子包1（天河院区、康乐大厦） 采购需求

# 概况：

1. 服务地点及基本情况

**天河院区，地址：广州市天河区天坤三路95号。编制床位数800张，占地总面积：55641.9平方米，建筑总面积约122000平方米。**

**康乐大厦地下层、1层、2层，地址：广州市天河区中山大道中1003号。建筑面积：2082.07平方米。**

1. 服务期限21个月，服务期：2026年2月1日至2027年10月31日。
2. 本项目费用包括劳务费用和专项费用两部分。劳务费费用根据每月投入岗位数进行结算；专项费用按照实际发生的面积进行结算。
3. 本次公开征求意见不涉及专项费用的预算，但需要提供专项服务方案。

# 项目服务需求

## 服务总体要求

1. 广州医科大学附属中医医院（天河院区）作为广州东部唯一一家三级甲等综合性中医医院，辐射影响范围大，是重点医疗机构与治安保卫重点单位，针对供应商的物业管理服务要高标准、严要求。
2. 中标人负责搭建后勤保障服务综合受理平台，配置专职岗位，24小时统一受理所有后勤保障需求；统一协调并调度人员调度、任务派发、服务跟踪及质量评估工作。同时需配备相应的后勤保障管理系统软件、通讯工具及维修工具等。中标人须定期向采购人提交工作量统计、服务质量管理报告、满意度调查结果、工作计划、考核记录、各类运行及交接班记录、排班表等数据报表与工作报告，严格按大后勤一部制为医院提供整体后勤保障服务。
3. 中标人须依据三级甲等医院标准，为院区内所有建筑、场所及后勤保障设备设施提供24小时不间断的后勤保障服务。具体服务内容包括：环境管理（保洁）、运送管理、除四害消杀、综合维修、PVC胶地板/石材地面打蜡抛光、建筑物外墙清洗等，通过大后勤一体化运作模式实现医院整体后勤保障。其中，PVC胶地板/石材地面打蜡抛光、建筑物外墙清洗根据采购人要求进行，费用从专项费用中支付。
4. 中标人须建立完善的自有仓库管理体系，配备专职管理人员，及时、准确、完整地记录出入库情况，定期报送领用计划，合理优化库存水平，严格执行定期盘点制度，服从采购人监管，确保账物相符。
5. 中标人须按采购人要求，无条件配合完成各项临时性、应急性、指令性任务，做好接待检查评比及突发性公共卫生事件处置等协助工作；在完成日常检查监测工作外，中标人须无条件协助医院完成政府指定的第三方检测申报、费用代缴及现场配合工作，包括但不限于：空调水质检测；电梯年检；高压工具检测；水池水质检测；水平衡测试；防雷检测；污水处理检测；消防检测。
6. 中标人需严格执行医院相关规章制度，负责结合医院实际制定并落实全面规范的工作管理制度、操作流程及岗位职责，按要求做好防止交叉感染、消毒隔离等安全高效的管理措施；建立科学的考核与奖惩激励机制，同时做好员工专业(岗前)培训、心理辅导及团队管理工作；特种设备岗位员工须按国家及行业规范配备，确保具备相关资格证书并持证上岗。
7. 遵循医院信息化管理要求，中标人需提供后勤保障信息系统，确保系统接口与数据按规范与采购人信息系统对接传输，相关运营数据可顺利转移至采购人信息系统。

## 服务岗位编制数到岗要求

### 1.项目标的及服务内容要求

1. 岗位配置详见附件1：子包1（天河院区、康乐大厦）－预算表。
2. 专项服务内容：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | 服务内容 | **面积（m²）** | 备注 |
| 1 | 胶地板打蜡抛光 | 50000 | 每次按实际发生的面积数乘以投标单价结算。 |
| 2 | 石材精面处理 | 17000 |
| 3 | 楼宇外墙清洗 | 40000 |

# 服务费用及支付方式

## 服务费要求

1. 岗位服务类各岗位综合单价涵盖人工工资、社保、员工福利、正常加班费、公积金、租房补贴、设备、工具、耗材、税金、管理费（含利润）等全部费用；
2. 各岗位实际编制数将根据医院各区域启用进度，由采购人按实际需求配置。服务费按各岗位实际编制数乘以对应岗位综合单价计算。若岗位编制增减，其结算单价参照分项报价明细表中各岗位的综合单价执行。

## 服务费结算及支付方式

1. 采购人须于每月10日前，严格依据招标文件及合同约定，对中标人上月的服务质量进行考核评估，并根据评定结果实施奖罚后，结算上月服务费。
2. 采购人按照付款进度当月支付上个月的服务费用给中标人，每次付款前中标人须提供对应金额的发票给采购人。采购人收到发票后5个工作日办理支付手续。
3. 岗位服务费用结算和支付是按上月双方核定的各岗位编制数为准；专项服务费用按实际发生数结算。
4. 中标人发票服务名称内容须为“物业管理费”。

# 医院概况

## 医院简介

广州医科大学附属中医医院（天河院区）是非营利性三级甲等综合医院。于2023年12月投入使用，服务期内医院预开放床位数800张，医院占地总面积共55641.9平方米，建筑总面积约151105平方米，具体分布如下：

1. 门诊楼和综合楼：6层总面积26588.7平方米
2. 医技楼：5层+RF总面积19508.3平方米；
3. 行政楼和住院楼：9层+16层，总面积45440.66平方米；
4. 地下负层（两层）总面积29600平方米。
5. 机动车：建筑面积约36251.9平方米，非机动车：建筑面积约5026.3平方米；
6. 太平间、门卫室、液氧站、垃圾站、污水处理站；
7. 外围：包括院内公共场所所有地面（院内道路、广场、绿化地）等；
8. 二期工程：科教楼、发热门诊。

以上面积仅供参考，以实际测量为准。

## 各区域分布（仅供参考，以实际使用面积为准）：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **广州医科大学附属中医医院（天河院区）物业管理服务项目** **门诊楼、综合楼** **（6层、床位212、总面积26588.7平方米）** | | | | | | | | | | | | |
| **楼层** | **科室** | | **面积** **（平方米）** | | **床位数（床）** | **电梯数（台）** | | **扶梯数（台）** | | | **楼梯数（个）** | |
| 首层 | 门诊大堂、中药房、西药房、候药区、门诊收费处、服务台、挂号收费大厅、急救中心（内科×2间、外科、骨科、五官科、妇科、清创室、急诊输液中心、抢救室、化验室等）、警务室、隔离留观区8张床、发热门诊、肠道肝炎门诊等 | | 5688.10 | | 8 | 9 | | 2 | | | 6 | |
| 二层 | 急诊留观区38张床、EICU7张床、成人输液区、儿童输液区10张床、注射室、体检中心（诊室×19间、抽血区、X光检查室等）、医修班办公室、应急设备调配中心、空调机房、物流监控中心 | | 4910.50 | | 55 |
| 三层 | 内科、儿科、妇科、产科、眼科、皮肤科、耳鼻喉科、治疗室 | | 4502.20 | | 0 |
| 四层 | 外科、针灸科、康复科 | | 4502.20 | | 0 |
| 五层 | 口腔科、特需门诊、手术准备区、门诊手术室、病案室 | | 3527.80 | | 0 |
| 六层 | 血透中心 | | 3457.90 | | 149 |
| **广州医科大学附属中医医院（天河院区）物业管理服务项目** **医技楼** **（5层+RF、总面积19508.3平方米）** | | | | | | | | | | | | |
| **楼层** | **科室** | | **面积** **（平方米）** | | **床位数（床）** | **电梯数（台）** | | **扶梯数（台）** | | | **楼梯数（个）** | |
| 首层 | 影像中心 | | 3938.80 | | 0 | 5 | | 0 | | | 4 | |
| 二层 | 超声中心、腔镜中心、功能检查 | | 3831.10 | |
| 三层 | 临床医学检验中心、输血科 | | 3791.60 | |  |  | |  | | |  | |
| 四层 | 病理室、技能培训中心（电脑课室、报告厅、护理技能训练室、中医技能培训室） | | 3785.50 | |  |  | |  | | |  | |
| 五层 | 手术中心 | | 3830.80 | |
| RF | 天面 | | 330.50 | | 0 | | 0 | | | 4 | |
| **广州医科大学附属中医医院（天河院区）物业管理服务项目** **行政楼、住院楼** **（9层+16层、床位849张、总面积45440.66平方米）** | | | | | | | | | | | | |
| **楼** | **楼层** | **科室** | | **面积** **（平方米）** | **床位数（床）** | | **电梯数（台）** | | | **扶梯数（台）** | **楼梯数（个）** | |
| 行政楼6553.43平方米，共9层 | 首层 | 员工餐厅 | | 989.80 | 0 | | 2 | | | 0 | 2 | |
| 二层 | 会议室（20人）×2间、职工活动室、小礼堂（100人）、营养室 | | 989.80 |
| 三层 | 多功能会议厅（374人） | | 799.96 |
| 四层 | 多功能会议厅上空 | | 153.30 |
| 五层 | 图书馆、示教室、电话机房、计算机中心 | | 774.05 |
| 六层 | 科教信息科、护理部、学生科、总值班室、医务科、GCP办公室、规培办、接待室 | | 774.05 |
| 七层 | 人事科、工会、档案室、纪检室、医械科、总务科、基建办、保卫科 | | 774.05 |
| 八层 | 财务科（会计档案室）、院办、党办、运营拓展办公室、会议室（10人）、综合档案室 | | 774.05 |
| 九层 | 中庭、院长办公室×8间、会议室（16人）×2间、休息厅（12人）、茶水间 | | 667.41 |
| 住院楼38760.8平方米，共16层，床位849张 | 首层 | 员工餐厅、静配中心、出入院收费处、住院楼电梯大厅 | | 2700.70 | 0 | | 11 | | | 0 | 3 | |
| 二层 | 病房 | | 2700.70 | 84 | |
| 三层 | 病房 | | 2373.19 | 68 | |
| 四层 | 针灸康复科 | | 2373.19 | 63 | |
| 五层 | 病房 | | 2412.58 | 70 | |
| 六层 | 综合外一科 | | 2412.58 | 89 | |
| 七层 | 综合一区 | | 2412.58 | 89 | |
| 八层 | 综合外二科（骨科） | | 2412.58 | 89 | |
| 九层 | 综合二区 | | 2368.97 | 89 | |
| 十层 | 病房 | | 2368.97 | 89 | |
| 十一层 | 病房 | | 2368.97 | 89 | |
| 十二层 | 病房 | | 2368.97 | 89 | |
| 十三层 | 病房 | | 2368.97 | 89 | |
| 十四层 | 病房 | | 2368.97 | 89 | |
| 十五层 | 病房 | | 2368.97 | 89 | |
| 十六层 | 病房 | | 2363.30 | 77 | |
| **广州医科大学附属中医医院（天河院区）物业管理服务项目** **地下负层** **（-2层、停车位合计695个、总面积29600平方米）** | | | | | | | | | | | |
| **楼层** | **科室** | | **面积** **（平方米）** | | **车位数（个）** | **电梯数（台）** | | | **扶梯数（台）** | | **楼梯数（个）** |
| 负一层 | 西药库、冷藏药品库、贵重药品库、急诊分类区、机房、医疗垃圾暂存间、太平间等 变压器房130㎡， 高压电房98㎡， 低压电房397㎡， 柴油发电机房99㎡， 消防泵房162㎡， 生活水泵房140㎡， | | 18748.50 | | 362 | 24 | | | 0 | | 13 |
| 负二层 | 车位、中央空调机房520㎡（不含屋面中央空调机组面积） | | 10851.50 | | 333 | 15 | | | 0 | | 8 |

上述表中的服务总面积参考设计图的参数

# 技术要求

## 总体要求

1. ★中标人须依法与服务人员建立劳动关系并签订劳动合同。若服务人员与采购人发生劳动争议，中标人应承担全部法律责任并赔偿采购人因此遭受的一切损失。中标人应自行承担服务人员所有人力成本，包括但不限于工资、奖金、社会保险、住房公积金、意外伤害险、重大疾病保险等，依法履行员工安全保障责任。如服务人员发生工伤、疾病或死亡等情形，相关责任及费用均由中标人承担。中标人须严格遵守国家相关法律法规及行业标准，因其原因造成第三方损失的，应承担全部责任并赔偿相应损失。中标后，中标人须将拟与服务人员签订的劳动合同模板提交采购人审核备案；投标文件中须提供符合上述要求的书面承诺函（格式自拟）。
2. ★中标人应依法用工，投标时须承诺在服务期内按服务区域所在地（广州市）劳动用工标准支付所有服务人员的劳动报酬，工资不得低于当地（广州市）最低工资标准（工资不含按国家规定必须由中标人承担的社会保险及其他应付费用）。同时，中标人须依据《中华人民共和国社会保险法》和《住房公积金管理条例》相关规定，为服务人员缴纳社会保险及住房公积金。所购社会保险标准不得低于服务区域所在地（广州市）的法定标准，并按季度向采购人提交社保部门开具的中标人单位参保证明，以供审核及备案。若合同期内广州市企业职工最低工资标准调整，中标人须相应调整服务人员工资，采购人支付给中标人的费用不因相关政策因素变动而调整。
3. 中标人须对服务人员实施上岗培训与安全生产教育，同时强化专业培训、心理辅导及日常管理。服务人员须经过严格考核合格后方可上岗，相关培训记录应提交采购人备案。服务人员必须严格遵守国家法律法规及采购人规章制度，严格履行工作职责。若工作中发生人身损害及职业健康防护事故，由中标人承担全部责任。
4. 中标人负责办理服务人员的劳动用工手续、计划生育管理，承担工伤事故处理、暂住证办理及食宿安排等事宜。采购人可按约定收取相应费用，为服务人员提供餐饮服务。
5. ★未经采购人同意，中标人不得将本项目进行转包及分包。
6. 中标人制定并实施服务人员考核方案，每月对服务人员的工作表现进行全面综合评价，组织开展优秀员工、服务之星等评选活动，对表现突出者给予相应奖励。同时，制定并严格执行调岗、换岗、辞退等退出机制，对表现不佳、屡遭投诉的人员及时进行批评教育、处罚或辞退。
7. 中标人负责制定服务人员的福利待遇方案，包括但不限于高温补贴与节日福利。采购人与中标人派驻服务人员不建立任何劳动或雇佣关系。中标人须对派驻服务人员实施全权管理，并严格依照法律法规及地方政府规定，及时、足额支付服务人员的工资福利、社会保险、培训经费及加班费等全部费用。若因中标人延迟发放服务人员薪酬待遇，导致采购人单位工作无法正常开展，采购人将严格依据合同约定，向上级政府采购监管部门进行通报。中标人须在投标阶段提交服务人员福利待遇方案。
8. 中标人须严格执行采购人的相关规章制度，并依据医院实际状况，制定并落实全面规范的工作管理制度、操作流程及岗位职责，确保防止交叉感染、消毒隔离等要求得以实现，保障工作安全高效、全面规范。中标人应制定配套落实措施及考核办法。在实施前，中标人需将上述方案书面报告采购人并征得其同意，采购人对各项管理制度保留审核权。同时，中标人可向采购人主动提出合理化建议，以提升管理效率与服务质量。
9. 采购人对本项目岗位的设置、服务人员的录用与管理以及重要管理决策具有直接参与和审批权。中标人须严格审查服务人员资质，确保派驻人员无刑事犯罪记录。中标人应向采购人提供包含身份证复印件等在内的服务人员资料，建立档案实施造册管理，动态更新维护，并配合采购人完成服务人员的刑事犯罪记录审查工作。
10. 中标人须结合医院实际，健全应急预案体系，完善指挥保障体系，全面加强各级人员应急处置能力培训。应加大各院区巡查力度，定期组织多场景应急演练。所有服务人员均有义务参与抢救及演练，紧急情况下采购人享有直接指挥权。全体服务人员均为义务消防员，中标人须在合同期内组织全员消防培训不少于两次，确保掌握消防器材操作技能及设备使用方法，相关培训记录需提交采购人备案。
11. 如服务人员服务期间出现偷窃行为，经确认立即开除处理。采购人上报司法机关，中标人应积极配合司法机关调查和追究，并赔偿由此产生的损失。
12. 中标人的服务方案必须严格满足服务人员配备要求。方案中提供的人员资质证明（含个人信息）应确保中标后实际到位。物业管理人员（队长及以上职位）需通过采购人组织的面试，其他人员则需经采购人审核确认后，方可上岗。
13. ★特种设备岗位员工须按国家及行业规范配置，并持有有效期内的相关资格证书。证件相关费用由中标人承担，员工须持证上岗。若因服务人员未持有效证件导致事故发生，由中标人承担全部责任。
14. 中标人负责协调解决服务范围内的冲突与纠纷，并承担由此产生的相关经济、法律等责任。
15. ★中标人须严格执行太平间管理规定，严格遵守殡葬管理要求及公共卫生安全相关要求，自觉接受卫生、民政等行政部门的检查与监督。严禁将太平间相关业务委托给任何殡葬服务企业，严禁任何殡葬服务企业变相参与太平间管理，严禁在服务范围内开展营利性殡葬服务。严禁在服务范围内推销殡葬业务，严禁泄露逝者及其家属的联系电话等信息，严禁与家属签署任何收费性殡仪服务协议，严禁向家属收取任何费用。中标人如违反上述要求，采购人有权立即终止物业管理服务合同并上报监管部门；由此造成采购人损失的，中标人须承担赔偿责任。
16. ★中标人须制定完善的患方信息保密制度，服务人员应严格执行保密规定，严禁兜售患者及其家属的任何信息。一经发现上述行为，立即开除涉事人员，并依据合同考评办法对中标人实施扣罚；情节严重者移交司法机关处理。造成采购人损失的，中标人须承担赔偿责任，采购人有权单方面终止物业管理服务合同。
17. 中标人应制定详细的服务人员考勤管理办法及执行保障措施，涵盖休假请假管理、替班加班管理、迟到早退管理等环节，确保到岗人数达标。须配置打卡设备进行考勤，每月向采购人提交真实完整的考勤记录。本项目服务人员统一实施实名制管理。
18. ★中标人必须具备充足的人力资源调配能力，以满足采购人需求。中标后须确保在1个月内配齐采购人需求岗位人数的95%，2个月内完成全部岗位人员的配置。服务期内如遇服务人员离职，中标人需制定人员协调预案，确保岗位工作不受影响，并在15天内完成补充（重要岗位须按采购人规定时限补充到位）。若采购人对服务人员（含管理人员）不满意，中标人须在30日内更换合格人员。经采购人审核备案的各类服务人员不得擅自更换，确需更换的须获得采购人书面同意。
19. ▲中标人应为所有服务人员提供能满足工作需求的工作服并制作所有服务人员工牌（胸卡），服务人员应着装统一、言行规范、佩戴工牌（胸卡）上岗。服装及工牌（胸卡）需经采购人审核同意。如根据实际业务情况，需使用医院的工衣，则需按采购人的工衣使用管理规定办理。
20. ★中标人负责设置后勤一站式保障服务平台，24小时统一受理后勤保障所有需求，在合同期内为医院运行提供每周7\*24小时的后勤保障服务。服务人员为每周6日，每日8小时工作制，中标人应充分考虑服务期内的风险因素，服务人员报价明细表中需包含人员岗位基本工资、加班费、福利费、五险一金、节假日加班费、管理费及利润等各项费用，无特殊情况，采购人不再支付其他费用。
21. 采购人原则上不提供值班需求之外的业务用房，服务人员不得随意在服务范围内使用采购人的水、电、物品、设施（工作必须除外），中标人自行解决服务人员的住宿问题。
22. 中标人应制定本项目服务人员的培训计划，每月集体培训不少于2次，包括但不限于保洁工作流程、服务礼仪、运输工具的正确使用、食品安全、燃气使用、消防安全、消毒规范等内容，并将培训的内容、签到表等材料提交采购人。
23. 中标人应积极配合采购人做好人员管理工作，协助采购人完成人员岗位安排等工作。
24. 中标人应有持续改善服务的方案，应建立主动与采购人沟通的机制，及时沟通处理在管理服务时遇到的困难，主动、持续改善后勤服务保障能力。
25. 中标人应具备信息化辅助管理能力，能提供信息化管理软件。包含但不限于利用一站式服务平台推行医院后勤物业机械化、科技化、信息化运作，提高后勤管理的效率，以快捷、准确、安全的信息传输配合医院临床科室的救死扶伤；有医院后勤智能管理类系统，能够每月向采购人提供运送的汇总和统计数据，给采购人的决策进行提供支持；有维修调试及巡检管理类系统；垃圾分类、医疗废弃物管理类系统；手术室后勤服务管理类系统；运送智能管控类系统；医院后勤满意度管理类系统等可以为医院后勤部门提供详实可靠的业务量统计数据，以便医院能更直观、更科学地改进后勤工作的辅助管理系统。

## 各岗位具体要求

### 1、环境卫生与保洁管理服务

中标人需在投标文件中针对本项目制定医院环境卫生与保洁管理服务方案。该方案应涵盖但不限于医院环境卫生与保洁管理的工作要求、质量标准，投入的设施设备，实施方法，奖罚措施以及持续改进措施。

公开征集意见的工作时间方面，若预算表与采购需求存在不一致的情况，以预算表为准。最终工作时间则以采购人批准的时间为准。

#### 临床科室

##### 公共地域清洁工作要求及质量标准

**工作要求：**

1. 符合采购人有关科室或部门的工作时间和工作要求。
2. 及时清理污物，每天8:00-20:00病人出院后半小时内，由工作人员进行病人床位的终末消毒及准备新入院病人的床铺。
3. 室内区域每天17:00-22:00做巡回保洁，22:00后须安排夜间保洁工作。所有清洁的地方和物品应保持干净、无尘、无脏物、无臭味；符合医院规定的控感标准。
4. 医院建筑物外部的公共地面（含绿化地带）在每天17:30前全面清扫不少于3次，其余时间做巡回保洁；每周对全院公共环境地面清洗1次。
5. 公共区域地面以上的门、窗、墙、消防栓、公告栏、栏杆、各类标识物等配套设施随时清洁并保持干净。公用椅、凳、台每天清抹及消毒不少于2次，灯具清理抹擦每月不少于1次。
6. 公共地域的垃圾箱每天清理及消毒不少于2次。
7. 地面有血、污液的及时清洗及消毒；并保证随时发现，即时清洁。
8. 明渠每月全面清理不少于2次，其余时间巡回保洁。
9. 公共区域的卫生间每天全面清洁、清理、消毒不少于2次，其余时间进行巡回保洁。
10. 配合临床科室的临时工作安排。
11. 以上卫生服务标准按国家省市城市卫生检查达标规定。

###### 质量标准：

1. 地面保持干净、整洁，非雨季、雨天时随时清除积水、污物，做到无痰、无烟头、无附着物和花斑等。
2. 地面杂物应及时清理。
3. 地面有血、污液时及时清洗并按规范进行消毒处理。
4. 垃圾箱内垃圾及时清倒，周围无异味，消毒规范须按医院有关专项条款执行。
5. 卫生间必须做到无异味、无污迹、墙面无异物、地面无污水。
6. 下水道必须保持畅通，无杂物、异味及堵塞物品等。
7. 地面及附设物无青苔、杂草，不得存有医疗废物等残留物品。
8. 各类标识、墙壁有不当广告及张贴物时要及时清理并不留污痕。
9. 清扫、清洗地面及公共附设物时不过分扬尘、无过分噪声。使用的保洁机械设施无超标噪声扰众现象。

##### 建筑物内部物体清洁要求及质量标准

###### 工作要求：

1. 地面、走廊、楼梯、墙壁清洁、消毒每天不少于2次，每月全面清洗不少于1次，其余时间巡回保洁。其有关规范性操作须按国家省市爱卫标准执行。
2. 天花、2.5米及以上墙壁、灯具、高空飘台每月集中清洁不少于2次。
3. 各类门、窗、玻璃、标识每天擦拭不少于1次。
4. 各类台、椅、凳每天清抹及消毒不少于2次。
5. 洗手间清理、消毒每天不少于2次。
6. 洗手盆清理、消毒每天不少于3次。
7. 明渠集中清理每月不少于2次。
8. 建筑物内部绿化摆设物每周淋水不少于2次，保持清洁没有灰尘。
9. 各类物体按规范进行消毒。室内中央空调的风机盘管，新风机房出口、回风口，室内分体空调风机滤网清洁及清洗每月不得少于1次。

###### 质量标准：

1. 地面：地面保持干净，垃圾、水迹停留时间短，无垃圾、污垢、青苔。
2. 墙壁：2.5米或以下手摸无灰尘，无污迹、青苔，不当张贴应及时清理。
3. 大厅及走廊：地面保持干净，垃圾、水迹停留时间短，无垃圾、污垢、青苔，杂物应及时清理。
4. 卫生间必须做到无异味、无污迹、墙面无异物、地面无污水，每周仔细刷洗一遍。
5. 楼梯：保持干净，垃圾、水迹停留时间短，无垃圾、污垢、青苔。
6. 栏杆：保持干净、光亮，无水渍。
7. 天花：眼望无蛛网、无尘迹。
8. 天台：保持干净，垃圾、水迹（雨天除外）停留时间短，无垃圾、污垢、青苔，杂物应及时清理。
9. 门窗台：保持干净，光亮，手摸无尘迹。
10. 台、椅、柜：保持洁净，台、柜暗面无垃圾，按规范消毒。
11. 附属设备及工具：空调、风扇等附设物表面手摸无尘迹。
12. 垃圾箱：及时清倒，表面干净无污渍，按规范消毒。
13. 洗手盆、污物池：无污垢、不堵塞，按规范消毒。
14. 灯具：眼望无尘迹，按规范操作。
15. 标识：保持干净，无不当张贴物。
16. 下水道必须保持畅通，无杂物、异味及堵塞物品等，沙盖及渠口的周边不得有烟头及杂物，要及时清理。
17. 绿化物：喷淋水应及时得当、规范，不得损坏绿化物，盆栽内无垃圾。
18. 各类物体的消毒处理须按医院的管理办法执行。

#### 非临床科室清洁要求

各类行政、办公、业务窗口、仓库、休息区、会议室、接待室、科研教学室、资料室、停车场等非临床科室用房的清洁质量，除达到上述建筑物内部的质量标准外，还须达到下列要求：

1. 每天清洁不少于2次，每天例行的清洁时间及周、月集中清洁时间为商定时间，清洁时间的执行以不影响医院公务为原则。
2. 除室外及垃圾箱内的垃圾外，室内文书、信函、纸条等物件（物品）在清理前须征得室内人员同意后进行。
3. 每天送递开水2次，每周清洗开水容器1次，每次清洁过程中须对开水容器塞盖进行消毒。
4. 卫生间每天全面清洁、清理、消毒不少于2次，必须做到无异味、无污迹、墙面无异物、地面无污水，其余时间进行巡回保洁，每月对所有开水瓶塞消毒不得少于1次， 并做到随时随地的到位服务。（限于作息时间内）
5. 保洁员在工作过程中要按规范保持良好态度、礼貌待人。
6. 保洁员在工作过程中必须遵守医院的各项规章制度。

#### 临床及辅助科室清洁要求

门急诊、各住院病区、手术室、监护室等临床科室，以及检验科、病理科、药剂科、放射科等各类临床辅助科室的清洁质量，除达到上述建筑物内部的质量标准外，还须达到下列要求：

1. 每天全面清扫不少于2次（包括各科室实际保洁消毒专业规范服务项目），全面拖抹及消毒不少于2次。其余时间作巡回保洁，并按医务人员的要求及时消毒。
2. 各类临床医务办公室、配药室、储存室、值班室、休息室、配餐室等半污染室每天全面清洁及消毒不少于2次，其余时间做巡回保洁，须按医疗服务部门消毒清洁规定的要求将清洁区与污染区分开清洁，并消毒所使用工具。
3. 各类临床病区、监护室、手术室、注射室、治疗室、候诊室等污染区室每全面清洁、消毒不少于2次，其余时间做巡回保洁，并按医务人员的要求及时清洁消毒。
4. 临床科室附设各类治疗车、器械、机械、消毒灯具、医疗设备及工具每天全面清洁消毒不少于2次，其余时间按医务人员的要求进行清洁及消毒。
5. 临床使用的医用器械、污染器皿、便盘等按医务人员的要求及时按规范消毒、清洗。
6. 临床区域内的台、椅、凳、病床、床头柜每天全面擦拭及消毒不少于2次，其余时间按医务人员的要求进行清洁及消毒。病人出院后一小时内对床单位进行终末消毒。
7. 临床区域的洗手盆每天应全面清洁、消毒不少于2次。
8. 临床区域的垃圾及时进行分类、院内集中收集，清倒后垃圾箱、垃圾筐须及时清洁消毒。
9. 每天为病区、科室的医务人员送递开水2次；每周对容器进行清洗，每月对所有开水瓶塞消毒不得少于1次。
10. 卫生间每天全面清洁、清理、消毒不少于2次，必须做到无异味、无污迹、墙面无异物地面无污水，其余时间进行巡回保洁。
11. 各类临床及辅助科室的清洁及消毒工作除要达到上述要求外，另根据各科室的实际情况按医务人员的要求及安排（工作范围内）进行。

#### 垃圾的分类、收集及记录要求及质量标准

##### 工作要求：

1. 按要求提供垃圾收集人员防护设备，并在合同签订起每年体检1次，人员体检费用由中标人承担，体检报告提交至采购人备案，若体检结果发现服务人员不能满足岗位需求，中标人应更换服务人员并跟进处理原服务人员的健康状况。
2. 垃圾的分类、收集在医院内部进行。
3. 将医院垃圾按医疗、生活垃圾进行分类、收集并分别存放（暂存），每天巡回进行。中标人须按中华人民共和国卫生部令第36号文《医疗卫生机构医疗废物管理办法》《广州市生活垃圾分类管理条例》等相关标准执行。
4. 医院内部垃圾存放区域每天清洗、消毒不少于1次，每周全面清洗消毒不少于1次，并进行登记。
5. 每天对垃圾的收集情况进行及时登记，以备检索。中标人须按广州市政府《广州建设国家环境保护模范城市工作总体方案》相关标准执行。

##### 质量标准：

1. 垃圾分类须准确，并按要求贴好各类警示标识。
2. 垃圾包装完整，不漏、不穿；发现废物流失、扩散，应按要求采取紧急处理措施。
3. 运送垃圾过程中，不漏、不丢、不碰撞他人。
4. 员工不得擅自拿取、窃用、倒卖医疗垃圾。
5. 垃圾信息须记录及时、完整、不遗漏、不出错，资料保存完好。
6. 按要求做好个人防护，防止院内交叉感染。
7. 为避免尘土飞扬，应采用湿式清扫的方法进行处理，不得使用扫把进行直接清扫。
8. 为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按采购人院感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。
9. 要求对尘推头和抹布用专门的洗衣机和烘干机进行洗涤和烘干，不能用手清洗，以防止交叉感染。中标人使用的可脱卸式拖把的地巾应经过专业机械清洗、消毒、烘干，清洁服务使用超细纤维材料布巾、地巾。

#### 清洁设备、清洁工具、材料消耗品要求

1. ▲中标人须自配本项目专用的多功能清洁车、洗地机、吸水机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、垃圾车、高压水枪、榨水器、电脑和打印机、抛光和打磨地板特殊处理机等。运送各类垃圾的车辆必须密闭。中标人所使用的清洁车辆和清洁设备必须是先进的、功能齐全的、全方位的，由此所产生的费用由中标人承担。

**请在方案中提交拟投入的设备清单，清单中应注明设备的品牌、规格型号、数量等。**

1. ▲须中标人自配本项目专用的清洁工具，包括但不限于小桶、地拖、扫把、刮水器、玻璃抹水器、铲刀、铝梯、铝合金伸缩杆、厕所刷、百洁布、防滑标识牌等。

**请在方案中提交拟投入的工具清单，清单中应注明工具的品牌、规格型号、数量等。**

1. ▲须中标人自配本项目的材料消耗品，包括但不限于生活垃圾袋（提供生活垃圾分类各色塑料袋，套50L及以下垃圾桶的生活垃圾袋厚度为不小于1.3丝，套100L垃圾桶及以上的生活垃圾袋厚度为不小于2.5丝，PE新料70%+PE一级回料30%）、医疗废物袋（套50L及以下垃圾桶的医疗废物袋厚度为不小于1.5丝，套100L及以上垃圾桶的医疗废物袋厚度为不小于2.5丝，PE全新料）、装可回收玻璃、塑料输液瓶的垃圾袋、一次性雨伞袋、清洁剂、消毒剂、尘推罩、吸尘罩、抹布、蜡水、手套、洁厕剂、洗衣粉、全能水、不锈钢保养剂、不锈钢光亮剂、空气清新剂、沙发保养剂等。

**请在方案中提交拟投入的材料、消耗品清单，清单中应注明材料、消耗品的品牌、规格型号、数量等。**

#### “除四害”

1.▲中标人负责制定各院区的“除四害”方案。

中标人负责各院区室内外环境（包括医疗、办公用房，公共场所，花基花园，污水处理房，沙井，下水道，饭堂等），灭蚊、灭蟑、灭鼠、灭蝇及防控蚂蚁等工作。

**灭蚊、灭蝇：**室内采用超低容量空间喷雾和常量滞留喷洒相结合的方法，对蚊、蝇喜欢栖藏的场所（如厕所、污洗间等）重点消杀。应选用“5%奋斗呐粉剂、都灭、大灭、拜灭敌、列喜镇、宝世家洁、多飞克”等药物交替进行消杀，避免长期使用单一杀虫剂而产生抗药性。室外采用机动喷雾器和热烟雾器对蚊虫孶生地进行药液滞留喷洒及粉剂深层滞留处理，应选用“5%奋斗呐粉剂、烟雾剂”等药物。除定期做成蚊、成蝇灭杀外，及时找出蚊、蝇孶生地，清理阳性积水，不能清理积水或大面积积水不能填埋的，定期投放灭蚊蚴剂（如安备、5%倍硫磷吡丙醚杀虫颗粒剂等）进行处理。

**灭蟑螂：**办公室、仓库、药房、病房、餐厅等室内区域应进行药物灭蟑喷杀。下水道、沙井、沟渠、垃圾房应进行热烟雾喷杀。

**灭鼠：**用杀它仗、溴敌隆毒谷等灭鼠；同时采取设置防鼠闸，堵塞鼠洞，放置鼠药、粘鼠胶、鼠笼、鼠夹等措施进行防治。严禁使用自配药。

其他：采购人院内有蚁虫滋生的，中标人应进行药物喷杀和处理。

##### 服务要求

1. 中标人提供消杀所需的所有药物、器械和粘鼠板等。
2. 在日常工作中，对医院各部门进行巡查，寻找“四害”之患；服务随叫随到，及时处理“四害”个案。
3. 灭蚊喷洒频率：每周1～2次。特殊情况：根据气候、政府要求及临床需求，增减喷杀次数。登革热消杀及临时加喷采购人不承担任何费用。
4. 施工要求：常规喷洒时，2个工作日内完成；手术间及个别特殊科室周六消杀。药物不能直接喷洒到仪器、绿植和人体上。
5. 每周在承包区域内全面检查、堵塞鼠洞，投放更新鼠药；室内按需放置粘鼠胶、鼠笼、鼠夹等；及时清除死鼠，并做好记录。
6. 如遇疫情，中标人应随叫随到，积极配合采购人及时控制疫情，并做好消杀记录。会同上级职能部门防控疫情。
7. 服务应及时到位，保证服务质量。每次消杀后需有相关区域的院方签名确认。
8. 根据需求，指导采购人防鼠闸、防蝇设施的安装和维修。
9. 按照《广州市鼠虫害防治条例》《广州市灭鼠杀虫服务行业管理办法》的有关要求，确保在服务期内的防治效果在达标范围内。
10. 确保药物的使用安全。所使用的灭鼠杀虫药按国家规定的要有“三证”或使用全国或市爱卫会专家委员会推荐和认定的药物，严禁使用急性灭鼠药或其他明文禁用药物。如药物使用不当，引起人畜或其他责任事故，中标人应承担全部责任。

# 医疗配送管理服务

**中标人应在投标文件中提供针对本项目制作的医疗配送管理服务方案，方案中应包含但不限于各项配送服务的工作要求和质量标准，实施方法，奖罚措施，持续改进的措施。**

## 医疗运送服务

### 质量标准：

1. ▲中标人应投入运输调度系统、软件，具备工单派发、工作跟踪、工单汇总、服务评价等功能。

制定标准化配送服务流程，并配备一支主动服务、态度好、能正确使用运输工具、耐心与人沟通、衣着整齐、精神面貌好、不讨论采购人及患者病情、不泄露患者信息的输运队伍。

1. ▲中标人应投入至少2辆院区运输车，用于病人、物资等运输。
2. “120”救护车24小时外出接送病人并送至治疗的科室，抬送因病情需要、行动不便的病人；120出车运送，按急诊120规定出车时间要求：3分钟，每班两名担架工出车，按医务人员（急诊科调度）的要求进行担架等配合工作。不得泄露病人及家属的信息，违者开除处理，并赔偿造成的一切损失。
3. 物资运送：按医院和科室的要求，按时把仓库物资运送到各科室，按时运送各种办公物资、资料、医疗物资（药品、器械、耗材、资料等）到指定位置，做好登记、交接手续。
4. 标本运送（含送往院外）：定时到各科室收集各种检验标本并运送到指定科室，运送标本时要做好刷条码或登记、交接和标本的存放（必须用专用储存设备保存，避免丢失、损坏）工作；按时间按要求及时运送，不出差错、不损坏、不丢失，做好登记。随时运送各科室的急诊标本和即复标本，并10分钟内到位。
5. 表单运送：定时将有关报表、申请单、会诊单、检查单、各种预约单、手术通知单、报告单等及时送到相关科室。做到及时、准确、不出差错、不丢失，做好交接签名。
6. 病人运送（检查、出入院、转科、二线出车、手术后等）：负责救护车车载病人接送工作，负责院区内病人检查和治疗时的接送工作，必要时2名以上物流人员共同负责，并保证病人运送过程的安全，防止发生意外发生。常规运送按规定时间送达，临时运送或出车10分钟内到达。保证病人院内活动安全，不出差错、安全运送、不丢失、不跌倒。
7. 负责病人科内过床，检查过床、检查现场接待和临时调度等，及时、不出差错、安全运送病人，不丢失病人，做到不跌、不碰，不损伤病人，保持病人身上输液管等各种管道不松脱，病人必须送出送回。
8. 医技科室驻点人员服从科室工作安排，做好病人接送交接及登记；注意病人在等候检查的照顾，及时通知运送人员接送病人。
9. 药品运输（包括口服药、针剂药、中药、外用药、静脉配液、夜间取药等），随叫随到、不出差错、不损坏、不丢失物品和药品（如损坏或丢失照价赔偿），工作和排班由药房或总务科安排。
10. 手术病人及手术标本等的运送，按手术室要求，按时间及时接、送病人，不出差错、安全运送，不丢失和跌倒。
11. 消毒供应中心物品的运输，按供应室要求，及时、不出差错、不损坏、不丢失物品、不污染，按专科运送要求进行。
12. 负责科室小型设备运送/报修等的运输工作，及时、不出差错、不损坏、不丢失物品（损坏丢失按价赔偿）。
13. 医院安排的临时性搬运工作。
14. 负责报刊、杂志和信件运输工作需及时、不出差错、不损坏、不丢失物品。
15. 负责医院承担市内外的应急担架工作任务，按要求派出担架员。（市内大型会议、春节放烟火、重阳节等各种活动的所有担架工作）
16. 有24小时运送排班表，各班按排班表上班，有二线排班。设交班本，上下班有交接文字记录，处理情况，重点交接等。科学排班，做好考勤考核，使用指纹考勤机进行考勤。有激励机制调动员工积极性，有奖罚措施。
17. 所有员工必须经过专业培训，考核合格后才能上岗工作。上岗员工必须具有责任心强，服务态度良好，着装统一、佩戴工牌。
18. 设立定员定科与运输调度相结合，相关人员必须配置对讲机、手机等通讯工具。日常工作调度时说话注意调小音量，做到说话轻，走路轻，操作轻，保持医院环境的安静。

### 工作要求：

1. 有调度工作制度、二线值班制度、应急问题处理程序等。
2. 为全院病人及临床各科室提供24小时的专业运输服务。
3. 中标人自备生活垃圾运输车和医疗垃圾运输车各两辆（符合医疗垃圾运输要求）。
4. 运送病人的车床轮椅运送病人后要做到一病人一用一消毒。
5. 因员工损坏医院的公物，由中标人照价赔偿。
6. 运送过程中因工人原因导致病人损伤或摔倒，由中标人负全部责任。
7. 运输调度24小时排班表含二线排班由输送主管负责。
8. 本项目设置输送主管及调度员，并负责运送管理。运输主管每天巡视运送情况，加强医技科、影像科等病人集中地点的现场巡查，提醒运送安全。
9. 钟点运送准时，临时运送任务15分钟内到位。
10. 输送主管每天巡视各个运送岗位工人的纪律、仪表、工作完成情况、安全和查对意识、工具使用是否正确，病人保暖等情况；做好物流人员上岗培训及在职培训及考核，并有登记。每周必须和各科室护士长或负责人沟通一次，并做好工作记录，按要求处理后上交总务科审阅、备案。每月总务科通过进行满意度调查，发出的持续改进记录，要针对问题，制定改进措施，及时改进，并交总务科备案。

### 职业道德要求

1. 严格遵守各项规章制度及操作规范；
2. 上岗时须穿工作服、佩戴工作证、做到文明礼貌、大方得体、面带微笑、态度和蔼可亲，关心和尊重病人；
3. 严禁向病人、家属索取、收取红包；
4. 严禁向病人、家属推销药品、保健品、器材；
5. 不准在病人面前谈论医院内部情况、病人病情及其他人员的情况；
6. 工作期间团结协作，不聚众聊天、不讲粗语，不做私事、不搬弄是非、不拉帮结派；
7. 输送人员在公共场合不许大声说话，医院区域内手机不得播放高音贝声音，在电梯内不允许戴手套按电梯；
8. 严禁对外泄露逝者、病人、家属等信息。

### 安全管理

1. 在运送病人过程要注意运送安全，要贴身陪护病人，密切观察，发现病人有异常情况要及时报告医务人员并协同处理。
2. 严禁打骂病人，对病人要有爱心，关心和耐心，避免过激语言和动作粗鲁。
3. 对于冲动行为病人，不要单独接触，要做好自我保护。
4. 标本运送过程中要确保安全，不得丢失、泄露、损坏、混淆、污染。使用专用工具运送，交接要清楚。
5. 发生标本损坏、泄露、污染、丢失、混淆即刻报告总务科负责人、科室护士长。标本损坏、泄漏按感染性废物处理，做好现场消毒，该事件按医疗差错有关条例处理。科室护士长通知患者重新抽血检验，并与当事人共同做好患者的解释工作。隐瞒不报按医院有关规定给予从重处罚。
6. 发生漏收、迟收标本延误检查，科室护士通知当事人即刻收取，如耽误治疗按差错有关条例处理。
7. 消毒、灭菌包在运送过程中，要确保物品安全，要保证灭菌包干燥、清洁、无污染、无丢失。运送车要专用防水、防尘，易清洗、消毒。待消毒、灭菌包与已消毒、灭菌包不得混运。
8. 运送车运输待消毒、灭菌包后，要进行消毒后方可运送已消毒、灭菌包。运送车每日擦拭消毒二次，每周彻底清洗、消毒一次，消毒液用含氯浓度1000pmm强力消毒净，运送车不可作为其他用途。
9. 运送消毒、灭菌包过程中，发生包被溅湿、受潮、掉在地上等污染，即刻报告科室护士长或当班护士，予以重新清洗、消毒、打包、灭菌。如隐瞒不报，导致该包被消毒灭菌并使用，按严重医疗事故处理。
10. 运送物品过程中，发生包丢失，即刻报告总务科负责人及科室护士长到现场调查，该事件按医疗差错有关条例处理，如隐瞒不报按医院有关规定给予从重处罚。
11. 在药物运送、摆放过程中，要保证药物安全，无破损、丢失、泄露，如运送、摆放过程中不慎出现药物破损、泄露，当事人将破损的药物按损伤性废物处理，并报告领药中心药房负责人及科室护士长，由当事人如数补回损坏的药物。
12. 药物运送途中不慎发生丢失，即刻报告保卫科、总务科负责人及领药科室护士长到现场调查，该事件按医疗差错有关条例处理，如隐瞒不报按医院有关规定给予从重处罚。
13. 运送仓库物品，按时、按要求送达，交接，有问题报仓库主管人员。

## 院内物输送总体服务标准

输送总体服务标准为：准确、及时、充分、可控、可查。

1. “准确”即要求对输送对象和输送目的地不可有偏差；
2. “及时”即要求输送工作要满足各方面对时间的要求；
3. “充分”即能在一个输送过程中尽可能满足各方面的要求；
4. “可控”即对在途中输送对象的状态、将要抵达的时间等能实时掌握并可满足临时改变指令的要求；
5. “可查”即对输送的时间、内容、完好状态、送达交收等留有记录凭证，可备日后查询、追溯等。

## 院内输送管理要求

1. 加强管理，定期进行思想品德和业务技能培训及考核；
2. 经常检查员工的服务工作质量（包括夜间的不定时抽查）；凡服务态度或工作质量问题用工部门提出解聘的人员，不能再安排在采购人地点工作。
3. 每月征询各科室的意见，及时商讨和解决存在问题。
4. 由于不严格按照规章制度运送病人导致的医疗纠纷，由中标人承担全部责任。
5. 在物资运送过程中，不严格执行操作规程和相关制度导致物品损坏、丢失，造成院方经济损失的，中标人负责补回或赔偿。

## 被服服务

1. 认真贯彻执行国家、省、市医用织物的法律法规和方针政策。
2. 负责全院医用被服、各科值班被服和工作人员工作服的供给、计划申请、验收、保管、核对、盘点仓库等。
3. 负责督促、配合外洗单位做好各类被服的洗涤、消毒、缝补、烫平、清点、科室收送等工作。
4. 每月定期将各科领取物品总数上报总务仓库，将各科布类洗涤明细核实上报财务科。
5. 负责报废的被服、工作服、包布类清点，填写报废单，并根据报废的数量向后勤设备管理科长申请、审批后尽快补充。
6. 根据被服库存基数及临床科室的申请需求，制定常备库存品种的采购计划，填写“被服申请单”，在被服中标单位下单定做或购买布类后进行缝制。
7. 负责值班被服的更换及记录工作。
8. 各类被服分类存放、被服室保持整洁卫生，注意做好防火、防潮、防盗、防虫、防鼠措施等。
9. 严格执行被服的收交手续和建立各类被服登记制度，防止错漏和丢失，各类被服要分类存放，方便取用，未印字新制品一律不交换。
10. 及时为临床科室缝制各种布类用品。

## 太平间担架员要求

1. 负责到各科室运收尸体。在接到有关科室的通知后要保证在10分钟内到达指定科室，将病人尸体运送至太平间管理；
2. 认真填写工作交接本上的各项内容，并妥善保管；
3. 运送病人尸体不得以任何理由索要、收取红包，不得泄露病人及家属的信息，违者开除处理，并赔偿造成的一切损失。
4. 不得勾结“一条龙”服务等第三方公司。
5. 遇到超过规定停放时间无法处理的尸体或“三无”尸体时，应及时向保卫部门汇报。
6. 太平间须严格执行消毒制度，每周须彻底清洗一次，做到防鼠、防腐，尸体无损坏、无缺损，发生尸体被损、器官被盗等由中标人负全责。

## 药房上（送）药工服务要求

日常工作由药学部安排，负责各院区药房药物装卸、拆包、药品上架、打包、制剂药品搬运等工作。

# 综合维修服务

**中标人应在投标文件中针对本项目制作综合维修的服务方案，方案中应包含但不限于综合维修服务（综合维修、供氧中心、电梯等）的工作要求和质量标准，实施方法，奖罚措施，持续改进的措施。**

## 综合维修

### 服务内容：

1. ▲中标人应投入综合维修调度系统、软件，具备工单派发、工作跟踪、工单汇总、服务评价等功能。
2. 中标人负责公共设施、科室维修、热水供应系统及污水设备维护的运营以及日常普通电器设备维修等，各班次工作内容为定期检查保养、日常维修养护、应急抢修等。
3. 供配电系统：高压环网柜运行监视及定期保养；变压器运行监视及定期保养；发电机运行监视及定期保养；低压配电柜运行监视、操作、定期保养；配电线路定期检查；配电箱（柜）定期检查保养；用电安全管理；日常维修、应急抢修。
4. 弱电系统：电话系统运行维护管理；有线电视线路维护管理；设备电器的日常维修保养。
5. 公共设施：灯具、电梯、电动门检查维修；栏杆等五金件的维护保养；道路及路标的养护；沟渠、管井的养护；各楼层电动门的日常维修保养。
6. 科室维修：灯具维修；插座、线路检查维修；门窗、家具的简单维修；水暖五金维修；下水道疏通。不锈钢设备维修（包括病床、治疗柜、治疗车）等；家具门锁、铝合金门窗等更换。
7. 小家电维修，包括但不限于电视机、冰箱、机顶盒、电暖炉等。
8. 服务人员接到故障或事故报警后10分钟内到达现场处理。驻场人员的服务时间为全年每天24小时驻场值班。
9. 遵守服从后勤管理部门的管理，负责监督电梯钥匙的使用管理，妥善保管电梯图纸及相关资料。
10. 负责电梯的安全巡查和日常运行管理，作业中应当负责落实现场安全防护措施，保证作业安全。在电梯使用过程中发现故障或异常情况应当立即停止使用，并及时通知采购人。
11. 负责管理电梯安全技术档案、电梯的维护保养记录、修理记录签字确认；
12. 电梯维修参照《电梯维护保养规则 TSG T5002—2017》附件 A 《曳引与强制驱动电梯维护保养项目（内容）和要求》和附件 D 《自动扶梯与自动人行道维护保养项目（内容）和要求》国家标准执行。并执行以下内容：
13. 定期润滑：定期对轿厢门轨道、导轨等部件进行润滑，减少磨损和噪声。选择适当的润滑剂，并按照生产商的建议进行操作，注意不要过多或过少润滑。
14. 检查维修：定期检查电梯轿厢内电线、电缆和开关等设备，如有损坏或故障要及时修复。检查轿厢门、安全装置等部件的工作状况，确保其正常运行。
15. 温度与湿度控制：保持轿厢内的温度和湿度在合适的范围内，避免过高或过低，以免影响设备的正常运行和乘客的舒适度。
16. 定期检验： 遵守相关法规要求，定期进行电梯安全检验及维护，确保电梯的正常运行和安全使用。

**维修更换零配件费用说明：**

由医院承担费用的项目包括：机电维修零部件和消耗材料的采购；聘请专业公司负责大型设备维修的费用；法定检测费；加装、改造工程人工费；机电设备的基本检修工具和装备。

## 氧气工

1. 认真贯彻执行国家、省、市特种设备、气瓶等的法律法规和方针政策，严格执行医院相关制度。
2. 中心供氧站严禁各类油脂及烟火，应备有防火器材；周围不得放置易燃物品和杂物，作业人员不得进入中心供氧站。
3. 保障广州医科大学附属中医医院院区整个医用气体系统设备设施运行及使用正常，包含了对所有医用气体供给设备设施日常巡检维保、气瓶更换、气瓶运送到各科室或汇流排间并做好相关记录等，还有各门诊、病区、手术室和ICU设备带、吊塔及呼叫系统上配套的设备设施和压力报警设备的日常巡检，维保维修并做好相关记录等。
4. 保证24小时有专职岗位编制值班，每天隔两小时对各医用氧站、汇流排间、医用气体系统机房进行巡检并做好记录，对汇流排应及时进行更换气瓶来保障使用，负责处理随时发生的各种故障。发现泄爆等事故，应立即启动应急事故方案。
5. 派驻维保岗位编制应具备压力管道操作资质（中华人民共和国特种设备作业人员证书A证和R1证），交主管部门备案并上墙；
6. 在维保期结束后，需提供医用气体设备厂家关于设备检测运行完好证明文件；
7. 保障所有医用气体系统设备设施如：液氧站、各汇流排间、空负压机房、呼叫系统设备设施、设备带和吊塔及医用气体系统设备组件运行正常，无缺损，功能完好；
8. 保障各呼叫主机、分机、显示屏、设备带和吊塔及组件是否完好；
9. 保障呼叫对讲双向通话清晰，呼叫准确，对讲信息显示屏正常运行，信息传输准确无误；
10. 各科用氧流量与供氧站输出量相吻合（正常消耗5%）；
11. 医用负压终端压力不低于-40KPA，牙科真空不低于-15KPA；
12. 氧压、空压终端压力不低于0.38MPA，牙科空压不低于0.55MPA；
13. 各汇流排压力不低于0.4MPA；
14. 保障设备带和吊塔及组件、相关阀门和各压力报警系统无缺损，功能完好；
15. 每天检查医用气体系统设备的连接轴、连接位及螺丝是否松动，配套设备是否有堵塞现象，

运行电流与绝缘电阻是否正常，运行声音是否超出正常噪音；

1. 医用空压机组的储气罐需及时排水，医用负压机组的储污罐需及时排污，同时观察泵轮换使用情况，当泵停止运行应该进行详细检查，确保泵不间断运转；
2. 每周对干燥设备进行检查清理，观察干燥设备的干燥滤芯是否在正常工作范围内；
3. 同时负责各机房清洁，环境卫生需达到医院检查标准；
4. 服务人员接到故障维护报修电话应在15分钟内到达现场处理解决；接收到始端终端设备设施，如空压机、负压机、区域气体监控等报警信号，必须在10分钟内到达现场处理；如要更换终端配件需现场签证。30钟内无法处理的情况，应该及时上报医院主管科室，此时医院有权聘请第三方处理解决，由此产生的费用由中标人承担；
5. 每天到各病区巡查终端、分机、气体监测报警装置的使用情况；
6. 每周一次初级维保，每月一次中级维保，每半年一次全面维保。每次维保需按设备生产厂家规范定期进行，规范规定该更换的零件或耗材必须更换，而且需有使用科室派员现场签证确认，每年组织设备生产厂家进行一次设备整体检查，以确保设备的正常运行。
7. 更换的零配件原则上采用原厂原品牌规格产品，如因原厂停产导致零件难以采购，经采购人书面同意后，可更换其他品牌适合的零配件。
8. 空气压缩机、储气罐、空气干燥机、真空泵、负压罐、负压控制柜在客观情况下确实无法维修需整机更换时，由采购人另行处理。
9. 中标人保证具备相关资质及经验丰富的维保岗位编制，长期有维保岗位编制常驻医院24小时值班，正常上班时间（每天08:00－17:30）有2名或以上维保岗位编制值班，非正常上班时间（每天17:30－08:00）保证1名或以上维保岗位编制值班。
10. 中标人完成各项维修保养内容均需如实做好工作记录，并须交采购人的相关主管科室签证的，应当自中标人做好工作记录之日起30日内交至采购人的相关主管科室签证。
11. 中标人需协助医院管理立式低温液氧贮槽、紧急备用氧气汇流排、氮气汇流排、二氧化碳汇流排，主要负责实时监控，技术性维修维护等。并协助医院完成全部医用气体系统设备的压力表、安全阀和储气罐等配件的更换及年检送审（含立式低温液氧贮槽、紧急备用氧气汇流排、氮气汇流排、二氧化碳汇流排、医用正负压机等需要年检的配套设备）。当发生紧急情况的时候，需提供紧急维修服务，保证各医气设备使用正常。
12. 氧气瓶供应室需有专人值班，负责氧气瓶收发管理并按科室要求及时运送氧气（瓶）或其他医用气体。

## 电梯管理服务

1. 以诚信、热情、和蔼的态度对待来往医院的所有人员，提供优质服务，佩戴胸牌，树立好医院的良好形象。
2. 负责电梯轿厢、电梯槽的日常保洁及电梯消毒工作。
3. 清理地面：使用吸尘器或拖把清理轿厢地面，去除灰尘、垃圾和污渍。定期检查地面磨损情况，如有磨损需要及时修复或更换。
4. 清洁壁板和天花板：使用干净柔软的布或海绵擦拭壁板和天花板表面，并定期使用专业清洁剂进行彻底清洁。注意清洁时避免有水渍滴落到控制面板等电梯设备上。
5. 擦拭按钮和指示灯：使用干净柔软的布或棉签擦拭按钮和指示灯，确保其清洁无污渍。定期检查按钮和指示灯的工作状况，如有故障及时报告修理或更换。
6. 清洁镜子和不锈钢饰面：使用玻璃清洁剂和抹布擦拭镜子，保持其清晰无瑕。使用不锈钢清洁剂和软布清洁不锈钢饰面，保持其亮度。
7. 实行电梯监控岗位24小时轮班制，做好日常交班及事故记录。
8. 当电梯运行中发生故障时或突然断电，应立即通知主管负责人和维修负责人员，利用机房电梯对讲电话与电梯轿厢通话。若有人被困时，应安抚人员，保持平静；
9. 按服务所需配合做好相关安全工作，并及时处理各种应急需要：
10. 当大楼发生火灾时，应将电梯中人员进行疏散，利用消防专梯将危重病人运送到安全楼层，立即切断电梯电源，应配合消防负责部门，检查各层厅门的防火帘的关闭情况，防止火灾向其他楼层燃烧。
11. 当发生地震时，必须停止运行，避免造成轿厢或对重的导靴有可能脱出导轨或者部分电线中断，导致更大的事故。
12. 应马上通知主管负责人和维修负责人员，配合维修负责人员进行处理；
13. 协助电梯维修员到电梯机房查看电梯停留位置，断开电梯主电源，若有人被困时，应安抚人员，保持平静；
14. 协助电梯维修员救人，救援现场如轿厢内人员有异常情况，应联系相关部门处理。
15. 当楼层发生漏水现象时，必须及时调控电梯停放在最高楼层，以免造成电梯浸水。在将底坑渍水抽空后，经维修专业人员测试正常后方可投入使用。
16. 制定符合采购人要求的导梯管理办法，如员工职责、规章制度、服务范围、工作质量等实施细则。
17. 负责电梯日常运行管理及联系电梯专业维保服务商，建立电梯台账，成表记录每次故障发生的时间和原因；按时组织落实相关检测检验、年审，定期组织安全培训，每半年组织一次电梯安全应急演练，建立电梯管理档案，配合、监管、评估第三方专业维保单位工作。
18. 新上岗的运行人员需接受岗前安全教育。从业人员有无质量技术监督部门颁发的《中华人民共和国特种设备作业人员证》的“电梯司机证”（T3）。管理人员有无质量技术监督部门颁发的《中华人民共和国特种设备作业人员证》的“电梯安全管理”资质（A4）。
19. 在规定的工作范围内，如因导梯员操作失误而产生的纠纷由中标人承担责任。

## 车辆管理与服务

1. 救护车需求： 120急救车属于特种车辆，需要持有B1及以上驾驶证（属于大型车）和特种作业操作证。具备《广州市院前急救医疗辅助人员培训证书》人员优先录取。
2. 其他车辆驾驶员须具备中型客车及货车类B2类照及以上驾驶证。
3. 按照医院实际需求配置司机人数，根据实际在岗人数、服务天数，按照实际上岗人数进行结算。
4. 救护车驾驶人员要求
5. 严格遵守相关文件要求执行。严禁收集、泄露、兜售、贩卖逝者及亲属信息等违法违规行为。
6. 严禁与非法殡葬服务机构勾结。
7. 急诊120出车工作需提供24小时服务，服从调配和指挥,按规定接到电话3分钟内出车，并保持良好的精神状态；
8. 熟悉广州地区道路及周边省市道路情况；
9. 熟练的驾驶技术和丰富的实践经验，未发生过重大责任交通事故；
10. 具备一定的车辆维护、保养能力，能排除一般车辆故障；能做到爱护车辆，保持车容整洁、车辆性能良好；
11. 品行端正、爱岗敬业，遵纪守法，服从安排，具备良好的职业道德。
12. 公车驾驶人员要求
13. 政治思想合格，职业道德良好，作风正派，服务态度端正，无犯罪记录。
14. 持有所驾驶车型的公安部交通管理局颁发《中华人民共和国机动车驾驶证》，身体健康，车龄3年以上，熟悉广州市区路线，能熟练使用手机实时导航功能，服务意识强。
15. 有优质的服务精神、较高的安全意识、丰富的应对路面突发事件经验。
16. 熟悉车辆日常检查工作。
17. 加强对出车司机仪表、服装、礼仪等形象的保障及管理，及时向采购人报告出车司机的身体健康状况。
18. 做好出车司机处置相关业务的保密工作。
19. 及时做好值班司机和出车司机的联系电话给用车人。
20. 公车管理服务要求
21. 司机应为持准驾车型驾驶证5年以上，驾龄3年以上的专业驾驶员，无犯罪记录、身体、精神健康，无特殊体味，具备安全意识，职业道德良好，作风正派，服务态度端正，熟悉广州市区路线。
22. 建立司乘人员管理、用车、维护管理制度，加强安全管理，确保安全生产。
23. 合理安排值班岗位，满足医院用车需求。
24. 建立用车档案，完整、准确、及时记录车辆运维数据。
25. 驾驶员在驾驶车辆过程中出现的各类违规违章责任由中标人承担，所导致的责任事故如超出保险理赔范围的责任部分由中标人承担，采购人负责购买相应车辆保险。
26. 负责车辆日常维护、保洁、美容（材料由采购人提供），保证车辆光洁明亮，气味清新，确保所提供服务的车辆完好率达100%，随时能执行任务。

# 专项服务项目要求

## 胶地板打蜡抛光

1. 与需求科室确定打蜡日期，向病人做好解释工作。
2. 作业时，做好安全措施：拉警戒带、放置告示牌等。
3. 视情况搬动可移动物品，禁止强拖、强推，尽量做到无死角。
4. 根据地面不同材质，选择合适的高效环保的清洁剂、消毒剂、保养剂。
5. 打蜡采用安全、无毒、异味小的优质环保产品。做到无污点，无遗漏，地面光洁，无脱蜡。
6. 完成后科室签名验收，确认单交总务科存档。

## 石材精面处理

1. 与需求科室确定处理日期，向病人做好解释工作。
2. 作业时，做好安全措施：拉警戒带、放置告示牌等。
3. 视情况搬动可移动物品，禁止强拖、强推，尽量做到无死角。
4. 根据地面不同材质，选择合适的高效环保的清洁剂、消毒剂、保养剂。
5. 完成后科室签名验收，确认单交总务科存档。

## 外墙清洗

1. 作业人员持有高空作业上岗证。
2. 提供完善的安全作业方案及高处坠落事故应急预案。
3. 按照行业规范、技术要求做好各项安全措施，确保人员、财产安全。
4. 作业时，因作业人员的原因，造成人身安全、财产损失的，中标人承担全责，积极处理相关事宜。
5. 作业时发现外墙存在隐患，如瓷砖松动等，需拍照做好记录，及时反馈采购人。
6. 外墙清洗质量要求：作业安全，外墙表面（含墙体、玻璃、雨篷、外墙设施表面等）清洁，无积尘，无损坏。

# 服务人员要求

以下要求为服务人员的基本要求，投标人可以投入满足或优于采购人需求的服务人员。

## 初级工

### 保洁人员（含除四害人员）

1. 身体健康，小学及以上学历，具有一定的语言沟通能力。
2. 年龄：18岁−60岁。
3. 遵纪守法、品行良好，无违法犯罪记录培训考核合格后方可上岗。
4. 除四害人员具有2年以上除四害工作经验。

### 运输人员（垃圾收运员、上（送）药工、被服工、输送员）

1. 身体健康，初中及以上学历，具有良好的语言沟通能力，懂粤语。会使用智能手机。
2. 年龄18岁-55岁。
3. 遵纪守法、品行良好，无违法犯罪记录。要服从医院管理调配，严格执行医院规章制度并按要求完成各项工作任务。

## 中级工

### 担架工（120担架工、太平间担架工）

#### A.120担架工

1. 身体健康，初中及以上学历，具有良好的语言沟通能力。会使用智能手机。
2. 年龄18岁-55岁。
3. 遵纪守法、品行良好，无违法犯罪记录。
4. 需具有《院前急救规范化培训合格证》才能上岗及培训考核合格后方可上岗。

##### B.太平间担架工

1. 太平间值班人员24小时备勤，收到临床科室需求后须10分钟内到达将逝者遗体运至太平间；
2. 太平间及其设施需每日进行日常保洁保养和消毒工作，并做好相关记录；
3. 做好遗体外运交接工作。
4. 正确规范指引死者家属办理相关手续。
5. 严格遵守相关文件要求执行。严禁收集、泄露、兜售、贩卖逝者及亲属信息等违法违规行为。
6. 严禁与非法殡葬服务机构勾结。

### 电梯管理员

1. 要求身体健康，年龄18岁-45岁，身高155cm以上，五官端正，初中以上文化程度，有良好的沟通能力。
2. 有相关岗位经验，需持有特种设备作业人员（电梯作业）。
3. 新上岗的运行人员需接受岗前安全教育。

### 低压电工

1. 男性，年龄50岁以下；2年以上经验，持有有关部门的特种作业操作证（低压电工作业）
2. 责任心强，能适应倒班。
3. 具备电气设备操作经验，具备电工基础知识，能看懂电路图并能按图进行设备装配，熟悉电气元器件。
4. 熟悉普通电器设备维修。

### 综合维修工

1. 取得相关资格证（管道工、木工、氩弧焊工、焊工资格证）。
2. 年龄要求满20周岁至60周岁范围内，身体健康，遵纪守法、品行良好，无违法犯罪记录。

（3具有3年以上维修相关工作经验）

## 高级工

### 驾驶人员

1. 政治思想合格，职业道德良好，作风正派，服务态度端正，无犯罪记录。年龄要求20岁−60岁。
2. 救护车司机持有所驾驶车型的公安部交通管理局颁发的《中华人民共和国机动车驾驶证》，身体健康，驾龄3年以上。公务车司机应为持准驾车型驾驶证5年以上，驾龄3年以上的专业驾驶员，无犯罪记录、身体、精神健康，无特殊体味，具备安全意识，职业道德良好，作风正派，服务态度端正，熟悉广州市区路线。能熟练使用手机实时导航功能，服务意识强。
3. 有优质的服务精神、较高的安全意识、丰富的应对路面突发事件经验。
4. 熟悉车辆日常检查工作。
5. 加强对出车司机仪表、服装、礼仪等形象的保障及管理，及时向采购人报告出车司机的身体健康状况。做好司机出车前每天戴口罩、测体温等防疫措施的落实。
6. 做好出车司机处置相关业务的保密工作。
7. 及时做好365天值班司机和出车司机的联系电话给采购人。

### 氧气工

1. 年龄要求：20岁-55岁范围内，身体健康，遵纪守法、品行良好，无违法犯罪记录。
2. 取得国家市场监督管理总局核发的特种设备作业相关岗位资格证。
3. 具备《中华人民共和国特种设备作业人员证》（作业项目代号：T），要求具有不少于两年本专业工作经验。
4. 在医院驻点工作。

### 营养科统计员

1. 年龄20岁-45岁范围内，身体健康，遵纪守法、品行良好，无违法犯罪记录。
2. 服从营养科的工作调配，日常工作以营养制剂的存储、出入库统计、营养餐的加工制作为主。协助营养科到临床会诊。
3. 具有大专以上学历，掌握基本的电脑操作，有良好的沟通能力，做事认真负责。

### 领班（保洁领班、运输队队长）

1. 具备物业管理服务项目（保洁、输送）经验两年或以上；
2. 年龄：30岁−55岁，身体健康，遵纪守法、品行良好，无违法犯罪记录。
3. 不得同时兼任其他项目工作；
4. 在医院驻点工作。

## 其他

### 高压电工（电梯应急）

1. 年龄要求：20岁-55周岁范围内，身体健康，遵纪守法、品行良好，无违法犯罪记录。
2. 取得国家市场监督管理总局核发的特种设备作业相关岗位资格证。
3. 需取得应急管理局核发的特种作业操作证（高压电工作业），要求具有不少于3年本专业工作经验。
4. 在医院驻点工作。

### 车队长

1. 具备物业管理服务项目（输送）经验两年或以上；
2. 负责调度医院的车辆，包括车辆维修与保养、加油等事务。
3. 年龄：30岁−55岁，身体健康，遵纪守法、品行良好，无违法犯罪记录。
4. 不得同时兼任其他项目工作；
5. 在医院驻点工作。

## 主管（保洁主管、输送主管、维修主管）

1. 具备物业管理服务项目相关经验。
2. 年龄：30岁−55岁，具有高中、职中或中专或以上学历，身体健康，遵纪守法、品行端正，良好的沟通能力，无违法犯罪记录。
3. 在院区内驻点工作，不得同时兼任其他项目工作。
4. 及时响应院区内突发事件的处理工作。

## 项目经理

1. 负责统筹开展项目的管理运行和服务。
2. 年龄：年龄在55岁以下。具有管理类相关专业本科或以上文化程度。身体健康，遵纪守法、品行端正，良好的沟通能力，无违法犯罪记录。
3. 具有10年（含）或以上物业项目管理工作经验。
4. 具备三级甲等医院物业管理服务项目管理经验。
5. 在院区内驻点工作，不得同时兼任其他项目工作。
6. 及时响应院区内突发事件的处理工作。
7. 熟悉大型物业管理运作，有较强的组织能力、协调沟通能力、策划能力。
8. 必须是中标人在职员工，提供社保或税单、无犯罪记录等证明。
9. 获得人力资源和社会保障部门颁发的管理类相关专业职称证书。

## 保洁主管

1. 负责项目的保洁管理工作统筹。
2. 年龄在55周岁以下（含）。
3. 具有环境类相关专业大专或以上学历。
4. 获得人力资源和社会保障部门颁发的环境类相关专业中级或以上职称。
5. 具有5年或以上保洁工作经验。

## 维修主管

1. 负责项目的零星维修工作统筹。
2. 年龄在55周岁以下（含）。
3. 具有工程类相关专业大专或以上学历。
4. 获得人力资源和社会保障部门颁发的工程类相关专业中级或以上职称。
5. 具有5年或以上物业工程维保管理经验。

## 输送主管

1. 负责项目的输送管理工作统筹。
2. 年龄在55周岁以下（含）。
3. 具有大专或以上学历。
4. 获得人力资源和社会保障部门颁发的中级或以上职称。
5. 具有5年或以上医疗配送工作经验。

# 商务要求

1. **验收方式**
2. 采购人依据中标人制定的物业服务规范文本的物业服务内容和工作标准，采购人对中标人的物业服务工作进行验收考核管理。
3. 如中标人违反下述规定要求，采购人有权予以警告并根据情况按合同违约条款，终止合同，并报监管部门处理，由此引起的一切后果，由中标人承担。终止中标人的服务资格，由此产生的责任由中标人承担，并对采购人造成经济损失的由中标人承担违约责任和赔偿责任。
4. 出现重大的治安事件、消防安全、人身安全、设备安全，出现严重影响重大事件。
5. 管理混乱严重影响采购人工作的正常运作；
6. 未如期完成物业管理目标或年度被有效投诉次数超过20次（含20次）；
7. 年度验收考核不合格。
8. **付款方式：**
9. 每月结算一次，采购人根据满意度评价及服务质量考评对上月中标人进行考评，根据考评结果及处罚办法对上月服务费进行结算。
10. 采购人按照付款进度当月支付上个月的服务费用给中标人，每次付款前中标人须提供对应金额的发票给采购人。采购人收到发票后5个工作日办理支付手续。
11. 岗位服务费用结算和支付是按上月双方核定的各岗位编制数为准；其他服务类费用按实际发生数结算。
12. 岗位服务费：∑各岗位实际投入的数量×该岗位工时系数×该岗位单价
13. 每月服务费=当月岗位服务费-扣罚费用
14. 中标人应在合同签订后5个工作日内，向采购人提交合同总金额的1.5%作为履约保证金。履约保证金以银行出具的履约保函形式提交采购人。若中标人没有违约行为，在合同有效期满后，经由采购人确认，所出具保函自动失效。发生如下情况不予退还履约保证金：（1）中标人违反合同规定，所提供的服务未达到合同要求，采购人书面提出整改通知，累计提出达二次，中标人未按要求及时整改的，采购人有权终止合同，不予退还履约保证金，由此造成采购人经济损失的，中标人应给予赔偿。（2）中标人有明显过错导致采购人造成损失，不予退还履约保证金。（3）如中标人单方终止本合同，不予退还履约保证金。履约保证金仅为中标人履行本合同的担保，中标人不得主张将履约保证金与采购人应付款项进行抵扣或作为其他用途。

# 考评办法

**服务费的扣罚以每月“物业管理服务监督管理满意情况”考评或每月“服务质量考评细则”为扣罚标准。**

## “物业管理服务监督管理满意情况”考评

1. 考评科室为采购人主管部门和业务科室，将根据得分及评价情况对物业公司管理服务进行奖罚。
2. 每月满意度调研范围：环境保洁、配送、维修、灭四害等服务。
3. “物业管理服务监督管理满意情况”考评由采购人派发问卷形式进行评分，得分每少一分扣罚200元，以此累计。

## “服务质量考评细则”考评

**服务质量分三个部分进行考评。各部分采用百分制对每月服务质量及满意度实施考评，分别计算综合考评结果。**

**采购人主管部门（含满意度调查）评分占40%，业务科室评分占60%。**

**每月各部分综合考评得分=采购人主管部门评分×40%+业务科室评分×60%**

### 第一部分：保洁、非医疗配送、维修服务（100分）

1. 公共管理服务20分；
2. 环境、保洁服务44分；
3. 非医疗运输配送服务20分；
4. 机电工程服务16分；

### 第二部分：医疗配送（100分）

1. 医疗检查、治疗配送40分；
2. 标本配送40分；
3. 文书配送20分。

### 第三部分：担架运送管理（100分）

1. 尸体接运与太平间管理50分；
2. 120急诊病人接运及配送50分。

# 扣罚范围

1. 中标人对委托管理项目的服务未达到采购人要求（即服务质量考评得分未达到90分）；
2. 中标人的服务人员人数不得低于实际启用岗位数的85%，低于85%时，每低1%（实际计算按照四舍五入取整），扣罚当月服务费5000元。第二个月仍低于85%，每低1%（实际计算按照四舍五入取整），扣罚当月服务费10000元。连续3个月低于85%，采购人有权终止物业管理服务合同，中标人应赔偿采购人的损失，采购人上报监管部门对中标人进行处罚。
3. 中标人违反采购人各项规章制度，或违反操作规程、服务规范；未完成规定的工作任务；
4. 科室投诉，经双方确认责任属中标人；患者投诉，造成采购人形象受到损害，经双方确认责任属中标人；
5. 报价中应列明人员社保费用，采购人发现应买未买的情况，每发现一例，在当月服务费中扣罚双倍的社保对应金额的费用，中标人须在1个月内完成整改并按规定为员工缴纳社保。
6. 采购人依据委托管理事项和服务质量及法律、法规、标准、规范等的规定对中标人各项工作进行考核。如发生投诉，经查实每例扣减1分；如因中标人及服务人员的原因对采购人造成不良影响及声誉损失的，视情况每例扣减2～10分，造成严重影响的，每例扣减15～20分。
7. 中标人必须在每月15日前给员工发放上个月工资，每迟发5个工作日，按5%当月总服务费用扣除（该费用不得在员工工资部分扣除），以此类推。
8. 如因中标人原因对采购人造成严重损失或对采购人形象造成严重损害的，采购人有权直接对中标人进行处罚，并有权提前终止合同。
9. 在国家、省、市、区、市卫健委等各级有关部门的重要检查或重大突击性任务中，发生属中标人质量责任问题，受到上级批评的，经查属实，中标人承担采购人所有损失；若中标人不及时或不配合整改的，采购人有权加重对中标人的处罚；若因中标人原因造成采购人被上级部门问责的，采购人有权终止合同。
10. 若中标人服务不到位、工作能力或管理质量达不到使用科室/部门要求，导致其派驻的服务人员受到病人、病人家属或采购人有效投诉的，采购人有权随时要求撤换该名服务人员/管理人员，中标人必须无条件接受，更换的服务人员/管理人员应满足岗位要求。因此造成采购人损失的，由中标人负责赔偿；若中标人的服务人员在服务期间因其工作失误造成他人伤害的，采购人有权根据所造成的不良后果要求中标人承担相应的法律及经济赔偿责任。

# 处罚办法（根据综合考评得分）

1. 得分大于等于90分，不扣罚当月服务费用；

2．85分≤得分＜90分，每对应90分少1分扣罚当月服务费200元；列举：某月得分87分，扣罚200元×（90分－87分）=600元；

3．80分≤得分＜85分，每对应90分少1分扣罚当月服务费400元；列举：某月得分82分，扣罚400元×（90分－82分）=3200元；

4．70分≤得分＜80分，每对应90分少1分扣罚当月服务费600元；列举：某月得分75分，扣罚600元×（90分－75分）=9000元；

1. 得分小于70分，每对应90分少1分扣罚当月服务费800元；列举：某月得分63分，扣罚800元×（90分－63分）=21600元。
2. 采购人主管部门以书面形式将考评记录内容、整改措施、整改限期通知中标人，并跟踪整改效果，如整改不及时或类似扣分内容反复出现，则加重处罚。如果半年内累计有三个月考评低于70分的，采购人有权终止合同。
3. 上述物业管理服务费扣罚涉及的投诉类型、过错大小、事故性质、有效性的确定由双方另行协商予以明确，个别投诉事项可以具体个案具体明确，有分歧异议的，以采购人的意见为准。
4. 经采购人同意，罚金可用于采购人奖励服务人员中的服务表现优秀员工，具体奖励事项、奖励金额由采购人确定。

# 服务质量考评细则

## 保洁、非医疗配送、维修服务（100分）

### 公共管理服务（20分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务质量要求** | **质量考评标准** | **分值** |
| （1）服务人数满足采购人确定的标准，人员资质等符合采购人要求，人员薪酬达到采购人明确的最低要求。 | 人员资质以及薪酬发放等不符合要求，每人每项扣0.2分。 | 2 |
| （2）服务人员按岗位要求持证上岗；统一着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨。 | 须持证上岗人员，发现1人无上岗证书扣0.5分；着装及标准一项不符合扣0.2分。 | 2 |
| （3）服务人员和所有员工能严格遵守物业公司和医院各项规章制度，严格执行岗位职责，定期进行满意度调查情况，确保员工身体健康，形象良好。服务人员的配备须符合规定标准。 | 服务态度差、违反规章制度、擅离职守等每人1次扣0.2分。若同一员工被警告或严重警告超过三次，要求辞退换人，并扣1分。  因擅离职守、迟到早退等造成不良后果，每次扣1分。 | 4 |
| （4）安全管理：建立安全保障制度，落实安全生产责任制，确立安全生产目标，健全安全生产措施；设立安全管理三级教育制度；坚持事故处理“三不放过”原则；制定安全管理应急预案。采购人员无违法行为。 | 无制度、计划、方案每项扣0.2分，未按制度、规程操作每处次扣0.2分，发生安全生产事故每次扣2分，造成损失由采购人负责全额赔偿。严重违纪违法人员予以开除，并扣2分，并由采购人赔偿相应损失。 | 4 |
| （5）员工应具备服务岗位所需基本素质与技能。制定培训计划、考核办法并组织实施。 | 不按计划开展培训或培训到位，每项次扣0.2 分 | 2 |
| （6）建立统一调度中心，设立医院后勤24小时服务热线电话和业务受理窗口，耐心礼貌受理各科室服务申请、报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等，各类信息及时分发处理，有回访制度和记录。 | 未接电话、服务态度差、没有回访反馈，每次扣0.2分；无人值班扣0.5分；受理后未及时处理造成事故或者不良影响，扣1分，并追究责任。 | 2 |
| （7）及时布置、落实、跟踪、反馈院方安排的有关事务。 | 对采购人下发的文件、通知（含口头）和任务，没有及时传达或落实整改不到位，每项次扣0.5分。 | 2 |
| （8）实行首问负责制，与采购人有关的突发事件，应及时上报采购人有关部门或领导，并立即对事件进行处理。 | 没有及时报告，扣0.5分，在能力范围之内没有立即处理、报告扣0.5～1分，并视情追究责任。 | 2 |

**注：主动发现并报告危险情况，避免采购人财产损失和人员伤亡，酌情加2～4分；获得群众或院外单位表扬，视情况加1～3分；配合医院完成合同规定以外的任务，视情况加1～3分。**

### 环境保洁管理服务（44分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务质量要求** | **质量考评标准** | **分值** |
| **（1）医疗区保洁（16分）** | | |
| （1.1）按照不同污染风险区域要求的频次和保洁消毒方法进行保洁和消毒，并要求达到相应的标准。见附件《不同等级的环境污染风险区域的日常保洁与消毒管理》。 | 保洁消毒方式错误，一次扣0.2分，保洁消毒频次达不到要求者，一次扣0.2分，保洁消毒效果不符合感控监测标准，一次扣0.2分，消毒记录不完整，每处扣0.1分。 | 2 |
| （1.2）采取湿式卫生的保洁方式，遵循先保洁，后消毒的原则；保洁病房或诊疗区域时，应有序进行，从上到下，由里及外，由轻度污染到重度污染。 | 不按要求一次扣0.2分；物表仍留有（可清理的）污迹者扣0.2分。 | 2 |
| （1.3）擦拭布巾遵循“保洁单元”原则，一床一更换，不得二次浸泡。 | 不按要求执行，一次扣0.2分。 | 1 |
| （1.4）地巾按照不同污染风险区域的要求进行保洁，并及时更换。 | 地巾不按要求更换，二次浸泡，  保洁后地面仍留有（可清理的）污迹，一次扣0.2分。 | 1 |
| （1.5）患者转科、出院、转院或死亡后，应对其诊疗的所有设备仪器和家具等进行终末保洁、消毒。在此过程中应对终末消毒目标进行分解，如对病床的床单、床垫、床架等分别进行保洁、消毒，对床头柜应对每个抽屉进行清空后，由内到外、由上而下，逐一保洁、消毒。（不包括病区用臭氧机进行床单位消毒工作和铺床工作） | 不按要求进行保洁、消毒者一次扣0.2分，消毒记录不完整，每处扣0.1分。 | 2 |
| （1.6）进行物表消毒时消毒剂浓度应先做有效浓度测定，消毒浓度符合院感要求；保洁剂与消毒剂更换频率符合感控规范要求。 | 不按要求执行者每次扣0.2分。 | 1 |
| （1.7）对保洁工具实行分区使用，区域颜色编码，见附件《对保洁工具实行分区使用，区域颜色编码》。 | 保洁工具不按颜色进行分区使用，一次扣0.2分。 | 1 |
| （1.8）保洁人员应佩戴正确的防护用品，保洁人员手卫生方法符合医院要求，见附件《环境保洁人员个人防护与手卫生》。 | 不按要求佩戴防护用品者，手卫生不正确，不知晓手卫生时机，一次扣0.2分/人。 | 1 |
| （1.9）病房（包阳台）地面无污渍、垃圾，墙面、玻璃窗、天花、桌椅、门、窗帘、呼叫器、输液架、柜子、电视设备、电开关等洁净，床头柜无污迹、灰尘和杂物，垃圾及时清倒，厕所要求干净整洁，按照科室的要求做好保洁工作。病区内各类治疗车、病历车、抢救车等保持干净、无尘。 | 一项不合格，扣0.2分。病区普遍卫生差导致投诉，一次扣1分。 | 5 |
| **服务质量要求** | **质量考评标准** | **分值** |
| **（2）保洁管理（15分）** | | |
| （2.1）保洁卫生各责任范围明确到人，保洁区内保洁达到服务标准。保洁员工作仔细，并积极主动学习新的保洁知识，提高保洁、保洁技术。 | 责任范围不明确，扣0.5分，培训落实不到位的，扣0.5分。 | 1.5 |
| （2.2）大厅、走廊、楼梯、通道干净明亮，无纸屑、果皮、污渍、烟头，生活垃圾桶内的垃圾不能超过三分之二，消防栓（箱）无烟头及垃圾。 | 一项次不符，扣0.2分。 | 2 |
| （2.3）办公室、会议室、接待室、值班室等室内卫生保持干净，无积尘及其他杂物。墙面、玻璃窗、窗帘、天花板、灯具、风扇/吊扇、风口、桌椅台面、电开关、地面等要求干净整洁。  垃圾篓及时清理，洁具分区域使用。 | 一项次不符，扣0.2分。 | 2 |
| （2.4）保洁室、处置室地面整洁、干净，垃圾清倒及时，无异味散发；保洁室要分清各类工具的摆放区域及具体位置，并有明显的标识；水池通畅无污渍积水；垃圾桶内垃圾无爆满，不丢放杂物；根据科室要求，做好职责范围内的其他工作。 | 一项次不符，扣0.2分。 | 2 |
| （2.5）洗手间无异味，地面无积水和污渍，镜子镜面无污渍和手印，洗手台（面盆）无污渍、垃圾，天花风口无积尘，垃圾桶无暴满现象，大小便池干净，无异味，墙面无污渍。洗手液香熏及时更换。 | 一项次不符，扣0.2分。 | 2 |
| （2.6）开水间，地面无垃圾、积水。热水器常擦拭，定期清理水垢。水池无堵塞和积水现象。垃圾桶垃圾要及时清倒，防止异味散发。 | 一项次不符，扣0.2分。 | 1 |
| （2.7）电梯不锈钢墙身亮洁，无缺油现象。轿厢地面无污渍、杂物，风口无积尘、蛛网。电梯门槽内无杂物尘土。 | 一项次不符，扣0.2分。 | 1 |
| （2.8）室内地面洗地打蜡预计每季度一次或按科室实际需求。要求保洁、光亮、无污渍、科室满意。 | 一项次不符，扣0.2分。 | 1 |
| （2.9）按部门洁净程度规定对室内空调进行保洁、消毒，并有记录。 | 一项次不符，扣0.2分。 | 1.5 |
| （2.10）楼内的地面（含连廊）保持干燥，尤其雨天要加强管理，防止行人摔伤，确保安全。 | 因天气等原因地面湿滑未尽告知义务或采取相应措施，致使人员滑倒受伤扣1分，并承担由此而引发的其他责任。 | 1 |
| **服务质量要求** | **质量考评标准** | **分值** |
| **（3）外围保洁（13分）** | | 分值 |
| （3.1）路面无明显泥沙、污垢，无烟头和纸屑等垃圾；绿化带无垃圾，花圃无污渍。 | 一项次不符合，扣0.2分。 | 1 |
| （3.2）标识牌、路灯、公共设施目视无明显灰尘和污渍；宣传栏、无污迹，无乱张贴现象；喷水池无垃圾，水质清澈；管线无污迹；雨棚、光棚目视无垃圾、无青苔、无污迹；明渠、水沟无烟头垃圾，保持通畅。 | 一项不符合，扣0.2分。 | 2 |
| （3.3）天面、平台、转换层及裙楼平台无积水、无垃圾，排水沟保持通畅。 | 一项不符合，扣0.2分。 | 1.5 |
| （3.4）车场、车棚、雨棚、花坛无杂物垃圾，棚上无垃圾、蜘蛛网。 | 一项次不符合，扣0.2分。 | 1 |
| （3.5）外墙（幕墙）面目视无污迹，玻璃面铁栏、铁闸上无明显灰尘、无污渍。 | 一项次不符合，扣0.2分。 | 1 |
| （3.6）垃圾池和垃圾箱按规定及时清运，无积水、无暴满现象，清运后及时冲洗，场地没臭味。 | 一项次不符合，扣0.2分。 | 1 |
| （3.7）污水、雨水井和沙井排水畅通，无外溢，沙井内无烟头杂物，盖上无污垢。油池每周清挖一次，浮油不超过10公分。 | 一项次不符合，扣0.2分。 | 1 |
| （3.8）每周至少对全院进行一次全面室内灭蚊消杀工作，科室有特殊需要可增加消杀频率（特别在登革热疫情期间），并做好记录。 | 无按时消杀或没有记录，每次扣0.2分。 | 1 |
| （3.9）做好杂物房的管理，要求人离锁门，禁止向内丢弃建筑垃圾等。 | 一项次不符合，扣0.2分。 | 1 |
| （3.10）垃圾房墙壁、地面保持洁净，不积水，无垃圾、油污、血迹；垃圾桶冲洗干净，摆放整齐；每天至少清洗消毒二次，做好消毒记录；灭蝇灯、紫外线灯等设备确保正常运行。 | 一项次不符合，扣0.2分。 | 1.5 |
| （3.11）垃圾暂存点，要求地面干净、无积水，垃圾桶摆放整齐，桶内垃圾无爆满现象，垃圾不得随意堆放在地面。 | 一项次不符合，扣0.2分 | 1 |

### 非医疗运送（20分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务质量要求** | **质量考评标准** | **分值** |
| （1）领、送物品：  计划性领物要提前提交计划单，按时间规定请领物品送至科室；要求及时，数量清楚，做好交接签收。 | 一项次不符合，扣0.2分。 | 3 |
| （2）搬运家具、维修物品等大件物品：  按科室要求将物品搬运至指定地点，做到安全、小心；搬运前后要与科室核对清点数目、对接，签收。 | 一项次不符合，扣0.2分。 | 3 |
| （3）清点、收送职工工衣、病人污衣、被服、窗帘、床套等要求及时，数量清楚，做好交接。 | 一项次不符合，扣0.2分。 | 2 |
| （4）电梯司乘：  按规定时间对电梯进行司乘操作，要求遵守操作规程，维护电梯司乘秩序；指引搭乘电梯人员，做好电梯的保洁，出现故障及时报修。 | 一项次不符合，扣0.2分。 | 2 |
| （5）生活垃圾、玻璃瓶收运：  按要求及时清运至生活垃圾房。要求包装完整，不漏、不穿，运送过程不漏、不丢、不碰撞他人。员工不擅自拿取、窃用、倒卖生活垃圾。 | 收运不及时或不符合要求，一次扣0.5分。 | 4 |
| （6）医疗废物处理：  根据医疗废物管理规定及医院制度要求，严格执行医疗废物分类收集、运送、暂存、移交工作。  正确使用医疗废物容器及转运工具，设立专人收集，专车运送；按规定线路运送。  收运后应保洁、消毒收运工具及地面卫生。  禁止在露天存放医疗废物及运送过程中丢弃医疗废物；不得私自把医疗废物带离医院。－ 加强员工对医疗废物管理操作和防护知识的培训。 | 收运不及时或不按操作规范，一项一次扣0.5分；丢弃、倒卖医疗废物，一次扣4分；并承担罚款，记录不完整，每处扣0.2分。 | 6 |

### 工程维修服务管理（16分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务质量要求** | **质量考评标准** | **分值** |
| **（1）综合要求（10分）** | | |
| （1.1）机电部员工应按规定技术要求聘用，各工种和岗位严格按医院标准定人定位，并要根据医院发展需要，及时增加专业技术人员。 | 机电员工技术水平达不到工作要求扣0.5分，不能按合同要求进行定岗定位，扣0.5分，部门运作制度、方案、程序不全每项扣1分，各项检查、维修、保养记录不全，扣0.5分。 | 2 |
| （1.2）建立健全维修制度和程序，制定设备安全运行操作规程和管理方案，实施岗位责任制，建立并执行维修档案管理制度。现场实行文明生产管理。 | 维护保养无计划方案、无巡查、巡查无记录，每项扣0.2分，机电保障、维修问题得不到及时处理扣0.2分，设备、机房等处有杂物、灰尘、污渍、渗水、油，环境不符合标准，扣0.2分，无责任人，扣0.5分。 | 1 |
| （1.3）严密组织对机电设备的运行状态巡查，记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备性能完好，运行正常。 | 一项不符合每处，扣0.5分。 | 1 |
| （1.4）建立并落实维修服务承诺制，对临床科室的各种报修及时维修，确保工作正常。接到报修任务后，15分钟内维修人员到达现场，确认报修完成时间，并做好维修记录。零修、急修及时率100％。 | 制度建立但未落实扣0.5分，未建立承诺制度扣1分，维修不及时，每次扣0.5分，没有修复，影响正常工作，情况属实，每次扣0.5分，无记录或记录不完整，每次扣0.5分。因延误维修造成后果负责赔偿损失。 | 2 |
| （1.5）对维修进行跟踪、督办、及时反馈。返修率不高于2％，并有回访记录，投诉回访率100％，维修等服务回访率不低于60％，管理处回访工作必须自业主投诉或报修之日起三天之内进行回访。对重大报修和紧急报修，立即通知抢修，并报告医院相关部门。 | 维修后没有信息反馈，每次扣0.2分，指标每降低1个百分点扣0.1分，返修率一项不符合扣0.5分；无回访记录或过时回访扣0.5分，对重大和紧急报修不能及时正确处理、报告，每次扣1分，造成社会影响，扣3分，并追究责任。 | 3 |
| （1.6）各种专业人员都必须有国家颁发的上岗证，坚决杜绝无证上岗。 | 发现无证操作每人次，扣0.5分，并追究当事人和领导责任。 | 1 |
| **服务质量要求** | **质量考评标准** | **分值** |
| **（2）公共区域和设施管理（6分）** | | |
| （2.1）道路、楼道、大堂、介绍栏、模型框等处公共照明完好。射灯无损坏，照明正常。 | 各种照明设施得不到及时维修更换，每项扣0.1～0.2分，灯柱生锈、油漆脱落、断折，扣0.1～0.5分。无维护计划，计划不落实扣1分。 | 2 |
| （2.2）病房卫生器具维修 | 损坏未及时维修继续使用的，扣0.1～0.5分。 | 1 |
| （2.3）各病区候诊椅，及时保洁检修，确保完好无损坏。 | 椅面有水迹、污渍、灰尘、椅子松动、椅腿有积尘、锈蚀、损坏没及时维修继续使用，每项扣0.1分。 | 1 |
| （2.4）雨水管道无堵塞，水流畅通无阻，无破损，无雨水外溢。 | 一项不符合，扣0.1分。 | 0.5 |
| （2.5）化粪池无污水外溢，排水通畅，无井盖丢失或池壁缺损。 | 一项不符合，扣0.1分。 | 0.5 |
| （2.6）电缆沟盖板无损坏，沟内无积水，供电正常，经常维护，杜绝线路故障。 | 一项不符合，扣0.1分。 | 0.5 |
| （2.7）排水渠盖板、渠壁无损坏，无杂物堵塞，排水通畅。 | 一项不符合，扣0.1分。 | 0.5 |

## 医疗配送（100分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务质量要求** | **质量考评标准** | **分值** |
| 一、医疗检查治疗等配送组  1.全面负责来院就诊、检查、检验、治疗、住院等病人的各项辅助检查、治疗等运送工作，包括常规、临时和急送检查项目。准确及时完成任务。  2.安全运送：征询病区意见或根据病情需要选择轮椅、车床、担架等合适工具，摆好病人卧位，必要时予以约束和固定，保证病人安全运送；  3.如病人移动困难、烦躁、体重肥胖者，需要多人协助运送和送检，防止发生意外事件。  4.可步行病人需做检查时，应将病人引领到检查地点，并告知病人需要检查的项目及有关注意事项，检查后及时把病人带回病房。  5.协助医护人员本病区内调床  6.协助医护人员送病人转科、转院或帮助行动不便的病人出院。  7.负责医院突发事情的配送工作。 | 1.核对病人姓名、手腕带资料，运送正确不出错。及时送、接病人，不提早、不拖延；不丢失病人。送错病人每次扣2分； 2.告知相关检查项目及注意事项，病人及家属表示明白，不发生病人漏检现象。病人检查完接回病房，等候时间不超过20分钟。不及时接回病人扣2分，导致病人走失扣6～10分；  3.送检病情较重或病情较复杂的病人时，送检前后，要与科室医护人员进行沟通和评估，病情稳定再外送检查。不与医护人员交接，导致病人发生安全问题扣3～5分；  4.送检危重病人，要在医护人员陪同下进行。  5.运送途中不发生病人跌倒、碰撞、脱管等；推送速度适中。发生跌倒、碰撞不良事件扣1～3分；  6.运送工具每天下班前进行保洁，必要时进行消毒处理。保持运送工具功能良好。车床功能损坏发生运送安全事件扣1～2分；  7.当接到科室急查送检要求时，15分钟内能够到达科室，未能及时到达，每次扣2分。超过30分钟未到达扣3～5分；  8.送检多重耐药病人或有感染疾病病人时，防护措施规范，并落实到位。防护措施不落实扣5分；  9.根据病情、空腹准备、检查项目等要求，合理安排病人检查，做到安全、有秩、合理。  10.发生投诉，情况属实影响不良的扣5～10分；  11、及时发现存在问题，及时汇报及处理，避免安全事件，情况查实，每件奖励2～5分。 | 40 |
| 二、标本配送组  1.标本收集前与病区护士进行交  接核对和标本确认，同时在标本收送登记本上做好登记交接签名，以保障正确收送标本。  2.按时收送科室各种标本；常规临时标本收送每1小时1次。  3.选择规范的标本运送工具，避免标本震荡，注意手卫生管理。  4.标本有损坏、标签不清、数量有出入要做好核实与交接。  5.送检验标本至院外或到中心血站取血（医院司机出车送） | 1.收送标本及时、准确，不损坏、不丢失检验标本。常规临时标本做到1小时巡视收送1次。标本送错扣2～3分；丢失标本扣3～5分；  2.特殊检验标本或有疑问的检验标本收送时，做到与科室护士沟通，正确无误才送检。错误1次扣1～2分；  3.急查标本随叫随到，接到电话后，15分钟内到达科室，特殊标本根据检验结果要求，30分钟内必须送达检验目的地。未能及时送检影响治疗扣3～5分；  4.登记、交接签名。不交接签名扣0.5分  5.用规范容器取血，不振荡。未选用规范容器取血影响血液质量扣1分 ；  6.标本运送容器每天消毒备用。无执行消毒扣1分；  7.加强手卫生。无及时手卫生扣1分；  8.发现错误并及时汇报及处理，避免安全事件，情况查实，每件奖励1～3分。 | 40 |
| 三、文书配送组  1.按要求收送各科室报表、检查预约单、会诊单、手术通知单、检查结果报告单等，并将各种文书分别送到相应科室。  2.做好记录和签名。 | 及时、准确，不遗漏、不送错、不收错、不丢失；  文书收送记录完整，签收规范。送错、遗失1次各扣1～2分。 | 20 |

## 担架运送管理（100分）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务质量要求** | **质量考评标准** | **分值** |
| 一、按照民政部和卫生部相关规定，接送、管理尸体及正确处理病理性废物；无尸体丢失、腐烂等情况发生。 | 1.太平间不定期消毒或出现严重异味每次扣1分；  2.病理性废物处理不当每件次扣1分，出现尸体腐烂每具次扣3分，出现尸体丢失等重大事件每具次扣15分，并追究相关管理人员责任。 | 15 |
| 二、遵守国家殡葬管理制度，制止封建迷信活动，杜绝死者信息外泄，妥善处理殡葬礼仪服务业务员之间的纠纷。 | 1.因制止封建迷信活动不力造成不良影响时，每次扣1分；  2.因泄露死者信息引起殡葬服务业务员争抢业务，发生纠纷，每次扣2分，并劝退信息泄露者或换岗。 | 15 |
| 三、严格操作规范和流程，严禁巧立名目乱收费；落实太平间管理要求。 | 1.出尸不及时每次扣1分；  2.因操作不规范被投诉，每次扣1分；  3.因巧立名目乱收费或暗示、索要死者家属送红包而遭投诉，每次扣10分，并开除违规当事人。 | 20 |
| 四、按照操作规范和流程接送急诊病人和配送服务。严禁贩卖或泄露患者及其家属个人信息。 | 1.随120救护车不及时每次扣5分；  2.接送病人不按规范操作引起投诉每次扣10分；  3.发生贩卖或泄露患者及其家属个人信息每人扣20分，并承担由此引发的所有责任。 | 50 |