

一、项目基本情况

本项目招标范围为四川省人民医院（院本部）、皮研所、眼科南区工作区域各楼栋及附属设施，工作内容包括但不限于医疗区环境及物体表面清洁消毒、中央运送、医疗辅助服务（含特殊科室）、医疗废物和生活垃圾收集并清运到指定地点、床单元终末处理、环境维护及消毒消杀等工作，保障医院医疗工作开展，做好临床支持服务。项目基本情况如下：

四川省医学科学院·四川省人民医院

四川省人民医院，建于1941年，前身四川省公立医院是中央大学医学院附属医院，1952年命名为四川省人民医院，1989年评为首批国家三级甲等医院，2002年与四川省医学科学院（前身为中国医学科学院四川分院）合并，成为四川省医学科学院·四川省人民医院。

医院现有开放病床4051张，职工7091人，高级职称1072人，高级职称专家1089人，获得省部级各类人才称号200余人次，其中，中国科学院院士1人，国字号人才17人，卫生部有突出贡献中青年专家4人、国务院政府特殊津贴人选45人、四川省学术和技术带头人24人，“天府峨眉计划”22人，“天府青城计划”12人。省内首家取得互联网医院执业资质，拥有世界一流的达芬奇机器人手术系统、天玑手术机器人、PET-CT、TrueBeam直线加速器等医疗设备，开展了器官移植、细胞移植、大血管、瓣膜置换修复（包括TAVI、MitraClip等）、心室辅助治疗等高新手术，拥有人类疾病分子生物学与基因检测技术、人胰岛细胞分离等一大批具有国际先进水平的尖端技术，获得国家卫健委所有实体器官移植准入资质，并且临床开展以上移植项目，是国家卫健委“优质护理服务示范工程”重点联系医院，首批国家级临床护理重点专科及护士岗位管理试点医院。

1、本部编制床位4166张（按卫健委核实）。

四川省人民医院本部及皮研所区域表

所在区域	楼层	科室名称	面积（平方米）
第一住院大楼	负1楼	手术病员家属等候区、水电班组工作区（不含机房）	44579.7平方米
	1楼	麻醉科、输血科、药房、出院办理财务室、肺功能室、膀胱镜、消防监控等	
	2楼	手术室、学术会议室	
	3楼	手术室	
	4楼	产科1	
	5楼	产科2	
	5楼	产科3	
	6楼	颌面外科	
	7楼	外科ICU	
	8楼	胸外—1	
	8楼	胸外—2	
	9楼	肝胆外科1	
	9楼	肝胆外科2	
	10楼	泌尿外科1	
	10楼	泌尿外科2	
	11楼	机器人微创中心	
	11楼	整形科、整形手术室	
	12楼	眼科1	
	12楼	眼科2	
	13楼	器官移植中心1	
	13楼	器官移植中心2	
	14楼	细胞移植	
	14楼	妇科1	
	15楼	胃肠外科1	
	15楼	胃肠外科2	
	16楼	妇科2	
	16楼	妇科3	
	17楼	心脏外科	
17楼	心衰中心、心外ICU		
18楼	办公室		

第二住院部	负1楼	消毒供应中心	78788平方米
	1楼	感染内科病房	
	2楼		
	5楼	现闲置	
	6楼	儿科一病房	
	7楼	中医外科病房	
	8楼	新生儿重症监护室	
	9楼	儿科重症监护室	
		儿科二病房	
	10楼	神经内科1病房	
	11楼	神经内科2病房	
	12楼	神经内科3病房	
		神内监护室病房	
	13楼	肿瘤科一病房	
	14楼	肿瘤科二病房	
	15楼	风湿科病房	
	16楼	心血管内科一病房	
	17楼	心血管内科二病房	
	18楼	呼吸与危重症医学科一病房	
	19楼	呼吸及内科危重症病房	
	20楼	消化内科病房	
	21楼	内分泌科病房	
	22楼	层流病房	
血液内科病房			
23楼	病案统计科		

门诊	负1楼	停车场、水电班组工作区（不含机房）， MAI、加速器工作区（包括机房）
	1楼	特需医疗科门诊
		简易门诊、网络门诊
		门诊收费室、住院结算处
		门诊药房
		挂号室、门诊自助区
		PET-CT
		儿科门诊
		肿瘤科门诊

门诊	2楼	消化内科门诊	
		泌尿内、外科门诊	
		器官移植门诊	
		换药室	
		肝胆科门诊	
	3楼	妇科门诊	
		产科门诊	
		耳鼻喉头颈外科门诊	
		眼科门诊	
	4楼	口腔科门诊	
		支气管镜检查室	
		内分泌科病房	
神经内外科门诊			
心脏内外科门诊			
医技	负1楼	放疗、化疗	
		MRI	
	1楼	CT	
	2楼	超声科门诊	
	2楼	放射门诊	
	3楼	检验科	
	4楼	心功能	
	4楼	核医学门诊、病房	
	5楼	辅助生育中心门诊	
病理科			
6楼	中心实验室		
	住院部病房		
7楼	内镜中心	1500平方米	

康复裙楼	负1楼	核磁共振	88000平方米
	1楼	体检中心	
	2楼	体检中心	
	3楼	体检中心	
	4楼	放射介入	
		心脏介入	
	5楼	神外监护室	
6楼	康复楼手术室		

第三住院部	负1、2楼	停车场
	1楼	入院处
		收费室
		药房
		康复门诊
		义肢矫形部
	水疗中心	
	2楼	运动治疗区
		物理治疗区
		康复评估区
		中医骨科治疗室
	3楼	超声科
		骨科门诊
		心身医学门诊、治疗区
		心理咨询门诊
		保健科
		中医门诊
		中药房
	4楼	皮肤科门诊、治疗室
		皮肤科激光室
皮肤科手术室		
皮肤科病房		
5楼	血液透析中心	
6楼	康复科病房	
7楼	心身医学病房	
8楼	疼痛科	
	高压氧病房	
	中医骨伤科病房	
9楼	GCP	
	骨科3病房	
10楼	耳鼻喉头颈外科病房	
11楼	小儿外科病房	
12楼	肾内科病房	
	院部ICU病房	
13楼	肾内科病房	
14楼	神经外科1病房	
15楼	神经外科2病房	
16楼	骨科1病房	

	17楼	骨科2病房	
	18楼	老年ICU住院二	
	19楼	乳腺外科病房	
	20楼	血管外科病房	
		甲状腺治疗中心	
	21楼	老年心血管3住院	
		老年心血管1住院	
	22楼	老年内科病房三	
		高血压病房	
	23楼	老年内科1住院	
急诊大楼	1楼	急诊科挂号室、分诊室、抢救室、药房、检验科	8148平方米
	2楼	急诊ICU	
	3楼	急诊内科	
	4楼	急诊观察室	
	5楼	急诊外科	
	6楼	急诊烧伤科	
	7楼	急诊手术室	
	8楼	急诊办公室	
第五住院大楼	1楼	老年消化科	9500平方米
	1楼	老年感染科	
	2楼	老年内分泌	
	3楼	老年呼吸科	
	4楼	老年心血管2	
	5楼	老年内科2	
	6楼	干部楼办公室	
老皮肤楼	1楼	儿科发热门诊	1000平方米
	2楼	发热门诊值班室	600平方米
	3楼	闲置	
	4楼	闲置	
	5楼	遗传基因实验室	2000平方米
	6楼		
后勤办公楼1	1楼	办公室、会议室，能源办及其他部门使用	745.98平方米
后勤办公楼2	2楼	后勤及基建办公室，会议室	

办公楼兼车库	负2楼-5楼	行政楼停车场	15570.4平方米
	1楼	保安值班室、大厅	
	2楼	值班室、库房	
	3楼	值班室、库房	
	4楼	值班室、库房	
	5楼	值班室、库房	
	6楼	护理部办公室、会议室等等	
	7楼	财务室办公室、保卫部办公室等	
	8楼	院部办公室、会议室等	
9楼	院部办公室、信息办公室		
门诊核酸采集区	1楼	核酸采集区	150平方米
成人发热门诊	1楼	发热板房	280平方米
高压氧	1楼	高压氧治疗中心、院感科办公室	2057平方米
	2楼	基建办公室	
临床技能培训中心	负1楼	会议室	3800平方米
	1楼	教室	
	2楼	教室	
	3楼	教室	
	4楼	教室、办公室	
	5楼	教室、办公室	
	6楼	教室、办公室	
7楼	教室、办公室		
离退休中心	1楼	办公室、图书室等	2000平方米
	2楼	老年活动室	
	3楼	老年活动室	
	4楼	老年活动室、办公室等	
外国及绿化区		院区外围	48000平方米
		绿化区	
药剂科	1楼	药剂科库房	2800平方米
	2楼	药剂科库房	
	3楼	药剂科库房	
	4楼	药剂科库房	
	5楼	药剂科库房	

教培楼附楼	2楼	办公室	1880平方米
	3楼	招投标办公室	
	4楼	服务中心办公室	
医学图书馆	1楼	图书馆	700平方米
营养科	1楼	小卖部	2300平方米
	2楼	营养食堂餐厅	
	3楼	会议室	
工会办公楼	3楼	工会办公室	1100平方米
	4楼	工会办公室	
后勤（浆洗）楼 公共区域/消毒 供应中心	1、3、4、5楼	浆洗房、后保库房、医装库房及办公室、服务中心	5691平方米
	1、2、5楼	消毒供应中心	
皮研所各区域面积汇总			
所在区域	楼层	科室名称	面积（平方米）
行政楼	1F	药房、药剂室、库房、浅层门诊	5202.5平方米
	2F	美容激光	
	3F	办公室、会议室、休息室、保卫部	
	4F	主任办公室、休息室	
	5F	库房、活动室	
	6F	办公室、监控室	
门诊楼	1F	门诊诊断室、药房、浅层门诊	5202.5平方米
	2F	检验科、HIV封闭实验室、新装修门诊诊断室（13间）	
	3F	检验科	
专家楼	1F	门诊、供应室、库房、医疗垃圾暂存点	5202.5平方米
	2F	治疗室、门诊、激光、办公室	
	3F	手术室、办公室	
	4F	后保部办公室、库房、办公室	
	5F	医护休息室、图书室、办公室、后勤用房	
全院宿舍区		（院内2区、3区、青羊正街138号宿舍区、银杏路5号宿舍区、大庆路91号宿舍区、书香街13号宿舍区、皮研所宿舍、草堂病区宿舍）	

眼科南区面积汇总

区域	楼层	科室	面积
眼科南区	1F	门诊	1600 平方米
	2F	病房	
	3F	手术室	
	4F	病房	
	5F	行政办公区	

二、服务要求

（一）物品要求

- 1.1 投标人须自备：办公桌椅、员工更衣柜及电脑、打印机、考勤设备、相关管理人员、值班人员的通讯装备等办公设备和耗材及网络，并负责此类设备所产生的费用。
- 1.2 投标人须统一配备各岗位员工工服，自行定期组织消毒洗涤，满足院感要求，并每 2 年更换。
- 1.3 投标人须自行解决环境服务作业机具、劳防用品、常态化疫情防控用品（口罩、医用帽子、一次性手套等基本防护及运送辅助用品）、信息化管理的设备设施及软件，且必须符合国家相关安全法规的要求。
- 1.4 投标人负责所有关环境维护及消毒消杀服务所需的洗涤、消杀药剂，地面和物体表面擦拭用的消毒剂，地面养护材料和环境服务工具及耗材（包含公共区域厕所“两纸一液”）。
- 1.5 平车轮椅由采购人提供，维护维修由投标人承担。平车使用过程中所消耗的床罩等辅材由投标人承担，辅材更换频次符合院感要求。
- 1.6 投标人所配置的环境服务设备（专用的道路清扫车、洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、真空吸尘机、垃圾车、高压水车等）、信息化管理的设备设施（电脑、系统软件、手持机等）的维修、维护由投标人自行负责。（设备需求清单如下：）

序号	设备/工具名称	功能/用途	最低数量要求
----	---------	-------	--------

1	清洁手推车	清洁工具	245
2	拖地设备清洁推车	清洁工具	30
3	扫地车	外围地面清扫	2
4	加重型石面处理机	石材地面处理	9
5	线控洗地机	地面清洗	3
6	手推式电瓶自动洗地机	地面清洗	5
7	全自动电瓶洗地机	地面清洗	5
8	全自动驾乘式洗地机	地面清洗	2
9	线控抛光机	弹性地板保养	4
10	手推式高速抛光机	弹性地板保养	1
11	三速地坪/地毯吹干机	地面干燥	7
12	吸水吸尘机	地面干燥	8
13	直立吸尘机(56-66CM)	地毯吸尘	2
14	垃圾车(带盖)大号	垃圾转运	4
15	高压水枪	地面冲洗清洗	2
16	水清洗机(电加热)	地巾/毛巾清洗	1
17	水清洗机(电加热)	地巾/毛巾清洗	2
18	烘干机蒸气/电加热	地巾/毛巾干燥	2
19	PAD	运送需求信息化	80
20	手持机	运送需求信息化	120
21	医疗废物智能收集车	医疗废弃物收集	7
22	电动生活垃圾清运车	生活垃圾收集	5
23	多功能电动冲洗车	地面冲洗清洁	2

1.7 投标人需按院感要求独立自建洗涤房，配备洗、消设备，用于环境服务类布

草、手术室拖鞋洗涤消毒（甲方提供场地）。中标人必须按照《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》（WS/T512-2016）规范要求提供微细纤维材科的擦拭布巾和地巾等维护用具。

1.8 中标人（投标人）需自行投入一体化医疗废物收集转运车及医疗废物管理信息系统，包含医疗废物分类、打包、交接、运送、暂存、处理等生命周期的有效追溯管理和条码化管理。日常所需耗材均由中标方自行提供。环境服务信息化管理软件需具备实现医院内所有科室的空间信息管理功能，具备所有科室的日常环境服务任务管理功能，并能为环境服务员工分配工作任务，同时每日与卫健委的《四川智慧卫监-在线监管系统》和环保部门的《医废通系统》进行对接，数据实时上传，确保医废的收集、入库、出库等三方数据一致。

1.9 中标人需自建一站式服务中心，并提供信息化系统管理软件，软件系统能与医院现有后勤信息化管理系统实现功能对接。中标 60 日内完成一站式服务中心自建与系统功能对接（具备与医院信息中心的 LIS\HISD 等院内信息系统对接、同步的能力）其运行所需设备及耗材由中标方提供。

（二）管理要求

2.1 投标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。所有服务项目均应达到国家及医院感染控制中心的相关要求。

2.2 投标人须具有相关的标准化操作程序、完善的人员培训体系和安全质量控制体系，院感培训人员需具备医院感染管理培训合格证书，并能严格按照实施，由专人负责检查监督并记录，确保项目安全、高效、有序进行。

2.3 投标人须有岗前培训机构，所有服务人员须 100%培训考核合格上岗。培训考核内容包含但不限于疫情防控、院内感控知识等，特殊岗位如手术室、ICU 等科室培训要有针对性。不得将培训期间人员计入本合同规定的人员编制及岗位中。

2.4 投标人有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

2.5 投标人对医院内发生的一般突发性事件及突发卫生应急工作有相应的应对措施及预案，包括应对新型冠状病毒院内应急处置流程及预案。应急小组人员需具备国家公共卫生应急组织成员资格。

2.6 投标人劳资支出须：

2.6.1 负责招聘员工的一切工资、福利、社会保险；如发生工伤、疾病乃至死亡等一切责任及费用由投标人全部负责。投标人需为本项目所有员工购买意外伤害保险和公共责任险。

- 2.6.2 全体服务人员的工作时间不得违反国家有关法律、法规要求。
- 2.6.3 严格按照国家和成都市政府规定给员工缴纳各种社会保险。
- 2.6.4 每月提供合同岗位人员社会保险金、工资支付凭证及财务运行报表，同时提供物业成本分解到科室的相关数据。
- 2.7 投标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或分包，否则院方可以直接终止本项目合同。
- 2.8 投标人须服从采购人根据医院实际需求，合理进行的岗位配备人数的调整。
- 2.9 投标人需自备具有运送数据汇总、分析、报表生成、管理人员日常信息化工作等统计、检查功能的运送信息化系统及配套设施设备（信息化系统需有医疗机构完整功能实际运行一年以上数据），并根据院方需求无条件接入院本部后勤智慧运维管理平台，具备与医院 HIS、LIS 等信息系统对接能力，涉及费用包含在本次投标报价中。

2.9.1.1 信息化系统基础功能要求

具备稳定可靠的信息化系统，系统应具备以下基本功能：

1、中标人应具有中央运送信息化系统，多种中央运送任务类型的科学分类充分匹配现场中央运送工作的场景需求。

2、中央运送信息化系统能与医院 HIS 系统对接，便捷高效的服务于临床需求，具有病人运送系统、标本运送系统、药房运送系统、手术室派单系统等相关功能，任务需求可选择自动和手动方式键发送至中央运送员，护士站及调度中心可随时查看任务执行情况，并可增、查、删、改，催单与评价反馈，实现过程干预管理。

3、中央运送信息化系统具有管理终端（PDA 或其他手持设备），且终端能够识别医院在标本等使用的条形码以及在病人腕带上使用的各类识别码。中央运送物品通过拍图片、扫条码记录，并通过任务日志，详情和历史记录随时查询，便于责任追溯，为管理改进提供原型素材；中央运送任务路径可通过 NFC、微信二维码等不低于两种方式实现路径追溯。

4、人员管理：可实时查询人员在岗情况、工作任务、工作内容以及排班，并支持一键导出，生成分析报表；

5、中央运送信息化系统能够实时记录配送服务数据信息，能根据运送目的地，实现系统优化派单，科学高效管理且配送服务信息能够反馈给院方。统计数据自动生成，并可一键导出，方便管理数据的整理与分析，实现精细化管理；

6、安全管理：中央运送任务过程实时显示，任务历史详情可查看，可干预，可追溯，体现安全管理；

7、操作规范：中央运送物品，中央运送设备等工作交接有记录图片，条码信息，有效避免周转过程遗失，损坏等情况发生；

8、中央运送信息化系统能够实时接收统计被服务对象的评价，能清晰反映医院各部门职工、病人对运送员工服务满意度的评价；

9、培训绩效考核：培训情况统计数据及图表的在线展示，使绩效考核有据可依，同时分析整理，发现存在问题，实现持续改进。

10、NFC 位置识别技术，可定位人员、工单动态轨迹；根据 NFC 识别技术自动优选任务需求发起科室的位置附近中央运送人员，使调度工作更精准，更轻松；

2.9.2 环境服务服务信息化管理要求：

中标人应配备相应的信息化系统及配套的通讯设施可以进行信息化管理，保证环境服务工作任务有数据记录，有据可查，避免疏漏和混淆。满足医院信息化系统相关要求，能与医院信息化系统实时对接，共享数据。每月统计环境服务工作任务数据，向分管部门上报相关信息。

2.9.2.1 信息化系统基础功能要求

具备稳定可靠的信息化系统，系统应具备以下基本功能：

1、日常环境服务可以实现由项目主管根据项目实际情况（岗位设置）为每个区域岗位环境服务进行时间段内的工作安排；

2、管理人员日常巡查记录可查询，可文字、图片格式反馈巡查结果，可查询应巡检条数，已巡检条数，未巡检条数，统计周期内的完成率；

3、专项环境服务可设置专项环境服务任务用户推荐标准的人员、设备、耗材配比；

4、专项环境服务任务功能支持新增专项计划任务与专项临时任务，根据任务的时间设定系统可自动推送工单消息给专项环境服务主管与医护人员。专项任务详情中展示任务的详细内容和任务流程的实时流转情况；

5、人员管理：可实时查询人员在岗情况、工作区域、工作内容以及排班，并支持一键导出，生成分析报表；

6、可显示应急任务详情及完成情况反馈；

7、统计数据自动生成，并根据时段可一键导出，方便管理数据的整理与分

析，实现精细化管理；

8、品质管理：系统可反映科室或医护人员投诉建议、主管处理情况、处理反馈结果，可分析导出投诉建议报告报表；

9、培训绩效考核：培训情况统计数据及图表的在线展示，使绩效考核有据可依，同时分析整理，发现存在问题，实现持续改进。

10、可 NFC 位置识别技术，可定位人员、工单动态轨迹，查看本区域当前负责工作人员、工作任务、完成状态；

2.9.3 数据信息安全性

所有系统业务数据所有权归医院所有，服务商必须与医院签订数据信息安全保密协议，不得泄露医院信息数据。产生归集数据所用的服务器，需设置在院内。

合同期内，根据医院信息化发展需求，环境服务、中央中央运送所提高的信息化服务，后期能具备与医院 LIS、HIS 系统做对接运行，从中产生的所有费用由乙方承担，医院不再另付费用。

2.10 各 ICU、CCU、手术室、产房、层流室、消化内镜中心、介入室、复苏室等特殊科室驻守人员不得与其它区域混用。

2.11 常规服务需求时间：

2.11.1 中央运送：24 小时；

2.11.2 环境服务：外围环境、门诊医技科室 7：00-17：30、住院楼：7：00-21：00（班后时间安排专人巡视环境服务、收转生活垃圾及医疗垃圾）

2.11.3 特殊科室驻守服务：24 小时；

2.12 科室调整搬迁以及大型、超重的设备设施搬运不在服务范围。

2.13 本项目在日常管理中，任何节假日，都必须有管理人员值班。

▲（三）人员要求

3.1 项目人员、岗位配置、服务人均限价概况

3.1.1 项目人员岗位配置汇总表（明细详见本章附件 1）

服务报价以“标准工作人力”为单位报价，（备注：标准工作人力：指每天工作 8 小时，每周工作 6 天休息一天，每月工作时间 200 小时。）

中央运送岗	环境清洁消毒岗	特殊科室驻守岗	管理岗	合计
-------	---------	---------	-----	----

124 人力	397 人力	295 人力	15 人 力	831 人 力
--------	--------	--------	-----------	------------

投标人保证为本项目配置的环境清洁消毒岗、中央运送岗、特殊科室驻守岗、管理岗四个岗位每月标准工作人力数应不高于 831 人力数（包含 831 人力数）；投标人负责根据此汇总表编制完整的人员配置明细表；实际投入人员数不少于 712 人。

3.1.2 报价包括为本项目提供符合要求的医疗环境清洁消毒与临床支持服务工作而产生的所有费用，包括人工费用、设备工具和消耗品费用、运作费用（办公用品、杂费、通讯费等）、技术支持费用（技术指导、软件使用等）、管理费（员工日常培训等）、税金及政策性文件规定及合同明示或暗示的所有风险、责任、义务等各项应有的费用。

3.2 此次招标区域范围内的服务人员人数不少于 712 人，除非采购人书面同意减少服务人数。供应商必须保证服务人员的工资收入不低于当地政府最低工资标准的要求。

3.3 投标人须针对医院实际现状及服务要求，根据业务要求配备相关员工人数，总人数须满足采购人相关要求，并提供所有岗位人员配备清单。

3.4 投标人所提供的服务人员按以下标准：

序号	服务岗位	人员要求
1	中央运送岗	身体健康（入院服务时须提供健康体检证明）、无犯罪前科，初中以上文化，100%经过岗前或在岗培训，考试合格，能独立上岗，人员年龄，男性 60 岁以下、女性 55 岁以下的比例均不得低于 80%。
2	环境清洁消毒岗	身体健康（入院服务时须提供健康体检证明）、无犯罪前科，100%经过岗前或在岗培训，考试合格，能独立上岗。
3	特殊科室驻守岗	身体健康（入院服务时须提供健康体检证明）、无犯罪前科，100%经过岗前或在岗培训，（人员年龄，男性 60 岁以下、女性 55 岁以下的比例均不得低于 80%。）部分特殊岗位需 50 岁以下，高中/中专以上文化程度并持证上岗；部分特殊岗位

		需男性，50 岁以下，初中/高中以上文化程度；部分特殊岗位需 55 岁以下，初中/高中以上文化程度。
4	管理岗	设置专职人员，拟派的项目管理人员要求：项目经理：30-50 岁，大专及以上学历，且具有医疗辅助或临床运送（或转运、配送）项目十年以上管理经验；部门经理：25-50 岁，大专及以上学历，且具有医疗辅助或临床运送（或转运、配送）项目五年以上管理经验；项目主管：22-50 岁，要求中专及以上学历，且具有医疗辅助或临床运送（或转运、配送）项目两年以上管理经验至少 3-5 人；项目管理人员需提供在职证明。

3.5 服从院方布置的临时、应急任务。

3.6 发现设施设备故障、安全隐患和发生安全不良事件及时上报护士长或科室负责人和乙方主管，主管逐级上报至后勤保障部。

3.7 上岗员工需统一规范着装，员工工作期间在明显位置佩戴工牌，工牌包含员工姓名、编号、岗位名称、照片等信息。挂牌上岗，仪表端正，礼貌用语，微笑服务，规范操作。严禁大声喧哗、嬉闹闲聊、收受患者及家属物品、买卖医院物品等。

3.8 遵守院规院纪，爱护院内设备设施，损坏物资由中标人照价赔偿。

3.9 员工相对固定，避免经常更换，每月人员流失率≤项目合同人数的 3%。

3.10 如因医院业务调整、分区域装修或改造，中标人须相应增加或减少服务及服务费用，经医院确认同意，实际投入人数相应调整，服务费用根据实际情况进行核算。

（四）各项服务内容及要求

4.1 中央运送服务内容及要求

1. 中央运送服务内容

- 1) 根据预约信息，运送需轮椅、平车及带领的住院病人进行院内医技科室的检查(不含病人看门诊)
- 2) 根据临床需求，运送需轮椅、平车及带领的住院病人进行加急院内医技科室检查（不含病人看门诊）

- 3) 根据各医技检查科室排队情况，安抚等待检查的病人情绪
- 4) 管理运送工具，每天将运送工具停放于指定位置
- 5) 清洁消毒运送工具，并做记录
- 6) 每月进行一次运送工具的维护保养，轮子去毛发，保养钢圈防锈，胶轮胎去泥等
- 7) 维修运送工具并做记录，每月盘点一次运送工具
- 8) 每天按不同运送工具类型记录预约检查的工作量
- 9) 后勤库房物资发放
- 10) 住院科室待维修小型物品运送至维修室，并将维修好的小型物品运送回科室
- 11) 每天两次运送门诊纤支镜检查室病理标本至病理科：需上午下午各一次，其中上午于12点30分前送至病理科，下午16点前送至病理科。
- 12) 每天两次运送胃镜检查室病理标本至病理科：需上午下午各一次，其中上午于12点30分前送至病理科，下午16点前送至病理科。
- 13) 班外时间（12:00-14:00, 18:00-8:00）住院科室临时取药
- 14) 班外时间（12:00-14:00, 18:00-8:00）标本运送
- 15) 每天两次将配药中心配好的化疗药送至各住院科室
- 16) 将配药中心配好的高营养液送至各住院科室
- 17) 每天两趟将检验科血型标本送至输血科
- 18) 每天上午运送体检中心血液及体液标本至检验科，频率两次。

2、循环运送服务内容

- 1) 每天不低于6趟接收、运送住院部各类常规血尿便标本，送达检验科
- 2) 接收、运送住院部各类急查标本，送达目的地
- 3) 接收、运送住院部各类需送至检验科分子实验室的标本
- 4) 接收、运送住院部各科室病理标本至病理科，要求在接收病理标本时需对标本的数量、病人姓名、病人住院号、标本名称与登记本及检查单相核对，确认无误后方能送至病理科，送至病理科后，需与病理科医务人员当面对标本数量、病人姓名、病人住院号、标本名称相核对，并让病理科医务人员签收。
- 5) 病理标本计费工作
- 6) 空气培养皿、咽拭子等标本的运送

7) 科室需要的不合格标本退回科室

8) 根据动态血压及动态心电图室要求, 送检查完成的动态盒子到动态室

9) 血培养瓶, 空气培养皿、G 试验管送至科室。

10) 送住院科室透析病人的血气到三住 5 楼透析室, 现场等到出报告再返回科室。

3、血透中心运送:

1、每日到透析室抄录肾内科住院透析患者名单, 通知患者透析班次和时间。

2、在透析室抄录住院患者透析用药信息, 并将信息反馈给肾内科总务老师, 由总务老师通知主管医生下达医嘱。

3、每日到肾内科护士站拿住院透析患者领药单, 到药房领取药品交给血透中心总务护士。

4、护送住院透析患者按时到透析中心透析, 下机后接患者回病房。

5、护送需要置管的患者到透析中心置管, 手术完成后接患者回病房。

6、患者下机后, 将患者的住院病历拿回相应的科室。

7、非肾内科的住院透析患者, 送患者到透析中心时需携带患者的病历和当次透析所需要的药品。

8、接床旁透析老师电话后, 及时将指定的床旁透析机安全的转运到相应的科室, 运送过程中保障透析机的安全, 避免碰撞和损坏机器。

9、用专用标本箱将住院部核酸标本运送至核酸实验室

10、将住院病人检查单送至相关医技科室做预约, 检查单在领取时需做登记

11、将预约好的住院病人检查单逐一发放至科室, 并统计病人是否需运送工具或引领。

12、根据需求运送住院病人出院结帐单

13、根据需求将住院病人检查需计费及需退费的单据运送至相关医技科室, 并将需退费的单据进行登记以备查

14、运送住院部空血袋至输血科。

15、每周一次进行住院部各科室常规外用药的领用及发放工作。

16、根据需求, 进行科室高营养液及化疗药的领取发放

17、根据医生及病人需求与医技科室沟通预约检查时间

18、运送晨检血标本至检验科。

- 19、将需送回的检查报告单送回至科室。
- 20、办周转,给病人先办出院,再给病人办入院,办完的资料送回科室
- 21、每天清洁、消毒标本箱并记录

3、调度中心服务内容（调度中心是在运行状态）

- 1、接听电话,将各住院科室的运送需求录入管理系统
- 2、将管理系统中的各住院科室任务进行合理分派
- 3、督促员工运送任务的进度
- 4、接收临床科室的建议及投诉,并通知管理人员进行处理
- 5、接收科室关于保洁工作的需求,并通知相关管理人员进行处理跟进
- 6、管理运送工具,运送工具全生命周期管理,并有数据记录。
- 7、分配通讯工具并进行管理,确保现场员工能及时联系
- 8、完成通讯工具的消毒工作
- 9、打印住院科室开的需人工预约的检查单,安排人员进行预约
- 10、打印住院科室加急检查单,及时录入系统
- 11、根据住院病人及住院科室的要求,打印检查单,交给住院病人或住院科室医护人员。
- 12、对接医院 HIS 医疗系统,导出住院病人运送任务,并进行工作任务派发。
- 13、录入人工预约的住院病人运送记录表,制作成表格交给相关人员进行任务分派
- 14、协助 B 超及心超室,将住院病人心超、B 超检查单在排号系统内进行预约
- 15、运送住院病人床旁检查单至检查科室

4、中央运送服务要求:

- 1) 病人运送需严格执行病人核查制度,将检查单信息与病人手腕带信息相核对,以杜绝错接病人。
- 2) 急查标本 60 分钟内应送达目的地(检验科)。
- 3) 急查病人运送原则上应 30 分钟内到达需求科室。
- 4) 每月需进行工作量及标本量的统计,上交主管部门。

5、急诊急救部服务内容

- 1、每日转移出诊物资、设备至当天值班救护车。
- 2、每日 2 次进行当班救护车台面、地面、推车、物品及仪器的清洁消毒

和垃圾倾倒。更换一次性推床套、被套及枕套。转运发热、传染病等特殊患者后及时对救护车进行清洁、消毒。

3、随 120 出诊，及时搬运患者，保证患者安全。协助医护人员携带必要抢救物品和仪器至急救现场。

4、未出诊时，每 30 分钟按院感要求运送一次急诊采血点及急诊抢救室标本至检验科。

5、科室小型物品维修运送。

运送工人

1、运送抢救室患者外出检查。

2、每日 1 次停放在抢救室内的平车清洁，如遇抢救室平车被血渍、呕吐物等污染时及时清洁、消毒。

3、在抢救室医护的指导下，对无家属和行动不便的患者给予适当帮助。

4、每日清点运送工具，及时将未归还的运送工具归位。

5、120 工人出诊期间，由运送工人代替其每 30 分钟按院感要求运送一次急诊采血点及急诊抢救室标本至检验科。

6、每周一次运送本科室领用物资。

7、科室小型物品维修运送。

6、急诊观察室服务内容

1、根据预约信息，运送需轮椅、平车及带领的急观患者进行院内医技科室的检查

2、根据临床需求，运送需轮椅、平车及带领的急观患者进行加急院内医技科室检查

3、急观待维修小型物品运送至维修室，并将维修好的小型物品运送回科室。

4、用专用标本箱将急观核酸标本运送至核酸实验室

5、运送急观用后血袋至输血科

6、每周一次运送本科室领用物资

7、到检验科领取血培养瓶，真空采血管送至科室

8、每天接收急观各类常规血尿便标本，送达检验科。

7、临床医学检验中心服务内容

1. 特殊标本需冷藏运输，目前负责标本运输的没有配备冷藏箱，建议配备。

2. 急诊与平诊标本分开运输，（急诊标本 1 小时内送达）

3. 体液标本运输前，确认盖子是否拧紧，避免标本溢洒；
4. 体检标本增加运输频次，2次无法满足需求，不低于3次；
5. 每30分钟送一次急诊采血点及急诊抢救室标本至检验科。

4.2 室内环境服务内容及要求

1. 病区环境服务内容

(1) 按照相关科室要求和安排，完成床单元终末消毒及整理、科室环境维护等临床辅助工作。

(2) 医疗废物、生活垃圾的收集、暂存处的清洁消毒，空输液瓶回收至指定地点（输液瓶不得出售）。

2. 病区环境服务标准

建立病区环境维护及消毒消杀管理制度并按照标准化操作流程进行作业。由专人负责检查监督。具体要求如下：

(1) 制定各病区每日消毒计划，配置浓度适宜的消毒药剂，按照《医疗机构消毒技术规范》（WS/T367-2012）及《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》（WS/T512-2016）对病区进行全覆盖的消毒作业并做好相关记录，环境物体表面清洁消毒达到环境卫生检测要求。

(2) 对医疗废物、医疗废液做到集中分类分拣与存放，做好称重、计量、表格汇总，按月递交。做好暂存点及集中存放点的清洗、消毒工作及记录。

(3) 对病区进行环境维护及消毒消杀时应按照流程规范操作，不得影响病人休息，消毒消杀完毕后将物品复位。挪动病人物品时，必须经过同意后方可作业。规范使用相关工具及消毒剂，不能因人为因素，造成医院墙面、地面损毁及材质的破坏。

(4) 进入污染区、无菌区、手术室、医护办公室、病房等区域进行作业时，应经室内人员同意，礼貌服务，不可影响他人的工作、休息。根据不同的情况执行相应的防护及作业规程，同时应按照科室、病区主任及护士长的要求完成各项工作。进行环境维护时，物品轻拿轻放，移动的东西要恢复原位，不得损坏物品。

(5) 不同区域使用相对应的环境维护及消毒工具，按要求对集中存放的消毒用具用颜色、字标方式进行严格的分类摆放、整齐有序，防止交叉感染。

(6) 投标人应设立专职管理人员，并为病区医疗辅助人员配置合理工具及防护用品。

(7) 投标人提供病区消毒及环境维护服务所需的机器设备、药剂消耗品，

并负责管理与保养。

(8) 投标人用于清洁消毒、医疗废物回收的各项消耗品应是通过国家卫生部或国家有关部门准予生产使用的产品，并符合采购人感染控制的要求。

(9) 达到国家卫生城市对医院卫生清洁消毒、感染控制的考核标准，对医疗垃圾收集、贮存、处置办法、转运流程等要求符合国家《医疗废物管理规范》、《医疗卫生机构医疗废物管理条例》。

(10) 达到《三级综合医院评审标准实施细则》中对医院感染管理和环境管理的要求。

4.3 公共区域环境维护及消杀服务内容及标准

1. 组建公共区域环境维护及消杀班组，负责全院公共区域环境维护及消杀工作，符合医院感染管理要求（包括不限于会议室、天花板、顶棚、楼顶平台、设备夹层、地下车库、内墙、玻璃、高处灯具、空调出风口、电扇、电梯间、墙面、地面和地板（维护保养、定期落蜡和晶面处理）、花台、地毯、楼道、楼梯、走廊、梯脚、通道、窗台、窗户、玻璃、纱窗、防护栏、门、室内家具、电梯表面、床、桌、椅、柜、宣传栏、洗手间、洗手池面盆、纸巾盒、纸篓、便池（含大、小便池及坐便器）、公共通道、垃圾桶、标识牌、医院院落、绿化带、道路的环境维护工作、院内科室装修改造后的开荒环境维护）。

2. 对生活垃圾分类收集（可回收垃圾、餐厨垃圾、其他垃圾、有害垃圾），实行袋装化处理，在各楼层公共部位设立公共垃圾箱，在露天公共部位设立杂物箱，由垃圾清运人员负责清运、处理，负责院内垃圾暂存点的管理。

3. 院内地面和主要道路应在工作日上午 7:30 前完成清扫，达到地面清洁无杂物，并及时清扫地面积水、垃圾、烟头，保持干净整洁。

4. 院内公共区域道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窞井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。医护办公室、学术厅、会议室、院内公共区域、诊室、病房、治疗室、公共过道、卫生间楼梯间、电梯等候厅地面、墙面光亮、无尘；无烟蒂纸屑；垃圾桶及痰盂每日保持整洁。

5. 绿化带及水池绿地内无杂物，花台表面干净无污渍，水池内水质清澈，池内无漂浮物，池壁无青苔污垢，水池无异味。大厅、楼内，公共通道地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；天花板干净，无污

渍、无蛛网。

6. 投标人需对服务的设施（PVC、风口、玻璃、不锈钢、墙面、灯具）进行数据统计和分类后制定周/月/季度/年度清洁保养计划，并指定由清洁消毒人员专职负责执行这些计划。

7. 院内所有生活垃圾桶须做到每天及时清扫表面，每周冲洗、消杀至少一次，冲洗后自然晾晒吹干，如桶内、外存留积水，须及时擦拭干净，方能再次进行使用操作。垃圾桶内、外保持干净、无异味、无四害等，地面干燥、无积水。

8. 电梯及电梯厅、电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净无灰尘、污渍，玻璃表面干净透光性好，不锈钢光亮无尘；梳齿板内无杂物污渍；厅内地面干净有光泽；每周一次彻底清洁保养。

9. 玻璃清洁：所有房间以一个季度一次的频率、门急诊及一、二、三住院楼大厅等每周一次进行清洁。

10. 不锈钢清洁：对所有电梯门、门框、轿厢、槽口以一周一次的频率进行清洁；对治疗车、治疗柜以一月一次的频率进行维护保养。

11. 地面清洗：室内每天至少一次机器洗地，以保持地面清洁无污渍。

12. 地面抛光：对室内 PVC 地板以一周一次的频率进行抛光保养。

13. 灯具风口：室内通道房间灯具风口空调表面，管道，墙面天花板以每季度一次的频率进行环境维护；对所有大厅，梯步灯以及公共卫生间以每周一次的频率进行环境维护。

14. 地面结晶：室内房间以每半年一次的频率进行地面结晶维护；对一、二、三住及门急诊大厅，以每周 1 次的频率进行地面结晶维护。

15. PVC 落蜡：室内病房一年一次彻底起落蜡，公共区域每半年进行一次彻底起落蜡。

16. 其它：对儿科通道及急诊可清洁雨棚一月一次进行环境维护；对医院所有地垫进行一周一次的彻底清洗干燥；对院内各处楼顶平台每月一次例行清洁。

17. 完成医院临时性的环境维护保障工作。

4.4 医疗垃圾收集和转运及收集、暂存管理

(1) 按照《医疗废物管理条例》和《医疗卫生机构医废管理办法》等国家规范性文件对医疗废物进行管理。

(2) 有医疗废物收集、转运、暂存管理的规章制度、工作流程、工作要求和工作职责及发生医疗卫生机构内医疗废物流失、泄漏、扩散和意外事故的应急方案。具体内容包括：

- 1) 按照各临床科室治疗室的医废标识对各种已分类好的感染性医疗废物和损伤性医疗废物进行收集、打包、密封扎口。
- 2) 每天收集不少于 1 次，遇垃圾量达到四分之三或者有液体、异味时增加收集次数，收集时避免医疗废物直接接触身体。
- 3) 医废收集员工和医废转运员工在上岗前需经过医院感染管理培训考核合格，熟悉并掌握岗位要求的个人防护的穿戴脱卸流程。
- 4) 转运员工在转运医废时必须使用专用医废垃圾桶和专用医废转运车，按照各病区医废暂存点标识对医废进行扫码称重、并把有科室、种类、重量、时间、收集人、交接人等信息的条码贴在每一袋医废上，然后放入专用医废收集车密封转运至医废暂存点。
- 5) 转运员工按照确定的路线、时间将医疗废物运送至医废暂存点后对每一袋医废进行分类扫码装箱，产生每一箱的箱码，实现医废可追溯。
- 6) 每日清运完成后对医废暂存点、医废收集车进行清洁消毒并做好消毒记录。
- 7) 医废暂存点管理人员在每日完成工作结束之前确定医废在线收集的《临床支持服务系统》与卫健委的《四川智慧卫监-在线监管系统》和环保部门的《医废通系统》医废的收集、入库、出库等数据一致，遇不一致的马上查找原因并上报处理解决。
- 8) 医疗废物暂存点管理人员需做好与转运公司的交接记录。
- 9) 医疗废物存放时间不超过 48 小时，遵循先入先出的原则。
- 10) 非工作人员不得进入医疗废物暂存点，进入暂存点需按规定着防护用品，禁止工作人员在医疗废物暂存点吸烟、饮食。
- 11) 医废在线收集员工每年进行一次体检。
- 12) 隔离的传染病病人或者疑似传染病病人产生的医疗废物使用双层包装物，并密封扎口；包装袋或者容器的外表面被感染性废物污染时，应当对被污染处进行消毒处理或者增加一层包装。
- 13) 禁止医疗卫生机构及其工作人员转让、买卖医疗废物。禁止在非收集、非暂时贮存地点倾倒、堆放医疗废物，禁止将医疗废物混入其它废物和生活垃圾。

14) 发生院内医疗废物流失、泄漏、扩散和意外事故时,应当按照应急方案,对发生泄漏、扩散的现场进行处理;对被医疗废物污染的区域进行处理时,应当尽可能减少对病人、医务人员、其它现场人员及环境的影响;采取适当的安全处置措施,对泄漏物及受污染的区域、物品进行消毒或者其他无害化处置,必要时封锁污染区域,以防扩大污染;对感染性废物污染区域进行消毒时,消毒工作从污染最轻区域向污染最严重区域进行,对可能被污染的所有使用过的工具也应当进行消毒。

15) 转运人员应当定期做好院感培训,做好卫生安全防护。

16) 保管好有关医疗废物管理的登记资料和记录,保存时间3年。

4.5 特殊科室驻守服务内容及要求

- 1、 根据科室要求,进行患者转科、外出检查治疗、标本运送、文件运送、药品运送(不含毒麻药品/贵重药品)、物品运送、小型设备等运送工作;
- 2、 按照医院感染控制中心要求,对科室日常环境进行维护消杀,包括床单元日常环境消杀及床单元终末消毒;护士站、医生站、办公区域、卫生间的日常维护及消杀;各项设施设备如吊塔,设备带,无菌柜环境消杀;医疗垃圾、生活垃圾收集转运等环境消杀工作;
- 3、 协助科室、病区完成医护人员工作职责范围外的临床支持服务工作。
- 4、 参加医院及科室组织的相关培训,并接受各科室的考核。
- 5、 驻守服务人员在甲方科室的监督指导下开展设备的清洁,服务范围不包含使用中设备。
- 6、 驻守服务人员工作范围不包含医生、护士工作职责范围内的具体事务。

★ (五) 考核、验收标准:

医院每月对在岗的服务人员数量、产生的标准工作人力数、服务质量进行考核,质量符合卫生部《医院感染管理规范》的要求和省、市卫生行政管理部门和医院主管部门的卫生检查标准,以及达到医院、街道办及市容环保部门的有关标准。院方的考核结果与费用的支付挂钩(参照考核细则中的评价标准)。

5.1 考核标准

服务质量考核方式:

甲方以三个维度和加减分细则的综合评分,员工在岗情况考核,共同对乙方的环境清洁消毒与临床支持服务质量进行考评,并将考评结果进行运用。

5.2 考核方式

一、三个维度

（一）管理层面

甲、乙双方执行日常巡查和月度质量联合检查。

1、由甲方后勤保障部项目监管人员日常到科室进行工作质量考评，给予量化评分。对出现问题以作书面形式发整改函，乙方在规定时间内进行整改。

2、由甲方后勤保障部指定负责人员与乙方管理人员每月到科室进行一次现场联合质量检查、评价，并作书面记录（双方签字确认）。

（二）临床科室/部门层面

1、每月由甲方后勤保障部项目监管人员对乙方的各项服务进行满意度调查。

2、由科室及部门对外包公司员工的在岗情况、产生的标准工作人力数进行审核确认。

3、乙方在工作中达到医院感染控制中心的要求，并引入院感办对病区检查的数据作为考核指标的一部分。

（三）患者层面

由乙方向患者发放《满意度调查表》，调查患者对环境服务、运送服务的满意度，调查表临床每个科室不低于 10 份/月。

二、环境服务、运送服务、临床支持服务工作加减分细则，（此加减分应用于最终汇总后的得分基础上）满分按 100 分计：

1、减分项

1.1 因乙方运送、环境服务员工发生事件，事件主要责任方是乙方，并造成恶劣影响，或第三方部门介入事件处理，视事件情况进行扣减 0.5-5 分/次。

1.2 投诉事件：临床科室书面/电话投诉，经核实，属有效投诉扣减 0.5 分/次，院级投诉扣减 1 分/次，省、市级部门投诉扣减 2 分/次。（后勤管理部门接到投诉后进行核实，如确系乙方责任，与乙方沟通确认后根据事件严重程度每一件投诉事件扣 200-1000 元。）

1.3 通报批评：院内平台通报批评扣减 0.2 分/次，市级通报批评扣减 0.5 分/次，省级及以上通报批评扣减 1 分/次。（后勤管理部门进行核实，如确系乙方责任，与乙方沟通确认后根据事件严重程度每一件投诉事件扣 200-1000 元。）

1.4 整改通知：一级整改通知，及时整改不扣分，未整改者扣减 0.5 分/次；整改不到位，发放二级整改通知，仍不到位，扣减 1 分/次。

1.5 乙方员工在工作中因工作失误导致物品损坏，除需照价赔偿外，另按赔偿金额多少相应扣减分数，造成一次性损失在 1000—20000 元以内扣除 0.5 分/次，20000—100000 元扣除 1 分，100000 元以上扣除 2 分。

1.6 乙方员工在运送工作过程中，由于乙方原因导致事故发生，如标本遗失、运送、搬运患者导致患者伤害、患者走失等情况，经核实责任，视情节严重情况扣减 0.5—2 分/次。（后勤管理部门进行核实，如确系乙方责任，与乙方沟通确认后根据事件严重程度每一事件扣 200—5000 元。）

1.7 乙方在工作中未达到院感医院感染控制中心要求，并在院感检查中收到不合格反馈，未及时整改或整改未到达院感要求的，扣分 0.5 分/次。

2、加分项

2.1 完成应急任务：后保应急任务加 0.2 分/次，医院应急加 0.5 分/次。一个月不超过 2 分。

2.2 科室书面/企业微信号表扬加 0.2 分/次，加分合计不超过 1 分/月；区、市级表扬加 0.5 分/次，省级及以上表扬加 1 分/次；表扬单项加分合计不超过 2 分/月。

2.3 在工作中主动发现安全隐患，并及时上报，成功化解或减少损失的情况，视情节给予加分 0.2—1 分。

乙方员工在岗情况、标准工作人力数的核实：

- 1、由科室（使用部门）/部门对乙方员工在岗情况、产生的标准工作人力数进行签字确认；
- 2、由乙方提供人员年龄、在岗情况真实数据（提供在岗人员指纹打卡记录、人脸识别、信息化应用工作轨迹等佐证材料）；
- 3、甲方通过现场检查、不定期抽查、调取监控视频等方式核实乙方在岗人员情况和产生的标准工作人力数。

考评结果的运用：

1、服务质量评价

三个维度得分权重：监管层面占比 30%，服务对象，部门和临床科室占比 50%（抽查/覆盖），患者满意度占比 20%（无患者科室的满意度由服务科室评分）。

当月综合得分=质量评价得分+加分-减分

1.1 当月综合得分 ≥ 90 分，甲方按规定支付当月服务费；

1.2 $85 \leq$ 当月综合得分 < 90 分时，在90-85分区间每扣一分扣除1000元作为处罚，甲方有权在当月月度服务费用中扣除相应服务费作为罚金（上限5000元）；

1.3 $80 \leq$ 当月综合得分 < 85 分时，在85-80分区间每扣一分扣除5000元作为处罚，甲方有权在当月月度服务费用中扣除相应服务费作为罚金（上限3万元，例如，当月评分82分，则累计罚款 $1000 \times (90-85) + 5000 \times (85-82) = 20000$ 元）；

1.4 如当月综合评分 < 80 分，双方共同研究和分析原因；若双方确认是由于乙方服务质量原因导致综合评分低于80分，甲方有权在当月服务费用中扣除最高不超过当月服务费的百分之十作为罚金，同时要有整改措施及效果评价交甲方；年度（以签合同日期到次年相同日期为一年度，以此类推）有连续二次（或累计三次）综合评分低于80分，乙方在支付相应罚金的同时，甲方有权终止乙方服务。

要求：双方共同进行书面记录并进行每月评估汇总。

2、乙方员工年龄、在岗情况考核结果运用：

2.1 乙方员工年龄参照招标文件中的具体要求，按岗位配置标准对所在岗人员年龄进行检查，未达到合同约定要求，扣罚1000-10000元。

2.2 现场检查发现专项或日常岗位环境服务员、运送员不在现场且未在医院管理部门登记的，经核实（询问医护人员或查看监控，信息化轨迹）后视为缺勤，每发现1人缺勤扣除500元作为处罚；

2.3 当月两次发现同一岗位缺勤，视为缺岗；每发现1人缺岗，扣除该缺岗岗位员工当月工资作为处罚，按岗位标准工作人力数扣除；

2.4 乙方每月在岗人员数不得少于712人，除非采购人书面同意减少服务人员数，否则按照缺岗人数，每缺少一人扣5000元作为惩罚。

2.5 项目服务人员相对稳定，每月人员流失率若超过项目合同人数的3%，扣罚1000-10000元。

计费标准：医院每月根据考核评价办法对乙方的服务情况进行量化评分，达到支付条件的同时，核实当月在岗人员数、核定产生的标准工作人力数，根据当月实际产生的标准工作人力数据实结算。

4.2 其他要求

4.2.1 投标人应根据招标文件的要求、现场情况以及自身经验提出具有针对性的物业管理计划、服务方案措施及突发情况的应急能力；要在投标文件中详细说明项目组织结构图、项目日常运行管理计划（年、季、月、周）、实施方案、实施标准与流程、质量保证措施以及达到的目标等内容，并提出服务的设想及建议。特别是针对本医院服务保障方案、措施要详细、具体，有较高的可操作性。

4.2.2 投标人应认真踏勘现场，熟悉医院现场及周围地形，交通道路等情况，以获得一切可能影响投标报价及投标方案的其他情况。踏勘或放弃踏勘的投标单位将被视为已确认所有现场条件和预计到了可能发生的异常情况。

4.2.3 投标人需提供各岗位人员配备方案，提供各工种人员及管理人員的工作范围、岗位职责、工作标准、考核标准及实施方案。

4.2.4 投标人需提供在本院服务的人员详细工作班次、各时间段工作内容。

4.2.5 投标人需提供人员工资、福利以及各种费用；设备、工具、物料的名称、规格型号、费用、折旧明细；总费用组成。

4.2.6 投标人需提供人员的培训管理制度，提供培训的时限与内容（职业素质、礼仪等）。

4.2.7 投标人需提供绩效考核等制约及激励机制，自报奖惩制度。

4.2.8 投标人需提供详细的质量控制措施，包括但不限于主管或领班每日检查、经理每周检查、与医院的联合检查和定期的联席会议。

4.2.9 投标人需提供各突发事件应急预案。

4.2.10 为提高抗风险能力，使采购人免受连带责任或损失，投标人必须为本项目所有员工购买公众责任险和人身意外保险。相应保单复印件盖投标人公章供采购人备案。

4.2.11 中标人需在进场后办理相关备案等一切手续（如有的话），确保医院正常运转，所需的相关费用包含在投标总价中。

4.2.12 中标人需承诺每月提供合同岗位人员所交的五险一金等、工资支付凭证及财务运行报表，同时提供物业成本分解到科室等相关数据，配合我院进行物业成本核算；

4.2.13 中标人应积极配合院方做好精神文明调查、节能降耗、安全生产等相关工作。

4.2.14 中标人负责医院医疗废弃物收集员等特殊工种岗位员工（国家强制体检）

的每年 1 次体检。

4.2.15 中标人须与医院签订《安全生产协议》，并严格遵照国家及地方相关安全法规，因违反安全协议所产生的相关安全责任均有中标方承担。

4.2.16 中标人要自觉遵守国家相关法律法规，教育员工不得泄露、倒卖逝者及家属信息；不得参与、介绍、推荐殡仪服务。

★三、商务要求

1、服务地点：（1）院本部地址：成都市一环路西二段 32 号；（2）眼科南区地址：大学路 10 号附 1 号；（3）皮研所地址：四道街 12 号。

2、服务期：3 年（即 2022 年 11 月 30 日至 2025 年 11 月 29 日止），合同采取一年一签。考核合格后续签下一年的合同。

3、付款方式：合同签订后，每月考核合格后向乙方支付合同中约定服务费（考核明细详见本章附件 2）。

4、验收标准：按照《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》；《医疗机构消毒规范》；《医疗废物管理条例》；《医疗卫生机构医废管理办法》；《全院医疗环境消毒与临床支持服务质量考评表》等进行验收。

注：本章节带★项为实质性要求，不满足视为无效投标。带“▲”符号为非实质性重要参数，仅用于评分中加重扣分处理。

附件 1:

项目		需求岗位	工作时间	标准工作人力数
环境清洁消毒岗	病区、门诊清洁消毒	241	10 小时/天,6 天/周	301.25
	非医疗区清洁消毒	49	8 小时/天,6 天/周	49
	专项清洁消毒	47	8 小时/天,6 天/周	47
特殊科室驻守岗		236	10 小时/天,6 天/周	295
中央运送岗		124	8 小时/天,6 天/周	124
管理岗		15	8 小时/天,6 天/周	15
合计		712		831.25

附件 2

表一： 四川省人民医院医疗环境清洁消毒与临床支持服务质量考核标准

								标准 考核 分数	占考 核总 分的 百分 比	单项指标		
	环境清洁消毒服务			临床支持服务						院感 相关 项目	加减分项目	
	环境 服务 考评	科室 /部 门对 环境 服务 的满 意调 查其 他	患 者 对 环 境 服 务 的 满 意 调 查 其 他	中 央 运 送 服 务 考 评	科 室 / 部 门 对 中 央 运 送 服 务 的 满 意 调 查 其 他	特 殊 科 室 驻 守 临 床 支 持 服 务 综 合 考 评	患 者 对 中 央 运 送 服 务 的 满 意 调 查 其 他				加 分 项 目	减 分 项 目
主管部 门(后 勤 保 障 部)	√			√				100	30%		√	√
科室/ 部 门 负 责 人		√			√	√		100	50%		√	√
患 者			√				√	100	20%		√	√
院感办								0	0%	√	√	√

表二：

四川省人民医院环境服务质量评价标准（后勤保障部）

检查科室：

检查时间：

检查人员：

检查方式：日常巡查

月度质控

监控调取

项目	服务质量标准	分值	质量考评标准	扣分	备注
工作纪律及安全 (20分)	1.1 统一着装，佩戴工作牌，形象干净、整洁；服务热情、主动。	1	未佩戴胸牌扣0.5分/人，未着工作服扣1分/人，服务态度差扣1分。		
	1.2 员工按工作需求，规范佩戴个人防护用品，落实手卫生。	2	一项不符合要求扣0.5分。		
	1.3 保护患者隐私；不得以任何方式泄露医疗、护理和收费等信息。	2	违反任何一项规定扣2分。		
	1.4 遵守上班时间，不得迟到早退、擅自离岗，不得无故旷工缺席；工作时间不得聚堆闲聊，不做私活。保洁员工不得私自联系与本岗位无关的其它工作（私陪、殡葬等）。	2	出现迟到、早退扣1分，旷工缺席扣2分，发现聚堆聊天或干私活扣0.5分/次，私自联系其他业务者扣2分。		
	1.5 服从公司、科室管理安排，大家团结互助，相互尊重，不发生口角或争执，不得出现打架斗殴。	4	发生口角或争执扣2分，打架斗殴扣4分。		
	1.6 运送、领取保洁物品的工具、操作流程等符合院感要求。	1	一项未达要求扣1分。		
	1.7 消毒药剂配比符合院感规定，终末消毒操作规范彻底。	2	一项未达要求扣1分。		
	1.8 操作时按规范要求使用安全防护措施，如放置小心地滑警示牌、打围、面屏，使用梯子或其他登高作业设施。	3	一项未达要求扣1分。		

	1.9 清洁工具等在指定地点统一规范有序存放，爱护工作设施设备工具，做好日常维护；工具间、储物间内干净整洁，无异味，无杂物，无私用电器。	2	一项未达要求扣1分。		
	1.10 员工规范填写保洁记录等工作内容，管理人员检查及时。	1	填写缺项扣0.5分，未填写扣1分。		
室内（病区、公共区域、办公区）（38分）	2.1 地面干净，物体表面清洁，无明显污迹、烟头、痰、纸屑、积水。	2	一项未达要求扣0.5分。		
	2.2 墙角及贴脚线清洁；	1	一项未达要求扣0.5分。		
	2.3 天花板、墙壁无积尘、蛛网，门窗、玻璃擦拭干净、无积尘、无污迹。	2	一项未达要求扣0.5分。		
	2.4 灯管、灯罩、电器(民用)开关及各种物品、管道表面无积尘、无污迹。	2	一项未达要求扣0.5分。		
	2.5 洗手池、污物桶、等卫生设施清洁，无污垢，并按规定消毒。	2	一项未达要求扣0.5分。		
	2.6 楼道、扶手干净无污垢。	2	楼道、扶手有污迹扣0.1分/处，		
	2.7 清洁间、开水房、值班室、更衣室干净、整洁。	2	不整洁扣0.5分，保洁用清洁间有不该有的私物（如电饭煲）扣1分/次。		
	2.8 保证开水及时供应。	2	开水供应不及时扣0.2分/次。		
	2.9 治疗柜、治疗车、病历柜，未使用的仪器，家具、装饰物、绿植等表面无灰尘。	6	一项未达要求扣0.5分。		
	2.10 按医院感染管理要求，协助病房做好消毒隔离工作，避免交叉感染，如“一床一巾”、设备带使用专用毛巾清洁消毒；拖布按区域分类；高频接触表面：如床栏、床边桌、呼叫按钮、监护仪、微量泵、床帘、门把手、计算机键盘、鼠标等。清洁消毒频次每日不少于2次，操作规范。；床单元的终末处理符合要求。	10	未作终末处理扣0.5分/床，终末处置不彻底扣2分。		
2.11 窗帘、隔帘每季度清洗一次；特殊科室窗帘、隔帘每月清洗一次。	2	未按时完成扣2分。			

	2.12 公共场所的公共设施, 如大厅的地面、服务咨询台、柱子、垃圾桶、饮水机、电视机、灯具、固定椅、自助机等设施保持清洁、无尘、无污垢。	2	一项未达要求扣 0.5 分。		
	2.13 节能降耗, : 空调运行时关闭病房、走廊、楼梯间窗户; 随手关灯; 关闭水龙头。	1	一项未达要求扣 0.5 分。		
	2.14 发现病区安全隐患、设施设备故障及时汇报、处置。	2	一项未达要求扣 0.5 分。		
卫生间 (10 分)	3.1 地面: 无尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、无尿迹、污迹。	2	一项不符合要求扣 0.5 分。		
	3.2 洗手池、水龙头、台面、镜面: 无污垢、无不洁物。	2	一项不符合要求扣 0.5 分。		
	3.3 便器: 内外洁净、无尿碱水锈痕迹、无污垢黄迹。	2	一项不符合要求扣 0.5 分。		
	3.4 纸篓: 污物量不超过桶体 2/3, 内外表面干净。	1	一项不符合要求扣 0.5 分。		
	3.5 墙面、顶板、隔板等无尘土、污迹。	1	一项不符合要求扣 0.5 分。		
	3.6 各种设施、用品按规定消毒、无异味。如防滑垫清洁、消毒 2 次/周, 保持清洁、干燥、无污迹, 无异味。	2	一项不符合要求扣 0.5 分。		
外环境 (6 分)	4.1 地面、广场干净整洁, 无明显积水, 无烟头、纸屑, 无卫生死角。	2	一项不符合要求扣 0.5 分。		
	4.2 绿化带、明沟、窨井无垃圾杂物。	1	一项不符合要求扣 0.5 分。		
	4.3 牌、灯箱/柱、及各类标牌等保持干净, 无小广告、无蜘蛛网、无污渍、无积灰。	1	一项不符合要求扣 0.5 分。		
	4.4 卫生设施外观整洁, 垃圾桶及时倾倒、不满不溢。	1	一项不符合要求扣 0.5 分。		
	4.5 露天平台、地下空间及外墙面 2.5 米以下干净, 无积灰, 无明显污渍。	1	一项不符合要求扣 0.5 分。		
生活	5.1 生活垃圾收集清运及时、无堆积垃圾, 车辆干净, 按时清洗消毒。	2	一项未达要求扣 0.5 分,		

垃圾 (4 分)			病区垃圾储存超过 48 小时扣 1 分。		
	5.2 实行垃圾分类项目按规定分类,医院生活垃圾不应与医疗废物混装、混运、混放。	2	垃圾未按规定分类扣 1 分,垃圾混装扣 1 分。		
医疗废物管理 (12 分)	6.1 各存放点类标识齐全。	2	标识缺失扣 1 分,无标识扣 2 分。		
	6.2 医疗废物收集及时,车辆干净,使用后及时清洗和消毒。	2	一项不符合要求扣 0.5 分。		
	6.3 员工能掌握应急处置流程,知道医疗废物的分类,处置过程中操作规范、及时装运。	2	一项不符合要求扣 0.5 分。		
	6.4 按类别使用专用医疗废物容器包装,收集时应确认严密封口,并贴上注明医疗废物的来源、日期、类别、数量、重量等信息的标签。	3	一项不符合要求扣 0.5 分。		
	6.5 医疗废物收发流程合理、记录(车辆消毒、房间消毒、紫外线照射等)完整、填写规范。	2	一项不符合要求扣 0.5 分。		
	6.6 相关单据应存档三年以上。	1	单据缺失扣 0.5 分。		
专项工作 (10 分)	7.1 电梯门、门槽、框、按键无污渍、手印,闭门器等保持干净、无积灰、无污渍。	2	一项不符合要求扣 0.5 分。		
	7.2 地砖、PVC 定期清洁维护(晶化或落蜡),地面干净、无积垢。	2	一项不符合要求扣 0.5 分。		
	7.3 按计划实施不锈钢、金属等材质的设备保养、光亮浸润。	1	一项不符合要求扣 0.5 分。		
	7.4 手扶电梯踏板、立面、梯级、檐边无灰尘、痰迹、污渍等。	2	一项不符合要求扣 0.5 分。		
	7.5 轿厢壁、顶无污渍胶质、积灰蛛网,光亮、纹路清晰。	1	一项不符合要求扣 0.5 分。		
	7.6 定时清洁玻璃窗,保持光亮,无污渍、胶质现象。	2	一项不符合要求扣 0.5 分。		
合 计		100			实际得

			分：
--	--	--	----

调查方式：甲乙双方现场检查，按实际得分记。

后勤保障部 2022 年 2
月制定

分数	1											评论/说明
	0	9	8	7	6	5	4	3	2	1		
保洁												

您的评价、建议、意见？请您留下具体内容：

得分情况

满 分：	100 分
实际得分：	
得分百分比：	

调查方式：甲乙双方联合调查，按平均分记。

后勤保障部 2022 年 2 月制
定

表四:

四川省人民医院患者满意度联合调查表 (保洁)

调查时间:

调查人员:

病人姓名 _____

病人床号 _____

填表日期 _____

保洁人员 _____

调查内容:

是否每天进行了湿拖?

_____ 是 _____ 否

是否打扫的干净?

_____ 是 _____ 否

清扫时是否移动家具?

_____ 是 _____ 否

服务态度, 是否有礼貌?

_____ 是 _____ 否

是否每天都打扫卫生间了?

_____ 是 _____ 否

员工是否整洁?

_____ 是 _____ 否

你给保洁服务打分结果:

很好(100分)

好(90分) 一般(80分) 不好(60分)

评论、建议、批评:

表五： 四川省人民医院中央运送服务质量评价标准（后勤保障部）

检查科室： 检查时间：
 检查人员：
 检查方式：日常巡查 月度质控
 监控调取

项目	服务质量标准	分值	质量考评标准	扣分	备注
工作纪律及安全 (15分)	1.1 统一着装,佩戴工作牌,形象干净、整洁;服务热情、主动。	1	未佩戴胸牌扣 0.5 分/人, 未着工作服扣 1 分 /人, 服务态度差扣 1 分。		
	1.2 员工按工作需求,规范佩戴个人防护用品,落实手卫生。	2	一项不符合要求扣 0.5 分。		
	1.3 保护患者隐私;不得以任何方式泄露医疗、护理和收费等信息。	2	违反任何一项规定扣 2 分。		
	1.4 遵守上班时间,不得迟到早退、擅自离岗,不得无故旷工缺席;工作时间不得聚堆闲聊,不做私活,不得私自联系与本岗位无关的其它工作(私陪、殡葬等)。	2	出现迟到、早退扣 1 分, 旷工缺席扣 2 分,发现聚堆聊天或干私活扣 0.5 分/次,私自联系其他业务扣 2 分。		
	1.5 服从管理安排,大家团结互助,相互尊重,不发生口角或争执,不得出现打架斗殴。	4	发生争执扣 2 分,打架斗殴扣 4 分。		
	1.6 运送过程中爱护医院设施,设备。	2	损坏公物除赔偿外,扣减 1 分/次。		
	1.7 运送工具的清洁、消毒,消毒液配置符合院感要求。	2	一项不符合要求扣 1 分/次。		
调度中心 (20分)	2.1 调度中心整合运送人力资源,合理调度安排,避免出现员工忙闲不均的现象及造成其他的负面影响。	3	一项未达要求扣 1 分/次。		
	2.2 24 小时无间断接受指派,并做好记录,保证每项工作都有数据记录或签收,有据可查,避免疏漏和混淆。	3	一项未达要求扣 0.5 分/次。		
	1.3 使用规范的服务用语,正确的处理流程。	3	一项未达要求扣 0.5 分/次。		

	2.4 及时响应临床医技科室需求,原则上应在25分钟内到达现场,急查急送要求15分钟内到达.	4	一项未达要求扣0.5分/次。		
	2.5 有处理突发事件的应急预案,当紧急突发事件发生时,以最快速度调集大量人力赶赴现场进行支援。	3	一项未达要求扣3分/次。		
	2.6 定期统计运送项目及数据,向院方提供真实、重要的第一手管理资料。	4	一项未达要求扣1分/次。		
患者运送 (45分)	3.1 住院病人运送20分钟内到位,急诊运送10分钟内到位。	10	不接电话、不听从指挥/扣2分/次,超过1分钟扣0.5分,最多扣10分。		
	3.2 急诊科转运工人通讯通畅,接到通知后立即到场,听从指挥。	5	超过1分钟扣0.5分,最多扣10分。		
	3.3 根据患者病情需要,尽可能运用平车、轮椅等工具接送患者,以提高患者的舒适度和满意度。	5	一项不符合要求扣0.5分/次。		
	3.4 掌握不同患者运送的技巧和注意事项,护送过程中,观察患者的情况,病人出现异常随时报告。保证患者运送途中的安全。	5	不报告者扣1分,引起后果者扣5分。		
	3.5 运送过程中服务态度好,关心、关爱患者。	2	一项不符合要求扣1分/次。		
	3.6 手术病人院内协助护送,及时安全。	4	一项不符合要求扣1分/次。		
	3.7 保持病人各种管道无脱落。	5	脱落扣2分/次,后果严重扣5分/次。		
	3.8 安全运送病人,无碰撞和跌倒。	5	若发生扣2分/次,后果严重扣5分/次		
	3.9 手术室、急诊室、入院处、B超室、CT室等需安排人员驻守,驻守人员保证等待检查患者的安全和送回事务的安排。	4	一项不符合要求扣1分/次。		
标本运送 (10分)	5.1 各类检查单传递及时、准确、无遗漏。	2	一项不符合要求扣0.5分/次。		
	5.2 接收、运送住院患者各类常规血、便标本,常规标	2	一项不符合要求扣0.5分/次。		

	本在 60 分钟内送达检验科（上午 9 点、下午 3 点以前收常规标本）。				
	5.4 接收、运送住院患者各类急查标本，在科室提出需求 30 分钟内送达目的地。	2	一项不符合要求扣 0.5 分/次。		
	5.5 术中冰冻标本运送：在接到通知后 15 分钟内送达病理科。	2	一项不符合要求扣 0.5 分/次。		
	5.6 夜间取药接电话后 10 分钟内到达。	2	一项不符合要求扣 0.5 分/次。		
物品 运送 (8 分)	4.1 运送工作尽可能预先计划，减少随机性。	2	一项不符合要求扣 0.5 分/次。		
	4.2 按照设计的时间、线路运送常规标本、单据、药品等物品。	2	一项不符合要求扣 0.5 分/次。		
	4.3 加强运送工作的核对措施，杜绝任何形式的失误，贵重物品应保证安全。	2	一项不符合要求扣 0.5 分/次。		
	4.4 夜间取药接电话后 10 分钟内到达，保证药品的完好、准确。	2	一项不符合要求扣 0.5 分/次。		
	4.5 解脱医护人员的分散精力，完成医护人员临时交办的运送工作。	2	一项不符合要求扣 0.5 分/次。		
合 计		100			实际得分：

调查方式：甲乙双方现场检查，按实际得分记。

后勤保障部 2022 年 2 月制表

表六： 四川省人民医院中央运送服务满意度调查表（后勤保障部）

调查时间：

调查人员：

调查科室：

科室负责人/被访人：

1. 您对运送员工在工作中的仪容仪表和举止的印象如何？

分数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	评论/说明
运送											

2. 您对运送管理人员（经理、主管）的职业形象和工作态度印象如何？

分数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	评论/说明
运送											

3. 调度中心接听电话、接到任务后反馈的及时性如何？

分数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	评论/说明
运送											

4. 运送部门解决问题及时性、有效性如何（如工作协调、突发情况处理、投诉处理等）？

分数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	评论/说明
运送											

5. 运送员工服务态度如何（如解释是否耐心、沟通是否有效、与他人有无争吵等）？

分数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	评论/说明
运送											

6. 运送过程中，员工在注意事项、保护患者隐私、关心关爱患者方面做得如何？

分数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	评论/说明
运送											

7. 标本运送的及时性和准确性如何？

分数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	评论/说明
运送											

8. 病区报告派发的及时性和准确性？

分数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	评论/说明
运送											

9. 运送员夜间运送的响应及时性？

分数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	评论/说明
运送											

10. 您对运送公司的运送服务质量整体印象如何？

分数	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	评论/说明
运送											

您的评价、建议、意见？请您留下具体内容：

得分情况

满 分：	100 分
实际得分：	
得分百分比：	

调查方式：甲乙双方联合调查，按平均分记。

后勤保障部 2022 年 2 月制
定

表七：

四川省人民医院患者满意度联合调查表（中央运送）

调查时间：

调查人员：

病人姓名_____

病人床号_____

填表日期_____

运送人员_____

调查内容：

1. 您对运送员的仪容仪表、礼节礼貌感觉怎么样？

是 否

2. 运送员送您做检查前,是否告之您检查内容、等待时间等相关内容？

3. 运送员在带您出入病区时,是否和医生护士打招呼？

是 否

4. 运送员送您到指定地点后,是否交接并告知您？

是 否

5. 当您做完检查,运送员是否及时将您送回科室？

是 否

6. 运送您去检查过程中是否感觉到安全舒适？

是 否

您给运送服务打分结果：

很好(100分)

好(90分) 一般(80分) 不好(60分)

评论、建议、批评：

四川省人民医院特殊科室驻守服务质量评价标准（后勤保障部）

检查科室：

检查时间：

检查人员：

检查方式：日常巡查

月度质控

监控调取

项目	服务质量标准	分值	质量考评标准	扣分	备注
工作纪律及安全	统一着装，形象干净、整洁；服务热情、主动；服从公司、科室管理安排，大家团结互助，按工作需求，规范佩戴个人防护用品，落实手卫生；保护患者隐私；不得以任何方式泄露医疗、护理和收费等信息；遵守上班时间，不得迟到早退、擅自离岗，不得无故旷工缺席；工作时间不得聚堆闲聊，不做私活；员工不得私自联系与本岗位无关的其它工作（私陪、殡葬等）。	20	一项不符合要求扣0.5分。		
清洁消毒工作质量	消毒药剂配比符合院感规定，终末消毒操作规范彻底，操作时按规范要求使用安全防护措施，如放置小心地滑警示牌、打围、面屏，使用梯子或其他登高作业设施；员工规范填写保洁记录等工作内容，协助科室做好消毒隔离工作，避免交叉感染，严格执行“一床一中”、设备带使用专用毛巾清洁消毒；拖布按区域分类；床单元的终末处理符合要求。	20	一项不符合要求扣0.5分。		
运送工作质量	运送过程中爱护医院设施，设备运送工具的清洁、消毒，消毒液配置符合院感要求；24小时无间断接受指派，并做好记录，保证每项工作都有数据记录	20	一项不符合要求扣0.5分。		

	或签收，有据可查，避免疏漏和混淆；运送过程中服务态度好，关心、关爱患者加强运送工作的核对措施，杜绝任何形式的失误，贵重物品应保证安全				
医疗辅助工作质量	按相应科室根据科室实际情况，达到工作要求。	20			
科室满意度		20			
合 计		100			实际得分：

后勤保障部 2022 年 8 月制定

得分占比	30%	50%	20%				
最终得分							

本月考核结果：

考核人签字：

