

# 竞争性磋商文件

项目名称：河池市第三人民医院保洁（电梯）服务项目

项目编号：HCZC2025-G3-020069-TQGC

采购人：河池市第三人民医院

采购代理机构：天勤工程咨询有限公司

2025 年 11 月

# 目 录

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 第一章 竞争性磋商公告.....        | 1  |
| 第二章 供应商须知.....          | 4  |
| 第三章 采购需求.....           | 20 |
| 第四章 评审程序、评审方法和评审标准..... | 39 |
| 第五章 响应文件格式.....         | 44 |
| 第六章 合同文本.....           | 76 |

# 第一章 竞争性磋商公告

## 项目概况

河池市第三人民医院保洁（电梯）服务项目 采购项目的潜在供应商应在广西政府采购云平台（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>）下载获取竞争性磋商文件，并于 2025 年 11 月 26 日 14 时 00 分（北京时间）前提交响应文件。

## 一、项目基本情况

项目编号：HCZC2025-C3-020069-TQGC

项目名称：河池市第三人民医院保洁（电梯）服务项目

采购方式：竞争性磋商

预算总金额（元）：2279400

采购需求：

标项名称：河池市第三人民医院保洁（电梯）服务项目

数量：1

预算金额（元）：2279400

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：负责提供医院门诊部及住院部的保洁服务、电梯服务（一次采购三年用，合同一年一签，总服务期不超过三年），每月考核服务质量。如需进一步了解详细内容，详见竞争性磋商文件。

最高限价（如有）：2279400 元

合同履行期限：合同一年一签，总服务期不超过三年

本项目不接受联合体投标

备注：227.94 万元为一年的预算金额

## 二、供应商的资格条件：

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

## 三、获取竞争性磋商文件

时间：2025 年 11 月 14 日至截标时间止

地点：广西政府采购云平台（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>）下载

方式：供应商登录广西政府采购云平台 <https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/> 在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）。

售价（元）：0

## 四、响应文件提交

截止时间：2025 年 11 月 26 日 14 时 00 分（北京时间）

地点（网址）：本项目为全流程电子化项目，申请人需要提交电子响应文件，电子响应文件必须用数字证书 CA 锁加密后在响应文件提交截止时间前，通过网络上传至广西政府采购云平台。

## 五、开启

开启时间：2025 年 11 月 26 日 14 时 00 分（北京时间）

地点：在广西政府采购云平台电子开标大厅开标

## 六、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

## 七、其他补充事宜

1. 磋商保证金：本项目不收取。

2. 本项目需要落实的政府采购政策：政府采购促进中小企业发展、政府采购促进残疾人就业政策、政府采购支持监狱企业发展。

3. 网上查询地址：中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）、广西壮族自治区政府采购网（[zfcg.gxzf.gov.cn](http://zfcg.gxzf.gov.cn)）、全国公共资源交易平台（广西·河池）网（[ggzy.jgswj.gxzf.gov.cn/hcggzy/](http://ggzy.jgswj.gxzf.gov.cn/hcggzy/)）

4. 在线竞标响应（电子竞标）说明：

（1）本项目通过广西政府采购云平台实行在线竞标响应（电子竞标），供应商需要先安装“广西政府采购云平台新版客户端”，并按照本竞争性磋商文件和广西政府采购云平台的要求，通过“广西政府采购云平台新版客户端”编制并加密响应文件。供应商未按规定编制并加密的响应文件，广西政府采购云平台将予以拒收。

“广西政府采购云平台新版客户端”请自行前往广西政府采购网依次进入“办事服务-下载专区”进行下载并安装；电子竞标具体操作流程可登录广西政府采购云平台平台，依次进入“服务中心-项目采购-电子招投标”查看；通过广西政府采购云平台参与在线竞标时如遇平台技术问题详询客服热线：95763。

（2）未进行网上注册并办理数字证书（CA 认证）的供应商将无法参与本项目政府采购活动，供应商应当在提交响应文件截止时间前，完成电子交易平台上的 CA 数字证书办理及响应文件的提交（供应商可登录“广西政府采购网”，依次进入“办事服务-下载专区”或者登陆广西政府采购云平台，依次进入“服务中心-入驻与配置”中查看 CA 数字证书办理流程。

（3）供应商应当在响应文件递交截止时间前，将生成的“电子加密响应文件”上传递交至广西政府采购云平台。响应文件递交截止时间前可以补充、修改或者撤回电子响应文件。补充或者修改电子响应文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交，响应文件递交截止时间前未完成传输的，视为撤回响应文件。

（4）本项目不接受未登陆广西政府采购云平台（<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>）获取本项目竞争性磋商文件的供应商竞标。。

5. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动，除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检

测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动；

6. 对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，不得参与政府采购活动。

7. 监督部门：河池市金城江区财政局 0778-2305686

## 八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系。

### 1. 采购人信息

名 称：河池市第三人民医院

地 址：河池市金城江区南新东路 229 号

项目联系人：吴工

项目联系方式：0778-2300102

### 2. 采购代理机构信息

名 称：天勤工程咨询有限公司

地 址：河池市金城江区锦城国际 6 栋 16 楼

项目联系人：黄耀

项目联系方式：0778-2786931

## 第二章 供应商须知

### 供应商须知前附表

| 条款号    | 内 容  |
|--------|--|
| 3      | 供应商的资格条件：详见竞争性磋商公告   |
| 5.1    | 是否接受联合体竞标：详见竞争性磋商公告  |
| 5.2    | 本项目不接受联合体  |
| 6.2    | <input checked="" type="checkbox"/> 不允许分包<br><input type="checkbox"/> 允许分包<br>分包内容：_____。<br>分包金额或者比例：_____。   |
| 12.1.1 | <p><b>资格证明文件</b></p> <p>1. 供应商为法人或者其他组织的提供其营业执照等证明文件（如营业执照或者事业单位法人证书或者执业许可证等），供应商为自然人的提供其身份证复印件；（<b>必须提供，否则响应文件按无效响应处理</b>）</p> <p>2. 满足本项目特定资格要求的证明文件；（<b>必须提供，否则响应文件按无效响应处理</b>）</p> <p>3. 供应商依法缴纳税收的相关材料（<u>截标时间前半年内连续 3</u> 个月的依法缴纳税收的凭据复印件；依法免税的供应商，必须提供相应文件证明其依法免税（可以是零申报的证明复印件）。从取得营业执照时间起到首次响应文件提交截止时间为止不足要求月数的，只需提供从取得营业执照起的依法缴纳税收相应证明文件）；（<b>必须提供，否则响应文件按无效响应处理</b>）</p> <p>4. 供应商依法缴纳社会保障资金的相关材料[<u>截标时间前半年内连续 3</u> 个月的依法缴纳社会保障资金的缴费凭证（专用收据或者社会保险缴纳清单）复印件；依法不需要缴纳社会保障资金的供应商，必须提供相应文件证明不需要缴纳社会保障资金。从取得营业执照时间起到首次响应文件提交截止时间为止不足要求月数的只需提供从取得营业执照起的依法缴纳社会保障资金的相应证明文件]；（<b>必须提供，否则响应文件按无效响应处理</b>）</p> <p>5. 供应商财务状况报告[ <u>2024</u> 年财务状况报表复印件（至少包括资产负债表、利润表）或者其基本开户银行出具的资信证明复印件；（<b>必须提供，2025 年新成立企业提供成立之日起至截标时间前一个月所有月份的财务状况复印件或者其基本开户银行出具的资信证明复印件，否则响应文件按无效响应处理</b>）</p> |

|        |  |
|--------|--|
|        | <p>6. 供应商直接控股、管理关系信息表（格式后附）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>7. 竞标声明（格式后附）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>9. 除磋商文件规定必须提供以外，供应商认为需要提供的其他证明材料；（非必须提供，如信用中国、中国政府采购网相应页面截图等）</p> <p>注：</p> <p>1. 以上标明“必须提供”的材料属于复印件的，必须加盖供应商公章，否则响应文件作无效处理。</p> <p>2. 竞标声明必须由法定代表人在规定签章处逐一签字或盖章并加盖供应商公章，否则响应文件作无效处理。</p> <p>3. 供应商直接控股、管理关系信息表必须由法定代表人或者委托代理人在规定签章处逐一签字或盖章并加盖供应商公章，否则响应文件作无效处理。</p>  |
| 12.1.2 | <p>报价文件</p> <p>1. 竞标报价表（格式后附）；（必须提供，否则响应文件作无效处理）</p> <p>2. 针对报价需要提供其他说明；（如有请提供）</p> <p>3. 中小企业声明函或者残疾人福利性单位声明函（格式后附）或属于监狱企业的证明材料；（如是请提供）</p>   |
| 12.1.2 | <p>商务技术文件</p> <p>1. 无串通竞标行为的承诺函（格式后附）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>2. 法定代表人身份证明书及法定代表人有效身份证正反面复印件（格式后附）；（除自然人竞标外必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>3. 法定代表人授权委托书及委托代理人有效身份证正反面复印件（格式后附）；（委托时必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>4. 商务条款偏离表（格式后附）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>5. 技术需求偏离表（格式后附）；（必须提供，否则响应文件按无效响应处理）</p> <p>6. 对应采购需求的技术需求、商务条款提供的其他文件资料；（可参考 第四章 评审程序、评审方法和评审标准 提供）</p> <p>7. 供应商认为需要提供的其他有关资料。</p> <p>注：</p> <p>1. 法定代表人授权委托书必须由法定代表人及委托代理人签字或盖章，并加盖供应商公章，否则响应文件作无效处理。</p> <p>2. 以上标明“必须提供”材料复印件的，必须加盖供应商公章，否则响应文件作无效处理。</p> |

|      |   |
|------|---|
|      | <b>3. 以上材料未附格式的，由供应商自行拟定。</b>   |
| 15.2 | <p>竞标报价必须包含满足本次竞标全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程（如有）的价格；包含竞标服务、货物、工程的成本、运输（含保险）、安装（如有）、调试、检验、技术服务、培训、税费等所有费用。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>竞标报价包含验收费用</p> <p><input type="checkbox"/>竞标报价不包含验收费用</p>  |
| 16.2 | 竞标有效期：自首次响应文件提交截止之日起 <u>60</u> 日。   |
| 17.1 | 磋商保证金：不收取。  |
| 18.2 | <p>供应商应准备电子响应文件和以介质存储的数据电文形式的电子备份响应文件二类：</p> <p>1、电子响应文件按广西政府采购云平台要求及本竞争性磋商文件要求制作、加密和递交；</p> <p>2、以介质存储的电子备份响应文件，按广西政府采购云平台项目采购-电子招投标操作指南中上传的电子响应文件格式，以光盘或 U 盘等形式提供，数量为 1 份。</p> <p>3、响应文件的启用，按先后顺位分别为电子响应文件、以介质存储的数据电文形式的电子备份响应文件。顺位在先的响应文件已按时解密的，以介质存储的数据电文形式的电子备份响应文件自动失效。</p> <p>未传输递交电子响应文件的，竞标无效。</p> <p>未按规定提供相应的备份响应文件，造成项目开评标活动无法进行的，竞标无效。</p> |
| 19.1 | <p>首次响应文件提交起止时间：详见竞争性磋商公告。</p> <p>首次响应文件提交截止时间：详见竞争性磋商公告。</p> <p>首次响应文件提交地点：详见竞争性磋商公告。</p>  |
| 23.1 | 磋商小组的人数： <u>三</u> 人。  |
| 25   | <p>商务条款评审中允许负偏离的条款数为 <u>0</u> 项。</p> <p>技术需求评审中允许负偏离的条款数为 <u>0</u> 项。</p> <p>磋商的顺序：</p> <p><input type="checkbox"/>按照提交首次响应文件的顺序，通知磋商时，若某供应商不在通知现场时（该供应商排序到最后磋商），按照签到的顺序由其下一位供应商先参与磋商。</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>随机排序。通过广西政府采购云平台系统进行在线磋商。</p>  |
| 27.1 | 履约保证金金额：不收取。  |
| 28.1 | <p>签订合同携带的证明材料：</p> <p>委托代理人负责签订合同的，须携带授权委托书及委托代理人身份证原件等其他资格证件。</p>   |



|         |   |
|---------|---|
|         | 法定代表人负责签订合同的，须携带法定代表人身份证明原件及身份证原件等其他证明材料。   |
| 30.2    | <p>接收质疑函方式：以书面形式。</p> <p>质疑联系部门及联系方式：<u>天勤工程咨询有限公司河池分公司</u>，联系电话：0778-2786931，通讯地址：河池市金城江区锦城国际6栋16楼</p> <p>业务时间：上午8时30分到12时00分，下午3时00分到5时30分，业务时间以外、双休日和法定节假日不办理业务。</p>   |
| 31.1    | <p>1. 采购代理费支付方式：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 本项目代理服务费由<u>成交供应商</u>领取成交通知书前，一次性向采购代理机构支付。</p> <p><input type="checkbox"/> 采购人支付。</p> <p>2. 采购代理费收取标准：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 以分标（<input checked="" type="checkbox"/> 成交金额/<input type="checkbox"/> 采购预算/<input type="checkbox"/> 暂定成交金额/<input type="checkbox"/> 其他）为计费额，按本须知正文第31.2条规定的收费计算标准（<input type="checkbox"/> 货物类/<input checked="" type="checkbox"/> 服务类/<input type="checkbox"/> 工程类）采用差额定率累进法计算出收费基准价格，采购代理收费以（<input checked="" type="checkbox"/> 收费基准价格/<input type="checkbox"/> 收费基准价格下浮 <u>  /  </u> %/<input type="checkbox"/> 收费基准价格上浮 <u>  /  </u> %）收取。</p> <p><input type="checkbox"/> 固定采购代理收费<u>                                </u>。</p> <p>3. 采购代理费收取银行账户</p> <p>开户名称：天勤工程咨询有限公司河池分公司</p> <p>开户银行：河池市区农村信用合作社下任信用社</p> <p>银行账号：704112010106309211</p> |
| 32.1    | <p>解释：构成本磋商文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；除磋商文件中有特别规定外，仅适用于竞标阶段的规定，按更正公告（澄清公告）、竞争性磋商公告、供应商须知、采购需求、评审程序、评审方法和评审标准、响应文件格式、合同文本的先后顺序解释；同一组成文件中就同一事项的规定或者约定不一致的，以编排顺序在后者为准；同一组成文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准；更正公告（澄清公告）与同步更新的磋商文件不一致时以更正公告（澄清公告）为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人或者采购代理机构负责解释。</p>  |
| 32.2(1) | <p>1. 本磋商文件中描述供应商的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用供应商法定主体行为名称制作的印章，除本磋商文件有特殊规定外，供应商的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、竞标/投标专用章、业务专用章及银行的转账章、现金收讫章、现金付讫章等其他形式印章均不能代替公章。</p> <p>2. 电子响应文件中须加盖供应商公章部分均采用CA签章，并根据“政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”及本竞争性磋商文件规定的格式和顺序编制电子响应文件并进行关联定位，以便磋商小组在评审时，点击评分项可直接定位到该评分项内容。如对竞争性磋商文件的某项要求，供应商的电子响应文件未能关联定位提</p>  |

|         |  |
|---------|--|
|         | <p>供相应的内容与其对应，则磋商小组在评审时如做出对供应商不利的评审由供应商自行承担。电子响应文件如内容不完整、编排混乱导致响应文件被误读、漏读，或者在按采购文件规定的部位查找不到相关内容的，由供应商自行承担。</p> <p>3. CA 签章上关于法人（负责人）或授权代表签字信息，供应商在响应文件中涉及到签字的位置线下【签好字然后扫描或者拍照做成 PDF 的格式】或【通过广西政府采购云平台客户端使用 CA 法人（负责人）或授权代表签章】亦可。响应文件中涉及到签字的位置未按要求签字的，提供的材料视为无效）</p> <p>4. 供应商为其他组织或者自然人时，本磋商文件规定的法定代表人指负责人或者自然人。本磋商文件所称负责人是指参加竞标的其他组织营业执照上的负责人，本磋商文件所称自然人指参与竞标的自然人本人。</p> <p>5. 自然人竞标的，磋商文件规定盖公章处由自然人摁手指指印。</p> <p>6. 本磋商文件所称的“以上”“以下”“以内”“届满”，包括本数；所称的“不满”“超过”“以外”，不包括本数。</p> |
| 32.2(2) | <p>本项目属于<u>其他未列明行业</u>，如供应商属于小/微企业（企业规模请自行查阅《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）），请在响应文件自行提供《中小企业声明函》。</p>  |

# 供应商须知正文

## 一、总则

### 1. 适用范围

1.1 本项目采购人、采购代理机构、供应商、磋商小组的相关行为均受《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》《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》及本项目本级和上级财政部门政府采购有关规定的约束和保护。

1.2 本竞争性磋商文件（以下简称磋商文件）适用于本项目的所有采购程序和环节（法律、法规另有规定的，从其规定）。

### 2. 定义

2.1 “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。

2.2 “采购代理机构”是指政府采购代理机构（以下简称采购代理机构）是指集中采购机构以外、受采购人委托从事政府采购代理业务的社会中介机构。

2.3 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

2.5 “竞标”是指供应商按照本项目竞争性磋商公告或者邀请函规定的方式获取磋商文件、提交响应文件并希望获得标的的行为。

2.6 “响应文件”是指：供应商根据本磋商文件要求，编制包含资格证明、报价商务技术等所有内容的文件。

2.7 “实质性要求”是指磋商文件中已经指明不满足则响应文件按无效响应处理的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。

2.8 “正偏离”，是指响应文件对磋商文件“采购需求”中有关条款作出的响应优于条款要求并有利于采购人的情形。

2.9 “负偏离”，是指响应文件对磋商文件“采购需求”中有关条款作出的响应不满足条款要求，导致采购人要求不能得到满足的情形。

2.10 “允许负偏离的条款”是指采购需求中的不属于“实质性要求”的条款。

2.11 “书面形式”是指合同书、信件和数据电文（包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件）等可以有形地表现所载内容的形式。

2.12 “首次报价”是指供应商提交的首次响应文件中的报价。

2.13 “评审价”是指供应商提交的最后报价并经修正（如有）和政策功能价格扣除（如有）后的价格。

### 3. 供应商的资格条件

供应商的资格条件详见“供应商须知前附表”。

### 4. 竞标费用

供应商应承担参与本次采购活动有关的所有费用，包括但不限于获取磋商文件、勘查现场、编制和提交响应文件、参加磋商与应答、签订合同等，不论竞标结果如何，均应自行承担。

### 5. 联合体竞标

5.1 本项目是否接受联合体竞标，详见“供应商须知前附表”。

5.2 如接受联合体竞标，联合体竞标要求详见“供应商须知前附表”。

### 6. 转包与分包

6.1 本项目不允许转包。

6.2 本项目是否允许分包详见“供应商须知前附表”，本项目不允许违法分包。

### 7. 特别说明

7.1 如果本磋商文件要求供应商提供资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证等材料的，则供应商所提供的以上材料必须为供应商所拥有。

7.2 供应商应仔细阅读磋商文件的所有内容，按照磋商文件的要求提交响应文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

7.3 供应商在竞标活动中提供任何疑似虚假材料，将报监管部门查处；签订合同后发现的，成交供应商须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》规定赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法供应商的行政与刑事责任。

7.4 在政府采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

- (1) 参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；
- (2) 参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；
- (3) 参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
- (4) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- (5) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

7.5 有下列情形之一的视为供应商相互串通竞标，响应文件将被视为无效：

- (1) 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；或者不同供应商报名的IP地址一致的；

- (2) 不同供应商委托同一单位或者个人办理竞标事宜；
- (3) 不同的供应商的响应文件载明的项目管理员为同一个人；
- (4) 不同供应商的响应文件异常一致或者报价呈规律性差异；
- (5) 不同供应商的响应文件相互混装；
- (6) 不同供应商的磋商保证金从同一单位或者个人账户转出。

7.6 供应商有下列情形之一的，属于恶意串通行为，将报同级监督管理部门：

- (1) 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关信息并修改其响应文件；
- (2) 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件；
- (3) 供应商之间协商报价、技术方案等响应文件或者响应文件的实质性内容；
- (4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；
- (5) 供应商之间事先约定一致抬高或者压低报价，或者在政府采购活动中事先约定轮流以高价位或者低价位成交，或者事先约定由某一特定供应商成交，然后再参加竞标；
- (6) 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃成交；
- (7) 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

## 二、磋商文件

### 8. 磋商文件的构成

- (1) 竞争性磋商公告；
- (2) 供应商须知；
- (3) 采购需求；
- (4) 评审程序、评审方法和评审标准；
- (5) 响应文件格式；
- (6) 合同文本。

### 9. 供应商的询问

供应商应认真阅读磋商文件的采购需求，如供应商对磋商文件有疑问的，如要求采购人作出澄清或者修改的，供应商尽可能在提交首次响应文件截止之日前，以书面形式向采购人、采购代理机构提出。

## 10. 磋商文件的澄清和修改

提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构或者磋商小组在提交首次响应文件截止之日 5 日前，以书面形式通知所有获取磋商文件的供应商，不足 5 日的，应当顺延提交首次响应文件截止之日。

# 三、响应文件的编制

## 11. 响应文件的编制原则

供应商必须按照磋商文件的要求编制响应文件，并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。响应文件必须对磋商文件作出实质性响应。

## 12. 响应文件的组成

12.1 本项目实行电子竞标，供应商应准备电子响应文件、以介质存储的数据电文形式的电子备份响应文件两类：电子响应文件按广西政府采购云平台要求及本竞争性磋商文件要求制作、加密并递交。具体操作流程可登录广西政府采购云平台平台，依次进入“服务中心-项目采购-电子招投标”查看。电子备份响应文件系上传广西政府采购云平台的响应文件电子版，按照本竞争性磋商文件要求制作。

响应文件启用顺序和效力：响应文件的启用，按先后顺位分别为电子响应文件、以介质存储的数据电文形式的电子备份响应文件。全部供应商的电子响应文件均已按时解密的，以介质存储的数据电文形式的电子备份响应文件自动失效。如果某位供应商的电子响应文件非供应商原因无法按时解密的，其电子响应文件为无效，启用以介质存储的数据电文形式的电子备份响应文件。供应商仅递交电子备份响应文件的，竞标无效。

12.2 响应文件由资格证明文件、报价文件、商务技术文件三部分组成。

12.2.1 资格证明文件：详见须知前附表

12.2.2 报价文件：详见须知前附表

12.2.3 商务技术文件：详见须知前附表

## 13. 计量单位

磋商文件已有明确规定的，使用磋商文件规定的计量单位；磋商文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位，货币种类为人民币，否则视同未响应。

## 14. 竞标的风险

供应商没有按照磋商文件要求提供全部资料，或者供应商没有对磋商文件在各方面作出实质性响应可

能导致其响应无效，是供应商应当考虑的风险。

## **15. 竞标报价要求和构成**

15.1 竞标报价应按磋商文件中“竞标报价表”格式填写。

15.2 竞标报价的价格构成见“供应商须知前附表”。

15.3 竞标报价要求

15.3.1 供应商的竞标报价应符合以下要求，否则响应文件按无效响应处理：

（1）供应商必须就“采购需求”中所竞标的每个分标的全部内容分别作完整唯一总价报价，不得存在漏项报价；

（2）供应商必须就所竞标的分标的单项内容作唯一报价。

15.3.2 竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过所竞标分标规定的采购预算金额或者最高限价的，其响应文件将作无效处理。

15.3.3 竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过分项采购预算金额或者最高限价的，其响应文件将作无效处理。

## **16. 竞标有效期**

16.1 竞标有效期是指为保证采购人有足够的时间在提交响应文件后完成评审、确定成交供应商、合同签订等工作而要求供应商提交的响应文件在一定时间内保持有效的期限。

16.2 竞标有效期应由供应商按“供应商须知前附表”规定的期限作出响应。

16.3 供应商的响应文件在竞标有效期内均保持有效。

## **17. 磋商保证金**

17.1 不收取。

## **18. 响应文件编制的要求**

18.1 供应商应根据本磋商文件规定的格式和顺序编制响应文件并标注页码，响应文件内容不完整、编排混乱导致响应文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，由此引发的后果由供应商承担。

18.2 响应文件电子版：具体材料详见“供应商须知前附表”。

18.3 响应文件须由供应商在规定位置盖公章并由法定代表人或委托代理人签字或签章，否则其响应文件按无效响应处理。

18.4 响应文件中标注的供应商名称应与营业执照（事业单位法人证书、执业许可证、自然人身份证）及公章一致，否则其响应文件按无效响应处理。

18.5 响应文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应由供应商的法定代表人或其委托代理人签字或加盖公章。响应文件因涂改、行间插字或删除导致字迹潦草或表达不清所引起

的后果由供应商承担。

18.6 电子响应文件中须加盖供应商公章部分均采用 CA 签章,并根据“政府采购项目电子电子招投标操作指南”及本竞争性磋商文件规定的格式和顺序编制电子响应文件并进行关联定位,以便磋商小组在评审时,点击评分项可直接定位到该评分项内容。如对竞争性磋商文件的某项要求,供应商的电子响应文件未能关联定位提供相应的内容与其对应,则磋商小组在评审时如做出对供应商不利的评审由供应商自行承担。电子响应文件如内容不完整、编排混乱导致响应文件被误读、漏读,或者在按采购文件规定的部位查找不到相关内容的,由供应商自行承担。

18.7CA 签章上关于法人(负责人)或授权代表签字信息,供应商在响应文件中涉及到签字的位置线下【签好字然后扫描或者拍照做成 PDF 的格式】或【通过广西政府采购云平台客户端使用 CA 法人(负责人)或授权代表签章】亦可。响应文件中涉及到签字的位置未按要求签字的,提供的材料视为无效。

## **19. 响应文件的提交**

19.1 所有响应文件应于竞争性磋商文件中规定的时间上传递交至广西政府采购云平台。

19.2 电子响应文件的相关说明:

19.2.1 供应商进行电子竞标应安装客户端软件,并按照采购文件和电子交易平台的要求编制并加密响应文件。供应商未按规定加密的响应文件,电子交易平台将拒收。供应商应当在响应文件递交截止时间前完成响应文件的传输递交,并可以补充、修改或者撤回响应文件。补充或者修改响应文件的,应当先行撤回原文件,补充、修改后重新传输递交。响应文件递交截止时间前未完成传输的,视为撤回响应文件。响应文件递交截止时间后递交的响应文件,电子交易平台将拒收。

19.2.2 如有特殊情况,本项目延长截止时间和开标时间,采购人、采购代理机构和供应商的权利和义务将受到新的截止时间和开标时间的约束。

19.3 采购代理机构工作人员收到电子备份响应文件后,应当如实记载。

## **20. 首次响应文件的补充、修改与撤回**

供应商在首次响应文件提交截止时间前,可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回。补充、修改的内容作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的,以补充、修改的内容为准。

## **21. 首次响应文件的退回**

采购人和采购代理机构对所接收的响应文件除“第四章 评审程序和评定成交的标准”第 3.6 条规定的情形外,在首次响应文件提交截止时间止提交响应文件的供应商不足 3 家的,应当退回响应文件,除此之外采购人和采购代理机构对已开启的响应文件概不退回。

## **22. 截止时间后的撤回**

供应商在首次响应文件提交截止时间后向采购人、采购代理机构书面申请撤回响应文件的,将不予受



理。

## 四、评审及磋商

### 23. 磋商小组成立

23.1 磋商小组由采购人代表和评审专家共 3 人以上单数组成，具体人数见“供应商须知前附表”，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的 2/3。采购人代表不得以评审专家身份参加本部门或者本单位采购项目的评审。采购代理机构人员不得参加本机构代理的采购项目的评审。达到公开招标数额标准的货物或者服务采购项目，或者达到公开招标规模标准的政府采购工程，经批准采用竞争性磋商方式采购的，磋商小组由 5 人以上单数组成。

23.2 评审专家应当从政府采购评审专家库内相关专业的专家名单中随机抽取。市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目，以及情况特殊、通过随机方式难以确定合适的评审专家的项目，经主管预算单位同意，可以自行选定评审专家。技术复杂、专业性强的采购项目，评审专家中应当包含 1 名法律专家。

### 24. 首次响应文件的开启

24.1 采购代理机构向各供应商发出电子加密响应文件【开始解密】通知，由供应商按竞争性磋商文件规定的时间内自行进行响应文件解密。磋商供应商非因自身原因在规定的时间内无法完成已递交的“电子加密响应文件”解密的，代理机构向采购监督部门备案后，供应商可以在接到通知后 30 分钟内以电子邮件或者其他方式提交电子备份响应文件（逾时递交的视为撤回响应文件），由采购组织机构按“广西政府采购云平台”操作规范将备份响应文件上传至“广西政府采购云平台”，上传成功后，“电子加密响应文件”自动失效。如未提供备份电子响应文件，将不进行再次解密程序。无法按时解密，供应商递交了电子备份响应文件的，以电子备份响应文件为依据，否则视为响应文件撤回。在线解密时间为 30 分钟。

24.2 响应文件解密结束后，采购活动组织人员在线开启响应文件。

注：如遇“广西采购云平台”电子化开标或评审程序调整的，按调整后程序执行。

### 25. 评审程序、评审方法和评审标准

25.1 本项目的评审方法为综合评分法。

25.2 磋商小组按照“第四章 评审程序、评审方法和评审标准”规定的方法、评审因素、标准和程序对响应文件进行评审。

### 26. 确定成交供应商及结果公告

26.1 采购代理机构应当在评审结束后 2 个工作日内将评审报告送采购人确认。采购人应当在收到评审

报告后 5 个工作日内，从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。采购人逾期未确定成交供应商且不提出异议的，视为确定评审报告提出的排序第一的供应商为成交供应商。

26.2 采购代理机构应当在成交供应商确定后 2 个工作日内，在省级以上财政部门指定的媒体上公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书。采购人或者采购代理机构发出成交通知书前，应当对成交供应商信用进行查询，对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，取消其成交资格，并确定排名第二的成交候选人为成交供应商。排名第二的成交候选人因上述规定的同样原因被取消成交资格的，采购人可以确定排名第三的成交候选人为成交供应商，以此类推。以上信息查询记录及相关证据与磋商文件一并保存。

26.3 采购人、采购代理机构认为供应商对采购过程、成交结果提出的质疑成立且影响或者可能影响成交结果的，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的成交候选人中另行确定成交供应商的，应当依法另行确定成交供应商；否则应当重新开展采购活动。

26.4 排名第一的成交候选人放弃成交、因不可抗力提出不能履行合同，采购人可以确定排名第二的成交候选人为成交供应商。排名第二的成交候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，采购人可以确定排名第三的成交候选人为成交供应商，以此类推。

## **27. 履约保证金（如有）**

27.1 履约保证金的金额、提交方式、退付的时间和条件详见“供应商须知前附表”。成交供应商未按规定提交履约保证金的，视为拒绝与采购人签订合同，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。

27.2 签订合同后，如成交供应商不按双方签订的合同规定履约，则没收其全部履约保证金，履约保证金不足以赔偿损失的，按实际损失赔偿。

27.3 在履约保证金退还日期前，若成交供应商的开户名称、开户银行、帐号有变动的，请以书面形式通知履约保证金收取单位，否则由此产生的后果由成交供应商自行承担。

## **28. 签订合同**

28.1 成交供应商在收到成交通知书后，应当在签订合同时向采购人出示相关证明材料，具体内容详见“供应商须知前附表”，经采购人核验合格后方可签订合同。

28.2 签订合同时间：按成交通知书规定的时间与采购人签订政府采购合同。

28.3 成交供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选人名单排序，确定下一候选人为成交供应商，也可以重新开展政府采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参

加对该合同项重新开展的采购活动。

## 29. 政府采购合同公告

根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条规定，采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

## 30. 询问、质疑和投诉

30.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人、采购代理机构提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复。

30.2 供应商认为磋商文件、采购过程或者成交结果使自己的合法权益受到损害的，应当在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑，接收质疑函的方式、联系部门、联系电话和通讯地址等信息详见“供应商须知前附表”。具体质疑起算时间如下：

- (1) 对可以质疑的磋商文件提出质疑的，为收到磋商文件之日或者竞争性磋商公告期限届满之日；
- (2) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- (3) 对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

30.3 供应商提出的询问或者质疑超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。政府采购评审专家应当配合采购人或者采购代理机构答复供应商的询问和质疑。

30.4 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，针对同一采购程序环节的质疑必须在法定质疑期内一次性提出。质疑函应当包括下列内容（质疑函格式后附）：

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其委托代理人签字或者盖章，并加盖公章。

30.5 采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对成交结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响成交结果的，按照下列情况处理：

（一）对采购文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则应当修改采购文件后重新开展采购活动。

（二）对采购过程或者成交结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的成交候选人中另行确定成交供应商的，应当依法另行确定成交供应商；否则应当重新开展采购活动。

质疑答复导致成交结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

30.6 投诉的权利。质疑供应商对采购人、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《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第六条规定的财政部门提起投诉（投诉书格式后附）。

### 31. 其他内容

31.1 代理服务收费标准及缴费账户详见“供应商须知前附表”，供应商为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳代理服务费。

31.2 代理服务费收费计算标准：

| 费率<br>金额     | 货物类    | 服务类    | 工程类    |
|--------------|--------|--------|--------|
| 100 万元以下     | 1.5%   | 1.5%   | 1.0%   |
| 100~500 万元   | 1.1%   | 0.8%   | 0.7%   |
| 500~1000 万元  | 0.8%   | 0.45%  | 0.55%  |
| 1000~5000 万元 | 0.5%   | 0.25%  | 0.35%  |
| 5000 万元~1 亿元 | 0.25%  | 0.1%   | 0.2%   |
| 1~5 亿元       | 0.05%  | 0.05%  | 0.05%  |
| 5~10 亿元      | 0.035% | 0.035% | 0.035% |
| 10~50 亿元     | 0.008% | 0.008% | 0.008% |
| 50~100 亿元    | 0.006% | 0.006% | 0.006% |
| 100 亿元以上     | 0.004% | 0.004% | 0.004% |

注：

（1）按本表费率计算的收费为采购代理的收费基准价格；

（2）采购代理收费按差额定率累进法计算。

例如：某服务采购代理业务成交金额或者暂定价为 150 万元，计算采购代理收费额如下：

$100 \text{ 万元} \times 1.5\% = 1.5 \text{ 万元}$

$(150 - 100) \text{ 万元} \times 0.8\% = 0.4 \text{ 万元}$

合计收费 =  $1.5 + 0.4 = 1.9 \text{ 万元}$

### 32. 需要补充的其他内容

32.1 本磋商文件解释规则详见“供应商须知前附表”。

32.2 其他事项详见“供应商须知前附表”。

## 第三章 采购需求

采购预算：保洁及电梯 66.5 人，227.82 万元/年；托管人员 2 人，1200.0 元/年；总采购预算 227.94 万元/年。确保月休 4 天情况下，工资不低于 1780 元/月。

保洁及电梯岗位人数需求：66.5 人。

### 一、保洁服务社会化管理方案

#### （一）保洁服务

1. 医院办公、医疗业务区的所有建筑物室内外地面及大门双侧 5 米内、墙体、门窗、设施、公共厕所及地面、路面、围栏等公共卫生及卫生间的保洁和厕所。

2. 医院医疗废物和生活垃圾的收集分类、院内转运、医疗废物暂存管理以及医疗废物暂存间输液瓶存放间的管理、清洁及消毒工作。

3. 尸体运送交接及太平间管理工作。

4. 保洁服务人员年龄应小于等于 63 岁。

#### （二）服务范围

##### 1. 门诊大楼（含楼内公共区域）、外围公共部分及以下场所

-1 楼：电梯门前、垃圾暂存点及周围、输液瓶存放点及各设备用房；

一楼：发热门诊、卒中中心、药房、大厅采光棚、收费处、中医门诊、核医学科、中医科治未病中心、视光中心一楼门面、室内外物品、卫生间；

二楼：门诊放射科、收费处、门诊化验室、各科诊室及门诊办公室、残疾鉴定室、卫生间等；

三楼：眼科、耳鼻喉科、口腔科、儿科诊室、皮肤科及各科诊室、卫生间等；

四楼：皮肤科病区、B 超室、心电图室、卫生间等；

五楼：产科门诊各诊室、妇科门诊各诊室、卫生间等；

六楼：体检科各诊室、办公室、卫生间；

七楼：中医科病区、中医特色治疗室、卫生间；

八楼：会议室及楼顶、公共厕所、电脑机房、货梯机房；负一楼至八楼步梯及扶手；

楼顶：客梯机房地面湿拖；

##### 2. 视光中心大楼

一楼：视光中心；

二楼：眼科门诊各诊室、卫生间；

三楼：技术操作间各室、卫生间；

四楼：技术操作间各室、卫生间；

五楼：规培生宿舍、卫生间；

六楼：规培生宿舍、卫生间；

七楼：规培生宿舍、卫生间；

楼顶：楼顶地面、一楼至七楼走廊、步梯及扶手；

门诊部范围内地面，宿舍区地面，门诊部大厅阳光棚顶面玻璃，视光中心业务用房周边地面，视光部门面，门诊部正门步梯附近区域，门诊部侧门入口上坡道地面、天面，绿化带区域。

### **3. 住院部 1.2. 号楼 住院大楼（含楼内公共部份）及以下场所**

一楼：全科医学科、急诊科、大厅、放射科、各办公室、介入导管室（2）、卫生间、门诊各诊室等区域；

二楼：检验科、肿瘤血液内科病区、妇科病区；

三楼：检验科、消化内科病区、肾病内分泌内科病区；

四楼：儿科病区、新生儿病区；

五楼：产科病区、产房；

六楼：神经内科病区、康复科病区；

七楼：心血管内科病区、呼吸内科病区；

1 号楼楼顶电梯机房地面湿拖；

2 号楼九楼：病案库、电梯机房地面湿拖；

2 号楼楼顶设备房；

1 号楼 1-8 楼步梯及扶手，2 号楼 1-9 楼步梯及扶手。

### **4. 住院部 3 号住院综合大楼（含楼内公共区域）、外围公共部份及以下场所**

-1 楼：地下停车场、及各设备用房

一楼：大厅、药房、收费处、药库、心电 B 超室、各科门诊诊室；2、3 号楼阳光棚地面、公共卫生间；

二楼：血透室、内镜室内各室、公共卫生间；

三楼：耳鼻咽喉科病区；

四楼：眼科病区；

五楼：泌尿、烧伤外科病区；

六楼：脊柱、关节运动外科；

七楼：四肢创伤手外科；

八楼：普通外科、小儿外科；

九楼：颈胸心血管外科；

十楼：神经外科、介入导管室（1）；

十一楼：重症医学科、手麻科办公室；

十二楼：手麻科、消毒供应室低温灭菌室等区域；

十二层半：设备层清扫，地面湿拖；

十三楼：病理科、输血科、卫生间、电梯机房地面湿拖、配电房、公共区域；

3 号楼负一楼至十三楼步梯及扶手。

肿瘤科二病区、放疗中心、核医学、供应室、保卫科、总务科办公楼、太平间

#### **5. 住院部 120 指挥中心大楼（含楼内公共区域）、外围公共部份及以下场所**

一楼：结核门诊各诊室；

四楼：会议室、走道、卫生间；

五楼：会议室、走道、卫生间；

楼顶地面、1-6 楼步梯及扶手。

#### **6. 高压氧治疗室及营养科楼。**

7. 周转公租房：实习生、进修生、规培生、单身集体员工宿舍公共区域，电梯机房地面湿拖，负一楼至十三楼步梯及扶手；

8. 外围：医院范围内地面（含宿舍区地面），绿化带，医院出租的公房楼梯、走道，医院业务用房及公用房楼顶，2、3 号住院楼阳光棚顶面玻璃，公共厕所，桃花广场停车场，太平间；

9. 其它：医疗垃圾暂存间、输液瓶存放间、生活垃圾暂存地管理、清洁及消毒工作，门诊部医疗垃圾转运至住院部暂存；

#### **（三）各区域保洁员工作主要内容：**

（1）病区护士、医生值班室及办公室的保洁工作（扫、拖地、天面、打开水、擦桌子、柜子、擦室内外玻璃、卫生间地面、便池、洗手盆，不含杂物间）；

（2）病房：负责病区打开水、扫地、拖地、收倒垃圾、擦床头柜、氧管、窗台、楼梯扶手、洗卫生间、洗手盆、抹墙壁、抹玻璃窗及门框、门顶、开关、插座、镜框、宣传框、电视架、床架、消防栓、防护网、空调、意见箱、IC 电话、隔墙线、抹空调外表、电风扇、排气扇、灯管等物具表面灰尘，不含医疗设备内部；

（3）公共区域：收费大厅、垃圾场、院前小广场、院内空地、各楼栋的天台的保洁工作（扫地、拖地、倒垃圾、窗台、楼梯扶手、抹墙壁、抹玻璃窗及门框、门顶、镜框、宣传框、电视架、消防栓、意见箱、IC 电话、隔墙线、排气扇、灯管、地下室天顶蜘蛛网等物具表面灰尘，不含太平间）；

（4）门诊：门诊大厅、医生办公室、诊室的保洁工作（打开水、扫地、擦桌子、拖地、倒垃圾、窗台、楼梯扶手、洗卫生间、洗手盆、抹墙壁、抹玻璃窗及门框、门顶、开关、插座、镜框、宣传框、电视架、床架、消防栓、防护网、空调、意见箱、IC 电话、隔墙线、抹空调外表、电风扇、排气扇、灯管、办公桌卫生、物具表面灰尘等），负责门诊部生活垃圾处理；

（5）实习生进修生宿舍：24 小时值班观察水电及设施情况发现问题及时报修，实习生进修生纪律等问题汇报科教科，接待每批实习生安排实习生住宿并做好记录，实习生进修生宿舍的保洁工作（扫地、拖地、



倒垃圾、楼梯扶手、洗卫生间、洗手盆、抹墙壁、抹玻璃窗及门框、门顶、开关、插座、镜框、床架、消防栓、防护网、隔墙线、抹空调外表、电风扇、排气扇、灯管等物具表面灰尘)

(6) 步行楼梯扶手栏杆卫生;

(7) 洗拖鞋(供应室、新生儿室、产房、介入室、ICU、CCU、手麻科);

(8) 医疗废弃物的回收、包装、下收、登记、交接及管理等工作;

(9) 生活垃圾收集及垃圾暂存场地的管理。

(10) 公共厕所卫生的保洁工作;

(11) 电梯机房地面每间 1 拖/月;

(12) PVC 地面保养, 每年一次(工具、材料、人工费由成交供应商负责支付)

## 2. 不属于保洁员工作:

(1) 从病房收中药瓶;

(2) 医疗设备的清洁维护及保养;

## 3. 不负责的工作区域

(1) 污水处理站;

(2) 食堂;

(3) 外墙 5.00 米以上

(4) 医院总配电室;

(5) 送中药瓶到药房(病房);

(6) 送领消毒包、洗瓶器、送空药瓶(除报废空输液瓶外);

(7) 全院各科室送检查片(除放射科)、送血及其它不属于保洁工作范围;

(8) 梯机房地面打扫;

## (四) 保洁操作程序及工作标准:

### 1. 保洁员岗位职责

#### (1) 总体要求:

① 在管理主任的领导下, 负责分管区域的清洁卫生工作, 遵守上、下班制度。

② 自觉遵守文明用语及服务禁语, 注意服务态度, 不与病人、同行、同事吵闹, 不与病人闲谈与工作无关的事, 不得接受病友及家属的物品。

#### (2) 岗位职责:

① 每日上、下午负责打办公室、病室的开水一次。

② 地面每天上午湿扫一次, 用含氯消毒液湿拖一次; 下午湿扫一次, 并对特殊区域(走廊、治疗室、处置室、抢救室、办公室等)再湿拖一次, 其它区域点拖。下班前巡视病房一次, 全面点扫一次。

③ 每日上、下午倒纸篓、痰盂, 痰盂倒后及时冲洗干净并用含氯消毒剂浸泡消毒刷洗。上、下午各清理污物桶一次, 每周用去污粉刷洗一次。

④ 病区洗漱池、卫生间每日上、下午各刷洗一次, 其中一次用含氯消毒液刷洗, 每周用稀释后洁厕

王刷洗一次，保持无臭、无垢。

⑤ 日常保洁：走廊、墙壁每周用消毒水擦洗一次。天花板每周打扫 1—2 次，发现蜘蛛网随时打扫。输液架、床栏、床头柜、坐凳（含坐盆凳、大便凳）每周擦洗一次、发现脏随时擦洗。房门每周擦抹一次，窗户、玻璃每月擦二次，病室内墙角每月擦一次。

### **(3)工作要求：**

① 值班室、办公室、病室、治疗室、换药室、走廊、厕所、大厅等使用的洁具分区使用，标记明确，分开清洗，固定位置悬挂晾干。

② 擦门窗的抹布与床头柜抹布分开，治疗室的抹布与其它工作间的抹布分开。

③ 保持天面、地面、门窗的清洁卫生，灯管、电风扇无灰尘，墙上无污迹，无蜘蛛网，地面无垃圾，无痰迹，无卫生死角。每月 20 日前大搞卫生一次。

④ 病区、走道、阳台、栏杆、楼梯等处的瓷砖墙面每周清洁擦拭二次，并做到随脏随扫随拖，保持清洁卫生。

⑤ 病区床头柜每天用消毒小毛巾擦拭一次，要求一柜一巾。每周二擦床栏一次。病人出院后做好床单元终末消毒处理。

⑥ 死亡病人的房间要做好终末消毒，用紫外线灯消毒，再清理病室用物并用消毒水擦床铺、床头柜、拖地面。

⑦ 便器使用后应冲洗干净，再放 1000mg/L 含氯消毒液浸泡消毒，30 分钟后将便器冲洗干净，放指定地点晾干备用。消毒液现配现用，以保证消毒效果。

### **(4)太平间岗位职责**

①定期对太平间的各区域(包括存放遗体的房间、走廊、工作间等)进行全面清洁，确保环境干净整洁。

②对存放遗体的器具要进行定期消毒，以保障遗体的存放安全并符合相关卫生标准。

③负责将院内离世患者从所在病房安全、及时地运送至太平间，并确保在运送过程中对患者遗体予以妥善的保护和尊重。

④应保证遗体的完整性和卫生性。在太平间内，要为离世患者遗体提供安全存放环境，防止遗体受到任何损坏或丢失。

⑤与病房交接:工作人员应与病房医护人员做好离世患者的交接工作。交接内容包括患者的身份信息(姓名、性别、年龄、住院号、交接时间等)、病情摘要以及特殊情况说明等。双方在交接记录上签字确认，确保交接过程的清晰、准确、无遗漏。

⑥与家属交接:当家属前来认领遗体时，应与家属进行遗体交接。在交接过程中，应向家属详细说明遗体的相关情况，并提供必要的协助(如引导家属查看遗体、协助家属办理相关手续等。交接完成后，双方再次核对签名遗体交接记录，明确责任划分。

## **2. 工作程序及工作标准**

### **(1)管理工作程序**

保洁员——领班——管理处主任——公司业务部经理——公司总经理

## (2)每日工作要求

①保持天面、地面、门窗的清洁卫生，无灰尘，地面每天上午湿扫一次，用含氯消毒湿拖一次；下午湿扫一次，并对特殊区域（走廊、治疗室、处置室、抢救室、办公室、等）再湿拖一次，其它区域点拖。下班前巡视病房一次，全面点扫一次。

②每日倒纸篓、污物桶、痰盂二次（痰盂倒后及时消毒、冲洗干净）。

③ 做好洁具标识，分区使用，固定位置放置。

④ 病区洗漱池、卫生间每日用消毒液刷洗一次，病区要保持床头柜、床单的清洁，每天用消毒小毛巾擦床头柜一次（要求一柜一巾一更换）。

⑤ 每日上开水 2 次。

⑥ 每天做固定 2—3 间房间全面细节卫生，每周轮流做完所有房间细节卫生。

⑦ 下班前清扫地面。

⑧病人出院后应及时清洗床头柜及擦床板、床栏一次，做好终末消毒工作。

⑨ 做好病人死亡的床单元终末消毒工作，清洁消毒床头柜、活动餐台、痰盂、便盆，床铺需翻转床垫全面清洁床围、床板横条缝隙、摇床扶手等处的灰尘和污垢。

⑩ 坚守工作岗位，不脱岗，禁止上班干私活。

## (3)每日卫生标准

① 床头柜、床架、灯管、电扇、空调、输氧管道、楼梯扶手、门框、窗台、桌面、椅子、沙发、石桌、石凳表面无灰尘。

② 地面、天花板、墙壁清洁干燥，无垃圾及污物。

③ 痰盂、便盆、尿壶及时清洁、消毒，保持干净无污垢。

④ 厕所清洁无臭味、无污垢。

⑤ 垃圾及时处理、日产日清。

⑥ 花圃台面、墙壁瓷砖、隔离线、标牌无灰尘、污物。

⑦ 按时保证医生、病人的饮用开水供应。

⑧责任区内随脏随扫随拖，临时卫生处理不超过 15 分钟。

⑨ 病人出院清理、清洁不超过 12 小时，病人死亡垃圾处理不超过 2 小时（晚上除外）。

## (4)每日工作方法

① 每天工作过程注意观察水电及设施情况，有故障及时报告科主任及护士长请求维修（或填写维修申请单送总务科）。

② 每处工作完毕关灯、关水、关窗。

③ 物品准备

清洁物品、清洁剂、塑料刷、抹布、拖把、水刮、静电毛扫、垃圾袋、手套、门牌、玻璃刮、小铲子。

## 3. 每日各区域工作程序及卫生标准

## 住院部病区

### (1) 卫生操作顺序

上午上班签到（由领班负责、科室监督）——湿扫地、拖地办公室、病房和走廊地面——卫生洗手——打开水——收集垃圾并清理垃圾篓、桶——拖洗过道和楼梯——抹擦床头柜、椅子——清扫阳台、清洗卫生间——处理临时卫生——巡回点扫（随时保证清洁卫生）——下班前巡视一遍病房并点扫，保持地面干净——卫生洗手——下班到办公室签走——中午休息

下午上班签到（由领班负责、科室监督）——湿拖特殊区域地面——点拖、扫其他区域——卫生洗手——打开水——收集垃圾并清理垃圾篓、桶——抹擦瓷砖墙面、细节处卫生——处理临时卫生——巡回点扫——下班前巡视点拖区域保证地面干净——卫生洗手——下班到办公室签走

### (2) 卫生标准

- A、保持病房清洁，如有污物及时清扫，保持走道、房间、墙角、地面清洁无污渍、无水迹、无脚印、无垃圾、墙面无霉印。
- B、痰盂无污垢，每天倒垃圾篓 2 次；开水壶无污垢，床头柜、沙发、写字台、茶几干净。
- C、墙面、走道设施、柜、通风口、灯管、门窗、电扇、空调、通风口干净无灰尘，天花板无蜘蛛网。
- D、玻璃、镜子明亮，墙面清洁无水渍。
- E、厕所、洗涤间清洁畅通，无污垢，无异味。
- F、走道四角及踢脚板干净无垃圾。
- G、烟灰缸清洁无污痕，烟头不超过 4 个，各病区及公共域内垃圾桶每月清洁一次，治疗室垃圾箱内外一个月彻底清洁一次。
- H、洗澡房清洁干燥，水龙头不漏水。
- I、楼面垃圾箱放置整齐，套上垃圾袋，四周无散乱垃圾，无异味。
- J、扶梯、台阶清洁无污物、无垃圾，扶杆干净无灰尘。
- K、电梯门光洁、明亮，轿厢四壁、地面干净、整洁。
- L、室外场地无垃圾、无灰尘、无烟蒂、无纸屑。

### (3) 工作程序

- A、工作时间：每天 06：30-11：00，14：00-17：30
- B、操作原则：大卫生与日常保洁相结合，保证医院门诊、住院楼大厅环境整体卫生。
- C、每天推拖大厅地面，抹擦大厅玻璃门、标牌、座椅、扶手。
- D、操作时避让客人聚集的区域，待客人离散后，再予以补做；客人出入频繁的区域重点擦拖。
- E、下雨天在门口铺设防滑地毯，并设立“小心防滑”的告示牌，增加擦拖次数，以防雨水带进大厅。
- F、每周定期对大堂进行彻底清洗。

### (4) 外围

#### ① 工作程序

- A、清扫地面垃圾，清除与医院无关的小广告。
- B、每星期一次大冲洗，冲洗后保持干燥、无积水。
- C、循环清扫，保持地面无垃圾。
- D、保持室外场地各类标牌、栏杆、墙面、灯清洁。
- E、保持室外下水道、阶梯干净、畅通。

## ② 卫生标准

- A、地面清洁无污渍、无水迹、无脚印。
- B、走道四角及踢脚板干净无垃圾。
- C、烟灰缸清洁无污痕，烟头不超过 4 个。
- D、洗澡房清洁干燥，水龙头不漏水。
- E、楼面垃圾箱放置整齐，套上垃圾袋，四周无散乱垃圾，无异味。
- F、墙面、走道设施、门柜、通风口、灯管保持干净，无灰尘。
- G、扶梯、台阶清洁无污物、无垃圾，扶杆干净无灰尘。
- I、室外场地无垃圾、无灰尘、无烟蒂、无纸屑。
- H、室外场地无垃圾、灰尘、烟蒂、纸屑。

## (5) 公共区域

### ① 工作程序

A、上午 6:30 到岗，清扫道路、停车场、绿化带等地面，之后每小时循环保洁 1 次至下班。下午上班后继续循环保洁。

- B、各栋楼房的楼梯、过道扶手、天面隔天清扫 1 次（扶手需擦拭）。
- C、各种标牌每月抹擦 2 次。
- D、垃圾桶每月清洗 1 次。
- E、各种石凳桌椅每周抹擦 2 次。
- F、垃圾装袋放至指定地点。

### ② 卫生标准

- A、责任区无垃圾、积泥、烟蒂、纸屑、碎杂物等，垃圾桶、各种标牌干净无尘、无污渍。
- B、楼梯过道、天面无杂物、无积泥，扶手干净无尘。

## (6) 职能科室

### ① 工作程序

A、上午 7 时到岗，用干净抹布擦拭各办公室台椅、柜等设施，整理收拾好室内用品，打开水，拖地，门窗每周擦 1 次。

B、天花板随时清扫，整理清扫总值班室；清洁冲洗卫生间至无异味恶臭，点檀香或喷洒清新剂等，保洁至下班。

C、会议室闲置情况下，每周清洁整理 1 次；每次使用前后均要清洁整理，包括地面清洁拖拭，门窗台椅擦拭；舞台每次使用后吸尘 1 次，大理石地面正常情况下每月打蜡 1 次，卫生间随时保持清洁无异味。

## ② 卫生标准

- A、保持室内窗、窗柜干净整洁。
- B、保持室内墙面、天花板整洁无污渍、无浮尘、无蛛网。
- C、地面、地毯整洁无垃圾、无污渍。
- D、保持室内家具无灰尘。
- E、室内灯具清洁，无灰尘。
- F、保持空调出风口干净、整洁，无积灰、无霉斑。
- G、室内各种艺术装饰放端正、清洁。

## (7) 会议室

### ① 工作程序

- A、按顺序擦窗台、窗柜、门、扶手。
- B、清洁墙面、护墙板、踢脚线。
- C、擦茶几、桌子、沙发灰尘。
- D、进行地面推拖、地毯吸尘。
- E、检查是否有遗漏，收拾清洁工具关好门窗。

### ② 卫生标准

A、无卫生清洁死角，室内外地面、台阶、走廊无积泥、积尘、无烟蒂纸屑，门窗、台椅、柜子、沙发无尘，卫生间干净无恶臭。

B、会议室地板干净，门窗、台椅整洁无尘、无污渍，舞台无杂物、无尘，天花板无蜘蛛网。

## (8) 卫生间

### ① 工作程序

要求：每天清扫 2 次（上下午各 1 次）

- A、挂“有人使用”牌后，开始操作。
- B、收集垃圾，集中放好。
- C、冲洗纸篓。
- D、倒痰盂并冲洗痰盂。
- E、地面用拖把拖干净，保持地面干燥、清洁。
- F、用洁佳净按顺序擦拭面盆、洗漱台、水龙头、台面、镜面。
- G、用清洁剂清洗大小便池。
- H、墙面用清洁剂清洁。
- I、注意事项

- A、检查水龙头、便器冲水阀完好情况，如有问题，即时记录，尽快报告。。
- B、检查是否有卫生遗漏，不要遗忘清洁工具。

## ② 卫生标准

- A、卫生洁具清洁无水迹、无头发、无异味。
- B、墙面四周干燥、无蜘蛛网，地面无脚印、无杂物。
- C、镜子明净无灰尘、无手印、无水迹。
- D、金属器具光亮无浮尘、无水迹、无锈斑。
- E、卫生间空气清新。

## (9) 扶梯

- A、每天用抹布擦干净扶梯。
- B、扶梯四周墙面及消防器材灰尘及时掸净。
- C、每个楼面楼梯的进出口处要保持干净整洁。
- D、每月将扶手从上到下擦干净挡杆及底座，保持干净。

## (10) 走道

- A、对公共区域走道全面清扫，对大理石地面定期打蜡。
- B、白天定时推拖走道，循环点扫，保持地面清洁，无垃圾、纸屑、烟蒂、痰迹。
- C、每日工作结束前，集中垃圾，放在指定地点，病区不许垃圾过夜。
- D、每周用抹布擦墙面灰尘，从上到下。
- E、经常打扫天花板，保持天花板卫生，无蜘蛛网。

## (11) 机动卫生

每天按照工作安排处理临时保洁业务，巡回点扫指定区域，重点保持人群密集区域及公共厕所的卫生。所负责区域做到有临时垃圾及时处理、有脏乱现象及时纠正。

## (12) 垃圾收集处理

### ① 工作程序

- A、每天上下午及时清运所有垃圾，收集时用垃圾袋装好，上午 10 点前、下午 4 点前，从货梯运出
- B、清除垃圾时，不能将垃圾散落在楼梯或地面
- C、不能将纸箱等往下扔
- D、清运垃圾后，及时清洁电梯和梯道地面
- E、严格区分生活垃圾、医疗废物集运，分别使用专用容器装载

### ② 卫生标准

- A、病房无垃圾堆积。
- B、垃圾日产日清（每天下班前清理干净）。
- C、垃圾堆在指定点，地面卫生、无散落垃圾。

D、存放垃圾处清洁无异味，经常喷洒药水，防止虫害。

### ③ 注意事项

A、按垃圾性质和种类不同，分开使用容器。

B、容器要加盖，防止异味散发。

C、容器周围（地面、墙面）清洁。

D、生活垃圾用黑色袋子盛装，医用废物用有标识的黄色袋子。

## 5. 每周工作程序

### (1) 每周卫生标准

① 镜框、宣传框、开关、窗槽、输液架、消防栓、防护网、空调、阳台、意见箱、IC 电话、桌椅、沙发干净无灰。

② 床底、柜底、桌底无垃圾、灰尘。

③ 天花板无蜘蛛网。

④ 墙壁及地角线清洁无污物。

⑤ 洗手盆、水池无污垢。

⑥ 室内、走廊过道无卫生死角。

### (2) 每周卫生程序

① 每周定期冲洗天井、外围地面。

② 每周定期清洗拖鞋、垃圾桶、垃圾车、果皮箱、指示牌，保持干净无灰、无污物。

③ 玻璃大门每周至少抹 3 次，无水印、手印、污垢，保持清洁明亮，并做到随脏随抹。

④ 每周清洗手术室拖鞋 2 次。

⑤ 每周四大扫天花板 1 次。

⑥ 每周大冲洗刷外围一楼地面 1 次。

⑦ 每周日用去污粉、消毒液刷洗纸篓、大厅、污物桶、果皮箱。

⑧ 病区、走道、阳台、栏杆、楼梯等瓷砖墙面做到随脏随拖随擦，保持清洁卫生。

## 6. 每月工作程序

### (1) 每月卫生标准

在每日、每周卫生标准的基础上，做到：

① 玻璃明亮无灰、污物。

② 电扇、吊灯、灯管、门框无灰。

### (2) 每月卫生程序

① 每月擦洗门诊、病房窗户玻璃四次，时间间隔为 7 天左右。

② 每月 20 日前大搞卫生一次（主要针对死角卫生）。

③ 参加每月管理处培训或会议。



### (3)保洁员管理要求

①保洁工作管理参照《管理处日常工作要求及检查细则》及其它相关标准执行。

②保洁员在完成本职工作后，不得提前下班，应注意随时做好保洁点扫点拖工作。

③保洁员在工作过程当中，不得有消极怠工及拖拉行为，应力争以最快的时间完成每一项工作。

④保洁员在工作过程中必须团结协作、密切配合，根据需要随时协助其他同事的工作。

⑤保洁员工作时间内没有完成的本职工作，应自觉加班完成。如因个人原因无法按时完成的，应提前上班，必须在工作限制时间内完成，不得影响对病人及职工的正常服务。

⑥保洁员在上班时间内已完成本职工作的，不再负责下班时间的工作。保洁员下班后的工作由科室安排。

⑦上班时间每天：6：30—11：00          14：00—17：30。

⑧公共走道、门诊部、住院楼大厅及病区走道、小广场、急诊科、输液室、公共卫生间动态保持到夜间 22 点以前，基本要求为目视不得有明显的果皮纸屑等杂物、污渍，卫生间不得有明显污物、异味。

### 7. 各病区域湿拖地标准作业流程

(1) 干扫地面，无污物。

(2) 一个病区二拖二洗。

(3) 走廊每十米二拖二洗。

(4) 严禁淋水，一把拖全程。

#### (五) 人员配备

保洁、电梯总人数 66.5 人；托管人员 2 人；共计 68.5 人。

#### (六) 保洁卫生材料

保洁卫生材料：生活垃圾袋（黑色）40 cm×60cm，生活垃圾袋（黑色）48 cm×65 cm，生活垃圾袋（黑色）80 cm×100 cm，生活垃圾袋（黑色）110 cm×90 cm，洗衣粉，洁厕剂，小毛巾（30cm×30 cm），毛巾（36 cm×48 cm），塑料扫，卫生刷，垃圾铲，垃圾标签，纸篓，钢丝球，百洁布，塑料桶，大尘推（90cm），小尘推（91cm），拖把（50cm），拖把（40cm），起蜡水，硬光蜡，静电液，不锈钢保养液，檀香，火钳，玻璃擦，卫生手套等由成交供应商负责。本项目的管理费应包含保洁卫生材料费。消佳净、医用垃圾袋、利器盒和垃圾桶由业主提供。

#### (七) 保洁工作质量考核检查制度

1、医院按保洁工作范围及内容、保洁工作程序及工作标准，详见附件一：《河池市第三人民医院保洁服务质量检查考核表》进行考核。

2. 保洁公司设立工作质量检查部门，每季度对保洁（电梯）服务情况进行考核（人员在岗率；人员培训：专业技能培训、礼仪培训、安全意识培训；材料、设备投入使用情况；工作质量等），医院负责人负责督查，现场保洁人员每天做到自检，项目负责人做到每日巡检，每周抽检，每月月检考核，公司部门经理每月进行回访，发现问题及时整改。

3. 医院可随时对保洁服务承包公司保洁服务质量进行考核检查，按照保洁工作质量考核检查表扣分标准扣分，结算物业服务费用医院按照 50-100 元/分标准扣除违约金。

附件一：

河池市第三人民医院保洁服务质量检查考核表

| 年 月 日               |                      |    | 总分：  |      |    |
|---------------------|----------------------|----|--|------|----|
| 区域                  | 项目                   | 分值 | 检查标准   | 扣分内容 | 得分 |
| 全院                  | 行为、品德、管理             | 5  | 语言文明、规范、动作轻柔、无投诉、仪表端装、符合行业标准、认真履行工作职责、遵纪守法、有年季保洁计划、总结和保洁员培训计划、培训记录本；员工空缺及时调配，15 天内补足人员；节假日有管理员现场监督；及时处理投诉；履行合同条款责任。一项不符扣 0.5 分；有投诉一次扣 2 分； |      |    |
|                     | 消毒隔离管理               | 3  | 规范保洁操作规程，病区地面湿式清扫，拖把抹布专用，做好标识，用后消毒、晾干备用，，床头柜每日湿擦一巾一用，手术室、LCU 室、CCU、血透室、婴儿室、介入室、供应室等特殊区域按医院感染管理要求严格清洁、消毒。一项不符扣 0.5 分                        |      |    |
|                     | 爱护公物节约用水用电           | 2  | 工作过程不损坏公物,按物品保养要求规范保养地面、墙面、地毯、不锈钢物品，清洗用物过程节约用水,不得私自用水、用电，发现漏水、漏电及时汇报。一项不符扣 0.5 分   |      |    |
|                     | 灭“四害”                | 2  | 协助医院开展灭四害工作，监督灭四害公司工作落实情况，发现问题及时反馈， 一项不符扣 0.5 分  |      |    |
|                     | 医疗废物管理               | 4  | 医疗废物装载至 3/4 时及时收集,包装无渗漏、无流失、标识清楚，密闭运送，交接记录规范。一项不符扣 0.5 分   |      |    |
| 门诊部、住院部、院部外围、职工宿舍外围 | 地面、瓷砖、地板             | 5  | 目视无垃圾、烟蒂、积水、落叶、泥土（水泥地面及非泥土地面），瓷砖面无污迹、尘土、无蜘蛛网、陈旧落叶。一项不符扣 0.5 分  |      |    |
|                     | 垃圾桶                  | 2  | 垃圾桶装载容量不能超出 3/4,外部目视无灰尘、污渍、油迹、周围不可有散乱垃圾、污水， 一项不符扣 0.5 分  |      |    |
|                     | 休闲桌、椅、仪器、标示牌、灯具、宣传栏、 | 5  | 目视无灰尘、污渍，发现损坏及时汇报， 一项不符扣 0.5 分   |      |    |
|                     | 公共厕所                 | 3  | 空气清新、无臭无垢，地面无积水、干燥，厕所内设施清洁无尘、保持通畅， 一项不符扣 0.5 分   |      |    |
|                     | 室外大型活动场地及桌子、凳子       | 5  | 活动前后场地、用物的清洁，活动前后协助医院桌椅的搬运。 一项不符扣 0.5 分  |      |    |

|                        |                                      |   |  |  |  |
|------------------------|--------------------------------------|---|--|--|--|
|                        | 绿化带                                  | 2 | 绿化带目视无垃圾，一项不符扣 0.5 分   |  |  |
|                        | 医疗废物暂存间                              | 2 | 暂存间专锁、有三防设施、专人 24 小时监管，每日清洁消毒，做好记录，职责明确，及时消除安全隐患，发生紧急情况及时汇报；室内、周转箱无血迹，摆放整齐、无恶臭；垃圾箱保持密闭状态，一项不符扣 0.5 分 |  |  |
|                        | 生活垃圾暂存地、房                            | 1 | 地面无垃圾、血迹，整齐、无恶臭，保持地面干净，一项不符扣 0.5 分   |  |  |
| 门诊大楼、住院大楼、医院内业务用房、公共区域 | 室内地面                                 | 5 | 无垃圾、无污渍、无水迹、无脚印、边角无杂物、粉蒂、大厅地面干净光洁，一项不符扣 0.5 分  |  |  |
|                        | 瓷砖墙面、隔断板、天花板                         | 3 | 无污迹、尘土、纸片、无蜘蛛网，一项不符扣 0.5 分   |  |  |
|                        | 手术室、ICU、CCU、血透室、新生儿室、介入室、产房、纤支镜室、胃镜室 | 6 | 按照相应科室清洁标准流程执行，一项不符扣 0.5 分   |  |  |
|                        | 台阶楼道、阳台、不锈钢扶手、门窗                     | 4 | 无杂物、垃圾、污渍、痰迹、烟蒂、水迹、水印、污迹、不锈钢光亮如新，一项不符扣 0.5 分   |  |  |
|                        | 空桶、洗手盆、水龙头、排污管                       | 3 | 干净、无黄垢、毛发、污物、尘土、杂物、管路通畅，一项不符扣 0.5 分  |  |  |
|                        | 办公桌、椅柜、电脑桌、                          | 3 | 摆放整齐、干净、无尘土，一项不符扣 0.5 分  |  |  |
|                        | 玻璃及柜门、窗台、屏风板                         | 5 | 无手印、无黑点、无污渍、门缝及闭门器无尘土、窗台干净、无尘，一项不符扣 0.5 分  |  |  |
|                        | 灯具、电器、排风口、插座、风扇、空调物表、窗帘、仪器套          | 3 | 摆放整齐、无污渍、尘土、干净、窗帘拉伸整齐、保持清洁，一项不符扣 0.5 分   |  |  |
|                        | 垃圾容器                                 | 2 | 内外干净、桶内垃圾容器内垃圾不超过 3/4 满，周围无散乱垃圾、污水，一项不符扣 0.5 分   |  |  |
|                        | 灭火器、墙外的电线、氧气装置、吸引装置                  | 2 | 无污迹、尘土、杂物、蜘蛛网，物品摆放整齐，一项不符扣 0.5 分   |  |  |

|                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| 卫生间、洗漱间              | 2 | 空气清新、无臭、无垢，地面无积水、干燥、无蜘蛛网、瓷盆清洁、保持通畅，物品摆放整齐，一项不符扣 0.5 分，                                     |
| 室内装饰、摆设物、标牌宣传栏       | 2 | 内无杂物、盆体无尘、装饰品无尘、污渍、标牌宣传栏无污渍、无尘、摆放整齐，一项不符扣 0.5 分  |
| 饮水机                  | 1 | 机身干净、标签朝正前方、水槽无污水、残渣   |
| 床头柜                  | 3 | 柜面、柜底无垃圾、杂物、干净、整齐，一项不符扣 0.5 分  |
| 开水器、净水器、水壶           | 2 | 身干净、无水垢、净水器定期保养、水壶干净、保温，一项不符扣 0.5 分  |
| 病床、痰盂、面盆、便器，病房终末清洁消毒 | 5 | 无污渍、无尘土、杂物、摆放整齐、病人出院、转科行终末清洁，用 0.05%或 0.1%消毒液擦拭消毒物表，便器用 0.1%消佳液浸泡消毒，30 分钟后晾干备用，一项不符扣 0.5 分 |
| 电话、电脑、电视、机顶盒         | 2 | 摆放整齐、无积尘、污渍、应干擦、防止损坏，一项不符扣 0.5 分   |
| 配电房                  | 1 | 在电工指导下，定期清洁配电房保持清洁，一项不符扣 0.5 分   |
| 塑胶地                  | 2 | 每年保养 1 至 2 次，地面光滑、清洁，一项不符扣 0.5 分   |
| 实习进修宿舍管理             | 2 | 有专人 24 小时监管安全，保持环境清洁，职责明确，及时消除安全隐患，有紧急情况及时汇报，一项不符扣 0.5 分                                   |
| 医院公房单身宿舍的走道、楼梯       | 1 | 干净、无污渍、无垃圾、无杂物，一项不符扣 0.5 分   |

检查者：

公司负责人：

说明：1、灰尘扣分标准以手抹距离 10CM 有明显灰尘为准；公共区域地面卫生以 10 平方米范围内纸屑、烟头不超过 3 个为准。

2、由于硬件本身原因，如：瓷砖本身的等级质量、铁枝的风化、油漆的脱落、化学物品腐蚀、建筑物或设施本身残破等自然因素，而非保洁原因造成的污渍，不属扣分范围。

3、医院检查时应通知物业承包公司管理人员一起参加，检查结果应经双方检查人员签字确认。任何一方无故不参加或不签字的，经在场其他人员见证检查结果仍作为考核依据。

#### （八）考核办法

1. 由于员工本人及公司管理不善造成医院经济损失，应造价赔偿；

2. 检查方法：平时现场随机抽查，每周检查一次，每月组织检查一次。

3. 检查结果总分低于 95 分时，每降 1 分扣管理费 50 元；总分低于 90 分时，每降 1 分扣管理费 100 元；总分低于 80 分医院不支付该月管理费，一年有三个月总分低于 80 分扣除该项全年管理费（按月管理

费×12×80%计算)。合同期内考核服务质量月均达 85 分以上,合同可续签一年。

## 二、电梯服务社会化管理方案

### (一) 服务范围及内容:

1. 门诊部 2 部客梯每天 7:30—17:30 小时轮班,保证导乘服务、清洁消毒、日常保养及故障报告;
2. 住院部 11 部客梯每天 7:30—21:30 小时轮班,保证导乘服务、清洁消毒、日常物表保养及故障报告;
3. 门诊部污物梯 1 部保证正常运行、清洁消毒、日常物表保养及故障报告;
4. 门诊部扶手电梯保证正常运行、清洁消毒、日常物表保养及故障报告。

### (二) 电梯操作工作标准:

- (1) 在物业服务期间内,让电梯服务始终保持“文明、便捷、舒适”的形象,提高服务档次,确保电梯的安全运行,让乘客真正感受到“坐得放心,坐得舒心”。
- (2) 遵守医院及公司的各项规章制度,按时上、下班,不得串岗、离岗,严格履行岗位职责。
- (3) 认真执行安全运行的操作规程,保障电梯的正常运行。
- (4) 文明礼貌,实施亲情式服务,统一形象,挂牌上岗,实行站立微笑服务,每次落站必须报层,当班时不得在机房会客,不得无故离岗、串岗。
- (5) 负责电梯间临时卫生及日常保养,保证电梯表面光洁,保持内外环境清洁卫生、机房干净整洁。
- (6) 密切监视和掌握各机的运行状态,及时做好需变动的电梯运行方式的调度、管理工作,以适应客流量的需要。
- (7) 及时报修设备出现的故障,同时做好运行情况及故障记录。如物业服务承包公司未做到的,医院有权按照医院工作质量的综合目标管理办法考核的结果对物业服务承包公司进行处罚。
- (8) 当值班人员遇到运行中的电梯出现紧急情况,首先应保持镇定,立即报告总务科,并通知医院当班维修人员,以“应急处理方法”进行处理。
- (9) 做好交接班工作,交班时,应交代清楚各机运行情况;接班者应按规定对各梯进行异声、异味、乘感、照明及内选指示等项进行检查,如有异常情况应协同维修好才能交接班。
- (10) 填写“工作日报表”,并做好电梯间的清洁卫生工作。
- (11) 在工作时间内,属物业服务承包公司人员操作因素引起的安全及设备损坏事故由物业服务承包公司承担,与医院无关。

### (三) 人员配备

门诊电梯操作 2 名、住院电梯操作员 5 名,共计 7 名(其中门诊 2 名为我院劳务托管人员)

### (四) 保洁用品种类

扫帚、拖把、毛巾、卫生手套、洗衣粉、肥皂、毛刷、不锈钢保养油、员工服装及共用工具由成交供

应商提供。

#### （五）电梯操作服务工作质量检查考核制度

1、医院可根据电梯操作工作范围及内容、工作目标、操作规程对电梯操作服务进行考核。

2、医院每月对电梯操作服务质量进行考核检查，详见附件二：《河池市第三人民医院电梯司乘服务质量检查表》。

附件二：

河池市第三人民医院电梯司乘服务质量检查表

| 时间：        年        月        日 |  |  | 总分：  |    |
|--------------------------------|--|--|------|----|
| 项目                             | 检查内容   | 扣分标准   | 扣分内容 | 得分 |
| 组织管理<br>(25 分)                 | 1、有专人管理及岗位职责；                                | 1、无专人管理扣 2 分，无可行职责扣 5 分；                           |      |    |
|                                | 2、有交接班本、故障、报修登记本、排班本；                        | 3、登记本缺记录扣 2 分，填写不规范一处扣 1 分；                        |      |    |
|                                | 3、有电梯员工作职责；                                  | 4、工作职责不可行一项扣 1 分；                                  |      |    |
|                                | 4、有年培训计划及培训记录本；                              | 5、无培训计划扣 5 分，不培训一人次扣 1 分                           |      |    |
| 服务质量<br>(50 分)                 | 1、履行岗位职责；                                    | 1、未履行岗位职责一人次扣 1 分；                                 |      |    |
|                                | 2、保证 7：30-21：30 有专人负责导乘服务；保证手术患者运送通畅；电话保持通畅； | 2、岗位无人一人次扣 1 分，手术患者运送不通畅一人次扣 1 分；上班时间无人接电话扣 1 分/次； |      |    |
|                                | 3、文明用语、语言规范无投诉；                              | 3、服务态度有投诉扣 1-2 分；不报层一人次扣 1 分；                      |      |    |
|                                | 4、仪表端装、礼貌礼仪着装符合行业标准；                         | 4、仪表、礼仪不符合行业标准一人次扣 1 分                             |      |    |
|                                | 5、电梯操作程序规范，不夹人、不超员；                          | 5、操作不规范一人次扣 1 分                                    |      |    |

|                          |   |  |  |  |
|--------------------------|---|--|--|--|
|                          | 6、有应急措施并熟知；   | 6、无应急措施扣 2 分，不熟知一人扣 1 分；                   |  |  |
|                          | 7、现场应急处理有序；   | 7、现场应急处理不妥一次扣 1 分；                         |  |  |
|                          | 8、有电梯故障、安全运行记录本、维修保养、消毒记录本填写规范。                                 | 8、缺记录一次扣 2 分、填写不规范一次扣 1 分；                 |  |  |
| 电梯<br>保养<br>管理<br>(25 分) | 1、每周定期保养一次有记录；  | 1、不定期保养一次扣 1 分；                            |  |  |
|                          | 2、发现异常情况及时处理必要时汇报；  | 2、异常情况不处理一次扣 1 分；                          |  |  |
|                          | 3、上班时间保证梯内外清洁，电梯门无手印、地面无脚印、轿箱无灰尘、手印、天花面无灰尘、蜘蛛网、门槽无积碎物、电话、扶手无手印； | 3、不清洁一处扣 1 分；                              |  |  |
|                          | 4、每天用紫外线灯消毒一次并记录，有明显血迹、痰液、其他排泄物时用 0.1%消佳净消毒。                    | 4、不定期消毒一次扣 1 分，有明显血迹、痰液、其他排泄物未及时消毒一处扣 1 分。 |  |  |

#### (六) 考核办法

1. 由于员工本人及公司管理不善造成医院经济损失应造价赔偿。

2. 检查方法：平时现场随机抽查，每周检查一次，每月组织检查一次。

3. 检查结果总分低于 95 分时，每降 1 分扣管理费 50 元；总分低于 90 分时，每降 1 分扣管理费 100 元；总分低于 80 分医院不支付该月管理费，一年有三个月总分低于 80 分扣除该项全年管理费（按月管理费×12×20%计算）。

4. 参加考核部门：总务科、各科室、成交供应商。

三、托管人员管理：为我院管理劳务人员 2 名（电梯服务）

#### 四、专用工具、耗材及管理

1. 专用工具由成交供应商提供，由成交供应商保管，并由成交供应商承担折旧、备品、备件及维修材料、维修服务等费用。

2. 保洁耗材由成交供应商承担，消佳净、医用垃圾袋、利器盒和垃圾桶由业主提供。

## 商务要求

1. 合同签订时间：自成交通知书发出之日起 15 日内；
2. 服务期限：一次采购三年用，合同一年一签，总服务期不超过三年（自合同签订之日起计算）；
3. 付款方式：院方每月进行考核，根据考核结果，服务费取得发票后 15 日内支付。



## 第四章 评审程序、评审方法和评审标准

### 一、评审程序和评审方法

#### 1. 资格审查

1.1 响应文件开启后，磋商小组依法对供应商的资格证明文件进行审查。

注：采购人或者采购代理机构在资格审查结束前，对供应商进行信用查询。

（1）查询渠道：“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))。

（2）信用查询截止时点：资格审查结束前。

查询记录和证据留存方式：在查询网站中直接打印查询记录，打印材料作为评审资料保存。

（3）信用信息使用规则：对在“信用中国”网站([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))、中国政府采购网([www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn))被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，资格审查不通过，不得参与政府采购活动。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

1.2 资格审查标准为本磋商文件中载明对供应商资格要求条件。资格审查采用合格制，凡符合磋商文件规定的供应商资格要求的响应文件均通过资格审查。

1.3 供应商有下列情形之一的，资格审查不通过，其响应文件按无效响应处理：

（1）不具备磋商文件中规定的资格要求；

（2）响应文件未提供任一项“供应商须知前附表”资格证明文件规定的“必须提供”的文件资料的；

（3）响应文件提供的资格证明文件出现任一项不符合“供应商须知前附表”资格证明文件规定的“必须提供”的文件资料要求或者无效的。

1.4 通过资格审查的合格供应商不足3家的，不得进入符合性审查环节，采购人或者采购代理机构应当重新开展采购活动。

#### 2. 符合性审查

2.1 由磋商小组对通过资格审查的合格供应商的响应文件的竞标报价、商务、技术等实质性要求进行符合性审查，以确定其是否满足磋商文件的实质性要求。

2.2 磋商小组在对响应文件进行符合性审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

2.3 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或

者更正应当以书面形式按照磋商小组的要求作出明确的澄清、说明或者更正，未按磋商小组的要求作出明确澄清、说明或者更正的供应商的响应文件将按照有利于采购人的原则由磋商小组进行判定。供应商的澄清、说明或者更正必须由法定代表人或者其授权代表签字或者加盖公章。由委托代理人签字的，若委托代理人不是响应文件中授权的委托代理人时，必须同时出示有效的法定代表人授权委托书原件。供应商为自然人的，必须由本人签字并附身份证明。

2.4 首次响应文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 响应文件中报价表内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价表为准；
- (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，以报价表的总价为准，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，按照以上（1）-（4）规定的顺序逐条进行修正。修正后的报价经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其响应文件按无效响应处理。

2.5 商务技术报价评审

在评审时，如发现下列情形之一的，将被视为响应文件无效处理：

（1）商务技术评审

- 1) 提供响应文件正、副本数量不足(如有要求)；
- 2) 响应文件未按磋商文件要求签署、盖章；
- 3) 委托代理人未能出具有效身份证明或者出具的身份证明与授权委托书中的信息不符；
- 4) 提交的磋商保证金无效的或者未按照磋商文件的规定提交磋商保证金；

5) 响应文件未提供任一项“供应商须知前附表” 报价商务技术文件中 “必须提供”或者“委托时必须提供”的文件资料；响应文件提供的报价商务技术文件出现任一项不符合“供应商须知前附表” 报价商务技术文件中 “必须提供”或者“委托时必须提供”文件资料要求的规定或者提供的报价商务技术文件无效。

6) 商务条款中标“▲”的条款发生负偏离的或者允许负偏离的条款数超过“供应商须知前附表”规定项数的或者标明实质性的要求发生负偏离；

- 7) 未对竞标有效期作出响应或者响应文件承诺的竞标有效期不满足磋商文件要求；
- 8) 响应文件的实质性内容未使用中文表述、使用计量单位不符合磋商文件要求；
- 9) 响应文件中的文件资料因填写不齐全或者内容虚假或者出现其他情形而导致被磋商小组认定无效；
- 10) 响应文件含有采购人不能接受的附加条件；
- 11) 属于“供应商须知正文”第7.5条情形；

12) 明显不满足磋商文件要求的技术规格、安全、质量标准，或者与磋商文件中标“▲”的技术需求或者标明实质性的要求发生负偏离；

13) 技术需求允许负偏离的条款数超过“供应商须知前附表”规定项数；

14) 虚假竞标，或者出现其他情形而导致被磋商小组认定无效；

15) 竞标技术方案不明确，磋商文件未允许但响应文件中存在一个或者一个以上备选（替代）竞标方案；

16) 未响应磋商文件实质性要求；

17) 法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。

## （2）报价评审

1) 响应文件未提供“供应商须知前附表” 报价商务技术文件中规定的“竞标报价表”；

2) 未采用人民币报价或者未按照磋商文件标明的币种报价；

3) 供应商未就所竞标分标进行报价或者存在漏项报价；供应商未就所竞标分标的单项内容作唯一报价；供应商未就所竞标分标的全部内容作唯一总价报价；供应商响应文件中存在有选择、有条件报价的（磋商文件允许有备选方案或者其他约定的除外）；

4) 竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过所竞标分标规定的采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）；竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过磋商文件分项采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）；

5) 修正后的报价，供应商不确认的；或者经供应商确认修正后的竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过所竞标分标规定的采购预算金额或者最高限价（如本项目公布了最高限价）；或者经供应商确认修正后竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过磋商文件分项采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）。

2.6 磋商小组对响应文件进行评审，未实质性响应磋商文件的响应文件按无效处理，由磋商小组告知有关供应商。磋商小组从符合磋商文件规定的相应资格条件的供应商名单中确定不少于 3 家的供应商参加磋商。

2.7 通过符合性审查的合格供应商不足 3 家的，不得进入磋商环节，采购人或者采购代理机构应当重新开展采购活动。

## 3. 磋商

### 3. 磋商的程序

3.1 磋商小组按照“供应商须知前附表”确定的顺序，集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。符合磋商资格的供应商必须在接到磋商通知后规定时间内参加磋商，

未在规定时间内参加磋商的视同放弃参加磋商权利，其响应文件按无效响应处理。

3.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。可能实质性变动的内容为采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。

3.3 对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，由磋商小组及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。

3.4 供应商必须按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或者授权代表签字或者加盖公章。由委托代理人签字的，若委托代理人不是响应文件中授权的委托代理人时，必须同时出示有效的法定代表人授权委托书原件。供应商为自然人的，必须由本人签字并附身份证明。参加磋商的供应商未在规定时间内重新提交响应文件的，视同退出磋商，其响应文件作无效处理。

3.5 磋商中，磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的技术资料、价格和其他信息。

3.6 采购代理机构对磋商过程和重要磋商内容进行记录，磋商双方在记录上签字确认。

3.7 磋商过程中重新提交的响应文件，供应商可以在开启前补充、修改。

3.8 根据《财政部关于政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法有关问题的补充通知》（财库〔2015〕124号）的规定，采用竞争性磋商采购方式采购的政府购买服务项目（含政府和社会资本合作项目），在采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有2家的，竞争性磋商采购活动可以继续。采购过程中符合要求的供应商（社会资本）只有1家的，采购人（项目实施机构）或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动。

3.9 对磋商过程提交的响应文件进行有效性、完整性和响应程度审查，通过审查的合格供应商不足3家的，除本章第3.8条的情形外，采购人或者采购代理机构应当重新开展采购活动。

## **4. 最后报价**

4.1 磋商文件能够详细列明采购标的的技术、服务要求的，磋商结束后，由磋商小组要求所有继续参加磋商的供应商在规定时间内密封提交最后报价，提交最后报价的供应商不得少于3家，除本章第4.3条外，否则必须重新采购。

4.2 磋商文件不能详细列明采购标的的技术、服务要求，需经磋商由供应商提供最后设计方案或者解决方案的，磋商结束后，由磋商小组按照少数服从多数的原则投票推荐3家以上供应商的设计方案或者解决方案，并要求其在规定时间内密封提交最后报价。

4.3 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库〔2014〕214号）第三条第四项“市场竞争不充分的科研项目，以及需要扶持的科技成果转化项目”和本章第3.8条情形的，提交最后报价的供应商可以为2家。

4.4 已经提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商，退出磋商的供应商的响应文件按无效响应处理。采购人、采购代理机构将退还退出磋商的供应商的保证金。

4.5 供应商未在规定时间内提交最后报价的，视为退出磋商，其响应文件作无效处理。

4.6 磋商小组收齐某一分标最后报价后统一开启，磋商小组对最后报价进行有效性、完整性和响应程度的审查。

4.7 响应文件最后报价出现前后不一致的，按照本章第 2.4 条的规定修正。

4.8 修正后的报价出现下列情形的，按无效响应处理：

（1）供应商不确认的；

（2）经供应商确认修正后的竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过所竞标分标规定的采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）；

（3）经供应商确认修正后的竞标报价（包含首次报价、最后报价）超过分项采购预算金额或者最高限价的（如本项目公布了最高限价）。

4.9 经供应商确认修正后的最后报价作为评审及签订合同的依据。

4.10 最后报价结束后，磋商小组不得再与供应商进行任何形式的商谈。

## 5. 比较与评价

5.1 评审方法：综合评分法。

5.2 经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

5.3 评审时，磋商小组各成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商每项评分因素的得分。

（1）磋商小组按照磋商文件中规定的评审标准计算各供应商的报价得分。项目评审过程中，不得去掉最后报价中的最高报价和最低报价。

（2）各供应商的得分为磋商小组所有成员的有效评分的算术平均数。

5.4 评审价为供应商的最后报价进行政策性扣除后的价格，评审价只是作为评审时使用。最终成交供应商的成交金额等于最后报价（如有修正，以确认修正后的最后报价为准）。

5.5 磋商小组认为某竞标供应商的竞标报价投标人的报价明显低于其他通过符合性审查竞标供应商的报价，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（如成本构成分析，包括进货成本（如有）、管理费用、人员成本构成、物流运输成本、税收等所有成本和利润及相关证明材料，市场上类似价格交易的案例），竞标供应商不能证明其报价合理性的，磋商小组应当将其作为无效竞标处理。

5.6 由磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。符合本章第 4.3 条情形的，可以推荐 2 家成交候选供应商。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

5.7 评审报告应当由磋商小组全体人员签字认可。磋商小组成员对评审报告有异议的，磋商小组按照少数服从多数的原则推荐成交候选供应商，采购程序继续进行。对评审报告有异议的磋商小组成员，应当在报告上签署不同意见并说明理由，由磋商小组书面记录相关情况。磋商小组成员拒绝在报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

## 二、评审标准

6. 评审依据：磋商小组将以磋商响应文件为评审依据，对供应商的报价、技术、商务等方面内容按百分制打分。（计分方法按四舍五入取至百分位）

| 序号 | 评审因素 | 评审因素具体内容   | 分值   |
|----|------|--|------|
| 1  | 价格分  | <p>1. 评标报价为供应商的竞标报价进行政策性扣除后的价格，评标报价只是作为评标时使用。最终成交人的成交金额等于竞标报价。</p> <p>2. 按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库[2020]46号)、《广西壮族自治区财政厅关于持续优化政府采购营商环境推动高质量发展的通知》（桂财采〔2024〕55号）的规定，供应商属于小型或微型企业，服务全部由其承接，并在其响应文件中提供《中小企业声明函》，对其投标价格给予 20%的扣除。</p> <p>3. 按照《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）的规定，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由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。不重复享受政策。</p> <p>4. 按照《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，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位参加政府采购活动时，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。</p> <p>5. 政策性扣除计算方法。</p> <p>供应商被评定为小型或微型企业的，该供应商的竞标报价给予 20% 的扣除，扣除后的价格为评标报价，即评标报价=竞标报价×（1-20%）；</p> | 10 分 |

|     |                      |  |            |
|-----|----------------------|--|------------|
|     |                      | 除上述情况外，评标报价=竞标报价。<br>(6) 满足采购文件要求且评标报价最低的报价为评标基准价，基准价报价得分为 <u>10</u> 分。<br>(7) 价格分计算公式：<br>价格分=(评标基准价 / 评标报价) × <u>10</u> 分  |            |
| 2   | 技术分                  | 评审因素   |            |
| 2.1 | 保洁（电梯）服务实施方案         | 一档（5 分）：方案简单、基本满足要求；<br>二档（10 分）：方案全面、可行，服务措施到位；<br>三档（16 分）：方案详细、有效，针对性和可操作性强，具有实质性措施，能为采购单位提供良好的服务。  | 16 分       |
| 2.2 | 服务承诺                 | 一档（5 分）：有基本的服务承诺，基本满足采购文件要求；<br>二档（10 分）：服务承诺具体、有针对性；<br>三档（16 分）：服务承诺具体、详细、可行、到位，服务方案针对性强。  | 16 分       |
| 2.3 | 管理规章制度及档案建立与管理制<br>度 | 一档（5 分）：有基本的管理规章制度及档案建立与管理制<br>度较为简单；管理制度针对性不强。<br>二档（10 分）：管理规章制度及档案建立与管理制<br>度设置较为合理，明确明确，管理制度可行，有一定针对性；<br>三档（15 分）：管理规章制度及档案建立与管理制<br>度较完善，管理制度健全可行，内容全面、科学合理、保障<br>性高。  | 15 分       |
| 2.4 | 人员培训                 | 一档（5 分）内容简单、培训安排不合理、保障性不足的；<br>二档（10 分）内容涵盖面不全、合理程度及保障性一般，有专门的人员培训部门对人员进行培训的；<br>三档（16 分）内容全面、科学合理、保障性高（培训计划、培训要求、培训效果等），拥有专门的培训机构或与专门的培训机构签订一年以上的委托培训协议的，经磋商小组审定有效的。  | 16 分       |
| 2.5 | 物资配备                 | 一档（5 分）：拟投入本项目的设备、器械、工具，品类和数量较少，满足基本采购需求；<br>二档（10 分）：拟投入本项目的设备、器械、工具，品类和数量适中，略优于采购需求；<br>三档（15 分）：拟投入本项目的设备、器械、工具，品类齐全、数量充足、针对性强，优于采购需求，利于本项目服务，拟投入项目实施人员配备车辆、器械等对问题发生紧急事件处理反应快，充分满足项目需求。<br>注：项目实施人员配备设备、器械、车辆必须提供如下证明材料，它们可以是但不限于：自有车辆的驾驶证、行驶证，正式发票等。 | 满分<br>15 分 |

|           |         |   |            |
|-----------|---------|---|------------|
| 3         | 商务分     | 评审因素  |            |
| 3.1       | 企业实力信誉分 | <p>1、供应商具有质量管理体系认证或环境管理体系认证或职业健康安全管理体系认证的每个得 1 分，满分 3 分。[提供认证复印件，否则不予得分]。</p> <p>2、供应商 2020 年 1 月 1 日以来承接过医疗卫生系统类机构的物业项目（含保洁服务内容）项目业绩，每提供 1 项得 1 分（同一项目多次中标或者成交只能按一个业绩计算），满分 7 分；（以中标通知书或合同复印件为准）。</p> <p>3、供应商拟投入人员具有全国物业管理企业经理证书的每个得 1 分；具有高级物业管理师证书的每个得 1 分，本项满分 2 分；（提供证书复印件，否则不得分）</p> | 满分<br>12 分 |
| 总得分=1+2+3 |         |   |            |

7. 由磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐 3 名以上成交候选供应商，并编写评审报告。符合本章第 4.3 条情形的，可以推荐 2 家成交候选供应商。评审得分相同的，按照最后报价（不计算价格折扣）由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价（不计算价格折扣）相同的，按照技术指标优劣顺序推荐（按技术得分由高到低排序，技术得分相同的按照技术需求偏离分由高到低排序）。评审得分、最后报价（不计算价格折扣）、技术得分、技术需求偏离分均相同的，由磋商小组随机抽取推荐。



## 第五章 响应文件格式

(响应文件外层包装封面格式) (如有需要)

### 响 应 文 件

项目名称:

项目编号:

所竞分标 (如有则填写, 无分标时填写“无”或者留空):

供应商名称:

首次响应文件提交截止时间前不得启封

年      月      日

## 一、资格证明文件格式

### 1. 资格证明文件封面格式：

# 资 格 证 明 文 件

项目名称：

项目编号：

所竞分标（如有则填写，无分标时填写“无”或者留空）：

供应商名称：

年      月      日

## 2. 资格证明文件目录

根据磋商文件规定及供应商提供的材料自行编写目录(部分格式后附)。

## 供应商直接控股、管理关系信息表

### 供应商直接控股股东信息表

| 序号    | 直接控股股东名称 | 出资比例 | 身份证号码或者统一社会信用代码 | 备注 |
|-------|----------|------|-----------------|----|
| 1     |          |      |                 |    |
| 2     |          |      |                 |    |
| 3     |          |      |                 |    |
| ..... |          |      |                 |    |

注：

1. 直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。

2. 本表所指的控股关系仅限于直接控股关系，不包括间接的控股关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。

3. 供应商不存在直接控股股东的，则填“无”。

法定代表人或者委托代理人签字或盖章：

供应商（盖公章）：

年      月      日

## 供应商直接管理关系信息表

| 序号    | 直接管理关系单位名称 | 统一社会信用代码 | 备注 |
|-------|------------|----------|----|
| 1     |            |          |    |
| 2     |            |          |    |
| 3     |            |          |    |
| ..... |            |          |    |

注：

1. 管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。
2. 本表所指的管理关系仅限于直接管理关系，不包括间接的管理关系。
3. 供应商不存在直接管理关系的，则填“无”。

法定代表人或者委托代理人签字或盖章：

供应商（盖公章）：

年      月      日

# 竞标声明

致：（采购代理机构名称）：

（ 供 应 商 名 称 ）系 中 华 人 民 共 和 国 合 法 供 应 商 ， 经 营 地  
址\_\_\_\_\_。

我方愿意参加贵方组织的（项目名称）项目的竞标，为便于贵方公正、择优地确定成交供应商及其竞标产品和服务，我方就本次竞标有关事项郑重声明如下：

1. 我方向贵方提交的所有响应文件、资料都是准确的和真实的。

2. 我方不是采购人的附属机构；不是为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

3. 在此，我方宣布同意如下：

(1) 将按磋商文件的约定履行合同责任和义务;

(2) 已详细审查全部磋商文件，包括澄清或者更正公告（如有）；

(3) 同意提供按照贵方可能要求的与磋商有关的一切数据或者资料;

(4) 响应磋商文件规定的竞标有效期。

4.我方承诺符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定:

(1) 具有独立承担民事责任的能力;

(2) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;

(3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;

(4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;

(5) 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；

(6) 法律、行政法规规定的其他条件。

5. 我方在此声明，我方在参加本项目的政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚），未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，完全符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

6. 根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条要求对政府采购合同进行公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。我方就对本次响应文件进行注明如下：（两项内容中必须选择一项）

☐我方本次响应文件中未涉及商业秘密；

☐我方本次响应文件涉及商业秘密的内容有：\_\_\_\_\_；

7. 与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：\_\_\_\_\_ 邮政编号：\_\_\_\_\_

电话/传真：\_\_\_\_\_ 电子函件：\_\_\_\_\_

开户银行：\_\_\_\_\_ 帐号：\_\_\_\_\_

8. 以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

特此承诺。

注：如为联合体竞标，盖章处须加盖联合体各方公章并由联合体各方法定代表人签署，否则其响应文件按无效响应处理。

法定代表人（签字）：\_\_\_\_\_

供应商（盖公章）：\_\_\_\_\_

年 月 日

## 二、报价文件格式

### 1. 报价文件封面格式

# 报 价 文 件

项目名称：

项目编号：

供应商名称：

年 月 日



## 2. 报价文件目录

根据磋商文件规定及供应商提供的材料自行编写目录（部分格式后附）。

## 竞标报价表（格式）

项目名称：\_\_\_\_\_ 项目编号：\_\_\_\_\_

供应商名称：\_\_\_\_\_ 单位：元

| 序号   | 服务名称  | 服务期限 | 竞标报价（元/年） |
|--|-------|------|-----------|
| 1  |       |      |           |
| .....  | ..... |      |           |
| 合计金额大写：人民币_____（¥_____）  |       |      |           |
| 合同履行期限：  |       |      |           |
| 此报价已包括了实施和完成本项目全部服务工作所需的劳务费、管理费、交通、通讯、办公场地、保险、税费和利润等一切费用和政策性文件规定及合同包含的风险、责任和各种应有的费用。 |       |      |           |

注：

1. 供应商的报价表必须加盖供应商公章并由法定代表人或者委托代理人签字，否则其响应文件按无效响应处理。
2. 报价一经涂改，应在涂改处加盖供应商公章或者由法定代表人或者委托代理人签字或者盖章，否则其响应文件按无效响应处理。

法定代表人或者委托代理人（签字或盖章）：

供应商（盖公章）：

日期：    年    月    日

### 三、商务技术文件格式

#### 1. 商务技术文件封面格式

## 商 务 技 术 文 件

项目名称：

项目编号：

供应商名称：

年      月      日

## 2. 商务技术文件目录

根据磋商文件规定及供应商提供的材料自行编写目录（部分格式后附）。

# 无串通竞标行为的承诺函

## 一、我方承诺无下列相互串通竞标的情形：

1. 不同供应商的响应文件由同一单位或者个人编制；或者不同供应商报名的 IP 地址一致的；
2. 不同供应商委托同一单位或者个人办理竞标事宜；
3. 不同供应商的响应文件载明的项目管理员为同一个人；
4. 不同供应商的响应文件异常一致或者竞标报价呈规律性差异；
5. 不同供应商的响应文件相互混装；
6. 不同供应商的磋商保证金从同一单位或者个人账户转出。

## 二、我方承诺无下列恶意串通的情形：

1. 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关信息并修改其响应文件；
2. 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件；
3. 供应商之间协商报价、技术方案等响应文件的实质性内容；
4. 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；
5. 供应商之间事先约定一致抬高或者压低竞标报价，或者在竞争性磋商项目中事先约定轮流以高价位或者低价位成交，或者事先约定由某一特定供应商成交，然后再参加竞标；
6. 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃成交；
7. 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

以上情形一经核查属实，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

供应商（盖公章）：

年 月 日

# 法定代表人证明书

供应商名称：

地 址：

姓 名： 性 别：

年 龄： 职 务：

身份证号码：

系（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

附件：法定代表人有效身份证正反面复印件

供应商（盖公章）：

年 月 日

注：1. 自然人竞标的无需提供，联合体竞标的只需牵头人出具。

2. 供应商为其他组织或者自然人时，本磋商文件规定的法定代表人指负责人或者自然人。本磋商文件所称负责人是指参加竞标的其他组织营业执照上的负责人，本磋商文件所称自然人指参与竞标的自然人本人。

## 法定代表人授权委托书 (如有委托时)

致：(采购人名称)：

我(姓名)系(供应商名称)的( ☐法定代表人/☐负责人/☐自然人本人)，现授权(姓名)以我方的名义参加项目的竞标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的所有采购程序和环节的具体事务和签署相关文件。

我方对委托代理人的签字事项负全部责任。

本授权书自签署之日起生效，在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。委托代理人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

委托代理人无转委托权，特此委托。

附：法定代表人身份证明书及委托代理人有效身份证正反面复印件

委托代理人(签字)：                      法定代表人(签字)：

委托代理人身份证号码：

供应商(盖公章)：

年    月    日

注：1. 法定代表人和委托代理人必须在授权委托书上亲笔签名，不得使用印章、签名章或者其他电子制版签名代替；

2. 供应商为其他组织或者自然人时，本磋商文件规定的法定代表人指负责人或者自然人。本磋商文件所称负责人是指参加竞标的其他组织营业执照上的负责人，本磋商文件所称自然人指参与竞标的自然人本人。

## 商务条款偏离表格式

(注：按采购需求具体条款修改)

| 项目     | 磋商文件商务条款要求 | 供应商的承诺 | 偏离说明 |
|--------|------------|--------|------|
| 合同签订时间 |            |        |      |
| 服务期限   |            |        |      |
| 付款方式   |            |        |      |
| ...    |            |        |      |

注：

1. 说明：应对照磋商文件“第三章 采购需求”中的商务条款逐条实质性响应，并作出偏离说明。
2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人（签字或盖章）：

供应商（盖公章）：

日期：     年     月     日

## 技术需求偏离表

采购项目编号：

采购项目名称：



| 序号  | 标的名称 | 磋商文件技术需求 | 竞标响应 | 偏离说明 |
|-----|------|----------|------|------|
| 1   |      |          |      |      |
| 2   |      |          |      |      |
| 3   |      |          |      |      |
| 4   |      |          |      |      |
| 5   |      |          |      |      |
| ... |      |          |      |      |

注：

1. 说明：应对照磋商文件“第三章 采购需求”中的技术需求逐条实质性响应，并作出偏离说明。
2. 供应商应根据自身的承诺，对照磋商文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人（签字或盖章）：

供应商（盖公章）：

日期： 年 月 日

项目实施人员一览表格式

项目实施人员一览表

| 姓名 | 职务 | 专业技术资格（职称）<br>或者职业资格或者执<br>业资格证或者其他证<br>书 | 证书编号 | 参加本单位<br>工作时间 | 劳动合同编号 |
|----|----|---|------|---------------|--------|
|    |    |   |      |               |        |
|    |    |   |      |               |        |
|    |    |   |      |               |        |

注：填写主要负责人即可，在填写时，如本表格不适合供应商的实际情况，可根据本表格式自行制表填写。

法定代表人或者委托代理人签字或盖章：

供应商（盖公章）：                      日 期：

## 中小企业声明函

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）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。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. 河池市第三人民医院保洁（电梯）服务项目，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。

企业名称（盖章）：

日期：

注：请根据自己的真实情况出具《中小企业声明函》。依法享受中小企业优惠政策的，采购人或者采购代理机构在公告成交结果时，同时公告其《中小企业声明函》，接受社会监督。

## 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。

单位名称（盖章）：

日 期：

注：请根据自己的真实情况出具《残疾人福利性单位声明函》。依法享受中小企业优惠政策的，采购人或者采购代理机构在公告中标（成交）结果时，同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

## 质疑函（格式）

### 一、质疑供应商基本信息：

质疑供应商：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

授权代表：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

### 二、质疑项目基本情况：

质疑项目的名称：\_\_\_\_\_

质疑项目的编号：\_\_\_\_\_

采购人名称：\_\_\_\_\_

质疑事项：

☐ 采购文件      采购文件获取日期：\_\_\_\_\_

☐ 采购过程

☐ 成交结果

### 三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：\_\_\_\_\_

事实依据：\_\_\_\_\_

法律依据：\_\_\_\_\_

质疑事项 2

.....

### 四、与质疑事项相关的质疑请求：

请求：\_\_\_\_\_

签字（签章）：

公章：

日期：

说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。
3. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
4. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
5. 质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

## 投诉书（格式）

### 一、投诉相关主体基本情况：

供应商：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

法定代表人/主要负责人：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

授权代表：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

被投诉人 1：

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

被投诉人 2：

.....

相关供应商：\_\_\_\_\_

地址：\_\_\_\_\_ 邮编：\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_ 联系电话：\_\_\_\_\_

### 二、投诉项目基本情况：

采购项目的名称：\_\_\_\_\_

采购项目的编号：\_\_\_\_\_

采购人名称：\_\_\_\_\_

代理机构名称：\_\_\_\_\_

采购文件公告：是/否公告期限：\_\_\_\_\_

采购结果公告：是/否公告期限：\_\_\_\_\_

### 三、质疑基本情况

投诉人于\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日，向\_\_\_\_\_提出  
质疑，质疑事项为：

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

采购人/代理机构于\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日，就质疑事项作出了答复/没有在  
法定期限内作出答复。

#### 四、投诉事项具体内容

投诉事项 1: \_\_\_\_\_

事实依据: \_\_\_\_\_

法律依据: \_\_\_\_\_

投诉事项 2

.....

#### 五、与投诉事项相关的投诉请求:

请求: \_\_\_\_\_

签字（签章）:

公章:

日期:

#### 说明:

1. 投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2. 投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

4. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

6. 投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。



## 第六章 合同文本

### 河池市第三人民医院保洁（电梯）服务项目合同书

合同编号：

甲方：河池市第三人民医院

乙方：

采购计划号：

项目名称和编号 河池市第三人民医院保洁（电梯）服务项目  
(HCZC2025-C3-020069-TQGC)

签订地点 河池市第三人民医院 签订时间 2025 年 月 日

按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照采购文件规定条款和成交人响应文件，就甲方委托乙方提供河池市第三人民医院保洁（电梯）服务之相关事宜，达成以下协议，并承诺共同遵守。

#### 一、保洁（电梯）服务地点及内容

##### 1、保洁（电梯）服务地点

河池市第三人民医院住院部（河池市南新东路 229 号）及河池市第三人民医院门诊部（河池市金城中路 226 号）。

##### 2、保洁（电梯）服务内容

- （1）环境日常保洁服务，具体服务范围及内容（详见采购文件一、保洁服务社会化管理方案）。
- （2）电梯操作服务，具体服务内容（详见采购文件二、电梯服务社会化管理方案）。

**（3）托管人员管理，为我院管理劳务人员 2 名(电梯服务 2 名)**

#### 二、保洁（电梯）服务期限

- 1、管理委托期限为 1 年，2025 年 月 日起到 年 月 日止。
- 2、一次采购三年用，合同一年一签，总服务期不超过三年，每月考核服务质量，一年有效期满后，合同期内考核服务质量月均达 85 分以上，合同可续签一年。
- 3、乙方在管理委托期限内具有相应资质，具有法人资格，按期年检，否则甲方有权终止合同。

#### 三、保洁（电梯）服务标准及服务质量检查考核

- 1、医院每月按照保洁（电梯）服务质量考核标准进行考核。
- 2、乙方严格按照合同要求提供良好的保洁（电梯）服务，甲方根据检查考核结果支付乙方服务费。

#### 四、工具材料提供

乙方承担合同规定清洁器械及保洁卫生材料（除消佳净、医用垃圾袋、利器盒和垃圾桶外）并管理。

#### 五、双方责任

##### 1、甲方责任

（1）甲方为乙方免费提供办公用房和工具仓库用房各 1 间。

（2）甲方不干涉乙方招工、用工管理，乙方派驻的工作人员必须具备相应管理能力和良好品德，正常上班时间不得离开工作地，24 小时保持通讯畅通并及时回应，如乙方派驻的工作人员无正当理由离开工作地三天以上，扣罚当月管理费 30%到 50%，甲方对于乙方派驻的工作人员存在不能履行工作职责任务、多次或严重违规等情况的，甲方有权按相关条款处理外，有权要求乙方更换工作人员。

（3）甲方承担乙方服务时产生的部分水电费用，乙方办公用电每月 40 度、用水每月 5 吨，负责电梯日常保养。

（4）甲方有权监督检查乙方工作的开展和管理情况，并对乙方保洁服务、电梯操作工作、派驻员工人数的情况进行抽检，未达到相关要求、标准的，甲方有权按河池市第三人民医院保洁（电梯）服务方案,进行质量检查考核扣减服务费用。

（5）相关科室因乙方工作不达标受内部处罚的，甲方可按照该处罚标准扣减乙方服务费；甲方应提供甲方内部处罚的书面报告。

（6）甲方须按时向乙方支付保洁（电梯）服务费用。

（7）甲方指定由**总务科相关人员**负责与乙方工作协调。

（8）甲方由**总务科负责**对乙方环境保洁工作、电梯操作工作及工作满意度的监督检查；医院感染科负责对保洁工作中消毒及院感控制要求的监督检查。

（9）甲方有权从服务费用时扣减乙方工作失误造成的财产损失。

（10）甲方可协助乙方对员工进行消毒、院感知识培训及指导。

##### 2、乙方责任

（1）乙方应具备所有许可及资格证书；乙方派驻甲方的人员必须健康无传染病，如职前必须体检并作为职业暴露的原始资料，能胜任相应工作岗位，并能随时向甲方或合法第三方提供身份证明、无犯罪记录证明。

（2）乙方应遵循《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》及其它法律法规的要求履行责任义务和权利。

（3）乙方保证按质按量提供给承担清洁器械及保洁卫生材料，并按时分配到各部门保洁员处。

（4）乙方每季度定期向甲方提交的工作计划，与甲方共同研究解决问题和提高服务水准的办法。

（5）乙方随时接受甲方的监督，及时处理甲方及病人投诉，反馈处理情况,按照

本合同规定的保洁工作范围及内容、电梯操作工作内容及检查考核制度、**医疗废物**和保洁消毒管理、保洁操作程序及工作标准、保洁工作质量考核检查制度，保质保量完成保洁（电梯）服务工作。

（6）乙方主动参加并接受甲方的服务质量检查，按照质量检查考核制度执行，积极配合甲方根据检查结果提出的整改意见进行整改，不断提高服务质量。

（7）利于乙方服务工作开展，在征得甲方同意后，乙方可在医院内树立必要的宣传牌。

（8）乙方所有派驻员工上岗前须 100%经过岗前培训、岗前培训内容必须符合甲方要求，满足医疗场所特殊需要，工作中要预防交叉感染，严格规范工具及消毒程序。

（9）乙方提供服务的人员穿统一工作服，佩戴统一员工卡，保持健康的状态，礼貌的态度，规范的服务；

（10）乙方派驻员工将严格遵守甲方的规章制度，所接触到甲方的内部信息保守秘密，自觉维持甲方的工作环境秩序和形象。保密义务在合同终止或解除后仍然有效；

（11）乙方员工工作中，须遵守相关管理规定、操作规程，注意甲方所有物品尤其是贵重物品、设施设备的安全保护，小心擦洗、轻拿轻放，造成物品损坏由乙方负责。

（12）乙方员工工作导致自身、甲方或第三方人身、财产损失的由乙方全部承担相关责任；因事故引起甲方承担责任的，甲方有权向乙方追偿；乙方每年给乙方员工健康体检 1 次，医疗废物暂存地管理员健康体检 2 次。

（13）乙方保证按照合同提供约定的人员数额，如因特殊情况，在获得总务科批准后，保证按时按量完成保洁服务的同时，保洁员总人数最多可少 2 人，减少人数大于 2 人的，按月人均服务费扣除服务费；电梯员上岗人数要求达 100%。所安排派驻工作人员中电梯员仪表端装，五官端正；保洁员身体健康，无残疾、无传染病、无精神疾病，身体素质能够胜任岗位工作，年龄不超过 63 周岁，不得以任何理由无故减员或要求增加人员数额，保证不让派驻员工疲劳作业、危险作业。

（14）乙方工作人员应协助甲方做好相关区域内的保卫、消防工作，发现可疑人员要主动质询并及时向甲方有关部门报告；发现电、气、火灾隐患要迅速报告，配合进行应急处理；发现给水、照明、门窗损坏及时报告甲方相关部门负责人，以便联系修缮，发现突发事件时要冷静协助甲方处理。

（15）乙方所有工作人员均应接受消防安全培训及考核，每年一次，熟练掌握消防设施设备使用，熟悉甲方消防设施设备的设置位置。

（16）乙方委派**专人**作为河池市第三人民医院保洁、电梯管理项目全权负责人，代表乙方与甲方沟通处理物业服务工作，乙方负责人应主动保持与院方的良好联系。

（17）乙方按照制定的工作计划为甲方提供保洁及电梯操作服务，甲方根据工作性质的改变，提出改进的建议，双方协商后解决。

（18）乙方按照有关消毒、院感控制措施的规定执行，确保消毒、院感控制措施的落实，保

证医疗废物的处理、移交按规定要求执行，妥善保存移交签收资料，杜绝医疗废物流失。

(19) 乙方应自行与其工作人员签订劳动合同，支付劳动报酬。

## 六、保洁（电梯）服务费用及支付

1、服务期保洁（电梯）服务费\_\_\_\_\_元/年，保洁（电梯）服务人员共66.5人，按月支付服务费，服务费用（含卫生材料）为每月每人人民币大写：\_\_\_\_\_，小写：¥\_\_\_\_\_元；**托管劳务人员 2 名，托管**费用为每人每月人民币大写：伍拾元整，小写：50.00元。甲方每月共支付乙方人民币大写：壹佰元，小写：100.00元。

2、合同期内乙方人员配置：保洁(电梯)66.5名，托管人员2人。

3、甲乙双方每月10日前根据服务质量检查考核结果计算确认实际应支付的上月服务费用。乙方根据双方计算确认的服务费用金额开具发票，甲方收到乙方发票后应在15日内转账支付服务费，如果甲方逾期未支付服务费超过两个月，视为违约。

4、甲方有临时工作需要乙方协助完成的，应按医院加班补贴标准向乙方支付加班费。

5、如甲方要求服务范围、内容发生变更，则应重新协商费用增减事宜。

6、服务期限内，甲方发生局部环境清洁的突发事件，需要乙方人员到场紧急清扫处理的，乙方应安排人员 10 分钟内到场处理，不另行收取费用。

## 七、违约责任

1、乙方严重违反合同约定（派驻员工发生打架、斗殴或罢工，因服务质量问题导致甲方在各种检查评比、社交媒体监督中受到批评、曝光等严重影响甲方声誉、工作秩序情况的），造成甲方无法正常工作开展，严重影响甲方整体形象的，视为乙方违约。

2、甲方不履行合同，超出合同约定及双方商定的标准对乙方提出要求，严重干涉乙方正常工作，致使乙方无法完成正常工作的，视为甲方违约。

3、甲乙双方任何一方严重违约，另一方有权提出终止。

5、甲乙双方任何一方违约，应向对方支付违约金人民币 20000 元。

6、乙方违反合同约定，经甲方口头、书面警告通知整改未积极组织整改达到标准的，甲方可以扣除乙方当月服务费（保洁服务和电梯服务）的 0.5%—1%。

7、甲乙双方另有书面约定外，任何一方解除或终止本合同或暂停履行合同义务的均应提前 2 个月书面通知；本合同履行过程中发生争议，乙方亦不得以任何理由拒绝按合同约定提供服务。

## 九、争议解决

1、双方之间如对本合同产生争议，应首先进行平等协商以求公正解决。

2、如协商不成，可向河池市人民法院提起诉讼。

## 十、合同的修订和终止

1、经双方协商同意，本合同条款可进行修订。

2、有如下情形之一的，本合同终止：

(1) 经双方协商一致同意终止。

- (2) 司法裁定终止。
- (3) 不可抗力使合同无法继续履行。
- (4) 合同到期。

### 十一、其它

- 1、本合同未尽事项，由双方协商处理。
- 2、本合同一式四份，甲乙双方各存二份，双方盖章确认的合同附件是本合同不可分割的部分，合同附件约定与合同正文不符的以合同正文为准。
- 3、本合同自双方法定代表人或委托代理人签字并盖章之日起生效。

(以下为签章页，无合同正文内容)

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法定代表人（签名）：

法定代表人（签名）：

经办人：

开户行：

账号：

电话：

年 月 日

年 月 日

### 合同附件目录：

- 附件一：保洁工作范围及工作内容
- 附件二：保洁操作程序及工作标准
- 附件三：电梯操作工作内容及检查考核制度
- 附件四：医疗垃圾和保洁消毒管理
- 附件五：保洁工作质量考核检查制度
- 附件六：服务实施方案及承诺（成交后由供应商提供）

## 附件一：

### 保洁工作范围及工作内容

#### （一）保洁服务

1. 医院办公、医疗业务区的所有建筑物室内外地面及大门双侧 5 米内、墙体、门窗、设施、公共厕所及地面、路面、围栏等公共卫生及卫生间的保洁和厕所。

2. 医院医疗废物和生活垃圾的收集分类、院内转运、医疗废物暂存管理以及医疗废物暂存间输液瓶存放间的管理、清洁及消毒工作。

3. 尸体运送交接及太平间管理工作。

4. 保洁服务人员年龄应小于等于 63 岁。

#### （二）服务范围

##### 1. 门诊大楼（含楼内公共区域）、外围公共部分及以下场所

-1 楼：电梯门前、垃圾暂存点及周围、输液瓶存放点及各设备用房；

一楼：发热门诊、卒中中心、药房、大厅采光棚、收费处、中医门诊、核医学科、中医科治未病中心、视光中心一楼门面、室内外物品、卫生间；

二楼：门诊放射科、收费处、门诊化验室、各科诊室及门诊办公室、残疾鉴定室、卫生间等；

三楼：眼科、耳鼻喉科、口腔科、儿科诊室、皮肤科及各科诊室、卫生间等；

四楼：皮肤科病区、B 超室、心电图室、卫生间等；

五楼： 产科门诊各诊室、妇科门诊各诊室、卫生间等；

六楼：体检科各诊室、办公室、卫生间；

七楼：中医科病区、中医特色治疗室、卫生间；

八楼：会议室及楼顶、公共厕所、电脑机房、货梯机房；负一楼至八楼步梯及扶手；

楼顶：客梯机房地面湿拖；

##### 2. 视光中心大楼

一楼：视光中心；

二楼：眼科门诊各诊室、卫生间；

三楼：技术操作间各室、卫生间；

四楼：技术操作间各室、卫生间；

五楼：规培生宿舍、卫生间；

六楼：规培生宿舍、卫生间；

七楼：规培生宿舍、卫生间；

楼顶：楼顶地面、一楼至七楼走廊、步梯及扶手；

门诊部范围内地面，宿舍区地面，门诊部大厅阳光棚顶面玻璃，视光中心业务用房周边地面，

视光部门面，门诊部正门步梯附近区域，门诊部侧门入口上坡道地面、天面，绿化带区域。

### **3. 住院部 1.2. 号楼 住院大楼（含楼内公共部份）及以下场所**

一楼：全科医学科、急诊科、大厅、放射科、各办公室、介入导管室（2）、卫生间、门诊各诊室等区域；

二楼：检验科、肿瘤血液内科病区、妇科病区；

三楼：检验科、消化内科病区、肾病内分泌内科病区；

四楼：儿科病区、新生儿病区；

五楼：产科病区、产房；

六楼：神经内科病区、康复科病区；

七楼：心血管内科病区、呼吸内科病区；

1 号楼楼顶电梯机房地面湿拖；

2 号楼九楼：病案库、电梯机房地面湿拖；

2 号楼楼顶设备房；

1 号楼 1-8 楼步梯及扶手，2 号楼 1-9 楼步梯及扶手。

### **4. 住院部 3 号住院综合大楼（含楼内公共区域）、外围公共部份及以下场所**

-1 楼：地下停车场、及各设备用房

一楼：大厅、药房、收费处、药库、心电 B 超室、各科门诊诊室；2、3 号楼阳光棚地面、公共卫生间；

二楼：血透室、内镜室内各室、公共卫生间；

三楼：耳鼻咽喉科病区；

四楼：眼科病区；

五楼：泌尿、烧伤外科病区；

六楼：脊柱、关节运动外科；

七楼：四肢创伤手外科；

八楼：普通外科、小儿外科；

九楼：颈胸心血管外科；

十楼：神经外科、介入导管室（1）；

十一楼：重症医学科、手麻科办公室；

十二楼：手麻科、消毒供应室低温灭菌室等区域；

十二层半：设备层清扫，地面湿拖；

十三楼：病理科、输血科、卫生间、电梯机房地面湿拖、配电房、公共区域；

3 号楼负一楼至十三楼步梯及扶手。

肿瘤科二病区、放疗中心、核医学、供应室、保卫科、总务科办公楼、太平间

**5. 住院部 120 指挥中心大楼（含楼内公共区域）、外围公共部份及以下场所**

一楼：结核门诊各诊室；

四楼：会议室、走道、卫生间；

五楼：会议室、走道、卫生间；

楼顶地面、1-6 楼步梯及扶手。

**6. 高压氧治疗室及营养科楼。**

7. 周转公租楼：实习生、进修生、规培生、单身集体员工宿舍公共区域，电梯机房地面湿拖，负一楼至十三楼步梯及扶手；

8. 外围：医院范围内地面（含宿舍区地面），绿化带，医院出租的公房楼梯、走道，医院业务用房及公用房楼顶，2、3 号住院楼阳光棚顶面玻璃，公共厕所，桃花广场停车场，太平间；

9. 其它：医疗垃圾暂存间、输液瓶存放间、生活垃圾暂存地管理、清洁及消毒工作，门诊部医疗垃圾转运至住院部暂存；

**（三）各区域保洁员工作主要内容：**

（1）病区护士、医生值班室及办公室的保洁工作（扫、拖地、天面、打开水、擦桌子、柜子、擦室内外玻璃、卫生间地面、便池、洗手盆，不含杂物间）；

（2）病房：负责病区打开水、扫地、拖地、收倒垃圾、擦床头柜、氧管、窗台、楼梯扶手、洗卫生间、洗手盆、抹墙壁、抹玻璃窗及门框、门顶、开关、插座、镜框、宣传框、电视架、床架、消防栓、防护网、空调、意见箱、IC 电话、隔墙线、抹空调外表、电风扇、排气扇、灯管等物具表面灰尘，不含医疗设备内部；

（3）公共区域：收费大厅、垃圾场、院前小广场、院内空地、各楼栋的天台的保洁工作（扫地、拖地、倒垃圾、窗台、楼梯扶手、抹墙壁、抹玻璃窗及门框、门顶、镜框、宣传框、电视架、消防栓、意见箱、IC 电话、隔墙线、排气扇、灯管、地下室天顶蜘蛛网等物具表面灰尘，不含太平间）；

（4）门诊：门诊大厅、医生办公室、诊室的保洁工作（打开水、扫地、擦桌子、拖地、倒垃圾、窗台、楼梯扶手、洗卫生间、洗手盆、抹墙壁、抹玻璃窗及门框、门顶、开关、插座、镜框、宣传框、电视架、床架、消防栓、防护网、空调、意见箱、IC 电话、隔墙线、抹空调外表、电风扇、排气扇、灯管、办公桌卫生、物具表面灰尘等），负责门诊部生活垃圾处理；

（5）实习生进修生宿舍：24 小时值班观察水电及设施情况发现问题及时报修，实习生进修生纪律等问题汇报科教科，接待每批实习生安排实习生住宿并做好记录，实习生进修生宿舍的保洁工作（扫地、拖地、倒垃圾、楼梯扶手、洗卫生间、洗手盆、抹墙壁、抹玻璃窗及门框、门顶、开



关、插座、镜框、床架、消火栓、防护网、隔墙线、抹空调外表、电风扇、排气扇、灯管等物具表面灰尘)

(6)步行楼梯扶手栏杆卫生;

(7)洗拖鞋(供应室、新生儿室、产房、介入室、ICU、CCU、手麻科);

(8)医疗废弃物的回收、包装、下收、登记、交接及管理等工作;

(9)生活垃圾收集及垃圾暂存场地的管理。

(10)公共厕所卫生的保洁工作;

(11)电梯机房地面每间1拖/月;

(12)PVC地面保养,每年一次(工具、材料、人工费由成交供应商负责支付)

## **2. 不属于保洁员工作:**

(1)从病房收中药瓶;

(2)医疗设备的清洁维护及保养;

## **3. 不负责的工作区域**

(1)污水处理站;

(2)食堂;

(3)外墙5.00米以上

(4)医院总配电室;

(5)送中药瓶到药房(病房);

(6)送领消毒包、洗瓶器、送空药瓶(除报废空输液瓶外);

(7)全院各科室送检查片(除放射科)、送血及其它不属于保洁工作范围;

(8)梯机房地面打扫;

## 附件二：

# 保洁操作程序及工作标准

### 1. 保洁员岗位职责

#### (1) 总体要求：

① 在管理主任的领导下，负责分管区域的清洁卫生工作，遵守上、下班制度。

② 自觉遵守文明用语及服务禁语，注意服务态度，不与病人、同行、同事吵闹，不与病人闲谈与工作无关的事，不得接受病友及家属的物品。

#### (2) 岗位职责：

① 每日上、下午负责打办公室、病室的开水一次。

② 地面每天上午湿扫一次，用含氯消毒液湿拖一次；下午湿扫一次，并对特殊区域（走廊、治疗室、处置室、抢救室、办公室等）再湿拖一次，其它区域点拖。下班前巡视病房一次，全面点扫一次。

③ 每日上、下午倒纸篓、痰盂，痰盂倒后及时冲洗干净并用含氯消毒剂浸泡消毒刷洗。上、下午各清理污物桶一次，每周用去污粉刷洗一次。

④ 病区洗漱池、卫生间每日上、下午各刷洗一次，其中一次用含氯消毒液刷洗，每周用稀释后洁厕王刷洗一次，保持无臭、无垢。

⑤ 日常保洁：走廊、墙壁每周用消毒水擦洗一次。天花板每周打扫 1—2 次，发现蜘蛛网随时打扫。输液架、床栏、床头柜、坐凳（含坐盆凳、大便凳）每周擦洗一次、发现脏随时擦洗。房门每周擦抹一次，窗户、玻璃每月擦二次，病室内墙角每月擦一次。

#### (3) 工作要求：

① 值班室、办公室、病室、治疗室、换药室、走廊、厕所、大厅等使用的洁具分区使用，标记明确，分开清洗，固定位置悬挂晾干。

② 擦门窗的抹布与床头柜抹布分开，治疗室的抹布与其它工作间的抹布分开。

③ 保持天面、地面、门窗的清洁卫生，灯管、电风扇无灰尘，墙上无污迹，无蜘蛛网，地面无垃圾，无痰迹，无卫生死角。每月 20 日前大搞卫生一次。

④ 病区、走道、阳台、栏杆、楼梯等处的瓷砖墙面每周清洁擦拭二次，并做到随脏随扫随拖，保持清洁卫生。

⑤ 病区床头柜每天用消毒小毛巾擦拭一次，要求一柜一巾。每周二擦床栏一次。病人出院后做好床单元终末消毒处理。

⑥ 死亡病人的房间要做好终末消毒，用紫外线灯消毒，再清理病室用物并用消毒水擦床铺、

床头柜、拖地面。

⑦ 便器使用后应冲洗干净,再放 1000mg/L 含氯消毒液浸泡消毒,30 分钟后将便器冲洗干净,放指定地点晾干备用。消毒液现配现用,以保证消毒效果。

#### **(4) 太平间岗位职责**

①定期对太平间的各区域(包括存放遗体的房间、走廊、工作间等)进行全面清洁,确保环境干净整洁。

②对存放遗体的器具要进行定期消毒,以保障遗体的存放安全并符合相关卫生标准。

③负责将院内离世患者从所在病房安全、及时地运送至太平间,并确保在运送过程中对患者遗体予以妥善的保护和尊重。

④应保证遗体的完整性和卫生性。在太平间内,要为离世患者遗体提供安全存放环境,防止遗体受到任何损坏或丢失。

⑤与病房交接:工作人员应与病房医护人员做好离世患者的交接工作。交接内容包括患者的身份信息(姓名、性别、年龄、住院号、交接时间等)、病情摘要以及特殊情况说明等。双方在交接记录上签字确认,确保交接过程的清晰、准确、无遗漏。

⑥与家属交接:当家属前来认领遗体时,应与家属进行遗体交接。在交接过程中,应向家属详细说明遗体的相关情况,并提供必要的协助(如引导家属查看遗体、协助家属办理相关手续等。交接完成后,双方再次核对签名遗体交接记录,明确责任划分。

## **2. 工作程序及工作标准**

### **(1)管理工作程序**

保洁员——领班——管理处主任——公司业务部经理——公司总经理

### **(2)每日工作要求**

①保持天面、地面、门窗的清洁卫生,无灰尘,地面每天上午湿扫一次,用含氯消毒湿拖一次;下午湿扫一次,并对特殊区域(走廊、治疗室、处置室、抢救室、办公室、等)再湿拖一次,其它区域点拖。下班前巡视病房一次,全面点扫一次。

②每日倒纸篓、污物桶、痰盂二次(痰盂倒后及时消毒、冲洗干净)。

③ 做好洁具标识,分区使用,固定位置放置。

④ 病区洗漱池、卫生间每日用消毒液刷洗一次,病区要保持床头柜、床单的清洁,每天用消毒小毛巾擦床头柜一次(要求一柜一巾一更换)。

⑤ 每日上开水 2 次。

⑥ 每天做固定 2—3 间房间全面细节卫生,每周轮流做完所有房间细节卫生。

⑦ 下班前清扫地面。

⑧病人出院后应及时清洗床头柜及擦床板、床栏一次,做好终末消毒工作。

⑨ 做好病人死亡的床单元终末消毒工作,清洁消毒床头柜、活动餐台、痰盂、便盆,床铺需

翻转床垫全面清洁床围、床板横条缝隙、摇床扶手等处的灰尘和污垢。

⑩ 坚守工作岗位，不脱岗，禁止上班干私活。

### **(3)每日卫生标准**

① 床头柜、床架、灯管、电扇、空调、输氧管道、楼梯扶手、门框、窗台、桌面、椅子、沙发、石桌、石凳表面无灰尘。

② 地面、天花板、墙壁清洁干燥，无垃圾及污物。

③ 痰盂、便盆、尿壶及时清洁、消毒，保持干净无污垢。

④ 厕所清洁无臭味、无污垢。

⑤ 垃圾及时处理、日产日清。

⑥ 花圃台面、墙壁瓷砖、隔离线、标牌无灰尘、污物。

⑦ 按时保证医生、病人的饮用开水供应。

⑧ 责任区内随脏随扫随拖，临时卫生处理不超过 15 分钟。

⑨ 病人出院清理、清洁不超过 12 小时，病人死亡垃圾处理不超过 2 小时（晚上除外）。

### **(4)每日工作方法**

① 每天工作过程注意观察水电及设施情况，有故障及时报告科主任及护士长请求维修（或填写维修申请单送总务科）。

② 每处工作完毕关灯、关水、关窗。

③ 物品准备

清洁物品、消佳净、塑料刷、抹布、拖把、水刮、静电毛扫、垃圾袋、手套、门牌、玻璃刮、小铲子。

## **3. 每日各区域工作程序及卫生标准**

### **住院部病区**

#### **(1)卫生操作顺序**

上午上班签到（由领班负责、科室监督）——湿扫地、拖地办公室、病房和走廊地面——卫生洗手——打开水——收集垃圾并清理垃圾篓、桶——拖洗过道和楼梯——抹擦床头柜、椅子——清扫阳台、清洗卫生间——处理临时卫生——巡回点扫（随时保证清洁卫生）——下班前巡视一遍病房并点扫，保持地面干净——卫生洗手——下班到办公室签走——中午休息

下午上班签到（由领班负责、科室监督）——湿拖特殊区域地面——点拖、扫其他区域——卫生洗手——打开水——收集垃圾并清理垃圾篓、桶——抹擦瓷砖墙面、细节处卫生——处理临时卫生——巡回点扫——下班前巡视点拖区域保证地面干净——卫生洗手——下班到办公室签走

#### **(2)卫生标准**

A、保持病房清洁，如有污物及时清扫，保持走道、房间、墙角、地面清洁无污渍、无水迹、无脚印、无垃圾、墙面无霉印。

B、痰盂无污垢，每天倒垃圾篓 2 次；开水壶无污垢，床头柜、沙发、写字台、茶几干净。

C、墙面、走道设施、柜、通风口、灯管、门窗、电扇、空调、通风口干净无灰尘，天花板无蜘蛛网。

D、玻璃、镜子明亮，墙面清洁无水渍。

E、厕所、洗涤间清洁畅通，无污垢，无异味。

F、走道四角及踢脚板干净无垃圾。

G、烟灰缸清洁无污痕，烟头不超过 4 个，各病区及公共域内垃圾桶每月清洁一次，治疗室垃圾箱内外一个月彻底清洁一次。

H、洗澡房清洁干燥，水龙头不漏水。

I、楼面垃圾箱放置整齐，套上垃圾袋，四周无散乱垃圾，无异味。

J、扶梯、台阶清洁无污物、无垃圾，扶杆干净无灰尘。

K、电梯门光洁、明亮，轿厢四壁、地面干净、整洁。

L、室外场地无垃圾、无灰尘、无烟蒂、无纸屑。

### **(3) 工作程序**

A、工作时间：每天 06：30-11：00，14：00-17：30

B、操作原则：大卫生与日常保洁相结合，保证医院门诊、住院楼大厅环境整体卫生。

C、每天推拖大厅地面，抹擦大厅玻璃门、标牌、座椅、扶手。

D、操作时避让客人聚集的区域，待客人离散后，再予以补做；客人出入频繁的区域重点擦拖。

E、下雨天在门口铺设防滑地毯，并设立“小心防滑”的告示牌，增加擦拖次数，以防雨水带进大厅。

F、每周定期对大堂进行彻底清洗。

### **(4) 外围**

#### **① 工作程序**

A、清扫地面垃圾，清除与医院无关的小广告。

B、每星期一次大冲洗，冲洗后保持干燥、无积水。

C、循环清扫，保持地面无垃圾。

D、保持室外场地各类标牌、栏杆、墙面、灯清洁。

E、保持室外下水道、阶梯干净、畅通。

#### **② 卫生标准**

A、地面清洁无污渍、无水迹、无脚印。

B、走道四角及踢脚板干净无垃圾。

C、烟灰缸清洁无污痕，烟头不超过 4 个。

D、洗澡房清洁干燥，水龙头不漏水。

E、楼面垃圾箱放置整齐，套上垃圾袋，四周无散乱垃圾，无异味。

F、墙面、走道设施、门柜、通风口、灯管保持干净，无灰尘。

G、扶梯、台阶清洁无污物、无垃圾，扶杆干净无灰尘。

I、室外场地无垃圾、无灰尘、无烟蒂、无纸屑。

H、室外场地无垃圾、灰尘、烟蒂、纸屑。

#### **(5) 公共区域**

##### **① 工作程序**

A、上午 6:30 到岗，清扫道路、停车场、绿化带等地面，之后每小时循环保洁 1 次至下班。  
下午上班后继续循环保洁。

B、各栋楼房的楼梯、过道扶手、天面隔天清扫 1 次（扶手需擦拭）。

C、各种标牌每月抹擦 2 次。

D、垃圾桶每月清洗 1 次。

E、各种石凳桌椅每周抹擦 2 次。

F、垃圾装袋放至指定地点。

##### **② 卫生标准**

A、责任区无垃圾、积泥、烟蒂、纸屑、碎杂物等，垃圾桶、各种标牌干净无尘、无污渍。

B、楼梯过道、天面无杂物、无积泥，扶手干净无尘。

#### **(6) 职能科室**

##### **① 工作程序**

A、上午 7 时到岗，用干净抹布擦拭各办公室台椅、柜等设施，整理收拾好室内用品，打开水，拖地，门窗每周擦 1 次。

B、天花板随时清扫，整理清扫总值班室；清洁冲洗卫生间至无异味恶臭，点檀香或喷洒清新剂等，保洁至下班。

C、会议室闲置情况下，每周清洁整理 1 次；每次使用前后均要清洁整理，包括地面清洁拖拭，门窗台椅擦拭；舞台每次使用后吸尘 1 次，大理石地面正常情况下每月打蜡 1 次，卫生间随时保持清洁无异味。

##### **② 卫生标准**

A、保持室内窗、窗柜干净整洁。

B、保持室内墙面、天花板整洁无污渍、无浮尘、无蛛网。

C、地面、地毯整洁无垃圾、无污渍。

D、保持室内家具无灰尘。

E、室内灯具清洁，无灰尘。

F、保持空调出风口干净、整洁，无积灰、无霉斑。

G、室内各种艺术装饰放端正、清洁。

## **(7) 会议室**

### **① 工作程序**

A、按顺序擦窗台、窗柜、门、扶手。

B、清洁墙面、护墙板、踢脚线。

C、擦茶几、桌子、沙发灰尘。

D、进行地面推拖、地毯吸尘。

E、检查是否有遗漏，收拾清洁工具关好门窗。

### **② 卫生标准**

A、无卫生清洁死角，室内外地面、台阶、走廊无积泥、积尘、无烟蒂纸屑，门窗、台椅、柜子、沙发无尘，卫生间干净无恶臭。

B、会议室地板干净，门窗、台椅整洁无尘、无污渍，舞台无杂物、无尘，天花板无蜘蛛网。

## **(8) 卫生间**

### **① 工作程序**

要求：每天清扫2次（上下午各1次）

A、挂“有人使用”牌后，开始操作。

B、收集垃圾，集中放好。

C、冲洗纸篓。

D、倒痰盂并冲洗痰盂。

E、地面用拖把拖干净，保持地面干燥、清洁。

F、用洁佳净按顺序擦拭面盆、洗漱台、水龙头、台面、镜面。

G、用清洁剂清洗大小便池。

H、墙面用清洁剂清洁。

I、注意事项

A、检查水龙头、便器冲水阀完好情况，如有问题，即时记录，尽快报告。。

B、检查是否有卫生遗漏，不要遗忘清洁工具。

### **② 卫生标准**

A、卫生洁具清洁无水迹、无头发、无异味。

B、墙面四周干燥、无蜘蛛网，地面无脚印、无杂物。

C、镜子明净无灰尘、无手印、无水迹。

D、金属器具光亮无浮尘、无水迹、无锈斑。

E、卫生间空气清新。

#### **(9) 扶梯**

A、每天用抹布擦干净扶梯。

B、扶梯四周墙面及消防器材灰尘及时掸净。

C、每个楼面楼梯的进出口处要保持干净整洁。

D、每月将扶手从上到下擦干净挡杆及底座，保持干净。

#### **(10) 走道**

A、对公共区域走道全面清扫，对大理石地面定期打蜡。

B、白天定时推拖走道，循环点扫，保持地面清洁，无垃圾、纸屑、烟蒂、痰迹。

C、每日工作结束前，集中垃圾，放在指定地点，病区不许垃圾过夜。

D、每周用抹布擦墙面灰尘，从上到下。

E、经常打扫天花板，保持天花板卫生，无蜘蛛网。

#### **(11) 机动卫生**

每天按照工作安排处理临时保洁业务，巡回点扫指定区域，重点保持人群密集区域及公共厕所的卫生。所负责区域做到有临时垃圾及时处理、有脏乱现象及时纠正。

#### **(12) 垃圾收集处理**

##### **① 工作程序**

A、每天上下午及时清运所有垃圾，收集时用垃圾袋装好，上午 10 点前、下午 4 点前，从货梯运出

B、清除垃圾时，不能将垃圾散落在楼梯或地面

C、不能将纸箱等往下扔

D、清运垃圾后，及时清洁电梯和梯道地面

E、严格区分生活垃圾、医疗废物集运，分别使用专用容器装载

##### **② 卫生标准**

A、病房无垃圾堆积。

B、垃圾日产日清（每天下班前清理干净）。

C、垃圾堆在指定点，地面卫生、无散落垃圾。

D、存放垃圾处清洁无异味，经常喷洒药水，防止虫害。

##### **③ 注意事项**

A、按垃圾性质和种类不同，分开使用容器。

B、容器要加盖，防止异味散发。

C、容器周围（地面、墙面）清洁。



D、生活垃圾用黑色袋子盛装，医用废物用有标识的黄色袋子。

## 5. 每周工作程序

### (1) 每周卫生标准

① 镜框、宣传框、开关、窗槽、输液架、消防栓、防护网、空调、阳台、意见箱、IC 电话、桌椅、沙发干净无灰。

② 床底、柜底、桌底无垃圾、灰尘。

③ 天花板无蜘蛛网。

④ 墙壁及地角线清洁无污物。

⑤ 洗手盆、水池无污垢。

⑥ 室内、走廊过道无卫生死角。

### (2) 每周卫生程序

① 每周定期冲洗天井、外围地面。

② 每周定期清洗拖鞋、垃圾桶、垃圾车、果皮箱、指示牌，保持干净无灰、无污物。

③ 玻璃大门每周至少抹 3 次，无水印、手印、污垢，保持清洁明亮，并做到随脏随抹。

④ 每周清洗手术室拖鞋 2 次。

⑤ 每周四大扫天花板 1 次。

⑥ 每周大冲洗刷外围一楼地面 1 次。

⑦ 每周日用去污粉、消毒液刷洗纸篓、大厅、污物桶、果皮箱。

⑧ 病区、走道、阳台、栏杆、楼梯等瓷砖墙面做到随脏随拖随擦，保持清洁卫生。

## 6. 每月工作程序

### (1) 每月卫生标准

在每日、每周卫生标准的基础上，做到：

① 玻璃明亮无灰、污物。

② 电扇、吊灯、灯管、门框无灰。

### (2) 每月卫生程序

① 每月擦洗门诊、病房窗户玻璃四次，时间间隔为 7 天左右。

② 每月 20 日前大搞卫生一次（主要针对死角卫生）。

③ 参加每月管理处培训或会议。

### (3) 保洁员管理要求

① 保洁工作管理参照《管理处日常工作要求及检查细则》及其它相关标准执行。

② 保洁员在完成本职工作后，不得提前下班，应注意随时做好保洁点扫点拖工作。

③ 保洁员在工作过程当中，不得有消极怠工及拖拉行为，应力争以最快的时间完成每一项工

作。

④保洁员在工作过程中必须团结协作、密切配合，根据需要随时协助其他同事的工作。

⑤保洁员工作时间内没有完成的本职工作，应自觉加班完成。如因个人原因无法按时完成的，应提前上班，必须在工作限制时间内完成，不得影响对病人及职工的正常服务。

⑥保洁员在上班时间内已完成本职工作的，不再负责下班时间的工作。保洁员下班后的工作由科室安排。

⑦上班时间每天：6：30—11：00      14：00—17：30。

⑧公共走道、门诊部、住院楼大厅及病区走道、小广场、急诊科、输液室、公共卫生间动态保持到夜间 22 点以前，基本要求为目视不得有明显的果皮纸屑等杂物、污渍，卫生间不得有明显污物、异味。

## **7. 各病区域湿拖地标准作业流程**

（1）干扫地面，无污物。

（2）一个病区二拖二洗。

（3）走廊每十米二拖二洗。

（4）严禁淋水，一把拖全程。

## 附件三：

# 电梯操作工作内容及检查考核制度

### （一）服务范围及内容：

1. 门诊部 2 部客梯每天 7：30 — 17：30 小时轮班，保证导乘服务、清洁消毒、日常保养及故障报告；

2. 住院部 11 部客梯每天 7：30 — 21：30 小时轮班，保证导乘服务、清洁消毒、日常物表保养及故障报告；

3. 门诊部污物梯 1 部保证正常运行、清洁消毒、日常物表保养及故障报告；

4. 门诊部扶手电梯保证正常运行、清洁消毒、日常物表保养及故障报告。

### （二）电梯操作工作标准：

(1) 在物业服务期间内，让电梯服务始终保持“文明、便捷、舒适”的形象，提高服务档次，确保电梯的安全运行，让乘客真正感受到“坐得放心，坐得舒心”。

(2) 遵守医院及公司的各项规章制度，按时上、下班，不得串岗、离岗，严格履行岗位职责。

(3) 认真执行安全运行的操作规程，保障电梯的正常运行。

(4) 文明礼貌，实施亲情式服务，统一形象，挂牌上岗，实行站立微笑服务，每次落站必须报层，当班时不得在机房会客，不得无故离岗、串岗。

(5) 负责电梯间临时卫生及日常保养，保证电梯表面光洁，保持内外环境清洁卫生、机房干净整洁。

(6) 密切监视和掌握各机的运行状态，及时做好需变动的电梯运行方式的调度、管理工作，以适应客流量的需要。

(7) 及时报修设备出现的故障，同时做好运行情况及故障记录。如物业服务承包公司未做到的，医院有权按照医院工作质量的综合目标管理办法考核的结果对物业服务承包公司进行处罚。

(8) 当值班人员遇到运行中的电梯出现紧急情况，首先应保持镇定，立即报告总务科，并通知医院当班维修人员，以“应急处理方法”进行处理。

(9) 做好交接班工作，交班时，应交代清楚各机运行情况；接班者应按规定对各梯进行异声、异味、乘感、照明及内选指示等项进行检查，如有异常情况应协同维修好才能交接班。

(10) 填写“工作日报表”，并做好电梯间的清洁卫生工作。

(11) 在工作时间内，属物业服务承包公司人员操作因素引起的安全及设备损坏事故由物业服务承包公司承担，与医院无关。

### （三）人员配备

门诊电梯操作 2 名、住院电梯操作员 5 名，共计 7 名(其中门诊 2 名为我院劳务托管人员)

#### （四）保洁用品种类

扫帚、拖把、毛巾、卫生手套、洗衣粉、肥皂、毛刷、不锈钢保养油、员工服装及共用工具由成交供应商提供。

#### （五）电梯操作服务工作质量检查考核制度

1、医院可根据电梯操作工作范围及内容、工作目标、操作规程对电梯操作服务进行考核。

2、医院每月对电梯操作服务质量进行考核检查，详见附件二：《河池市第三人民医院电梯司乘服务质量检查表》。

附件二：

### 河池市第三人民医院电梯司乘服务质量检查表

1、医院可根据电梯操作工作范围及内容、工作目标、操作规程对电梯操作服务进行考核。

2、医院每月对电梯操作服务质量进行考核检查，详见附件二：《河池市第三人民医院电梯司乘服务质量检查表》。

附件二：

### 河池市第三人民医院电梯司乘服务质量检查表

| 时间：        年        月        日 |                       |                             | 总分：  |    |
|--------------------------------|-----------------------|-----------------------------|------|----|
| 项目                             | 检查内容                  | 扣分标准                        | 扣分内容 | 得分 |
| 组织管理<br>(25 分)                 | 1、有专人管理及岗位职责；         | 1、无专人管理扣 2 分，无可行职责扣 5 分；    |      |    |
|                                | 2、有交接班本、故障、报修登记本、排班本； | 3、登记本缺记录扣 2 分，填写不规范一处扣 1 分； |      |    |
|                                | 3、有电梯员工作职责；           | 4、工作职责不可行一项扣 1 分；           |      |    |
|                                | 4、有年培训计划及培训记录本；       | 5、无培训计划扣 5 分，不培训一人次扣 1 分    |      |    |
|                                | 1、履行岗位职责；             | 1、未履行岗位职责一人次扣 1 分；          |      |    |

|                         |   |  |  |  |
|-------------------------|---|--|--|--|
| <b>服务质量<br/>(50分)</b>   | 2、保证 7:30-21:30 有专人负责导乘服务；保证手术患者运送通畅；电话保持通畅；                    | 2、岗位无人一人次扣 1 分，手术患者运送不畅通一人次扣 1 分；上班时间无人接电话扣 1 分/次； |  |  |
|                         | 3、文明用语、语言规范无投诉；   | 3、服务态度有投诉扣 1-2 分；不报层一人次扣 1 分；                      |  |  |
|                         | 4、仪表端装、礼貌礼仪着装符合行业标准；  | 4、仪表、礼仪不符合行业标准一人次扣 1 分                             |  |  |
|                         | 5、电梯操作程序规范，不夹人、不超员；   | 5、操作不规范一人次扣 1 分                                    |  |  |
|                         | 6、有应急措施并熟知；   | 6、无应急措施扣 2 分，不熟知一人次扣 1 分；                          |  |  |
|                         | 7、现场应急处理有序；   | 7、现场应急处理不妥一次扣 1 分；                                 |  |  |
|                         | 8、有电梯故障、安全运行记录本、维修保养、消毒记录本填写规范。                                 | 8、缺记录一次扣 2 分、填写不规范一次扣 1 分；                         |  |  |
| <b>电梯保养管理<br/>(25分)</b> | 1、每周定期保养一次有记录；  | 1、不定期保养一次扣 1 分；                                    |  |  |
|                         | 2、发现异常情况及时处理必要时汇报；  | 2、异常情况不处理一次扣 1 分；                                  |  |  |
|                         | 3、上班时间保证梯内外清洁，电梯门无手印、地面无脚印、轿箱无灰尘、手印、天花面无灰尘、蜘蛛网、门槽无积碎物、电话、扶手无手印； | 3、不清洁一处扣 1 分；                                      |  |  |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  | 4、每天用紫外线灯消毒一次并记录，有明显血迹、痰液、其他排泄物时用 0.1%消佳净消毒。 | 4、不定期消毒一次扣 1 分，有明显血迹、痰液、其他排泄物未及时消毒一处扣 1 分。 |  |  |
|--|--|--|--|--|

### 3、考核办法

1. 由于员工本人及公司管理不善造成医院经济损失应造价赔偿。
2. 检查方法：平时现场随机抽查，每周检查一次，每月组织检查一次。
3. 检查结果总分低于 95 分时，每降 1 分扣管理费 50 元；总分低于 90 分时，每降 1 分扣管理费 100 元；总分低于 80 分医院不支付该月管理费，一年有三个月总分低于 80 分扣除该项全年管理费（按月管理费 $\times 12 \times 20\%$ 计算）。
4. 参加考核部门：总务科、各科室、成交供应商。

## 附件 4:

# 医疗废物和保洁消毒管理

### 一、医疗废物管理办法

#### (1) 医疗废物处理工作职责

①行国家和医院关于医疗废物的制度和要求。

②主要负责组织收集五类医疗废物：感染性废物、损伤性废物、病理性废物、化学性废物、药物性废物。

③负责安全管理医疗废物暂时贮存间。

④负责培训医疗废物运送专职人员，设专人专车。专职人员负责医疗废物的安全运送贮存，每 2 天负责医疗废物交由定点医疗废物回收处置单位处理。转运时要填写废物转移联单并保存 3 年。

⑤使用的垃圾袋应符合《医疗废物专用包装物、容器的标准和警示标识的规定》，生活垃圾使用黑色塑料袋，医疗废物使用黄色垃圾袋装，盛装医疗废物的每个包装物，容器外表面应当有警示标识，在每个包装物、容器上应当有中文标签、中文标签的内容包括：医疗废物产生单位、产生日期、类别及签名等需要的特殊说明。

⑥医院发生医疗废物流失、泄漏、扩散和意外事故时，应立即进行调查处理，并汇报医务科、院感科。处理结束后，应立即调查并采取有效措施预防类似事件的发生。

⑦盛装传染病病人医疗废物需用双层包装袋，并作有效封口。

⑧负责监督检查医疗废物的收集、运送、贮存、转运工作落实情况。

#### (2)医疗废物处理管理要求

①要建立合格的医疗废物暂时贮存设施、设备：

A. 远离医疗区、食品加工区、人员活动区和生活垃圾存放场所。

B. 有严密的封闭措施，设专（兼）职人员管理，防止非工作人员接触医疗废物。

C. 有防鼠、防蚊蝇、防蟑螂的安全措施。

D. 易于清洁和消毒

E. 防止渗漏和雨水冲刷

F. 避免阳光直射。

G. 设有明显的医疗废物警示标识和“禁止吸烟、饮食”的警示牌。

②配备医疗废物运送管理专职人员。

③配备医疗废物收集运送专用车辆和相应工具（如塑料垃圾桶、垃圾袋和防护用品），专用车辆应达到以下要求：防渗漏、防遗撒、无锐利边角、易于装卸和清洁。

④建立运送车辆工具的清洗消毒间，使每天运送工作结束后，能够及时对运送工具进行清洁消毒，所产生的污水应排入医院污水处理站。

#### ⑤医疗废物的分类

A. 医疗废物：用后的一次性使用医疗用品，包括棉球、棉签、敷料、手术切除物、医疗玻璃废弃物、病理检验物及检验科、放射科的检查废弃物等。包括：

a. 感染性废物：携带病原微生物具有引发感染性疾病传播危险的医疗废弃物。包括被病人血液、体液、排泄物污染的物品如棉签、棉球、引流棉条、纱布及其它各种敷料；一次性卫生用品、一次性医疗用品及一次性医疗器械；废弃的被服、其它被病人血液、体液、排泄物污染的物品；隔离病人或疑似病人的生活垃圾；病原体的培养基、标本和菌种、菌种保存液；各种废弃的医学标本；废弃的血液、血清；使用后的、一次性医疗用品及一次性医疗器械。

b. 病理性废物：诊疗过程中产生的人体废弃物和医学实验的动物尸体。

c. 损伤性废物：能够刺伤或者割伤人体的废弃的医用锐器。

d. 药物性废物：过期、淘汰、变质或者被污染的废弃的药品。

e. 化学性废物：具有毒性、腐蚀性、易燃易爆性的废弃的化学物品。

B. 生活垃圾：办公、病人生活的废弃物、药剂科的药渣、食堂垃圾等。

#### ⑥收集及处置要求

A. 所有垃圾应避开人员流量较大或人流相对集中时运送，所有垃圾要求日产日清。

B. 医疗废物收集后送医疗废物暂存地管理。

C. 生活垃圾送生活垃圾暂存地。

D. 医疗废物由保洁员每天负责收集，统一用防渗漏、防锐器穿透的包装袋或密闭容器收集，防止医疗废物流失、泄露或扩散。

E. 每天对污染区、潜在污染区、清洁区及环境及垃圾桶、垃圾池定时清洁、消毒。

F. 每天登记医疗废物收集、转运情况。

G. 建立员工个人防保措施，避免人身感染。

#### ⑦医疗废物登记管理

A. 每天分类收集、分类统计、分部门统计，确保数据真实、分类准确、处置得当。

B. 做好转运管理，与接收单位交接医疗废物时，双方专人验收签名。

C. 每月做好内部统计，医院感染科、医务科随时可抽查。

D. 所有登记、统计、交接资料要保存三年备查。

#### ⑧医疗废物管理监督检查

A. 每天检查保洁员是否按照要求分类收集医疗废物。

B. 每天检查保洁员是否按照要求分类使用**专用塑料**袋收集医疗废物。

C. 每天检查保洁员是否按照要求分类把医疗废物运送到不同的暂时贮存点。

D. 不定期检查回收医疗废物使用的容器是否密封，使用后是否规范清洗、消毒，袋子是否合格。



- E. 配合医院有关部门定期检查各部门、个人有无截留、变卖医疗废物现象。
- F. 配合医院有关部门定期检查医疗废物是否有流失、泄露、扩散，造成院内污染源。
- G. 不定期检查医疗废物暂时贮存处标识是否明显，是否做好防鼠、放蚊蝇、防蟑螂、防盗及清洁消毒工作。
- H. 定期检查医疗废物登记、统计有无错误、遗漏或数据流失。

## 二、保洁消毒管理要求

### ①消佳净消毒液配制：

0.05%消佳净液配制：20g/包消佳净一小包加水 4000ML

### ②84 消毒液配制

A. 浓度为 250 mg/L—500 mg/L 配制法：

(1)1000ML 水加 8.4 消毒液 5—10ML

(2)10000ML 水加 8.4 消毒液 50—100ML。

### ③操作要求及消毒卫生标准

1、地面每天上下午各湿拖 1 次，当地面受到患者血液、体液等明显污染时，先用吸湿材料去除可见污染物，再清洁消毒。手术室、导管室、ICU、重症监护室、血透室、感染性疾病科、口腔科、检验科、急诊科等病房及部门的地面应每天进行消毒，用 500 mg/L 的含氯消毒液擦拭。

2、抹床头柜毛布要求专柜专用；毛巾清洗干净，用浓度为 500MG/L 含氯消毒剂浸泡消毒，洗净晾干留第二天备用；配用浓度为 500MG/L 含氯消毒剂湿抹桌面及桌子四周，床栏、门把手、灯开关、水龙头等频繁接触的物体表面应每天清洁消毒。

3、厕所每天用浓度为 500MG/L 含氯消毒剂冲洗一次，并定期用稀盐酸清洗瓷盆污垢。

4、每星期用 75%的酒精浸湿纱布抹紫外线灯管一次；平时做到随脏随抹。

5、每天上下午各清洗痰盂一次，上午清洗后并用浓度为 500MG/L 含氯消毒剂浸泡 30 分钟用自来水冲备用洗后晾干。

6、便盆、尿壶先冲洗干净，再用浓度为 500MG/L 含氯消毒剂浸泡，便器不能漂浮于水面，1 个小时后捞出清洗，分类摆好，晾干备用。

7、垃圾篓、垃圾桶、果皮箱每周清洗，用浓度为 250—500MG/L 含氯消毒剂清洗消毒一次。

8、注射室凳子、候诊椅每天用浓度为 500MG/L 含氯消毒剂消毒、抹干净。

9、洗手盆、水池每周用去污粉或洗洁精清洗，定期用消毒水消毒（每周两次）。

10、门窗等用的抹布与床头柜用的抹布分开；治疗室用的抹布与其它工作间的抹布分开。

11、生活垃圾与医疗废物要严格区分；医疗废物用黄色塑料袋装、生活垃圾用黑色塑料袋装。

12、病人出院死亡要及时清理床头柜，把床头柜从里至外清洗再用消毒水进行彻底消毒；同时要用消毒水抹床头柜墙壁及床架。

13、医院废物的收集运送应分类收集，密闭运送，无害化处理，日常、特殊区域或非常时期

并按国家与医院有关制度标准执行。

#### 14、含氯消毒剂浓度测量方法

先用量杯测量水和消毒液的比例，进行配制，再用测试纸测试，对照浓度测试纸上的浓度颜色划分，看测试纸的颜色及显示的配比比例：浓度过低，则需适当加入消毒剂、再测试，浓度适中，可使用；浓度过高，应加适当的水，再测试。

#### 15、清洁区的划分及拖把的分类使用

清洁区：配餐室、库房、值班室等工作人员使用地方。

潜在污染区：医护办公室、治疗室、病区内走廊。

污染区：病室、处置室、厕所、浴室等。

所有拖把标记明确、分开清洗、分开悬挂晾干。

## 附件五：

### 保洁工作质量考核检查制度

1、医院按保洁工作范围及内容、保洁工作程序及工作标准，详见附件一：《河池市第三人民医院保洁服务质量检查考核表》进行考核。

2. 保洁公司设立工作质量检查部门，每季度对保洁（电梯）服务情况进行考核（人员在岗率；人员培训：专业技能培训、礼仪培训、安全意识培训；材料、设备投入使用情况；工作质量等），医院负责人负责督查，现场保洁人员每天做到自检，项目负责人做到每日巡检，每周抽检，每月月检考核，公司部门经理每月进行回访，发现问题及时整改。

3. 医院可随时对保洁服务承包公司保洁服务质量进行考核检查，按照保洁工作质量考核检查表扣分标准扣分，结算物业服务费用医院按照 50-100 元/分标准扣除违约金。

附件一：

#### 河池市第三人民医院保洁服务质量检查考核表

年 月 日

总分：

| 区域 | 项目         | 分值 | 检查标准   | 扣分内容 | 得分 |
|----|------------|----|--|------|----|
| 全院 | 行为、品德、管理   | 5  | 语言文明、规范、动作轻柔、无投诉、仪表端装、符合行业标准、认真履行工作职责、遵纪守法、有年季保洁计划、总结和保洁员培训计划、培训记录本；员工空缺及时调配，15 天内补足人员；节假日有管理员现场监督；及时处理投诉；履行合同条款责任。一项不符扣 0.5 分；有投诉一次扣 2 分； |      |    |
|    | 消毒隔离管理     | 3  | 规范保洁操作规程，病区地面湿式清扫，拖把抹布专用，做好标识，用后消毒、晾干备用，，床头柜每日湿擦一巾一用，手术室、LCU 室、CCU、血透室、婴儿室、介入室、供应室等特殊区域按医院感染管理要求严格清洁、消毒。一项不符扣 0.5 分                        |      |    |
|    | 爱护公物节约用水用电 | 2  | 工作过程不损坏公物，按物品保养要求规范保养地面、墙面、地毯、不锈钢物品，清洗用物过程节约用水，不得私自用水、用电，发现漏水、漏电及时汇报。一项不符扣 0.5 分   |      |    |
|    | 灭“四害”      | 2  | 协助医院开展灭四害工作，监督灭四害公司工作落实情况，发现问题及时反馈，一项不符扣 0.5 分   |      |    |
|    | 医疗废物管理     | 4  | 医疗废物装载至 3/4 时及时收集，包装无渗漏、无流失、标识清楚，密闭运送，交接记录规范。一项不符扣 0.5 分   |      |    |

|                        |                                      |   |  |  |  |
|------------------------|--------------------------------------|---|--|--|--|
| 门诊部、住院部、院部、外围、职工宿舍、外围  | 地面、瓷砖、地板                             | 5 | 目视无垃圾、烟蒂、积水、落叶、泥土（水泥地面及非泥土地面），瓷砖面无污迹、尘土、无蜘蛛网、陈旧落叶。一项不符扣 0.5 分  |  |  |
|                        | 垃圾桶                                  | 2 | 垃圾桶装载容量不能超出 3/4，外部目视无灰尘、污渍、油迹、周围不可有散乱垃圾、污水，一项不符扣 0.5 分   |  |  |
|                        | 休闲桌、椅、仪器、标示牌、灯具、宣传栏、                 | 5 | 目视无灰尘、污渍，发现损坏及时汇报，一项不符扣 0.5 分  |  |  |
|                        | 公共厕所                                 | 3 | 空气清新、无臭无垢，地面无积水、干燥，厕所内设施清洁无尘、保持通畅，一项不符扣 0.5 分  |  |  |
|                        | 室外大型活动场地及桌子、凳子                       | 5 | 活动前后场地、用物的清洁，活动前后协助医院桌椅的搬运。一项不符扣 0.5 分   |  |  |
|                        | 绿化带                                  | 2 | 绿化带目视无垃圾，一项不符扣 0.5 分   |  |  |
|                        | 医疗废物暂存间                              | 2 | 暂存间专锁、有三防设施、专人 24 小时监管，每日清洁消毒，做好记录，职责明确，及时消除安全隐患，发生紧急情况及时汇报；室内、周转箱无血迹，摆放整齐、无恶臭；垃圾箱保持密闭状态，一项不符扣 0.5 分 |  |  |
|                        | 生活垃圾暂存地、房                            | 1 | 地面无垃圾、血迹，整齐、无恶臭，保持地面干净，一项不符扣 0.5 分   |  |  |
| 门诊大楼、住院大楼、医院内业务用房、公共区域 | 室内地面                                 | 5 | 无垃圾、无污渍、无水迹、无脚印、边角无杂物、粉蒂、大厅地面干净光洁，一项不符扣 0.5 分  |  |  |
|                        | 瓷砖墙面、隔断板、天花板                         | 3 | 无污迹、尘土、纸片、无蜘蛛网，一项不符扣 0.5 分   |  |  |
|                        | 手术室、ICU、CCU、血透室、新生儿室、介入室、产房、纤支镜室、胃镜室 | 6 | 按照相应科室清洁标准流程执行，一项不符扣 0.5 分   |  |  |
|                        | 台阶楼道、阳台、不锈钢扶手、门窗                     | 4 | 无杂物、垃圾、污渍、痰迹、烟蒂、水迹、水印、污迹、不锈钢光亮如新，一项不符扣 0.5 分   |  |  |
|                        | 空桶、洗手盆、水龙头、排污管                       | 3 | 干净、无黄垢、毛发、污物、尘土、杂物、管路通畅，一项不符扣 0.5 分  |  |  |

|                             |   |  |
|-----------------------------|---|--|
| 办公桌、椅柜、电脑桌、                 | 3 | 摆放整齐、干净、无尘土，一项不符扣 0.5 分  |
| 玻璃及柜门、窗台、屏风板                | 5 | 无手印、无黑点、无污渍、门缝及闭门器无尘土、窗台干净、无尘，一项不符扣 0.5 分  |
| 灯具、电器、排风口、插座、风扇、空调物表、窗帘、仪器套 | 3 | 摆放整齐、无污渍、尘土、干净、窗帘拉伸整齐、保持清洁，一项不符扣 0.5 分   |
| 垃圾容器                        | 2 | 内外干净、桶内垃圾容器内垃圾不超过 3/4 满，周围无散乱垃圾、污水，一项不符扣 0.5 分   |
| 灭火器、墙外的电线、氧气装置、吸引装置         | 2 | 无污迹、尘土、杂物、蜘蛛网，物品摆放整齐，一项不符扣 0.5 分   |
| 卫生间、洗漱间                     | 2 | 空气清新、无臭、无垢，地面无积水、干燥、无蜘蛛网、瓷盆清洁、保持通畅，物品摆放整齐，一项不符扣 0.5 分，                                     |
| 室内装饰、摆设物、标牌宣传栏              | 2 | 内无杂物、盆体无尘、装饰品无尘、污渍、标牌宣传栏无污渍、无尘、摆放整齐，一项不符扣 0.5 分  |
| 饮水机                         | 1 | 机身干净、标签朝正前方、水槽无污水、残渣   |
| 床头柜                         | 3 | 柜面、柜底无垃圾、杂物、干净、整齐，一项不符扣 0.5 分  |
| 开水器、净水器、水壶                  | 2 | 身干净、无水垢、净水器定期保养、水壶干净、保温，一项不符扣 0.5 分  |
| 病床、痰盂、面盆、便器，病房终末清洁消毒        | 5 | 无污渍、无尘土、杂物、摆放整齐、病人出院、转科行终末清洁，用 0.05%或 0.1%消毒液擦拭消毒物表，便器用 0.1%消佳液浸泡消毒，30 分钟后晾干备用，一项不符扣 0.5 分 |
| 电话、电脑、电视、机顶盒                | 2 | 摆放整齐、无积尘、污渍、应干擦、防止损坏，一项不符扣 0.5 分   |
| 配电房                         | 1 | 在电工指导下，定期清洁配电房保持清洁，一项不符扣 0.5 分   |
| 塑胶地                         | 2 | 每年保养 1 至 2 次，地面光滑、清洁，一项不符扣 0.5 分   |
| 实习进修宿舍管理                    | 2 | 有专人 24 小时监管安全，保持环境清洁，职责明确，及时消除安全隐患，有紧急情况及时汇报，一项不符扣 0.5 分                                   |

|  |                |   |                            |  |  |
|--|----------------|---|----------------------------|--|--|
|  | 医院公房单身宿舍的走道、楼梯 | 1 | 干净、无污渍、无垃圾、无杂物，一项不符扣 0.5 分 |  |  |
|--|----------------|---|----------------------------|--|--|

检查者：

责人：

公司负

说明：1、灰尘扣分标准以手抹距离 10CM 有明显灰尘为准；公共区域地面卫生以 10 平方米范围内纸屑、烟头不超过 3 个为准。

2、由于硬件本身原因，如：瓷砖本身的等级质量、铁枝的风化、油漆的脱落、化学物品腐蚀、建筑物或设施本身残破等自然因素，而非保洁原因造成的污渍，不属扣分范围。

3、医院检查时应通知物业承包公司管理人员一起参加，检查结果应经双方检查人员签字确认。任何一方无故不参加或不签字的，经在场其他人员见证检查结果仍作为考核依据。

#### （八）考核办法

1. 由于员工本人及公司管理不善造成医院经济损失，应造价赔偿；

2. 检查方法：平时现场随机抽查，每周检查一次，每月组织检查一次。

3. 检查结果总分低于 95 分时，每降 1 分扣管理费 50 元；总分低于 90 分时，每降 1 分扣管理费 100 元；总分低于 80 分医院不支付该月管理费，一年有三个月总分低于 80 分扣除该项全年管理费（按月管理费×12×80%计算）。合同期内考核服务质量月均达 85 分以上，合同可续签一年。