本部物业管理服务项目征求意见函

（采购需求公示）

致相关采购当事人：

 我中心受青岛市市立医院委托将对本部物业管理服务项目实施政府采购。为了保障政府采购各方当事人的合法权益及采购程序的公开、公平、公正性，现将采购人提供的采购需求原文转发（详见政府采购项目需求方案附件），广泛征求各方意见，诚请相关采购当事人依法提出采购需求书中存在的问题。我中心将提出的意见及时转交采购人，并请采购人依据相关法律法规完善采购需求。征求意见时间自2023年4月7日至2023年4月10日。

 采购当事人提出的意见函应当符合以下条件：

 1、在征求意见有效期内提出，并以加盖公章的书面原件方式送达我中心，同时将意见函电子版发送我中心邮箱。逾期送达、匿名送达以及其他不符合上述条件的意见函件我中心不予受理。

 2、对于项目整体需求不满足三个品牌产品或三家供应商的，需求中个别条款的描述具有倾向性或排斥性提出意见的，采购当事人应明确指出可能涉及的品牌或供应商。

 3、意见函件应注明联系人的联系方式。

感谢您的参与。

征求意见受理时限：三个日历天。

联系电话：66209835。

邮箱地址：qdsjicai@163.com。

 青岛市政务服务和公共资源交易中心

 2023年4月7日

附：

 项目采购需求供应商意见函

 采购人 ：

 项目采购需求，现提出意见如下：

□资质要求具有倾向性（详见附件）。

□技术需求具有倾向性（详见附件）。

 单位名称：（加盖公章）

 联系人：

联系电话：

年 月 日

附件：对 项目采购需求的详细意见

政府采购项目需求方案

采购单位：青岛市市立医院

采购代理机构：青岛市政务服务和公共资源交易中心

项目名称：本部物业管理服务

编制时间：2023年4月6日

一、项目概况及预算情况

（一）项目概况

青岛市市立医院本部院区位于市北区胶州路一号，院区总占地面积为59211.64㎡，总建筑面积为75385.8㎡，编制床位1250张。本部院区物业服务区域包括本部、皮肤病防治院和住院C区（城阳路5号，原市中医医院院址），此外，本招标项目包含普济路急救站（建筑面积166㎡）。委托物业管理的事项包括医院保洁工作、中央运送、电梯服务等。管理服务总人数不少于276人。

（二）预算情况

项目总预算1231.81万元，资金来源为自筹资金。

 二、采购标的具体情况

（一） 服务范围、内容、数量、分包及单项预算安排

 本部院区物业服务区域包括胶州路本部、安徽路皮肤病防治院和城阳路5号住院C区，此外，本招标项目包含普济路急救站（建筑面积166㎡）。委托物业管理的事项包括医院保洁工作、中央运送、电梯服务等。

物业管理服务总人数不少于276人，其中保洁岗（含垃圾清运）132人，物业运营岗22人，门卫岗18人，电梯运送服务人员岗6人，管理人员岗6人，中央运送岗76人，机动岗16人。合计不少于276个岗位。

（二）采购标的服务需求及标准要求

**1.人员具体明细：**

**保洁人员岗位设置**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **位置** | **科室/区域** | **人员设置** | **备注** |
| A楼13层 | 病理科 | 1 | 科内保洁+12、13楼梯保洁患者等候区保洁+设备保洁及看护 |
| 手术室等候区 |
| 输血科 | 1 | 科内保洁+外勤 |
| A楼12层 | 手术室 | 8 | 科内保洁+13楼办公区域+14间手术室 |
| A楼11层 | 心胸外科 | 1 | 科内保洁 |
| ICU | 1 | 科内保洁 |
| 心外监护室 | 1 | 科内保洁 |
| A楼10层 | 干保一 | 1 | 科内保洁 |
| 产二科 | 1 | 科内保洁 |
| A楼9层 | 普外一科 | 1 | 科内保洁 |
| 脊柱外科 | 1 | 科内保洁 |
| A楼8层 | 神经内科 | 1 | 科内保洁 |
| 神经外科+监护室 | 2 | 科内保洁 |
| A楼7层 | 泌尿外科 | 1 | 科内保洁 |
| 肝胆外科 | 1 | 科内保洁 |
| 五官科 | 2 | 科内保洁 |
| A楼6层 | 妇科 | 1 | 科内保洁 |
| 儿科 | 1.5 | 科内保洁+新生儿监护**（因新生儿监护消杀要求严格，本岗位设置1人，享受1.5人工资待遇）** |
| 烧伤科 | 1 | 科内保洁 |
| A楼5层 | 产一科 | 1 | 科内保洁 |
| 产科手术室 | 1 | 科内保洁+手术辅料领取 |
| A楼5层 | 普外二一病区 | 1 | 科内保洁 |
| DSA | 1 | 科内保洁 |
| A楼4层 | 骨关节外科 | 1 | 科内保洁 |
| 普外二科二病区 | 1 | 科内保洁 |
| A楼3层 | 心内一科 | 1 | 科内保洁 |
| 心内二科 | 1 | 科内保洁 |
| A楼2层 | 呼吸科一 | 1 | 科内保洁 |
| 呼吸科二 | 1 | 科内保洁 |
| 病房药房 | 1 | 科内保洁 |
| 肺功能室 | 1 | 科内保洁+外勤 |
| A楼1层 | 疼痛科 | 1 | 科内保洁 |
| 外科日间病房 | 1 | 科内保洁 |
| 备用病房 | 科内保洁 |
| A楼 | 病房楼层大厅及走廊 | 2 | A楼1-11层楼道、1-11层中厅、一楼中厅卫生间巡回保洁 |
| 门诊6楼 | 血液净化 | 2 | 科内保洁 |
| 门诊5楼 | 腔镜中心 | 1 | 科内保洁 |
| 眼科 | 1 | 科内保洁+门诊五楼厅（含设施） |
| 门诊4楼 | 耳鼻喉科/皮肤 | 1 | 科内保洁+门诊四楼厅（含设施） |
| 中医科 |
| 门诊3楼 | 内科门诊 | 1 | 科室保洁 |
| 外科 | 1 | 科内保洁+门诊三楼厅（含设施） |
| 神经内科门诊 |
| 门诊2楼 | 儿科 | 1 | 科内保洁+外楼梯 |
| 妇科（含妇科手术室） | 1 | 科内保洁+妇科手术室保洁、消毒 |
| 门诊手术室 | 1 | 科内保洁+门诊二楼厅（含设施） |
| 门诊1楼 | 急诊红区 | 3 | 科内保洁（24小时） |
| 急诊留观病房 |
| 儿保门诊 | 1 | 科室保洁 |
| 产检门诊 |
| 门诊化验室 | 1 | 科内保洁 |
| 门诊药房 | 2 | 科内保洁+辅助摆药 |
| 门诊大厅 | 门诊大厅 | 2 | 门诊一楼大厅（含设施）及卫生间，门诊至病房楼入口通道及设施、入院准备中心，工作时间：7:00-19:00 |
| 门诊楼 | 门诊公共区域 | 2 | 门诊-2~6楼楼梯、门诊楼卫生间（不含一层、负一层）文化长廊巡回保洁清理 |
| 放射楼1楼 | CT | 1 | 科内保洁+放射科之上楼梯+卫生间及设施 |
| 放射楼-1 | 放射科 |
| 放射楼-2 | 核磁共振 | 1 | 科内保洁+核磁共振之下楼梯至器械科出口+卫生间及设施 |
| 门诊-1楼 | 医保办、住院处 | 科内保洁+负一楼楼道公共区域、厅及卫生间 |
| 急诊病房2（日间2） | 1 | 科内保洁 |
| 急诊病房1（日间1） | 1 | 科内保洁 |
| 眼科手术室 | 1 | 科内保洁+手术辅料领取 |
| 门诊-2楼 | EICU | 2 | 科内保洁 |
| 神经内二科病房 | 1 | 科内保洁+中厅 |
| 超声科 | 1 | 科内保洁+中厅 |
| 普济楼 | 口腔科 | 1 | 科内保洁 |
| 体检中心 | 1 | 科内保洁 |
| 知名专家门诊楼 | 1 | 科内保洁+普济楼、安保科门前（至上海路拐角）巡回保洁 |
| 院办办公室+学术厅 | 1.5 | 科内保洁+学术厅+会议室+沃森办公室+后楼梯**（因工作量大，本岗位设置1人，享受1.5人工资待遇）** |
| 本部外围 | 制剂室 | 0 | 科内保洁**（制剂室+放疗科合并设置）** |
| 药库 | 1 | 科内保洁+摆药 |
| 供应室 | 3 | 科内保洁+洗消 |
| 腹泻门诊 | 1 | 科内保洁（开诊期间24小时） |
| 高压氧科 | 1 | 科内保洁 |
| 放疗科 | 1 | 科内保洁**（制剂室+放疗科合并设置1人）** |
| 行政办公楼 | 1 | 楼内保洁（24小时）+铁桥 |
| PCI实验室 | 1 | 保洁 |
| 发热门诊 | 3 | 保洁+外勤 |
| 静配中心 | 1 | 保洁 |
| 院区院子 | 门诊大厅前院 | 1 | 门诊厅前院 |
| 中间区域 | 2 | 放疗科门口至胶州路进口+上海路出口+药库门口巡回保洁（含院内停车场院区绿化带） |
| 病房楼后院区 | 1 | 放疗科门口至病房楼前后区域+磁共振后门道路巡回保洁（含院区绿化带） |
| B楼 | 肾内 | 1 | 科内保洁、6楼及平台、B区外走廊、电梯、蓝色通道保洁、铁消防楼梯、中转厅及设施巡回保洁**（医学美容科+药理基地合并设置岗位）** |
| 消化一 | 1 |
| 中医科 | 1 |
| 消化二 | 1 |
| 医学美容科 | 0 |
| 肝病 | 1 |
| 皮肤病院 | 光疗楼 | 1 | 科内保洁 |
| 门诊楼1-3层 | 1 |
| 院区 | 1 | 院区巡回保洁清理+医废收集、交接 |
| C楼5层 | 药理基地 | 1 | 科内保洁**（医学美容科+药理基地合并设置岗位1人）** |
| C楼4层 | 肿瘤三 | 2 | 科内保洁+楼梯+消防通道+电梯清洁消杀 |
| C楼3层 | 全科、内分泌 | 2 | 科内保洁+楼梯+消防通道+电梯清洁消杀 |
| C楼2层 | 肿瘤一科 | 2 | 科内保洁+楼梯+消防通道+电梯清洁消杀 |
| C楼1层 | 肿瘤二科 | 2 | 科内保洁+楼梯+消防通道+电梯清洁消杀 |
| C区 | 肿瘤诊疗中心 | 1 | 科内保洁 |
| 院区 | 1 | 院区保洁（含四合院）+生活垃圾清运 |
| 热疗 | 1 | 科内保洁 |
| 信义楼+综合楼 | 科内保洁 |
| 学生公寓（男） | 1 | 保洁 |
| 学生公寓（女） | 1 | 保洁 |
| 夜间保洁 | 住院A楼 | 2 | 夜间巡回保洁清理应急处置 |
| 住院B楼 | 1 | 夜间巡回保洁清理应急处置 |
| 住院C楼 | 1 | 夜间巡回保洁清理应急处置 |
| 门诊楼 | 1 | 夜间巡回保洁清理应急处置 |
| 定期循环保洁 | 院区 | 5 | 定期室内地面打蜡打磨、外玻璃清洁、纱窗清理、基建项目开荒、物资搬运、屋顶杂物清除、应急处置等随机随时服务项目 |
| 替班岗位 | 保洁 | 5 | 保洁**（不含电梯运送服务）** |
| **合计** | **132** |  |

|  |
| --- |
| **物业运营岗位设置** |
| 医疗、生活垃圾处置 | 门诊、病房、B区、C区等所有区域 | 6 | 医疗垃圾收集清运+医疗垃圾暂存处管理+生活垃圾站管理（★人员专职） |
| 投下水 | 下水管道、古力疏通 | 2 | 院区、室、内外所有下水管道、古力井疏通（24小时服务） |
| 绿化 | 院区 | 1 | 绿化及维护保养 |
| 空调、空气净化器清洗 | 院区 | 4 | 空调滤网及空气净化器1次/月；★主管科室直接管理考核 |
|
| 服务中心调度 | 院区 | 2 | ★主管科室直接管理考核 |
| 换热站值班员 | 换热站 | 4 | ★主管科室直接管理考核 |
| 集中洗消配送 | 洗涤配送 | 3 | 集中洗涤、分发、收集、配送、仓库管理员 |
| 仓库管理 |
| **合计** |  | **22** | 　 |
| **门卫岗位设置** |
| 病房门卫 | **15** | 产一、产二、儿科（新生儿监护）等病房 |
| 学生公寓（男） | 1 | 　 |
| 学生公寓（女） | 1 | 　 |
| 行政办公楼 | 1 | 　 |
| **合计** | **18** |  |
| **电梯运送服务岗位设置** |
| 电梯运送服务 | 6 | 11部电梯运送服务+夜班 |
|  |  |  |  |
| **管理人员岗位设置** |
| **项目** | **人员配置** |  | **责任分工** |
| 项目经理 | 1 | 院区总负责 | 院区总负责 |
| 项目主管 | 1 | 保洁 | 门诊楼、办公楼、普济楼 |
| 项目主管 | 1 | 保洁 | A楼 |
| 项目主管 | 1 | 保洁 | C区、皮肤病院、本部院区环境 |
| 项目主管 | 1 | 保洁 | B楼、电梯运送服务、外围科室 |
| 项目主管 | 1 | 中央运送 | 中央运送服务 |
| **合计** | **6** | 　 | 　 |
|  |  |  |  |
|  |
|  |  |  |
| **中央运送人员岗位设置** |
| **工种** | **科室/区域** | **人员设置** | **备注** |
| 外勤 | 病房楼 | 9 | 病房A楼+B楼+门诊楼（白+夜急查标本、输血、急救药品）运送 |
| 门诊楼、查体中心 | 门诊楼（白+夜） |
| 外勤 | C区 | 2 | C区（白+夜）急查标本、输血、急救药品运送 |
| 外勤 | 皮肤病院 | 1 | 皮肤病院 |
| 外勤 | 病房药房 | 3 | 病房药房送药 |
| 制剂室 | 1 | 制剂室物资发放 |
| 静配中心 | 9 | 静配药品、出院带药运送 |
| 皮肤病院药房 | 1 | 药品运送 |
| 外勤 | 供应室 | 4 | 供应室专用 |
| 外勤 | 手术室 | 2 | 手术室专用外勤 |
| 外勤 | 血液净化专用外勤 | 1 | 血液净化专用外勤+药品领取 |
| 外勤 | 检验科专用外勤 | 1 | 检验科专用外勤 |
| 外勤 | ICU、CCU  | 1 | ICU、CCU专用外勤 |
| 外勤 | DSA | 1 | 专用外勤 |
| 外勤 | 肾内科 | 1 | 血滤药品运送+B楼病人推送 |
| 外勤 | 物资办 | 3 | 物资搬运+发放（文教库1，物资办2人） |
| 外勤 | 急诊留观 | 3 | 留观病人取药、标本、取血、物资领取 |
| 担架队 | 病人推送、陪检 | 9 | 白+夜班；住院A、B、C楼病人推送、陪检 |
| 担架队 | 急诊红区病人推送 | 3 | 担架、轮椅推送及陪检服务 |
| 外勤 | 急诊EICU | 2 | 专用外勤 |
| 外勤 | 肿瘤诊疗中心 | 1 | 专用外勤 |
| 运送系统 | 调度 | 2 | 调度+轮椅租赁服务；（白+夜） |
| 担架队 | 普济路急救站 | 4 | 担架服务 |
| 司机 | 普济路急救站 | 3 | 急救车转运病人服务 |
| 机动队 | 机动服务 | 5 | 机动服务包括：病房加、撤床+送氧气（24小时服务）运送透析液、物资搬运、设备运送、应急处置（抢险、急救推送等）等随机随时服务 |
| **★主管科室直接管理** |
| **替班岗位** |  | **4** | **中央运送服务岗位替班人员** |
| **合计：76人** |

 **临时派遣岗位配置明细**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 临时派遣岗位 | 　 | 16 | 根据医院工作需要临时增设派遣岗位 |

**2.人员配备:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗 位 | 人 数 | 要 求 |
| 保洁岗位 | 132 | 详见本项目采购需求对应要求 |
| 物业运营岗位 | 22 |
| 门卫岗位 | 18 |
| 电梯运送服务岗位 | 6 |
| 管理人员岗位 | 6 |
| 中央运送人员岗位 | 76 |
| 临时派遣岗位 | 16 |
| 总计 | 276 |  |
| ★中标人须满足劳动法的规定，符合青岛市政府用工标准要求，为全部工作人员缴纳国家规定的相关社会保险，工资不得低于最新的青岛市最低工资标准。 |

**（1）投标人一经中标，项目经理不得更换，如有特殊原因需更换，须经甲方考核认可后，方可更换。**

**（2）人员基本要求：**

1）人员年龄及岗位设置要求：中标人需按照采购人要求的人员年龄结构及岗位配置要求配备本项目的所有工作人员。**(需提供承诺函，格式自拟)；**

2）工作人员身体健康，无传染病；

3）上岗时佩戴统一标志，按照需求穿戴统一制服，仪容仪表规范整齐；

4）文明工作，训练有素，语言规范，认真负责。

**（3）岗位基本服务要求**

**1）保洁岗位：**

**总体要求:**

做到医院各个区域 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，控烟。大楼内的楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、电梯厅、电梯间、卫生间、茶水间、花盆、会议室、接待室、办公区域、公共活动场所的台（地）面、明沟、墙面、门、窗、灯具、果壳箱等设施和器皿，楼宇外墙（含玻璃幕墙的外墙清洗）等所有公共部位设施，规划内的道路、园林、停车场(库)、垃圾房等所有公共场地及设施和门前三包"区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理等本部院区规划范围内环境卫生保洁。具体如下：

**公共区域日常服务内容：**地面、扶手、门窗玻璃、门及门框、玻璃幕墙及有关附体，沙发、桌子、候诊椅、各类宣传牌、橱窗及有关附体，天花板、栏杆、消防楼梯区域等，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。各类材质地面定期进行抛光、喷磨、刷洗、补蜡、全面保养打蜡。

**办公区域、会议室等特定区域保洁服务内容：**地面、自动扶梯扶手、大厅石材墙面、天花板、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁附体，灯具、音响、垃圾桶等公用设施表面，电梯及卫生间，办公室内储衣柜和桌椅表面等严格按要求做好清洁、清运及日常消杀工作，无积灰、印迹、污渍。桌面简单整理等，随时保持清洁。石材、灯具每季度进行一次清洁；确保地面、桌面、玻璃面整洁干净。白色墙面及顶面如有污渍等应及时清除。

**顶篷等边缘区域服务内容：**屋顶屋面、沟槽、地面、雨篷及边角区域，各种附体的表面清洁。

**水电和设备等设施类服务内容：**一般机器表面清洁（有特殊规定的设备除外），消防设施、空调的过滤网际外壳洗尘与保洁。

**窗/床帘服务内容：**保持窗帘表面清洁，普通窗/床帘配合医院清洗、更换进行拆装，百叶窗、卷帘等擦拭消毒。病房窗/床帘一年2次。

**不锈钢保洁服务内容：**包括所有不锈钢制品、设施、设备，除有明确规定的保洁要求外，至少每二个月用不锈钢油保养一次。哑光不锈钢表面无污渍、无灰尘；镜面不锈钢表面光亮，三米内能清晰映出人影。

**医疗/生活垃圾清运服务内容：**及时(每日至少早晚各一次,垃圾多时及时收集） 收集垃圾，符合院感要求。转运站工具摆放整齐，垃圾存量不超过三分之二且做到日产日清，定期清洗，医疗废物转运站：每次运出后，均要对地面和物体表面进行消毒，并应无积水，无蚊蝇飞舞。垃圾清运工具应保持清洁无破损，清运过程中不得产生二次污染。各类垃圾运到规定的地方，再将垃圾运到垃圾转运站，其中公共区、卫生间无堆积垃圾。

**电梯服务内容：**保持电梯轿厢内外无果壳、纸屑等杂物，无污渍、无灰尘、手印、鞋印，表面光亮可映出人影。每天对轿厢内外用油布擦拭二次，每周用不锈钢油对轿厢内外进行轻抹保养一次。每天消毒 2 次，早晚各一次（有污染时及时消毒）。

**服务范围：**

负责服务范围内环境清洁卫生。及时收集生活垃圾和医疗垃圾，并送到院内指定地点。按时（每天至少1次）巡视，每层要做到干净、整洁，无蜘蛛丝，无异味。为避免尘土飞扬，按地面清洁标准、规范方法进行处理。要求对清洁工具一用一清洗消毒，避免用手洗，机洗的要至少达到 A0=600 以防止交叉感染。为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染科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。做好大楼内 PVC 地面/橡胶以及其它各种材质地板、墙面的养护。对医院的项目管理配置专用的洗地机、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、垃圾车、洗衣机、烘干机等，专业的能至少达到 A0=600 洗衣机、烘干机等。保洁用的清洁剂、洗涤剂、地面保护材料，并符合医院院感科的要求，并且要求提供优质的产品。所使用的清洁车辆必须是先进的全方位清洁手推车，要求手推车轮子不要发出声音。报价中应包含 PVC 以及其它各材质地面的护理，包括起蜡落蜡，刷洗补蜡， 喷磨和抛光等处理，保持 PVC 地面的光亮、整洁。所使用耗材应为知名优质品牌。对环境保洁进行科学的划分，并且强调计划性。围墙内的道路、停车场和门前“三包”及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次，巡回保洁。上岗员工培训通过率 100%，培训资料可查。日常巡视如发现设施设备故障或安全隐患时须及时上报。

**2）电梯运送服务岗位：**

负责引导医用、客用梯人员分流，提高电梯运行效率，保证医疗运输顺利开展。负责专用梯的驾乘。协助处理电梯日常的安全运行管理。负责医院大型活动（会议、培训、检查、参观等）电梯服务。保障特殊用梯需求服务。

**3）中央运送服务岗位：**

服务内容和服务范围，保证24小时/天，365 天/年的连续服务；必须设置呼叫调度中心，并配备独立的专业软件，保障24小时/天，365天/年随时有人接听电话处理服务需求；为保障良好的就医环境，运送员工必须配戴对讲机；为维护医院良好形象，投标人服务员工必须配置统一制服，并保证1次/周的集中洗涤、消毒和熨烫；调度中心定期给采购人提供工作量时段分析报表、工作延迟报表等，对相关工作流程调整提供数据基础；运送所需一切工具如密闭标本箱（带锁）、小推车、对讲机等由投标人承担；运送所需一般性防护用品（如：一次性手套、口罩）由投标人承担；送各种检查申请单及会诊单要亲自发送；并由对方科室人员签收，不可请别的人员代送，以防漏送或遗失；送化验单、标本及各种检查结果单（含B超、CT、MRI 等检查结果）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；送大便标本：有些化验标本需要保温并及时送检；送小便标本：运送时要特别小心，留意不要摔破，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，标本量不够达不到检验标准；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， 并告知主管或经理，严禁用他人的血标本代替。保管好所取送的药品，特别是玻璃制品要注意不得丢失、破损。其它全院病区急需的运送工作，如夜间急取血等。搬运过程不能野蛮搬运，要注意保护仪器、设备。

**4）物业运营岗位：**

全面负责本部院区包括皮肤病防治院和住院C区的医疗垃圾收集、清运、暂存等工作；绿化的修剪、浇水等工作；下水管道和古力疏通工作；集中进行洗涤、配送、分发等工作。确保安全生产落实到位，责任落实工作到位。

**5）管理人员岗位：**

全面负责物业公司的管理和服务工作，负责人员的招聘、解聘、内部调动、培训、考核等管理工作

负责物料、工具设备的管理和调度；负责与医院沟通，协调工作

负责组织、安排、督导日常服务工作，组织实施员工的培训和考核制度并做好相关记录

定期组织召开办公会议，及时传达医院的会议精神，针对服务工作情况分析存在的问题，提出工作要求并做好会议记录

负责做好辖区内主管部门安排的物业保洁、消防、保卫、泊车等服务工作

完成医院领导交办的其他工作

**（4）工作标准**

1）区域：门诊区域等保洁工作内容。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 工 作 内 容 | 频 次 |
| 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋、锐器盒。 | 每日 2 次及以上。 |
| 2 | 区域内地面吸尘（均不可以干扫）。 | 每日 2次主以上。 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面清洁、消毒）（清洁 2 次以上，消毒在下午工作结束后消毒 1 次）。 | 每日 2 次及以上。 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭消毒。 | 每日 1 次及以上。 |
| 5 | 区域内电脑、电话、仪器（特殊仪器在医院人员指导下进行）、低处电器表面清洗或擦拭消毒；诊室内电脑桌、就诊椅、擦拭消毒。 | 每日 1 次及以上。 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗擦拭消毒。 | 每日 2 次及以上。 |
| 7 | 卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面）冲洗、擦拭消毒。 | 随时保持洁净。 |
| 8 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭消毒。 | 每日 2 次及以上 |
| 9 | 开水机、冰箱（如有）外表面清洁消毒。 | 每天 2 次及以上 |
| 10 | 门、门框、低处窗框擦拭消毒。 | 每天 1 次及以上。 |
| 11 | 玻璃及窗框擦拭消毒。 | 每周 1 次及以上。 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭消毒。 | 每周 1 次及以上。 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养。 | 每周 1 次及以上。 |
| 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭消毒。 | 每月 2 次及以上。 |
| 15 | 高处除尘。 | 每月 1 次及以上。 |
| 16 | 灯具、通风口、管道、空调、风扇、空调等高处设备擦拭消毒。 | 每月 1 次及以上。 |
| 17 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养。 | 每2 月1 次及以上 |
| 18 | 窗/床帘拆换（污染时随时拆换）。 | 半年 1~2 次及以上 |
| 19 | 平车上布类整理、更换，床上用品拆换。 | 随 时。 |
| 20 | 巡视保洁。 | 随 时。 |

2）区域：急诊区域等区域保洁工作内容内容。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 工 作 内 容 | 频 次 |
| 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋、锐器盒。 | 每日 2 次及以上。 |
| 2 | 区域内地面吸尘（均不能干扫）。 | 每日 2 次及以上。 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面清洁、消毒、）。 | 每日 2 次及以上。 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭消毒。 | 每日 2 次及以上。 |
|  |  |  |
| 5 | 区域内电话、仪器（特殊仪器在医院人员指导下进行） 低处电器表面清洗、擦拭消毒。 | 每日 2 次及以上。 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗、擦拭消毒。 | 每日 2 次及以上。 |
| 7 | 卫生间（含水龙头、洗手池、台地面、马桶、）冲洗、擦拭消毒。 | 随时保持洁净。 |
| 8 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭消毒。 | 每日 1~2 次及以上。 |
| 9 | 开水机、冰箱（如有）外表面清洁消毒（龙头）。 | 每天 1~2 次及以上 |
| 10 | 门、门框、低处窗框擦拭消毒。 | 每天 1 次及以上。 |
| 11 | 玻璃及窗框擦拭消毒。 | 每周 1 次及以上。 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭消毒。 | 每周 1 次及以上。 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养。 | 每周 1 次及以上。 |
| 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭消毒。 | 每月 2 次及以上。 |
| 15 | 高处除尘。 | 每月 1 次及以上。 |
| 16 | 灯具通风口、管道、空调、风扇、空调等高处设备擦拭消毒。 | 每月 1 次及以上。 |
| 17 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养。 | 每2月 1 次及以上。 |
| 18 | 窗/床帘拆换（污染时随时拆换）。 | 半年 1~2 次 |
| 19 | 平车上布类整理、更换，床上用品拆换；平车、轮椅擦拭消毒每天一次。 | 每周 1 次及以上。 |
| 20 | 给病人打开水。 | 每天 2 次及以上。 |
| 21 | 各类平车轮椅车轮上油、去污，保证正常运行。 | 每周 1 次及以上。 |
| 22 | 库房的整理，打扫。 | 每周 1 次及以上。 |
| 23 | 值班床被服更换。 | 每周 1 次及以上。 |
| 24 | 巡视保洁。 | 随 时。 |

3）区域：室外公共区域（清扫要避免扬尘）保洁工作内容。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 工 作 内 容 | 频 次 |
| 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋。 | 每日 2 次及以上。 |
| 2 | 区域内垃圾桶刷洗。 | 每日 1 次及以上。 |
| 3 | 明沟、暗沟月彻底清理，如有堵塞情况，及时上报。 | 每月 1 次及以上。 |
| 4 | 路灯除尘。 | 每月 2 次及以上。 |
| 7 | 外墙及外露管道（二米以下）除尘，无积灰、污渍。 | 每日清抹 1 次及以上。 |
| 8 | 屋顶及周边清扫、收集垃圾、刷洗、清洁堵塞物。 | 每日清扫，雨雪天气、台风季节重点清扫。 |
| 9 | 公共座椅保洁。 | 随时。 |
| 10 | 玻璃清洁。 | 每周 1 次及以上 |
| 11 | 监控探头除尘。 | 每半年清洗 1 次及以上。 |
| 12 | 室外绿地清扫，无垃圾、无杂物。 | 每天清洁 1 次及以上，随时清扫。 |
| 13 | 地下车库地面清扫、冲洗，无垃圾、无杂物。 | 循环保洁，每天清洁 1 次及以上。 |
| 14 | 巡逻保洁。 | 随 时。 |

4）区域：急诊室保洁消毒工作规范要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 区域 | 内容 | 消毒清洁要求 |
| 1 | 预 诊台抢 救室诊室输 液室留 观室工 作区 | 墙面（病室、走廊等）。 | 除尘、擦拭、去污、消毒。1 次/日，污染及时处理；病人转出病房墙面彻底清洁、地面干燥无水迹、无异味、无杂物。 |
| 地面。 | 每天清洁消毒 3 次，污染及时处置；病人转出病房彻底清洁。1 次/季度维护、打蜡。 |
| 仪器及吊塔。 | 使用专用消毒湿巾消毒擦拭，1 次/日， 如有污染及时处理。 |
| 床头柜、病床、天花板、橱柜、垃圾桶、橱柜。 | 每日消毒擦拭一次；垃圾袋及时更换， 并注意垃圾分类，垃圾量超过 2/3,立即进行更换。 |
| 门、门把手、门框。 | 除尘、擦拭、去污、消毒。1 次/日，污染及时处理。 |
| 窗、玻璃。 | 擦拭、去污、消毒。1 次/月，内面每周一次。 |
| 空气净化系统出、回风口 | 每周清洁消毒 2 次。 |
| 照明装置。 | 除尘、擦拭，1 次/周。 |
| 开关、面板。 | 除尘、擦拭 1 次/日。污染及时处理。 |
| 水池、水龙头。 | 擦拭、去污、打光，2 次/日，污染及时处理。不锈钢打光每周一次。 |
| 隔帘。 | 清洗、消毒 1 次/月。污染及时处理。 |
| 治疗台面、治疗车、不锈钢制。品、其他物品、设施、物品柜。 | 除尘、擦拭、去污、消毒，3 次/日；污染及时处理。 |
| 台面、地面、垃圾桶、利器盒。 | 台面每日消毒擦拭，随时保洁；地面每日清扫、湿拖 3 次，其中每日晨使用含氯消毒液 20mg/L 进行湿拖；垃圾袋及时更换，并注意垃圾分类，垃圾量超过2/3,立即进行更换；利器盒内容超过2/3,立即进行更换。每 2 小时巡视一次， 污染及时处理。不锈钢物品抛光每月一次。 |
| 桌面、办公椅、其他物品、设施。 | 每日消毒擦拭，随时保洁，电脑及其他管线干净无缠绕。 |
| 桌面、办公椅、其他物品、设施。 | 每日消毒擦拭，随时保洁，电脑及其他管线干净无缠绕。 |
| 标志牌、开关、宣传栏、消防栓、座椅。 | 墙面及地面除尘、擦拭、去污、消毒 1 次/日，污染及时处理，每周一次彻底清洁。地面湿滑时有警示标志。候诊椅洁净无尘，无胶布痕迹。 |
| 水池、微波炉、开水炉。 | 每日消毒擦拭，随时保持清洁。每日清洁 3 次（三餐后）；每周彻底清洁 1 次。 |
| 衣柜、桌面、生活用冰箱。 | 清洁、整理，每日早晚清洁整理各一次； 每周彻底清洁一次。 |
| 货架，收纳箱、输液篓、轮椅转运车。 | 冲洗、除尘、擦拭。2 次/周 彻底清洁， 污染及时处理，1 次/2 周清洗收纳箱 |
| 座椅及物品柜。 | 清洁、湿拖、去污、整理。白天每 3 小时清扫 1 次，(白天 6:30—20:30),每小时巡视 1 次,保持清洁；污染及时处理， 每周一次彻底清洁。 |
| 终末消毒内容。 | 清洁、去污、湿拖、整理。病人离开后： 清洁消毒床（床面、床垫、床扶手、床下、床腿、床轮、床关节等）；床移开后的地面吸尘、清洁、拖地；墙壁擦拭； 床旁桌擦拭；床旁车擦拭；吊塔擦拭； 水池清洁。 |

5）区域：住院病区保洁工作内容。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 工 作 内 容 | 频 次 |
| 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋（包含污物污洗间）、锐器盒 | 每日 2 次及以上 |
| 2 | 区域内地面牵尘（均不可干扫） | 每日 2 次及以上 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面清洁、消毒、） | 每日 2 次及以上 |
| 4 | 区域内家具（床栏、桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭消毒 | 每日 1 次及以上 |
| 5 | 电脑、电话、器械、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭消毒。 | 每日 2 次及以上 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭消毒。 | 每日 2 次及以上 |
| 7 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭消毒。 | 随时保持洁净 |
| 8 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭消毒。 | 每日 1~2 次及以上 |
| 9 | 床单位终末消毒。 | 随 时 |
| 10 | 开水机、冰箱外表面清洁消毒。 | 每天 1~2 次以上 |
| 11 | 门、门框、窗框、玻璃。 | 每天 1 次及以上 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭消毒。 | 每周 1 次及以上 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养。 | 每周 1 次及以上 |
| 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭消毒。 | 每周 1 次及以上 |
| 15 | 高处除尘。 | 每月 1 次及以上 |
| 16 | 灯具、音响、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗。 | 每月 1 次及以上 |
| 17 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养。 | 每 3 月 1 次及以上 |
| 18 | 石材地面的日常维护保养。 | 每 2 周 1 次及以上 |
| 19 | 巡视保洁、小手巾清洗、晾晒。 | 随 时 |
| 20 | 平车上布类整理、更换。 | 随 时 |
| 21 | 窗帘，挂帘的拆换（污染时随时拆换） | 半年 1~2 次及以上 |
| 22 | 给病人打开水。 | 每天 2 次 |
| 23 | 各类平车轮椅车轮上油、去污，保证正常运行。 | 每周 1 次及以上 |
| 24 | 库房的整理，打扫。 | 每周 1 次及以上 |
| 25 | 值班床被服更换。 | 每周 1 次及以上 |

6）区域：室内公共区域保洁工作内容。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 工 作 内 容 | 频 次 |
| 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋、锐器盒。 | 每日 2 次及以上 |
| 2 | 区域内地面扫尘并地面湿拖（进行地面消毒、清洁）。 | 每日 2 次及以上 |
| 3 | 区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭 | 每日 2 次及以上 |
| 4 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、马桶、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒 | 随时保持洁净 |
| 5 | 区域内把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭。 | 每日 1~2 次及以上 |
| 6 | 公共座椅的清洁擦拭。 | 每周 1 次及以上 |
| 7 | 玻璃清洁。 | 每周 1 次及以上 |
| 8 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养。 | 每周 1 次及以上 |
| 9 | 高处标牌、壁挂物擦拭。 | 每周 1 次及以上 |
| 10 | 高处除尘。 | 每月 1 次及以上 |
| 11 | 灯具、音响等高处设备擦洗。 | 每月 1 次及以上 |
| 12 | 各材质地面的保养。 | 每 2 月 1 次及以上 |
| 13 | 地毯、踏垫保持地毯干净、松软、无污渍斑点， 洗后无色差。 | 每日清扫，每周吸尘清洁每周局部使用清洁剂清洁，每月一次用清洁剂清洗 |
| 14 | 大厅内玻璃除尘、清洗，无尘，光亮。 | 每季度全面清尘一次及以上 |
| 15 | 巡逻保洁。 | 随 时 |

7）周重点保洁工作内容。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 工作时间 | 工 作 内 容 |
| 1 | 周一 | 清洁公共洗手间及病房内洗手间天花板、墙面、洗手盆、整容镜、喷淋杆、门、便器、地面。 |
| 2 | 周二 | 清洁走廊、护士站、候诊室、墙面。 |
| 3 | 周三 | 清洁走廊两边、各办公室、配药室门面及门框。 |
| 4 | 周四 | 清洁大厅、东西凉台各病区内玻璃门窗。 |
| 5 | 周五 | 清洁各病区内、床架、床头桌、椅子、衣柜、电视机。 |
| 6 | 周六 | 擦洗病历夹、开水车、工具车。 |
| 7 | 周日 | 清洁责任区域所有天花板（每月清洁一次）、风口每周境界一次；整理污物间、工具、值班室秩序。 |

8）中央运送服务要求及内容。

服务内容和服务范围，保证 24 小时/天，365 天/年的连续服务；必须设置呼叫调度中心，并配备独立的专业软件，保障 24 小时/天，365 天/年随时有人接听电话处理服务需求；为保障良好的就医环境，运送员工必须配戴对讲机；为维护医院良好形象，投标人服务员工必须配置统一制服，并保证 1 次/周的集中洗涤、消毒和熨烫；调度中心定期给采购人提供工作量时段分析报表、工作延迟报表等，对相关工作流程调整提供数据基础；运送所需一切工具如密闭标本箱（带锁）、小推车、对讲机等由投标人承担；运送所需一般性防护用品（如：一次性手套、口罩）由投标人承担；送各种检查申请单及会诊单要亲自发送；并由对方科室人员签收，不可请别的人员代送，以防漏送或遗失；送化验单、标本及各种检查结果单（含 B 超、CT、MRI 等检查结果）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；送大便标本：有些化验标本需要保温并及时送检；送小便标本：运送时要特别小心，留意不要摔破，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，标本量不够达不到检验标准；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， 并告知主管或经理，严禁用他人的血标本代替。保管好所取送的药品，特别是玻璃制品要注意不得丢失、破损。其它全院病区急需的运送工作，如夜间急取血等。搬运过程不能野蛮搬运，要注意保护仪器、设备。太平间工作人员必须尊重死者，轻抬轻放，禁止向死者家属索取钱、物。

服务内容：

常规收送血尿便标本、发放大小便标本盒；急送各种标本；取化验结果报告单及 CT、MRI 片子等；取血、送血(核对病区）；收送会诊单、出院结帐单、病历；收送检查预约单并预约、退费；复印病历；病人检查、化验退费（医务处-院长签字-相关科室）；送、接病人院内做各种检查(B 超,心电图,CT、MRI 等)；接、送手术病人；送资料/复印/感染报告/送物品申领单；取科室快递、报刊信件等；回收空瓶和可回收废品（纸箱、报纸等）；办公区报纸、杂志等废品回收；领办公用品（后勤库房物品的发放）； 领医疗用品（设备库房物品的发放）；协助领取福利物品；临时领医疗消耗品(棉纱,棉球,手套等)(常规供应室下送)；临时去供应室取送消毒物品；取送药车到中心药房；取病人出院带药及领针剂；协助护士班后领药(不负责核药)；临时协助护士送病人转科；领消毒液/酒精/蒸馏水/TPN 液体；设备借用、运送，及时加、拆床单元（床、床垫、床头柜、椅子等）;协助科室搬家；加、拆床；医疗、行政设备送/报修；大输液数量清点，拆包装、贴标签上架；取送有关医疗护理（允许范围内用品）；部分科室（门急诊、门诊检查科室等）进行脏、净棉织品与洗衣房交接点数。全院各区域尸体运送至太平间。

9）电梯运送服务管理内容及要求。

电梯运送服务管理的内容：负责引导医用、客用梯人员分流，提高电梯运行效率，保证医疗运输顺利开展；负责专用梯的驾乘；协助处理电梯日常的安全运行管理；负责医院大型活动（会议、培训、检查、参观等）电梯服务；保障特殊用梯需求服务。

电梯运送服务的要求：服务人员应具备电梯司机相关培训知识。建立健全各项制度及职责，如：电梯运行制度，管理制度，安全运行规定及操作流程，应急预案，电梯困人救援的安全管理，电梯管理人员、司机的职责及服务规范。相关人员熟悉并能遵照执行。文明用语、着装统一、服务规范。电梯导医要求身高 1.60 米以上，具有一定的文化基础，相貌端庄，年龄在 18-40岁之间。电梯导医必须严格遵守操作规程，遵守值班规定，按时上下班，严禁做与值班无关事。随时保证电梯轿厢、门、框的整洁，要求在上岗前做好保洁，电梯正常运行时不得停运保洁。负责电梯的巡查和故障报修工作。有人值守的电梯按要求层层报站。电梯运行时间根据采购人具体规定执行。维持乘梯人员的秩序，维护乘梯人员安全。

电梯导医行为标准：热爱本职工作，尽心尽意为医护和患者服务。严格执行供应商的各种规章制度。认真学习电梯运行知识，不断提高操作水平，熟练掌握电梯运行过程中的各环节和安全操作规程。在操作电梯的同时，不准与乘客聊天、看书等与工作无关的事情，严禁误操作运行。认真听取乘梯及乘车者的意见，及时向电梯保养人员汇报电梯运行情况；做好电梯运行记录，不准隔日或相互填写，严禁在记录本上乱写乱画；电梯及电瓶车出现故障时，及时通知维修人员进行维修。保持电梯的卫生。电梯出现故障要做到：“发呼救、报险情、保现场”。“一劝阻、二制止”。对运行时间以外的服务或不能满足乘梯及乘车者的特殊需求时，要耐心做好解释工作。电梯导医下班时要将电梯卫生清洁完毕。服务人员上班前梳理头发、长发应盘起，刘海不得超过眼眉。服务人员上班前确保鞋子干净无污物。服务人员应按规定时间更换制服，制服不可破损。服务人员姓名牌受损或丢失，应及时与主管联系更换。服务人员应确保手指甲正规修剪。服务人员可适当淡妆并使用香水。服务人员提供服务时应保持微笑。服务人员上岗前应整理仪容仪表后方可开始工作。服务人员走路时应该抬头挺胸，注意不靠墙站立。服务人员如无紧急情况不可随意跑动。

**（5）考核**

1）考核的方式

 制定考核细则（《物业服务考核标准》实行百分制考核。采购人每月、每季度对供应商履行合同情况、提供服务情况进行定期或不定期考核。考核分为日常考核和督查考核。

日常考核由采购人项目部门负责：供应商的物业服务人员在采购人的服务工作中，保洁、运送、电梯运送服务及会议接待服务的考核，由采购人物业科每月负责完成（其中属于药学部管理的物业内容由药学部每月负责完成）。上述考核中满意度考核由采购人物业科和行风办每月负责完成。

督查考核由采购人总务科牵头，医院相关部门参与，每月对全院物业服务提供及管理情况进行不少于一次的监督检查。

2）考核的结果

物业月度考核（百分制）：其中保洁、运送、电梯、会务服务考核占 90%，药学部考核占 10%。；物业考核季度考核（百分制）：每季度的第三个月份，除当月月度考核外， 采购人将结合行风办考核数据对供应商进行季度考核。季度考核数据中采购人行风办考核数据占 25%。

按照《物业服务考核标准》，经采购人每月对供应商物业进行考核后，如供应商物业服务考核结果：

总分≥85 分，不处罚；

80 分≤总分＜85 分，扣除管理费 5000 元；

75 分≤总分＜80 分，扣除管理费 10000 元；

70 分≤总分＜75 分，扣除管理费 15000 元；

65 分≤总分＜70 分，扣除管理费 20000 元；

60 分≤总分＜65 分，扣除管理费 30000 元；

得分 70 分以下为不合格。连续 3 个月总分＜70 分，采购人将有权终止合同。

3）其他考核。

岗位人员缺编处罚。供应商岗位人员缺编按以下方法扣罚：

每月供应商各工种（岗位）服务人员缺编率不得大于该工种（岗位）服务人员总数的 2%（含 2%，重点岗位从其标准）。中标供应商当月岗位缺编率大于该工种（岗位） 服务人员总数 2%的，采购人当月不予扣罚。中标供应商应于次月积极补充符合要求的物业服务人员到岗工作。如中标供应商不能于次月积极补充符合采购人要求的物业服务人员到岗工作，每缺编 1 人，采购人按供应商该工种（岗位）服务人员单位物业服务费用予以扣除。

重点岗位：血透、手术室、消毒供应室、内镜室等物业工作人员每月缺编不得超过 2人。每缺编 1 人，采购人按前款方法予以扣罚。

在缺编情况下，采购人于当月未予扣除并支付给供应商的物业服务管理费，须用于支付供应商员工加班费用。供应商不得因此克扣该部分费用，留为公司利润。

所有在采购人处工作的物业工作人员，其司职的岗位必须相对固定，不得随意转岗、流动、如果变化，供应商需提前和采购人相关部门沟通，说明缘由后方可调换。如果发现物业服务人员缺岗，应提前向供应商主管部门汇报，并向采购人相关科室和物业管理科报备。若发现供应商在采购人不知情的情况下随意调岗、轮转、变更各岗位（工作地点）的人员，以及采购人在检查过程中发现物业服务人员有缺岗、脱岗现象，每检查发现一人/次，处罚 1000 元/人次。

对供应商的投诉并经核实确认为有效投诉的，采购人扣除供应商服务费 1000 元/次。供应商若有其它违规行为，视情节轻重给予 2000-10000 元的经济处罚。

对于供应商物业服务人员出现不符合招标文件规定行为的，扣除服务费 200-500元/人次；情节严重者，扣除该物业服务人员当月劳务费用，并立即调离采购人单位。

供应商不符合招标文件要求的行为应立即予以整改，并视情节轻重给予 2000-10000 元的经济处罚。经考评为不合格，并经采购人多次沟通，供应商无法按要求整改的，采购人有权终止合同。

供应商在合同期间及服务过程中，给采购人造成损失时，采购人有权从合同款项中直接扣除。造成重大责任事故或恶劣社会影响，采购人将通过法律程序维权，采购人可无条件终止合同。

采购人对供应商每月服务质量的考核结果作为支付合同经费的依据。考核所扣费用从当月的服务费中扣除。

4）考核标准

保洁服务考核表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **范围** | **分值** | **清洁、保洁标准与要求** | **物业公司自查得分** | **医院考核得分** |
| 1 | 地面 | 楼内外地面及室内外地面 | 25 | 无烟头、 果皮、 纸屑、 污渍； 无明显浮尘、树叶、纸屑、塑料袋；地面面貌一新无杂物、积水、泥沙。 |  |  |
| 2 | 墙面 | 室内墙面 | 10 | 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 |  |  |
| 3 | 天花板 | 室内天花板室外雨蓬 | 5 | 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 |  |  |
| 4 | 踢脚 | 室内外踢脚线 | 2 | 目视无尘、无污物 |  |  |
| 5 | 玻璃 | 楼内外玻璃 | 5 | 玻璃幕墙、门、窗、镜面围栏、触摸屏透亮、无污迹、无水迹 |  |  |
| 6 | 金属器材 | 楼内外金属物件 | 7 | 金属器材表面无污迹、无灰尘、无锈斑，有金属光泽 |  |  |
| 7 | 木（塑） 质器材 | 楼内外木（塑）物件 | 8 | 木（塑）物件表面光洁，无粗糙感、无污迹，现本色 |  |  |
| 8 | 灯具 | 楼内外灯具 | 2 | 无灰尘、灯具内无昆虫，灯盖、灯柱、灯罩明亮有光泽 |  |  |
| 9 | 标识牌 | 楼内外标识牌 | 2 | 光亮、干净、无污渍 |  |  |
| 10 | 垃圾桶果皮箱 | 楼内外垃圾桶、果皮箱 | 2 | 表面光亮无污迹、油迹，无蚊蝇 、周边无积水 |  |  |
| 11 | 电梯 | 电梯轿厢四周及厢底和厢顶 | 2 | 玻璃境面光亮无污迹；不锈钢表面无灰尘、无污迹；灯具天花板无灰尘、无蜘蛛网 |  |  |
| 12 | 病房 | 病儿所在病房及其活动场所 | 18 | 清洁用抹布一床单元一张 |  |  |
| 13 | 卫生间 | 楼内卫生间 | 5 | 无异味、臭味、垃圾桶垃圾不超过一半，无积水。 |  |  |
| 14 | 大环境 | 楼外花园、花台及楼内花木 | 5 | 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。 |  |  |
| 15 | 垃圾运送 | 垃圾站 | 2 | 专人运送、交接登记清楚，每天清运两次。 |  |  |

中央运送考核表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序****号** | **服务质量标准** | **分值** | **考核办法** |
| 1 | 设立 24 小时的中央调度中心， 相关人员配置对讲机和耳机 | 10 | 未佩戴对讲机和耳机的，扣 2 分 |
| 2 | 医院负责提供中央运送用工具中标人应合理调配并负责管理与保养。 | ，10 | 未保养运送工具的，扣 2 分 |
| 3 | 要求对中央运送的数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，给招标人的决策进行支持。 | 20 | 每月检查一次数据统计，如不能提供相关数据扣 5 分 |
| 4 | 中央运送准确率 97%。 | 30 | 发生一次运送差错的，扣 2 分 |
| 5 | 中央运送及时率 97%。 | 30 | 因运送不及时导致投诉的，一次投诉扣2 分 |

三、需满足的政府采购政策

1依据财政部、工业和信息化部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，本项目面向中小企业预留情况：

□本包为面向中小企业预留份额的采购包，专门面向中小企业采购，小微企业不享受价格折扣优惠。

□本包为面向中小企业预留份额的采购包，要求供应商以联合体形式参加采购活动，且联合体中中小企业承担的部分达到一定比例，小微企业不享受价格折扣优惠。

□本包为面向中小企业预留份额的采购包，要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业，小微企业不享受价格折扣优惠。

■本包为非面向中小企业预留份额的采购包。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：物业管理

2对于非专门面向中小企业或小型、微型企业采购的项目，给予价格扣除。

2.1.对小型和微型企业提供小型和微型企业制造的货物，给予小型和微型企业（包括相互之间组成的联合体）产品10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

2.2.大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体投标，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金额30%以上的，可给予联合体3%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

2.3残疾人福利性单位和其他单位组成联合体投标，联合协议中约定，残疾人福利性单位的协议合同金额占到联合体协议合同金额30%以上的，同样按以上规定给予价格扣除。

3依据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）文件规定，残疾人福利性单位投标的须提供本单位的服务及《残疾人福利性单位声明函》并对声明函的真实性负责；残疾人福利性单位投标的视同小型、微型企业，按照本招标文件小型、微型企业的相关价格扣除标准执行。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

4监狱企业参与政府采购活动，均视同小型、微型企业，享受国家优惠政策，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局或新疆生产建设兵团出具的属于监狱企业的证明原件的扫描件，且对上述材料的真实性负责，否则不给予价格扣除。

5.按照财政部等四部委联合印发《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》〔2019〕9号、财政部发展改革委《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》财库〔2019〕19号、财政部生态环境部《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》财库〔2019〕18号的规定，属于节能、环境标志产品的，享受政府采购优先政策：

5.1采用最低评标价法评标的项目，在评审时对节能、环境标志产品分别给予一定幅度的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

5.2采用综合评分法评标的项目，对节能、环境标志产品分别给予一定幅度的加分或价格折扣。

5.3投标人必须提供经市场监管总局公布的认证机构出具的有效期内的节能产品、环境标志产品认证证书原件的电子文档。

 四、商务条件

1.服务期限

服务期限1年

2.服务地点

服务地点包括胶州路本部、安徽路皮肤病防治院、城阳路5号住院C区和普济路急救站。

★3.付款方式

自物业管理服务首日开始，在其后每月10号前支付前一个月的服务费。采购人按照约定和考核细则对中标人上月服务质量进行考核，减去考核扣除金额后支付相关费用。中标人提供正规发票，采购人支付费用。

４.服务成果验收

服务期满或阶段性完成服务成果后，采购人应对服务的成果进行详细而全面的检验。采购人有权限根据检验结果要求中标或成交供应商立即更换或者提出索赔要求。检验合格后，由采购人组成的验收小组签署验收报告，作为付款凭据之一。

５.服务保障

中标或成交供应商应提供及时周到的服务。

 注：上述要求以及标注中，带“★”条款为实质性条款，投标人必须按照采购文件的要求做出实质性响应。

 五、供应商资格要求

１.符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

２.采购公告发布之日前三年内无行贿犯罪等重大违法记录；

３.通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、信用山东(www.creditsd.gov.cn)及信用青岛（credit.qingdao.gov.cn）查询，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录名单。

４.本项目不接受联合体投标。

 六、论证意见

本项目代理机构已组织专家论证，并根据专家论证意见完善制定了本政府采购项目需求方案，论证专家：於辉、迟文斌、王秀彩，采购人代表：孙丽。

七、评分办法

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评分项目** | **分数** | **评分标准** |
| 商务部分（43） | 投标报价 | 10 |  评标基准价 C=所有有效标书投标报价(或最终价格)中的最低投标报价。 最终报价： 1、对于小型和微型企业制造的货物(服务)，给予小型和微型企业包括相互之间组成的联合体的产品 10% 的价格扣除，扣除后的价格为最终报价 2、大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体，联合体协议中约定，小微企业的协议合同金额占比 30% 以上的，给予 4%的价格扣除，扣除后的价格为最终报价 报价得分 = 评标基准价÷（投标报价或者最终价格）× 满分 |
| 企业业绩 | 15 |  1、自 2020 年 1 月 1 日起至本项目招标公告发布之日，具有医疗卫生机构物业服务同类业绩且合同服务内容包含保洁、中央运送、电梯运送服务其中两项及以上的，每有一个合同得 3 分， 最高得 15 分。 2、自2020 年 1 月 1 日起至本项目招标公告发布之日，具有医疗卫生机构物业服务业绩且合同服务内容包含保洁、中央运送、电梯运送服务其中一项的，每有一个合同得 1 分，最高得 5 分。 以上两项最高得 15 分， 同一合同不重复计分，须同时提供同一项目的中标通知书原件和合同原件的电子文档，缺一项不得分，项目完成时间以合同签订时间为准。 |
| 企业认证 | 6 |  投标人通过质量管理体系 ISO9001 认证的得 2 分；通过职业健康安全管理 ISO45001(OHSAS18001) 体系认证的得 2 分；通过环境管理体系 ISO14001 认证的得 2 分；提供认证证书原件电子文档，否则不得分。  |
| 服务保障 | 4 |  投标人承诺中标后购买公众责任险和雇主责任险，保险条款包括但不限于"中标人在从事物业管理过程中，因中标人责任造成第三方人身伤亡或财产损失，中标人负责处理及赔偿事宜"之规定。投标人须提供承诺原件（格式自拟）的电子文档的得 4 分，否则不得分。 |
| 物业服务管理软件 | 8 |  投标人拥有物业服务管理软件系统（自主开发和自购均可），该软件至少包含工作分派、追踪、统计分析等功能。投标人提供软件开发著作权证书或采购合同和发票原件的电子文档得 4 分，否则不得分。 投标人提供该管理软件在同类项目中运行的证明材料原件（格式自拟，加盖项目甲方公章）的电子文档，得 2 分。  投标人承诺能保证将该物业服务管理软件系统应用于本项目得 2 分。投标人须提供承诺（格式自拟）原件的电子文档，否则不得分。 |
| 技术部分（57分） | 响应情况 | 3 |  根据投标人投标文件对招标文件非实质性条款的响应程度，完全响应的得 3分，存在负偏离情况的本项不得分。 |
| 服务方案 | 对项目的整体统筹规划及定位 | 6 |  投标人提供对项目的整体统筹规划定位合理、物业服务需求分析、服务理念、管理的重点、服务措施、对本项目的实施优势得 6 分，上述评审因素缺一项减 1 分，直至 0 分止，全部项未提供的不得分。 |
| 对项目的人员设置 | 6 |  投标人针对本项目要求进行人员设置科学合理，有组织架构图、有详细具体的人员配置、有人员岗位职责、有工作质量标准的得 6 分，上述评审因素缺一项减1.5 分，直至 0 分止，全部项未提供的不得分。 |
| 人员培训及考核 | 6 |  投标人提供针对性的培训措施、科学的培训计划、培训内容和方法、考核机制、员工激励机制、上岗仪表行为规范的得 6 分，上述评审因素缺一项减 1 分，直至0 分止，全部项未提供的不得分。 |
| 管理服务模式，标准措施 | 6 |  投标人提供科学完善的方案总体流程、各服务模块方案、各项规章制度、实施优势的得 6 分，上述评审因素缺一项减 1.5 分，直至 0 分止，全部项未提供的不得分。 |
| 合理化建议 | 6 |  投标人在满足招标文件要求的基础上，能根据业主需求提出合理化建议、能合理展现投标人的专业管理特色和经验、节能降耗的措施的得 6 分，上述评审因素缺一项减 2 分，直至 0 分止，全部项未提供的不得分。 |
| 应急事件处理方案 | 3 |  投标人针对本项目制定了科学完备的突发问题处理预案、应急响应时间、应急保障任务的解决方案应对措施的得 3 分，上述评审因素缺一项减 1 分，直至 0 分止，全部项未提供的不得分。 |
| 组织机构及服务质量保证措施 | 6 |  投标人组织机构完善、服务质量保证措施完善的得 6 分，上述评审因素缺一项减 3 分， 直至 0 分止，全部项未提供的不得分。 |
| 工作台帐、工作信息收集制度 | 6 |  投标人建立有完整的工作台帐、有完善的工作信息收集反馈制度、有完善的档案资料建立管理制度的得 6 分，上述评审因素缺一项减 2 分，直至 0 分止，全部项未提供的不得分。 |
|  |  | 项目交接方案 | 4 |  投标人提供有和原物业服务单位的交接方案，方案科学完备得2分、详细细致得2分，否则不得分。 |
|  |  | 物资装备管理 | 5 |  投标人提供健全合理的物资装备管理措施、物资装备合理安全使用操作措施的得 5 分，上述评审因素缺一项减 2.5 分，直至 0 分止，全部项未提供的不得分。 |

八、公示时间

 本项目采购需求公示期限为3个日历天：自2023年4月7日起，至2023年4月10日止。

九、意见反馈方式

 本项目采购需求方案公示期间接受社会公众及潜在供应商的监督。请遵循客观、公正的原则，对本项目需求方案提出意见或者建议，并请于2023年4月10日16时前将书面意见反馈至我中心。我中心将提出的意见及时转交采购人，并请采购人依据相关法律法规完善采购需求。

 采购人未在规定时间内处理或者对处理意见不满意的，异议供应商可就有关问题通过采购文件提出质疑；质疑未在规定时间内得到答复或者对答复不满意的，异议供应商可以向采购人同级财政部门提出投诉。

十、项目联系方式

 1.采购单位：青岛市市立医院

 联系人：孙主任

 电话：0532-82789100

 地址：青岛市市北区胶州路一号

 2.采购代理机构：青岛市政务服务和公共资源交易中心

 联系人：倪工

 电话：66209835

 地址：福州南路27号