**技术、服务及其他要求**

（注：本章的技术、服务及其他要求中，带“★”的要求为实质性要求。采购人、代理机构应当根据项目实际要求合理设定，并在第五章符合性审查中明确响应要求。）

**1.采购内容**

采购包1：

采购包预算金额（元）: 7,830,787.00

采购包最高限价（元）: 7,830,787.00

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购品目名称 | 标的名称 | 数量 (计量单位) | 标的金额 （元） | 所属行业 | 是否涉及核心产品 | 是否涉及采购进口产品 | 是否涉及强制采购节能产品 | 是否涉及优先采购节能产品 | 是否涉及优先采购环境标志产品 |
| 1 | 物业管理服务 | 综合物业服务一 | 1.00（项） | 7,830,787.00 | 物业管理 | 否 | 否 | 否 | 否 | 否 |

**报价要求**

采购包1：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 报价内容 | 数量（计量单位） | 最高限价 | 价款形式 | 报价说明 |
| 1 | 综合物业服务一 | 1.00（项） | 7,830,787.00 | 总价 | 无 |

★注：采购包涉及采购货物的，投标人响应产品应当明确品牌和规格型号并指向唯一产品，不能指向唯一产品的，应通过报价表唯一产品说明栏补充说明。

**本项目涉及核心产品：**

采购包1：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购品目名称 | 标的名称 | 产品名称 |
| 不涉及 | | | |

注：涉及核心产品的，具体评审规定见第五章。

**本项目涉及采购进口产品：**

采购包1：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购品目名称 | 标的名称 | 产品名称 |
| 不涉及 | | | |

★注：不涉及采购进口产品时，投标人不得提供进口产品进行响应；涉及采购进口产品时，如国产产品满足采购需求，也可提供国产产品进行响应。

**本项目涉及强制采购节能产品：**

采购包1：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购品目名称 | 标的名称 | 产品名称 |
| 不涉及 | | | |

★注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的产品，投标人应当提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（http://cx.cnca.cn）的认证信息截图，否则作无效投标处理。具体要求详见第五章符合性审查表。

**本项目涉及优先采购节能产品：**

采购包1：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购品目名称 | 标的名称 | 产品名称 |
| 不涉及 | | | |

注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中优先采购的产品，投标人提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（http://cx.cnca.cn）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

**本项目涉及优先采购环境标志产品：**

采购包1：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购品目名称 | 标的名称 | 产品名称 |
| 不涉及 | | | |

注：响应产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品，投标人提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（http://cx.cnca.cn）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

**2.技术要求**

采购包1：

标的名称：综合物业服务一

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 符号标识 | 技术要求名称 | 技术参数与性能指标 |
| 1 |  | 服务范围及内容 | 1.保洁服务  ★1.1服务范围  （1）南城院区1号楼：1至6楼的所有公共区域；  （2）南城院区1号楼：1至6楼、医学影像科、医学检验科；  （3）南城院区2号楼：1至11楼；  （4）南城院区3号楼：3至12楼的所有公共区域；办公室会议室、休息区、档案室、院领导办公室；  （5）南城院区4号楼：1至4楼；  （6）南城院区5号楼：1至12楼及所有公共区域；  （7）南城院区1至5号楼外围硬化道路、院坝及所有公共区域、2个地下车库公共区域。  1.2服务内容  ※（1）保洁、卫生清扫、垃圾收集、清运等相关服务；  ★（2）中午、晚间、夜间错时保洁等相关服务；（提供承诺函并加盖投标人公章，格式自拟）  ※（3）各个大门口内外所有悬浮玻璃顶棚的卫生清扫，冲洗等相关服务；  ※（4）每栋楼的楼顶卫生清理等相关服务；  ※（5）各个电梯轿厢内卫生清理等相关服务；  ※（6）每周至少保洁病区各种治疗车一次；  ※（7）每日收送生活垃圾并处置(如有关部门要求垃圾分类，则执行有关部门的规定)；  ※（8）送化验单、大小便、血液、体液等标本；  ※（9）每周协助护士更换各类大桶消毒液，清洁各类大桶(护士长监督)。协助护士长领取物资；  ★（10）完成采购人交办的各项临时工作任务，如抬病人、抬床及床垫、搬氧气及药品、搬桌子板凳、搬机器、搬病历、清淤及临时性突击工作、拆挂窗帘等；（提供承诺函并加盖投标人公章，格式自拟）  ※（11）协助所辖各科室的物资领用，在保证保洁服务工作质量的前提下，合理听从护士长的其他临时性工作安排；  ※（12）配合当地政府和采购人适时开展环境综合治理工作；  ※（13）承担“门前三包”工作；  ※（14）协助责任区域控烟工作；  ※（15）完成采购人交办的各项临时工作任务，如打扫会议室及临时性突击工作等。  2.护工服务  ★2.1服务范围  南城院区（医学检验科、输血科、血液净化中心、超声医学科排号员、内镜室、病理科、健康管理中心、医保管理科、病案科）  2.2服务内容  ※（1）收集整理相关临床科室的病例；  ※（2）内镜清洗、保养、病区的清洁及科室负责人交办的临时性工作安排；医疗废物的回收处理。  ※（3）检查患者的检查单排序、叫号、相关信息录入等相关工作；  ★（4）完成采购人交办的各项临时工作任务，如抬床及床垫、搬桌子椅子、文件柜、拆挂窗帘、隔帘、清洗空调内机网、搬药品、搬设施设备及临时性突击工作等。（提供承诺函并加盖投标人公章，格式自拟）  3.医背护工服务  ★3.1服务范围  南城院区（病理科、超声医学科、医学检验科、医学影像科、输血科、健康管理中心、医保管理科、门诊导医、肛肠科、胸外科临床、神经外科临床、耳鼻喉科临床、妇、产科临床、消化科临床、消化科门诊、急诊科临床、神经内科临床、普外科临床、心血管内科临床、骨创临床、骨脊临床、眼科临床、泌尿一病区、泌尿二病区、艾防门诊、内分泌科门诊）  ※3.2服务内容：协助信息录入、资料整理。  4.导检服务  ★4.1服务范围：南城院区（健康管理中心）  4.2服务内容：  ※（1）负责检查患者的检查单排序、叫号、相关信息录入、打印、整理等相关工作；  ※（2）负责客户体检后的资料打印、整理、装订、分类、发放及相关解释工作；  ※（3）维护就诊秩序，保持一对一接诊模式，注意病人隐私性保护，做到一医、一患、一诊室；  ★（4）负责做好前来科室体检客户正能量的宣传和解释工作，微笑服务、文明用语、正确引导客户有序排队工作等。（提供承诺函并加盖投标人公章，格式自拟）  5.医废收集  ★5.1服务范围：南城院区（1-4号楼、5号楼医废、1-5号楼可回收物）  5.2服务内容：  ★（1）负责全院医疗废物的打包、扫码交接、称重、贴标签、做好内部的交接记录，按照医院要求路线，运送到院内医疗废物暂存间，按照医废管理要求，规范入库、装箱、出库等相关工作；（提供承诺函并加盖投标人公章，格式自拟）  ※（2）负责对各科室收取的医疗废物，进行分类装箱，当面与医废处置单位工作人员进行扫码交接，出库并协助医废处置单位上车；  ※（3）负责医疗废物暂存间的卫生打扫、地面的消毒、紫外线消毒灯的按时开关、医疗废物用具的消毒、各类物品摆放等工作；  ※（4）负责完善医疗废物暂存间的各项记录的认真填写和更新；  ※（5）了解和遵守医疗废物的各项规章制度和职责及禁止事项，严禁私自变卖或擅自处理医疗废物。  ★（6）认真完成各项临时性工作任务。（提供承诺函并加盖投标人公章，格式自拟）  6.驾驶员  ★6.1服务范围：南城院区（院办）  6.2服务内容：  ※（1）服务热情周到，熟悉急救运行流程，配合医护人员做好院前救护工作；  ※（2）严格遵守交通法则，熟练掌握驾驶技术，熟悉辖区地图与交通情况，听从调遣，听从急救医师的指挥，将患者快速、平稳送达目的地；  ★（3）不以岗谋私，严禁向患者或家属索要财物；（提供承诺函并加盖投标人公章，格式自拟）  ※（4）每次完成出车任务及时加足油、水、检查车辆，排除故障，为下一次急救做好充足准备，出现故障及时上报；  ▲（5）急救车辆停放在院内指定位置，值班人员坚守岗位，保证通讯畅通，非值班人员接到临时性任务及时到达，24小时随叫随到，及时出诊。（提供承诺函并加盖投标人公章，格式自拟）  ※（6）交接班时交接好车辆，除急救设备和药品外的随车物品和通讯工具并填好交接记录。  ▲（7）爱护车辆，做好勤检查，勤调整，以保证车况性能良好，每周对车辆进行一次全面检查。（提供承诺函并加盖投标人公章，格式自拟）  ▲（8）认真完成各项临时性工作任务。（提供承诺函并加盖投标人公章，格式自拟）  ★6.3驾驶员须具有B2驾驶证及客运从业资格证。  7.项目经理  ★7.1服务范围：南城院区  ※7.2服务内容：负责全院的日常管理工作。  8.智慧医院物业系统服务  ★8.1服务范围：南城院区  8.2物业系统要求：  ▲（1）物业人员档案管理：包括人员照片、姓别、年龄、所属部门、工作种类、工作范围、工作情况、工作量、完成质量，支持人员档案资料导入、导出功能。（投标文件提供档案管理功能测试二维码）  ※（2）部门管理：后台可以设置多部门，便于筛选员工。  ※（3）工单管理：运送工单、生活护理工单、保洁工单、医废工单、水电气抄表工单、设备维修工单、设备更换工单、其它工单。  （4）物业巡检管理：  ※①巡检区域管理：后台可设置多个巡检区域，便于区分。  ②巡检点管理：  ※1）针对每个区域可以设置多个巡检点。  ※2）巡检点可单独设置电子围栏，指定区域内才可以提交。  ※3）每个巡检点可设置多个巡检项，可以设置正常\异常、数值。  ▲4）巡检点二维码。（投标文件提供巡检点功能测试二维码）  ※③巡检路线管理：可以设置多个巡检路线，一个路线可以绑定多个巡检点。  ※④时间段管理：巡检周期可设置多个类型，每日、每周、每月。  ※⑤巡检任务管理：后台可针对巡检路线设置巡检计划、结束时间等；按照创建的巡检计划规则生成巡检任务。  ※（5）排班管理：排班日程管理、排班组管理、排班成员管理、排班项目管理。  ※（6）考勤管理：考勤日程管理、考勤组管理、考勤成员管理、考勤项目管理。  ▲（7）保洁管理：周期建单、临时建单、环境巡查、终末消毒，卫生打扫采用扫描清洁点二维码签到，打扫完毕拍照留证。（投标文件提供卫生打扫清洁点功能测试二维码）  ▲（8）设备管理：设立对所有设备进行二维码绑定，设备报修、设备更换、设备巡检都可以采用扫码完成，支持拍照上传功能。（投标文件提供设备管理功能测试二维码）  ▲（9）通知公告管理：支持所有人接收、指定分组接收、接定人员接收（投标文件提供设备管理功能测试二维码）  ▲（10）信息交流管理：支持图文发布、回复等功能。（投标文件提供信息交流管理功能测试二维码）  ▲（11）后台大数据展示：对所有物业人员及设备进行全面展示，可根据招标方要求进行实时修改。（投标文件提供考勤管理大数据展示截图、保洁管理大数据展示截图、设备管理大数据展示截图）  ▲(12)后台可视化分析：对所有物业人员及设备进行全面可视化分析，可根据招标方要求进行实时修改。（投标文件提供可视化分析功能测试二维码）  ★（13）招标方提出合理的功能修改、增加、删除等要求，投标方应在20个工作日内完成要求；如投标方不能按时完成，招标方有权终止合同，一切损失由投标方承担。（提供承诺函并加盖投标人公章，格式自拟）  ★9.具有下列情形之一的，不得聘为服务人员  （1）曾受过各类刑事处罚的；  （2）曾被开除公职的；  （3）有违法、违纪行为正在接受审查的；  （4）尚未解除党纪、政纪处分的；  （5）现役军人，在读学生；  （6）其他不适宜从事劳务服务人员工作的；  （7）有其他违反国家法律法规行为的。 |
| 2 |  | 服务岗位配备 | 1.服务岗位配备及人员工资构成明细   |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 科室 | 岗位 | 岗位分类 | ★人数 | ★含社保、工伤、失业、医疗、劳保福利、管理费及税费单价最高限价（元/月/人） | ★人数费用合计最高限价  （元/月） | 备注 | | 1 | 1号楼一楼 | 保洁 | / | 2 | 2958.78 | 5917.56 |  | | 2 | 1号一楼急诊科 | 保洁 | / | 2 | 2958.78 | 5917.56 |  | | 3 | 1号楼二楼 | 保洁 | / | 2 | 2958.78 | 5917.56 |  | | 4 | 1号楼三楼 | 保洁 | / | 1 | 2958.78 | 2958.78 |  | | 5 | 1号楼四楼 | 保洁 | / | 1 | 2958.78 | 2958.78 |  | | 6 | 1号楼五楼 | 保洁 | / | 1 | 2958.78 | 2958.78 |  | | 7 | 1号楼六楼 | 保洁 | / | 1 | 2958.78 | 2958.78 |  | | 8 | 医学影像科 | 保洁 | / | 2 | 2958.78 | 5917.56 |  | | 9 | 医学检验科 | 保洁兼护工 | / | 2 | 2958.78 | 5917.56 |  | | 10 | 2号楼一楼 | 保洁1 | / | 2 | 2958.78 | 5917.56 |  | | 11 | 2号楼一楼输血科 | 保洁兼护工 | / | 1 | 2958.78 | 2958.78 |  | | 12 | 2号楼二楼胸外科 | 保洁 | / | 2 | 2958.78 | 5917.56 |  | | 13 | 2号楼三楼神经外科 | 保洁 | / | 2 | 2958.78 | 5917.56 |  | | 14 | 3号楼3楼泌尿二病区 | 保洁 | / | 1 | 2958.78 | 2958.78 |  | | 15 | 2号楼四楼泌尿一病区 | 保洁 | / | 2 | 2958.78 | 5917.56 |  | | 16 | 2号楼五楼骨创病区 | 保洁 | / | 2 | 2958.78 | 5917.56 |  | | 17 | 3号楼四楼骨脊病区 | 保洁 | / | 1 | 2958.78 | 2958.78 |  | | 18 | 2号楼六楼产科 | 保洁 | / | 2 | 2958.78 | 5917.56 |  | | 19 | 2号楼七楼妇科 | 保洁 | / | 1 | 2958.78 | 2958.78 |  | | 20 | 2号楼八楼肝胆、烧伤整形科 | 保洁 | / | 2 | 2958.78 | 5917.56 |  | | 21 | 2号楼九楼普外科 | 保洁 | / | 2 | 2958.78 | 5917.56 |  | | 22 | 2号楼十楼眼、耳鼻咽喉科 | 保洁 | / | 2 | 2958.78 | 5917.56 |  | | 23 | 2号楼十一楼病理科 | 保洁 | / | 1 | 2958.78 | 2958.78 |  | | 24 | 3号楼10-12楼行政办公区 | 保洁 | / | 1 | 2958.78 | 2958.78 |  | | 25 | 4号楼2-4楼感染性疾病科 | 保洁 | / | 2 | 2958.78 | 5917.56 |  | | 26 | 4号楼一楼发热门诊 | 保洁 | / | 1 | 2958.78 | 2958.78 |  | | 27 | 1-4号楼外围 | 保洁 | / | 3 | 2958.78 | 8876.34 |  | | 28 | 1-4号楼错时 | 保洁 | / | 2 | 2958.78 | 5917.56 |  | | 29 | 1-4号楼 | 医废收集 | / | 2 | 2991.34 | 5982.68 |  | | 30 | 5号楼一楼 | 保洁 | / | 1 | 2958.78 | 2958.78 |  | | 31 | 5号楼二楼 | 保洁 | / | 1 | 2958.78 | 2958.78 |  | | 32 | 5号楼二楼新生儿科 | 保洁 | / | 2 | 2958.78 | 5917.56 |  | | 33 | 5号楼三楼普儿科 | 保洁 | / | 3 | 2958.78 | 8876.34 |  | | 34 | 5号楼四楼健康管理中心 | 保洁 | / | 2 | 2958.78 | 5917.56 |  | | 35 | 5号楼五楼血液净化中心 | 保洁兼护工 | / | 4 | 3154.13 | 12616.52 |  | | 36 | 5号楼六楼肾内科 | 保洁 | / | 3 | 2958.78 | 8876.34 |  | | 37 | 5号楼七楼内分泌科 | 保洁 | / | 2 | 2958.78 | 5917.56 |  | | 38 | 5号楼八楼呼吸与危重症医学科 | 保洁 | / | 3 | 2958.78 | 8876.34 |  | | 39 | 5号楼九楼心血管内科 | 保洁 | / | 3 | 2958.78 | 8876.34 |  | | 40 | 5号楼十楼神经内科 | 保洁 | / | 3 | 2958.78 | 8876.34 |  | | 41 | 5号楼十一楼消化内科 | 保洁 | / | 3 | 2958.78 | 8876.34 |  | | 42 | 5号楼十二楼 | 保洁 | / | 1 | 2958.78 | 2958.78 |  | | 43 | 5号楼错时 | 保洁 | / | 1 | 2958.78 | 2958.78 |  | | 44 | 5号楼外围 | 保洁 | / | 1 | 2958.78 | 2958.78 |  | | 45 | 5号楼负一楼车库 | 保洁 | / | 1 | 2958.78 | 2958.78 |  | | 46 | 5号楼负二楼车库 | 保洁 | / | 1 | 2958.78 | 2958.78 |  | | 47 | 5号楼医废 | 医废收集 | / | 1 | 2991.34 | 2991.34 |  | | 48 | 1-5号楼可回收物 | 医废收集 | / | 1 | 3154.13 | 3154.13 |  | | 49 | 超声医学科排号员 | 护工 | / | 1 | 3045.60 | 3045.60 |  | | 50 | 内镜室 | 保洁兼护工 | / | 3 | 3045.60 | 9136.80 |  | | 51 | 项目负责人 | 经理 | / | 1 | 3533.99 | 3533.99 |  | | 52 | 管理员 | 保洁主管 | / | 2 | 3099.86 | 6199.72 |  | | 53 | 病理科 | 医背护工 | 医技助理 | 1 | 3249.74 | 3249.74 |  | | 54 | 护工 | / | 1 | 3146.38 | 3146.38 |  | | 55 | 超声医学科 | 医背护工1 | 医技助理1 | 8 | 3249.74 | 25997.92 |  | | 56 | 医背护工2 | 医技助理2 | 3 | 3094.70 | 9284.10 |  | | 57 | 医学检验科 | 医背护工1 | 医技助理1 | 2 | 3404.78 | 6809.56 |  | | 58 | 医背护工2 | 医技助理2 | 8 | 3353.10 | 26824.80 |  | | 59 | 医学影像科 | 医背护工1 | 医技助理1 | 3 | 3404.78 | 10214.34 |  | | 60 | 医背护工2 | 医技助理2 | 1 | 3353.10 | 3353.10 |  | | 61 | 输血科 | 医背护工 | 医技助理 | 1 | 3353.10 | 3353.10 |  | | 62 | 健康管理中心 | 导检1 | / | 7 | 2371.07 | 16597.49 |  | | 63 | 导检2 | / | 4 | 3146.27 | 12585.08 |  | | 64 | 医背护工1 | 医疗助理1 | 2 | 3921.58 | 7843.16 |  | | 65 | 医背护工2 | 医技助理2 | 1 | 3353.10 | 3353.10 |  | | 66 | 医背护工3 | 医技助理3 | 2 | 3146.38 | 6292.76 |  | | 67 | 医保管理科 | 护工 | / | 3 | 2371.07 | 7113.21 |  | | 68 | 医背护工 | 行后助理 | 1 | 3146.27 | 3146.27 |  | | 69 | 病案科 | 护工 | / | 1 | 2371.07 | 2371.07 |  | | 70 | 门诊导医 | 医背护工1 | 护理助理1 | 10 | 2371.07 | 23710.70 |  | | 71 | 医背护工2 | 护理助理2 | 1 | 3249.63 | 3249.63 |  | | 72 | 肛肠科 | 医背护工 | 医疗助理 | 1 | 3921.58 | 3921.58 |  | | 73 | 胸外科临床 | 医背护工 | 医疗助理 | 1 | 3921.58 | 3921.58 |  | | 74 | 神经外科临床 | 医背护工1 | 医疗助理1 | 2 | 3921.58 | 7843.16 |  | | 75 | 医背护工2 | 医技助理2 | 1 | 3353.10 | 3353.10 |  | | 76 | 耳鼻喉科临床 | 医背护工 | 医疗助理 | 4 | 3921.58 | 15686.32 |  | | 77 | 妇、产科临床 | 医背护工 | 医疗助理 | 4 | 3921.58 | 15686.32 |  | | 78 | 消化科临床 | 医背护工 | 医疗助理 | 2 | 3921.58 | 7843.16 |  | | 79 | 消化科门诊 | 医背护工 | 护理助理 | 1 | 2371.07 | 2371.07 |  | | 80 | 急诊科临床 | 医背护工 | 医疗助理 | 2 | 3921.58 | 7843.16 |  | | 81 | 神经内科临床 | 医背护工 | 医疗助理 | 2 | 3921.58 | 7843.16 |  | | 82 | 普外科临床 | 医背护工 | 医疗助理 | 5 | 3921.58 | 19607.90 |  | | 83 | 心血管内科临床 | 医背护工 | 医疗助理 | 2 | 3921.58 | 7843.16 |  | | 84 | 骨创临床 | 医背护工 | 医疗助理 | 3 | 3921.58 | 11764.74 |  | | 85 | 骨脊临床 | 医背护工 | 医疗助理 | 1 | 3921.58 | 3921.58 |  | | 86 | 眼科临床 | 医背护工 | 医疗助理 | 3 | 3921.58 | 11764.74 |  | | 87 | 泌尿一病区 | 医背护工 | 医疗助理 | 1 | 3921.58 | 3921.58 |  | | 88 | 泌尿二病区 | 医背护工 | 医疗助理 | 1 | 3921.58 | 3921.58 |  | | 89 | 艾防门诊 | 医背护工 | 医技助理 | 1 | 3714.86 | 3714.86 |  | | 90 | 内分泌科门诊 | 医背护工 | 护理助理 | 1 | 2371.07 | 2371.07 |  | | 91 | 院办 | 驾驶员 | / | 3 | 4955.45 | 14866.35 |  | | 一 | **合计** |  |  | **193** |  | **612992.52** |  | | 二 | 全院生活垃圾袋费用 |  |  |  |  | 8000.00 |  | | 三 | 医疗垃圾袋(含白垃圾袋） |  |  |  |  | 5390.00 |  | | 四 | 垃圾袋税费 |  |  |  |  | 449.90 |  | | 五 | **含税合计（元/月）** |  |  |  |  | 626832.42 |  |   **注：含社保、工伤、失业、医疗、劳保福利、管理费及税费单价的报价不得超过其最高限价，人数费用合计不得超过最高限价，否则作无效投标处理。**  ★2.投标人须承诺在职期间为其购买劳动法规定的各项保险，其人员工资标准、劳保、福利等应执行国家和地方政府的相关法律法规和部门规章。（提供承诺函，格式自拟）  ★3.年龄要求  男不超过60周岁，女不超过55周岁(如工作能力强，健康状况好，可适当放宽)。  4.部分岗位定额补贴构成明细   |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 科室 | 岗位 | 人数 | 特殊岗位及定额补贴 | 岗位定额补贴补基本工资低于1970元/月差额后的剩余金额（元/月） | 备注 | | 内容 | | 1 | 1号楼一楼 | 保洁1 | 1 | 门诊大厅新增电梯，轿厢内所有卫生清理补贴 | 30.00 |  | | 2 | 保洁2 | 1 | 每天不定时消毒擦拭7台设备灰尘、污渍每月补贴（门诊大厅就诊挂号机5台）100元；1号楼2号电梯轿厢内卫生清理补贴。 | 130.00 |  | | 3 | 1号一楼急诊科 | 保洁1 | 1 | 1号楼药品库房旁小电梯轿厢内卫生清理补贴 | 30.00 |  | | 4 | 1号楼二楼 | 保洁1 | 1 | 药库垃圾清运补贴 | 10.00 |  | | 5 | 保洁2 | 1 | 1号楼2号电梯轿厢内卫生清理补贴 | 30.00 |  | | 6 | 1号楼三楼 | 保洁 | 1 | 打扫新增门诊诊室所有公共区域卫生补贴。 | 180.00 |  | | 7 | 1号楼四楼 | 保洁 | 1 | 增加基本工资的0.5人费用（一人负责一个科室卫生）。 | 530.00 |  | | 8 | 1号楼五楼 | 保洁 | 1 | 打扫新增门诊四楼新增诊室所有公共区域卫生补贴。 | 280.00 |  | | 9 | 2号楼一楼 | 保洁1 | 1 | 2号楼2号电梯轿厢内卫生清理补贴。 | 30.00 |  | | 10 | 保洁2 | 1 | 1-2号楼车库卫生清理补贴。 | 280.00 |  | | 11 | 2号楼三楼神经外科 | 保洁 | 2 | 1楼前后大厅玻璃顶棚不定时卫生清理各130元/人/月。 | 260.00 |  | | 12 | 3号楼3楼泌尿二病区 | 保洁 | 1 | 前后平台、平台所有房间卫生清理、增加基本工资的0.5人费用、3号楼一楼大厅卫生清理、3号楼新电梯轿厢内卫生清理，共计补贴。 | 855.00 |  | | 13 | 2号楼五楼骨创病区 | 保洁 | 1 | 2号楼3号电梯轿厢内卫生清理补贴。 | 30.00 |  | | 14 | 3号楼四楼骨脊病区 | 保洁 | 1 | 增加基本工资的0.5人费用（一人负责一个科室卫生）、3号楼小电梯轿厢内卫生清理，共计补贴。 | 555.00 |  | | 15 | 2号楼七楼妇科 | 保洁 | 1 | 大厅卫生（两个科室共用区域）补贴400元。 | 330.00 |  | | 16 | 2号楼八楼肝胆、烧伤整形科 | 保洁 | 1 | 2号楼医务人员专用电梯轿厢内卫生清理补贴。 | 30.00 |  | | 17 | 2号楼九楼普外科 | 保洁 | 2 | 2号楼1号电梯轿厢内卫生清理补贴。 | 60.00 |  | | 18 | 2号楼十楼眼、耳鼻咽喉科 | 保洁 | 2 | 卫生清理增量工作，每月共补贴 | 460.00 |  | | 19 | 3号楼10-12楼行政办公区 | 保洁 | 1 | 行政休息区、7个院长办公室卫生清洁、三个档案室卫生清理、增加基本工资的0.5人费用、3号楼大电梯轿厢内卫生清理共补贴。 | 1235.00 |  | | 20 | 4号楼2-4楼感染性疾病科 | 保洁1 | 2 | 不定时打扫4号楼四楼卫生清理、特殊科室岗位补贴、每周三负责120急救车集中消杀一次、不定时清理4号楼一楼配电房卫生。 | 1060.00 |  | | 22 | 4号楼一楼发热门诊 | 保洁 | 1 | 发热门诊每天全面消杀补贴。 | 180.00 |  | | 23 | 1-4号楼外围 | 保洁 | 2 | 不定期清理所有文化展板、连心桥卫生共补贴 | 210.00 |  | | 24 | 1-4号楼 | 医废收集 | 1 | PCR室医废收集、发热门诊等新增点位医废收集、特殊岗位补贴、每天协助佳境医废处置单位上车增量工作、每天收集所有临床（含康复科、影像科，重症医学）科室的玻璃瓶、特殊岗位共计补贴。 | 700.00 |  | | 25 | 医废收集 | 1 | 岗位补贴0.5人基本工资、增量劳保费、每天协助佳境医废处置单位上车及医废数据汇总和出库增量工作补贴、每天收集所有临床（含康复科、影像科，重症医学）科室的玻璃瓶、特殊岗位共计补贴。 | 1395.00 |  | | 26 | 5号楼二楼 | 保洁 |  | 5号楼污物电梯厢内卫生清理补贴。 | 30.00 |  | | 27 | 5号楼三楼普儿科 | 保洁 | 1 | 5号楼医务人员电梯轿厢内卫生清理补贴。 | 30.00 |  | | 28 | 5号楼五楼血液净化中心 | 保洁兼护工 | 1 | 5号楼透析室专用电梯轿厢内卫生清理补贴。 | 50.00 |  | | 29 | 5号楼六楼肾内科 | 保洁 | 1 | 5号楼6号电梯轿厢内卫生清理补贴。 | 30.00 |  | | 30 | 5号楼七楼内分泌科 | 保洁 | 1 | 5号楼2号电梯轿厢内卫生清理补贴。 | 30.00 |  | | 31 | 5号楼八楼呼吸与危重症医学科 | 保洁 | 1 | 5号楼3号电梯轿厢内卫生清理补贴。 | 30.00 |  | | 32 | 5号楼十楼 | 保洁 | 1 | 5号楼7号电梯轿厢内卫生清理补贴。 | 30.00 |  | | 33 | 5号楼十一楼消化内科 | 保洁2 | 2 | 5号楼1号、5号电梯轿厢内卫生清理共补贴。 | 60.00 |  | | 34 | 5号楼医废 | 医废收集 | 1 | 每天协助佳境医废处置单位上车、每天收集所有临床（含康复科、影像科，重症医学）科室的所有玻璃瓶、特殊岗位共计补贴。 | 500.00 |  | | 35 | 1-5号楼可回收物 | 医废收集 | 1 | 特殊岗位补贴 | 100.00 |  | | 36 | 超声医学科排号员 | 护工 | 1 | 排号员，每月岗位补贴。 | 400.00 |  | | 37 | 内镜室 | 保洁兼护工 | 3 | 保洁员兼护工（特殊科室)，岗位共计补贴 | 900.00 |  | | 38 | 管理员 | 保洁主管 | 2 | 1-5号楼22台电梯打油、购买不锈钢亮油及材料（白洁布，去污剂、专用方巾等材料费用共计补贴。 | 600.00 |  | | 39 | 超声医学科 | 医技助理 | 11 | 每月考核奖共计补贴 | 3300.00 |  | | 一 | **合 计** | |  |  | 14980.00 |  | | 二 | 税费（按3.36%计算） | |  |  | 503.33 |  | | 三 | **含税合计（元/月）** |  |  |  | **15483.33** |  | | 四 | **含税合计（元/年）** |  |  |  | **185799.96** |  |   5.临时事务单次价目表   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 具体服务事项 | 单价/元 | 单次金额 | 大概次数/月 | 大概费用/月（元） | 年大概费用/年（元） | | 为临床科室搬加床及床垫 | 6 | 7元/张 | 200 | 1200 | 14400 | | 搬会议室桌子 | 2 | 2元/张 | 120 | 240 | 2880 | | 搬单靠背椅 | 2 | 2元/张 | 180 | 360 | 4320 | | 单办公桌 | 6 | 6元/张 | 70 | 420 | 5040 | | 文件柜 | 12 | 12元/张 | 10 | 120 | 1440 | | 长靠背椅 | 5 | 5元/张 | 50 | 250 | 3000 | | 搬设施设备（如废旧空调、冰箱、废旧设备等） | 35 | 35元/台 | 10 | 350 | 4200 | | 突击性工作任务（如:开荒及改装后现场卫生突击等工作，视现场实际工作量大小适当增减单价） | 30 | 30元/人 | 18 | 540 | 6480 | | 拆挂窗帘 | 120 | 120元/楼 | 6 | 720 | 8640 | | 拆挂隔帘 | 120 | 120元/楼 | 6 | 720 | 8640 | | 清洗空调内机网子灰尘 | 120 | 120元/楼 | 6 | 720 | 8640 | | 到市疾控中心搬药品 | 30 | 30元/人 | 10 | 300 | 3600 | | 打扫3号楼12楼会议室 | 40 | 40元/次 | 30 | 1200 | 14400 | | 打扫3号楼1003会议室 | 15 | 15元/次 | 20 | 300 | 3600 | | 打扫5号楼12楼大会议室 | 80 | 80元/次 | 20 | 1600 | 19200 | | 定期清理所有楼顶垃圾、泥土 | 65 | 65元/次 | 2 | 130 | 1560 | | 清洗1—3号楼、5号楼大门口悬浮玻璃顶棚尘土。 | 440 | 440元/次 | 4次/年 | / | 1760 | | 特殊区域(如；发热门诊区域、急救车拉发热患者后的喷洒等消毒处理） | 20 | 20元/次 | 30 | 600 | 7200 | |  |  |  |  | 不含税 | 119000 | |  |  |  |  | 税费 | 3998 | |  |  |  |  | 含税 | 122998 | |
| 3 |  | 岗位设置及岗位职责 | ★**1.岗位设置**  设保洁员、保洁主管、护工、医背护工、导检、医废收集、驾驶员及项目经理岗位。  **★2.岗位职责**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | **序号** | **岗位名称** | **具体职责** | | 1 | 保洁员 | 1.负责卫生清扫工作；  2.负责门、窗、地面、桌椅、卫生间、墙体、所有展示牌、宣传栏、梯间、公共区域扶手、玻璃等清洁擦拭和消毒工作；  3.保持地面干净、无卫生死角；保持墙体、顶部、灯罩光亮无蜘蛛网、无污渍；保持厕所和洗手盆无污垢和异味；  4.负责生活垃圾分类包装、及时清理、转运到指定地点，勤换垃圾袋，勤洗垃圾桶；  5.熟悉医院各科室的具体位置，积极主动搀扶老、弱、病、残的患者，态度和蔼，面带笑容，正确指引路线；  6.工作中发现可疑人员(小偷、吸毒人员等),应及时报告医院保 卫科或服务中心管理人员；  7.发现在医院内吸烟者，主动上前文明劝导；  8.爱岗敬业，忠于职守，团结友爱，按时签到，严禁私拉帮派，服从管理人员的工作分配及管理，工作期间严格遵守各项管理制度；  9.认真完成院方及服务中心交办的各项临时工作任务；  10.节约用水、用电，爱护公共设施设备，不得人为损坏任何公共设施设备；  11.不同区域所涉及的不同工作内容由采购人与中标人在合同中书面约定。 | | 2 | 保洁主管 | 1.负责现场的管理、监督、协调、环境卫生、接待、回访等服务工作；　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　2.全面掌握现场的所有公共区域、熟悉相关设施设备的操作流程；  3.负责监督各岗位的出勤、着装、规范行为礼仪等工作；  4.负责统计和填报采购计划、保管、发放各类物资、回收考勤表等相关工作；  5.负责本项目员工在工作中的不合格事项，并进行纠正、引导、跟踪整改、验证整改情况，并做好相关记录；  6.负责收集和整理医院各部门及护士长、科室主任、医院领导等投诉、考评和回访等相关工作；  7.负责协助项目经理，收集具有物业价值的相关信息，为进一步推动现场物业管理工作出谋划策；  8.负责监督各科室每周对保洁人员服务质量、工作状态的考评及内部整改情况，不能走形式和过场，必须落实整改到位；  9.积极主动配合院方各部门负责人及领导安排的各项临时工作任务，做到人、物的绝对安全；  10.在日常工作中，随时关心和留意员工的身体状况，如发现精神有异常情况，立即采取相应措施，把损失降到最低限度；  11.协助项目经理，做好前来应聘保洁工作的人员登记和宣传工作，为后期替补人员做好人员储备工作；  12.负责新入职员工的岗前培训、操作流程的引导工作，在岗员工的培训工作；  13.加强PVC地板的管理和日常养护工作；  14.认真完成各项临时性工作任务。 | | 3 | 护工 | 1.每天提前5—10分钟到科室做好相关卫生清洁及物品的整理工作，确保全天接诊工作的顺利；  2.熟悉医院各科室的具体位置，积极主动搀扶老、弱、病、残的患者，态度和蔼，面带笑容，正确指引路线；  3.协助主治医生做好病人的检查、治疗等相关辅助工作；  4.发现在医院内吸烟者，主动上前文明劝导；  5.维护就诊秩序，保持一对一接诊模式，注意病人隐私性保护，做到一医、一患、一室；  6.遵纪守法，廉洁自律、保护患者隐私；  7.节约用水、用电，爱护公共设施设备，不得人为损坏任何公共设施设备；  8.爱岗敬业，忠于职守，团结友爱，按时签到，严禁私拉帮派，服从管理人员的工作分配及管理，工作期间严格遵守各项管理制度；  9.认真完成各项临时性工作任务。 | | 4 | 医背护工 | 1.爱岗敬业，认真做好自己的本职工作，服从科室安排和管理；  2.严格遵守医院及科室的各项规章制度，不做违法乱纪的事。 | | 5 | 导检 | 1.每天提前30分钟到科室做好相关物品的整理、整顿工作，确保全天体检工作的有序开展；  2.按照科室要求规范统一着装、正确佩戴标示标牌和头饰；  3.负责检查患者的检查单排序、叫号、相关信息录入、打印、整理等相关工作；  4.负责客户体检后的资料打印、整理、装订、分类、发放及相关解释工作；  5.维护就诊秩序，保持一对一接诊模式，注意病人隐私性保护，做到一医、一患、一诊室；  6.负责做好前来科室体检客户正能量的宣传和解释工作，微笑服务、文明用语、正确引导客户有序排队工作等；  7.发现在医院内吸烟者，主动上前文明劝导；  8.熟悉医院各科室的具体位置，积极主动搀扶老、弱、病、残的患者，态度和蔼，面带笑容，正确指引路线等；  9.遵纪守法，廉洁自律、保护患者隐私；  10.节约用水、用电，爱护公共设施设备，不得人为损坏任何公共设施设备；  11.爱岗敬业，忠于职守，团结友爱，按时签到，严禁私拉帮派，服从管理人员的工作分配及管理，工作期间严格遵守各项管理制度；  12.认真完成各项临时性工作任务。 | | 6 | 医废收集 | 1.负责全院医疗废物的打包、扫码交接、称重、贴标签、做好内部的交接记录，按照医院要求路线，运送到院内医疗废物暂存间，按照医废管理要求，规范入库、装箱、出库等相关工作；  2.负责对各科室收取的医疗废物，进行分类装箱，当面与医废处置单位工作人员进行扫码交接，出库并协助医废处置单位上车；  3.负责医疗废物暂存间的卫生打扫、地面的消毒、紫外线消毒灯的按时开关、医疗废物用具的消毒、各类物品摆放等工作；  4.负责完善医疗废物暂存间的各项记录的认真填写和更新；  5.严禁私自变卖或擅自处理医疗废物；  6.了解和遵守医疗废物的各项规章制度和职责及禁止事项；  7.熟悉医院各科室的具体位置，积极主动搀扶老、弱、病、残的患者，态度和蔼，面带笑容，正确指引路线；  8.节约用水、用电，爱护公共设施设备，不得人为损坏任何公共设施设备；  9.爱岗敬业，忠于职守，团结友爱，按时到岗，严禁私拉帮派，服从管理人员的工作分配及管理，工作期间严格遵守各项管理制度；  10.认真完成各项临时性工作任务。 | | 7 | 驾驶员 | 1.热爱本职工作，熟悉急救运行流程；  2.服务热情周到，配合医护人员做好院前救护工作；  3.严格遵守交通法则，熟练掌握驾驶技术，熟悉辖区地图与交通情况，听从调遣，听从急救医师的指挥，将患者快速、平稳送达目的地；  4.不以岗谋私，严禁向患者或家属索要财物；  5.每次完成出车任务及时加足油、水、检查车辆，排除故障，为下一次急救做好充足准备，出现故障及时上报；  6.急救车辆停放在院内指定位置，值班人员坚守岗位，保证24小时随叫随到，及时出诊；  7.交接班时交接好车辆，除急救设备和药品外的随车物品和通讯工具并填好交接记录；  8.保证通讯畅通，非值班人员接到临时性任务及时到达；  9.爱护车辆，做好勤检查，勤调整，以保证车况性能良好，每周对车辆进行一次全面检查；  10.突发公共事件时，协助医院人员积极参与抢救，付出现场领导的指挥；  11.认真完成各项临时性工作任务。 | | 8 | 项目经理 | 1.全面负责物业服务现场各项工作的开展和落实及协调工作；  2.积极主动深入现场、注重细节，重抓落实，坚持原则，爱岗敬业、率先成范；  3.负责执行每周例会：一是对保洁人员上周的服务质量进行点评通报，对做的好的进行表扬，差的提出批评或考核；二是加强对员工的思想政治教育，操作流程的培训和引导；三是制定周计划，下周一前，保洁主管落实周计划完成情况，对完成较差的区域，限期整改。加强内部沟通，最大限度的发动全体员工的工作热情和责任感；团结一致搞好医院物业服务中心的各项工作；  4.负责建立健全各项规章制度，注重管理精细化和规范化，促进服务程序化和品牌化；  5.加强员工安全知识方面的培训和管理工作，预防火灾和重大案件的发生；  6.负责推行和落实“首问负责制”“服务回访制”“责任追究制”贯穿于日常各项服务工作中；  7.积极配合医院个职能部门对物业服务中各项工作的检查和指导，并认真落实各项服务工作应整改的事项，不让问题过夜；  8.负责监督各科室每周对保洁人员服务质量、工作状态的考评及内部整改情况，不能走形式和过场，必须落实整改到位；  9.积极主动配合院方个部门负责人及领导安排的各项临时工作任务，做到人、物的绝对安全；  10.在日常工作中，随时关心和留意员工的身体状况，如发现精神有异常情况，立即采取相应措施，把损失降到最低限度；  11.在人员招聘方面，严格把关，细心观察，通过简短的交流了解其性格后，再根据本人性格进行合理安排，减少了工作中不必要的麻烦；  12.在人员管理方面，根据不同的性格，采取不同的语气和方式进行沟通和交流，使员工尽快融入团队，进入工作状态；  13.在安全方面：一是未经许可严禁擅自高空作业；二是上班期间严禁穿高跟鞋或拖鞋；三是早上拖地时，严禁大量泼水，严禁水里加洗洁剂和洗衣粉，以防有人摔倒；四是各区域必须将安全警示牌放置在显眼或容易有水的位置，提示过往行人，以防摔倒；  14.加强PVC地板的管理和日常养护工作；  15.负责组织员工的培训和学习，不断提高员工的服务技能和能力意识；  16.认真完成各项临时性工作任务。 | |
| 4 | ★ | 其他要求 | 在中标后签订合同前，投标人需向采购人针对投标文件中提供的截图进行现场演示，如无法进行现场演示或与投标文件不相符合，采购人将按规定上报本项目同级财政部门，由财政部门审定（提供承诺函，格式自拟）。 |
| 5 |  | 考核标准 | 1.考核组成人员由采购人纪检监察部门、审计部门、人事部门及中标人项目经理共同组成。  2.为加强本项目物业服务质量的管理，不断提高和完善供应商的服务品质，提升采购人本单位整体竞争力，采购人将采取本单位管理职能部门定期和抽查考核、本单位职工和来访者满意度调查考核、国家相关部门检查督导意见考核和社会各方人士投诉、反映问题考核等相结合的全面考核办法，对供应商提供的物业服务质量进行考核。考核的结论作为每月采购人拨付供应商物业服务费是否扣款的依据和合同是否继续执行的依据。  3.采购人对供应商物业服务质量评定的考核办法采取总分一百分扣减的方式，供应商每月物业服务质量初始得分为100分，采购人每月将根据《物业服务质量评分表》对供应商进行考核扣分。  4.物业服务费考核付款要求  （1）考核分数为90分及以上，采购人全额拨付供应商该月物业服务费；  （2）考核分数为80分及以上—90分（不含90分），采购人按分值每分扣减200元物业服务费;  （3）考核分数为70分及以上-80分（不含80分），采购人按分值每分扣减500元物业服务费；  （4）考核分数70分(不含70分)以下为不合格，采购人将扣减供应商当月3%的物业服务费，并责令供应商整改。  （5）一个服务年度内，供应商连续两个月考核不合格或累计三个月考核不合格的，采购人有权中止合同。  （6）以上所有扣减费用均不再返还。  5.本考核分为《物业服务质量评分表》（护工）、《物业服务质量评分表》（医背护工）、《物业服务质量评分表》（保洁）三项，考核总分共计100分，按实际情况进行扣分，100分扣完为止。  **附件1：《物业服务质量评分表》（护工）**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 项目 | 评分标准（及分值） | 考核分值 | 考核说明 | | **1** | 仪容仪表 | 着装规范：工作服、工作裤、帽子，其余根据工作区域要求着装。如违反，扣减1分/次。 |  |  | | 仪表不影响医院形象，工作期间佩戴标识规范，易于识别。如违反，扣减1分/次。 |  | | 在岗不画浓妆、不戴戒指、手镯及夸张耳环，不染指甲，指甲长短符合职业规范要求，在岗发不过肩，刘海不过眉，不戴夸张头饰。如违反，扣减1分/次。 |  | | **2** | 文明礼仪 | 礼貌待人：不说脏话，不在公共场所高声喧哗，对同事、医务工作者、患者及家属无冷、硬、顶现象。如违反，扣减2分/次。（8分） |  | | 尊重隐私：不与病人/家属谈论病情，不在公共场所谈论患者及家属隐私。如违反，扣减3分/次。 |  | | **3** | 工作纪律 | 遵守医院及科室各项规章制度，严格执行交接班，交接班结束才能离开病房。如违反，扣减1分/次。 |  | | 不得私自向家属推销物品及院外车辆。如违反，扣减2分/次。 |  | | 工作时间不得干与工作无关的事，如玩手机等，如违反，扣减1分/次。 |  | | 不服从科室工作安排，或对科室安排的工作故意拖延、影响工作质量和效率。如违反，扣减2分/次。 |  | | 遵章守纪，无盗窃、无私收费、无与患者、甲方其他工作人员及乙方工作人员争吵等违纪违规行为。如违反，扣减5分/次。 |  | | 接到病人/家属/医护人员投诉。核查属实，扣减2.5分/次。 |  | | **4** | 技能要求 | 晨晚间护理完成合格率≥90%。如违反，扣减2分/次。 |  | | 病员物品摆放整齐、有序，无错误。如违反，扣减1分/次。 |  | | 协助患者翻身未出现不良事件（如导管脱落等）。如发生，扣减1分/次。 |  | | 接送病人,及时、准确、安全接送病人，无接错、坠床现象发生，保持手术推床的整洁，每日晨做好手术推床的清洁，每天手术结束后做好手术推床的终末消毒工作。如违反，扣减2分/次。 |  | | **5** | 安全管理 | 如因护工不按规范规程操作导致发生人身安全和财产损失事故，扣减4分/次。 |  | | 合计 | | |  |  |   **附件2:《物业服务质量评分表》（医背护工）**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 项目 | 评分标准（及分值） | 考核分值 | 考核说明 | | 1 | 仪容仪表 | 着装要求：工作服不整洁，未着护士鞋，女性工作人员着裙装裙边外露男性工作人员着影响职业形象裤装，如：乞丐裤等。如违反，扣减1分/次。 |  |  | | 仪表要求：仪表不整洁、头发脏、乱，形象不端庄，工作期间未佩戴工作牌，女性在岗画浓妆，男性胡须长未修理，在岗戴戒指、手镯及夸张耳环，染能看出明显颜色的指甲，指甲长短不符合职业要求，在岗发过肩，刘海过眉，头饰不符合要求，女性未佩戴发套。如违反，扣减1分/次。 |  | | 2 | 文明礼仪 | 言语要求：语言不文明不规范，不落实首问负责制，语言冷、硬、顶现象，未对患者及家属未做到“来有问声，去有送声”，接听电话语言不文明规范，在科内高声喧哗，随意训斥患者，在医院内或医院外的任何场所谈论患者及家属隐私。如违反，扣减2分/次。 |  | | 行为要求：服务不主动热情，出现推、拖现象，站姿/坐姿不文明不规范，工作时间在工作场所吸烟等。如违反，扣减1分/次。 |  | | 3 | 工作纪律 | 不遵守医院及科室的规章制度（如门禁安全、患者安全等，情节恶劣者科室不再留用）。如违反，扣减3分/次。 |  | | 上班迟到、早退。如违反，扣减1分/次。 |  | | 旷工、请霸王假、脱岗、私自换班（情节恶劣者科室不再留用）。如违反，扣减2分/次。 |  | | 工作时间干与工作无关的事，如：玩手机等。如违反，扣减1分/次。 |  | | 不团结同事，与同事在工作时间发生争吵或打架。如违反，扣减1分/次。 |  | | 不服从科室工作安排。如违反，扣减2分/次。 |  | | 对科室安排的工作故意拖延、影响工作质量和效率。如违反，扣减2分/次。 |  | | 4 | 投诉纠纷 | 被患者或患者家属投诉并调查属实，扣减2.5分/次。 |  | | 由于个人原因造成医患纠纷引起经济赔偿自行承担责任（情节恶劣者科室不再留用）。如违反，扣减5分/次。 |  | | 合计 | | |  |  |   **附件3:《物业服务质量评分表》（保洁）**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 考核标准 | 考核分值 | 考核说明 | | 1 | 员工行为规范 | 员工做到文明、礼貌，统一着装，讲卫生、讲公德，按时上、下班，业务熟练，对工作认真负责；服务业主、对待病患及家属态度友善；不做与工作无关之事；自觉遵守院方各项规章制度，做好各项保密工作， | 不按规定着装扣减0.5分，不按时上、下班扣减0.5分；工作期间文明用语。对人友善，如发现语言粗俗、态度恶劣，每次扣减0.5分，上班期间干与工作无关之事，每次扣减0.5分。违法院方规章制度，视情节，轻微者每次扣减0.5-3分，情节严重另行处置。对院方各项工作有泄密情形，轻微者每次扣减0.5-3分，情节严重另行处置。 |  |  | | 2 | 有效投诉 | 整体服务工作严谨到位，保持较高服务水准，无有效投诉事件发生。 | 因工作不到位，被业主方职工、病患及家属投诉，经核实为有效投入，每次扣减1分。 |  | | 3 | 医生办护士站 | 地面光亮、无明显灰尘、墙面和顶棚无明显灰尘 | 地面有明显灰尘扣减0.5分，墙面和顶棚有明显灰尘和蜘蛛网扣减0.5分。 |  | | 4 | 大厅 | 地面光亮、无明显灰尘、水渍，同一纸屑、口痰等不得置留在20分钟以上，墙壁无蜘蛛网。 | 地面有明显灰尘扣减0.5分，同一纸屑、水渍等停留20分钟以上扣减0.5分，墙壁和顶棚有明显灰尘和蜘蛛网扣减0.5分。 |  | | 5 | 手术室 | 整洁、安静，适合患者手术；洗手槽清洁，地面干净、干燥；无菌贮藏室、手术间物品定位放置；标识醒目，张贴规范；标识与物品相符；各柜、架干净无尘；手术间地面干净、干燥、无尘、无污迹；手术间回风口每日擦拭表面，每周清洗一次；用后物品处理规范。 | 物品摆放凌乱无序，地面有明细水渍、血渍、污渍扣减0.5分；手术间回风口未定期擦拭表面和清洗每次扣减0.5分。 |  | | 6 | 电梯轿厢 | 轿厢地面无垃圾、无污渍、水渍；墙面和天花板无灰尘、蜘蛛网或污渍；扶手或按钮面板无污渍、手印或功能异常 | 若发现地面有垃圾、污渍或水渍，每次扣减0.5分，直至扣完为止；若发现墙面和天花板有灰尘、蜘蛛网或污渍，每次扣减0.5分，直至扣完为止；若发现扶手或按钮面板有污渍、手印或功能异常，每次扣减0.5分，直至扣完为止。若发现镜子有污渍、水渍或手印，每次扣减0.2分，直至扣完为止。 |  | | 7 | 公共通道 | 地面光亮、无明显灰尘、水渍，同一纸屑、杂物等不得置留在20分钟以上，墙面和屋面无蜘蛛网。 | 地面有明显灰尘扣减0.5分，同一纸屑、水渍等停留20分钟以上扣减1分，墙壁和顶棚有明显灰尘和蜘蛛网扣减1分。 |  | | 8 | 病房 | 地面清洁无杂物，墙面和顶棚无蜘蛛网。床、电视柜、电视机、储物柜等室内设备无明显灰尘。 | 地面有明显灰尘扣减0.5分，墙面和顶棚有明显灰尘和蜘蛛网扣减0.5分，有效投诉扣减1分。 |  | | 9 | 门窗玻璃 | 清洁无污迹，保持透明。 | 门、窗、玻璃有明显污迹扣减0.5分。 |  | | 10 | 纸篓痰盂 | 外表无污迹，纸篓内盛物保持在2/3的容积内，痰孟及时冲洗 | 纸篓、痰孟外表有明显污迹、盛物渗出扣减0.5分，垃圾袋更换不及时扣减0.5分。 |  | | 11 | 楼道护栏 | 清洁、无杂物、无污迹、无蜘蛛网。 | 楼道有明显灰尘扣减0.5分，同一纸屑、水渍等停留20分钟以上扣减0.5分，顶棚有明显灰尘和蜘蛛网扣减0.5分。 |  | | 12 | 卫生间 | 保持卫生间环境清洁卫生、整洁有序，无积水、积便、积污、痰迹、血迹、呕吐物、污染物等；无明显异味，无乱写乱画、乱堆物品；每天定时进行卫生消毒，有污染时随时清洁 | 有明显积水、积便、积污、痰迹、血迹、呕吐物、污染物等扣减0.5分；有异味，乱写乱画、乱堆物品扣减0.5分；未定期消毒扣减0.5分。 |  | | 13 | 保洁工用具 | 清洁卫生，使用规范，每日消毒、分类、分区域使用，防止细菌交叉感染，用后分类放置，整齐有序。 | 保洁工用具表面不卫生扣减0.5分，摆放不规范扣减0.5分，不按规定消毒扣减1分。 |  | | 14 | 外围 | 无纸屑、废弃物等，无乱堆乱放，地面无明显污迹，积灰，积水。 | 有明显灰尘、污迹扣减0.5分，纸屑、积水等在同一地段停留20分钟以上扣减0.5分。 |  | | 15 | 服务区内 | 清洁、无杂物、无污迹、无蜘蛛网 | 有明显灰尘、污迹扣减0.5分，纸屑、积水等在同一地段停留20分钟以上扣减0.5分。 |  | | 16 | 清运生活垃圾 | 保洁区域内无垃圾积压，运送到医院垃圾中转房内，并及时清运到指定位置。 | 清运生活垃圾不及时扣减1分。 |  | | 17 | 医废收集 | 严格执行医废垃圾分类收集、转运，严禁泄露，不按规定处理 | 不按制度和规定执行每次扣减2分，造成医废垃圾泄露、丢失，一次扣减5分。 |  | | 18 | 标本送检 | 按时、按规、准确将规定科室的标本送达指定地点 | 不按时不按规作业，每次扣减1分；送错每次扣减2分，不执行发现一次全部扣完。 |  | | 19 | 临时搬运 | 每周协助护士更换各类大桶消毒液，清洁各类大桶(护士长监督)。协助护士长领取物资 | 未予配合，每次扣减0.5分。， |  | | 20 | 驾驶服务 | 驾驶技能娴熟，无违规驾驶行为；  服务态度良好，对待业主、同事、病患友善；安全意识是否到位，不违反交规制度；定期维护车辆，故障处理是否及时。 | 有违规驾驶行为，每次扣减0.5分，直至扣完为止。  对待业主和同事礼貌友好，态度恶劣，每次扣减0.5分。服务不周，每次扣减0.5分。  违反制度，每次扣减0.5分；未及时发现或处理隐患，每次扣减0.5分。  保养不及时或不到位，每次扣减0.5分。  故障处理不当或延误处理，每次扣减0.5分。 |  | | 21 | 人员配置 | 按招标要求的岗位、人员数量配置服务人员，不得缺岗减人 | 每查出缺少1人扣减2分/次，并立即整改。 |  | | 合计 | | | |  |  | |

**3.服务要求**

**3.1.服务内容要求**

采购包1：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 符号标识 | 服务要求名称 | 服务要求内容 |
| 无 | | | |

**3.2.商务要求**

采购包1：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 符号标识 | 商务要求名称 | 商务要求内容 |
| 1 | ★ | 服务期限 | 自合同签订之日起365日 |
| 2 | ★ | 服务地点 | 采购人指定地点 |
| 3 | ★ | 验收、交付标准和方法 | 中标人与采购人应严格按照采购需求及《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）以及国家相关规定和招标文件以及中标人的投标文件和采购合同进行验收。 |
| 4 | ★ | 支付方式 | 分期付款 |
| 5 | ★ | 付款进度安排 | 1、每月费用，考核合格后，达到付款条件起10日内，据实情况说明为根据实际到岗人数按实结算，当月支付 |
| 6 | ★ | 违约责任与解决争议的方法 | 以合同约定为准 |

**3.3.其他要求**

采购包1：

无

4、评审因素：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 评审因素 | | 评审标准 | | | |
| 分值构成 | | 详细评审70.00分  报价得分30.00分 | | | |
| 评审因素分类 | 评审内容 | 具体标准和要求 | **评标分值** | 客观/主观 | **关联投标文件格式文本** |
| 详细评审 | 技术参数与性能指标 | 完全符合招标文件第三章“3.2.技术要求”中“1.服务范围及内容”中的技术参数的得30分， 1.带“★”技术参数为实质性要求，不允许负偏离，否则为无效投标。2.带“▲”技术参数为重要参数，共有11项，每有一项负偏离扣2分；3.带“※”技术参数为一般参数，共有40项，每有一项负偏离扣0.2分，直至扣完为止。 | 30.0000 | 客观 | 服务应答表 |
| 服务方案 | 根据投标人针对本项目提出的服务方案，从项目服务整体策划方案、保洁服务方案、运行方案及管理制度、应急预案四个方面内容进行综合评分： 1.项目服务整体策划方案：①项目概述；②本项目特点分析及服务总体设想；③本项目物业服务定位及目标；④物业服务理念。项目服务整体策划方案包含上述四个方面内容且描述无缺陷的得12分，每缺少一项内容扣3分，每有一处内容描述存在缺陷扣1.5分，本项分值扣完为止。 2.保洁服务方案：①总体服务原则；②项目保洁服务实施措施；③环境卫生检查制度；④清洁用品使用管理制度⑤医疗废弃物收集暂存转运方案⑥保洁消毒措施。保洁服务方案包含上述四个方面内容且描述无缺陷的得6分，每缺少一项内容扣1分，每有一处内容描述存在缺陷扣0.5分，本项分值扣完为止。 3.运行方案及管理制度：①运行总体流程；②内部职责分工描述；③员工合同管理及考勤管理制度；④客户保密及客户投诉管理制度；⑤员工安全教育及重大事件报告管理制度；⑥员工培训管理制度。运行方案及管理制度包含上述六个方面内容且描述无缺陷的得6分，每缺少一项内容扣1分；每有一处内容描述存在缺陷扣0.5分，本项分值扣完为止。 4.应急预案：①火灾应急预案；②公共卫生安全事件；③员工意外安全事故应急预案；④医疗废物流失、泄漏、扩散应急方案；⑤自然灾害方案；⑥人祸应急预案。应急预案包含上述六个方面内容且描述无缺陷的得6分，每缺少一项内容扣1分；每有一处内容描述存在缺陷扣0.5分，本项分值扣完为止。 注：缺陷是指存在项目名称错误、地点区域错误、内容与本项目需求无关、方案内容矛盾或表述前后不一致、方案内容简略或仅有框架或标题、适用的标准（方法）错误、明显复制其他项目内容等任意一种情形。 | 30.0000 | 主观 | 投标人应提交的相关证明材料  服务应答表 |
| 质量保障方案 | 根据投标人针对本项目提供的质量保障方案，包括：①质量管理目标；②质量管理体系；③质量管理制度；④质量保障措施。质量保障方案包含上述四个方面内容且描述无缺陷的得4分，每缺少一项内容扣1分，本项分值扣完为止。 注：缺陷是指存在项目名称错误、地点区域错误、内容与本项目需求无关、方案内容矛盾或表述前后不一致、方案内容简略或仅有框架或标题、适用的标准（方法）错误、明显复制其他项目内容等任意一种情形。 | 4.0000 | 主观 | 投标人应提交的相关证明材料  服务应答表 |
| 类似业绩 | 投标人提供2021年以来类似相关业绩，每个得2分，最多得6分。 注：需提供中标（成交）通知书或合同原件扫描件，未提供不得分。以上证明材料均需加盖投标人公章。 | 6.0000 | 客观 | 服务应答表 |
| 价格分 | 报价 | 满足招标文件要求且报价最低的为评审基准价，价格得分=（评审基准价/报价）×标准分值 | 30.0000 | 客观 | 报价表 |