣 0.5分		
	办公设备外表洁净，摆放整齐；地面保持干净、清爽无明显灰尘及其它杂物。桌椅摆放整齐；橱柜表面洁净，无积灰，门窗干净无污渍；垃圾桶内垃圾不超过 3/4（容积）；墙角、天花板无蜘蛛网。	每查到一次违规扣 0.5分		
	地面清洁一天两次；发现血迹、污迹是否及时处理；楼梯地面无纸屑、杂物、污迹；楼梯扶手无明显积灰，墙面无无字迹、印记、小广告粘贴等；天花板无蜘蛛网，无积尘；保持电梯干净、无明显污渍、废弃物；每日湿拖两次；每月一次对院内电梯及供应室内等各不锈钢门面进行表面上油；每月一次对院内电梯等各不锈钢门面进行表面上油。	每查到一次违规扣 0.5分		
	垃圾不超过 3/4（容积）及时更换、摆放定向定位、外表无污迹、粘附物；周边墙面干净，地面无污迹及垃圾掉落；做好垃圾分类工作，每日清洁两次，每周刷洗垃圾桶一次。	每查到一次违规扣 0.5分		
	天花板、墙角无明显积尘、污渍，无蜘蛛网，墙面无污渍等，开关盒、挂画、名牌、告示牌、无明显灰尘；地面无废物、无烟蒂、无污渍、无痰迹、无水渍；地面清洁采取湿拖，防滑标识醒目。	每查到一次违规扣 0.5分		

	门窗玻璃洁净、无明显污渍，门框四周清洁无死角；玻璃每周清洗一次；无水迹，晶莹透亮；窗台、窗框、窗槽、纱窗、窗台无污迹、无积尘等，无烟头、垃圾及其他杂物；每季度拆挂窗帘、隔帘一次，有病区护士长签字记录。	每查到一次违规扣 0.5分		
	按合同规定计划执行，使用优质蜡定期进行地面打蜡、保养及晶化等保养；地面清洗、抛光、打蜡后是否光亮；无明显污渍。	每查到一次违规扣 0.5分		
	按时下收、下送布类；收送衣物数量清点无误、衣物无污渍、无破损、无折皱、干净整洁；每天洗涤回来的值班布类干净、清洁、烘干到位。	每查到一次违规扣 0.5分		
	根据应急响应处理病人迁床、院内突发的紧急保洁(5-10分钟到场)，出入院卫生处理(24小时响应制)。	每查到一次违规扣 0.5分		
	每天开诊前做好相应清洁卫生准备，桌椅、家具表面干净、诊床干净，洗手池干净，等候病人就诊；每天闭诊前对办公桌椅、操作台面、输液椅等进行清洗，并定期消毒。	每查到一次违规扣 0.5分		
	门诊入口处区域及时保洁，随时擦拭脚印等污渍，每30分钟（视人流量及其他因素而定）巡回清扫一次；地面每天拖擦2次，每30分钟巡回保洁0.5次，下雨天应增加保洁频次，防治湿滑脏乱；发现血迹、污迹及时处理；地面无废物、无烟蒂、无污渍、无痰迹、无水渍等；踢脚线、地角线无明显灰尘和污渍；防滑标识醒目；排椅无污渍、无积灰；保持地面干净，清扫地面烟头和废弃物；每2天一次机器刷洗；专项喷抛/洗地两周一次。	每查到一次违规扣 0.5分		
保 洁	楼梯地面无纸屑、杂物、污迹；楼梯扶手无明显积灰，墙面无无字迹、印记、小广告粘贴等；天花板无蜘蛛网，无积尘；保持电梯干净、无明显污渍、废弃物；每日湿	每查到一次违规扣 0.5分		

	拖两次；专项喷抛/洗地两周一次；每月一次对院内电梯等各不锈钢门面进行表面上油。			
运 送	穿公司统一着装、干净整洁、无破损、佩戴工牌；不得损坏、私拿公物及他人财物；对工作认真负责，执行任务要及时；虚心接受病区有关药物及标本运送的指导。	每查到一次违规扣 0.5分		
	运送员工服务认真、热情、态度和蔼，不得与患者、家属及工作人员发生争执；工作不推诿，不在病人面前表达不满情绪；一站式服务中心调度员及时接听电话，接听电话态度及用语符合礼仪规范；。	每查到一次违规扣 0.5分		
	一站式服务中心负责后勤服务热线电话和受理服务，实行24小时值班，对各类信息及时记录、处理；调度员对内容详细记录，安排运送及时准确，合理分派任务。	每查到一次违规扣 0.5分		
	运送病人前按要求核对病人信息，病人往返病房告知护士；接送病人按要求保证患者运送过程中的安全，不出现任何运送责任事件，病人出现异常情况；如遇到运送病人较多情况下，调度中心应灵活安排运送人员，以免耽误运送病人。	每查到一次违规扣 0.5分		
	运送前将项目与标本严格核对、做到准确无误，无丢失，血、尿标本分栏放置；大小便标本与其他标本分类放置运送。	每查到一次违规扣 0.5分		
	入院病人运送，运送员是否在接到电话后20分钟到达需求科室；病人出院，运送员是否在接到电话后30分钟内到达需求科室。	每查到一次违规扣 0.5分		
	急标本：接到电话5分钟内到达需求科室；接到电话10分钟内送达相应的检验科室；常规标本：早上7:30-8:30点第一趟用时为1小时以内，其他正常班内时间保持平均25--40分钟的循环频率。	每查到一次违规扣 0.5分		
	急的单据、退款单：接到电话10分钟内到达需求科室；接到电话20分钟内送达相应的科室。常规预约单：当	每查到一次违规扣		

	天预约好，上午下班 12:00 前，下午 17:30 前返回各科室。各类审批单、退款单：正常班内频率至少 2 次/上午，2 次/下午；报纸、信件：收发室交付的报纸、信件当天送达(除需签收人员本人不在)。	0.5 分		
	行政仓库、设备仓库领物及时送达科室；供应室运送员上收下送物品准确无误；运送掌握相关标本知识和院感要求；运送标本时使用防护用品。	每查到一次违规扣 0.5 分		
其他	物业服务在定期沟通、协调解决问题等方面（不在上述列举范围），每出现一次问题扣 0.5 分。			

二、综合服务中心

评分内容	质量标准	评分标准	扣分	扣分原因
服务中心	1、严格遵守医院各项规章制度，准时上下班，不迟到，不早退，无故缺席、旷工；未经上级批准不能私下调班，上班时间不看报纸，不随意串岗，不聚众聊天，不准接听电话及玩弄手机， 不谈与工作无关的话题；服从采购人的管理，理性反映问题。	每查到一次违规扣 0.5 分		
	2、统一着专业制服上岗佩戴胸卡上岗，文明礼貌，淡妆上岗，提供微笑服务窗口；遵守医院规章制度，服务规范达标。			
	3、按采购人要求规范穿戴防护用品，如：帽子、口罩、隔离服、手套等；接触发热病人后及时洗手。			
	4、熟悉医院环境布局、医疗技术、专家技能；熟练掌握并按时完成本岗位工作内容及流程；积极组织服务人员员工进行礼仪培训与业务学习，提高其工作能力与服务水平；协助采购人院内活动策划、患者活动组织和宣传资料发放。能够进行初步分诊和病人护理评估功能，导诊员要识别有优先或急切服务需求的病人，及时识别病人的服务障碍，如语言、行动等并及时提供帮助。			

<p>5、接听医院电话预约和咨询，按照院方规定对投诉群众执行首问负责制，进行安抚疏导和做投诉记录，做到有问必答，耐心做好解释工作；对客户投诉等及时处理，受理记录患者及家属的现场和电话投诉并将处理情况反馈给投诉人，对本导诊通道工作范围内的投诉，必须当场协调解决，及时高效处理，不能拖延躲避；导医部必须建立可追溯的医院患者到服务中心咨询投诉记录档案。</p>			
<p>6、人员站立式服务：在岗工作状态、精神面貌良好，工作中不掺杂个人情绪，喜怒无常而影响工作；做到有问必答，文明礼貌，耐心做好解释工作；做到工作不推诿，不抱怨，不挑剔，不在病人及医护人员面前表达不满情绪；采用良好的礼仪风范服务现场就诊群众；随时帮助行动不便的患者挂号看病提供服务。</p>			
<p>7、做到积极主动巡视，做好分流，维护好各环节秩序，维护公共区域的整洁、整齐；按照院方规定使用文明用语接听各类咨询及投诉电话并做问题整理及时上报院方；导医熟悉医院挂号、住院及急诊等各岗位工作流程，如：挂号流程、收费流程、医技检查预约流程、取（退）药流程、取报告结果流程、住院流程、自助机操作、退款流程、病历资料复印、急危重症病人处置流程、“三无”病人处置流程等。</p>			
<p>8、按照采购人要求及时对出院患者或其家属进行有效的电话回访；回访任务完成不得低于每天的回访量要求；员工电话接打用语是否符合礼仪规范。</p>			
<p>9、责任感强，及时准确的将工作现状反映给采购人；利用空隙时间做好健康宣教，宣传普及卫生保健知识，提高人民群众的自我保健能力，提升医院形象。</p>			

窗口 导诊	1、维护好各环节秩序，维护公共区域的整洁、整齐； 导医熟悉医院、住院及急诊等各岗位工作流程，如自助 机操作、退款流程。	每查到一 次违规扣 1分		
	2、注意窗口形象，微笑服务患者，主动起身迎接患者， 使用文明用语，禁止“生、冷、硬、顶”现象发生；态 度和蔼，耐心倾听，耐心解释，语速不宜过快，吐字清 晰。如遇听力下降的老年患者，可适当提高音调或重复 解释。			
其他	物业服务在定期沟通、协调解决问题等方面（不在上述 列举范围）。	每出现一 次问题扣 0.5分		

三、设备科

评分 内容	质量标准	评分标准	扣分	扣分 原因
氧气 站	1、严格遵守氧气站的操作规程和安全操作规程，认真 遵守氧气站工作程序和操作规范要求，不得擅离工作岗 位；	每查到一 次违规扣 0.5分		
	2、严格执行消防安全工作制度，认真做好安全防火工 作，工作场所严禁吸烟，定期清理液氧站落叶、树枝等 易燃物，气瓶不准露天存放。合理安排全院氧气供应， 确保手术室和病房等用氧的需要；			
	3、定期检查、保养仪器设备，经常巡视用气环境、液 氧站工作；			
	4、氧气仪表指针、氧气运行情况，要做到密切关注， 发现问题及时上报维修处理；			
	5、统计空氧气筒数量，及时订货，与气体供应公司组 好清点及交接工作，保证临床使用；做好临床借用氧气 筒的登记工作，每月汇总上报。			

其他	物业服务在定期沟通、协调解决问题等方面（不在上述列举范围），每出现一次问题扣 0.5 分。			
----	---	--	--	--

四、后勤保障部

评分内容	质量标准	评分标准	扣分	扣分原因
洗涤中心	1、按时下收、下送布类；收送衣物数量清点无误、衣物无污渍、无破损、无折皱、干净整洁；每天洗涤回来的值班布类干净、清洁、烘干到位。	每查到一次违规扣 1 分		
	2、洗涤后的所有布类都要做到清洁、干净，无血渍、污渍残留；布类要烘干到位，特别是被套类；按规范折叠，确保使用质量；有破损的所有布类应及时缝补，确保发放质量；做好所有布类的平烫工作，特别是条纹衣、裤，手术衣、裤，隔离衣等的平烫工作；分类打包正确，特别是检查床单和漂白布类；工作服洗涤干净，特别是衣领、袖口、口袋边缘及裤脚边缘等。			
	3、固定数量清点核对，认真负责，确保发放质量，达到报废的手术布类一定要及时单独打包送回库房清点。			
	4、锅炉的管理和运维必须符合国家相关法律法规要求。锅炉操作工应持证上岗。			
	5、负责锅炉房及配套设施的运行、管理及临时故障的检查、排除，并做好相应记录。			
绿化养护	1、植株长势良好，无枯枝、死枝、徒长枝，病虫枝不超过 5%。树冠完整，内膛枝疏密得当，通风透光良好。叶色、叶形基本正常，有少量黄叶（生长季节）、焦叶、卷叶，叶面干净。养护人员通过培训上岗。养护人员上岗必须穿着带有反光标志的统一制服。派驻养护人员稳定，每日到岗人员应满足要求。	每查到一次违规扣 1 分		
	2、制订较完善的养护技术方案，建有工种齐全和相对稳定的养护队伍。及时上报月度工作总结及养护计划；做好绿地设施统计报表，要求每月更新一次。做好重大活动保障、突发事件处理得当；无群众投诉、媒体曝光事件，根据不同季节及采购人实际工作需要（或临时性绿植摆放任务），负责盆花及时花的摆放、养护、花期后的清理。根据采购人的安排，负责楼层盆花摆放及日常养护。			
	3、重大节日、创建检查及重大任务等，成交人需提供采购人所需花卉的并按照采购人要求进行摆放和养护。服从管理，采购方临时交办的绿化养护任务。要及时处理相关投诉件，提高整改时效；采购人提出的问题应在规定时间内完成。			
观光	1、车辆未按时到达指定位置，迟到、早退 5-10 分钟以上	每查到一		

车	的。	次违规扣 1分		
	2、司机未按规定着装，未戴工作牌的。			
	3、无故离岗10分钟以上的。			
	4、上班期间开车吸烟的。			
	5、工作中说服务禁语，说脏话的。			
	6、车辆卫生差，日常保洁、消毒不到位的。			
	7、发现安全隐患不报告，不处理，或处理不及时。			
	8、被患者举报、投诉，经查证属实的。			
外围 保洁	1、穿公司统一着装、干净整洁、无破损、佩戴工牌；服务认真、热情；不得与患者、家属及工作人员发生争执；不得损坏、私拿公物及他人财物、偷拿医疗废品。	每查到一次违规扣 1分		
	2、地面清洁一天两次；地面干净，无杂物，循环保洁；每天上下午定时收取四色垃圾桶，垃圾桶内垃圾不超过3/4（容积）、定期清洗外围垃圾桶。			
	3、地面无大片污渍、每100平方米烟头、杂物不超过5个；			
生活 区保 洁	1、清理路面树叶、杂物等1次/天，7天/周；	每查到一次违规扣 1分		
	2、各栋楼楼梯过道拖地2次/周，擦拭楼梯把手2次/周			
	3、清除墙面广告1次/月；			
	4、实行生活垃圾分类袋装。每天定期清理生活垃圾站，垃圾桶保持清洁无异味，垃圾桶周围地面无散落垃圾、无污迹、无异味。			
专项 作业	1、墙面、地角、天花板、高处除尘每周一次。	每查到一次违规扣 1分		
	2、非医疗不锈钢物体表面闪钢保养、不锈钢制品的清洁、保养每月一次。			
	3、室内窗帘、隔帘拆挂、送洗床帘1次/3个月，窗帘1次/6个月。			
	4、电梯、地面、轿厢等蜡样保养每季度一次。			
	5、各种地面的机洗、打蜡，喷磨、抛光、晶面处理和养护每季一次。			
医废 收集	1、医疗废物收集清运人员需穿戴医用防护口罩、工作帽、防扎手套、防扎围裙，按照规定时间和路线到各科室收集，全程使用电子签收，严禁医疗废物和生活垃圾混和清运。	每查到一次违规扣 0.5分		
	2、医疗废物收集清运严格按照医院制定的医疗废物管理的规章制度、规范、工作流程和各项工作要求，医疗废物必须扎扣，封闭后应贴分类标识，将医疗废物清运至院内指定医疗废物暂存处。			
	3、医疗废物收集清运人员如发现医疗废物流失、泄露、扩散和意外事故时，应及时向负责人报告，以及时采取应急措施。			

	4、医疗废物清运车车必须加盖封闭，避免医疗废物暴露在空气中，医疗废物不得拖拉、遗洒、污染周围环境和滞留超过 2 天。			
	5、收集清运工具使用后应立即消毒，保持清洁。			
其他	您对保洁、运送部的工作（定期沟通、协调解决问题等）是否满意	每查到一次违规扣 0.5 分		