# 调研项目需求书

# 一、项目背景

天津市第五中心医院生态城医院于2016年9月正式开诊，是一所集医疗、科研、临床、预防为一体的公立性综合医院。2022年7月，由天津市第五中心医院全面托管后，正式更名为天津市第五中心医院生态城医院(北京大学滨海医院生态城医院)。医院建设总建筑面积68977平方米，规划床位334张。

医院按照“大专科、小综合”的方式设置，建立以家庭医生为先导、以社区医院为基础、以综合医院为核心的医疗卫生体制。根据本区域内居民分布特点，以泌尿外科、儿科、妇产科作为重点学科来进行建设。实行医院一体化管理，在提供一般诊疗救治的基础上，实现诊疗与健康管理。

本项目属于物业管理行业

# 二、项目经理（评分项）

A. 项目经理常驻本项目服务现场

# 三、人员及岗位要求

| **序号** | **岗位名称** | **人数** | **要求** | **是否接受退休人员** | **工作时间** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 项目经理 | 1 | 45周岁或以下，本科（或以上）学历，持《特种设备（安全管理和）作业人员证（电梯安全管理或特种设备安全管理）》和卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗，具备五年或以上非住宅项目相关管理经验。 | 否 | 每周6日  每日8小时 |
| 2 | 综合服务部主管 | 1 | 持有大专以上学历，持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗，具有三年以上非住宅类管理经理经验。 | 否 | 每周6日  每日8小时 |
| 3 | 综合服务 | 55 | 1.洗衣房5人 ，男性60周岁以下，女性50周岁以下，持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。  2.制水车间2人，男性60周岁以下，女性50周岁以下，持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。  3.财务收费7人，35周岁以下，具有财会大本及以上学历。  4.电话24小时接听3人，35周岁以下，持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。  5.会议服务1人，35周岁以下，持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。  6.护理员28人，男性60周岁以下，女性50周岁以下，持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。  7.公寓管理员1人，男性60周岁以下，女性50周岁以下，持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。  8.运送员5人，男性60周岁以下，女性50周岁以下，持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。  9.导诊3人，35周岁或以下。均持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。 | 否 | 24小时值班  四班三运转 |
| 合计人数 | | | 57人 | | |

注：按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，上述人员每日工作不超过8小时，每周工作不超过40小时。需安排加班的，中标供应商应配合并向劳动者支付加班费。

一旦获得中标资格，上述人员按要求投入本项目服务，非经采购人同意，不随意更换人员。

采购合同履行过程中，如遇国家和我市相关政策调整等法定情形的，采购人可以与供应商签订补充合同，补充合同应当按照政府采购法律法规的相关要求报同级财政部门备案，并在天津市政府采购网上公告。

# 四、各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准

## （一）总体要求

1.供应商应选派与医院物业服务相适应的人员。所有物业人员必须遵守国家法律、法规及业主的各项规章制度，具有良好素养和上岗资质，具有与工作相适应的文化程度，无不良记录及嗜好，爱岗敬业、工作勤快，礼貌待人、和蔼处事，相貌端正、身体健康（无传染性疾病），无有碍工作的残疾，年龄符合招标文件要求，具有与工作相适应的文化，身体健康，适合公共场所的服务要求。

2. 各项服务工作时间必须符合及满足采购人的要求，采购人认为有必要时，可要求供应商调整工作时间，但必须符合劳动用工要求。如因此种调整导致物业合同或服务费用需调整的，由双方协商确定。

3.供应商必须严格按劳动法用工，因违反劳动法用工所引发的劳动纠纷由供应商承担完全责任。

4. 供应商员工服装应统一、整洁，挂牌上岗，便于管理。工作人员应做好自身防护工作。

5.供应商及其员工必须遵守医院的一切行政管理、消防安全、安全生产、病区等规定和制度。遇突发事件或安全检查时，供应商必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

6.合同期内遇到采购人各类检查（如上级部门来院检查等）以及突发事件需要加班时，双方协商工作时间，并按照用工小时加班费用支付加班费用。

7.为了保证服务质量，合同期内如遇政策性因素影响，如最低工资标准上调、社会保险金基数上调、物价上涨等因素导致服务成本增大，按双方议定的标准调整。

8.各岗位管理人员配置需满足日常医院管理要求，各部门全年包括节假日、法定日均需安排相应的管理人员开展每日现场的日常巡查、安全检查、员工培训以及遇到突发事件、外方检查，各部门值班管理人员应做好组织开展应急处突相应工作以及迎检自查工作，同时要求还应做好各部门日常事物的整体组织协调，数据、档案的收集、整理、分析、审核、归档工作。

## （二）服务内容及服务标准

**1、服务内容**

（1）按照运营发展部下发的会议订单的相关内容、参加会议人数的多少及具体要求安排会议室房间，提供会议服务。

（2）电梯驾驶，负责医护人员、患者、家属的电梯导乘，负责电梯轿厢卫生。着装整齐、文明服务，手术专用梯提供快捷、主动、热情服务。

（3）洗衣房管理与服务

（4）资产、后勤库房管理

（5）护理员服务：病区护工服务，科室用工

（6）中药房、运营发展部、物理诊断科、检验科、病案室、挂号收费等科室提出人员需求按时保质保量对相关科室工作任务完成。

（7）医院咨询电话24小时接听服务

（8）纯水制作车间

**2、服务标准**

**（1）电梯驾驶**

1、儿童乘坐电梯必须要有医护人员开具的临时出门条。

2、投标方所有电梯员必需持证上岗，坚守工作岗位，集中精力，开好电梯，保证上、下送患者和医疗物资的安全。

3、上班时间电梯员必须穿工作服，工作服要整洁，统一佩戴工作牌，实行站立服务，女员工淡妆上岗。

4、电梯员上岗前应充分熟悉医院的基本情况，如：楼层、科室，以备访者查询。在为客人提供咨询服务时，做到有条有理、声音清晰、明亮、语速适度。对乘梯人员热情服务，文明礼貌。

5、遇到客户投诉，耐心听取，及时汇报。拾到财物及时交还失主或上交领导。

6、严格遵守劳动纪律，杜绝迟到、早退、串岗、脱岗等现象，不怠工、不拖工。

7、对电梯进行保洁，做到无积水、无烟头、无污迹，干净明亮，发现电梯有异常现象及时通知机电维修处理。

8、操作中爱护电梯设备，谨防电梯被推车及重物撞坏。

9、发现电梯异常现象及故障时，要立即停止运行，及时通知维修人员，待修复后方能使用。非维修人员不得随意修理。

10、传染病员和尸体使用电梯后，要进行消毒。

11、严禁人员在电梯内抽烟、超载运行，严禁易燃、易爆物品进入电梯。

12、电梯员要遵守各项规章制度，注意安全运行，方便医疗。

**（2）洗衣房管理**

1、设备完好率100%；工作任务完成及时率100%；收集、分类、消毒、洗涤、晾干、熨烫，发送工序等达标率100%；

2、缝补及时，工艺达标；

3、洗衣房主要工作是负责医院各种被服、巾单的洗涤、消毒、制做、修补、干燥、烫平等工作，保证医疗、护理工作的需要；

4、洗衣房的基本流程：准备（收集→运输→点检→分类→标记→暂存→称重）、浸泡消毒、洗衣（预清洗、洗涤、脱水、烘干、熨烫、压平、折叠）、贮存和发运（检验、修补、整理、贮存和发送）等。要求体现技术、设备的先进性与经济实用性相结合的原则，流程要科学、合理、节约、安全，同时兼顾维修方便，能保持整个系统的运行安全、可靠、耐用，并与医院已安装的机电系统相协调；

5、洗涤适用范围：棉、毛、麻、化纤等织物；

6、按卫生部规定的医院感染管理办法流程和条件进行洗涤，洗涤用液符合相关规定；

7、每日要做好对洗涤物品的认真清点、登记、浸泡、消毒、清洗、整烫、整理、修补、折叠、收发等工作；

8、保证洗衣质量、洗涤的洁净度、收送及时性、破损修补的完整性、整烫的平整度，端正服务态度等，确保医院临床及时供应并接受医院相关职能科室的督查指导。

**（3）资产、后勤库房管理**

1、资产管理分为封闭区域和开放区域的管理。

2、开放区域资产由各科室管理使用，如有变更须通知后勤保障部及资产管理员。

3、封闭区域资产由资产管理员直接管理，向后勤保障部负责。

4、物资入库后，需按不同类别、性能、特点和用途分类分区码放，做到"二齐、三清、四号定位"。

①二齐：物资摆放整齐、库容干净整齐。

②三清：材料清、数量清、规格标识清。

③四号定位：按区、按排、按架、按位定位。

5、仓库管理员对常用或每日有变动的物资要随时盘点，若发现数量有误差须及时找出原因并更正。

6、库存信息及时呈报。须对数量、文字、表格仔细核对，确保报表数据的准确性和可靠性。

**（4）护理员服务**

**岗位一：去污区岗服务内容及标准**

**服务内容**

1. 每天各病区上收下送工作
2. 每天针对污车清洁消毒工作
3. 协助科室打包辅料
4. 协助科室清洗器械
5. 每周四耗材库发放物品
6. 每月的26日耗材库的物品盘点工作

**服务标准**

1. 工作时按照标准预防要求工作人员穿防护服、专用鞋、戴圆帽、戴口罩、手套、面罩
2. 清点物品准确，记录齐全
3. 根据清洗物品的不同材质选用适宜的清洗方法
4. 机械清洗时物品摆放符合要求
5. 手工清洗物品按照操作：冲洗-洗涤-酶洗-冲洗-消毒-漂洗-终末漂洗流程处理，物品清洁无污物残留
6. 清洗用具、清洗池等应每天清洁与消毒、干燥备用
7. 防护服、工作鞋、擦布每日用后，按照先消毒后清洗原则，清洁无污物
8. 班后及周五卫生清洁：设备、仪器无消毒液残留，表面无水渍、污垢、水锈

**岗位二：下收下送岗**

**服务内容**

1. 门诊科室及所有病区每日1次污染器械、物品回收
2. 门诊科室及所有病区每日1次一次性无菌物品及灭菌物品下送
3. 下收下送车辆、整理箱每次用后清洗、消毒

**服务标准**

1. 下收人员穿外出服、外出鞋、戴圆帽
2. 使用封闭式回收车对重复使用的诊疗器械、器具和物品置于封闭的容器中，集中回收处理，应锁好车门，防止污染扩散
3. 每次接触污染物品后，均按照六步选手法使用手消液对手进行彻底的消毒。
4. 回收车与回收容器每次用后使用酸化水或500mg/L有效氯清洁、消毒，干燥备用。
5. 发放物品前按照六步洗手法对手进行彻底消毒
6. 按照科室请领信息单与无菌物品发放区工作人员交接下送的无菌物品(种类、数量)，确认无菌物品的有效性(物品名称、包装完整性、灭菌指示合格、灭菌日期、失效日期)，无菌物品存放箱无破损，盖严密。
7. 下送物品摆放稳固，避免损坏，与临床科室人员交接签字确认
8. 班后及周五卫生清洁无尘，无死角
9. 班后门窗空调关闭、电器断电。

**岗位三：病区护理员**

护理员：

* 1. 每天做好病房的整理及病房内的消毒擦拭工作。
  2. 负责治疗室、仪器室、换药室做清洁消毒工作。
  3. 负责急查样本送检及检查结果取回工作，并在医护人员指导下做好相关记录
  4. 负责协助护士清点送洗及回收病号服、被服及医护人员的工服，并做好送洗记录。
  5. 负责给患者发放住院清单。
  6. 负责接送物流通
  7. 引领患者做功能检查工作，然后根据安排做好临时性工作。

**岗位四：急诊**

1. 负责所辖区区域设施，（诊室、缝合室、抢救室）设备的清洁消毒工作及留观病房清洁工作。
2. 负责诊室更换棉织品工作

3、负责引领患者做功能检查工作

4、协助医护人员护送患者到相应科室及病房

5、负责护士清点送洗及回收被服及医护人员的工服，并做好相关记录

6、负责耗材库药库领取相关科室器材

7、及时完成科室护士的其他辅助服务工作

8、负责协助护士整理入院患者床单以及转床，出院患者终末。

**岗位五：血透室**

1. 负责对科室内设施、设备、物品进行整理、消毒擦拭工作
2. 负责协助医护人员做好患者透析前的准备工作
3. 负责搀扶患者透析的工作流程
4. 负责用餐时间为患者打水，热饭
5. 整理环境卫生消毒擦拭，更换床单、被罩工作
6. 负责协助医护人员拉透析液，水处理上盐
7. 负责检查标本送取工作，及儿科待检查工作

**（5）中药房、运营发展部、物理诊断科、检验科、病案室、挂号收费等科室提出人员需求按时保质保量对相关科室工作任务完成。**

**（6）纯水制作车间**

（1）负责对院内饮用水的制作，将饮用水运送到院内检验科进行检验，合格后对各科室配送工作，确保饮用水安全；

（2）负责院内各科室临时搬运任务，同时保证成品防护及搬运时的安全工作。

**（7）会议服务部**

1、仔细阅读会议订单要求。如需要使用大屏幕、电视、话筒、电脑等设备，应在会议前1小时将所需要的相关设备进行调试并逐一进行检查确保正常使用。

2、将会议室的窗帘根据时间及会议的需求，进行收放管理。

3、在会议正式召开前20分钟，服务人员应在门口等候迎接，或在电梯口等待客人的到来。

4、与会客人到来后，应做好相应的引导工作，对重要客人，还应引领其到经标示的座位上，并协助其将衣帽等物放置在适当的位置。

5、宾主落座后服务员迅速斟倒茶水，首次倒茶后应15分钟后再次蓄水，后每隔15分钟或20分钟位客人续一次水，可根据实际情况灵活掌握到水时间。

6、掌握音响效果，及时向音响设备保障人员反馈音响效果信息。

7、会议结束后应站立门送客并道“您慢走”。

8、会议期间杜绝一切影响会议进行的声响，禁止使用推车在会议区域搬运物品，禁止大声喧哗。

9、禁止在会议区域周边从事油漆、涂料等产生气味的工作；禁止进行钻孔、切割、打磨、铲刮等产生噪音的活动。

10、会场保洁服务避开会议进行时段，等待会议休会与会人员离场后立即投入保洁工作，以保证下一轮会议的正常进行。

11、会议期间，管理服务中心全体员工根据会务需求提前上班和延迟下班，以保障会议服务工作的时效性。

12、安排相关管理人员与会议主办方保持密切联系，并对会议的特殊需求，做出快速反应。

13、对会期较长的重要会议，为了及时沟通情况避免出现工作疏漏，管理服务中心在每天会后召开相关负责人会议。检查总结当天会务保障情况，安排次日事务，传达上级领导的最新指令，并制定方案进行落实。

14、重点做好“四清三关”工作。

15、客人所用茶杯、毛巾等物品洗刷干净，分别消毒，桌椅擦净并摆放整齐，以备下次会议之需，将地毯进行清理干净。

16、会议结束后，统一使用窗帘束带按照窗帘拉开的纹路进行约束，确保会议室窗帘束带在统一位置，保持美观。

17、关闭所有电器设备，话筒、空调等，服务员关闭门窗，带好会议订单、钥匙进行安全检查后离开会场。

18、若清洁会场时发现有遗留物品，如：钥匙、手机、公文包、会议资料等，一律上交会务有关部门处理。

19、整个会场清洁完毕，桌椅等摆放归位后对会场进行全面消毒，并做好相关记录。

20、院方负责对会议时所需物品采买。（茶叶、毛巾、饮用水）

21、会议室保洁

（1）配合院方做好各类学术活动会议组织工作及会场布置，按会议标准服务；

（2）会议室每天打开门窗通风1小时，整理清洁桌椅等；

（3）会议期间按标准时间流程沏茶、倒水等做好服务；

（4）会议后及时清理会场，倾倒垃圾通风等。

# 五、应急服务要求

当出现不可预知紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等），保证服务正常运转的措施，包括但不限于临时增配人员、临时调集设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等。

# 六、人员保密要求

保证服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施，包括但不限于制定保密制度、服务人员保密培训、重点岗位双人服务、泄密惩罚办法。

# 七、人员稳定性要求

在整个服务期内，人员更换率不得超过15%，更换人员不得低于采购需求，且应经采购人同意。

# 八、进驻和接管要求

成交后，及时配齐所需人员、工具、设备等，在规定的时间内保证全体服务人员按时进场服务，如果为新任服务公司，则还需与前任公司进行交接，保留相关记录，做到服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。

# 九、费用分割

1、物业服务人员需统一着装，佩戴工牌，服装费用由中标供应商承担；

2、公众责任险费用由中标供应商负责，总理赔限额不低于500万元，单次理赔限额不低于100万元，单次免赔额500元），费用由中标供应商承担。

# 十、服务时间、服务地点及付款方式

服务时间：36个月

服务地点：天津生态城和畅路3333号

付款方式：合同签订生效后，物业服务费用按月结算付款，采购人于每月10日前向中标物业服务单位支付上一月份服务费（特殊情况以合同为准）。

# 十一、服务过程中，对成交供应商评价考核验收标准

1、验收方式：本项目验收采取合同履行期内采购人定期自行组织验收与合同履行完成后组织专家组验收相结合的方式，验收专家组由采购人、行业专家、采购代理机构人员组成，成员人数为 5 人以上单数，验收将根据项目实施情况采用查阅书证材料、听取报告、与利益相关方调研座谈等部分方式，对采购文件和合同中规定的服务应满足的各项技术指标进行验收。

2、验收标准：

（1）合同履行期内，采购人每季度组织一次定期验收，满意率达到85%为合格，满意率未达到85%由供应商在 7 日内限期整改；对于拒不整改的，采购人有权终止服务合同。

（2）采购人定期自行验收进行考核和提出整改的依据为拟用采购合同的附件二：《物业服务内容及标准》，采购人认定考核不合格及要求供应商进行整改，需向供应商书面说明违反附件二《物业服务内容及标准》具体情形，并向供应商提供证实出现的违反附件二《物业服务内容及标准》具体情形的相关材料。

（3）具体验收内容

服务考核方案：

|  |
| --- |
| **服务考核方案**  一、目的：   1. 为了更好的引导员工行为，加强员工的自我管理，提高工作效率，发掘员工潜能，同时实现物业与院方更好的沟通，创建一个具有潜力和创造力的优秀团队，推动医院总体战略目标的实现。 2. 为了更确切的了解员工队伍的工作态度、个性，能力状况、工作效率、服务能力等基本状况。为医院的人员选拔，岗位调动、奖惩、培训等提供信息依据。 3. 适用范围：   物业各部门人员包括：项目负责人、项目主管、普通职员。  三、考核说明：  考评分为奖励分(加分)和惩罚分(扣分),加分、扣分均须依据考评标准严格执行。扣分须由本人、队长签名,并做到有记录。评时间为每月1日至当月最后一日，当月考评分数由后勤部联合其他部门在下一月度的15日前给出。被考评人设置基准分为100分，加分与扣分均从100分开始。  四、分值与奖惩：  100-95：不作处罚；  85-94：每分以100元计；  75-84：每分以200元计；  74分及以下：后勤部有权要求物业解除与该人员的雇佣关系。  特殊加分项：1.在协助民警、公安机关抓捕嫌疑人活动中有特殊贡献的，酌情加3-8分；   1. 在国庆、两会、创文创卫等大型活动中，积极配合医院完成任务；为医院反恐防爆、消防安全等各项安全生产中做出贡献的，酌情加3-6分； 2. 在市、区、生态城等各级部门组织的各项考核比赛中，获得荣誉为医院增光添彩的，酌情加2-5分。   五、考核人员组成：  各岗位类型的考核人员组成不同（考核人员多在后勤部、医务部、护理部及职工代表中选出），但总人数限制在5名以内，不同考核者权重不同。每位考核者评分共计100分，最终考核结果，根据各自权重进行加权计分。  六、考核内容组成  考核内容由仪容仪表、服务态度、遵章守规、劳动纪律、服务质量、禁烟管理、节能管理与综合管理组成，具体打分标准见附件《考核标准》。  七、本制度依据《中华人民共和国物业管理条例》参照制定。本制度由后勤部负责解释，自发布之日起实施。 |

物业服务人员考核标准：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 导诊导乘人员考核标准（ 季度） | | | | |
| 项目 | 质量标准 | 分值 | 扣分原因 | 得分 |
| 仪表 | 按要求着工作服，服装、鞋袜整洁，端庄、文雅，上岗时不穿拖鞋。 | **5** |  |  |
| 服务  态度 | 1、工作中能使用文明礼貌用语，态度和蔼。 | **3** |  |  |
| 2、能主动与患者进行沟通，说话和气、亲切并做到微笑服务。 | **2** |  |  |
| 遵守  规章  制度 | 1、遵守医院的各项规章制度。 | **3** |  |  |
| 2、按时参加业务培训。 | **3** |  |  |
| 3、无私自拿医院的任何物品，无利用医院为个人谋私利行为。 | **10** |  |  |
| 4、在医院内无打架等不良行为。 | **10** |  |  |
| 5、无收受病人的钱、物，无吃、拿、病人的食品、物品。 | **10** |  |  |
| 劳动  纪律 | 1、按时出勤，不迟到、不早退。 | **3** |  |  |
| 2、在病房或楼道内不扎堆聊天。 | **2** |  |  |
| 3、在病房不干私活（洗个人衣服）。 | **1** |  |  |
| 4、在病房内不吸烟、喝酒、聚餐会客。 | **5** |  |  |
| 服务质量 | 1、严格执行交接班制度，认真做好交接记录和故障记录。 | **3** |  |  |
| 2、按照规定定时清洁、维护、保养、消毒。 | **2** |  |  |
| 3、电梯门、电梯内、扶梯扶手干净无污渍、无手印。 | **3** |  |  |
| 4、了解各楼层分布，能够正确指引。 | **5** |  |  |
| 5、仪表端庄、文明礼貌、业务熟练。 | **5** |  |  |
| 6、维护公共区域秩序，做好疏导。 | **2** |  |  |
| 7、主动热情为就诊患者及家属提供就诊问询服务。 | **2** |  |  |
| 8、合理及时辅助护士安排轮椅、平车租赁工作，做好登记与收费相关工作。 | **3** |  |  |
| 综合管理 | 1、参考科室考评意见，考核主管人员与科室沟通情况。 | **5** |  |  |
| 2、物料投入和使用：无缺料、减料、替料的情况发生。 | **5** |  |  |
| 3、员工每月流动率不得大于5% | **5** |  |  |
| 4、有效投诉。 | **3** |  |  |
| 其他： | | | | |
| 被考评人确认签字： | | | | |