

采购需求

一、医院基本情况

北京市东城区第一人民医院（原北京市崇文区第一人民医院）始建于1960年，2002年评为四城区“老年病医院”之一，2017年获评二级甲等中西医结合医院，2018年获长春中医药大学教学医院，2022年通过北京市第三批公立医疗机构转型康复医院评审成为具有二级康复医院能力一所集疾病预防、医疗、保健、康复、和教学五位一体，以“老年疾病诊疗体系”及“康复医学体系”为特色的二级甲等中西医结合医院。

二、医院新址物业管理及秩序维护需求

医院的建筑面积31910平方米，其中地上7层，建筑面积21350平方米；地下4层，建筑面积20560平方米。为打造舒适的就医环境，营造和谐的医疗氛围，保证医院新址环境清洁、设备设施运行良好，新址运行需要强有力的物业管理。经过实地踏勘和科室调研，服务需求主要包括三部分：

（一）保洁服务

1. 服务范围：包括常规保洁、地面维护保养、绿化养护、有害生物防制、消杀灭菌、特殊场所保洁、医疗垃圾收集运送、生活垃圾收集运送

（1）负责楼内公共区域内的卫生清洁；

（2）负责病房、诊室区域入室保洁；

（3）负责院落及门前三包卫生保洁；

（4）负责生活垃圾、医疗垃圾收集及清运到院内指定地点。

（5）负责协助巡视工作区域内设备设施的运行情况，发现损坏及时报修。

（6）同时作为工作区域内安全员，发现安全隐患及时上报医院及相关领导。

（7）投标人负责院区固废垃圾日常管理及清运。

（8）投标人负责院区内所有垃圾箱、桶日常维护。

（9）投标人按要求落实禁烟及劝烟工作。

（10）投标人负责本院区域所有非办公区域保洁、消毒等为完成本项目全部工作的消耗品的供应（相关费用由投标人承担，采购人不再另行支付）。

2. 服务要求及标准:

(1) 病房区域

分类	作业内容	保洁次数	作业标准
普通病房日常保洁	地面(湿托、湿抹)	二次/日	地面无水迹光亮、清洁、无尘、干燥无杂物、无污迹
	床头柜(湿巾擦拭)	二次/日	清洁、干净、干燥
	病床(湿巾擦拭)	二次/日	清洁、无尘、干燥
	窗台、暖气、暖气罩(擦拭)	一次/日	清洁、无尘、干燥
	门、门把手(湿巾擦拭)	二次/日	光亮、无手印、无尘、干燥
	室内电器(干擦)	一次/日	清洁、无尘、干燥
	终末消毒(地面、床、桌椅、更衣柜)均需含氯消毒剂擦拭	病人出院、转出、死亡时	同上
	以上各部分	遇污染时随时保洁	同上
	生活垃圾清理 医疗垃圾清理	二次/日	生活垃圾及时清理 医疗垃圾运送按医院有关规定
特殊部门日常保洁	地面(含氯消毒剂拖、抹)	二次/日	清洁、干净、干燥
	床头柜(消毒巾擦拭)	二次/日	清洁、干净、干燥
	窗台、暖气、暖气罩(消毒巾擦拭)	二次/日	清洁、干净、干燥
	门、门把手(消毒巾擦拭)	二次/日	光亮、无手印、无尘、干燥
	室内电气(干擦)	一次/日	清洁、干净、干燥
	终末消毒(地面、床、桌椅、更衣柜)均需含氯消毒剂擦拭	病人出院、转出、死亡时	同上
	以上各部分	遇污染时随时保洁	同上
	生活垃圾清理 医疗垃圾清理	二次/日	生活垃圾及时清理, 医疗垃圾运送按医院有关规定
	内墙擦洗(2米以下)	一次/年	光亮、无尘
定期保洁	玻璃刮、擦(内侧玻璃, 外侧2米以下)	一次/季度	光亮、无尘
	窗、纱窗擦洗	一次/季	无尘、无污渍
	灯具	一次/季	光亮、无尘
	天花板(除尘)	一次/季	无尘、无蜘蛛网

备注:

1、普通病房、特殊部门遇特殊感染(VER、MRSA、SARS)发生时有应急预案,按感染

管理科要求执行。

2、病人间的清洁用具如湿巾等，应一人一用一消毒。

3、清洁用具严格分区分类使用，不得混用。

北京国际贸易易有限公司

(2) 大厅、走廊、电梯门区域

分类	作业内容	保洁次数	作业标准
日常保洁	地面	随时保洁	地面光亮、清洁、无尘、干燥
	批示牌、门牌、金属件（擦拭）	一次/日	无污渍、清洁、无尘
	门、窗台（擦拭）	一次/日	无污渍
	椅子（擦拭）	一次/日	清洁、无尘
	各种柱体、装饰物擦拭	一次/日	清洁、无尘
	消防设备擦拭	一次/日	清洁、无尘
	运行显示器擦拭消毒	一次/日	光亮、无尘、无污渍
	垃圾桶的清洁整理	随时保洁	保持 2/3 以下
定期保洁	电梯门	一次/日	光亮、无污迹
	暖气、暖气下	一次/月	无尘
	地面清洁（机刷）	一次/月	见本色
	内墙清洁（2 米以下）	一次/季度	无污渍、无尘
	金属（金属件清洗并上光）	一次/2月	光亮、无尘
	灯具、烟感器、墙裙、监视器擦拭	一次/月	光亮、无尘
玻璃（刮、擦）	一次/周	光亮、无尘	

(3) 室内、卫生间区域

分类	作业内容	保洁次数	作业标准
日常保洁	地面（扫擦）	保洁 1 次/日	无杂物、无污迹水迹、干净、干燥
	小便池（清洗）	保洁 2 次/日	无污迹、无水迹
	蹲坑（清洗）	保洁 2 次/日	无水迹、无污渍
	地面、小便池、蹲坑	与污染随时保洁	
	垃圾桶（冲扫）	一次/日	无污迹、杂物
	马桶的补充	不断补充	卫生间无异味
定期保洁	电镀件	二次/日	光亮、无手印
	洗手台面、窗台、门	二次/日	光亮、无水迹、无污渍、无尘
	玻璃、镜子（刮、擦）	一次/周	光亮、无尘、无手印
	电镀件（金属件清洗、上光）	一次/2 月	光亮、无尘
	墙壁（清洁剂清洗）	一次/月	光亮、无污渍、无广告
	灯具（擦拭）	一次/月	光亮、无尘
	面池（专用清洁剂清洗）	一次/周	无污渍
	天花板（除尘）	一次/月	无尘、无蜘蛛网

(4) 楼梯、楼梯间

序号	作业内容	保洁次数	作业标准
日常保洁	地面（拖、抹）	随时保洁	地面光亮、清洁、无尘
	指示牌、金属件（擦拭）	一次/日	无污渍、清洁、无尘
	门、门帘、窗台（擦拭）	一次/日	无尘
	扶手	一次/日	清洁、无尘
定期保洁	玻璃（刮、擦）	一次/月	清洁、无尘
	门、金属件（表面清洗）	一次/周	光亮、无尘
	墙面（擦拭）	一次/2月	无尘、无污渍
	护栏（清洁剂擦拭）	一次/月	光亮、无尘
	灯具	一次/月	光亮、无尘
	天花板（除尘）	一次/季度	无尘、无蜘蛛网

(二) 设备运行及工程维修服务

主要包括电梯运行、变配电系统、中央空调系统、净化空调系统、医用气体制造、小型工程施工、污水处理系统、弱电系统、楼宇自控系统、锅炉（热交换）及供暖系统、物业管理、供水生活热水及净化水系统、综合维修（水电水五等）。

1. 电梯运行值守服务

(1) 服务内容主要包括：

- 1) 负责医院客梯的运行工作；
- 2) 负责电梯厅的电梯指引工作；
- 3) 负责乘坐电梯客人去向的报站；
- 4) 负责手术梯的专人值守工作；
- 5) 负责所辖区域内电梯故障的紧急报修，听从专业维保人员指令安抚、疏导乘客；
- 6) 负责日常电梯轿厢、通路内外保洁维护及运行中安全隐患的排查上报。

(2) 工作人员任职岗位条件

1) 初中以上文化程度，18-50 岁女性，身体健康，相貌端庄，会说普通话，主动热情待客，讲文明懂礼貌。

2) 对工作认真负责服从管理，诚实、踏实、肯干、有连续工作一年以上的能力。

3) 专业培训合格，严格执行操作规程保护乘客，遇突发事件会疏导乘客。

4) 导梯服务亲切，解释耐心，帮助行动不便者安全运行。

5) 爱护电梯设备，保证电梯轿厢内外清洁，维护规范，报修及时准确。

6) 掌握相应的环境卫生知识和消毒隔离知识。

(3) 服务标准及要求

日常工作要求：

1) 每天开梯正式运行前，必须确认轿厢停在该层，再进入轿厢。先要空驶运行两次，检查有无异常，在确定无故障的情况下方可正式运行。

2) 乘客呼梯后，当轿厢门打开时，司机应站在梯门旁，一只手斜放在梯门上，手臂朝外挡扶厅门，以防厅门关闭夹人。

3) 文明服务，主动询问乘客到几层。

4) 电梯到达目的楼层后，司机报“**层到了，请慢走”，同时打开轿厢门，用手挡扶轿门。

5) 轿厢内人数过多时，应维护秩序妥善安排，分批搭乘，以免超载发生危险。

6) 电梯装运大件物品时，做好电梯防护工作。

7) 严格交接班制度，认真填写《电梯运行记录》。

8) 每天早、晚上下班之前全面清理轿厢内卫生,擦拭轿厢四壁,拖拭轿厢地面,白天随时清理。

9) 每日工作结束后,要将轿厢停在基站,将轿厢内“有司机/无司机”开关或钥匙转到有司机位置,再关闭灯和风扇,最后再关基层钥匙开关。

10) 电梯轿厢的清洁和保洁工作主要包括电梯门、轿厢内壁、轿门内槽、轿厢地面的清洁等,一般为每日清洁一次,并进行每日的巡回保洁,每日巡回保洁次数可根据人流量的大小和具体标准要求而定。

11) 仪容仪表,统一着工装,仪表端庄、穿着整洁、淡妆上岗、日间站立服务。

12) 行为举止,精神饱满、踏实稳重、普通话主动报站、解释耐心亲切。

13) 文明礼貌,尊重客人、保护病人隐私、使用文明用语。

14) 遵规守纪,遵守医院规章制度、遵纪守法。

15) 安全操作,持证上岗,坚守岗位、遵守操作规程。

工作标准:

1) 对电梯司机资格认证及日常专业培训管理到位。

2) 对电梯司机进行院规、专项职业道德及安全操作教育有效,无安全责任事故。

3) 监管电梯轿厢、扶梯通路内外的清洁维护质量达标。

4) 管理电梯安全操作运行98%。

5) 接待投诉化解矛盾改进服务质量,满意率 $\geq 95\%$ 。

2. 配电室运行

(1) 服务内容

- 1) 负责医院变（配）电室的运行值守。
- 2) 负责高压（变）配电室内设备日常巡检。
- 3) 负责高压（变）配电室内设备日常维护保养。
- 4) 负责高压（变）配电室内所有设备及房间的卫生清洁工作。
- 5) 负责与电力公司及设备维保厂家的协调沟通工作。
- 6) 负责高压（变）配电室内设备设施安全隐患的排查上报。

(2) 工作人员任职岗位条件

- 1) 初中以上文化程度，身体健康，经医师鉴定无妨碍从事电气工作的病症。
- 2) 熟悉本行业的规程，具备必要的电气知识，且按工种、岗位熟悉有关电气设备知识。
- 3) 掌握紧急救护法。
- 4) 经电力管理及相关管理部门审核合格，取得相关管理部门颁发的《中华人民共和国特种作业操作证高压电工作业》。

(3) 服务标准及要求

变（配）电室值班管理要求

- 1) 10kV电压等级的变（配）电室，值班人员必须身体健康，持有《中华人民共和国特种作业操作证高压电工作业》，每班值班人员不少于2人，并明确其中1人为主值班。
- 2) 值班人员熟悉系统的运行方式，各馈送电路的去向，各种设备保护装置的情况，对变（配）电安全运行负责。
- 3) 变（配）电室值班人员要严格执行《变（配）电室巡检作业规程》，应认真填写《变配电室交接班记录》。

4) 接班人员应提前10分钟到岗，检查变（配）电室的各种设施设备、仪表，都正常方可在接班人处签字。属于接班人未查清的问题，出现事故由接班人负责。

5) 交班人员应提前 15 分钟做好交班准备，会同接班人检查变（配）电室的各种设施、设备、仪表运行状态，本班出现的问题都应向下班值班人员交接清楚。

变（配）电日常运行工作要求：

1) 变（配）电室值班电工每小时对高压开关柜、变压器、低压配电柜、直流屏巡视一次并将有关运行数据记录在《变配电室运行日记录表》上。

2) 无人值班变（配）电室每天选择高峰时间巡视 1-2 次。

3) 强电井每天上午 9：00—11：00 或下午 3：00—8：00 对配电柜（箱）巡视一次，并填写《配电间强电井日巡视记录》。

4) 控制柜或箱（指控制集水井提升泵、二次供水泵等设备）每周巡检一次，填写《控制柜（箱）巡检记录》。

5) 对变（配）电设备进行巡检应遵照《变（配）电设备巡视作业规程》。

6) 对于巡视中发现的问题或缺陷，当值电工应及时采取措施予以解决，重要问题应及时准确地向上级领导汇报并做好记录。

7) 变（配）电设备发生重大事故又恢复送电后，对事故范围内的设备应进行监视。

8) 当1人巡视时，只能做巡视工作，不得对电气设备进行任何操作。

服务标准：

1) 变（配）电室内应挂置一次系统接线图（模拟板），其图中开关位置应与实际状态保持一致，要在适当位置悬挂温度计，配备足够安全用具、安全标示牌、便携式仪表和常用工具。

2) 在变（配）电室值班电话机旁应有相关单位电话号码（主要包括上级变电站、消防中控室、项目值班室、电气主管、项目主任……电话号码等）。

3) 所有指针式仪表应以红线（W*L=2mm*15mm）标明其极限值，变压器温度巡回检测显示控制仪下方应标明风机启动温度。

4) 低压出线柜的空开操作手把左上方标明回路名称应与模拟板上标注一致。

5) 变（配）电室内禁止存放易燃、易爆品、以及食品或其他杂物。

6) 变（配）电室内投放灭鼠药，每室不少于四处并应随时补充，定期更换。

7) 变（配）电室出入口应装有表面光滑的防小动物进入的挡板，高度不低于 0.5 米。

8) 配电室强电井门口宜设挡水坎。

9) 变（配）电室内在适当明显位置配置合格适用的灭火器。

10) 变（配）电室接地电阻和安全用具应按规定检查试验。

11) 对变压器、高压柜、避雷器、继电保护、可根据相关规定和具体条件进行预防性试验或检验。

12) 定期或不定期组织电工对变配电室管理运行状况、设备情况进行运行分析。对分析内容、结论和解决措施应记《运行分析记录》。

13) 定期召集电工实施“安全活动”检查变（配）电系统安全运

行、设备技术状态、规章制度实行情况、找不安全因素提出改进措施，并有记录《安全活动记录》。

14) 非本单位人员，经批准同意方可进入变（配）电室，并厉行登记手续（《重要场所进出登记表》）。

15) 变配电室值班人员应认真做好交接手续。交接班时对变配电室内的各类设施设备、仪表及绝缘用具等进行检查，清扫室内环境卫生，认真填写记录表格，保证填写清楚、完成、数据真实。

3. 空调运维管理

(1) 服务内容

负责空调系统设备，主要运维内容包括空调设备的定期清洗保养、故障排除及维修。

(2) 人员资质：

空调清洗维保人员具有相应资格证书，通常包括电工证书、维修工证书或清洗工证书等

(3) 中央空调设备维修保养标准

1) 巡视监控：每2小时巡视一次中央空调机组，巡视部位包括：中央空调主机、冷却塔、控制柜（箱）及管路、闸阀等附件。

2) 巡视过程中如发现上述情况有不正常时，当值管理员应及时采取措施予以解决，严格遵守《中央空调维修保养标准作业规程》。

3) 按时完成空调末端清洗服务。

4. 工程综合维修

(1) 服务范围

负责医院内各诊室的门、窗、办公桌椅及房屋设施的修补工作如地砖、墙纸、防水、地胶（零星小工程维修材料由医院承担）。包括各

类门锁、柜子锁、抽屉锁、门合页等维修；安装插锁，扣吊、门及柜子拉手、抽屉滑道、衣钩、肥皂架、毛巾架、扶手，挂宣传板、钟表等；安装、修理闭门器，更换纱窗，天花板，门、窗、柜子上的玻璃等。

（2）工作要求

面向临床为医疗服务，随时巡视检查全院病区和公共区域的设施设备等情况，对反映的问题和所发现的问题及时解决，对当时不能完成的工作要处理好现场，及时上报相关领导。不留安全隐患，防止事故发生。

- 1) 努力学习业务技术，熟悉掌握所管机电设备的性能及供水线路，做好定期检查维修，保证正常供水电气。
- 2) 严格遵守操作规程，做好日常工作记录。
- 3) 遵守技术材料安全操作规程，保证工作安全。
- 4) 严格掌握材料合理使用，保管好水、电、器材、工具和仪表，做好定期工具及材料的盘点，杜绝私拿、浪费、被盗等现象发生。

（3）服务标准

基建服务标准

- 1) 完成服务区域的地面、墙壁及屋顶的修缮工作，有抹灰、刮腻子、粉刷墙面开孔、砖砌墙、贴墙砖地砖、地面找平、地面破碎修复等技能。
- 2) 每月对全院墙面、花台及固定垃圾桶进行巡视并做好记录。
- 3) 玻璃门、玻璃窗等玻璃制品的一般性修缮及安装工作。
- 4) 每月定期对医院玻璃幕墙及玻璃门窗等进行巡查，发现问题及时向工程部负责人上报并做好记录。

5) 负责院区建筑物及院落的日常维护保养、应急修缮、主动巡视及设施安全工作，并做好相关记录。

6) 协助其他技工完成甲方病区、科室的一般性修缮、改造工作。

7) 熟练使用气动工具及电动工具备完成维修改造工作。

8) 服从院方的统一安排，按时完成各类计划性应急性工作做好维修工作台账，每月负责分析统计上报。

木工维修服务标准

1) 院方木制家具维修更换，门锁锁芯更换，抽换窗扇凌条；

2) 门窗、办公桌椅、门窗扇倾斜、下垂的日常维修；

3) 每月定期对医院家具门窗玻璃等进行巡检并做好记录。

4) 负责安装吊柜、壁柜，维修推拉门及窗户，安装窗户限位器，闭门器等。做好维修工作台账，每月负责分析统计上报。

5) 服从院方的统一安排，按时完成各类计划性应急性工作做好维修工作台账，每月负责分析统计上报。

水管工维修服务标准

1) 对医院内给水、排水、供暖、暖气片、阀门龙头等的日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修工作，医院内全部排水，地漏疏通工作及屋面天沟、雨落管等维修，并做好相关记录。

2) 对责任区的防汛工作，汛期要严格执行甲方防汛预案，加强备勤值班。每季度对给水主要管路的管道阀门进行维护。

3) 维修更换：冷热水龙头、病区蒸汽开水阀门、水表、卫生洁具、水箱及配件、大小便池、感应式水龙头水阀、脚踏阀、截止阀、蝶阀、墙体内、地下管道、阀门、墙体外、地面上管道等。

4) 维修更换损坏的墙体地面按原状恢复。

5) 疏通舍地面、建筑内、屋面屋顶雨水、污水管道、排水道及病区下水管道。

6) 每月定期对医院水管管路、龙头、阀门及各类水泵进行巡检并做好台账记录。做好维修工作台账，每月负责分析统计上报。

7) 服从甲方的统一安排，按时完成各类计划性应急性工作做好维修工作台账，每月负责分析统计上报。

8) 每半年对供暖主要管路的管道阀门进行维护。

电焊工维修服务标准

1) 完成院方金属设施维修、焊接工作(持有国家认可的焊工特种作业操作证)焊接铸铁件、铁件、钢件、不锈钢件。

2) 各种泵轮、金属物件调节修理。

3) 服从院方的统一安排，按时完成各类计划性、应急性维修工作。做好维修工作台账，每月负责分析统计上报。

设备设施维修保养标准

1) 贯彻“三分修、七分养”的原则。以预防为主，实施预防性的设施维保计划。将设施设备的维修分为定期维保和紧急维修两类。

2) 严格操作规程，完全程序化运行，以优质的维保工作为设施设备正常运转提供保证。

3) 制定中、长期维修保养计划，有措施、分步骤地落实到位，以优质的维保工作延长楼宇设施设备的使用寿命，减少大、中修费用及维修人工费，提高楼宇运营效益。

4) 不断地总结提高，摸索科学规律，保持各类设施设备处于最佳运行状态，最大限度地降低能源消耗。

5) 全面监督，合理使用。重点是防止对楼宇结构、设备设施的

破坏，维护楼宇及设备设施的完整性，提高整体完好率。

三、人员配置

序号	服务内容	岗位		人数	
1	物业办公室	客服人员	客服、库管、文职	1	
2		物业经理	经理	1	
小计				2	
3	保洁服务	保洁主管	全院卫生巡查、甲方沟通	1	
4		全楼	B4-7F 东西消防楼梯	1	
5		全楼	门前三包、园区地面、垃圾房分类、机洗公用外围地面、中药房垃圾清运	1	
6		七层	七层公区电梯体厅、病房及卫生间、医生办公室	1	
7		六层	六层公区电梯体厅、病房及卫生间、医生办公室	1	
8		五层	五层公区电梯体厅、病房及卫生间、医生办公室	1	
9		四层	四层公区电梯体厅、病房及卫生间、医生办公室	1	
10		三层	三层手术室内公区、卫生间、医生办公室、器械登记配送	1	
11		二层、三层	二层、三层公区、卫生间、医生办公室、玻璃门	1	
12		一层、附属楼	一层、附属楼大堂、卫生间、医生办公室、各科室	1	
13		B1	B1 公区、卫生间、各诊室	1	
14		B1	B1 血透室卫生间、诊疗区域	1	
15		B1、B2	B1-B2 车库公区全部区域	1	
16		B2	B2 公区、卫生间、各诊疗区域	1	
17		B3、B4	B3、B4 公区、卫生间、会议室、楼层全部各科室	1	
18		B1、B2、B3、B4	车库公区全部区域	1	
19		全楼	医疗垃圾运送、4层至5层公区通道地面、及医疗垃圾房清洁	1	
20		大坛	整楼卫生清洁	1	
小计				18	
21		电梯人员	电梯	乘客服务、安全保障、卫生与维护	1
22	电梯		乘客服务、安全保障、卫生与维护	1	
23	电梯		乘客服务、安全保障、卫生与维护	1	
小计				3	
24	物业运维	锅炉白班巡视、运维		1	

25		高压值班、运维	1
26		高压值班、运维	1
27		高压、制冷运行、运维	1
28		锅炉夜值、运维	1
29		高压夜值、运维	1
30		高压夜值、运维	1
小计			7
合 计			10

注：以上拟派人员的报价须包含：派入甲方人员的工资、加班费、节假日加班费和福利费用、服装费、胸牌、相关服务设施、清洁工具、制剂等，社会保险及乙方服务管理费的各项税金等全部费用。

四、服务期限

一年。

北京国际贸易有限公司