

第五章 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、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

（1）日常保洁工具及耗材费用由供应商承担（除洗手液、卫生纸及抽纸）。

（2）提供后勤信息化服务软件系统及相配套硬件。

2. 采购人承担部分

（1）医院生活垃圾及医疗废弃物的外运，灭鼠灭蟑、院区绿化、医疗垃圾袋、外墙清洗、地面 PVC 打蜡所需材料及采购人其他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。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、税收等财务管理工作应严格执行国家、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，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，根据具体工作需要调整人员进行调整，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 88 人）

保洁服务人员配置					
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； 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。	6:30—17:00	1
	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； 2、外委办公室、职工宿舍卫生清洁由各外委公司负责； 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、发放。	6:30—17:00	3
	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	
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
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	
外围环境保洁		负责楼宇外围的卫生清洁工作	6:30—17:00	1	
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	2	
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	
保洁经理		负责协助项目经理开展日常保洁管理和服务监督工作	8:00—17:00	1	
小计				33	

管理人员、电梯运行、导医导诊、运送服务人员配置			
岗位	工作内容	工作时间	人数
项目经理	负责项目日常运行管理、考核及培训年度计划上报等工作	8:00-17:00	1
文员兼库管	负责项目日常运行办公室文案、库房物耗分发、统计等工作	8:00-17:00	1
电梯运行	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。	6
导医导诊	负责医院服务岛承担非诊疗一站式服务职能	8: 00-17: 00 周六日按照院方就诊时间安排	12
运送综合服务	负责药品运送、静配中心药品配送、制剂室、药剂分装、供应室消毒	8: 00-17: 00	7
小 计			27
护工服务	根据院方要求分配到病区提供病床陪护服务	24 小时	28
合 计			88

(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、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；

2. 项目管理人员要求

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；

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：一年，自签订合同之日起。
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。

服务项目包括保洁服务、医疗垃圾存放收发服务、护工服务、运送服务、电梯运行服务、导医导诊服务等。包括但不限于内容如下：

1. 保洁服务
2. 医疗垃圾存放、收送服务
3. 护工服务
4. 药品运送服务
5. 静配中心药品配送服务
6. 静配中心人员管理服务
7. 制剂室人员管理服务
8. 药剂分装服务
9. 供应室消毒辅助服务
10. 导医导诊服务
11. 电梯运行服务

分项服务内容及要求

一、保洁服务

(一) 保洁用工总数:33 人 (含保洁经理)。

(二) 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。

3. 其他要求

利用信息化系统及硬件, 实现对保洁人员、作业质量、日常巡检及服务调度的全流程智能化管控, 系统可统一归集登记员工个人信息、培训记录等; 支持对保洁服务质量线上巡检核查, 可对各类保洁作业完成进度与落实情况实时跟踪管控; 同时具备远程监管与系统运维能力, 全程留存原始检查记录以备查阅存档, 并配套实现保洁一键呼叫、日常线上智能巡查等实用服务功能。

二、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办并填写登记表。

(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。

3. 其他要求

利用信息化系统及硬件，实现对医疗废弃物分类、称重、标识及院内出入库流转的全流程信息化闭环管理，可按医疗废弃物类别自动称重，并生成、打印专属二维码标签；同时实现医疗废弃物院内入库登记、出库流转全过程信息化管控，全程留痕、可查可溯。对医废垃圾的收集转运流程进行管理和优化，可以提高医废垃圾处理的效率、准确性和安全性。

三、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。

(四) 护工费由患者直接支付给供应商，供应商向医院缴纳 20%作为管理费用。

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。

四、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。

3. 其他要求

利用信息化系统及硬件，实现对院内运送服务全流程智能化、信息化管控，可对各项运送任务进行全流程实时跟踪；具备检验标本电子扫码登记与信息留存功能，能够自动实时记录运送服务类型、始发科室及目的到达科室等关键数据，所有运送任务全程留痕存档，具备完整的任务溯源与追溯管理能力。

五、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。

六、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。

七、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。

八、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。

九、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、导医导诊服务

- (一) 人员配置: 12 人, 可执行轮班制, 需持有健康证。
- (二) 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。
- (三) 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) 服务岛导医导诊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。

十一、电梯运行

(一) 人员配置：6人

(二) 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。

十二、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	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殊要求； 2. 岗位人员应按岗位要求着装、戴工牌，仪表端庄服装整洁； 3. 服从管理，按工作流程做好保洁工作；	10	<input type="checkbox"/> 1. 全部满足，得 10 分 <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	

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
		<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；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</p>		格的，不得分	

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
		<p>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</p> <p>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，对窞井、明沟、垃圾桶（房）等喷洒药水；</p>			

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
		17. 保洁员按规定填写消毒记录，巡查表，领班每日签字； 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； 19. 绿植定期浇灌、松土，合理摆放室内花卉，整理清洁花卉； 20. 服务满意度 95%以上。			
2	医疗垃圾存放、收送	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. 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. 医疗垃圾存放、收送的交接手续齐全，品种、数量准确无误，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%。	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	
3	住院病人护理的监	1. 执行医院各项规章制度严格，定期落实培训工作；	3	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 处以内不合	

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
	管	<p>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；</p> <p>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。</p>		<p>格的，可得 2 分</p> <p><input type="checkbox"/> 3. 有 2 处以上不合格的，不得分</p>	
4	药品运送	<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. 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；</p> <p>4. 药品运送及时、准确、到位，达标率 100%。</p>	3	<p><input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 3 分</p> <p><input type="checkbox"/> 2. 有 1 处以内不合格的，可得 2 分</p> <p><input type="checkbox"/> 3. 有 2 处以上不合格的，不得分</p>	
5	静配中心 药品配送	<p>1. 落实岗前培训，考核达标；</p> <p>2. 配送人员着装规范、服务周到，工作沟通顺畅，无服务投诉。</p> <p>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；</p> <p>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。</p>	3	<p><input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 3 分</p> <p><input type="checkbox"/> 2. 有 1 处以内不合格的，可得 2 分</p> <p><input type="checkbox"/> 3. 有 2 处以上不合格的，不得分</p>	
6	静配中心	1. 培训制度落实，服务考核达标；	3	<input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 3 分	

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
	人员管理	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。		<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	
7	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	
8	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； 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； 3. 印油、批号章、色带、铅印机	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
		<p>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>			
9	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	<p><input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 3 分</p> <p><input type="checkbox"/> 2. 有 1 处以内不合格的，可得 2 分</p> <p><input type="checkbox"/> 3. 有 2 处以上不合格的，不得分</p>	
10	导医导诊人员的监管	<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> <p>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。</p> <p>5. 每天对电脑及桌面进行消毒清理、干净整洁；</p>	3	<p><input type="checkbox"/> 1. 全部落实，得 3 分</p> <p><input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内不合格的，可得 2 分</p> <p><input type="checkbox"/> 3. 有 3 处以上不合格的，不得分</p>	

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
		6. 监管制度严格落实，记录认真、规范。			
11	电梯运行	1. 专人专岗，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. 服务满意率不低于 95%。	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：

1. 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。

十三、付款方式

在合同签订后，甲方按季度支付乙方服务费。甲方根据服务标准内容考核合格后，支付乙方上季度服务费。乙方须在每季度开始前的10个工作日内向甲方提供发票，甲方在收到发票后10个工作日内且根据服务标准内容对乙方考核合格后，向乙方支付服务费。