

郑州大学第三附属医院(河南省妇幼保健院)  
新区医院一体化物业管理服务项目

# 招标文件

采购编号：豫财招标采购-2024-302



采 购 人：郑州大学第三附属医院  
(河南省妇幼保健院)

集中采购机构：河南省公共资源交易中心

2024年5月

# 目 录

|   |    |
|---|----|
| 第一章 投标邀请 .....                          | 4  |
| 第二章 投标人须知前附表 .....                      | 7  |
| 第三章 投标人须知 .....                         | 13 |
| 一 说 明 .....                             | 13 |
| 二、招标文件 .....                            | 15 |
| 三、投标文件的编制 .....                         | 17 |
| 四、投标文件的上传 .....                         | 19 |
| 五、开标与评标 .....                           | 20 |
| 六、确定中标 .....                            | 26 |
| 七、授予合同 .....                            | 27 |
| 八、需要补充的其他内容.....                        | 28 |
| 第四章 资格证明文件格式 .....                      | 29 |
| 一、法人或者非法人组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明 .....    | 31 |
| 二、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度.....              | 32 |
| 三、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录.....               | 33 |
| 四、参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的声明 ..... | 34 |
| 五、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力.....              | 35 |
| 六、投标人须知前附表要求的其他资格证明文件.....              | 36 |
| 第五章 投标文件格式 .....                        | 37 |
| 一、投标函 .....                             | 39 |
| 二、法定代表人身份证明书.....                       | 41 |
| 三、投标报价表格 .....                          | 42 |

|  |     |
|--|-----|
| 四、综合证明文件 .....   | 45  |
| 五、符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》价格扣减条件的投标人提交..... | 47  |
| 六、投标人关联单位的说明.....  | 51  |
| 七、其他文件 .....   | 52  |
| 第六章 项目需求及技术要求 .....  | 53  |
| 第七章 评标方法和标准 .....  | 123 |
| 第八章 政府采购合同 .....   | 133 |
| 第九章 附件 .....   | 213 |

# 第一章 投标邀请

## 项目概况

郑州大学第三附属医院(河南省妇幼保健院)新区医院一体化物业管理服务项目的潜在投标人应在“河南省公共资源交易中心(<http://www.hnnggzy.net>)”网获取招标文件,并于2024年05月31日09时00分(北京时间)前递交投标文件。

## 一、项目基本情况

1. 采购编号: 豫财招标采购-2024-302
2. 项目名称: 郑州大学第三附属医院(河南省妇幼保健院)新区医院一体化物业管理服务项目
3. 采购方式: 公开招标
4. 预算金额: 23000000 元  
最高限价: 17600000 元

| 序号 | 包号               | 包名称                                 | 包预算(元)   | 包最高限价(元) |
|----|------------------|-------------------------------------|----------|----------|
| 1  | 豫政采(1)20240060-1 | 郑州大学第三附属医院(河南省妇幼保健院)新区医院一体化物业管理服务项目 | 23000000 | 17600000 |

5、采购需求(包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等)

5.1 本项目共分1个包

5.2 采购内容: 郑州大学第三附属医院(河南省妇幼保健院)新区医院一体化物业管理服务。包括环境管理、工程管理、秩序维护、

车场管理、中央运送管理、辅医管理（含病区辅医、电梯司乘、导医导诊）等。

- 5.3 服务期限：1 年
- 5.4 服务地点：采购人指定地点
- 5.5 服务质量：符合采购人及招标文件要求
- 6、合同履行期限：1 年
- 7、本项目是否接受联合体投标：否
- 8、是否接受进口产品：否
- 9、是否专门面向中小企业：否

## **二、申请人资格要求：**

- 1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定
- 2、落实政府采购政策满足的资格要求：无
- 3、本项目的特定资格要求：无

## **三、获取招标文件**

- 1. 时间：2024 年 05 月 10 日 至 2024 年 05 月 16 日，每天上午 00:00 至 12:00，下午 12:00 至 23:59（北京时间，法定节假日除外。）
- 2. 地点：“河南省公共资源交易中心（[www.hnnggzy.net](http://www.hnnggzy.net)）”网。
- 3. 方式：投标人使用 CA 数字证书登录“河南省公共资源交易中心（[www.hnnggzy.net](http://www.hnnggzy.net)）”网，并按网上提示下载投标项目所含格式（.hznzf）的招标文件及资料。
- 4. 售价：0 元

## **四、投标截止时间及地点**

- 1. 时间：2024 年 05 月 31 日 09 时 00 分（北京时间）
- 2. 地点：“河南省公共资源交易中心（[www.hnnggzy.net](http://www.hnnggzy.net)）”网。

## **五、开标时间及地点**

- 1. 时间：2024 年 05 月 31 日 09 时 00 分（北京时间）

2. 地点：河南省公共资源交易中心远程开标室(八)-1（郑州市经二路12号）。

## **六、发布公告的媒介及招标公告期限**

本次招标公告在《河南省政府采购网》《河南省公共资源交易中心网》上发布，招标公告期限为五个工作日。

## **七、其他补充事宜**

无

## **八、凡对本次招标提出询问，请按照以下方式联系**

### 1. 采购人信息

名称：郑州大学第三附属医院(河南省妇幼保健院)

地址：郑州市二七区康复前街7号

联系人：王老师

联系方式：0371-66903129

### 2. 采购代理机构信息（如有）

名称：河南省公共资源交易中心

地址：郑州市金水区经二路12号

联系人：路老师 翟老师

联系方式：0371-65915562

### 3. 项目联系方式

项目联系人：王老师

联系方式：0371-66903129

## 第二章 投标人须知前附表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，应以本表为准。

| 条款号   | 内 容  |
|-------|--|
| 1.2   | 采购项目：郑州大学第三附属医院(河南省妇幼保健院)新区医院一体化物业管理服务项目   |
| 1.3   | 采购编号：豫财招标采购-2024-302   |
| 1.4   | 采购项目简要说明：<br>预算金额： 23000000 元<br>最高限价： 17600000 元<br>采购内容：郑州大学第三附属医院(河南省妇幼保健院)新院区保洁服务，包括环境管理、工程管理、秩序维护、车场管理、中央运送管理、辅医管理（含病区辅医、电梯司乘、导医导诊）等。<br>服务期限：1年<br>服务地点：采购人指定地点<br>服务质量：符合采购人及招标文件要求 |
| 2.2   | 采购人：郑州大学第三附属医院(河南省妇幼保健院)<br>地址：郑州市二七区康复前街7号<br>联系人：王老师<br>联系方式：0371-66903129   |
| 2.3   | 集中采购机构：河南省公共资源交易中心<br>地 址：郑州市经二路12号<br>联系人：路老师 翟老师<br>联系电话：0371-65915562   |
| 2.5.1 | 是否为专门面向中小企业采购： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否  |

| 条款号   | 内 容   |
|-------|---|
| 2.5.2 | 是否允许采购进口产品： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否  |
| 4     | <p>踏勘现场：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>不组织，投标人可自行对项目现场和周围环境进行踏勘，踏勘现场所发生的费用由投标人自己承担。出现事故，责任由投标人自行承担。</p> <p><input type="checkbox"/>组织，踏勘时间：__/__/__</p> <p>踏勘集中地点：__/__/__</p>  |
| 6.3   | 联合体的其他资格要求：/  |
| 6.6   | 是否允许联合体投标： <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否   |
| 16    | <p>如投标人对多个分包进行投标，按照分包先后顺序可以中标</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>所有包 <input type="checkbox"/>一个包 <input type="checkbox"/>其他（特殊情况）</p>  |
| 17.2  | 资格审查内容：须上传到“资格审查材料”中。   |
| 18.3  | <p>（1）投标报价：完成招标文件规定的服务范围的所有费用，包括本次采购项目的所有成本、管理费、利润、税金、人员工资、加班费、服装费、工具费、培训费、消耗品、交通、工具、办公费、国家相关规定的保险费以及投标人按有关规定应在报价中考虑的费用等。</p> <p>（2）投标报价相关说明：</p> <p>①最低工资标准按《河南省人民政府关于调整河南省最低工资标准的通知》（豫政〔2023〕43号）文执行。</p> <p>②岗位人员工资、社会保险费、税金取费不得低于国家规定的最低标准。</p> <p>③若有特殊情况，请予以备注说明并提供相关证明。</p> <p>（3）本采购项目分为1个包，最高限价23000000元。投标报价超过各包最高限价的为无效投标。</p> |
| 19    | 投标货币：人民币。   |

| 条款号  | 内 容  |
|------|--|
| 20   | <p>投标人资格证明文件：</p> <p>（1）法人或者非法人组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明。</p> <p>（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计管理制度（提供投标人近三年任意一年经审计的财务报告，要求注册会计师签字并加盖会计师印章；如截止到开标时间投标人成立时间不足要求时限的，须提供其开户银行出具的资信证明等）。</p> <p>（3）具有依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（提供自 2023 年 1 月 1 日以来至少一个月的纳税证明和社保缴纳证明，依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳）。</p> <p>（4）具有履行合同所必需的设备和技术能力。</p> <p>（5）参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录声明。</p> <p>（6）其他资格要求。</p> <p>（以上要求中，如有投标人成立时限不足要求时限的，由投标人根据自身成立时间提供证明资料）</p> |
| 24.1 | <b>投标有效期：</b> 从投标截止之日起 60 日历日  |
| 26.1 | 加密电子投标文件的上传：加密电子投标文件须在投标截止时间前通过“河南省公共资源交易中心（ <a href="http://www.hnggzy.net">http://www.hnggzy.net</a> ）”电子交易平台加密上传。逾期的投标文件将无法上传。  |
| 27.1 | <b>投标截止时间：2024 年 05 月 31 日 09 时 00 分（北京时间）。</b>  |
| 30.1 | <p>开标及解密方式：“远程不见面”开标方式，投标人无需到河南省公共资源交易中心现场参加开标会议。在投标截止时间前，投标人登陆不见面开标大厅，在线准时参加开标活动并进行文件解密。未在规定时间内解密投标文件的投标人，其投标文件不予接受并退回。</p>   |

| 条款号  | 内 容   |
|------|---|
| 30.2 | 远程开标大厅网址：河南省公共资源交易中心”<br>( <a href="http://www.hnngzy.net">http://www.hnngzy.net</a> )——不见面开标大厅。  |
| 30.3 | 开标时间：2024年05月31日09时00分（北京时间）<br>开标地点：河南省公共资源交易中心远程开标室(九)-2  |
| 31.3 | <p>采购人依据以下标准对投标人的资格进行审查，有一项不符合审查标准的，该投标人资格为不合格。</p> <p>（1）法人或者非法人组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明。</p> <p>（2）良好的商业信誉和健全的财务会计管理制度符合招标文件规定（提供投标人近三年任意一年经审计的财务报告，要求注册会计师签字并加盖会计师印章；如截止到开标时间投标人成立时间不足要求时限的，须提供其开户银行出具的资信证明等）。</p> <p>（3）依法缴纳税收和依法缴纳社会保障资金的证明材料符合招标文件规定（提供自2023年1月1日以来至少一个月的纳税证明和社保缴纳证明，依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳）。</p> <p>（4）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。</p> <p>（5）参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录声明符合招标文件规定。</p> <p>（6）信用查询记录符合招标文件规定。</p> <p>（7）其他资格要求符合招标文件规定。</p> |
| 31.4 | <p><b>信用查询时间：</b></p> <p>根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）文的要求，采购人将在投标截止时间后在“信用中国”网站查询投标人“失信被执行人”和“重大税收违法案件当事人名单”，在“中国政府采购网”站查询投标人“政府采购严重违法失信行为记录名单”；投标人存在不良信用记录的，其投标文件将</p>   |

| 条款号  | 内 容  |
|------|--|
|      | <p>被作为无效投标文件。</p> <p><b>查询及记录方式：</b>采购人将查询网页打印、存档备查。投标人不良信用记录以采购人查询结果为准，采购人查询之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评审依据，投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为评审依据。</p>  |
| 32.1 | <p>评标委员会负责具体评标事务。评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为 7 人，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。</p>   |
| 36.1 | <p>中小微企业扶持</p> <p>根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）：服务（或工程）全部由符合政策要求的小型或微型企业提供的，对投标人报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。小型和微型企业的认定根据投标人提供的《中小企业声明函》（第五章 投标文件格式）进行。</p> <p><b>本采购项目所属行业：物业管理</b></p> |
| 37.1 | <p><b>评标方法：综合评分法。</b></p> <p>评标委员会对满足招标文件全部实质性要求的投标文件，按照招标文件规定的评审因素的量化指标进行评审打分，以评审得分从高到低顺序确定中标候选人。（如评审得分相同的，按投标报价由低到高顺序推荐排名；评审得分且投标报价相同的，按技术指标等优劣顺序推荐排名。）</p>  |
| 38   | <p><b>推荐中标候选人的数量：3名</b></p>  |
| 41.1 | <p>中标结果公告媒介：《河南省政府采购网》《河南省公共资源交易中心网》。</p>  |

| 条款号  | 内 容  |
|------|--|
| 44   | 数量调整范围：采购人需追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其它条款的前提下，可以与投标人签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同金额的百分之十。 |
| 48   | 招标代理费：免费。  |
| 49.2 | 投标人应在法定质疑期内针对同一采购程序环节的质疑次数：<br><input checked="" type="checkbox"/> 一次性提出         |
| 50   | 需要补充的其他内容  |
| 50.1 | 付款方式：<br>付款方法和条件：经采购人根据实际服务质量和上岗人数考核合格后，服务费用按实际使用岗位和人数的情况进行按月据实结算。               |
| 50.2 | 市场主体拨打 0371-61335566 即可咨询河南省公共资源交易中心业务的相关问题。                                     |

# 第三章 投标人须知

## 一 说明

### 1. 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于本次公开招标所述的服务。

1.2 采购项目：见“投标人须知前附表”。

1.3 采购编号：见“投标人须知前附表”。

1.4 采购项目简要说明：见“投标人须知前附表”。

### 2. 定义

2.1 政府采购监督管理部门：河南省财政厅。

2.2 采购人：是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本项目的采购人见投标人须知前附表。

2.3 集中采购机构：“投标人须知前附表”中所述的受采购人委托组织集中采购的代理机构。

2.4 集中采购：是指政府集中采购目录及限额标准规定的集中采购项目的采购活动。

2.5 合格投标人：提供资格证明材料并通过资格审查的投标人。

2.5.1 若投标人须知前附表中写明专门面向中小企业采购的，如投标人为非中小企业，其投标将被认定为投标无效。

2.5.2 若投标人须知前附表中写明允许采购进口产品，但不限制满足招标文件要求的国内产品参与采购活动，投标人应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。若投标人须知前附表中未写明允许采购进口产品，如投标人提供产品为进口产品，其投标文件将被认定为无效投标文件。

2.6 投标文件：指投标人根据招标文件提交的所有文件。

### 3. 投标费用

投标人须自行承担所有与参加投标有关的费用，无论投标的结果如

何，采购人和集中采购机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

#### **4. 踏勘现场**

4.1 “投标人须知前附表”规定组织踏勘现场的，采购人按“投标人须知前附表”规定的时间、地点组织投标人踏勘项目现场。

4.2 投标人踏勘现场发生的费用自理。

4.3 除采购人的原因外，投标人自行负责在踏勘现场中所发生的人员伤亡和财产损失。

4.4 采购人在踏勘现场中介绍的项目现场和相关的周边环境情况，供投标人在编制投标文件时参考，采购人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

#### **5. 知识产权**

所有涉及知识产权的成果，投标人必须确保采购人拥有其合法的、不受限制的无偿使用权，并免受任何侵权诉讼或索偿，否则，由此产生的一切经济损失和法律责任由投标人承担。

#### **6. 联合体投标**

6.1 除非本项目明确要求不接受联合体形式投标外，两个或两个以上投标人可以组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加投标。

6.2 以联合体形式参加投标的，联合体各方均应当符合《政府采购法》第二十二条第规定的条件，并应当向采购人提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合。

6.3 联合体中有同类资质的投标人按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级。

6.4 联合体投标的，可以由联合体中的牵头人或者共同提交投标承诺函，以牵头人名义提交投标承诺函的，对联合体各方均具有约束力。

6.5 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加

或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

6.6 是否允许联合体投标见投标人须知前附表。

## 7. 保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

## 8. 市场主体信息库

(1) 投标人应及时对入库信息进行补充、更新，若投标人提供虚假信息或未及时对入库信息进行补充、更新，由投标人承担全部责任。

(2) 投标人可将本项目评审涉及到的资质、业绩、人员、获奖、证书、纳税、社保等信息补充到其市场主体信息库中。

## 9. 采购信息的发布

与本次采购活动相关的信息，将在《河南省政府采购网》《河南省公共资源交易中心网》上及时发布。

# 二、招标文件

## 10. 招标文件的组成

10.1 招标文件共八章，构成如下：

- 第一章 投标邀请
- 第二章 投标人须知前附表
- 第三章 投标人须知
- 第四章 资格证明文件格式
- 第五章 投标文件格式
- 第六章 项目需求及技术要求
- 第七章 评标方法和标准
- 第八章 政府采购合同

10.2 招标文件中有不一致的，有澄清的部分以最终的澄清更正内容为准；未澄清的，以投标人须知前附表为准；投标须知前表不涉及的内容，以编排在后的描述为准。

10.3 投标人应认真阅读招标文件所有的事项、格式、条款和技术规范等。如投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件的实质性要求做出响应，其投标被认定为投标无效。

## 11. 招标文件的澄清与修改

11.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如有疑问，应及时向采购人或集中采购机构提出。

11.2 采购人或集中采购机构可主动地或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行澄清（更正）或修改。将以发布澄清（更正）公告的方式，澄清（更正）或修改招标文件，澄清（更正）或修改的内容作为招标文件的组成部分。澄清（更正）或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间 15 日前，在原公告发布媒体上发布变更（更正）公告（或澄清公告），不足 15 日的将顺延递交投标文件的截止时间。

11.3 招标文件的澄清（更正）或修改在交易平台上公布给投标人，但不指明澄清问题的来源。

11.4 对已发出的招标文件进行的澄清、更正或修改，澄清、更正或修改的内容将作为招标文件的组成部分。通过“河南省政府采购网”（<http://www.hngp.gov.cn/>）“河南省公共资源交易网”（[www.hnggzy.net](http://www.hnggzy.net)）网站“变更（澄清或更正）公告”和系统内部“答疑文件”告知投标人，各投标人重新下载最新的答疑、变更（澄清或更正）文件，以此编制投标文件。

11.5 《河南省公共资源交易中心》交易平台投标人信息在投标截止时间前具有保密性，投标人在投标截止时间前应当自行查看项目进展、答疑、变更（澄清或更正）通知、澄清及回复。

## **12. 投标截止时间的顺延**

为使投标人有足够的时间对招标文件的澄清或者修改部分进行研究而准备投标或因其他原因，采购人将依法决定是否顺延投标截止时间。

## **三、投标文件的编制**

### **13. 投标语言**

投标文件以及投标人所有与采购人及集中采购机构就投标来往的函电均使用中文。投标人提供的外文资料应附有相应的中文译本，并以中文译本为准。

### **14. 投标文件计量单位**

除招标文件中有特殊要求外，投标文件中所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

### **15. 投标文件的组成**

投标人应完整地按照招标文件提供的投标文件格式及要求编写投标文件。投标文件中资格审查和符合性审查涉及的事项不满足招标文件要求的，其投标将被认定为投标无效。

**16.** 招标文件中的每个分包，是项目招标不可拆分的最小投标单元。投标人必须按各包分别编制各包的投标文件，并按各包分别提交相应的文件资料，拆包投标将视为漏项或非实质性响应，将被视为无效投标。投标人可对招标文件中一个或几个分包进行投标，除投标人须知前附表中另有规定。

### **17. 投标文件编制**

17.1 投标文件应按招标文件要求的内容编制投标文件，应当对招标文件提出的实质性要求和条件做出响应。

17.2 投标人在编制投标文件时，涉及到投标前附表中要求的资格审查内容，须上传到“资格审查材料”中。

### **18. 投标报价**

所有投标均以人民币报价。投标人报价超过招标文件规定的预算金额或者分项、分包最高限价的，其投标将被认定为投标无效。

## **19. 投标货币**

除非“投标人须知前附表”另有规定，投标人提供的所有服务用人民币报价。

## **20. 投标人资格证明文件**

依据“投标人须知前附表”中的要求按“第四章”的规定提交相应的资格证明文件，作为投标文件的一部分，以证明其有资格进行投标和有能力履行合同。

## **21. 投标人商务、技术证明文件**

21.1 投标人应按招标文件要求提交证明文件，证明其投标标的符合招标文件规定。

21.2 上款所述的证明文件，可以是文字资料、图纸和数据。

## **22. 投标函**

22.1 投标人应按招标文件规定的格式和内容提交投标函。

22.2 下列任何情况发生时，按国家有关法律法规进行处理并按投标函的约定向采购人支付违约赔偿金：

(1) 投标人在招标文件规定的投标有效期内实质上修改或撤回其投标；

(2) 在投标文件中有意提供虚假材料；

(3) 中标人拒绝在中标通知书规定的时间内签订合同。

## **23. 投标保证金**

本项目投标人无需提交投标保证金。

## **24. 投标有效期**

24.1 投标文件应自招标文件规定的投标截止日起，在“投标人须知前附表”规定的时间内保持有效。投标有效期不足的将被视为无效投标。

24.2 在特殊情况下，采购人可征求投标人同意延长投标文件的有效期。这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可以拒绝这种要求，原有效期到期后其投标文件失效。同意延期的投标人将不会被要求也不允许修改其投标文件，其投标文件相应延长到新的有效期。

## **25. 投标文件形式和签署**

25.1 投标人须在投标截止时间前制作并提交加密的电子投标文件。

25.2 投标人可登录“河南省公共资源交易中心 (<http://www.hnggzy.net>)”网站查看公共服务—办事指南—新交易平台使用手册（培训资料）。

25.3 投标人在制作电子投标文件时，按格式内容要求进行电子签章（包括企业电子签章、个人电子签章）。

25.4 投标人在制作电子投标文件时，开标一览表按照格式编辑，并作为电子开标系统上传的依据。

25.5 投标文件以外的任何资料采购人和集中采购机构将拒收。

25.6 其他形式的投标文件一律不接受。

## **四、投标文件的上传**

### **26. 投标文件的上传**

26.1 加密电子投标文件的上传：见“投标人须知前附表”。

26.2 投标人在上传时认真检查上传投标文件是否完整、正确。投标人因交易中心投标系统问题无法上传电子投标文件时，请在工作时间与河南省公共资源交易中心联系，联系电话：0371-65915501。

### **27. 投标截止时间**

27.1 投标人应在“投标人须知前附表”规定的投标截止时间前上传投标文件。

27.2 采购人和集中采购机构可以按本章第12条规定，通过修改招标文件自行决定酌情延长投标截止期限。

### **28. 迟交的投标文件**

在投标截止时间后，投标人将无法上传电子投标文件。

## **29. 投标文件的修改和撤回**

29.1 在投标截止时间前，投标人可以修改或撤回已上传的投标文件。

29.2 在投标截止时间后，投标人不得修改或撤回其投标文件。

29.3 在招标文件规定的投标有效期内，投标人不得实质上修改或撤回其投标。

## **五、开标与评标**

### **30. 开标**

30.1 开标及解密方式：见“投标人须知前附表”。

30.2 不见面开标大厅网址：见“投标人须知前附表”。

30.3 开标时间和开标地点：见“投标人须知前附表”。

30.4 开标时，集中采购机构将通过网上开标系统公布投标人名称、投标价格以及其它有关内容。

### **31. 资格审查**

31.1 开标结束后，采购人对投标人的资格进行审查。

31.2 合格投标人不足3家的，不得评标。

31.3 资格审查标准见“投标人须知前附表”。

31.4 信用记录的查询方法：见“投标人须知前附表”。

### **32. 评标委员会**

32.1 评标由评标委员会负责，评标委员会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数见“投标人须知前附表”。其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。评标专家由采购人从河南省财政厅政府采购专家库中提交抽取申请，有关人员对标委员会成员名单须严格保密。

32.2 与投标人有利害关系的人员不得进入评标委员会。

### **33. 投标文件的澄清**

33.1 为了有助于对投标文件进行审查、评估和比较，评标委员会有权向投标人提出澄清，请投标人澄清其投标内容。

33.2 澄清的答复应加盖投标人公章（或企业电子签章）或由法定代表人（或其委托代理人）签字或签章（或个人电子签章）。

33.3 投标人的澄清文件是投标文件的组成部分。

33.4 投标文件的澄清不得对投标内容进行实质性修改。

#### **34. 投标文件的符合性审查**

34.1 评标委员会将审查投标文件是否实质上响应招标文件。符合性审查合格投标人不足 3 家的，项目废标。

34.2 允许修正投标文件中不构成重大偏离的、微小的、非正规的、不一致或不规则的地方。

34.3 在对投标文件进行详细评审之前，评标委员会将确定投标文件是否对招标文件的要求做出了实质性的响应，而没有重大偏离。实质性响应的投标是指投标符合招标文件的实质性条款、条件和规定且没有重大偏离和保留。重大偏离和保留是指对招标文件规定的采购需求、服务期、投标有效期、付款方式等产生重大或不可接受的偏差，或限制了集中采购机构、采购人的权利和投标人的义务的规定，而纠正这些偏离将影响到其它提交实质性响应投标的投标人的公平竞争地位。

34.4 评标委员会判断投标文件的响应性仅基于投标文件本身内容而不靠外部证据。

34.5 实质上没有响应招标文件要求的投标将被视为无效投标，投标人不得通过修正或撤消不符之处而使其投标成为实质上响应投标。

34.6 参与同一个标段（包）的投标人存在下列情形之一的，其投标（响应）文件无效：

（1）不同投标人的电子投标（响应）文件上传计算机的网卡 MAC 地址、CPU 序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；

(2) 不同投标人的投标（响应）文件由同一电子设备编制、加密或者上传；

(3) 不同投标人的投标（响应）文件由同一人送达或者分发，或者不同投标人联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的；

(4) 不同投标人的投标（响应）文件的内容存在两处以上专有细节错误一致；

(5) 其它涉嫌串通的情形。

34.7 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

(1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

(2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

(3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

(4) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

(5) 不同投标人的投标文件相互混装；

(6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

## 35. 投标的评价

35.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

(1) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

35.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

35.3 评标委员会只对已判定为实质性响应的投标文件进行评价和比较。

#### 35.4 节能环保政策

(1) 本项目若含有政府强制采购产品，投标人须选用政府强制采购节能产品。（对于强制采购的节能产品交货时必须提供节能证明材料）

(2) 强制采购的节能产品：台式计算机，便携式计算机，平板式微型计算机，激光打印机，针式打印机，制冷压缩机，空调机组，专用制冷、空调设备，镇流器，空调机，电热水器，普通照明用双端荧光灯，电视设备，液晶显示器，视频设备，便器，水嘴等品目为政府强制采购的节能产品。其他品目为政府优先采购的节能产品。

(3) 投标人所投产品如属于政府优先节能产品或环境标志产品或无线局域网产品，应提供处于有效期之内认证证书等相关证明，在评标时予以优先采购。

#### 35.5 信息安全产品要求

列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品应当按照《信息安全技术 网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求后，方可销售或者提供。如采购人所采购产品属于信息安全产品的，按照《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》，在政府采购活动中采购网络安全产品的，不需提供国家信息安全产品认证证书。

#### 35.6 正版软件的要求

投标人需承诺投报的计算机产品预装正版操作系统，投报的硬件产品内的预装软件为正版软件。

### 35.7 商品包装和快递包装要求

本文件列出商品包装和快递包装要求的，投标人可填写商品包装和快递包装承诺函，承诺商品包装符合《商品包装政府采购需求标准（试行）》，快递包装符合《快递包装政府采购需求标准（试行）》。

35.8 评标委员会在评标时，根据招标文件中列出评标因素，规定量化方法，并以此作为计算评标价或综合评分的依据。

## 36. 评标价的确定

36.1 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）的规定，采购人在政府采购活动中支持中小企业发展：

（1）采购项目或采购包预留采购份额专门面向中小企业采购；

（2）未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予10%—20%的扣除，用扣除后的价格参加评审。中小企业扶持政策：见“投标人须知前附表”。

（3）中小企业划分标准见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。中标人享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）规定的中小企业扶持政策的，随中标结果公开中标人的《中小企业声明函》。投标人提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

（4）监狱企业视同小型、微型企业，投标人应提供省级及以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企

业的证明文件。

(5) 残疾人福利性单位视同小型、微型企业，残疾人福利性单位须符合《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）要求，提供《残疾人福利性单位声明函》，提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。中标人为残疾人福利性单位的，随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

36.2 评标价不作为中标价和合同签约价，中标价和合同签约价仍以其投标文件中的报价为准。

### 37. 评标结果

37.1 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评审，综合比较与评价。

37.2 投标人的评审得分为所有评委评审得分的算术平均值，评审得分取至小数点后两位（第三位四舍五入）。

### 38. 中标候选人的确定原则及标准

除非“投标人须知前附表”有特殊约定，否则评标委员会按评审后得分由高到低顺序排列。按投标人须知前附表中规定数量推荐中标候选人。

### 39. 保密及其它注意事项

39.1 评标是招标工作的重要环节，评标工作在评标委员会内独立进行。

39.2 评标委员会将遵照规定的评标方法，公正、平等地对待所有投标人。

39.3 在开标、评标期间，投标人不得向评委询问评标情况，不得进行旨在影响评标结果的活动。

39.4 为保证评标的公正性，开标后直至授予投标人合同，评委不得

与投标人私下交换意见。

39.5 在评标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人不得擅自将评标情况扩散出评标人员之外。

39.6 评标结束后，概不退还投标文件。

## **六、确定中标**

### **40. 确定中标人**

40.1 采购人应当自收到评标报告之日起5个工作日内，从评标报告提出的中标候选人中，根据评标委员会推荐排名顺序的中标候选人中，选定第一中标候选人为中标人；也可以书面授权评标委员会直接确定中标人。

40.2 采购人在收到评标报告5个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

### **41 发布中标公告及发出中标通知书**

41.1 采购人按规定确定中标人后，采购人或集中采购机构应将中标结果在“投标人须知前附表”规定的媒介上予以公告，中标结果公告期限为1个工作日。

41.2 发布中标公告同时向中标人发出中标通知书。

41.3 中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

### **42. 接受和拒绝任何或所有投标的权利**

如出现重大变故，采购任务取消情况，集中采购机构和采购人保留因此原因在授标之前任何时候接受或拒绝任何投标、以及宣布招标无效或拒绝所有投标的权利，对受影响的投标人不承担任何责任。

## 七、授予合同

### 43. 合同授予标准

除本章第 42 条、47 条的规定之外，采购人将把合同授予被确定为实质上响应招标文件要求并有履行合同能力的评审后综合得分最高的投标人。

### 44. 合同授予时更改采购服务数量的权利

采购人在授予合同时有权在“投标人须知前附表”规定的范围内，对项目需求中规定的服务的量予以调整，但不得对服务内容或其它实质性的条款和条件做任何改变。

### 45. 签订合同

45.1 采购人应当自中标通知书发出之日起 15 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

45.2 招标文件、中标人的投标文件和澄清文件等，均应作为签约的合同文本的基础。

45.3 如采购人对中标人拒签合同，依照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）等规定承担相应的违约责任。

### 46. 履约保证金

中标人按招标文件的规定向采购人提交履约保证金。采购人不得以中标人事先缴纳履约保证金作为签订合同的条件，并应在中标人履行完合同约定义务事项后及时退还。

47. 如中标人不按本章第 45 条约定签订合同，依照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）等规定承担相应

的违约责任)。采购人可在按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序,确定下一候选人为中标人,也可以重新开展政府采购活动。

#### **48. 招标代理费**

本项目是否由中标人向集中采购机构支付招标代理费,按照投标人须知前附表规定执行。

#### **49. 质疑的提出与接收**

49.1 投标人认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的,可以根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购质疑和投诉办法》的有关规定,依法向采购人或其委托的集中采购机构提出书面质疑。

49.2 质疑投标人应按照《政府采购质疑和投诉办法》的要求,在法定质疑期内以书面形式提出质疑,针对同一采购程序环节的质疑次数应符合投标人须知前附表的规定。

49.3 质疑投标人(供应商)对采购人、采购代理机构的答复不满意,或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的,可以在答复期满后15个工作日内向省级财政部门提起投诉。投诉人投诉时,请按照《政府采购质疑和投诉办法》(财政部第94号令)的要求提交相关内容及材料。

### **八、需要补充的其他内容**

50. 需要补充的其他内容:见“投标人须知前附表”。

## 第四章 资格证明文件格式

郑州大学第三附属医院(河南省妇幼保健  
院) 新区医院一体化物业管理服务项目

# 资格证明文件

采购编号：豫财招标采购-2024-302

投标人（企业电子签章）：

# 目 录

- 一、法人或者非法人组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明
- 二、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度
- 三、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录
- 四、参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的声明
- 五、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力
- 六、投标人须知前附表要求的其他资格证明文件

## 一、法人或者非法人组织的营业执照等证明文件或自然人的身份证明

说明：

1. 提供有效的营业执照等证明文件原件或复印件扫描件。
2. 投标人为自然人的，应提供身份证明的原件或复印件扫描件。
3. 联合体投标应提供联合体各方满足以上要求的证明文件。

## 二、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度

说明：

1. 提供投标人近三年任意一年经审计的财务报告，要求注册会计师签字并加盖会计师印章；如截止到开标时间投标人成立时间不足要求时限的，须提供其开户银行出具的资信证明等。

2. 如果是联合体投标，联合体各方均需提供承诺书。

### 三、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录

说明：

1. 具有依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（提供自 2023 年 1 月 1 日以来至少一个月的纳税证明和社保缴纳证明，依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳）。

2. 如果是联合体投标，联合体各方均需提供相关材料。

#### 四、参加政府采购活动前3年内~~在经营活动中~~没有重大违法记录的声明

致：（采购人名称）

我（单位/本人，以下统称我单位）自愿参加采购项目编号为豫财招标采购-2024-302的投标,并做出如下承诺：

我公司信誉良好，参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。在“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单；在“中国政府采购网”（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

我方保证上述信息的真实和准确，并愿意承担因我方就此弄虚作假所引起的一切法律后果。

特此声明！

投标人（企业电子签章）：

日期：年月日

说明：

1. 投标人应按照相关法规规定如实做出说明。
2. 按照招标文件的规定企业电子签章（自然人投标的无需盖章，需要签字）。
3. 如果是联合体投标，联合体各方均需提供上述证明。

## 五、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

### ① 履行合同所必须的主要设备、工具

| 序号 | 名称 | 数量 | 用途 | 备注 |
|----|----|----|----|----|
| 1  |    |    |    |    |
| 2  |    |    |    |    |
| 3  |    |    |    |    |
|    |    |    |    |    |

### ② 履行合同所必须的主要人员 [本表后附相关职称或职业资格证书原件或复印件扫描件 (如有)]

| 序号 | 姓名 | 身份证号 | 年龄 | 学历 | 职称或职业资格<br>(如有) | 工作职责 | 备注 |
|----|----|------|----|----|-----------------|------|----|
| 1  |    |      |    |    |                 |      |    |
| 2  |    |      |    |    |                 |      |    |
| 3  |    |      |    |    |                 |      |    |
|    |    |      |    |    |                 |      |    |

## 六、投标人须知前附表要求的其他资格证明文件

说明：1. 应提供投标人须知前附表要求的其他资格证明文件。

2. 原件或复印件扫描件上应加盖企业电子签章（自然人投标的无需盖章，需要签字）。

3. 如果是联合体投标，联合体各方需提供的满足招标文件要求的其他资格证明文件。

## 第五章投标文件格式

郑州大学第三附属医院(河南省妇幼保健院) 新区医院一体化物业管理服务项目

# 投标文件

采购编号：豫财招标采购-2024-302

投标人（企业电子签章）：

# 目 录

一、投标函

二、法定代表人身份证明书

三、投标报价表格

1. 投标主要内容汇总表

2. 费用报价及组成分析和说明

四、综合证明文件

五、符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》价格扣减条件的投标人提交

1. 《投标人企业（单位）类型声明函》

2. 《投标人监狱企业声明函》

3. 《残疾人福利性单位声明函》

六、投标人关联单位的说明

七、其他文件

## 一、投标函

致：\_\_\_\_\_（采购人名称）

我们收到了采购编号为豫财招标采购-2024-302的郑州大学第三附属医院(河南省妇幼保健院)新区医院一体化物业管理服务项目采购文件，经详细研究，我们决定参加该项目的投标活动并按要求提交投标文件。我们郑重声明以下诸点并负法律责任：

(1) 愿按照采购文件中规定的条款和要求，提供完成采购文件规定的全部工作，投标总报价为（大写）元人民币，（小写）¥：元）。

(2) 如果我们的投标文件被接受，我们将履行招标文件中规定的各项要求。

(3) 我们同意本招标文件中有关投标有效期的规定。如果中标，有效期延长至合同终止日止。

(4) 我们愿提供招标文件中要求的所有文件资料。

(5) 我们已经详细审核了全部采购文件，如有需要澄清的问题，我们同意按采购文件规定的时间向采购人提出。逾期不提，我公司同意放弃对这方面有不明及误解的权利。

(6) 我们承诺，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务及任何附属机构均无关联，非采购人的附属机构。

(7) 我公司同意提供按照采购人可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解采购人不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。

(8) 如果我们的投标文件被接受，我们将按招标文件的规定签订并严格履行合同中的责任和义务。

(9) 我公司公平竞争参加本次招标活动。杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府采购代理机构工作人员、评审专家

及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

(10) 我公司独立参加投标，未组成联合体参加投标。

(11) 除不可抗力外，我公司如果发生以下行为，将在行为发生的10个工作日内，向贵方支付本招标文件公布的最高限价的2%作为违约赔偿金。

- ①在招标文件规定的投标有效期内实质上修改或撤回投标；
- ②中标后不依法与采购人签订合同；
- ③在投标文件中提供虚假材料。

(12) (其他补充说明)。

与本投标有关的正式通讯地址：

|      |      |
|------|------|
| 地 址： | 邮 编： |
| 电 话： | 传 真： |

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

日期： 年 月 日

## 二、法定代表人身份证明书

致：\_\_\_\_\_（采购人）：

（姓名、性别、年龄、身份证号码）在我单位任（董事长、总经理等）职务，是我单位的法定代表人。

特此证明。

投标人（企业电子签章）：

详细通讯地址：

邮 政 编 码：

传 真：

电 话：

|               |               |
|---------------|---------------|
| 法定代表人身份证（人像面） | 法定代表人身份证（国徽面） |
|---------------|---------------|

注：自然人投标的无需提供。

### 三、投标报价表格

#### 1. 投标主要内容汇总表

采购编号：豫财招标采购-2024-302

金额单位：元人民币

| 标题            | 内容  |
|---------------|-----|
| 投标人名称         |     |
| 投标总报价<br>(大写) |     |
| 投标总报价<br>(小写) |     |
| 服务期限          |     |
| 服务质量          |     |
| 投标保证金         | 0 元 |
| 投标有效期         |     |
| 其他声明          |     |

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

## 2. 费用报价及组成分析和说明

说明资料主要包括本项目招标任务书要求之内容，投标单位应按照所列分项详列出报价单，并说明收费标准、计算基数和优惠条件及理由，以及投标人认为有必要提供的资料。

各项服务报价价格构成表及分析说明格式参考如下：

| 序号       | 费用名称     | 价格构成 | 备注等有关说明 |
|----------|----------|------|---------|
| 1        | 人员工资费    |      |         |
| 2        | 法定节假日加班费 |      |         |
| 3        | 保险费      |      |         |
| 4        | 行政办公     |      |         |
| 5        | 业务培训费    |      |         |
| 6        | 福利       |      |         |
| 7        | 管理费      |      |         |
| 8        | 利润金      |      |         |
| 9        | 人员社保金    |      |         |
| 10       | 意外伤害补助   |      |         |
| 11       | 其他费用     |      |         |
| 附注说明（如有） |          |      |         |
| 总合计费用（元） |          |      |         |

1. 最低工资标准按《河南省人民政府关于调整河南省最低工资标准的通知》（豫政〔2023〕43号）文执行。

2. 岗位人员工资、社会保险费、税金取费不得低于国家规定的最低标准。若有拟为本项目雇用有能力胜任工作的退休人员或其他合法免社保等相关费用的人员，需在表中“价格构成”和“备注等有关说明”或自拟格式中做出免社保等费用的详细量化说明。
3. 若有特殊情况，请予以备注说明。
4. 格式供参考，不做统一规定，可由投标人自行设计。

投标人（企业电子签章）：

法定代表人（个人电子签章）：

## 四、 综合证明文件

### 1. 综合实力及履约保障

根据招标文件要求，提供投标人认证等证明文件。（提供认证扫描件，扫描不清晰的不得分，招标文件未要求的不需要提供）

### 2. 类似项目业绩

附表：相关项目业绩一览表

| 项目名称 | 简要描述 | 项目金额<br>(万元) | 服务期限 | 项目单位<br>联系电话 |
|------|------|--------------|------|--------------|
|      |      |              |      |              |
|      |      |              |      |              |
|      |      |              |      |              |
|      |      |              |      |              |
|      |      |              |      |              |

注：（1）投标人可按上述的格式自行编制，附业绩合同扫描件。

（2）业绩扫描不清楚或合同总金额不明确的不予认可，虚假业绩将自行承担相关责任。

（3）采购文件未要求提供业绩证明文件的，投标人可不提供。

### 3.服务方案

#### 3.1 项目管理机构配备情况

服务人员岗位设置一览表(计 岗位)

| 院区 | 岗位名称 | 保持在岗最低要求人数 | 拟投入人员的年龄、能力等简述 |
|----|------|------------|----------------|
|    |      |            |                |
|    |      |            |                |
|    |      |            |                |
|    |      |            |                |

备注：投标人可按上述的格式自行编制

#### 3.2 服务方案、工作程序及实施等方案

投标人就本项目招标文件第六章项目需求及技术要求相关内容提出相关服务方案（格式自拟）。

五、符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》价格扣减条件的投标人提交

（若不属于以下几项可不附）

## 附 1

### 1. 投标人企业（单位）类型声明函

#### 中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接（或者：工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（企业电子签章）：

日期：

说明：

（1）从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

（2）根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）的规定，对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

## 2. 投标人监狱企业声明函

本企业（单位）郑重声明下列事项（按照实际情况勾选或填空）：

本企业（单位）为直接投标人，提供本企业（单位）服务。本企业（单位）（请填写：是、不是）监狱企业。后附省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

本企业（单位）对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（企业电子签章）：

日期：

### 3. 残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（企业电子签章）：

日期：

## 六、投标人关联单位的说明

我单位作为本次采购项目的投标人，根据招标文件要求，现郑重承诺如下：

我单位参加本次招标采购活动，（填写“存在”或“不存在”）与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他投标人参与同一合同项下的投标活动行为。

说明：投标人应当如实披露与本单位存在关联关系的单位名称。

投标人（企业电子签章）：

日期：

## 七、其他文件

# 第六章 项目需求及技术要求

## 第一部分 项目概况

一、**项目内容：** 郑州大学第三附属医院(河南省妇幼保健院) 新区医院一体化物业管理服务项目

二、**预算金额：** 23000000 元人民币。

三、**服务期限：** 1 年

四、**物业服务范围：**

1. 郑州大学第三附属医院（河南省妇幼保健院）新院区位于郑州市中牟县绿博文化产业园（郑开大道以南、紫寰路以西、富贵四路以北、牡丹五街以东）内，占地面积 92735.6 平方米。此次招标的新院区物业服务总建筑面积 133902.55 平方米，地上建筑面积 90182.55 平方米，地下建筑面积 44783.19 平方米。床位数 1000 张，机动车停车数 1350 辆，非机动车停车数 8024 辆。

2. 服务项目：环境管理、工程管理、秩序维护、车场管理、中央运送管理、辅医管理（含病区辅医、电梯司乘、导医导诊）等。

3. 项目具体内容：

（1）环境管理：包含日常保洁、专项保洁、外围保洁、外围绿化、医疗垃圾及生活垃圾院内清运；

（2）工程管理：含日常零星维修、各设备机房的值守、设备维护保养（质保期内除外）、年检；

（3）秩序维护：含消防监控室的值守（24 小时双人值守）、门急诊及住院部的门岗、院内大门岗、手术室岗、24 小时巡逻岗、车辆管理等；

（4）中央运送管理：包含标本运送、药品运送、功能检查科驻守、供应科物品的运送、病人运送等；

（5）辅医管理：含病区辅医、电梯司乘、导诊等。

(6) 具体人员数量可根据实际进驻情况进行调整；

(7) 办公、耗材、固定资产及设备、工器具折旧、智能化软件及管理  
等费用包含在一体化物业管理总费用中，不再单独支付

## 第二部分 物业服务质量标准及要求

### 一、物业服务基本要求

1. 目的：一体化物业管理基于统一、规范、科学、高效、安全和协调  
的服务，能够更好的为医院提供全面、高效、节约、有偿的需求。

2. 适用范围：郑州大学第三附属医院新院区一体化后勤保障服务。

3. 服务项目：环境管理、工程管理、秩序维护、车场管理、中央运送  
管理、辅医管理（含病区辅医、电梯司乘、导医导诊）等。

4. 项目具体内容：

(1) 环境管理：包含日常保洁、专项保洁、外围保洁、外围绿化、医  
疗垃圾及生活垃圾院内清运；

(2) 工程管理：含日常零星维修、各设备机房的值守、设备维护保养  
（质保期内除外）、年检；

(3) 秩序维护：含消防监控室的值守（24 小时双人值守）、门急诊  
及住院部的门岗、院内大门岗、手术室岗、24 小时巡逻岗、车辆管理等；

(4) 中央运送管理：包含标本运送、药品运送、功能检查科驻守、供  
应科物品的运送、病人运送等；

(5) 辅医管理：含病区辅医、电梯司乘、导诊等。

(6) 具体人员数量可根据实际进驻情况进行调整；

(7) 办公、耗材、固定资产及设备、工器具折旧、智能化软件及管理  
等费用包含在一体化物业管理总费用中，不再单独支付。

5. 岗位人员配置：共计 210 人。

(1) 管理岗：6 人。【年龄 45 周岁（含）以下】

其中：①经理 1 人，具有 3 年（含）及以上类似管理经验，具有中级  
及以上技术职称，本科及以上文化程度；

②经理助理 1 人，45 周岁（含）以下，具有 1 年（含）及以上类似工作经验，专科（含）以上文化程度，熟悉常用办公软件；

③班长 4 人（安全、保洁、工程、医辅各 1 人），45 周岁（含）以下，有 2 年以上和拟聘岗位类似的管理经历，专科（含）以上文化程度。

（2）安保岗：47 人。【年龄 55 周岁（含）以下】

其中中控室 6 人（按要求持证上岗），大门口进出口门岗 8 人（南门 4 人，东门西门各 2 人），急诊科 3 人，手术室 3 人，门诊楼 1 楼 2 人，住院病房楼 10 人，非机动车停车场 1 人，安保轮休：6 人，巡逻岗：8 人。

（3）保洁岗：79 人。【年龄 60 周岁（含）以下】

其中室内保洁 60 人（负责门诊 11 人、医技楼 10 人、地下车库 2 人，产房 4 人，手术室 4 人，住院病房 4 人/层），室外保洁 3 人（负责外围），专项保洁 9 人，夜班保洁 3 人，垃圾清运 4 人（生活垃圾和医疗废物各 2 人）。部分人员要有类似保洁经历，熟悉医院感染及医疗废弃物等管理要求。

（4）工程岗：31 人【按要求持证上岗，年龄 45 周岁（含）以下】。

其中配电室 6 人，综合维修 12 人，司炉工 3 人，污水处理 3 人，电梯安全管理员 4 人，中央空调运行 3 人。

（5）医疗辅助岗：47 人。【年龄 50 周岁（含）以下】

其中导医导诊 7 人，电梯司乘 10 人（手术专梯和普通电梯引导），专项运送 18 人（有 2 年以上类似工作经验，熟悉检验标本等专项运送转运流程，能熟练应对转运过程中的突发事件），护工 12 人（手术室 5 人，ICU2 人，NICU2 人，产房 3 人。有 2 年以上类似工作经验，持证上岗）

## 二、服务标准和要求

（一）运送部服务内容及要求

1. 医疗运送管理服务：

医疗运送管理服务业务归属后勤与安全保卫部，由护理部、后勤与安全保卫部负责监督、协调、指导、考评中标服务方的工作。

1.1 医疗运送管理服务的范围和内容

(1) 负责各类标本的收集运送（常规、急、平），发放结果报告单（负责收集送检各种化验标本，工作中要细心认真核对，防止损坏标本，不出差错）。

(2) 负责运送、陪同病人检查和治疗（负责完成各科室病员的各项检查任务，并实行全程陪同，在护送病人检查过程中，要确保病人安全、稳定、到位，防止意外发生）。

(3) 负责运送各类医疗文书和办公文书。

(4) 负责收集运送各科室消毒物品。

(5) 负责运送部分科室临时医嘱用药。

(7) 负责运送医疗仪器维修。

(8) 负责维修和生活保障：接受全院水、电、气等管道及各种生活设施的故障报修，及时联系维修人员维修。

(9) 负责送各种医疗用品（总务库、设备库）。

(10) 负责手术病人的接送。

(11) 负责医用低值易耗品运送：及时送到，并做好交接签字工作，防止发生差错。

(12) 负责供应物资：负责病区物品，材料的报损、领取工作，确保临床使用，抢救物品随叫随到。

(13) 负责传递信息：做好各科室之间的信息传递，如检查单的预约工作，会诊单的递送，审批单的签字、盖章，发挥上情下达，下情上达的桥梁作用。

(14) 负责应急服务：负责应急病区各项突发工作，如加床、拆床、借抢救物品等。

(15) 运送员要定期培训，提高专业素质。

(16) 运送中心接听电话要礼貌专业，派工及时。

## 1.2 医疗运送管理服务要求

(1) 员工必须具有初中以上文化程度，年龄 55 周岁以下，身体健康；

(2) 服务必须符合医疗服务规范要求；

(3) 因管理不善、服务不规范导致的服务纠纷和质量事故或由此引起的其它事件，由中标服务方承担全部责任。

(4) 必须配备现代化的通讯工具和调度设备。

(注：本章所列人数均为满足项目需求的最低人数，该数量包含需持证上岗的人员，投标人报价时须满足该项要求)。

### 1.3 服务标准

(1)急查标本、急收送会诊预约单、通知单、急求药品、必须及时迅速处理。

(2)领取的各类药品、办公用品、医用品等物品应准确无遗漏无差错，贵重药品必须有经手人签字。

(3)外勤人员不得私自拿药，不得变卖病人药品，不得私自收费，不得延误时间。

## 2. 中央运送服务内容及范围

### 2.1 中央运送服务内容：

(1) 急送各种标本。

(2) 收送检查预约单并预约核实第二日检查项目/病人使用设备情况收集。

(3) 取功能科检查/未列入 LIS 系统的标本结果/胶片。

(4) 设备借用及报送修。

(5) 清洁消毒运送平车、床、轮椅和清理轮椅轱辘上的毛发线头及上润滑油。

### 2.2 中央运送服务范围：

(1) 协助带领住院重症患者做各项检查；

(2) 取化验结果；

(3) 负责接送手术患者做手术；

(4) 帮助病人转床或转科；

(5) 领取日用品、普通医疗器械；

(6) 陪检；

(7) 值班床用品更换；

(8) 临时加床运送；

(9) 导医及电梯司梯；

(10) 协助采购人完成其他临时性运送服务工作（如搬运发票、跟车外出搬运、院活动物品搬运等）。

### 2.3 中央运送：

- (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。
- (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。
- (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，给采购人的决策进行支持。
- (4) 中央运送准确率 99%。
- (5) 中央运送及时率 99%。
- (6) 中央运送的具体工作要求：

| 序号 | 内容                      |
|----|-------------------------|
| 1  | 收送各种化验单、送血，大小便，标本       |
| 2  | 送临时（急）血、大小便、标本          |
| 3  | 运送病人检查（影像检查、功能检查、检验等）   |
| 4  | 临时运送病人检查（影像检查、功能检查、检验等） |
| 5  | 送大配方，小配方                |
| 6  | 送医用低值易耗品                |
| 7  | 取、送消毒包                  |
| 8  | 送出院结帐单                  |
| 9  | 收、送会诊单、预约单              |
| 10 | 领取医疗工具、器械               |
| 11 | 办公用品的领取                 |
| 12 | 病人运送-手术室/急诊室/监护病房       |
| 13 | 清洗病房区、车床、轮椅             |
| 14 | 窥具、器械、毛巾玻片清洗            |
| 15 | 清洗病房区输液架、氧气车、吸痰机、车床、轮椅  |
| 16 | 运送车辆清洁                  |
| 17 | 洗拖鞋                     |
| 18 | 剪输液管                    |
| 19 | 清洁胶单                    |
| 20 | 协助包裹遗体                  |
| 21 | 运送遗体                    |
| 22 | 输液上架                    |
| 23 | 清洗被服点数                  |
| 24 | 棉絮翻晒                    |
| 25 | 临时加床运送                  |
| 26 | 帮助病人转床或转科               |

|    |        |
|----|--------|
| 27 | 陪检     |
| 28 | 接送穿梭车  |
| 29 | 运送病人出院 |

备注：①所有中央运送车辆、工具由采购人提供。

②按医院 120 出车频次、急诊室、检验科设置固定运送人员。

#### 2.4 人员素质：

(1) 作风正派，热爱集体，服从组织纪律，服从工作安排，遵守公司的纪律和制度；

(2) 五官端正，身体健康，持有县以上一级医院体检合格证明；

(3) 具有居民身份证或有效证明，具有初中以上文化程度，年龄 18~35 岁；

(4) 具有当地乡、镇、街派出所开具的无违法、犯罪证明；

#### 2.5 医院治安管理和秩序维护应达到以下指标；

(1) 院区内治安案件发生率不超过千分之一；

(2) 职工及患者投诉率控制在 5%以下，处理率达 100%；

(3) 人员专业培训合格率 100%，持证上岗；

(4) 医院职工、病人对物业管理满意度评价达 90%以上；

(5) 无因管理疏忽造成的治安案件，无因管理疏忽造成的恶性破坏事件；

(6) 接到消防报警，管理员应在 3 分钟内到达报警点核实情况，如属火警迅速组织扑救和疏散；

(7) 无因管理疏忽造成的火灾事故，火灾发生率 0；消防设施完好率 100%；

#### 2.6 运送员工作基本标准：

(1) 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，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；

(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，并告知主管或经理，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) 协助护士长领取病房的消耗品；

(8) 协助病房抢救工作：如把氧气瓶推倒病床边，领取急救药物、送化验标本等；

(9) 帮助陪送不能活动的病人到其它科室检查；

备注：①陪检员要对病房患者执行医嘱后的检查单进行认真核对，做详细记录，做到准确无误；

②陪检员要事先征求患者意见，尽量将患者引领至检查地点，无法送至检查地点的必须告知清楚检查科室的具体位置，无家属的陪同到目的地，重患必须有家属或医护人员共同陪同。对预约过的检查单及时进行查对是否完成。

(10) 领取办公用品。

### 3. 电梯操作服务内容及范围

在电梯厅引导及疏导乘客进出电梯、准确安全到达目标楼层、接待来院参观人员的乘梯指引工作。

#### 3.1 电梯员工作基本标准

(1) 按照医院的要求接送住院病人。

(2) 遵守医院各种规章制度，坚守岗位，不漏岗、不脱岗。

(3) 电梯员负责电梯运行操作、电梯运行安全管理、电梯运行管理、电梯运行故障的报告、乘梯秩序维护、扶梯安全提示、电梯轿厢内的清洁维护等。

(4) 电梯员必须在电梯轿厢内提供提供热情周到服务。

(5) 根据现场实际情况及时运载病人。

(6) 保证随时为医疗急救或其它紧急情况下提供及时的运载服务。

(7) 电梯员（持证上岗）按规定时间开通电梯，手术梯 24 小时开通专用；

(8) 保证等梯人员的及时疏导，避免候梯人员拥挤现象的出现，严格限制乘梯人数，控制物品重量，避免电梯超载；

(9) 如遇医院重要会议、重要参观检查的电梯安排，需增加人员，保证工作的顺利进行；

(10) 电梯员爱护电梯，避免碰撞，保证电梯环境卫生整洁；

(11) 电梯员确保乘客的安全，对行动不便的乘客要主动搀扶、照顾进出电梯；

(12) 电梯员需持证上岗，严格执行电梯操作规程，发生故障及时通知维修人员维修，确保电梯正常运行，电梯出现异常情况及时汇报维修并及时安抚和正确疏导轿厢内乘客，立即联系工程部。

### 3.2 中央运送、电梯操作员仪容仪表标准

(1) 上班前梳理头发、长发应盘起，刘海不得超过眼眉。

(2) 上班前确保鞋子干净无污物。

(3) 按规定时间更换制服，制服不可破损。

(4) 统一着装，挂牌上岗，按时到岗，姓名牌受损或丢失，与主管联系更换。

(5) 确保手指甲正规修剪。

(6) 可适当淡妆并使用香水。

(7) 每日刷牙，保持微笑。

(8) 上岗前应照镜子，整理仪容仪表，然后上班。

(9) 走路时应该抬头挺胸；注意不靠墙站立。

(10) 如无紧急情况不可跑动。

(11) 电梯繁忙时安抚乘梯人情绪，维护候梯秩序，有序排队，安全等候。

(12) 熟悉科室分布及电梯分层，正确引导电梯所到楼层，先出后进，有序进入，文明乘梯。

(13) 对来院参观人员做好乘梯指引工作（必要时开设专梯指引）。

(14) 熟悉所服务区域相关科室及楼层分布，掌握所操作电梯各时间段运行规律，灵活机动，针对不同情况来提高运行效率。

(15) 注意观察电梯运行状况，时刻警惕不安全因素，制止不安全行为，发现异常及时反馈相关信息。

(16) 文明用语热情服务，姿态端正，在乘客进出电梯时应提供相关礼貌用语，（如：您好、请先下后上、请小心、麻烦往里走、请注意个人财产安全），不得与乘客发生争执。

(17) 医院有重大活动时，能够高质量完成医院交办的工作。

3.3 电梯：中标单位负责医院电梯的日常运行管理工作，保证电梯正常运行；协助、监督专业维保单位技术人员按医院要求做好维修、保养工作。

3.4 岗位要求：

中专以上学历，身高 1.60 米以上，经过国家相关部门专业培训并取得电梯司机作业上岗证，形象气质较好，沟通能力较强，有亲和力，身体健康，精力充沛，热爱工作，为人谦虚、工作踏实。

### 司梯服务考核标准

| 项目   | 内容要求   | 分值 | 考核标准   |
|------|--|----|--|
| 基本要求 | 司梯员配备数量符合医院要求；   | 5  | 数量不符合要求，扣 5 分。   |
|      | 季度内人员流动率控制在 20%以内  | 5  | 不达标，扣 5 分。   |
|      | 服务人员要求具有中专以上，身高 1.60 米以上，经过国家相关部门专业培训并取得电梯司机作业上岗证。                             | 6  | 学历不达标，扣 1~2 分；<br>身高、五官面貌不达标扣 1~2 分；<br>身体健康不达标扣 1~2 分。                        |
| 仪容仪表 | 仪表端庄、着装整洁规范、佩戴上岗、服务语言规范  | 4  | 每违规 1 人次扣 1 分。   |
| 劳动纪律 | 遵守院规、无脱岗，迟到，早退，旷工的情况；<br>工作期间不做与本职无关事情，无违规纪律行为。                                | 10 | 每违规 1 人次扣 1 分。   |
| 服务态度 | 对病人热情，微笑，礼貌，耐心，细致；<br>主动接待行动不便的患者，及时解决病人反映的各种问题，和相关科室沟通协调；<br>尊重病人，保护病人隐私，保守医院 | 20 | 接诊时态度不达标，每违规 1 人次扣 1 分；<br>泄露病人隐私扣 2 分；<br>每发生一起投诉，经查实系过错的扣 4 分，收到感谢信或锦旗加 3 分。 |

|         |  |     |  |
|---------|--|-----|--|
|         | 秘密；<br>不发生服务方面投诉。  |     |  |
| 业务能力    | <p>①电梯繁忙时安抚乘梯人情绪，维护候梯秩序，有序排队，安全等候。</p> <p>②熟悉科室分布及电梯分层，正确引导电梯所到楼层，先出后进，有序进入，文明乘梯。</p> <p>③对来院参观人员做好乘梯指引工作（必要时开设专梯指引）。</p> <p>④熟悉所服务区域相关科室及楼层分布，掌握所操作电梯各时间段运行规律，灵活机动，针对不同情况来提高运行效率。</p> <p>⑤注意观察电梯运行状况，时刻警惕不安全因素，制止不安全行为，发现异常及时反馈相关信息。</p> <p>⑥文明用语热情服务，姿态端正，在乘客进出电梯时应提供相关礼貌用语，（如：您好、请先下后上、请小心、麻烦往里走、请注意个人财产安全），不得与乘客发生争执。</p> <p>⑦医院有重大活动时，能够高质量完成医院交办的工作。</p> <p>⑧服务单位负责医院电梯的日常运行管理工作，保证电梯正常运行；协助、监督专业维保单位技术人员按医院要求做好维修、保养工作。</p> | 30  | <p>对医院诊疗信息不熟练扣 2 分；</p> <p>未能对来院参观人员做好乘梯指引工作的，每违规一次扣 2 分；</p> <p>未制止不安全行为，未能及时发现异常及时反馈相关信息的，每违规 1 人次，扣 2 分；</p> <p>与乘客发生争执的，每违规 1 人次，扣 4 分；</p> <p>未能协助、监督专业维保单位技术人员按医院要求做好维修、保养工作，没违规 1 人次，扣 2 分。</p> |
| 工作质量和规范 | <p>遇突发状况，冷静处理或求助，及时通知相关人员，缩小影响在可控范围；</p> <p>能够高质量完成医院交办的各项工作；</p> <p>及时回收满意度调查表，满意度调查表回收率不低于 50%；</p>  | 20  | <p>突发状况未及时处理或上报扣 3 分；</p> <p>未完成医院交办的工作扣 2 分；</p> <p>满意度调查表回收率低于要求扣 1 分；</p> <p>违规用章扣 2 分。</p>   |
| 小计      |  | 100 |  |

### 3.5 导医员工作基本标准

引导门诊病人的就诊流程，相关咨询及自助机就诊指导服务。

### 3.5.1 岗位职责

(1) 仪表端正，统一着装，挂牌上岗，按时到岗。

(2) 操作大厅显示屏播放相关内容，如有异常及时协调信息科进行处理。

(3) 门诊轮椅的管理和租借登记，日常检查轮椅状况，存在安全隐患及时报修。

(4) 解答客户的医疗咨询，准确回答病人提出的问题，做到有问必答，随时为病人排忧解难。如遇有关疾病鉴定及宣教的问题引导至医院服务台或者门诊办公室，寻求帮助。使用文明礼貌用语，杜绝服务忌语。

(5) 保证每天7点50分至18点导医台有人员，保证导诊台前无拥挤现象，为患者提供便民服务。

(6) 导医员熟练掌握医院环境及各科开展项目，正确引导病人就诊，要随时观察候诊患者的病情变化，保证急重症患者优先就诊。

(7) 负责指导就诊病人看病流程：

#### ① 挂号

病人携带本人身份证或诊疗卡的尽量指引至自助机协助其挂号，如没带身份证与诊疗卡的病人，指引至人工挂号台协助其填写信息资料。预约取号的病人如用身份证或手机号码预约的指引至窗口取号，如果是用诊疗卡预约的尽量指引至自助机取号。

#### ② 就诊指引

正确指导病人到挂号的相应科室候诊，告知病人先缴费再做检查和取药以及如何缴费再哪做检查和在哪取药。工作时间外，引导急症病患指引至急诊就诊、缴费。

(8) 协助处理、跟踪、解决投诉、满意度调查等相关事宜。

(9) 随时检查管辖公共区域内相关，设施设备的功能状况，（如自助机、饮水机等），并做好节能工作，发现问题即时报告协助处理。

(10) 到岗后打开各诊室房门并把桌椅摆放整齐，检查诊室各项物品状况，如有需要，及时更换。下班后，及时关闭电源、空调，锁好门窗。

(11) 查看当天坐诊医师是否与排班相同，各诊室医师是否按时到岗，如未到岗及时联系问清缘由，与病人做好解释工作，（停诊替诊及时更新），并告知分诊医师及办卡挂号人员。

(12) 诊断证明、参合住院患者知情同意书、费用清单、陪护证等盖章项目的服务和登记工作。

(13) 对就诊人员及家属随地吐痰、吸烟等不文明行为进行劝阻。

(14) 积极宣传医院概况、科室组成、医院设备及门诊各科室情况等。

(15) 文明用语热情服务，姿态端正，主动服务，对病人态度热情，面带微笑，语气温和，语言清晰，解释耐心，不得与乘客发生争执。

(16) 保管好门诊物品，不得私自借用，物品损坏及时报修并上报。

(17) 医院有重大活动时，能够高质量完成医院交办的各项工作。

### 3.5.2 岗位要求

护理或医学类专业中专以上毕业，身高 1.60 米以上，形象气质较好，沟通能力较强，反应机敏灵活，具有主动服务意识，有亲和力，热爱导医工作，为人谦虚、工作踏实。

## 导医考核标准

| 项目   | 内容要求  | 分值 | 考核标准  |
|------|---|----|---|
| 基本要求 | 导医员配备数量符合医院要求；                                  | 5  | 数量不符合要求，扣 5 分。  |
|      | 季度内人员流动率控制在 20%以内                               | 5  | 不达标，扣 5 分。  |
|      | 门诊大厅导医员要求具有医学专业教育或培训背景，身高 1.60 米以上，五官端正、身体健康。   | 6  | 学历不达标，扣 1~2 分；<br>身高、五官面貌不达标扣 1~2 分；<br>身体健康不达标扣 1~2 分。 |
| 仪容仪表 | 仪表端庄、着装整洁规范、佩戴上岗、服务语言规范                         | 4  | 每违规 1 人次扣 1 分。  |
| 劳动纪律 | 遵守院规、无脱岗，迟到，早退，旷工的情况；<br>工作期间不做与本职无关事情，无违规纪律行为。 | 10 | 每违规 1 人次扣 1 分。  |

|         |   |     |  |
|---------|---|-----|--|
| 服务态度    | 对病人热情, 微笑, 礼貌, 耐心, 细致;<br>主动接待行动不便的患者, 及时解决病人反映的各种问题, 和相关科室沟通协调;<br>尊重病人, 保护病人隐私, 保守医院秘密;<br>不发生服务方面投诉。   | 20  | 接诊时态度不达标, 每违规 1 人次扣 1 分;<br>泄露病人隐私扣 2 分;<br>每发生一起投诉, 经查实系过错的扣 4 分, 收到感谢信或锦旗加 3 分。  |
| 业务能力    | 熟练掌握医院诊疗信息、办卡流程, 严格按照规章制度办卡、补卡及更改病人信息;<br>能够正确引导病人使用自助挂号缴费机;<br>严格按照分诊医师要求为病人挂号;<br>按医院要求做好诊断证明、参与住院患者知情同意书、费用清单、陪护证等盖章项目的服务和登记工作;<br>查看当天坐诊医师是否与排班相同, 各诊室医师是否按时到岗, 如未到岗及时联系问清缘由, 与病人做好解释工作, (停诊替诊及时更新并登记), 并告知分诊医师及办卡挂号人员。 | 20  | 对医院诊疗信息不熟练扣 2 分;<br>经证实, 未按照规章制度要求办卡、补卡、更改病人信的, 每违规一次扣 2 分;<br>未按照分诊医师分诊挂号的每违规 1 人次, 扣 1 分;<br>坐诊与排班不同, 未能及时更换信息并告知分诊医师和挂号人员, 每违规 1 人次, 扣 1 分。 |
| 物品管理维护  | 及时领取一次性物品或补充消耗品;<br>定期做好公共区域和诊室设施设备巡查工作, 发现设备故障或异常, 及时上报维修与协调, 保证诊室尽快恢复正常工作; 协助院方做好节能工作, 及时关闭电源、空调等; 做好门诊轮椅的管理和租借登记, 日常检查轮椅状况, 存在安全隐患及时报修。  | 10  | 未能及时补充物品导致工作停滞扣 1 分;<br>物品损坏未及时报修扣 1 分;<br>未能协助院方节能工作扣 1 分;<br>无轮椅登记记录, 扣 1 分;<br>轮椅损坏<br>未及时报修扣 1 分; 轮椅丢失扣 3 分 并需照价赔偿。                        |
| 工作质量和规范 | 遇突发状况, 冷静处理或求助, 及时通知相关 人员, 缩小影响在可控范围;<br>能够高质量完成医院交办的各项工作;<br>及时回收满意度调查表, 满意度调查表回收率 不低于 50%;  | 20  | 突发状况未及时处理或上报扣 3 分;<br>未完成医院交办的工作扣 2 分; 满意度调查表回收率低于要求扣 1 分; 违规用章扣 2 分。  |
| 小计      |   | 100 |  |

## （二）保洁

### 1. 环境清洁消毒管理服务

医院的后勤管理服务业务归属后勤与安全保卫部，由后勤与安全保卫部负责监督、协调、指导、考评中标人的工作。

#### 1.1 清洁消毒管理服务范围和內容

- （1）全方位立体的清洁消毒后勤工作；
- （2）生活及医疗垃圾的收集、清运和无害化处理；
- （3）医疗场所、病房、卫生间的专业清洁与消毒。

#### 1.2 清洁消毒管理服务的要求

- （1）在现基础上营造院区“安全、整洁、有序”的就医环境；
- 2）确保环境卫生符合行业检查标准，以及国家爱国卫生城市检查标准要求；
- （3）确保医疗场所、病房、卫生间达到专业清洁与消毒，不发生交叉作业；
- （4）垃圾按规范要求分类收集、包装、储存、运输、确保不发生污染事故；
- （5）保持环境清洁，外墙美观无破损；
- （6）因管理因素造成医院及周边环境污染（污水处理站除外），以及人身伤害或由此引发的其它事故，由中标服务方承担全部责任；
- （7）员工必须具有小学以上文化程度，男员工 58 周岁以下、女员工 55 周岁以下，身体健康。（保洁人员 55 周岁以下）；

### 2. 环境保洁服务内容、频次及范围

2.1 负责院区内室内及室外整体的清洁卫生（包括室内天花、顶棚、顶房平台、内墙、玻璃、玻璃雨棚、灯具、通风口、地面、室内家具、楼梯、走廊、通道、窗户、家具、陈设品、洗手间、电梯间、公共通道），和医院围墙、道路、绿化带内的保洁工作和垃圾的收集和运送，不包括石材外墙及玻璃幕墙的清洗和虫害控制。

2.2 做好环境保洁区域内所有地面，根据材质不同定期进行养护：根据材质不同，包含定期抛光、喷磨、刷洗、补蜡、打蜡翻新等工作。（详见保洁专项要求）

2.3 负责医疗垃圾、医疗废弃物的收集及运送、暂存保管，负责生活垃圾的清运，并送到院内指定地点。

2.4 终末消毒。

2.5 清洁治疗车、病历夹、病历车、吸痰机、治疗碗等医疗设备日常清洁。

2.6 按时巡视，每层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。

2.7 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。

2.8 要求对尘推头和抹布用专门的工业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。

2.9 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。

2.10 要求中标人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、对讲机、工业用洗衣机和烘干机、垃圾车、榨水器、不锈钢桶、电脑、打卡钟和打印机等。

2.11 中标人提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保护材料，这些消耗品必须是通过国家卫生部审批准予使用，并符合医院院感科的要求，并且要求提供优质的产品。

2.12 所使用的清洁车辆必须是先进的全方位清洁手推车。

2.13 报价中包含 PVC 和石材地面的护理，包括打蜡，喷磨和抛光等处理，保持 PVC 及橡胶地面的光亮、整洁，并且注明保养的频率。

2.14 要求对环境保洁进行科学的划分，并且强调计划性。

2.15 环境保洁具体工作要求及频次：

| 区域  | 序号 | 工作内容                             | 频次     |
|-----|----|----------------------------------|--------|
| 门诊部 | 1  | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋                    | 每日 2 次 |
|     | 2  | 区域内地面扫尘（无扬尘干扫）                   | 每日 2 次 |
|     | 3  | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）               | 每日 2 次 |
|     | 4  | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭               | 每日 2 次 |
|     | 5  | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、低处电器表面清洗或擦拭 | 每日 1 次 |
|     | 6  | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗、擦拭           | 每日 2 次 |

|     |    |   |          |
|-----|----|---|----------|
|     | 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       |
|     | 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            | 每日 1 次   |
|     | 9  | 消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗                              | 每周 1 次   |
|     | 10 | 门、门框、低处窗框擦拭                                       | 每周 1 次   |
|     | 11 | 玻璃及窗框   | 每月 1 次   |
|     | 12 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭                       | 每周 1 次   |
|     | 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养                                    | 每周 1 次   |
|     | 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭  | 每月 2 次   |
|     | 15 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除                            | 每月 2 次   |
|     | 16 | 灯具、烟感、监视器、通风口、管道、空调、风扇、空调等高处设备擦洗                  | 每月 1 次   |
|     | 17 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养                                   | 详见保洁专项要求 |
|     | 18 | 窗帘拆换（污染时随时拆换）                                     | 半年 1 次   |
|     | 20 | 巡视保洁、消毒毛巾   | 随时       |
| 区域  | 序号 | 工作内容  | 频次       |
| 急 诊 | 1  | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋                                     | 每日 2 次   |
|     | 2  | 区域内地面牵尘（无扬尘干扫）                                    | 每日 2 次   |
|     | 3  | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）                                | 每日 2 次   |
|     | 4  | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦                            | 每日 2 次   |
|     | 5  | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、低处电器表面的清洗或擦拭                 | 每日 1 次   |
|     | 6  | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处、柜清洗、擦拭                       | 每日 2 次   |
|     | 7  | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒及便盆的浸泡清洁。 | 每日 2 次   |
|     | 8  | 区域内窗台、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            | 每日 1 次   |
|     | 9  | 消防栓、消防器擦拭、开水机清洗                                   | 每周 1 次   |
|     | 10 | 门、门框、窗框、低处玻璃擦拭                                    | 每周 1 次   |

|     |    |  |          |
|-----|----|--|----------|
|     | 11 | 高处玻璃   | 每月 1 次   |
|     | 12 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭                        | 每周 1 次   |
|     | 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养                                     | 每周 1 次   |
|     | 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭   | 每月 2 次   |
|     | 15 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘                            | 每月 2 次   |
|     | 16 | 灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗                  | 每月 1 次   |
|     | 17 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养                                    | 详见保洁专项要求 |
|     | 18 | 平车上布类整理、更换，病人床单位终末消毒                               | 随时       |
|     | 19 |  |          |
| 区域  | 序号 | 工作内容   | 频次       |
| ICU | 1  | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋                                      | 每日 2 次   |
|     | 2  | 区域内地面扫尘（无扬尘干扫）                                     | 每日 2 次   |
|     | 3  | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）                                 | 每日 2 次   |
|     | 4  | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭                      | 每日 2 次   |
|     | 5  | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭 | 每日 1 次   |
|     | 6  | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处清洗、擦拭                          | 每日 2 次   |
|     | 7  | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒           | 每日 2 次   |
|     | 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          | 每日 1 次   |
|     | 9  | 拖鞋、防滑地垫、脚垫清洗                                       | 每日 1 次   |
|     | 10 | 病人出院终末消毒   | 随时       |
|     | 11 | 消防栓、消防器擦拭、开水机                                      | 每周 1 次   |
|     | 12 | 门、门框、窗框、玻璃   | 每周 1 次   |

|      |    |  |          |
|------|----|--|----------|
|      | 13 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭                        | 每周 1 次   |
|      | 14 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养                                     | 每周 1 次   |
|      | 15 | 高处标牌、壁挂物擦拭   | 每周 1 次   |
|      | 16 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除                             | 每月 2 次   |
|      | 17 | 灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗                  | 每月 1 次   |
|      | 18 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养                                    | 详见保洁专项要求 |
|      | 19 | 巡视保洁、消毒小手巾   | 随时       |
|      | 20 | 平车上布类整理、更换，病人床单位终末消毒                               | 随时       |
| 区域   | 序号 | 工作内容   | 频次       |
| 体检中心 | 1  | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋                                      | 每日 2 次   |
|      | 2  | 区域内地面牵尘（无扬尘干扫）                                     | 每日 2 次   |
|      | 3  | 区域内地面湿拖（必要时进行地面消毒、清洁）                              | 每日 1 次   |
|      | 4  | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦                             | 每日 1 次   |
|      | 5  | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭 | 每日 1 次   |
|      | 6  | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭                          | 每日 1 次   |
|      | 7  | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒           | 每日 1 次   |
|      | 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          | 每日 1 次   |
|      | 9  | 拖鞋、防滑地垫、脚垫清洗                                       | 每日 1 次   |
|      | 10 | 消防栓、消防器擦拭、开水机                                      | 每周 1 次   |
|      | 11 | 门、门框、窗框、玻璃   | 每周 1 次   |
|      | 12 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭                        | 每周 1 次   |
|      | 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养                                     | 每周 1 次   |
|      | 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭   | 每周 1 次   |
|      | 15 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除                             | 每月 2 次   |

|     |    |  |          |
|-----|----|--|----------|
|     | 16 | 灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗        | 每月 1 次   |
|     | 17 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养                          | 详见保洁专项要求 |
|     | 18 | 巡视保洁、消毒小手巾                               | 随时       |
|     | 19 | 平车上布类整理、更换,病人床单位终末消毒                     | 随时       |
| 区域  | 序号 | 工作内容                                     | 频次       |
| 手术室 | 1  | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋                            | 每日 2 次   |
|     | 2  | 区域内地面湿拖(进行地面消毒、清洁)                       | 每日 2 次   |
|     | 3  | 区域内家具(桌椅、橱柜等)、办公用品、台面擦                   | 每日 2 次   |
|     | 4  | 区域内电脑、电话、仪器(含各种医用器材、无影灯)、低处电器表面清洗、擦拭     | 每日 1 次   |
|     | 5  | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭                | 每日 2 次   |
|     | 6  | 卫生间(含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面)冲洗、擦拭、消毒 | 每日 2 次   |
|     | 7  | 区域内窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭   | 每日 1 次   |
|     | 8  | 拖鞋清洗、                                    | 随时       |
|     | 10 | 术后整理、清洁、消毒                               | 随时       |
|     | 11 | 消防栓、消防器擦拭、开水机                            | 每周 1 次   |
|     | 12 | 门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭                    | 每周 1 次   |
|     | 13 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭              | 每周 1 次   |
|     | 14 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养                           | 每月 2 次   |
|     | 15 | 高处(含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等)除尘                  | 每月 2 次   |
|     | 16 | 灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗        | 每月 1 次   |
|     | 17 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养                          | 详见保洁专项要求 |
|     | 18 | 巡视保洁、消毒小手巾                               | 随时       |
|     | 19 | 平车上布类整理、更换,手术台上用品拆换                      | 随时       |
|     | 20 | 库房的打扫                                    | 每月 1 次   |

|    |                    |       |
|----|--------------------|-------|
| 21 | 窗帘拆换               | 每2月1次 |
| 22 | 各类推车轮子上油、去污，保证正常运行 | 每周1次  |

| 区域   | 序号 | 工作内容   | 频次       |
|------|----|--|----------|
| 住院病区 | 1  | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋                                      | 每日2次     |
|      | 2  | 区域内地面牵尘（无扬尘干扫）                                     | 每日2次     |
|      | 3  | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）                                 | 每日2次     |
|      | 4  | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历车、病历夹）、台面擦拭                  | 每日2次     |
|      | 5  | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭 | 每日1次     |
|      | 6  | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭                              | 每日2次     |
|      | 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       | 每日2次     |
|      | 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          | 每日1次     |
|      | 9  | 床单位终末消毒  | 随时       |
|      | 10 | 消防栓、消防器擦拭、开水机清洗                                    | 每周1次     |
|      | 11 | 门、门框、窗框、玻璃   | 每周1次     |
|      | 12 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭                        | 每周1次     |
|      | 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养                                     | 每周1次     |
|      | 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭   | 每周1次     |
|      | 15 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘                            | 每月2次     |
|      | 16 | 灯具、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗                     | 每月1次     |
|      | 17 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养                                    | 详见保洁专项要求 |
|      | 18 | 巡视保洁、小手巾清洗、晾晒                                      | 随时       |
|      | 19 | 平车上布类整理、更换   | 随时       |
| 区域   | 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     |

|      |    |  |          |
|------|----|--|----------|
| 行政医技 | 2  | 区域内地面牵尘（无扬尘干扫）                               | 每日 2 次   |
|      | 3  | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）                           | 每日 2 次   |
|      | 4  | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭                           | 每日 2 次   |
|      | 5  | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、低处电器表面清洗或擦拭             | 每日 1 次   |
|      | 6  | 区域内洗手池、水池、水龙头、擦拭                             | 每日 2 次   |
|      | 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 | 每日 2 次   |
|      | 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    | 每日 1 次   |
|      | 9  | 消防栓、消防器擦拭、开水机                                | 每周 1 次   |
|      | 10 | 门、门框、窗框、玻璃                                   | 每周 1 次   |
|      | 11 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭                  | 每周 1 次   |
|      | 12 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养                               | 每周 1 次   |
|      | 13 | 高处标牌、壁挂物擦拭                                   | 每周 1 次   |
|      | 14 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除                       | 每月 2 次   |
|      | 15 | 灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备表面擦洗          | 每月 1 次   |
|      | 16 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养                              | 详见保洁专项要求 |
|      | 17 | 巡视保洁、小手巾清洗、晾晒                                | 随时       |
|      | 区域 | 序号   | 工作内容     |
| 会议室  | 1  | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋                                | 开会前      |
|      | 2  | 区域内地面扫尘（无扬尘干扫）                               | 开会前      |
|      | 3  | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）                           | 开会前      |
|      | 4  | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭                           | 开会前      |
|      | 5  | 区域内电脑、电话、仪器、低处电器表面清洗或擦                       | 开会前      |
|      | 6  | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭                        | 开会前      |
|      | 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 | 开会前      |
|      | 8  | 区域内窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处 标牌、垃圾桶擦拭            | 开会前      |
|      | 9  | 消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗                         | 开会前      |

|      |    |                                      |        |
|------|----|--------------------------------------|--------|
|      | 10 | 门、门框、窗框、玻璃                           | 开会前    |
|      | 11 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭          | 开会前    |
|      | 12 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养                       | 开会前    |
|      | 13 | 高处标牌、壁挂物擦拭                           | 开会前    |
|      | 14 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除               | 开会前    |
|      | 15 | 灯具、音响、烟感、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗        | 开会前    |
|      |    |                                      |        |
| 区域   | 序号 | 工作内容                                 | 频次     |
| 公共区域 | 1  | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋                        | 每日 2 次 |
|      | 2  | 区域内地面扫尘                              | 每日 2 次 |
|      | 3  | 区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭                   | 每日 2 次 |
|      | 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 | 每日 2 次 |
|      | 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 次 |
|      | 6  | 消防栓、消防器擦拭                            | 每周 1 次 |
|      | 7  | 玻璃                                   | 每周 1 次 |
|      | 8  | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养                       | 每周 1 次 |
|      | 9  | 高处标牌、壁挂物擦拭                           | 每周 1 次 |
|      | 10 | 高处（含天花板、高处墙面、梁等）除尘                   | 每月 2 次 |
|      | 11 | 灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦洗                  | 每月 1 次 |
|      | 12 | 地面清洗                                 | 每天 1 次 |
|      | 13 | 巡逻保洁                                 | 随时     |

### 3. 病区清洁消毒工作要求

#### 3.1 病区清洁消毒工作要求：

(1) 主任办公室、医生办公室、护士站、治疗室、值班室等场所每天至少 打扫二次，地面清拖，桌面清擦，墙面每月至少抹灰一次。

(2) 病区地面每天清拖二次，如被呕吐物、分泌物或粪便污染时，应立即使用 1000mg/L 含氯消毒剂擦拭。墙面瓷砖每周至少擦洗一次，墙面每月至少抹灰一次，如有血液或体液污染时，应立即使用 1000mg/L 含氯

消毒剂擦拭。走道用洗地机每天清洗一次。消防梯每天清拖至少二次，电梯厅及家属等候区、楼道等不间断巡回检查打扫，以确保各区域的整洁。

(3) 病床、床头柜、设备带、窗台、餐板每天抹灰一次；楼层玻璃门及候诊椅每天擦洗一次；门、门框、家具、电器等每周抹灰一次。出院后的中未消毒。

(4) 污洗间、卫生间不间断巡回检查打扫，确保污洗间、卫生间的整洁和无异味，每天消毒一次，每周彻底清洁打扫一次。

(5) 楼梯扶手每天擦洗一次，病区内窗每月擦洗一次，病区灯罩每两月打扫一次，空调进出风口每季度清洗一次，医院垃圾房每天至少清扫两次。

(6) 每天清理室内花木花盆内的烟头和纸屑，定期清洗托盘。

(7) 各室抹布应分开使用，用后清洗消毒，晾干分类放置；不同区域（污染与半污染区、清洁区）使用的拖把，分开放置，清洗后悬挂；各科室使用后的抹布、拖把每天由清洗中心的工人负责收到清洗中心集中消毒、清洗后再分发给各病区使用。

(8) 清洁消毒人员要有节约意识，养成随手关灯的习惯。发现病区设施设备损坏或破损应及时告知护士长，以便及时维修。

(9) 严格执行医院各项控烟规章制度，看到吸烟者及时上前劝阻。

(10) 医院如有突击任务，公司必须保证物资和人员的及时到位，保质保量完成乙方的临时突击任务。

(11) 完成好护士长交办的相关临时工作。

### 3.2 病区管理要求：

(1) 病区清洁消毒人员应自觉遵守乙方和公司的各项规章制度和管理规定，服从乙方和公司管理人员的管理，认真履行指定区域的卫生清洁工作职责。保证服务质量，端正服务态度。语言文明，仪表整洁，不做与工作无关的事情，不玩手机。不与病人和家属发生争吵。

(2) 病区清洁消毒工作时段为 6:30—17:00，中班为 17:00—21:00，公司应合理安排，保证各时段各区域清洁消毒人员和清洁消毒质量到位，并保持各区域清洁消毒人员的相对稳定。公司每天安排 1 名值班经理 6:00 班，21:00 下班，不定期督查工作质量，协调处理应急事件。项目经理及中班清洁消毒员的联系电话应告知每个病区，以便及时联系。清洁消

毒工具和病区地面应确保每天至少消毒一次，持续保持整个病区的环境整洁。地面无积水，拖地时应设有醒目的防滑警示牌，如因此而造成人员滑倒带来的一切后果由清洁消毒公司承担。各区域垃圾桶均须加盖。

(3) 清洁消毒员上岗前必须经过严格培训，熟练掌握工作技能，满足病区清洁消毒要求，在病区内服从护士长的管理。清扫病房、医护人员工作场所、公共场所及厕所的工具（拖把、抹布等）应有严格区别，并设有明显标记，按不同区域分类使用、摆放，不得混用、乱放。医用垃圾与生活垃圾不得混装，每天由专人负责两次将垃圾运到垃圾房，垃圾袋放置垃圾桶内，桶要加盖。

(4) 公司现场经理每天与病区护士长联系一次，主动征求意见，并认真记录，由护士长签字认可。不断巡视各病区的工作情况，发现问题及时解决。每周进行一次清洁消毒质量抽查考核，并与清洁消毒员的工资挂钩。

(5) 由于清洁消毒员工操作不规范或由于公司监管不到位而引起的纠纷、事故，由公司负全部责任。

#### 4 清洁消毒服务标准

(1) 所有在岗人员必须通过培训、试用、录用、综合考核合格后方可上岗，做到一员多能。

(2) 工作时间内所有员工必须统一着装，佩带好工号牌，做到着装整洁，举止大方。

(3) 不准迟到、早退，不准串岗、脱岗，不做与工作无关的事，做到文明用语，礼貌待人，宽容忍让，互相协作。

(4) 工作期间必须保证各清洁消毒区域内：

① 墙面光亮干净，无污垢、无积灰、无蜘蛛网。

② 地面清洁无烟头，无积水、无垃圾、无污垢、无卫生死角。

③ 卫生间台盆、坐便器、便池、浴室保证清洁卫生，无异味、无污垢、无积水，及时更换垃圾袋（垃圾袋内垃圾不得超过三分之二）。

④ 室内门、窗框、楼梯扶手干净，无灰尘、无污垢。

⑤ 床、床头柜、设备带、窗台、餐板干净，无积灰、无污渍。

⑥ 消防设施干净，无积灰。

⑦电梯桥箱清洁，无积灰、无垃圾、无积水。

⑧外平台、雨蓬清洁，无垃圾。

⑨医院内、外场、停车场、花园、草丛保持清洁，无垃圾。

#### 5. 各区域工作标准

| 区域    | 服务质量标准  | 要求   |
|-------|---|--|
| 医院大环境 | 做到"六净"。即路面净、路沿净、人行道净、树坑栏净；并做到果皮桶、垃圾箱外表无明显污迹，无纸屑，院内无杂草；院落整洁、卫生、无杂物；人行道、走道等地带无垃圾、烟头、杂物。 | 1. 每周用扫地车清扫；<br>2. 白班分段巡视，发现污水、杂物、痰渍及时清扫干净；<br>3. 及时清理雨后积水；<br>4. 区域内垃圾桶每天至少倾倒两次，并每天刷洗一次；<br>5. 明沟、暗沟每周彻底清理一次，如有堵塞情况，自发现时起，半小时内疏通；<br>6. 室外宣传牌护栏每天抹一次。 |
| 保洁专项  | PVC地板机洗、打蜡、晶面保养、重度补蜡、彻底起蜡、大理石石材翻新、养护。   | PVC地面机洗、打蜡、晶面处理或保养40天一次<br>重度补蜡3个月一次<br>彻底起蜡6个月一次<br>大理石石材翻新时间为：一年一次<br>大理石石材养护时间为：30天—40天一次，<br>重点区域为20天一次。   |
| 院门    | 目视无明显污渍。  | 每天抹一次（不锈钢门用中性不锈钢清洁剂清洁保养）。  |
| 房屋棚顶  | 无垃圾及杂物。   | 每天至少清扫一次。  |

|                       |                         |   |   |
|-----------------------|-------------------------|---|---|
| 门<br>急<br>诊<br>病<br>室 | 诊室<br>检查室<br>留察室<br>抢救室 | 室内整洁，墙壁无灰尘、蜘蛛网，墙裙踢脚线无污迹；地面干净、无杂物；窗户明亮；痰盂清洁，外表无痰迹；垃圾桶上盖、外表无污迹，垃圾无外溢。 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地面有杂物、纸屑等垃圾时，随时清除；</li> <li>2. 每天用尘推推二次，尽量用最少的时间，达到清洁的效果，不影响医疗工作；</li> <li>3. 每周用消毒液消毒地面一次；</li> <li>4. 墙裙及踢脚线每周抹一次；</li> <li>5. 室内灯具及空调每月抹一次，天花板每月除尘一次；</li> <li>6. 内窗玻璃每月擦洗一次；外窗玻璃每两月擦洗一次；</li> <li>7. 痰盂每天倾倒并刷洗两次；呕吐物及时清除并冲洗；每周用消毒液消毒一次；</li> <li>8. 垃圾桶每天倾倒两次，表面每天擦洗一次；</li> <li>9. 各诊室候诊区桌椅等物每周用消毒液抹一次。</li> </ol> |
|                       | 候诊大厅                    | 地面清洁无杂物；候诊椅干净，无污迹，无灰尘；地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂务                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期用全自动洗地机清洗，每周用消毒液消毒一次；</li> <li>2. 每天用尘推推三次；随时巡视，及时清除地面杂物、痰迹等。</li> </ol>  |

|      |  |  |
|------|--|--|
| 普通病房 | <p>室内整洁，墙壁无灰尘、蛛网，墙裙踢脚线无污迹；地面干净、无杂物；门窗清洁、明亮；痰盂清洁，外表无痰迹；垃圾桶外表无污迹，垃圾无外溢；病床、床头柜、设备带、家具、家电无灰尘、无污迹；灯具：无厚积尘土；空气菌落计数<math>\leq 500\text{cfu}/\text{M}^3</math>，物体表面菌落计数<math>\leq 10\text{cfu}/\text{M}^3</math>；不得检出致病微生物；水龙头：无印迹、污垢、光亮、洁净；洗手池台面：无水迹、无尘土、无污物；镜面：无水点、水迹、尘土、污迹；便器：内外洁净、无大小便痕迹、无污垢黄迹；墙面：无尘土，污迹；顶板：无尘土，污迹；地面：洁净、光亮、无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物。</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地面有杂物、纸屑等垃圾时，随时清除；</li> <li>2. 地面保证一日二拖（上午上班前、下午上班前）；</li> <li>3. 保证走廊一日早、中二拖；</li> <li>4. 病床、床头柜、设备带、家具、家电等每天抹一次（每床一抹布），每个出院病人床单元终末消毒一次（包括病床）；</li> <li>5. 病房卫生间洁具每天至少擦洗一次并用消毒液消毒，病人出院后床上用品回收</li> <li>6. 室内灯具及空调每月抹一次，天花板每月除尘一次；</li> <li>7. 内窗玻璃每月擦洗一次；外窗玻璃每两月擦洗一次；</li> <li>8. 痰盂每天倾倒并刷洗二次，痰盂中呕吐物及时清除并冲洗；每天用消毒液消毒一次；病人痰杯、便具清洁后用含氯消毒液浸泡30分钟；</li> <li>9. 垃圾桶每天至少倾倒两次，垃圾不得溢出，及时更换垃圾袋，表面每天擦洗一次并消毒；生活垃圾使用黑色垃圾袋；</li> <li>10. 卫生工具按办公区、病房、走道、厕所等分别固定使用和放置。</li> </ol> |
|------|--|--|

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>医护办公室<br/>检查室 化验室<br/>值班室<br/>处置室 更衣室</p> | <p>室内整洁有序；地面无灰尘、无杂物，墙面无蛛网；桌面、窗台：无尘土；地面：无污渍，地毯上无碎屑、无渣、云石地面（砖在面）清抹干净；</p>            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期全面清洗地面并用消毒液消毒；</li> <li>2. 每天用湿尘推拖地二次，尽量用最少的时间，达到清洁的效果，不影响正常工作；</li> <li>3. 办公桌椅每天抹一次（抹布分室使用）。</li> <li>4. 垃圾篓每天倾倒二次，及时更换垃圾袋，每周清洗一次；</li> <li>5. 内窗玻璃每月清洁一次；</li> <li>6. 外窗玻璃每两月清洁一次；</li> <li>7. 灯罩每两月清洁一次；</li> <li>8. 空调进出风口每季度清洗一次。</li> </ol> |
| <p>治疗室 换药室</p>                               | <p>基本要求同上，地面无药迹；治疗台、治疗车（盘）、药车无灰尘、无药迹，车轮无头发及杂物缠绕。</p>                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期每周用全面清洁；并用消毒液消毒；</li> <li>2. 每天清扫地面二次，清扫后用湿尘推拖地两次；</li> <li>3. 每天用消毒液对治疗台、治疗车（盘）及药车进行清洁消毒处理；每周清理车轮一次，每月用润滑油对车轮进行保养。</li> </ol>   |
| <p>处置室</p>                                   | <p>基本要求同上</p>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 按院感科要求分类清理垃圾。</li> </ol>   |
| <p>门厅 走廊<br/>楼梯 通道</p>                       | <p>大理石地面清洁光亮、无污渍；橡胶地面清洁光亮、无污渍；墙面干净；楼梯扶手无积灰、无污渍；消防设备：表面无尘土；地面无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂务。</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每天用全自动洗地车或擦地机清洗地面；</li> <li>2. 每天用湿尘推拖地二次；</li> <li>3. 每天随时巡视，及时清理地面杂物及痰迹等；</li> <li>4. 楼梯每天拖地一次，扶手及不锈钢每天抹灰一次，不锈钢体每周用清洁剂或光亮剂保养一次。消防设备：每周擦洗一次。</li> </ol>   |
| <p>监护室、手术室</p>                               | <p>1、同普通病房；2、室内整洁，地面无杂物，窗户明亮，病床、床头柜、设施设备无灰尘无污迹。</p>                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 同普通病房；</li> <li>2. 监护室、手术室每周末彻底全面大扫除和消毒一次；</li> <li>3. 监护室、手术室推车每日用消毒液擦拭一次。</li> </ol>   |

|       |   |  |
|-------|---|--|
| 电 梯   | 轿厢内无杂物，无污迹；厢体 不锈钢表面无灰尘。   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每天清扫并用尘推清洁电梯轿厢多次；</li> <li>2. 每天抹电梯一次；</li> <li>3. 每天用中性不锈钢 清洁剂清洁厢体、按键一次，并保养一次；</li> <li>4. 电梯门槽每天清扫一次。</li> </ol>   |
| 公共卫生间 | <p>地面无烟头、纸屑、果皮、污渍、积水；天花板、墙角、灯具目视无灰尘和蜘蛛网；瓷砖 干净；便池便器洁净无黄渍； 台盆清洁；门窗清洁、明亮；室内无异味臭味；洗手池：瓷 壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物；手纸架：无手印、光亮、 洁净；纸篓：污物量不超过桶 体 2/3，内外表干净；隔板：无 尘土，污迹。</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每天上、下午上班后清洁便器、台盆；</li> <li>2. 每小时清洁地面一次，并冲洗便器；</li> <li>3. 清洗完后点好卫生香；</li> <li>4. 每天消毒一次便器、台盆；</li> <li>5. 及时更换垃圾袋。</li> <li>6. 每周清洁一 次墙面、门窗及天花板。</li> </ol> |
| 天台露台  | 地面无垃圾，排水沟无积水， 无重油，管道无堵塞。  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 每日清理露台二次，地面无烟头、杂物。</li> <li>2. 每周巡查一次排水沟，及时疏通排水管道；</li> <li>3. 每周清理天台一次，清扫烟头、垃圾及积水。</li> </ol>   |

|                 |  |  |
|-----------------|--|--|
| 生活垃圾、医用垃圾的收集、清理 | 垃圾分类收集，及时清理，防止污染扩散；垃圾桶每天清洗并消毒，堆放整齐；垃圾房每天冲洗，保持整洁。 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 生活垃圾房由绿色可移动式垃圾桶组成，避免异味及污染，杜绝四害繁殖，经常清洗；</li> <li>2. 医用垃圾必须在院内感染科的监管下，严格用专用黄色垃圾袋收集医用垃圾，黄色可移动式垃圾桶密封转运；</li> <li>3. 严禁在运输过程中出现抛洒滴漏现象；</li> <li>4. 正确佩戴防护用品；</li> <li>5. 按规范每天认真做好登记；</li> <li>6. 医疗垃圾桶每天清洗、消毒两次；</li> <li>7. 垃圾桶堆放整齐；</li> <li>8. 垃圾房每天冲洗两次，保持整洁。</li> </ol> |
|-----------------|--|--|

5.1 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。

#### 6. 保洁人员仪容仪表标准

- (1) 上班前梳理头发、长发应盘起，流海不得超过眼眉。
- (2) 上班前确保鞋子干净无污物。
- (3) 按规定时间更换制服，制服不可破损。
- (4) 姓名牌受损或丢失，与主管联系更换。
- (5) 确保手指甲正规修剪。
- (6) 女士可适当淡妆并使用香水。
- (7) 每日刷牙，保持微笑。
- (8) 上岗前应照镜子，整理仪容仪表，然后上班。
- (9) 走路时应该抬头挺胸；注意不靠墙站立。
- (10) 如无紧急情况不可跑动。

#### 7. 清洁服务人员还要按照以下要求工作

7.1 清洁服务人员、每天应有规定的上班时间，提前搞好公共区域地面清洁工作，以不影响采购人员上班工作。具体上班时间见下表

| 序号 | 科室(部位)              | 上班时间  | 说明            |
|----|---------------------|---|---------------|
| 1  | 临床科室                | 上午 6:30—11:30; 下午 14:00—17:00<br>补洁时间: 中午 11:30—14:30<br>晚上 17:00—22:00         | 包括病房、诊疗区、技诊区等 |
| 2  | 非临床科室               | 上午 7:00—11:30; 下午 14:00—17:30   | 包括行政区域        |
| 3  | 急诊                  | 24 小时保洁   |               |
| 4  | 外围、绿化带等公共区域         | 上午 6:30—11:30; 下午 13:30—16:30<br>补洁时间: 中午 11:30—13:30<br>晚上 16:30—22:00         | 各楼宇大堂周边道路等    |
| 5  | 垃圾收送(包括医疗、生活、可回收垃圾) | 医疗废物院内收集运输时间: 上午 8 点前; 中午 14:30 前<br>生活垃圾清理时间: 上午 10:00—10:30<br>下午 16:00—16:30 | 特殊要求除外        |

注: 若上班时间与实际需要不符时, 则双方另行协商调整。

7.2 除安排日常清洁岗位外, 行政管理值班人员 1 人, 负责午间、夜间应急值班, 主要处理全院各科室临时发生情况的应急工作; 急诊 24 小时保洁工作及门诊、病区中午 11:30—14:30、晚上 18:00—8:00 的补洁工作要求及标准也需执行各区域清洁项目及标准。

7.3 浸泡消毒病人使用的便盆等器具(要求使用有卫生部消毒批文的消毒剂);

7.4 户外地面以干式清扫为主, 户内地面以清水配肥皂水湿式拖抹为主; 当地面被血液、呕吐物、分泌物、排泄物污染时及时用消毒液清洁消

毒。

7.5 清洁工具如扫帚、垃圾铲、地拖及地拖桶、手套、毛巾等按使用场所不同，进行分色分类、编号、做好标识，严禁工具混用，以免造成交叉感染。对地毯地面以吸尘器吸尘打扫为主（办公区每周吸尘一次，病区每周吸尘二次，同时应做到随脏随打扫）。

7.6 清洁物料严格按照采购人要求选用质量合格产品、定量供应。严禁劣质或不合格产品。

7.7 毛巾清抹时一巾一台（柜），严禁一巾多用，毛巾使用后要消毒、晾晒，每天更换消毒液。

7.8 进入各科室、办公室、会议室的清洁人员不得随便乱翻阅桌面材料、文件。进入重要敏感部门如财务办公室、收费处、档案室等搞卫生时，应与工作人员打招呼。

7.9 外围、门前三包位置应保证在上午 8:00 前，下午 14:30 前完成清扫工作，并于每周五下午冲洗。

7.10 洗手盆、洗物盆、卫生间、清洁间每天消毒清洗不少于 2 次，并能随脏随洗，保持干净无臭味。

7.11 电器、仪器表面经科室人员同意及指导下，断电后用半干湿布抹一次/周。

7.12 医疗废物的运送、暂存管理服务：严格执行医疗废物管理的有关规定。

7.13 生活垃圾、可回收垃圾的收送、暂存服务，严格执行采购人的生活垃圾管理规定和可回收垃圾管理规定及其他废物管理的有关规定。

7.14 协助医务人员劝阻并收回病人在公共通道或窗外晾晒的衣物。

7.15 基本设施的维修报告：发现基本设施（如排气扇、水龙头、地面、墙、门、窗等等）的维修问题，及时向采购人报修，并追踪落实。检查冷暖气开放时开窗房间，协助医院劝阻病人、家属、医务人员等的开窗行为

并负责关窗。

7.16 检验中心、介入室等特殊科室保洁员服务内容包括试管器械清洗消毒、器械器皿高温消毒。

## 8. 保洁感染工作管理要求

### 8.1 地面的清洁与消毒

8.1.1 普通病区无血液、体液、排泄物污染的情况下采用湿式清扫（清水及消毒液），每天最少进行一扫一拖，随时保持清洁。

8.1.2 当有血液、体液、排泄物污染时，使用蘸有消毒液（按院感要求配置）的吸湿材料（布或一次性纸巾）覆盖在血液、体液、排泄物上，作用 30 分钟后，用覆盖物包裹污染物，投入医疗废物桶，地面按常规进行消毒清洁。

8.1.3 感染高风险的部门检验科、急诊等部门，每天要进行消毒，按院要求配置的有效氯消毒液擦拭。

### 8.2 病床单位物体表面的消毒（包括床头柜、椅子、床栏）

8.2.1 实行“一床一巾一消毒”的原则，用后使用 250mg/L 有效氯消毒液浸泡 30 分钟后清水清洗凉干备用。

8.2.2 普通病区每日清洁 2 次（每日 08:00 前、14:30 前完成），直接用清水擦拭，高风险病区用按院感要求配置的有效氯消毒液擦拭，多重耐药菌感染病人每天擦拭消毒 2-3 次，有污染时随时消毒。

8.2.3 被病人血液、体液、排泄物污染时，小量污染可直接 1000mg/L 有效氯消毒液抹布擦拭，污染量大时，先用蘸有消毒液（2000mg/L 含氯消毒液）的吸湿材料（布或一次性纸巾）包裹移除污染物后，再用 5000mg/L 有效氯消毒液抹布擦拭，最后用清水擦拭。

8.2.4 病人出院后对病床单位进行终末消毒，准备接收下一位病人。

### 8.3 清洁用品的使用原则

8.3.3 清洁剂、消毒剂有明确规范标示（包括分装后），需配制的清洁

剂、消毒剂，要做到新鲜配制，用后即及更换。

8.3.2 实行清洁单元化，清洁用具（拖把、抹布和洗涤剂）在进行下一个单元（隔离病人 1 人或同种病房为一个单元，普通病房 3 间病房为一个单元）时应进行彻底清洁和更换。

8.3.3 清洁工具应按工作区域分区使用，有明显标识。

8.3.4 清洁用具使用后要用含氯消毒液浸泡消毒后清水漂洗凉干备用。

8.3.5 医疗废物桶及生活垃圾桶每周清洁消毒二次，保持清洁，有污染时随时进行清洁和消毒。

#### 8.4 医疗废物管理

8.4.1 医疗废物袋及锐器盒在满 3/4 时及时密封，并用专用的包装带封口，并帖上标签。严禁将医疗废物及锐器盒互相倾倒等现象。

8.4.2 医疗废物必须当面交接，记录种类、重量、交接时间及双方签名确认。

8.4.3 运送医疗废物必须专车密封运送。转运车每天清洁消毒一次，有污染时随时清洁消毒。

#### 8.5 保洁人员工作要求

8.5.1 保洁人员必须经过岗前培训合格后才能上岗。

8.5.2 保洁人员必须熟知所在科室的保洁要求，消毒液的使用方法及配制方法。

8.5.3 保洁人员必须掌握多重耐药菌、传染病人的隔离要求，并严格执行。

8.5.4 保洁人员必须认真执行职业安全防护规定，处理污物时要穿工作服、戴口罩、帽及手套。医疗废物处理专职人员应穿水鞋。

### （三）工程部

#### 1. 建筑物附属主要设备、主要设施的维护保养与管理

1.1 变配电系统：中标人负责安排专人在配电房 24 小时值班，值班人员熟悉高低压系统及电力监控操作规程，确保设备供电正常；按规定抄记

运行数据，及时向医院反馈故障信息；协助有资质的外包单位做好维护保养工作。包括变压器、高压配电系统、低压配电系统、应急发电机、电缆维护等；

1.2 照明动力系统：操作人员熟悉各系统各楼层操作规程，定时巡检各照明动力电源系统，电源线路系统（包括医疗设备带）；进行灯具、插座、开关的维护，确保医院照明正常。

1.3 弱电系统：协助医院相关部门对院内电话机、线路等进行维修和养护；协助“省、市有线电视公司”管理有线电视设备和线路网的维修；协助无线网络覆盖公司管理网络设备及维护。

1.4 供水系统：协助自来水公司做好二次水池的定期清洗工作。做好控制电箱、水泵、进水阀门、管道网的维修和养护工作（包括生活水泵、楼宇供水管道滤芯、管道阀门、饮水机等）。

1.5 给排水系统：操作人员熟悉各系统操作规程；按规范、制度要求做好生活水泵、杂质水泵、消防水泵的操作以及维修和养护工作。水泵外表无污积、无生锈、无漏水。运行噪音在合格标准范围内。保证水泵正常运转，保障 24 小时供水；按规定记录运行数据；保障排水管道通畅无渗漏。

1.6 电梯：中标人负责医院电梯的日常运行管理工作，保证电梯正常运行；协助、监督专业维保单位技术人员按医院要求做好维修、保养工作。

1.7 污水站：中标人负责协助监督专业污水维保公司做好日常运行。

1.8 负责各科室、病房内除医疗设备外的电器维修工作，抄水电表、小型物件安装等；（范围：包括但不限于电视、微波炉、电热水器、冰箱等电器）；

1.9 楼宇智能化系统：负责消防、安防、楼宇智能化等设备的使用、管理和基本维修工作。

1.10 土木、金属、泥水、家私、门、窗等（木类、金属类）维修保养，定期翻新部分木类、金属类、家具等工作。

1.11 空调系统：中标人负责中央空调及分体空调的日常巡视检查，协助、监督专业维保单位技术人员按医院要求做好维修、保养工作。

## 2. 维修服务内容

### 2.1 工程设施维修：

#### 2.1.1 管道设施维修：

- (1) 自来水管管道、阀门、法兰、过滤器、水表、流量计维修；
- (2) 生活热水管道、阀门、法兰、过滤器、电动阀门、阀门热行器、水表、流量计维修；
- (3) 生活热水管道、阀门、法兰、过滤器、电动阀门、阀门热行器、水表、流量计维修；
- (4) 空调冷冻水管道、阀门、法兰、过滤器、流量计、管道、保温层维修；
- (5) 空调冷却水管道、阀门、法兰、过滤器、流量计维修；
- (6) 蒸汽管道、阀门、法兰、过滤器、流量计维修；
- (7) 氧气主管道、阀门、法兰、过滤器、流量计维修；
- (8) 负压气体管道、阀门、法兰、过滤器、流量计维修；
- (9) 正压气体管道、阀门、法兰、过滤器、流量计维修；
- (10) 排污管道、阀门、法兰、过滤器、单向阀；
- (11) 排污水泵、排水沟、雨算子、集水井、刷漆翻新；
- (12) 管道设施保养维护每月一次；
- (13) 管道设施日常巡检每日两次；
- (14) 冷却塔本体、集水槽、导流板、管道、阀门、水位控制开关、刷漆翻新。

#### 2.1.2 送排风管道设施：

- (1) 送风管道、软连接、风阀、风阀热行器、保温层维修；
- (2) 排风管道、风阀、排风扇电机、叶轮、排风管道软管；
- (3) 空调回风口滤网清洗每季度一次。

#### 2.1.3 电气设施维修：

(1) 病房顶灯、病床床头灯、卫生间镜前灯、门前射灯、小夜灯；走廊 LED 照明灯、应急 LED 灯、走廊壁灯、楼梯间顶灯；走廊、办公室照明灯盘、走廊安全出口指示灯；

(2) 院区路灯、灯杆、车棚照明灯、围墙灯、绿化草坪灯、地面射灯及电源线路；

(3) 病房墙面电源插座、走廊墙面插座、照明灯开关；

(4) 照明灯分支线路、普通照明电源箱、应急照明电源箱、插座电源箱、送排风机组控制箱、电机、传动皮带、轴承、风机；

(5) 电源控制箱日常巡检；

(6) 月度保养维护。

#### 2.1.4 卫生洁具设施维修：

(1) 病房水龙头、淋浴花洒、支架、洗手池、下水管、给水软管、小便器及下水管、坐便器、卫生间地漏排水管道；

(2) 水龙头感应器、小便冲水感应器、电磁阀门、角阀；

(3) 日常巡检每日两次。

#### 2.1.5 五金家具设施维修：

(1) 地弹簧玻璃门、走廊扶手带、病房防火门、通道防火门、病房推拉窗、天井周边窗户、玻璃、把手、滑道、门锁、柜锁、就诊椅、沙发、衣柜、镜子、电脑桌、办公桌、办公椅、办公室隔断；

(2) 病房顶板、走廊吊顶铝扣板、矿棉板、地板砖、地脚线、台阶、坡道、塑胶地板、PVC 地板、墙面瓷砖、墙面壁纸局部修补；

(3) 室外休闲区、凉厅、座椅、护栏、木地板刷漆养；

(4) 办公室、房间门口标识标牌；

(5) 日常巡检每日两次。

### 2.2 工程维保服务标准

#### 2.2.1 配电室标准：

(1) 高压电工入网操作证（高压配电工证）不少于 12 个；

(2) 值班室达到 5S 标准，整洁明亮；

(3) 绝缘用品摆放整齐，固定位置存放；

(4) UPS 电源温度保持在 50℃ 以下；

(5) 变压器温度保持在 90℃ 以下；

(6) 分路开关及接触器无松动；

(7) 温度运行检查频率 2 小时一次，维护检查每月一次；

(8) 配电母排干净无灰尘，无发热烧焦；

(9) 机房温度保持在 45℃ 以下。

#### 2.2.2 中央空调标准：

(1) 中央空调系统操作员从业资格证（制冷工证）不少于 6 个；

(2) 冷水主机系统油温加热 55℃ ±3；

(3) 冷凝压力 920kpa 以下；

- (4) 蒸发压力 380kpa 以下;
- (5) 运行电流 1300A 以下;
- (6) 冷却水压力差 4KG; 出水温度在 37℃以下;
- (7) 冷冻水压力差 4Kg, 回水温度在 12℃以下;
- (8) 末端空调机组出风大于 2m/s;
- (9) 末端空调噪音保持在 55 分贝以下;

#### 2.2.3 环境照明标准:

- (1) 公共区域照明保持在 150LUX, 办公区 250-300LUX;
- (2) 景观照明根据季节时差调节开启时间在 17:00-19:00 之间调节;

#### 2.2.4 机电设备标准:

- (1) 马达运行温度 80℃以下, 无振动;
- (2) 电流三项平衡、稳定;
- (3) 线电压、项电压浮动  $3\pm 3V$ ;
- (4) 空压机运行 500 小时更换润滑油;
- (5) 空压机运行 1000 小时更换油水分离器;
- (6) 空压机 300 小时更换风格。

#### 2.2.5 设施标准:

- (1) 门锁及把手紧固无松动;
- (2) 窗户边缘防水密封严密, 不渗水;
- (3) 吊扣板严密、平整;
- (4) 办公家具螺丝无松动, 每月度紧固检查一遍;
- (5) 地砖石材无破损缺损, 修补紧密无空鼓;
- (6) 排水沟槽每月清理一遍, 干净通畅;
- (7) 污水井每月度检查清理一遍;
- (8) 维修及时率 95%;
- (9) 维修合格率 100%。

#### 2.2.6 人员操作标准:

- (1) 具有不少于 3 个锅炉工上岗证;
- (2) 具有不少于 3 个液氧站压力容器操作证;
- (3) 工程人员服装整齐, 佩戴安全手套、安全鞋;
- (4) 进入净化室空间必须穿鞋套、无尘帽;

- (5) 设备操作必须佩戴 PPE 装备；
- (6) 维修前必须礼貌交流沟通现场医护人员；
- (7) 严格遵照标准流程实施。

#### 4. 设备设施保养内容及频次

##### 4.1 PM 设备设施保养内容及频

| 暖通空调系统(HVAC)    |                            | 频次     |
|-----------------|----------------------------|--------|
| 净化<br>机组        | 1、清洗净化机组空调回风口过滤网           | 每周/1 次 |
|                 | 2、清洗净化空调系统新风机组过滤网          | 每周/1 次 |
| 电柜<br>及水<br>塔   | 1、检查水泵轴承是否灵活，添加润滑油         | 每月/1 次 |
|                 | 2、检查水泵机组螺栓是否紧固             | 每月/1 次 |
|                 | 3、检查水泵接线端子是否松动             | 每月/1 次 |
|                 | 4、清理配电柜及控制柜接线端子和元器件表面的浮尘   | 每月/1 次 |
|                 | 5、检查配电柜及控制柜电器元件有无发热、老化现象   | 每月/1 次 |
|                 | 6、检查配电柜及控制柜内所有接线是否牢固       | 每月/1 次 |
|                 | 7、检查冷却塔电机转动是否灵活，声音是否正常     | 每月/1 次 |
|                 | 8、检查冷却塔落水孔是否堵塞并清洁          | 每月/1 次 |
|                 | 9、打扫风机房卫生、清洁风机表面和内部卫生      | 每月/1 次 |
|                 | 10、检查管道井内的阀门是否开关灵活         | 每月/1 次 |
|                 | 11、检查管道井内是否楼跑冒滴漏现象         | 每月/1 次 |
|                 | 12、清理管道井内的灰尘及杂物            | 每月/1 次 |
| VRV<br>机组       | 1、清洗 VRV、风冷热泵、分体空调室外机翅片    | 两月/1 次 |
|                 | 2、检查主机压缩机工作是否正常，是否缺失制冷剂    | 两月/1 次 |
|                 | 3、机组固定是否牢固、机组间的通讯是否正常可靠    | 两月/1 次 |
| 空调<br>水系<br>统   | 1、检查水系统阀门开关是否灵活可靠、水过滤网是否堵塞 | 季度/1 次 |
|                 | 2、检查清洗净化空调初效过滤器或更换         | 季度/1 次 |
|                 | 3、检查软水器是否正常可靠、软水箱内部清洗      | 季度/1 次 |
|                 | 4、检查风机轴承是否灵活、皮带是否松动        | 季度/1 次 |
|                 | 5、检查风机风阀开关是否灵活可靠           | 季度/1 次 |
| FCU<br>末端<br>系统 | 1、检查 FCU 末端风机电动阀开关是否灵活可靠   | 半年/1 次 |
|                 | 2、清洗 FCU 末端风机水过滤器          | 半年/1 次 |
|                 | 3、检查软水器是否正常可靠、清洗软水箱内部锈蚀及污渍 | 半年/1 次 |
|                 | 4、清洗冷却塔外部和内部水盘             | 半年/1 次 |
|                 | 5、净化机组中效过滤器检查更换            | 半年/1 次 |
|                 | 6、检查水泵绝缘是否良好可靠、水密封是否良好     | 半年/1 次 |

|             |  |       |
|-------------|--|-------|
|             | 7、检查水泵变频器是否发热，线路是否老化                       | 半年/1次 |
|             | 8、检查冷却塔室外管道是否有锈蚀，并翻新保养                     | 半年/1次 |
| 冷水机组        | 1、检查压缩机冷冻油的油压及油量，必要时进行更换及补充（更换费用由中标人承担）    | 每年/1次 |
|             | 2、更换制冷剂过滤/干燥器、清理冷凝器及过滤器（更换费用由中标人承担）        | 每年/1次 |
|             | 3、检查压缩机及电机绝缘情况、接线是否牢固可靠                    | 每年/1次 |
|             | 4、清洗冷凝器及换热器内的水垢、污渍（费用由中标人承担）               | 每年/1次 |
| 供配电系统       |  | 频次    |
| 发电机         | 1、清理发电机组外表面灰尘                              | 半月/1次 |
|             | 2、打扫发电机房卫生                                 | 半月/1次 |
|             | 3、检查发电机组外部连接螺丝是否松动                         | 半月/1次 |
|             | 4、检查发电机组是否有漏油、漏水现象                         | 半月/1次 |
|             | 5、用万用表测量电池电压是否正常，检查电解液是否缺失，必要时补充           | 半月/1次 |
|             | 6、检查燃油箱燃油量不得低于最低储量                         | 半月/1次 |
|             | 7、检查通风情况，保证进排风畅通                           | 半月/1次 |
|             | 8、检查风扇皮带及充电机皮带张紧度，必要时进行调整                  | 半月/1次 |
|             | 9、对发电机组控制柜内外进行清理                           | 半月/1次 |
|             | 10、抽出机油尺，检查机油是否缺失和变色                       | 半月/1次 |
| 高压          | 1、检查程序锁和联锁，动作保持灵活可靠，程序正确                   | 每月/1次 |
|             | 2、检查计量柜电流、电压表是否正常；接线端子是否松动                 | 每月/1次 |
|             | 3、检查断路器、隔离开关、操作机构是否安全可靠，检查电动、手动储能机构，动作是否正常 | 每月/1次 |
|             | 4、检查开关是否处于正常工作状态；                          | 每月/1次 |
|             | 5、检查各按钮、仪表指示是否正常；                          | 每月/1次 |
|             | 6、开关柜运行无异响异味；                              | 每月/1次 |
|             | 7、检查接地保护装置是否正常可靠                           | 每月/1次 |
|             | 8、检查拐臂、轴杆等处安装的开口销、卡圈状况，检查固定螺栓有无松动现象并加以紧固   | 每月/1次 |
| 低压<br>/ 变 压 | 1、检查配电箱各指示灯及断路器是否完好；                       | 每周/1次 |
|             | 2、检查电流、电压表是否在正常；                           | 每周/1次 |
|             | 3、检查配电柜有无破损、锈蚀及安装是否牢固；                     | 每周/1次 |

|                                       |  |                           |        |
|---------------------------------------|--|---------------------------|--------|
| 器                                     | 4、检查柜内有无拉弧和线路老化现象；                     | 每周/1 次                    |        |
|                                       | 5、检查开关、接触器、定时器等是否正常；                   | 每周/1 次                    |        |
|                                       | 6、检查母排及控制回路压接良好，接头无变色，接地牢固无锈蚀；         | 每周/1 次                    |        |
|                                       | 7、检查变压器高低压线接线端头有无拉弧、变色现象               | 每周/1 次                    |        |
|                                       | 8、检查变压器的浇铸树脂和线圈是否有变色、开裂现象              | 每周/1 次                    |        |
|                                       | 9、紧固线路元器件及端子接头                         | 每周/1 次                    |        |
|                                       | 10、清洁配电柜、元器件及接线端的浮尘                    | 每周/1 次                    |        |
|                                       | 11、检查楼层配电箱内开关是否发热、线路是否有老化现象            | 每周/1 次                    |        |
|                                       | 12、检查电箱（柜）接地线是否正确连接                    | 每周/1 次                    |        |
|                                       | 13、检查断路器操作机构是否安全可靠，检查电动、手动储能机构，动作是否正常  | 每周/1 次                    |        |
|                                       | 14、接地装置是否可靠连接，接线是否紧固                   | 每周/1 次                    |        |
|                                       | 强电管井                                   | 1、检测管井内的照明是否正常、井内温度是否正常   | 两月/1 次 |
|                                       |  | 2、检测管井内的排风设施工作是否正常；风阀是否开启 | 两月/1 次 |
|                                       |  | 3、检查管井配电柜（箱）内的线路是否有老化现象；  | 两月/1 次 |
| 4、检查管井配电柜（箱）内的断路器是否有过热现象，固定是否牢固       |  | 两月/1 次                    |        |
| 5、测量管井配电柜（箱）内的双电源开关主备是否均带电，电压是否正常     |  | 两月/1 次                    |        |
| 6、检查管井配电柜（箱）的电流表及电压表显示是否正常；各指示灯显示是否正常 |  | 两月/1 次                    |        |
| 7、清理管井电柜（箱）内的及管井内的灰尘                  |  | 两月/1 次                    |        |
| 直流屏/EPS电源柜                            | 1、检查外观、电压是否正常、接头牢固无变色、无漏               | 季度/1 次                    |        |
|                                       | 2、必要时调整充电电压                            | 季度/1 次                    |        |
|                                       | 3、断开电池开关或断开电池组熔芯，万用表实测单体电池电压，检查电池是否正常； | 季度/1 次                    |        |
|                                       | 4、检查接地是否牢固且无变色，指示灯和按钮正常；               | 季度/1 次                    |        |
|                                       | 5、对直流屏电池、EPS 电池进行放电                    | 季度/1 次                    |        |
|                                       | 6、对整个直流屏柜进行清洁                          | 季度/1 次                    |        |
| 电容柜                                   | 1、检查电容柜功率因素显示正常，指示灯和按钮是否               | 每月/1 次                    |        |
|                                       | 2、检查各电流、电压表、功率因素表是否正常                  | 每月/1 次                    |        |
|                                       | 3、检查各电容器有无变形、漏液和异常温升                   | 每月/1 次                    |        |

|          |   |        |
|----------|---|--------|
|          | 4、检查各端子、电容、接地和接触器接线头并紧固                     | 每月/1 次 |
|          | 5、检查各保险管是否正常。                               | 每月/1 次 |
|          | 6、检查各接触器工作是否正常。                             | 每月/1 次 |
|          | 7、测试投入和切除功能是否正常，补偿效果是否正常                    | 每月/1 次 |
|          | 8、对整个电容柜进行清洁                                | 季度/1 次 |
| 发电       | 1、检查电池电解液液位和比重                              | 半年/1 次 |
|          | 2、检查发动机润滑油，必要时更换                            | 半年/1 次 |
|          | 3、排除燃油滤清器内的水，清洗第一级柴油滤芯                      | 半年/1 次 |
|          | 4、检查、清洗空气滤芯                                 | 半年/1 次 |
|          | 5、检查风扇皮带及充电机皮带的张紧度，必要时调                     | 半年/1 次 |
|          | 6、检查所有的联系和球关节并加注润滑油。                        | 半年/1 次 |
| 楼层<br>插座 | 1、检查插座外观是否完整、连锁保护装置是否有效                     | 半年/1 次 |
|          | 2、用试电笔检查插座电源是否正常                            | 半年/1 次 |
|          | 3、使用插座检测仪检查插座火线、零线是否通断                      | 半年/1 次 |
|          | 4、使用插座检测仪检测插座相序是否正常                         | 半年/1 次 |
|          | 5、检查接地线是否按规范连接、连接是否牢固                       | 半年/1 次 |
|          | 6、检查所有接线是否牢固                                | 半年/1 次 |
| 高压       | 1、清扫开关柜、绝缘子表面的灰尘                            | 每年/1 次 |
|          | 2、检查母线有无变形、支撑是否牢固                           | 每年/1 次 |
|          | 3、检查真空断路器动作机构是否灵活可靠，操作机构应正确可靠，动作位置是否与指示一致   | 每年/1 次 |
|          | 4、检查真空断路器分合闸线圈是否有发热、变色现象、动静触头接触紧密，分合可靠      | 每年/1 次 |
|          | 5、检查电流、电压互感器表面应无裂纹 和烧焦以及绝缘击穿现象              | 每年/1 次 |
|          | 6、检查电流、电压互感器接触面应清洁平整，无毛刺和氧化层，接触应紧密可靠        | 每年/1 次 |
|          | 7、检查避雷器底座，基础螺丝应无松动，基础焊接应良好，无断裂              | 每年/1 次 |
|          | 8、检查高压熔断器本体应无击穿、无裂纹，三相的电阻值应基本一致，熔断器帽应无松动    | 每年/1 次 |
|          | 9、灭弧室玻壳完整干净，无裂纹、漏气                          | 每年/1 次 |
|          | 10、灭弧室屏蔽筒、颜色纯正、亮泽、无氧化、无发热现象，无放电痕迹           | 每年/1 次 |
|          | 11、隔离开关主触头接触面无过热、烧伤痕迹，镀银层无脱落现象，触头弹簧无锈蚀、分流现象 | 每年/1 次 |
|          | 12、清理柜内灰尘                                   | 每年/1 次 |

|                |  |        |
|----------------|--|--------|
| 低 压<br>/ 变 压 器 | 1、检查变压器铁芯是否平整，绝缘漆膜是否脱落，叠片紧密程度  | 每年/1 次 |
|                | 2、检查线圈形变、绝缘是否完好，高、低压线圈间风道是否通畅，检查线圈引线及接头是否完好                            | 每年/1 次 |
|                | 3、检查绝缘子固定是否牢靠，表面清洁，无爬电和碳化现象  | 每年/1 次 |
|                | 4、用电风吹温度传感器，检查温度仪温度显示是否正常（温度超出 130℃时温控仪是否报警；温度超出 150℃时变压器高压侧开关是否跳闸）    | 每年/1 次 |
|                | 5、检查风机无剧烈振动、无异常声音、转动正常，风机停止 T1=80℃风机启动 T2=100℃                         | 每年/1 次 |
|                | 6、检查低压熔断器熔体与保险座是否接触良好，接触部位是否有烧伤痕迹                                      | 每年/1 次 |
|                | 7、检查断路器及接触器触点是否有烧溶痕迹，灭弧罩是否烧黑和损坏，紧固各接线螺丝、清洁柜内灰尘，试验机械的合闸、分闸情况，推入或拉出是否灵活。 | 每年/1 次 |
|                | 8、检查抽屉柜抽屉合闸机构在推拉时无卡阻、碰撞现象，门锁装置 好用，闭锁可靠                                 | 每年/1 次 |
|                | 9、检查抽屉柜抽屉动触头与静触头中的接线顺序应一致，触头接触应紧密                                      | 每年/1 次 |
|                | 10、检查控制回路的动、静电路接插件连接应紧密，弹性接触良好   | 每年/1 次 |
|                | 11、用摇表测相对地及相间绝缘  | 每年/1 次 |
|                | 12、热继电器完整、绝缘良好，各部螺丝紧固无过热；热继整定值 与被保护电动机电流值相符，自动复位和手动复位功能应正常             | 每年/1 次 |
|                | 13、清理柜内灰尘  | 每年/1 次 |
| 弱电系统           |  |        |
| 空 调 、<br>风 机   | 1、检查远程电脑与现场空调、风机盘管的通讯是否正常；测试远程启动是否正常                                   | 每月/1 次 |
|                | 2、检查空调水系统电动阀通讯是否正常；测试远程开关阀门是否正常  | 每月/1 次 |
|                | 3、检查远程电脑上空调系统水温及水流方向的显示是否与现场一致   | 每月/1 次 |
|                | 4、检查空调风系统上的风阀通讯是否正常；测试远程开关阀门是否正常                                       | 每月/1 次 |

|                |  |                                  |        |
|----------------|--|----------------------------------|--------|
|                | 5、检查现场 DDC 控制箱电源电压是否正常                     | 每月/1 次                           |        |
|                | 6、检查现场 DDC 控制箱内线路是否有老化现象；接头是否牢固            | 每月/1 次                           |        |
|                | 7、检查现场 DDC 控制箱内的模块是否有缺失、损坏、发热现象            | 每月/1 次                           |        |
|                | 8、检查现场 DDC 控制箱内的接触器是否正常；是否有发热、发黑及损坏        | 每月/1 次                           |        |
|                | 9、清理现场 DDC 控制箱内各元器件上的灰尘及控制                 | 每月/1 次                           |        |
| 能源<br>远抄<br>程表 | 1、检查远程电脑与现场能源表的通讯是否正常；远程读数与现场是否一致          | 每月/1 次                           |        |
|                | 2、检查现场能源表是否有损坏，固定是否牢固                      | 每月/1 次                           |        |
|                | 3、检查现场能源表的接线是否松动                           | 每月/1 次                           |        |
|                | 4、检查现场电量能源表显示是否正常；热能、水量能源表是否有漏水现场，紧固螺栓是否松动 | 每月/1 次                           |        |
|                | 5、抄录现场能源表的读数                               | 每月/1 次                           |        |
|                | 6、清洁现场能源表表面的灰尘                             | 每月/1 次                           |        |
| 弱电<br>管井       | 1、检测管井内的照明是否正常、井内温度是否正常                    | 每月/1 次                           |        |
|                | 2、检测管井内的排风设施工作是否正常；风阀是否开启                  | 每月/1 次                           |        |
|                | 3、检查弱电柜（箱）内的线路是否有老化现象；接头是否松动               | 每月/1 次                           |        |
|                | 4、清理弱电柜（箱）内的及管井内的灰尘                        | 每月/1 次                           |        |
| 季度<br>保<br>养   | ICU 可视<br>对话及电<br>磁门禁系<br>统                | 1、检查 ICU 可视对话内外通讯是否正常            | 季度/1 次 |
|                |  | 2、检查 ICU 可视对话时画面和通话品质是           | 季度/1 次 |
|                |  | 3、检查 ICU 可视对话内外话机固定是否牢固；线路插头是否松动 | 季度/1 次 |
|                |  | 4、检测 ICU 可视对话内外话机的电池电压是否正常       | 季度/1 次 |
|                |  | 5、检测楼层电磁门禁系统刷卡权限控制是              | 季度/1 次 |
|                |  | 6、检查电磁门禁系统电磁铁的安装固定是              | 季度/1 次 |
|                |  | 7、检测电磁门禁系统电磁铁工作吸合是否              | 季度/1 次 |
|                |  | 8、检测电磁门禁系统电源电压是否正常               | 季度/1 次 |

|         |                                     |        |
|---------|-------------------------------------|--------|
|         | 9、交流变直流变压器工作是否正常，接线是否牢固， 是否有损坏、发热现象 | 季度/1 次 |
| 给排水系统   |                                     |        |
| 水泵及附属设备 | 1、检查水泵轴承是否灵活，添加润滑油                  | 每月/1 次 |
|         | 2、检查水泵机组螺栓是否紧固                      | 每月/1 次 |
|         | 3、检查水泵接线端子是否松动                      | 每月/1 次 |
|         | 4、清理配电柜及控制柜接线端子和元器件表面的浮尘            | 每月/1 次 |
|         | 5、检查配电柜及控制柜电器元件有无发热、老化现象            | 每月/1 次 |
|         | 6、检查配电柜及控制柜内所有接线是否牢固                | 每月/1 次 |
|         | 7、检查紫外线灭菌设备运行是否正常；霉菌灯是否破损           | 每月/1 次 |
|         | 8、检查人孔电磁锁和机械锁是否正常                   | 每月/1 次 |
|         | 9、检查各阀门开闭是否正常可靠                     | 每月/1 次 |
|         | 10、检查仪表指示是否正常                       | 每月/1 次 |
|         | 11、检测水泵变直起切换是否正常；控制是否可靠             | 每月/1 次 |
|         | 12、检查水箱水位指示器电源电压是否正常；液位控制自动启停是否可靠   | 每月/1 次 |
|         | 13、清理水泵控制柜内各元器件及柜内的灰尘               | 每月/1 次 |
|         | 14、检查生活热水系统压力是否正常                   | 每月/1 次 |
|         | 15、检测生活热水系统蒸汽电动阀门是否安全可靠；运转是否正常      | 每月/1 次 |
|         | 16、清理站房卫生                           | 每月/1 次 |
| 管井      | 1、抄录管井内水表读数                         | 每月/1 次 |
|         | 2、检查管井内部是否有跑冒滴漏现象                   | 每月/1 次 |
| 卫生洁具    | 1、检查洁具是否有损坏                         | 每月/1 次 |
|         | 2、检查洁具上下水管道是否有老化、跑冒滴漏现象             | 每月/1 次 |
|         | 3、测试洁具下水是否通畅，无堵塞现象                  | 每月/1 次 |
|         | 4、检查读卡器工作是否正常                       | 每月/1 次 |
|         | 5、检查卫生间排风设施工作是否正常                   | 每月/1 次 |
|         | 6、清洁洁具上水过滤网                         | 每月/1 次 |
| 室外管网    | 1、检查室外排水管网是否通畅并清理窨井内的杂物             | 季度/1 次 |
|         | 2、检查化粪池状况                           | 季度/1 次 |

|          |                                    |       |
|----------|------------------------------------|-------|
|          | 3、检查室外窨井盖是否完好、安全                   | 季度/1次 |
|          | 4、检测室外管井内的阀门、管道是否有跑冒滴漏现象；阀门开闭是否可靠  | 季度/1次 |
| 水泵及附属设备  | 1、清理水箱及生活热水罐                       | 半年/1次 |
|          | 2、生活水箱水质进行水质化验                     | 半年/1次 |
|          | 3、检测水泵电机阻值及绝缘是否正常                  | 半年/1次 |
|          | 4、测试管道阀门开启是否可靠                     | 半年/1次 |
| 锅炉压力容器系统 |                                    |       |
| 锅炉       | 1、测试燃气系统是否有泄露现象                    | 每月/1次 |
|          | 2、检查电箱（柜）接地线是否正确连接                 | 每月/1次 |
|          | 3、检查断路器操作机构是否安全可靠，检查电动、手动储能机构，     | 每月/1次 |
|          | 4、检测配电柜接地装置是否可靠连接，接线是否紧固           | 每月/1次 |
|          | 5、检测燃气泄露报警装置是否正常；排风设备是否正常          | 每月/1次 |
| 锅炉       | 6、检查锅炉补水水泵轴承是否灵活，添加润滑油             | 每月/1次 |
|          | 7、检查锅炉补水水泵机组螺栓是否紧固                 | 每月/1次 |
|          | 8、检查锅炉补水水泵接线端子是否松动                 | 每月/1次 |
|          | 9、检查锅炉等压力管道系统是否有跑冒滴漏现象             | 每月/1次 |
|          | 10、清理锅炉、压力容器附属设备表面的灰尘              | 每月/1次 |
|          | 11、检查燃烧机风机阀门开启是否灵活并对机械传动部位加注润滑剂    | 每月/1次 |
| 锅炉       | 1、检查电源线并紧固端子和元器件接头；                | 季度/1次 |
|          | 2、检查锅炉年检日期是否到期，检查各类压力表、安全阀是否在检验期内； | 季度/1次 |
|          | 3、检查燃烧器系统是否正常点火，风机是否正常；            | 季度/1次 |
|          | 4、检查锅炉燃烧气体是否有泄漏；                   | 季度/1次 |
|          | 5、检查锅炉控制器是否有报警，设置是否正确；             | 季度/1次 |
|          | 6、对锅炉控制箱（柜）、燃烧器进行清洁。               | 季度/1次 |
| 锅炉       | 1、检查锅炉燃烧蒸汽压力上升情况                   | 每年/1次 |
|          | 2、检查锅炉内部火管是否有过火变形现象并清洁锅炉内部火管       | 每年/1次 |
|          | 3、清洁锅炉燃烧室内的积碳                      | 每年/1次 |
|          | 4、锅炉内部加药煮炉                         | 每年/1次 |
|          | 5、检查软水器是否正常可靠、清洗软水箱内部锈蚀及污渍         | 每年/1次 |

|    |  |        |
|----|--|--------|
|    | 6、检查锅炉前后检修口紧固螺栓是否松动                        | 每年/1 次 |
|    | 7、测试锅炉管道系统蒸汽能源表是否正常                        | 每年/1 次 |
|    | 8、检查锅炉耐火材料及其密闭情况                           | 每年/1 次 |
|    | 9、打开人孔检查锅炉蒸发室结垢情况，必要时清理结垢                  | 每年/1 次 |
|    | 10、检查锅炉及压力容器内外部及蒸汽压力管道焊缝是否有开裂、 生锈、 淬火变形等现象 | 每年/1 次 |
|    | 11、检查锅炉排烟是否通畅；烟道是否有泄露和损坏                   | 每年/1 次 |
|    | 12、测试检查锅炉前后吹扫是否正常                          | 每年/1 次 |
|    | 13、测试锅炉温度及蒸汽压力传感器是否正常                      | 每年/1 次 |
|    | 14、检测锅炉报警装置是否安全可靠                          | 每年/1 次 |
|    | 15、测试锅炉紧急停炉是否安全可靠                          | 每年/1 次 |
|    | 16、测试燃烧机电机工作是否正常；线圈电阻是否正常；绝缘是否可靠           | 每年/1 次 |
|    | 17、清洁锅炉正副水位计                               | 每年/1 次 |
|    | 18、检查锅炉管道系统保温是否完整；是否有跑冒滴漏现象；是否存在安全隐患       | 每年/1 次 |
|    | 19、检查锅炉前后及顶部排污管道是否堵塞；排污冷却装置是否安全可靠          | 每年/1 次 |
|    | 20、检查锅炉安全附件工作是否正常可靠                        | 每年/1 次 |
|    | 21、检查分汽缸及蒸汽压力管道上排污疏水阀是否正常；                 | 每年/1 次 |
|    | 22、检查分汽缸上供气阀是否正常完好；                        | 每年/1 次 |
|    | 23、清洁分气缸内部的结垢及污渍                           | 每年/1 次 |
|    | 压缩空气                                       |        |
| 液氧 | 1、检查氧气管道是否有锈蚀、开裂、变形现象，用检漏仪检测是否有氧气泄露现象      | 每月/1 次 |
|    | 2、检查氧气报警装置是否安全可靠                           | 每月/1 次 |
|    | 3、检查氧气调压箱仪表显示是否正常                          | 每月/1 次 |
|    | 4、检查氧气管道阀门开启是否安全可靠                         | 每月/1 次 |
|    | 5、检查液氧储槽及汽化器外观是否有锈蚀、焊缝是否有开裂现象              | 每月/1 次 |
|    | 6、清洁液氧储槽及汽化器表面的灰尘                          | 每月/1 次 |
|    | 7、用检漏仪检测备用汇流排瓶氧接口及管道是否有氧                   | 每月/1 次 |

|  |  |                            |
|--|--|----------------------------|
|  | 8、检查检查增压阀、气体通过阀、排液阀、回气阀启闭状况是否正常        | 每月/1 次                     |
|  | 9、清洁站房内的卫生                             | 每月/1 次                     |
|  | 10、科室氧气流量表抄表                           | 每月/1 次                     |
| 正<br>压<br>/<br>负<br>压                  | 1、检查正负压管道是否有锈蚀、开裂、变形现象，用检漏仪检测是否有气体泄露现象 | 每月/1 次                     |
|  | 2、清洁吹扫空压机空气过滤器                         | 每月/1 次                     |
|  | 3、检查正负压管道阀门开启是否安全可靠                    | 每月/1 次                     |
|  | 4、检查压缩空气储罐外观是否有锈蚀、焊缝是否有开裂现象            | 每月/1 次                     |
|  | 5、清洁压缩空气储罐表面的灰尘                        | 每月/1 次                     |
|  | 6、检查冷干机百叶是否堵塞并清洁                       | 每月/1 次                     |
|  | 7、检查负压机组水密封的严密性                        | 每月/1 次                     |
|  | 9、清洗压缩空气滤网                             | 每月/1 次                     |
|  | 10、排除负压分气缸内的杂物                         | 每月/1 次                     |
|  | 11、检查正负压控制系统是否安全可靠                     | 每月/1 次                     |
|  | 12、检查控制柜内的线路是否有老化现象；接头是否牢固             | 每月/1 次                     |
|  | 13、检查控制柜内的元器件工作是否正常；仪表显示是否正常           | 每月/1 次                     |
|  | 14、清洁正负压空压机、储气罐、冷干机表面的灰尘               | 每月/1 次                     |
|  | 正<br>压<br>/<br>负<br>压                  | 1、检查转动部件是否润滑足够，机器擦拭并稍注防锈油； |
| 2、检查各机构是否正常，转动及滑动部位添加润滑油，工具及零附件置于固定位置； |  | 季度/1 次                     |
| 3、检查皮带有无破损等现象，检查皮带的张紧度，如有必要进行调整；       |  | 季度/1 次                     |
| 4、检查机器有无漏油，检查机油油位（机油标尺）及机油纯洁度和粘度，有无杂质； |  | 季度/1 次                     |
| 5、检查各阀门是否正常及各种表示标签是否完整；                |  | 季度/1 次                     |
| 6、使用压缩空气清扫空压机油冷却器；                     |  | 季度/1 次                     |
| 7、干燥机维护保养：用压缩空气清扫冷却器；                  |  | 季度/1 次                     |
| 8、配电箱检查（交流接触器、热继电器、空气开关，指示灯、按钮、电磁阀）；   |  | 季度/1 次                     |

|                             |                                    |        |
|-----------------------------|------------------------------------|--------|
|                             | 9、检查可能的泄漏,漏水漏气;                    | 季度/1 次 |
|                             | 10、测试传感器和电子互锁,元器件的情况;              | 季度/1 次 |
|                             | 11、检查空压机润滑油并更换油过滤器和油气分离器;          | 季度/1 次 |
| 门窗、办公家具、地弹门                 |                                    |        |
| 地<br>弹<br>门                 | 1、检查地弹簧回复位是否正常                     | 每月/1 次 |
|                             | 2、检查地弹门是否有倾斜及松动;调整开关位置             | 每月/1 次 |
|                             | 3、检查地弹簧限位器是否可靠,压缩油是否有泄漏并加注         | 每月/1 次 |
|                             | 4、清洁地弹簧地沟内的灰尘                      | 每月/1 次 |
| 门<br>窗、<br>办<br>公<br>家<br>具 | 1、检查门窗合页是否有松动                      | 季度/1 次 |
|                             | 2、检查窗户固定螺丝是否松动;轨道滑块是否顺畅            | 季度/1 次 |
|                             | 3、检查窗户开关位置是否合适                     | 季度/1 次 |
|                             | 4、检查门销及锁具是否安全可靠                    | 季度/1 次 |
|                             | 5、检查办公家具是否有损坏;等候连椅固定是否牢固           | 季度/1 次 |
|                             | 6、等候连椅固定是否牢固;螺栓是否紧固;表面是否有油漆脱落及锈蚀现象 | 季度/1 次 |
|                             | 7、检查滑轮转椅螺丝是否有松动;滑轮是否正常             | 季度/1 次 |
|                             | 8、检查抽屉滑道是否顺畅;固定是否牢固;锁具是否安全可靠       | 季度/1 次 |
| 楼宇设施                        |                                    |        |
| 月<br>度<br>保<br>养            | 1、检查楼顶屋面设施固定是否牢固                   | 每月/1 次 |
|                             | 2、检查楼顶屋面灯箱密封(防雨)是否安全可靠             | 每月/1 次 |
|                             | 3、检测楼顶屋面霓虹灯显示是否正常;电源电压是否正常         | 每月/1 次 |
|                             | 4、检查楼顶屋面是否有高空坠落的危险存在               | 每月/1 次 |
|                             | 5、检查楼顶屋面是否有裂纹                      | 每月/1 次 |
|                             | 7、检查室内地砖、墙砖是否有破损、坑洼现象              | 每月/1 次 |
|                             | 8、检查室内干挂大理石是否有松动、脱落现象              | 每月/1 次 |
|                             | 9、检查地板革是否有起包、损坏                    | 每月/1 次 |
|                             | 10、检查楼顶设备设施是否有锈蚀现象,并翻新             | 每月/1 次 |
|                             | 安全部分                               |        |
| 周<br>保<br>养                 | 1、检查 PPE 安全防护用品的可靠                 | 每周/1 次 |

|          |                             |        |
|----------|-----------------------------|--------|
| 月度<br>保养 | 1、油漆、化学危险品库房安全检查            | 每月/1 次 |
|          | 2、检查电动工具线路是否有破损、老化现象；接头是否牢固 | 每月/1 次 |
|          | 3、检测电动工具的绝缘是否安全可靠           | 每月/1 次 |
|          | 4、检测电动工具的安全防护互锁装置是否安全可靠     | 每月/1 次 |
| 日常<br>事项 | 电能计量数据抄表                    | 每日/1 次 |
|          | 水表数据能耗抄表                    | 每日/1 次 |
|          | 设施巡查                        | 每日/1 次 |
|          | 设备巡检                        | 每日/1 次 |
|          | 污水井泵巡检                      | 每日/1 次 |
|          | 热力能耗用量抄表                    | 每日/1 次 |
|          | 机房区域 5S 检查                  | 每日/1 次 |

#### （四）保安部

##### 1. 保安的服务内容及范围：

1.1 岗位设置：依据公安机关治安防范条例要求在医院：后勤通道职工车辆入口、急诊出入口、医疗废弃物出入口、北大门出入口、南门入口、南门收费出口、门诊大门外、门诊大厅、急诊大厅、监控室、楼内安防巡逻、东、西两侧停车场等处 24 小时设置安保人员外，其余设置投标单位根据自身管理要求自行布岗。

注：所有保安人员要求持证上岗（上岗时核验保安员上岗证或保安员职业资格证书）。

##### 1.2 治安防范

（1）贯彻执行国家、政府及医院、公司有关治安保安、消防工作法规、法令、条例和规章制度，安保和消防工作人员须持证上岗。

（2）根据公安机关，上级安全部门、政府和医院、公司领导的要求，结合医院实际情况，制定总体安全管理方案和防范制度，审定各部门拟定的岗位安全制度、规定。报请医院领导批准后督导实施；制定保安部的工作计划，安排、督导各级工作。

(3) 主持保安部的日常工作。主持部门内办公例会，按时参加上级部门召开的有关会议，传达精神和指令，沟通各部门与保安部的联系，经常向上级部门和领导汇报、请示工作。

(4) 参加公司“综合治理”工作，掌握医院内的人员状况，流动情况。

(5) 在医院范围内 24 小时巡逻。

① 检查公共设施是否完好；非工作、探视时间清理控制楼内外及病区闲杂人员，保持病区安静，院区大楼内外秩序正规；

② 检查病人财物是否保管完好，防止侵财事件发生；

③ 检查公共区域门窗、灯光、空调等是否关闭，严格落实医院节能减排规定和治安防范要求；

④ 及时清理、制止推销、派发小广告、医托等不法分子，防止发生次生治安问题；

⑤ 保护医院内医护人员、患者及陪护家属的人身安全，保护医院财务不受损害，保障医院正常秩序不被扰乱，严格落实医疗系统扫黑除恶的各项指示精神，严厉打击、干扰、影响医院正常医疗秩序的黑恶势力；

(6) 对可疑人员，及时盘查盘问并加以控制，对运输车辆内的物品要详细做好登记放行管理工作；

(7) 给病人提供帮助和咨询服务，做好病人家属陪护、探视管理工作；

(8) 保障医院正常的治安、办公及医疗秩序，发现不安全因素，及时有效地处理；

(9) 积极完成其他与后勤服务有关的突击性工作；

(10) 协助医院职能部门做好治安综合治理工作；

(11) 认真监控安防摄像系统及时发现治安及消防隐患迹象，指挥巡逻管理员及时到达现场处置。

(12) 协助医院领导组织对员工的安全（防火、防盗、治安防范、保密工作等）教育和遵纪守法教育。

(13) 审定和组织重大接待活动的安保工作方案和具体实施细节。

(14) 对重大案件、事故组织调查处理，协助公安机关进行侦破及调查取证等工作，配备内部工作秩序执法记录仪。

(15) 重视内勤工作，督促内勤做好保安部各种信息工作和档案材料的统计，认真做好医院反恐防爆工作，切实制定一系列关于反恐防爆的有效举措。

(16) 对保安部工作人员的招聘、录用、评估、奖惩等工作。

(17) 协助医院领导组建医院各方代表参加的安全委员会并主持工作。

### 1.3 消防防范

(1) 检查消防隐患、定时检查消防箱、灭火器、应急灯、安全出口标志、消防门、警铃、烟感等消防设施是否完好。发现损坏、丢失、不符合使用要求及时通知相关人员处理；认真做好检查记录，每月报医院存档。

(2) 协助医院组织的消防演习。

(3) 定期对管理员进行消防知识培训，组建义务消防队，同时做好防火宣传工作。

(4) 协助医院监督外委单位（含保质期内施工单位和消防维保单位）维护消防设施、防备、保证正常运作。

(5) 制订可行的消防安全应急处理预案，配合医院及时处理突发事件。保安队兼负消防、治安应急分队职责，院内任何时间、地点出现突发事件，应急分队能及时赶到现场并处理，以保护医务人员及病人人身安全及财产安全。

(6) 组织调动保安人员及有关部门人员对火灾，危急事件紧急处理。

(7) 监督检查各类灾害隐患，提出整改意见上报医院领导，并监督有关部门进行整改。

### 2. 交通、停车秩序管理

(1) 为医院停车场科学、合理设置管控岗位；

(2) 在上下班高峰期安排专职人员指挥车辆行驶；

(3) 做好车辆检查登记工作；

(4) 做好车辆的安全防范工作；

(5) 提醒司机做好贵重物品保管；

(6) 确保道路畅通、停车秩序良好，无因管理不当造成停车混乱，交通堵塞。无车辆碰撞、剐蹭、乱停放现象。

### 3. 控烟管理

为将我院逐步建设成为无烟医院,营造良好的医疗工作环境,保证安全,根据《无烟医院》标准,结合本院实际,特制定本管理制度。

3.1 适用范围:院内所有场所,重点区域为禁烟区域。

3.2 负责禁烟工作的宣传内容提供;

3.3 在职工作人员,及时劝阻吸烟者。

3.4 设置专职禁烟员(保洁、保安及运送员),佩戴标识;

3.5 禁烟区实行包干负责,各部门负责本范围内人员禁烟情况;

3.6 统一设置明显的禁止吸烟警示牌,张贴悬挂禁烟标志;医院室外环境配置吸烟危害健康的警示语标牌;

3.7 在职工作人员应带头禁烟,不得在禁烟区内吸烟,违反者若被督查或举报,给予处分。

3.8 每一位工作人员都要做的在医院禁烟区吸烟的来访者进行吸烟有害健康的宣传并积极劝阻吸烟。

3.9 每一位工作人员都应掌握劝阻吸烟的方法和技巧。

3.10 劝阻吸烟的工作人员详细记录劝阻吸烟情况。

3.11 对执意不听劝阻的吸烟者,工作人员可将其引导至吸烟区吸烟。

3.12 对不听劝阻且无理取闹的吸烟者可交由医院保卫科处置。

### 三、后勤管理服务质量考核及要求

#### (一) 监督质量考核细则

|           |  | 日期  | 考评部门  | 考评人 |
|-----------|--|-----|---|-----|
| 项目        | 168 服务管理 (100 分)   | 分数  | 质量考核扣分内容  | 得分  |
| 168<br>服务 | (一) 综合管理(10 分)   |     |   |     |
|           | 1. 员工仪表端正、着工装、佩戴工牌。热情服务,规范服务。严格遵守劳动纪律,做好班前准备,在岗在位,文明礼貌,言行举止符合规范要求。 | 2 分 | 未按规定着装、仪表仪容、规范服务不符合要求,一次一项扣 1 分。违反劳动纪律、规章制度要求一次扣 1 分。 |     |
|           | 2. 部门职责明确,各项管理服务制度健全,内容印制上墙。                                       | 2 分 | 制度不明确、制度不健全扣 1 分,制度未上墙一处扣 1 分                         |     |
|           | 3. 各岗位员工工作内容、操作流程符合规范要求,工作规范,作风严谨,并严格按规范要求进行操作。                    | 2 分 | 岗位内容不全,操作流程不规范,未按规范标准操作一次一项扣 1 分。                     |     |

|  |     |  |  |
|--|-----|--|--|
| 4. 有完善的员工培训计划并组织实施。  | 2分  | 无员工培训计划扣2分，未组织实施扣1分。   |  |
| 5. 按规定不得擅自将医院的物品带回。  | 2分  | 违规者扣2分。  |  |
| (二) 运送管理 (85分)   |     |  |  |
| 1. 严格执行“核查”制度, 防止差错发生。   | 10分 | 未执行制度要求, 违规一次扣2分。  |  |
| 2. 严格执行感染控制要求和消毒隔离制度, 防止交叉感染。  | 10分 | 未执行制度要求, 违规一次扣3分。  |  |
| 3. 标本:<br>(1) 按时收集各病区的各种标本, 并正确无误的将报告发到各病区。<br>(2) 执行急、平、常规的收集流程, 特别是急查的标本接到临床需求要  | 20分 | 一项不符合, 扣1分。  |  |
| 4. 陪检:<br>(1) 对住院病人分病重、一级、卧床、生活不能自理进行陪检。<br>(2) 认真查对病区、床号、姓名、检查项目、检查治疗前的准备, 并注意保护病人隐私。<br>(3) 一般情况按急诊、预约(空腹、浅表及饮水)、普通的顺序, 以缩短病人等候时间。<br>(4) 重病人必须有医护人员陪同。<br>(5) 检查运输工具, 保持良好功能, 注意工具的清洁、消毒, 防止交叉感染。<br>(6) 注意病人的安全, 系好安全带。运送前向病人及家属做好告知 | 20分 | 一项不符合, 扣2分。运送途中发生跌倒、坠床由公司承担一切责任。新病床不能出新综合楼, 发生一次扣2分。由于员工运送不当, 发生病人坠床, 一切后果由公司承担。 |  |

|  |   |     |                                     |  |
|--|---|-----|-------------------------------------|--|
|  | <p>5. 领物、送物：</p> <p>(1) 科室随时急用的要随叫随到。</p> <p>(2) 领取各类物品，针剂、口服药及借用、归还抢救设备等，按要求送到相关病区。</p> <p>(3) 针剂药品要注意包装，运送途中要防止碰撞、避免破损、丢失。由于运送不当者，由当事人全额赔偿。</p> <p>(4) 医用低值易耗品运送。</p> <p>(5) 要与科室对接，签收。</p> | 15分 | 一项不符合，扣2分。对于急的送检没有在15分钟内到达者，扣一次50元。 |  |
|  | <p>6. 文书：</p> <p>(1) 按要求、按流程收集各科室的文书如报表、危重病人通知单等。</p> <p>(2) 将各种文书分别送到相应的科室。</p>  | 10分 | 一项不符合，扣2分。                          |  |
|  | (三) 综合服务满意度 (5分)  |     |                                     |  |
|  | 整体服务月平均满意度 (医护人员、住院病人) 不得低于85%  | 5分  | 每低于85%一个点，扣1分，低于80%给予一个点扣款1000元处罚。  |  |

## (二) 医院清洁消毒工作考核细则

| 项目                   | 病区清洁消毒管理 (100分)   |    |   | 得分 |
|----------------------|---|----|---|----|
| 病区<br>清洁<br>消毒<br>管理 | (一) 综合管理 (10分)  | 分数 | 质量考核扣分内容  |    |
|                      | 1. 员工仪表端正、着工装、佩戴工牌。热情服务，规范服务。严格遵守劳动纪律，做好班前准备，在岗在位，文明礼貌，言行举止符合规范要求。上班时间不玩手机。 | 2分 | 未按规定着装、仪表仪容、规范服务不符合要求，一次一项扣1分。违反劳动纪律、规章制度要求一次扣1分。 |    |
|                      | 2. 部门职责明确，各项管理服务制度健全，内容印制上墙。  | 2分 | 制度不明确、制度不健全扣1分，制度未上墙一处扣1分                         |    |

|   |    |  |
|---|----|--|
| 3. 各岗位员工工作内容、操作流程符合规定要求, 工作规范, 作风严谨, 并严格按照规范标准要求进行操作。   | 2分 | 岗位内容不全, 操作流程不规范, 未按规范标准操作一次一项扣1分。  |
| 4. 有完善的员工培训计划并组织实施。   | 2分 | 无员工培训计划扣2分, 未组织实施扣1分。  |
| 5. 按规定不得擅自将医院的物品带回。   | 2分 | 违规者扣2分。  |
| (二) 病区清洁消毒 (40分)  |    |  |
| 1. 环境清洁设施齐全, 设有垃圾箱、清洁清扫工具等。   | 3分 | 每发现一项配备不齐, 扣2分。  |
| 2. 清洁卫生各责任范围明确到人, 清洁区内清洁消毒达到服务标准。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好, 并积极主动学习新的清洁消毒知识, 提高清洁消毒、清洁技术。清洁工人数应按合同要求配备充足。         | 3分 | 责任范围不明确的扣1分, 清洁消毒不符合标准每个点位扣1分, 着装不统一、形象不佳, 每人次扣1分, 清洁消毒美化培训工作有计划无落实或无计划, 扣2分。清洁工未按要求配备, 每缺一人扣2000元。  |
| 3. 规范服务, 打扫卫生时不可影响他人工作或病人休息, 根据不同情况执行相应的作业规程, 按照室内、卫生间内等清洁标准完成清洁消毒工作。进行清洁工作时, 物品轻拿轻放, 移动的东西要恢复原位, 不得损坏物品。 | 3分 | 不服从管理、不礼貌扣1分, 发现在无菌区和污染区或传染病和非传染病区交叉作业扣2分, 将污染区的物品带入无菌区扣2分, 不同的地方都应配置清洁用品, 不得混用, 发现一次, 扣2分。室内清洁方面, 玻璃、桌面及角落有灰尘、污迹、水渍, 均扣1分。如某责任区卫生普遍差, 扣2分, 并追究责任。损坏物品要按价赔偿, 并扣1分。 |
| 4. 大厅、走廊、楼梯干净明亮, 无纸屑、果皮、污渍, 垃圾盖上不得堆有垃圾, 筒内的垃圾不能超过2/3。   | 3分 | 地面无清洁消毒、有痰迹、卫生设施有污渍。各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积, 均扣1分。   |

|   |           |   |
|---|-----------|---|
| <p>5. 医生、护士办公室、更衣室、值班室室内保持干净、清爽，无积尘及其他杂物。</p> | <p>3分</p> | <p>墙面、玻璃窗、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，桌椅台面有污迹灰尘。地面杂物，垃圾篓清理不及时，物品摆放杂乱无序，地面有烟头，发现一项扣1分。</p> |
|---|-----------|---|

|   |     |   |  |
|---|-----|---|--|
| <p>6. 治疗室：水池台面清洁、无积水、周围无霉斑，治疗室内干净卫生、无污渍及异味。</p> <p>7. 病房：床头柜等无污迹、灰尘和杂物；地面清洁、无污渍及垃圾，墙面洁净，工作时不得影响病人休息，清洁完毕后将物品复位。并按照不同科室的要求做好清洁消毒工作。</p> <p>8. 洗手间：无异味、无积水及污渍，坐厕隔板消毒干净，镜子镜面无污渍、手印。</p> <p>9. 处置室：地面整洁、干净，垃圾清倒及时，无异味散发、污洗室要分清各类工具的摆放区域及具体位置，并有明显的标识；水池无垃圾无积水，无乱摆、乱挂现象，并根据科室要求，做好职责范围内的其它工作。</p> <p>10. 配餐间：地面无垃圾、积水，有警示标识。</p> <p>11. 污洗间：地面无垃圾、积水，有警示标识。</p> <p>12. 货梯前垃圾桶：冲洗干净，摆放整齐。地面洁净不积水，每天至少清洗2次，确保无异味。配餐梯前无污迹及杂物。</p> <p>13. 橡胶地面：每季度至少打蜡1次。</p> <p>14. 楼内的地面(含楼梯)：保持干燥，尤其雨天要加强管理，设有警示标识，防止跌倒。</p> <p>15. 地面有水迹，防滑标识到位。</p> | 25分 | <p>设备清洁无污渍，谨慎操作，防止损坏。地面药渍、血渍、杂物等及时清理。玻璃明亮无污，达不到，每项扣1分。面有水迹污物，面盆有污渍，水龙头生锈等，均扣1分，大小便池有污物清洗不净阻塞，卫生球没有及时更换有异味，均扣1分，手纸、洗手液没有及时更换，墙面有污渍、手印，均扣1分。地面有垃圾、水迹、清洁工具放置混乱无标识分类，水池清洗不净，堵塞没及时疏通，及其它不符合规范要求，每项扣2分。因天气等原因地面湿滑未尽告知义务或采取相应措施，致使人员滑到受伤扣1~2分，并承担由此而引发的其他责任。</p> |  |
| <p>(三) 门急诊清洁消毒(20分)</p>   |     |   |  |

|  |     |                                    |  |
|--|-----|------------------------------------|--|
| 诊疗室地面、楼道、厕所、急诊、观察室、输液室、电梯等整洁地面清洁、干燥，厕所无臭味。垃圾桶周围无污迹。        | 20分 | 不符合一项，扣5分。                         |  |
| <b>(四) 外围清洁消毒 (20分)</b>                                    |     |                                    |  |
| 1. 路面无明显泥沙、污垢，每100平方米内烟头纸屑平均不超过2处。                         | 5分  | 不符合，扣1分。                           |  |
| 2. 标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅。 | 5分  | 一项不符合，扣1分。                         |  |
| 3. 宣传栏、无污迹，无乱张贴现象。   | 2分  | 一项不符合，扣1分。                         |  |
| 4. 玻璃雨棚面目视无污迹，每年清洗1次，玻璃面无灰尘，铁栏上无铁锈。                        | 4分  | 一项不符合，扣1分。                         |  |
| 5. 垃圾池和垃圾箱按规定及时清运，无积水，清运后及时冲洗，场地没臭味。                       | 4分  | 一项不符合，扣1分。                         |  |
| <b>(五) 综合服务满意度 (10分)</b>                                   |     |                                    |  |
| 整体服务月平均满意度（医护人员、住院病人）不得低于85%                               | 10分 | 每低于85%一个点，扣1分，低于80%给予一个点扣款1000元处罚。 |  |

### (三) 工程服务考核标准

| 项目   | 工程服务管理 (100 分)                      | 考核标准                              | 分数 | 得分 |
|------|-------------------------------------|-----------------------------------|----|----|
|      | 考核内容                                |                                   |    |    |
| 在岗情况 | 1. 工作时间不能脱岗、离岗                      | 脱岗、离岗, 每次扣 1 分                    | 2  |    |
|      | 2. 工作时间不能串岗                         | 私自串岗, 怠误工作, 每次扣 1 分               | 2  |    |
|      | 3. 工作区域                             | 不在工作区域, 服务不到位, 每次扣 1 分            | 2  |    |
| 仪容仪表 | 1. 衣服整洁, 仪表端庄                       | 未按规定着装, 每次扣 1 分                   | 2  |    |
|      | 2. 发不过肩, 佩戴胸卡上班                     | 仪表不整, 未佩戴胸卡, 每次扣 1 分              | 2  |    |
| 服务礼仪 | 1. 言行举止, 端庄大方, 普通话上岗                | 1. 语言不文明, 每次扣 1 分                 | 6  |    |
|      |                                     | 2. 在工作场所吸烟, 每次扣 2 分               |    |    |
|      | 2. 待人热情, 工作积极                       | 1. 陪检时态度生硬, 解释不到位, 一次扣 1 分        | 4  |    |
|      |                                     | 2. 工作效率低, 上班松垮拖拉, 一次扣 1 分         |    |    |
| 配电运行 | 1. 保持机房、设备间干净整洁                     | 机房、设备间卫生不达标, 一次扣 1 分              | 3  |    |
|      | 2. 按规定对院内用电设备设施及线路进行巡视, 发现问题及时解决并上报 | 不按规定巡视, 一次扣 1 分; 发现问题不解决, 一次扣 2 分 | 4  |    |
|      | 3. 按照操作规定要求进行操作                     | 不按规定操作, 一次扣 2 分                   | 4  |    |
|      | 4. 设备设施需有明显的标识                      | 无标识, 一次扣 1 分                      | 2  |    |
|      | 5. 按规定对设备设施进行日常维护保养                 | 不按规定维保, 一次扣 2 分                   | 4  |    |
|      | 6. 按照规定做好巡视和运行记录                    | 不按规定做记录, 一次扣 2 分                  | 4  |    |
| 锅炉运行 | 1. 保持设备间干净整洁, 供汽、供水管道无滴漏现象          | 设备间卫生不达标或管道有滴漏现象, 一次扣 1 分         | 3  |    |
|      | 2. 按规定要求对设备设施进行巡视, 发现问题及时解决并上报      | 不按规定巡视, 一次扣 1 分; 发现问题不解决, 一次扣 2 分 | 4  |    |
|      | 3. 按要求对院区生活热水和蒸汽供应                  | 不按要求供应生活热水和蒸汽, 一次扣 1 分            | 2  |    |
|      | 4. 按规定对锅炉水进行水质化验                    | 不按规定进行水质化验, 一次扣 1 分               | 2  |    |

|  |  |                                |   |  |
|--|--|--------------------------------|---|--|
| 行  | 5. 按规定对设备设施进行日常维护保养                      | 不按规定维保，一次扣 1 分                 | 2 |  |
|  | 6. 设备设施需有明显的标识                           | 无标识，一次扣 1 分                    | 2 |  |
|  | 7. 做好水质化验、设备维保记录                         | 不按规定做记录，一次扣 1 分                | 2 |  |
| 空调运行                                     | 1. 保持设备间干净整洁                             | 设备间卫生不达标，一次扣 1 分               | 2 |  |
|  | 2. 按规定要求对设备设施进行巡视，发现问题及时解决并上报            | 不按规定巡视，一次扣 1 分；发现问题不解决，一次扣 2 分 | 3 |  |
|  | 3. 按规定操作运行设备                             | 不按规定操作运行设备，一次扣 1 分             | 3 |  |
|  | 4. 设备设施需有明显的标识                           | 无标识，一次扣 1 分                    | 2 |  |
|  | 5. 按规定对设备设施进行日常维护保养                      | 不按规定维保和记录，一次扣 1 分              | 2 |  |
|  | 6. 按照规定做好巡视和运行记录                         | 不按规定做记录，一次扣 1 分                | 2 |  |
| 液氧运行                                     | 1. 保持设备间干净整洁，供汽、供水管道无滴漏现象                | 设备间卫生不达标或管道有滴漏现象，一次扣 1 分       | 3 |  |
|  | 2. 设备设施需有明显的标识                           | 无标识，一次扣 1 分                    | 2 |  |
|  | 3. 按规定对设备设施进行日常维护保养                      | 不按规定维保，一次扣 1 分                 | 3 |  |
|  | 4. 按照规定做好巡视和运行记录                         | 不按规定做记录，一次扣 1 分                | 2 |  |
| 综合维修                                     | 1. 接到报修通知后，10 分钟内赶到现场                    | 未在规定时间内赶到现场，一次扣 1 分            | 4 |  |
|  | 2. 正确使用维修工具、节约维修材料，快速、细致的完成好工作，确保设施的正常使用 | 浪费维修材料，怠工，一次扣 1 分              | 4 |  |
|  | 3. 遵守安全操作规程，正确使用安全防护装置                   | 不按规定操作，一次扣 1 分                 | 3 |  |
|  | 4. 做好院内设备设施的巡检，发现问题及时解决并上报               | 不按规定巡检，一次扣 1 分；发现问题不解决，一次扣 2 分 | 4 |  |
|  | 5. 做好日常维修和巡检记录                           | 不按要求记录，一次扣 1 分                 | 3 |  |
| 注：检查发现有不合格现象的，给予一次整改机会，如仍未及时改正，按本制度进行处罚。 |  |                                |   |  |

#### (四) 安保服务监督质量考核细则

| 项目   | 安保服务管理（100分）   | 分数 | 质量考核扣分内容  | 得分 |
|------|--|----|---|----|
| 安保服务 | （一）综合管理（15分）   |    |   |    |
|      | 1. 员工仪表端正、着工装、佩戴工牌。热情服务，规范服务。严格遵守劳动纪律，做好班前准备，在岗在位，文明礼貌，言行举止符合规范要求。   | 3  | 未按规定着装、仪表仪容、规范服务不符合要求，一次一项扣1分。违反劳动纪律、规章制度要求一次扣1分。 |    |
|      | 2. 部门职责明确，各项管理服务制度健全，内容印制上墙。   | 3  | 制度不明确、制度不健全扣1分，制度未上墙一处扣1分                         |    |
|      | 3. 各岗位员工工作内容、操作流程符合规定要求，工作规范，作风严谨，并严格按照规范标准要求进行操作。   | 3  | 岗位内容不全，操作流程不规范，未按规范标准操作一次一项扣1分。                   |    |
|      | 4. 有完善的员工培训计划并组织实施。  | 3  | 无员工培训计划扣2分，未组织实施扣1分。                              |    |
|      | 5. 按规定不得擅自将医院的物品带回或处理。   | 3  | 违规者扣3分。   |    |
|      | （二）治安防范（53分）   |    |   |    |
|      | 1. 医院范围内实行24小时安防巡逻。<br>① 检查公共设施是否完好；非工作、探视时间清理控制病区、楼内外闲杂人员，保持病区安静，秩序正规；<br>② 检查公共区域门窗、灯光、空调等是否关闭；<br>③ 及时清理推销、派发广告资料、医托等不法人员，警惕小偷作案，净化工作医疗环境；<br>④ 保护医院工作人员人身安全，保护医院财务不受损害，保障医院正常秩序不被扰乱； | 16 | 未执行制度要求，违规一次扣4分。                                  |    |
|      | 2. 做好人员进出的控制、盘查工作，做好车辆物品放行管理工作。  | 4  | 未执行制度要求，违规一次扣4分。                                  |    |
|      | 3. 给病人提供帮助及咨询服务，做好病人家属探视管理工作；  | 6  | 未提供良好的咨询服务，一次扣3分；未做好家属探视管理工作，一次扣3分                |    |

|  |    |                                       |  |
|--|----|---------------------------------------|--|
| 4. 保障医院正常的治安及医疗秩序, 发现不安全因素, 及时有效地处理;   | 7  | 未及时发现不安全因素, 一次扣 3 分; 为及时有效处理, 一次扣 4 分 |  |
| 5. 积极完成其他与后勤服务有关的突击性工作;  | 5  | 未按后勤工作要求做好工作, 一次扣 5 分                 |  |
| 6. 认真监控安防摄像系统及时发现防盗、治安及消防迹象, 指挥巡逻管理员及时到达现场 处理事件。<br>①检查消防隐患、定时检查消防箱、灭火器、应急灯、安全出口标志、消防门、警铃、烟感 等消防设施是否完好。发现损坏、丢失、不符合使用要求及时通知相关人员处理; 认真做好 检查记录, 每月报医院存档。 ②协助医院组织的消防演习。<br>③定期对管理员进行消防知识培训。<br>④协助医院监督外委单位 (含保质期内施工 单位和消防维保单位) 维护消防设施、防备、 保证正常运作。<br>⑤制订可行的消防安全应急处理预案, 配合 医院及时处理突发事件。保安队兼负消防、治安应急分队职责, 院内任何时间、地点出现突 发事件, 应急分队能及时赶到现场并处理, 以 保护医务人员及病人人身安全及财产安全。 | 15 | 一项不符合, 扣 3 分。                         |  |
| (三) 交通、停车秩序管理 (17 分)   |    |                                       |  |
| 1. 为医院停车场科学、合理设置岗位;  | 3  | 停车场岗位设置不合理, 一次扣 3 分                   |  |
| 2. 在上下班高峰期安排专职人员指挥车辆行驶;  | 3  | 无人员指挥车辆行驶, 一次扣 3 分                    |  |
| 3. 做好车辆检查登记工作;   | 3  | 未做车辆检查登记, 一次扣 3 分                     |  |
| 4. 提醒司机做好贵重物品保管及车辆安全防范工作;  | 3  | 未做好车辆安全防范工作, 一次扣 3 分                  |  |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 5. 确保道路畅通、停车秩序良好，医院门口无车辆长时间停放，无因管理不当造成停车混乱、堵塞交通，无碰撞、剐蹭、乱停放现象。 | 5 | 院内车辆出现乱停乱放，造成道路堵塞，一次扣3分；医院门口出现车辆停放一次扣2分 |
| (四) 控烟管理 (15分)  |   |   |
| 1. 严格执行医院各项控烟规章制度；  | 3 | 未执行医院控烟制度，违规一次扣3分                       |
| 2. 严禁在院内工作场所及室内吸烟，不接受旁人敬烟；                                    | 3 | 发现在院内吸烟，违规一次扣3分                         |
| 3. 看到吸烟者，应及时进行劝阻；   | 3 | 看到吸烟者，未及时劝阻一次扣3分                        |
| 4. 看到烟蒂随时主动捡拾，并有宣传控烟的责任；                                      | 3 | 未主动捡拾烟蒂，一次扣3分                           |
| 5. 积极参加医院控烟知识的培训。   | 3 | 未积极参加医院控烟培训，一次扣3分                       |

#### 四、需要说明的问题

1. 公司部门经理负责对员工的电子打卡考勤，每天的考勤需得到使用部门负责人签字认可。月初将上月的考勤表交总务科审核。考勤表如有缺项，每缺一项扣款10元。

2. 公司要加强对员工的业务培训，提高工作质量，改善服务态度，督促和检查各部门的工作情况，发现问题及时整改。使用部门每月一次对当月的内勤工作进行全面的考评和打分，每扣1分扣款10元。

3. 医院有关人员不定期对相关工作进行检查，对检查中发现的问题视情节轻重作出要求整改、扣款等处理，直至要求更换员工。一般问题发现一处扣款50元，情节严重或重复发生同一问题则扣款100元。

4. 在医院对住院病人满意度调查中涉及清洁消毒工作不到位而扣分的，以及发生病人或使用部门投诉情况的，医院在核实情况后作相应的处理，包括要求处理有关责任人、对公司进行每例50元的处罚等。

5. 在医院的重大活动中发生清洁消毒质量问题，对医院造成不良影响的，将对公司进行5000—10000元的罚款处理，并限期整改。

6. 公司应经常性地对员工进行教育，提高员工的基本素质。任何人员都不得私自将医院的任何物品带出院外，违者视情节轻重罚款200—500元，屡教不改者，立即开除。

7. 中标人负责室内外垃圾桶的清洁更新和管理工作，每个卫生间保持两个垃圾桶，不足部分由物业公司负责补充。

8. 采购人招标支付费用按采购人最终确定的实际岗位数及上岗人员情况据实结算，如有实际岗位变动按实际结算。

9. 中标人自行解决员工的衣（工装）、食、住宿、行及工资、医疗保险、失业保险、养老保险、工伤保险等法定费用，采购人不提供住宿场地。合同期内中标人聘用的员工出现伤、残、亡等，由中标人全部负责，与采购人无关。

10. 清运垃圾车辆、卫生保洁耗材、医废在线设施设备等物业完成日常工作必须的器材、耗材由中标人承担。

11. 中标人人员变更应及时通知采购人相关管理部门。

12. 中标人所有岗位工作人员应向采购人报备（按岗位类别提供人员姓名、联系方式、身份证复印件），如有人员变动中标人应及时通知采购人相关管理部门。

13. 中标人应协助采购人做好各岗位制度上墙。

## **五、智慧后勤服务**

医院提供场地，中标人根据医院智慧后勤服务平台建设需要进行补充建设、管理、升级和维护，配置相应的软件系统、必备的硬件配套设备等。主要承担楼宇维护管理、安全节能管理、智能考勤管理、报修维修管理、巡更巡查管理等功能。

## **六、其他**

（1）所有员工基本信息、身份证明等要在采购人负责处填写登记表备案并保证队伍的相对稳定，管理人员和主要专业人员的调整更换需经采购人管理单位的同意。

（2）加强对所有岗位员工的法纪教育和业务学习训练，需要定期集中学习；规范化物业服务；有培训计划和培训记录，并作为本项目服务队伍考核的凭证之一。上岗后招标人对所有岗位人员进行考核，不符合要

求采购人有权直接进行更换和管理。

(3) 为加强企业服务台帐资料档案管理，夯实物业管理基础工作，合理利用物业服务台帐资料档案信息资源，做好档案管理有且不仅限于：①人员入职申请表；②员工劳动合同；③员工花名册；④员工排班表与考勤表。

(4) 岗位设置及人员配备采购文件文件要求，有科学合理的人员岗位设置方案，包括但不限于每个岗位的设置和人员配备情况（包括数量、学历、业务层级等），每岗、每班的岗位人数和值班时间等，并提供岗位设置、人员配备明细表，作出时间和质量服务承诺。

(5) 针对本项目特殊性，提供合适的整体管理方案，包括但不限于：项目重难点、进场/交接工作计划及方案、物资装备配备计划、管理运作流程、管理方案（包括但不限于，设备台账、工单分配、工单过程查询、工单验收及用户回访、员工工作情况信息查询、库存管理、数据分析等功能，能够为采购人的决策管理提供可靠的信息分析与支持）、总体组织实施服务方案、岗位设置方案（包括但不限于每个岗位的设置和人员配备情况，每岗、每班的岗位人数和值班时间等，并提供岗位设置、人员配备明细表，作出时间和质量服务承诺）及采购人认为需要的其他内容等。

(6) 提供的人员考核、培训方案及档案管理制度：人员考核方案包括但不限于对各类人员录用与考核淘汰机制、协调关系、服务意识、奖惩制度措施和员工发生劳动纠纷时不影响服务质量的承诺、妥善处理员工的去留问题、合理的处理病人或医护人员的投诉等内容；人员培训方案包括但不限于拟派培训人员的资质和工作经验、培训方式、培训时长、培训次数等内容；档案管理制度含制度建立，资料收集、保存等流程、档案移交步骤等内容。

(7) 针对本项目特点，制定合理的重大活动及突发事件的应急方案。提供现场布置、秩序维护、桌椅搬运与摆放、设施设备运行、供水供电保

障、环境清洁等服务保障方案；针对自然灾害事件（包括但不限于地震、大风、暴雨、冰雪等）、突发情况（包括防汛、电梯故障、消防、治安、停水、停电、舆情等）、“突发医疗废物事故”、“公共卫生事件”等情况提供合理的应急预案。

（8）结合本项目特点，提供以下服务方案：

①保洁服务方案和垃圾清运消杀措施：针对本项目实际情况，提供有保洁服务方案和垃圾消杀清运措施。保洁服务方案包括但不限于全面的清洁养护事项、标准精细度高的作业、物业保洁服务计划、保洁管理制度、保洁作业标准、消杀工作等内容；垃圾清运及消杀措施包括但不限于医疗垃圾、生活垃圾、杂物垃圾、餐厨废弃物的收集、管理、清运等，提供防止交叉感染和医疗垃圾处理作业规程、医疗垃圾收集、集中管理和交接等内容。

②专项转运、电梯司乘与导乘服务方案：结合项目特点，制定适合本单位的专项转运、电梯司乘与导乘服务方案。专项转运包括但不限于提供24小时运送调度中心服务，标本类、接送病人类、文书类、后勤物资类、药品类、废旧物品运送等内容；电梯司乘与导乘服务包括但不限于日常引导值梯服务流程明确、电梯保洁与消毒、电梯应急措施、传染病乘梯防控等内容。

③住院部管理服务方案：针对本项目提供的住院部管理服务方案，包括住院部病人出院和住院时的彻底消毒和清扫、住院部服务人员的礼仪、与住院部医护人员的配合、特殊病区常用仪器的日常维护、传染病区的防控和消杀、和病人及家属之间的沟通等内容。。

④设施管理、维护维修服务方案：结合本项目实际情况，制定合理的设施管理、维护维修服务方案，内容包含但不限于建构物维修维护方案、

设施设备运行管理计划流程和标准、办公家具用具及病房家具用具维修维护、特种设施设备（包含供电设施设备、给排水设施设备、暖气设备、中央空调系统、弱电智能系统、电梯、监控、消控系统等）的日常维护监督管理方案、日常报事报修流程及服务方案、设施设备服务标准化建设方案、节能降耗实施方案等内容。

⑤服务保障方案：根据本项目的特殊性，提供适合本单位的服务保障方案，包括但不限于特殊情况下免费增派一定数量人员的承诺、临时承担业务范围之外有关工作的承诺、临时提供特殊设施设备的承诺、成交后充分尊重采购人意见优化岗位设置及人员配置的承诺、关键节点及重大活动等特殊需求下的特色服务承诺。

（9）人员配备符合采购文件要求。

①项目经理：具有3年（含）及以上类似管理经验；年龄在45周岁（含）以下；具有中级及以上技术职称；本科及以上文化程度。

②经理助理：45周岁（含）以下具有1年（含）及以上类似工作经验；专科（含）以上文化程度，承诺熟悉常用办公软件。

③班长：45周岁（含）以下；有2年以上和拟聘岗位类似的管理经历；专科（含）以上文化程度。

④部分人员要具有《建（构）筑物消防员证》或《消防设施操作员资格证书》、特种作业操作证（作业类别：高压/低压电工作业）、特种作业操作证（作业类别：制冷与空调作业）、特种设备安全管理和作业人员证（G1工业锅炉司炉/G3锅炉水处理）、特种行业从业资格证（A电梯安全管理员）、《护理员职业资格证书》、《污水处理工技工证》（初级）等证书。

（10）投标人物业管理中计算机及移动信息化手段的开发及运用能力（软件功能须包括但不限于：楼宇维护管理、安全节能管理、智能考勤管理、报修维修管理、巡更巡查管理等）

(11) 提供符合条件的业绩合同。

## 第七章 评标方法和标准

### 一、评标方法

采用综合评分法，总分值 100 分。评标委员会对各投标人的投标文件进行符合性审查、详细评审后，按评审得分由高到低顺序推荐排名。如评审得分相同的，按投标报价由低到高顺序推荐排名；评审得分且投标报价相同的，按技术指标等优劣顺序推荐排名。

#### （一）符合性审查

评标委员会对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

1. 投标文件不存在雷同性（评标系统内标书雷同性分析，包括文件制作机器码或文件创建标识码）；
2. 签字盖章签章符合招标文件要求；
3. 投标有效期符合招标文件要求；
4. 投标报价未超出最高限价；
5. 投标文件无重大或不可接受的偏差；
6. 投标文件未附有采购人不能接受的条件；
7. 招标文件及法律法规规定的其他情形。

#### （二）详细评审

##### 1. 澄清有关问题

1.1 对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

1.2 投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

1.3 允许修正投标文件中不构成重大偏离的、微小的、非正规的、不一致或不规则的地方。

## 2. 综合比较与评价

2.1 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评审，综合比较与评价。

2.2 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

(1) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中“投标主要内容汇总表”相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

(2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

(4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准；

(5) 投标文件只允许有一个报价，有选择性的报价将不予接受。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

2.3 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

## 2.4 评审价的确定

2.4.1 评标委员会对投标人的报价进行评审。

2.4.2 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）的规定，采购人在政府采购活动中支持中小企业发展：

（1）采购项目或采购包预留采购份额专门面向中小企业采购；

（2）未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予 10%—20%的扣除，用扣除后的价格参加评审。中小企业扶持政策：见“投标人须知前附表”。

（3）中小企业划分标准见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。中标人享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）规定的中小企业扶持政策的，随中标结果公开中标人的《中小企业声明函》。投标人提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

（4）监狱企业视同小型、微型企业，投标人应提供省级及以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

（5）残疾人福利性单位视同小型、微型企业，残疾人福利性单位须符合《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）要求，提供《残疾人福利性单位声明函》，提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。投标人为残疾人福利性单位的，随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

2.4.3 评审价不作为中标金额和合同签约价，中标金额和合同签约价仍以其投标文件的报价为准。

2.5 评标时, 评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价, 并汇总每个投标人的得分, 由评标委员会推荐 3 名中标候选人。

2.6 投标人的评审得分为所有评委评审得分的算术平均值, 评审得分取至小数点后两位 (第三位四舍五入)。

2.7 评标委员会完成评标后, 应当出具书面评标报告。

2.8 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的, 应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由, 否则视为同意评标报告。

## 二、评标标准 (满分 100 分)

| 评分内容        | 评分因素   | 评分标准   | 分值 |
|-------------|--------|--|----|
| 报价 (20 分)   | 投标报价   | <p>价格分统一采用低价优先法计算, 即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价, 其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算: 投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 20</p> <p>因落实政府采购政策进行价格调整的, 以调整后的价格计算评标基准价和投标报价得分。</p> <p>对于小型和微型企业以扣除 10% 后的价格作为报价参与评审。</p>  | 20 |
| 技术部分 (30 分) | 整体管理方案 | <p>针对本项目特殊性, 提供合适的整体管理方案, 包括但不限于: 项目重难点、进场/交接工作计划及方案、物资装备配备计划、管理运作流程、管理方案 (包括但不限于, 设备台账、工单分配、工单过程查询、工单验收及用户回访、员工工作情况信息查询、库存管理、数据分析等功能, 能够为采购人的决策管理提供可靠的信息分析与支持)、总体组织实施服务方案、岗位设置方案 (包括但不限于每个岗位的设置和人员配备情况, 每岗、每班的岗位人数和值班时间等, 并提供岗位设置、人员配备明细表, 作出时间和质量服务承诺) 及采购人认为需要的其他内容等。</p> | 4  |

|                  |   |   |
|------------------|---|---|
|                  | <p>方案科学有效且具有可操作性，完全满足采购文件要求且结合本单位实际情况紧密得 4 分；</p> <p>方案一般且能满足需要，方案整体结合本单位实际不强得 2 分；</p> <p>方案不完整但能基本满足需要，没有结合本单位实际情况得 1 分；</p> <p>方案存在明显缺陷的或无方案的不得分。</p>  |   |
| 人员考核、培训方案及档案管理制度 | <p>投标人提供的人员考核、培训方案及档案管理制度：人员考核方案包括但不限于对各类人员录用与考核淘汰机制、协调关系、服务意识、奖惩制度措施和员工发生劳动纠纷时不影响服务质量的承诺、妥善处理员工的去留问题、合理的处理病人或医护人员的投诉等内容；人员培训方案包含但不限于拟派培训人员的资质和工作经历、培训方式、培训时长、培训次数等内容；档案管理制度含制度建立，资料收集、保存等流程、档案移交步骤等内容</p> <p>方案和制度科学有效且具有可操作性的得 3 分；方案和制度一般且能满足需要的得 2 分，方案和制度不完整但能基本满足需要的得 1 分，方案和制度存在明显缺陷的或无方案的不得分。</p> | 3 |
| 应急方案             | <p>针对本项目特点，制定合理的重大活动及突发事件的应急方案。提供现场布置、秩序维护、设施设备运行、供水供电保障、环境清洁等服务保障方案；针对自然灾害事件（包括但不限于地震、大风、暴雨、冰雪等）、突发情况（包括防汛、电梯故障、消防、治安、停水、停电、舆情等）、“突发医疗废物事故”、“公共卫生事件”等情况提供合理的应急预案。</p> <p>方案科学有效且具有可操作性的得 4 分；方案一般且能满足需要的得 2 分，方案不完整但能基本满足需要的得 1 分，方案存在明显缺陷的或无方案的不得分。</p>   | 4 |
| 服务方案             | <p><b>1. 保洁服务方案和垃圾清运消杀措施：</b>针对本项目实际情况，提供有保洁服务方案和垃圾消杀清运措施。保洁服务方案包括但不限于全面的清洁养护事项、标准精细度高的作业、物业保洁服务计划、保洁管理制度、保</p>   | 4 |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  | <p>洁作业标准、消杀工作等内容；垃圾清运及消杀措施包括但不限于医疗垃圾、生活垃圾、杂物垃圾、餐厨废弃物的收集、管理、清运等，提供防止交叉感染和医疗垃圾处理作业规程、医疗垃圾收集、集中管理和交接等内容。</p> <p>方案和措施涵盖全面且具有可操作性的得4分；方案和措施一般且能满足需要的得2分，方案和措施不完整但能基本满足需要的得1分，方案和措施存在明显缺陷的或无方案的不得分。</p>   |   |
|  |  | <p><b>2. 专项转运、电梯司乘与导乘服务方案：</b>结合项目特点，制定适合本单位的专项转运、电梯司乘与导乘服务方案。专项转运包括但不限于提供24小时运送调度中心服务，标本类、接送病人类、文书类、后勤物资类、药品类、废旧物品运送等内容；电梯司乘与导乘服务包括但不限于日常引导值梯服务流程明确、电梯保洁与消毒、电梯应急措施、传染病乘梯防控等内容。</p> <p>方案科学有效且具有可操作性的得4分；方案一般且能满足需要的得2分，方案不完整但能基本满足需要的得1分，方案存在明显缺陷的或无方案的不得分。</p> | 4 |
|  |  | <p><b>3. 住院部管理服务方案：</b>针对本项目提供的住院部管理服务方案，包括住院部病人出院和住院时的彻底消毒和清扫、住院部服务人员的礼仪、与住院部医护人员的配合、特殊病区常用仪器的日常维护、传染病区的防控和消杀、和病人及家属之间的沟通等内容。</p> <p>方案科学有效且具有可操作性的得4分；方案一般且能满足需要的得2分，方案不完整但能基本满足需要的得1分，方案存在明显缺陷的或无方案的不得分。</p>  | 4 |
|  |  | <p><b>4. 设施管理、维护维修服务方案：</b>结合本项目实际情况，制定合理的设施管理、维护维修服务方案，内容包含但不限于建构筑物维修维护方案、设施设备运行管理计划流程和标准、办公家具用具及病房家具用具维修维护、特种设施设备（包含供电设施设备、给排水设施设备、暖气设备、中央空调系统、弱电智能系</p>   | 4 |

|               |      |   |   |
|---------------|------|---|---|
|               |      | <p>统、电梯、监控、消控系统等的日常维护监督管理方案、日常报事报修流程及服务方案、设施设备服务标准化建设方案、节能降耗实施方案等内容。</p> <p>服务方案科学有效且具有可操作性的得4分；方案一般且能满足需要的得2分，方案不完整但能基本满足需要的得1分，方案存在明显缺陷的或无方案的不得分。</p>   |   |
|               |      | <p><b>5. 服务保障方案：</b>根据本项目的特殊性，提供适合本单位的服务保障方案，包括但不限于特殊情况下免费增派一定数量人员的承诺、临时承担业务范围之外有关工作的承诺、临时提供特殊设施设备的承诺、成交后充分尊重采购人意见优化岗位设置及人员配置的承诺、关键节点及重大活动等特殊需求下的特色服务承诺。</p> <p>方案涵盖全面且合理性、针对性强的得3分；方案一般且能满足需要的得2分，方案不完整但能基本满足需要的得1分，方案存在明显缺陷的或无方案的不得分。</p> | 3 |
| 综合部分<br>(50分) | 人员配备 | <p><b>1. 拟投入本项目的项目经理：</b></p> <p>①具有3年(含)及以上类似管理经验得1分；②年龄在45周岁(含)以下得1分；③具有中级及以上技术职称得2分；④本科及以上文化程度得1分。(未提供相关证明该项不得分)</p>   | 5 |
|               |      | <p><b>2. 拟投入本项目的经理助理：</b></p> <p>①45周岁(含)以下；②具有1年(含)及以上类似工作经验；③专科(含)以上文化程度，承诺熟悉常用办公软件。每满足1项得1分，满分3分。(未提供相关证明不得分)</p>  | 3 |
|               |      | <p><b>3. 拟投入本项目的班长：</b></p> <p>①45周岁(含)以下；②有2年以上和拟聘岗位类似的管理经历；③专科(含)以上文化程度。每满足1人1分，满分4分。(未提供相关证明不得分)</p>   | 4 |
|               |      | <p><b>4. 拟投入本项目的保安岗人员：</b></p>  | 3 |

|  |   |     |
|--|---|-----|
|  | 每提供 1 份《建（构）筑物消防员证》或《消防设施操作员资格证书》得 0.5 分，共 3 分。（注：提供相关证明扫描件，未提供不得分，不重复计分）   |     |
|  | <b>5. 拟投入本项目的配电室服务人员：</b><br>提供特种作业操作证（作业类别：高压/低压电工作业），每提供 1 人得 0.5 分，满分 3 分。（提供相关证明扫描件，未提供不得分，不重复计分）                         | 3   |
|  | <b>6. 拟投入本项目的中央空调运行人员：</b><br>具有中央空调运行管理工作能力及经验，提供特种作业操作证（作业类别：制冷与空调作业），每提供 1 人得 0.5 分，满分 1.5 分。（注：提供相关证明扫描件，未提供不得分）          | 1.5 |
|  | <b>7. 拟投入本项目的司炉工：</b><br>具有特种设备安全管理和作业人员证（G1 工业锅炉司炉/G3 锅炉水处理），每提供 1 人得 0.5 分，满分 1.5 分。（注：提供相关证明扫描件，未提供不得分）                    | 1.5 |
|  | <b>8. 拟投入本项目的电梯安全管理员：</b><br>具有特种行业从业资格证（A 电梯安全管理员），每提供 1 人得 0.5 分，满分 2 分。（注：提供相关证明扫描件，未提供不得分）                                | 2   |
|  | <b>9. 拟投入本项目的专项运送人员：</b><br>50 周岁（含）以下，有 2 年以上类似工作经验，承诺熟悉检验标本等专项运送转运流程，能熟练应对转运过程中的突发事件。每满足 1 人得 0.2 分，满分 3.6 分。（未提供相关证明该项不得分） | 3.6 |
|  | <b>10. 拟投入本项目的护工：</b><br>50 周岁（含）以下，有 2 年以上类似工作经验，具有《护理员职业资格证书》。每满足 1 人得 0.2 分，满分 2.4 分。（未提供相关证明该项不得分）                        | 2.4 |

|                                 |  |     |
|---------------------------------|--|-----|
|                                 | <p><b>11. 拟投入本项目的生活垃圾、医疗垃圾转运人员：</b><br/>50岁以下，有2年以上类似工作经验，承诺具备医疗垃圾分类、收集、处理和处置等方面的专业知识。每满足1人得0.5分，满分2分。（未提供相关证明和承诺不得分）</p>  | 2   |
|                                 | <p><b>12. 拟投入本项目的污水处理人员：</b><br/>具有《污水处理工技工证》（初级）。每满足1人得0.5分，满分1.5分。（未提供相关证明不得分）</p>   | 1.5 |
|                                 | <p><b>13. 拟投入本项目的保洁人员：</b><br/>有2年以上类似保洁经历，承诺熟悉医院感染及医疗废弃物等管理要求。每满足1人0.1分，满分2.5分。（未提供相关证明和承诺不得分）</p>  | 2.5 |
| 信<br>息<br>化<br>服<br>务<br>水<br>平 | <p>投标人物业管理中计算机及移动信息化手段的开发及运用能力（软件功能须包括但不限于：楼宇维护管理、安全节能管理、智能考勤管理、报修维修管理、巡更巡查管理等），每具备1项以上信息化管理能力，得1分；最高得5分。<br/>注：需提供本企业自主研发、购买或租赁等合法使用的证明材料以及相应的软件功能界面截图。提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不得分。</p>  | 5   |
| 业<br>绩                          | <p>投标人提供2020年1月1日以来（以合同签订时间为准）的类似项目业绩，服务内容同时包括：保安、保洁、秩序维护管理、医疗辅助、维修、能源（水电气暖）保障维护，每提供1份包含5项（含）以上的合同得2分，每提供1份包含3项（含）至5项（不含）的合同得1分，每提供1份包含1项（含）至3项（不含）的合同得0.5分，最多计算5份合同，满分10分。<br/>注：1. 每份合同均需提供合同原件扫描件、发票扫描件及对应银行转账凭证（服务期内一个月的发票），否则不得分。<br/>2. 同一采购人的业绩合同只计算一次，提供虚假业绩</p> | 10  |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | 合同的按无效投标处理。<br>3. 提供的所有证件原件及复印件扫描件不清楚或无法辨认的将不予认可。 |  |
|--|--|---|--|

## 第八章 政府采购合同

合同编号：

**郑州大学第三附属医院（河南省妇幼保健院）**

**新院区一体化物业管理服务**

合

同

书

甲方：郑州大学第三附属医院（河南省妇幼保健院）

乙方：\_\_\_\_\_有限公司

## 郑州大学第三附属医院（河南省妇幼保健院）新 院区一体化物业管理服务合同

甲方：郑州大学第三附属医院（河南省妇幼保健院）

乙方：XXXXXXXXXX 有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及有关物业管理法律、法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，就郑州大学第三附属医院（河南省妇幼保健院）（以下简称甲方）委托乙方（经评审最终确定的中标人）对郑州大学第三附属医院（河南省妇幼保健院）新院区一体化物业管理服务项目环境管理、工程管理、秩序维护、车场管理、中央运送管理、辅医管理（含病区辅医、电梯司乘、导医导诊）、智慧化管理等，提供后勤物业服务，特订立本合同。

(1) 具体后勤服务范围、工作内容及相关要求详见合同条款和用户需求书。

(2) 下列文件一起构成合同文件：

① 招标文件；

② 投标文件（投标函及其附录以外部分）。

③ 投标函及其附录；

④ 中标通知书；

⑤ 合同协议书及合同附件（含评审期间和合同谈判过程中的澄清文件和补充资料）；

⑥ 合同条款及附件；

上述文件互相补充和解释，如有不明确或不一致之处，以上述次序在先者为准。甲乙双方同意，上述文件中对乙方责任重复约定的，以对乙方最严格的约定为准，乙方对此予以认可且不持异议。

鉴于以上背景并基于下述条款和条件，双方达成协议如下：

## 1. 简述

### 1.1 聘用范围及性质

甲方在此聘用乙方为其提供本合同约定内容的**后勤服务**并根据本协议支付服务费；乙方接受聘用根据本协议提供**后勤服务**。

### 1.2 甲方支持与合作

甲方理解为提供本协议项下之**后勤服务**，乙方需要甲方的医务、行政、后勤、护理及其他相关人员的支持与合作，甲方同意尽其最大努力提供此类支持与合作并将指定相关人员作为配合乙方工作的联系人。

### 1.3 甲方提供的信息

乙方为甲方定制本协议下的**后勤服务**体系，需要以甲方提供的关于**服务场所**（定义见下文）的运营、使用状况等信息为基础。甲方声明其向乙方提供的与**后勤服务**相关的信息是完整、准确且乙方可信赖的。双方明确甲方未来需向乙方持续提供类似信息，且甲方声明该信息在提供当时也应是及时、完整及准确的。如果上述信息变更或不准确，则原基于该信息制订的**本协议**财务条款及双方其他权利、义务需另行协商确认、纠正。

### 1.4 保密条款

双方应当对本协议的内容、因履行本协议或在本协议期间获得的或收到的对方相关信息、用户资料或其他标明保密的文件或信息的内容保守秘密，未经信息披露方书面事先同意，不得向本协议以外的任何第三方披露。本保密义务应在本协议期满、解除或终止后仍然有效。如有任何一方因泄密造成另一方损失者，受害方有权向本合同争议解决条款的约定向人民法院提起诉讼。

## 2. 服务范围

详见附件三：服务标准和要求。

## 3. 员工

### 3.1 乙方员工

a. 乙方将向甲方派驻为履行运送服务及**后勤服务**所合理需要的管理人员。其中一人 \_\_\_\_\_ 为本次项目负责人，由他（她）负责对**服务**

人员（定义见下文）的培训及管理并作为乙方的主要代表与甲方接洽并负责日常运送服务及**后勤服务**的履行，乙方项目负责人的行为视为乙方行为，乙方对其行为全部予以认可并自愿承担相应法律责任。

b. 除管理人员外，乙方还将提供根据**本协议**能够对甲方进行有效运送服务及**后勤服务**所需数量的服务人员（“**服务人员**”），并负责对该类人员的培训、管理、指导等。

c. a 和 b 中的人员均为乙方员工。乙方应与 a 和 b 条款所述的所有员工签订正式劳动合同，并承担他们的工资和其它与其工作有关的员工福利及适用法律所要求缴纳的社会保险。（**本协议**签订时郑州市当地的最低工资及社保福利缴纳标准见附件，后期应按照相关规定予以调整）。

d. 如果甲方基于乙方**服务人员**在**服务场所**提供服务时有违法行为或者违反了甲方公布的**服务场所**规章制度，则甲方可以书面形式要求乙方撤换该人员，且乙方需向甲方承担【】元/人/次的违约金（累加计算）。乙方在收到该请求后，应在甲方要求时间内向甲方提供替换人员，乙方不予撤换或累计出现【】次的，甲方有权单方解除本合同，乙方需向甲方承担【】元违约金，并承担甲方的相关损失赔偿责任。

e. 拟派人员应满足以下要求（最低要求）：项目所有保安人员具有保安员上岗证或保安员职业资格证书，（其他人员须满足招标文件要求，如乙方投标文件中提供的人员优于招标文件要求的，以乙方投标文件内容为准）；

d. 乙方人员在提供服务期间发生的人身、财产损失或因劳动用工产生的劳动纠纷、工伤纠纷等与甲方无关，均由乙方负责。

#### 4. 双方费用、材料、设备承担

##### 4.1 本条的范围

本第 4 条明确划分双方为提供后勤服务所需各自承担的费用及应提供的材料、物品及设备。

##### 4.2 运作费用概况

a. 乙方将承担与**后勤服务**有关的直接运作费用。为**本协议**之目的，“直接运作费用”是指乙方为提供**本协议**规定的运送服务及**后勤服务**而直接产生的费用，包括但不限于：

(i) 乙方员工的工资及社保、福利；

(ii) 乙方为培训在场所履行服务的乙方人员所承担的培训费、设备费及材料费；

(iii) 乙方为完成**后勤服务**所发生的支持费用（包括测量、技术支持、IT、采购、行政等支持工作所发生的费用）；

(iv) 在**本协议**签订时国家、省级或地方政府征收的、与提供运送服务及后勤服务有关的所有税收和费用。如果在**服务首日**或其后国家、省级或地方政府征收新的或额外的税收和费用等时，合同不含税价不变，税率按国家最新政策相应调整。

b. 下列费用不属于上述 a 款规定的乙方支付的“直接运作费用”并应由甲方承担：

(i) 甲方特殊科室要求且经甲方书面确认的安全防护相关费用，包括甲方或适用法律有特殊要求的乙方服务人员预防注射及防护性穿戴用品费用等；

(ii) 因甲方特殊需求且经甲方书面确认而引发的乙方额外支出的费用（如非常规加班费、额外的材料及物品费用等）。

#### 4.3 设备运行与维护

a. 乙方应提供所有与乙方设备运行与维护服务有关的维修保养设备、工具、仪器。

b. 甲方应提供所有与甲方自有的、不属于乙方服务范围的设备运行与维护服务有关材料、配件，并承担相关费用。

c. 如乙方管理的甲方设备的良好运行需要第三方服务商的专业维护，乙方应向甲方提出专业维护建议以便双方就此进行协商，乙方有责任落实经甲方同意的维护。

#### 4.4 甲方提供的设备

上文所有甲方提供的设备仍为甲方所有。甲方自有且不属于乙方服务范围的设备，由甲方承担费用并负责其提供的设备的维修、保养及必要时提供额外或替换的设备(包括替换配件)以使该设备处于良好运行状态。

#### 4.5 乙方提供的设备

上文所有乙方提供的设备仍为乙方所有。本协议到期终止或因任何原因提前解除时，对于乙方专为履行甲方服务而添置的且乙方无法另行搬移至他处使用的设备（如固定在**服务场所**的洗涤、烘干设备），所有权归甲方所有，乙方不得自行拆除。

### 5. 合同金额及付款

#### 5.1 合同金额

经甲方验收合格，乙方提交服务报告和发票后，甲方同意按本条规定向乙方付款。本协议乙方按合同规定完成运送服务和后勤服务，合同总价为(含税)：人民币(大写) 元整 (小写) 元，其中不含税金额：          ，税率：          ，税金：          ，每月应为人民币(含税) (小写) 元 (“合同金额”)，该合同金额需根据本条以下各款进行调整。

#### 5.2 合同金额的支付

a. 乙方根据本协议开始提供运送服务及**后勤服务**之首日（“**服务首日**”，因服务首日之前乙方未开始提供服务，甲方无需支付任何费用），以及在其后每月的**服务首日**对应日（遇法定节假日或相关月份无**服务首日**对应日则为其后第一个工作日）——统称“**应付日**”，甲方应向乙方支付上个月对应的本合同金额。支付前提条件：经甲方验收合格，乙方提交服务报告和发票后【】日内。如该前提条件不成立，则应付日顺延，直至该前提条件成立。

#### 5.3 合同金额的调整：

乙方的投标报价是应包括所需工作人员工资、福利、薪酬、奖金及按国家规定应为相关员工缴纳各种社会保险费（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）、劳动用品费、管理费、设备配置费、服务成本、日常消耗品（保洁）、法定税费、管理企业的利润等所有相关费用在内的综合报价。

乙方的服务项目等报价中的人工费包括执行国家法规所有法定节假日的加班费，医院不再另行补贴。

在服务期满之前甲方有权根据实际运行情况要求乙方增加岗位人员配置，增加人员费用按照投标报价中的人员服务费标准进行调整，增加人数及费用经双方沟通达成一致后根据实际情况据实结算。

## 6. 赔偿与保险

### 6.1 对甲方的赔偿

对于乙方或乙方**服务人员**在根据**本协议**提供运送服务及**后勤服务**过程中因过失或疏忽造成甲方、甲方管理人员和职工人身伤害或财产损失所引发的任何直接和间接损失(包括诉讼费、律师费、鉴定费等)，乙方同意给予赔偿使其免受损失。

### 6.2 对乙方的赔偿

对于甲方或其员工因故意或重大过失造成乙方、乙方管理人员和员工人身伤害或财产损失所引发的任何直接损失，经甲方书面确认后，甲方同意给予赔偿使其免受损失。

### 6.3 索赔通知

双方同意就**本协议**项下欲提出之所有索赔或其它诉求向对方及时提供书面通知并充分进行协商。且各方同意在未获得对方书面同意前不发生与该诉求相关之成本及费用。各方同意全力配合所有上述赔偿及诉求的调查、辩护及解决。

### 6.4 保险

乙方应购买服务场地对应的产品、人员及综合责任保险，并承担相关费用（已包含在合同价款中，甲方无需另行支付）。

### 6.5 有效条款

**本协议**终止后，本第6条款的规定仍然有效。

## 7. 合同期限及协议终止

### 7.1 合同期限

本合同有效期1年，自\_\_\_\_\_年 月 日至\_\_\_\_\_年 月 日止。

具体实施方法：甲方每年对乙方服务情况进行考核，如乙方未通过考核，甲方有权单方解除本合同且不承担任何违约责任。

## 7.2 违约通知；宽限期；终止

如果一方（违约方）违反其在本协议项下的一项或多项义务，另一方（受害方）应通知违约方并指出其违约性质。违约方应自收到该通知起 30 天内就通知的违约事宜予以补救。如果上述违约行为通知 30 天后违约方仍未纠正，且造成本协议无法继续履行的，受害方届时可以书面通知违约方解除本协议，在提交解除协议书面通知第 30 天后，本协议应视为终止，受害方即可停止履行其在本协议项下的责任。

## 8. 由甲方提供的场地和其它条件

### 8.1 场地和公用设施

甲方应在其场所内向乙方提供为履行本协议的运送服务及后勤服务乙方所需使用的办公室、设备工具库房以及相关公用设施。

### 8.2 其他；

## 9. 执行检查

### 9.1 执行检查

双方代表应定期召开联席会议回顾乙方的运送服务及后勤服务履行情况和其它相关事宜，乙方应予以配合并就履行服务情况向甲方报告。

## 10. 通知

### 10.1 通知及交付方式

本协议项下要求或允许的任何通知都应以书面形式直接递交或用挂号信邮寄：

致甲方，请寄至：

[甲方指定的负责人]

地址：

邮编：

致乙方，请寄至：

[乙方项目负责人] 收

地址：

邮编：

如果任何通知的实际收到日期没有记录，则视该通知在邮寄后第 5 天到达接收方。

## 11. 一般条款

### 11.1 可分割性

如果**本协议**任何部分被有管辖权的法院认为无法强制执行或无效，**本协议**其它条款的有效性不受影响。双方权利义务的~~解释和履行~~应按照**本协议**不含该特定部分来进行。

### 11.2 双方的授权

**本协议**双方向对方承诺并保证：合约授权签署后双方将履行**本协议**各项条款，并且其将继续进行任何必要的工作使得**本协议**有效、有约束力。

### 11.3 完整的协议

**本协议**包含了双方就**本协议**有关事项达成的全部共识。**本协议**将取代原有及现存的就**本协议**有关事项的所有口头或书面协议。（但不得和招标内容抵触）

### 11.4 合作

双方同意为满足自己或对方履行**本协议**的合理需要：其有责任采取一切合作行为并提供所有必需文件。

### 11.5 争议解决

对于任何因**本协议**或因违反**本协议**而产生或与之相关的争议，双方应善意地尽力以调解方式解决。如果经调解该争议无法解决，甲乙双方同意选择向甲方住所地有管辖权的人民法院提起诉讼。

### 11.6 管辖法律

**本协议**的签署、解释和履行应受中华人民共和国法律管辖。

### 11.7 协议的转让

未经对方事先书面同意，任何一方不得转让**本协议**。

### 11.8 不构成放弃

对**本协议**项下某违约行为的责任豁免，不能被解释为或构成放弃对以后任何其他违约行为的追究。

### 11.9 不可抗力

如果乙方对本合同的履行因任何不可抗力的原因而延迟或停滞，应及时向甲方提交书面说明及相应证明材料，经甲方书面确认后，则乙方履行合同的时间可作相应延迟。

### 11.10 服务范围的扩大

如果甲方与其它医院、机构或医院集团、公司或组织进行合并或其它类似交易或甲方收购上述医院或机构，乙方同意应甲方的要求，将善意地与甲方进行协商，将**本协议**内容扩展至为新接纳的或收购的机构提供服务。如果双方就为新接纳或收购的机构提供服务事宜不能达成共识，**本协议**将仅按照兼并、合并、联合或类似交易前的**本协议**适用范围继续执行。

### 11.11 持续有效的权利

如甲方不再以签署**本协议**的名称运营，则甲方应向任何继任者转让**本协议**，并要求其履行**本协议**中的各项义务。

### 11.12 定义词

**本协议**中加黑词汇为定义词，在**本协议**中使用具有各相应条款所赋予其之特定含义。

本合同一式陆份，甲方伍份，乙方壹份，具有同等法律效力。双方法定代表人或授权代理人签字或盖章并加盖公章或合同专用章后生效。

(以下无正文 为签署盖章页)

甲方（盖章）：

负责人或

授权代理人（签字）：

联系电话：

联系地址：

年 月 日

乙方单位（盖章）：

法定代表人或

授权代理人（签字）：

联系电话：

联系地址：

年 月 日

## 附件一：

### 通用合同条款

#### 1、词语定义、适用语言和法规

1.1 下列名词和用语，除上下文另有规定外，具有如下含义。

1.1.1 “项目”是指甲方委托实施后勤服务的项目。

1.1.2 “甲方”是指委托后勤服务业务的一方。

1.1.3 “乙方”指为甲方服务方。

1.1.4 “驻地服务管理处”是指乙方派驻现场实施业务的组织。

1.1.5 “项目管理（人员）”是指代表乙方对本项目管理的专业人员。

1.1.6 “第三方”是指除甲方、乙方以外与项目有关的当事人或实体。

1.1.7 “日”是指任何一个午夜的时间段。

1.1.8 “月”是根据公历从一个月份任何一天开始到下一个相应日期的前一天的时间段。

1.1.9 “当地货币”是指人民币。

1.2 本合同适用的法律与法规是国家的法律、行政法规，以及项目所在地的地方法规，地方条例、规章等。

1.2.1 合同的书写、解释和说明，均用汉语。

#### 2、乙方的义务

2.1 及时向甲方报送驻地机构组织框图及委派的项目经理及其机构人员名单、劳动合同、管理规划，完成合同约定的项目范围内的后勤服务。

2.2 驻地服务管理处在履行本合同的义务期间，应运用合理的技能，为甲方提供咨询意见，认真、勤奋地工作。帮助甲方实现合同预定的目标，公正地维护各方的合法权益，协助甲方与项目有关的外部协调。

2.3 驻地服务管理处使用甲方提供的设施和物品属于甲方的财产时，在全部工作完成或合同中止时，应将其设施和剩余的物品库存清单提交给甲方，并按合同约定的时间和方式移交此类设施和物品，或按甲方的指示移交此类设施和物品。乙方拒绝移交该设施或者物品的，甲方将按照提供给乙方的设施或者物品清单及其购买时价格向乙方追偿。

2.4 在本合同期内或合同终止后,未征得甲方的同意,不得泄露、使用、出卖与本项目业务活动有关的保密资料。乙方违反本条之规定,乙方应依照本合同总价的30%向甲方支付违约金,并赔偿甲方损失。

### 3、甲方的义务

甲方负责外部关系的协调,为项目管理工作提供外部条件。

3.1 甲方应当免费向项目管理负责人提供有关的资料。

3.2 甲方应当在约定的时间内就驻地服务管理处书面提交并要求做出决定的相关事宜做出书面决定。

3.3 甲方应当授权一名熟悉本项目情况的甲方代表,负责与驻地服务管理处联系。更换甲方代表,要提前通知乙方。

3.4 甲方应当将授予乙方的后勤服务管理权利,以及其主要成员的职能分工,及时书面通知其它相关单位。

3.5 甲方应为乙方提供如下协助:

提供与项目有关的协作单位、配合单位及有关人员的名单。

3.6 甲方免费向乙方提供合同规定甲方提供的设施和物品,对乙方自备的设施和物品,甲方不给予经济补偿。

3.7 本项目实施过程,甲方不免费向乙方提供职员和服务人员。

### 4、乙方的权利

甲方在委托的项目范围内,授予乙方以下权利:

4.1 向甲方对后勤服务管理有关事项的建议权;

4.2 按照安全和优化的原则,经甲方同意后,提出项目管理改进相关建议,其建议应具备技术经济比较;

4.3 凡涉及合同变更的,均应事前与甲方商定,并按甲方有关管理规定办理合同变更手续,未办理有关审批手续的不予变更;擅自变更合同事项的,视为乙方违约,甲方有权解除合同,并不给乙方任何补偿。

4.4 后勤服务管理组织协调的主持权,重要协调事项应当事先向甲方报告;

4.5 项目使用的材料和服务质量检验权。对于不符合设计要求及国家质量标准材料设备,及时通知甲方;不符合规范和质量标准的工程及不安全的作业,乙方应及时通知甲方。

### 5、甲方的权利

5.1 甲方有对项目工作内容、项目规划、项目生产组织和项目工作量的认定权，以及对其变更的审批权。

5.2 甲方有权否定任何在本项目管理中做出损害甲方利益的决定和行为，并有权向乙方索赔。乙方调换其人员时须经甲方事前同意。

5.3 甲方有权要求驻地服务管理处提交工作月度报告及业务范围内的专项报告，乙方应予以配合。

5.4 甲方有权要求乙方更换不称职或者不合格的人员，并且乙方不得拒绝，否则甲方有权解除合同。

## 6、乙方的责任

6.1 乙方的责任期为本合同有效期。

6.2 乙方在责任期内，应当履行合同中约定的义务。因乙方过错造成的经济损失，甲方有权要求赔偿。

6.3 因不可抗力（主要指战争、地震、暴乱等）导致合同不能全部或部分履行，乙方不承担责任，但是乙方应当尽最大努力减少甲方损失。如果乙方未积极采取任何措施导致甲方损失扩大的，乙方应当承担赔偿责任。

6.4 乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，乙方应当补偿由于该索赔所导致甲方的各种费用支出。

## 7、甲方的责任

甲方应当履行合同约定义务，如有违反则应当承担违约责任，赔偿给造成乙方的经济损失。

## 8、合同生效、变更与终止

8.1 本合同自签字之日起生效。

8.1.1 在合同签订后，实际情况发生变化，使得乙方不能全部或部分实施时，乙方应当立即通知甲方。

8.1.2 甲方如果要求乙方全部或部分暂停实施或终止合同，则应当在 30 个工作日内通知乙方，乙方应当立即安排停止业务。

当甲方认为乙方无正当理由而又未履行义务时，可向其发出指明其未履行义务的通知。若甲方发出通知后 21 天内乙方没有整改完毕并经甲方验收合格的，可在第一个通知发出后 35 天内发出解除合同的通知，合同即行终止。

8.1.3 合同终止并不影响各方应当承担的责任。

## 9 服务费用

9.1 正常的服务费用，按照合同费用与支付约定的方法计取，并按约定的时间和数额支付。

9.2 支付服务费用所采用的货币为人民币。

9.3 如果甲方对乙方提交的支付通知书中费用提出异议，应当书面向乙方发出异议通知。

## 10 其他

10.1 委托的项目管理所必要的乙方人员出外考察，所需的费用乙方自理。

10.2 乙方如需另聘专家咨询或协助，在服务范围内其费用由乙方承担。

10.3 如对乙方进行相关的培训或学习所产生的费用，在服务范围内其费用由乙方承担。

10.4 未经对方的书面同意，无论甲方或乙方均不得转让本合同约定的权利和义务。

10.5 除甲方书面同意外，乙方及其职员不应接受合同约定以外的与承包项目有关的报酬。

10.6 乙方不得参与可能与合同规定的与甲方利益相冲突的任何活动。未事先征得甲方书面同意，不得泄漏与本项业务、本合同及甲方的业务和经营有关的专有或保密资料。

## 11、争议的解决

11.1 合同双方应通过直接的非正式协商，友好解决在执行本合同中所发生的或与本合同有关的一切争端。

11.2 如双方从非正式协商开始 30 天内不能通过协商解决争端，可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

11.3 在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同其他部分应继续执行。

## 附件二：

# 专用合同条款

## 1、总则

### 1.1 双方关系

驻地服务管理处在本合同的有效期内必须接受和服从甲方项目管理机构的领导，乙方对提供本服务的人员应经常进行检查、指导、管理及后方支持，并且对他们完成的服务承担责任。

1.2 项目名称：\_\_\_\_\_。

1.3 承包范围：\_\_\_\_\_。

### 1.4 服务期限

20\*\*年 月 日至 20\*\*年 月 日。（实际服务期自中标单位实际进驻之日起计算）。

乙方的服务时间为甲方发出要求进场的日期开始，终止时间按上述期限相应顺延。甲方可能对服务的起止时间做出调整，乙方同意对此作相应调整或顺延，甲方不另外增加费用。

若出现乙方年度评价未达标或国家、行业政策、甲方系统调整导致本项目停止使用的，甲方有权单方面解除合同且不承担任何违约责任。

### 1.5 服务开始

乙方收到中标通知书后，甲方将发出要求乙方进场的通知，乙方应在通知的日期进场，并立即开始履行其服务。

### 1.6 合同的终止

在本协议的服务期满后本合同终止。

### 1.7 合同的修改

本合同的修改、包括服务范围的修改，只能以双方书面同意的方式进行。

### 1.8 授权代表

甲方、乙方双方应各指定一位高级职员作为代表，解决服务期间的有关问题。

甲方的指定代表：（或合同签订以后书面明确）乙方的指定代表：（或合同签订以后书面明确）

## 2、乙方的义务、权利与责任

2.1 根据有关法律、法规政策及本合同的规定，制订该服务项目的各项管理办法、规章制度、实施细则，驻地服务管理处在与甲方签订的合同授权范围内行使合同规定的权力，履行相应的职责。在任何情况下（包括合同另有规定的情况），凡涉及项目变更、工作量增减、议价、索赔、处理事故、改变服务期、改变标准等及一切有关费用的问题，均需与甲方共同商定，报甲方书面批准。

2.2 自主开展各项管理活动，严格按招标文件有关要求及合同规定和投标文件的承诺对本项目的服务项目、服务内容、服务深度等进行后勤服务，不得只收费不服务或多收费少服务；

2.3 后勤服务质量实行乙方自检，甲方监督考核的管理体制。对出现质量问题或返工而造成的一切经济和服务期损失，由乙方承担，并且按合同规定承担违约金。接受物业管理行政主管部门及有关政府部门的监督、指导，并接受甲方的监督；

2.4 乙方必须保证按双方协商确定的人员名单到岗；

2.4.1 不得随意更换人员，若需要更换时，必须事前提出同等或资质更高的人员报甲方书面批准；

2.4.2 接受甲方提出的人员更换，并在接到通知的一个月内选派资格和经验为甲方接受的人员替换。由于更换人员引起的费用由乙方承担；

2.4.3 对甲方支付的服务费，乙方应按照国家法律缴纳有关税款，并按月支付相关员工工资，如果因克扣、拖欠员工工资等事件而造成的一切后果与甲方无关；

2.4.4 乙方应对驻地人员的人身安全负全部责任，并承担因此而产生的一切费用；

2.4.5 对甲方的公用设施不得擅自占用和改变使用功能；

2.4.6 乙方承担由于乙方造成的对甲方公共设施的损坏的责任和对在甲方就诊病患的伤害的责任及该损坏或伤害产生的费用。

2.4.7 建立本项目的服务管理档案并负责及时记载有关变更情况，并按照甲方要求适时提供有关数据；

2.4.8 本合同终止时，乙方必须向甲方移交委托管理的全部服务项目及其各类管理档案、财务等资料；移交由甲方提供的房屋、设施和物品。

### 3、甲方的义务、权利和责任

3.1 与乙方议定年度服务计划；

3.2 对乙方的管理实施监督检查，每月全面进行一次考核评定，如因乙方管理不善，造成重大经济损失或管理失误，甲方有权单方解除合同且不承担任何违约责任；

3.3 乙方对违反物业管理法规政策及甲方公约的行为要及时进行处理；包括责令停止违章行为、要求赔偿经济损失及支付违约金、对无故不缴纳有关费用或拒不改正违章行为的要及时向甲方报告；

3.4 甲方在合同生效之后向乙方提供管理用房（位置由甲方指定），服务期内供乙方免费使用；

3.5 合同生效之日起，乙方可以要求甲方提供本项目的图纸、资料，使用后要及时归还，复印的图纸、资料在乙方管理期满时予以收回；

3.6 协助乙方依法或依本合同规定以及招标文件所要求的内容进行管理和

服务；

3.7 法规政策规定由甲方承担的其他责任。

3.8 甲方应按合同约定支付服务费用，及时提供合同约定的有关设施和设备。

3.9 经甲方进行业务测验和工作考核，对于乙方不称职或严重失职的人员，甲方有权要求限期更换。

3.10 就乙方书面提交并要求答复的重大问题，甲方必须做出书面答复。

3.11 如乙方不能有效地履行职责或严重违反国家有关法规与各项制度，甲方将有权解除合同且不承担任何违约责任。

#### **4、服务费**

4.1 服务费是指乙方按照招标文件规定要求的后勤服务费用，除合同另有规定外其费用不作任何调整。

4.2 若合同终止，服务费付款额以乙方实际服务时间和完成的合格工作量，根据合同年度金额折算的月度服务单价据实结算。

#### **4.3 合同金额的调整：**

乙方的投标报价是应包括所需工作人员工资、福利、薪酬、奖金及按国家规定应为相关员工缴纳各种社会保险费（包括养老、医疗、工伤、生育保险、失业保险等）、劳动用品费、管理费、设备配置费、服务成本、日常

消耗品（保洁）、法定税费、管理企业的利润等所有相关费用在内的综合报价。

乙方的服务项目等报价中的人工费包括执行国家法规所有法定节假日的加班费，医院不再另行补贴。

在服务期满之前甲方有权根据实际运行情况要求乙方增加岗位人员配置，增加人员费用按照投标报价中的人员服务费标准进行调整，增加人数及费用经双方沟通达成一致后根据实际情况据实结算。

#### 4.4 调整金额的支付

双方应在引发调整的因素及变动发生后及时沟通，并对合同金额的调整数额及时签订补充协议予以确认。本协议中合同金额的调整应在引发该调整的因素及变动发生时生效并在其后甲方第一次付款时开始执行调整后的合同金额。

### 5、履约担保

具体要求见本项目招标文件。

### 6、支付

6.1 本合同项下所有款项均以人民币支付。

6.2 本合同项目的采购资金由甲方筹集并已落实，将用于本项目合同项目的合理支付。

#### 6.3 付款方式：

1) 根据计划，在乙方按时保质完成本合同约定的全部服务工作内容后，每月经甲方考核合格，乙方提交服务报告和发票后，甲方拨付上个月的服务费用。

2) 奖惩执行办法按有关约定执行。

### 7、赔偿

7.1 由于乙方在服务期间的责任对甲方造成损失时，除全额赔偿甲方的损失外，还应按合同总价的 5%向甲方支付违约金。

7.2 如果乙方在服务期内未能提供本协议规定的服务，甲方将酌情减额支付服务费，乙方需向甲方承担【】元/次的违约金（累加计算），累计出现【】次或经甲方通知后拒不整改的，甲方有权单方解除本合同，乙方需向甲方支付合同总价款【】%的违约金，并承担甲方的相关损失赔偿责任。

7.3 赔偿费将在每期服务费支付中按相应金额予以扣除。

7.4 如果由于甲方的责任对乙方造成损失时，则甲方对乙方的赔偿费用根据实际损失计算。

7.5 如果乙方在服务期间因乙方服务人员不尽职的，甲方有权利清退相关人员，并处违约金 2000 元/人/次（累加计算）。造成严重后果的，乙方须负全部责任，并承担因此而产生的一切费用。

7.6 乙方应确保人员稳定，人员月度流失率小于 5%。月度人员流失率达不到要求的，在 5%基础上，每增加 1%，处违约金 300 元（累加计算）。

## 8、违约责任

8.1 如因甲方原因，造成乙方未完成规定管理目标或直接造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方相应补偿；

8.2 如因乙方原因，造成不能完成管理目标或直接造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方相应补偿。甲方有权要求乙方限期整改，并有权解除合同，要求乙方向甲方支付合同总价款【】%的违约金，并承担甲方的相关损失赔偿责任；

8.3 因甲方房屋建筑或设施设备质量或安装技术等原因，造成重大事故的，由甲方承担责任并负责善后处理。因乙方管理不善或操作不当等原因造成重大事故的，由乙方承担责任并负责因此产生的一切费用。（产生事故的直接原因，以政府有关部门的鉴定结论为准）；

8.4 甲、乙双方如有采取不正当竞争手段而取得管理权或致使对方失去管理权，或造成对方经济损失的，应当承担全部责任。

## 9、其它

9.1 合同费用的货币为人民币。

9.2 乙方应在服务期内，自费办理有关人身、财产保险，保险时间应随服务时间的延长而顺延，并在出险后自行办理索赔，保险赔偿范围之外的责任由乙方承担，与甲方无关。如果不办理上述保险，则应对有关风险及后果全部由乙方自负其责。

9.3 在项目管理不降低技术标准和质量的前提下，提出投资节约的方法及建议经甲方批准并实施后。

## 10、合同的变更和终止

10.1 甲方对乙方服务情况进行月度考核，服务期每到一个季度，考核结果连续三个月达不到甲方要求标准的，甲方有权无条件取消乙方后勤服务资格，并解除本合同，由此造成的损失由乙方自行承担。

10.2 本合同终止时，乙方应移交后勤服务管理权，撤出本项目，协助甲方作好该服务项目的交接和善后工作，移交或配合甲方移交办公用房、甲方提供的设备工具和本项目的全部档案资料等。

10.3 本合同终止后，在新的服务单位接管本项目前，除甲方要求乙方提前撤离外，新老服务单位的交接过渡期最长为 1 个月，在此期间乙方应提供过渡期后勤服务，过渡期后勤服务标准和服务费标准不变，由乙方按交接过渡期具体天数按实计算收取；过渡期满后，未按规定进行交接、撤离的，每逾期 1 天甲方向乙方收取该年度服务总价 0.4‰的违约金。

附件三：

## **服务标准和要求**

## 一、各部门服务内容及要求：

### （一）运送部

#### 1. 医疗运送管理服务：

医疗运送管理服务业务归属后勤与安全保卫部，由护理部、后勤与安全保卫部负责监督、协调、指导、考评中标服务方的工作。

##### 1.1 医疗运送管理服务的范围和内容

（1）负责各类标本的收集运送（常规、急、平），发放结果报告单（负责收集送检各种化验标本，工作中要细心认真核对，防止损坏标本，不出差错）。

（2）负责运送、陪同病人检查和治疗（负责完成各科室病员的各项检查任务，并实行全程陪同，在护送病人检查过程中，要确保病人安全、稳定、到位，防止意外发生）。

（3）负责运送各类医疗文书和办公文书。

（4）负责收集运送各科室消毒物品。

（5）负责运送部分科室临时医嘱用药。

（7）负责运送医疗仪器维修。

（8）负责维修和生活保障：接受全院水、电、气等管道及各种生活设施的故障报修，及时联系维修人员维修。

（9）负责送各种医疗用品（总务库、设备库）。

（10）负责手术病人的接送。

（11）负责医用低值易耗品运送：及时送到，并做好交接签字工作，防止发生差错。

（12）负责供应物资：负责病区物品，材料的报损、领取工作，确保临床使用，抢救物品随叫随到。

（13）负责传递信息：做好各科室之间的信息传递，如检查单的预约工作，会诊单的递送，审批单的签字、盖章，发挥上情下达，下情上达的桥梁作用。

（14）负责应急服务：负责应急病区各项突发工作，如加床、拆床、借抢救物品等。

（15）运送员要定期培训，提高专业素质。

(16) 运送中心接听电话要礼貌专业，派工及时。

## 1.2 医疗运送管理服务要求

(1) 员工必须具有初中以上文化程度，年龄 55 周岁以下，身体健康；

(2) 服务必须符合医疗服务规范要求；

(3) 因管理不善、服务不规范导致的服务纠纷和质量事故或由此引起的其它事件，由中标服务方承担全部责任。

(4) 必须配备现代化的通讯工具和调度设备。

(注：本章所列人数均为满足项目需求的最低人数，该数量包含需持证上岗的人员，投标人报价时须满足该项要求)。

## 1.3 服务标准

(1) 急查标本、急收送会诊预约单、通知单、急求药品、必须及时迅速处理。

(2) 领取的各类药品、办公用品、医用品等物品应准确无遗漏无差错，贵重药品必须有经手人签字。

(3) 外勤人员不得私自拿药，不得变卖病人药品，不得私自收费，不得延误时间。

## 2. 中央运送服务内容及范围

(1) 急送各种标本。

(2) 收送检查预约单并预约核实第二日检查项目/病人使用设备情况收集。

(3) 取功能科检查/未列入 LIS 系统的标本结果/胶片。

(4) 设备借用及报送修。

(5) 清洁消毒运送平车、床、轮椅和清理轮椅轱辘上的毛发线头及上润滑油。

### 2.1 中央运送服务内容

2.1.1 协助带领住院重症患者做各项检查；

2.1.2 取化验结果；

2.1.3 负责接送手术患者做手术；

2.1.4 帮助病人转床或转科；

2.1.5 领取日用品、普通医疗器械；

2.1.6 陪检；

- 2.1.7 值班床用品更换；
- 2.1.8 临时加床运送；
- 2.1.9 导医及电梯司梯；
- 2.1.10 协助采购人完成其他临时性运送服务工作（如搬运发票、跟车外出搬运、院活动物品搬运等）。

2.2 中央运送：

2.2.1 设立 24 小时的中央调度中心，相关人员配置对讲机和耳机。

2.2.2 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。

2.2.3 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，给采购人的决策进行支持。

2.2.4 中央运送准确率 99%。

2.2.5 中央运送及时率 99%。

2.2.6 中央运送的具体工作要求：

| 序号 | 内容                      |
|----|-------------------------|
| 1  | 收送各种化验单、送血，大小便，标本       |
| 2  | 送临时（急）血、大小便、标本          |
| 3  | 运送病人检查（影像检查、功能检查、检验等）   |
| 4  | 临时运送病人检查（影像检查、功能检查、检验等） |
| 5  | 送大配方，小配方                |
| 6  | 送医用低值易耗品                |
| 7  | 取、送消毒包                  |
| 8  | 送出院结帐单                  |
| 9  | 收、送会诊单、预约单              |
| 10 | 领取医疗工具、器械               |
| 11 | 办公用品的领取                 |
| 12 | 病人运送-手术室/急诊室/监护病房       |
| 13 | 清洗病房区、车床、轮椅             |
| 14 | 窥具、器械、毛巾玻片清洗            |
| 15 | 清洗病房区输液架、氧气车、吸痰机、车床、轮椅  |
| 16 | 运送车辆清洁                  |
| 17 | 洗拖鞋                     |
| 18 | 剪输液管                    |
| 19 | 清洁胶单                    |

|    |           |
|----|-----------|
| 20 | 协助包裹遗体    |
| 21 | 运送遗体      |
| 22 | 输液上架      |
| 23 | 清洗被服点数    |
| 24 | 棉絮翻晒      |
| 25 | 临时加床运送    |
| 26 | 帮助病人转床或转科 |
| 27 | 陪检        |
| 28 | 接送穿梭车     |
| 29 | 运送病人出院    |

备注： 1) 所有中央运送车辆、工具由采购人提供。

2) 按医院 120 出车频次、急诊室、检验科设置固定运送人员。

2.2.7 人员素质：

1) 作风正派，热爱集体，服从组织纪律，服从工作安排，遵守公司的纪律和制度；

2) 五官端正，身体健康，持有县以上一级医院体检合格证明；

3) 具有居民身份证或有效证明，具有初中以上文化程度，年龄 18~35 岁；

4) 具有当地乡、镇、街派出所开具的无违法、犯罪证明；

2.2.8 医院治安管理和秩序维护应达到以下指标；

1) 院区内治安案件发生率不超过千分之一；

2) 职工及患者投诉率控制在 5%以下，处理率达 100%；

3) 人员专业培训合格率 100%，持证上岗；

4) 医院职工、病人对物业管理满意度评价达 90%以上；

5) 无因管理疏忽造成的治安案件，无因管理疏忽造成的恶意破坏事件；

6) 接到消防报警，管理员应在 3 分钟内到达报警点核实情况，如属火警迅速组织扑救和疏散；

7) 无因管理疏忽造成的火灾事故，火灾发生率 0；消防设施完好率 100%；

2.3 运送员工作基本标准：

2.3.1 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，不可请别的人员带送，以防漏送或遗失；

2.3.2 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；

2.3.3 送大便标本：有些化验标本需要保温并及时送检；

2.3.4 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；

2.3.5 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，并告知主管或经理，严禁用他人的血标本代替；

2.3.6 送痰标本：严格按医护人员要求去做；

2.3.7 协助护士长领取病房的消耗品；

2.3.8 协助病房抢救工作：如把氧气瓶推倒病床边，领取急救药物、送化验标本等；

2.3.9 帮助陪送不能活动的病人到其它科室检查；

1) 陪检员要对病房患者执行医嘱后的检查单进行认真核对，做详细记录，做到准确无误；

2) 陪检员要事先征求患者意见，尽量将患者引领至检查地点，无法送至检查地点的必须告知清楚检查科室的具体位置，无家属的陪同到目的地，重患必须有家属或医护人员共同陪同。对预约过的检查单及时进行核对是否完成。

2.3.10 领取办公用品。

3. 电梯操作服务内容及范围 在电梯厅引导及疏导乘客进出电梯、准确安全到达目标楼层、接待来院参观人员的乘梯指引工作。

3.1 电梯员工作基本标准

1) 按照医院的要求接送住院病人。

2) 遵守医院各种规章制度，坚守岗位，不漏岗、不脱岗。

3) 电梯员负责电梯运行操作、电梯运行安全管理、电梯运行管理、电梯运行故障的报告、乘梯秩序维护、扶梯安全提示、电梯轿厢内的清洁维护等。

4) 电梯员必须在电梯轿厢内提供提供热情周到服务。

5) 根据现场实际情况及时运载病人。

6) 保证随时为医疗急救或其它紧急情况下提供及时的运载服务。

7) 电梯员（持证上岗）按规定时间开通电梯，手术梯 24 小时开通专用；

8) 保证等梯人员的及时疏导，避免候梯人员拥挤现象的出现，严格限制乘梯人数，控制物品重量，避免电梯超载；

9) 如遇医院重要会议、重要参观检查的电梯安排，需增加人员，保证工作的顺利进行；

10) 电梯员爱护电梯，避免碰撞，保证电梯环境卫生整洁；

11) 电梯员确保乘客的安全，对行动不便的乘客要主动搀扶、照顾进出电梯；

12) 电梯员需持证上岗，严格执行电梯操作规程，发生故障及时通知维修人员维修，确保电梯正常运行，电梯出现异常情况及时汇报维修并及时安抚和正确疏导轿厢内乘客，立即联系工程部。

### 3.2 中央运送、电梯操作员仪容仪表标

1) 上班前梳理头发、长发应盘起，刘海不得超过眼眉。

2) 上班前确保鞋子干净无污物。

3) 按规定时间更换制服，制服不可破损。

4) 统一着装，挂牌上岗，按时到岗，姓名牌受损或丢失，与主管联系更换。

5) 确保手指甲正规修剪。

6) 可适当淡妆并使用香水。

7) 每日刷牙，保持微笑。

8) 上岗前应照镜子，整理仪容仪表，然后上班。

9) 走路时应该抬头挺胸；注意不靠墙站立。

10) 如无紧急情况不可跑动。

11) 电梯繁忙时安抚乘梯人情绪，维护候梯秩序，有序排队，安全等候。

12) 熟悉科室分布及电梯分层，正确引导电梯所到楼层，先出后进，有序进入，文明乘梯。

13) 对来院参观人员做好乘梯指引工作（必要时开设专梯指引）。

14) 熟悉所服务区域相关科室及楼层分布，掌握所操作电梯各时间段运行规律，灵活机动，针对不同情况来提高运行效率。

15) 注意观察电梯运行状况，时刻警惕不安全因素，制止不安全行为，发现异常及时反馈相关信息。

16) 文明用语热情服务，姿态端正，在乘客进出电梯时应提供相关礼貌用语，（如：您好、请先下后上、请小心、麻烦往里走、请注意个人财产安全），不得与乘客发生争执。

17) 医院有重大活动时，能够高质量完成医院交办的工作。

3.2.1 电梯：中标单位负责医院电梯的日常运行管理工作，保证电梯正常运行；协助、监督专业维保单位技术人员按医院要求做好维修、保养工作。

### 3.3 岗位要求：

中专以上学历，身高 1.60 米以上，经过国家相关部门专业培训并取得电梯司机作业上岗证，形象气质较好，沟通能力较强，有亲和力，身体健康，精力充沛，热爱工作，为人谦虚、工作踏实。

### 司梯服务考核标准

| 项目   | 内容要求   | 分值 | 考核标准  |
|------|--|----|---|
| 基本要求 | 司梯员配备数量符合医院要求；   | 5  | 数量不符合要求，扣 5 分。  |
|      | 季度内人员流动率控制在 20%以内  | 5  | 不达标，扣 5 分。  |
|      | 服务人员要求具有中专以上，身高 1.60 米以上，经过国家相关部门专业培训  | 6  | 学历不达标，扣 1~2 分；身高、五官面貌不达标扣 1~2 分；身体健康不达标扣 1~2 分。                     |
| 仪容仪表 | 仪表端庄、着装整洁规范、佩戴上岗、服务语言规范  | 4  | 每违规 1 人次扣 1 分。  |
| 劳动纪律 | 遵守院规、无脱岗，迟到，早退，旷工的情况；<br>工作期间不做与本职无关事情，无违规纪律行为。                                  | 10 | 每违规 1 人次扣 1 分。  |
| 服务态度 | 对病人热情，微笑，礼貌，耐心，细致；主动接待行动不便的患者，及时解决病人反映的各种问题，和相关科室沟通协调；尊重病人，保护病人隐私，保守医院秘密；不发生服务方面 | 20 | 接诊时态度不达标，每违规 1 人次扣 1 分；<br>泄露病人隐私扣 2 分；<br>每发生一起投诉，经查实系过错的扣 4 分，收到感 |

|         |  |     |  |
|---------|--|-----|--|
|         | 投诉。  |     | 谢信或锦旗加 3 分。  |
| 业务能力    | <p>1) 电梯繁忙时安抚乘梯人情绪, 维护候梯秩序, 有序排队, 安全等候。</p> <p>2) 熟悉科室分布及电梯分层, 正确引导电梯所到楼层, 先出后进, 有序进入, 文明乘梯。</p> <p>3) 对来院参观人员做好乘梯指引工作 (必要时开设专梯指引)。</p> <p>4) 熟悉所服务区域相关科室及楼层分布, 掌握所操作电梯各时间段运行规律, 灵活机动, 针对不同情况来提高运行效率。</p> <p>5) 注意观察电梯运行状况, 时刻警惕不安全因素, 制止不安全行为, 发现异常及时反馈相关信息。6) 文明用语热情服务, 姿态端正, 在乘客进出电梯时应提供相关礼貌用语, (如: 您好、请先下后上、请小心、麻烦往里走、请注意个人财产安全), 不得与乘客发生争执。</p> <p>7) 医院有重大活动时, 能够高质量完成医院交办的工作。</p> <p>8) 服务单位负责医院电梯的日常运行管理工作, 保证电梯正常运行; 协助、监督专业维保单位技术人员按医院要求做好维修、保养工作。</p> | 30  | <p>对医院诊疗信息不熟练扣 2 分;</p> <p>未能对来院参观人员做好乘梯指引工作的, 每违规一次扣 2 分; 未制止不安全行为, 未能及时发现异常及时反馈相关信息的, 每违规 1 人次, 扣 2 分;</p> <p>与乘客发生争执的, 每违规 1 人次, 扣 4 分; 未能协助、监督专业维保单位技术人员按医院要求做好维修、保养工作, 每违规 1 人次, 扣 2 分。</p> |
| 工作质量和规范 | <p>遇突发状况, 冷静处理或求助, 及时通知相关人员, 缩小影响在可控范围; 能够高质量完成医院交办的各项工作; 及时回收满意度调查表, 满意度调查表回收率不低于 50%;</p>  | 20  | <p>突发状况未及时处理或上报扣 3 分;</p> <p>未完成医院交办的工作扣 2 分;</p> <p>满意度调查表回收率低于要求扣 1 分;</p> <p>违规用章扣 2 分。</p>   |
| 小计      |  | 100 |  |

### 3.4 导医员工作基本标准

引导门诊病人的就诊流程, 相关咨询及自助机就诊指导服务。

岗位职责

- 1) 仪表端正，统一着装，挂牌上岗，按时到岗。
- 2) 操作大厅显示屏播放相关内容，如有异常及时协调信息科进行处理。
- 3) 门诊轮椅的管理和租借登记，日常检查轮椅状况，存在安全隐患及时报修。

4) 解答客户的医疗咨询，准确回答病人提出的问题，做到有问必答，随时为病人排忧解难。如遇有关疾病鉴定及宣教的问题引导至医院服务台或者门诊办公室，寻求帮助。使用文明礼貌用语，杜绝服务忌语。

5) 保证每天 7 点 50 分至 18 点导医台有人员，保证导诊台前无拥挤现象，为患者提供便民服务。

6) 导医员熟练掌握医院环境及各科开展项目，正确引导病人就诊，要随

时观察候诊患者的病情变化，保证急重症患者优先就诊。

7) 负责指导就诊病人看病流程：

#### ① 挂号

病人携带本人身份证或诊疗卡的尽量指引至自助机协助其挂号，如没带身份证与诊疗卡的病人，指引至人工挂号台协助其填写信息资料。预约取号的病人如用身份证或手机号码预约的指引至窗口取号，如果是用诊疗卡预约的尽量指引至自助机取号。

#### ② 就诊指引

正确指导病人到挂号的相应科室候诊，告知病人先缴费再做检查和取药以及如何缴费再哪做检查和在哪取药。工作时间外，引导急症病患指引至急诊就诊、缴费。

8) 协助处理、跟踪、解决投诉、满意度调查等相关事宜。

9) 随时检查管辖公共区域内相关，设施设备的功能状况，（如自助机、饮水机等），并做好节能工作，发现问题即时报告协助处理。

10) 到岗后打开各诊室房门并把桌椅摆放整齐，检查诊室各项物品状况，如有需要，及时更换。下班后，及时关闭电源、空调，锁好门窗。

11) 查看当天坐诊医师是否与排班相同，各诊室医师是否按时到岗，如未到岗及时联系问清缘由，与病人做好解释工作，（停诊替诊及时更新），并告知分诊医师及办卡挂号人员。

12) 诊断证明、参合住院患者知情同意书、费用清单、陪护证等盖章项目的服务和登记工作。

13) 对就诊人员及家属随地吐痰、吸烟等不文明行为进行劝阻。

14) 积极宣传医院概况、科室组成、医院设备及门诊各科室情况等。

15) 文明用语热情服务，姿态端正，主动服务，对病人态度热情，面带微笑，语气温和，语言清晰，解释耐心，不得与乘客发生争执。

16) 保管好门诊物品，不得私自借用，物品损坏及时报修并上报。

17) 医院有重大活动时，能够高质量完成医院交办的各项工作。

#### 岗位要求

护理或医学类专业中专以上毕业，身高 1.60 米以上，形象气质较好，沟通能力较强，反应机敏灵活，具有主动服务意识，有亲和力，热爱导医工作，为人谦虚、工作踏实。

### 导医考核标准

| 项目   | 内容要求   | 分值 | 考核标准  |
|------|--|----|---|
| 基本要求 | 导医员配备数量符合医院要求；                                   | 5  | 数量不符合要求，扣 5 分。                                  |
|      | 季度内人员流动率控制在 20%以内                                | 5  | 不达标，扣 5 分。                                      |
|      | 门诊大厅导医员要求具有医学专业教育或培训背景，身高 1.60 米以上，五官端正、身体健康。    | 6  | 学历不达标，扣 1~2 分；身高、五官面貌不达标扣 1~2 分；身体健康不达标扣 1~2 分。 |
| 仪容仪表 | 仪表端庄、着装整洁规范、佩戴上岗、服务语言规范                          | 4  | 每违规 1 人次扣 1 分。                                  |
| 劳动纪律 | 遵守院规、无脱岗，迟到，早退，旷工的情况；<br>工作期间不做与本职无关事情，无违规纪律行为。  | 10 | 每违规 1 人次扣 1 分。                                  |
| 服务态度 | 对病人热情，微笑，礼貌，耐心，细致；主动接待行动不便的患者，及时解决病人反映的各种问题，和相关科 | 20 | 接诊时态度不达标，每违规 1 人次扣 1 分；泄露病人隐私扣 2 分；             |

|         |   |     |  |
|---------|---|-----|--|
|         | 不发生服务方面投诉。  |     | 分，收到感谢信或锦旗加3分。   |
| 业务能力    | <p>熟练掌握医院诊疗信息、办卡流程，严格按照规章制度办卡、补卡及更改病人信息；</p> <p>能够正确引导病人使用自助挂号缴费机；</p> <p>严格按照分诊医师要求为病人挂号；</p> <p>按医院要求做好诊断证明、参合住院患者知情同意书、费用清单、陪护证等盖章项目的服务和登记工作；</p> <p>查看当天坐诊医师是否与排班相同，各诊室医师是否按时到岗，如未到岗及时联系问清缘由，与病人做好解释工作，（停诊替诊及时更新并登记），并告知分诊医师及办卡挂号人员</p> | 20  | <p>对医院诊疗信息不熟练扣2分；</p> <p>经查实，未按照规章制度要求办卡、补卡、更改病人信息的，每违规一次扣2分；</p> <p>未按照分诊医师分诊挂号的每违规1人次，扣1分；</p> <p>坐诊与排班不同，未能及时更换信息并告知分诊医师和挂号人员，每违规1人次，扣1分。</p> |
| 物品管理维护  | <p>及时领取一次性物品或补充消耗品；</p> <p>定期做好公共区域和诊室设施设备巡查工作，发现设备故障或异常，及时上报维修与协调，保证诊室尽快恢复正常工作；</p> <p>协助院方做好节能工作，及时关闭电源、空调等；</p> <p>做好门诊轮椅的管理和租借登记，日常检查轮椅状况，存在安全隐患及时报修。</p>   | 10  | <p>未能及时补充物品导致工作停滞扣1分；</p> <p>物品损坏未及时报修扣1分；</p> <p>未能协助院方节能工作扣1分；</p> <p>无轮椅登记记录，扣1分；</p> <p>轮椅损坏未及时报修扣1分；</p> <p>轮椅丢失扣3分并需照价赔偿。</p>              |
| 工作质量和规范 | <p>遇突发状况，冷静处理或求助，及时通知相关人员，缩小影响在可控范围；</p> <p>能够高质量完成医院交办的各项工作；</p> <p>及时回收满意度调查表，满意度调查表回收率不低于50%；</p>  | 20  | <p>突发状况未及时处理或上报扣3分；</p> <p>未完成医院交办的工作扣2分；</p> <p>满意度调查表回收率低于要求扣1分；</p> <p>违规用章扣2分。</p>   |
| 小计      |   | 100 |  |

## （二）保洁

1.1 环境清洁消毒管理服务 医院的后勤管理服务业务归属后勤与安全保卫部，由后勤与安全保卫部负责监督、协调、指导、考评中标单位的工作。

### 1.1.1 清洁消毒管理服务范围和内容

- 1) 全方位立体的清洁消毒后勤工作；
- 2) 生活及医疗垃圾的收集、清运和无害化处理；
- 3) 医疗场所、病房、卫生间的专业清洁与消毒。

### 1.1.2 清洁消毒管理服务的要求

- 1) 在现基础上营造院区“安全、整洁、有序”的就医环境；
- 2) 确保环境卫生符合行业检查标准，以及国家爱国卫生城市检查标准要求；
- 3) 确保医疗场所、病房、卫生间达到专业清洁与消毒，不发生交叉作业；
- 4) 垃圾按规范要求分类收集、包装、储存、运输、确保不发生污染事故；
- 5) 保持环境清洁，外墙美观无破损；
- 6) 因管理因素造成医院及周边环境污染（污水处理站除外），以及人身伤害或由此引发的其它事故，由中标服务方承担全部责任；
- 7) 员工必须具有小学以上文化程度，男员工 58 周岁以下、女员工 55 周岁以下，身体健康。（保洁人员 55 周岁以下）；

### 2.1 环境保洁服务内容、频次及范围

2.1.1 负责院区内室内及室外整体的清洁卫生（包括室内天花、顶棚、顶房平台、内墙、玻璃、玻璃雨棚、灯具、通风口、地面、室内家具、楼梯、走廊、通道、窗户、家具、陈设品、洗手间、电梯间、公共通道），和医院围墙、道路、绿化带内的保洁工作和垃圾的收集和运送，不包括石材外墙及玻璃幕墙的清洗和虫害控制。

2.1.2 做好环境保洁区域内所有地面，根据材质不同定期进行养护：根据材质不同，包含定期抛光、喷磨、刷洗、补蜡、打蜡翻新等工作。（详见保洁专项要求）

2.1.3 负责医疗垃圾、医疗废弃物的收集及运送、暂存保管，负责生活垃圾的清运，并送到院内指定地点。

2.1.4 终末消毒。

2.1.5 清洁治疗车、病历夹、病历车、吸痰机、治疗碗等医疗设备日常清洁。

2.1.6 按时巡视，每层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。

2.1.7 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。

2.1.8 要求对尘推头和抹布用专门的工业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。

2.1.9 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。

2.1.10 要求中标人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、对讲机、工业用洗衣机和烘干机、垃圾车、榨水器、不锈钢桶、电脑、打卡钟和打印机等。

2.1.11 中标人提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保护材料，这些消耗品必须是通过国家卫生部审批准予使用，并符合医院院感科的要求，并且要求提供优质的产品。

2.1.12 所使用的清洁车辆必须是先进的全方位清洁手推车。

2.1.13 报价中包含 PVC 和石材地面的护理，包括打蜡，喷磨和抛光等处理，保持 PVC 及橡胶地面的光亮、整洁，并且注明保养的频率。

2.1.14 要求对环境保洁进行科学的划分，并且强调计划性。

2.1.15 环境保洁具体工作要求及频次：

| 区域  | 序号 | 工作内容                             | 频次     |
|-----|----|----------------------------------|--------|
| 门诊部 | 1  | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋                    | 每日 2 次 |
|     | 2  | 区域内地面扫尘（无扬尘干扫）                   | 每日 2 次 |
|     | 3  | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）               | 每日 2 次 |
|     | 4  | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭               | 每日 2 次 |
|     | 5  | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、低处电器表面清洗或擦拭 | 每日 1 次 |
|     | 6  | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗、             | 每日 2 次 |

|        | 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       |
|--------|----|---|----------|
|        | 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            | 每日 1 次   |
|        | 9  | 消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗                              | 每周 1 次   |
|        | 10 | 门、门框、低处窗框擦拭                                       | 每周 1 次   |
|        | 11 | 玻璃及窗框   | 每月 1 次   |
|        | 12 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭                       | 每周 1 次   |
|        | 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养                                    | 每周 1 次   |
|        | 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭  | 每月 2 次   |
|        | 15 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘                           | 每月 2 次   |
|        | 16 | 灯具、烟感、监视器、通风口、管道、空调、风扇、空调等高处设备擦洗                  | 每月 1 次   |
|        | 17 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养                                   | 详见保洁专项要求 |
|        | 18 | 窗帘拆换（污染时随时拆换）                                     | 半年 1 次   |
|        | 20 | 巡视保洁、消毒毛巾   | 随时       |
|        |    |   |          |
| 区域     | 序号 | 工作内容  | 频次       |
| 急<br>诊 | 1  | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋                                     | 每日 2 次   |
|        | 2  | 区域内地面牵尘（无扬尘干扫）                                    | 每日 2 次   |
|        | 3  | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）                                | 每日 2 次   |
|        | 4  | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭                           | 每日 2 次   |
|        | 5  | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、低处电器表面的清洗或擦拭                 | 每日 1 次   |
|        | 6  | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处、柜清洗、擦拭                       | 每日 2 次   |
|        | 7  | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒及便盆的浸泡清洁。 | 每日 2 次   |

|    |    |  |          |
|----|----|--|----------|
|    | 8  | 区域内窗台、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             | 每日 1 次   |
|    | 9  | 消防栓、消防器擦拭、开水机清洗                                    | 每周 1 次   |
|    | 10 | 门、门框、窗框、低处玻璃擦拭                                     | 每周 1 次   |
|    | 11 | 高处玻璃   | 每月 1 次   |
|    | 12 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭                        | 每周 1 次   |
|    | 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养                                     | 每周 1 次   |
|    | 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭   | 每月 2 次   |
|    | 15 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘                            | 每月 2 次   |
|    | 16 | 灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗                  | 每月 1 次   |
|    | 17 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养                                    | 详见保洁专项要求 |
|    | 18 | 平车上布类整理、更换，病人床单位终末消毒                               | 随时       |
|    | 19 |  |          |
| 区域 | 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   |
|    | 2  | 区域内地面扫尘（无扬尘干扫）                                     | 每日 2 次   |
|    | 3  | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）                                 | 每日 2 次   |
|    | 4  | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭                      | 每日 2 次   |
|    | 5  | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭 | 每日 1 次   |
|    | 6  | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭                          | 每日 2 次   |
|    | 7  | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒           | 每日 2 次   |

|     |                      |  |          |
|-----|----------------------|--|----------|
| ICU | 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          | 每日1次     |
|     | 9                    | 拖鞋、防滑地垫、脚垫清洗                                       | 每日1次     |
|     | 10                   | 病人出院终末消毒   | 随时       |
|     | 11                   | 消防栓、消防器擦拭、开水机                                      | 每周1次     |
|     | 12                   | 门、门框、窗框、玻璃   | 每周1次     |
|     | 13                   | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭                        | 每周1次     |
|     | 14                   | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养                                     | 每周1次     |
|     | 15                   | 高处标牌、壁挂物擦拭   | 每周1次     |
|     | 16                   | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架                                | 每月2次     |
|     | 17                   | 灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗                  | 每月1次     |
|     | 18                   | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养                                    | 详见保洁专项要求 |
| 19  | 巡视保洁、消毒小手巾           | 随时   |          |
| 20  | 平车上布类整理、更换，病人床单位终末消毒 | 随时   |          |
| 区域  | 序号                   | 工作内容   | 频次       |
| 体检  | 1                    | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋                                      | 每日2次     |
|     | 2                    | 区域内地面牵尘（无扬尘干扫）                                     | 每日2次     |
|     | 3                    | 区域内地面湿拖（必要时进行地面消毒、清洁）                              | 每日1次     |
|     | 4                    | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭                            | 每日1次     |
|     | 5                    | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭 | 每日1次     |
|     | 6                    | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭                          | 每日1次     |
|     | 7                    | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒           | 每日1次     |

|     |       |   |                         |          |
|-----|-------|---|-------------------------|----------|
| 中 心 | 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 | 每日 1 次                  |          |
|     | 9     | 拖鞋、防滑地垫、脚垫清洗                              | 每日 1 次                  |          |
|     | 10    | 消防栓、消防器擦拭、开水机                             | 每周 1 次                  |          |
|     | 11    | 门、门框、窗框、玻璃                                | 每周 1 次                  |          |
|     | 12    | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭               | 每周 1 次                  |          |
|     | 13    | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养                            | 每周 1 次                  |          |
|     | 14    | 高处标牌、壁挂物擦拭                                | 每周 1 次                  |          |
|     | 15    | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘                   | 每月 2 次                  |          |
|     | 16    | 灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗         | 每月 1 次                  |          |
|     |       | 17  | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养         | 详见保洁专项要求 |
|     |       | 18  | 巡视保洁、消毒小手巾              | 随时       |
|     |       | 19  | 平车上布类整理、更换，病人床单位终末消毒    | 随时       |
|     | 区 域   | 序 号                                       | 工 作 内 容                 | 频 次      |
|     | 手 术 室 | 1   | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋           | 每日 2 次   |
|     |       | 2   | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）      | 每日 2 次   |
|     |       | 3   | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭 | 每日 2 次   |
| 4   |       | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材、无影灯）、低处电器表面清洗、擦拭      | 每日 1 次                  |          |
| 5   |       | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭                 | 每日 2 次                  |          |
| 6   |       | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒  | 每日 2 次                  |          |
|     | 7     | 区域内窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭    | 每日 1 次                  |          |
|     | 8     | 拖鞋清洗、                                     | 随时                      |          |
|     | 10    | 术后整理、清洁、消毒                                | 随时                      |          |

|             |    |                                   |           |
|-------------|----|-----------------------------------|-----------|
| 手<br>术<br>室 | 11 | 消防栓、消防器擦拭、开水机                     | 每周 1 次    |
|             | 12 | 门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物               | 每周 1 次    |
|             | 13 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭       | 每周 1 次    |
|             | 14 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养                    | 每月 2 次    |
|             | 15 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘           | 每月 2 次    |
|             | 16 | 灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗 | 每月 1 次    |
|             | 17 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养                   | 详见保洁专项要求  |
|             | 18 | 巡视保洁、消毒小手巾                        | 随时        |
|             | 19 | 平车上布类整理、更换，手术台上用品拆换               | 随时        |
|             | 20 | 库房的打扫                             | 每月 1 次    |
|             | 21 | 窗帘拆换                              | 每 2 月 1 次 |
|             | 22 | 各类推车轮子上油、去污，保证正常运行                | 每周 1 次    |

| 区域 | 序号 | 工作内容   | 频次     |
|----|----|--|--------|
| 住  | 1  | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋                                      | 每日 2 次 |
|    | 2  | 区域内地面牵尘（无扬尘干扫）                                     | 每日 2 次 |
|    | 3  | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）                                 | 每日 2 次 |
|    | 4  | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历车、病历夹）、台面擦拭                  | 每日 2 次 |
|    | 5  | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭 | 每日 1 次 |
|    | 6  | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭                              | 每日 2 次 |
|    | 7  | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、                          | 每日 2 次 |
|    | 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          | 每日 1 次 |

|             |            |  |          |
|-------------|------------|--|----------|
| 院<br>病<br>区 | 9          | 床单位终末消毒                                      | 随时       |
|             | 10         | 消防栓、消防器擦拭、开水机清洗                              | 每周 1 次   |
|             | 11         | 门、门框、窗框、玻璃                                   | 每周 1 次   |
|             | 12         | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭                  | 每周 1 次   |
|             | 13         | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养                               | 每周 1 次   |
|             | 14         | 高处标牌、壁挂物擦拭                                   | 每周 1 次   |
|             | 15         | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘                      | 每月 2 次   |
|             | 16         | 灯具、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗               | 每月 1 次   |
|             | 17         | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养                              | 详见保洁专项要求 |
|             | 18         | 巡视保洁、小手巾清洗、晾晒                                | 随时       |
| 19          | 平车上布类整理、更换 | 随时   |          |
| 区域          | 序号         | 工作内容   | 频次       |
| 行<br>政<br>医 | 1          | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋                                | 每日 2 次   |
|             | 2          | 区域内地面牵尘（无扬尘干扫）                               | 每日 2 次   |
|             | 3          | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）                           | 每日 2 次   |
|             | 4          | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭                           | 每日 2 次   |
|             | 5          | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、低处电器表面清洗或擦拭             | 每日 1 次   |
|             | 6          | 区域内洗手池、水池、水龙头、擦拭                             | 每日 2 次   |
|             | 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 | 每日 2 次   |
|             | 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    | 每日 1 次   |
|             | 9          | 消防栓、消防器擦拭、开水机                                | 每周 1 次   |
|             | 10         | 门、门框、窗框、玻璃                                   | 每周 1 次   |
|             | 11         | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭                  | 每周 1 次   |
|             | 12         | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养                               | 每周 1 次   |

|     |    |  |          |
|-----|----|--|----------|
| 技   | 13 | 高处标牌、壁挂物擦拭                                   | 每周 1 次   |
|     | 14 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘                      | 每月 2 次   |
|     | 15 | 灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备表面擦洗          | 每月 1 次   |
|     | 16 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养                              | 详见保洁专项要求 |
|     | 17 | 巡视保洁、小毛巾清洗、晾晒                                | 随时       |
| 区域  | 序号 | 工作内容   | 频次       |
| 会议室 | 1  | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋                                | 开会前      |
|     | 2  | 区域内地面扫尘（无扬尘干扫）                               | 开会前      |
|     | 3  | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）                           | 开会前      |
|     | 4  | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭                           | 开会前      |
|     | 5  | 区域内电脑、电话、仪器、低处电器表面清                          | 开会前      |
|     | 6  | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、                          | 开会前      |
|     | 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 | 开会前      |
|     | 8  | 区域内窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处 标牌、垃圾桶擦拭            | 开会前      |
|     | 9  | 消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗                         | 开会前      |
|     | 10 | 门、门框、窗框、玻璃                                   | 开会前      |
|     | 11 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭                  | 开会前      |
|     | 12 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养                               | 开会前      |
|     | 13 | 高处标牌、壁挂物擦拭                                   | 开会前      |
|     | 14 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘                      | 开会前      |
|     | 15 | 灯具、音响、烟感、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗                | 开会前      |
| 区域  | 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   |

|             |    |                                      |        |
|-------------|----|--------------------------------------|--------|
| 公<br>区<br>域 | 2  | 区域内地面扫尘                              | 每日 2 次 |
|             | 3  | 区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭                   | 每日 2 次 |
|             | 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 | 每日 2 次 |
|             | 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 次 |
|             | 6  | 消防栓、消防器擦拭                            | 每周 1 次 |
|             | 7  | 玻璃                                   | 每周 1 次 |
|             | 8  | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养                       | 每周 1 次 |
|             | 9  | 高处标牌、壁挂物擦拭                           | 每周 1 次 |
|             | 10 | 高处（含天花板、高处墙面、梁等）除尘                   | 每月 2 次 |
|             | 11 | 灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦洗                  | 每月 1 次 |
|             | 12 | 地面清洗                                 | 每天 1 次 |
|             | 13 | 巡逻保洁                                 | 随时     |

### 3.1 病区清洁消毒工作要求

#### 3.1.1 病区清洁消毒工作要求：

1) 主任办公室、医生办公室、护士站、治疗室、值班室等场所每天至少打扫二次，地面清拖，桌面清擦，墙面每月至少抹灰一次。

2) 病区地面每天清拖二次，如被呕吐物、分泌物或粪便污染时，应立即使用 1000mg/L 含氯消毒剂擦拭。墙面瓷砖每周至少擦洗一次，墙面每月至少抹灰一次，如有血液或体液污染时，应立即使用 1000mg/L 含氯消毒剂擦拭。走道用洗地机每天清洗一次。消防梯每天清拖至少二次，电梯厅及家属等候区、楼道等不间断巡回检查打扫，以确保各区域的整洁。

3) 病床、床头柜、设备带、窗台、餐板每天抹灰一次；楼层玻璃门及候诊椅每天擦洗一次；门、门框、家具、电器等每周抹灰一次。出院后的中未消毒。

4) 污洗间、卫生间不间断巡回检查打扫，确保洗污间、卫生间的整洁和无异味，每天消毒一次，每周彻底清洁打扫一次。

5) 楼梯扶手每天擦洗一次，病区内窗每月擦洗一次，病区灯罩每两月打扫一次，空调进出风口每季度清洗一次，医院垃圾房每天至少清扫两次。

6) 每天清理室内花木花盆内的烟头和纸屑，定期清洗托盘。

7) 各室抹布应分开使用，用后清洗消毒，晾干分类放置；不同区域（污染与半污染区、清洁区）使用的拖把，分开放置，清洗后悬挂；各科室使用后的抹布、拖把每天由清洗中心的工人负责收到清洗中心集中消毒、清洗后再分发给各病区使用。

8) 清洁消毒人员要有节约意识，养成随手关灯的习惯。发现病区设施设备损坏或破损应及时告知护士长，以便及时维修。

9) 严格执行医院各项控烟规章制度，看到吸烟者及时上前劝阻。

10) 医院如有突击任务，公司必须保证物资和人员的及时到位，保质保量完成乙方的临时突击任务。

11) 完成好护士长交办的相关临时工作。

### 3.1.2 病区管理要求：

1) 病区清洁消毒人员应自觉遵守乙方和公司的各项规章制度和管理规定，服从乙方和公司管理人员的管理，认真履行指定区域的卫生清洁工作职责。保证服务质量，端正服务态度。语言文明，仪表整洁，不做与工作无关的事情，不玩手机。不与病人和家属发生争吵。

2) 病区清洁消毒工作时段为 6:30—17:00，中班为 17:00-21:00，公司应合理安排，保证各时段各区域清洁消毒人员和清洁消毒质量到位，并保持各区域清洁消毒人员的相对稳定。公司每天安排 1 名值班经理 6:00 班，21:00 下班，不定期督查工作质量，协调处理应急事件。项目经理及中班清洁消毒员的联系电话应告知每个病区，以便及时联系。清洁消毒工具和病区地面应确保每天至少消毒一次，持续保持整个病区的环境整洁。地面无积水，拖地时应设有醒目的防滑警示牌，如因此而造成人员滑倒带来的一切后果由清洁消毒公司承担。各区域垃圾桶均须加盖。

3) 清洁消毒员上岗前必须经过严格培训，熟练掌握工作技能，满足病区清洁消毒要求，在病区内服从护士长的管理。清扫病房、医护人员工作场所、公共场所及厕所的工具（拖把、抹布等）应有严格区别，并设有明显标记，按不同区域分类使用、摆放，不得混用、乱放。医用垃圾与生活垃圾不得混装，每天由专人负责两次将垃圾运到垃圾房，垃圾袋放置垃圾桶内，桶要加盖。

4) 公司现场经理每天与病区护士长联系一次，主动征求意见，并认真记

录，由护士长签字认可。不断巡视各病区的工作情况，发现问题及时解决。每周进行一次清洁消毒质量抽查考核，并与清洁消毒员的工资挂钩。

5) 由于清洁消毒员工操作不规范或由于公司监管不到位而引起的纠纷、事故，由公司负全部责任。

#### 4.1 清洁消毒服务标准

1) 所有在岗人员必须通过培训、试用、录用、综合考核合格后方可上岗，做到一员多能。

2) 工作时间内所有员工必须统一着装，佩带好工号牌，做到着装整洁，举止大方。

3) 不准迟到、早退，不准串岗、脱岗，不做与工作无关的事，做到文明用语，礼貌待人，宽容忍让，互相协作。

4) 工作期间必须保证各清洁消毒区域内：

一. 墙面光亮干净，无污垢、无积灰、无蜘蛛网。

二. 地面清洁无烟头，无积水、无垃圾、无污垢、无卫生死角。

三. 卫生间台盆、坐便器、便池、浴室保证清洁卫生，无异味、无污垢、无积水，及时更换垃圾袋（垃圾袋内垃圾不得超过三分之二）。

四. 室内门、窗框、楼梯扶手干净，无灰尘、无污垢。

五. 床、床头柜、设备带、窗台、餐板干净，无积灰、无污渍。

六. 消防设施干净，无积灰。

七. 电梯桥箱清洁，无积灰、无垃圾、无积水。

八. 外平台、雨蓬清洁，无垃圾。

九. 医院内、外场、停车场、花园、草丛保持清洁，无垃圾。

#### 5.1 各区域工作标准

| 区域    | 服务质量标准   | 要求  |
|-------|--|---|
| 医院大环境 | 做到"六净"。即路面净、路沿净、人行道净、树坑墙根净、雨水口净、宣传栏净；并做到果皮桶、垃圾箱外表无明显污迹，无垃圾粘附物，人工草坪无纸屑，院内无杂 | 1、每周用扫地车清扫；2、白班分段巡视，发现污水、杂物、痰渍及时清扫干净；3、及时清理雨后积水；4、区域内垃圾桶每天至少倾倒两次，并每天刷洗一次；5、明沟、暗沟每周彻底清理一次，如有堵塞情况，自发现时起，半 |

|                       |                                |   |  |
|-----------------------|--------------------------------|---|--|
|                       |                                | PVC 地板机洗、打蜡、晶面保养、重度补蜡、彻底起蜡、大理石石材翻新、养护。                              | PVC 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养 40 天一次<br>重度补蜡 3 个月一次<br>彻底起蜡 6 个月一次<br>大理石石材翻新时间为：一年一次<br>大理石石材养护时间为：30 天—40 天一次，<br>重点区域为 20 天一次。  |
|                       | 院 门                            | 目视无明显污渍。  | 每天抹一次（不锈钢门用中性不锈钢清洁剂清洁保养）。  |
|                       | 房 屋<br>棚 顶                     | 无垃圾及杂物。   | 每天至少清扫一次。  |
| 门<br>急<br>诊<br>病<br>室 | 诊 室 检<br>查 室 留<br>察 室 抢<br>救 室 | 室内整洁，墙壁无灰尘、蜘蛛网，墙裙踢脚线无污迹；地面干净、无杂物；窗户明亮；痰盂清洁，外表无痰迹；垃圾桶上盖、外表无污迹，垃圾无外溢。 | 1、地面有杂物、纸屑等垃圾时，随时清除；<br>2、每天用尘推推二次，尽量用最少的时间，达到清洁的效果，不影响医疗工作；<br>3、每周用消毒液消毒地面一次；<br>4、墙裙及踢脚线每周抹一次；<br>5、室内灯具及空调每月抹一次，天花板每月除尘一次；<br>6、内窗玻璃每月擦洗一次；外窗玻璃每两月擦洗一次；<br>7、痰盂每天倾倒并刷洗两次；呕吐物及时清除并冲洗；每周用消毒液消毒一次；<br>8、垃圾桶每天倾倒两次，表面每天擦洗一次；<br>9、各诊室候诊区桌椅等物每周用消毒液抹一次。 |
|                       | 候 诊 大<br>厅                     | 地面清洁无杂物；候诊椅干净，无污迹，无灰尘；地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物                          | 1、定期用全自动洗地机清洗，每周用消毒液消毒一次；<br>2、每天用尘推推三次；随时巡视，及时清除地面杂物、痰迹等。   |

|             |  |  |
|-------------|--|--|
| <p>普通病房</p> | <p>室内整洁，墙壁无灰尘、蛛网，墙裙踢脚线无污迹；地面干净、无杂物；门窗清洁、明亮；痰盂清洁，外表无痰迹；垃圾桶外表无污迹，垃圾无外溢；病床、床头柜、设备带、家具、家电无灰尘、无污迹；灯具：无厚积尘土；空气菌落计数<math>\leq 500\text{cfu}/\text{M}^3</math>，物体表面菌落计数<math>\leq 10\text{cfu}/\text{M}^3</math>；不得检出致病微生物；水龙头：无印迹、污垢、光亮、洁净；洗手池台面：无水迹、无尘土、无污物；镜面：无水点、水迹、尘土、污迹；便器：内外洁净、无大小便痕迹、无污垢黄迹；墙面：无尘土，污迹；顶板：无尘土，污迹；地面：洁净、光亮、无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物。</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1、地面有杂物、纸屑等垃圾时，随时清除；</li> <li>2、地面保证一日二拖（上午上班前、下午上班前）；</li> <li>3、保证走廊一日早、中二拖；</li> <li>4、病床、床头柜、设备带、家具、家电等每天抹一次（每床一抹布），每个出院病人床单元终末消毒一次（包括病床）；</li> <li>5、病房卫生间洁具每天至少擦洗一次并用消毒液消毒，病人出院后床上用品回收</li> <li>6、室内灯具及空调每月抹一次，天花板每月除尘一次；</li> <li>7、内窗玻璃每月擦洗一次；外窗玻璃每两月擦洗一次；</li> <li>8、痰盂每天倾倒并刷洗二次，痰盂中呕吐物及时清除并冲洗；每天用消毒液消毒一次；病人痰杯、便具清洁后用含氯消毒液浸泡30分钟；</li> <li>9、垃圾桶每天至少倾倒两次，垃圾不得溢出，及时更换垃圾袋，表面每天擦洗一次并消毒；生活垃圾使用黑色垃圾袋；</li> <li>10、卫生工具按办公区、病房、走道、厕所等分别固定使用和放置。</li> </ol> |
|-------------|--|--|

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>医 护 办 公 室<br/>检 查 室 化 验<br/>室 值 班 室 处<br/>置 室 更 衣 室</p> | <p>室内整洁有序；地面无灰尘、无杂物，墙面无蛛网；桌面、窗台：无尘土；地面：无污渍，地毯上无碎屑、无渣、云石地面（砖在面）清抹干净；</p>             | <p>1、定期全面清洗地面并用消毒液消毒；<br/>2、每天用湿尘推拖地二次，尽量用最少的时间，达到清洁的效果，不影响正常工作；<br/>3、办公桌椅每天抹一次（抹布分室使用）。<br/>4、垃圾篓每天倾倒二次，及时更换垃圾袋，每周清洗一次；<br/>5、内窗玻璃每月清洁一次；<br/>6、外窗玻璃每两月清洁一次；<br/>7、灯罩每两月清洁一次；<br/>8、空调进出风口每季度清洗一次。</p> |
| <p>治 疗 室 换 药<br/>室</p>                                     | <p>基本要求同上，地面无药迹；治疗台、治疗车（盘）、药车无灰尘、无药迹，车轮无头发及杂物缠绕。</p>                                | <p>1、定期每周用全面清洁；并用消毒液消毒；<br/>2、每天清扫地面二次，清扫后用湿尘推拖地两次；<br/>3、每天用消毒液对治疗台、治疗车（盘）及药车进行清洁消毒处理；每周清理车轮一次，每月用润滑油对车轮进行保养。</p>   |
| <p>处 置 室</p>   | <p>基本要求同上</p>   | <p>1、按院感科要求分类清理垃圾。</p>   |
| <p>门 厅 走 廊 楼<br/>梯 通 道</p>                                 | <p>大理石地面清洁光亮、无污渍；橡胶地面清洁光亮、无污渍；墙面干净；楼梯扶手无积灰、无污渍；消防设备：表面无尘土；地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物。</p> | <p>1、每天用全自动洗地车或擦地机清洗地面；<br/>2、每天用湿尘推拖地二次；<br/>3、每天随时巡视，及时清理地面杂物及痰迹等；<br/>4、楼梯每天拖地一次，扶手及不锈钢每天抹灰一次，不锈钢体每周用清洁液或光亮剂保养一次。<br/>消防设备：每周擦洗一次。</p>  |

|         |  |  |
|---------|--|--|
| 监护室、手术室 | 1、同普通病房；<br>2、室内整洁，地面无杂物，窗户明亮，病床、床头柜、设施设备无灰尘无污迹。   | 1、同普通病房；<br>2、监护室、手术室每周末彻底全面大扫除和消毒一次；<br>3、监护室、手术室推车每日用消毒液擦拭一次。  |
| 电 梯     | 轿厢内无杂物，无污迹；<br>厢体 不锈钢表面无灰尘。  | 1、每天清扫并用尘推清洁电梯轿厢多次；<br>2、每天抹电梯一次；<br>3、每天用中性不锈钢清洁剂清洁厢体、按键一次，并保养一次；<br>4、电梯门槽每天清扫一次。                              |
| 公共卫生间   | 地面无烟头、纸屑、果皮、污渍、积水；天花板、墙角、灯 具目视无灰尘和蜘蛛网；瓷砖 干净；便池便器洁净无黄渍；台盆清洁；门窗清洁、明亮；室内无异味臭味；洗手池：瓷 壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物；手纸架：无手印、光亮、洁净；纸篓：污物量不超过桶体 2/3，内外表干净；隔板：无 尘土，污 | 1、每天上、下午上班后清洁便器、台盆；<br>2、每小时清洁地面一次，并冲洗便器；<br>3、清洗完后点好卫生香；<br>4、每天消毒一次便器、台盆；<br>5、及时更换垃圾袋。<br>6、每周清洁一 次墙面、门窗及天花板。 |
| 天台露台    | 地面无垃圾，排水沟无积水， 无重油，管道无堵塞。   | 1、每日清理露台二次，地面无烟头、杂物。<br>2、每周巡查一次排水沟，及时疏通排水管道；<br>3、每周清理天台一次，清扫烟头、垃圾及积水。  |

|                 |  |  |
|-----------------|--|--|
| 生活垃圾、医用垃圾的收集、清理 | 垃圾分类收集，及时清理，防止污染扩散；垃圾桶每天清洗并消毒，堆放整齐；垃圾房每天冲洗，保持整洁。 | 1、生活垃圾房由绿色可移动式垃圾桶组成，避免异味及污染，杜绝四害繁殖，经常清洗；<br>2、医用垃圾必须在院内感染科的监管下，严格用专用黄色垃圾袋收集医用垃圾，黄色可移动式垃圾桶密封转运；<br>3 严禁在运输过程中出现抛洒滴漏现象；<br>4、正确佩戴防护用品；<br>5、按规范每天认真做好登记；<br>6、医疗垃圾桶每天清洗、消毒两次；<br>7、垃圾桶堆放整齐；<br>8、垃圾房每天冲洗两次，保持整洁。 |
|-----------------|--|--|

5.1.1 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。

#### 6.1 保洁人员仪容仪表标准

- 1) 上班前梳理头发、长发应盘起，刘海不得超过眼眉。
- 2) 上班前确保鞋子干净无污物。
- 3) 按规定时间更换制服，制服不可破损。
- 4) 姓名牌受损或丢失，与主管联系更换。
- 5) 确保手指甲正规修剪。
- 6) 女士可适当淡妆并使用香水。
- 7) 每日刷牙，保持微笑。
- 8) 上岗前应照镜子，整理仪容仪表，然后上班。
- 9) 走路时应该抬头挺胸；注意不靠墙站立。
- 10) 如无紧急情况不可跑动。

#### (三) 工程部

##### 1.1 建筑物附属主要设备、主要设施的维护保养与管理

1.1.1 变配电系统：中标单位负责安排专人在配电房 24 小时值班，值班人员熟悉高低压系统及电力监控操作规程，确保设备供电正常；按规定抄记运行数据，及时向医院反馈故障信息；协助有资质的外包单位做好维

护保养工作。包括变压器、高压配电系统、低压配电系统、应急发电机、电缆维护等；

1.1.2 照明动力系统：操作人员熟悉各系统各楼层操作规程，定时巡检各照明动力电源系统，电源线路系统（包括医疗设备带）；进行灯具、插座、开关的维护，确保医院照明正常。

1.1.3 弱电系统：协助医院相关部门对院内电话机、线路等进行维修和养护；协助“省、市有线电视公司”管理有线电视设备和线路网的维修；协助无线网络覆盖公司管理网络设备及维护。

1.1.4 供水系统：协助自来水公司做好二次水池的定期清洗工作。做好控制配电箱、水泵、进水阀门、管道网的维修和养护工作（包括生活水泵、楼宇供水管道滤芯、管道阀门、饮水机等）。

1.1.5 给排水系统：操作人员熟悉各系统操作规程；按规范、制度要求做好生活水泵、杂质水泵、消防水泵的操作以及维修和养护工作。水泵外表无污积、无生锈、无漏水。运行噪音在合格标准范围内。保证水泵正常运转，保障 24 小时供水；按规定记录运行数据；保障排水管道通畅无渗漏。

1.1.6 电梯：中标单位负责医院电梯的日常运行管理工作，保证电梯正常运行；协助、监督专业维保单位技术人员按医院要求做好维修、保养工作。

1.1.7 污水站：中标单位负责协助监督专业污水维保公司做好日常运行。

1.1.8 负责各科室、病房内除医疗设备外的电器维修工作，抄水电表、小型物件安装等；（范围：包括但不限于电视、微波炉、电热水器、冰箱等电器）；

1.1.9 楼宇智能化系统：负责消防、安防、楼宇智能化等设备的使用、管理和基本维修工作。

1.1.10 土木、金属、泥水、家私、门、窗等（木类、金属类）维修保养，定期翻新部分木类、金属类、家具等工作。

1.1.11 空调系统：中标单位负责中央空调及分体空调的日常巡视检查，协助、监督专业维保单位技术人员按医院要求做好维修、保养工作。

## 2.1 维修服务内容

### 2.1.1 工程设施维修：

#### 管道设施维修：

- 1) 自来水管管道、阀门、法兰、过滤器、水表、流量计维修；
- 2) 生活热水管道、阀门、法兰、过滤器、电动阀门、阀门热行器、水表、流量计维修；
- 3) 生活热水管道、阀门、法兰、过滤器、电动阀门、阀门热行器、水表、流量计维修；
- 4) 空调冷冻水管道、阀门、法兰、过滤器、流量计、管道、保温层维修；
- 5) 空调冷却水管道、阀门、法兰、过滤器、流量计维修；
- 6) 蒸汽管道、阀门、法兰、过滤器、流量计维修；
- 7) 氧气主管道、阀门、法兰、过滤器、流量计维修；
- 8) 负压气体管道、阀门、法兰、过滤器、流量计维修；
- 9) 正压气体管道、阀门、法兰、过滤器、流量计维修；
- 10) 排污管道、阀门、法兰、过滤器、单向阀；
- 11) 排污水泵、排水沟、雨算子、集水井、刷漆翻新；
- 12) 管道设施保养维护每月一次；
- 13) 管道设施日常巡检每日两次；
- 14) 冷却塔本体、集水槽、导流板、管道、阀门、水位控制开关、刷漆翻新；

#### 送排风管道设施：

- 1) 送风管道、软连接、风阀、风阀热行器、保温层维修；
- 2) 排风管道、风阀、排风扇电机、叶轮、排风管道软管；
- 3) 空调回风口滤网清洗每季度一次。 电气设施维修：

1) 病房顶灯、病床床头灯、卫生间镜前灯、门前射灯、小夜灯； 走廊 LED 照明灯、应急 LED 灯、走廊壁灯、楼梯间顶灯； 走廊、办公室照明灯盘、走廊安全出口指示灯；

2) 院区路灯、灯杆、车棚照明灯、围墙灯、绿化草坪灯、地面射灯及电源线路；

3) 病房墙面电源插座、走廊墙面插座、照明灯开关；

4) 照明灯分支线路、普通照明电源箱、应急照明电源箱、插座电源箱、送排风机组控制箱、电机、传动皮带、轴承、风机；

5) 电源控制箱日常巡检；月度保养维护；卫生洁具设施维修：

1) 病房水龙头、淋浴花洒、支架、洗手池、下水管、给水软管、小便器及下水管、坐便器、卫生间地漏排水管道；

2) 水龙头感应器、小便冲水感应器、电磁阀门、角阀；

3) 日常巡检每日两次；五金家具设施维修：

1) 地弹簧玻璃门、走廊扶手带、病房防火门、通道防火门、病房推拉窗、天井周边窗户、玻璃、把手、滑道、门锁、柜锁、就诊椅、沙发、衣柜、镜子、电脑桌、办公桌、办公椅、办公室隔断；

2) 病房顶板、走廊吊顶铝扣板、矿棉板、地板砖、地脚线、台阶、坡道、塑胶地板、PVC 地板、墙面瓷砖、墙面壁纸局部修补；

3) 室外休闲区、凉厅、座椅、护栏、木地板刷漆养；

4) 办公室、房间门口标识标牌；

5) 日常巡检每日两次。

### 3.1 工程维保服务标准

#### 3.1.1 配电室标准：

1) 高压电工入网操作证（高压配电工证）不少于 12 个；

2) 值班室达到 5S 标准，整洁明亮；

3) 绝缘用品摆放整齐，固定位置存放；

4) UPS 电源温度保持在 50℃以下；

5) 变压器温度保持在 90℃以下；

6) 分路开关及接触器无松动；

7) 温度运行检查频率 2 小时一次，维护检查每月一次；

8) 配电母排干净无灰尘，无发热烧焦；

9) 机房温度保持在 45℃以下。

#### 3.1.2 中央空调标准：

1) 中央空调系统操作员从业资格证（制冷工证）不少于 6 个；

2) 冷水主机系统油温加热 55℃±3；

3) 冷凝压力 920kpa 以下；

4) 蒸发压力 380kpa 以下；

- 5) 运行电流 1300A 以下;
- 6) 冷却水压力差 4KG; 出水温度在 37℃ 以下;
- 7) 冷冻水压力差 4Kg, 回水温度在 12℃ 以下;
- 8) 末端空调机组出风大于 2m/s;
- 9) 末端空调噪音保持在 55 分贝以下;

#### 3.1.3 环境照明标准:

- 1) 公共区域照明保持在 150LUX, 办公区 250-300LUX;
- 2) 景观照明根据季节时差调节开启时间在 17:00-19:00 之间调节;

#### 3.1.4 机电设备标准:

- 1) 马达运行温度 80℃ 以下, 无振动;
- 2) 电流三项平衡、稳定;
- 3) 线电压、项电压浮动  $3 \pm 3V$ ;
- 4) 空压机运行 500 小时更换润滑油;
- 5) 空压机运行 1000 小时更换油水分离器;
- 6) 空压机 300 小时更换风格。

#### 3.1.5 设施标准:

- 1) 门锁及把手紧固无松动;
- 2) 窗户边缘防水密封严密, 不渗水;
- 3) 吊扣板严密、平整;
- 4) 办公家具螺丝无松动, 每月度紧固检查一遍;
- 5) 地砖石材无破损缺损, 修补紧密无空鼓;
- 6) 排水沟槽每月清理一遍, 干净通畅;
- 7) 污水井每月度检查清理一遍;
- 8) 维修及时率 95%;
- 9) 维修合格率 100%。

#### 3.1.6 人员操作标准:

- 1) 具有不少于 3 个锅炉工上岗证;
- 2) 具有不少于 3 个液氧站压力容器操作证;
- 3) 工程人员服装整齐, 佩戴安全手套、安全鞋;
- 4) 进入净化室空间必须穿鞋套、无尘帽;
- 5) 设备操作必须佩戴 PPE 装备;

6) 维修前必须礼貌交流沟通现场医护人员;

7) 严格遵照标准流程实施。

#### 4.1 设备设施保养内容及频次

##### PM 设备设施保养内容及频

| 暖通空调系统(HVAC) |                            | 频次     |
|--------------|----------------------------|--------|
| 净化机组系统       | 1、清洗净化机组空调回风口过滤网           | 每周/1 次 |
|              | 2、清洗净化空调系统新风机组过滤网          | 每周/1 次 |
| 电柜及水塔        | 1、检查水泵轴承是否灵活, 添加润滑油        | 每月/1 次 |
|              | 2、检查水泵机组螺栓是否紧固             | 每月/1 次 |
|              | 3、检查水泵接线端子是否松动             | 每月/1 次 |
|              | 4、清理配电柜及控制柜接线端子和元器件表面的浮尘   | 每月/1 次 |
|              | 5、检查配电柜及控制柜电器元件有无发热、老化现象   | 每月/1 次 |
|              | 6、检查配电柜及控制柜内所有接线是否牢固       | 每月/1 次 |
|              | 7、检查冷却塔电机转动是否灵活, 声音是否正常    | 每月/1 次 |
|              | 8、检查冷却塔落水孔是否堵塞并清洁          | 每月/1 次 |
|              | 9、打扫风机房卫生、清洁风机表面和内部卫生      | 每月/1 次 |
|              | 10、检查管道井内的阀门是否开关灵活         | 每月/1 次 |
|              | 11、检查管道井内是否楼跑冒滴漏现象         | 每月/1 次 |
|              | 12、清理管道井内的灰尘及杂物            | 每月/1 次 |
| VRV 机组       | 1、清洗 VRV、风冷热泵、分体空调室外机翅片    | 两月/1 次 |
|              | 2、检查主机压缩机工作是否正常, 是否缺失制冷剂   | 两月/1 次 |
|              | 3、机组固定是否牢固、机组间的通讯是否正常可靠    | 两月/1 次 |
| 空调水系统        | 1、检查水系统阀门开关是否灵活可靠、水过滤器是否堵塞 | 季度/1 次 |
|              | 2、检查清洗净化空调初效过滤器或更换         | 季度/1 次 |
|              | 3、检查软水器是否正常可靠、软水箱内部清洗      | 季度/1 次 |

|          |   |        |
|----------|---|--------|
|          | 4、检查风机轴承是否灵活、皮带是否松动                     | 季度/1 次 |
|          | 5、检查风机风阀开关是否灵活可靠                        | 季度/1 次 |
| FCU 末端系统 | 1、检查 FCU 末端风机电动阀开关是否灵活可靠                | 半年/1 次 |
|          | 2、清洗 FCU 末端风机水过滤器                       | 半年/1 次 |
|          | 3、检查软水器是否正常可靠、清洗软水箱内部锈蚀及污渍              | 半年/1 次 |
|          | 4、清洗冷却塔外部和内部水盘                          | 半年/1 次 |
|          | 5、净化机组中效过滤器检查更换                         | 半年/1 次 |
|          | 6、检查水泵绝缘是否良好可靠、水密封是否良好                  | 半年/1 次 |
|          | 7、检查水泵变频器是否发热，线路是否老化                    | 半年/1 次 |
|          | 8、检查冷却塔室外管道是否有锈蚀，并翻新                    | 半年/1 次 |
| 冷水机组     | 1、检查压缩机冷冻油的油压及油量，必要时进行更换及补充（更换费用由中标人承担） | 每年/1 次 |
|          | 2、更换制冷剂过滤/干燥器、清理冷凝器及过滤器（更换费用由中标人承担）     | 每年/1 次 |
|          | 3、检查压缩机及电机绝缘情况、接线是否牢固可靠                 | 每年/1 次 |
|          | 4、清洗冷凝器及换热器内的水垢、污渍（费用由中标人承担）            | 每年/1 次 |
| 供配电系统    |   |        |
| 发电机      | 1、清理发电机组外表面灰尘                           | 半月/1 次 |
|          | 2、打扫发电机房卫生                              | 半月/1 次 |
|          | 3、检查发电机组外部连接螺丝是否松动                      | 半月/1 次 |
|          | 4、检查发电机组是否有漏油、漏水现象                      | 半月/1 次 |
|          | 5、用万用表测量电池电压是否正常，检查电解液是否缺失，必要时补充        | 半月/1 次 |
|          | 6、检查燃油箱燃油量不得低于最低储量                      | 半月/1 次 |
|          | 7、检查通风情况，保证进排风畅通                        | 半月/1 次 |
|          | 8、检查风扇皮带及充电机皮带张紧度，必要时进行调整               | 半月/1 次 |
|          | 9、对发电机组控制柜内外进行清理                        | 半月/1 次 |
|          | 10、抽出机油尺，检查机油是否缺失和变色                    | 半月/1 次 |
|          | 1、检查程序锁和联锁，动作保持灵活可靠，程序正确                | 每月/1 次 |
|          | 2、检查计量柜电流、电压表是否正常；接线端子是否松动              | 每月/1 次 |

|                                       |  |                      |
|---------------------------------------|--|----------------------|
| 高压                                    | 3、检查断路器、隔离开关、操作机构是否安全可靠，检查电动、手动储能机构，动作是否正常 | 每月/1次                |
|                                       | 4、检查开关是否处于正常工作状态；                          | 每月/1次                |
|                                       | 5、检查各按钮、仪表指示是否正常；                          | 每月/1次                |
|                                       | 6、开关柜运行无异响异味；                              | 每月/1次                |
|                                       | 7、检查接地保护装置是否正常可靠                           | 每月/1次                |
|                                       | 8、检查拐臂、轴杆等处安装的开口销、卡圈状况，检查固定螺栓有             | 每月/1次                |
|                                       | 低压<br>变压器                                  | 1、检查配电箱各指示灯及断路器是否完好； |
| 2、检查电流、电压表是否在正常；                      |  | 每周/1次                |
| 3、检查配电柜有无破损、锈蚀及安装是否牢固；                |  | 每周/1次                |
| 4、检查柜内有无拉弧和线路老化现象；                    |  | 每周/1次                |
| 5、检查开关、接触器、定时器等是否正常；                  |  | 每周/1次                |
| 6、检查母排及控制回路压接良好，接头无变色，接地牢固无锈蚀；        |  | 每周/1次                |
| 7、检查变压器高低压线接线端头有无拉弧、变色现象              |  | 每周/1次                |
| 8、检查变压器的浇铸树脂和线圈是否有变色、开裂现象             |  | 每周/1次                |
| 9、紧固线路元器件及端子接头                        |  | 每周/1次                |
| 10、清洁配电柜、元器件及接线端的浮尘                   |  | 每周/1次                |
| 11、检查楼层配电箱内开关是否发热、线路是否有老化现象           |  | 每周/1次                |
| 12、检查电箱（柜）接地线是否正确连接                   |  | 每周/1次                |
| 13、检查断路器操作机构是否安全可靠，检查电动、手动储能机构，动作是否正常 |  | 每周/1次                |
| 14、接地装置是否可靠连接，接线是否紧固                  |  | 每周/1次                |
| 强电<br>管井                              | 1、检测管井内的照明是否正常、井内温度是否正常                    | 两月/1次                |
|                                       | 2、检测管井内的排风设施工作是否正常；风阀是否开启                  | 两月/1次                |
|                                       | 3、检查管井配电柜（箱）内的线路是否有老化现象；                   | 两月/1次                |
|                                       | 4、检查管井配电柜（箱）内的断路器是否有过热现象，固定是否牢固            | 两月/1次                |
|                                       | 5、测量管井配电柜（箱）内的双电源开关主备是否均带电，电压是否正常          | 两月/1次                |
|                                       | 6、检查管井配电柜（箱）的电流表及电压表显示是否正常；各指示灯显示是否正常      | 两月/1次                |

|               |   |        |
|---------------|---|--------|
|               | 7、清理管井电柜（箱）内的及管井内的灰尘                      | 两月/1 次 |
| 直流屏/EP<br>电源柜 | 1、检查外观、电压是否正常、接头牢固无变色、无漏液；                | 季度/1 次 |
|               | 2. 必要时调整充电电压                              | 季度/1 次 |
|               | 3. 断开电池开关或断开电池组熔芯，万用表实测单体电池电压，检查电池是否正常；   | 季度/1 次 |
|               | 4、检查接地是否牢固且无变色，指示灯和按钮正常；                  | 季度/1 次 |
|               | 5、对直流屏电池、EPS 电池进行放电                       | 季度/1 次 |
|               | 6、对整个直流屏柜进行清洁                             | 季度/1 次 |
| 容柜            | 1、检查电容柜功率因素显示正常，指示灯和按钮是否正常                | 每月/1 次 |
|               | 2、检查各电流、电压表、功率因素表是否正常                     | 每月/1 次 |
|               | 3、检查各电容器有无变形、漏液和异常温升                      | 每月/1 次 |
|               | 4、检查各端子、电容、接地和接触器接线头并紧固                   | 每月/1 次 |
|               | 5、检查各保险管是否正常。                             | 每月/1 次 |
|               | 6、检查各接触器工作是否正常。                           | 每月/1 次 |
|               | 7、测试投入和切除功能是否正常，补偿效果是否正常                  | 每月/1 次 |
|               | 8、对整个电容柜进行清洁                              | 季度/1 次 |
| 电机            | 1、检查电池电解液液位和比重                            | 半年/1 次 |
|               | 2、检查发动机润滑油，必要时更换                          | 半年/1 次 |
|               | 3、排除燃油滤清器内的水，清洗第一级柴油滤芯                    | 半年/1 次 |
|               | 4、检查、清洗空气滤芯                               | 半年/1 次 |
|               | 5、检查风扇皮带及充电机皮带的张紧度，必要时调                   | 半年/1 次 |
|               | 6、检查所有的联系和球关节并加注润滑油。                      | 半年/1 次 |
| 楼层插<br>座      | 1、检查插座外观是否完整、连锁防护装置是否有效                   | 半年/1 次 |
|               | 2、用试电笔检查插座电源是否正常                          | 半年/1 次 |
|               | 3、使用插座检测仪检查插座火线、零线是否通断                    | 半年/1 次 |
|               | 4、使用插座检测仪检测插座相序是否正常                       | 半年/1 次 |
|               | 5、检查接地线是否按规范连接、连接是否牢固                     | 半年/1 次 |
|               | 6、检查所有接线是否牢固                              | 半年/1 次 |
| 高压            | 1、清扫开关柜、绝缘子表面的灰尘                          | 每年/1 次 |
|               | 2、检查母线有无变形、支撑是否牢固                         | 每年/1 次 |
|               | 3、检查真空断路器动作机构是否灵活可靠，操作机构应正确可靠，动作位置是否与指示一致 | 每年/1 次 |
|               | 4、检查真空断路器分合闸线圈是否有发热、变色现象、动静触头接触紧密，分合可靠    | 每年/1 次 |

|                        |  |        |
|------------------------|--|--------|
|                        | 5、检查电流、电压互感器表面应无裂纹 和烧焦以及绝缘击穿现象   | 每年/1 次 |
|                        | 6、检查电流、电压互感器接触面应清洁平整，无毛刺和氧化层，接 触应紧密可靠                                  | 每年/1 次 |
|                        | 7、检查避雷器底座，基础螺丝应无松动，基础焊接应良好，无断裂   | 每年/1 次 |
|                        | 8、检查高压熔断器本体应无击穿、无裂纹，三相的电阻值应基本一致，熔断器帽应无松动                               | 每年/1 次 |
|                        | 9、灭弧室玻壳完整干净，无裂纹、漏气   | 每年/1 次 |
|                        | 10、灭弧室屏蔽筒、颜色纯正、亮泽、无氧化、无发热现象，无放电痕迹                                      | 每年/1 次 |
|                        | 11、隔离开关主触头接触面无过热、烧伤痕迹，镀银层无脱落现象。  | 每年/1 次 |
|                        | 12、清理柜内灰尘  | 每年/1 次 |
| 低<br>压/<br>变<br>压<br>器 | 1、检查变压器铁芯是否平整，绝缘漆膜是否脱落，叠片紧密程度  | 每年/1 次 |
|                        | 2、检查线圈形变、绝缘是否完好，高、低压线圈间风道是否通畅，检查线圈引线及接头是否完好                            | 每年/1 次 |
|                        | 3、检查绝缘子固定是否牢靠，表面清洁，无爬电和碳化现象  | 每年/1 次 |
|                        | 4、用电风吹温度传感器，检查温度仪温度显示是否正常（温度超出 130℃时温控仪是否报警；温度超出 150℃时变压器高压侧开关是否跳闸）    | 每年/1 次 |
|                        | 5、检查风机无剧烈振动、无异常声音、转动正常，风机停止 T1=80℃风机启动 T2=100℃                         | 每年/1 次 |
|                        | 6、检查低压熔断器熔体与保险座是否接触良好，接触部位是 否有 烧伤痕迹                                    | 每年/1 次 |
|                        | 7、检查断路器及接触器触点是否有烧溶痕迹，灭弧罩是否烧黑和损坏，紧固各接线螺丝、清洁柜内灰尘，试验机械的合闸、分闸情况，推入或拉出是否灵活。 | 每年/1 次 |
|                        | 8、检查抽屉柜抽屉合闸机构在推拉时无卡阻、碰撞现象，门锁装置 好用，闭锁可靠                                 | 每年/1 次 |
|                        | 9、检查抽屉柜抽屉动触头与静触头中的接线顺序应一致，触头接触应紧密                                      | 每年/1 次 |

|                            |  |        |
|----------------------------|--|--------|
|                            | 10、检查控制回路的动、静电路接插件连接应紧密，弹性接触良好                             | 每年/1 次 |
|                            | 11、用摇表测相对地及相间绝缘  | 每年/1 次 |
|                            | 12、热继电器完整、绝缘良好，各部螺丝紧固无过热；热继整定值 与被保护电动机电流值相符，自动复位和手动复位功能应正常 | 每年/1 次 |
|                            | 13、清理柜内灰尘  | 每年/1 次 |
| 弱电系统                       |  |        |
| 空<br>调、<br>风<br>机          | 1、检查远程电脑与现场空调、风机盘管的通讯是否正常；测试远程                             | 每月/1 次 |
|                            | 2、检查空调水系统电动阀通讯是否正常；测试远程开关阀门是否正常                            | 每月/1 次 |
|                            | 3、检查远程电脑上空调系统水温及水流方向的显示是否与现场一致                             | 每月/1 次 |
|                            | 4、检查空调风系统上的风阀通讯是否正常；测试远程开关阀门是否正常                           | 每月/1 次 |
|                            | 5、检查现场 DDC 控制箱电源电压是否正常                                     | 每月/1 次 |
|                            | 6、检查现场 DDC 控制箱内线路是否有老化现象；接头是否牢固                            | 每月/1 次 |
|                            | 7、检查现场 DDC 控制箱内的模块是否有缺失、损坏、发热现象                            | 每月/1 次 |
|                            | 8、检查现场 DDC 控制箱内的接触器是否正常；是否有发热、发黑及损坏                        | 每月/1 次 |
|                            | 9、清理现场 DDC 控制箱内各元器件上的灰尘及控制箱内部清洁                            | 每月/1 次 |
| 能<br>源<br>远<br>程<br>抄<br>表 | 1、检查远程电脑与现场能源表的通讯是否正常；远程读数与现场是否一致                          | 每月/1 次 |
|                            | 2、检查现场能源表是否有损坏，固定是否牢固                                      | 每月/1 次 |
|                            | 3、检查现场能源表的接线是否松动   | 每月/1 次 |
|                            | 4、检查现场电量能源表显示是否正常；热能、水量能源表是否有漏                             | 每月/1 次 |
|                            | 5、抄录现场能源表的读数   | 每月/1 次 |
|                            | 6、清洁现场能源表表面的灰尘   | 每月/1 次 |
|                            | 1、检测管井内的照明是否正常、井内温度是否正常                                    | 每月/1 次 |

|         |                                   |                                    |        |
|---------|-----------------------------------|------------------------------------|--------|
| 弱电管井    | 2、检测管井内的排风设施工作是否正常；风阀是否开启         |                                    | 每月/1 次 |
|         | 3、检查弱电柜（箱）内的线路是否有老化现象；接头是否松动      |                                    | 每月/1 次 |
|         | 4、清理弱电柜（箱）内的及管井内的灰尘               |                                    | 每月/1 次 |
| 季度保养    | ICU 可视对话及电磁门禁系统                   | 1、检查 ICU 可视对话内外通讯是否正常              | 季度/1 次 |
|         |                                   | 2、检查 ICU 可视对话时画面和通话品质              | 季度/1 次 |
|         |                                   | 3、检查 ICU 可视对话内外话机固定是否牢固；线路插头是否松动   | 季度/1 次 |
|         |                                   | 4、检测 ICU 可视对话内外话机的电池电压是否正常         | 季度/1 次 |
|         |                                   | 5、检测楼层电磁门禁系统刷卡权限控制是否正常             | 季度/1 次 |
|         |                                   | 6、检查电磁门禁系统电磁铁的安装固定是否牢固             | 季度/1 次 |
|         |                                   | 7、检测电磁门禁系统电磁铁工作吸合是否正常              | 季度/1 次 |
|         |                                   | 8、检测电磁门禁系统电源电压是否正常                 | 季度/1 次 |
|         |                                   | 9、交流变直流变压器工作是否正常，接线是否牢固，是否有损坏、发热现象 | 季度/1 次 |
| 给排水系统   |                                   |                                    |        |
| 水泵及附属设备 | 1、检查水泵轴承是否灵活，添加润滑油                |                                    | 每月/1 次 |
|         | 2、检查水泵机组螺栓是否紧固                    |                                    | 每月/1 次 |
|         | 3、检查水泵接线端子是否松动                    |                                    | 每月/1 次 |
|         | 4、清理配电柜及控制柜接线端子和元器件表面的浮尘          |                                    | 每月/1 次 |
|         | 5、检查配电柜及控制柜电器元件有无发热、老化现象          |                                    | 每月/1 次 |
|         | 6、检查配电柜及控制柜内所有接线是否牢固              |                                    | 每月/1 次 |
|         | 7、检查紫外线灭菌设备运行是否正常；霉菌灯是否破损         |                                    | 每月/1 次 |
|         | 8、检查人孔电磁锁和机械锁是否正常                 |                                    | 每月/1 次 |
|         | 9、检查各阀门开闭是否正常可靠                   |                                    | 每月/1 次 |
|         | 10、检查仪表指示是否正常                     |                                    | 每月/1 次 |
|         | 11、检测水泵变直起切换是否正常；控制是否可靠           |                                    | 每月/1 次 |
|         | 12、检查水箱水位指示器电源电压是否正常；液位控制自动启停是否可靠 |                                    | 每月/1 次 |
|         | 13、清理水泵控制柜内各元器件及柜内的灰尘             |                                    | 每月/1 次 |

|          |                                      |        |
|----------|--------------------------------------|--------|
|          | 14、检查生活热水系统压力是否正常                    | 每月/1 次 |
|          | 15、检测生活热水系统蒸汽电动阀门是否安全可靠；             | 每月/1 次 |
|          | 16、清理站房卫生                            | 每月/1 次 |
| 管井       | 1、抄录管井内水表读数                          | 每月/1 次 |
|          | 2、检查管井内部是否有跑冒滴漏现象                    | 每月/1 次 |
| 卫生洁具     | 1、检查洁具是否有损坏                          | 每月/1 次 |
|          | 2、检查洁具上下水管道是否有老化、跑冒滴漏现象              | 每月/1 次 |
|          | 3、测试洁具下水是否通畅，无堵塞现象                   | 每月/1 次 |
|          | 4、检查读卡器工作是否正常                        | 每月/1 次 |
|          | 5、检查卫生间排风设施工作是否正常                    | 每月/1 次 |
|          | 6、清洁洁具上水过滤网                          | 每月/1 次 |
| 室外管网     | 1、检查室外排水管网是否通畅并清理窨井内的杂物              | 季度/1 次 |
|          | 2、检查化粪池状况                            | 季度/1 次 |
|          | 3、检查室外窨井盖是否完好、安全                     | 季度/1 次 |
|          | 4、检测室外管井内的阀门、管道是否有跑冒滴漏现象。阀门开闭是否可靠    | 季度/1 次 |
| 水泵及附属设备  | 1、清理水箱及生活热水罐                         | 半年/1 次 |
|          | 2、生活水箱水质进行水质化验                       | 半年/1 次 |
|          | 3、检测水泵电机阻值及绝缘是否正常                    | 半年/1 次 |
|          | 4、测试管道阀门开启是否可靠                       | 半年/1 次 |
| 锅炉压力容器系统 |                                      |        |
| 锅炉       | 1、测试燃气系统是否有泄露现象                      | 每月/1 次 |
|          | 2、检查电箱（柜）接地线是否正确连接                   | 每月/1 次 |
|          | 3、检查断路器操作机构是否安全可靠，检查电动、手动储能机构，动作是否正常 | 每月/1 次 |
|          | 4、检测配电柜接地装置是否可靠连接，接线是否紧固             | 每月/1 次 |
|          | 5、检测燃气泄露报警装置是否正常；排风设备是否正常            | 每月/1 次 |
|          | 6、检查锅炉补水水泵轴承是否灵活，添加润滑油               | 每月/1 次 |
|          | 7、检查锅炉补水水泵机组螺栓是否紧固                   | 每月/1 次 |
|          | 8、检查锅炉补水水泵接线端子是否松动                   | 每月/1 次 |
|          | 9、检查锅炉等压力管道系统是否有跑冒滴漏现象               | 每月/1 次 |
|          | 10、清理锅炉、压力容器附属设备表面的灰尘                | 每月/1 次 |
|          | 11、检查燃烧机风机阀门开启是否灵活并对机械传动部位加注润滑剂      | 每月/1 次 |
|          | 1、检查电源线并紧固端子和元器件接头；                  | 季度/1 次 |

|    |  |       |
|----|--|-------|
| 锅炉 | 2、检查锅炉年检日期是否到期，检查各类压力表、安全阀是否在检验期内；       | 季度/1次 |
|    | 3、检查燃烧器系统是否正常点火，风机是否正常；                  | 季度/1次 |
|    | 4、检查锅炉燃烧气体是否有泄漏；                         | 季度/1次 |
|    | 5、检查锅炉控制器是否有报警，设置是否正确；                   | 季度/1次 |
|    | 6、对锅炉控制箱（柜）、燃烧器进行清洁。                     | 季度/1次 |
| 锅炉 | 1、检查锅炉燃烧蒸汽压力上升情况                         | 每年/1次 |
|    | 2、检查锅炉内部火管是否有过火变形现象并清洁锅炉内部火管             | 每年/1次 |
|    | 3、清洁锅炉燃烧室内的积碳                            | 每年/1次 |
|    | 4、锅炉内部加药煮炉                               | 每年/1次 |
|    | 5、检查软水器是否正常可靠、清洗软水箱内部锈蚀及污渍               | 每年/1次 |
|    | 6、检查锅炉前后检修口紧固螺栓是否松动                      | 每年/1次 |
|    | 7、测试锅炉管道系统蒸汽能源表是否正常                      | 每年/1次 |
|    | 8、检查锅炉耐火材料及其密闭情况                         | 每年/1次 |
|    | 9、打开人孔检查锅炉蒸发室结垢情况，必要时清理结垢                | 每年/1次 |
|    | 10、检查锅炉及压力容器内外部及蒸汽压力管道焊缝是否有开裂、生锈、淬火变形等现象 | 每年/1次 |
|    | 11、检查锅炉排烟是否通畅；烟道是否有泄露和损坏                 | 每年/1次 |
|    | 12、测试检查锅炉前后吹扫是否正常                        | 每年/1次 |
|    | 13、测试锅炉温度及蒸汽压力传感器是否正常                    | 每年/1次 |
|    | 14、检测锅炉报警装置是否安全可靠                        | 每年/1次 |
|    | 15、测试锅炉紧急停炉是否安全可靠                        | 每年/1次 |
|    | 16、测试燃烧机电机工作是否正常；线圈电阻是否正常；绝缘是否可靠         | 每年/1次 |
|    | 17、清洁锅炉正副水位计                             | 每年/1次 |
|    | 18、检查锅炉管道系统保温是否完整；是否有跑冒滴漏现象；是否存在安全隐患     | 每年/1次 |
|    | 19、检查锅炉前后及顶部排污管道是否堵塞；排污冷却装置是否安全可靠        | 每年/1次 |
|    | 20、检查锅炉安全附件工作是否正常可靠                      | 每年/1次 |
|    | 21、检查分汽缸及蒸汽压力管道上排污疏水阀是否正常；               | 每年/1次 |
|    | 22、检查分汽缸上供气阀是否正常完好；                      | 每年/1次 |

|  |  |        |
|--|--|--------|
|  | 23、清洁分气缸内部的结垢及污渍                       | 每年/1 次 |
| 压缩空气                                   |  |        |
| 液氧                                     | 1、检查氧气管道是否有锈蚀、开裂、变形现象，用检漏仪检测是否有氧气泄露现象  | 每月/1 次 |
|  | 2、检查氧气报警装置是否安全可靠                       | 每月/1 次 |
|  | 3、检查氧气调压箱仪表显示是否正常                      | 每月/1 次 |
|  | 4、检查氧气管道阀门开启是否安全可靠                     | 每月/1 次 |
|  | 5、检查液氧储槽及汽化器外观是否有锈蚀、焊缝是否有开裂现象          | 每月/1 次 |
|  | 6、清洁液氧储槽及汽化器表面的灰尘                      | 每月/1 次 |
|  | 7、用检漏仪检测备用汇流排瓶氧接口及管道是否有氧气泄露现象          | 每月/1 次 |
|  | 8、检查检查增压阀、气体通过阀、排液阀、回气阀启闭状况是否正常        | 每月/1 次 |
|  | 9、清洁站房内的卫生                             | 每月/1 次 |
|  | 10、科室氧气流量表抄表                           | 每月/1 次 |
| 正压 / 负压                                | 1、检查正负压管道是否有锈蚀、开裂、变形现象，用检漏仪检测是否有气体泄露现象 | 每月/1 次 |
|  | 2、清洁吹扫空压机空气过滤器                         | 每月/1 次 |
|  | 3、检查正负压管道阀门开启是否安全可靠                    | 每月/1 次 |
|  | 4、检查压缩空气储罐外观是否有锈蚀、焊缝是否有开裂现象            | 每月/1 次 |
|  | 5、清洁压缩空气储罐表面的灰尘                        | 每月/1 次 |
|  | 6、检查冷干机百叶是否堵塞并清洁                       | 每月/1 次 |
|  | 7、检查负压机组水密封的严密性                        | 每月/1 次 |
|  | 9、清洗压缩空气滤网                             | 每月/1 次 |
|  | 10、排除负压分气缸内的杂物                         | 每月/1 次 |
|  | 11、检查正负压控制系统是否安全可靠                     | 每月/1 次 |
|  | 12、检查控制柜内的线路是否有老化现象；接头是否牢固             | 每月/1 次 |
|  | 13、检查控制柜内的元器件工作是否正常；仪表显示是否正常           | 每月/1 次 |
|  | 14、清洁正负压空压机、储气罐、冷干机表面的灰尘               | 每月/1 次 |
|  | 1、检查转动部件是否润滑足够，机器擦拭并稍注防锈油；             | 季度/1 次 |
| 2、检查各机构是否正常，转动及滑动部位添加润滑油，工具及零附件置于固定位置； | 季度/1 次                                 |        |

|                             |  |       |
|-----------------------------|--|-------|
| 正压<br>/ 负压                  | 3、检查皮带有无破损等现象，检查皮带的张紧度，如有必要进行调整；       | 季度/1次 |
|                             | 4、检查机器有无漏油，检查机油油位（机油标尺）及机油纯洁度和粘度，有无杂质； | 季度/1次 |
|                             | 5、检查各阀门是否正常及各种表示标签是否完整；                | 季度/1次 |
|                             | 6、使用压缩空气清扫空压机油冷却器；                     | 季度/1次 |
|                             | 7、干燥机维护保养：用压缩空气清扫冷却器；                  | 季度/1次 |
|                             | 8、配电箱检查（交流接触器、热继电器、空气开关，指示灯、按钮、电磁阀）；   | 季度/1次 |
|                             | 9、检查可能的泄漏，漏水漏气；                        | 季度/1次 |
|                             | 10、测试传感器和电子互锁，元器件的情况；                  | 季度/1次 |
|                             | 11、检查空压机润滑油并更换油过滤器和油气分离器；              | 季度/1次 |
| 门窗、办公家具、地弹门                 |  |       |
| 地<br>弹<br>门                 | 1、检查地弹簧回复位是否正常                         | 每月/1次 |
|                             | 2、检查地弹门是否有倾斜及松动；调整开关位置                 | 每月/1次 |
|                             | 3、检查地弹簧限位器是否可靠，压缩油是否有泄漏并               | 每月/1次 |
|                             | 4、清洁地弹簧地沟内的灰尘                          | 每月/1次 |
| 门<br>窗、<br>办<br>公<br>家<br>具 | 1、检查门窗合页是否有松动                          | 季度/1次 |
|                             | 2、检查窗户固定螺丝是否松动；轨道滑块是否顺畅                | 季度/1次 |
|                             | 3、检查窗户开关位置是否合适                         | 季度/1次 |
|                             | 4、检查门销及锁具是否安全可靠                        | 季度/1次 |
|                             | 5、检查办公家具是否有损坏；等候连椅固定是否牢固               | 季度/1次 |
|                             | 6、等候连椅固定是否牢固；螺栓是否紧固；表面是否有油漆脱落及         | 季度/1次 |
|                             | 7、检查滑轮转椅螺丝是否有松动；滑轮是否正常                 | 季度/1次 |
|                             | 8、检查抽屉滑道是否顺畅；固定是否牢固；锁具是否               | 季度/1次 |
| 楼宇设施                        |  |       |
| 月<br>度<br>保<br>养            | 1、检查楼顶屋面设施固定是否牢固                       | 每月/1次 |
|                             | 2、检查楼顶屋面灯箱密封（防雨）是否安全可靠                 | 每月/1次 |
|                             | 3、检测楼顶屋面霓虹灯显示是否正常；电源电压是否正常             | 每月/1次 |
|                             | 4、检查楼顶屋面是否有高空坠落的危险存在                   | 每月/1次 |
|                             | 5、检查楼顶屋面是否有裂纹                          | 每月/1次 |
|                             | 7、检查室内地砖、墙砖是否有破损、坑洼现象                  | 每月/1次 |
|                             | 8、检查室内干挂大理石是否有松动、脱落现象                  | 每月/1次 |
|                             | 9、检查地板革是否有起包、损坏                        | 每月/1次 |
|                             | 10、检查楼顶设备设施是否有锈蚀现象，并翻新                 | 每月/1次 |

|              |                          |        |
|--------------|--------------------------|--------|
| 安全部分         |                          |        |
| 周<br>保养      | 1、检查 PPE 安全防护用品的可靠       | 每周/1 次 |
| 月<br>度保<br>养 | 1、油漆、化学危险品库房安全检查         | 每月/1 次 |
|              | 2、检查电动工具线路是否有破损、老化现象；接头是 | 每月/1 次 |
|              | 3、检测电动工具的绝缘是否安全可靠        | 每月/1 次 |
|              | 4、检测电动工具的安全防护互锁装置是否安全可靠  | 每月/1 次 |
| 日<br>常       | 电能计量数据抄表                 | 每日/1 次 |
| 事<br>项       | 水表数据能耗抄表                 | 每日/1 次 |
|              | 设施巡查                     | 每日/1 次 |
|              | 设备巡检                     | 每日/1 次 |
|              | 污水井泵巡检                   | 每日/1 次 |
|              | 热力能耗用量抄表                 | 每日/1 次 |
|              | 机房区域 5S 检查               | 每日/1 次 |

#### (四) 保安部

##### 1.1 保安的服务内容及范围：

1.1.1 岗位设置：依据公安机关治安防范条例要求在医院：后勤通道职工车辆入口、急诊出入口、医疗废弃物出入口、北大门出入口、南门入口、南门收费出口、门诊大门外、门诊大厅、急诊大厅、监控室、楼内安防巡逻、东、西两侧停车场等处 24 小时设置安保人员外，其余设置投标单位根据自身管理要求自行布岗。

注：所有保安人员要求持证上岗（具有保安员上岗证或保安员职业资格证书）。

##### 1.1.2 治安防范

1) 贯彻执行国家、政府及医院、公司有关治安保安、消防工作法规、法令、条例和规章制度，安保和消防工作人员须持证上岗。 2) 根据公安机关，上级安全部门、政府和医院、公司领导的要求，结合医院实际情况，制定总体安全管理方案和防范制度，审定各部门拟定的岗位安全制度、规定。报请医院领导批准后督导实施；制定保安部的工作计划，安排、督导

各级工作。3) 主持保安部的日常工作。主持部门内办公例会，按时参加上级部门召开的有关会议，传达精神和指令，沟通各部门与保安部的联系，经常向上级部门和领导汇报、请示工作。4) 参加公司“综合治理”工作，掌握医院内的人员状况，流动情况。

5) 在医院范围内 24 小时巡逻。

① 检查公共设施是否完好；非工作、探视时间清理控制楼内外及病区闲杂人员，保持病区安静，院区大楼内外秩序正规；

② 检查病人财物是否保管完好，防止侵财事件发生；

③ 检查公共区域门窗、灯光、空调等是否关闭，严格落实医院节能减排规定和治安防范要求；

④ 及时清理、制止推销、派发小广告、医托等不法分子，防止发生次生治安问题；

⑤ 保护医院内医护人员、患者及陪护家属的人身安全，保护医院财务不受损害，保障医院正常秩序不被扰乱，严格落实医疗系统扫黑除恶的各项指示精神，严厉打击、干扰、影响医院正常医疗秩序的黑恶势力；

6) 对可疑人员，及时盘查盘问并加以控制，对运输车辆内的物品要详细做好登记放行管理工作；7) 给病人提供帮助和咨询服务，做好病人家属陪护、探视管理工作；

8) 保障医院正常的治安、办公及医疗秩序，发现不安全因素，及时有效地处理；

9) 积极完成其他与后勤服务有关的突击性工作；

10) 协助医院职能部门做好治安综合治理工作；

11) 认真监控安防摄像系统及时发现治安及消防隐患迹象，指挥巡逻管理员及时到达现场处置。

12) 协助医院领导组织对员工的安全（防火、防盗、治安防范、保密工作等）教育和遵纪守法教育。

13) 审定和组织重大接待活动的安保工作方案和具体实施细节。

14) 对重大案件、事故组织调查处理，协助公安机关进行侦破及调查取证等工作，配备内部工作秩序执法记录仪。

15) 重视内勤工作，督促内勤做好保安部各种信息工作和档案材料的统计，认真做好医院反恐防爆工作，切实制定一系列关于反恐防爆的有效举措。

16) 对保安部工作人员的招聘、录用、评估、奖惩等工作。

17) 协助医院领导组建医院各方代表参加的安全委员会并主持工作。

### 1.1.3 消防防范

1) 检查消防隐患、定时检查消防箱、灭火器、应急灯、安全出口标志、消防门、警铃、烟感等消防设施是否完好。发现损坏、丢失、不符合使用要求及时通知相关人员处理；认真做好检查记录，每月报医院存档。

2) 协助医院组织的消防演习。

3) 定期对管理员进行消防知识培训，组建义务消防队，同时做好防火宣传工作。

4) 协助医院监督外委单位（含保质期内施工单位和消防维保单位）维护消防设施、防备、保证正常运作。

5) 制订可行的消防安全应急处理预案，配合医院及时处理突发事件。保安队兼负消防、治安应急分队职责，院内任何时间、地点出现突发事件，应急分队能及时赶到现场并处理，以保护医务人员及病人人身安全及财产安全。

6) 组织调动保安人员及有关部门人员对火灾，危急事件紧急处理。

7) 监督检查各类灾害隐患，提出整改意见上报医院领导，并监督有关部门进行整改。

### 2.1 交通、停车秩序管理

1) 为医院停车场科学、合理设置管控岗位；

2) 在上下班高峰期安排专职人员指挥车辆行驶；

3) 做好车辆检查登记工作；

4) 做好车辆的安全防范工作；

5) 提醒司机做好贵重物品保管；

6) 确保道路畅通、停车秩序良好，无因管理不当造成停车混乱，交通堵塞。无车辆碰撞、剐蹭、乱停放现象。

### 3.1 控烟管理

为将我院逐步建设成为无烟医院,营造良好的医疗工作环境,保证安全,根据《无烟医院》标准,结合本院实际,特制定本管理制度。

3.1.1 适用范围:院内所有场所,重点区域为禁烟区域。

3.1.2 负责禁烟工作的宣传内容提供;

3.1.3 在职工作人员,及时劝阻吸烟者。

3.1.4 设置专职禁烟员(保洁、保安及运送员),佩戴标识;

3.1.5 禁烟区实行包干负责,各部门负责本范围内人员禁烟情况;

3.1.6 统一设置明显的禁止吸烟警示牌,张贴悬挂禁烟标志;医院室外环境配置吸烟危害健康的警示语标牌;

3.1.7 在职工作人员应带头禁烟,不得在禁烟区内吸烟,违反者若被督查或举报,给予处分。

3.1.8 每一位工作人员都要做的在医院禁烟区吸烟的来访者进行吸烟有害健康的宣传并积极劝阻吸烟。

3.1.9 每一位工作人员都应掌握劝阻吸烟的方法和技巧。

3.1.10 劝阻吸烟的工作人员详细记录劝阻吸烟情况。

3.1.11 对执意不听劝阻的吸烟者,工作人员可将其引导至吸烟区吸烟。

3.1.12 对不听劝阻且无理取闹的吸烟者可交由医院保卫科处置。

## 二、后勤管理服务质量考核及要求

### (一)、监督质量考核细则

日期 考评部门 考评人

| 项目        | 168 服务管理 (100 分)   | 分数  | 质量考核扣分内容  | 得分 |
|-----------|--|-----|---|----|
| 168<br>服务 | (一) 综合管理(10 分)   |     |   |    |
|           | 1. 员工仪表端正、着工装、佩戴工牌。热情服务,规范服务。严格遵守劳动纪律,做好班前准备,在岗在位,文明礼貌,言行举止符合规范要求。 | 2 分 | 未按规定着装、仪表仪容、规范服务不符合要求,一次一项扣 1 分。违反劳动纪律、规章制度要求一次扣 1 分。 |    |
|           | 2. 部门职责明确,各项管理服务制度健全,内容印制上墙。                                       | 2 分 | 制度不明确、制度不健全扣 1 分,制度未上墙一处扣 1 分                         |    |
|           | 3. 各岗位员工工作内容、操作流程符合规范要求,工作规范,作风严谨,并严格按规范要求进行操作。                    | 2 分 | 岗位内容不全,操作流程不规范,未按规范标准操作一次一项扣 1 分。                     |    |

|  |     |  |  |
|--|-----|--|--|
| 4. 有完善的员工培训计划并组织实施。  | 2分  | 无员工培训计划扣2分，未组织实施扣1分。   |  |
| 5. 按规定不得擅自将医院的物品带回。  | 2分  | 违规者扣2分。  |  |
| (二) 运送管理 (85分)   |     |  |  |
| 1. 严格执行“核查”制度, 防止差错发生。   | 10分 | 未执行制度要求, 违规一次扣2分。  |  |
| 2. 严格执行感染控制要求和消毒隔离制度, 防止交叉感染。  | 10分 | 未执行制度要求, 违规一次扣3分。  |  |
| 3. 标本:<br>(1) 按时收集各病区的各种标本, 并正确无误的将报告发到各病区。<br>(2) 执行急、平、常规的收集流程, 特别是急查的标本接到临床需求要  | 20分 | 一项不符合, 扣1分。  |  |
| 4. 陪检:<br>(1) 对住院病人分病重、一级、卧床、生活不能自理进行陪检。<br>(2) 认真查对病区、床号、姓名、检查项目、检查治疗前的准备, 并注意保护病人隐私。<br>(3) 一般情况按急诊、预约(空腹、浅表及饮水)、普通的顺序, 以缩短病人等候时间。<br>(4) 重病人必须有医护人员陪同。<br>(5) 检查运输工具, 保持良好功能, 注意工具的清洁、消毒, 防止交叉感染。<br>(6) 注意病人的安全, 系好安全带。运送前向病人及家属做好告知 | 20分 | 一项不符合, 扣2分。运送途中发生跌倒、坠床由公司承担一切责任。新病床不能出新综合楼, 发生一次扣2分。由于员工运送不当, 发生病人坠床, 一切后果由公司承担。 |  |

|  |   |     |                                     |  |
|--|---|-----|-------------------------------------|--|
|  | <p>5. 领物、送物：</p> <p>(1) 科室随时急用的要随叫随到。</p> <p>(2) 领取各类物品，针剂、口服药及借用、归还抢救设备等，按要求送到相关病区。</p> <p>(3) 针剂药品要注意包装，运送途中要防止碰撞、避免破损、丢失。由于运送不当者，由当事人全额赔偿。</p> <p>(4) 医用低值易耗品运送。</p> <p>(5) 要与科室对接，签收。</p> | 15分 | 一项不符合，扣2分。对于急的送检没有在15分钟内到达者，扣一次50元。 |  |
|  | <p>6. 文书：</p> <p>(1) 按要求、按流程收集各科室的文书如报表、危重病人通知单等。</p> <p>(2) 将各种文书分别送到相应的科室。</p>  | 10分 | 一项不符合，扣2分。                          |  |
|  | (三) 综合服务满意度 (5分)  |     |                                     |  |
|  | 整体服务月平均满意度 (医护人员、住院病人) 不得低于85%  | 5分  | 每低于85%一个点，扣1分，低于80%给予一个点扣款1000元处罚。  |  |

(二)、医院清洁消毒工作考核细则

| 项目                   | 病区清洁消毒管理 (100分)   |    |   | 得分 |
|----------------------|---|----|---|----|
| 病区<br>清洁<br>消毒<br>管理 | (一) 综合管理 (10分)  | 分数 | 质量考核扣分内容  |    |
|                      | 1. 员工仪表端正、着工装、佩戴工牌。热情服务，规范服务。严格遵守劳动纪律，做好班前准备，在岗在位，文明礼貌，言行举止符合规范要求。上班时间不玩手机。 | 2分 | 未按规定着装、仪表仪容、规范服务不符合要求，一次一项扣1分。违反劳动纪律、规章制度要求一次扣1分。 |    |
|                      | 2. 部门职责明确，各项管理服务制度健全，内容印制上墙。  | 2分 | 制度不明确、制度不健全扣1分，制度未上墙一处扣1分                         |    |

|   |    |   |
|---|----|---|
| 3. 各岗位员工工作内容、操作流程符合规定要求，工作规范，作风严谨，并严格按照规范标准要求进行操作。  | 2分 | 岗位内容不全，操作流程不规范，未按规范标准操作一次一项扣1分。   |
| 4. 有完善的员工培训计划并组织实施。   | 2分 | 无员工培训计划扣2分，未组织实施扣1分。  |
| 5. 按规定不得擅自将医院的物品带回。   | 2分 | 违规者扣2分。   |
| <b>(二) 病区清洁消毒 (40分)</b>   |    |   |
| 1. 环境清洁设施齐全，设有垃圾箱、清洁清扫工具等。  | 3分 | 每发现一项配备不齐，扣2分。  |
| 2. 清洁卫生各责任范围明确到人，清洁区内清洁消毒达到服务标准。清洁员着装统一、工作仔细、形象良好，并积极主动学习新的清洁消毒知识，提高清洁消毒、清洁技术。清洁工人数应按合同要求配备充足。      | 3分 | 责任范围不明确的扣1分，清洁消毒不符合标准每个点位扣1分，着装不统一、形象不佳，每人扣1分，清洁消毒美化培训工作有计划无落实或无计划，扣2分。清洁工未按要求配备，每缺一人扣2000元。  |
| 3. 规范服务，打扫卫生时不可影响他人工作或病人休息，根据不同情况执行相应的作业规程，按照室内、卫生间内等清洁标准完成清洁消毒工作。进行清洁工作时，物品轻拿轻放，移动的东西要恢复原位，不得损坏物品。 | 3分 | 不服从管理、不礼貌扣1分，发现在无菌区和污染区或传染病和非传染病区交叉作业扣2分，将污染区的物品带入无菌区扣2分，不同的地方都应配置清洁用品，不得混用，发现一次，扣2分。室内清洁方面，玻璃、桌面及角落有灰尘、污迹、水渍，均扣1分。如某责任区卫生普遍差，扣2分，并追究责任。损坏物品要按价赔偿，并扣1分。 |
| 4. 大厅、走廊、楼梯干净明亮，无纸屑、果皮、污渍，垃圾盖上不得堆有垃圾，筒内的垃圾不能超过2/3。  | 3分 | 地面无清洁消毒、有痰迹、卫生设施有污渍。各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积，均扣1分。   |

|   |           |   |
|---|-----------|---|
| <p>5. 医生、护士办公室、更衣室、值班室室内保持干净、清爽，无积尘及其他杂物。</p> | <p>3分</p> | <p>墙面、玻璃窗、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，桌椅台面有污迹灰尘。地面杂物，垃圾篓清理不及时，物品摆放杂乱无序，地面有烟头，发现一项扣1分。</p> |
|---|-----------|---|

|   |     |   |  |
|---|-----|---|--|
| <p>6. 治疗室：水池台面清洁、无积水、周围无霉斑，治疗室内干净卫生、无污渍及异味。</p> <p>7. 病房：床头柜等无污迹、灰尘和杂物；地面清洁、无污渍及垃圾，墙面洁净，工作时不得影响病人休息，清洁完毕后将物品复位。并按照不同科室的要求做好清洁消毒工作。</p> <p>8. 洗手间：无异味、无积水及污渍，坐厕隔板消毒干净，镜子镜面无污渍、手印。</p> <p>9. 处置室：地面整洁、干净，垃圾清倒及时，无异味散发、污洗室要分清各类工具的摆放区域及具体位置，并有明显的标识；水池无垃圾无积水，无乱摆、乱挂现象，并根据科室要求，做好职责范围内的其它工作。</p> <p>10. 配餐间：地面无垃圾、积水，有警示标识。</p> <p>11. 污洗间：地面无垃圾、积水，有警示标识。</p> <p>12. 货梯前垃圾桶：冲洗干净，摆放整齐。地面洁净不积水，每天至少清洗2次，确保无异味。配餐梯前无污迹及杂物。</p> <p>13. 橡胶地面：每季度至少打蜡1次。</p> <p>14. 楼内的地面(含楼梯)：保持干燥，尤其雨天要加强管理，设有警示标识，防止跌倒。</p> <p>15. 地面有水迹，防滑标识到位。</p> | 25分 | <p>设备清洁无污渍，谨慎操作，防止损坏。地面药渍、血渍、杂物等及时清理。玻璃明亮无污，达不到，每项扣1分。面有水迹污物，面盆有污渍，水龙头生锈等，均扣1分，大小便池有污物清洗不净阻塞，卫生球没有及时更换有异味，均扣1分，手纸、洗手液没有及时更换，墙面有污渍、手印，均扣1分。地面有垃圾、水迹、清洁工具放置混乱无标识分类，水池清洗不净，堵塞没及时疏通，及其它不符合规范要求，每项扣2分。因天气等原因地面湿滑未尽告知义务或采取相应措施，致使人员滑到受伤扣1~2分，并承担由此而引发的其他责任。</p> |  |
| <p>(三) 门急诊清洁消毒(20分)</p>   |     |   |  |

|  |     |                                    |  |
|--|-----|------------------------------------|--|
| 诊疗室地面、楼道、厕所、急诊、观察室、输液室、电梯等整洁地面清洁、干燥，厕所无臭味。垃圾桶周围无污迹。        | 20分 | 不符合一项，扣5分。                         |  |
| (四) 外围清洁消毒 (20分)   |     |                                    |  |
| 1. 路面无明显泥沙、污垢，每100平方米内烟头纸屑平均不超过2处。                         | 5分  | 不符合，扣1分。                           |  |
| 2. 标识牌、公共设施目视无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，无垃圾、无青苔、无积水、无污迹，明沟通畅。 | 5分  | 一项不符合，扣1分。                         |  |
| 3. 宣传栏、无污迹，无乱张贴现象。   | 2分  | 一项不符合，扣1分。                         |  |
| 4. 玻璃雨棚面目视无污迹，每年清洗1次，玻璃面无灰尘，铁栏上无铁锈。                        | 4分  | 一项不符合，扣1分。                         |  |
| 5. 垃圾池和垃圾箱按规定及时清运，无积水，清运后及时冲洗，场地没臭味。                       | 4分  | 一项不符合，扣1分。                         |  |
| (五) 综合服务满意度 (10分)  |     |                                    |  |
| 整体服务月平均满意度 (医护人员、住院病人) 不得低于85%                             | 10分 | 每低于85%一个点，扣1分，低于80%给予一个点扣款1000元处罚。 |  |

(三) 工程服务考核标准

| 项目   | 工程服务管理 (100 分)                      | 考核标准  | 分数 | 得分 |
|------|-------------------------------------|---|----|----|
|      | 考核内容                                |   |    |    |
| 在岗情况 | 1. 工作时间不能脱岗、离岗                      | 脱岗、离岗, 每次扣 12 分   | 12 |    |
|      | 2. 工作时间不能串岗                         | 私自串岗, 怠误工作, 每次扣 1 分                                     | 2  |    |
|      | 3. 工作区域                             | 不在工作区域, 服务不到位, 每次扣 1 分                                  | 2  |    |
| 仪容仪表 | 1. 衣服整洁, 仪表端庄                       | 未按规定着装, 每次扣 1 分   | 2  |    |
|      | 2. 发不过肩, 佩戴胸卡上班                     | 仪表不整, 未佩戴胸卡, 每次扣 1 分                                    | 2  |    |
| 服务礼仪 | 1. 言行举止, 端庄大方, 普通话上岗                | 1. 语言不文明, 每次扣 1 分                                       | 6  |    |
|      |                                     | 2. 在工作场所吸烟, 每次扣 2 分                                     |    |    |
|      | 2. 待人热情, 工作积极                       | 1. 陪检时态度生硬, 解释不到位, 一次扣 1 分<br>2. 工作效率低, 上班松垮拖拉, 一次扣 1 分 | 4  |    |
| 配电运行 | 1. 保持机房、设备间干净整洁                     | 机房、设备间卫生不达标, 一次扣 1 分                                    | 3  |    |
|      | 2. 按规定对院内用电设备设施及线路进行巡视, 发现问题及时解决并上报 | 不按规定巡视, 一次扣 1 分; 发现问题不解决, 一次扣 2 分                       | 4  |    |
|      | 3. 按照操作规定要求进行操作                     | 不按规定操作, 一次扣 2 分   | 4  |    |
|      | 4. 设备设施需有明显的标识                      | 无标识, 一次扣 12 分   | 12 |    |

|      |                               |                                |   |  |
|------|-------------------------------|--------------------------------|---|--|
|      | 5. 按规定对设备设施进行日常维护保养           | 不按规定维保，一次扣 2 分                 | 4 |  |
|      | 6. 按照规定做好巡视和运行记录              | 不按规定做记录，一次扣 2 分                | 4 |  |
| 锅炉运行 | 1. 保持设备间干净整洁，供汽、供水管道无滴漏现象     | 设备间卫生不达标或管道有滴漏现象，一次扣 1 分       | 3 |  |
|      | 2. 按规定要求对设备设施进行巡视，发现问题及时解决并上报 | 不按规定巡视，一次扣 1 分；发现问题不解决，一次扣 2 分 | 4 |  |
|      | 3. 按要求对院区生活热水和蒸汽供应            | 不按要求供应生活热水和蒸汽，一次扣 1 分          | 2 |  |
|      | 4. 按规定对锅炉水进行水质化验              | 不按规定进行水质化验，一次扣 1 分             | 2 |  |
|      | 5. 按规定对设备设施进行日常维护保养           | 不按规定维保，一次扣 1 分                 | 2 |  |
|      | 6. 设备设施需有明显的标识                | 无标识，一次扣 1 分                    | 2 |  |
|      | 7. 做好水质化验、设备维保记录              | 不按规定做记录，一次扣 1 分                | 2 |  |
| 空调运行 | 1. 保持设备间干净整洁                  | 设备间卫生不达标，一次扣 1 分               | 2 |  |
|      | 2. 按规定要求对设备设施进行巡视，发现问题及时解决并上报 | 不按规定巡视，一次扣 1 分；发现问题不解决，一次扣 2 分 | 3 |  |
|      | 3. 按规定操作运行设备                  | 不按规定操作运行设备，一次扣 1 分             | 3 |  |
|      | 4. 设备设施需有明显的标识                | 无标识，一次扣 1 分                    | 2 |  |
|      | 5. 按规定对设备设施进行日常维护保养           | 不按规定维保和记录，一次扣 1 分              | 2 |  |
|      | 6. 按照规定做好巡视和运行记录              | 不按规定做记录，一次扣 1 分                | 2 |  |

|  |  |                                   |   |  |
|--|--|-----------------------------------|---|--|
|  |  | 次扣 1 分                            |   |  |
| 液氧运行   | 1. 保持设备间干净整洁, 供汽、供水管道无滴漏现象                 | 设备间卫生不达标或管道有滴漏现象, 一次扣 1 分         | 3 |  |
|  | 2. 设备设施需有明显的标识                             | 无标识, 一次扣 1 分                      | 2 |  |
|  | 3. 按规定对设备设施进行日常维护保养                        | 不按规定维保, 一次扣 1 分                   | 3 |  |
|  | 4. 按照规定做好巡视和运行记录                           | 不按规定做记录, 一次扣 1 分                  | 2 |  |
| 综合维修   | 1. 接到报修通知后, 10 分钟内赶到现场                     | 未在规定时间内赶到现场, 一次扣 1 分              | 4 |  |
|  | 2. 正确使用维修工具、节约维修材料, 快速、细致的完成好工作, 确保设施的正常使用 | 浪费维修材料, 怠工, 一次扣 1 分               | 4 |  |
|  | 3. 遵守安全操作规程, 正确使用安全防护装置                    | 不按规定操作, 一次扣 1 分                   | 3 |  |
|  | 4. 做好院内设备设施的巡检, 发现问题及时解决并上报                | 不按规定巡检, 一次扣 1 分; 发现问题不解决, 一次扣 2 分 | 4 |  |
|  | 5. 做好日常维修和巡检记录                             | 不按要求记录, 一次扣 1 分                   | 3 |  |
| 注: 检查发现有不合格现象的, 给予一次整改机会, 如仍未及时改正, 按本制度进行处罚。 |  |                                   |   |  |

#### (四) 安保服务监督质量考核细则

| 项目 | 安保服务管理 (100 分)  | 分数 | 质量考核扣分内容     | 得分 |
|----|---|----|--------------|----|
|    | (一) 综合管理 (15 分)   |    |              |    |
|    | 1. 员工仪表端正、着工装、佩戴工牌。热情服务, 规范服务。严格遵守劳动纪律, 做好班前准备, 在岗在位, 文明礼貌, 言行举止符 | 3  | 未按规定着装、仪表仪容、 |    |

|  |  |                  |                                       |
|--|--|------------------|---------------------------------------|
| 安保服务   | 合规范要求。   |                  | 规范服务不符合要求，一次一项扣1分。违反劳动纪律、规章制度要求一次扣1分。 |
|  | 2. 部门职责明确，各项管理服务制度健全，内容印制上墙。                       | 3                | 制度不明确、制度不健全扣1分，制度未上墙一处扣1分             |
|  | 3. 各岗位员工工作内容、操作流程符合规定要求，工作规范，作风严谨，并严格按照规范标准要求进行操作。 | 3                | 岗位内容不全，操作流程不规范，未按规范标准操作一次一项扣1分。       |
|  | 4. 有完善的员工培训计划并组织实施。                                | 3                | 无员工培训计划扣2分，未组织实施扣1分。                  |
|  | 5. 按规定不得擅自将医院的物品带回或处理。                             | 3                | 违规者扣3分。                               |
| (二) 治安防范 (53分)   |  |                  |                                       |
| 1. 医院范围内实行 24 小时安防巡逻。<br>① 检查公共设施是否完好；非工作、探视时间清理控制病区、楼内外闲杂人员，保持病区安静，秩序正规；<br>② 检查公共区域门窗、灯光、空调等是否关闭；<br>③ 及时清理推销、派发广告资料、医托等不法人员，警惕小偷作案，净化工作医疗环境；<br>④ 保护医院工作人员人身安全，保护医院财务不受损害，保障医院正常秩序不被扰乱； | 16   | 未执行制度要求，违规一次扣4分。 |                                       |
| 2. 做好人员进出的控制、盘查工作，做好车辆物品放行管理工作。  | 4  | 未执行制度要求，违规一次扣4分。 |                                       |
| 3. 给病人提供帮助及咨询服务，做好病人家属探视管理工作；  | 6  | 未提供良好的咨询服务，一次    |                                       |

|  |    |                                |  |
|--|----|--------------------------------|--|
|  |    | 扣3分；未做好家属探视管理工作，一次扣3分          |  |
| 4. 保障医院正常的治安及医疗秩序，发现不安全因素，及时有效地处理；   | 7  | 未及时发现不安全因素，一次扣3分；为及时有效处理，一次扣4分 |  |
| 5. 积极完成其他与后勤服务有关的突击性工作；  | 5  | 未按后勤工作要求做好工作，一次扣5分             |  |
| 6. 认真监控安防摄像系统及时发现防盗、治安及消防迹象，指挥巡逻管理员及时到达现场处理事件。<br>1) 检查消防隐患、定时检查消防箱、灭火器、应急灯、安全出口标志、消防门、警铃、烟感等消防设施是否完好。发现损坏、丢失、不符合使用要求及时通知相关人员处理；认真做好检查记录，每月报医院存档。<br>2) 协助医院组织的消防演习。<br>3) 定期对管理员进行消防知识培训。<br>4) 协助医院监督外委单位（含保质期内施工单位和消防维保单位）维护消防设施、防备、保证正常运作。<br>5) 制订可行的消防安全应急处理预案，配合医院及时处理突发事件。保安队兼负消防、治安应急分队职责，院内任何时间、地点出现突发事件，应急分队能及时赶到现场并处理，以保护医务人员及病人人身安全及财产安全。 | 15 | 一项不符合，扣3分。                     |  |
| <b>（三）交通、停车秩序管理（17）</b>  |    |                                |  |
| 1、为医院停车场科学、合理设置岗位；   | 3  | 停车场岗位设置不合理，一次扣3分               |  |
| 2、在上下班高峰期安排专职人员指挥车辆行驶；   | 3  | 无人员指挥车辆行驶，一次扣                  |  |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  |   | 3分                                      |  |
| 3、做好车辆检查登记工作；  | 3 | 未做车辆检查登记，一次扣3分                          |  |
| 4、提醒司机做好贵重物品保管及车辆安全防范工作；                                     | 3 | 未做好车辆安全防范工作，一次扣3分                       |  |
| 5、确保道路畅通、停车秩序良好，医院门口无车辆长时间停放，无因管理不当造成停车混乱、堵塞交通，无碰撞、剐蹭、乱停放现象。 | 5 | 院内车辆出现乱停乱放，造成道路堵塞，一次扣3分；医院门口出现车辆停放一次扣2分 |  |
| （四）控烟管理（15分）   |   |   |  |
| 1、严格执行医院各项控烟规章制度；  | 3 | 未执行医院控烟制度，违规一次扣3分                       |  |
| 2、严禁在院内工作场所及室内吸烟，不接受旁人敬烟；                                    | 3 | 发现在院内吸烟，违规一次扣3分                         |  |
| 3、看到吸烟者，应及时进行劝阻；   | 3 | 看到吸烟者，未及时劝阻一次扣3分                        |  |
| 4、看到烟蒂随时主动捡拾，并有宣传控烟的责任；                                      | 3 | 未主动捡拾烟蒂，一次扣3分                           |  |
| 5、积极参加医院控烟知识的培训。   | 3 | 未积极参加医院控烟培训，一次扣3分                       |  |

#### （六）说明

1、公司部门经理负责对员工的电子打卡考勤，每天的考勤需得到使用部门负责人签字认可。月初将上月的考勤表交总务科审核。考勤表如有缺项，每缺一项扣款10元。

2、公司要加强对员工的业务培训，提高工作质量，改善服务态度，督促和检查各部门的工作情况，发现问题及时整改。使用部门每月一次对当月的内勤工作进行全面的考评和打分，每扣 1 分扣款 10 元。

3、医院有关人员不定期对相关工作进行检查，对检查中发现的问题视情节轻重作出要求整改、扣款等处理，直至要求更换员工。一般问题发现一处扣款 50

元，情节严重或重复发生同一问题则扣款 100 元。4、在医院对住院病人满意度调查中涉及清洁消毒工作不到位而扣分的，以及发生病人或使用部门投诉情况的，医院在核实情况后作相应的处理，包括要求处理有关责任人、对公司进行每例 50 元的处罚等。

5、在医院的重大活动中发生清洁消毒质量问题，对医院造成不良影响的，将对公司进行 5000—10000 元的罚款处理，并限期整改。

6、公司应经常性地对员工进行教育，提高员工的基本素质。任何人员都不得私自将医院的任何物品带出院外，违者视情节轻重罚款 200—500 元，屡教不改者，立即开除。

## 第九章 附件

### 附一：河南省政府采购合同融资政策告知函

#### 河南省政府采购合同融资政策告知函

各投标人：

欢迎贵公司参与河南省政府采购活动！

政府采购合同融资是河南省财政厅支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的投标人融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标人，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购[2017]10号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。

贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在河南省政府采购网“河南省政府采购合同融资平台”查询联系。

**附二：**

## **关于印发中小企业划型标准规定的通知**

工信部联企业[2011]300号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构及有关单位：

为贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部研究制定了《中小企业划型标准规定》。经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

工业和信息化部

国家统计局

国家发展和改革委员会

财政部

二〇一一年六月十八日

附件：

### 中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号），制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型，具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标，结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括：农、林、牧、渔业，工业（包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业），建筑业，批发业，零售业，交通运输业（不含铁路运输业），仓储业，邮政业，住宿业，餐饮业，信息传输业（包括电信、互联网和相关服务），软件和信息技术服务业，房地产开发经营，物业管理，租赁和商务服务业，其他未列明行业（包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业等）。

四、各行业划型标准为：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100

万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，

且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立的各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计局据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

# 财政部 工业和信息化部关于印发 《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知

财库〔2020〕46号

各中央预算单位办公厅（室），各省、自治区、直辖市、计划单列市财政厅（局）、工业和信息化主管部门，新疆生产建设兵团财政局、工业和信息化主管部门：

为贯彻落实《关于促进中小企业健康发展的指导意见》，发挥政府采购政策功能，促进中小企业发展，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国中小企业促进法》等法律法规，财政部、工业和信息化部制定了《政府采购促进中小企业发展管理办法》。现印发给你们，请遵照执行。

附件：政府采购促进中小企业发展管理办法

财 政 部  
工业和信息化部

2020年12月18日

## 政府采购促进中小企业发展管理办法

**第一条** 为了发挥政府采购的政策功能，促进中小企业健康发展，根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国中小企业促进法》等有关法律法规，制定本办法。

**第二条** 本办法所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

**第三条** 采购人在政府采购活动中应当通过加强采购需求管理，落实预留采购份额、价格评审优惠、优先采购等措施，提高中小企业在政府采购中的份额，支持中小企业发展。

**第四条** 在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法规定的中小企业扶持政策：

（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

**第五条** 采购人在政府采购活动中应当合理确定采购项目的采购需求，不得以企业注册资本、资产总额、营业收入、从业人员、利润、纳税额等规模条件和财务指标作为供应商的资格要求或者评审因素，不得在企业股权结构、经营年限等方面对中小企业实行差别待遇或者歧视待遇。

**第六条** 主管预算单位应当组织评估本部门及所属单位政府采购项目，统筹制定面向中小企业预留采购份额的具体方案，对适宜由中小企业提供的采购项目和采购包，预留采购份额专门面向中小企业采购，并在政府采购预算中单独列示。

符合下列情形之一的，可不专门面向中小企业预留采购份额：

（一）法律法规和国家有关政策明确规定优先或者应当面向事业单位、社会组织等非企业主体采购的；

（二）因确需使用不可替代的专利、专有技术，基础设施限制，或者提供特定公共服务等原因，只能从中小企业之外的供应商处采购的；

（三）按照本办法规定预留采购份额无法确保充分供应、充分竞争，或者存在可能影响政府采购目标实现的情形；

（四）框架协议采购项目；

（五）省级以上人民政府财政部门规定的其他情形。

除上述情形外，其他均为适宜由中小企业提供的情形。

**第七条** 采购限额标准以上，200万元以下的货物和服务采购项目、400万元以下的工程采购项目，适宜由中小企业提供的，采购人应当专门面向中小企业采购。

**第八条** 超过200万元的货物和服务采购项目、超过400万元的工程采购项目中适宜由中小企业提供的，预留该部分采购项目预算总额的30%以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于60%。预留份额通过下列措施进行：

（一）将采购项目整体或者设置采购包专门面向中小企业采购；

(二) 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；

(三) 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。

组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。

**第九条** 对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，采购人、采购代理机构应当对符合本办法规定的小微企业报价给予 6%—10%（工程项目为 3%—5%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 3%—5%作为其价格分。

接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予 2%—3%（工程项目为 1%—2%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 1%—2%作为其价格分。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

价格扣除比例或者价格分加分比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。具体采购项目的价格扣除比例或者价格分加分比例，由采购人根据采购标的相关行业平均利润率、市场竞争状况等，在本办法规定的幅度内确定。

**第十条** 采购人应当严格按照本办法规定和主管预算单位制定的预留采购份额具体方案开展采购活动。预留份额的采购项目或者采购

包，通过发布公告方式邀请供应商后，符合资格条件的中小企业数量不足3家的，应当中止采购活动，视同未预留份额的采购项目或者采购包，按照本办法第九条有关规定重新组织采购活动。

**第十一条** 中小企业参加政府采购活动，应当出具本办法规定的《中小企业声明函》（附1），否则不得享受相关中小企业扶持政策。任何单位和个人不得要求供应商提供《中小企业声明函》之外的中小企业身份证明文件。

**第十二条** 采购项目涉及中小企业采购的，采购文件应当明确以下内容：

（一）预留份额的采购项目或者采购包，明确该项目或相关采购包专门面向中小企业采购，以及相关标的及预算金额；

（二）要求以联合体形式参加或者合同分包的，明确联合协议或者分包意向协议中中小企业合同金额应当达到的比例，并作为供应商资格条件；

（三）非预留份额的采购项目或者采购包，明确有关价格扣除比例或者价格分加分比例；

（四）规定依据本办法规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业；

（五）采购人认为具备相关条件的，明确对中小企业在资金支付期限、预付款比例等方面的优惠措施；

（六）明确采购标的对应的中小企业划分标准所属行业；

（七）法律法规和省级以上人民政府财政部门规定的其他事项。

**第十三条** 中标、成交供应商享受本办法规定的中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随中标、成交结果公开中标、成交供应商的《中小企业声明函》。

适用招标投标法的政府采购工程建设项目，应当在公示中标候选人时公开中标候选人的《中小企业声明函》。

**第十四条** 对于通过预留采购项目、预留专门采购包、要求以联合体形式参加或者合同分包等措施签订的采购合同，应当明确标注本合同为中小企业预留合同。其中，要求以联合体形式参加采购活动或者合同分包的，应当将联合协议或者分包意向协议作为采购合同的组成部分。

**第十五条** 鼓励各地区、各部门在采购活动中允许中小企业引入信用担保手段，为中小企业在投标（响应）保证、履约保证等方面提供专业化服务。鼓励中小企业依法合规通过政府采购合同融资。

**第十六条** 政府采购监督检查、投诉处理及政府采购行政处罚中对中小企业的认定，由货物制造商或者工程、服务供应商注册登记所在地的县级以上人民政府中小企业主管部门负责。

中小企业主管部门应当在收到财政部门或者有关招标投标行政监督部门关于协助开展中小企业认定函后 10 个工作日内做出书面答复。

**第十七条** 各地区、各部门应当对涉及中小企业采购的预算项目实施全过程绩效管理，合理设置绩效目标和指标，落实扶持中小企业有关政策要求，定期开展绩效监控和评价，强化绩效评价结果应用。

**第十八条** 主管预算单位应当自 2022 年起向同级财政部门报告本部门上一年度面向中小企业预留份额和采购的具体情况，并在中国政府采购网公开预留项目执行情况（附 2）。未达到本办法规定的预留份额比例的，应当作出说明。

**第十九条** 采购人未按本办法规定为中小企业预留采购份额，采购人、采购代理机构未按照本办法规定要求实施价格扣除或者价格加分的，属于未按照规定执行政府采购政策，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究法律责任。

**第二十条** 供应商按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

适用招标投标法的政府采购工程建设项目，投标人按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于弄虚作假骗取中标，依照《中华人民共和国招标投标法》等国家有关规定追究相应责任。

**第二十一条** 财政部门、中小企业主管部门及其工作人员在履行职责中违反本办法规定及存在其他滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊等违法违纪行为的，依照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国公务员法》、《中华人民共和国监察法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等国家有关规定追究相应责任；涉嫌犯罪的，依法移送有关国家机关处理。

**第二十二条** 对外援助项目、国家相关资格或者资质管理制度另有规定的项目，不适用本办法。

**第二十三条** 关于视同中小企业的其他主体的政府采购扶持政策，由财政部会同有关部门另行规定。

**第二十四条** 省级财政部门可以会同中小企业主管部门根据本办法的规定制定具体实施办法。

**第二十五条** 本办法自2021年1月1日起施行。《财政部 工业和信息化部关于印发〈政府采购促进中小企业发展暂行办法〉的通知》（财库〔2011〕181号）同时废止。

# 关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知

财库〔2022〕19号

各中央预算单位，各省、自治区、直辖市、计划单列市财政厅（局），新疆生产建设兵团财政局：

为贯彻落实《国务院关于印发扎实稳住经济一揽子政策措施的通知》（国发〔2022〕12号）有关要求，做好财政政策支持中小企业纾困解难工作，助力经济平稳健康发展，现就加大政府采购支持中小企业力度有关事项通知如下：

**一、严格落实支持中小企业政府采购政策。**各地区、各部门要按照国务院的统一部署，认真落实《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，规范资格条件设置，降低中小企业参与门槛，灵活采取项目整体预留、合理预留采购包、要求大企业与中小企业组成联合体、要求大企业向中小企业分包等形式，确保中小企业合同份额。要通过提高预付款比例、引入信用担保、支持中小企业开展合同融资、免费提供电子采购文件等方式，为中小企业参与采购活动提供便利。要严格按照规定及时支付采购资金，不得收取没有法律法规依据的保证金，有效减轻中小企业资金压力。

**二、调整对小微企业的价格评审优惠幅度。**货物服务采购项目给予小微企业的价格扣除优惠，由财库〔2020〕46号文件规定的6%—10%提高至10%—20%。大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向小微企业分包的，评审优惠幅度由2%—3%提高至4%—6%。政

府采购工程的价格评审优惠按照财库〔2020〕46号文件的规定执行。自本通知执行之日起发布采购公告或者发出采购邀请的货物服务采购项目，按照本通知规定的评审优惠幅度执行。

**三、提高政府采购工程面向中小企业预留份额。**400万元以下的工程采购项目适宜由中小企业提供的，采购人应当专门面向中小企业采购。超过400万元的工程采购项目中适宜由中小企业提供的，在坚持公开公正、公平竞争原则和统一质量标准的前提下，2022年下半年面向中小企业的预留份额由30%以上阶段性提高至40%以上。发展改革委同相关工程招投标行政监督部门完善工程招投标领域落实政府采购支持中小企业政策相关措施。省级财政部门要积极协调发展改革、工业和信息化、住房和城乡建设、交通、水利、商务、铁路、民航等部门调整完善工程招投标领域有关标准文本、评标制度等规定和做法，并于2022年6月30日前将落实情况汇总报财政部。

**四、认真做好组织实施。**各地区、各部门应当加强组织领导，明确工作责任，细化执行要求，强化监督检查，确保国务院部署落实到位，对通知执行中出现的问题要及时向财政部报告。

本通知自2022年7月1日起执行。

财政部

2022年5月30日