# 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。

本项目属于物业管理行业

# 二、项目总预算

# 三、项目经理（评分项）

A. 项目经理常驻本项目服务现场

# 四、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，具有本科或以上学历，五年以上非住宅物业管理经验，具有卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证，常驻此服务项目，不得兼任其他项目，全权代表物业公司与采购人保持密切联系并保证承包区域服务工作达到管理要求。 | 否 | 每周6日  每日8小时 |
| 2 | 办公室主任 | 1 | 45周岁或以下，具有大专或以上学历，具备五年及以上医疗机构物业管理经验，具有卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证，常驻此服务项目，不得兼任其他项目。 | 否 | 每周6日  每日8小时 |
| 3 | 文员 | 1 | 40周岁或以下，本科或以上学历，具备卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证，具有三年（或以上）非住宅物业工作经验。 | 否 | 每周6日  每日8小时 |
| 4 | 部门主管 | 3 | 1、保洁主管，女50周岁或以下，男60岁以下，持《天津市医疗废物管理培训合格证》和卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗，具备五年以上非住宅项目保洁管理经验。  2、工程部主管，要求50周岁以下（含50周岁），大本（或以上）学历，具备高级工程师职称，具备《特种作业操作证（电工作业）》、《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，具备五年以上非住宅项目设备维护管理经验。 | 否 | 每周6日  每日8小时 |
| 5 | 保洁员 | 39 | 1.女50周岁或以下，男60岁以下；  2.至少2名医疗垃圾运送员持《天津市医疗废物管理培训合格证》及卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗；  3.垃圾运送员：提供《天津市病媒生物防制培训证书》扫描件和卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证扫描件；  4.至少2名专项保洁员持《特种作业操作证（高处作业）》上岗。  5.上述证书不接受兼持，持证书人员不接受退休。 | 否 | 每周6日，每日8小时 |
| 6 | 导乘 | 6 | 1. 导乘6人，女性，45周岁或以下，中专以上学历、形象较好，责任心强、吐字清楚，经过专业训练，10人均持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗，至少2人持《特种设备作业人员证（电梯安全管理或特种设备安全管理）》上岗。 | 否 | 24小时值班  四班三运转 |
| 7 | 维修工 | 8 | 男60岁以下  均持《特种作业操作证（低压电工作业）》上岗，其中至少2人具备《特种作业操作证（低压电工作业）》和《特种作业操作证（高压电工作业）》；至少2人具备《特种作业操作证（低压电工作业）》和《特种作业操作证（焊接与热切割作业）》。 | 否 | 24小时值班  四班三运转 |
| 8 | 运行工 | 10 | 男60岁以下  1.污水运行工3人，男性年龄55周岁以下，持有卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证，配合采购人值班；  2.锅炉运行工1人，具备《特种作业操作证（锅炉司炉G1/G2）》，配合采购人值班。；  3.液氧站运行工3人，具备《特种设备作业人员证压力容器操作证R1》，配合采购人值班。；  4.净化机房运行工3人，持特种设备操作证（低压电工作业），配合采购人值班。 | 否 | 24小时值班  四班三运转 |
| 合计人数 | | | 68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。

# 五、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. 保洁服务所需的设备以及使用清洁剂要求：提供使用的设备、清洁、洗涤剂、消毒剂，必须是通过国家相关部门审批并予以使用的优质产品，符合绿色环保的要求，并要求符合医院感染科要求。

4.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。

5. 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。

6.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。

7.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。

8.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。

9、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）保洁服务

**1、服务内容**

（1）公共区域：大厅、通道、候诊等公共区域、抢救室、治疗室、手术室、输液室、办公室、步行梯、电梯厅、开水间、卫生间、污物间、护士站、病房等地面、墙面、扶手、防撞带、天花板、门窗玻璃、门及门窗框、各类宣传牌、橱窗等公共设施设备的保洁。

（2）病房：病房内部卫生（包含病房内卫生间），病房内设施，保障病房内卫生及病人物品摆放整齐，满足护理部对病房的要求标准及规定的消毒要求。

（3）地下室：地面、墙面、天花板、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁。

（4）顶篷、露天阳台等边缘区域，包括顶楼、露天阳台、边角区域等，服务内容：沟槽、地面、雨篷及边角区域。

（5）室外区域清洁、保洁。

（6）生活垃圾清运：分类收集处理垃圾；垃圾箱（桶）内外保持清洁；及时处理及更换垃圾袋，无散乱垃圾，无积水，无异味，各类垃圾运到规定的地方，其中病区、卫生间无堆积垃圾，对专用运送垃圾器具进行维护。负责对垃圾暂存地进行日常管理，包括清洗、消毒等。

（7）医疗垃圾清运：医疗垃圾的收集与集中存放管理。医疗垃圾分类袋装隔离收集，专人定时定点运送管理，严禁丢失；垃圾处理达标率、及时率100%，二次污染0%；医用废弃物的收集和集中存放与管理：严格卫健委及医院有关规定执行。

（8）固体废物的收集、清运及暂存地管理。固体废物分类袋装收集，专人定时定点运送管理，严禁丢失；做好与指定回收单位的交接；负责对暂存地进行日常管理，包括清洗、消毒等。

（9）专项保洁

①消杀服务。

②绿植租摆和维护服务。

**2、服务标准**

**（1）公共区域清洁标准**

(1) 地面：洁净、光亮、无尘土、烟头、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物

(2) 墙面，踢脚线：无尘土、污迹

(3) 窗户：明亮、无积灰

(4) 天花板：无蜘蛛网、无积灰

(6) 壁柜：无积灰、污渍、

(7) 灯具：无厚积尘土

(8) 污洗间：无异味、垃圾，室内物品摆放整洁，保洁用具分类洗消、规范悬挂晾晒、有序放置。

| 区域 | 保洁频率 | 保洁内容 | 保洁要求 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 地面 | 地面每日清扫三次，每月清洗一次，有垃圾及时清理 | 每日用全能清洁剂1：128稀释溶液拖地每日不少于三次。其中一次消毒液拖地。 | 地面无污渍、无痰迹、无垃圾、无积灰、无脚印，干净明亮 |  |
| 墙面 | 每周保洁 | 3米以下每周清洁 | 无污渍、无水迹、无浮灰、无蜘蛛网 |  |
| 走廊扶手 | 每日保洁 | 每日用全能清洁剂1：64稀释溶液清洁，每日用消毒液1：50檫洗一次 | 无污渍、无浮灰、无水迹、无烟蒂 |  |
| 玻璃 | 每周保洁 | 用玻璃清洁剂1：65稀释溶液清洁玻璃，每周一次，室内玻璃循环清洁 | 玻璃明亮光洁，无污渍、无水迹 | 根据实际情况安排各房间循环清洁 |
| 卫生间 | 坐便器随时保洁 | 打开换气扇或窗户进行通风。台盆、便器等放水冲洗。  收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋。  清洗台盆及水龙头。  用洁厕消毒液清洗便器并冲洗。  搽拭台面和墙面四周、门等。  搽拭地面。  点上盘香。 | 随时保持畅通，无漏水，无异味、无污垢，垃圾袋定时更换 |  |
| 公共设施 | 每日保洁 | 每日用全能清洁剂1：64稀释溶液清洁一次。 | 无污渍，无积灰、无蜘蛛网 |  |
| 病人等候区 | 每日保洁 | 等候椅每日用全能清洁剂1：64稀释溶液清洁，每日用1：50消毒剂消毒一次。 | 无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹 |  |
| 诊察桌 | 每日一次 | 每日1：50消毒剂搽拭一次。 | 无积灰、无污渍 |  |
| 吸顶灯具 | 每周一次 | 每日用全能清洁剂1：64稀释溶液清洁一次 | 无灰 |  |
| 室内公共区域 | 每日一次 | 收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋。  清扫地面垃圾。  拖大厅、过道、走廊地面。  清洁户墙、厅柱、盆景。  搽拭窗台、窗框、木门。  搽拭楼梯扶手、拖楼梯地面。  清洁天花板及灯具。 | 无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹 |  |

**（2）门急诊大厅、电梯厅、走廊清洁标准**

①地面：地面保持干净，表面无尘土，做到无烟头、纸屑及任何垃圾、污物、痰渍等，地面有废弃杂物要及时清理、保洁，地面有血渍、污液时及时清洗并按消毒规范进行消毒处理。

②墙壁：墙壁保持干净清洁、无尘土、污迹，3米以下手摸无明显灰尘、污迹、无青苔。

④照明灯具：定期擦拭，每月擦拭一次。

⑤各房间门、通道门；应无尘土、污迹。客梯厅顶部：定期清扫，每一月一次。不锈钢面：随时发现有脏、污立即清抹。

⑥厅、道无悬挂物，无灰尘，有不当各类标识、广告及乱贴乱画要及时清理并不留污痕。

⑦窗户：无尘土、污迹，玻璃洁净，每月擦拭一次。

⑧垃圾箱内垃圾每天及时清倒，箱内垃圾不得超过垃圾箱三分之二，无异味，消毒规范。

⑨清扫、清洗地面及公共附设物时无扬尘及无超国家规定的人体承受噪声。

**（3）卫生间清洁标准**

①地面：无尘土、碎纸、垃圾、无积水、无污迹。

②洗手池：池壁无污垢。无痰迹及头发等不洁物。

③水龙头：无任何污垢，洁净。

④洗手池台面：无水迹、无尘土、无污物。

⑤镜面：无水点、水迹、尘土、污迹。

⑥烘手器：无尘土、污迹、污垢。

⑦小便器：无尿碱、水锈印迹（黄迹）无污垢、喷水嘴应洁净。

⑧大便器：内外洁净，无大便遗迹，无污垢黄迹。

⑨纸篓：污物量不得超过桶体2/3，且每日清倒保持外表干净。

⑩隔板：无尘土、污迹、无手印每天清抹，清洁剂、清扫工具等应按指定位置放置。

**（4）办公室清洁标准：**

①地面：无尘土、污迹、烟头、垃圾。

②墙壁：无尘土、污迹。

③门：无尘土、污迹、拉手洁净。

④窗：无尘土、污迹，玻璃洁净，每月擦拭一次。

⑤拉手洁净；随时清洁，保持洁净，每天消毒一次。

⑥灯具：无尘土、污迹。

⑦洗手盆：无污迹、龙头无污垢。

**（5）楼梯清洁标准：**

①地面无尘土、烟头、痰迹及垃圾杂物、扶手无尘土。

②消防设备：表面无尘土。

（5）临床科室清洁标准：

①各类手术室、注射室、治疗室、候诊区、诊室等污染区域每天按规定全面清洁、按规范消毒，并做好保洁工作，保持室内设备及用具的整齐清洁，手摸无尘迹。如遇特殊情况，按医务人员的要求及时清洁消毒。

②临床区域的洗手盆、卫生间每天全面清洁、清理、消毒不少于2次，无水渍、污渍，无异味，四壁无污渍，无卫生死角。其余时间进行巡回保洁，预防产生异味。

③手术区域：及时倾倒垃圾，室内无污迹，环境清洁整齐。

**（6）消杀服务标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 位置 | 消杀  项目 | 药物消杀安排 | 工作标准 |
| 每月 |
| 1 | 卫生间 | 蟑螂 | 10％爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次 | 灭鼠标准：鼠密度不超过5％（粉迹法）；  灭蚊标准：积水中三龄幼蚊或蛹阳性率不超过3％；  灭蝇标准：蝇类孽生地检出率不超过3％；  灭蟑螂标准：蟑螂密度不超过1％（粉迹法）；  灭蚂蚁标准：按《城市房屋白蚁标准防治管理规定》执行。  有新规定按新规定标准 |
| 蚊、蝇 | 用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次 |
| 老鼠 | 在老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放 |
| 2 | 消防通、地下室、电梯间 | 蟑螂 | 10％爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次 |
| 蚊、蝇 |  |
| 老鼠 | 在老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放 |
| 3 | 污水井、污水沟 | 蟑螂 | 10％爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次 |
| 蚊、蝇 | 用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次 |
| 4 | 污水井 | 老鼠 | 在老鼠经常出没之地投放鼠药毒饵两次，几种鼠药轮换投放 |
| 5 | 垃圾中转站 | 蟑螂 | 10％爱克宁、奋斗呐粉剂、拜力坦浮油交替喷洒到蟑螂藏身的洞穴、缝隙、角落、墙角等处，每周一次 |
| 蚊、蝇 | 用家虫清、奋斗呐悬浮剂喷洒一次 |
| 老鼠 | 投放鼠必杀两次 |
| 6 | 建筑物内外 | 蚁类 | 利用其生活习性和活动规律找巢，或利用药物借助蚁类习性，在群体内进行扩散，最后使全巢蚁类死亡，具体做法：用毒死蚁、灭蚁灵等进行诱杀、毒杀一次 |

**（7）绿植租摆与维护服务标准**

①植株丰满健壮，株型自然匀称。叶面干净光亮，无灰尘赃物，无明显病斑，无明显虫害，无残留害虫。

②植株无残枝、黄叶。对叶片叶尖存有少许黄尾的，要合理修剪，保持株形美观自然。

③保证植物见干见湿。

④保持植物的花盆、器皿干净整洁，无赃污，花盆内无杂物、垃圾，对损坏残缺的花盆套缸及时更换，做到进场无烂盆坏盆。

⑤植物的底碟、套缸、花盆应合适配套，不大不小美观大方，底碟、套缸、花盆的颜色搭配适当。

⑥保持花盆、底碟，套缸内无泥垢，脏水，定期清洗，干净整洁，每次养护完毕，清理现场保持现场清洁。

⑦植物花卉在摆放期间要保证其生长需要，必需定期施用肥料，施用的肥料应无异味、无毒的有机肥或高效无机肥。但要保证无刺激性气味，保证摆放环境清新自然，对虫害严重的应更换。

⑧保证摆放植物观赏性，对叶片少于植株1/2以上的、或没有观赏性的植物定期更换，护理人员每周反映并登记植物情况，公司安排下周更换，原则上每月换花不少于一次，对特殊情况，配合甲方做好更换调整。

⑨保持植物历久常新，植物摆放时间较长或客户提出的更换植物品种，安排定期更换调整。

（9）其他

①当发生医疗垃圾泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的消毒处置，同时报告医院相关部门和院感染办。

②当清运医疗垃圾发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告医院相关部门和院感染办并填写登记表。

③当发生重大事件时能及时向医院相关部门报告，并及时协调应对本部门工作有序保障医疗环境。

④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病人滑倒或绊倒。

## （三）工程部服务

**1、服务内容**

（1）负责院区建筑物及院落的室内外维护修缮工作，包括门窗玻璃破损，地面修补维护，墙面、屋顶修补（墙角、踢脚）维护等，并做好相关记录。如发现属维保期内的问题，报请医院相关部门，协助维保单位进行修复。

（2）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。

（3）供水系统运行管理；

（4）楼宇智能自控系统；

（5）锅炉系统运行与管理；

（6）空气净化系统运行与管理；

（7）污水处理系统运行与管理；

（8）电梯系统运行监管管理；

（9）供氧系统运行与管理；

**2、服务标准**

**（1）工程设备运行及维修**

（1）维修所需的专业技术人员，专业技术人员、维修人员须持证上岗，严格执行操作规程。

（2）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%。

（3）维修间环境整洁，无杂物、灰尘，环境符合设备要求。

（4）制订岗位责任制、定期巡回检查、维修档案等管理制度，并严格执行。

（5）上岗人员应身体健康，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；上岗人员应具有工作责任心和事业心，积极努力完成上级领导安排的各项工作和工作计划。

（6）维修材料：医院方负责对院内各维修材料的采买。

（7）属于维保范围内的，应及时告知医院相关部门，协助维保单位进行修复。中修及大修：由采购人负责委外，中标物业公司负责监督、检查委外作业公司的工程质量及进度，协助委外公司完成施工，并协助院方验收。大型及特种设备维修保修及年检由采购人负责。

|  |  |
| --- | --- |
| 基  本  要  求 | 每天巡查楼宇设施，责任明确，记录清晰，管理严格。持证上岗率100%。  服务质量满意率95%。  维修时间：接到维修申请后无特殊情况10分钟内到达。原则上小故障30分钟内，一般故障2小时内（不超过8小时），较难故障不超过2天。  紧急维修要求10分钟之内到达现场处理，维修及时率100%。  公共设施视具体情况按天周月检查，随坏随修，发现问题及时处理。 |

**（2）设施设备的管理**

2.1供水系统

（1）保证每周7天，每天24小时用水供应，以满足医院的基本需求。按照规定时间抄表、报表。

（2）一旦水系统损坏、故障或出现水源污染时，应有紧急应对程序，以保护人员安全。制定事故应急处理方案，限水、停水按规定时间通知各科室。

（3）根据设备系统的要求，定期检查维修，并根据需要进行改进，医院定期测试并记录。

（4）与医院共同建立用水、供水管理制度，积极协助医院安全合理的用水和节水计划。

（5）设备、阀门管理正常，无跑冒滴漏。

（6）按规定对二次供水蓄水池设施设备进行安全巡查，水箱清洁卫生，无二次污染。

（7）水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池，水箱周围无污染隐患。

（8）排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室，车库、设备房无积水，浸泡发生。

（9）遇有事故，维修人员在10分钟内到达现场进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。

2.2楼宇智能自控系统

（1）保证楼宇亮化自控系统的正常运行。

（2）一旦损坏或故障时，应有紧急应对程序，确保安全。

（3）根据设备系统的要求，定期检查维修，并根据需要进行改进。医院定期测试并记录。

2.3锅炉系统运行与管理

（1）高压容器的维护。

（2）保证设备有效运转，一旦系统损坏、故障时，应有紧急应对程序，以保护人员安全。

（3）定期检查维修，并根据需要进行改进。

（4）操作人员经过专业培训，持证上岗。

（5）严格遵守锅炉操作规程和巡回检查制度，保持各种设备的完好、清洁无污，杜绝跑、冒、滴、漏现象。

（6）认真做好设施设备故障记录；

（7）医院方负责对锅炉系统年检工作。

2.4空气净化系统

（1）协助医院委托的专业公司，做好医院空气净化系统的维护与保养。

（2）检查空气净化系统的运行状况。

（3）医院负责对机房所需材料采买。

2.5污水处理系统

（1）保证污水处理系统运行正常。

（2）污水处理站工作人员职责、工作制度、设备操作程序、工作程序上墙。

（3）设立专人管理，污水每日监测，定时采样，由节能措施。

（4）定时投放消毒剂（医院提供），排放污水达标。

（5）定期（每季度）配合协助院方委托第三方检测，并出具质量报告。

2.6电梯系统

（1）协助电梯专业维修公司工作，维护电梯安全、有效、经济地运转。

（4）协助医院按规定办理年检，包括电梯准运证、年检合格证。

（6）根据电梯运行情况，向医院提出改进，维修事宜。

2.7供氧系统

（1）保证医院供氧系统的正常运行。

（2）对供氧系统的设备进行定期维护，每周对供氧系统进行巡检。

（3）每月对所有分控中心的设备进行巡检，每月对所有外场设备进行巡检。

（4）每年对所有外场设备的金属部件进行防锈保养。

（5）每次巡检、保养必须进行详细记录并经使用方确认。

（6）当设备发生故障时，按约定时间进行排除，系统设备设施能得到及时维护，确保系统正常运行。

# 六、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。

# 七、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。

# 八、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。

# 九、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。

# 十、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、保洁服务中使用的工具费用、耗材（清洁药液、垃圾袋、芳香球等各种清洁药剂）、四害消杀、室内绿植租摆由中标供应商承担，要求使用优质品牌且有环保证明的产品。

3、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。

4、锐器盒、扎带、医废收集标签、维修耗材、设施设备维保、年检检测等费用由采购人承担。

# 十一、服务时间、服务地点及付款方式

服务时间：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）。

# 十二、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；

（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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| a.保洁人员考核标准（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.负责病区及公共区域清洁卫生。分为地面、墙面、卫生间、定期养护、绿植管理五个方面计分（标准按照招标文件中保洁和绿植管理服务内容和要求执行）。 | | | | | **8** | |  | | |  | |
| 2.定时回收医疗垃圾并与科室签字无误，包装合格无泄露。 | | | | | **2** | |  | | |  | |
| 3.遵守回收路线无违章，存放合理。 | | | | | **5** | |  | | |  | |
| 4.个人防护着装齐全 及清洁、消毒情况。 | | | | | **1** | |  | | |  | |
| 5.落实工具、操作间清洁、消毒情况。 | | | | | **2** | |  | | |  | |
| 6.生活垃圾清运无泄漏，遵守清运路线。 | | | | | **1** | |  | | |  | |
| 7.配带禁烟标识牌，发现吸烟病患或家属立即予以劝止，劝阻态度需诚恳，无争吵。 | | | | | **2** | |  | | |  | |
| 8.病区无烟具烟蒂。 | | | | | **1** | |  | | |  | |
| 9.及时关闭不需要的公共区域照明。 | | | | | **1** | |  | | |  | |
| 10.工作中做到节水节电，有合理管理措施，执行到位。 | | | | | **2** | |  | | |  | |
| 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： | | | | | | | | | | | | |
| b.工程部人员考核标准（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.特殊情况外，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.服从上级指派与调动 | | | | | | **10** | |  | | |  | | |
| 2.高品质完成工作，按照科室要求进行基建整改 | | | | | | **2** | |  | | |  | | |
| 3.及时向后勤部报告各项基建改造、维修情况 | | | | | | **5** | |  | | |  | | |
| 4.保证各设备正常运行 | | | | | | **3** | |  | | |  | | |
| 5.做好各项表格记录，无虚报假报现象 | | | | | | **5** | |  | | |  | | |
| 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： | | | | | | | | | | | | | | |
| c.物 业 综 合 评 分 表 | | | | | | | | | | | | | |
| 考核项目 | | 科室 | 考评科室特殊意见 | 考评得分 | 后勤项目负责人意见 | | | | | 考评得分 | | | |
| 消防安全考核 | |  |  |  |  | | | | |  | | | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 安保人员考核 | |  |  |  |  | | | | |  | | | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 工程部考核 | |  |  |  |  | | | | |  | | | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 保洁与导乘 | |  |  |  |  | | | | |  | | | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 后勤部负责人意见： | | | | | | | | | |  | | | |
| 说明： 1. 此表上半部分由内勤人员综合各考核表如实填写，下半部分由后勤部主任根据物业实际工作情况并综合其他部门意见给予评价和打分； 2. 综合科室特殊意见一栏对应考核表的备注意见或意见填写，作考核评估分值加减辅助条件； 3. 根据上下两部分分值，按比例计算总分值并标注于表格右上角处。 | | | | | | | | | | | | | |