

采购需求

一、项目情况概述

为保障北京市西城区妇幼保健计划生育服务中(北京市西城区妇幼保健院)院区诊疗区域、行政办公区域、公共配套区域正常有序运转,严格落实医疗场所院感防控、环境卫生、设备安全、消防安全管理要求,为就诊患者、陪护人员及全院职工提供整洁、安全、规范、舒适的就医及办公环境,保障医院诊疗、保健、行政各项工作平稳开展,现对本项目物业服务进行采购。

(一) 项目整体概况

本项目物业服务总建筑面积 12038.02 平方米,服务范围分为两处独立服务点位,具体坐落及面积如下:

1. 平原里 19 号楼主楼: 建筑面积 8196.02 m²;
2. 平原里 21 号楼 3 层: 建筑面积 3842 m²。

(二) 物业服务基本情况

项目名称: 北京市西城区妇幼保健计划生育服务中(北京市西城区妇幼保健院)物业服务项目,服务范围包含上述两处点位全域物业服务,涵盖医疗区域环境卫生及消杀、房屋日常养护、医废/白衣收发、院区秩序维护、消防监控值守、档案管理、节能提质、文化配套、应急保障等全流程医疗后勤保障服务,严格适配妇幼保健院医疗场景专属服务标准及院感防控要求。

(三) 消防监控及安防服务基本情况

严格按照《消防控制室通用技术要求》(GA767-2008)及医疗场所消防安全管理规范执行,实行 7×24 小时不间断值班值守。全面负责院区整套消防自动报警系统、全域监控设备、消防设施设备的日常巡检、运行管控、隐患排查及应急处置。消防值守人员须持中级消防设施操作员证书上岗,熟练掌握医疗场所消防预案、重点区域(NICU、产房)优先疏散流程、孕妇及患儿等特殊人群应急救助流

程，保障全院安防、消防系统稳定合规运行。

（四）项目预算金额

本项目最高限价：220 万元

（五）合同履行期限

服务期限为一年，自采购合同签订之日起生效。

（六）报价内容

供应商报价为全包综合单价，包含但不限于：物业全体工作人员工资、社保、公积金、福利、法定节假日及日常加班费、专项岗位津贴、劳保用品、工服、防暑降温物资、卫生防护、院感消杀物资、防疫物资、设备工具采购及损耗、节能运维、档案管理、文化布置、应急物资储备、项目管理成本、物料运输、设备维保外包费用、现场管理费用、安全责任费用、由于物业方管理责任给甲方造成损失所产生的赔付费用等全部相关费用，采购人无额外付费项。

（七）付款方式

按月支付服务费，服务每满一个月后，次月月初采购人审核服务质量、台账资料、考核结果无误后，支付当季度全额物业服务费用。

二、服务标准及期限

（一）服务标准

本项目物业服务须严格执行国家、行业、地方医疗物业规范及甲方管理制度，具体标准如下：

1. 体系标准：ISO9001（质量管理）、ISO14001（环境管理）、ISO45001（职业健康安全管理体系）体系标准；
2. 法规标准：《物业管理条例》《医疗机构环境卫生组织管理规范》《医疗废物管理条例》《北京市生活垃圾管理条例》《北京市物业管理条例》；
3. 安全标准：北京市安全生产标准化三级标准、医疗机构消防安全管理标准、

特种设备安全管理规范及其他国家、地方、行业规定标准；

4. 合同标准：符合采购文件约定和供应商响应文件承诺标准；

5. 院内标准：符合委托单位各项管理规章制度、院感防控标准、安全考核标准；

6. 专项标准：符合医院针对本项目制定的管理手册、操作规程、医疗物业服务标准及应急处置规范。

（二）服务期限

一年，自签订合同之日起。

三、委托物业管理工作范围

（一）房屋日常养护维修

负责保健院平原里 19 号楼主楼、乐秀 3 层全部诊疗区域、办公区域、公共区域、卫生间、走廊、屋面、通道等建筑本体及附属设施的日常养护、零星维修，保持房屋原有完好等级和正常使用状态。

1. 确保院区房屋结构、墙面、地面、门窗、吊顶、屋面等完好无损、正常使用；

2. 严禁未经甲方批准擅自改动房屋结构、管线、设施设备；

3. 及时完成各类零星维修任务，维修合格率 100%，一般性故障维修不超过 24 小时，紧急故障即刻到场处置。

（二）房屋共用设备、设施的日常运营、保养、维修和管理

负责全院电梯系统、给排水系统、供配电系统、照明系统、供氧机房、正负压泵房、排污系统、监控消防系统等所有公共设施设备的日常运行、巡检、台账管理，保障医疗设备配套环境稳定安全。

1. 给排水系统：负责全院给排水管路、阀门、水箱、沟渠、污水井、排水设施的日常养护、疏通、清洗、巡检，杜绝跑冒滴漏、积水、堵塞，保障院区排水

通畅、水质安全；

2. 供配电、照明系统：负责高低压配电设备、线路、照明灯具、开关、控制柜等日常巡检、维护、隐患排查，保障全院供电稳定、照明完好，满足医疗场所不间断用电保障要求。

（三）环境卫生的管理

负责本项目两处院区全域环境卫生保洁、常态化消杀、垃圾分类、环境提质工作，覆盖诊疗区、病房区域、公共走廊、大厅、卫生间、楼梯通道、屋面天台、院区道路、绿地、明沟、公共玻璃、宣传栏等所有公共区域，严格按照医疗院感标准执行作业，做到干净整洁、无死角、无异味、符合医疗环境卫生规范。

四、消防监控及安防秩序管理工作范围

1. 负责全院消防系统、安防监控系统、监控点位的日常运行、7×24 小时值守、画面巡查、设备巡检、故障上报、台账记录；

2. 严格落实消防控制室值守制度，熟练操作消防主机、联动设备、广播、应急照明、疏散指示等系统；

3. 接到报警信号第一时间联动保安现场核查，区分误报、故障、火情，属实火情立即处置、上报、协助疏散，重点保障孕产妇、婴幼儿优先撤离；

4. 负责院区门禁管控、来访管理、院区巡逻、车场秩序维护、车辆引导、治安防范，做好防火、防盗、防突发事件巡查工作；

5. 完整留存值班日志、巡检记录、设备运行记录、隐患整改记录，资料归档齐全。

五、服务内容及标准

（一）房屋日常养护

1. 基础养护：定期检查建筑基础、地面沉降、周边环境，发现隐患及时上报处置；

2. 楼地面养护：根据地面材质做好日常保洁、防护、修补，保持平整完好、无起壳、无破损；

3. 墙面、门窗、吊顶养护：定期检查墙面、吊顶无开裂、脱落，门窗启闭顺畅、密封完好、配件齐全，损坏及时维修更换；

4. 屋面养护：定期排查屋面、防水层、隔热层、泄水沟，汛期加密巡检，及时疏通、修补，杜绝漏水、积水；

5. 公共卫浴设施养护：定期检查卫浴、喷淋、排水设施，故障即时维修，保持设施完好、排水通畅。

（二）电梯员服务标准

1. 持证上岗，统一着装佩戴工牌，熟悉电梯操作、对讲报警及困人应急处置；
2. 上岗前开展设备检查，故障立即停用上报，禁止带故障运行；
3. 引导有序乘梯，优先老弱病患孕妇，管控超载，制止扒门等危险行为；
4. 出现困人、设备异常，安抚人员，严禁私自开门，联系维保处置并留存记录，按预案处置火灾、停电；
5. 保持轿厢整洁，做好运行、故障、交接班记录，不得脱岗，工作期间禁止玩手机闲聊。

（三）给排水系统服务标准

1. 全院给排水管道、阀门、配件完好齐全，无跑、冒、滴、漏现象；
2. 落水管、排水沟、污水井、管网通畅无堵塞、无淤积、无积水，汛期重点疏通排查；
3. 供水水箱按规范定期清洗、消杀、送检，水质达标，记录完整。

（四）供配电、照明系统管理服务标准

1. 配合三方对高低压电气设备、配电设施、线路开展巡检、检测，建立完整设备台账、运行台账、维保台账；

2. 严格落实配电运行、电气维修,所有电工持证上岗,零星维修合格率 100%;
3. 常态化检查避雷、接地设施,杜绝用电安全隐患;
4. 计划性停电提前一周书面报备甲方,突发停电第一时间处置并上报,事后 24 小时内提交情况说明;
5. 重大诊疗活动、节假日、高峰期前开展专项电气安全检查,保障供电稳定;
6. 配电室保持干净整洁、封堵完好,严防小动物侵入,设备摆放规范;
7. 公共照明、指示灯具完好率 $\geq 99\%$,及时更换损坏灯具,优先选用节能灯具;
8. 每周至少开展 1 次全域照明及电气设施巡检,隐患及时清零。

(五) 环境卫生保洁服务标准

严格按照医疗场所院感保洁标准执行,区分普通区域、公共区域、高频接触区域,实行分频次、分区域精细化保洁消杀。

1. 大厅门厅:地面干净无垃圾、无水迹、无污迹;玻璃、隔断明亮通透无灰尘;公共摆件、标识、消防器材每日擦拭干净;垃圾桶及时清运、外表洁净;不锈钢构件保养光亮;台阶脚垫整洁无杂物;

2. 走廊楼梯:每日清扫除尘,地面无垃圾、无污渍;扶手、开关盒、墙面装饰、踢脚线定期擦拭,干净无尘;楼梯挡板、公共设施整洁完好;垃圾桶日清日洁;

3. 公共卫生间:及时冲刷洁具、定时消杀;纸篓不得超过三分之二容量,及时更换垃圾袋;台面、洁具无污渍、无积水、无异味;地面干爽无杂物;墙面、隔板、窗台定期清洁消毒;

4. 院区道路、绿地、场地、车棚:每日清扫 2 次以上,地面无烟头、无垃圾、无杂物;楼体通道随时保洁;楼层平台定期清理,保持院区整体干净整洁。

(六) 收发及配套服务标准

1. 负责报刊、信函、邮件、文件资料的接收、登记、分拣、分发，做到及时、准确、无遗漏；
2. 负责医废、白衣规范收纳、分类、暂存、交接、登记，严格执行医疗废物双袋密封、日产日清、台账可追溯；
3. 配合医院节日氛围布置、文化创建、活动保障、节能减排、垃圾分类、环境提升工作。

（七）消防监控安防值守服务标准

1. 消防系统：熟练操作消防泵、排烟风机、消防广播、联动控制系统，定期手动、自动功能测试；发生报警第一时间现场确认，属实火情立即处置、上报、协助人员疏散，优先保障孕产妇、婴幼儿撤离；
2. 值守管理：严格执行 7×24 小时持证上岗制度，日志、巡检、设备运行记录完整规范，制度预案上墙；
3. 监控值守：全程实时巡查监控画面，熟练设备回放、存储、查询操作，按规定留存录像资料；
4. 治安巡查：定时院区巡逻，做好防火、防盗、防突发事件排查，发现隐患立即整改上报；
5. 车场管理：规范车辆引导、停放、登记，保障车道畅通，杜绝乱停乱放，台账记录完整。

六、材料和工具归属说明

1. 由供应商自行采购、自行承担费用：日常维修工具（电钻、电锤、角磨机、电焊机、各类维修机具）、物业全员工作服、劳保保护用具、项目自用工具耗材、项目人员食宿保障、应急物资、消杀工具、保洁机具、安防器械等；
2. 由采购方提供：日常低值易耗品（卫生纸、擦手纸等）、项目办公及库房地、办公桌椅等固定办公设施。

七、人员配置要求

本项目物业服务人员配置不少于 31 人，所有人员无不良记录、政审合格、身体健康、持有效健康证上岗，特种岗位 100%持证上岗，全员签订保密协议，整体形象端庄、行为规范、训练有素。具体岗位配置及要求如下：

1. 项目经理 1 人：大专及以上学历，持有物业项目经理证书或物业管理师证书，具备管理经验，全面负责项目运营、人员管理、质量管控、甲方对接、整改落实、培训管理等工作；

2. 电工 2 人：持有特种作业操作证（电工作业-低压电工作业），熟练掌握水电维修、设施抢修技能，24 小时应急处置；

3. 保洁人员 12 人：身体健康，有健康证，年龄不超过 55 周岁，适配医疗院感保洁标准，熟练掌握医疗区域清洁、消杀、垃圾分类操作规范；

4. 电梯员 4 人：熟练电梯操作、日常检查、困人应急处置；

5. 特种设备巡检（兼维修）2 人：持有市场监督管理部门核发特种设备安全管理人员证（代号 A）；熟悉氧气间，正负压泵房、给排水、通风系统，可开展设施巡检，做好巡检台账记录。

6. 消防中控人员 6 人：持证上岗，7×24 小时轮值值守；

7. 医废/白衣收发 2 人：熟悉院感及医废管理规范，台账清晰、操作合规；

8. 专职司机 2 人：持 B2 及以上驾驶证，负责 7×24 小时车辆驾驶及维护保养。

八、验收服务要求及内容

（一）验收服务要求

采购人对物业服务、设施运维、保洁消杀、消防监控、秩序安防、医废管理、台账资料等服务质量进行全面常态化检查、月度考核、年度验收，持续监督服务品质提升。

（二）验收服务内容

1. 验收准备：采购人根据考核计划确定验收时间，组织各科室代表开展满意度评价，准备考核表格及台账核查资料；

2. 验收方式：采取现场实地检查、台账资料核对、科室座谈问询相结合的方式；

3. 验收重点：环境卫生、院感消杀、设施设备运行完好率、维修响应及时率、消防安防值守合规性、医废管理规范性、人员在岗情况、投诉处置及服务满意。

（三）验收标准：本项目物业服务履约验收、月度考核、服务评价、奖惩扣款、结果认定，全部严格按照《物业服务考核及奖惩办法》执行，作为本项目日常监管、月度验收、月度结算、履约评价、终验验收的唯一依据。

1. 月度验收考核方式

1.1 采购人每月依据物业服务标准开展全覆盖考核验收，对服务质量、人员在岗、任务落实、现场管理、安全运行等内容逐项验收打分。

1.2 实行月度满意度调查验收机制：医院根据院内工作安排及物业服务实际情况适时组织满意度调查；当月未开展满意度调查的，当月满意度得分以月度物业考核实际得分为准，不缺失验收评价依据，验收结果依然有效。

2. 验收不合格判定及违约金标准

采购人在日常巡查、月度验收中，发现物业服务不达标、履职不到位、任务未落实的，统一按以下验收处置标准执行：

2.1 单项服务不达标：每发现一处服务标准不达标问题，视情节按照 100 元—300 元的标准由乙方向甲方支付违约金。

2.2 交办任务未落实：采购人下达的工作任务，乙方未按时、保质、保量完成的，视情节按照每次 100 元—300 元的标准由乙方向甲方支付 违约金。

2.3 人员配置不达标：乙方在岗人员配置不足、岗位缺编、人员不到位的，

按对应岗位工资比例扣减当月服务费用，并按照每次 100 元—300 元的标准由乙方向甲方支付 违约金。

2.4 违约确认机制：所有违约认定均出具正式违约认定单，由物业项目负责人签字确认；拒不签字确认的，报院领导班子裁定后，予以双倍处罚，纳入月度验收扣分及履约不良记录。

3. 验收问题等级认定

以月度考核台账、问题整改记录作为验收评级依据：

3.1 一般问题：同一考核单项月度出现 2 次 不达标问题，验收评定为一般。

3.2 不满意：同一考核单项月度出现 3 次 不达标问题，验收评定为不满意。

3.3 非常不满意（严重违约）：出现以下任一情况，月度验收直接评定为非常不满意：

- 同一单项问题月度累计 3 次及以上 重复发生；
- 物业拒不执行采购人正式下发的工作任务、整改通知；
- 因物业工作失误、履职缺位造成院内不良影响、安全隐患或相关损失。

严重违约处置：除支付违约金、扣减服务费、追究履约责任外，采购人有权要求物业公司对责任岗位人员予以辞退更换。

4. 验收奖励标准（优质履约加分项）

物业在岗人员主动排查、及时发现重大安全事故隐患，第一时间处置、上报、管控，有效为医院规避、减少、挽回经济损失或安全风险的，由物业单位书面申请，采购人核实认定后，给予 300 元—1000 元专项奖励，计入月度履约优良记录。

5. 验收资料归档及终验要求

5.1 每月处罚单据、考核打分表、整改回执、满意度结果、奖惩记录，全部作为月度验收附件归档，为月度结算及项目终验的必备依据。

5.2 项目最终竣工验收，以全周期月度考核验收汇总结果、履约台账、奖惩台账、整改闭环资料为综合验收依据。

6. 其他约定

本验收标准未尽事宜，甲乙双方友好协商，按合同及院内管理制度补充执行。

（四）验收结果处理

对检查发现的不达标问题，采购人下达整改通知并明确整改时限，逾期未整改、整改不到位的，视情节扣除相应物业服务费用，并纳入年度履约及续约考核依据。

本项目设置一个月服务衔接过渡期，若成交供应商在过渡期内人员配置、岗位履职、服务衔接、质量标准无法满足医院运营要求，采购人有权依据评审顺位顺延替换成交单位，保障院区后勤服务平稳有序。

（五）验收后管理

1. 建立常态化服务评估、月度考核、问题整改闭环机制；
2. 建立甲乙双方常态化沟通机制，及时协调解决服务问题；
3. 持续收集科室及职工反馈意见，动态优化物业服务标准；
4. 年度开展一次全面综合验收，作为合同履行评价及后续采购依据。