

采购需求

一、服务范围

(一)服务位置：展览路医院(北京市西城区西直门外大街桃柳园西巷 16 号)

(二)服务内容：保洁、医疗垃圾清运、运送、电梯运行、治安消防监控、锅炉运行、 搬运等支援管理服务

(三) 总体服务要求：须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系 完成各项目。以满足后勤保障需求为基础，提供优质、经济、细致、周到、高效的服务 和智能化管理。保障采购人后勤系统能安全、高效、有序和有计划地运转，为医院和患 者创造安全、整洁、文明、方便的工作和就诊环境。

二、服务要求

1、保洁服务

区域:

办公室、诊室、楼梯、储物间、治疗室、病房、露台、浴室、公共区、电梯厅、电梯、屋面、通道、洗手间、实验室、医疗垃圾暂存处、会议室的日常保洁服务 要求:

- 1.1、房屋外观完好，整洁、外墙面砖、涂料等无脱落、无污迹，玻璃清洁明亮无缺损
室外招牌、广告牌等保持整洁、统一、美观，无安全隐患或破损
- 1.2、道路通畅、平整，井盖无缺损、无丢失
- 1.3、院内道路及共用场地无纸屑、无烟蒂等废弃物

- 1.4、楼内天花板、吊井，楼梯、扶手等无缺损
- 1.5、玻璃无水迹、无污迹、无指纹迹、透亮无痕
- 1.6、各电梯门无污渍、锈迹
- 1.7、各层地面(电梯厅)光亮、干涩、无纸屑、烟头、无水迹
- 1.8、各层墙壁无乱写、乱画、乱贴、乱挂，并做到无污迹，擦拭无积尘
- 1.9、各层层顶、通风口无浮尘、斑迹、污渍
- 1.10、各层通行门门面、门体、扶手无积尘、污渍、无粘稠物、门玻璃光亮透明灯具表面、侧面、内层无积尘、破损，灯罩无脱落等
- 1.11、绿色植物摆放整齐，盆内外无落叶、残叶、杂物、烟头等
- 1.12、不锈钢制品保持光亮、清洁、目视可清晰照人
- 1.13、各层垃圾筒外观保持光亮、筒内垃圾物不得堆放过满、每日及时清倒
- 1.14、电梯轿厢内四壁光亮、清洁，地面清洁干涩、无杂物
- 1.15、各层垃圾间不得堆放过满，不得有裸露垃圾，日产日清：及时通风及控制，排除空气中异味
- 1.16、各层防火楼梯保持清洁无尘、通道畅通、无堆积物
- 1.17、各层照明开关板应无污迹、保持洁白光亮，开关板与墙面夹角处，无明显积尘、积物
- 1.18、各层楼梯扶手无尘、无污迹，各种家具、贴角线、壁画无浮灰，厕所保洁应当定时、定点和定人，做到空气中无异味。
- 1.19、手术室、康复区、放射科及部分科室的地面打蜡。(物料费采购人承担)

1. 20、保洁员均需掌握各种必要的消毒液配制，掌握个人防护知识，掌握物表的消毒技术及掌握院内交叉感染知识。

2、电梯服务

区域：内部电梯

要求：

做好员工上岗前的培训教育工作，包括但不限于文明用语、消防安全、楼层分布、电梯使用及突发事件处理等。需要掌握电梯内的日常及终末消毒方法，掌握个人卫生操作。每年员工进行 1 次职业礼仪培训并做好记录，每年至少开展 2 次全方位的应急演练。

3、治安消防监控服务

区域：全院

要求：

3.1、值班人员必须具有《消防设施操作员》中级以上证书，并按规定进行值守。

3.2、协助消防主管部门工作，对消防设备设施分类进行检查，并做详细可靠记录。

3.3、保持中控室卫生，发现设备出现故障，及时报修。

3.4、按规定进行交接班，传达上级的各项指示。

3.5、对发现的火警信息和保安监控出现的各类事件及时处理。

3.6、负责消防监控中心设备及环境的清洁。

3.7、自消防监控中心接警报至到达现场进行确认时间不得超过 5 分钟。

3.8、消防监控中心值班员必须在 2 分钟内通知各部门负责人及有关部位人员到达指定

地点。

3.9、每年进行一次消防业务培训和消防演习。

3.10、消防值班员在值机过程中要仪表整洁，专业用语使用准确，记录全面清楚。

4、搬运服务

区域：全院

要求：协助配合院方场地清理及科室调整需要的搬运工作

5、医疗垃圾的清运服务

区域：产生医疗垃圾区域及医疗垃圾转运站

要求：

5.1、严格按院感要求的各项规定，做好医疗垃圾的收取、存放工作，

5.2、不得私自处理、外流收集的医疗垃圾。

5.3、掌握个人防护知识，掌握医疗垃圾的分类，掌握医疗垃圾遗撒的应急处理。

5.4、掌握医疗垃圾的收集流程。

5.5、掌握医疗垃圾的各项消毒流程。

6、锅炉运行服务

区域：锅炉房

要求：具有技术监督局颁发证书的司炉工 1 人

6.1、制定锅炉运行巡视制度, 7*24 小时运行值守。

6.2、每 2 小时 1 次巡视锅炉设备，详细记录锅炉运行记录(主要包括：排烟、温度、

供汽压力)。

6.3、每日 1 次锅炉软水检测，确保锅炉补水水质合格；

6.4、根据定期检验计划，完成锅炉及安全附件检验，确保锅炉及安全附件检验合格有效(锅炉 1 次/年、安全阀 1 次/年、压力表 2 次/年、分汽缸 1 次/3 年、蒸汽管道 1 次/3 年)；

6.5、锅炉房制度预案上墙、安全警示标识、流质流向标识及服务区域清晰可见。6.6、根据相关应急预案，定期进行演练培训，熟练掌握突发事件应急处置能力。

6.7、司炉人员必须严格遵守操作规程，不得擅自改变设备设置或绕过安全装置。工作期间禁止饮酒、吸烟，严禁带火种进入锅炉房。定期清理积灰，防止积灰过多引发火灾。在锅炉运行过程中，不得离开岗位，确保随时能够应对突发状况

三、人员配置及要求(总人数不少于 41 人)

(一) 岗位编制

序号	岗位	人数	工作内容
1	项目经理	1	管理项目所有事宜
2	项目主管	1	主管现场工作
3	院办保洁	1	负责院办五层和六层办公室和公共区域的卫生、消毒 清 洁
4	康复中心保洁	1	负责康复中心和电梯厅高处、地面、物表清洁消毒
5	康复中心医导	1	接待来院患者，并做好患者与康复师之间的联系

6	内科病房保洁	2	卫生清洁消毒、多重耐药清洁消毒、终末清洁消毒
7	四层门诊保洁	1	清洁卫生、物表、消毒、高处除尘
8	四层中医康复病房保洁	1	卫生清洁消毒、多重耐药清洁消毒、终末清洁消毒
9	三层病房保洁	2	卫生清洁消毒、多重耐药清洁消毒、终末清洁消毒
10	三层门诊保洁	1	清洁卫生、物表、消毒、高处除尘
11	手术室保洁	1	清洁卫生、物表、消毒、高处除尘
12	二层病房保洁	2	卫生清洁消毒、多重耐药清洁消毒、终末清洁消毒
13	二层门诊保洁	1	清洁卫生、物表、消毒、高处除尘
14	检验科保洁	2	清洁卫生、物表、消毒、高处除尘
15	一层病房保洁	2	卫生清洁消毒、多重耐药清洁消毒、终末清洁消毒
16	一层门诊保洁 (合并)	2	清洁卫生、物表、消毒、高处除尘
17	楼梯保洁	1	清洁卫生、物表、消毒、高处除尘
18	地下室保洁	1	清洁卫生、物表、消毒、高处除尘
19	楼梯一层门诊 晚班	1	清洁卫生、物表、消毒、高处除尘
20	生活垃圾外环	1	负责垃圾分类、清运垃圾、清理中药渣

21	医疗垃圾	1	清运医疗垃圾、统计数量、每月 20 日上报财务
22	司炉工	1	按照院方要求处理锅炉房一切事宜
14	中药运送	1	运送中药房所用药材、协助月底盘点
15	专项	1	擦洗清洁玻璃、地面打蜡、专项工作
16	供应室	1	卫生清洁消毒、收集和发送医疗器械
17	电梯	4	电梯运送、清洁、消毒、保养、上不锈钢亮光剂
18	中控	6	负责消防中控、接听总机电话
	合计	41	

（二）人员要求

基本要求：

- 1、女性年龄 20-55 岁，男性年龄 20-60 岁，身体健康(无精神疾患)，体态良好，举止得体，注意个人卫生；
- 2、供应商应做好员工上岗前的礼仪、安全、消防等培训工作。
- 3、员工上岗前需经专业技术岗前培训不少于 40 小时，笔试、口试、实操考核均需合格，并通过供应商岗位测评和严格选拔，形成责任心强、操作熟练、经验丰富的团队；
- 4、根据医院主管部门要求，定期对员工进行培训、考核，并根据医院主管部门意见进行人员调整。
- 5、如有人员变动(包括入职、离职、岗位变动等)，应提前至少 10 个工作日告知院方，由院方对人员台账进行更新；
- 6、供应商不得私自处理院方文件及各类物品
- 7、供应商应关注节能，节约用水、用电，爱护采购人的设施设备，并保障其完好。

仪容仪表要求:

- 1、工服：统一着工服，佩戴工牌，工服干净平整，大小适当，无破损，无掉扣，无脱线，无异味等，不可将衣服敞开或衣领竖起，不可将衣袖或裤脚卷起(工作特殊需要时除外)，工服定期统一洗消，由供应商自行解决；
- 2、工鞋：黑色，统一轻便样式，行走无声，干净整洁，勤清洗，无异味，无破损，不得穿凉鞋；
- 3、头发：男员工头发短而干净，前不遮眉，后不盖领，两边不过耳朵，不染黑色以外的其他颜色，女员工头发干净，梳理整齐，前发不过眉，长度及肩需盘起，统一黑色或深蓝色发饰，不染黑色、深棕色以外的其他颜色；
- 4、面部：面部清洁，男员工不可蓄须，女员工可化淡妆上岗；
- 5、袜子：无破损，无异味，统一着黑色或肉色袜子；
- 6、饰物：工作期间，手部及腕部不可佩戴首饰，可带手表，项链样式不可夸张，可戴耳钉，大小不过耳垂，数量两侧各一；
- 7、外露皮肤无纹身、无明显疤痕。

行为举止要求:

- 1、步态平稳，面带微笑，主动问候，礼让先行；
- 2、礼貌用语，如：“早上好”、“晚上好”、“您好”、“再见”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“抱歉”、“打扰了”、“请您再说一遍”、“有什么可以帮您的吗？”；
- 3、轻声细语，不得嗓音过大影响他人，不得有争吵行为；
- 4、入室清洁操作前，先轻敲房门三下，得到同意后方可进入；

5、不得在工作区域内接打私人电话，不得群聚谈天，不得随便坐倚，不得在工作区域内睡觉、打瞌睡；

6、责任到人，不得随意离开工作责任区域，如需外出，需上报主管安排其他人员暂替。特殊要求：

1、治安消防监控岗位需持证上岗(消防设施操作员中级证书)

四、保洁物料

1、保洁所需医用垃圾袋、生活垃圾垃圾袋由采购人提供。

2、保洁所需保洁设备、以及包括保洁工具、毛巾、方巾、拖布、地巾片、消毒液等在内的保洁物料均由中标方供应商提供。

3、保洁包括口罩、帽子、一次性手套等防护用品均由供应商提供。

4、办公设备及耗材等办公用品均由供应商提供。

5、供应商拟投入本项目设备(打蜡设备、洗地设备、吹地烘干机、吸水设备等设备设施)

五、验收标准

按照《物业服务考核及奖惩办法》标准，组织项目验收。

1. 物业服务考核及奖惩办法

1.1 考核标准及工作程序

1.1.1 该考核办法结合物业服务标准每月对物业服务进行考核。

每月满意度调查，医院根据工作需要、服务情况适时组织，当医院本月未进行满意度调查时，本月满意度调查分数以物业考核分数为准。

2. 考核管理工作程序

2.1 医院以本服务标准为依据，每发现一处不达标，视情况进行 100-300 元的罚款，下达任务投标人未能按时保质保量的视情况进行 100-300 的罚款。人员配置不齐的情况下按相应的岗位工资成比例扣除服务费用，并进行 100-300 的罚款，服务标准不达标视情况进行 100-300 的罚款，并由物业负责人在处罚书上签字确认，拒不签字的，报医院领导裁决确认后，双倍处罚。

2.2 处罚书为月末考核的附件，是月末考核的主要依据，考核表中单项出现两次为一般，三次为不满意，三次以上问题的或物业人员拒不执行下发任务的或因工作失误造成严重后果的即为非常不满意，除对物业公司进行罚款、追究相关责任外，对当事人予以辞退。

2.3 其他未尽事宜，双方协商解决。

2.4 物业考核表

项 目	序 号	考评内容	考核 值(分)	考 核 得 分(分)	备注
综 合 服 务	1	按照服务合同规定的服务标准， 配备物业服务工作人员	5		
	2	员工佩戴标志，仪表整洁，着装 统一，行为语言规范，服务主动热情	5		
	3	及时整理日检、周检、月报、季 度小结，及时整改	5		
	4	有投诉处理机制，重视医院反映 的问题，加强与医院沟通，及时反馈 处理结果	5		
	5	物 业 服 务 档 案 资 料 齐 全， 管 理 完 善， 有 台 账 记 录	5		
	6	各项物业管理机制健全，制度执 行落实到位	5		

环境 卫生 服务	室内 保洁	7	电梯轿厢(含厢垫)保持干净整洁, 电梯门壁每月打蜡上光 1 次	5	
		8	门厅、楼道保持干净整洁	5	
		9	共用部位玻璃和楼道、门框、地板 及楼道内设施设备外表保持 干 净 整 洁	5	
		10	卫生间保持清洁、干净、无异味、无积水、及时清理脚印、水渍, 洗 手 盆、便池、镜子保持清洁, 墙面、水 管、隔断、窗台无灰尘, 及时清 理纸 篓	5	
		11	卫生间内保持配备有擦手纸、厕 纸、洗手液等物品, 卫生间洗手液等 物品充足	5	
		12	楼道垃圾桶外观干净整洁, 及时 清 理桶内垃圾, 无满溢污迹、无异味	5	
		13	工作日有专人负责巡查保洁, 保 持 室内干净整洁, 发现设施设备损坏 及时报告	5	

项目		考评内容	考核分 值(分)	考 核 得 分(分)	备注
		保持院内道路、停车场、楼顶、明沟等室外公共场所干净整洁, 无纸 屑、口香糖、果皮、烟头等明显暴 露垃圾、无卫生死角。	5		

	14				
	15	果皮箱、垃圾桶外观保持干净 整洁，内胆每周冲洗 3 次以上，做	5		

			到无满溢、无异味、无污迹			
		16	及时收集、清运垃圾,每日 1—2 次,保持收集点周围地面无 散落垃圾、无污迹、无异味	5		
		17	生活垃圾收集点周围地面无 散落垃圾、无污迹、无异味	5		
		18	路灯、楼道灯高杆路灯 2 米以下部分每周清洁 1 次,保持干净整洁,室外标识、宣传栏、信报箱等共用部位设施设备每周擦拭 1 次	5		
		19	大门玻璃、窗保持光亮、清洁、无污迹、水迹、灰尘及明显手印	5		
	室外保洁	20	有专人负责巡查保洁	5		
总分				100		
医院物业管理负责人: 物业服务单位负责人:						

六、付款方式

服务费以月结的方式结算，物业公司服务满一个月后，在次月 5 日前，投标人为采购人开具正规有效合法的增值税发票，采购人收到发票后在 30 个工作日内以支票或银行转账形式支付投标人上月的服务费用。投标人迟延开具并送达前述发票的，采购人有权拒绝付款且不视为采购人违约。

七、服务期限：一年。