**附件1：**

北京市大兴区中医医院

物业服务项目政府采购项目

技术需求及评分细则

（征求意见稿）

**北京市大兴区中医医院物业服务项目**

**政府采购项目技术需求**

**目 录**

采购清单…………………………………………………………3

物业服务项目……………………………………………………4

评审标准…………………………………………………………21

**采购清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 1 | 保洁服务 | 77 | 人 |  |
| 2 | 辅助医疗服务 | 70 | 人 |  |
| 3 | 综合维修服务 | 2 | 人 |  |
| 4 | 净化空调服务 | 6 | 人 |  |
| 5 | 物业管理人员 | 5 | 人 |  |
| 6 | 电梯代维 | 10 | 部 |  |

**北京市大兴区中医医院物业服务项目**

**项目名称：北京市大兴区中医医院物业服务项目**

**一、项目概况**

北京市大兴区中医医院(北京市大兴区黄村镇兴丰北大街二段138号)建筑面积约3.43万平方米,医疗用房面积2.56万平方米，九大病区，13个护理单元，开放床位407张。医院职工约813人。年出院患者1万余人次，日均门诊量4288人次。

**二、服务内容及日常考核办法**

**(一)采购内容：**

按照采购人确定的全院保洁服务、辅助医疗服务、工程维修服务。

**(二)服务范围：**

本院：东至核干院西墙；西至兴丰大街；南至工商银行北墙；北至天客隆商场南墙四至范围内的，以及8个社区卫生服务站的运行服务。

**（三）服务内容：**

**1.保洁服务职责要求**

**1.1保洁服务**

1.1.1负责辖区内的楼内公共区域、卫生间、楼道、病房、病区医、护办公室、门诊诊室地面卫生（窗台、垃圾）及楼外、地下室公共区域的保洁服务并做好垃圾分类、收集工作。

1.1.2乙方必须按甲方的岗位设置要求配齐在岗服务人员，保证医院物业工作的质量和顺利运行，按岗位出勤、工作时间，甲方支付相应费用。

1.1.3乙方工作人员需培训后上岗,手术室、ICU、血透室岗位需结合科室实际工作，做好卫生保洁工作。工作人员统一着装,佩戴胸牌,仪表整洁,遵纪守法,文明用语,行为规范，服务热情,遵守甲方的各项规章制度,爱护公物,节水节电,注意防火、防盗,做好各项防护措施，安全作业,拾金不昧,树立良好卫生形象。工作期间,工作人员应坚守岗位,不得脱岗,必须遵守甲方规定的作息时间（科室负责人可根据科室实际工作与乙方工作人员沟通，安排工作时间）,发现违纪现象,给予相应处罚。

1.1.4凡是在服务范围内以目视所能看到、肢体所能触及的所有物体表面、地面，每天要进行至少2次擦拭,随时清扫,地面光洁无污物,垃圾及时清理。洗拖地面时,要有安全警示牌。胶质地面要用洗地机清洗，每二周一次（做好登记、区域负责人签字）,门诊诊室的地面、窗台每天至少要做一次保洁工作。保洁工作要做到:眼看无脏乱,手摸无灰尘,卫生无死角。

1.1.5卫生间要配备芳香球，达到无异味、无污垢，垃圾及时清理，保持清洁状态。保证管道通畅,出现堵塞时要及时疏通。堵塞严重时，保洁人员及时报告总务科，由总务维修人员进行专业疏通。

1.1.6医院内门窗、玻璃、展示牌等做到洁净、光亮、无灰尘,墙壁无乱贴乱画现象。墙面粘贴的小广告及与医院无关的宣传内容及时清理。

1.1.7病房床头桌每日要用消毒液、专用毛巾（一床一巾）擦拭。餐桌要保持清洁,病床床体每天擦拭一次,患者出院后要及时做好终末清洁消毒包括床体、床头桌、壁柜、餐桌。

1.1.8所有一层出入口在雨季、冬季时,要及时铺设防滑垫及清扫积雪。灾害性天气及时关门、关窗,确保财产人身安全,保证正常医疗工作。

1.1.9病区的医生办公室、护士办公室在有医护人员的情况下，保洁员方可进入做保洁

1.1.10为确保服务质量,乙方必须采用符合行业标准的清洁原料，工作人员必须熟练掌握使用方法,防止意外发生。

1.1.11各垃圾点位要及时清理，按法规要求,做好垃圾分类工作，生活垃圾必须使用黑色垃圾袋包装清运。医疗废物要按规范处理,不许私自处理医疗废物。

1.1.12乙方在日常工作期间不慎给甲方设施、设备、物品及甲方客户造成各种损害、损失的,乙方承担赔偿责任。

1.1.13乙方及时向甲方汇报保洁工作中的问题,及时改进、消除隐患。及时协助、积极完成甲方交给的一般性临时任务,确保正常医疗服务工作。

1.1.14保洁用地拖做到统一清洗、晾晒。

1.1.15配合医院做好控烟工作，佩戴“控烟监督员”袖标上岗，劝阻在室内吸烟的患者及家属，引导其至院内吸烟区吸烟。

1.1.16保洁人员作息时间

上午:7：00—11：00，下午13:30--17:30,各病区、门诊、急诊科、卫生间、门诊大厅实行中午值班制度

1.1.17建卡人员作息时间:7：00-17：30(随挂号室的服务时日进行调整)，特殊情况下，配合甲方的工作调度，包括人员、时间等。

**1.2电梯司机**

1.2.1电梯员需持证上岗，熟悉电梯分布及使用情况，掌握电梯使用、保洁及消毒知识。特殊情况下要服从值夜班的工作安排。

1.2.2工作态度认真，为患者提供优质服务。

1.2.3每日开启电梯前，巡视检查内容，如有非正常情况，应立即停机通知维保负责人，将结果详细记录备案，保证电梯运行安全。

1.2.4每月检查一次电梯内消防灭火器的压力，是否在标准范围之内。

1.2.5如果发生电梯困人情况，要临危不乱，安抚患者情绪，并及时联系电梯维保负责人，直至解困。

1.2.6扫净及清擦电梯门表面；擦净电梯内壁、门及指示；电梯天花板表面除尘；电梯门缝吸尘；擦净电梯通风吸照明；电梯槽底清理垃圾。

**1.3洗涤中心**

1.3.1熟练操作清洗设备，及时完成清洗任务，提供合格的清洁用品，满足一线人员清洁工作需求。

1.3.2按时维护清洗设备，出现问题及时上报并维修，确保自身及一线保洁人员正常工作。

1.3.3在院感科的指导及培训下，按要求配置消毒液，做好清洗设备及清洗物品的消毒工作，协助做好医院疫情防控工作。

**2、物业行政管理人员职责、要求**

（1）以身作则，在工作上要和医院管理部门积极沟通、紧密合作，按照合同约定的工作要求，配合医院物业管理部门，积极做好医院物业工作。

（2）带好自己的物业团队，积极学习、按医院物业各科室的不同，制定针对性的工作方案和要求，做好工作人员培训、学习。

（3）物业管理人员值班期间离院，必须与医院物业管理部门沟通，以免工作中出现管理空挡。

（4）要注意自己公司形象，维护医院的集体荣誉，严禁发生吵架、谩骂、斗殴等现象。一旦发现，严肃处理，追究当事人责任。

（5）配合医院做好物业相关数据的采集、统计及上报工作。

（6）物业行政工作人员要严格、合理使用、分配医院提供的物资，如卫生纸、洗手液等，做好登记，严禁物资浪费、流失。发生问题，追究负责人责任。

（7）为了保证医院的正常工作，物业行政工作人员做好员工管理，任何员工离职需提前报备，工作不满自然月的，无特殊情况（各种意外、老人去世等）不得随意离职。

**3、综合维修职责、要求**

（1）着装整齐、持证上岗、服务主动、热情、周到。

（2）服从总务科领导的工作安排，工作积极主动，认真负责。

（3）业务能力强，能够独立完成相关维修工作及夜班值守。

（4）加强学习，努力提高业务水平。

**4、辅助医疗工作职责、要求**

**4.1内勤**

4.1.1协助护士按规范扫床、整理床单位、更换整理出院患者床单位,及时更换脏病服被服,送洗科室工作人员工装、值班被服并做好清点、记录。

4.1.2要求着装整齐、按时上岗、服务主动、热情、周到。

4.1.3负责为患者打开水每天四次，上午两次、下午两次。

4.1.4协助护士完成当日新入院患者的被服及病号服发放，介绍病区环境。患者住院期间被服、病服脏污，能够及时更换。

4.1.5服从护士长的工作安排,协助护士长领取日常使用物资,送领小件维修物品,下班前做好交接，认真负责,做好工作记录。

4.1.6做好治疗室、处置室、换药室、医生护士值班室卫生。

4.1.7不得从事与医疗专业有关及非本职工作。

4.1.8向患者及其家属宣教病区内严禁吸烟，因此发生纠纷，移交医院警务工作站。

4.1.9向患者极其家属指导、督促生活垃圾分类工作。

4.1.10工作时间：上午7:30-12:00 下午：1:30-17:00

4.1.11帮助无家属患者如厕。

**4.2外勤**

4.2.1预约检查申请单，取回住院患者检查回报结果。做好回报结果的领取、分发、登记、签收工作。

4.2.2送检住院患者标本时认真做好查对、登记工作，注意标本安全，防止标本丢失，急查标本要严格遵守送检时间。

4.2.3陪同住院患者做检查、会诊，陪护病人时不能脱离病人，保证人、单一致，注意病人保暖。为保证病人安全，需要提前检查轮椅、平车是否处于完好的使用状态。

4.2.4送达会诊单、中药处方，取回患者出院带的中药。会诊单送达科室准确及时并做好记录。中药方送达、领取需及时，登记、签收准确无误。

**5、手术室/ICU 净化空调的运行要求**

（1）乙方根据甲方的委托手术室/ICU净化空调管理事项制定“服务方案”。

（2）质量标准:净化空调日常运行，监视及日常维护工作，杜绝跑、冒、滴、漏，并做好运行记录、定期清洗过滤网；系统管路的检查、维修、保养；用水安全管理;排水设备、设施检查、日常维修、应急抢修。

（3）安全生产标准:必须持证上岗，岗前进行安全教育和培训;无重大安全生产事故,保证自身及他人不受损伤;保证设备、设施及公共财产不受损坏;工作现场、操作区域周边应设有明显提示标志，确保他人生命安全。

（4）物业公司定期根据净化空调运行情况对需要采买的耗材进行上报，耗材由甲方购买。

**6、电梯运行维护要求**

（1）应当具备特种设备安全监督管理部门核发的相应许可。

（2）接到故障通知后，应当立即赶赴现场进行处理；电梯困人时，应当在25分钟内（此时间最长不得超过30分钟）抵达现场。

（3）现场作业人员不得少于两人，且应当取得相应的《特种设备作业人员证》。

（4）作业中应当负责落实现场安全防护措施，保证作业安全。

（5）向甲方提出合理化建议并每月向甲方书面报告所维护保养电梯的运行情况、零部件使用情况、易损件的更换情况及电梯更换修理需求。

（6）对所维护保养电梯的安全运行负责，保障设备整机及零部件完整无损。

（7）建立回访制度（包括工作人员服务态度、维修质量、是否按照规定实施维护保养等）。

（8）应当配合电梯检验检测机构对电梯的定期检验，并参与电梯安全管理活动。

（9）应当妥善保管电梯图纸及相关资料，并在合同终止后交给甲方。

（10）对因现场工作人员维护保养不到位或技术处置不当造成的人身伤亡或直接损失承担全部责任。

**（四）日常考核办法：**

**1、保洁**

1.1着装统一,服装整洁,穿着得体

分值：3

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.2仪表端庄,精神饱满,佩戴胸卡

分值：3

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.3工作服务周到,使用文明用语。不得与他人发生争吵、打架事件。

分值：3

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.4严格遵守劳动纪律,不迟到、不早退,服从工作分配。

分值：2

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.5工作认真负责,不许离岗、串岗、扎堆聊天。

分值：2

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.6严格遵守岗位责任制，落实清洗保洁工具及消毒隔离制度。

分值：3

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.7熟悉工作流程及质量标准,按规定时间完成工作内容，质量符合标准。

分值：2

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.8室内清洁整齐、无尘。

分值：3

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.9墙壁、墙裙，无污迹、无灰尘。宣传牌、门牌、门框无尘无网。

分值：3

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.10室内纸篓及时更换垃圾袋，痰盂无污迹。

分值：2

检查标准扣：每项不合格扣0.5分

1.11卫生间垃圾筐及时倾倒,便盆消毒及时,卫生间及时投放芳香剂。

分值：2

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.12卫生间地面清洁干燥，做到无污垢、无异味,无积水，马桶内无尿碱。

分值：2

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.13卫生间保证管道通畅,出现堵塞及时疏通。

分值：2

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.14阳台、门窗清洁无尘无网，玻璃洁净，无污迹、烟头、杂物等

分值：3

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.15窗台、暖气片、空调器、灯具明亮无积灰。

分值：3

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.16空调通风口无灰尘、无污垢、无蜘蛛网。

分值：2

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.17水池洁白无印记、无污垢、无异味。

分值：3

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.18走廊、楼梯保持清洁整齐，无灰、无屑、无杂物堆积。

分值：3

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.19杂物间严禁堆放纸板、饮料瓶等各种垃圾。

分值：2

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.20落实病人床头柜、铺位、消毒制度,每日用消毒液擦拭。病人出院时，及时清理床头柜抽屉。

分值：3

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.21床栏杆无污迹，床下无积灰、无杂物。

分值：2

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.22氧气管道面罩每天擦拭，清洁无灰尘。

分值：2

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.23病人出院后对床单位做终末处理,彻底消毒。

分值：2

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.24大厅、走廊、候诊大厅桌椅摆放整齐，椅下无垃圾。

分值：2

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.25大厅、走廊、候诊大厅地面清洁光亮、无手印、脚印、无痰。

分值：2

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.26扶梯、电梯等处洁净光亮，无手印、无脚印、无污迹。

分值：3

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.27地拖、扫把等保洁使用工具需定点、定位放置,标记醒目。

分值：3

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.28建卡人员做到坚守岗位,工作认真负责，做到无差错、无投诉。

分值：4

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.29电梯司机持证上岗,坚守岗位,保证梯内卫生,有故障及时报修。

分值：4

检查标准：每项不合格扣0.5分

2.30爱护公物,节水节电,注意防火，及时关闭公共区域开关,注意节约能源。

分值：4

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.31做好各项防护措施,安全作业,设置提示牌。拾金不昧,树立良好形象。

分值：4

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.32及时处理各种垃圾,流程符合要求，做好垃圾分类工作。

分值：4

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.33医疗废物储存室工作符合要求,登记齐全,按时消毒、保洁,保证医疗废物不外流。

分值：4

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.34负责责任区内公用照明灯、空调、水龙头、门窗等常规使的检查、管理。

分值：4

检查标准：每项不合格扣0.5分

1.35医院有重大活动时,及时完成相关部门临时指派的保洁工作。

分值：5

检查标准：每项不合格扣0.5分

检查总分值为100分，每月检查四次，扣分累计分值在5分以下（含5分）不扣服务费；5分以上，每分值扣500元。

**2、辅医**

**2.1全体人员**

2.1.1衣帽整洁、佩戴胸卡。

分值：5

检查标准：每项不合格扣2.5分

2.1.2无迟到、早退按时上岗,提供服务主动、热情周到，符合办证条件的人做到持证上岗。

分值：10

检查标准：每项不合格扣2分

2.1.3执行消毒隔离制度、医用垃圾分类规范。

分值：4

检查标准：每项不合格扣2分

**2.2内勤**

2.2.1床单位整洁、病服清洁，及时更换，一床一巾一扫，使用处理小毛巾规范，终末消毒彻底。

分值：6

检查标准：每项不合格扣2分（要求消毒配比正确，小毛巾干净无污物）

2.2.2被褥清点并记录准确，与洗衣房员工核对数量。

分值：2

检查标准：每项不合格扣2分

2.2.3打扫四室（护士站、治疗室、处置室、值班室）卫生。

分值：4

检查标准：每项不合格扣1分

2.2.4为患者每日打开水,上下午各两次。

分值：4

检查标准：未做6分，不准时3分

2.2.5协助护士接收新入院患者，及协助护士倒床

分值：5

检查标准：每项不合格扣2分

2.2.6做好出院患者终末消毒，协助护士做好基础护理。

分值：6

检查标准：未做到2分，投诉5分。

2.2.7服从护士长的工作安排,送领物资,做好交接并记录。

分值：6

检查标准：每项不合格扣2分

**2.3外勤**

2.3.1确保24小时在岗,呼叫15分钟到岗。

分值：6

检查标准：≥15分钟扣3分；≥30分钟扣5分

2.3.2送检标本准确，按时（30分钟内）、不丢失，记录完整。

分值：10

检查标准：每项不合格扣2.5分

2.3.3全程陪同住院患者做检查、会诊,注意安全，以防意外发生。

分值：10

检查标准：发生意外扣10分

2.3.4送达会诊单、中药处方、检查预约单，取回患者各种回报单、出院带的中药及时准确，有交接记录。

分值：10

检查标准：每项不合格扣2分

**2.4辅医管理**

2.4.1辅医主管每日巡查、有记录。

分值：5

检查标准：每项不合格扣2.5分

2.4.2定期与护士长沟通,协调改进工作，有记录，每月有书面反馈。

分值：5

检查标准：无书面反馈扣5分

检查总分值为100分，每月检查四次，扣分累计分值在5分以下（含5分）不扣服务费；5分以上，每分值扣500元。

**（五）项目说明**

1、中标供应商负责电脑、考勤设备和打印机、纸张、复印机、硒鼓、墨盒、等办公设备、耗材；负责桌、椅等办公家具和员工更衣柜；

2、中标供应商各岗位员工要统一服装，并由中标人负责其员工服装配备；

3、中标供应商的服务人员100﹪经过岗前培训合格才上岗。在岗培训每月进行一次；

4、物业公司派驻人员必须按照国家要求注射新冠疫苗。外来及返京人员需按照国家规定并结合我院疫情防控管理要求执行。

5、未经采购方同意，中标供应商不得在合同期限内将本项目的管理权转让；

6、中标供应商须提供足够的工作用具，自行解决日常工具和劳保用品，并能根据采购方的行业形象要求及规范，保证服务工作质量；

7、中标供应商必须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个医院安全、高效、有序和有计划地运转；

8、中标供应商有责任配合采购方接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料；

9、中标供应商自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

10、中标供应商提供与员工的用工合同和安全生产保障协议。

11、中标供应商所有员工入院服务前必须体检，体检合格才能上岗。

12、中标供应商保持员工队伍稳定有效性的措施。

13、中标供应商提供在相关的项目案例，如：医疗服务项目。

14、中标供应商提供项目组织管理机构情况；

15、中标供应商提供项目组织实施方案；

16、中标供应商提供管理制度、突发事件应急方案；

17、中标供应商提供投入设备及工具、消耗材料情况；

18、中标供应商提供内部管理考核制度、员工培训计划及质量保证措施；

19、提供处理医疗污染物处理案例。

**三、服务期限：**三年

**四、付款方式**

采取后付款的方式，中标公司驻院物业办公室和各科室（社区站）、各区域负责人核对好上月考勤，核对无误后由使用科室签字，中标公司提供等额发票，甲方向乙方支付上一个月的服务费。

**五、项目联系人信息**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | 项目具体联系人信息 |
| 姓名 | 王起隆 |
| 职务 | 总务处主任 |
| 办公电话 | 010-60283681 |
| 手 机 | 15601353139 |
| 邮 箱 | zhangjie83395@163.com |

**评审标准**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审**  **细则分类** | **评审**  **细则内容** | **评审**  **细则说明** |
| 1 | 价格  （10分） | 价格  （10分） | 价格得分：（基准价/投标价）×价格权重  （注：1.实质性响应招标文件要求且最低投标价为评标基准价。2.投标人报价低于成本的除外。3.对中小微企业报价给予6%的扣除，用扣除后的价格参与评审。） |
| 2 | 服务及安全方案（35分） | 分析（6分） | 结合本项目实际情况及物业服务需求特点，提出合理的整体设想、管理模式及管理服务理念，并提出总体服务目标或对目标指标有效分解。合理可行6分；一般4分；较差2分。 |
| 方案（10分） | 制定项目各类服务方案（保洁、辅助医疗、工程运行维修服务等）。合理可行10分；一般6分；较差2分。 |
| 人员岗位配备（5分） | 针对本项目合理配备人员，人员配备合理5分，一般3分，较差1分。 |
| 应急预案  （4分） | 针对服务项目应急预案（至少包含医闹应急预案、防疫应急预案）。应急预案措施合理有效4分；一般2分、较差1分。 |
| 保密措施  （5分） | 针对服务项目（办公室）保密措施。保密措施合理5分；一般3分；较差1分。 |
| 节能措施  （5分） | 针对服务项目节能措施。节能措施合理可行5分；一般3分；较差1分。 |
| 投标人企业情况及业绩（51分） | 企业具有的体系认证证书（16分） | 具有：质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、能源管理体系认证、信息安全管理体系认证、企业诚信管理体系认证、企业社会责任管理体系认证、商品售后服务体系；每一项2分，最高16分（提供证书复印件，需在有效期内并在年检有效期内，附相关证明，加盖投标人公章）。 |
| 3 | 企业资质证书（6分） | 具有：劳务派遣资质证书、高空清洗悬吊作业企业安全生产证书；每一项3分，最高6分 |
| 证书（17分） | 1. 项目负责人具有专科及以上学历，提供证书复印件，得2分，具有高级工程师，提供证书复印件，得3分，具有北京市项目负责人证书或全国企业经理人证书，提供证书复印件，得2分，具有五年以上三甲医院从业经验得4分。   2、辅医主管具有专科及以上学历，提供证书复印件，得2分，具有三年以上三甲医院从业经验得1分。  3、保洁主管具有专科及以上学历，提供证书复印件，得2分，具有三年以上三甲医院从业经验得1分。 |
| 业绩（12分） | 提供近三年开展或完成的三甲医院物业服务合同业绩（服务内容至少包含保洁服务、工程维修），每提供一个得3分，最高12分。 |
| 4 | 党建引领  （4分） | 党建引领  （4分） | 根据供应商所报的目前党建工作开展情况：独立建立党支部，并获得先进党组织荣誉，得4分；建立临时或联合党支部或未获得先进党组织荣誉打2分；未建立党支部打0分 |
| **合 计** | | **100** |  |