

深圳医院开荒清洁-顺利清洁

产品名称	深圳医院开荒清洁-顺利清洁
公司名称	深圳顺利物业清洁管理有限公司
价格	2.00/平方
规格参数	服务品牌:顺利清洁 服务时间:24H 服务地域:深圳
公司地址	罗湖区桂园街道宝安南路1001号华瑞大厦B座19F
联系电话	0755-25179992 15817205559

产品详情

医院清洁服务是个繁杂的系统，涉及的工作方方面面，要做好医院后勤服务一体化社会化招标工作，首先要做到知己知彼。顺利清洁分析如何制定出详细的医院后勤服务需求及质量标准，并精确设计出可执行的医院后勤服务考核方案？

一、何制定详细的医院后勤服务需求及质量标准？

目前国内承接医院后勤外包服务的企业在专业水平、市场意识、管理理念和经验等方面水平参差不齐，能为医院提供全面专业的综合管家式医院后勤服务供应商凤毛麟角，因此为了保障中标服务供应商提供预期的较高水平的专业化服务，需要制定详细的医院后勤服务需求及质量标准，并将其纳入招标文件的招标需求中，让中标服务供应商我医院量体裁衣，按照制定的服务需求及质量标准提供服务。

招标需求中的医院后勤服务需求及质量标准需要尽可能的详细，并且尽可能的将标准做到量化，才能在实施过程中避免争执。

招标需求的尽量细化内容，例如对设施的巡查，不能仅仅概括性模糊的描述为“负责对全院所有设施的巡查。”而是要详细的描述包括的设施具体内容、可量化的巡查时间频率、巡查的具体要求、需要观察什么内容、发现问题的处理要求等。对保洁服务的要求，对不同的区域提出细致的保洁内容要求、量化的保洁时间频率要求和具体的质量标准。

二、何精确设计可执行的医院后勤服务考核方案？

由于部分服务企业缺乏符合医院后勤服务所需的专业、科学、严格的服务标准化体系，缺乏医院后勤服务质量管理体系和质量管理认证，甚至部分服务供应商企业为了压缩企业成本，获取更高利润，尽量压缩实际服务人员人数、减少工具材料的使用量、配件以次充好等。为了保障医院后勤服务质量，必须精确设计可执行的医院后勤服务考核方案，保障服务需求得到满足，服务质量符合标准。

考核方案必须紧密结合物业管理及后勤一体化服务采购合同及招标文件需求内容，以合同及招投标文件

内容为准绳，能够实现对项目履约情况进行全面、严谨、精确、公正、公开、实事求是的考核评价，使得考核方案可切实操作，结果能作为合同费用支付以及续约等的依据。

我们医院制定的考核评价方案主要分为以下四个方面。

1、项目整体管理达标情况的考核。

对项目整体管理、项目服务范围、机构及人员资质、管理团队及服务人员队伍配备、信息化管理、项目管理质量和目标达标情况进行整体层面的考核。

考核方式包括要求合同签约中标单位提供相关证书证明文件、服务记录、信息系统数据以及其他证明材料，结合日常督导、检查、监管记录，考核各项服务是否达到项目合同及招投标文件相关内容的承诺管理指标要求。

对于没有到达需求管理指标要求的考核项目，督促合同签约中标单位限期整改，并按照合同及招标文件规定扣罚1000元至20000元违约金，从物业管理费中扣除。对于管理团队及有资质要求的人员没有到达承诺管理指标要求的，督促合同签约中标单位限期整改，并按照合同中的约定进行扣罚服务费用。

2、项目服务内容具体达标情况考核。

对项目合同及招投标文件约定的服务范围、内容、标准等要求的合同签约中标单位履约情况进行全面具体的考核。

考核方式包括要求合同签约中标单位提供相关服务记录、信息系统数据以及其他证明材料，结合日常督导、检查、监管记录，考核各项服务是否达到项目合同及招投标文件相关服务承诺管理指标的要求。

对于服务内容没有到达合同及招投标文件承诺的管理指标要求的考核项目，督促合同签约中标单位限期整改，并按照合同及招标文件相关规定扣罚1000元至20000元违约金，并从物业管理费中扣除。

3、项目服务质量达标情况考核。

依据招标文件《项目服务考核标准及要求》的规定对项目服务质量达标情况进行考核。

考核方式为医院后勤管理部门将招标文件规定的考核表发放给接受服务的科室，由接受服务科室实事求是地填写相关考核表格内容，对服务质量达标情况进行有理有据的评价。

医院后勤管理部门需加强对科室填表人员的培训指导和对考核表格填写内容的质量控制。接受服务科室完成考核表格内容填写后，经科室负责人或护士长审核签字后按时提交医院后勤管理部门。由医院后勤管理部门进行汇总整理后，形成考核结果初稿。考核结果按照相关制度规定的流程审核后，对不合格的项目按照招标文件《项目服务考核标准及要求》的规定按分值罚扣服务费用。

4、饭堂和停车场等经营项目进行收费服务项目的专项考核。

招标文件规定：

1)停车场收费必须严格按照政府关于医院停车场收费相关规定执行，不得高于政府规定的控制价格。并且需加强服务意识，凡是出现患者投诉，包括现场投诉、电话投诉、媒体投诉、满意度调查中的不满意意见反馈及其它途径投诉的，经查没有违规的每单投诉扣除服务费人民币50元，经查属实违反收费规定多收的，每单扣除服务费人民币200-500元，涉及政府监管部门罚款的，由中标方承担责任并支付相关费用。

2)饭堂收费必须严格按照中标方提供并经医院审批的价格执行，不得多收并且需加强服务意识，加强食品安全管理，凡是出现患者或员工投诉，包括现场投诉、电话投诉、媒体投诉、满意度调查中的不满意意见反馈及其它途径投诉的，经查没有违规的每单投诉扣除服务费人民币50元，经查属实违反收费规定多收费或饭菜食品有质量问题的，每单扣除服务费人民币200-500元，涉及政府监管部门罚款或赔偿的，由中标方承担责任并支付相关费用。

3)每月对饭堂消费过的患者或员工进行满意度调查，满意率75%分及以上属合格，75%以下按每降低1个百分点折合扣除服务费人民币200元，并要求进行整改。连续出现不合格2次或累计3次的，采购方有权要求更换饭堂服务人员、团队，如经整改仍然出现满意率不合格的，采购方有权免补偿费收回饭堂经营权，中标方需无条件配合。

依据招标文件关于收费服务项目专项考核的内容进行停车场收费和饭堂收费及质量投诉情况的收集和调查，每月对饭堂消费过的患者或员工进行满意度调查，按调查结果和招标文件《收费服务项目专项考核》的相关约定扣罚服务费用。

最终，医院后勤管理部门将以上所述四个方面的考核结果汇总，形成考核报告初稿，按考核制度及流程提交医院审核。经医院审批的考核结果将作为合同费用支付以及续约的依据。

三、如何设计科学严谨的评标分值体系？

设计科学严谨的评标分值体系是保障能够遴选到优秀服务供应商的最重要的环节。很多招标代理或政府招标采购部门往往为了省事，往往喜欢简化评标分值体系，或者评分主观化，这将无法充分保障评标的择优作用。

为了遴选到优秀服务供应商，应该通过细致的调查研究，科学分析优秀服务供应商和不良服务供应商的差异点，并对差异点进行分值量化，设计科学严谨的评标分值体系，尽量避免主观评分。并且需要考虑对虚假资质挂证投标行为的严厉惩罚措施，以便尽量避免虚假资质挂证问题。

此外，按照既往常规的招标评标定标的方式，往往评标遴选出推荐的前三名或前五名后，定标方式往往采用抽签等随机定标方式，这样做通常达不到选出最优秀的服务供应商的目标;即使采用领导班子会议定标的方式，如果评标推荐的名单列表带分数排名的话，领导班子也往往不敢定标选取非第一名，因此实际上也无法达到定标选优的决定性作用。