

第三章 技术、服务及其他要求

(注：本章的技术、服务及其他要求中，带“★”的要求为实质性要求。采购人、代理机构应当根据项目实际要求合理设定，并在第五章符合性审查中明确响应要求。)

3.1.采购内容

采购包1：  
采购包预算金额（元）：17,500,000.00  
采购包最高限价（元）：17,500,000.00

| 序号 | 采购品<br>目名称 | 标的名称          | 数量<br>(计量<br>单位) | 标的金<br>额<br>(元) | 所属行业    | 是否涉<br>及核心<br>产品 | 是否涉<br>及采购<br>进口产<br>品 | 是否涉<br>及强制<br>采购节<br>能产品 | 是否<br>涉及<br>优先<br>采购<br>节能<br>产品 | 是否<br>涉及<br>优先<br>采购<br>环境<br>标志<br>产品 |
|----|------------|---------------|------------------|-----------------|---------|------------------|------------------------|--------------------------|----------------------------------|--|
| 1  | 其他服务       | 医疗环境消毒与临床支持服务 | 1.00<br>(项)      | 17,500,000.00   | 其他未列明行业 | 否                | 否                      | 否                        | 否                                | 否                                      |

报价要求

采购包1：

| 序号 | 报价内容 | 数量 (计<br>量单位) | 最高限价 | 价款形式 | 报价说明 |
|----|------|---------------|------|------|------|
|----|------|---------------|------|------|------|

|   |                   |             |                   |    |   |
|---|-------------------|-------------|-------------------|----|---|
| 1 | 医疗环境消毒与<br>临床支持服务 | 1.00<br>(项) | 17,500,000.0<br>0 | 总价 | 投标人的报价是其响应本项目要求的全部工作内容的价格体现或者结算标准，包括投标人完成本项目所需的一切费用。投标人对采购内容报价要求中的每一项报价内容只允许有一个报价，任何有选择或可调整的报价将不予接受。该投标报价作为合同价，在合同履行中原则上不得变更。 |
|---|-------------------|-------------|-------------------|----|---|

★注：采购包涉及采购货物的，投标人响应产品应当明确品牌和规格型号并指向唯一产品，不能指向唯一产品的，应通过报价表唯一产品说明栏补充说明。

本项目涉及核心产品：

采购包1：

| 序号  | 采购品目名称 | 标的名称 | 产品名称 |
|-----|--------|------|------|
| 不涉及 |        |      |      |

注：涉及核心产品的，具体评审规定见第五章。

本项目涉及采购进口产品：

采购包1：

| 序号  | 采购品目名称 | 标的名称 | 产品名称 |
|-----|--------|------|------|
| 不涉及 |        |      |      |

★注：不涉及采购进口产品时，投标人不得提供进口产品进行响应；涉及采购进口产品时，如国产产品满足采购需求，也可提供国产产品进行响应。

本项目涉及强制采购节能产品：

采购包1：

| 序号  | 采购品目名称 | 标的名称 | 产品名称 |
|-----|--------|------|------|
| 不涉及 |        |      |      |

★注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的产品，投标人应当提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，否则作无效投标处理。具体要求详见第五章符合性审查表。

本项目涉及优先采购节能产品：

采购包1：

| 序号  | 采购品目名称 | 标的名称 | 产品名称 |
|-----|--------|------|------|
| 不涉及 |        |      |      |

注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中优先采购的产品，投标人提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

本项目涉及优先采购环境标志产品：

采购包1：

| 序号  | 采购品目名称 | 标的名称 | 产品名称 |
|-----|--------|------|------|
| 不涉及 |        |      |      |

注：响应产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品，投标人提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

3.2.技术要求

采购包1：

标的名称：医疗环境消毒与临床支持服务

| 序号 | 符号标识 | 技术要求名称 | 技术参数与性能指标 |
|----|------|--------|-----------|
|----|------|--------|-----------|

|   |   |      |   |
|---|---|------|---|
| 1 | ★ | 项目概况 | <p>1、主要服务内容</p> <p>（1）第一部分：医疗环境消毒；</p> <p>（2）第二部分：临床支持服务(中央运送、司梯)；</p> <p>（3）第三部分：信息化服务。</p> <p>2、项目服务范围</p> <p>包括医院檀木林院区、汇东院区以及院外租用场所范围内所有区域(含原政协办公区域、原档案馆停车场、学生宿舍等)，建筑面积约12万平方米。</p> <p>3、项目人员数量</p> <p>项目人员数量预计350人（详见附件四自贡市第四人民医院檀木林和汇东院区环境消毒和临床支持（运送）人员配置表（350人），后期如有增减由双方书面确认后，以人均中标单价执行（人均中标单价=中标价÷12个月÷350人）。</p> <p>4、服务工作时间</p> <p>全年每天（365×24小时）不间断服务。</p> |
|---|---|------|---|



|   |  |      |  |
|---|--|------|--|
| 2 |  | 人员要求 | <p>★1、总体要求</p> <p>1.1所有服务人员女性50岁以下，男性60岁以下，最大年龄可根据《关于渐进式延迟法定退休年龄的办法》政策执行（男女均适用）。</p> <p>1.2服务人员严格遵守上下班制度，不得迟到、早退等；</p> <p>1.3服务人员文化知识符合岗位要求。所有服务人员需身体健康，品行端正，工作责任心强。管理人员具有大学专科及以上文化水平，非管理人员具有小学以上文化水平，其中，临床支持服务人员（中央运送人员、司梯人员）需有高中及以上文化知识。医疗环境消毒人员能识字写字，态度良好，工作认真负责，具备一定专业素养，严禁在工作中与病人发生口角等影响医院形象的行为；司梯人员形象气质佳、普通话流利，提供“空乘服务”理念、模式，礼貌用语、微笑服务、举止大方文明，提升医院电梯服务整体形象。</p> <p>1.4服务人员上岗前须接受岗前培训，包括院感专项防控知识、个人防护专项培训等，培训合格后方能上岗（临床科室新进服务人员需经护士长确认；其它医技、职能科室新进服务人员需经使用科室确认；其它公共区域新进服务人员需经后勤服务中心确认），日常应持续培训和积极开展服务人员技能竞赛等；</p> <p>1.5服务人员统一着装；衣帽整洁、鞋子干净无污物；长发应盘起、刘海不得超过眼眉；文明礼貌、举止端庄、佩证上岗；</p> <p>1.6服务人员在上班时间可适当淡妆上岗，保持微笑，如无紧急情况不可跑动，特殊科室（手术室、介入室、ICU、EICU、新生儿科、血透室、消毒器械供应室、麻醉科等）服务人员及司梯人员不能佩戴项链、戒指等首饰；</p> <p>1.7服务人员须配合医院各个科室做好医院各项复评、争创、各级各类检查、考评等与医院荣誉相关的各项工作；</p> <p>1.8服务人员不得有上班饮酒和饮酒后上班的情况发生，一经查出应调离本项目；</p> <p>1.9服务人员有偷拿医院或医护人员、病人及家属的各种钱财物资的情况发生，一经查出应调离本项目；</p> <p>1.10服务人员有违反国家各种法律法规的情况发生，一经核实应调离本项目；</p> |
|---|--|------|--|

- 1.11服务人员有任何情况（疾病等）无法胜任当前工作时，公司应予以调岗或调离本项目，同时及时补充新服务人员到岗；
- 1.12中标人针对本项目投入的管理人员，未经医院同意，不得随意更换，否则视为违约，医院有权解除合同，且有权按照合同总金额的5%追究违约赔偿责任；如确需更换，中标人须确保更换后的人员与被更换人员具备相同条件。
- 1.13医院有权要求中标人更换医院认为不称职的服务人员（包括管理人员），中标人应及时更换以保证医院业务的正常开展。中标人拒不执行的，医院有权拒付当月服务费并追究相应责任；
- 2、管理人员要求
- 2.1项目负责人
- 2.1.1项目负责人具有管理经验，接受过医疗环境消毒和临床支持服务管理方面的专业知识培训和教育；
- ★2.1.2项目负责人能够熟练使用办公软件（Office、WPS等），对项目管理有深刻认识和见解，能够对项目的管理做出运营分析，定期编制报表向院方汇报项目运行情况，提供合理化建议；
- 2.1.3项目负责人具有三年及以上类似本项目管理经验（类似本项目为：项目包含医疗环境消毒服务或临床支持服务（含运送））；
- 2.2医疗环境消毒经理
- 2.2.1医疗环境消毒经理具有医疗废物管理相关培训证件，具有三年以上类似本项目管理经验（类似本项目为：项目包含医疗环境消毒服务）；
- ★2.2.2医疗环境消毒经理能够熟练使用办公软件（Office、WPS等）；
- 2.3临床支持运送经理
- 2.3.1临床支持运送经理具有三年及以上类似本项目管理经验（类似本项目为：项目包含临床支持服务（含运送））；
- ★2.3.2临床支持运送经理能够熟练使用办公软件（Office、WPS等）。

|   |   |                   |   |
|---|---|-------------------|---|
| 3 | ★ | 医疗环境消毒<br>服务要求及标准 | <p>1、总体要求</p> <p>1.1医院医疗环境消毒工作不分白天、昼夜，应为<b>24</b>小时不间断服务；</p> <p>1.2医院医疗环境消毒工作分内容：日常环境消毒、专项环境消毒、外环境消毒、应急环境消毒；</p> <p>1.3医院临床科室病区划分洁净区、半污染区和污染区，医疗环境消毒工作须按不同区域的标准和要求做好工作；</p> <p>1.4医院医疗环境消毒工作按不同区域分别划分低、中、高消毒级别，并按照级别要求做好消毒工作；</p> <p>1.5医疗环境消毒工作内容、工作职责明确，需进行每月或每季度评比，并在相关宣传栏上进行公示；</p> <p>1.6医院医疗环境消毒管理应标准统一、流程统一、防护统一、管理统一；</p> <p>1.7医疗环境消毒工作中标人须有制度、流程、计划、频次等，并符合院感和爱国卫生运动委员会、国家卫生城市等各项要求；</p> <p>1.8医院医疗环境消毒工具应规范按照划分区域使用并统一在集中清洗间清洗，并负责医院集中清洗间规范管理、监督、监管、审核，严格按照院感规定统一集中浸泡、消毒、清洗、烘干、存放、下收下送；保持室内整洁、明亮无异味；严禁服务人员在各个临床科室自行冲洗、晾干，破坏医院院感流程、制度；为防止交叉感染，对不同区域的环境消毒工具按医院院感的要求，实行严格分类摆放和使用，颜色、字标等须进行区分。</p> <p>1.9按国家、省、市相关要求进行分类，及时分类收集生活垃圾（生活垃圾分类时间以当地地方政府相关文件要求为准），规范转运到院内、院外指定地点，做好院内暂存处分类规范管理，并做好与处置单位交接工作等；</p> <p>1.10项目范围内所有医疗环境消毒工作须要求服务人员做好防护措施（含一级防护、二级防护、三级防护等），所需防护用品由中标人负责提供，并符合院感各项要求；</p> <p>1.11采购人各个临床、医技和职能科室安排的各项医院临时性辅助工作、任务，中标人应带领工作人员积极配合完成，坚决杜绝用</p> |
|---|---|-------------------|---|

“不属于服务范围”等相关冷、硬、横、推的言语和各种不良服务态度进行推辞；

**1.12**医院医疗环境消毒工作各个岗位须制定统一、规范、科学性的操作流程；为避免尘土飞扬，地面干拖应使用尘推加牵尘剂的环境消毒方法进行处理，对地面（含厕所）的清洗、消毒应统一采用超细纤维地垫（即地巾片，且做到分区分色，保证充足的数量），不得再使用老式拖把，并配备榨水器，以免病区出现医疗环境消毒不到位，不达标和地面湿滑等引发摔跤等现象，如有更加优化、先进的处理方法应及时采用；

**1.13**中标人应建立各类医废、医疗环境消毒、厕所管理等台账和文档，为采购人各级各类迎检工作提供基础资料（做好迎检资料准备工作，随时备查），并完善医疗环境消毒资料管理体系；

**1.14**医院各科室按楼层或区域配置固定医疗环境消毒人员，且须保证达到院感要求，所配置人员不允许超负荷工作运行，严格按照国家人社要求进行合理配置；

## 2、具体要求

**2.1**中标人负责医院外围道路、警务室、停车场、造型大门、花园、花坛、喷泉、假山、景观石、景观墙、花盆、绿化带、梯步、排水沟、楼顶、雨棚、遮阳棚、廊架、地垫、标示物、标识牌（导视系统）、宣传广告牌（栏）等医院外环境和各类公共及辅助设施（候诊椅、休息椅、栏杆扶手、消防栓、灭火器箱、灯具、天花板及饰物等）的医疗环境消毒工作，排水沟清掏、冲洗等（具体项目内容，根据医院实际全覆盖），规范摆放垃圾桶、清洗垃圾桶、各项临时拆除工作、清理牛皮藓等；

**2.2**中标人协助医院做好爱国卫生各项工作：病媒生物饵盒的物表清洁消毒，保持其干燥、干净；协助医院持续做好病媒生物的消杀、清理等(药物由院方提供,投药放药时间由院方统一安排)；

**2.3**中标人负责医院各大楼楼层、大厅、各科室室内外房间、会议室、厕所（公共厕所和病房厕所，含厕所下水道尿垢的及时清洁消毒、除异味）、楼道、通道的各种玻璃（含窗口玻璃）、门、窗、窗台、纱窗、隔断、防护栏、楼顶、楼台、空调外机、空调出风口、单机空调过滤网、消毒机（不含过滤网）、消防送(排)风口、电

扇、排气扇、灯具、床单元、床头柜、各种柜类、病人储物柜内外、家具(办公及病区用等家具)桌面及抽屉内外、设备带、面盆、洗手池、浴具、镜子、纸巾盒、纸篓、便池(含大、小便池、坐便器)、五金件、手机格栅、挂钩、桌椅、护栏、门锁、洗衣机、烘干机、开水锅炉、生活水箱、轮椅、墙柱、设施设备、电器等所有物表医疗环境消毒和维护保养工作；保证环境消毒频次和对医院的各类设施设备最大化延长其使用期，做好频次记录；

**2.4** 中标人负责医院电梯的消毒工作,定期（每天不少于1次）负责医院轿厢（地面、轿厢壁、按键、顶部、标识牌）消毒、通风、上油，做好轿厢内的四个面、轿厢内各种装饰物、标示标牌、轿厢内顶部的装饰板、出风口、电灯、滑槽沟、井道底部的清洁去污消毒，做到无积水、无烟头、无污迹，干净明亮，以及每天对电梯门和轿厢内的不锈钢表面进行清洁、消毒、擦拭、上油等维护保养工作和对地垫进行定期消毒、打蜡、更换等；司梯人员不得兼职此类工作；

**2.5** 医院环境消毒方式采用预润式，不允许服务人员在现场作业采用非预润式的方式进行；

**2.6** 中标人负责院内各个区域的墙面和吊顶、各类地面结晶、石材地板砖、水磨石、大理石、花岗石、木地板、地毯、地垫、PVC地面等的维护保养，包括刷洗、打蜡、补蜡、喷磨和抛光、结晶等处理，保持地面的持续光亮、整洁，保证保养的频率和质量，每季度清洗、保养不得低于1次，全年不得低于4次；

**2.7** 医院属于特殊公共场所，涉及到大厅灯具、户外玻璃幕墙清洗等高空作业，同时涉及地下室、管道井等特殊区域有限空间作业，中标人应安排具备相应服务能力的人员进行操作，不得违规作业；

**2.8** 中标人负责各大楼的地下室、屋顶、库房、档案室等特殊地域室内外的消毒和物资的清理；

**2.9** 中标人安排专人负责特殊科室(ICU、EICU、手术室、麻醉科、复苏室、新生儿监护室、产房、血透室、介入室、内镜室、纤支镜室、检验科、病理科、输血科、消毒供应室、口腔科等)的医疗环境消毒工作，并辅助初步清洗器械、湿化瓶、导管、负压吸引瓶、血

压计的袖带等科室内需清洗的物品等，同时严格遵循院感的各项要求；

2.10 中标人负责院内轮椅、平车、各类推车、提篮、密闭塑料箱以及各种医疗运送工具和医疗设备设施的消毒工作等；

2.11 中标人负责各楼层的垃圾桶物表擦拭、清倒清洗、消毒等，院内医疗、生活垃圾的清运及暂存间管理；

2.12 中标人负责协助医院进行内涝抢险、巡检报修及院感临时特殊要求消毒等；

2.13 院内所有摆放的垃圾桶上须包装垃圾袋，且垃圾桶加盖关闭状态，中标人为医院提供所有垃圾袋（包括但不限于医院所有生活垃圾、医废垃圾盛装袋），须及时满足院内需求，确保医院临床和其它各项工作的使用，垃圾袋须符合国家相关质量、环保标准要求等，严格按照院感要求分类、分区、分颜色、分型号（清洁区、半污染区的生活垃圾袋应使用黑色，医疗废物垃圾袋应使用黄色；污染区内的生活垃圾袋和医疗废物垃圾袋应使用橘色等规范操作）；

2.14 负责做好病房一房一巾、一床一巾以及床单元的终末消毒处理工作等，所有毛巾需分区分色；

2.15 负责各科室各类消毒物品和用具的清洗消毒、更换、规范管理、规范操作等；消毒泡腾片等所有消毒清洁所需的消毒剂、消毒液等，由中标人足量提供；

2.16 负责医院“门前五包”中医疗环境消毒和卫生工作内容；

2.17 负责完成医院各项临时性、特殊性的工作和积极配合医院完成各级各类迎检工作、三甲复评工作等；

2.18 负责各类突发事件、公共卫生事件的应急卫生和医疗环境消毒工作；

2.19 以上所有环境消毒工作必须符合国家相关规范和医院院感要求，并严格遵照执行；

2.20 其他特殊区域有特殊要求的从其要求。

### 3、特殊区域要求（手术室、急诊科等）

3.1 手术室、麻醉科和复苏室等特殊区域医疗环境消毒工作要求：

3.1.1 包含：手术区域、办公区域、生活区域、值班区域、进出手术室的电梯厅、更鞋区、卫生间、浴室、辅助用房、通道、楼梯等所

有区域的地面、墙面、天花板、物体表面擦拭和消毒，不同区域按照院感相关要求使用不同消毒液。每日计划标准及定期全面消毒标准应与手术室共同按照国家及行业标准制定。基础卫生消毒实行分区包干负责制，责任落实到人头，且有责任人能与手术室、麻醉科、复苏室等相关医护人员对接。服务人员工作类别分以下板块：手术病人及物资转运，手术室、麻醉科、复苏室的通道、手术间、辅助用房、办公生活区、三关等的消毒整理工作，包括值夜班、出外勤等；

**3.1.2** 手术室内各种车、床、柜、塔及手术设施设备和架体、设备及物资库房、所有物品转运车等应每天消毒，清洗区的各种消毒用具每日常规消毒。设备科二级库需有1名专门的服务人员，并服从手术室和设备科的人员管理；

**3.1.3** 手术室内所有的抽屉内外、柜体内外、所有物体表面、台面的消毒按院感要求进行；

**3.1.4** 手术间内污物桶、垃圾桶应由医疗环境消毒人员每天使用消毒液进行处理；污水桶应在每台手术结束后倾倒一次，倾倒后用水冲洗干净后喷洒消毒再使用，每周进行刷洗后喷洒消毒；

**3.1.5** 手术产生的医疗垃圾、废水等由医疗环境消毒人员统一处理，每台手术结束处理一次；

**3.1.6** 手术间内所有物体表面应每日晨常规消毒一次，连台手术中间清洁消毒处理一次，所有手术完毕进行终末处理，夜班人员按照同样标准执行，夜间手术完毕做好手术间消毒及各种转运任务；

**3.1.7** 医疗环境消毒人员应在每日手术开台前保证手术所需基本配置完善、数量准确，按照标识对位放置，缺失要查找，连台手术后所有物品清洁并清点数量归位放好；

**3.1.8** 污物通道：所有设施设备内外消毒、全通道的墙面、地面卫生、消毒的准备、清洗、晾晒，标识管理，登记管理，所有污物转运、整理、登记，消毒液配置、更换、配置标识，手消剂领取、更换、启用标识等；

**3.1.9** 洁净通道：所有设施设备内外消毒，全通道的墙面、地面、防滑垫、刷手池消毒工作及干手纸巾、洗手液、消毒液的补充更换等；

- 3.1.10公共楼梯（手术室封闭门外）：每日消毒两次,梯步应另安排专人进行巡扫；
- 3.1.11周末消毒：所有柜内外、所有设施设备表面、沟槽、抽屉、空调回风口、墙面、地面、消毒用具等，手术间清洁消毒用物领取更换（湿纸巾、手消毒剂）；
- 3.1.12每季度清洗室内外玻璃，取、挂所有窗帘，对不锈钢设施设备包括门、车、防撞带/条等进行每月保养；
- 3.1.13所提供的消毒工具类别：消毒用具及配套的挂钩、功能分区（用不同颜色的标签区分不同的地巾片、喷壶等）、手术间需配备自粘式不掉絮地巾（每间每台手术2张）以及使用前后的盛装容器，榨水车、清洁消毒车，每两个手术间配1个，配备排拖、百洁布、泡腾片、全能等及相应的消毒药剂和消毒片；
- 3.1.14三关管理：钥匙的保管、发放、消毒、登记，并做好三关人员进出及物品进出的管控，做好更衣室内衣帽等的放置管理，负责衣服、鞋子、口帽的收集和转运、清洗、补充、更换。汇东分院三关分为白班和夜班，每班至少有1人在岗，檀木林院区三关分为白班和夜班，每班至少有1人在岗。三关白班服务人员和手术室、麻醉科、复苏室所有环境消毒服务人员需参加手术室周末大扫除；
- 3.1.15服务人员配置：每个手术区按照常规开放手术间来配备室内服务人员；
- 3.1.16手术室内工作服：每个服务人员至少应保证夏装、冬装各三套，应保证外出衣（即手术室外工作服，含夏、冬装两类）数量是手术室配置服务人员数量的2倍，所有服务人员的工作服每日更换清洗；
- 3.1.17其他事务：协助手术患者体位摆放、外勤（送文件、设备、登记等）、应急事宜、协助复苏患者的转运等工作；
- 3.1.18手术室、麻醉科和复苏室等特殊区域医疗环境消毒、消毒必须满足国家、省、市等关于“洁净手术室”的相关技术规范和医院院感要求；
- 3.1.19医院手术布类使用后须密闭运送到院外进行洗涤，所需盛装口袋（橘色）由中标人提供，口袋费用由中标人承担。
- 3.2急诊科等特殊区域医疗环境消毒工作要求：



- 3.2.1负责各病区的病历架、病历牌等的擦拭消毒工作；
- 3.2.2负责120救护车、负压车、物资转运车和医院交通车等运输工具的终末消毒工作，以及特殊时期（突发事件、公共卫生事件等）的特殊消毒工作；
- 3.2.3夜间应有专职环境消毒服务人员，而不由全院巡查人员进行。急诊一楼白天2名医疗环境消毒人员，夜间固定1名（负责一楼整个区域，从下午17点30分到次日早上6点半或8点）；
- 3.2.4救护车消毒应有专职人员，落实救护车消毒工作，责任到人头，车上不能有血迹等污渍，符合院感要求，保证救护车形象；
- 3.2.5急诊抢救室内如遇纸屑、血迹、呕吐物等现象，医疗环境消毒人员应及时消毒，禁止出现人员不在岗现象；
- 3.2.6汇东急诊科白天有1名专职医疗环境消毒人员；
- 3.2.7本部EICU有5名专职能力较强的特护人员，会写字，精神状态良好，有较好的沟通能力，女性为最佳选择；
- 3.2.8汇东EICU有3名专职能力较强的特护人员，会写字，精神状态良好，有较好的沟通能力，女性为最佳选择；
- 3.2.9急诊门诊手术室白天有1名专职医疗环境消毒人员；
- 3.2.10纤支镜室白天有1名专职医疗环境消毒人员；
- 3.2.11急诊三楼及高压氧仓有1名专职医疗环境消毒人员；
- 3.2.12厕所内应保持无积水、无臭味、无积灰等，达到一类公厕卫生标准，并能做到信息化有效管理。
- 3.3特殊区域其他环境消毒工作要求：  
重症医学科、手术室、麻醉科、新生儿监护室、产房、血透室、介入室、急诊科、EICU内镜室、检验科、病理科、输血科、消毒供应室、口腔科和各个临床科室的抢救室、中心监护室等特殊科室还应根据科室自身实际要求做好环境消毒等工作，且达到医院院感管理要求。
- 4、专项环境消毒服务要求
- 4.2负责采购人租赁学生公寓的管理工作（配备宿舍管理专员）和环境消毒工作；
- 4.3负责及时做好檀木林、汇东院区室内外所有下水道和下水主管道堵塞后的及时疏通，原则上不得超过2小时（以报修时间开始计

算），如中标人无法处理，需外请第三方专业人员进行疏通，原则上不得超过3小时，费用和责任由中标人承担），负责全院污水沟、排水沟渠、楼顶排水口等排污系统的清掏疏通，定时（每周一、三、五）打捞污水处理格栅井内的漂浮物和沉淀物；

4.4全院医疗环境消毒人员都是医院“控烟劝导员”，佩戴控烟、劝烟标识牌，尽职尽责做好医院劝烟工作；同时都是医院的“环保节能人员”，做到随手关掉不需要的亮灯，随手关掉不需要的用水等，做到微笑、文明服务（全院医疗环境消毒人员须做好每天早上8点前关闭不需要的亮灯工作，并安排专人负责监督、巡查、落实，为医院尽可能消除不必要的“亮灯”，做好节能降耗工作）；

#### 4.5厕所消毒要求

4.5.1达到一类公厕环境消毒标准；无异味、纸片、烟蒂、粪迹、痰迹、窗格积灰、臭味、四害、蛛网等；

4.5.2医院门、急诊厕所须达到“国家级卫生城市”厕所环境卫生要求，专人负责巡扫、查看和及时消毒；

4.5.3做好独立冲水蹲位、格挡、隔断门、墙面砖（到顶）、防滑地砖、洗手盆、面镜、纸盒、废纸篓、挂衣钩、手机放置架等的环境消毒工作，做到干净、无污渍；

4.5.4厕所内禁止吸烟；

4.5.5特殊情况下，按照院方要求提供厕所消毒用的除臭剂、消毒液和各种喷香剂和香片等，费用由中标人承担；

4.5.6纱窗应做到及时除尘、保持完好无损，且处于关闭状态；

4.5.7厕所应有固定巡查频次，病人入厕高峰期，需加强消毒频次和收集垃圾的频次，减少异味，保持无异味；

4.5.8医院公共卫生间、病房卫生间管理有制度，有专人，有定时清扫、消毒工作记录；

4.5.9医院所有厕所空气质量至少达到无异味；

#### 4.6生活垃圾和医废垃圾的清理及转运要求

4.6.1医院所有生活和医废转运垃圾桶、垃圾箱由中标人提供，保证医院需求，且数量充足，统一存放到暂存点，不得在院内其他地方放置停留。器械供应室院区之间转运所需的装布包和器械的箱子由中标人足量提供。

4.6.2所有生活和医废垃圾转运箱、桶严格清洗、消毒，保持干净，并由中标人建立台账、统一规范管理，同时报备后勤服务中心，及时更新；

4.6.3院内杜绝生活垃圾和医废垃圾混装的情况，须分开存放，分开清运。公共区域的生活垃圾桶和医废垃圾桶由中标人服务人员负责及时分拣，以保证医院生活垃圾、医废垃圾分类盛装，符合院感、医疗卫生等各项要求；

4.6.4院内生活垃圾、医疗垃圾集中收集、清运至少每天2次，上午、下午各进行一次，按照医院生活垃圾和医疗垃圾的转运路线，全线密闭转运到指定暂存点，清运操作规范严格遵循医院的要求；

4.6.5医院内外环境、公共区域、病区的生活垃圾桶、医废垃圾桶按照指定位置摆放，不得随意摆放，垃圾桶与地面接触区域由中标人提供黄黑色条纹不粘胶等固定垃圾桶摆放位置，院内规范、统一；

4.6.6所有生活垃圾、医疗垃圾须通过医院“污物电梯”进行转运，且全程要求密闭转运，不允许污物、污水等从垃圾转运箱溢出，更不允许出现异物、污水溢出导致电梯停运等现象发生，一经查实，中标人负责所有维修费用。

以下为生活垃圾收集及转运具体要求：

4.6.7医院内各个公共区域摆放的生活垃圾分类垃圾桶，每天收集更换垃圾袋不得低于四次。在病人出入医院的高峰期，除收集更换四次外，凡垃圾桶的生活垃圾出现爆桶（满），应立即更换；如垃圾桶内有呕吐物或各种异味、臭味等物体，或垃圾桶出现爆桶现象，须立即更换；

4.6.8院内各个临床科室病房（包括厕所）所有纸篓上的黑色垃圾袋，每天收集更换至少两次（新生儿科、门急诊手术室每天至少3次，早、中、晚各1次，ICU、EICU每2-4小时更换1次）。除收集更换两次外，24小时内，凡是纸篓内的污物量超过桶体三分之二和垃圾桶内有呕吐物或各种异味、臭味等物体，须立即更换；垃圾纸篓内有呕吐物或各种异味、臭味等物体，须立即更换；凡超过24小时，无论袋内垃圾量多少，须全部更换一次；

4.6.9医院内所有生活垃圾桶、生活垃圾暂存处转运箱（包括手术室、ICU、EICU、新生儿室、产房等特殊区域）须做到每天及时消毒

表面，每天冲洗消毒至少一次，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、外保持清洁、干净、无异味，无四害等，地面干燥、无积水；

4.6.10医院生活垃圾暂存点的地面、墙面、大门每天冲洗、消毒至少一次，保持室内干燥，无四害现象，无异味等；

4.6.11医院生活垃圾暂存点内的环境消毒卫生标准，严格按照“国家卫生城市”标准中对生活垃圾暂存间的各项要求进行落实，有制度上墙，有服务人员消毒，并有消毒登记本，暂存间内各类物品和垃圾箱摆放整齐，无异味、无四害；

4.6.12转运院内生活垃圾过程中应严格遵守消毒隔离等院感要求，一律密闭运送，做到防水、防破损、防暴露、防污染等；

4.6.13院内所有不锈钢垃圾桶至少1次/月上保养油等（上油等保养作业所需药剂、油料等材料由中标人提供使用），中标人安排人员按时、定期作业，且有记录；

4.6.14医院按照上级要求，开展生活垃圾分类后，中标人提供相应服务：包括但不限于垃圾袋的增加和及时更换、垃圾分类人员培训、垃圾分类规范操作、垃圾分类引导、分拣、与处置单位交接等（含暂存间），且达到各级部门的检查要求；

4.6.15中标人的生活垃圾转运人员须协助第三方垃圾清运公司转移垃圾到清运压缩垃圾车上，并处理好现场环境消毒等工作；

以下为医疗垃圾收集及转运具体要求：

4.6.16院内各个临床、医技、职能科室内黄色垃圾桶上的黄色垃圾袋内盛装垃圾每天收集更换至少两次（新生儿科、门急诊手术室每天至少3次，早、中、晚各1次，ICU、EICU每2-4小时更换1次）。除收集更换两次外，凡超过24小时，无论袋内垃圾量多少，至少更换一次；垃圾袋内污物量超过桶体三分之二，及时更换一次；如遇黄色垃圾桶内有血渍、或各种异味、臭味等情况，须立即更换垃圾袋；

4.6.17严格按照国家和医院医疗废物管理制度和医院感染管理科等部门要求，制定医疗废物专职监督管理员和收集、转运服务人员职责及要求、医疗废物暂存点消毒流程等制度和相关人员职责；配备医疗废物专职监督管理员和收集、转运服务人员，医疗废物严格按医废在线监管平台要求全流程扫码收集、入库和出库，用专业的医疗

废物运输工具按院方医废转移路线转运医疗废物至医疗废物暂存点，全流程封闭管理，医疗废物全流程可追溯；医疗废物暂存点日常管理规范，各类消毒、登记本等资料规范记录且符合院方院感等相关要求；医疗废物专职监督管理员和收集、转运服务人员具备安全防护知识，院感意识强，收集、转运人员在病房交接、转运至暂存间、与处置单位交接时，应全面严格做好防护措施，确保人员安全，确保阻断医疗废物的疾病传播风险；

**4.6.18**专职收集、运送医疗废物人员要认真学习医废相关的法律、法规及我院的相关制度职责，上岗前必须经过院感培训考核后上岗；

**4.6.19**医疗废物专职监督管理员和收集、转运服务人员至少每月一次医疗废物培训，培训内容包括但不限于以下内容：医疗废物规范管理的重要性和必要性；国家相关法规及医疗废物管理规定；医疗废物管理专职人员职责与责任；医疗废物分类收集方法和工作要求；医疗废物内部转运工作程序；医疗废物各类消毒、登记本规范填写要求；医疗废物分类收集、运送、暂时贮存过程中工作人员职业卫生安全自身防护措施；发生医疗废物流失、泄漏、扩散时报告处理制度及意外事故紧急处理措施；

**4.6.20**熟悉并掌握自我防护、做好医疗废物职业暴露防护。医疗废物收集、转运人服务人员作前，必须穿戴个人卫生防护用品（工作服、帽子、口罩、防渗围裙及袖套、手套、胶靴，必要时戴防目镜等）后方可开始收集工作，掌握医疗废物分类收集运送暂存的正确方法和操作程序；

**4.6.21**工作人员在转运时必须使用规定的黄色带标识的专用医疗废物专用箱、桶、车；在科室收集医疗废物时必须检查包装袋，容器的标识及封口是否符合要求；

**4.6.22**称重服务人员熟悉院方医疗废物信息化收集全流程，会熟练使用医疗废物信息化设备，在科室进行医疗废物收集时，必须通知科室人员交接，确定科室医疗废物内容包括科室、种类、重量等无误，做好医废暂存间各类医疗废物台账、暂存间消毒记录、防护用品清单等填报工作，所有资料定期交后勤服务中心保存。

**4.6.23**按照确定的运输路线、时间将医疗废物收集并运送至指定的医疗废物暂存点；在运送医疗废物时，垃圾不得暴露在车外，不得挤

压、超装，以免造成包装物及容器破损，不得将不符合要求的医疗废物运送至暂存点；医疗废物收集、运送由两人同时进行，以免运送车内的垃圾丢失；

4.6.24每日清运后对医疗废物运输车辆和贮存空间内外地面、墙面清洗并按要求消毒，并作好记录，特殊情况需根据院方要求增加消毒配比及频次。

4.6.25管理人员熟练掌握医疗废物信息化平台，明确医疗废物工作环境及相关医疗废物工作人员职责内容，监督服务人员规范化操作医疗废物信息化工作，维护平台数据准确性，监督服务人员做好防护，保质保量完成医疗废物收集转运工作；

4.6.26管理人员认真做好服务人员医疗废物各类登记规范化填写的培训、指导和监督，每月各类资料整理上交后勤服务中心；

4.6.27严禁在室外堆放医疗废物、严禁医疗废物与生活垃圾混放；

4.6.28医疗废物存放时间不得超过两天，不得将破损的医疗废物包装容器作为普通生活垃圾处置；

4.6.29工作人员不得有转让或买卖医疗废物等的违法行为，一经发现严肃处理；

4.6.30工作人员应按时对医疗废物暂存处喷洒药物，以防鼠、防蚊蝇、防蟑螂；

4.6.31严禁工作人员在医疗废物暂存点内吸烟及饮食；

4.6.32从事运送储存的相关医疗废物工作人员使用后的手套、口罩、帽子等防护用品不得随意丢弃，应与医疗废物统一同处置；

4.6.33医疗废物暂存点的所有设施设备必须建立台账，统一规范管理，有损坏向后勤报备，及时维修更新；

5、环境消毒服务标准：（见附件：环境消毒服务标准）

6、环境消毒配置要求

6.1中标人在医院环境消毒项目管理工作中须配置环保、静音、专业、优质、充足的机器设备，包括：自动洗地吸水机、吸水洗尘机、吹风机、大、小鼓风机、真空吸尘机、超细纤维清洁消毒系统、大型石材翻新机、石材翻新机、驾乘式扫地机、驾乘式洗地机、大机器、小机器洗地机、机器人送货机、机器人自动消毒机、抛光机、地坪、地毯吹干机、高压水枪、地毯清洁机、空气吸尘

器、循环风空气消毒设备、工业用洗衣机和烘干机、湿拖、尘推手柄、高尘扫组合、小心地滑牌、吸水拖、重型撮箕、长柄撮箕、长柄扫帚、台刷、马桶刷组合、手提蓝、药剂喷壶套装、毛巾箱、灰桶、湿托布头、尘推套大中小号、消毒桶、铲刀、玻璃清洁消毒组合工具、墙面清洁消毒组合工具、地面落蜡清洁消毒组合工具、大扫把、百洁布、钢丝球、地板刷、手刷、鸡毛掸、线盘、安全警示线、限位警示线、梯子、钢丝棉、抛光垫、清洗垫、刷盘、翻新碟片、垃圾运输车（密闭）、生活垃圾袋、医废垃圾袋和感染性废物用垃圾袋、对讲机、电脑、考勤机和打印机等完成本项目所需的全部工具和耗材，具体数量以保证日常运行需求为准；

**6.2**要求中标人提供优质、充足的服务人员工作服和必需的劳保用品，包括：工作服（夏装、冬装至少各两套/人，手术室内服务人员按**3.1.16**要求执行）、大衣（电梯、调度等窗口形象岗位配置）、手术室、ICU、EICU、新生儿室、血透室、产房等服务人员工作服、工牌、劝烟袖标、袖牌、帽子、口罩、防护用品、领带、头花、围裙、护目镜、手套（防刺、PE、橡胶）、绶带、电梯地板革（地垫）、公共区域防滑地垫、雨衣、雨伞、雨鞋、肥皂、香皂、洗衣粉、办公用品及耗材等完成本项目所需的全部用品，具体数量以保证日常运行需求为准；

**6.3**要求中标人提供安全、环保、专业、优质、充足的清洁剂、洗涤剂、消毒药剂（消毒片）和地面防滑剂等消毒、防滑、保养物料、产品，包括：全能清洁剂、消毒药剂、玻璃清洁剂、不锈钢光亮剂、中性全能清洁剂、空气清新剂、牵尘液、除垢剂、餐具清洁消毒药剂、地坪保养喷蜡、维新面蜡、起蜡水、地毯清洁剂、木地板蜡、去污粉、洁厕剂、石材翻新浆、石材保养液、固体清新剂、去渍剂、墙面清洁消毒药剂、水晶盾、卫生间管道异味清洁剂及其他药剂，具体数量以满足日常运行需求为准；

**6.4**所有环境消毒项目上所必需的药剂、消毒药剂（片）、喷壶、喷雾器、清洁剂、各种物料、工具等，须在库房规范陈列，以供医院和各级政府监督部门随时监督、抽查、抽检。所有消耗品必须是通过国家相关部门批准予使用，并符合医院院感要求，所使用的药剂、消毒药剂等化学性用品要能够提供化学品安全技术说明书等；

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>6.5中标人为医院医疗环境的服务人员（包括门、急诊和住院大楼、行政楼等）配置环境消毒清洁手推车，具体手推车数量以满足日常运行需求为准；所使用的环境消毒清洁手推车须是密闭的全方位环境消毒手推车，保证车辆质量和车辆内的消毒清洁用具、工具数量充足、齐全；</p> <p>6.6中标人应对所有的医疗环境消毒设备、设施进行编号和登记造册列表，包括型号、规格、主要技术参数，使用寿命、信息等；</p> |
|--|--|---|



|   |   |                        |  |
|---|---|------------------------|--|
| 4 | ★ | 医院临床支持服务(中央运送、司梯)要求及标准 | <p>1、总体要求</p> <p>1.1医院临床支持服务工作不分白天、昼夜，应为<b>24</b>小时不间断服务；</p> <p>1.2医院临床支持服务工作按不同需要划分，分平级、中级和紧急级别，并按照级别要求做好各项工作。平级工作须<b>1</b>小时内到达临床科室，中级工作须<b>30</b>分钟内到达临床科室，紧急工作须及时到达临床科室；</p> <p>1.3医院临床支持服务工作准确率应达到<b>100%</b>；</p> <p>1.4医院临床支持服务工作应有固定岗位和固定人员完成，鼓励服务人员“抢单”工作模式，实现服务人员抢单绩效奖励（绩效奖励费用由中标人承担、兑现服务人员），提高平车、轮椅、各类标本传递工作效率；</p> <p>1.5医院临床支持服务工作管理须以及时性、准确性、专业性、协调性为原则；</p> <p>1.6医院临床支持服务工作包括：病人接送陪检（平车、轮椅）、标本、冰冻收送、药品输送、文书传递、设备及其他物资转运、发放；氧气瓶推送；各个临床科室物资搬运；取、挂窗帘、隔帘、屏风；医院设立宣传点、义诊等物资设备搬运；下水道疏通（含下水主管道疏通）等院方安排的临时任务；中标人不得以任何理由推诿医院有必要安排的临时性任务；</p> <p>1.7 中标人派遣的急救转运人员应具备救护、护理等相关能力，能为医护人员提供协助，维护病人生命安全。</p> <p>1.8除医院门诊外，中标人须对服务人员进行临床支持服务相关培训；</p> <p>1.9各类临床支持服务工作中所有工具须每天终末规范清洗、消毒一次，有标识有记录，如遇特殊时期，医院有更高的环境消毒要求，以医院统一要求为准；</p> <p>1.10负责采购人各种布类一般性缝纫制作服务；</p> <p>1.11负责做好手术室、ICU、EICU、新生儿室、妇产科、神经外科等各重点科室的特护工作；</p> <p>2、中央运送具体要求</p> |
|---|---|------------------------|--|

- 2.1负责医院各个临床、医技、职能科室的日常和紧急拿药（按照院方要求时间完成）、药品上架和配送标本、血液袋等转运工作,且保证及时性、准确性；负责医院各个药房的药品上架、药品发放搬运、库房整理等；
- 2.2负责医院檀木林和汇东院区之间后勤物资、设备物资、药剂物资、消毒供应室消毒后的各类物资的转运、搬运、分发到各个科室；负责檀木林与汇东分院之间各类病理标本、术中冰冻、设施设备等的转运、搬运、送检（医疗和非医疗）等；负责科室各类物资及各类医疗设备（检查仪器、设施设备、病床等）的辅助运送工作；
- 2.3负责医院汇东院区胃镜室病人到本部临床科室之间的临床支持服务工作；
- 2.4设置专职临床支持服务人员，负责收、送消毒用品、消毒包、器械包等消毒供应室物资；
- 2.5设置专职人员协助后勤、药剂、设备各个库房日常工作，包括药品的上架、货物转运、按科室的计划发放运送各类物资和药品等；
- 2.6负责院内小型搬家、零星物品搬运、转运（包括家具、仪器、设施设备、医院内、外活动会议物品等），须配置相应的搬运、转运工具；
- 2.7负责氧气瓶、二氧化碳瓶、乙炔瓶、氩气瓶、氮气瓶等医院医用气体瓶的运送（包括救护车用氧瓶），熟练掌握配送流程、氧气瓶的使用方法、做到分类分区存放，须掌握医用气体的安全知识和安全检查，如在运送过程中出现安全事故，由中标人承担相应费用和责任；
- 2.8负责协助特殊物品（如血浆等）运送，运送设备由医院配置（如：恒温箱、密码箱等）；
- 2.9负责取送各类标本（含病理标本）、术中冰冻、取送各类检查报告等；
- 2.10负责分发两个院区各个科室的报纸、报刊、杂志等；
- 2.11负责120急诊出诊、病人院内、院外的转送、转院；
- 2.12各种窗帘、隔帘的挂、取（普通临床科室每三个月1次，特殊科室每个月1次）；

- 2.13其他临时性搬运工作和物资转运需求；
- 2.14可根据医院及各科室的要求从事特殊科室和区域的工作，协助完成医院一切指令性、突发性的应急工作，临床科室的运送要保证24小时（包括白天晚上节假日等配送工作）随时需要随时服务，行政职能科室的物资转运和运送由后勤服务中心统一计划安排；
- 2.15负责医院门诊延续服务的临床支持服务工作，由中标人根据门诊的工作需求，及时派人配合完成；
- 3、电梯服务具体要求
- 3.1负责医院电梯24小时安全管理，安排人员每天巡查所有电梯轿厢及机房，检查有无异常并填写巡查表；
- 3.2协助电梯维护保养人员对电梯进行检查和维护、运行保养、年检等工作，并作好详细记录；
- 3.3电梯出现故障，应在5分钟内赶到现场进行处理，及时通知电梯维保单位和医院安全管理人员，现场设置警示牌，若有被困人员，司梯组长应调配人员第一时间按规范解救并协助专业人员处理，并做好记录存档；
- 3.4负责维护医院乘坐电梯的人员秩序，做好分流及解释工作；
- 3.5工作中爱护电梯设备，防止电梯被推车及重物撞击损坏；
- 3.6手术专用电梯设置专人24小时服务；
- 3.7电梯严禁超载运行，轿厢内严禁吸烟，易燃、易爆物品不得进入电梯；
- 3.8为医院大型活动（包括但不限于会议、培训、检查、参观）提供司梯服务；
- 3.9司梯组长应持证上岗（特种设备安全管理员证：A），配合电梯维保公司进行日常维保及抢修工作；
- 3.10制定业务培训计划，对司梯人员进行安全生产相关的培训，经考核合格的新进司梯人员以及离职均应向医院安全管理人员报备；
- 3.11制定电梯应急预案，每年开展电梯应急演练并存档；
- 3.12服从医院管理部门安排，配合做好其他电梯安全管理工作；
- 3.13负责配置司梯人员维护乘坐秩序、巡视电梯各部位及机房、进行简单的安全维护测试检查、协助处理电梯突发应急事故及人员安抚等；

#### 4、中央运送服务标准

4.1医院临床支持服务人员须满足工作基本考核标准（即医疗环境消毒和临床支持服务满意度考核表，详见附件1），每月管理人员进行临床科室满意度调查，对存在问题进行分析改进；定期组织人员接受培训，确保胜任岗位要求并保障患者安全；

4.2医院临床支持工作中的各个岗位的工作，合理安排岗位，合理调度，合理安排工作人员，能分清轻重缓急，24小时持续提供服务，工作调度有序；

4.3医院临床支持工作中做到运送事故出错率为零；

4.4医院临床支持工作中发生问题时，管理人员及时向医院反馈并有效改进，不隐瞒；

4.5医院临床支持工作中正确、正当使用运送工具，禁止人为损坏；医院临床支持工作中如属于医院提供的运送设备，中标人应合理调配并负责管理与保养；

4.6医院临床支持工作中物品配送、病人护送必须及时准确；医院临床支持工作中运送标本应及时，防止标本污染，并做好手卫生及个人防护；

4.7医院临床支持工作中配送工作中不损坏、不丢失院方财物；

以下为医院临床支持工作中重要物品运送标准，运送内容包括：接收、运送住院患者各种各类标本（常规血、便）、手术通知单、会诊单、检查预约单并预约，取各种检查结果等。

4.8医院临床各种检查申请单、会诊单要及时送达，并由临床科室人员签收，以防漏送或遗失；

4.9各类急查标本在科室提出需求30分钟内送达检验科，常规标本在60分钟内送达检验科；术中冰冻标本运送在接到通知后30分钟内送达病理科；

4.10医院临床支持工作中送痰标本要及时，严格按医护人员要求去做；

4.11医院临床支持工作中送大、小便标本要及时；中标人须准备密闭可用的转运箱；

4.12医院临床支持工作中送血标本要及时，中标人须准备密闭可用的转运箱，服务人员封箱转运，运送时若有异常情况，应及时通知

医护人员，并告知主管或经理，严禁用他人的血标本代替；

4.13医院临床支持工作中其他标本，严格按照相应的要求及流程及时送达；

4.14拿药运送（科室计划拿药、科室急药品运送、午间、夜间药品运送），住院部各个科室应落实专人负责每天科室的计划拿药工作；

4.15医院临床支持工作中安全、及时送达各种办公用品及医用耗材；

以下为医院临床支持工作中病员运送标准：

4.16医院临床支持工作中协助病房抢救工作（如把氧气瓶推倒病床边，取急救药物、送化验标本等）；

4.17医院临床支持工作中安全、及时进行平车、轮椅的推送；

4.18医院临床支持工作中安全、及时进行两院区间病人的转运工作；

4.19医院临床支持工作中遇到急诊、抢救时有紧急意识，优先安排急诊、抢救患者的陪检工作；

4.20医院临床支持工作中，平车运送（含120担架、负责病人转床或转科、运送手术患者）接到120调度中心电话后，3分钟以内做好一切准备工作，跟车出发；

4.21医院临床支持工作中急诊科设置24小时驻守服务，除常规综合运送服务外，还要协助更换救护车内用品、消毒清洁救护车，及120救护车随车担架服务人员的工作；

4.22医院临床支持工作中院前担架应负责患者的转院、转床、转科的运送服务，按规范负责全院手术患者的接送服务，介入室根据手术计划安排接送手术病患，及时性（每日病人运送结束时间以手术结束时间为准）；

4.23医院临床支持工作中接收、运送住院患者，及时响应临床科室需求，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；

4.24医院临床支持工作中安全运送病人，做到不跌倒、不碰撞、不坠床，保持病人身上管道不松脱等；

4.25医院临床支持工作中护送病人过程中，病人出现异常情况及时报告；

4.26医院临床支持工作中其他要求：严格按照院方内部管理制度执行。

#### 5、电梯服务标准

5.1司梯人员要遵守各项规章制度，安全操作规程，杜绝迟到、早退、串岗、脱岗等现象，不怠工、不拖工；

5.2司梯人员须坚守工作岗位，集中精力，驾乘好电梯，保证上、下送患者和医疗物资的安全；

5.3司梯人员上岗前应充分熟悉医院的基本情况，如：楼层、科室，提供咨询服务时，应做到有条有理、声音清晰、明亮、语速适度；

5.4遇到客户投诉，耐心听取，及时汇报，拾到财物及时交还失主或上交；

5.5上班时间司梯人员须统一整洁着装并佩戴工作牌，实行站立服务，女服务人员淡妆上岗，在停靠楼层迎候乘客时，应站在门外一侧，随时注意是否有乘客来搭乘电梯；

5.6其他要求：严格按照医院的内部管理制度执行。

以下部分为手术专用司梯人员增加要求：

5.7看见乘客，司梯人员一手按住梯门，同时用手示意，说“您好，请进。”、“请问到几楼？”等礼貌用语，服务时声音洪亮，吐字清晰；

5.8关电梯门时要举手示意，耐心地等候欲赶来搭乘电梯的乘客，要注意最后入梯乘客的安全，防止碰痛其手脚，等其站稳后再启动；

5.9到达目的楼层：一手按住「开门」按钮，另一手并做出请出的动作，可说“XX楼层到了，请走好！”；

5.10电梯停靠每一楼面(层)，在开门前，应主动报清、报准层数，避免差错；

5.11电梯停靠楼层时要举手示意，为了确保乘客的安全，应等到电梯停稳靠平后才能开门；

5.12应向中途搭乘的乘客事先报清电梯上、下行的方向；

5.13当电梯满载时，应向在梯外等候的乘客有礼貌地打招呼：“对不起，已满员了，请稍候”，并应迅速返回，并莫忘说上一句：

“让您久等了，请进。”；

5.14电梯运行时因故障而中途停驶或停靠后电梯门一时打不开时，驾驶员自己一定要先保持沉着冷静，一方面要安慰乘客，请他们不必担心，一方面立即用电话与总机取得联系，请求派人来帮助排除故障；

5.15对因此而受惊的乘客要坚持耐心解释，请求原谅，决不能在乘客面前流露出急躁的情绪或与乘客发生争执；

5.16由于司梯人员与乘客的站立位置十分靠近，每一位当班的司梯人员特别要注意自己的仪表仪容和个人卫生，注意尽量不在上班时吃大蒜、大葱等有刺激气味的食品；

6、配置要求

6.1要求中标人提供优质、充足的服务人员工作服和必需的劳保用品，包括：工作服（夏装、冬装至少各两套/人）、工牌、袖牌、帽子、口罩、防护用品、头花、围裙、护目镜、手套（防刺、PE、橡胶）、绶带、电梯地板革、雨衣、雨伞、雨鞋、肥皂、香皂、洗衣粉等完成本项目所需的全部用品，具体数量、种类以保证日常运行需求为准；

6.2要求中标人提供安全、环保、专业、优质、静音、充足的临床支持服务转运工具，包括：生活垃圾、医废垃圾转运箱、三轮车（含电动）、布包、器械转运箱、药品转运车、搬运叉车、搬运起重车、平车、轮椅、电动转运车等完成本项目所需的全部工具，具体数量、种类以满足院内日常运行需求为准；

6.3负责做好医院所提供的临床支持服务用工具（例如：平车、轮椅、特殊药品的转运工具等）的合理调配、有效管理与保养，严格专车专用，建立管理台账；

6.4中标人用于医院临床支持服务工作所配置的转运工具，需按照实际情况进行维修、维护、升级、更换等，以满足院内日常运行需求为准；

6.5中标人提供标本、器械等所有物资运送及垃圾清运（包括生活垃圾和医废垃圾）所需要的容器和推车等一系列工具，其维护和消耗由中标人自行承担，且要求保证医院运送工作的正常运转。

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  |  | <b>6.6</b> 中标人所使用的生活垃圾、医废垃圾转运工具须是全方位密闭的，不得有异味、异物溢出，对院内环境、设施设备等造成损害； |
|--|--|--|---|



|   |            |  |
|---|------------|--|
| 5 | 信息化服务要求及标准 | <p>1. “一站式服务中心”</p> <p>★1.1 “一站式服务中心”建设要求</p> <p>中标人需搭建“一站式服务中心”，由中标人负责结合医院实际进行装修，费用自行承担，在一站式服务中心设立至少两个不低于40英寸的大屏幕，实时滚动后勤服务中心所接收和处理的信息，实现医院医疗环境消毒及临床支持服务的指挥、管理、调度、实时监控、点位跟踪、人员管理、服务质量检查等，及时跟踪结果并进行满意度测评，同时承担医院（汇东、檀木林）各类设施设备的报修接听和任务指派工作和各种突发状况的应急调度（如水、电、气、电梯故障等须及时通知各病区等），且及时性强，满意度高，且准确率达到100%。并配置所需系统硬件、软件、电脑、电视、对讲机和耳机以及其它所需用设施设备，数量需满足医院医疗环境消毒与临床支持服务工作需求，保证工作正常开展。不但在硬件、软件使用上为医院服务，还重点负责做好集中信息采集与分析、双向服务沟通、事件闭环管理、信息化平台建设四个环节的工作，真正实现院内可落地的一站式服务体系。</p> <p>主要目的是：通过“一站式服务中心”建立“一个中心、一个平台、一站式”服务模式，整合后勤保障资源和服务项目，进一步畅通信息沟通与反馈渠道，将后勤保障被动式服务转变为主动式服务，构建专业化、标准化、科学化的后勤服务体系，提高后勤与院内各部门之间的协作能力和运营效率，及时有效地对医疗环境消毒和临床支持服务等工作完成状况进行全过程监督，形成闭环管理，同时在物资使用、应急处理、节能降耗等方面发挥作用。</p> <p>★1.2 “一站式服务中心”人员要求</p> <p>“一站式服务中心”须配置24小时专门值守人员，要求普通话标准、语言表达流利，具备熟练使用电脑办公软件及信息系统操作的能力，具有一定的应急反应能力，能够及时调度、协调处理院内医疗环境消毒、临床支持服务和设施设备报修等信息，做到快速派工、追踪、安排并反馈信息。值守人员需工作热情、态度友好，能够切实满足临床需求，杜绝“冷、硬、横、推”等不良现象。如工作人员在一个月内因态度问题被投诉三次及以上，医院有权责令中标人立即调离该工作人员。接受派工服务人员要求及时准确送达，</p> |
|---|------------|--|

规范存放、交接，转运到医院指定位置，由医院统一处置，不得延误时间或运送错误，准确率和及时率达到100%；

★1.3 “一站式服务中心” 制度要求

制定完善“一站式服务中心”管理制度、岗位职责、工作要求、工作流程及评价标准等，组织有效落实，及时处理各项服务需求，跟踪掌握服务进度并及时向服务需求方反馈事件进展，在事件完成后开展质量监控和服务满意度评价，通过评价系统，对工作内容进行绩效考核，有严格的服务人员管理和考核体系。

1.4 “一站式服务中心” 信息化平台功能

★1.4.1平台对接：平台应支持与医院现有系统（如HISE、LIS等）无缝对接，确保365天×24小时不间断运行，能够确保数据安全，不外泄，费用由中标人承担，医院有权根据业务发展需求要求平台定制或升级服务。如采购人后期需更换系统，中标人应无条件满足采购人需求，实现数据无损迁移。

▲1.4.2大数据分析：平台需提供大数据分析支持，每月分别统计一站式服务中心接收的医疗环境消毒、临床支持服务和报修的所有工作量，要求对以上数据进行汇总和统计，并综合分析统计数据（包括统计和分析服务工作量），为医院后勤决策提供合理化建议和支持。

▲1.4.3调度管理：①平台具备小程序或扫码下单（下单界面包括出发地、目的地、运送工具、要求人数等选项，同时选择运送内容后展示当前排队中工单、工作中人数、待命中人数信息）、一站式调度、统一接收分配、运送工具种类选择、运送内容维护、运送工单工作量统计等功能；②可统一运行病人运送、标本运送、药品运送、物品运送、文件运送；③可实现调度平台对工单的监控管理。

2. 医疗废物管理信息化

★2.1中标人需自行投入足够的智能终端（PDA）和配套蓝牙电子秤及其医疗废物信息化管理系统，并负责所需的耗材和日常维护升级；

2.2系统应满足以下要求：

▲（1）可实现医疗废物从产生到处置的全流程闭环管理，涵盖从收集、转运、入库、出库的各个环节，确保医疗废物的安全处理和有

效追溯。系统的主要功能模块有：①医疗废物收集历史（流转过程）与出库有记录和查询功能（能体现收集时间、收集地点、收集人员、出库时间、出库地点、交接人员、交接废物种类、交接废物重量、医废处置中心的接运信息、运输人员信息、运输车辆信息等信息，同时能条码化管理，便于有效追溯）②医疗废物出入库统计分析功能③后台管理功能（可管理和监督各个必要的环节）④在线数据分析功能（可通过在线数据分析医疗废物各收运环节，规范监督和管理）；

★（2）具备后台监管功能，能与各级监管部门、医疗卫生机构、医废处置中心实现数据互通互享。

★（3）满足四川省卫生和计划生育监督执法总队监管现行要求，可实现与省级平台进行对接，如后期要求发生变化，须无条件升级满足要求；能够及时将医废数据上传省平台系统（“四川智慧卫监-在线监管”系统 <http://sichuan.public-monitoring.com/#/login>），若系统出现预警在30分钟内电话及时响应并处理预警，未解决问题在6小时内到达现场；

★3. 智慧厕所

中标人投入至少3个“智慧厕所”，实现卫生间信息化(智慧厕所)管理，除墙体改造、强弱电敷设外所有设施设备及安装由中标人承担，本项目服务到期后，设施设备归采购人所有。“一站式服务中心”能有效监督和反馈“智慧厕所”的运行情况，能时时跟踪，并能及时反馈各项数据，在月末、季度末和年末能反馈统计数据，并向采购人报备；每套智慧厕所设施设备及软硬件清单：“附件：每套智慧厕所设施设备及软硬件清单”。

|   |  |    |  |
|---|--|----|--|
| 6 |  | 其他 | <p>★1、中标人应规范服务人员文明服务，严格执行制定的有关管理制度；</p> <p>★2、中标人应负责对采购人的所有废旧纸盒、输液瓶和输液袋等可回收物品统一收集到采购人指定区域存放，由采购人进行处置，可回收物品的处置收入归采购人所有；</p> <p>★3、中标人须有管理人员定期到本项目现场进行考评考核，并将结果向院方报备，积极面对、解决项目上出现的问题；</p> <p>★4、中标人现场项目负责人每周向采购人主管部门汇报工作、每月向采购人管理部门上报“月度工作报告书”，及时采纳采购人的正确建议；</p> <p>★5、中标人应每月定期开例会，总结医院医疗环境消毒与临床支持服务工作情况，并针对院容院貌及相关部门的配合情况向院方提出建设性意见和建议；</p> <p>★6、中标人应建立完善的技术资料，并根据国家相关规定、产品说明书和公司的技术手册编制每项业务操作的具体流程，以规范服务人员操作；</p> <p>★7、中标人管理人员和服务人员要接受采购人后勤、院感等相关科室的业务指导和工作质量监督；</p> <p>★8、中标人应爱护医院所有设施、设备和环境绿化，做好垃圾的收集和管理。如在医院医疗环境消毒和临床支持服务（中央运送和司梯）工作中损坏采购人设施、设备和环境绿化等，由中标人承担全部费用及责任；</p> <p>★9、在采购人医疗环境消毒与临床支持服务工作中，出现服务人员或因中标人造成的第三方人员（含财产）安全事故，由中标人承担全部费用及责任；</p> <p>★10、中标人应为所有服务人员每年更换工作服，制服保持干净、整洁，无破损；</p> <p>★11、中标人每年为每名服务人员体检一次，体检费用由中标人承担，医疗废物处理岗位服务人员还须按照相关政策规定及时体检。服务人员有任何无法胜任当前工作的疾病或其他无法完成工作的情况时不得上岗，如果在工作中因身体原因导致发生意外等安全事故，责任由中标人全部承担；</p> |
|---|--|----|--|

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>★12、中标人在对医院服务过程中，承担为提供服务所必须产生的各种证明、证件费用；</p> <p>★13、中标人必须遵守中华人民共和国劳动法等国家相关法规，保障派入本项目人员的合法权益，否则自行承担相应政策风险和责任，由此发生纠纷、罢工或其它群体事件，影响到医院工作或者给医院声誉造成负面影响的，医院有权解除合同，同时将向中标人追究相关违约赔偿责任（本项要求投标人在投标文件中以承诺函形式对本项要求进行应答）；</p> <p>14.保险责任机制</p> <p>投标人应在签订合同后1个月之内为项目购买公众责任险以及为服务人员购买意外险。</p> |
|--|--|--|

3.3.服务要求

3.3.1.服务内容要求

采购包1：

| 序号 | 符号标识 | 服务要求名称        | 服务要求内容  |
|----|------|---------------|---|
| 1  | ★    | 履约起始时间、查验证明材料 | 1、履约起始时间：以采购人书面正式通知时间为准。<br>2、合同签订后采购人正式通知进场前5个工作日内及履约过程中采购人有权对中标人所投人员的相关资质经验等情况进行查验，中标人须按照投标文件响应及承诺提供相关证明材料，若未能提供或与响应承诺内容不符采购人有理由怀疑中标人存在虚假投标的情形，采购人将依法向同级财政部门报告，由同级财政部门依法进行处理。 |
| 2  | ★    | 其他服务内容及要求     | 见“附件：其他内容及要求”。  |

3.3.2.商务要求

采购包1：

| 序号 | 符号标识 | 商务要求名称 | 商务要求内容 |
|----|------|--------|--------|
|----|------|--------|--------|

|   |   |            |  |
|---|---|------------|--|
| 1 | ★ | 服务期限       | 1年(本项目为“一次采购两年使用”，即本项目服务期满后，在预算保障的前提下，采购人可根据考核结果与中标人分年度续签采购合同，最多续签一个年度。如出现连续两个月满意度考核结果为不合格，或一年内任意三个月满意度考核结果为不合格，医院有权随时终止合作)。   |
| 2 | ★ | 服务地点       | 自贡市第四人民医院  |
| 3 | ★ | 验收、交付标准和办法 | 1、按照政府采购相关法律法规以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》财库〔2016〕205号的规定、《政府采购需求管理办法》、《自贡市政府采购履约验收管理办法》招标文件规定的要求和中标人投标文件及合同约定的内容进行验收。同时提供相关证明文件，否则视为验收不合格，采购人有权单方面解除合同 2、验收结果合格的，中标人凭验收报告办理相关手续；验收结果不合格的，履约保证金将不予退还，采购人也将不予支付任何款项并报告本项目同级财政部门按照政府采购法律法规及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库[2016]205号）等有关规定给予行政处罚或者以失信行为记入诚信档案。 |
| 4 | ★ | 支付方式       | 分期付款   |

|   |   |      |  |
|---|---|------|--|
| 5 | ★ | 支付约定 | <div>1、每月服务完成并考核合格后于次月30号前根据考核情况支付服务费，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的8.30%</div> <div>2、每月服务完成并考核合格后于次月30号前根据考核情况支付服务费，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的8.30%</div> <div>3、每月服务完成并考核合格后于次月30号前根据考核情况支付服务费，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的8.30%</div> <div>4、每月服务完成并考核合格后于次月30号前根据考核情况支付服务费，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的8.30%</div> <div>5、每月服务完成并考核合格后于次月30号前根据考核情况支付服务费，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的8.30%</div> <div>6、每月服务完成并考核合格后于次月30号前根据考核情况支付服务费，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的8.30%</div> <div>7、每月服务完成并考核合格后于次月30号前根据考核情况支付服务费，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的8.30%</div> <div>8、每月服务完成并考核合格后于次月30号前根据考核情况支付服务费，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的8.30%</div> <div>9、每月服务完成并考核合格后于次月30号前根据考核情况支付服务费，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的8.30%</div> <div>10、每月服务完成并考核合格后于次月30号前根据考核情况支付服务费，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的8.30%</div> <div>11、每月服务完成并考核合格后于次月30号前根据考核情况支付服务费，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的8.30%</div> <div>12、每月服务完成并考核合格后于次月30号前根据考核情况支付服务费，达到付款条件起30日内，支付合同总金额的8.70%</div> |
|---|---|------|--|

|   |   |              |   |
|---|---|--------------|---|
| 6 | ★ | 违约责任与解决争议的方法 | <p>1、违约责任： 若当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定条件，导致损害对方权益的，受损害方有权选择请求其承担违约责任或者侵权责任,受损害方维权所产生的费用（包括但不限于诉讼费、保全费、律师费用等）由违约方承担。若违约方在收到书面催告后10个工作日内仍未改正其违约行为，或其履约情况仍无法达到合同约定标准的，守约方有权单方解除合同，并有权要求违约方支付违约金并赔偿由此产生的全部损失。</p> <p>2、争议解决方法：</p> <p>（1）在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商不能达成协议时，应在采购人所在地有管辖权的法院诉讼解决。（2）在诉讼期间，除正在进行诉讼部分外，合同其他部分继续执行。</p> |
|---|---|--------------|---|

3.4.其他要求

采购包1：

3.5.1★供应商在报价时应充分考虑并自行承担采购人所在地最低工资政策及其他相关政策的风险，包括但不限于最低工资标准上涨、社保基数调整等因素对项目实施可能产生的影响。

3.5.2与综合评分相关的要求：见第五章评审标准。

3.5.3除采购文件另有规定外，若出现有关法律、法规和规章有强制性规定但采购文件未列明的情形，则评标委员会和供应商应按照有关法律、法规和规章强制性规定执行。