

# 采购需求

## 一、 招标范围

本项目确定一家供应商，为采购人提供清洁、医疗传送运输(运送)服务。

## 二、 总体要求

(一) 本项目基本人数配置需求为 309 人，投标人需承诺保证满足采购人不低于此人数的要求，并可按采购人的要求增加工作人员。

(二) 未经采购人同意，中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包。

(三) 中标人的报价须包含与现有保洁公司交接的各项费用，并做好所有交接工作，采购人不再为此增加任何费用。

(四) 中标人须自备的实施本项目所需的所有保洁设备、工具、消毒用品及劳保用品(采购人说明的除外)，并能根据采购人的行业形象要求及规范，保证文明工作，具有高度责任心和良好的职业道德。

(五) ★中标人应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于海口市企业职工最低工资标准(工资不含按国家规定供应商必须支付的社会保险及其他应付费用)。

服务期限：三年。

## (六) 岗位员工配置表

### 1、管理人员及保洁部门(233人)

部门	岗位	拟定编制
办公室	经理	1
	副经理	1
	财务、仓管	2
保洁部	保洁主管	3
	3号楼	76
	新门诊楼(1号楼)	13
	新医技楼(2号楼)	34
	7号楼	1
	办公楼(13号楼)	4
	12号楼	2
	核医学科	1
	高压氧室	1
	公共区域	13

	保洁专项	15
	外围（含8至11号楼、16号楼、17号楼）	14
	绿化	4
	负一楼	1
	负二楼	1
	垃圾站	2
	5号楼	2
	6号楼	23
	保洁领班（结核病医院）	1
	保洁人员（结核病医院）：保洁员18人：1至4层每层配置3人，专职基础保洁（含夜班、轮休）；另手术室和ICU室配置4人（含夜班、轮休），保洁专项1人，道路地下室清洁工1人（负责本区域庭院道路地下室及楼周围绿化）。	18
	小计	233

注：①保洁专项一负责对全院的室内玻璃3米以下清洗、地板清洗、不锈钢保养、电梯轿厢清洁、垃圾运送、疏通厕所、全院科室周转病床等；

新医技楼（2号楼）	
一东区	放射科3人，保健门诊1人
一西区	急诊科3人
二东区	血透室4人，抽血科1人
二西区	内镜室2人，碎石室、妇科小手术室1人
三东区	超声科2人，功能科1人
三西区	供应室2人，麻醉科1人
四东区	重症一区3人，输血科1人
四西区	手术室8人
五东区	会议室/图书馆1人
五西区	
小计	共34人

## 2、运送部门（76人）

部门	岗位	拟定编制
调度组	调度（调度中心）	4
运 送 部	运送主管	1
	领班	2
	液体运送	5
	西药库运送	2
	物资中心	1
	被服中心（含东湖院区）	9
	药品循环运送	6
	标本循环运送	6
	病人运送（固定岗，含夜班）	15

	驻守	7
	即时运送	11
	医疗垃圾站（管理员）	2
	结核病医院	5
	小计	76

### 三、 服务范围及要求

#### （一）保洁服务

##### 1. 服务范围：

海口市白水塘路 48 号海南医学院第二附属医院院区保洁和运送等业务，医疗区土地总面积 213.77 亩，包括：1 号楼、2 号楼（新门诊楼、新医技楼）建筑面积 77827.37 m<sup>2</sup>；3 号楼（新内外科住院楼、住院部 A）建筑楼面积 66177.48 m<sup>2</sup>；5 号楼（全科医生临床培养基地）建筑楼面积 7671.67 m<sup>2</sup>；6 号楼（老人病科楼、住院部 B，病床约 300 张）13271.55 m<sup>2</sup>，7 号楼（综合楼）建筑面积 5218 m<sup>2</sup>；8、9、10、11 号楼建筑面积 11787 m<sup>2</sup>；13 号楼（新办公楼）建筑面积 5706 m<sup>2</sup>；15 号楼（省结核病医院，病床约 300 张）建筑面积 23950 m<sup>2</sup>；16 号楼（学生公寓楼）建筑面积 23950 m<sup>2</sup>；17 号楼（放疗科机房）建筑面积 951 m<sup>2</sup>；18 号楼（高压氧科）建筑面积 1576 m<sup>2</sup>的清洁、保洁、消毒工作。房间外含护栏、防盗网、楼梯、电梯、宣传栏、公共通道、天台、棚顶、飘台、下水道、沙井、玻璃窗等，房间内含室内各类家具用品、桌椅、电话、风扇、空调、电视机、电冰箱、病床及床上用品、摆设物件、电开关位、地板、卫生间、浴室、天花、墙壁、窗帘等。

##### 2. 工作要求：

- (1)按照国家、省、市相关卫生标准及爱卫项目检查标准实施服务，并做好预防交叉感染工作。
- (2)根据采购人有关科室或部门的工作时间和工作要求安排服务时间（包括必要时的夜间保洁）。
- (3)病房、诊室及诊疗区域的床、柜、桌椅板凳等物品每天清抹及消毒不少于2次；
- (4)医疗区域：根据各临床专业要求，每天17：00-22：00清洁、消毒不少于3次，并须作巡回保洁；22：00后则由科室电话通知到达现场清洁、消毒；保洁应按规定将清洁区与污染区分开清洁、消毒；各类治疗车、器械、消毒灯具、医疗设备

及工具等每天全面清洁消毒不少于2次；医用器械、污染器皿、便盘等，按要求及时、规范消毒、清洗；病人出院后半小时内，进行病人床位的终末消毒及准备新入院病人的床铺。

(5)办公、公共区域：地面、走廊、楼梯、过道、绿化地带等须每天2次清洁、消毒，其余时间作巡回保洁；每周须对公共环境地面、沟渠清洗消毒3次。

(6)公共区域的门、窗、墙、消防栓、公告栏、栏杆、各类标识物等设施每天随时清洁并保持干净。空调外壳、风扇、天花、灯具每月清抹不少于2次。

(7)地面的血、污渍应即时清洗及消毒。并保证随时发现，即时清洁。

(8)医疗垃圾及时进行分类、收集及存放，集中处理；垃圾箱、筐、池（屋）等须每天清洗、消毒1次，每周全面清洗消毒1次，并做好登记。

(9)普通垃圾箱每天清理及消毒不少于2次，并保证垃圾不外溢，垃圾箱周围无异味。

(10)每天为病人、临床、办公人员送递开水2次，每周清洗开水容器1次，每次清洁过程中须对开水容器塞盖进行消毒。

(11)对需要保养的地面进行打蜡、抛光，每季度一次。

(12)配合采购人的临时工作安排。

### **3. 质量标准：**

(1)地面保持干净、整洁，保证无污物、污渍和积水等，墙壁无灰尘、无污渍；洗涤池、污物池无污垢、无污染物。保证所有清消的地方和物品干净、无尘、无脏物、无臭味，符合医院控感标准。

(2)地面杂物清理及时，保证医疗消防通道畅通无阻。

(3)垃圾箱内垃圾及时清倒无外溢，周围无异味。

(4)卫生间无异味、无污迹、无异物、无污水。

(5)下水道保持畅通，无杂物、异味及堵塞物品等。

(6)保洁器具应及时清洁、消毒，做保洁时动作轻柔，无造成二次污染。

### **4. 医疗垃圾处理：**

(1)中标人按要求提供垃圾收集人员防护设备、并按要求体检。

(2)中标人须按中华人民共和国卫生部令第36号文《医疗卫生机构医疗废物管理办法》相关标准进行垃圾的分类、收集，并在院内完成；医疗、生活垃圾须分类、收集并分别存放(暂存)，每天巡回进行。

(3)院内垃圾存放区域每天清洗、消毒1次，每周全面清洗消毒1次，并进行登记。

(4)中标人须按海口市政府《海口市建国家环境保护模范城市工作总体方案》执行相关标准每天对垃圾的收集情况及时登记备查。

(5)垃圾分类应准确，并按要求贴好各类警示标示；垃圾包装完整，不漏、不穿；运送垃圾过程中，不漏、不丢、不碰撞他人；发现废物流失、扩散，应按要求的采取紧急处理措施。

(6)中标人及其员工不得擅自拿取、窃用、倒卖医疗垃圾。

(7)相关记录需及时、完整、不遗漏、不出错，资料保存完好。

### **5. 生活垃圾处理：**

(1)及时清理，按相关的标准进行每天生活垃圾的分类、收集，并存放在指定位置。

(2)垃圾存放区域每天清洗、消毒1次，每周全面清洗消毒1次。

(3)垃圾存放处贴好各类警示标识。

(4)在运送垃圾过程中，做到不漏、不丢、不碰撞他人。

(5)做好登记，资料保存完好。

### **6. 其他要求：**

(1)清洁消毒剂(含氯粉剂)的使用量按本地卫生部门指定的最新标准执行。清洁剂、消毒剂费用、生活垃圾、医院医疗废物垃圾处理专用配置规格的胶袋等均由中标人承担。

(2)各类清洁工作设备及其费用由中标人承担。

(3)医疗、生活垃圾的院内收集、运输、清理由中标人负责，须按省市有关处理规定执行及承担相关费用。

(4)中标人必须给清洁工人配备符合要求的防护服装。

(5)中标人须按要求给清洁工人做传染病(结核、乙肝、艾滋)检查，并承担预防接种相关费用。

(6)中标人须对全院所有PVC的地面地板进行打蜡，每季不少于1次。

(7)中标人须按医院控感的要求定期对员工进行培训及管理。

## **(二) 院内运送服务**

### **1. 服务范围：**

包括接送病人检查，检查化验单、标本和科室的医疗用品(包括药品)、医疗文书、设备、设施、文件/病案物品运送等，医院或使用科室指定的其他工作。

## **2. 工作要求:**

- (1)设立24小时的中央调度中心,相关人员必须配置对讲机或耳机等符合要求的优质通讯工具,由此产生的费用由中标人负责。
- (2)医疗运送工作按门诊、临床需要全天24小时随时进行。
- (3)中标人自备电脑、打印机、电话、对讲机等办公和通讯设备。
- (4)中标人负责向运送员工提供相应的一次性防护用品。
- (5)按常规,定时到达指定位置,收/送需运送物品、设备、设施、医疗文书、文件/病案或接/送病人;或接收电话后,在15分钟内到达指定地点,并及时进行人和物品的转运。
- (6)抬送病人必须注重安全,严防意外发生(如属中标人行为,须承担相应的责任)
- (7)要求中标人每周对运送的数据进行汇总和统计,每周或随时提供相应的数据,为采购人的决策进行提供支持。
- (8)每周2次协助仓库送日用品到临床科室,以及定期协助后勤管理科或其他科室运输物品。

## **3. 质量指标:**

- (1)担架员24小时待岗,按“120”救护车出车标准严格执行出车制度。
- (2)收送各类检验检测标本、检查预约单和检查结果、会诊单、手术通知单、消毒器械物品及临时领取消毒包,须及时、不出差错,不损坏不丢失检验标本、检查预约单、会诊单及相应物品,急送标本应随叫随到。
- (3)运送病人应及时、不出差错,必须注重安全,礼貌服务,做到不跌、不碰,保持病人身上输液管道不松脱,不丢失病人,必要时为病人佩带安全带,在运送过程中所产生的意外伤害由中标人负责。
- (4)运送药品(从药库/药房/中心药房送到指定地点)必须及时、不出差错、不损坏、不丢失物品,做好签收。
- (5)协助医护人员在本病区内加床、调床和转科必须及时、不出差错,安全运送病人,做到不跌、不碰,保持病人身上输液管道不松脱,不丢失病人及其物品。
- (6)运送科室办公用品、医疗用品和其他物品,必须及时、不出差错、不损坏、不丢失物品和放错物品。
- (7)协助运输瓶装气体,应及时、不差出错,按相关气体的运输、更换规程进行运输、更换。

(8)小型设备送/报修，设备、设施院间转运，应及时、不出差错，小心轻抬，不损坏、不丢失物品。

(9)临时应急任务（包括科室搬电脑台、办公椅、杂物、病床、医疗设备设施等），应及时、不出差错、不损坏、不丢失物品。

(10)大型活动（院庆、义诊等大型会场搬椅、台，清洁会场卫生等），应按要求进行会场布置、物品运输，保持会场的卫生清洁。

(11)须尊重少数民族风俗习惯，按有关规定处理。

#### 四、 质量检查与罚则

##### （一）处罚内容：

1. 中标人对委托管理项目的服务未达到采购人要求（即综合满意率未达到85%以上或考核评分未达到90分）；
2. 中标人派驻服务人员在规定时间内未达到采购人的最低人数要求；
3. 中标人员工违反操作规程、服务规范；未完成规定的工作计划；
4. 科室投诉，经采购人、中标人双方确认责任属中标人；患者投诉，使采购人形象受到损害，经采购人、中标人双方确认责任属中标人；
5. 中标人未按合同约定，按时给员工发工资和按国家要求购买五项保险。

##### （二）处罚方法：

1、采购人要求中标人的综合满意率（即：月服务质量考评表）应不低于 85%（包括完成任务情况、服务质量、服务态度、言行规范执行情况等方面进行评价）第一个月可 80%以上），第三方满意度调查不低于 75%（第一个月可 70%以上）；以上两项满意率（度）每下降 1%，采购人扣减总服务费的 1%，以此类推。如连续二个月综合满意率低于 85%或第三方满意度低于 75%，采购人可以扣除合同总价 2%，如果半年内累计有三个月综合满意率均低于 85%或第三方满意度低于 75%的，采购人予以约谈整改。

2、采购人依据《服务范围及要求》及法律、法规、标准、规范、规程的规定对中标人各项工作进行考核。如发生投诉，经查实每例扣减1分；如因中标人及员工的原因对采购人造成不良影响及声誉损失的，视情况每例扣减2-10分，造成严重影响的，每例扣减15-20分。考核评分应不低于90分，每下降1分，采购人扣减总服务费的1%，以此类推；如连续二个月考评低于90分，采购人可以扣除合同总

价2%；如果半年内累计有三个月考评低于90分的，采购人予以约谈整改。

3、中标人必须有足够的人力资源调配能力，以满足采购人的服务需求。签订合同之日起，根据采购人的实际情况，必须在1个月内满足采购人需求人数的95%，2个月必须达到采购人需求人数的总数。采购人对中标人提供的人员不满意（包括管理人员）时，中标人必须及时且无条件的在30天内为采购人更换合格的人员。

4、如因中标人原因对采购人造成严重损失或对采购人形象造成严重损害的，采购人有权直接对中标人进行处罚。

5、在国家、省、市的重要检查或重大突击性任务中，发生属中标人质量责任问题，经查属实，且不及时或不配合整改，受到上级批评的，采购人有权直接对中标人进行处罚。

6、若中标人服务不到位、工作能力或管理质量达不到使用科室/部门要求，导致其派驻的服务人员受到病人、病人家属或采购人有效投诉的，采购人有权随时要求撤换该名服务人员/管理人员，中标人必须无条件接受，因此造成采购人损失的，由中标人负责赔偿；若中标人的服务人员在服务期间因其工作失误造成他人伤害的，采购人有权根据所造成的不良后果要求中标人承担相应的法律及经济赔偿责任。

## **五、 服务人员要求**

（一） 所有工作人员必须符合国家法定工作年龄，身体健康(需提供相关体验证明)。

（二） 所有工作人员必须经过卫生知识、安全规范等岗前培训且考核合格，特别是运送病人的工作人员必须具有一定的医疗护理专业知识，经过相关培训（需提供证明）。

（三） 项目经理及主管人员要求：

1. 项目经理：

①具有大型医院保洁服务管理二年以上的经验和较高的管理水平。

②具有较强的管理、沟通、协调等能力，责任心强，应急反应快，与采购人及其他协作单位合作顺畅；不以权谋私。

③不同时兼任其他项目管理人员。



2. 主管：高中或以上学历，具备电脑操作技能，具有相关项目管理工作经验，懂得一定的沟通技巧。

（四） 其他工作人员要求：

1. 具备小学以上学历，符合岗位要求。
2. 专业工种必须具备相关资格，持有相关资质或培训证明。送餐员须符合餐饮卫生要求。

## 六、 服务人员薪金要求

（一） 投标人应充分考虑市场因素，中标后合同履行期间，若海口市最低工资标准有调整，采购人不作调整。

（二） 请投标人报价时应充分考虑服务期内物价水平及人员薪金的调整因素。因用工引起的劳资纠纷问题由中标人负责解决。

## 七、 付款方式

服务费按月支付。采购人于每月 10 号(如遇节假日顺延)前以银行划账形式向中标人支付上月应付的服务费。如中标人提供的服务不足一个月则按实际工作日计算。中标人须在采购人办理支付手续前 10 个工作日内，提供等额的正式发票给采购人。