

# 合 同 书

项目名称：柳州市中医医院莲花山院区保洁和电梯员服务采购

采 购 人：柳州市中医医院（柳州市壮医医院）

采购编号：LZZC2025-G3-990015-LZSZ

合同编号：12N4985961892025601

日期：2025 年 4 月

# 目 录

一、政府采购合同.....	1
二、采购需求.....	7
三、中标通知书.....	25



# 一、政府采购合同

合同使用说明：1. 根据《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，按照招标文件规定条款和中标人投标文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

2. 本合同为中小企业预留合同。

## 合同书

合同编号：12N4985961892025601

采购单位（甲方）柳州市中医医院（柳州市壮医医院）

采购计划表编号：LZZC2025-G3-00011

供应商（乙方）广西朋宇组物业服务有限责任公司

项目名称及编号：柳州市中医医院莲花山院区保洁和电梯员服务采购（LZZC2025-G3-990015-LZSZ）

签订地点：广西柳州市

签订时间：2025年4月2日

根据《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，按照招投标文件规定条款和中标供应商承诺，就甲方委托乙方提供柳州市中医医院莲花山院区保洁和电梯员服务采购之相关事宜，达成以下协议，并承诺共同遵守。

### 第一条 合同标的

序号	服务名称	服务内容	数量	单位	单价（元）	金额（元）
1	柳州市中医医院莲花山院区保洁和电梯员服务采购	柳州市中医医院（柳州市壮医医院）莲花山院区（位于柳州市红葫路6号）、总用地面积73537.05平方米（合110.3亩），保洁服务面积207306.05平方米，设计床位1250张，主要建筑包括：一号楼、二号楼、门诊楼、医技楼、中医全科医生临床培养基地和行政办公楼、中药制剂楼、高压氧舱等。具体按招标文件执行。	1	项	9615883.20	9615883.20

人民币合计金额（大写）玖佰陆拾壹万伍仟捌佰捌拾叁元贰角整（小写）¥9,615,883.20

服务交接时间：自合同约定提供服务之日起7日内办理完服务交接手续。

合同合计金额包括为了实施和完成服务所需的各种费用及合同包含的所有风险、责任等各项应有的费用。如招投标文件对其另有规定的，从其规定。

**第二条 服务基本情况：**

(一) 具体管理范围及构成详见本项目采购文件中第二章《采购需求》的相关内容。

**(二) 乙方提供的管理服务包括以下内容：**

1. 具体服务内容包含乙方投标文件承诺服务内容。
2. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**第三条 服务期限、服务人数及工作时间**

- (一) 服务期限：自 2025 年 4 月 1 日起至 2027 年 3 月 31 日止，共 2 年。
- (二) 服务人数：乙方向甲方派服务人员 126 名。

**第四条 质量保证**

乙方提供的服务质量标准按国家和地方政府的规定和本合同约定的服务质量要求及乙方在投标文件中的承诺执行。

**第五条 服务费及支付**

(一) 合同总金额：（大写）玖佰陆拾壹万伍仟捌佰捌拾叁元贰角整（小写）¥9615883.20；

**(二) 支付办法：**

本项目合同正式生效之日起，甲方按每月向乙方支付服务费。具体支付约定见本项目采购文件中第二章《采购需求》的相关内容。

(三) 支付方式：转账或电汇形式

(四) 甲方将服务费付至乙方指定的以下银行账号：

开户名：广西朋宇组物业服务有限责任公司

开户银行：中国工商银行南宁市南湖支行

账号：2102110009300011632

**第六条 税费**

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

**第七条 甲方的权利和义务**

- (一) 包含招标文件的第二章《采购需求》中约定的甲方的权利和义务。
- (二) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_
- (三) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**第八条 乙方的权利和义务**

- (一) 包含招标文件的第二章《采购需求》中约定的乙方的权利和义务。
- (二) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_
- (三) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## 第九条 违约责任

(一) 合同双方均应按约定履行, 如存在逾期提供服务或逾期付款的, 每逾期一日应按逾期提供服务所对应的款项或逾期应付款的 1 % 支付违约金; 逾期超过 90 日的, 守约方有权解除合同, 并要求违约方按合同总价款的 3 % 支付违约金;

(二) 乙方未按合同约定全面提供服务的, 对于未完成部分, 甲方有权不予付款, 并要求乙方按未完成部分价款的 1 % 支付违约金。如未完成部分与整个合同的履行有直接影响, 导致合同无法履行或无法实现合同目的的, 甲方有权解除合同, 并要求乙方按合同总价款的 3 % 支付违约金;

(三) 1. 如乙方提供的服务不符合合同约定, 甲方有权解除合同, 并要求乙方按合同总价款的 3 % 支付违约金。2. 如甲方同意由乙方继续履行合同或重新提供符合合同约定服务的, 乙方除继续履行外, 仍需按合同总价款的 3 % 支付违约金 (此项违约金的设置比例不得高于前款所约定的违约金比例);

(四) 若乙方违约, 造成甲方的损失超过违约金额的, 乙方应赔偿甲方超出违约金部分的损失;

(五) 合同一方违约, 另一方为主张权利而支付的费用 (该包括但不限于诉讼费、律师费、公告费等), 由违约方承担。

(六) 违约金的约定支付比例按相关法律法规规定自行约定。

## 第十条 不可抗力事件处理

(一) 在合同有效期内, 任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同, 则合同履行期可延长, 其延长期与不可抗力影响期相同。

(二) 不可抗力事件发生后, 应立即通知对方, 并寄送有关权威机构出具的证明。

(三) 不可抗力事件延续 30 天以上, 双方应通过友好协商, 确定是否继续履行合同。

## 第十一条 争议解决

(一) 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议, 甲乙双方应首先通过友好协商解决, 如果协商不能解决, 可向甲方住所地的人民法院提起诉讼。

(二) 诉讼期间, 本合同继续履行

## 第十二条 合同生效及其它

(一) 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

(二) 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的, 须经财政监督管理部门审批, 并签书面补充协议报财政监督管理部门备案, 方可作为主合同不可分割的一部分。

(三) 本合同未尽事宜, 遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

## 第十三条 合同的变更、终止与转让

(一) 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外, 本合同一经签订,

甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

(二) 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

#### 第十四条 签订本合同依据

- (一) 政府采购招标文件；
- (二) 乙方提供的采购投标（或应答）文件；
- (三) 投标承诺书；
- (四) 中标或成交通知书。

#### 第十五条 合同组成部分及解释顺序

下列文件作为合同的组成部分，互为补充和解释，如有不清楚或相互矛盾之处，以下面所列顺序在前的为准。

- (一) 双方签订的补充协议、双方协商同意的变更、纪要、协议；
- (二) 本合同书；
- (三) 中标或成交通知书；
- (四) 投标文件及承诺。

第十六条 本合同一式柒份，具有同等法律效力，采购代理机构二份，甲方叁份，乙方两份（可根据需要另增加）。

甲方（章）  2025年4月2日	乙方（章）  2025年4月2日
单位地址：柳州市红葫路6号	单位地址：中国(广西)自由贸易试验区南宁片区凯旋路9号海尔·青啤(东盟)联合广场2号楼3号楼二层204号商铺
法定代表人：	法定代表人： 
委托代理人：	委托代理人：
电 话：0772-3357423	电 话：0771-2636968
电子邮箱：	电子邮箱：
开户银行：	开户银行：中国工商银行南宁市南湖支行
账 号：	账 号：2102110009300011632
邮政编码：	邮政编码：

经办人：

年 月 日

# 合同附件

(服务类)

1. 供应商承诺具体事项:  详见中标供应商投标文件	
2. 服务期责任:  详见中标供应商投标文件	
3. 其他具体事项:  详见中标供应商投标文件	
甲方(章)          2025年4月2日	乙方(章)          2025年4月2日

注: 填不下时可另加附页

## 二、采购需求

★一、项目要求及服务需求																												
项 号	标 的 名 称	服 务 内 容 要 求	数 量 及 单 位																									
1	柳 州 市 中 医 医 院 莲 花 山 院 区 保 洁 和 电 梯 员 服 务 采 购	<p style="text-align: center;"><b>一、项目概况：</b></p> <p>1. 本项目为柳州市中医医院莲花山院区保洁和电梯员服务采购。项目预算 9980000 元/2 年。</p> <p>2. 服务期限：自提供服务之日起 2 年，具体服务起止时间以合同约定日期为准。</p> <p>3. 中标人需按不低于柳州市最低劳动报酬支付员工工资。</p> <p>4. 保洁服务面积包括：柳州市中医医院（柳州市壮医医院）莲花山院区（位于柳州市红葫路 6 号）、总用地面积 73537.05 平方米（合 110.3 亩），保洁服务面积 207306.05 平方米，设计床位 1250 张，主要建筑包括：一号楼、二号楼、门诊楼、医技楼、中医全科医生临床培养基地和行政办公楼、中药制剂楼、高压氧舱等。</p> <p>5. 人员需求表：</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">序号</th> <th style="width: 20%;">岗位</th> <th style="width: 30%;">人数要求</th> <th style="width: 40%;">工作时间</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">管理人员</td> <td style="text-align: center;">5 人</td> <td style="text-align: center;">7:30-11:30 14:00-18:00</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">保洁员</td> <td style="text-align: center;">110 人(含 2 名医疗垃圾收取岗位人员)</td> <td style="text-align: center;">详见保洁工作流程</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">电梯服务员</td> <td style="text-align: center;">11 人</td> <td style="text-align: center;">7:30-11:30 14:00-18:00</td> </tr> </tbody> </table> <p>6. 莲花山院区各保洁区域面积分布表：</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">序号</th> <th style="width: 50%;">保洁区域类别</th> <th style="width: 40%;">保洁面积m<sup>2</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">病房面积</td> <td style="text-align: center;">36733.77</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">门诊、医技等诊疗单元</td> <td style="text-align: center;">53478.37</td> </tr> </tbody> </table>	序号	岗位	人数要求	工作时间	1	管理人员	5 人	7:30-11:30 14:00-18:00	2	保洁员	110 人(含 2 名医疗垃圾收取岗位人员)	详见保洁工作流程	3	电梯服务员	11 人	7:30-11:30 14:00-18:00	序号	保洁区域类别	保洁面积m <sup>2</sup>	1	病房面积	36733.77	2	门诊、医技等诊疗单元	53478.37	1 项
序号	岗位	人数要求	工作时间																									
1	管理人员	5 人	7:30-11:30 14:00-18:00																									
2	保洁员	110 人(含 2 名医疗垃圾收取岗位人员)	详见保洁工作流程																									
3	电梯服务员	11 人	7:30-11:30 14:00-18:00																									
序号	保洁区域类别	保洁面积m <sup>2</sup>																										
1	病房面积	36733.77																										
2	门诊、医技等诊疗单元	53478.37																										

3	办公、会议室、中医全科培养基地 等公共区域	18901.33
4	室外、地下建筑及停车场	96651.72
5	急诊科（门诊大楼）（24小时）	1540.86
合计		207306.05

## 二、服务内容及要求

### （一）人员要求

#### 1. 人员总体要求：

（1）中标人派驻柳州市中医医院莲花山院区的人，必须符合各项要求，经中标人岗前培训合格。

（2）中标人所有派驻人员必须是政治素质良好，无不良品行，服从管理，统一着装、佩戴标志，行为规范，工作认真负责。

（3）上岗人员工资待遇标准应当符合自治区人民政府下发的《广西壮族自治区人民政府关于调整全区最低工资标准的通知》规定的劳动力市场最低工资标准，社会保险应当符合《中华人民共和国社会保险法》及柳州市的现行标准。如合同期内遇上级部门的政策要求调整，应及时作出相应调整，但不得以此增加采购人的费用。

（4）工作时间及休息休假：员工按采购人工作制度实行标准工时工作制。标准工时工作制度为每天工作8小时。休息、休假：按国家和采购人的相关规定执行。

（5）项目管理人员、保洁员等投入服务人员在岗履行工作职责期间，需严格执行国家及采购人相关的安全生产法律法规，发生自身的人身伤害、伤亡，均由中标人负责处理并承担经济和道义上的责任，医院不承担任何责任，且不得影响医院正常工作。

（6）中标人须承诺：中标后需制定《管理人员和员工工作手册》，经采购人同意后实施；制定《管理人员和员工奖惩方案》，经采购人同意后执行。

**2. 派驻管理人员要求：**中标人派驻采购人的管理人员不得少于5人，负责全院的保洁和电梯服务管理，其中1名管理主任，4名领班（3名保洁领班、1名电梯领班）。具体标准要求如下。

	<p>(1) 管理主任：25-55 岁；身体健康，相貌端庄；从事医院物业服务管理经验 5 年以上。熟悉医院保洁工作各项流程，熟知医院感控知识，能培训员工；懂得基本的法律、法规知识、财务知识、企业管理知识，有较强的工作协调能力。</p> <p>(2) 保洁领班：55 周岁以下；身体健康，相貌端庄，无残疾；具备 3 年以上相关工作经验；具有良好的组织纪律意识和医院类保洁专业知识，有一定的组织和领导能力，能独立处理管理中的工作问题。</p> <p>(3) 电梯领班：25-55 岁，身体健康，相貌端庄；要求持有有效的《特种设备作业人员证》（安全管理），负责全院的电梯服务管理工作。</p> <p><b>3. 保洁员素质要求：</b></p> <p>(1) 保洁员：中标人派驻的保洁员不得少于 110 人（含 2 名医疗垃圾收取岗位人员，允许退休人员），要求相貌端庄、身体健康，无残疾和传染病，配备标准由中标人根据实际需求核定，经采购人同意后执行，固定岗位，建立人员花名册，并交院方一份存档备查，特殊情况如有调整，经双方协商一致同意后方可执行。</p> <p>①男：60 周岁以下。</p> <p>②女：55 周岁以下。</p> <p>(2) 医疗垃圾收取岗位：不允许有心脏病、高血压、糖尿病、肺结核等。要求每年按照感控要求体检 2 次，体检项目严格执行《广西壮族自治区医疗废物管理办法》等相关规定，必要时进行免疫接种，体检费用由中标人承担。如相关规定有新的要求，按新要求执行。</p> <p><b>4. 电梯服务员素质要求：</b></p> <p>中标人派驻的电梯服务人员不得少于 11 人，要求 45 周岁以下女性，身体健康，相貌端庄，无残疾、传染病史，经中标人培训考核合格后上岗。配备标准由中标人根据实际需求核定，经采购人同意后执行，固定岗位，建立人员花名册供双方备查，特殊情况如有调整，经双方协商一致同意后方可执行。</p> <p><b>(二) 保洁服务内容及要求：</b></p> <p><b>1. 保洁服务内容：</b></p>
--	--

	<p>(1) 维护医院室内外所有物表、地面、环境的整洁及卫生。</p> <p>(2) 负责医院内所有的垃圾（生活、医疗及其他垃圾）的收集和转运到垃圾暂存间，根据《广西壮族自治区医疗废物管理办法》的相关规定做好垃圾分类、管理、收集、转运，做好垃圾暂存间环境的清洁、消毒，做好记录。</p> <p>(3) 完成日常环境的巡查和清洁维护工作，发现采购人的区域内环境设施、物品有损坏，要及时向该区域的医务人员或中标人区域负责人汇报，并跟进维修及更换情况，如果采购人未及时处理，要继续向该区域的医务人员或中标人管理人员汇报。</p> <p><b>2. 保洁区域工作标准（考核标准详见附件一、二、三）：</b></p> <p>(1) 住院楼保洁标准：1-2号住院楼各楼层区域卫生清洁，所有病房、医护办公室、仓库、值班室、病房阳台、物表、门、玻璃窗、卫生间、垃圾桶、病床（床头柜）、公共设施和区域等。</p> <p>①病房内墙面、桌面无尘。地面无垃圾、无污迹，保持干净。</p> <p>②病房内、外无乱挂衣物等。</p> <p>③病床保持干净、整洁，床头柜无积灰、无污渍。</p> <p>④病室窗帘、围帘：干净、整洁、无污迹，悬挂符合标准。</p> <p>⑤电视机表面无积灰。</p> <p>⑥垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放，医疗垃圾不得超过垃圾桶的3/4，生活垃圾不能超过垃圾桶的2/3。</p> <p>⑦病房四角无蛛网尘埃，烟感器清洁。灯具明亮，无污渍黏附物。</p> <p>⑧玻璃窗清洁光亮、窗台、窗轨清洁无尘、无杂物。</p> <p>⑨病区的金属容器品（如：垃圾筒、门把手等），每周一次用擦亮剂全部进行擦拭，使其光亮。不锈钢制品应每月一次用不锈钢保养剂进行保养，保持表面光亮无尘。</p> <p>⑩病区内的所有木制品（如房门、病员衣橱、床头柜、走廊扶手等）每天一次擦拭。家电、卫生间台面、沙发等均保持无尘干净、清洁。</p>	
--	--	--

	<p>⑪病区内的墙壁每天保持无污、无渍、无蜘蛛网等，并保持空调机的外壁清洁。</p> <p>⑫定期协助科室拆窗帘（床帘）送洗和挂上。</p> <p>（2）门诊楼保洁标准：</p> <p>①地面：干净无垃圾，无明显水迹、尘土等。</p> <p>②公共卫生间：无异味，及时清扫；镜面、台面等无水印。</p> <p>③区域镜面光亮，无灰尘。</p> <p>④候诊椅：表面无灰尘，无张贴，无污渍，无杂物，无蜘蛛网。</p> <p>⑤指示牌、广告牌类：表面干净光亮，无灰尘，无张贴，无蜘蛛网。窗户（纱窗、百页窗）：窗台无灰尘，无脚印，烟头，纸屑；窗框槽内干净，无杂物，无积尘、虫网。</p> <p>⑥灯盒：无积灰，无霉点。</p> <p>（3）医技楼保洁标准：</p> <p>①窗台：无垃圾，无明显污渍，无积灰。</p> <p>②楼道：整洁无垃圾，无积水。</p> <p>③天面：无虫网，无严重积灰。</p> <p>④桌面：干净无尘土。</p> <p>⑤电脑、打印机等办公用品：无尘、霉点。</p> <p>⑥地面、墙角边沿：无污渍、纸屑、水迹、尘土、垃圾。</p> <p>⑦值班室：地面干净无垃圾、床底无虫网、积灰、东西摆放整齐。</p> <p>⑧各家具、椅子、电器：内外干净无污迹、灰尘。</p> <p>⑨沙发：直视沙发表面色彩一致、无灰尘、无污迹、无霉斑，直视沙发无粘连物、无水迹，沙发腿表面无灰尘、无污迹、无污垢，手摸沙发表面柔软、光滑，沙发交接处内部无灰尘、无异物。真皮沙发明亮干净，保养好。</p> <p>⑩倾倒干净所有烟灰缸、垃圾桶、并保持外表干净。</p> <p>（4）办公、规培楼保洁标准：保洁区域共5层。</p> <p>①窗台：无垃圾，无明显污渍，无积灰。</p> <p>②楼道：整洁无垃圾，无积水。</p> <p>③天面：无虫网，无严重积灰。</p> <p>④桌面：干净无尘土。</p>	
--	--	--

	<p>⑤电脑、打印机等办公用品：无尘、霉点。</p> <p>⑥地面、墙角边沿：无污渍、纸屑、水迹、尘土、垃圾。</p> <p>⑦值班室：地面干净无垃圾、床底无虫网、积灰、东西摆放整齐。</p> <p>⑧各家具、椅子、电器：内外干净无污迹、灰尘。</p> <p>⑨沙发：直视沙发表面色彩一致、无灰尘、无污迹、无霉斑，直视沙发无粘连物、无水迹，沙发腿表面无灰尘、无污迹、无污垢，手摸沙发表面柔软、光滑，沙发交接处内部无灰尘、无异物。真皮沙发明亮干净，保养好。</p> <p>⑩倾倒干净所有烟灰缸、垃圾桶、并保持外表干净。</p> <p>(5) 室外区域和负一楼、负二楼、每栋楼的屋面保洁标准：</p> <p>①路面：目视干净，无烟头，无落叶，无痰迹，无积水，无口香糖胶渍，无堆积杂物，无大块石头等杂物。</p> <p>②果皮箱、垃圾桶：无异味，无蚊蝇乱飞，周边无污水，无散落垃圾。</p> <p>③绿化地：无落叶、花丛内无瓜果皮壳、枯叶、饮料盒、纸屑、碎石、动物粪便等杂物。</p> <p>④灯杆：无张贴，无灰尘，无蜘蛛网，无锈迹。</p> <p>⑤天台（花园）：无堆积杂物，无石块，无落叶，无纸屑，无烟头等杂物。</p> <p>⑥地下停车场管道、设施：表面干净，无污迹，无蜘蛛网，烟感器，出风口无灰尘，无污迹，无蜘蛛网</p> <p>⑦外墙玻璃：干净明亮，无污渍，无胶点，无漆点，无手印，水渍。</p> <p>⑧休闲椅：表面无灰尘，无张贴，无污渍，无杂物，无蜘蛛网。</p> <p>⑨排水沟：无杂物，无杂草，无纸屑烟头，排水畅通无堵塞、积水、异味。</p> <p>⑩公共走廊：无杂物，无烟头，无纸屑，泥土，无胶渍。无手印，无张贴，无乱画现象，无污渍，胶渍，水渍。</p> <p>⑪指示牌、广告牌类：表面干净光亮，无灰尘，无张贴，无蜘蛛网。</p> <p>⑫墙面：无手印，无污渍、无张贴，乱画，天花板无蜘</p>	
--	--	--

蛛网。

⑬照明灯具：无厚积尘土。

⑭不锈钢面：无脏、污点。

⑮装饰物：盆、座表面干净无尘土；装饰物（如塑料花卉、油画）等表面无尘。

⑯天花板、出风口：无蜘蛛网、无霉点、无积灰。

⑰消防箱：干净无灰尘，无积尘，无张贴，无乱画现象，消防栓干净无积尘。

⑱监控探头：探头镜头干净无积灰、浮尘。

⑲安全出口指示灯类：干净无污渍，无积尘，无破损，灯亮。

（6）其他要求：

①消毒标准及要求：按医院感控科要求，达到感染控制质量标准要求。

②生活及医疗废物垃圾：保洁员对各科室的医疗垃圾进行分类收集、按规定填写登记本（数量相符）、垃圾离开科室每天必须有医护人员的签字；专管人员定期检查医疗废物登记、统计有无错误、遗漏或数据流失。确保垃圾的分类收集并密闭运送至医疗垃圾停放处。

③其他：完成医院或科室临时交与的其他任务，并要求配合医院的检查，质量达到医院要求标准。

④综合性保洁服务：帮助医院和各科室处理特殊、紧急及值班医护人员委派的应急事务。

⑤管理与服务：严格区分拖把、抹布，一柜一巾，做好感控工作，避免交叉感染；可更换拖头，一房一拖，保证质量；严格做好色标管理。

### 3. 保洁服务其他要求

（1）重大活动应急保洁：如遇采购人有重大检查或节庆活动，中标人必须全力以赴进行保洁人员调配，确保采购人的活动顺利进行，涉及的加班费用包含在本次报价中采购人不再另行支付。

（2）考核满意度要求：采购人将按照保洁服务要求和电梯员服务要求，指定管理部门定期进行满意度考核，满意度考核结果应达85%以上（详见附件四）。

(3) 保洁器材要求：保洁所需工具器材由中标人提供并自行承担费用。所有保洁器材必须符合医院感控要求，按色标区分、按规定消毒、按位置摆放，做到规范管理。

**4. 保洁工作流程：**

住院楼保洁工作流程（周一至周日）	
时间	流程
6: 30-7: 00	医生办、护士办、治疗室、处置室的卫生，收病房垃圾。
7: 00-8: 00	拖病房和走道地面卫生。
8: 10-9: 10	清洗、消毒卫生间。
9: 10-10: 50	病房卫生（擦床头柜、输氧管、床头床尾、床沿、开关插座、窗台）病人出院终末消毒物品。
10: 50-11: 00	点扫病房、过道、楼梯、大厅等卫生
14: 00-14: 30	收病房垃圾，做治疗室卫生（湿拖）
14: 30-15: 00	细扫病房（床底、门后、床头柜底）通道卫生
15: 00-16: 50	终末消毒，做计划卫生
16: 50-17: 00	点扫病房、过道、楼梯、大厅卫生
门诊楼保洁工作流程（周一至周日）	
06: 30-07: 30	收过道、步行梯、候诊室垃圾，拖过道，候诊室、大厅。
07:30-08:30	拖所有诊室地面。
08:30-09:00	清洗卫生间。
09:00-10:00	擦所有物表卫生。
10: 00-10: 40	点扫、做细卫生及每 1 个半小时点扫一次。
10: 40-11: 00	全面点扫。
14: 00-14: 40	收过道、大厅、步行梯、候诊室的垃圾。
14: 40-15: 40	洗垃圾桶、拖办公室、候诊室地面。
15: 40-16: 40	做细卫生及每小时点扫一次。
16: 40-17: 00	全面点扫，
医技楼保洁工作流程（周一至周日）	

		06: 30-07: 30	收过道、步行梯、候诊室垃圾，清洗卫生间、拖过道，候诊室、大厅。		
		07: 30-08: 30	拖所有诊室拖地面。		
		08: 30-09: 00	清洗卫生间。		
		09: 00-10: 00	擦所有物表卫生。		
		10: 00-11: 00	清洗卫生间，全面点扫		
		14: 00-15: 00	收过道、大厅、步行梯、候诊室的垃圾。		
		15: 00-16: 00	洗垃圾桶、拖办公室、候诊室地面。		
		16: 00-17: 00	全面点扫，清洗卫生间，全面点扫		
		<b>办公楼、规培楼保洁服务标准</b>			
		06: 30-07: 30	收过道、步行梯，洗卫生间、拖过道。		
		07: 30-08: 30	拖所有地面。		
		08: 30-09: 00	洗卫生间。		
		09: 00-09: 40	擦所有办公室物表卫生。		
		09: 40-10: 40	点扫、做细卫生及每 1 个小时点扫一次。		
		10: 40-11: 00	全面点扫、洗卫生间。		
		13: 30-14: 00	收过道、大厅、步行梯、候诊室的垃圾。		
		14: 00-15: 00	洗垃圾桶、拖办公室地面。		
		15: 00-16: 00	做细卫生及每小时点扫一次。		
		16: 00-17: 00	全面点扫、洗卫生间，下班。		
		<p><b>(三) 电梯服务员服务要求</b></p> <p><b>1. 电梯服务员服务内容：</b></p> <p>(1) 看护电梯，引导病人及协助轮椅安全出入电梯；</p> <p>(2) 保持电梯轿厢干净卫生；</p> <p>(3) 熟悉电梯操作程序，掌握电梯常见故障的应急处置方法；记录运行情况，发现故障及时报修。</p> <p><b>2. 电梯服务员服务标准（考核标准详见附件一）</b></p> <p>(1) 在完成本职工作后，不得提前下班，应随时维持好电梯内外的卫生工作。</p> <p>(2) 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。</p>			

	<p>(3) 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。</p> <p>(4) 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，不得影响对病友和医务人员的正常服务。</p> <p>(5) 上班时间内已完成本职工作的，未到下班时间的，应加强负责区域内的卫生保洁工作。</p> <p>(6) 在上班时间离开岗位或做卫生时，请做好对客人的提示：如上卫生间时，挂牌；做卫生时，请放好提示牌。</p> <p>(7) 管理人员检查日常工作不符处，应及时通知负责的服务人员完成，电梯服务员应在安排的时间内完成。</p> <p>(8) 卫生区域：电梯内：扫地、拖地、抹扶手、轿厢定期擦不锈钢油（包括电梯门）、门槽。电梯外：点检每层楼电梯门口垃圾和处理临时性的卫生。机房：每周全面做一次卫生。</p> <p>(9) 操纵电梯时确保电梯安全运行，做好电梯的日常维护，发现故障及时报修。</p> <p>(10) 值班期间禁止无故离岗、脱岗，如需离开，必须经过管理主任批准以及安排好人员进行顶岗后方可离开。</p> <p><b>3. 电梯服务员服务规范</b></p> <p>(1) 电梯服务时应以标准的站姿进行服务。标准的站姿为：抬头、挺胸、收腹、目光注视前方，面带微笑。</p> <p>(2) 当有客人进入电梯时，应主动热情地向客人打招呼：“您好，请问您上几楼。”并提示客人向轿厢内走，方便其他乘客进出。当客人全部进入电梯后还应留意梯外是否还有客人需要乘梯。此时应手按开门键。</p> <p>(3) 客流高峰期间有多人在梯外候梯时，应适时维持好梯内秩序，此时应说：“现在进出的客人较多，请大家互相谦让”以满足更多客人的乘梯需要。</p> <p>(4) 有推车或病车欲进入电梯时，应维持好梯内秩序合理安排，可以说：“请大家往 X 边靠一下，方便 X 车进入。”</p> <p>(5) 病车欲进入电梯，而电梯内满员时，应以病车优先，此时应疏散客人，并委婉提示：“请到 X 楼层的客人走楼梯到达，现有病人急需到 X 处做检查，谢谢您的合作。”</p>
--	---

	<p>(6) 饭车欲进入电梯时, 应说: “为了让病人按时就餐, 请来探视的客人走步梯上楼、下楼, 谢谢您的合作”。</p> <p>(7) 轮椅、药车等车辆与客人同时入梯时应维持好秩序, 本着病人优先的原则, 合理安排好, 人在一边, 车在一边。</p> <p>(8) 如遇急救病人需抢救或特殊情况电梯需转向时, 必须疏散梯内的乘客, 并说“各位乘客, 现有急救病人、特殊情况, 请您换乘另一部电梯、步行, 谢谢您的支持与配合”。</p> <p>(9) 有疏散与分流客人的能力。如两台梯同时到达一楼, 而此时只有几个人在等电梯, 这时指挥客人一起乘坐一台梯, 缓解电梯的运行次数, 让电梯得以暂时的休息。</p>	
--	--	--

## ★二、商务要求

报价要求	<p>(一) 本项目投标报价为一次性报价, 利润及风险由投标人自行考虑(包括广西壮族自治区人民政府调整最低工资标准后, 按实际情况增加人工费及相应保险费用);</p> <p>(二) 投标人必须按照《中华人民共和国劳动合同法》的规定与员工签订劳动合同并按照国家及省市的相关规定为投入本项目人员统一办理社会保险(退休的除外)、并承担相关费用;</p> <p>(三) 投标人报价必须包含本项目工资、保险费、福利费、管理费、加班费、服装费、交通费、通讯费、税费、体检费等相关费用;</p> <p>(四) 投标人须自行承担管理服务所有的保洁专用工具、保洁用品(消毒用品、毛巾、尘推、尘推罩、玻璃套装工具、毛头、刮条、撮斗、铲刀、超纤维拖把、扫把、铁钳、安全带、檀香、臭丸、生活垃圾袋、医疗垃圾袋、洁厕剂、肥皂、洗衣粉、告示牌、防滑指示牌、榨水车、洗地机等清洁用品)、防护用品、警示告知牌(已明确由采购人承担的除外)等相关费用;</p> <p>(五) 除报价外, 在合同期间中标人不得以任何理由要求采购人另行支付费用(比如楼层重新装修后开荒卫生等);</p> <p>(六) 其他相关费用由投标人自行承担。</p>
服务期限	自提供服务之日起 2 年, 具体服务起止时间以合同约定日期为准。
处理问题响	接到采购人通知后 30 分钟内到达采购人指定现场。

应时间	
服务交接时间及地点	<p>1. 服务交接时间：自合同约定提供服务之日起 7 日内办理完服务交接手续；</p> <p>2. 服务地点：广西柳州市城中区东环大道延长线东侧红葫路 6 号。</p>
付款方式	<p>财政性资金按财政国库集中支付规定程序办理。</p> <p>本项目无预付款。服务费用支付采取先服务，按考核结果后结算方式。由中标人按要求提供服务，医院归口管理部门社管办考核后，按双方认可的考核结果，次月中标人向采购人提供真实、有效、正规的发票，采购人收到发票后 10 个工作日内支付上月服务费用。如因中标人自身无法及时提供资料导致无法按时结算，由中标人自行承担责任。如中标人向采购人提供虚假税务发票或委托第三方进行结算，采购人有权拒绝支付中标人的所有服务费用，并立即终止合同。</p> <p>注：资金支付等事项按照《保障中小企业款项支付条例》（国务院令 第 728 号）、《运用政府采购政策支持柳州市中小微企业发展暂行办法》要求执行。</p>
<b>★三、验收要求</b>	
验收标准及要求	<p>1. 国家强制性标准及有关规定。</p> <p>2. 招标文件的采购需求及中标人投标文件响应的事项。</p>
<b>四、资信要求</b>	
<b>★政策性资格要求</b>	<p>1. 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号），本项目属于专门面向中小企业采购的项目，符合《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）规定条件的监狱企业以及符合《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）规定条件的残疾人福利单位视同小型、微型企业；</p> <p>2. 中小企业须符合本项目采购标的所属行业对应的中小企业划分标准：</p> <p>（1）采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：<u>物业管理</u>；</p> <p>（2）中小企业划分有关标准根据工信部等部委发布的《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）确定；</p> <p>（3）为方便投标人识别企业规模类型，投标人可使用工业和信息化部</p>

	组织开发的中小企业规模类型自测小程序生成企业规模类型测试结果。 自测小程序链接： <a href="https://baosong.miit.gov.cn/ScaleTest">https://baosong.miit.gov.cn/ScaleTest</a>
质量管理、企业信用要求 (如有)	1. 投标人具备有效的质量管理体系认证证书； 2. 投标人具备有效的职业健康安全管理体系认证证书； 3. 投标人具备有效的环境管理体系认证证书。
能力或业绩要求 (如有)	投标人 2021 年 1 月 1 日起至今承接的同类服务项目。
人员要求 (如有)	详见第四章评标方法及评标标准中的人员配置方案内容。
<b>五、其他要求</b>	
无	

★附件一：

## 莲花山院区保洁与电梯员服务考核表

项目	检查方法	内容	扣分情况
中标人的考核	现场查看	1. “二、服务内容及要求（一）人员要求”中第 1-4 条如发生 1 次，扣 40 分；如一年内违反 2 次，扣 100 分，约谈中标供应商负责人，并要求在一周内改正；如一年内违反 3 次，视为违约，采购人有权单方终止合同。	
		2. 服务内容及要求“人员总体要求”中第(5)条一年内发生 1 次，扣 100 分，并约谈中标供应商负责人，并要求立即整改；如一年内违反 2 次，视为违约，采购人有权单方终止合同。违反相关安全法律法规存在安全隐患，即使未发生不良事件根据隐患轻重给予扣 4-40 分。	
		3. 所派驻的“收取医疗垃圾岗位员工”不允许有心脏病、高血压、糖尿病、肺结核等。要求每年体检 2 次，体检费用由中标人承担。达不到上述条件和标准，发现一次扣 20 分，并责令 1 个月内改正，否则视为违约，采购人有权单方面解除合同	
		4. 所派驻的所有服务人员必须严格遵守国家法律法规及采购人的规章制度，严禁迟到、早退、擅离职守；严禁上班期间玩手机及扎堆聊天；严禁利用工作之便在医院捡拾和收集废旧纸皮、矿泉水瓶等杂物，一经发现，扣除服务费 4 分/次，并勒令辞退当事员工。	
		5. 满意度测评。由采购人每月对中标人进行一次保洁满意度测评，测评结果低于 85%以下的，则每降 1%，扣罚中标人 2%。一个年度内三个月满意度低于 85%，采购人有权单方解除合同。	
		6. 对保洁器材的考核：保洁所需工具器材由中标人提供并自行	

		承担费用。所有保洁器材必须符合采购人感控要求，按色标区分、按规定消毒、按位置摆放，做到规范管理。凡发现中标人提供的工具器材不达标、随意乱放、不符合感控要求，扣4分/次，并责令改正。	
		7. 重大活动应急保洁能力考核：如采购人有重大检查或节庆活动，中标人必须全力进行保洁人员调配和支持，确保采购人的活动顺利进行，涉及的加班费和人员费用包含在本次报价中采购人不再另行支付。如中标人在采购人应急保洁工作中工作不到位，导致检查不过关或采购人被通报批评的情况，则扣分20-40分/次。	
管理 人员的 考核	现场查看	8. 如管理人员配备不足或达不到条件标准的，发现1次，约谈中标人负责人，要求一周内改正，并扣40分/次。如发现第二次，则采购人有权单方面解除合同。	
保洁 员的 考核	现场查看	9. 中标人进驻后，首先配合采购人共同确定保洁标准，服务期内由采购人管理人员每周不定期现场考核1-2次，也可以要求中标人通过视频和提供照片，病区护士长考核一并纳入扣款范围。如考核发现问题，经中标人管理人员确认，双方签字认可，即可作为扣除服务费的依据。每次考核，全院范围内凡发现3处以上保洁不到位，按每处1分的标准扣除服务费。	
		10. 发现服务人员盗窃医院财物的，每发现一次扣20分/次，并要求按原价或原样赔偿，勒令中标人辞退当事员工。同时采购人有权依据相关法律规定将当事人移送公安部门处理。	
		11. 服务人员工作期间与患者和家属发生争吵或打架行为的，扣40分/次，勒令辞退当事员工，如造成第三方损失和人身伤害的由中标人自行处理和承担	
		12. 服务人员在工作和生活区域必须服从医院管理，按要求关灯、停水或锁门，否则每发现一次扣4分/人/次，由此产生的不良后果由中标人承担	
		13. 服务人员上班期间玩手机及扎堆聊天，发现一次扣4分/人/次	
		14. 服务人员迟到、早退，擅离职守，凡发现违规，扣4分/人/次。	
电梯 服务 员的 考核	现场查看	15. 电梯服务员统一着装，佩戴标志，行为规范，服务热情。凡发现违规，超过3次以上的，发现一次扣4分。	
		16. 电梯服务员上班期间玩手机及扎堆聊天，发现一次扣4分。	
		17. 电梯服务员迟到、早退，擅离职守，凡发现违规一次扣4分。	
		18. 电梯服务员工作期间与患者和家属发生争吵或打架行为的，发现一次扣40分/次，勒令辞退当事员工，如造成第三方损失和人身伤害的由中标人自行处理和承担。	
保洁 质量 考核	现场查看 (室内区域)	19. 所有地面保洁（包括回收垃圾、便器、扫地、拖地）工作必须在上午上班前之前完成。不能在医生查房时拖地，公共区域如走道应在上班前完成拖地，未完成扣1分/次	
		20. 地面保持洁亮，无痰迹、污渍、纸屑等垃圾。发现一处不符合要求扣1分。	
		21. 玻璃、门窗、不锈钢护栏保持清洁明亮。发现一处不符合要求扣1分。	
		22. 所有物表保持清洁、无积尘。发现一处不符合要求扣1分。	
		23. 科室室内无蜘蛛网，设备带、饮水机及其台面干净无积垢；	

		灯管、各种标识牌无灰尘；无卫生死角。发现一处不符合要求扣1分。	
		24. 卫生间每天上、下午各刷洗一次，保持无臭、无垢，镜面干净无水印。未按规定执行扣1分/次。	
		25. 门诊各诊室及病房环境整齐，天面、地面清洁干净，无蜘蛛网；每天清扫、半湿拖地面两次；床头柜、设备带每天早上擦拭一次。垃圾桶每周清洗一次。发现一处不符合要求扣1分。	
		26. 病区阳台玻璃保持清洁明亮，每月至少擦拭2次。发现一处不符合要求扣1分。	
		27. 保洁员严格按照消毒隔离要求进行操作，掌握手卫生标准、消毒液浓度的配制和用法，如发现浓度不达标扣4分，不掌握消毒液配制方法或六步洗手法扣4分。	
		28. 劳动工具摆放整齐，定点放置。不符合要求扣1分。	
		29. 遇临时安排工作，服从安排。不服从扣4分。	
		30. 当班保洁人员在工作时间确保在岗，对负责的区域随时进行保洁；上班时间不允许做与工作无关的事，一旦发现一次，扣4分。	
	室外区域	31. 目视路面干净无烟头，无积水、无积泥、无粪便污物、无果皮、纸屑。发现一处扣1分。	
		32. 绿化带、草地内无落叶、花丛内无瓜果皮壳、枯叶、饮料盒、纸屑、碎石、动物粪便等杂物。发现一处扣1分。	
		33. 护栏、宣传板无积尘，果皮箱无污垢、不满溢、玻璃、雨棚、墙面、天面、无蜘蛛网、无死角，空调机等设备上无积尘。发现一处扣1分。	
		34. 门口地面无积水、污渍、杂物。发现一处扣1分。	
		35. 明沟水渠无积土、无垃圾、无杂草。发现一处扣1分。	
说明：			
1. 灰尘扣分标准以手抹距离10cm有明显灰尘为准；室内公共区域地面卫生以10m <sup>2</sup> 范围内纸屑、烟头不超过3个为准；室外公共区域地面卫生以100m <sup>2</sup> 范围内纸屑、烟头不超过5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，不属于扣分范围。			
3. 医院检查时应通知保洁服务公司项目负责人或保洁班长一起参加，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。			
4. 检查频次：社会化服务管理办公室考核扣分每周不少于1次，每月不少于4次。			
5. 1分等于50元服务费的标准扣款。			
要求：			
1. 严格要求中标人按医院服务要求和标准开展日常工作，并随时接受医院的工作监督和指导，及时处理我院科室及病人的投诉，让医务工作人员及病人满意。			
2. 每月按服务标准组织一次大检查，对存在的问题，除按服务质量考核标准扣分，必须及时按照医院提出的意见进行整改，保证服务质量。			

★附件二：

## 柳州市中医医院（住院部）保洁服务质量考核及评价标准（100分）

院区：            科室：            检查者：            得分：            接收者：            日期：    年    月    日  
（≥80分合格，≥90分优秀）

	质量标准	评分细则	分值	扣分	存在问题
住院部 保洁工 作质量 (45 分)	1. 挂牌上岗, 按规范要求着装(工作服整洁、扣子扣全、女性戴头花, 特殊区域戴帽子, 不穿拖鞋), 不涂指甲油, 不戴手镯手链、不戴长耳环。	未按标准着装上岗的, 发现一次扣1分/人次	5		
	2. 服从科室管理, 在护长、护士的管理和指导下完成科室保洁工作。	护长及护士投诉一次不服从工作安排扣1分/人次	5		
	3. 按感控要求工作; 掌握六步洗手法、按要求配比消毒水、分区域使用拖把、毛巾(床头柜一柜一巾)。	抽查一项次不符合要求扣2分/项次	6		
	4. 保洁质量(地面无大面积污渍、保持干爽洁净、物表表面无积灰; 床架、台面、宣传栏、各开关、报警器等无积灰; 天面、门窗一个区域虫网不超过10处; 垃圾桶表面干净无污物无灰、中途垃圾不超过2/3; 维修、宣传、设备科临时丢弃的垃圾不计入内)。	一项次不符合要求扣1分/项次	14		
	5. 完成病区护士长交办的临时保洁工作任务。	拒绝临时工作任务扣1分/人次	5		
	6. 保持污洗间物品清洁、整齐、无杂物、不可堆放自己不必要的私人物品。	一项次不符合要求扣1分/项次	5		
	7. 遵守各项规章制度, 不迟到, 不早退, 不旷工, 坚守岗位不脱岗, 上班期间不玩手机、不聊天、不议论病人的隐私, 禁止干私活。	违反一项次扣1分/人/项次	5		
工作流 程管理 (25 分)	<b>每日卫生:</b> 7:00前完成医生办、护士办、治疗室、步行梯的卫生, 8:30前收病房垃圾、拖过道及病房地面、处置室的卫生, 9:50前点扫、做值班室、病房卫生间卫生, 10:40前完床头柜、氧气带、饮水机、电视机下面柜子台面, 14:40前收治疗室、办公室、病房的垃圾, 15:30前拖办公室、治疗室、扫拖步行梯、收值班室垃圾, 16:50前处理病房终末消毒。	一项次不符合要求扣1分/项次	10		
	<b>每周卫生:</b> 1、清理床底、柜底、桌底, 2、清洗拖鞋、垃圾桶、垃圾车、指示牌。3、擦玻璃大门3次, 清洁明亮、无污垢、无水印、无手印。4、完成宣传框、开关、窗槽、输液架、消火栓、防护网、阳台、意见箱、桌椅、沙发的清洁卫生, 5、扫天花板, 无虫网, 6、清洗洗手盆、水池, 无污垢, 7、每周日用去污粉、消毒液刷洗纸篓, 8、大厅、污物桶无污渍, 病区、走道、阳台、栏杆等瓷砖墙面做到随脏随拖随擦, 墙壁及地角线清洁无污物、无卫生死角。	一项次不符合要求扣1分/项次	10		
	<b>每月卫生:</b> 1. 每月24日前大搞卫生一次(主要针对死角卫生), 无卫生死角, 2. 擦电扇、吊灯、灯管、空调一次, 无污渍。	一项次不符合要求扣1分/项次	5		
	1. 与医务人员、病人顶嘴, 辱骂病人、医务人员。	一项次不符合要求扣1分/项次	5		
服务态 度(20 分)	2. 故意损坏科室公共财物。	一项次不符合要求扣1分/项次	5		
	3. 进病房先敲门、问好, 开门轻、关门轻、打扫动作轻, 不损坏患者财务。	一项次不符合要求扣1分/项次	5		

	4. 公共场合高声谈笑,影响医务人员和病人的。	一项次不符合要求扣 1 分/项次	5		
管理人员 (10 分)	1. 工作时间内投诉响应时间: 15 分钟内到场处理(负责区域主管因特殊原因不能现场处理的应委托其他管理人员到场处理)。	未按时到场扣 5 分/次	5		
	2. 对保洁人员每月有考核, 每月巡视病区保洁工作 1-2 次, 与护长进行沟通, 发现问题及时解决, 有记录。	一项次不符合要求扣 1 分/项次	5		
		合计			

★附件三:

## 柳州市中医医院 (门诊、办公区域、外围) 保洁服务质量考核及评价标准 (100 分)

院区:            科室:            检查者:            得分:            接收者:            日期:            年    月    日 ( ≥80 分合格, ≥90 分优秀)						
	质量标准	评分细则	分值	扣分	存在问题	
门诊 保洁 考核 60 分	1. 挂牌上岗, 按规范要求着装(工作服整洁、扣子扣全、女性戴头花, 特殊区域戴帽子, 不穿拖鞋), 不涂指甲油, 不戴手镯手链、不戴长耳环。	未按标准着装上岗的, 发现一次扣 1 分/人次	5			
	2. 服从科室管理, 在护长、护士的管理和指导下完成科室保洁工作。	护长及护士投诉一次不服从工作安排扣 1 分/人次	5			
	3. 按感控要求工作; 掌握六步洗手法、按要求配比消毒水、分区域使用拖把、毛巾(床头柜一柜一巾)。	抽查一项次不符合要求扣 2 分/项次。	5			
	4. 保洁质量(地面无大面积污渍、保持干爽洁净、物表表面无积灰; 床架、台面、宣传栏、各开关、报警器等无积灰; 天面、门窗一个区域虫网不超过 10 处; 垃圾桶表面干净无污物无灰、中途垃圾不超过 2/3; 维修、宣传、设备科临时丢弃的垃圾不计入内)	一项次不符合要求扣 1 分/项次。	10			
	5. 外围路面主干道、绿地表面、树枝干上发现白色垃圾、烟头、杂物落地不超过 40 分钟, 花园内、绿化带、草丛中发现烟头、白色垃圾等落地不超过 3 小时, 窨井内烟头不超过 40 个。	一项次不符合要求扣 1 分/项次。	10			
	6. 公共卫生间清洁。墙面、隔板干净无污垢、无虫网, 无广告; 镜子无水迹、地面无垃圾, 坐便器干净、无污垢, 垃圾桶干净、不满不溢, 无异味, 按时间节点清洁、消毒, 登记及时。	一项次不符合要求扣 1 分/项次。	10			
	7. 遵守各项规章制度, 不迟到, 不早退, 不旷工, 坚守岗位不脱岗, 上班期间不玩手机、不聊天、不议论病人的隐私。	违反一项次扣 1 分/人/项次。	10			
	8. 投诉管理。	有效投诉 5 分/例次; 无效投诉不扣分	5			
	服务态	1. 与医务人员、病人顶嘴, 辱骂病人、医务人员	考核 1 分/次	5		

度 (20分)	员。				
	2. 故意损坏科室公共财物。	考核 1 分/次	5		
	3. 公共场合高声谈笑, 影响医务人员和病人的。	考核 1 分/次	10		
医疗废物管理 (10分)	医疗废物管理 (配送人员着工作装, 每天定点完成医疗废物的交接, 暂存间无人时上锁、医疗废物按要求分类、消毒、登记、移交、紫光灯按时消毒并登记)	一项次不符合要求扣 2 分/项次。	10		
管理人员考核 10分	1. 工作时间内投诉响应时间: 15 分钟内到场处理 (有事来不了现场的必须做好安排)。	未按时到场扣 1 分/次	5		
	2. 对医院管理人员下达的整改要求及时处理, 有反馈。	未在规定时间内整改扣 1 分/次	5		
合计					

★附件四:

## 保洁服务及管理质量满意度调查表

为了不断提高保洁管理服务质量, 我们非常希望了解您对我们保洁管理中各项服务的真实感受, 请您对我们的服务勾选出您认为最合适的选项, 并提出您的宝贵意见和建议。谢谢!

调查科室		调查时间			
序号	内容	满意	一般	不满意	
1	您对卫生间的卫生是否满意				
2	垃圾桶是否每天倾倒及更换垃圾袋				
3	地面、过道、窗台、地脚线、宣传栏、栏杆等是否干净整洁				
4	在遇到突发事件时, 保洁员是否及时赶到现场清扫				
5	保洁员是否定时定点进行点扫工作				
6	您对保洁员的服务是否满意				
7	当您遇到问题向保洁员咨询或寻求帮助时, 其是否积极热情帮助您				
8	保洁员在进病房工作时是否能主动打招呼				
9	保洁员的仪容仪表、礼貌用语是否满意				
10	您对投诉的处理是否满意				
您对我们的服务管理工作还有什么意见和建议:					

# 三、中标通知书

## 柳州市政府集中采购中心

柳州市中医医院莲花山院区保洁和电梯员服务采购（LZZC2025-G3-990015-LZSZ）

### 中标通知书

广西朋宇组物业服务有限责任公司：

柳州市政府集中采购中心受柳州市中医医院（柳州市社医医院）委托，就柳州市中医医院莲花山院区保洁和电梯员服务采购项目采用公开招标方式进行采购，按规定程序进行了开标、评标。经评标委员会评审、采购人确认，贵公司为本项目的中标人，中标金额（大写）：人民币玖佰陆拾壹万伍仟捌佰捌拾叁元贰角（¥9,615,883.20）。

请贵公司在收到本通知书的二十五日内，与采购人柳州市中医医院（柳州市社医医院）签订合同。

根据《柳州市财政局 人民银行柳州市中心支行 关于进一步做好线上“政采贷”融资工作的通知》（柳财采〔2022〕19号），供应商可凭中标通知书、政府采购合同，通过中征应收账款融资服务平台向银行在线申请“政采贷”融资。

特此通知！

采购项目联系人：荣蕾

联系电话：0772-2626017

采购代理机构地址：广西柳州市三中路64-2号

采购人：柳州市中医医院（柳州市社医医院）

联系人及联系电话：胡俊，0772-3357423

采购人地址：广西柳州市城中区东环大道延长线东侧红葫路6号

