

采购需求

一、项目概况

1、项目基本情况：

宜章县中医医院，位于宜章县玉溪镇璜溪湾，原为宜章县中医医院项目，是我县重点建设项目，列入我县“560”重点工程。项目占地面积约80亩，总建筑面积 57019m²，其中：门诊大厅（1#栋）5354m²、门诊楼（2#栋）6784m²、住院楼（3#栋）27097m²、药剂综合楼（4#栋）9861m²残疾人康复中心（6#栋）13074m²、医院街建（通道）780m²、配套用房 628m²、不计容建筑面积6515m²。设计总床位600张。老院区面积约4000m²（包含老年科、针灸科、中医护理特色门诊、门诊、放射科）。

2、服务地点：宜章县中医医院。

3、物业管理范围及内容：宜章县中医医院（含2个院区）的环境管理服务、秩序维护服务、医疗运送管理服务、电梯维护服务等。

4、采购预算：¥2442078.00元/年，三年合计¥7326234.00元。

5、服务期限：三年。

二、项目具体服务内容与要求

1、物业管理范围及内容：

1.1 物业管理服务范围：宜章县中医医院（含2个院区）。

1.2 物业管理服务内容：

1.1.1 环境管理服务：保洁、绿化；

1.1.2 安保服务：秩序维护、停车场管理维护、消防值班、巡检及运行管理服务；

1.1.3 医疗运送管理服务：标本运送管理服务、药品运送服务；

1.1.4 电梯、消防（安防）监控维护服务：医院内电梯、消防（安防）的维修保养及运行管理。

2、人员及岗位要求

2.1 本项目配备的一线 员工 总人数为90人。

2.2 分工种或岗位人员配备要求：具体列表如下：

序号	部门	岗位	人数	岗位要求
1	综合管理部	项目经理	1	1、年龄不超过50周岁； 2、具有教育部认可的大专（含）以上学历； 3、具有一定的应急、救护技能，政治觉悟高，责任心强，组织、协调和决策能力强。有丰富的物业管理经验。
		事务主管	1	1、年龄不超过 55 周岁； 2、具有丰富的管理经验。

	秩序维护部	保安主管兼监控中心主管	1	1、年龄不超过 55 周岁； 2、持有保安员证； 3、沟通协调能力强、有队伍管理经验；男性，身体健康。维护全院医疗、车辆秩序，配合微型消防站相关工作突发事件的临时调解处理，并具备消防设施操作与应急处置能力； 4、持有人力资源和社会保障部门颁发或备案的建（构）筑物消防员四级或消防设施操作员中级证书。
		保安员	25	1、退伍军人或保安专业学校毕业生优先，品貌端正、身体健康、品行良好，工作责任心强，能吃苦耐劳，无犯罪纪录； 2、形象岗要求男性，身体健康，五官端正，无犯罪记录；初中以上文化，能说标准的普通话，责任心强，处事灵活； 3、持有保安员证。
		监控中心	4	1、年龄不超过 55 周岁； 2、具有人力资源和社会保障部门颁发或备案的建（构）筑物消防员四级或消防设施操作员中级证书； 3、掌握消防常识和应急处理能力，具有一定计算机知识，具有消防监控设备设施的监测、维护、维修经验和能力，动手能力强，业务、身体素质好，能吃苦耐劳。
	医疗运送部	配送人员	2	1、年龄不超过 55 周岁。 2、品貌端正、身体健康，朴实肯干，经培训符合上岗要求。
		煎药员	3	1、品貌端正、身体健康，朴实肯干； 2、须经中药煎药专项培训、考核合格，取得培训合格证明。
	工程维修部	电工主管兼安全管理员	1	1、年龄不超过 55 周岁； 2、具备电梯安全管理能力； 3、持有电梯安全管理员证或特种设备安全管理和作

				业人员证。
		水电工	1	1、年龄不超过 55 周岁； 2、具有高压或低压电工作业证
	环境管理部	环境主管	1	1、年龄不超过 55 周岁； 2、有丰富的管理经验并具备相关操作技能。
		医疗垃圾收集运送	1	品貌端正、身体健康，朴实肯干，经培训符合上岗要求。
		保洁员	47	品貌端正、身体健康，朴实肯干，经培训符合上岗要求。（其中皇甫谧楼 8 名保洁人员的工资预算，已全额纳入本项目招标控制价总额范围内。该部分人员工资暂不提前核发，待本项目正式启动、人员到岗履职后，按照既定薪资标准及考勤考核情况统一核算、按期发放。）
		绿化消毒	2	品貌端正、身体健康，朴实肯干，具备相关操作技能。
		合计	90	
安保人员配置分布				
2	安保部	急诊	3	24 小时三班制
		门诊大厅	3	24 小时三班制
		1 号岗	3	24 小时三班制
		2 号岗	3	24 小时三班制
		住院部大厅	3	24 小时三班制
		体检中心	1	白班
		电动车车棚	1	白班
		小车充电桩	1	白班
		巡逻	4	24 小时三班制
		老院	3	24 小时三班制
		小计	25	
保洁人员配置分布				
序号	楼栋	楼层	科室名称	人数（人）
3	住院楼	10F	住院	2

		9F	住院	2
		8F	住院	2
		7F	住院	2
		6F	住院	1
		5F	住院	2
		4F	供应中心	1
		3F	手术室	3
		3F	肠镜中心	1
		3F	ICU	1
		3F	化验室	1
		2F	牙科	1
		2F	CT	1
		2F	B超室	1
		2F	急诊	1
		1F	门诊大厅	1
		1F	住院部大厅	1
		1F	体检中心	1
		1F	门诊针灸	1
4	行政楼	5-9F		1
		3-7F		1
		4-6F		1
5	外围			3
6	老院			4
7	顶休			3
8	皇甫谧楼			8
		小计		47

注：（1）楼层岗位人员安排根据实际情况调配。

3、环境管理服务

3.1 保洁管理服务内容

（1）包括室内墙壁、门窗、玻璃、楼间地面、地下室和楼（层）顶平台、厕所、天花、桌、椅、灯具、风口、门牌等全方位的清洁；

- (2) 生活及医疗垃圾的收集、运送；
- (3) 污水井、雨水井、化粪池等下水道清淤、疏通、沙井疏通养护、管道疏通；
- (4) 特防时期除“四害”及消毒消杀（食堂除外）；
- (5) 配合重要会议、大型活动及节日美化布置；
- (6) 各类地面、地板的专业清洁；
- (7) 医疗场所、病房、卫生间的专业清洁与消毒；

3.2 环境清洁管理服务的总体要求

总要求：经过清洁后，地面应无可见的任何垃圾杂物、积水及水滴，在正常光照条件下，应无明显的拖布擦拭痕迹。桌、柜、椅、门框、窗沿、墙面、天花、灯具、地毯等物品表面应无可视污渍、尘土、痕迹及异味，在物体转折处用手擦拭应无明显的尘埃。保洁所需防护用品（口罩、手套）均由中标人提供。

3.3 区域保洁要求及标准

区域	内容	要求	标准
病房	内墙	1、常规病区墙面每月整体抹洗 1 次； 2、患者办理出院后，对病床周边墙面开展彻底抹洗消杀； 3、全程清除墙面蛛网、浮尘、污渍。	墙面恢复基材本色，无蛛网、无积尘、无霉斑污渍。
	地面	1、日间一日六次清扫（上班前、晨间护理后、上午下班前、下午上班前、下午下班之后、晚间熄灯前）； 2、晨间、晚间护理结束后各拖地 1 次，保持地面干爽无积水； 3、每月开展 1 次地面彻底刷洗； 4、血液、体液、呕吐物等污染物即时清理+消毒处置。	地面显露本色，无污渍、无垃圾杂物、无卫生死角、无积水。
	床头柜、凳、储物柜等	1、普通病房每日擦拭 1 次；多重耐药菌病房、传染病房每日擦拭消毒 2 次； 2、每半月深度清洗 1 次； 3、患者出院后执行床单元终末消杀处理。	表面洁净无污渍；严格执行“一床一毛巾”分区清洁；出院后柜体内部无杂物、无残留污物。
	门、窗台	每日进行一次全面擦拭除尘保洁。	表面干净整洁，无浮尘、无手印及各类污渍。
走廊	墙面	每半月开展一次全面抹洗作业。	墙面恢复基材本色，无污渍、无蛛网积尘、无霉斑。
	地面	1、清扫：一日六扫（上午上班前、晨间护理后、上午下班前、下午上班前、下午下班后、晚班熄灯前）；	地面显露本色，无散落垃圾

		2、拖拭：一日四拖（早餐后、上午下班前、下午上班后、晚餐后）； 3、深度清洁：每周进行一次彻底刷洗作业，全程维持地面干爽无积水。	圾、无积水、无顽固污渍、无卫生死角。
治疗、换药、处置室	地面	1、日常拖拭：一日四拖（每班作业结束 1 次、上午诊疗使用后 1 次）； 2、深度保洁：每周开展 1 次彻底刷洗作业，全程维持地面干燥无积水。	地面干爽无水渍、无药液痕迹、无污物残留。
	治疗桌（台）、治疗车（盘）、药车	1、诊疗使用前、结束后均采用消毒水擦拭消毒； 2、全程随时保洁，保持台面洁净干燥； 3、每班工作收尾完成终末清洁处置。	表面无浮尘、无药品残留痕迹、无污渍水渍。
	各种无菌缸及盆	1、每班作业完成后擦拭 1 次； 2、每周开展一次彻底擦洗，清洁后保持完全干燥存放。	外壁无灰尘、无药液溅留痕迹，内壁洁净无残留。
	玻璃、天花板、墙角	1、玻璃、天花板、墙角每周统一擦洗 1 次；2. 窗台区域每班擦拭除尘 1 次。	玻璃通透可视、无积尘；天花板与墙角无蛛网、无霉斑浮尘。
	柜内、抽屉内	1、每班作业后内部清洁整理 1 次； 2、每周进行一次彻底清洗消杀。	内部物品摆放有序、柜体洁净无杂物积尘，整体整洁规范。
办公室	地面	1、清扫：一日四扫（每班 1 次、上午下班前 1 次）； 2、拖拭：一日三拖（每班拖拭 1 次）； 3、深度保洁：每半月全面清洗一次，全程保持地面干燥无积水。	地面恢复基材本色，无污渍、无纸屑杂物、无积水。
	墙壁	每半月开展一次整体清洗抹拭作业。	墙面显露原本底色，无浮尘、霉斑、污渍与蛛网。
	办公桌、病历柜（架）	每班进行物品规整+表面擦拭除尘，每周开展一次彻底深度清理。	桌面洁净无积尘、物品摆放整齐有序，无遗留杂物污渍。
库房整理	库房全域物资及环境	1、日常运维：一日二整理、二清扫（上午、下午各 1 次）；2、周期性深度保洁：每周开展一次全面大扫除。	物资摆放整齐有序，环境干净整洁、无浮尘积灰。

值班室	值班室 整体环境	1、日常保洁：每日 1 次清扫+1 次拖拭（一扫一拖）； 2、周期性保洁：每周一次全面大扫除。	空间整洁、物品摆放规范有序。
厕所	地面、便池	每日冲水 3 次，每周彻底刷洗 1 次，全程保证排水管道通畅。	无垃圾、无地面积水、无尿垢附着、无异味臭味。
	台面、水龙头、门把手	1、常规病区每日擦洗 2 次； 2、多重耐药菌病房区域每日消毒 2 次。	表面洁净，无污渍、水渍、药液残留。
	便器	污物随用随倾倒，每日清洗 2 次，每周开展一次消杀作业。	无尿垢、粪便堆积，空气无异味。
	便器架	每日冲洗 3 次，每周彻底刷洗 1 次，作业后保持干燥。	无垃圾污垢、无异味，整体规整整洁。
	公共卫生间	1、动态巡检：每小时巡回保洁 1 次；2. 每日整体彻底刷洗 1 次； 2、常态化落实地面防滑、防跌倒警示与处置工作。	无积水垃圾、无尿垢、无异味；防滑防护措施到位。
其他区域	水池	每日彻底刷洗 1 次、日常清水冲洗 3 次。	池体洁净，无污垢、水渍、药剂残留污渍。
	医疗织物箱	每周全面刷洗清洁 1 次。	周边环境干净，无污渍、线头、杂物堆积。
	痰缸、痰盂	污物随用随倾倒，每日开展 1 次消毒处理。	内壁无痰液残留痕迹，无异味、无黏腻污垢。
	垃圾箱	垃圾日产日清，每日整体消毒一次。	内外无尘、无腐败异味、无污物黏附污渍。
	垃圾桶	垃圾日产日清，每日整体消毒一次。	桶体干净无异味，外壁、桶口无污渍残留。
	玻璃	每半月统一擦拭清洁一次。	玻璃通透可视，无水印、胶迹、污渍。
	天花板、墙角	每周全面清扫除尘一次。	无浮尘积灰、无蛛网、无霉斑。
	墙壁	每半月整体抹洗擦拭一次。	墙面恢复原本底色，无污渍、溅迹、霉点。

3.4 院内感染控制卫生保洁标准

（1）人员管理、培训及健康体检要求

建立保洁人员管理制度、常态化培训制度、职业健康体检制度。组织全体保洁人员按时

参加院感防控专项培训，培训内容全员传达落实，严格依照院感管控要求开展保洁作业。

所有保洁员须完成岗前院感知识、实操技能培训、健康体检，考核合格并取得上岗证件和健康证并证明无精神疾病、无传染病（体检报告中有传染病回报的不允许上岗）后方可正式上岗；医疗废物暂存点专职管理人员需全程跟班实操学习 2 周，熟练掌握全流程作业规范后，方可独立上岗作业。

（2）生活垃圾收纳转运规范

日常生活垃圾统一采用黑色专用垃圾袋进行分装、收集与转运，做到日产日清，规范处置。

（3）不同区域的消毒服务应符合下列要求：

区域	范围	服务要求
半污染区 消毒管控	医务人员办公室、污洗室、治疗室、公共走廊等区域	1、高频接触物表（桌椅、门窗把手）：每日采用消毒液喷雾或擦拭消毒 2 次； 2、地面消杀：每日使用有效氯消毒液拖拭消毒 2 次； 3、消毒剂浓度：有效氯含量 250mg/L~500mg/L，也可使用同等效力的替代消毒剂。
污染区 消毒管控	病房、处置室、污物室、公共卫生间等区域	1、病房设施：床头柜执行“一柜一巾”专用抹布擦拭；病床每日使用 2000mg/L 有效氯消毒液（或等效消毒剂）喷雾消毒 1 次； 2、卫浴洁具：小便池、坐便器、蹲便器、洗手面盆均采用 2000mg/L 有效氯消毒液消毒； 3、地面消杀：污染区地面每日以 2000mg/L 有效氯消毒液拖拭消毒 1 次。

（4）医疗废物分类收集、封装标识与交接管理

投标人须严格按照规范对医疗废物实施分类收集，全程采用印制统一医疗废物警示标识的专用包装袋、密闭收纳容器进行盛装存放，坚决杜绝医疗废物与生活垃圾混装、混存、混转运。当专用包装物、容器盛装体量达到其有效容积 3/4 时，作业人员必须采用鹅颈式结扎工艺实施完全密封封口，完成称重计量后粘贴制式中文溯源标签。标签须严格遵照医疗废物闭环追溯管理规定，清晰载明废物产生科室、产生日期、废物类别、实际重量、特殊处置备注等关键信息，完整履行交接登记手续，做到来源可查、去向可追、责任可究。

（5）不同品类医疗废物包装规范与转运管控要求

①常规感染性废物统一使用黄色医疗废物专用垃圾袋封装；传染病患者、疑似传染病患者产生的生活垃圾、感染性废物、病理性废物，必须采用双层黄色专用垃圾袋进行密闭包装，强化防渗、防泄漏防护措施。

②针头、手术刀片等尖锐损伤性废物，须即时投入防穿刺硬质锐器盒，锐器盒满载后

整体套入黄色医疗垃圾袋封装。

③所有医疗废物须使用带密封顶盖的专用密闭转运车辆运输，严禁超载装载，严防废液渗漏、废物遗撒，避免造成院区环境、人员的次生污染与职业暴露风险。

（6）医疗废物定点转运、暂存管理及转运后终末消毒

各临床科室须在医院规定时限内，将归集完毕的医疗废物转运至院内指定医疗废物集中暂存点，由投标人配备的专职管理人员统一负责接收转运、分区暂存、台账汇总、数据上报及对外交接全流程工作。每批次医疗废物外运交接完成后，必须对医废暂存区域、存放台面、转运车辆及配套工具设施，采用 1000mg/L 有效氯消毒液开展全面清洗、擦拭、喷雾终末消毒工作，完整留存消毒时间、作业点位、操作人员等原始台账记录。

（7）医疗废物泄漏扩散突发事件应急处置

一旦发生医疗废物渗漏、散落、扩散等突发污染事件，现场作业人员须第一时间封锁隔离污染区域，并第一时间向医院院感管理部门、后勤管理部门上报。由专职医废处置人员穿戴全套防护用品对污染物进行回收、密闭封装至黄色医废袋；受污染地面、墙面、物体表面采用 2000mg/L 有效氯消毒液进行全方位消杀处置，彻底阻断病原微生物进一步扩散蔓延，严控污染范围扩大。

（8）作业人员分级防护配置与手卫生管控

保洁作业人员须根据作业区域风险等级，规范匹配、正确穿戴个人安全防护用品；专职医疗废物处置、转运人员作业全过程须规范穿戴隔离衣、防滑胶鞋，佩戴医用口罩、工作帽、防护袖套、医用防护手套。保洁人员在直接接触患者躯体、患者高频接触物品及污染器具后，必须依次采用流动水配合皂液规范洗手、速干手消毒剂手部消毒双重流程落实手卫生要求，降低交叉感染隐患。

（9）分区清洁工具色标化专属管理

清洁区、半污染区、污染区配置专属清洁拖把，以差异化颜色标识进行区分编号，严格执行分区专用制度，严禁跨区域交叉混用。拖把每次使用完毕后，经有效氯消毒液浸泡消杀、清水漂洗，悬挂于通风干燥区域沥干备用。

（10）保洁器具常态化消毒管理

拖把、抹布、痰盂、清洁脸盆、消毒桶等全部保洁作业器具，每次使用完毕后均须采用有效氯消毒液或同等消杀效能的等效消毒剂进行浸泡消毒处理，定期开展集中深度消杀，避免清洁器具成为病原微生物交叉传播载体。

（11）医用织物分类密闭转运管理

被血液、体液污染织物，传染病、多重耐药菌感染患者使用后的医用织物，统一归类为感染性织物，采用橘色专用感染性织物包装袋密闭封装、闭环转运，全程禁止开袋二次分拣、人工清点；普通无污染物医用织物作为非感染性织物单独密闭袋装、分区定点暂存，按照医用洗涤相关规范统一移交处置。

3.5 垃圾收集

(1) 生活垃圾：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，负责对垃圾暂存地进行日常管理，包括清洗、消毒等。

(2) 医疗垃圾：医疗垃圾的收集运送由专人负责，每年对专职人员进行健康体检，必要时进行预防免疫接种；按照院感科要求开展工作，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；垃圾收集达标率、及时率100%，二次污染0%；医用废弃物的收集、集中存放与管理、交接应严格按照上级主管部门及医院有关规定执行，医疗垃圾袋、器械盒、垃圾处理等费用由采购方承担。

(3) 生活垃圾清运处理由中标人承担，医疗垃圾由中标人收集到指定点，由采购安排专业机构进行处理，垃圾费用由采购人承担。

(4) 医疗垃圾服务工作相关记录必须完善，按照科方要求做好资料整理及上报工作。

3.6 绿化管理的要求

(1) 植物养护及时，没有缺水枯死现象；

(2) 树木、绿地、室内摆花，当季生长茂盛、挺拔，没有病虫害；

(3) 绿地清洁，没有枯枝、枯叶、杂草、废弃物等；

(4) 楼内外花盆摆放有序、洁净、美观、无残花、落叶，植株生长良好；

(5) 必须有专业绿化工人，每天在医院进行树木剪修、浇灌等工作；保持环境清洁，外墙美观无破损，绿草树木无枯萎；

(6) 节日摆花和室内的绿化摆放品种和数量根据甲方要求进行采购，费用由采购方承担。

特防期消杀工：由中标单位无偿服务。

4、安保服务要求

4.1 服务内容

(1) 医院整体安全服务管理；

(2) 消防巡检与运行管理：日常防火巡查、防火宣传、成立义务消防队等。中标供应商要掌握上述一般消防设施、设备的正常使用和负责日常防盗防破坏巡查。

(3) 院内交通及停车场服务管理；

(4) 院内治安、消防安全管理和应对自然灾害；

(5) 社会治安协防；

(6) 其它应急处理。

4.2 基本要求

(1) 着装

①除不宜或者不需要着装的情形外，在工作时间必须着统一制服。因私外出时应着便装。

②着制服时，要按规定佩带安保秩序人员标志。

- ③工作时间应统一制服，不准与便服混穿，不同季节的制服不准混穿。
- ④在驻勤单位除工作外，着装时可以不戴帽子。
- ⑤着统一制服应干净整洁，不准披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、歪戴帽子、穿拖鞋。
- ⑥爱护和妥善保管制服和标志。严禁将制服和标志变卖、赠送或借给他人。
- ⑦着装参加重要活动时，只准配戴统一颁发的勋章、奖章和证章，不准配戴或其徽章和饰物。

(2) 仪容仪表

- ①值勤时要仪表端庄，精神饱满。
- ②男性安保秩序人员不准留长发，大鬓角和胡须。
- ③不得染发、染指甲，不得戴首饰。

(3) 礼节

- ①在下列场院合举手礼：

- A、执勤时，看到领导主动敬礼。
- B、站岗、值勤、交接班时。
- C、受到领导接见、慰问时；领导视察、检查工作时。
- D、参加外事活动与外宾接触时。
- E、着装在大会上发言开始和结束时。
- F、接受颁奖时。
- G、在参加集会、大型活动奏国歌、升国旗时，要自行立正行注目礼。

(4) 举止

- ①精神饱满、姿态端正、动作规范、举止文明。
- ②着装外出工作、值勤和出入公共场所时，不准袖手或将手插入衣兜。不准搭肩、挽臂、边走边吸烟、吃东西。嘻笑打闹。不准随地吐痰、乱扔废弃物。
- ③不准着制服在公共场所饮酒，严禁酗酒。
- ④要自觉遵守公共秩序和社会公德。
- ⑤要尊重少数民族的风俗习惯。

(5) 言语

- ①在工作中使用语言要简洁准确、文明规范，接触群众时，说话要和气，使用“你好、请、您、对不起、谢谢、再见”等礼貌语言。要注意称谓的使用。在与少数民族、宗教人士、外籍人士交谈时，不准使用对方禁忌的语言。

- ②值勤时应讲普通话。

(6) 岗位纪律

- ①严格在法律规定的范围内开展安保秩序服务工作，不准超越职责权限。
- ②严格履行岗位职责，不准做与安保秩序服务无关的事情。
- ③不准刁难群众。

- ④不准脱岗、空山头、睡岗、不准迟到、早退，不准在岗吸烟、吃东西、玩手机等。
- ⑤遵守医院内部的各项规章制度，对医院单位内部的机密事项，不准随意打听、记录、传播。
- ⑥未经允许不准运用医院物品和接受医院赠送的礼品。
- ⑦要爱护公物。
- ⑧有重要情况要妥善处置并及时上报。不准迟报、漏报、隐瞒不报。
- ⑨要认真填写值班记录，做好交接班工作。
- (7)卫生：要自觉维护环境卫生，保持值勤区域整齐清洁。

4.3 服务要求

(1) 巡逻服务

- ①安保秩序人员对特定区域（含消防设施）、地段和目标进行的巡查、警戒、保卫医院安全。
 - A、通过巡逻、震慑不法分子，使其打消对医院不法侵害的企图。
 - B、通过巡逻，发现可疑人员，对其进行询问，对有作案嫌疑的，送交有关部门处理。
 - C、对正在发生的不法侵害行为，应采取相应措施，予以制止，将不法行为。
- ②检查、发现、报告并及时消除各种安全隐患。防止火灾、爆炸等事故或抢劫、盗窃等不法侵害案件的发生。
- ③在巡逻过程中，对已经发生的不法侵害案件或灾害事故，应及时报告公安机关或有关部门并保护现场。
- ④每天巡查消防设施设备安全质量，保证无过期、消防栓无损坏，如有异常及时通知医院主管部门。

(2) 门岗服务

- ①安保秩序人员对医院出入口进行把守、验证、检查、保卫医院安全。
 - A、根据医院的要求，对停车场车辆安全管理，防止医院财物流失。
 - B、指挥、疏导出入车辆，清理无关人员，维护出入口的正常秩序。
 - C、及时发现不法行为人，截获赃物，做好治安防范工作。
- ②协助医院做好来访接待工作。
- ③协助预检分诊落实疫情防控措施。

(3) 守护服务

- ①安保秩序人员对特定的目标进行看护和守卫，保卫医院安全。
- ②维护守卫区域的正常秩序。及时制止无关人员进入守卫范围。

(4) 消防值班、巡检与运行管理

- (1)按人员密集型场所消防管理要求进行防火巡查、防火宣传，及时发现、处理和上报火灾隐患，无因管理疏忽造成的火灾事故。
- (2)接到消防控制值班室报警后，能在3分钟内到达烟感警报报警点核实情况，如属火警迅速组织扑救和疏散。
- (3)保持疏散通道畅通无阻，消防设施设备完好无缺失或被盗。

(4) 建立义务消防队，定期组织消防演习及培训，人人掌握火灾初期扑救和安全疏散方法。

(5) 消防控制中心值班管理

1) 岗位人员必须经过培训后才能上岗，遵守监控中心各项管理制度、工作要求，认真履行岗位职责。

2) 按要求做好视频监控设备一般维护工作，每班记录并检查设备运行情况，发现异常及时报修。

3) 实行24小时值班制，严禁值班电话私用，无人为操作造成的设施设备损坏。

4) 每班动态监控全中心安全状况，尤其是重点部门（位置），发现问题或可疑情况及时通知保安和有关人员到现场处理。

5) 严格执行交接班制度，发现监控设备问题要立即报告相关部门进行抢修，并填写相关报修材料和记录。

6) 配合消防监控，接到消防报警立即通知保安即刻到现场查看、处置并报告。

7) 接到报案或突发事件报告立即通知保安到现场处置和报告相关人员。

8) 发现消防系统出现故障，立即报院方和维保单位，并做好登记。

(5) 停车场运营管理服务

制定及落实停车场管理规范，完善停车场的安全管理，保障车辆停放安全，辖区交通畅顺，出入有序，确保车场设施设备之运转正常安全，防止事故发生。明确停车场管理的有偿保管责任、车位的有偿使用及停车场运营管理。

(6) 全天24小时做好安全防范巡查和值班服务，实行三班倒制班次。

4.4 应急和其他要求

1、当遇应急突发事件时，确保在30分钟之内能迅速集结20人的应急维稳处突队伍，处置突发事件；

2、对辖区范围内的消防设备设施进行日常巡视，保证设备有效运行，每月进行一次全部消防设备、设施巡视检查工作，并做好记录；

3、以良好的服务和素质来体现医院的形象。

5、医疗运送管理服务要求

5.1 医疗运送管理服务的范围和内容

(1) 负责各类标本的收集运送（常规、急、平），发放报告单；

(2) 负责运送、陪同病人检查和治疗，危重症病人必须在医护人员陪同下完成；

(3) 负责运送各类医疗文书；

(4) 负责收集运送各科室部分消毒物品；

(5) 负责送科室常规药车、药品；

(6) 负责取血和回收血袋；

(7) 负责送全院的各类大输液；

(8) 负责送各种用品到各临床科室；

(9) 协助手术病人的接送，帮助医护人员护送术后病人回科室。

5.2 医疗急用血、药品、标本取送管理服务

(1) 24小时值守，如遇到甲方有急用血时，接通知后即刻派员前往中心血站取血送到检验科；如遇到甲方有急送标本时，接通知后即刻派员前往指定科室取标本送往检验科，本服务涵盖夜间时段采血取样业务，同时承担检验标本老院区→新院区跨院区配送任务。

(2) 取急用血、送标本及配送药品物资等物品时，城内由中标方负责交通工具，城外由采购方负责交通工具。

5.3 医院搬运服务

搬运中心内部物资、设备；单件不超过100公斤的物件进行人力搬运；单件超过100公斤或必须机械搬运的除外。

内部搬运管理服务要求：①按计划搬运物资、设备。②安全、及时运送。③24小时随叫随到。

6、电梯、消防（安防）维护运行管理要求

6.1 电梯保养与运行

负责电梯日常巡视、安全运行、清洁及消毒。

6.2 消防（安防）维保与运行管理

6.2.1、消防与监控系统基本要求

6.2.1.1建立规范完善的智能化设备运行制度和维修保养制度并严格执行；

6.2.1.2保证系统正常运行率在99%以上；

6.2.1.3相关人员必须持证上岗；

6.2.1.4各类故障排除时间在6小时内；

6.2.1.5各种维护保养、巡视检查记录统一归档管理，资料完整；

6.2.1.6监控和红外线设备运行状态良好，摄像效果清晰，红外报警器能正常报警；

6.2.1.7出现运行故障后，维修人员在30分钟内到达现场抢修。

6.2.2、智能设备维修保养标准

序号	设备名称	保养周期	检测标准
1	防盗监控系统	一月	电视图像清晰逼真。主机功能齐全。 摄像镜头覆盖范围调节适当，镜头防护良好，清洁无尘。
2	对讲报警系统	半年	1、主机无破损，外观清洁无尘。 2、功能可靠，线路无故障至各个住户的对讲都畅通。
3	空调系统	一月	1、冷却水清洁，管道上的过滤器清洁。 2、机组进风过滤网清洁。 3、冷却泵、冷却塔、主机运行声响正常，各仪表指示正常。 4、系统无渗、漏水现象。

4	防火卷帘门	一月	卷帘门外观无破损。 机械传动机构灵活可靠无锈蚀。 手动操作卷帘门升降、停止灵活可靠。
5	火灾报警控制系统	一月	1、消防中心集控柜内外清洁无尘。 2、接线端子的导线联接紧固无松脱。
		年检	1、烟、温感清洁无尘，无锈班，线头紧固。 2、楼层介面单元箱（或模块箱）线头紧固，内外清洁。
6	气体自动灭火系统	月检	气罐压力合乎标准。 铅封和保险带完好无损喷嘴通畅无阻碍。
		一年	火灾探测器清洁无尘。控制装置动作可靠。
7	消火栓	一月	配件无破损缺失。栓箱内外清洁无尘。 报警按钮灵敏可靠，指示灯显示正常。
8	疏散出口指示	一月	灯箱无破损。 灯箱内外清洁无尘。各按钮功能正常。
9	自动喷水灭火系统	一月	系统管网、阀门无漏水。喷头外观清洁。 压力表指示正常。 放水试验其报警性能应可靠。
10	干粉灭火器	一月	压力表指示正常。器身无锈蚀。 灭火器存放位置合乎要求，有检验合格证。 灭火器重量合乎要求。

6.2.3、消防水系统设备设施

序号	检查项目名称	检查周期	检查标准
1	外观	日常检查	1、外表清洁、无锈蚀损坏； 2、螺栓、螺丝无松动断裂； 3、防震垫无损坏。
2	消防泵	3-5个月	1、检查油杯和油位情况，不缺油，油脂无变质，发干现象； 2、检查泵体，手盘动轴无卡壳现象，无漏水； 3、检查联动轴的对中程度(有联动轴的)； 4、开泵试运转，运行应无异常振动、噪音、轴承无过热。

3	喷淋泵	12-14 个月	1、更换润滑脂(油)； 2、轴承体清洗、检查； 3、更换零配件； 4、绝缘良好(电部分)； 5、接线端子牢固(电部分)。
4	室内消火栓	每周	箱体启闭灵活，箱体完整；箱内水枪、水带齐全无缺少，水枪卡口无变形； 箱内阀门开关灵活，无锈蚀，卡口无变形； 报警按钮封闭完整。
5	室外消火栓	1 个月	1、消火栓完整无缺少，表面无锈蚀； 2、栓口无变形，无滴漏； 3、标识颜色鲜明。
6	水泵接合器	1 个月	1、接合器完整无缺，表面无锈蚀； 2、启动灵活，无滴漏； 3、栓口无变形。
7	室内小型消火栓	3 个月	1、消火栓箱体、箱门完整无缺，箱门关闭灵活； 2、栓口无变形，阀门启闭灵活，无锈蚀和滴漏； 3、箱内胶皮管连接紧固，无滴漏； 4、标识清楚。
8	自动消防报警阀	3 个月	1、报警准确灵敏； 2、阀门关闭灵活，无锈蚀，连接牢固。
9	自动消防喷头	3 个月	喷头完整无缺少。
10	闸阀、截止阀、止回阀	1 个月	1、启闭灵活，连接牢固； 2、无堵塞，无锈蚀，无滴漏。
11	安全阀	3 个月	1、阀门齐全，无锈蚀； 2、铅封完整。
12	消防管道	3 个月	1、消防管道要通；
			2、连接部分要紧固，无跑、冒、滴、漏；

			3、管道油漆要完好，颜色鲜艳。
13	管道附件	3 个月	1、管道附件要齐，表面无锈蚀； 2、管件连接要牢固。
14	管道吊支架、管卡	1 个月	1、管道吊支架，管卡连接要牢固； 2、表面无锈蚀。
15	压力表	3 个月	1、表体完整无缺，连接牢固，表面清洁； 2、读数正确，指针灵敏。

6.2.4、消防报警联动系统

设备	序	维护保养项目	检查保养方法	标准	周期
消防控制台	1	各类指示灯(含电源、信号)	直观目测。	指示灯指示正常。	1 个月
	2	各类开关	直观目测。	处于开启或自动状态。	1 个月
	3	各电器触点	如有烧损现象，折下后用砂纸打磨。	触点完好，无烧损。	半年
	4	各电器元件接线端子及端子排端子	用螺丝刀连个紧固。	各端子连接牢固无烧损。	半年
	5	各电源、信号线	如有轻微破损或烧焦现象，用绝缘胶带包扎，严重时更换。	导线无破损，烧焦现象。	半年
	6	控制台内部除尘	用小毛刷、皮老虎除尘。	无尘。	半年
	7	控制台表面除尘	用干擦布，毛刷除运河表面灰尘。	无尘。	每日
区域报警器	1	指示灯	直观目测。	“Ac Power” (绿色) 指示灯亮其余指示灯不亮。	1 个月
	2	电源电压	在按下内部电源电压/后备电压切(或外部 Battery Test 键)换键前后，目测指示灯是否正常。	指针指示+24V(5V)	1 个月
	3	报警功能	按下“Fire Test”键。	“Zone Alarm”指示灯和“SwitchCare”指示灯亮几十秒后，蜂鸣器警铃响。	1 个月
		内部各接线端子	用螺丝刀逐个紧固。	各端连接牢固，不松动。	半年

	4				
	5	信号(电源)线	如有轻微破损, 用绝缘胶带包扎, 破损或老化严重时更换。	导线无破损, 老化。	半年
	6	表面及内部除尘	用小毛刷、皮老虎除尘。	无尘。	半年
	7	击碎玻璃按钮盒	直观目测。	按钮盒完好, 无松动。	1 个月
消防 控 报 警 台	1	指示灯	直观目测	“Ac Power”(绿色)指示灯亮, 其余指示灯不亮。	1 个月
	2	电源电压	在按下内部电源切换键或外部键“Battery Test”前后, 目测指针指示是否正常。	指针指示+24V(+5V)。	1 个月
	3	报警功能	按下“Fire Test”键。	“Zone Alarm”指示灯和“Switch Care”指示灯亮, 几十秒后蜂鸣器和警铃响。	1 个月
	4	内部各接线端子	用螺丝刀逐个紧固。	各端子连接牢固, 不松动。	半年
	5	信号(电源)线	如有轻微破损, 用绝缘胶带包扎, 破损或老化严重时更换。	导线无破损、老化。	半年
	6	表面及内部除尘	表面及内部除尘。	无尘。	半年
烟 感 探 头	1	烟感探头	用力吸一口香烟, 在距探测器 20cm 处喷向探头。	红色指示灯亮。	半年
	2	温感探头	用 750W 电吹风, 在距探测器 500mm 处, 向探测器吹热风。	区域报警器上相应位置的报警指示灯亮。	半年
防 火 卷 帘	1	控制箱内部各电器触点	如有烧损现象, 拆下后用砂纸打磨。	触点完好, 无烧损。	半年
门	2	控制箱内部各电器元件接线端子及端子排端子	用螺丝刀逐个紧固。	端子无烧损或松动。	半年
	3	机械部分(齿轮、锋条)	如有锈损用煤油清洗, 然后加润滑油。	无锈损且表面涂有润滑油。	1 年

	4	卷帘门门体	用煤油清洗锈损部分。	无锈损。	1 年
	5	电机接线端子	用螺丝刀紧固。	端子无松动。	半年
	6	击碎玻璃按钮盒	直观目测。	完好无损。	1 个月
防 火 门	1	防火门门体	直观目测。	完好无损，无变形。	半年
	2	防火门弹簧较键	有损坏、更换备件；若无损，加机油。	完好，弹性适度。	半年
	3	消防通道、防火门	直观目测，并开关防火门。	消防通道通畅，防火门开闭自如。	1 周
排 烟 系 统	1	排烟风机表面除尘	用擦布、毛刷除尘。	无尘。	1 个月
	2	控制柜各电器触点	如有烧损现象，拆下后用砂纸打磨，或更换。	触点完好，控制启停正常。	半年
	3	控制柜内各接线端子及端子排端子	用螺丝刀逐个紧固。	端子无烧损或松动。	半年
	4	控制柜电源指示灯	如不亮，更换指示灯灯泡。	电源指示灯指示正常。	1 个月
	5	排烟阀(1) 微动开关及内部接线端子	用螺丝刀紧固各固定螺钉及各接线端子。	端子无松动，微动开关固定良好。	1 个月
		(2) 复位按钮、导轮、钢丝、转轴	用油壶给导轮、钢丝、转轴加油。	复位按钮控制无误，排烟窗开启灵活。	1 年
加 压 送 风 系 统	1	加压送风机除尘	用擦布、毛刷除尘。	无尘。	1 个月
	2	控制柜内部各电器触点	如有烧损，拆下后用砂纸打磨。	触点完好，控制启停正常。	半年
	3	控制柜内各接线端子及端子排端子	用螺丝刀逐个紧固。	端子无烧损或松动。	半年
	4	各送风口百叶窗	直观目测。	送风口百叶位置正确。	3 个月
	5	控制柜电源指示灯	如不亮，更换指示灯灯泡。	电源指示灯亮。	1 个月
消 防 系 统 控 制 柜	1	控制柜上电源指示灯及各类开关	直观目测。	电源指示正常，开关处于开启或自动状态。	1 个月
	2	控制柜内部各电器触点	如有烧损，拆下后用砂纸打磨。	触点完好，无松动。	半年
	3	各电器元件接线端子及端子排端子	用螺丝刀逐个紧固。	各端子连接牢固，无烧损。	半年
	4	电源(信号)线	如有破损，用绝缘胶带包扎。	导线无破损或老化。	半年

	5	控制柜除尘	用毛刷、皮老虎除尘。	无尘。	每日
消防指示牌	1	指示灯	直观目测。	指示灯亮,且处于等待状态。	1 个月
	2	指示灯	按测试键。	按测试键后,指示灯亮。	1 个月
消防应急广播系统	1	主机各电源信号、控制信号及音量调节键	直观目测。	信号指示正常、音量调节位置合适。	1 个月
	2	各切换器、控制器	通电试验。	转换工作正常。	1 个月
	3	各放大器	放音试听音质、音量。	音质、音量良好。	1 个月
	4	各接线端子及线路	用螺丝刀紧固,导线如有破损,用绝缘胶带包扎。	端子无松动,各导线完好。	1 年
	5	压带轮主导轴,磁带机磁头	用清洗带清洗。	表面无粉尘。	3 个月
	6	各层扬声器接线是否牢固,纸盒是否完好。	如松动,用螺丝刀紧固。	各扬声器接线牢固,纸盒无破盒。	半年
	7	主机柜内除尘	用毛刷,皮老虎除尘。	无尘。	半年
设备机房	1	机房卫生	用拖布、帚把、擦布打扫设备房地面。	机房整洁、干净。	1 个月
	2	机房内照明、电话	开关电灯、通话检查。	照明完好、电话通话正常。	1 个月
	3	地漏	排水试验。	地漏排水通畅。	1 个月
灭火器材	1	推车式灭火器	直观目测。	完好无损,压力在正常范围。	1 个月
	2	干粉灭火器	直观目测,并用手摇动瓶体。	压力正常,指针指示在绿色安全区内。	1 个月
	3	手提式 1211 灭火器	直观目测。	压力正常,指针指示在绿色安全区内。	1 个月
喷淋系统	1	水泵	手动盘车。	转轴转动灵活。	2 个月
	2	水泵添加盘根	添加盘根。	点动时不漏水。	半年
	3	水泵加润滑油	更换并添加润滑油。	水泵运转灵活。	半年
	4	阀门	添加盘根或更换垫片,清洁阀杆。	开启自如,不漏水阀杆无锈蚀。	半年
	5	水泵和电机	用擦布和毛刷。	无尘。	1 个月

6	各信号阀	直观目测。	在区域报警器上的相应位置无报警信号。	1 个月
7	各水流指示器	放水试验。	消防值班室相应的指示灯亮，并发出报警。	3 个月
8	喷淋	直观目测。	喷淋头表面油灰不可过多。	半年

6.2.5 监控系统

6.2.5.1 确保设备完好率100%，及时维修率100%。

6.2.5.2 保证视频记录存储在30天以上，保障在发生意外事件后的正常取证。

6.2.5.3 需对监控系统进行日常检查，发现问题及时维修，如发现视频故障需更换的相关费用由采购方承担。

7、物业服务目标要求

7.1 按照质量管理体系/环境管理体系/职业健康管理体系运作。

7.2 管理服务指标

(1) 用户满意率：≥90%

(2) 保洁服务满意率：≥95%

(3) 医疗运送服务满意率：≥90%

(4) 电梯维修合格与及时率：100%

(5) 消防（安防）维修合格与及时率：100%

(6) 有效投诉处理率：100%。

(7) 治安案件发生率：≤0.1%，无重大安全责任事故发生；

(8) 火灾发生率：0。

三、报价说明

1、本项目采用总价包干方式，投标人应根据项目要求和现场情况，详细列明项目所需的人员费用（工资、社会保险等）服务所用设备工具购置及维修费用、服务所用材料消耗费用、保安设备费，服装费、消防设施维保、化粪池清掏、管理费用、利润、税金等所有与本项目有关费用，中标后，在项目实施中出现任何遗漏，均由中标人免费提供，采购方不再支付任何费用。

★2、投标人拟投入本项目的物业服务人员不得少于 90 人，人员不得外聘。投标报价时，人员工资按全员全额不低于湖南省郴州市最低工资标准(郴人社发〔2025〕19 号文)最低工资标准为 1800 元/月/人进行计算；拟投入本项目的在岗人员，购买社保人员不得低于 30 人，依据湘人社规〔2026〕14 号和湘医保〔2026〕36 号文件规定，其企业缴纳社保最低缴费基数和企业缴纳医保最低缴费基数都为 4106 元，按照物业行业缴纳社会保险费用的最低标准 1092.20 元/月/人计算全员全额社保；其他人员按人社部等五部门发布的《超龄劳动者基本权益保障暂行规定》，应当全员全额为超龄劳动者购买工

工伤保险，按 49.27 元/月/人计算工伤保险。如投标人的报价低于最低工资标准和最低社保缴费基数，视为不合格处理。

税费和其他费用由投标人根据项目进行情况测算，费用测算需符合国家法定货币和辅助货币单位的规定，测算时总价和分项报价均保留小数点后两位数，小数点后第三位需四舍五入。

四、其他情况说明

1、签订合同后，中标人不得将服务合同进行转包。未经采购人同意，中标人也不得采用分包的形式履行合同，否则采购人有权终止合同。

2、电梯日常维护保养、维修材料及年检费用由采购方承担，不列入本次招标预算内。

3、特殊服务工种的人员，物业公司须招聘具有上岗证的人员上岗，或安排人员进行培训，取得上岗证后上岗，培训费用由物业公司承担，必须按国家规定具备相关工种上岗证条件，并符合国家相关部门的要求。

4、在委托管理期限内，上述物业服务范围内有增加或减少的物业面积和内容，采购方对增加或减少的物业服务人员按投标文件中的薪酬标准和物资设备费用标准增加或扣除费用，双方另行签订补充协议，与主合同有同等效力，仅合同之外的内容可进行补充。

5、付款方式：按照中标总价 3 年平均，折合成每月平均物业管理服务费，根据采购人和中标方双方认可的月考核结果，实行按月结算服务费。合同一年一签。

6、结算方式：具体结算以实际到岗人数及岗位工资单价为准。

★7、所有聘请人员要求持证上岗、无传染病史、无精神病史及无犯罪记录，提供承诺函（格式自拟）。

8、健康证及用工主体责任：全部人员上岗前必须取得有效预防性健康体检合格证明（健康证）；员工在岗期间患病、工伤诊疗、工伤赔偿、劳资纠纷等全部费用、法律责任均由中标供应商全额独立承担，采购人不承担任何连带责任与经济支出。

★9、人员资料报审时限要求

合同正式签订前，中标人须将拟派驻全体人员身份证、人员证书、体检报告等证件原件报送采购人核验，因原件核验发现证件虚假，按虚假材料追究政府采购违法责任，并提交全套复印件归档留存。逾期未按要求提交资料的，视为中标人自动放弃中标资格。

★10、投标人须在投标文件中提供针对本章全部人员配置、年龄、资质、薪酬、背景审查、用工责任等要求，单独编制《项目人员履约专项承诺书》（格式自拟）。

五、其他未尽事宜合同中另行约定。

质量考核量化标准

质量考核验收标准：

1、采购单位每月对中标供应商的服务质量和服务水平等进行考核，于每月最后一周开展本月度考核，具体考核要求按以下附件 1-3 执行，考核小组由采购单位物业统筹管理办公室会同相关科室、相关职能部门组成，中标供应商应积极配合开展考核工作。

2、考核总分为 300 分，环境维护管理考核量化标准 100 分、秩序维护管理考核量化标准 100 分、其它服务考核量化标准 100 分、其他服务 100 分，每月对中标供应商服务质量和配置人数进行考核。

3、若经统筹考核服务质量得分高于总分数的 85%，则全额支付该月度物业管理费用；若经统筹考核服务质量得分占总分数的 80%-85%，视为轻度违约，则按照实际得分百分比支付该月度物业管理费用，未支付部分作为违约金扣留；若物业服务考核得分低于总分数的 80%，视为重度违约，则按实际得分百分比支付该月度物业管理费用，未支付部分作为违约金扣留。

4、全年累计 2 个月考核结果低于考核总分数的 80%，医院将约谈物业公司高层，并要求限期整改；全年累计 6 个月低于 80%，医院保留解除合同或续约合同的权利。

《环境维护管理考核量化标准》

序号	模块	分值	服务质量标准	服务质量考评标准	得分
1	制度和人员管理	15	环卫设施齐全,设有固定的清洁清扫工具。	每发现一项配备不齐扣 0.5 分。	
			清洁卫生各责任范围明确到人。	岗位人员上墙责任范围不明确,每发现一处扣 2 分。	
			清洁区内清洁保洁达到服务标准。	清洁保洁不符合标准每个点位扣 0.5 分	
			清洁员着装统一、工作仔细、形象及态度良好	形象不佳,服务态度差每人次扣 1 分。	
			积极主动学习新的保洁知识,提高保洁、清洁技术。	保洁业务培训工作有计划无落实扣 3 分,保洁业务培训工作无计划,扣 5 分。	
2	医疗区域	20	天花板(含灯具)、地面(含通道楼梯)、墙壁、门窗无灰尘、蜘蛛网。	发现有灰尘、蜘蛛网,每发现一处不合格扣 0.5 分。	
			卫生间地面无灰尘、积水。	发现有灰尘、积水,每发现一处扣 0.5 分。	
			开水房无灰尘、无积水。热水器常擦拭,定期清理水垢。水池无堵塞和积水现象。垃圾桶垃圾要及时清倒,防止异味散发。	发现有灰尘、有积水,有水垢、有堵塞和有异味现象;每发现一处扣 0.5 分。	
			污物间无积水,无灰尘、干净整洁,清洁用具摆放整齐,定期清洁防滑垫。	发现有灰尘、有积水现象,未按规定清洁防滑垫;每发现一处扣 0.5 分。	
			轿厢内光洁明亮、干净整洁。	发现有灰尘、有垃圾、有污渍;每发现一处扣 0.5 分。	
			电梯厅门、门框无污渍、整洁明亮。	发现有污渍、有垃圾、有灰尘;每发现一处扣 0.5 分。	
			轿厢内地毯每日清洁更换。	发现未按规定清洁更换;每发现一处扣 0.5 分。	
			家具(含储物柜、床头柜)、电器,无灰尘、污迹。	发现有灰尘、污渍;每发现一处扣 0.5 分。	
			地面瓷砖、PVC 地面、大理石地面,清洁频率每周至少 3 个科室,具体情况根据实际情况调整。	发现未按规定清洁,每发现一处扣 3 至 5 分。	

			医疗设备表面擦拭，无灰尘、污迹。	发现有灰尘、污渍，每发现一处扣 0.5 分。	
3	外围公共区域	15	地面无灰尘、污迹、烟头、垃圾。	发现有灰尘、污渍、垃圾；每发现一处扣 0.5 分。	
			绿化带、绿化墙无烟头、垃圾。	发现有烟头、垃圾，每发现一处扣 0.5 分。	
			垃圾桶外表干净，每日清倒，污物量不能超过桶体 2/3。	发现超过桶体 2/3，每发现一处扣 0.5 分。	
			雨棚、屋面（天台）无垃圾、无破损，每发现一处扣 0.5 分	发现有破损、有垃圾，每发现一处扣 0.5 分。	
			宣传栏、标识标牌等公共设施无手印。	发现有手印，每发现一处扣 0.5 分	
			照明灯具表面擦拭，无灰尘，无手印。	发现有手印、有灰尘，每发现一处扣 0.5 分。	
			雨水篦无杂物、无堵塞，保持畅通。	发现有杂物、有堵塞现象，每发现一处扣 1 分。	
			轿厢内光洁明亮、干净整洁。	发现有灰尘、有垃圾、有污渍；每发现一处扣 0.5 分。	
			电梯厅门、门框无污渍、整洁明亮。	发现有污渍、有垃圾、有灰尘；每发现一处扣 0.5 分。	
			轿厢内地毯每日清洁更换。	发现未按规定清洁更换；每发现一处扣 0.5 分。	
			污水井、雨水井及时疏通清理，化粪池（井）等抽吸消毒，每月至少一次进行化粪池抽吸，作业符合环保要求。	发现未按规定抽吸消毒；每发现一项未达标扣 1 至 2 分。	
			宣传栏、标识标牌等公共设施无手印。	发现有手印，每发现一处扣 0.5 分	
			照明灯具表面擦拭，无灰尘，无手印。	发现有手印、有灰尘，每发现一处扣 0.5 分。	
			雨水篦无杂物、无堵塞，保持畅通。	发现有杂物、有堵塞现象，每发现一处扣 1 分。	
			轿厢内光洁明亮、干净整洁。	发现有灰尘、有垃圾、有污渍；每发现一处扣 0.5 分。	
			电梯厅门、门框无污渍、整洁明亮。	发现有污渍、有垃圾、有灰尘；每发现一处扣 0.5 分。	

			轿厢内地毯每日清洁更换。	发现未按规定清洁更换；每发现一处扣 0.5 分。	
			污水井、雨水井及时疏通清理，化粪池（井）等抽吸消毒，每月至少一次进行化粪池抽吸，作业符合环保要求。	发现未按规定抽吸消毒；每发现一项未达标扣 1 至 2 分。	
4	行政办公	10	天花板（含灯具）、地面（含通道楼梯）、墙壁、门窗无灰尘、无蜘蛛网。	发现有灰尘、蜘蛛网每发现一处扣 0.5 分。	
			天花板（含灯具）无有灰尘、蜘蛛网。	发现有灰尘、蜘蛛网每发现一处扣 0.5 分。	
			办公设施及家具无灰尘，无污迹。	发现有灰尘、有污渍，每发现一处扣 0.5 分。	
			垃圾桶外表干净，每日清倒，污物量不能超过桶体 2/3，无破损。	发现污物量超过 2/3，有破损，每发现一处扣 0.5 分。	
			卫生间无积水，无灰尘。	发现有积水、有灰尘，每发现一处扣 0.5 分	
			轿厢内光洁明亮、干净整洁。	发现有灰尘、有垃圾、有污渍；每发现一处扣 0.5 分。	
			电梯厅门、门框无污渍、整洁明亮。	发现有污渍、有垃圾、有灰尘；每发现一处扣 0.5 分。	
			轿厢内地毯每日清洁更换。	发现未按规定清洁更换；每发现一处扣 0.5 分。	
5	垃圾站	5	屋内墙面无垃圾附着物，垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面洁净不积水，每天至少清洗二次，确保无异味。特殊时期每天至少加药清洗四次，防止发生院内感染事件。	发现未按规定清洁地面及垃圾桶，每发现一处扣 1-2 分。	
			建筑垃圾及时处理，确保不占地面积的 50%。	发现未按规定及时处理建筑垃圾，每发现一处扣 1 分。	
			工作期间内必须有人员值守。	发现无人员值守，每发现一处扣 0.5 分。	
6	公共卫生间	10	定人定岗，	发现未按要求配置扣 1 分/人次。	
			地面无尘土、碎纸、垃圾、积水、污渍。	发现有灰尘、碎纸、垃圾、积水、污渍，每发现一处扣 0.5 分。	
			洗手池池壁无污垢、痰迹、头发等不洁	发现有污垢、痰迹、头发等不洁物，每发现	

			物。	一处扣 0.5 分。	
			水龙头光亮洁净，无任何污垢。	发现有污垢，每发现一处扣 0.5 分	
			烘手机光亮洁净，无尘土、污迹、污垢。	发现有尘土、污迹、污垢，每发现一处扣 0.5 分。	
			小便器无尿碱、水锈印迹（黄渍）、无污垢，喷水嘴应洁净，除臭球每周更换一次。	发现有尿碱、水锈印迹（黄渍）、污垢，除臭球未按规定更换，每发现一处扣 0.5 分	
			大便器内外洁净，无大便痕迹，无污垢黄渍。	发现内外不洁净，有大便痕迹，有污垢、黄渍，每发现一处扣 0.5 分	
			手纸架光亮洁净，无手印。	发现有手印，每发现一处扣 0.5 分	
			纸篓外表干净，每日清倒，污物量不能超过桶体 2/3，无破损，每发现一处扣 0.5 分	发现污物量超过 2/3，有破损，每发现一处扣 0.5 分。	
			天花（含灯具、排风机等）无尘土、污迹，定期清抹，每周一次。	发现有灰尘、污渍，未按规定清抹，每发现一处扣 0.5 分。	
			隔板无尘土、污迹、手印清抹。	发现有尘土、污迹、手印，每发现一处扣 0.5 分。	
			墙壁无灰尘、污迹，无乱张贴（如有破损应及时上报）。	发现有灰尘、污迹，有乱张贴（如有破损未及时上报），每发现一处扣 0.5 分。	
			清洁用具（清洁剂、清扫工具）按指定位置分类放置。	发现未按规定分类放置，每发现一处扣 0.5 分。	
			标识标志无尘土、污迹、手印清抹。	发现有灰尘、污渍、手印，每发现一处扣 0.5 分。	
7	环境 消杀	5	四害消杀，每周一次，特殊时期根据特殊情况定，每发现一处扣 2 分	发现未按规定四害消杀，每发现一处扣 2 分。	
			清洁消毒（含特殊时期特殊要求）	发现未按规定清洁消毒，每发现一处扣 0.5 至 1 分。	
8	绿化 管理	10	草坪及景观树木修剪，每季度修剪一次。	发现未按规定修剪，每发现一处扣 1 至 3 分。	
			绿植花卉定期浇水施肥，每发现一处扣 0.5 至 1 分	发现未按规定浇水施肥，每发现一处扣 0.5 至 1 分。	
			大型节日或活动美化布置。	未按要求配置扣 10 分。	

			绿植花卉定期除害及养护。	发现未按规定除害及养护，每发现一处扣 0.5 分。	
9	投诉管理	10	每接到投诉后，物业统筹管理办公室进行审核	每接到一次投诉，如经物业统筹管理办公室核实情况属实，扣 5 至 10 分。	

《秩序维护管理考核量化标准》

序号	模块	分值	服务质量标准	服务质量考评标准	得分
1	消防管理	30	消防控制室需 24 小时双人双岗，并持证上岗；机构合理消防定岗 20 名，确保响应及时、行动迅速。	未双人双岗持证上岗一票否决，扣 30 分；不按规定定岗、定人缺一人次，扣 5 分	
			管理人员（消防监控中心人员）必须掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。消防主管人员能正确果断处理各种火险、火灾以及协调指挥、救护、调度。	不符合每处扣 3 分，因人为原因发生火警（火险隐患）每处扣 5 分，消防管理员和主管人员不能正确履行职责的，扣 15 分	
			每月对全院消防栓、灭火器、监控探头、末端试水、科室红外报警系统等消防设施（含科室报警系统、）进行检查，如实填写工作记录，工作制度、规定、程序健全、有各种险情应急方案，确保系统状态良好。消防控制中心 24 小时值班，消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全，完好无损，可随时启用。	消防设施每月未定期检查每项扣 2 分，记录不准确、检查不准时，均扣 2 分，值班人员不按规定履行职责，每次扣 2 分，因值班人员责任心不强导致故障点的产生、未发现故障点或不能排除故障点而产生消防隐患、损坏的器材没有及时向医院有关部门汇报并进行更换，每项扣 9 分，并追究责任。	
			组织开展消防法规及消防知识的宣传教育，明确各区域防火责任人。协助医院完成消防培训及演练，年度有消防培训计划、演练方案，有落实措施，并建立健全消防	责任人不明确，一处扣 2 分，员工不了解安全防火应知应会，每人次扣 2 分；消防培训计划、方案、措施等不全，扣 2 分；不及时配合医院组织消	

			档案。	防消防培训及演练一次扣 9 分。	
			做好消防安全培训,有突发火灾的应急预案,确保照明设施、引路标志完好,紧急疏散通道畅通。	无培训记录扣 2 分,违反各种消防设施不规范每项,扣 2 分。	
			严格执行消防工作管理制度,做好每日防火巡查、每月防火检查、消防控制室值班,及时正确处理出现的问题。确保安全生产无事故、无火灾。	每发现一处安全隐患,扣 2 分。 发生火灾,扣 15 分,并追究责任。	
			每月提交消防设施维保情况、自我评估、火灾整改情况、消防安全事件统计表并将相关表格上传至社会单位消防安全户籍化管理系统中去。	一项不符合,扣 2 分;	
			设立专人对消防维保单位实施维保工作监管,处理与消防系统相关的设备故障。	无专人监管扣 3 分,不处理相关设备或设施故障扣 7 分。	
2	治安 管理	25	根据医院安全保卫特点定岗,布局合理,治安、重点部位定岗位名,结构合理,无缺岗缺位,确保响应及时、行动迅速。	不按规定定岗、定人缺一人次,扣 2 分。	
			结合医院特点制订安全防范措施及各项管理制度、规定、突发事件的应急措施、方案,并不断完善。要有治安反恐工作月报表;新近员工在入职后一个月内提供无犯罪记录证明,确保医院无重大治安刑事案件发生,保持良好的医疗秩序。	制度、措施、方案、月报不健全,未及时发现,扣 2 分;无提供无犯罪记录证明,岗位管理不到位每次扣 5 分。	
			有专业保安员队伍,实行 24 小时值班及巡逻制度,一般巡逻岗 2 小时到签到点签到 1 次,重点区域巡逻岗 1 小时到签到点签到 1 次;保安员熟悉医院的环境,按规定着装和佩带装备,文	巡逻岗未按要求巡逻,值班及巡逻记录不规范,每次扣 3 分,着装不整、不礼貌扣 1 分。对保安员投诉经查属实,每次扣 1 分,与他人发生冲突,扣 1 分,并追究责任。凡因为现场无	

		明值勤，训练有素，机动灵活，言语规范，认真履行职责，不能与医院职工、患者及外来人员发生冲突。	人管理或管理不当，造成设施及建筑物(地面)损坏或人身伤害，一次扣 10 分。	
		认真执行物品出入管理相关规定，违规物品禁止出入，特殊情况须办理审批手续后才允许出入。出门检查含携物出门、垃圾、物料、清退、礼品出门、投递、发货、废旧资产变卖等。医院的重点岗位(如二门诊大厅、急诊科、财务部门、医技楼地面、学生宿舍等)保安员必须时刻在位并有相应的安全措施。	未执行物品出入管理相关规定，一次扣 5 分。对特殊的部位要有相应的防范措施，每发现一处无防范措施，扣 2 分，执勤保安员严禁脱岗，必须确保 24 小时人员在岗在位，因擅离职守扣 10 分，造成后果视情另行处理，发现物品被盗及其他事故案件，扣 5 分，并追究责任。	
		爱婴区、儿科岗：严格把关、文明执勤，礼貌服务，认真盘查登记出入病区的人，及时发现报告和解决病区发生的各种纠纷，规范爱婴区儿科的管理，确保大人、小孩的安全。并执行妇产科、儿科的安全工作管理规定。	没有验查婴儿标志和手圈姓名即同意出院，扣 5 分；造成婴儿抱错，丢失者应承担责任。儿科病人出院时未查清出院证明，无护士签字放行、出院后《出入院登记本》没有即时登记，扣 5 分。值班时聊天，看书报、吃东西及做其他与执勤无关事宜的，探视人员未按规定时间探视病人遭到其他病患投诉属实，各扣 5 分。由于玩忽职守，导致事故案件的发生，追究责任。	
		做好重大活动、会议、接待的保卫工作，建立各级安全警戒方案确保安全稳定，并能圆满完成院方交代的其它任务。	达不到安全要求，无安全工作方案每次(项)，扣 1 分，造成不良影响扣 5 分并视情进行处理。	
		定期组织安全教育，整改各类隐患，保护医院和病人财产安全和人身安全，及时制止和平息纠纷，并做好打击“医托”	发生打劫、偷盗、辱骂、殴打医护人员及“医托”事件时，保安员未及时制止，每次扣 5 分，接到与保安责任	

			“医闹”“散发传单”等治安工作。	相关投诉属实，每次扣 5 分，情节严重的追究责任。 发生内部人员自盗、扣 5 分，并追究领导责任。	
			及时处理精神病患者、醉酒闹事者、收破烂者、乞讨者、推销摆卖商品者、表演义卖、三无人员、聋哑人乞讨、黑陪、广告推销、散发小广告等治安事件，携带宠物进院区人员、破坏医院医疗秩序人员、打架斗殴人员，对非经我院同意在院区拍摄的考察学习团队人员，需制止其行为，并上报上级部门。 杜绝危险物品以及宠物进入医院。	每发现一处不符合，扣 1 分；	
			无重大治安案件，一般治安案件每月不超过一起。突发事件（如：医闹）快速响应，1 分钟内达到现场，第一时间保护医护人员人身财产安全。	发生重大案件扣 10 分，一般案件超过一起、未及时处理突发事件每起扣 5 分。	
3	交通管理	30	服务态度良好，工作态度端正，精神饱满。 使用规范的文明用语。服从领导，听从指挥。	一项不符合，扣 1 分	
			入院共享单车、快递车、送餐车等车辆（自行车、电动车），严格管理，指引至指定位置）集中停放。停放整齐，场地整洁，确保安全。	一项不符合，扣 2 分。承担造成的事故责任。	
			正确疏导进出医院各种车辆，泊车安全整齐，认真办理出入场手续，巡查提醒车主关好车窗、锁好车门防止发生车辆	消防通道、及严禁停车的区段发现停车，每辆次扣 2 分，因指挥不利车辆逆行造成堵车，每次扣 1 分，车主自身原因除外发生车辆被碰、刮、	

			碰撞、被盗、堵塞通道，确保院内停车安全。	撞及被盗等，扣 2 分。	
			做好停车场收费工作，按市场监督管理部门和医院相关规定收费，费用按规定上交医院，不得私自收费。	违反规定收费每次扣 5 分。	
			控烟管理：响应无烟医院建设，有组织有计划地进行控烟工作。物业员工不得在医院范围内抽烟，并主动对吸烟行为进行劝阻，定期安排清理烟头。院内各建筑物内、院内各楼梯通道及阳台、广场均无吸烟者，地面无烟头烟灰。	每发现一次物业员工院内吸烟行为扣 1 分，未定期巡查扣 1 分，未劝阻院内吸烟人员每次扣 1 分（视情节严重程度酌情打分）	
4	加分项	5	好人好事拾金不昧，医暴事件、三无人员、精神病、聋哑人乞讨、黑陪处理、广告推销等治安事件及时有效处理；日常巡查中及时发现其他问题。	好人好事拾金不昧一单奖励 1 分，医闹、三无人员、聋哑人乞讨、黑陪、散发小广告等治安事件及时有效处理，获科室表扬一单奖励 1 分，最多不超过 5 分	
5	投诉管理	10	每接到投诉后，物业统筹管理办公室进行核实。	每接到一次投诉，如经物业统筹管理办公室核实情况属实，扣 5 至 10 分。	

《其它服务考核量化标准》

序号	版块	分值	质量标准	质量考评标准	得分
			员工仪表端正、着工装、佩戴工牌。热情服务、严格遵守劳动纪律，做好班前准备，在岗在位，文明礼貌，言行举止符合要求。	发现未按规定着装、仪表不符合要求，每人扣 0.5 分；违反劳动纪律、规章制度要求，每人扣 0.5 分。	
			部门职责明确，各项管理服务制度健全，内容印制上墙。	发现制度不明确、制度不健全、制度未上墙，每发现一项	

1	管理制度	10		扣 1 分。	
			有完善的员工培训计划并组织实施。	无员工培训计划扣 2 分， 有计划无组织实施扣 1 分。	
			按科室要求配足各岗位工作人员，不能空岗；员工调岗必须书面通知所属科室主任或护士长。	发现未按规定要求配足工作人员扣 3 分，并按缺岗人数扣除相应费用，调岗未通知科室负责人扣 2 分	
			各岗位员工工作内容、操作流程符合规定要求，工作规范，作风严谨，并严格按规范标准要求进行操作。	发现未按规范标准操作一次扣 0.5 分	
2	运送管理	40	严格执行感染控制要求和消毒隔离制度，防止交叉感染。	发现未执行制度要求，违规一次扣 3 分	
			严格执行“三查七对”制度，防止差错发生。	发现未按规定执行，违规一次扣 2 分	
			标本： 1) 按时收集各科室各种标本； 2) 认真查对清单与条码要相符； 3) 执行急、平、常规的收集流程并跟踪报告单，特别是急查要及时跟踪到位； 4) 登记、签收；做到准确、及时。	发现未按流程操作，每发现一处扣 0.5 分	

		2.4 陪检: 1) 对病重、一级、卧床、生活不能自理或特殊病人进行陪检 2) 认真查对病区、床号、姓名、检查项目、检查治疗前的准备情况及病人的病情 3) 一般情况按急诊、空腹、预约、普通的顺序进行, 要做好相关的准备工作, 以缩短病人等候时间 4) 重病人必须有医护人员陪同; 5) 检查运输工具, 保持良好功能, 注意工具的清洁、消毒, 防止交叉感染; 6) 注意病人的安全。	发现未按规定执行, 每发现一处扣 0.5 分	
		领物、送物 1) 计划性领物要提前提交计划单, 按时间规定请领物品 2) 室随时急用的要随叫随到; 3) 要与科室对接, 签收。	一项不符扣 0.5 分	
		文书: 1) 按要求、按流程收集各科室的文书如报表、危重病人通知单等 2) 将各种文书分别送到相应的科室 3) 要查对报表的时间, 有误的要与科室及时对接, 明确责任 4) 做好记录和签名。	一项不符扣 0.5 分	
		接送手术 1) 按手术通知单按规定时间到相应科室接病人 2) 向当班护士了解术前准备及需带的资料	一项不符扣 0.5 分	

			3) 到病房查对病人床号、姓名、诊断等项目 4) 准确无误后送到手术室，与手术室护士交接 5) 术后病人必须有医护人员陪同送回病房，无医护人员陪同运输护工有权拒绝，要保证病人安全。		
			取送无菌物品时，核对科室、名称、消毒日期、干燥情况数量、有效日期等。	一项不符扣 0.5 分	
			送各种报表时要查对取表科室、送表到达科室，取送日期，时间、报表要求（急、缓），对接人员签名。	一项不符扣 0.5 分	
			取药时处方与药品要核对清楚，包括科室、床号、姓名、药名、浓度、剂量、时间、用法。取回药品要交给护士再次查对，不能对病人。	一项不符扣 0.5 分	
			取血时单与血袋上的各项进行认真核对，包括科室、床号、姓名、血型、血量、血的质量（颜色、分层，凝块等），取血者与输血科人员共同签名。要直线回科室交给护士再次查对。	一项不符扣 0.5 分	
			针剂药品： 1) 按医院要求请领各科室的针剂药品，与药房核对清楚，特别是贵重药品： 2) 送到相关科室要进行必要的核对、签收； 3) 针剂药品要注意包装，上锁，运送途中要防止碰撞、避免破损、丢失。	一项不符扣 0.5 分	
	院内	10	配合院内物资、非医疗设备及其他搬运任务	未配合院内搬运，每发现一次扣 2 分	

3	搬运		协助会场布置、服从医院工作人员安排	发现未按要求协助会场布置，每发现一次扣 2 分	
			协助医院仓库进行物资的整理及运送	未按要求对医院仓库物资整理及运送，每发现一次扣 2 分	
			提供本院、分院内有电梯、单体重量不超过 200 斤的院内物品人力搬运服务，搬运过程注意物品与自身安全，	未按医院电梯称重搬运，导致电梯故障的，每发现一次扣 3 分	
4	投诉管理	10	每接到投诉后，物业统筹管理办公室进行核	每接到一次投诉，如经物业统筹管理办公室核实情况属实，扣 5 至 10 分。	

★采购需求内容要求投标人在投标文件中全部响应。

带“★”条款为本项目实质性条款，应在投标文件中进行明确回应，并出具相应的承诺书，如有偏离或缺漏，视为无效投标。