## 达州市第五人民医院物业管理服务内容及要求

一、服务范围

达州市第五人民医院位于达州市达川区亭子镇天进村4组168号，建筑面积48636.43m²,住院床位110张。

二、服务内容和要求

（一）保洁及运送服务

1.服务内容

（1）负责全院的清洁卫生和消毒工作。包括但不限于各科室室内外房间、会议室、天花板、顶棚、楼顶平台、设备夹层、地下车库、内墙、玻璃、高处灯具、单机空调（含过滤网）、空调出风口、消毒机（含过滤网）、消防送（排）风口、电扇、排气扇、电梯间、墙面、地面和地板（维护管理、打磨上蜡和晶面处理）、地毯、楼道、楼梯、走廊、踢脚、通道、窗台、窗户、玻璃、纱窗、防护栏、门、室内家具、电器表面、设备表面、病历架、床、桌、椅、柜、宣传栏、洗手间、洗手池面盆、浴具、镜子、纸巾盒、纸篓、便池（含大、小便池及坐便器）、公共通道、垃圾桶、标识牌、开水机的清扫（洗）保洁消毒工作；各种医疗运送工具和非医疗设备设施、所有物表等的清洁卫生和保洁消毒工作；医院院落、绿化带、道路的保洁工作，垃圾的收集和运送（含开荒保洁）。

（2）负责做好科室一房一巾、一床一巾以及床单元等终末消毒工作。（实质性要求）

（3）采用集中清洗（含配置专用洗衣机及烘干机，容量应能保证满足项目需要）方式对清洁用品（抹布、地拖等）进行消毒、清洁、烘干、供给。（实质性要求）

（4）负责所有卷帘清洁及科室（诊室）窗帘（隔帘）的取、挂等工作（1次/半年；部分科室根据需求每季度1次）。

（5）做好爱国卫生各项工作。

（6）按照医院要求悬挂横幅、标语和节假日灯饰、灯笼、摆放鲜花等。

（7）配合医院因举办大型活动、迎接检查、应对突发事件需要而提供应急保洁服务。

（8）负责协助护士做好病人入院前的准备工作（铺床）及出院后的床单元更换工作。

（9）协助医院完成内涝抢险、巡检报修及院感特殊要求保洁消毒等临时指令事务。

（10）负责医疗废物/生活垃圾/可回收垃圾的清运、交接登记及暂存间管理，具体是：①垃圾转运箱要严格清洗、清洁，保持干净，并由中标公司建立台账、统一管理。②杜绝生活垃圾和医疗废物混装的情况。服务人员须负责及时分拣，以保证医院生活垃圾、医疗废物分类盛装，符合院感、医疗卫生等各项要求。③院内生活垃圾、医疗废物集中收集、清运，至少每天上午、下午各进行一次，按照医院生活垃圾和医疗废物的转运路线，全线密闭转运到医院指定暂存点。④医院内外环境、公共区域、病区的生活垃圾桶、医疗废物桶要按照指定位置摆放，不得随意摆放，做到规范、统一，以确保垃圾桶按照固定位置摆放。⑤院内所有摆放的垃圾桶上须套装垃圾袋，且垃圾桶保持加盖关闭状态，严格按照院感要求分区、分色：清洁区、半污染区的生活垃圾袋应使用黑色，医疗废物垃圾袋应使用黄色；污染区内的生活垃圾袋和医疗废物垃圾袋等规范操作。⑥生活垃圾、医疗废物须通过医院“污物电梯”进行转运，且全程要求密闭转运，不允许污物、污水等从垃圾转运箱溢出，更不允许出现异物、污水溢出导致电梯停运等现象发生，一经查实，中标公司负责所有维修费用。

（11）推送患者：接送急诊、手术患者。

（12）负责运送各类药品、液体、标本、试管，取送各类检查报告单、申请单、会诊预约单等；夜间送标本、临时取药、陪检。

（13）负责运送药品、消毒剂、蒸馏水、医用耗材、非医疗物资、医用气体等。

（14）负责零星物品搬运、院内小型搬家、转运（包括但不限于家具、仪器、设施设备、医院内外会议物品等）等，须配置现代化、合理化的搬运、转运工具，提高效率，保障服务需求。

（15）其它医院临时指令需运送的各类物资。

2.具体要求

（1）医院保洁工作内容，即日常保洁、外环境保洁、应急保洁。医院保洁管理原则，即标准统一、流程统一、防护统一、管理统一、人员岗位相对固定。医院保洁管理要点，即加强制度建设、开展技能培训、保洁区域分区、保洁质量监管、规范使用工具、独立集中清洗等。医院保洁工作须有流程、有计划、有频次且符合院感和爱国卫生运动委员会等的各项要求。

①上岗前须接受院感防控知识、个人防护知识专项培训等，由意向供应商自行培训，培训合格后方可上岗，后期需按时按需培训，积极开展员工知识技能竞赛。

②保洁人员在科室内的保洁时间为6:30至18:00。全院夜间提供不少于2人的应急保洁服务。特殊情况根据科室的需求提供24小时保洁服务。

③负责全院的室内、室外清洁卫生。

④科室内按清洁单元进行保洁，布类清洁用具应送清洗间集中清洗，不能在科室和科室第二次浸泡后使用。（实质性要求）

⑤为避免尘土飞扬，地面干拖应使用尘推加牵尘剂的方法进行处理；对尘推头和抹布用专门的洗衣机和烘干机进行洗涤和烘干，不能用手洗，以防止交叉感染。（实质性要求）

⑥为防止交叉感染，要求对环境保洁进行科学的划分，对不同区域的清洁工具按院感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，并且强调环境保洁的计划性。（实质性要求）

⑦每个清洁车上要配备标准操作流程（制作图片样式悬挂），清洁车应配备能上锁的清洁、消毒应急包（用于保洁应急处理的材料及工具）。（实质性要求）

⑧按时巡视，从屋顶到墙壁到地板要做到干净、整洁，无蜘蛛丝，无纸屑、痰迹；卫生间要清洁、干燥、无异味，绿化带内无白色垃圾。

⑨意向供应商应提供优质、充足的员工工作服和必需的劳保用品，具体要求但不限于以下内容：工作服（厚、薄各两套／人）、工牌、劝烟袖标、袖牌、帽子、口罩、防护用品、领带、头花、围裙、护目镜、手套（防剌、PE、橡胶）、雨衣、雨伞、雨鞋、肥皂、香皂、洗衣粉、办公用品及耗材等，项目范围内所有保洁、消毒工作须要求工作人员做好防护措施（含一级防护、二级防护、三级防护等），所需防护用品由意向供应商负责，具体数量以保证日常运行需求为准。（实质性要求）

⑩所有保洁、消毒工作应符合国家相关规范和医院院感要求，并严格遵照执行。

⑪为项目管理配置专用的保洁车、洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、洗衣机和烘干机、垃圾车、榨水器、不锈钢桶、电脑、对讲机、打卡钟和打印机等。（实质性要求）

⑫意向供应商应承诺，如果中标将提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保护材料，这些消耗品必须有相关部门的产品质量合格证书，并符合医院院感的要求，要求提供优质的产品，同时将相关的产品质量合格的资质证明资料交医院院感备案后才能使用。

⑬生活垃圾转运具体要求：①院内各临床科室病房、厕所内的生活垃圾桶上的黑色垃圾袋，凡超过24小时，无论袋内垃圾量多少，至少更换一次；垃圾桶内污物量超过桶体三分之二和垃圾桶内有呕吐物或各种异味、臭味等物体，须立即更换垃圾袋。②院内病区、公共区域的生活垃圾每天集中收集至少两次，行政区域每天至少收集一次，收集完毕时间（无特殊情况）：早上不得超过8点半，下午不得超过5点，并转运到指定暂存点，转运人员须协助第三方垃圾清运公司转移垃圾到清运压缩垃圾车上。③医院内生活垃圾转运箱、生活垃圾暂存处的转运箱每天冲洗、保洁（消毒）至少一次，直至晾干；医院生活垃圾存放点的地面、墙面、大门每天冲洗、保洁（消毒）一次，保持室内干燥，无“四害”现象，无异味等。④在转运院内生活垃圾过程中，应严格遵守消毒隔离等院感要求，一律密闭运送，做到防水、防破损、防暴露、防污染等。⑤生活垃圾转运箱，统一存放到院内指定地点，不得在院内其他地方放置或停留。⑥院内所有生活垃圾桶须做到每天及时保洁表面，每周冲洗、保洁（消毒）至少一次，冲洗后自然晾晒吹干，如桶内、外存留积水，须及时擦拭干净，方能再次进行使用操作。垃圾桶内、外保持清洁、干净、无异味，无“四害”等，地面干燥、无积水。⑦院内不锈钢垃圾桶至少1次/月上保养油等，由中标公司安排人员按时、定期作业，且有记录。⑧医院按照上级要求，开展生活垃圾分类后，中标公司无偿提供相应服务：包括但不限于垃圾桶、袋的增加、垃圾分类人员培训、垃圾分类规范操作、垃圾分类引导和分拣，以及垃圾袋的及时更换等，包括暂存间内的垃圾分类，与处置单位交接等，且各项要求须达到各级部门的检查要求。⑨院内摆放及转运用的生活垃圾箱、桶必须建立台账，统一规范管理，及时更新。

⑭医疗废物收集及转运具体要求：①院内各临床、医技科室病房内黄色垃圾桶上的黄色垃圾袋内盛装垃圾，凡超过24小时，无论袋内垃圾量多少，至少更换一次；垃圾袋内污物量超过桶体三分之二，及时更换一次；如遇黄色垃圾桶内有血渍或各种异味、臭味等情况，须立即更换垃圾袋；医院职能部门生活垃圾每天收集1次；院内摆放及转运用的医疗废物垃圾箱、垃圾桶须建立台账，统一规范管理。②专职收集、运送医疗废物人员要认真学习有关环境保护和院感防控等法律法规及我院相关规定，应经过院感培训考核合格后上岗。③熟悉并掌握自我防护及应急处理时穿戴防护衣服、手套及胶鞋，必要时戴防护眼镜，防止医疗废物直接接触身体。④工作人员在转运时应使用黄色带标识的专用医疗废物专用箱、桶、车；在科室收集医疗废物时应检查包装袋，容器的标识及封口是否符合院感防控的要求。⑤按照确定的运输路线、时间将医疗废物收集并运送至指定的医疗废物暂存点。在运送医疗废物时，垃圾不得暴露在车外，不得挤压、超装，以免造成包装物及容器破损，不得将不符合要求的医疗废物运送至暂存点。⑥每日清运后对运输车辆、地面、墙面及贮存空间内外清洗并消毒。用1000mg/L含氯消毒剂进行消毒，并作好记录。⑦工作人员不得转让买卖医疗废物，一经发现严肃处理。从事收集运送储存医疗废弃物的人员，每年应进行一次体检。使用后的手套、口罩、帽子等防护用品不得随意丢弃，应与医疗废物一同处置。⑧医疗废物存放时间不得超过两天。不得将破损的医疗废物包装容器作为普通生活垃圾处置。做好与有资质的转运公司的医疗废物交接记录。⑨严禁在室外堆放医疗废物，严禁医疗废物与生活垃圾混放。严禁工作人员在医疗废物贮存室内吸烟及饮食。⑩其他相关要求。

（2）做好由医院提供的中央运送特殊工具（如送消毒物资的不锈钢推车、运送患者的轮椅、担架及特殊药品的运送工具等）的合理调配、有效管理与维护保养，严格专车专用，建立管理台账；常规的运送工具（如：平板车、贮物箱、存放架等）由成交供应商提供。

①运送工作需要的密闭转运箱按照行业标准由中标公司提供，具体数量按照保证日常运行需要进行配置，做好日常维护保养，建立管理台账。

②熟练掌握配送流程、氧气瓶的使用方法、做到分类分区存放，须掌握医用气体的安全知识和安全检查方法，如在运送过程中出现安全事故，由意向供应商承担相应责任。

③中央运送准确率100%。

④中央运送及时率100%。急诊标本：接到电话15分钟内到达需求科室，接到电话30分钟内送达相应的检验科室。

⑤运送用具洁污分开。

3.服务标准

（1）公共区域及设施

①大厅、走廊地面洁净、无尘土、污染、烟头、纸屑、油迹及垃圾。

②各房门、通道门地面无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物、扶手无尘土。墙面光洁、明亮、无污渍、无蜘蛛网及其它粘附杂物；隔板无尘土，污迹。天花板：空调风口、灯具、指示牌、外露管道等顶部设施无积尘、无蜘蛛网。

③不锈钢面无脏、污点；金属器材表面无污迹、无灰尘、无锈斑，有金属光泽。

④装饰物：盆、座表面干净无尘土；装饰物（如塑料花卉、框画、照片）等表面无灰尘。

⑤卫生间：无异味、臭味。洗手池台面无水迹、无尘土、无污物。洗手池瓷壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物。水龙头无印迹、污垢且光亮、洁净。镜面无水点、水迹、尘土、污迹。小便池无尿垢、水锈印迹、无污物，喷水嘴应洁净。大便器内外洁净、无大便痕迹、无污垢。手纸架光亮、洁净。纸篓污物量不超过桶体2/3，内外表干净，无积水。

⑥电梯：电梯门无尘土且光亮洁净，无印迹。按键面板无尘土、无印迹。照明灯具无尘土。电梯厅顶部无尘土。

⑦楼梯：楼梯门无尘土、污迹。地面无尘土、烟头、垃圾。

⑧大环境道路无明显浮尘、烟头、果皮、纸屑、塑料袋；花基、花坛无烟头、杂物、积水、泥沙。

⑨室外雨篷无杂物、目视无尘。垃圾桶、果皮箱表面光亮无污迹、油迹，无蚊蝇、周边无积水。

⑩垃圾运送：医疗废物与生活垃圾分车运送、专人收运、交接登记清楚，每天清运不少于两次。

（2）病房

①地面：洁净、光亮，无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物；踢脚：目视无尘、无污物。

②墙面：无手印、污迹，无灰尘，每月定期用清水擦洗。

③窗户：明亮、无积灰。玻璃幕墙、门、窗、镜面围栏、触摸屏透亮、无污迹、无水迹。

④天花板：无蜘蛛网、无积灰。

⑤床、床头柜、床架、设备带：无尘土、无积灰。清洁用抹布一床单元一张。

⑥灯具：无尘土。灯具内无昆虫，灯盖、灯柱、灯罩明亮有光泽。

⑦标识牌：光亮、干净、无污渍。

⑧木（塑）质器材：木（塑）物件表面光洁，无粗糙感、无污迹，现本色。

（3）办公室

①桌面、窗台：无尘土。

②地面：无污渍、清洁干净，地毯上无碎屑、无渣。

③所有垃圾桶、碎纸机保持外表干净。

（4）院落、道路

①院落整洁、卫生、无杂物。

②人行道、走道等地带无垃圾、烟头、杂物。

③认真听取市容、环卫等有关部门的检查意见，礼貌交谈，并及时与主管联系。

（5）运送及特殊科室勤杂服务

①送各种检查申请单及会诊单要由对方科室人员签收，不可请别的人员带送，以防漏送或遗失。

②送化验单及标本要及时；化验结果正确与否和标本的采集及时送检有着密切的关系，而化验结果又是医生诊断及治疗的依据，因此标本送检工作非常重要，要及时送检，以免影响结果。

③送大便标本：有些化验标本需要保温并及时送检。

④送小便标本：运送时要特别小心，不要摔破，并要查看尿管底部是否有破损，防止小便标本运送到检验科时标本量不够、达不到检验标准。

⑤送血标本：玻璃管不可打破或倒翻，如有以上情况发生，应及时通知医护人员，并告知主管或负责人，严禁用他人的血标本代替。

⑥送痰标本：严格按医护人员要求去做。

⑦其他标本：严格按照相应的要求及流程配送。

⑧协助科室抢救工作：如把氧气瓶推倒病床边，取急救药物、送化验标本等。

⑨运送办公用品及医用耗材按科室要求到位。

⑩相关人员配置对讲机和耳机。

（二）保安服务

1.服务内容

（1）安全保卫工作。负责维护医院的正常医疗秩序，保障患者及患者陪伴、职工等在院的人身和财产安全，保护医院的设施设备。做好医院重大活动、重要会议、重大事件的安全警戒与秩序保障等安全保卫工作。

（2）处突救援工作。负责院区内突发事件处置、灾害预防、火灾扑救等工作。随时提供紧急救助。负责防盗、防破坏、防事故工作，防范各类刑事案件和治安事件的发生。

（3）消防安全工作。每周组织至少1次消防安全检查，及时排除安全隐患，并做好相关记录。按照规范做好灭火器、消火栓等消防器材的检查，确保其处于正常状态。负责确保消防通道畅通。每年负责组织不少于两次的消防演练。

（4）交通管理工作。负责院区内车辆引导和交通疏散工作，引导车辆规范停放，保障院区内交通畅通。

（5）其它属于安保服务范围内的工作，以及医院临时交办的任务。

2.服务要求

（1）认真执行医院安全管理规章制度，确保医院医疗、教学、科研和生活秩序正常。

（2）做好门卫日常管理和服务工作，执行门卫管理制度，保证交通安全、畅通、有序，维护正常的交通秩序。

（3）负责车辆疏导和停放管理，车辆停放整齐有序，保证消防通道、急救通道畅通。

（4）执行守卫、巡逻等任务。安保人员应熟悉医院科室所在位置分布情况，正确文明回答来院就诊人员的询问。负责管理区域内重点部位治安巡逻、检查。协助医院做好节能工作。

（5）预防违法犯罪案件的发生，及时发现安全隐患、制止医院内各种违法犯罪活动、防范治安灾害事故的发生。执勤过程中，发现不安全因素或隐患，要及时向安全保卫科报告，在条件许可的情况下，要及时采取临时性措施，以确保安全。

（6）维护医院良好的医疗服务秩序(防小偷、医托、票贩子、黄鱼车等)，协助医院做好文明劝导、规范管理等工作。协助护理部作好陪护管理工作。

（7）配合公安部门作好安全防范工作，做好医院重点要害部位的守护工作，及时发现或抓获违法、犯罪嫌疑人员。

（8）做好医院大型活动的警卫和现场秩序维护等安全保卫工作。及时妥善处置医疗纠纷及医疗安全等突发事件，保护医护人员人身安全和医院财产安全。完成医院交办的其他任务。

（9）做好医院临时性安排的应急保卫工作。

3.对安保公司的要求

（1）具备保安服务的实际经验，内部管理体制健全（公司内部有安保、消防制度、职责、流程、预案等安保管理体系），拥有素质良好的保安队伍（提供近3年相关服务合同或服务业绩）。

（2）制定年度安全培训计划，完善安全培训机制，经常性开展在岗人员业务培训和紧急预案演练。

（3）依照医院规定与管理要求，结合医院实际需求，制定切实可行的安保工作方案和应急预案，包括但不限于火灾事故、治安突发事件、反恐事故、自然灾害、极端天气等应急预案。

（4）服从医院工作安排，接受医院监督和检查。

（5）派遣专门的管理人员，在医院的领导下，统筹管理保安队伍各项工作。医院有权更换安保服务公司派遣的管理人员。

（6）安保人员管理档案规范。安保人员变动需提前通知医院，确保服务质量不因人员变动而受影响。医院有权要求更换工作态度不好、工作能力差的保安队员。

（7）安保人员因工作不履职尽责造成任何人员人身伤害和财产损失的，由安保服务公司承担全部责任。

（8）涉及员工各种劳动福利、劳动保险、医疗保险、劳动安全等政府颁布的相关法律法规的责任由安保服务公司承担。（提供承诺函）

4.对安保队员的要求

（1）工作态度

①具有责任心、敬业精神和职业道德。

②自身努力钻研业务，工作认真、有上进心。

③同事之间有协作力，包容、配合、团结。

④对来院就诊患者及患者家属、来访人员态度谦和、礼貌、诚恳、友善。

（2）行为举止

①举止大方得体、不卑不亢。与人交谈双眼应平视对方，不左顾右盼。

②遇上级领导或院方来访，应即时起身相迎并问好，先请来访人员入座后，自己方可坐下；来客告辞，应起身移步相送。

③站、坐、走姿势规范正确，站不得东倒西歪，坐不得前俯后仰，走不得左顾右盼；大方得体，时刻注意形象。

④进入上级领导或其他部门办公室前，应先站立在门外轻叩三下，征得同意后方可入内；进入后，不得随意翻动室内物品；若进去时门是关住的，出来时则应随手将门轻轻带上。

⑤进出门应主动上前一步先拉开门，请同行院方与就诊人员等先行。

⑥在各种场合不得大声喧哗、吵闹，见到同事或业主要面带微笑、主动问好，进门要礼让对方。

（3）仪容仪表

①按规定要求着装，保持衣冠整洁、配戴齐全，不得敞衣卷袖卷裤，不得在工作时间和场所穿短裤、背心、拖鞋，皮鞋不准钉响底。

②每日修剪胡须，发不盖耳遮脸，不得剃光头，不得染发（除黑色）。面部、手部保持干爽清洁，不留长指甲（不长于指头2毫米）。

③不得在大庭广众之下梳头、挖鼻孔、搔痒、打哈欠和伸懒腰，养成文明行为习惯。

（三）水电维修保障服务

1.工作范围

负责医院内水、电、气系统的日常巡检、维护及应急抢修。保障医疗设备供电、供水系统的正常运行，确保手术室、ICU、急诊等重点区域无间断供应。定期检查配电房、水泵房、消防设施等，排除安全隐患。协助医院完成节能改造、设备升级等技术工作。

2.服务标准

实行24小时值班制，接到报修后15分钟内响应，普通故障2小时内解决，重大故障需制定应急方案并上报。每月提交设施运行报告，包括巡检记录、维修台账及优化建议。

（四）驾驶服务

1.工作职责

负责医院救护车的驾驶、日常维护及出车任务。配合医护人员完成紧急病患转运、院前急救及跨院转诊工作。确保车辆随时处于待命状态，油量、医疗器械配备齐全。

2.服务标准

接到出车指令后3分钟内出车，严格遵守交通法规，确保行车安全。每日完成车辆检查（油、水、电、轮胎、医疗设备等），填写车辆状态记录表。定期参与医院组织的急救演练及安全培训。

三、项目要求

（一）方案要求

1.服务实施方案

（1）意向供应商根据招标文件拟定实施方案。

（2）意向供应商提供工作进场方案。

（3）意向供应商提供拟投用的劳保用品、机器设备、工具物料、工作服装等各项介绍及清单（须列明数量）。

2.员工管理机制

（1）意向供应商提供员工管理方案，包括且不限于：员工招募流程及渠道、培训入职技能、上岗日常管理方案、员工的日常考核评价机制。

（2）意向供应商提供符合院内实际要求的员工日常考核评价机制。

3.质量及安全保证措施

（1）意向供应商提供内部质量监管方案。

（2）意向供应商提供包括工作检查记录表、客户拜访意见表、日常检查管理表、内部质量监管表单、管理人员绩效评估表、员工工作表现评估表；提供包括项目档案管理、文档管理、作业指导手册。

（3）意向供应商提供物业管理服务突发事件的应急预案及应对措施方案。

4.意向供应商对医院参加“医院评审”提供各类协助配合方案

（1）梳理出医院评审标准中涉及物业管理服务板块的规范性文件要求或要点。

（2）针对要点提出人员服务规范、工具设备管理、规章制度等。

（二）应急管理要求

1.意向供应商中标后应结合项目和医院实际，制定《应急处置预案汇编》，并能及时提出意见建议，以便实时修订或增补，使制度职责更趋完善。

2.意向供应商制定的《应急处置预案汇编》，包括但不限于以下预案内容：“跌倒、滑倒纠纷事件应急预案”“突发情况（地震、暴风雨、停水等）下的环境卫生应急预案”“重大感染流行、应急保洁消毒处置预案”“医疗废物流失、泄漏、扩散和意外事故处置等应急预案”“疑似传染病患者的病区、病房应急保洁消毒预案及处理流程”“突发公共卫生事件应急处置预案”“自然灾害突发应急处置预案”“火灾事故应急处置预案”等。

3.意向供应商进驻医院后，须组织全体人员学习医院各项应急预案，并熟练掌握相关处置流程，应知应会内容、技能技巧等。

（三）院感管理要求

1.将医院感染的预防和控制工作始终贯穿于物业管理服务工作全过程，强化院感防控知识和技能培训，提高全体工作人员对医院感染的防范意识，减少医院感染的发生，提高保洁服务质量。

2.意向供应商有培训师资力量，为本项目配备专职培训师并定期开展培训。

3.培训内容。包含但不限于以下内容：

（1）消毒隔离基本知识。

（2）相关消毒药剂的正确使用。

（3）员工的自我保护。

（4）消毒灭菌、手卫生与医疗废物管理。

（5）医院感染暴发的报告与控制。

（6）一次性使用无菌医疗用品的管理。

4.培训要求

（1）所有上岗员工培训通过率100%，培训资料可查。

（2）培训时间：每季度不少于1次，每次不少于30分钟。

（3）培训要求：负责对新老员工进行院感防控意识和技能的培训，培训师工作经验丰富，长期开展培训活动。

（四）安全要求

1.员工严格遵守服务流程，如因处置不当而导致病人及病人陪伴跌倒，由此引发的纠纷由意向供应商承担所有费用和责任。

2.员工不得偷、拿、倒卖医院的任何财物和医疗废物，一经查实，由意向供应商负责双倍赔偿，并报辖区派出所处理，相关责任由意向供应商承担。

3.意向供应商所提供的各种消毒药剂和垃圾袋及所有清洁保洁等工具均要保证质量符合要求，在服务过程中由于中标公司管理、操作不当或使用清洁药剂不当造成院方经济损失或安全事故，由中标公司负责并承担全部损失。

4.项目实施过程中，意向供应商不得发生缺员缺岗情况，随时接受医院的监督、检查。

5.员工在院内拾到遗失物品应立即上交医院管理部门。

6.意向供应商在工作中造成的员工及他人人身安全或财产损失等，其责任概由意向供应商自行承担，与医院无关。对医院造成损失的，由意向供应商负责赔偿。

7.意向供应商应积极配合医院的各项工作，遇公共卫生事件、突发事件和重大检查等，应全力配合保障医院的各项工作开展。

8.意向供应商应按要求配置足够的为医院服务使用的物品和工具，并按院感要求分区固定、分区使用；如未按医院要求分区固定和分区使用或操作人员未按医院操作规范执行所引起的交叉感染等院感事件，所有责任和损失全部由意向供应商承担。

9.意向供应商在服务工作中，造成医院的财产物资、药品、耗材、设备、器械等损坏、遗失的，应照价赔偿。

（五）日常管理要求

1.意向供应商现场项目负责人每月向医院管理部门上报“月度工作报告书”,每周向医院主管部门汇报工作，及时采纳医院的正确建议。

2.医院有权要求意向供应商更换现场项目经理和所有主管人员，以适应医院的后勤管理工作，良好的助力医院发展。

3.意向供应商的管理人员和员工要自觉接受医院后勤、院感等相关科室的业务指导和工作监督。

4.在物业管理服务中，如造成员工或第三方人员（含财产）安全事故，由意向供应商承担全部费用及责任。需承诺对本项目服务人员工作期间的疾病和人身安全、安全责任事故、劳务纠纷等，都由意向供应商自行负责，医院不承担任何责任。

5.建立完善的技术资料，并根据国家相关规定、产品说明书和公司的技术手册编制对每项业务操作的具体业务流程，以规范员工操作。

6.物业管理服务工作中的水、电、气等能源消耗，设备设施维修保养消耗，办公用品消耗等要全方位有效控制。制定节能降耗相关制度职责，要有部门甚至是员工节能目标和要求，并有奖惩措施激励员工节能。每月、每年要有水、电、气、办公用品、设施设备维修等相关耗能数据的收集和统计分析。每年配合医院做好节能降耗宣传周、日常节约能源资源等宣传活动。对故意造成医院资源浪费的行为，医院有权追究相关责任。在全院用能面积、人员和设备无变化的情况下，医院月能耗（金额）同比增长达到10%的，扣除当月考核分值2分；医院月能耗（金额）同比增长超过10%的，每增加5%，月考核分值加扣1分。

7.建立各类医疗废物、环境保洁、厕所管理等台账和文档，完善各种资料管理体系，为医院各级各类迎检工作提供基础资料；负责迎检资料的准备，随时备查。

8.公用水电（包括空调、清洁卫生、生活各类用水及蒸汽）费用由医院承担；意向供应商自行提供保洁消耗用品及办公设备、耗材。意向供应商提供的工具、耗材、设备符合国家相关规定，经正规渠道采购，具有产品合格证质量证明。

9.意向供应商为医院提供的所有服务必须符合现行的强制性国家标准和行业标准。（说明：提供承诺函）

10.在院区内发生任何与服务内容相关的问题，意向供应商应在第一时间到达现场进行处理，由其全权负责，并承担因此产生的经济及法律责任。（说明：提供承诺函）

11.由于意向供应商或其服务人员在提供服务过程中的过失行为、疏忽或过错，给医院、医院管理人员和职工及第三方人员所造成的人身伤害或财产损失，由意向供应商承担全部法律和经济责任。（说明：提供承诺函）

12.涉及意向供应商员工的各种福利、保险和劳动安全等法律法规的责任由中标公司承担。（说明：提供承诺函）

（六）保洁设备、耗材投入要求

1.采用集中清洗（含配置专用洗衣机及烘干机，具体数量及容量应能保证满足项目需要）方式对清洁用品（抹布、地拖等）进行消毒、清洁、烘干、供给。（说明：提供承诺函）

2.意向供应商应承诺，为项目管理配置包括但不限于以下工具和秏材：专用的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吹风机、鼓风机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、密闭清洁手推车、石材翻新机、全自动洗地机、半自动洗地机、驾乘式扫地机、驾乘式洗地机、高压水枪、地毯清洁机、空气吸尘器、循环风空气消毒设备、工业用洗衣机和烘干机、垃圾车、榨水器、不锈钢桶、湿拖、尘推手柄、高尘扫组合、小心地滑牌、重型撮箕、长柄撮箕、长柄扫帚、台刷、马桶刷组合、手提蓝、药剂喷壶套装、毛巾箱、灰桶、湿托布头、尘推套大中小号、消毒桶、铲刀、玻璃清洁组合工具、墙面清洁组合工具、地面落蜡清洁组合工具、大扫把、百洁布、钢丝球、地板刷、手刷、鸡毛掸、线盘、安全警示线、限位警示线、梯子、钢丝棉、抛光垫、清洗垫、刷盘、翻新碟片、垃圾运轮车（密闭）、生活垃圾袋、医废垃圾袋和感染性废物用垃圾袋、对讲机、电脑、考勤机和打印机等。所投入须为符合国家标准的合格产品，具体数量以保证日常运行需求为准（投标文件中须注明最低数量）。（说明：提供承诺函）

3.意向供应商应承诺，提供安全、环保、专业、优质、充足的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面防滑剂等清洁、防滑、保养物料，具体包括但不限于以下产品：全能清洁剂、消毒剂、玻璃清洁剂、不锈钢光亮剂、中性全能清洁剂、空气清新剂、牵尘液、除垢剂、餐具清洁剂、地坪保养喷蜡、维新面蜡、起蜡水、地毯清洁剂、木地板蜡、去污粉、洁厕剂、石材翻新浆、石材保养液、固体清新剂、去渍剂、墙面清洁剂、水晶盾、卫生间管道异味清洁剂及其他药剂，要求提供优质的产品，必须有相关部门的产品质量合格证书，并符合医院感染防控要求，同时将相关的产品质量合格的资质证明资料交医院备案后才能使用，具体数量以满足日常运行需求为准。（投标文件中须注明最低数量）（说明：提供承诺函）

4.负责安排专人按照相关要求，做好医疗废物（含感染性、损伤性、病理性、药物性、化学性医疗废物）的暂存及清运工作，做好与医疗废物处置单位的交接与管理工作。（说明：提供承诺函）

5.如因意向供应商原因，造成医院未完成规定的管理目标或直接造成医院经济损失的，应由意向供应商负责赔偿并承担全部责任。如因清洁、洗涤剂、消毒剂、地面保养等维保产品使用不当给医院造成任何损失的由意向供应商负责恢复或依法赔偿。（说明：提供承诺函）

四、岗位人数配置及要求

（一）员工相对固定，避免经常更换，每月替休人员数量须≤项目合同人数的7%。详细要求见下表：

|  |  |
| --- | --- |
| **岗位** | **人员要求** |
| 管理人员 | 男女不限，50岁以下，具有大专及以上学历，有3年及以上医院物业管理经验，能够熟练使用相关办公软件，具备较强的沟通协调能力。项目经理必须长期驻扎医院，更换项目经理须经院方后勤保障科主要负责人同意。 |
| 保洁 | 男女不限，男性60岁以下，女性55岁以下，经过培训，具有相关工作经验。女性年龄小于55岁、男性小于60岁的服务人员占意向供应商为医院配置的所有服务人员的比例不低于80%,其余20%人员可为超过规定年龄5年以内（女<60周岁，男<65周岁）的。 |
| 普通保安 | 男性，年龄18-55周岁，身高160cm以上，初中以上文化程度，身体健康，具有良好的职业素养，爱岗敬业，取得《安保从业资格证》，熟悉安保与消防知识和相关法律法规。 |
| 特勤保安 | 男性，年龄18-45周岁，身高170cm以上，高中以上文化程度，退伍军人优先，身体健康，具有良好的职业素养，爱岗敬业，取得《安保从业资格证》，熟悉安保与消防知识和相关法律法规。 |
| 水电工 | 持有效电工证（高压/低压电工作业证）、水工证等专业资格证书。具备水电维修经验，熟悉医疗设备用电特性。掌握智能化监控系统操作技能，能快速判断并解决突发故障。 |
| 驾驶员 | 持有效驾驶证（准驾车型包含救护车类型），5年以上驾龄，无重大交通事故记录。熟悉本地及周边区域路况，掌握GPS导航及应急路线规划能力。接受过急救知识培训（如CPR、止血包扎等），能协助医护人员进行简单急救操作。 |

（二）人员素质及仪容仪表要求

1.身体健康（所有员工在上岗前应进行常规健康体检并提供健康体检报告），品行端正，工作责任心强，具有符合岗位工作需求的技能及素质。

2.根据相关法律法规需持证上岗的岗位，员工应经过专业培训，取得操作证后方能上岗。

3.各类人员应着装整齐、举止端庄、挂牌上岗；上班前整理仪容仪表，梳理头发、长发应盘起，刘海不得超过眼眉；确保手指甲正规修剪，不得涂指甲；确保鞋子干净无污物，衣服不得有破损、污渍情况。

4.有关岗位需按照医院院感要求和相关消毒技术规范对其进行培训，合格后方可上岗（新进工人需经使用科室负责人确认）。

5.意向供应商每年为特殊岗位员工（如医疗废物等）体检一次（每年向医院提供健康体检报告），体检费用由意向供应商承担。（说明：提供承诺函）

6.对所有员工和管理人员应进行必要的职业道德培训及相关岗位的技术培训，以确保其良好的技术状态，能完成相应的技术工作。意向供应商承担为提供服务所应产生的各种证明、证件费用；每年为员工更换制服，制服保持干净、整洁，无褶皱、玻损。

7.不准在院区内吸烟，严格执行操作规程，严禁违章操作。

8.服从管理，不迟到、不早退、不串岗、不脱岗，工作中不做与工作无关的事，语言文明，不争吵，无有过错投诉。

9.员工有违反国家各种法律法规的行为，首先按照相关法律法规进行查处，处理完后一律开除；造成的损失全部由意向供应商承担。

10.员工有任何无法胜任当前工作的疾病或其他情况时不得上岗，同时及时补充新员工到岗。如果在工作中因身体原因导致发生意外等安全事故及损失，由意向供应商承担全部责任。

（三）管理人员要求

意向供应商进场时，主要管理人员应与投标文件载明的人员一致。如意向供应商拟更换上述管理人员，所换人员资质条件不能低于招标文件的要求，且应向医院书面申请，并获得批准。

五、考核方式及标准

（一）保洁考核

1.考核方式

每月25日前完成当月考核，考核标准满分为100分，由三部分组成，最终考核得分为三部分考核得分的总和。

（1）服务质量70分。每月随机抽取至少5个临床医技药学门诊科室，由科室负责人对本管辖区的保洁服务质量进行考核。

（2）患者满意度10分。每月随机抽取10名患者考核满意度。该部分得分为上述所有人的考核平均分。

（3）综合管理20分。该部分由后勤保障科负责考核。

注：每月岗位人数的确认以各区域管理人员签字确认的《保洁服务员工考勤表》为保洁员出勤在岗依据。

2.考核标准

保洁服务质量考核标准

考核科室： 考核人： 考核日期： 得分：

|  |
| --- |
| **1.保洁质量（70分）** |
| **考核项目** | **考核标准** | **扣分细则** | **扣分点及扣分** | **得分** |
| 楼内大厅、公共区域地面及楼梯（10分） | 地面清爽整体感好、边角无污迹、无积水、无灰尘、无垃圾、无锈迹、无色斑。 | 每处每次不符合要求扣0.5分；地面有积水扣2分。 |  |  |
| 病房及办公区（5分） | 地面、墙面、顶棚、门窗、设施设备等无灰尘、污渍、蜘蛛网、小广告，地面光亮清洁。灯具内无昆虫，灯盖、灯柱、灯罩明亮有光泽。 | 每处每次不符合要求扣0.5分。 |  |  |
| 卫生间 （8分） | 地面无水迹、污渍，便器光洁、无污渍，室内无明显异味。隔断上无乱涂画及污渍。镜子、洗手台无水迹。 | 每处每次不符合要求扣0.5分；异味明显扣2分。 |  |  |
| 电梯 （5分） | 不锈钢表面上油均匀、无明显手印，无明显脚印，轿厢顶有机板无灰尘。电梯沟槽内无明显泥沙、杂物。货梯内无乱涂画、地面无明显泥沙。 | 每处每次不符合要求扣0.5分；电梯沟槽有异物扣2分。 |  |  |
| 天花板 （5分） | 空调风口、灯具、指示牌、外露管道等顶部设施无积尘、无蜘蛛网；室外雨蓬无杂物、目视无尘。 | 每处每次不符合要求扣0.5分。 |  |  |
| 外围道路及绿化（5分） | 无明显泥土、污染物、积水，无3cm以上的石块，每100㎡面积烟头、纸屑、树叶、塑料袋等杂物不超过两个。 | 每处每次不符合要求扣1分；有明显积水扣2分。 |  |  |
| 垃圾桶 （5分） | 桶身内外清洁、无污渍，烟灰缸内的烟头、口痰等垃圾不超过2个。桶内垃圾不超过桶高2/3，垃圾袋每天更换，无明显异味及蚊蝇等，桶外无垃圾堆放。 | 每处每次不符合要求扣0.5分。 |  |  |
| 外围公共设施、设备（7分） | 表面无明显灰尘、污渍、蜘蛛网等。金属器材表面无污迹、无灰尘、无锈斑，有金属光泽。木（塑）物件表面光洁，无粗糙感、无污迹，现本色。标识牌光亮、干净、无污渍。 | 每处每次不符合要求扣0.5分。 |  |  |
| 4m以下外墙 （5分） | 墙面光洁、明亮、无污渍、无蜘蛛网及其它粘附杂物；每月定期用清水擦洗。 | 每处每次不符合要求扣0.5分。 |  |  |
| 垃圾收集站 （5分） | 地面无明显积水、污渍，地面无堆放垃圾，内无明显蚊蝇及异味。严格按垃圾分类要求执行。 | 每处每次不符合要求扣0.5分。 |  |  |
| 玻璃（5分） | 玻璃幕墙、门、窗、镜面围栏、触摸屏透亮、无污迹、无水迹。 | 每处每次不符合要求扣0.5分。 |  |  |
| 地下停车场 （5分） | 无明显灰尘，纸屑、烟头、袋子等垃圾总数不超过10个。 | 每处每次不符合要求扣0.5分。 |  |  |

患者满意度考核标准

考核科室： 考核人： 考核日期： 得分：

|  |
| --- |
| **2.患者满意度（10分）** |
| **序号** | **考核标准** | **扣分****细则** | **扣分点及扣分** | **得分** |
| 1 | 保洁员工“三服务”（态度、礼貌、礼仪）是否满意？（2分） | 不满意扣2分；基本满意扣0.5分。 |  |  |
| 2 | 病区整体环境是否满意？（2分） |  |  |
| 3 | 医护工作区域整体环境是否满意？（2分） |  |  |
| 4 | 垃圾收取（生活垃圾、医疗垃圾）是否及时？（2分） |  |  |
| 5 | 院感执行（消毒隔离、床单元终末处置、个人防护等）是否满意？（2分） |  |  |

保洁服务综合管理考核标准

考核科室： 考核人： 考核日期： 得分：

|  |
| --- |
| **综合管理（20分）** |
| **序号** | **考核标准** | **扣分细则** | **得分** |
| 1 | 制定各种应急预案，并开展应急演练；遇到重大事件时的应急处置能力。（5分） | 未制定应急预案的，扣1分；未开展应急演练的，扣1分；应急处置能力差，根据实际情况扣除当月考核分值2-3分。 |  |
| 2 | 在全院用能面积、人员和设备无变化的情况下，医院月能耗（金额）变化情况。（3分） | 因乙方原因导致能耗（金额）同比增长达到10%的，扣除当月考核分值2分；同比增长超过10%的，每增加5%，月考核分值加扣1分。 |  |
| 3 | 服务内容和要求完成情况。（2分） | 每发生一次未完成合同约定工作或完成度不高，根据完成工作的情况扣0.5-1分。 |  |
| 4 | 服务质量和满意度情况。（2分） | 根据当月各相关科室对保洁服务工作的服务质量和满意度的考核结果视情况打分。 |  |
| 5 | 全体员工全勤在岗，人员相对稳定，避免经常更换，每月替休人员数量不高于合同人数的7%。（2分） | 根据当月《保洁服务员工考勤表》的考核结果视情况打分。 |  |
| 6 | 公司与其员工无劳动纠纷，未影响医院保洁服务工作正常开展。（2分） | 因公司与其员工的劳动纠纷影响医院保洁服务工作正常开展的，每发生一次，扣1分。 |  |
| 7 | 创文创卫工作完成情况。（2分） | 根据医院创建办的检查通报以及当月对创文创卫工作的表现情况打分。 |  |
| 8 | 管理人员（包括项目经理、主管）工作履职情况。（2分） | 1.管理人员资质不符合招标文件和合同要求的，每发现1人，扣2分。2.未经医院同意，私自更换管理人员的，每更换1人，扣2分。3.管理人员未向医院主管部门报备，私自长时间脱岗的，每发生一次，扣1分。 |  |
| 合计 |  |

（二）保安考核

1.考核方式

每月25日前完成当月考核，考核标准满分为100分，每月岗位人数的确认以签字确认的《保安考勤表》为出勤在岗依据。

2.考核标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **考核标准要求** | **扣分标准** | **得分** |
| 治安管理 | 确保医院工作人员及病员的人身安全及财产安全（5分） | 没有履行职责，造成财产损失的，一次扣3分；造成人员人身安全事故的，一次扣5分 |  |
| 维护医院设施设备及物资安全（5分） | 因不履行职责，致医院设施设备、物资损失的，一次扣3分 |  |
| 严禁在院内非法开展经营活动(包括倒号、小商品贩卖、违规送餐等)（2分） | 出现所述情形，一次扣1分 |  |
| 做好防火、防盗、防破坏工作（4分） | 因不履行职责，发生所述事件，一次扣2分 |  |
| 保安人员按规定线路、方式和时限巡逻，并认真做好巡逻记录（2分） | 违反规定的，一次扣1分 |  |
| 每日做好完整的安保工作记录（警务室值班记录、安保工作记录）（2分） | 工作记录本不完善，出现缺失等现象，扣1分 |  |
| 在巡逻过程中，对已发生的非法侵害案件或灾害事故，应及时处理并报告主管领导，保护好现场（3分） | 没有及时处理、没有及时上报，一次扣2分；瞒报的，一次扣3分 |  |
| 对进出医院大门的物品,收垃圾、乞讨、推销人员、非法张贴等行为不进行盘查登记的（3分） | 出现所述情形，未按要求进行盘查的，一次扣1分 |  |
| 严格按照医院相关要求履行职责（5分） | 未对进出人员管控的，一次扣3分；未查看扫码登记的，一次扣2分，情节严重的，一次扣5分 |  |
| 消防管理 | 对消防通道通畅检查情况（5分） | 出现消防通道堵塞，一次扣2分；造成严重后果的，扣5分 |  |
| 对重点区域的防火安全巡查（3分） | 未对重点区域的防火安全进行巡查，一次扣3分 |  |
| 对施工场所作业的控制管理（3分） | 未对施工场所作业管控的，一次扣2分；因不作为，施工场所作业造成安全隐患的，一次扣3分 |  |
| 严禁易燃、易爆、腐蚀物品进出医院（3分） | 出现所述情形的，一次扣1分 |  |
| 发现消防事故及时上报主管领导和报火警119（5分） | 没有及时上报，一次扣3分；瞒报的，一次扣5分 |  |
| 组织人员全力扑灭初期火灾（5分） | 不履行职责，参与初期灭火不积极的，一次扣5分 |  |
| 车辆管理 | 停车场安全巡查（2分） | 没有按要求对停车场进行巡逻的，一次扣1分 |  |
| 指挥、疏导车辆进入，维护停车场及保管站的正常秩序（5分） | 没有积极指挥、疏导车辆，导致停车场秩序混乱的，一次扣3分；造成车辆财产损失的一次扣5分 |  |
| 应急管理 | 有危害医院医护人员及其他人员安全事件苗头时，接通知后5分钟未到场（5分） | 接通知后，5分钟未到场的，一次扣5分 |  |
| 行为准则 | 上岗期间必须穿着统一保安制服（2分） | 未着安保制服的，一次扣1分 |  |
| 保安制服不准与便服混穿，不同季节的保安制服统一换装（2分） | 出现所述情形的，一次扣1分 |  |
| 上岗期间不准袖手或手插衣兜、拾肩、挽臂、吃东西、听音乐、看报纸、嬉笑打闹，不准随地吐痰、乱扔废物（3分） | 出现所述情形的，一次扣1分 |  |
| 自觉遵守公共秩序和社会公德，严禁打架、斗殴赌博、酗酒、盗窃、故意破坏医院财产等行为发生（5分） | 出现所述情形的，一次扣5分 |  |
| 在工作中使用语言要简洁准确、文明规范，说话要和气，应使用“您好、请、您、对不起、谢谢、再见”等礼貌用语，不得说粗话、脏话、不礼貌语、不负责任用语。（3分） | 在岗期间，与人发生口头冲突，一次扣1分；情节严重的，一次扣3分 |  |
| 严格在规定范围内开展保安服务，不准超越职责权限。（3分） | 滥用私权的，一次扣2分；情节严重的，一次扣3分 |  |
| 接到书面投诉安保队工作（5分） | 接到书面投诉的，一次扣2分属实且情节严重的，一次扣5分 |  |
| 值班室环境 | 值班室地面卫生状况（3分） | 值班室地面出现脏、乱、差的，一次扣1分 |  |
| 个人用品、办公物品是否摆放规范整齐（3分） | 值班室物品摆放不整齐的，一次扣1分 |  |
| 在宿舍内吸烟、随地吐痰、乱扔垃圾（2分） | 出现所述情形的，一次扣1分 |  |
| 应做到统一叠放被褥、统一放置衣服、鞋，统一存放物品，保持室内整齐干净，无杂物（2分） | 不按要求整理内务的，一次扣1分 |  |
| **合计** | **100** |

说明：每月考核一次，每扣1分，从总服务费中扣减50元，直至扣完为止。

（三）水电维修服务及驾驶服务考核

1.定期检查：医院后勤保障科每月对水电设施维护情况进行抽查，党政办公室、急诊科对救护车出车效率进行抽查。

2.满意度评价：由医护人员、患者家属对服务质量进行评分，低于85分需限期整改。

3.违约处理：因服务不到位导致医院损失（如停电延误手术、救护车迟到等），按合同约定扣除服务费。

（四）建立退出机制

每月按照考核标准考核一次。意向供应商当月考核评分总分低于90分，则按照当月服务费的千分之五向医院承担违约金；如意向供应商在一年中累计三次评分低于90分时，意向供应商按照合同年总金额的5%向医院承担违约责任，医院有权提出终止服务，并解除服务合同，同时拒付当月服务费。

（五）责任追究

1.在上级或医院各项检查中发现各类预案不完整或应急处置能力差，医院有权追究相关责任，并扣除当月考核分值1-5分。

2.意向供应商配置员工到岗人数每月低于合同人数95%，并在规定的时间内未达到质量标准，医院将扣除缺岗服务费。

3.每年配合医院做好节能降耗宣传周、日常节约能源资源等宣传活动。对故意造成医院资源浪费的行为，医院有权追究其相关责任。在全院用能面积、人员和设备无变化的情况下，医院月能耗（金额）同比增长达到10%的，扣除当月考核分值2分；医院月能耗（金额）同比增长超过10%的，每增加5%，月考核分值加扣1分。

六、付款方式

医院次月25日内向意向供应商支付上月的服务费。每月服务费根据医院核实的人数和合同约定的岗位服务费计算，并根据考核结果扣减当月发生的违约金、罚金、赔偿金等费用后结算。

七、违约责任

（一）意向供应商未按照合同要求完成工作，同时未造成医院经济损失及法律责任的，处以500元/次的处罚；若造成医院经济损失及法律责任，由意向供应商承担全部经济损失及法律责任，同时医院有权终止合同。

（二）因意向供应商原因造成医院的重大损失或造成严重社会影响的，发生一次，意向供应商将按照10000元/次向医院支付违约金并承担造成的经济责任和法律责任，同时医院有权解除合同并追究意向供应商的违约责任。

（三）因意向供应商原因与其员工间的劳动纠纷造成医院物业服务工作无法正常开展的，发生一次，医院将按照10000元/次扣除服务费。

（四）因意向供应商的服务质量而产生的投诉等问题，每发生一次，意向供应商将按照1000元/次向医院支付违约金。

（五）意向供应商未按照合同要求遵守医院创文创卫等相关规定的，根据不同情节处以500-5000元/次的处罚；若造成相关法律责任的，由意向供应商承担全部经济损失及法律责任，同时医院有权终止合同。

（六）意向供应商违反现行国家法律法规，所有产生的法律责任及经济责任均由意向供应商自行承担，同时意向供应商按照10000元/次向医院支付违约金。

（七）意向供应商进场时，主要管理人员（包括项目经理、主管）应与投标文件载明的人员一致。如中标单位拟更换上述管理人员，所换人员资质条件不能低于招标文件的要求，且应向医院书面申请，并获得批准。若意向供应商在未告知医院的情况下或告知医院未获医院同意的情况下自行更换项目管理人员则视为意向供应商违约，按合同违约追究责任：即每换1人，中标单位向医院支付10万元违约金，同时医院有权解除合同。项目上所有管理人员缺岗不得超过协商时间，否则给予5000元/次处罚；如超过三十日仍未到岗，则医院有权终止合同，同时意向供应商按照合同总金额的10%向医院支付违约金。

（八）除医院要求或书面同意，意向供应商无论任何原因提前终止合同或解除合同，均视为意向供应商违约，同时意向供应商须按照医院已给付意向供应商服务费用的总费用的5%支付违约金，意向供应商应就医院由于合同提前终止所产生的一切直接损失负责。

（九）因医院原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，医院依照合同约定对意向供应商受到的损失予以赔偿或者补偿。

（十）若医院逾期支付合同款，按照合同款万分之一支付违约金/次。

（十一）意向供应商在领取中标通知书后7日内，将投标文件中响应招标文件评分标准、资格条件等所有证明材料原件交由医院审查，如原件存在提供虚假材料、与投标文件中提供的材料不符，医院有权取消其中标资格。如在规定时限内意向供应商未能递交材料原件，视为意向供应商拒绝与医院签订合同。

（说明：以上所有要求均需提供承诺函）

八、报价要求

报价为人民币报价，合同约定的岗位服务费包含但不限于以下费用:人员费用（含员工基本工资、绩效考核、社会保险费、福利费、加班费、每年4套服装费）、通讯费、差旅费、工具设备费（电焊机、切割机、清洗机、洗衣机、烘干机、洗地机、抛光机、清洁手推车、各种工具等）、耗材费（含保洁材料、生活垃圾袋、医疗垃圾袋等）、办公用品（项目用电脑、打印机、打卡机、对讲机、工具设备等）、人员培训费、管理费、开荒保洁费、前期参与设备验收调试费用、固定资产折旧费、合理利润、风险费、法定税费等与本项目相关的所有费用。

意向供应商为实施服务所需的办公家具、软件(包括计算机硬件)等由其自行提供；所提供的办公家具、材料、软件(包括计算机硬件)仍为意向供应商财产。意向供应商应负责上述设备的维修、保养，而不再向医院另行收费。

九、服务期

一年。