

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

（1）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）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。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

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。	8 人 24 小时 (四班三运转)	9
	弱电	负责大楼电视、电话线路末端的检查，负责区域范围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	24 小时 四班三运转	4

		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 四班三运转	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
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
综合维修	维修	负责楼内房屋、水、电、气、空调等日常小修工作。	24 小时	4
司机管理	司机员	负责执行医院委派的出车任务以及车辆的日常维护、送检及车辆的清洁卫生、车辆消毒消杀工作	1 人 8 小时 （8 时—17 时， 午休 1 小时）	2
食堂服务	食堂总经理	负责整体食堂区域管理工作，定期开展负责区域的安全检查，对全员进行教育培训。	8 小时 （8 时—17 时）	1
	餐厅经理	负责统筹医院食堂日常运营，负责餐食供应、人员管理、卫生安全及服务保障工作。	8 小时 （8 时—17 时）	2
	前厅服务员	负责就餐接待、餐区清洁、餐具整理及就餐秩序维护工作。	8 小时 （根据职工就餐时间实行弹性制）	12
	后厨人员	负责食材加工烹饪、后厨清洁消杀，严守食品安全规范等工作。	8 小时 （根据职工就餐时间实行弹性制）	15

			性制)	
	质检库管人员	负责食材验收质检、出入库管理及库房物资保管盘点等工作。	8 小时 (根据职工就餐时间实行弹性制)	3
洗涤服务	被服收纳员	负责医务人员白衣及住院患者衣物、被服的洗涤收发工作。	8 小时 (8 时—17 时, 午休 1 小时)	3
	运输员	负责白衣、患者衣物、被服的运输工作。	8 小时 (8 时—17 时, 午休 1 小时)	2
项目管理	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 小时 (8 时—17 时, 午休 1 小时)	1
	工程部经理	负责协助项目经理开展日常工程运行维修管理和服务监督工作。	8 小时 (8 时—17 时, 午休 1 小时)	1

(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工程运行维修服务项目管理经验, 专职负责本项目, 不得同时兼职其他项目;

(2) 项目经理: 1 人, 要求大学专科及以上学历; 3 年 (含) 以上, 物业项目经理工作经验; 持有相关资质证书。

(3) 工程部经理：1 人，要求高中及以上学历，3 年（含）以上；持有相关资质证书。

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。

服务项目包括所有房屋设施设备的维护服务，司机、食堂、洗涤管理服务等。包括但不限于内容如下：

1. 工程运行服务
2. 综合维修服务
3. 司机管理服务
4. 食堂服务
5. 洗涤服务

分项服务内容及要求

一、工程运行服务

（一）人员配置：共 31 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；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）弱电 1 人需持证上岗；

（3）锅炉运行 4 人需持证上岗；

（4）暖通运行 4 人需持证上岗；

（5）氧气运行人员 4 人需持证上岗；

（6）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）。

（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

1、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。

2、投标供应商利用信息化系统及硬件，实现对工程运行维修服务的设备巡

检管理功能（包含巡检检查项列表、巡检内容管理、巡检任务管理、巡检记录管理、巡检工作量统计等）、设备检查管理功能（包含时间、地点、检查次数、工作量统计）、设备报修功能（包含记录员工个人信息、接单时间、完成时间、工作状态、订单完成时间和完成状态等）、设备台账功能（包含建立设备台账、建立设备卡可通过扫描二维码进行查询、设备检查详情及维护时间）。

（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, 做好突发事件处置;
- 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) 保证突发事件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. 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、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。

四、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 33 人,人员分工明确,前厅服务人员不少于 12 人,负责供餐及卫生保洁;后厨人员不少于 15 人,负责食品加工及卫生保洁;质检库管人员不少于 3 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 2 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）食堂总经理要求：

【1】食堂总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。

五、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。

六、综合服务要求

1. 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；
2. 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；
3. 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；
4. 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；
5. 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；
6. 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；
7. 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；
8. 物业公司应用计算机对用户档案、物业档案进行管理；
9. 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%；
10. 物业公司应定期向为采购人总结汇报阶段性工作。

七、物业服务考核办法

（一）周期考核

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。

八、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	1. 配电 （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； （2）设备机房环境整洁、无污物、灰尘，机房环境符合规范要求； （3）应急处理措施方案有效可行； （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； （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； （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	4	☐ 1. 全部落实，得 4 分 ☐ 2. 有 2 处以内不合格的，可得 2 分 ☐ 3. 有 3-5 处不合格的，可得 1 分 ☐ 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
		保养，检查隐患上报及时； （7）交接班记录完整清晰、详细明确。			
		2. 锅炉 （1）供暖锅炉管理制度制定完善，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。	4	☐ 1. 全部落实，得 4 分 ☐ 2. 有 2 处以内不合格的，可得 2 分 ☐ 3. 有 1 处不合格的不得分	
		3. 暖通 （1）人员持证上岗，24 小时在岗在位； （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； （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。 （4）严守操作规程，定期检查设备安全防护装置；制定应急预案并开展演练，高效处置突发事件。 （5）服务态度良好，配合院方工作积极；	4	☐ 1. 全部落实，得 4 分 ☐ 2. 有 2 处以内不合格的，可得 2 分 ☐ 3. 有 3 处不合格的，可得 1 分 ☐ 4. 有 3 处以上不合格的，不得分	
		4. 制氧机房运行 （1）专职培训，持证上岗，24	4	☐ 1. 全部落实，得 4 分 ☐ 2. 有 2 处以内不合	

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
		小时值守； (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； (3) 制氧机房卫生干净整洁，标志、标识清楚，消防措施完备； (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；		格的，可得 2 分 ☐ 3. 有 3 处不合格的，可得 1 分 ☐ 4. 有 3 处以上不合格的，不得分	
		5. 中控室运行 (1) 值班人员 24 小时持证上岗，室内设施摆放整齐干净； (2) 消防安全管理制度和操作规程建立健全，并按要求落实； (3) 熟悉消防设施、器材的位置和使用方法； (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； (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； (6) 掌握火灾应急照明和疏散指示标志的位置和使用方法； (7) 掌握安全出口、疏散通道的	6	☐ 1. 全部落实，得 6 分 ☐ 2. 有 3 处以内不合格的，可得 3 分 ☐ 3. 有 4-6 处不合格的，可得 1 分 ☐ 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
		位置和疏散程序； （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； （9）掌握火灾报警、扑救、疏散等应急预案的内容和操作流程； （10）设备运行、维保和值班记录登记规范，交接规范，登记准确； （11）定期检查设施设备，保持机房清洁，设备正常运行，故障点位发现及时，及时率、达标率均为 100%； （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。			
2	综合维修	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； 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； 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；	4	☐ 1. 全部落实，得 4 分 ☐ 2. 有 2 处以内不合格的，可得 2 分 ☐ 3. 有 3 处不合格的，可得 1 分 ☐ 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
		4. 维修响应及时，检修票据填写规范，各项记录准确无误； 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%； 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； 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；			
2	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	4	☐ 1. 全部落实，得 4 分 ☐ 2. 有 2 处以内不合格的，可得 2 分 ☐ 3. 有 3 处不合格的，可得 1 分 ☐ 4. 有 3 处以上不合	

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分
		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%。		格的，不得分	
3	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	☐ 1. 全部落实，得 2 分 ☐ 2. 有 1 处不合格的，可得 2 分 ☐ 3. 有 2 处不合格的，不得分	
4	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	☐ 1. 全部合格，得 2 分 ☐ 2. 有 2 处以内不合格的，可得 2 分 ☐ 3. 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。

九、付款方式

合同签订后，甲方每三个月支付一次服务费，每次支付金额为合同总额的四分之一。每次支付金额固定，不因季度实际天数或服务量变化而调整。乙方须在每个支付周期（即每三个月）开始后10日内向甲方开具对应金额的增值税发票。甲方在收到发票后，且根据《考核标准》对乙方上一周期（前三个月）的服务考核结果为“合格”的前提下，于10个工作日内支付该周期服务费。若考核不合格，甲方有权暂缓支付，待乙方整改完成并经甲方书面确认合格后，再行支付。