政府采购合同

项目名称：西苑医院苏州医院物业服务

项目编号：JSZC-320500-JZCG-G2026-0215

采购人（甲方）：西苑医院苏州医院

供应商（乙方）：国邦智联（苏州）城市运营服务有限公司

根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，为明确采购人（甲方）和供应商（乙方）购销过程中的权利、义务和经济责任，双方遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，经友好协商，同意按照下面的条款和条件订立本合同，以资共同遵守。

一、定义

采购人（以下称甲方）是指使用财政性资金，通过政府采购方式向供应商购买并接受服务的国家机关、事业单位、团体组织。

供应商（以下称乙方）是指参加政府采购活动并且中标（成交），向采购人提供合同约定的服务的法人、非法人组织或者自然人。

服务是指根据合同规定乙方应承担的工作和合同中规定乙方应承担的其他义务。

合同价款是指根据合同规定乙方在全面履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。

损失是指合同一方因不履行合同义务而导致另一方及第三方的各种损失的费用，还包括守约方为减轻损失或维护权利而需支付的各种调查费用、车旅费用、律师费用等。

二、组成合同的文件

本合同与下列文件一起构成合同文件，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

1.政府采购合同及其变更、补充协议

2.中标（成交）通知书

3.投标（响应）文件

4.招标（采购）文件

5.国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件

三、合同总价款及支付

1.合同总价款：大写人民币 壹仟壹佰零贰万捌仟 元整，小写￥ 11028000 元。合同总价款包括在承包期内综合服务的需要的服务管理内容、各类人员的工资、加班费、服装、福利、意外险、高温费、节假日补贴以及国家规定的社会保险、管理费、人员培训费、通讯、服装、胸卡、各种税费、保险、劳保、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

合同总价款应与中标（成交）结果一致。乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价款中，甲方不再另行支付其他任何费用。

2.付款方式：

支付金额按中标价平均至每月支付，并根据实际考核结果进行结算，具体考核办法详见附件。

3.支付方式：银行汇票、转账支票或数字人民币支付价款。乙方账户信息如下：

开户名称：国邦智联（苏州）城市运营服务有限公司

开户银行：张家港农村商业银行经济技术开发区支行

银行账号：802000020663888

数字人民币账户（数币钱包 ID）：交通银行张家港支行　0092103503100001

四、合同履行

1.乙方负责 西苑医院苏州医院环境卫生保洁服务、运送服务、食堂服务、洗涤服务、绿化服务、消杀服务、综合服务等 的服务工作。

2.合同履行期限：2026年8月20日至2027年8月19日

3.履约地点：西苑医院苏州医院

4.履约担保：是否收取履约保证金 ☐是 ☑否

5.如采购文件要求中标（成交）供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、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提交。按照《江苏省财政厅 国家金融监管总局江苏监管局 江苏省地方金融监督管理局关于在全省政府采购领域推行电子履约保函(保险)的通知》和相关法律法规规定，采购人如向中标（成交）供应商收取履约保证金的，供应商可以以履约保函(保险)的形式代替提供履约保证金。

五、履约验收

甲方将根据《江苏省财政厅关于印发<江苏省政府采购履约验收管理办法>的通知》（苏财规〔2024〕7号）相关要求，成立验收小组，负责采购项目履约验收具体工作。

1.验收组织方式：☑验收小组验收

2.验收的实施主体：甲方

3.履约验收时间：合同期满后组织验收

4.履约验收方式：一次性验收

5.履约验收的内容：包括但不限于组成合同文件所要求的服务内容或承诺，具体为本项目服务质量、服务进度、人员及设备配备情况、项目需求、服务承诺等 。

6.履约验收标准：参照附件《物业考核明细表》要求，严格遵照本项目招标文件、投标响应文件、双方签订本合同全部条款、《江苏省政府采购履约验收管理办法》(苏财规(2024)7 号)相关规定开展验收。

7.履约验收其他事项：验收所需全部资料由乙方整理归集并提交甲方，乙方须配合验收小组现场核查、资料核对、问询核实等全部验收工作。

六、甲、乙双方权利及义务

1.甲方权利及义务：

（1）签署合同后，甲方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。甲方有权对乙方的履约行为进行检查，并及时确认乙方提交的事项。甲方应当配合乙方完成相关项目实施工作。

（2）甲方有权要求乙方按时提交各阶段有关安排计划，并有权定期检查乙方提供服务的质量等内容。甲方有权督促乙方工作并要求乙方对不符合合同约定或相关法律规定的服务进行整改。

（3）甲方应当按照合同约定及时组织验收。

（4）甲方应当协助乙方进行本项目的相关协调工作及约定期限内提供相关资料以利于开展项目。

（5）甲方应当根据合同约定及时向乙方支付合同价款，不得以内部人员变更、履行内部付款流程等为由，拒绝或迟延支付。

（6）国家法律法规规定及合同约定应由甲方承担的其他义务和责任。

2.乙方权利及义务：

（1）签署合同后，乙方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。

（2）乙方负责完成本次采购要求的全部服务工作，乙方应按招标（采购）文件以及合同约定的技术规范、标准进行实施，并保证按期、保质保量完成项目的实施工作，对提交的项目质量负责，配合甲方的履约检查及验收，并负责项目实施过程中的所有协调工作。

（3）乙方有权根据合同约定向甲方收取合同价款。

（4）乙方在合同签订后一周内提供全部服务人员配置清单及（投标）响应文件中涉及的人员其他证明资料。若乙方在本项目中享受了《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，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》第四条第一款第（三）项之规定，还需提供乙方依照《中华人民共和国劳动合同法》与本项目全部服务人员订立的劳动合同。

（5）国家法律法规规定及合同约定应由乙方承担的其他义务和责任。

七、知识产权保护

乙方为提供服务所使用或交付的相关产品应当享有知识产权或经权利人合法授权，保证没有侵犯任何第三人的知识产权等权利。本条款所称知识产权，包括但不限于专利、商标、著作权、商业秘密、外观设计、软件著作权、集成电路布图设计、开源代码相关权利及其他依法受保护的知识产权。

因违反前述约定对第三人构成侵权的，应当由乙方向第三人承担法律责任；甲方依法向第三人赔偿后，有权向乙方追偿。甲方有其他损失的，乙方应当赔偿。

八、保密义务

甲、乙双方对采购和合同履行过程中所获悉的国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，均有保密义务且不受合同有效期所限，直至该信息成为公开信息。泄露、不正当地使用国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，应当承担相应责任。

九、违约责任

1.甲方违约责任：

（1）在合同生效后，甲方无故要求解除合同的，应向乙方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

（2）甲方逾期付款的应按照逾期付款金额的每天万分之四支付逾期付款违约金，总额不超总价款的5%。

2.乙方的违约责任：

（1）在合同生效后，乙方无故要求解除合同的，应向甲方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，甲方有权要求乙方补足。

（2）乙方未按合同规定的质量要求提供服务，不能完成合同时，甲方有权解除合同，乙方向甲方偿付合同总价款5%的违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。

（3）乙方必须自己完成合同内容，不得自行分包，否则，甲方有权按乙方不能完成合同处理。

（4）乙方应执行国家有关规定（如苏州最低工资标准和其他规定），负责乙方员工的生病、事故、伤残、死亡和劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。

（5）乙方负有对自己员工的安全责任，甲方不承担任何相关责任。

十、不可抗力

1.如果乙方和甲方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。因乙方或甲方先延误或不能履行合同而后遇不可抗力的情形除外。

2.本条所述的“不可抗力”系指那些双方无法控制，不可预见的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其它双方商定的事件。

3.在不可抗力事件发生后，当事方应在十五日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

十一、合同变更、中止与终止

1.合同的变更

政府采购合同履行中，在不改变合同其他条款的前提下，甲方可以在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的服务，并就此与乙方协商一致后签订补充协议。

2.合同的中止

（1）合同履行过程中因供应商就采购文件、采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要的，可以中止合同的履行。

（2）合同履行过程中，如果乙方出现以下情形之一的：①经营状况严重恶化；②转移财产、抽逃资金，以逃避债务；③丧失商业信誉；④有丧失或者可能丧失履约能力的其他情形，乙方有义务及时告知甲方。甲方有权以书面形式通知乙方中止合同并要求乙方在合理期限内消除相关情形或者提供适当担保。乙方提供适当担保的，合同继续履行；乙方在合理期限内未恢复履约能力且未提供适当担保的，视为拒绝继续履约，甲方有权解除合同并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

（3）乙方分立、合并或者变更住所的，应当及时以书面形式告知甲方。乙方没有及时告知甲方，致使合同履行发生困难的，甲方可以中止合同履行并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

（4）甲方不得以行政区划调整、政府换届、机构或者职能调整以及相关责任人更替为由中止合同。

3.合同的终止

（1）合同因有效期限届满而终止；

（2）在甲方因乙方违约而按合同约定采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知，提出终止部分或全部合同。

①如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供部分或全部服务。

②如果乙方未能履行合同规定的其他任何义务。

③如果乙方在本合同的竞争或实施中有腐败和欺诈行为。为此，定义如下："腐败行为"是指提供、给予、接受或索取任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；"欺诈行为"是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害甲方的利益，包括投标人之间串通，人为地使采购活动丧失竞争性，损害甲方所能获得的权益。

如果甲方根据以上的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未提供服务类似的服务，乙方应对购买类似服务所超出的那部分费用负责。并且，乙方应继续履行合同中未终止的部分。

（3）如果乙方破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何补救措施的权利。

4.涉及国家利益、社会公共利益的情形

政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

十二、合同转让和分包

1.乙方不得将合同转包给其他供应商。涉及合同分包的，乙方应根据采购文件和投标（响应）文件规定进行合同分包。

2.乙方执行政府采购政策向中小企业依法分包的，乙方应当按采购文件和投标（响应）文件签订分包意向协议，分包意向协议属于本合同组成部分。

十三、争端的解决及法律适用

1.甲方和乙方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可向有关合同管理部门提请调解。

2.如果调解不成，双方中的任何一方可向人民法院提起诉讼。诉讼由合同签订地人民法院管辖。

3.诉讼费由败诉方负担。

4.因合同部分履行引发诉讼的，在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

5.本合同的订立、生效、解释、履行及与本合同有关的争议解决，均适用法律、行政法规。

6.本合同条款与法律、行政法规的强制性规定不一致的，双方当事人应按照法律、行政法规的强制性规定修改本合同的相关条款。

十四、通知

1.本合同任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等，应当发送至本合同中所约定的通讯地址、联系人、联系电话或电子邮箱。

2.一方当事人变更名称、住所、联系人、联系电话或电子邮箱等信息的，应当在变更后

3 日内及时书面通知对方，对方实际收到变更通知前的送达仍为有效送达。

3.本合同一方给另一方的通知均应采用书面形式，传真或快递送到本合同中规定的对方的地址和办理签收手续。

4.通知以送达之日或通知书中规定的生效之日起生效，两者中以较迟之日为准。

十五、合同生效

1.双方签约人为各自法定代表人或其委托代理人。

2.本合同系指本文件及其附件中的所有部分，招标（采购）文件、乙方的投标（响应）文件、中标（成交）通知书、乙方在采购过程中的澄清和承诺等为本合同不可缺少的组成部分。

3.本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

4.本合同壹式**肆**份，甲乙双方各执**贰**份，各份具有同等法律效力。

5.本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

6.合同修改：除甲乙双方签署书面修改、补充协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

7.本合同签订地为：**江苏省苏州市。**

甲方（采购人）		**乙方（供应商）**	
单位名称 （公章或合同章）		单位名称 （公章或合同章）	
法定代表人或其委托代理人 （签字或签章）		法定代表人或其委托代理人 （签字或签章）	
签订日期	2026.8.21	签订日期	2026.8.21
联系人	徐洪	联系人	朱兆龙
联系电话	0512-67870690	联系电话	0512-58984880
通信地址	苏州市吴中区澄湖西路 318 号	通信地址	张家港市杨舍镇通运路 359 号

附件：

物业考核明细表

序号	考 核 内 容	分值	扣分说明	考核得分
一	**环境卫生保洁服务**	**30**		
1	门诊、急诊及卫生间等公共区域清洁到位，无积灰、印迹、污渍；垃圾桶每日及时清运无满溢，无积水，无蚊蝇	5		
2	住院病区地面、床头桌、窗台、设备带清洁，床单元整洁，卫生间无异味、无积垢，污物间分类清晰、清洁消毒，终末消毒符合院感规范	5		
3	重点区域（手术室、ICU、检验科等）严格执行院感分区管理，清洁工具分区专用，表面清洁消毒到位，空气消毒符合规范，医疗废物转运规范，无交叉感染风险	5		
4	保洁人员着装规范、熟悉院感防控知识，清洁工具分类使用、标识清晰，按要求完成每日消杀频次	5		
5	按规范进行生活（医疗）垃圾清运、处置和台账记录	5		
6	是否有投诉或发生重大不良事件	5		
二	**运送服务**	**30**		
1	平车、轮椅转运患者规范，转运人员持证上岗，熟悉转运流程和应急注意事项，转运及时、平稳，无磕碰、坠床等风险，患者 / 家属无有效投诉	5		
2	标本运送及时、规范，无错送、漏送，标本保存符合要求；医用物资、药品运送准时，核对无误，无破损、错发	5		
3	无人小车运送操作规范，做好台账管理，物资交接双签字确认	5		
4	运送人员着装规范，熟悉院感防控和转运规范，佩戴防护用品，服务态度良好，服从科室调度	5		
5	运送服务是否及时响应，夜间服务热线是否畅通、及时、高效	5		
6	是否有投诉或发生重大不良事件	5		
三	**食堂服务**	**10**		
1	服务人员持健康证上岗；食材采购、储存、加工过程是否符合卫生标准；日常清洁消毒、厨余垃圾处理、病虫害控制是否到位	2		
2	食品留样是否完整，留样记录是否规范	2		
3	食堂设备是否齐全、整洁、正常运转；冷藏冷冻设施温度控制是否达标	1		
4	落实安全生产责任制，落实燃气安全管理制度；具备应急保障预案，快速响应突发事件，配合医院相关管理要求	3		
5	是否发生食品卫生或其他服务质量投诉事件	2		
四	**洗涤服务**	**10**		
1	医用织物分类洗涤、消毒到位，符合院感洗涤规范，无混洗、交叉污染	2		
2	按时收发织物，收发核对准确无错收错发；收发、洗涤台账记	2		

	录齐全完整。			
3	出库被服干净、无污渍、无毛发、无异味、破损剔除	2		
4	医用织物备品充足，满足各病区日常周转使用需求	2		
5	洗衣房工作场所保持整洁，定期消毒，照明、排风、门锁正常	2		
五	**绿化服务**	**5**		
1	绿植摆放位置合理，不影响医疗通道、消防通道，与医院环境适配，景观效果整洁美观，无枯枝败叶，摆放整齐	2		
2	定期浇水、施肥、修剪、病虫害防治，绿植长势良好，无大面积枯萎、病虫害，养护过程不影响医院正常运营	2		
3	绿植摆放稳固，无倾倒风险，使用的养护药品安全，无异味，不影响患者和医护人员健康	1		
六	**消杀服务**	**5**		
1	制定针对性的医院有害生物防治方案，使用的药品符合国家规范，操作人员持证上岗，药品存放安全，无违规使用	1		
2	按频次开展日常消杀（灭鼠、蟑、蚊、蝇等），重点区域（食堂、污物间、垃圾房、卫生间等）消杀到位，定期开展密度监测，有完整台账记录	2		
3	发现隐患 24 小时内及时响应处置，无次生影响	2		
七	**综合服务**	**10**		
	制定各类应急处置预案（突发公共卫生事件、极端天气、设备故障、医院应急支援等），应急人员、物资到位，接到应急指令后 15 分钟内响应，配合医院完成应急保障工作	3		
	所有服务人员持证上岗，定期开展岗位技能、院感防控、安全生产培训，人员着装规范，仪容仪表良好，无违规用工	2		
	建立投诉处理机制，接到医院、患者、医护人员投诉后 24 小时内响应，3 个工作日内反馈处理结果，投诉整改闭环，无重复有效投诉	3		
	严格遵守医院各项管理制度，配合医院的各项检查、专项工作、临时任务，按时提交各类报表、台账，无违规操作，无医患纠纷相关的服务问题	2		
合计	**注：考核办法为集中检查结合日常巡查或反馈记录的方式进行，每发现一处不合格项，扣 0.5 分/次。**	**100**		

物业服务实行百分制考核，每月考核一次，综合考评分应在 90（含）分以上，如出现考评分低于 90 分的情况，按如下处理：

1. 考评分在 85 以上 90 以下的（含 85 分）每低 1 分，则当月结算费用扣除 1%；
2. 考评分在 80 以上 85 以下的（含 80 分）每低 1 分，则当月结算费用扣除 2%；
3. 考评分在 80 分以下的，视为不及格，每低 1 分，则当月结算费用扣除 5%；且当月综合考评不达标。
4. 当月如发生：被市级以上行政主管部门书面通报为负面典型案例、发生安全生产责任事故（造成人员伤亡或 5 万元以上经济损失）、造成严重负面舆情影响较大的情形，直接判定为考评不合格，当月考评分最高分为 79 分，在此基础上进行常规考核明细打分，累计扣分并扣除当月结算费用，最高扣款为当月的所有管理费。
5. 如乙方在年度服务期内累计三次物业服务月综合考评未达标，则年度综合考评不达标，甲方有权终止合同。

采购履约验收书（服务类）

<table>
<tr><td>采购人</td><td></td><td>项目名称</td><td></td><td>合同名称</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>供应商</td><td></td><td>合同金额</td><td></td><td>项目及合同编号</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>分期（段）验收</td><td>是 □ 否□</td><td>分期（段）情况</td><td colspan="4">共分 期(段)，此为第 期（段）验收</td></tr>
<tr><td>验收时间</td><td></td><td>验收地点</td><td></td><td>验收组织形式</td><td colspan="3">□自行简易验收
□验收小组验收
□采购代理机构验收</td></tr>
<tr><td rowspan="2">验收内容</td><td>服务质量</td><td>服务进度</td><td>人员、设备配备情况</td><td>行业、安全标准</td><td>项目需求、服务承诺</td><td colspan="2">合同履约时间、地点、方式</td></tr>
<tr><td>合格□
不合格□</td><td>合格□
不合格□</td><td>合格□
不合格□</td><td>合格□
不合格□</td><td>合格□
不合格□</td><td colspan="2">合格□
不合格□</td></tr>
<tr><td>专业检测机构情况说明</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>存在问题和改进意见</td><td colspan="7"></td></tr>
<tr><td>最终结论</td><td colspan="7">合格 □ 不合格□</td></tr>
<tr><td colspan="8"></td></tr>
<tr><td colspan="2">验收小组成员签字</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="4">采购代理机构意见</td><td colspan="4">采购人意见</td></tr>
<tr><td colspan="4">经办人： 负责人： （采购代理机构公章）</td><td colspan="4">经办人： 负责人： （采购人公章）</td></tr>
<tr><td colspan="8">供应商确认：
（单位公章和授权代表签字）</td></tr>
</table>

西苑医院苏州医院物业服务基本要求

一、项目名称：西苑医院苏州医院物业服务项目

二、预算金额：以财政评审中心最终评审价为准

三、合同履行期限：合同签订后 1 年。

四、招标内容：

本章打★项为本项目实质性响应条款，需按照要求提供相应材料。

（一）基本信息

西苑医院苏州医院位于苏州市吴中区澄湖西路 318 号，占地面积 84 亩，建筑面积 20 万平方米，设计床位 1000 张，2025 年底投入使用 340 张床位，拟于 2026 年底前扩充至 400 张床位。东住院楼和西住院楼地下两层联通，西住院楼为地下三层。

（二）服务内容

物业管理内容所有相关服务，包含但不限于下列内容:

（1）综合服务；

（2）全域运送服务；

（3）全域日常卫生保洁服务；

（4）全域专项保洁服务；

（5）垃圾收运服务；

（6）洗涤服务；

（7）食堂运营服务；

（8）会务服务；

（9）室内绿化摆放及养护服务；

（10）有害生物防制服务；

（11）其他院方合理要求的内容。

（三）服务人员配置要求

本项目核定岗位数 209 个，具体岗位设置详见下表。总人数应不少于 209 人。

序号	部门	岗位名称	年龄	岗位数	岗位要求
1	管理部	项目经理	45 周岁及以下	1	大专及以上学历，熟悉和掌握相关急救知识，遇到紧急情况能开展救护活动。 工作时间：7:30-17：30（上午 7:30-11:30，下午

					13：30-17：30） （视医院实际运行情况适时调整，下同）
2		内勤	40 周岁及以下	2	大专及以上学历，熟悉和掌握相关急救知识，遇到紧急情况能开展救护活动。 工作时间：7:30-17：30
3		运送主管	40 周岁及以下	1	大专及以上学历，熟悉和掌握相关急救知识，遇到紧急情况能开展救护活动。 工作时间：7:30-17：30
4		保洁主管	45 周岁及以下	2	大专及以上学历，熟悉和掌握相关急救知识，遇到紧急情况能开展救护活动。 工作时间：7:30-17：30
5		**小计**		**6**	
6	运送	运送领班	男 55 周岁及以下，女 50 周岁及以下	2	熟悉和掌握相关急救知识，遇到紧急情况能开展救护活动。 工作时间：7:30-17：30
7		调度中心		4	工作时间：24 小时轮值
8		患者转运及送检		19	工作时间：7:30-17：30
9		标本转运及送检（循环）			
10		耗材及其他物资转运			
11		即时运送		43	工作时间：24 小时轮值
12		**小计**		**68**	
13	保洁	病区保洁	男 55 周岁及以下，女 50 周岁及以下	93	工作时间：7:30-17：30
14		楼内公共区域保洁			
15		办公科研楼 1-3F 除体检中心区域			
16		办公科研楼 5-10F 区域			
17		地下车库及外围			

18		输液室		11	工作时间：24 小时轮值
19		抢救室			
20		专项保洁		16	白班工作时间：6:30-16：30 夜班工作时间：18:00-23:00
21		垃圾收运		4	工作时间：6:30-16：30
22		洗涤人员		3	工作时间：6:30-16：30
23		**小计**		**127**	
24	食堂运营	主厨	男55周岁及以下，女50周岁及以下。**★需持有健康证或承诺中标后一星期内提供。**	1	工作时间：6:00-19：00
25		帮厨		1	工作时间：6:00-19：00
26		切配		1	工作时间：6:00-19：00
27		勤杂工		5	工作时间：6:00-19：00
28		**小计**		**8**	
29	**合计**			**209**	

说明：

（1）本章打★项为本项目实质性响应条款，需按照要求提供相应材料。

（2）服务方需提供食堂运营所有人员的健康证。

（3）所有人员上岗前服务方需将人员配置要求中的相关材料提供给院方核查，待院方确认后方可上岗。上岗后所有人员调整必须书面报告院方，调整人员需符合或高于原岗位配置的采购需求，经院方同意后方可进行调整。

（四）服务设备配置要求

1. 服务方须具有有效的数字化智慧医院物业服务平台软件和硬件，软件至少包括运送调度管理、保洁管理、医疗垃圾收运管理等模块，具备数据的分析、汇总和统计，能随时提供相应的数据，给院方的决策进行支持。

（1）在运送调度管理模块中，对于标本采集时间、病人接送时间、运送起始点、执行运送任务的运送员信息、整个运送流程能够实现闭环式管理，在线监控。

（2）在保洁管理模块中，在日常保洁方面，医院管理人员需要能够实时监测到病房清洁情况，及时了解医院病房、科室、楼层建筑的清洁进度；在专项保洁方面，对每个岗位、科室、楼层都能够实时反映专项清洁任务的完成情况，例如专项服务中擦玻璃、地面清洗等工作的完成进度。

（3）在医疗垃圾收运管理模块中，实现医疗垃圾从产生、收集、运输、储存到处理的全过程信息化管理，提高管理效率。

2.服务方应提供运送服务所必须的呼叫对讲系统、智能手机、耳机，平车、轮椅、密闭标本箱等设备。

3.服务方提供的清洁设备、物料耗材必须满足项目运行需求，投入的清洁设备包括但不限于机器人洗地机不少于3台，全自动洗地机不少于5台，吸水吸尘器不少于5台，三轮高压清洗车不少于2辆，自动步梯清洗机不少于1台，吹干机不少于5台，弥雾机不少于1台，抛光机不少于2台，擦地机不少于2台，晶面机不少于2台，50kg工业洗衣机不少于1台，25kg工业烘干机不少于1台，登高机（不得低于12米）不少于1台，清洁手推车按岗位设置合理配备。

4.所有服务人员所需的办公用品，如电脑、打印机、计算机、文件柜、盒、纸张、笔等。

5.所有服务人员的工作服、胸卡等，工作服款式须满足岗位需要。

（五）综合服务要求

（1）服务双方签订物业服务合同，权利义务关系明确；按照明码标价规定公示服务内容、服务标准、收费标准等内容；

（2）财务管理运作规范，账目清晰；

（3）有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全；

（4）物业服务档案资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索；

（5）项目经理、专业管理人员具备相应的岗位资格证书；

（6）管理人员服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、言行规范。

（7）服务方需设立后勤一站式服务中心，24小时值班制，负责运送调度、保洁及其他一站式服务。

（8）建立服务热线，有专职人员负责接听。根据院方要求，负责物业管理范围内服务项目的受理工作。

（9）须建立物业服务执行情况反馈制度，每月以书面形式向院方管理部门报送当月物业服务安排、检查及执行完成情况。

（六）运送服务要求

1.运送服务要求

（1）完成医院各科室所需运送服务、西苑医院苏州医院与苏州市中医医院院区间运送服务（包括病人、血、药、标本、医疗设备、各类单据及其他院方所需的物品运送和搬运需求等），保证24小时/天，365天/年的连续服务。

（2）必须设置呼叫调度中心，保障24小时/天，365天/年随时有人接听电话处理服务需求。

（3）为保障良好的就医环境，运送员工必须配戴对讲机及耳机（或手机软件接单）。

（4）调度中心应配置电脑（使用软件），必须采用信息化手段进行高效管理运维，定期提供工作量分析汇总、工作量时段分析报表、工作延迟报表等，对相关工作流程调整提供数据基础。

（5）运送所需一般性防护用品（如：一次性手套、口罩等），一般运送工具、交通工具（如电瓶车、轮椅等），室外运送所需的防护用品（如：雨衣、雨伞、雨鞋等）由服务方承担。

（6）送各种检查申请单及会诊单要亲自发送；并由对方科室人员签收，不可请别的人员带送，以防漏送或遗失。

（7）送化验单及标本要及时；化验结果正确与否和标本的采集及时送检有着密切的关系，而化验结果又是医生诊断及治疗的依据，因此标本送检工作非常重要，要及时送检，以免影响结果。

（8）标本要按照相关规定运送，使用符合要求的运送标本箱。途中不可泼洒，不可打破或倒翻，更不可转手代送，需当面交接并签字、扫码。如有意外情况发生，应及时通知医护人员，并告知主管或经理，严禁用他人的标本代替。

（9）护送病人做医技检查时，需在医务人员的指导下正确使用运送工具和安全措施，按照流程规范护送，以病人为中心，以病人满意为目标，如途中发现意外情况，及时通知医护人员。

（10）通过数字化智慧医院物业服务平台，利用信息化手段，使用运送调度模块，对于标本采集时间、病人接送时间、运送起始点、执行运送任务的运送员信息、整个运送流程能够实现闭环式管理，在线监控。

（11）确保各项运送任务安全准确有效。

2.运送服务内容

（1）送行动不便的病人院内做检查

（2）临时协助护士送病人转科、出院

（3）协助医技科室搬运床边检查仪

（4）常规收送血制品及尿便标本

（5）急送各种特殊标本

（6）取送血和回收血袋

（7）收送会诊单

（8）收送检查预约单

（9）送手术通知单

（10）送结、退账单

（11）送资料或文件

（12）送取报刊信件

（13）送物品申领单

（14）领医疗用品

（15）领医疗消耗品

（16）供应室取送消毒包

（17）临时领药、借药或退药

（18）领盐水/大输液（药房下送）

（19）运送氧气等其他气瓶（特殊科室使用，标准病区备用）

（20）医疗设备或物品借用

（21）设备或物品送修或报修

（22）医院各部门仓库物资（下收下送）

（23）遗体运送至太平间

（24）太平间管理

（25）院内物资搬运服务

（26）行政或办公用物的临时搬运

（27）其他需要的运送服务

（28）协助完成医院重大活动的场地布置及服务工作。

3.运送服务标准

（1）运送物品、药品、标本、表单等及时、准确，无漏检、漏送、错检、错送，严格执行签收制度，不可中途转手运送。并进行登记、扫码，做好交接双签字。保障质量安全。

（2）保障陪检、入院、转科等环节患者接送过程中的安全、及时、准确。对于危重、年老行动不便、痴呆等患者需全程陪同。做好交接登记。

（3）做好本职工作，配送工作中不损坏、不丢失院方财物，不推诿工作，如遇特殊问题及时与相关部门沟通解决。

（4）运送过程中，目光终始不离开病人或物品；运送中，规范运送（与护士交接核对病人。做到不跌、不碰，拉上床栏或系好安全带，轮椅刹车的使用；患者有一个安全舒适的体位，知晓在运送过程中，病人发生病情变化时，与医护人员及运送中心取得联系并就近抢救）。

（5）接送病人及操作前后要洗手，防止交叉感染。

（6）不收受病人钱物，不利用工作之便谋取私利，对待病人一视同仁。

（7）未经允许，不得擅自拿取（翻阅）病人病历、医疗（护理）文件。

（8）禁止向病人、家属或他人议论病房医生、护士的医疗与护理活动。

（9）不与病人或家属谈论病人的病情，工作中注意保护病人隐私。

（10）病人如有疑问，及时与医护人员沟通，不得以任何理由与病人及家属发生争吵。

4.特殊科室运送服务

4.1.急诊服务内容及要求（24小时服务）

（1）按照医嘱及安排，安全转运急诊就诊、留观、住院患者，护送前往各科室完成影像、检验、功能等各类检查。

（2）严格遵守转运规范，全程观察患者状态，做好防护与体位安置，保障转运途中人身安全。

（3）负责急诊各类检验、病理标本的收取、核对与运送，做到标本信息准确、转运及时，杜绝错漏、污染。

（4）做好转运工具日常清洁、消毒与维护，落实院感要求。

（5）配合医护人员完成应急转送工作，及时沟通衔接各科室。

4.2.检验科服务内容及要求

（1）驻守检验科，日常整理各类耗材，维护科室内务整洁。

（2）负责物资接收、登记与库房收纳管理，做到摆放有序、账物相符。

（3）定时回收急诊、检验科使用后的待清洗物料。

（4）按规范清洗皮管、各类管路、玻璃片等器具，清洗后分类归置。

（5）清洗完成后对器具进行分类、摆放。

（6）落实院感要求，做好清洗区域及工具的清洁消毒。

（7）做好消毒记录，杜绝交叉感染隐患；

4.3.手术室服务内容及要求（24小时服务）

（1）负责管理进出手术室人员，无关人员不得随意进入手术室，非手术室相关工作人员如需进入手术室应及时与手术室护士长或值班护士联系，经同意方可进入并做好登记。负责检查每日进入手术室所有跟台人员跟台证，并做好登记。

（2）做好手术室工作人员的衣裤、口罩、帽子、鞋子等的发放工作，做好手术室更衣柜管理工作。

（3）监督手术室工作人员着装规范，外出时督促相关人员更换外出衣。

（4）每周一更换值班室被套清洗及工作服更换清洗事宜。

（5）负责手术患者的接送、转运，在接送转运过程中保证患者安全与舒适，保管好患者的随身物品及带药等。

（6）接送患者及时准备，不得推诿，不得参与患者医疗相关问题的解答。

（7）每次转运前需检查转运车性能，如有异常及时汇报处理。

（8）每日7:30准时开始至病房接首台手术患者。

（9）午餐期间采取轮岗制度，不得出现空岗现象。

（10）负责手术室一次性物品、高值耗材、液体等物品的领取工作；负责无菌物品定期补货，及时高效，不得推诿。

（11）在护士的指导下，协助护士负责麻醉药品的领用工作。

（12）配合科室与洗衣房交接点数脏、净棉织品。

（13）其他护理辅助工作。

4.4. ICU 服务内容及要求（24 小时服务）

（1）负责 ICU 患者生活护理，定时为患者洗头、擦身，保持身体洁净。

（2）常规开展肢体按摩、定时翻身，预防压疮与肢体不适。

（3）协助患者进食、饮水，保障饮食到位。

（4）及时清理排泄物，做好二便护理，维护床单元整洁。

（5）按护理要求完成日常生活照料，床单位整洁。

（6）配合医护人员，协助探视家属及患者更换衣物。

（6）做好人员引导、秩序维护，保障探视流程顺畅。

4.5. 中心供应室服务内容及要求

（1）负责全院医用器械、重点科室布类衣物的回收与下发，逐件清点核对数量、品类，做好交接登记，确保收发无误、流转及时。

（2）严格按照院感操作规范清洗内镜，去除污渍、残留污物，清洗后检查外观完整性，杜绝交叉污染。

（3）对清洗后的器械、内镜、布类衣物进行分类摆放，规整工作区域、货架及储物间，保持场地整洁有序。

（4）根据使用要求对器械、内镜、布类进行规范封装打包，包装标识清晰、封口严实，符合灭菌标准。

（5）按流程对各类器械、内镜、布类开展消毒处理，规范执行灭菌操作，全程把控时长、温度等参数，确保灭菌效果达标。

（七）日常保洁服务要求

1. 病区保洁服务要求

（1）负责医院病房楼室内的清洁卫生；室内所有放置的家具等清洁卫生和消毒（包括：天花板、灯棚、顶房平台、墙面、电梯、地面、楼梯、窗户、窗帘、门、桌、椅、床单元、车、柜、宣传栏、洗手间、电梯间、公共通道等）；

（2）保持病房楼范围内的清洁，随时净化环境卫生，清洁室内的卫生，清运垃圾，及时处理，防止院内传播和交叉感染病菌；

（3）为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染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；

（4）按医院感染科的要求，定点定期消毒，让医院始终保持洁净；

（5）按时巡视、清洁各楼层公共洗手间，保持洗手间清洁、干燥、无异味；

（6）每日对楼内的生活垃圾进行清运；按照生活垃圾分类要求分开存放；

（7）每日上午地面全方位清洁一次，下午地面清洁一次，随脏随扫；

（8）每日上、下午湿拖各地面一次，随脏随拖；

（9）每天更换套垃圾桶上的垃圾袋，装满随时更换；

（10）洗手间内垃圾,装满随时清倒；

（11）每天早上抹办公桌椅、治疗台面等，随脏随抹；

（12）每周彻底擦拭消毒病历车、病历夹、治疗车、平车、轮椅、床架等，随脏随擦；

（13）外部门窗每月擦；室内玻璃、宣传栏每天擦，随脏随擦；

（14）每月擦天花板、灯具、灯孔、电话、中央空调通风口等高处物品，随脏随清洁；

（15）定期对病房的床隔帘清洗，有血渍等随时清洗，该费用均由服务单位负责；

（16）做好出院病人的终末消毒（含床单位的全流程消毒工作）；

（17）保持病房整洁、物品定点定位放置；

（18）擦拭床旁桌、餐桌，做到一桌一巾一用一消毒，防止交叉感染；

（19）医疗垃圾的整理和收集，分类，称重，点数；

（20）病房洗涤物的清点；（包括医护值班室更换）

（21）如未详尽事宜以实际操作情况为准；（特别区域特殊要求）

2.楼内公共区域保洁服务要求

负责门诊、急诊、医技及特殊科室等区域的清洁卫生，包括大厅、走廊、卫生间、病房、诊室、办公室、会议室、开水间、配餐间、杂物间、电梯、扶梯、楼道等区域。

2.1.基础保洁服务要求

（1）负责服务范围内所放置的家具物品设施等清洁卫生和消毒（包括：天花板、墙面、电梯、地面、楼梯、窗户、门、桌、椅、床单元、车、柜、宣传栏、洗手间、电梯间、公共通道等）；

（2）保持服务范围内环境卫生，随时清洁室内外卫生，及时处理和清运垃圾（含医疗垃圾和生活垃圾），防止院内传播和交叉感染病菌；

（3）防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染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；

（4）按医院感染科的要求，定点定期进行环境消毒，让医院始终保持洁净；

（5）按时巡视、清洁各楼层公共洗手间，保持洗手间清洁、干燥、无异味；

（6）每日对楼内的生活垃圾、医疗垃圾进行清运；按照生活垃圾及医疗垃圾分类要求分开存放；

（7）每日上午地面全方位清洁一次，下午地面清洁一次，随脏随扫；

（8）每天及时更换套在垃圾桶上的垃圾袋，装满随时更换；

（9）洗手间内垃圾，装满随时清倒；

（10）每天早抹办公桌椅、治疗台面等，随脏随抹；

（11）每周彻底擦拭消毒治疗车、平车、轮椅、床架等，随脏随擦；

（12）外部门窗每月擦；室内玻璃、宣传栏每天擦，随脏随擦；

（13）每月擦天花板、灯具、灯孔、电话等物品，随脏随清洁；

（14）生活垃圾、医疗垃圾运送到指定地点

（15）每季清洗窗帘、隔帘、诊查帘拆装，清洗院方另行安排。

2.2.特殊科室保洁服务要求

2.2.1.检验科保洁服务要求

（1）每日对检验大厅、采血窗口、诊室、生化室、免疫室、临检室、微生物室、走廊、楼梯等区域进行湿式清扫，做到地面无纸屑、无污渍、无积水、无杂物。桌面、窗台、设备外围、柜顶保持干净无尘，物品摆放整齐。

（2）严格执行清洁区、半污染区、污染区分区管理，清洁工具分区域专用、颜色区分，严禁跨区混用，避免交叉污染。

（3）定时回收急诊、检验科使用后的待清洗物料。

（4）按规范清洗皮管、各类管路、玻璃片等器具，清洗后分类归置。

（5）落实院感要求，做好清洗区域及工具的清洁消毒

（6）熟练区分医疗废物、生活垃圾，检验科所有沾染标本、血液、体液的耗材、纸巾、污物全部放入黄色医疗废物袋，严禁混放生活垃圾

（7）严守医疗隐私纪律、严禁泄露患者检验信息、检查结果及科室内部资料。

（8）禁止私自触碰检验仪器、标本、试剂、医疗设备，不进入无菌操作区域，不擅自挪动科室医疗物品。

（9）工作期间不脱岗、不串岗，保持随时响应状态，保障急诊、突发检验需求。

2.2.2.手术室保洁服务要求

（1）负责手术间、无菌缓冲间、内外通道、更衣间、洗手池、污物间、储物间等手术室全域区域保洁工作。

（2）采取湿式清洁方式，常态化清理地面、墙面、门窗、台面、高频接触设施的灰尘、杂物、污渍，做到无卫生死角。

（3）所有保洁作业需避开手术时段，杜绝干扰正常手术及医护工作。

（4）每台手术结束后，及时清理术中产生的血迹、体液、敷料及各类污物，对污染区域地面、墙面、手术床、周边设备进行针对性清洁消杀。

（5）每日手术全部结束后，开展手术室全域终末消杀，对空气、物体表面、地漏、边角缝隙等全方位清洁消毒，严格按院感标准配比使用医用消毒剂，杜绝细菌滋生与交叉感染隐患。

（6）严格落实医疗废物、生活垃圾分类管理制度，规范对手术各类感染性、损伤性医疗废物进行密闭打包、标识归类，做到即时清运、无堆积、无渗漏、无异味。

（7）在岗期间常态化巡查责任区域，及时清理积水、污渍、杂物，保持区域环境整洁。

2.2.3. ICU 保洁服务要求

（1）负责 ICU 病房、治疗室、污物间、医护通道、生活区等所有区域的清洁、消毒、垃圾分类工作。

（2）严格执行分色毛巾/地巾使用规范，杜绝交叉污染。

（3）配合医护人员完成床单元终末消毒、仪器表面擦拭、环境消杀工作，按频次完成日常保洁与周度大扫除。

（4）妥善处理医疗废物与生活垃圾，按规范分类、封装、转运，做好交接登记。

（5）定期清洁维护转运床、治疗车、监护仪、呼吸机等仪器设备外表面，保持无积灰、无污渍。

（6）发现环境安全隐患、物品破损或院感风险时，第一时间向护士长或责任护士汇报。

（7）患者私人物品、陪护物品定点摆放，整齐规范，符合 ICU 无菌管理要求。

（8）遇呕吐物、血液体液喷溅，立即“阻断-覆盖-消毒”，控制污染扩散；保持处置室清洁无异味；维护患者隐私，操作不影响医疗安全

（9）协助整理抢救物品、清理抢救现场，保障病区随时处于备用状态。

2.2.4. 中心供应室保洁服务要求

（1）负责更衣室、通道、卫生间、库房外围、公共区域日常清扫、擦拭、整理，保持全场环境整齐、干净、无异味。

（2）每日巡查各区域、污物走廊固定点位，及时补充清洁毛巾、地巾，确保工作期间保洁物资充足、随时可用。

（3）每批次器械清洗、打包、灭菌、物资收发结束后，及时对现场进行清洁整理，清理水渍、污物、杂物，做到无血迹、无污渍、无积水、无垃圾遗留，保持区域干净整洁。

（4）按院感要求分类收集、规范打包、定点放置，做到垃圾不堆积、不混放。

（5）统一回收当班期间所有污染地巾、清洁毛巾，送至指定区域清洗消毒更换，保证次日工具干净达标。

（6）对供应室墙面、天花板、玻璃、窗台、柜顶、设备顶部、角落缝隙、通风口、储物区域进行彻底清扫除尘，完成深度保洁，符合院感标准。

（7）全面完成全科终末保洁：去污区、打包区、灭菌区、无菌区、库房、走廊地面及物表彻底清洁消毒；清空所有垃圾、消毒垃圾桶；整理工具、归位摆放，全场无卫生死角。

2.2.5. 血透中心保洁服务要求

（1）负责血透中心、透析机位、治疗室、处置室、候诊区、走廊、卫生间、污物间、库房等全域日常保洁工作。

（2）采用湿式清洁方式，定时对地面、台面、座椅、透析机外表面、扶手、开关、门把手等高频接触部位进行擦拭清洁，及时清理杂物、浮尘、水渍，保持区域环境整洁。

（3）作业错峰开展，不得影响患者透析治疗及医护正常工作。

（4）严格落实血透中心频次化消杀要求，每班次透析结束后，对对应透析机位、周边环境、物体表面进行擦拭消毒，重点处理血迹、体液残留污染区域。

（5）每日透析工作全部结束后，开展全域终末清洁消杀，对室内空气、地面、墙面、设备表面、水槽、地漏及各类边角缝隙进行全面消毒，严格按照院感标准配比使用医用消毒药剂，规范落实消杀流程，有效防范交叉感染。

（6）严格按照医疗废物管理规范，精准分类处置透析过程中产生的血液污物、一次性耗材、感染性废物、损伤性废物及生活垃圾。

（7）在岗期间做好动态保洁，随时清理地面水渍、污物、洒落废液，保持通道畅通、环境整洁。

3. 办公区保洁服务要求：

（1）负责所有科室的打开水和更换桶装水工作；

（2）室内所有放置的家具等清洁和消毒（包括：天花板、灯棚、顶房平台、墙面、地面、楼梯、窗户、门、桌、椅、柜、洗手间、公共通道等）；

（3）按时巡视、清洁各楼层公共洗手间，保持洗手间清洁、干燥、无异味；

（4）每日对楼内的生活垃圾进行清运；按照生活垃圾分类要求分开存放；

（5）每日上午地面全方位清洁一次，下午地面清洁一次，随脏随扫。

4. 地下车库及外围保洁服务要求

（1）负责地下车库地面每天清扫、垃圾捡拾工作，消防设施、指示牌、交通设施擦拭保洁，车库内照明灯、墙面掸尘，排水沟清洁、保持排水畅通。

（1）负责所有室外区域的清洁卫生（包括：道路、绿化带、停车位、车棚、水池、沟渠、天井、天台、平台等）。

（2）负责院内道路、停车位全天候清扫保洁，不间断循环保洁，保持环境整洁。院区大门外门前三包区域每天清扫。每 100 平方米范围内烟头、果皮、纸屑等污物平均不超过 2 处。无体积 1 厘米以上的石子且应在 15 分钟内及时清除掉。

（3）负责广场地面冲洗工作，每月机械清洗一次。

（4）负责草坪、绿化带、花坛、花箱等全天清扫保洁，草坪、绿化带、花坛内无枯草枯枝、废纸、砖石、塑料袋、烟头、酒瓶、易拉罐、瓜壳等杂物，无堆放杂物，无乱挂衣物，无乱攀枝焚烧。

（5）负责室外休闲座椅的擦拭保洁，确保椅面无垃圾、无灰尘、无积水，病患及家属可以落座。

（6）负责室外栏杆、道路护栏、灯柱、标识牌、设施设备的除尘，及时清理乱贴的小广告。

（7）室外垃圾桶擦洗每周二次，保持垃圾桶干净、整洁、无污迹，保持垃圾桶周围无垃圾，并保证垃圾桶的定位及数量，垃圾桶内部要套生活垃圾袋，每天及时倾倒垃圾。

（8）负责室外生活垃圾收集，每日二次，做到垃圾桶加盖，垃圾袋装满四分之三及时更换，并袋装化运送。

（9）负责排水沟、屋顶、各种顶棚、雨棚，户外包干区明沟、窨井等定期打扫工作，无废纸、烟头、枯树枝、树叶、无杂物、无堵塞，排水通畅，一旦大雨来临必须保持排水通畅，每周一次。每年汛前配合医院做好全院汛期大检查，保持各个井道、管沟排水通畅。每季度集水坑打药，夏季适当增加频率。

（10）负责所有阳台、露天平台定期清洁保洁工作，无烟头、纸屑，无杂物堆放，雨前提前检查，每周二次。

（11）负责下雨时的防洪抗涝工作，有水及时清扫；下雪时负责医院的扫雪工作，事先备好防滑用具；负责雨雪天气时各楼宇入口防滑垫的及时铺放及收回，及时处理各入口处地面积水并于显眼位置摆放温馨提示牌。扫雨雪工具、防滑垫、提示牌等由中标方提供。

5.输液室保洁服务要求（24 小时服务）

（1）病床、输液椅、凳子每日 2 次进行终末消毒；橱柜内外部保洁；及时倾倒治疗室垃圾。

（2）病人离开时收床、铺床；清洁床单被套被服每日整理收纳。

（3）协助领取及摆放盐水。

（4）成人输液室、儿童输液室地面、治疗室地面每日上下班前进行全面清洁，脏时随时清理。

（5）及时更换处置室垃圾并做好清洁。

（6）上班时间段随叫随到位，包括中午时间段。

（7）输液室每周至少一次深度保洁。

（8）上班穿工作服，仪容仪表整洁，文明礼貌，佩戴好口罩帽子。

6.抢救室保洁服务要求（24 小时服务）

（1）地面保持干净、无污渍斑点，每日清扫，每周局部使用清洁剂清洁，每月一次用清洁剂清洗。

（2）急诊抢救室、急诊内、外、妇科、骨伤、超声、中医治疗、清创室、急诊影像、急诊药房、收费处、急诊检验及护士站每日晨间做好桌面保洁，地面清洁无污渍，及时更换区域内所有感染性垃圾及生活垃圾，保持清洁卫生，脏时随时清理。

（3）每日晨间擦拭消毒，每周日抢救室大清洁，紫外线灯保洁。

（4）急诊公共卫生间每日保洁保持无异味，及时处理脏污及垃圾。

（5）急诊医生值班室及更衣室每日清洁地面，及时处理脏污及垃圾。

（6）上班穿工作服，仪容仪表整洁，文明礼貌，佩戴好口罩帽子。

（7）上班时间保持在岗在位。

7.环境保洁标准

服务区域		保洁内容	保洁标准	保洁频次
病区	病房	地面	无垃圾、积水、污渍、无死角	2 次/天清拖 2 次/周移开清拖(能移动的设备)
		挂件、电视机、设备带、输液架、护墙板	手摸无灰尘	1 次/天擦拭
		卫生间	室内无异味；地面无积水；淋浴房、墙面无污渍；台面镜面龙头光亮无水迹；马桶内无尿垢、外围底盘无积垢；垃圾袋无满溢。	1 次/天擦拭消毒 1 次/天刷消马桶 2 次/天换垃圾袋 随时倾倒垃圾 1 次/天洗垃圾桶
		门、开关、把手、橱门、窗台、玻璃、空调出回风口、高处灯具	无污渍、灰尘、周围无污染	2 次/周擦拭橱门 1 次/月空调出风口（空调开启期间及特殊科室每周一次） 大于 2 次/天擦拭消毒门把手、开关、2 次/周擦拭窗台 1 次/月擦拭玻璃、灯具 1 次/周酒精擦拭紫外线灯管
		床单元(含加床、床头柜、设备带等)	“六面光”，做到一床一巾。	按照院感要求执行
		终末处理	按院感要求执行。	病人出院或死亡后应按要求及时对床位进行终末消毒处理。
	辅助用房	地面、水池	无垃圾污渍、踢脚无灰尘	2 次/天清拖擦拭 2 次/天处置室、治疗室、换药室
		门、窗、窗台、橱门、挂件及办公用具等	无灰尘、污迹	1 次/天擦拭消毒门把手、开关 2 次/周擦拭窗台
		天花、墙面、玻璃、出回风口、灯具	手摸无灰尘、目视无蜘蛛网	1 次/半个月除尘 1 次/周酒精擦拭紫外线灯管
		垃圾桶	无满溢、外围无污迹，垃圾篓内垃圾四分之三时及时更换。	随时倾倒垃圾 2 次/天换垃圾袋 1 次/天洗垃圾桶 1 次/天擦拭消毒
	走廊通道	地面	无积水污迹、踢脚无灰尘	2 次/天清拖(公共区域机器清拖)
		扶手	手摸无灰尘、污渍	2 次/天擦拭扶手
		天花、墙面、电梯厅墙面、风口、灯具、消防设施	目视无灰尘、蜘蛛网、不锈钢光亮无手印	1 次/半个月擦拭除尘 1 次/周擦消防设施
	开水间配餐间	地面、设施	干燥无水迹，无异味、无杂物，地面湿滑时有警示标志	2 次/天清拖、擦拭，随脏随拖

		水池、龙头、微波炉、墙面、消毒柜、开水炉	保持清洁、整齐、“六面光”，无积垢、灰尘	1 次/天擦拭，随脏随擦
	病区公用卫生间	地面、便池斗	室内无异味；地面无杂物、积水；便池斗内无污迹、尿垢；卫生球随时更换	2 次/天拖洗地 2 次/天刷洗消毒便池，及时巡视
		洗手池、拖把池、台面、水龙头、镜面	无污迹、附着物；台面、镜面无水迹、洁净	1 次/天擦拭
		门、隔板、墙面	无污渍、无张贴、无涂画	2 次/周擦拭
		天花、玻璃、灯具、风口	目视无灰尘、蜘蛛网、玻璃光洁	1 次/月擦拭除尘
		垃圾篓、桶	无满溢、无散落垃圾；内外洁净	随时倾倒垃圾 2 次/天换垃圾袋 2 次/天擦垃圾桶 2 次/周洗垃圾篓
		门、窗台、墙面	无污渍、无张贴、涂画	1 次/天擦拭窗台 1 次/周擦拭墙面、门
楼内公共区域	医疗区域（诊室、换药室、抢救室、检查室、治疗室、仪器室、处置室、观察室等）	地面	地面干燥，无垃圾、烟头、积水；踢脚无灰尘。	2 次/天清拖地面
		检查用器材、各种自助设备	洁净无尘	1 次/天擦拭
		家具、桌椅台面	保持干净清洁，无积尘、脚踢印、黑色痕迹。电脑及其他管线干净无缠绕	1 次/天擦拭
		水池、台面、水龙头、皂盒	均无污迹、台面无水迹、龙头光亮如新	1 次/天擦拭消毒
		垃圾篓、桶	无异味；外部无污渍、周围地面无洒落垃圾；各种垃圾四分之三时及时更换。	2 次/天换垃圾袋 2 次/天擦垃圾桶 2 次/周清洗
		门、间隔板、指示牌、消防设施、电视机、挂件	手摸无灰尘、表面无污渍	1 次/周擦拭
		空调的出风口、灯具	目视无蜘蛛网、灰尘	1 次/月擦拭（空调出风口空调开启期间每周一次） 紫外线灯管 1 次/周酒精擦拭
		墙面、天花板、窗户	目视无蜘蛛网、灰尘	1 次/月除尘擦拭
	公共区域（走	地面	地面干燥，无垃圾、烟头、积水；踢脚无灰尘。	2 次/天清拖地面

	廊、污洗间、分诊台、护士站台、电梯厅、各类大厅）	候诊椅	洁净无尘，无胶布痕迹。	1 次/天擦拭消毒
		垃圾篓、桶	无异味；外部无污渍、周围地面无洒落垃圾；各种垃圾四分之三时及时更换。	随时倾倒垃圾 2 次/天换垃圾袋 1 次/天洗垃圾桶 1 次/天擦拭消毒
		门窗、挂件、墙面张贴、消防设施、空调的出风口、灯具	手摸无灰尘、污渍；无过期、破损张贴	2 次/月擦拭墙面、灯具 2 次/月擦拭（空调出风口在空调开启期间每周一次）
		不锈钢保养	无污迹、光亮如新	1 次/天擦拭 1 次/月保养
办公区	办公室、会议室、接待室、教室、值班室、休息室、更衣室	地面	地面干燥，无垃圾、烟头、积水；踢脚无灰尘。	2 次/天清拖地面
		家具、桌椅台面	保持干净清洁，无积尘、脚踢印、黑色痕迹。电脑及其他管线干净无缠绕	1 次/天擦拭
		垃圾篓、桶	无异味；外部无污渍、周围地面无洒落垃圾；各种垃圾四分之三时及时更换。	1 次/天擦拭消毒 2 次/天换垃圾袋 随时倾倒垃圾 1 次/天洗垃圾桶
		门、挂件	手摸无灰尘、表面无污渍	1 次/周擦拭
		空调出风口、灯具	目视无蜘蛛网、灰尘	1 次/月擦拭（空调出风口在空调开启期间每周一次）
		墙面、天花板、窗户	目视无蜘蛛网、灰尘	1 次/月除尘擦拭
电梯		轿厢地面、壁、按键、顶、门、照明	无杂物、污渍、灰尘、手印、纹路清晰	2 次/天清拖地面并及时巡视
		不锈钢保养	无手印、积灰、光亮	1 次/周上油保养
		轿门内槽	无积尘	1 次/周吸尘
扶梯		扶手	无尘、无手印	1 次/天
		玻璃	无灰尘、无污渍、无手印、表面光亮	2 次/周
		台阶	无垃圾、无灰尘、无污渍	1 次/周
楼梯		台阶	无杂物、烟头、痰迹积水、踢脚无灰尘	2 次/天清拖 1 次/周刷洗
		扶手、玻璃、窗台、灯具、通风口	手摸无灰尘、窗台无污渍	1 次/天擦拭扶手、窗台 1 次/周擦拭玻璃、 1 次/月通风口、灯具

公共卫生间	地面、便池斗	室内无异味；地面无杂物、积水；便池斗内无污迹、尿垢；卫生球随时更换	2 次/天拖洗地 2 次/天刷洗消毒便池及时巡视
	洗手池、拖把池、台面、水龙头、镜面	无污迹、附着物；台面、镜面无水迹、洁净	1 次/天擦拭
	门、隔板、墙面	无污渍、无张贴、无涂画	2 次/周擦拭
	天花、玻璃、灯具、风口	目视无灰尘、蜘蛛网、玻璃光洁	1 次/月擦拭除尘
	垃圾篓、桶	无满溢、无散落垃圾；内外洁净	随时倾倒 2 次/天换垃圾袋 2 次/天擦垃圾桶 2 次/周洗垃圾篓
	门、窗台、墙面	无污渍、无张贴、涂画	1 次/天擦拭窗台 1 次/周擦拭墙面、门
停车场及地下室	地面、台阶	无灰尘、泥土、污迹、积水、纸屑、烟头、杂物等。	清扫 1 次/日，全天候巡视
	消防设施、指示牌、交通设施等	表面洁净，无灰尘、无污迹、无蜘蛛网。	1 次/周擦拭
	照明灯、墙面	无灰尘、无蜘蛛网	掸尘 1 次/月
	排水沟	确保排水通畅，无外溢，箅子内无纸屑烟头，盖上无污泥。	清掏 1 次/月
外围	道路	道路全天候保持干净，无明显泥沙、污垢、积水树叶。 每100平方米范围内烟头、果皮、纸屑等污物平均不超过 2 处。 无体积 1 厘米以上的石子且应在15 分钟内及时清除掉。	2 次/日，不间断巡扫
	绿化带	无枯草枯枝、废纸、砖石、塑料袋、烟头、酒瓶、易拉罐、瓜壳等杂物。无堆放杂物，无乱挂衣物。无乱攀枝焚烧。	不少于 2 次/日
	休闲座椅	目视椅面无垃圾、无灰尘、无积水	不少于 1 次/日
	室外栏杆、灯柱、标识牌	目视无灰尘、蜘蛛网，标识牌清洁，宣传栏无乱贴现象，无脚踢印迹，无锈迹。	1 次/周除尘、擦拭，及时清理乱贴的小广告

	室外垃圾桶	设施及周围环境清洁、整齐、无积水、无异味。	随时倾倒垃圾 2 次/天换垃圾袋 2 次/周洗垃圾篓
	排水沟、明沟、窨井	确保排水通畅，无外溢，箅子内无纸屑烟头，盖上无污泥。	不少于 1 次/周，大雨前后及时打扫
	屋顶、顶棚、雨棚	无废纸、烟头、枯树枝、树叶、无杂物、无堵塞	不少于 1 次/周，大雨前后及时打扫
	阳台、露天平台	无烟头、纸屑，无杂物堆放	不少于 2 次/周，雨前提前检查

未列入的且为正常保洁工作以及突发性事件造成的保洁工作的项目、部位均包括在本次采购范围内，服务方不得因此拒绝提供保洁服务（保洁工具、保洁用品等所需费用全部包括在服务费中，如卫生纸、檫手纸、洗手液等）。如因院方或入驻单位为提升物业服务品质，提出的精细化服务需求，需采购相应的物资，经院方审核确认后方可采购，费用由院方承担。

（八）专项保洁服务要求

负责院内室外地面冲洗，室内石材、PVC 地面每日清洗、定期晶面、打蜡，不锈钢保养，电梯、扶梯每日擦拭上油保养，玻璃擦拭、清洗，高处作业（如雨棚清洗、出风口擦拭清洗、窗帘、床帘、隔帘拆装等）。

1. 地面清洗要求

（1）按照院方环境卫生管理标准，每日定时使用洗地机对全院公共区域、走廊、通道、大厅等硬质地面进行常态化清洗作业；清洗作业前提前规划作业路线，避开诊疗高峰及患者密集时段。

（2）作业全程坚持以临床服务为宗旨，不得影响科室正常工作、诊疗秩序及人员通行；作业区域摆放防滑警示标识，做好现场疏导防护，及时清理残留积水，严防人员滑倒、摔伤等安全事故发生。

（3）严格规范洗地机操作流程，选用医院专用、无刺激、环保合规的地面清洁剂，禁止使用腐蚀地面、残留异味的劣质药剂；严格执行清水预扫、药剂清洗、污水回收、地面吸干、设备清洁归位的标准化作业流程，杜绝违规操作损伤地面材质。

（4）质量标准：清洗后的地面干净整洁、无浮尘、无污渍、无垃圾残留、无积水水渍、无拖痕毛絮；地面通透干爽、色泽均匀，边角及设备可覆盖区域清洗到位，无卫生死角，整体地面洁净防滑、观感规整。

2. PVC 地面打蜡、抛光养护要求

（1）PVC 地面打蜡每年不少于 2 次，抛光养护每季度不少于 1 次；作业前征询各科室负责人的意见安排具体时间。

（2）不能影响科室的正常工作，一切以为临床服务为宗旨；注重安全生产，防止摔倒滑到等事故的发生。

（3）选用适合医院使用的蜡液品牌；严格按标准完成各个打蜡程序。

（4）质量：地面光洁透亮，蜡面均匀，不留缝隙，内无污迹，无死角；感官效果好。

3. 石材晶面处理要求

（1）石材地面抛光养护每月 1 次，并且按照院方要求定期对全院大理石、花岗岩等各类石材地面进行清洗、翻新、晶面硬化、抛光养护作业；晶面处理前提前告知各科室，征询科室负责人意见，合理错峰安排施工时间。

（2）施工全过程不得影响科室正常诊疗秩序及患者通行，坚持以临床服务为宗旨；现场设置安全警示及围挡防护，做好防滑、防磕碰防护措施，杜绝人员摔倒、石材损伤、地面污染等安全事故发生。

（3）严格按照合同及石材养护规范开展晶面作业，选用适配医院场景、无异味、环保耐磨的专用晶面剂、硬化剂、养护材料，严禁使用强酸强碱腐蚀性药剂；严格按照清洗、打磨、修补、晶硬、抛光、吸尘清理的标准工序施工。

（4）质量标准：石材地面整体平整光亮、通透均匀，无划痕、无发黑、无发黄、无污渍、无孔隙；地面光泽度一致、色泽均匀，边角、缝隙处理到位无死角；晶面层硬度高、耐磨防滑，不起砂、不脱层，整体洁净美观、质感统一。

4. 不锈钢保养要求

（1）按照院方要求定期对全院不锈钢设施设备进行清洁、除垢、除锈、养护抛光作业；保养前提前报备相关科室，合理错峰安排作业时间，征询科室负责人意见，避开诊疗及通行高峰期。

（2）作业过程严禁影响科室正常诊疗工作与患者通行，坚守临床服务宗旨；规范摆放作业警示标识，做好安全防护，杜绝划伤、磕碰、地面污染及养护操作不当造成的设备损坏等安全问题。

（3）严格按照合同及环境卫生养护标准开展作业，选用医院专用、无刺激气味、不伤材质、防氧化的不锈钢专用养护剂、清洁剂，严禁使用强酸、强碱、磨砂类腐蚀性清洁用品，规范完成清洁、去污、除锈、抛光、养护全套流程。

（4）质量标准：所有不锈钢表面洁净透亮、无灰尘、无污渍、无水印、无指纹、无锈斑、无划痕；表面氧化层处理到位，养护均匀光亮，边角缝隙无污垢死角，长效防氧化、防生锈，整体观感整洁美观、崭新规整。

5. 玻璃擦拭、清洗要求

（1）按照院方环境卫生管理标准，定期对全院各类玻璃门窗进行全面擦拭、清洗作业；其中大厅玻璃门、窗口玻璃外侧每天擦拭一次；1 楼玻璃每周 1 次；其它区域玻璃窗室内每月擦拭 1 次。高空、大面积玻璃清洗需提前报备院方，合理错峰安排作业时间，避开诊疗及患者通行高峰。

（2）作业全程坚持以临床服务为宗旨，不得影响科室正常诊疗工作及人员通行秩序；规范设置安全警示及防护措施，高空作业严格遵守安全操作规范，严防坠落、磕碰、玻璃破损及水渍污染地面等安全事故发生。

（3）严格按照保洁作业标准施工，选用医院专用、无异味、无残留、不伤玻璃及边框材质的专用玻璃清洁剂，严禁使用强酸强碱、磨砂腐蚀性药剂；严格执行除尘、去污、擦拭、刮水、除水印、边角清理的标准化作业流程，杜绝违规操作造成玻璃划伤、边框腐蚀。

（4）质量标准：所有玻璃表面洁净通透、无灰尘、无污渍、无水印、无指纹、无划痕、无絮状物；玻璃边角、缝隙、边框清洁到位，无污垢死角；整体透光性好、干净透亮，无模糊雾面，观感整洁统一、明亮规整。

6.高处作业（如雨棚清洗，出风口擦拭清洗，窗帘、床帘、隔帘拆装等）要求

（1）按照院方环境卫生管理标准，定期对全院雨棚、吊顶出风口、回风口、高位墙面、高位玻璃等高处设施开展清洁除尘作业，按院方要求定期完成窗帘、床帘、隔帘的拆卸、清洗、更换、复位工作；所有高处作业需提前报备院方及相关科室，征询科室意见，合理安排作业时间，全程避开诊疗高峰及患者密集区域。

（2）作业全程坚持以临床服务为宗旨，严禁影响科室正常诊疗、护理工作及人员通行；作业区域设置醒目安全警示、围挡防护设施，做好下方人员疏导，严防高空坠物、人员坠落、粉尘飘落、污水滴落污染及人员磕碰摔伤等安全事故发生。

（3）严格遵守高处作业安全规范标准，作业人员持证合规操作，规范使用安全绳、安全带、稳固梯具等防护工具；清洁作业选用无异味、环保、无腐蚀的专用清洁药剂，严禁强酸强碱药剂污染设备、墙面及医疗环境；严格执行除尘、擦拭、深度清洁、杂物清理、帘类拆装清洗复位的标准化流程，杜绝违规作业造成设施损坏、扬尘污染。

（4）质量标准：雨棚、出风口、回风口等高处设施无积尘、无蛛网、无污渍、无霉斑、无杂物堆积，通风通畅；窗帘、床帘、隔帘清洗干净、无污渍、无异味、无破损，拆装平整、悬挂规整、固定牢固；所有高处作业区域干净整洁、无卫生死角，不产生二次污染，整体环境洁净规范。

（九）垃圾收运服务要求

1.医疗垃圾收运管理要求

按医疗废物处理规范要求进行医疗垃圾分类收集、运送、暂存，以及做好与医疗废物产出科室（部门）和回收合同单位人员交接、记录。

（1）严格执行《医疗卫生机构医疗废物管理办法》和《医疗废物管理条例》的医疗废物管理制度，熟悉医疗废物分类收集、运送、暂时贮存、处置流程和自我防护要求。

（2）使用医疗废物专用车并由专人负责运送，严格按医院规定的线路收集垃圾。

（3）职业卫生防护措施齐全（防护衣、雨靴、戴口罩、帽子、手套）并使用。

（4）严格按照规定对一次性塑料（玻璃）输液袋（瓶）进行处置。为了防止生活垃圾混入一次性塑料（玻璃）输液袋（瓶）包装袋增加处置成本，更防止医疗垃圾放入一次性塑料（玻璃）输液袋（瓶）包装袋造成社会危害，应严格分类放置。

（5）医疗垃圾做到分类存放、存放点整齐，清洁，装满 3/4 需打包封口；并派专人下收、就地称重，集中装箱运送。运送时工作人员需穿戴个人防护用品，使用专用推车通过污梯运送；运送中严防泄漏；运送工具在使用后应及时清洗消毒，并建立台账。

（6）所有医疗垃圾按规定收集时应有效封口，并进行扫码称重，将打印纸张贴于垃圾袋表面，打包存放在专用存放点，做好记录。

（7）收集医疗废物（每天最少 2 次），特殊科室需增加收集频率。

（8）每天 2 次清洁和消毒医疗废物运送工具。

（9）黄色医疗垃圾收集专用袋任何人不得移作他用。

（10）熟练掌握医院医疗废弃物信息化追溯系统，并做好相关登记、统计、分析、上报等工作。

（11）使用医疗废物专用车由专人负责运送，收集人员必须掌握医疗废物信息化系统收集、运送和管理，掌握医疗废物分类收集、运送、暂时贮存、处置流程和医疗废物分类中的安全知识、专业技术、职业卫生安全防护知识，以及流失泄露、扩散时的紧急处理措施。

（12）发生职业暴露后应在紧急处理后立即向院办报告，定期追踪，所需化验费用由中标单位负责。

（13）暂时贮存场所每天清洁消毒 2 次，清运工具、周转桶保持干净，用后每次消毒，做到无四害，有上锁等安全措施。

（14）如发生医疗废物流失、泄漏、扩散和意外事故情况时应按《医疗废物流失、泄漏、扩散应急方案》进行处理。服务单位每年组织医疗废物意外应急演练。

2. 生活垃圾收运管理要求

（1）熟悉生活垃圾的管理要求，熟练掌握生活垃圾的分类运输、运送路线等要求。

（2）所有垃圾分类处理均需按生活垃圾分类的要求和规范执行，即可回收物、有害垃圾、厨余垃圾、其他垃圾。

（3）严格按照院方规定和环保部门的要求对生活垃圾进行分类收集、清运至医院指定的生活垃圾站。对有毒有害垃圾、建筑垃圾等按规定存放。

（4）清运过程要专人负责，及时清理各楼层、病区产生的垃圾。

（5）垃圾清运车要每日清洗，生活垃圾站的垃圾桶、场地要定期清洗消杀，防止产生异味、孳生蚊蝇等。

（6）协助医院统一收集、处理硬纸板、未被污染输液袋（瓶）等院内有值废品，严禁私自外卖可回收物。

3. 垃圾分类要求

（1）医院内设置生活垃圾堆放点，病区内放置生活垃圾临时停放处，垃圾分类明确，垃圾桶标识清楚；

（2）保洁人员做好垃圾桶清洁卫生、四周无散放垃圾；

（3）按垃圾分类工作要求，对各类垃圾进行分类袋装；

（4）每天按规定的时间，使用专用电梯运送至暂存地，避免人多拥挤时间段；

（5）病区保洁员与专收员进行当面交接、登记；

（6）运送结束及时清洁消毒运送工具。

（7）配合医院做好医院区域内垃圾分类的宣传、督导等工作；

（8）对院内垃圾分类收集、设施进行巡查，发现投放不准确情况必须立即清理。

4.垃圾暂存地管理

（1）负责医疗垃圾暂存地、生活垃圾站和厨余垃圾站的管理，要有专人负责，日产日清，做好双签字记录，做到整洁无散落、无污水、无臭味、每日规范消毒，并做好记录，确保站点管理规范。

（2）垃圾暂存点的垃圾桶、场地要定期清洗消杀，防止产生异味、孳生蚊蝇等。

（3）做好防鼠、防蚊蝇、防蟑螂等安全工作。

（4）禁止转让、买卖医疗废物，禁止在非收集、非暂时贮存地点堆放医疗废物，禁止将医疗废物混入其它废物和生活垃圾。

（5）医疗废物不得露天存放，避免阳光直射，暂存贮存时间不得超过 2 天。

5.废品回收管理

（1）负责全院废品回收管理。

（2）严格按照规定对一次性塑料（玻璃）输液袋（瓶）进行处置。输液瓶袋分拣，要有专人负责，做好记录。

（3）为了防止生活垃圾混入一次性塑料（玻璃）输液袋（瓶）包装袋增加处置成本，更防止医疗垃圾放入一次性塑料（玻璃）输液袋（瓶）包装袋造成社会危害，应严格分类放置。

（4）运送时工作人员需穿戴个人防护用品，使用专用推车通过污梯运送。

（5）运送中严防泄漏。

（6）运送工具在使用后应及时清洗消毒，并建立台账。及时清理回收、处理医院各科日常消耗的药品包装物品及其它经医院认可后的可回收废品和及时整理回收病区内无主可回收物品，不影响医院各科正常工作开展。

（7）服务方须负责在医院范围外集中存放或及时处理，所有回收废品不得在医院内各层楼梯、井道、开水房及其它用房堆放。

（十）洗涤服务要求

洗涤服务必须符合中华人民共和国国家卫生健康委员会 WS/T508-2025《医疗机构医用织物洗涤消毒技术标准》。

1.洗涤服务内容

洗涤服务包含且不限于：提供全院病患服、医护工作服的洗涤及下收下送工作，全院病患、医护床单元的洗涤及下收下送工作，全院敷料的洗涤及下收下送工作；相关台账工作等。

2.洗涤清单包含且不限于：

序号	品名	数量	序号	品名	数量
1	床罩	6784	20	药袋	22
2	枕套	6698	21	剖腹单包	452
3	被套	6308	22	手术衣包	540
4	值班大单	668	23	洗手衣裤包	4342
5	值班枕套	610	24	台布包	290
6	值班被套	646	25	大包	405
7	病员服	4583	26	人流包	185
8	病员裤	4304	27	洞巾包	250
9	冬工作服	4626	28	方巾包	225
10	工作裤	3107	29	巡回衣包	334
11	晴纶被	179	30	手术衣	726
12	窗帘	50	31	台布	133
13	隔帘	45	32	大包布	230
14	浴巾	129	33	中包布	140
15	枕芯	143	34	小包布	2020
16	毛衣	30	35	大洞巾	35
17	脉套	128	36	洞巾	19
18	方巾	219	37	治疗巾	824
19	小毛巾	492	38	剖腹单	82

注：以上数量为 2026 年 1 月至 2026 年 4 月共 4 个月的洗涤量，仅供服务方参考，以实际发生数量提供洗涤服务。

（十一）食堂运营服务要求

食堂运营管理必须符合《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国消防法》、《生产安全事故应急条例》、《餐饮服务食品安全操作规范》、《团体膳食单位服务质量规范 T/CCA017-2020》、国家卫健委《医疗和疾控机构后勤安全生产工作管理指南》第 8 部分“食堂餐饮系统安全管理指南”《食堂安全管理督导检查表》等国家、江苏省和苏州市各类法律法规、部门规章、技术操作规范。

（1）按要求提供早餐、中餐、晚餐的食材采购、加工、烹饪和销售服务，具体要求如下：

早餐：6:30-8:30 提供不少于 10 个品种，包括但不限于稀饭、面条、油条、馒头、点心、鸡蛋等，以及 3-4 种就餐小菜、面条浇头等；

中餐：10:30-12:30，以半自助餐、套餐盒饭或特色档口形式供应，提供不少于15个品种；

晚餐：17:00-19:00，以半自助餐、套餐盒饭或特色档口形式供应，提供不少于10个品种；

（2）服务期间，食堂所涵盖的餐厅、操作间、储藏间、卫生间等均属于管理范围，做好食堂环境保洁工作，餐厨垃圾送到指定地点进行处理。

（3）严格按照卫生部门对食堂从业人员的要求，所有工作人员要持有公立医院出具的健康证或体检证明上岗，上班前要经过基本的饮食行业知识培训。

（4）配备的管理人员和工作人员需符合相关从业要求，并能具备良好的服务观念，打造安全、卫生、和谐的用餐环境。饭菜做到量足，质优，确保干净卫生。

（5）工作人员必须具备安全操作观念，认真做好防火、防毒、防工伤事故等工作。每日全面检查水、电、气、油、灶（炉）具、消毒柜和各种炊事器具、消防设施是否正常，下班勿忘关好水、电、气总阀门及门窗，发现问题及时处理，以防发生安全事故或影响正常的饭菜供应。

（6）厨房要保持设备整齐划一。工作台、餐具、炊具、地面、墙面按时消毒，干净无异物。冰箱保持干净卫生，分档分类存放食物(生熟分开、肉类、鱼类、海鲜类等分档分类保存)。各类餐具物品年耗损率要控制在2%以内。

（7）在食堂服务管理中，不使用腐烂变质的主副食品，包括各类辅料，不供应变质饭菜，保证饭菜卫生质量。注意荤素、营养的搭配，花色品种不断翻新，做到饭热、菜香。

（8）确保食堂操作的安全卫生，杜绝各类设施设备的安全卫生事故。全体工作人员都应熟练掌握消防安全常规常识，严格执行消防安全标准，确保不出问题。做到人走灯灭，人走水停。

（9）食堂服务员工衣帽统一、穿戴整齐，保持整洁，上岗期间必须戴口罩，着工作服、工作帽。

（10）食堂内有健全的防鼠、防蝇、防尘“三防措施”（特别是分菜间、加工间、餐厅等场所的门窗）。餐厅、操作间、室外通道、楼梯等区域，必须保持干净整洁。

（11）提供全院职工的订送餐、堂食服务；提供全院就诊患者及家属的订送餐、堂食服务。

（12）提供全套订送餐系统、结算系统。

（13）承担食品安全、燃气安全主体责任，食堂水、电、燃气费用由服务方自理。

（十二）会务服务

管理部内勤还须承担院内会务服务工作。具体要求如下：

（1）建立会议室管理制度，制定会务服务标准、规范，严格按照标准、规范提供优质高效的会务服务和保洁服务。

（2）建立会议室设备管理制度，提供日常运行管理服务，定期检查会议室桌椅、灯光、空调、音频、视频、电脑、电视机、会标升降机、显示屏、网络、线路、电源等设施设备，发现设备问题及时报修。

（3）积极响应采购人的各项要求，提前布置桌型，做好会标、标语、席卡、会议资料、站牌等准备工作，提供会议所需茶杯、茶叶、纸巾等用品服务。

（4）做好会议前的迎宾引导工作，会议中的茶水服务，会议后的会场检查、关闭设施设备、会议用品清理等工作。

（5）负责每日报刊、杂志的分发。

（十三）室内绿化摆放及养护服务要求

室内绿化摆放覆盖全院室内区域，现约 225 盆绿植（因医院楼层开放增加的绿植数量包含在本次招标内）。清单内明确的绿植摆放位置不得擅自变更（除院方要求外），确需调整的需经院方同意后方可实施，调整过程不得影响医院诊疗、办公秩序。

1. 室内绿化摆放清单

序号	楼栋	楼层	摆放位置	绿化品名	规格	数量
1	门诊楼	一层	门诊大厅	组合缸花卉	特种	2
2				幸福树	特种	2
3				散尾葵	特大	2
4				红掌	花卉	18
5			电梯两侧	金钱树	中	2
6			过道	天堂鸟	大	4
7		二层	电梯口	天堂鸟	大	2
8			内分泌诊台	夏威夷	大	1
9		三层	电梯口	天堂鸟	大	2
10			康复科诊台	夏威夷	大	1
11		4 层	电梯口	天堂鸟	大	2
12			名医馆分诊台	绿萝	大	2
13				红掌	花卉	1
14			名医馆展区	红掌	花卉	24
15				万年青	中	4
16			过道	万年青	中	9
17			门诊门口	吊绿萝	小	8
18			办公室 1	巴西铁	特大	1
19				鸭脚盆景	花卉	1
20				兰花盆景	花卉	1
21				蝴蝶兰	花卉	5
22				吊绿萝	小	7
23				金边百合竹	特大	1

24			办公室 2	巴西铁	特大	1
25				兰花盆景	花卉	1
26				蝴蝶兰	花卉	5
27				吊绿萝	小	7
28			桌面植物	兰花盆景	花卉	1
29				君子兰	花卉	1
30				蟹爪兰	花卉	1
31				虎皮兰	小	2
32				吊兰	小	2
33				红掌	花卉	1
34				金钱树	小	1
35				袖珍椰子	小	1
36			门诊门口	吊绿萝	小	4
37			绿卡办	绿萝	大	2
38	住院部东楼	4 层	家属等候区	夏威夷	大	2
39	住院部西楼	2 层	电梯口	天堂鸟	大	2
40		6 层	电梯口	天堂鸟	大	2
41		7 层	电梯口	天堂鸟	大	2
42			走廊	绿萝	大	1
43		8 层	电梯口	天堂鸟	大	2
44			走廊	绿萝	大	1
45		9 层	电梯口	天堂鸟	大	2
46			走廊	绿萝	大	1
47		10 层	电梯口	天堂鸟	大	2
48			走廊	绿萝	大	1
49		11 层	电梯口	天堂鸟	大	2
50			走廊	绿萝	大	1
51		12 层	电梯口	夏威夷	大	2
52			走廊	绿萝	大	1
53		13 层	电梯口	夏威夷	大	2
54			走廊	绿萝	大	1
55		14 层	电梯口	夏威夷	大	2
56			走廊	绿萝	大	1
57		15 层	电梯口	夏威夷	大	2
58			走廊	绿萝	大	1
59		16 层	电梯口	绿萝	大	2
60			走廊	天堂鸟	大	1
61		17 层	电梯口	绿萝	大	2
62			走廊	天堂鸟	大	1

63	行政楼	2层	连廊	棕竹	中	14
64				绿萝	大	4
65			电梯厅	夏威夷	大	2
66		3层	电梯厅	夏威夷	大	2
67		4层	电梯厅	夏威夷	大	2
68		5层	电梯厅	绿萝	大	2
69		6层	电梯厅	夏威夷	大	2
70			专家休息	万年青	中	4
71				红掌	花卉	2
72				绿萝	大	2
73		7层	电梯厅1	绿萝	大	2
74			电梯厅2	绿萝	大	2
75		8层	电梯厅	绿萝	大	2
76		9层	电梯厅	绿萝	大	2
77			过道	天堂鸟	大	2
78				万年青	中	4
79		10层	电梯厅	绿萝	大	2
80			过道	天堂鸟	大	2

2. 室内绿化摆放要求

（1）绿植品种、规格需符合清单要求，优先选择耐阴、耐旱、无异味、低维护的品种，确保符合医院室内环境要求，绿植进场前需经院方验收合格。

（2）运输过程中做好防护，避免绿植损伤、土壤洒落，按清单指定点位精准摆放，不得遮挡消防设施、诊疗设备、标识标牌，与墙面、设备保持安全距离(≥30cm)，不影响通行及诊疗秩序。

（3）发现绿植枯死、残损后，3日内完成更换，更换的绿植需与原品种、规格一致，叶片无损伤、无病虫害，更换后及时清理作业垃圾，不得残留。

（4）因医院布局调整需变更绿植位置的，服务方需在院方通知后3日内完成调整，调整过程中避免绿植损伤及环境污染。

3. 室内绿化养护要求

（1）服务人员统一穿着干净整洁的工作服，佩戴工作牌，作业时佩戴鞋套，避免污染室内环境。

（2）养护作业避开诊疗高峰时段，在病房、诊疗室周边作业时，动作轻柔，减少噪音，不得影响患者休息及诊疗工作。

（3）作业后及时清理垃圾，保持作业区域整洁。

（4）负责每日巡查室内绿植生长状态，发现问题及时处理并记录，建立室内绿植养护档案。

（5）每月养护不少于4次，包括浇水（遵循“见干见湿”原则，避免积水烂根）、修剪（清除枯枝、黄叶，保持株型美观）、叶片除尘（采用湿布擦拭，确保叶片清洁无灰尘），保持植物的花盆、器皿干净整洁，无赃污，花盆内无杂物、垃圾，对损坏残缺的花盆套缸及时更换，做到进场无烂盆、坏盆，养护作业需避开诊疗高峰时段（8:00-12:00、14:00-17:00）。

4. 室内绿化养护质量标准

（1）存活要求：绿植存活率≥98%，枯死、残损绿植3日内完成更换。

（2）生长状态：叶色正常，无黄叶、焦叶、卷叶、落叶，叶片肥厚有光泽；无病虫害，无虫尿、虫网、虫卵残留。

（3）株型要求：株型饱满美观，无枯枝、徒长枝，修剪规整；绿植高度、冠幅与清单规格一致，偏差≤10%。

（4）清洁要求：叶片清洁无灰尘、无污渍；花盆、套缸完整无破损、无赃污，花盆内无杂草、无杂物垃圾。

（5）养护记录：建立完整养护档案，记录养护时间、内容、操作人员、更换记录等，每月提交养护报告。

（十四）有害生物防制服务要求

1. 服务内容

服务方提供规范的病媒防制服务，应建立健全病媒生物防制服务技术档案，包括实施方案、本底情况调查报告、工作进度安排、监测记录、派工记录、服务确认签字单等，主要服务事项包括：

（1）灭鼠工作：彻底封堵垃圾道、水沟、上下井周围的鼠洞，断绝老鼠的食源水源，统一采购国家允许使用的药物进行灭杀，对不能施药区域进行物理防制。

（2）灭蝇工作：定期对厕所、水池、垃圾收集点等幼虫易于聚集的场所进行药物灭杀。

（3）灭蟑螂工作：采取专业消杀的方法，在食堂等重要场所进行灭杀。

（4）灭蚊工作：采用喷雾机药物消杀的方法，对暖气沟、通风管道、地下室、污水管道和温度超过18摄氏度的温暖潮湿的工作室等部位进行彻底灭杀。

（5）负责区域内现有病媒生物防制标准化相关设施设备的维护保养。

（6）其他病媒生物防制应急工作。

2. 服务要求

（1）灭鼠药的投放原则：做到点多、面广、量足、到位、安全可靠。

（2）灭蚊、蝇、蟑螂用药严格按照国家规定的用药标准和剂量配制使用，按病媒生物的分布特点、季节消长、主要孳生地的情况做到全范围覆盖和科学合理施药。一年中的5～10月，每月至少全范围覆盖喷雾施药四次，尤其是5、6、7月份，每周至少一次消杀，其他月份每月至少两次（根据灭治后的监测结果，调整施药次数和施药量）。

（3）蚊、蝇、蟑螂防制实施设备以及杀虫剂、捕蝇笼、灭蚊灯等药械全部由服务方提供。

（4）服务方开展鼠、蚊、蝇、蟑螂密度监测工作，要求方法规范、资料完整，并及时将资料移交给招标人。

3.服务标准

（1）鼠密度控制：不低于 GB/T 27770-2011 中 5.1.2 项 C 级标准，采用夹夜法，鼠迹阳性率≤5% 。

（2）蚊密度控制：不低于 GB/T 27771-2011 中 5.1.3 项 C 级标准，采用停落指数法，停落指数≤1.5。

（3）蝇密度控制：不低于 GB/T 27772-2011 中 5.1.2 项 C 级标准，采用目测法，有蝇房间阳性率≤9%，阳性间蝇密度≤3 只/间。

（4）蜚蠊密度控制：不低于 GB/T 27773-2011 中 5.1.2 项 C 级标准，采用查询法，蜚蠊卵鞘查获率≤3%，平均每阳性间（处）卵鞘数≤8 只。

（十五）其他要求

1.防交叉感染要求

（1）物业员工必须经过岗前培训考核合格方可上岗，掌握基本的清洁与消毒知识。

（2）上班时间必须统一整洁着装上岗，遵守所在科室个人防护要求；掌握手卫生指征和正确洗手方法并认真执行。

（3）保洁员遵循先清洁再消毒的原则，采用湿式卫生的清洁方式。掌握含氯消毒液配比方法，配置浓度正确。

（4）病房床头柜每日清洁，实行一桌一巾，地巾一室一换，使用后送洗消中心集中清洗、消毒处置；耐药菌感染患者的洁具分开收集集中消毒预处理。

（5）保洁工具间整洁、无杂物；布巾、地巾使用整理箱保存、洁污分开。各区域毛巾拖把头有明显的颜色区分。

（6）保持各区域垃圾桶的清洁，正确区分医疗废物与生活垃圾，医疗垃圾袋不着地堆放，医疗废物达到 3/4 满时，应有效封口，医疗垃圾不外露。

（7）运送人员穿戴防护用品，使用密闭专车按运送时间和路线运送，防止运送途中流失、泄漏、扩散。

（8）收运来的医疗废物要放入暂存间，不得露天存放；医疗废物暂时贮存的时间不得超过 2 天。

（9）每天运送工作结束后，应对运送工具及时进行清洁和消毒并做好记录。各种记录资料要妥善保管，保留 3 年。

2.重大活动保障要求

重大活动期间有组织及分工并明确相关人员职责，保证重大活动保障到位。重大活动期间，如岗位原配置的人数不能满足需要，中标单位应临时从本公司内抽调具备相应服务能力和素质的人员加强力量，以保障重大活动的顺利开展。

医院内有各类创建活动、上级检查、外来参观，积极配合做好保障工作（包括：精神文明单位创建、无烟医院创建、大型义诊活动，医院庆典，文体活动等多种活动）。

3. 应急处理应对要求

对突发事件有应急处理应对方案，遇突发事件第一时间到达现场，果断阻止不良事件发生，必要时及时报警并上报，防止事态进一步恶化，协助保护现场。针对本项目，服务方应提供物业服务区域内各级各类应急预案，方案要科学、合理、可行，应包括各类纠纷、灾害性天气、发生火灾、公共卫生事件及其他突发事件的应急处理方案。

4. 进退场要求

要求中标单位与原服务单位安全平稳过渡。服务方针对本项目制定全面有效的进退场交接方案。方案内容包括但不限于进场前的准备，人员及物资的配备及调配，明确交接及到岗时间。服务方在合同签订后 7 日内，需按照响应人数提交相关的服务人员名单、相关资质证书以及响应的相关设备至采购方备案并安排及时到岗服务。做好与院方及上一个服务商做好交接工作，与院方做好固定物资交接手续，尽快熟悉院内范围内各项设施情况并逐一检查核对，发现问题及时向院方反应并做好文字交接记录。主动配合并协调院方做好培训上岗等进场交接的相关工作。服务方退场前需向院方移交将服务范围内各项设施检查情况汇总信息交于院方，并逐项与院方交接，有损坏或遗失的物资需修补或补充到位，并做好文字交接记录，需要明确与院方以及下一个服务商的工作交接、明确退场时间、确保下一个服务商能够及时开展物业服务工作，所有交接工作需经院方验收通过后方可退场。

（十六）商务要求

1. 履约期限：合同签订后 1 年。

2. 考核要求：院方将服务单位纳入后勤社会化部门统一管理，每月进行考核。相关考核标准另行约定。物业服务实行百分制考核，每月考核一次，综合考评分应在 90（含）分以上，如出现考评分低于 90 分的情况，按如下处理：

（1）医院后勤保障部（运营保障中心）每月对服务单位进行抽查，并提出整改意见。

（2）扣分项、加分项由后勤保障部（运营保障中心）进行相应记录。

（3）考核表一式两份，每月底统计分值后，由考核部门、被考核单位双方签字确认后留存。

（4）被考核单位与医院结算当月相关费用时，以该考核分为依据。该考核分≥90分，则结算费用的100%;85≤考核分<90分，每低1分，则结算费用扣除1%。80≤考核分<85分，每低1分，则结算费用扣除2%。该考核分<80分，视为不合格。每低1分，则结算费用扣除5%。

（5）累计三次考核不合格，院方有权无条件单方面解除合同。

3. 付款方式：合同签订后，乙方每月度向甲方提供一次增值税普通发票，甲方在收到发票后 30 个工作日内按考核结果向乙方支付费用。

（十七）其他要求：

1. 工作场地：院方提供物业服务所必需的用房及水电供应。

2. 服务所需用品：物业服务中所需的设施设备、清洁用品及办公用品均由服务方自行采购，费用由投服务方自行承担。

3. 项目管理服务人员工作服装由服务方自行配备，费用自理；服装样式体现岗位特色和方便不同岗位操作，样式需经过院方认可。

4. 服务方需建立上岗前培训制度。所有管理服务人员在服务期间按岗位要求进行定期培训，必要时应接受院方对服务人员的集中培训。

5. 服务方应按国家和当地政府有关劳动法规、条例，向项目管理服务人员提供相应工种的劳动工资、加班工资、劳动保护等待遇。

6. 服务方应做好员工信息登记，紧急联系人信息采集并验证是否准确（应不少于 2 位）；做好员工体检，做好基础疾病筛查，高风险人群应增加特定检查项目；及时购买雇主责任险，防止意外情况发生；外地务工人员应及时向所在辖区派出所办理居住证。