**第一部分 项目需求**

**一、项目概况**

扬州大学附属医院（扬州市第一人民医院），创建于1960年，系扬州大学唯一直属附属医院，是省教育厅省卫健委共建单位，是一所集医疗、教学、科研、急救、预防、康复为一体的综合性三级甲等医院。医院拥有东西两个院区（东区占地34.8亩，西区占地103.38亩），总建筑面积约20.5万平方米。医院实行一院两区一体化管理，东西区开放床位约1800张，年门急诊量140万人次，年出院患者7万人次。本项目中东区床位：800张，病区21个，平均床位约38张。西区：床位1000张，病区21个，平均床位约48张。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 扬州大学附属医院东区医院（东区泰州路45号） | | | |
| 楼号 | 科室 | 建筑面积㎡ | 基本概况 |
| 1 | 门急诊（1号楼） | 12842.5 | 地上4层、地下1层 |
| 2 | 门诊楼地下室（1号楼） | 4486.6 |  |
| 3 | 综合病房（2号楼） | 13296.1 | 地上11层 |
| 4 | 后勤用房（3号楼） | 1400 | 地上2层 |
| 5 | 儿科综合楼（4号楼） | 4637.23 | 地上6层 |
| 6 | 食堂综合楼（5号楼） | 3357.2 | 地上5层 |
| 7 | 医技楼（6号楼） | 4896.6 | 地上7层 |
| 8 | 内科病房楼（7号楼） | 7343.81 | 地上7层，地下1层 |
| 9 | 设备科楼（8号楼） | 638 | 地上2层 |
| 10 | 发热门诊（9号楼） | 4763.4 | 地上4层、地下1层 |
| 11 | 锅炉房 | 100 |  |
| 12 | 南区公寓楼 | 3663.48 | 地上5层 |
| 13 | 各楼宇间连廊 | 524.22 |  |
| 合计 |  | 61949.14 |  |
| 备注 | 垂直电梯12部、扶梯6部。 | | |
| 扬州大学附属医院西区医院（西区邗江中路368号） | | | |
| 楼号 | 科室 | 建筑面积㎡ | 基本概况 |
| 1 | 门急诊楼（1号楼） | 12054.75 | 地上4层 |
| 2 | 医技楼（2号楼） | 6131.66 | 地上4层、地下1层 |
| 3 | 病房楼（3号楼） | 65135.8 | 地上22层、地下1层 |
| 4 | 病房楼地下室（3号楼） | 17071.2 |  |
| 5 | 病理科楼（4号楼） | 12000 | 地上5层、地下2层 |
| 6 | 地下车库 | 4258 | 2-4号楼（包含机动车库和非机动车库） |
| 7 | 洗衣房楼（5号楼） | 1725.04 | 地上2陈（1楼洗衣房、二层PCR实验室） |
| 8 | 综合办公室（6号楼） | 113 | 2个房间 |
| 9 | 行政楼（7号楼） | 6131.66 | 地上6层 |
| 10 | 附属用房（8号楼） | 386.97 |  |
| 12 | 科教综合楼（9号楼） | 12000 | 2025年新增 |
| 11 | 发热门诊（11号楼） | 1060 | 2021年新增 |
| 13 | 肠道门诊（12号楼） | 126 | 地上一层 |
| 14 | 邗江实验公寓楼 | 5600 | 2025年新增（6层楼，院外学生宿舍,103个房间） |
| 合计 |  | 143794.08 |  |
| 备注 | 垂直电梯20部、扶梯2部、杂梯2部。 | | |

**备注**：上述建筑面积按医院实际上报数据统计，投标人可踏勘现场核实服务范围。区域若有增减，均不做调整。投标人应根据招标文件的要求，以科学的物业管理、合理的人员配备、充足的养护机械、优良的服务质量、优惠的价格制定详细的服务方案前来投标，充分显示自身的竞争实力，满足医院物业服务需求。

**二、服务范围**

扬州大学附属医院东西院区所属区域室内外日常保洁、专项保洁、运送、无偿陪检服务、后勤一站式服务中心（含西区运送调度、物流运行、会务服务保障）、绿色通道及120运送服务、太平间管理、医疗废物、危废医废及生活垃圾分类收集、电梯司机、学生宿舍管理、CU单元保洁加生活照料(ICU等特殊病区)、突发事件应急处置、地面专业养护、门窗玻璃保洁、物资搬运、病媒生物防治、配合各类检查、公共责任险、东西区园林绿化及采购人指定区域等。

**三、服务期限**

本项目服务总期限3年（2025年5月1日- 2028年4月30日）。服务期间每年开展综合评价考核，考核合格且在预算资金落实并采购人同意的情况下可续签合同，每次续签一年。本报价必须充分考虑服务期内的政策性费用调整、市场因素和成本变化状况的风险，一旦成交，3年服务期内不予调整。如发生漏、缺、少项，都将被认为是中标人的报价让利行为。

**四、人员岗位配置及薪酬**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位等级 | 费用组成 （元/月） | 人数 （人） | 工资标准 （元/月/人） | 金额 （月/元） | 备注人数明细 | | |
| 岗位类别 | 标准×人数 | 东区 | 西区 | 合计 |
| 1 | 一级岗 | 项目经理 | 2 |  |  | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 二级岗 | 项目主管 | 13 |  |  | 6 | 7 | 13 |
| 3 | 三级岗 | 会务和调度 | 4 |  |  | 0 | 4 | 4 |
| 4 | 四级岗 | CU辅助 | 32 |  |  | 26 | 6 | 32 |
| 5 | 医疗废弃、生活垃圾、太平间管理人员 | 9 |  |  | 4 | 5 | 9 |
| 6 | 手术室 | 26 |  |  | 9 | 17 | 26 |
| 7 | 专项保洁（含洗地、搬迁） | 25 |  |  | 12 | 13 | 25 |
| 8 | 五级岗 | 电梯服务人员 | 16 |  |  | 9 | 7 | 16 |
| 9 | 绿色通道 | 14 |  |  | 6 | 8 | 14 |
| 10 | 120担架工 | 3 |  |  | 0 | 3 | 3 |
| 11 | 保洁运送 | 275 |  |  | 110 | 165 | 275 |
| 12 | 宿管 | 8 |  |  | 4 | 4 | 8 |
| 13 | 外环人员 | 14 |  |  | 7 | 7 | 14 |
| 14 | **月工资小计** | **序号1-14小计** | **441** |  |  | 194 | 247 | 441 |

**备注：上述工资标准为实际发放到卡的工资，医院每月抽查物业派驻人员到卡工资情况（抽查比例不低于10%），未按照****上述工资标准发放工资的，医院每抽到一人次罚款10000元，每次抽查有3人及以上未按照上述工资标准发放工资的，中标人须提供全部派驻人员工资发放明细，医院有权不续签下一年度合同。**

**五、项目预算：***合同预算总价：2530万元/年，7590万元/三年。上述金额包含中标人管理费、所有耗材费用（如保洁耗材、工作服、医疗垃圾袋、生活垃圾桶及垃圾袋、公共责任险、东西区园林绿化、病媒生物防制等）、利润、税费、中标人工人解散的退场费用等，每月按照采购人考核后结算。*

**六、对投标人总体要求**

**1.投标人报价要求：**

（1）投标报价应包含为实施本项目所产生的一切费用，包括但不限于社会保险、公积金、伙食补贴、交通补贴、高温费、国定节假日加班、医院突发事件需要临时加班、带薪年休假、经济补偿金、培训费、装备费、意外险、管理费、利润、税金及其他等一切费用，以及为完成招标文件规定的物业管理工作所涉及到的一切相关费用。

（2）物业服务过程中所需工具、设备、物耗等均由投标人提供或承担费用。

（3）***本报价必须充分考虑服务期内的政策性费用调整（工资、保险等）、市场因素和成本变化状况的风险，一旦成交，3年服务期内不予调整。***如发生漏、缺、少项，都将被认为是中标人的报价让利行为。***所有岗位人员月度******实际领取到卡的工资（扣除各类保险后）不应低于扬州市2024年最低工资标准，如低于扬州市2024年最低工资标准，则视为未实质性响应招标人的需求。***

（4）上一个月工资发放表及社保缴纳凭证为医院下一个月付款凭证之一，未按照投标报价发放工资及缴纳社保的医院有权扣除差额部分费用。

**七、服务项目内容与标准要求**

**（一）基础管理要求：**

1、派驻物业项目部人员须牢固树立“以病人为中心”“院方需求，服务于临床”的物业服务理念。

2、物业公司须派驻具有专业从事医院物业管理经验的经理与主管组成的物业管理项目部，管理组织架构合理，专业技术强、具有医院管理理念的物业团队，且能积极配合医院开展相关工作。

3、各岗位员工需符合下列要求：

（1）身体健康（持有健康证），品行端正，爱岗敬业。

（2）无影响正常工作的基础性疾病和残疾，无犯罪记录，无不良嗜好。

（3）符合岗位需求、文化水平、年龄（原则上女性不得大于60周岁，男性不得大于65周岁）、性别等。

（4）特殊岗位需持证上岗者需按规定获职相关资格证书。

4、根据工作需要，结合医院规章制度，物业项目部须具有各项管理制度、各专业岗位工作标准、各类日巡查表格、工作流程、应急预案等制度内容。

5、物业管理按照质量标准、工作流程制定工作计划，按计划完成季、月、周、日工作重点及应急预案演练，并建立相关工作台账。

6、物业管理项目部须按工作计划跟踪工作状态，监督、检查、考核员工的工作质量和操作流程，根据物业服务需求及时招聘人员（缺岗人员需在一周内招聘到位，不能及时完成在考核中按比例扣除），同时协调各岗位人员的调整工作，确保人员到岗。

7、制订并落实年度、季度、月度和周、日常培训计划，定期开展员工培训，培训台账资料及时完善，特殊科室（如发热门诊及CU岗）医疗废物危废转运及管理人员须每月理论培训+操作考核，一般员工须半年进行培训与考核（如遇院内有重大事件需配合完成培训与考核）。

8、凡新招聘的物业员工须进行岗前培训，经理论加操作考核合格后方可上岗。（操作附视频）

9、项目管理团队每周对所服务科室的物业工作质量及服务内容的落实情况进行检查并建立台账，主管每日至所辖服务区域对照工作标准完成相关检查并记录，同时主动征求院方监管部门和被服务科室的意见和建议，针对提出的问题及时落实整改到位；同时院方每半年组织各被服务部门对物业服务总体进行综合检查及考核，考核成绩纳入本月及年终合同综合评价。

9、接到投诉须在半小时内（非工作时间段24小时内）积极响应，处理、协调所投诉患者、家属及科室的投诉意见，认真对待、妥善处理投诉意见，确保投诉得到落实，并持续改进到位。积极配合院方完成各项检查、活动的开展、进行会议工作场所布置，做好迎查调度、优化排班完成非固定时间工作量安排等系列专项物业服务保障工作。

11、主动做好医院公共突发事件的保障、应急事件、恶劣天气等突发事件的处理。统一调度安排人力、物力，服从医院安排完成突击任务。

12、物业公司项目启动与转场时，公司必须自行按国家相关法律法规妥善安排物业所有用工人员，并做好财、物、台账交接工作，不得影响医院正常运转。

13、配合医院做好节能工作，公共区域照明灯光的管理（晚间22：00前专人巡查）。

14、后勤保障设施的及时报修（所有各类报修都要有记录）。投标人具有服务质量日常管理与监控信息管理系统，提高管理的集成化、智能化、无纸化，满足本项目服务管理整体品质与效率。满足运送服务一站式管理与派单服务，做好任务分类、归集、评价，形成内部工作量及工作质量信息化管理平台。能够独立完成与采购人HIS等系统集成对接能力，服务过程中根据采购人个性化需求新增模块内容时，产生的费用由投标人自行承担。投标人使用的信息化智能管理系统软件包括以下功能：人员管理、运送派工、工单查询、员工实时状态查询、大屏展示、数据统计等。需提供相关管理软件功能截图（满足功能即可，功能名称无需一一对应）。

*15、****中标人派驻人员更换与岗位调整须提前至少一个月书面告知医院管理部门（后勤保障处物业管理科）和具体使用部门，并征得医院管理部门（后勤保障处物业管理科）和具体使用部门同意，紧急离职等特殊情况需一周内补充情况报告，每有1次未按照以上要求执行的罚款5000元，费用从当月服务费扣除。（提供承诺函加盖投标人公章，格式自拟）***

***16、中标人必须按照承诺的岗位人数安排人员到岗，医院管理部门和使用部门每发现1次人员不在岗的罚款1000元，每发现1次人员缺岗超过半天的罚款10000元，罚款从当月服务费扣除。（提供承诺函加盖投标人公章，格式自拟）***

***17、中标人负责医院院区内可回收非医疗废弃物的回收工作（纸箱等包装），中标人派驻人员必须按照使用部门要求每天及时收集拆箱堆码整齐，中标人集中收集处置，该类型可回收物收入包含在投标让利中综合考虑，后勤保障处物业管理科有权督查，每有1次使用部门投诉未及时拆除纸箱或者未及时处置纸箱的罚款1000元。***

***18、投标人承诺中标后购买公众责任商业险(在从事物业管理过程中，造成第三方人身伤亡或财产损失，负责处理及赔偿事宜)、雇主责任险（高风险岗位），保额额度不低于10万元/人/年（提供承诺函加盖投标人公章，格式自拟）。***

**（二）保洁服务内容及要求**

**1、服务内容**

（1）室内各个楼层的所有房间卫生保洁，其中：含室内活动和固定设施的保洁，如治疗车、床、床头柜、隔帘、窗帘、家具、置物架、输液架、开关、空调过滤网、新风机回风口和出风口、门、窗及玻璃、灯具、卫生洁具办公桌椅，会议室设施等。

（2）室外过道、大厅、电梯厅、公共场所、广场使用机械化作业保洁、公共厕所、楼梯、雨棚、楼层屋顶及平台的日常保洁，含活动和固定设施，如电梯、消防栓等，消防器材、开关盒、管道井、机房、玻璃、果壳箱、标志牌、灯具、灯箱栏杆扶手、绿化带边缘等。

**2、服务要求**

总要求：服务范围内的环境卫生清洁及时有效，确保环境卫生符合行业标准，以及国家爱国卫生城市检查标准。污染区必须每日按院感风险层度用消毒液拖地、擦拭手可摸到的物件（行政办公、图书馆、会议室等低风险区，每天1-2次；普通病房等中风险区每天2次；ICU、发热门诊等高风险区，每天2次以上；床头柜、栏杆、呼叫按钮、门把手等到高频接触物表，每天2次以上），上述区域污染时及时清理，保持环境整洁；确保医疗场所、病房、卫生间得到专业清洁与消毒，符合院感要求。承担消毒不合格院感要求的责任。）做到各个区域24小时动态保洁，满足患者入院、手术、转运等医疗服务需求，并符合院感的专业规范，防止交叉感染的发生。

（1）服务时间：病区服务时间为24小时，其中6：30-18：00为全面满足治疗、运送、保洁。18：00-6：30为点式服务，满足急诊入院，抢救病人的治疗及运送，维护环境卫生。晨间的清洁工作（拖地等）在查房、治疗前完成。保洁服务以不影响医护人员工作、患者治疗及休息为前提，要求对环境保洁进行科学的划分，合理设计各项工作流程，并且强调计划性。室内公共区域的院街、病房走道、门急诊及病房电梯厅保洁实行机械化作业。医院室外环境保洁实行机械化作业和人工巡回作业结合的方法进行保洁。

（2）做到六面光、六个无：六面光——地面、桌面、台面、设施面、天花、墙壁；六个无——无尘、无污垢、无尿垢、无臭、无异味、无积水及乱写乱画。

（3）中标单位与有资质的病媒防治公司签订协议做好我院的病媒防治工作，死角无蟑螂、蛆虫、老鼠、蚊蝇、白蚁等。

（4）垃圾处理严格按照《医疗废物管理条例》和卫生部《医疗废物管理办法》的规定对医疗废物进行分类收集、运送与暂时贮存。做到“日产日清”垃圾袋、桶不漏不溢、垃圾筒到四分之三时扎口并分类放置、运送，按要求处理，各病区垃圾每日二次及时送往指定处，无积余垃圾。垃圾袋需使用符合国家标准的垃圾袋。制定医疗废物管理的规章制度、工作流程和要求、有关人员的工作职责及发生医疗废物流失、泄露、扩散和意外事故的应急方案。定期对员工进行知识的培训或参加医院组织的相关知识的培训。指定专人每日定时、定点，按规定的路线运送医疗废物。中标单位为专职人员配备必要的职业卫生安全防护物品，每年按我院院感及后保处提供的体检清单要求对专职人员进行健康体检，必要时进行预防免疫接种。承担由于个人职业防护不当或垃圾处理操作不当所致职业暴露的诊疗费用及相应责任。医疗废物在规定时限内交由取得县级以上人民政府环境保护行政主管部门许可的医疗废物集中处置单位处置，妥善保存危险废物转移联单至少三年。严禁转让、买卖医疗废物。严禁在非收集、非暂时贮存地点倾倒、堆放医疗废物，严禁将医疗废物混入其它废物和生活垃圾。生活垃圾需要按要求分五类，并由中标单位交由对应有资质的专业公司，按市环保部门规定处理（需提供专业公司的资质及合同复印件给招标人备案）。垃圾处理达标率、及时率 100%，二次污染为零。有专人负责垃圾场的保洁、消毒灭杀管理并建立记录台账，负责医院日常除“四害”工作并建立管理记录台账，且保存台账3年以上。引进信息化手段，利用可追溯系统对医疗废物进行收集、统计、管理。

医废收集人员体检项目明细

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 检查项目 | 备注 |
| 1 | 基本检查 | 此明细根据往年医废收集人员体检项目和体检中心建议，若有新政策性要求，根据我院要求增加 |
| 2 | 十二导联心电图 |
| 3 | 胸部正位片 |
| 4 | HIV抗体（定量） |
| 5 | 丙肝抗体（定量） |
| 6 | 血常规 |
| 7 | 乙肝标志物六项 |
| 8 | 肝功能九项 |
| 9 | 尿常规 |
| 10 | 血糖 |
| 11 | 彩超上腹肝胆脾胰肾 |
| 12 | 肾功能 |
| 13 | 材料费 |
| 14 | 抽血费 |
| 15 | 梅毒抗体 |

（5）消毒做到“二不”、“二保证”，即不降低消毒标准，不漏消毒范围，保证按制定消毒浓度和次数执行，保证规范操作，做好相关记录。

（6）保洁工具（拖把、抹布等）做到分色管理、分类使用及规范摆放，按规定进行集中清洁消毒后使用，并有明显标志。地面保洁工具除卫生间可使用拖把其余区域必须使用可拆卸拖头的用具，消毒液浓度配置合理，符合要求。

（7）病人床单元的终末处理及门诊各诊室诊疗床处理及时，保洁时一床一巾，满足新病人入住及使用条件。

（8）保洁人员不得私自向病人收费或接收馈赠、红包，不得占用病房卫生间沐浴，不得对病人态度恶劣、工作时不得影响病人休息、治疗，不得影响医护人员工作，不得玩手机、不得干私活、不得扎堆聊天。

（9）滚动巡视，及时清除各类垃圾、污物、积水，室内设施定位摆放整齐。

（10）主动维护职责区域的财物安全，发现设备、设施损坏或异常，及时报修。

（11）节约用水用电，积极配合医院开展节能工作。定时巡查，及时关灯、关水、关门，杜绝长明灯、长流水现象、遇有阴天下雨及时调整过道、大厅等使用灯光的数量（公共部位、定时开关）。

（12）主要的公共区域如公共卫生间、茶水间、输液室、电梯轿厢等要有定期的巡回时间记录，对于易滑的地面应做好提醒标识并采取相关措施。

（13）全员参与医院开展控烟工作，配标上岗，主动劝阻院区内的吸烟者。

（14）要求中标人对招标人的项目管理配置满足功能要求的专用洗地机、高压水枪、全自动电瓶洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、垃圾车等，且以上设备需全新。中标人负责提供保洁用的清洁剂和地面保护材料等，并应是优质产品，同时应符合医院院感科的要求。

（15）手术室工勤及机动人员承担手术病人的接送（在医护人员陪同下）,送标本到专业科室及取血等工作。

（16)空调滤网、消毒机及各类通风口，清洗频次为不少于1次/月，消毒频次按院感规定执行，其运行过程中应注意巡查滤网情况。如发现积灰较多应立即进行清洗，并做好记录建立台账。

(17)医院室外道路广场、草坪、小树林、可上人屋顶、建筑物室内外窗玻璃、及腰线等、可上人的玻璃雨棚、公共厕所、公共设施和活动场所、停车场等，包括地下停车场。地面、扶手、门窗玻璃、门及门窗框、玻璃幕墙及有关附体，沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗及有关附体，天花板、栏杆、消防楼梯，外墙及玻璃幕墙3.5米以下的外墙外沿窗台与遮雨棚等。院区外墙全部清洗每年一次，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印渍、污渍。平台、屋顶、雨棚、外窗玻璃（一层以内）等杂物、垃圾、灰尘做到每日两次的清扫，巡回保洁。

(18)太平间正常工作（收集、转运、存放及协助火化残肢、死婴、患者尸体等），按照太平间管理制度做好各项记录，按时按需做好环境物品的清洁、消毒工作，做好人员培训

(19)主动做好突发性及重大事件。负责处理因灾害天气突发事件，如下雪、大雨天气时的道路清扫、铺设防滑垫、摆放提醒标识等。一旦发现公共设施遭受自然或人为损坏，应立即向有关部门反映。一些坡道、踏步及易滑路面遇有雨雪天气或非正常情况时，应做好相关提醒标识并按照应急预案做好防滑、防冻措施。降雪较大时须根据医院要求增加扫雪机器，以满足上班前院内道路无雪要求。

3.质量标准

（1）区域日常保洁标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 标准（质量要求） | 频次 |
| 门、防火通道图 | 无浮灰、手印、污斑渍，光亮 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 地面 | 无灰尘、污渍、水渍，清洁、干燥、无斑渍 | 每天两次，如有污染及时清理及消毒 |
| 壁橱内外 | 无灰尘、污渍，干净、无蟑螂 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 设备带、床头柜 | 无灰尘、污渍，干净、无蟑螂 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 床、床头板 | 无灰尘、污渍、破损 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 椅子 | 无灰尘、污渍、水渍、洁净稳固、完好。如变形、破损及时报修 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 墙壁、瓷砖、窗台 | 无灰尘、水渍、污渍，干净、明亮、无脱落 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 天花板、输液轨道输液吊钩 | 无斑渍、吊灰、蜘蛛网 | 每周一次，出院患者及时清理，如有污染及时清理及消毒 |
| 顶灯、罩 | 无灰尘、无破损 | 每周一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 开关、插座、空调调节器 | 无灰尘、污渍，光亮、无破损 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 窗户玻璃、窗框、 | 玻璃干净、明亮，无灰尘、污渍，窗框无破损，窗扣完好 | 每两周一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 隔帘、屏风、窗帘 | 干净，无破损、脱钩、污渍、变形等 | 隔帘、窗帘、屏风每半年送洗一次，特殊区域按消毒隔离要求进行，如有污染及时送洗及消毒 |
| 室内垃圾桶 | 光亮、无污渍、无水渍，周边无垃圾 | 每天两次，3/4满扎口转运 |
| 电视机、架及遥控器 | 无灰尘、污渍 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 踢脚板 | 无污物、斑渍，干净、光亮 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 空调 | 无冷凝水，清洁无灰尘 | 每两周一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 沙发（面、缝隙、脚） | 无灰尘、污物、斑渍、破损，干净、整洁 | 每月一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 电话机 | 清洁，无污渍、异味 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 冰箱 | 内外清洁，无积霜，外部光亮，无异味、斑渍，运转正常 | 每月一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 地灯 | 无灰尘，完好、光亮 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 热水瓶 | 清洁，无污渍 | 送水到床头每天二次，出院患者及时清理，每周外壳及底座清洗检查一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 纱窗 | 无灰尘、破损 | 每周一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 微波炉及台面 | 无灰尘、污渍、油垢 | 每天至少两次，随脏随擦 |
| 镜面、镜框、台盆 | 无水渍、污渍，清洁、光亮 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 所有金属架、龙头、吊钩、开关 | 清洁、光亮、无污渍 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |

（2）洗手间日常保洁标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 标准（质量要求） | 频次 |
| 地面 | 无浮灰、水渍、杂物、鞋印及污渍 | 每天两次，如有污染及时清理及消毒 |
| 墙壁瓷砖 | 无灰尘、水渍、皂渍，瓷砖缝隙处洁白 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 台盆、镜面、镜框 | 无水渍、污渍，洁净、光亮 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 所有金属架、龙头、吊钩、开关等 | 清洁、光亮、无污渍 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 便器及水箱 | 无水痕、锈渍、斑渍、毛发、尿渍 | 每天两次，随脏随洗 |
| 便池隔板 | 无灰尘、污渍、水渍、鞋印 | 每天二次，随脏随擦 |
| 浴帘、浴帘杆、环 | 无皂渍、头发，无滴水、无霉斑 | 浴帘每月清洗一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 卫生间垃圾桶 | 光亮、无污渍、无水渍，周边无垃圾 | 每天两次，3/4满扎口转运 |
| 门（面、锁把手、框架）、铰链 | 无浮灰、手印、污渍 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 门槛、防滑垫、地漏 | 无头发、纱头，无灰尘、纸屑，无污渍、水渍 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 排风口及风口挡板 | 无灰尘、无印渍 | 每周一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 天花板 | 无斑渍、无吊灰、无蜘蛛网 | 每周一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 顶灯及罩 | 无积尘、无破损、功能完好 | 每周一次，如有污染及时清理及消毒，如有破损及时报修 |
| 卫生间空气 | 无异味、空气清新 | 每天两次开窗通风 |

（3）公共医疗用房日常保洁标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 标准（质量要求） | 频次 |
| 门、防火通道图 | 无浮灰、手印、污渍，光亮 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒， |
| 窗台、框、轨道、玻璃 | 玻璃洁净、明亮，无灰尘、污渍，窗框无破损，窗扣完好 | 窗台、窗框每天一次，轨道、玻璃每两周一次，如有污染及时清理及消毒， |
| 纱窗 | 无灰尘 | 每周一次，如有污染及时清理及消毒， |
| 地面 | 无灰尘、污渍、水渍，清洁、干净、无斑渍 | 每天两次，如有污染及时清理及消毒 |
| 墙壁 | 无灰尘、水渍、污渍，干净、明亮、无脱落 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 天花板 | 无斑渍、吊灰、蜘蛛网 | 每周一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 顶灯、罩 | 无灰尘 | 每周一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 壁橱、柜 | 无灰尘、污渍、蟑螂，干净 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 桌、椅 | 无灰尘、污渍、水渍、变形、破损，洁净、稳固、完好 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 洗手池、龙头 | 无水渍、黄渍，洁净、光亮、畅通 | 每天二次，如有污染及时清理及消毒 |
| 白板框 | 无灰尘、污渍 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 标识牌 | 清晰，无灰尘 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 垃圾桶 | 光亮、无污渍、无水渍，周边无垃圾 | 每天两次，3/4满扎口转运 |
| 护士站吧台 | 无灰尘、污渍、水渍、变形、破损，洁净、稳固、完好 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 体重秤 | 无灰尘、污渍 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 电话机 | 清洁，无污渍、异味 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 空调 | 无冷凝水，清洁无灰尘 | 每两周一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 电开水炉 | 表面无灰尘、污渍，洁净光亮 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 氧气瓶、架 | 无灰尘、污渍、漏气，标识清晰，分区存放 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 车轮 | 无积尘、无头发缠绕 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |

说明：公共医疗用房包括医生办公室、护士站、主任办公室、开水间、污洗间、值班房、库房、处置间、诊疗室、专科检查室、清创室、教研活动室等。

（4）公共走廊、厅堂及楼道日常保洁标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 标准（质量要求） | 频次 |
| 走廊 | 清洁光亮，无尘、斑渍、油渍、污渍、烟头 | 地面机械化保洁每天不少于两次，循环检查，随脏随拖，如有污染及时清理及消毒 |
| 楼道 | 干净，无灰尘、污渍 | 每天两次，随脏随拖 |
| 楼梯扶手、栏杆、玻璃 | 无灰尘、斑渍 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 防尘垫 | 无沙土、杂物、污物残留，干净、美观 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 门帘 | 无灰尘、污渍、缺损，清洁 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒，特殊科室按院感要求执行 |
| 候诊椅 | 无灰尘、污渍、杂物、水渍，干净明亮 | 每天二次，如有污染及时清理及消毒 |
| 垃圾桶 | 光亮、无污渍、无水渍，周边无垃圾 | 每天两次，3/4满扎口转运 |
| 花盆、花架、装饰花卉 | 无枯枝败叶、灰尘、烟头、杂物 | 每天一次，如有污染及时清理 |
| 标识牌、框 | 无灰尘、无损坏、无脱落 | 每天一次，如有污染及时清理 |
| 走廊扶手 | 无灰尘、损坏、污渍 | 每天两次，如有污染及时清理及消毒 |
| 走廊两侧墙壁 | 无灰尘、污渍、脱落 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 电子触摸屏 | 无灰尘、污渍，完好 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 大厅所有玻璃门 | 无灰尘、污渍，洁净明亮 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 空调 | 无冷凝水，清洁无灰尘 | 每两周一次，如有污染及时清理及消毒 |

（5）外围日常保洁标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 标准（质量要求） | 频次 |
| 室外地面 | 无痰渍,无附着物，无乱涂乱画，无烟头，无卫生死角、除四害 | 机械化作业，大于2次/日，循环检查，随脏随拖，如有污染及时清理及消毒 |
| 室外道路、广场、绿化花池花台花圃、草坪、停车场（含地下停车场） | 整洁无痰渍,无附着物，无乱涂乱画，无烟头，无卫生死角、除四害 | 巡回保洁 |
| 户外灯箱、宣传栏、路标等公共设施 | 设施完好、标识清晰、无污清、积灰、积水 | 擦拭1次/日损坏及时报修 |
| 室外垃圾箱（桶） | 箱（桶）外侧面清洁无污渍、除四害 | 消毒擦拭1次/日，垃圾收集2次/日，3/4满扎口转运 |
| 平台、屋顶 | 无杂物、垃圾、灰尘、除四害 | 清扫2次/日，台风暴雨前后及时清理 |
| 窨井盖、天沟、明沟、雨棚 | 无杂物、垃圾、灰尘无晃动，表面无痕渍、污渍，下水孔无阻塞、破损、除四害 | 1次/周，台风暴雨前后及时清理 |

（6）电梯日常保洁标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 标准（质量要求） | 频次 |
| 内板壁（金属面板） | 无灰尘、斑渍、手印，干净、光亮 | 每天一次，如有污染及时清理及消毒 |
| 地面 | 无灰尘、斑渍、水渍、污物，干净 | 每班保洁，随脏随拖 |
| 灯罩 | 无灰尘、斑渍，干净 | 每周一次 |
| 指示按钮 | 无灰尘、污渍，清晰无破损 | 每班保洁，随脏随擦 |
| 门 | 无灰尘、斑渍，干净明亮，功能良好 | 每天一次，随脏随擦 |
| 扶手 | 无灰尘、斑渍，干净明亮 | 每天一次，随脏随擦 |
| 换气扇及罩 | 无灰尘，干净明亮 | 每天一次 |
| 电话机 | 清洁，无污渍、异味 | 每班保洁，随脏随擦 |

（7） 行政区域日常保洁标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 标准（质量要求） | 频次 |
| 门、防火通道图 | 无浮灰、手印、斑渍，光亮 | 每周两次 |
| 地面 | 无灰尘、污渍、水渍，清洁、干净、无斑渍 | 每天清扫一次 |
| 文件柜、储物柜等家具 | 无灰尘、污渍，干净 | 每周一次 |
| 办公桌 | 无灰尘、污渍，干净 | 每天一次 |
| 开关、插座、空调调节器、窗台 | 无灰尘、污渍，光亮、无破损 | 每天一次 |
| 窗户玻璃、窗框 | 玻璃干净、明亮，无灰尘、污渍，窗框无破损，窗扣完好 | 每两周一次 |
| 垃圾桶 | 光亮、无污渍、无水渍，周边无垃圾 | 每天两次，3/4满扎口转运 |
| 踢脚板 | 无污物、斑渍，干净、光亮 | 每周一次 |
| 空调 | 无冷凝水，清洁无灰尘 | 每周一次 |
| 沙发（面、缝隙、脚） | 无灰尘、污物、斑渍、破损，干净、整洁 | 每两周一次 |
| 电话机 | 清洁，无污渍、异味 | 每天一次 |

未列入的且为正常保洁管理工作以及突发性事件造成的保洁管理工作的项目、部位均包括在本次采购范围内，中标人不得因此拒绝提供保洁管理服务（日常清洁易耗品等所需费用全部包括在服务费中）。

**（三）CU单元保洁+生活照料**

除按要求做好ICU保洁工作外需完成ICU住院病人的生活照料。

1、服从本班护士指导，做好患者每2小时一次翻身叩背。协助护士对患者进行床上擦浴、洗头、剪指甲，整理床单元，协助患者进食，协助护理人员对患者进行翻身，检查并保持患者面部清洁，整理床单元。倾倒引流液、尿液，更换病室内垃圾袋；冲开水，准备探视用物，检查患者所需物品（如需添置，在探视时告知病人家属）。

2、维持探视秩序，协助指导家属洗手、换探视拖鞋、穿探视衣入室。整理探视服及探视区域卫生，刷洗拖鞋。洗衣房取回医护人员清洁工作服、探视服及隔离衣等。

3、保洁：办公室、治疗室、处置室、吊塔、患者所用物品及床单元用物清洁交班，整理保洁工具。转出病人床单元的终末消毒工作等；维持病室清洁，及时做好新病人清洁；更换各小桶消毒液（处置室、治疗室、吧台处浸泡毛巾桶）；与洗衣房人员交接被服，送洗医护人员工作服、污染隔离衣、探视服、布类等，做好记录；打扫辅助用房：护士站、仪器室、值班室、医生办公室、卫生间等。

**（四）专项保洁（PA工）：**

1、室内机械化保洁：室内公共区域的院街、病房走道、诊疗大厅、门急诊及病房电梯厅保洁实行机械化作业，采用驾驶式和手推式洗地机巡回保洁的方式。

2、各种材质地面的定期养护、刷洗：

（1）室内机械化保洁：室内公共区域的院街、病房走道、诊疗大厅、门急诊及病房电梯厅保洁实行机械化作业，采用驾驶式和手推式洗地机巡回保洁的方式。

（2）各种材质地面的定期养护、刷洗：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 保洁内容 | 标 准 | 频 次 |
| 公共区域 | PVC、橡胶地板硬性地板 | 均匀光亮、清洁、无污渍、无起泡 | 日常保洁2次/天，喷磨抛光1次/季度。  复原性维护、机器刷洗1次/季度。 |
| 室内区域 | PVC、橡胶地板硬性地板 | 均匀光亮、清洁、无污渍、无起泡 | 日常保洁2次/天，喷磨抛光1次/季度。  复原性维护、机器刷洗1次/半年。 |
| 公共区域 | 地砖、花岗岩地面 | 均匀光亮、清洁、无污渍 | 日常保洁2次/天，清洗、打腊、抛光、机器刷洗1次/半年 |
| 室内区域 | 地砖、花岗岩地面 | 均匀光亮、清洁、无污渍 | 清洗、打腊、抛光、机器刷洗1次/半年 |

3、院内外各类物理空间调整不超过10万元的搬迁。

4、医院的其他指令性工作。

**（五）运送内容及服务要求**

1、内容：

（1）收送所有标本等，负责病区所有转运物资清点和交接并做好记录工作，确保数量准确。

（2）按病区需求，送领取急需药品、标本等急诊、大型输液及常规药品、（常规药品原封不动的交接给所需病区，不负责清点箱内药品）。

（3）根据各部门要求定期领取（运送）各类物资。

（4）在医护人员指导下协助陪同病人进行各类检查、治疗（一级护理（含）以上病人须由医务人员陪同）。陪检要求及时和运送安全（非医疗性的）。

（5）根据病区需要及时配送增减病床。

（6）完成处理突发性事件。

（7）运用信息化平台及气动传输完成工作调度与记录。

2、要求：

（1）设立中央调度中心,与西区后勤一站式合署办公，全天24小时守候，配备相应的信息、通信设备，具有对物业服务各工种相应工作流程的追踪管理、工作量考核、数据统计和反映评价、提高效率等功能，能清晰反映招标人对中标人的服务满意度情况；工作时态度友善,着装整洁、语气语调温和。

（2）招标人负责提供配送用工具，中标人应合理调配并负责管理与保养。

（3）要求对配送的数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，给招标人的决策进行支持；

(4)通知合理安排、到达迅速及时、安全、准确、可靠。取送的各类药品、文具、医用品等物品应准确无遗漏无差错、贵重物品必须有相关科室人员签字。配送准确率不低于99%；

(5)服务必须满足医疗服务规范要求。严格执行交接班制度，各类物品运送放置规范，及时准确安全并做好交接记录。

(6)急查的标本、急取药品、血制品等必须及时迅速处理十分钟内，并由相关科室人员双签字确认。运送核酸等特殊标本按规范要求做好职业防护及消毒隔离。

(7)工勤人员不得私自拿药品、物品、不得变卖病人药品、物品、不得私自收费、不得拖延时间。

(8)工勤人员不得在所在工作区域内私自收藏杂物和私人物品，不得干私活。上班时间严禁扎堆闲聊。

**（六）电梯司机服务内容及规范要求**

**1、电梯司机服务标准要求：**

（1）司机根据国家相关规定考核合格后上岗，工作时间站立式服务，服装亮丽、形象气质佳、整洁、文明礼貌用语，站姿、引导动作规范，保持热情、微笑服务。

（2）司机工作时应主动性强，不得擅离岗位，不做与工作无关的事，主动服务。遇抢救病人、危重病人时优先运送到相关科室，并主动电话联系相关科室。

（3）司机要掌握电梯的运行操作流程，遇有紧急情况（含一般故障），及时报修，配合电梯维修专业人员做好相关工作。

（4）每季度对应急预案，逃生技能等专业知识进行操作与书面考核（包括演练视频）。应熟悉并掌握，如遇电梯困人，及时通知维修调度中心，并安抚梯内人员，配合解救被困人员。

（5）每日电梯运行前检查电梯基本状态及附属设施的完好性，应跟梯试运行，注意电梯平层和门锁、门联开关是否正常，有无异常响声，检查电梯照明、按钮、指示灯、排风、呼叫系统是否完好、正常，轿厢是否清洁，确保安全运行。

（6）在人员较多时应做好引导乘坐工作，确保依次排队、先下后上。遇有问题要热情、耐心、细致做好解释工作，保证电梯运行安全。

（7）爱护、使用好电梯，认真执行电梯运行操作规程，不得超载运行，严禁运载危险物品。

（8）按规定时间关闭、开启电梯（开启电梯时做好运行测试），做好节能降耗工作。

（9）做好电梯运行交接班记录，包括所有报修、故障、检修等。电梯遇有紧急情况（含一般故障），及时报修，配合电梯维修专业人员做好相关工作。

（10）做好电梯内外的卫生保洁（遇有痰渍、油渍、杂物等随时清理）、消毒工作（消毒每日不少于2次，如遇疫情按疫情防控要求增加频次），爱护、使用好电梯，发现问题及时报修，确保安全运行。

**（七）绿色通道人员、急诊120担架工服务内容及质量标准**

**1、服务内容：**

（1）随120救护车协助转运急救患者

（2）主动迎接120车辆送入的病人、配合医护人员搬运病人，协助危重病人住院、手术转运、转院等工作。

**2、绿色通道服务标准要求：**

（1）在医院管理下进行工作，接受有关科室人员（急诊科）24小时的业务指导与监督，服从分配、听从安排，爱护公物，责任心强。

（2）配合医护人员按要求及时准确的把病人送到病区、科室。做好交接班工作，熟练掌握搬运技巧，动作规范轻柔保证转运安全、防止坠床、防止各种管道滑脱。

（3）着装整洁，对病人服务态度热情、语言文明，以病人为中心，不得出现与病员及家属顶撞事件，以迅速稳妥的方法接送病人救治。

（4）按院感要求做好轮椅、平车等转运工具的维护与保洁、消毒工作，确保转运工具处于性能完好、处于备用状态。

**3、急诊120担架工标准要求**

（1）按时上下班、坚守岗位、不得擅离职守，工作认真负责、态度和蔼热情。

（2）随120救护车转运急救患者。

（3）到达现场后担架员应协助医护人员携带抢救器械，送至病人家中或现场。

（4）在医生的指导下根据病情特点做好患者转运工作。

**（八）医疗废物和生活垃圾收运、太平间管理标准要求**

**1、医疗废物收运标准要求：**

（1）严格按照国家规范进行医疗废物内部收集、称重、登记、运送、暂存、交接等工作并做好登记。

（2）每日规定时间内不少于两次完成对各科室医疗废物、手术室、产房的胎盘、进行收集、转送，按照院区规划路线规范收集、转运医疗废物。

（3）对收集的医疗废物在暂存地应分别、分类放置，不得混放。

（4）禁止买卖医疗废物，禁止在运送过程中丢弃各种废物。

（5）垃圾收运过程中严防泄漏，按院感要求认真做好个人防护。

（6）做好保洁和转运工具、暂存地的清洁、消毒、灭杀工作及紫外线消毒保持环境整洁，并做好相关记录。

（7）严格履行交接手续，确保记录完整、准确，执行双签名。

（8）做好每月学习培训考核工作。

**2、生活垃圾收运标准要求：**

（1）每日规定时间内，按院区规范路径及时清运院内的垃圾，确保院内环境整洁、干净。

（2）生活垃圾分类、分车送至指定暂存地点，分类放置，不得混放。

（3）对垃圾清运车和保洁工具每日两次清洁保养。

（4）每日两次做好暂存地的保洁、消毒、灭杀管理工作，保洁环境整洁。

（5）做好与上门回收（具有相关资质证明）处理的交接、登记台账工作。

（6）按规范及院方要求对未被污染的输液瓶（袋）应做到专人收集、称重与科室和院方指定人员进行交接并做好交接记录。其运送与医疗废物运送分开，避免污染，制定相应的管理制度，符合医疗机构使用后未被污染的输液瓶（袋）管理规定。

（7）按照医院要求做好建筑垃圾场的管理。

**3、太平间管理标准要求：**

（1）24小时随叫随到，负责医院患者尸体、死婴、残肢的转运、保管和登记工作。如有尸体存放严格按太平间管理规定执行。

（2）保持室内外通风，温度合理，并做好灭四害工作，每月彻底打扫室内外环境卫生，保持太平间室内外环境清洁。

（3）尸体、死婴、残肢转运后，要按流程及时对太平房进行清扫、消毒。

（4）做好太平间冰柜日常维护和管理，发现问题及时报修。

（5）按规范做好台账整理，定期组织人员培训及考核。

**（九） 会务接待服务**

1、会务接待服务内容：

（1）会议室处于整洁备用状态，使用前根据会务要求检查各种配套设施，确保完好状态，提前开窗透气，并根据需求，调整灯光、空调、音响、话筒、投影灯设备；

（2）会务开始前，需准备好会务用热水，并确保水温。

（3）活动及会务期间，需安排会务接待人员全程在场，确保突发状况第一时间得到解决。

（4）会务活动期间需安排一人做好倒水服务。

（5）活动及会务接待结束后，检查现场有无遗留物品，清点物品消耗数量，清洗用品并消毒并做好会场保洁。

（6）根据院方会务接待活动的要求临时调配司梯、会务服务等岗位，根据会议流程做好现场引导工作。会场保洁由行政主管兼管。

**（十）后勤一站式服务中心要求**

（1）成立24小时运行的一站式服务中心，根据医院报修需求统一协调与分配，负责后勤智慧综合管理平台基础数据维护工作，远程监控医院相关设备设施运行情况、能源使用情况等。

（2）定期进行数据的汇总和统计，指标监控等，能随时提供相应的数据给投标人。

（3）掌握突发事件处理预案。

（4）调度人员需全面了解医院内各项维修任务，根据任务的轻重缓急进行调度，满足临床工作的需求。

（5）所有人员需经过文明用语、规范服务等培训。严格执行查对制度和交接制度。

（6）需定期调研临床工作的需求，不断修订和完善相关流程和服务内容。

（7）完成医院要求的其他指令性工作。

**（十一）公寓楼服务要求**

（1）负责维护公寓楼的秩序，遇紧急情况立即上报。

（2）负责公寓楼全面工作，做好管理区域的学生安全防范、清洁卫生、住宿纪律等管理工作。

（3）做好日常卫生检查,每周不少于二次,并对结果汇总、公布检查结果并整改。

（4）做好防火、防盗工作,保持消防器材完好,对住宿学生进行安全教育,安全巡查每天不少于1次,安全检查每周不少于2次。

（5）负责本管理区域学生入住的登记、核查工作。

（6）配合招标人做好公寓楼国有资产的管理工作。

（7）负责本管理区域的水电管理。

（8）负责本管理区域报修,协助维修人员做好维修工作。

（9）做好本管理区域的工作人员考勤、考核工作。

（10）做好公寓楼应急事件的处理工作,并及时上报。

（11）完成后勤保障处交办的其它指令性工作。

（12）补充协议中未详尽的条款和工作管理规定仍按正在履约的《扬州大学附属医院物业管理项目服务合同》执行。

**（十二）院内园林绿化需求（服务期自2026年5月1日至 2028年4月30日）**

1、绿化修剪：应定期进行修剪，每年草坪修剪3次以上，红叶石楠、黄杨、龙柏、法青、女贞、杜鹃、红花继木、八角金盘等4次以上，确保草坪生长繁茂、平整，法青、红花继木球、红叶石楠球、造型乔灌木等保证成型美观，生长旺盛，无枯黄。

2、浇水、排水：经常检查排灌情况，保证无积水、无旱情，不得因涝、旱影响植物生长。每次草坪浇水应有足够时间，使草坪根部15厘米内保持湿润。夏季浇水必须每天在早晚进行，避免高温季节在午间浇水，冬季浇水必须在中午进行，干旱季节应满足草坪生长所需的水份，并能创造条件收集雨水、抽取河水等方式，尽量不使用医院自来水。

3、施肥管理：每年施肥的次数为乔木、灌木、花草、草坪各2次以上，绿地以施有机肥料为主，树木施肥先挖好施肥环沟，其外径与冠幅相适应。除根部施肥外，肥料不得触及树叶，施肥在睛天进行。

4、杂草清除：每年累计绿地除草6次以上，及时清除各种杂草，确保绿地无杂草。如使用化学除草剂必须保证园林植物的安全，无污染、无危害。

5、病虫害防治：根据植物的特点，选择效果好、对植物无伤害的药物报招标人进行人确认，再对植物进行药物防治。药物防治每年须要3次以上，人工防治每年须要2次以上，确保树木花草无病虫症状，病虫害危害率控制在2%以内。药物防治必须要做到对院区空气、水体等不产生污染，不得对植物有药害现象。（治虫时间应放在人员流动量少的时候进行，一般放在周六、周日）。

6、树木养护：对整个绿化区内所有树林养护做规范的养护穴、养护沟，普遍进行修剪，清枯枝、死膀及枯死树处理，落叶乔木每年须要2次以上，灌木每年须要4次以上。乔木和灌木修剪以自然树形为主。形成均衡树势、美化树型、达到观赏净化的效果，根据植物生态习性，及时采取必要的防寒防晒防风措施，保证乔灌木生长环境良好，确保树林无死树，无枯枝。

7、环境卫生：负责及时清理绿化区内草叶枯枝杂物，自行运至院方指定地点，并做好及时清运处理，另有特殊情况根据招标人要求随时清运。

8、养护效果：同一类型花草树木养护完好率达95%以上。

9、考核机制：以上每条款如达不到标准要求的，将根据具体考核情况给予经济处罚（详见《扬州大学附属医院绿化养护质量考核表》）。

10、负责绿化养护的日常管理，及时进行整形、除草、修剪、花草种植、浇水、施肥、病虫害防治、调整及调整后的养护等工作内容，做到无病虫害、无坏叶、叶面无尘土等。

11、医院绿化养护的要求按照招标文件约定外，按照《江苏省城市园林绿化植物养护技术规定》及根据《江苏省城市园林绿化养护管理规范及分级标准》及《扬州市市区城市绿化养护管理考核办法（试行）》及相关规范标准，如规范标准重新修订按最新规范标准执行。

上述除草、修剪、浇水、施肥、病虫害防治等的养护次数为必要的低限，实际养护的次数根据植物生长的实际情况以美观、长势良好为标准进行。

绿化养护技术措施（上半年）

|  |  |
| --- | --- |
| 月份 | 技术措施 |
| 一月份 | 1. 制备整型修剪； 2. 施足冬肥； 3. 剪除枯残病虫枝叶，彻底清除越冬及潜伏害虫； 4. 结合树木整型修剪，对严重的病虫枝处理，消灭病虫源； 5. 搞好绿化带附近的环境卫生，清除渣土垃圾； |
| 二月份 | 1. 继续进行落叶树的修剪； 2. 继续修剪病虫枝，并注意观察病虫害的发生情况； 3. 进行冬季除虫，消灭各种过冬幼虫； |
| 三月份 | 1. 天气渐暖，许多病虫害即将发生，要维护好各种除虫防病器械并准备好药品； 2. 注意蚜虫、草履蚧的发生，做好及时防治； 3. 树木发芽前防治树木上的各种虫卵，主要以人工方法去除。 |
| 四月份 | 1. 将强树木养护管理工作； 2. 做好树木的剥芽，除去多余的嫩芽和生长部位不当的枝条； 3. 抓好病虫害防治，发现虫害及时药物灭杀； 4. 及时修剪及清理杂草。 |
| 五月份 | 1. 对春季开花的植物进行花后修剪，按技术要求对树木进行剥芽修剪； 2. 继续加强新栽树木的养护管理工作，做好间苗、定苗工资，增加追肥，勤施薄肥； 3. 本月气温渐高，病虫害大量危害树木花卉，应注意虫情预防工作； 4. 及时修剪和清理杂草； |
| 六月份 | 1. 进入梅雨季节气温高湿度大应抓紧进行补植； 2. 及时播种草种和花种； 3. 继续除杂草及绿化修剪工作。 |

绿化养护技术措施（下半年）

|  |  |
| --- | --- |
| 月份 | 技术措施 |
| 七月份 | 1. 本月天气炎热，杂草生长快要继续中耕除草疏松土壤； 2. 袋蛾、刺蛾、天牛、龟蜡蚧、盾蚧等害虫会发生应注意防治； 3. 及时浇水抗旱； 4. 做好防风防汛工作，经常检查及时扶正易倒树木，对影响线路安全的枝条进行修剪； 5. 做好杂草清除工作，预防草坪虫害，及时修剪确保美观。 |
| 八月份 | 1. 继续除杂草做好防旱防涝工作，保证苗木正常生长； 2. 及时追肥料，加强苗木管理； 3. 加强花圃的浇水施肥工作。 |
| 九月份 | 1. 继续进行病虫害防治工作，进行中耕除杂草，进行草坪施肥修剪； 2. 对球类及灌木进行整型修剪。 |
| 十月份 | 做好病虫害防治及除杂草和修剪工作，及时播撒草坪草种，薄肥勤施保证出苗率。 |
| 十一月份 | 继续做好病虫害防治及除杂草和修剪工作，及时播撒草坪草种，薄肥勤施保证出苗率。 |
| 十二月份 | 对行道树进行整型修剪，对所有树木进行一次彻底检查，结合修剪工作清除病、枯树枝。 |

**（十三）其他工作要求**

1、物业管理安全生产台账的建立与完善。严格按照院方拟定的《医院物业管理安全生产台账目录》进行收集整理资料，分项培训、检查和考核。把安全生产纳入到正常的物业管理工作中，使其制度化、常态化、专业化。

2、对于突发事件必须按照应急预案进行实施。

**八、考核内容及考核办法**

为加强对服务项目的管理和监督,保证物业服务质量,甲方按照《扬州大学附属医院物业管理规定及考核办法》对乙双方进行考核：

1、甲方相关职能部门对乙方的日常管理及所有服务项目有权进行监督。

2、甲方对乙方的服务项目、服务质量等进行考核。要求乙方人员配证（加照片上岗，固定岗位有责任包干区公示：照片与包干区域）。有缺额时应向甲方物业管理科报告备案，在定岗定编区域如有人员调动应征得该区域（科室）负责人的同意。主管人员调配应向院方主管科室负责人通报。扣分扣款及考核内容标准见（严格人员定岗定编，如缺额纳入考核内容，除按实际扣分外还应与管理费进行挂勾）。

3、考核采取定期和不定期抽查相结合

（1）定期：每月一次，由后勤保障处、被服务科室、病区考核；每次考核后乙方应针对不足之处提出整改措施并落实在一周内整改到位，填报《物业检查考核记录督查、整改、持续改进表》

（2）不定期：由后勤保障处牵头，协同相关科室，对乙方的服务质量进行联合检查，并进行综合满意度打分和全年不低于2次的公开评议。

4、考核及考评结果与对乙方当月付款，以及合同是否终止、续签挂钩。

5、每月实际支付服务费的数额与乙方当月的月度考核得分相结合。

**九、双方责任：**

（一）招标人责任

1、招标人可以向中标人管理人员免费提供适合的办公场所、免费提供必要且面积适宜的办公场所、库房，以及基本办公用品、医疗废物车、生活垃圾清运车、手推车等物品。中标人应根据项目实际情况在此基础上进行添加购置。

2、尊重中标人对工作人员管理，支持中标人开展工作，爱惜中标人劳动成果。

3、每月对中标人工作进行考核，客观公正地对中标人工作进行评价，有权对中标人服务提出意见和建议。

4、招标人对中标人的服务不满意时，有权提出异议和要求返工；如对中标人人员服务不满意，招标人有权要求中标人及时调换。

5、招标人不得安排中标人人员从事与医疗技术有关的工作（中标人有权拒绝）。

（二）中标人责任

1、按照合同约定要求认真履行中标人职责，同时必须按照招投标文件和合同确定的人数派出相关人员从事服务工作。如出勤人数低于合同核定人数的99%，按实际出勤人数支付。

2、确保安全生产，做好各项培训与考核（培训每月不少于一次，包含PPT课件、签到表、考核试卷和操作视频，成绩汇总分析等）。严格规章制度与工作流程，因中标人处理不当或响应不及时引起的不良事件：如人员（病人、家属、职工）跌倒、医疗废物流失、电梯困人、火灾等所造成的一切后果及损失，由中标人承担。

3、认真查勘天气预报，及时掌握天气情况，以便提前做好雨雪天气的防滑、防水等预防措施，确保在雨前30分钟铺好防滑垫和雨伞防水袋工作。

4、遵守招标人规章制度，不介入招标人医疗活动，不利用工作之便在医院从事与本职工作无关的活动。

5、中标人应负责为其派出人员依法办理劳动用工手续，并承担其人员的工资报酬、劳保福利、养老保险等全部用工费用，中标人人员发生工伤事故的、人事、工作纠纷的中标人自行解决并承担全部责任。同时做好工人的相关福利工作。

6、依法进行用工管理，按招标人要求对不称职人员及时撤换，对所有上岗人员和特种专业岗位人员应定期进行业务培训，培训达标后上岗，上岗后需征求服务区域主管意见。专业人员需持证上岗（培训费中标人自理）。

7、加强对聘用人员的职业道德和安全意识教育，爱护公共财物，节约使用水、电、气。由于中标人人员在日常工作中给招标人的设施、材料及病人物品造成损失的，中标人应承担赔偿责任。对招标人提供的物品，应及时保养。需要修理及时送招标人修理，对无修理价值的物品应及时到招标人办理报损手续。对病区、科室需要维修的设施、物品应及时报修并做相关记录（对需要维修部件材料应妥善保管好，并提供给维修人员）。

8、制定切实可行的管理制度和工作流程，对承包范围内的工作要认真进行自查自纠，确保服务质量。自觉接受招标人的监督和检查，积极采纳招标人合理化建议，并负责处理有关投诉。项目经理与主管每周一次进行各区域的联合巡查，每日各自巡查主管区域，及时处理现场问题，与区域内院方主管人员进行沟通，做好每日巡查及沟通记录。

9、每月20号前向招标人报送下月工作计划及上月工作小结,工作小结应包括对工作完成情况、存在问题、原因分析整改措施、整改效果及人员考勤情况。运用现代化管理工具例如（PDCA）对管理中重点问题包括不良事件进行追踪检查。

10、中标人在召开管理层工作会议或职工会议时应邀请招标人相关人员列席会议。

11、中标人应统筹安排，做好洗地设备和保洁易耗材的费用分配，做到有计划两不误。中标人购进的设备及耗材在入库时应邀请招标人派员共同参加验收。

12、中标人进场派驻本院的项目经理、主管及班组长必须与投标文件一致，不得换人，否则算中标人自动毁约。项目经理及管理人员在工作日离开本院时,应向招标人请假。中标人派驻的持证操作人员必须与投标文件一致，不得换人，否则算中标人自动毁约。

13、因物业管理不到位、工作流程不合理的原因而造成第三方损失或纠纷的，由物业公司负责处理，招标人积极参与（费用由中标人承担）。

14、中标人负责相关员工工资、加班费、夜餐费的发放；保洁用具及易耗材、装备物资的领用；除“四害”药具（须附增值税发票、物品清单）、医疗废物处置用具的领用等接受招标人的检查与监督，并能主动提供相关资料。

15、在项目实施过程中，非不可抗力因素或未经物业管理科审批同意，中标人每调整1个经理或者主管人员，采购人有权一次性扣减服务费用50000元；中标人越级上报相关情况，每发生一起，采购人有权一次性扣减服务费用10000元，从当月服务费用中扣减；中标人在收到调换相关工作人员通知起1个月完成未调换的情况，采购人有权一次性扣减服务费用50000元，从当月服务费用中扣减。发生以上情况，采购人有权终止合同执行，招标人有权免责终止合同。

16、医院安排的其他有关工作。

**十一、违约责任**

1、中标人不履行合同或履行该合同不符合合同约定，中标人应向招标人支付合同价5%的违约金，违约金在合同总价或履约保证金中扣除。因中标人违约造成招标人损失的，按损失费用的三倍罚款。

2、中标人如延迟履行合同或不完全履行合同，除支付5%违约金外中标人仍应实际履行合同，招标人也有权提前免责解除合同，且有权要求中标人承担因中标人违约给招标人造成的经济损失。

3、甲、乙双方因不可抗力不能及时或完全履行合同的，应及时通知对方，并在10天内提供相应证明。未履行完合同部分是否继续履行，如何履行等问题，可由双方协商解决。确定为不可抗力原因造成的损失免予承担责任。

4、无论是合同期满或其他情况,中标人在撤离医院前,要进行财产清理中标人需将招标人交付使用的财产物资完整地移交给招标人。对撤出物品要经过甲乙双方共同认定，故意损坏的需按原价赔偿

**十、对招标有关项目的说明**

1、中标人办公所需水电费用原则上由医院承担,医院有权制定标准并给予考核。

2、医院将提供中标人管理办公用房、仓库用房，并提供桌椅等办公家私和员工更衣柜，在服务期限内提供给中标人免费使用。

3、中标人必须配置项目相关人员的装备（包括对讲机以及对讲机公共频道占用费及维修费用等）。

4、中标人自备电脑、考勤设备、信息化管理软件系统和打印机等办公设备和耗材及保洁用具集中消毒洗涤。

5、中标人的各岗位员工要统一服装，并由中标人负责其员工工服配备和洗涤（每两年更换）。

6、中标人有岗前培训机制，服务人员100%经过岗前培训合格后方可上岗。同时必须提交岗前培训记录。

7、未经医院同意，中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或分包。

8、中标人须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，以保证整个物业服务系统安全、高效、有序和有计划地运转。

9、中标人有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

10、中标人须严格按照国家和扬州市政府规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、失业保险等）。

11、中标人自行负责其招聘员工的一切工资；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准，如发生劳动人事纠纷，一律由中标人全权负责处理。

12、全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，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。

13、所有员工须提供由有资质部门发放的健康证明才能上岗（证明相关费用由中标方负责）。

14、院方不接受投标方任何因遗漏报价而发生的费用追加，因投标方违反《劳动法》等法律法规而造成院方的连带责任和损失全部由中标方承担。

**十一、服务人员要求**

投标人应根据现场的实际情况进行测算，提供优化、合理的服务方案与人员配置。服务人员实际每周工作时间按所在岗位需求执行（费用包含在总价内）。今后投入使用后，每人的住宿费、加班费（不含特殊加班费）、应缴纳的各种社会保险部分、风险部分、政策性工资调整等均包含在个人报价总价内，服务期间不做另行调整。 投标人提供的所有服务应符合招标文件的要求，并严格按照适用于本项目的相关法规、规范和国家标准及医院最新相关制度标准执行。投标人在服务时应满足招标人的实际需求，服务期内服务标准的变更包含在投标报价中，招标人不因此再支付费用。

1、所有服务人员：身心健康，无影响正常工作的基础性疾病和残疾，无不良嗜好；职业道德良好，无不良劣渍，无犯罪记录；熟悉岗位职责、操作程序；文明用语、礼貌待客；人员着装统一，仪表整洁，用语规范，挂牌上岗；按时上下班，上班时间不得串岗。中标人必须按招标文件和标准要求为所有员工体检一次，体检结果汇总须报总务处存档。

2、项目负责人：男不得超过50周岁，女不得超过45周岁；必须具备大专及以上学历；具有5年及以上三级甲等综合性医院相同服务内容的物业项目管理经验；责任心强，具备较强的组织和沟通能力，有丰富的部门管理经验，员工须持有效期内的由有资质部门发放的健康证。

3、项目主管人员：男不得超过50周岁，女不得超过45周岁；所有主管人员具高中以上文化；有良好的沟通能力和管理知识。员工须持有效期内的由有资质部门发放的健康证。

4、保洁人员：男不得超过60周岁，女不得超过55周岁；身心健康（新生儿病房、ICU、手术室配备的工人须持有效期内的由有资质部门发放的健康证），能胜任岗位需要，小学以上文化，品行良好，遵守医院的各项规章制度和员工行为规范，不得私自在医院收集买卖废品。PA工（专项保洁）要求男性，PA工须持有效期内的由有资质部门发放的健康证。

5、运送、陪检人员：年龄50周岁以下，身心健康，能胜任岗位需要，初中以上文化，品行良好，遵守医院的各项规章制度和员工行为规范；员工须持有效期内的由有资质部门发放的健康证。

6、绿色通道人员：年龄50周岁以下，男性，身心健康，能胜任岗位需要，初中以上文化，品行良好，具有爱心，遵守医院的各项规章制度和员工行为规范；员工须持有效期内的由有资质部门发放的健康证。

7、医疗废物、生活垃圾收集、太平间管理人员：年龄50周岁以下，男性，身心健康，能胜任岗位需要，初中以上文化，品行良好，遵守医院的各项规章制度和员工行为规范；员工须持有效期内的由有资质部门发放的健康证。医疗废物收集人员每年体检一次（由我院体检中心提供体检项目清单），费用由中标人承担。

8、电梯司机人员：电梯司机应五官端正，形象气质佳，身心健康，无皮肤病，初中以上文化程度，并会讲普通话；员工须持有效期内的由有资质部门发放的健康证；男170CM以上，年龄55周岁以下；女155CM以上，年龄55周岁以下。

9、宿管：年龄50周岁以下，身心健康，能胜任岗位需要，初中以上文化，品行良好，有较好的沟通能力，遵守医院的各项规章制度和员工行为规范；员工须持有效期内的由有资质部门发放的健康证。

10、后勤一站式人员（含会务保障）：不得超过45周岁，大专及以上学历，熟悉计算机操作，责任心强，具备较强的协调沟通能力，须持有效期内的由有资质部门发放的健康证。

***11、为保持物业服务人员的相对稳定，东西院区用工总数不得低于441人，交保率不得低于最低配置人数的80%。***

**十二、扬州大学附属医院物业管理规定及考核办法**

（一）考核对象

对在我院提供物业服务的物业公司的服务情况进行考核。采购人负责对中标人的各项服务工作进行定期检查与不定期抽查相结合，每月前半月有计划进行巡视检查，发现问题，通知整改，每月最后10天追踪整改情况，整改不到位将进行考核；负责对用工人员编制情况进行核实，兑现合同条款；负责对服务质量日常巡查与满意度测评。

（二）考核范围

日常保洁、专项保洁、运送、电梯司机、绿色通道、宿舍管理、园林绿化、会议服务、物业管理等物业综合管理服务。

（三）区域配置与责任人

1、医院各区域（如门诊大厅、住院部、手术室、公共走廊、卫生间等）应按照实际需求配置足够的保洁及服务人员。

2、医院各区域负责人为现场物业用人管理第一责任人，负责监督、指导和考核本区域内的物业服务工作，确保服务质量达到医院要求。

3、感染管理处负责监督、指导全院物业服务感染控制工作。

4、物业管理科负责全院物业综合监督、管理、协调和考核工作。

（四）考核方法：日常考核、月度考核

1、日常考核

（1）物业公司接到医院有效投诉 10 分钟内未开始整改，扣 100 元，30 分钟内未开始整改扣 200 元，30 分钟以上未开始整改的，每多 10 分钟在 200 元基础上扣除 200元/10 分钟，扣款叠加，扣款从当月的服务费中扣除（同类问题扣款每日单项上限10000元）。

（2）物业公司员工需按要求统一着装，穿戴整齐，服装定期清洗、保持整洁，并佩戴胸牌（包含门禁卡或带姓名的胸针）。如发现未达标，则按 50 元/人进行扣款，扣款从当月的服务费中扣除。

（3）物业公司应严格执行医院要求，做到所有员工培训后上岗，严格做到一人一岗实名制管理。

（4）物业公司员工不得无故与医院员工、病人及家属、其他来访者发生争执，如发生争执甚至进一步冲突，经核实为物业公司员工原因导致冲突，物业公司承担所有因此造成的损失，并扣 1000 元，扣款从当月的服务费中扣除。

（5）因物业公司原因医院员工、病人及家属、其他来访者发生意外的，所有损失由物业公司承担，并扣款 1000 元，扣款从当月的服务费中扣除。

（6）物业公司员工不得在院内非吸烟区吸烟，发现在非吸烟区吸烟现象，造成不良影响的，第一次扣款 500 元，第二次扣款 2000 元，第三次及以上扣款 10000 元，扣款从当月的服务费中扣除。

（7）物业公司每月固定时间（与签字单等资料提交时间一致）之前向医院物业管理科报备次月值班表。

（8）标本打破、外溢造成医疗纠纷的，扣款 1000 元，扣款从当月的服务费中扣除，物业公司承担全部赔偿费用。物业公司当月考评扣 10 分。

（9）因运送不及时造成延误治疗的，扣款 1000 元，扣款从当月的服务费中扣除，物业公司承担全部赔偿费用。物业公司当月考评扣 10 分。

（10）运送医疗废弃物未按要求做防护，有拆包、未按鹅颈法扎紧等行为，扣款 2000元/次，扣款从当月的服务费中扣除。

（11）一经发现贩卖、偷盗医疗废物，立即开除涉事人员，扣款 5000 元，扣款从当月的服务费中扣除，造成的损失由物业公司全部承担，涉事人员根据相关法律移交公安机关处理。物业公司当月考评扣 10 分。一经发现私自收集生活废弃物，如一次性饭盒、废旧报纸、硬纸板、水果花篮等可回收物资，扣款 500 元，物业公司当月考评扣 2 分，扣款从当月的服务费中扣除。

（12）物业公司按照生活垃圾分类相关要求，配合回收单位分类回收。履行医院生活垃圾分类制度，并按照制度进行考核。日常发现一次违规行为，扣款100元，扣款从当月的服务费中扣除。

（13）一经发现贩卖、偷盗医院物资，立即开除涉事人员，扣款 5000 元，从当月的服务费中扣除，涉事人员根据相关法律移交公安机关处理。物业公司当月考评扣 10 分。

（14）不允许在管道井内堆放物品，一经发现，扣款 500 元/处，扣款从当月的服务费中扣除。

（15）一经发现私自对病人提供有偿服务，向病人索要、收受礼物及钱款，立即开除涉事员工，扣款 2000 元，扣款从当月的服务费中扣除。物业公司当月考评扣 10 分。

（16）对主管及经理进行考核，发生有效投诉，或者经院方管理人员认定工作状态不佳，主管扣款 500 元/次，经理扣款 1000 元/次，日常巡查未完成按照投诉处理。扣款从当月的服务费中扣除。合同期内超过3次投诉的主管或经理，招标人有权要求更换人员。

（17）物业公司管理人员服从物业管理科管理，如不服从管理，将视情节轻重扣罚1000—5000元，保洁公司保洁人员服从病房管理科，如不服从管理，将视情节轻重扣罚200—2000元。

（18）请销假相关事宜：物业公司人员请假需要上报物业管理科，请假期间公司需要及时安排机动人员做好相关工作，保持环境卫生质量，否则视为缺岗；管理人员不可两位及以上同时请假或休息（节假日值班除外），如超过3天者需保洁公司向物业管理科出具书面文件及派遣相应的管理人员到岗代理工作，否则算缺岗，一次性扣罚3000元；如果查岗期间发现恶意作弊的行为，将十倍按缺岗处罚，扣款从当月的服务费中扣除。

（19）夜班或节假日期间无物业公司管理人员值班扣5000元，有值班未行使监督职责扣500元，扣款从当月的服务费中扣除。

（20）物业公司应每周至少1次（至少2个区域）组织经理和主管联合检查；主管每天现场指导监督保洁工人的保洁质量并做好记录；物业公司每月底将所有检查监督的记录资料交物业管理科审查。物业公司未上交检查结果扣5000元，扣款从当月的服务费中扣除。

（21）特殊、重大、非常规性事件处置不力的，可依据情节严重程度经招标人评估后予以处理，将视情节轻重扣罚5000至10000元，扣款从当月的服务费中扣除。

（22）根据检查结果发放问题质量问题整改通知书，物业公司按甲方要求上交整改措施及效果，未按期整改并提交整改报告的，每次扣罚500元-5000元，扣款从当月的服务费中扣除。

2、月度考核

**（1）考核组成**：

物业每月考核打分由三部分组成：考核组考核、用人科室、物业管理科。

考核总分 100 分，分数比例为考核组30%、用人科室30%、物业管理科40%。

考核组组成：由后勤保障处、门诊部、护理部、感染管理处等部门人员组成。

**（2）考核内容与标准**：

考核小组：成员将进行不定时现场考核，评估物业服务的质量、效率与合规性。

用人科室：通过医院每月网络发起的问卷调查，对物业服务进行满意度评价。

物业管理科：通过每日现场检查，记录物业公司的服务情况与违规行为。根据10个评价维度表格，总分1000分，取平均分。

**（3）考核结果与应用**：

1）考核总分数≥90分，不扣款。

2）90分＞考核总分数≥85分，扣款3000元。

3）85分＞考核总分数≥80分，扣款4000元。

4）80分＞考核总分数≥60分，扣款10000元。

5）如考核总分数低于60分，扣款50000元，同时医院有权约谈物业公司责令整改。如连续两次低于60分，医院有权提前更换物业公司，并要求物业公司承担相应损失。

**（五）附则**

本办法自本项目中标之日起实施，解释权归扬州大学附属医院后勤保障处所有。本项目合同执行期间，如有未尽事宜，医院将根据实际情况进行补充和完善，并书面告知中标单位，中标单位不得拒绝该管理办法的修订。

**附件1：物业工作质量检查表1（保洁）—100分**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核** | | **考核内容** | | **分值** | **每分金额** | |  | |
| **基本要求（10%）** | | 2.1.1按要求着装，仪表端庄；文明用语，微笑服务，礼貌待人。 | | 10 | 一人不符扣1分 | |  | |
| 2.1.2无有效投诉。 | | 有投诉扣5分 | |  | |
| 2.1.3熟悉本职工作中应知应会的知识。 | | 不知晓扣2分 | |  | |
| **行为规范 （10%）** | | 2.2.1认真执行岗位职责，严格遵守公司规章制度、操作常规及流程。 | | 10 | 一项不符扣2分 | |  | |
| 2.2.2不迟到不早退，不串岗、不脱（离）岗，不干私活。 | | 一人不符扣1分 | |  | |
| 2.2.3上班不玩手机，不扎堆聊天，不吃零食。 | | 一人不符扣1分 | |  | |
| 2.2.4清洁时做到三轻（走路轻、说话轻、动作轻）。 | | 一项不符扣1分 | |  | |
| 2.2.5不得参与医疗活动、医疗技术工作。 | | 一项不符扣1分 | |  | |
| 2.2.6爱护公物、节约能源。服从医务人员管理，主动报修。 | | 一项不符扣1分 | |  | |
| 2.2.7不得窃取医院财务，私用医疗器械、药品、敷料。 | | 一项不符扣3分 | |  | |
| **工具分类使用规范（15%）** | | 2.3.1保洁工具齐全、标识齐全、摆放符合要求。 | | 15 | 一项不符扣2分 | |  | |
| 2.3.2拖把、抹布颜色区分使用，按规范做好预处理后集中送洗消毒。 | | 一项不符扣2分 | |  | |
| 2.3.3桶按标识分类使用。 | | 一项不符扣2分 | |  | |
| 2.2.4机械化保洁设备完好，清洁备用。 | | 一项不符扣2分 | |  | |
| **保洁工作质量（65%）** | | 2.4.1天花板、风口、墙面、墙角、设备带、灯饰等无灰尘、无蜘蛛网。 | | 5 | 一项不符扣1分 | |  | |
| 2.4.2室内地面无垃圾杂物，每天保持湿拖不少于两次。 | | 5 | 一项不符扣2分 | |  | |
| 2.4.3微波炉、配餐间规范使用，每天送水到床头不少于两次。 | | 5 | 一项不符扣2分 | |  | |
| 2.4.4玻璃、不锈钢光亮无污渍、无痕印。 | | 5 | 一项不符扣2分 | |  | |
| 2.4.5严格执行卫生清洁操作规程，保持地面清洁干燥，湿拖地面时要放置警示标识，防止跌倒等意外发生。 | | 10 | 采取防滑倒未及时到位扣2分；如发生跌倒扣10分 | |  | |
| 2.4.6消毒液规范配置使用。保持桶内外清洁。 | | 5 | 一项不符扣2分 | |  | |
| 2.4.7床单元终末处理合格。 | | 5 | 一项不符扣2分 | |  | |
| 2.4.8设施损坏及时报修，注意节约，及时关灯关水。 | | 5 | 一项不符扣2分 | |  | |
| 2.4.9卫生间淋浴房保持地面无垃圾、无积水、无堵塞、无气味；玻璃镜面无污渍、手印、水渍、垃圾满3/4及时倾倒；洗手台盆无污渍。 | | 5 | 一项不符扣1分 | |  | |
| 2.4.10医疗、生活废物规范处置，桶、袋不漏不溢，日产日清；按照垃圾分类要求分类正确投放，满3/4有效扎口,按规范要求使用垃圾袋。 | | 5 | 一项不符扣1分 | |  | |
| 2.4.10与洗衣房人员严格清点织物等物资，脏被服禁止乱扔乱放。 | | 5 | 一项不符扣1分 | |  | |
| 2.4.11辅助用房卫生保洁符合要求，无杂物堆放。 | | 5 | 一处不符扣1分 | |  | |
| **总分值** |  | |  | |  |  | |

**附件2：物业工作质量检查表2外环、医废（保洁）—100分**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核** | **考核内容** | **分值** | **每分金额** |
| **基本要求（10%）** | 3.1.1外环保洁员、垃圾清运员、PA工着装规范，在岗在位，禁止酒后上班，行为规范。 | 10 | 一人不符扣2分 |
| 3.1.2服务态度好，无迟到、早退，操作规范。 | 一人不符扣2分 |
| 3.1.4服从医务人员管理，主动报修。 | 一人不符扣2分 |
| **外环工作质量（40%）** | 3.2.11、路面、广场、地下车库清洗保洁及时，无积垢、积水、痰渍、口香糖、污物、纸屑、烟头、落叶等（每十平方米不超过2处） | 40 | 一项不符扣1分 |
| 3.2.2户外的灯箱、宣传栏、路标等公共设施清洁光亮，无积灰、蜘蛛网等。 | 一项不符扣1分 |
| 3.2.3垃圾处理做到桶、袋不漏不溢，分类袋装，分类处理，日产日清。 | 一项不符扣2分 |
| 3.2.4平台、平屋顶清洁、天沟、明沟通畅。无杂物、烟头、污渍等。 | 一项不符扣1分 |
| 3.2.5雨棚、避风阁清洁无杂物，外窗玻璃（三米高一下）门帘清洁无污垢。 | 一项不符扣1分 |
| 3.2.6绿化花池花台花圃、草坪、路边绿化带清洁，无杂物、烟头纸屑、白色污物等。 | 一项不符扣1分 |
| 3.2.7坡道、踏步及易滑路面遇到有雨雪天气或非正常情况时，有提醒标识、防滑、防冻等措施到位。 | 一项不符扣2分 |
| 3.2.8当发现公共设施遭受自然或人为损坏时，能及时向上反映情况、及时报修；对人为破坏及时阻止。 | 一项不符扣2分 |
| 3.2.9做好劝阻吸烟工作，有袖章佩戴、能自动劝阻吸烟。 | 一项不符扣2分 |
| **医疗废物管理质量（40%）** | 3.3.1垃圾运输员掌握自身防护，戴帽子、口罩、手套、防护围裙等，每日清洗；严格执行医疗废物管理相关制度及消毒隔离措施。定期培训，考核合格。 | 40 | 一项不符扣5分 |
| 3.3.2掌握医疗废物泄漏的应急预案，定期演练。 | 一项不符扣5分 |
| 3.3.3与临床科室按规范交接，登记项目、重量，签名。 | 交接不规范扣2分 |
| 3.3.4专用封闭车进行转运，如有垃圾袋漏必须重新补套袋，禁止出现医疗废物外露、现象。 | 一项不符扣5分 |
| 3.3.5收集医疗废物车不允许停留在配餐间、开水房内，在走廊停留时间短，做到快收快走，减少污染机会。行走路径符合院感要求。 | 一项不符扣2分 |
| 3.3.6医疗废物至垃圾房后，规范装箱，按要求与指定的医疗废物处理服务公司交接，规范记录。 | 一项不符扣5分 |
| 3.3.7医疗废物、生活垃圾处理场地存放规范整洁，清理及时。无杂物，蚊蝇等，每日紫外线消毒两次， 每次半小时，有记录，消毒液刷洗地面和转运车每日两次。 | 一项不符扣2分 |
| 3.3.8医疗废物处置无违规行为，禁止出现医疗废物流出现象。 | 一项不符扣5分 |
| **太平间管理（10%）** | 1、太平房工作正常，收集运送标本、运送尸体、死婴送火化等操作规范，按规范登记冰箱温度。做好消毒工作。 | 10 | 一项不符扣2分 |
| **总分值** |  |  |  |

**附件3：物业工作质量检查表3（运送）—100分**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核** | **考核内容** | **分值** | **每分金额** |
| **基本要求（10%）** | 4.1.1按要求着装，仪表端庄；文明用语，微笑服务，礼貌待人。 | 10 | 一人不符扣1分 |
| 4.1.2无有效投诉。 | 有投诉扣5分 |
| 4.1.3熟悉本职工作中应知应会的知识。 | 不知晓扣2分 |
| **行为规范（10%）** | 4.2.1认真执行岗位职责，严格遵守公司规章制度、操作常规及流程. | 10 | 一项不符扣2分 |
| 4.2.2不迟到不早退，不串岗、不脱（离）岗，不干私活。 |  |
| 4.2.3上班不玩手机，不扎堆聊天，不吃零食。 |  |
| 4.2.4爱护公物、节约能源。服从医务人员管理，主动报修。 | 一项不符扣1分 |
| 4.2.5不得窃取医院财务，私用医疗器械、药品、敷料。 | 一项不符扣3分 |
| **运送质量（50%）** | 4..3.1不得参与医疗活动、医疗技术工作；不得参加非急救患者转运非法营运行为，谋取不正当利益。 | 50 | 一项不符扣5分 |
| 4.3.2掌握医院各医技科室及病区的分布图，有楼层调整及时知晓，运送患者准确、及时。 | 一项不符扣2分 |
| 4.3.3各类物品运送符合规范，运输用具按规范做好清洁消毒记录。特殊感染按院感要求做好消毒隔离。 | 一项不符扣2分 |
| 4.3.4急诊项目接电话十分钟内到达现场。 | 10分钟内不能到达扣2分 |
| 4.3.5严格执行运送物品交接手续、认真查对签字，无漏、无差错发生，及时准确安全。 | 一项不符扣2分 |
| **运送管理质量（20%）** | 4.4.1有完善的员工培训计划并组织实施。 | 20 | 一项不符扣2分 |
| 4.4.2 有信息化系统数据每月汇总。 | 一项不符扣2分 |
| 4.4.3不断巡视运送各项工作情况，发现问题及时解决；每周进行一次运送质量抽查考核，并与运送工作人员的工资挂钩。 | 无督查计划扣2分，有计划未落实扣2分，未与服务部门主动联系扣1分，未记录及未落实考核挂钩扣1分 |
| **服务满意度（10%）** | 4.5.1整体服务月平均满意度（医护人员、住院病人）不得低于90% | 10 | 每低于90%一个点,扣1分,以此类推，扣完为止。 |
| **总分值** |  |  |  |

**附件4：物业工作质量检查表4（绿色通道、担架工）—100分**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核** | **考核内容** | **分值** | **每分金额** |
| **基本要求（10%）** | 5.1.1按要求着装，仪表端庄；文明用语，微笑服务，礼貌待人。 | 20 | 一人不符扣10分 |
| 5.1.2无有效投诉。 | 有投诉扣8分 |
| 5.1.3熟悉本职工作中应知应会的知识。 | 不知晓扣2分 |
| **行为规范（10%）** | 4.2.1认真执行岗位职责，严格遵守公司规章制度、操作常规及流程。 | 20 | 一项不符扣2分 |
| 5.2.2不迟到不早退，不串岗、不脱（离）岗，不干私活。 | 一项不符扣2分 |
| 5.2.3上班不玩手机，不扎堆聊天，不吃零食。 | 一项不符扣2分 |
| 5.2.4爱护公物、节约能源。服从医务人员管理，主动报修。 | 一项不符扣2分 |
| 5.2.5不得窃取医院财务，私用医疗器械、药品、敷料。 | 一项不符扣2分 |
| **绿色通道、担架工工作质量（40%）** | 5..3.1不得参与医疗活动、医疗技术工作；不得参加非急救患者转运非法营运行为，谋取不正当利益。 | 40 | 一项不符扣5分 |
| 5.3.2掌握医院各医技科室及病区的分布图，有楼层调整及时知晓，运送患者准确、及时。 | 一项不符扣2分 |
| 5.3.3配合医护人员，安全转运患者，并做好交接记录。 | 一项不符扣2分 |
| 5.3.4保证转运床（车）完好，清洁；有故障及时报修。 | 一项不符扣2分 |
| 5.3.5定期参与抢救室组织的急救病人应急预案演练，熟练掌握急救病人转运技能。 | 不能掌握运送应急预案扣5分 |
| **服务满意度（20%）** | 5.5.1部门评价满意度低于90% | 20 | 每低于90%一个点,扣1分,以此类推，扣完为止。 |
| **总分值** |  |  |  |
|  |  |  |  |

**附件5：物业工作质量检查表5（宿舍楼）—100分**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核** | **考核内容** | **分值** | **每分金额** |
| **安全管理****（20%）** | 6.1.1吧台值班员严格确保每天安排专人24小时值班。 | 3 | 一项不符扣1分 |
| 6.1.2每日做好安全双人巡检工作，有记录。 | 3 | 一项不符扣1分 |
| 6.1.3对接管范围内的设施设备进行妥善保管，严防人为破坏，对出入物品严格询问、登记备案。 | 3 | 一项不符扣1分 |
| 6.1.4确保学生宿舍内资产的安全，维护区域内公共秩序。 | 3 | 一项不符扣1分 |
| 6.1.5严格执行宿舍用电安全规范，加强入住人员用电安全管理。对不规范行为予以制止，必要时上报有关部门。 | 5 | 一项不符扣2分 |
| 6.1.6有安全风险意识，及时发现并消除火灾隐患及不安全因素。 定期进行消防应急预案演练，有记录。 | 3 | 一项不符扣1分 |
| **集体宿舍管理****（25%）** | 6.2.1严格执行公寓楼管理制度，遵守相关岗位职责及流程。 | 3 | 一项不符扣1分 |
| 6.2.1入住人员手续完备，登记齐全；《入住须知》宣教；入住职工协议签定。 | 6 | 一项不符扣2分 |
| 6.2.1文明查房，服务态度好，文明用语周到，不与入住者争吵，维护宿舍使用人的权益。 | 5 | 一项不符扣1分 |
| 6.2.1工作时，尽量不影响入住人员休息、学习、生活、工作，对投诉应认真处理。 | 5 | 一项不符扣1分 |
| 6.2.1每月对入住人员信息进行梳理，次月3号前对上月公寓楼入住信息进行汇总上报物业管理科。 | 6 | 未落实信息梳理扣3分；未及时上报扣3分 |
| **资产管理****（15%）** | 6.3.1物业内资产清点、交接、登记工作，负责物业内所有资产的日常保管维护、追查损坏责任。 | 5 | 一项不符扣1分 |
| 6.3.2建立更新资产台账，确保资产完好性，完好率达100%，且处于良好使用状态。 | 5 | 一项不符扣1分 |
| 6.3.3每月做好资产清点记录，按甲方要求编制、递交资产管理报表。 | 5 | 一项不符扣1分 |
| **设备管理****（15%）** | 6.4.1正确使用、操作相关的设施设备和仪表，落实设备每日巡视、点检。 | 5 | 一项不符扣1分 |
| 6.4.2报修（含甲方投资的风扇、热水器等）及时，使各项设备处于良好的运行状态。 | 5 | 一项不符扣1分 |
| 6.4.3定期做好建筑物的检查和报修，防止并及时制止各种对建筑物侵蚀、损害现象的发生。 注意节约，及时关灯关水。 | 5 | 一项不符扣1分 |
| **公共区域管理（25%）** | 6.5.1楼内公共设施设备、公共通道、走廊、车库、楼梯及室外停车场等的清洁卫生。 | 5 | 一项不符扣1分 |
| 6.5.2天花板、风口、墙面、墙角、设备带、灯饰等无灰尘、无蜘蛛网，地面无垃圾杂物。 | 5 | 一项不符扣1分 |
| 6.5.3玻璃、不锈钢光亮无污渍、无痕印。 | 5 | 一项不符扣1分 |
| 卫生间淋浴房保持地面无垃圾、无积水、无堵塞、无气味；玻璃镜面无污渍、手印、水渍、垃圾满3/4及时倾倒；洗手台盆无污渍。 | 6 | 一项不符扣1分 |
| 6.5.4做好除“四害”工作，有记录。 | 4 | 一项不符扣1分 |
| **总分值** |  |  |  |

**附件6：物业工作质量检查表6（ICU护工）—100分**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核** | **考核内容** | **分值** | **扣分标准** | **扣分** |
| 基本要求（10%） | 7.1.1按要求着装，仪表端庄；文明用语，微笑服务，礼貌待人。 | 10 | 一人不符扣1分 |  |
| 7.1.2无有效投诉。 | 有投诉扣5分 |  |
| 7.1.3熟悉本职工作中应知应会的知识，严格执行手卫生。 | 不知晓扣2分  手卫生执行不到位扣5分 |  |
| 行为规范 （15%） | 7.2.1认真执行岗位职责，严格遵守医院规章制度、操作常规及流程. | 15 | 一项不符扣2分 |  |
| 7.2.2服从医生、护士及主管的管理，不得与病人家属、医生、护士发生口角。 | 一人不符扣2分 |  |
| 7.2.3上班不玩手机，不扎堆聊天，不脱岗，不吃零食。不得拿取病人的食物与钱财，不将私人物品带入病区内。按照护士要求及病情需求让家属备好生活用品，不得擅自提出其他需求。 | 拿取病人食物与钱财扣10分，其他一项不符扣2分 |  |
| 7.2.4工作做到三轻（走路轻、说话轻、动作轻）。 | 一项不符扣2分 |  |
| 7.2.5不得参与医疗护理活动、医疗技术工作。 | 一项不符扣2分 |  |
| 7.2.6爱护公物、节约能源。不得窃取医院财物，私用医疗器械、药品、敷料。 | 一项不符扣2分 |  |
| 窃取财务，私用医疗物品一项不符扣5分 |  |
| 床单元质量（15%） | 7.3.1做好病房、床单元卫生，物品摆放整齐,床下无杂物，便器、盆类上架。 | 15 | 一项不符扣2分 |  |
| 7.3.2每天根据病情需要更换床上用品，保持床单元清洁、干燥、平整。 | 一项不符扣2分 |  |
| 7.3.3掌握消毒液浓度及配置方式，做好消毒隔离工作，防止交叉感染。做好垃圾分类处理。 | 一项不符扣2分 |  |
| 陪护工作质量（60%） | 7.4.1知晓病人的输液速度，并注意观察，如有改变及时告知护士，保持各导管顺畅，防止管道受压扭曲、拉扯，发现问题及时通知护士。 | 60 | 一项不符扣2分 |  |
| 7.4.2查房时陪护在病人身边，掌握病人生活护理需求及注意事项，配合医生、护士做好病人的生活服务。 | 一项不符扣2分 |  |
| 7.4.3维护病人的舒适，保持病人皮肤的完整性，按要求为病人喂食、喂水、翻身、拍背、擦浴、洗漱、梳头、床上洗头等，做到“三短，六洁”。 | 一项不符扣2分 |  |
| 7.4.4病人衣服保持清洁、干燥、平整，如有需要及时更换。协助病人大小便，及时清洗便器，服务中注意保护好病人的隐私，严格执行手卫生。 | 一项不符扣2分 |  |
| 7.4.5注意病人精神状态，睡眠情况，情绪不稳定要严密看管，并及时告知管床医生及护士及病人家属。 | 一项不符扣2分 |  |
| 7.4.6不能擅离职守，严格遵守请假制度。如有特发情况上报医护人员及主管。 | 一项不符扣2分 |  |
| 总分值 |  |  |  |  |

**附件7：物业工作质量检查表7（管理）—100分**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核** | **考核内容** | **分值** | **扣分标准** |
| **组织**  **管理（20%）** | 1.1.1管理体系齐全，人员构成合理，职责明确。 | 20 | 一项不符扣2分 |
| 1.2.2有年度、月度工作计划，周安排，日重点。 | 无计划扣5分，计划缺乏科学性扣2分 |
| 1.2.3各项规章制度、操作常规、应急预案齐全。 | 一项不符扣2分 |
| 1.2.4定期进行质量检查，有巡查记录，每月召开质量分析会议。 | 一项不符扣5分 |
| 1.2.5年度、月度工作总结，工作量上报，有改进措施，及时评价效果。 | 无总结扣5分，不改进评价扣5分 |
| **风险**  **管理（20%）** | 1.2.1各类应急预案有培训、演练或考核。 | 20 | 无培训，演练考核扣5分 |
| 1.2.2节日安全保障系统健全，人员、物品、环境准备符合要求。 | 一项不符合扣2分 |
| 1.2.3发生安全事件及时上报、分析、整改。 | 发生安全事件不报扣5分 |
| **人事**  **管理（15%）** | 1.3.1新工人必须经培训考核合格后上岗，并能满足服务科室的工作需要，管理人员需跟踪了解。根据岗位特点做好定期培训和考核工作。 | 15 | 未培训上岗扣5分；不能满足需求扣3分；未定期培训考核扣5分 |
| 1.3.2对科室投诉认真做好处理，同时做好人员顶岗调剂，保证工作质量，不得出现空岗。 | 不符合扣5分 |
| 1.3.3做好一站式后勤、会务服务人员的管理，根据岗位需求，做好培训和考核工作。 | 不符合扣5分 |
| **物品**  **管理（15%）** | 1.4.1按相关规定规范管理保洁用品耗材，账物相符。 | 15 | 一项不符扣2分 |
| 1.4.2消毒剂定期检查，确保在有效期内，正确合理使用。 | 一项不符扣2分 |
| 1.4.3根据保洁用品使用期限，及时更新。 | 不及时更新扣2分 |
| 1.4.4物品损坏后，应按类别申请报废。 | 一项不符扣2分 |
| **灭四害管理（10%）** | 1.6.1有计划、措施有效落实，定期巡查到位，记录完善。 | 10 | 工作记录缺项扣5分 |
| 1.6.2四害处置药物购置途径规范，专人保管，账物相符有记录。 | 一项不符扣1分 |
| 1.6.3毒饵站、诱蝇笼等设施完好，有效使用。 | 一项不符扣1分 |
| **消防**  **管理（20%）** | 1.7.1安全通道无积物存放。对科室的消防设施人人知晓。 | 20 | 一项不符扣2分 |
| 1.8.2工勤人员知晓突发火灾时的应急预案，自己的职责、疏散途径。 | 一项不符扣3分 |
| 1.6.3知晓报警电话，报警内容（着火地点、火势有无人员被困等）。 | 一项不符扣3分 |
| 1.6.4工勤人员会使用灭火设施，定期组织现场演练。 | 一项不符扣2分 |

**附件8：会务工作质量月考核表8—100分**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **考 核 内 容** | **标准分** | **得分** |
| 仪容仪表（10） | 举止端庄大方，着装规范，佩戴工号牌上岗，无长发、长指甲、浓妆 | 10 |  |
| 服务态度（5） | 坚持文明用语，耐心服务 | 5 |  |
| 劳动纪律（10） | 1.遵守劳动纪律，严格履行请假手续  2.严禁串岗、聊岗、离岗，班内不做与本岗无关的事情  3.服从安排并圆满完成任务，不得与医护人员发生口角 | 10 |  |
| 工作质量（75） | 1.负责会议室、卫生间卫生清洁 | 10 |  |
| 2.熟练操作会议室电脑控制系统 | 10 |  |
| 3.熟知每天会议室使用情况 | 10 |  |
| 4.未发现音响、电脑、显示屏等设备故障，影响会议正常使用 | 15 |  |
| 5.会议中操作大屏或音频播放出现错误 | 10 |  |
| 6.会议前未按要求布置会场 | 10 |  |
| 7.会议中未进行服务（例如：倒茶） | 10 |  |
| 总分 |  | 100 |  |

**附件9：司梯工作质量月度考核表9—100分**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **考 核 内 容** | **标准分** | **得分** |
| 仪容仪表（10） | 举止端庄大方，着装规范，佩戴工号牌上岗，无长发、长指甲、浓妆 | 10 |  |
| 服务态度（5） | 坚持文明用语，耐心服务 | 5 |  |
| 劳动纪律（10） | 1.遵守劳动纪律，严格履行请假手续  2.严禁串岗、聊岗、离岗，班内不做与本岗无关的事情  3.服从安排并圆满完成任务，不得与病患、医护人员发生口角 | 10 |  |
| 工作质量（75） | 1.保证电梯内外环境卫生清洁 | 10 |  |
| 2.正确使用电梯手动操作 | 10 |  |
| 3.熟知电梯故障应急处理流程 | 10 |  |
| 4.主动服务意识，主动询问楼层并按键 | 10 |  |
| 5.应急电话故障不通但并未发现 | 10 |  |
| 6.因服务不到位被有效投诉 | 10 |  |
| 7.执行电梯内劝烟 | 5 |  |
| 8.熟悉本岗位应知应会 | 10 |  |
| 总分 |  | 100 |  |

**附件10 扬州大学附属医院绿化养护质量考核表10—100分**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核** | **考核内容** | **分值** | **每分金额** | **扣分** |
| **绿化养护** | 1.1.1工作时间必须穿戴园林专业工作服，配戴上岗证。 | 70 | 一人不符扣1分 |  |
| 1.1.2每周一至周六根据季节必须有2-3人进行养护工作，上班时间准时，不迟到、不早退。 | 无故旷工一次扣2分 |  |
| 迟到、早退一次扣1分 |  |
| 脱岗一次扣2分 |  |
| 1.1.3养护管理日常工作台账记录书写，及时完成处、科室安排的工作。 | 一项不符扣2-5分 |  |
| 1.2.1要求花木生长态势良好，无明显枯枝。 | 杂草清理不及时，有杂物，树穴每年松土未达2次扣0.5分 |  |
| 有明显枯枝、杂草、杂物扣0.5分/处 |  |
| 1.2.2及时防治和控制病虫害的发生，每次抽查50株。 | 病虫害危害率达到10%至15%内扣1分，危害率超出15%扣2分 |  |
| 1.2.3花木无死株、缺株。 | 花木减少一棵扣1分 |  |
| 1.2.4被损花木及时扶正，倾斜度不超过10度。 | 超过10度扣0.5分/株 |  |
| 1.2.5花木绿植是否及时清理 | 未及时清理扣0.5分/棵  未及时修剪扣0.1分/棵 |  |
| 1.2.6花木保持正常水分、湿度。 | 干、粘现象扣0.5分/处，排水不正常扣1分/处 |  |
| **清卫标准及设施维护** | 1.3.1植物清洁卫生工作情况，无明显生活杂物和植物废弃物。 | 30 | 一处不符扣0.5分 |  |
| **总分值** |  |  | | |

**被考核单位：考核人： 日期：**

**第二部分 评分标准**

**一、评审方法及评分标准**

**（一）评审方法**

本项目采用综合评分法，评委会将对确定为实质性响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。

**（二）评分标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审因素** | **评审细则** | **分值** | **类型** |
| **1价格（20分）** | | | | |
| 1.1 | 价格分 | 供应商的价格分统一采用低价优先法计算，满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价， 其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×20 | 20 | 价格分 |
| **2服务（38分）** | | | | |
| 2.1 | 总体服务方案 | 评委根据投标人提供的服务方案，包括对项目的建设思路、拟采取的管理措施、实施的具体计划、实施的具体流程和进退场方案评分：  （1）总体方案合理、分项内容齐全，对项目了解透彻，服务思路清晰，实施流程完善，实施计划合理，得5分；  （2）总体方案较合理，分项内容基本完整，对项目了解较清晰，有一定的服务思路，实施流程较完善，实施计划较合理，得3分；  （3）总体方案基本合理，分项内容有漏缺，对项目基本了解，有自己的服务思路，实施流程基本完善，实施计划基本合理，得1分；  （4）总体方案整体不符合项目情况，方案内容严重不全，或未提供方案的不得分。 | 5 | 主观分 |
| 2.2 | 投入设施设备情况 | 投标人根据招标文件必需物耗清单填报使用品牌、数量。  （1）设备、工具及物资分列完整，详细合理，产品质量强，并优于采购人现有的设备、工具及物资得3分。  （2）设备、工具及物资分列较完整，较详细合理，产品质量较强，和采购人现有的设备、工具及物资持平得2分。  （3）设备、工具及物资不完整不合理、产品质量弱，低于采购人目前的设备、工具及物资或未提供的，不得分。 | 3 | 主观分 |
| 2.3 | 组织框架 | 供应商自行编制拟派驻本项目人员组织框架，人员配置明细、岗位职责及分工，评委根据供应商提供的配置情况进行评分：  （1）人员框架、配置科学，岗位职责及分工详细得3分，  （2）人员框架、配置合理，岗位职责及分工较详细得2分，  （3）未提供或不合理不得分。 | 3 | 主观分 |
| 2.4 | 临时突发事件应急预案 | 评委根据投标文件提供的应急预案(包括重大突发传染病疫情、医疗垃圾泄露、公共事件、消防、断水、断电等、恶劣天气及保洁、运送服务中突发的应急情况等)综合评分。  （1）应急预案内容全面充实，有针对性，可操作性高，能结合医院实际情况根据不同类型的突发事件采取有效措施，方案侧重点强的，得3分；  （2）应急预案内容较全面充实，比较有针对性，可操作性较高，能结合医院实际情况根据不同类型的突发事件采取措施，方案侧重点较强的，得2分；  （3）应急预案内容严重缺失，方案措施不合理，或未提供的不得分。 | 3 | 主观分 |
| 2.5 | 安全事故处理方案 | 根据本项目的具体服务要求，制定合理、完善的安全事故处理措施，包括意外伤害赔偿措施、工伤赔偿措施、风险规避措施。评委根据方案的完整性、合理性、科学性、可行性打分，优秀4分，良好2分，一般1分，没有不得分。 | 4 | 主观分 |
| 2.6 | 专项实施方案 | 供应商提供保洁、会务保障、陪检、司梯、运送实施方案，评委根据方案的全面性、合理性、质控标准、特殊部门、特殊岗位的特征性及可操作性等进行评分。  （1）方案构建完整科学合理，特殊岗位完全满足需求得4分；  （2）方案构建较合理，特殊岗位较满足需求得2分；  （3）方案构建基本合理，特殊岗位基本满足需求得1分；  （4）方案构建欠缺，不能满足需求不得分。 | 4 | 主观分 |
| 2.7 | 人员培训计划 | 供应商提供针对现场管理人员的培训（管理、领导力等）、针对员工的培训（技能、服务、礼仪等）。评委根据供应商提供的培训计划评分。  （1）培训计划完整合理、可实施性强、有PDCA措施得4分；  （2）培训计划较完整、较合理、可实施性较强得2分；  （3）培训计划基本完整合理得1分；  （4）培训计划不完整、合理性欠佳、可行性较差不得分。 | 4 | 主观分 |
| 2.8 | 档案管理 | 档案资料收集、保存规范全面。评委根据方案的完整性、合理性、科学性、可行性打分，优秀4分，良好2分，一般1分，没有不得分。 | 4 | 主观分 |
| 2.9 | 特色增值服务 | 根据投标人提供的特色增值服务内容，评标委员会衡量其为本项目服务起的作用大小，优秀5分，良好3分，一般1分，没有不得分。（需提供相关证明材料扫描件加盖公章作为得分依据） | 4 | 主观分 |
| 2.10 | 服务承诺 | 投标人承诺所有岗位人员薪资不低于招标文件中医院目前人员薪资明细的得4分，实际执行过程中，每1人薪资不符合要求，在每月的服务费用中扣10万/元/人。（提供加盖投标单位公章的承诺函。） | 4 | 主观分 |
| **3业绩（16分）** | | | | |
| 3.1 | 业绩 | 供应商提供2021年1月1日来承担的三级（含）以上医院物业服务案例。所提供的医院物业服务项目案例包含以下内容：保洁、陪检、司梯、运送、绿色通道及120运送服务、太平间管理、医疗废物、危废医废及生活垃圾分类收集、学生宿舍管理、CU单元保洁加生活照料(ICU等特殊病区)，至少包含其中6项，每个案例得3分，本项最多得6分。（案例同时提供以下证明材料：①与案例医院签订的物业服务项目的合同，合同能反应相关信息；②案例医院对供应商服务的相应的书面证明并加盖所服务单位公章。上述扫描材料上传） | 6 | 客观分 |
| 3.2 | 业绩评价 | 投标人提供上述投标人业绩对应的服务单位出具的满意度证明材料，履约评价为优（优秀）或满意等同等级评价，每提供一个符合要求的满意度证明得1.5分，最多得3分（提供满意度证明材料，材料内容包括服务单位的联系人、固定电话，材料加盖所服务单位公章，证明材料缺项或未提供的不得分。） | 3 | 客观分 |
| 3.3 | 企业荣誉及资质 | 1. 企业荣誉（满分4分）：   投标人自2019 年1月1日以来服务的物业管理项目获得省级及以上，有一个得 3分；获得设区市级物业主管部门表彰的优秀示范项目，有一个得2分；获得县级物业主管部门表彰的优秀示范项目，有一个得1分。本项最多得4分。  须提供获奖文件和奖牌（如有）复印件，获奖时间以表彰文件发文日期为准，未提供不得分。  2.投标人具有党建引领物业管理服务能力，提供企业建立党组织批复，并承诺在本项目建立功能性党组织，发挥党员先锋模范作用，且自2019 年1月1日以来获得县级及以上组织部门颁发的“党建引领物业管理服务工作示范点”的得1分。（须提供企业建立党组织批复、承诺函、组织部门颁发的文件和证书（奖牌）复印件，未提供不得分。）  3.企业资质（满分3分）：  （1）投标人具有ISO9001系列质量管理体系认证证书、ISO14001系列环境认证证书、IS045001系列职业健康安全认证证书、物业服务认证证书、生活垃圾分类服务能力认证证书、七星级售后服务认证证书，且通过年度审验的，有一项得0.5分，满分2分。  （需提供证书复印件，及认可委网站查询截图） | 7 | 客观分 |
| **4履约能力（26分）** | | | | |
| 4.1 | 履约能力 | 投标人承诺中标后购买公众责任商业险(在从事物业管理过程中，造成第三方人身伤亡或财产损失，负责处理及赔偿事宜)、雇主责任险（高风险岗位）（投标人提供承诺书，格式自拟）。提供书面承诺购买保额额度不低于30万元/人/年得2分，承诺购买保额额度不低于10万元/人/年得1分，未提供的不得分。 | 2 | 客观分 |
| 4.2 | 管理系统 | 投标人拥有医废、运送、保洁设备运行管理系统软件，且提供该管理软件，得3分。（软件是投标人自主开发的须提供证书，原件扫描上传；如软件是投标人外购的须提供外购合同及购买发票，原件扫描上传） | 3 | 客观分 |
| 4.3 | 感染防控实施能力 | 1、供应商针对医院物业管理服务制定全面完善的感染防控方案，提供相应感染防控方案得2分；不提供感染防控方案不得分。2、针对医院感染防控要求，供应商提供在手术室、新生儿病房、产房、ICU、血液净化中心、普通病房、洗涤收发等部门进行的培训案例（培训记录中包含通知、培训内容、签到、现场照片）。每提供一个得0.25分，同一感染防控单元的培训案例不重复计分，本项最高得2分。(提供针对上述每个感染防控单元要求所进行的培训记录，并提供加盖被服务单位公章的证明材料。不提供不得分。将上述材料扫描件上传) | 4 | 客观分 |
| 4.4 | 物业经理  （项目经理） | 物业经理具有本科及以上学历、具有高级物业管理师证、具有3年以上三级医院服务经验、中共党员，有一项得1分，最多得4分；（项目管理经历可累计。提供物业经理学历证书复印件、党员证明、物业管理师证书、所服务单位盖章的任职证明及供应商为其缴纳2024年任意三个月的社保证明，缺一项不得分。上述材料加盖公章扫描上传） | 4 | 客观分 |
| 4.5 | 物业主管  （项目主管） | 1.物业主管为共产党员的，有1名得1分，满分2分；  2.项目管理团队具有红十字救护员证的，有一人得0.4分，满分2分。  3.具有三级（含）以上医院2年以上物业主管管理经历的得1分/人，本项最高得5分。按照采购人配置要求提供每位物业主管的管理经历证明及供应商为其缴纳2024年任意三个月的社保证明资料；（项目管理经历可累计。提供物业主管红十字救护员证复印件、党员证明、毕业证书、所服务单位盖章的任职证明、供应商为其缴纳2024年任意三个月的社保证明。上述材料加盖公章扫描上传） | 9 | 客观分 |
| 4.6 | 后勤一站式中心及会务接待 | 具有酒店或旅游大专及以上专业，得2分/人，最高2分；  具有3年及以上高端会务接待经验，得1分/人，最高2分；  备注：提供相关职称、学历、专业证书、合同、招标人出具的工作经验（业绩）证明、提供投标人为该人员开标日前近3个月缴纳社保的证明材料（供应商为其缴纳2024年任意三个月的社保证明），上述材料加盖公章扫描上传。 | 4 | 客观分 |
| 合计 |  | | 100分 | |

二、分项报价表

## 开标一览表

项目名称：

项目编号：

分包号(如有)：

|  |  |
| --- | --- |
| 投标服务或产品名称 | 投标总报价 |
|  | 大写： （人民币：元）  小写： |

日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **分项报价表** | | | | | | |
| 序号 | 费 用 名 称 | 费用组成 （元/月） | 人数 （人） | 标准 （元/月/人） | 金额 （月/元） | 备 注 |
| 测算依据 | 标准×人数 |
| 1 | 一级岗 | 项目经理 | 2 |  |  |  |
| 2 | 二级岗 | 项目主管 | 13 |  |  |  |
| 3 | 三级岗 | 会务和调度 | 4 |  |  |  |
| 4 | 四级岗 | CU辅助 | 32 |  |  |  |
| 5 | 医疗废弃、生活垃圾、太平间管理人员 | 9 |  |  |  |
| 6 | 手术室 | 26 |  |  |  |
| 7 | 专项保洁 （含洗地、搬迁等） | 25 |  |  |  |
| 8 | 五级岗 | 电梯服务人员 | 16 |  |  |  |
| 9 | 绿色通道 | 14 |  |  |  |
| 10 | 担架工 | 3 |  |  |  |
| 11 | 保洁运送 | 275 |  |  |  |
| 12 | 宿管 | 8 |  |  |  |
| 13 | 外环人员 | 14 |  |  |  |
| 14 | **月工资小计** | **序号1-14小计** | **441** |  |  |  |
| 15 | 法定社会保险 |  |  |  |  | 不低于80% |
| 16 | 医疗保险 |  |  |  |  | 不低于80% |
| 17 | 住房公积金 |  |  |  |  | 不低于5% |
| 18 | 意外保险 |  |  |  |  |  |
| 19 | 夜餐费 |  |  |  |  |  |
| 20 | 员工福利 |  | 441 |  |  |  |
| 21 | 高温费 |  | 441 |  |  |  |
| 22 | 法定假日加班 |  |  |  |  |  |
| 23 | 设备器材折旧及摊销 |  |  |  |  |  |
| 24 | 易耗材 （保洁工具、药剂等） |  |  |  |  |  |
| 25 | 服装费 |  | 441 |  |  | 夏、冬季各两套 |
| 26 | 病媒生物防制 |  |  |  |  |  |
| 27 | **园林绿化** |  |  |  |  | 人员不计入本项目中，需符合绿化需求 |
| 28 | 其他费用 |  |  |  |  |  |
| 29 | 管理费 |  |  |  |  |  |
| 30 | 税 金 |  |  |  |  |  |
| 31 | **月费用合计** |  |  |  |  |  |
| 32 | **年费用合计** |  |  |  |  |  |

*备注：分项报价表中已注明的“费用名称、人员数量”这两列的只可增加但不可减少。*

日期： 年 月 日

**备注：**

1. ***投标报价时，人员工资低于扬州市区最低工资标准及未依法测算缴纳社会保险、医疗保险、住房公积金、税金的作无效报价，低于项目需求中所列最低工资标准同样做无效报价处理。***
2. ***分项报价表中（除其他费用可自行添加外）列明的项目不可修改。***
3. ***分项报价表中已注明的“数量”这一列的具体数字只可适当增加但不可减少。***
4. ***分项报价表严禁总价让利。***
5. ***分项报价表中所列明的项目不接受赠送。***
6. ***人员工资需提供详细的工资测算表。***

**7、*采购人要求依法缴纳社保、医保、住房公积金的人数不得少于总工作人员的80%（不得少于353人）。*如投标人享受税收、社保、医保、住房公积金优惠政策或符合相关政策法规，请提供相应证明材料，并承诺材料真实有效，以便采购人、监管部门履约期间核查。若发现投标人在多个项目重复享受优惠政策的，将自行承担相应责任。**

**附件：**

投标人根据本项目服务需求自行配置工具耗材。

1. 工具配置表

**工具配置表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **型号/规格** | **单位** | **数量**  **（/年）** | **单价（元）** | **总价**  **（元/年）** | **总价**  **（元/3年）** | **备注** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | …… |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 合计 |  |  |  |  |  |  |  |

注：

1. 投标人自报的工具及耗材数量应满足采购人项目现场实际需要，采购人后期不再

额外提供工具及耗材或另行支付相关费用。

（2）投标人所提供的工具配置表中所列明的项目不接受赠送。

（3）投标人可根据服务需要自行增加相关工具。

2.耗材配置表

耗材配置表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **型号/规格** | **单位** | **数量（/月）** | **单价（元）** | **总价**  **（元/年）** | **总价**  **（元/3年）** | **备注** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | …… |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 合计 |  |  |  |  |  |  |  |

注：

1. 投标人自报的工具及耗材数量应满足采购人项目现场实际需要，采购人后期不再

额外提供工具及耗材或另行支付相关费用。

（2）投标人所提供的工具配置表中所列明的项目不接受赠送。

（3）投标人可根据服务需要自行增加相关工具。