

采 购 需 求

一、项目概况

西城区社区卫生服务后勤社会化项目，共有15个社区卫生服务中心、76个社区卫生服务站、6个服务点及北京市西城区精神卫生保健所（含2个服务点位）、北京市美沙酮第五门诊部，共计100个服务点（站），分布在西城区行政区域内。具有服务单位多、分布零散、涉及服务项目面广和强调专业性、全方位的后勤服务保障等特点，为有效实施后勤社会化管理与服务，根据各社区卫生服务机构不同的服务需求，现就设备设施运行维护、医疗专项服务等14项后勤管理与服务面向社会进行公开招标。

项目地点：北京市西城区行政区划范围内。

项目单位：有15个社区卫生服务中心、76个社区卫生服务站、6个服务点及北京市西城区精神卫生保健所（含2个服务点）、北京市美沙酮第五门诊部，共计100个服务点（站）。

房屋建筑：集合建筑面积71140.45m²。因医疗机构停诊、迁址造成的面积偏差，在预算范围内，依照面积*110元/平米据实结算服务费用。

设施设备：共有供暖锅炉（大小合计）19台、中央空调296组、单体空调1304台、柜机空调156台、壁挂炉7个、电梯22部、配电柜67组、配电室12处、配电箱534个、发电机组3台、污水处理设备91套、电动充电桩105组、大型广告灯箱47具、烟道净化器10台、专用医疗消毒设备2台、污水井化粪池95处、送排风机22套、应急灯1094个、燃气报警器7台、电动三轮车16辆、机动车23辆、机动车停车场382m²、非机动车停车场795m²、绿化50m²。设备设施及场地情况动态变化，以各服务点位实际配备情况为准。

二、基本情况

各社区卫生服务中心及所属各卫生服务站地址、面积及基本情况：

（一）德胜社区卫生服务中心

1. 机构名称：北京市西城区德胜社区卫生服务中心；地址：北京市西城区德外大街34号；面积3571平方米。

2. 机构名称：北京市西城区德胜街道双秀社区卫生服务站；地址：北京市西城区新风北街德外马甸南村甲9号；面积190平方米。

3. 机构名称：北京市西城区德胜街道德新社区卫生服务站；地址：北京市西城区新明胡同2号楼一层；面积160平方米。

4. 机构名称：北京市西城区德胜街道大街南社区卫生服务站；地址：北京市西城区六铺炕二区39号楼；面积303.52平方米。

5. 机构名称：北京市西城区德胜街道裕中东里社区卫生服务站；地址：北京市西城区裕民中路甲4号；面积120平方米。

6. 机构名称：北京市西城区德胜街道黄寺大街社区卫生服务站；地址：北京市西城区黄寺大街24号院19号楼；面积267平方米。

7. 机构名称：北京市西城区德胜街道大街西社区卫生服务站；地址：北京市西城区德胜街道教场口街9号院7号楼；面积224.55平方米。

8. 机构名称：北京市西城区德胜街道新北社区卫生服务站；地址：北京市西城区德胜街道新街口外大街甲8号院北区26号楼北侧平房；面积443.43平方米。

9. 机构名称：北京市西城区德胜街道裕中西里社区卫生服务站；地址：北京市西城区裕民西路裕中西里28号楼1层；面积360平方米。

（二）什刹海社区卫生服务中心

1. 机构名称：北京市西城区什刹海社区卫生服务中心；地址：北京市西城区正觉胡同甲13号；面积2593.46平方米。

2. 机构名称：北京市西城区什刹海街道德内社区卫生服务站；地址：北京市西城区鼓楼西大街155号1层至2层；面积629.6平方米。

3. 机构名称：北京市西城区什刹海街道鼓楼社区卫生服务站；地址：北京市西城区旧鼓楼大街大石桥胡同6号；面积616.2平方米。

4. 机构名称：北京市西城区什刹海街道白米社区卫生服务站；地址：北京市西城区地安门外大街133号；面积552.2平方米。

5. 机构名称：北京市西城区什刹海街道柳荫街社区卫生服务站；地址：北京市西城区刘海胡同11号；面积122平方米。

6. 机构名称：北京市西城区什刹海街道西四北社区卫生服务站；地址：北京市西城区西安门大街甲84号；面积133.2平方米。

7. 机构名称：北京市西城区什刹海街道爱民街社区卫生服务站；地址：北京市西城区大红罗厂街丙2号后院；面积225平方米。

（三）新街口社区卫生服务中心

1. 机构名称：北京市西城区新街口社区卫生服务中心；地址：北京市西城区后半壁街19号；面积3823.21平方米。

2. 机构名称：北京市西城区新街口社区卫生服务中心（精神科）；地址：西城区赵登禹路54号；面积280平方米。

3. 机构名称：北京市西城区新街口社区卫生服务中心（创面门诊）；地址：

西城区后半壁街27号；面积45平方米。

4. 机构名称：北京市西城区新街口街道西三条社区卫生服务站；地址：西城区宫门口三条甲一号；面积500平方米。

5. 机构名称：北京市西城区新街口街道赵登禹路社区卫生服务站；地址：西城区赵登禹路32号；面积462平方米。

6. 机构名称：北京市西城区新街口街道官园社区卫生服务站；地址：西城区育强胡同甲20号；面积250平方米。

7. 机构名称：北京市西城区新街口街道玉桃园社区卫生服务站；地址：西城区玉桃园三区7号楼1门101；面积200平方米。

8. 机构名称：北京市西城区新街口街道西里社区卫生服务站；地址：西里三区甲2号楼一层；面积235平方米。

（四）展览路社区卫生服务中心

1. 机构名称：北京市西城区展览路社区卫生服务中心；地址：北京市西城区阜成门外北大街201号；面积3153.4平方米。

2. 机构名称：北京市西城区展览路街道百南社区卫生服务站；地址：北京市西城区北露园2号楼平房；面积210平方米。

3. 机构名称：北京市西城区展览路街道南礼士路社区卫生服务站；地址：北京市西城区万明园小区5号楼；面积350平方米。

4. 机构名称：北京市西城区展览路街道百万庄社区卫生服务站；地址：北京市西城区百万庄中里45号；面积240平方米。

5. 机构名称：北京市西城区展览路街道洪茂沟社区卫生服务站；地址：北京

市西城区三里河东路A7号楼一层；面积194.79平方米。

6. 机构名称：北京市西城区展览路街道德宝社区卫生服务站；地址：北京市西城区德宝新园21号楼底商；面积220平方米。

7. 机构名称：北京市西城区展览路街道朝阳庵社区卫生服务站；地址：北京市西城区三里河路甲22号-6楼旁东平房；面积90平方米。

8. 机构名称：北京市西城区展览路街道三塔社区卫生服务站；地址：北京市西城区展览路甲18号；面积185平方米。

9. 机构名称：北京市西城区展览路街道新华里社区卫生服务站；地址：北京市西城区车公庄北里甲37号；面积150平方米。

（五）金融街社区卫生服务中心

1. 机构名称：北京市西城区金融街社区卫生服务中心；地址：北京市西城区复兴门内大街45号院2号楼；面积3728.41平方米。

2. 机构名称：北京市西城区金融街社区卫生服务中心保健科；地址：北京市西城区京畿道小区5号楼一层；面积906.37平方米。

3. 机构名称：北京市西城区金融街街道砖塔社区卫生服务站；地址：北京市西城区砖塔胡同56号；面积288平方米。

4. 机构名称：北京市西城区金融街街道宏汇园社区卫生服务站；地址：北京市西城区宏汇园小区8号楼4门102室、5门101室；面积157.44平方米。

5. 机构名称：北京市西城区金融街街道金融社区卫生服务站；地址：北京市西城区京复兴门南大街丁2号配楼；面积320平方米。

6. 机构名称：北京市西城区金融街街道民康社区卫生服务站；地址：北京市

西城区闹市口大街铜光胡同1、2号；面积678.6平方米。

（六）西长安街社区卫生服务中心

1. 机构名称：北京市西城区西长安街社区卫生服务中心；地址：北京市西城区油坊胡同52号；面积2250平方米。

2. 机构名称：北京市西城区西长安街街道灵境社区卫生服务站；地址：北京市西城区太仆寺街21号；面积262平方米。

3. 机构名称：北京市西城区西长安街街道互助社区卫生服务站；地址：北京市西城区西单北大街8号；面积376平方米。

4. 机构名称：北京市西城区西长安街街道翠花社区卫生服务站；地址：北京市西城区前细瓦厂31号；面积134.63平方米。

（七）广内社区卫生服务中心

1. 机构名称：北京市西城区广内社区卫生服务中心；地址：北京市西城区校场五条49号；面积2728平方米。

2. 机构名称：北京市西城区广安门内街道菜西社区卫生服务站；地址：北京市西城区老墙根街107号院3号楼一层；面积400平方米。

3. 机构名称：北京市西城区广安门内街道三庙社区卫生服务站；地址：西城区长椿街东里22号楼对面平房；面积191.6平方米。

4. 机构名称：北京市西城区广安门内街道长椿街西里社区卫生服务站；地址：西城区长椿街西里15-17号楼之间平房；面积153.4平方米。

5. 机构名称：北京市西城区广安门内街道西便门社区卫生服务站；地址：西城区西便门西里10号楼一层；面积415平方米。

6. 机构名称：北京市西城区广安门内街道槐柏树社区卫生服务站；地址：北京市西城区槐柏树北里6号楼对面；面积316平方米。

（八）椿树社区卫生服务中心

1. 机构名称：北京市西城区椿树社区卫生服务中心；地址：北京市西城区琉璃厂甲63号；面积1332.3平方米。

2. 机构名称：北京市西城区椿树社区卫生服务中心放射科；地址：北京市西城区琉璃厂甲64号；面积102.2平方米。

3. 机构名称：北京市西城区椿树街道和平门社区卫生服务站；地址：北京市西城区宣东大街4号楼2门；面积147.7平方米。

4. 机构名称：北京市西城区椿树街道椿树园社区卫生服务站；地址：北京市西城区椿树园小区3号楼甲3号一层；面积240平方米。

（九）大栅栏社区卫生服务中心

1. 机构名称：大栅栏社区卫生服务中心；地址：北京市西城区煤市街152号；面积3500平方米。

2. 机构名称：北京市西城区大栅栏街道石头胡同社区卫生服务站；地址：北京市西城区陕西巷84号；面积404.1平方米。

3. 机构名称：北京市西城区大栅栏街道北火扇社区卫生服务站；地址：北京市西城区北火扇29号前门；面积644平方米。

4. 机构名称：北京市西城区大栅栏街道东琉璃厂社区卫生服务站；地址：北京市西城区藏家桥5号7号；面积350平方米。

（十）天桥社区卫生服务中心

1. 机构名称：北京市西城区天桥社区卫生服务中心；地址：北京市西城区北纬路11号；面积3785.61平方米。

2. 机构名称：北京市西城区天桥街道仁民路社区卫生服务站；地址：北京市西城区天桥街道华仁路12号；面积223平方米。

3. 机构名称：北京市西城区天桥街道仁民路社区卫生服务站；地址：香仁胡同28号；面积108平方米。

4. 机构名称：北京市西城区天桥街道东经路社区卫生服务站；地址：北京市西城区东经路104号；面积460平方米。

（十一）陶然亭社区卫生服务中心

1. 机构名称：北京市西城区陶然亭社区卫生服务中心；地址：北京市西城区陶然亭路12号；面积1995平方米。

2. 机构名称：北京市西城区陶然亭街道姚家井社区卫生服务站；地址：北京市西城区姚家井小区5号楼4门102号；面积364.67平方米。

3. 机构名称：北京市西城区陶然亭街道畅柳园社区卫生站；地址：北京市西城区畅柳园小区南华里2号楼西门；面积384.88平方米。

4. 机构名称：北京市西城区陶然亭街道果子巷社区卫生服务中心；地址：北京市西城区菜市口大街甲2号院4号楼108号；面积448.37平方米。

（十二）白纸坊社区卫生服务中心

1. 机构名称：北京市西城区白纸坊社区卫生服务中心；地址：北京市西城区新安中里4号；面积1912平方米。

2. 机构名称：北京市西城区白纸坊街道白纸坊胡同社区卫生服务站；地址：

北京市西城区白纸坊西街17号院7号楼102号；面积305.53平方米。

3. 机构名称：北京市西城区白纸坊街道右内西街社区卫生服务站；地址：北京市西城区右内西街1号院3号楼3-1东侧；面积433.82平方米。

4. 机构名称：北京市西城区白纸坊街道自新路社区卫生服务站；地址：北京市西城区白纸坊东街31号院旁门；面积203.4平方米。

5. 机构名称：北京市西城区白纸坊街道南菜园社区卫生服务站；地址：北京市西城区菜园街建功北里3区3号楼南；面积300平方米。

6. 机构名称：北京市西城区白纸坊街道双槐里社区卫生服务站；地址：北京市西城区平原里21号楼1层1039 2层23001；面积609平方米。

7. 机构名称：北京市西城区白纸坊街道右安门社区卫生服务站；地址：北京市西城区半步桥街60号院1号楼1层60-1、60-2；面积293.17平方米。

（十三）牛街社区卫生服务中心

1. 机构名称：北京市西城区牛街社区卫生服务中心；地址：北京市西城区培育胡同15号；面积2100平方米。

2. 机构名称：北京市西城区牛街街道东里一区社区卫生服务站；地址：北京市西城区南横西街27号后院平房；面积300平方米。

3. 机构名称：北京市西城区牛街街道春风小区社区卫生服务站；地址：北京市西城区小寺街8号；面积462.19平方米。

4. 机构名称：北京市西城区牛街街道南线阁社区卫生服务站；地址：北京市西城区南线阁街21号底商；面积270平方米。

（十四）广外社区卫生服务中心

1. 机构名称：北京市西城区广外社区卫生服务中心；地址：北京市西城区广安门车站西街2号院13号楼一层；面积3615.88平方米。

2. 机构名称：北京市西城区广外社区卫生服务中心(保健科)；地址：北京市西城区广安门车站西街2号院13号楼；面积687平方米。

3. 机构名称：北京市西城区广外社区卫生服务中心—精神科；地址：西城区广外红莲北里10号楼-1-2；面积105平方米。

4. 机构名称：北京市西城区广安门外街道小红庙社区卫生服务站；地址：北京市西城区广外小红庙南里11号楼平房；面积300平方米。

5. 机构名称：北京市西城区广安门外街道白菜湾社区卫生服务站；地址：北京市西城区广外南街甲59号1层2商业；面积500平方米。

6. 机构名称：北京市西城区广安门外街道车站西街社区卫生服务站；地址：北京市西城区广外车站西街17号院1号楼北侧4段、5段；面积328平方米。

7. 机构名称：北京市西城区广安门外街道红莲社区卫生服务站；地址：北京市西城区红莲北里10楼一层东侧；面积210平方米。

8. 机构名称：北京市西城区广安门外街道莲花河社区卫生服务站；地址：北京市西城区莲花河胡同2号院1号楼西南角一层101号底商；面积183.14平方米。

9. 机构名称：北京市西城区广安门外街道马连道社区卫生服务站；地址：北京市西城区广外马连道中新佳园一区8号楼一层；面积430平方米。

10. 机构名称：北京市西城区广安门外街道小马厂社区卫生服务站；地址：北京市西城区广外小马厂1号院6号楼底商；面积180平方米。

11. 机构名称：北京市西城区广安门外街道广外大街社区卫生服务站；地址：北京市西城区广外永居东里甲38号；面积360平方米。

12. 机构名称：北京市西城区广安门外街道三义里社区卫生服务站；地址：北京市西城区广外三义里小区7号楼北侧；面积130平方米。

（十五）月坛社区卫生服务中心

1. 机构名称：月坛社区卫生服务中心；地址：北京市西城区复兴门外真武庙六里7号楼；面积3190平方米。

2. 机构名称：北京市西城区月坛街道三里河二区社区卫生服务站；地址：北京市西城区月坛街道三里河二区10号楼一层；面积484.73平方米。

3. 机构名称：北京市西城区月坛街道三里河二区社区卫生服务站；地址：北京市西城区月坛街道三里河二区10号楼一层；面积355.59平方米。

4. 机构名称：北京市西城区月坛街道三里河一区社区卫生服务站；地址：北京市西城区三里河一区51栋；面积227平方米。

5. 机构名称：北京市西城区月坛街道木樨地社区卫生服务站；地址：北京市西城区木樨地北里甲3号院3号；面积689平方米。

6. 机构名称：北京市西城区月坛街道汽南社区卫生服务站；地址：北京市西城区白云路西里28号楼旁；面积223.06平方米。

7. 机构名称：北京市西城区月坛街道复外24号楼社区卫生服务站；地址：北京市西城区复外大街24号楼老干部活动室；面积119平方米。

8. 机构名称：北京市西城区月坛街道社会路社区卫生服务站；地址：北京市西城区月坛南街19号院4号楼；面积183平方米。

9. 机构名称：北京市西城区月坛街道南沙沟社区卫生服务站；地址：北京市西城区三里河小区南沙沟物业服务楼首层；面积250平方米。

10. 机构名称：北京市西城区月坛街道复北社区卫生服务站；地址：北京市西城区复兴门北大街甲7号楼；面积143.5平方米。

11. 机构名称：北京市西城区月坛街道复兴门铁路社区卫生服务站；地址：西城区二七剧场路2号-1；面积846平方米。

（十六）北京市西城区精神卫生保健所

总建筑面积：1293.6m²，其中：精保所916.6m²，地址：西城区新街口南大街119号。精保所免费服药发放点，建筑面积377m²，地址：新安北里2巷20号。

（十七）北京市美沙酮第五门诊部

建筑面积：400m²，地址：西城区大觉胡同2号。

三、服务内容

1. 综合维修服务
2. 配电室及供电设施设备运行维护服务
3. 供暖锅炉（供暖）设施设备运行服务
4. 电梯运行服务
5. 收发服务
6. 保洁服务
7. 污水管理服务
8. 医疗运送服务
9. 医用污水处理服务
10. 医用垃圾收集与清运服务

11. 洗涤收发服务

12. 医疗器械的消毒服务

13. 延时服务

14. 双休日、节假日、夜间值班服务

四、服务项目总体目标和要求

（一）总目标

确保医疗机构服务支持系统的高效运行，为社区卫生服务的“六位一体”公共卫生服务功能提供坚强后勤保障，提供优质、经济、细致、周到、快捷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，从而更好地满足广大患者医疗需求，实现政府放心、机构满意、百姓受惠的目标。

（二）总体要求

项目管理企业必须严格执行相关行业质量标准，依照合同约定的管理与服务项目及标准开展工作。分项服务符合相应的标准、规范，并有具体的管理措施、制度和流程；医疗专项服务人员，要熟悉掌握院感基本知识和操作流程，在整体项目管理服务中统筹规划，做到合理节约能源，并制定节能措施。服从采购人的行政管理，严格执行采购人的管理制度。遇有采购人特殊活动或临时性工作，需要增加人员临时服务保障的，供应商应无偿予以提供配合。

人员要求：项目经理要具有本科（含）以上学历，需为供应商正式员工，提供缴纳社保承诺函，熟悉医疗机构的后勤管理，有5年以上的服务后勤管理经验；项目主要管理人员具有大专（含）以上学历，需为供应商正式员工，需提供缴纳社保承诺函，有从事相关行业3年以上的工作经验；各岗位人员年龄不超过60岁，并按照国家 and 行业有关规定持证上岗。

供应商应依法依规管理、操作。除不可抗力原因外，因供应商的原因造成采购人停水、停电、停气、停暖及重大设备故障、事故，引起的不良后果和损失，由供应商承担相应的法律和经济责任。采购人有权要求索赔及追究责任。

（三）其它

本招标文件中对项目服务的要求如有漏缺请供应商投标时给予充分考虑。

五、监督管理与检查考核

为使项目管理达到合同规定的标准，给业主单位创造一个安静、舒适的工作环境，供应商在各项管理与服务过程中，除应按照相应的法律法规、行业标准、招投标文件及合同的规定实施外，还须接受采购人的日常监督管理与检查考核。

（一）监督管理

1. 严格执行招标文件中规定的《分项服务内容及要求》；
2. 供应商应根据合同规定的内容制定出内部相应的制度及考核办法；
3. 经采购人考核不合格并下达限期整改的工作，供应商必须按规定的质量标准 and 时限完成。

（二）检查考核

1. 每月由社区医疗卫生机构工作人员对项目服务的团队建设、服务品质、专业水平、安全生产和日常管理等进行有效监督考核，对于发现的不足与偏差敦促纠改；
2. 每季度由社区医疗卫生机构工作人员对项目服务过程与效果进行评价与建议，应该改进的内容须限期完成；
3. 每半年由采购人对全部项目服务内容进行满意率问卷调查，整体满意率要

求达95%以上；

4. 每年由采购人组织对全部服务内容逐项进行考核和验收工作；

5. 每年由采购人组织召开社区医疗机构负责人座谈会，征求对供应商服务质量的提升及改进意见。

六、特别说明

1. 任何进行支持管理服务的管理人员及服务员工的经费支出，包括工资、福利、保险、奖金、加班费、管理费、工服、工具、办公用品、税费等均包含在项目经费中；

2. 采购人承担各项能源消耗费用，设施设备（电梯、供暖锅炉、供电、消毒、污水等）的维保、检验、检测、升级、验证及标识费用，污水处理、化粪池清掏、灭鼠灭蟑费用，负责提供医疗废弃物装载塑料袋及专用运载工具；

3. 各类维修材料费单件在200元以内、同一项次维修材料费在500元以内由供应商承担；

4. 采购人提供物流运送、生活和医疗垃圾运送方面的相关车辆及用具，以确保供应商的运送服务；

5. 采购人提供必要的办公用房、值班用房、维修材料和保洁材料存储用房以支持供应商的工作。办公设备、家具等用品由供应商自备；

6. 清洁工具（如：清洁车、标识牌、墩布、抹布等）、消毒液、清洗剂、垃圾袋、除臭剂等耗材由项目供应商提供和更换。办公室内、会议室内、诊疗室内的纸篓或垃圾桶由采购人自备；

7. 供应商应熟悉相关医疗行业后勤服务的特点，能够适应点多、面广、线长、分散、难度大的管理和服务要求，以确保采购人的后勤支持系统的高效运行；

8. 供应商应掌握医疗废物收集、存储、运送专业要求，熟知医疗废水处理程序，掌握院感专业知识，具有医疗机构的服务管理经验；

9. 供应商需具体写明针对本项目的特点认识，制定全面合理的保障措施、运行机制、管理模式、人员配备及应急管理预案等（结合具体评审细则进行响应），具有详实可操作性的服务方案，但不限于本招标文件中规定的内容与标准；

10. 招标服务期限为一年。从签订之日起开始计算。

七、分项服务内容及要求

在采购人的监督协调下自主运营。供应商需对所负责的服务项目依照行业规范标准和医疗卫生机构服务特点，委派专人管理和服务。投标文件内容中应对各岗位职责、管理制度、工作流程、质量标准、保障措施，以文字说明。从事重点部位、岗位的服务人员必须经过严格的审查和培训，掌握院感知识。各级人员按规范着装、持证上岗，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨，服从管理。清洁用品、日常消耗品均符合绿色环保要求。供应商要全力保障采购人招标文件所列的各项服务需求。

1. 综合维修服务内容及要求

综合维修服务范围：负责中心及各站内部的上下水、供用电、供暖设施、办公家具、空调、门窗、五金配件、小型土木的零修和养护；负责房屋日常巡查管理与维护；负责对电动自行车充电桩进行安全宣传及设备巡视。

2. 配电室及供电设施设备运行维护服务内容及要求

负责配电室的诊疗时段的运行值守，专业人员持证上岗。按照行业规范管理运行，保证正常供电；设备机房环境整洁、无污物、灰尘，机房环境符合规范要求；内部停电需经审批并通知业主，制定应急处理措施方案，做好配电设备运行

维保记录；按时落实日常巡查，发现配电设备运行异常，及时报告并督促及时维修，不发生重大管理责任事故；

负责对中心及各站内部的供电线路、配电箱、照明灯具、开关、插座进行安全检查，及时维修、更换不合格产品及损坏部件，确保供电线路、照明灯具、配电箱、开关、插座完好安全；巡查用电设施设备，要求符合用电规范标准，督促用电单位和人员，用电不超负荷、不乱接电源、乱拉电线，确保用电安全；建立供用电设施设备档案及维保记录。

3. 供暖锅炉（供暖）设施设备运行服务内容及要求

负责供暖设施设备的管理、维护、运行，按规定持证上岗，保证供暖系统工作正常，无泄漏现象，杜绝能源浪费，设备维护及供暖达标；建立供暖设施设备台账和运行养护记录，按行业要求进行年检，负责对维修保养单位的监管。

4. 电梯运行服务内容及要求

按采购人要求提供运行管理和运行服务，按规定时间运行，通风、照明、安全设施齐全，附属设施完好，轿厢保持整洁；负责对电梯维修保单位的监管，发现问题及时督促维保单位进行检修。

5. 收发服务内容及要求

负责为采购人提供报刊、杂志、信函、邮件的收发，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、邮件需领取人逐一进行核对后，签字收取；

6. 保洁服务内容及要求

保洁人员：上岗前必须学习和掌握院感知识和医疗卫生机构保洁服务的特殊要求。保洁区域：楼道、楼梯、电梯间、卫生间、开水间、污物间、浴室、大厅、

值班室、

办公室、会议室、门诊室、病房、治疗室、处置室、停车场、车棚及庭院等采购人所属公共区域（财务室、疫苗储存室及机房等重地不在其内）。

保洁内容：

- （1）上述区域内的保洁；
- （2）门窗、内外玻璃清洗服务；
- （3）房间清理、消毒；
- （4）电梯的清洁消毒；
- （5）室内鲜花、绿植摆放、叶面清洁管理；
- （6）垃圾处理：生活垃圾的收集与清运，医用废弃物的回收与管理；
- （7）防蚊蝇及灭鼠灭蟑等。

要求及标准：分项服务考核满意度 95%以上；治疗室、处置室等重要场所，必须按医疗安全管理要求进行保洁服务，严防交叉感染。

（1）电梯厅、走廊清洁服务

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。（如有破损应及时上报）。

（2）卫生间清洁服务

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）。

（3）办公室清洁服务

所含设施、设备、家具、器具等无尘土、污迹、烟头、垃圾。

(4) 会议室清洁服务

所含设施、设备、家具、器具等无尘土、污迹、烟头、垃圾。

(5) 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”地段保洁、“灭四害”工作，绿化维护等。

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。积极配合采购人对垃圾分类投放点进行管理，负责做好垃圾分类、运送、分类处置等；

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；

负责对采购人绿植定期浇灌、松土。合理摆放室内花卉，根据采购人要求整理清洁花卉，更好地为采购人营造温馨、舒畅的工作及就医环境；负责生活垃圾收集与清运。

7. 污水管理服务内容及要求

负责对化粪池、隔油池、污水井运行情况的监督检查，协助采购人监督专业公司对各中心管理区域内的化粪池、隔油池、污水管道定期清理维护，必须保证化粪池、污水管道畅通。如出现问题须在一小时内到达处理，保证良好使用状态，无溢井现象，化粪池、隔油池、污水井周边保持清洁，坚决杜绝发生意外事故。

8. 医疗运送服务内容及要求

负责采购人赋予的血样、便样、空培、化验单、药品等，在中心与各站之间及相关检验机构之间的运送，保证准确无误、及时、安全。上下午分别运送。担

负医疗运送服务人员必须由持有电动三轮车 D 本的人员担任；

负责将采购人指定的宣传品、办公用品、小型家具、小型设备等送到指定地点，要求安全、准确、及时送达，并履行交接手续。

9. 医用污水处理服务内容及要求

负责对医用污水处理设备的日常巡视检查和管理，建立健全巡查管理记录档案，协助采购人监督专业公司对各中心管理区域内的医用污水设备定期保养维修，发现问题及时予以解决处理，保证排污畅通，系统运行安全，污水处理达标。

10. 医用垃圾收集与清运服务内容及要求

依据国家的相关条例及规定，负责对采购人的医疗垃圾存放点进行管理，定时消毒，符合要求；负责中心相关科室和各社区卫生服务站收集医疗废弃物至中心医疗废弃物储存室，移交给指定的专业公司。交接手续齐全，记录准确，收送及时，防止感染，确保安全。

11. 洗涤收发服务内容及要求

负责采购人的医用衣物和床单、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，监督洗涤单位的洗涤质量。确保医护人员与患者服装、物品分别包装发放，保证达到规定要求。

12. 医疗器械的消毒服务内容及要求

使用采购人提供的消毒设备，经院方感染管理培训合格后上岗。按照医疗器械消毒管理办法和消毒设备安全操作规程，定期对医疗器械进行消毒，建立医疗器械消毒相关记录。

13. 延时服务内容及要求

根据各社区卫生服务中心延时门诊的需求，供应商安排维修、配电和保洁工等人员延时工作到20:00，保证各个社区卫生服务中心延时工作区域用水、用电和环境卫生等，提供坚强有力的后勤保障。

14. 双休日、节假日、夜间值班服务内容及要求

负责采购人指定单位的夜间值班及周六日、节假日白天值班，严格履行值班岗位责任，负责供水、供电、暖气正常运行和环境卫生的保障等任务。

八、人员配备（总人数不低于130人，具体配置情况由项目自行安排）

| 工作岗位 | 人员 | 职责要求 | 备注 |
|----------|------|--|---|
| 项目经理 | 1 人 | 负责本物业项目全面管理工作。 | 应满足“服务项目总体目标和要求”中关于项目经理的要求。 |
| 项目主要管理人员 | 16 人 | 负责协调管理 15 个社区卫生服务中心、北京市西城区精神卫生保健所（含北京市美沙酮第五门诊部）综合协调管理工作。 | 应满足“服务项目总体目标和要求”中关于项目主要管理人员要求。 |
| 综合维修人员 | 32 人 | 负责各服务点综合维修、配电室及供电设施设备运行维护、供暖锅炉（供暖）设施设备运行服务、污水和医用污水处理。 | 具备特种作业操作证，低压电工作业人员不少于 16 人，高压电工作业人员不少于 16 人，工业锅炉司 |

| | | | |
|--------|------|--|--|
| | | | 炉人员不少于 3 人。 |
| 综合服务人员 | 81 人 | 负责各服务点电梯运行、收发、保洁、医疗运送服务、医用垃圾收集与清运、洗涤收发、医疗器械的消毒等服务。 | 在满足综合维修人员、综合服务人员总数量不变的前提下，且具备相应资质的前提下。可以根据实际需求调整综合服务岗位人员至综合维修岗位。 |

九、商务要求

（一）实施期限、实施地点

实施期限：自合同签订之日起1年。

实施地点：北京市西城区行政区划范围内。

（二）付款方式

合同签订后 30 个工作日内，甲方支付乙方全年约定服务费的 50%；合同签订后满六个月，甲方向乙方支付全年约定服务费的 45%余款。甲方针对乙方全年履行本服务合同的情况以及提供服务的情况进行考评，符合服务标准后支付 5%余款。

（三）服务满意度测评

物业公司每半年进行物业管理满意度调查（详见附表）并对满意度调查结果进行公示，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%。

| 物业管理满意率调查表 | | | | | |
|------------|----|------|----|-----|-------|
| 服务内容 | 满意 | 比较满意 | 一般 | 不满意 | 非常不满意 |
| 综合维修 | | | | | |
| 供电照明 | | | | | |
| 空调供暖 | | | | | |
| 电梯运行 | | | | | |
| 报刊收发 | | | | | |
| 卫生保洁 | | | | | |
| 医疗运送 | | | | | |
| 医疗供应 | | | | | |
| 延时服务 | | | | | |
| 接待服务 | | | | | |
| 服务态度 | | | | | |
| 仪容仪表 | | | | | |

（四）验收标准与要求

合同签订后满六个月，采购人与供应商共同对照考核标准（详见下表）列明的考核内容进行评分，总分大于85分视为验收合格。不足85分的由供应商在一周内完成整改后重新进行验收评价。

| 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 分值 | 考核标准 | 得分 |
|----|------|------|----|------|----|
|----|------|------|----|------|----|

| | | | | | |
|---|------------------|--|---|--|--|
| 1 | 综合维修服务 | <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照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. 检修休息室保持清洁, 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> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>9. 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。</p> | 8 | <p><input type="checkbox"/> 1. 全部落实, 得 8 分</p> <p><input type="checkbox"/> 2. 有 3 处以内未落实的, 可得 4 分</p> <p><input type="checkbox"/> 3. 有 4-6 处未落实的, 可得 1 分</p> <p><input type="checkbox"/> 4. 有 6 处以上未落实的, 不得分</p> | |
| 2 | 配电室及供电设施设备运行维护服务 | <p>1. 专业人员持证上岗; 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> <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. 电气设备、照明完好率达到 100%,</p> | 6 | <p><input type="checkbox"/> 1. 全部落实, 得 6 分</p> <p><input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内的, 可得 3 分</p> <p><input type="checkbox"/> 3. 有 3-5 处的, 可得 1 分</p> <p><input type="checkbox"/> 4. 有 5 处以上的,</p> | |

| | | | | | |
|---|------------|--|---|--|--|
| | | 供电线路及后备电源、照明灯具的检查和维修， 维修率 100%； 7. 交接班记录完整、详细明确。 | | 不得分 | |
| 3 | 供暖设施设备运行服务 | 1. 供暖管理制度制定完善，按规定持证上岗； 2. 供暖系统正常运行，设备维护及时，供暖达标； 3. 供暖设施设备台账和运行养护记录详细、准确。 | 5 | <input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 5 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 处以内的，可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 处以上的，不得分 | |
| 4 | 电梯运行服务 | 1. 根据采购人需求，负责运行管理和服 务，按规定时间运行； 2. 通风、照明、安全设施齐全，附属设 施完好率 100%； 3. 轿厢保持整洁，坚持消毒，做好记录； 4. 定期进行维保、检测，记录、签章齐 全； 5. 年检合格证齐全； 6. 应急预案完善。 | 7 | <input type="checkbox"/> 1. 全部合格，得 7 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 4 处以内的，可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 5 处以内的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 6 处以上的，不得分 | |
| 5 | 收发服务 | 1. 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。 | 8 | <input type="checkbox"/> 1. 全部准确落实，得 8 分 <input type="checkbox"/> 2. 发生信函延误、送错 2 次以内的，可得 4 分 <input type="checkbox"/> 3. 发生 | |

| | | | | | |
|---|------|--|----|--|--|
| | | | | <p>信函延误、送错 3-8 次的,可得 2 分</p> <p><input type="checkbox"/> 4. 发生信函延误、送错大于 3 次的,不得分</p> | |
| 6 | 保洁服务 | <p>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;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</p> | 10 | <p><input type="checkbox"/> 1. 全部满足,得 10 分</p> <p><input type="checkbox"/> 2. 有 10 处以内的,可得 5 分</p> <p><input type="checkbox"/> 3. 有 11-15 处的,可得 3 分</p> <p><input type="checkbox"/> 4. 有 16 处以上的,不得分</p> | |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | <p>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> | | |
|--|--|---|--|--|

| | | | | | |
|---|----------|---|---|--|--|
| 7 | 污水管理服务 | 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. 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； 4. 污水排放符合北京市相关排污标准，定期取样，保证污水排放达标； 5. 保持污水间卫生清洁； 6. 随时保持污水处理站通风； 7. 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。 | 7 | <input type="checkbox"/> 1. 全部合格，得 7 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 3 处以内的，可得 4 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 4 处以内的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 5 处以上的，不得分 | |
| 8 | 医疗运送服务 | 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. 血样、便样、空培、化验单、药品等分类分箱存放，严禁混放； 4. 运送人员持证上岗，符合要求； 5. 医疗运送的交接和出入库手续齐全，品种、数量准确无误，签字认真规范； 6. 医疗运送及时、准确、到位，达标率 100%。 | 6 | <input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 6 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 4 处以内的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 5 处以上的，不得分 | |
| 9 | 医用污水处理服务 | 1. 建立污水处理巡视检查记录，发现问题能及时妥善处理； 2. 保证排污畅通，系统安全运行，污水处理达标； 3. 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； 4. 定期巡查，清除各排污口堵塞物，保证良好使用状态，无溢井现象，化粪池、隔油池、污水井周边保持清洁； 5. 认真填写各项记录，工作记录准确完整。 | 5 | <input type="checkbox"/> 1. 全部合格，得 5 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内的，可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3 处以上的，不得分 | |

| | | | | | |
|----|-----------|---|---|---|--|
| 10 | 医用垃圾收集与清运 | 1. 落实岗前培训，考试合格上岗； 2. 按规定着装，戴好防护帽、口罩、手套，防护措施严格； 3. 专用容器，分类收集，登记造册，签字认真； 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； 5. 医用垃圾容器、储物间和运输工具定时消毒，干净整洁； 6. 交接手续齐全，记录准确，收送及时，防止感染，确保安全。 | 6 | <input type="checkbox"/> 1. 全部合格，得 6 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 4 处以内的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 5 处以上的，不得分 | |
| 11 | 洗涤收发服务 | 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。 | 4 | <input type="checkbox"/> 1. 全部合格，得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3 处以上的，不得分 | |
| 12 | 医疗器械的消毒服务 | 1. 专职培训、考试合格上岗； 2. 按规定时间和手续领取待消毒器械，现场管理监控严格； 3. 建立医疗器械消毒记录和医疗消毒设备台账； 4. 医疗用具消毒达标； 5. 定期对医疗器械进行消毒，医疗器械消毒相关记录保存完好； 6. 设备使用及维保记录详细准确。 | 6 | <input type="checkbox"/> 1. 全部达标，得 6 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 4 处以内的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 5 处以上的，不得分 | |
| 13 | 延时服务 | 1. 人员配备充足，满足延时服务需求； 2. 保证延时工作期间秩序维护、用水、用电和环境卫生的服务要求； 3. 规范准确的做好工作记录； | 3 | <input type="checkbox"/> 1. 正常，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 处以内的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 处以上的， | |

| | | | | | |
|----|----------------|---|----|--|--|
| | | | | 不得分 | |
| 14 | 双休日、节假日、夜间值班服务 | 1. 按时到岗，坚守岗位，尽职尽责的认真完成各项信息传递及服务保障工作； 2. 严格遵守规章制度和规定，工作热情主动，保质保量的完成本职及业主方交办的任务； 3. 认真负责安全秩序管理，提供水、电、暖气正常运行和环境卫生的保障，服务达标率 100%； 4. 各项工作记录准确完整。 | 4 | <input type="checkbox"/> 1. 正常，得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3 处以上的，不得分 | |
| 15 | 综合评价 | 1. 服务满意度测评。 | 15 | <input type="checkbox"/> 1. 服务满意度大于 98%，得 15 分 <input type="checkbox"/> 2. 服务满意度大于 95%小于 98%，可得 7 分 <input type="checkbox"/> 3. 服务满意度小于 95%的，不得分 | |