

# 采购需求

## 一、项目基本情况

北京中医药大学附属护国寺中医医院住院区为本次物业服务范围。服务地址位于北京市西城区棉花胡同 83 号，总体服务面积约 13000 平方米左右，院内设有 8 个病区（365 张病床）、急诊、部分门诊、放射科、检验科、功能科、心电图室、手术室、各职能办公室、后勤科室和院领导办公室等。

## 二、服务成本

供应商综合考虑报价组成，服务成本需依据实际情况进行合理报价。

### （一）供应商承担部分：

1. 所属员工工资、五险、法定及节假日加班和替班、夜班补助、社保金、特殊岗位补贴、福利费（含体检费）、仪器设备费、培训费、上缴税金、管理费、服装费、体检费用（包括特殊岗位附加体检费用，如健康证、传染病检查、疫情期间相关检查等）、食宿费等均由供应商承担，采购人不再另行支付其他费用。

（供应商提供承诺书）

2. 保洁卫生耗材、工具、消杀等（不含科室医疗器械消毒及耗材）。

### （二）医院承担部分：

提供办公场地及设施，工作时生活水电气暖等。

## 三、服务范围及人数要求（不少于 29 人）：

岗位	人数	工作区域	工作时间
项目主管	2	项目管理	8:00-17:00
电工及综合维修	4	配电室 3 人和综合维修 1 人负责配电室（高低压）、日常电器、照明系统、空调系统、门窗、办公桌椅更衣柜、气暖以及隐患现场等。	8:00-17:00 (电工 24 小时)
保洁	20	全院各楼层的环境卫生清洁及特殊区域（包含医疗垃圾、生活垃圾、院内和院外的门前三包等清洁卫生）	7:00-20:00
电梯	3	三部电梯运行、卫生、秩序维护等	7:30-17:00
合计	29		

注：工作时间为全年365天（含周末、节假日等）。

#### 四、服务期限：

一年，即：自签订合同且生效之日起一年。

#### 五、人员要求及工作内容：

（一）项目主管 2 人：35—55 岁，具有中级及以上职称资格。身体健康、政治合格。

（二）电工 3 人及综合维修 1 人：高中（或同等学历）及以上学历，身体健康，遵纪守法，须具有 2 年以上相关经验，同时最好有从事过医院物业服务相关经验的优先，如：配电室运维、压力容器、给排水、信息自动化、太阳能等。

（三）保洁共 20 人：不超过 60 岁，人均年龄可在 45—50 岁，身体健康，会讲普通话，外表干净整洁，男、女均可。因医疗机构的保洁工作与一般物业保洁不同，其中医疗垃圾的回收、打包、消毒和转运存在着复杂性和专业性，须具有医院感染管理岗位培训合格证明的人员才能上岗。特殊科室工作的保洁、运送医疗垃圾时必须经医院感染管理员培训考核合格后方能上岗。

##### 1. 保洁服务用工分布配置需求

1.1 住院区保洁用工分布配置总数应不低于 20 人。

住院区保洁用工分布配置表

序号	岗位	人员数量	工作区域
1	室内保洁	1	针一病房、1 号楼 6 层电梯间及附属科室
2	室内保洁	1	针二病房、1 号楼 5 层电梯间及附属科室
3	室内保洁	1	针三病房、1 号楼 4 层电梯间及附属科室
4	室内保洁	1	针六病房、1 号楼 3 层电梯间及附属科室
5	室内保洁	1	1 号楼 2 层（检验、B 超、心电图、各诊室及会议室、急诊、卫生间）
6	室内保洁	2	1 号楼 1 层大厅、放射科、卫生间
7	室内保洁	1	骨外科病房
8	室内保洁	1	手术室
9	室内保洁	2	骨科病房
10	室内保洁	2	内科病房

11	室内保洁	2	针五病房
12	室内保洁	1	4号楼地下一层各科室兼洗地巾
13	室内保洁	1	院长行政楼、食堂二层
14	室内保洁	1	供应室、2号楼地下一层、方舱、针七、
15	室外保洁	1	医疗垃圾清运、室外区域清扫保洁
16	室外保洁	1	生活垃圾清运
	总计	20人	

## 1.2 保洁人员员工要求

(1) 上岗前须持有健康证；

(2) 仪表端庄、精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗。文明礼貌、尊重他人、态度和蔼、遵规守纪，遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。保护病人隐私、使用文明用语。

(四) 电梯司机 3 人：电梯司机操作技能熟练、具有 2 年以上相关经验、45 岁以下女性身体健康相貌端庄、讲普通话文明礼貌、主动热情待客。

## 六、具体服务内容及服务标准：

### (一) 总体要求

1、住院部物业管理服务项目要达到国家规定的住院部物业管理服务标准、医疗行业服务标准。具体参照《空调通风清洁规范》《办公楼物业管理规范》《特种设备安全管理条例》《医院后勤标准化作业指导书》等卫生行业住院部物业管理服务标准落实。

2、住院部物业管理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。

### (二) 电工及综合维修内容及服务标准

**总体要求：住院部电工及综合维修人员。**

**1 电工维修：**负责强电维修，局部改造，应急供电等；路灯、草坪灯、节日灯等；全院配电系统及附属设施电器维修（高/低压配电柜、楼宇配电箱、照明系统、插头、插座等）；须具有高/低压从业资格证书。

#### 2 综合维修人员

2.1 从事工程运行及维修工作 2 年以上；必须保证服务内容、服务质量、

工作时间、基本要求。

## 2.2 综合维修工作内容

- 建筑房屋的日常运行、设备日常维护、维修、保养（电气焊、门窗、办公家具、候诊椅、医用床、锁具、土木、泥瓦、油漆等）
- 给排水系统（水箱、水泵、水龙头、淋浴器、脚踏阀、管道、截门等）；
- 空调制冷设备设施巡检；
- 负责桌、椅、沙发、木质柜架的日常维修和巡视保养。
- 负责门、窗、壁纸、吊顶、地毯的日常维修和巡视保养及窗纱更换。
- 负责地面、墙面、石材、瓷砖、楼顶防水等的日常维修和巡视保养。
- 负责锁具、闭门器、门吸、衣钩、合页、插销、铁制柜（架）的日常维修和巡视保养。
- 负责小型木质和铁质品的制作。
- 受理各科室的临时报修，按规定时间到达现场及时进行维修。

## 2.3 综合维修工作标准

- 认真接听报修电话并详细记录报修情况。
- 接到报修，及时到场维修。
- 在维修过程中，严格执行安全和行业规程。
- 维修终结，清理现场，恢复初始状态做好维修记录。
- 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。
- 做好各项记录，字迹清楚。
- 保持所辖区域的机房和设备清洁卫生。

## 3 给排水运维

### 3.1 工作内容

- 每日加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用；
- 设备、阀门管道工作正常，无跑、冒、滴漏；
- 按规定对水箱设施设备进行清洁、消毒，保证饮用水达到行业规定的标准；
- 操作人员具有健康合格证；水箱、水池清洁卫生，无二次污染；

- 饮用水各项指标符合有关行业规定标准。制定事故应急处理方案，遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象；
- 配合医院二次供水系统进行年检；
- 直接从事二次供水的工作人员必须取得体检合格证和卫生知识培训证；
- 生活水箱每年进行两次清洗，保障水质符合北京市饮用水卫生标准；
- 定期对泵房供水排水设备进行维护。

### 3.2 工作标准

- 负责院区内给水、排水系统的截门、龙头、开关等的日常维修及管线的跑、冒、滴、漏的维修工作，院区内全部下水，地漏疏通工作及屋面天沟、雨落管等维修，并做好相关记录。
- 每天巡查污水坑、集水坑，并做好相关记录。
- 每月检查室外污水、雨水管道的排放工作情况，及时清理，防止堵塞，并做好相关记录。在非常时期（如汛期）要有应急措施，加强值班巡视（防汛泵）。
- 负责全院的防汛工作（防汛物资由医院提供）。
- 每年对污水、雨水所用潜水泵、各种循环泵类进行维修保养，并做好相关记录。

## 4. 高/低压电工运维

### 4.1 工作内容

- 负责强电间内照明配电柜、动力配电柜、医疗设备配电柜、应急照明互投柜日巡检工作。
- 负责配电箱的周巡检工作。
- 负责灯具的维修和巡视工作。
- 负责开关、空调面板和插座的维修和巡视工作。
- 负责每季度对强电间、配电箱的保养工作。
- 负责每季度对公共区域各种灯具的擦拭工作。
- 负责每季度各类电机的保养维修工作。
- 受理各科室照明、插座等临时故障的报修，按规定时间到达现场进

行处理。

- 配合相关上级部门的例行巡查或停电等工作。

#### 4.2 工作标准

- 认真接听报修电话并详细记录报修情况。
- 接到报修，及时到场维修处理。
- 在维修过程中，严格执行安全和行业规程。
- 维修终结，清理现场，恢复初始状态并做好记录。
- 按规定对所辖区域设备运行状态进行巡视检查，确保安全可靠。
- 做好各项记录，字迹清楚。
- 保持所辖区域的机房和设备清洁卫生。

### 5 物业总值班

#### 5.1 工作内容

- 负责监控系统的日常管理维护工作。
- 负责设备运行数据监测监控和综合报修事项的受理、记录、派单协调，并进行事件追踪和结果反馈等工作。
- 按要求进行相关的基础运行数据分析、汇总，并及时填写各项记录表单。
- 遇有紧急情况，及时上报总务处主要负责人，完成上级赋予的应急情况处理工作。

#### 5.2 工作标准

- 实行每日 24 小时专人值班制度。
- 认真接听报修电话并详细记录报修情况。
- 接到报修，及时安排人员到场处置。
- 维修终结，并做好维修记录。
- 维修单据整齐无遗漏。
- 对设备运行监测数据及时分析，发现设备数据异常，及时安排维修，并及时上报。

### (三) 保洁服务内容及服务标准

#### 1. 保洁服务内容

- 1.1 负责所管辖区外围服务范围内的清洁、消毒工作，全部楼宇室内环境及

物体表面清洁消毒工作,室外道路清扫及标示牌、台面等外围环境表面卫生清洁,所辖区生活垃圾、可回收垃圾及医疗废弃物的清运工作。

1.2 负责辖区内楼宇内各种材质地面清洁养护,包括 PVC 地面清洗、抛光、打蜡等(材料人工费单独计算)。

1.3 负责所管辖公区自助设备设施表面的清洁与消毒(包括但不限于如下设备:挂号机、导诊机等)。

1.4 负责所管辖区域内所有雨搭、车库出入口玻璃表面进行定期清洁,必要时,可使用升降机,确保使用安全。

1.5 卫生保洁服务中各类设备、消耗品等由投标人提供,不另行计算费用。

## 2. 卫生保洁服务要求

### 2.2 保洁用具用品使用要求:

供应商应对保洁棉织品集中洗涤消毒分类、分区使用,毛巾至少分 5 色;保洁服务使用的垃圾袋(黑色和黄色)、消毒剂、洗涤剂、机械保洁维护剂、劳保用品等必需的易耗物品(包含在合同金额内),需使用符合国家质量及环保标准认证正规厂家生产的品牌类产品;供应商负责公共卫生间需配备喷香剂、小便滤洁;供应商为员工配备基本的个人安全防护用品,如口罩、手套、帽子、围裙、胶鞋等;垃圾桶由采购人提供。

### 2.3 清洁设备要求

清洁设备不限于以下设备,各种清洁设备数量需要满足保洁服务要求,建立设备台账,供采购人随时抽查。例如:吸水吸尘机、驾驶式洗地机、吹风机、多功能清洁车、吸尘器、吸尘器(背式)、冷热水高压水枪、单刷机、电动尘推车、吸水排水机等。

2.4 保洁卫生服务范围及质量标准要求:常规情况下对以下区域每天清洁两次,卫生间至少 2 小时清洁一次。如遇到特殊情况,随时发现脏处随时清理。

### 2.5 保洁标准

#### 2.5.1 住院大厅、各病房、走廊保洁标准

- 地面:表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹及垃圾。
- 墙面、踢脚线、玻璃:无尘土、污迹。
- 电梯门:光亮洁净,无尘土、污渍、印迹。
- 按键面板:无尘土、印迹。

- 照明灯具：无尘土。
- 各房间门，通道门：无尘土、污迹。
- 客梯厅顶部：无尘土、污迹。
- 不锈钢面：无脏、污点、污渍。
- 装饰物：盆、座、框表面洁净无尘土，墙饰物等表面无尘土。
- 垃圾桶：桶内垃圾不超过容积的2/3，内外表面洁净。
- 候诊椅、导诊台、护士站：摆放整齐，表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油渍及垃圾。
- 院内自助挂号机、ATM机、检验报告打印机、商品售卖机等服务设施：无尘土、污迹、油渍及垃圾。
- 标识牌、叫号显示屏、广播宣传电视等：定期清洁、无尘土、污迹。
- 诊区诊室、楼梯、通道，包括诊桌、电脑、打印机、座椅、地面、窗台、诊床、洗漱盆：每天清洁、无尘土、污迹。
- 门急诊公共区及各类办公室、观察室、治疗室、卫生间、开水间及其他医疗辅助功能用房：每天清洁、无尘土、污迹。
- 公共区域消防栓：定期清洁、无尘土、污迹。

#### 2.5.2 公共区域及卫生间保洁标准

- 卫生间：无异味、蚊蝇、尘土、污迹、碎纸、垃圾、烟头、积水。
- 地面：无尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、尿迹、污迹。
- 洗手池：池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物。
- 水龙头：无印迹、尘土、污物。
- 洗手池台面：无水迹、尘土、污渍。
- 镜面：无水点、水迹、尘土、污迹。
- 小便器：无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍、喷水嘴洁净流畅。
- 大便器：内外洁净、无大便痕迹、污垢黄迹。
- 手纸架：无印迹、污渍、光亮洁净。
- 纸篓：污物量不超过桶体 2/3，内外表面洁净。
- 墙面，踢脚线：无尘土、污迹。
- 顶板：无尘土、污迹。
- 隔板：无尘土、污迹、手印、笔迹、小广告。

- 门板，把手：无尘土、污迹、手印、笔迹。
- 皂液盒：无水迹、尘土、污物，按时清洗消毒，及时填充洗手液。
- 烘手器：无水迹、尘土、污渍。
- 通风口定期保洁、无灰尘。
- 洗手液、滤洁、卫生纸及时补充，定期更换喷香罐。
- 保洁工具干净、摆放整齐，用完归位。
- 设施损坏及时登记、报修。
- 门急诊卫生间专人进行值守，保持清洁无异味。

#### 2.5.3 楼道、步行梯

- 地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物。
- 墙面，踢脚线：无污迹、小广告。
- 货梯门：无尘土、污迹。
- 消防设备：表面无尘土、整洁。
- 楼梯，电梯间，窗框，坡道：地面无尘土、烟头、痰迹、垃圾及杂物，扶手和窗框无尘土、污渍、小广告。

#### 2.5.4 生活区、通过间、办公区、示教室

- 桌椅面，窗台：无尘土、污渍。
- 地面，地毯：无污迹、异味、碎屑、渣土，云石地面清抹干净。
- 墙面，踢脚线：无污渍、锈斑、积土。
- 画框等饰物（手可触及）：无尘土、污渍。
- 洗手池，水龙头：无污迹、水印、锈斑。
- 垃圾桶，碎纸机：量不超过桶体 2/3，并保持桶体表面洁净。

#### 2.5.5 手术室、保洁标准：

- 地面、墙面：光亮、无污渍。
- 门把手、桌面、窗台、治疗袋（消毒擦拭）、墙体附属物：清洁、无污渍。
- 电话机、洗手池：清洁、无污渍。
- 垃圾桶（清理、换污物袋）：无堆积、无遗漏。
- 手术间（擦拭消毒）地面、无影灯、手术床、台面、墙面：符合消毒隔离要求清洁，手术完毕立即清理。

- 辅助间（擦拭消毒）：符合消毒隔离要求清洁。
- 更衣室、洗澡间、办公区（擦拭消毒）：符合消毒隔离要求清洁。

#### 2.5.6 玻璃清洁标准：

- 对医院内所有房间、公共区域内侧玻璃进行清洁，无尘土、无水印、无污迹。
- 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。
- 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。

#### 2.5.7 庭院内和门前三包责任区

- 院内及门前三包地段无纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹。
- 院内及门前三包地段雨天及时清扫疏通，无积水。
- 院内及门前三包地段雪天及时清理，无积雪、积冰。
- 院内垃圾桶每日擦拭保持桶体表面洁净无污垢、痰渍，垃圾每日清理两次量不超过桶体 2/3 桶内垃圾袋及时更换。
- 院内地面雨篦子每日清理，不发生封堵、阻塞现象。
- 院内绿地花园内无烟头、垃圾。
- 院内楼群走廊顶、露台、平台保持洁净，无烟头、无落叶等杂物垃圾。

#### 2.5.8 专项工作要求

专项清洁负责各楼层 PVC 地面清洁，高空管道及天花板、室内玻璃幕墙、雨搭、建筑外围地面，负责车库环形坡道的清洁；

- 凡在实施过程中产生噪音、粉尘、异味等对医患造成影响的工作，需安排在夜间进行；
- 专项工作前需做好相应的成品保护，施工后需对施工区域做好卫生清洁和设备、设施的恢复；
- 依据采购人实际情况随时调整工作内容，供应商应无条件满足采购人要求，并及时有效的完成。
- 对医院楼区内各种材质地面（瓷砖、PVC 等）进行相应的清洁、维护、保养，地面打蜡、保养每半年一次。
- 对于地面护理和服务所使用的各类清洁剂、蜡、光亮剂等质量均应符合

国家有关卫生及环保标准，不得使用任何有害人体健康的清洗用品及原料。上述物料，人工费采购人提供。

#### 2.5.9 PVC 打蜡要求

- 频次要求：为了保持塑胶地板的光洁，首次打蜡至少 1 底 3 面共铺 4 层蜡，保养期可根据情况打蜡 2-3 层面蜡。
- 首先用推尘或吸尘器吸尘，清除表面垃圾。
- 用起蜡水按 1：10 稀释后均匀涂在地面上，等 5—10 分钟，用擦地机加黑色强力起蜡垫去蜡，及时用吸水机将污水吸干。
- 用清水过洗、吸干，视情况可反复清洗，直到地面不留任何残余蜡液和清洁剂。
- pvc 地板上 3-5 层高面蜡二合一硬光蜡。

#### 2.5.10 特殊污垢的处理

- 油污：局部油污，将强力除油剂原液直接倒在毛巾上擦拭；大面积油污，将除油剂按 1：10 稀释后，用擦地机加红色洗地垫低速清洁。
- 黑胶印：用喷洁保养蜡配合高速抛光机加白色抛光垫抛光处理。对于时间比较长的黑胶印，可以将强力胶印去除剂直接倒在毛巾上擦拭处理。
- 胶或口香糖：用专业的强力除胶剂直接倒在毛巾上擦拭去除。万能清洁剂：强力除油剂喷洁保养蜡强力胶印去除剂强力除胶剂。

2.6 医疗垃圾（上岗前需体检获得从事医疗垃圾运送健康证明，并每年进行体检复查取得健康证才能继续上岗工作）

#### 2.6.1 医疗垃圾运送要求

- 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。
- 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。
- 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。
- 每日运送工作结束后，应当对运送工具进行清洁和消毒。
- 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。
- 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。

#### 2.6.2 医疗垃圾站的管理

- 严格遵守医疗废物管理相关法规和规定，每日前往医疗科室并按医院指定的线路、地点，及时回收、清运各科室医疗废物。不准随便乱堆、乱放、乱倒，不准随便混装、混倒医疗废物。
- 清运医疗废物做好必要的防护准备和保护措施，必须穿工作服，戴帽子、口罩、防刺手套，做到勤洗手、勤洗衣、勤消毒。
- 到科室清运医疗废物必须与护士长或当班护士（现场工作主管人员）双方确认废物数量、有无明确的标签和标识。准确无误后，双方签字确认。
- 清运医疗废物要使用专业周转箱进行封闭装运，不得遗撒、暴露和污染环境。运输车辆实行专人专管，不准随便转借、转让、换人或挪做他用。车辆行驶前，必须先检查，做到无故障行车。发现问题，应想办法及时修理或汇报主管领导解决。
- 清运回的医疗废物应及时放入医疗废物贮存室，不得随意室外堆放或丢弃，严禁往外转运和倒卖医疗废物。
- 熟练掌握应急预案，发生污染及时启动相应预案。如发现包装破损、渗漏应马上加袋封装或进行严格的补救措施。使用过的手套、帽子、口罩等用品应一同视为医疗废物放入医疗废物包装袋中进行处理。
- 贮存间、工作场所均应随时清理、冲刷和消毒，清运车辆、工具使用后都要进行清洗、消毒。
- 严格遵守操作规程，避免身体直接接触垃圾袋，谨防利器擦伤。发生擦伤及意外，应及时上报有关领导并及时前往门、急诊诊治，随后，到感染管理科进行上报登记。
- 清运人员必须遵守各项交通规则和国家法律法规，装运行驶要一看、二慢、三通过，做到宁停三分不抢一秒。
- 不得回收存放易燃易爆等危险品。发现化学、放射、腐蚀等危险品应及时上报主管领导或及时上报保卫处进行处理。
- 不准在室内吸烟，人走断电拔插销，关好门窗上好锁，贮存间要随走随上锁，确保医疗废物不丢失、不外流、不污染环境。坚持每日早晚岗位

自检、自查、自纠制度。

- 医疗废物需按照国家规定交有资质的指定单位处置。医疗废物交接应及时，做到日产日清，对清运交接的具体种类和数据，要有准确的文字记录和签字交接手续，严格进行清点、检斤过称，交接凭证记录手续必须保存叁年。
- 负责生活垃圾和医疗垃圾的收集、运送至院内暂存处，提供消耗品和生活医疗垃圾袋（锐器盒医院提供）。

### 2.6.3 处理突发事件应急能力

- 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。
- 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办并填写登记表。
- 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。
- 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。

### 2.7 其它方面要求

- 供应商告示牌的使用，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。
- 供应商要为医院提供不间断保洁管理服务，对医院遇特殊事件安排应急保洁服务对特殊区域；特殊地面进行专项机械保洁（机械设备由物业公司配备）。
- 供应商对检验科、生化实验室、教学实验室、口腔科、门诊手术室、治疗室、处置换药室等，所有检验室、实验室等医疗操作室只负责保洁工作，不负责器械、试管、玻片、导管、操作台面的清洗消毒工作。
- 供应商负责建筑内部所有区域的清洁工作，频次依具体需要酌情而定（每天不少于两次清洁）；负责清洁擦拭高处灯具、通风口、内墙。根据护士长要求，与护理员一起负责诊室内拆装窗帘和隔帘工作（1次/季度）。
- 供应商负责提供保洁员工和管理人员的服装和工作服的洗涤；提供保洁

用的桌巾、尘推、拖布及洗涤消毒剂及保洁设施设备。

- 使用的所有消毒液产品、浓度，均按院感染办公室规定执行。
- 医疗垃圾和生活垃圾的清运必须封闭式运输，并执行医院主管部门规定的时间、路线、及操作规程。
- 员工挂牌上岗，服从院医院主管部门工作安排，遵守医院各项规章制度。
- 对楼内地面、地毯定期进行养护工作。根据实际使用情况结晶、翻新、打蜡、吸尘处理；24小时运行及有时间特殊要求的科室可以适当延长养护时间。（费用包含在合同金额内）。
- 依据《医院空气净化管理规范》，对于紫外线灯的表面清洁有明确要求，保洁员每周使用70~80%乙醇棉球擦拭一次，有灰尘、油污时，应及时擦拭。
- 住院部物业管理服务项目要达到国家规定的住院部物业管理服务标准、医疗行业服务标准。具体参照《医院消毒卫生标准》《危险废物收集储存运输技术规范》及《医院后勤标准化作业指导书》等卫生行业住院部物业管理服务标准落实。
- 住院部物业管理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。

#### （四）电梯运行服务内容及服务标准

总体要求：岗位人员配置。

##### 1. 电梯司机任职要求

###### 1.1 任职要求：

1.1.1 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。严格执行运行中的各项操作规程，掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位。

1.1.2 专业培训合格，严格执行操作规程保护乘客安全，遇突发事件会疏导乘客。

1.1.3 电梯服务亲切，解释耐心，帮助行动不便者安全运行。

1.1.4 保证电梯轿厢、扶梯通路内外清洁，维护规范，报修及时准确。

###### 1.2 基本素质要求：

1.2.1 仪容仪表，统一着工装、工鞋（物业公司提供），穿着整洁，仪表端庄。

1.2.2 行为举止，精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗、上岗期间不得玩手机。

1.2.3 文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语。

1.2.4 遵规守纪，遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。

1.2.5 服务礼仪，岗前培训考核合格上岗，为乘梯人员提供主动热情的服务。

## 2. 电梯司机工作内容及标准

### 2.1 工作内容：

2.1.1 电梯司机为医院工作人员及患者提供工作时段的服务。

2.1.2 负责安排在电梯使用高峰期一层的导梯服务，并安排扶梯引导。

2.1.3 负责按医院主管部门指令，合理安排各部电梯运行时间及人员排班。

2.1.4 特殊情况安排专梯电梯司机服务。

2.1.5 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。

2.1.6 负责日常电梯轿厢和扶梯通路内外保洁维护及运行中安全隐患的排查上报。

2.1.7 负责乘坐电梯客人去向的报站。

### 2.2 服务标准：

2.2.1 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。

2.2.2 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，手背朝外挡扶厅门，以防厅门关闭夹人。

2.2.3 文明服务，主动询问乘客到几层。

2.2.4 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。

2.2.5 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。

2.2.6 电梯装运大件物品时，应开启备用梯，并要求其做好电梯防护工作。

2.2.7 严格交接班制度，认真填写《电梯运行记录》。如下一班司机未按时接

班，当班司机除向上级报告外，要坚守岗位，在无人接替的前提下不得离岗。

2.2.8 根据项目处要求每天早、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。参照《室内公共区域清洁作业规程》。

2.2.9 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。

2.2.10 负责轿厢内的消毒及安全工作。

## 七、售后服务及培训要求

供应商根据住院部物业管理服务项目要对人员要有岗位培训计划，有培训提纲内容，有考核标准，经考核合格后才能上岗。

## 八、服务期限及地点

服务期限：一年，即：自签订合同且生效之日起一年。

服务地点：北京中医药大学附属护国寺中医医院住院部（北京市西城区棉花胡同83号）

## 九、验收标准和要求

1. 本次服务期为1年。在服务期内未完全履行验收标准要求的，连续3个季度考核为C等级或累计2个季度为D等级，即验收为严重不合格（D等级），可自行终止服务。

2. 通过12345、12320、上级单位、本单位科室、以及接到职工和病人对供应商的直接投诉，依据投诉内容对供应商进行考核，年累积12345、12320等官方有责投诉3件考核定级为D级；院内投诉达到5件考核定级为D级，即验收为严重不合格，可自行终止服务。

3. 验收方式以监督管理绩效考核评价为主，每季度组织一次考核，每次考核评价参与人数不低于30人，以综合打分方式进行评价，每年组织4次。服务绩效考评：

等级	绩效考核评价结果（X）	奖惩
----	-------------	----

A 级	$X \geq 90\%$	不扣罚
B 级	$80\% \leq X < 90\%$ (不含)	不扣罚
C 级	$70\% \leq X < 80\%$ (不含)	扣罚供应商 5%-15%
D 级	$X < 70\%$ (不含)	扣罚供应商 25%

4. 未能达到规定的管理目标，供应商需在限期整改，逾期未整改给采购人造成经济损失的，采购人有权从其服务费中扣除赔偿款。同时，采购人有权解除本合同。

5. 供应商未遵守国家法律法规及安全条例，造成重大人员伤亡和重大设备损失的，采购人有权解除合同。一切责任及后果由中标供应商承担，并赔偿由此给采购人造成的损失。

6. 供应商应承诺：严格遵守国家相关的法律法规，不得以任何形式、不用任何名目向采购人任何科室或任何人员进行商业贿赂。如有违反，愿意承担一切法律责任。

7. 供应商应按采购人要求及时调整人员配置（包括但不限于人数、人员岗位、人员资质能力），未按采购人要求调整的，采购人有权解除合同。

8. 因中标供应商原因致使本合同解除的，中标供应商需按本合同约定的年服务费总额的 20% 向采购支付违约金。

## 十、供应商单位相关制度及预案

(1) 包括但不限于消防、监控、电气、维修、保洁、电梯、保安、安检、医疗垃圾转运、人员管理、培训等管理制度。

(2) 包括但不限于火灾应急预案，停水、停电应急预案，压力容器、管道应急预案，扫雪铲冰应急预案，防汛应急预案，水侵应急预案，电梯停梯应急预案等。

## 十一、支付方式

1. 服务费，根据季度考核情况进行季度支付，每季度后 15 天内支付 25%。

2. 服务人数按实际在岗人数及取费标准执行，采购人可根据岗位实际需求适当增减人数。如实际超出编制人数，经甲乙双方另行协商确认，并签订补充协议执行。

3. 服务收费为包干制，采购人不再另行支付其他费用。服务费主要用于以下开支：

- 员工的工资、奖金、餐食、住宿、加班费、夜班费、服装费、节假日补贴、社会保险和按规定提取的福利费等所有人员费用。
- 员工管理服务费用；
- 办公费用；（含电话费）
- 管理费用；
- 员工管理企业固定资产折旧；
- 法定税费；
- 材料费；
- 员工服务企业的利润等；

为完成本合同规定的如上所述服务内容所发生的一切费用，但不仅限于此。

## 十二、其他相关要求

(1) 合同期限届满，在采购人未确定次年服务公司的前提下，本合同可续签至下一周期的中标供应商接管之日。如不续签，双方均应提前 30 日书面通知对方，本合同自约定的期限届满之日终止。

(2) 建立健全各项物业管理档案及各项规章管理制度、机制。

(3) 供应商要在文件中给出新老物业交接方案。

(4) 供应商要在文件中提供节能降耗管理方案，包括能源管理及物料管理等

## 十三、政策性采购需求

为在项目中充分落实《政府采购法》规定的“政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标”等相关要求，以项目为载体推动北京市环境社会治理(ESG)体系高质量发展，请供应商提供在本项目中落实 ESG 理念的工作措施。为在项目中充分落实《关于在物业管理服务政府采购项目中增加节约型公共机构建设相关要求的指导意见》等相关要求，请供应商提供在本项目中落实节能节水等节约型工作措施。