

海口市骨科与糖尿病医院物业管理服务项目

招 标 文 件

项目编号：HNTXGP2018-117

采购单位：海口市骨科与糖尿病医院（盖章）

采购代理：海南天行招投标有限公司（盖章）

二〇一八年十二月



目录

第一部分 招标公告.....	5
1、招标项目的名称、内容、预算、数量、简要技术要求或者招标项目的性质.....	5
2、投标人资格要求.....	5
3、招标文件的获取.....	6
4、投标截止时间、开标时间及地点.....	6
5、其他.....	7
6、联系方式：.....	7
第二部分 投标人须知.....	8
一、总则.....	8
1. 适用范围.....	8
2. 合格的投标人.....	8
3. 投标费用.....	8
4. 法律适用.....	9
5. 招标文件的约束力.....	9
二、招标文件.....	9
6. 招标文件的组成.....	9
7. 招标文件的澄清.....	10
8. 招标文件的更正或补充.....	10
三、投标文件.....	10
9. 投标文件的语言及度量衡.....	11
10. 投标文件的组成.....	11
11. 投标报价.....	11
12. 投标货币.....	11
13. 投标保证金.....	11
14. 投标有效期.....	13
15. 投标文件的数量、签署及形式.....	13
16. 联合体投标.....	14
17. 知识产权.....	14
四、投标文件的递交.....	15

18. 投标文件的密封及标记.....	15
19. 投标截止时间.....	15
20. 迟交的投标文件.....	16
21. 投标文件的修改和撤回.....	16
五、开标及评标.....	16
22. 开标.....	16
23. 评标委员会.....	17
24. 对投标文件的资格性审查.....	17
25. 投标文件的澄清.....	17
26. 评标及定标.....	18
27. 评标过程保密.....	18
六、授标及签约.....	18
28. 定标原则.....	18
29. 质疑和投诉.....	19
30. 中标通知.....	19
31. 签订合同.....	20
32. 政策功能.....	20
33. 现场踏勘.....	22
第三部分 用户需求书.....	23
A包 物业管理服务.....	23
一、项目概况.....	23
二、物业服务的主要内容.....	26
三、物业服务费用预算.....	28
四、各项目服务标准.....	30
五、各项服务考核标准及奖惩办法.....	69
六、对招标有关项目的说明.....	78
B包 医疗辅助服务.....	81
一、项目概况.....	81
二、医疗辅助服务的主要内容.....	84
三、医疗辅助服务费用预算.....	88
四、医疗辅助服务标准.....	89
五、医疗辅助服务考核标准及奖惩办法.....	98

六、对招标有关项目的说明.....	103
第四部分 合同条款.....	105
第五部分 投标文件格式.....	107
1. 投标函.....	107
2. 法人授权委托书和法人代表、授权代表身份证复印件（被委托人须携带身份证原件备查）..	107
3. 开标一览表.....	107
4、分项报价表.....	107
5. 技术及要求响应表.....	107
6. 项目业绩表.....	107
7. 营业执照副本、组织机构代码证副本、税务登记证副本或三证合一证副本等复印件.....	107
8. 资格证明材料.....	107
8.1 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2018 年任意季度财务报表）	107
8.2 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录(提供 2018 年任意三个月的纳税证明和社保缴费记录证明)	107
8.3 投标保证金凭证.....	107
8.4 经营活动中没有重大违法记录的声明函.....	107
附：未被列入信用中国网站(WWW. CREDITCHINA. GOV. CN)或中国政府采购网(WWW. CCGP. GOV. CN)渠道信用记录失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商(网址证明截图加盖公章).....	107
9. 中小企业声明函.....	107
10. 服务承诺.....	107
11. 现场踏勘确认函.....	107
12. 投标人认为需要的其他证明材料（包含资格性审查、符合性审查、技术商务评分表内容）..	107
13. 服务方案.....	108
一、投标函.....	108
二、法人授权委托书.....	1099
三、开标一览表.....	110
四、分项报价表.....	112
五、技术要求响应表.....	113
六、项目业绩表.....	114
七、营业执照副本、组织机构代码证副本、税务登记证副本或三证合一营业执照副本等复印件	115
8.1 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2018 年任意季度财务报表）（加盖公章）.....	116

8.2 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录(提供 2018 年任意三个月的纳税证明和社保缴费记录证明(加盖公章)	116
8.3 投标保证金凭证(加盖公章)	116
8.4 近三年经营活动中没有重大违法记录的声明函(格式自拟)	117
附: 未被列入信用中国网站(WWW. CREDITCHINA. GOV. CN)或中国政府采购网(WWW. CCGP. GOV. CN)渠道信用记录失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商(网址证明截图加盖公章)	117
九、中小企业声明函.....	118
十、服务承诺(服务承诺须加盖投标单位公章和法定代表人签章, 否则作无效标处理)	119
十一、现场踏勘确认函.....	120
十二、投标人认为需要的其他证明材料(包含资格性审查、符合性审查、技术商务评分表内容)	121
十三、服务方案.....	122
第六部分 评标办法.....	123
一、评标办法.....	123
(二) 资格性审查.....	123
(三) 符合性审查.....	123
(四) 详细评审.....	124
技术、商务评分表.....	127
价格评审按如下方法处理:	130

第一部分 招标公告

海南天行招投标有限公司受海口市骨科与糖尿病医院委托,对其海口市骨科与糖尿病医院物业管理服务项目(项目编号:HNTXGP2018-117)进行国内公开招标,欢迎符合资格条件的投标人参加投标。

1、招标项目的名称、内容、预算、数量、简要技术要求或者招标项目的性质

1.1、名称:海口市骨科与糖尿病医院物业管理服务项目;

1.2、内容:A包:物业管理服务;

B包:医疗辅助服务。

1.3、预算:A包:物业管理服务:7399236.00元/年;

B包:医疗辅助服务:4586016.00元/年。

所有投标报价不准超过此预算,否则作废标处理。

1.4、数量、简要技术要求或招标项目的性质:见《用户需求书》;

2、投标人资格要求

A包:物业管理服务

2.1、具有独立承担民事责任的能力(提供工商营业执照副本、税务登记证副本和组织机构代码证复印件或三证合一营业执照副本复印件);

2.2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度(须提供2018年任意季度财务报表);

2.3、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录(须提供2018年任意三个月的纳税证明和社保缴费记录证明);

2.4、提供参加政府采购活动前三年内,在经营活动中没有重大违法记录的声明函(加盖公章);

2.5、必须为未被列入信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)或中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道信用记录失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商(网址证明截图加盖公章);

2.6、本项目不接受联合体投标;

2.7、符合法律、行政法规规定的其他条件。

B包:医疗辅助服务

2.1、具有独立承担民事责任的能力（提供工商营业执照副本、税务登记证副本和组织机构代码证复印件或三证合一营业执照副本复印件）；

2.2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（须提供 2018 年任意季度财务报表）；

2.3、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（须提供 2018 年任意三个月的纳税证明和社保缴费记录证明）；

2.4、提供参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明函（加盖公章）；

2.5、必须为未被列入信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)或中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道信用记录失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商（网址证明截图加盖公章）；

2.6、本项目不接受联合体投标；

2.7、符合法律、行政法规规定的其他条件。

3、招标文件的获取

3.1 查看采购公告及下载采购文件。

登录海口市公共资源交易网（<http://www.hkcein.com>）网站首页，选择“交易公告”专栏查看采购公告，免费下载项目采购文件。

3.2 市场主体登记。在海口市公共资源交易网首页,进入“登录区 → 投标人/供应商”专栏，按照要求登记信息，已经在海南省或海口市公共资源交易网登记过的，无须再登记。

3.3 投标申请并获取保证金账号。提交市场主体登记信息后，在海口市公共资源交易网首页，进入交易系统选择“我要投标”，提交项目投标申请，获取投标保证金账号，如未在规定时间内提交投标申请同时获取保证金账号者，视同放弃参与本项目采购活动。

3.4 发售标书时间：2018 年 12 月 14 日零时至 2018 年 12 月 20 日 24 时止(双休日及法定节假日除外)。

3.5 下载标书地点：海口市公共资源交易网（<http://www.hkcein.com>）。

3.6 招标文件售价：200.00 元

4、投标截止时间、开标时间及地点

4.1 递交投标文件截止时间（开标时间、投标截止时间）：2019 年 1 月 4 日 9 时 00 分（北京时间）；

4.2 投标文件递交地点(开标地点)：海口市公共资源交易中心开标会议室（海口市海甸五西路 28 号建安大厦副楼 202 开标室会议室）（详见会议室门前标识），如有变动另行通知；

5、其他

5.1 公告发布媒介

中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）、中国海南政府采购网（<http://www.ccgp-hainan.gov.cn/>）、海口市公共资源交易网（<http://www.hkcein.com>）

5.2 投标人务必在开标时提交电子版和纸质版投标文件，电子版投标文件（PDF 格式）的递交：电子版投标文件（PDF 格式）密封，随纸质版投标文件一起递交，否则视为无效投标；投标人提供的电子版投标文件（PDF 格式）必须与纸质版投标文件的正本保持一致，否则自行承担由此带来的一切风险。

5.3 有关本项目采购文件的补遗、澄清及变更信息以上述网站公告与下载为准，采购代理机构不再另行通知，采购文件与更正公告的内容相互矛盾时，以最后发出的更正公告内容为准。

5.4 本项目采购公告及确认投标获取保证金账户期限不少于 5 个工作日，自 2018 年 12 月 14 日零时至 2018 年 12 月 20 日 24 时止。

6、联系方式

采购单位：海口市骨科与糖尿病医院

联系人：宋女士

电话：0898-68603969

地址：海口市秀英区长秀路 3 号

招标代理：海南天行招投标有限公司

地址：海口市龙昆南路 88 号禧龙商务大厦第 18 层

联系人：应巍

电话：0898-68597362

第二部分 投标人须知

一、总则

1. 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于本次公开招标所叙述的服务项目采购。

2. 合格的投标人

2.1 符合《政府采购法》规定的供应商资格。

2.2 投标人其他合格条件详见本项目招标公告。

2.3 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

2.4 如为信息系统采购项目，供应商不得为该整体项目或其中分项目前期工作提供过设计、编制、管理等服务的法人及附属单位。

2.5 招标（采购）文件中未明确规定允许进口产品参加的，均视为拒绝进口产品参加。（进口产品是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品）。

2.6 信用记录以“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）或中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）上公布的信用记录为准。

3. 投标费用

3.1 投标人应承担其编制投标文件与递交投标文件等投标过程中所涉及的一切费用，不论投标结果如何，招标人及采购代理机构将不予承担。

3.2 《关于废止部分规章和规范性文件的决定 2016年第31号令》的规定，招标代理费实行市场调节价。原招标代理费计收所执行的《国家计委关于印发〈招标代理服务收费管理暂行方法〉的通知》（计价格[2002]1980号）、《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格[2003]857号）以及《国家发展改革委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格[2011]534号）已于2016年1月1日起废止。本合同约定的代

理服务费以项目的中标价为基数，按 1%的费率计取由中标单位支付。支付时间：
发放中标通知书之前，否则招标代理机构有权拒发中标通知。

户 名：海南天行招投标有限公司

开户银行：中国农业银行海口华信支行

帐 号：21103001040010559

财务部联系人：马珣

联系电话：0898-68597362（转 819）

4. 法律适用

4.1 本次招标活动及由本次招标产生的合同受中华人民共和国的法律制约和保护。

5. 招标文件的约束力

5.1 本招标文件由海南天行招投标有限公司负责解释。

二、招标文件

6. 招标文件的组成

6.1 招标文件由六部分组成，包括：

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 用户需求书

第四部分 合同条款

第五部分 投标文件格式

第六部分 评标办法

请仔细检查招标文件是否齐全，如有缺漏，请立即与海南天行招投标有限公司联系解决。

6.2 投标人被视为充分熟悉本招标项目所在地的与履行合同有关的各种情况，包括自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等，本招标文件不再对上述情况进行描述。

6.3 投标人必须详阅招标文件的所有条款、文件及表格格式。投标人若未按招标文件的要求和规范编制、提交投标文件，将有可能导致投标文件被拒绝接受，所造成的负面后果由投标人负责。

7. 招标文件的澄清

7.1 招标采购单位对已发出的招标文件进行澄清或者修改，将在招标文件要求的提交投标文件截止时间十五日前进行，并以书面形式将澄清或者修改的内容通知所有购买了招标文件的供应商。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

7.2 投标人要求对招标文件进行澄清的，均应在投标截止日 15 天前按招标文件中的联系方式，以书面形式通知采购代理机构。

7.3 在投标截止时间前，招标采购单位可以视采购具体情况，延长投标截止时间和开标时间，并在招标文件要求提交投标文件的截止时间三日前，将变更时间以书面形式通知所有购买了招标文件的供应商。

7.4 投标人对采购代理机构提供的招标文件所做出的推论、解释和结论，采购代理机构概不负责。投标人由于对招标文件的任何推论误解以及采购代理机构对有关问题的口头解释所造成的后果，均由投标人自负。

8. 招标文件的更正或补充

8.1 在投标截止时间前 15 天，采购代理机构均可对招标文件用更正招标文件的方式进行修正。

8.2 对招标文件的更正，将以书面形式通知所有投标人。更正内容将作为招标文件的组成部分，对所有投标人有约束力。

8.3 当招标文件与更正内容相互矛盾时，以采购代理机构最后发出的更正内容为准。

8.4 投标人在收到更正内容后，应于 1 个工作日内正式书面回函采购代理机构。逾期不回的，采购代理机构视同投标人已收到更正公告。

8.5 为使投标人有足够的时间按招标文件的更正要求修正投标文件，采购代理机构有权决定推迟投标截止日期和开标时间，并将此变更书面通知所有购买了同一招标文件的投标人。

三、投标文件

9. 投标文件的语言及度量衡

9.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标采购单位就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文（语言文字）。投标文件中如附有外文资料，必须逐一对应翻译成中文并加盖投标人公章后附在相关外文资料后面，否则，投标人的投标文件将作为无效投标处理。

9.2 投标人已印刷好的资料如产品样本、说明书等可以用其他语言，但其中要点应附有中文译文。在解释投标文件时，以译文为准。

9.3 除在招标文件第五部分中另有规定外，度量衡单位应使用国际单位制。

9.4 本招标文件所表述的时间均为北京时间。

10. 投标文件的组成

10.1 投标文件应包括下列部分（目录及有关格式按招标文件第五部分“投标文件格式”要求）：

10.1.1 投标函、投标报价及相关证明文件。

10.1.2 投标人资格证明文件。

10.2 若投标人未按招标文件的要求提供资料，或未对招标文件做出实质性响应，将导致投标文件被视为无效。

11. 投标报价

11.1 本次采购采用总承包方式，因此投标人的报价应包括全部货物、服务的价格及相关税费、运输到指定地点的装运费用、安装调试、培训、售后服务等其他有关的所有费用。

11.2 采购代理机构不接受任何有选择的报价，必须是唯一报价。

11.3 预中标人的投标报价不能超过采购最高限价。

12. 投标货币

12.1 投标报价均须以人民币为计算单位。招标文件另有规定的，从其规定。

13. 投标保证金

13.1 投标保证金是参加本项目投标的必要条件，保证金金额：A包：壹拾肆万柒仟玖佰捌拾元整(¥: 147980.00 元), B包：玖万壹仟柒佰贰拾元整(¥: 91720.00 元)

13.2 投标保证金可采用下列形式，并符合下列规定：

13.2.1 投标保证金必须在开标之前划入规定账户（按保证金账户）并注明汇款单位和项目编号。

注：

(1) 查看采购公告及下载采购文件。

登录海口市公共资源交易网 (<http://ggzy.haikou.gov.cn>) 网站首页,选择“交易公告”专栏查看采购公告，免费下载项目采购文件。

(2) 市场主体登记。在海口市公共资源交易网首页,进入“登录区 → 投标人/供应商”专栏,按照要求登记信息，已经在海南省或海口市公共资源交易网登记过的，无须再登记。

(3) 投标申请并获取保证金账号。提交市场主体登记信息后，在海口市公共资源交易网首页,进入交易系统选择“我要投标”，提交项目投标申请，获取投标保证金账号，如未在规定时间内提交投标申请同时获取保证金账号者，视同放弃参与本项目采购活动。

13.2.2 项目中标通知书发出后，投标人只需在电子招投标系统中提交申请即可办理保证金退还。（招标代理机构在中标通知书发出时在系统“中标通知书栏”提交上传中标通知书，投标人方能在系统上进行退保证金退款申请操作。）

13.2.3 如投标人不能在系统进行保证金退款申请，在中标通知书发出后须提交以下材料方可办理保证金退还：

- (1) 保证金退还申请书
- (2) 授权委托书
- (3) 法人代表身份证复印件
- (4) 经办人身份证复印件
- (5) 银行转账凭证复印件
- (6) 合同复印件（第一中标人）

13.2.4 保证金缴退系统或网络技术问题咨询电话：0898-66156091

13.3 投标人按第 13.1 和 13.2 条的规定提交投标保证金，并注明汇款单位和项目编号。

13.4 若投标人不按第 13.1 和 13.2 条的规定提交投标保证金,并注明汇款单位和项目编号,其投标文件将被拒绝接受。

13.5 投标保证金的退还

13.5.1 中标人的投标保证金在其与采购人签订了采购合同后 5 个工作日内办理退还手续。

13.5.2 落标的投标人的投标保证金将在采购代理机构发出中标通知书 5 个工作日内办理退还手续。

13.6 发生下列情况之一,投标保证金将不予退还:

- (1) 投标人在投标有效期内撤回投标;
- (2) 中标人不按第 31 条规定签订合同;
- (3) 投标人提供虚假材料谋取中标、成交的;
- (4) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的;
- (5) 与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的;
- (6) 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的;

14. 投标有效期

14.1 投标有效期为从投标截止之日起计算的 60 天,有效期短于此规定的投标文件将被视为无效。

14.2 在特殊情况下,采购代理机构可在投标有效期满之前,征得投标人同意延长投标有效期,要求与答复均应以书面形式进行。投标人可以拒绝接受这一要求而放弃投标,投标保证金将尽快无息退还。同意这一要求的投标人,无需也不允许修改其投标文件,但须相应延长投标保证金的有效期。受投标有效期制约的所有权利和义务均应延长至新的有效期。

15. 投标文件的数量、签署及形式

15.1 投标文件一式柒份,固定无线胶装订。其中正本壹份、副本陆份。每份投标文件均在封面上清楚标明“正本”或“副本”字样。“正本”和“副本”之间如有差异,以正本为准。

15.2 投标文件正本中,除招标文件中规定的可提交复印件外,其他文件均须提交原件,文字材料需打印或用不褪色墨水书写。投标文件的正、副本须经法定代

表人或授权代表签署和加盖投标人公章，并须加盖骑缝章，否则作废标处理。副本可以是正本的复印件，副本与正本不一致的，以正本为准。

15.3 投标文件如有错误必须修改时，修改处须由法人代表或授权代表签名或加盖公章。

16.投标文件编制说明

16.1 为了便于评委对投标文件内容的审核，要求投标人对投标文件进行逐页编页码，同时针对本投标文件第六部分中“资格性审查、符合性审查、技术商务评分表”等编写响应页码索引表，即该评分项目内容在投标文件中响应的页码。

16.2 开标一览表是开标仪式上的唱标内容，必须按规定的格式填写。

17. 联合体投标

17.1 两个以上投标人可以组成一个投标联合体，以一个投标人的身份投标。以联合体形式参加投标的，联合体各方均应当符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件。采购人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的特定条件。

17.2 联合体各方之间应当签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同投标协议连同投标文件一并提交招标采购单位。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。

17.3 联合体应当确定其中一个单位为投标的全权代表，负责参加投标的一切事务，并承担投标及履约中应承担的全部责任与义务。

17.4 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

17.5 本次政府采购活动不接受联合体投标。

18. 知识产权

18.1 投标人应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。

18.2 采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

18.3 投标人如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，需在投标文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权。

18.4 如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

四、投标文件的递交

18. 投标文件的密封及标记

18.1 投标人应将投标文件密封在投标专用袋（箱）中，并在投标专用袋（箱）上标明“正本”“副本”字样，所有外层密封袋的封口处应加盖骑缝章和法定代表人或者授权代表签名，投标截止时间和开标时间由招标人和投标人代表共同检查，未按要求签署和密封，视为不合格投标，投标文件将被拒绝接受。

18.2 投标专用袋（箱）上须按采购代理机构提供的格式注明：

- (1) 项目编号及项目名称；
- (2) 分包号（如有的话）；
- (3) 投标人的名称、地址、联系人、电话和传真。

18.3 投标文件未按第 18.1 和 18.2 条规定书写标记和密封者，采购代理机构不对投标文件被错放或先期启封负责。

18.4 投标人提交投标文件时应备有一个“唱标信封”，并将下列内容单独密封入该信封，再将其封装于投标文件正本封套内：

- (1) 从投标文件正本中复印的开标一览表；
- (2) 交纳投标保证金证明文件的复印件；
- (3) 投标函。

19. 投标截止时间

19.1 投标人须在招标文件第一部分规定的投标截止时间前将投标文件送达采购代理机构规定的投标地点。

19.2 若采购代理机构按 8 条规定推迟了投标截止时间，采购代理机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应以新的截止时间为准。

20. 迟交的投标文件

20.1 在投标截止时间后递交的投标文件，采购代理机构将拒绝接受。

21. 投标文件的修改和撤回

21.1 投标人在提交投标文件后可对其进行修改或撤回，但必须使采购代理机构在投标截止时间前收到该修改的书面内容或撤回的书面通知，该书面文件须由法人代表或其授权代表签署。

21.2 投标文件的修改文件应按第 15 条规定签署、密封，并按第 18.2 条规定标记，还须注明“修改投标文件”和“开标前不得启封”字样。修改文件须在投标截止时间前送达采购代理机构规定的投标地点。上述补充或修改若涉及投标报价，必须注明“最终唯一报价”字样，否则将视为有选择的报价。

21.3 投标人不得在投标截止时间以后修改投标文件。

21.4 投标人不得在投标截止时间起至投标有效期满前撤回投标文件，否则投标保证金将被没收。该投标人的投标文件不予退还。

五、开标及评标

22. 开标

22.1 采购代理机构按招标文件第一部分规定的时间和地点开标。采购人代表、采购代理机构有关工作人员参加。政府采购主管部门、监督部门、国家公证机关公证员由其视情况决定是否派代表到现场进行监督。

22.2 投标人应委派授权代表参加开标活动，参加开标的代表须持本人身份证件签名报到以证明其出席。未派授权代表或不能证明其授权代表身份的，采购代理机构对投标文件的处理不承担责任。

22.3 开标时，采购代理机构、公证员（如有）或投标人代表将查验投标文件密封情况，确认无误后拆封唱标，公布每份投标文件中“开标一览表”的内容，以及采购代理机构认为合适的其他内容，采购代理机构将作开标记录。

22.4 若投标文件未密封，或投标人未提交投标保证金（包括投标保证金不符合第 13 条规定），采购代理机构将拒绝接受该投标人的投标文件。

22.5 按照第 21 条规定，同意撤回的投标文件将不予拆封。

23. 评标委员会

23.1 受采购人的委托，从海海南省综合评审专家库中随机抽取 5 名专家和招标人指派 2 名评委组成评标委员会，该委员会独立工作，负责评审所有投标文件并确定中标候选人。

24. 对投标文件的资格性审查

24.1 资格性审查的内容包括：详见资格性审查表

24.2 符合性审查的内容包括：详见符合性审查表

24.3 以上资格性、符合性审查的内容只要有一条不满足，则投标文件无效。

24.4 所谓偏离是指投标文件的内容高于或低于招标文件的相关要求。所谓重大负偏离是指投标人所投标的范围、质量、数量和交货期限等明显不能满足招标文件的要求。重大负偏离的认定须经评标委员会三分之二以上无记名投票同意。

24.4.1 判断投标文件的响应与否只根据投标文件本身，而不寻求外部证据。

24.5 评标委员会在初审中，对算术错误的修正原则如下：

24.5.1 开标一览表（报价表）内容与投标文件中明细表内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准

24.5.2 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

24.5.3 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；

24.5.4 单价金额小数点有明显错位的，以总价为准并修改单价。

24.5.5 若投标人不同意以上修正，投标文件将视为无效。

25. 投标文件的澄清

25.1 在评标期间，评标委员会有权要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容进行澄清。投标人应派授权代表和技术人员按评标委员会通知的时间和地点接受询标。

25.2 评标委员会认为有必要，可要求投标人对某些问题作出必要的澄清、说明和纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。投标人的书面澄清材料作为投标文件的补充，

25.3 投标供应商不按评标委员会规定的时间和地点作书面澄清，将视为放弃该权利。

25.4 并非每个投标人都将被询标。

26. 评标及定标

26.1 评标委员会分别对通过资格性、符合性审查的投标文件进行评价和比较。

26.2 评标委员会按招标文件“第六章”中公布的评标办法对每份投标文件进行评审，确定中标候选人。最低投标价等任何单项因素的最优不能作为中标的保证。

27. 评标过程保密

27.1 在宣布中标结果之前，凡属于审查、澄清、评价、比较投标文件和中标意向等有关信息，相关当事人均不得泄露给任何投标人或与评标工作无关的人员。

27.2 投标人不得探听上述信息，不得以任何行为影响评标过程，否则其投标文件将被作为无效投标文件。

27.3 在评标期间，采购代理机构将有专门人员与投标人进行联络。

27.4 采购代理机构和评标委员会不向落标的投标人解释落标原因，也不对评标过程中的细节问题进行公布。

六、授标及签约

28. 定标原则

评标委员会将严格按照招标文件的要求和条件进行评标,根据评标办法推荐出一至三人为中标候选人，并标明排列顺序。采购人将确定排名第一的中标候选人为中标人并向其授予合同。排名第一的中标候选人因不可抗力或者自身原因不能履行合同，或者本文件规定应当提交履约保证金而在规定期限未能提交的，或者是评标委员会出现评标错误，被他人质疑后证实确有其事的，采购人将把合同授予排名第二的中标候选人。排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购人将把合同授予排名第三的中标候选人。中标人将在指定的网站上公示。

29. 质疑和投诉

29.1 质疑、投诉的接收和处理严格按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购质疑和投诉办法》、《财政部关于加强政府采购投标人投诉受理审查工作的通知》的规定办理。

29.2 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

29.3 投标人认为采购文件、采购过程和中标、成交结果使自己的权益受到损害的，可以以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑。

29.4 采购人或采购代理机构应当在收到投标人的书面质疑后 7 个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人，但答复的内容不得涉及商业秘密。

29.5 质疑投标人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。

29.6 政府采购监督管理部门应当在收到投诉后 30 个工作日内，对投诉事项作出处理决定，并以书面形式通知投诉人和与投诉事项有关的当事人。

29.7 政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，可以视具体情况书面通知采购人暂停采购活动，但暂停时间最长不得超过 30 日。

29.8 投诉人对政府采购监督管理部门的投诉处理决定不服或者政府采购监督管理部门逾期未作处理的，可以依法申请行政复议或者向人民法院提起行政诉讼。

29.9 投标人认为采购文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购代理机构提出质疑。非书面原件形式、七个工作日之外以及匿名的质疑将不予受理。

30. 中标通知

30.1 定标后，采购代理机构应将定标结果通知所有的投标人，并向中标人发出中标通知书。

30.2 中标人收到中标通知书后，须立即以书面形式回复采购代理机构，确认中标通知书已收到，并同意接受（若到采购代理机构领取则无需回复）。

30.3 中标通知书将是合同的一个组成部分。

31. 签订合同

31.1 中标人按中标通知书规定的时间、地点与采购人签订中标合同，否则投标保证金将不予退还，给采购人和采购代理机构造成损失的，投标人还应承担赔偿责任。

31.2 招标文件、中标人的投标文件及评标过程中有关澄清文件均应作为合同附件。

31.3 签订合同后，中标人不得将货物、工程及其他相关服务进行转包。未经采购人同意，中标人不得采用分包的形式履行合同。否则采购代理机构有权终止合同，中标人的履约保证金（如有）将不予退还。转包或分包造成采购人损失的，中标人还应承担相应赔偿责任。

32. 政策功能

32.1 本次招标优先选购中华人民共和国财政部公布的《政府采购自主创新产品目录》和《节能环保产品目录》的标的物。

32.2 强制采购节能产品、信息安全产品，优先采购环境标志产品。节能产品是指列入财政部、国家发展和改革委员会制定的《节能产品政府采购清单》，且经过认定的节能产品；信息安全产品是指列入国家质检总局 国家认监委《信息安全产品强制性认证目录》，并获得强制性产品认证证书的产品；环境标志产品是指列入财政部、国家环保总局制定的《环境标志产品政府采购清单》，且经过认证的环境标志产品。

32.3 投标产品属于信息安全产品的，投标人应当选择经国家认证的信息安全产品投标，并提供由中国信息安全认证中心按国家标准颁发的有效认证证书复印件。

32.4 投标产品属于政府强制采购节能产品的，投标人应当选择《节能产品政府采购清单》中的产品投标，并提供有效的节能产品认证证书复印件。

32.5 招标文件中提供的参考产品品牌或型号，是采购人根据项目所要实现的功能根据市场情况列出的品牌或型号，并不是限制条件。

32.6 投标人为小型和微型企业（含联合体）的情况：

32.6.1 中小企业的认定标准：

1) 提供本企业制造的货物、承担的工程或者服务，或者提供其他中小企业制造的货物，不包括提供或使用大型企业注册商标的货物；

2) 本规定所称中小企业划分标准，是指国务院有关部门根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标制定的中小企业划型标准（工信部联企业〔2011〕300号）；

3) 小型、微型企业提供有中型企业制造的货物的，视同为中型企业；小型、微型、中型企业提供有大型企业制造的货物的，视同为大型企业；

4) 根据财库〔2014〕68号《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》，监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业投标时，提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件，不再提供《中小微企业声明函》。

5) 根据财库〔2017〕141号《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

32.6.2 具体评审价说明：

1) 投标人为小型或微型企业，其评审价=投标报价*(1-6%)；

2) 投标人为联合体投标，联合体中有小型或微型企业且联合协议中约定小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30%以上的，其评审价=投标报价*(2-3%)。

(3) 投标人为工信部联企业〔2011〕300 号文规定的小型 and 微型企业（含联合体）的，必须如实填写“中小企业声明函”（内容、格式见财库〔2011〕181 号），并提供中小企业声明函，否则无效。

如有虚假骗取政策性加分，将依法承担相应责任。

33. 现场踏勘

为使各投标单位全面地了解本次招标任务和规模，更准确、有效地进行投标准备工作。**2018 年 12 月 21 日上午 09:00**，由招标单位组织投标人进行现场踏勘。各投标单位报价时应充分考虑本项目的特点及要求进行报价。投标人需指派专业人员携带授权委托书及受托人身份证复印件、获取保证金账号截图及现场踏勘确认函（上述资料须加盖公章）在海口市秀英区长秀路 3 号海口市骨科与糖尿病医院集合。

招标单位联系人：符传松

联系方式：17789865464

第三部分 用户需求书

A包 物业管理服务

采购内容及预算

包号	内容	预算
A包	物业管理服务	物业管理服务：7399236.00 元/年 所有投标报价不准超过此预算，否则作废标处理。
服务周期	1年	

一、项目概况

海口市骨科与糖尿病医院（上海市第六人民医院海口骨科与糖尿病医院）是海口市卫生计生委与上海市第六人民医院共同建设的公立三级专科医院，主要承担骨科和糖尿病专业的临床、科研、教学和预防保健工作。医院全面引入上海市第六人民医院的先进医疗技术和管理模式。医院也是海口市人民医院西院，两院为紧密型医疗联合体，资源共享，骨科与内分泌两个专科共同规划建设、两个院区设置、整体统一管理。医院设有海南省卫生计生委命名的“海南省骨科医学中心”、“海南省糖尿病医学中心”，是海南省卫生计生委授权的“海南省骨科专科医疗联合体”、“海南省糖尿病专科医疗联合体”的牵头医院和管理单位。

医院坐落在海口市秀英区长秀路3号，占地面积61亩，规划建筑面积10万平方米、床位500张。现医院总资产9亿元，医疗设备总值2.5亿元，目前开放床位190张，设有临床科室7个、医技科室8个。医院现有职工260人，其中高级专业技术人员30名、中级专业技术人员60名。医院拥有目前海南省最大的骨科专科和最先进的医疗设备，其中达到国际先进水平的设备有：骨科手术机器人、EOS低射线全身骨成像系统、3.0T磁共振成像系统、数字减影血管造影系统等。

上海市第六人民医院派出的技术和管理精英团队与海口市人民医院合作承担医院的管理和业务工作，医院的目标是立足海南、面向全国、辐射国际，打造高水平的专科医院，为人民群众提供优质的专科医疗服务，为国家“一带一路”建设提供医疗健康保障。医院不设行政级别，采用现代医院管理制度，实施法人治理结构，实行医院管理委员会领导下的院长负责制。

医院自 2017 年 11 月 27 日开诊，仅半年时间在海南已经开展了上百台椎间孔镜、关节镜等微创、复杂陈旧性骨科手术、复杂断肢（指）再植手术、复杂肢体创伤后功能重建及畸形矫形。成功开展了海南省首家糖尿病多学科联合门诊和分子病因筛查诊断。两个专科继续保持在国内的一流水平。

医院地址：海口市秀英区长秀路 3 号（长信路 4 号）

（一）院区建筑物概况

序号	项 目		单位	数 值
1	规划占地面积		M ²	34698.62
2	总建筑面积		M ²	48831.04
	其中	保留地上建筑面积	M ²	8028
		病房楼地上建筑面积	M ²	20957.22
		门诊、医技地上建筑面积	M ²	14600.5
		连廊地上建筑面积	M ²	670
		水泵房地上建筑面积	M ²	170
		食堂及生活小超市建筑面积	M ²	100
		地下室建筑面积	M ²	4405.32
3	绿化率		M ²	33.2%
4	停车位		个	103
	其中	地面停车位	个	82
		地下停车位	个	21
5	出入口		个	2
6	床位		个	350

（二）院区建筑楼层及功能科室分布概况表

序号	楼层	科室	备注
----	----	----	----

一、医技综合楼（门诊大楼、住院部大楼、医技大楼）			以实际开放设置为准
1	门诊 1 层	门诊大厅	一期开放
		收费、出入院处	一期开放
		门、急诊药房	一期开放
		急诊门诊	一期开放
		急诊手术室	一期开放
		输液室	一期开放
2	门诊 2 层	放射科	一期开放
		留观病房	一期开放
		咖啡厅	一期开放
3	门诊 3 层	骨科门诊	一期开放
		骨科专家门诊	一期开放
		国际诊疗部	一期开放
4	门诊 4 层	内分泌代谢科	一期开放
		检验科	一期开放
5	门诊 5 层	行政部门	一期开放
6	住院 2 层	功能科	一期开放
		消毒供应室	一期开放
		中心药房	一期开放
		病案室	一期开放
7	住院 3 层	手术室	一期开放
		输血科	一期开放
		病理科	一期开放
8	住院 4 层	内分泌代谢科住院部	一期开放
9	住院 5 层	骨科住院部	一期开放
10	住院 6 层	病房	一期开放
11	住院 7 层	病房	一期开放

		后勤库房	一期开放
--	--	------	------

(三) 骨糖医院物业服务岗位人员配置情况

序号	部门/岗位	人员数量	备注
1	行政管理	4	负责项目全面管理、人事、仓管、行政
2	工程部	21	负责高低压配电、发电机、中央空调（含洁净空调、锅炉、医用气体、污水）设备运行管理及日常维修工作。
3	环境部	34	负责医院内日常保洁、绿化工作
4	秩序维护部	30	负责医院内日常秩序维护、消防运行值班、车辆管理，警务室值班等工作
合计		89	

二、物业服务的主要内容

1、医院建筑物的基本维护保养管理，如：对地基、楼地面、墙面、台面、吊顶、固定家具、屋面工程、配套用房等的基本养护和管理。

2、建筑物附属各种设备的基本运行和基础维护保养进行管理，不负责较为专业的维修和维护。

2.1 给、排水设备设施维护与运行

2.1.1 给水供应：市政给水红线内开始点到给水点；

2.1.2 污水处理站：水质监测、水质处理。

2.1.2 排水：雨水井、排水设备、排水点。

2.2 变配电系统管理

2.2.1 变配电箱，变电站（含柴油发电机、备用直流逆变器）；

2.2.2 楼层配电系统：配电箱、柜；

2.2.3 一类电源管理：消防设施电源；

2.2.4 日常用电、用电器、线路、以及与之相关的所有设备、设施维修、基本维护及基础保养（不包括医疗设备专业维护）。

2.3 通信、信息系统：线路自网通进线盒下口开始，包括院内线路、汇线箱、汇线排、分线盒。

2.4 消防设备、设施。

2.5 空调（不含净化空调）通风系统（含新风机组）的基础维护、维修与保养。

2.6 电梯运行及保养监督。

2.7 医用气体供应、管理

2.7.1 医用集中供氧系统供应及设备、设施维修、维护、保养、运行；

2.7.2 医疗科室、手术室氧气及其它气体供应、管理；

2.7.3 氧气站运行管理。

2.7.4 氧气瓶的配送。

2.8 公共家具、设施的基础维护和管理。

2.9 生活热水（锅炉设备）运行管理、系统维护。

2.10 医院的楼宇系统的基础维护、保养和管理。

2.11 日常维修（不包括医疗设备）。

3、环境维护与管理：清洁、绿化、环保

3.1 医院环境卫生，病房、室内卫生清洁维护管理

3.1.1 院落、停车场、门急诊区域和住院区域、行政办公区域等等室内外所有区域，包括但不限于大厅、电梯厅、通道、走廊、楼梯、屋面、洗手间、浴室、病房、污物间、开水间、办公室、会议室、护士站、诊室、手术室、图书资料室、设备间等全院区域的清洁、卫生维护、消毒等。

3.1.2 院内外低空玻璃、顶棚玻璃的清洁卫生维护，墙地面石材、的日常维护等。

3.1.3 协调并监督专业消杀公司按照爱委会标准及时有效消灭蚊蝇、蟑螂、老鼠等害虫。

3.2 医院绿化养护管理

3.2.1 医院区域内绿化及园林养护管理。

3.2.2 院内绿篱、树木的修剪、整形、培土、施肥、打药等。

3.2.3 室内外鲜花摆放及养护由专业公司负责，物业公司只负责室外绿化的养护管理。

3.3 医院垃圾清洁和集中处理

3.3.1 生活垃圾收集与集中存放管理。

3.3.2 医疗废弃物的收集与集中存放管理，医疗相关单位医疗废弃物的收集与集中存放管理等。

4、医院安全秩序与安全保卫管理 秩序维护、车辆管理、消防管理

4.1 秩序维护：包括全部门、急诊及住院区等全部院内区域的安全巡视与管理；门、急诊区域、住院区、外围、停车场等区域门卫值班及秩序维护与管理。

4.2 院区内导行、值勤、巡逻、协助辖区派出所维持治安。

4.3 车辆及停车场管理，停车场设施与环境的管理。

4.4 消防控制室双岗 24 小时运行值班，消防设施设备的安全运行巡检。

4.5 配合院方做好安全生产档案管理制度。

4.6 配合院方做好新职工安全生产培训。

4.7 配合公安机关做好联防联控工作。

4.8 配合院方做好安排反恐、防震减灾演练。

4.9 配合院方组织职工消防知识培训，消防设备使用，消防演练等。

5、物业档案管理

建立并及时维护更新医院各种设备、设施等物业管理内容的基础档案。

三、物业服务费用预算

服务项目	人员配备 (人)	费用 (元/年)	备注
物业服务	89	7399236.00 元/ 年	服务期 1 年

（一）服务费用（投标报价）所含范围

1、管理、服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费

服务企业向所聘用的管理、服务人员按月发放的工资和按工资提取的职工福利费。具体包括基本工资、津贴、福利基金、保险金、服装费及其他补贴等，不含奖金。

2、物业公共部位、公共设施设备的日常运行、维护保养费

门厅、楼梯间、电梯间（不含维护保养）、走廊通道、室外墙面、屋面、供水管道、排水管道、照明灯具、电梯（不含维护保养）、避雷装置、消防设备（器材）、安防设备、道路、绿地、停车场库、化粪池、垃圾箱等单件价格在 500 元以下的零星维修及日常养护费用等。

不含设施设备专项保养和维护，如电梯维保、发电机维保、高低压配电检测及维保、中央空调维保（管道专业清洗消毒、水质处理）、消防维保、固定式压力容器的维保、污水处理等专业维修及保养。

3、物业管理区域内清洁卫生费

物业管理区域内公共区域的清洁卫生费，包括清洁用具、清洁耗材、垃圾清理等费用，不包括单项对外承包费，如化粪池清掏、垃圾外运、外墙清洗、石材养护等。

4、物业管理区域绿化养护费用

物业管理区域绿化的养护费用及开展此类工作所购置的绿化工具及绿化用水、农药、化肥、杂草清运、补苗等费用。不包括室内摆花及重要节日室内外鲜花摆放及养护等。

5、物业管理区域秩序维护费用

物业管理公共区域的秩序维护费，包含秩序维护、车辆管理、消防管理、安防管理等费用。

6、办公费用

服务企业开展正常服务工作所需的有关费用，如交通费、通讯费、低值易耗办公用品费、节日装饰费、公共关系费及宣传广告费。

7、物业管理企业固定资产折旧费

服务企业拥有的各类固定资产如交通工具、通讯设备、办公设备、工程维修设备等按其总额每月分摊提取的折旧费用。

8、服装、劳保、保险、培训、利润、税金等相关费用。

(二) 采购人承担的费用

1、各项专业设施设备，如大型机电设备、电梯、高低压配电、发电机、中央空调系统、污水处理、供氧设备等的专业维修、保养费用。

2、物业管理区域内，公共部位、公共设施设备及公众责任保险费用。

3、重要节日室内外鲜花摆放及养护费用。

4、化粪池清掏、垃圾外运费用、水池清洗费用。

5、地板打蜡、外墙清洁、石材保养专项费用。

6、洁净区的设施设备的维修、保养费用。

7、物业服务所必须的水、电费用。

8、日常维修耗材单件价格 500 元以上的、照明及空调系统易耗配件、卫生洁具均由医院统一采购，其余日常维修由物业公司负责。

四、各项目服务标准

(一) 秩序维护服务标准和要求

1、基本要求：

(1) 秩序维护人员应服装统一、整洁，挂牌上岗，应按《保安员着装规范》要求，配备保安制服，着装上岗。

(2) 秩序秩序维护员应具有保安员证书、消防员证书等岗位证书。

(3) 秩序维护员平均年龄不得超过 45 岁，且年龄范围在 22~50 岁之间。转业退伍军人优先录用。

(4) 根据工作需要，应按招标人要求进行秩序维护员的装备配备。

- (5) 主要管理人员应当具备任职所需的专业知识和有在医院工作 2 年以上的经验。
- (6) 要定期自行组织秩序维护员的法律法规、专业知识与技能培训，要有系统的体能训练计划和定期的消防演练计划。
- (7) 要对医院各种公共应急事件和各种医患纠纷与矛盾负全责，要有完整的应急事件处理预案，对车辆问题、打架斗殴、医闹、医患纠纷等处理现场，主要管理人员要有管控能力，善于驾驭局面，妥善处理事件。
- (8) 秩序维护员要坚决服从院职能部门的管理与使用，遵守医院各项行政制度和管理规定。
- (9) 要保证管理人员的稳定性以及保安值勤人员的数、质量，未经批准不得擅自更换人员，特别是项目经理和主要管理人员。
- (10) 秩序维护员要经过严格政审，坚决拥护党的领导，执行党的方针、政策，无劳动教养和刑事犯罪记录，以及社会不良记录。
- (11) 要严格执行国务院关于《保安服务管理条例》和海南省有关规定和章程要求，按照规范提供标准化服务。
- (12) 秩序维护员应熟悉国家法律法规，爱岗敬业，文明执勤，服从安排。按岗位要求着装，注意仪表仪容，使用文明礼貌用语，说普通话。
- (13) 院方有权提出更换不符合院方使用要求的秩序维护员。
- (14) 秩序维护员在服务区域执行任务中，遇到发生案件，有抓获现场犯罪嫌疑人并报送公安机关处理的责任，但无实施拘留、关押、搜查、审讯或没收财物、罚款等处理的权力；对发生的刑事案件或治安案件，无侦查破案的权力，但有积极配合公安机关保护现场、维护秩序、提供情况的责任。
- (15) 秩序维护员出现违法、违纪、违规行为，所造成的一切后果及损失，由承担。
- (16) 严禁值勤人员在上班时间仪容不整、缺岗、漏岗、串岗、迟到、早退、巡逻不到位、处置情况不及时等现象发生。

2、治安管理的要求和标准

- (1) 要坚持“预防为主、防治结合、服务第一、患者至上”的方针。
- (2) 要维护医护人员和患者的人身、财产安全；
- (3) 要维护医院的财产安全；
- (4) 要做好五防（防火、防盗、防伤害、防破坏、防自然灾害）；
- (5) 要有完善的治安管理制度和工作秩序。
- (6) 能有效地配合公安部门打击区域内违法犯罪活动。
- (7) 高效的巡视和值班制度：保安员 24 小时巡视、值班，分为：门卫、监控和巡逻三方面要求。
- (8) 门卫：友善与威严共存、服务与警卫共举，简单咨询、引导服务、为来客提供必要的帮助。
- (9) 主出入口 24 小时值班，举止文明、态度和蔼，用语规范、礼仪规范，按时到岗，坚守岗位不脱岗；
- (10) 保持个人仪表整洁、门岗周围环境清洁，注意观察人员进出情况，发现疑点应当及时询问，劝阻小商小贩不要在物业管理区域内乱设摊点；
- (11) 对进出物业管理区域各类车辆进行有效疏导，保持出入口的畅通；
- (12) 对外来人员（施工、送货、业务、参观等）实行进出管理，必要时引导至电梯厅或指定区域；对非工作时间进入行政办公区的人员应进行详细登记；
- (13) 对物品进出实施分类管理，大件物品进出应进行审验，拒绝危险物品进入。
- (14) 巡逻：明确人员巡逻范围和巡逻方式，做到定时与不定时、制服与着便装等相结合，科学、合理安排巡逻路线。重点、要害部位每小时至少巡逻一次，发现违法、违章行为应及时制止；按规定时间、路线巡回检查，多看、多听、多问，排除各种不安全因素；发现疑点应追查原因，同时通知有关部门；巡视中发现异常情况，应立即通知有关部门并在现场采取必要措施，随时准备启动相应的应急预案；

- (15) 对物业管理区域内设置的消火栓（箱）、井盖、安全警示标志等涉及公共安全的设施设备进行巡查，发现缺失，损坏或不能正常使用等情况，应及时报告并记录。
- (16) 揭露、制止医托的医疗诈骗行为，维护就医者及医院的权益；
- (17) 制止黑地陪在院内肆意、无序陪护病人行为，维护住院秩序；
- (18) 制止违规散发非法广告，维护医院形象；
- (19) 限制医药代表在院内随意出入；
- (20) 制止、调解、处理院内各类纠纷；
- (21) 阻止焚烧纸钱、摆设灵堂、摆放花圈、违规停尸、聚众滋事的发生；
- (22) 阻止院内寻衅滋事的发生；
- (23) 阻止非法携带易燃、易爆危险物品和管制器具进入；
- (24) 阻止侮辱、威胁、恐吓、故意伤害医务人员或者非法限制医务人员人身自由；
- (25) 阻止故意损毁或盗窃、抢夺公私财物；
- (26) 阻止其他扰乱医疗机构正常秩序的行为；
- (27) 向就医者提供咨询、指引以及其他便捷服务。
- (28) 协助院部重要事项开展；
- (29) 其他临时性的工作任务。

3、消防管理的标准和要求

- (1) 坚持“预防为主、防消结合”的方针。
- (2) 义务消防队建立和完善；
- (3) 建立完善消防应急预案和组织演练；
- (4) 消防安全知识宣传普及；
- (5) 火灾情况处理；
- (6) 防火宣传；

- (7) 对进出医院易燃、易爆物品的管理；
- (8) 室内、外各类消防设施的日常巡查及养护。
- (9) 安全用电特别是大功率电器的使用管理。
- (10) 消防通道通畅情况的检查及协助整改；
- (11) 科室、仓库、病区、办公室的防火检查；
- (12) 施工场所动火作业的监控管理；
- (13) 院内禁止吸烟场所的管理；

4、车辆交通及车场管理的要求和标准

- (1) 车辆停放有序、秩序井然；车辆按类引导分区停放；避免失窃、受损及碰撞事故。
- (2) 地面、墙面按车辆道路行驶要求设立明显指示牌，照明、消防器材配置齐全；
- (3) 根据实际情况设置行车指示标志，规定车辆行驶路线，指定车辆停放区域，公开收费标准；
- (4) 车辆管理人员应对进出的各类车辆进行管理，维护交通秩序，保证车辆便于通行、易于停放；若对进出车辆有疑问，应向驾驶员敬礼后再进行询问；
- (5) 对车场实行 24 小时值班监控；
- (6) 防止肇事车辆逃逸并保护现场；
- (7) 禁止小摊贩及车辆进入院内经营；
- (8) 车辆交通流向管理；
- (9) 交通秩序引导和停放秩序维护；
- (10) 院内车辆行驶速度控制；
- (11) 急救、消防通道和重点部位禁停管理；
- (12) 社会公务车辆停放管理；
- (13) 自行车及其他非机动车的停放管理；

- (14) 车辆防盗、防损；
- (15) 车门、车窗、后备箱未关等情况通报和控制；
- (16) 维护院内交通肇事现场，及时报警处理；
- (17) 疏导和分流防止交通堵塞；

5、秩序维护员的服务要求

- (1) 仪表整洁、言行举止得体、文明大方、尽量使用普通话；
- (2) 模范遵守国家法令、法规，依法办事；
- (3) 坚守岗位，保持高度警惕，预防治安案件的发生，巡逻人员按路线不少走一步，做到不停巡视，对一切可疑人进行讯问，发生事件及时制止；
- (4) 积极配合卫生、绿化、维修等其它服务，制止违章行为；防止破坏，不能制止解决的向主管报告（制止违章要先敬礼）；
- (5) 熟悉和爱护医院内配套的公共设施、机电设备、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法；
- (6) 积极协助公安机关开展各项治安防范活动或行动，积极进行治安防范和管理方面宣传，努力完成各项治安服务工作。

6、秩序维护员执行的工作标准

固定岗位值班	急诊大厅 24 小时
	南门岗 24 小时
	门诊外围岗位 24 小时
	停车场岗位 24 小时
流动巡查	消防设施：1 遍/班次
	院区安全：24 小时
	违章行为：24 小时
	车辆停放：24 小时
	车辆保管：24 小时
	突发事件：3 分钟内，责任人员到达现场
学习	学习法规：1 次/周

训练	训练：1次/周
	演示培训：1次/周

（二）、环境服务标准和要求

➤ 保洁服务标准和要求

1、保洁服务质量标准

1.1 外围及周边道路地面干净无杂物、无积水、无明显污迹、油渍、明沟、窞井内无杂物、无异味、各种标示标牌表面干净无积尘、无水印、路灯表面干净无污渍。

1.2 绿化带及水池及绿地内无杂物、花台表面干净无污渍、水池内水质清澈、池内无漂浮物、池壁无青苔等污垢、水池无异味。

1.3 大厅、楼内、公共通道地面干净、无污渍、有光泽、保持地面、墙面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍，门窗玻璃干净无尘、透光性好，无明显印迹，各种金属件表面干净、无污渍，有金属光泽，门把手干净、无印迹、定时消毒，天花板干净、无污渍、无蛛网，灯具干净无积尘、中央空调风口干净、无污迹、进出口地垫摆放整齐、表面干净无杂物、盆栽植物无积尘。

1.4 诊疗区、病区、办公区、会议室、接待室按功能洁净消毒标准，保持地面、墙面、干净、无灰尘、污渍，天花板、风口目视无灰尘、污渍，桌椅干净、物品摆放整齐、有序。

1.5 楼梯及楼梯间梯步表面干净无污渍、防滑条（缝）干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。

1.6 公共卫生间地面干净、无污渍、无积水，大小便器表面干净、无污渍、有光泽，各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，天花板无污渍、蛛网，风口或换气扇表面干净无积尘，门窗表面干净，窗台无灰尘，玻璃干净无水渍，洗手台干净无积水，面盆无污垢，各种管道表

面干净无污渍，各种物品摆放整齐规范，废纸篓杂物超过 2/3 应及时倾倒，卫生间内空气流通并且无明显异味。

1.7 停车场地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。

1.8 开水间、配餐间地面干净，无杂物、无积水，地垫摆放整齐干净，天花板干净无蛛网，灯罩表面无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。

1.9 电梯及电梯厅，电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净无灰尘、污渍，玻璃表面干净透光性好，不锈钢光亮无尘；梳齿板内无杂物污渍；厅内地面干净有光泽。

1.10 电器设施、灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。

1.11 垃圾桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹，垃圾不应超过 2/3，内胆应定期清洁、消毒。

1.12 消防栓、消防箱、公共设施，保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹；喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘、无污渍。监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点；消防栓外表面光亮、无印迹、无积尘，内侧无积尘、无污迹。

1.13 垃圾中转房应专人管理定时开放，袋装垃圾摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，房内应无明显异味，垃圾日产日清。

1.14 设备机房、管道、指示牌无卫生死角、无垃圾堆积，无积尘、目视无蜘蛛网、无明显污渍、无水渍；指示牌、广告牌无灰尘、无污迹，金属件表面光亮，无痕迹。

1.15 外墙 目视洁净、无污垢；表面、接缝、角落、边线等处洁净，无污迹、无积尘。

1.16 平台、屋顶 无垃圾堆积。

1.17 垃圾的收集、运送用专用色系垃圾袋。

1.18 制定完善的安全作业流程及措施，作业时保证医护人员及患者的安全。

1.19 制订类保洁突发事件应急预案，积极配合医院处理突发事件。

1.20 全员参与医院开展控烟工作，主动劝阻禁烟区吸烟者。

1.21 制定合理流程和有效措施，做到节约用水用电，积极配合医院开展节能工作。

2、门急诊、病区的服务质量标准

区域	序号	内容	标准	频率
护士站、办公室	1	台面、办公桌椅及办公设备的清洁	洁净 无污迹	每日1次
	2	开关壳、壁架的清洁	无灰尘 无污垢	每日1次
	3	水池、水槽、龙头保持清洁	洁净 光亮 无污渍	每日1次
	4	办公桌下地面的清洁	移位清洁 无污物	每日1次
	5	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天2次
	6	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次
	7	打开水	余水倒尽，保持开水间地面清洁、无积水	每天2次
治疗室	1	各种台面的清洁	洁净 无污迹	每天1次
	2	水池、台盆、水槽、龙头的清洁	洁净 光亮 无污渍	每天1次
	3	各种柜子内部及顶部的清洁	无污迹 积灰	每周1次
	4	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次
处置间	1	各种台面的清洁	洁净 无污迹	每天1次
	2	水池、台盆、水槽、龙头的清洁	洁净 光亮 无污渍	每天1次
	3	各种柜子内部及顶部的清洁	无污迹 积灰	每周1次
	4	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次

区域	序号	内容	标准	频率
值班室	1	橱柜内外及顶部清洁	无污迹 积灰	每周 1 次
	2	床边框、床下地面的清洁	无积灰、垃圾、污渍	每日 1 次
	3	微波炉及冰箱的清洁	内外干净 无残留食物	每日 1 次
	4	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天 2 次
	5	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天 2 次
公共通道	1	地面污迹、边角清洁	干爽 无垃圾杂物	每日 1 次
	2	设施、墙面无污迹、积灰及蛛网	无灰尘 无蛛网	每周 1 次
	3	墙面挂件、指示牌、天花板的清洁	无灰尘 无蛛网	每周 1 次
	4	玻璃及窗台、窗槽的清洁	光亮 无污迹手印	每周 1 次
	5	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天 2 次
开水间、污洗间	1	保洁工具的晾挂及摆放	清洁干净 分区域晾挂	每日 1 次
	2	墙面、天花清洁	无灰尘 无蛛网	每周 1 次
	3	开水炉、微波炉内外及放置点清洁	光亮 无垃圾杂物	每日 1 次
	4	地面及边角、各种柜内外及顶部的清洁	无死角 无积灰	每日 1 次
	5	水池、水槽、龙头清洁	洁净 光亮 无污渍	每日 1 次
	6	各种柜子内外及顶部的清洁	无污迹 积灰	每周一次
	7	湿拖地面并随时巡视保洁保持地面干爽	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	随时
	8	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天 2 次
公共卫生间	1	镜面、台盆、台面、水龙头	洁净 光亮 无污渍	每日 2 次
	2	马桶、蹲坑内外及台阶清洁消毒	洁净 光亮 无尿渍 无异味	每日 1 次
	3	隔板顶部及侧面清洁	无污迹 无积灰	每日 2 次
	4	冲水开关周围墙面及地面的清洁	开关光亮 地面边角无污迹	每日 1 次
	5	男小便斗内外及底部的清洁	光亮 内外无尿碱 无异味	每日 1 次
	6	巡视表单规范记录	按巡视频次规范记录或者使用私人印章	按频次记录
	7	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天 2 次
病房	1	清洁床架、餐板	干净无污迹	每日 1 次
	2	清洁床头柜、陪护椅	干净无灰尘	每日 1 次
	3	清洁设备带及输液架	干净无灰尘	每日 1 次
	4	清洁各种橱柜及冰箱、微波炉等	干净无灰尘	每日 1 次
	5	终末处理	按 ISO 质量标准执行	随时
	6	打开水	余水倒尽，保持开水间地面清洁、无积水	每天 2 次

区域	序号	内容	标准	频率
	7	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天 2 次
	8	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天 2 次
库房 仪器室	1	协助总责护士完成库房及仪器室的整理与清洁	整洁、无垃圾、杂物	每周 1 次
	2	协助总责护士完成仪器室的整理与清洁	整洁、无垃圾、杂物	每周 1 次
病房卫 生间房 卫生间	1	镜面、台盆、水龙头、皂盒、毛巾架	洁净 光亮 无污渍	每日 1 次
	2	马桶、蹲坑内外的清洁消毒	洁净 光亮 无尿渍 无异味	每日 1 次
	3	淋浴器、淋浴房墙面及隔断的清洁消毒	洁净 光亮 无污迹	每日 1 次
	4	地面保持干爽；地漏无杂物	干爽 无垃圾杂物	每日 1 次
以上 区域 内		不锈钢物体表面保养 (门套、护栏、扶手)	光亮、无污渍、无灰尘。	每日清洁不少于 1 次；不锈钢油保养不少于 1 次/周。
		电梯轿厢	无果壳、纸屑等杂物，无污渍、无灰尘、手印、鞋印，表面光亮	轿厢内外清洁 2 次/日；轿厢内外保养 1 次/日；消毒 2 次/日（早晚各 1 次）；有污染时及时消毒
		消防栓、消防器材的擦拭	洁净无灰尘	每周 2 次
		高空除尘（天花板、灯具、烟感、探头、墙面等）	无灰尘 无蛛网	每周 1 次
		出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁	洁净 无积灰 无蛛网	每月 1 次
		垃圾篓及各种垃圾桶的清洁	清洁 无异味	必要时
		门头、门面、门框及闭门器的清洁	干净 无灰尘 蛛网	每周 1 次
		玻璃及纱窗的清洁	干净 无积灰 水迹	每月 1 次
	地面刷洗（PVC、镜面砖、大理石等石材）	清洁 无结垢 无积灰	每周 1 次	
	PVC 地面打蜡	光亮 整洁	房间不少于 1 次/年；过道大厅不少于 2 次/年	
	PVC 地面喷膜、抛光保养	均匀光亮	房间：2 次/月； 过道、大厅：1 次/周	
	电梯厅镜面砖晶面翻新	光亮如新	不少于 1 次/年	
	公共大厅大理石晶面翻新	光亮如新	不少于 1 次/年	
	窗帘及隔帘的拆、挂	无污迹 整洁	1 次/年	

(2) 手术室

区域	序号	内容	标准	频率
吧台、办公室	1	台面、办公桌椅及办公设备的清洁	洁净 无污迹	每日1次
	2	开关壳、壁架的清洁	无灰尘 无污垢	每日1次
	3	水池、水槽、龙头保持清洁	洁净 光亮 无污渍	每日1次
	4	办公桌下地面的清洁	移位清洁 无污物	每日1次
	5	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天2次
	6	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次
	7	打开水	余水倒尽，开水间地面清洁、无积水	每天2次
发放间	1	各种台面的清洁	洁净 无污迹	每天1次
	2	各种柜子内部及顶部的清洁	无污迹 积灰	每周1次
	3	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次
	4	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天2次
更衣室	1	橱柜内外及顶部清洁	无污迹 积灰	每周1次
	2	更衣室卫生间	(按公共卫生间标准执行)	每周1次
	3	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次
	4	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天2次
	5	收送手术衣	不满不溢	每天2次
值班室	1	橱柜内外及顶部清洁	无污迹 积灰	每周1次
	2	床边框、床下地面的清洁	无积灰、垃圾、污渍	每日1次
	3	微波炉及冰箱的清洁	内外干净 无残留食物	每日1次
	4	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天2次
	5	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次
公共通道	1	地面污迹、边角清洁	干爽 无垃圾杂物	每日1次
	2	设施、墙面无污迹、积灰及蛛网	无灰尘 无蛛网	每周1次
	3	墙面挂件、指示牌、天花板的清洁	无灰尘 无蛛网	每周1次
	4	玻璃及窗台、窗槽的清洁	光亮 无污迹手印	每周1次
	5	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次
开水间	1	保洁工具的晾挂及摆放	清洁干净 分区域晾挂	每日1次
	2	墙面、天花清洁	无灰尘 无蛛网	每周1次

区域	序号	内容	标准	频率
污洗间	3	开水炉、微波炉内外及放置点清洁	光亮 无垃圾杂物	每日 1 次
	4	地面及边角、各种柜内外及顶部的清洁	无死角 无积灰	每日 1 次
	5	水池、水槽、龙头清洁	洁净 光亮 无污渍	每日 1 次
	6	各种柜子内外及顶部的清洁	无污迹 积灰	每周 1 次
	7	湿拖地面并随时巡视保洁保持地面干爽	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	随时
	8	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天 2 次
公共卫生间	1	镜面、台盆、台面、水龙头	洁净 光亮 无污渍	每日 1 次
	2	马桶、蹲坑内外及台阶立面的清洁消毒	洁净 光亮 无尿渍 无异味	每日 1 次
	3	隔板顶部及侧面清洁	无污迹 无积灰	每日 2 次
	4	冲水开关周围墙面及地面的清洁	开关光亮 地面边角无污迹	每日 1 次
	5	男小便斗内外及底部的清洁	光亮 内外无尿碱 无异味	每日 1 次
	6	巡视表单规范记录	按巡视频次规范记录或者使用私人印章(无书写能力者)	按巡视频次要求记录
	7	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天 2 次
手术间、	1	手术床的清洁	洁净 光亮 无污渍血迹	每日 1 次
	2	手术设备及输液架的清洁	洁净 光亮	每日 1 次
	3	术后手术间的整理清洁及消毒	严格按感控要求操作执行	每日 1 次
	4	及时更换垃圾袋、清理血袋及血桶	严格按感控要求操作执行	每日 1 次 (每台一次)
	5	湿推地面	无垃圾 无污迹 无水迹	随时
以上区域内		2M 以下墙面挂件、标识、电视机及显示器的清洁	洁净 无灰尘	每周 1 次
		不锈钢物体表面保养（门套、护栏、扶手）	光亮、无污渍、无灰尘。	每日清洁不少于 1 次；不锈钢油保养不少于 1 次/周。
		高空除尘（天花板、灯具、烟感、探头、墙面等）	无灰尘 无蛛网	每周 1 次
		出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁	洁净 无积灰 无蛛网	每月 1 次（回风口清洁每周一次）
		垃圾篓及各种垃圾桶的清洁	清洁 无异味	必要时
		门头、门面、门框及闭门器的清洁	干净 无灰尘 蛛网	每周 1 次
		玻璃及纱窗的清洁	干净 无积灰 水迹	每月 1 次
		地面刷洗（PVC、镜面砖、大理石等）	清洁 无结垢 无积灰	每周 1 次

区域	序号	内容	标准	频率
		石材)		
		清洗拖鞋		每天两批次
		PVC 地面打蜡	光亮 整洁	房间不少于1次/年；过道大厅不少于2次/年
		PVC 地面喷膜、抛光保养)	均匀光亮	房间：2次/月；过道、大厅：1次/周
		电梯厅镜面砖晶面翻新	光亮如新	不少于1次/年
		公共大厅大理石晶面翻新	光亮如新	不少于1次/年
		窗帘及隔帘的拆、挂	无污迹 整洁	1次/年

(3) 行政办公区域及办公用房日常保洁工作标准

项目	标准	程序	频次
门(面、框、把手)	无浮灰、手印、斑迹，光亮	用抹布擦净门面、框、把手	每天上午一次
窗台、框、轨道、玻璃	玻璃干净、明亮，无灰尘、污迹，窗框无破损，窗扣完好	1、用涂水器蘸上清洁剂均匀涂于玻璃表面 2、用刮水器刮除玻璃上污水 3、刮水器刮在玻璃上运行的起止处应是边框到对面边框 4、用力均匀，每刮一回用抹布将刮水器擦干。 5、刮洗结束后，要用干净抹布将边框处水迹擦去	窗台、窗框每天一次；轨道、玻璃每月一次。
地面、踢脚板	无灰尘、污迹、水迹，清洁、干净、无斑迹	1、用湿拖把拖净 2、用清洁剂清除污迹 3、对黏附物如口香糖等污物，用刮刀去除	每天2次 随脏随拖
墙壁	无灰尘、水迹、污迹，干净、明亮、无脱落	用干抹布抹浮灰 用抹布蘸清洁剂去除污迹 用干净抹布抹净	每周一次
房顶灯、通风口、烟感、换	无灰尘	用抹布擦净	每季度一次

气扇			
文件柜等	无灰尘、污迹、蟑螂， 干净	用抹布逐层擦拭 对污迹处用清洁剂擦拭	每周一次
桌、椅	无灰尘、污迹、水迹、变形、 破损，洁净、稳固、完好	1、用抹布抹净 2、用清洁剂去除污迹 3、用干抹布抹净	每天一次
洗手池、龙头	无水迹、黄迹，洁净、光 亮、畅通	1、用蘸有清洁剂的抹布擦拭脸盆、台 面、龙头 2、用抹布擦干净	每天二次
标识牌	清晰，无灰尘	1、用抹布抹去灰尘 2、脱落处妥善处理	每天一次
垃圾桶	光亮、无污迹、无水迹， 周边无垃圾	1、将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车 垃圾桶内 2、用清洁剂刷洗垃圾桶内外 3、擦干、擦净 4、更换干净垃圾袋	1、每天 2 次 2、随满随倒
电脑、电话机 及外设	清洁，无污迹、异味	1、用抹布蘸牙膏擦拭污迹 2、用酒精棉球擦拭听话筒	每 2 天 1 次
保洁巡视	按巡视规范		随时

(4) 医技科室

区域	序号	内容	标准	频率
办公与 检查 区域	1	台面、办公桌椅及办公设备的清洁	洁净 无污迹杂物	每日 1 次
	2	开关壳、壁架、墙上挂件的清洁	无灰尘 无污垢	每日 1 次
	3	镜面、台盆、水池、水槽、龙头及置物 架的清洁	洁净 光亮 无污渍	每日 1 次
	4	家具内外、顶部及把手处的清洁	无灰尘、污迹、手印、纹 路清晰、表面光亮	每周 1 次
	5	显示器、检查设备等室内设施的清洁	光洁无积灰	每天 1 次
	6	干推与湿拖地面	无垃圾无灰尘无积水	每天 2 次
	7	打开水	余水倒尽，开水间地面清 洁、无积水	每天 2 次

区域	序号	内容	标准	频率
公共通道	1	地面污迹、边角清洁	干爽 无垃圾杂物	每日1次
	2	设施、墙面的清洁	无灰尘 无蛛网	每周1次
	3	墙面挂件、指示牌、天花板的清洁	无灰尘 无蛛网	每周1次
	4	门上小玻璃、玻璃视窗及窗台、窗槽的清洁	光亮 无污迹无手印	每周1次
	5	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次
公共卫生间	1	镜面、台盆、台面、水龙头	洁净 光亮 无污渍	每日1次
	2	马桶、蹲坑内外及台阶立面的清洁消毒	洁净 光亮 无尿渍 无异味	每日1次
	3	隔板顶部及侧面清洁	无污迹 无积灰	每日1次
	4	冲水开关周围墙面及地面的清洁	开关光亮 地面边角无污迹	每日1次
	5	男小便斗内外及底部的清洁	光亮 内外无尿碱 无异味	每日1次
	6	巡视表单规范记录	按巡视频次规范记录	按巡视频次要求记录
	7	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次
以上区域内		2M以下墙面挂件、标识、电视机及显示器清洁	洁净 无灰尘	每周1次
		不锈钢物体表面保养（门套、护栏、扶手）	光亮、无污渍、无灰尘。	每日清洁不少于1次； 不锈钢油保养不少于1次/周。
		电梯轿厢	无果壳、纸屑等杂物，无污渍、无灰尘、手印、鞋印，表面光亮	对轿厢内外清洁2次/日；对轿厢内外保养1次/日；消毒2次/日（早晚各1次）；有污染时及时消毒
		高空除尘（天花板、灯具、烟感、探头、墙面等）	无灰尘 无蛛网	每周1次
		出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁	洁净 无积灰 无蛛网	每月1次
		垃圾篓及各种垃圾桶的清洁	清洁 无异味	必要时
		门头、门面、门框及闭门器的清洁	干净 无灰尘 蛛网	每周1次
		玻璃及纱窗的清洁	干净 无积灰 水迹	两月1次

区域	序号	内容	标准	频率
		地面刷洗（PVC、镜面砖、大理石等石材）	清洁 无结垢 无积灰	每周 1 次
		PVC 地面打蜡	光亮 整洁	房间:不少于 1 次/年;过道、大厅:不少于 2 次/年
		PVC 地面喷膜、抛光保养)	均匀光亮	房间: 2 次/月; 过道、大厅: 1 次/周
		电梯厅镜面砖晶面翻新	光亮如新	不少于 1 次/年
		公共大厅大理石晶面翻新	光亮如新	不少于 1 次/年
		窗帘及隔帘的拆、挂	无污迹 整洁	1 次/年

(5) 室外及公共区域

序号	内容	标准	频率
1	区域内道路、通道、绿地、台坡、台阶的普扫	无积土、地面无积水、无纸屑杂物, 8:00 前完成	每日 1 次
2	台阶、坡道石材地面刷洗	无污迹、积垢	每周 1 次
3	道路、通道、绿地、台坡、台阶的巡视及清洁	无纸屑杂物、地面无积水、无悬挂物 无垃圾	主要区域: 2 次/小时, 其他区域 1 次/小时
4	路牙上杂草的清除	无杂草生长	每周 1 次
5	道路两旁窞井内杂物的定期清理	无淤泥垃圾	每月 1 次
6	区域内所有屋面、顶棚、平台的清洁并填写巡视记录	无垃圾杂物 按巡视要求认真记录	每周 1 次
7	室外栏杆、路灯、标识牌的清洁	洁净 无污迹	每天 1 次
8	及时清理张贴的小广告	无小广告	随时
9	定期清洁室外垃圾桶	干净无污迹	每天 1 次
10	清洁室外各类座椅	无水迹无灰尘	每天 1 次
11	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天 2 次
12	不锈钢物体表面保养（护栏、扶手）	洁净 无灰尘污迹	每周 1 次
13	2 米以下幕墙的清洁	洁净 无灰尘	每周 1 次
14	室外消防栓、消防器材的擦拭	洁净无灰尘	每周 1 次

序号	内容	标准	频率
15	高空除尘（室外连廊顶部、探头、墙面等）	无灰尘 无蛛网	每周 1 次
16	出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁	洁净 无积灰 无蛛网	每月 1 次

(6) 公共医疗用房日常保洁工作标准

项目	标准	程序	频次
门（面、框、把手）	无浮灰、手印、斑迹，光亮	1、用抹布擦净门面、框、把手	1、每天上午一次
窗台、玻璃	玻璃干净、明亮，无灰尘、污迹	1、用涂水器蘸上清洁剂均匀涂于玻璃表面 2、用刮水器刮除玻璃上污水 3、刮水器刮在玻璃上运行的起止处应是边框到对面边框 3、用力均匀，每刮一回 4、用抹布将刮水器擦干，再行下一回 5、刮洗结束后，要用干净抹布将边框处水迹擦去	1、窗台、窗框每天一次 2、内玻璃每周一次
窗帘	干净，无脱钩、污迹	1、用抹布擦净轨道 2、对拉绳污迹进行除污处理至洁净 3、清洗更换窗帘	1、窗帘每季度清洗一次
地面	无灰尘、污迹、水迹，清洁、干净、无斑迹	1、用湿拖把拖净 2、用清洁剂清除污迹 3、对黏附物如口香糖等污物，用刮刀去除	1、每天三次 2、随脏随拖
房顶灯、罩	无灰尘	用抹布擦净	每周一次
文件柜	无灰尘、污迹、蟑螂，干净	1、用抹布逐层擦拭 2、对污迹处用清洁剂擦拭 3、必要时喷除虫剂	每周一次
桌、椅	无灰尘、污迹、水迹	1、用抹布抹净 2、用清洁剂去除污迹 3、用干抹布抹净	每天一次
洗手池、龙头	无水迹、黄迹，洁净、光亮、畅通	1、用蘸有清洁剂的抹布擦拭脸盆、台面、龙头 2、用抹布擦干净	每天二次

垃圾桶	光亮、无污迹、无水迹， 周边无垃圾	1、将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车垃圾桶内 2、用清洁剂刷洗垃圾桶内外 3、擦干、擦净 4、更换干净垃圾袋	1、每天上、下午各一次 2、随满随倒
护士站吧台	无灰尘、污迹、水迹。	1、用抹布抹净 2、用清洁剂去除污迹 3、用干抹布抹净	1、每天一次
体重秤	无灰尘、污迹	用干净抹布擦拭至洁净、明亮	每天一次
空调出风口、 滤尘网	无冷凝水，清洁无灰尘	1、用干抹布抹净	1、每季度一次

(7) 公共区域卫生标准

项目	清洁标准	清洁作业程序	频次
所有楼层通道 地面、墙面、踢脚线、开关、消防器材、防火门	1、地面目视干净无垃圾，并且无污渍，有光泽 2、墙面、踢脚线、开关、消防器材、防火门干净，无灰尘、污渍	1、用拖把拖擦地面（拖把不易过湿） 2、用抹布擦抹墙壁、踢脚线、防火门、开关、消防器材	1、地面拖擦每日不少于一次，随脏随拖 2、擦抹开关、消防器材每日不少于一次 3、擦抹墙壁、踢脚线、防火门每周不少于一次
室内外宣传栏、标识宣传牌等。	清洁后检查无污迹、积尘。	1、宣传栏的清洁：用抹布将宣传栏全面擦抹一遍 2、标识牌的清洁：用湿抹布从上往下擦抹牌，然后用干抹布抹一次	1、室内标识牌每天清洁一次 2、室外宣传牌每周清洁二次

地下车库	<p>1、地下室地面无油渍、污渍、积水，无瓜果皮壳、纸屑、烟头，墙面无污迹</p> <p>2、标识牌、公共设施目视无明显灰尘</p> <p>3、墙壁无蜘蛛网</p>	<p>1、用扫把清扫地下车库，清除地面及排水沟内的垃圾、杂物，并将垃圾运至地面垃圾桶</p> <p>2、用长柄刷洗刷地面的油污、油渍</p> <p>3、打开地下车库的集水坑和排水沟盖板，进行清理疏通</p> <p>4、擦拭消防栓、指示牌、消防指示灯、防火门等公共设施</p>	<p>1、每日清扫地下车库，清除垃圾、杂物，并将垃圾运至地面垃圾桶，每隔两小时巡回清扫地面、清除杂物一次</p> <p>2、消防栓、指示牌、消防指示灯、防火门等公共设施擦拭，每周至少一遍</p> <p>3、地下车库的集水坑和排水沟盖板的清理疏通，每月至少一次</p>
单元雨篷	目视雨篷：无垃圾，无积水，无青苔，无杂物	<p>1、从消防通道二层楼道窗下到雨篷，清理雨棚内垃圾，将垃圾装入编织袋，原路返回</p> <p>2、用铁杆将雨篷排水口（管）疏通，使之不积水</p>	每半月清扫一次
院区内道路及公共场地	公共场地、路面无泥沙，无明显垃圾，无积水，无污迹	<p>1、用长竹扫把把道路面的果皮、纸屑、泥沙等垃圾扫成堆</p> <p>2、用胶扫把垃圾扫入垃圾斗内，然后倒进垃圾桶</p> <p>雨停天晴后，用大扫把清理路面上的积水和泥沙</p>	每天打扫二次，每2个小时巡查一次，保持整洁
院区内草地和绿化带	<p>保持清洁干净</p> <p>目视无枯枝落叶、纸屑、烟头、塑料袋、果皮、饮料罐等杂物，无5厘米以上石块等垃圾和杂物，无卫生死角，目视地面干净</p>	<p>1、用扫把仔细清扫草地上的果皮、纸屑、石块等垃圾</p> <p>2、对烟头、棉签、小石子、纸屑等用扫把不能打扫起来的小杂物，弯腰用手捡入垃圾兜内</p> <p>3、在清扫草地的同时，清理枯枝落叶</p>	每天整体清扫二次

院区内的垃圾桶，果皮箱	1、箱（桶）无满溢、无异味、无污迹 2、垃圾桶周围不积污水	用铁铲和扫把将垃圾桶、果皮箱周围散落的垃圾放到垃圾桶、箱内	1、随时清理擦拭 2、每周用去污粉或洗衣粉擦洗垃圾桶、果皮箱里外污迹。
楼内所有露台、消防通道	1、地面无杂物、污迹，墙壁无乱写、乱画，无蛛网 2、消防通道不得堆放任何物品，楼梯扶手无积尘 2、楼顶露台无杂物，排水口排水顺畅，无积水	1、对楼顶露台进行清理，包括不锈钢围栏、地面、排水口清理。 2、对消防通道进行清扫，进行拖擦，擦抹扶手	1、每天对楼顶露台清理一次，对消防通道清扫一次，对扶手擦抹一次 2、消防通道拖擦每周至少一次
院区内的路灯杆、室外消防栓等	1、无小广告等宣传性纸张，目视无明显灰尘、污迹 2、路灯杆如有小广告随时清理	备梯子、清洁剂、抹布等工具，先用水浸湿上面贴着的小广告，用抹布将其擦去；站在梯子（凳子）上，从上向下擦抹灯杆上的污渍，用抹布擦去消防设施上的污渍	1、消防栓每周清理二次 2、其他物品随脏随擦

(8) 病区各种医用推车日常保洁工作标准

项目	标准	程序	频次
病历车	无灰尘、污迹、水迹，光亮洁净	1、用拧干水分的干净抹布擦拭灰尘污迹至光亮 2、用牙刷剔除车轮上缠绕物 定期给车轮轴注矿物油	每天一次 每周彻底清洁一次
治疗车	无灰尘、污迹、水迹，光亮洁净	同上	每天一次每周彻底清洁一次
护理车	无灰尘、污迹、水迹，光亮洁净	同上	每天一次每周彻底清洁一次
急救车	无灰尘、污迹，完好	同上	每天一次每周彻底清洁一次
发药车	无灰尘、污迹，完好	同上	每天一次每周彻底清洁一次
平推车	无灰尘、污迹，表面无破损	同上	每天一次每周彻底清洁一次

轮椅	无灰尘、污迹，表面无破损	同上	每天一次每周彻底清洁一次
平板车（污物车）	无污迹、水迹、异味	用蘸有清洁剂的抹布擦洗至干净	每天一次每周彻底清洁一次

（9）消毒服务

9.1 半污染区：医务人员办公室、治疗室、电梯轿箱、走廊、出院卫生处理室；办公室、治疗室、处置室内的桌椅、门窗把手、电梯轿箱按键必须每天用消毒液喷雾或洗擦消毒两次，地面每天用消毒液拖两次。消毒液浓度为 250mg/L~500mg/L 有效氯或等效消毒液。

污染区：诊室、病房、污物室、厕所、采血室等；床头柜一柜一巾、病床终末消毒用 2000mg/L 有效氯或等效消毒液擦拭；污物室污物池、废物箱每天用 2000mg/L 有效氯或等效消毒液喷雾一次；厕所小便池、座便器、蹲便器、面盆、用 2000mg/L 有效氯或等效消毒液进行消毒。地面每天用 2000mg/L 有效氯或等效消毒液拖一次。

9.2 清洁区、半污染区、污染区拖把禁止交叉使用，对各类区域使用的拖把应标记不同的颜色。

9.3 拖把、抹布、痰盂、脸盆等清洁工具及用具使用后应进行消毒。应采用有效氯溶液或等效消毒液进行浸泡消毒。

（10）医疗废物管理服务

10.1 医疗废物应分类收集，用专用包装袋或容器存放。当达到专用包装袋或容器的 3/4 时，应严密封口、称重，系上中文标签。标签应当标明医疗废物产生部门、日期、类别、重量、备注等。

10.2 感染性废物的收集应使用黄色垃圾袋包装。

10.3 传染病病人或者疑似传染病病人产生的生活垃圾、感染性废物和病理性废物应使用双层黄色垃圾袋包装。

10.4 损伤性废物的收集，应使用规定容器。容器应装入黄色垃圾袋，使用有盖的专门车辆进行运输。

10.5 各部门收集的医疗废物应按时转运到医院指定的医疗废物贮存场所，并由专人负责贮存管理。

10.6 医疗废物转运后，对医疗废物收集场所、收集存放和运输设备进行清洗和消毒，应采用 2000mg/L 有效氯消毒液进行消毒，并做好记录。

10.7 若发生医疗废物泄露、扩散，应及时控制现场，由专职回收人员将其装入黄色垃圾袋，对污染环境用 2000mg/L 有效氯消毒液进行消毒，防止医疗废物的再次扩散，造成更大的污染。

10.8 污水消毒：处理方法采用排污井氯化消毒法；排放标准应符合 GB8978—1996《污水综合排放标准》及相关要求，余氯控制在 4-7mg/L。

10.9 化粪池、积水井污泥消毒：至少三个月清理一次，医院污水处理站沉淀污泥消毒采用定量投放液氯，搅拌均匀，总氯达 6-8mg/L。

➤ 绿化服务标准和要求

1、一般性日常养护管理

(1) 清洁保洁：每天对管理范围内的垃圾、树叶进行清理，保持绿地清洁，无垃圾杂物，无石砾砖块，无干枯枝叶，无粪便暴露，无鼠洞和蚊蝇滋生地等。归堆后的垃圾杂物和箩筐等器具摆放在隐蔽的地方，垃圾做到日产日清，不过夜，不焚烧。

(2) 强台风等自然灾害对绿地损坏的处理：建立热带风暴防御紧急预案，在台风季节来临前做好防台风准备工作，如抗台风用的物资、加固绿地中的乔木等，并做好灾后物资的储备以应付紧急情况。台风来临前做好充分准备，对浅根性、树冠庞大、枝叶过密的园林植物，将采取疏枝、立柱、绑扎、培土等防御措施。台风过后，以最快的速度、最短的时间清理一些被台风吹倒的，有妨碍人行和交通的树木，

首先保证交通恢复畅通；对倒伏、受损的树木及时扶正、支撑；折短或劈裂的枝桠，将去除残桩或修整断（裂）口，较大的伤口作防腐处理；损伤严重的，立即清除并及时补植。

（3）创伤修复：树木受到雷电风雨、人畜危害而受到创伤，会造成劈裂、折断、腐枝、疮痂、溃疡、孔洞、剥皮、干枯等创伤。及时对创伤进行处理，首先加以清除、剪除或挖除，消除腐垢杂物后进行消毒和防腐处理。

（4）灌溉与排水：浇灌方法使用喷灌、胶管浇灌和水车运水浇灌等。喷灌要经济、高效、洒水面积较大而均匀，不产生深层渗漏，节约用水。浇水量根据园林植物的需水量和蒸腾量来确定。灌水量从土壤质地、气候和园林植物特性三方面加以考虑，并在实践中灵活运用“见干见湿”和“灌饱浇透”原则，避免植物萎蔫。浇水时间应根据季节与气温决定，控制水温与表土温差不宜太大，以免造成根系伤害。

（5）绿地土壤出现积水时及时排出，以免对植株生长影响。

（6）施肥：应用平衡施肥技术，肥料的种类及数量应根据植物种类（品种）、生长发育阶段及观赏特性不同而确定。应以有机肥料为主，无机肥料为辅；不能长期在同一块地施用同一种化学肥料，以免破坏土壤的理化性状。乔木每年施肥两次，每次每株施放 1 公斤；灌木丛每年施肥两次，每次每株施放 0.5 公斤；地被每季度施肥一次，每次每平方米施放 0.05 公斤的有机复合肥。

（7）苗木整形与修剪：根据园林植物的生物学特性、生长发育阶段、树龄及景观等要求的不同进行修剪与整形，选择适当的方法和时期进行。园林树木的整形修剪常年进行，大规模修剪在休眠期进行，以免伤流过多，影响树势。遵循“先上后下，先内后外，去弱留强，去老留新”的原则修剪进行，促使园林植物枝序分布均匀、疏密得当，冠形完整、丰满，树形美观。

（8）病虫害防治：贯彻“预防为主，综合治理”的病虫害防治方针，严格执行

有关植物检疫的法规和制度，防止检疫性有害生物、病原菌及虫害带入本地区。做好病虫害预测预报，制定科学的病虫害防治预案，采用综合防治措施，做到准确、及时、有效。采用农业防治、物理机械防治或生物防治等方法，尽量少用化学防治。

(9) 对绿地鼠害采用综合治理的对策，及时清理鼠类隐蔽的场所和清除绿地中可提供鼠类食用的食物，减少绿地上鼠类种群的容纳量。当害鼠种群密度较高时，采用对人畜安全的剂型化学杀鼠剂进行灭杀，并在夜间投放。对零星的鼠害，采用物理方法进行捕杀；之后，及时封堵鼠洞。

2、乔木、灌木、地被、草坪等专项养护

(1) 乔木养护：通过修剪形成并保持乔木的树形，做到主、侧枝分布匀称，内膛不空，通风透光，树冠完整，树形美观。对针叶类乔木进行疏剪，不短截主干或重剪侧枝，并及时剪除影响人行或公共安全下部枝条。及时抹除阔叶类的乔木树干上的不定芽，不得拉伤树皮；及时清除根蘖枝，但应避免对树木的主根造成伤害。成形的阔叶类乔木，以及时疏剪过密枝、短截过长枝为主要工作，保持其自然形树型和观赏特性；造型乔木按照设计要求及时进行修剪。棕榈类乔木不应剪切顶梢，但及时剪除干枯的叶片。叶鞘自然脱落的棕榈类，不宜人工割除叶鞘。基部萌生的植株，应根据生物学特性和景观要求，予以清除或保留。当乔木与架空电力线路导线的最小垂直距离接近 CJJ 75—97 规定的距离时，进行及时短截。靠近快车道的行道树，对主干 3.0m 以下的分枝全部剪除。同一条道路的行道树，对生长较快的进行重剪，生长较慢的轻剪，以使树冠的大小保持一致。行道树树冠下缘线的高度宜保持一致，不抵于 3.0m；道路两侧树冠的外缘线基本在一条直线上，并与路缘线相协调，顶部高度宜基本保持一致。道路两侧行道树完全郁闭时，剪除部分枝叶，以使道路中线垂直上方保留 100—150cm 的透光、透气通道。为保证行道树高度、体量和形态基本均匀一致，对生长较差的增加施肥次数或进行土壤改良。行道树保持树干直立，对树身倾斜的及时扶正。

(2) 灌木与木本地被养护：对模纹花坛、绿篱和造型的灌木及时修剪，以保持

图案清晰，层次分明、面线平整、线条流畅，冠形丰满。对自然生长的灌木，修剪以维持植物自然形态为原则。绿篱的控制高度应符合设计要求，满足功能需要。人行横道和道路交叉口处 3.5m 以内分车绿化带中的灌木或绿篱，其修剪或造型的控制高度不得超过 70cm；道路中间分隔带的绿篱，修剪高度宜保持在 60—150cm。木本类地被植物，根据其生物学特性及景观要求控制高度，一般不宜超过 60cm。对于阻碍景观透视线的大型灌木进行及时修剪，并要符合景观要求。

(3) 草本花卉养护：播种、种植或翻种前，将种植地的土壤深翻 25—35cm，清除石砾、杂物；同时进行土壤消毒，施足腐熟的有机肥，待 5—7 天后再进行播种或种植。一、二年生花卉的播种或种植技术作业，应符合 CJJ/T 82—99 的规定。花钵花坛内的草花定期进行更换，每年保证更换 3—4 次。浇灌采用滴灌或微喷灌的方式。人工浇水时，应控制水的流速和水量，避免冲刷花朵，并防止泥土溅到花卉、茎、叶上。施足基肥，并视种类（品种）的不同，于生长期和开花期适当追肥。追肥采用颗粒肥料，亦可采用水肥。必要时，可进行叶面追肥。根据种类（品种）和花期要求的不同，及时整形，分别采用摘心或疏枝措施，以促使其株型美观、适时开花、着花整齐。草本花卉的修剪不在雨后立即进行，残花、枯萎的黄叶和花蒂（梗）或植株等及时清除。成片种植的草本花卉，在未完全覆盖地表前，及时中耕与除杂草，但不应损伤植物根系。

(4) 草坪植物养护：视季节与天气情况及时浇灌。浇灌宜采用喷灌方法，水滴宜细密均匀，并浸湿坪床以下 8—10cm 的土层。施用肥料的种类和次数视目的草的种类（品种）、生长阶段、生长势以及景观要求而确定。干旱季节采取控制氮肥、增施钾肥的措施，以减少浇灌及修剪次数。修剪前先清除草坪上的石砾、树枝等杂物，以消除安全隐患。修剪的频率根据草坪目的草种类（品种）、生长势、养护质量要求、气候和坪床的土壤肥力等因素确定。每次的修剪量不超过茎叶组织纵向高度的 1/3。草坪控制高度及修剪留茬高度视目的草的种类、生长势以及立地条件和季节的不同而确定。手工拔草时将杂草连根清除，并压实目的草。化学除草应科学、合理，并需经小面积试验后，方可大面积应用。

3、室外绿化

3.1 室外绿化养护应达到绿地及花坛内各种植物存活率 100%。绿地设施及硬质景观完好无损。植物群落完整，层次丰富，黄土不外露，有整体的观赏效果。植物季相分明，生长茂盛；

3.2 保持土壤适度湿润，原则上“不干不浇，浇则浇透”；浇灌中流出的余水及时清理；

3.3 草坪保持平整，高度不超过 5 厘米，草屑及时清理；乔木修剪科学合理，剪口光滑整齐，树冠完整美观，无徒长枝、下垂枝、枯枝，内膛不乱，通风透光；绿篱修剪整齐有型，保持观赏面枝叶丰满。花灌木花后修剪及时，无残花；

3.4 绿地内立视应无明显杂草，土壤疏松通透；

3.5 按植物品种、生长速度、土壤状况，适时适量施无机肥；

3.6 预防为主，生态治理。草皮无病斑，植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、休眠虫体及越冬虫蛹；

3.7 绿地内无垃圾，乔木无树挂；

3.8 严禁焚烧落叶、枯枝，尽量粉碎回填或清理外运。

(三) 建筑物及设施设备的管理要求和标准

建筑物的维护保养管理质量标准

1、建立房屋使用、维修档案、检查房屋使用情况、确保正确使用房屋、遵守房屋安全使用的规范、政策及法规。

2、墙表面粉刷无明显剥落开裂，墙面砖、地坪、地面砖平整不起壳、无遗缺并定期保养，外墙面无明显剥落、墙面饰材无明显遗缺、玻璃幕墙无开裂、屋面防水层发现有气鼓、碎裂或隔热板有断裂、缺损的发现应在规定时间内及时通知医院，并安排专项修理。

3、顶棚：抹灰层牢固、无面层剥落和明显裂缝、吊顶板面平整、无破损。

4、所有门窗：牢固、平整、美观、开关灵活、接缝严密、不松动、隔热层完好，发现问题及时向医院报告，属于小修范围的及时组织修复，属于大、中修范围的及时提出方案或建议，经医院确认后配合组织实施，遇紧急情况时，应采取必要的应急措施。

5、屋面隔热层、防水层保持完好、发现问题及时联系或负责修复。

6、道路：整体要求路面平滑、无明显坑洼、破损、轻微破损面积每处不超过0.1m², 边角整齐无缺。

7、临时施工管理：建筑维修的临时施工项目在施工前应经过医院感染风险评估，在施工中按感染风险级别采取相应的控制措施，按照《临时施工管理服务协议》约定的时限，及时审核、回复施工人的《施工申报》，每日巡查施工现场，发现违反施工管理制度的行为、现象应及时劝阻、制止，如制止无效，应向医院和有关部门报告。

设施设备管理、维护、保养标准

主要内容	运行	值班：保障医院供水、供电、供气、供医用气体、电梯、空调等正常运行并做好记录。
		巡视：巡视各种供给设备、设施，做好运行情况记录。
		秩序：搞好各种供给设备、设施的相关物品管理，加强安全防范工作。
	维修	负责机电设备、设施的各项维修、保养工作，并做好记录。
		定期清洁所管设备、设施和设备房。
		负责对设备、设施进行全面巡视、检查发现问题及时处理。

考 核 标 准	<p>设备间巡查到位、责任明确、记录清晰、目标应实现。</p> <p>1. 持证上岗率 100%；服务质量满意率 85%以上；维修材料合格率 100%。</p> <p>2. 预约维修时间：接到维修申请后无特殊情况 10 分钟内到达。</p> <p>3. 维修完成时间：原则上小故障 30 分钟内，一般故障 2 小时内（不超过 8 小时），较难故障不超过 2 天。</p> <p>4. 零修、紧急情况 5 分钟到达现场处理，维修及时率 100%。</p>
------------------	--

1、变配电系统

- 1.1 高压电气设备至少每二年进行一次安全测试，留存高压电气测试合格报告。
- 1.2 低压配电设备每年至少一次全面停电检修。
- 1.3 按照规定周期对变配电设施设备进行检查、维护、清洁并做好记录。
- 1.4 高低压配电柜运行正常、操作灵活、仪表显示准确。
- 1.5 变压器运行正常、通风降温设备可靠、温度显示准确。
- 1.6 直流操作系统运行正常、蓄电池组充、放电量符合工作要求、至少每年进行一次充放电试验。
- 1.7 功率因数自动补偿运行正常，功率因数不低于 0.9，电容器容量符合工作要求，无鼓包、漏液现象。
- 1.8 制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送审批权限，停、送电按规定提前与医院商榷；做好防鼠、防台风的措施、预案。
- 1.9 制定配电室人员出入管理制度，配电室实行封闭管理，无鼠洞，配备符合要求的灭火器材。
- 1.10 高压防护用具、验电器按规定每半年检定一次，计量器具、检测仪表按规定周期送计检局检定。

2、应急供电系统

2.1 每周检查发电机组的机油位、冷却液位、蓄电池液位、空滤指示器是否符合要求，水路、油路有无渗漏。

2.2 制定发电机组管理规程，常备不低于 8 小时运行所需的油料，配置符合要求的灭火器材。

2.3 每月启动发电机组试机 30 分钟，释放柴油滤清器中的水或沉积物，检查皮带松紧程度。

2.4 每运行 250 小时或两年更换发电机组机油、机油滤清器、柴油滤清器、冷却液；

2.5 发电机组手动及自动联机正常，保护功能完善，发生停电时保证 15 分钟内向重点设备、区域供电。

2.6 应急照明柜工作正常，蓄电池放电工作时间不低于 90 分钟，蓄电池无漏液、腐蚀现象。

2.7 定期对应急照明柜进行检查、维护、清洁，每月进行一次切换试验，每年进行一次蓄电池组充、放电试验。

2.8 制定双电源切换操作程序，做好备用电源切换准备，发生停电时 15 分钟内恢复供电。

3、给排水设施和设备的保养与维护

3.1 给水管道：水管水间完好，无渗漏，管道通畅无阻塞；每天检查一次生活泵、气压罐、排污泵、水池水箱、管道阀门，定期检查公共卫生间、开水房、管道井内的上下水管道、阀门、减压阀，集水坑、污水坑、室内外排水沟渠（井）。设备运行正常，压力符合要求，仪表指示准确，无跑、冒、滴、漏现象。

3.2 雨水、污水管：无堵塞、漏水或渗水，流水通畅，管道接口完好，无裂缝、破洞；雨、污水分离，不得混排，污水排放达到《海南省水污染物排放标准》。

3.3 生活水泵、管道、阀门定期进行维护保养；集水坑、污水坑、化粪池、室内外排水沟渠（井）定期疏通清掏；排水畅通无堵塞。

3.4 生活水箱（池）检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，环境卫生，无污染物。

3.5 制定水质管理制度，供水管理符合《城市供水水质管理规定》、《生活饮用水卫生监督管理办法》。

3.6 二次供水需办理《二次供水卫生许可证》、供水管理人员持《健康证》上岗。

3.7 二次供水水箱（池）每半年由具备资质条件的专业清洁公司清洗消毒，并抽取水样送海口市疾控中心检验，取得水质检测合格报告。

3.8 制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知顾客。

3.9 计量器具、压力仪表按规定周期送计检局校验。

3.10 采取有效措施和程序，规范供水，保证供水安全。

3.11 每天检查电动格栅、泥水分离机、二级生化装置、消毒装置，确保沉淀池、消毒池、污水泵运行正常。

3.12 每天按规定检查污水处理后水质的剩余有效氯含量，做好记录。有效氯含量指标应符合 GB18466 的要求。

3.13 定期对污水处理系统设备进行维护保养，污水排放质量应符合 DB31/199-1997 的要求。

4、污水处理系统

- 1) 包括医院所有污水处理装置和设备。
- 2) 负责污水处理系统的日常维修、维护；
- 3) 负责污水处理系统日常操作并记录、送检测试及监测部门沟通。

- 4) 做好污水处理系统的清淤工作并与医疗废物处理公司进行交接登记工作。
- 5) 负责水质检测、送检工作。
- 6) 持证上岗。

5、消防设施的维护保养

5.1 消防水箱：完好，无渗、滴水现象，检查口有盖且密封上锁。

5.2 消防设施（消防栓、消防管、消防阀门、事故照明等）：无损坏、开关自如；清洁，无渗、漏现象，周围无堆积杂物；每个消防栓有水；灭火器摆放整齐、无过期灭火器；建立设施管理档案。

5.3 当被检测探测器响应参数达到预定值时，探测器应输出火警信号，同时启动探测器的确认灯。

5.4 操作启动部件，手动火灾报警按钮应能输出火灾报警信号，报警按钮应当有动作显示。

5.5 火灾时应能将火灾疏散层的扬声器和广播背景音响系统强制转入火灾应急广播状态，并控制在选定的楼层内。

5.6 报警功能：能正常接收来自火灾探测器及其它报警触发器件的火灾报警信号，发出声光信号。

5.7 故障报警：当控制器和火灾探测器、控制器和传输火灾报警信号作用的部件发生故障时，应当正确指示出故障部位。

5.8 火警优先功能：显示预报警和故障信号时，如有火灾报警信号输入，应当立即显示火灾报警信号；显示故障信号时，如有预报警信号输入，应当显示预报警信号。

5.9 电源转换功能：主电源切断时，备用电源应当能自动投入运行；当主电源恢复时能从备用电源自动转入主电源状态。

5.10 火灾确认后，发出控制信号，强制电梯全部停于首层，并接受其反馈信号。消防电梯联动迫降后可进行人工操作，其功能、信号均应当正常。

5.11 火灾确认后，应当控制相应部位的正压风机和排烟风机启动，接受其反馈信号并显示其状态。

5.12 火灾确认后，发出控制信号，将着火层防烟风阀、排烟阀打开，接受其反馈信号并显示其状态。

5.13 确认火灾后，控制室应能控制有关部位的防火卷帘门按规定程序下降，接受其反馈信号并显示其状态。

5.14 火灾确认后，应当释放所有门禁装置，保证疏散门的畅通。

5.15 消防对讲电话应语音清楚无干扰。

5.16 自动喷淋系统有水流动时，其水流指示器应显示、压力开关应动作、水力警铃应发出报警铃声。

5.17 安全出口、疏散指示灯火灾时应在维持 90 分钟以上的照明时间。

5.19 联动控制台工作正常、显示正确，系统误报率不超过 3%。

5.20 消防泵每月启动一次，每年保养一次。

5.21 消火栓每月检查一次，保持消火栓箱内配件完好，阀杆每年加注润滑油并放水检查一次。

5.22 探测器至少每三年进行一次清洗除尘。

5.23 消防管道、阀门至少每二年进行一次除锈刷漆。

5.24 保证消防用水的基本储备，确保火灾险情时的应急灭火用水。

5.25 消防系统由具有合格专业资质的消防维保公司对其进行维护保养。

5.26 工作人员经消防培训考试合格，持证上岗。

5.27 消防主机除检修时间外，必需处于开机运行状态。

5.28 发生一般性故障，专业维修保养人员应在 1 小时内到达现场维修；发生重大故障时，物业管理专职人员应及时采取相应措施应急处理，专业维修保养人员应在 30 分钟内到达现场进行抢修。

5.29 监督专业消防维保公司做好消防设备月、季、年度测试工作，按时段和设备数量比例抽查、检测系统设备，全年覆盖所有系统设备。

5.30 配合专业消防公司制定消防设备年度保养计划，并监督完成情况。

5.31 制定消防应急预案，每年进行一次消防火灾演练。

6、照明系统等

1) 负责全部照明灯具及各楼层配电箱线路的维修保养及配电箱内电器元件的更换；维护院区的线路电缆，发现问题及时上报院方，其中包括灯具维修，插座、线路检查维修，增加电源插座等；

2) 负责医院设备带电系统的运行与维护；

3) 每年对所有排风扇进行一次保养、维护，并做好相关记录；

4) 配合全院的避雷检测工作；

5) 负责全院应急灯巡视及维护，每 2 个月做放电试验，并做好相关记录。

持证上岗。

7、公共电器设施、设备的维护保养

7.1 公共区域照明灯、开关完好，灯开关正常，电话分线盒、开关箱盖板完好，无不安全现象。

7.2 路灯、灯座、灯柱、灯罩、灯泡等设施完好。

7.3 制定公共照明节能管理制度，照度符合 GB50034—2004《建筑照明设计标准》。

7.4 每天一次巡检大堂、电梯间、停车场、通道、光彩照明、景观照明、霓虹灯等公共部位照明，有效亮灯率 98%以上，如有缺损及时更换。

7.5 每周一次巡检公共照明电源柜，如有问题及时处理，保证设备正常运行和安全用电。

7.6 避雷带无断损、变形，无明显锈蚀，雨季前按照规范进行遥测。

7.7 每年雨季前应对建筑避雷系统进行检测，留存检测合格报告。

7.8 保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施。

7.9 每半年对楼顶层的避雷针、避雷带、避雷线、避雷网、屋面设备、其它金属物体的接地装置进行全面检查，有问题及时解决。

7.10 每季度对强、弱电井、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行检查，每月对变配电设备接地装置、避雷器进行检查，保证所有机电设备、配电柜（箱）、管道、金属构架物接地良好。

7.11 接地电阻标准：

3 类建筑接地电阻： $\leq 10 \Omega$

2 类建筑接地电阻： $\leq 4 \Omega$

计算机房接地电阻： $\leq 4 \Omega$ 。

8、空调设备的维护保养

8.1 集中空调机组运行良好；机组整洁，管道无渗、漏水现象，保温良好，无破损，压力、水量正常，各阀门开闭自如有效；风机盘管工作正常，无渗、漏水现象，冷凝水管道接口完好，无裂缝、破洞，过滤网每月清洁、消毒 1 次；补水系统工作正常、有效；操作、管理程序、制度齐全。

8.2 全院各处分体空调工作正常，按常规标准进行巡检、保养、维护，使用季每月一次过滤网清洗、消毒。

8.3 设备工作正常、安全装置有效，空调通风系统设备清洁维护应按相应规定、标准执行，各项卫生指标应符合规范要求。

8.4 定期巡查设备运行状态并记录运行参数。

8.5 每月检查空调主机，测试运行控制和安全控制功能，分析运行数据。

8.6 定期检查冷却塔电机、变速箱、布水器及其它附属设备，每年至少清洗、维护保养冷却塔一次。

8.7 定期检查循环泵、冷却泵电机及泵体，每年进行一次添加更换润滑脂、清洁叶轮、基础紧固、除锈刷漆等维护保养。

8.8 定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加（除）湿器、风阀、积水盘、冷凝水管、膨胀水箱、集水器、分水器、风机表冷器进行检查、清洗和保养。

8.9 定期对空调系统电源柜、控制柜进行检查，紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全。

8.10 管道、阀门无锈蚀，保温层完好无破损，无跑、冒、滴、漏现象；每二年至少除锈刷漆一次；

8.11 定期对空调循环水进行水质处理和水质分析，保证系统水质符合标准要求。

8.12 根据实际情况进行风管系统清洗和空气质量测定，保证空气质量符合标准要求。

8.13 压力表、真空仪、传感器等测量装置按规定周期送计检局校验。

8.14 按国家相关要求严格控制温度范围，夏季室内温度 22—26℃，冬季室内温度 18—22℃，定期对空调系统设施设备进行能耗统计和分析，做好节能工作。

8.15 在每个供冷期或供热期交替运行之前，或系统停机一段时间后又重新投入运行时，必须对系统所有设施设备（如冷却水循环管道、冷冻水循环管道风管、新风系统等的管件、阀门、电气控制、隔热保温等）进行严格细致的检查、清洗、测试和调整，确定正常后方可投入运行。

8.16 生活热水系统，定期进行系统排污，防止管路阻塞；并对水箱进行清洗，保证水质清洁。巡视检查各管道、阀门、浮球阀、电磁阀、连接胶管等有无渗漏现象，如有则应及时修复。

8.17 对辅助热源系统，应定期检查辅助热源装置及换热器工作正常与否。

8.18 定期巡视检查热泵压缩机和风机工作是否正常。

8.19 定时巡视，定期对温控器进行检测。

8.20 每天检查循环泵、阀门、疏水器、电动阀、温控装置的运行状态，做好记录。

8.21 定期检查热交换器、集水器、分水器，无跑、冒、滴、漏现象，保温材料无缺损。

8.22 定期检查温控自停装置，确保水温控制在规定范围内。

8.23 定期对热水系统设备进行维护保养，保持设备状态完好。

8.24 手术室空调净化系统管理，定期对空调净化系统进行检查和保养，测试运行状态，记录运行参数，分析运行记录。手术室等无菌环境应做好空气净化设备的维护保养。细菌菌落指标应符合规范要求。

8.25 定期对空气处理系统、新风处理系统进行清洗和保养。根据风量风速、细菌浓度等情况适时更换中、高效过滤器。

8.26 各种管道应保持完好，阀件及仪表齐备，无跑、冒、滴、漏。

8.27 细菌浓度应符合规范的要求。

9、家具保养

9.1 保持家具整洁，按照原工艺进行维修。

9.2 家具正常使用的完好率 100%。

9.3 保持家具位置相对固定，挪移要听从后勤保障部的部署并符合医院资产管理规定。

10、医用气体供应

10.1、保证医院气体供应不得间断。

10.2、氧气库、供氧间：通风良好、无渗漏，操作、管理程序、制度齐全、标识清楚；有足够的照明应急灯、消防灭火器、供氧管道无渗、漏气现象，设备、设施维护保养完好率 100%。

10.3、安全管理合格率 100%。

10.4、人员岗位责任、值班记录清晰。

10.5、瓶装医用气体管理，每天坚持瓶装医用气体系统的运行状态，做好记录。瓶装医用气体的压力值应符合规定的要求，瓶装的医用气体的放置地点应远离明火，并用专用器具固定。

10.6、压缩空气系统管理，每天检查压缩空气系统设备的运行状态，做好记录。压缩空气的压力值应符合规定的要求。定期对压缩空气系统设备进行维护保养，确保在用和备用的设施设备完好，定期对压缩空气系统设备（压缩机、制冷干燥机、压力自停装置、压缩空气管道、末端压缩空气装置）的功能进行检查，保持设备状态完好。防止压缩空气系统漏气，确保输出的压缩空气不带水。

10.7、负压系统管理，每天检查吸引设备的运行状态，做好记录。系统真空度应符合规定的要求，定期对吸引系统设备进行维护保养，确保在用和备用的设施设备完好，定期对真空罐放水。

10.8、定期对压缩空气系统设备（真空泵、止回阀、电磁阀、电气控制箱、压力自停装置、负压管、末端负压装置）的功能进行检查，保持设备状态完好，防止负压系统漏气。

11、综合维修

负责院区建筑物及院落的室内外维护修缮工作，包括门窗玻璃破损，地面修补维护，墙面、屋顶修补（墙角、踢脚）维护等，并做好相关记录。各类办公、医疗家具的小修，五金配件的更换工作，并做好相关记录。

- 1) 配合其他班组对责任区内的各种设备设施进行调整、检修、更换，并做好相关记录；
- 2) 每月巡查一次给排水竖井、配电竖井、配电间及设备层、地沟的管线、电缆沟的电缆，并做好配电箱的除尘及室内卫生，并做好相关记录；
- 3) 对各种未签维保协议的设备，进行日常巡视，并做好相关记录；
- 4) 对所有设备出现故障时进行必要的应急检查、处理，并做好相关记录；
- 5) 根据工作需要持证上岗。

12、其他服务

- 1) 负责公共区域的空调启停，照明、门窗的开关工作（以节能为目的）；
- 2) 负责发放停电、停水、停气等影响用户方面的各种通知，并做好相关记录；
- 3) 负责协助每月医疗区查水、电表工作，并做好相关记录上报院方；
- 4) 负责维护维修包括家用电器类、日常用具类及一些未详但属于总务处管辖的物业和设施。
- 5) 弱电设备发生故障、报警或安全隐患时，及时通知相关班组去现场处理，对事故处理有原始记录、处理过程、最终结果。

（四）物业服务应急措施与预案

1、停水、水管爆裂，台风、暴风雨天气，初期火警，污水井、管道、化粪池堵塞，污水外溢、停电，电梯困人等应急措施与预案。

2、大型活动、检查的服务措施。

3、其他相关或必要的应急措施与预案。

五、各项服务考核标准及奖惩办法

1、为提高物业服务水平，加强物业服务的管理，每月考核一次。

2、考核成绩与每月物业服务费结算挂钩。

3、考核得分与对应每月服务费用支付标准。

序号	月考核分	月服务费用	扣款备注
1	服务满意率在 85%以上	按标准发放	扣分 \geq 15 分按扣分标准进行扣分
	且扣分 \leq 15 分		
2	服务满意率在 84%以下，75%以上	下调 0.5%	扣分 \geq 30 分另按扣分标准进行扣分
3	服务满意率在 74%以下	下调 1.5%	扣分 \geq 50 分另按扣分标准进行扣分

4、物业服务满意度调查表

医护人员满意度测评表

为营造医院良好的服务环境，为病患者提供优质服务，请您根据个人的工作岗位服务需要和体验，以“√”的形式回答以下问题。分值如下表。

请将具体评分填写在相应的表格内。

序号	被评人员 测评项目	非常满意	满意	较满意	不满意	非常不满意
		工程	员工的服务形象、礼仪、态度			
	员工的专业知识和能力					
	服务质量					

	问题的响应速度和处理能力					
保 洁	员工的服务形象、礼仪、态度					
	员工的专业知识和能力					
	服务质量					
	问题的响应速度和处理能力					
秩 序 维 护	员工的服务形象、礼仪、态度					
	员工的专业知识和能力					
	服务质量					
	问题的响应速度和处理能力					
	应急预案的执行情况					
绿 化	员工的服务形象、礼仪、态度					
	员工的专业知识和能力					
	服务质量					
	问题的响应速度和处理能力					
合计						

病患者满意度测评表

为营造好的就医环境，为您提供更优质的服务，请您根据个人的服务需要和体验，希望您在治病之余给医院后勤物业服务提出宝贵的建议，祝您早日康复！以“√”的形式回答以下问题。分值如下表。

满意程度	非常满意	满意	较满意	不满意	非常不满意
分值	10	9	8	3	1

请将具体评分填写在相应的表格内。

序号	测评项目 被评人员	环境 管理	秩序 维护	工程 管理	_____
1	员工的服务形象: 工服整洁、工号牌佩戴规范				
2	员工的服务态度: 态度和蔼、热情、认真				
3	员工的服务礼仪: 坐、行、站规范、微笑礼貌				
4	服务效率: 是否及时有效处理				
5	员工的专业知识和能力: 能否胜任本职岗位工作				
6	服务质量: 是否达到您预期的效果				
7	紧急事件的处理能力				
8	管理人员的办事效率				
9	管理人员的检查与反馈				
10	您对医院物业服务整体管理评价				
合计					

5、日常检查考核

每月综合检查一次，每扣除超过 15 分处罚人民币 300 元，每月扣分超过 30 分罚款 1000 元，每次检查超过 50 分，罚款 2000 元，在次月支付的合同款中扣除；每奖励超过 10 分奖人民币 200 元，由甲方另行支付，奖励分值不抵扣每月考核分值。医院每月底以书面形式向提供考核结果，并要求限时整改，应对存在问题进行持续质量改进，并以书面形式向甲方反馈整改措施及效果。对于甲方提出的问题未限时整改的，加倍扣分。

5.1 卫生保洁管理

卫生 保 洁 管 理	楼宇内保洁	
	1、各岗位工作人员排班和工作安排合理，服务态度良好。	一项不明确或不符合要求扣 1 分。
	2、各区域保洁按相应流程规范操作	未按流程操作，一例次扣 1 分。
	3、在规定时间内完成保洁	不符合规定要求，一例次扣 1 分。
	4、保洁工具、用品配备符合要求；保洁工具摆放规范、清洗干净；保洁工具及用品使用、清洗、消毒、存放符合分类要求；无乱丢乱放保洁工具，不	不符合要求，一项或一次扣 1 分；造成地面、家具及其他设施设备损伤，一次扣 2 分，并予以赔偿

得使用有可能损伤、污染保洁对象的工具和试剂材料。	或修复。
5、室内地面保洁标准： 干净、干燥，无垃圾废物，无烟蒂纸屑，无灰尘泥土，无痰迹，无其他可擦洗污迹，墙角保洁到位，走动式维护，每小时至少巡扫一次。	地面不洁或其他不符合要求，一处扣1分。
6、墙壁、天蓬保洁标准： 目视干净无尘，无蛛网，无可擦洗污迹，无牛皮癣，保洁工具、材料适合相应墙体材质，不得损伤、污染墙体。	不符合标准一处扣1分。
7、墙壁、天蓬附着物保洁标准： 设备带、开关插座、电扇、消防箱、消毒箱、钩、框及其他外凸物、附属设备目视干净端正，手摸无灰尘。	不符合标准一处扣1分。
8、门、窗、洞、台保洁标准： 目视干净整洁，无可擦洗污迹，门窗手摸无灰尘，其他无积灰，无蛛网，无隐藏垃圾、废物、烟蒂等。	不符合标准一处扣1分。
9、病房家具保洁标准： 清洁无结垢、无灰尘，如有污染，及时清洁消毒，保证一房一巾，目视干净，摆放整齐，手摸无灰尘，不得使用有可能损伤家具的工具和材料。	不符合标准一处扣1分。
10、病房床单元保洁标准： 清洁无结垢、无灰尘，如有污染，及时清洁消毒，保证一床一巾，目视干净，无可擦洗污迹，手摸无灰尘。	不符合标准一处扣1分。
11、病房卫生洁具保洁标准： 面盆、水池、水龙头、便器及其他洗浴清洁设备每日清洁，目视干净整洁，无污垢，台面等无积水，无异味	不符合标准一处扣1分。
12、公共卫生间洁具保洁标准： 每日保洁、消毒，专人负责，至少每小时巡查一次，目视干净整洁，无污垢，台面等无积水，保持通风正常、排水通畅，无异味。	不符合标准一处扣1分。
13、玻璃、镜子保洁标准： 每日擦洗，使用专用清洁试剂，保持干净明亮，目视无灰尘，无污迹，无水渍，手摸边框无灰尘。	不符合标准每次扣1分。
14、治疗室、处置室及其他特殊医疗用房保洁标准： 垃圾按规定分类存放收集，台面、污染墙壁每日擦洗消毒，无蚊蝇，无污迹，无积水。	不符合标准一处扣1分。
15、手术室、ICU：执行卫计委《消毒技术规范》进行，手术间地、墙无灰尘，无污迹，无蛛网等。	不符合标准一处扣1分。
16、卫生（废物）桶、篓保洁标准： 专用垃圾袋完好，铺放整齐符合要求，及时回收更	不符合标准一处扣1分。

	换,保证内容物不超容积 2/3,有污秽物时及时清理更换,每日对桶(簋)体定时清洁,无污迹,无积灰,无异味,无溢满。	
	17、大厅、走廊每 30 分钟完成一个巡回;保洁区域干净明亮,地面无纸屑、果皮、烟头等废弃物,无污迹;雨天,地面有防滑、干燥措施并摆放防滑告示牌。	不符合标准一处扣 1 分。
	18、保洁服务时注意节约用水用电: (1) 保洁活动时避免耗水量大的冲洗法,如必须使用冲洗时,应采用间断冲洗,并使用节水型喷头,做到人走水关,杜绝长流水; (2) 做好病区、科室公共区域照明灯管理,无长明灯现象。	不符合要求一次扣 1 分。

5.2 绿化养护管理

绿化 养护 管理	树木	
	①修剪不按技术规程或专项要求操作。	每次扣 2 分。
	②不及时剪除病虫枝、过密枝、下垂枝、枯枝、折枝等。	每次扣 1 分。
	③有死树、断桩。	每次扣 1 分。
	病虫害	
	①有病虫害,不及时防治。	每次扣 1 分。
	②蛀干害虫危害率大于 1%。	扣 2 分。
	草坪	
	①有杂草。	每次扣 1 分。
	②有斑秃。	每次扣 1 分。
	③草高超过 15cm。	每次扣 1 分。
	④草坪边缘不整齐。	每次扣 1 分。
	绿化环境卫生	
	①有垃圾、砖块、堆物等。	每次扣 1 分。
②有树挂。	每次扣 1 分。	
③焚烧树叶、垃圾。	每次扣 3 分。	
④甬路有积水、沉积淤泥。	每次扣 1 分。	

5.3 秩序维护服务

考评类别	考评内容	扣分标准
上	1、上班迟到、早退超过 5 分钟,	每次扣 1 分

考评类别	考评内容	扣分标准
下班情况	2、上班迟到、早退超过 15 分钟	每次扣 2 分
	3、无故脱岗一天	每次扣 1 分
	4、未经批准私自调班、换班、顶班	每次扣 1 分
	5、不按规定进行统一集合上下班	每次扣 2 分
	6、岗位交接班时不按时接班	每次扣 1 分
	7、接班队员未到擅自下班者	每次扣 2 分
仪容仪表	8、当班期间仪容不整	每发现一例次扣 1 分
	9、保安员上岗制服不整齐，不按规定穿鞋每次衣服脏	每发现一例次扣 1 分
	10、穿着制服干与工作无关的事情	每次扣 1 分
	11、值班时将私人物品带到岗位上	每次扣 1 分
	12、当班时擅自离岗	每次扣 2 分
职责履行	13、当班期间，未按规定巡查区域范围，对发生事故和案件不及时报告和处理	每次扣 0.3 分
	14、当班期间，院区内发生案件不知情	每次扣 2 分
	15、当班期间无故走出岗位职责范围和不写当值日记、记录不详细	每次扣 2 分
	16、当班期间利用通信工具讲与工作无关的事情或不使用文明规范语言者	每次扣 1 分
	17、不按规定程序接待来访客人和车辆，不按规定指挥车辆停放，造成通道堵塞，指挥失误	每次扣 2 分
	18、值班时，随地吐痰、随处醒鼻涕或乱丢垃圾等不文明不道德行为	每次扣 1 分
职责履行	19、利用工作之便私自进入办公室打私人电话	每次扣 0.3 分
	20、不按规定使用监控消防设备和开启关闭各种机电设备，不按程序操作造成非常规性损坏	每次扣 0.3 分
	21、对上级领导的指令有不同意见未见说明或说明未经采纳而拒不执行	每次扣 0.3 分
	22、不按规定巡逻签到和巡查记录发现有作弊行为	每次扣 1 分
	23、酗酒上岗、在岗睡觉	每次扣 3 分
	24、非值班擅自在医院各科室的症疗室、医护人员操作室内闲逛扣 2 分，未经科室医护人员允许私自进入其单元范围内影响工作	每发现一例次扣 2 分
	25、利用职务之便谋取个人私利或盗窃医院、病患财	每次扣 1 分

考评类别	考评内容	扣分标准
	物及勾结“医托”充当内线合伙者	
	26、在医院范围内拉帮结派、打架斗殴、散布谣言、蛊惑人心、挑拨离间、破坏团结者，聚众赌博（包括围观不报者）、酗酒闹事者	每次扣1分
其他	27、故意损坏岗位物品或公共物品	每次扣2分
	28、对工作失职造成不良影响后果情节较轻	每次扣2分
	29、对在院区内粘贴小广告或发放宣传品的人，发现后没有及时驱逐的	每次扣2分
	30、突发事件、紧急情况及重大活动，管理负责人不在场，或处理不善、指挥不恰	每次扣2分
备注	进行量化扣分考核管理，适用于平时管理，情节较轻的，对情节严重，甚至造成恶劣影响，进行扣分同时，可采取开除、解约等措施，损坏物品的要照价赔偿，对触犯法律的，将交由公安机关立案查处。	

5.4 设施设备运行与维护考核

	考核内容	扣分标准
一、医患满意度考核	1、上班时间不得在服务场所无故大声喧哗、聚众聊天	一处不符合扣2分
	2、上班时间不得在院内吸烟、喝酒	每人次扣1分
	3、公司员工不谈论与病人病情、治疗相关话题	一处不符合扣1分
	4、上班时间不得私自对病人提供有偿服务，严禁向病人索要、收受礼物及小费。	一处不符合扣5分
	5、不得与病人及家属吵架	发现一次扣2分
	6、被服务对象（病人、报修科室等）投诉	经查实存在问题扣3分
二、设备运行与维护管理质量考核	1、维修人员统一着装，并且须整洁，统一佩戴工号牌，维修作业时佩戴安全帽，维修时礼貌用语、服务周到	一处不符合扣2分
	2、维修及时率98%，常规15分钟内到场维修（特殊原因除外），紧急时应马上修复，常规2小时内修复	一处不符合扣2分
	3、报修记录登记完整，报修单经报修科室负责人签字确认，有定期回访记录	一处不符合扣2分
	4、维修服务场地卫生保持干净，维修完毕落手清；管理用房（包含办公室、仓库等）卫生整洁干净，工具、设备及各类物资摆放整齐	一处不符合扣2分
	5、各种应急工作到位，安全生产工作落实到位。	一处不符合扣2-5分
	6、严格劳动纪律，严格交接班制度	发现有缺岗每一例扣2分
	7、各工种按国家规定持证上岗	一处不符合扣2分

	考核内容	扣分标准
	8、各工种相应岗位培训需到位	一处不符合扣 2 分
	9、不得在院内干私活，晾晒私人衣服等。	一处不符合扣 2 分
	10、配合医院完成上级各项检查任务和各项应急工作，保证机房、设备等运行符合检查要求	一处不符合扣 2 分
	11、公司所有员工必须严格遵守医院的各项规章制度,对各病区科室各种纸箱等各类回收物品,按院方规定进行处理,不得私自出卖或各处存放。未经院方同意,不得私自使用大功率的电器用品	一处不符合扣 2 分
	12、各类设备维修、巡视及保养资料齐全，符合三甲评审标准	一处不符合扣 2 分
	13、各类设备机房（包括配电房、发电机房、空调机房、新风机房、锅炉房、污水处理站、真空吸引机房、强弱电井等）卫生落实到人，要求整洁干净，设备、物品摆放整齐	一处不符合扣 2 分
	14、按照三甲评审标准，做好应急预案和演练	一处不符合扣 2 分
	15、工程人员年龄要求 55 周岁以下；个别人员素质较好的，可适当放宽年龄（不超过退休年龄），但不能超过总人数的 10%	一处不符合扣 1 分
	16、确保在岗人数和服务时间，班次及人数不得随意更改，不得影响医院正常工作	一处不符合扣 1 分
	17、各项工作严格按《评审标准》中的三级甲类医院管理标准执行	一处不符合扣 1 分
	18、公司员工对各项规章制度及设备操作规程的执行程度，是否完全遵照执行	一处不符合扣 2 分
	19、对公司制定的年度设备设施维保计划每项都要 100% 执行	一处不符合扣 1 分
	20、建立完善的规章制度和岗位职责、操作流程、应急预案；有健全的设施设备运行维护标准化管理体系、质量管理评定体系。	一处不符合扣 2 分
	21、做好节能巡查，避免跑冒滴漏浪费现象；做好节能宣传教育、统计工作，规范台账资料。	一处不符合扣 1 分
	22、各系统主要关键设备、末端设备、管道及阀门等标识清楚，标牌粘贴、悬挂整齐干净。	一处不符合扣 2 分
锅炉系统	1、锅炉房内设备设施的日常操作、巡视、维护、保养、运行检查、故障排除及安全工作到位，并做好相关记录	一处不符合扣 1 分
	2、在运行期间，每 1 小时巡视 1 次()内设备设施，并记录一次主要仪表参数，每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练，并做好相关记录	一处不符合扣 1 分
高低压配电系统	1、高压配电柜、低压配电柜、变压器及其所有供电线路和应急发电设备等配电设施的日常操作、巡视、维护、保	一处不符合扣 1 分

	考核内容	扣分标准
	养、运行检查、故障排除及安全工作到位，并做好相关记录	
	2、高配值班每1小时巡视1次设备设施，并记录一次主要仪表参数，严格外来人员入内登记及交接班制度；每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练，并做好相关记录	一处不符合扣1分
供气系统	1、中心供气系统和压缩空气、（液）氧气、笑气、（液）氮气、二氧化碳等六气、正、负压空气等医用气体系统设备及终端设施的日常操作、巡视、维护、保养、运行检查、故障排除及安全工作到位，并做好相关记录；瓶装气体及时供应	一处不符合扣1分
	2、合理调节供气的压力、流量、浓度等。每2小时巡视1次设备设施运行状况，抄1次主要仪表参数，并做好相关记录	一处不符合扣1分
	3、负压吸引机组每周进行一次排污，每半年对正压、负压机组控制箱进行一次清扫和检查，每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练，并做好相关记录	一处不符合扣1分
	4、根据实际情况做好气体设备保养，气体存量计划及时落实、汇总上报；及时做好压力容器的附件送检测工作	一处不符合扣1分
空调系统	1、所有中央空调冷水机组、冷却塔、组合式空调机组、空调末端设备、空调水泵、热交换机组、洁净净化设备、风冷热泵机组、中央空调变冷媒系统、分体式空调、通风设备、制冷设备及其相关设备的日常操作、巡视、维护、保养、运行检查、故障排除及安全工作到位，并做好相关记录	一处不符合扣1分
	2、冷冻机房24小时值班，常规每1小时记录1次中央空调主机等设备设施主要仪表参数，并做好相关记录	一处不符合扣1分
	3、所有空调处理器、过滤网每月清洗1次，空调外机翅片每2年清洗一次；每日巡视冷却塔；常规每季度1次（主要区域每月1次）清洗风机盘管过滤器（网）；做好以上各项记录	一处不符合扣1分
建筑系统	1、院区建筑物及院落的室内外维护修缮工作到位，包括门窗玻璃破损、地面修补维护、墙面、屋顶修补（墙角、踢脚）维护等，并做好相关记录	一处不符合扣1分
	2、做好病床、家具等维修工作，有相关记录	一处不符合扣1分
照明系统	1、全院照明灯具及各楼层配电箱线路的维修保养及配电箱内电器元件的更换、电缆维护、灯具维修、插座、线路检查维修等工作到位，并做好相关记录	一处不符合扣1分
	2、每年对所有排风扇进行一次保养、维护，并做好相关记录	一处不符合扣1分

	考核内容	扣分标准
	3、每年夏、秋季之前对全院的避雷系统进行检查，做好防雷检测工作，做好防雷检测资料和记录	一处不符合扣1分
	4、负责应急灯巡视及维护，每2个月做放电试验，并做好相关记录	一处不符合扣1分
给排水系统	1、对生活水泵、消防水泵、潜水泵、污水处理设备、水池水箱、卫生洁具、用水终端等设施的日常操作、巡视、维护、保养、运行检查、故障排除及安全工作到位，并做好相关记录	一处不符合扣1分
	2、院区内给水、排水、空调、供暖系统的阀门、龙头、开关等的日常维修、清洗及管线的跑、冒、滴、漏的维修工作到位，并做好相关记录	一处不符合扣1分
	3、院区内全部下水、地漏疏通及屋面天沟、雨落管等的日常巡视、维护及维修工作到位，并做好相关记录	一处不符合扣1分
	4、每天巡查2次污水坑、集水坑，每季度巡查一次污水过井，并作好相关处理和记录。每月检查室外雨水管道的排放工作情况。在非常时期（如汛期）要有应急措施，加强值班巡视（防汛泵）做好相关记录。每年对雨水所用潜水泵、各种循环泵类进行一次维修保养，并做好相关记录。负责消防泵的巡检和基本维护，并协助消防系统设备的维保并做好记录。	一处不符合扣1分
污水处理系统	1、污水处理系统的日常操作、巡视、维护、保养、运行检查、故障排除、送检测试及安全工作到位，并做好相关记录；及时与监测部门沟通。	一处不符合扣1分
	2、污水处理系统的清淤工作、与医疗废物处理公司进行交接登记工作到位	一处不符合扣1分
	3、每年对污水所用潜水泵进行半年一次维修保养，每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练，并做好相关记录。	一处不符合扣1分
三、奖励	1、受到患者表扬（医院收到表扬信、锦旗、或区级以上满意度调查）	经核实奖1分/次
	2、配合医院完成上级各项检查任务和各项应急工作，并取得显著成绩的（获奖等）	奖2-5分/次
	3、提出合理化建议或排除隐患，使医院免受重大损失的	奖2-5分/次
	4、拾到钱包、手机等有价物品并上交医院后勤处，必须有照片、有资料。	每起奖励1分
	5、有切实有效的节能措施或建议，被医院采用并节能15%以上。	每项奖励5分

六、对招标有关项目的说明

- 1、医院将提供中标人管理办公用房、仓库用房，在服务期限内提供给中标人免费使用。

- 2、中标人自备办公物资装备。
- 3、中标人有岗前培训机构，服务人员 100%经过岗前培训合格才上岗。同时必须提交岗前培训记录。
- 4、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发包。
- 5、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，以保证整个保安系统安全、高效、有序和有计划地运转。
- 6、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。
- 7、 中标人须严格按照国家和海口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、生育险、失业保险等）。
- 8、 中标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利；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
 - 1) 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。
 - 2) 所有员工入院服务时都必须体检,并且合格的才能上岗(费用由中标人负责)。
- 9、 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承担。
- 10、 医院负责提供除病房垃圾篓以外的各类垃圾存放设施，负责生活垃圾、医疗垃圾的外运费和垃圾处理费用，中标人负责提供生活垃圾袋，医疗垃圾袋由采购人提供。
- 11、 在服务过程中，中标人所需的消毒剂、防护用品（手套、口罩、防护服、隔离衣等）、由采购人提供。
- 12、 售后服务考核：采购人将按照国家相关管理规定，对供应商进行合同的履约等方面的考核，如发现弄虚作假，偷工减料，以次充好，达不到国家、行业有关标准和招标文件、投标文件和采购合同规定的，一旦查实，采购人将有权没收其履约保证金，终止合同，并提请有关监督管理部门给予相应处罚。由此造成的一切后果，由中标人承担。
- 13、 付款方式：物业管理服务费用由采购人按月支付。中标人按月根据实际发生的所有物业管理服务（经采购人考核后的）费用开据合法票据，采购人在 30 个工作日内将上月实际发生的所有物业管理服务（经采购人考核后的）费用支付给中标人。采购人正常运营期间的物业管理服务费用，以中标价为基础结算。合同期间，

如增减科室、增减服务范围，按实际增减的人员和单项人均单价调整服务价款。

B包 医疗辅助服务

采购内容及预算

包号	内容	预算
B包	医疗辅助服务	医疗辅助服务费：4586016.00 元/年。 所有投标报价不准超过此预算，否则作废标处理。
服务周期	1年	

一、项目概况

海口市骨科与糖尿病医院（上海市第六人民医院海口骨科与糖尿病医院）是海口市卫生计生委与上海市第六人民医院共同建设的公立三级专科医院，主要承担骨科和糖尿病专业的临床、科研、教学和预防保健工作。医院全面引入上海市第六人民医院的先进医疗技术和管理模式。医院也是海口市人民医院西院，两院为紧密型医疗联合体，资源共享，骨科与内分泌两个专科共同规划建设、两个院区设置、整体统一管理。医院设有海南省卫生计生委命名的“海南省骨科医学中心”、“海南省糖尿病医学中心”，是海南省卫生计生委授权的“海南省骨科专科医疗联合体”、“海南省糖尿病专科医疗联合体”的牵头医院和管理单位。

医院坐落在海口市西海岸长秀路3号，占地面积61亩，规划建筑面积10万平方米、床位500张。现医院总资产9亿元，医疗设备总值2.5亿元，目前开放床位190张，设有临床科室7个、医技科室8个。医院现有职工260人，其中高级专业技术人员30名、中级专业技术人员60名。医院拥有目前海南省最大的骨科专科和最先进的医疗设备，其中达到国际先进水平的设备有：骨科手术机器人、EOS低射线全身骨成像系统、3.0T磁共振成像系统、数字减影血管造影系统等。

上海市第六人民医院派出的技术和管理精英团队与海口市人民医院合作承担医院的管理和业务工作，医院的目标是立足海南、面向全国、辐射国际，打造高水平的专科医院，为人民群众提供优质的专科医疗服务，为国家“一带一路”建设提供医疗健康保障。医院不设行政级别，采用现代医院管理制度，实施法人治理结构，实行医院管理委员会领导下的院长负责制。

医院自 2017 年 11 月 27 日开诊，仅半年时间在海南已经开展了上百台椎间孔镜、关节镜等微创、复杂陈旧性骨科手术、复杂断肢（指）再植手术、复杂肢体创伤后功能重建及畸形矫形。成功开展了海南省首家糖尿病多学科联合门诊和分子病因筛查诊断。两个专科继续保持在国内的一流水平。

医院地址：海口市秀英区长秀路 3 号（长信路 4 号）

（一）院区建筑物概况

序号	项 目		单位	数 值
1	规划占地面积		M ²	34698.62
2	总建筑面积		M ²	48831.04
	其中	保留地上建筑面积	M ²	8028
		病房楼地上建筑面积	M ²	20957.22
		门诊、医技地上建筑面积	M ²	14600.5
		连廊地上建筑面积	M ²	670
		水泵房地上建筑面积	M ²	170
		食堂及生活小超市建筑面积	M ²	100
		地下室建筑面积	M ²	4405.32
3	绿化率		M ²	33.2%
4	停车位		个	103
	其中	地面停车位	个	82
		地下停车位	个	21
5	出入口		个	2
6	床位		个	350

（二）院区建筑楼层及功能科室分布概况表

序号	楼层	科室	备注
----	----	----	----

一、医技综合楼（门诊大楼、住院部大楼、医技大楼）			以实际开放设置为准
1	门诊 1 层	门诊大厅	一期开放
		收费、出入院处	一期开放
		门、急诊药房	一期开放
		急诊门诊	一期开放
		急诊手术室	一期开放
		输液室	一期开放
2	门诊 2 层	放射科	一期开放
		留观病房	一期开放
		咖啡厅	一期开放
3	门诊 3 层	骨科门诊	一期开放
		骨科专家门诊	一期开放
		国际诊疗部	一期开放
4	门诊 4 层	内分泌代谢科	一期开放
		检验科	一期开放
5	门诊 5 层	行政部门	一期开放
6	住院 2 层	功能科	一期开放
		消毒供应室	一期开放
		中心药房	一期开放
		病案室	一期开放
7	住院 3 层	手术室	一期开放
		输血科	一期开放
		病理科	一期开放
8	住院 4 层	内分泌代谢科住院部	一期开放
9	住院 5 层	骨科住院部	一期开放
10	住院 6 层	病房	一期开放
11	住院 7 层	病房	一期开放

		后勤库房	一期开放
--	--	------	------

(三) 医疗辅助服务岗位人员配置情况

序号	部门/岗位	人员数量	备注
1	行政管理	2	负责项目全面管理、人事、仓管、行政
2	导医导诊	4	主要负责对入院病人的引导、咨询。
3	运送	16	主要负责对院内运送服务。
4	工勤人员	41	主要配合各科室做好医疗辅助服务工作及锅炉运行管理及消毒工作。
合计		63	

二、医疗辅助服务的主要内容

(一) 导医导诊服务：

1. 形象服务：热情、主动、微笑，使病人感到温馨，引导病人就诊，合理安排病人挂号、就诊、检查，缩短等候时间。

2. 维持就诊秩序：分流、疏导、宣传，创造井然有序的就诊环境。

3. 咨询服务：有问必答，百问不厌，增强病人对医院的信任感，增强治疗疾病的信心。

4. 方便病人：及时送各类病人到各科室，为高龄病人、行动不便者提供轮椅服务及陪伴就诊交费服务等。

5. 电话预约：负责电话预约和现场预约服务。

6. 负责门诊过号和复诊病人重新排号。

7. 负责针对在国际诊疗部就诊的干部保健领导进行一对一陪检服务。

(二) 中央运送服务

1、设立 24 小时运送服务中心

a. 提供 24 小时运送服务。

b. 负责调度、分配，并做好相关记录。

2、院内病人的运送（协助转运）：

a. 将新收入院的病人带送至病房；

b. 接送病人到各科室做检查；

c. 接送病人到各科室做治疗；

d. 接送病人到各科室会诊、转科等；

e. 接送各手术科室病人到手术室做手术；

f. 将手术后麻醉复苏的病人接送回病房或 ICU。

3、各类标本运送及送检

a. 常规标本送检：血液、体液、大小便、组织、空气培养等标本送检，及检验报告的取回，并按科室要求运送；各类标本定时巡回收、送。

b. 代取、急取结果单据，常规标本报告单的收取分发；

c. 取送各类标本容器

d. 急诊标本、特殊标本随叫随送并做好记录，有检验科签收；

e. 收送会诊单；

f. 送手术通知单；

g. 收送检查预约单，并确认预约；

h. 下发每日清单。

i. 执行标本规范收集法，严格查对，无丢失、无损坏、无调换，不得随地乱放，准确送到医院检验科；

4、病员陪检：

a. 住院病人、门诊重病人各项检查接送与陪同；

b. 收送检查预约单并预约、退费。

5、药品配送：

a. 住院病人常规和临时药品取送（不负责核对）；

b. 出院病人的退药；

C. 取送药车到中心药房；

d. 大输液、配液中心药品取送。

6、物品运送：

a. 消毒液下送、供应室消毒包送取、部分试管取送（大小便盒、痰盒、培养管等）、小型仪器维修送取等。

b. 办公及医用材料物资的申领。

7、单据递送：

a. 各类检查（CT、MRI、ECT、B超、动态心电图、脑电图、胃镜等）预约；

b. 各类诊断报告（包含影像片）、手术通知单、会诊通知单的送取；

c. 病历复印、调取及递送、各类行政文书递送；

d. 取送科室报刊信件等。

8、被服下收下送：

a. 被服、工服的收集及下发。

b. 与洗涤公司进行被服、织品的清点、交接。

9、临时性搬运：

a. 临时加床、重大活动及会议物资搬运、科室物资搬运等。

b. 临时瓶装氧气运送。

（三）工勤服务

1、手术室工勤服务

a. 擦拭病人通道护士台卫生，每日清洁消毒手术接送对接车并按规定摆放整齐。

b. 核对手术病人的基本情况并协助运送至复苏室旁和术后病人运送至病人通道护士站对接处。

c. 负责医护人员通道衣、裤、鞋、帽的分发、收集、摆放。

d. 擦拭清洁所在办公区域的物品（含办公室台、桌面、餐厅）

- e. 清洗拖鞋、收集所在区域的杂物、垃圾。
- f. 完成进出人员的登记。
- g. 外出接送手术病人。
- h. 擦拭复苏区护士站及台面清洁消毒。
- i. 物品领用，送标本，敷料，衣物器械等收集。
- j. 负责医护人员的订餐接餐服务。
- k. 负责更换值班室床单被罩。
- l. 负责手术间环境与物品表面的消毒和擦拭、手术室各个角落的清洁除尘。
- m. 负责血袋运送并登记签名。

2、供应室工勤服务

- a. 负责生活区、打包区、去污区的全面清洁消毒。
- b. 负责外来人员的衣、裤、帽、鞋的发放及登记。
- c. 负责物资物品的下收下送。
- d. 负责布类及器械打包。
- e. 负责所有器械类、手术包布类灭菌消毒。
- f. 负责供应室锅炉设备的运行管理。

3、检查科室工勤服务

- a. 负责放射、超声、心电图等检查的预约和登记。
- b. 负责就诊患者的信息录入及登记。
- c. 负责检查检验报告的打印、发放及登记工作。
- d. 负责维护就诊秩序。
- e. 负责检查患者的体位摆放。
- f. 负责科室医疗废物收集及管理。
- g. 负责引导患者更衣并告知检查注意事项。
- h. 科室床单、被罩的定期更换。
- i. 其他配合医生护士非临床辅助医疗服务工作。

4、病区科室工勤服务

- a. 负责医生护士办公室、服务台、各病房打开水。
- b. 负责科室所有区域的台面、柜子、床、椅子、电视机的清洁消毒。
- c. 负责出院病人病房终末消毒。
- d. 负责更换床单被罩及交接。
- e. 负责病人入院物品的发放及出院病人物品的回收。
- f. 负责医疗垃圾的收集及交接。
- g. 其他配合医生护士非临床辅助医疗服务工作。

(四) 生活护理服务 (有偿服务)

为病人提供专业陪护、护工服务：包括给重症或特殊患者提供喂饭、洗澡、擦身、帮助大小便等特需生活护理（有偿服务）；

三、医疗辅助服务费用预算

服务项目	人员配备 (人)	费用 (元/年)	备注
医疗辅助服务	63	4586016.00 元/ 年	服务期 1 年

(一) 服务费用 (投标报价) 所含范围

1、管理、服务人员的工资、社会保险和按规定提取的福利费

服务企业向所聘用的管理、服务人员按月发放的工资和按工资提取的职工福利费。具体包括基本工资、津贴、福利基金、保险金、服装费及其他补贴等，不含奖金。

2、劳保费

员工劳动保护装备费用。

3、办公费用

服务企业开展正常服务工作所需的有关费用，如交通费、通讯费、低值易耗办公用品费、公共关系费及宣传广告费。

4、服务企业固定资产折旧费

服务企业拥有的各类固定资产如交通工具、通讯设备、办公设备、等按其总额每月分摊提取的折旧费用。

5、服装、保险、培训、利润、税金等相关费用。

(二) 采购人承担的费用

1、医疗垃圾袋、扎扣、锐器盒、平车、推车、轮椅等装备费用和物资。

四、医疗辅助服务标准

(一) 导医导诊

要对每一个进出门诊的患者或顾客，导向迎宾人员都应该履行迎送服务。迎送既是礼仪，也是表达关心，送去温暖。

1、导向迎宾人员必须详细了解医院的科室设置，医生姓名，医疗特色，医疗设备的种类和特点，就医程序及环节，新近开展的医疗活动的具体情况，以便于向咨询的患者进行介绍，引导患者就医。要以真诚的微笑、热情主动接待病人，礼貌待人，有问必答，百问不厌，主动介绍医院概况、科室组成、医院设备及门诊各科情况等，以病人为中心，提高主动服务意识和窗口服务质量；做到：“站立服务，站姿挺拔，着装整洁，佩带胸卡，面带微笑，态度和蔼，目视对方，人急我急，倾力相帮。” 加强业务学习，熟悉各种疾病的症状，提高导诊质量（在工作当中不要与病人发生争吵，实在不能解决的问题可以找科主任、护士长协商解决）。

2、工作质量要求

2.1 导向工作应在护士长领导下工作，应热情接待每一位病人，做到文明用语，礼貌待人；注意文明用语，禁止“生、冷、硬、顶”现象发生。

2.2 注意窗口形象，不许与患者或家属发生正面冲，做到骂不还口，避免纠纷，遇到问题及时与护士长沟通解决。

2.3 在开诊挂号前半小时到达岗位、明确引导患者就医方位地点并随时宣传看病的注意事项及制度等。

2.4 协助病人按规定填写就诊病人门诊病历首页，如姓名、性别、年龄、职业、籍贯、工作单位、住址等项目。

2.5、维持就诊秩序，急诊病人来诊，应立即通知值班医生，配合完成各项检查治疗。

2.6 自尊自爱、仪表端正、举止文明、礼貌待人，有问必答、耐心解释、佩戴胸卡上岗、服务热情、周到、态度和蔼、亲切、主动为病人排忧解难，方便病人就诊。

2.7 导向必须按上下班时间交接工作，不到下班时间不得换下工作服，上下班交接必须履行交接手续，重要物品要保管好，并手递手交接给下一班导向。

2.8 上班时间不能离岗，如因帮助患者而需离开岗位，应找来同事顶替方可离开岗位。导向本人在岗时间如遇家中有急事处理需请假，应向导向组组长和护士长请假后方可离开。

(二) 运送服务内容及标准

1、基本要求：

1.1、设立调度中心，相关人员配置对讲机和耳机。

1.2、医院负责提供运送用设备工具，中标人应合理调配并负责管理与保养。

1.3、运送准确率 99%以上。

2、医疗运送服务质量要求：

2.1 24 小时全天候、随叫随到，及时、规范、轻巧、安全、服务态度好，无差错，签收制度落实；

2.2 病人的接送注意安全、舒适、保暖；

2.3 接送病人根据病情给予相应运送方法，（车床或轮椅）；

- 2.4 使用车床接送病人要注意上下斜坡头部方位的调整；
- 2.5 有输液的病人使用车床或轮椅时应配备输液架；
- 2.6 接送病人到各部门检查、治疗、会诊时应留人陪同，结束后应及时送回病房；
- 2.7 协助病人过床；
- 2.8 所有手术病人应使用轮椅或车床接送，不能让病人步行。

3、标本运送（标本送到后由接受标本的科室签收）

- 3.1 常规标本运送；按科室要求运送；
- 3.2 急诊标本、特殊标本随叫随送并做好记录，有检验科签收；
- 3.3 执行标本规范收集法，严格查对，无丢失、无损坏、无调换，不得随地乱放，准确送到医院检验科；
- 3.4 出现问题应及时上报病区护士长和主管部门，不得擅自处理。

4、运送服务质量标准

序号	服务项目	时限/频率	备注
一	及时运送		
1	急查标本	≤10 分钟	到达需求科室
2	急拿药品	≤15 分钟	到达药房
3	急需检查患者的陪检	≤10 分钟	到达需求科室
4	急需运送的单据、文书	≤10 分钟	到达需求科室
5	急需送修的小型仪器、设备	≤10 分钟	到达需求科室
6	急需领用的物资	≤15 分钟	到达需求科室
二	计划运送		
1	常规标本	≤45 分钟/次	到达科室间隔时间
2	单据、文书	≤45 分钟/次	到达科室间隔时间
3	药品	≤60 分钟/次	到达科室间隔时间

4	收送会诊单、出院结账单、病历	≤45 分钟/次	到达需求科室
5	收送检查预约单并预约、退费、退药、复印病历	≤45 分钟/次	到达需求科室
6	病人陪检	≤45 分钟/次	到达需求科室
7	接送手术病人	预约时间，前后误差≤10 分钟	到达需求科室
8	送资料/复印/感染报告/送物品申领单	≤60 分钟/次	到达需求科室
9	取科室报刊信件	≤60 分钟/次	到达需求科室
10	领办公用品、医疗用品及福利用品	≤60 分钟/次	到达需求科室
11	临时协助护士送病人转科	≤45 分钟/次	到达需求科室
12	设备借用/送修/领取	≤60 分钟/次	到达需求科室

（三）各科室的工勤员的工作内容和标准

1、ICU 工勤员的工作内容和标准

1.1 做好重症监护病人的生活起居，协助护士完成相关的基础护理，预防并发症的发生，促进病人早日康复；

1.2 严格遵守医院、项目的各项规章制度及工作流程；

1.3 负责做好监护病人的生活起居和相关的基础护理，如喂饭、搓澡、洗头、递送便器、翻身擦背、口腔护理等晨晚间护理，预防并发症的发生；

1.4 保持病室的清洁、用消毒液擦拭床桌、餐桌，及时更换被服、病人服，做好清点、兑换、登记；

1.5 做好病人入院的准备和出院后床单位的终末消毒。

1.6 负责取送各种消毒品，注意消毒隔离，防止交叉感染；

1.7 随时做好处方、化验单的记录、送病危通知单、会诊单、出院病历并登记，紧急时协助护士取药后交给护士。

2、病区工勤员（按部门及护士长的要求执行工作流程，完成病区护工工作任

务，满足客户需求)

- 2.1 在部门及护士长双重领导下，在护士指导下进行工作；
- 2.2 认真执行各项规章制度、常规、流程，严格查对制度，严防差错事故；
- 2.3 负责为病人每天打两次开水，擦拭餐桌、床头柜、氧气台面、床栏，做到一床一巾一用一消毒，防止交叉感染；
- 2.4 负责准备新入院病人的床位；随时整理离床病人被服，整理窗帘、床椅等，保持病房物品定点、定位、整洁，随时完成转床工作；
- 2.5 负责做好出院、转科、死亡病人床位的终末消毒；
- 2.6 负责与洗衣房对换脏、净被服并做好登记，协助科室做好被服管理；
- 2.7 协助护士做好病区晨间护理，如扫床、收陪人床、更换被服、病人服，收集标本；
- 2.8 随时送急查标本，做好查对及登记；护送病人检查、治疗，提前预约、记账、划价等；
- 2.9 配制、更换浸泡各种物品的消毒液；
- 2.10 请领表格、物品；送出院病历及各种报表；完成随机性工作；

3、供应室工勤员

- 3.1 在护士长、护士指导下进行工作，按工作流程完成各项工作任务；
- 3.2 负责回收全院各科室的污染物品、污染器械，并清点登记。回收使用过的一次性物品（如输液管、注射器、针头等）、称重量、登记。接收高压消毒的各种包；
- 3.3 按要求配制各种消毒液并分类浸泡，清点各科污染物品；
- 3.4 按程序刷洗污染的器械并烘干、上油、送打包间；

- 3.5 协助护士发放消毒的各种物品；
- 3.6 与医用垃圾护工共同称量使用过的一次性输液管、注射器、针头等的重量，登记；
- 3.7 整理操作间卫生、物品定点定位摆放。
- 3.8 负责锅炉的运行管理及消毒业务。

4、急诊科工勤员

- 4.1 在科护士长及部门的双重领导下，在护士的指导下进行工作，严格执行各项规章制度及工作流程，严防差错事故发生；
- 4.2 协助护士接待急诊病人，搬运、护送病人做各项检查，需住院病人要送至病区并向护士做好交接；
- 4.3 做好留院观察病人的生活护理，更换被服，打开水，整理输液区、抢救室的床铺，擦床头柜、台面等；协助输液区护士巡回、准备物品、提瓶挂液体；
- 4.4 做好出院病人床位的终末消毒，经常督促病人注意卫生；
- 4.5 负责清洗、浸泡消毒输液区、治疗室的毛巾、止血带、网套、氧气湿化瓶；按时捞出浸泡的输液管、注射器等一次性物品，并用黄色垃圾袋装好待收；
- 4.6 每天负责用消毒液擦拭手术室、抢救室、治疗室、注射室的台面、柜、车等；
- 4.7 负责配制、更换各诊室的消毒液，及时检测浓度；
- 4.8 协助护士请领液体及各种表格、一次性用品等；
- 4.9 每周更换值班床单、被套及椅套，清洗冰箱、微波炉；
- 4.10 随同救护车出抢救、搬运病人，整理救护车物品。

5、检验科工勤员

- 5.1 按部门及科室要求，做好标本收集、分类、发单等工作，确保准确无误；
- 5.2 在部门及科室项目经理的领导下进行工作，认真执行各项规章制度和操作规程，严格执行对制度，严防差错事故；
- 5.3 负责按时间收集门诊、病房检验标本并做好登记、分类，送至各检验室。收集标本时要对科室、床号、姓名、化验项目、日期、副联号，确保标本与单据相符；
- 5.4 负责洗刷可重复使用的检验器具，做好消毒工作；
- 5.5 在科室工作人员指导下，整理、分类、登记各种化验结果单并负责发送病区各科室和门诊的结果报告单；
- 5.6 残余血标本经高压处理后放入医用垃圾桶；
- 5.7 及时更换浸泡玻片、试管的消毒液；
- 5.8 按科室要求完成随机性工作；

6、手术室工勤员

- 6.1 按医院、公司要求，完成手术病人的接送、敷料打包、取送手术器械及敷料包、取血、送标本等工作，确保及时、准确、无误；
- 6.2 按手术通知单排好的顺序，严格查对，及时到相应科室接送手术病人并与科室护士交接，送病人必须有医护人员陪同；
- 6.3 负责每日送、取器械、敷料包，完成清点、收发、登记、排序等工作；
- 6.4 负责整理、回收、清点、登记男女更衣室的洗手衣、洗手裤，消毒浸泡脏拖鞋，将污敷料送至污梯口（收送点），发放衣、帽、口罩、拖鞋，负责更衣间的清洁，如地板、台面、衣柜、鞋柜等3次/日；
- 6.5 及时送手术标本到病理科并做好登记，持单到输血科取血并做好核对、登记；

- 6.6 做好麻醉费用单、病理收费单、手术收费的分类和记账；
- 6.7 协助麻醉科护士管理器械、药品，做好交接班和登记；协助护士请领物品；
- 6.8 负责清点清洁敷料，向护士长提出破烂敷料的报废，按要求制作手术用的各种敷料包并送供应室消毒，确保手术时正常供应；
- 6.9 负责配制浸泡物品的消毒液并处理用过的一次性注射器、手套、吸引器管等；
- 6.10 负责及时补充各手术间内的各类物品，统计前日手术量、抄录次日手术安排；
- 6.11 管理进出手术室的人员，发放参观人员的衣、帽并督促按要求做，杜绝非工作需要的闲杂人员进入手术室。

(四)、专业陪护员

1、专业陪护工作规范标准

- 1.1 必须是护理专业毕业的人员或熟悉护理医学知识的人员从事陪护工作。
- 1.2 专业陪护人员的录用必须经考试、考核合格后方可录用；
- 1.3 专业陪护应遵守公司的各项规章制度，执行护理技术操作规程及疾病护理常规，确保医疗安全；
- 1.4 树立以病人为中心，以满足病人的需求为目的，用良好的专业技术，主动、热情、耐心、细致为病人提供全方位、亲情般、专业化的服务；
- 1.5 做好病人的生活护理、心理护理、健康宣教、饮食指导、病情观察等，治疗处置时要协助护士做好再次核对，注意观察病人用药中、后的反应，发现异常情况要及时报告；
- 1.6 协助病人的基本护理，落实有关的护理措施，预防合并症的发生；
- 1.7 护送病人做辅助检查和治疗，重病人必须有医护人员陪同，专业陪护员不能擅自带病人离开医院；

1.8 提前到岗，做好资料、书面交接并口诉一篇，要求交清病人生活起居、特殊饮食、病情、大小便、治疗、功能训练及重病病人的皮肤护理工作；

1.9 按要求统一着装，陪护普通病人和危重病人时需要更换不同颜色服装，防止交叉感染；

1.10 按护士素质规范陪护人员的言行举止，做到文明服务、礼貌待患；

1.11 自觉遵守公司专业陪护员的服务守则“七要七不要”，维护公司整体形象。

2、陪护工作的基本要求

2.1 按公司服务内容、工作质量标准，照顾个体病人的生活起居、病情观察、心理护理、康复按摩、饮食指导等项，达到客户满意。

2.2 认真遵守医院及公司的各项规章制度、疾病护理常规，注意医疗安全，严防差错、事故发生；

2.3 用专业知识、技能为病人提供主动、热情、耐心细致的亲情般专业化服务；

2.4 照顾好病人的生活起居、健康宣教、饮食指导、病情观察、用药后反应等，发现有异常变化要立即报告医护人员，不允许随意在病人面前向医护人员将个人对病人的病情、治疗等方面的意见，以免引起不必要的纠纷或恐慌；

2.5 做好危重病人及卧床病人的基础护理、执行相关的护理措施，预防合并症的发生。

2.6 做好交接班，如床头、书面、口头的交接班，交接病情、治疗、皮肤及需继续观察的护理内容；

2.7 按公司要求做好班前准备，仪表端庄，文明礼貌，遵守服务守则；

2.8 工作时不准在病房随口吟唱、大声喧哗、嬉笑打闹、聚堆聊天、煲电话粥、精神不集中、窜房间、偷懒、吸烟、喝酒、睡觉等。要保持病区病房良好的治疗环境。不准带无关人员在病房闲逛或病房内留宿。

2.9 对医院工作人员及服务对象要文明礼貌，在工作中使用文明用语，动作、说话轻柔、态度和蔼、平易近人，不得以粗俗语言对待服务对象，不得与病人及家属发生争吵。

2.10 爱清洁讲卫生，保证病床单元整齐清洁，维持良好的医疗秩序，共创文明、优美的病人休养环境。

2.11 需认真、细致、全面、尽职尽责地做好病人的生活护理，做好病人的口腔、头发、皮肤护理及其他基础护理，对所护理病人做到：一剪（剪指甲），三周到（呼唤处理、饮食照顾、大小便处置），五送（药、水、饭、大便器、小便器），六洁（头、皮肤、会阴、床铺、口腔、足）。

2.12、对每位病人采取适当的安全保护措施，严防发生坠床、烫伤、跌伤、走失、自杀等现象。

五、医疗辅助服务考核标准及奖惩办法

- 1、为提高医疗辅助服务水平，加强医疗辅助服务的管理，每月考核一次。
- 2、考核成绩与每月医疗辅助服务费结算挂钩。
- 3、考核得分与对应每月服务费用支付标准。

序号	月考核分	月服务费用	扣款备注
1	服务满意率在 85%以上	按标准发放	扣分 \geq 15 分按扣分标准进行扣分
	且扣分 \leq 15 分		
2	服务满意率在 84%以下，75%以上	下调 0.5%	扣分 \geq 30 分另按扣分标准进行扣分
3	服务满意率在 74%以下	下调 1.5%	扣分 \geq 50 分另按扣分标准进行扣分

4、服务满意度调查表

医护人员满意度测评表

为营造医院良好的服务环境，为病患者提供优质服务，请您根据个人的工作岗位服务需要和体验，以“√”的形式回答以下问题。分值如下表。

请将具体评分填写在相应的表格内。

序号	被测人员 测评项目	非常满意	满意	较满意	不满意	非常不满意
		导	员工的服务形象、礼仪、态度			
医	员工的专业知识和能力					
导	服务质量					
诊	问题的响应速度和处理能力					
运 送 员	员工的服务形象、服务礼仪					
	员工的专业知识和能力					
	服务质量					
	问题的响应速度和处理能力					
工 勤 员	运送的及时率及准确率					
	员工的服务形象、服务礼仪					
	员工的专业知识和能力					
	服务质量					
	问题的响应速度和处理能力					
护 工	科室安排工作的执行情况					
	员工的服务形象、服务礼仪					
	员工的专业知识和能力					
	服务质量					
护 工	问题的响应速度和处理能力					
	合计					

病患者满意度测评表

为营造好的就医环境，为您提供更优质的服务，请您根据个人的服务需要和体验，希望您在治病之余给医院后勤医疗辅助服务提出宝贵的建议，祝您早日康复！以“√”的形式回答以下问题。分值如下表。

满意程度	非常满意	满意	较满意	不满意	非常不满意
分值	10	9	8	3	1

请将具体评分填写在相应的表格内。

序号	测评项目 被评人员	导医 导诊	运送 服务	工勤 服务	护工 服务
1	员工的服务形象： 工服整洁、工号牌佩戴规范				
2	员工的服务态度： 态度和蔼、热情、认真				
3	员工的服务礼仪： 坐、行、站规范、微笑礼貌				
4	服务效率： 是否及时有效处理				
5	员工的专业知识和能力： 能否胜任本职岗位工作				
6	服务质量： 是否达到您预期的效果				
7	紧急事件的处理能力				
8	管理人员的办事效率				
9	管理人员的检查与反馈				
10	您对医院医疗辅助服务整体 管理评价				
合计					

5、日常检查考核

每月综合检查一次，每扣除超过 15 分处罚人民币 300 元；每月扣分超过 30 分罚款 1000 元；每次检查超过 50 分罚款 2000 元，在次月支付的合同款中扣除；每奖励超过 15 分奖人民币 300 元，由甲方另行支付,奖励分值不抵扣每月考核分值。医院每月底以书面形式向提供考核结果，并要求限时整改，应对存在问题进行持续质量改进，并以书面形式向甲方反馈整改措施及效果。对于甲方提出的问题未限时整改的，加倍扣分。

考核表：

运 送 管 理	<p>1、标本运送规范：</p> <p>(1) 按时收集各科各类标本，认真查对，及时分检；</p> <p>(2) 准确登记、签收、送检；</p> <p>(3) 有不合格标本应立即报告送检科室，及时补救；</p> <p>(4) 无迟送、漏送、错送、损坏、丢失；</p> <p>(5) 报告按时取回并准确分发。</p>	<p>未按规范做一处扣 1 分，影响病人诊疗的一次扣 2 分。</p>
	<p>2、病人陪检运送规范：</p> <p>(1) 按约定时间送检病人并告知医护人员，送回病人时应与医务人员交接；</p> <p>(2) 认真查对科室、床号、姓名、检查项目、病人准备情况等；</p> <p>(3) 正确搬运病人，危重病人应有医护人员陪同，骨科颈椎损伤病人需在医护人员指导下搬运，移动方法正确；</p> <p>(4) 送病人检查前应评估各种保护措施，运送病人时注意病人不适；</p> <p>(5) 病人在等待检查过程中维持秩序，保障病人有序检查。</p>	<p>接错、送错病人一次扣 1 分；发生病人不安全的扣 2 分；发生病人安全事件的此项不得分；其他一项不符合要求一次扣 2 分。</p>
	<p>3、手术病人运送规范：</p> <p>(1) 按手术通知单规定时间到相应科室接病人；</p> <p>(2) 向当班护士了解术前准备及需带的资料；</p> <p>(3) 查对科室、床号、姓名、性别、诊断等准确无误后送病人至手术室，并与手术室护士交接；</p> <p>(4) 术后病人须有医护人员陪同送回病房，并与病房护士交接；</p> <p>(5) 运送病人时注意询问病人不适，确保病人安全。</p>	<p>一项不符合要求一例次扣 2 分。发生病人安全事件的此项不得分。</p>
	<p>4、药品运送规范：</p> <p>(1) 运送前检查药箱或药车是否完好及上锁，并携带药品交接登记本；</p> <p>(2) 按规定时间将药品及时准确送至相应病区，并与病区护士交接签字；</p>	<p>一项不符合要求扣 2 分，造成药品破损、丢失需按价赔偿。</p>

<p>(3) 每日 17:00 之前, 将各病区药箱或药车取回备用; (4) 运送过程中, 药品应轻拿轻放, 无破损、丢失。</p>	
<p>5、物品运送规范: (1) 运送前需核对物品名称、规格、数量、完好程度等并进行登记, 对易碎物品或液体应做好防护; (2) 供应室无菌物品和污染物品运送车辆应严格区分, 专车专用并密闭运输; (3) 运送无菌物品须核对科室、名称、数量、干燥情况、消毒日期、有效期等; 运送过程中确保物品完好, 无菌物品不被污染, 如疑被污染应重新行灭菌处理; 按规定时间将物品及时准确送至相应病区, 并与病区护士交接签字; (4) 对检测或维修物品应按规定时间及时取回 (精密医疗器械或大型医疗仪器除外); (5) 运送过程中无损坏, 无丢失;</p>	<p>不符合要求一次扣 2 分, 物品损坏或丢失需按价赔偿。</p>
<p>6、单据递送: (1) 每日上下午须分别到各科室收集会诊单、申请单、诊断报告等单据, 并及时送达相关科室/部门; (2) 按时完成各类检查预约并告知病员; (3) 递送登记、签名齐全。</p>	<p>不符合要求一次扣 2 分。</p>
<p>7、物质搬运、加床: 接到电话后, 应于 30 分钟内送达病区</p>	<p>不符合要求一次扣 2 分。</p>
<p>8、医疗废物运送规范: (1) 包装袋符合《医疗废物专用包装物、容器标准和警示标识规定》要求; (2) 每日早 7:30 前、中午 12:00~2:30 分到各科室清点、回收各类医疗废物; 手术室除按规定时间收集外, 应根据废物量随时收集; 按指定或专用路线运输, 车辆不得与物体、墙壁、行人发生碰撞; (3) 医疗废物回收时须双人称重签名, 封口, 交接联单填写齐全; (4) 运送车辆须加盖, 运输途中保持车厢密闭, 无撒漏、丢弃等; (5) 医疗废物按分类码放整齐等待清运, 严禁其他一切非医疗废物进入医疗废物储存间; 医疗废物储存时间不得超过 48 小时; (6) 医疗废物储存间防蚊、防蝇、防鼠、防盗等安全设施完好; (7) 医疗废物储存间地面随时清洁, 每日进行地面和墙壁终末消毒处理; (8) 员工工服、防护用品每日集中清洗消毒; (9) 每日统计交接联单, 发现医疗废物数量明显异常, 立即追查, 并报告监管部门; (10) 发生医疗废物撒漏、丢失时, 立即启动医疗废物撒</p>	<p>不符合要求一次扣 2 分。</p>

	漏、丢失应急预案。	
运送管理	9、急诊运送接到运送电话后， 15 分钟到达现场。	一项不符合要求扣 2 分。
	10、各种运送工具须始终保持良好功能，每日清洁消毒，保持车辆清洁，医疗废物运送车辆无异味，运送车辆按指定地点停放，不乱停乱放。	一项不符合要求扣 2 分。
	服务形象	
	1 举止端庄大方, 文明礼貌服务, 保持良好工作态度..	不符合标准一处扣 1 分
	2 着装上岗, 佩带胸牌, 服装整洁, 仪表端庄, 保持良好的个人卫生	不符合标准一处扣 1 分
	3 态度和谐, 说话和气, 善待病人, 不可顶撞病人、家属、医护人员	一项不符合要求扣 2 分。
三、奖励	1、受到患者表扬（医院收到表扬信、锦旗、或区级以上满意度调查）	经核实奖 1 分/次
	2、配合医院完成上级各项检查任务和各项应急工作，并取得显著成绩的（获奖等）	奖 2-5 分/次
	3、提出合理化建议或排除隐患，使医院免受重大损失的	奖 2-5 分/次
	4、拾到钱包、手机等有价物品并上交医院后勤处，必须有照片、有资料。	每起奖励 1 分
	5、有切实有效的节能措施或建议，被医院采用并节能 15% 以上。	每项奖励 5 分

六、对招标有关项目的说明

1、医院将提供中标人管理办公用房、仓库用房，在服务期限内提供给中标人免费使用。

2、中标人自备办公物资装备。

3、中标人有岗前培训机构，服务人员 100% 经过岗前培训合格才上岗。同时必须提交岗前培训记录。

4、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发包。

5、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，以保证整个保安系统安全、高效、有序和有计划地运转。

6、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。

7、中标人须严格按照国家和海口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、生育险、失业保险等）。

7.1 中标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利；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

7.2 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。

7.3 所有员工入院服务时都必须体检，并且合格的才能上岗（费用由中标人负责）。

8、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承担。

9、医院负责提供除病房垃圾篓以外的各类垃圾存放设施，负责生活垃圾、医疗垃圾的外运费和垃圾处理费用，中标人负责提供生活垃圾袋，医疗垃圾袋由采购人提供。

10、在服务过程中，中标人所需的消毒剂、防护用品（手套、口罩、防护服、隔离衣等）、由采购人提供。

11、售后服务考核：采购人将按照国家相关管理规定，对供应商进行合同的履约等方面的考核，如发现弄虚作假，偷工减料，以次充好，达不到国家、行业有关标准和招标文件、投标文件和采购合同规定的，一旦查实，采购人将有权没收其履约保证金，终止合同，并提请有关监督管理部门给予相应处罚。由此造成的一切后果，由中标人承担。

12、付款方式：医疗辅助服务费用由采购人按月支付。中标人按月根据实际发生的所有医疗辅助服务（经采购人考核后的）费用开据合法票据，采购人在 30 个工作日内将上月实际发生的所有医疗辅助服务（经采购人考核后的）费用支付给中标人。采购人正常运营期间的医疗辅助服务费用，以中标价为基础结算。合同期间，如增减科室、增减服务范围，按实际增减的人员和单项人均单价调整服务价款。

第四部分 合同条款

合同通用条款(略)

合同专用条款部分

甲方：_____

乙方：_____

甲乙双方根据 2018 年 月 日海口市骨科与糖尿病医院物业管理服务项目__包（项目编号：HNTXGP2018-117）公开招标采购结果及招标文件的要求，经协商一致，达成如下合同：

一、服务项目需求（见项目用户需求书）

二、服务报价

序号	项目名称	金额（元）	服务周期
1			1 年
	合 计		

项目地点：

投标报价总计：¥_____

人民币（大写）_____

三、服务地点：海口市骨科与糖尿病医院。

四、质量技术标准

乙方提供的服务有国家标准的应符合国家标准。无国家标准的应符合行业标准或企业标准，并满足招标文件要求，实现投标文件承诺条款。

五、付款方式：见用户需求书。

六、合同纠纷处理：本合同执行过程中发生纠纷，作如下___处理：

1、由甲乙双方协商处理。

2、申请仲裁。仲裁机构为海口仲裁委员会。

3、提起诉讼。诉讼地点为采购人所在地。

七、**合同生效**：本合同由甲乙双方签字盖章后生效。

八、**合同鉴证**：采购代理机构应当在本合同上签章，以证明本合同条款与招标文件、投标文件的相关要求相符并且未对采购货物和技术参数进行实质性修改。

九、**组成本合同的文件包括**：

- (一) 合同通用条款和专用条款；
- (二) 乙方的开标一览表及投标报价明细表；
- (三) 中标通知书；
- (四) 甲乙双方商定的其他必要文件。

上述合同文件内容互为补充，如有不明确，由甲方负责解释。

十、**合同备案**

本合同一式柒份，中文书写。甲方、乙方各执叁份，代理机构壹份。

甲方：_____	乙方：_____（盖章）
地址：_____	地址：_____
法定（或授权）代表人：_____	法定（或授权）代表人：_____
_____年__月__日	户名：_____
	开户银行：_____
	账号：_____
	_____年__月__日

招标代理机构声明：本合同标的经海南天行招投标有限公司依法定程序签订，合同主要条款内容与招投标文件的内容一致。

招标代理机构：海南天行招投标有限公司（盖章）

经办人：

年月日

第五部分 投标文件格式

请投标人按照以下文件要求的格式、内容制作投标文件，并按照以下顺序编制目录及页码，否则可能将影响对投标文件的评价。

1. 投标函
 2. 法人授权委托书和法人代表、授权代表身份证复印件（被委托人须携带身份证原件备查）
 3. 开标一览表
 4. 分项报价表
 5. 技术及要求响应表
 6. 项目业绩表
 7. 营业执照副本、组织机构代码证副本、税务登记证副本或三证合一证副本等复印件
 8. 资格证明材料
 - 8.1 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2018 年任意季度财务报表）
 - 8.2 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供 2018 年任意三个月的纳税证明和社保缴费记录证明）
 - 8.3 投标保证金凭证
 - 8.4 经营活动中没有重大违法记录的声明函
- 附：未被列入信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)或中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道信用记录失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商(网址证明截图加盖公章)
9. 中小企业声明函
 10. 服务承诺
 11. 现场踏勘确认函
 12. 投标人认为需要的其他证明材料（包含资格性审查、符合性审查、技术商务评分表内容）

13. 服务方案。

一、投标函

投标函

致：海南天行招投标有限公司

根据贵单位_____项目__包的招标文件要求，正式授权下述签字人____
(姓名和职务)代表投标人_____ (投标单位名称)，提交投标文件。

根据此函，我们宣布同意如下：

- 1、我方接受招标文件的所有的条款和规定。
- 2、我方同意按照招标文件第二章“投标人须知”的规定，本投标文件的有效期为从投标截止日期起计算的60天，在此期间，本投标文件将始终对我方具有约束力，并可随时被接受。
- 3、我们同意提供贵单位要求的有关本次投标的所有资料或证据，并保证资料、证据的真实有效性。
- 4、我方完全理解贵方不一定要接受最低投标价的投标，即最低投标价不是中
标的保证。
- 5、如果我方中标，我们将根据招标文件的规定严格履行自己的责任和义务。
- 6、如果我方中标，我方将支付本次招标的服务费。

投标人名称： _____ (公章)

地址： _____ 邮编： _____

电话： _____ 传真： _____

授权代表： _____ (签字或签章) 职务： _____

日期： _____

二、法人授权委托书

法人授权委托书

致：海南天行招投标有限公司

本授权书声明：

委托人：_____

地址_____法定代表人：_____

受托人：_____（姓名）性别：_____出生日期：__年__月__日

所在单位：_____职务：_____

身份证：_____联系方式：_____

兹委托受托人合法地代表我单位参加海南天行招投标有限公司组织的__项目__包（项目编号为：_____）项目的政府采购活动，受托人有权在该投标活动中办理以下事宜：

- 1、以我单位的名义签署投标书和投标文件
- 2、参加开标评标会议
- 3、向评标委员会及采购代理机构澄清、解释投标文件中的疑问
- 4、签订合同书并执行一切与本项目有关的事项。

受托人在办理上述事宜过程中以其自己的名义所签署的所有文件我均予以承认。受托人无转委托权。

委托期限：至上述事宜处理完毕止。

（附法定代表人和受托人身份证复印件加盖公章）

委托单位：_____（公章）

法定代表人：_____（签名或签章）

受托人：_____（签名或签章）

二〇一八年__月__日

三、开标一览表

项目名称：_____

项目编号：_____

包号：_____

序号	项目名称	价格	服务期限
1			
2			
		
投标总价		(小写)	
		(大写)	

注：(1) 投标总价包括本招标书中要求的所有服务的费用。

(2) 本次采购以人民币进行报价，报价单位为：元。

(3) 根据《项目服务内容和要求》的规定和本招标文件规定的责任范围，投标报价包括了合同项下投标人提供项目建设和服务等的全部责任和义务。投标人未单独列明的分项价将视该项目的费用已包含在其他分项中，合同执行中不另予支付。

投标人名称：_____（盖章）

法定代表人：_____（签字或签章）

时间：_____

四、分项报价表

格式由投标单位自拟

五、技术要求响应表

说明：投标人必须仔细阅读招标文件中所有技术规范条款和相关功能要求，并对所有技术规范和功能偏离的条目列入下表，未列入下表的视作投标人不响应。**投标人必须根据所投产品的实际情况如实填写，评标委员会如发现有虚假描述的，该投标文件作废标处理，并报政府采购主管部门严肃处理。**

序号	设备/项目	招标文件技术参数/功能描述	投标人技术参数/功能描述	偏离情况	页码索引
1					
2					
3					
4					
5	...				

投标人全称（公章）：_____授权代表：_____（签字或签章）

注：1、此表为表样，行数可自行添加，但表式不变。

2、**此表后面按顺序附上第三章中要求的各产品资质文件、检测报告等复印件（如有）。**

3、投标人在“投标人技术参数/功能描述”中填写所投设备/项目的详细技术参数或功能描述情况。

4、偏离情况说明分正偏离、完全响应、负偏离，分别表示优于要求、满足要求、不满足要求。**评委评标时不能只根据投标人填写的偏离情况说明来判断是否响应**，而应认真查阅“投标文件技术参数/功能响应”内容以及相关的技术资料判断是否满足要求。

5、“页码索引”指“投标人技术参数/功能描述”所对应的证明材料在投标人投标文件中的页码。

六、项目业绩表

项目业绩表

序号	项目名称	项目性质	招标人	合同金额	合同年份	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
...						

注：1、此表行数可添加

2、此表如有虚假情况，将导致投标无效

投标人全称：_____（盖章）

授权代表：_____（签字或签章）

日期：

七、营业执照副本、组织机构代码证副本、税务登记证副本或三证合一营业执照副本等复印件

八、资格证明材料

8.1 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度（提供 2018 年任意季度财务报表）（加盖公章）

8.2 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（提供 2018 年任意三个月的纳税证明和社保缴费记录证明（加盖公章）

8.3 投标保证金凭证（加盖公章）

8.4 近三年经营活动中没有重大违法记录的声明函（格式自拟）

附：未被列入信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)或中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道信用记录失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商(网址证明截图加盖公章)

九、中小企业声明函

中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库〔2011〕181号）的规定，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1.根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的划分标准，本公司为_____（请填写：中型、小型、微型）企业。

2.本公司参加_____单位的_____项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他_____（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称：_____（盖章）

日期：_____

注：小型、微型企业划分以投标人参与本项目的時間为准。

十、服务承诺（服务承诺须加盖投标单位公章和法定代表人签章，否则作无效标处理）

十一、现场踏勘确认函

现场踏勘确认函

(投标人名称) 单位于 2018 年 ___ 月 ___ 日 ___ 时，委派其工作人员参加了 ___ 项目现场踏勘，特此证明。

投标单位：_____ (盖章)

采购单位：_____ (盖章)

年月日

十二、投标人认为需要的其他证明材料（包含资格性审查、符合性审查、技术商务评分表内容）

十三、服务方案

第六部分 评标办法

一、评标办法

1. 评标办法采用综合评分法。

2. 采用综合评分法的评标步骤：先进行资格性审查、符合性审查，再进行技术、商务的详细评审。只有通过资格性、符合性评审的投标人才能进入详细的评审。

3. 综合评分及其统计：按照评标程序、评分标准以及分值分配的规定，评标委员会成员分别就各个投标人的技术、商务状况，其对招标文件要求的响应情况进行评议和比较，评出各投标人的技术、商务得分算术平均值即为该投标人的技术、商务评分。然后，由招标文件规定的计算方法评出价格得分。技术、商务得分与价格得分相加即得出综合得分，综合得分按由高到低顺序排列。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。综合得分和投标报价均相同的，按技术指标由优至劣顺序排列。综合得分最高的投标人为第一中标候选供应商，综合得分次高的投标人为第二中标候选供应商，以此类推，评标委员会推荐出一至三名中标候选供应商。

（二）资格性审查

1、根据中华人民共和国财政部第 87 号令第四十四条规定，采购人、采购代理机构对投标人的资格进行审查；

2、采购人、采购代理机构根据“资格性审查表”对投标文件的资格性审查，只有对“资格性审查表”所列各项作出实质性响应的投标文件才能通过资格评审；

3、判断投标文件的响应与否只根据投标文件本身，而不寻求外部证据；

4、通过资格性审查的投标人不足三家，则本次招标失败。

（三）符合性审查

1、评标委员会根据符合性审查表对通过资格审查的投标文件的符合性评审，只有对符合性审查表所列各项作出实质性响应的投标文件才能通过符合性审查。对是否实质性响应招标文件的要求有争议的投标内容，评标委员会将以记名方式表决，得票超过半数的投标人有资格进入下一阶段的评审，否则将被淘汰；

2、判断投标文件的响应与否只根据投标文件本身，而不寻求外部证据；

3、评标委员会在符合性审查中，对算术错误的修正原则如下：投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3.1 开标一览表内容与投标文件中明细表内容不一致的，以开标一览表为准；

3.2 投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3.3 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；

3.4 单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修改单价；

3.5 若投标人不同意以上修正，投标文件将视为无效；

3.6 对投标货物的关键、主要设备，投标人报价漏项的，作非响应性投标处理。

4、通过符合性审查的投标人不足三家，则本次招标失败。

（四）详细评审

1、本次招标评分方法为综合评分法，即在最大限度地满足招标文件实质性要求的前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评标总得分最高的投标人作为中标候选人或者中标人的评标方法。

2、评标时，评标委员会各成员独立对每个有效投标人标书中的商务、技术与服务部分进行打分，汇总后按算术平均法计算出每个投标人的得分；报价得分通过计算直接取得；报价得分加评委算术平均得分，为投标人的总得分。

3、根据财政部、工业和信息化部 2012 年 1 月 1 日颁布的《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181 号）第五条规定，对小、微企业（含监狱企业、残疾人福利单位）予以价格评分适当优惠。若供应商为小型或微型企业者，必须提供中小企业声明函，其参与评分的投标报价取值按投标报价的 94%计（即按投标报价扣除 6%后计算）。

资格性审查表（A包、B包）

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	审查项目	资格审查评议内容	投标人
1	营业执照	具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的企业；企业营业执照、组织机构代码证、税务登记证或三证合一证合法有效（营业执照副本复印件加盖公章）	
2	财务报表	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度(须提供 2018 年任意季度财务报表)（加盖公章）	
3	纳税和社保	具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录（须提供 2018 年任意三个月的纳税证明和社保缴费记录证明）	
4	重大违法记录声明	投标人参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录	
5	信用记录	必须为未被列入信用中国网站(www.creditchina.gov.cn)或中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道信用记录失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商(网址证明截图加盖公章)	
6	投标保证金	提供投标保证金凭证加盖公章	
结 论			

1、在表中的各项只需填写“√/通过”或“×/不通过”。

2、在结论中按“一项否决”的原则，只有全部是√/通过的，填写“合格”；只要其中有一项是×/不通过的，填写“不合格”。

3、结论是合格的，才能进入下一轮；不合格的被淘汰。

符合性审查表（A包、B包）

项目名称：_____

项目编号：_____

序号	审查项目	评议内容	投标人
1	投标文件的有效性、完整性	是否符合招标文件的式样和签署要求且内容完整无缺漏	
2	报价项目完整性	是否对本项目内所有的内容进行投标，漏报其投标将被拒绝	
3	投标有效期	是否满足招标文件要求	
4	服务期限	是否满足招标文件要求	
5	其他	无其他无效投标认定条件	
结论			

1、在表中的各项只需填写“√/通过”或“×/不通过”。

2、在结论中按“一项否决”的原则，只有全部是√/通过的，填写“合格”；只要其中有一项是×/不通过的，填写“不合格”。

3、结论是合格的，才能进入下一轮；不合格的被淘汰。

技术、商务评分表

A包-物业管理服务

序号	评分项目	评分标准	得分
1	投标报价 (10分)	满足招标文件资格性和符合性审查且价格最低的投标价为基准价，价格分统一按照下列公式计算：价格分=(基准价 / 投标报价)×价格权值×100	10
2	行业经验 (17分)	投标人具有至今在管且管理满一年的医院物业管理项目业绩，物业服务内容涵盖秩序维护、建筑物及设施设备管理、清洁绿化等服务内容（均以合同约定服务内容及时间为准）。每提供一个管理项目（物业合同须全面涵盖上述服务内容）得2分，仅提供秩序维护、建筑物及设施设备管理、清洁绿化服务单项服务或不全者不得分，最高得6分。 （须提供合同履行期内的医院物业服务合同关键页复印件为准；原件核查，不提供原件不得分。）	6
		投标人具有至今在管且管理满一年的医院物业管理项目业绩，物业服务内容涵盖秩序维护、建筑物及设施设备管理、清洁绿化等服务内容（均以合同约定服务内容及时间为准）。年度合同金额3000万以上的得5分，年度合同金额2000万以上的得2.5分，年度合同金额1000万以上的得1分。仅提供秩序维护、建筑物及设施设备管理、清洁绿化服务单项服务或不全者不得分。 （最多提供一个项目服务合同，须提供合同履行期内的医院物业服务合同关键页复印件为准；原件核查，不提供原件不得分。）	5
		投标人在管物业管理项目单项业绩超过10万平方米，物业服务内容涵盖秩序维护、建筑物及设施设备管理、清洁绿化等服务内容（均以合同约定服务内容及时间为准）。每提供一个物业管理项目（物业合同须全面涵盖上述服务内容）得2分，仅提供秩序维护、建筑物及设施设备管理、清洁绿化服务单项服务或不全者不得分，最高得6分。 （须提供合同履行期内的物业服务合同关键页复印件为准；原件核查，不提供原件不得分。）	6
3	企业信誉 (15分)	投标人在管物业项目有国优项目的，提供一个得5分，满分10分； 投标人在管物业项目有省优项目的，提供一个得3分，满分6分； 投标人在管物业项目有市优项目的，提供一个得1分，满分2分。 （注：最多能提供三个物业管理项目，须提供证明材料（或复印件）备查，不提供不得分）	13
		2016年度至今获得省级政府部门颁发的“诚信示范企业”称号的，提供一个得1分，满分2分。（注：原件核查，未提供原件不得分。）	2
4	审计报告 (6分)	投标方提供2015、2016、2017年度会计师事务所的审计报告且连续3年都盈利的得6分。（提供报告复印件加盖公章，原件核查，未提供原件不得分）	6
5	管理体系 (3分)	投标人有效期内的ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系和ISO18001健康质量体系等认证证书，每有1项得1分，本项满分3分。 （注：提供证书复印件并加盖投标人公章，原件核查，不提供原件不得分）	3
6	企业落实国家政策情况 (13分)	(1)、投标人拥有健全的企业党组织得3分，没有不得分。 （注：提供证明材料，不提供不得分）	3
		(2)、投标单位为残疾人提供工作岗位的，每提供一个残疾人工作岗位的得2分，最高得10分。提供残疾证和在本单位近1年社保的缴纳证明；原件核查，未提供原件不得分。	10

7		现场踏勘 (3分)	为使各投标单位全面地了解本次招标任务和规模,更准确、有效地进行投标准备工作。参加本项目现场踏勘的,并提供现场踏勘确认函的得3分。	3
8	技术 部分 (33 分)	服务优势和 亮点(8分)	方案有针对性的结合本医院的特点和物业服务需要,方案科学合理、可行性强、亮点突出;一般1-2分;良好3-5分;优秀6-8分。	8
9		管理服务设 想(5分)	方案符合医院物业服务项目特点,方案科学合理、可行性强、内容完善;一般1分;良好2-3分;优秀4-5分。	5
10		秩序维护方 案(5分)	方案符合医院物业服务项目特点,方案科学合理、可行性强、内容完善;一般1分;良好2-3分;优秀4-5分。	5
11		保洁绿化方 案(5分)	方案符合医院物业服务项目特点,方案科学合理、可行性强、内容完善;一般1分;良好2-3分;优秀4-5分。	5
12		设施设备管 理方案(5分)	方案符合医院物业服务项目特点,方案科学合理、可行性强、内容完善;一般1分;良好2-3分;优秀4-5分。	5
13		应急预案 (5分)	方案符合医院物业服务项目特点,各类应急方案贴近医疗机构的工作环境,方案有亮点、可行性强、内容完善;一般1分;良好2-3分;优秀4-5分。	5
14	评比总得分(100分)			100

B包-医疗辅助服务

序号	评分项目	评分标准	得分
1	投标报价 (10分)	满足招标文件资格性和符合性审查且价格最低的投标价为基准价，价格分统一按照下列公式计算：价格分=(基准价 / 投标报价)×价格权值×100	10
2	行业经验 (15分)	投标人具有至今在管且管理满一年的医疗辅助服务项目，服务内容涵盖 导医导诊、运送、工勤（或护工）等服务内容（均以合同约定服务内容 及时间为准）。每提供一个管理项目（合同须全面涵盖上述服务内容） 得3分，仅提供导医导诊、运送、工勤（或护工）单项服务或不全者不 得分，最高得9分。 （须提供合同履行期内的医院服务合同关键页复印件为准；原件核查， 不提供原件不得分。）	9
		投标人具有至今在管且管理满一年的医疗辅助服务项目，服务内容涵盖 导医导诊、运送、工勤（或护工）等服务内容（均以合同约定服务内容 及时间为准）。年度合同金额3000万以上的得6分，年度合同金额2000 万以上的得3分，年度合同金额1000万以上的得1分，500万以上的得 0.5分。 （最多提供一份服务合同，须提供合同履行期内的医院服务合同关键页 复印件为准；原件核查，不提供原件不得分。）	6
3	企业信誉 (2分)	2016年度至今获得省级政府部门颁发的“诚信示范企业”称号的，提供 一个得1分，满分2分。 （注：原件核查，未提供原件不得分。）	2
4	商务部分 (56分)	服务团队 (26分)	26
5	企业落实国家 政策情况 (10分)	投标单位为残疾人提供工作岗位的，每提供一个残疾人工作岗位的得2 分，最高得10分。 提供残疾证和在本单位近1年社保的缴纳证明；原件核查，未提供原件 不得分。	10
6	现场踏勘 (3分)	为使各投标单位全面地了解本次招标任务和规模，更准确、有效地进行 投标准备工作。参加本项目现场踏勘的，并提供现场踏勘确认函的得3 分。	3
7	技术部分 (34分)	服务优势和 亮点(8分)	8
8	管理服 务设 想(5分)	方案符合医院医疗辅助服务项目特点，方案科学合理、可行性强、内容 完善；一般1分；良好2-3分；优秀4-5分。	5

9	分)	导医导诊方案 (5分)	方案符合医院医疗辅助服务项目特点, 方案科学合理、可行性强、内容完善; 一般 1 分; 良好 2-3 分; 优秀 4-5 分。	5
10		运送管理方案 (5分)	方案符合医院医疗辅助服务项目特点, 方案科学合理、可行性强、内容完善; 一般 1 分; 良好 2-3 分; 优秀 4-5 分。	5
11		工勤服务方案 (5分)	方案符合医院医疗辅助服务项目特点, 方案科学合理、可行性强、内容完善; 一般 1 分; 良好 2-3 分; 优秀 4-5 分。	5
12		院感控制方案 (3分)	方案符合医院医疗辅助服务项目特点, 方案科学合理、可行性强、内容完善; 一般 1 分; 良好 2 分; 优秀 3 分。	3
13		医疗废弃物的收集与管理 (3分)	方案符合医院医疗辅助服务项目特点, 方案科学合理、可行性强、内容完善; 一般 1 分; 良好 2 分; 优秀 3 分。	3
14	评比总得分 (100分)			100

价格评审按如下方法处理:

(1) 投标人不得以低于成本的报价竞标。如果评标委员会发现投标人的报价明显低于其他投标报价, 使得其投标报价可能低于其个别成本的, 将要求该投标人作书面说明并提供相关证明材料。投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料的, 评标委员会将认定该投标人以低于成本报价竞标, 其投标作无效投标处理。

(2) 投标人在投标报价时, 虽然报价未低于设备成本, 技术参数、规格配置也符合招标文件的要求, 但设备的实际应用情况 (如精确度、稳定性和耐用度等) 名不符实。经由三分之二 (含三分之二) 以上评标委员会成员以记名方式投票通过认定为名不符实的, 其投标作无效投标处理。

(3) 投标报价有计算上或累加上的算术错误, 修正错误的原则如下:

- a 投标文件的大写金额和小写金额不一致的, 以大写金额为准;
- b 总价金额与按单价汇总金额不一致的, 以单价金额计算结果为准;
- c 单价金额小数点有明显错位的, 应以总价为准, 并修改单价;
- d 对投标货物的关键、主要设备, 投标人报价漏项的, 作非响应性投标处理;

e 买方需要的服务和附带备品、配件所需的费用, 如果投标人是另外单独报价的话, 评标时计入投标报价总价。