

广东省政府采购

公开招标文件

（征求意见稿）

采购计划编号：440605-2024-02872

采购项目编号：

项目名称：南海区全科医院2024-2026年度医疗卫生服务项目

采购人：佛山市南海区全科医院（佛山市南海区桂城医院）

采购代理机构：佛山市伟源招标代理有限公司

第一章 投标邀请

佛山市伟源招标代理有限公司受佛山市南海区全科医院（佛山市南海区桂城医院）的委托，采用公开招标方式组织采购2024-2026年度医疗卫生服务项目。欢迎符合资格条件的国内供应商参加投标。

一. 项目概述

1. 名称与编号

项目名称：2024-2026年度医疗卫生服务项目

采购计划编号：440605-2024-02872

采购项目编号：

采购人式：公开招标

预算金额：10,948,857.26元

2. 项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包 1(2024-2026 年度医疗卫生服务项目):

采购包预算金额：10,948,857.26 元

品目号	品目名称	采购标的	数量 (单位)	技术规格、参数 及要求	品目预算(元)	是否允许进口产品
1-1	其他医疗卫生服务	2024-2026年度医疗卫生服务项目	1项	详见第二章	10,948,857.26	否

本采购包不接受联合体投标

合同履行期限：2年。

二. 投标人的资格要求

1. 投标人应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供下列材料：

1) 具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）扫描件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照扫描件，总公司出具给分支机构的授权书。

2) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：提供下列材料之一：（1）提供投标截止日前 6 个月内任意 1 个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料；（2）提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式见招标公告附件）。

3) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供 2022 年度或 2023 年度经审计的财务状况报告或基本开户行出具的资信证明或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式见招标公告附件）。

4) 履行合同所必需的设备和专业技术能力：提供具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明资料或提供声明函（格式自拟）。

5) 参加采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录：参照投标（报价）函相关承诺格式

内容或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式见招标公告附件）。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1（2024-2026年度医疗卫生服务项目）：

本项目不属于专门面向中小企业采购的项目。

3. 本项目特定的资格要求：

合同包1（2024-2026年度医疗卫生服务项目）：

1) 供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。

2) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（响应）。投标（报价）函相关承诺要求内容。

3) 本项目不接受联合体投标。

三. 获取招标文件

时间：详见招标公告及其变更公告（如有）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

获取方式：在线获取。供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目投标登记并在线获取招标文件（未按上述方式获取招标文件的供应商，其投标资格将被视为无效）。

售价：免费

四. 提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

提交投标文件截止时间和开标时间：详见招标公告及其变更公告（如有）（自招标文件开始发出之日起至投标人提交投标文件截止之日止，不得少于20日）

地点：详见招标公告及其变更公告（如有）

五. 公告期限、发布公告的媒介：

1、公告期限：自本公告发布之日起不得少于5个工作日。

2、发布公告的媒介：中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、广东省政府采购网（gdgpo.czt.gd.gov.cn）、广东省公共资源交易平台（<https://ygp.gdzwfw.gov.cn>）、佛山市公共资源交易中心南海分中心网站（<http://www.nanhai.gov.cn/fsnhq/bmdh/sydw/ggzyjyzz/jyxx/zfcg/>）、佛山市伟源招标代理有限公司网站（www.fsweiyuan.com）。

六. 本项目联系方式:

1. 采购人信息

名称：佛山市南海区全科医院（佛山市南海区桂城医院）

地址：佛山市佛平路40号

联系方式：0757-86285627

2. 采购代理机构信息

名称：佛山市伟源招标代理有限公司

地址：佛山市南海区桂城南桂东路38号房地产发展大厦主楼9楼3号

联系方式：0757-86230148

3. 项目联系方式

项目联系人：潘先生

电话：0757-86230148

4. 技术支持联系方式

云平台联系方式：400-183-2999

数字证书CA技术服务热线：400-887-6133

采购代理机构：佛山市伟源招标代理有限公司

第二章 采购需求

一、项目概况：

1、打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标（响应）无效。

2、打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标（响应）条款。

3、有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效；

3.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

3.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

3.3不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

3.4不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

3.5不同投标人的投标文件相互混装；

3.6不同投标人的投标保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出；

3.7投标人上传的电子投标文件使用该项目其他投标人的数字证书加密的或加盖该项目的其他投标人的电子印章的。

4、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：

依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

采购标的对应的所属行业：其他未列明行业

采购标的对应的中小企业划分标准：从业人员300人以下的为中小微型企业。其中，从业人员100人及以上的为中型企业；从业人员10人及以上的为小型企业；从业人员10人以下的为微型企业。

5、佛山市南海区全科医院（佛山市南海区桂城医院）建于1986年，2020年11月26日，桂城医院增挂“佛山市南海区全科医院”名称，并于2022年11月整体搬迁至佛山市佛平路40号，新址总占地面积10833.94平方米，总建筑面积98931.49平方米。搬迁后医院设置1、2、3、4、5、6号楼并将进行改扩建，新建医技楼、住院楼、康养楼等，设床位600张，康养床位800张，总投资超10亿元。现有专业技术人员400余人，其中中高级专业技术人员200人，开放病床300张。医院拥有进口彩超、62排螺旋CT、DR、数字化胃肠机、大型生化仪、电子胃肠镜、宫腔镜、腹腔镜、泌尿腔镜、双定位体外碎石机、光电一体化阴道镜等先进仪器设备，开设呼吸内科、重症医学科、消化内科、心血管内科、神经内科、普外科、泌尿外科、骨科、产科、妇科、儿科、新生儿科、口腔、中医、康复科等专科。

6、本项目服务包括：环境管理、洗衣房管理、医疗运送服务、陪护服务管理、医疗膳食服务五大部分内容。

二、技术要求：

（一）医疗卫生服务范围及内容

- 1、医疗卫生服务范围：医院围墙内室内外，医院西面连廊。
- 2、环境管理：全院室内外的清洁和消毒，医疗废物处理和污水处理，太平间管理。
- 3、洗衣房管理：全院医患病服的清洁和消毒。
- 4、医疗运送服务：服务人员持电梯安全管理员证，保证电梯的安全驾驶和电梯轿箱内的清洁和消毒，送检查，送标本。
- 5、陪护服务管理：医院各科室病房基础护理，病人生活护理，铺好备用床，协助病房管理。
- 6、医疗膳食服务：医疗人员和病人的膳食饭堂管理服务。
- 7、中标人应在医院内提供便民惠民的移动充电宝服务，惠民服务应以方便就诊人员合理的移动式充电需求（非盈利为目的，原则上1元/小时收取费用）。提供便民打印服务，收费不能高于市场价并需公示接受监督。
- 8、完成采购人临时交给的各项任务，项目经理应协调各岗位，各岗位人员应该力所能及的配合采购人交代的工作任务，临时交代任务应纳入考核范围。

（二）服务内容具体要求

1、环境管理、洗衣房管理、医疗运送服务要求：

1.1人员配置：共计95人【现时实际89人，包括项目经理1人，行政文员1人，环境管理部51.5人（含环境管理主管及领班共2人），医疗运送服务26.5人（含主管1人），洗衣房9人（含领班1人）。根据医院的发展需要，服务期内将增加服务人员至95人,其中增加的服务人员中有2名人员为ICU病房的陪护人员，须经过培训考核方可上岗。以上人员最终的服务工作内容采购人有权根据实际情况进行调配】。

部门	楼宇号	楼层	科室（职务）	2024年需求人数	负责工作范围
环境部 (51.5人)	1号楼 (10.5人)	1号楼一楼	门诊大堂A	1	门诊大堂含外走廊及收费处
		1号楼一楼	门诊大堂B	1	一楼门诊所有诊室通道包括公共卫生间、2号电梯旁卫生间
		1号楼一楼	西药房	兼	药房室内所有及所有办公区域
		1号楼一楼	急诊科	3	急诊公厕含大堂公厕
		1号楼二楼	中医康复科门诊、抽血处、中药房	1	中医康复科门诊走廊、二楼过道、抽血处、中药房
		1号楼二楼	妇产科门诊	1.5	妇产科公厕、盆底康复室、人流室及所有医护值班休息区域
		1号楼三楼	口腔科	1	口腔科皮肤科通道及公厕
		1号楼三楼	五官科、皮肤科、疼痛科、中医康复科治疗区	1	五官科、中医康复科治疗区、含家庭病房及通道
		1号楼四楼	体检科、成人接种门诊、家床科办公室、5楼副楼通道	1	各诊室大堂及公厕含志愿者休息区域
		五楼	家床科办公室/1号楼5楼副楼保洁	兼	家床科、含5楼所有通道

	2号楼 (6.5人)	2号楼十七、十八楼	手术室、麻醉科	2	负责环境的清洁和消毒、医疗与生活垃圾收集
		2号楼十一楼	妇产科、住院部	2	本科室范围及电梯大堂公共区域
		2号楼十楼	产房、住院部	1	负责产房、10楼住院部及过道公共区域
		2号楼四楼	仓库	0.5	本科室范围、走廊、连廊，2号楼楼梯
		2号楼二楼	信息机房、内镜室	1	二楼走廊、信息机房、内镜室区域及连廊公厕
		2号楼一楼	大堂及三楼通道	兼	一楼大堂公共厕所、楼梯电梯含B1楼电梯垃圾清洁、三楼通道
	3号楼 (8人)	九楼	新生儿科、儿科住院部值班房	2	本科室范围及住院部、公共区域值班房
		八楼	妇产科搬迁过度病房	兼	本科室范围含楼梯电梯过道
		七楼		兼	本科室范围含楼梯电梯过道
		六楼		兼	本科室范围含楼梯电梯过道
		五楼	外科分科/内三科	1.5	本科室范围含楼梯电梯过道
		四楼	外科	1.5	本科室范围含楼梯电梯过道
		三楼	功能科	1	本科室范围含楼梯电梯过道
		二楼	检验科	1	本科室范围含男女公厕楼梯电梯过道
		一楼	放射科	1	本科室范围楼梯电梯过道含外走廊
	4号楼 (2人)		行政区域	2	3-8楼所有行政办公室，会议室、值班房
	5号楼 (12.5人)	一楼	康复科治疗区	1	本科室范围含楼梯电梯过道
		二楼	消毒供应中心	5	负责全院区临床科室复用器械的下收、清洗、包装、登记等工作，并负责各临床科室布类的分类、折叠、室内卫生保洁
		三楼	内一科	1.5	本科室范围含楼梯电梯过道
		四楼	内二科	1.5	本科室范围含楼梯电梯过道
		五楼	综合内科/ICU	2	本科室范围含楼梯电梯过道，含ICU独立1人
		六楼	康复科病房	1.5	本科室范围含楼梯电梯过道
	6号楼 (0.5人)	病案室	二楼	0.5	病案室及所有通道、两侧楼梯、3台电梯
	管理、机动、外围及其它 (11.5人)		主管	1	负责人力调配，培训，质控工作
			领班	1	统筹协调及住院部管理
			室内驾驶型洗地机、外围驾驶型扫地机	1	负责全院地面清洗
			机动、专项组（刮玻璃、高空作业）	2	地面、玻璃、高位清洗，PVC地面保养及打蜡、不锈钢保养，全院窗帘及床帘拆洗、风扇清洗等

			医疗废物收集	2	按路线收集所有医疗废物及收全院的塑料瓶、玻璃瓶、协助院感科按要求做好台账管理
			外围环境管理及其他	2	生活垃圾暂存间的管理，全院外围及地下车库、院内临时特殊环境管理任务、6号楼、7号楼、9号楼业务区域等
			生活垃圾	1	收各住院室生活垃圾到生活垃圾暂点，清理下水道，所有楼的天面环境管理
			污水处理、下水道、沙井清理、太平间管理	1.5	本范围工作含危化物品管理及资料登记、抽化粪池
	篮球场		发热诊室/肠道门诊	兼	负责发热门诊及候诊区域和通道清洁工作
	疫苗接种点			兼	中建广场打苗区域及生活办公区域
	预备		新增科室	3	病区增加
	机动		顶休	3	顶休
洗衣房 (9人)			领班	1	负责全面洗衣房管理
			洗衣房工作人员	6	负责全院织布条的洗涤
			机动、顶休岗	1	负责洗衣房员工顶休
			洗消间	1	负责全院地拖、毛巾清洁消毒
运送部 (26.5人)	全院范围		运送主管	1	负责运送部全面统筹管理
	预备		住院部	4	住院部标本送检、取药、带检查
	5号楼	6楼、1楼	康复科病房	1.5	因科室有长斜坡，病人转运做治疗及外送检查
	5号楼	3楼	内一科	1	科室病人检查及送标本
	5号楼	4楼	内二科	1	科室病人检查及送标本
	5号楼	5楼	综合内科/ICU	1	科室病人检查及送标本
			物资员	1.5	负责全院临床科室药品、耗材、日用品等的领取
	2号楼	11	妇科	1	妇科病房带检查及送标本
	2号楼	10	产科		产科病房带检查及送标本
	3号楼	9楼	儿科、新生儿科	0.5	本科室及所有辅助检查、治疗
	3号楼	8楼	妇产科过度用房	兼	本科室及所有辅助检查、治疗
	3号楼	7楼		兼	本科室及所有辅助检查、治疗
	3号楼	6楼		兼	本科室及所有辅助检查、治疗
	3号楼	5楼	内三科/外科分科	1	本科室及所有辅助检查、治疗
	3号楼	4楼	外科	1	科室病人转运外送检查
	1号楼	1楼	急诊科	7	120出诊，科室病人转运外送检查及标本。院内外送各种物资和药品搬运
			运送上夜	2	全院共用，负责全院带检查及送标本
			运送下夜	1	全院共用，负责全院带检查及送标本

		机动	2	机动顶岗、休息
办公室 (2人)		项目经理	1	
		行政文员	1	
总合计			89	

1.2人员要求

(1) 项目经理：男女不限，年龄50岁（含）以下，本科或以上学历，具有由人力资源和社会保障部颁发的中级或以上职称，具有质量管理体系内审员培训证书，具有安全生产部门认可的《生产经营单位主要负责人》，具有医院感染管理岗位培训证书，无刑事犯罪记录。项目经理驻场时间每周不少于4天，主要负责本项目总体协调工作，对采购人信息保密负主要责任，如发生本项目员工对采购人信息涉密行为（包括但不限于在通讯工具或公开媒体中发布或传播采购人的重要信息或采购人员工隐私等），采购人将视情节严重性进行追责及索赔。对本项目因管理责任造成重大劳资纠纷、安全管理事故及顾客投诉事件有重大决策权。

(2) 行政文员：女，年龄45岁（含）以下，大专或以上文化，具有医院感染培训证书，具有质量管理体系内审员培训证书，有2年以上后勤服务管理经验，能有效做好日常数据统计及工作计划总结等工作。

(3) 环境管理主管：年龄45岁（含）以下，大专或以上文化，具有质量管理体系内审员培训证书，有5年或以上后勤服务管理经验。

(4) 环境管理员：女，年龄50岁（含）以下，身高1.55米或以上；男，年龄60岁（含）以下，身高1.65米以上；能吃苦耐劳，有工作经验或经培训考核合格优先。

(5) 医疗垃圾收集员、污水处理员兼尸体运送员：男，60岁（含）以下，初中以上文化，熟练掌握医院医疗垃圾等管理制度。

(6) 医疗运送员：女50岁（含）以下，身高158cm以上，男，55岁（含）以下，身高170cm或以上，身体健康，无残疾；电梯驾驶员需持证上岗，考证费用由中标方负责。

(7) 身体健康，上岗前进行健康体检，健康体检次数每年不少于一次。

1.3 全院室内外的清洁、消毒和医疗废物处理服务要求

(1) 服务内容、范围：

医院范围内的清洁卫生管理；空调、空气消毒机及层流的过滤网清洗工作；地板打蜡；厕所通渠；红线范围内的环境卫生；环境消杀；医疗废物收集及储存；垃圾清运工作；协助院方监督外包单位除“四害”消杀及白蚁防治工作，确保公共场所无“四害”，特殊时期如登革热期间按要求上级要求开展灭蚊等工作；全力配合采购人做好上级单位和环保、爱卫会等有关部门检查前的卫生保洁工作。

1) 包括天花、顶棚、顶房平台、内墙、玻璃、高处灯具、中央空调送风口、通风口滤网、净化区域（手术室、ICU、消毒供应中心、检验科PCR区域等）出风口和通风口的滤网、地面、室内家具、科室电器、医用物品、风扇、分体空调、楼梯、扶手、开关、按钮、消防栓外面、走廊、踢脚、通道、窗户、门、桌、椅、病历架、床、柜、宣传栏、洗手间、电梯、电梯间、公共通道、垃圾桶、标识牌、吸烟区、分诊点、机房、电房等保洁工作不包括外墙清洗。

2) 服务范围公共区域的PVC地面/橡胶地板、大理石地板的养护：定期进行抛光打蜡、喷磨、刷洗、补蜡、彻底起/落打蜡、集中清洗消毒。

3) 医疗及生活垃圾的分类收集、清运及暂存间管理，并做好登记和交接，同时做好垃圾放置地的清洁、消毒工作，每月把数据整理统计好，将台账上交采购人总务科。

4) 协助采购人临时增加工作、各类活动、创文、创卫等工作，需加派人员及合理调配工作作业时间，中标人要按采购人要求加强人力，以确保质量达标，期间增派人员及产生的加班费用由中标人负责。

5) 按院感科要求做好终末消毒、环境消杀等工作。

6) 排水渠：定期清理排水渠、化粪池漂浮物，确保水渠、化粪池顺畅；定期清理各楼的天面垃圾，防止垃圾堵塞天面排管道。明渠、暗渠、沙井、下水管、化粪池疏通以及排堵工作；室内管道：包括下水道、厕所出现堵塞时进行疏通，保证通畅正常使用。

7) 协助院方做好“四害”防治和白蚁防治工作：监督采购人外包单位定期进行室内外的灭蚊、灭蟑、灭鼠、灭苍蝇工作，特殊时期如登革热期间按要求上级要求开展灭蚊等工作；巡视服务范围白蚁情况，并做好记录，每月将消杀资料上交采购人总务科。

8) 服务范围内各垂直电梯轿厢内部卫生清洁及消毒、厢体不锈钢表面的清洁、上不锈钢油等保养工作，发现电梯出现故障应即时向采购人报修。

9) 各预检分诊点的保洁及环境消毒工作，做好记录。

(2) 工作要求：

1) 环境卫生要求：

①有明确的管理制度、岗位职责和各类人员工作职责，保持院区干净整洁，卫生合格率达90%或以上、清洁保洁率达95%或以上；清洁消毒规范、流程符合采购人要求，并适时改进，满足临床需要。

②配合采购人按上级部门、环保、爱卫等有关部门要求做好卫生保洁工作。配合采购人做好各类卫生突击清扫，突发事件保洁消毒。

2) 日常工作要求：

①服务人员应做到态度热情、使用礼貌用语、努力提高服务质量、安全操作、严防事故发生。

②进入各科室、办公室、会议室等场所的服务人员，不得翻阅采购人的材料、文件、病历等资料；进入重要敏感部门如财务办公室、收费处、档案室等场所清洁保洁时，应征得采购人工作人员同意。

③服从采购人网格管理科室的管理和监督，根据科室的要求提供24小时清洁、保洁、消毒，非正常上班时间的应急清洁服务，设置值班手机并确保通信工具畅通。科室清洁工相对固定，除因人员未达标、工作量减少、人员辞职外，原则上定岗后不予更换。人员变动应预先一周通知护士长，做好培训完成接班后方可离开。如人员请假、休息应提前告知管理科室护士长或负责人，并按采购人要求办理请假手续；午间、夜间保洁员应在总务科指定上班地点，服务内容按需分配。

④对不同区域的清洁工具按采购人院感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，配备足够的清洁毛巾及可拆洗的拖把，地面干拖应使用尘推加牵尘剂的方法进行处理；清洁用物用后集中到尘推、抹布洗涤间按院感科要求统一处理，用专用的洗衣机和烘干机分别进行洗涤和烘干，不能用手洗，

以防止交叉感染。

⑤户外地面以干式清扫为主，户内地面湿式拖抹为主；当地面被血液、呕吐物、分泌物、排泄物等污染时及时用含氯消毒液清洁消毒；保证拖地后地面干燥，干燥前出示防滑警示；潮湿季节、下雨时要加设防滑设施，如地垫、防滑垫，防止滑倒。中标人应在签订中标合同后1个月内购买综合公共责任保险、场所责任保险，且该保险的每年累计赔偿限额应为1000万元或以上（提供承诺函并加盖投标人公章）。凡因保洁工作不到位致人员受伤（含中标人员工、采购人员工及其患者、家属等各类人员），由中标人依法负责，包括经济赔偿。

⑥特殊情况及特殊区域按照院感要求用符合标准浓度的消毒水拖地面、地台、楼梯，随脏随拖。

⑦物表、运送工具及环境卫生清洁消毒按院感科要求执行，保持工作环境的整洁，清洁尘推及抹布存放区要求清洁无积尘，坚持班前清整周末大扫除制度。

⑧严格执行清洗、消毒、隔离制度，防止院感事故发生。

⑨推、抹布消洗间：服从采购人洗衣房主管监管，尘推、拖头、地巾、抹布集中消洗，按采购人院感科要求进行消毒洗涤尘推及抹布。尘推、抹布数量按院感科要求供给。

A. 坚持下收下送制度，不得在消洗间以外地方洗涤尘推及抹布；收集污尘推及抹布和下送干净尘推及抹布需使用专用运送车并按规定线路运送，收回尘推及抹布在指定区域双人点数、签名（正楷）确认防止差错。

B. 严格操作规程和分类洗涤制度。

C. 加强洗涤机械的维修保养，责任到人。机械操作人员应熟练掌握设备性能、操作流程、不准超负荷运转或空转，机器发生故障应及时报告有关人员进行维修处理，一般人员不得随意修理，严防事故发生。

⑩防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按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。清洁卫生顺序按院感科的要求：先清洁区—潜在污染区—污染区—隔离区。清洁区（用绿色标志）：医务人员值班室、卫生间、男女更衣室、配餐间、浴室、储物室等；潜在污染区（用蓝色标志）：会议室、办公室、护士站、配药室、内走廊、被服库、库房、器械室等；污染区（用黄色标志）：病室及走廊、换药室、茶水间、处置室、污洗间、污物间、病人卫生间等；隔离区（用红色标志）：隔离患者（传染病患者、病原体携带者或保护性隔离患者）居住的病房。

⑪及时分类收集生活垃圾和医疗垃圾，并送到院内指定暂存地点，负责管理生活垃圾暂存间及医疗垃圾暂存间的工作，并做好交接、称重、登记、转运、暂存的工作。

⑫做好服务范围所有地面、地板的日常养护。进场90天内对所有大理石地面、PVC板区域进行地面打蜡一次，以后每季度对上述区域打蜡一次（地板打蜡节假日照常进行，尽量减少对科室的影响），按正确工序使用不含酸碱的天然清洁剂彻底清洗地板，再用未添加色素的蜡水进行打蜡抛光保养等工作，保证地面光亮、无划痕。

⑬按时巡视，每层从屋顶到墙壁到地板要做到干净、整洁，无蜘蛛丝，无纸屑、无痰迹；卫生间要清洁、干燥、无异味，绿化带内垃圾捡拾。

⑭按院感科要求做好各预检分诊点的日常保洁及环境消毒工作。

⑮基本设施的维修报告：发现基本设施（如排气扇、水龙头、地面、墙、门、窗等）的维修问题，及时向采购人报告。检查冷暖气开放时门窗关闭情况，提醒病人、家属、医务等人员及时关闭门窗，将屡劝无效的科室报告至采购人管理部门。

3) 环境清洁卫生质量标准：

①地面：表面洁净，无粘胶物、无污垢渍、无鼻涕口液、无血渍、无大小便、无呕吐物、无药棉枝、无烟蒂、果皮、纸屑等污脏渍及垃圾（包括可移动物件底部），非雨天时要保持干爽，拖地水渍应及时用干拖把将水渍拖干，放置防滑警示牌，雨天连廊加用防滑垫。

②墙面：光洁、明亮，无污渍、无积尘、无蜘蛛网及其它粘附杂物；

③天花、空调风口、外露管道、墙壁及凹凸部位的表面：目视无明显蜘蛛网、虫窝、蚁窝、积尘等，1.8m以下墙壁无污垢、水迹、张贴物。

④各灯具、灯箱、宣传栏：内无昆虫，灯盖、灯柱、灯罩明亮有光泽，无明显积尘、无污渍、无乱贴、无蜘蛛网及其它粘附杂物等；

⑤各门牌、标识牌、门、窗、窗台、玻璃、梯间百叶、走廊百叶：洁净、光亮，无积尘、污垢、张贴物及其它粘附杂物等。

⑥各类物体表面无蜘蛛网、无垃圾、无积尘、无污垢物等。

⑦兜、盆、槽及龙头：目测无水垢、污渍、异味、垃圾等，排水通畅。

⑧柜、床、桌、椅表面上无积尘、污垢、血迹及其它粘附杂物等。

⑨大理石、不锈钢表面保持光亮，不锈钢面脏、污点；金属器材表面无污迹、无灰尘、无锈斑，有金属光泽；

⑩装饰物：盆、座表面干净无灰尘；装饰物（如花卉、挂画）等表面无灰尘；

⑪卫生间：无异味、臭味。墙面光洁、明亮，无污渍、无积尘、无蜘蛛网及其它粘附杂物；镜面透亮、无污迹、无水迹、无积尘，洗手池台面无水迹、无灰尘、无污物。洗手池瓷壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物。水龙头无印迹、污垢、光亮、洁净。小便池无尿硷水锈引迹（黄迹）、无污物、喷水嘴应洁净，大便器内外洁净、无大便痕迹、无污垢黄迹；无障碍扶手无污渍、无粘附杂物，毛巾架无手印、光亮、洁净；纸篓垃圾量不超过桶体2/3，内外表干净，无积水，纸篓一周清洗一次；排气扇无积尘、无蜘蛛网，每月清洗一次，发现设备故障应立即向采购人报修。

⑫电梯：电梯门、按键、轿箱均光亮洁净，无积尘、无印迹及其它粘附杂物；照明灯具、电梯顶部均无积尘、无蜘蛛网及其它粘附杂物等。

⑬楼梯：梯间防火门无积尘、污迹，梯级、平台无积尘、无粘胶物、无污垢渍、无鼻涕口液、无血渍、无大小便、无药棉枝、无烟蒂、果皮、纸屑等污脏渍及垃圾，不锈钢扶手表面保持光亮，表面无污迹、无灰尘、无锈斑，有金属光泽；照明灯具无积尘、无蜘蛛网及其它粘附杂物等；

⑭垃圾桶：表面光亮无污迹、无油迹、无灰尘、无蚊蝇、无异味，垃圾要分类收集，量不能超过桶体2/3；垃圾桶全面一周清洗一次，不锈钢垃圾桶一周打不锈钢油一次，要有金属光泽。

⑮接到科室下水道、管道、洗手盆、厕所的堵塞报告，要在1小时内疏通好。（外委单位处理费用由

中标人负责)

⑯每周检查大楼天面情况，发现垃圾杂物及时清理，防止垃圾堵塞天面排水管道，下雨天气每天到大楼天面检查排水管情况。

⑰预检分诊点：每天四次按院感科要求进行环境消杀及桌面、地面保洁；每周一次全面清洁（防滑地垫每周全面清洗消毒一次）。

⑱吸烟区：雨棚无垃圾杂物、目视无明显尘土；每小时巡查一次，灭烟垃圾桶内垃圾每天清理4次；地面无明显浮尘、无烟头、无树叶、无果皮、无纸屑、无塑料袋、呕吐物、污物等；地面、灭烟器及垃圾每周全面清洗一次。

⑲各类运送工具、保洁车表面清洁无污迹、血迹，车轮灵活，把手牢固，定位存放。

⑳各类清洁工具用后应要放在清洁车，清洁车放在指定区域，清洁用物（尘推、拖把、抹布）用后送洗涤间集中清洗消毒。

㉑有环境清洁卫生质量标准评价表，每月有自评、科室评价；质量评价分纳入付款依据之一。

4) 垃圾的分类、收集及记录要求及质量标准：

①基本要求

A. 负责医疗垃圾及生活垃圾的分类收集。

B. 使用符合规范要求的医疗废物专用容器（专用容器及垃圾袋由中标人提供，锐器盒由采购人提供）。

C. 按《医疗废物管理条例》进行医疗垃圾的收集、运送、暂存、交接并做好登记及统计，每月将台账上交采购人院感科。

D. 生活垃圾按四类分开收集、运送、暂存、交接并做好登记及统计，每月将台账上交采购人总务科。

E. 垃圾收集每天不少于2次，每次收集结束后运送车及暂存间按院感科要求清洗、消毒，每周全面清洗、消毒不少于1次。

F. 按院感科要求配备充足的防护用物（由中标人提供），进行垃圾收集时按规范做好个人防护。

G. 收集运送时要封闭容器，按规定路线运送；防止污染环境，特殊情况随叫随到。

②质量标准

A. 垃圾分类准确，无错误分类。

B. 垃圾包装完整，不漏、不穿。

C. 运送垃圾过程中，收集容器保持封闭，不漏、不丢、不碰撞他人。

D. 中标人员工不得擅自拿取、窃用、倒卖垃圾。

E. 记录及时、完整、不遗漏、不出错，资料保存完好。

F. 中标人员工因违反医疗垃圾管理规定，拿取、窃用、盗卖医疗垃圾所引起的一切后果由中标人承担。

5) 中标人应提供服务人员管理制度、岗位职责、各班及各岗位的工作职责、各区域清洁标准、培训计划、各区域服务人员、主管、值班人员电话。保持院区干净整洁，卫生合格率达清洁90%或以上、清洁保洁率达95%或以上；清洁规程符合院方要求，并适时改进，满足临床需要。需有特殊情况下的清洁工作，有效地防止大雨天气（门诊大堂积水）、水管爆裂、处理水渍、呕吐物等意外突发事件对环境卫生造成的

严重影响；制定应急预案的工作流程。

6) 服务热情，礼貌用语，努力提高服务质量。不可当众与患者及家属发生口角争执。进行地面清洁后，在地面未干情况下必须放置防滑标识，严防患者跌倒事故发生。因员工工作失误导致发生意外事故（包括医疗事故、职业暴露），一切责任由中标人负责。

7) 严格服从科室的指导和监督，不可聚集聊天及与同事间大声争吵，影响采购人形象。医务工作人员呼叫进行保洁工作时，不可以快下班、不属本人管辖范围等理由拒绝进行保洁，抱怨医务人员。

8) ▲为防止交叉感染，投标人具有清洁工具集中清洗的经验和管理流程，各类清洁工具用后应要一洗二浸三消毒四过水，全部工具统一在洗消间集中晾晒或存放；下发到科室的不同区域的清洁工具实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分。（投标时提供相关工作经验的证明材料，并加盖投标人公章。如照片，工作流程介绍或相关证明）。

9) 特殊情况及特殊区域按照院感要求用符合标准浓度的消毒水拖地面、地台、楼梯，随脏随拖。

10) 清洁卫生顺序按院感科的要求执行。

11) 应使用合法、有效、证件齐全的消毒液。

12) 不可占用公共厕所区域放置私人物品（例：纸皮、空瓶、窗户晾晒私人衣物等）。

13) 不能携带家属上班。

14) ▲采购人有环境管理消毒方面、保洁方面的紧急任务时中标人需在2小时内加派足够人员增援。（投标时提供相关应急增援措施的证明材料并加盖投标人公章。）

1.4 污水处理服务要求

(1) 负责医院污水处理站的药物投放，确保污水达标排放。

(2) 负责污水处理站的日常管理、巡查，确保各机电设备运转正常。

(3) 做好污水处理的各项防护、药物投放合格。

(4) 做好台帐管理。

1.5 太平间管理要求

(1) 工作内容：

1) 接科室电话后，立即到达科室接收尸体或引产死胎，与科室护理人员办理相关交接手续。

2) 太平间尸体的保存、交接登记及太平间的清洁、消毒、四害防治工作。

3) 通知殡仪馆到医院接收尸体，并做好交接登记手续。

(2) 工作要求：

1) 尸体运送与交接：熟悉尸体运送流程和当地风俗习惯，满足家属要求，杜绝索取红包；遵守民政部门有关尸体属地管理的一切规定，严防出错；做好运送人员的个人安全防护工作；如发生运送人员感染，发生家属领错尸体事故，尸体损坏、尸体被盗事件一切责任由中标人负责；遇无名尸或无家属的尸体按相关规定程序处理，及时通知采购人相关管理科室；发现治安情况及时通知保安处理，达到群防群治的目的。

2) 因死亡例数较少，不单独设岗，由中标人委派人员进行管理，采购人按300元/具尸体的标准支付给中标人作为处理费。

1.6 洗衣服务要求

(1) 服务内容、范围：

- 1) 负责全院病患人员的衣服、床单、被服等布、巾类的清洗。
- 2) 负责全院医务人员的工作衣服的清洗。
- 3) 负责全院所有窗帘、床帘的定期清洗。
- 4) 负责所有服务区域内破损的布、巾类的修补工作。
- 5) 负责所有洗涤物品的上收下送工作。

(2) 洗涤服务要求：

- 1) 所有洗涤物品要求院感要求进行消毒、浸泡、清洗。
- 2) 每天需按时完成所需要的物品清洗及配送。
- 3) 洗涤后物品必须确保无污迹、无异味、折叠整齐。
- 4) 天气晴朗时，洗涤后的被服物品必须尽量在室外晾晒，禁止使用烘干机，充分注意节约能源。
- 5) 每天清洗的物品必须按照科室分类折叠配送，防止物品出现错送漏送。
- 6) 破损的布类物品有利用价值的必须采用同质量、同颜色的布类按规范修补；没有修补价值的物品必须报送各使用科室确认后才能进行报废处理。
- 7) 所有洗涤、消毒药剂必须使用洗涤、消毒效果较好、对布类腐蚀较低的产品，并按照药剂使用剂量使用，防止由于过量使用药剂造成布类损坏。

1.7 医疗运送服务

(1) 服务内容、范围：

- 1) 病人运送服务与管理；具体包括送病人做X光、B超、CT、胃肠镜等身体项目检查和送院内他科做理疗。
- 2) 标本、检查报告、会诊单、药物、耗材及日用品的运送服务与管理。
- 3) 急诊担架员出诊出车，急诊病人检查及住院运送。

(2) 各岗位工作职责：

- 1) 住院驻点科室运送员：负责本楼层的病人带检，负责本楼层的耗材及日用品、负责住院部临嘱药、口服药、中药、文书等运送工作，完成科室交待的其他工作任务。
- 2) 门诊医技运送员：门诊病人带入院，高峰期协助带检，体检中心标本送检，负责门急诊及医技科室的耗材及日用品、液体的运送工作，完成科室交待的其他工作任务。
- 3) 中班、夜班运送员：负责全院各科室的病人带检、拿药、送各类标本等工作。
- 4) 急诊担架员工：跟随医护人员出车接诊病人，协助护士做好救护车的消毒、清洁工作，负责急诊病人的检查、送标本、取药工作。

(3) 质量标准：

- 1) 工作质量：执行24小时值班工作制，遵守检查预约制度，送检候检期间不得离开病人，如需离开应与留守护工交接清楚，确保病人安全；禁止让病人独自返回病房；禁止让不能自理的病人独自做检查；

转运病人注意保暖，确保病人舒适；搬运病人动作轻柔，避免粗鲁；正确使用转运工具，确保病人安全；妥善保管标本、检查申请单及图文报告、胶片等，无丢失或遗漏定期巡查病人。

2) 给予没有专职陪护的病人基本生活照顾，如打开水、床单位整理、收发病人服等。

(4) 医疗电梯导梯服务

- 1) 做好电梯的清洁和维持乘梯秩序；
- 2) 电梯出现故障应即时报修；
- 3) 配备的人员必须取得相关技能培训证书；
- 4) 所有后勤服务工作人员在三层范围内不得使用电梯（运送病人或车辆除外）。

2、陪护服务要求：

2.1人员配置：共25人，其中项目陪护主管1人，调配员1人，陪护员23人。具体如下：

岗位职务	科室	拟配置人数	备 注
管理人员	陪护主管	1	①拟定人员配置表仅作参考，中标人应根据采购人科室结构的调整和病人需求的变化，增减服务人员，满足患者服务的需求。 ②陪护主管：具有护士专业中专或以上学历，具有卫生系列护理专业中级或以上技术职称。 ③▲陪护服务人员必须经过培训考核方可上岗，其中持有母婴护理员证书的不少于5人。（投标时提供相关人数的母婴护理员证书并加盖投标人公章。）
	调配员	1	
陪护理员	内一科	2	
	内二科	4	
	综合内科	3	
	外科	4	
	康复科	3	
	妇产科	6	
	机动岗	1	

2.2陪护服务要求

- (1) 严格遵守陪护制度，24小时床边服务，协助患者进行生活护理，注意预防坠床和滑倒。
- (2) 注意病人精神状态，发现情绪不稳定及时报告值班护士并严密看管。
- (3) 注意病人治疗期间的输液速度及各导管情况等，如有需要及时通知护士处理，不准擅自处理，预防差错。
- (4) 提醒病人注意保管好自己的财物。

2.3陪护服务双方权利与义务：

- (1) 采购人有义务帮助协调非中标人原因造成的纠纷，协助中标人清理“散陪、医托”人员。
- (2) 采购人有权对中标人的陪护服务进行监督检查，不合格有权要求整改，并提供技术培训指导。
- (3) 中标人本着“以病人为中心，为病人家属排忧解难，做到病人满意，家属满意，医院满意”的宗旨，树立采购人的良好服务形象，接受采购人的监督检查。
- (4) 定期征询医务人员及病人对陪护人员的满意度，对考核不合格者给予辞退，并不再予以录用。
- (5) 中标人为陪护人员制作工作服，统一着装并佩戴工作牌，统一管理。
- (6) 中标人提供陪护服装、劳保用品、陪人床及办公用品等。
- (7) 由于中标人陪护员的工作过失，责任由中标人承担。
- (8) 中标人每月按陪护人数上交给采购人5元/人/天作为场地管理费用。

(9) 陪护收费标准必须接受市场监督，收费标准必须在各病区公示。

(10) 采购人提供场地和必要的经营要素，由经营者自负盈亏。

2.4陪护服务各项工作标准：

(1) 陪护服务质量标准

序号	项目	质量标准
1	量价对等	陪护人员应当严格按照“量价对等原则”，严格按照最多不超过1对4的配比进行陪护服务，以保证服务质量。
2	口腔脸部皮肤指甲清洁	口腔保持清洁，无异味，湿润，不触疼伤口；
3		饮水、洗澡温度以患者要求为适宜，不触疼伤口，患者无因陪护人员操作不当感到不适；
4		给患者洗头时，洗发液不触入五官；
5		头发干净无异味，无虱，整齐；
6		穿、脱衣服及翻身动作轻柔，注意保暖，不触疼伤口，不中断输液（隐私部位注意遮挡）
7		指甲短而圆滑，甲内无污物，操作时不损伤手、脚皮肉；
8	协助喂食	喂食前要洗手；食物温度，喂食时间、速度、要适宜，避免发生噎、呛；不强求患者食量，要鼓励患者进食；
9		食物入口准确，不沾污脸部，饭后清洁脸部、嘴角，病友身上无遗留食物，不沾湿衣裤被服；
10		清理床上食物残渣，餐具清洁无油渍；
11	协助服药	按医、护嘱咐定时、准确喂药，水温及入口药物数量要适宜，大粒分开或碾碎，鼓励患者吞咽；
12		对不配合的患者要耐心说服劝导，拒绝者及时向医护人员或家属汇报；
13		喂药后及时清洁口腔四周，不留水痕，若打湿衣服、床单应及时更换；
14		为患者、新生儿喂药不准戴手套操作；
15	观察输液	观察穿刺点是否肿胀，液体是否滴空，及时通知护士；
16		导管不脱出、扭曲；
17		对烦躁不配合拔针头的病友，在征得医护人员、家属同意后可用绑带固定；
18	协助大小便	搀扶动作轻柔，不触疼伤口、针口；
19		患者大小便时不远离，避免大小便沾污被服，沾污应及时更换；
20		患者发出递送便器做到随需、随递、随倒、随洗，保持干爽（隐私部位注意遮挡）；
21		便器不准放在病房显眼处（应置于指定位置）；
22	起卧翻身	操作规范，动作轻柔，不触疼伤口、及针口；
23		不使各种引流管、导管脱出、扭曲；
24		对行动不便的患者协助每隔2小时翻身一次，防止褥疮，搬动时注意拖、拉、推动作及防止病友坠床、摔伤，
25	床单元整理	床单元应保持干净、整洁，物品摆放有序；
26		整理床铺及叠放被服动作轻柔，不扬尘；
27	其他	病房不准晾、晒衣服，输液架不准挂非治疗性物品。
28		床头柜应保持整洁，柜面尽量物品少许，不准放置刀具或利器；
29		为患者更换衣服时，注意检查袋内有无遗留物品；
30		陪护床不用时，应及时收起不阻塞通道；
31		行李物品按科室要求，应摆放整齐，不影响采购人环境或阻塞通道。
32		陪护服务终止，应随身带离个人行李物品。

(2) 陪护人员的工作要求

序号	项目	质量标准
1	仪表	穿着制服并配戴胸卡，服装干净整洁、不挽袖、不穿高跟鞋。
2		头发整齐：不掩耳蔽额、不披肩。
3		颈部饰物不外露，手部不戴饰物。
4		手部保持干净，指甲短而圆滑。
5	仪态及礼貌	早晚主动向患者及医护人员问好。
6		需他人协助或配合时要“请”字开头。
7		不当患者面前直呼床号。
8		说话轻、不讲粗言。
9		敲门力度适度。
10		不议论患者的病情。
11	服务意识	随时感谢患者及他人的配合与协助。
12		与对方谈话时要认真倾听，目光不离对方面部。
13		不在工作时间、工作场所内与任何人争吵。
14		拒绝不合理要求时，态度要温和并说明原因，及时向上级汇报。
15		关心体贴患者，努力满足患者的合理要求。
16	工作态度	及时如实汇报陪护工作进展或完成情况。
17		工作认真细致、积极协助同事工作。
18		不在岗位干私活、不闲谈，不私自带走采购人任何物品。
19		积极学习专业知识，不断提高业务水平。
20		服从管理人员及护长的安排，虚心接受指导，主动配合医护工作。
21		对指令有异议的，要先服从后反映，不得作当面评论。
22		团结工作中所面对的一切人。
23		主动协助他人，勇于承担责任。
24		维护他人劳动成果，自觉维护区内卫生、安全、爱护采购人财物。

(3) 陪护人员纪律要求

序号	纪律要求
1	工作期间，不得看报纸、杂志，及做其它与工作无关的事情；
2	就餐、开会必须告知医护人员或患者，不可不报或谎报；
3	穿着制服并配戴工作卡；
4	准时参加会议、培训，有事不能参加者必须事先报告管理人员；
5	未经医护人员批准：不得擅自进入医护办公室、治疗室、更衣室、被服室、配餐室等；
6	节约用电、用水，遵守采购人及病区防火安全制度；
7	未经医护人员同意，不得使用病区微波炉用于煮食（仅允许食物加热）；
8	不得在空置的病床上休息，不准私带亲友进入病房聊天、看电视、聚餐、洗澡等；
9	不得为患者代购药品、烟、酒及刀具；
10	未经他人许可，不得私取他人物品；
11	未经许可，不得使用护士站的电话，因工作所需必须先请示、后使用；
12	因工作所需借用采购人的物品，必须先征得医护人员的同意；
13	不得以任何借口挑剔患者，否则首次予以教育，屡教不改的采购人有权要求更换人员；
14	因患者病情危重，陪护人员难以独立完成，应知会管理人员，获批准后可找其他待岗人员顶替；
15	损坏或遗失患者、采购人物品按价赔偿；
16	服务完结后，在患者、家属清点完财物后方可下岗；

17	不得在未请陪护的患者床前停留时间 ≥ 10 分钟；
18	就餐时间规定：早餐20分钟，中、晚30分钟；（注：帮患者打餐及协助喂食结束，陪护才能离区打饭，家属守护除外）
19	陪护床摆放时间：夜21:30—次日6:30，其它时间禁止；
20	工作当中，不允许陪护对患者、家属提出治疗性意见；
21	严禁陪护帮患者做临床治疗性工作；如备皮、鼻饲、调节滴速、接液体、氧流量、紫外线照灯等；如出现责任事故，除扣分外中标人按照《医疗事故处理条例》由当事人承担全部责任；
22	未经医护人员同意，不准带患者离开病区及抱新生儿离开病房；
23	待岗期间陪护不得在病区闲逛；
24	不得以请假为借口欺骗领导，而到其它地方或私自跟患者回家做生活助理；
25	不得向患者收取任何象征性的红包、礼品、食物，否则没收所得并扣分处理；
26	严禁陪护人员工作期间私卖采购人废弃物品（如报纸、纸皮、胶瓶等）；
27	如患者不便，陪护人员应该在适当较空闲的时候协助交纳生活助理费。（缴费后需尽快将收据交回患者，如24小时不上交的，中标人应按缴纳金10倍数额支付违约金，违约金在结算款内扣除）；
28	妥善保管工牌；
29	不得穿着工作服进入采购人职工饭堂；
30	供患者调频使用的电视机，陪护人员不得私自调频或开大音量影响患者休息；
31	遵守采购人饭堂就餐秩序。
32	陪护人员未经许可，为患者、家属提供陪护床，私下收费或提升服务费价格的，中标人应按私收费或提升价格额10倍数额支付违约金，违约金在结算款内扣除；
33	不得私下介绍他人做“黑陪”；
34	禁止在病区吵架、打架；
35	个人行李物品应自行妥善保管，遗失自负；
36	待岗陪护员须在行李房等候；
37	陪护人员出现偷窃行为者，勒令其退回赃物、赃款后交当地公安机关处理；
38	陪护人员职业道德要求： （1）严格遵守采购人的相关规章制度及操作规范，在采购人的指导下积极做好本职工作。 （2）恪守职业道德，维护采购人信誉，严禁有损采购人形象、声誉、挑拨医患关系的言行。 （3）遵守社会公德，爱护采购人物公物，节约用水用电。 （4）文明礼貌、细致周到、态度和蔼、尊重患者，用心对待每一位患者及家属。 （5）严禁向患者暗示或索要红包、小费及推荐药品、保健品等。 （6）有保密意识，不探听、不泄露、不传播患者病情及隐私，不准翻阅病历资料及相关医疗文件，不私自给患者解释病情。
39	遵纪守法、遵守采购人各项规章制度和岗位职责。

2.5陪护服务的其他要求：

（1）中标人员在采购人场所工作期间，必须遵守国家法律和采购人的规章制度，切实履行相关的工作制度和职责。

（2）中标人负责对其员工进行上岗培训、安全生产教育，经过培训合格并将培训相片及相关资料提交采购人主管部门后方可安排到采购人场所工作。

（3）本项目所有工作人员（含管理人员和陪护人员）与采购人之间没有任何劳动用工关系和雇佣关系。中标人与本项目所有工作人员之间的任何劳动纠纷与采购人无关。运营中的风险由中标人承担。

（4）中标人应服从采购人的监管，采购人定期评估中标人及其员工的日常工作情况。中标人员在日常工作中应服从所在科室负责人具体工作安排，并遵守所在科室的规章制度。对违法、违纪、违规的

中标人员工，采购人有权提出处罚要求，包括但不限于经济处罚、终止其在采购人服务场所的工作资格直至诉诸于法律。

（5）中标人的服务及所使用的物品、用具、材料不得违反国家有关环卫、环保相关制度和管理规定，不得对采购人的环境造成二次污染。

（6）中标人应根据采购人的服务要求，制定并不断完善各项管理制度、人力资源管理方案、日常岗位上具体的工作安排和应急管理方案以及员工管理制度和奖惩条例，并提交给采购人备案，采购人有权要求其修订相关制度并监督其执行。

（7）中标人员工的着装应一致，并与采购人职工着装明显区别，以免引起患者混淆。中标人员工上岗工作期间应配带标有员工姓名的胸卡；上岗期间应讲究文明礼貌，注意仪表仪容。

（8）中标人及其员工在工作中发现各种问题和安全隐患，有责任向所在科室和采购人采购管理小组报告并提供合理化建议，以提高管理质量和效率。

（9）在项目服务期内，中标人的员工如有发生伤亡意外事件，或因工作失误引起的各种不良后果，中标人自行承担一切责任。

（10）采购人发生突发、紧急、特殊的应急事件时或有特殊任务需紧急临时增加人员投入时，中标人及其员工应服从采购人管理部门的调遣和指挥参与应急工作。

（11）采购人向中标人免费提供值班办公用房一间及各临床科室陪人床放置地点，采购人不向中标人护工人员提供宿舍，中标人及其员工不得在服务区使用采购人设备、设施、物品和水电做个人私事。

2.6陪护服务收费价格：

（1）中标人不得强行向患者推荐服务，必须以患者自愿为原则，有服务需求的患者签订服务协议后方可提供服务，并严格按照经备案公示的价格标准收费。

（2）未经采购人许可，中标人不得私自提高收费价格，如因春节假期、物价大幅上涨等特殊情况，需合理提高收费价格的，中标人应向采购人提出书面申请，并征得同意才能调整价格。

（3）中标人派出2名管理人员（自行负责费用）负责陪护工的招聘和业务培训工作、科室陪护工的调配和协调、陪护工的考勤登记、收入统计和日常管理工作。

（4）由中标人收费窗口统一收取陪护费用，陪护员不得私自收取患者或家属的任何费用，如果需要发票的，由中标人统一开具陪护发票。

（5）陪护服务收费标准如下：

收费项目	服务对象	计价单位	现收费标准	服务内容说明
一对一陪护服务	生活不能自理	24小时	230元/天（传染病加收20元/天）	服务内容:为患者提供用餐、大小便、日常清洁、个人卫生、更衣、活动、语言沟通等方面的生活照顾及协助，不包含任何医疗护理技术方面的服务。 收费范围:全院各科室
一对多陪护服务（最多不超过1对4）	生活能半自理（普陪）	24小时	80元/天（传染病加收20元/天）	服务内容:为患者提供用餐、大小便、日常清洁、个人卫生、更衣、活动、语言沟通等方面的生活照顾及协助，不包含任何医疗护理技术方面的服务。

收费项目	服务对象	计价单位	现收费标准	服务内容说明
				收费范围:全院各科室
一对多陪护服务(最多不超过1对4)	生活不能自理、卧床、危重、失智、躁动、二便失禁患者	24小时	110元/天(传染病加收20元/天)	服务内容:为患者提供用餐、大小便、日常清洁、个人卫生、更衣、活动、语言沟通等方面的生活照顾及协助,不包含任何医疗护理技术方面的服务。 收费范围:全院各科室
顺产(一对多)(最多不超过1对4)	产妇	24小时	80元/天(含新生儿)传染病加收20元/天)新生儿转科费用减半	协助过床,倒水,换会阴垫,擦浴,扶病人入厕,宝宝喂奶,换片,生活服务及协助,不包含任何医疗护理技术方面的服务。收费范围:产科
剖腹产(一对多)(最多不超过1对4)	产妇	24小时	100元/天(含新生儿)传染病加收20元/天产妇转科费用减半	协助过床,倒水,换会阴垫,擦浴,扶病人入厕,宝宝喂奶,换片,生活服务及协助,不包含任何医疗护理技术方面的服务。收费范围:产科
一对一	产妇	24小时	230元/天(双胞胎另加40元/天)产妇转科费用减半	协助过床,倒水,换会阴垫,擦浴,扶病人入厕,宝宝喂奶,换片,生活服务及协助,不包含任何医疗护理技术方面的服务。收费范围:产科
租陪人床	租陪人床家属	每晚/每床	10元	不附带枕头被褥
结算方法: 1. 服务协议由陪护需求方(病人)签字、中标人盖章;服务协议应当写明陪护服务的收费项目,协议签订后,中标人陪护人员应当严格按照“量价对等原则”,提高对应服务质量的陪护服务,严格按照最多不超过1对4的配比进行陪护服务,以保证服务质量,中标人收到住院陪护费后,向患者提供收据或发票。 2. 一对一、一对四等的陪护及母婴陪护的服务费用每5天结算一次;不足5天的陪护费用和陪人床租赁费用在患者出院前结清。 3. 特殊节假日收费标准:春节法定节日3天按平时标准的2倍收费,其他法定节假日按平时收费。 4. 结算方式:从请陪护服务算起至第二天9:00前算一天,出院当天12:00前结算按半天计算,12:00后结算按全天计算。 5. 陪人床由中标人统一购买,由所在科室的陪护工负责管理和收发,陪人床按每张10元/晚的标准出租(不含被褥)。				

3、医疗膳食及膳食卫生管理服务:

医疗人员和病人的膳食饭堂管理服务,经营要求如下:

(1) 消防安全管理要求

根据《中华人民共和国消防法》的有关规定,要规范食堂安全消防管理工作。为了避免火灾的发生,需采取以下预防措施:

- 1) 厨房各种电气设备的使用和操作必须制定安全操作规程,并严格执行。
- 2) 厨房的各种电动设备的安装和使用必须符合防火安全要求,按照规范进行操作。各种电器绝缘要好,接头要牢,要有严格的保险装置。
- 3) 炉灶要保持清洁,排油烟罩管道要定期清洗、保养,保证设备清洁。
- 4) 正在使用火源的工作人员,不得离开自己的岗位。

5) 在下班前，要有专人负责检查所有能源阀门及开关关闭和火种全部熄灭。

6) 按照消防部门要求配置消防栓、灭火器、灭火毯等消防器材。

7) 中标人做好食堂消防安全检查工作并做好检查记录，及时排除安全隐患，在整改期限内，食堂责任人必须严格执行整改内容，不得有意阻碍或拖延，否则追究其本人经济责任和行政责任。

8) 中标人要认真学习《消防法》，制定消防安全知识培训计划，定期进行消防知识培训，熟练掌握消防器材的正确使用和正确处理厨房发生的失火。

9) 中标人须制定消防应急预案，并且每年要进行不少于2次的演练。

(2) 安全生产管理要求

1) 清洁设备时应断掉电源，设备有安全罩的应保持在正确位置。

2) 厨房的利器工具每位员工必须小心使用和保管，做到定点存放、专人负责，使用后放回原处，刀具要保持清洁，以免打滑伤人，带刀行走时，刀尖必须向下，用布擦拭时，刀口必须向外。

3) 正确使用电器，严禁违规操作，出现零件松动或设备故障应及时报修，未修好前做明显标记提醒他人。

4) 保持地面整洁及时清理油污和积水以免滑倒他人。

5) 严禁身份不明人员进入厨房，以免发生意外事故。

6) 严禁使用包装有破损的食品，以免用餐人员误食；统一杀虫时要注意食品的保护以免发生意外事故。

7) 不得在场地贮存危险、易燃、违禁物品。

8) 必须严格执行和遵守《中华人民共和国安全生产法》和有关安全生产的规定，接受采购人和上级监管部门的监督，检查和指导。对事故隐患和不安全因素及时整顿。

9) 中标人须制定厨房安全应急预案（包括但不限于触电、外伤、煤气中毒、食物中毒、火灾、有限空间作业等）和规范操作流程，并落实相关负责人。

10) 按照相关规范，定期对厨房燃气设备进行检查，确保不漏气、不出现安全隐患。

11) 如厨房出现安全事故的，一切责任由中标人承担。

(3) 经营管理要求

1) 饭堂承包经营服务为全成本承包，采购人不作任何补贴。采购人提供厨房及餐厅现有水、电设施，经营过程中产生的费用由中标人负责，合同期内需要增添厨具、设施设备的更换、维修、更新消费报餐信息系统等的费用由中标人负责，医院不作任何补偿，合同期满后由中标人自行处理。

2) 本项目的饭堂承包经营服务进场服务后，必须对项目食品安全、厨房安全（包括用电、用火、用燃气、用水等）等安全事故负全部责任。同时中标人应做好食品供应管理工作，具有供应链安全管理能力，防范食品供应链安全风险，保障食品质量安全。如饭堂出现异物、出现食品安全事故、其他安全事故，情节严重性对项目中标人、项目经理、部门主管、事故责任人各扣罚500元/次。

3) 人员配置要求：不少于16人，人数配比应结合医院实际就诊和住院人数合理调整，以满足日益增加的就餐需求。

部门	人数	备注
----	----	----

中餐饮部长	1	
食品安全管理员	1	
总厨	1	
厨师	3	
点心师	2	
仓管员兼充值	1	
送餐领班	1	
送餐员	3	
杂工兼洗碗	3	
汇总	16	

4) 订餐和供餐时间

①订餐时间:住院病人床边订餐，上午9:30-10:30,下午3:30-4:30；职工订餐时间：特殊餐提前一天，其它餐当天上午9时前。

②饭堂供餐时间：

保证病人营养饭堂分饭分餐（配餐）时间，（早餐6：45—7：15时；午餐10：45-11：15时；晚餐16：45—17：15时），新入院的病人做到当餐有饮食。

职工开膳时间，（早餐7:00—8：30时；午餐11：00—13：00时；晚餐16:30—18：30时；），对因公迟下班的职工，科室应予电话联系，做好超时餐的供应工作。

5) 供应方式和品种

①中标人为采购人提供自由选择自由消费的服务，为在餐厅就餐的员工提供自助选餐服务；住院病人实行床边订餐和免费送餐服务；为有需要的科室实行免费送餐服务。

②早餐：粥、粉、面、点心、牛奶、豆浆等供应最少6—10种（或以上）。病人午、晚餐：供应4—6种菜式。员工午、晚餐供应至少8种菜式，包括纯肉类2种、鱼或海鲜类1种、肉夹调味配菜1种、肉素菜小炒2种、青菜2种，做到饭热菜香，荤素搭配得当，价格高、中、低档兼顾。

③住院饮食应按照医生的医嘱，接受医院的监督和指导，为患者提供专业的餐食（包括：普通饮食、半流质饮食、流质饮食、低糖低脂饮食、糖尿病餐等治疗餐），并且提供送餐到病区服务。

④结算方式：采购人员及病人用餐均为先充值后消费，职工饭堂售卖窗均为刷卡消费，不接受现金消费。

6) 食材要求

①主食：包括大米、食油、食盐、肉类、家禽类、鱼类、海鲜等的采购，中标人应报备采购人，经采购人同意后方可采购，提供有中标人公章的与供货商的采购供应合同复印件给采购人备案。

②副食：采购副食品来源必须合法，有生产日期、保质期、合格证，不使用过期变质或劣质食品。

③采购的肉类必须有有效的《动物检疫合格证明》，需用鲜肉、鲜家禽类、鲜鱼、鲜活海鲜，每天需新鲜进货。

④采购蔬菜必须新鲜，并提供残留农药检测证明备查。

⑤采购的原材料必须按要求建立台帐，健全采购合格证索证制度，接受食品药品监督管理局等行政部门的监督和检查。

7) 设施、用具要求

①食品用纸、食品用塑料包装、陶瓷包装、洗涤产品等采购必须合法，有相应的产品合格证。

②餐具的清洗和消毒必须符合规范；保持厨具清洁、固定，分类放置，标识清晰。

6) 食堂菜谱公布：将菜谱和价格公布在饭堂显示屏和 APP 上。

8) 提供多层次、高质量的用餐服务，包括医院内的接待用餐。

9) 严格按照卫生监督部门的要求进行管理，保证饮食卫生、快捷。

10) 食堂只为病人、职工服务，未经医院同意不得对外营业，职工食堂连续两个季度满意率达不到 70%，采购人可提前一个月通知中标人并收回经营权。

11) 中标人需无条件配合采购人完成病人一些特殊餐饮等的日常管理和配餐工作。

12) 在经营期间，若发生群体性食品安全事件，责任由中标人承担，且采购人有一票否决权，直接取消中标人医疗膳食及膳食卫生管理服务的资格。

13) 中标人每半年不少于一次负责对采购人隔油池的抽吸清理，费用由中标人负责，并上交抽吸清理记录和票据复印件给采购人，接受采购人的监督。同时中标人需制定相关的有限空间作业安全操作规程，应对有限空间作业人员进行培训（人员须经考核合格）并报采购人安全办备案后方可操作。

(4) 食品卫生安全管理要求

1) 严格执行《中华人民共和国食品安全法》，有健全的食品安全管理制度、岗位责任制度和操作流程。厨房所有物品符合食品卫生标准，蔬菜执行“一洗、二泡、三烫、四煮熟”制度，确保食品安全。

2) 中标人要认真严格落实食品及食品相关产品的采购索证索票、进货查验和采购记录制度，保障食品安全。

3) 中标人需配备至少 1 名中级或以上的食品安全管理员，提供人员的有效证件复印件（加盖中标人公章）须向采购人管理部门备案；所有从业人员必须持有有效的广东省统一格式的食品健康证（健康证复印件须留采购人管理部门备案）方能上岗。

4) 规范执行食品留样管理制度。

5) 环境卫生整洁、安全，昆虫鼠害控制得当，实行明厨亮灶。

6) 个人卫生：员工不得留长指甲、染指甲，工作时不戴戒指、手镯、耳环等。落实每日健康晨检制度，做好登记。工作服应根据工种、职责、区域等分色穿着，分菜员要规范戴口罩。

7) 仓库卫生

①仓库要有防鼠、防蝇、防潮、防火、防盗等措施。

②仓库地面要求无垃圾、货架无积灰，物品摆放整齐有序。

③仓库进出的物资要认真登记立帐，做到先进先出，易坏先用。凡腐烂变质、生虫、有毒有害食品不准入库，禁止存入易燃、易爆、有毒物品和私人物品。

④库存食品按类别上架存放，各种食品要有标签，粮食存放应隔墙和高于地面 20cm 以上。各种调料容器加盖，并有标记。

⑤对库存原料和食品要定期检查，确保质量，发现问题及时妥善处理。

8) 冰柜、冰箱卫生

①冰柜、冰箱内物资要按照食品卫生要求分类堆放，生熟食品分开存放。

②经常检查存放的货物，防止霉烂变质。

③冰柜、冰箱每周除霜清扫一次，做到库内无腥臭味。

9) 餐厨垃圾分类管理并由具有有效的资质许可的单位进行收运、处理。

(三) 其他服务要求

1、投标人对本项目需求及重难点的了解，以及针对后勤各项工作的重点服务制定相应的方案和管理服务措施。

2、投标人对项目实施的服务管理、组织实施及流程规范制定相关项目实施方案。

3、投标人针对本项目制定相应的服务质量保障方案、人员培训方案。

4、投标人针对本项目制定安全生产管理方案、突发事件处理措施和应急预案。

5、为做好预防院感防控工作，要求投标人针对本项目制定相应的预防院感控制方案（包括但不限于针对本项目的院内感染、消毒隔离制度的工作标准，管控措施及经验，工作流程及应急方案）。

6、为方便患者及其家属、提升工作效率、增强管理可视化和透明度、规范企业流程，投标人应针对本项目投入以下信息化系统，同时因系统涉及用户信息，投标人具备信息安全管理能力，保护软件、数据不因偶然和恶意的原因而遭到破坏、更改和泄露：

(1) 陪护管理信息化系统，系统至少应具有三个端口（用户端、护工端、管理端），系统基础功能包括但不限于①订单功能、②护工管理功能、③缴费功能、④报表统计查询功能、⑤满意度评价功能。

(2) 智能陪人床管理系统，系统基本功能包括但不限于①智能扫码功能、②缴费功能、③退费功能、④报表统计功能。

(3) 订餐信息化系统，系统至少具有三个服务端口功能（管理端、职工端、患者端）。其中管理端口基础功能包括①订单查看功能、②缴、退费功能、③报表统计功能。职工端口基础功能包括①充值功能、②订、退餐功能、③查询余额功能。患者端口基础功能包括①充值功能、②扫码点餐功能、③退餐功能。

7、中标人应根据采购人的要求在指定地点投放无人自助售货机，以24小时自动售卖的便民方式，提供给广大病患者和家属。

(1) 中标人自行承担维护费、管理费、保险费、水电费等费用，费用按相关部门收费标准收取。设备运行期间所产生的水电费，经双方核定计量后，由中标人每月向医院缴纳。

(2) 安全事故责任：如由于中标人的设备原因引发的火灾、人身伤害等事故，由中标人负全责。

(3) 自动售货机中所有售卖产品均系符合国家标准的、全新、原产、未使用过的、非假冒伪劣产品。

中标人可根据市场需要自行确定投放商品，但必须先经采购人同意。售卖商品种类如：

①常用日用品：牙刷、牙膏、毛巾、沐浴液、洗发液、纸巾、成人纸尿裤、卫生巾等。

②食品：方便面、饼干、面包、饮料、各类零食等。

③禁止售卖母乳代用品、药品、酒类产品、烟草产品。

三、其他商务要求：

（一）报价要求

1、本项目的报价和结算支付均以人民币为货币单位。

2、本项目实行总价包干。

3、投标报价应为2年的服务费用，其费用包括但不限于：①工人工资（不低于佛山地区最低工资标准）、福利：人工费、劳工意外保险、工伤、医疗、失业、养老保险、其他福利待遇、体检费；②劳保用品、服装费：一切劳保用品、服装费用；③培训费：一切专业培训、办证费用；④材料费：一切用于物管所需的材料费用（除锐器盒由采购人提供，其余用具包括但不限于以下物品：如生活垃圾袋、感染性垃圾袋及医疗垃圾运送车、多功能清洁车、洗衣机、烘干机等由中标人负责）；⑤设备费：除采购人提供的现有设备以外所需的设备；⑥环境打理养护费（地面、玻璃、高位清洗，PVC地面保养及打蜡、不锈钢保养，全院窗帘及床帘拆洗、风扇清洗等）；⑦管理费：一切业务管理费用；⑧营业利润、应缴的税费等不可预见费及完成招标内容所需的一切费用。（其中：陪护服务、医疗膳食服务由中标人自负盈亏，人员成本及费用不包含在本项目的报价范围内，但需列明详细服务收费标准。陪护服务中，中标人须向采购人按实际陪护人数缴交陪护项目管理费5元/人/天作为场地管理费。）投标人须具体在“投标文件格式与要求”的格式三“分项报价表”中报出每月的后勤管理费用及年度总费用。价格为固定不变价，天数为日历日。

4、投标人的报价须包括与现有管理公司交接工作的各项费用，并做好所有交接工作，采购人不再另行支付任何费用。

5、投标人应充分考虑服务期内物价水平及人员薪金的调整因素，在中标后，如出现任何遗漏内容需产生额外费用，均由中标人自行承担，采购人将不再另支付任何费用。

6、投标人应被认为在填报投标报价之前，已经仔细阅读了本招标文件的所有有关章节以及审查了所有相关资料，已确保本次招标的所有招标范围内的各种价格风险均已包含在投标报价内。

（二）人员投入

1、中标人拟安排的管理人员要有符合国家规定的上岗证，要通过严格政审，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经采购人审定，并须将其管理人有效证明及担保提交给采购人存查备案。

2、中标人应将拟安排工作人员名单及工作经验证明材料交采购人存查备档，且工作人员素质应至少达到本招标文件的要求，否则采购人有权解除合同。

3、采购人根据发展需要，可委托中标人增加人员编制，工资标准（投标人在投标时需列明工资标准）参照中标人的投标文件及双方补充协议相关条款执行。

4、如服务期内医院工作范围有所调整，按相应的调整岗位增减本项目服务费，具体情况以双方签定补充协议为准。

5、人员要求：

（1）中标人所提供的主要现场管理人员（包括项目经理、环境主管和陪护主管）需具备医院感染知识，经培训合格（提供医院感染管理岗位培训证书）。

(2) 中标人必须按国家规定为员工支付社会保险费用及其他应付费用。若发生劳动争议的由中标人自行解决，采购人不承担任何连带关系和责任。

(3) 中标人必需接管现有服务人员半年或以上，员工本人提出辞职除外。

6、中标人的员工出现的任何工伤事故或其他人身损害及纠纷由中标人负责，采购人不承担任何责任。

7、发生工作人员集体辞工、罢工事件，中标人需在2小时内补足所有工作人员。

(三) 设备设施要求

1. 中标人须提供足够的作业机具，自行解决各项管理服务工作时所需的日常工具和劳保用品，并能根据用户的行业形象要求及规范，保证文明工作。（每个保洁人员进行保洁工作时，需配备多功能清洁车）

2. 投入的设备设施至少包括以下内容：

(1) 保洁：吸尘机、吸水机、抛光机、擦地机、高压冲洗机、驾驶式扫地机、驾驶型洗地机、全自动洗地机、多功能清洁车、地巾洗衣机、地巾烘干机、自动空气喷雾器、安全梯、手推车、通下水道或厕所用具、防滑标识等。

(2) 陪护：职业安全防护用品等。

(3) 洗涤：洗涤用品及防护用品等。

(四) 付款要求

1、采购人按照每月双方核定的人数支付中标人服务费，支付单价按本项目合同的服务人员月度费用单价乘以每月双方核定人数并扣减考核扣罚费用后进行支付。每月实际服务费用=（项目合同金额÷24个月÷中标人响应的针对本项目配置的服务人员数量）×每月双方核定人数-考核扣减费用。

2、中标人须凭合法等额有效的发票向采购人申请结算，否则采购人有权相应延缓付款时间并无须承担逾期付款责任。

3、收款方、出具发票方、合同乙方均必须与中标（成交）供应商名称一致。

(五) 保密要求

合同签订后5个工作日内，本项目所有人员均需要和采购人签订信息保密协议，项目经理和主管负主要和次要责任，如发生本项目员工（包括离职和在职）对采购人信息涉密行为：行为包括但不限于在通讯工具或公开媒体中发布或传播采购人的重要信息或采购人员工隐私等，如有发生，视情节严重性对项目中标公司、项目经理、部门主管、涉密当事人进行扣罚。

(四) 违约责任

1、中标人擅自转包或分包本项目合同内容的，采购人有权解除合同，不向中标人支付任何费用，且中标人须向采购人支付合同总价5%的违约金。

2、中标人违反本项目合同相关保密约定的，须向采购人支付合同总价5%的违约金，且采购人保留单方解除合同的权利。违约金不足以弥补采购人所受损失的，采购人有权就其损失向中标人全额追偿。

3、采购人无正当理由拒绝接受服务、到期拒付服务款项的，或采购人无故解除、终止本项目合同的，采购人须按照中标人已提供的实际服务量支付费用。

4、其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

（五）其他要求

1、关于除“四害”、白蚁防治工作，中标人需要按南海区卫生消杀和防治要求，对采购人委托的第三方服务公司进行管理。

2、中标人必须无条件支持配合医院的安全生产等相关检查，项目经理及公司管理人员必须到场做好迎检准备工作。

3、中标人具有突发紧急事件应急处置便利性，能够快速响应及时支援本项目管理，达到人力资源和相关物资共享效果。

4、中标人建有完善的质量管理体系和相关制度，强化服务质量和内控管理，能结合采购人需求和项目特点提出有针对性的管理措施，并形成相关记录，确保项目顺利完成。

5、服务对照执行标准：

（1）符合中华人民共和国国家和履约地相关安全质量标准、行业技术规范标准；

（2）符合采购文件和响应承诺中各方共同认可的合理要求；

上述各类标准与法规必须是有关官方机构最新发布的现行标准版本。

6、投诉跟踪服务要求：

（1）中标人须提供常设的投诉热线服务，并对投诉内容进行及时跟踪、回访。对采购人的投诉与通知，必须按采购人指定的时间内处理完毕，若特发事件不能在短时间内解决，中标人必须采取应急措施，或按采购人认可的应急方案执行，不得影响采购人的正常工作业务。

（2）服务期内，采购人有权按本项目的服务要求对中标人进行不定期抽查检查，若对不合格的服务提出警告后，仍未得到有效解决时，采购人有权终止采购合同。

7、提出异议的时间和方式：

（1）采购人有异议时，应7天内向中标人提出书面异议。

（2）中标人在接到采购人书面异议后，应在3天内负责处理并函复采购人处理情况，否则，即视为默认采购人提出的异议和处理意见。

（3）中标人利用专业技术和行业信息优势之便，以不道德的手段，故意隐瞒和掩盖自身缔约过失，违背投标（响应）承诺和未尽义务，损害了采购人的合法权益，采购人在任何时候均可追究中标人的违约责任并索取赔偿，且不受验收程序、质保期和合同时效的限制。

采购包1（2024-2026年度医疗卫生服务项目）：

1.主要商务要求

标的提供的时间	2 年。
标的提供的地点	采购人（用户）指定地点。详细地址为：佛山市佛平路 40 号。
付款方式	合同生效后，采购人按月支付服务费。采购人在接到中标人提交的依法纳税的有效服务费发票后，结合每月对中标人的服务质量考核情况，于每月的 15 日前支付上一个月服务费用。
验收要求	1、符合国家相关法律法规要求。2、服务细则必须满足招标文件及合同文件所覆盖的具体明细需求。

履约保证金	收取比例：0.92%, 说明： 1、金额：人民币 10 万元。 2、递交时间：中标人在合同签订后 10 个日历天内。 3、递交方式：以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。 4、如中标人将项目整体或部分发包或转包的，采购人有权终止合同并对履约担保进行没收处置。 5、服务期结束后如中标人没有违约情况且已完成交接事宜，采购人在 30 个日历天内无息退回履约担保。采用保函形式提交履约担保的，担保期涵盖至项目完毕并完成交接之日。
其他	其他商务要求详见上文，对于投标文件格式《商务条件响应表》中“采购文件规定的商务条件”，建议逐条复制商务要求相关条款原文。

2. 技术标准与要求

序号	核心产品 （“△”）	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价 （元）	分项预算总价 （元）	所属行业	技术要求
1		其他医疗卫生服务	2024-2026 年度医疗卫生服务项目	项	1	10,948,857.26	10,948,857.26	其他未列明行业	详见附表一

注：若存在多项核心产品，当不同供应商提供的任意一项核心产品的品牌相同，则视同其是所响应核心产品品牌相同供应商。

附表一：2024-2026年度医疗卫生服务项目

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
	1.	技术要求详见上文，对于投标文件格式《技术和服务要求响应表》中“采购文件规定的技术和服务要求”，建议逐条复制技术要求相关条款原文。
说明		打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标（响应）无效。 打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标（响应）条款。

第三章 须知前附表

序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包
2	开标方式	远程电子开标
3	评标方式	现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
4	评标办法	采购包1：综合评分法
5	报价形式	采购包1：总价
6	报价要求	采购包1:报价不超过预算总价
7	现场踏勘	否
8	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
9	投标保证金	采购包1：保证金人民币：0.00元整。开户单位：无 开户账号：无开户银行：无 支票提交方式：无 汇票、本票提交方式：无 投标保证金有效期：与投标有效期一致。 投标保函提交方式：供应商可通过“广东政府采购智慧云平台金融服务中心”(http://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/)，申请办理投标（响应）担保函、保险（保证）凭证，成功出函的等效于现金缴纳投标保证金。
10	投标文件要求	一、电子投标文件： （1）加密的电子投标文件1份（需在递交投标文件截止时间前成功上传至“云平台项目采购系统”）。供应商应保证该优先步骤 （2）若现场无法使用系统进行电子开评标的，供应商须在开标现场递交非加密电子版投标文件U盘（或光盘）0份。供应商保证该后备步骤。 二、纸质投标文件： （3）纸质投标文件正本0份，纸质投标文件副本0份。 供应商须满足上述事项“一、电子投标文件”中（1）或（2）的要求，和“二、纸质投标文件”的要求。请保证电子投标文件应与纸质投标文件（如有）一致，如不一致时以电子投标文件为准。
11	中标候选供应商推荐家数	采购包1：1家
12	中标供应商数量	采购包1：1家
13	有效供应商家数	采购包1：3家 此人数约定了开标与评标过程中的最低有效供应商家数，当家数不足时项目将不得开标、不得评标或直接废标。
14	项目兼投兼中规	兼投兼中：本项目兼投兼中（不适用）。

	则																
15	中标供应商确定方式	采购人按照评审报告中推荐的成交候选人确定中标（成交）人。															
16	代理服务费	收取。采购机构代理服务收费标准： 代理服务费收费标准=中标金额×对应收费费率+速算增加数。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>中标金额</th><th>收费费率</th><th>速算增加数(万元)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100万元以下</td><td>1.5%</td><td>0</td></tr> <tr> <td>100~500万元</td><td>1.1%</td><td>0.4</td></tr> <tr> <td>500~1000万元</td><td>0.8%</td><td>1.9</td></tr> <tr> <td>1000~5000万元</td><td>0.5%</td><td>4.9</td></tr> </tbody> </table>	中标金额	收费费率	速算增加数(万元)	100万元以下	1.5%	0	100~500万元	1.1%	0.4	500~1000万元	0.8%	1.9	1000~5000万元	0.5%	4.9
中标金额	收费费率	速算增加数(万元)															
100万元以下	1.5%	0															
100~500万元	1.1%	0.4															
500~1000万元	0.8%	1.9															
1000~5000万元	0.5%	4.9															
17	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取															
18	其他	（一）合同签订时间补充说明，按照佛山市政务服务数据管理局 佛山市财政局关于进一步促进公平竞争优化政府采购营商环境的通知（佛政数函〔2021〕54号），采购人在中标（成交）通知书发出之日起原则上20日内与中标（成交）供应商签订政府采购合同。 （二）根据《佛山市南海区财政局关于印发〈佛山市南海区关于进一步深化政府采购改革的意见〉的通知》（南财采〔2020〕6号）的有关规定，采购代理机构将在佛山市公共资源交易中心南海分中心“交易信息”网页发布中标（成交）公告的同时一并公示中标供应商的投标文件内容，接受社会公众监督，投标人递交投标文件后视为作出以下承诺： 1、承诺同意采购人或其委托的代理机构将投标文件中以下信息予以公开，公开内容包括：营业执照、资质证书、项目业绩、检验检测报告、履约验收报告及评价、社保证明、设备发票、职称、各种证件（身份证除外）、货物的规格型号及配置参数等。以下投标文件信息不属于公开范围：法定代表人证明书、投标文件签署授权委托书、项目实施方案、售后服务方案。 2、承诺保证上述应公示的内容的真实性，且确认不涉及任何个人隐私、商业秘密和其他不可公开的内容。															
19	开标解密时长	具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准															
20	专门面向中小企业采购	采购包1：非专门面向中小企业															

第四章 评标

一、评标要求

1. 评标方法

采购包1(2024-2026年度医疗卫生服务项目)：综合评分法,是指投标文件满足招标文件全部实质性要求,且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。(最低报价不是中标的唯一依据。)

2. 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则,以招标文件和投标文件为评标的基本依据,并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

具体评标事项由评标委员会负责,并按招标文件的规定办法进行评审。

合格投标人不足须知前附表中约定的有效供应商家数的,不得评标。

3. 评标委员会

评标委员会由采购人代表和评审专家组成,成员人数应当为5人及以上单数,其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

评标应遵守下列评标纪律:

- (1) 评标情况不得私自外泄,有关信息由佛山市伟源招标代理有限公司统一对外发布。
- (2) 对佛山市伟源招标代理有限公司或投标人提供的要求保密的资料,不得摘记翻印和外传。
- (3) 不得收受投标供应商或有关人员的任何礼物,不得串联鼓动其他人袒护某投标人。若与投标人存在利害关系,则应主动声明并回避。
- (4) 全体评委应按照招标文件规定进行评标,一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。
- (5) 评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价,并对评价意见承担个人责任。

评审过程中,不得发表倾向性言论。

※对违反评标纪律的评委,将取消其评委资格,对评标工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

4. 有下列情形之一的,视为投标人串通投标,其投标无效;

- 4.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;
- 4.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;
- 4.3不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人;
- 4.4不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异;
- 4.5不同投标人的投标文件相互混装;
- 4.6不同投标人的投标保证金或购买电子保函支付款为从同一单位或个人的账户转出;
- 4.7投标人上传的电子投标文件使用该项目其他投标人的数字证书加密的或加盖该项目的其他投标人的电子印章的。

说明:在评标过程中发现投标人有上述情形的,评标委员会应当认定其投标无效。同时,项目评审

时被认定为串通投标的投标人不得参加该合同项下的采购活动。

5. 投标无效的情形

详见资格性审查、符合性审查和招标文件其他投标无效条款。

6. 定标

评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审。评标结束后，对投标人的评审名次进行排序，确定中标供应商或者推荐中标候选人。

7. 价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

- (1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价。
- (4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效投标处理。
- (5) 若投标客户端上传的电子报价数据与电子投标文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容，投标人不确认的，其投标无效。

二、政府采购政策落实

1. 节能、环保要求

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按照本招标文件相关要求执行。

相关认证机构和获证产品信息以市场监管总局组织建立的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台公布为准。

2. 对小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除

依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》、《支持监狱企业发展有关问题的通知》和《财政部民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》的规定，凡符合享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：（监狱企业、残疾人福利性单位视同为小、微企业）。

3. 价格扣除相关要求

采购包1（2024-2026年度医疗卫生服务项目）：

序号	情形	适用对象	价格扣除比例	计算公式
----	----	------	--------	------

1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	本项目服务全部为小型或微型企业承接	10%	承接本项目的投标人或联合体成员均为小型、微型企业时，给予C1的价格扣除（C1为扣除比例，取值范围为6%-10%），即：评标价=核实价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除。
注：（1）上述评标价仅用于计算价格评分，成交金额以实际投标（响应）价为准。（2）组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。				

（1）所称小型和微型企业应当符合以下条件：

在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。提供本企业（属于小微企业）制造的货物或者提供其他小型或微型企业制造的货物/提供本企业（属于小微企业）承接的服务。

（2）符合中小企业扶持政策的投标人应填写《中小企业声明函》；监狱企业须投标人提供由监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件；残疾人福利性单位应填写《残疾人福利性单位声明函》，否则不认定价格扣除。

说明：投标人应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，投标人出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标。

二、评审程序

1. 资格性审查和符合性审查

资格性审查。公开招标采购项目开标结束后，采购人或采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。（详见后附表一资格性审查表）

符合性审查。评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的，评审结果为未通过，未通过资格性审查、符合性审查的投标人按无效投标处理。

对各投标人进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效投标者，由评标委员会组长或采购人代表将集体意见及时告知投标当事人。

评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

合格投标人不足3家的，不得评标。

表一资格性审查表：

采购包1（2024-2026年度医疗卫生服务项目）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）扫描件。分支机构投标的，须提供总公司和分公司营业执照扫描件，总公司出具给分支机构的授权书。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供下列材料之一：（1）提供投标截止日前6个月内任意1个月依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，提供相应证明材料；（2）提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式见招标公告附件）。
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	提供2022年度或2023年度经审计的财务状况报告或基本开户行出具的资信证明或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式见招标公告附件）。
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	提供具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明资料或提供声明函（格式自拟）。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	参照投标（报价）函相关承诺格式内容或提供《政府采购供应商资格信用承诺函》（格式见招标公告附件）。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）
6	信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。
7	供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件	单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包）投标（响应）。为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（响应）。投标（报价）函相关承诺要求内容。
8	落实政府采购政策需满足的资格要求	本项目不属于专门面向中小企业采购的项目
9	投标主体情况	本项目不接受联合体投标。

表二符合性审查表：

采购包1（2024-2026年度医疗卫生服务项目）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
----	---------	---------

1	投标（报价）总金额是固定价且是唯一的，不超过本项目采购预算。	投标（报价）总金额是固定价且唯一的，不超过本项目采购预算。
2	提交投标函。投标文件完整，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求填写、签署、盖章。	提交投标函。投标文件完整，投标内容基本完整，无重大错漏，并按要求填写、签署、盖章。
3	法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书，按对应格式文件填写、签署、盖章。	法定代表人/负责人资格证明书及授权委托书，按对应格式文件填写、签署、盖章。
4	“★”号条款满足招标文件要求。	“★”号条款满足招标文件要求。
5	投标有效期为投标截止日起至少90天。	投标有效期为投标截止日起至少90天。
6	投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。	投标文件未含有采购人不可接受的附加条件。
7	投标文件没有招标文件中规定的其它投标无效条款的。	投标文件没有招标文件中规定的其它投标无效条款的。

2. 投标文件澄清

对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可在评审过程中发起在线澄清，要求投标人针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开标环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。

投标人需登录广东政府采购智慧云平台项目采购系统的等候大厅，在规定时间内完成澄清（响应），并加盖电子印章。

若因投标人联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清（响应）造成的不利后果由供应商自行承担。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正。

3. 详细评审

采购包1（2024-2026年度医疗卫生服务项目）：

评审因素	评审标准	
分值构成	商务部分45.0分 技术部分45.0分 报价得分10.0分	
	技术参数指标满足采购需求的响应程度（3.0分）	对“采购文件”的“第二章 采购需求”的“二、技术要求”中3项带“▲”号条款技术要求进行逐一响应，每“正偏离”或“无偏离”1项得1份，最高得3分。【注：

		要求提供证明材料的须提供对应证明材料的复印件并加盖投标人公章，不提供不得分。】
项目重点难点的分析应对措施(5.0分)		根据投标人对本项目需求及重难点的了解，以及针对后勤各项工作的重点服务方案和管理服务措施进行综合评审： (1) 对本项目需求及重难点了解非常全面，服务方案和管理服务措施具体细致并非常符合项目需求，得5分； (2) 对本项目需求及重难点了解基本涵盖，服务方案和管理服务措施不太细致但能符合项目需求，得3分； (3) 对本项目需求及重难点了解有所欠缺，服务方案和管理服务措施部分合理且基本符合项目需求，得2分； (4) 对本项目需求及重难点不了解，服务方案和管理服务措施大部分不合理或基本不符合项目需求，得1分； (5) 完全不满足招标文件要求或不提供，得0分。
项目实施方案(6.0分)		根据投标人对项目实施的服務管理、组织实施方案及流程规范程度进行综合评审： (1) 服务管理、组织实施方案非常完善，工作流程合理规范、专业技术强，得6分； (2) 服务管理、组织实施方案基本完善，工作流程基本合理规范、专业技术较强，得4分； (3) 服务管理、组织实施方案有欠缺，工作流程不够合理规范、专业技术一般，得2分； (4) 服务管理、组织实施方案大部分不足，工作流程大部分不合理规范、专业技术弱，得1分； (5) 完全不满足招标文件要求或不提供，得0分。
服务质量保障和人员培训方案(5.0分)		根据投标人针对本项目拟定的服务质量保障方案、人员培训方案进行综合评审： (1) 针对本项目的特点制订的服务质量保障方案、人员培训方案针对性、实用性强，培训能力强，得5分； (2) 针对本项目的特点制订的服务质量保障方案、人员培训方案针对性、实用性较好，培训能力较强，得3分； (3) 针对本项目的特点制订的服务质量保障方案、人员培训方案针对性、实用性一般，培训能力一般，得2分； (4) 针对本项目的特点制订的服务质量保障方案、人员培训方案针对性、实用性差，培训能力差，得1分； (5) 完全不满足招标文件要求或不提供，得0分。
突发事件应急预案(4.0分)		根据投标人针对本项目拟定的安全生产管理方案、突发事件处理措施和应急预案进行综合评审： (1) 安全生产管理方案非常完善、岗位职责明确，突发事件处理措施和应急预案流程合理规范，得4分； (2) 安全生产管理方案基本完善，岗位职责基本明确，但突发事件处理措施和应急预案流程基本合理规范，得3分； (3) 安全生产管理方案有欠缺、岗位职责不够明确，突发事件处理措施和应急预案流程不够合理规范，得2分； (4) 安全生产管理方案大部分不足、岗位职责大部分不明确，突发事件处理措施和应急预案流程大部分不合理规范，得1分；

		(5) 完全不满足招标文件要求或不提供, 得0分。
	院感管理防控能力与经验 1(4.0分)	根据投标人提供的预防院感控制方案（包含但不限于针对本项目的院内感染、消毒隔离制度的工作标准，管控措施及经验，工作流程及应急方案）描述的完整性、合理性、可操作性等内容进行综合评审： (1) 方案完整、合理、可操作性强的，得4分； (2) 方案完整性、较合性、可操作性一般的，得2分； (3) 方案不够完整、合理，可操作性弱，得1分； (4) 不提供方案的，得0分。
	陪护管理信息化系统(6.0分)	投标人针对本项目投入的陪护管理信息化系统，系统至少应具有三个端口（用户端、护工端、管理端），系统基础功能包括但不限于①订单功能、②护工管理功能、③缴费功能、④报表统计查询功能、⑤满意度评价功能。 (1) 系统具备上述基础功能5项或以上的，得6分。 (2) 系统具备上述基础功能3项或4项的，得3分。 (3) 系统具备上述基础功能1项或2项的，得1分。 (4) 没有系统的不得分。 【注：1、投入的系统若为投标人自行购置的需提供：购置合同复印件/扫描件、发票复印件/扫描件、该系统登入和2023年5月至今任意时间内使用界面截图等资料并加盖投标人公章；2、系统若为自有的需提供：软件著作权证书复印件/扫描件、该系统登入和2023年5月至今任意时间内使用过的证明材料或使用界面截图等资料并加盖投标人公章。否则不得分。】
	智能陪人床管理系统(6.0分)	投标人拟投入的智能陪人床管理系统（系统基本功能包括但不限于①智能扫码功能、②缴费功能、③退费功能、④报表统计功能）的，每具备一项功能得1.5分，最高得6分。【注：1、投入的系统若为投标人自行购置的需提供：购置合同复印件/扫描件、发票复印件/扫描件、该系统登入和2023年5月至今任意时间内使用界面截图等资料并加盖投标人公章；2、系统若为自有的需提供：软件著作权证书复印件/扫描件、该系统登入和2023年5月至今任意时间内使用过的证明材料或使用界面截图等资料并加盖投标人公章。否则不得分。】
	订餐信息化系统（6.0分）	针对投标人具有订餐信息化管理系统，系统至少具有三个服务端口功能（管理端、职工端、患者端）： (1) 管理端口基础功能包括①订单查看功能、②缴、退费功能、③报表统计功能，在此基础上，每多一个功能得1分，最高得2分。 (2) 职工端口基础功能包括①充值功能、②订、退餐功能、③查询余额功能，在此基础上，每多一个功能得1分，最高得2分。 (3) 患者端口基础功能包括①充值功能、②扫码点餐功能、③退餐功能，在此基础上，每多一个功能得1分，最高得2分。 【注：1、投入的系统若为投标人自行购置的需提供：购置合同扫描件、发票扫描件、该系统登入和2023年5月至

		今任意时间内使用界面截图并加盖投标人公章；2、系统若为自有的需提供：软件著作权证书扫描件、该系统登入和2023年5月至今任意时间内使用过的证明材料或使用界面截图并加盖投标人公章；不提供不得分。】
商务部分	企业认证(12.0分)	投标人具有以下有效期内认证证书的，每个证书得1.5分，最高得12分。 (1) 质量管理体系认证证书； (2) 环境管理体系认证证书； (3) 职业健康安全管理体系认证证书； (4) 食品安全管理体系认证证书； (5) 生活垃圾分类服务认证证书； (6) 医院消毒清洁养护服务认证证书； (7) 信息安全管理体认证； (8) 供应链安全管理体系认证证书。 【注：须提供证书复印件/扫描件，不提供不得分。且评审期间代理机构在中国国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）查证为有效状态方可计分。】
	项目经理(5.0分)	根据投标人针对本项目拟投入的项目经理的情况进行评价： (1) 具有本科或以上学历，得1分。 (2) 具有由人力资源和社会保障部门颁发的中级或以上职称，得1分。 (3) 具有质量管理体系内审员培训证书，得1分。 (4) 具有安全生产部门认可的《生产经营单位主要负责人》的，得1分。 (5) 具有医院感染管理岗位培训证书的，得1分。 【以上最高可得5分。注：1. 任职证明材料应提供：2024年任一月在本单位的参保证明，须提供加盖社会保险基金管理中心印章的《投保单》或《社会保险参保人员证明》。社保证明必须清晰可见企业名称、人员姓名、购买时间及社保部门印章，否则不得分；2. 须提供学历证书、其他证书复印件/扫描件并加盖投标人公章，不提供不得分。】
	团队人员(6.0分)	根据投标人针对本项目拟派管理人员（不含项目经理）情况进行评价： (1) 行政文员具有大专或以上学历，且具有医院感染培训证书的，得1分；具有质量管理体系内审员培训证书的，得1分；本小项最高得2分。 (2) 环境主管具有大专或以上学历，有五年或以上后勤服务管理经验，得1分；具有质量管理体系内审员培训证书，得1分；本小项最高得2分。 (3) 陪护主管具有护士专业中专或以上学历的，得1分；具有卫生系列护理专业中级或以上技术职称得1分。本小项最高得2分。【以上人员不得兼任，本分项满分6分。注：1. 任职证明材料应提供：2024年任一月在本单位的参保证明，须提供加盖社会保险基金管理中心印章的《投保单》或《社会保险参保人员证明》。社保证明

		必须清晰可见企业名称、人员姓名、购买时间及社保部门印章，否则不得分；2. 需提供学历证书、其他证书复印件/扫描件并加盖投标人公章，不提供不得分。3. 后勤服务管理经验证明包括所服务内容的证明材料并加盖投标人公章，如合同或验收报告或合同发包方证明等，不提供不得分。】
	拟投入本项目设备设施的配置情况 (5.0分)	抛光机、擦地机、高压冲洗机、驾驶式扫地机、驾驶型洗地机、全自动洗地机、多功能清洁车、地巾洗衣机、地巾烘干机、自动空气喷雾器。以上设备每具有一种得0.5分。 【注：1. 投标人投入设备为自有或租赁的，需提供以投标单位的名义购买的发票复印件/扫描件或设备租赁合同复印件/扫描件并加盖投标人公章。不提供不得分。】
	同类项目服务能力评价 (12.0分)	2019年01月01日至投标截止日前（以合同签订日期为准），根据投标人具有与医疗卫生服务密切相关的同类服务内容进行评价：①医疗环境管理（或清洁、保洁）；②医疗运送服务；③洗衣服务；④污水处理服务；⑤医疗废物处理；⑥太平间管理；⑦陪护服务管理；⑧医疗膳食服务。若包括上述内容：（1）1项≤A≤4项，得1分；（2）A=5项，得3分；（3）A=6项，得6分；（4）A=7项，得9分；（5）A≥8项，得12分。 【注：1. “A”指服务内容，其中第（4）（5）点得分合同里须包含医疗膳食服务，否则按照第（3）点得分计算；2. 本项评分以同一份合同包含以上服务内容的项数进行计算得分，若同时提供多份合同的，则以投标人最高得分的合同的评分作为本项最终得分；3. 提供完整合同复印件/扫描件并加盖投标人公章，若合同不能反映服务内容应附服务对象出具的证明材料。】
	同类业绩经验评价 (5.0分)	2019年01月01日至投标截止日前（以出具证明文件日期为准），投标人提供的与医疗卫生服务密切相关的同类服务项目业绩中，用户对投标人的服务评价意见为“满意”的，每份计1分，最高得5分。【注：1. 以提供不同用户盖章的体现评价意见的资料复印件/扫描件并加盖投标人公章为准，若是同一用户对投标人进行多份评价则以1份计算。2. 评价结果为“满意”是指①如采用评分制评价意见的则得分不低于满分值的90%。②如有以其他等级反映评价意见的，应为该标准中的最优等级。）】
投标报价	投标报价得分 (10.0分)	投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格分值 【注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

4. 汇总、排序

采购包1:

评标结果按评审后总得分由高到低顺序排列。总得分相同的按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的，由评委会采取随机抽取的方式确定。排名第一的投标供应商为第一中标候选人（提供相同品牌产品（非单一产品采购，以核心产品为准。多个核心产品的，有一种产品品牌相同，即视为提

供相同品牌产品），评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人）。

5. 中标价的确定

除了按第四章第一点第7条修正并经投标人确认的投标报价作为中标价外，中标价以开标时公开唱标价为准。

6. 其他无效投标的情形：

（1）评标期间，投标人没有按评标委员会的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了投标文件的实质性内容的。

（2）投标文件提供虚假材料的。

（3）投标人以他人名义投标、串通投标、以行贿手段谋取中标或者以其他弄虚作假方式投标的。

（4）投标人对采购人、采购代理机构、评标委员会及其工作人员施加影响，有碍招标公平、公正的。

（5）投标文件含有采购人不能接受的附加条件的。

（6）法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

佛山市政府采购项目

项目合同书

项目编号：

项目名称：

甲 方： _____ 采购人名称 _____

乙 方： _____（中标/成交供应商名称） _____

签订日期： _____ 年 月 日 _____

佛山市政府采购项目合同书

项目名称：
项目编号：
甲方：（采购人名称）
乙方：（中标/成交供应商）

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》和本项目采购文件的要求，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

一、项目概况：

佛山市南海区全科医院（佛山市南海区桂城医院）建于1986年，2020年11月26日，桂城医院增挂“佛山市南海区全科医院”名称，并于2022年11月整体搬迁至佛山市佛平路40号，新址总占地面积10833.94平方米，总建筑面积98931.49平方米。搬迁后医院设置1、2、3、4、5、6号楼并将进行改扩建，新建医技楼、住院楼、康养楼等，设床位600张，康养床位800张，总投资超10亿元。现有专业技术人员400余人，其中中高级专业技术人员200人，开放病床300张。医院拥有进口彩超、62排螺旋CT、DR、数字化胃肠机、大型生化仪、电子胃肠镜、宫腔镜、腹腔镜、泌尿腔镜、双定位体外碎石机、光电一体化阴道镜等先进仪器设备，开设呼吸内科、重症医学科、消化内科、心血管内科、神经内科、普外科、泌尿外科、骨科、产科、妇科、儿科、新生儿科、口腔、中医、康复科等专科。

本项目服务包括：环境管理、洗衣房管理、医疗运送服务、陪护服务管理、医疗膳食服务五大部分内容。

二、产品及服务供应清单：见附件一《报价清单明细表》。

三、基本合同条款一览表

序号	合同条款	内 容
1.	合同总额	人民币 小写：元； 大写：
2.	合同总额内容	(1)合同总额包括但不限于：①工人工资（不低于佛山地区最低工资标准）、福利：人工费、劳工意外保险、工伤、医疗、失业、养老保险、其他福利待遇、体检费；②劳保用品、服装费：一切劳保用品、服装费用；③培训费：一切专业培训、办证费用；④材料费：一切用于物管所需的材料费用（除锐器盒由甲方提供，其余用具包括但不限于以下物品：如生活垃圾袋、感染性垃圾袋及医疗垃圾运送车、多功能清洁车、洗衣机、烘干机等由乙方负责）；⑤设备费：除甲方提供

序号	合同条款	内 容
		的现有设备以外所需的设备；⑥环境打理养护费（地面、玻璃、高位清洗，PVC 地面保养及打蜡、不锈钢保养，全院窗帘及床帘拆洗、风扇清洗等）；⑦管理费：一切业务管理费用；⑧营业利润、应缴的税费等不可预见费及完成招标内容所需的一切费用。（其中：陪护服务、医疗膳食服务由乙方自负盈亏，人员成本及费用不包含在本项目的合同总额内，但需列明详细服务收费标准。陪护服务中，乙方须向甲方按实际陪护人数缴交陪护项目管理费 5 元/人/天作为场地管理费。）。 (2)合同总额包括与现有管理公司交接工作的各项费用，并做好所有交接工作，甲方不再另行支付任何费用。 (3)如出现任何遗漏内容需产生额外费用，均由乙方自行承担，甲方将不再另支付任何费用。 (4)价格为固定不变价，天数为公历日。
3.	项目服务地点	甲方（用户）指定地点。详细地址为：
4.	服务期	合同生效后提供 2 年服务，即从 年 月 日至 年 月 日。
5.	付款方式	合同生效后，甲方按月支付服务费。甲方在接到乙方提交的依法纳税的有效服务费发票后，结合每月对乙方的服务质量考核情况，于每月的 15 日前支付上一个月服务费用。
6.	付款要求	（1）甲方按照每月双方核定的人数支付乙方服务费，支付单价按本项目合同的服务人员月度费用单价乘以每月双方核定人数并扣减考核扣罚费用后进行支付。每月实际服务费用＝（项目合同金额÷24 个月÷乙方响应的针对本项目配置的服务人员数量）×每月双方核定人数-考核扣减费用。 （2）乙方须凭合法等额有效的发票向甲方申请结算，否则甲方有权相应延缓付款时间并无须承担逾期付款责任。 （3）收款方、出具发票方、合同乙方均必须与中标（成交）供应商名称一致。
7.	履约保证金	（1）金额：人民币 10 万元。 （2）递交时间：乙方在合同签订后 10 个日历天内。 （3）递交方式：以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。

序号	合同条款	内 容
		(4) 如乙方将项目整体或部分发包或转包的，甲方有权终止合同并对履约担保进行没收处置。 (5) 服务期结束后如乙方没有违约情况且已完成交接事宜，甲方在30个日历天内无息退回履约担保。采用保函形式提交履约担保的，担保期涵盖至项目完毕并完成交接之日。

四、服务对照执行标准：

- 1、符合中华人民共和国国家和履约地相关安全质量标准、行业技术规范标准；
- 2、符合采购文件和响应承诺中各方共同认可的合理要求；

上述各类标准与法规必须是有关官方机构最新发布的现行标准版本。

五、医疗卫生服务范围及内容

- 1、医疗卫生服务范围：医院围墙内室内外，医院西面连廊。
- 2、环境管理：全院室内外的清洁和消毒，医疗废物处理和污水处理，太平间管理。
- 3、洗衣房管理：全院医患病服的清洁和消毒。
- 4、医疗运送服务：服务人员持电梯安全管理员证，保证电梯的安全驾驶和电梯轿箱内的清洁和消毒，送检查，送标本。
- 5、陪护服务管理：医院各科室病房基础护理，病人生活护理，铺好备用床，协助病房管理。
- 6、医疗膳食服务：医疗人员和病人的膳食饭堂管理服务。
- 7、乙方应在医院内提供便民惠民的移动充电宝服务，惠民服务应以方便就诊人员合理的移动式充电需求（非盈利为目的，原则上1元/小时收取费用）。提供便民打印服务，收费不能高于市场价并需公示接受监督。
- 8、完成甲方临时交给的各项任务，项目经理应协调各岗位，各岗位人员应该力所能及的配合甲方交代的工作任务，临时交代任务应纳入考核范围。

六、服务内容具体要求

1、环境管理、洗衣房管理、医疗运送服务要求：

1.1人员配置：共计95人【现时实际89人，包括项目经理1人，行政文员1人，环境管理部51.5人（含环境管理主管及领班共2人），医疗运送服务26.5人（含主管1人），洗衣房9人（含领班1人）。根据医院的发展需要，服务期内将增加服务人员至95人,其中增加的服务人员中有2名人员为ICU病房的陪护人员，须经过培训考核方可上岗。以上人员最终的服务工作内容甲方有权根据实际情况进行调配】。

部门	楼字号	楼层	科室（职务）	2024年需求人数	负责工作范围
环境部 (51.5人)	1号楼 (10.5人)	1号楼一楼	门诊大堂A	1	门诊大堂含外走廊及收费处
		1号楼一楼	门诊大堂B	1	一楼门诊所有诊室通道包括公共卫生间、2号电梯旁卫生间

		1号楼一楼	西药房	兼	药房室内所有及所有办公区域
		1号楼一楼	急诊科	3	急诊公厕含大堂公厕
		1号楼二楼	中医康复科门诊、 抽血处、中药房	1	中医康复科门诊走廊、二楼过 道、抽血处、中药房
		1号楼二楼	妇产科门诊	1.5	妇产科公厕、盆底康复室、人流 室及所有医护值班休息区域
		1号楼三楼	口腔科	1	口腔科皮肤科通道及公厕
		1号楼三楼	五官科、皮肤科、 疼痛科、中医康复 科治疗区	1	五官科、中医康复科治疗区、含 家庭病房及通道
		1号楼四楼	体检科、成人接种 门诊、家床科办公 室、5楼副楼通道	1	各诊室大堂及公厕含志愿者休息 区域
		五楼	家床科办公室/1号 楼5楼副楼保洁	兼	家床科、含5楼所有通道
	2号楼 (6.5人)	2号楼十七、十八楼	手术室、麻醉科	2	负责环境的清洁和消毒、医疗与 生活垃圾收集
		2号楼十一楼	妇产科、住院部	2	本科室范围及电梯大堂公共区域
		2号楼十楼	产房、住院部	1	负责产房、10楼住院部及过道公 共区域
		2号楼四楼	仓库	0.5	本科室范围、走廊、连廊，2号楼 楼梯
		2号楼二楼	信息机房、内镜室	1	二楼走廊、信息机房、内镜室区 域及连廊公厕
		2号楼一楼	大堂及三楼通道	兼	一楼大堂公共厕所、楼梯电梯含 B1楼电梯垃圾清洁、三楼通道
	3号楼 (8人)	九楼	新生儿科、儿科住 院部值班房	2	本科室范围及住院部、公共区域 值班房
		八楼	妇产科搬迁过度病 房	兼	本科室范围含楼梯电梯过道
		七楼		兼	本科室范围含楼梯电梯过道
		六楼		兼	本科室范围含楼梯电梯过道
		五楼	外科分科/内三科	1.5	本科室范围含楼梯电梯过道
		四楼	外科	1.5	本科室范围含楼梯电梯过道
		三楼	功能科	1	本科室范围含楼梯电梯过道
		二楼	检验科	1	本科室范围含男女公厕楼梯电梯 过道
		一楼	放射科	1	本科室范围楼梯电梯过道含外走 廊
	4号楼 (2人)		行政区域	2	3-8楼所有行政办公室，会议室、 值班房
	5号楼 (12.5人)	一楼	康复科治疗区	1	本科室范围含楼梯电梯过道
		二楼	消毒供应中心	5	负责全院区临床科室复用器械的 下收、清洗、包装、登记等工 作，并负责各临床科室布类的分 类、折叠、室内卫生保洁
		三楼	内一科	1.5	本科室范围含楼梯电梯过道
		四楼	内二科	1.5	本科室范围含楼梯电梯过道

		五楼	综合内科/ICU	2	本科室范围含楼梯电梯过道，含ICU独立1人
		六楼	康复科病房	1.5	本科室范围含楼梯电梯过道
	6号楼 (0.5人)	病案室	二楼	0.5	病案室及所有通道、两侧楼梯、3台电梯
	管理、机动、外围及其它 (11.5人)		主管	1	负责人力调配，培训，质控工作
			领班	1	统筹协调及住院部管理
			室内驾驶型洗地机、外围驾驶型扫地机	1	负责全院地面清洗
			机动、专项组（刮玻璃、高空作业）	2	地面、玻璃、高位清洗，PVC地面保养及打蜡、不锈钢保养，全院窗帘及床帘拆洗、风扇清洗等
			医疗废物收集	2	按路线收集所有医疗废物及收全院的塑料瓶、玻璃瓶、协助院感科按要求做好台账管理
			外围环境管理及其他	2	生活垃圾暂存间的管理，全院外围及地下车库、院内临时特殊环境管理任务、6号楼、7号楼、9号楼业务区域等
			生活垃圾	1	收各住院室生活垃圾到生活垃圾暂点，清理下水道，所有楼的天面环境管理
			污水处理、下水道、沙井清理、太平间管理	1.5	本范围工作含危化物品管理及资料登记、抽化粪池
	篮球场		发热诊室/肠道门诊	兼	负责发热门诊及候诊区域和通道清洁工作
	疫苗接种点			兼	中建广场打苗区域及生活办公区域
	预备		新增科室	3	病区增加
	机动		顶休	3	顶休
洗衣房 (9人)			领班	1	负责全面洗衣房管理
			洗衣房工作人员	6	负责全院织布条的洗涤
			机动、顶休岗	1	负责洗衣房员工顶休
			洗消间	1	负责全院地拖、毛巾清洁消毒
运送部 (26.5人)	全院范围		运送主管	1	负责运送部全面统筹管理
	预备		住院部	4	住院部标本送检、取药、带检查
	5号楼	6楼、1楼	康复科病房	1.5	因科室有长斜坡，病人转运做治疗及外送检查
	5号楼	3楼	内一科	1	科室病人检查及送标本
	5号楼	4楼	内二科	1	科室病人检查及送标本
	5号楼	5楼	综合内科/ICU	1	科室病人检查及送标本
			物资员	1.5	负责全院临床科室药品、耗材、日用品等的领取
	2号楼	11	妇科	1	妇科病房带检查及送标本
	2号楼	10	产科		产科病房带检查及送标本

	3号楼	9楼	儿科、新生儿科	0.5	本科室及所有辅助检查、治疗
	3号楼	8楼	妇产科过度用房	兼	本科室及所有辅助检查、治疗
	3号楼	7楼		兼	本科室及所有辅助检查、治疗
	3号楼	6楼		兼	本科室及所有辅助检查、治疗
	3号楼	5楼	内三科/外科分科	1	本科室及所有辅助检查、治疗
	3号楼	4楼	外科	1	科室病人转运外送检查
	1号楼	1楼	急诊科	7	120出诊，科室病人转运外送检查及标本。院内外送各种物资和药品搬运
			运送上夜	2	全院共用，负责全院带检查及送标本
			运送下夜	1	全院共用，负责全院带检查及送标本
			机动	2	机动顶岗、休息
办公室 (2人)			项目经理	1	
			行政文员	1	
总合计				89	

1.2人员要求

(1) 项目经理：男女不限，年龄50岁（含）以下，本科或以上学历，具有由人力资源和社会保障部颁发的中级或以上职称，具有质量管理体系内审员培训证书，具有安全生产部门认可的《生产经营单位主要负责人》，具有医院感染管理岗位培训证书，无刑事犯罪记录。项目经理驻场时间每周不少于4天，主要负责本项目总体协调工作，对甲方信息保密负主要责任，如发生本项目员工对甲方信息涉密行为(包括但不限于在通讯工具或公开媒体中发布或传播甲方的重要信息或甲方员工隐私等)，甲方将视情节严重性进行追责及索赔。对本项目因管理责任造成重大劳资纠纷、安全管理事故及顾客投诉事件有重大决策权。

(2) 行政文员：女，年龄45岁（含）以下，大专或以上文化，具有医院感染培训证书，具有质量管理体系内审员培训证书，有2年以上后勤服务管理经验，能有效做好日常数据统计及工作计划总结等工作。

(3) 环境管理主管：年龄45岁（含）以下，大专或以上文化，具有质量管理体系内审员培训证书，有5年或以上后勤服务管理经验。

(4) 环境管理员：女，年龄50岁（含）以下，身高1.55米以上；男，年龄60岁（含）以下，身高1.65米以上；能吃苦耐劳，有工作经验或经培训考核合格优先。

(5) 医疗垃圾收集员、污水处理员兼尸体运送员：男，60岁（含）以下，初中以上文化，熟练掌握医院医疗垃圾等管理制度。

(6) 医疗运送员：女50岁（含）以下，身高158cm以上，男，55岁（含）以下，身高170cm或以上，身体健康，无残疾；电梯驾驶员需持证上岗，考证费用由中标方负责。

(7) 身体健康，上岗前进行健康体检，健康体检次数每年不少于一次。

1.3 全院室内外的清洁、消毒和医疗废物处理服务要求

(1) 服务内容、范围：

医院范围内的清洁卫生管理；空调、空气消毒机及层流的过滤网清洗工作；地板打蜡；厕所通渠；红

线范围内的环境卫生；环境消杀；医疗废物收集及储存；垃圾清运工作；协助院方监督外包单位除“四害”消杀及白蚁防治工作，确保公共场所无“四害”，特殊时期如登革热期间按要求上级要求开展灭蚊等工作；全力配合甲方做好上级单位和环保、爱卫会等有关部门检查前的卫生保洁工作。

1) 包括天花、顶棚、顶房平台、内墙、玻璃、高处灯具、中央空调送风口、通风口滤网、净化区域（手术室、ICU、消毒供应中心、检验科PCR区域等）出风口和通风口的滤网、地面、室内家具、科室电器、医用物品、风扇、分体空调、楼梯、扶手、开关、按钮、消防栓外面、走廊、踢脚、通道、窗户、门、桌、椅、病历架、床、柜、宣传栏、洗手间、电梯、电梯间、公共通道、垃圾桶、标识牌、吸烟区、分诊点、机房、电房等保洁工作不包括外墙清洗。

2) 服务范围公共区域的PVC地面/橡胶地板、大理石地板的养护：定期进行抛光打蜡、喷磨、刷洗、补蜡、彻底起/落打蜡、集中清洗消毒。

3) 医疗及生活垃圾的分类收集、清运及暂存间管理，并做好登记和交接，同时做好垃圾放置地的清洁、消毒工作，每月把数据整理统计好，将台账上交甲方总务科。

4) 协助甲方临时增加工作、各类活动、创文、创卫等工作，需加派人员及合理调配工作作业时间，乙方要按甲方要求加强人力，以确保质量达标，期间增派人员及产生的加班费用由乙方负责。

5) 按院感科要求做好终末消毒、环境消杀等工作。

6) 排水渠：定期清理排水渠、化粪池漂浮物，确保水渠、化粪池顺畅；定期清理各楼的天面垃圾，防止垃圾堵塞天面排管道。明渠、暗渠、沙井、下水管、化粪池疏通以及排堵工作；室内管道：包括下水道、厕所出现堵塞时进行疏通，保证通畅正常使用。

7) 协助院方做好“四害”防治和白蚁防治工作：监督甲方外包单位定期进行室内外的灭蚊、灭蟑、灭鼠、灭苍蝇工作，特殊时期如登革热期间按要求上级要求开展灭蚊等工作；巡视服务范围白蚁情况，并做好记录，每月将消杀资料上交甲方总务科。

8) 服务范围内各垂直电梯轿厢内部卫生清洁及消毒、厢体不锈钢表面的清洁、上不锈钢油等保养工作，发现电梯出现故障应即时向甲方报修。

9) 各预检分诊点的保洁及环境消毒工作，做好记录。

(2) 工作要求：

1) 环境卫生要求：

①有明确的管理制度、岗位职责和各类人员工作职责，保持院区干净整洁，卫生合格率达90%或以上、清洁保洁率达95%或以上；清洁消毒规范、流程符合甲方要求，并适时改进，满足临床需要。

②配合甲方按上级部门、环保、爱卫等有关部门要求做好卫生保洁工作。配合甲方做好各类卫生突击清扫，突发事件保洁消毒。

2) 日常工作要求：

①服务人员应做到态度热情、使用礼貌用语、努力提高服务质量、安全操作、严防事故发生。

②进入各科室、办公室、会议室等场所的服务人员，不得翻阅甲方的材料、文件、病历等资料；进入重要敏感部门如财务办公室、收费处、档案室等场所清洁保洁时，应征得甲方工作人员同意。

③服从甲方网格管理科室的管理和监督，根据科室的要求提供24小时清洁、保洁、消毒，非正常上班时间的应急清洁服务，设置值班手机并确保通信工具畅通。科室清洁工相对固定，除因人员未达标、工作量减少、人员辞职外，原则上定岗后不予更换。人员变动应预先一周通知护士长，做好培训完成接班后方可离开。如人员请假、休息应提前告知管理科室护士长或负责人，并按甲方要求办理请假手续；午间、夜间保洁员应在总务科指定上班地点，服务内容按需分配。

④对不同区域的清洁工具按甲方院感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，配备足够的清洁毛巾及可拆洗的拖把，地面干拖应使用尘推加牵尘剂的方法进行处理；清洁用物用后集中到尘推、抹布洗涤间按院感科要求统一处理，用专用的洗衣机和烘干机分别进行洗涤和烘干，不能用手洗，以防止交叉感染。

⑤户外地面以干式清扫为主，户内地面湿式拖抹为主；当地面被血液、呕吐物、分泌物、排泄物等污染时及时用含氯消毒液清洁消毒；保证拖地后地面干燥，干燥前出示防滑警示；潮湿季节、下雨时要加设防滑设施，如地垫、防滑垫，防止滑倒。乙方应在签订中标合同后1个月内购买综合公共责任保险、场所责任保险，且该保险的每年累计赔偿限额应为1000万元或以上（提供承诺函并加盖乙方公章）。凡因保洁工作不到位致人员受伤（含乙方员工、甲方员工及其患者、家属等各类人员），由乙方依法负责，包括经济赔偿。

⑥特殊情况及特殊区域按照院感要求用符合标准浓度的消毒水拖地面、地台、楼梯，随脏随拖。

⑦物表、运送工具及环境卫生清洁消毒按院感科要求执行，保持工作环境的整洁，清洁尘推及抹布存放区要求清洁无积尘，坚持班前清整周末大扫除制度。

⑧严格执行清洗、消毒、隔离制度，防止院感事故发生。

⑨推、抹布消洗间：服从甲方洗衣房主管监管，尘推、拖头、地巾、抹布集中消洗，按甲方院感科要求进行消毒洗涤尘推及抹布。尘推、抹布数量按院感科要求供给。

A. 坚持下收下送制度，不得在消洗间以外地方洗涤尘推及抹布；收集污尘推及抹布和下送干净尘推及抹布需使用专用运送车并按规定线路运送，收回尘推及抹布在指定区域双人点数、签名（正楷）确认防止差错。

B. 严格操作规程和分类洗涤制度。

C. 加强洗涤机械的维修保养，责任到人。机械操作人员应熟练掌握设备性能、操作流程、不准超负荷运转或空转，机器发生故障应及时报告有关人员进行维修处理，一般人员不得随意修理，严防事故发生。

⑩防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按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。清洁卫生顺序按院感科的要求：先清洁区—潜在污染区—污染区—隔离区。清洁区（用绿色标志）：医务人员值班室、卫生间、男女更衣室、配餐间、浴室、储物室等；潜在污染区（用蓝色标志）：会议室、办公室、护士站、配药室、内走廊、被服库、库房、器械室等；污染区（用黄色标志）：病室及走廊、换药室、茶水间、处置室、污洗间、污物间、病人卫生间等；隔离区（用红色标志）：隔离患者（传染病患者、病原体携带者或保护性隔离患者）居住的病房。

⑪及时分类收集生活垃圾和医疗垃圾，并送到院内指定暂存地点，负责管理生活垃圾暂存间及医疗垃

圾暂存间的工作，并做好交接、称重、登记、转运、暂存的工作。

⑫做好服务范围所有地面、地板的日常养护。进场90天内对所有大理石地面、PVC板区域进行地面打蜡一次，以后每季度对上述区域打蜡一次（地板打蜡节假日照常进行，尽量减少对科室的影响），按正确工序使用不含酸碱的天然清洁剂彻底清洗地板，再用未添加色素的蜡水进行打蜡抛光保养等工作，保证地面光亮、无划痕。

⑬按时巡视，每层从屋顶到墙壁到地板要做到干净、整洁，无蜘蛛丝，无纸屑、无痰迹；卫生间要清洁、干燥、无异味，绿化带内垃圾捡拾。

⑭按院感科要求做好各预检分诊点的日常保洁及环境消毒工作。

⑮基本设施的维修报告：发现基本设施（如排气扇、水龙头、地面、墙、门、窗等）的维修问题，及时向甲方报告。检查冷暖气开放时门窗关闭情况，提醒病人、家属、医务等人员及时关闭门窗，将屡劝无效的科室报告至甲方管理部门。

3) 环境清洁卫生质量标准：

①地面：表面洁净，无粘胶物、无污垢渍、无鼻涕口液、无血渍、无大小便、无呕吐物、无药棉枝、无烟蒂、果皮、纸屑等污脏渍及垃圾（包括可移动物件底部），非雨天时要保持干爽，拖地水渍应及时用干拖把将水渍拖干，放置防滑警示牌，雨天连廊加用防滑垫。

②墙面：光洁、明亮，无污渍、无积尘、无蜘蛛网及其它粘附杂物；

③天花、空调风口、外露管道、墙壁及凹凸部位的表面：目视无明显蜘蛛网、虫窝、蚁窝、积尘等，1.8m以下墙壁无污垢、水迹、张贴物。

④各灯具、灯箱、宣传栏：内无昆虫，灯盖、灯柱、灯罩明亮有光泽，无明显积尘、无污渍、无乱贴、无蜘蛛网及其它粘附杂物等；

⑤各门牌、标识牌、门、窗、窗台、玻璃、梯间百叶、走廊百叶：洁净、光亮，无积尘、污垢、张贴物及其它粘附杂物等。

⑥各类物体表面无蜘蛛网、无垃圾、无积尘、无污垢物等。

⑦兜、盆、槽及龙头：目测无水垢、污渍、异味、垃圾等，排水通畅。

⑧柜、床、桌、椅表面上无积尘、污垢、血迹及其它粘附杂物等。

⑨大理石、不锈钢表面保持光亮，不锈钢面脏、污点；金属器材表面无污迹、无灰尘、无锈斑，有金属光泽；

⑩装饰物：盆、座表面干净无灰尘；装饰物（如花卉、挂画）等表面无灰尘；

⑪卫生间：无异味、臭味。墙面光洁、明亮，无污渍、无积尘、无蜘蛛网及其它粘附杂物；镜面透亮、无污迹、无水迹、无积尘，洗手池台面无水迹、无灰尘、无污物。洗手池瓷壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物。水龙头无印迹、污垢、光亮、洁净。小便池无尿硷水锈引迹（黄迹）、无污物、喷水嘴应洁净，大便器内外洁净、无大便痕迹、无污垢黄迹；无障碍扶手无污渍、无粘附杂物，毛巾架无手印、光亮、洁净；纸篓垃圾量不超过桶体2/3，内外表干净，无积水，纸篓一周清洗一次；排气扇无积尘、无蜘蛛网，每月清洗一次，发现设备故障应即向甲方报修。

⑫电梯：电梯门、按键、轿箱均光亮洁净，无积尘、无印迹及其它粘附杂物；照明灯具、电梯顶部均无积尘、无蜘蛛网及其它粘附杂物等。

⑬楼梯：梯间防火门无积尘、污迹，梯级、平台无积尘、无粘胶物、无污垢渍、无鼻涕口液、无血渍、无大小便、无药棉枝、无烟蒂、果皮、纸屑等污脏渍及垃圾，不锈钢扶手表面保持光亮，表面无污迹、无灰尘、无锈斑，有金属光泽；照明灯具无积尘、无蜘蛛网及其它粘附杂物等；

⑭垃圾桶：表面光亮无污迹、无油迹、无灰尘、无蚊蝇、无异味，垃圾要分类收集，量不能超过桶体2/3；垃圾桶全面一周清洗一次，不锈钢垃圾桶一周打不锈钢油一次，要有金属光泽。

⑮接到科室下水道、管道、洗手盆、厕所的堵塞报告，要在1小时内疏通好。（外委单位处理费用由乙方负责）

⑯每周检查大楼天面情况，发现垃圾杂物及时清理，防止垃圾堵塞天面排水管道，下雨天气每天到大楼天面检查排水管情况。

⑰预检分诊点：每天四次按院感科要求进行环境消杀及桌面、地面保洁；每周一次全面清洁（防滑地垫每周全面清洗消毒一次）。

⑱吸烟区：雨棚无垃圾杂物、目视无明显尘土；每小时巡查一次，灭烟垃圾桶内垃圾每天清理4次；地面无明显浮尘、无烟头、无树叶、无果皮、无纸屑、无塑料袋、呕吐物、污物等；地面、灭烟器及垃圾每周全面清洗一次。

⑲各类运送工具、保洁车表面清洁无污迹、血迹，车轮灵活，把手牢固，定位存放。

⑳各类清洁工具用后应要放在清洁车，清洁车放在指定区域，清洁用物（尘推、拖把、抹布）用后送洗涤间集中清洗消毒。

㉑有环境清洁卫生质量标准评价表，每月有自评、科室评价；质量评价分纳入付款依据之一。

4) 垃圾的分类、收集及记录要求及质量标准：

①基本要求

A. 负责医疗垃圾及生活垃圾的分类收集。

B. 使用符合规范要求的医疗废物专用容器（专用容器及垃圾袋由乙方提供，锐器盒由甲方提供）。

C. 按《医疗废物管理条例》进行医疗垃圾的收集、运送、暂存、交接并做好登记及统计，每月将台账上交甲方院感科。

D. 生活垃圾按四类分开收集、运送、暂存、交接并做好登记及统计，每月将台账上交甲方总务科。

E. 垃圾收集每天不少于2次，每次收集结束后运送车及暂存间按院感科要求清洗、消毒，每周全面清洗、消毒不少于1次。

F. 按院感科要求配备充足的防护用物（由乙方提供），进行垃圾收集时按规范做好个人防护。

G. 收集运送时要封闭容器，按规定路线运送；防止污染环境，特殊情况随叫随到。

②质量标准

A. 垃圾分类准确，无错误分类。

B. 垃圾包装完整，不漏、不穿。

C. 运送垃圾过程中，收集容器保持封闭，不漏、不丢、不碰撞他人。

D. 乙方员工不得擅自拿取、窃用、倒卖垃圾。

E. 记录及时、完整、不遗漏、不出错，资料保存完好。

F. 乙方员工因违反医疗垃圾管理规定，拿取、窃用、盗卖医疗垃圾所引起的一切后果由乙方承担。

5) 乙方应提供服务人员管理制度、岗位职责、各班及各岗位的工作职责、各区域清洁标准、培训计划、各区域服务人员、主管、值班人员电话。保持院区干净整洁，卫生合格率达清洁90%或以上、清洁保洁率达95%或以上；清洁规程符合院方要求，并适时改进，满足临床需要。需有特殊情况下的清洁工作，有效地防止大雨天气（门诊大堂积水）、水管爆裂、处理水渍、呕吐物等意外突发事件对环境卫生造成的严重影响；制定应急预案的工作流程。

6) 服务热情，礼貌用语，努力提高服务质量。不可当众与患者及家属发生口角争执。进行地面清洁后，在地面未干情况下必须放置防滑标识，严防患者跌倒事故发生。因员工工作失误导致发生意外事故（包括医疗事故、职业暴露），一切责任由乙方负责。

7) 严格服从科室的指导和监督，不可聚集聊天及与同事间大声争吵，影响甲方形象。医务工作人员呼叫进行保洁工作时，不可以快下班、不属本人管辖范围等理由拒绝进行保洁，抱怨医务人员。

8) 为防止交叉感染，乙方具有清洁工具集中清洗的经验和管理流程，各类清洁工具用后应要一洗二浸三消毒四过水，全部工具统一在洗消间集中晾晒或存放；下发到科室的不同区域的清洁工具实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分。

9) 特殊情况及特殊区域按照院感要求用符合标准浓度的消毒水拖地面、地台、楼梯，随脏随拖。

10) 清洁卫生顺序按院感科的要求执行。

11) 应使用合法、有效、证件齐全的消毒液。

12) 不可占用公共厕所区域放置私人物品（例：纸皮、空瓶、窗户晾晒私人衣物等）。

13) 不能携带家属上班。

14) 甲方有环境管理消毒方面、保洁方面的紧急任务时乙方需在2小时内加派足够人员增援。

1.4 污水处理服务要求

(1) 负责医院污水处理站的药物投放，确保污水达标排放。

(2) 负责污水处理站的日常管理、巡查，确保各机电设备运转正常。

(3) 做好污水处理的各项防护、药物投放合格。

(4) 做好台帐管理。

1.5 太平间管理要求

(1) 工作内容：

1) 接科室电话后，立即到达科室接收尸体或引产死胎，与科室护理人员办理相关交接手续。

2) 太平间尸体的保存、交接登记及太平间的清洁、消毒、四害防治工作。

3) 通知殡仪馆到医院接收尸体，并做好交接登记手续。

(2) 工作要求：

1) 尸体运送与交接：熟悉尸体运送流程和当地风俗习惯，满足家属要求，杜绝索取红包；遵守民政部门有关尸体属地管理的一切规定，严防出错；做好运送人员的个人安全防护工作；如发生运送人员感染，发生家属领错尸体事故，尸体损坏、尸体被盗事件一切责任由乙方负责；遇无名尸或无家属的尸体按相关规定程序处理，及时通知甲方相关管理科室；发现治安情况及时通知保安处理，达到群防群治的目的。

2) 因死亡例数较少，不单独设岗，由乙方委派人员进行管理，甲方按300元/具尸体的标准支付给乙方作为处理费。

1.6 洗衣服务要求

(1) 服务内容、范围：

- 1) 负责全院病患人员的衣服、床单、被服等布、巾类的清洗。
- 2) 负责全院医务人员的工作衣服的清洗。
- 3) 负责全院所有窗帘、床帘的定期清洗。
- 4) 负责所有服务区域内破损的布、巾类的修补工作。
- 5) 负责所有洗涤物品的上收下送工作。

(2) 洗涤服务要求：

- 1) 所有洗涤物品要求院感要求进行消毒、浸泡、清洗。
- 2) 每天需按时完成所需要的物品清洗及配送。
- 3) 洗涤后物品必须确保无污迹、无异味、折叠整齐。
- 4) 天气晴朗时，洗涤后的被服物品必须尽量在室外晾晒，禁止使用烘干机，充分注意节约能源。
- 5) 每天清洗的物品必须按照科室分类折叠配送，防止物品出现错送漏送。
- 6) 破损的布类物品有利用价值的必须采用同质量、同颜色的布类按规范修补；没有修补价值的物品必须报送各使用科室确认后才能进行报废处理。
- 7) 所有洗涤、消毒药剂必须使用洗涤、消毒效果较好、对布类腐蚀较低的产品，并按照药剂使用剂量使用，防止由于过量使用药剂造成布类损坏。

1.7 医疗运送服务

(1) 服务内容、范围：

- 1) 病人运送服务与管理；具体包括送病人做X光、B超、CT、胃肠镜等身体项目检查和送院内他科做理疗。
- 2) 标本、检查报告、会诊单、药物、耗材及日用品的运送服务与管理。
- 3) 急诊担架员出诊出车，急诊病人检查及住院运送。

(2) 各岗位工作职责：

- 1) 住院驻点科室运送员：负责本楼层的病人带检，负责本楼层的耗材及日用品、负责住院部临嘱药、口服药、中药、文书等运送工作，完成科室交待的其他工作任务。
- 2) 门诊医技运送员：门诊病人带入院，高峰期协助带检，体检中心标本送检，负责门急诊及医技科室的耗材及日用品、液体的运送工作，完成科室交待的其他工作任务。

3) 中班、夜班运送员：负责全院各科室的病人带检、拿药、送各类标本等工作。

4) 急诊担架员工：跟随医护人员出车接诊病人，协助护士做好救护车的消毒、清洁工作，负责急诊病人的检查、送标本、取药工作。

(3) 质量标准：

1) 工作质量：执行24小时值班工作制，遵守检查预约制度，送检候检期间不得离开病人，如需离开应与留守护工交接清楚，确保病人安全；禁止让病人独自返回病房；禁止让不能自理的病人独自做检查；转运病人注意保暖，确保病人舒适；搬运病人动作轻柔，避免粗鲁；正确使用转运工具，确保病人安全；妥善保管标本、检查申请单及图文报告、胶片等，无丢失或遗漏定期巡查病人。

2) 给予没有专职陪护的病人基本生活照顾，如打开水、床单位整理、收发病人服等。

(4) 医疗电梯导梯服务

1) 做好电梯的清洁和维持乘梯秩序；

2) 电梯出现故障应即时报修；

3) 配备的人员必须取得相关技能培训证书；

4) 所有后勤服务工作人员在三层范围内不得使用电梯（运送病人或车辆除外）。

2、陪护服务要求：

2.1人员配置：共25人，其中项目陪护主管1人，调配员1人，陪护员23人。具体如下：

岗位职务	科室	拟配置人数	备 注
管理人员	陪护主管	1	①拟定人员配置表仅作参考，乙方应根据甲方科室结构的调整和病人需求的变化，增减服务人员，满足患者服务的需求。 ②陪护主管：具有护士专业中专或以上学历，具有卫生系列护理专业中级或以上技术职称。 ③陪护服务人员必须经过培训考核方可上岗，其中持有母婴护理员证书的不少于5人。
	调配员	1	
陪护理员	内一科	2	
	内二科	4	
	综合内科	3	
	外科	4	
	康复科	3	
	妇产科	6	
	机动岗	1	

2.2陪护服务要求

(1) 严格遵守陪护制度，24小时床边服务，协助患者进行生活护理，注意预防坠床和滑倒。

(2) 注意病人精神状态，发现情绪不稳定及时报告值班护士并严密看管。

(3) 注意病人治疗期间的输液速度及各导管情况等，如有需要及时通知护士处理，不准擅自处理，预防差错。

(4) 提醒病人注意保管好自己的财物。

2.3陪护服务双方权利与义务：

(1) 甲方有义务帮助协调非乙方原因造成的纠纷，协助乙方清理“散陪、医托”人员。

(2) 甲方有权对乙方的陪护服务进行监督检查，不合格有权要求整改，并提供技术培训指导。

(3) 乙方本着“以病人为中心，为病人家属排忧解难，做到病人满意，家属满意，医院满意”的宗旨

旨，树立甲方的良好服务形象，接受甲方的监督检查。

- (4) 定期征询医务人员及病人对陪护人员的满意度，对考核不合格者给予辞退，并不再予以录用。
- (5) 乙方为陪护人员制作工作服，统一着装并佩戴工作牌，统一管理。
- (6) 乙方提供陪护服装、劳保用品、陪人床及办公用品等。
- (7) 由于乙方陪护员的工作过失，责任由乙方承担。
- (8) 乙方每月按陪护人数上交给甲方5元/人/天作为场地管理费用。
- (9) 陪护收费标准必须接受市场监督，收费标准必须在各病区公示。
- (10) 甲方提供场地和必要的经营要素，由经营者自负盈亏。

2.4陪护服务各项工作标准：

(1) 陪护服务质量标准

序号	项目	质量标准
1	量价对等	陪护人员应当严格按照“量价对等原则”，严格按照最多不超过1对4的配比进行陪护服务，以保证服务质量。
2	口腔脸部皮肤指甲清洁	口腔保持清洁，无异味，湿润，不触疼伤口；
3		饮水、洗澡温度以患者要求为适宜，不触疼伤口，患者无因陪护人员操作不当感到不适；
4		给患者洗头时，洗发液不触入五官；
5		头发干净无异味，无虱，整齐；
6		穿、脱衣服及翻身动作轻柔，注意保暖，不触疼伤口，不中断输液（隐私部位注意遮挡）
7	协助喂食	指甲短而圆滑，甲内无污物，操作时不损伤手、脚皮肉；
8		喂食前要洗手；食物温度，喂食时间、速度、要适宜，避免发生噎、呛；不强求患者食量，要鼓励患者进食；
9		食物入口准确，不沾污脸部，饭后清洁脸部、嘴角，病友身上无遗留食物，不沾湿衣裤被服；
10		清理床上食物残渣，餐具清洁无油渍；
11	协助服药	按医、护嘱咐定时、准确喂药，水温及入口药物数量要适宜，大粒分开或碾碎，鼓励患者吞咽；
12		对不配合的患者要耐心说服劝导，拒绝者及时向医护人员或家属汇报；
13		喂药后及时清洁口腔四周，不留水痕，若打湿衣服、床单应及时更换；
14		为患者、新生儿喂药不准戴手套操作；
15	观察输液	观察穿刺点是否肿胀，液体是否滴空，及时通知护士；
16		导管不脱出、扭曲；
17		对烦躁不配合拔针头的病友，在征得医护人员、家属同意后可用绑带固定；
18	协助大小便	搀扶动作轻柔，不触疼伤口、针口；
19		患者大小便时不远离，避免大小便沾污被服，沾污应及时更换；
20		患者发出递送便器做到随需、随递、随倒、随洗，保持干爽（隐私部位注意遮挡）；
21		便器不准放在病房显眼处（应置于指定位置）；
22	起卧翻身	操作规范，动作轻柔，不触疼伤口、及针口；
23		不使各种引流管、导管脱出、扭曲；
24		对行动不便的患者协助每隔2小时翻身一次，防止褥疮，搬动时注意拖、拉、推动作及防止病友坠床、摔伤，
25	床单元整理	床单元应保持干净、整洁，物品摆放有序；

26		整理床铺及叠放被服动作轻柔，不扬尘；
27	其他	病房不准晾、晒衣服，输液架不准挂非治疗性物品。
28		床头柜应保持整洁，柜面尽量物品少许，不准放置刀具或利器；
29		为患者更换衣服时，注意检查袋内有无遗留物品；
30		陪护床不用时，应及时收起不阻塞通道；
31		行李物品按科室要求，应摆放整齐，不影响甲方环境或阻塞通道。
32		陪护服务终止，应随身带离个人行李物品。

(2) 陪护人员的工作要求

序号	项目	质量标准
1	仪表	穿着制服并配戴胸卡，服装干净整洁、不挽袖、不穿高跟鞋。
2		头发整齐：不掩耳蔽额、不披肩。
3		颈部饰物不外露，手部不戴饰物。
4		手部保持干净，指甲短而圆滑。
5	仪态及礼貌	早晚主动向患者及医护人员问好。
6		需他人协助或配合时要“请”字开头。
7		不当患者面前直呼床号。
8		说话轻、不讲粗言。
9		敲门力度适度。
10		不议论患者的病情。
11	服务意识	随时感谢患者及他人的配合与协助。
12		与对方谈话时要认真倾听，目光不离对方面部。
13		不在工作时间、工作场所内与任何人争吵。
14		拒绝不合理要求时，态度要温和并说明原因，及时向上级汇报。
15		关心体贴患者，努力满足患者的合理要求。
16	工作态度	及时如实汇报陪护工作进展或完成情况。
17		工作认真细致、积极协助同事工作。
18		不在岗位干私活、不闲谈，不私自带走甲方任何物品。
19		积极学习专业知识，不断提高业务水平。
20		服从管理人员及护长的安排，虚心接受指导，主动配合医护工作。
21		对指令有异议的，要先服从后反映，不得作当面评论。
22		团结工作中所面对的一切人。
23		主动协助他人，勇于承担责任。
24		维护他人劳动成果，自觉维护区内卫生、安全、爱护甲方财物。

(3) 陪护人员纪律要求

序号	纪律要求
1	工作期间，不得看报纸、杂志，及做其它与工作无关的事情；
2	就餐、开会必须告知医护人员或患者，不可不报或谎报；
3	穿着制服并配戴工作卡；
4	准时参加会议、培训，有事不能参加者必须事先报告管理人员；
5	未经医护人员批准：不得擅自进入医护办公室、治疗室、更衣室、被服室、配餐室等；
6	节约用电、用水，遵守甲方及病区防火安全制度；
7	未经医护人员同意，不得使用病区微波炉用于煮食（仅允许食物加热）；
8	不得在空置的病床上休息，不准私带亲友进入病房聊天、看电视、聚餐、洗澡等；
9	不得为患者代购药品、烟、酒及刀具；

10	未经他人许可，不得私取他人物品；
11	未经许可，不得使用护士站的电话，因工作所需必须先请示、后使用；
12	因工作所需借用甲方的物品，必须先征得医护人员的同意；
13	不得以任何借口挑剔患者，否则首次予以教育，屡教不改的甲方有权要求更换人员；
14	因患者病情危重，陪护人员难以独立完成，应知会管理人员，获批准后可找其他待岗人员顶替；
15	损坏或遗失患者、甲方物品按价赔偿；
16	服务完结后，在患者、家属清点完财物后方可下岗；
17	不得在未请陪护的患者床前停留时间 ≥ 10 分钟；
18	就餐时间规定：早餐20分钟，中、晚30分钟；（注：帮患者打餐及协助喂食结束，陪护才能离区打饭，家属守护除外）
19	陪护床摆放时间：夜21:30—次日6:30，其它时间禁止；
20	工作当中，不允许陪护对患者、家属提出治疗性意见；
21	严禁陪护帮患者做临床治疗性工作；如备皮、鼻饲、调节滴速、接液体、氧流量、紫外线照灯等；如出现责任事故，除扣分外乙方按照《医疗事故处理条例》由当事人承担全部责任；
22	未经医护人员同意，不准带患者离开病区及抱新生儿离开病房；
23	待岗期间陪护不得在病区闲逛；
24	不得以请假为借口欺骗领导，而到其它地方或私自跟患者回家做生活助理；
25	不得向患者收取任何象征性的红包、礼品、食物，否则没收所得并扣分处理；
26	严禁陪护人员工作期间私卖甲方废弃物品（如报纸、纸皮、胶瓶等）；
27	如患者不便，陪护人员应该在适当较空闲的时候协助交纳生活助理费。（缴费后需尽快将收据交回患者，如24小时不上交的，乙方应按缴纳金10倍数额支付违约金，违约金在结算款内扣除）；
28	妥善保管工牌；
29	不得穿着工作服进入甲方职工饭堂；
30	供患者调频使用的电视机，陪护人员不得私自调频或开大音量影响患者休息；
31	遵守甲方饭堂就餐秩序。
32	陪护人员未经许可，为患者、家属提供陪护床，私下收费或提升服务费价格的，乙方应按私收费或提升价格额10倍数额支付违约金，违约金在结算款内扣除；
33	不得私下介绍他人做“黑陪”；
34	禁止在病区吵架、打架；
35	个人行李物品应自行妥善保管，遗失自负；
36	待岗陪护员须在行李房等候；
37	陪护人员出现偷窃行为者，勒令其退回赃物、赃款后交当地公安机关处理；
38	陪护人员职业道德要求： （1）严格遵守甲方的相关规章制度及操作规范，在甲方的指导下积极做好本职工作。 （2）恪守职业道德，维护甲方信誉，严禁有损甲方形象、声誉、挑拨医患关系的言行。 （3）遵守社会公德，爱护甲方公物，节约用水用电。 （4）文明礼貌、细致周到、态度和蔼、尊重患者，用心对待每一位患者及家属。 （5）严禁向患者暗示或索要红包、小费及推荐药品、保健品等。 （6）有保密意识，不探听、不泄露、不传播患者病情及隐私，不准翻阅病历资料及相关医疗文件，不私自给患者解释病情。
39	遵纪守法、遵守甲方各项规章制度和岗位职责。

2.5陪护服务的其他要求：

（1）乙方员工在甲方场所工作期间，必须遵守国家法律和甲方的规章制度，切实履行相关的工作制度和职责。

（2）乙方负责对其员工进行上岗培训、安全生产教育，经过培训合格并将培训相片及相关资料提交

甲方主管部门后方可安排到甲方场所工作。

(3) 本项目所有工作人员（含管理人员和陪护人员）与甲方之间没有任何劳动用工关系和雇佣关系。乙方与本项目所有工作人员之间的任何劳动纠纷与甲方无关。运营中的风险由乙方承担。

(4) 乙方应服从甲方的监管，甲方定期评估乙方及其员工的日常工作情况。乙方员工在日常工作中应服从所在科室负责人具体工作安排，并遵守所在科室的规章制度。对违法、违纪、违规的乙方员工，甲方有权提出处罚要求，包括但不限于经济处罚、终止其在甲方服务场所的工作资格直至诉诸于法律。

(5) 乙方的服务及所使用的物品、用具、材料不得违反国家有关环卫、环保相关制度和管理规定，不得对甲方的环境造成二次污染。

(6) 乙方应根据甲方的服务要求，制定并不断完善各项管理制度、人力资源管理方案、日常岗位上具体的工作安排和应急管理方案以及员工管理制度和奖惩条例，并提交给甲方备案，甲方有权要求其修订相关制度并监督其执行。

(7) 乙方员工的着装应一致，并与甲方职工着装明显区别，以免引起患者混淆。乙方员工上岗工作期间应配带标有员工姓名的胸卡；上岗期间应讲究文明礼貌，注意仪表仪容。

(8) 乙方及其员工在工作中发现各种问题和安全隐患，有责任向所在科室和甲方采购管理小组报告并提供合理化建议，以提高管理质量和效率。

(9) 在项目服务期内，乙方的员工如有发生伤亡意外事件，或因工作失误引起的各种不良后果，乙方自行承担一切责任。

(10) 甲方发生突发、紧急、特殊的应急事件时或有特殊任务需紧急临时增加人员投入时，乙方及其员工应服从甲方管理部门的调遣和指挥参与应急工作。

(11) 甲方向乙方免费提供值班办公用房一间及各临床科室陪人床放置地点，甲方不向乙方护工人员提供宿舍，乙方及其员工不得在服务区使用甲方设备、设施、物品和水电做个人私事。

2.6陪护服务收费价格：

(1) 乙方不得强行向患者推荐服务，必须以患者自愿为原则，有服务需求的患者签订服务协议后方可提供服务，并严格按照经备案公示的价格标准收费。

(2) 未经甲方许可，乙方不得私自提高收费价格，如因春节假期、物价大幅上涨等特殊情况，需合理提高收费价格的，乙方应向甲方提出书面申请，并征得同意才能调整价格。

(3) 乙方派出2名管理人员（自行负责费用）负责陪护工的招聘和业务培训工作、科室陪护工的调配和协调、陪护工的考勤登记、收入统计和日常管理工作。

(4) 由乙方收费窗口统一收取陪护费用，陪护员不得私自收取患者或家属的任何费用，如果需要发票的，由乙方统一开具陪护发票。

(5) 陪护服务收费标准如下：

收费项目	服务对象	计价单位	现收费标准	服务内容说明
一对一陪护服务	生活不能自理	24小时	230元/天（传染病加收20元/天）	服务内容:为患者提供用餐、大小便、日常清洁、个人卫生、更衣、活动、语言沟通等方面的生活照顾及协助，不包

收费项目	服务对象	计价单位	现收费标准	服务内容说明
				含任何医疗护理技术方面的服务。 收费范围:全院各科室
一对多陪护服务（最多不超过1对4）	生活能半自理（普陪）	24小时	80元/天（传染病加收20元/天）	服务内容:为患者提供用餐、大小便、日常清洁、个人卫生、更衣、活动、语言沟通等方面的生活照顾及协助，不含任何医疗护理技术方面的服务。 收费范围:全院各科室
一对多陪护服务（最多不超过1对4）	生活不能自理、卧床、危重、失智、躁动、二便失禁患者	24小时	110元/天（传染病加收20元/天）	服务内容:为患者提供用餐、大小便、日常清洁、个人卫生、更衣、活动、语言沟通等方面的生活照顾及协助，不含任何医疗护理技术方面的服务。 收费范围:全院各科室
顺产（一对多）（最多不超过1对4）	产妇	24小时	80元/天（含新生儿）传染病加收20元/天）新生儿转科费用减半	协助过床，倒水，换会阴垫，擦浴，扶病人入厕，宝宝喂奶，换片，生活服务及协助，不包含任何医疗护理技术方面的服务。收费范围：产科
剖腹产（一对多）（最多不超过1对4）	产妇	24小时	100元/天（含新生儿）传染病加收20元/天产妇转科费用减半	协助过床，倒水，换会阴垫，擦浴，扶病人入厕，宝宝喂奶，换片，生活服务及协助，不包含任何医疗护理技术方面的服务。收费范围：产科
一对一	产妇	24小时	230元/天（双胞胎另加40元/天）产妇转科费用减半	协助过床，倒水，换会阴垫，擦浴，扶病人入厕，宝宝喂奶，换片，生活服务及协助，不包含任何医疗护理技术方面的服务。收费范围：产科
租陪人床	租陪人床家属	每晚/每床	10元	不附带枕头被褥
结算方法： 1. 服务协议由陪护需求方（病人）签字、乙方盖章；服务协议应当写明陪护服务的收费项目，协议签订后，乙方陪护人员应当严格按照“量价对等原则”，提高对应服务质量的陪护服务，严格按照最多不超过1对4的配比进行陪护服务，以保证服务质量，乙方收到住院陪护费后，向患者提供收据或发票。 2. 一对一、一对四等的陪护及母婴陪护的服务费用每5天结算一次；不足5天的陪护费用和陪人床租赁费用在患者出院前结清。 3. 特殊节假日收费标准：春节法定节日3天按平时标准的2倍收费，其他法定节假日按平时收费。 4. 结算方式：从请陪护服务算起至第二天9：00前算一天，出院当天12:00前结算按半天计算，12：00后结算按全天计算。 5. 陪人床由乙方统一购买，由所在科室的陪护工负责管理和收发,陪人床按每张10元/晚的标准出租（不含被褥）。				

3、医疗膳食及膳食卫生管理服务：

医疗人员和病人的膳食饭堂管理服务，经营要求如下：

（1）消防安全管理要求

根据《中华人民共和国消防法》的有关规定，要规范食堂安全消防管理工作。为了避免火灾的发生，需采取以下预防措施：

1) 厨房各种电气设备的使用和操作必须制定安全操作规程，并严格执行。

2)厨房的各种电动设备的安装和使用必须符合防火安全要求，按照规范进行操作。各种电器绝缘要好，接头要牢，要有严格的保险装置。

3)炉灶要保持清洁，排油烟罩管道要定期清洗、保养，保证设备清洁。

4)正在使用火源的工作人员，不得离开自己的岗位。

5)在下班前，要有专人负责检查所有能源阀门及开关关闭和火种全部熄灭。

6)按照消防部门要求配置消防栓、灭火器、灭火毯等消防器材。

7)乙方做好食堂消防安全检查工作并做好检查记录，及时排除安全隐患，在整改期限内，食堂责任人必须严格执行整改内容，不得有意阻碍或拖延，否则追究其本人经济责任和行政责任。

8)乙方要认真学习《消防法》，制定消防安全知识培训计划，定期进行消防知识培训，熟练掌握消防器材的正确使用和正确处理厨房发生的失火。

9)乙方须制定消防应急预案，并且每年要进行不少于2次的演练。

(2) 安全生产管理要求

1)清洁设备时应断掉电源，设备有安全罩的应保持在正确位置。

2)厨房的利器工具每位员工必须小心使用和保管，做到定点存放、专人负责，使用后放回原处，刀具要保持清洁，以免打滑伤人，带刀行走时，刀尖必须向下，用布擦拭时，刀口必须向外。

3)正确使用电器，严禁违规操作，出现零件松动或设备故障应及时报修，未修好前做明显标记提醒他人。

4)保持地面整洁及时清理油污和积水以免滑倒他人。

5)严禁身份不明人员进入厨房，以免发生意外事故。

6)严禁使用包装有破损的食品，以免用餐人员误食；统一杀虫时要注意食品的保护以免发生意外事故。

7)不得在场地贮存危险、易燃、违禁物品。

8)必须严格执行和遵守《中华人民共和国安全生产法》和有关安全生产的规定，接受甲方和上级监管部门的监督，检查和指导。对事故隐患和不安全因素及时整顿。

9)乙方须制定厨房安全应急预案（包括但不限于触电、外伤、煤气中毒、食物中毒、火灾、有限空间作业等）和规范操作流程，并落实相关负责人。

10)按照相关规范，定期对厨房燃气设备进行检查，确保不漏气、不出现安全隐患。

11)如厨房出现安全事故的，一切责任由乙方承担。

(3) 经营管理要求

1)饭堂承包经营服务为全成本承包，甲方不作任何补贴。甲方提供厨房及餐厅现有水、电设施，经营过程中产生的费用由乙方负责，合同期内需要增添厨具、设施设备的更换、维修、更新消费报餐信息系统等的费用由乙方负责，医院不作任何补偿，合同期满后由乙方自行处理。

2)本项目的饭堂承包经营服务进场服务后，必须对项目食品安全、厨房安全（包括用电、用火、用燃气、用水等）等安全事故负全部责任。同时乙方应做好食品供应管理工作，具有供应链安全管理能力，防范食品供应链安全风险，保障食品质量安全。如饭堂出现异物、出现食品安全事故、其他安全事故，情节

严重性对项目乙方、项目经理、部门主管、事故责任人各扣罚500元/次。

3) 人员配置要求：不少于16人，人数配比应结合医院实际就诊和住院人数合理调整，以满足日益增加的就餐需求。

部门	人数	备注
中餐饮部长	1	
食品安全管理员	1	
总厨	1	
厨师	3	
点心师	2	
仓管员兼充值	1	
送餐领班	1	
送餐员	3	
杂工兼洗碗	3	
汇总	16	

4) 订餐和供餐时间

①订餐时间:住院病人床边订餐，上午9:30-10:30, 下午3:30-4:30；职工订餐时间：特殊餐提前一天，其它餐当天上午9时前。

②饭堂供餐时间：

保证病人营养饭堂分饭分餐（配餐）时间，（早餐6：45—7：15时；午餐10：45-11：15时；晚餐16：45—17：15时），新入院的病人做到当餐有饮食。

职工开膳时间，（早餐7:00—8：30时；午餐11：00—13：00时；晚餐16:30—18：30时；），对因公迟下班的职工，科室应予电话联系，做好超时餐的供应工作。

5) 供应方式和品种

①乙方为甲方提供自由选择自由消费的服务，为在餐厅就餐的员工提供自助选餐服务；住院病人实行床边订餐和免费送餐服务；为有需要的科室实行免费送餐服务。

②早餐：粥、粉、面、点心、牛奶、豆浆等供应最少6—10种（或以上）。病人午、晚餐：供应4—6种菜式。员工午、晚餐供应至少8种菜式，包括纯肉类2种、鱼或海鲜类1种、肉夹调味配菜1种、肉素菜小炒2种、青菜2种，做到饭热菜香，荤素搭配得当，价格高、中、低档兼顾。

③住院饮食应按照医生的医嘱，接受医院的监督和指导，为患者提供专业的餐食（包括：普通饮食、半流质饮食、流质饮食、低糖低脂饮食、糖尿病餐等治疗餐），并且提供送餐到病区服务。

④结算方式：甲方员工及病人用餐均为先充值后消费，职工饭堂售卖窗均为刷卡消费，不接受现金消费。

6) 食材要求

①主食：包括大米、食油、食盐、肉类、家禽类、鱼类、海鲜等的采购，乙方应报备甲方，经甲方同意后方可采购，提供有乙方公章的与供货商的采购供应合同复印件给甲方案案。

②副食：采购副食品来源必须合法，有生产日期、保质期、合格证，不使用过期变质或劣质食品。

③采购的肉类必须有有效的《动物检疫合格证明》，需用鲜肉、鲜家禽类、鲜鱼、鲜活海鲜，每天需

新鲜进货。

④采购蔬菜必须新鲜，并提供残留农药检测证明备查。

⑤采购的原材料必须按要求建立台帐，健全采购合格证索证制度，接受食品药品监督管理局等行政部门的监督和检查。

7) 设施、用具要求

①食品用纸、食品用塑料包装、陶瓷包装、洗涤产品等采购必须合法，有相应的产品合格证。

②餐具的清洗和消毒必须符合规范；保持厨具清洁、固定，分类放置，标识清晰。

6) 食堂菜谱公布：将菜谱和价格公布在饭堂显示屏和 APP 上。

8) 提供多层次、高质量的用餐服务，包括医院内的接待用餐。

9) 严格按照卫生监督部门的要求进行管理，保证饮食卫生、快捷。

10) 食堂只为病人、职工服务，未经医院同意不得对外营业，职工食堂连续两个季度满意率达不到 70%，甲方可提前一个月通知乙方并收回经营权。

11) 乙方需无条件配合甲方完成病人一些特殊餐饮等的日常管理和配餐工作。

12) 在经营期间，若发生群体性食品安全事件，责任由乙方承担，且甲方有一票否决权，直接取消乙方医疗膳食及膳食卫生管理服务的资格。

13) 乙方每半年不少于一次负责对甲方隔油池的抽吸清理，费用由乙方负责，并上交抽吸清理记录和票据复印件给甲方，接受甲方的监督。同时乙方需制定相关的有限空间作业安全操作规程，应对有限空间作业人员进行培训（人员须经考核合格）并报甲方安全办备案后方可操作。

(4) 食品卫生安全管理要求

1) 严格执行《中华人民共和国食品安全法》，有健全的食品安全管理制度、岗位责任制度和操作流程。厨房所有物品符合食品卫生标准，蔬菜执行“一洗、二泡、三烫、四煮熟”制度，确保食品安全。

2) 乙方要认真严格落实食品及食品相关产品的采购索证索票、进货查验和采购记录制度，保障食品安全。

3) 乙方需配备至少 1 名中级或以上的食品安全管理员，提供人员的有效证件复印件（加盖乙方公章）须向甲方管理部门备案；所有从业人员必须持有有效的广东省统一格式的食品健康证（健康证复印件须留甲方管理部门备案）方能上岗。

4) 规范执行食品留样管理制度。

5) 环境卫生整洁、安全，昆虫鼠害控制得当，实行明厨亮灶。

6) 个人卫生：员工不得留长指甲、染指甲，工作时不戴戒指、手镯、耳环等。落实每日健康晨检制度，做好登记。工作服应根据工种、职责、区域等分色穿着，分菜员要规范戴口罩。

7) 仓库卫生

①仓库要有防鼠、防蝇、防潮、防火、防盗等措施。

②仓库地面要求无垃圾、货架无积灰，物品摆放整齐有序。

③仓库进出的物资要认真登记立帐，做到先进先出，易坏先用。凡腐烂变质、生虫、有毒有害食品不准入库，禁止存入易燃、易爆、有毒物品和私人物品。

④库存食品按类别上架存放，各种食品要有标签，粮食存放应隔墙和高于地面 20cm 以上。各种调料容器加盖，并有标记。

⑤对库存原料和食品要定期检查，确保质量，发现问题及时妥善处理。

8) 冰柜、冰箱卫生

①冰柜、冰箱内物资要按照食品卫生要求分类堆放，生熟食品分开存放。

②经常检查存放的货物，防止霉烂变质。

③冰柜、冰箱每周除霜清扫一次，做到库内无腥臭味。

9) 餐厨垃圾分类管理并由具有有效的资质许可的单位进行收运、处理。

(三) 其他服务要求

1、乙方对本项目需求及重难点的了解，以及针对后勤各项工作的重点服务制定相应的方案和管理服务措施。

2、乙方对项目实施的服务管理、组织实施及流程规范制定相关项目实施方案。

3、乙方案针对本项目制定相应的服务质量保障方案、人员培训方案。

4、乙方案针对本项目制定安全生产管理方案、突发事件处理措施和应急预案。

5、为做好预防院感防控工作，要求乙方案针对本项目制定相应的预防院感控制方案（包含但不限于针对本项目的院内感染、消毒隔离制度的工作标准，管控措施及经验，工作流程及应急方案）。

6、为方便患者及其家属、提升工作效率、增强管理可视化和透明度、规范企业流程，乙方应针对本项目投入以下信息化系统，同时因系统涉及用户信息，乙方具备信息安全管理能力，保护软件、数据不因偶然和恶意的原因而遭到破坏、更改和泄露：

(1) 陪护管理信息化系统，系统至少应具有三个端口（用户端、护工端、管理端），系统基础功能包括但不限于①订单功能、②护工管理功能、③缴费功能、④报表统计查询功能、⑤满意度评价功能。

(2) 智能陪人床管理系统，系统基本功能包括但不限于①智能扫码功能、②缴费功能、③退费功能、④报表统计功能。

(3) 订餐信息化系统，系统至少具有三个服务端口功能（管理端、职工端、患者端）。其中管理端口基础功能包括①订单查看功能、②缴、退费功能、③报表统计功能。职工端口基础功能包括①充值功能、②订、退餐功能、③查询余额功能。患者端口基础功能包括①充值功能、②扫码点餐功能、③退餐功能。

7、乙方应根据甲方的要求在指定地点投放无人自助售货机，以24小时自动售卖的便民方式，提供给广大病患者和家属。

(1) 乙方自行承担维护费、管理费、保险费、水电费等费用，费用按相关部门收费标准收取。设备运行期间所产生的水电费，经双方核定计量后，由乙方每月向医院缴纳。

(2) 安全事故责任：如由于乙方的设备原因引发的火灾、人身伤害等事故，由乙方负全责。

(3) 自动售货机中所有售卖产品均系符合国家标准的、全新、原产、未使用过的、非假冒伪劣产品。

乙方可根据市场需要自行确定投放商品，但必须先经甲方同意。售卖商品种类如：

- ①常用日用品：牙刷、牙膏、毛巾、沐浴液、洗发液、纸巾、成人纸尿裤、卫生巾等。
- ②食品：方便面、饼干、面包、饮料、各类零食等。
- ③禁止售卖母乳代用品、药品、酒类产品、烟草产品。

七、人员投入

1、乙方拟安排的管理人员要有符合国家规定的上岗证，要通过严格政审，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经甲方审定，并须将其管理人有效证明及担保提交给甲方存查备案。

2、乙方应将拟安排工作人员名单及工作经验证明材料交甲方存查备档，且工作人员素质应至少达到本招标文件的要求，否则甲方有权解除合同。

3、甲方根据发展需要，可委托乙方增加人员编制，工资标准（乙方在投标时需列明工资标准）参照乙方的投标文件及双方补充协议相关条款执行。

4、如服务期内医院工作范围有所调整，按相应的调整岗位增减本项目服务费，具体情况以双方签定补充协议为准。

5、人员要求：

（1）乙方所提供的主要现场管理人员（包括项目经理、环境主管和陪护主管）需具备医院感染知识，经培训合格（提供医院感染管理岗位培训证书）。

（2）乙方必须按国家规定为员工支付社会保险费用及其他应付费用。若发生劳动争议的由乙方自行解决，甲方不承担任何连带关系和责任。

（3）乙方必需接管现有服务人员半年或以上，员工本人提出辞职除外。

6、乙方的员工出现的任何工伤事故或其他人身损害及纠纷由乙方负责，甲方不承担任何责任。

7、发生工作人员集体辞工、罢工事件，乙方需在2小时内补足所有工作人员。

八、设备设施要求

1. 乙方须提供足够的作业机具，自行解决各项管理服务工作时所需的日常工具和劳保用品，并能根据用户的行业形象要求及规范，保证文明工作。（每个保洁人员进行保洁工作时，需配备多功能清洁车）

2. 投入的设备设施至少包括以下内容：

（1）保洁：吸尘机、吸水机、抛光机、擦地机、高压冲洗机、驾驶式扫地机、驾驶型洗地机、全自动洗地机、多功能清洁车、地巾洗衣机、地巾烘干机、自动空气喷雾器、安全梯、手推车、通下水道或厕所用具、防滑标识等。

（2）陪护：职业安全防护用品等。

（3）洗涤：洗涤用品及防护用品等。

九、投诉跟踪服务要求：

1、乙方须提供常设的投诉热线服务，并对投诉内容进行及时跟踪、回访。对甲方的投诉与通知，必须按甲方指定的时间内处理完毕，若特发事件不能在短时间内解决，乙方必须采取应急措施，或按甲方认可的应急方案执行，不得影响甲方的正常工作业务。

2、服务期内，甲方有权按本项目的管理要求对乙方进行不定期抽查检查，若对不合格的管理服务提出警告后，仍未得到有效解决时，甲方有权终止管理合同。

3、乙方服务机构名称及地址：

联系人 1： ， 联系电话： ， 手机： ；

联系人 2： ， 联系电话： ， 手机： ；

服务专线电话：

4、其他服务要求：（补充内容不得对采购文件和投标/响应文件作实质性修改）

_____。

十、验收要求：

1、甲方在收到乙方项目验收建议之日起 7 个工作日内按照合同的约定对履约情况进行验收。乙方需为验收提供必需的一切条件及相关费用，并提供本项目的相关文档和验收所需资料，积极配合甲方完成验收工作。

2、其他验收要求：（补充内容不得对采购文件和投标/响应文件作实质性修改）

_____。

十一、知识产权和保密要求：

1、合同签订后 5 个工作日内，本项目所有人员均需要和甲方签订信息保密协议，项目经理和主管负主要和次要责任，如发生本项目员工（包括离职和在职）对甲方信息涉密行为：行为包括但不限于在通讯工具或公开媒体中发布或传播甲方的重要信息或甲方员工隐私等，如有发生，视情节严重性对项目乙方、项目经理、部门主管、涉密当事人进行扣罚。

十二、其他要求

1、关于除“四害”、白蚁防治工作，乙方需要按南海区卫生消杀和防治要求，对甲方委托的第三方服务公司进行管理。

2、乙方必须无条件支持配合医院的安全生产等相关检查，项目经理及公司管理人员必须到场做好迎检准备工作。

3、乙方具有突发紧急事件应急处置便利性，能够快速响应及时支援本项目管理，达到人力资源和相关物资共享效果。

4、乙方建有完善的质量管理体系和相关制度，强化服务质量和内控管理，能结合甲方需求和项目特点提出有针对性的管理措施，并形成相关记录，确保项目顺利完成。

5、服务对照执行标准：

（1）符合中华人民共和国国家和履约地相关安全质量标准、行业技术规范标准；

（2）符合采购文件和响应承诺中各方共同认可的合理要求；

上述各类标准与法规必须是有关官方机构最新发布的现行标准版本。

6、投诉跟踪服务要求：

（1）乙方须提供常设的投诉热线服务，并对投诉内容进行及时跟踪、回访。对甲方的投诉与通知，

必须按甲方指定的时间内处理完毕，若特发事件不能在短时间内解决，乙方必须采取应急措施，或按甲方认可的应急方案执行，不得影响甲方的正常工作业务。

(2) 服务期内，甲方有权按本项目的服务要求对乙方进行不定期抽查检查，若对不合格的服务提出警告后，仍未得到有效解决时，甲方有权终止采购合同。

7、提出异议的时间和方式：

(1) 甲方有异议时，应7天内向乙方提出书面异议。

(2) 乙方在接到甲方书面异议后，应在3天内负责处理并函复甲方处理情况，否则，即视为默认甲方提出的异议和处理意见。

(3) 乙方利用专业技术和行业信息优势之便，以不道德的手段，故意隐瞒和掩盖自身缔约过失，违背投标（响应）承诺和未尽义务，损害了甲方的合法权益，甲方在任何时候均可追究乙方的违约责任并索取赔偿，且不受验收程序、质保期和合同时效的限制。

十三、违约责任：

1、乙方擅自转包或分包本项目合同内容的，甲方有权解除合同，不向乙方支付任何费用，且乙方须向甲方支付合同总价 5%的违约金。

2、乙方违反本项目合同相关保密约定的，须向甲方支付合同总价 5%的违约金，且甲方保留单方解除合同的权力。违约金不足以弥补甲方所受损失的，甲方有权就其损失向乙方全额追偿。

3、甲方无正当理由拒绝接受服务、到期拒付服务款项的，或甲方无故解除、终止本项目合同的，甲方须按照乙方已提供的实际服务量支付费用。

4、其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

十四、提出异议的时间和方式：

1、甲方有异议时，应____天内向乙方提出书面异议。

2、乙方在接到甲方书面异议后，应在 3 天内负责处理并函复甲方处理情况，否则，即视为默认甲方提出的异议和处理意见。

3、乙方利用专业技术和行业信息优势之便，以不道德的手段，故意隐瞒和掩盖自身缔约过失，违背投标（响应）承诺和未尽义务，损害了甲方的合法权益，甲方在任何时候均可追究乙方的违约责任并索取赔偿，且不受验收程序、服务期和合同时效的限制。

十五、争议的解决：

1、合同履行过程中发生的任何争议，如双方未能通过友好协商解决，应向佛山市有管辖权的人民法院提起诉讼。

2、法院审理期间，除提交法院审理的事项外，其它无争议的事项和条款仍应继续履行。

十六、不可抗力：

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 48 小时内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十七、税费：

- 1、本合同实施过程中所发生的一切税费及不可预见费均由乙方承担。
- 2、乙方依照税务规章优先在合同履约地开具发票及纳税，咨询：0757-12366。

十八、合同生效与合同备案：

- 1、本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后生效。
- 2、自采购合同签订之日起 7 个工作日内，由甲方按照有关规定将采购合同副本报同级人民政府财政部门（政府采购管理部门）备案。

十九、乙方应提供的资料内容：

_____。

二十、关于政府采购合同融资

- 1、乙方是否已申请政府采购合同融资：是 / 否；

融资银行及联系方式：_____。

- 2、若乙方已申请政府采购合同融资，其在本合同中登记的银行账号应与金融机构签订融资协议中约定的融资回款账户一致，此账户作为政府采购融资合同资金回款的唯一账户，未获得融资银行同意，乙方不得随意变更。

二十一、其它：

- 1、所有经一方或双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）、采购文件、要约文件和响应承诺文件、合同附件及中标（成交）通知书均为本合同不可分割的有效组成部分，与本合同具有同等的法律效力和履约义务，其缔约生效日期为有效签署或盖章确认之日期。
- 2、如一方（包括联系人）地址、电话、传真号码有变更，应在变更后 3 个工作日内书面通知对方联系人或负责人，否则，因此造成的损失由未履行通知义务方承担相应责任。
- 3、未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其主体性和关键性合同义务。
- 4、本合同一式____份，甲方执____份，乙方执____份，鉴证单位执壹份。
- 5、本合同（含附件）共计____页，缺页之合同为无效合同。
- 6、本合同签约履约地点：广东省佛山市。
- 7、本合同所指“书面通知”包括但不限于短信、电子邮件等数据电文的通知形式，到达时间以民事诉讼法的规定为准，但进行书面通知前后，通知方均有义务电话确认通知事项。
- 8、双方均已对以上各条款及附件作充分了解，并明确理解由此而产生的相关权责。

甲方（盖章）：

代表：

地址：

电话：

传真：

日期： 年 月 日

乙方（盖章）：

代表：

地址：

电话：

传真：

日期： 年 月 日

收款方、开票方须与乙方一致，专户为：

开户名称：

银行账号：

开户行：

鉴证单位：佛山市伟源招标代理有限公司

经核对，合同条款与采购文件一致。

鉴证日期： 年 月 日

合同附件清单：

附件一、《报价清单明细表》