西林县公立医院集团后勤社会化服务合同

物业名称：西林县公立医院集团后勤社会化服务

合同类别：服务类

甲方：西林县公立医院集团

乙方：华保盛服务管理集团有限公司

目录

合同文本 1
招标项目采购需求 7
开标一览表 44
商务要求偏离表 45
技术偏离表 48
售后服务承诺 80
中标通知书 135

第一部分、合同文本

采购计划号：_____ 合同编号：_____

采购人（甲方）：西林县公立医院集团 供应商（乙方）：华保盛服务管理集团有限公司

项目名称：西林县公立医院集团后勤社会化服务 项目编号：BSZC2025-G3-300160-GXBS

签订地点：_____ 签订时间：2025.11.4

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乙方投标文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

第一条 合同标的

1、项目一览表

序号	名称	服务内容	数量	单位	单价（元）
1	西林县公立医院集团后勤社会化服务	提供安保、保洁、布草洗涤等服务及医疗护理服务。具体详细服务内容详见招标文件第二章 招标项目采购需求。	1项	2年	3325556.04
每年人民币金额（大写）：叁佰叁拾贰万伍仟伍佰伍拾陆元零肆分(¥3325556.04元)					

2、合同合计金额包括完成本采购项下全部工作所需的一切费用，包括但不限于服务的人工成本、设备和工器具（含为完成本项目所需的各种专业设备和工器具）、耗材、通讯器材、巡检器材、工作服、办公设备和设施、员工宿舍（非夜间值班人员不允许在医院住宿）、设备工器具库房、各种税费、保险费、劳保及安全措施费、利润、税金、政策性文件规定及物价上涨因素等服务期内的所有风险费用等。主要包括：

（1）人工成本（含国家和地方相关政府主管部门规定的各项工资组成的费用、意外险及各种保险费用）。给予每个员工都购买社会保险（即五险，即购买养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险），保证每个一线员工每月购买完五险，合同履行期间，如遇百色市社保基数调整，则社保费用相应调整。

（2）设备和工器具费用：完成本采购项下服务工作需要的各种设备、机械、工具、器具等，包括保洁工具、通讯工具、巡检器材、交通工具等。

（3）材料费：日常所用清洁用品、易耗品、消毒剂、清洁剂、医疗垃圾袋、生

活垃圾袋、洗涤所使用的洗涤剂、消毒剂等。

（4）服装费（按工种配备工作鞋服）、工作牌（胸卡）、劳保用品、安全防护用具等。

（5）办公设备和设施、员工住宿、大型设备工器具库房等。

（6）按照国家规定应当交纳的各种税、费、基金、公益事业支出（所需费用要求已含在总报价中）等，以及政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项全部费用并承担一切风险责任。

注：

（1）不含垃圾桶、锐器盒，由医院负责提供；

（2）不含手术室、ICU、CCU、新生儿科等科室每日清洗鞋子及墙面消毒所用的洗涤剂及消毒剂，由医院负责提供；

（3）不含洗衣房所有设备的日常维修、保养、大修、设备更换及脏被服储存桶、被服收送车、缝纫机、布草更新、水费、电费等，由医院负责提供；洗衣房所有设备的日常保洁由乙方负责。

（4）不含消防控制室值班人员考取《构（建）筑物消防员上岗证》的费用。

第二条　质量保证

乙方所提供的服务及服务内容必须与投标文件承诺相一致，有国家强制性标准的，还必须符合国家强制性标准的规定，没有国家强制性标准但有其他强制性标准的，必须符合其他强制性标准的规定。

第三条　权利保证

1、乙方应保证所提供服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权等知识产权及其他合法权利，且所有权、处分权等没有受到任何限制。

2、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或者任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。乙方的保密义务持续有效，不因为本合同履行终止、解除或者无效而解除。

第四条　交付和验收

1、服务期限：签订合同之日起两年，服务地点：甲方指定服务地点。

2、乙方应按投标文件的承诺向甲方提供相应的服务，并提供所服务内容的相关技

术资料。

3、乙方提供不符合投标文件和本合同规定的服务成果，甲方有权拒绝接受。

4、乙方完成服务后应及时书面通知甲方进行验收，甲方应在收到通知后七个工作日内进行验收，逾期不开始验收的，乙方可视同验收合格。验收合格后由甲乙双方签署验收单并加盖采购人公章，甲乙双方各执一份。

5、甲乙双方应按照《广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法》、双方合同、投标文件验收。

6、甲方在初步验收或者最终验收过程中如发现乙方提供的服务成果不满足投标文件及本合同规定的，可暂缓向乙方付款，直到乙方及时完善并提交相应的服务成果且经甲方验收合格后，方可办理付款。

7、甲方验收时以书面形式提出异议的，乙方应自收到甲方书面异议后五个工作日内及时予以解决，否则甲方有权不出具服务验收合格单。

第五条　售后服务及培训

1、乙方应按照国家有关法律法规和本合同所附的《售后服务承诺》要求为甲方提供相应的售后服务。

2、甲方应提供必要测试条件（如场地、电源、水源等）。

3、乙方负责有关人员的培训。

第六条　付款方式

服务费实行按月支付，每月 10 日前甲方以转账方式将上月的服务费转至乙方指定账户。甲方根据《清洁、保洁服务要求及卫生质量检查标准 》每月对后勤服务质量进行考核，考核结果不合格的，按合同约定将服务费进行相应的扣减；转账前乙方将考核后产生的实际的足额服务费发票交给甲方(遇节假日顺延)，否则，甲方有权拒绝付费且不承担任何责任。

第七条　履约保证金

无。

第八条　税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担，合同另有约定的除外。

第九条　违约责任

1、除不可抗力原因外，乙方没有按照合同规定的时间提供服务的，甲方可要求乙

方支付违约金。每推迟一天按合同金额的3‰支付违约金，该违约金累计不超过合同金额的10%。

2、乙方提供的服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或者诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3、甲方延期付款的，每天向乙方偿付延期款额3‰滞纳金，但滞纳金累计不得超过延期款额5%。

第十条　不可抗力事件处理

1、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。

2、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。

3、不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

第十一条　合同争议解决

1、因服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构进行鉴定。服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或者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，可向甲方所在地有管辖权人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

第十二条　合同生效及其它

1、合同经双方法定代表人或者授权代表签字并加盖单位公章后生效（委托代理人签字的需后附法定代表人授权委托书，格式自拟）。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或者补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、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

1、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、中止或者终止。

2、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

1、中标通知书；

2、开标一览表；

3、商务条款偏离表和技术需求偏离表；

4、服务方案；

5、投标文件中的其他相关文件。

6、上述合同文件互相补充和解释。如果合同文件之间存在矛盾或者不一致之处，以上述文件的排列顺序在先者为准。

第十五条 本合同一式六份，具有同等法律效力，财政部门（政府采购监管部门）、采购代理机构各一份，甲乙双方二份（可根据需要另增加）。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，甲方应当将合同副本报同级财政部门备案，如需要乙方协助办理备案手续，乙方应予以配合。

本合同自签订之日起2个工作日内，甲方应当将采购合同在广西壮族自治区财政厅指定的媒体上公告。

甲方：（章）西林县公立医院集团 2015年 11月 4 日	乙方：（章）华保盛服务管理集团有限公司 2015年 11月 4 日
单位地址：西林县八达镇新兴路003 号	单位地址：中国(广西)自由贸易试验区南宁片区平乐大道15号五象绿地中心1号楼十一层1118号办公
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人：
电话：	电话：0771-2416621
开户银行：	开户银行：中国建设银行股份有限公司南宁云景路支行
账号：	账号：45001604472050700364
邮政编码：533500	邮政编码：530200

第二部分、合同附件

一般服务类

1. 供应商承诺具体事项： 本合同所附的《售后服务承诺》	
2. 售后服务具体事项： 详见合同附件招标项目采购需求、售后服务承诺、商务条款偏离表和技术需求偏离表等。	
3. 保修期责任： 服务期限：签订合同之日起两年。	
4. 其他具体事项： 详见合同附招标件项目采购需求、售后服务承诺、商务条款偏离表和技术需求偏离表等。	
甲方（章）西林县公立医院集团 2025 年 11 月 4 日	**乙方（章）**华保盛服务管理集团有限公司 2025年 11月 4 日

注：售后服务事项填不下时可另加附页

附件一、招标项目采购需求

采购需求

说明：

1.“实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。

2.投标人应根据自身实际情况如实响应招标文件，不得仅将招标文件内容简单复制粘贴作为投标响应，否则将作无效响应处理。对于重要技术条款或技术参数应当在投标文件中提供技术支持资料，技术支持资料以招标文件中规定的形式为准，否则将视为无效技术支持资料。

<table>
<tr><th colspan="2">项目名称</th><th>数量及单位</th><th>采购内容</th><th>所属行业</th><th>采购预算/最高限价</th></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">西林县公立医院集团后勤社会化服务</td><td rowspan="2">1 项</td><td>安保、保洁、布草洗涤等服务。</td><td>物业管理</td><td rowspan="2">每年人民币叁佰肆拾壹万壹仟陆百元整(¥3411600.00），其中，人员服务费¥3402000.00 元、代管服务¥9600.00 元。</td></tr>
<tr><td>医疗护理</td><td>其他未列明行业</td></tr>
<tr><td>序号</td><td>服务名称</td><td colspan="4">▲服务需求、技术需求</td></tr>
<tr><td>1</td><td>后勤社会化服务</td><td colspan="4">一、保洁服务：医院范围内所有区域保洁（太平间区域、宿舍区楼梯楼顶除外）及绿化区域。
（1）建筑物内环境保洁
A.工作区内各室地面、墙面、门窗、天花板。含地面、地脚线、高低处内墙面、门、窗、玻璃（活动玻璃内侧、外侧）、大厅三米以下的玻璃幕墙、天花板清洁；
B.工作区内各通道、走廊、大厅、楼梯、凉台、扶手、电梯轿厢内外；
C.高处灯具(含 3 米及 3 米以下)、风扇、排气扇、空调的表面及滤网；柱面、宣传栏、指标牌、消防栓、挂画等；
D.病房病床、床头柜、厨柜及其他家具、台面等；床单位擦拭消毒及终末消毒；
E.洗涤间/卫生间便器、洗手池、镜面、地面、墙面、门窗；
F.工作区内各室内家具、桌椅、柜顶、办公设备、电脑、隔断等；
G.各种可湿抹的医疗器材表面、仪器（精密仪器及婴儿保温箱内部等除外）</td></tr>
</table>

		等； H. 需要时协助整理专家宿舍、库房或重型/大型物品搬运（在不影响乙方日常工作正常开展的情况下予以协助）； I. 配合医院完成政府临时指令性院外保洁任务； J. 合理用水用电，配合医院做好节能工作。 （2）外部环境保洁 A. 医院工作辖区内操场、道路、草地、绿化带、走廊、雨披、各沟渠（不含化粪池、暗沟）； B. 外环境中各种宣传牌匾、指标牌、标识、垃圾桶等公共设施；医院包干的卫生片区。 （3）环境绿化 A. 除杂草、修剪造型、施肥、防病虫害（有甲方提供药剂，乙方负责喷洒）、日常养护。 B. 负责会议、节假日盆花的摆放（盆花购买由甲方负责）。 C. 花木、草坪土壤保持好，适时浇水。 D. 每天清理绿化区卫生一次，无垃圾，枯草。 （4）医务人员、患者饮用开水的运送；煮水器、送水车、水壶及水壶盖的清洁。配合医院节约用水用电。 **二、垃圾管理服务：** （1）生活垃圾和医疗垃圾的收集、暂存、称重、登记、运送。 （2）与垃圾处理单位的称重、登记、交接、月度统计报表的上报。 （3）垃圾暂存间的环境清洁、消毒；垃圾运送工具的清洁、运送。 （4）配合医院节约用水用电。 **三、洗涤服务：**含相关布草的收、送、洗、熨、补。 （1）全院各科室的工作服、值班室被服、大小毛巾、包布、窗帘(窗帘拆和挂由甲方负责)、床帘、蚊帐、病员服、被套、枕套、床单、大单、中单、隔离服等棉织物品，和手术室需清洗的全部用物，做好以上物品清洗、消毒、平烫、缝补、干燥和下收、下送工作，保证医疗、护理工作的需要。 （2）日常维护保养洗衣设备。

(3) 及时洗涤、供应被服。

(4) 完成临时性的应急洗涤工作，保障医院工作正常运行。

四、物业管理区域内的门卫、巡逻、秩序维护等服务：医院内的门卫、保卫、巡逻、秩序维护、车辆停放管理、协助开展消防工作等服务。

五、人员配置最低要求：

服务人员最低配置表

序号	工种	区域	人员（数量）	备注
1	保洁（43人）	县人民医院	33人	
		县中医医院	7人	
		县妇幼保健院	3人	
2	保安（20人）	县人民医院	17人	
		县中医医院	1人	
		八达镇卫生院	2人	
3	护工	按医院工作需求配置，人员数量须满足工作需求。		
4	代管	按医院工作需求配置，人员数量须满足工作需求。		
5	人员合计	至少63人（其中，保洁43人，保安20人）		

六、保洁服务要求

（一）保洁服务质量标准

总体要求：做到各个区域保洁员工作时间内动态保洁，并符合院感的规范要求，防止发生交叉感染。

1. 负责服务范围内环境清洁卫生。保洁服务以不影响医护人员工作、患者治疗及休息为前提，合理设计各项工作流程。

2. 及时收集生活垃圾和医疗垃圾，并送到指定地点。

3. 及时收集药瓶、药箱、纸盒、废旧书报等（可回收废品），并送到指定地点存放。

4. 保洁工具清洁完好，做到分色管理、分类使用及规范摆放，其中，拖布及毛巾应采用专用设备进行集中消毒、清洗。

5. 为避免尘土飞扬，按地面清洁标准、规范方法进行处理。

		6. 病人床单元的终末处理及时，满足新病人入住及使用条件。 7. 防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染管理科的要求实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分。 8. 乙方不负责大楼橡胶以及其它各种材质地板、墙面的养护。必要时协助甲方进行养护，但是相关设备及材料由甲方提供。 9. 乙方不提供对医院的项目管理配置专用的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机。 10. 乙方提供保洁及绿化用的基础工具、垃圾运输工具、生活/医疗垃圾袋、清洁剂、洗涤剂，并符合医院感染管理科的要求，并且要求提供合格优质的产品。 11. 乙方提供的清洁车辆是先进的全方位清洁手推车，要求手推车轮子不要发出声音。 12. 环境保洁进行科学的划分，并且强调计划性。 13. 保洁区域内的道路、停车场和门前“三包”及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾（谁产生谁负责清理）、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次，巡回保洁。 14. 所有上岗员工培训通过率 100%，培训资料可查。 15. 日常巡视如发现设施设备故障或安全隐患时须及时上报。 16. 制定完善的安全作业流程及措施，作业时保证医护人员及患者的安全； 17. 制订保洁类突发事件应急预案，积极配合医院处理突发事件； 18. 全员参与医院开展控烟工作，主动劝阻禁烟区吸烟者； 19. 制定合理流程和有效措施，做到节约用水用电，积极配合医院开展节能工作； 20. 主动维护职责区域的财物安全，发现设备、设施损坏或异常，主动报修； 21. 保洁从业人员符合岗位要求，遵守医院各项制度；严禁谈论患者病情及隐私，严禁在工作时间及工作场合聚众聊天、大声喧哗、发牢骚、与患者及家属发生争吵，每月收集科室反馈意见，纳入绩效考核。 **（二）保洁工作质量标准** （1）室内日常保洁内容及标准

		区域	保洁内容		标准	频率	
		医生、护士站、办公	1	台面、办公桌椅及办公设	洁净 无污迹	每日1次	
			2	开关壳、壁架的清洁	无灰尘 无污垢	每日1次	
			3	水池、水槽、龙头保持清	洁净 光亮 无污	每日1次	
			4	办公桌下地面的清洁	移位清洁 无污	每日1次	
			5	湿拖地面	无垃圾 无灰尘无污迹 无水迹	每日2次	
			6	收送垃圾	无异味 不滴漏不满不溢	每日2次	
		治疗室	1	各种台面的清洁	洁净 无污迹	每天1次	
			2	水池、洗手盆、水槽、龙	洁净 光亮 无污	每天1次	
			3	各种柜子外部及顶部的清	无污迹 积灰	每周1次	
			4	收送垃圾	无异味 不滴漏不满不溢	每天2次	
		处置间	1	各种台面的清洁	洁净 无污迹	每天1次	
			2	水池、洗手盆、水槽、龙	洁净 光亮 无污	每天1次	
			3	各种柜子外部及顶部的清	无污迹 积灰	每周1次	
			4	收送垃圾	无异味 不滴漏不满不溢	每日2次	
		仓库	1	各种台面的清洁	洁净 无污迹	每天1次	
			3	各种柜子外部及顶部的清	无污迹 积灰	每周1次	
			4	整理药箱、纸盒（可回收	干净整齐	每天1次	
		班值	1	柜子外部及顶部清洁	无污迹 积灰	每周1次	
			2	床边框、床下地面的清洁	无积灰、垃圾、污渍	每日1次	
			3	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天2次	

			4	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天 2 次
		示教室	1	桌椅的清洁	干净 无污迹	每天1次
			2	教学器械的清洁	干净 无灰尘	每天1次
			3	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天 2 次
		手术室、产房	1	手术床的清洁	洁净 光亮 无污渍 血迹	每台1次
			2	手术设备及输液架的清洁	洁净 光亮	每台1次
			3	术后手术间的整理清洁及消毒	按感控要求执行	每台1次
			4	及时更换垃圾袋、清理血袋及血桶	按感控要求执行	每台1次
			5	清洗拖鞋		每天 2 次
			6	湿推地面	无垃圾 无污迹 无水迹	随时
		公共通道	1	地面污迹、边角清洁	干爽 无垃圾杂	每日1次
			2	设施、墙面无污迹、积灰	无灰尘无蛛网	每周2次
			3	墙面挂件、指示牌、天花	无灰尘 无蛛网	每周2次
			4	玻璃及窗台、窗槽的清洁	光亮 无污迹手	每日1次
			5	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天 2 次
		开水间	1	墙面、天花清洁	无灰尘 无蛛网	每周1次
			2	煮水器及放置点清洁	光亮 无垃圾杂	每日1次
			3	地面及边角、各种柜内外及顶部的清洁	无死角 无积灰	每日1次

			1	保洁工具的晾挂及摆放	清洁干净 分区	每日1次
			2	水池、水槽、龙头清洁	洁净 光亮 无污	每日1次
			3	各种物品摆放整齐、保持	无污迹积灰	每日1次
			4	湿拖地面并随时巡视保洁保持地面清洁的干爽	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	随时
			5	消毒登记本及医疗垃圾交	符合院感要求	每天
			6	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次
		公共卫生间	1	镜面、台盆、台面、水龙	洁净 光亮 无污	每日1次
			2	马桶、蹲坑内外及台阶立面的清洁消毒	洁净 光亮 无尿渍 无异味	每日1次
			3	隔板顶部及侧面清洁	无污迹 无积灰	每天2次
			4	冲水开关周围墙面及地面的清洁	开关光亮 地面边角无污迹	每日1次
			5	男小便斗内外及底部的清洁	光亮 内外无尿碱 无异味	每日1次
			6	巡视表单规范记录	按巡视频次规范记录或者使用私	按频次记录
			7	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次
		病房	1	清洁床	干净无污迹	每日1次
			2	清洁床头柜、陪护椅	干净无灰尘	每日
			3	清洁设备带及输液架	干净无灰尘	每日
			4	清洁各种橱柜及冰箱、微		每日1次
			5	终末处理	按感控要求执	随时

					行	
			6	打开水	余水倒尽，保持开水间地面清	每天 2 次
			7	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天 2 次
			8	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天 2 次
		ICU 病房	1	清洁医用吊塔、病床、所有在用及备用的医用仪器	洁净 无污迹	每日1-2 次
			2	清洁治疗车、床旁护理车、仪器车、晨间护理车、翻	洁净 无污迹	每日 1 次-2 次
			3	终末处理包括：吊塔、物品柜、病床、床垫、护理车、床旁仪器的擦拭及导	洁净 光亮 无污渍、无垃圾	患者离开后 2 小时内
			4	清洁病室手动平移门及感应门的门头、门框、门面	光亮 无手印无污迹 无积灰	每日1 次
			5	清洁每病室内洗手台盆、水龙头、皂盒、擦手纸盒	洁净 光亮 无污渍	每日 1 次次
			6	湿拖地面	无垃圾 无灰尘	每天 2 次
			7	清洗拖鞋		每天 2 次
			8	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2 次
			2	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天2 次

			3	清洁治疗车、床旁护理车、仪器车、晨间护理车、翻	洁净 无污迹	每日1次次
			4	终末处理	应该按ISO质量	随时
			5	清洗拖鞋		每天2次
			6	收送垃圾	无异味 不滴漏	每天2
		病房、卫生间	1	镜面、洗手盆、水龙头、	洁净 光亮 无污	每日1次
			2	马桶、蹲坑内外的清洁消毒	洁净 光亮 无尿渍 无异味	每日1次
			3	淋浴器、墙面的清洁消毒	洁净 光亮无	每日1次
			4	地面保持干爽无杂物	干爽 无垃圾杂物	每日1次
		以上区域		物表、地面、墙面遇污染	符合感控要求	随时
				一床一巾、一厕一巾、毛巾及工具的清洗消毒晾挂	按感控要求执行	每天1次
				不锈钢物体表面保养（门套、护栏、扶手、各种推车、病床）	光亮、无污渍、无灰尘。	每日清洁不少于1次；不锈钢
				电梯轿厢及门内外	无灰尘，无违章张贴，保持轿厢、乘梯厅干净整洁，定期消毒。	对轿厢内外清洁2次/日；对轿厢内外进行保养
				消防栓、消防器材的擦	洁净 无灰尘	每周1次

		拭		
		高空除尘（天花板、灯具、烟感、探头、墙面等）	灰尘 无蛛网	每周1次
		出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁	洁净 无积灰无蛛网	每月1次
		各种垃圾桶的清洁	清洁 无异味	按需要
		门头、门面、门框及闭门器的清洁	干净 无灰尘、蛛网	每周1次次
		玻璃及纱窗的清洁	干净 无积灰、水	每月1次
		全院大扫除	每月10日、20日、30日清洁一次（也可根据医院要求，灵活安排大扫除，遇2月，则当月最后一次	

（2）室外及公共区域保洁及标准

内容		标准	频率
1	区域内道路、通道、绿地、台坡、台阶的普扫	无积土、地面无积水、无纸屑杂物，8:30前	每日2次
2	台阶、坡道石材地面冲	无污迹、积垢	每月1次
3	路牙上杂草的清除	无杂草生长	每月2次
4	道路两旁窨井内杂物的	无淤泥垃圾	每月2次
5	雨雪天气是及时清除积雪、积水并在必要时铺	无积雪、积水、路面不湿滑	必要时
6	区域内所有屋面、顶棚、平台的清洁并填写巡视	无垃圾杂物 按巡视要求认真记录	每月1次

7	护栏、栏杆、路灯、标识牌的清洁	洁净无污迹	每天1次
8	及时清理张贴的小广告	无小广告	随时
10	定期清洁室外垃圾桶	干净 无污迹	每天1次
11	清洁室外各类座椅	无水迹 无灰尘	每天1次
12	收送垃圾	无异味 不滴漏不满	每天2次
13	不锈钢物体表面保养（护栏、扶手）	洁净 无灰尘污迹	每月2次
14	3米以下幕墙的清洁	洁净 无灰尘	每月2次
15	室外消防栓、消防器材	洁净 无灰尘	每周3次
16	高空除尘（室外连廊顶部、探头、墙面等）	无灰尘 无蛛网	每周1次
17	出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁	洁净 无积灰 无蛛网	每月1次

七、洗涤服务要求

（一）洗涤服务质量标准

（1）严格按照《医院医用织物洗涤消毒技术规范》要求执行。

（2）所有员工必须进行岗前培训及定期能力培训，熟练掌握医用织物洗涤、消毒技能，了解洗涤和烘干等相关设备、设施及消毒隔离与医院感染防控基本知识、常用消毒剂的使用方法。

（3）每日要做好洗涤物品的清点、浸泡、清洗、熨烫、整理、修补（包括缝纫纽扣等）、折叠、登记、收发；洗涤流程符合医院感染管理的要求。

（4）严格执行各类被服布类用品洗涤过程的消毒隔离工作，为防止交叉感染，对工作服、值班室被服、病人、手术室、婴幼儿、传染病医疗被服等用品分类、分色、专机洗涤、消毒。

（5）乙方负责洗涤剂、去污剂、消毒剂的费用，使用的洗涤剂、去污剂、消毒剂是大型专业厂家的合格产品，质量符合国家标准，化料技术指标合格；洗涤剂、去污剂、消毒剂用量按洗涤产品标准执行。

		（6）指定地点收集污物，避免在病房过道、走廊清点，装入密闭容器内，专线运送，路线由污到洁，不得逆行。 （7）强化动态中的管理工作和专用工具使用，运送容器洁、污分开，严禁交叉使用，设备、车辆并由专人负责，每日清洁、消毒，防止交叉感染。 （8）合理制定下收下送时间，对临床的特殊需求及时响应。 （9）及时对损坏的衣物进行缝补（包括破损、系带、扣子等），被服缝补应整齐、美观、牢固、线、布料颜色基本一致。 （10）甲方负责科室定制的成品。 （11）乙方承担缝补所用的针线剪尺等。 （12）医疗被服敷料的折叠按医院科室有关要求，使布类用品的的折叠方式符合科室使用要求，医护服装平整基本无皱折。 （13）回收分检、浸泡、洗涤、熨烫、缝补、折叠、存放严格按照分区进行，不得交叉逆行。 （14）在清点被服时要求准确无误，与护士长或指定交接人员当面签单，做好移交手续（乙方员工负责将清洗干净的布草清点给科室，甲方员工负责将脏的布草清点给乙方，任何乙方员工不得代表甲方进行布草清点）。 （15）对报损的洗涤物品要办理手续，进行清点、检查、验收、签字。由科室核实后进行报损处理，并作好登记。 （16）严格执行卫生消毒制度，每周固定卫生日，保持工作环境清洁，上班时开窗通风，坚持每日湿式清洁，下班时对污染区的地面用含氯消毒液拖地一次，每日进行紫外线消毒一次，登记记录完整。 （17）清洁区、污染区用物分开使用，抹布、拖布分别、分开浸泡，固定放置，标记清楚。 （18）爱护洗衣设备，做好日常维护保养。 （19）洗涤被服供应要及时，临时性的工作要随叫随到，不得影响医院的正常医疗工作。 （20）必须做好临时性的应急洗涤工作。 **（二）洗涤间消毒制度** 洗衣房划分为污染区（收集、分检、清点、处理及清洗衣服、被单）及清洁

区（供晾干或烘干、缝补、熨烫、折叠、储存及发送洗净衣被和办公）。污染衣被未经过洗涤不得进入清洁通道或清洁区。

1.衣被的收集袋和接送车的清洁消毒

(1) 每个病区设有衣被收集袋，分别收放有明显污染的病人衣被、一般病人衣被及医护人员的工作衣服、帽子和口罩。衣被收集袋应保持密闭直至清洗。

(2) 接送衣被均用推车，每日清洁消毒一次，接衣后及送衣前推车均应用清水或用 500mg/L 含氯消毒剂擦拭后用清水擦拭；接运传染病房、结核病房、烧伤病房及有明显污染衣被后的推车应用 0.5%过氧乙酸或 1000mg/L 有效氯溶液擦拭消毒；也可用 500mg/L 二氧化氯擦拭。

2.一次性使用衣被收集袋用后烧毁。非一次性使用 1%洗涤液，90℃以上热水在洗衣机中消毒 25min。

3.在后楼道清点污被服，严禁在病房内清点或处理传染病人，特别是肝炎、结核病人及传染性物质所污染的衣被，工作人员应戴手套和口罩，穿工作衣，一次性使用的手套用后烧毁，可重复使用者，用 90℃以上热水消毒 25min。

4.衣被的洗涤消毒

(1)病人衣被和医护人员的工作服必须分机洗涤。婴儿衣被应单独专机洗涤，不可与其他衣被混洗。手术室的医用织物（如手术衣、手术铺单等)宜单独洗涤。根据衣被受污染可分别用专机洗涤，特别是传染病人（肝炎、结核病)、烧伤病人的衣被应专机洗涤。

(2) 一般衣被的洗涤消毒：一般衣被指无明显污染及无传染性的衣被，将衣被收集袋打开，棉质衣被用 1%消毒洗涤剂溶液 90℃以上温度（化纤衣被只宜 40—50℃)在洗衣机内洗 25min，再用清水漂洗。

(3)传染病房和烧伤病房衣被，必须用 1-2%消毒洗涤剂溶液于 90℃以上洗 30min 或 70℃含有效氯 500mg/L 的消毒洗衣粉溶液洗涤 30~60min，然后用清水漂净，烈性传染人的衣被应先在水池用含氯的消毒水浸泡，煮沸后再放洗衣机内按传染病衣被洗涤要求进行消毒。

(4) 明显血、脓、便污染的衣被，视为传染性衣被。在用热水洗涤前，先用冷洗涤液或用 1-2%冷碱水将血、浓、便等有机物洗净，将该洗涤液煮沸消毒，再按传染性衣被洗涤消毒。

		（5）被朊病毒、气性坏疽、突发不明原因传染病的病原体或其他有明确规定的传染病病原体污染的感染性织物，以及多重耐药菌感染或定植患者使用后的感染性织物，若需重复使用应先消毒后洗涤。消毒方法：用2000mg/L～5000mg/L的含氯消毒剂或500mg/L-1000mg/L的二氧化氯消毒剂或相当剂量的其他消毒剂，洗涤消毒应不少于30min。 （6）当发现有疥疮患者使用过医用织物或医用织物上有蛾、虱、蚤等体外寄生虫时，除对其医用织物采用煮沸或蒸汽（100℃,时间≥15mm)等方法杀灭外，应对污染环境及时选用拟除虫菊酯、氨基甲酸酯或有机磷类杀虫剂，采取喷雾方法进行杀虫，具体方法应遵循产品的使用说明（由甲方负责购买杀虫剂，乙方负责喷洒）。 （7）晾（烘）干、熨烫、折叠和储存衣被：对工作人员和病人衣被：一般污染和有传染性衣被洗涤消毒后应分区或分批晾（烘）干、熨烫、折叠、储存、运输，不宜混杂。熨烫时要特别注意曾受或易受污染之处。新生儿、婴儿衣被应配备专用烘干、熨烫、折叠、储存、衣被处，不可与其他衣被混淆。 5.洗衣池（机）的消毒 感染性织物若选择冷洗涤方式洗涤，工作完毕后，应对其设备采取高温热洗涤方法进行消毒处理，将水温提高到75℃、时间≥30min或80° C、时间≥10min或A0值≥600。 6.洗衣房的环境清洁消毒与杀虫 （1）洗衣房污染区的清洁消毒；上班时打开窗户，保持良好的通风，下班前将地面用0.2%过氧乙酸或含有效氯500mg/L消毒剂溶液拖洗/擦拭。 （2）洗衣房清洁区的保洁：上班时开窗通风，清水擦拭桌、椅、工作台面、地面、保持清洁；下班关闭门窗，减少灰尘和风沙，地面用清水拖擦一次。 7.洗衣房工作人员的洗消 洗衣房工作人员工作前后，特别是处理了污染衣被或具有传染性的衣被后，必须用肥皂流动水洗手，即使戴手套，工作结束亦应用流动水洗手，污染区的工作人员穿的工作服应每天换洗一次，离去时应进行沐浴。熨烫、折叠衣被的工作人员不能患有化脓性皮肤病。 8.被服收送每次完善登记数量、物品类别、双方收发人，如有被服遗失或非

		常规损毁，则由乙方作相应赔偿。 **（三）洗烫质量控制标准** 1. 无明显可去除之污渍。 2. 无异味、脱色、串色现象。 3. 无明显变形、缩水、脱线现象。 4. 无杂物灰尘污染。 5. 无湿润感觉和不规则之熨痕。 **八、安保服务要求** **（一）物业管理区域内门卫、巡逻、秩序维护服务宗旨与服务标准** 在明确安全防范是物业管理第一要素的前提下，组建甲方服务区域内的秩序员中央监控和指挥中心，物业管理区域内的门卫、巡逻、秩序维护服务将由中央监控中心统一指挥调度，并成立安全保卫应急队，建立治安快速反应系统。该系统可使秩序员在接到快速支援命令后，在最短的时间内赶到现场，其他岗位人员相继援助。此外，以流动岗与固定岗相结合，全面防范与重点防范相结合，内部防范与外部管理相结合的方式，确保服务区域的治安防范万无一失。 **（二）秩序人员的管理方式** **人员及设岗要求** 1. 秩序员须背景清楚，无违法犯罪及严重违纪记录。不使用童工和未成年工。来源最好是部队转业，退伍、保安学校、体育专科学校毕业或曾有秩序员经历。要求思想正派，有高度责任心，能严格履行岗位职责，爱护医院声誉与利益，保护甲方职工及病人安全。 2. 乙方派驻甲方的秩序员共计 16 人，承担院区治安、安全保卫、车辆停放管理、消防服务工作。 3. 乙方须认真执行甲方设岗定人工作计划，按合同规定人数招聘秩序员，保证各岗位人员符合甲方的设岗要求。 4. 秩序员由乙方统一管理和统一安排，一切责任归属于乙方。甲方在经乙方同意后，可按实际情况临时指挥和调拨安排。 **消防安全责任、管理**

		1.新员工上岗前必须进行消防安全培训，并对每名员工每年至少进行一次消防安全培训。 2.制订消防安全制度、岗位消防职责和保障消防安全的操作规程并检查督促其落实。 3.建立应急小分队和义务消防队，保证24小时快速反应，应急小分队每两月至少开展一次快速反应训练，每半年进行一次消防灭火演练，并建立健全消防档案。 4.实行每日24小时防火巡查制度，每天至少巡查3次，巡查内容有： （1）用火、用电有无违章情况。 （2）安全出口、疏散通道是否畅通，安全疏散指示标志、应急照明是否完好。 （3）消防设施、器材和消防安全标志是否在位、完整。 （4）常闭式防火门是否处于关闭状态，防火卷帘下是否堆放物品影响使用。 填写巡查记录，做到发现火灾隐患及时处置并报甲方主管部门。 5.组织实施防火检查和督促落实火灾隐患整改工作。 6.服从甲方的消防监督管理，执行当地消防部门及政府部门的要求。 7.提供消防培训、演练等资料给甲方存档，配合上级机构对甲方的消防检查。 **秩序维护工作管理** 1.秩序员的标准和条件应基本符合要求：男秩序员身高1.60米以上，女秩序员身高1.55米以上，50岁以下，初中以上文化程度，五官端正，无传染性疾病，口吃和伤残疾病，无劣迹。 2.新员工上岗前需经过消防安全培训，会使用灭火器等灭火器材。 3.巡查人员及时纠正违章行为，保证常闭式防火门处于关闭状态，防火卷帘下严禁堆放物品。 4.巡查人员按规定填写每日巡查记录。 5.应急队接到火警后，必须在3分钟内赶到火灾现场，排除险情，扑灭火灾。 6.需按合同内容（条款）履行消防管理及训练，并定期向医院主管部门汇报工作情况。 7.严禁使用监控室的设备用作其他用途。 8.非本院保卫管理人员及本监控室人员，禁止进入监控室。

		9. 禁止外来人员（包括亲戚、朋友、老乡等）进入值班室睡觉、过夜。 10. 秩序员必须按时上班，不可迟到、早退、脱岗。 11. 秩序员必须按指定的岗位上岗，不得串岗、脱岗和睡觉，严禁上班饮酒或酒后上班。 12. 秩序员上班时间不得看书、看报、玩游戏、打扑克、下棋等与工作无关的事情。保持工作室整洁。 13. 秩序员必须按规定着装并佩戴工作牌，要求着装整洁，仪表端正。 14. 服务区发生案件、事件和求助报告后，值班秩序员必须在 5 分钟内到达现场，管理人员必须 10 分钟内赶到现场。 15. 乙方应定期每半个月一次对秩序员进行治安、消防业务培训，提高秩序员的业务素质。 16. 严禁在工作中与人冲突、聚众闹事、打架斗殴、盗窃、赌博以及其他影响医院工作秩序的行为。 17. 秩序员工作期间不可带闲杂人员进入工作区。 18. 乙方不得单方将合同转包第三方，如有违反，甲方有权终止合同。 19. 乙方聘用或更换治安管理人员，应报甲方管理人员备案批准，乙方治安管理干部外出或休假，必须经甲方管理人员批准同意后方可实行，对不合格的管理人员，甲方有权要求乙方撤换。 20. 乙方对进入医院的车辆及医院门前三包区域实行有序指挥停放。 21. 文明服务：按甲方客服部管理要求，在工作中对所有人提供优质服务，举止文明，使用文明用语。 **物区管理区域内门卫、巡逻保卫、秩序维护的服务承诺** 1. 保证秩序员年龄不超 50 周岁；必须经过岗前培训，每年至少两次定期对秩序员开展各项专业技能培训和考核工作，并向甲方管理部门提供培训材料存档。培训内容包括必要的法律知识和一定的应急处理能力，并根据岗位实际需要，掌握安全防范系统操作和维护技能，切实提高秩序员的业务素质和工作水平。 2. 保证重要岗位人员相对稳定。 3. 实行 24 小时治安服务，夜间至少每 2 小时巡查院区情况，及时处置影响

		院区工作和生活的事项。 4.实行半封闭式、半军事化管理，每月不少于一次集训，每两周不少于一次由物业服务中心负责的业务学习及服务意识教育。 5.建立并执行出入口管理制度，加强安全防范管理。加强对出入口管理，包括开放时间、非开放时间的人员及物品管理,及时发现携带管制刀具等可能危害医院安全的器具进入医院的可疑人员并阻拦、先期处置和报警。定时和随时巡查，并做好巡查记录。巡查中发现可疑人员、可疑物品要进行先期处置， 对违法犯罪行为及时制止并立即报警，做好现场保护措施，配合公安机关开展相关工作。 6.阻止小商贩在医院门前、医院范围内摆、叫卖；发现医托及时驱赶。 7.建立人性化探视管理制度。 8.制定严格的车辆管理制度，对进出车辆进行指挥停放。 9.建立应急反应小分队，每年至少组织进行1次防暴防恐演练。发现重大问题及时报告乙方管理人员启动应急反应小分队。接到报告后5分钟内赶到现场，尽力保护甲方工作人员和病人的安全。协助处理医疗纠纷中患方攻击医务人员、打砸毁坏医院财物行为，积极处理突发治安事件。 10.若医院内发生案件，立即报警，在保证自身及医患安全的前提下对实施违法犯罪的人员进行堵截、控制，防范其继续作恶，防止其逃跑。 11.文明服务：按甲方客服部管理要求，在工作中对所有人提供优质服务，举止文明，使用文明用语。 **九、医疗护理员辅助护理服务** **（一）医疗护理员需求** **1.从事医疗护理员相关工作的人员需满足以下条件：** （1）遵纪守法，年龄在18周岁及以上，55周岁以下； （2）身体健康（具备健康体检合格证明）、无传染性疾病或精神性疾病； （3）爱岗敬业、忠于职守、品行良好、有责任心； （4）遵守规章制度、职业守则、服务规范、操作规程； （5）具有良好的职业道德；

		（6）从事辅助护理服务工作； （7）无违法犯罪记录； （8）具备从事辅助护理服务工作相应的技能水平。 2. 医疗护理员应当严格遵守各项法律法规、执行规章制度和操作规程，保护患者隐私，尊重患者意愿，维护患者的合法权益。 3. 医疗护理员是医疗辅助服务人员之一，严禁医疗护理员替代医务人员从事医疗护理专业技术性工作，切实保障医疗质量和安全。 4. 医疗护理员上岗前应具备相应职业技能证书（即：医疗护理员职业技能等级证书<五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师>或病患陪护专项职业能力证书），经过考核合格后方可从事相关工作。 5. 医疗护理员应当具备能够胜任岗位的专业知识和技能，在医务人员的指导下，对服务对象提供生活照护等辅助生活护理工作。 6. 医疗护理员应当保持良好的职业素养，言谈举止符合职业规范。 7. 医疗护理员在岗前、岗中均应当接受医疗机构、陪护服务机构的定期培训和考核，不断提升自身专业技能和服务意识。 8. 医疗护理员应当遵守工作安排，按时按量完成工作任务，保障服务质量，并定期接受医疗机构、陪护服务机构对工作质量、服务对象满意度情况的指导与监督。 9. 有下列情形之一者，医疗机构、陪护服务机构酌情给予医疗护理员表彰、奖励或晋升机会，激发其工作积极性和创造性。 ①忠于职守，积极工作，严谨求实，廉洁自律，表现优秀； ②长期在一线工作，在爱岗敬业、担当奉献等方面，表现优秀、成绩突出； ③在工作中有技术创新或者提出合理化建议，取得经济效益或者社会效益； ⑤在突发事件、重要工作中表现英勇，有效维护公共利益或挽回重大损失、防止或消除重大事故，表现优秀的； ⑥有其他优异成绩和突出贡献需要给予奖励的。 10. 医疗护理员存在违反规章制度、职业道德、职业守则、操作常规等行为的，应依据情节轻重给予批评教育、扣发绩效、降级、停职或辞退等处理。 **（二）陪护服务机构管理**

		1. 陪护服务机构资质 (1) 陪护服务机构必须是在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织，具备法人资格，具有独立承担民事责任的能力。 (2) 遵守国家有关法律法规、行业规章制度，具有良好的税收和社会保障资金缴纳记录，依法缴纳税收和社会保障资金。 (3) 信用记录良好，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等。 (4) 无重大违规违法记录，包括医疗事故、违规行为和因陪护服务管理而导致的意外伤害、死亡案例等。 (5) 按照《中华人民共和国劳动合同法》的规定与医疗护理员签订劳动合同或劳务协议。 (6) 具备开展辅助护理服务所必需的工作机制、流程、设施设备和专业技术能力。 **2. 陪护服务机构管理** (1) 陪护服务机构应严格按照国家相关法律法规和医院规定，落实管理制度，依法经营确保服务质量和安全。 (2) 陪护服务机构应建立健全管理体系，明确安全管理制度、质量管理制度、服务规范、岗位职责等，加强对医疗护理员的培训和管理。 (3) 陪护服务机构应当建立健全合理的价格体系和服务标准，确保服务质量。 (4) 陪护服务机构应当加强对医疗护理员的招聘、培训和考核，保证医疗护理员的素质和能力符合岗位要求。 (5) 陪护服务机构应依法依规与医疗护理员签订劳动合同/劳务协议，保障医疗护理员的薪资待遇、社保、休息休假等合法劳动权益。 (6) 陪护服务公司应当建立健全奖惩机制，对医疗护理员给予激励和奖励，同时建立违规惩罚制度，对违规行为予以处理。 (7) 陪护服务公司应当定期开展内部自查和外部评估，及时发现和解决问题，不断提升服务品质。 **3. 突发事件处理** (1) 陪护服务机构应当建立健全应急预案，确保突发事件发生时能及时、有

		效地处置。 (2) 在突发事件发生时，陪护服务机构应当迅速启动应急预案，组织相关人员展开救援和处理工作，降低损失，保障患者的安全。 (3) 陪护服务机构应当及时向上级主管部门和医院汇报相关情况，并积极配合有关部门进行调查和处理。 4. 审核和监督 (1) 陪护服务机构应当接受有关部门和行业组织的监督和管理，配合做好相关工作。 (2) 陪护服务机构应当接受医院的监督和考核，接受患者及家属的监督和投诉。 (3) 陪护服务机构对存在问题应当积极进行整改，并在监督检查中及时发现并解决存在的不足和问题。 **(三) 医疗护理员职业守则** 1. 遵纪守法，规范行为具有正确的价值观，自觉遵守国家相关法律法规、规章制度。熟悉与自身工作密切相关的法律知识，明晰工作责任，确保服务符合行业规范，做到知法、守法。 2. 爱岗敬业，团结协作 热爱岗位，树立职业荣誉感，保持严谨的工作作风，以敬畏生命的态度对待工作。自觉履行岗位职责，忠于职守，尽职尽责，全心全意为患者提供优质服务。树立全局观念，一切以保护患者利益为前提，同事之间相互理解、相互信任、相互沟通、相互配合、相互监督，努力提高服务质量。 3. 尊重患者，关爱生命 坚持患者至上，给予患者尊重、同情、关怀，时刻关注其服务需求。帮助其减轻病痛，使其得到贴心细致地照护。自觉维护患者隐私，尊重其人格和权利。 4. 遵守规程，严谨求实 积极进取，刻苦钻研，努力学习和掌握相关知识与职业技能，严格遵守操作规程，增强安全防范意识，善于发现问题，规范自身的服务行为，确保照护工作的质量。

		5. 优质服务，诚实守信 举止端庄、和蔼礼貌。具有认真负责的态度及责任意识，讲信用，讲信誉，信守承诺，忠实于工作职责，以主动、诚实、耐心、细心、爱心的态度完成工作。 **（四）医疗护理员工作职责** 1. 在医务人员的指导下，辅助完成相应临床照护工作。 2. 遵守国家相关法律法规及医院各项规章制度。 3. 负责每日居室通风，整理并维持室内环境和床单元的干净、整齐。 4. 负责提供日常生活照护，协助护士为生活不能自理或仅能部分自理的患者提供晨晚间照护。 5. 协助非禁食、禁饮患者就餐，餐后清洁、整理餐具。 6. 负责每周定时或据需为患者洗浴、洗头、修剪指（趾）甲。 7. 协助护士为卧床患者翻身、叩背、大小便后及会阴部清洁。 8. 协助护士完成痰、尿、便标本留取并送至指定地点。 9. 协助医务人员完成各项检查和手术的准备工作。 10. 协助送检患者整理物品，协助医务人员安全转运患者。 11. 熟悉患者基本生命体征、识别常见症状，发现异常及时向医务人员报告。 12. 经常与患者进行有效沟通交流，了解其生活习惯，帮助患者养成健康的、有利于疾病恢复的生活习惯。 13. 遇有意外及突发事件，及时向医务人员汇报，不可隐瞒或迟报。 14. 负责出院患者床上用品的更换。 **（五）医疗护理员服务规范** 严格遵守《医疗机构从业人员行为规范》，在日常服务中还应遵循以下规范： 1. 仪容仪表 按照标准防护要求，穿好工作服、戴口罩。服装应清洁整齐且型号适宜，领口衣扣齐全，佩戴工作牌，手、指甲修剪清洁无污垢。 2. 日常用语 （1）不使用歧视或污秽的语言，应根据患者的年龄、职业而选择适当的称呼，不可用床号直呼患者。

		(2) 规范文明用语，语言表达清晰、亲切、和蔼，应根据患者的反应来调整语音和语速，表达服务用语应简洁、通俗、易懂。 (3) 将爱心、耐心、细心、责任心融入到语言中，不可将自身不良情绪发泄给患者。 (4) 使用鼓励与支持性语言，增强患者自信心。 3. 非语言沟通 可通过倾听、面部表情、专业性皮肤接触、目光、手势、体态等形式表示关注、关怀与安慰，使患者感受到亲切、温暖，提高沟通效果。 **(六) 医疗护理员服务级别及内容** 1. 三级生活照护 (2) 服务对象：适用于病情稳定或处于康复期，生活能自理的患者。 (2) 服务内容： 1) 提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容，所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。 2) 定时巡视病房，协助患者解决临时生活护理问题。 3) 保持病室内环境及床单位清洁。 4) 保持患者面部、仪表整洁，据需剃须、修剪指/趾甲。 5) 协助送饭到床旁，协助患者饮食、饮水及餐后整理。 6) 在医务人员指导下，提醒患者及时服药、留取大小便标本。 7) 协助做好睡眠照护，布置睡眠环境。 8) 协助护士进行输液巡视。 9) 据需协助或陪同患者外出检查。 10) 送检标本。 11) 其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构及乙方制度等规定，医疗护理员在三级生活照护情况下应履行的服务内容。 2. 二级生活照护 (1) 服务对象：适用于病情稳定，存在生活自理能力部分不足的患者。 (2) 服务内容： 1) 在三级生活照护的基础上，提供与患者自理能力不足的照护需求相对应

		的辅助护理服务内容，所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。 2）协助患者洗漱、服药、清洗餐具、上下床移动、如厕、清洁尿壶、便盆等。 3）其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构及乙方制度等规定，医疗护理员在二级生活照护情况下应履行的服务内容。 3.一级生活照护 （1）服务对象：适用于病情较重，生活不能自理的患者。 （2）服务内容： 1）在二级生活照护的基础上，提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容，所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。 2）协助患者坐浴、洗脚、泡脚、擦浴、穿脱衣服等。 3）协助如厕、大小便护理。 4）其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构及乙方制度等规定，医疗护理员在一级生活照护情况下应履行的服务内容。 4.特级生活照护 （1）服务对象：适用于病情危重，生活不能自理的患者或有特殊照护需求者。 （2）服务内容： 1）在一级生活照护的基础上，提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容，所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。 2）按时按需喂水、喂食，需要时协助评估进食、进水量，并做好记录。 3.协助患者洗澡、定时叩背、翻身、有效咳嗽等。 4）协助保持肢体功能位、变换体位、肢体按摩等。 5）协助留取大小便标本、做好治疗护理前相关准备。 6）更换尿垫、纸尿裤，会阴清洁等。 7）协助服药，并观察用药反应。 8）观察患者身体状况，发现异常及时报告医务人员。

		9）协助患者进行康复功能锻炼。 10）陪伴患者，做好患者心理安抚，与患者及其家属有效沟通与交流。 11）其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构及乙方制度等规定，医疗护理员在特级生活照护情况下应履行的服务内容。 **（七）陪护服务收费标准及要求** 1. 服务价格不可超过本地市场价格，否则按无效响应处理。 2. 陪护服务收费要求 （1）陪护服务按“一对一”“一对二”“一对多”“基础生活照护”等模式由陪护服务机构分别自主定价，并将服务内容、收费标准公示在医院指定位置，此外不可另行收取或加收其他陪护费用。 （2）患者／家属据需自愿申请陪护服务，双方签署服务协议，陪护服务机构自行安排医疗护理员提供服务并收取相应费用。 （3）医疗护理员薪资唯一提供方为陪护服务机构，不可私自向患者／家属收取服务费或其他费用。 **（八）医院感染预防与控制** 1. 陪护服务机构须配备一名感控专员（可兼任），并向采购人报备。在采购方感控部门的管理与指导下，由感控专员组织在岗医疗护理员落实医院感染预防与控制相关规定与要求。 2. 新上岗医疗护理员上岗前按照采购人要求进行健康检查，进行感染防控相关培训，所有资料上报采购人备案；经采购人审核及考核合格后方可安排上岗。 3. 陪护服务机构登记上岗医疗护理员的基本情况，掌握医疗护理员的动态变化，每月将陪护服务工作报表提交采购人备案。 4. 陪护服务机构应定期监测医疗护理员健康状况，医疗护理员不得带病上岗，如有传染性疾病、疫区旅居史或精神疾患，应主动报告采购人，按采购人管理制度处理。 5. 陪护服务机构至少每半年对医疗护理员进行感染预防与控制相关知识、技能的培训和考核，培训和考核资料提交采购人备案。 6. 为防止交叉感染，医疗护理员工作区域应当相对固定。

		7. 医疗护理员遵守采购人相关管理规定，不得串病房，陪护患者期间必须规范着装、佩戴口罩，严格执行手卫生要求。 8. 陪护服务机构管理人员每日进行工作质量督查，带头落实感染防控要求。 9. 严格落实工作场所感染防控措施，按照采购人要求对公共部位、公共接触物品、重点区域进行通风与清洁消毒。 **十、考核奖惩机制** **（一）奖励机制：** 1. 每季度考核一次，具体考核方案另行制定。 2. 考核周期内好人好事，对突发事件的应急处置效率高，医院大型检查加班加点，确保服务符合要求等优异表现的，根据医院奖励机制适当给予经济奖励。 **（二）处罚机制：** 1. 招标方对后勤社会化服务质量进行管理、监督和考评，并有权对中标方在服务过程中存在的问题，如着装不规范、保洁消毒不到位、运送超过规定时限、拖欠员工工资、未按规定缴纳医保社保，进行 50 元—500 元不等的处罚，具体考核标准另行制定。 2. 单项处罚机制：（1）未按医院要求定岗、定编配置足额的工作人员，存在缺岗、缺员的，时间超过 10 天（含 10 天，春节期间适当顺延 7 天）的，每岗位扣 1000 元/月。 （2）在确保安全的前提下，完成建筑物玻璃雨遮、窗户玻璃清洗，未按规范完成的，每次扣 500 元。 （3）公共区域的硬化地面、道路、排水沟冲洗等，每月一次，未完成的，每次扣 500 元的经济处罚。重大节假日（如五一、国庆、春节）要求冲洗上述区域。 （4）员工盗窃医院公共财物及住院病人物品，除追究其个人法律责任外，每例次扣罚 1000 元。 （5）员工私自收集、贩卖医疗垃圾，除追究其法律责任外，每例次扣罚 2000 元。 （6）卫生环境检查工作不到位，被上级相关部门通报批评的，每例次处罚款

		1000 元。 (7)员工故意损坏医院公物以及设施设备，除照价赔偿损坏的公物或设备外，视物品、设备金额及损坏情节，每例次扣罚 1000。 **(三) 管理服务质量监督** 1. 为了更好地完成合同规定的各项管理目标及兑现中标方服务承诺，医院制定《西林县人民医院后勤服务质量考核管理办法》（详见附件），由医院分管领导组织医院有关职能科室和中标方代表共同成立院后勤监管委员会，定期对中标方的管理项目服务质量进行监控，确保中标方服务工作中存在问题能得到合理、及时、有效地解决，医院后勤服务质量能持续改进。 2. 医院成立考核领导小组，由后勤科、护理部、感控科、科室护士长和中标方代表组成，于每月对后勤服务质量进行检查和考评，并将其作为支付管理服务费的依据，科室/部门考评总分 100 分，所有科室及区域得分总和平均分得分 90 分以上为优，平均分 80 分以上为合格，低于 80 分由考核小组汇总给 管理处，管理处接到意见反馈应及时整改，并在一个星期内进行书面反馈，如果下个月检查仍未整改到位，当月平均分评分直接评分为 79 分以下。平均分 79 分—75 分每一分扣 500 元，74 分以下每分扣 1000 元。具体考评细节内容，由双方共同协商制定。 **(四) 西林县公立医院集团后勤委托管理服务考评管理办法** 为保证后勤委托管理服务规定的各项管理目标能够实现，推动后勤托管服务健康发展，对中标人将采取如下质量考核管理办法：采购人成立监管会，由监管会全面负责对后勤服务质量的监督、检查、考核及奖惩等职责： 1. 监督 (1) 满意度调查：每月定期向全院各科室发放中标公司工作质量调查表，收集各科室对后勤服务的满意度情况及存在问题，并根据相关问题组织研究和提供解决意见。 (2) 无记名测评：院办公室不定期组织全院各科室人员对后勤服务质量及满意度进行无记名测评，并对测评结果进行通报。 (3) 随访意见通报：客服部通过对出院病人电话随访和探视调查将后勤服务

质量存在的问题及病人的建议每期进行反馈，并通报调查反馈情况。

(4) 日常收集各科室的情况反馈和投诉,如:口头、电话、书面报告等。监管办及时对各科室所反映的问题进行调查了解,并责成后勤服务公司限期整改。

(5) 第三方满意度测评：通过第三方对出院病人电话随访将后勤服务质量存在的问题及病人的建议每期进行反馈，并通报调查反馈情况。

2.检查：不定期派出监管办人员对全院各科室、区域卫生进行巡视检查，发现问题及时向后勤服务管理处反馈和责成整改。

3.考核

(1) 全院范围的卫生保洁：上班期间，地上不见痰迹、纸屑，门窗玻璃明亮，能为病人提供安全、整洁、舒适、优美的就医环境。环境卫生保洁在主要公共场所污物1处以下出现时间不能超过30分钟。医院的满意率80%以上，病人满意率80%以上。

(2) 完成根据医院工作要求制定的其它工作指标。医院的满意率85%以上。

(3) 各科服务要求完成率100%，满意率85%以上。

4.反馈

为确保后勤保洁服务工作中存在的问题能够得到合理、及时、有效地解决，监管会在每月定期组织护士长与后勤服务公司管理员召开一次沟通协调会议，对各科意见建议形成会议记要，书面反馈给后勤服务公司，要求后勤服务公司内部做出整改方案和承诺，并在规定的期限内完成整改。监管会在下一月对整

改情况进行核实。

住院部月保洁工作质量考核标准

西林县人民医院科室月保洁工作质量考核评分表						
序号	类别	考核项目	分值	质量标准与评分办法	得分	备注
1	基本项目15	劳动纪律	4	无迟到早退，不做与工作无关的事情，一次违反扣		

			分			0.5 分		
		2		工作时间穿着清洁，按规定要求着工作服、佩戴工作证及禁烟袖章	3	不得穿背心、拖鞋，一次违反扣 0.5 分		
		3		服务认真、热情，不与患者、家属及工作人员发生冲突	3	发生冲突一次全扣，并视情节进行处罚		
		4		不损坏、私拿公物及他人财物，不盗卖公共物品及医疗废物	5	发生一次全扣，并视情节进行处罚		
		5	公共区域 20 分	楼梯、中厅、走廊、开水间处、地面、墙面、柱体、地脚线	4	无污迹、水迹、烟头等垃圾，无张贴杂物，发现一处扣 0.5 分		
		6		阳台、楼梯、中厅、走廊、天花吊顶、壁灯、顶灯	4	无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣 0.3 分		
		7		标识标牌、门牌、开关、垃圾桶、消防栓、灭火器	4	无污迹、无积尘，发现一处扣 0.2 分		
		8		工作站台、服务台、桌椅、候诊椅、平车、轮椅、沙发	4	无污迹、无积尘，发现一处扣 0.3 分		
		9		窗户、窗框、窗沟、玻璃、窗台	4	无污迹、无积尘、窗户光亮，发现一处扣 0.2 分		

		10	办公区10分	护士站、医生办公室地面、天花板、灯具	4	无污迹、无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣0.2分		
		11		桌椅、沙发、文件柜、垃圾桶	3	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分		
		12		电脑显示器、主机、打印机、电源插座	3	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分		
		13	病室30分	病房、卫生间地面和墙角	3	无污迹、无积尘、无垃圾，发现一处扣0.3分		
		14		按消毒标准湿擦墙面、墙角线、开关、储物柜、床头柜、设备带、病床	5	无积尘，“一柜一巾”进行消毒处理，发现一处或一次违反扣0.5分		
		15		病人出院后或转科、迁床对病床及床头柜、储物柜进行终末消毒	5	发现一处或一次违反扣0.5分		
		16		房间外门、阳台门、门把手擦洗	3	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分		
		17		窗户、窗台、窗框、窗沟擦洗	3	无污迹、无积尘，窗户光亮，发现一处扣0.3分		
		18		卫生间便盆、扶手、门、门把手消毒处理	5	无污渍、无异味、无积尘，发现一处扣0.3分		

		19		垃圾桶擦洗、垃圾袋管理	3	垃圾桶清洁，无异味，垃圾袋中垃圾不超过四分之三，发现一处扣0.3分		
		20		顶灯、风扇、空调及过滤网的擦洗	3	无污迹、无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣0.3分		
		21	院感相关25分	拖把、抹布分区使用，悬挂晾干	6	无混用、悬挂整齐，放置规范，发现一处或违反一次扣1分		
		22		规范污物、污布的运送	6	污物、污布运送及时，无丢失，发现一处或一次违反扣1分		
		23		医疗废物暂存处置室地面、墙面、物表清洗消毒、记录	6	无污渍、无异味、无积尘，垃圾不超过四分之三，发现一处扣1分		
		24		医疗垃圾分类、收集、称重、记录签字，及时清运	7	分类收集、清运及时、记录规范，发现一处或违反一次扣1分		
		合计			100	总分		

门急诊、医技科、外环境月保洁工作质量考核标准

西林县人民医院科室月保洁工作质量考核评分表						
序	类别	考核项目	分值	质量标准与评分办法	得分	备

		1	基本项目15分	劳动纪律	4	未迟到早退，不做与工作无关的事情，一次违反扣0.5分		
		2		工作时间穿着清洁，按规定要求着工作服、佩戴工作证及禁烟袖章	3	不得穿背心、拖鞋，一次违反扣0.5分		
		3		服务认真、热情，不与患者、家属及工作人员发生冲突	3	发生冲突一次全扣，并视情节进行处罚		
		4		不损坏、私拿公物及他人财物，不盗卖公共物品及医疗废物	5	发生一次全扣，并视情节进行处罚		
		5	公共区域20分	楼梯、大厅、走廊、开水间处、地面湿拖、干尘推，墙面、柱体、地脚线	4	无污迹、水迹、烟头等垃圾，无张贴杂物，发现一处扣0.5分		
		6		阳台、楼梯、大厅、走廊、天花吊顶、壁灯、顶灯	4	无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣0.3分		
		7		标识标牌、门牌、开关、垃圾桶、消防栓、灭火器	4	无污迹、无积尘，发现一处扣0.2分		
		8		工作站台、服务台、桌椅、沙发、候诊椅、平车、轮椅	4	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分		
		9		窗户、窗框、窗沟、玻璃、窗台	4	无污迹、无积尘、窗户光亮，发现		

						一处扣 0.2 分		
		10	办公区 10 分	护士站、医生办公室地面、天花板、灯具	4	无污迹、无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣 0.2 分		
		11		桌椅、沙发、文件柜、垃圾桶	3	无污迹、无积尘，发现一处扣 0.3 分		
		12		电脑显示器、主机、打印机、电源插座	3	无污迹、无积尘，发现一处扣 0.3 分		
		13	诊室 30 分	诊室、卫生间地面和墙角清洁	5	无污迹、无积尘、无垃圾，发现一处扣 0.3 分		
		14		按消毒标准湿擦墙面、墙角线、开关、储物柜、检查床	5	无积尘，发现一处或一次违反扣 0.2 分		
		15		房间外门、阳台门、门把手擦洗	3	无污迹、无积尘，发现一处扣 0.3 分		
		16		窗户、窗台、窗框、窗沟擦洗	3	无污迹、无积尘，窗户光亮，发现一处扣 0.3 分		
		17		卫生间便盆、扶手、门、门把手消毒处理	8	无污渍、无异味、无积尘，发现一处扣 0.3 分		
		18		垃圾桶擦洗、垃圾袋管理	3	垃圾桶清洁，无异味，垃圾袋中垃圾不超过四分之三，发现一处扣 0.3 分		

		19		顶灯、风扇、空调及过滤网的擦洗	3	无污迹、无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣 0.3 分		
		20	院感相关25分	拖把、抹布分区使用，悬挂晾干	5	无混用、悬挂整齐，放置规范，发现一处或违反一次扣 1 分		
		21		规范污物、污布的运送	5	污物、污布运送及时，无丢失，发现一处或一次违反扣 1 分		
		22		医疗废物暂存处置室地面、墙面、物表清洗消毒、记录	5	无污渍、无异味、无积尘，垃圾不超过四分之三，发现一处扣 1 分		
		23		医疗垃圾分类、收集、称重，及时清运	5	分类收集、清运及时、记录规范，发现一处或违反一次扣 1 分		

		26		道路清扫到边，保持干净，无死角、无积灰、无积水、无烟蒂、无废弃物，绿化区域内无杂物，露天阴沟通畅无杂物，树木、杆线及其他户外设施上无悬挂废弃物、无 张贴，砖石贴面花坛外观整洁，牌匾、广告栏、宣传栏整洁无积灰，房顶、天台无废弃物和垃圾。门前三包符合市容要求。	5	一处不符合要求扣0.2 分，门前三包不符合要求每次扣0.5分，造成不良影响每次扣2分。		
		合计			100	总分		

▲一、商务条款	
服务期限	签订合同之日起两年。
服务地点	西林县人民医院（西林县八达镇新兴路003号）
合同付款方式	服务费实行按月支付，每月10日前甲方以转账方式将上月的服务费转至乙方指定账户。甲方根据《清洁、保洁服务要求及卫生质量检查标准》每月对后勤服务质量进行考核，考核结果不合格的，按合同约定将服务费进行相应的扣减；转账前乙方将考核后产生的实际的足额服务费发票交给甲方(遇节假日顺延)，否则，甲方有权拒绝付费且不承担任何责任。
投标报价	1、本项目应以人民币报价。 2、不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用。 3、投标报价包括完成本采购项下全部工作所需的一切费用，

	包括但不限于服务的人工成本、设备和工器具（含为完成本项目所需的各种专业设备和工器具）、耗材、通讯器材、巡检器材、统一的工作服和胸卡、办公设备和设施、员工宿舍（非夜间值班人员不允许在医院住宿）、设备工器具库房、各种税费、保险费、劳保及安全措施费、利润、税金、政策性文件规定及物价上涨因素等服务期内的所有风险费用等。 主要包括： （1）人工成本（含国家和地方相关政府主管部门规定的各项工资组成的费用、意外险及各种保险费用）。给予每个员工都购买社会保险（即五险，即购买养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险），保证每个一线员工每月购买完五险后。 （2）设备和工器具费用：完成本采购项下服务工作需要的各种设备、机械、工具、器具等，包括保洁工具、通讯工具、巡检器材、交通工具等。 （3）材料费：日常所用清洁用品、易耗品、消毒剂、清洁剂、医疗垃圾袋、生活垃圾袋、洗涤所使用的洗涤剂、消毒剂等。 （4）服装费（按工种配备工作鞋服）、工作牌（胸卡）、劳保用品、安全防护用具等。 （5）办公设备和设施、员工住宿、大型设备工器具库房等。 （6）按照国家规定应当交纳的各种税、费、基金、公益事业支出（所需费用要求已含在总报价中）等，以及政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项全部费用并承担一切风险责任。 注： （1）不含垃圾桶、锐器盒，由医院负责提供； （2）不含手术室、ICU、CCU、新生儿科等科室每日清洗鞋子及墙面消毒所用的洗涤剂及消毒剂，由医院负责提供； （3）不含洗衣房所有设备的日常维修、保养、大修、设备更换及脏被服储存桶、被服收送车、缝纫机、布草更新、水费、电费等由医院负责提供；洗衣房所有设备的日常保洁由中标人负

	责。 （4）不含消防控制室值班人员考取《构（建）筑物消防员上岗证》的费用。

附件二、开标一览表

2. 开标一览表

开标一览表

项目名称：西林县公立医院集团后勤社会化服务

项目编号：BSZC2025-G3-300160-GXBS　　分标（如有）：无

投标人名称：华保盛服务管理集团有限公司　　单位：元

序号	标的的名称	数量及单位	投标报价	备注
1	西林县公立医院集团后勤社会化服务	1 项	3325556.04	每年人民币叁佰叁拾贰万伍仟伍佰伍拾陆元零肆分(¥3325556.04)，其中，人员服务费¥3315956.04 元、代管服务¥9600.00 元。）
合计金额大写：人民币叁佰叁拾贰万伍仟伍佰伍拾陆元零肆分(¥3325556.04)				
合同履约期限：签订合同之日起两年。				

注：

1. 投标人的开标一览表必须加盖投标人电子签章并由法定代表人（负责人）或者委托代理人签字或者电子签名，**否则其投标作无效标处理。**

2. 报价一经涂改，应在涂改处加盖投标人公章或者加盖电子签章或者由法定代表人或者委托代理人签字（或者电子签名），**否则其投标作无效标处理。**

3. 如为联合体投标，“投标人名称”处必须列明联合体各方名称，并标注联合体牵头人名称，**否则其投标作无效标处理。**

4. 如为联合体投标，盖章处须加盖联合体牵头人电子签章，**否则其投标作无效标处理。**

5. 如有多分标，按分标分别提供开标一览表，**否则投标无效。**

法定代表人（**负责人**）或者委托代理人（签字或者电子签名）：王敏

投标人名称（盖电子公章）：华保盛服务管理集团有限公司

日期：2025 年 10 月 15 日

附件三、商务要求偏离表

4. 商务要求偏离表

商务要求偏离表

项目	招标文件商务要求	投标人的承诺	偏离说明
服务期限	签订合同之日起两年。	我公司完全响应并承诺： 签订合同之日起两年。	无偏离
服务地点	西林县人民医院（西林县八达镇新兴路 003 号）	我公司完全响应并承诺： 西林县人民医院（西林县八达镇新兴路 003 号）	无偏离
合同付款方式	服务费实行按月支付，每月 10 日前甲方以转账方式将上月的服务费转至乙方指定账户。甲方根据《清洁、保洁服务要求及卫生质量检查标准》每月对后勤服务质量进行考核，考核结果不合格的，按合同约定将服务费进行相应的扣减；转账前乙方将考核后产生的实际的足额服务费发票交给甲方（遇节假日顺延），否则，甲方有权拒绝付费且不承担任何责任。	我公司完全响应并承诺： 服务费实行按月支付，每月 10 日前甲方以转账方式将上月的服务费转至乙方指定账户。甲方根据《清洁、保洁服务要求及卫生质量检查标准》每月对后勤服务质量进行考核，考核结果不合格的，按合同约定将服务费进行相应的扣减；转账前乙方将考核后产生的实际的足额服务费发票交给甲方（遇节假日顺延），否则，甲方有权拒绝付费且不承担任何责任。	无偏离
投标报价	1、本项目应以人民币报价。 2、不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用。 3、投标报价包括完成本采购项下全部工作所需的一切费用，包括但不限于服务的人工成本、设备和工器具（含为完成本项目所需的各种专业设备和工器具）、耗材、通讯器材、巡检器材、统一的工作服和胸卡、办公设备和	我公司完全响应并承诺： 1、本项目应以人民币报价。 2、不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用。 3、投标报价包括完成本采购项下全部工作所需的一切费用，包括但不限于服务的人工成本、设备和工器具（含为完成本项目所需的各种专业设备和工器具）、耗材、通讯器材、巡检器材、统一的工作服和胸卡、办公设备和	无偏离

投标报价	设施、员工宿舍（非夜间值班人员不允许在医院住宿）、设备工器具库房、各种税费、保险费、劳保及安全措施费、利润、税金、政策性文件规定及物价上涨因素等服务期内的所有风险费用等。 主要包括： （1）人工成本（含国家和地方相关政府主管部门规定的各项工资组成的费用、意外险及各种保险费用）。给予每个员工都购买社会保险（即五险，即购买养老 保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险），保证每个一线员工每月购买完五险后。 （2）设备和工器具费用：完成本采购项下服务工作需要的各种设备、机械、工具、器具等，包括保洁工具、通讯工具、巡检器材、交通工具等。 （3）材料费：日常所用清洁用品、易耗品、消毒剂、清洁剂、医疗垃圾袋、生活垃圾袋、洗涤所使用的洗涤剂、消毒剂等。 （4）服装费（按工种配备工作鞋服）、工作牌（胸卡）、劳保用品、安全防护用具等。 （5）办公设备和设施、员工住宿、大型设备工器具库房等。 （6）按照国家规定应当交纳的各种税、费、基金、公益事业支出（所需费用要求已含在总报价中）等，以及政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各	设施、员工宿舍（非夜间值班人员不允许在医院住宿）、设备工器具库房、各种税费、保险费、劳保及安全措施费、利润、税金、政策性文件规定及物价上涨因素等服务期内的所有风险费用等。 主要包括： （1）人工成本（含国家和地方相关政府主管部门规定的各项工资组成的费用、意外险及各种保险费用）。给予每个员工都购买社会保险（即五险，即购买养老 保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险），保证每个一线员工每月购买完五险后。 （2）设备和工器具费用：完成本采购项下服务工作需要的各种设备、机械、工具、器具等，包括保洁工具、通讯工具、巡检器材、交通工具等。 （3）材料费：日常所用清洁用品、易耗品、消毒剂、清洁剂、医疗垃圾袋、生活垃圾袋、洗涤所使用的洗涤剂、消毒剂等。 （4）服装费（按工种配备工作鞋服）、工作牌（胸卡）、劳保用品、安全防护用具等。 （5）办公设备和设施、员工住宿、大型设备工器具库房等。 （6）按照国家规定应当交纳的各种税、费、基金、公益事业支出（所需费用要求已含在总报价中）等，以及政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各	无偏离

投标报价	项全部费用并承担一切风险责任。 注： （1）不含垃圾桶、锐器盒，由医院负责提供； （2）不含手术室、ICU、CCU、新生儿科等科室每日清洗鞋子及墙面消毒所用的洗涤剂及消毒剂，由医院负责提供； （3）不含洗衣房所有设备的日常维修、保养、大修、设备更换及脏被服储存桶、被服收送车、缝纫机、布草更新、水费、电费等由医院负责提供；洗衣房所有设备的日常保洁由中标人负责。 （4）不含消防控制室值班人员考取《构（建）筑物消防员上岗证》的费用。	项全部费用并承担一切风险责任。 注： （1）不含垃圾桶、锐器盒，由医院负责提供； （2）不含手术室、ICU、CCU、新生儿科等科室每日清洗鞋子及墙面消毒所用的洗涤剂及消毒剂，由医院负责提供； （3）不含洗衣房所有设备的日常维修、保养、大修、设备更换及脏被服储存桶、被服收送车、缝纫机、布草更新、水费、电费等由医院负责提供；洗衣房所有设备的日常保洁由中标人负责。 （4）不含消防控制室值班人员考取《构（建）筑物消防员上岗证》的费用。	无偏离

注：

1. 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”中的商务要求逐条作明确的投标响应，并作出偏离说明。

2. 投标人应根据自身的承诺，对照招标文件要求在“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（负责人）或者委托代理人（签名或者电子签名）：王敏

投标人盖电子公章：华保盛服务管理集团有限公司

日　期：2025 年 10 月 10 日

附件四、技术偏离表

1. 技术偏离表

技术偏离表

项号	标项名称	技术要求	投标响应	偏离说明
1	西林县公立医院集团后勤社会化服务	采购需求 说明： 1. “实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。 2. 投标人应根据自身实际情况如实响应招标文件，不得仅将招标文件内容简单复制粘贴作为投标响应，否则将作无效响应处理。对于重要技术条款或技术参数应当在投标文件中提供技术支持资料，技术支持资料以招标文件中规定的形式为准，否则将视为无效技术支持资料。 项目名称 / 数量及单位 / 采购内容 / 所属行业 / 采购预算/最高限价 西林县公立医院集团后 / 1项 / 安保、保洁、布草 / 物业管理 / 每年人民币叁佰肆拾壹万壹仟陆百元	我公司完全响应招标文件要求并承诺： 采购需求 说明： 1. “实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。 2. 投标人应根据自身实际情况如实响应招标文件，不得仅将招标文件内容简单复制粘贴作为投标响应，否则将作无效响应处理。对于重要技术条款或技术参数应当在投标文件中提供技术支持资料，技术支持资料以招标文件中规定的形式为准，否则将视为无效技术支持资料。 项目名称 / 数量及单位 / 采购内容 / 所属行业 / 采购预算/最高限价 西林县公立医院集团后 / 1项 / 安保、保洁、布草 / 物业管理 / 每年人民币叁佰肆拾壹万壹仟陆百元	无偏离

1	西林县公立医院集团后勤社会化服务	勤社会化服务 / 洗涤等服务。 / 医疗护理 / 其他未列明行业 / 整(¥3411600.00)，其中，人员服务费¥3402000.00元、代管服务¥9600.00元。 勤社会化服务 / 洗涤等服务。 / 医疗护理 / 其他未列明行业 / 整(¥3411600.00)，其中，人员服务费¥3402000.00元、代管服务¥9600.00元。	无偏离
2	西林县公立医院集团后勤社会化服务	一、保洁服务：医院范围内所有区域保洁（太平间区域、宿舍区楼梯楼顶除外）及绿化区域。 （1）建筑物内环境保洁 A. 工作区内各室地面、墙面、门窗、天花板。含地面、地脚线、高低处内墙面、门、窗、玻璃（活动玻璃内侧、外侧），大厅三米以下的玻璃幕墙、天花板清洁； B. 工作区内各通道、走廊、大厅、楼梯、凉台、扶手、电梯轿厢内外； C. 高处灯具(含3米及3米以下)、风扇、排气扇、空调的表面及滤网；柱面、宣传栏、指标牌、消防栓、挂画等； D. 病房病床、床头柜、厨柜及其他家具、台面等；床单位擦拭消毒及终末消毒； E. 洗涤间/卫生间便器、洗手池、镜面、地面、墙面、门窗； F. 工作区内各室内家具、桌椅、柜顶、办公设备、电脑、隔断等； G. 各种可湿抹的医疗器材表面、仪器（精密仪器及婴儿保温 我公司完全响应招标文件要求并承诺： 一、保洁服务：医院范围内所有区域保洁（太平间区域、宿舍区楼梯楼顶除外）及绿化区域。 （1）建筑物内环境保洁 A. 工作区内各室地面、墙面、门窗、天花板。含地面、地脚线、高低处内墙面、门、窗、玻璃（活动玻璃内侧、外侧）、大厅三米以下的玻璃幕墙、天花板清洁； B. 工作区内各通道、走廊、大厅、楼梯、凉台、扶手、电梯轿厢内外； C. 高处灯具(含3米及3米以下)、风扇、排气扇、空调的表面及滤网；柱面、宣传栏、指标牌、消防栓、挂画等； D. 病房病床、床头柜、厨柜及其他家具、台面等；床单位擦拭消毒及终末消毒； E. 洗涤间/卫生间便器、洗手池、镜面、地面、墙面、门窗； F. 工作区内各室内家具、桌椅、柜顶、办公设备、电脑、隔断等； G. 各种可湿抹的医疗器材表面、仪器（精密仪器及婴儿保温	无偏离

2	西林县公立医院集团后勤社会化服务	箱内部等除外）等； H.需要时协助整理专家宿舍、库房或重型/大型物品搬运（在不影响乙方日常工作正常开展的情况下予以协助）； I.配合医院完成政府临时指令性院外保洁任务； J.合理用水用电，配合医院做好节能工作。 （2）外部环境保洁 A.医院工作辖区内操场、道路、草地、绿化带、走廊、雨披、各沟渠（不含化粪池、暗沟）； B.外环境中各种宣传牌匾、指标牌、标识、垃圾桶等公共设施；医院包干的卫生片区。 （3）环境绿化 A.除杂草、修剪造型、施肥、防病虫害（有甲方提供药剂，乙方负责喷洒）、日常养护。 B.负责会议、节假日盆花的摆放（盆花购买由甲方负责）。 C.花木、草坪土壤保持好，适时浇水。 D.每天清理绿化区卫生一次，无垃圾，枯草。	箱内部等除外）等； H.需要时协助整理专家宿舍、库房或重型/大型物品搬运（在不影响乙方日常工作正常开展的情况下予以协助）； I.配合医院完成政府临时指令性院外保洁任务； J.合理用水用电，配合医院做好节能工作。 （2）外部环境保洁 A.医院工作辖区内操场、道路、草地、绿化带、走廊、雨披、各沟渠（不含化粪池、暗沟）； B.外环境中各种宣传牌匾、指标牌、标识、垃圾桶等公共设施；医院包干的卫生片区。 （3）环境绿化 A.除杂草、修剪造型、施肥、防病虫害（有甲方提供药剂，乙方负责喷洒）、日常养护。 B.负责会议、节假日盆花的摆放（盆花购买由甲方负责）。 C.花木、草坪土壤保持好，适时浇水。 D.每天清理绿化区卫生一次，无垃圾，枯草。 E.环境绿化服务指标承诺： ① 绿化完好率：99%以上； ② 草坪纯度：99%以上。 ④ 有效投诉率：2‰以下； ⑤ 有效投诉处理率：100%；	正偏离

2	西林县公立医院集团后勤社会化服务	（4）医务人员、患者饮用开水的运送；煮水器、送水车、水壶及水壶盖的清洁。配合医院节约用水用电。	⑥ 配合及时率：100%； ⑦ 档案归档率、完整率和准确率：100%； ⑧绿化养护员专业培训合格率：100%； ⑨ 对绿化养护服务的综合满意率：98%以上。 （4）医务人员、患者饮用开水的运送；煮水器、送水车、水壶及水壶盖的清洁。配合医院节约用水用电。	正偏离
3	西林县公立医院集团后勤社会化服务	**二、垃圾管理服务：** （1）生活垃圾和医疗垃圾的收集、暂存、称重、登记、运送。 （2）与垃圾处理单位的称重、登记、交接、月度统计报表的上报。 （3）垃圾暂存间的环境清洁、消毒；垃圾运送工具的清洁、运送。 （4）配合医院节约用水用电。	**我公司完全响应招标文件要求并承诺：** **二、垃圾管理服务：** （1）生活垃圾和医疗垃圾的收集、暂存、称重、登记、运送。 （2）与垃圾处理单位的称重、登记、交接、月度统计报表的上报。 （3）垃圾暂存间的环境清洁、消毒；垃圾运送工具的清洁、运送。 （4）配合医院节约用水用电。 （5）工作人员在收集垃圾时做好个人安全防护，防止交叉感染。如发现垃圾收集和运送的设施设备出现破损，及时做好登记并上报给相关负责人。根据医疗废物的类别，将医疗废物分置于符合《医疗废物专用包装物、容器的标准和警示标识的规定》的包装物或者容器内。在运送医疗废物前，检查包装物或者容器的标识、标签及封口是否符合要求，确保无破损、渗漏和其他缺陷，不得将不符合要求的医疗废物运送	正偏离

3	西林县公立医院集团后勤社会化服务		至医疗废物暂存点。作业前，需穿工作服、胶鞋、着胶围裙，戴胶手套、工作帽等，按《医疗废物处置人员安全防护制度》进行严格的个人卫生防护，对员工及时做好安全培训，明确操作规程，完善工作细节，掌握风险应对方式。 垃圾管理服务指标承诺： ①医疗垃圾清运及时率：100%； ②达标率：96%。 ③有效投诉处理率：100%； ④配合及时率：100%； ⑤垃圾称量交集及档案归档率、完整率和准确率：100%； ⑥垃圾清运人员、专业操作人员专业培训合格率：100%； ⑦综合满意率：92%以上。	正偏离
4	西林县公立医院集团后勤社会化服务	**三、洗涤服务：**含相关布草的收、送、洗、熨、补。 （1）全院各科室的工作服、值班室被服、大小毛巾、包布、窗帘（窗帘拆和挂由甲方负责）、床帘、[illegible]、病员服、被套、枕套、床单、大单、中单、[illegible]和手术室需清洗的全部用物，做好以上物品清洗、消毒、平烫、缝补、干燥和下收、下送工作，保证医疗、护理工作的需要。 （2）日常维护保养洗衣设备。 （3）及时洗涤、供应被服。	我公司完全响应招标文件要求并承诺： **三、洗涤服务：**含相关布草的收、送、洗、熨、补。 （1）全院各科室的工作服、值班室被服、大小毛巾、包布、窗帘（窗帘拆和挂由甲方负责）、床帘、蚊帐、病员服、被套、枕套、床单、大单、中单、隔离服等棉织物品，和手术室需清洗的全部用物，做好以上物品清洗、消毒、平烫、缝补、干燥和下收、下送工作，保证医疗、护理工作的需要。 （2）日常维护保养洗衣设备。 （3）及时洗涤、供应被服。	无偏离

4	西林县公立医院集团后勤社会化服务	（4）完成临时性的应急洗涤工作，保障医院工作正常运行。	（4）完成临时性的应急洗涤工作，保障医院工作正常运行。	无偏离
5	西林县公立医院集团后勤社会化服务	**四、物业管理区域内的门卫、巡逻、秩序维护等服务：**医院内的门卫、保卫、巡逻、秩序维护、车辆停放管理、协助开展消防工作等服务。	我公司完全响应招标文件要求并承诺： **四、物业管理区域内的门卫、巡逻、秩序维护等服务：**医院内的门卫、保卫、巡逻、秩序维护、车辆停放管理、协助开展消防工作等服务。	无偏离
6	西林县公立医院集团后勤社会化服务	**五、人员配置最低要求：** **服务人员最低配置表** 序号 / 工种 / 区域 / 人员（数量） / 备注 1 / 保洁（43人） / 县人民医院 / 33人 / 县中医医院 / 7人 / 县妇幼保健院 / 3人 / 2 / 保安（20人） / 县人民医院 / 17 / 县中医医院 / 1人 / 八达镇卫生院 / 2 / 3 / 护工 / 按医院工作需求配置，人员数量须满足	我公司完全响应招标文件要求并承诺： **五、人员配置最低要求：** **服务人员最低配置表** 序号 / 工种 / 区域 / 人员（数量） / 备注 1 / 保洁（43人） / 县人民医院 / 33人 / 县中医医院 / 7人 / 县妇幼保健院 / 3人 / 2 / 保安（20人） / 县人民医院 / 17人 / 县中医医院 / 1人 / 八达镇卫生院 / 2人 / 3 / 护工 / 按医院工作需求配置，人员数量须满足	无偏离

6	西林县公立医院集团后勤社会化服务			工作需求。			工作需求。	无偏离
		4	代管	按医院工作需求配置，人员数量须满足工作需求。	4	代管	按医院工作需求配置，人员数量须满足工作需求。	
		5	人员合计	至少63人（其中，保洁43人，保安20人）	5	人员合计	至少63人（其中，保洁43人，保安20人）	
7	西林县公立医院集团后勤社会化服务			**六、保洁服务要求** **（一）保洁服务质量标准** 总体要求：做到各个区域保洁员工作时间内动态保洁，并符合院感的规范要求，防止发生交叉感染。 1. 负责服务范围内环境清洁卫生，保洁服务以不影响医护人员工作、患者治疗及休息为前提，合理设计各项工作流程。 2. 及时收集生活垃圾和医疗垃圾，并送到指定地点。 3. 及时收集药瓶、药箱、纸盒、废旧书报等（可回收废品），并送到指定地点存放。 4. 保洁工具清洁完好，做到分色管理、分类使用及规范摆放，其中，拖布及毛巾应采用专用设备进行集中消毒、清洗。 5. 为避免尘土飞扬，按地面清洁标准、规范方法进行处理。 6. 病人床单元的终末处理及时，满足新病人入住及使用条件。 7. 防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染管理科			**我公司完全响应招标文件要求并承诺：** **六、保洁服务要求** **（一）保洁服务质量标准** 总体要求：做到各个区域保洁员工作时间内动态保洁，并符合院感的规范要求，防止发生交叉感染。 1. 负责服务范围内环境清洁卫生，保洁服务以不影响医护人员工作、患者治疗及休息为前提，合理设计各项工作流程。 **<u>如遇突发清洁事件，及时响应。</u>** 2. 及时收集生活垃圾和医疗垃圾，并送到指定地点。 3. 及时收集药瓶、药箱、纸盒、废旧书报等（可回收废品），并送到指定地点存放。 4. 保洁工具清洁完好，做到分色管理、分类使用及规范摆放，其中，拖布及毛巾应采用专用设备进行集中消毒、清洗。 5. 为避免尘土飞扬，按地面清洁标准、规范方法进行处理。 6. 病人床单元的终末处理及时，满足新病人入住及使用条件。	**<u>正偏离</u>**

7	西林县公立医院集团后勤社会化服务	的要求实行严格分类摆放和使用，用颜色，字标等方式进行区分。 8. 乙方不负责大楼橡胶以及其它各种材质地板、墙面的养护，必要时协助甲方进行养护，但是相关设备及材料由甲方提供。 9. 乙方不提供对医院的项目管理配置专用的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机。 10. 乙方提供保洁及绿化用的基础工具、垃圾运输工具、生活/医疗垃圾袋、清洁剂、洗涤剂，并符合医院感染管理科的要求，并且要求提供合格优质的产品。 11. 乙方提供的清洁车辆是先进的全方位清洁手推车，要求手推车轮子不要发出声音。 12. 环境保洁进行科学的划分，并且强调计划性。 13. 保洁区域内的道路、停车场和门前“三包”及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾（谁产生谁负责清理）、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次，巡回保洁。 14. 所有上岗员工培训通过率100%，培训资料可查。 15. 日常巡视如发现设备设备故障或安全隐患时须及时上报。 16. 制定完善的安全作业流程及措施，作业时保证医护人员及患者的安全；	7. 防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染管理科的要求实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分。 8. 乙方不负责大楼橡胶以及其它各种材质地板、墙面的养护，必要时协助甲方进行养护，但是相关设备及材料由甲方提供。 9. 乙方不提供对医院的项目管理配置专用的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机。 10. 乙方提供保洁及绿化用的基础工具、垃圾运输工具、生活/医疗垃圾袋、清洁剂、洗涤剂，并符合医院感染管理科的要求，并且要求提供合格优质的产品。 11. 乙方提供的清洁车辆是先进的全方位清洁手推车，要求手推车轮子不要发出声音。 12. 环境保洁进行科学的划分，并且强调计划性。 13. 保洁区域内的道路、停车场和门前“三包”及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾（谁产生谁负责清理）、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次，巡回保洁。 14. 所有上岗员工培训通过率100%，培训资料可查。 15. 日常巡视如发现设备设备故障或安全隐患时须及时上报。 16. 制定完善的安全作业流程及措施，作业时保证医护人员及	无偏离

7	西林县公立医院集团后勤社会化服务	17.制订保洁类突发事件应急预案，积极配合医院处理突发事件； 18.全员参与医院开展控烟工作，主动劝阻禁烟区吸烟者； 19.制定合理流程和有效措施，做到节约用水用电，积极配合医院开展节能工作； 20.主动维护职责区域的财物安全，发现设备、设施损坏或异常，主动报修； 21.保洁从业人员符合岗位要求，遵守医院各项制度；严禁谈论患者病情及隐私，严禁在工作时间及工作场合聚众聊天、大声喧哗、发牢骚、与患者及家属发生争吵，每月收集科室反馈意见，纳入绩效考核。 **（二）保洁工作质量标准** （1）室内日常保洁内容及标准 区域 / 保洁内容 / 标准 / 频率 医生、护士站、办公 / 1 台面、办公桌椅及办公设 / 洁净 无污迹 / 每日1次 2 开关壳、壁架的清洁 / 无灰尘 无污垢 / 每日1次 3 水池、水槽、龙头保洁 / 洁净 光亮 无 / 每日1次	患者的安全； 17.制订保洁类突发事件应急预案，积极配合医院处理突发事件；**遇到疫情、流感爆发等特殊情况，将启动应急预案，提高消杀频次。** 18.全员参与医院开展控烟工作，主动劝阻禁烟区吸烟者； 19.制定合理流程和有效措施，做到节约用水用电，积极配合医院开展节能工作； 20.主动维护职责区域的财物安全，发现设备、设施损坏或异常，主动报修； 21.保洁从业人员符合岗位要求，遵守医院各项制度；严禁谈论患者病情及隐私，严禁在工作时间及工作场合聚众聊天、大声喧哗、发牢骚、与患者及家属发生争吵，每月收集科室反馈意见，纳入绩效考核。 **（二）保洁工作质量标准** （1）室内日常保洁内容及标准 区域 / 保洁内容 / 标准 / 频率 医生、护士站、办公 / 1 台面、办公桌椅及办公设 / 洁净 无污迹 / 每日1次 2 开关壳、壁架的清洁 / 无灰尘 无污垢 / 每日1次	正偏离

7	西林县公立医院集团后勤社会化服务	持清 / 污 4 办公桌下地面的清洁 / 移位清洁 无污 / 每日1次 5 湿拖地面 / 无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹 / 每日2次 6 收送垃圾 / 无异味 不滴漏 不满不溢 / 每日2次 治疗室 1 各种台面的清洁 / 洁净 无污迹 / 每天1次 2 水池、洗手盆、水槽、龙 / 洁净 光亮 无污 / 每天1次 3 各种柜子外部及顶部的清 / 无污迹 积灰 / 每周1次 4 收送垃圾 / 无异味 不滴漏 不满不溢 / 每天2次 处置间 1 各种台面的清洁 / 洁净 无污迹 / 每天1次 2 水池、洗手盆、水槽、龙 / 洁净 光亮 无 / 每天1次 3 各种柜子外部及顶部的清 / 无污迹 积灰 / 每周1次	3 水池、水槽、龙头保持清 / 洁净 光亮 无污 4 办公桌下地面的清洁 / 移位清洁 无污 / 每日1次 5 湿拖地面 / 无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹 / 每日2次 6 收送垃圾 / 无异味 不滴漏 不满不溢 / 每日2次 治疗室 1 各种台面的清洁 / 洁净 无污迹 / 每天1次 2 水池、洗手盆、水槽、龙 / 洁净 光亮 无污 / 每天1次 3 各种柜子外部及顶部的清 / 无污迹 积灰 / 每周1次 4 收送垃圾 / 无异味 不滴漏 不满不溢 / 每天2次 处置间 1 各种台面的清洁 / 洁净 无污迹 / 每天1次 2 水池、洗手盆、水槽、龙 / 洁净 光亮 无污 / 每天1次 3 各种柜子外部及顶部的清 / 无污迹 积灰 / 每周1次	无偏离

			4	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每日2次		4	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每日2次		
		仓库	1	各种台面的清洁	洁净 无污迹	每天1次	仓库	1	各种台面的清洁	洁净 无污迹	每天1次		
			3	各种柜子外部及顶部的清	无污迹 积灰	每周1次		3	各种柜子外部及顶部的清	无污迹 积灰	每周1次		
			4	整理药箱、纸盒（可回收	干净整齐	每天1次		4	整理药箱、纸盒（可回收	干净整齐	每天1次		
7	西林县公立医院集团后勤社会化服务	班值	1	柜子外部及顶部清洁	无污迹 积灰	每周1次	班值	1	柜子外部及顶部清洁	无污迹 积灰	每周1次	无偏离	
			2	床边框、床下地面的清洁	无积灰、垃圾、污渍	每日1次		2	床边框、床下地面的清洁	无积灰、垃圾、污渍	每日1次		
			3	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天2次		3	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天2次		
			4	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次		4	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次		
		示教室	1	桌椅的清洁	干净 无污迹	每天1次	示教室	1	桌椅的清洁	干净 无污迹	每天1次		
			2	教学器械的清洁	干净 无灰尘	每天1次		2	教学器械的清洁	干净 无灰尘	每天1次		

			3	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天2次		3	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天2次		
		手术室、产房	1	手术床的清洁	洁净 光亮 无污渍 血迹	每台1次	手术室、产房	1	手术床的清洁	洁净 光亮 无污渍 血迹	每台1次		
			2	手术设备及输液架的清洁	洁净 光亮	每台1次		2	手术设备及输液架的清洁	洁净 光亮	每台1次		
7	西林县公立医院集团后勤社会化服务		3	术后手术间的整理清洁及消毒	按感控要求执行	每台1次		3	术后手术间的整理清洁及消毒	按感控要求执行	每台1次	无偏离	
			4	及时更换垃圾袋、清理血袋及血桶	按感控要求执行	每台1次		4	及时更换垃圾袋、清理血袋及血桶	按感控要求执行	每台1次		
			5	清洗拖鞋		每天2次		5	清洗拖鞋		每天2次		
			6	湿推地面	无垃圾 无污迹 无水迹	随时		6	湿推地面	无垃圾 无污迹 无水迹	随时		
		公共通道	1	地面污迹、边角清洁	干爽 无垃圾杂	每日1次	公共通道	1	地面污迹、边角清洁	干爽 无垃圾杂	每日1次		
			2	设施、墙面无污迹、积灰	无灰尘无蛛网	每周2次		2	设施、墙面无污迹、积灰	无灰尘无蛛网	每周2次		

				3	墙面挂件、指示牌、天花	无灰尘 无蛛网	每周2次			3	墙面挂件、指示牌、天花	无灰尘 无蛛网	每周2次	
				4	玻璃及窗台、窗槽的清洁	光亮 无污迹手	每日1次			4	玻璃及窗台、窗槽的清洁	光亮 无污迹手	每日1次	
				5	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次			5	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次	
7	西林县公立医院集团后勤社会化服务		开水间	1	墙面、天花清洁	无灰尘 无蛛网	每周1次		开水间	1	墙面、天花清洁	无灰尘 无蛛网	每周1次	无偏离
				2	煮水器及放置点清洁	光亮 无垃圾杂	每日1次			2	煮水器及放置点清洁	光亮 无垃圾杂	每日1次	
				3	地面及边角、各种柜内外及顶部的清洁	无死角 无积灰	每日1次			3	地面及边角、各种柜内外及顶部的清洁	无死角 无积灰	每日1次	
				1	保洁工具的晾挂及摆放	清洁干净 分区	每日1次			1	保洁工具的晾挂及摆放	清洁干净 分区	每日1次	
				2	水池、水槽、龙头清洁	洁净 光亮 无污	每日1次			2	水池、水槽、龙头清洁	洁净 光亮 无污	每日1次	
				3	各种物品摆放整齐、保持	无污迹积灰	每日1次			3	各种物品摆放整齐、保持	无污迹积灰	每日1次	
				4	湿拖地面并随时巡视保洁保持地面清洁的干爽	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	随时			4	湿拖地面并随时巡视保洁保持地面清洁的干爽	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	随时	

				5	消毒登记本及医疗垃圾交	符合院感要求	每天			5	消毒登记本及医疗垃圾交	符合院感要求	每天	
				6	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次			6	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次	
7	西林县公立医院集团后勤社会化服务		公共卫生间	1	镜面、台盆、台面、水龙	洁净 光亮 无污	每日1次		公共卫生间	1	镜面、台盆、台面、水龙	洁净 光亮 无污	每日1次	无偏离
				2	马桶、蹲坑内外及台阶立面的清洁消毒	洁净 光亮 无尿渍 无异味	每日1次			2	马桶、蹲坑内外及台阶立面的清洁消毒	洁净 光亮 无尿渍 无异味	每日1次	
				3	隔板顶部及侧面清洁	无污迹 无积灰	每天2次			3	隔板顶部及侧面清洁	无污迹 无积灰	每天2次	
				4	冲水开关周围墙面及地面的清洁	开关光亮 地面边角无污迹	每日1次			4	冲水开关周围墙面及地面的清洁	开关光亮 地面边角无污迹	每日1次	
				5	男小便斗内外及底部的清洁	光亮 内外无尿碱 无异味	每日1次			5	男小便斗内外及底部的清洁	光亮 内外无尿碱 无异味	每日1次	
				6	巡视表单规范记录	按巡视频次规范 记录或者使用私	按频次记录			6	巡视表单规范记录	按巡视频次规范 记录或者使用私	按频次记录	

7	西林县公立医院集团后勤社会化服务		7	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天 2 次		7	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天 2 次	无偏离
		病房	1	清洁床	干净无污迹	每日1次	病房	1	清洁床	干净无污迹	每日1次	
			2	清洁床头柜、陪护椅	干净无灰尘	每日		2	清洁床头柜、陪护椅	干净无灰尘	每日	
			3	清洁设备带及输液架	干净无灰尘	每日		3	清洁设备带及输液架	干净无灰尘	每日	
			4	清洁各种橱柜及冰箱、微		每日1次		4	清洁各种橱柜及冰箱、微		每日1次	
			5	终末处理	按感控要求执行	随时		5	终末处理	按感控要求执行	随时	
			6	打开水	余水倒尽，保持开水间地面清	每天 2 次		6	打开水	余水倒尽，保持开水间地面清	每天 2 次	
			7	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天 2 次		7	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天 2 次	
			8	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天 2 次		8	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天 2 次	

7	西林县公立医院集团后勤社会化服务	ICU病房	1	清洁医用吊塔、病床、所有在用及备用的医用仪器	洁净 无污迹	每日1-2 次	ICU病房	1	清洁医用吊塔、病床、所有在用及备用的医用仪器	洁净 无污迹	每日1-2 次	无偏离
			2	清洁治疗车、床旁护理车、仪器车、晨间护理车、翻	洁净 无污迹	每日 1 次-2 次		2	清洁治疗车、床旁护理车、仪器车、晨间护理车、翻	洁净 无污迹	每日 1 次-2 次	
			3	终末处理包括：吊塔、物品柜、病床、床垫、护理车、床旁仪器的擦拭及导	洁净 光亮 无污渍、无垃圾	患者离开后 2 小时内		3	终末处理包括：吊塔、物品柜、病床、床垫、护理车、床旁仪器的擦拭及导	洁净 光亮 无污渍、无垃圾	患者离开后 2 小时内	
			4	清洁病室手动平移门及感应门的门头、门框、门面	光亮 无手印 无污迹 无积灰	每日1次		4	清洁病室手动平移门及感应门的门头、门框、门面	光亮 无手印 无污迹 无积灰	每日1次	
			5	清洁每病室内洗手台盆、水龙头、皂盒、擦手纸盒	洁净 光亮 无污渍	每日 1 次次		5	清洁每病室内洗手台盆、水龙头、皂盒、擦手纸盒	洁净 光亮 无污渍	每日 1 次次	
			6	湿拖地面	无垃圾 无灰尘	每天 2 次		6	湿拖地面	无垃圾 无灰尘	每天 2 次	
			7	清洗拖鞋		每天 2 次		7	清洗拖鞋		每天 2 次	

7	西林县公立医院集团后勤社会化服务		8	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天 2 次		8	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天 2 次	无偏离
			2	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天 2 次		2	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天 2 次	
			3	清洁治疗车、床旁护理车、仪器车、晨间护理车、翻	洁净 无污迹	每日 1 次次		3	清洁治疗车、床旁护理车、仪器车、晨间护理车、翻	洁净 无污迹	每日 1 次次	
			4	终末处理	应该按 ISO 质量	随时		4	终末处理	应该按 ISO 质量	随时	
			5	清洗拖鞋		每天2次		5	清洗拖鞋		每天2次	
			6	收送垃圾	无异味 不滴漏	每天2		6	收送垃圾	无异味 不滴漏	每天2	
		病房、卫生间	1	镜面、洗手盆、水龙头、	洁净 光亮无污	每日1次	病房、卫生间	1	镜面、洗手盆、水龙头、	洁净 光亮无污	每日1次	
			2	马桶、蹲坑内外的清洁消毒	洁净 光亮 无尿渍 无异味	每日1次		2	马桶、蹲坑内外的清洁消毒	洁净 光亮无尿渍 无异味	每日1次	
			3	淋浴器、墙面的清洁消毒	洁净 光亮无	每日1次		3	淋浴器、墙面的清洁消毒	洁净 光亮无	每日1次	

7	西林县公立医院集团后勤社会化服务		4	地面保持干爽无杂物	干爽 无垃圾杂物	每日1次		4	地面保持干爽无杂物	干爽 无垃圾杂物	每日1次	无偏离
		以上区域		物表、地面、墙面遇污染	符合感控要求	随时	以上区域		物表、地面、墙面遇污染	符合感控要求	随时	
				一床一巾、一厕一巾、毛巾及工具的清洗消毒晾挂	按感控要求执行	每天 1 次			一床一巾、一厕一巾、毛巾及工具的清洗消毒晾挂	按感控要求执行	每天 1 次	
				不锈钢物体表面保养（门套、护栏、扶手、各种推车、病床）	光亮、无污渍、无灰尘。	每日清洁不少于1次；不锈钢			不锈钢物体表面保养（门套、护栏、扶手、各种推车、病床）	光亮、无污渍、无灰尘。	每日清洁不少于1次；不锈钢	
				电梯轿厢及门内外	无灰尘，无违章张贴，保持轿厢、乘梯厅干净整洁，定期消毒。	对轿厢内外清洁2次/日；对轿厢内外进行保养			电梯轿厢及门内外	无灰尘，无违章张贴，保持轿厢、乘梯厅干净整洁，定期消毒。	对轿厢内外清洁2次/日；对轿厢内外进行保养	
				消防栓、消防器材的擦拭	洁净 无灰尘	每周1次			消防栓、消防器材的擦拭	洁净 无灰尘	每周1次	

7	西林县公立医院集团后勤社会化服务		高空除尘（天花板、灯具、烟感、探头、墙面等）	灰尘 无蛛网	每周1次		高空除尘（天花板、灯具、烟感、探头、墙面等）	灰尘 无蛛网	每周1次	无偏离
			出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁	洁净 无积灰无蛛网	每月1次		出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁	洁净 无积灰无蛛网	每月1次	
			各种垃圾桶的清洁	清洁 无异味	按需要		各种垃圾桶的清洁	清洁 无异味	按需要	
			门头、门面、门框及闭门器的清洁	干净 无灰尘、蛛网	每周1次次		门头、门面、门框及闭门器的清洁	干净 无灰尘、蛛网	每周1次次	
			玻璃及纱窗的清洁	干净 无积灰、水	每月1次		玻璃及纱窗的清洁	干净 无积灰、水	每月1次	
			全院大扫除	每月10日、20日、30日清洁一次（也可根据医院要求，灵活安排大扫除，遇2月，则当月最			全院大扫除	每月10日、20日、30日清洁一次（也可根据医院要求，灵活安排大扫除，遇2月，则当月最后一次		
		（2）室外及公共区域保洁及标准				（2）室外及公共区域保洁及标准				
		内容		标准	频率	内容		标准	频率	

7	西林县公立医院集团后勤社会化服务	1	区域内道路、通道、绿地、台坡、台阶的普扫	无积土、地面无积水、无纸屑杂物，8:30前	每日2次	1	区域内道路、通道、绿地、台坡、台阶的普扫	无积土、地面无积水、无纸屑杂物，8:30前	每日2次	无偏离
		2	台阶、坡道石材地面冲	无污迹、积垢	每月1次	2	台阶、坡道石材地面冲	无污迹、积垢	每月1次	
		3	路牙上杂草的清除	无杂草生长	每月2次	3	路牙上杂草的清除	无杂草生长	每月2次	
		4	道路两旁雨井内杂物的	无淤泥垃圾	每月2次	4	道路两旁雨井内杂物的	无淤泥垃圾	每月2次	
		5	雨雪天气是及时清除积雪、积水并在必要时铺	无积雪、积水、路面不湿滑	必要时	5	雨雪天气是及时清除积雪、积水并在必要时铺	无积雪、积水、路面不湿滑	必要时	
		6	区域内所有屋面、顶棚、平台的清洁并填写巡视	无垃圾杂物按巡视要求认真记录	每月1次	6	区域内所有屋面、顶棚、平台的清洁并填写巡视	无垃圾杂物按巡视要求认真记录	每月1次	
		7	护栏、栏杆、路灯、标识牌的清洁	洁净无污迹	每天1次	7	护栏、栏杆、路灯、标识牌的清洁	洁净无污迹	每天1次	
		8	及时清理张贴的小广告	无小广告	随时	8	及时清理张贴的小广告	无小广告	随时	
		10	定期清洁室外垃圾桶	干净 无污迹	每天1次	10	定期清洁室外垃圾桶	干净 无污迹	每天1次	
		11	清洁室外各类座椅	无水迹 无灰尘	每天1次	11	清洁室外各类座椅	无水迹 无灰尘	每天1次	

7	西林县公立医院集团后勤社会化服务	12	收送垃圾	无异味 不滴漏不满	每天2次	12	收送垃圾	无异味 不滴漏不满	每天2次	正偏离
		13	不锈钢物体表面保养（护栏、扶手）	洁净 无灰尘污迹	每月2次	13	不锈钢物体表面保养（护栏、扶手）	洁净 无灰尘污迹	每月2次	
		14	3米以下幕墙的清洁	洁净 无灰尘	每月2次	14	3米以下幕墙的清洁	洁净 无灰尘	每月2次	
		15	室外消防栓、消防器材	洁净 无灰尘	每周3次	15	室外消防栓、消防器材	洁净 无灰尘	每周3次	
		16	高空除尘（室外连廊顶部、探头、墙面等）	无灰尘 无蛛网	每周1次	16	高空除尘（室外连廊顶部、探头、墙面等）	无灰尘 无蛛网	每周1次	
		17	出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁	洁净 无积灰无蛛网	每月1次	17	出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁	洁净 无积灰无蛛网	每月1次	
						保洁服务指标承诺： ① 保洁及时率：100%； ② 保洁达标率：99%以上。 ③ 管理区域消毒及时率：100%； ④ 垃圾清运及时率：100%； ⑤ 有效投诉率：2%以下； ⑥ 有效投诉处理率：100%； ⑦ 配合及时率：100%；		

7	西林县公立医院集团后勤社会化服务		⑧ 档案归档率、完整率和准确率：100%； ⑨对卫生保洁服务的综合满意率：95%以上。 ⑩ 定期开展相关保洁培训，提高保洁工作技能及业务水平 ⑪采用新技术、新新方法提升保洁服务质量。	正偏离
8	西林县公立医院集团后勤社会化服务	七、洗涤服务要求 （一）洗涤服务质量标准 （1）严格按照《医院医用织物洗涤消毒技术规范》要求执行。 （2）所有员工必须进行岗前培训及定期能力培训，熟练掌握医用织物洗涤、消毒技能，了解洗涤和烘干等相关设备、设施及消毒隔离与医院感染防控基本知识、常用消毒剂的使用方法。 （3）每日要做好洗涤物品的清点、浸泡、清洗、熨烫、整理、修补（包括缝纫纽扣等）、折叠、登记、收发；洗涤流程符合医院感染管理的要求。 （4）严格执行各类被服布类用品洗涤过程的消毒隔离工作，为防止交叉感染，对工作服、值班室被服、病人、手术室、婴幼儿、传染病医疗被服等用品分类、分色、专机洗涤、消毒。 （5）乙方负责洗涤剂、去污剂、消毒剂的费用，使用的洗涤剂、去污剂、消毒剂是大型专业厂家的合格产品，质量符合	我公司完全响应招标文件要求并承诺： 七、洗涤服务要求 （一）洗涤服务质量标准 （1）严格按照《医院医用织物洗涤消毒技术规范》要求执行。 （2）所有员工必须进行岗前培训及定期能力培训，熟练掌握医用织物洗涤、消毒技能，了解洗涤和烘干等相关设备、设施及消毒隔离与医院感染防控基本知识、常用消毒剂的使用方法。 （3）每日要做好洗涤物品的清点、浸泡、清洗、熨烫、整理、修补（包括缝纫纽扣等）、折叠、登记、收发；洗涤流程符合医院感染管理的要求。 （4）严格执行各类被服布类用品洗涤过程的消毒隔离工作，为防止交叉感染，对工作服、值班室被服、病人、手术室、婴幼儿、传染病医疗被服等用品分类、分色、专机洗涤、消毒。 （5）乙方负责洗涤剂、去污剂、消毒剂的费用，使用的洗涤剂、去污剂、消毒剂是大型专业厂家的合格产品，质量符合	无偏离

8	西林县公立医院集团后勤社会化服务	国家标准，化料技术指标合格：洗涤剂、去污剂、消毒剂用量按洗涤产品标准执行。 （6）指定地点收集污物，避免在病房过道、走廊清点，装入密闭容器内，专线运送，路线由污到洁，不得逆行。 （7）强化动态中的管理工作和专用工具使用，运送容器洁、污分开，严禁交叉使用，设备、车辆并由专人负责，每日清洁、消毒，防止交叉感染。 （8）合理制定下收下送时间，对临床的特殊需求及时响应。 （9）及时对损坏的衣物进行缝补（包括破损、系带、扣子等），被服缝补应整齐、美观、牢固、线、布料颜色基本一致。 （10）甲方负责科室定制的成品。 （11）乙方承担缝补所用的针线剪尺等。 （12）医疗被服敷料的折叠按医院科室有关要求，使布类用品的的折叠方式符合科室使用要求，医护服装平整基本无皱折。 （13）回收分检、浸泡、洗涤、熨烫、缝补、折叠、存放严格按照分区进行，不得交叉逆行。 （14）在清点被服时要求准确无误，与护士长或指定交接人员当面签单，做好移交手续（乙方员工负责将清洗干净的布草清点给科室，甲方员工负责将脏的布草清点给乙方，任何乙方员工不得代表甲方进行布草清点）。 （15）对报损的洗涤物品要办理手续，进行清点、检查、验收、	国家标准，化料技术指标合格：洗涤剂、去污剂、消毒剂用量按洗涤产品标准执行。 （6）指定地点收集污物，避免在病房过道、走廊清点，装入密闭容器内，专线运送，路线由污到洁，不得逆行。 （7）强化动态中的管理工作和专用工具使用，运送容器洁、污分开，严禁交叉使用，设备、车辆并由专人负责，每日清洁、消毒，防止交叉感染。 （8）合理制定下收下送时间，对临床的特殊需求及时响应。 （9）及时对损坏的衣物进行缝补（包括破损、系带、扣子等），被服缝补应整齐、美观、牢固、线、布料颜色基本一致。 （10）甲方负责科室定制的成品。 （11）乙方承担缝补所用的针线剪尺等。 （12）医疗被服敷料的折叠按医院科室有关要求，使布类用品的的折叠方式符合科室使用要求，医护服装平整基本无皱折。 （13）回收分检、浸泡、洗涤、熨烫、缝补、折叠、存放严格按照分区进行，不得交叉逆行。 （14）在清点被服时要求准确无误，与护士长或指定交接人员当面签单，做好移交手续（乙方员工负责将清洗干净的布草清点给科室，甲方员工负责将脏的布草清点给乙方，任何乙方员工不得代表甲方进行布草清点）。 （15）对报损的洗涤物品要办理手续，进行清点、检查、验收、	无偏离

8	西林县公立医院集团后勤社会化服务	签字，由科室核实后进行报损处理，并作好登记。 （16）严格执行卫生消毒制度，每周固定卫生日，保持工作环境清洁，上班时开窗通风，坚持每日湿式清洁，下班时对污染区的地面用含氯消毒液拖地一次，每日进行紫外线消毒一次，登记记录完整。 （17）清洁区、污染区用物分开使用，抹布、拖布分别、分开浸泡，固定放置，标记清楚。 （18）爱护洗衣设备，做好日常维护保养。 （19）洗涤被服供应要及时，临时性的工作要随叫随到，不得影响医院的正常医疗工作。 （20）必须做好临时性的应急洗涤工作。 **（二）洗涤间消毒制度** 洗衣房划分为污染区（收集、分检、清点、处理及清洗衣服、被单）及清洁区（供晾干或烘干、缝补、熨烫、折叠、储存及发送洗净衣被和办公）。污染衣被未经过洗涤不得进入清洁通道或清洁区。 1.衣被的收集袋和接送车的清洁消毒 （1）每个病区设有衣被收集袋，分别收放有明显污染的病人衣被、一般病人衣被及医护人员的工作衣服、帽子和口罩。衣被收集袋应保持密闭直至清洗。 （2）接送衣被均用推车，每日清洁消毒一次，接衣后及送衣	签字，由科室核实后进行报损处理，并作好登记。 （16）严格执行卫生消毒制度，每周固定卫生日，保持工作环境清洁，上班时开窗通风，坚持每日湿式清洁，下班时对污染区的地面用含氯消毒液拖地一次，每日进行紫外线消毒一次，登记记录完整。 （17）清洁区、污染区用物分开使用，抹布、拖布分别、分开浸泡，固定放置，标记清楚。 （18）爱护洗衣设备，做好日常维护保养。 （19）洗涤被服供应要及时，临时性的工作要随叫随到，不得影响医院的正常医疗工作。 （20）必须做好临时性的应急洗涤工作。 **（二）洗涤间消毒制度** 洗衣房划分为污染区（收集、分检、清点、处理及清洗衣服、被单）及清洁区（供晾干或烘干、缝补、熨烫、折叠、储存及发送洗净衣被和办公）。污染衣被未经过洗涤不得进入清洁通道或清洁区。 1.衣被的收集袋和接送车的清洁消毒 （1）每个病区设有衣被收集袋，分别收放有明显污染的病人衣被、一般病人衣被及医护人员的工作衣服、帽子和口罩。衣被收集袋应保持密闭直至清洗。 （2）接送衣被均用推车，每日清洁消毒一次，接衣后及送衣	无偏离

8	西林县公立医院集团后勤社会化服务	前推车均应用清水或用500mg/L含氯消毒剂擦拭后用清水擦拭；接运传染病房、结核病房、烧伤病房及有明显污染衣被后的推车应用0.5%过氧乙酸或1000mg/L有效氯溶液擦拭消毒；也可用500mg/L二氧化氯擦拭。 2.一次性使用衣被收集袋用后烧毁，非一次性使用1%洗涤液，90℃以上热水在洗衣机中消毒25min。 3.在后楼道清点污被服，严禁在病房内清点或处理传染病人，特别是肝炎、结核病人及传染性物质所污染的衣被，工作人员应戴手套和口罩，穿工作衣，一次性使用的手套用后烧毁，可重复使用者，用90℃以上热水消毒25min。 4.衣被的洗涤消毒 （1）病人衣被和医护人员的工作服必须分机洗涤。婴儿衣被应单独专机洗涤，不可与其他衣被混洗。手术室的医用织物（如手术衣、手术铺单等）宜单独洗涤，根据衣被受污染可分别用专机洗涤，特别是传染病人（肝炎、结核病）、烧伤病人的衣被应专机洗涤。 （2）一般衣被的洗涤消毒：一般衣被指无明显污染及无传染性的衣被，将衣被收集袋打开，棉质衣被用1%消毒洗涤剂溶液90℃以上温度（化纤衣被只宜40—50℃）在洗衣机内洗25min，再用清水漂洗。 （3）传染病房和烧伤病房衣被，必须用1-2%消毒洗涤剂溶液	前推车均应用清水或用500mg/L含氯消毒剂擦拭后用清水擦拭；接运传染病房、结核病房、烧伤病房及有明显污染衣被后的推车应用0.5%过氧乙酸或1000mg/L有效氯溶液擦拭消毒；也可用500mg/L二氧化氯擦拭。 2.一次性使用衣被收集袋用后烧毁，非一次性使用1%洗涤液，90℃以上热水在洗衣机中消毒25min。 3.在后楼道清点污被服，严禁在病房内清点或处理传染病人，特别是肝炎、结核病人及传染性物质所污染的衣被，工作人员应戴手套和口罩，穿工作衣，一次性使用的手套用后烧毁，可重复使用者，用90℃以上热水消毒25min。 4.衣被的洗涤消毒 （1）病人衣被和医护人员的工作服必须分机洗涤。婴儿衣被应单独专机洗涤，不可与其他衣被混洗。手术室的医用织物（如手术衣、手术铺单等）宜单独洗涤，根据衣被受污染可分别用专机洗涤，特别是传染病人（肝炎、结核病）、烧伤病人的衣被应专机洗涤。 （2）一般衣被的洗涤消毒：一般衣被指无明显污染及无传染性的衣被，将衣被收集袋打开，棉质衣被用1%消毒洗涤剂溶液90℃以上温度（化纤衣被只宜40—50℃）在洗衣机内洗25min，再用清水漂洗。 （3）传染病房和烧伤病房衣被，必须用1-2%消毒洗涤剂溶液	无偏离

8	西林县公立医院集团后勤社会化服务	于90℃以上洗30min或70℃含有效氯500mg/L的消毒洗衣粉溶液洗涤30~60min，然后用清水漂净，烈性传染人的衣被应先在水池用含氯的消毒水浸泡，煮沸后再放洗衣机内按传染病衣被洗涤要求进行消毒。 （4）明显血、脓、便污染的衣被，视为传染性衣被，在用热水洗涤前，先用冷洗涤液或用1-2%冷碱水将血、浓、便等有机物洗净，将该洗涤液煮沸消毒，再按传染性衣被洗涤消毒。 （5）被脓病毒、气性坏疽、突发不明原因传染病的病原体或其他有明确规定的传染病病原体污染的感染性织物，以及多重耐药菌感染或定植患者使用后的感染性织物，若需重复使用应先消毒后洗涤。消毒方法：用2000mg/L~5000mg/L的含氯消毒剂或500mg/L-1000mg/L的二氧化氯消毒剂或相当剂量的其他消毒剂，洗涤消毒应不少于30min。 （6）当发现有疥疮患者使用过医用织物或医用织物上有蝇、虱、蚤等体外寄生虫时，除对其医用织物采用煮沸或蒸汽（100℃，时间≥15min）等方法杀灭外，应对污染环境及时选用拟除虫菊酯、氨基甲酸酯或有机磷类杀虫剂，采取喷雾方法进行杀虫，具体方法应遵循产品的使用说明（由甲方负责购买杀虫剂，乙方负责喷洒）。 （7）晾（烘）干、熨烫、折叠和储存衣被：对工作人员和病人衣被：一般污染和有传染性衣被洗涤消毒后应分区或分批	于90℃以上洗30min或70℃含有效氯500mg/L的消毒洗衣粉溶液洗涤30~60min，然后用清水漂净，烈性传染人的衣被应先在水池用含氯的消毒水浸泡，煮沸后再放洗衣机内按传染病衣被洗涤要求进行消毒。 （4）明显血、脓、便污染的衣被，视为传染性衣被，在用热水洗涤前，先用冷洗涤液或用1-2%冷碱水将血、浓、便等有机物洗净，将该洗涤液煮沸消毒，再按传染性衣被洗涤消毒。 （5）被脓病毒、气性坏疽、突发不明原因传染病的病原体或其他有明确规定的传染病病原体污染的感染性织物，以及多重耐药菌感染或定植患者使用后的感染性织物，若需重复使用应先消毒后洗涤。消毒方法：用2000mg/L~5000mg/L的含氯消毒剂或500mg/L-1000mg/L的二氧化氯消毒剂或相当剂量的其他消毒剂，洗涤消毒应不少于30min。 （6）当发现有疥疮患者使用过医用织物或医用织物上有蝇、虱、蚤等体外寄生虫时，除对其医用织物采用煮沸或蒸汽（100℃，时间≥15min）等方法杀灭外，应对污染环境及时选用拟除虫菊酯、氨基甲酸酯或有机磷类杀虫剂，采取喷雾方法进行杀虫，具体方法应遵循产品的使用说明（由甲方负责购买杀虫剂，乙方负责喷洒）。 （7）晾（烘）干、熨烫、折叠和储存衣被：对工作人员和病人衣被：一般污染和有传染性衣被洗涤消毒后应分区或分批	无偏离

8	西林县公立医院集团后勤社会化服务	晾（烘）干、熨烫、折叠、储存、运输，不宜混杂。熨烫时要特别注意曾受或易受污染之处。新生儿、婴儿衣被应配备专用烘干、熨烫、折叠、储存、衣被处，不可与其他衣被混淆。 5.洗衣池（机）的消毒 感染性织物若选择冷洗涤方式洗涤，工作完毕后，应对其设备采取高温热洗涤方法进行消毒处理，将水温提高到75℃、时间≥30min或80° C、时间≥10min或A0值≥600。 6.洗衣房的环境清洁消毒与杀虫 （1）洗衣房污染区的清洁消毒：上班时打开窗户，保持良好的通风，下班前将地面用0.2%过氧乙酸或含有效氯500mg/L消毒剂溶液拖洗/擦拭。 （2）洗衣房清洁区的保洁：上班时开窗通风，清水擦拭桌、椅、工作台面、地面、保持清洁；下班关闭门窗，减少灰尘和风沙，地面用清水拖擦一次。 7.洗衣房工作人员的洗消 洗衣房工作人员工作前后，特别是处理了污染衣被或具有传染性的衣被后，必须用肥皂流动水洗手，即使戴手套，工作结束亦应用流动水洗手，污染区的工作人员穿的工作服应每天换洗一次，离去时应进行沐浴。熨烫、折叠衣被的工作人员不能患有化脓性皮肤病。	晾（烘）干、熨烫、折叠、储存、运输，不宜混杂。熨烫时要特别注意曾受或易受污染之处。新生儿、婴儿衣被应配备专用烘干、熨烫、折叠、储存、衣被处，不可与其他衣被混淆。 5.洗衣池（机）的消毒 感染性织物若选择冷洗涤方式洗涤，工作完毕后，应对其设备采取高温热洗涤方法进行消毒处理，将水温提高到75℃、时间≥30min或80° C、时间≥10min或A0值≥600。 6.洗衣房的环境清洁消毒与杀虫 （1）洗衣房污染区的清洁消毒：上班时打开窗户，保持良好的通风，下班前将地面用0.2%过氧乙酸或含有效氯500mg/L消毒剂溶液拖洗/擦拭。 （2）洗衣房清洁区的保洁：上班时开窗通风，清水擦拭桌、椅、工作台面、地面、保持清洁；下班关闭门窗，减少灰尘和风沙，地面用清水拖擦一次。 7.洗衣房工作人员的洗消 洗衣房工作人员工作前后，特别是处理了污染衣被或具有传染性的衣被后，必须用肥皂流动水洗手，即使戴手套，工作结束亦应用流动水洗手，污染区的工作人员穿的工作服应每天换洗一次，离去时应进行沐浴。熨烫、折叠衣被的工作人员不能患有化脓性皮肤病。	无偏离

8	西林县公立医院集团后勤社会化服务	8.被服收送每次完善登记数量、物品类别、双方收发人，如有被服遗失或非常规损毁，则由乙方作相应赔偿。 **（三）洗涤质量控制标准** 1.无明显可去除之污渍。 2.无异味、脱色、串色现象。 3.无明显变形、缩水、脱线现象。 4.无杂物灰尘污染。 5.无湿润感觉和不规则之熨痕。	8.被服收送每次完善登记数量、物品类别、双方收发人，如有被服遗失或非常规损毁，则由乙方作相应赔偿。 **（三）洗涤质量控制标准** 1.无明显可去除之污渍。 2.无异味、脱色、串色现象。 3.无明显变形、缩水、脱线现象。 4.无杂物灰尘污染。 5.无湿润感觉和不规则之熨痕。 洗涤服务指标承诺： ① 洗涤及时率：100%； ② 洗涤达标率：96%。 ③ 洗涤有效投诉率：2%以下； ④ 洗涤有效投诉处理率：100%； ⑤ 发放及时率和准确率：100%； ⑥ 洗涤档案归档率、完整率和准确率：100%； ⑦ 洗涤管理人员、专业操作人员专业培训合格率：100%； ⑧ 洗涤综合满意率：98%以上。	正偏离
9	西林县公立医院集团后勤社会化服务	**八、安保服务要求** **（一）物业管理区域内门卫、巡逻、秩序维护服务宗旨与服务标准**	我公司完全响应招标文件要求并承诺： **八、安保服务要求** **（一）物业管理区域内门卫、巡逻、秩序维护服务宗旨与服务标准**	无偏离

9	西林县公立医院集团后勤社会化服务	在明确安全防范是物业管理第一要素的前提下，组建甲方服务区域内的秩序员中央监控和指挥中心，物业管理区域内的门卫、巡逻、秩序维护服务将由中央监控中心统一指挥调度，并成立安全保卫应急队，建立治安快速反应系统，该系统可使秩序员在接到快速支援命令后，在最短的时间内赶到现场，其他岗位人员相继援助。此外，以流动岗与固定岗相结合，全面防范与重点防范相结合，内部防范与外部管理相结合的方式，确保服务区域的治安防范万无一失。 **（二）秩序人员的管理方式** **人员及设岗要求** 1. 秩序员须背景清楚，无违法犯罪及严重违纪记录。不使用童工和未成年工。来源最好是部队转业、退伍、保安学校、体育专科学校毕业或曾有秩序员经历。要求思想正派，有高度责任心，能严格履行岗位职责，爱护医院声誉与利益，保护甲方职工及病人安全。 2. 乙方派驻甲方的秩序员共计20人，承担院区治安、安全保卫、车辆停放管理、消防服务工作。 3. 乙方须认真执行甲方设岗定人工作计划，按合同规定人数招聘秩序员，保证各岗位人员符合甲方的设岗要求。 4. 秩序员由乙方统一管理和统一安排，一切责任归属于乙方。甲方在经乙方同意后，可按实际情况临时指挥和调拨安排。	在明确安全防范是物业管理第一要素的前提下，组建甲方服务区域内的秩序员中央监控和指挥中心，物业管理区域内的门卫、巡逻、秩序维护服务将由中央监控中心统一指挥调度，并成立安全保卫应急队，建立治安快速反应系统，该系统可使秩序员在接到快速支援命令后，在最短的时间内赶到现场，其他岗位人员相继援助。此外，以流动岗与固定岗相结合，全面防范与重点防范相结合，内部防范与外部管理相结合的方式，确保服务区域的治安防范万无一失。 **（二）秩序人员的管理方式** **人员及设岗要求** 1. 秩序员须背景清楚，无违法犯罪及严重违纪记录。不使用童工和未成年工。来源最好是部队转业、退伍、保安学校、体育专科学校毕业或曾有秩序员经历。要求思想正派，有高度责任心，能严格履行岗位职责，爱护医院声誉与利益，保护甲方职工及病人安全。 2. 乙方派驻甲方的秩序员共计20人，承担院区治安、安全保卫、车辆停放管理、消防服务工作。 3. 乙方须认真执行甲方设岗定人工作计划，按合同规定人数招聘秩序员，保证各岗位人员符合甲方的设岗要求。 4. 秩序员由乙方统一管理和统一安排，一切责任归属于乙方。甲方在经乙方同意后，可按实际情况临时指挥和调拨安排。	无偏离

9	西林县公立医院集团后勤社会化服务	**消防安全责任、管理** 1. 新员工上岗前必须进行消防安全培训，并对每名员工每年至少进行一次消防安全培训。 2. 制订消防安全制度、岗位消防职责和保障消防安全的操作规程并检查督促其落实。 3. 建立应急小分队和义务消防队，保证24小时快速反应，应急小分队每两月至少开展一次快速反应训练，每半年进行一次消防灭火演练，并建立健全消防档案。 4. 实行每日24小时防火巡查制度，每天至少巡查3次，巡查内容有： （1）用火、用电有无违章情况。 （2）安全出口、疏散通道是否畅通，安全疏散指示标志、应急照明是否完好。 （3）消防设施、器材和消防安全标志是否在位、完整。 （4）常闭式防火门是否处于关闭状态，防火卷帘下是否堆放物品影响使用。填写巡查记录，做到发现火灾隐患及时处置并报甲方主管部门。 5. 组织实施防火检查和督促落实火灾隐患整改工作。 6. 服从甲方的消防监督管理，执行当地消防部门及政府部门的要求。 7. 提供消防培训、演练等资料给甲方存档，配合上级机构对	**消防安全责任、管理** 1. 新员工上岗前必须进行消防安全培训，并对每名员工每年至少进行一次消防安全培训。 2. 制订消防安全制度、岗位消防职责和保障消防安全的操作规程并检查督促其落实。 3. 建立应急小分队和义务消防队，保证24小时快速反应，应急小分队每两月至少开展一次快速反应训练，每半年进行一次消防灭火演练，并建立健全消防档案。 4. 实行每日24小时防火巡查制度，每天至少巡查3次，巡查内容有： （1）用火、用电有无违章情况。 （2）安全出口、疏散通道是否畅通，安全疏散指示标志、应急照明是否完好。 （3）消防设施、器材和消防安全标志是否在位、完整。 （4）常闭式防火门是否处于关闭状态，防火卷帘下是否堆放物品影响使用。填写巡查记录，做到发现火灾隐患及时处置并报甲方主管部门。 5. 组织实施防火检查和督促落实火灾隐患整改工作。 6. 服从甲方的消防监督管理，执行当地消防部门及政府部门的要求。 7. 提供消防培训、演练等资料给甲方存档，配合上级机构对	无偏离

9	西林县公立医院集团后勤社会化服务	甲方的消防检查。 **秩序维护工作管理** 1.秩序员的标准和条件应基本符合要求：男秩序员身高1.60米以上，女秩序员身高1.55米以上，50岁以下，初中以上文化程度，五官端正，无传染性疾病，口吃和伤残疾病，无劣迹。 2.新员工上岗前需经过消防安全培训，会使用灭火器等灭火器材。 3.巡查人员及时纠正违章行为，保证常闭式防火门处于关闭状态，防火卷帘下严禁堆放物品。 4.巡查人员按规定填写每日巡查记录。 5.应急队接到火警后，必须在3分钟内赶到火灾现场，排除险情，扑灭火灾。 6.需按合同内容（条款）履行消防管理及训练，并定期向医院主管部门汇报工作情况。 7.严禁使用监控室的设备用作其他用途。 8.非本院保卫管理人员及本监控室人员，禁止进入监控室。 9.禁止外来人员（包括亲戚、朋友、老乡等）进入值班室睡觉、过夜。 10.秩序员必须按时上班，不可迟到、早退、脱岗。 11.秩序员必须按指定的岗位上岗，不得串岗、脱岗和睡觉。	甲方的消防检查。 **秩序维护工作管理** 1.秩序员的标准和条件应基本符合要求：男秩序员身高1.60米以上，女秩序员身高1.55米以上，50岁以下，初中以上文化程度，五官端正，无传染性疾病，口吃和伤残疾病，无劣迹。 2.新员工上岗前需经过消防安全培训，会使用灭火器等灭火器材。 3.巡查人员及时纠正违章行为，保证常闭式防火门处于关闭状态，防火卷帘下严禁堆放物品。 4.巡查人员按规定填写每日巡查记录。 5.应急队接到火警后，必须在3分钟内赶到火灾现场，排除险情，扑灭火灾。 6.需按合同内容（条款）履行消防管理及训练，并定期向医院主管部门汇报工作情况。 7.严禁使用监控室的设备用作其他用途。 8.非本院保卫管理人员及本监控室人员，禁止进入监控室。 9.禁止外来人员（包括亲戚、朋友、老乡等）进入值班室睡觉、过夜。 10.秩序员必须按时上班，不可迟到、早退、脱岗。 11.秩序员必须按指定的岗位上岗，不得串岗、脱岗和睡觉，	无偏离

9	西林县公立医院集团后勤社会化服务	严禁上班饮酒或酒后上班。 12.秩序员上班时间不得看书、看报、玩游戏、打扑克、下棋等与工作无关的事情，保持工作室整洁。 13.秩序员必须按规定着装并佩戴工作牌，要求着装整洁，仪表端正。 14.服务区发生案件、事件和求助报告后，值班秩序员必须在5分钟内到达现场，管理人员必须10分钟内赶到现场。 15.乙方应定期每半个月一次对秩序员进行治安、消防业务培训，提高秩序员的业务素质。 16.严禁在工作中与人冲突、聚众闹事，打架斗殴、盗窃、赌博以及其他影响医院工作秩序的行为。 17.秩序员工作期间不可带闲杂人员进入工作区。 18.乙方不得单方将合同转包第三方，如有违反，甲方有权终止合同。 19.乙方聘用或更换治安管理人员，应报甲方管理人员备案批准，乙方治安管理干部外出或休假，必须经甲方管理人员批准同意后方可实行，对不合格的管理人员，甲方有权要求乙方撤换。 20.乙方对进入医院的车辆及医院门前三包区域实行有序指挥停放。 21.文明服务：按甲方客服部管理要求，在工作中对所有人提	严禁上班饮酒或酒后上班。 12.秩序员上班时间不得看书、看报、玩游戏、打扑克、下棋等与工作无关的事情，保持工作室整洁。 13.秩序员必须按规定着装并佩戴工作牌，要求着装整洁，仪表端正。 14.服务区发生案件、事件和求助报告后，值班秩序员必须在5分钟内到达现场，管理人员必须10分钟内赶到现场。 15.乙方应定期每半个月一次对秩序员进行治安、消防业务培训，提高秩序员的业务素质。 16.严禁在工作中与人冲突、聚众闹事，打架斗殴、盗窃、赌博以及其他影响医院工作秩序的行为。 17.秩序员工作期间不可带闲杂人员进入工作区。 18.乙方不得单方将合同转包第三方，如有违反，甲方有权终止合同。 19.乙方聘用或更换治安管理人员，应报甲方管理人员备案批准，乙方治安管理干部外出或休假，必须经甲方管理人员批准同意后方可实行，对不合格的管理人员，甲方有权要求乙方撤换。 20.乙方对进入医院的车辆及医院门前三包区域实行有序指挥停放。 21.文明服务：按甲方客服部管理要求，在工作中对所有人提	无偏离

9	西林县公立医院集团后勤社会化服务	供优质服务，举止文明，使用文明用语。 **物区管理区域内门卫、巡逻保卫、秩序维护的服务承诺** 1.保证秩序员年龄不超50周岁；必须经过岗前培训，每年至少两次定期对秩序员开展各项专业技能培训和考核工作，并向甲方管理部门提供培训材料存档。培训内容包括必要的法律知识和一定的应急处理能力，并根据岗位实际需要，掌握安全防范系统操作和维护技能，切实提高秩序员的业务素质和工作水平。 2.保证重要岗位人员相对稳定。 3.实行24小时治安服务，夜间至少每2小时巡查院区情况，及时处置影响院区工作和生活的事项。 4.实行半封闭式、半军事化管理，每月不少于一次集训，每两周不少于一次由物业服务中心负责的业务学习及服务意识教育。 5.建立并执行出入口管理制度，加强安全防范管理，加强对出入口管理，包括开放时间、非开放时间的人员及物品管理，及时发现携带管制刀具等可能危害医院安全的器具进入医院的可疑人员并阻拦、先期处置和报警。定时和随时巡查，并做好巡查记录。巡查中发现可疑人员、可疑物品要进行先期处置。 对违法犯罪行为及时制止并立即报警，做好现场保护措施，	供优质服务，举止文明，使用文明用语。 **物区管理区域内门卫、巡逻保卫、秩序维护的服务承诺** 1.保证秩序员年龄不超50周岁；必须经过岗前培训，每年至少两次定期对秩序员开展各项专业技能培训和考核工作，并向甲方管理部门提供培训材料存档。培训内容包括必要的法律知识和一定的应急处理能力，并根据岗位实际需要，掌握安全防范系统操作和维护技能，切实提高秩序员的业务素质和工作水平。 2.保证重要岗位人员相对稳定。 3.实行24小时治安服务，夜间至少每2小时巡查院区情况，及时处置影响院区工作和生活的事项。 4.实行半封闭式、半军事化管理，每月不少于一次集训，每两周不少于一次由物业服务中心负责的业务学习及服务意识教育。 5.建立并执行出入口管理制度，加强安全防范管理，加强对出入口管理，包括开放时间、非开放时间的人员及物品管理，及时发现携带管制刀具等可能危害医院安全的器具进入医院的可疑人员并阻拦、先期处置和报警。定时和随时巡查，并做好巡查记录。巡查中发现可疑人员、可疑物品要进行先期处置。 对违法犯罪行为及时制止并立即报警，做好现场保护措施，	无偏离

9	西林县公立医院集团后勤社会化服务	配合公安机关开展相关工作。 6.阻止小商贩在医院门前、医院范围内摆、叫卖；发现医托及时驱赶。 7.建立人性化探视管理制度。 8.制定严格的车辆管理制度，对进出车辆进行指挥停放。 9.建立应急反应小分队，每年至少组织进行1次防暴防恐演练。发现重大问题及时报告乙方管理人员启动应急反应小分队。接到报告后5分钟内赶到现场，尽力保护甲方工作人员和病人的安全。协助处理医疗纠纷中患方攻击医务人员、打砸毁坏医院财物行为，积极处理突发治安事件。 10.若医院内发生案件，立即报警，在保证自身及医患安全的前提下对实施违法犯罪的人员进行堵截、控制，防范其继续作恶，防止其逃跑。 11.文明服务：按甲方客服部管理要求，在工作中对所有人提供优质服务，举止文明，使用文明用语。	配合公安机关开展相关工作。 6.阻止小商贩在医院门前、医院范围内摆、叫卖；发现医托及时驱赶。 7.建立人性化探视管理制度。 8.制定严格的车辆管理制度，对进出车辆进行指挥停放。 9.建立应急反应小分队，每年至少组织进行1次防暴防恐演练。发现重大问题及时报告乙方管理人员启动应急反应小分队。接到报告后5分钟内赶到现场，尽力保护甲方工作人员和病人的安全。协助处理医疗纠纷中患方攻击医务人员、打砸毁坏医院财物行为，积极处理突发治安事件。 10.若医院内发生案件，立即报警，在保证自身及医患安全的前提下对实施违法犯罪的人员进行堵截、控制，防范其继续作恶，防止其逃跑。 11.文明服务：按甲方客服部管理要求，在工作中对所有人提供优质服务，举止文明，使用文明用语。 12.安全保卫服务指标承诺： ① 安全责任事故发生率：0； ② 火灾责任事故发生率：0； ③ 治安案件发生率：1%以下； ④ 治安案件处置率：100%； ⑤ 交通及车辆有效管理率：99%以上。	正偏离

9	西林县公立医院集团后勤社会化服务		⑥ 有效投诉率：2‰以下； ⑦ 有效投诉处理率：100%； ⑧ 配合及时率：100%； ⑨ 档案归档率、完整率和准确率：100%； ⑩安保管理人员、保安员专业培训合格率：100%； ⑪对安保服务的综合满意率：98%以上。 ⑫重大活动保障及时率：100%。	在偏离
10	西林县公立医院集团后勤社会化服务	九、医疗护理员辅助护理服务 （一）医疗护理员需求 1.从事医疗护理员相关工作的人员需满足以下条件： （1）遵纪守法，年龄在18周岁及以上，55周岁以下； （2）身体健康（具备健康体检合格证明）、无传染性疾病或精神性疾病； （3）爱岗敬业、忠于职守、品行良好、有责任心； （4）遵守规章制度、职业守则、服务规范、操作规程； （5）具有良好的职业道德； （6）从事辅助护理服务工作； （7）无违法犯罪记录； （8）具备从事辅助护理服务工作相应的技能水平。 2.医疗护理员应当严格遵守各项法律法规、执行规章制度和	我公司完全响应招标文件要求并承诺： 九、医疗护理员辅助护理服务 （一）医疗护理员需求 1.从事医疗护理员相关工作的人员需满足以下条件： （1）遵纪守法，年龄在18周岁及以上，55周岁以下； （2）身体健康（具备健康体检合格证明）、无传染性疾病或精神性疾病； （3）爱岗敬业、忠于职守、品行良好、有责任心； （4）遵守规章制度、职业守则、服务规范、操作规程； （5）具有良好的职业道德； （6）从事辅助护理服务工作； （7）无违法犯罪记录； （8）具备从事辅助护理服务工作相应的技能水平。 2.医疗护理员应当严格遵守各项法律法规、执行规章制度和	无偏离

10	西林县公立医院集团后勤社会化服务	操作规程，保护患者隐私，尊重患者意愿，维护患者的合法权益。 3.医疗护理员是医疗辅助服务人员之一，严禁医疗护理员替代医务人员从事医疗护理专业技术性工作，切实保障医疗质量和安全。 4.医疗护理员上岗前应具备相应职业技能证书（即：医疗护理员职业技能等级证书<五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师>或病患陪护专项职业能力证书），经过考核合格后方可从事相关工作。 5.医疗护理员应当具备能够胜任岗位的专业知识和技能，在医务人员的指导下，对服务对象提供生活照护等辅助生活护理工作。 6.医疗护理员应当保持良好的职业素养，言谈举止符合职业规范。 7.医疗护理员在岗前、岗中均应当接受医疗机构、陪护服务机构的定期培训和考核，不断提升自身专业技能和服务意识。 8.医疗护理员应当遵守工作安排，按时按量完成工作任务，保障服务质量，并定期接受医疗机构、陪护服务机构对工作质量、服务对象满意度情况的指导与监督。 9.有下列情形之一者，医疗机构、陪护服务机构酌情给予医疗护理员表彰、奖励或晋升机会，激发其工作积极性和创造	操作规程，保护患者隐私，尊重患者意愿，维护患者的合法权益。 3.医疗护理员是医疗辅助服务人员之一，严禁医疗护理员替代医务人员从事医疗护理专业技术性工作，切实保障医疗质量和安全。 4.医疗护理员上岗前应具备相应职业技能证书（即：医疗护理员职业技能等级证书<五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师>或病患陪护专项职业能力证书），经过考核合格后方可从事相关工作。 5.医疗护理员应当具备能够胜任岗位的专业知识和技能，在医务人员的指导下，对服务对象提供生活照护等辅助生活护理工作。 6.医疗护理员应当保持良好的职业素养，言谈举止符合职业规范。 7.医疗护理员在岗前、岗中均应当接受医疗机构、陪护服务机构的定期培训和考核，不断提升自身专业技能和服务意识。 8.医疗护理员应当遵守工作安排，按时按量完成工作任务，保障服务质量，并定期接受医疗机构、陪护服务机构对工作质量、服务对象满意度情况的指导与监督。 9.有下列情形之一者，医疗机构、陪护服务机构酌情给予医疗护理员表彰、奖励或晋升机会，激发其工作积极性和创造	无偏离

10	西林县公立医院集团后勤社会化服务	性。 ①忠于职守，积极工作，严谨求实，廉洁自律，表现优秀； ②长期在一线工作，在爱岗敬业、担当奉献等方面，表现优秀、成绩突出； ③在工作中有技术创新或者提出合理化建议，取得经济效益或者社会效益； ⑤在突发事件、重要工作中表现英勇，有效维护公共利益或挽回重大损失，防止或消除重大事故，表现优秀的； ⑥有其他优异成绩和突出贡献需要给予奖励的。 10.医疗护理员存在违反规章制度、职业道德、职业守则、操作常规等行为的，应依据情节轻重给予批评教育、扣发绩效、降级、停职或辞退等处理。 **（二）陪护服务机构管理** **1.陪护服务机构资质** （1）陪护服务机构必须是在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织，具备法人资格，具有独立承担民事责任的能力。 （2）遵守国家有关法律法规、行业规章制度，具有良好的税收和社会保障资金缴纳记录，依法缴纳税收和社会保障资金。 （3）信用记录良好，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等。 （4）无重大违规违法记录，包括医疗事故、违规行为和因陪	性。 ①忠于职守，积极工作，严谨求实，廉洁自律，表现优秀； ②长期在一线工作，在爱岗敬业、担当奉献等方面，表现优秀、成绩突出； ③在工作中有技术创新或者提出合理化建议，取得经济效益或者社会效益； ⑤在突发事件、重要工作中表现英勇，有效维护公共利益或挽回重大损失，防止或消除重大事故，表现优秀的； ⑥有其他优异成绩和突出贡献需要给予奖励的。 10.医疗护理员存在违反规章制度、职业道德、职业守则、操作常规等行为的，应依据情节轻重给予批评教育、扣发绩效、降级、停职或辞退等处理。 **（二）陪护服务机构管理** **1.陪护服务机构资质** （1）陪护服务机构必须是在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织，具备法人资格，具有独立承担民事责任的能力。 （2）遵守国家有关法律法规、行业规章制度，具有良好的税收和社会保障资金缴纳记录，依法缴纳税收和社会保障资金。 （3）信用记录良好，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等。 （4）无重大违规违法记录，包括医疗事故、违规行为和因陪	无偏离

10	西林县公立医院集团后勤社会化服务	护服务管理而导致的意外伤害、死亡案例等。 （5）按照《中华人民共和国劳动合同法》的规定与医疗护理员签订劳动合同或劳务协议。 （6）具备开展辅助护理服务所必需的工作机制、流程、设施设备和专业技术能力。 **2.陪护服务机构管理** （1）陪护服务机构应严格按照国家相关法律法规和医院规定，落实管理制度，依法经营确保服务质量和安全。 （2）陪护服务机构应建立健全管理体系，明确安全管理制度、质量管理制度、服务规范、岗位职责等，加强对医疗护理员的培训和管理。 （3）陪护服务机构应当建立健全合理的价格体系和服务标准，确保服务质量。 （4）陪护服务机构应当加强对医疗护理员的招聘、培训和考核，保证医疗护理员的素质和能力符合岗位要求。 （5）陪护服务机构应依法依规与医疗护理员签订劳动合同/劳务协议，保障医疗护理员的薪资待遇、社保、休息休假等合法劳动权益。 （6）陪护服务公司应当建立健全奖惩机制，对医疗护理员给予激励和奖励，同时建立违规惩罚制度，对违规行为予以处理。	护服务管理而导致的意外伤害、死亡案例等。 （5）按照《中华人民共和国劳动合同法》的规定与医疗护理员签订劳动合同或劳务协议。 （6）具备开展辅助护理服务所必需的工作机制、流程、设施设备和专业技术能力。 **2.陪护服务机构管理** （1）陪护服务机构应严格按照国家相关法律法规和医院规定，落实管理制度，依法经营确保服务质量和安全。 （2）陪护服务机构应建立健全管理体系，明确安全管理制度、质量管理制度、服务规范、岗位职责等，加强对医疗护理员的培训和管理。 （3）陪护服务机构应当建立健全合理的价格体系和服务标准，确保服务质量。 （4）陪护服务机构应当加强对医疗护理员的招聘、培训和考核，保证医疗护理员的素质和能力符合岗位要求。 （5）陪护服务机构应依法依规与医疗护理员签订劳动合同/劳务协议，保障医疗护理员的薪资待遇、社保、休息休假等合法劳动权益。 （6）陪护服务公司应当建立健全奖惩机制，对医疗护理员给予激励和奖励，同时建立违规惩罚制度，对违规行为予以处理。	无偏离

10	西林县公立医院集团后勤社会化服务	（7）陪护服务公司应当定期开展内部自查和外部评估，及时发现和解决问题，不断提升服务品质。 **3.突发事件处理** （1）陪护服务机构应当建立健全应急预案，确保突发事件发生时能及时、有效地处置。 （2）在突发事件发生时，陪护服务机构应当迅速启动应急预案，组织相关人员展开救援和处理工作，降低损失，保障患者的安全。 （3）陪护服务机构应当及时向上级主管部门和医院汇报相关情况，并积极配合有关部门进行调查和处理。 4.审核和监督 （1）陪护服务机构应当接受有关部门和行业组织的监督和管理，配合做好相关工作。 （2）陪护服务机构应当接受医院的监督和考核，接受患者及家属的监督和投诉。 （3）陪护服务机构对存在问题应当积极进行整改，并在监督检查中及时发现并解决存在的不足和问题。 **（三）医疗护理员职业守则** 1.遵纪守法，规范行为具有正确的价值观，自觉遵守国家相关法律法规、规章制度，熟悉与自身工作密切相关的法律知识，明晰工作责任，确保服务符合行业规范，做到知法、守	（7）陪护服务公司应当定期开展内部自查和外部评估，及时发现和解决问题，不断提升服务品质。 **3.突发事件处理** （1）陪护服务机构应当建立健全应急预案，确保突发事件发生时能及时、有效地处置。 （2）在突发事件发生时，陪护服务机构应当迅速启动应急预案，组织相关人员展开救援和处理工作，降低损失，保障患者的安全。 （3）陪护服务机构应当及时向上级主管部门和医院汇报相关情况，并积极配合有关部门进行调查和处理。 4.审核和监督 （1）陪护服务机构应当接受有关部门和行业组织的监督和管理，配合做好相关工作。 （2）陪护服务机构应当接受医院的监督和考核，接受患者及家属的监督和投诉。 （3）陪护服务机构对存在问题应当积极进行整改，并在监督检查中及时发现并解决存在的不足和问题。 **（三）医疗护理员职业守则** 1.遵纪守法，规范行为具有正确的价值观，自觉遵守国家相关法律法规、规章制度，熟悉与自身工作密切相关的法律知识，明晰工作责任，确保服务符合行业规范，做到知法、守	无偏离

10	西林县公立医院集团后勤社会化服务	法。 2.爱岗敬业，团结协作 热爱岗位，树立职业荣誉感，保持严谨的工作作风，以敬畏生命的态度对待工作。自觉履行岗位职责，忠于职守，尽职尽责，全心全意为患者提供优质服务。树立全局观念，一切以保护患者利益为前提，同事之间相互理解、相互信任、相互沟通、相互配合、相互监督，努力提高服务质量。 3.尊重患者，关爱生命 坚持患者至上，给予患者尊重、同情、关怀，时刻关注其服务需求，帮助其减轻病痛，使其得到贴心细致地照护。自觉维护患者隐私，尊重其人格和权利。 4.遵守规程，严谨求实 积极进取，刻苦钻研，努力学习和掌握相关知识与职业技能，严格遵守操作规程，增强安全防范意识，善于发现问题，规范自身的服务行为，确保照护工作的质量。 5.优质服务，诚实守信 举止端庄、和蔼礼貌，具有认真负责的态度及责任意识，讲信用，讲信誉，信守承诺，忠实于工作职责，以主动、诚实、耐心、细心、爱心的态度完成工作。 **（四）医疗护理员工作职责** 1.在医务人员的指导下，辅助完成相应临床照护工作。	法。 2.爱岗敬业，团结协作 热爱岗位，树立职业荣誉感，保持严谨的工作作风，以敬畏生命的态度对待工作。自觉履行岗位职责，忠于职守，尽职尽责，全心全意为患者提供优质服务。树立全局观念，一切以保护患者利益为前提，同事之间相互理解、相互信任、相互沟通、相互配合、相互监督，努力提高服务质量。 3.尊重患者，关爱生命 坚持患者至上，给予患者尊重、同情、关怀，时刻关注其服务需求，帮助其减轻病痛，使其得到贴心细致地照护。自觉维护患者隐私，尊重其人格和权利。 4.遵守规程，严谨求实 积极进取，刻苦钻研，努力学习和掌握相关知识与职业技能，严格遵守操作规程，增强安全防范意识，善于发现问题，规范自身的服务行为，确保照护工作的质量。 5.优质服务，诚实守信 举止端庄、和蔼礼貌，具有认真负责的态度及责任意识，讲信用，讲信誉，信守承诺，忠实于工作职责，以主动、诚实、耐心、细心、爱心的态度完成工作。 **（四）医疗护理员工作职责** 1.在医务人员的指导下，辅助完成相应临床照护工作。	无偏离

10	西林县公立医院集团后勤社会化服务	2. 遵守国家相关法律法规及医院各项规章制度。 3. 负责每日居室通风，整理并维持室内环境和床单元的干净、整齐。 4. 负责提供日常生活照护，协助护士为生活不能自理或仅能部分自理的患者提供晨晚间照护。 5. 协助非禁食、禁饮患者就餐，餐后清洁、整理餐具。 6. 负责每周定时或据需为患者洗浴、洗头、修剪指（趾）甲。 7. 协助护士为卧床患者翻身、叩背、大小便后及会阴部清洁。 8. 协助护士完成痰、尿、便标本留取并送至指定地点。 9. 协助医务人员完成各项检查和手术的准备工作。 10. 协助送检患者整理物品，协助医务人员安全转运患者。 11. 熟悉患者基本生命体征、识别常见症状，发现异常及时向医务人员报告。 12. 经常与患者进行有效沟通交流，了解其生活习惯，帮助患者养成健康的、有利于疾病恢复的生活习惯。 13. 遇有意外及突发事件，及时向医务人员汇报，不可隐瞒或迟报。 14. 负责出院患者床上用品的更换。 **（五）医疗护理员服务规范** 严格遵守《医疗机构从业人员行为规范》，在日常服务中还应遵循以下规范：	2. 遵守国家相关法律法规及医院各项规章制度。 3. 负责每日居室通风，整理并维持室内环境和床单元的干净、整齐。 4. 负责提供日常生活照护，协助护士为生活不能自理或仅能部分自理的患者提供晨晚间照护。 5. 协助非禁食、禁饮患者就餐，餐后清洁、整理餐具。 6. 负责每周定时或据需为患者洗浴、洗头、修剪指（趾）甲。 7. 协助护士为卧床患者翻身、叩背、大小便后及会阴部清洁。 8. 协助护士完成痰、尿、便标本留取并送至指定地点。 9. 协助医务人员完成各项检查和手术的准备工作。 10. 协助送检患者整理物品，协助医务人员安全转运患者。 11. 熟悉患者基本生命体征、识别常见症状，发现异常及时向医务人员报告。 12. 经常与患者进行有效沟通交流，了解其生活习惯，帮助患者养成健康的、有利于疾病恢复的生活习惯。 13. 遇有意外及突发事件，及时向医务人员汇报，不可隐瞒或迟报。 14. 负责出院患者床上用品的更换。 **（五）医疗护理员服务规范** 严格遵守《医疗机构从业人员行为规范》，在日常服务中还应遵循以下规范：	无偏离

10	西林县公立医院集团后勤社会化服务	1. 仪容仪表 按照标准防护要求，穿好工作服、戴口罩。服装应清洁整齐且型号适宜，领口衣扣齐全，佩戴工作牌，手、指甲修剪清洁无污垢。 2. 日常用语 （1）不使用歧视或污秽的语言，应根据患者的年龄、职业而选择适当的称呼，不可用床号直呼患者。 （2）规范文明用语，语言表达清晰、亲切、和蔼，应根据患者的反应来调整语音和语速，表达服务用语应简洁、通俗、易懂。 （3）将爱心、耐心、细心、责任心融入到语言中，不可将自身不良情绪发泄给患者。 （4）使用鼓励与支持性语言，增强患者自信心。 3. 非语言沟通 可通过倾听、面部表情、专业性皮肤接触、目光、手势、体态等形式表示关注、关怀与安慰，使患者感受到亲切、温暖，提高沟通效果。 **（六）医疗护理员服务级别及内容** 1. 三级生活照护 （2）服务对象：适用于病情稳定或处于康复期，生活能自理的患者。	1. 仪容仪表 按照标准防护要求，穿好工作服、戴口罩。服装应清洁整齐且型号适宜，领口衣扣齐全，佩戴工作牌，手、指甲修剪清洁无污垢。 2. 日常用语 （1）不使用歧视或污秽的语言，应根据患者的年龄、职业而选择适当的称呼，不可用床号直呼患者。 （2）规范文明用语，语言表达清晰、亲切、和蔼，应根据患者的反应来调整语音和语速，表达服务用语应简洁、通俗、易懂。 （3）将爱心、耐心、细心、责任心融入到语言中，不可将自身不良情绪发泄给患者。 （4）使用鼓励与支持性语言，增强患者自信心。 3. 非语言沟通 可通过倾听、面部表情、专业性皮肤接触、目光、手势、体态等形式表示关注、关怀与安慰，使患者感受到亲切、温暖，提高沟通效果。 **（六）医疗护理员服务级别及内容** 1. 三级生活照护 （2）服务对象：适用于病情稳定或处于康复期，生活能自理的患者。	无偏离

10	西林县公立医院集团后勤社会化服务	（2）服务内容： 1）提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容，所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。 2）定时巡视病房，协助患者解决临时生活护理问题。 3）保持病室内环境及床单位清洁。 4）保持患者面部、仪表整洁，据需剃须、修剪指/趾甲。 5）协助送饭到床旁，协助患者饮食、饮水及餐后整理。 6）在医务人员指导下，提醒患者及时服药、留取大小便标本。 7）协助做好睡眠照护，布置睡眠环境。 8）协助护士进行输液巡视。 9）据需协助或陪同患者外出检查。 10）送检标本。 11）其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构及乙方制度等规定，医疗护理员在三级生活照护情况下应履行的服务内容。 2.二级生活照护 （1）服务对象：适用于病情稳定，存在生活自理能力部分不足的患者。 （2）服务内容： 1）在三级生活照护的基础上，提供与患者自理能力不足的照	（2）服务内容： 1）提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容，所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。 2）定时巡视病房，协助患者解决临时生活护理问题。 3）保持病室内环境及床单位清洁。 4）保持患者面部、仪表整洁，据需剃须、修剪指/趾甲。 5）协助送饭到床旁，协助患者饮食、饮水及餐后整理。 6）在医务人员指导下，提醒患者及时服药、留取大小便标本。 7）协助做好睡眠照护，布置睡眠环境。 8）协助护士进行输液巡视。 9）据需协助或陪同患者外出检查。 10）送检标本。 11）其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构及乙方制度等规定，医疗护理员在三级生活照护情况下应履行的服务内容。 2.二级生活照护 （1）服务对象：适用于病情稳定，存在生活自理能力部分不足的患者。 （2）服务内容： 1）在三级生活照护的基础上，提供与患者自理能力不足的照	无偏离

10	西林县公立医院集团后勤社会化服务	护需求相对应的辅助护理服务内容，所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。 2）协助患者洗漱、服药、清洗餐具、上下床移动、如厕、清洁尿壶、便盆等。 3）其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构及乙方制度等规定，医疗护理员在二级生活照护情况下应履行的服务内容。 3.一级生活照护 （1）服务对象：适用于病情较重，生活不能自理的患者。 （2）服务内容： 1）在二级生活照护的基础上，提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容，所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。 2）协助患者坐浴、洗脚、泡脚、擦浴、穿脱衣服等。 3）协助如厕、大小便护理。 4）其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构及乙方制度等规定，医疗护理员在一级生活照护情况下应履行的服务内容。 4.特级生活照护 （1）服务对象：适用于病情危重，生活不能自理的患者或有特殊照护需求者。	护需求相对应的辅助护理服务内容，所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。 2）协助患者洗漱、服药、清洗餐具、上下床移动、如厕、清洁尿壶、便盆等。 3）其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构及乙方制度等规定，医疗护理员在二级生活照护情况下应履行的服务内容。 3.一级生活照护 （1）服务对象：适用于病情较重，生活不能自理的患者。 （2）服务内容： 1）在二级生活照护的基础上，提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容，所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。 2）协助患者坐浴、洗脚、泡脚、擦浴、穿脱衣服等。 3）协助如厕、大小便护理。 4）其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构及乙方制度等规定，医疗护理员在一级生活照护情况下应履行的服务内容。 4.特级生活照护 （1）服务对象：适用于病情危重，生活不能自理的患者或有特殊照护需求者。	无偏离

10	西林县公立医院集团后勤社会化服务	（2）服务内容： 1）在一级生活照护的基础上，提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容，所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。 2）按时按需喂水、喂食，需要时协助评估进食、进水量，并做好记录。 3.协助患者洗澡、定时叩背、翻身、有效咳嗽等。 4）协助保持肢体功能位、变换体位、肢体按摩等。 5）协助留取大小便标本、做好治疗护理前相关准备。 6）更换尿垫、纸尿裤，会阴清洁等。 7）协助服药，并观察用药反应。 8）观察患者身体状况，发现异常及时报告医务人员。 9）协助患者进行康复功能锻炼。 10）陪伴患者，做好患者心理安抚，与患者及其家属有效沟通与交流。 11）其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构及乙方制度等规定，医疗护理员在特级生活照护情况下应履行的服务内容。 **（七）陪护服务收费标准及要求** 1.服务价格不可超过本地市场价格，否则按无效响应处理。 2.陪护服务收费要求	（2）服务内容： 1）在一级生活照护的基础上，提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容，所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。 2）按时按需喂水、喂食，需要时协助评估进食、进水量，并做好记录。 3.协助患者洗澡、定时叩背、翻身、有效咳嗽等。 4）协助保持肢体功能位、变换体位、肢体按摩等。 5）协助留取大小便标本、做好治疗护理前相关准备。 6）更换尿垫、纸尿裤，会阴清洁等。 7）协助服药，并观察用药反应。 8）观察患者身体状况，发现异常及时报告医务人员。 9）协助患者进行康复功能锻炼。 10）陪伴患者，做好患者心理安抚，与患者及其家属有效沟通与交流。 11）其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构及乙方制度等规定，医疗护理员在特级生活照护情况下应履行的服务内容。 **（七）陪护服务收费标准及要求** 1.服务价格不可超过本地市场价格，否则按无效响应处理。 2.陪护服务收费要求	无偏离

10	西林县公立医院集团后勤社会化服务	（1）陪护服务按“一对一”“一对二”“一对多”“基础生活照护”等模式由陪护服务机构分别自主定价，并将服务内容、收费标准公示在医院指定位置，此外不可另行收取或加收其他陪护费用。 （2）患者／家属根需自愿申请陪护服务，双方签署服务协议，陪护服务机构自行安排医疗护理员提供服务并收取相应费用。 （3）医疗护理员薪资唯一提供方为陪护服务机构，不可私自向患者／家属收取服务费或其他费用。 **（八）医院感染预防与控制** 1.陪护服务机构须配备一名感控专员（可兼任），并向采购人报备。在采购方感控部门的管理与指导下，由感控专员组织在岗医疗护理员落实医院感染预防与控制相关规定与要求。 2.新上岗医疗护理员上岗前按照采购人要求进行健康检查，进行感染防控 相关培训，所有资料上报采购人备案；经采购人审核及考核合格后方可安排上岗。 3.陪护服务机构登记上岗医疗护理员的基本情况，掌握医疗护理员的动态变化，每月将陪护服务工作报表提交采购人备案。	（1）陪护服务按“一对一”“一对二”“一对多”“基础生活照护”等模式由陪护服务机构分别自主定价，并将服务内容、收费标准公示在医院指定位置，此外不可另行收取或加收其他陪护费用。 （2）患者／家属根需自愿申请陪护服务，双方签署服务协议，陪护服务机构自行安排医疗护理员提供服务并收取相应费用。 （3）医疗护理员薪资唯一提供方为陪护服务机构，不可私自向患者／家属收取服务费或其他费用。 **（八）医院感染预防与控制** 1.陪护服务机构须配备一名感控专员（可兼任），并向采购人报备。在采购方感控部门的管理与指导下，由感控专员组织在岗医疗护理员落实医院感染预防与控制相关规定与要求。 2.新上岗医疗护理员上岗前按照采购人要求进行健康检查，进行感染防控 相关培训，所有资料上报采购人备案；经采购人审核及考核合格后方可安排上岗。 3.陪护服务机构登记上岗医疗护理员的基本情况，掌握医疗护理员的动态变化，每月将陪护服务工作报表提交采购人备案。	无偏离

10	西林县公立医院集团后勤社会化服务	4.陪护服务机构应定期监测医疗护理员健康状况，医疗护理员不得带病上岗，如有传染性疾病、疫区旅居史或精神疾患，应主动报告采购人，按采购人管理制度处理。 5.陪护服务机构至少每半年对医疗护理员进行感染预防与控制相关知识、技能的培训和考核，培训和考核资料提交采购人备案。 6.为防止交叉感染，医疗护理员工作区域应当相对固定。 7.医疗护理员遵守采购人相关管理规定，不得串病房，陪护患者期间必须规范着装、佩戴口罩，严格执行手卫生要求。 8.陪护服务机构管理人员每日进行工作质量督查，带头落实感染防控要求。 9.严格落实工作场所感染防控措施，按照采购人要求对公共部位、公共接触物品、重点区域进行通风与清洁消毒。	4.陪护服务机构应定期监测医疗护理员健康状况，医疗护理员不得带病上岗，如有传染性疾病、疫区旅居史或精神疾患，应主动报告采购人，按采购人管理制度处理。 5.陪护服务机构至少每半年对医疗护理员进行感染预防与控制相关知识、技能的培训和考核，培训和考核资料提交采购人备案。 6.为防止交叉感染，医疗护理员工作区域应当相对固定。 7.医疗护理员遵守采购人相关管理规定，不得串病房，陪护患者期间必须规范着装、佩戴口罩，严格执行手卫生要求。 8.陪护服务机构管理人员每日进行工作质量督查，带头落实感染防控要求。 9.严格落实工作场所感染防控措施，按照采购人要求对公共部位、公共接触物品、重点区域进行通风与清洁消毒。	无偏离
11	西林县公立医院集团后勤社会化服务	**十、考核奖惩机制** **（一）奖励机制：** 1.每季度考核一次，具体考核方案另行制定。 2.考核周期内好人好事、对突发事件的应急处置效率高，医院大型检查加班加点，确保服务符合要求等优异表现的，根据医院奖励机制适当给予经济奖励。 **（二）处罚机制：**	**我公司完全响应招标文件要求并承诺：** **十、考核奖惩机制** **（一）奖励机制：** 1.每季度考核一次，具体考核方案另行制定。 2.考核周期内好人好事、对突发事件的应急处置效率高，医院大型检查加班加点，确保服务符合要求等优异表现的，根据医院奖励机制适当给予经济奖励。 **（二）处罚机制：**	无偏离

11	西林县公立医院集团后勤社会化服务	1.招标方对后勤社会化服务质量进行管理、监督和考评，并有权对中标方在服务过程中存在的问题，如着装不规范、保洁消毒不到位、运送超过规定时限、拖欠员工工资、未按规定缴纳医保社保，进行50元—500元不等的处罚，具体考核标准另行制定。 2.单项处罚机制：（1）未按医院要求定岗、定编配置足额的工作人员，存在缺岗、缺员的，时间超过10天（含10天，春节期间适当顺延7天）的，每岗位扣1000元/月。 （2）在确保安全的前提下，完成建筑物玻璃雨蓬、窗户玻璃清洗，未按规范完成的，每次扣500元。 （3）公共区域的硬化地面、道路、排水沟冲洗等，每月一次，未完成的，每次扣500元的经济处罚。重大节假日（如五一、国庆、春节）要求冲洗上述区域。 （4）员工盗窃医院公共财物及住院病人物品，除追究其个人法律责任外，每例次扣罚1000元。 （5）员工私自收集、贩卖医疗垃圾，除追究其法律责任外，每例次扣罚2000元。 （6）卫生环境检查工作不到位，被上级相关部门通报批评的，每例次处罚款1000元。 （7）员工故意损坏医院公物以及设施设备，除照价赔偿损坏的公物或设备外，视物品、设备金额及损坏情节，每例次扣	1.招标方对后勤社会化服务质量进行管理、监督和考评，并有权对中标方在服务过程中存在的问题，如着装不规范、保洁消毒不到位、运送超过规定时限、拖欠员工工资、未按规定缴纳医保社保，进行50元—500元不等的处罚，具体考核标准另行制定。 2.单项处罚机制：（1）未按医院要求定岗、定编配置足额的工作人员，存在缺岗、缺员的，时间超过10天（含10天，春节期间适当顺延7天）的，每岗位扣1000元/月。 （2）在确保安全的前提下，完成建筑物玻璃雨蓬、窗户玻璃清洗，未按规范完成的，每次扣500元。 （3）公共区域的硬化地面、道路、排水沟冲洗等，每月一次，未完成的，每次扣500元的经济处罚。重大节假日（如五一、国庆、春节）要求冲洗上述区域。 （4）员工盗窃医院公共财物及住院病人物品，除追究其个人法律责任外，每例次扣罚1000元。 （5）员工私自收集、贩卖医疗垃圾，除追究其法律责任外，每例次扣罚2000元。 （6）卫生环境检查工作不到位，被上级相关部门通报批评的，每例次处罚款1000元。 （7）员工故意损坏医院公物以及设施设备，除照价赔偿损坏的公物或设备外，视物品、设备金额及损坏情节，每例次扣	无偏离

11	西林县公立医院集团后勤社会化服务	罚1000。 **（三）管理服务质量监督** 1.为了更好地完成合同规定的各项管理目标及兑现中标方服务承诺，医院制定《西林县人民医院后勤服务质量考核管理办法》（详见附件），由医院分管领导组织医院有关职能科室和中标方代表共同成立院后勤监管委员会，定期对中标方的管理项目服务质量进行监控，确保中标方服务工作中存在问题能得到合理、及时、有效地解决，医院后勤服务质量能持续改进。 2.医院成立考核领导小组，由后勤科、护理部、感控科、科室护士长和中标方代表组成，于每月对后勤服务质量进行检查和考评，并将其作为支付管理服务费的依据，科室/部门考评总分100分，所有科室及区域得分总和平均分得分90分以上为优，平均分80分以上为合格，低于80分由考核小组汇总给 管理处，管理处接到意见反馈应及时整改，并在一个星期内进行书面反馈，如果下个月检查仍未整改到位，当月平均分评分直接评分为79分以下，平均分79分—75分每一分扣500元，74分以下每分扣1000元。具体考评细节内容，由双方共同协商制定。 **（四）西林县公立医院集团后勤委托管理服务考评管理办法**	罚1000。 **（三）管理服务质量监督** 1.为了更好地完成合同规定的各项管理目标及兑现中标方服务承诺，医院制定《西林县人民医院后勤服务质量考核管理办法》（详见附件），由医院分管领导组织医院有关职能科室和中标方代表共同成立院后勤监管委员会，定期对中标方的管理项目服务质量进行监控，确保中标方服务工作中存在问题能得到合理、及时、有效地解决，医院后勤服务质量能持续改进。 2.医院成立考核领导小组，由后勤科、护理部、感控科、科室护士长和中标方代表组成，于每月对后勤服务质量进行检查和考评，并将其作为支付管理服务费的依据，科室/部门考评总分100分，所有科室及区域得分总和平均分得分90分以上为优，平均分80分以上为合格，低于80分由考核小组汇总给 管理处，管理处接到意见反馈应及时整改，并在一个星期内进行书面反馈，如果下个月检查仍未整改到位，当月平均分评分直接评分为79分以下，平均分79分—75分每一分扣500元，74分以下每分扣1000元。具体考评细节内容，由双方共同协商制定。 **（四）西林县公立医院集团后勤委托管理服务考评管理办法**	无偏离

11	西林县公立医院集团后勤社会化服务	为保证后勤委托管理服务规定的各项管理目标能够实现，推动后勤托管服务健康发展，对中标人将采取如下质量考核管理办法：采购人成立监管会，由监管会全面负责对后勤服务质量的监督、检查、考核及奖惩等职责： 1.监督 （1）满意度调查：每月定期向全院各科室发放中标公司工作质量调查表，收集各科室对后勤服务的满意度情况及存在问题，并根据相关问题组织研究和提供解决意见。 （2）无记名测评：院办公室不定期组织全院各科室人员对后勤服务质量及满意度进行无记名测评，并对测评结果进行通报。 （3）随访意见通报：客服部通过对出院病人电话随访和探视调查将后勤服务质量存在的问题及病人的建议每期进行反馈，并通报调查反馈情况。 （4）日常收集各科室的情况反馈和投诉，如：口头、电话、书面报告等。监管办及时对各科室所反映的问题进行调查了解，并责成后勤服务公司限期整改。 （5）第三方满意度测评：通过第三方对出院病人电话随访将后勤服务质量存在的问题及病人的建议每期进行反馈，并通报调查反馈情况。 2.检查：不定期派出监管办人员对全院各科室、区域卫生进	为保证后勤委托管理服务规定的各项管理目标能够实现，推动后勤托管服务健康发展，对中标人将采取如下质量考核管理办法：采购人成立监管会，由监管会全面负责对后勤服务质量的监督、检查、考核及奖惩等职责： 1.监督 （1）满意度调查：每月定期向全院各科室发放中标公司工作质量调查表，收集各科室对后勤服务的满意度情况及存在问题，并根据相关问题组织研究和提供解决意见。 （2）无记名测评：院办公室不定期组织全院各科室人员对后勤服务质量及满意度进行无记名测评，并对测评结果进行通报。 （3）随访意见通报：客服部通过对出院病人电话随访和探视调查将后勤服务质量存在的问题及病人的建议每期进行反馈，并通报调查反馈情况。 （4）日常收集各科室的情况反馈和投诉，如：口头、电话、书面报告等。监管办及时对各科室所反映的问题进行调查了解，并责成后勤服务公司限期整改。 （5）第三方满意度测评：通过第三方对出院病人电话随访将后勤服务质量存在的问题及病人的建议每期进行反馈，并通报调查反馈情况。 2.检查：不定期派出监管办人员对全院各科室、区域卫生进	无偏离

11	西林县公立医院集团后勤社会化服务	行巡视检查，发现问题及时向后勤服务管理处反馈和责成整改。 3. 考核 （1）全院范围的卫生保洁：上班期间，地上不见痰迹、纸屑，门窗玻璃明亮，能为病人提供安全、整洁、舒适、优美的就医环境。环境卫生保洁在主要公共场所污物 1 处以下出现时间不能超过 30 分钟。医院的满意率 80%以上，病人满意率 80%以上。 （2）完成根据医院工作要求制定的其它工作指标。医院的满意率 85%以上。 （3）各科服务要求完成率 100%，满意率 85%以上。 4. 反馈 为确保后勤保洁服务工作中存在的问题能够得到合理、及时、有效地解决，监管会在每月定期组织护士长与后勤服务公司管理员召开一次沟通协调会议，对各科意见建议形成会议记要，书面反馈给后勤服务公司，要求后勤服务公司内部做出整改方案和承诺，并在规定的期限内完成整改。监管会在下一月对整 改情况进行核实。 **住院部月保洁工作质量考核标准** **西林县人民医院科室月保洁工作质量考核评分表**	行巡视检查，发现问题及时向后勤服务管理处反馈和责成整改。 3. 考核 （1）全院范围的卫生保洁：上班期间，地上不见痰迹、纸屑，门窗玻璃明亮，能为病人提供安全、整洁、舒适、优美的就医环境。环境卫生保洁在主要公共场所污物 1 处以下出现时间不能超过 30 分钟。医院的满意率 80%以上，病人满意率 80%以上。 （2）完成根据医院工作要求制定的其它工作指标。医院的满意率 85%以上。 （3）各科服务要求完成率 100%，满意率 85%以上。 4. 反馈 为确保后勤保洁服务工作中存在的问题能够得到合理、及时、有效地解决，监管会在每月定期组织护士长与后勤服务公司管理员召开一次沟通协调会议，对各科意见建议形成会议记要，书面反馈给后勤服务公司，要求后勤服务公司内部做出整改方案和承诺，并在规定的期限内完成整改。监管会在下一月对整 改情况进行核实。 **住院部月保洁工作质量考核标准** **西林县人民医院科室月保洁工作质量考核评分表**	无偏离

华保盛集团 HUABAOSHENG GROUP
西林县公立医院集团后勤社会化服务投标文件

		序号	类别	考核项目	分值	质量标准与评分办法	得分	备注	序号	类别	考核项目	分值	质量标准与评分办法	得分	备注	
11	西林县公立医院集团后勤社会化服务	1	基本项目15分	劳动纪律	4	无迟到早退，不做与工作无关的事情，一次违反扣 0.5 分			1	基本项目15分	劳动纪律	4	无迟到早退，不做与工作无关的事情，一次违反扣 0.5 分			无偏离
		2		工作时间穿着清洁，按规定要求着工作服、佩戴工作证及禁烟袖章	3	不得穿背心、拖鞋，一次违反扣 0.5 分			2		工作时间穿着清洁，按规定要求着工作服、佩戴工作证及禁烟袖章	3	不得穿背心、拖鞋，一次违反扣 0.5 分			
		3		服务认真、热情，不与患者、家属及工作人员发生冲突	3	发生冲突一次全扣，并视情节进行处罚			3		服务认真、热情，不与患者、家属及工作人员发生冲突	3	发生冲突一次全扣，并视情节进行处罚			
		4		不损坏、私拿公物及他人财物，不盗卖公共物品及医疗废物	5	发生一次全扣，并视情节进行处罚			4		不损坏、私拿公物及他人财物，不盗卖公共物品及医疗废物	5	发生一次全扣，并视情节进行处罚			
		5	公共区	楼梯、中厅、走廊、开水间处、地面、墙面、柱	4	无污迹、水迹、烟头等垃圾，无张贴杂物，发现			5	公共区	楼梯、中厅、走廊、开水间处、地面、墙面、柱	4	无污迹、水迹、烟头等垃圾，无张贴杂物，发现			

796
用心服务 用爱感恩

11	西林县公立医院集团后勤社会化服务			域20分	体、地脚线		一处扣0.5分					域20分	体、地脚线		一处扣0.5分			无偏离
			6		阳台、楼梯、中厅、走廊、天花吊顶、壁灯、顶灯	4	无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣0.3分				6		阳台、楼梯、中厅、走廊、天花吊顶、壁灯、顶灯	4	无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣0.3分			
			7		标识牌、门牌、开关、垃圾桶、消防栓、灭火器	4	无污迹、无积尘，发现一处扣0.2分				7		标识牌、门牌、开关、垃圾桶、消防栓、灭火器	4	无污迹、无积尘，发现一处扣0.2分			
			8		工作站台、服务台、桌椅、候诊椅、平车、轮椅、沙发	4	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分				8		工作站台、服务台、桌椅、候诊椅、平车、轮椅、沙发	4	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分			
			9		窗户、窗框、窗沟、玻璃、窗台	4	无污迹、无积尘、窗户光亮，发现一处扣0.2分				9		窗户、窗框、窗沟、玻璃、窗台	4	无污迹、无积尘、窗户光亮，发现一处扣0.2分			
			10	办公区10	护士站、医生办公室地面、天花板、灯具	4	无污迹、无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣0.2分				10	办公区10	护士站、医生办公室地面、天花板、灯具	4	无污迹、无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣0.2分			

11	西林县公立医院集团后勤社会化服务		11	分	桌椅、沙发、文件柜、垃圾桶	3	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分				11	分	桌椅、沙发、文件柜、垃圾桶	3	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分			无偏离
			12		电脑显示器、主机、打印机、电源插座	3	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分				12		电脑显示器、主机、打印机、电源插座	3	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分			
			13	病室30分	病房、卫生间地面和墙角	3	无污迹、无积尘、无垃圾，发现一处扣0.3分				13	病室30分	病房、卫生间地面和墙角	3	无污迹、无积尘、无垃圾，发现一处扣0.3分			
			14		按消毒标准湿擦墙面、墙角线、开关、储物柜、床头柜、设备带、病床	5	无积尘，“一柜一巾”进行消毒处理，发现一处或一次违反扣0.5分				14		按消毒标准湿擦墙面、墙角线、开关、储物柜、床头柜、设备带、病床	5	无积尘，“一柜一巾”进行消毒处理，发现一处或一次违反扣0.5分			
			15		病人出院后或转科、迁床对病床及床头柜、储物柜进行终末消毒	5	发现一处或一次违反				15		病人出院后或转科、迁床对病床及床头柜、储物柜进行终末消毒	5	发现一处或一次违反扣0.5分			
			16		房间外门、阳台门、门把手擦洗		无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分				16		房间外门、阳台门、门把手擦洗	3	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分			

11	西林县公立医院集团后勤社会化服务	17		窗户、窗台、窗框、窗沟擦洗	3	无污迹、无积尘，窗户光亮，发现一处扣0.3分			17		窗户、窗台、窗框、窗沟擦洗	3	无污迹、无积尘，窗户光亮，发现一处扣0.3分			无偏离
		18		卫生间墙壁、扶手、门、门把手消毒处理	5	无污渍、无异味、无积尘，发现一处扣0.3分			18		卫生间墙壁、扶手、门、门把手消毒处理	5	无污渍、无异味、无积尘，发现一处扣0.3分				
		19		垃圾桶擦洗、垃圾袋管理	3	垃圾桶清洁，无异味，垃圾袋中垃圾不超过四分之三，发现一处扣0.3分			19		垃圾桶擦洗、垃圾袋管理	3	垃圾桶清洁，无异味，垃圾袋中垃圾不超过四分之三，发现一处扣0.3分				
		20		顶灯、风扇、空调及过滤网的擦洗	3	无污迹、无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣0.3分			20		顶灯、风扇、空调及过滤网的擦洗	3	无污迹、无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣0.3分				
		21	院感相关	拖把、抹布分区使用，悬挂晾干	6	无混用、悬挂整齐，放置规范，发现一处或违反一次扣1分			21	院感相关	拖把、抹布分区使用，悬挂晾干	6	无混用、悬挂整齐，放置规范，发现一处或违反一次扣1分				

11	西林县公立医院集团后勤社会化服务	22	25分	规范污物、污布的运送	6	污物、污布运送及时，无丢失，发现一处或一次违反扣1分			22	25分	规范污物、污布的运送	6	污物、污布运送及时，无丢失，发现一处或一次违反扣1分			无偏离
		23		医疗废物暂存处置室地面、墙面、物表清洗消毒、记录	6	无污渍、无异味、无积尘，垃圾不超过四分之三，发现一处扣1分			23		医疗废物暂存处置室地面、墙面、物表清洗消毒、记录	6	无污渍、无异味、无积尘，垃圾不超过四分之三，发现一处扣1分				
		24		医疗垃圾分类、收集、称重、记录签字，及时清运	7	分类收集、清运及时、记录规范，发现一处或违反一次扣1分			24		医疗垃圾分类、收集、称重、记录签字，及时清运	7	分类收集、清运及时、记录规范，发现一处或违反一次扣1分				
		合计			100	总分			合计			100	总分				

门急诊、医技科、外环境月保洁工作质量考核标准

西林县人民医院科室月保洁工作质量考核评分表

序	类别	考核项目	分值	质量标准与评分办法	得分	备注

门急诊、医技科、外环境月保洁工作质量考核标准

西林县人民医院科室月保洁工作质量考核评分表

序	类别	考核项目	分值	质量标准与评分办法	得分	备注

11	西林县公立医院集团后勤社会化服务	1	基本项目15分	劳动纪律	4	未迟到早退，不做与工作无关的事情，一次违反扣0.5分			1	基本项目15分	劳动纪律	4	未迟到早退，不做与工作无关的事情，一次违反扣0.5分			无偏离
		2		工作时间穿着清洁，按规定要求着工作服、佩戴工作证及禁烟袖章	3	不得穿背心、拖鞋，一次违反扣0.5分			2		工作时间穿着清洁，按规定要求着工作服、佩戴工作证及禁烟袖章	3	不得穿背心、拖鞋，一次违反扣0.5分			
		3		服务认真、热情，不与患者、家属及工作人员发生冲突	3	发生冲突一次全扣，并视情节进行处罚			3		服务认真、热情，不与患者、家属及工作人员发生冲突	3	发生冲突一次全扣，并视情节进行处罚			
		4		不损坏、私拿公物及他人财物，不盗卖公共物品及医疗废物	5	发生一次全扣，并视情节进行处罚			4		不损坏、私拿公物及他人财物，不盗卖公共物品及医疗废物	5	发生一次全扣，并视情节进行处罚			

11	西林县公立医院集团后勤社会化服务	5	公共区域20分	楼梯、大厅、走廊、开水间处、地面湿拖、干尘推，墙面、柱体、地脚线	4	无污迹、水迹、烟头等垃圾，无张贴杂物，发现一处扣0.5分			5	公共区域20分	楼梯、大厅、走廊、开水间处、地面湿拖、干尘推，墙面、柱体、地脚线	4	无污迹、水迹、烟头等垃圾，无张贴杂物，发现一处扣0.5分			无偏离
		6		阳台、楼梯、大厅、走廊、天花吊顶、壁灯、顶灯	4	无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣0.3分			6		阳台、楼梯、大厅、走廊、天花吊顶、壁灯、顶灯	4	无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣0.3分			
		7		标识标牌、门牌、开关、垃圾桶、消防栓、灭火器	4	无污迹、无积尘，发现一处扣0.2分			7		标识标牌、门牌、开关、垃圾桶、消防栓、灭火器	4	无污迹、无积尘，发现一处扣0.2分			
		8		工作站台、服务台、桌椅、沙发、候诊椅、平车、轮椅	4	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分			8		工作站台、服务台、桌椅、沙发、候诊椅、平车、轮椅	4	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分			
		9		窗户、窗框、窗沟、玻璃、窗台	4	无污迹、无积尘、窗户光亮，发现一处扣0.2分			9		窗户、窗框、窗沟、玻璃、窗台	4	无污迹、无积尘、窗户光亮，发现一处扣0.2分			

11	西林县公立医院集团后勤社会化服务	10	办公区10分	护士站、医生办公室地面、天花板、灯具	4	无污迹、无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣0.2分			10	办公区10分	护士站、医生办公室地面、天花板、灯具	4	无污迹、无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣0.2分			无偏离
		11		桌椅、沙发、文件柜、垃圾桶	3	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分			11		桌椅、沙发、文件柜、垃圾桶	3	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分			
		12		电脑显示器、主机、打印机、电源插座	3	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分			12		电脑显示器、主机、打印机、电源插座	3	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分			
		13	诊室30分	诊室、卫生间地面和墙角清洁	5	无污迹、无积尘、无垃圾，发现一处扣0.3分			13	诊室30分	诊室、卫生间地面和墙角清洁	5	无污迹、无积尘、无垃圾，发现一处扣0.3分			
		14		按消毒标准湿擦墙面、墙角线、开关、储物柜、检查床	5	无积尘，发现一处或一次违反扣0.2分			14		按消毒标准湿擦墙面、墙角线、开关、储物柜、检查床	5	无积尘，发现一处或一次违反扣0.2分			
		15		房间外门、阳台门、门把手擦洗	3	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3			15		房间外门、阳台门、门把手擦洗	3	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3			

11	西林县公立医院集团后勤社会化服务					分							分			无偏离
		16		窗户、窗台、窗框、窗沟擦洗	3	无污迹、无积尘，窗户光亮，发现一处扣0.3分			16		窗户、窗台、窗框、窗沟擦洗	3	无污迹、无积尘，窗户光亮，发现一处扣0.3分			
		17		卫生间便盆、扶手、门、门把手消毒处理	8	无污渍、无异味、无积尘，发现一处扣0.3分			17		卫生间便盆、扶手、门、门把手消毒处理	8	无污渍、无异味、无积尘，发现一处扣0.3分			
		18		垃圾桶擦洗、垃圾袋管理	3	垃圾桶清洁，无异味，垃圾袋中垃圾不超过四分之三，发现一处扣0.3分			18		垃圾桶擦洗、垃圾袋管理	3	垃圾桶清洁，无异味，垃圾袋中垃圾不超过四分之三，发现一处扣0.3分			
		19		顶灯、风扇、空调及过滤网的擦洗	3	无污迹、无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣0.3分			19		顶灯、风扇、空调及过滤网的擦洗	3	无污迹、无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣0.3分			

11	西林县公立医院集团后勤社会化服务	20	院感相关25分	拖把、抹布分区使用，悬挂晾干	5	无混用、悬挂整齐，放置规范，发现一处或违反一次扣1分			20	院感相关25分	拖把、抹布分区使用，悬挂晾干	5	无混用、悬挂整齐，放置规范，发现一处或违反一次扣1分			无偏离
		21		规范污物、污布的运送	5	污物、污布运送及时，无丢失，发现一处或一次违反扣1分			21		规范污物、污布的运送	5	污物、污布运送及时，无丢失，发现一处或一次违反扣1分			
		22		医疗废物暂存处置室地面、墙面、物表清洗消毒、记录	5	无污渍、无异味、无积尘，垃圾不超过四分之三，发现一处扣1分			22		医疗废物暂存处置室地面、墙面、物表清洗消毒、记录	5	无污渍、无异味、无积尘，垃圾不超过四分之三，发现一处扣1分			
		23		医疗垃圾分类、收集、称重，及时清运	5	分类收集、清运及时、记录规范，发现一处或违反一次扣1分			23		医疗垃圾分类、收集、称重，及时清运	5	分类收集、清运及时、记录规范，发现一处或违反一次扣1分			

11	西林县公立医院集团后勤社会化服务	26		道路清扫到边，保持干净，无死角、无积灰、无积水、无烟蒂、无废弃物，绿化区域内无杂物，露天阴沟通畅无杂物，树木、杆线及其他户外设施上无悬挂废弃物、无张贴，砖石贴面花坛外观整洁，牌匾、广告栏、宣传栏整洁无积灰，房顶、天台无废弃物和垃圾，门前三包符合市容要求。	5	一处不符合要求扣0.2分，门前三包不符合要求每次扣0.5分，造成不良影响每次扣2分。			26		道路清扫到边，保持干净，无死角、无积灰、无积水、无烟蒂、无废弃物，绿化区域内无杂物，露天阴沟通畅无杂物，树木、杆线及其他户外设施上无悬挂废弃物、无张贴，砖石贴面花坛外观整洁，牌匾、广告栏、宣传栏整洁无积灰，房顶、天台无废弃物和垃圾，门前三包符合市容要求。	5	一处不符合要求扣0.2分，门前三包不符合要求每次扣0.5分，造成不良影响每次扣2分。			无偏离
		合计			100	总分			合计			100	总分				

注：

注：

1. 说明：应对照招标文件“第二章 采购需求”中的“技术要求”逐条作明确的投标响应，并作出偏离说明。

2. 投标人根据所提供服务已对招标文件的商务、服务、技术要求做出的实质性的响应，对照招标文件技术要求，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”。

3. 投标人认为其投标响应有正偏离的，请在技术偏离表中列明，且在投标文件中提供投标产品的彩页或国家认可的有资质的第三方检测机构出具的检测报告复印件或产品生产厂家出具的技术参数说明证明作为佐证，以上佐证材料均需加盖生产厂家或代理商（附生产厂家授权资料）公章。

4. 如技术偏离表中的投标响应与佐证材料不一致的，以佐证材料为准。

法定代表人（负责人）或者委托代理人（需签名或电子签名）：王敏

投标人（盖电子公章）：华保盛服务集团有限公司

日 期：2025 年 10 月 10 日

附件四、售后服务承诺、

5. 售后服务承诺

第一章 按时足额发放员工工资的承诺

致西林县公立医院集团/广西百色公共资源交易有限公司：

我公司参与贵单位西林县公立医院集团后勤社会化服务(项目名称)项目(项目编号：BSZC2025-G3-300160-GXBS)的政府采购活动，现郑重承诺如下：

我公司承诺按时足额发放员工工资，为保证员工按时足额领取工资，我公司依据劳动合同法及国家相关规定，将采取以下工作措施：

（一）工资核算

一、日基础工资=月基础工资÷21.75

二、小时基础工资=日基础工资÷8

三、加班工资公司按排员工在工作日延长工作时间的加班，在公休日（周休息日以下同）加班，应首先安排其补休，不能补休的和在法定节假日加班的，应按以下标准和公司《考勤和假期管理制度》规定审批程序发给加班费： 1、延长工作日工作时间的加班加点，加班工资=小时基础工资×加班小时数； 2、公休日的加班工资=日基础工资×加班天数×2； 3、法定节假日的加班工资=日基础工资×加班天数×3。

四、考勤扣款

（1）缺勤扣款：按公司《考勤与假期管理制度》规定需扣款的缺勤，扣款额=日基础工资×缺勤天数。

（2）迟到早退扣款：按公司《考勤与假期管理制度》规定的扣款标准扣款。

五、统一使用公司制定的《工资发放表》和《工资发放汇总表》。

六、填制《工资发放表》和《工资发放汇总表》说明 1、应发款项=基础月薪+基础提成工资+应发绩效工资+福利（现金支付部分）+岗位津贴+加班费+差旅补帖+其他应付款； 2、个人所得税计税额=应发款项-未足月扣款-考勤扣款-社保费； 3、个人所得税，按计税额和相关税率计算。 4、应扣款项=未足月扣款+考勤扣款+社保费+个人所得税+住宿费+其他扣款； 5、实发金额=应发款项（合计应发）-应扣合计。

（二）薪酬支付方式

一、工资、奖金用现金支付，由公司统一在银行办理员工个人工资帐户、卡，

在支付日将实发薪资转入员工个人工资帐户、卡。

二、福利礼金、礼品的付给可以用现金或实物。

（三）薪酬支付日

公司计薪周期为每月的一日至月终日，薪酬支付日为次月的十五日。如薪酬支付日遇公休日或节假日，则提前至放假的前一天。

（四）公布劳动局及甲方单位投诉电话，如我公司不按时足额发方工资，员工可随时向相关部门投诉。

（五）如因员工工资发放问题，导致产生的任何不良影响，我公司愿意承担由此造成的一切不良后果并承担相关赔偿和法律责任。

华保盛服务管理集团有限公司

2023年10月10日

第二章 对责任事故处理的承诺

致西林县公立医院集团/广西百色公共资源交易有限公司：

我公司参与贵单位西林县公立医院集团后勤社会化服务(项目名称)项目(项目编号：BSZC2025-G3-300160-GXBS)的政府采购活动，现郑重承诺如下：

为了严格执行安全服务各项规章制度，切实搞好劳动保护工作，提高全体员工的自我保护意识，防止和杜绝事故和违章现象的发生，保障员工人身安全，保证项目物业服务工作顺利进行，确保在管理区域内不发生重大安全责任事故，我公司郑重承诺如下：

1、认真贯彻“安全第一、预防为主”的方针，坚持物业工作服从安全需要的原则，确保实现安全服务和文明服务。

2、贯彻执行“谁主管、谁负责”的原则，层层分解、落实安全服务责任制，明确安全服务工作的重点，定岗定人做到事事有人管，在安全服务工作中不留空白。

3、建立、完善安全操作规程、突发事件应急预案，积极参加安全活动，发挥主动精神，做好预防工作，把事故消灭在发生之前。

4、积极参与安全服务工作，发现隐患及时整改，协助做好安全预防工作。

5、在作业过程中，必须严格遵守安全服务规章制度和操作规程，服从管理，正确佩戴和使用劳动保护用具，准确操作设备和利用劳动工具，精心保管物业提供和配发的劳动用品。

6、服从物业领导和现场负责人的指挥和管理，不违章作业。

7、认真履行职责，确保各项指标的完成，按照工作安排进行安全检查和例行巡检，严格交接-班手续，做好工作记录。

8、发生了安全责任事故，要尽快组织并参与抢救，保护好事故现场，立即向甲方领导、物业领导及相关责任人报告。不得迟报、瞒报和现场处理后再报。

9、发生人身、设备事故必须按规定的处理原则和程序进行处理。事故处理要坚持“三不放过”的原则（事故原因没有查清的不放过；事故发生后没有整改措施的不放过；责任者和员工没有受到教育的不放过。）

10、在工作中凡因我公司管理原因导致发生工伤事故或造成他人伤害的，我公司愿意承担一切的赔偿和法律责任，与业主无关。

11、在工作中凡因我公司管理原因而造成本项目内设备、财产损失的，我

公司愿意承担一切的赔偿和法律责任，与业主无关。

12、在工作中凡因我公司管理原因而造成其他责任事故的，我公司愿意承担一切的赔偿和法律责任，与业主无关。

华保盛服务管理集团有限公司

2025 年 10 月 10 日

第三章 服务质量及标准的承诺

致西林县公立医院集团/广西百色公共资源交易有限公司：

我公司参与贵单位西林县公立医院集团后勤社会化服务(项目名称)项目(项目编号：BSZC2025-G3-300160-GXBS)的政府采购活动，现郑重承诺如下：

一、服务质量及标准承诺

（优于招标文件和甲方要求共 49 项）

我公司承诺达到以下服务质量要求及目标：

第二章 招标项目采购需求

采购需求

说明：

1.“实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。

2.投标人应根据自身实际情况如实响应招标文件，不得仅将招标文件内容简单复制粘贴作为投标响应，否则将作无效响应处理。对于重要技术条款或技术参数应当在投标文件中提供技术支持资料，技术支持资料以招标文件中规定的形式为准，否则将视为无效技术支持资料。

项目名称		数量及单位	采购内容	所属行业	采购预算/最高限价
西林县公立医院集团后勤社会化服务		1 项	安保、保洁、布草洗涤等服务。	物业管理	每年人民币叁佰肆拾壹万壹仟陆百元整(¥3411600.00)，其中，人员服务费¥3402000.00 元、代管服务¥9600.00 元。
			医疗护理	其他未列明行业	
序号	服务名称	▲服务需求、技术需求			
1	后勤社会化服务	一、**保洁服务：**医院范围内所有区域保洁（太平间区域、宿舍区楼梯楼顶除外）及绿化区域。			

		（1）建筑物内环境保洁 A. 工作区内各室地面、墙面、门窗、天花板。含地面、地脚线、高低处内墙面、门、窗、玻璃（活动玻璃内侧、外侧）、大厅三米以下的玻璃幕墙、天花板清洁； B. 工作区内各通道、走廊、大厅、楼梯、凉台、扶手、电梯轿厢内外； C. 高处灯具(含 3 米及 3 米以下)、风扇、排气扇、空调的表面及滤网；柱面、宣传栏、指标牌、消防栓、挂画等； D. 病房病床、床头柜、厨柜及其他家具、台面等；床单位擦拭消毒及终末消毒； E. 洗涤间/卫生间便器、洗手池、镜面、地面、墙面、门窗； F. 工作区内各室内家具、桌椅、柜顶、办公设备、电脑、隔断等； G. 各种可湿抹的医疗器材表面、仪器（精密仪器及婴儿保温箱内部等除外）等； H. 需要时协助搬运专家宿舍、床铺或重型/大型物品搬运（在不影响乙方日常工作正常开展的情况下予以协助）； I. 配合医院完成政府临时指令性院外保洁任务； J. 合理用水用电，配合医院做好节能工作。 （2）外部环境保洁 A. 医院工作辖区内操场、道路、草地、绿化带、走廊、雨披、各沟渠（不含化粪池、暗沟）； B. 外环境中各种宣传牌匾、指标牌、标识、垃圾桶等公共设施；医院包干的卫生片区。 （3）环境绿化 A. 除杂草、修剪造型、施肥、防病虫害（有甲方提供药剂，乙方负责喷洒）、日常养护。 B. 负责会议、节假日盆花的摆放（盆花购买由甲方负责）。 C. 花木、草坪土壤保持好，适时浇水。

用心服务 用爱感恩

		D. 每天清理绿化区卫生一次，无垃圾，枯草。 E. 环境绿化服务指标承诺： ① 绿化完好率：99%以上； ② 草坪纯度：99%以上。 ④ 有效投诉率：2‰以下； ⑤ 有效投诉处理率：100%； ⑥ 配合及时率：100%； ⑦ 档案归档率、完整率和准确率：100%； ⑧绿化养护员专业培训合格率：100%； ⑨ 对绿化养护服务的综合满意率：98%以上。 （4）医务人员、患者饮用开水的运送：煮水器、送水车、水壶及水壶盖的清洁。配合医院节约用水用电。 **二、垃圾管理服务：** （1）生活垃圾和医疗垃圾的收集、暂存、称重、登记、运送。 （2）与垃圾处理单位的称重、登记、交接、月度统计报表的上报。 （3）垃圾暂存间的环境清洁、消毒；垃圾运送工具的清洁、运送。 （4）配合医院节约用水用电。 (5)工作人员在收集垃圾时做好个人安全防护，防止交叉感染。如发现垃圾收集和运送的设施设备出现破损，及时做好登记并上报给相关负责人。根据医疗废物的类别，将医疗废物分置于符合《医疗废物专用包装物、容器的标准和警示标识的规定》的包装物或者容器内。在运送医疗废物前，检查包装物或者容器的标识、标签及封口是否符合要求；确保无破损、渗漏和其他缺陷，不得将不符合要求的医疗废物运送至医疗废物暂存点。作业前，需穿工作服、胶鞋、着胶围裙、戴胶手套、工作帽等，按《医疗废物处置人员安全防护制度》进行严格的个人卫生防护。对员工及时做好安全培训，明确操作规程，完善工

作细节，掌握风险应对方式。

垃圾管理服务指标承诺：

① 医疗垃圾清运及时率：100%；

②达标率：96%。

③有效投诉处理率：100%；

④配合及时率：100%；

⑤ 垃圾称量交集及档案归档率、完整率和准确率：100%；

⑥垃圾清运人员、专业操作人员专业培训合格率：100%；

⑦综合满意率：92%以上。

三、洗涤服务：含相关布草的收、送、洗、熨、补。

（1）全院各科室的工作服、值班室被服、大小毛巾、包布、窗帘(窗帘拆和挂由甲方负责)、床帘、蚊帐、病员服、被套、枕套、床单、大单、中单、隔离服等棉织物品，和手术室需清洗的全部用物，做好以上物品清洗、消毒、平烫、缝补、干燥和下收、下送工作，保证医疗、护理工作的需要。

（2）日常维护保养洗衣设备。

（3）及时洗涤、供应被服。

（4）完成临时性的应急洗涤工作，保障医院工作正常运行。

四、物业管理区域内的门卫、巡逻、秩序维护等服务：医院内的门卫、保卫、巡逻、秩序维护、车辆停放管理、协助开展消防工作等服务。

五、人员配置最低要求：

服务人员最低配置表

序号	工种	区域	人员（数量）	备注
1	保洁（43人）	县人民医院	33人	
		县中医医院	7人	
		县妇幼保健院	3人	

2	保安（20人）	县人民医院	17人	
		县中医医院	1人	
		八达镇卫生院	2人	
3	护工	按医院工作需求配置，人员数量须满足工作需求。		
4	代管	按医院工作需求配置，人员数量须满足工作需求。		
5	人员合计	至少63人（其中，保洁43人，保安20人）		

六、保洁服务要求

（一）保洁服务质量标准

总体要求:做到各个区域保洁员工作时间内动态保洁，并符合院感的规范要求，防止发生交叉感染。

1. 负责服务范围内环境清洁卫生。保洁服务以不影响医护人员工作、患者治疗及休息为前提，合理设计各项工作流程。**如遇突发清洁事件，及时响应**。

2. 及时收集生活垃圾和医疗垃圾，并送到指定地点。

3. 及时收集药瓶、药箱、纸盒、废旧书报等（可回收废品），并送到指定地点存放。

4. 保洁工具清洁完好，做到分色管理、分类使用及规范摆放，其中，拖布及毛巾应采用专用设备进行集中消毒、清洗。

5. 为避免尘土飞扬，按地面清洁标准、规范方法进行处理。

6. 病人床单元的终末处理及时，满足新病人入住及使用条件。

7. 防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染管理科的要求实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分。

8. 乙方不负责大楼橡胶以及其它各种材质地板、墙面的养护。必要时协助甲方进行养护，但是相关设备及材料由甲方提供。

9. 乙方不提供对医院的项目管理配置专用的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘

		机。 10. 乙方提供保洁及绿化用的基础工具、垃圾运输工具、生活/医疗垃圾袋、清洁剂、洗涤剂，并符合医院感染管理科的要求，并且要求提供合格优质的产品。 11. 乙方提供的清洁车辆是先进的全方位清洁手推车，要求手推车轮子不要发出声音。 12. 环境保洁进行科学的划分，并且强调计划性。 13. 保洁区域内的道路、停车场和门前“三包”及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾（谁产生谁负责清理）、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次，巡回保洁。 14. 所有上岗员工培训通过率 100%，培训资料可查。 15. 日常巡视如发现设施设备故障或安全隐患时须及时上报。 16. 制定完善的安全作业流程及措施，作业时保证医护人员及患者的安全； 17. 制订保洁类突发事件应急预案，积极配合医院处理突发事件；遇到疫情、流感爆发等特殊情况，将启动应急预案，提高消杀频次。 18. 全员参与医院开展控烟工作，主动劝阻禁烟区吸烟者； 19. 制定合理流程和有效措施，做到节约用水用电，积极配合医院开展节能工作； 20. 主动维护职责区域的财物安全，发现设备、设施损坏或异常，主动报修； 21. 保洁从业人员符合岗位要求，遵守医院各项制度；严禁谈论患者病情及隐私，严禁在工作时间及工作场合聚众聊天、大声喧哗、发牢骚、与患者及家属发生争吵，每月收集科室反馈意见，纳入绩效考核。 **（二）保洁工作质量标准** （1）室内日常保洁内容及标准

用心服务 用爱感恩

		区域	保洁内容		标准	频率
		医生、护士站、办公	1	台面、办公桌椅及办公设	洁净 无污迹	每日1次
			2	开关壳、壁架的清洁	无灰尘 无污垢	每日1次
			3	水池、水槽、龙头保持清	洁净 光亮 无污	每日1次
			4	办公桌下地面的清洁	移位清洁 无污	每日1次
			5	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每日2次
			6	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每日2次
		治疗室	1	各种台面的清洁	洁净 无污迹	每天1次
			2	水池、洗手盆、水槽、龙	洁净 光亮 无污	每天1次
			3	各种柜子外部及顶部的清	无污迹 积灰	每周1次
			4	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次
		处置间	1	各种台面的清洁	洁净 无污迹	每天1次
			2	水池、洗手盆、水槽、龙	洁净 光亮 无污	每天1次
			3	各种柜子外部及顶部的清	无污迹 积灰	每周1次
			4	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每日2次
		仓库	1	各种台面的清洁	洁净 无污迹	每天1次
			3	各种柜子外部及顶部的清	无污迹 积灰	每周1次

			4	整理药箱、纸盒（可回收	干净整齐	每天1次
		班值	1	柜子外部及顶部清洁	无污迹 积灰	每周1次
			2	床边框、床下地面的清洁	无积灰、垃圾、污渍	每日1次
			3	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天2次
			4	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次
		示教室	1	桌椅的清洁	干净 无污迹	每天1次
			2	教学器械的清洁	干净 无灰尘	每天1次
			3	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天2次
		手术室、产房	1	手术床的清洁	洁净 光亮 无污渍 血迹	每台1次
			2	手术设备及输液架的清洁	洁净 光亮	每台1次
			3	术后手术间的整理清洁及消毒	按感控要求执行	每台1次
			4	及时更换垃圾袋、清理血袋及血桶	按感控要求执行	每台1次
			5	清洗拖鞋		每天2

用心服务 用爱感恩

						次
			6	湿推地面	无垃圾 无污迹 无水迹	随时
		公共通道	1	地面污迹、边角清洁	干爽 无垃圾杂	每日1次
			2	设施、墙面无污迹、积灰	无灰尘无蛛网	每周2次
			3	墙面挂件、指示牌、天花	无灰尘 无蛛网	每周2次
			4	玻璃及窗台、窗槽的清洁	光亮 无污迹手	每日1次
			5	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次
		开水间	1	墙面、天花清洁	无灰尘 无蛛网	每周1次
			2	煮水器及放置点清洁	光亮 无垃圾杂	每日1次
			3	地面及边角、各种柜内外及顶部的清洁	无死角 无积灰	每日1次
			1	保洁工具的晾挂及摆放	清洁干净 分区	每日1次
			2	水池、水槽、龙头清洁	洁净 光亮无污	每日1次
			3	各种物品摆放整齐、保持	无污迹积灰	每日1次

			4	湿拖地面并随时巡视保洁保持地面清洁的干爽	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	随时
			5	消毒登记本及医疗垃圾交	符合院感要求	每天
			6	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天 2 次
		公共卫生间	1	镜面、台盆、台面、水龙	洁净 光亮 无污	每日1次
			2	马桶、蹲坑内外及台阶立面的清洁消毒	洁净 光亮 无尿渍 无异味	每日1次
			3	隔板顶部及侧面清洁	无污迹 无积灰	每天2次
			4	冲水开关周围墙面及地面的清洁	开关光亮 地面边角无污迹	每日1次
			5	男小便斗内外及底部的清洁	光亮 内外无尿碱 无异味	每日1次
			6	巡视表单规范记录	按巡视频次规范 记录或者使用私	按频次记录
			7	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天 2 次
		病房	1	清洁床	干净无污迹	每日1次
			2	清洁床头柜、陪护椅	干净无灰尘	每日

用心服务 用爱感恩

			3	清洁设备带及输液架	干净无灰尘	每日
			4	清洁各种橱柜及冰箱、微		每日1次
			5	终末处理	按感控要求执行	随时
			6	打开水	余水倒尽，保持开水间地面清	每天2次
			7	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天2次
			8	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天2次
		ICU病房	1	清洁床用吊塔、病床、所有使用及备用的医用仪器	洁净 无污迹	每日1-2次
			2	清洁治疗车、床旁护理车、仪器车、晨间护理车、翻	洁净 无污迹	每日1次-2次
			3	终末处理包括：吊塔、物品柜、病床、床垫、护理车、床旁仪器的擦拭及导	洁净 光亮 无污渍、无垃圾	患者离开后2小时内
			4	清洁病室手动平移门及感应门的门头、门框、门面	光亮 无手印 无污迹 无积灰	每日1次

			5	清洁每病室内洗手台盆、水龙头、皂盒、擦手纸盒	洁净 光亮 无污渍	每日 1 次次
			6	湿拖地面	无垃圾 无灰尘	每天 2 次
			7	清洗拖鞋		每天 2 次
			8	收送垃圾	无异味 不滴漏 不满不溢	每天 2 次
			2	湿拖地面	无垃圾 无灰尘 无污迹 无水迹	每天 2 次
			3	清洁治疗车、床旁护理车、仪器车、晨间护理车、[illegible]	洁净 无污迹	每日 1 次次
			4	终末处理	应该按 ISO [illegible] 质量	随时
			5	清洗拖鞋		每天2次
			6	收送垃圾	无异味 不滴漏	每天2
		病房、卫生间	1	镜面、洗手盆、水龙头、	洁净 光亮 无污	每日1次
			2	马桶、蹲坑内外的清洁消毒	洁净 光亮 无尿渍 无异味	每日1次
			3	淋浴器、墙面的清洁消毒	洁净 光亮无	每日1次
			4	地面保持干爽无杂物	干爽 无垃圾杂物	每日1次

用心服务 用爱感恩

		以上区域	物表、地面、墙面遇污染	符合感控要求	随时
			一床一巾、一厕一巾、毛巾及工具的清洗消毒晾挂	按感控要求执行	每天1次
			不锈钢物体表面保养（门套、护栏、扶手、各种推车、病床）	光亮、无污渍、无灰尘。	每日清洁不少于1次；不锈钢
			电梯轿厢及门内外	无灰尘，无违章张贴，保持轿厢、乘梯厅干净整洁，定期消毒。	对轿厢内外清洁2次/日；对轿厢内外进行保养
			消防栓、消防器材的擦拭	洁净 无灰尘	每周1次
			高空除尘（天花板、灯具、烟感、探头、墙面等）	灰尘 无蛛网	每周1次
			出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁	洁净 无积灰无蛛网	每月1次
			各种垃圾桶的清洁	清洁 无异味	按需要
			门头、门面、门框及闭门器的清洁	干净 无灰尘、蛛网	每周1次次
			玻璃及纱窗的清洁	干净 无积灰、	每月1次

		水	
全院大扫除		每月10日、20日、30日清洁一次（也可根据医院要求，灵活安排大扫除，遇2月，则当月最后一次	

（2）室外及公共区域保洁及标准

内容		标准	频率
1	区域内道路、通道、绿地、台坡、台阶的普扫	无积土、地面无积水、无纸屑杂物，8:30前	每日2次
2	台阶、坡道石材地面冲	无污迹、积垢	每月1次
3	路牙上杂草的清除	无杂草生长	每月2次
4	道路两旁管井内杂物的	无淤泥垃圾	每月2次
5	雨雪天气是及时清除积雪、积水并在必要时铺	无积雪、积水、路面不湿滑	必要时
6	区域内所有屋面、顶棚、平台的清洁并填写巡视	无垃圾杂物按巡视要求认真记录	每月1次
7	护栏、栏杆、路灯、标识牌的清洁	洁净无污迹	每天1次
8	及时清理张贴的小广告	无小广告	随时
10	定期清洁室外垃圾桶	干净 无污迹	每天1次

11	清洁室外各类座椅	无水迹 无灰尘	每天1次
12	收送垃圾	无异味 不滴漏不满	每天2次
13	不锈钢物体表面保养（护栏、扶手）	洁净 无灰尘污迹	每月2次
14	3米以下幕墙的清洁	洁净 无灰尘	每月2次
15	室外消防栓、消防器材	洁净 无灰尘	每周3次
16	高空除尘（室外连廊顶部、探头、墙面等）	无灰尘 无蛛网	每周1次
17	出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁	洁净 无积灰无蛛网	每月1次

保洁服务指标承诺：

① 保洁及时率：100%；

② 保洁达标率：98%以上。

③ 管理区域消毒及时率：100%；

④ 垃圾清运及时率：100%；

⑤ 有效投诉率：2‰以下；

⑥ 有效投诉处理率：100%；

⑦ 配合及时率：100%；

⑧ 档案归档率、完整率和准确率：100%；

⑨对卫生保洁服务的综合满意率：95%以上。

⑩ 定期开展相关保洁培训，提高保洁工作技能及业务水平

⑪采用新技术、新新方法提升保洁服务质量。

七、洗涤服务要求

（一）洗涤服务质量标准

（1）严格按照《医院医用织物洗涤消毒技术规范》要求执行。

		（2）所有员工必须进行岗前培训及定期能力培训，熟练掌握医用织物洗涤、消毒技能，了解洗涤和烘干等相关设备、设施及消毒隔离与医院感染防控基本知识、常用消毒剂的使用方法。 （3）每日要做好洗涤物品的清点、浸泡、清洗、熨烫、整理、修补（包括缝纫纽扣等）、折叠、登记、收发；洗涤流程符合医院感染管理的要求。 （4）严格执行各类被服布类用品洗涤过程的消毒隔离工作，为防止交叉感染，对工作服、值班室被服、病人、手术室、婴幼儿、传染病医疗被服等用品分类、分色、专机洗涤、消毒。 （5）乙方负责洗涤剂、去污剂、消毒剂的费用，使用的洗涤剂、去污剂、消毒剂是大型专业厂家的合格产品，质量符合国家标准，化料技术指标合格；洗涤剂、去污剂、消毒剂用量按洗涤产品标准执行。 （6）指定地点收集污物，避免在病房过道、走廊清点，装入密闭容器内，专线运送，路线由污到洁，不得逆行。 （7）强化动态中的管理工作和专用工具使用，运送容器洁、污分开，严禁交叉使用，设备、车辆并由专人负责，每日清洁、消毒，防止交叉感染。 （8）合理制定下收下送时间，对临床的特殊需求及时响应。 （9）及时对损坏的衣物进行缝补（包括破损、系带、扣子等），被服缝补应整齐、美观、牢固、线、布料颜色基本一致。 （10）甲方负责科室定制的成品。 （11）乙方承担缝补所用的针线剪尺等。 （12）医疗被服敷料的折叠按医院科室有关要求，使布类用品的的折叠方式符合科室使用要求，医护服装平整基本无皱折。 （13）回收分检、浸泡、洗涤、熨烫、缝补、折叠、存放严格按照分区进行，不得交叉逆行。 （14）在清点被服时要求准确无误，与护士长或指定交接人员当面签单，做好移交手续（乙方员工负责将清洗干净的布草清

		点给科室，甲方员工负责将脏的布草清点给乙方，任何乙方员工不得代表甲方进行布草清点）。 （15）对报损的洗涤物品要办理手续，进行清点、检查、验收、签字。由科室核实后进行报损处理，并作好登记。 （16）严格执行卫生消毒制度，每周固定卫生日，保持工作环境清洁，上班时开窗通风，坚持每日湿式清洁，下班时对污染区的地面用含氯消毒液拖地一次，每日进行紫外线消毒一次，登记记录完整。 （17）清洁区、污染区用物分开使用，抹布、拖布分别、分开浸泡，固定放置，标记清楚。 （18）爱护洗衣设备，做好日常维护保养。 （19）洗涤被服供应要及时，临时性的工作要随叫随到，不得影响医院的正常医疗工作。 （20）必须做好临时性的应急洗涤工作。 **（二）洗涤间消毒制度** 洗衣房划分为污染区（收集、分检、清点、处理及清洗衣服、被单）及清洁区（供晾干或烘干、缝补、熨烫、折叠、储存及发送洗净衣被和办公）。污染衣被未经过洗涤不得进入清洁通道或清洁区。 1. 衣被的收集袋和接送车的清洁消毒 （1）每个病区设有衣被收集袋，分别收放有明显污染的病人衣被、一般病人衣被及医护人员的工作衣服、帽子和口罩。衣被收集袋应保持密闭直至清洗。 （2）接送衣被均用推车，每日清洁消毒一次，接衣后及送衣前推车均应用清水或用 500mg/L 含氯消毒剂擦拭后用清水擦拭；接运传染病房、结核病房、烧伤病房及有明显污染衣被后的推车应用 0.5%过氧乙酸或 1000mg/L 有效氯溶液擦拭消毒；也可用 500mg/L 二氧化氯擦拭。 2. 一次性使用衣被收集袋用后烧毁。非一次性使用 1%洗涤液，

用心服务 用爱感恩

		90℃以上热水在洗衣机中消毒 25min。 3. 在后楼道清点污被服，严禁在病房内清点或处理传染病人，特别是肝炎、结核病人及传染性物质所污染的衣被，工作人员应戴手套和口罩，穿工作衣，一次性使用的手套用后烧毁，可重复使用者，用 90℃以上热水消毒 25min。 4. 衣被的洗涤消毒 （1）病人衣被和医护人员的工作服必须分机洗涤。婴儿衣被应单独专机洗涤，不可与其他衣被混洗。手术室的医用织物（如手术衣、手术铺单等)宜单独洗涤。根据衣被受污染可分别用专机洗涤，特别是传染病人（肝炎、结核病）、烧伤病人的衣被应专机洗涤。 （2）一般衣被的洗涤消毒：一般衣被指无明显污染及无传染性的衣被，将衣被收集袋打开，棉质衣被用 1%消毒洗涤剂溶液 90℃以上温度（化纤衣被只宜 40—50℃)在洗衣机内洗 25min，再用清水漂洗。 （3）传染病房和烧伤病房衣被，必须用 1-2%消毒洗涤剂溶液于 90℃以上洗 30min 或 70℃含有效氯 500mg/L 的消毒洗衣粉溶液洗涤 30~60min，然后用清水漂净，烈性传染人的衣被应先在水池用含氯的消毒水浸泡，煮沸后再放洗衣机内按传染病衣被洗涤要求进行消毒。 （4）明显血、脓、便污染的衣被，视为传染性衣被。在用热水洗涤前，先用冷洗涤液或用 1-2%冷碱水将血、浓、便等有机物洗净，将该洗涤液煮沸消毒，再按传染性衣被洗涤消毒。 （5）被朊病毒、气性坏疽、突发不明原因传染病的病原体或其他有明确规定的传染病病原体污染的感染性织物，以及多重耐药菌感染或定植患者使用后的感染性织物，若需重复使用应先消毒后洗涤。消毒方法：用 2000mg/L～5000mg/L 的含氯消毒剂或 500mg/L-1000mg/L 的二氧化氯消毒剂或相当剂量的其他消毒剂，洗涤消毒应不少于 30min。

用心服务 用爱感恩

		(6)当发现有疥疮患者使用过医用织物或医用织物上有蛾、虱、蚤等体外寄生虫时，除对其医用织物采用煮沸或蒸汽（100℃，时间≥15mm)等方法杀灭外，应对污染环境及时选用拟除虫菊酯、氨基甲酸酯或有机磷类杀虫剂，采取喷雾方法进行杀虫，具体方法应遵循产品的使用说明（由甲方负责购买杀虫剂，乙方负责喷洒）。 (7）晾（烘）干、熨烫、折叠和储存衣被：对工作人员和病人衣被：一般污染和有传染性衣被洗涤消毒后应分区或分批晾（烘）干、熨烫、折叠、储存、运输，不宜混杂。熨烫时要特别注意曾受或易受污染之处。新生儿、婴儿衣被应配备专用烘干、熨烫、折叠、储存、衣被处，不可与其他衣被混淆。 5.洗衣池（机）的消毒 感染性织物若选择冷洗涤方式洗涤，工作完毕后，应对其设备采取高温热洗涤方法进行消毒处理，将水温提高到75℃、时间≥30min或80°C、时间≥10min或A0值≥600。 6.洗衣房的环境清洁消毒与杀虫 (1）洗衣房污染区的清洁消毒：上班时打开窗户，保持良好的通风，下班前将地面用0.2%过氧乙酸或含有效氯500mg/L消毒剂溶液拖洗/擦拭。 (2）洗衣房清洁区的保洁：上班时开窗通风，清水擦拭桌、椅、工作台面、地面、保持清洁；下班关闭门窗，减少灰尘和风沙，地面用清水拖擦一次。 7.洗衣房工作人员的洗消 洗衣房工作人员工作前后，特别是处理了污染衣被或具有传染性的衣被后，必须用肥皂流动水洗手，即使戴手套，工作结束亦应用流动水洗手，污染区的工作人员穿的工作服应每天换洗一次，离去时应进行沐浴。熨烫、折叠衣被的工作人员不能患有化脓性皮肤病。 8.被服收送每次完善登记数量、物品类别、双方收发人，如有

用心服务 用爱感恩

被服遗失或非常规损毁，则由乙方作相应赔偿。

（三）洗烫质量控制标准

1. 无明显可去除之污渍。

2. 无异味、脱色、串色现象。

3. 无明显变形、缩水、脱线现象。

4. 无杂物灰尘污染。

5. 无湿润感觉和不规则之熨痕。

洗涤服务指标承诺：

① 洗涤及时率：100%；

② 洗涤达标率：96%。

③ 洗涤有效投诉率：2‰以下；

④ 洗涤有效投诉处理率：100%；

⑤ 发放及时率和准确率：100%；

⑥ 洗涤档案归档率、完整率和准确率：100%；

⑦ 洗涤管理人员、专业操作人员专业培训合格率：100%；

⑧ 洗涤综合满意率：98%以上。

八、安保服务要求

（一）物业管理区域内门卫、巡逻、秩序维护服务宗旨与服务标准

在明确安全防范是物业管理第一要素的前提下，组建甲方服务区域内的秩序员中央监控和指挥中心，物业管理区域内的门卫、巡逻、秩序维护服务将由中央监控中心统一指挥调度，并成立安全保卫应急队，建立治安快速反应系统。该系统可使秩序员在接到快速支援命令后，在最短的时间内赶到现场，其他岗位人员相继援助。此外，以流动岗与固定岗相结合，全面防范与重点防范相结合，内部防范与外部管理相结合的方式，确保服务区域的治安防范万无一失。

（二）秩序人员的管理方式

人员及设岗要求

		1. 秩序员须背景清楚，无违法犯罪及严重违纪记录。不使用童工和未成年工。来源最好是部队转业，退伍、保安学校、体育专科学校毕业或曾有秩序员经历。要求思想正派，有高度责任心，能严格履行岗位职责，爱护医院声誉与利益，保护甲方职工及病人安全。 2. 乙方派驻甲方的秩序员共计 20 人，承担院区治安、安全保卫、车辆停放管理、消防服务工作。 3. 乙方须认真执行甲方设岗定人工作计划，按合同规定人数招聘秩序员，保证各岗位人员符合甲方的设岗要求。 4. 秩序员由乙方统一管理和统一安排，一切责任归属于乙方。甲方在经乙方同意后，可按实际情况临时指挥和调拨安排。 **消防安全责任、管理** 1. 新员工上岗前必须进行消防安全培训，并对每名员工每年至少进行一次消防安全培训。 2. 制订消防安全制度、岗位消防职责和保障消防安全的操作规程并检查督促其落实。 3. 建立应急小分队和义务消防队，保证 24 小时快速反应，应急小分队每两月至少开展一次快速反应训练，每半年进行一次消防灭火演练，并建立健全消防档案。 4. 实行每日 24 小时防火巡查制度，每天至少巡查 3 次，巡查内容有： （1）用火、用电有无违章情况。 （2）安全出口、疏散通道是否畅通，安全疏散指示标志、应急照明是否完好。 （3）消防设施、器材和消防安全标志是否在位、完整。 （4）常闭式防火门是否处于关闭状态，防火卷帘下是否堆放物品影响使用。填写巡查记录，做到发现火灾隐患及时处置并报甲方主管部门。 5. 组织实施防火检查和督促落实火灾隐患整改工作。

用心服务 用爱感恩

		6. 服从甲方的消防监督管理，执行当地消防部门及政府部门的要求。 7. 提供消防培训、演练等资料给甲方存档，配合上级机构对甲方的消防检查。 **秩序维护工作管理** 1. 秩序员的标准和条件应基本符合要求：男秩序员身高 1.60 米以上，女秩序员身高 1.55 米以上，50 岁以下，初中以上文化程度，五官端正，无传染性疾病，口吃和伤残疾病，无劣迹。 2. 新员工上岗前需经过消防安全培训，会使用灭火器等灭火器材。 3. 巡查人员及时纠正违章行为，保证常闭式防火门处于关闭状态，防火卷帘下严禁堆放物品。 4. 巡查人员按规定填写每日巡查记录。 5. 应急队接到火警后，必须在 3 分钟内赶到火灾现场，排除险情，扑灭火灾。 6. 需按合同内容（条款）履行消防管理及训练，并定期向医院主管部门汇报工作情况。 7. 严禁使用监控室的设备用作其他用途。 8. 非本院保卫管理人员及本监控室人员，禁止进入监控室。 9. 禁止外来人员（包括亲戚、朋友、老乡等）进入值班室睡觉、过夜。 10. 秩序员必须按时上班，不可迟到、早退、脱岗。 11. 秩序员必须按指定的岗位上岗，不得串岗、脱岗和睡觉，严禁上班饮酒或酒后上班。 12. 秩序员上班时间不得看书、看报、玩游戏、打扑克、下棋等与工作无关的事情。保持工作室整洁。 13. 秩序员必须按规定着装并佩戴工作牌，要求着装整洁，仪表端正。 14. 服务区发生案件、事件和求助报告后，值班秩序员必须在 5

		分钟内到达现场，管理人员必须10分钟内赶到现场。 15. 乙方应定期每半个月一次对秩序员进行治安、消防业务培训，提高秩序员的业务素质。 16. 严禁在工作中与人冲突、聚众闹事、打架斗殴、盗窃、赌博以及其他影响医院工作秩序的行为。 17. 秩序员工作期间不可带闲杂人员进入工作区。 18. 乙方不得单方将合同转包第三方，如有违反，甲方有权终止合同。 19. 乙方聘用或更换治安管理人员，应报甲方管理人员备案批准，乙方治安管理干部外出或休假，必须经甲方管理人员批准同意后方可实行，对不合格的管理人员，甲方有权要求乙方撤换。 20. 乙方对进入医院的车辆及医院门前三包区域实行有序指挥停放。 21. 文明服务：按甲方各服务管理要求，在工作中对所有人提供优质服务，举止文明，使用文明用语。 **物区管理区域内门卫、巡逻保卫、秩序维护的服务承诺** 1. 保证秩序员年龄不超50周岁，必须经过岗前培训，每年至少两次定期对秩序员开展各项专业技能培训和考核工作，并向甲方管理部门提供培训材料存档。培训内容包括必要的法律知识和一定的应急处理能力，并根据岗位实际需要，掌握安全防范系统操作和维护技能，切实提高秩序员的业务素质和工作水平。 2. 保证重要岗位人员相对稳定。 3. 实行24小时治安服务，夜间至少每2小时巡查院区情况，及时处置影响院区工作和生活的事项。 4. 实行半封闭式、半军事化管理，每月不少于一次集训，每两周不少于一次由物业服务中心负责的业务学习及服务意识教育。

		5. 建立并执行出入口管理制度，加强安全防范管理。加强对出入口管理，包括开放时间、非开放时间的人员及物品管理，及时发现携带管制刀具等可能危害医院安全的器具进入医院的可疑人员并阻拦、先期处置和报警。定时和随时巡查，并做好巡查记录。巡查中发现可疑人员、可疑物品要进行先期处置，对违法犯罪行为及时制止并立即报警，做好现场保护措施，配合公安机关开展相关工作。 6. 阻止小商贩在医院门前、医院范围内摆、叫卖；发现医托及时驱赶。 7. 建立人性化探视管理制度。 8. 制定严格的车辆管理制度，对进出车辆进行指挥停放。 9. 建立应急反应小分队，每年至少组织进行1次防暴防恐演练。发现重大问题及时报告乙方管理人员启动应急反应小分队。接到报告后5分钟内赶到现场，尽力保护甲方工作人员和病人的安全。协助处理医疗纠纷中家方攻击医务人员、打砸毁坏医院财物行为，积极处理突发治安事件。 10. 若医院内发生案件，立即报警，在保证自身及医患安全的前提下对实施违法犯罪的人员进行堵截、控制，防范其继续作恶，防止其逃跑。 11. 文明服务：按甲方客服部管理要求，在工作中对所有人提供优质服务，举止文明，使用文明用语。 12. 安全保卫服务指标承诺： ① 安全责任事故发生率：0； ② 火灾责任事故发生率：0； ③ 治安案件发生率：1%以下； ④ 治安案件处置率：100%； ⑤ 交通及车辆有效管理率：99%以上。 ⑥ 有效投诉率：2‰以下； ⑦ 有效投诉处理率：100%；

用心服务 用爱感恩

⑧ 配合及时率：100%；

⑨ 档案归档率、完整率和准确率：100%；

⑩安保管理人员、保安员专业培训合格率：100%；

⑩对安保服务的综合满意率：98%以上。

⑪重大活动保障及时率：100%。

九、医疗护理员辅助护理服务

（一）医疗护理员需求

1.从事医疗护理员相关工作的人员需满足以下条件：

（1）遵纪守法，年龄在18周岁及以上，55周岁以下；

（2）身体健康（具备健康体检合格证明）、无传染性疾病或精神性疾病；

（3）爱岗敬业、忠于职守、品行良好、有责任心；

（4）遵守规章制度、职业守则、服务规范、操作规程；

（5）具有良好的职业道德；

（6）从事辅助护理服务工作；

（7）无违法犯罪记录；

（8）具备从事辅助护理服务工作相应的技能水平。

2.医疗护理员应当严格遵守各项法律法规、执行规章制度和操作规程，保护患者隐私，尊重患者意愿，维护患者的合法权益。

3.医疗护理员是医疗辅助服务人员之一，严禁医疗护理员替代医务人员从事医疗护理专业技术性工作，切实保障医疗质量和安全。

4.医疗护理员上岗前应具备相应职业技能证书（即：医疗护理员职业技能等级证书<五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师>或病患陪护专项职业能力证书），经过考核合格后方可从事相关工作。

5.医疗护理员应当具备能够胜任岗位的专业知识和技能，在医务人员的指导下，对服务对象提供生活照护等辅助生活护理工

		作。 6. 医疗护理员应当保持良好的职业素养，言谈举止符合职业规范。 7. 医疗护理员在岗前、岗中均应当接受医疗机构、陪护服务机构的定期培训和考核，不断提升自身专业技能和服务意识。 8. 医疗护理员应当遵守工作安排，按时按量完成工作任务，保障服务质量，并定期接受医疗机构、陪护服务机构对工作质量、服务对象满意度情况的指导与监督。 9. 有下列情形之一者，医疗机构、陪护服务机构酌情给予医疗护理员表彰、奖励或晋升机会，激发其工作积极性和创造性。 ①忠于职守，积极工作，严谨求实，廉洁自律，表现优秀； ②长期在一线工作，在爱岗敬业、担当奉献等方面，表现优秀、成绩突出； ③在工作中有技术创新或者提出合理化建议，取得经济效益或者社会效益； ⑤在突发事件、重要工作中表现英勇，有效维护公共利益或挽回重大损失、防止或消除重大事故，表现优秀的； ⑥有其他优异成绩和突出贡献需要给予奖励的。 10. 医疗护理员存在违反规章制度、职业道德、职业守则、操作常规等行为的，应依据情节轻重给予批评教育、扣发绩效、降级、停职或辞退等处理。 **（二）陪护服务机构管理** **1. 陪护服务机构资质** （1）陪护服务机构必须是在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织，具备法人资格，具有独立承担民事责任的能力。 （2）遵守国家有关法律法规、行业规章制度，具有良好的税收和社会保障资金缴纳记录，依法缴纳税收和社会保障资金。 （3）信用记录良好，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等。

		（4）无重大违规违法记录，包括医疗事故、违规行为和因陪护服务管理而导致的意外伤害、死亡案例等。 （5）按照《中华人民共和国劳动合同法》的规定与医疗护理员签订劳动合同或劳务协议。 （6）具备开展辅助护理服务所必需的工作机制、流程、设施设备和专业技术能力。 **2.陪护服务机构管理** （1）陪护服务机构应严格按照国家相关法律法规和医院规定，落实管理制度，依法经营确保服务质量和安全。 （2）陪护服务机构应建立健全管理体系，明确安全管理制度、质量管理制度、服务规范、岗位职责等，加强对医疗护理员的培训和管理。 （3）陪护服务机构应当建立健全合理的价格体系和服务标准，确保服务质量。 （4）陪护服务机构应当加强对医疗护理员的招聘、培训和考核，保证医疗护理员的素质和能力符合岗位要求。 （5）陪护服务机构应依法依规与医疗护理员签订劳动合同/劳务协议，保障医疗护理员的薪资待遇、社保、休息休假等合法劳动权益。 （6）陪护服务公司应当建立健全奖惩机制，对医疗护理员给予激励和奖励，同时建立违规惩罚制度，对违规行为予以处理。 （7）陪护服务公司应当定期开展内部自查和外部评估，及时发现和解决问题，不断提升服务品质。 **3.突发事件处理** （1）陪护服务机构应当建立健全应急预案，确保突发事件发生时能及时、有效地处置。 （2）在突发事件发生时，陪护服务机构应当迅速启动应急预案，组织相关人员展开救援和处理工作，降低损失，保障患者的安全。

		（3）陪护服务机构应当及时向上级主管部门和医院汇报相关情况，并积极配合有关部门进行调查和处理。 4. 审核和监督 （1）陪护服务机构应当接受有关部门和行业组织的监督和管理，配合做好相关工作。 （2）陪护服务机构应当接受医院的监督和考核，接受患者及家属的监督和投诉。 （3）陪护服务机构对存在问题应当积极进行整改，并在监督检查中及时发现并解决存在的不足和问题。 **（三）医疗护理员职业守则** 1. 遵纪守法，规范行为具有正确的价值观，自觉遵守国家相关法律法规、规章制度。熟悉与自身工作密切相关的法律知识，明晰工作责任，确保服务符合行业规范，做到知法、守法。 2. 爱岗敬业，团结协作 热爱岗位，树立职业荣誉感，保持严谨的工作作风，以敬畏生命的态度对待工作，自觉履行岗位职责，忠于职守，尽职尽责，全心全意为患者提供优质服务，树立全局观念，一切以保护患者利益为前提，同事之间相互理解、相互信任、相互沟通、相互配合、相互监督，努力提高服务质量。 3. 尊重患者，关爱生命 坚持患者至上，给予患者尊重、同情、关怀，时刻关注其服务需求。帮助其减轻病痛，使其得到贴心细致地照护。自觉维护患者隐私，尊重其人格和权利。 4. 遵守规程，严谨求实 积极进取，刻苦钻研，努力学习和掌握相关知识与职业技能，严格遵守操作规程，增强安全防范意识，善于发现问题，规范自身的服务行为，确保照护工作的质量。 5. 优质服务，诚实守信 举止端庄、和蔼礼貌。具有认真负责的态度及责任意识，讲信

		用，讲信誉，信守承诺，忠实于工作职责，以主动、诚实、耐心、细心、爱心的态度完成工作。 **（四）医疗护理员工作职责** 1. 在医务人员的指导下，辅助完成相应临床照护工作。 2. 遵守国家相关法律法规及医院各项规章制度。 3. 负责每日居室通风，整理并维持室内环境和床单元的干净、整齐。 4. 负责提供日常生活照护，协助护士为生活不能自理或仅能部分自理的患者提供晨晚间照护。 5. 协助非禁食、禁饮患者就餐，餐后清洁、整理餐具。 6. 负责每周定时或据需为患者洗浴、洗头、修剪指（趾）甲。 7. 协助护士为卧床患者翻身、叩背、大小便后及会阴部清洁。 8. 协助护士完成痰、尿、便标本留取并送至指定地点。 9. 协助医务人员完成各项检查和手术的准备工作。 10. 协助送检患者整理物品，协助医务人员安全转运患者。 11. 熟悉患者基本生命体征，识别常见症状，发现异常及时向医务人员报告。 12. 经常与患者进行有效沟通交流，了解其生活习惯，帮助患者养成健康的、有利于疾病恢复的生活习惯。 13. 遇有意外及突发事件，及时向医务人员汇报，不可隐瞒或迟报。 14. 负责出院患者床上用品的更换。 **（五）医疗护理员服务规范** 严格遵守《医疗机构从业人员行为规范》，在日常服务中还应遵循以下规范： 1. 仪容仪表 按照标准防护要求，穿好工作服、戴口罩。服装应清洁整齐且型号适宜，领口衣扣齐全，佩戴工作牌，手、指甲修剪清洁无污垢。

用心服务 用爱感恩

		2. 日常用语 （1）不使用歧视或污秽的语言，应根据患者的年龄、职业而选择适当的称呼，不可用床号直呼患者。 （2）规范文明用语，语言表达清晰、亲切、和蔼，应根据患者的反应来调整语音和语速，表达服务用语应简洁、通俗、易懂。 （3）将爱心、耐心、细心、责任心融入到语言中，不可将自身不良情绪发泄给患者。 （4）使用鼓励与支持性语言，增强患者自信心。 3. 非语言沟通 可通过倾听、面部表情、专业性皮肤接触、目光、手势、体态等形式表示关注、关怀与安慰，使患者感受到亲切、温暖，提高沟通效果。 **（六）医疗护理员服务级别及内容** 1. 三级生活照护 （2）服务对象：适用于病情稳定或处于康复期，生活能自理的患者。 （2）服务内容： 1）提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容，所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。 2）定时巡视病房，协助患者解决临时生活护理问题。 3）保持病室内环境及床单位清洁。 4）保持患者面部、仪表整洁，据需剃须、修剪指/趾甲。 5）协助送饭到床旁，协助患者饮食、饮水及餐后整理。 6）在医务人员指导下，提醒患者及时服药、留取大小便标本。 7）协助做好睡眠照护，布置睡眠环境。 8）协助护士进行输液巡视。 9）据需协助或陪同患者外出检查。 10）送检标本。

用心服务 用爱感恩

		11）其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构及乙方制度等规定，医疗护理员在三级生活照护情况下应履行的服务内容。 2. 二级生活照护 （1）服务对象：适用于病情稳定，存在生活自理能力部分不足的患者。 （2）服务内容： 1）在三级生活照护的基础上，提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容，所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。 2）协助患者洗漱、服药、清洗餐具、上下床移动、如厕、清洁尿壶、便盆等。 3）其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构及乙方制度等规定，医疗护理员在二级生活照护情况下应履行的服务内容。 3. 一级生活照护 （1）服务对象：适用于病情较重，生活不能自理的患者。 （2）服务内容： 1）在二级生活照护的基础上，提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容，所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。 2）协助患者坐浴、洗脚、泡脚、擦浴、穿脱衣服等。 3）协助如厕、大小便护理。 4）其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构及乙方制度等规定，医疗护理员在一级生活照护情况下应履行的服务内容。 4. 特级生活照护 （1）服务对象：适用于病情危重，生活不能自理的患者或有特殊照护需求者。

		（2）服务内容： 1）在一级生活照护的基础上，提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容，所有照护行为均需在医务人员指导下或经医务人员同意后进行。 2）按时按需喂水、喂食，需要时协助评估进食、进水量，并做好记录。 3. 协助患者洗澡、定时叩背、翻身、有效咳嗽等。 4）协助保持肢体功能位、变换体位、肢体按摩等。 5）协助留取大小便标本、做好治疗护理前相关准备。 6）更换尿垫、纸尿裤，会阴清洁等。 7）协助服药，并观察用药反应。 8）观察患者身体状况，发现异常及时报告医务人员。 9）协助患者进行康复功能锻炼。 10）陪伴患者，做好患者心理安抚，与患者及其家属有效沟通与交流。 11）其他根据有关法律、法规、规章、政策、医疗机构及乙方制度等规定，医疗护理员在特级生活照护情况下应履行的服务内容。 **（七）陪护服务收费标准及要求** 1. 服务价格不可超过本地市场价格，否则按无效响应处理。 2. 陪护服务收费要求 （1）陪护服务按“一对一”“一对二”“一对多”“基础生活照护”等模式由陪护服务机构分别自主定价，并将服务内容、收费标准公示在医院指定位置，此外不可另行收取或加收其他陪护费用。 （2）患者 / 家属据需自愿申请陪护服务，双方签署服务协议，陪护服务机构自行安排医疗护理员提供服务并收取相应费用。 （3）医疗护理员薪资唯一提供方为陪护服务机构，不可私自向患者 / 家属收取服务费或其他费用。

		（八）医院感染预防与控制 1. 陪护服务机构须配备一名感控专员（可兼任），并向采购人报备。在采购方感控部门的管理与指导下，由感控专员组织在岗医疗护理员落实医院感染预防与控制相关规定与要求。 2. 新上岗医疗护理员上岗前按照采购人要求进行健康检查，进行感染防控 相关培训，所有资料上报采购人备案：经采购人审核及考核合格后方可安排上岗。 3. 陪护服务机构登记上岗医疗护理员的基本情况，掌握医疗护理员的动态变化，每月将陪护服务工作报表提交采购人备案。 4. 陪护服务机构应定期监测医疗护理员健康状况，医疗护理员不得带病上岗，如有传染性疾病、疫区旅居史或精神疾患，应主动报告采购人，按采购人管理制度处理。 5. 陪护服务机构至少每半年对医疗护理员进行感染预防与控制相关知识、技能的培训和考核，培训和考核资料提交采购人备案。 6. 为防止交叉感染，医疗护理员工作区域应当相对固定。 7. 医疗护理员遵守采购人相关管理规定，不得串病房，陪护患者期间必须规范着装、佩戴口罩，严格执行手卫生要求。 8. 陪护服务机构管理人员每日进行工作质量督查，带头落实感染防控要求。 9. 严格落实工作场所感染防控措施，按照采购人要求对公共部位、公共接触物品、重点区域进行通风与清洁消毒。 **十、考核奖惩机制** **（一）奖励机制：** 1. 每季度考核一次，具体考核方案另行制定。 2. 考核周期内好人好事，对突发事件的应急处置效率高，医院大型检查加班加点，确保服务符合要求等优异表现的，根据医院奖励机制适当给予经济奖励。

用心服务 用爱感恩

		（二）处罚机制： 1. 招标方对后勤社会化服务质量进行管理、监督和考评，并有权对中标方在服务过程中存在的问题，如着装不规范、保洁消毒不到位、运送超过规定时限、拖欠员工工资、未按规定缴纳医保社保，进行 50 元—500 元不等的处罚，具体考核标准另行制定。 2. 单项处罚机制：（1）未按医院要求定岗、定编配置足额的工作人员，存在缺岗、缺员的，时间超过 10 天（含 10 天，春节期间适当顺延 7 天）的，每岗位扣 1000 元/月。 （2）在确保安全的前提下，完成建筑物玻璃雨遮、窗户玻璃清洗，未按规范完成的，每次扣 500 元。 （3）公共区域的硬化地面、道路、排水沟冲洗等，每月一次，未完成的，每次扣 500 元的经济处罚。重大节假日（如五一、国庆、春节）要求冲洗上述区域。 （4）员工盗窃医院公共财物及住院病人物品，除追究其个人法律责任外，每例次扣罚 1000 元。 （5）员工私自收集、贩卖医疗垃圾，除追究其法律责任外，每例次扣罚 2000 元。 （6）卫生环境检查工作不到位，被上级相关部门通报批评的，每例次处罚款 1000 元。 （7）员工故意损坏医院公物以及设施设备，除照价赔偿损坏的公物或设备外，视物品、设备金额及损坏情节，每例次扣罚 1 000。 **（三）管理服务质量监督** 1. 为了更好地完成合同规定的各项管理目标及兑现中标方服务承诺，医院制定《西林县人民医院后勤服务质量考核管理办法》（详见附件），由医院分管领导组织医院有关职能科室和中标方代表共同成立院后勤监管委员会，定期对中标方的管理项目服务质量进行监控，确保中标方服务工作中存在问题能得

用心服务 用爱感恩

		到合理、及时、有效地解决，医院后勤服务质量能持续改进。 2.医院成立考核领导小组，由后勤科、护理部、感控科、科室护士长和中标方代表组成，于每月对后勤服务质量进行检查和考评，并将其作为支付管理服务费的依据，科室/部门考评总分100分，所有科室及区域得分总和平均分得分90分以上为优，平均分80分以上为合格，低于80分由考核小组汇总给管理处，管理处接到意见反馈应及时整改，并在一个星期内进行书面反馈，如果下个月检查仍未整改到位，当月平均分评分直接评分为79分以下。平均分79分—75分每一分扣500元，74分以下每分扣1000元。具体考评细节内容，由双方共同协商制定。 **（四）西林县公立医院集团后勤委托管理服务考评管理办法** 为保证后勤委托管理服务规定的各项管理目标能够实现，推动后勤托管服务健康发展，对中标人将采取如下质量考核管理办法：采购人成立监管处，由监管处全面负责对后勤服务质量的监督、检查、考核及奖罚等职责。 1.监督 （1）满意度调查：每月定期向全院各科室发放中标公司工作质量调查表，收集各科室对后勤服务的满意度情况及存在问题，并根据相关问题组织研究和提供解决意见。 （2）无记名测评：院办公室不定期组织全院各科室人员对后勤服务质量及满意度进行无记名测评，并对测评结果进行通报。 （3）随访意见通报：客服部通过对出院病人电话随访和探视调查将后勤服务质量存在的问题及病人的建议每期进行反馈，并通报调查反馈情况。 （4）日常收集各科室的情况反馈和投诉，如：口头、电话、书面报告等。监管办及时对各科室所反映的问题进行调查了解，并责成后勤服务公司限期整改。 （5）第三方满意度测评：通过第三方对出院病人电话随访将后

勤服务质量存在的问题及病人的建议每期进行反馈，并通报调查反馈情况。

2. 检查：不定期派出监管办人员对全院各科室、区域卫生进行巡视检查，发现问题及时向后勤服务管理处反馈和责成整改。

3. 考核

（1）全院范围的卫生保洁：上班期间，地上不见痰迹、纸屑，门窗玻璃明亮，能为病人提供安全、整洁、舒适、优美的就医环境。环境卫生保洁在主要公共场所污物 1 处以下出现时间不能超过 30 分钟。医院的满意率 80%以上，病人满意率 80%以上。

（2）完成根据医院工作要求制定的其它工作指标。医院的满意率 85%以上。

（3）各科服务要求完成率 100%，满意率 85%以上。

4. 反馈

为确保后勤保洁服务工作中存在的问题能够得到合理、及时、有效地解决，监管会在每月末组织护士长与后勤服务公司管理员召开一次沟通协调会议，对各科意见建议形成会议记要，书面反馈给后勤服务公司，要求后勤服务公司内部做出整改方案和承诺，并在规定的期限内完成整改。监管会在下一月对整改情况进行核实。

住院部月保洁工作质量考核标准

西林县人民医院科室月保洁工作质量考核评分表						
序号	类别	考核项目	分值	质量标准与评分办法	得分	备注
1	基本项目1	劳动纪律	4	无迟到早退，不做与工作无关的事情，一次违反扣 0.5 分		

		2	5分	工作时间穿着清洁，按规定要求着工作服、佩戴工作证及禁烟袖章	3	不得穿背心、拖鞋，一次违反扣0.5分		
		3		服务认真、热情，不与患者、家属及工作人员发生冲突	3	发生冲突一次全扣，并视情节进行处罚		
		4		不损坏、私拿公物及他人财物，不盗卖公共物品及医疗废物	5	发生一次全扣，并视情节进行处罚		
		5	公共区域20分	楼梯、中厅、走廊、开水间处理集团公司地面、墙面、柱体、地脚线	4	无污迹、水迹、烟头等垃圾，无粘贴杂物，发现一处扣0.5分		
		6		阳台、楼梯、中厅、走廊、天花吊顶、壁灯、顶灯	2	无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣0.3分		
		7		标识标牌、门牌、开关、垃圾桶、消防栓、灭火器	4	无污迹、无积尘，发现一处扣0.2分		
		8		工作站台、服务台、桌椅、候诊椅、平车、轮椅、沙发	4	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分		

		9		窗户、窗框、窗沟、玻璃、窗台	4	无污迹、无积尘、窗户光亮，发现一处扣0.2分		
		10	办公区10分	护士站、医生办公室地面、天花板、灯具	4	无污迹、无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣0.2分		
		11		桌椅、沙发、文件柜、垃圾桶	3	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分		
		12		电脑显示器、主机、打印机、电源插座	3	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分		
		13	病室30分	病房、卫生间地面和墙角	3	无污迹、无积尘、无垃圾，发现一处扣0.3分		
		14		按消毒标准湿擦墙面、墙角线、开关、储物柜、床头柜、设备带、病床	5	无积尘，“一柜一巾”进行消毒处理，发现一处或一次违反扣0.5分		
		15		病人出院后或转科、迁床对病床及床头柜、储物柜进行终末消毒	5	发现一处或一次违反扣0.5分		

		16		房间外门、阳台门、门把手擦洗	3	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分		
		17		窗户、窗台、窗框、窗沟擦洗	3	无污迹、无积尘，窗户光亮，发现一处扣0.3分		
		18		卫生间便盆、扶手、门、门把手消毒处理	5	无污渍、无异味、无积尘，发现一处扣0.3分		
		19		垃圾桶擦洗、垃圾袋管理	3	垃圾桶清洁，无异味，垃圾袋中垃圾不超过四分之三，发现一处扣0.3分		
		20		顶灯、风扇、空调及过滤网的擦洗	3	无污迹、无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣0.3分		
		21	院感相关25分	拖把、抹布分区使用，悬挂晾干	6	无混用、悬挂整齐，放置规范，发现一处或违反一次扣1分		
		22		规范污物、污布的运送	6	污物、污布运送及时，无丢失，发现一处或一		

						次违反扣 1 分		
		23		医疗废物暂存处置室地面、墙面、物表清洗消毒、记录	6	无污渍、无异味、无积尘，垃圾不超过四分之三，发现一处扣 1 分		
		24		医疗垃圾分类、收集、称重、记录签字，及时清运	7	分类收集、清运及时、记录规范，发现一处或违反一次扣 1 分		
		合计			100	总分		

门急诊、医技科、外环境月保洁工作质量考核标准

西林县人民医院科室月保洁工作质量考核评分表

序	类别	考核项目	分值	质量标准与评分办法	得分	备
1	基本项目 15分	劳动纪律	4	未迟到早退，不做与工作无关的事情，一次违反扣 0.5 分		
2		工作时间穿着清洁，按规定要求着工作服、佩戴工作证及禁烟袖	3	不得穿背心、拖鞋，一次违反扣 0.5 分		

用心服务 用爱感恩

				章				
		3		服务认真、热情，不与患者、家属及工作人员发生冲突	3	发生冲突一次全扣，并视情节进行处罚		
		4		不损坏、私拿公物及他人财物，不盗卖公共物品及医疗废物	5	发生一次全扣，并视情节进行处罚		
		5	公共区域20分	楼梯、大厅、走廊、开水间处、地面湿拖、干尘推，墙面、柱体、踢脚线	4	无污迹、水迹、烟头等垃圾，无张贴杂物，发现一处扣0.5分		
		6		阳台、楼梯、大厅、走廊、天花吊顶、壁灯、顶灯	4	无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣0.3分		
		7		标识标牌、门牌、开关、垃圾桶、消防栓、灭火器	4	无污迹、无积尘，发现一处扣0.2分		
		8		工作站台、服务台、桌椅、沙发、候诊椅、平车、轮椅	4	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分		
		9		窗户、窗框、窗沟、玻璃、窗台	4	无污迹、无积尘、窗户光亮，发现一处扣0.2分		

		10	办公区10分	护士站、医生办公室地面、天花板、灯具	4	无污迹、无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣0.2分		
		11		桌椅、沙发、文件柜、垃圾桶	3	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分		
		12		电脑显示器、主机、打印机、电源插座	3	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分		
		13	诊室30分	诊室、卫生间地面和墙角清洁	5	无污迹、无积尘、无垃圾，发现一处扣0.3分		
		14		按消毒标准湿擦墙面、墙角线、开关、储物柜、检查床	5	无积尘，发现一处或一次违反扣0.2分		
		15		房间外窗、阳台门、门把手擦洗	3	无污迹、无积尘，发现一处扣0.3分		
		16		窗户、窗台、窗框、窗沟擦洗	3	无污迹、无积尘，窗户光亮，发现一处扣0.3分		
		17		卫生间便盆、扶手、门、门把手消毒处理	8	无污渍、无异味、无积尘，发现一处扣0.3分		

用心服务 用爱感恩

		18		垃圾桶擦洗、垃圾袋管理	3	垃圾桶清洁，无异味，垃圾袋中垃圾不超过四分之三，发现一处扣 0.3 分		
		19		顶灯、风扇、空调及过滤网的擦洗	3	无污迹、无积尘、无蜘蛛网，发现一处扣 0.3 分		
		20	院感相关 25 分	拖把、抹布分区使用，悬挂晾干	5	无混用、悬挂整齐，放置规范，发现一处或违反一次扣 1 分		
		21		规范污物、污布的运送	5	污物、污布运送及时，无丢失，发现一处或一次违反扣 1 分		
		22		医疗废物暂存处置室地面、墙面、物表清洗消毒、记录	5	无污渍、无异味、无积尘，垃圾不超过四分之三，发现一处扣 1 分		
		23		医疗垃圾分类、收集、称重，及时清运	5	分类收集、清运及时、记录规范，发现一处或违反一		

						次扣1分		
		26		道路清扫到边，保持干净，无死角、无积灰、无积水、无烟蒂、无废弃物，绿化区域内无杂物，露天阴沟通畅无杂物，树木、杆线及其他户外设施上无悬挂废弃物、无张贴，墙和地面花坛外观整洁，牌匾、宣告栏、宣传栏整洁无积灰，房顶、天台无废弃物和垃圾。门前三包符合市容要求。	5	一处不符合要求扣0.2分，门前三包不符合要求每次扣0.5分，造成不良影响每次扣2分。		
		合计			100	总分		

▲一、商务条款	
服务期限	签订合同之日起两年。
服务地点	西林县人民医院（西林县八达镇新兴路003号）
合同付款方式	服务费实行按月支付，每月10日前甲方以转账方式将上月的服务费转至乙方指定账户。甲方根据《清洁、

	保洁服务要求及卫生质量检查标准》每月对后勤服务质量进行考核，考核结果不合格的，按合同约定将服务费进行相应的扣减；转账前乙方将考核后产生的实际的足额服务费发票交给甲方(遇节假日顺延)，否则，甲方有权拒绝付费且不承担任何责任。
投标报价	1、本项目应以人民币报价。 2、不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用。 3、投标报价包括完成本采购项下全部工作所需的一切费用，包括但不限于服务的人工成本、设备和工器具（含为完成本项目所需的各种专业设备和工器具）、耗材、通讯器材、巡检器材、统一的工作服和胸卡、办公设备和设施、员工宿舍（非夜间值班人员不允许在医院住宿）、设备工器具库房、各种税费、保险费、劳保及安全措施费、利润、税金、政策性文件规定及物价上涨因素等服务期内的所有风险费用等。 主要包括： （1）人工成本（含国家和地方相关政府主管部门规定的各项工资组成的费用、意外险及各种保险费用）。给予每个员工都购买社会保险（即五险，即购买养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险），保证每个一线员工每月购买完五险后。 （2）设备和工器具费用：完成本采购项下服务工作需要的各种设备、机械、工具、器具等，包括保洁工具、通讯工具、巡检器材、交通工具等。 （3）材料费：日常所用清洁用品、易耗品、消毒剂、清洁剂、医疗垃圾袋、生活垃圾袋、洗涤所使用的洗涤剂、消毒剂等。

用心服务 用爱感恩

	（4）服装费（按工种配备工作鞋服）、工作牌（胸卡）、劳保用品、安全防护用具等。 （5）办公设备和设施、员工住宿、大型设备工器具库房等。 （6）按照国家规定应当交纳的各种税、费、基金、公益事业支出（所需费用要求已含在总报价中）等，以及政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项全部费用并承担一切风险责任。 注： （1）不含垃圾桶、锐器盒，由医院负责提供； （2）不含手术室、ICU、CCU、新生儿科等科室每日清洗鞋子及墙面消毒所用的洗涤剂及消毒剂，由医院负责提供； （3）不含洗衣房所有设备的日常维修、保养、大修、设备更换及脏被服感染控制、被服收送车、缝纫机、布草更新、水费、电费等由医院负责提供；洗衣房所有设备的日常保洁由中标人负责。 （4）不含消防控制室值班人员考取《构（建）筑物消防员上岗证》的费用。

用心服务 用爱感恩

二、服务态度承诺

（一）工作态度承诺

全体工作人员在服务过程中做到热情周到，谈吐和气，举止大方得体，待人文明礼貌，挂牌上岗，工作积极主动，接受业主的监督。使用文明用语，微笑服务，主动热情，做到“五个一样”受理、咨询一样真诚；生人、熟人一样和气；干部、群众一样尊重；忙时、闲时一样耐心；来早、来晚一样接待。

（二）一次告知承诺

1、接到业主的询问，属于物业服务中心工作范围或物业公司工作范围的，由受问人负责协调处理，并给予询问人进度答复；属于其他部门职责范围的，礼貌告知询问人具体承办部门及其联系方式。并做好自己的工作记录。

2、能一次性告知清楚而未告知清楚的，应及时电话告知并致歉，如致使服务对象跑第二趟（如方向指引错误、相关事项告知错误等），给服务对象造成不便的，将追究相关人员的责任。

（三）文明服务八项承诺

1、承诺不让来办事的业主在我这里受冷落；

2、承诺不让工作的事项在我这里积压延误；

3、承诺不让工作的差错在我这里发生；

4、承诺不让工作的纪律在我这里松懈；

5、承诺不让影响团结的言论和行为在我身上出现；

6、承诺不让违纪违法的行为在我身上发生；

7、承诺不让项目形象因我受影响；

8、承诺不让业主的利益因我受到侵害。

（四）办事公开承诺

1、公开物业服务中心的日常办事程序。

2、对于工作中的“热点”问题，凡不属于保密性质的，在公司允许的范围

内，通过适当形式向全公司公开，主动接受上级部门和广大业主的监督。

3、在工作中必须做到为民、务实、廉洁、勤政、高效、遵纪守法，工作人员不得以权谋私，严禁在工作中“吃、拿、卡、要、拖”，坚持廉洁服务。

三、服务效率承诺

（一）办事回复时限承诺

1、凡是已办好的事情，应当天向业主回复，原则上不得超过第二工作日。

2、对于上级领导不同意实施的申请，接到上级领导的明确指示后于当天向对方回复，原则上不得超过第二工作日。

3、对于业主安排的事情，无论是否办好，在接到任务后的两个工作日之内给予对方进度回复，以后每五个工作日一次进度回复，直至事情办好。

4、至于在服务工作时出现的各种影响工作进度的问题，经办部门（人）必须主动与业主取得联系，协商解决。

5、接到业主处理问题通知后 10 分钟内到达指定现场。

（二）服务工作完成时限承诺

前台		
项目	内容	处理时间
接听电话	接听客户服务专线电话	铃响 3 声内
出入证	办理用户、装修人员及外来人员出入证手续	（1）5 证以下 10 分钟内完成 （2）5 证以上 10 证以下 15 分钟内完成
办停车牌	为用户办理车牌发放手续	10 分钟内完成
物品寄存	为用户办理临时寄存物品手续	8 分钟内完成
大件物品放行	为用户办理大件物品放行手续	8 分钟内审批
用户投诉	受理用户投诉	即时受理：2 小时内给予答复，如需书面回复，2 个工作日内完成
停车场		
项目	内容	处理时间
车场出、入车道阻塞	疏通车辆、排除设备故障、设法尽快通车	5 分钟内到达；10 分钟内恢复正常通车
车辆安全检查	提醒停车的车主关好门窗、带走	5 分钟内完成

	贵重物品，对车辆检查登记，请客人签名确认（如车辆在入车场前有损坏现象）	
协助调查失物	根据用户提供的线索，开展调查	1 小时内回复
安保		
项目	内容	处理时间
物品检查放行	为用户办理物品检查放行手续	5 分钟内完成
出入登记	为用户办理出入登记手续	3 分钟内完成
内部安全防范工作	守护、巡逻等内部安全防范服务	全天 24 小时
治安监控	监控项目主要出入口、电梯、通道	全天 24 小时
烟感警铃报警	到达报警地点核实情况，迅速组织扑救和疏散人员（如属火警）	3 分钟内完成
火警电话报警	到达火警现场组织扑救和疏散	3 分钟内完成
用户被抢或生命财产受到威胁的报警求救电话	组织人员布控堵截，现场控制并调查处理嫌疑人等，协助用户报案，协助用户将伤员送往医院救救	5 分钟内完成
用户报失窃	组织人员布控堵截，现场调查处理，协助用户报警	5 分钟内完成
治安、消防的咨询服务	答复用户有关大厦治安、消防方面的疑问	当面答复或 1 个工作日内答复
用户请求援助电话	赶赴现场处理或协助用户报警（视情而定）	5 分钟内完成
日常服务		
项目	内容	处理时间
信报派发	各类报刊	4 小时内派到部门或信箱
劝阻推销	劝阻推销人员在管理区域内进行推销	5 分钟内完成
回访用户	咨询对管理工作的意见，了解用户需求	每月不少于 2 个部门
突发事件处理		
项目	内容	处理时间
乘客困梯求救	立即启用电梯对讲机与困梯乘客进行联络，赶赴现场解救被困人员	即时受理，5 分钟内解救被困人员
水浸、水管爆	即时赶赴现场，关闭水源，处理	5 分钟内到达现场

裂等突发事件紧急处理	水浸：抢修水管（如水管爆裂）；协助用户抢救资料（水浸室内），并通知清洁公司清理积水	
供电局停电应急处理	自动转为发电机供电	1 分钟内自动转电
事先通知停电	在告示栏内贴出停电通知，提醒用户尽快做好停电前准备工作	接到通知 30 分钟内
遇到突然停电	将停电原因向业主紧急通知，提示用户未恢复供电不要乘座电梯；检查有否乘客困梯，组织解救被困人员	5 分钟内通知
增派人员	重大节假日、重大活动增派人员	2 个工作日内增派人员到位

华保盛服务管理集团有限公司

2025 年 10 月 10 日

第四章 人力资源保障及人员配置承诺

本章节内容详见本投标文件第 2854 至 2932 页。

附件五、中标通知书

中标通知书

华保盛服务管理集团有限公司：

广西百色公共资源交易有限公司受西林县公立医院集团委托，就**西林县公立医院集团后勤社会化服务（项目编号：SZC2025-G3-300160-GXBS）**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，经招标人确认，贵公司为本项目的中标人，**中标价格：每年人民币叁佰叁拾贰万伍仟伍佰伍拾陆元零肆分（¥3325556.04元）。服务期限：签订合同之日起两年。**

请贵公司接此通知后尽快与采购人25日内签订合同，并按招标文件要求和响应文件的承诺履行合同。

特此通知！

采购人名称：西林县公立医院集团
地址：西林县八达镇新兴路003号
联系人：岑佳佳
联系方式：0776-8682155
采购代理机构：广西百色公共资源交易有限公司
地址：广西百色市右江区迎龙路汇丰广场50号15楼
项目联系人：欧阳雪芳
联系方式：0776-2981360

西林县公立医院集团
2025年10月13日

广西百色公共资源交易有限公司
2025年10月13日