**第三章 采购需求**

**一、采购内容及要求**

1、采购内容：（采购标的）

项目概况：海口市妇幼保健院2025年度物业外包服务采购项目

（1）项目编号：[HKGP]20250700022[GK]

（2）项目名称：海口市妇幼保健院2025年度物业外包服务采购项目

（3）预算金额：¥6243600.00元/年（大写：人民币陆佰贰拾肆万叁仟陆佰元整）

最高限价：¥6243600.00元/年（大写：人民币陆佰贰拾肆万叁仟陆佰元整）。

A包（物业管理服务）预算：¥3870000.00元/年（大写：人民币叁佰捌拾柒万元整）

B包（保安服务）预算：¥2373600.00元/年（大写：人民币贰佰叁拾柒万叁仟陆佰元整）

1. 最高限价（如有）：

A包最高限价：¥3870000.00元/年（大写：人民币叁佰捌拾柒万元整）。

B包最高限价：¥2373600.00元/年（大写：人民币贰佰叁拾柒万叁仟陆佰元整）

（5）采购需求：详见“第三章采购需求 ”

（6）合同履行期限：接到采购人书面入场通知书起2年，合同一年一签（具体以合同约定为准）。

（7）付款方式：按月支付，每月底由院方对中标人的服务质量进行考评，根据考评结果支付服务费用。院方根据中标人提供的等额税务发票、考评结果等资料在2个月内支付上个月的物业服务费。

（8）服务地点：（1）海口市妇幼保健院国兴院区；（2）海口市妇幼保健院解放东院区。

**二、采购标的汇总表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **标的名称** | **品目**  **分类编码** | **计量**  **单位** | **数量** | **最高限价（元/年）** | **所属行业** | **价格扣除比例** | **服务期** |
| 1 | A包物业管理服务 | C21040000 | 项 | 1 | 3870000.00 | 物业管理 | 10% | 接到采购人书面入场通知书起2年，合同一年一签 |
| 2 | B包保安服务 | C05040300 | 项 | 1 | 2373600.00 | 保安服务 | 10% | 接到采购人书面入场通知书起2年，合同一年一签 |

**备注：本项目分为多个采购包，可兼投兼中。每个投标人可以投一个或以上采购包，分别根据各包评分标准进行评标，允许投标人同时中标，各采购包的招标结果互不影响**

**三、服务内容及标准要求**

**注：以下带★条款为实质性条款，是本项目中标后必须达到的各项指标，投标人须提供书面承诺函（格式自拟），不提供承诺函或承诺不满足则视为无效投标。**

**A包：物业管理服务**

1. **总体服务要求**

1、**★**服务理念：物业单位要严格遵循医院文化理念，严格按照我院的各项有关规定开展工作，以有利于医院长期良性发展为前提条件，并在服务当中做到“一切以病人为中心”“以确保病人安全为准则”，营造安全、稳定、有序、高效的后勤服务保障体系。

2、服务人员基本要求：为保证医院后勤保障工作的运行质量，物业单位应保持服务人员队伍相对稳定。从业人员100%经过岗前培训、经过基本消防知识和急救技术培训，合格后上岗。物业单位应对配置于医院的员工制定明确的工作职责和工作范围，定时定量定质进行培训，并留存相应的培训记录备查，确保配置在医院的员工专业化。根据医院的实际运作情况及要求，物业单位可安排部分顶岗员工，顶岗员工以及新进员工需培训合格，培训情况以及相应的资质条件（包括物资，如清洁车）需得到医院总务科室的认可。

服务人员按不同工种和专业要求持证上岗（相关证件费用和年审费由物业公司负责），如果因为服务人员没有持有相应的工作上岗证而导致事故发生，责任由物业单位承担。

各岗位管理人员、服务人员必须身体健康（经体检合格者），上岗前具备健康证明，且每年体检不少于1次，在传染病流行季节要采取相应的预防措施，包括防护、药物等，体检及相关费用由物业单位承担。

符合国家规定（年龄、健康状况等），所有服务人员必须经过卫生知识、安全规范培训和考核等。物业单位每月至少1次对各岗位的员工进行岗位服务要求和岗位技能的培训并定期进行考核。物业单位每月以书面形式向医院总务科室反馈服务人员工作、培训和考核情况。

3、服务单位基本要求：物业单位必须具备完善的培训体系、规范的用人制度、标准化的操作程序和严密的质量控制体系，建立属于采购人医院后勤物业管理服务的标准，以保证采购人整个后勤系统能安全、高效、有序、规范和有计划地运转。物业单位应做到同质化管理，国兴院区及解放东院区之间的管理理念同质化，国兴院区及解放东院区之间的同一工种的要求相同。

日常管理与服务规范应符合法律法规的要求，各项服务要做到及时准点。物业单位应坚持效率优先，做好日常巡查管理，发现问题、制定整改措施，并整改落实，形成质量环，并每月制定月报、每季度制定季度报告、每年制定年报并进行汇报。

建立完善的档案管理制度，建立齐全的管理服务档案（包括设备管理档案、日常管理档案等）。医院随时抽查档案管理情况，以便日常监督。

每月对医院进行1次书面服务满意调查，并分析提出改进措施。

制定管理处内部管理制度和考核制度，并报送医院备案；应熟练运用办公软件进行各种电子表格管理以上能力（含设备档案、日常管理等）。

保洁人员因病/事请假的，物业单位需及时调配人员顶岗。

在各类检查工作方面，物业单位需要在现场参与迎检，并确保有符合要求的资质人员以及做好资料留痕管理和汇报工作。

物业单位需要做好医院突发事件的应急防控工作，建立完善的安全事故应急预案管理体系。

物业单位在工作过程中必须遵守医院的保密制度。

为了保持医院整体就医环境美观，促进风景绿植与医院建筑之间的和谐统一，物业单位需提供专业的绿植配置及摆放建议。

1. **服务内容及要求**
   1. **★服务范围及内容**

国兴院区、解放东分院院内外公共环境卫生保洁服务、垃圾收集、卫生间清洁及疏通服务（含病房、公共区域、行政区域）、病人及物资运送服务、各楼层卫生。

保洁类服务内容主要包括：日常清洁服务（含清理标识标牌）、防疫消杀、卫生维护、医疗及生活垃圾收集、外围园林绿化养护、为住院病房患者打水送水等服务。

运送类内容主要包括：医疗标本送检、病人陪送检查、物资配送（含药品、耗材配送）、收运脏被服等服务。

* 1. **人员配备要求**
     1. **★**人数总配置合计75人，其中：物业经理1人(负责国兴院区及解放东院区)，国兴院区保洁员53人、解放东院区保洁员21人，其中保洁员中细分岗位设置：经理助理（负责解放东院区兼解放东院区保洁主管）、保洁主管（负责国兴院区）、保洁、运送（兼保洁）等岗位。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **物业管理人员配置表** | | | | |
|  | **岗位** | **服务地点** | **人数** |  |
|  | 物业经理 | 国兴院区、解放东院区 | 1 |  |
| **国兴院区保洁** | | | | |
| **国兴院区** | **服务楼层** | **服务地点** | **人数** | **岗位** |
| 综合楼1层 | 急诊（儿科门诊、卫生间）、2层胃镜室 | 1 | 保洁 |
| 儿外 | 1 | 保洁 |
| 药房、收费处、办证及影像科、1层公共卫生间 | 1 | 保洁 |
| 1 层大厅、客服、预检分诊和核酸采样点 | 1 | 保洁 |
| 发热门诊 | 1 | 保洁 |
| 综合楼2层 | 妇产科门诊 | 1 | 保洁 |
| 医学遗传科、MR室 | 1 | 保洁 |
| 超声科及公卫、原妇保区域、医保、2 层大厅 | 1 | 保洁 |
| 综合楼3层 | 生殖医学中心门诊及实验室 | 1 | 保洁 |
| 儿保科（含厕所） | 1 | 保洁 |
| 检验科、3 层大厅及公卫（含保障楼8层） | 1 | 保洁 |
| 综合楼4层 | 产后康复中心、专家楼药剂科、信息科、行政和耗材仓库 | 1 | 保洁 |
| 新生儿科 | 2 | 保洁 |
| 综合楼5层 | 儿科病房（含PICU） | 2 | 保洁 |
| 综合楼6 层 | 妇科病房 | 3 | 保洁 |
| 综合楼7层 | 温馨产区 |
| 综合楼8层 | 分娩中心（含OICU） | 3 | 保洁 |
| 综合楼9层 | 家庭化产区二 | 2 | 保洁 |
| 综合楼10层 | 手术室 | 4 | 保洁 |
| 综合楼11层 | 家庭化产区一 | 2 | 保洁 |
| 综合楼12层 | 细胞试验室、分子实验室、机房 | 1 | 保洁 |
| 综合楼13-14层 | 原图书馆、电梯机房等 |
| 保障楼1、3层 | 供应室 | 1 | 保洁 |
| 保障楼4层 | 妇保科 | 3 | 保洁 |
| 保障楼5层 | 儿童心理行为发育专科 |
| 保障楼6层 | 儿童康复科 |
| 保障楼7层 | 口腔科、儿保科 |
| 保障楼9层 | 行政办公区、多功能厅 | 1 | 保洁 |
| -11层 |
| 医院周边 | 医院周边 | 3 | 保洁 |
| 国兴院区 | 国兴院区（夜班） | 4 | 保洁 |
| 国兴院区 | 国兴院区（收/转运医疗垃圾） | 1 | 运送（兼保洁） |
| 国兴院区 | 国兴院区（运送服务） | 6 | 运送（兼保洁） |
| 国兴院区 | 国兴院区（机动、打蜡、洗地） | 2 | 保洁 |
| 国兴院区 | 国兴院区（保洁管理） | 1 | 保洁主管 |
| **合计** | | 53 |  |
| **解放东院区保洁** | | | | |
| **解放东院区** | **服务楼层** | **服务地点** | **人数** | **岗位** |
| 3号楼1层 | 儿科门诊、急诊 | 1 | 保洁 |
| 检验科 | 1 | 保洁 |
| 收费、药房等 |
| 外围、影像科 | 1 | 保洁 |
| 3号楼2层 | 产房 | 1 | 保洁 |
| 手术室 | 1 | 保洁 |
| 产前 | 1 | 保洁 |
| 3号楼3层 | 妇产科病房 | 2 | 保洁 |
| 3号楼4层 | 儿科病房 | 2 | 保洁 |
| 3号楼5层 | 超声科 | 2 | 保洁 |
| 妇产科门诊 |
| 人流 |
| 3号楼6层 | PCR实验室、6楼天台、值班室 |
| 1号`楼 | 保健部 | 1 | 保洁 |
| 4号楼1层 | 发热门诊 | 1 | 保洁 |
| 解放东院区 | 解放东院区（机动调配） | 2 | 保洁 |
| 解放东院区 | 解放东院区（夜班） | 2 | 保洁 |
| 解放东院区 | 解放东院区（运送服务） | 2 | 运送（兼保洁） |
| 解放东院区 | 解放东院区（保洁管理） | 1 | 经理助理兼保洁主管 |
| **合计** | | 21 |  |

* + 1. **★**保洁人员、运送人员中标后必须经过健康体检，取得健康证，身体健康，年龄50周岁及以下。
  1. **岗位内容及要求**
     1. **物业经理(负责国兴院区及解放东院区)：**

岗位服务内容：按采购人物业管理服务需求，对院内物业所有服务内容负责并做好全院物业服务工作安排和开展。

具备物业服务项目管理经验，受过良好的文化教育、具备物业管理专业知识；

物业工作中涉及到有关医院的各类信息不能泄露，负有保密职责，包括但不限于医院相关信息、现行状态、文件载体等；

具有健康的身体，充沛的体力；具备认真积极的工作态度和雷厉风行的工作作风，必须能够胜任其岗位的工作；具有较好的业务素质和较宽的知识面，略懂心理学；具有优秀的个人品质，为人正直，能公平合理的处理各种关系与矛盾；

具有良好的沟通能力和组织协调能力；

具有较好的语言、文字组织能力；

具有基本的电脑知识和操作能力；

在仪容仪表、言谈举止等方面，具有良好的个人修养。

具有较强的管理意识与创新精神，不墨守成规，能提出创新的管理方法及高效清洁方法。

* + 1. **经理助理（负责解放东院区兼解放东院区保洁主管）：**

岗位服务内容：按采购人物业管理服务需求，协助物业经理做好解放东分院所有物业服务工作。

受过良好的文化教育、具有物业管理经验、具备物业管理专业知识；

贯彻执行医院各项方针、政策，全面负责分院的日常事务和管理工作；

领导分院物管处全体员工，完成医院下达的各项责任目标;

安排和调整本项目人员工作，做好各项工作计划;

负责对下属的工作考核及监督，指导各级工作人员按质按量完成工作任务;

主持分院物管处日常和定期工作会议，负责传达文件、通知和会议精神;

随时掌握分院管理处各方面的工作情况，并组织解决有关重大投诉，不断提高服务质量；

与医院保持良好的关系，与各职能部门保持良好的沟通。

* + 1. **保洁主管（负责国兴院区）：**

经过健康体检，取得健康证，对医院的清洁、消毒工作有一定了解，有医院清洁保养工作经验，能带领清洁工保质保量完成清洁、消毒任务，具有专科或以上文化程度；

能吃苦耐劳，工作认真负责；

具有带领、督导保洁员工作的能力；

具有良好的人际关系能力与沟通能力；

具有基本的电脑知识和操作能力；

具有良好的个人品质，办事公平合理；

具有较强的团体意识。

* + 1. **保洁岗位**

50岁以下，经培训合格后上岗，具有良好的职业道德和责任心，严格按操作规范进行清洁和消毒工作；

有一年以上的清洁工作经验。身体健康，手脚利索，无隐患疾病；

不怕脏、不怕累，能吃苦耐劳；

有较强的清洁保养意识和服务意识；

要有礼貌，对医护、患者要尊重、体贴、谦让，以体现良好的服务态度；

保洁工作人员因为人员缺岗导致事故发生，责任由物业公司承担。

保洁员着装统一、工作细致、形象良好，责任划分到人。

进入办公室、各科室做清洁工作时，应礼貌打招呼，清洁需搬动物品时应轻拿轻放，清洁完后恢复原位。

各卫生区做到每天清扫一次，道路、绿地及楼层等地干净整洁，做到定期保洁。

负责门诊、住院部、办公室、病房、公共通道等保洁工作。

完成每日、每周卫生工作计划。

随时接受甲方的临时性卫生工作检查。

保洁员应坚守岗位，上班期间不得随意离开工作区域。

保洁员每天应在规定时间内完成工作任务，不影响医务人员工作。

* + 1. **运送（兼保洁）岗位**

岗位服务内容：除基本保洁岗位工作内容及要求外，按物业保洁、运送（医疗标本送检、病人陪送检查、物资配送（含药品、耗材配送）、收运脏被服等服务）、绿化养护、垃圾收集服务需求，按保洁主管要求执行开展相关服务工作。

50岁以下，经培训合格后上岗，具有良好的职业道德和责任心，严格按操作规范进行清洁和消毒工作；

有一年以上的医院配送工作经验。身体健康，手脚利索，无隐患疾病；

不怕脏、不怕累，能吃苦耐劳；

有较强的责任意识和服务意识；

要有礼貌，对医护、患者要尊重、体贴、谦让，以体现良好的服务态度；

忠于职守，热爱本职：热爱医疗服务工作，全心全意地为病人服务，对工作勤勤恳恳、兢兢业业，细致周到，要将配送工作服务好。

一视同仁，满腔热忱：要求服务人员对所有服务对象都平等地满足其服务需要，要尊重病人的人格及权利，不分老少、男女、民族、职务等应一视同仁，平等对待；

文明礼貌、文明服务：要始终做到“文明礼貌、举止端正、态度和蔼、同情、关怀和体贴病人”，使病人保持愉快的精神状态，消除和避免病人的悲观情绪和紧张感觉；

遵纪守法、不谋取私利：服务人员一定要严格遵纪守法，不能为了个人私利而违法乱纪，损害采购人和中标人的利益，更不能利用自己的工作之便和病人对自己的感恩心理索取财物或礼品，要真正做到不贪钱财，对病人一无所求；

保守秘密，尊重人格：保守秘密，尊重人格是指服务人员为病人保守秘密，不泄露病人的隐私；

搞好团结，密切合作：配送人员主要是接送病人检查，化验单、标本和科室的医疗用品（药品、耗材、行政物资）、文件/病案物品运送和收运脏被服等，需要工作中互相照应；

掌握技术，精益求精：配送人员提供良好的服务需要掌握专业的技术，如配送病人在舒适性、安全性上怎样下足功夫，才能保证病人满意。因此在工作中要以科学的知识、精湛的技术、周到的服务、谨慎的操作给病人提供服务。

配送岗位工作要求：包括但不限于接送病人检查，化验单、标本和科室的医疗用品（药品、耗材、行政物资）、文件/病案物品运送和收运脏被服等。

* 1. **保洁服务内容及要求**
     1. **公共区域**

院内道路、停车场所、绿地、广场保持清洁，每日不间断清扫，做到无果皮、无纸屑、无烟蒂等杂物，无积水，无痰迹，无污渍；雨、污水管水流畅通，排水沟内无漂浮物，排水沟盖无黏附物。

公共场所垃圾站、垃圾桶、痰盂每日清洗一次，外表无污迹；垃圾桶内垃圾每日分类清理，运送到垃圾中转站。

院内公共区域、地面清洁无垃圾，无水渍。雨天各门口铺好防滑垫，竖立防滑警示牌，保持地面干燥，防止滑倒。

各种标牌、指示牌、宣传窗无灰尘、外墙无乱张贴广告，每周清洗一次。

道路护栏，花坛每月清洗一次。绿化带内无杂物、果壳，树枝上无衣物晾晒。

卫生间必须设防滑标志（必要时加放防滑垫）。

遇各种检查时，保证卫生达标，并做好控烟工作。做好突发事件和灾难事件相关工作，完成相关部门指令性卫生工作。

* + 1. **门诊部**

各走廊、候诊区拖地及时，地面清洁，垃圾清运早、中、晚各一次，地面有血迹、呕吐物、大小便时及时消毒后再清洁，保持地面干燥、清洁，无污迹。

楼梯扶手、候诊椅、饮水机、垃圾桶每天擦拭一次，饮用水不间断，地面不积水。

门窗、换气扇、瓷墙每周擦拭一次，做到空间区域无蜘蛛网，无灰尘，随时保洁。

电风扇、日光灯、各宣传标识牌等无灰尘，每月擦拭一次。

各楼层垃圾房（医疗废物暂存间）每天清洁一次，随手关门、上锁。

厕所保持清洁无异味，无积垢，每周两次彻底清洁。

* + 1. **门诊诊室**

拖地、倒垃圾常规每天二次（中、晚），采用湿式清扫，随时保持地面、环境清洁干燥。

桌面、凳子、诊疗床（床档）、柜子表面、水槽、换药室搁脚凳、污物桶等每天擦拭两次，保持清洁无污渍。

门窗、空调外表、瓷墙、电风扇、灯管等每周擦拭一次，无积灰。

按护士长要求完成一些力所能及的指令性卫生工作。

* + 1. **病区**

保持开水房、开水器、送水车清洁。消除开水房地面积水，防止滑倒。

病房床、桌、凳、柜、灯、设备等每日擦拭。一床一巾一换，不可混用。每日清洁门、窗、墙、地。保持病房内墙面、桌面，床单清洁、无尘。地面无垃圾、无污迹。

湿式清扫地面，先拖后扫（走廊、各病室、阳台、卫生间、医生办公室、护士站等），每日两次。各清洁分区拖把不可混用。拖把做好标记，分开操作。

卫生间镜子、洗手盆、马桶每日清洁，做到无污迹，无异味，卫生间门窗、墙面、瓷面清洁无污垢。地面保持干燥，防止滑倒。

保持病区各室玻璃窗、阳台、墙面、门窗框、扶手等的清洁卫生。 保持地面清洁、干燥 ，窗明几净，各通道各病室墙面无积灰、污迹，无蜘蛛网。

按要求将生活垃圾分类打包。每日清洗垃圾桶、垃圾车（包括各楼层公共区域的垃圾桶），保持清洁无污垢。

出院病人床单位的终末消毒工作（床、床头柜、热水瓶、餐桌、方凳、床头灯、开关线、信号铃、壁柜用消毒液擦拭；床垫和棉被暴晒消毒），并做好收床工作。

按护士长要求完成相应卫生工作。

各楼层走廊通道、电梯等候区域保持清洁，地面干燥，消防前室不能占用（不能堆放任何物品，保持干净），及时清除污物及水渍、油渍等，防止滑倒。

各病房保洁员上班时间需服从护士长安排协调，及时维护病区、楼道的清洁。（温馨产区：1人06:30-14:30，另1人06:30-11:00，14:30-18:00；家庭化产区一和家庭化产区二合用4人错开排班：1人：06：30—14：30；另2人：06：30—11：30，15：00—18：00；1人10：00-18:00。）

* + 1. **户外**

医院内所有路面、通道、公共区域无纸屑、无烟蒂、无污水、无瓜皮果壳、无痰迹。

花园、花坛内无杂物，石凳、石桌上保持洁净。

保持垃圾桶清洁，保持地面、屋顶下水道通畅，保持屋顶清洁。

每周一次大扫除，物业管理人员每月一次卫生自查。

各道路、停车场每月冲洗一次，路面路边无污垢。

* + 1. **公共场所、大厅**

地面清洁光亮无尘土污迹，无积水，保持干燥，有防滑措施及警示标志。

休息处的候诊椅清洁、无污迹。

休息处的沙发、茶几保持干净，垃圾及时处理。

大堂内外玻璃光洁明亮。

地面无烟蒂，保持整洁。

大门、门把手上无手印、尘迹。

公共卫生间保持清洁、无异味、无污垢，地面无积水，有防滑措施及警示标志。

电梯间天花板、灯具、不锈钢墙面清洁光亮。

服务台饰面清洁光亮无尘迹。

公共场所、走廊、过道无堆放杂物。

每周一次大扫除，物业管理人员每月一次卫生自查。

* + 1. **各楼层**

走廊地面、电梯厅墙面、示意牌光亮清洁无尘、无水迹。各层面电梯按键清洁无污迹。地面无积水或水渍、油渍残留，有防滑措施及警示标志。

安全通道、楼梯清洁无垃圾及卫生死角，楼梯扶手、画框、栏杆、路灯罩无灰尘。

消防排烟风口保持无积灰。

污洗间保持干净无积水。

公共设施、消防设施保持整洁无尘。

保持各诊室、治疗室、护士站、医生办公室、主任办公室、医护值班室各种台面、地面及椅子洁净无尘。

保持病区宣传栏、门玻璃窗内外洁净，无乱贴画、广告，无乱堆放杂物，无乱挂衣物。

各病区走廊、墙面、扶手、玻璃窗必须洁净光亮、整洁，不得有任何污迹、烟头。

分类处理垃圾；垃圾箱内外保持清洁，及时处理，无散乱垃圾，无积水，无异味。

每周一次大扫除，物业管理人员每月一次卫生自查。

* + 1. **行政办公室**

保持卫生整洁、舒适。

墙面、桌面无尘。

窗帘干净、整洁、无污迹，悬挂符合标准。

橱柜内无积灰，抽屉内外干净无污迹。

垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放。

墙面、风口无积灰。

四角无蛛网尘埃，烟感器清洁。

玻璃窗清洁光亮、窗台、窗轨清洁无尘。

每周一次大扫除，物业管理人员每月一次卫生自查。

* + 1. **绿化养护**

负责全院区室内的花木、草坪等各种植被的修剪、补种、浇水、病虫害养护等及院区内杂草的清除，及时清理树木枯叶。

根据医院室内布局的需要摆放具有观赏价值的植物。

植物应鲜活，具有观赏价值。叶面干净，具有光泽，无积尘，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草；盆器及托盘完好干净，托盘无积土。

土面不外露。选择适宜在室内栽培的植物品种。

室内盆栽应选用无毒、无害、无异味的基质栽培；如需施肥只能使用无机肥，严禁使用有机肥；发现病虫害及时更换植物，禁止在室内喷洒农药。

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。保持土壤适度湿润，浇灌中流出的余水及时清理。

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。绿地内无明显杂草，土壤疏松通透。按植物品种、生长速度、土壤状况，适时适量施无机肥。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。

绿地内无垃圾，乔木无树挂。严禁焚烧落叶、枯枝，尽量粉碎回填或清理外运。

* + 1. **垃圾收集**

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。

感染性废物的收集应使用黄色垃圾袋包装。

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。

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。

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。

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200mg/L有效氟消毒液进行消毒，并做好记录。

若发生医疗废物泄露、扩帐，应及时控制现场，由专积回收人员将其装人黄色垃极袋，对污染环境用200mg/L有效氟消毒液进行消毒，防止医疗废物的再次扩散，造成更大的污染。

严格参照《医疗废物管理条例》及环保要求开展工作。

* 1. **运送服务内容及要求**

运送服务内容包括但不限于：

全院24小时普通标本、急查标本和化验单运送；

科室的医疗用品运送：大输液、静脉配置药品、中、西药房药品、其他药品、耗材等；

医护、患者被服运送；

物品运送：一次性物品、办公用品、行政物资等；

供应室器械运送；

文件、报告运送；

运送服务标准：

使用规范的服务用语；

整合运送人员的调度安排，十分钟之内到达指定地点；

应保证每项工作都有数据记录或签收；

定期统计运送项目及数据，向采购人提供重要的第一手管理资料；

标本、物品运送工作尽可能预先计划；

按照设计的时间、线路运送常规标本、单据、药品等物品；

加强运送工作的核对措施，杜绝任何形式的失误，贵重物品应保证安全，及时完成医护人员临时交办的工作。

标本标准运送时间限制

|  |  |
| --- | --- |
| 运送项目 | 标准时间（分） |
| 急诊血 | 20 |
| 血标本 | 30 |
| 大便 | 30 |
| 小便 | 30 |
| 会诊单 | 30 |
| 血培养 | 20 |
| 病理 | 25 |

注：特殊情况根据科室实际需求调整送样时间。

* 1. **院感控制内容及要求**

物业单位根据医院感染防控培训制定并组织实施医院感染控制工作方案。同时，物业单位负责工作人员预防、控制医院感染知识与技能的培训。总体要求：做到各个区域24小时动态保洁,并符合院感的专业规范，防止交叉感染发生。

负责服务范围内环境清洁卫生。保洁服务以不影响医护人员工作、患者治疗及休息为前提，合理设计各项工作流程。

及时收集生活垃圾和医疗垃圾，并送到院内指定地点。

保洁工具清洁完好，做到分色管理、分类使用及规范摆放，其中，拖布及毛巾应采用专用设备进行集中消毒、清洗。

为避免尘土飞扬，按地面清洁标准、规范方法进行处理。

病人床单元的终末处理及门诊各诊室诊疗床处理及时，满足新病人入住及使用条件。

防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染管理的要求实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分。

院方提供除病房垃圾篓以外的一切垃圾存放设施，提供保洁用的院内垃圾运输车、清洁剂、洗涤剂、地面保护材料，并符合医院感染管理的要求，并且要求提供优质的产品。所有的材料以不损伤釉面为宜。

* 1. **管理制度和保密措施**

物业单位在服务期间内，建立档案管理制度和保密措施，日常工作中做好档案相关资料的收集、整理、编目、归档和管理、保密等相关工作，服务期满无条件移交给采购人。

按医疗机构管理标准化建设建立和完善各类管理档案，根据管理部门的要求每月上报管理资料，按公安部门规定及医院要求建立和完善各种管理档案和台账。

入场前应制定好人员交接方案、物业管理制度、档案保密措施等，并提交采购人审核。

* 1. **人员培训服务内容及要求**

物业单位应按要求制定人员培训方案，培训内容根据各岗位及服务内容要求有针对性和科学性的展开。

培训内容应包括但不限于岗位工作内容培训，岗位工作职责培训，疫情及院感防控培训，新员工入职培训，每年一次的服务礼仪和服务理念培训，医院方面相关培训，每年至少两次的医院保洁专业技能、安全生产、规章制度培训，每月至少一次的保洁岗位职责、工作流程、消毒液配制、工具的使用和摆放培训等。培训结束后提供培训课件、培训记录、签到表等给院方存档备查。

物业经理应按院方要求参与服务期内可能发生的临时培训并组织物业单位相关人员开展转培训。

* 1. **其他要求**
     1. **★**物业单位应遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求，履行相应的责任和义务，规范用工，合法经营。院方与物业单位员工无任何用工劳务关系，物业单位员工的社会保险由物业单位全权负责。物业单位和员工应当按时足额缴纳各项社会保险费。物业单位方未给员工办理保险时，不能追究院方责任。由于劳动纠纷造成的后果由物业单位承担。物业单位提供的服务及收费标准应符合医院管理要求和行业要求。

**★**院方有权监督物业单位工作的开展和管理情况，督促提供优质服务、提高服务水准。院方每月对物业单位的服务质量进行检查，如不符合要求，将按相关标准考核扣款。院方有权对保洁、配送等合同内人员进行查岗，若发现空岗情况，院方有权在每月物业服务费中扣除相应费用。物业单位应根据院方实际情况安排工作，不得随意减员以免导致服务质量严重下滑，如减员造成工作质量问题将按考核标准进行处理。院方不干涉物业单位的招工、用工管理，但对于有事实依据证明不合格的人员，院方可提出更换请求。物业单位负责所有员工的工资、福利等费用。物业单位负责的工具材料：环保垃圾袋、医疗垃圾袋、劳保用品（含防疫用品）、日常保洁耗材（小毛巾、不锈钢保养剂、洁厕剂、肥皂、保洁用洗衣粉、环境清洁用的消毒液、浸泡用的消毒液）及尘推、尘推罩、玻璃套装工具、毛头、刮条、撮斗、铲刀、拖把、扫把、铁钳、洗地机、打蜡机、对讲机、水桶、告示牌、防滑指示牌等服务所需的其它材料，日常物业保洁所用工具均由物业单位负责，包含在总体报价内。

* + 1. **★**发生因频繁换人导致工作质量下降而经协商无改进；发生物业单位人员罢工闹事影响医院工作秩序和社会形象，院方有权单方终止合同。物业单位人员不得向病人宣传和销售任何商品，一经发现，物业单位不得留用该人员，同时院方予以相应考核。因物业保洁和运送造成投诉（含12345投诉和医院电话投诉），经查实属于物业公司服务管理失职造成的有效投诉，每次可扣1000元，不配合工作导致上级部门批评、媒体曝光和给医院造成不良社会影响的，每次可扣3000元。因物业单位人员原因造成的纠纷问题或患者意外事故，由物业单位负责处理解决，并承担相应的法律责任。
    2. **★**院方可免费提供办公用房和工具仓用房各1间，以便物业单位办公、存放保洁工具和材料。如遇疫情防控特殊情况下，物业单位必须无条件满足医院疫情防控工作要求，及时提供物业服务。物业单位必须按照医院设立的岗位及人员配置合理调配工作，满足医院工作需求。如因医院新增工作范围及疫情防控工作等情况，需要增加物业服务人员的，根据实际增加的岗位或人员的具体数量及情况，参照该项目最终签订物业合同的人员费用，由双方另行协商签订补充协议。
    3. **★**报价要求：人数总配置合计75人，服务工具及耗材包含在本次预算内，报价应按经理助理（负责解放东院区兼解放东院区保洁主管）、保洁主管（负责国兴院区）、保洁、运送（兼保洁）岗位人员工资单价及人数进行分项报价。报价格式如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 报价内容 | 数量（人） | 人员单价（元/月） | 人员合价（元/年） | 备注 |
| 1 | 物业经理 | 1 |  |  |  |
| 2 | 经理助理 | 1 |  |  |  |
| 3 | 保洁主管 | 1 |  |  |  |
| 4 | 保洁 | 63 |  |  |  |
| 5 | 运送（兼保洁） | 9 |  |  |  |
|  |  |  | 合计 |  |  |

* 1. **服务考核要求**

**★投标人需承诺若中标后按以下服务考核内容及标准接受采购人的考核。**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| * + 1. 保洁（含绿化）服务质量考核表 | | | | |
| **区域** | **标准** | | **扣分** | **得分** |
| 病  房  服  务  30  分 | 清除室内杂物及更换床旁生活垃圾袋，将生活垃圾袋放置于保洁车后面废物袋。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |  |
| 用稀释过后的消毒水湿拖地面，无污物，无污渍，地面消毒必须按照院感要求消毒，有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 床头柜按照院感要求擦拭，病床\床旁椅\墙面等用院感要求的保洁抹布擦拭，进行消毒处理，做到一床，一桌，一柜一巾，使用后桌巾和抹布分别放在下层卫生箱内。病房卫生间未及时清理有污渍、尿渍和异味。有一项未按要求办理扣0.5分。 | |  |
| 衣橱，门，窗等无尘、污渍。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 高处角落除尘无蛛网，有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 墙面无明显的重点污渍、污物。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 病人出院后对床单元进行终末处理。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 病  区  其  他  区  域  15  分 | 地面清洁无污渍，无明显水迹。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |  |
| 彻底擦拭并对病历柜\治疗车\轮椅\平车进行消毒，有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 按要求对各种物体表面的保洁。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 电话机\电脑及主机\键盘的保洁维护，有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 门窗\玻璃\宣传栏的擦拭，有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 收集生活和医用垃圾袋，有一项未按院感要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 保洁各种标志物，无尘，有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 保洁高处角落做到无尘，无蛛网，有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 天花板\灯具\风口\不锈钢等高处保洁的维护。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 生活垃圾运送至指定地点，将医疗废弃物按照院感要求分类，与医疗废弃物暂存处工作人员办理称重及交接手续。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 开  放  式  公  共  卫  生  间  15  分 | 擦洗墙面保洁，无尘，无水，无污迹。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |  |
| 清洗便池和男、女卫生间的地漏，对其进行保洁维护，无异味。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 湿拖和干拖地面，无水迹，无污迹。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 镜子的保洁维护，保持保洁明亮，无尘，无污迹。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 及时更换垃圾袋，垃圾不超过2/3，发现一次扣0.5分。 | |  |
| 高处保洁，保洁无尘，无蛛网。发现一次扣0.5分。 | |  |
| 喷空气清新剂，空气清新无异味。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 办  公  区  10  分 | 湿擦所有文件柜\家具等保洁维护，无尘，无污渍。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |  |
| 收集和处理废纸垃圾，无杂物垃圾，随时保洁。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 外  环  境  10  分 | 外环境，每天保持保洁卫生，出现污物，积水（下雨天除外）等须在20分钟及时保洁，墙面无蜘蛛网。巡视保洁。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |  |
| 公共设施保持保洁卫生，无污迹。有未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 垃圾桶\痰盂定时倾倒，清洗，公益设施无乱贴物及明显灰尘。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 生活垃圾日产日清。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 医  疗  垃  圾  处  理  10  分 | 熟练掌握七步洗手法，有工作人员不熟悉流程的，一次扣1分。 | |  |  |
| 工作开展前，必须按要求穿戴防护用品。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 由专人专车负责收集医疗垃圾。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 按照指定的电梯和路线收集清运并做好记录。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | |  |
| 收集过程中，要和相关人员做好交接手续并按规定记录好医疗垃圾的种类、数量、重量并与交接人签名，将记录资料交上级负责人保管。有一处未按要求落实扣0.5分。 | |  |
| 管  理  方  面  10  分 | 投诉处理和回访率：回复投诉率需达到100%，对有效投诉处理及时并予以更正。每一次未按要求落实，扣1分。 | |  |  |
| 服务及时率：按科室需要服务及时响应率需要达到95%，有一次未按要求落实，扣1分。 | |  |
| 物业工作人员未岗前培训，有一次未按要求落实，扣1分。 | |  |
| 物业工作人员须遵章守纪，不得有损害医院利益、声誉行为。有一处未按要求落实，扣1分。 | |  |
| 每月汇总月度总结报告、培训计划、工作计划、考勤表、排班表、满意度调查分析表交院方。有一处未按要求落实，扣1分。 | |  |
| 小计： | |  | | |
| 100分制得分：保洁（）分×50%=（）分 | |  | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * + 1. 运送服务质量考核表 | | | | | | |
| **区域** | **标准** | | | | **扣分** | **得分** |
| 服  务  标  准  10  分 | 各岗位工作人员排班和工作安排是否合理，服务状态是否良好，是否按照相应流程规范操作。有一处未按要求落实的，扣1分。 | | | |  |  |
| 工作人员上班期间必须着装统一，佩戴工作证，员工上班迟到、早退超过15分钟的，发现一次扣1分。 | | | |  |
| 运  送  服  务  要  求  70  分 | 礼貌接待科室需求电话并做好记录，根据急、缓接受任务，耐心给科室回复安排时间。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | | | |  |  |
| 各项化验标准交接履行签字手续，做到三查四对。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | | | |  |
| 推送病人陪检工作，在运输的过程中（轮椅、平板车）都应系安全带，防止病人摔伤。发现一次扣2分。 | | | |  |
| 危重病人的接送，按医院要求须有医护人员在场，不得私自推送危重病人做各项检查。发现一次扣2分。 | | | |  |
| 推送病人过程中，如遇有心电监护仪、起搏器、输液泵仪器设备，应与科室进行交接签字。有一处未按要求落实，扣0.5分。 | | | |  |
| 运送过程中严格按照运送注意事项进行，不得因工作疏忽导致病人各种管道脱落的二次伤害。发现一次扣2分。 | | | |  |
| 在运送服务过程中，需文明用语，不能与患者及家属发生争吵，不能谈论患者隐私。发现一次扣2分。 | | | |  |
| 运送员工工作期间，严禁大声说话影响其他人员，或者做与工作无关的事情。发现一次扣0.5分。 | | | |  |
| 在运送过程中不得与病人及病人家属谈判，索要红包，影响医院声誉。发现一次扣2分。 | | | |  |
| 在运送标本过程中，故意拖延时间，不接受其他工作安排，工作期间不能电话聊天。发现一次扣1分。 | | | |  |
| 运送各类标本和药品，做好登记和签收，不按医院规定使用固定容器运输，导致标本和药品损坏、丢失或者被污染；有一处未按要求落实，扣2分。 | | | |  |
| 运送调度值班电话保持24小时畅通，如有线路故障应立即报告，或者故意让电话处于占线状态。发现一次扣2分 | | | |  |
| 夜班期间，发生不守工作纪律，做与工作无关的事项，脱岗睡觉。发现一次扣2分。 | | | |  |
| 不遵守医院规章制度，告知病人病情或者介绍给其他医疗机构以谋取利益的。发现一次扣1分。 | | | |  |
| 运送人员按规定使用信息化工具，不得在运输通讯工具中聊天，不得制造噪音影响病人休息。发现一次扣0.5分。 | | | |  |
| 按时收运被服，做好登记和签收，有一处未按要求落实，扣1分。 | | | |  |
| 医疗垃圾清运交接结束后，清运车须清洗消毒，有一处未按要求落实，扣1分。 | | | |  |
| 操  作  规  程  10  分 | 管理员在管理过程中及时与科护士长进行有效沟通，及时落实整改存在的问题；有一处未按要求落实，扣0.5分。 | | | |  |  |
| 严格执行公司规章制度，上班期间严禁酗酒、抽烟、看报、大声喧哗；有一处未按要求落实，扣0.5分。 | | | |  |
| 管  理  方  面  10  分 | 投诉处理和回访率：回复投诉率需达到100%，对有效投诉处理及时并予以更正。每一次未按要求落实，扣1分。 | | | |  |  |
| 服务及时率：按科室需要服务及时响应率需要达到95%，有一次未按要求落实，扣I分。 | | | |  |
| 物业工作人员未岗前培训，有一次未按要求落实，扣1分。 | | | |  |
| 物业工作人员遵章守纪，不得有损害医院利益、声誉行为。有一处未按要求落实，扣1分。 | | | |  |
| 每月汇总月度总结报告、培训计划、工作计划、考勤表、排班表、满意度调查分析表交院方。有一处未按要求落实，扣1分。 | | | |  |
| 小计： | |  | | | | |
| 100分制得分：运送（）分×30%=（）分 | |  | | | | |
| * + 1. 病人满意度调查表 | | | | | | |
| **序号** | **考核内容** | | | **满分** | **得分** | **备注** |
| 1 | 您对物业人员的仪表仪容、礼节礼貌是否满意 | | | 10 |  |  |
| 2 | 您对物业人员的服务态度是否满意 | | | 10 |  |  |
| 3 | 您对物业人员的规范操作是否满意 | | | 10 |  |  |
| 4 | 您对保洁人员垃圾分类、收集以及运送是否满意 | | | 10 |  |  |
| 5 | 您对保洁人员的消毒隔离以及自我防护是否满意 | | | 10 |  |  |
| 6 | 您对终末消毒的及时性和彻底性是否满意 | | | 10 |  |  |
| 7 | 您对运送工作完成的及时性和准确性是否满意 | | | 10 |  |  |
| 8 | 您对物业人员与病人和医护人员的沟通是否满意 | | | 10 |  |  |
| 9 | 您对您部门发生的问题反应速度以及所采取行动是否满意 | | | 10 |  |  |
| 10 | 您对物业提供的服务质量是否满意 | | | 10 |  |  |
| 小计： | | |  | | | |
| 100分制得分满意度：（）分×20%=（）分 | | |  | | | |

* + 1. 考核汇总表

|  |  |
| --- | --- |
| **考核汇总得分：**  **保洁（含绿化）得分\*50%+运送得分\*30%+病人满意度得分\*20%**  **考核结论：** | |
| **得分合计** |  |

备注：凡不达标环节，医院有权按考核标准扣分（满分为100分，要求85分以上达标。一处不符合按分值扣分。综合得分低于85分按每扣1分扣500元计算）。如本年度考核平均分数低于85分，下一年度采购单位有权终止合同，重新组织招标。

**保安服务**

**三、服务内容及标准要求**

**注：以下带★条款为实质性条款，是本项目中标后必须达到的各项指标，投标人须提供书面承诺函（格式自拟），不提供承诺函或承诺不满足则视为无效投标。**

**B包：保安服务**

**（一）总体服务要求**

1、★供应商应具有由公安机关核发的《保安服务许可证》（提供证书扫描件并加盖供应商公章），服务理念保安单位要严格遵循医院文化理念，严格按照我院的各项有关规定开展工作，以有利于医院长期良性发展为前提条件，并在服务当中做到“一切以病人为中心”“以确保病人安全为准则”，营造安全、稳定、有序、高效的后勤服务保障体系。

2、服务人员基本要求：为保证医院后勤保障工作的运行质量，保安单位应保持服务人员队伍相对稳定。从业人员100%经过岗前培训、经过基本消防知识和急救技术培训，合格后上岗。保安单位应对配置于医院的员工制定明确的工作职责和工作范围，定时定量定质进行培训，并留存相应的培训记录备查，确保配置在医院的员工专业化。根据医院的实际运作情况及要求，就实际需要服务保安进行调整，双方协商一致后可另行补充或调整，以保证医院业务的正常运转。，调整的员工以及新进员工需培训合格，培训情况以及相应的资质条件需得到医院总务科室的认可。

服务人员按不同工种和专业要求持证上岗（相关证件费用和年审费由保安单位负责），如果因为服务人员没有持有相应的工作上岗证而导致事故发生，责任由保安单位承担。

各岗位管理人员、服务人员必须身体健康（经体检合格者），上岗前具备健康证明，且每年体检不少于1次，在传染病流行季节要采取相应的预防措施，包括防护、药物等，体检及相关费用由保安单位承担。

符合国家规定（年龄、健康状况等），所有服务人员必须经过卫生知识、安全规范培训和考核等。保安单位每月至少1次对各岗位的员工进行岗位服务要求和岗位技能的培训并定期进行考核。保安单位每月以书面形式向医院总务科室反馈服务人员工作、培训和考核情况。

3、服务单位基本要求：保安单位必须具备完善的培训体系、规范的用人制度、标准化的操作程序和严密的质量控制体系，建立采购人医院后勤保安服务的标准，以保证采购人整个后勤系统能安全、高效、有序、规范和有计划地运转。保安单位应做到同质化管理，国兴院区及解放东院区的管理理念同质化，不同院区之间的同一工种的要求相同。

日常管理与服务规范应符合法律法规的要求，各项服务要做到及时准点。保安单位应坚持效率优先，做好日常巡查管理，发现问题、制定整改措施，并整改落实，形成质量环，并每月制定月报、每季度制定季度报告、每年制定年报并进行汇报。

建立完善的档案管理制度，建立齐全的管理服务档案（包括设备管理档案、日常管理档案等）。医院随时抽查档案管理情况，以便日常监督。

每月对医院进行1次书面服务满意调查，并分析提出改进措施。

制定管理处内部管理制度和考核制度，并报送医院备案；熟练运用办公软件进行各种电子表格管理以上能力（含设备档案、日常管理等）。

保安人员因病/事请假的，保安单位需及时调配人员顶岗。

在各类检查工作方面，保安单位需要在现场参与迎检，并确保有符合要求的资质人员以及做好资料留痕管理和汇报工作。

保安单位需要做好医院突发事件的应急防控工作，建立完善的安全事故应急预案管理体系。

保安单位在工作过程中必须遵守医院的保密制度。

**（二）服务内容及要求**

* 1. **★服务范围及内容**

国兴院区、解放东院区院内外区域安保、消防、消防控制中心管理及停车场管理。

安保类服务内容主要包括：医院治安维护、区域内保安、消防巡检及应急、消防控制中心值班、根据医院需求协助搬运物品等服务。

院内停车场类服务内容主要包括：维持车辆进出秩序，引导车辆驶向正确的停车位，并对进出车辆敬礼示好。停车场收入费用全部归属医院，若车场内出现因安保人员管理失责导致车辆盗窃、汽车剐蹭（未能提供监控画面及协助交警部门追查肇事者/车辆）等情况，按三七分摊（中标方摊三成，医院摊七成），车场设施升级投入、损坏等由医院支出投入。

* 1. **人员配备要求**
     1. **★人数总配置合计43人，其中：保安经理（兼消防负责人）1人、国兴院区保安人员29人（含消防控制中心7人）、解放东院区保安人员13人（含消防控制中心4人），人员岗位根据医院实际运营需求调配。**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **保安人员配置表** | | | | |
|  | **岗位** | **服务地点** | **人数** |  |
|  | 保安经理（兼消防负责人） | 国兴院区、解放东院区 | 1 |  |
| **国兴院区安保** | | | | |
| **国兴院区** | **序号** | **岗位名称** | **人数** | **岗位** |
| 1 | 保安队长 | 1 | 保安 |
| 2 | 综合楼大厅岗 | 4 | 保安 |
| 3 | 消防控制室岗(含视频监控) | 7 | 保安（消防控制中心值班） |
| 4 | 巡逻岗 (协助搬运) | 4 | 保安 |
| 5 | 入口、出口岗 | 5 | 保安 |
| 6 | 车场引导岗 | 2 | 保安 |
| 7 | 安检机岗 | 4 | 保安 |
| 8 | 车辆摆渡 | 2 | 保安 |
| **合计** | | 29 |  |
| **解放东院区安保** | | | |  |
| **解放东院区** | **序号** | **岗位名称** | **人数** |  |
| 1 | 保安队长 | 1 | 保安 |
| 2 | 消防控制室岗 (含视频监控) | 4 | 保安（消防控制中心值班） |
| 3 | 巡逻岗 (协助搬运) | 4 | 保安 |
| 4 | 出入口岗 | 4 | 保安 |
| **合计** | | 13 |  |

* + 1. **★保安人员身体健康，年龄50周岁及以下，全体保安人员须持有公安部门颁发的保安证，保安经理需持有中级及以上消防设施操作证，消防控制中心投入的值班人员（11人）必须具有中级及以上消防设施操作证，其中，国兴院区7人，解放东院区4人，**其中安保人员中细分设置：保安经理（兼消防负责人）、保安岗、保安岗（消防控制中心）等岗位**。（提供承诺函，格式自拟，进场前核实人员证件，若无对应证件视为虚假响应以谋取中标。）**
  1. **岗位要求**
     1. **保安经理：**

岗位服务内容：按保安服务需求，做好相关服务的管理及落实。

50岁以下，具备良好的身体素质，受过良好的文化教育，能够配合物业经理有效开展现场管理工作；

全面负责本项目消防设施设备巡检工作，消防控制中心值班人员，协助消防维保单位对医院进行维保工作，按要求做好相关记录，确保设施设备符合消防管理规定；

具有较强的组织管理能力，熟悉消防工作流程，具有消防设施、消防设备专业知识，制定消防岗位培训方案，定期对服务人员开展相关业务培训工作，协助医院组织员工消防培训；

具有行业相关部门颁发的资格证书（技能等级证书）、建(构)筑物消防员或消防设施操作员证书。

* + 1. **保安岗位：**

提供服务的保安人员要严格调查审核，保证录用人员无犯罪记录，须持有公安部门颁发的保安证；

出于安保风险及医院品牌形象考虑，保安员男保安身高不得低于168CM，女保安身高不低于158CM。年龄不得高于50岁；

具有较强的服务意识，能切实维护医院的品牌声誉；

复退军人、共产党员及表现突出者经院方面试同意后，可适当放宽入职要求。

* 1. **保安服务内容及要求**

保安员着装统一、工作细致、形象良好，责任划分到人。

保安：包括全部门、急诊及佳院区等全部院内区域的安全巡视与管理；门、急诊区域、住院区等区域门卫值班及保安与管理。

院区大楼值勤、巡逻、协助辖区派出所维持治安。

消防控制室24小时运行值班（需双人双岗，持证上岗），消防设施设备的安全运行巡检。

配合院方做好安全生产档案管理制度。

配合院方做好新职工安全生产培训。

配合公安机关做好联防联控工作。

配合院方做好反恐、防震减灾等演练。

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。

配合院方做好应对突发事件的应急处置工作。

停车场工作要求。

严格执行市发改部门发布的收费标准，着装统一，微笑服务；机动车有专人引导停放，管理有序，确保主道畅通，严禁占用消防生命通道；严防外来车辆堵住医院出入口和摩的在院区内候客。

* 1. **停车场管理服务内容及要求**

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。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；

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；

收费管理的车库应24小时有专人管理；车辆停放有序，车库场地定时清洁，无易燃、易爆等物品存放；防止漏油、漏气车辆进入停车场；

地面、墙面按车辆道路行驶要求设立明显指示牌，照明、消防器械配置齐全；

非机动车应定点停放。

车辆停放有序、秩序井然。

* 1. **院感控制内容及要求**

保安单位根据医院感染防控培训制定并组织实施医院感染控制工作方案。同时，保安单位负责工作人员预防、控制医院感染知识与技能的培训。总体要求：做到各个区域24小时动态安保,并符合院感的专业规范，防止外来人员导致交叉感染发生。

负责服务范围内人员控制。保安服务以不影响医护人员工作、患者治疗及休息为前提，合理设计各项工作流程。

及时做好外来人员控制，并按医院要求进行疏导。

防止交叉感染，对不同区域的就诊病人、外来人员按医院感染管理的要求实行严格疏导和监督。

* 1. **管理制度和保密措施**

保安单位在服务期间内，建立档案管理制度和保密措施，日常工作中做好档案相关资料的收集、整理、编目、归档和管理、保密等相关工作，服务期满无条件移交给采购人。

按医疗机构消防管理标准化建设建立和完善各类消防管理档案，根据消防管理部门的要求每月上报消防管理资料，按公安部门规定及医院要求建立和完善各种治安管理档案和台账。

入场前应制定好人员交接方案、保安管理制度、档案保密措施等，并提交采购人审核。

* 1. **人员培训服务内容及要求**

保安单位应按要求制定人员培训方案，培训内容根据各岗位及服务内容要求有针对性和科学性的展开。

培训内容应包括但不限于岗位工作内容培训，岗位工作职责培训，疫情及院感防控培训，新员工入职培训，每年一次的服务礼仪和服务理念培训，医院方面相关培训，每年至少两次的医院保安专业技能、安全生产、规章制度培训，每月至少一次的保安岗位职责、工作流程、工具的使用和摆放培训等。培训结束后提供培训课件、培训记录、签到表等给院方存档备查。

保安经理应按院方要求参与服务期内可能发生的临时培训并组织保安单位相关人员开展转培训。

* 1. 突发事件预防与应急处理要求

台风、暴雨天气应急处理服务，包括台风、暴雨天气雨水倒灌、易坠物的伤害、树木加固与扶直、垃圾清理、台风、暴雨天气停水停电等。

技术、质量要求：建立台风、暴雨天气应急事务处理预案，履行事先提醒防范义务；台风、暴雨来临之前，提前二天做好检查、防范工作；无因检查、防范工作过失造成损失的事件发生；台风、暴雨天气过后，小区内场地恢复时限不超1天。

纠纷、治安和刑事的事件协助应急处理服务，包括窗口业务纠纷、盗窃、聚众闹事、斗殴等。

技术、质量要求：建立纠纷、治安和刑事突发事件协助处理预案，履行告知、报警义务；案件发生过程，采取必要措施劝阻、控制，维护现场秩序和保护现场。

火灾协助应急事务处理，包括办公场所室内外和车场车辆自燃火灾等。

技术、质量要求：建立火灾协助应急事务处理预案，履行告知、报火警义务；火灾发生过程中，采取必要措施控制火势，维护现场秩序和保护现场。

紧急检查，接到上级领导部门检查或其他重大接待工作时，做好准备工作随时待命。

技术、质量要求：要求能做到随时调动业务骨干，处理随机应急情况。

* 1. **其他要求**
     1. **★**保安单位应遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求，履行相应的责任和义务，规范用工，合法经营。院方与保安单位员工无任何用工劳务关系，保安单位员工的社会保险由保安单位全权负责。保安单位和员工应当按时足额缴纳各项社会保险费。保安单位方未给员工办理保险时，不能追究院方责任。由于劳动纠纷造成的后果由保安单位承担。保安单位提供的服务及收费标准应符合医院管理要求和行业要求。
     2. **★**院方有权监督保安单位工作的开展和管理情况，督促提供优质服务、提高服务水准。院方每月对保安单位的服务质量进行检查，如不符合要求，将按相关标准考核扣款。院方有权对安保等合同内人员进行查岗，若发现空岗情况，院方有权在每月保安服务费中扣除相应费用。保安单位应根据院方实际情况安排工作，不得随意减员以免导致服务质量严重下滑，如减员造成工作质量问题将按考核标准进行处理。院方不干涉保安单位的招工、用工管理，但对于有事实依据证明不合格的人员，院方可提出更换请求。保安单位负责所有员工的工资、福利等费用。
     3. **★**发生因频繁换人导致工作质量下降而经协商无改进；保安单位人员罢工闹事影响医院工作秩序和社会形象，院方有权单方终止合同。保安单位人员不得向病人宣传和销售任何商品，一经发现，保安单位不得留用该人员，同时院方予以相应考核。因安保人员工作失责造成投诉（含12345投诉和医院电话投诉），经查实属于安保公司服务管理失职造成的有效投诉，每次可扣1000元，不配合工作导致上级部门批评、媒体曝光和给医院造成不良社会影响的，每次可扣3000元。因保安单位人员原因造成的纠纷问题或患者意外事故，由保安单位负责处理解决，并承担相应的法律责任。
     4. **★**院方可免费提供办公用房和工具仓用房各1间，以便保安单位办公、存放工具和材料。如遇疫情防控特殊情况下，保安单位必须无条件满足医院疫情防控工作要求，及时提供保安服务。保安单位必须按照医院设立的岗位及人员配置合理调配工作，满足医院工作需求。如因医院新增工作范围及疫情防控工作等情况，需要增加保安服务人员的，根据实际增加的岗位或人员的具体数量及情况，参照该项目最终签订保安合同的人员费用，由双方另行协商签订补充协议。
     5. **★**报价要求：人数总配置合计43人，服务工具及耗材包含在本次预算内，报价应按保安经理（兼消防负责人）、保安岗、保安岗（消防控制中心）岗位人员工资单价及人数进行分项报价。报价格式如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 报价内容 | 数量（人） | 人员单价（元/月） | 人员合价（元/年） | 备注 |
| 1 | 保安经理 | 1 |  |  |  |
| 2 | 保安人员 | 31 |  |  |  |
| 3 | 保安（（消防控制室） | 11 |  |  |  |
|  |  |  | 合计 |  |  |

* 1. **服务考核要求**

**★投标人需承诺若中标后按以下服务考核内容及标准接受采购人的考核。**

* + 1. **保安服务质量考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **检查内容** | **评判标准（含检查形式）** | **分值** | **扣分** |
| 1 | 积极配合院方做好上级单位及其他相关部门的迎检工作。 | 不积极配合院方完成各项迎检工作，不做好各项善后处理，每一次扣1分。 | 5 |  |
| 2 | 负责定期检查分管范围的消防设施器材是否正常使用及有无安全隐患，检查结果记录在**《防火巡查记录本》《消控中心值班记录》等**。 | 消防器材未按规定定期检查，每发现一处扣1分。 | 5 |  |
| 没有做检查记录，每发现一次扣1分。 | 5 |  |
| 3 | 负责工作场所的环境卫生检查，确保物品摆放整齐有序、环境卫生干净整洁、设施设备状况良好。 | 现场环境卫生不符合、物品没有按统一规定摆放，每发现一次扣1分。 | 5 |  |
| 4 | 如发现突发性事件及紧急性案件，应设法采取应急措施，制止事态的扩大，并注意保护现场，及时向上级报告。 | 发现突发事件、事故没有阻止事态扩大的措施，每发现一次扣3分。  没有及时报告医院主管部门，每发现一次扣2分。  没有采取保护现场的有效措施，每发现一次扣2分。 | 10 |  |
| 5 | 在接班前的规定时间内尽快熟悉当班人员、工作环境、安全情况。做好班次交接工作，并将当天值班情况记录在**《值班记录本》**内。 | 没有在规定时间内做交接前工作。 | 5 |  |
| 没有详细记录当天值班情况。 | 5 |  |
| 6 | 不可在面对患者时抽烟和吃零食，更不可叼着香烟或食物跟患者讲话。 | 在患者面前吃零食，在患者面前抽烟，每发现一次扣1分。 | 5 |  |
| 7 | 负责做好保安人员用餐巡逻等轮转岗位时的协调工作。 | 没有合理安排员工用餐、巡逻及有脱岗现象，每发现一次扣1分。 | 5 |  |
| 8 | 保持各岗位的通讯联系和协调工作。 | 对讲机不能保持畅通，3次以上呼叫对象无应答。 | 2 |  |
| 9 | 管理区域内有相关医院资产搬离医院时，应及时问明情况，核实相关手续，并向主管汇报。 | 没有及时将有关情况向主管部门汇报和确认，造成医院财产损失，直接扣除10分，损失由物业承担。 | 10 |  |
| 10 | 对进出的可疑车辆（公安通报）进行检查，及时上报主管科室和公安部门。 | 未检查和上报，每发现一次扣1分。 | 5 |  |
| 11 | 严禁拾荒、小摊贩、推销人员、携带宠物及家禽家畜人员进入医院区域。 | 没有发现或者及时劝阻这些人员进入医院区域，每发现一次扣1分。 | 5 |  |
| 12 | 维持车辆进出秩序，引导车辆驶向正确的停车位，并对于进出车辆敬礼示好。 | 没有正确引导车辆驶向正确停车位，导致现场有乱停放和长时间堵塞现象，每发现一次扣1分。 | 5 |  |
| 13 | 检查记录表：  《防火巡查记录》、《监控室来访登记》、《消控中心值班记录》等记录详实、清晰。 | 要求记录规范，不遗漏，字迹清楚，没有涂改，用统一颜色笔迹记录,签到栏必须由本人签到，每发现一次扣1分。 | 5 |  |
| 14 | 防范台风期间，未巡视大楼各楼层管道井房、医疗用房的门窗是否关闭，如发现异常情况须及时报告安保班长和主管科室。 | 没有及时发现和关闭各类医疗用房门窗，每发现一次扣1分。 | 5 |  |
| 15 | 巡视楼层各通道，禁止任何人在公共走道及消防通道处堆放任何物品。 | 发现公共走道及消防通道上有人正在堆放物品没能及时制止，或未及时通知相关人员清理，每发现一次扣1分。 | 5 |  |
| 16 | 人员着装及签到。 | 未按要求着装及签到的，每发现一次直接扣5分。 | 5 |  |
| 17 | 阻止无关人员在物业区域闲逛、推销、派发传单广告或从事其他骚扰性活动。 | 没有及时劝阻该类人员在医院区域内的活动，每发现一次扣1分。 | 3 |  |
| 小计 | |  | | |

* + 1. **考核汇总表**

|  |  |
| --- | --- |
| **考核结论：** | |
| **得分合计** |  |

备注：凡不达标环节，医院有权按考核标准扣分（满分为100分，要求85分以上达标。一处不符合按分值扣分。综合得分低于85分按每扣1分扣500元计算）。如本年度考核平均分数低于85分，下一年度采购单位有权终止合同，重新组织招标。