

# 政府采购项目采购需求

参数性质	序号	技术要求名称	技术参数与性能指标
★	1	项目服务范围及内容	<p style="color: red;">服务范围及内容：武胜县人民医院（含城东院区）的后勤保障服务外包(保洁、中央运输、安保服务、消防控制室值班值守、水安装维修维护、120 随车搬运、洗地、PVC 打蜡、大理石保养、不锈钢保养、导医服务、电梯司机、洗浆房服务、供应室清洗消毒灭菌服务、生活垃圾和医疗垃圾转运、陪检服务、物资药品运送、血液标本运送、大小便运送等后勤服务委托管理。</p>
★	2	技术参数要求	<p><b>1、保洁服务要求：</b></p> <p>（1）大厅的地面干净、干燥，无污迹、烟头、痰迹、纸屑、无积水，墙面、墙角灰尘随时清理，休息椅每天定时擦拭、消毒，保持干净无尘，天花板四壁无积尘、无蛛网，墙角及踢脚线清洁现本色，垃圾桶定时清洗、倾倒、消</p>

		<p>毒、更换垃圾袋，每日对大厅进行系统清洁最少 3 次，并不间断进行巡回保洁，随时保持清洁无污物，无死角无残余。如发现有血液和体液污染时，随时进行清洁消毒。</p> <p>(2) 住院部病房内的地面干净、干燥，无污迹、烟头、痰迹、纸屑、无积水，墙面、墙角灰尘随时清理，床单位、床头柜、储物柜、中心供氧装置等定时擦拭，保证无污垢、无异味，每日对病房内进行系统清洁最少 3 次，并不间断进行巡回保洁，随时保持清洁无污物，无死角无残余、卫生间保持干净卫生无异味。</p> <p>(3) 医疗办公区域，包括主任办公室、医生办公室、护士办公室、无菌治疗室、普通治疗室、换药室、检查室、处置间、配餐间的墙面、门窗、墙角线清洁现本色，空调、电扇、物品柜、床</p>
--	--	--

			<p>头柜、洗手池、桌椅擦拭干净，无尘无污迹，每日对办公区域进行系统清洁最少 3 次，并不间断进行巡回保洁，随时保持干净无尘、无蛛网、无污迹。</p> <p>(4) 医疗公共区域的步梯、墙面、地面、门、窗户、玻璃、扶手、墙柱，各通道上的座椅及公共辅助设施，包括洗手池、查询台、宣传栏定时擦拭干净，无积尘、无蛛网，定期擦拭消防栓及灭火器，保持无尘，随时倾倒垃圾桶并定期擦拭，清洗、消毒、更换垃圾袋，洗手池定时洗刷，每日对公共区域进行系统打扫最少 3 次，功能科、检验科、放射科、门诊楼卫生间每日最少 6 次，并不间断进行巡回保洁，随时保持干净无尘、无蛛网、污迹。</p> <p>(5) 公共区域的遮阳板及阳台要每日进行清理，台面干净无尘，无烟头，随时巡回保洁保持</p>
--	--	--	--

			<p>干燥，杜绝台面滋长青苔；院坝、道路应定期冲洗，每月不得少于一次，原则上雨后应及时冲洗地面，广场砖和地面石材应配备高压冲洗设备，随时保洁；房前屋后、屋面应定期清理，不得滋长青苔、杂草；</p> <p>(6) 医疗区域内所有卫生间随时保持卫生清洁，地面干燥，无异味，池内无大小便，卫生间内六面清洁，无污迹、尿垢，摆放“小心地滑”警示牌，铺放防滑垫等。</p> <p>(7) 住院部重点科室要高标准、严要求做好清洁服务工作，重点科室包括重症医学科、肾内科、儿科、产科、感染科及手术室要符合院感要求，每日一次对医疗区域用消毒液对病房内各项设施进行擦拭，随时保持巡回保洁，地面无污物、无积水，台面无灰尘、床单位无死角。</p>
--	--	--	---

		<p>(8) 住院部各病房及办公单位的生活垃圾和医疗垃圾必须随时清理，垃圾桶内保持干燥无污物。</p> <p>(9) 保洁人员在岗时必须穿工作服，着装干净整齐，态度端正，工作要认真有耐心，杜绝出现与患方或工作人员发生争执。</p> <p>(10) 后勤管理中心每月对院区的清洁卫生情况进行考核，物业工作人员必须服从医院、科室以及物业公司三方共同管理，医院有权根据科室要求更换保洁人员。医院每月对物业公司的卫生保洁及安保服务进行考核，每项考核均 80 分及以上为合格，不满 80 分的，在每月的物业费中扣除 0.5% 的服务费用。物业公司应加强对员工的管理，遵守医院和各项管理规定，服从医院管理，若违规违纪参照医院相关规定执行。若涉及院感或屡教不改等问</p>
--	--	---

			<p>题,经书面整改通知仍不纠正的,每一次给予以 2000 元及以上处罚,具体视情节轻重而定。</p> <p>一年内累计出现三次考核不合格的情况,采购人有权无条件与中标人终止合同</p> <p>(11) 全院医疗办公区域内的不锈钢栏杆、扶手及助残设施必须每月进行维护与保养;其他特种材质设施都应根据其特点进行维护与保养。根据有关科室特点进行规范保洁。保洁车物品齐备并有操作流程。</p> <p><b>2、安保服务要求:</b></p> <p>A:负责服务范围内的安全管理、秩序管理</p> <p>1)乙方应建立完善的管理制度、值班制度、车辆管理制度、值班巡逻制度、交接班制度、奖惩制度、警务室管理制度等相关制度。</p> <p>2)全天候 24 小时对服务各</p>
--	--	--	---

			<p>区域进行值班巡查，并有巡查记录，巡查记录必须由医院各科室当班人员签字确认。</p> <p>3) 按要求开展安检工作，严禁携带危险品、管制刀具等禁止携带物品的可疑人员进入医院，维护医院的正常医疗秩序，保障工作人员、住院病人、就医者的人身和财产的安全，保护医院的设施和设备，预防各类刑事案件和治安事件的发生，实行 24 小时值班制，发现可疑人和事及时反应并处理，如遇医闹事件要积极配合参与处理以及善后工作；如遇处理不了事件应及时报告公安机关或者 110 指挥中心。并及时报告院行政总务值班和后勤、安全管理部门。</p> <p>4) 驱离医托、游医，清理在院内兜售商品的商贩，对在服务区域内乞讨、精神异常等负责劝阻疏导，严禁宠物、禽类等带入</p>
--	--	--	--

		<p>医院。</p> <p>5) 负责医院报刊信件(物流)等收发工作及按时对公共地段路灯进行开关、注意节约水电。</p> <p>6) 门岗、保安人员上班时间必须着保卫人员工作服，不得着便装上班。</p> <p>7) 完成医院其他安保服务。</p> <p>B: 消防管理</p> <p>1) 全天候 24 小时对服务各区域进行值班巡查，全天双人 24 小时对消防控制室进行值班值守，对服务各区域进行安全巡查，时刻监管消防报警主机、视频监控系统、一键式报警系统、入侵报警系统、人脸识别等系统，每天每 2 小时开展防火巡查（主要为灭火器、消火栓、防火分隔设施是否完好，功能是否完善，以及其它有无损坏的消防设施和医院范围内火灾的发现、报警、初起火灾的救援，巡查记录必须由医院</p>
--	--	---

			<p>各科室当班人员签字确认，异常情况当即处理并上报，每月汇总后以书面形式报医院后勤管理中心、安全保卫部）。</p> <p>2)所有人员均为义务消防人员，乙方应对消防管理员进行岗前消防技能的培训，使每个消防服务员具有一定的消防业务素质。保证每年不少于四次的消防演练。</p> <p>3)消防控制室值班人员必须持中级及以上消防设施操作员证。</p> <p>C:突发事件的处置</p> <p>1)全体保安队员及消防员均为医院应急救援队员，乙方应对保安员进行岗前应急救援培训，使保安员能有效的处理突发事件。保证每年不少于两次的演练。</p> <p>2)中标后，中标供应商建立完善各项救援方案(至少包括：火警、爆炸、投毒、聚众滋事、</p>
--	--	--	--

		<p>破坏、盗窃、灾害事故、其它暴恐事件等），根据突发事件的规模、严重程度和事发时间（白天和夜晚）制定大、中、小型突发事件处置分队的组成方式或预案启动方法、处置流程，以书面的形式报甲方备案，确保各类突发事件得到快速、妥善处理，确保院内无火灾、治安、交通、刑事、暴恐等事件发生。</p> <p>3)按编制的突发事件处置流程，定期进行培训演练，所有保安员必须熟悉和掌握。</p> <p>(4) 各类纠纷调节工作</p> <p>(5) 安全咨询</p> <p>以上保卫人员以及消防值班人员严格工作要求，如职工、患者投诉工作不到位、违反工作要求、脱岗等情况，经过医院或者医院后勤管理人员给予提出不予纠正的，发生一次，直接从当月医院支付工资金额中扣减 1%；严</p>
--	--	---

禁与患者或患者家属发生吵架、打架等事件，如发现将直接从当月医院支付工资金额中扣减 1%，并责令中标单位予以辞退。

**3、陪检服务、中央运输服务要求：**

(1) 负责安全护送病人做各项检查；帮助“三无”病人办理入院，护送转科病人（含会诊病人），协助咨询台护送病人。

(2) 送各种检查、会诊单时要仔细核对，避免漏送、送错现象发生。

(3) 协助完成医院一切指令性任务的各项配送工作。

(4) 24 小时值班（包括白天、晚上、节假日等陪检工作），夜间接到任务送标本、陪检等及时完成，工作不能拖沓，敷衍塞责。

(5) 送出院病人手续到结账处及瓶装氧气的配送。

			<p>(6) 送住院病人化验单、大小便、血液等各类标本到检查科室，送会诊单、处方及修理单要及时无误，不能出现漏送、丢失、送错等现象发生。</p> <p>(7) 中央运输工作人员在岗时要统一着装并佩戴工作牌，态度温和，有耐心，责任心，杜绝出现与病人或工作人员发生争执的现象，并不能私自收受患方财物和提供其他有偿服务。</p> <p>(8) 后勤管理中心每月对中央运输工作进行满意度调查，得分 80 分为合格，不满 80 分的，在每月的物业款项中扣除 0.5% 的服务费用。日常检查发现问题或接到投诉按照医院相关规定执行</p> <p><b>4、医疗垃圾服务要求：</b></p> <p>(1) 对医疗垃圾处置间的管理要严格按照 1.《医疗废物管理条例》</p>
--	--	--	---

		<p>2. 《医疗卫生机构医疗废物管理办法》</p> <p>3. 《医疗废物分类目录(2021年版)》</p> <p>4. 《国家危险废物名录(2025年版)》</p> <p>5. 《医疗废物处理处置污染控制标准》(GB 39707-2020)</p> <p>6. 《医疗废物专用包装袋、容器和警示标志标准》(HJ 421-2008)</p> <p>要求进行收运。</p> <p>(2) 运送人员在运送过程中必须穿戴防护手套、口罩、工作服等防护用品。</p> <p>(3) 对医疗废物进行分类收集, 分科标志明确且包装规范。</p> <p>(4) 浸泡消毒时使用专业容器, 按照标准计量配兑消毒液。</p> <p>(5) 医疗废物暂存间在废物清运之后即刻进行消毒冲洗。</p> <p>(6) 每日按时登记医疗废物</p>
--	--	--

			<p>入库记录，对收集的医疗废物进行登记，包括医疗废物的种类、重量或数量、交接时间等项目，经办人与交接人同时签字，登记记录应保存三年。</p> <p>(7) 医疗废物进行移交时应严格执行危险废物转移联单制度，认真填写医疗废物转移联单，确保医疗废物入库台账与转移联单填写的重量或数量相符。</p> <p>(8) 接到科室电话收集垃圾，必须及时清运，不许拖沓、推诿。</p> <p>(9) 垃圾袋禁止重复使用，发现一次扣罚 100 元。</p> <p><b>5、水安装维修维护岗位要求</b></p> <p>(1) 按时上下班，无旷工、迟到、早退；</p> <p>(2) 着装整齐、统一、整洁、佩牌上岗；</p> <p>(3) 服从受理中心调度指</p>
--	--	--	---

			<p>挥，听从安排；</p> <p>(4) 搞好内部团结，不拉帮结派；</p> <p>(5) 进入服务作业区域，首先注意礼貌并保证施工前后的作业范围整洁；</p> <p>(6) 在服务区域内，不得借用职务之便打私人电话；不得随意翻动物品；不打探私事；不接受服务方发生争执；工作完毕，现场清理干净、彻底；</p> <p>(7) 牢记维修调度通知，做到准确、及时赶到现场；</p> <p>(8) 如实填报各项记录，字迹清楚、工整、不乱涂乱改，各项记录完整、齐全；</p> <p>(9) 请被服务科室填写满意度表并签名，及时将结果反馈至有关人员处；</p> <p>(10) 派工单交负责人并报告维修情况；</p> <p>(11) 维修质量达到公司内</p>
--	--	--	---

		<p>控指标（保质期半年）；</p> <p>（12）维修合格率达 95%以上；</p> <p>（13）维修及时率：在接到报修电话后急修 10 分钟内，一般维修 20 分钟内赶到现场；</p> <p>（14）维修服务质量：在更新配件后，返修率在二个月内不得超过 5%；</p> <p>（15）维修满意率 95%以上；</p> <p>（16）客户投诉率不超过 5%；</p> <p>（17）熟知各处管道阀门走向、布局；</p> <p>（18）熟知维修人员工作程序、纪律措施、质量要求、服务规范；</p> <p>（19）熟练掌握工作技能，熟知安全操作规范；</p> <p>（20）熟知检修规程，爱护工具、仪器、设备，并定期保养、维护。</p> <p><b>6、PVC 橡胶地板专业维护保</b></p>
--	--	--

			<p><b>养要求包括</b></p> <p>(1) 彻底清洗、打蜡（每季度一次）；</p> <p>(2) 刷洗补蜡（每月1次）；</p> <p>(3) 高速抛光（每月1次）；</p> <p>(4) 喷磨抛光（每月1次）。</p>
★	3	技术服务要求	<p><b>1、人员配置要求：</b>（1）参加本项目工作人员应<math>\geq 187</math>人，其中管理人员人数<math>\geq 6</math>人，人员岗位须相对固定，项目经理具有全日制大专及以上学历。</p> <p>（2）投标人须针对医院现状及服务要求，根据本公司自身业务能力拟定配备工作人员，合同签订、支付服务费时向招标人提供人员配备清单，每月替换人员数量须<math>\leq</math>合同约定人数的5%，支付服务费时，须提供由服务科室负责人签字确认的人员清单。</p> <p>（3）管理人员变更必须征得甲方主管部门签字同意，员工更换需征得所在科室负责人同意并</p>

			<p>书面上报院方主管部门备案。</p> <p>必须严格按照院方有关规定，保质保量完成项目规定有关工作及医院临时性工作安排。</p> <p><b>2、中标单位必须严格保质保量完成项目规定有关工作及医院临时性工作安排，并无条件接受采购人的人员调配。</b></p> <p><b>3、投标人的从业人员要求：</b></p> <p>(1)21名保安人员须持有培训合格的保安证书，年龄要求55岁以下（签订合同时需提供证书复印件和身份证复印件加盖电子章）且符合《保安服务管理条例》的要求。</p> <p>(2)消防控制室人员14名，须持有中级及以上消防设施操作员证书（投标时提供证书复印件加盖电子章）</p> <p>(3)公司内部有岗前培训机构，服务人员经过岗前培训合格才上岗。</p>
--	--	--	--

			<p>(4)中标供应商所有保洁人员上岗的时候需提供岗前培训合格证明及健康证明。</p> <p>(5)中标供应商医疗废物专职收集人员2名，须每年提供至少一次的传染病体检报告。</p> <p>5、中标人有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，并提供必须的材料。</p> <p>6、中标人在项目运作中必须定期向医院汇报工作情况，接受院方的监督及审计。</p>
★	4	其他要求	<p>1、中标人必须在合同规定的时间内接管本项目涉及的所有工作，逾期产生的一切后果由中标方承担；</p> <p>2、院方给中标方提供基本的办公室条件（办公室一间），中标人承担水电费，院方按实际用量收取，单价参照电力、供水公司当月标准，不为中标方提供员工宿舍及临时休息用房；</p>

			<p>3、中标人自行配置项目相关人员的装备（包括对讲机以及对讲机公共频道占用费及维修费用等）。中标人自行负责桌椅、电脑、网络等办公设备设施。</p> <p>4、中标人的各岗位员工要统一服装，并由中标人负责其员工工服配备和洗涤。</p> <p>5、中标人有岗前培训机构，培训内容交医院备案，医院有权增加培训内容，并提供相关培训资料，服务人员 100%经过岗前培训合格才上岗。</p> <p>6、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，以保证整个后勤服务管理系统安全、高效、有序和有计划地运转。</p> <p>7、中标人有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必需的资料。</p> <p>8、中标人必须加强对可回收</p>
--	--	--	--

			<p>垃圾的统一管理，交由有资质处置公司回收处置，严格禁止服务人员私自处理，处置收益归中标人所有。</p> <p>9、物业临时加班服务费用由中标人支付。</p> <p>10、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。</p> <p>11、医院负责提供公共区域垃圾桶，负责医疗垃圾的外运处理费，其余设施和费用均由中标方配置：包括毛巾、消毒液、垃圾袋、医疗废物袋、扫帚、拖布、清洁车、病房的垃圾篓、收纳箱、个人防护用品等其它物业服务所需耗材及工具，拖布、毛巾、洁（污）转车配置等应满足集中清洗和院感要求。</p> <p>12、应及时根据医院规模的改变（扩大）而提供同比例的保</p>
--	--	--	--

			<p>洁服务，如确实因业务发展需要增加人员，应书面报请院方同意，费用按中标金额人头费另计。</p> <p>13、有下列情况之一的医院有权终止服务合同</p> <p>(1) 乙方服务过程中发生重大安全事故：如物业公司员工偷窃外卖等违规处理医疗固废，造成不良后果的；因管理不到位造成员工死亡事故等，甲方有权中止与乙方的合同，所造成的一切后果由乙方承担法律责任和经济赔偿。</p> <p>(2) 乙方管理不到位，造成群发性事件，严重影响医院名誉的，甲方有权终止与乙方的保洁合同。</p> <p>(3) 发生重大突发应急事件，中标方要无条件服从医院的统一调配，违者甲方有权终止与乙方的合同。</p> <p>14、合同期间，如因其他各</p>
--	--	--	--

种原因对医院造成不良影响的，或由于政策原因，医院有权终止合同。

#### 15、安全作业

各类作业工序要做到以人为本，安全作业，文明作业。各类作业要统一着安全警示服装，设警示标志，保证管护作业人员及过往行人的安全。

#### 16、中标供应商应急处理

建立应急处理队伍，人数不能少于 10 人，必须由公司主要管理人员担任负责人，成员必须保持 24 小时通讯通畅，必须将成员名单、联络方式报管理部门备案。在应急处理、防灾抢险和安全突发事件中能快速处理。对于主管部门下达的指令性应急任务必须在 1 小时内到达现场进行处理。对媒体、人大代表、政协委员、群众来信、来电、来访提出的问题，必须在管理部门规定的时间

范围内完成整改，并进行书面回复。

20、项目招标人员组成最低配置表

项目招标人员  
组成最低配置  
表

楼栋	层数	科室	配置人数
1 号 楼	18 楼	神经外科	3
	17 楼	呼吸内科	3
	16 楼	心血管内科	4
	15 楼	骨科二区	3
	14 楼	普外科	3
	13 楼	肝胆外科	3
	12 楼	ICU	4
	10 楼	手术部	7
	9 楼	泌尿外科	3
	8 楼	骨科	3
	7 楼	神经内科	3
	6 楼	肾内科	4
	5 楼	儿科	3

				4楼	新生儿科	3
				3楼	妇科	2
				2楼	产科	3
				1楼	急诊科	2
				负一层	城东院区车库保洁	1
			2号楼	7楼	康复大厅、针灸理疗区	1
				6楼	康复科	2
				5楼	老年病科	3
				4楼	消化内科	3
				3楼	五官科	2
				2楼	检验科 (含8楼PCR实验室)	1
				1楼	CT、DSA、住院药房	1
			3号楼	3楼	行政办公区	1
				1楼	供应室	8
				负1楼	洗浆房	8
			4号楼	1-3楼	感染科	2
			5号楼	4-5楼	口腔科、五官、儿科等	1
				3楼	B超、胃镜、诊室	1

					等	
				2楼	门诊手术室、中药房、检验科、诊室等	2
				1楼	门诊大厅、诊室、放射科、儿科等	1
			6号楼	1-4层	门诊妇产科、体检中心	1
				5-7层	病理科、120指挥中心、皮肤美容（康复科）	1
			新院区	9楼	肿瘤科	3
				8楼	肿瘤科	3
				2楼	口腔科、医废运输	2
				1楼	门诊大厅、预防接种、皮肤美容、心理门诊等	2
				负一楼	CT、直加、DR、外围环境等	1
					院区管理人员	1
			特殊用工	消防控制室	14	
				药剂科	3	
				中央运输	8	

				血液标本、大小便运送	5
				保安	21
				导医	6
				外环境	3
				医疗废物专职收集人员	2
				生活垃圾	2
				疏通下水、不锈钢保养	1
				电梯工	2
				打蜡保洁、中晚保洁	2
				120转运工人	4
				学生宿舍、19楼学术厅、培训中心、书吧、预防接种门诊等	1
				管理人员	5
				合计	187
			<p>注：（1）以上配置为强制性最低配置，不允许低于本配置，投标人应依据招标人提供的各楼栋建筑面积、现场踏勘情况及医院实际工作需求，自主深化、科学合理配置人员，最终以投标人</p>		

配置数量为准；投标人配置数量不得低于本文件载明的基准配置标准，确保完全满足招标人日常运营及实际工作需求。投标人可根据项目服务特点、管理需要及服务标准，另行增配其他岗位及人员，相关费用均包含在投标报价中。

(2) 我院停车场已由现有智慧停车管理有限公司进行管理，并配备安保人员 16；我院已有安保人员 3 员；中标公司需积极配合现有人员开展安保工作

(3)：医院用房面积

楼号	面积（平方米）	地下
1 号楼 （医技楼）	40358.6	9054.4 平方米
2 号楼 （原外科大楼）	13430	
3 号楼 （原内科大楼）	2989.3	
4 号楼 （原	2500	

			内 三 科楼)		
			5 号楼 ( 门 诊部)	5218.49	
			6 号楼 ( 门 诊 综 合楼)	3297	
			小计	67793.39	
			其他辅助用房		
			垃 圾 站	18.24	
			污 水 处理	182.4	
			配 电 房	89.46	
			发 电 房	25	
			食堂	320.4	
			中 药 房、大 数 据 中心	320.4	
			预 防 接 种 门诊	525.4	
			书吧、 职 工 食堂	730	
			上 东 街 学 生 宿 舍	912	
			小计	3123.3	
			城 东 院 区 一 期 物 业 服 务 面积	50000	
			小计	50000	
			合计	120916.69	

★	5	其他服务响应要求及满意度考核表	<p style="text-align: center;"><b>1、服务响应要求：</b></p> <p>(1) 本项目中标金额实行总价包干制。包干范围包含：各类作业人员工资（含工作日加班工资、法定节假日及休息日加班工资）、春节慰问费用、防暑降温药品费、高温津贴、作业人员工具购置费、劳动保护用品费、工具及设施设备维修维护费、消毒药品费、低值易耗品更换与维修费、管道疏通费、工作服购置及洗涤费、公厕日常维修维护费、人员安全保障相关费用、企业管理费、利润、税金及合同明示所有责任、义务和风险。除本合同约定费用外，采购人不再另行支付任何其他费用。</p> <p>1. 服务期限：自合同签订之日起1095日。</p> <p>2. 各类考核细则及满意度调查表</p>
---	---	-----------------	---

## 保洁考核细则

### 卫生保洁

保洁工作主要检查考核服务水平、保洁质量、操作规程、内部管理等，考核采用百分制（100分），≥80分视为合格

考核标准	分值	评分标准	扣分原因	得分
------	----	------	------	----

#### （一）服务水平（10分）

1、在规定时间内全体保洁人员着装统一，按切实可行的计划流程进行保洁。	5	未按规定着装，一次扣0.5分		
------------------------------------	---	----------------	--	--

2、保洁工作有计划流程，保洁设备、工具、用品、药剂齐全。公司根据医院工作性质制定工作流程	5	院方人员检查发现或保洁员反映设备不足一次扣0.5分，未制定工作流程扣1分，未按流程工作一次扣0.5分		
--	---	--	--	--

#### （二）保洁质量（70分）

1、地面、走廊、过道、楼梯、阳台	6	该区域有烟蒂、纸屑、		
------------------	---	------------	--	--

			整洁、无脏杂物、无污迹；楼内大厅整洁、光亮、无浮尘、无水迹、无污迹。		有呕吐物等脏物，20分钟内无人打扫，一次扣0.5分		
			2、门窗、窗台干净、整洁、无灰尘、无污迹；各玻璃幕、玻璃间格、各种柱身、扶手、栏杆（含木质、金属、不锈钢）、内玻璃窗、镜面等明净、光亮、无积尘、无污迹、无斑点、金属、不锈钢按规定时间上保护剂。	5	有明显灰尘、污物、脏物，一次扣0.5分		
			3、各种室内装饰物、墙上装饰物和各类设施表面（如灯饰、警铃、监视器、火灾报警控制器、风口、	4	有明显灰尘、污物、蜘蛛等脏物，一次扣0.5分		

			安全指示灯、开关盒、消防栓箱、各种告示牌、指示牌等)干净、无灰尘、无污迹、无蜘蛛网				
			4、病房地面、床、柜、电视等各类家具、用品干净整洁、无尘、无水；垃圾篮清倒及时，外表干净、无积垢、无臭味；病房门把每日进行消毒	7	床等生活用品有灰尘、地面积水20分钟内无人打扫，垃圾桶配置不足，垃圾桶未按规定时间清洁并积垢，一次扣0.5分		
			5、诊室、检查室、办公室、会议室的办公家具、桌椅等整洁、无浮尘、无污迹、消毒到位，纸篓清倒、抹净及时，办公、会	6	办公家具等有灰尘、纸篓未及时清倒一次扣0.5分		

			议用具、用品和各种设施表面干净、无灰尘、无污迹				
			6、卫生间大小便池、坐便器、拖把池等内外光洁，无污垢、无积尘、无臭味；洗手盆、镜台、镜面内外光洁，无污迹、无脏杂物、无积水、无积尘、无蜘蛛网；门窗、窗台、内玻璃、天花板、隔板、照明灯具、开关盒、开水器、卷纸盒等干净、无灰尘、无污迹、厕纸篓、垃圾桶无陈积物、无臭味、外表干净。地漏畅通。	8	卫生间未及时冲洗、有异味、有污垢、大小便池不光洁、洗手盆等有灰尘、洗漱间地面有积水、有污垢、洗手池有剩菜剩饭等，地漏堵塞等，每样一次扣0.2分		
			7、电梯墙面、地面、	5	电梯面积		

			<p>门框、电梯指标牌表面干净，无油迹、无灰尘、无杂物；电梯内墙、地面、门、天花板、通风口、监视器、照明灯具、指示板等表面干净、无积尘、无污迹、无脏杂物；电梯厢壁、电梯门、框按规定时间上保护剂；电梯按钮每日进行消毒。</p>		<p>有烟蒂、纸屑、有脚印、灰尘，电梯轿厢有灰尘、污迹，未按规定时间上保护剂、地毯每天未更换，一样一次扣0.2分</p>		
			<p>8、室外场地、道路干净、无脏物、无垃圾、无沙土；绿化带无烟蒂、纸屑等；各类设施、各种宣传栏（牌）、告示牌、指示牌表面无积尘、无污</p>	5	<p>室外道路有纸屑、烟蒂、呕吐等脏物，并且15分钟内未清扫，设施、各种宣传栏(牌)告示牌、指</p>		

			迹、无蜘蛛网。		示牌表面有积尘、有污迹、有蜘蛛网，一样一次扣0.2分		
			9、车库整洁。无脏杂物、无积尘、无蜘蛛网；各类设施、各种标志牌表面无积尘、无污迹；天台无杂物、无垃圾、地漏畅通。	4	车库不整洁、有脏物、有积尘蜘蛛网，标牌有积尘、污迹；排水沟堵塞，雨棚有杂物、垃圾，一样一次扣0.2分		
			10、吊顶、天窗、外墙、外玻璃按计划清洗并达到要求；镜面砖按规定时间处理保养，达到整洁光亮；地板按规定时间打蜡保养，达到整洁光亮并起到保护作用。	5	地面未在规定时间内进行打蜡一次扣0.5分		

			11、医疗废物、生活垃圾分类	7	医疗废物、生活垃圾未分类一次扣0.5分。		
			12、定期进行消毒、消杀、药剂符合相关标准，记录完善、规范。	4	未定期进行消毒、消杀，记录不完善、不规范，一次扣0.5分		
			13、及时关闭电器、用电设备、自来水、热水阀门。	4	未及时关灯、自来水、热水阀门一次扣0.2分		
(三) 操作规程 (10分)							
			1、保洁作业操作规程规范，药剂使用正确、到位，未造成客户损失。	5	未按操作规程操作，造成客户损失，一次扣0.2分		
			2、保洁作业安全措施到位，未发生任何事故。	5	保洁作业发生事故，一次扣1分		
(四) 内部管理 (10分)							
			1、保洁人员教	5	保洁人员		

			育、培训、管理到位、未损害客户利益，未造成不良影响。		未经培训、作业中发生差错，损害客户利益，未造成不良影响，一样一次扣0.2分		
		5	2、保洁人员遵章守纪无盗窃等行为。		保洁人员不遵章守纪，有盗窃等行为，一次扣1分。		

**医院安保服务考核评分表**

考核周期：日常巡查 + 月度考核  
 总分值：100 分，≥80 分视为合格  
 考核说明：采取扣分制，扣完本项分值为止，考核结果直接与物业服务费挂钩

序号	考核大类	考核细分项目	标准分值	扣分标准	考核方式
1	人员配置与资质管理 (19分)	按投标承诺足额配置人员，无缺岗、顶岗、	5	擅自缺岗/空岗 1 人次扣 3 分；私自顶岗/换	日常考勤、现场巡查

					私自换岗		岗 1 人次扣 2 分	
			2		安保人员持有有效保安证、消防培训合格证上岗	5	无证上岗 1 人次扣 5 分；证件过期 1 人次扣 3 分	资质核查、现场抽查
			3		着装统一整洁、佩戴工牌，仪容规范、精神饱满	5	着装不整、未戴工牌 1 人次扣 1 分；精神萎靡、坐姿散漫 1 人次扣 1 分	现场随机检查
			4		人员变动提前书面报备，核心岗位人员	4	未报备私自换岗人员 1 人次扣 4 分；核心	人员报备记录核查

					稳定		岗位频繁变动扣 2 分	
			5	门岗值守管理 (20 分)	24 小时在岗, 无脱岗、睡岗、玩手机、闲聊等违规行为	8	脱岗 / 睡岗 1 次扣 8 分; 上班玩手机、闲聊 1 次扣 3 分	监控抽查、日常巡查
		6	严格落实人员、车辆、物资进出查验、登记制度		7	未按规定查验登记 1 次扣 2 分; 违规放行无关人员 / 车辆扣 3 分	登记台账、现场核查	
		7	文明执勤, 主动引导就诊人员,		5	与患者 / 家属发生争执、推搡、拉扯	投诉记录、现场巡查	

					无争执推诿		1次扣5分	
			8	院区 巡逻 管理 (22分)	按指定路线、频次巡逻,规范填写巡逻台账	10	未按要求巡逻1次扣5分;巡逻记录缺失、造假扣10分	巡逻台账、现场抽查
		9	及时劝阻吸烟、喧哗、躺卧等不文明行为		6	未及时劝阻,影响诊疗秩序1次扣2分	现场巡查、群众反馈	
		10	保障急救、消防通道畅通,规范疏导院区车辆		6	通道堵塞未及时疏通扣6分;车辆停放混乱扣3分	日常巡查、现场检查	
			11	消防	熟练	5	不会	现场

					与安全设施管理 (19分)	操作消防器材,熟悉消防设施分布位置		操作消防设施1人次扣5分	实操考核
			12			每日巡查消防通道、安全出口、消防设施,及时上报隐患	5	未开展日常巡查扣5分;发现隐患未上报扣3分	消防巡查台账
			13			配合医院完成消防演练、安全培训	4	拒绝配合扣4分;参与度低、敷衍应付扣2分	演练/培训签到记录
			14			消防控制室24小时专人值	3	脱岗/睡岗1次扣3分;违规	监控抽查、现场巡查

					守，无脱岗、睡岗、违规离岗		离岗（未报备）1次扣2分	
			15		负责火灾报警系统监管，及时处置报警信号、做好记录	2	报警信号未及时处置扣2分；处置后未规范填写记录扣1分	报警系统台账、现场核查
			16	<b>监控与应急处置（15分）</b>	监控室24小时专人值守，录像完整可调取、无缺失	8	值守缺位扣8分；录像丢失/无法调取扣5分	监控核查、台账检查
			17		熟练使用反恐防暴器材，突发	7	不会使用防暴器材1人次扣3	应急演练、现场考核

				事件快速响应		分；突发情况响应滞后扣4分	
18				规范处置医患纠纷、暴力滋事，及时上报并联动处置	7	处置不当扩大事态扣7分；未及时上报扣3分	事件倒查、投诉记录
19	<b>服务纪律与履职（10分）</b>			文明服务，无有效服务投诉	5	发生1起有效投诉扣5分	投诉台账、满意度调查

**4.一票否决项：**

(1) 安保人员、消防控制室人员不能妥善处置应对各类应急事件，不能胜任该岗位工作，有权要求立即进行安保人员、消防控制室人员更换；

(2) 发生重大安全事故、暴力伤医处置失职、严重违规违纪，直接判定考核不合格，有权终止合同并追究违约责任。

**保洁服务工作评估调查表**

尊敬的院方领导：

为继续做好院区保洁，加强沟通，改善保洁服务质量、加强管理，请您协助 XXX 公司 项目部完成 月保洁服务评估，在括打“√”，感谢您的支持。

科室：姓名：

**一、您对我公司卫生保洁服务水平的总体印象是：**

非常满意 10 分 ( ) 满意 9 分 ( ) 较满意 8 分 ( ) 不满意 7 分 ( ) 非常不满意 5 分 ( )

**二、您对本科室保洁服务质量：**

非常满意 10 分 ( ) 满意 9 分 ( ) 较满意 8 分 ( ) 不满意 7 分 ( ) 非常不满意 5 分 ( )

**三、您对院区公共区域卫生保洁质量：**

非常满意 10 分 ( ) 满意 9 分 ( ) 较满意 8 分 ( ) 不满意 7 分 ( ) 非常不满意 5 分 ( )

**四、您对本科室保洁员的保**

		<p><b>洁服务态度：</b></p> <p>非常满意 10 分 ( ) 满意 9 分 ( ) 较满意 8 分 ( ) 不满意 7 分 ( ) 非常不满意 5 分 ( )</p> <p><b>五、您对保洁主管下科室督查保洁工作的效果：</b></p> <p>非常满意 10 分 ( ) 满意 9 分 ( ) 较满意 8 分 ( ) 不满意 7 分 ( ) 非常不满意 5 分 ( )</p> <p><b>六、您对保洁公司的管理人员工作态度：</b></p> <p>非常满意 10 分 ( ) 满意 9 分 ( ) 较满意 8 分 ( ) 不满意 7 分 ( ) 非常不满意 5 分 ( )</p> <p>a. <b>您对保洁公司管理的总体印象：</b></p> <p>非常满意 10 分 ( ) 满意 9 分 ( ) 较满意 8 分 ( ) 不满意 7 分 ( ) 非常不满意 5 分 ( )</p> <p><b>八、您对我院保洁服务工作的建议：</b></p> <p>医院中央运输工作满</p>
--	--	---

## 意度调查表

尊敬的病患及家属朋友：

为了帮助我们加强医院运输服务管理，不断提升医院运送病人的服务度，请您对我公司 XX 医院\_\_\_\_\_项目部完成 月的服务进行评价。在你的选择处打“√”，非常感谢您的配合！

科室：姓名：

日期：

3. 工人核对您的姓名、床号等信息

非常满意 10 分 ( ) 满意 9 分 ( ) 较满意 8 分 ( ) 不满意 7 分 ( ) 非常不满意 5 分 ( )

4. 工人主动协助您上、下车

非常满意 10 分 ( ) 满意 9 分 ( ) 较满意 8 分 ( ) 不满意 7 分 ( ) 非常不满意 5 分 ( )

3.工人在下坡处提醒您安全事项

非常满意 10 分 ( ) 满意 9

			<p>分 ( ) 较满意 8 分 ( ) 不满意 7 分 ( ) 非常不满意 5 分 ( )</p> <p>5. 工人在推送时是否向您索取钱财</p> <p>否 10 分 ( ) 是 5 分 ( )</p> <p>5. 在分诊检查等候区工人是否脱岗</p> <p>非常满意 10 分 ( ) 满意 9 分 ( ) 较满意 8 分 ( ) 不满意 7 分 ( ) 非常不满意 5 分 ( )</p> <p>6. 您对工人推送的全过程是否满意</p> <p>非常满意 10 分 ( ) 满意 9 分 ( ) 较满意 8 分 ( ) 不满意 7 分 ( ) 非常不满意 5 分 ( )</p> <p>7. 您对工人的服务态度是否满意</p> <p>非常满意 10 分 ( ) 满意 9 分 ( ) 较满意 8 分 ( ) 不满意 7 分 ( ) 非常不满意 5 分 ( )</p> <p>8. 您对我院运输服务工作的</p>
--	--	--	---



非常满意 10 分 ( ) 满意 9 分 ( ) 较满意 8 分 ( ) 不满意 7 分 ( ) 非常不满意 5 分 ( )

**三、您对保洁员每天清洁家具的效果:**

非常满意 10 分 ( ) 满意 9 分 ( ) 较满意 8 分 ( ) 不满意 7 分 ( ) 非常不满意 5 分 ( )

**四、您对卫生打扫的彻底程度:**

非常满意 10 分 ( ) 满意 9 分 ( ) 较满意 8 分 ( ) 不满意 7 分 ( ) 非常不满意 5 分 ( )

**五、您对保洁员的服务态度及个人整洁程度:**

非常满意 10 分 ( ) 满意 9 分 ( ) 较满意 8 分 ( ) 不满意 7 分 ( ) 非常不满意 5 分 ( )

**六、请您对保洁情况整体打分:**

非常满意 10 分 ( ) 满意 9 分 ( ) 较满意 8 分 ( ) 不

			<p>意 7 分 ( ) 非常不满意 5 分 ( )</p> <p>七、您对我院保洁服务工作的建议:</p>
--	--	--	--