

采购需求

一、项目概况

北京市回民医院是一家中西医结合三级甲等医院，医院设有 2 个院区。南院区位于北京市西城区右安门内大街 11 号，建筑面积 22220.16 平方米；北院区位于北京市西城区长椿街 34 号，建筑面积 4146.67 平方米。医院总建筑面积为 26366.83 平方米。

二、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，为医院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；项目服务人员，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。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，服务商应无偿予以提供配合。

人员要求：项目经理要具有高中（含）以上学历，需为本单位正式员工，具有相关行业管理从业资格证书，熟悉同类单位的后勤管理经验。各专业岗位人员按照国家 and 行业有关规定持证上岗。

投标人应依法依规管理、操作。除不可抗力原因外，因投标人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，由投标人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、物业服务范围及内容

（一）工程设备运行维修服务范围及内容：

1、配电室

负责配电室运行值班、设备设施正常运行、设备设施运行数据记录、建立24小时运行双人双岗值班制度。对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。执行巡视检查制度，做好巡视记录、运行记录和每日用电统计记录，发现异常及时采取措施，防止隐患酿成重大事故。发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知院方主管领导。严格执行北京市变配电室安全管理规范《北京市地方标准 DB11/ 527—2015 》

2、电气维修

负责医院内基础设施末端电气维修工作、保证设备设施正常运行、巡视检查到位。接到报修后5分钟内到达现场，确保设备设施正常运行。保持门禁系统、电话系统等运行正常，有故障及时排除，如遇设备故障短时间内无法修复时及时联系维保单位并上报医院主管领导。

3、设备机房

按各种设备机房国家标准规范规定维护、保养通风、应急照明，防止小动物进入。每半月至少开展1次清洁，机房内整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。

4、综合水暖维修

负责定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修，进行二次供水设备日常维护，保证给排水系统正常运行使用。供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。负责门窗、锁具、桌椅的日常维修等工作，每年至少开展防汛演练1次。

5、消防中控室

按照国家规定双人值班，完成南、北院区医院内部各处消防设施的日常巡视检查工作并做好记录，发现问题及时向院方保卫处汇报情况，接到报警信号及时赶赴现场，及时处理应急事件。保障机房内设备设施完好，各楼层弱电井及门禁系统维护环境清洁，完成氧气、负压输送事宜。保证消防系统正常运行使用。并做好维修记录及消防中控室值班记录。

6、电梯运行

负责疏导乘梯人员有序上下电梯，电梯轿厢内环境卫生及日常消毒工作，做到微笑服务使用文明用语避免不必要的投诉。电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开

展演练1次。电梯出现故障及时通知物业及电梯维保专业人员到场应急处理。

(二) 保洁服务范围及内容

1、门诊、急诊区域

门诊急诊大厅、地面、咨询台、收费室处、药房、门把手、区域内桌椅柜、诊室、治疗室、电梯间、卫生间、开水间、医生办公室、候诊室、门窗、玻璃等保洁、医疗垃圾收集转运、生活垃圾收集分类管理并转送至指定中转站。

2、病房区域

病房、诊室、护士站、治疗室、楼道扶手、门把手、电梯间、卫生间、医生办公室、门窗、玻璃等保洁、医疗垃圾收集转运、生活垃圾收集分类管理并转送至指定中转站。

3、透析室

地面、护士站、治疗室、卫生间、病床、桌、医生办公室、门窗、玻璃等保洁、医疗垃圾收集转运、生活垃圾收集分类管理并转送至指定中转站。协助科室完成其它工作。

4、手术室

地面、墙面、护士站、治疗室、更衣室、办公室、浴室、镜面、门窗、玻璃等保洁、医疗垃圾收集转运、生活垃圾分类管理并转送至指定中转站。协助科室完成其它工作。

5、行政办公区

地面、桌面、柜、玻璃、水池、卫生间等保洁、生活垃圾收集分类管理并转送至指定中转站。

6、功能科室及教学区

地面、桌面、柜、玻璃、水池、卫生间、开水间、办公室等保洁，医疗垃圾收集转运、生活垃圾收集分类管理并转送至指定中转站。

7、外围及院内公共区域

负责医院内标牌垃圾桶、休闲椅、院内地面等保洁、花园维护、外围门前三包垃圾收集转运。

8、生活垃圾外运指定中转站，医疗垃圾转运暂存处管理与医废公司交接等手续。

9、医院内所有消毒工作标准执行《北京市地方标准DB11/T1863-2021》。

三、服务技术要求：

(一) 保洁主管配备及工作标准

1、保洁主管人员配置

(1) 年龄 50 周岁以下，必须具备良好的身体状况，包括听力、语言表达能力、动手能力和情绪稳定性。

(2) 要求从事医疗行业三年以上的工作经验。具有编写制度和标准操作程序的能力，对保洁操作技能培训的能力。

2、工作标准

(1) 负责对已制定的各项服务部门的制度和标准操作程序的管理、运作和执行进行监督与协调。

(2) 负责服务质量以及医院整体满意度、管理支持和部门之间的合作。

(3) 新保洁员上岗前必须经过院感及保洁专业培训并考核合格后方可上岗。

(二) 保洁员配备及工作标准

1、保洁员配备要求

(1) 女：55 周岁以下；男：60 周岁以下，有医院保洁工作经验。

(2) 了解保洁日常所使用工具及保洁药剂的基本知识。

(3) 能建立并保持积极的与同事交流和关系，表现出积极的态度和良好的职业道德。

(4) 担负生活垃圾、医疗废物运送的服务人员必须由持有电动三轮车 D 本，且在证件有效期内。

2、工作标准

(1) 正确使用所有药剂，每周检测三次以上消毒液浓度；除尘拖把、湿拖把、高空除尘头等在用脏或变换区域时要更换。

(2) 及时补充纸质用品、垃圾袋、洗手液等。

(3) 门诊区域每天湿拖地面早晚各 1 次，区域内垃圾桶每天倾倒不低于 3 次。门把手、楼道扶手、手盆龙头镜子、窗台、候诊椅等每天消毒擦拭不低于 2 次。

(4) 区域内卫生间保持无异味、无杂物地面无积水、及时倾倒垃圾更换垃圾袋、及时清理小广告、每 2 小时巡视一次，每天不低于 4 次。

(5) 病房内的家具、病床、床头桌、治疗带每天至少消毒清洁 1 次，病人出院后需对该病床做一次彻底的终末消毒工作。

(6) 垃圾分类准确、不错分，垃圾包装完整、不漏、不穿。垃圾运送过程中不漏、不丢、不碰撞他人，不擅自拿取、窃用倒卖等。

(7) 每日对院内所有区域生活垃圾收集转运不低于 2 次，在垃圾暂存处完成分拣后称重并做好相关记录，病房和门诊区域根据实际情况增加收集频次。

(8) 医疗垃圾包装完整、不漏、不穿。垃圾运送过程中不漏、不丢、不碰撞他人，不擅自拿取、窃用倒卖等。

(9) 每日医疗废物转运量与各科室确认准确并记录双签字，下班前完成一天的产生量并汇总登记。

(10) 与院方指定的医疗垃圾清运公司进行转运交接，确认转运数量、转运时间等并填写《医疗废物转运联单》留存。

(11) 生活垃圾、医疗垃圾暂存处房间及垃圾转运车每日消毒不低于 2 次，并做好消毒记录。

(三) 配电室运行、综合维修人员配备及工作标准

1、配电室运行及综合维修

(1) 高中以上学历，年龄 60 周岁以下，听力、语言表达能力、动手能力强，情绪稳定等。

(2) 持有高低压电工证书，具备两年以上医疗行业电气设备设施维修相

关工作经验；

(3) 勤奋、敬业，任劳任怨的做工精神，细致的工作态度，安全意识强等。

2、工作标准

(1) 加强对配电室突然停电、掉闸、应急安全操作、模拟演练、应急发电机，每月 1 次试运行操作培训。

(2) 熟悉电气设备基本理论和安全技术要求，对强电设备具有丰富的实际操作经验；熟悉电气设备的维护和保养基本程序，能独立完成解决电气设备故障等。

(3) 建立 24 小时值守制度，接到报修后，5 分钟内到达现场进行处理。做好维修材料的登记统计、上报，科室更换维修物品必须由科室签字确认，方可进行维修工作。

(四) 消防中控室值班

(1) 人员要求：高中以上学历，年龄 60 周岁以下，听力、语言表达能力、动手能力强，情绪稳定等。持有相关证书，具备两年以上中控室值守相关工作经验；勤奋、敬业，任劳任怨的做工精神，细致的工作态度，安全意识强等。

(2) 工作要求：按照国家规定双人双岗 24 小时值班，完成南、北院区医院内部各处消防设施的日常巡视检查工作并做好记录，发现问题及时向院方保卫处汇报情况，实时监控火灾自动报警系统、消防联动控制系统等设备；第一时间接收并核实火灾报警信息，通过视频监控、电话确认等方式判断火警真伪，接到报警信号及时通知相关部门处理应急事件；在确认火情后，启动应急程序，操作消防广播、防排烟系统、消防水泵、应急照明等联动设备。设备状态检查：每日检查消防设施运行状态，发现故障及时报修并记录；保障机房内设备设施完好。保证消防系统正常运行使用。并做好维修记录及消防中控室值班记录。

(五) 电梯司机人员配备及工作标准

1、电梯司机人员要求

(1) 初中以上学历，女性 55 周岁以下，五官端正、沟通协调能力强。

(2) 应具备良好的服务态度，热情待客耐心疏导答疑等。

2、工作标准

(1) 熟悉电梯设备的操作方法、包括启动、驻停、专梯使用等；面对电梯故障或紧急情况时，应保持冷静应对，及时采取有效措施，确保乘客安全。

(2) 根据门诊时间开启门诊、病房电梯，要求留守 1 人值班，有电梯使用需求时负责随时开启电梯。

(3) 熟悉电梯设备的操作方法、包括启动、驻停、专梯使用等；面对电梯故障或紧急情况时，应保持冷静应对，及时采取有效措施，确保乘客安全。

(4) 电梯出现故障及时通知物业及电梯维保专业人员到场应急处理。

电梯运行及停驶楼层分布表

序号	区域	运行时间	行驶楼层
1	病房楼	北梯（24 小时）	全楼各层
2		南梯梯（7--18 时）	全楼各层

3	门诊电梯	2 部门门诊梯（7--17 时）	全楼各层
---	------	------------------	------

四、人员配备情况：不少于94人

人员配置表

序号	服务类别	人员数量
1	项目经理	1
2	电梯管理服务	9
3	工程运行维修服务	9
4	消防中控室值班服务	16
5	配电室值班服务	16
6	保洁服务	43
合 计		94

保洁人员明细表

区域	人数	备注
针灸科、儿科	1	
急诊	2	
门诊 1 层	2	
门诊 2 层	2	
门诊 3 层	2	
病房 3 层	1	
病房 4 层、A2 病房	2	
病房 5 层	1	
病房 6 层	1	
病房 7 层	1	
病房 8 层	1	
病房 9 层	1	
病房 10 层	1	
11 层手术室	1	
急诊病房	1	
口腔科、报告厅	1	
20 号办公区、体检科	2	
外围	2	

医疗垃圾	2	
生活垃圾	1	
行政 2 号楼、检验中心	1	
血透	2	
医工科等其他区域	1	
宿舍楼小院公共区域	1	
核酸检测门诊	1	
替班	4	
领班	1	
主管	1	
北院区	3	
合计	43	

注：1、院内留守住宿值班 3 人

2. 供应商服务人员数量不能满足采购人需求时，应自行增派人员，且合同总价不作变动。

五、相关要求：

(一) 所提供服务人员需持有相关行业要求的证件上岗，必须符合相关行业要求，因服务方违规操作造成相关部门处罚的或第三方损失的，由服务方负全责。

(二) 服务方提供相关服务时，由于服务方未按相关行业要求操作或未按照医院要求执行造成投诉的，给院方造成名誉或财产损失的，由服务方负责，院方有权对服务方实施经济处罚直至单方解除服务合同，且不承担违约责任。

六、服务期限：壹年

七、采购预算：4050000.00元

八、付款方式：合同生效之日 15 日内，甲方支付乙方合同总金额的 50%首付款（乙方需提供等额履约保函），合同期内服务费以月结的方式结算，物业公司服务满一个月，服务质量验收合格后，在次月为医院开具正规有效合法的增值税发票，医院收到发票后在 15 日内向物业公司支付合同约定月服务费的 50%。

九、验收标准或要求：

(一) 保洁验收标准

- 1、是否执行北京市地方标准《DB11/T 1863-2021》
- 2、人员要求：服务人员是否身体健康，经培训合格后方可上岗，年龄男性60周岁以下、女性55周岁以下。

3、室内环境

- (1) 室内环境消毒、家具、用品用具、卫生间洁具等是否符合医院院感科的

制度及规范。

(2) 病房、办公区域、卫生间是否达到专业清洁与消毒，不发生交叉作业。

4、室外环境

(1) 环境卫生是否符合行业检查标准，以及国家卫生城市检查标准；

(2) 垃圾是否按照规范要求分类收集、包装、储存、运输，确保不发生污染事故；

5、生活垃圾

(1) 是否对生活垃圾进行分类收集，使用合格的包装物、容器。生活垃圾处理达标率、及时率 100%，不得造成二次污染。

(2) 所有工作人员是否全部掌握垃圾分类工作规范要求，垃圾收取转时间、路线是否合理。

6、医疗垃圾

(1) 是否严格按照《医疗废物管理条例》和《医疗废物管理办法》的规定对医疗废物进行分类收集、运送与暂时储存。

(2) 是否定期对员工进行知识培训或参加医院组织的相关知识培训，定期对员工进行体检。医疗废弃物处理达标率、及时率 100%，不得造成二次污染。

(3) 传染病患者或者疑似传染病患者产生的生活垃圾、感染性废物和病理性废物是否使用双层黄色垃圾袋包装。

7、以上问题因中标公司造成医院及周边环境污染，以及人身伤害或由此引发的其他事故，由中标服务方承担全部责任。

(二) 工程服务验收标准

1、服务及时性

(1) 接到报修后是否立即赶往现场查看并处理，对于短时间内无法修复且造成不便、备设施功能失效之类的，是否做应急维修处理，维修期限是否在 8 小时内；

(2) 属项目零星而非紧急情况或因无维修配件的维护、维修、更换等保养维修项目，是否在 10 天内完成。

2、服务质量

(1) 是否严格执行北京市变配电室安全管理规范《北京市地方标准 DB11/ 527—2015 》

(2) 是否按维修服务标准进行检验；功能性维修以恢复原有功能为准；外观性维修应表面无色差、无高低不平现象，满足科室的使用要求，严格按维修服务标准执行。

(3) 维修后设备设施运行状态、使用功能是否正常、是否符合技术标准和规范要求；维修建筑结构的安全性、稳定性、材料质量等是否符合相关规定标准；装修设计、维修质量、材料选用等是否符合医院规定。

(4) 配电室供电设备设施是否安全可靠的运行，严格执行配电室相关规定及技术规范等。确保配电室周围环境是否安全；室内设备是否无积灰，油泥、地面无积尘、环境卫生整洁、无杂物堆放。值班人员是否应双人双岗，24 小时不离人，对问题是否能及时发现、及时报告、及时解决。是否实行定时巡视，是否做好相关记录，相关记录是否规范等。

（三）配电室验收标准

对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。执行巡视检查制度，做好巡视记录、运行记录和每日用电统计记录，发现异常及时采取措施，防止隐患酿成重大事故。发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知院方主管领导。严格执行北京市变配电室安全管理规范《北京市地方标准 DB11/ 527—2015 》

（四）消防中控室服务验收标准

1、人员素质符合要求

- （1）高中以上学历，年龄 60 周岁以下，听力、语言表达能力、动手能力强，情绪稳定等。
- （2）持有消防设施操作员四级/中级工证书，具备两年以上中控室值守相关工作经验；
- （3）勤奋、敬业，任劳任怨的做工精神，细致的工作态度，安全意识强等。

2、工作标准

（1）24 小时值守：确保中控室全天候双人双岗值班，实时监控火灾自动报警系统、消防联动控制系统等设备。；

（2）火警信号处理：第一时间接收并核实火灾报警信息，通过视频监控、电话确认等方式判断火警真伪，接到报警信号及时通知相关部门处理应急事件；

（3）设备操作：在确认火情后，启动应急程序，操作消防广播、防排烟系统、消防水泵、应急照明等联动设备。

（4）设备状态检查：每日检查消防设施运行状态，发现故障及时报修并记录。

（五）电梯服务验收标准与要求

1、安全运行

电梯司机是否按照医院规定时间上岗、离岗，上岗后是否对电梯的轿厢、操作按键等进行安全检查，检查无异常后应空载运行一次，以确保电梯可安全可靠运行。

2、基本素质和技能

（1）电梯司机是否具备良好的基本素质和技能。这包括对电梯的基本构造和工作原理有简单的了解，是否能够熟练操作电梯，并能够处理常见的故障和紧急情况。

（2）电梯司机是否具备良好的服务态度，在客流量较大时是否能够起到疏导乘客的作用；在电梯发生故障或困人时是否可以稳定现场人员情绪起到安抚作用。

（3）电梯司机是否能够为乘客提供优质的服务等。