

## 项目需求书

**项目名称：**天津市东丽区东丽医院物业管理服务项目

**项目编号：**XFZB-2018-TJDL-0896

### 一、项目背景

东丽医院位于东丽区津塘公路外环线立交桥东侧。医院总体床位数为 500；总建筑面积 44272.03 平方米，其中一期工程总建筑面积 29980 平方米，建筑物为地上八层，局部九层，地下一层及门诊三层。二期工程总建筑面积 14292.03 平方米，建筑物为地上九层，局部十层，地下一层。本项目物业服务包括医院保洁服务、建筑物附属设备设施运行服务、安全秩序与消防保卫管理、绿化服务、医院日常维修、运送服务等内容。

各层功能组成分布如下：

一期门诊住院楼：

地下层西侧主要为机电设备用房，东侧为中心供应、药库等。

- 1、一层西侧为：住院处、病历室、监控室、处置室等；
- 2、一层东侧为：入院大厅、电梯厅、空调机房、候诊室、X光室、设备间等；
- 2、二层西侧为：检验科、手术室等。
- 3、三层西侧为：行政办公。

3、三层东侧为：设备机房、血液透析中心。

4、4层—8层为病房，共设 300 张床位。

5、门、急诊区三层：门诊、急诊等

二期住院楼：

- 1、一楼为消毒供应中心及办公室
- 2、二楼为病理科、康复中心及办公室
- 3、三楼为体检中心
- 4、4-9层为病房，共设 200 张床位
- 5、地下为人防设施

主要建筑物与设施设备基本情况：

1、供水系统：

一期住院楼（及感染疾病科、污水处理）：供水系统为恒压变频二次供水，配备 16kw 恒压变频器一台，二次供水水泵 2 台。一层门诊及感染疾病科、污水处理直接接入城市供水管网供水。

二期住院楼：无负压泵供水

2、供电系统：

一期住院楼：配备 1600kv 变压器 2 台，已使用时间为 8 年左右。

二期住院楼：配备 630kv 变压器两台，已使用时间为 2 年。

配电柜 30 面，大小配电箱 400 个左右。

3、消防系统：

消防栓箱 249 个、烟感器 1594 个、温感 73 个

4、电梯：

一期住院楼：配备天津奥瑞克电梯 12 部（直梯 10 部、扶梯 2 部）

二期住院楼：配备上海快速电梯 4 部

5、中央空调系统：

采用水源热泵制冷、供暖，共 6 台机组（2009 年投入使用），新风机组 30 个，全楼共设风机 1300 台。

二、人员及岗位要求

序号	岗位名称	人数	要求	工作时间
1	项目经理	1	持住建部颁发的《中华人民共和国物业管理师资格证书》或天津市物业管理办公室颁发的《天津市物业管理项目经理岗位证书》或天津市物业管理协会、全国房地产行业培训中心颁发的《天津市物业管理项目经理培训合格证书》上岗 45 周岁或以下，具有专科及以上学历，五年或以上非住宅物业管理经验。常驻此服务项目，不得兼管其他项目，全权代表物业公司与采购人保持密切联系并保证承包区域服务工作达到管理要求。	每周 6 日 每日 8 小时

序号	岗位名称	人数	要求	工作时间
3	文员	1	40 周岁或以下，专科以上学历。	每周 6 日 每日 8 小时
4	部门主管	3	1. 保洁主管：35 周岁或以下，五年或以上非住宅保洁管理经验，持《天津市物业管理项目经理培训合格证书》； 2. 秩序维护主管：35 周岁或以下，持《天津市物业管理项目经理培训合格证书》，五年以上非住宅秩序维护管理经验； 3. 工程部主管：五年以上非住宅管理经验，持《特种作业操作证（低压电工作业）》和《特种作业操作证（高压电工作业）》上岗；	每周 6 日 每日 8 小时
5	保洁员	50	1. 女 55 周岁或以下，男 60 周岁或以下， 2. 医疗垃圾运送员（2 名）持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗；	每周 7 日，每日 8 小时，急诊区域 24 小时、手术室 12 小时，倒休
7	秩序维护员	27	1. 10 人 35 岁以下，其他 55 周岁或以下，无高血压、心脏病等重史，责任心强； 2. 4 名消防监控员持有《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》	24 小时值守
8	导诊	2	中专以上学历，女性，不得超过 35 周岁，形象较好，责任心强	每周 5 日，每日 8 小时，倒休
10	物流运送	3	1. 包括 3 名洗衣房员工，55 周岁或以下； 2. 无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业；	每周 7 日，正常每日 8 小时，倒休
11	电梯司梯（导乘）	12	女性，56 周岁或以下，需持《特种设备作业人员证（电梯司梯 T3）》上岗	每周 7 日，每日 8 小时，倒休
12	设备运行人员	12	1、氧气站 2 名：男性，不得超过 55 周岁；身体健康、五官端正 2、空调机房 3 名：男性，不得超过 60 周岁；持有《特种作业操作证（制冷与空	

序号	岗位名称	人数	要求	工作时间
			调设备运行操作作业)》具有相关工作经验；无高血压、心脏病等病史，责任心强。 3、变电室 6 名：男性，不得超过 60 周岁；持《特种作业操作证（低压电工作业）》和《特种作业操作证（高压电工作业）》；无高血压、心脏病等病史，责任心强。 4、污水站 1 人：男性，不得超过 55 周岁；无高血压、心脏病等病史，责任心强。	
13	维修工	8	男性，不得超过 60 周岁；至少 3 名持《特种作业操作证（电工作业）》上岗。无高血压、心脏病等病史，责任心强。	每周 7 日，每日 8 小时，设置 24 小时值班人员，倒休
合计		119		

注：

劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，上述人员每日工作不超过 8 小时，每周工作不超过 40 小时。需安排加班的，中标供应商应配合并向劳动者支付加班费。

采购合同履行过程中，如遇国家和我市相关政策调整等法定情形的，由中标供应商自行解决。

采购合同履行过程中，若医院由于岗位需求及服务区域发生变化，按照招标采购人员价格进行增减。

### 三、各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准

#### （一）总体目标要求

天津市东丽区东丽医院为 24 小时无假日医院，按照二级甲等医院标准进行全面管理。物业服务应确保服务质量与标准符合二甲医院管理要求。树立“患者至上，服务第一”的物业服务理念，为医院提供礼貌、热情、周到的服务，最大限度地满足医院及患者的服务要求。并对各种可能的突发事件做出预判和及时的控制处理，为医院提供整洁、安全的工作环境。

#### （二）保洁服务

##### 1、服务内容

(1) 公共区域：大厅、通道、候诊等公共区域、抢救室、治疗室、手术室、输液室、办公室、步行梯、电梯厅、电梯轿箱、开水间、卫生间、污物间、护士站、病房等地面、墙面、扶手、防撞带、天花板、门窗玻璃、门及门窗框、各类宣传牌、橱窗及有关附体等公共设施的保洁。急诊区域需要 24 小时保洁、手术室需 12 小时保洁。

(2) 病房：病房内地面、墙面、窗台、卫生间清洁保洁。

(3) 地下室：地面、墙面、天花板、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁。

(4) 顶篷、露天阳台等边缘区域，包括顶楼、露天阳台、边角区域等，服务内容：沟槽、地面、雨篷及边角区域。

(5) 室外区域：绿地、路面、明沟、可视雨水井、标牌标识、照明灯具、建筑外檐 3 米以下部位等清洁、保洁。

(6) 院内所有区域禁烟工作。

## 2、生活垃圾清运

服务内容：分类收集处理垃圾；垃圾箱（桶）内外保持清洁；及时处理及更换垃圾袋，无散落垃圾，无积水，无异味，各类垃圾运到医院内指定地点，其中病区、卫生间无堆积垃圾，对专用运送垃圾器具进行维护。负责对垃圾暂存地进行日常管理，包括清洗、消毒等。

## 3、医疗垃圾清运

服务内容：医疗垃圾的收集与集中存放管理。医疗垃圾分类袋装隔离收集，专人定时定点运送到医院内指定地点，严禁丢失；垃圾处理达标率、及时率 100%，二次污染 0%；医用废弃物的收集、集中存放与管理、交接：严格按照卫计委及医院有关规定执行。

## 4、服务要求：

(1) 地面：洁净、光亮、无尘土、烟头、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物

(2) 墙面，踢脚线：无尘土、污迹

(3) 窗户：明亮、无积灰

(4) 天花板：无蜘蛛网、无积灰

(5) 病床，床头柜，床架：无尘土、积灰、污渍

(6) 壁柜：无积灰、污渍、

(7) 灯具：无厚积尘土

(8) 配餐间：按规定时间锁门，每次锁门前彻底保洁配餐室

(9) 污洗间：无异味、垃圾，室内物品摆放整洁，保洁用具分类洗消、规范悬挂晾晒、有序放置

(10) 外环境：绿化区域、道路、各建筑出入口周边、院内开阔地带、院内各角落无杂物堆放、无垃圾、无烟头

(11) 禁烟：诊疗区域、楼梯走道、家属等候区域、电梯间、卫生间、外院全部区域等所有承包范围公共区域内，无吸烟、无烟蒂

区域	保洁频率	保洁内容	保洁要求	备注
地面	地面每日清扫三次，每月清洗一次，有垃圾及时清理	每日用全能清洁剂 1:128 稀释溶液拖地每日不少于三次。其中一次消毒液拖地。	地面无污渍、无痰迹、无烟蒂、无垃圾、无积灰、无脚印，干净明亮	
墙面	每周保洁	3 米以下每周清洁	无污渍、无水迹、无浮灰、无蜘蛛网	
走廊扶手	每日保洁	每日用全能清洁剂 1:64 稀释溶液清洁，每日用消毒液 1:50 擦洗一次	无污渍、无浮灰、无水迹、无烟蒂	
玻璃	每季度保洁	用玻璃清洁剂 1:65 稀释溶液清洁玻璃，每季度一次，室内玻璃循环清洁	玻璃明亮光洁，无污渍、无水迹	
卫生间	坐便器随时保洁	打开换气扇或窗户进行通风。 台盆、便器等放水冲洗。 收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋。 清洗台盆及水龙头。 用洁厕消毒液清洗便器并冲洗。 擦拭台面和墙面四周、门等。 擦拭地面。点上盘香。	随时保持畅通，无漏水，无异味、无污垢，垃圾袋定时更换	
电梯	每日一次	每日地面保洁，每日轿厢内消毒一次。	无障碍、无划痕、无脱落；无灰尘、无污渍	
	每周一次	不锈钢光亮剂全面保洁。	均匀有光泽	
公共设施	每日保洁	每日用全能清洁剂 1:64 稀释溶液清洁一次。	无污渍，无积灰、无蜘蛛网	
病人等候区	每日保洁	等候椅每日用全能清洁剂 1:64 稀释溶液清洁，每日用 1:50 消毒剂消毒一次。	无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹	
诊察桌	每日一次	每日 1:50 消毒剂擦拭一次。	无积灰、无污渍	
床单位	每日清洁一次	每日用全能清洁剂 1:64 稀释	无灰	

区域	保洁频率	保洁内容	保洁要求	备注
		溶液清洁一次		
	出院后终末消毒	用 1:50 消毒剂拭床栏、床头柜、床档、凳子。		
输液架	每日一次	每日用全能清洁剂 1:64 稀释溶液清洁一次	无灰	
吸顶灯具	每周一次	每周用全能清洁剂 1:64 稀释溶液清洁一次	无灰	
室内公共区域	每日一次	收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋。 清扫地面垃圾。拖大厅、过道、走廊地面。清洁户墙、厅柱、盆景。搽拭窗台、窗框、木门。搽拭楼梯扶手、拖楼梯地面。清洁天花板及灯具。	无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹	

## 5、服务标准：

### (1) 门急诊大厅、电梯厅、走廊清洁标准

①地面：地面保持干净，表面无尘土，做到无烟头、纸屑及任何垃圾、污物、痰渍等，地面有废弃杂物要及时清理、保洁，地面有血渍、污液时及时清洗并按消毒规范进行消毒处理。

②墙壁：墙壁保持干净整洁、无尘土、污迹，3 米以下手摸无明显灰尘、污迹、无青苔。

③电梯：无尘土、光亮洁净、无任何印迹。按键面板：无尘土。

④照明灯具：定期擦拭，每月擦拭一次。

⑤各房间门、通道门；应无尘土、污迹。客梯厅顶部：定期清扫，每一月一次。不锈钢面：随时发现有脏、污立即清抹。

⑥厅、道无悬挂物，无灰尘，有不当各类标识、广告及乱贴乱画要及时清理并不留污痕。

⑦窗户：无尘土、污迹，玻璃洁净，每月擦拭一次。

⑧垃圾箱内垃圾每天及时清倒，箱内垃圾不得超过垃圾箱三分之二，无异味，消毒规范。

⑨清扫、清洗地面及公共附设物时无扬尘及无超国家规定的人体承受噪声。

### (2) 卫生间清洁标准

①地面：无尘土、碎纸、垃圾、无积水、无污迹。

- ②洗手池：池壁无污垢。无痰迹及头发等不洁物。
- ③水龙头：无任何污垢，洁净。
- ④洗手池台面：无水迹、无尘土、无污物。
- ⑤镜面：无水点、水迹、尘土、污迹。
- ⑥烘手器：无尘土、污迹、污垢。
- ⑦小便器：无尿碱、水锈印迹（黄迹）无污垢、喷水嘴应洁净。
- ⑧大便器：内外洁净，无大便遗迹，无污垢黄迹。
- ⑨纸篓：污物量不得超过桶体 2/3，且每日清倒保持外表干净。
- ⑩隔板：无尘土、污迹、无手印每天清抹，清洁剂、清扫工具等应按指定位置放置。

（3）办公室清洁标准：

- ①地面：无尘土、污迹、烟头、垃圾。
- ②墙壁：无尘土、污迹。
- ③门：无尘土、污迹、拉手洁净。
- ④窗：无尘土、污迹，玻璃洁净，每月擦拭一次。
- ⑤拉手洁净；随时清洁，保持洁净，每天消毒一次。
- ⑥灯具：无尘土、污迹。
- ⑦洗手盆：无污迹、龙头无污垢。

（4）楼梯：

- ①地面无尘土、烟头、痰迹及垃圾杂物、扶手无尘土。
- ②消防设备：表面无尘土。

（5）临床科室

①各类手术室、注射室、治疗室、候诊区、诊室等污染区域每天按规定全面清洁、按规范消毒，并做好保洁工作，保持室内设备及用具的整齐清洁，手摸无尘迹。如遇特殊情况，按医务人员的要求及时清洁消毒。

②临床区域的洗手盆、卫生间每天全面清洁、清理、消毒不少于 2 次，无水渍、污渍，无异味，四壁无污渍，无卫生死角。其余时间进行巡回保洁，预防产生异味。

③手术区域：及时倾倒垃圾，室内无污迹，环境清洁整齐。



#### （6）其他

①当发生医疗垃圾泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的消毒处置，同时报告医院相关部门和院感染科。

②当清运医疗垃圾发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告医院相关部门和院感染科并填写登记表。

③当发生重大事件时能及时向医院相关部门报告，并及时协调应对本部门工作有序保障医疗环境。

④在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业区醒目位置放置告示牌防止病人滑倒或绊倒。（告示牌物业公司提供）

6、投标人应提供清扫和工程用相应的机械设备（洗地机至少 2 台、尘推车至少 1 台），服务期内为本项目服务，所有权归中标供应商。

7、其它未列入的且应划入保洁服务内容的相关工作，均应包含在本服务项目中，投标人不得拒绝提供相应服务。

#### （三）绿化服务

##### 3.1、服务范围

（1）院内工作区已有的和待栽培的树木花草的维护、养护和管理。做到及时浇灌、施肥、松土、修剪、防病、治虫、除草。

（2）加强园林管理，保持园林美化和清洁卫生，园地及花池内不留杂草杂物等。

##### 3.2、服务要求

（1）工作期间应统一着装，佩证上岗，服务态度和蔼。

（2）绿化工作人员承担院区内绿植的养护、监管，认真履行绿化养护服务。

（3）不准在绿化带范围内堆放任何物品。

（4）制止破坏绿化的行为。

（5）做好控烟宣传工作，发现在禁烟区有吸烟者，应极力劝阻。

#### （四）设备、设施运行服务

##### 4.1 服务内容

###### 1. 变配电系统管理

（1）变配电箱，变电站（含柴油发电机）；

（2）楼层配电系统：配电箱、柜；

（3）消防设施电源；监控系统供电；

- (4) 日常用电、线路、以及与之相关的设备、设施维修、维护、保养。
- 2. 空调机组运行及日常维护（包含群控系统）  
空调通风系统的维护与保养（含空调机组、新风机组及所有管路等）
- 3. 二次供水及用水设施的维护运行，给水供应。
- 4. 污水处理设施设备运行。
- 5. 楼宇自控系统的运行与管理。
- 6. 电热水器、微波炉、电视等电器的维修保养。

#### 4.2 服务要求：

##### 1、总体要求

1) 设施设备维修保修期内（非人为因素）由专业外包单位负责，物业公司负责协调、配合、外包厂家定期维保。

2) 能耗管理，最大限度节能。

3) 建立设备台帐和房屋台帐。

4) 电梯设备、中央空调系统、消防系统、安防系统、给排水系统、楼宇智能管理系统、电气设备、暖气干线等附属设施要进行日常的巡视检查，发现问题及时通知招标单位维修，每年进行春、秋季全面大检查各一次。

5) 24 小时物业报修，记录完整，全程可控。

6) 制订岗位责任制、定期巡回检查、维护保养、维修档案等管理制度，并严格执行。

7) 设备及维修间环境整洁，无杂物、灰尘，环境符合设备要求。

8) 设备维修所需的专业技术人员，专业技术人员、维修人员须持证上岗，严格执行操作规程。

9) 设备良好，运行正常，合同期内无重大管理责任事故。

##### 2、人员总体要求

1) 上岗人员应具有工作责任心和事业心,积极努力完成上级领导安排的各项工作和工作计划；

2) 上岗人员应具备专业基础知识,特殊工种应持有专业机关颁发的上岗证书且在有效期内；

3) 上岗人员应身体健康,无严重不适应上岗的疾病；

4) 上岗人员应经过工程部的统一岗前培训且考核合格；

5) 上岗人员岗前不许酗酒，禁止带酒意上岗；

#### (五) 电梯驾驶

##### 1、服务内容

(1) 医院共有 10 部直梯、2 部扶梯需要电梯司梯服务，其中有一部手术梯，需要 24 小时服务，其余电梯服务时间为 7:00-16:30、8:00-17:30。（服务时间：每天 8 小时，超出工时设置倒替人员。）

(2) 负责医护人员、患者、家属的电梯导乘，负责电梯轿厢卫生。着装整齐、文明服务，手术专用梯提供快捷、主动、热情服务。

##### 2、服务要求

(1) 儿童乘坐电梯必须要有医护人员开具的临时出门条。

(2) 投标方所有电梯员必需持证上岗，坚守工作岗位，集中精力，开好电梯，保证上、下送患者和医疗物资的安全。

(3) 上班时间电梯员必须穿工作服，工作服要整洁，统一佩戴工作牌，实行站立服务，女员工淡妆上岗。

(4) 电梯员上岗前应充分熟悉医院的基本情况，如：楼层、科室，以备访者查询。在为客人提供咨询服务时，做到有条有理、声音清晰、明亮、语速适度。对乘梯人员热情服务，文明礼貌。

(5) 遇到客户投诉，耐心听取，及时汇报。捡到财物及时交还失主或上交领导。

(6) 严格遵守劳动纪律，杜绝迟到、早退、串岗、脱岗等现象，不怠工、不拖工。

(7) 对电梯进行保洁，做到无积水、无烟头、无污迹，干净明亮，发现电梯有异常现象及时通知机电维修处理。

(8) 操作中爱护电梯设备，谨防电梯被推车及重物撞坏。

(9) 发现电梯异常现象及故障时，要立即停止运行，及时通知维修人员，待修复后方能使用。非维修人员不得随意修理。

(10) 传染病员和尸体使用电梯后，要进行消毒。

(11) 严禁人员在电梯内抽烟、超载运行，严禁易燃、易爆物品进入电梯。

(12) 电梯员要遵守各项规章制度，注意安全运行，方便医疗。

#### (六) 导诊服务

##### 1、服务内容

门诊、急诊导诊服务。

##### 2、服务要求

(1) 导诊人员耐心解答患者及家属提出的问题，熟悉医院布局及科室所在位置，正确引导患者就医，遇到不清楚的问题，做到问清后再回答。

(2) 职业形象良好，仪容仪表规范整齐、操作规范，佩戴工作牌，遵守各项规章制度。

(3) 文明用语、微笑服务，礼貌待人，对病人用尊称。

(4) 按时到岗接班，不早退，不串岗，不脱岗。

## （七）秩序维护

负责医院管理范围内所有建筑内外部秩序维护、治安防范、消防安全，全院范围内的人员、设备设施的安全保卫管理，以及医疗纠纷、恶劣气候等突发性安全事件的应对处置。

### 1、服务内容及服务要求

#### （1）秩序维护管理

①坚持“预防为主、防治结合、服务第一、患者至上”的方针。

②按照公安部门的规定并结合我院实际情况设置秩序维护人员架构。

③有完善的秩序维护管理制度和工作程序。

④消防监控室、安全监控室实行 24 小时值班。

⑤高效的巡视和值班制度：秩序维护员 24 小时巡视、值班。

⑥门卫：基本要求：友善与威严共存，服务与警卫共举，简单咨询、引导服务、为就诊患者提供必要的帮助。急诊及门急诊附近车辆疏导，避免堵塞救护车通道。

⑦巡逻：明确人员巡逻范围，巡逻方式为定时与不定时。

⑧信报服务。正确分理信件，认真登记报刊杂志和挂号信，正确处理特殊邮件（如退信等）。节假日做好有关报刊杂志的保管工作及其他临时工作。

（2）保安要求：保安员年龄 18 周岁以上 55 周岁以下，初中以上学历，身高 170cm 以上；保安员流失率每月应在 3%以下；保安员培训上岗率 100%；提供完善的保障措施，满足上述要求。

#### （3）消防管理

①坚持“预防为主、防消结合”的方针。

②建立符合消防法的消防制度和规定，协助医院完成消防设施维保年检工作。

#### ③医院突发事件应急处理

结合医院情况，制定切实可行的各类突发事件应急处理预案，并定期进行演练，发生突发事件能够做到及时有效处理。

### 2、秩序维护员服务工作标准

#### （1）秩序维护员服务工作标准

序号	具体服务工作标准
1	仪表整洁、言行举止得体。
2	模范遵守国家法令、法规，依法办事。
3	坚守岗位，保持高度警惕，预防治安案件的发生，巡逻人员做到对医院各楼层不停巡视，对可疑人员进行询问，发生事件及时制止。
4	制止违章行为，防止破坏，不能制止解决的向主管报告（制止违章要先敬礼）。
5	熟悉和爱护医院内配套的公共设施、机电设备、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法。
6	积极协助公安机关开展各项治安防范活动或行动，努力完成各项治安服务工作。
7	密切联系群众，积极向医院（或使用人）进行治安防范和管理方面的宣传。

## （2）秩序维护员日常工作安排

序号	岗位	工作要求
1	固定岗	门诊主要出入口、急诊、产科等候区、9楼C区管理、消防监控室：24小时、监控室：24小时。
2	流动巡查	消防设施：1遍/天
		院区安全：24小时
		违章行为：24小时
		突发事件：3分钟内责任人员到达现场
3	学习训练	学习法规：1次/周
		训练：1次/周
		演示培训：1次/月
4	检查项目	查可疑人员、外来人员和发传单等人员
		查违章停车
		查室外施工、搭建现象
		查乱摆卖现象
		查高空抛物、乱扔垃圾现象
		查房屋本体设施和公共设施情况

## （八）工程维修服务

### 1、服务内容：

维修服务范围包括物业承包区域可视范围内（不包括隐蔽工程）的一切维修内容。

工程维修人员年龄 55 周岁或以下，身体健康，无不宜从事维修专业的身体疾患。工程维修所需一切专业工具均由供应商提供。

维修工种至少 3 名具备《特种作业操作证（电工作业）》，其中至少 1 名须同时持有《特种作业操作证（焊接与热切割作业）》。

（1）负责院区建筑物及院落的室内外维护修缮工作，包括但不限于门窗玻璃破损、地面修补维护、墙面、屋顶修补（墙角、踢脚）等，负责并做好相关记录。如发现属维保期内的问题，报请医院相关部门，协助维保单位进行修复。

（2）负责院区建筑物及院落的室内外水、电维修，包括但不限于照明灯具、开关、插座、室内照明线路维修及安装换件、医院家用电器电源线路安装、排查和维护、院内公告照明的维修换件等；室内给排水的配件维修、更换、下水管道疏通（不包含庭院阴井及化粪池的清掏）。

（3）负责办公家具、办公设施的简单维修，包括但不限于家具、锁具、合页、脚轮等常用家具配件的维修、更换。特殊情况与相关科室联系并做好记录。

（4）定期对全院玻璃幕墙及玻璃门窗等进行巡检，发现问题及时修复或更换，对超出维修范围的问题要及时上报并作好记录。

（5）定时对公共区域水电设施进行巡检，发现问题及时处理并作好记录。

（6）按时完成季节性、节假日建筑物内水、电设施的常规巡检工作。

（7）未列入的且为维修范围内工作，以及突发性事件造成的维修工作均包含在维修服务范围，

（8）要求能够提供 24 小时应急维修值班服务，保证各项维修服务及时到位。

### 2、服务要求：

（1）维修所需的专业技术人员、维修人员须持证上岗，严格执行操作规程。

（2）采取“每日巡检、主动发现问题”的工作方式，确保院内各项工作正常开展。对发现的问题要求维修人员随叫随到，及时完成各项零星维修任务，合格率为 100%。

(3) 维修间环境整洁，无杂物、灰尘，环境符合设备要求。

(4) 制订岗位责任制、定期巡回检查、维修档案等管理制度，并严格执行。

(5) 上岗人员应身体健康，具备专业基础知识，特殊工种应持有专业机关颁发的上岗证书且在有效期内；上岗人员应具有工作责任心和事业心，积极努力完成上级领导安排的各项工作和工作计划。

(6) 维修材料费用：由甲方采购提供给物业公司。

(7) 属于维保范围内的，应及时告知医院相关部门，协助维保单位进行修复。中修及大修：由采购人负责委外，中标物业公司负责监督、检查委外作业公司的工程质量及进度，协助委外公司完成施工，并协助院方验收。大型及特种设备维修保养及年检由采购人负责。

基 本 要 求	每天巡查楼宇设施，责任明确，记录清晰，管理严格。持证上岗率 100%。 服务质量满意率 95%。 维修时间：接到维修申请后无特殊情况 10 分钟内到达。原则上小故障 30 分钟内，一般故障 2 小时内（不超过 8 小时），较难故障不超过 2 天。 紧急维修要求 5 分钟之内到达现场处理，维修及时率 100%。 公共设施视具体情况按天周月检查，随坏随修，发现问题及时处理。
------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 物业管理服务中心

### 1、服务内容

负责本项目物业服务的组织实施；负责管理本项目所有物业员工，督导、检查物业服务工作的完成质量；设立调度指挥中心，协调、调配物业服务工作的安排，处理接报、投诉信息；负责组织、处理突发事件及与第三方非医患纠纷的矛盾纠葛；负责与采购人管理部门的直接沟通，接受管理部门对物业的领导、监督和检查。向采购人提供所需的各类信息资料，完成管理部门交办的所有工作，直接向采购人管理部门负责。

### 2、服务要求

(1) 充分发挥信息系统在管理中的优势，高效、迅捷的提供优质服务。

(2) 调度中心客服人员要态度热情、语言标准、思路清晰，及时满足临床需求。

(3) 处理好物业内部工作环节，有效调度物业工作，不得因个别工作人员与物业公司的矛盾影响到医院正常业务的开展。

(4) 为采购人分忧解难，及时妥善处理突发事件。积极协助管理部门完成各项工作。

(5) 主动、积极与临床科室保持密切联系，多渠道听取意见反馈，不断改进工作，提高服务质量。

(6) 投诉处理率 100%，投诉回复率 100%。

#### (十一) 水磨石地面、PVC 地面维修、养护

##### 1、服务内容

(1) 对门急诊公共区域水磨石地面（以实际测量为准）进行修补、翻新及日常养护。对病区 PVC 地面定期进行打蜡维护。

(2) 依据医院要求制定合同期限内相应的修补、翻新及日常养护计划，在征得院方同意后按计划执行。

(3) 此项服务可外包第三方实施。

##### 2、服务要求

(1) 修补材料应选择无污染、无刺激性气味、绿色环保的原材料，修补期间不得影响院方的正常工作秩序。

(2) 按照门、急诊区域石面破损情况，对石面修补、石面翻新处理、石面结晶养护处理对石面龟裂、小裂纹、深大裂痕修补处理。采取用翻新工艺进行研磨并对缝隙进行填补，达到石面基本平整。逐步减轻龟裂细小纹路；石面细小裂痕反复处理，多次修补处理达到预期效果。用接近石面颜色材料进行填充处理，保证不出现凸起凹陷现象；每月对出现的石材裂痕缝隙及时进行修补；保证石面平整、光滑、恢复石面原有自然光泽。

(3) 处理后的地面要求石面颜色自然，不破坏原有色泽，起到石面防渗保护，增加石面光泽度，基本上使石面达到 75 度以上光泽度，较维护前有明显改观。

(4) 尽量降低对医院正常就诊影响为原则，以夜间闭诊后施工为主要时间段；施工现场需要摆放安全隔离设施及布置防止扬尘措施；

#### (十二) 玻璃幕墙维修服务

##### 1、服务内容

(1) 对院方建筑的玻璃幕墙进行日常巡视、维护。



(2) 制定相应的玻璃幕墙管理制度和建立各项工作记录，并遵照执行。

(3) 发现问题及时与主管部门沟通情况，并按主管部门要求开展工作。

(4) 此项服务可外包第三方实施。

## 2、服务要求

(1) 每天对玻璃幕墙进行巡查，发现有损坏的幕墙玻璃，及时上报采购人主管部门，并根据实际情况制定维修计划，主管部门对维修费用及安全防范措施进行审核通过后，15 日内完成幕墙玻璃更换工作；

(2) 玻璃颜色与整体保持一致。

(3) 此部分费用不包含在此次投标总价中，供应商应对此部分单独报价（每平方米单价），作为据实结算的依据，所发生的费用按实际发生据实结算，价格不得高于市场平均水平。

## （十三）其他服务

1. 中标供应商负责根据采购人需求提供外墙清洗等其它服务，供应商报价时应提供每平方米单价，此部分费用不包含在此次投标总价中，所发生费用据实另行单独结算。此两项服务可外包第三方实施。

## 四、其他要求

### （一）管理要求

1、 具备先进的信息化管理系统和手段，可随时为采购人提供所有的管理信息和数据采集分析，为采购人的决策管理提供可靠的信息支持。

2、 有行之有效的管理机制，根据采购人需求，为采购人提供 24 小时物业服务。

3、 为保障物业管理工作的高效运行，物业公司在本项目中需配备专业的服务管理机构，负责物业服务的协调管理，同时确定一名项目经理，并常驻此服务项目，全权代表物业公司与采购人保持密切联系并保证承包区域服务工作达到管理要求。

4、 在合同期内，包括部门主管及以上管理人员，未经采购人同意不得随意更换。有特殊原因必须更换的，需提前征得采购人同意。

5、 如物业管理人员不能满足采购人要求，采购人有权要求更换或调离相应的管理人员，物业公司不得以任何理由拒绝执行。

6、物业公司需根据医院特点及服务项目制定各项管理方案、管理制度、岗位职责，有可行的检查监督制度和奖惩制度以及信息反馈渠道，并有专人进行现场监督管理，落实好各项管理要求。

7、做好与采购人管理人员的沟通协调工作，服从管理人员的管理，接受管理人员的监管与检查，及时做好总结和改进工作。

8、中标供应商及其员工必须遵守医院的一切行政管理、消防安全、病区等规定和制度。

9、物业公司应制订详细的培训计划，对员工进行岗位培训、日常培训和文明礼仪培训，确保服务人员 100%经过岗前培训，培训合格上岗。必须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目服务，以保证整个服务系统安全、高效、有序和有计划地运转。

10、物业公司不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包，不得以任何形式转租、转让、抵押承包区域，在承包区域只从事采购人认可的服务工作。在承包期间，中标供应商的任何股份配置变动应通知采购人。未经采购人书面批准，任何占有支配地位的股份转让将视为中标供应商出租、转让的行为，采购人有权据此终止合同。

11、如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。如因中标人原因造成第三方损失的，一切责任及费用由中标人全部负责。

12、有应对医院突发事件的应急预案，确保各类突发事件的相关保障措施得到有效落实。

13、采购人不承担物业公司与雇员之间任何纠纷所带来的连带责任。

14、物业公司在医院范围内向第三方提供的有偿服务项目，必须符合政府法律法规的相关规定，并在征得采购人同意的前提下方能开展服务。

15、采购人在合同期内将提供物业公司存放工具、换衣、休息及办公场所，具体面积及数量由物业公司与采购人协商确定，此类场所中标供应商无需支付租金、水电费、管理费。秩序维护人员和工程维修人员的现场宿舍费用可与采购人单独结算，中标人不得私自占用未经分配的房屋。

16、中标供应商不得在承包区域从事非法活动或有损采购人利益的活动。

17、中标供应商达不到采购人要求及投标人各项服务承诺，采购人有权要求其整改，直至扣款或终止合同。

## （二）服务要求

1、物业公司提供的所有服务均需符合二甲医院的质量管理要求。

2、中标人须认真履行职责，严格按服务协议中的质量保证体系做好院内的承包服务工作。确保在岗在位，各尽其职，保证符合各项服务基本频次要求和各项质量标准。

3、各项服务工作时间必须符合及满足采购人的要求，包括星期天及公众假期，都不得停止工作，采购人认为应向病人提供或提高服务质量时增加的工作量，可要求中标供应商调整工作时间直至全天 24 小时工作。如因工作量或服务范围内容变动需调整合同，由双方协商确定。

4、物业从业人员必须具有与所从事工作相应的文化水平。

5、采购人因工作需要增加的服务岗位，物业公司接到采购人正式通知后增加服务人员，人员费用根据岗位设置据实结算。

6、物业公司所有人员必须遵守国家法律、法规及业主的各项规章制度，无不良犯罪记录，具有良好素养和上岗资质，具有与工作相适应的文化程度，无不良记录及嗜好，爱岗敬业、工作勤快，礼貌待人、和蔼处事，相貌端正、身体健康（无传染性疾病），无有碍工作的残疾，员工构成：（1）体现年轻化；（2）具有与工作相适应的文化；（3）身体健康；（4）适合公共场所的服务要求。

7、根据采购人的要求，物业公司应为本项目承包区域内各项服务工作配备足够人员，所聘人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经物业公司相关专业考核合格后持证上岗，采购人有权对此进行审核并提出整改意见。物业公司必须严格按劳动法用工，因违反劳动法用工所引发的劳动纠纷由物业公司承担完全责任。

8、全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律、法规要求的标准给付员工加班薪资（费用要求已含在总报价中，不得再向采购人索取额外加班薪资）。

9、所有员工入院服务时都必须体检，并且合格的才能上岗（费用由中标供

应商负责)。

- 10、 中标供应商员工服装应统一、整洁，挂牌上岗，便于管理。
- 11、 中标人自行配置完成项目相关人员的装备。中标人自备电脑、考勤设备和打印机等办公设备和耗材；中标人自行负责桌椅等办公家私和员工更衣柜。
- 12、 为确保服务质量，物业服务相关岗位工作界限应明确划分，不得相互顶替，不得一人多岗。
- 13、 保证员工的稳定性，不能因员工变动影响工作。员工应服从所在服务部门负责人和护士长的工作安排，不得以任何理由拒绝和推诿。
- 14、 遇有临时接待或重大活动事项以及市、区级检查，中标人应无条件配合，根据采购人需求，指派相关人员提供所需接待、服务等工作，采购人不再为此支付费用。
- 15、 物业员工发生被媒体曝光或影响医院公众形象（如倒号、倒卖医疗垃圾、坑害患者等违纪违法行为）或违反医院规章制度造成不良影响，或不履行其投标文件的部分承诺，而由此产生的损失及消除影响产生的费用均由中标人全部承担。情况特别严重的，采购人有权据此解除合同。
- 16、 保洁服务提供使用的设备、清洁、洗涤剂、消毒剂、地面保养产品，必须是通过国家相关部门审批并予以使用的优质产品，符合绿色环保的要求，并要求符合医院感染科要求。
- 17、 服务质量要求：必须达到本医院的服务质量标准。
- 18、 质量指标

序号	考核项目	说 明	标 准
1	服务满意率	物业服务的综合评定达到合格的比率	≥90%
2	每月差错次数	在符合合同的范围内出现的工作失误	≤3 次
3	有效投诉率	职工及病患在符合合同范围内的各类投诉比率	≤5%
4	有效服务提供率	在符合医院规定前提下，满足服务要求的比率	≥95%
5	服务响应时间	从接到服务指令到提供服务的时间	10 分钟 内

6	投诉回复率	保证接到各项投诉后1个小时内给予初步回复的比率	100%
7	服务规范率	仪容仪表以及礼貌用语等各项服务态度达到标准的比率	≥95%
8	操作达标率	维修服务的各项操作达标比率	≥95%
9	培训上岗率	经培训考试合格后上岗的比率	100%
10	持证上岗率	物业管理人員和特殊工种人員持证上岗率	100%
11	突发事件处理率	对医院内发生的突发事件及时有效地处理比率	100%

## 五、费用分割

各种清洁用的设备和洁具由成交供应商负责，如清洁车、清扫车、打磨机、清洁剂、垃圾车、垃圾撮斗、扫把（铁扫把、竹扫把）、拖把。毛巾擦布、清洁球、洗洁精、清洁消毒剂、不锈钢保养剂（含电梯）、洗衣粉、大小生活垃圾袋等相关的物品（不包括医疗废物垃圾袋）、清洁工具和药剂、地面维护药剂(含洗地盘)等用品。绿化工具及耗材（肥料、农药、防寒用品、种植土等）、专项保洁（打蜡）费用均由成交供应商承担，采购人不再支付任何费用。

保洁设备（洗地机至少2台）由中标供应商提供，为本项目专用。

## 六、物业服务过程中，对物业公司评价考核验收标准

医院分为三级考核。第一级由临床科室负责人对本科室物业人员的出勤、着装、工作量及服务效果进行逐日考核。第二级由相关职能科室每周考核物业公司合同履行情况及服务质量，进行经常性的指导、检查。第三级由院级领导及相关部门每月根据考核指标以缺陷考核形式对物业公司承办的项目进行考核。

本项目合同期为3年，采购人根据每年物业费的总额提取5%，做为年度考核基金，由采购人对中标人当年物业服务情况进行打分，得分在90分以上，采购人全额支付考核基金；得分在85-90分之间，采购人支付90%考核基金；得分在75-84分之间，采购人支付85%考核基金；低于75分，采购人有权解除合同并扣除此项考核基金。

注：考核指标由采购人与中标供应商共同商定。