

合同编号: JGCSYY-PZ-20251112-235

项目名称: 2025--2026 年度北京安贞医院朝阳院区非办公区域物业、
保洁管理服务其他服务采购项目

委托方: 首都医科大学附属北京安贞医院

受托方: 北京建工城市运营管理有限责任公司

签署日期: 2025年 11月 13日

第一章 项目基本情况

第一条 本合同当事人

委托方(以下简称甲方): 首都医科大学附属北京安贞医院

地址: 北京市朝阳区安贞路 2 号

邮编: 100029

电话: 010-64412431

受托方(以下简称乙方): 北京建工城市运营管理有限责任公司

地址: 北京市西城区广莲路 1 号建工大厦 A 座 6 层 606 号房间

邮编: 100055

电话: 010-63928125

根据《中华人民共和国民法典》及国家有关法律、法规,在自愿平等、协商一致的基础上,甲方委托乙方实行物业管理,特订立本合同。

第二条 物业基本情况

物业类型: 三甲综合医院

座落位置: 北京市朝阳区安贞路 2 号

建筑面积: 22.37 万平方米

第三条 乙方提供服务受益人为本物业合同双方及在物业服务区域内的甲方工作人员、就医人群等,本物业合同双方均应对履行本合同承担相应的责任。

第二章 委托管理事项

第四条 物业管理服务的主要内容、范围:(详见附件一《物业管理服务范围、内容及要求》)

第一部分: 医院内非办公区域物业、保洁管理等服务(不含秩序维护服务)

1. 主要岗位、工作内容及范围:

1.1 行政岗

1.1.1 项目总负责岗: 负责配本项目的全面管理工作,负责项目整体运营及与甲方沟通等工作;

1.1.2 文员出纳岗: 负责项目日常文案及出纳工作;

1.1.3 库管岗: 负责项目物资的出入库管理工作。

1.2 保洁管理服务:

1.2.1 门急诊楼保洁管理服务：门急诊楼区域内的卫生清洁（含有害生物防治）；会议室入室保洁；生活、医疗垃圾收集、清运；1号车库卫生清洁；地下室药库卫生清洁；门急诊楼门前广场卫生清洁；编辑部小院卫生清洁；石材、PVC地面日常维护保养；生活垃圾分类的日常工作、楼内、外的杂物清理工作、配合甲方绿化班做好绿化工作。

1.2.2 心外科楼、综合病房楼及B座、院区外围等区域保洁管理服务：负责甲方综合病房楼B座、住院楼（不包括储藏室）、心外楼（1-11层）、科研楼、南、北食堂、社会工作室、医疗垃圾站、总务处二层小楼（包括供管组）、器械科、心外楼地下车库坡道、仪修组、司机班、120车库、氧气室、制剂室、外科实验室、动物室、北二楼、温馨之家及院外门前三包地段、北二楼呼吸科生活区，肠道发热CT白班和夜班，透析大夜和小夜，第一导管室、第二导管室（白班、夜班），影像中心机房消毒，CT公共区域，北二楼通道，家属等候区，心脏瓣膜，涉疫垃圾转运，食堂（测温，油脂分离），食堂（清运厨余垃圾）。

1.3 门急诊楼运送管理服务：包括门急诊楼（地下3层至13层）及综合楼B座3层、肾内32病房的运送服务。

1.4 门急诊楼司梯管理服务：负责门急诊楼的电梯运行服务（包括15部直梯及14部扶梯）。

1.5 门急诊楼导医管理服务：门急诊楼大厅导医服务，负责接报修电话及一站式的派单工作。

1.6 工程运行维修服务：

门急诊楼工程运行维修服务：门急诊楼强电系统、二次供水系统、全院排水系统、空调系统、新风系统、净化空调、电气维修、全院末端零修、全院小型工程维修、配合院方电工班完成全院区的电工维修工作、医用气体管路及供气装置维修保养。

1.7 门急诊楼VIP病房服务：负责VIP病房的卫生保洁及管家服务。

第二部分：医院内非办公区域秩序维护服务

1. 主要岗位、工作内容及范围：

门急诊楼秩序维护管理服务：门急诊楼的秩序维护服务；门急诊楼中控室（消防、治安）监控服务；非机动车的码放和管理、门前三包的管理工作（包括控烟管理和监督检查医患佩戴口罩的管理（如有））。

第三部分：家属区保洁、工程运行、秩序维护管理等服务

1. 主要岗位、工作内容及范围：

1.1 保洁管理服务：负责家属院公共区域环境卫生清洁，突发事件防控的一站式消毒及重点区域分时消毒。

1.2 工程运行维修服务：家属院共用部位及共用设施设备运行、维修养护。

1.3 秩序维护（秩序维护）：家属院中控、秩序维护管理、车辆管理；消防巡检及处突：中控室消防监测、消防巡查、消防应急处突服务。

第五条 物业管理服务范围、内容及要求：对业主和物业使用人违反物业管理规定的行为，针对具体行为并根据情节轻重，采取批评、规劝、警告、制止等多种措施。（详见附件一《物业管理服务范围、内容及要求》）

第三章 委托管理期限

第六条 委托管理期限自 2025 年 10 月 26 日起至 2026 年 10 月 25 日止。

第四章 双方权利义务

第七条 甲方权利义务

1. 制定物业管理相关要求，并监督乙方遵守执行。

2. 审核乙方拟定的物业管理方案、制度，检查乙方提出的物业管理服务年度计划。

3. 根据实际使用情况，发生需要调整服务方式、内容等，应提前书面通知乙方，予以调整。

4. 检查监督乙方管理工作实施及制度的执行情况。

（1）合同期间甲方每季度将对乙方服务水平、服务满意度进行考核，当季度如因乙方存在重大服务质量问题，考核不合格，甲方有权取消其下季度的服务资格，原合同自动失效。（具体考核办法详见附件三《物业质量考核办法》，甲方可根据医疗使用需要，相应调整考核办法的内容）

（2）合同期间，如遇国家法律调整，造成本项目有关条款不符合国家最新法律规定，甲方将有权按照国家相关规定调整合同中相关内容。

5. 向乙方提供物业管理用房【 / 】m²（办公室及库房），物业服务用房【 / 】间（产权属甲方，用于各工种值班、备勤），提供办公电话【 / 】部，通讯费用由乙方承担，办公用品和物耗费由乙方承担。

6. 协调、处理本合同生效前发生的所有管理遗留问题。
7. 帮助乙方协调周边的关系，创造便利的外部环境。
8. 按时支付物业管理费。
9. 维护自身的合法权益，享受乙方提供的物业管理服务。
10. 有权向乙方投诉其工作人员的服务态度和服务质量，并由乙方向甲方提供书面处理意见。

第八条 乙方权利义务

1. 根据有关法律法规及本合同的约定，及时制定、调整各项物业管理制度及应急预案，待甲方书面确认后实施。
2. 按本合同约定，对业主和物业使用人违反法规、政策及物业管理规定的行为，提请有关部门处理。
3. 负责编制物业管理年度管理计划。每季度最后一周前以文字形式向甲方汇报一次，每合同年度最后一个月向甲方汇报年度物业管理情况。
4. 接受甲方监督、检查，认真作好各科室的物业服务回访工作，发现问题及时处理，对甲方有影响的事项应当及时向甲方汇报。
5. 配合甲方接受相关部门的监督和检查，并做好检查前的各项准备工作；对于甲方发生的临时事项（包括但不限于装修、改造或科室调整），乙方予以积极配合。
6. 乙方负责按照国家及相关部门、行业的有关法律法规、管理条例的要求，完善其用工、保险、资质等各种手续并承担相应责任。
7. 乙方人员在甲方院内工作期间，要遵守甲方的各项规章制度，包括防火、交通、治安等规定，服从甲方管理。
8. 乙方负责妥善保管和物业管理有关的所有档案资料，不得丢失；本合同终止时，乙方须向甲方移交和物业管理相关的所有档案资料，并且在任何时间未经甲方书面许可不得向第三方泄漏、转让任何甲方资料。
9. 乙方应严格执行物业从业人员资格上岗等各项制度，在合同生效后的 10 个工作日内将全体人员情况登记表及资格证书交至甲方物业管理办公室进行备案，并做到每季度更新一次。发生人员离职，入职等情况，及时备案、更新。
10. 乙方人员工作期间，由于乙方原因造成甲方设备或设施损坏，人员（不特定第三方）伤亡，乙方应按甲方要求进行赔偿或修复，并承担相应责任。

11. 乙方对其工作人员进行管理，如因乙方原因造成其工作人员伤亡，乙方应自行承担责任。

12. 乙方承诺在其服务管理范围内的设备、人员配置、人员资质等情况均满足国家及相关部门、行业的要求，保证甲方不因乙方的服务遭受行政或其他方面的处罚。

13. 不得将本物业的管理责任转让给第三方。

14. 乙方人员除合同规定的本职工作外，要求服从医院统一调配。

15. 每个月最后一个工作日向甲方上报下个月的服务人员数量（附件二《人员分布情况》），医院主管部门对物业服务的工作进行抽查，发现问题，书面通知物业相关部门，限期整改并在物业质量考核中扣除相应分值。

16. 乙方应保证所有聘用员工的工资均达到北京市最低工资标准，并保证聘用制度符合《中华人民共和国劳动法》的相关规定，合同期限内产生的任何劳动纠纷均有乙方单独承担。

17. 乙方管理人员调动，需经过甲方同意，方可执行。更换的人员资质不得低于被更换人员。

18. 乙方在合作期间及合作结束后，未经甲方书面同意，不得在任何形式的宣传材料、广告、媒体发布或公开声明中，使用甲方（或包含“安贞”“北京安贞医院”等）的名称、商标、标志、域名、产品或服务进行宣传或暗示其与甲方存在任何形式的合作关系，包括但不限于技术合作、业务往来、信用担保等。如违反本条内容，甲方有权要求乙方停止此侵权行为，并要求乙方赔偿甲方由此遭受的损失（包括直接损失及间接损失）。

19. 保洁所用洗涤材料全部由乙方承担、二次供水的检测由乙方负责、全院区消杀由乙方负责。

第五章 服务质量

第九条 乙方须按其约定，实现物业服务要求（见合同附件一物业管理服务范围、内容及要求）。

第十条 具体的物业管理服务质量及承诺指标以响应文件、合同及双方的补充协议及条款为准，如有内容不明确、不相符，以约定的较高标准为准。

第六章 服务费用

第十一条 服务费

1. 本合同的服务费：33165840 元，（大写：叁仟叁佰壹拾陆万伍仟捌佰肆拾圆整），其中医院内非办公区域物业、保洁管理等服务（不含秩序维护服务）费用 28215600 元，医院内非办公区域秩序维护服务费用 3782640 元，家属区保洁、工程运行、秩序维护管理等服务费用 1167600 元。以上费用包含在合同期限内乙方提供服务的全部费用，除发生合同明确约定的且经过甲乙双方协商确定的费用变更情况，该费用不做调整。

2. 甲方逾期支付管理费的，从逾期之日起按每天按逾期管理费的万分之三交纳滞纳金。

3. 甲方委托乙方联系相关单位进行各项检测，其所发生检测费用由甲方支付。

第十二条 在本合同执行期间，如遇国家和北京市相关政策的变化而影响本合同履行及相关费用，双方依据政策协商调整。

第十三条 付款方式

在合同签订后，甲方按季度支付乙方物业管理费。乙方须在每季度结束前的 10 日内向甲方提请考核，甲方对乙方的工作进行考核，考核合格后 10 日内向乙方支付上季度的 95% 物业管理费，5% 的尾款作为季度服务履约保证金，在下季度考核合格后退还。考核标准以合同附件《物业质量考核办法》为依据。

甲方每次支付前，乙方应将对应金额的法定税务发票提供甲方，甲方审核通过后，按照合同约定付款，如甲方审核发票不合格，有权拒绝付款。

考核不合格，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，或在一个服务年度内考核不合格 2 次以上（含 2 次），甲方有权提前终止合同。造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿；发生安全责任事故，乙方承担相应的法律责任经济赔偿，甲方有权终止该物业服务合同。

第七章 违约责任

第十四条 甲乙双方必须严格执行《中华人民共和国民法典》有关违约责任的规定。乙方应保护甲方的知识产权，不得向第三人泄露、转让甲方提交的技术资料。如发生以上情况并给甲方造成经济损失，乙方应赔偿甲方的损失，同时甲

方有权单方解除本合同。

第十五条 乙方违反本合同第八条义务的约定，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方可报请乙方行政主管作出处理，造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿，并向甲方支付本季度合同服务费金额 30%的违约金。

因地上污物、污水、电梯运行等造成人身伤害的，乙方承担全部责任，因秩序维护未尽巡查职责发生治安事件的，乙方承担全部责任，同时甲方有权单方解除本合同。

第十六条 甲乙任一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付相当于一个月金额的物业管理费作为违约金，并赔偿对方的经济损失，同时甲方有权单方解除本合同。

第八章 附则

第十七条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第十八条 本合同组成文件包括：合同文本、合同附件、补充协议、投标文件、招标文件、中标通知书。以上文件，如有内容不相符、不明确，以约定的较高标准为准。本合同及其附件和补充文件中未规定的事宜，双方协商另签补充协议。在未签相应补充协议之前，均遵照中华人民共和国有关法律、法规执行。

第十九条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第二十条 本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的，可交由北京市朝阳区人民法院提起诉讼。

第二十一条 本合同一式十份，甲方执六份，乙方执四份，具有同等法律效力。

第二十二条 本合同自双方签字盖章之日起生效。

附件：

附件一：物业管理服务范围、内容及要求

附件二：人员分布情况

附件三：物业质量考核办法

附件四：物业服务费费用明细表

附件五：安全生产协议

甲方：首都医科大学附属北京安贞医院

法定代表人：蔡军

委托代理人：赵汝生

联系地址：北京市朝阳区安贞路2号

联系电话：010-64456221

开户行：北京银行双秀支行

账号：01090379900120112000937

乙方：北京建工城市运营管理有限责任公司

法定代表人：戴晓红

委托代理人：陈跃平

联系地址：北京市西城区广莲路1号建工大厦A座6层606号房间

联系电话：010-63928125

开户行：广发西客站支行

账号：137091516010017001

附件一：物业管理服务范围、内容及要求

第一部分：医院内非办公区域物业、保洁管理等服务（不含秩序维护服务）

1. 总体要求：

北京安贞医院座落位置为北京市朝阳区安贞路2号，北京安贞医院家属小区座落位置为北京市朝阳区安贞里四区，总面积约22.37万平方米。

现甲方拟通过公开招标方式选取医院内非办公区域物业、保洁管理等服务（不含秩序维护服务）供应商，主要负责上述区域的保洁管理服务、运送管理服务、司梯管理服务、导医管理服务、工程运行维修服务、VIP病房服务等工作。

2. 主要岗位、工作内容及范围：

2.1 行政岗

2.1.1 项目总负责岗：负责配本项目的全面管理工作，负责项目整体运营及与甲方沟通等工作；

2.1.2 文员出纳岗：负责项目日常文案及出纳工作；

2.1.3 库管岗：负责项目物资的出入库管理工作。

2.2 保洁管理服务：

2.2.1 门急诊楼保洁管理服务：门急诊楼区域内的卫生清洁（含有害生物防治）；会议室入室保洁；生活、医疗垃圾收集、清运；1号车库卫生清洁；地下室药库卫生清洁；门急诊楼门前广场卫生清洁；编辑部小院卫生清洁；石材、PVC地面日常维护保养；生活垃圾分类的日常工作、楼内、外的杂物清理工作、配合甲方绿化班做好绿化工作。

2.2.2 心外科楼、综合病房楼及B座、院区外围等区域保洁管理服务：负责甲方综合病房楼B座、住院楼（不包括储藏室）、心外楼（1-11层）、科研楼、南、北食堂、社会工作室、医疗垃圾站、总务处二层小楼（包括供管组）、器械科、心外楼地下车库坡道、仪修组、司机班、120车库、氧气室、制剂室、外科实验室、动物室、北二楼、温馨之家及院外门前三包地段、北二楼呼吸科生活区，肠道发热CT白班和夜班，透析大夜和小夜，第一导管室、第二导管室（白班、夜班），影像中心机房消毒，CT公共区域，北二楼通道，家属等候区，心脏瓣

膜，涉疫垃圾转运，食堂（测温，油脂分离），食堂（清运厨余垃圾）。

2.3 门急诊楼运送管理服务：包括门急诊楼（地下3层至13层）及综合楼B座3层、肾内32病房的运送服务。

2.4 门急诊楼司梯管理服务：负责门急诊楼的电梯运行服务（包括15部直梯及14部扶梯）。

2.5 门急诊楼导医管理服务：门急诊楼大厅导医服务。

2.6 工程运行维修服务：

门急诊楼工程运行维修服务：门急诊楼强电系统、二次供水系统、全院排水系统、空调系统、新风系统、净化空调、电气维修、全院末端零修、全院小型工程维修、配合院方电工班完成全院区的电工维修工作、医用气体管路及供气装置维修保养。

2.7 门急诊楼VIP病房服务：负责VIP病房的卫生保洁及管家服务。

3. 岗位配置要求：480岗。具体明细如下：

3.1 行政岗：3岗

3.2 保洁管理服务岗：304岗

（其中门急诊楼保洁岗：132岗，综合病房楼B座等区域保洁岗：172岗）

3.3 门急诊楼运送管理服务岗：81岗。

3.4 门急诊楼司梯管理服务岗：22岗。

3.5 门急诊楼导医管理服务岗：3岗。

3.6 工程运行维修服务岗：62岗

3.7 门急诊楼VIP病房服务岗：5岗。

4. 具体要求

4.1 行政人员

4.1.1 项目总负责岗：

4.1.1.1 负责配本项目的全面管理工作，负责项目整体运营及与业主沟通等工作；

#4.1.1.2 具有大学本科或本科以上学历；

#4.1.1.3 年龄在45岁（含）以下；

#4.1.1.4 具有八年（含）以上类似物业项目经理经验；

4.1.2 文员出纳岗：负责项目日常文案及出纳工作

4.1.3库管岗：负责项目出入库管理工作。

4.2. 保洁管理服务要求

4.2.1 门急诊楼保洁管理服务：

4.2.1.1 保洁范围：

4.2.1.1.1 门急诊楼区域内的卫生清洁（含有害生物防治）；

4.2.1.1.2 领导工作区及会议室入室保洁；

4.2.1.1.3 生活、医疗垃圾收集、医废院内清运，生活垃圾院内及部分院外清运；

4.2.1.1.4 1号车库卫生清洁；

4.2.1.1.5 地下室药库卫生清洁；

4.2.1.1.6 门急诊楼门前广场卫生清洁；

4.2.1.1.7 编辑部小院卫生清洁；

4.2.1.1.8 石材、PVC地面日常维护保养；

4.2.1.1.9 生活垃圾分类的日常工作；

4.2.1.1.10 楼内、外的杂物清理工作；

4.2.1.1.11 配合甲方绿化班做好绿化工作。

4.2.1.2 保洁基本要求：

4.2.1.2.1 保洁员应具备一定文化程度，身体健康，男、女均可；

4.2.1.2.2 需具备承担甲方保洁服务需求的能力，能够执行甲方规定的保洁服务管理要求，根据功能区域需要乙方为员工配备基本的个人安全防护用品，如口罩、手套、帽子、围裙、胶鞋等；

4.2.1.2.3 保洁用具用品使用要求：保洁棉织品集中洗涤消毒分类、分区使用；消毒剂、洗涤剂、机械保洁维护剂等必需的易耗物品，需使用符合国家质量及环保标准认证正规厂家生产的品牌类产品；

4.2.1.2.4 保洁员工要求，具备对工作负责的精神服从管理，诚实、踏实、肯干、有医院保洁工作经验，挂胸牌着工装（乙方提供）上岗，进行岗位知识培训后上岗。明确保洁的功能区域划分与分类执行操作规程，掌握相关的消毒隔离基本知识并严格执行，保证服务标准达到甲方感染办的要求。

4.2.1.2.5 锐器盒、扎扣、医疗垃圾袋等与医疗垃圾相关的消耗品及洗手液、

大盘纸、喷香罐等客用物耗均由甲方承担；

4.2.1.2.6 如遇突发事件，乙方按甲方要求积极配合，妥善处理，由此产生的防护服、隔离服、面屏、酒精、手消毒液、过氧化氢、一次性医用手套、一次性医用帽等有关物资由甲方承担。

4.2.1.3 上岗员工基本素质要求：

4.2.1.3.1 遵守甲方的各项制度，不散布有损所甲方形象的言论或行为；

4.2.1.3.2 不故意破坏、不损坏院内公共设施、设备；

4.2.1.3.3 使用规范、文明礼貌用语，不与病人、家属、医护发生争执冲突；

4.2.1.3.4 不在服务区域内嬉笑、追逐打闹、倚墙靠门、坐病区就诊椅；

4.2.1.3.5 工作期间不得擅自离岗，收集倒卖垃圾，租床；

4.2.1.3.6 员工制服干净整齐，无大块污渍；

4.2.1.3.7 工鞋干净，穿深色袜子，不踩鞋跟；

4.2.1.3.8 正确佩戴工牌、笑脸，短发梳理整齐，长发盘好带头花；

4.2.1.4 服务要求：

4.2.1.4.1 入口和大厅：30平米内烟头、纸片数量不超过1个（检查发现后30分钟内清理完毕）垃圾桶、烟灰桶：垃圾袋套法规整卷紧边缘，每天定时清理垃圾，内部垃圾数量不超过桶内2/3，外表整洁无痕迹。（清洁周期内清理完毕）；

4.2.1.4.2 防护地垫：地垫干净、铺放平整；楼顶平台：明沟畅通，大件垃圾不超过5个，停留时间不能超过检查周期（以周检查为准）；

4.2.1.4.3 通道：蜡面或晶硬层光亮，烟头、废纸等垃圾数量每30平米不超过1个，墙壁开关干净，橱窗内小广告数量不超过1个，灭火器箱后面无垃圾；

4.2.1.4.4 楼梯及楼梯间：地面上烟头、废纸等垃圾数量每层不超过1个，毛巾擦拭扶手无尘土，管道检查口内无垃圾；

4.2.1.4.5 天花板、排风口：距1米处目视无蜘蛛网，无灰尘；

4.2.1.4.6 候诊椅：椅、台摆放整齐，表面无垃圾，定期进行彻底清洁、消毒灯伞；

4.2.1.4.7 灯具：距1米处目视无灰尘；

4.2.1.4.8 玻璃门窗：没有手印和其他污痕（雨季根据情况随时清洁）；

4.2.1.4.9 公共卫生间：

4.2.1.4.9.1墙面瓷砖、门窗无明显灰尘，天花板、灯具目视无灰尘，地面无大面积水渍，无刺鼻异味，梳妆镜明亮，面台无大面积水渍；

4.2.1.4.9.2墙面、卫生间隔板上手写、粘贴小广告数量不超过2条且停留时间不超过8个小时，墙壁上名片式小广告数量不超过1个且停留时间不超过1小时；

4.2.1.4.10病房公共卫生间、洗漱间：

4.2.1.4.10.1墙面瓷砖、门窗无灰尘，天花板、灯具目视无灰尘，地面无大面积水渍，无刺鼻异味，梳妆镜明亮，面台无大面积水渍，防滑脚垫铺放平整；

4.2.1.4.10.2墙面、卫生间隔板上手写、粘贴小广告数量不超过2条且停留时间不超过8个小时，墙壁上名片式小广告数量不超过1个且停留时间不超过1小时；

4.2.1.4.10.3开水器上面无摆放物品，淋浴间内墙壁无霉，窗台干净无尘、无杂物；

4.2.1.4.10.4协助甲方更换喷香罐（乙方提供所更换的数量）。

4.2.1.4.11治疗室、药疗室、护士站：地面无垃圾，不锈钢柜表面目视光亮无尘，洗手池目视无水垢，护士台表面无尘。

4.2.1.4.12指示标牌和标识：目视无污渍、灰尘，无手写小广告，每层卡片式小广告数量不超过1个且停留时间不超过8个小时。

4.2.1.4.13医生工作区、医护休息室：地面无杂物、家具及壁架目视无尘土，洗手池目视无水垢。

4.2.1.4.14病房：床表面无污迹，床下无垃圾，小桌表面干净，小桌后无垃圾，氧气盒、治疗带表面毛巾擦拭无尘土，地面蜡面完整，目视光亮无尘、无垃圾。

4.2.1.4.15设备和工具：

4.2.1.4.15.1工作车干净整洁，靠边停放，正确摆放“小心地滑”警示牌，警示牌干净，榨水车干净，水量不超过容量2/3，水保持干净（目视可见底）；

4.2.1.4.15.2毛巾、拖布头、尘推罩等易耗品定期更换，保持无破损。清洗消毒满足甲方要求（每季度或半年可请甲方进行随机抽查）；

4.2.1.4.15.3专项作业操作设备时，用警示牌划分工作区域，电线靠边铺设。

4.2.1.4.16有害生物防治服务：

4.2.1.4.16.1灭鼠标准：15平方标准房间布放20×20厘米滑石粉两块，一夜后阳性粉块不超过3%；鼠洞、鼠粪、鼠咬痕迹的房间不超过20%；防鼠设施不合格处不超过5%；不同类型的外环境累计2000米，鼠迹不超过5%。

4.2.1.4.16.2灭蚊标准：单位内外环境各种存水容器和积水中，蚊幼及蛹的阳性率不超过3%；白天人诱蚊30分钟，平均每人次诱获成蚊数不超过1只。

4.2.1.4.16.3灭蝇标准：有蝇房间不超过1%，平均每阳性房间不超过2只，蝇类滋生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过3%。

4.2.1.4.16.4灭蟑螂标准：室内有蟑螂成虫或若虫阳性房间不超过3%，平均每间房间大蠊不超过2只，小蠊不超过5只；有活蟑螂卵鞘房间不超过2%，平均每间房不超过4只；有蟑螂分表、蜕皮等蟑迹的房间不超过5%。

4.2.1.4.17控烟专项：

4.2.1.4.17.1设立控烟专员专职管理；

4.2.1.4.17.2清理辖区的烟头，发现吸烟者及时劝阻。发现甲方及投标方工作人员在非吸烟区吸烟，及时汇总上报疾控处；

4.2.1.4.17.3保洁人员在非吸烟区内吸烟按照《北京安贞医院控烟管理工作方案》规定支付违约金5000元。

4.2.1.4.17.4如辖区被北京市12320控烟投诉举报，应协助医院负责接待处理。

4.2.2 心外科楼、综合病房楼及B座、院区外围等区域保洁管理服务：

4.2.2.1 总体要求：

4.2.2.1.1 按需应承担医院内所有实质物品表面清洁消毒工作。特别是在上级部门有应急检查时，务必配合完成所要求。

4.2.2.1.2 清洁消毒效果应符合《北京市医疗机构环境清洁卫生技术与管理规范》及北京安贞医院环境清洁消毒管理等相关制度要求，公司内部应定期进行质控，考查实际操作中制度的落实情况，对甲方相关部门下发的整改单做到及时整改落实。保洁工作遵循国家规范《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》（WS/T512—2016）标准的要求。

4.2.2.1.3 配合甲方做好年度铲冰除雪及防汛抗旱等相关工作。

4.2.2.2 日常保洁：

负责各区域房间内：地面、台面、墙面、家具表面、卫生间洁具、浴室墙面

的清洁，以及病房内的床单位的终末消毒（含床头柜、治疗带表面清洁）；治疗室、药疗室只负责地面消毒和台面、柜子表面清洁；公共区域地面、墙面、楼梯扶手、垃圾桶、指示牌、候诊椅的清洁，片机、挂号机表面清洁；各区域重点清洁地面小广告、痰迹、烟头、纸屑，倾倒垃圾车、垃圾桶；卫生间清洁与消毒、地面清洁与消毒；公共地面干拖湿拖；巡回检查、维护。

4.2.2.3 专项保洁：

负责区域内玻璃清洁、顶板清洁、墙面清洁、以及风口清洁工作。PVC 地面起蜡打蜡、大理石地面晶化保养和水磨石地面晶化保养工作。

4.2.2.4 医疗垃圾清运：

4.2.2.4.1 负责门急诊楼、心外楼、病房楼、综合病房楼 B 座部分区域、科研楼、动物实验室、污水站、血液浓度室、氧气室、洗衣房医疗废弃物的清运工作等；

4.2.2.4.2 负责全院医疗废物的暂存、转运工作（包括：门急诊楼医疗废弃物交接工作；协助医疗废物清运处置公司做全院医疗废物转运工作）；

4.2.2.4.3 负责全院部分零修工程、绿化美化产生的废弃物的清运、转运工作；

4.2.2.4.4 负责暂存区域的清洁消毒工作、负责垃圾储运站设施、设备的清洁消毒工作；

4.2.2.4.5 负责门急诊楼、心外楼、病房楼、综合病房楼 B 座及外围所有区域内利器桶收集发放工作。

4.2.2.5 清洁标准：

4.2.2.5.1 入口和大厅：30 平米内烟头、纸片数量不超过 1 个（检查发现后 30 分钟内清理完毕）垃圾桶、烟灰桶：垃圾袋套法规整卷紧边缘，每天定时清理垃圾，内部垃圾数量不超过桶内 2/3，外表整洁无痰迹。（清洁周期内清理完毕）；

4.2.2.5.2 防护地垫：地垫干净、铺放平整；楼顶平台：明沟畅通，大件垃圾不超过 5 个，停留时间不能超过检查周期（以周检查为准）；

4.2.2.5.3 通道：蜡面或晶硬层光亮，烟头、废纸等垃圾数量每 30 平米不超过 1 个，墙壁开关干净，橱窗内小广告数量不超过 1 个，灭火器箱后面无垃圾；

4.2.2.5.4 楼梯及楼梯间：地面上烟头、废纸等垃圾数量每层不超过 1 个，

毛巾擦拭扶手无尘土，管道检查口内无垃圾；

4.2.2.5.5 天花板、排风口：距1米处目视无蜘蛛网，无灰尘、分诊台；

4.2.2.5.6 候诊椅：椅、台摆放整齐，表面无垃圾，定期进行彻底清洁、消毒灯伞；

4.2.2.5.7 灯具：距1米处目视无灰尘；

4.2.2.5.8 玻璃门窗：没有手印和其他污痕（雨季根据情况随时清洁）；

4.2.2.5.9 公共卫生间：

4.2.2.5.9.1 墙面瓷砖、门窗无明显灰尘，天花板、灯具目视无灰尘，地面无大面积水渍，无刺鼻异味，梳妆镜明亮，面台无大面积水渍；

4.2.2.5.9.2 墙面、卫生间隔板上手写、粘贴小广告数量不超过2条且停留时间不超过8个小时，墙壁上名片式小广告数量不超过1个且停留时间不超过1小时。

4.1.2.5.10 病房公共卫生间、洗漱间：

4.1.2.5.10.1 墙面瓷砖、门窗无灰尘，天花板、灯具目视无灰尘，地面无大面积水渍，无刺鼻异味，梳妆镜明亮，面台无大面积水渍，防滑脚垫铺放平整；

4.1.2.5.10.2 墙面、卫生间隔板上手写、粘贴小广告数量不超过2条且停留时间不超过8个小时，墙壁上名片式小广告数量不超过1个且停留时间不超过1小时；

4.1.2.5.10.3 开水器上面无摆放物品，淋浴间内墙壁无霉，窗台干净无尘、无杂物；

4.1.2.5.10.4 协助采购中心更换喷香罐（并签字确认）。

4.2.2.5.11 治疗室、药疗室、护士站：地面无垃圾，不锈钢柜表面目视光亮无尘，洗手池目视无水垢，护士台表面无尘。

4.2.2.5.12 指示标牌和标识：目视无污渍、灰尘，无手写小广告，每层卡片式小广告数量不超过1个且停留时间不超过8个小时。

4.1.2.5.13 医生工作区、医护休息室：地面无杂物、家具及壁架目视无尘土，洗手池目视无水垢。

4.2.2.5.14 病房：床表面无污迹，床下无垃圾，小桌表面干净，小桌后无垃圾，氧气盒、治疗带表面毛巾擦拭无尘土，地面蜡面完整，目视光亮无尘、无垃圾。

4.2.2.5.15 其他区域

- (1) 绿地：捡拾垃圾、杂物；
- (2) 铺装（道路、广场等）：路面清扫、杂物回收；
- (3) 门前三包：按市政府规定；
- (4) 外科实验楼：公区门窗玻璃 150 平方米（在遵守甲方的规定的前提下）
- (5) 采购中心、总务处楼（二层）：公区楼道、楼梯及扶手、卫生间、门窗保洁；
- (6) 基建楼（二楼）：公区楼道、楼梯、卫生间、门窗保洁；
- (7) 司机班：倒垃圾；
- (8) 药库：公区地面、门窗、墙壁、卫生间；
- (9) 临床实验室：公区地面、门窗、墙壁、卫生间、浴室；
- (10) 花园露椅：46 个保洁；
- (11) 花园亭子：9 座保洁；
- (12) 雕塑、宣传窗、路标：10 处保洁；
- (13) 垃圾桶（室外）：29 处保洁、清运；
- (14) 路灯、消防箱：49 个保洁；
- (15) 心外车库：水泥地面、墙裙、吊顶灯 98 个；
- (16) 动物实验室：浴室 1 个、厕所 1 个，公区地面（瓷砖）；
- (17) 外科实验室：公区地面（PVC）及窗户；
- (18) 北小楼：公共区域地面、门窗；
- (19) 石桌石凳：6 组保洁；
- (20) 石雕：5 处保洁；
- (21) 北小楼与医院北墙之间夹道：每年清扫落叶、垃圾等杂物两次；
- (22) 所有玻璃、花园栏杆，分五一、十一、春节擦洗。雨水算子每年分两次清理（春、秋），特殊情况随时清理；
- (23) 北二层小楼后的夹道，每年清扫不少于 2 次（11-4 月间）
- (24) 停车楼一、二层保洁及垃圾清理。

4.2.2.5.16 设备和工具：

- (1) 工作车干净整洁，靠边停放，正确摆放“小心地滑”警示牌，警示牌干净，榨水车干净，水量不超过容量 2/3，水保持干净（目视可见底）；

(2) 毛巾、拖布头、尘推罩等易耗品定期更换，保持无破损。清洗消毒满足感染办要求（每季度或半年可请感染办进行随机抽查）；

(3) 专项作业操作设备时，用警示牌划分工作区域，电线靠边铺设。

(4) 需提供清洁消毒工具、器具、消毒产品及相应监测手段明细。

4.2.2.6 质量要求：

4.2.2.6.1 保证全院清洁服务。

4.2.2.6.2 服务热情，主动为患者服务，服务及时，无服务投诉和纠纷事件。

4.2.2.6.3 遵守劳动纪律，保质保量的完成岗位工作。

4.2.2.6.4 乙方提供符合要求的机器设备、耗材、物料。

4.2.2.6.5 有完善规范的内部培训体系、培训计划及专职培训人员，定期开展培训，有资料，要求人员 100%培训后上岗。

4.2.2.6.6 乙方每周召开工作例会，定期召开员工大会进行质量讲评和分析。

4.2.2.6.7 保证服务质量，遵守甲方考核标准，发现问题在规定时间内整改。

4.2.2.6.8 中标人管理人员要定期巡查。

4.2.2.6.9 中标人具有员工自查制度，保证工作质量。

4.2.2.7 安全要求：

4.2.2.7.1 服务操作过程要注意员工自身安全。

4.2.2.7.2 在清理卫生时要提示过往医患注意湿滑，避免滑倒摔伤。

4.2.2.7.3 如因操作失误造成医患或员工受伤，由乙方负责。

4.2.2.7.4 定期召开安全培训会。

4.2.2.7.5 组织安全应急演练。

4.2.2.8 其他要求：

4.2.2.8.1 乙方基本能力要求

(1) 具备对劳务人员的培训和规范管理能力。

(2) 能够提供配套的设备、工具、耗材、物料，如计算机、打印机、对讲机、考勤报到等设备。

(3) 提供项目所需符合条件的劳务人员，保证人员数量。

(4) 第三方责任险：

为了保障项目的整体运营安全以及员工安全保障，除为符合缴纳社保的员工缴纳社会保险以外，乙方应缴纳第三方责任险，第三方责任险可为：意外保险或

公众责任险或意外保险或公众责任险等等。

4.2.2.8.2 人员管理要求

- (1) 遵守医院的各项制度，不散布有损所医院形象的言论或行为；
- (2) 不故意破坏、不损坏院内公共设施、设备；
- (3) 使用规范、文明礼貌用语，不与病人、家属、医护发生争执冲突；
- (4) 不在服务区域内嬉笑、追逐打闹、倚墙靠门、坐病区就诊椅；
- (5) 工作期间不得擅自离岗，收集倒卖垃圾，租床；
- (6) 员工制服干净整齐，无大块污渍；
- (7) 工鞋干净，穿深色袜子，不踩鞋跟；
- (8) 正确佩戴工牌、笑脸，短发梳理整齐，长发盘好带头花。

4.3. 门急诊楼运送管理服务要求

4.3.1 运送范围：

4.3.1.1 负责门急诊楼（地下3层至13层）及综合病房楼B座3层、肾内32病房的运送服务；

4.3.1.2 地下一层：病案室；

4.3.1.3 地下三层：导管室；

4.3.1.4 一层：门诊大厅、急诊抢救大厅、综合服务台、急诊分诊等；

4.3.1.5 二层：急诊诊区、门诊挂号、药库、病案、住院接诊服务中心、急诊收费处、门诊工作区、急诊输液室等；

4.3.1.6 三层：急诊三十三一区、二区病房、放射科；

4.3.1.7 四层：手术室、SICU、输液室、药库、药房、注射室等；

4.3.1.8 五层：EICU(呼监)、EICU(心监)、手术室、泌尿科、骨科、神经外科、神经内科、疼痛科；

4.3.1.9 六层：急诊综合三十五病房、普外科、肛肠科、高血压科、普内科、抽血室、内分泌等；

4.3.1.10 七层：胸科三十六病房、血管科、大血管科、心儿科、心内科等；

4.3.1.11 八层：心内科、超声心动、超声科、房颤中心、心电图室、动态血压监测、心外科等九层：检验科、儿科、妇产科、妇产科手术室等；

4.3.1.12 十层：眼科门诊、肾内科、皮肤科、呼吸科、胸外科、中医理疗门诊、耳鼻喉科、全科、肺功能室等；

4.3.1.13 十一层：干部门诊、心理门诊、综合门诊、特需门诊、营养科、口腔特需等；

4.3.1.14 十二层：报告厅、体检中心；

4.3.1.15 十三层：口腔科。

4.3.2 运送内容：

4.3.2.1 属于配送范围内的服务：

4.3.2.1.1 负责接送病人至检查部门接受检查与治疗，如超声医学科、放射科、核磁室、CT室、放疗室、心电图室、内窥镜室等。

4.3.2.1.2 负责病人院内的特殊检查、治疗、会诊等预约检查治疗。

4.3.2.1.3 协助医护人员转运病人往返病区至ICU/转科，或临时危重病人作特殊检查（危重病人或特殊病人需要医护人员陪同）。

4.3.2.1.4 负责取送各类生物标本、病理标本、特殊报告单、外用药品、消毒剂、领输液。

4.3.2.1.5 完成病人院内检查及检验项目，安排并运送病人。

4.3.2.1.6 负责取送院内各类医疗文件和报告。

4.3.2.1.7 负责接送病人往返手术室接受治疗。

4.3.2.1.8 负责领取科室办公用品的运输。

4.3.2.1.9 负责手术室的物品领用，消毒包的送取，手术器械的送取，协助领取手术室的高值物品（由医护人员配合），送脏敷料，手术室送病理，取病理报告单。

4.3.2.1.10 负责门诊科室及三十二病房消毒物品的送取。

4.3.2.1.11 负责门诊科室白大衣的送取。

4.3.2.1.12 负责门诊科室维修仪器的送取。

4.3.2.1.13 负责被服的下收、下送。

4.3.2.2 协助配送范围内的服务（由医护人员配合）：

4.3.2.2.1 科室大型仪器的转运。

4.3.2.2.2 科室器械科医疗消耗物品的领取。

4.3.3 运送要求：

4.3.3.1 运送管理要求：保障病人及医疗环境安全。

4.3.3.1.1 对运送人员进行院规、专项职业道德教育与培训。

- 4.3.3.1.2 对运送人员进行专项安全操作教育。
- 4.3.3.1.3 对运送人员进行消毒隔离知识培训。
- 4.3.3.1.4 按规定比例配置、使用消毒剂执行消毒隔离措施。
- 4.3.3.1.5 对运送人员进行岗前体检，提供必需劳保、安全防护用品。
- 4.3.3.1.6 运送高致病生物标本，必须执行有效安全措施加以个人防护。
- 4.3.3.1.7 执行专项运送工作流程及安全操作规程。
- 4.3.3.1.8 部门经理、主管经常到运送一线，了解满足临床科室需求及时解决现场问题。
- 4.3.3.1.9 每周统计、每月汇总工作量，按时反馈与物业管理办公室及甲方主管部门。
- 4.3.3.1.10 运送应急能力，当发生生物标本洒漏事件时，能启动相关应急预案做好洒漏区域的消毒处置，同时报告检验科、物业管理办公室和甲方感染办。
- 4.3.3.1.11 在员工运送生物标本不慎被锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行就近初步处理，同时报告物业管理办公室和甲方感染办并填写登记表。
- 4.3.3.1.12 当发生重大事件时能及时向物业管理办公室报告，并启动应急储备力量协调应对本部门工作有序，保障医疗环境安全。
- 4.3.3.2 上岗员工基本素质要求：
 - 4.3.3.2.1 仪容仪表，统一着工装，穿着整洁，仪表端庄。
 - 4.3.3.2.2 行为举止，精神饱满、踏实稳重、言谈举止文明得体。
 - 4.3.3.2.3 文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语。
 - 4.3.3.2.4 遵规守纪，遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守甲方规章制度。
 - 4.3.3.2.5 运送安全，岗前培训考核合格上岗，保障病人及医疗环境安全做好个人防护。
- 4.3.3.3 运送服务要求：安全、及时、准确、到位
 - 4.3.3.3.1 调度员专项培训合格上岗，用普通话文明语言接听电话，解释亲切耐心。
 - 4.3.3.3.2 调度员接传信息准确，做到听清、问明、传递准确、记录反馈规范。

4.3.3.3 调度员工作时间不准做私事，24 小时坚守岗位（倒班）全年全天候服务。

4.3.3.4 调度室要环境整洁，物品放置规范有序。

4.3.3.5 对运送工具管理维护到位，用后及时消毒擦拭后再进入调度室。

4.3.3.6 运送生物标本必须执行操作规程及消毒隔离措施，按要求做好个人防护。

4.3.3.7 运送生物标本必须认真检查核实标本，与科室医护人员执行双签字。

4.3.3.8 运送生物标本必须使用规范的试管架、运送箱（配危害标示）。

4.3.3.9 运送生物标本使用手套、避污纸时必须规范，即开门、持物等。

4.3.3.10 生物标本运送途中出现洒漏，必须执行相关的应急预案措施。

4.3.3.11 交接、分拣生物标本必须在规定区域完成。

4.3.3.12 接送病人要主动依病情给病人提供轮椅或平车服务。

4.3.3.13 接送病人要作相应解释告知病人去向，协助/搬运病人动作要轻。

4.3.3.14 接送病人离开返回科室时，必须告知医护人员并执行双签字。

4.3.3.15 接送病人必须使用安全措施，危重病人要求医护人员陪同。

4.3.3.16 接送病人时必须执行核对 5 项以上病人信息（病区、姓名、性别、年龄、病案号）。

4.3.4 其它：

4.3.4.1 给科室领取物品时，请科室先与相关部门联系确认物品名称、规格、数量等信息，登记后再行运送并记录双签字。

4.3.4.2 协助科室运输物品时核对数量，过程中有专人照看所送物品送达执行双方签字。

4.4. 门急诊楼司梯管理服务要求

4.4.1 电梯服务范围、内容：

4.4.1.1 服务范围：

4.4.1.1.1 负责门急诊楼的电梯运行服务（15 部直梯及 14 部扶梯），电梯运行时间见“电梯运行及停驶楼层分布表”。

4.4.1.1.2 负责所辖区域内电梯故障的紧急报修，听从专业维保人员指令安抚疏导乘客。

4.4.1.1.3 负责日常电梯轿厢和扶梯通路内外消毒、清洁并符合甲方感控要求。对电梯在运行中的安全隐患排查上报。

4.4.1.1.4 负责乘坐电梯客人去向的报站。

4.4.1.2 电梯服务内容：

4.4.1.2.1 为门急诊楼 15 部电梯及 14 部扶梯提供电梯服务。

4.4.1.2.2 负责安排电梯使用高峰期一层的导梯服务及扶梯引导。

4.4.1.2.3 负责按甲方指令，合理安排各部电梯运行时间及人员排班。

4.4.1.2.4 特殊情况安排专梯司梯员服务。

4.4.2 电梯服务要求：

4.4.2.1 乙方电梯服务要求：

4.4.2.1.1 根据医疗功能区域需求配备全年全天候司梯员服务。

4.4.2.1.2 乙方需为员工配备工装、工鞋，经常对其进行本专业岗位知识和意外事件应对能力的培训，严格执行电梯安全运营和甲方各项规章制度。

4.4.2.2 电梯管理要求：

4.4.2.2.1 日常专业培训管理到位。

4.4.2.2.2 对电梯司机进行院规、专项职业道德及安全操作教育有效，无安全责任事故。

4.4.2.2.3 监管电梯轿厢、扶梯通路内外的清洁维护质量达标。

4.4.2.2.4 管理电梯安全操作运行 100%。

4.4.2.2.5 接待投诉化解矛盾改进服务质量，满意率 $\geq 95\%$ 。

4.4.2.2.6 部门经理、主管经常到服务一线，了解满足临床科室需求及时解决现场问题。

4.4.2.3 上岗员工基本素质要求：

4.4.2.3.1 仪容仪表，统一着工装，仪表端庄、穿着整洁、淡妆上岗、日间站立服务。

4.4.2.3.2 行为举止，精神饱满、踏实稳重、普通话主动报站、解释耐心亲切。

4.4.2.3.3 文明礼貌，尊重客人、保护病人隐私、使用文明用语。

4.4.2.3.4 遵规守纪，遵守甲方规章制度、遵纪守法。

4.4.2.3.5 安全操作坚守岗位、遵守操作规程。

4.4.2.4 电梯司机服务质量要求：热情主动、文明礼貌、安全运行

4.4.2.4.1 电梯司机需具备一定文化程度、45岁（含）以下女性身体健康相貌端庄、讲普通话文明礼貌、主动热情待客。

4.4.2.4.2 对病人对工作认真负责服从管理，诚实、踏实、肯干、有连续工作一年以上的能力。进行专业岗位知识培训后，带培一周考试合格挂胸牌着工装、工鞋上岗，严格执行运行中的各项操作规程，掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位。

4.4.2.4.3 专业培训合格，严格执行操作规程保护乘客，遇突发事件会疏导乘客。

4.4.2.4.4 导梯服务亲切，解释耐心，帮助行动不便者安全运行。

4.4.2.4.5 保证电梯轿厢、扶梯通路内外清洁，维护规范，报修及时准确。

4.4.2.4.6 轿厢外候梯人数过多时，如遇应急情况，应做好人员引导工作，有序搭乘，以免造成人员聚集和超载等情况。

4.5. 门急诊楼导医管理服务要求

4.5.1 服务范围内容：

4.5.1.1 服务范围：门急诊楼大厅导医服务。

4.5.1.2 服务内容：

4.5.1.2.1 迎候、送别就医患者；

4.5.1.2.2 帮助患者解决在院就诊可能遇到的问题；

4.5.1.2.3 指引患者到所需的就医场所；

4.5.1.2.4 维持就医秩序；

4.5.1.2.5 在发生患者对甲方工作不满的情况时，负责指引患者到相关部门；

4.5.1.2.6 针对不同患者对医务工作的需求，灵活处理面对患者及家属时出现的各种突发情况。

4.5.1.2.7 负责在一层大厅人流高峰时疏导电梯乘客。

4.5.1.2.8 如遇应急情况，按照甲方要求，做好应急工作，确保安全。

4.5.2 服务要求：

4.5.2.1 熟悉甲方的科室所在位置，正确引导患者就医，遇到不清楚的问题，做到问清后再回答；

4.5.2.2 着装：着装统一，整洁，佩带胸牌，发形统一；

4.5.2.3 站姿：站姿端正，不要东张西望，摇头晃脑，不得在站立时聊天；

4.5.2.4 走姿：行走时平稳，步伐轻盈，做到走路轻，说话轻；

4.5.2.5 礼仪：

4.5.2.5.1 对待患者态度和蔼，热情，做到微笑服务；

4.5.2.5.2 礼貌用语：“您好”，“欢迎您”，“不客气”“您慢走”；

4.5.2.5.3 解答患者询问时，做到有问必答，杜绝“不知道”，“不会”，“不管”，“不行”，“不懂”等，不得以生硬，冷淡的态度待客；

4.5.2.5.4 患者询问时，做到讲究礼貌，用心聆听，不抢话，不插话，不争辩。语气温和，不大声喧哗。听意见和批评时不辩解，冷静对待及时上报；

4.5.2.5.5 见到上级主动问好；

4.5.2.5.6 主动服务不方便的病人；

4.5.2.6 人员要求

导医人员有良好的外表形象，品相端正，身体健康，爱岗敬业，政治素质较好，工作认真负责，讲究礼貌，使用文明用语，统一着装，佩戴胸卡。具有应急处理经验及一定医疗知识，所有人员经培训达标后上岗。

4.6. 工程运行维修服务要求

4.6.1 门急诊楼工程运行维修服务要求

4.6.1.1 工程运行维修服务范围、内容：

4.6.1.1.1 服务范围：

门急诊楼强电系统、二次供水系统、全院排水系统、空调系统、新风系统、净化空调、电气维修、全院末端零修、全院小型工程维修、配合甲方电工班完成全院区的电工维修工作、医用气体管路及供气装置维修保养。

4.6.1.1.2 服务项目:

- (1) 房屋建筑的日常维修及养护;
- (2) 给排水设备运行维护;
- (3) 空调供冷、供暖、新风、排风系统运行维护;
- (4) 各楼层强电井、开通门禁卡权限及门禁供电;
- (5) 手术室、ICU 净化空调系统运行维护;
- (6) 全院小型工程维修;
- (7) 医用气体管路及供气装置维修保养。

4.6.1.2 服务要求:

4.6.1.2.1 总体要求:

(1) 制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维修保养、运行记录管理、维修档案等管理制度,并严格执行。

(2) 配合甲方的各项管理工作,填写工作日志,认真履行执勤登记制度,详细记录值班当日所发生的各种情况。

(3) 设备及机房环境整洁,无杂物、灰尘,机房环境符合设备要求。

(4) 配备电器维修及设备维修、运行所需的专业技术人员,专业技术人员、维修人员应持证上岗,严格执行操作规程。

(5) 负责维修派工,常用维修方法,维修保质保量进行。服从管理人员的安排,做好各项工作。

(6) 设备良好,运行正常,合同期内无重大管理责任事故。

(7) 各类维修材料均由甲方提供,维修工具由乙方提供。

4.6.1.2.2 岗位人员总体要求:

(1) 上岗人员应具有工作责任心和事业心,积极努力完成工程部及上级领导安排的各项工作和工作计划;

(2) 上岗人员应具备专业基础知识,特殊工种应持有专业机关颁发的上岗证书且在有效期内。乙方在本项目中的拟派人员需具备如下证书:

a. 至少有 27 人具有《特种作业操作证(高压电工作业)》或《特种作业操作证(低压电工作业)》证书;

b. 至少有 14 人具有《特种作业操作证(制冷与空调作业)》;

c. 至少有 3 人具有《管道工证书》及《有限空间作业证》;

d. 至少有 10 人具有《特种作业操作证（焊接与热切割作业）》，

e. 至少有 4 人具有《有限空间作业证》。

(3) 上岗人员应身体健康, 无严重不适应上岗的疾病;

(4) 上岗人员应经过工程部的统一岗前培训且考核合格;

(5) 上岗人员岗前不许酗酒, 禁止带酒意上岗;

注: 上述证书可以一人多证, 投标时投标文件需提供承诺书, 否则不予认可。

4.6.1.2.3 服务具体要求:

(1) 房屋建筑日常维修及养护

1) 服务内容: 设立 24 小时值班调度室, 保证房屋、地面、墙面、台面、吊顶、屋顶平台、门窗、楼梯等的日常养护。

2) 服务要求: 采取“每日巡检、主动发现问题”的工作方式, 确保院内房屋完好和正常使用, 维保期内发生日常意外损坏按要求进行零维修, 零维修要求维修人员随叫随到, 及时完成各项零星维修任务, 合格率为 100%。

(2) 给排水设备运行维护

1) 服务内容: 对室内、外给排水系统的设备、设施, 如水泵、水箱、气压给水装置、消防泵、喷淋泵、消火栓、消防管道、阀门、卫生洁具、水封设备、透气管及疏通、室内外雨排水管及其附属建筑物等正常运行使用进行日常养护。

2) 服务要求: 每日加强日常检查巡视, 保证给排水系统正常运行使用。设备、阀门管道工作正常, 无跑、冒、滴漏。按规定对水箱设施设备进行清洁、消毒, 保证饮用水达到行业规定的标准; 操作人员健康合格, 证件齐全; 水箱、水池清洁卫生, 无二次污染; 饮用水各项指标符合有关行业规定标准。制定事故应急处理方案, 遇有事故, 维修人员在规定时间内进行抢修, 无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。巡视检修并进行消毒工作。

3) 配合甲方二次供水系统进行年检。直接从事二次供水的工作人员必须取得体检合格证和卫生知识培训证。

(3) 空调供暖、供冷、新风、排风系统运行维修

1) 服务内容: 24 小时值守, 空调通风系统的运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、热交换器、消防送风系统、排烟系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统及空调主机与分体空调机各种配件的日常养护。

2) 服务要求: 要求维修人员定期对空调机组进行机器内外清洗, 消毒, 建立空调运行管理制度和安全操作规程, 保证空调系统安全运行和正常使用, 运行中无超标噪音和滴、漏水现象。要求维修人员必须熟悉通风设备、管道、风道运行情况, 定期检修、养护空调设备, 保证空调设备、设施处于良好状态, 空调系统出现运行故障后, 及时通知维保单位到达现场维修, 并做好记录单, 如更换空调机配件时, 必须保证配件的质量。巡视检修并进行防控消毒工作。

(4) 弱电系统维护

1) 楼宇智能控制系统要指派专业技术人员操作, 除日常维护外, 每月对重要数据进行备份 1 次, 每月对系统连接点进行检查 1 次, 及时到达现场进行紧急处理, 并通知维保单位到达现场维修;

2) 门禁安全报警系统主机、读卡器、安全报警传感器、探测器运作灵敏可靠, 误报率不大于 5%, 线路布置连接牢固, 电子锁工作可靠;

(5) 手术室、ICU 净化空调系统运行维护

1) 服务内容: 24 小时有人值守, 手术室、ICU 净化空调的运行管理, 定期清洗机组内初效、中效、亚中效过滤网, 手术室回风过滤网; 定期更换空调机组中效、亚中效过滤网(物料由甲方提供); 定期空调设备杀菌、消毒; 定期更换过期紫外线灯。

2) 服务要求: 要求维修人员定期对净化空调机组进行机器内外清洗, 消毒, 建立净化空调运行管理制度、消毒杀菌制度和操作规程, 保证净化空调系统安全运行和正常使用, 运行中无超标噪音和滴、漏水现象。要求维修人员必须熟悉通风设备、管道、风道运行情况, 定期检修养护净化空调设备, 保证净化空调设备、设施处于良好状态, 达到国家颁布空调净化标准。净化空调系统出现运行故障后, 及时通知维保单位到达现场维修, 并做好记录单。巡视检修并进行防控消毒工作。

(6) 全院小型工程维修

1) 服务内容:

①木工对院内各科室及病房、装饰修门、换锁、换玻璃、换合页、门拉手、吊顶、衣钩、换纱扇、修木地板、修桌椅、制作药盒货架等;

②瓦工对院内零星土建工程: 挖沟、砌墙、抹灰、修补瓷砖、地砖、大理石等;

- ③油漆工对各科室房间粉刷，装饰门油漆、栏杆管道油漆、木盒、货架等；
- ④水暖工安装水盆、蹲坑、做桶、换水龙头、水管；
- ⑤零星杂工、搬运物品、家具、清理库房（如地下室片库）；
- ⑥提供部分工程所需的机械设备，施工机械的设备的维修，保养费；
- ⑦如更换配件，费用由甲方承担；
- ⑧服务质量为合格。

2) 施工要求

①装饰装修需满足现行国家施工及监理验收相关规范。

②水暖、维修工职责：

a 听从领导的指挥和工作安排。

b 对待本职工作认真、负责，做到及时准确。

c 对维修工作，不推诿、拖拉、注意服务态度、节约材料、减少开支和浪费。

d 加强巡回检修，按时检修、检查。维修合格后，场地整理干净，并告知相关人员验收。认真填写维修内容。

(7) 医用气体管路及供气装置维修保养

1) 氧气站至老病房楼、老门诊楼、心外科大楼、新门诊楼、研究所、外科实验楼医用三气管线巡检、维修保养。

注：①氧气管线从液氧罐配置的汽化器出口端开始直至氧气终端全程管线。②压缩空气管线从空气压缩泵出口端开始直至空气终端全程管线。③负压吸引管线从负压泵出口端开始直至负压吸引终端全程管线。

2) 老病房楼、老门诊楼、心外科大楼、新门诊楼、研究所、外科实验楼医用三气治疗带终端日常巡检、维修保养。

3) 老病房楼、老门诊楼、心外科大楼、新门诊楼、研究所、外科实验楼医用三气治疗带电源插座日常巡检、维修保养。

4) 老病房楼、老门诊楼、心外科大楼、新门诊楼病房呼叫器日常巡检、维修保养。

5) 老病房楼、老门诊楼、心外科大楼、新门诊楼三气治疗带照明灯日常巡检、维修保养。

6) 老病房楼、老门诊楼、心外科大楼、新门诊楼三气治疗带接地端子日常巡检、维修保养。

7) 汇流排装置（氧气、空气、二氧化碳汇流排）。

(8) 强电系统维修保养

1) 按时巡视检查全院各楼层强电井、手术室、医疗单元的供电情况，对反映的问题和所发现的问题及时解决；对当时不能完成的工作要处理好现场。在保障医疗稳定供电的情况下，及时上报相关领导。不留安全隐患，防止事故发生。

2) 努力学习业务技术，熟悉掌握相关工作流程、掌握相关知识，做好定期检查、保养，确保设备正常供电。

3) 严格遵守操作规程，做好日常工作记录。

4.7 门急诊楼VIP病房服务要求

4.7.1 服务范围、内容：

4.7.1.1 服务范围：负责VIP病房的卫生保洁及管家服务。

4.7.1.2 服务内容：

- (1) 生活护理服务；
- (2) 协助护士工作；
- (3) 日常更换病服、更换床单；
- (4) 陪同患者院内检查；
- (5) 满足患者的合理需求；
- (6) 病区内卫生清洁；
- (7) 病区内地面日常养护。

4.7.2 服务要求：

4.7.2.1 整体服务要求

(1) 在接受工作时应清楚明晰自己要完成的工作内容及要求，明确服务内容；

(2) 服务人员应具有责任心，对负责的事项应遵循首接责任制，如有困难及时与管理人员联系；

(3) 应各司其职、分工明确，但同时必须做好工作上的衔接和配合，相互协作、补台，弥补工作中的不足，提高整体的服务质量；

(4) 在执行任务时，应该判断各项工作的轻重缓急，并依此安排好工作的先后顺序；

(5) 在完成医护人员交代每项工作后，及时上报；

(6) 在工作时间内, 应该将工作及时完成, 不要将工作拖延、遗留, 延误工作;

(7) 如果医护人员告知紧急, 必须及时、迅速完成其安排工作。

4.7.2.2 服务标准

(1) 实行首接责任制。

(2) 各司其职, 相互配合, 保证各岗位工作保质完成。

(3) 在规定时间内完成任务。

(4) 在为患者做好服务同时, 确保自身安全。

第二部分: 医院内非办公区域秩序维护服务

1. 总体要求:

北京安贞医院座落位置为北京市朝阳区安贞路2号, 北京安贞医院家属小区座落位置为北京市朝阳区安贞里四区, 总面积约22.37万平方米。

现甲方拟通过公开招标方式选取医院内非办公区域秩序维护服务供应商, 主要负责上述区域秩序维护服务工作。

2. 主要岗位、工作内容及范围:

门急诊楼秩序维护管理服务: 门急诊楼的秩序维护服务; 门急诊楼中控室(消防、治安)监控服务; 非机动车的码放和管理、门前三包的管理工作(包括控烟管理和监督检查医患佩戴口罩的管理(如有))。

3. 岗位配置要求: 77岗, 其中:

3.1 管理岗: 经理1岗。

3.2 医院内非办公区域秩序维护管理服务岗: 76岗;

4. 具体要求:

4.1 服务范围、内容:

4.1.1 服务范围

4.1.1.1 门急诊楼的秩序维护服务;

4.1.1.2 门急诊楼中控室(消防、治安)监控服务;

4.1.1.3 非机动车的码放和管理;

4.1.1.4 门前三包的管理工作(包括控烟管理和监督检查医患佩戴口罩的管理)。

4.1.2 服务项目

4.1.2.1 安全管理区域

门急诊大厅、各楼层公共区域及所有通道；重要部位及场所（挂号处、收费处、中西药房、各种机房、工作区域等）；一般控制场所（影像室、示教室、实验室、化验室等）；

4.1.2.2 系统及设备安全

综合安防管理平台；安防监控系统；报警系统；巡更系统；消防自动报警灭火系统；应急照明系统；防排烟系统；消防灭火器；公共广播系统；对讲系统。

4.2 服务要求：

4.2.1 总体要求：维护院内秩序安全。

4.2.2 具体要求：

4.2.2.1 秩序维护服务仅限于甲方内部管理使用，如有重大活动等需要临时增加人员数目需由甲方确定后派出。

4.2.2.2 服务期间，乙方保证提供足够、合格的秩序维护人员，对甲方提出的管理区域及其周边双方确认的目标、区域实施安全保卫，做好防火、防盗、防恐怖、防破坏、禁烟和外围警戒工作，协助甲方防止、抢救自然灾害对甲方财产造成损害的工作，防止侵害甲方财产安全的行为发生，维护甲方的正常工作秩序。

4.2.2.3 乙方所提供的秩序维护人员具体执勤岗位、职责范围和勤务安排，由甲方及乙方在法律法规允许的范围内协商确定。

4.2.2.4 为确保服务质量，乙方按甲方的工作要求，配合甲方对所派出的秩序维护人员进行系统的岗前培训和管理，统一着装，规范服务。

4.2.2.5 秩序维护人员工作中所需的对讲机、警棍等执勤器材由乙方提供。

4.2.2.6 甲方提供的应急照明灯等执勤器材，乙方应妥善保管、使用，如发生非正常损坏，将由乙方照价赔偿。

4.3 秩序维护人员要求：

4.3.1 秩序维护人员岗位的要求

4.3.1.1 建立并不断完善岗位责任制制度，实行量化管理。

4.3.1.2 实行定岗定编，严格各项交接、登记手续。

4.3.1.3 要树立服务医疗、服务患者的意识。

4.3.2 岗位要求

4.3.2.1 部门经理岗的要求：

(1) 经理具有专科及以上学历、身体健康，政审合格，具有《建（构）筑物消防员》（四级或四级以上）或《消防设施操作员》（四级或四级以上）证书，提供相关证书复印件。

(2) 有一定工作经验。

(3) 遵守国家法律、法规，无刑事犯罪及处罚记录。

(4) 服从甲方的工作安排，同意遵守甲方相关管理规定，能够主动做好工作。

(5) 具备相应的工作能力，能满足工作岗位的要求。能够完成甲方的各项业务知识培训。

4.3.2.2 部门主管岗的要求：

(1) 部门主管应具备一定文化程度，男性，身体健康。

(2) 有一定工作经验。

(3) 在经理的领导下工作，具有一定的工作能力。

(4) 能够完成人员的日常管理工作，组织队员的各种技能培训。

8.3.2.3 人员要求：

(1) 人员应具备一定文化程度，男性，身体健康；

(2) 遵守国家法律、法规，无刑事犯罪及处罚记录；

(3) 服从甲方的工作安排，同意遵守医院相关管理规定；

(4) 具备相应的工作能力，能满足工作岗位的要求。能够完成甲方的各项业务知识培训；

(5) 人员需要进行岗前培训及电子设备操作培训。乙方应避免参加过重点设备及重要岗位培训的人员大幅度更换（必须签订使用协议）；

(6) 所有人员应具有相应的消防专业知识和技能。

4.3.2.4 中控消防值班员要求：

(1) 中控消防值班员应具备一定文化程度。

(2) 应经过消防、公安部门组织的专业培训，并取得上岗操作证、值班证。中控消防值班员至少有 8 人具有《建（构）筑物消防员》（四级或四级以上）或《消防设施操作员》（四级或四级以上）证书。

(3) 人员要相对固定，人员更换前必须报告甲方并得到甲方的同意。

(4) 严格遵守机房的各项规章制度及甲方的管理规定。

(5) 加强对消防、安防基础技能的学习，确保完成中控消防值机岗位工作。

第三部分：家属区保洁、工程运行、秩序维护管理等服务

1. 主要岗位、工作内容及范围：

1.1 保洁管理服务：负责家属院公共区域环境卫生清洁。

1.2 工程运行维修服务：家属院共用部位及共用设施设备运行、维修养护。

1.3 秩序维护（秩序维护）：家属院中控、秩序维护管理、车辆管理；消防巡检及处突：中控室消防监测、消防巡查、消防应急处突服务。

2. 岗位配置要求：20 岗。具体明细如下：

2.1 保洁管理服务岗：6 岗

2.2 工程运行维修服务岗：4 岗

2.3 秩序维护管理服务岗：10 岗。

3. 具体要求

3.1 保洁管理服务：

3.1.1 保洁范围：家属院公共区域环境卫生清洁，全区域消毒及重点区域分时消毒。

3.1.2 保洁基本要求：

3.1.2.1 保洁员应具备一定文化程度，身体健康，男、女均可；

3.1.2.2 需具备承担保洁服务需求的能力，能够执行甲方规定的保洁服务管理要求，根据功能区域需要乙方为员工配备基本的个人安全防护用品，如口罩、手套、帽子、围裙、胶鞋等；

3.1.2.3 保洁用具用品使用要求：保洁棉织品集中洗涤消毒分类、分区使用；消毒剂、洗涤剂、机械保洁维护剂等必需的易耗物品，需使用符合国家质量及环保标准认证正规厂家生产的品牌类产品；

3.1.2.4 保洁员工要求，具备对工作负责的精神服从管理，诚实、踏实、肯干、有保洁工作经验，挂胸牌着工装（乙方提供）上岗，进行岗位知识培训后上岗。

3.1.2.5 如遇突发事件，乙方按甲方要求积极配合，妥善处理，由此产生的防护服、隔离服、面屏、N95 口罩、酒精、手消毒液、过氧化氢、一次性医用手套、一次性医用帽等有关物资由甲方承担。

3.1.3 上岗员工基本素质要求：

3.1.3.1 遵守甲方的各项制度及防疫政策，不散布有损甲方形象的言论或行为；

3.1.3.2 不故意破坏、不损坏家属院内公共设施、设备；

3.1.3.3 使用规范、文明礼貌用语，不与甲方发生争执冲突；

3.1.3.4 不在服务区域内嬉笑、追逐打闹、倚墙靠门；

3.1.3.5 工作期间不能擅自离岗，收集倒卖垃圾；

3.1.3.6 员工制服干净整齐，无大块污渍；

3.1.3.7 工鞋干净，穿深色袜子，不踩鞋跟；

3.1.3.8 正确佩戴工牌、笑脸，短发梳理整齐，长发盘好带头花；

3.1.4 服务要求：

3.1.4.1 每日集中清运垃圾两次，清运垃圾不遗洒。

3.1.4.2 小区公共清洁区域（地面）每日清扫1次、巡视3次，发现堆积物和遗洒物及时清理。小区无明显垃圾，无卫生死角。

3.1.4.3 楼内地面每日清扫1次、巡视1次，发现堆积物和遗洒物及时清理，无卫生死角。楼梯扶手、栏杆、窗台每日擦拭1次。窗户沟槽、玻璃内面、防火门、消防栓、指示牌等公共设施每周擦拭1次，无积尘。灯具每季除尘1次。

3.1.4.4 大堂（一层候梯厅）每日清洁2次，门厅玻璃每周擦拭2次。候梯厅墙面每周清洁1次。

3.1.4.5 电梯轿厢每日擦拭2次，巡查3次，有污迹及时清理。

3.1.4.6 楼顶天台、屋面每月清扫2次，有天台、内天井的每日巡查1次，有杂物及时清扫。

3.1.4.7 小区公共照明设施每季清洁1次，灯具底座有宠物尿渍等污渍应及时清洁。宣传栏每周清洁一次。雨篷、门头等每季度清洁1次。

3.1.4.8 在雨、雪天气应及时对小区内主路、干路积水、积雪进行清扫。雨雪天转晴后1日内，主路、干路无积水、积雪、结冰。

3.1.4.9 发生突发公共卫生事件时，迅速组织人员对物业公用部位公用设施设备进行通风、清洗和消毒，加强宣传。

3.2 工程运行维修服务：

3.2.1 工程运行维修服务范围、内容：

3.2.1.1 服务范围：家属院共用部位及共用设施设备运行、维修养护。

3.2.1.2 服务项目：设备运行维修。

3.2.2 服务要求：

3.2.2.1 总体要求：

(1) 制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维修保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行；

(2) 配合甲方的各项管理工作，填写工作日志，认真履行执勤登记制度，详细记录值班当日所发生的各种情况。

(3) 设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，机房环境符合设备要求。

(4) 配备电器维修及设备维修、运行所需的专业技术人员，专业技术人员、维修人员应持证上岗，严格执行操作规程。

(5) 负责维修派工，常用维修方法，维修保质保量进行。服从管理人员的安排，做好各项工作。

(6) 设备良好，运行正常，合同期内无重大管理责任事故。

(7) 各类维修材料均由甲方提供，维修工具由乙方提供。

3.2.2.2 人员总体要求：

(1) 上岗人员应具有工作责任心和事业心，积极努力完成工程部及上级领导安排的各项工作和工作计划；

(2) 上岗人员应具备专业基础知识，特殊工种应持有专业机关颁发的上岗证书且在有效期内，乙方在本项目中的拟派人员需具备如下证书：

a. 至少有 3 人具有《特种作业操作证（高压电工作业）》或《特种作业操作证（低压电工作业）》证书；

b. 至少有 1 人具有《特种作业操作证（焊接与热切割作业）》及《有限空间安全作业证书》；

(3) 上岗人员应身体健康，无严重不适应上岗的疾病；

(4) 上岗人员应经过工程部的统一岗前培训且考核合格；

(5) 上岗人员岗前不许酗酒，禁止带酒意上岗。

注：上述证书可以一人多证。

3.2.2.3 服务具体要求：

(1) 房屋建筑日常维修及养护

1) 服务内容：设立 24 小时值班调度室，保证房屋、地面、墙面、台面、吊

顶、屋顶平台、门窗、楼梯等的日常养护。

2) 服务要求:

①房屋结构

每季度检查 1 次梁、板、柱等结构构件,外观出现变形、开裂等现象时,应申请房屋安全鉴定,同时采取必要的防护措施。按鉴定结果组织修缮。

②建筑部件

a 每季度检查 1 次外墙贴饰面或抹灰、屋檐、阳台、雨罩、空调室外机支撑构件等。

b 每月巡查 1 次共用部位的门、窗、玻璃等。

c 每季度检查 1 次共用部位的室内地面、墙面、天棚、室外屋面、散水等;

d 每年上汛前和强降雨后检查屋面防水和雨落管等,上汛期间加强重点位置的巡查。

③附属构筑物

a 每月巡查 1 次道路、场地、阶梯及扶手、侧石、管井、沟渠等。

b 每季度检查 1 次雨、污水管井等。

c 每月巡查 1 次大门、围墙、围栏等。

d 每年检测 1 次防雷装置。

(2) 二次供水设施

1) 服务内容:保证室内、外给排水系统的设备、设施,如水泵、水箱、气压给水装置、消防泵、喷淋泵、消火栓、消防管道、阀门、水封设备、透气管及疏通、室内外雨排水管及其附属建筑物等正常运行使用。

2) 服务要求:每日加强日常检查巡视,保证给排水系统正常运行使用。设备、阀门管道工作正常,无跑、冒、滴漏。水箱、水池清洁卫生,无二次污染;饮用水各项指标符合有关行业规定标准。

3) 每日巡视 2 次水箱间、水泵房,检查设备运行状况。

4) 每季度切换 1 次备用水泵。

(3) 排水系统

1) 排水设施:每年上汛前对雨、污水井、屋面雨水口等设施进行检查,组织清理、疏通。每次降雨前后对主要排水口、管井进行检查。

2) 污水泵:汛期每日巡视 2 次,平时每周巡视 1 次,检查设备运行状态;

每 2 周进行 1 次手动启动测试；每季度养护 1 次。

（4）照明和电气设备

1) 楼内照明：每周巡视 3 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 5 日内修复。

2) 楼外照明：每周巡视 1 次，一般故障 1 日内修复；复杂故障 1 周内修复；每月调整 1 次时间控制器。

3) 应急照明：每日巡视 1 次，发现故障，即时修复。

4) 低压柜：每日巡视 2 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫；每年检查 1 次电气安全。

5) 低压配电箱和低压线路：每月巡视 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、清扫。

6) 控制柜：每 2 周巡视 1 次设备运行状况；每年养护 1 次，养护内容包括紧固、检测、调试、清扫。

7) 发电机：每月试运行 1 次，保证运行正常；每年活化 1 次蓄电池；每周巡视 1 次充电机和蓄电池。

8) 检测：每 5 年检验 1 次内部核算电能表。

9) 配电室、楼层配电间：防小动物措施完备；穿墙线槽周边封堵严密；锁具完好；电缆进出线和开关标志准确。

3.3 家属区秩序维护管理服务

3.3.1 服务范围、内容：

3.3.1.1 服务范围：

（1）秩序维护管理服务：家属院中控、秩序维护、车辆管理。

（2）消防巡检及处突：中控室消防监测、消防巡查、消防应急处突服务。

3.3.1.2 服务项目：

（1）安全管理区域安贞家属院小区

（2）系统及设备安全

综合安防管理平台；安防监控系统；报警系统；巡更系统；消防自动报警灭火系统；应急照明系统；防排烟系统；消防灭火器；公共广播系统；对讲系统。

3.3.2 服务要求：

3.3.2.1 总体要求：负责家属区秩序维护管理。

3.3.2.2 具体要求：

(1) 按照规定的频次和路线开展巡逻，发生、发现、事故、事件、案件，在采取应急措施的同时，应立即上报。

(2) 消防、安防监控室设专人 24 小时值守；监控影像资料、报警记录，应留存 30 日备查；管理制度、应急预案张贴在显著位置。

(3) 建立外来人员的管理相关制度，发现可疑人、可疑物应及时处置并及时上报。

(4) 建立机动车进出管理制度，引导车辆按交通设施标志规范车辆停放与行驶，对载有易燃、易爆等危险品的车辆制定管理流程、采取相应措施。

(5) 发现消防安全违法行为和火灾隐患，立即纠正、排除；无法立即纠正、排除的，应向公安机关消防机构报告。

(6) 巡视检查停车场，维护道路、场地使用秩序；巡查家属区停放的电动自行车，确保安全充电，确保无飞线充电。

3.3.3 秩序维护员要求：

3.3.3.1 秩序维护员岗位的要求

(1) 建立并不断完善岗位责任制，实行量化管理。

(2) 实行定岗定编，严格各项交接、登记手续。

3.3.3.2 人员要求

(1) 秩序维护员要求：

1) 秩序维护员应具备一定文化程度，男性，身体健康；

2) 遵守国家法律、法规，无刑事犯罪及处罚记录；

3) 具备相应的工作能力，能满足工作岗位的要求，能够完成各项业务知识培训；

4) 秩序维护员需要进行岗前培训及电子设备操作培训；

5) 所有秩序维护员应具有相应的消防专业知识和技能。

(2) 中控消防值机员要求：

1) 中控消防值机员应具备一定文化程度。

2) 应经过消防、公安部门组织的专业培训，并取得上岗操作证、值机证。中控消防值机员至少有 5 人具有《建（构）筑物消防员》（四级或四级以上）或《消防设施操作员》（四级或四级以上）及以上证书。

3) 人员要相对固定，更换时必须报告甲方并得到甲方的同意。

4) 严格遵守机房的各项规章制度及甲方的管理规定。

5) 加强对消防、安防基础技能的学习，完成值班工作。

所有秩序维护员、中控消防值班员均要非常熟悉家属区消防点位位置，确保三分钟内到达报警点。

第四部分：其他要求

4.1 乙方须具有物业管理信息系统，且在中标后能够为本项目提供并应用物业管理信息系统开展各项服务，物业管理信息系统的相关费用由乙方负责并已包含在投标报价中。甲方可通过物业管理信息系统进行物业问题反馈及派单等相关工作。

4.2 除招标文件明确由甲方承担的费用外，与执行本项目合同相关的所有费用均应包含在投标总价中，如保洁所用洗涤材料、二次供水的检测、全院区消杀等。

附件二：人员分布情况

行政人员岗位明细表

序号	岗位名称	工作时间	岗位配置（岗）
1	项目总负责岗	8：00-17：00	1
2	文员出纳岗	8：00-17：00	1
3	库管岗	8：00-17：00	1
小计			3

门急诊楼保洁管理服务岗位明细表

序号	区域	岗位设置	工作时间	工作内容	岗位配置(岗)
1	门急诊楼	部门经理	7: 30-17: 00	负责配合保洁部全面工作,完成日常管理及考核达标工作	1
		部门主管	7: 30-17: 00	负责保洁人员的日常管理及监督指导工作	2
2		各区域班长	6: 30-17: 00	负责现场培训新员工,巡岗、监督楼层卫生情况、特殊情况替岗等	3
3	一层	急诊抢救区域	6: 50-16: 50 6: 50-15: 00 15: 00-23: 00 23: 00-7: 00	负责抢救室、护士站、治疗室、休息室、工作区、复苏1、2间、污物间、急诊挂号分诊台、床单元、浴室、污梯间、电梯厅、抢救室西门口、开水间、污物间等含一班长	4
		大厅	6: 50-16: 50 6: 50-15: 00	负责大厅、职工电梯厅、东门、西门、标识牌、服务中心、花盆、窗台、墙面、候诊椅、广告栏、负责工作区域收垃圾	3
4	二层	急诊诊区	6: 50-15: 00 15: 00-23: 00 23: 00-7: 00	负责护士站、治疗室、心电图、抽血室、休息室、处置室、诊室、急诊药房、收费处、步行梯、候诊椅、男女卫生间、残卫、开水间、公区、污物间、标识牌、排风口、电梯厅、男女卫生间、大厅等	4
		输液室	6: 50-15: 00 15: 00-23: 00 23: 00-7: 00	负责输液室、护士站、治疗室、注射室、男女卫生间、污梯间、步行梯、候诊椅、电梯厅、通道、标识牌、排风口等	3
		门诊挂号室、收费、药库、金库、病案	6: 50-16: 50	负责中药房、接诊区域、男女卫生间、门诊接待室、门诊部、步行梯、候诊椅、大厅、挂号处、办理病人出、入院手续等	2
5	三层	急诊观察区	6: 50-17: 00 17: 00-07: 00	负责急诊留观1区、2区、生活区、护士站、治疗室、休息室、工作区、示教室、	3

序号	区域	岗位设置	工作时间	工作内容	岗位配置(岗)
				医护人员浴室、卫生间、开水间、污梯间大垃圾桶、步行梯、通道等	
		北公区	6: 50-16: 50	负责开水间、公区、污物间、标识牌、排风口、电梯厅、连廊、步行梯、通道等	1
		信息中心、放射科	6: 50-15: 00	负责放射科、CT室、信息中心、核磁、胸片、男女更衣室、候诊椅、生活区、护士站、休息室、工作区、示教室、医护人员浴室、卫生间、开水间、污梯间、步行梯、通道、电梯厅等	1
6	四层	急诊ICU	6: 50-16: 50	负责SICU、卫生间、护士站、治疗室、休息室、工作区、残卫、开水间、步行梯、候诊椅等	2
		门诊手术室	6: 30-15: 00 12: 00-21: 00 21: 00-6: 00	负责手术室接台大清洁、仪器设备、男女更衣室、浴室、卫生间、餐厅、休息室、工作区、病人入口、黄区、绿区、高值间、无菌敷料间、手术间等	3
		发衣站	7: 00-18: 00 18: 00-07: 00	负责发衣站对手术单、发放工作人员刷手服、钥匙、做好登记、刷拖鞋、更换清洁消毒地垫等	2
		输液室、西药房、中药房等	6: 50-16: 50	负责输液室、西药房、中草药房、收费处、注射室、用药咨询、男女卫生间、步行梯、开水间、候诊椅、大厅等	1
7	五层	EICU心、EICU呼	6: 50-17: 00 17: 00-07: 00	负责通道、护士站、治疗室、工作区、休息室、浴室、病房、物表、地表、男女卫生间清理工作等含一班长	3
		门诊手术	6: 30-15: 00 12: 00-21: 00 21: 00-6: 00	负责手术室接台大清洁、仪器设备、男女更衣室、浴室、收垃圾、餐厅、休息室、工作区、病人入口、黄区、绿区、高值间、无菌敷料间、手术间等	3

序号	区域	岗位设置	工作时间	工作内容	岗位配置 (岗)
			6: 50-17: 00 17: 00-07: 00	负责发衣站对手术单、发放工作人员刷手服钥匙、做好登记、刷拖鞋、更换清洁消毒地垫等	2
		泌尿科、骨科	6: 30-15: 00 15: 00-23: 00	负责骨科、泌尿科、神经外科、神经内科、疼痛科、关节腔科、肌电图室、男女卫生间、护士站、治疗室、休息室、工作区、步行梯、候诊椅、公区、标识牌、排风口、电梯厅等	2
		神经外科、疼痛科			
		神经内科			
8	六层	急诊综合 35 病房、VIP 病房	6: 50-17: 00 17: 00-07: 00	负责通道、护士站、治疗室、工作区、休息室、浴室、病房、卫生间、生活区、餐厅、污梯间、清理工作等	3
		普通外科	6: 50-16: 50	负责消化科、内分泌、高血压、抽血室、普外科、中心处置、普内科、卫生间、工作区、步行梯、激光美容科、候诊椅、开水间、公区、标识牌、排风口、电梯厅等	2
		普通内科			
		肛肠科、高血压科			
		营养科、全科			
9	七层	胸科 36 病房	6: 50-17: 00 17: 00-07: 00	负责通道、护士站、治疗室、工作区、休息室、浴室、病房、卫生间、生活区、餐厅、污梯间、清理工作等	3
		血管科、大血管科	6: 50-16: 50	负责儿科、血管科、心电图、心内科、心外科、开水间、工作区、污梯间、步行梯、候诊椅、男女卫生间、公区、污物间、标识牌、排风口、电梯厅等	2
		心脏外科			
		心脏儿科			
10	八层	心脏内科	6: 50-16: 50	负责分诊台、诊室、护士站、男女卫生间、治疗室、休息室、工作区、步行梯、候诊椅、开水间、公区、标识牌、排风口、电梯厅等	1
		超声心动	6: 50-16: 50	负责超声心动、B 超、护士站、诊室、休息室、工作区、	2

序号	区域	岗位设置	工作时间	工作内容	岗位配置(岗)
				会议室、电梯厅、步行梯、候诊椅、卫生间、浴室、污梯间等	
		超声科	6: 50-16: 50	负责心电图、护士站、收费处、动态心电图、平板运动、卫生间、浴室、步行梯、候诊椅、开水间、大厅、标识牌、排风口、电梯厅等	1
11	九层	检验科	6: 50-16: 50	负责检验科所有化验室、男女卫生间、生活区、浴室、休息室、工作区、步行梯、污梯间等	2
		儿科	6: 50-16: 50	负责儿科、卫生间、工作区、治疗室、护士站、收费处、步行梯、候诊椅、开水间、标识牌、排风口、电梯厅等含一班长	1
		妇产科	6: 50-16: 50	负责妇产科、卫生间、手术室、工作区、休息室、治疗室、诊室、通道、候诊椅、步行梯等	2
12	十层	眼科门诊	6: 50-16: 50	负责诊室、眼科手术室、挂号室、护士站、休息室、工作区、污梯间、候诊椅、步行梯等	1
		肾内科、皮肤科	6: 50-16: 50	负责诊室、休息室、工作区、生活区、通道、步行梯、候诊椅等含一班长	1
		呼吸科	6: 50-16: 50	负责诊室、休息室、工作区、通道、候诊椅等	1
		胸外科	6: 50-16: 50	负责诊室、休息室、工作区、通道、步行梯、候诊椅等	1
		中医理疗门诊	6: 50-16: 50	负责诊室、中医科、理疗科、收费处、护士站、休息室、工作区、卫生间、浴室、通道、候诊椅等	1
		耳鼻喉科	6: 50-16: 50	负责诊室、休息室、工作区、治疗室、卫生间、通道、候诊椅、步行梯等	1
13	十一层	心理门诊	6: 50-16: 50	负责心理科诊室、护士站、工作区、更衣室、候诊椅、步行梯等	1

序号	区域	岗位设置	工作时间	工作内容	岗位配置 (岗)
		干部门 诊	6: 50-16: 50	负责干部门诊诊室、休息室、工作区、浴室、污梯间、候诊椅、步行梯等	1
		特许门 诊	6: 50-16: 50	负责特许门诊诊室、护士站、休息室、工作区、候诊椅、步行梯等	1
		综合门 诊	6: 50-16: 50	负责诊室、特需药房、临床营养科、会诊、候诊椅、步行梯等	1
14	十二层	300 人 报告厅	6: 50-16: 50	报告厅、体检中心、污梯间大垃圾桶、步行梯、候诊椅、男女卫生间、残卫、开水间、公区、污物间、标识牌、排风口、电梯厅	3
		体检中 心			
15	十三层	会议室	6: 50-16: 50	擦拭会议室、口腔科、污梯间大垃圾桶、步行梯、候诊椅、男女卫生间、残卫、开水间、公区、污物间、标识牌、排风口、电梯厅	3
		口腔科			
16	B3	三导管 室	6: 30-15: 30 15: 30-1: 00	负责通道、工作区、休息室、控制室、敷料间、手术间、更衣室、清洗纤衣、地表、物表、男女卫生间清理工作	6
		公区	6: 50-16: 50	负责工作区、示教室、会议室、中控室、男女卫生间、电梯厅、步行梯、等候椅	1
17	B2	样本库	6: 50-16: 50	负责样本库、护士站、工作区、会议室、实验室、餐厅、男女卫生间、随访中心、步行梯等	1
18	B1	车库	6: 50-16: 50	负责车库、卫生间、电梯厅、药库、病案室、步行梯等	1
19	卫生间		6: 50-16: 50	负责 1 层男卫 1 岗、女卫 1 岗	2
			6: 50-16: 50	负责 2 层男卫 1 岗、女卫 1 岗	2
			6: 50-16: 50	负责 3 层男卫 1 岗、女卫 1 岗	2
			6: 50-16: 50	负责 4 层男女卫生间	1
			6: 50-16: 50	负责 5 层男女卫生间	1
			6: 50-16: 50	负责 6 层男女卫生间	1
			6: 50-16: 50	负责 7 层男女卫生间	1

序号	区域	岗位设置	工作时间	工作内容	岗位配置(岗)
			6: 50-16: 50	负责 8 层男卫生间	1
			6: 50-16: 50	负责 8 层女卫生间	1
			6: 50-16: 50	负责 9 层男女卫生间	1
			6: 50-16: 50	负责 10、11 层男女卫生间	1
20	集中清洗、配送	7: 00-17: 00 17: 00-07: 00		整理各区毛巾、地巾、收发新门诊楼、老门诊楼地巾、整理毛巾、地巾、发放心外楼、住院楼地巾、毛巾、清理集中清洗卫生、仪器设备、消毒各区域毛巾、地巾	3
21	替班	6: 50-16: 50		负责其她保洁员休年假、倒休、请假、替岗、做细活卫生工作	3
22	中班	15: 00-21: 00		负责中班一层 2 岗、二层 2 岗、三层 1 岗、四、五、六、七层病房 1 岗、公共区域卫生间 5 岗	11
23	夜班	22: 00-6: 00		负责门急诊楼病房及急诊工作	3
24	生活垃圾	6: 50-16: 50		负责生活垃圾清运	1
25	医疗垃圾	6: 50-16: 50		负责医疗垃圾清运	1
26	专项	13: 00—21: 30		负责各区域专项工作	4
27	外围	6: 50-16: 50		负责外围卫生清洁	3
小计					132

综合病房楼 B 座等区域保洁各岗位及时间要求
(下表中每时间段至少保证一人在岗)

序号	区域	名称	工作时间
1	全区	项目经理	8: 00-17: 00

综合病房楼 B 座岗位编制表

序号	区域		名称	工作时间
1	行政部		主管	7：00-17：00
2	南段	一层	药理基地	7：00-16：00
3			MRT 室、胃镜室、核磁	6：30-16：30
4			公区	6：30-16：30
5		二层	透析室	6：30-15：00
				7：30-16：30
				11：00-20：00
6		三层	口腔（正畸诊室）	6：30-16：30
7			儿科（38）	6：30-16：30
8			通道	6：30-16：30
9		四层	通道	6：30-16：30
10			风湿科病房	6：30-16：00
11			药理基地	7：00-16：00
12			门诊口腔科	6：30-15：30
				8：00-18：00
13		一层	整形科激光美容	6：30-16：30
14	二层	公区	6：30-16：30	
15		睡眠科	6：30-16：30	
16	北段	一层	CT 室	6：30-16：30
17			二导	6：30-15：00 15：00-23：00
18		二层	耳鼻喉科	6：30-16：00
19			肾内科（32 病房）	6：30-16：00
20		三层	产科（20 病房）	6：30-16：30
21			工作区、医务处、护理部	6：30-16：00
22			血液科病房	6：30-16：30
23		四层	十五病房	6：30-16：30
24			二十八病房	6：30-16：30
25			血管北	6：30-16：30
26			血管南	6：30-16：30
27		五层	二病房	6：30-16：30
28			二十八病房	6：30-16：00
29		六层	体检中心	7：00-16：00 7：00-16：30

序号	区域		名称	工作时间	
30		六层	房颤 VIP 病房	6：30-16：30	
31		四层	内分泌（37 病房）	6：30-16：30	
32		三层	呼吸病房	6：30-16：30	
33		二层	呼吸重症监护	6：30-16：30	
34		一层	腔镜室	7：00-16：00	
35			发热	7：00-16：00	
36		其他	南北楼梯	6：30-16：30	
37		外围		6：30-18：00	
38	新增岗位	一层	肠道	6：30-16：30	
39			发热 CT 白班	6：30-16：30	
40			发热 CT 夜班	17：00-24：00	
41		一层	透析大夜	18：00-24：00	
42			透析小夜	15：00-18：00	
43		一层	公共区域	6：30-16：30	
44		一层	影像中心机房消毒	11：30-13：00	
45				16：30-19：00	
46		一层	CT 公共区域	11：30-13：01	
47				16：30-19：01	
48		北二楼	呼吸科生活区	6：30-16：30	
49		五层	心脏瓣膜	6：30-16：30	
替班岗				6：30-16：30	
小计				55	

住院楼岗位编制表

序号	楼层	岗位设置	工作时间
1		主管	7: 00-17: 00
2	一层	17 病房	6: 30-16: 30
3		18 病房	6: 30-16: 30
4		1-3 层病房通道	6: 30-16: 30
5		手术室服务中心（连廊咖啡厅）	8: 00-17: 00
6		12（1）病房	6: 30-16: 30
7		核医学	6: 30-16: 30
8		病案室	6: 30-16: 30
9		导管（1）	6: 30-15: 00
10			15: 00-23: 00
11			16: 00-24: 00
12		25 病房	6: 30-16: 30
13		26 病房	6: 30-16: 30
14		消毒中心	6: 30-15: 00
15			6: 30-16: 30
16			15: 00-23: 00
17		南通道	6: 30-16: 30
18		北通道	6: 30-16: 30
19	三层	十五病房	6: 30-16: 30
20	二层	3 病房	6: 30-16: 30
21		46 病房	6: 30-16: 30
22		40 病房	6: 30-16: 30
23		12（2）病房	6: 30-16: 30
24		CCU	6: 30-16: 30
25		病理	6: 30-16: 30
26		中楼卫生间	6: 30-16: 30
27		22 病房	6: 30-16: 30
28		23 病房+27 病房	6: 30-16: 30
29		南通道	6: 30-16: 30
30		北通道	6: 30-16: 30
31	三层	1 病房	6: 30-16: 30
32		21 病房、A 区、B 区	6: 30-16: 30
33		超声心动	6: 30-16: 30
34		信息中心	6: 30-16: 30
35		19 病房	6: 30-16: 30
36		神外病房	6: 30-16: 30
37		20 病房	6: 30-16: 30
38		南通道	6: 30-16: 30
39		北通道	6: 30-16: 30
40		北区中班	12: 00-21: 00

序号	楼层	岗位设置	工作时间
41		南区中班	12：00-21：00
42		北区夜班	21：00-5：00
43		南区夜班	21：00-5：00
44		外围	6：30-18：00
45	新增岗位	信息楼	6：00-6：30
46			9：00-10：00
47			14：00-15：00
48		挂号大厅	7：00-17：00
49		北二楼通道	6：30-16：30
替班岗			6：30-16：30
小计			50

心外楼岗位编制表

序号	楼层	岗位设置	工作时间
1		主管	7: 00-17: 00
2	十一层	心外 11 五 A	6: 30-16: 00
			6: 30-16: 30
2	十层	心外十	6: 30-16: 00
			6: 30-16: 30
3	九层	心外九	6: 30-16: 00
			6: 30-16: 30
4	八层	心外八	6: 30-16: 00
			6: 30-16: 30
5	七层	心外七	6: 30-16: 00
			6: 30-16: 30
6	六层	心外六	6: 30-16: 00
			6: 30-16: 30
7	五层	心外五	6: 30-16: 00
			6: 30-16: 30
8		ICU	21: 00-6: 00
			6: 00-15: 30
			12: 00-21: 00
9	四层	1 区 ICU	6: 30-16: 00
			6: 30-16: 30
10		2 区 ICU	6: 30-16: 00
			6: 30-16: 30
11	三层	ICU	6: 30-16: 00
12	二层	ICU	6: 30-15: 30
			14: 00-22: 30
13	一层	大厅、配液、血库、	6: 30-16: 00
14	CT	放射科	7: 30-17: 00
15	B2 层-11 层	职工步行梯大、小电梯厅	6: 30-16: 00
16	1-6 层	中班	12: 00-21: 00
17	7-11 层	中班	12: 00-21: 00
18	楼层夜班		21: 00-6: 00
19	外围		6: 30-17: 30
20	手术室		7: 00-16: 30
			7: 00-15: 30
			12: 00-21: 00
			14: 00-22: 30
			21: 00-6: 00
21	新增岗位	家属等候区	6: 30-16: 30
22		食堂	6: 30-16: 30
23		食堂	6: 30-16: 30

序号	楼层	岗位设置	工作时间
		替班岗	6:30-16:30
		小计	41

专项岗位编制表

序号	岗位设置	工作时间
1	主管	8: 00-17: 00
2	外围主管	8: 00-17: 00
3	专项班长	13: 00-22: 00
4	生活垃圾医废班长	24 小时值班
5	专项综合病房楼 B 座专项老门诊楼	13: 00-22: 00
6	专项住院楼	13: 00-22: 00
7	专项心外楼	13: 00-22: 00
8	外围	8: 00-17: 00
9	外围科研楼	7: 00-16: 00
10	外围社工部	8: 00-17: 00
11	教学楼	7: 00-16: 00
12	南食堂	6: 00-15: 00
		11: 00-20: 00
13	北食堂	6: 00-15: 00
		11: 00-20: 00
14	拆纸板	8: 00-17: 00
15	垃圾站	6: 30-16: 00
		11: 00-20: 00
16	生活垃圾综合 B 楼	6: 30-17: 00
17	生活垃圾住院楼	6: 30-17: 00
18	生活垃圾心外大楼	6: 30-17: 00
19	生活垃圾外围科室	6: 30-17: 00
20	专项人员	8: 00-17: 00
21	医疗垃圾转运	7: 00-17: 00
替班岗		6: 30-16: 30
小计		25

运送管理服务岗位明细表

序号	区域	岗位设置	工作时间	工作内容	岗位配置
1	综合部	综合服务部经理	8 小时	负责运送管理服务、电梯管理服务、导医管理服务、VIP 病房服务的管理和协调工作及布置工作计划	1
		主管	8 小时	负责运送部门日常管理和工作监督检查	2
		调度	根据时间安排保障 24 小时服务	负责对运送人员的安排及调配	2
2	驻守人员	特需门诊	8 小时	负责就诊患者维持秩序、量血压、带患者做各项检查、送取白衣、更换床单、送取消毒、领外用水、送血标本、领物品	1
		检验科	8 小时	负责九层检验科接收来自病房及门诊集中运送的血标本进行扫描分类、对血标本离心，送往各相应实验间、更换床单及白衣送取、器械科领取物品、领外用水、清洗玻片并烘干进行蒸锅消毒	11
			8 小时	负责门诊六层九层（轮换）患者血液标本检验登记并打印检验条码、及时补充各种容器、送取白衣、更换垫巾、器械科领取物品、协助患者打印化验单、九层工作人员定时到抽血窗口取血送到检验科	
			8 小时	负责六层抽血室各窗口收血并装入瓶中使用气动物物流传送到检验科、把特殊血送到指定地点、按时间把体液标本送到检验科、器械科领取物品、送取白衣、更换垫巾、领外用水	
			8 小时	负责六层抽血室门诊患者体液标本按时间进行扫描并把标本送到检验科、领取物品、送取白衣、更换垫巾、收取抽血室各窗口采集的血使用气动物物流传送到检验科	
			8 小时	负责六层抽血室疏导工作，维持患者排队秩序、负责门急诊楼各病房及心外大楼各病房取口服药工作	
		手术室	9.5 小时	负责维持手术室秩序、核对手术病人电脑信息协助麻醉师通知接手术病人、送	1

序号	区域	岗位设置	工作时间	工作内容	岗位配置
				血气、送冰冻、发放手术一次性用品、车辆损坏及时报修、领物品、整理手术床清洁并及时进行更换	
4		接诊室	8 小时	负责住院患者量血压、测体重、宣教并把患者送达指定病房、对转运工具消毒、送取白衣、开关电脑、负责打水、锁门 (具体人员配置以采购需要为准进行调整)	6
5		导管室	早班 5 岗 晚班 3 岗	负责导管室接送手术病人、送脏敷料、送取消毒包、领手术用品并进行分类码放、领药品、器械科领取物品、整理手术车清洁卫生并及时更换、车辆损坏及时报修	8
6		病案室	8 小时	负责门急诊楼和综合病房楼 B 座就诊患者送取病历、整理病案袋、送取白衣	2
7		消毒供应室	8 小时	负责各科室消毒物品送取、核对消毒物品清单、污染物品装锅消毒,对消毒包再进行打码,把消毒包装车摆放整齐	1
8		临床分子室	8 小时	负责到各科室取血,并对收取血液标本进行离心输入电脑,辅助科室全面工作	1
9		四/五九层手术室接送病人	早班 5 岗 晚班 3 岗	负责手术病人的接送(接手术病人科室:心外 8 病房、普外 22 病房、妇产科 20 病房、产房、骨科 23 病房、胸科 36 病房、神外 19 病房、46 病房、40 病房、17 病房、18 病房、VIP 病房)	8
10	集中运送	手术室送取器械	早班 2 岗 晚班 2 岗	负责送取清洁器械、送污染器械分别到心外二手术室和消毒供应室、协助领取手术室的高值物品(由医护人员配合)、领外用水、领制剂、送报账、更换床单、送取仪器、送报废床单、器械科和供管组领取消耗和办公物品、心外二取刷手服、大单、污衣袋、送手术床到心外 8 病房	4
11		手术室送取消毒	9.5 小时	负责手术室送脏敷料、送取消毒包工作	1
12		门诊、综合病房楼 B 座送取消毒	8 小时	负责门急诊楼 1 至 11 层各科室、综合病房楼 B 座 32 病房、综合病房楼 B 座激光美容手术室送取消毒工作	1

序号	区域	岗位设置	工作时间	工作内容	岗位配置
13		领取物品	8 小时	负责门急诊楼各科室及综合病房楼B座32 病房到器械科领取医疗消耗品、供管组领取科室办公所需物品。领物品科室（分诊护士长工作区、耳鼻喉、心理科、全科、肾内科、眼科、皮科、妇产科、呼吸科、儿科、心内科、心外科、B超、超声、心电图、心儿科、36 病房、35 病房、普内、普外、神内、骨科、泌尿、疼痛、SICU、EICU、三十三病房、肾内32 病房）	3
14		陪患者做检查	8 小时	1、负责门急诊楼及综合病房楼B座各 科室陪同患者做各项检查：B超、超声心动（门急诊楼2层、综合病房楼3层）、心电图（老住院楼3层）、拍胸片（心外大楼1层、门急诊楼3层）CT平扫（门急诊楼3层）、CTA、核磁、胃肠造影、胃镜、PET（综合病房楼B座1层）、核医学（综合病房楼1层）、肌电图、脑电图、TCD、骨科会诊（门急诊楼5层）、肺功能（门急诊楼10层）、动态血压（门急诊楼10层）精神心理科会诊（门急诊楼11层）耳鼻喉会诊、皮科会诊、中西医会诊、眼科会诊（门急诊楼10层）、妇产科会诊（综合病房楼3层）、心内科会诊、血管科会诊（综合病房楼B座8层）内分泌会诊（综合病房楼B座6层）、肛肠激光科会诊（综合病房楼B座5层）、口腔会诊（综合病房楼B座4层）、神内会诊（综合病房楼1层）病人透析（综合病房楼B座2层）根据科室不同需求，一对一陪同患者做检查。2、负责科室病人转科及送患者出院3、带患者及家属复印病历	8
15		门诊更换诊床罩	8 小时	负责门急诊楼1至11层各科室更换诊床罩、更换值班被服工作（对各科室诊床进行定期大更换）	1
16		送取白衣	8 小时	负责门急诊楼1至11层各科室及综合病房楼B座32病房送取白衣工作	3
17		运送临时性工作	早班8岗 晚班2岗	负责门急诊楼、综合病房楼B座（送血、送标本、送血气、送配血、领取输液、取各种培养瓶、取领条、送取病历、取各种检查报告、送停诊条、送死亡证明、	10

序号	区域	岗位设置	工作时间	工作内容	岗位配置
				送各种统计表、白蛋白盖章、诊断证明盖章、自费协议盖章、特殊药品申请单盖章、临时购药盖章、高值盖章、送会诊单、送取白衣、领外用水、送取仪器维修、借还仪器、送取血压器维修、送取消毒、取冰冻报告、送病理、取病理报告、换氧气、还 HOLLTER 机、还床、还平车、CT 和核磁取片子、送取敷料、取袖带、领液氮、送手术通知单、送条码到检验科、送药车、预约各种单据、送撤消医嘱单) 含一班长	
18	叮科	急诊综合 35 病房、胸科 36 病房	8 小时	负责送血标本、送各种预约单及报表、送取消毒、更换床单、更换被服、送取白衣、取各种报告、仪器报修领外用水	3
		EICU 呼 EICU 心		负责送血标本、送取消毒、更换床单、更换被服送取白衣、送各种约单及报表、取各种报告仪器报修、送药车、领外用水	
		三十三 1 区、三十三 2 区、肾内 32 病房		负责送血标本、送取消毒、更换床单、更换被服送取白衣、送各种约单及报表、取各种报告、仪器报修、送药车、领外用水	
19	夜班	综合病房楼 B 座急门诊	12 小时	负责门急诊楼、35 病房、36 病房、EICU 心、EICU 呼、三十三 1 区、三十三 2 区、SICU、综合病房楼 B 座 32 病房送血标本、取各种培养瓶、带患者做各项检查、送报表、手术室接送病人、送取器械、协助领取高值物品（由医护人员配合）、送取仪器。	3
小计					81

电梯运行及停驶楼层分布表

序号	梯号	可达层数及 岗位设置	运行 时间	备注	岗位 配置
1	1号梯	B1-13层	24小时	/	4
2	3号梯	B1-13层	24小时	/	3
3	6号梯	B2-13层	24小时	/	4
4	7号梯	B2-13层	6:30-17:30	7:00-11:00 13:00-17:00 有人值守	1
5	8号梯	B2-13层	6:30-17:30	7:00-11:00 13:00-17:00 有人值守	1
6	9号梯	B1-13层	6:30-17:30	7:00-11:00 13:00-17:00 有人值守	1
7	10号梯	B1-13层	6:30-17:30	7:00-11:00 13:00-17:00 有人值守	1
8	11号梯	B1-13层	6:30-17:30	7:00-11:00 13:00-17:00 有人值守	1
9		导梯	8:00-16:00	疏导病人上下电梯	2
10		司梯保洁	15:00-22:00	每天下午1人轮流搞卫生	2
11		班长		管理、替班、疏导、应急处理	2
小计					22

导医管理服务岗位明细表

序号	楼层	岗位 设置	时间	工作内容	岗位 配置
1	三层	收发室	7:30-16:30	给各科室送报纸、杂志、文件等	1
2	三层	放射科	8:00-17:00	协助放射科大夫分诊、疏导患者有序就医	1
3	综合楼B座一层	放射科	7:30-17:00	协助放射科大夫分诊、疏导患者有序就医	1
小计					3

门诊楼工程运行维修服务岗位明细表

序号	岗位设置	工作时间	工作内容	岗位配置
1	经理	8 小时	经理负责工程部的全面管理工作，确保设备设施运行正常为科室做好服务保障工作。负责日常工作的检查和督导，负责对员工进行培训，负责与甲方沟通协调。	1
2	空调主管	8 小时	配合部门经理工作，做好空调设备运行与维修的工作，负责安排空调组的日常管理工作、检查工作、培训学习工作及档案归档的管理工作。	1
3	综合主管	8 小时	配合部门经理工作，做好综合维修的工作，负责安排综合组的日常管理工作、检查工作、培训学习工作及档案归档的管理工作。	2
4	工程班长	每班 1 人	工程部班长随着运行班上班，负责工程部的日常派工分配日常工作，负责日常的工作检查工作，负责人员调配，负责日常工作数据的统计与分析。	4
5	空调运行	每班 1 人	负责空调设备机组运行，热力运行、地下水泵房设备运行及机房卫生的日常运行管理工作，负责记录设备运行的数据参数，负责设备设施的保养维修工作。	3
6	综合运行	每班 1 人	负责门急诊楼所有区域内的水、电、五金配件的日常报修与维修工作，负责楼内的门禁系统、科室开门工作、负责日常水电管道井的巡视检查工作。	3
7	电工运行	每班 1 人	负责门急诊楼所有区域内的水、电、五金配件的日常报修与维修工作，负责楼内的门禁系统、科室开门工作、负责日常水电管道井的巡视检查工作。	3
8	中央空调末端、净化空调维护保养	8 小时	负责门急诊楼内区域的中央空调系统末端设备的维修保养工作。负责每天对重点区域内科室温度进行测温并调整，负责对门急诊楼四层、五层、九层、十层手术室的净化空调设备机组的运行与末端维修工作，定期更换过滤网，定期清洗擦拭楼内空调出风口的工作。	8
9	零维修	8 小时	负责清洁楼内科室的消毒灯管更换工作，负责定期对楼内的设备设施进行巡检并维修工作，负责门急诊楼各科室搬运物品的工作，负责每天对门急诊楼的巡检工作，负责处理每天科室交办的一些临时性工作，负责一站式服务的接报修工作，负责门急诊楼的小型工程的安装改造工作。	12
10	电工	8 小时		4

序号	岗位设置	工作时间	工作内容	岗位配置
11	氧气维修	24 小时	氧气站至老病房楼、老门诊楼、心外科大楼、新门诊楼、研究所、外科实验楼医用三气管线、治疗带终端、治疗带电源插座、呼叫器、治疗带照明灯、接地端子、汇流排装置日常巡检、维修保养。	8
12	小型维修	24 小时	对院内各科室及病房木工、瓦工、油漆工、水暖工、零星杂工、搬运物品、家具、清理库房等进行维修服务	13
小计				62

VIP 病房服务岗位明细表

序号	岗位设置	工作时间	工作内容	岗位配置
1	管家	7: 30—16: 30	早晨协助保洁打扫病房、医生、护士休息室及各区域卫生,上午送取被服、白衣,送血、标本、送血气,送取报告、单子,送、取消毒,预约检查登记,带病人做检查、会诊,领外用水(门急诊楼1层,药剂科),领取配液,带门诊病人缴费,带门诊病人取药,帮门诊病人打条码、送血,带门诊病人做检查,病人出院终末打扫房间并消毒,带病人办理入住院手续、建档案、交押金、办饭卡、打腕带,带病人办理出住院手续、结账、出院带药、邮寄病历,更换病房一次性物品及被服,送病人出院,对出院病人进行查房,给病人加热饭菜,定时给病人收拾餐具,帮老师复印文件,帮病人复印病历,随时去库房取送物品(医疗物品、洗手液、纸巾等),随时给病人取送所需物品(纸巾、拖鞋、杯子、毛巾等),每月盘点库房,报修并协助维修,整理休息室叠被子换单子,每日检查加湿器并加水,来客人招待客人倒水并收拾,病人外出通报护士并锁门,回来开门,送地巾、毛巾去消毒并烘干,洗血压计袖带、洗病房内所使用的毛巾,电梯口留人,随时按电梯、开关门、迎来送往,中午替科室老师接听电话,早、午为科室老师买饭。	3
		16: 30—22: 30		1
2	保洁	7: 00—17: 00	擦拭护士站地表,对所管区域垃圾进行收集,打扫病房卫生,擦拭地表,清洁男、女公共卫生间及浴室,打扫各休息室、多功能厅、会诊室卫生,对区域卫生、公共设施设施进行巡视,对所管区域物品进行消毒,做好各项消毒记录,早、午为科室老师买饭,对公共区域地面进行推尘,按工作流程清洁区域卫生死角,洗血压计袖带,协助管家完成陪检工作。	1
小计				5

医院内非办公区域秩序维护服务岗位明细表

序号	区域划分	工作时段	岗位职责	岗位设置
1	急诊一层出口	24 小时岗, 上岗时间: 00: 00 至 24: 00	负责急诊出口安全秩序管理	3
2	急诊一层抢救室	24 小时岗, 上岗时间: 00: 00 至 24: 00	负责急诊抢救室安全秩序管理	3
3	门诊大厅一层	12 小时岗, 上岗时间: 6: 30 至 18: 30	负责门诊大厅安全秩序管理	2
4	门诊一层出口	12 小时岗, 上岗时间: 6: 30 至 18: 30	负责门诊出口安全秩序管理	2
5	二层急诊	24 小时岗, 上岗时间: 00: 00 至 24: 00	负责急诊诊区安全秩序管理	3
6	二层住院办理大厅	12 小时岗, 上岗时间: 6: 30 至 18: 30	负责住院办理大厅安全秩序管理	2
7	三层连廊通道	24 小时岗, 上岗时间: 00: 00 至 24: 00	负责连廊通道安全秩序管理	3
8	四层药房, 病房	12 小时岗, 上岗时间: 6: 30 至 18: 30	负责药房病房安全秩序管理	2
9	五层大厅、手术室	12 小时岗, 上岗时间: 6: 30 至 18: 30	负责五层大厅手术室安全秩序管理	2
10	六层大厅、采血室	12 小时岗, 上岗时间: 6: 30 至 18: 30	负责六层大厅采血室安全秩序管理	2
11	七层大厅, 心内科	12 小时岗, 上岗时间: 6: 30 至 18: 30	负责七层大厅心内科安全秩序管理	2
12	八层心内、心外、血管、超声科(北区)	12 小时岗, 上岗时间: 6: 30 至 18: 30	负责心内、心外、血管、超声科安全秩序管理	2
13	八层心内、心外、血管、超声科(南区)	12 小时岗, 上岗时间: 6: 30 至 18: 30	负责心内、心外、血管、超声科安全秩序管理	2
14	九层检验科、儿科、妇产科	12 小时岗, 上岗时间: 6: 30 至 18: 30	负责检验科、儿科、妇产科安全秩序管理	2
15	十层眼科、全科、耳鼻喉	12 小时岗, 上岗时间: 6: 30 至 18: 30	负责眼科、全科、耳鼻喉安全秩序管理	2
16	十一层特需门诊、VIP (北区)	12 小时岗, 上岗时间: 6: 30 至 18: 30	负责特需门诊、VIP 安全秩序管理	2
17	十一层特需门诊、VIP (南区)	12 小时岗, 上岗时间: 6: 30 至 18: 30	负责特需门诊、VIP 安全秩序管理	2
18	十二层体检中心	12 小时岗, 上岗时间: 6: 30 至 18: 30	负责安全秩序管理	2
19	十三层口腔科	12 小时岗, 上岗时间: 6: 30 至 18: 30	负责安全秩序管理	2

序号	区域划分	工作时段	岗位职责	岗位设置
20	B4 研究所	24 小时岗, 上岗时间: 00: 00 至 24: 00	负责研究所的安全秩序管理值守	3
21	门诊后门	12 小时岗, 上岗时间: 6: 30 至 18: 30	电动车、自行车秩序管理	2
22	献血车 (西南门南侧)	12 小时岗, 上岗时间: 6: 30 至 18: 30	负责献血车及周边安全秩序管理	2
23	挂号大厅	12 小时岗, 上岗时间: 6: 30 至 18: 30	负责挂号大厅安全秩序管理	2
24	中控室	24 小时岗, 上岗时间: 00: 00 至 24: 00	中控值机	8
25	应急队 (特勤)	24 小时岗, 上岗时间: 00: 00 至 24: 00	治安应急处突	6
26	微型消防站	24 小时岗, 上岗时间: 00: 00 至 24: 00	消防火灾应急处突	6
27	经理	24 小时岗, 上岗时间: 00: 00 至 24: 00	负责安保全面工作	1
28	主管	24 小时岗, 上岗时间: 00: 00 至 24: 00	负责治安、消防具体工作	2
29	班长	24 小时岗, 上岗时间: 00: 00 至 24: 00	负责秩序维护员管理	3
小计				77

家属区保洁管理服务岗位明细表

序号	岗位设置	工作时间	工作内容	岗位配置
1	主管	8:00-17:00	负责项目家属区整体运营及沟通等工作	1
2	保洁员	7: 00—16: 30	负责项目家属区公共区域	5
小计				6

家属区工程运行维修服务岗位明细表

序号	岗位设置	工作时间	工作内容	岗位配置
1	维修工	24 小时	负责每天对 2 号家属楼水泵运行的巡检工作，负责家属区公共区域零维修工作。	4
小计				4

家属区秩序维护管理服务人员岗位明细表

序号	负责区域	工作时间	岗位职责	人员配置
1	家属区秩序维护值守	24 小时	负责家属区安全秩序维护值守服务	5
2	家属区中控室	24 小时	家属区中控值机	5
合计				10

附件三：物业质量考核办法

一、考核目的

以满足医护人员、患者满意，确保医护人员及患者的要求得到满足，不断提高服务质量及内部管理水平，达到规范化管理的目的。

二、考核频率

1、临时抽查。医院主管部门对物业服务的工作进行抽查，发现问题，书面通知物业相关部门，限期整改。

2、定期检查。医院主管部门分工种（7大项服务），每月对物业公司管理情况进行检查，重点检查服务质量、服务效果、各项管理制度落实等情况。

3、季度考核。每季度进行一次综合考评，针对不同工种（7大项服务），以医院主管部门的满意度及每月计分平均分值为主要衡量指标。

三、考核方式

采用按专业、工种进行考核的方法。本项目所承接服务内容按大类主要分为保洁服务管理、运送管理服务、电梯管理服务、导医管理服务、秩序维护管理服务、工程运行维修服务、VIP病房服务七大类，定期检查以打分的方式进行，季度考核以相关部门满意度调查测评的方式进行。

四、考核办法

（一）每月对各项服务内容的考核实行计分的方式，计分主要依据物业管理工作标准及各项质量考核表。此外，凡出现以下情况予以扣分。

1、被医院主管部门抽查发现存在管理漏洞，并下达整改通知单的，每次扣1—2分；

2、存在突出管理问题，被通报批评的，每次扣2—3分；

3、被投诉存在管理问题，经查属实的，每次扣1—2分。

（二）考核实行每季度综合考评，以每月的计分平均分值和每季度的满意度测评综合结果作为结算物业管理服务费的依据。

1、每月计分平均分值及综合满意度得分85（含）分以上的，支付下季度97%的物业管理费，3%的尾款作为季度服务质量保证金，在下次考核合格后支付物业管理费时归还。

2、每月计分平均分值及综合满意度得分每降低1分，扣款2000元，以此

类推。

3、每月计分平均分及综合满意度得分 60（含）分以下的，为考核不合格，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，或考核不合格两次以上，甲方有权提前终止合同。

五、具体考核办法

1、保洁服务管理质量考核表(100 分)

考核内容	考核标准	项目分值	扣分
仪容仪表	未着工装上岗	2	
	头发不整、化浓妆	2	
	留长指甲	1	
行为举止	工作懒散	2	
	做与工作无关的事	3	
文明礼貌	不使用文明用语	2	
	不认真回答问题	2	
	不听取他人意见	2	
遵规守纪	无证上岗	2	
	不遵守医院规章制度	3	
	迟到、早退、脱岗	2	
	不服从管理	5	
	不执行安全生产操作规程	5	
	不按工作流程操作	3	
	不按规定进行巡视	2	
	对投诉不能及时整改	5	
环境卫生	病房、诊室卫生较差	5	
	公共区域卫生较差	5	
	楼内玻璃未按期擦拭	4	
	地面未按期打蜡	4	
	卫生间有异味、卫生较差	5	
	垃圾清理不及时	3	
	夜间无保洁	3	
	小广告清理不及时、不彻底	2	
	医疗垃圾不按规定处理	3	
	外场、三包地段卫生较差	4	
	楼内有烟头	2	
	玻璃雨棚未按期擦拭	2	
安全生产	未对员工进行安全生产教育	3	

	未给员工提供必须劳保、安全防护用品	3	
	高空作业未实施安全措施	3	
	未按规定进行消毒	2	
	保洁工具未按区域存放、无色标	2	
	雨雪天等恶劣气候不采取有效防滑措施	2	

2、运送管理质量考核表（100 分）

考核内容	考核标准	项目分值	扣分
仪容仪表	未统一着装上岗	3	
	服装不整洁、敞怀、歪戴帽、穿拖鞋	3	
	蓬头垢面、化艳妆、留怪发、留长甲	3	
行为举止	工作懒散，上岗期间吸烟、吃零食、嚼口香糖	3	
	工作时吹口哨、听收录机	3	
	工作时接、打私人电话（特殊情况除外）	3	
	工作中与人闲聊	3	
	在院内、病区内大声喧哗或与人争吵	3	
	用力开关门窗	3	
文明礼貌	不尊重他人之人格、习俗	3	
	不保护他人之隐私	3	
	不使用文明用语，出口伤人或污言秽语	3	
	不服从管理、不听从劝阻	3	
	不认真回答问题，不进行耐心解释	4	
	接或打电话语言粗暴	3	
	随意打断别人谈话	3	
	办公用房杂乱、肮脏	3	
	动手打人伤人	3	
	在医院行为不检点、伤风败俗	5	
运送及时	配送物品及时，无拖拉现象	10	
运送安全	运送人员自身有安全防护措施，保证人身安全	10	
	对顾客财产有有效的保护措施，保证配送物品的安全	10	
	保证配送物品安全，无丢失、损坏现象	10	

3、电梯服务质量考核表（100 分）

考核内容		考核标准	项目分值	扣分
各种制度	岗位培训	合格	8	
	岗位职责	齐全	8	
	管理制度	齐全	8	
	操作流程	齐全	8	
	应急预案	齐全	8	
	24 小时值班	在位、尽责	10	
司梯疏导员	劳动纪律	遵守纪律、不脱岗、不聊天	10	
	文明用语	仪表端庄、规范用语	10	
	电梯维护	轿箱清洁、打扫及时	10	
记录	值班、巡视	记录齐全	5	
	报修	出现故障及时报修，留有记录	5	
意见	司机服务	服务热情周到，无意见、无投诉	10	

4、秩序维护质量考核表（100 分）

考核内容	考核标准	项目分值	扣分
各种制度	上岗证书齐全	4	
	岗位职责齐全	4	
	管理制度齐全	4	
	操作程序	4	
	应急预案齐全	4	
	值班记录齐全	4	
	消防巡检记录	4	
	消防演练每月一次	4	
设备维护	监控设备完好	10	
	消防设施完好	10	
	中控信号 3 个月试机 1 次	3	
	消防、喷淋泵 3 个月试机 1 次	8	
	烟感信号 4 个月试机 1 次	8	
	灭火器整洁无尘	2	
服务质量	值班无脱岗	3	

	应急 5 分钟到现场处理	3	
	维持就诊秩序	3	
	保障服务安全	10	
	搞好会议保障	3	
	随时清理闲杂人员	2	
	搞好夜间巡查	3	

5、工程运行维修服务质量考核表（100 分）

考核内容	考核标准	项目分值	扣分
仪容仪表	工服保持清洁，每周清洗。工服扣子扣好，不得敞胸露怀，不得卷袖，卷裤腿。	2	
	工牌佩带指定位置，不得丢失或不佩戴。	2	
	男员工头发应梳理整齐，鬓角不过耳，不得烫发，不得留胡须。女员工头发必须梳理服贴，头发不得蓬乱或烫怪异发型，不得过度涂抹化妆品和香水，佩戴影响工作的饰物，不得留长指甲和涂有色指甲油。	2	
礼节礼貌	与医护人员或患者相遇时要主动问候，交流时必须使用礼貌用语，不得与医护人员或患者发生争吵。	2	
	在工作时要礼让医护人员及患者。	2	
行为规范	工作时间内不得与其他人员勾肩搭背，嬉笑打闹，不得大声喧哗，说话声音以双方听到为宜。	3	
劳动纪律	遵守各班次的上班时间，提前打卡上班，换好工服，做好交接班工作。	2	
	在工作时间内，坚守岗位，严禁脱岗，串岗聊天。	2	
基础管理	建立健全各项规章制度、岗位职责、工作流程、应急预案，做到有章可依。	2	
	对医院管理部门在日常监督工作中开出的项目整改通知单，要严格按照规定的时间进行整改，并将整改情况上报医院管理部门。	2	
	重大节假日安排工程师进行安全检查，并将检查结果上报上级管理部门。	2	
	管理层人员检查到位，检查记录保存完整。	2	

人员管理	保证机电运行人员稳定,保证本项目人员不缺编。	2	
	项目处留有每个人员的档案资料以及联系方式。	2	
	加强员工培训,增强员工节能意识,为医院节约能源。	2	
	机电运行维修人员按培训计划定期进行岗位再培训,运行维修人员持证上岗,掌握本岗位操作知识,并留有培训记录。	2	
工具管理	使用工具定期进行检测,保证设备、工具完好,能够正常使用。	2	
	维修工具分类存放,摆放整齐,错落有致,便于使用。	2	
	维修工具配备齐全,缺少损坏时及时购买,不影响维修工作。	2	
运行记录	使用规范的运行维修表格,各班组运行记录填写完整,字迹清晰。	2	
	每月整理运行记录,并归档保存。	2	
	运行记录每日有班组长签字,保证班组长检查到位。	2	
机房管理	机房卫生干净整齐,定时、定人打扫机房卫生,保证机房干净、整洁。	2	
工程维修	严格执行相关作业规程,保证维修的质量。	30	
	到科室执行维修任务时发现安全隐患,及时处理,防止事故发生。		
	定期巡视设备设施,发现问题及时处理。		
	维修所用备用状态的设备处于良好状态,保证随时可以投入使用。		
	接到维修电话,在指定时间内到达现场执行维修任务,紧急情况 10 分钟达到维修现场,执行维修任务。		
	每月统计维修单据,维修数量,并由科室人员签字,验证维修状况,达到质量标准。		
	维修过程中不损伤设备或其他设施。		
	在维修过程中,按规定采取有效的安全措施。		
	合理使用维修材料,无浪费现象。		
	工作完毕后场地清理干净,无施工遗留。		

工程运行	严格执行相关作业规程, 保证维修的质量。	20	
	定期巡视设备设施, 发现问题及时处理。		
	按行业要求配备值班人员, 不缺岗。		
	保证 24 小时运行值守, 不空岗。		
	确保设备正常运行, 保证临床一线电、水、气等的供应, 如有特殊情况提前通知各临床科室。		
	备用状态的设备处于良好状态, 保证随时可以投入使用。		
	各种标识指示正确, 与实际运行情况相符。		
整改	虚心接受医护人员以及患者提出的合理化意见或建议, 并留有记录, 以便于不断提高服务质量。	3	
	定期进行医护人员意见征询, 并根据提出的合理化意见或建议进行整改。		

6、导医管理服务质量考核表（100 分）

考核内容	考核标准	项目分值	扣分
仪容仪表	未着工装上岗	2	
	头发不整、化浓妆	2	
	留长指甲	1	
行为举止	工作懒散	2	
	做与工作无关的事	3	
文明礼貌	不使用文明用语	2	
	不认真回答问题	2	
	不听取他人意见	2	
岗位职责	齐全	8	
管理制度	齐全	8	
操作流程	齐全	8	
应急预案	齐全	8	
劳动纪律	遵守纪律、不脱岗、不聊天	10	
文明用语	仪表端庄、规范用语	10	
电梯维护	轿箱清洁、打扫及时	10	
值班、巡视记录	记录齐全	6	
报修记录	出现故障及时报修, 留有记录	6	

导医服务意见	服务热情周到，无意见、无投诉	10	
--------	----------------	----	--

7、VIP 服务质量考核表（100 分）

考核内容	考核标准	项目分值	扣分
仪容仪表	未统一着装上岗	3	
	服装不整洁、敞怀、歪戴帽、穿拖鞋	3	
	蓬头垢面、化艳妆、留怪发、留长甲	3	
行为举止	工作懒散，上岗期间吸烟、吃零食、嚼口香糖	3	
	工作时吹口哨、听收录机	3	
	工作时接、打私人电话（特殊情况除外）	3	
	工作中与人闲聊	3	
	在院内、病区内大声喧哗或与人争吵	3	
	用力开关门窗	3	
文明礼貌	不尊重他人之人格、习俗	3	
	不保护他人之隐私	3	
	不使用文明用语，出口伤人或污言秽语	3	
	不服从管理、不听从劝阻	3	
	不认真回答问题，不进行耐心解释	4	
	接或打电话语言粗暴	3	
	随意打断别人谈话	3	
	办公用房杂乱、肮脏	3	
	动手打人伤人	3	
	在医院行为不检点、伤风败俗	5	
卫生清洁	病房、诊室卫生较差	3	
	公共区域卫生较差	3	
	楼内玻璃未按期擦拭	3	
	地面未按期打蜡	3	
	卫生间有异味、卫生较差	3	

	垃圾清理不及时	3	
	夜间无保洁	3	
	小广告清理不及时、不彻底	2	
	医疗垃圾不按规定处理	3	
	楼内有烟头	2	
管家服务	配送物品及时，无拖拉现象	3	
	运送人员自身有安全防护措施，保证人身安全	3	
	对顾客财产有有效的保护措施，保证配送物品的安全	3	
	保证配送物品安全，无丢失、损坏现象	3	

意见征询表

(物业主管部门)

项目名称:						
服务内容:						
被征询科室:				征询人员:		
序号	调查内容	满意程度				特殊说明
		优 (10分)	良 (8分)	中 (6分)	差 (5分)	
1	管理水平					
2	服务质量					
3	服务态度					
4	设备配置					
5	物料使用					
6	服务效率					
7	人员素质					
8	人员配备					
9	仪容仪表					
10	精神状态					
希望改善的服务项目:						
希望尽快解决的问题:						
其 它:						

总分数:

被征询人签字:

日期:

附件四 物业服务费费用明细表

物业管理服务费用明细表

[价格单位：（人民币）元]

序号	分项名称	合价	备注/说明
1	医院内非办公区域物业、保洁管理等服务（不含秩序维护服务）	28215600	明细详见本表附表 1
2	医院内非办公区域秩序维护服务	3782640	明细详见本表附表 2
3	家属区保洁、工程运行、秩序维护管理等服务	1167600	明细详见本表附表 3
总价		33165840	

医院内非办公区域物业、保洁管理等服务（不含秩序维护服务）

[价格单位：（人民币）元]

序号	分项名称	单价	数量 (岗)	合价	备注/说明
1	行政岗				
1.1	项目总负责岗	13500	1	162000	单价为月单价，合价为 单价*数量(岗)*12月
1.2	文员出纳岗	6000	1	72000	单价为月单价，合价为 单价*数量(岗)*12月
1.3	库管岗	6000	1	72000	单价为月单价，合价为 单价*数量(岗)*12月
	小计（1.1+1.2+1.3）			306000	
2	保洁管理服务岗				
2.1	门急诊楼保洁岗				
2.1.1	门急诊楼保洁经理岗	5600	1	67200	单价为月单价，合价为 单价*数量(岗)*12月
2.1.2	门急诊楼保洁岗	4600	131	7231200	单价为月单价，合价为 单价*数量(岗)*12月
2.2	综合病房楼B座等区域保洁岗				
2.2.1	区域保洁经理岗	5600	1	67200	单价为月单价，合价为 单价*数量(岗)*12月
2.2.2	综合病房楼B座保洁岗	4550	55	3003000	单价为月单价，合价为 单价*数量(岗)*12月
2.2.3	住院楼岗	4550	50	2730000	单价为月单价，合价为 单价*数量(岗)*12月
2.2.4	心外科楼岗	4500	41	2214000	单价为月单价，合价为 单价*数量(岗)*12月
2.2.5	专项岗位	4550	25	1365000	单价为月单价，合价为 单价*数量(岗)*12月
	小计（2.1+2.2）			16677600	
3	门急诊楼运送管理服务岗	4500	81	4374000	单价为月单价，合价为 单价*数量(岗)*12月
4	门急诊楼司梯管理服务岗	4500	22	1188000	单价为月单价，合价为 单价*数量(岗)*12月
5	门急诊楼导医管理服务岗	4500	3	162000	单价为月单价，合价为 单价*数量(岗)*12月
6	工程运行维修服务岗	7000	62	5208000	单价为月单价，合价为 单价*数量(岗)*12月
7	门急诊楼VIP病房服务岗	5000	5	300000	单价为月单价，合价为 单价*数量(岗)*12月
	合价小计（1+2+3+4+5+6+7）			28215600	

医院内非办公区域秩序维护服务

[价格单位：(人民币) 元]

序号	分项名称	单价	数量 (岗)	合价	备注/说明
1	管理岗	5900	1	70800	单价为月单价，合价为 单价*数量 (岗)*12 月
2	医院内非办公区域秩序维护管理服务岗	4070	76	3711840	单价为月单价，合价为 单价*数量 (岗)*12 月
小计 (1+2)				3782640	

家属区保洁、工程运行、秩序维护管理等服务

[价格单位：(人民币) 元]

序号	分项名称	单价	数量 (岗)	合价	备注/说明
1	保洁管理服务岗	4550	6	327600	单价为月单价，合价为 单价*数量 (岗)*12 月
2	工程运行维修服务岗	7000	4	336000	单价为月单价，合价为 单价*数量 (岗)*12 月
3	秩序维护管理服务岗	4200	10	504000	单价为月单价，合价为 单价*数量 (岗)*12 月
小计 (1+2+3)				1167600	

附件五：安全生产管理协议

安全生产管理协议

甲方： 首都医科大学附属北京安贞医院

乙方： 北京建工城市运营管理有限责任公司

为加强和规范外包（三方服务）单位的安全生产管理，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，严格落实安全生产责任制，预防生产安全事故的发生，明确双方的安全生产职责，甲乙双方按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国安全生产法》及有关法律、法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，达成一致，签订本协议，双方共同遵照执行，具体条款如下：

一、项目概况

项目名称： 首都医科大学附属北京安贞医院

项目服务期： 2025年10月26日-2026年10月25日

乙方驻场负责人： 赵继超 安全管理人员： 张瑞

二、甲方安全职责

（一）甲方对乙方的安全生产工作统一协调、管理，定期进行安全检查，发现安全问题，应当及时督促整改。

（二）甲方将乙方驻场工作人员培训纳入本单位统一管理，进行安全生产教育培训，并如实记录培训情况。

（三）甲方应告知乙方本医院安全生产相关管理规定。

（四）负责传达、组织学习上级部门和行业主管部门的文件精神。

（五）甲方有权制止和纠正乙方违章指挥、强令冒险作业、违反操作规程的行为。

（六）甲方有权对乙方违反本医院安全规定和管理措施的行为进行经济处罚（详见处罚细则）。

三、乙方安全职责

（一）乙方对本项目的生产安全工作全面负责；制定本项目的安全生产规章制度和操作规程，编制本项目事故应急救援预案，并对预案进行演练和培训。

（二）乙方进场前，必须组织本项目工作人员进行岗前安全教育培训，考核

合格后方可上岗。

（三）接受甲方的指挥和监督，遵守甲方的各项安全管理规定和各项规章制度。

（四）协议约定期间，由于乙方原因造成安全事故，导致乙方人员身体、生命受到伤害，乙方负全部责任，并由乙方承担相应的经济赔偿和法律责任。

（五）乙方自带的机械设备及小型工具，必须符合国家标准、规定，保证设备使用性能良好，安全防护装置齐全。

（六）乙方特种作业人员，必须向甲方备案合格有效的操作证书，并在作业过程中严格按照相关操作规程作业。

（七）必须为工作人员提供符合国家标准或者行业标准的劳动防护用品，并按照相关规定定期检验。

（八）建立健全安全隐患排查机制，认真执行安全隐患排查制度，开展隐患排查治理。

（九）项目现场应设置专（兼）职安全员。

四、处罚细则

（一）乙方有下列行为之一的，责令限期整改，处壹万元以下，伍仟元以上的罚款。

1. 项目负责人和管理人员未履行安全生产管理职责，导致发生生产安全事故的；

2. 违规用火、用油、用电、用气等，未按要求向甲方申请开具相关作业许可，或者特种作业人员未取得相应资质，上岗作业的；

3. 接到甲方出具的《安全隐患整改通知书》，拒不整改或逾期未整改，拒绝在罚款单上签字或对院方安全管理工作态度恶劣的。

（二）乙方有下列行为之一的，责令限期整改，视情节处伍仟元以下，贰仟元以上的罚款。

1. 未制定本项目的安全生产规章制度和操作规程，未编制本项目事故应急救援预案；

2. 未组织本项目工作人员进行岗前业务和日常安全教育培训、演练，或者未如实记录教育培训和演练情况的；

3. 擅自挪用、改动、拆除、停用甲方消防器材设施的；

4. 动火作业现场无安全警示标识、现场无安全看护人、现场未配备灭火器材的。

(三) 乙方有下列行为之一的，责令限期整改，视情节处贰仟元以下，伍佰元以上的罚款。

1. 违反医院安全规定，违规使用大功率电器（如：电热毯、电水壶、电磁炉、电饭锅）的；

2. 未对施工现场进行安全防护，未设置警示标识的；

3. 项目施工现场未配备安全管理人员的；

4. 因施工需要，拆卸甲方原有设施，未能及时恢复的；

5. 作业人员未按要求使用（佩戴）安全防护用品的；

6. 各项检查、巡检、维保、值班记录未如实记录的；

7. 在各类机房、库房、作业现场、值班室内吸烟、饮酒行为的；

8. 在休息室、管道间、楼梯间、强弱电井等场所存放易燃、可燃废旧、无用物品（纸壳、塑料瓶等）的；

(四) 如三次以上情节严重的，按照合同约定甲方有权扣除本季度服务费3%的费用作为服务质量保证金。如出现重大（特大）安全事故，甲方有权利责令乙方停工整顿并终止合同。构成犯罪的，甲方有权将违规人员移送至司法机关，追究其刑事责任。

(五) 本细则未涵盖的违规行为处罚依据国家、省市、医院相关法律、法规、条例、制度执行；此细则罚款数额为处罚下限、处罚上限参照《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、《北京市消防条例》《北京市安全生产条例》等法律、法规、制度、规定执行。

五、宿舍安全责任

宿舍安全责任书

为加强北京建工城市运营管理有限责任公司-安贞项目部员工宿舍的管理，维护安全、整洁、卫生、文明的生活环境，保证宿舍各项设施正常使用，员工自觉遵守宿舍安全管理制度。特制订员工宿舍安全管理责任书如下：

(一) 安全自控管理：

1. 员工住宿需服从宿管员管理和监督，严禁私自换床位。
2. 使用电视、收音机，手机时不得妨碍他（她）人休息；室内外不得吵架、大声喧哗或影响他人休息。
3. 辞退人员未经批准禁止进入员工宿舍；宿舍内不得留宿外来人员或擅自在宿舍内接待异性，
4. 贵重物品应自行保管，违反规定放入室内而致丢失者责任自负。
5. 不得在墙壁、橱柜、门窗上随意张贴字画或钉挂物品。
6. 废物、垃圾等应集中倾倒在指定场所。
7. 房间清洁由员工轮流负责；出入房间随手关门，注意提防盗贼。
8. 住宿人员应节约用水、用电，不许长明灯、长流水、做到人走灯灭，设施自然损坏要及时报修。
9. 不得在宿舍内聚餐、喝酒、赌博、打麻将或从事其他不健康活动。
10. 住宿人员轮流值班，负责公共区域的清洁，水、电、门窗等的安全巡视，发现问题及时报告并立即采取措施。
11. 新住宿人员应按规定及时到房管科办理家属院出入证。
12. 员工合理使用及维护宿舍各项设施，不得损坏，因个人原因损失者按原价赔偿。

（二）消防安全管理：

1. 住宿人员应严格执行“谁主管、谁负责；谁检查、谁负责”的消防安全责任，对人员密集场所做到整体防控；员工应自觉遵守各项消防安全制度。
2. 室内禁止明火烧煮、烹饪或私拉配电线及装接电器。
3. 宿舍内严禁吸烟；室内不得存放易燃易爆物品及违禁物品。
4. 员工不得私自乱拉乱接电线、插座。
5. 宿舍内不得使用电炉、电热水壶及各种易燃器具、交流电器用具。
6. 禁止在员工宿舍范围内燃放烟花爆竹。
7. 所有住宿人员必须熟悉掌握住宿区域的逃生疏散路线。

（三）宿舍日常要求：

1. 保持宿舍环境卫生整洁，养成良好的个人卫生习惯。每周安排值日人员负责打扫寝室。不准在墙壁门上任意张贴字画或在墙上涂写。要增强消防意识，宿

舍内严禁吸烟。

2. 要保持宿舍安静，不得在寝室内大声喧哗，或进行影响其他（她）同事休息活动。

3. 各成员要主动关心宿舍工作，维护集体荣誉，团结友爱，互相帮助，文明礼貌。

4. 宿舍精神面貌好，充满健康、积极向上的气氛。

5. 严禁在宿舍内打架斗殴，赌博等各项有害身心健康的活动。

6. 要爱护公物，离寝室时要关好门。门窗、玻璃、煤气、电器设备等不得随意挪动、损毁，如有损坏，维修费自理。

7. 不得留外人在宿舍过夜，住宿舍成员的人身及财产安全由各自负责。

六、防疫（新冠）安全责任

疫情防控承诺书

为履行疫情防控主体责任，科学、精准、从严抓好北京建工城市运营管理有限责任公司新冠肺炎疫情的防控工作，确保所属工作人员和人民群众身体健康和首都安全。北京建工城市运营管理有限责任公司郑重承诺：

（一）严格落实各项防控措施。按照首都医科大学附属-北京安贞医院疫情防控领导小组要求，项目管理人员带头减少不必要的外出活动，不组织、参加聚餐饮酒和聚集聚会活动，非必要不出京、非必要不出境，做好个人和家庭防护，保持戴口罩、勤洗手、常通风、少聚集、不扎堆等健康生活习惯。确需离京（离境）的，按照首都医科大学附属-北京安贞医院防疫要求，严格履行审批报备程序。

（二）全员在做好自身防护的同时，将积极引导身边亲属和共同居住人配合做好各项防疫工作，时刻关注身边亲属和共同居住人的生活轨迹和健康状况，如其身体不适，及时让其到医疗机构进行诊治，并将相关情况向管理部门领导及时报备。

（三）北京建工城市运营管理有限责任公司将积极配合首都医科大学附属北京安贞医院。认真做好高风险地区返京人员中涉及本人亲属和共同居住人的摸排

统计工作。如发现有类似情况，需第一时间向管理部门领导进行报告，并视情况进行主动隔离与核酸检测。

七、协议

本协议一式 10 份，甲方 6 份，乙方 4 份。甲、乙双方自签字盖章之日起生效，乙方物业服务委托合同结束为止。

甲方：首都医科大学附属
北京安贞医院

法定代表人
或授权人签字：



乙方：北京建工城市运营管理
有限责任公司

法定代表人签字：



年 月 日

2025年 11月 13日