**采购需求书**

**一、项目基本情况**

1.项目名称：中山市中医院卫生保洁服务项目

2.医院概况：中山市中医院，创建于1957年，是一所集医疗、教学、科研、预防保健于一体的综合性中医医院。是中山市综合实力最强的三级甲等医院之一，也是中山市中医医疗中心。医院占地210亩，总建筑面积26万平方米，分设多个门诊部、30多个临床科室以及病区，开放床位2000多张。

3.项目范围：中山市中医院院本部及下设各门诊部（悦来门诊部、老干门诊、岐江门诊）的内、外环境保洁服务。包括住院楼、门诊楼、发热门诊楼、医技楼、放射治疗大楼、行政楼、后勤楼、药学楼、专家公寓、学生公寓、综合馆、院史馆、职工停车楼、外围、停车场（含地下）、垃圾暂存中心、悦来门诊部、老干门诊、岐江门诊等。

4.服务期：自合同签订之日起三年（合同的第1年为试用期，第1年期满后，采购人对供应商的履约情况进行评估，一年内的月度考核A级以下次数小于3次的，视为通过评估，通过评估后采购人与中标供应商继续执行后2年合同；否则采购人有权解除合同，并对该项目重新开展采购活动，由此造成的一切损失由供应商自行承担）。

5.预算金额（元）：59400000.00

6.本项目为综合单价承包项目，报价包括：服务人员工资、福利、保险、服装、通信工具、五险一金、地板养护相关药剂、清洁消毒剂、劳保用品、防护用品、垃圾袋（生活）及完成该项目所需工具、一切税费及投标的所有费用，采购人根据服务人数结算每月的服务费。

**二、服务内容**

**1.大厅的保洁要求**

1.1 地面每天6:30-17:00清洁,17:00-21:00巡视清洁，为避免尘土飞扬，应使用经过牵尘剂24小时作用后的尘推布头进行干推除尘；保持地面清洁干净，无水迹、无污渍、无烟头、无纸屑、无杂物等。做到随脏随清洁。如有被血迹、呕吐物等污染，用浸有消毒液的地垫清洁消毒；大堂、公共通道使用专用的洗地机进行清洁消毒，每天不少于一次，人流量大的区域根据实际情况增加清洁频率，不限次数，以保持清洁干净。

1.2 每天对门、扶手、护拦各抹一次，保持无尘、无污渍。

1.3 每天对导向牌、消防设施表面、花盆、垃圾桶等进行清理和清抹，确保清洁干净、无尘渍。及时清理垃圾桶，垃圾不得超过垃圾桶的2/3，做到随满随更换垃圾袋。

1.4 两米以下墙壁每周抹一次，保持墙身光亮、无尘无渍。及时清除非法广告。

1.5 门窗玻璃每天抹一次，保持玻璃清洁光亮，无手印、无污渍。

1.6 每周抹天花、饰物、灯罩、风口，保持天花清洁干净、无蜘蛛网，饰物、灯罩、风口无尘渍。

1.7 每半月彻底清洁通风口、灯饰、天花、饰物，保持清洁干净、无蜘蛛网。

1.8 保持门前地毯及其他部位地毯的清洁，每天清洁整理一次，每周清洗晾干一次，保持干净平整，破损及时报后勤更换。

1.9 特殊时期根据实际情况作消毒处理，确保达到院感要求。

**2.卫生间的保洁要求**

2.1卫生间环境应当清洁卫生、整洁有序。每天6：30—17：00进行清洁、消毒工作，有污染时做到随脏随清洁。

2.2 室内要做到“六无”：室内干净无臭味；地面整洁无杂物、积水；瓷器无污渍、水锈；镜面光亮无水珠；墙壁无尘无渍；天花无蜘蛛网。

2.3 清理垃圾篓，垃圾不得超过垃圾篓的2/3，做到随满随更换垃圾袋。

2.4 保持室内空气流通、清新，无臭味。

2.5 关注各种设备，设施设备应当齐全完好、使用正常，有问题及时报告相关部门维修。

2.6 通道地面使用经过牵尘剂24小时作用后的尘推布头进行干推除尘。

2.7 每周彻底清洗隔墙、隔门、排气扇表面、窗口、地台表面.

2.8 每天按各公共厕所的人群使用情况，科学制定巡视清洁、消毒时间，按要求巡视、并有记录表登记、主管监管记录。

**3.业务用房的保洁要求**

3.1 房间、通道、楼梯地面每天采取湿式卫生的清洁方式。使用先进的湿拖工具，避免交叉感染；通道用经过牵尘剂24小时作用后的尘推布头进行干推除尘，公共通道使用专用的洗地机进行清洁消毒；做到无烟头、无纸屑、无杂物、无垃圾、无污渍、无水迹等，随脏随扫。办公区、生活区每天一次清洁。每天三次收集垃圾。

3.2 潮湿天气注意保持地面的干燥，尽量安排病人较少行走的时间（早晨、中午）进行湿拖，必要时使用干地垫进行局部处理，保持地面干燥。摆放“小心地滑”告示牌要清晰易见，有防滑提醒措施，因服务商未做好防滑提醒措施造成行人滑倒的服务商依法负相应责任。病房每天保证7：00—21：00有人员巡视保洁，做到垃圾落地最迟30分钟内能清扫。

3.3 设立夜间保洁人员，接电话通知10分钟内（特殊情况除外）到达相关科室进行卫生处理，满足临床卫生保洁、消毒要求。

3.4 病房、诊室、检查室、注射室、门急诊等区域，对环境清洁、消毒进行科学的划分。清洁工具及清洁地垫需严格分区使用，正确使用不同颜色的清洁布擦拭不同表面，以减少交叉污染；清洁消毒流程及员工的个人防护均应遵循国家卫生部门院感规范，所制定的标准均需与主管部门及科室确认后方可执行，并接受相关部门的监督检查。

3.5 楼梯扶手每天抹一次，保持清洁干净、无尘。

3.6 通道门、窗台每天抹一次，保持洁净明亮。

3.7 每天抹公共场所的垃圾桶外部一次，垃圾不得超过垃圾桶的2/3。

3.8 每天保持花盆表面、花木叶子干净，及时去除黄叶。

3.9 每天清洗洗手盆一次，保持干净、明亮、无污迹。

3.10 每天对病人床头柜、床护栏、门把手及水龙头各清洁、消毒一次。

3.11 病区桌、椅、台、柜、管槽、输氧带保持清洁，随脏随清洁，做到无尘、无水迹、无污迹，病区床单元清洁（一床一巾：先床头柜后床）。

3.12 每周清洁垃圾桶、病房阳台一次，做到清洁无灰尘，无污迹。

3.13 每月清理2米以下墙身、通道天花、灯罩、通风口表面和筒灯、防火设备表面各一次，保持无蜘蛛网、无灰尘。

3.14 每半年拆、挂、送洗窗帘、床帘，其中，重点科室（ICU、NICU、血透室、急诊抢救室及外四、内三、内一、康复二区的重症病房区域）床帘拆洗频率为每月1次。

3.15 至少每天对病人活动区、开水房、台面、洗手盆、马桶清洁一次，做到无积水和污迹，无杂物。

3.16 污洗间设施按要求保持清洁、整齐。只能用于清洗、存放本区域内专用的清洁工具，存放处应有明显的标志，标明各种或各区域使用的清洁工具的位置；使用过的湿拖地垫和毛巾按规定时间送到指定位置进行集中浸泡、消毒，用专门的工业洗衣机和烘干机进行洗涤和烘干，以防止交叉感染。

3.17 随时床单位终末消毒，病人使用过的便器、尿壶及时毁型。

3.18 每天两次（早上八点前、下午三点前）送开水。

3.19 传染性及疑似传染性病人使用后的物品和清洁后的工具，需按照消毒规范消毒处理。

3.20 按正确比例稀释和使用清洁药剂，供地面及物体表面清洁药剂、洗涤剂、消毒剂等，这些消耗品需是通过国家卫生部审批准予使用，并符合医院院感的要求。

3.21 所使用的工具车辆是先进的全方位手推车。

3.22 医疗仪器表面的清洁消毒应在医护人员的指导下进行。

3.23 公共通道PVC地板每季度打蜡一次，房间内每六个月打蜡一次；科室特殊情况需暂缓打蜡由护长签字确认。维护保养地板的相关药剂应符合国家安全、环保的相关规定及医院感染管理的相关规定，每次打蜡不少于4层（含4层），所有PVC地板蜡面保持良好。

**4.手术室**

4.1接台手术前后手术室内地面湿拖（进行地面消毒）、垃圾收集。

4.2 每日2次清洁区域（附属房间及通道）地面湿拖（进行地面消毒）、垃圾收集。

4.3 每日1次家具（桌椅、橱柜等）、办公用品（电话、键盘）、台面清洁消毒。

4.4 每日1次医疗仪器表面（不含各种医用器材、器械）、床单位、低处电器表面的清洁消毒。

4.5 每日1次洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处清洁消毒。

4.6 每日2次卫生间清洁消毒。

4.7 每日1次窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶清洁消毒。

4.8 手术前后对手术台清洁消毒。

4.9 每周1次门、门框、窗框清洁消毒。

4.10 每月1次高处标牌、壁挂物清洁消毒。

4.11 每个季度1次天花板、墙面清洁。

4.12 每2个月1次玻璃清洁。

4.13 每个季度1次风口、顶灯清洁消毒。

4.14 每半年1次PVC地面打蜡保养。

**5.ICU(重症监护室)**

5.1每日2次地面湿拖（进行地面消毒）、垃圾收集。

5.2 每日1次家具（桌椅、橱柜等）、台面清洁消毒。

5.3每日1次电话、键盘、医疗仪器表面（不含各种医用器材、器械）、治疗车、病历架、床单位、低处电器表面的清洁消毒。

5.4每日1次洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处清洁消毒。

5.5每日2次卫生间清洁。

5.6每日1次窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶清洁消毒。

5.7 每日1次拖鞋、防滑地垫、脚垫消毒。

5.8随时病人出院终末消毒。

5.9每日1次一床一巾、一柜一巾清洁消毒。

5.10 每周1次门、门框、窗框清洁消毒。

5.11 每月1次高处标牌、壁挂物清洁消毒。

5.12 每2个月1次玻璃清洁。

5.13 每季度1次高处（含天花板、高处墙面）除尘。

5.14 每季度1次风口、顶灯等高处设备清洁消毒。

5.15 每半年1次PVC地面打蜡保养。

**6.血透室**

6.1 每日3次地面湿拖、消毒。

6.2 每日3次护士站台面、电脑键盘等重点清洁消毒。

6.3 每日3次等候区家具（桌椅、橱柜等）、把手、开关盒、台面清洁消毒。

6.4 每日1次窗台、接线盒、各类低处标牌、设备带等重点清洁消毒。

6.5 每日2次洗手盆、水池、水龙头等清洁消毒。

6.6 每日3次卫生间清洁消毒。

6.7 每日3次清倒垃圾桶。

6.8 随时病人出院终末消毒。

6.9 每日1次一床一巾清洁消毒。

6.10 每周1次门、门框、窗框清洁消毒。

6.11 每周1次病床、血透机表面彻底清洁。

6.12 每月1次玻璃、天花清洁。

6.13 每月1次风口、顶灯清洁。

6.14 每季度1次PVC地面打蜡保养。

6.15 每半年1次窗帘、床帘拆、挂、送洗。

**7. 病人活动区楼梯、电梯等候区及地下停车场的保洁要求**

7.1 楼梯、电梯等候区地面每天清洁一次和用经过牵尘剂24小时作用后的尘推布头进行干推除尘至少1次，并巡查保洁，保持地面清洁干净，无积水、无污渍、无烟头、无纸屑、无杂物等。做到随脏随清洁。

7.2 每天对门、扶手、护拦各抹一次，保持无尘、无污渍。

7.3 每天对导向牌、消防设施、花盆、垃圾桶等表面进行清洁一次，确保干净、无尘渍。及时清理垃圾桶，垃圾不得超过垃圾桶的2/3，做到随时更换垃圾袋。

7.4 保持墙身光亮、无尘无渍，及时清除非法广告。

7.5 门窗玻璃每天抹一次，保持玻璃清洁光亮，无手印、无污渍。

7.6 每周抹天花、饰物、灯罩、风口，保持天花清洁干净、无蜘蛛网，饰物、灯罩、风口无尘渍。

7.7 每半月彻底清洁通风口、灯饰、天花、饰物，保持清洁干净、无蜘蛛网。

7.8 保持门前地毯及其他部位地毯的清洁，每天清洁整理一次，每周清洗晾干一次，保持干净平整，破损及时报换。

**8. 户外环境的保洁要求**

8.1 每天6：30—7：30、13：00—14：00对区域内生活垃圾进行巡视卫生，再进行大清扫一次，保持地面清洁，做到无积水、烟头、纸屑、落叶、胶袋等垃圾杂物。

8.2 每天保证6：30—17：00有巡视保洁员，每天巡视所有公共场所的清洁情况，随脏随清理，保持清洁。

8.3 每天清理标识牌、栏杆、消防栓、宣传栏等公共设施一次，使其保持清洁干净、无污渍。

8.4 配合绿化清理花基垃圾，如纸屑、烟头、胶袋等杂物。

8.5每天擦拭户外垃圾桶一次，保持外表清洁，并上下午各清倒垃圾一次，或垃圾超过垃圾桶2/3的要及时清倒。

8.6 每周清理花槽围基、沙井表面、明渠等一次，地面、喷水池按需求清洗，确保无污渍、无污泥、杂物。

8.7 每半月清理排水渠、沙井一次，保持排水渠的畅通，无积水、无淤泥。

8.8 雨后及时清扫地面积水，保持通道无积水。

**9. 会议室的保洁要求**

9.1 每天对室内的地面、门窗、台椅抹一次，随时保持清洁卫生。日常没有会议要做好会场的保洁工作。

9.2 注意空气流通，保持室内空气清新，无异味。

9.3 按会议召开的时间，提前做好会场的保洁工作。

9.4 每天对花盆、垃圾桶等物品进行护理，保持花盆、垃圾桶的清洁，无污渍。

9.5 会议结束后，及时进行会场的清洁工作，确保会议室的整齐清洁，便于下一次会议的召开。

9.6 每月清理天花、灯罩等高空物品一次，保持清洁、光亮。

**1**0**.天台的保洁要求**

10.1 每周巡视清扫地面一次，保持没有垃圾、积水、杂物。

10.2 每周清理排水口。

10.3 每月彻底对天台清洁一次，保持清洁。

10.4 台风期、下雨天前后密切注意排水口情况，及时清理垃圾，保障流水畅通。

**1**1.**电梯的保洁要求**

11.1 每天7：00、13：30各消毒清洁一次。保持电梯内的清洁，每半小时巡回保洁一次，做到随脏随清洁。保持地面无纸屑、无污迹、轿厢内壁光亮、无手印。

11.2 按键每天用消毒水抹两次，上、下午各一次。

11.3 每天抹电梯内壁、门、指示牌，并巡视清理梯门的凹槽，确保无杂物。

11.4 每半月轿厢内壁全面涂不锈钢保护剂一次，并随时保持。

11.5 每天抹电梯门一次，病人电梯每两周打蜡护理一次，职工电梯每个月打蜡护理一次。

11.6 每月在电梯维保人员配合下停运电梯，对轿厢内壁、轿厢顶、轿门内槽等进行大清洁一次，轿厢外放置警示牌，保持轿厢明亮无蛛网、门洁净光亮，轿门内槽无灰尘杂物。

**1**2. **垃圾暂存点清洁、消毒及管理**

12.1 每天早、中、晚三次对生活垃圾存放点地面进行清洁消毒，并做好登记。

12.2 对天花、灯具、墙壁、地面、通道、下水道等保持清洁无杂物，无蛛网。

12.3 生活垃圾转运车随用随消毒，生活垃圾及时压缩。

12.4 协助做好除“四害”工作，按时消毒、登记，检查时符合要求。

12.5 每周清洁卫生死角一次。

**三、服务要求**

1. 严格遵守中山市中医院以及相应工作种类的各项规章制。

2. 未穿工作服、未佩戴工牌者，不得进入工作区；实施清洁与消毒时，应做好手卫生和个人防护。

3. 根据科室实际情况合理、科学排班。

4. 保洁工要经过岗前严格培训和考核，具备一定的素质，树立高度的安全责任意识，对病区各出入口门禁要根据要求开关，严格遵守病区的管理制度和病区安全制度。

4.1 保管好病区门卡、锁匙，不得将门卡锁匙交给病人或其他人员，发现锁匙丢失应立即报告医务人员处理；换岗、离岗的人员自觉将门卡锁匙交还护士长或服务公司主管人员。

4.2 不得为病人购物等。

4.3 不得携带剪刀、绳子、玻璃、火机、火柴等危险物品进入病区。

4.4在工作中，如发现病人临时扔的垃圾或产生的污渍应及时清洁，最大限度地增加保洁频率。

5.对待病人要爱护、关心、忍让（绝对不允许与病人发生口角），努力协助配合好医生、护士的工作，维护病区正常的生活秩序；在病区内不许大声说话,对病人的问话要随时答复，不清楚的事让其找医护人员；对发生的不良现象根据情况及时处理并立即报告给医护人员。

 6.遵守医院消毒隔离制度和医院清洁卫生制度，清洁用具及消毒质量需达到以下要求：

6.1 服务商对项目配置清洁机械设备不得少于以下所列设备及数量：

外围扫地机(1台)，自动洗地机(3台)、抛光机(2台)、吸水洗尘机(4台)、地坪/地毯吹干机(4台)、真空吸尘机(1台)、对讲机(3台)、50公斤以上的工业用洗衣机(1台)和烘干机(1台)、垃圾车(3台)、榨水器(10套)及先进的保洁工具（150套)等，提供电脑(1台)、考勤机(1台)和打印机(1台)等。所使用的工具车辆需是先进的全方位手推车(150台)。

6.2服务商对项目配置专业的玻璃清洁工具、墙面清洁工具、地面清洁工具、打蜡工具、物表清洁消毒工具（毛巾）。按区域不同使用相应清洁工具，服务商负责清洁工具的区分标识及按要求分区域放置。毛巾需采用30CM\*30CM方巾及60CM\*30CM长毛巾分区分色使用，不得重复使用。地面清洁工具需采用可拆洗、易清洁消毒、分色分区使用。所有工具根据区域的不同正确配置，确保符合院感要求。

6.3 服务商对项目配置专业的清洁及消毒药剂，墙面、物表及地面的清洁及消毒使用对应的清洁消毒剂，卫生间使用专业的药剂进行清洁、消毒、除臭。使用的清洁剂、消毒剂需是正规工厂所生产的合格产品（注明品牌、产地、规格、数量），其产品质量需达到国家有关质量和环保标准，使用前需要提供产品合格证、质量标准和产品化验单。严禁使用含强酸、强碱的、易燃、闪点低的清洁剂、消毒剂，如天那水、汽油。不能使用可造成物品损坏、地板损坏，设备设施腐蚀、变色、变形的清洁剂、消毒剂。任何由于使用清洁剂、消毒剂造成的物品损坏，地板损坏、设备设施腐蚀、变色、变形等问题，均由服务商承担全部责任。消毒药剂瓶外要贴明显的标签，防误饮等安全意外。

6.4 为防止交叉感染，对不同区域的保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。要求对尘推布头和抹布配置专用的工业洗衣机和烘干机进行集中浸泡消毒、洗涤和烘干，不能手洗。

7. 落实24小时保洁制度。住院部（6：30—21：30）：正常上班时间要求持续有人，非上班时段有跨区保洁人员，21：30至次日凌晨6：30由急诊夜班应急保洁，特别情况随叫随到。门诊大厅、广场、各大楼出入门口、公共洗手间、各楼层电梯及等候区、病人活动区等公共区域，保洁员在正常上班时间（6:30—17：00）要求持续有人巡回保洁，17：00—21：30由晚班巡回保洁门诊一楼，21：30--次日凌晨6：30由急诊夜班应急保洁，特别情况随叫随到。

8. 发生突发性事件时，保洁员在专业人员的指导下应参与和积极配合院方的紧急救助工作，按采购人要求执行。提供一些突击性保洁、消毒服务。

8.1 如遇重大公共卫生事件，服务商需立即响应，遵循卫生健康局（委），疾病预防控制中心及院方院感科的指引，及时培训员工做好个人防护及按照正确的工作流程操作，针对医院不同区域调整物表及地表的清洁频率、消毒比例，确保清洁消毒工作符合医院感染消毒隔离要求。

8.2 如遇重大公共卫生事件，医疗废物的分类、收集、打包、称重、科室交接、运送、等工作需严格遵循卫生健康局（委），疾病预防控制中心及院方院感科的指引。

9. 严格执行采购人医疗废物管理制度，各类废物要分类放置，统一回收，不允许个人私自变卖（包括纸皮、药盒）。如因服务商对员工管理不善而引起的法律责任，服务商应该承担该承担部分。

10. 各科室产生的生活垃圾由专用运输车（生活垃圾运输车由服务商自备，要求密封性好，易消毒清洁）到各科室集中收运，密封运送至垃圾暂存点。

11. 生活垃圾每天收运三次，特殊科室（如手术室）需根据实际情况增加次数，并按收运时间进行。运送垃圾、污物等使用污物梯，严格按照污物运送线路出入，禁止从非运输路线出入。

12. 负责清理科室内需丢弃的小件物品并运送至指定地点，如病区的椅子、节日装饰物等。

13. 厕所、下水道不畅、堵塞时，由服务商用厕泵进行初级疏通、清理，如服务商管理人员确认无法疏通时，由科室通知电工班由电工使用专业工具进行再次疏通。

14. 非紧急情况的员工请假、调动要提前通知护士长或所在科室负责人，员工辞职要提前通知护士长或所在科室，并做好工作安排和新员工上岗培训及交接。

15. 保洁主管每天巡视各个岗位员工的纪律、仪表、工作完成情况、污物间清洁工具处理情况、垃圾摆放情况、设备设施、消防安全隐患、安全用电等，做好保洁人员上岗培训及在职培训及考核，并有登记。每周需和各科室护士长或负责人沟通一次，如有投诉，及时按要求处理。总务部每月进行满意度调查，发出的持续改进记录，要针对问题，制定改进措施，及时改进，并交总务部备案。做好三甲复审、各类检查工作的配合工作。

16. 服务商需积极配合采购人的各项评审工作，无条件配合采购人的各项工作；须在合同实施后两个月内，结合本院实际，建立及落实各类服务人员的服务规范标准、工作流程，规章制度及各类人员岗位职责，交采购人审核及备案保存，认真实施，并在服务商办公区域上墙。

17.房间内地毯每周进行1次吸尘，特殊情况时及时清理，保持清洁，必要时进行相应消毒。

18.组织管理要求：

18.1 服务商需有健全的组织机构和人员分工，岗位职责明确。

18.2 有健全和具体的管理制度，有明细的保洁工作流程和措施，有可行的检查监督制度，有奖励惩罚制度，有良好的员工文化制度，有固定的办公地点。

18.3 做好与医院管理人员的协调沟通工作，服从医院管理人员的管理，接受医院组织的对该项目的承包内容、质量、管理等检查监督，及时做好总结和改进工作。

18.4 院内可回收的医疗废物，医院提供固定地点，由各科保洁人员回收并集中统一存放，不得私自回收存放或带出医院。

18.5 医院随机抽查，若发现不符合规定，则有权按照医院相关制度进行处理。

18.6 在医院内设立一间办公室，并配备管理人员负责全面工作。

18.7 有应对突发事件的预案（包含但不局限于突发公共卫生、医院感控暴发、群死群伤、罢工等事件），确保各类突发事件的相关保障措施得到有效落实。

**19. 项目管理及质控要求**

19.1 项目需设立管理人员总值班制度，保证项目现场的服务质量。

19.2 要求服务商对医院手术室、重症室等重点部门实行驻守科室一体化管理模式，项目设立专职管理人员统筹管理。

19.3 投标人须承诺：要求所服务项目在科室每月的《中山市中医院清洁质量评价表》得分需达90分及以上，如不达标，扣除当月该科室保洁服务费用的50%。采购人每月根据出院病人回访、住院病人满意度调查、等对服务商服务质量进行评估，存在投诉及服务质量问题，服务商须在2天内进行整改并提交书面整改措施给医院总务部。对病人（家属）或医护人员的有效投诉，每次扣罚当月保洁服务费1000元。对投诉到院外网及院内监察室的事件限期2天整改回复，每次扣罚当月保洁服务费2000元。发生严重差错事故的，每次扣罚当月保洁服务费5000。

19.4 为配合医院后勤信息化管理工作，实现后勤服务数据化管理，服务商需配置信息化管理系统，科学调度和完成各项工作。信息化管理的配置可以有效地提高工作效率，更直观、快速地监管服务商的服务质量，避免因人为的遗漏而造成的部分区域清洁频率或效果达不到采购人要求，未能完成履行合同。要求服务商提供的保洁服务具备信息化管理系统，服务精细化、可视化、信息化，提供派工、检查、培训、工作完成记录，在采购人可随时通过电脑终端进行查询、监督、管理。该信息化系统需应用于医院临床科室，针对重点科室（如手术室、ICU、血透室等）的消毒隔离工作，在员工的个人防护、消毒剂配比、清洁频率及菌群控制等方面可以全面有效地信息化监管，针对医疗废物的分类、收集、打包、称重、科室交接等工作可以信息化监管及查询。

19.5 为配合采购人成本核算需求，根据医院需求向采购人提供相关分析报表。

19.6 服务商需严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个后勤系统安全、高效、有序和有计划地运转。

19.7 在合同期间，为确保管理的连续性，服务商不得随意更换本项目的经理、主管，如果需要更换时，需经采购人同意后方可更换。

19.8 服务商应按照三甲医院有关要求，建立健全各项管理规章制度、岗位职责和操作流程、工作标准、内部质量控制方案等并提交采购人主管部门备案。服务商的管理人员应加强巡查和监督，建立到科室检查和征求意见的机制，发现存在问题及时解决。采购人主管部门每月对服务商内部的原始质量监督记录表及改进效果进行检查和评估。

19.9 服务商应每月向采购人主管部门提交本月工作小结及下月工作计划。采购人主管部门有权根据工作需要查阅服务商的操作流程、岗位职责、工作标准、工作记录、培训资料及其它相关管理资料（财务和人事资料除外）。

19.10 服务商应建立员工培训制度和培训方案，有岗前培训机构，服务人员100%经过岗前培训合格才能上岗。新员工培训时间不得少于一周，特殊部门应进行特殊培训，试工人员或未经培训的新入职人员不可单独上岗。采购人提出书面换人要求时，服务商应在一个月内完成人员的更换。

19.11各项目经理、主管要加强内部巡视的督查，主管每天不得少于两次现场巡查，了解员工的工作状态并及时掌握现场情况。

19.12 服务商有责任配合采购人接受上级领导部门的监督、检查，并提供必要的资料（财务和人事资料除外）。

19.13 为有效监管服务商提供的院感消毒工作，完善服务商感控培训及管理体系，加强现场监管力度，确保服务商清洁消毒管理工作达到国家卫生相关部门的要求，服务商需在本项目配置具有护理学中级及以上专业技术资格的感控培训监管专员，负责内部重点岗位（如：手术室、ICU、重病房等）的培训，防范因保洁工作不到位而发生感染事件，并对项目进行全面监督检查。

19.14 所有员工入院服务时都需体检，合格的才能上岗。

**四、人员配置**

1、保洁人员年龄男性不超过65岁（含65岁），女性不超过60岁（含60岁）。采购人有权抽查服务商员工，如发现超龄人员并影响现场质量，给予一个月整改期，到期不整改，将扣除该超龄人员岗位当月服务费的50%。

2、**岗位分布情况**

**岗位表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 区域 | 岗位名称 | 岗位数 | 每周设岗天数 | 每天设岗小时 | 服务人数总和 |
|
| 1 | 住院部 | 综合科（特需病区） | 5 | 7 | 8 | 5.83 |
| 2 | 内五科（肿瘤科） | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 3 | 内六科（内分泌科） | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 4 | 内三科（呼吸科） | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 5 | 内四科（含血透） | 1 | 7 | 9 | 1.31 |
| 6 | 4 | 7 | 8 | 4.67 |
| 7 | 内一科（心血管内科） | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 8 | 内二科（消化内科） | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 9 | 眼科 | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 10 | 耳鼻喉科 | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 11 | 儿科 | 2 | 7 | 9 | 2.63 |
| 12 | 儿科ICU | 1 | 7 | 9 | 1.31 |
| 13 | 肛肠科 | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 14 | 妇科 | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 15 | 产科 | 1 | 7 | 10.5 | 1.55 |
| 16 | 产科 | 1 | 7 | 19 | 2.77 |
| 17 | 康复治疗科 | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 18 | 针灸推拿科 | 1 | 7 | 8 | 1.17 |
| 19 | 康复科一区（神经内科） | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 20 | 康复科二区（神经内科） | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 21 | 骨二科三区（显微创伤科） | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 22 | 骨一科三区（脊柱科） | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 23 | 骨三科一区（关节科） | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 24 | 骨三科二区（关节科） | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 25 | 骨二科一区（显微创伤科） | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 26 | 骨二科二区（显微创伤科） | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 27 | 骨一科一区（脊柱科） | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 28 | 骨一科二区（脊柱科） | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 29 | 外三科（普外区） | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 30 | 外四科（神经外科） | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 31 | 重症病房 | 1 | 7 | 6.86 | 1 |
| 32 | 外一科（泌尿外科） | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 33 | 外二科（心胸外科） | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 34 | 手术室 | 15 | 6 | 8 | 15 |
| 35 | ICU | 4 | 7 | 8 | 4.67 |
| 36 | ICU二区 | 5 | 7 | 8 | 5.83 |
| 37 | 皮肤科、介入科 | 3 | 7 | 7.62 | 3.33 |
| 38 | 负1至3楼、设备层科室、通道、楼梯等 | 5 | 7 | 8 | 5.83 |
| 39 | 公区电梯厅、步梯 | 5 | 7 | 8 | 5.83 |
| 40 | 中、晚班 | 5 | 7 | 8 | 5.83 |
| 41 | 住院部洗地（包括通道及办公区） | 3 | 6 | 8 | 3 |
| 42 | 机动人员：终末清洁消毒 | 2 | 6 | 8 | 2 |
| 43 | 门、急诊区域 | 1F门诊大堂 | 4 | 7 | 8 | 4.67 |
| 44 | 1F中药房 | 1 | 7 | 8 | 1.17 |
| 45 | 1F西药房 | 1 | 7 | 8 | 1.17 |
| 46 | 1F传统治疗部 | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 47 | 1F公共洗手间 | 1 | 7 | 8 | 1.17 |
| 48 | 1F楼梯清洁 | 2 | 6.5 | 8 | 2.17 |
| 49 | 发热门诊 | 3 | 7 | 8 | 3.5 |
| 50 | 2F骨科门诊、内儿科门诊、妇科门诊 | 3 | 7 | 8 | 3.5 |
| 51 | 2F注射科 | 1 | 7 | 9 | 1.31 |
| 52 | 2F公共区域 | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 53 | 2F公共洗手间 | 1 | 7 | 8 | 1.17 |
| 54 | 3F大堂、通道、收费处、诊室、公共卫生间等 | 1.5 | 7 | 8 | 1.75 |
| 55 | 1 | 6.5 | 10 | 1.35 |
| 56 | 1 | 6 | 8 | 1 |
| 57 | 1 | 7 | 9 | 1.64 |
| 58 | 4F大堂、通道、收费处、诊室、公共卫生间等 | 2.5 | 6.5 | 8 | 2.71 |
| 59 | 2 | 6.5 | 8.5 | 2.3 |
| 60 | 5F大堂、通道、收费处、诊室、公共卫生间等 | 2 | 6.5 | 8 | 2.17 |
| 61 | 2 | 6.5 | 9 | 2.44 |
| 62 | 急诊EICU | 1 | 7 | 8 | 1.17 |
| 63 | 急诊、综合二区大堂、通道、收费处、诊室、公共卫生间等、急诊收费、急诊药房 | 7 | 7 | 8 | 8.17 |
| 64 | 医技楼 | 放疗科 | 2 | 6 | 8 | 2 |
| 65 | 放射科 | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 66 | 介入室 | 2 | 7 | 10 | 2.92 |
| 67 | 心超声科、检验科大堂 | 3 | 7 | 8 | 3.5 |
| 68 | 内镜中心 | 2 | 7 | 12 | 3.5 |
| 69 | 中心药房 | 1 | 7 | 8 | 1.17 |
| 70 | 检验科 | 1 | 6 | 8 | 1 |
| 71 | 保健科 | 2 | 6 | 8 | 2 |
| 72 | MR | 1 | 7 | 8 | 1.17 |
| 73 | 行政楼 | 办公室、通道等 | 2 | 6 | 8 | 2.18 |
| 1 | 7 | 8 | 1.34 |
| 74 | 药学楼 | 办公室、通道、公共区域、洗手间、楼梯、拉药渣等 | 4 | 6.5 | 8 | 4.33 |
| 75 | 公寓及院史馆 | 公寓通道、院史馆所有区域 | 1 | 7 | 8 | 1.17 |
| 3 | 7 | 9 | 3.5 |
| 76 | 外围及停车场 | 外围、地下停车场循环清洁 | 11 | 7 | 8 | 12.83 |
| 77 | 悦来门诊 | 科室、通道、楼梯、公共卫生间等 | 20 | 6 | 8 | 20 |
| 1 | 7 | 7 | 1.02 |
| 78 | 门诊中、晚班  | 公共区域巡视 | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 79 | 其他 | 仓库 | 1 | 7 | 8 | 1.17 |
| 80 | 清洁物品洗消 | 2 | 7 | 8 | 2.33 |
| 81 | 生活垃圾运送 | 4 | 7 | 8 | 4.67 |
| 82 | 专项保洁岗（门诊楼、医技楼、行政楼等洗地等：包括大厅、通道，全院打蜡） | 6 | 6 | 8 | 6 |
| 83 | 专项保洁岗：全院玻璃清洁 | 5 | 6 | 8 | 5 |
| 84 | 专项保洁岗：全院电梯 | 2 | 6 | 8 | 2 |
| 85 | 专项保洁岗：全院不锈钢 | 2 | 6 | 8 | 2 |
| 86 | 专项保洁岗：全院墙面 | 2 | 6 | 8 | 2 |
| 87 | 专项保洁岗：全院天花、风口 | 3.75 | 6 | 8 | 3.75 |
| 88 | 年假替休 | 4 | 6 | 8 | 4 |
| 89 | 领班 | 8 | 6 | 8 | 8 |
| 90 | 主管 | 4 | 5 | 8 | 4 |
| 91 | 感控培训监管专员 | 1 | 5 | 8 | 1 |
| 92 | 项目经理 | 1 | 5 | 8 | 1 |
| 93 | 　 | **总计** | 260.75 | 　 | 　 | 293.88 |

**五、费用说明**

1.服务商须承诺：中标后应承担员工的工资、加班费、津贴、福利等费用，须严格按照国家规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）和住房公积金。如服务商与其员工之间产生的纠纷属服务商责任的由服务商承担。如有政策性调整最低基本工资，由服务商承担。

2.服务商提供员工职业安全防护用品费用（如手套、口罩、防水围裙、袖套等，特殊防护用品除外）、员工工作服费用、员工在职体检费用、所有员工使用布类的洗涤（含工作服的洗涤）费用。

3.服务商提供地板养护相关药剂、清洁消毒剂、劳保用品、防护用品、垃圾袋（生活）及完成该项目所需工具、设备。服务商使用的地板养护相关药剂、各类清洁剂、消毒剂等应符合国家安全、环保的相关规定及医院感染管理的相关规定，服务商应提供地板养护相关药剂、清洁剂、消毒剂的相关证件材料、说明书等相关资料。

4.服务商的各岗位员工要统一服装，并由服务商负责其员工工服配备。

5.服务商需按岗位需求配备相应人员，以确保现场服务质量。

6.服务商自行配备所使用办公用品：如电脑、考勤设备、打印机、复印机、电话及电话费、办公家具、办公设备和耗材、员工更衣柜等。

**六、其他说明**

1.服务商在为采购人服务过程中涉及到采购人商业秘密资料需给予保密，不得自己使用或泄漏给任何第三人，否则采购人有权追究法律责任。保密期限或协议有效期内及终止后2年。本条款不因协议变更、修改、解除而失效。

2.服务商在规定的保洁管理服务中所发生的安全事故，因服务商过失而造成的损失由服务商依法承担相应责任。

3.采购人不接受服务商任何因遗漏报价而发生的费用追加，因服务商违反《中华人民共和国劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失的全部由服务商承担。

4.报价包含所有初始化费用、一切税费及招投标的所有费用。

5.未经采购人同意，服务商不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包，一经查实采购人有权单方面立即终止合同，并不予任何补偿。

6.公用水电（包括空调、保洁服务、办公、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备、服务商办公等各类用电）费用由采购人承担；采购人负责提供各类垃圾桶，生活垃圾及医疗废物的外运费和垃圾处理费用，由采购人提供。

7.采购人负责提供：

7.1 锐器盒，医疗垃圾袋。

7.2 手术室、ICU、血透的消毒用品及防护用品。

7.3 医护人员使用的清洁剂、消毒剂。

7.4 各类纸巾、皂液、洗手液等易耗品（如有）。

7.5 如遇公共安全事件（如重大疫情等情况）及院感特殊要求所增加的防护用品、消毒用品。

7.6 采购人按实际免费提供服务商管理办公用房、业务用房。

**七、履约保证金**

合同金额的5%；签订合同后10个工作日内，乙方以（电汇/汇票/支票/保函等）形式缴纳履约保证金；服务期满后乙方无违约情况，乙方出具付款申请和本合同复印件，甲方60日内一次性无息退还给乙方。

**八、付款方式**

1.每月结算一次，服务商按采购人合同要求完成工作，考核合格后，采购人在收到发票后60天内一次性支付。

2.服务人员单价为固定价格，即在合同期内人员单价不因任何因素而作调整。

3.服务人员需在采购人的考勤系统上进行打卡，考勤结果作为支付依据之一。