

采购需求

一、项目背景

1. 项目概况

北京市肛肠医院（北京市二龙路医院）创立于 1937 年，是一所以治疗肛肠疾病为特色，融医疗、教学、科研、预防为一体的医保定点三级甲等中西医结合医院。建筑面积 2.68 万平方米，开放床位 400 张，年门诊量 30 余万，手术量 15000 余例次。根据国家卫健委《关于医疗卫生机构后勤服务社会化改革的指导意见》，全面提升医院的后勤管理和服务的专业水平，更好地为医院和患者提供更优质的服务，创造更优美的医疗环境，现就物业管理服务面向社会进行招标。

2. 总目标

医院物业管理工作应为就医患者和医院工作人员提供各类优质服务，确保医院服务支持系统的高效运转，提供优质、经济、细致、周到、高效的服务和智能化管理，创造整洁、文明、安全、方便的工作、就医环境。

二、基本情况

（一）项目基本情况

1.项目地点为北京市西城区德外大街 16 号，于 2012 年 7 月正式投入使用，占地面积 7197.56 平方米，总建筑面积约 26800 平方米 其中：地上 17800m²/地下 9000m²。主体建筑成“L”型，位于院区东南部，建筑北侧采用了退层式阶梯布置。地上 8 层，地下 2 层。男女卫生间 170 个，院区绿化面积约 2500 平方米。

2.编制床位 400 张。门诊量约 1200 人次/日，出入院 1500 人次/月。

3.医院在岗职工 420 人。

（二）功能分布

顶部综合设备；

8 层研究型病房；

7 层特需病房、信息中心机房、报告厅；

6 层内科住院病房和外科住院病房；

4-5 层外科住院病房；

3 层手术部、重症监护室和部分门诊科室；

2层化验室、病理科、内镜中心等功能检查科室和部分门诊科室；

1层门诊科室、医院大堂、急诊部（含发热门诊、抽血室等）、门诊药房、静配中心、核磁室；

地下1层放射科、供应室、住院药房等医疗用房和各类保障用房；

地下2层及B层立体停车库和各类保障用房。

三层体检楼

医院制剂室、外租办公区

（三）设施设备

1.空调系统：包括中央空调（麦克维尔空调制冷（武汉）有限公司。设备型号：PFS360.2XE；设备名称：单螺杆式冷冻机组）和分体空调，冷却塔：2台。

2.锅炉系统：青岛荏原环境设备有限公司生产的荏原蒸汽锅炉 LSS2.0-1.0-Q 共4台及附属设备。

3.电梯系统：客梯7部、货梯3部。

4.机动车停车场：地下二层机械车位72个，地面车位10个。

5.变配电系统：变压器柜2组（容量1250KVA）、高压柜12面、低压柜20面。

6.楼宇自控系统。

7.给排水系统：变频无负压供水装置。

（1）生活水给水系统，变频无负压供水装置。由市政管网单路供水；

（2）排水系统，生活污水采用合流制经污水井化粪池，经生活污水处理站设备处理后排入市政污水管道；

（3）实验室医用污水经医疗污水处理站医用污水设备处理后排入市政污水管道；

（4）雨水系统，屋面雨水由雨水斗收集后，经立管排至室外散水，经绿地渗透后，排至室外管井。

8.监控系统：12个42寸监视器、65T磁盘阵列、326个摄像头、32套门禁。

9.消防系统：主机一套、消防泵4台、消火栓泵2台、喷淋泵2台、稳压泵2台、地下400立方米水池一个及配套附属设备。

10.氧气站：八楼楼顶放置。正负压机房在B1层。

11.污水站：生活及医疗污水处理站一座。

12.生活水泵房：B2层设置北京特高换热设备有限公司生产低区热交换器2

套，高区热交换器 2 套及附属设备。

13.热交换站：B2 层设置北京特高换热设备有限公司生产供暖热交换器 2 套及附属设备。

14.食堂：配备常用灶台、蒸锅、储藏柜等，职工餐厅在地下 B 层，操作间在 B1 层。

三、费用及编制明细

（一）费用测算

在服务期内任何进行物业管理服务的人工费（包括工资、福利保险、奖金、加班费、工服等）、办公设备与维保工具、日常办公费用、税费以及因管理服务而发生的投资及折旧费、人力资源、财务、培训、技术支持、采购、差旅等费用由供应商负责。

（二）服务成本

1. 中标人承担部分

日常保洁工具及耗材费用（除洗手液、卫生纸及抽纸外）、设施设备小修材料费（年费用 20000 元以内）、化粪池清掏（20000 元以内）及由于供应商管理责任给业主造成损失的费用由供应商承担。

2. 采购人承担部分

（1）医院能源消耗（水、电、气）、计算机网络及电话，生活垃圾及医疗废弃物的外运，化粪池清掏、设备设施及仪器仪表维保检测、常规维修材料、消毒和水质化验、污水处理消毒药液、医疗被服洗涤、灭鼠灭蟑、院区绿化、医疗垃圾袋、外墙清洗、地面 PVC 打蜡所需材料及其他业主要求额外增加服务所产生的费用等由采购人承担；

（2）医院将提供必要的办公用房、值班用房等。除保安外，医院不为其他人员提供宿舍。

四、服务组织及人员配备整体要求

（一）物业服务企业

1. 一般要求

（1）应根据采购人的实际情况和合同约定，设置相应的项目管理机构，合

理配备管理人员和服务设备设施；

（2）应有健全的服务质量管理体系，包括：物业服务管理制度、岗位工作标准、安全操作规程等，并制定具体的落实措施和考核办法，确保服务过程得到有效运行、控制，持续改进服务质量。相关制度按照要求进行上墙明示，并及时更新；

（3）应确保建立与采购人主管部门和其他相关方的服务沟通渠道，以支持服务提供的运行和控制；

（4）应有健全的财务管理制度，收费、会计核算、税收等财务管理应严格执行国家、北京市有关规定，每年报告一次物业服务费用收支情况；

（5）应有完善的物业管理服务档案管理制度，档案齐全，专人保管，查阅方便；

（6）应针对项目加强监督管理，有计划地定期检查物业服务质量和，并与采购人监管沟通检查结果及改进措施，积极推进整改过程，保证服务质量。

2. 特定要求

（1）应建立人员行为规范（包括统一着装、佩戴标识、仪表仪容整洁等）、职业素质与技能培训机制、从业人员保密制度、人员激励及处罚机制等；

（2）应与用户建立沟通和信息反馈汇报机制，主动、及时将物业管理工作情况及突发事件报告采购人后勤主管负责人；

（3）应识别物业管理服务中可能存在的风险，明确物业管理中的主要风险、重大危险源和安全隐患并采取相应的控制措施。应建立突发事件应急救援队伍，制定突发事件应急预案，配备应急物资，建立与采购人、相关社会救援力量和政府部门的应急联动机制；

（4）应落实西城区卫健委及医院接诉即办工作要求，建立相关工作制度和流程，对员工进行相关培训，加强员工服务质量管理，以患者为中心，提供优质服务。如果出现院内外各类渠道发生的投诉，应配合医院进行调查和办理，处理相关人员，落实整改措施。对于因物业管理原因引发的投诉，对医院造成严重不良影响的，医院有权对物业公司采取扣罚质保金、建议更换人员等措施。物业公司应积极利用各种渠道收集患者意见建议，加以持续改进，做好主动治理。

(5) 物业所有工作人员应遵守医院各项规章制度，包括防火、交通、治安、控烟、院感等规定。

(6) 所有服务项目应无条件配合医院智慧后勤建设工作，负责维护相关数据、组织员工培训和规范使用管理。

(7) 各岗位定岗不定人，物业单位签署合同时综合考虑人员成本负担问题，根据具体工作需要对人员进行调整，圆满完成医院各项任务要求，医院不再为人员调整支付额外费用。

(二) 物业管理服务人员要求

1. 工作人员总体要求（物业服务人数不少于 210 人）

(1) 工作人员需符合国家及相关岗位行业规定要求，用工年龄应当女性不超过 55 周岁（工程岗不超过 50 岁）、男性不超过 60 周岁；

(2) 工作人员须经过符合采购人相关岗位要求的关于卫生知识、工作技能、沟通技巧、安全规范、安全教育等岗前培训；

(3) 上岗要求有国家规定的，须按国家规定持证上岗；

(4) 工作人员身体健康，进行相关预防接种；特殊工种应当定期组织体检，并应进行心理健康评估；

(5) 特种作业人员应取得相应特种作业操作证，其特种设备作业证件及相关资料需报采购人备案；

(6) 专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。

2. 项目管理人员要求

(1) 项目管理人员须具有与其相应职务相关的医院后勤综合服务项目管理经验，专职负责本项目，不得同时兼职其他项目；

(2) 项目经理，不少于 1 人，要求本科及以上学历；5 年（含）以上物业项目经理工作经验；年龄优先选配不足 50 周岁人员；持有物业项目经理证；

(3) 项目副经理，不少于 1 人，要求大专及以上学历，5 年（含）以上相关物业管理工作经验；年龄优先选配不足 50 周岁人员；持有物业项目经理证；

(4) 项目经理助理，不少于 1 人，要求大专及以上学历，5 年（含）以上相关物业管理工作经验；年龄优先选配不足 50 周岁人员；

(5) 保洁经理，不少于 1 人，5 年（含）以上相关物业管理工作经验；年

龄优先选配不足 50 周岁人员；

(6) 保安经理，不少于 1 人，5 年（含）以上相关物业管理工作经验；年龄优先选配不足 50 周岁人员。

3. 职业素质要求

(1) 政治素质：热爱祖国、诚实信用；爱岗敬业，恪尽职守；遵纪守法，团结协作；无违法犯罪记录；

(2) 业务技能：具备基本法律知识，了解有关岗位管理政策、规定，熟悉物业服务区域基本情况；

(3) 具备较强的语言、文字表达能力和沟通能力；

(4) 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力；

(5) 熟练使用相关工具设备；

(6) 身体素质：仪表端庄，具备岗位需要的身高、视力等条件；

(7) 文化素质：具备岗位所需学历，特殊岗位应具备相应的专业业务知识和技能；

(8) 安全生产：严格按安全操作规程操作，不得违章作业、违章指挥。及时上报发现的安全生产隐患。

4. 行为规范要求

(1) 着装：着装干净整洁，并按规定佩带标志，因私外出时应着便服；

(2) 姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然；

(3) 语言简洁、文明，主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务；

(4) 严格履行岗位职责；

(5) 不得刁难客户及来访人员；不得脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退；

(6) 遵守采购人单位内部的规章制度，不得随意打听、记录、传播采购人单位内部的机密；

(7) 有重要情况妥善处置并及时上报。不得迟报、漏报、瞒报；

(8) 认真填写值班记录，做好交接班工作；

(9) 爱护公物，爱护采购人财物；

(10) 自觉维护环境卫生，保持物业服务区域整齐清洁。

5. 工作人员待遇要求

(1) 按北京市劳动用工相关标准执行，但应不低于北京市最低工资标准；

因用工引起的劳动纠纷问题由中标人负责解决，因工作引起的工作人员意外伤害由中标人负责，中标人需购买意外伤害等相关保险；

(2) 中标人应按北京市劳动部门的相关要求为工作人员依法缴纳：城镇职工五险一金，农业户口职工五险；

(3) 未经采购人同意，中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

五、本次招标的物业管理服务项目

服务要求

1. 服务期：3年，合同一年一签；
2. 项目地点：北京市西城区德外大街16号；
3. 入场时间：合同生效后，接到采购人通知后入场。

服务项目包括所有房屋设施设备的运行维护服务，保洁、保安服务，配电消防监控运行管理，医疗废物收集、运送管理服务等。包括但不仅限于内容如下：

1. 工程运行服务
2. 综合维修服务
3. 车场管理（机动车和非机动车）服务
4. 保安（门卫、收发、夜间值班）服务
5. 安检服务
6. 保洁服务
7. 医疗垃圾存放、收送服务
8. 护工服务
9. 药品运送服务
10. 静配中心药品配送服务
11. 静配中心人员管理服务
12. 制剂室人员管理服务
13. 药剂分装服务
14. 供应室消毒辅助服务
15. 服务岛人员管理服务
16. 司机管理服务

17. 食堂服务
18. 会务保障服务
19. 洗涤服务
20. 殡葬服务
21. 污水站监管服务

分项服务内容及要求

一、工程运行服务

(一) 人员配置：共 39 人，其中（配电室电工 8 人、弱电 1 人；锅炉运行值班 4 人；暖通运行 4 人；空调维护 2 人；氧气运行值班 4 人；电梯工 8 人；中控室值班 8 人）。

(1) 配电室电工 8 人持有《中华人民共和国特种作业操作证（电工作业-高压电工作业）》；

(2) 锅炉运行 4 人持有《中华人民共和国特种设备作业人员证（工业锅炉司炉）》；

(3) 暖通运行 4 人持有《中华人民共和国特种作业操作证（制冷与空调作业）》；

(4) 氧气运行人员 4 人持有《中华人民共和国特种设备作业人员证（快开门式压力容器操作）》；

(5) 中控室运行人员 8 人持有《消防设施操作员》或《建（构）筑物消防员》中级证书；

(二) 从事工程运行及维修必须保证服务内容、服务质量、工作时间、基本要求；

工程部电气维修岗位人员要遵守“两人同时工作，一人监护、一人操作”原则，合理排班；（以上人员需承诺从事工程运维及维修工作 5 年及以上）。

(三) 岗位表：安排值班人员和备勤人员，实行 24 小时值班（备勤）。

工程运行岗位设置及人员安排表

部门	岗位	工作内容	工作时间	人数
配 电	电工	负责大楼低压设施设备的日常运行和巡检，负责大楼各强电竖井，负责管辖范围内所有公共设备的应急维修，负责管辖范围内所有科室房	8 人 24 小时 (四班三运转)	9

		间、公共区域普通照明灯具、开关及插座维修与更换，负责配电室以外所有配电间配电井的配电柜及配电箱等电气设备的表面清洁及元器件的吹扫紧固，负责动力设备的日常维护保养与巡检工作，执行强弱电系统的定期保养规定检查隐患及时上报。		
	弱电	负责大楼电视、电话线路末端的检查，负责区域内楼宇自控及电话系统各种设备的维护保养，确保系统运行正常，检查各个弱电系统的运行状况，发现异常立即处理，检查隐患及时上报。熟悉各个弱电系统的分布、线路走向及控制点被控制器件的对应关系及位置。负责按照计划对弱电系统的末端及检测元件、执行元件等系统设备进行清洁及维护保养。	1人8小时(8时—17时，午休1小时)	
锅炉	值班	负责冬季供暖燃气蒸汽锅炉的安全运行。满足医院冬季供暖和日常医疗、生活热水和蒸汽需求，按院方要求合理设置锅炉供热温度和供气压力，杜绝能源浪费；负责日常医疗蒸汽消毒、加湿调节及浴室、病房生活热水和食堂蒸汽的供应配合水质化验及水质处理。	24小时，四班三运转	4
暖通	生活用水及冷热站运行维护	负责生活用水及冷热站内设备的24小时运行及维护工作。按照保养周期对生活给水，供暖，供冷设备及循环泵的定期检查及外观保养工作。冷站空调机组5月至9月季节性24小时运行巡视，板式换热器全年24小时运行巡视；交换站内热交换设备的24小时运行。查看各类阀门有无跑冒滴漏，自动装置是否灵敏，发现异常及时上报。对设备管道保温材料及时进行修复，对各种计量器具和特种设备的定期申报检	24小时，四班三运转	4

		测等工作。		
	空调维护 新风运行、 给排水	新风空调机组、排风系统、中央空调机组、空调系统循环水泵、空调系统冷却塔、净化空调系统、多联机、空调末端风机盘管及风柜、新风、空调机组、空调水管路、风道系统、普通冰箱等的维护维修。 负责大楼给排水设施设备的日常运行和维修，负责大楼污水提升井的日常巡视检查，负责二次供水机房及设施设备的日常巡视检查，负责大楼外场雨水井的清掏，夜间值班负责给排水设施设备的临时维修。	24 小时	2
氧气运行	维修值守	负责气体散瓶的配送及气体设备设施管线及末端维修(24 小时值守)。负责巡查燃气管道等各种计量器具的工作，发现异常立即处理，检查隐患及时上报。	4 人 24 小时， 四班三运转	4
电梯运行	电梯人员	负责服务区内电梯的运行值班工作，保证不脱岗、不缺岗。 电梯共 9 部。其中 1—4 号梯安排司梯员值守，(1、3、4 号电梯负责门诊、2 号负责手术)。	1—4 号梯其中 2 部运行时间为 7:00 至 18:00，另 2 部为 24 小时运行。	8
中控室	值班	负责总务处中控室的设备运行数据监测监控并进行事件追踪和结果反馈等工作。	24 小时	8

(四) 工程运行人员要求

按照相关规定配备维修人员和安排工作时间。为保证医院基础运行工作平稳有序进行，保证各设施设备稳定运行，项目中各专业重要岗位人员应保持相对固定，如有岗位人员调整，应至少提前一个月通知采购人，待新入岗人员熟悉岗位

工作后，方可进行调整。

(五) 对投标供应商服务要求

需具备承担过综合医院工程运行与维修服务需求的能力，能够满足并执行医院主管部门规定的工程运维服务管理要求。

(六) 其他要求

1. 物业服务项目要达到国家规定的物业服务标准、医疗行业服务标准；
2. 物业服务公司要有完备的应急事件处置预案，具备较强的应急处置能力，能够及时有效处置各种突发的情况；
3. 做好工程人员日常健康管理，为工程人员提供必要的健康体检、免疫、职业暴露后就诊等政策；
4. 对工程人员每年开展相应的培训。培训内容包含并不限于手卫生、环境卫生、个人防护等相应内容。

(七) 服务内容和要求

包括变配电系统、电梯系统、给排水系统、空调系统、锅炉供暖系统、污水处理系统、燃气系统、楼宇自控系统、电梯运行服务、氧气站等。

制定设备安全运行岗位职责，建立巡检、维护保养、运行记录，建立设备档案、维修档案并加强设备机房的环境管理，使其符合相关设备管理使用要求。专业人员持证上岗，严格执行操作规程保证 24 小时岗位职守，确保安全运行，无重大管理责任事故。

1. 变配电系统

供电设备管理维护是指为保证办公楼变配电室的供电系统正常运行，对高、低压电器设备、电气照明装置等设备进行日常管理和维护。

(1) 服务内容

- 1) 对办公楼内的变配电室供电系统高、低压电器设备、电气照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修；
- 2) 建立各项设备档案；
- 3) 建立、落实配送电运行、电气维修制度和配电室 24 小时管理制度；
- 4) 及时排除故障，保证供电设施完好；
- 5) 管理和维护好避雷设施；

- 6) 制订供电系统应急预案并定期组织演练，做好突发事故处置；
- 7) 做好夜景照明、节日灯光系统的监管；
- 8) 建立节电措施；
- 9) 负责高压绝缘工具定期的检验工作。

2. 服务要求

- 1) 统筹规划，做到合理、节约用电；
- 2) 供电运行和维修人员必须持证上岗；
- 3) 加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好；
- 4) 设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场维修，并做好记录，设备零维修合格率达到 100%，一般性维修不过夜；
- 5) 严格执行用电安全规范，确保用电安全；
- 6) 保证建筑物避雷设施的部位，确保设施完好、有效、安全；按规定做好年检工作；
- 7) 保证突发事故发生时能够快速及时并正确处置；
- 8) 各种电机和运行设备定期进行维修、保养；
- 9) 进行高压绝缘工具检测并出具报告。

2. 电梯系统

电梯维修保养由院方与专业维修公司签订维修保养合同，中标物业公司负责管理。

(1) 服务内容

- 1) 电梯准运证、年检合格证、维修保养合同完备。安全设施齐全，通风、照明及附属设施完好，轿厢、井道、机房保持整洁、设备维护达标；
- 2) 电梯维修保养由院方与电梯专业维修公司签订维修保养合同，中标物业公司负责管理。电梯运行时间按规定执行，运行出现故障时由物业公司通知维保单位在规定的时间内到达并组织抢修。有运行应急预案。

(2) 服务要求

服务满意度达 95%以上。

3. 给排水系统

给排水设备运行维护是指为保证办公楼范围内的给排水设备、上下水管线、(含生活污水和医用污水排放设备)阀门等的正常运行使用所进行的日常养护、维修及外管道系统的维修、抄表计量和清洗。

(1) 服务内容

- 1) 加强值班巡视，密切注视给排水系统运行情况；
- 2) 对办公楼内给排水系统的设备、设施，如消防水泵、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管、水封设备、室外排水管等正常运行使用进行日常养护；
- 3) 加强巡视检查，及时对排水系统各种设备出现的故障进行维修；
- 4) 加强巡视检查，对救火用的输水设备出现故障时立即进行抢修，同时禁止使用消防水喉做其他用途；
- 5) 定期检查与清理顶部雨水管线杂物；
- 6) 制订给排水系统及防汛应急预案并定期组织演练，做好突发事故处置；
- 7) 对生活及医用污水排放设备运行情况定期检查及对设备的维护情况进行监管。

(2) 服务要求

- 1) 加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用；
- 2) 加强巡视检查，防止跑、冒、滴、漏，保证设备设施完好；
- 3) 保持室内排水系统通畅；
- 4) 设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场维修，并做好记录，零维修合格率达到 100%，一般性故障排除不过夜；
- 5) 做好节约用水工作；
- 6) 保证雨水管线畅通，确保雨季不发生漏水事故；
- 7) 保证突发事故发生时能够快速及时并正确处置。

4. 空调系统

空调设备维修保养由院方与空调专业维修公司签订维修保养合同，中标物业公司负责管理。

(1) 服务内容

- 1) 对楼宇公共区域、办公区域内的空调设备正常运行使用进行日常管理、巡视检查；
- 2) 建立空调机组设备档案；
- 3) 建立每年一次对风机盘管和分体空调过滤网清洗消毒制度；
- 4) 管理和维护空调系统各管线实际使用情况，冷凝水管线使用情况，制定维护方案；
- 5) 制订公共区域温度巡检、记录制度，及时了解楼宇温度情况。

(2) 服务要求

- 1) 加强日常检查巡视，保证空调系统正常运行使用；
- 2) 建立温度检测制度，保证制冷温度符合北京市标准；
- 3) 设备出现故障时，物业人员应在 10 分钟内到达现场处理，并做好记录；
- 4) 每半年对冷却塔进行一次检修；每年清洗冷却塔填料一次；
- 5) 每周一次对室外机组进行巡视检查，保持冷凝水管线畅通；
- 6) 每周对软化水设备的水质进行一次检测；
- 7) 空调系统运行正常，冷却塔运行正常且噪音不超标，无严重滴漏水现象；
- 8) 制定中央空调故障应急处理预案，维修人员应在规定的时间内到达现场处理。

5. 锅炉供暖系统

锅炉设备维修保养由院方与锅炉专业维修公司签订维修保养合同，中标物业公司负责管理。

(1) 服务内容

- 1) 负责冬季供暖燃气蒸汽锅炉的安全运行；
- 2) 负责日常医疗蒸汽消毒、加湿调节及浴室、病房生活热水和食堂蒸汽的供应；
- 3) 锅炉及附属设施的日常维护保养；
- 4) 设备外委维保工作的监管；
- 5) 配合水质化验及水质处理；
- 6) 定期排污，根据水质情况确定排污量。

(2) 服务要求

- 1) 司炉人员必须持证上岗，24 小时不间断值守服务，落实岗位责任制和规章制度，严格遵守锅炉操作规程，认真履行交接班手续；
- 2) 加强燃气蒸汽锅炉及辅助设备日常检查维护和换季前后的全面维保，保证系统运行正常，无泄漏现象，满足医院冬季供暖和日常医疗、生活热水和蒸汽需求；
- 3) 按院方要求合理设置锅炉供热温度和供气压力，杜绝能源浪费。发生故障时维修人员及时到现场处理；
- 4) 锅炉按行业要求进行年检，锅炉外检每年一次，内部检验每两年进行一次并做压力试验，压力表每半年校对一次，安全阀一年校对一次。

6. 污水处理系统

设备维修保养由院方与专业维修公司签订合同，中标物业公司负责监管系统安全运行，负责日常巡查，设备维护达标。

7. 燃气系统

燃气系统、调压站、管线维修保养由院方与专业维修公司签订维保合同，中标物业公司负责日常巡查，设备维护达标。

8. 楼宇自控系统

设备维修保养由院方与专业维修公司签订维保合同，中标物业公司负责管理、维护运行。保证楼内楼宇智能化系统、门禁系统的正常运行和使用。认真落实岗位责任制和规章制度及操作规程，聘用专业人员做好楼内的智能化系统、门禁系统、网络与通讯系统的服务工作。

(1) 服务内容

- 1) 随时了解办公楼自控系统、安防监控系统的运行情况；
- 2) 制定弱电设备维修计划，并组织实施；
- 3) 制定停电、强电磁干扰、系统故障无法排除等非正常状态的应急措施；
- 4) 及时排除各系统运行中的故障；
- 5) 定期对各系统进行检查、检测，保证正常运行；
- 6) 做好设备机房的安全、防火、卫生工作。

(2) 服务要求

- 1) 中监控 24 小时值班，每班值班人员不少于 2 人；

- 2) 保证安防监控系统工作稳定;
- 3) 保证消防自动报警设备，闭路监控设备灵敏可靠;
- 4) 一般性故障立即排除，维修合格率 100%。暂时不能处理的通知维保单位，采取应急措施，应急措施得当有效;
- 5) 设备机房整洁;
- 6) 确保设备机房的安全。

9. 电梯运行：

服务内容包括人工操作电梯、乘客引导与安全服务、应急处理、环境卫生维护、设备日常检查和记录汇报等

(1) 服务内容

- 1) 医疗区直行梯运行服务（含节假日）；特殊情况安排专梯司梯员服务；
- 2) 住院部保证至少一部（或按要求）实时值班电梯；
- 3) 负责电梯轿厢日常消毒、维护及安全隐患的上报，负责乘坐电梯客人去向的报站。

(2) 服务要求

- 1) 服务考核满意度 95% 以上；
- 2) 电梯操作员严格执行操作规范，提供站立、微笑服务，使用文明用语，层层报站，熟悉医院科室楼层信息，做好患者引导工作；
- 3) 电梯轿厢内保持卫生整洁。敦促和监督设备维保单位做好检修。

10. 氧气站

(1) 服务内容

设备维保由院方与专业维修保养公司签订维修保养合同，中标物业公司方负责管理、维护、运行，负责日常巡查记录、反馈。

(2) 服务要求

- 1) 保证系统运行正常安全，气体无泄漏现象，制定故障应急处理预案，维修人员应在规定的时间内到达现场处理，设备维护达标。按行业规定管理；

二、综合维修服务

(一) 人员配置：共 4 人。

(二) 工作时间：3人8小时；1人24小时。

(三) 资质要求：维修人员2人持有《中华人民共和国特种作业操作证（电工作业-高压电工作业）》、2人持有《中华人民共和国特种作业操作证（电工作业-低压电工作业）》。

(四) 服务内容和要求

1. 服务内容

(1) 负责楼内房屋、水、电、气、空调等日常小修工作。维修及时，确保质量。为院方提供大、中修方案，并监督实施；

(2) 负责清洗风机和分体空调过滤网；

(3) 协助配合专业公司灭鼠灭蟑和卫生防疫工作；

(4) 负责院内临时性制作和焊接；

(5) 负责大楼各类门窗、病床、办公家具、更衣柜锁具把手的维修更换；

(6) 负责大楼各类墙砖和地砖的修补粘贴；负责大楼内墙面污渍的简单处理和粉刷；

(7) 负责医院各科室零星搬家工作；

(8) 房屋日常养护维修是指为保持办公楼的办公室、会议室、接待大厅、公共区域、卫生间、走廊、屋面等的原有完好等级和正常使用，进行日常养护和及时修复小损小坏等房屋维护管理工作。

2. 服务要求

(1) 成立一站式服务中心，认真接听报修电话并详细记录报修情况，开展维修质量反馈收集工作，做好维修工单的闭环管理；

(2) 接到报修，及时到场维修；

(3) 在维修过程中，严格执行安全和行业规程；

(4) 维修终结，清理现场，恢复初始状态做好维修记录；

(5) 按规定对所辖区域进行巡视检查，发现问题及时处理，确保正常可靠；

(6) 做好各项记录，字迹清楚，能适应信息化工单管理；

(7) 保持所辖区域的机房和设备清洁卫生；

(8) 确保办公楼房屋的完好等级和正常使用；

(9) 要爱护办公楼内的设施，未经委托方批准，不得对办公楼结构、设施等进行改动；

(10) 及时完成各项零星维修任务，合格率 100%，一般维修任务不得超过 24 小时。

三、车场管理

(一) 人员配置：共 14 人。

(二) 工作时间：停车场 24 小时开放，确保各时段都有专人管理；

(三) 服务内容和要求

机动车管理是指为保证院区安全和正常工作秩序，对来往机动车停车场摆放和疏导，做好车辆进出登记，对院外排队车辆进行引导，保持秩序良好。协助院方对设备维保方进行监管。

1. 服务内容

(1) 建立、健全、落实内部机动车停车场管理规章制度和标准化工作流程。;

(2) 做好车场值守工作，并积极协助做好交通安全的宣传；

(3) 做好车辆的进出登记；

(4) 做好院外排队车辆的引导服务，

(5) 做好停车场的保洁工作；

(6) 内部机动车场 24 小时管理和看护；

(7) 经常进行巡视检查，及时消除安全隐患，保证单位安全。

(8) 通过告示牌等途径，告知收费标准、车位使用情况。与百度、高德等导航平台同步空余车位信息。

(9) 提供除立体停车设备外的所有停车场管理设施（含管理软件）。

2. 服务要求

(1) 严格车辆验证，登记，杜绝闲杂人员、车辆进入停车场；

(2) 停车场环境标识清晰，秩序良好，道路畅通，车辆停放有序，机动车停车场秩序井然；

(3) 能及时发现和处理各种安全事故隐患，确保停车场不发生安全方面的问题；

- (4) 制定切实可行的突发事件应急预案。
- (5) 经过医院培训后，可提供简单就医服务引导。
- (6) 各岗位有明确的服务规范，提供标准化服务。

四、保安(门卫、收发、夜间值班)服务

- (一) 人员配置：共 17 人（含保安经理）；
- (二) 收发 8:00-10:00；西门设置双岗，24 小时运行；门诊大厅设置固定岗，24 小时运行；肛肠科 7:00-17:00 设置固定岗；巡逻岗 24 小时巡视；
- (三) 服务内容和要求。

1. 服务内容

- (1) 包括门、急诊及住院区域及制剂室的保卫，负责院区内引导、值勤、巡逻、治安、大门卫、信件收发；
- (2) 医疗区的安全巡查；地面、地下停车场安全巡视；
- (3) 为医院管辖区域的安全管理提供 24 小时服务，及时处理各种突发事件。

2. 服务要求

- (1) 负责辖区治安秩序和消防安全，定时专人执勤并按规定时间、路线、点位巡视、检查、警戒，不留死角；对辖区出入口严密警戒，严格人员、物品出入管理，实行 24 小时全天值守服务；熟悉突发事件处置流程，突发治安事件时，能够及时、妥善、有效处置，必要时果断控制肇事人员，报警并保护现场，协助警方调查取证；

- (2) 加强消防安全巡视，认真排查火灾隐患，严密防范火灾事故，保持消防通道、安全疏散出口的畅通，确保辖区安全。定期开展消防培训和演练，保证值守人员掌握基本消防技能、熟练掌握防火、灭火知识、消防安全四个能力与消防安全四个知道及消防器材的使用方法，有自防自救能力。值守人员为第一义务消防员，具备初期火灾处置能力；

- (3) 负责为采购人提供报刊、杂志、信函、邮件的收发及客户引导服务。根据订阅单按品种、数量、刊期，接收、查验并及时、准确无误地送达至各科室。对需盖章、签字收验的信件、邮件需领取人盖章后分发给付；

(4) 承担采购人的夜间门卫值班，负责安全防火、防盗，维持秩序。严格执行夜间值班人员岗位责任；

(5) 有完善的治安管理制度和工作程序，能有效地配合公安部门打击区域内违法犯罪活动；

(6) 治安突发事件处理预案：如物品遗失、突然死亡、打架斗殴、流氓滋扰、医患冲突、精神病人出丑、抢劫、爆炸等事件防范预案。

(7) 经过医院培训后，可提供简单就医服务引导。

五、安检服务

(一) 人员配置：共 5 人(男 2 名、女 3 名)。

(二) 工作时间：7:00-16:00；夜间 16: 00-3: 00；

(三) 服务内容和要求。

1. 服务内容

(1) 负责北京市肛肠医院门诊楼大厅、B2 车库入口的安检保障工作，确保每个进入医院的人员及携带物接受安检，杜绝可疑物品、易燃物品、烟花爆竹、爆炸物、管制刀具、宠物等进入医院；

(2) 安检员在日常工作中发现不安全因素应及时上报采购人管理人员；安检工作期间如发生突发应急事件时通知采购人代表人员；

(3) 认真阅读、学习医院的安检方案、预案，做好安检员的培训工作；做好防火、防恐暴培训；做好极端天气的应对工作。

2. 服务要求

(1) 应具有完善的技术支持和专业的安检服务经验，保证安检设备正常使用；

(2) 安检员必须能够熟练使用安检设备；

(3) 安检员要有良好的职业道德和服务态度，严格执行医院的各项规章制度，对病人及家属要以礼相待；服从采购人领导的工作安排，接受采购人的监督和检查；工作人员不能隐瞒传染病病史，身体出现不适及时到医院检查；

(4) 如因中标人原因造成不良后果及损失由中标人承担；应征求采购人意见，做到服务满意，采购人有权要求更换工作态度不好、工作能力差的安检员；

(5) 经过医院培训后，可提供简单就医服务引导。

六、保洁服务

(一) 保洁用工总数:35人(含保洁经理)。

(二) 楼层功能分布、岗位职责设置。

1. 楼层保洁

区域	层数	功能及建筑面积	岗位服务职责	工作时间	人数
主楼	夹 层 (B 层)	病案、职工餐厅、职工宿舍等设备用房。	1、负责夹层地面及墙面、消防楼梯等相关公共设施的卫生清洁;	6:30—17:00	1
			2、职工餐厅、职工宿舍、机房等设备用房由使用运维人员自行清洁。		
	地 下 一 层	放射科、药房、介入手术室、浴室、餐厅厨房、职工宿舍、外委办公室	1、负责放射科区域保洁、倾倒垃圾、清洁地面，卫生间日常清洁消毒。	6:30—17:00	3
			2、外委办公室、职工宿舍卫生清洁由各外委公司公司负责		
			3、负责介入手术室区域保洁、倾倒垃圾、清洁地面等日常清洁消毒。		
			4、负责地下一层地面及墙面、浴室、卫生间等相关公共设施的卫生清洁;		
			5、负责各科室手术器械收集、清洗、消毒、打包、		

区域	层数	功能及建筑面积	岗位服务职责	工作时间	人数
			发放		
	地下二层	地下车库、人防、热交换站、生活水泵、空调机房、后勤物资库、放疗手术室	1、负责人防、后勤物资库、卫生间、公共区域地面、墙面等日常清洁消毒 2、热交换站、生活水泵、空调机房由工程运维人员负责卫生清洁； 3、负责放疗手术室地面、墙面的日常清洁消毒、垃圾倾倒等工作	6:30—17:00	1
	一层	影像、急诊、急诊留观、急诊大厅、门诊大厅、门诊挂号收费、门急诊药房、门急诊化验、出入院大厅、出入院办理、消防中控室、肛肠门诊诊室、静配中心	1、门诊大厅推尘、公共卫生间清理消毒，清倒垃圾，玻璃擦拭。公共区域地面推尘、设备、设施擦拭。 2、急诊公共区域保洁、清倒垃圾、清洁地面，卫生间日常清洁消毒 3、各诊室的卫生清洁。	急诊区域保洁 24小时；其他区域保洁 6:30—17:00	2
	二层	牙科、内镜室、特需门诊、检验科、病理科、心电图、超声等	负责各科室、诊室、公共区域卫生清洁消毒、垃圾分类、收集。	6:30—17:00	1
	三层	创面、ICU、远程会议室、手术室、信息科办公室	负责创面、ICU、手术室辅助区、洁净手术部（8间）、会议室、办公室的卫生清洁	6:30—17:00；手术室时间随科室时间走	5

区域	层数	功能及建筑面积	岗位服务职责	工作时间	人数
	四层	外一、外二病区	负责病房的卫生清洁	6:30—17:00	2
	五层	外三、外四病区	负责病房的卫生清洁	6:30—17:00	2
	六层	外五、内科病区	负责病房的卫生清洁	6:30—17:00	2
	七层	特需病房	负责病房的卫生清洁	6:30—17:00	2
	八层	研究型病房	负责病房的卫生清洁	6:30—17:00	1
合生		合生办公室	负责行政办公室卫生清洁	5:30—17:00	1
体检楼	1-3 层	骨科、眼科、耳鼻喉、皮肤科、抽血室、总值班	负责各科室、诊室、公共区域卫生清洁消毒	6:30—17:00	1
实验楼	1-3 层	发热筛查、会议室、办公室、实验室	负责各科室、诊室、公共区域卫生清洁消毒	6:30—17:00	1
合计					25

2. 管理及专项人员

岗位	工作内容	工作时间	人数
保洁经理	负责协助项目经理对保洁部进行管理及部门日常运行考核及培训年度计划上报	8:00—17:00	1
保洁主管	负责协助项目经理开展日常保洁管理和服务监督工作	7:00—17:00	1
垃圾收集清运	负责生活及医疗垃圾的收集、运送、交接	7:30—21:00	2
外围环境保	负责楼宇外围的卫生清洁工作	6:30—17:00	1

洁			
专项保洁	负责地面养护及玻璃清洁	8:00-17:00	1
夜班 / 机动 / 替班	负责夜班保洁及保洁人员的倒班、替班。	根据日常保洁工作时间安排	4
合计			10

(三) 服务内容和要求

1. 服务内容

卫生保洁是指为保持办公楼及所属庭院等环境清洁而进行的日常管理工作（含生活垃圾及医用垃圾的清运与收集）。

2. 服务要求

(1) 门诊病房的清洁要求

- 1) 地面：每日用消毒后的墩布加清洁剂拖擦地面最少 3 次，做到无痰迹、污迹、无纸屑，并做巡视保洁；
- 2) 门窗：所有公共区域的门窗无灰尘、无污迹、窗台无遗物；
- 3) 墙围：清洁、无灰尘、无污迹；
- 4) 家具（床、柜、桌、床品等）：按规范要求擦洗、清洁；定时清擦消毒遇出院患者及时保洁；
- 5) 窗台、灯具及氧气治疗带：做常规保洁干净无灰尘；
- 6) 天花板：每周清洁，无蜘蛛网，干净无灰尘；
- 7) 纸篓：纸篓内污袋每天更换不少于 2 次，随时倾倒，保持纸篓内外清洁；
- 8) 定期拆洗窗帘（3-6 个月）一次。明显污染时随时清洗。

(2) 办公室清洁要求

- 1) 地面：无尘土、污迹、垃圾；
- 2) 墙壁：无尘土、污迹；
- 3) 门：无尘土、无污迹、拉手洁净；
- 4) 窗：无尘土、无污迹、拉手洁净；每月擦拭 1 次（仅限人力可达处）；
- 5) 灯具：无尘土、无污迹；每 2~3 个月擦拭 1 次；
- 6) 洗手盆：无污迹、龙头无污垢。

(3) 会议室清洁要求

- 1) 地面：无尘土、污迹、垃圾；
- 2) 墙壁：无尘土、污迹；
- 3) 门：无尘土、无污迹、拉手洁净；
- 4) 窗：无尘土、无污迹、拉手洁净；每月擦拭1次（仅限人力可达处）；
- 5) 灯具：无尘土、无污迹，每2~3个月擦拭1次；
- 6) 沙发：无尘土；茶几：明亮、无污迹；
- 7) 柜、装饰物：洁净；
- 8) 家用电器：洁净、无污迹；电线：洁净。

(4) 电梯厅、走廊清洁要求

- 1) 走廊地面：表面无尘土、污迹、烟头、纸屑及垃圾；
- 2) 墙壁：无尘土、污迹。（如有破损应及时上报）；
- 3) 楼道扶手：无尘土、污迹；
- 4) 各房间门、通道门：无尘土、污迹、光亮；
- 5) 电梯：无尘土、光亮洁净，无任何印迹；
- 6) 按键面板：无尘土、洁净；
- 7) 照明灯具：定期擦拭干净，每2~3个月一次；
- 8) 客梯厅顶部：定期清扫，每3~4个月一次；
- 9) 不锈钢面：随时清抹，无脏、污渍；
- 10) 电梯间地面：无尘土、碎纸、垃圾、污迹、积水。（凡含酸性的清洁剂不允许洒落在地面上）

(5) 卫生间清洁要求

- 1) 地面：无尘土、无污迹、无垃圾；
- 2) 洗手池：池壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物；
- 3) 洗手池台面：无水迹、无尘土、无污物；
- 4) 水龙头：无任何污垢，洁净；
- 5) 镜面：无水点、水迹、尘土、污迹，保持光亮；
- 6) 烘手器：无尘土、污迹、污垢；
- 7) 小便器：无污垢黄迹、喷水嘴洁净；

- 8) 大便器：内外洁净，无污垢黄迹，无异味；
- 9) 冲洗器：无遗迹、无污垢黄迹；
- 10) 手纸架、毛巾杆：无手印、光亮、洁净；
- 11) 纸篓：污物量不得超过桶体三分之二，保持外表干净；
- 12) 顶板：无尘土、污迹，定期清抹每2个月一次；
- 13) 隔板：无尘土、污迹、无手印每天清抹；
- 14) 清洁剂、清扫工具等按指定位置存放。

(6) 洗澡间、洗漱间清洁要求

- 1) 负责全院洗澡间、洗漱间的清洁工作，每日清洁不少于1次，保证使用前处于洁净状态；
- 2) 做到墙面、地面清洁，污桶无垃圾，室内无杂物、毛发、霉迹等；
- 3) 地漏及水沟：无污物积聚，无堵塞；
- 4) 窗户：无污迹，无积尘；
- 5) 管路：水龙头清洁，无堵塞；
- 6) 挂钩齐全，凳子摆放整齐；
- 7) 天花板：无污迹，无积尘，无蜘蛛网，无霉迹；
- 8) 定时排风，无异味。

(7) 特殊区域要求

手术室、重症室等安排相对固定保洁人员，除上述标准外，符合特定区域特定的要求。

(8) 垃圾处理要求

生活垃圾、医用垃圾处理符合国家关于医院垃圾处理的相关规定；医疗用品回收，消纳，处理应符合医院的规定和程序。

- 1) 固定回收人员，经过培训方可上岗；
- 2) 按照院感要求定时回收全院医疗废弃物，每日2次；
- 3) 按照规定的要求及回收路线操作，不得将废弃物洒落，如有洒落需及时处理；
- 4) 做好医疗废弃物暂存处的清洁卫生与管理，定时清扫、冲刷地面、消毒，门上锁；

- 5) 回收人员工作服及着装整洁，戴口罩，手套（开门、签字时摘手套，不得污染环境）；
- 6) 负责与环卫公司接洽医疗废弃物的转移及记录；
- 7) 做好个人防护，掌握基本的消毒隔离及防护知识；
- 8) 垃圾处理符合国家关于医院垃圾处理的相关规定。

(9) 其它区域清洁要求

- 1) 所有洗漱间、开水间、污物间、墙、顶、地、扶手、标识、宣传橱窗、大厅、楼梯间、楼道等公共区域不低于上述标准；
- 2) 履行医院“三包”地段保洁责任；保洁公司提供个人工作安全防护用品、消毒液、垃圾袋等物料并提供上述用品的厂家、品牌及价格，须经医院方确认；
- 3) 完成政府特殊时期（如重要会议期间、疫情防控）指令性保洁任务；

(10) 玻璃清洁标准

- 1) 对医院内所有房间、公共区域内侧玻璃（一层以下，且高度两米以下）进行清洁，无尘土、无水印、无污迹；
- 2) 对医院内所有房间、公共区域外侧玻璃（只限于一层）进行清洁，无尘土、无水印、无污迹；
- 3) 对辖区内所有雨搭、车库出入口玻璃表面进行清洁，无尘土、无水印、无污迹。

七、医疗垃圾存放、收送服务

(一) 人员配置：指定 1 名保洁专职人员负责。

(二) 工作时间：7：00-21：00

(三) 服务内容和要求。

1. 服务内容

依据国家的相关条例及规定，对采购人的医疗垃圾存放点进行管理，收集采购人的医疗垃圾，移交给指定的专业公司。记录准确，收送及时，防止感染，确保安全。

2. 服务要求

(1) 医疗垃圾的清运必须指定专人，做好专业防护，佩戴专用手套、帽子、

隔离衣，按照采购人规定的时间、路线及操作规程落实；

(2) 运送人员在运送医疗废物前，应检查包装袋或容器的标识，标签及封口是否符合要求，不得将不符合要求的医疗废物运送至暂时储存地点；

(3) 运送医疗废物应当使用防渗漏、防遗撒、无锐利边角、易于装卸和清洁的专用运送工具；

(4) 每日运送工作结束后，应当对运送工具进行清洁和消毒；

(5) 隔离的传染病人产生的感染性废物应当使用双层包装物，并及时封存；

(6) 包装袋内的废物不应超过袋子的 3/4，并做到包扎完好，每个包装袋或容器上应标明废物产生单位、产生日期、主要内容物、运送目的地及特别说明。

(7) 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，同时报告医院总务处和感控处并填写登记表。

(8) 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，同时报告医院总务处和感控处并填写登记表。

(9) 当发生重大事件时能及时向医院总务处和感控处报告，并及时协调应对，确保本部门工作有序，为医疗环境提供保障；

(10) 对医院废弃物的处置按照院感规定的标准执行，执行消毒隔离规定，并有制度、有标准，有措施。

八、护工服务

(一) 人员配置：不少于 28 人，根据院方要求分配到病区提供病床陪护服务

(二) 工作时间：实行 24 小时服务；

(三) 服务内容和要求。

1. 服务内容

(1) 协助维护病人卫生；

(2) 协助做好晨晚间护理，床铺整理；

(3) 维护病人行动安全；

(4) 协助医护观察病情，如有异常情况立即告知医务人员；

(5) 照顾病人饮食，对不能自理病人要及时协助喂食、喂水、喂药；

(6) 协助做好病室内物品的摆放和整理，随时保持病房的清洁整齐；

(7) 积极配合并服从病区护士长及护士的管理。

2. 服务要求

- (1) 严格执行医院各项规章制度并对医院运送和护工服务工作负责，定期培训；
- (2) 自觉维护医院的形象，由于护工责任导致的投诉、医疗纠纷和员工自己违反操作要求造成人身伤害，由责任人承担全部责任；
- (3) 上岗时须穿工作服、配戴胸卡；
- (4) 不准在病人面前谈论病人病情及其他人员的情况；
- (5) 节约水电，夜间按时关灯、关电视；
- (6) 工作期间团结协作，不聚众聊天、不讲粗语，不做私事、不搬弄是非、不拉帮结派，不影响患者休息。

九、药品运送服务

(一) 人员配置：2人；

(二) 工作时间：8:00-17:00；

(三) 服务内容和要求。

1. 服务内容

严格按照院方规定时间从药库、药房取药运送至各病区。

2. 服务要求

- (1) 运送人员着装规范、礼貌服务，主动与接收科室沟通，及时将药品送达至指定科室；
- (2) 运输过程中严格避免药品受到碰撞、挤压、污染，确保药品包装完整、标签清晰；
- (3) 药品送达后，与医院接收药品科室工作人员共同完成药品验收工作，双方确认药品无误后，在交付单据上签字。

十、静配中心药品配送服务

(一) 人员配置：药品配送1人；

(二) 工作时间: 8: 00-17: 00;

(三) 服务内容和要求。

1. 服务内容

严格按照院方规定时间从静配中心将药液配送至各病区。

2. 服务要求

- (1) 配送人员着装规范、礼貌服务, 主动与静配中心和接收科室沟通, 及时解决配送问题;
- (2) 确保药品运输无破损、无污染、无变质, 保证药品不丢失、不破损;
- (3) 保证药品配送的药品名称、规格、数量等信息准确率, 杜绝因信息错误导致配送差错。

十一、静配中心人员管理服务

(一) 人员配置: 1人;

(二) 工作时间: 8: 00-17: 00;

(三) 服务内容和要求。

1. 服务内容

为采购人配备静配中心工勤保洁人员, 负责医院药品搬运、静配中心清洁消毒、辅助药品外包装拆除, 保障静配中心的环境卫生。

2. 服务要求

对工勤人员的工作状态进行管理, 并根据要求及时进行反馈、解决;

- (1) 熟练掌握静配中心相关操作规程及相关制度要求, 贯彻执行各项规章制度、标准操作流程, 保证配置安全, 保证药品运输安全;
- (2) 严格执行静配中心工勤岗位职责及相关规定;
- (3) 严格执行个人卫生、环境卫生的有关规定;
- (4) 按照标准完成控制区及非控制区域的卫生清洁工作;
- (5) 确保每周出勤满 40 工时、不迟到、不早退、不无故旷工。

十二、制剂室人员管理服务

(一) 人员配置: 1人;

(二) 工作时间: 8: 00-17: 00;

(三) 服务内容和要求。

1. 服务内容

负责为采购人配备制剂室工勤人员，负责制剂室卫生清洁消毒，协助制剂室开展工作；

(1) 辅助生产：负责栓剂、水剂、膏剂的分装、贴标签、盖盖儿、装箱、包栓、粉碎、清洁等生产辅助工作；

(2) 卫生保洁：负责洁净间内外及公共区域与卫生间的卫生保洁工作。

2. 服务要求

对工勤人员的工作状态进行管理，并根据要求及时进行反馈、解决；

(1) 熟练掌握制剂生产规程及相关制度要求，按照规定辅助完成制剂室安排的生产任务，保障质量、保证产量等，积极配合制剂室做好日常生产工作；

(2) 严格执行生产设备操作规程，安全生产；

(3) 严格执行个人卫生、环境卫生、工艺卫生的有关规定；

(4) 按照标准完成洁净间及公共区域的卫生清洁工作；

(5) 确保每周出勤满 40 工时、不迟到、不早退、不无故旷工。

十三、药剂分装服务

(一) 人员配置：1 人；

(二) 工作时间：8: 00-17: 00；

(三) 服务内容和要求。

1. 服务内容

(1) 根据院方的“批包装指令”和制剂胶囊计划，完成当日制剂胶囊包装任务；

(2) 按《打码机标准操作程序》和《自动捆包机标准操作程序》进行操作并办理当日制剂胶囊包装后的出入库手续；

(3) 对制剂胶囊包装设备设施进行日常养护；

(4) 负责本岗位的卫生清洁、消毒工作。

2. 服务要求

- (1) 自觉遵守医院各项规章制度，遵守上下班工作时间，工作时不做与工作无关的事情；
- (2) 按规定着装，穿清洁工作衣帽。根据院方药剂科派放的制剂胶囊，办理当日交接手续，留存单据备案；
- (3) 按照院方核定的日包装制剂胶囊的数量，完成当日包装任务；
- (4) 根据包装箱、盒、说明书的实际用量做好领取计划；
- (5) 保管好印油、批号章、色带、铅印机等专用包装物品，确保制剂包装工作顺利进行；
- (6) 每次包装结束后，都要对操作台、地面、铅印机进行清洁。每周进行彻底擦洗消毒。

十四、供应室消毒辅助服务

- (一) 人员配置：2人；
- (二) 工作时间：8: 00-17: 00；
- (三) 服务内容和要求。
 - 1. 服务内容**
 - (1) 协助供应室人员到各病区回收待消毒及灭菌物品；
 - (2) 协助供应室工作人员做好手术科室待灭菌包的登记工作；
 - (3) 协助供应室工作人员打印器械包上相关信息及完善包外标识锅号，为追溯物品提供保障；
 - (4) 协助供应室工作人员无菌物品包下送工作，紧急需要时完成一次性无菌物品的发放；
 - (5) 协助供应室工作人员对手术科室及门诊科室器械的回收和清洗后的下送工作。
 - 2. 服务要求**
 - (1) 服从供应室护士长、护士的管理监督指导，认真履行岗位职责；
 - (2) 坚守岗位，着装整齐，不串岗、不脱岗；
 - (3) 服务主动、周到、热情，为临床一线科室提供全面服务；
 - (4) 对护士长安排的各项工作要完成的及时、到位。

十五、服务岛人员管理服务

(一) 工作时间：正常工作日 8: 00-17: 00；周六日按照院方就诊时间安排。

(二) 服务内容和要求

1. 服务内容

医院服务岛承担非诊疗一站式服务职能，主要包括：

(1) 导医服务，包括：建档服务、协助预约挂号和过号重新报到、自助挂号缴费打印单据指导、现场咨询；

(2) 宣传服务，包括：健康宣传、电话回访、总机电话接听；

(3) 便民服务，包括：便民物品、共享设备使用服务、协助病历复印、后勤一站式服务、老年患者陪诊；

(4) 应急服务，包括：门诊出现信息系统故障等突发事件时，做好患者的解释和引导工作，协助打印底方、门诊病历、诊断证明等。

(5) 其他服务，包括：自助机设备巡视，自助机纸张、胶片、色带的补充，收集整理患者合理化意见建议并上报等。

(4) 结算服务，包括：入、出院患者住院费用押金收取、费用结算。

2. 服务要求

(1) 自觉遵守医德规范、劳动纪律、各项规章制度，保守工作岗位所要求的信息保密和安全；

(2) 遵守上下班工作制度，工作时间不做与工作无关的事情；

(3) 树立“以患者为中心”的服务理念，积极、主动、热情地为顾客提供人性化、个性化、优质化的高品质服务；

(4) 服务岛工作人员都要统一着装、佩带胸卡上岗，做到仪表端庄，整洁大方，以饱满的精神接待每一位就医患者及其家属；

(5) 使用文明礼貌用语，做到就医顾客来时有迎声、问有答声、走有送声；

(6) 工作积极主动、周到细致，变被动服务为主动服务，为患者提供及时、优质的服务。执行首问负责制，耐心解答、为患者排忧解难；

(7) 每天对电脑及桌面进行消毒清理，保持台面干净，禁止摆放与工作无

关的物品，下班后物品归位、关闭电源。

(8) 服务岛工作人员不少于 10 人，可执行轮班制，需持有健康证。

十六、司机管理服务

(一) 人员配置：2 人。

(二) 工作时间：8: 00-17: 00。

(三) 服务内容和要求

1. 服务内容

(1) 负责为采购人配备机动车司机，驾驶采购人提供的车辆（采购人承担车辆维修、燃油、车辆保险等费用），执行医院委派的出车任务；

(2) 负责车辆的日常维护、送检及车辆的清洁卫生、车辆消毒消杀工作；

(3) 遵守交通规则，安全行驶，节约能源。对司机的工作状态进行管理。

2. 服务要求

(1) 具备较强纪律观念，能够保守工作秘密，服从组织分配，能够遵守医院工作制度，做到 24 小时待岗，按照医院规定目的地路线行驶，严禁公车私用；

(2) 年龄 60 周岁以下，初中及以上文化程度，品行端正，语言表达能力强；

(3) 身体健康、无重大疾病，无传染性疾病，双目裸眼视力或者矫正视力达到对数视力表 5.0 以上，无红绿色盲，听力正常，无妨碍驾车的肢体残障和公安部《机动车驾驶证申领和使用规定》第十四条所列情形；

(4) 持 B1 及以上驾驶证，驾龄为 3 年及以上；

(5) 无重大交通事故记录及无酒后驾驶记录。

十七、食堂服务

为规范医院食堂社会化管理工作，不断提高服务质量，医院将自有食堂委托经营。食堂运营管理不得以盈利为目的，年度确保收支平衡。

服务地点：北京市肛肠医院 B 层餐厅和 B1 层食堂操作间。

服务模式：负责食堂（含特色档口作业）运营管理，包括菜品制作、分餐、配送、售卖等服务；各项日常管理、人员管理及工资福利、食材采购、厨余垃圾分类处置、场所及其设施设备维修维保等事宜；一般餐具损耗费用和水电、燃气及蒸汽等能源费用均由食堂承担，食堂自主经营、依餐标标准定价。中标人所提

供的服务应符合国家有关部门规定的相应技术法规及标准要求，包括但不限于《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《北京市消防条例》、《餐饮服务食品安全操作规范》、《医院膳食服务管理规范》、《北京市餐饮经营单位安全生产规定》及医院内部管理规定及相关制度。

人员要求：

食堂服务总人数不少于 30 人，人员分工明确，前厅服务人员不少于 5 人，负责供餐及卫生保洁；后厨人员不少于 10 人，负责食品加工及卫生保洁；质检库管人员不少于 2 人，负责食材物资验收。严格遵守食品安全操作规程；按规范进行餐具清洗消毒（一洗、二刷、三冲、四消毒）；保持环境清洁，及时清理垃圾。其中食堂总经理 1 人，餐厅经理不少于 1 人，后厨经理不少于 1 人。

服务内容：

现况员工数量约 550 人，每月餐补补贴 220 元，用于“一卡通”刷卡消费。病床数 400 床。制餐类别：1. 员工餐：提供员工三餐、特色小炒、档口、自制菜品的制作及售卖服务。同时开放各临床科室员工线上点餐配送服务。2. 会议餐/接待餐：提供院内会议餐/接待餐的制作与配送服务。3. 病患餐：包含普通病患餐及病患治疗餐，提供各种营养餐、单点服务、术后餐服务，病患治疗餐依据院内营养科要求进行制餐，提供符合医疗需求的专业营养膳食。保障患者个性化膳食需求。4. 负责承包区域内安全生产管理，建立安防、消防等安全责任体系。制定餐厅消防灭火疏散应急预案等，并定期组织员工进行灭火疏散演练。

服务要求：

（一）项目经理要求：

【1】项目经理是食堂区域安全生产第一责任人，应根据相关法律、法规要求，定期开展负责区域的安全检查，对全员进行教育培训。

【2】各项工作必须聘用有资质的人员操作，不得由无资质人员兼任或直接操作。

【3】建立隐患台账并及时整改销账。

（二）食品原材料必须从正规渠道采购。

（三）建立库房进销存管理台账系统，并认真落实出入库程序。库房管理要求：

【1】食品与非食品应分库存放，不得与洗化用品、日杂用品混放。

【2】食品仓库实行专用并设有防鼠、防潮、防霉、通风的设施及措施，并运转正常。

【3】食品应分类、分架、隔墙隔地存放。各类食品有明显标识，有异味或易吸潮的食品应密封保存或分库存放，易腐食品要及时冷藏、冷冻保存。

【4】储存散装食品的，应在散装食品的容器、外包装上注明食品的名称、生产日期、保质期、生产经营者名称及联系方式等内容。

【5】定期查阅进货台账和检查食品的保存与质量状况，对即将到期的食品应当在进货台账中做出醒目标注。

【6】建立库房进出库专人验收登记制度，做到勤进勤出，先进先出，定期清仓检查，防止食品过期、变质、霉变、生虫，及时清理不符合食品安全要求的食品。

【7】食品库房应经常开窗通风，定期清扫，保持干燥和整洁。

(四)账目公开，医院有权对食堂的经营状况以及成本、利润进行控制监督、检查和审计，对主副食品售价进行统一审核。饭菜价格一经确定，未经医院同意不得私自调整。

(五)医院有权依照国家及北京市有关食品、卫生防疫、消防、安全生产等相关法律、法规的规定对食堂进行监督检查，同时要求中标人对违规行为进行整改。医院有权监督、检查食堂的经营服务标准和质量标准。医院有权根据就餐者的反映，随时对经营环境、饭菜质量、价格、卫生和服务进行检查。

(六)中标人负责工服清洗费用、办公费、卫生清洁、餐具洗刷消毒、灭蚊虫、餐巾纸、洗手液日常低值易耗品等一切运营费用，保证所有餐具、用具符合相关的卫生标准。

(七)必须定期联系院方对食堂全区域定期消杀，严格杜绝老鼠、蟑螂、苍蝇等，严重影响食品卫生的问题出现。

(八)按生活垃圾分类要求，全员培训并确保应知应会；厨余垃圾规范化管理，每日需对三餐厨余垃圾称重并做好相关记录，厨余垃圾放置到采购人指定集中点处置，厨余垃圾桶需每日清洁确保整洁卫生，废弃油脂由中标人自行按相关要求处理。

(九) 每日制备膳食均需留样，并做好详细记录。

(十) 不得擅自停业、停餐或者撤场，如发生类似情况，承担由此产生的一切后果。

(十一) 食堂应按照《营养健康食堂建设指南》要求，进行营养健康食堂建设，倡导健康饮食方式。

(十二) 食堂应无条件配合医院相关食堂智慧化管理工作，负责相关数据维护、员工培训和使用管理。

十八、会务保障服务

负责配合医院开展重大会议时相关辅助工作，服务人员数量根据会议规模而定，原则上总人数不少于 5 人。按照重大会议通知准备茶水、摆好台形；检查台面卫生、会场卫生；检查贵宾室，卫生间卫生，为会议做充分准备；会中按照会议服务流程做好茶水、卫生相关工作并负责会后的会场整理、消毒，将会场收拾到无会标准。

人员要求：

严格遵守医院安全保密规定，确保会议信息安全，不泄露会议相关的任何机密信息。着装得体，保持良好的形象，上岗时统一着装、佩戴工牌，仪表清洁，举止端庄。具有高度的服务意识，遵守工作时间规定，按时到岗，不得迟到、早退，不准擅自脱岗、漏岗。

十九、洗涤服务

负责医务人员白衣及住院患者衣物、被服的洗涤收发工作。为院方严把质量关，监督洗涤厂家衣物洗涤工作的质量、数量。做到收、发无误。被服收纳员不少于 3 人，运输员不少于 2 人。

二十、殡葬服务

医院殡葬专员和人数要求

根据院方服务需求，配备 1 人以上协助医院办理去世病人转置工作的人员。服务流程应符合民政、公安及卫健等政府部门的相关规定要求，严禁泄露去世患者信息，严禁开展任何营利性殡仪服务。

二十一、污水站监管服务

协助院方监督专业公司对医院内的化粪池、排污管道定期清理维护，必须保证医院内的化粪池排污管道畅通。对医院内的化粪池、排污管道至少半年清理维护一次，必须保证医院内的化粪池排污管道畅通。如出现问题须在一小时内到达处理。在清理过程中如给采购人环境造成污染损坏，需恢复原状。在清理过程中应当采取严格的安全防范措施，坚决杜绝发生意外事故。

人员要求：

监督污水处理设备的整体运行，确保设备按设计参数运行；定期巡查设备状态，监督维护保养计划的执行，预防故障。监控废水排放对环境的影响，定期进行环境监测，评估排放影响，识别潜在风险并提出改进建议。质检人员不少于1人并在院内常驻提供7*24小时服务。

二十二、综合服务要求

1. 物业服务项目经理1人，副经理不少于1人，均具有五年以上的物业管理专业经验、三年以上的医疗卫生机构物业管理经验，具有良好的管理水平和业绩。物业管理公司需具备服务卫生行业物业项目的相关经验。上述要求须提供相关资料；

2. 采购人仅向物业管理公司提供物业管理办公用房、值班室及库房；

3. 采购人对物业管理公司按本合同约定提供的各项物业服务内容及标准的将予以监督、检查，如服务不达标或未提供相应服务将予以处罚，具体以合同约定为准；

4. 物业管理公司各岗位人员（尤其重点岗位）应保持相对稳定，如确需更换，应事先与采购人沟通，并保证工作顺利交接，如因更换人员交接不到位而导致服务不到位，则根据补充协议的双方约定对中标人予以处罚；

5. 物业管理公司要保证派驻项目经理负责日常总协调和人员管理工作；周六日及法定节假日物业管理公司均须安排值班，不得空岗；

6. 岗位操作人员应持有相关岗位有效上岗证书，此条款在签订合同时及合同期内应由中标物业公司核实有效证明文件；

7. 物业公司24小时有专职管理人员受理咨询和投诉，工程部24小时专人备勤，受理客户报修，水电急迫性报修，10分钟内到达现场；

8. 物业公司管理制度健全，服务质量标准完善，管理档案资料齐全；

9. 物业公司应用计算机对用户档案、物业档案进行管理;
10. 物业公司定期进行物业管理满意率调查，促进管理服务工作的改进和提高，物业服务满意率不低于 95%;
11. 物业公司应定期向为采购人总结汇报阶段性工作。

二十三、物业服务考核办法

(一) 年度考核

采购人将组织对中标人的管理和服务进行考核评价，如果考核不通过，采购人有权无条件解除合同；因中标人管理或服务等问题给采购人造成损失的，采购人有权追究中标人责任并要求中标人进行相应赔偿。

经考核达到 90 分(含)及以上支付全额物业服务费。得分低于 90 分高于 80 分(含)，每降低 1 分，扣减物业服务费 1%，低于 80 分(不含)，医院有权解除合同。

验收标准与要求

日期： 年 月 日

考核总得分： 分

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
1	工程运行	<p>1. 配电</p> <p>(1) 人员持证上岗，24 小时在岗在位；按照行业规范管理和运行配电设备，保证正常供电；</p> <p>(2) 设备机房环境整洁、无污物、灰尘，机房环境符合规范要求；</p> <p>(3) 应急处理措施方案有效可行；</p> <p>(4) 有设备运行记录，有日常维护、维修、保养、验收记录，记录真实、准确、清晰；</p>	4	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内不合格的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3-5 处不合格的，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 5 处以上不合格的，不得分	

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
		<p>(5) 定时检查配电系统，发现设备运行异常，报告及时，登记记录完整；</p> <p>(6) 供电设备的日常维护保养与巡检制度落实，强弱电系统定期保养，检查隐患上报及时；</p> <p>(7) 交接班记录完整清晰、详细明确。</p>			
	<p>2. 锅炉</p> <p>(1) 供暖锅炉管理制度制定完善，按规定持证上岗；</p> <p>(2) 供暖系统正常运行，设备维护及时，供暖达标；</p> <p>(3) 供暖设施设备台账和运行养护记录详细、准确。</p>	4	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内不合格的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 1 处不合格的不得分		
	<p>3. 暖通</p> <p>(1) 人员持证上岗，24 小时在岗在位；</p> <p>(2) 有设备运行记录，有日常维护、维修、保养、验收记录，记录真实、准确、清晰；</p> <p>(3) 设备巡视严格，隐患及时上报，故障维修快速响应并做好原因分析存档。</p> <p>(4) 严守操作规程，定期检查设备安全防护装置；制定应急预案</p>	4	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内不合格的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3 处不合格的，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 3 处以上不合格的，不得分		

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
		<p>并开展演练，高效处置突发事件。</p> <p>(5) 服务态度良好，配合院方工作积极；</p> <p>4. 制氧机房运行</p> <p>(1) 专职培训，持证上岗，24小时值守；</p> <p>(2) 定时巡查制氧机房设施设备及检测用户端设施完好情况并落实记录；</p> <p>(3) 制氧机房卫生干净清洁，标志、标识清楚，消防措施完备；</p> <p>(4) 如实登记制氧机房收发，报表及时，数据准确，各项工作记录准确完整；</p>			
		<p>5. 电梯运行</p> <p>(1) 专人专岗，负责运行管理和服务，按规定时间运行；</p> <p>(2) 通风、照明、安全设施齐全，附属设施完好率100%；</p> <p>(3) 轿厢保持整洁，坚持消毒，做好记录；</p> <p>(4) 定期进行维保、检测，记录、签章齐全；</p> <p>(5) 年检合格证齐全；</p> <p>(6) 应急预案完善；</p> <p>(7) 服务满意率不低于95%。</p>	4	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得4分 <input type="checkbox"/> 2. 有2处以内不合格的，可得2分 <input type="checkbox"/> 3. 有3处不合格的，可得1分 <input type="checkbox"/> 4. 有3处以上不合格的，不得分	

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
		<p>6. 中控室运行</p> <p>(1) 值班人员 24 小时持证上岗，室内设施摆放整齐干净；</p> <p>(2) 消防安全管理规章制度和操作规程建立健全，并按要求落实；</p> <p>(3) 熟悉消防设施、器材的位置和使用方法；</p> <p>(4) 熟悉中监控室设施设备的操作性能，掌握火灾报警控制器、消防联动控制系统的操作方法和报警程序；</p> <p>(5) 掌握火灾应急广播系统、消防电话系统等通讯设施的操作方法和控制程序；</p> <p>(6) 掌握火灾应急照明和疏散指示标志的位置和使用方法；</p> <p>(7) 掌握安全出口、疏散通道的位置和疏散程序；</p> <p>(8) 掌握消防水源、消防水箱、消防栓、消防泵等设施的位置和使用方法；</p> <p>(9) 掌握火灾报警、扑救、疏散等应急预案的内容和操作程序；</p> <p>(10) 设备运行、维保和值班记录登记规范，交接规范，登记准确；</p> <p>(11) 定期检查设施设备，保持</p>	6	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 6 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 3 处以内不合格的，可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 4-6 处不合格的，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 6 处以上不合格的，不得分	

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
		<p>机房清洁，设备正常运行，故障点位发现及时，及时率、达标率均为 100%;</p> <p>(12) 应急预案制定齐全，符合项目实际，情况处置及时高效，安全顺畅。</p>			
2	综合维修	<p>1. 设备管理维修保养制度建立健全，维修计划真实可行，符合管理要求，具有可实施性；</p> <p>2. 检修工作现场要严格按规定穿戴劳动防护用品，容器作业时，使用的照明、电动工具要符合规定；</p> <p>3. 操作规程细致明确，各项制度落实严格，无违章指挥，违章作业和违反劳动纪律的现象；</p> <p>4. 维修响应及时，检修票据填写规范，各项记录准确无误；</p> <p>5. 维修值班制度落实，响应维修及时，接到报修后 10 分钟内到现场并排除故障，维修合格率为 100%；</p> <p>6. 维修值班室保持清洁，窗明几净，更衣柜内物品摆放整齐、桌椅、文件盒、个人用品实行定置管理；</p>	4	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内不合格的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3 处不合格的，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 3 处以上不合格的，不得分	

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
		7. 负责制定所管辖系统设备月度和年度的维修保养计划和备品、备件计划，负责组织安排维修保养计划的实施，制定工作标准，保证工作质量； 8. 定期落实房屋检查，房屋检查台账清晰，发现问题在相应位置张贴警示标识并上报，检查记录及时、完整、无漏记；			
3	车场管理 (机动车和非机动车)监管	1. 车辆出入登记记录及时、详细、完整，保证车辆安全顺畅； 2. 车场突发事件应急处理预案行之有效。 3. 制定电动车管理制度，各类标识张贴规范，安全巡视定时落实，检查认真，台账清晰、记录完整。	3	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 处以内不合格的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 处以上不合格的，不得分	
4	保安(门卫、收发、夜间值班)服务	1. 人员配备齐全，应急力量充足，着装整洁、装备齐全； 2. 熟练掌握应急器材的使用方法和性能，高效稳妥处置应急情况； 3. 固定岗位执勤人员 24 小时在岗在位，无脱岗违反执勤纪律的现象； 4. 按规定时间巡视、检查、警戒，严格人员、物品出入管理，相关	6	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 6 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 3 处以内不合格的，可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 4-6 处不合格的，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 6 处以上不合格的，不得分	

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
		<p>记录详实准确；</p> <p>5. 定期对消防设施巡视检查，记录及时、登记规范；</p> <p>6. 消防通道、安全疏散出口的畅通；</p> <p>7. 治安、消防等应急预案制定齐全，演练培训落实经常，安全突发事件的响应率、及时率、处置率 100%；</p> <p>8. 及时准确对报刊、杂志、信函、邮件送达，手续齐全、登记详实、准确无误；</p>			
5	安检服务	<p>1. 人员持证上岗，保证在岗在位；</p> <p>2. 对进入安检通道人员进行严格检查，不发生可疑物品、易燃物品、烟花爆竹、爆炸物、管制刀具、宠物等进入院区。</p> <p>3. 安检培训工作落实经常，安检员在日常工作中发现不安全因素上报及时，对违禁物品登记清晰、规范；</p> <p>4. 应急预案制定详实，操作性、针对性切实可行，满足突发事件应对处置要求；</p>	4	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内不合格的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3 处不合格的，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 3 处以上不合格的，不得分	
6	保洁服务	1. 保洁人员学习和掌握院感知识以及医疗卫生机构保洁服务的特	10	<input type="checkbox"/> 1. 全部满足，得 10 分	

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
		<p>殊要求；</p> <p>2. 岗位人员应按岗位要求着装、戴工牌，仪表端庄服装整洁；</p> <p>3. 服从管理，按工作流程做好保洁工作；</p> <p>4. 保洁服务管理制度完善并落实。保证重要门诊病房、办公室、会议室等内外和公共场地整洁、舒适。实行微笑服务，态度和蔼，不得与其他人员发生争执；</p> <p>5. 公共区域的地面、墙面、楼梯、扶手、踢脚线、台阶、梯道大门、走廊、大厅、消火栓箱表面、灭火器、开关面板、消防报警按钮等整洁干净，无垃圾、无积灰、无污渍、无手印；</p> <p>6. 电梯厅、走廊清洁所含设施、设备、器具等表面无尘土、锈迹、污迹、烟头、纸屑及垃圾，光亮洁净、完好有效；</p> <p>7. 电梯轿厢内外、灯具、沟槽、墙面、吊顶、灯罩、门、窗（含2米以下内外玻璃）整洁程度；</p> <p>公共区域的地面光洁及垃圾的收集处理及屋顶平台等保洁消毒情况；</p> <p>8. 卫生间清洁服务设置相应安全</p>		<input type="checkbox"/> 2. 有 10 处以内不合格的，可得 5 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 11-15 处不合格的，可得 3 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 16 处以上不合格的，不得分	

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
		<p>标识、禁烟标识、投诉电话，标识无破损、卷边；</p> <p>9. 所含设施、设备、器具等无尘土、纸屑、垃圾、无积水、污迹，光亮洁净、完好有效（凡含酸性的清洁剂不允许洒落在地面上）；</p> <p>10. 卫生间、茶水间地面清洁无异味，物品摆放有序，无垃圾、无污迹、无积水、无堆积杂物，洁具、台面、镜面等光洁无水迹，电器设施外观清洁；</p> <p>11. 办公室、会议室清洁所含设施、设备、家具、器具等无尘土、污迹、烟头、垃圾；</p> <p>12. 会议室内桌椅、设备保洁情况，室内绿化物等整洁程度良好；</p> <p>13. 其它区域清洁服务 所有地面、扶手、标识、宣传窗、桌椅等无尘土、污迹、烟头、垃圾，“三包”地面干净无杂物、无积水和淤泥、污垢。“灭四害”工作，绿化维护等；</p> <p>14. 医疗废弃物处理符合医疗卫生机构医疗废物管理办法的规定；</p> <p>15. 垃圾、废弃物按分类要求收集，日产日清；垃圾桶（房）外</p>			

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
		<p>侧表面清洁、内侧无残留物，无异味；</p> <p>16. 定期开展消毒灭害活动，对窨井、明沟、垃圾桶（房）等喷洒药水；</p> <p>17. 保洁员按规定填写消毒记录，巡查表，领班每日签字；</p> <p>18. 按规定时间、频次及行业特殊要求，对责任区域进行清洁消毒、巡查并保持责任区域的卫生整洁；</p> <p>19. 绿植定期浇灌、松土，合理摆放室内花卉，整理清洁花卉；</p> <p>20. 服务满意度 95%以上。</p>			
7	医疗垃圾存放、收送	<p>1. 落实岗前培训，考核达标；</p> <p>2. 工服工牌口罩穿戴整齐，室内卫生干净整洁；</p> <p>3. 专用容器，分类收集，登记造册，签字认真；</p> <p>4. 医用垃圾专人负责、专车运送、专箱存放、分类装箱、分类码放，入库符合要求；</p> <p>5. 医用垃圾容器、储物间和运输工具定时消毒，干净整洁；</p> <p>6. 医疗垃圾存放、收送的交接手续齐全，品种、数量准确无误，</p>	4	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内不合格的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3 处不合格的，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 3 处以上不合格的，不得分	

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
		签字认真规范； 7. 医疗垃圾存放、收送及时、准确、到位，达标率 100%。			
8	住 院 病 人 护 理 的 监 管	1. 执行医院各项规章制度严格，定期落实培训工作； 2. 自觉维护医院的形象，不发生因服务不到位而导致的投诉、医疗纠纷和员工自己违反操作要求造成人身伤害； 3. 着装规范整洁，服务态度端正，不讲粗语，不做私事、不发生违反工作纪律的现象。	3	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 处以内不合格的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 处以上不合格的，不得分	
9	药 品 运 送	1. 落实岗前培训，考核达标； 2. 工服工牌口罩穿戴整齐，室内卫生干净整洁； 3. 药品运送的交接手续齐全，品种、数量准确无误，签字认真规范； 4. 药品运送及时、准确、到位，达标率 100%。	3	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 处以内不合格的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 处以上不合格的，不得分	
10	静 配 中 心 药 品 配 送	1. 落实岗前培训，考核达标； 2. 配送人员着装规范、服务周到，工作沟通顺畅，无服务投诉。 3. 确保药品运输无破损、无污染、无变质，保证药品不丢失、不破损；	3	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 处以内不合格的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 处以上不合格的，不得分	

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
		4. 保证药品配送的药品名称、规格、数量等信息准确率，杜绝因信息错误导致配送差错。			
11	静配中心 人员管理	1. 培训制度落实，服务考核达标； 2. 卫生清理及时、室内干净整洁； 3. 药品搬运、清洁消毒、药品外包装拆除，符合院方要求。	3	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 处以内不合格的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 处以上不合格的，不得分	
12	制剂室人 员管理	1. 熟练掌握制剂生产规程及相关制度要求，按照规定辅助完成制剂室安排的生产任务，保证质量，符合要求。 2. 执行生产设备操作规程严格，无违反工作纪律和制剂要求的现象。 3. 严格执行个人卫生、环境卫生、工艺卫生的有关规定。 4. 按照标准完成洁净间及公共区域的卫生清洁工作。 5. 执行工时工作制严格，不得迟到、早退；无特殊情况，不得无故旷工，确保全勤履职。	3	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 处以内不合格的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 处以上不合格的，不得分	
13	药剂分装	1. 自觉遵守医院各项规章制度，遵守上下班工作时间，工作时不做与工作无关的事情；	3	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 处以内不合格的，可得 2 分	

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
		<p>2. 按规定着装，穿清洁工作衣帽。完成院方药剂科派放的制剂胶囊，交接手续认证，单据留存完整；</p> <p>3. 印油、批号章、色带、铅印机等专用包装物品保管完好，无差错、无遗漏；</p> <p>4. 操作台、地面、铅印机保持清洁，擦洗消毒符合院方要求</p>		<input type="checkbox"/> 3. 有 2 处以上不合格的，不得分	
14	供应室消毒辅助	<p>1. 服从供应室护士长、护士的管理监督指导，履行职责认真；</p> <p>2. 坚守岗位，着装整齐，不串岗、不脱岗；</p> <p>3. 服务主动、周到、热情，无因服务不到位导致的投诉；</p> <p>4. 工作配合默契，完成护士长安排的各项工作及时、到位。</p>	3	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 处以内不合格的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 处以上不合格的，不得分	
15	服务岛人员的监管	<p>1. 自觉遵守医德规范、劳动纪律、各项规章制度，保守工作岗位所要求的信息保密和安全；</p> <p>2. 遵守上下班工作制度，工作时间不做与工作无关的事情；</p> <p>3. 统一着装、佩带胸卡上岗，做到仪表端庄，整洁大方；</p>	3	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内不合格的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3 处以上不合格的，不得分	

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
		4. 用语文明礼貌，工作积极主动、周到细致，服务及时、优质，无违反工作纪律现象。 5. 每天对电脑及桌面进行消毒清理、干净整洁； 6. 监管制度严格落实，记录认真、规范。			
16	司机的管理	1. 按规定持证，经岗前培训考试并试用合格上岗； 2. 随时保持车貌干净，无异味，无杂物； 3. 车辆运行使用系统处于完好状态，及时清洗车辆，满足正常使用功能； 4. 严禁违规驾驶和违章操作，不做与工作无关的事； 5. 认真做好车辆行驶和出车任务工作记录； 6. 司机的及时率和达标率均为100%。	4	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内不合格的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3 处不合格的，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 3 处以上不合格的，不得分	
17	食堂监管	1. 严格按照食堂监管服务内容落实； 2. 不出现因工作失误导致的食品安全现象。	2	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 处不合格的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 处不合格的，不得分	
18	会务保障	1.响应院方需求及时，人员安排	2	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 2 分	

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
		合理； 2. 快速响应突发状况，落实服务标准严格；满足院方需求； 3. 主动收集意见建议，及时反馈并落实改进。		<input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内不合格的，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3 处不合格的，不得分	
19	洗涤收发的监管	1. 医用衣物和床单、被罩的收集、整理、登记、运送、发放管理，做到收发及时，准确无误； 2. 按规定时间收集污衣，分类整理打包，交接手续齐全完备； 3. 污衣、洁衣分车装运，不得混装混放； 4. 签字记录准确完整，台账清晰。	2	<input type="checkbox"/> 1. 全部合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内不合格的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3 处以上不合格的，不得分	
20	殡葬服务	1. 院方服务需求响应及时； 2. 确保服务无差错、无疏漏、无争议、无投诉。	2	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 处不合格的，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 处不合格的，不得分	
21	化粪池及污水管理	1. 污水管理制度详实，应急预案健全完善； 2. 防护措施落实严格、着装规范； 3. 医用污水处理设备发生故障时，在规定时间内到达现场处理，设备维护达标，按行业规定管理。 4. 建立污水处理巡视检查记录，发现问题能及时妥善处理；	3	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 3 处以内不合格的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3 处以上不合格的，不得分	

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
		5. 设备发生故障，能及时发现，在规定的时间内到达现场处理，设备维护达标按行业规定管理； 6. 定期巡查，清除各排污口堵塞物，保证排污畅通，系统安全运行；无溢井现象，化粪池、隔油池、污水井周边保持清洁； 7. 定时巡视污水处理设施设备，检查污水处理站设备运转状态，登记规范； 8. 认真填写各项记录，工作记录准确完整。			
22	消防设施设备巡查管理	1. 定期巡查消防设施设备，达到合格标准； 2. 消防设施设备台账和维修养护记录详细准确； 3. 每月进行两次消防设施设备除尘； 4. 消防通道畅通无阻，无车辆、杂物等堵塞情况； 5. 消火栓上的标识、灭火器的压力指示标识、疏散指示标志的箭头和文字清晰完整。	4	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内不合格的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3 处不合格的，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 3 处以上不合格的，不得分	

注：

- 此监管检查表为百分制，采购人有权结合医院相关规定或发展要求进行监管，对违反医院规定或违背发展要求的予以一定处罚；

2. 采购人有权根据实际需求和监管情况对此表进行调整。
3. 以合同规定的标准规定为准，合同没有规定的，以国家有关规定为准。

（二）日常监管

【医院类物业服务监管细则】

目标：以满足医患需求为基础，为采购人提供优质、经济、细致、周到、高效的后勤服务管理，创造整洁、文明、安全、方便的工作和就医环境。

质量要求：依照合同约定的物业服务项目及标准开展工作，严格按照质量管理认证体系标准执行，各项服务符合相应岗位的标准、规范，并有具体的管理措施。

第一条：为了提高物业服务的质量和监管水平，采购人依照本《细则》对中标人实施指导、监督和管理。

第二条：采购人每月依照本《细则》对中标人提供的服务工作进行检查或抽查：按每扣1分罚100元人民币的标准进行处罚，以采购人下发的处罚通知单为准，中标人按照采购人要求及时缴纳。

第三条：中标人应保证物业服务团队人员稳定、控制离职率，保证物业服务团队稳定，常驻人员数量符合要求，确保人员管理工作合法合规。根据采购人工作量、人流量、地域面积、建筑布局、设备设施状况、地理位置特点等实际情况，采购人全负荷运行情况下应保证工程设备重要岗位人员全部在岗在位，不得缺人缺岗。

第四条：中标人应在采购人发出的书面（或口头）整改意见规定的合理期限内，实施和完成纠正与整改工作，并将结果反馈主管科室。

第五条：在贯彻执行本《细则》过程中，双方可以根据实际情况充分讨论后进行修改，以使本《细则》更为客观、公平、有效、合理。