# 采购需求

## 第一部分 招标项目情况

### 一、项目概况

北京市第二医院始建于1945年，是一所集医、教、研、防为一体的二级甲等综合性现代化医院，也是西城区老年医院。现开设床位286张，年门诊量20万人次，住院病人6000余人次，根据卫生部《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。

### 二、基本情况

#### （一）项目基本情况

**1.项目地点：**北京市西城区油坊胡同36号。

**2.房屋建筑：**北京市第二医院房屋建筑由主楼、北楼、体检楼、办公楼等组成，总建筑面积26237平方米。其中主楼21759平方米、北楼2528平方米、体检楼1186平方米、办公楼800平方米。

**3.绿化面积：**540平方米。

**4.诊疗规模：**住院楼及门急诊楼编制床位286张。拟定开放床位246张。门诊量800-1000人次/日。

**5.职工人数：**医院在岗职工420人

#### （二）主要功能分布

**1.主楼：**顶部综合设备；8层手术室、重症监护室；7层外科病区；6层老年及肿瘤病区；5层内科综合病区；4层妇科和中医科病区；2-3层部分门诊科室；1层为门诊科室、医院大堂、各类窗口、急诊部；地下1层放射科；地下2层设备机房和各类保障用房；地下3层多功能厅、供应室、病案室、计算机机房、食堂；地下4层立体停车库和各类保障用房。

**2.北楼：**北楼共5层，分为地上4层和地下1层，其中北四楼为检验科、3层和2层为康复科、1层为GCP办公区域、地下1层为部分行政科室。

**3.体检楼：**体检科楼共3层，地上2层，地下1层，1层和2层为体检科业务用房，地下1层为办公室。

**4.办公楼：**办公楼共3层，为职能科室办公用房。

**（三）主要设施设备**

**1.空调系统：**中央空调机2组、冷却塔1组和手术室空调1组以及数台分体空调。

**2.电梯系统：**

（1）电梯6部（其中3部医用梯、1部客梯、1部洁净梯、1部污物梯）；

（2）汽车专用梯1部。

**3.停车库：**停车注册车位110个，地下95个，地上15个，其中：（地下机械车位89个，平面车位6个）。

**4.变配电系统：**变压器柜2组（容量1600KVA）。配电箱柜：21组地下1层。

**5.热力空调机组：**采暖机组各1组、地下2层。

**6.给排水系统：**不锈钢生活水箱25立方米1个，地下。生活水泵3台，两用一备均为380V,75KW。

（1）生活水给水系统，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处理后排入市政污水管道；

（3）实验室医用污水经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。

**7.安防监控系统：** 6个46寸监视器，1套电脑主机，1台平台服务器，1台解码器，7台数字硬盘录像机，212台摄像头。

**8.消防系统：** 主机1套，利达LD-128EⅡ型，地下300立方米混凝土水池1个，屋面50立方米消防稳压水箱1个，2台消防泵、2台喷淋泵、2台消防稳压泵、2台喷淋稳压泵。

**9.氧气站：**3立升液氧罐2个与汇流排1组，地上。

**10.正负压机组：**机组各两台，地下2层。

**11.污水站：**生活及医疗污水处理站1座。 地上西门北侧。

**12.食堂面积（总）：**约350平方米，配备常用灶台、蒸锅、冷库、储藏柜等，地下3层。

**三、本次招标的物业管理服务项目**

所有房屋设施设备的运行维护服务，保洁，消防、医疗废物收集、运送管理服务等。包括但不仅限于内容如下：

1.房屋日常养护维修服务；

2.设备运行与维护服务；

3.综合维修服务；

4.弱电维护服务；

5.车场监管（机动车和非机动车）；

6.安防监控运行服务监管；

7.司梯服务；

8.话务服务；

9.浴室服务；

10.报刊收发监管；

11.保安(门卫、夜间值班)服务监管；

12.保洁服务（生活垃圾的收集清运）；

13.医疗垃圾收集移交服务；

14.医用气体管理；

15.污水站内日常运行管理以及对第三方维保公司监管；

16.运送服务；

17.医用衣物洗涤收发服务的监管；

18.化粪池清掏及污水井监督管理；

19.燃气使用监管；

20.住院病人护理监管。

21.绿化服务。

**四、特别说明**

1.本次招标以整体服务形式参与投标，如供应商中途需第三方参与服务，必须取得医院同意，医院不与第三方签订管理合同。

2.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、管理费、劳保工服）、管理服务设备与工具、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、差旅等费用亦由供应商负责。

3.日常保洁工具及耗材费用（除洗手液、卫生纸及抽纸外），需满足采购人医院院感管理标准，由于供应商管理责任给采购人造成损失的由供应商承担。

4.供应商应依法依规管理、操作。除不可抗力原因外，因供应商的原因造成全院停水、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，由供应商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。

5.采购人将提供必要的办公用房、库房、值班用房、操作间，为保安提供住宿等以支持供应商的工作，办公设备及用品、家具等由中标企业自备。

6.采购人能源消耗（水、电、气）、计算机网络及电话、生活垃圾及医疗废弃物的外运（含车辆配备及维修）、化粪池及食堂隔油池清掏、设备设施及仪器仪表维保检测、常规维修材料、二次生活用水储水箱的清洗、消毒和水质化验、污水处理消毒药液、医疗被服洗涤、灭鼠灭蟑、院区绿化、医疗垃圾袋、其他业主要求额外增加服务所产生的费用等由业主方承担。

7.供应商应具有接纳医疗机构原后勤在职人员的能力。执行北京市第二医院原待遇（工资及福利由医院承担）。

8.其它：本招标文件中对物业服务的要求如有漏缺，请各供应商投标时给予充分考虑，中标后不能因招标文件中的缺漏而提高物业价格或降低服务质量等。

**五、服务期限**

1.服务期限为1年

**六、付款方式与期限**

1、付款方式：付款方式：支票、转账、电汇等形式付款

2、付款期限：合同签订后,采购人向中标人支付首付款50%，完成本项目后再付尾款50%。

**七、 验收标准和要求**

1.验收方式以监督管理绩效考核评价为主，每月组织一次考核，以综合打分方式进行评价，每年组织12次。服务绩效考评：

| 等级 | 绩效考核评价结果（X） | 奖惩 |
|---|---|---|
| 优秀 | X≥90% | 不扣罚 |
| 良好 | 80%≤X<90%（不含） | 不扣罚 |
| 中等 | 70%≤X<80%（不含） | 扣罚乙方10% |

**不合格　　X<70%（不含）　　扣罚乙方30%**

2.未能达到规定的管理目标，供应商需在限期整改，逾期未整改给采购人造成经济损失的，采购人有权从其服务费中扣除赔偿款。同时，采购人有权解除本合同。

3. 供应商未遵守国家法律法规及安全条例，造成重大人员伤亡和重大设备损失的，采购人有权解除合同。一切责任及后果由供应商承担，并赔偿由此给采购人造成的损失。

4. 供应商应承诺：严格遵守国家相关的法律法规，不以任何形式、不用任何名目向采购人任何科室或任何人员进行商业贿赂。如有违反，愿意承担一切法律责任。

5. 供应商应按采购人要求及时调整人员配置（包括但不限于人数、人员岗位、人员资质能力），未按采购人要求调整的，采购人有权解除合同。

6. 监督管理绩效考核表

| 项目 | 标准 | 分值 | 扣分标准 | 得分 |
|---|---|---|---|---|
| **房屋日常养护维修服务** | （1）确保办公楼房屋的完好等级和正常使用；<br>（2）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；<br>（3）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。 | 5 | 每项不合格扣除2分，到0分为止 | |
| **变配电及供电系统** | （1）统筹规划，做到合理、节约用电；<br>（2）供电运行和维修人员必须持证上岗；<br>（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；<br>（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** | 13 | （2）（4）（8）（9）每项不合格扣3分，其余不合格扣除1 | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **备零维修合格率达到100%，**一般性维修不过夜；<br>（5）严格执行用电安全规范，确保用电安全；<br>（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；<br>（7）保证突发事故发生时能够快速及时并正确处置；<br>（8）各种电机和运行设备定期进行维修、保养；提供维修保养记录单。<br>（9）**安排**高压绝缘工具检测并出据报告。 | | 分，到0分为止 | |
| **电梯** | （1）电梯准用证、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、制订电梯系统应急预案并每年至少组织1次演练，做好突发事故处置；机房日常保洁的监管；<br>（2）电梯运行时间按规定执行，操作人员持证上岗，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；<br>（3）有电梯故障应急预案；<br>**（4）服务满意率达90%以上。** | 8 | 每项不合格扣2分，到0分为止 | |
| **给排水系统** | （1）加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。加强巡视检查，防止跑、冒、滴、漏，保证设备设施完好；<br>（2）保持室内排水系统通畅；<br>（3）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，**零散维修合格率达到100%，**一般性故障排除不过夜；<br>（4）做好节约用水工作；<br>（5）保证雨水管线畅通，确保雨季不发 | 8 | 连续两天发现同一处跑冒滴漏且未处理，扣除3分。其余不合格扣除1.5 | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 生漏水事故；<br>（6）保证突发事故发生时能够快速及时并正确处置。 | | 分，到0分为止 | |
| **空调系统** | （1）加强日常检查巡视，保证空调系统正常运行使用；<br>（2）建立环境温度检测制度，保证制冷温度符合北京市标准；<br>（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；<br>（4）每半年对冷却塔进行1次检修；每年清洗冷却塔填料1次；<br>（5)每周1次对室外机组进行巡视检查，保持冷凝水管线畅通；<br>（6）每周对软化水设备的水质进行1次检测；<br>（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；<br>（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。<br>**（9）手术室、供应室等特殊部位温度控制要求达到规范标准。** | 14 | （4)(5)（6）中各项检测未执行扣除2分，供冷设备维保监管不利：致使维保方未按照合约执行，按照项目数量扣除1-8分。其余不合格扣除1分，到0分为止 | |
| **污水处理系统** | （1）按照行业规范和医院污水处理标准管理，污水处理达标，系统安全运行，设备维护达标。<br>（2）定时巡查、化验，保持设备场地清洁。<br>（3）大肠杆菌及志贺氏菌等肠道菌群按期监测，符合相关排放标准规定。 | 8 | 每项不合格扣除2分，如第三方单位检测医院污水 | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | （4）物业公司定期对污水处理系统设备进行巡视检查，完成水质化验监测、出具化验记录和养护记录； | | 不合格，扣除5分。到0分为止 | |
| **燃气系统** | （1）按照燃气公司燃气安全使用标准定期巡视，发现安全隐患及时报告，积极协助燃气公司排查处理。<br>（2）加强液化气站和燃气分配间的安全监控和场地设备清洁 | 4 | 每项不合格扣除2分，到0分为止 | |
| **综合维修服务：日常小修工作及大中修工程的实施监管工作** | （1）主动做好养护维修，**10分钟之内达到，**及时处理、消除隐患；<br>（2）提供24小时值班服务，接到维修申请**应于10分钟内赶到现场处理**；如不能维修，应提出书面维修计划与方案；<br>（3）负责汛期等特殊天气的安全监护，检查门窗，加固设施，疏通下水道、雨水井等，做好防风防雨和排水工作；<br>（4)拒绝使用含蒽、酚、苯、萘等易挥发物质的维修材料。 | 8 | 有效投诉一次扣除3分。其余每项不合格扣除2分，到0分为止 | |
| **弱电维护服务：门禁、网络、通讯等各系统的维护运行管理** | （1）知晓办公楼门禁系统、网络与通讯系统的布局与运行情况；<br>（2）积极响应计算机室以及相关科室的运行维护与调整需求；<br>（3）定期对各系统进行检查、检测，保证正常运行；<br>（4）做好设备机房的安全、防火、卫生工作。 | 8 | 每项不合格扣除2分，到0分为止 | |
| **各部门机、料管理** | （1）各部门维修人员使用的资产账目清晰，（2）确保备件设备的完好齐全，应急物资完好。（3）确保维修维保设施等设备达到100%合格。（4）发现问题及时汇报并补充。 | 8 | 每项不合格扣除2分，到0分为止 | |
| **各部门规章制度查核** | （1）有完善的制度流程，如岗位职责、工作流程、工作标准、结合医院实际情况制定工作计划，按照计划开展维修维保工作；并能够对内容进行及时的调整。 | 8 | 每项不合格扣除2分，到0分 | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | （2）维修人员岗位职责查核<br>（3）维修服务承诺及实施方案执行查核<br>（4）巡检、保养、维修工作制度执行查核<br>（5）考勤管理制度执行查核 | | 为止 | |
| **各部门环境管理** | （1）工作办公室整体整洁，无死角灰尘等<br>（2）工作桌面整洁，无烟盒、打火机等与本职工作无关的物品<br>（3）工作区域的环境问题，如不能处理，应上报<br>（4）办公室环境整洁，桌面无打火机、烟盒，地面无废弃物、垃圾。无异味。值班室无危险物品。<br>（5）办公室无大功率电器、做饭器具、电热毯、电冰箱，以及米、面、油、蔬菜等。 | 8 | 每项不合格扣除2分，到0分为止 | |
| 总得分： | | 签字： | | |

## 八、 人员配备

| 序号 | 岗位名称 | 岗位数量 | 职责要求 |
|---|---|---|---|
| 1 | 保洁服务(保洁主管) | 1 | 见分项服务内容及要求和标准 |
| 2 | 保洁服务;医疗垃圾收集移交服务;绿化服务 | 29 | 见分项服务内容及要求和标准 |
| 3 | 运送 | 8 | 见分项服务内容及要求和标准 |
| 4 | 话务服务 | 2 | 见分项服务内容及要求和标准 |
| 5 | 司梯服务 | 7 | 见分项服务内容及要求和标准 |
| 6 | 综合维修服务 | 4 | 高压电工作业证件 |
| 7 | 变配电及供电系统 | 4 | 高压电工作业（运行）证件 |
| 8 | 医用气体管理 | 4 | 快开门式压力容器操作R1证件 |
| 9 | 空调系统 | 4 | 制冷与空调设备运行操作作业证件 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 10 | 物业项目经理 | 1 | 见分项服务内容及要求和标准 |
| 11 | 浴室服务 | 1 | 见分项服务内容及要求和标准 |

## 第二部分 项目总体要求

### 一、总目标

1.医院物业管理工作以满足广大患者的医疗需求为基础，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、总要求

1.供应商应根据医院工作的具体情况及本年度 JCI（医疗机构评审联合委员会国际部）评审的需求，对所管辖的部分，有管理计划、有教育培训、有质量监控，科学的识别和评估风险，全面地维持医院设施设备与环境安全，依照合同约定的物业管理项目及标准开展工作，严格按照行业国际质量标准执行。分项服务符合相应的标准、规范，并有具体的管理措施，整体项目档次定位合同，要与物业本身档次相匹配。

2.供应商应在医院主管科室监督协调下自主经营，对所负责的项目委派专人管理，符合行业规范标准。投标文件内容对各岗位目标责任、各项管理制度、各岗位工作程序、工作标准以文字说明。制定具体的落实措施和考核办法；从事重点部位、重点岗位的服务人员必须经过政治审查和保密培训，经过采购人主管部门审查合格方可上岗；管理和服务人员按岗位不同着装上岗，佩戴明显标志，工作规范，作风严谨；服从医院调度和管理；清洁用品、日常消耗品均符合绿色环保要求。

### 三、综合要求

1.供应商应具有 5 年以上的物业管理专业经验，具有良好的管理水平和业绩。上述要求须提供相关资料。

2.采购人按合同约定，对供应商提供的各项物业服务内容及标准将予以监督、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.供应商项目主要负责人要求持证上岗、大专（含）以上学历，具有较强的组织、协调、沟通能力，具有医疗机构物业项目 3 年以上项目经理管理经历，持

有物业管理证书及北京市物业项目负责人证书。

4.供应商各专业技术岗位操作人员应持有相关岗位证书，此条款在签订合同时及合同期内应由供应商提供有效证明文件。

5 供应商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供应商均须安排值班，不得空岗。

6. 供应商各岗位配备人员要品行良好，五官端正，身体健康，具备专业资质，统一着装，持证上岗；管理人员及专业技术人员一般不超过 60 岁，一般岗位工作人员不超过 55 岁；重点岗位人员应保持相对稳定，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供应商予以处罚。

7.供应商 24 小时有人员受理咨询和投诉，工程部 24 小时专人备勤，受理水电等急迫性报修，5 分钟内到达现场。

8.供应商管理制度健全，服务质量标准完善，管理档案资料齐全。

9.供应商应用计算机对用户档案、物业档案进行管理。

10.供应商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 90%。

11.供应商应每季度以书面形式向采购人总结汇报阶段性工作，提供全面的数据分析报告，供医院决策。

12.各物业管理服务项目具体要求见第三部分“分项服务内容及要求”。

## 第三部分 分项服务内容及要求和标准

### 一、房屋日常养护维修服务

1.内容

房屋日常养护维修是指为保持办公室、会议室、接待大厅、公共区域、卫生间、走廊、屋面、楼梯、墙砖、顶板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.要求和标准

（1）确保办公楼房屋的完好等级和正常使用；

（2）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；

（3）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。

**二、设备运行与维护服务**

1.内容

包括变配电及供电系统、电梯系统、给排水系统、空调系统、洗浴系统、污水处理系统、燃气系统。

2.要求和标准

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。对外委维保工作实施监管。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。

**（一）变配电及供电系统**

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.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维护管理；

（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）制定供电系统应急预案并定期组织演练，做好突发事故处置；

（7）做好夜景照明、节日灯光系统的监管；

（8）建立节电措施；

（9）负责安排高压绝缘工具定期的检验工作。

2.要求和标准

（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《高压电工作业（运行）》证件；

（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）保证突发事故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；提供维修保养记录单。

（9）安排高压绝缘工具检测并出具报告。

**（二）电梯系统**

电梯由物业公司负责运行管理。

1.内容

（1）电梯使用登记证、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、制定电梯系统应急预案并每年至少组织 1 次演练，做好突发事故处置；机房日常保洁的监管；

（2）电梯运行时间按规定执行，操作人员持证上岗，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；

（3）有电梯故障应急预案。

2.要求和标准

（1）电梯使用登记证、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、制定电梯系统应急预案并每年至少组织 1 次演练，做好突发事故处置；机房日常保洁的监管；

（2）电梯运行时间按规定执行，操作人员持证上岗，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；

（3）有电梯故障应急预案。

（4）服务满意率达 90%以上。

**（三）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。二次生活用水储水箱的日常管理，

物业操作人员须有健康合格证，负责日常运行和对专业维保单位实施过程的监督管理。

1.内容

（1）加强值班巡视，密切注视给排水系统运行情况；

（2）对给排水系统的设备、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）及时对排水系统各种设备出现的故障进行维修；

（4）消防用给排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.要求和标准

（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，零散维修合格率达到 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。

**（四）空调系统**

物业公司负责对外委单位的维保工作实施监管。

1.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 2 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.要求和标准

（1）加强日常检查巡视，保证空调系统正常运行使用；

（2）建立环境温度检测制度，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 1 次检修；每年清洗冷却塔填料 1 次；

（5）每周 1 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 1 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。

（9）必须持证上岗《制冷与空调设备运行操作作业》。

**（五）洗浴系统**

1.内容

物业公司负责淋浴末端的常态化巡检工作，确保 24 小时出水稳定、卫生整洁。

2.要求和标准

保障洗浴系统 24 小时不间断稳定供水，刷卡系统正常有效，出水水温恒定控制在 38-42℃;确保管路无渗水、堵塞及异常情况;开放洗浴时间内做好登记及针对医疗人员的洗浴卫生服务;落实管道冬季防冻保温措施及日常卫生管控工作。

**（六）污水处理系统**

1.内容

物业公司负责日常巡视、检测仪器运行、监测数据稳定、设备运行及养护记录。

2.要求和标准

（1）按照行业规范和医院污水处理标准管理，污水处理达标，系统安全运行，设备维护达标。

（2）定时巡查、水质检测数据稳定，保持设备场地清洁。

（3）监督有甲方委托第三方机构开展的水质检测，按规定周期定期抽检，出具 CMA 检测报告。

**（七）燃气系统**

1.内容

物业公司负责日常巡视、清洁、设备运行维护，达到燃气公司安全标准。

2.要求和标准

（1）按照燃气公司燃气安全使用标准定期巡视，发现安全隐患及时报告，积极协助燃气公司排查处理；

（2）加强燃气调压站和燃气分配间的安全监控和场地设备清洁。

**三、综合维修服务**

1.内容

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。协助院方制定大、中修方案，并接受院方委托对大、中修工程实施监管。

2.要求和标准

（1）主动做好养护维修，及时处理、消除隐患；

（2）提供 24 小时值班服务，接到维修申请应于 10 分钟内赶到现场处理；特殊维修项目，应提出维修计划与方案并得到院方支持；

（3）负责汛期等特殊天气的安全监护，检查门窗，加固设施，疏通下水道、雨水井等，做好防风防雨和排水工作；

(4)拒绝使用含蒽、酚、苯、萘等易挥发物质的维修材料。

(5)必须持证上岗，《高压电工作业》证件。

**四、弱电维护服务**

1.内容

（1）物业公司协助计算机室等相关科室做好门禁系统、网络与通讯系统的维护运行管理工作；

（2）配合计算机室以及相关科室完成对网络与通讯系统正常运行与调整的工作任务。

2.要求和标准

（1）知晓办公楼门禁系统、网络与通讯系统的布局与运行情况；

（2）积极响应计算机室以及相关科室的运行维护与调整需求；

（3）定期对各系统进行检查、检测，保证正常运行；

（4）做好设备机房的安全、防火、卫生工作。

**五、车场监管（机动车和非机动车）**

1.内容

监督其对对来往机动车、自行车停车场摆放和疏导，监督其做好车辆进出登记，保持秩序良好。协助医院对设备维保方进行监管。

2.要求和标准

（1）监督值班人员是否按照规章制度及操作规程工作；

（2）监督值班人员好值班记录，发现问题及时上报；

**六、安防监控运行服务监管**

1. 内容

监督外委公司对安防、消防、视频监控运行服务。

2.要求和标准

（1）监督值班人员是否按照规章制度及操作规程工作；

（2）监督值班人员好值班记录，发现问题及时上报；

（3）监督安防监控设备及辅助设备的日常检查维护情

（4）监督其定期检查消防器材（灭火器）情况等；

**七、司梯服务**

1.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）负责电梯轿厢日常维护及安全隐患的排查上报，听从专业维保人员指令安抚疏导乘客；

（3）负责乘坐电梯客人去向的报站。

2.要求和标准

（1）服务考核满意度90％以上；

（2）专职操作员持证上岗，有连续工作 1 年以上的能力。提供站立、微笑服务，使用文明用语，层层报站；

（3）严格执行操作规程，掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位。

（4）保持电梯轿厢内整洁，敦促和监督设备维保单位做好检修保养工作。

**八、话务服务**

1、内容：

（1）工作日设专人值岗；

（2）及时转达通知、投诉。

2、要求和标准：

（1）文明用语，礼貌服务；及时接听，准确切换；

（2）尊重隐私，保守秘密。

**九、浴室服务**

1.内容

（1）工作日提供浴室服务；

（2）严控洗浴人员，把关严控洗衣物；

（3）做好每日清洁消毒工作；

（4）离岗前关闭电源、确认水截门关闭。

2.要求和标准

（1）地面、墙面干净明亮，设施无锈迹，空间无异味；

（2）满意率≥90%。

**十、报刊收发服务监管**

1.内容

监督报刊、杂志、信函、邮件的收发服务。

2.要求和标准

监督其报刊收发的及时性与准确性；

**十一、保安(门卫、夜间值班)服务监管**

1.内容

（1）监督保安的安全巡查情况；

2.要求和标准

（1）监督值班人员是否按照规章制度及操作规程工作；

（2）监督值班人员好值班记录，发现问题及时上报；

**十二、保洁服务（生活垃圾的收集清运）**

**（一）总体保洁服务**

总体卫生保洁是指为保持办公楼、诊疗区域、病房及所属庭院等环境清洁而进行的日常管理工作。

1.内容

（1）保洁区域：楼道、走廊、楼梯、电梯间、卫生间、开水间、污洗间、浴室、大厅、值班室、办公室、护士站、门急诊室、病室、治疗室、处置室、手术室、多功能厅、电教室、会议室等医院所属公共区域（包括但不限于以上内容）及上述部位内所有设施用品及饰物；

（2）生活垃圾的收集外运。

2.要求和标准

（1）保洁人员入职培训及体检；

（2）手术室、ICU及供应室应配备专人专用洁具进行保洁；

（3）按院感要求配备保洁工具、保洁清洗剂，做到一床一巾，杜绝交叉感染。

**（二）公共区域卫生保洁**

公共区域包括：楼道、走廊、楼梯、电梯间、卫生间、开水间、污洗间、浴室、大厅、值班室、办公室、护士站、门急诊室、病室、治疗室、处置室、手术室、多功能厅、电教室、会议室等医院所属公共区域（包括但不限于以上内容）及上述部位内所有设施用品及饰物。

1.内容

（1）清理大楼内的所有垃圾，对医用垃圾、生活垃圾（不含厨余垃圾）进行分类回收；

（2）收集及清理所有垃圾箱内的垃圾；

（3）清洁所有窗及指示牌；

（4）清洁所有出口大门及门牌；

（5）清除所有手印及污渍，包括楼梯墙壁；

（6）清洁所有扶手，栏杆及玻璃表面；

（7）清扫所有通风窗口；

（8）清扫空调风口百叶及照明灯片；

（9）拖擦地、台表面；

（10）清洁所有楼梯、走廊及窗户；

（11）清洁所有灯饰；

（12）扫净及洗刷大厅入口地台及梯级；

（13）抹净入口大厅内墙壁表面、所有玻璃门窗及设施，定期对外墙进行清洗；

（14）清扫大厅天花板尘埃；

（15）一年一次外墙清洗。

2.要求和标准

（1）地面光亮无水迹、污迹、无杂物；

（2）楼梯、走廊、指示牌、门牌、通风窗口、地角线、墙壁、柱子、顶板无尘、无污物；

（3）垃圾筒内垃圾不超过 2 / 3，并摆放整齐，外观干净；

（4）玻璃、门窗无污迹、水迹、裂痕；

（5）厅堂无蚊虫；

（6）灯饰和其它饰物无尘土、破损；

（7）大厅入口地台、梯级、墙壁表面、所有玻璃门窗及设施无尘土，大理石墙面光亮、无污迹、水迹；

（8）大厅天花板无尘埃。

**（三）卫生间、淋浴间保洁**

1.内容

（1）抹净所有门、天花板；

（2）抹、冲及洗净所有洗手间、淋浴间设备；

（3）抹净所有洗手间、淋浴间镜面；

（4）抹净地台表面；

（5）天花板及照明设备表面除尘；

（6）抹净抽气扇；

（7）更换厕纸、清洁液；

（8）清理卫生桶脏物；

（9）清洁卫生洁具。

2.要求和标准

（1）门、窗、天花、墙壁、隔板无尘、无污迹、无杂物；

（2）玻璃、镜面明亮无水迹；

（3）地面墙角无尘、无污迹、无杂物、无蛛网、无水迹；

（4）面池、龙头、淋浴喷头、弯管、马桶座、盖、水箱、无污迹、无杂物，电镀件明亮；

（5）便池无尘、无污迹、无杂物，小便池内香球不少于 1/2 个球，及时更换；

（6）桶内垃圾不超 2 / 3 即清理；

（7）设备(烘手器、灯、开关、暖气、通风口、门锁)无尘、无污迹；

（8）空气清新、无异味；

（9）墩布间干净、整洁、无杂物，物品码放整齐、不囤积。

**（四）办公室保洁**

办公室主要指办公楼内用房。

1.内容

（1）清洁办公座椅、电话、沙发、橱柜以及床具；

（2）清洁门窗（含纱窗、窗帘）、墙面字画、顶棚、花木、地面；

（3）清洁照明灯具（顶灯、台灯）、开关；

（4）打开水，按需求清洁饮水杯。

2.要求和标准

（1）对负责办公室保洁工作的服务人员进行专门培训，加强保密和服务意识的教育，挑选政治可靠、品质优秀、技术熟练、礼仪得体、身体健康的人员；

（2）每日清洁，保证室内环境、家具、用品、设施、卫生洁具等清洁、整洁、光亮，无尘土；

（3）严守机密，不翻阅文件、抽屉、文件柜等；

（4）保证办公室内家具、门窗、顶棚等完好；

（5）保证办公室内花木、整洁干净；

（6）办公室皮具类家具定期养护，保持色泽光；

（7）办公室干净整洁，物品摆放整齐有序。

**（五）外场保洁**

外场保洁主要包括庭院、大门前、室外停车场、通道等的卫生管理工作。

1.内容

（1）室外垃圾桶的清洁、集运；

（2）垃圾清运；

（3）庭院地面清洁；

（4）冬季清扫积雪；

（5）围栏的清洁。

2.要求和标准

（1）庭院地面清洁无废弃物；

（2）保洁重点是烟头、废纸、杂物等，随时捡拾入桶；

（3）垃圾清运及时，垃圾站消毒，无蚊蝇滋生；

（4）扫雪及时，地面无积雪，符合市扫雪办要求。

**（六）消杀及其他管理标准**

1.内容

（1）负责化粪池的消杀；

（2）负责对垃圾桶、卫生间的消杀；

（3）负责对开水间、热水器的清洁消毒；

（4）负责清洗风机和分体空调过滤网；

（5）协助配合专业公司灭鼠灭蟑和卫生防疫工作。

2.要求和标准

（1）定期对化粪池进行消杀工作，并由物业公司跟踪记录；

（2）定期对垃圾桶、卫生间等进行消杀工作，每周对开水间、每月对热水器进行清洁、消毒一次；

（3）保持室内通风，空气不受污染。定时开启空调，定期清洗风机过滤网；

（4）协助专业公司完成喷洒，投放灭鼠药、消毒剂、除虫剂等，做好杀虫灭鼠、卫生防疫工作。

**（七）垃圾分类服务**

1.内容

（1）四分类：可回收垃圾，有害垃圾，厨余垃圾，其他垃圾

2.要求和标准

（1）垃圾桶设置:医院应根据垃圾分类类别，在各个区域设置相应颜色的垃圾桶，明确标识各类垃圾桶，并配备足够的垃圾桶数量；

（2）分类收集:按照分类标准对垃圾桶进行定期清理和收集。

**十三、医疗垃圾收集移交服务**

1.内容

（1）收集并移交医疗垃圾；

（2）污梯、客梯以及转运遗体电梯的消毒；

（3）医用垃圾存放点以及专用三轮车的消毒管理。

2.要求和标准

依据国家的相关条例及规定，对发包方的医疗垃圾存放点进行管理，收集发包方的医疗垃圾，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。

**十四、医用气体管理**

医院的医用气体,包括医用氧气、氮气、二氧化碳、正压空气、负压空气、一氧化氮麻醉气等常用气体,以及高醇乙炔、氩气、氯气等实验用气体。氧气、正负压气体的通过管道方式集中供应,其它气体以瓶装方式单独供应。

1.内容

物业公司方负责管理、维护、运行。

2.要求和标准

（1）保证系统正常运行安全，气体无泄露；发现异常故障，维修人员应在规定的时间内到达现场处理；

（2）严格按照验收制度，对院方采购的压缩气体认真验收、储存、管理；

（3）制定故障应急处理预案，按行业规定管理，设备维护达标。

（4）必须持证上岗《快开门式压力容器操作 R1》证件。

**十五、污水站内日常运行管理以及对第三方维保公司监管**

1.内容

（1）物业公司方需委托专业公司且具有资质人员负责管理、维护、运行；

（2）监督第三方维保公司和污水水质化验。

2.要求和标准

（1）物业公司按照环保法律法规要求，定期对污水处理系统设备进行巡视检查，完成水质化验监测、出具化验记录和养护记录；

（2）按照行业规范和医院污水处理标准管理，污水排放符合北京市相关标准。

（3）监督第三方公司对污水站维保。

**十六、运送服务**

1.内容

（1）负责运送人员的具体服务行为；

（2）积极配合病区护士长及护士的服务管理；

（3）协助院方做好病室规范管理。

2.要求和标准

（1）严格执行医院各项规章制度并对医院运送工作负责；

（2）运送人员要定期培训

（3）积极整改医患方对服务的各项投诉。

**十七、医用衣物洗涤收发服务监管**

1.内容

监督收发医患人员的衣物、被服；

2.要求和标准

严把质量关，监督洗涤厂家衣物洗涤工作的质量、数量情况

**十八、化粪池及污水井管理**

1.内容

（1）协助并监督专业公司定期清理维护化粪池和排污管道；

（2）污水井的清气清掏和蚊虫灭杀。

2.要求和标准

协助院方监督专业公司对医院内的化粪池、排污管道定期清理维护，必须保证医院内的化粪池排污管道畅通。

**十九、燃气使用监管**

1.内容

（1）定时巡视检查燃气管道阀门的泄漏情况；

（2）监督清洁地面燃气调压站和锅炉房内燃气气分配间的设备卫生情况。

2.要求和标准

协助院方对地面燃气调压站和锅炉房内燃气气分配间的使用监管，定时巡视检查，确保使用安全。

**二十、住院病人护理监管**

物业公司负责对陪护人员的服务进行监督管理协助院方处理陪护服务中出现的问题

1.内容

（1）监督陪护人员的服务情况

（2）协助院方处理陪护服务中出现的问题；

（3）协助院方做好病室规范管理。

2.要求和标准

（1）监督人员是否按照规章制度及操作规程工作；

**二十一、绿化服务**

1.内容

（1）每天对绿植清理枯萎的黄叶,如果叶片部分枯萎可将叶片枯萎部分剪去；

（2）每月一次对绿植物进行造型的修补,使其达到最佳造型；

（3）每天观察绿植有无虫害,如有要进行治理保持盆内清洁干净无杂物；

（4）根据要求、季节变化和不同种类花卉生长需求，及时松土、施肥、浇灌、灭虫和修剪，保持绿植和花卉生机盎然；

（5）合理设计摆放室内花卉，严禁将不利于人体健康的花草摆入室内；

（6）摆放时应美观、整齐，有新意。更好地为业主营造温馨、舒畅的工作及就医环境。

2.要求和标准

确保院内绿地植物生长良好、修剪整齐，无枯枝杂草、垃圾；定期浇水防治病虫害；绿地景观保持美观；遇大风暴雨等天气及时巡查清理倒伏树木，保障安全。