**采购需求**

**一、采购标的**

1.采购标的（简要服务内容及数量）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **包号** | **采购内容** | **数量** |
| 1 | 本部物业综合服务项目  （非办公区域） | 1项 |
| 2 | 本部病房区域保洁、全院运送项目（非办公区域） | 1项 |
| 3 | 石景山院区物业综合服务项目  （非办公区域） | 1项 |

2.项目概述

首都医科大学附属北京朝阳医院建院于1958年2月24日，是北京市医院管理中心直属，集医疗、教学、科研、预防为一体的三级甲等医院，是首都医科大学第三临床医学院，也是北京市医疗保险A类定点医疗机构。本次拟采购的项目资金总需求5619万元，主要负责本部和石景山院区内非办公场所的保洁、运送（含患者陪检、标本、文件等运送相关内容）、辅医（含司梯、探视、导医、勤杂等）服务。通过采购物业服务项目可以提高医院临床服务能力和水平，减少医务人员非医疗时间的投入。

**二、商务要求**

1. 实施的期限和地点

1.1采购项目（标的）实施的时间：合同签订后1年内

1.2采购项目（标的）实施的地点：

第1包：北京市朝阳区工体南路8号

第2包：北京市朝阳区工体南路8号

第3包：北京市石景山区京原路5号

2.付款条件（进度和方式）：在本合同签订生效后，物业服务费用按月支付，每月月末前十日内，中标人将该月物业服务费用发票提供给采购人，采购人收到该等额发票后10个工作日内向中标人支付当月的服务费用，即：人民币 元（大写： ）。

**三、技术要求**

1. 基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或者目标

本次招标采购是为首都医科大学附属北京朝阳医院提供物业管理服务，投标人应根据招标文件所提出的技术规格和服务要求以先进的技术、优良的服务和优惠的价格，充分显示自己的竞争实力。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

供应商应保证所提供的服务符合国家相关法律法规的要求。

2 验收标准

1）符合采购人人员选择条件和数量。

2）投标人配置的硬件设备符合采购人要求。

3）服务调查满意度≥90%。

4）有效处理纠纷事件，不对采购人造成经济和社会声誉影响。

5）完成采购人要求的工作内容。

6）达到采购人要求的服务和质量标准。

3. 服务内容及要求/货物技术要求

3.1采购标的需满足的性能、材料、结构、外观、质量、安全、技术规格、物理特性等要求；

详见其他技术、服务等要求

3.2采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求；

详见其他技术、服务等要求。

3.3为落实政府采购政策需满足的要求为落实政府采购政策需满足的要求**（专门面向中小企业采购或预留份额的情况不享受政策优惠扣除）**

1）促进中小企业发展政策：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）规定，本项目供应商所投产品为中小企业制造或提供服务由中小企业承接的，**供应商应出具招标文件要求的《中小企业声明函》给予证明，否则评标时不予认可**。**供应商应对提交的中小企业声明函的真实性负责，**提交的中小企业声明函不真实的，应承担相应的法律责任。

2）监狱企业扶持政策：供应商如为监狱企业将视同为小型或微型企业，应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。供应商应对提交的属于监狱企业的证明文件的真实性负责，提交的监狱企业的证明文件不真实的，应承担相应的法律责任。

3）促进残疾人就业政府采购政策：根据《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定，符合条件的残疾人福利性单位在参加本项目政府采购活动时，供应商应出具招标文件要求的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性承担法律责任。中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购代理机构将随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。残疾人福利性单位视同小型、微型企业。不重复享受政策。

4）鼓励节能、环保政策：依据《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知（财库（2019）9号）》执行。

3.4采购标的的其他技术、服务等要求；

**01包：本部物业综合服务项目（非办公区域）**

**一、人员配置要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | | 核定配置人数 |
| 管理人员 | | 4 |
| 保洁服务 | | 114 |
| 辅医服务 | 司梯服务 | 41 |
| 探视导医服务 | 34 |
| 勤杂服务 | 149 |
| 后勤运行服务 | | 75 |
| 司机 | | 2 |
| 合计 | | 419 |

**二、管理人员：**

人员配置及要求：项目部办公室4人（项目经理1人，项目副经理1人，文员2人）。其中项目经理、副经理需具备大学本科（含）或以上学历，有五年（含）以上类似工作经验，具有中级（含）或以上职称证书。文员需具备专科（含）或以上学历，有两年（含）以上类似工作经验。

**三、保洁服务：**

1、人员配置：

保洁服务配置114人（经理 1人，主管2人，保洁员111人），保洁经理需具备大学专科（含）或以上学历，有三年（含）以上类似项目管理工作经验，身体健康。保洁主管需具备高中（含）或以上学历，有两年（含）以上类似工作经验，身体健康。保洁员具备初中（含）或以上文化程度，男、女均可（男18－60岁，女18－55岁），身体健康，会讲普通话。

1. 服务内容：
2. A楼（门急诊区域)、 B楼门诊区域（B3-1层含楼梯间、2层放射介入区域、3层检验科、4层供应室及日间病房区域、6层院医室）、东北侧外围区域（感染与微生物实验楼、研究型病房、住院病案科、北门西侧平房、警务室、毒物室、临床药学中心、外科技能实验室）、病理楼、物资楼、锅炉房二层、西小院、呼吸基础、医学研究中心（南小楼）等处保洁及所有生活垃圾和医疗垃圾清运服务。
3. 庭院内外环境卫生：医院本部、西小院、医学研究中心等庭院保洁和门前三包环卫服务。
4. 工作时间：投标人要为医院提供不间断保洁服务，对急诊室、儿科诊区提供24小时保洁服务；对医院遇特殊事件安排应急保洁服务。具体时间可以根据科室实际需求进行调整。

物业管理办公室根据医院科室调整安排、工作量饱和情况及物业管理办公室要求合理调整工作岗位，保证医院科室正常运转需求。

3、服务要求：

（1）投标人需具备承担三级甲等综合医院保洁服务需求的能力，能够执行北京市《市属医院保洁服务管理规范》及医院物业管理办公室规定的保洁服务管理要求，建立完善的环境清洁卫生质量管理体系。环境表面清洁与消毒质量符合医院感染预防与控制的相关要求:根据各科室的诊疗服务特点和环境感染风险等级，建立健全质量管理文件、程序性文件和作业指导书，开展环境表面清洁与消毒质量自评工作，并及时将结果报告院方。根据功能区域投标人应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，相关费用已经包含在合同价款内，采购人不再另行支付。

（2）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（采购人不提供集中洗涤消毒场所）；消毒剂、洗涤剂、机械保洁维护剂等必需的易耗物品，相关费用已经包含在合同价款内，采购人不再另行支付。所用物品均需符合国家质量及环保标准认证的正规厂家生产的品牌类产品。

（3）保洁员工要求，具备对工作负责的精神，仪容仪表，佩戴胸牌，统一着装（投标人提供），服从采购人管理，能够胜任保洁工作。保活员配置应合理，应对所有保洁员进行上岗培训与考核，开展继续教育（岗前培训不少于一周，日常岗位培训不少于24小时/月）。培训内容应包括医院感染、环境表面清洁与消毒以及个人防护基本知识与基本技能等。实施环境物表清洁与消毒后，应及时记录相关信息备查。保洁员要严格执行工作操作规程，掌握相关的消毒隔离基本知识，特殊服务区域要有针对性培训及考核。

4、保洁标准：

（1）地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹及垃圾。

（2）墙面、踢脚线：无尘土、污迹。

（3）照明灯具：无厚积尘土。

（4）各房间门、通道门：无尘土、污迹。

（5）顶部：无厚积尘土、污迹。

（6）水龙头、洗手池台面、镜面：无印迹、尘土、污物。

（7）烘手器、皂液盒：无水迹、尘土、污物，按时清洗消毒，及时填充洗手液。

（8）纸篓：污物量不超过桶体2/3，内外表面洁净。

（9）楼梯、电梯厅、窗框、玻璃：扶手和窗框无尘土、污渍、小广告。

（10）垃圾桶：严格执行垃圾分类，及时收集更换垃圾袋。

（11）卫生间：无异味、蚊蝇、无烟头。地面：无积水、尿迹。洗手池：池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物。大小便器：内外洁净，无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍，喷水嘴洁净流畅。纸巾盒：无印迹、污渍、光亮洁净、及时填充如厕用纸。

（12）污洗间：无异味、垃圾，室内物品摆放整洁、有序，保洁用具分类洗消、规范悬挂晾晒、有序放置，符合色标管理要求，严禁堆放物业人员私人用品。

（13）病房区域：病床、床头柜、壁柜、整理箱、床架、治疗带：无尘土、积灰、污渍。暖水瓶：瓶体无尘土、污渍。

（14）门把手、灯开关、水龙头等高频接触点表面应每天清洁、消毒；物体表面平均菌落数应符合要求。保洁人员手卫生后手表面的菌落总数应符合要求。配套设施无污迹和无非医院的张贴物。

（15）保洁所辖区域的露台、平台及外围区域：要保持洁净，无烟头、无落叶等杂物垃圾。

5、应急能力：

（1）当发生医疗废物等泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的清洁消毒处置，同时报告物业管理办公室和医院感染管理办公室。

（2）当清运医疗废物发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告物业管理办公室和医院感染管理办公室并填写登记表。

（3）当发生重大事件时能及时向物业管理办公室报告，并及时协调应对，确保本部门工作有序，为医疗环境提供保障。

6、垃圾的收集转运标准：

（1）医疗垃圾的分类收集、运送与暂时贮存应符合相关文件的要求，运送与暂时贮存必须符合规定的作业程序、路线、规范和手续，使用专用封闭车（黄色），按照协议约定的时间对医疗废物进行清运，每次清运完毕后保证采购人院内不遗留、遗漏任何医疗废物。

（2）生活垃圾的处置应符合《北京市生活垃圾管理条例》要求，应使用专用的垃圾车封闭进行运输，严禁遗漏，并采取密闭、渗沥液处理、防臭、防渗、防尘、防噪声、防遗撒等污染防控措施，保证垃圾存储站内外地面干净整洁，达到环境保护的要求。保洁人员在清运垃圾时要注意环境及个人卫生，不能影响采购人垃圾存储站的卫生环境。垃圾清运完毕后，投标人须将垃圾堆放处清理干净，达到环境整洁、无臭等情况。

7、其他：

（1）告示牌的使用，在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业区醒目位置放置告示牌，防止医务人员、患者、家属及行人滑倒或绊倒，如有发生该意外事件，投标人应及时处置，同时积极留取相关证据，并负责妥善处理和赔偿。

（2）投标人要为医院提供特殊区域、特殊地面进行专项机械保洁，机械设备由投标人配备。

（3）投标人对检验科、病理科、微生物中心实验室、临床检验室、教学实验室、口腔科、治疗室、处置换药室、动物实验室、毒物化验室等所有检验室实验室等医疗操作室只负责保洁工作。不负责器械、仪器、试管、玻片、导管、特殊操作台面的清洗消毒工作。

（4）投标人负责建筑内部手及手持工具可够及处的区域清洁工作，频次依具体情况酌情而定；负责清洁擦拭高处灯具、通风口、内墙，但应保证工作人员安全，如发生意外及安全事件，一切责任由投标人自行负责，采购人概不承担。

（5）投标人负责将医疗和生活运送至垃圾暂存处，提供消耗品和垃圾袋。

（6）投标人负责提供员工服装并定期进行洗涤；提供保洁用的毛巾、尘推、拖布（地巾片）及洗涤消毒剂，采购人不提供集中洗涤消毒场所。

（7）投标人负责出院患者床具、床头桌的终末消毒工作及门诊诊查床床单位的消毒工作，符合“床单位终末消毒管理要求”。

（8）投标人使用的所有消毒液产品及配比浓度，均按医院感染管理办公室规定执行。

（9）医疗、生活垃圾的清运必须封闭式运输，并执行物业管理办公室规定的时间、路线及操作规程。

（10）投标人员工要服从医院工作安排，遵守采购人各项规章制度。

**四、辅医服务：**

1、人员配置：224人（经理 2人，主管2人，辅医员工220人）。

1）经理2人，需具备大学专科（含）或以上学历，有三年（含）以上类似项目管理工作经验，身体健康。

2）主管2人，需具备高中（含）或以上学历，有两年（含）以上类似工作经验，身体健康。

3）司梯41人，具备初中（含）或以上文化程度，女性，18－40岁之间，身体健康，讲普通话，有良好的沟通表达能力。

4）探视导医服务人员34人，服务人员具备初中（含）或以上文化程度，女性，18－55岁之间，身体健康，讲普通话，有良好的沟通表达能力。

5）勤杂145人，具备初中（含）或以上文化程度，男、女均可（男18-60岁，女18-55岁），有相关工作经验，身体健康，讲普通话，有良好的沟通表达能力。

2、服务内容：

（1）司梯服务：

1）负责院内33部直梯及全部扶梯的安全运行和引导服务，根据院方要求提供值梯、专梯服务，并保证轿箱内的卫生清洁。门诊及住院区域非抢救电梯运行时间为6:30-18:30，部分电梯为24小时运行，可根据医院需求随时调整。

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。

3）严格执行电梯运行服务人员培训考核制度，进行专业岗位知识培训（岗前培训不少于一周，日常岗位培训不少于24小时/月），专业培训合格，熟知电梯运行相关业务知识，严格执行操作规程，保护乘客，遇突发事件会疏导乘客，掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位。

4）保证电梯轿厢、扶梯通路内外清洁，维护规范，报修及时准确。电梯门光亮洁净，无尘土、污渍、印迹，按键面板无尘土、印迹。

5）建立电梯安全运行管理制度（包含但不限于以下内容）：

司梯作业人员岗位职责；电梯运行服务人员培训考核制度；日常检查制度；电梯交接班及工作记录制度；电梯安全操作规程；电梯钥匙使用管理制度；应急救援演练制度（电梯运行出现不安全状态时的停梯及迅速报修）。

（2）探视导医服务：

服务范围包括但不限于探视中心、东门职工入口、南门住院病区患者入口、南门住院病区职工入口、二层职工入口、四层职工通道、四层手术等候区、机动替岗、病房巡视岗位、门诊导医岗，可根据医院需求调整岗位。

1）认真执行医院的探视管理规定，值守各通道，监督和管理进入医院各类来访者的情况，禁止闲杂人员进入病区。

2）接待来访者时态度和蔼、有礼貌，工作中使用文明用语，耐心解释医院的制度，主动热情的做好咨询服务工作。

3）门诊区域指导或协助患者进行自助机的各项操作，负责添加自助机打印纸张，及时报修机器故障，做好公共区域患者的引导工作，发现安全隐患及时上报。

4）按时交接班，做好交班记录，特殊情况要登记，重大事情及时上报。

5）根据实际工作需求安排工作时间、工作范围。进行岗位知识培训后方可上岗（岗前培训不少于一周，日常岗位培训不少于24小时/月）。

（3）勤杂服务

1）此类人员服务针对性强，由科室进行专业培训，要求人员相对固定，不能随意更换。所有人员挂牌上岗、坚守岗位、准时交接班、认真工作，服从科室安排。

2）根据科室实际需求安排工作时间、工作范围。具体以科室制定的岗位职责为准。进行岗位知识培训后方可上岗（岗前培训不少于一周，日常岗位培训不少于24小时/月）。具体时间可以根据科室实际需求适当调整。

物业管理办公室根据医院科室调整安排、工作量饱和情况及物业管理办公室要求合理调整工作岗位，保证医院科室正常运转需求。

**五、后勤运行服务：**

人员配置：后勤运行服务配置75人。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 工种 | 岗位 | 人员需求 | 高（中）级工程师 | 专业技术人员持证人数及要求 |
| 办公室 | 经理 | 1 | 1 |  |
| 空调  主管 | 1 |  | 1人持有制冷与空调作业操作证及低压电工操作证 |
| 综合  主管 | 1 |  |  |
| 综合维修 | 维修  技工 | 21 |  | 2人持有焊接与热切割作业操作证、2人持有有限空间作业操作证、2人持有高空作业操作证证 |
| 弱电  维修 | 2 |  | 2人持有低压电工操作证 |
| 空调运行 | 空调运行及维修 | 14 |  | 14人持有制冷与空调作业操作证、其中2人持有低压电工操作证 |
| 电工 | 配电室 | 7 |  | 7人持有低压电工操作证 |
| 班组运行维护 | 锅炉房、热力站 | 7 |  | 3人持有工业锅炉司炉G1（其中1人持有锅炉水处理G3证）、4人持有快开门式压力容器作业R1证或特种设备作业人员证（压力容器) |
| 氧气组 | 6 |  | 6人持有快开门式压力容器作业R1证或特种设备作业人员证（压力容器)、其中1人持有特种设备安全管理A证 |
| 电话班 | 1 |  | 1人持有低压电工操作证 |
| 一站式服务中心 | 一站式服务中心 | 6 |  |  |
| 垃圾站 | 垃圾站 | 8 |  |  |
| 合计 |  | 75 |  |  |

注：请在投标文件中提供以上表格内需持证人员的证书扫描件，所有证书需在有效期内（涉及复审日期的证书需在复审日期内）。

1、办公室人员：3人，其中工程经理1人；综合维修主管1人；空调运行、维修主管1人。

工程经理要求：具有大学专科及以上学历并持中级及以上职称证书。具有从事本行业管理工作三年以上的经历。熟悉对设备设施和质量管理的知识，掌握各部门工程设备设施概况和基本原理，有较高的系统把握能力。具有组织发现和排除设备设施故障和组织处理事故的指挥能力。具有较强的综合管理能力和协调沟通的能力。

综合维修主管要求：具有高中及以上文化学历。具有从事本专业的相关管理工作经历，并具有丰富的工作实践经验。具有较强的组织和业务技术能力，对存在的隐患能及时发现．并有一定的排查能力。具有高度的组织理念，服从领导、听从指挥，勤请示、勤报告，并接受上级领导的检查和考核。

空调运行、维修主管要求：具有从事本专业的相关管理工作经历，制冷与空调作业操作证和低压操作证证书，并具有丰富的工作实践经验，具有高中及以上文化学历。具有较强的组织管理和业务技术能力，能够抓好空调的安全运维，始终确保空调系统安全稳定运行。具有高度的组织观念，服从领导、听从指挥。空调主管工作内容：

1）负责项目空调设备设施的日常运行和运行方案的确定；负责供冷季节温度、压力的确定和控制；负责项目空调设备的预防性维护保养和日常巡检工作的组织安排；负责设备设施运行中故障的排除和整改，保证设备安全正常运行。

2）抓好交接班的工作质量，严格执行《工程部交接班制度》，不定期的到夜班运行班组、六日运行班组中进行抽查工作。

3）每日对各运行班工作及各种运行、巡视检查记录进行不少于两次的检查，对各项运行工作的完成情况进行监督，对机房环境卫生和标志现状进行核实验证，根据实际运行情况逐步完善设备运行工作，对各类运行记录进行归档管理。

4）每月月末提出下月的保养计划、材料计划和工时计划。

5）做好各运行设备的紧急情况处理预案并予上墙明示，根据预案内容对员工进行培训和演练，在设备设施发生突发事故时，组织人员抢修，及时分析故障原因并恢复运行。要特别对各类给水水源和水箱水池进行有效控制，保证紧急情况下预案的有效实施。

6）提前做好设备的换季运行准备工作，对因换季停运的设备进行必要的保养和保护，入冬前做好系统防冻工作。

7）负责所辖运行人员的日常管理，暖通主管应该把设备运行和设备维修保养中的安全管理和劳动保护放在首位。

8）负责本范围内的新员工入职培训，每月不少于一次的员工技术培训工作，包括员工培训月度计划，员工培训工时统计及上报工作。

9）完成部门领导交给的其他工作。

2、综合维修技工

上岗人员具备实际操作经验,能独立完成日常维修工作并熟悉相关工作流程，工作勤奋，能吃苦耐劳，责任心强。

工作范围：负责全院日常维修工作。维修工作种类分为：机电管道设备、各类管道、门窗、墙地面、吊顶、候诊椅，铁木柜、各种锁、医疗用床用车等，另外还有一些局部安装工作，例如整改吊顶、墙面粉刷、瓷砖修补、屋顶天沟防水补漏、墙面破损修补。

工作要求：

1）面向临床为医疗服务，随时巡视检查全院病区和公共区域的设施设备等情况，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，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，熟悉掌握所管机电设备的性能及供水线路，做好定期检查维修，保证正常供水。

3）严格遵守操作规程，做好日常工作记录。

4）遵守技术材料安全操作规程，保证工作安全。

5）严格掌握材料的合理使用，保管好水、电、器材、工具和仪表，做好定期工具及材料的盘点，杜绝私拿、浪费、被盗等现象发生。

6）完成部门领导交办的其他工作。

**房屋小修服务标准**

| 序号 | 工程项目 | 小修内容 | 质量标准 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 室内地面、散水 | 普通水泥楼面和地面起鼓、影响使用，地面的块料面层松动的、散水严重破损影响其功能的，5平方米之内应修补。 | 普通水泥楼面、地面及散水维修后应平整、光滑、接槎平顺。 |  |
| 2 | 室内墙面  及顶棚 | 内墙及踢脚线抹灰空鼓、剥落的应修补；顶棚抹灰空鼓、剥落，单间屋累计5平方米之内的应修补。 | 修缮后的内墙面及抹灰顶棚应恢复原有的使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。 |
| 3 | 检修门窗 | 钢木门窗框松动、门窗扇开关不灵活、脱榫、腐朽、开焊、小五金缺损的应进行修补。 | 修后的钢木门窗应开关灵活不松、框与墙体结合牢固、五金齐全。玻璃安装牢固、腻子饱满；纱窗换纱，纱要绷紧，不漏纱头。 |
| 4 | 屋面清扫、采光井、雨落管等 | 每年应将屋面、雨水口及采光井积存的杂物清扫干净，雨季随时清理雨落管口杂物。 | 屋面、采光井应清扫干净。 |
| 6 | 给水系统小修 | 户表以内管道锈蚀、脱皮的应清除干净后，做防腐处理，水龙头无法修复应更换。 | 经维修后的给水系统畅通，各部位零件齐全，无跑、冒、滴、漏等现象，能够正常使用，并达到节水要求。 |
| 7 | 卫生设备 | 卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修，堵塞应疏通。 | 修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活有效，无跑、冒、滴、漏现象，能够正常使用，并达到节水要求。 |  |
| 8 | 排水管道 | 排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通，排水管道及设施损坏的要进行维修。 | 排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水，经维修后能正常使用。 |

3、弱电维修服务人员：

男性，20－60岁，高中及以上文化程度。

（1）工作范围：负责全院呼叫器、自动门、有线电视、音频视频线路、对讲系统等维修及维护保养。

（2）工作要求：

1）面向临床为医疗服务，随时巡视检查全院病区呼叫器、自动门等使用情况，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，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、维修相关知识，做好定期检查、保养，确保设备正常运行。

3）严格遵守操作规程，做好日常工作记录。

4）完成部门领导交办的其他工作。

4、空调运行、维修人员

男性，20-60岁，上岗人员具备实际操作经验，能独立完成空调日常维修工作并熟悉相关工作流程，责任心强。各重要运行岗位服务人员应持有相应的上岗资格证书。制冷机房值班与维修人员需具备制冷与空调操作证书；风机盘管维修人员需具备低压电工证书；

（1）工作范围：负责全院（含南小楼）集中空调系统运行、清洗、维护、保养和维修等工作，多联机和分体空调清洗；定期更换初、中效过滤器。

（2）岗位职责包含不限于以下内容：

1）负责暖通设备设施的日常运行，每日不少于两次检查并对各类运行记录归档管理；负责供暖供冷季节温度、压力的确定和控制，提前做好设备的换季运行准备工作；负责设备设施运行中故障的排除和整改；负责各运行设备的紧急情况处理预案；制定保养计划、材料计划和工时计划，做好安全重点工作。

2）按合同规定时间运行，室温符合要求。在运行过程中设备噪音达标，无跑、冒、滴、漏现象；根据天气及时调整制冷温度；设备和机房整洁；标识完整有效，记录清晰、准确；

3）负责空调制冷机房内制冷机组的操作运行，负责制冷机组相配套的冷冻水泵、分集水器、软化水设备及水箱的操作运行；

4）负责屋面冷却水塔的操作运行，负责冷却水塔相配套的冷却水泵的操作运行；

5）负责机房内设备电气控制柜及保护装置的操控和监视；

6）负责机房内的安全防火工作。

7）执行部门安排的机房内设备设施的维护保养工作和设备检修工作；

8）制冷机房的日常管理工作由岗位责任人负责运行操作维护保养，非本岗位无关人员不准操作制冷机组。

9）岗位责任人应坚守岗位保证中央空调正常运行，满足用户需要，严格按确定的时间开机停机。

10）岗位操作人员必须经常巡视检查制冷机房内所有机电设备运行情况，作好《制冷机组检查记录》。

11）岗位操作人员每班均应保持室内及机电设备清洁卫生，做到室内干燥，没有杂物。

12）除安排对制冷机组的设备设施进行运行操作维护保养外，还要实施对冷却塔风机运行进行维护保养。

13）岗位操作人员必须严格按操作规程进行操作和设备保养。

14）岗位操作人员必须作好交接班记录并签字，在未交接班前不准擅自离岗。

15）制冷机在运行期间发现有不正常现象，如不制冷、压缩机不工作，风机不运转、运转噪声异常，冷却水进出口、冷冻水进出口压差太大，冷却水温度过高，冷冻水温度过低及制冷机高、低压力异常，岗位操作人员须立即报告工程主管，工程主管须及时采取措施作出处理；如遇不能及时排除的故障，必须及时向部门经理汇报，组织相关人员共同制定抢修方案。

16）每年在正式开机以前由工程主管组织操作人员对制冷系统所有设备和管道进行一次全面检查、试机并作出检查记录，确定是否有故障。当确认系统状态符合开机条件才能开机投入运行。

17）每年冬季在停机以后，由工程部组织操作人员对制冷系统设备及管道进行一次全面保养或针对运行情况存在的问题进行一次检修。

（3）工作要求：

1）面向临床为医疗服务，随时巡视检查全院病区和公共区域的空调运行情况，对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，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，熟悉掌握空调运行、维修相关知识，做好定期检查、保养，确保空调正常运行。

3）严格遵守操作规程和医院有关规定，做好日常工作记录和所有空调运行资料收集整理工作。

4）所有空调维修维护工作必须按国家、空调专业和卫生部门的有关法规和规定执行，相应的检验、检测工作也必须按法按规执行。

5）交叉和交接工作，在按医院有关规定执行的同时，要做好配合和协调工作。

6）协助管理空调相关其他分包工作，协助完成医院其他空调相关改造项目。

7）加强员工管理，保持队伍稳定。人员流动情况每月上报采购人备案。主管部门根据核岗核编情况必要时上报物业主管部门，根据人员实际在岗情况支付服务费。

8）节能降耗。对水电等能源消耗情况进行统计分析，配合后勤管理部门控制能源费用支出，制定节能降耗措施；配合后勤管理部门严格执行国家要求的冬夏季室温控制标准；配合甲方定期进行节能降耗宣传；制定物业公司员工节能降耗行为规范。

9）完成部门领导交办的其他工作。

5、低压电工:

男性，20－60岁之间，高中及以上文化程度，身体健康。具有独立工作能力和带电操作能力。具有低压电工操作证。有较强的责任心。

（1）工作内容：由医院电工室统一安排，协助做好全院日常的照明、电源、动力及机电设备维修，定期保养巡检工作。

（2）工作要求：

1）面向临床为医疗服务，随时巡视检查全院病区和公共区域的用电运行情况，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，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，熟悉掌握工作流程、维修相关知识，做好定期检查、保养，确保设备正常运行。

3）服从电工室管理，严格遵守操作规程，做好日常工作记录。

4）完成部门领导交办的其他工作。

6、锅炉房、热力站：

男性，20－60岁之间，高中及以上文化程度，无犯罪记录，身体健康，有实际操作经验。锅炉房人员须具有G1和G3本。热力站人员须具有R1本。

（1）工作内容：由院锅炉房统一安排，负责锅炉、热力站运行，定期做好巡检工作。

（2）工作要求：

1）加强专业知识学习,熟练掌握锅炉、热力设备操作知识和紧急事件处理办法,了解掌握设施设备保养维修的基础知识，做好节能工作。

2）做好设备设施、仪表器具的日常维修保养工作,定期做好水质化验、排污等维护工作,以延长设备使用寿命,保证设备安全正常运行。

3）服从锅炉房、热力站管理，严格遵守操作规程，做好日常工作记录。

4）完成部门领导交办的其他工作。

7、氧气组：

男性，20－60岁之间，高中及以上文化程度，无犯罪记录，身体健康，（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告），有实际操作经验。

副班长一名，需要持有快开门式压力容器操作证R1和特种设备安全管理A证。

组员需要持有快开门式压力容器操作证R1。具有良好的品行，责任心强，善于沟通协调。

（1）工作内容：由院氧气组统一安排，负责氧气站设备运行值班、外送气体、汇流排设备巡视及终端零维修等工作。

（2）工作要求：

1）服务意识

始终以患者为中心，面向临床提供优质、高效的医疗服务，确保医用氧气的稳定供应。对待医护人员和患者态度亲切、热情，耐心解答关于氧气供应的相关问题。

2）设备管理

按时、严格按照规范巡视检查医用气体汇流排等设备设施，详细记录设备的运行状态和参数。

反映的问题和所发现的问题迅速响应，及时解决；对于当时不能完成的工作要妥善处理现场，并立即上报相关领导。坚决杜绝安全隐患，有效预防事故发生。

熟练掌握氧气站各类设备的操作和维护技能，定期对设备进行全面检查、保养和维修，确保设备的完好率和运行稳定性。

3）专业技能

努力学习专业技术，熟悉掌握氧气站运行值守及终端维修的相关知识和操作规范。

定期参加医院组织的专业培训和考核，不断提升自身的业务水平和应急处理能力。

具备一定的故障判断和排除能力，能够在设备出现异常时迅速准确地找出原因，并采取有效的解决措施。

4）团队协作

服从氧气组的管理和工作安排，积极参与团队工作，与同事密切配合，共同完成工作任务。

严格遵守医院和氧气组的各项规章制度和操作规程，确保工作的安全和规范。

积极参与团队内部的交流和学习活动，分享工作经验和心得，共同提高团队的整体素质和工作效率。

5）文档记录

认真做好日常工作记录，包括设备运行记录、维修记录、保养记录等，记录应准确、完整、清晰。

定期对工作记录进行整理和分析，总结经验教训，提出改进措施和建议，为医院的管理决策提供参考依据。

6）完成部门领导交办的其他工作。

8、电话班：

20－60岁之间，高中及以上文化程度，无犯罪记录，身体健康。

（1）工作内容：由医院电话班统一安排，负责全院的电话机、电话线路及机房设备维护管理。

（2）工作要求：

1）面向临床为医疗和职能部门服务，按时巡视检查机房、做好电话维修及线路维护工作，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，及时上报相关领导。不留安全隐患，防止事故发生。

2）努力学习专业技术，熟悉掌握修相关知识，做好定期检查、保养，确保设备安全正常运行。

3）服从电话班管理，严格遵守操作规程，做好日常工作记录。

4）完成部门领导交办的其他工作。

9、一站式后勤服务中心：

女性，20－55岁之间，五官端正，身体健康，高中及以上文化程度，无犯罪记录，有计算机基础知识，口齿清晰，表达能力强，有较好的情绪管控和抗压能力。

（1）工作内容：由医院一站式后勤服务中心统一安排，负责医院总机对内、对外电话咨询服务；负责一站式系统接听服务需求，按相关工作流程推进服务受理、派工、事件追踪、结果反馈工作，做好信息统计分析，及时收集反馈服务提供过程中存在的问题,完成部门领导交办的其他工作。

（2）工作要求：

1）面向社会和临床医疗职能部门服务，按工作程序迅速、准确地转接每一个电话，要热情、礼貌、迅速地应答。牢记医院各部门电话号码，特别是常用热线及各种应急电话号码，在突发事件的应急处理中，发挥沟通与协调的辅助作用，必要时及时上报主管部门。

2）努力学习专业技术，熟练掌握一站式后勤服务平台的工作流程，定期做好平台信息数据分析。

3）服从一站式后勤服务中心管理，严格遵守操作规程，做好日常工作记录。

10、垃圾站（非医疗及可回收垃圾运送人员）：

男性18－60岁之间，初中及以上文化程度，无犯罪记录，身体健康，工作勤奋，吃苦耐劳，责任心强，遵纪守法、无不良嗜好、无不良记录。

（1）工作内容：由垃圾站统一安排，负责医院生活垃圾、白色非医疗垃圾和废旧物资的收集、暂存和转运工作，并协助垃圾站正式职工做好医疗垃圾的暂存和转运工作,完成部门领导交办的其他工作。

（2）工作要求：

凡用过的一次性医用物品，如：手套、口罩和帽子等，必须装入黄箱，不得与生活垃圾混装。保持室内外卫生始终干净整洁。对医疗和生活垃圾车及垃圾桶必须做到及时清洗。医疗转运车或垃圾桶必须在消毒间内进行清洗、消毒。配合医疗废物处理单位做好每日医疗废物转运，并做好交接登记。加强管理，防止医疗废物流失、泄露、扩散和意外事故发生。接受地方各部门及医院感染管理办公室的检查。做好安全防护及个人卫生，确保安全。

（五）司机：

60岁以下，身体健康，驾驶证为B本及以上。

工作内容及要求：

1）遵守交通法规和医院相关公车使用管理规定，服从班长工作安排；

2）掌握所驾驶机动车辆的基本状况， 不得带故障出车；

3）参加司机班的值班及排班，按时按要求完成出车任务；

4）完成医院安排的其他出车任务,及部门领导交办的其他工作。

**以上所有人员进驻前需提供医院正规体检报告，派驻医院的工作人员需经用人科室考核合格后，方可上岗。**

**五、现代化管理要求**

1、总体要求：投标人应投入专业的物业管理信息化系统，系统至少包括保洁、医疗废物、生活垃圾分类、设备设施巡检巡查、维修报修、司梯、导医（诊）、能耗能源等专业化智能模块。

2、保洁管理信息化系统

（1）具备医疗区等空间信息管理功能：建立详细的空间信息数据。

（2）具备员工管理功能：记录员工个人信息、培训、技能。

（3）具备检查功能能运用移动终端对现场的服务质量进行检查。

（4）具备专项检查功能：能对各专项保洁工作的完成情况实时跟进。

（5）实现远程监管与维护，保留原始检查记录备查。

3、医疗废弃物管理信息化系统

（1）按医疗废弃物类型进行称重和打印二维码功能。

（2）可提供多种确认方式如：扫描医护二维码、护士站终端确认等。

（3）支持查询医疗废弃物的流向。

（4）具备医疗废弃物院内入库及出库管理功能。

（5）具备医疗废弃物在院内收运全流程追溯功能。

4、设备设施巡检巡查、维修报修管理信息化系统

（1）具备设备巡检管理功能：包含巡检检查项列表、巡检内容管理、巡检任务管理、巡检记录管理、巡检工作量统计。

（2）具备设备检查管理功能：包含时间、地点、检查次数、工作量统计。

（3）具备设备报修功能：包含记录员工个人信息、接单时间、完成时间、工作状态、订单完成时间和完成状态。

（4）具备设备台账功能：包含建立设备台账、建立设备卡可通过扫描二维码进行查询、设备检查详情及维护时间。

**六、其他要求**

（1）中标人接到中标通知书之日起7日内按招标文件要求完成交接工作。

（2）采购人会按照院区实际开放情况调整各岗位实际需求人数。

（3）本合同执行期间，如遇国家和北京市相关政策的变化，其合同及相关费用，双方依据政策协商调整。

（4）本合同签订生效后，每月结算金额依据实际核岗人数\*岗位标准支付。

（5）按照《北京市突发事件应急预案管理办法》，加强突发事件的培训。

（6）投标人所派遣参与本物业服务项目的人员，其年龄界定及退休相关事宜应严格遵循《全国人民代表大会常务委员会关于实施渐进式延迟法定退休年龄的决定》及相关配套政策。对于因延迟退休政策导致在本项目中可能存在的超过原法定退休年龄仍提供服务的劳动者，投标人需在投标文件中明确承诺将严格保障此类劳动者获得劳动报酬、休息休假、劳动安全卫生、工伤保障等基本权益。

**02包：本部病房区域保洁、全院运送项目（非办公区域）**

**一、人员配置要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 岗位 | 核定配置人数 |
| 管理人员 | 4 |
| 保洁服务 | 143 |
| 运送服务 | 107 |
| 合计 | 254 |

**二、管理人员：**

人员配置及要求：项目部办公室4人（项目经理1人，部门经理2人，文员1人）。其中项目经理，身体健康，需具备大学本科及以上学历，有五年以上类似工作经历，具有中级及以上职称证书。部门经理和文员身体健康，大学专科及以上学历，有三年以上类似工作经历。

**三、保洁服务：**

1、人员配置：

保洁服务配置143人（主管3人、保洁员140人）。保洁主管需具备高中及以上学历，有两年以上类似工作经历。身体健康。保洁员具备初中及以上文化程度，男、女均可（男18－60岁，女18－55岁），身体健康，会讲普通话。

2、服务范围**（**包括但不限于以下区域）：

住院病区：B楼4-12层病房区域（4层病房B超室及公共卫生间、5层手术室外大厅、6层输血科、1-13层楼梯间、电梯厅及卫生间等区域），C楼全部区域，D楼、E楼、F楼东半侧病区1层至5层、护士公寓、G楼（VIP病房楼）、H楼（体检门诊，含院内小楼区域）、发热门诊楼、血液透析、肾内透析等区域。

工作时间：投标人要为医院提供不间断保洁服务，对急诊室提供24小时保洁服务；对病区安排中班及夜班保洁服务；对医院遇特殊事件安排应急保洁服务。具体时间可以根据科室实际需求进行调整。

物业管理办公室根据医院科室调整安排、工作量饱和情况及物业管理办公室要求合理调整工作岗位，保证医院科室正常运转需求。

3、服务要求：

（1）投标人需具备承担三级甲等综合医院保洁服务需求的能力，能够执行北京市《市属医院保洁服务管理规范》及医院物业管理办公室规定的保洁服务管理要求，建立完善的环境清洁卫生质量管理体系。环境表面清洁与消毒质量符合医院感染预防与控制的相关要求:根据各科室的诊疗服务特点和环境感染风险等级，建立健全质量管理文件、程序性文件和作业指导书，开展环境表面清洁与消毒质量自评工作，并及时将结果报告院方。根据功能区域投标人应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，相关费用已经包含在合同价款内，采购人不再另行支付。

（2）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（采购人不提供集中洗涤消毒场所）；消毒剂、洗涤剂、机械保洁维护剂等必需的易耗物品，相关费用已经包含在合同价款内，采购人不再另行支付。所用物品均需符合国家质量及环保标准认证的正规厂家生产的品牌类产品。

（3）保洁员工要求，具备对工作负责的精神，仪容仪表，佩戴胸牌，统一着装（投标人提供），服从采购人管理，能够胜任保洁工作。保活员配置应合理，应对所有保洁员进行上岗培训与考核，开展继续教育（岗前培训不少于一周，日常岗位培训不少于24小时/月）。培训内容应包括医院感染、环境表面清洁与消毒以及个人防护基本知识与基本技能等。实施环境物表清洁与消毒后，应及时记录相关信息备查。保洁员要严格执行工作操作规程，掌握相关的消毒隔离基本知识，特殊服务区域要有针对性培训及考核。

4、保洁标准：

（1）地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹及垃圾。

（2）墙面、踢脚线：无尘土、污迹。

（3）照明灯具：无厚积尘土。

（4）各房间门、通道门：无尘土、污迹。

（5）顶部：无厚积尘土、污迹。

（6）水龙头、洗手池台面、镜面：无印迹、尘土、污物。

（7）烘手器、皂液盒：无水迹、尘土、污物，按时清洗消毒，及时填充洗手液。

（8）纸篓：污物量不超过桶体2/3，内外表面洁净。

（9）楼梯、电梯厅、窗框、玻璃：扶手和窗框无尘土、污渍、小广告。

（10）垃圾桶：严格执行垃圾分类，及时收集更换垃圾袋。

（11）卫生间：无异味、蚊蝇、无烟头。地面：无积水、尿迹。洗手池：池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物。大小便器：内外洁净，无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍，喷水嘴洁净流畅。纸巾盒：无印迹、污渍、光亮洁净、及时填充如厕用纸。

（12）污洗间：无异味、垃圾，室内物品摆放整洁、有序，保洁用具分类洗消、规范悬挂晾晒、有序放置，符合色标管理要求，严禁堆放物业人员私人用品。

（13）病房区域：病床、床头柜、壁柜、整理箱、床架、治疗带：无尘土、积灰、污渍。暖水瓶：瓶体无尘土、污渍。

（14）门把手、灯开关、水龙头等高频接触点表面应每天清洁、消毒；物体表面平均菌落数应符合要求。保洁人员手卫生后手表面的菌落总数应符合要求。配套设施无污迹和无非医院的张贴物。

（15）保洁所辖区域的露台、平台及外围区域：要保持洁净，无烟头、无落叶等杂物垃圾。

5、应急能力：

（1）当发生医疗废物等泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的清洁消毒处置，同时报告物业管理办公室和医院感染管理办公室。

（2）当清运医疗废物发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告物业管理办公室和医院感染管理办公室并填写登记表。

（3）当发生重大事件时能及时向物业管理办公室报告，并及时协调应对，确保本部门工作有序，为医疗环境提供保障。

6、垃圾的收集转运标准：

（1）医疗垃圾的分类收集、运送与暂时贮存应符合相关文件的要求，运送与暂时贮存必须符合规定的作业程序、路线、规范和手续，使用专用封闭车（黄色），按照协议约定的时间对医疗废物进行清运，每次清运完毕后保证采购人院内不遗留、遗漏任何医疗废物。

（2）生活垃圾的处置应符合《北京市生活垃圾管理条例》要求，应使用专用的垃圾车封闭进行运输，严禁遗漏，并采取密闭、渗沥液处理、防臭、防渗、防尘、防噪声、防遗撒等污染防控措施，保证垃圾存储站内外地面干净整洁，达到环境保护的要求。保洁人员在清运垃圾时要注意环境及个人卫生，不能影响采购人垃圾存储站的卫生环境。垃圾清运完毕后，投标人须将垃圾堆放处清理干净，达到环境整洁、无臭等情况，有害废物应当委托给国家许可的经营单位处置。

7、其他：

（1）告示牌的使用，在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业区醒目位置放置告示牌，防止医务人员、患者、家属及行人滑倒或绊倒，如有发生该意外事件，投标人应及时处置，同时积极留取相关证据，并负责妥善处理和赔偿。

（2）投标人要为医院提供特殊区域、特殊地面进行专项机械保洁，机械设备由投标人配备。

（3）投标人对检验科、病理科、微生物中心实验室、临床检验室、教学实验室、口腔科、治疗室、处置换药室、动物实验室、毒物化验室等所有检验室实验室等医疗操作室只负责保洁工作。不负责器械、仪器、试管、玻片、导管、特殊操作台面的清洗消毒工作。

（4）投标人负责建筑内部手及手持工具可够及处的区域清洁工作，频次依具体情况酌情而定；负责清洁擦拭高处灯具、通风口、内墙，但应保证工作人员安全，如发生意外及安全事件，一切责任由投标人自行负责，采购人概不承担。

（5）投标人负责将医疗和生活运送至垃圾暂存处，提供消耗品和垃圾袋。

（6）投标人负责提供员工服装并定期进行洗涤；提供保洁用的毛巾、尘推、拖布（地巾片）及洗涤消毒剂，采购人不提供集中洗涤消毒场所。

（7）投标人负责出院患者床具、床头桌的终末消毒工作及门诊诊查床床单位的消毒工作，符合“床单位终末消毒管理要求”。

（8）投标人使用的所有消毒液产品及配比浓度，均按医院感染管理办公室规定执行。

（9）医疗、生活垃圾的清运必须封闭式运输，并执行物业管理办公室规定的时间、路线及操作规程。

（10）投标人员工要服从医院工作安排，遵守采购人各项规章制度。

**四、运送服务：**

1、人员配置：

运送服务配置107人（主管2人、运送员105人）。运送主管需具备高中及以上学历，有两年以上类似工作经历。身体健康。运送员需具备初中及以上文化程度，男、女均可（男18－60岁之间，女18－55岁之间），身体健康，会讲普通话。

2、服务范围（包括但不限于以下区域）：

医院本部全部区域、西小院、呼吸基础、南小楼等。

工作时间：投标人按要求为医院提供不间断运送服务，对病区安排中班及夜班运送服务；对医院遇特殊事件安排应急服务。具体时间可以根据科室实际需求进行调整。

物业管理办公室根据医院科室调整安排、工作量饱和情况及物业管理办公室要求合理调整工作岗位，保证医院科室正常运转需求。

3、服务内容（包括但不限于以下内容）：

（1）负责接送住院服务中心、住院病人从本部院内病区到检查科室接受检查与治疗，包括但不限于超声医学科、放射科、核磁室、CT室、放疗室、核医学室、心电图室、内窥镜室、肺功能室、纤维支气管镜室等检查科室。

（2）负责住院病人院内的特殊检查、治疗、会诊等预约检查治疗。

（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。

（4）负责院内所有区域的病人向检查、检验部门，取送各类生物标本、病理标本、特殊报告单（不能网上传递）、中成药、汤药、外用药品、消毒剂。

（5）收集计算机网上预约的住院病人院内检查及检验项目信息，安排并运送病人。

（6）完成部分人工预约住院病人院内检查及检验项目，安排并运送病人。

（7）负责取送院内各类医疗文件和报告。

（8）负责从氧气站至病区取冰块，用于病人物理降温。

（9）负责取送行政办公区域和门诊区域工作人员的工作服2次/周。

（10）负责取送院内医疗设备的运送、送修。

（11）负责抢救病人夜间借用药品（不拆包装）的运送，不负责非抢救用药、贵重药、毒麻药、和散装药品的运送。

（12）负责医院科室集中配送次数外的零星取送的运送任务。

4、运送要求

运送服务实行中央运送管理模式，运送人员按标本循环组、病人陪检组（含住院服务中心、中班组）、夜班组、调度中心组、白衣组，提供相应的运送服务，保障病人及医疗环境安全，进行岗位知识培训后方可上岗（岗前培训不少于一周，日常岗位培训不少于24小时/月）

（1）对运送人员进行院规、专项职业道德教育及礼仪礼貌培训。

（2）对运送人员进行岗前体检，提供必需劳保、安全防护用品。

（3）对运送人员进行专项安全操作(转运工具选择、核对患者检查信息、特殊科室运送检查安全内容等)教育及考核。

（4）对运送人员进行消毒隔离及个人防护知识培训。

（5）运送人员对运送工具按规定使用消毒剂进行清洁消毒。

（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。

（7）运送人员严格执行运送工作流程及安全操作规程。

（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。

（9）每周统计、每月汇总工作量，按时反馈给物业管理办公室及医院主管部门。

（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，同时按照《标本遗洒应急预案》报告检验科、物业管理办公室和医院感染办公室。

（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医院感染管理办公室并填写登记表。

（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，确保本部门工作有序，保障医疗环境安全。

**以上所有人员进驻前需提供医院正规体检报告，派驻医院的工作人员需经用人科室考核合格后，方可上岗。**

**五、现代化管理要求**

1、总体要求：投标人应投入专业的物业管理信息化系统，系统至少包括保洁服务、医疗废物管理、中央运送服务等专业化智能模块。

2、保洁服务管理信息系统

（1）具备医疗区等空间信息管理功能：建立详细的空间信息数据。

（2）具备员工管理功能：记录员工个人信息、培训、技能。

（3）具备移动终端对现场的服务质量检查功能。

（4）具备专项保洁检查功能；能对各专项保洁工作的完成情况实时跟进。

（5）实现远程监管与维护，保留原始检查记录备查功能。

3、医疗废弃物管理信息系统

（1）按医疗废弃物类型进行称重和打印条码功能。

（2）提供多种确认方式，如:扫描医护二维码、护士站终端等确认。

（3）支持护士站终端查询医疗废弃物的流向。

（4）具备医疗废物院内出入库管理功能。

（5）具备医疗废物在院内收运全程的追溯功能。

4、中央运送服务管理信息系统

（1）护士站自助下单功能；

（2）标本电子扫描登记功能；

（3）循环签到功能；

（4）预约送检功能；

（5）具备员工管理功能；

（6）记录完整的医院空间或区域位置信息功能；

（7）实时记录运送类型、始发科室到达科室的功能；

（8）运送员需求时间、优先等级；

（9）员工手持终端机具有接收任务功能；

（10）运送任务具有追溯功能。

**六、其他要求**

（1）中标人接到中标通知书之日起7日内按招标文件要求完成交接工作。

（2）采购人会按照院区实际开放情况调整各岗位实际需求人数。

（3）本合同执行期间，如遇国家和北京市相关政策的变化，其合同及相关费用，双方依据政策协商调整。

（4）本合同签订生效后，每月结算金额依据实际核岗人数\*岗位标准支付。

（5）按照《北京市突发事件应急预案管理办法》，加强突发事件的培训。

（6）投标人所派遣参与本物业服务项目的人员，其年龄界定及退休相关事宜应严格遵循《全国人民代表大会常务委员会关于实施渐进式延迟法定退休年龄的决定》及相关配套政策。对于因延迟退休政策导致在本项目中可能存在的超过原法定退休年龄仍提供服务的劳动者，投标人需在投标文件中明确承诺将严格保障此类劳动者获得劳动报酬、休息休假、劳动安全卫生、工伤保障等基本权益。

**03包：石景山院区物业综合服务项目（非办公区域）**

**一、人员配置要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 岗位 | | 核定配置人数 |
| 管理人员 | | 3 |
| 保洁服务 | | 101 |
| 辅医服务 | 司梯服务 | 11 |
| 勤杂服务 | 75 |
| 后勤运行服务 | | 42 |
| 司机 | | 4 |
| 合计 | | 236 |

**二、管理人员**

人员配置及要求：人员配置及要求：项目部办公室3人（项目经理1人，项目副经理1人，文员1人）。其中项目经理、副经理需具备大学本科及以上学历，有五年以上类似工作经历或具有中级及以上职称证书。文员需具备专科及以上学历，有两年以上类似工作经历。

**三、保洁服务（101人）**

1、人员配置：

保洁服务配置101人（经理 1人，主管2人，保洁员98人），保洁经理需具备大学专科及以上学历，有三年以上类似工作经历。保洁主管需具备高中及以上学历，有两年以上类似工作经历。保洁员具备初中及以上文化程度，男、女均可（男18－60岁，女18－55岁），身体健康，会讲普通话。

2、服务内容：

（1）首都医科大学附属北京朝阳医院石景山院区所有的医用综合楼及医疗、后勤设备运营及其他场所（不含办公区域）及所有生活垃圾和医疗垃圾清运服务。

（2）庭院内外环境卫生：庭院保洁和门前三包环卫服务。

（3）所有保洁员上六休一，每班次8小时，具体时间可以根据科室实际需求适当调整。乙方要为医院提供不间断保洁服务，对急诊室提供24小时保洁服务；对病区安排中班及夜班保洁服务；对医院遇特殊事件安排应急保洁服务。提供24小时不间断保洁服务。具体时间可以根据科室实际需求进行调整。

物业管理办公室根据医院科室调整安排、工作量饱和情况及物业管理办公室要求合理调整工作岗位，保证医院科室正常运转需求。

3、服务要求：

（1）投标人需具备承担三级甲等综合医院保洁服务需求的能力，能够执行北京市《市属医院保洁服务管理规范》及医院物业管理办公室规定的保洁服务管理要求，建立完善的环境清洁卫生质量管理体系。环境表面清洁与消毒质量符合医院感染预防与控制的相关要求:根据各科室的诊疗服务特点和环境感染风险等级，建立健全质量管理文件、程序性文件和作业指导书，开展环境表面清洁与消毒质量自评工作，并及时将结果报告院方。根据功能区域投标人应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，相关费用已经包含在合同价款内，采购人不再另行支付。

（2）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（采购人不提供集中洗涤消毒场所）；消毒剂、洗涤剂、机械保洁维护剂等必需的易耗物品，相关费用已经包含在合同价款内，采购人不再另行支付。所用物品均需符合国家质量及环保标准认证的正规厂家生产的品牌类产品。

（3）保洁员工要求，具备对工作负责的精神，仪容仪表，佩戴胸牌，统一着装（投标人提供），服从采购人管理，能够胜任保洁工作。保活员配置应合理，应对所有保洁员进行上岗培训与考核，开展继续教育（岗前培训不少于一周，日常岗位培训不少于24小时/月）。培训内容应包括医院感染、环境表面清洁与消毒以及个人防护基本知识与基本技能等。实施环境物表清洁与消毒后，应及时记录相关信息备查。保洁员要严格执行工作操作规程，掌握相关的消毒隔离基本知识，特殊服务区域要有针对性培训及考核。

4、保洁标准：

（1）地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹及垃圾。

（2）墙面、踢脚线：无尘土、污迹。

（3）照明灯具：无厚积尘土。

（4）各房间门、通道门：无尘土、污迹。

（5）顶部：无厚积尘土、污迹。

（6）水龙头、洗手池台面、镜面：无印迹、尘土、污物。

（7）烘手器、皂液盒：无水迹、尘土、污物，按时清洗消毒，及时填充洗手液。

（8）纸篓：污物量不超过桶体2/3，内外表面洁净。

（9）楼梯、电梯厅、窗框、玻璃：扶手和窗框无尘土、污渍、小广告。

（10）垃圾桶：严格执行垃圾分类，及时收集更换垃圾袋。

（11）卫生间：无异味、蚊蝇、无烟头。地面：无积水、尿迹。洗手池：池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物。大小便器：内外洁净，无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍，喷水嘴洁净流畅。纸巾盒：无印迹、污渍、光亮洁净、及时填充如厕用纸。

（12）污洗间：无异味、垃圾，室内物品摆放整洁、有序，保洁用具分类洗消、规范悬挂晾晒、有序放置，符合色标管理要求，严禁堆放物业人员私人用品。

（13）病房区域：病床、床头柜、壁柜、整理箱、床架、治疗带：无尘土、积灰、污渍。暖水瓶：瓶体无尘土、污渍。

（14）门把手、灯开关、水龙头等高频接触点表面应每天清洁、消毒；物体表面平均菌落数应符合要求。保洁人员手卫生后手表面的菌落总数应符合要求。配套设施无污迹和无非医院的张贴物。

（15）保洁所辖区域的露台、平台及外围区域：要保持洁净，无烟头、无落叶等杂物垃圾。

5、应急能力：

（1）当发生医疗废物等泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的清洁消毒处置，同时报告物业管理办公室和医院感染管理办公室。

（2）当清运医疗废物发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告物业管理办公室和医院感染管理办公室并填写登记表。

（3）当发生重大事件时能及时向物业管理办公室报告，并及时协调应对，确保本部门工作有序，为医疗环境提供保障。

6、垃圾的收集转运标准：

（1）医疗垃圾的分类收集、运送与暂时贮存应符合相关文件的要求，运送与暂时贮存必须符合规定的作业程序、路线、规范和手续，使用专用封闭车（黄色），按照协议约定的时间对医疗废物进行清运，每次清运完毕后保证采购人院内不遗留、遗漏任何医疗废物。

（2）生活垃圾的处置应符合《北京市生活垃圾管理条例》要求，应使用专用的垃圾车封闭进行运输，严禁遗漏，并采取密闭、渗沥液处理、防臭、防渗、防尘、防噪声、防遗撒等污染防控措施，保证垃圾存储站内外地面干净整洁，达到环境保护的要求。保洁人员在清运垃圾时要注意环境及个人卫生，不能影响采购人垃圾存储站的卫生环境。垃圾清运完毕后，投标人须将垃圾堆放处清理干净，达到环境整洁、无臭等情况，有害废物应当委托给国家许可的经营单位处置。

7、其他：

（1）告示牌的使用，在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业区醒目位置放置告示牌，防止医务人员、患者、家属及行人滑倒或绊倒，如有发生该意外事件，投标人应及时处置，同时积极留取相关证据，并负责妥善处理和赔偿。

（2）投标人要为医院提供特殊区域、特殊地面进行专项机械保洁，机械设备由投标人配备。

（3）投标人对检验科、病理科、微生物中心实验室、临床检验室、教学实验室、口腔科、治疗室、处置换药室、动物实验室、毒物化验室等所有检验室实验室等医疗操作室只负责保洁工作。不负责器械、仪器、试管、玻片、导管、特殊操作台面的清洗消毒工作。

（4）投标人负责建筑内部手及手持工具可够及处的区域清洁工作，频次依具体情况酌情而定；负责清洁擦拭高处灯具、通风口、内墙，但应保证工作人员安全，如发生意外及安全事件，一切责任由投标人自行负责，采购人概不承担。

（5）投标人负责将医疗和生活运送至垃圾暂存处，提供消耗品和垃圾袋。

（6）投标人负责提供员工服装并定期进行洗涤；提供保洁用的毛巾、尘推、拖布（地巾片）及洗涤消毒剂，采购人不提供集中洗涤消毒场所。

（7）投标人负责出院患者床具、床头桌的终末消毒工作及门诊诊查床床单位的消毒工作，符合“床单位终末消毒管理要求”。

（8）投标人使用的所有消毒液产品及配比浓度，均按医院感染管理办公室规定执行。

（9）医疗、生活垃圾的清运必须封闭式运输，并执行物业管理办公室规定的时间、路线及操作规程。

（10）投标人员工要服从医院工作安排，遵守采购人各项规章制度。

3、 服务范围及工作内容：

（1）外环境保洁服务要求：

负责清理打扫全院外围公共区域卫生（含家属区）和西小院公共区域卫生，每天上下午各1次，期间随时巡视清理，并清运家属区、食堂、西小院等公共区域的垃圾。干净整洁，无杂物。

（2）医疗垃圾站服务要求：

收集各科室医疗垃圾称重、装箱并作好记录，打扫医疗垃圾站卫生做好消毒，做好和医疗垃圾转运公司的交接工作；要求按《医疗垃圾管理条例》执行，记录完整齐全。按照医院感染相关要求落实医疗废物清运及消毒等相关工作。（投标人仅负责人工费及管理费，其他劳保费用、消毒用品、保洁用品均由采购人负责。）

（3）室内卫生保洁服务范围、保洁内容及要求：

室内保洁楼房范围：住院楼、门诊楼、急诊楼、辅诊楼、连接楼、发热门诊、行政楼、体检中心、信息中心、报告厅、鲁谷社区、老古城社区及其他部分平房等。

（4）住院楼1-9层科室保洁内容：

清理治疗室、处置室、换药室、办公室、休息室、公共卫生间、电梯间、开水间、盥洗室、病房内小卫生间；擦拭病房内阳台、储物柜、窗台、窗框、窗槽、暖气罩、地角线、病床、墙面、门、玻璃；冲洗纱窗；擦拭公共区域扶手、标识牌、候诊椅、窗台、墙面；清扫病房内小卫生间和公共卫生间墙面、地面、马桶、水池、地漏、水槽；擦拭办公区域内电话、桌面、鞋架；擦拭污物间、开水间、电梯厅；公共卫生间、浴室：墙面、隔板。

（5）手术室内配送及保洁要求（提供24小时服务）：

清洁办公室、休息室、卫生间、浴室地面并收垃圾；擦拭桌面、墙面、水池、储物柜、机器、门框、窗台、窗框、玻璃、冲洗纱窗；手术间内清洗病人通道绿布，擦拭手术间卫生、走廊卫生；清洁设备间、麻醉准备间、打包间、辅料间、污物间及三个器械间、麻醉恢复室、一次性物品存放间，平车存放处、刷手间卫生，包括所有房间水池、窗台、治疗带、墙面、空调、紫外线灯、麻醉机**、**冲洗过滤网，擦拭椅子，铺床；手术间内做好收垃圾，擦拭物表、无影灯、墙面、门、床，清洗各手术间临时存放垃圾容器；每周更换值班室被服床单；每日清点登记手术间术后送洗辅料；分类打包并与洗衣房多好交接。保洁员及勤杂员共同工作、统一服从护士长管理，接送患者工作。打扫男女更衣室、办公区楼道、交换大厅的卫生，所有机器、设备的卫生、接送手术病人（核对信息、协助搬运病人）、外送文件及病理标本、请领物品、手术器械运送及清点和处理、无菌物品的传送及摆放、手术液体和消毒液的领取、填补、摆放。

（6）各医疗公共场所、病房、诊室、医护办公室、值班室、卫生间、楼梯等处地面、墙面、设备、设施、器具、门窗的卫生保洁（包括：社工办公室、离退办公室、病案统计室等医疗区外周科室）。住院楼公共区域每日 17:00-22:00再做一遍（重点位置：开水间、洗漱间、公共卫生间、护士站垃圾清理、ICU、导管室）。

（7）急诊科24小时保洁。

（8）地面养护要求：

一层连廊、大厅、急诊地面每天清洗；住院部1-9层连廊、电梯厅地面每周机械清洗二次；住院部东西安全楼梯每周冲洗一次；住院部1-9层开水间门前地面、住院部大厅地面每月保养一次；住院部、门诊公共区域每季度做保养一次；污梯厅地面每季度打蜡一次，PVC地面每年打蜡保养四次。

（9）23部电梯每天进行保洁，所有电梯轿厢内的清洁消毒。

（10）门、窗玻璃清洁要求：

住院部、急诊、门诊大厅、行政楼的门玻璃及门诊大厅处隔挡玻璃每天擦拭；住院部、门诊、公共区域、病房内、门诊诊室内门窗玻璃每月擦拭一次；门诊大厅、住院部、急诊玻璃阳台每月清理一次；门诊玻璃幕墙每周擦拭一次；公共区域不锈钢门、窗框、**23**部电梯轿厢每月保养一次。

（11）生活垃圾清运要求： 院区室内外生活垃圾要及时清运，垃圾桶内不得有溢出。

（12）对卫生间进行不间断巡视，负责维护卫生间的卫生设施，及时补充卫生间的卫生用品（卫生纸、洗手液）。

（13）服从医院工作安排，病区调整或有改扩建项目时做好开荒保洁工作，以及采购人要求的其他工作。

4、岗位设置：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 部门 | 序号 | 部门 |
| 1 | 保洁部门经理 | 25 | 透析室 |
| 2 | 保洁部门主管 | 26 | 检验科 |
| 3 | 保洁部门班长 | 27 | 放射科 |
| 4 | 九层护理单元 | 28 | 导管1室 |
| 5 | 八层护理单元 | 29 | 导管2室 |
| 6 | 七层护理单元 | 30 | 一层ICU |
| 7 | 六层护理单元 | 31 | 二层ICU |
| 8 | 五层护理单元 | 32 | 病理科 |
| 9 | CCU | 33 | 供应室 |
| 10 | 四层西护理单元 | 34 | 门辅诊4层（公共区域） |
| 11 | 四层东护理单元 | 35 | 门辅诊3层（公共区域） |
| 12 | 三层西护理单元 | 36 | 门辅诊2层（公共区域） |
| 13 | 三层东护理单元 | 37 | 门辅诊1层（公共区域） |
| 14 | 二层西护理单元 | 38 | 急诊科 |
| 15 | 二层东护理单元 | 39 | 核磁共振室 |
| 16 | 一层妇产科病房 | 40 | 夜班 |
| 17 | 一层产房 | 41 | 院区外围 |
| 18 | 一层新生儿科 | 42 | 西小院及家属区 |
| 19 | 住院楼地下室及公共区域 | 43 | 科教科 |
| 20 | 手术室 | 44 | 儿科 |
| 21 | 发热门诊 | 45 | 医疗垃圾站 |
| 22 | 行政楼 | 46 | 生活垃圾站 |
| 23 | 体检中心 | 47 | 其他 |
| 24 | 妇科门诊 |  |  |

工作时间：每班8小时，具体时间可以根据科室实际需求适当调整。

物业管理办公室根据医院科室调整安排、工作量饱和情况及物业管理办公室要求合理调整工作岗位，保证医院科室正常运转需求。

**四、辅医服务86人**（经理 1人，主管1人，勤杂人员73人，司梯服务11）。其中经理需具备大学专科及以上学历，有三年以上类似工作经历；主管需具备大学专科及以上学历，有二年以上类似工作经历。勤杂员具备初中以上文化程度，男、女均可（男18-60岁，女18-55岁），身体健康，讲普通话，有良好的沟通表达能力。

1、勤杂服务：

（1）医疗区服务范围及要求：

勤杂服务工作范畴主要有：

运送患者血液、体液标本，运送医疗文件，医疗器械，取化验单等；

核对住院患者检查预约检查情况，陪同患者检查；

每日为住院患者打开水，整理擦拭床头柜等；

手术室、发热门诊等特殊科室不再按照勤杂服务、保洁岗位区分，统一管理，负责患者转运、卫生清洁工作；

勤杂服务岗位从事医疗辅助相关工作，为保证医疗安全，不得涉及医疗、护理操作，不允许参与患者治疗、饮食等相关工作，严禁指派勤杂服务人员为私人工作。

（2）相关科室工作要求如下：

1）住院楼1～9层护理单元日常工作要求：

住院楼配送人员工作安排，原则上由所在科室护士长安排，每天不超过8小时，主要工作内容有：擦拭病房小桌、病床、跨床餐桌、治疗带、电视、冰箱；终末床单位清洁消毒；运送日间标本，医疗文件，器械，取化验单；协助护士做床单位终末消毒；借还科室所需物品；整理、核对病人预约检查情况，并安排检查顺序；带患者外出检查、借取患者检查相关资料、收取检查报告、收取预约单；每天17:00前整理发放报告、通知第二天空腹检查的病人，并告知责任护士及主班护士知晓，收取当天会诊病人的病历，如有标本及时送检。协助病区有需要的患者打开水、医护人员值班室被服更換。

2）供应室要求：

协助收取器械，发放、运送一次性物品，清洗、清点器械，清点包布及打包包布，运送手术室包布。

3）消化内镜室要求：

送病理标本；换医疗床垫、启瓶盖、洗瓶子；取病理报告。协助清洗消毒胃肠镜。

4）药剂科要求：

补充药品、上架、口服药剥药整理、检查货卡；送药；补药；清理卫生。

5）超声科要求：

负责分诊、预约病人，打开水。

6）门诊抽血室要求：

负责门诊抽血室的标本运送。消毒台面、小车、止血带,根据院感要求用含氯消毒片消毒；标本的登记和运送工作。

7）急诊科要求：

协助患者外出检查及住院的运送，无家属的患者要负责患者的各项外送检查、缴费、取药及标本的运送等工作； 抢救室、治疗室止血带、采血器等相关物品的回收送消毒，留观患者出院后床单位的更换及终末消毒工作；每日7:30消毒擦拭输液椅、候诊椅、床头柜、治疗带及床单位；科室被服的清点、回收，负责科室的平车的管理； 协助科室传送临时文件及接收、领取临时用物；协助补充各诊室的擦手纸、手消液、洗手液及各个纸张及表格。

8）透析室要求：

终末床单位清洁消毒；清点被服；送标本；准备透析液、透析用品；晨间统一打开水；帮助患者统一挂号、送结账单；擦拭患者餐桌 。

9）发热门诊要求：

a.协助护士进行分诊区秩序维持。

b.负责转运患者血、尿、便等与检验科递送，做好登记。

c.协助护士完成治疗台、治疗带、柜子的擦拭。

d.外送血标本与外送 勤杂服务交接，标本及时进行转运。

e.每天消毒擦拭病房治疗带、小桌。

f.患者小桌、治疗带的终末消毒。

g.科室交办的其他工作。

10） 导管室要求：

负责做卫生、接送病人，协助护士安置病人，手术器械清点及打包；领取物品并整理；借还科室所需物品；铅衣摆放及清洁消毒；向行政部门及各科室送报告及报表；科室被服更换及清点。

11）体检中心要求：

负责客户医技科室检查的预约及引领、送标本、领取外检报告并登记。

12)宿舍管理要求：

负责西小院集体宿舍的入住管理及公共区域卫生间的卫生。

13)放射科要求：

负责核磁室、CT室和放射室送检患者的现场管理。

14)探视管理要求：

a.维护医院医疗秩序，预防交叉感染。

b.外来人员进入封闭管理各区域登记。

c.巡视病区，非探视时间及时清理病区家属。

d.入口处核实患者及陪住人员信息。

15)夜班要求：

负责全院的夜间送标本；取报告单；借药；带病人做检查；借送仪器。

（3）石景山院区勤杂服务岗位设置

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 部门 | 序号 | 部门 |
| 1 | 综合部经理 | 16 | 抽血室（检验科） |
| 2 | 综合部主管 | 17 | 超声科 |
| 3 | 综合部班长 | 18 | 核磁室、放射科 |
| 4 | 一层护理单元 | 29 | 消化内镜室 |
| 5 | 二层东护理单元 | 20 | 药剂科 |
| 6 | 二层西护理单元 | 21 | 体检中心 |
| 7 | 三层东护理单元 | 22 | 急 诊 |
| 8 | 三层西护理单元 | 23 | 透析室 |
| 9 | 四层东护理单元 | 24 | 口腔科 |
| 10 | 四层西护理单元 | 25 | 儿 科 |
| 11 | 五层护理单元 | 26 | 肺功能 |
| 12 | 六层护理单元 | 27 | 探视管理 |
| 13 | 七层护理单元 | 28 | 供应室 |
| 14 | 八层护理单元 | 29 | 夜 班 |
| 15 | 九层护理单元 | 30 |  |

物业管理办公室根据医院科室调整安排、工作量饱和情况及物业管理办公室要求合理调整工作岗位，保证医院科室正常运转需求。

2、司梯服务：

（1）人员配置：配置11人，员工具备初中及以上文化程度，女性，18－40岁之间，身体健康，讲普通话，有良好的沟通表达能力。

（2） 电梯运行服务范围

负责18部直梯、6部扶梯的安全运行，其中住院楼一部电梯设为24小时司梯服务，其余为日间导梯服务，并保证轿箱内的卫生清洁。

（3）电梯运行时间

3.1住院楼电梯运行时间：

1#梯 7:00-19:00

2#梯 24小时

3#梯 7:00-19:00

3.2门诊直梯运行时间：7:00-17:30

3.3门诊扶梯运行时间：7:00-17:30

3.4污梯运行时间：7:00-17:00

3.5食梯运行时间：早（6:30-8:00）、中（10:30-12:00）、晚（16:30-18:00）

备注：

电梯运行时间如有调整，根据院方要求执行；

值守时间除正常工作日外，还包括周六、日、节假日，如有时间调整以采购人要求为准。

**五、后勤运行服务（42人,其中经理1人，主管1人）**

1、人员配置：

经理1名，负责工程管理服务工作。具有大学专科及以上学历并持有建筑类或电气类或暖通类中级及以上职称证书，具有特种设备安全管理A证，具有从事本行业管理工作三年以上的经历。熟悉对设备设施和质量管理的知识，掌握各部门工程设备设施概况和基本原理，有较高的系统把握能力。具有组织发现和排除设备设施故障和组织处理事故的指挥能力。具有较强的综合管理能力和协调沟通的能力。

主管1人，要求必须具有暖通或制冷与空调作业操作证书，具有大学专科及以上文化学历，具有从事本专业的相关管理工作经历，并具有丰富的工作实践经验。具有较强的组织和业务技术能力，对存在的隐患能及时发现．并有一定的排查能力。能够抓好供暖、空调的安全运维，始终确保空调系统安全稳定运行。服从领导、听从指挥。

专业人员配置要求：根据具体岗位要求，合理配置专业技术人员，包括但不限于以下专业工种：制冷与空调作业证（最少4人持证，根据值班要求配备人员）、焊接与热切割作业证（最少2人持证）、特种设备作业人员证（有限空间最少2人持证，高空作业证最少2人持证）、高压或低压操作证（按实际值班要求配备人员，配电室值守每班次不少于2人）、锅炉运行操作证（最少4人持工业锅炉司炉G1证，最少1人持锅炉水处理G3证，根据值班要求配备人员）等。其他人员至少需配备专业油工2人、木工2人、瓦工2人、防水工2人，5年以上工作经验。以上为最低人员配置标准，具体执行中，以采购人及采购人上级主管部门要求为准。

注：请在投标文件中提供以上需持证人员的证书扫描件，所有证书需在有效期内（涉及复审日期的证书需在复审日期内）。

2、具体相关专业服务包括：

（1）锅炉房司炉服务：

1）人员要求： 男性，初中及以上文化程度，无犯罪记录，身体健康，有实际操作经验。锅炉工须持有中华人民共和国特种设备作业人员证（工业锅炉司炉G1），水处理人员有中华人民共和国特种设备作业人员证（锅炉水处理G3）需持证上岗。每年11月至次年4月根据医院要求安排季节工。

2）工作要求：

司炉工负责锅炉房锅炉正常运转，包括但不限于停开机、常规检查、安全检查、打扫卫生，巡查记录及各种登统计等工作。

化验员负责锅炉房每2小时化验一次软化水硬度、软化水箱硬度、锅炉水PH值，每4小时化验一次氯根、锅炉水的碱度并将结果通知司炉工，做好各种药剂保管，并按采购人要求做好其他各项工作。

（2）空调班运行服务：

1）人员要求：男性，20-60岁，初中以上文化程度，身体健康，需持有中华人民共和国特种作业操作证（制冷与空调作业证），持证上岗。具备实际操作经验，能独立完成空调日常维修工作并熟悉相关工作流程，责任心强。每年5月至10月根据医院要求安排季节工。

2）工作要求：

懂空调运行原理，具有一定中央空调运行管理经验，服从院方工作安排，确保中央空调系统正常、安全运行；对新风机组新风口滤网每周清洗一次；盘管过滤网在运行期间每个月进行清洗一次，中央空调出风口和回风口按医院要求进行清洗。所有清洗、更换作业在完成后都要填表记录。注明清洗、更换设备编号、清洗、更换时间及必要的备注信息等。

负责清洗全院的中央空调回风口滤网、出风口和回风口；负责更换中央空调过滤网。

（3）配电室服务：

1）人员要求：男性，20－60岁之间，高中及以上文化程度，身体健康，需持有中华人民共和国特种作业操作证（电工作业-高压电工作业）或（电工作业-低压电工作业），持证上岗。

2）工作要求：

高低压运行管理，服从电工班长管理，完成包括但不限于院内高低压配电，电路维护、检修，院内低压电路检修、维护以及各种灯具、开关的更换、维修等工作。

1. 维修班日常维修服务：

1）人员要求：男性，初中以上文化程度，身高155cm以上，身体健康；需经过培训并经采购人同意后方可上岗；采购人有权根据工作需要调整投标人人员分工或更换人员；投标人派驻人员如有变动，需提前1个月告知采购人并经采购人同意；投标人派驻维修管理人员需全时在岗在位，如有特殊情况，需采购人负责人批准方可离开。

2）服务范围：

包括但不限于服务区域内的水暖维修、办公家具及部分办公和医疗设施的维修以及房屋本体末端维修、室外设施设备维修等工作。

3）服务内容及验收标准：

**3.1水暖维修**

a.包括但不限于责任区内给水、排水系统中的管件、截门、龙头、压力表、各种开关等的日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修工作；负责供暖管线跑、冒、滴、漏的维修；负责暖气片、暖气罩等供暖设施的维修和更换；

b.包括但不限于责任区内下水、地漏疏通及屋面天沟、雨落管等设施的维修、维护，并做好相关记录；

c.包括但不限于检查室外污水井、雨水井及管道的排放情况，及时清理、防止堵塞。

d.包括但不限于各二次供水泵房及泵、各种污水泵、水箱等的巡查、维护等。

**3.2五金家具类的维修**

a.包括但不限于所有办公家具维修和拆装：包括但不限于各种铁皮及木质柜子和不锈钢、玻璃材质等家具的维修；

b.包括但不限于电脑桌、电脑椅、锁、滑道、键盘托及各种办公桌、椅、柜等的拆装或维修。

**3.3部分医疗设施维修**

a.包括但不限于医疗用病床、平车等的维修、保养；

b.包括但不限于病房输液轨道的维修。

**3.4房屋小修**

a.包括但不限于责任区内地面维修，包括但不限于小面积地砖、踢脚线的修补、更换等；

b.包括但不限于责任区内墙面维修，包括但不限于墙面修补、找平、刮腻子、刷涂料，小面积墙砖的修补、更换等；

c.包括但不限于责任区内吊顶维修，包括但不限于修补、更换吊顶等。

d.包括但不限于门、门锁等的维修。

e.包括但不限于小面积屋面防水修补及更换，查找防水隐患，及时进行专业处理。

房屋小修服务标准

| 序号 | 工程项目 | 小修内容 | 质量标准 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 室内地面、散水 | 普通水泥楼面和地面起鼓、影响使用，地面的块料面层松动的、散水严重破损影响其功能的，5平方米之内应修补。 | 普通水泥楼面、地面及散水维修后应平整、光滑、接槎平顺。 |
| 2 | 室内墙面  及顶棚 | 内墙及踢脚线抹灰空鼓、剥落的应修补；顶棚抹灰空鼓、剥落，单间屋累计5平方米之内的应修补。 | 修缮后的内墙面及抹灰顶棚应恢复原有的使用功能，抹面应接槎平整、不开裂、不空鼓、不起泡、不翘边，面层与基层结合牢固。 |
| 3 | 检修门窗 | 钢木门窗框松动、门窗扇开关不灵活、脱榫、腐朽、开焊、小五金缺损的应进行修补。 | 修后的钢木门窗应开关灵活不松、框与墙体结合牢固、五金齐全。玻璃安装牢固、腻子饱满；纱窗换纱，纱要绷紧，不漏纱头。 |
| 4 | 屋面清扫、采光井、雨落管等 | 每年应将屋面、雨水口及采光井积存的杂物清扫干净。 | 屋面、采光井应清扫干净。 |
| 5 | 给水系统小修 | 户表以内管道锈蚀、脱皮的应清除干净后，做防腐处理，水龙头无法修复应更换。 | 经维修后的给水系统畅通，各部位零件齐全，无跑、冒、滴、漏等现象，能够正常使用，并达到节水要求。 |
| 6 | 卫生设备 | 卫生设备及配件残缺的应配齐，破损的应维修，堵塞应疏通。 | 修缮后应做到给排水畅通，各部位零件齐全、灵活有效，无跑、冒、滴、漏现象，能够正常使用，并达到节水要求。 |
| 7 | 排水管道 | 排污管道堵塞，排污不畅通的应疏通，排水管道及设施损坏的，要进行维修。 | 排污管道经疏通后，应达到排污管道畅通，不滴水，经维修后能正常使用。 |

**3.5其他采购人指定的维修项目**

包括但不限于雨水篦子、通道矮墙、井盖、小面积外墙面、小面积地面、围栏等外围设施的修复，雨水篦子及雨水管的清理疏通等。

**验收标准：**

所有维修项目需采购人检验确认合格后，方为维修结束，否则应继续按采购人要求进行维修，直至采购人检验合格方可结束；

维修过程中不得有消极怠工、浪费原材料、故意损坏、态度恶劣、拒绝采购人检查等问题。

4)日常管理

a.全年24小时接受报修，建立维修服务回访制度；

b.对房屋和公共设施、设备进行经常检查，发现问题及时报告、维修并做好记录；

c.经常检查设备层、屋顶、管沟等部位，及时排除积水、杂物等，保持整洁、安全，加强保护；

d.房屋小修服务标准见附表，其中有不尽事宜以采购人要求为标准。

1. 一站式服务
2. 人员要求： 55周岁以下，高中及以上学历，身体健康，讲普通话，有良好的沟通表达能力。能熟练操作电脑，打字速度不能低于60字/分钟，熟悉后勤服务。
3. 工作职责：负责后勤服务项目的接报服务：接听电话、分派任务、监督回访、满意度统计等。
4. 工作时间：24小时不间断值班。

**六、司机（4人）**

原则上年龄60岁以下，身高160CM以上，身体健康，驾驶证为B本及以上。工作职责及要求：

1、遵守交通法规和医院相关公车使用管理规定，服从班长工作安排；

2、掌握所驾驶机动车辆的基本状况，不得带故障出车；

3、参加司机班的值班及排班（包含夜间值班、听班等），按时按要求完成出车任务；

4、完成医院安排的其他出车任务。

**以上所有人员进驻前需提供医院正规体检报告，派驻医院的工作人员需经用人科室考核合格后，方可上岗。**

**五、现代化管理要求**

1、总体要求：投标人应投入专业的物业管理信息化系统，系统至少包括保洁、医疗废物、生活垃圾分类、设备设施巡检巡查、维修报修、司梯、导医（诊）、能耗能源等专业化智能模块。

2、保洁管理信息化系统

（1）具备医疗区等空间信息管理功能：建立详细的空间信息数据。

（2）具备员工管理功能：记录员工个人信息、培训、技能。

（3）具备检查功能能运用移动终端对现场的服务质量进行检查。

（4）具备专项检查功能：能对各专项保洁工作的完成情况实时跟进。

（5）实现远程监管与维护，保留原始检查记录备查。

3、医疗废弃物管理信息化系统

（1）按医疗废弃物类型进行称重和打印二维码功能。

（2）可提供多种确认方式如：扫描医护二维码、护士站终端确认等。

（3）支持查询医疗废弃物的流向。

（4）具备医疗废弃物院内入库及出库管理功能。

（5）具备医疗废弃物在院内收运全流程追溯功能。

4、设备设施巡检巡查、维修报修管理信息化系统

（1）具备设备巡检管理功能：包含巡检检查项列表、巡检内容管理、巡检任务管理、巡检记录管理、巡检工作量统计。

（2）具备设备检查管理功能：包含时间、地点、检查次数、工作量统计。

（3）具备设备报修功能：包含记录员工个人信息、接单时间、完成时间、工作状态、订单完成时间和完成状态。

（4）具备设备台账功能：包含建立设备台账、建立设备卡可通过扫描二维码进行查询、设备检查详情及维护时间。

**七、其他要求**

（1）中标人接到中标通知书之日起7日内按招标文件要求完成交接工作。

（2）采购人会按照院区实际开放情况调整各岗位实际需求人数。

（3）本合同执行期间，如遇国家和北京市相关政策的变化，其合同及相关费用，双方依据政策协商调整。

（4）本合同签订生效后，每月结算金额依据实际核岗人数\*岗位标准支付。

（5）按照《北京市突发事件应急预案管理办法》，加强突发事件的培训。

（6）投标人所派遣参与本物业服务项目的人员，其年龄界定及退休相关事宜应严格遵循《全国人民代表大会常务委员会关于实施渐进式延迟法定退休年龄的决定》及相关配套政策。对于因延迟退休政策导致在本项目中可能存在的超过原法定退休年龄仍提供服务的劳动者，投标人需在投标文件中明确承诺将严格保障此类劳动者获得劳动报酬、休息休假、劳动安全卫生、工伤保障等基本权益。