

附件 1

君山区政府采购项目采购需求

项目名称：岳阳市君山区人民医院物业安保服务采购项目

采购单位：岳阳市君山区人民医院

主管单位：君山区卫生健康局

编制单位：岳阳市君山区人民医院

编制时间：2026 年 9 月 11 日



编制说明

一、适用范围

君山区各级预算单位使用财政性资金采购货物、工程和服务的项目。

二、编制要求

1. 编制的项目采购需求，应当符合《财政部关于印发政府采购需求管理办法的通知》（财库〔2021〕22号）要求及政府采购的相关规定。

2. 采购单位对填报内容的真实性负责，可以自行组织编制，也可以委托采购代理机构或者其他第三方机构编制，委托编制的应当在委托协议中明确委托职责及要求，并对其委托编制的内容真实性负责。

3. 编制执行的有关标准应当在相关专业领域内具有权威性、通用性和对等性，应当为实现采购标的功能与目标的基本条件，不得设置歧视性、倾向性或者排他性标准和要求。

三、其他说明

1. 斜体字部分属于提醒内容，编制时应删除；对不适用的内容应删除，并调整相应序号。

2. 项目采购需求作为采购资料存档备查。

一、基本信息

项目名称	岳阳市君山区人民医院物业安保服务采购项目		
采购单位	岳阳市君山区人民医院		
☒ 自行组织编制	负责人	联系方式	电子邮箱
	刘红亮	0730-8171246	
	其它参与编制人员	刘祥、徐思思、李月、孙钰源	
☐ 委托采购代理机构或者其他单位编制	机构名称		
	联系人		
采购项目类别	☐ 货物 ☒ 服务 ☐ 工程		

二、采购需求清单

本工程主要工作内容为：

该项目位于岳阳市君山区人民医院，主要承担该院环境卫生、床单被服清洗、绿化修剪、医废收集、水电设备设施维修、院内标本送检、安全保卫、秩序维护、车辆管理、消防巡查等工作(包含人员工资、社保、保洁耗材及工具和消毒防护用品等)，服务期限为1年；具体详见附后工程量清单。

(一) 采购项目预(概)算

项目总预算：1748635.19 元

包1 预算：1748635.19 元

(二) 采购标的汇总表

序号	项目名称	标的名称	计量单位	数量	预算金额	进口/国产	核心产品	备注
1	岳阳市君山区人民医院物业安保服务采购项目	物业服务	项	1	1748635.19	/	/	C21040000-物业管理服务
...								

注：本表根据项目类型可调整，其中：

1. 政府购买服务项目请在备注栏注明指导性目录编号。
2. 服务类采购项目请提供服务内容或方案清单作附件。
3. 工程类采购项目请提供工程量清单作附件。

（三）技术商务要求

一、项目概况与采购背景

1.1 项目概况

1. 项目名称：岳阳市君山区人民医院物业安保服务采购项目
2. 服务地点：岳阳市君山区人民医院全院区，含门诊楼、住院楼、医技楼、发热门诊、洗衣房、行政办公区、停车场、院内道路广场、绿化区域、垃圾暂存点、设备辅助用房等全部院内公共区域。
3. 服务期限：2026 年 10 月至 2027 年 9 月，自合同生效之日起计算。服务到期后，本项目须重新开展政府采购，不设置自动续期。
4. 采购预算 / 最高限价：1748635.19 元 / 年，投标报价不得高于最高限价，否则投标无效。
5. 服务模式：一体化整体外包，由中标供应商统一实施全部物业后勤、安保服务；采购人负责日常监督、指令下达、考核验收。

1.2 采购背景

君山区人民医院为县级综合公立医院，门诊、住院人流量大，存在院感防控压力、医患纠纷处置压力、消防安全、治安秩序管理需求。按照省市财政采购政策，本项目整合为单一项目统一招标，严禁拆分采购。采购内容覆盖环境卫生保洁、床单被服清洗、绿化修剪、医废院内收集转运、水电小型维修维护、院内标本送检、安全保卫、秩序维护、车辆

管理、消防巡查等全部后勤安保工作，符合公立医院后勤社会化改革方向。

1.3 服务范围

全院公共区域保洁消毒；医用布草收集、分拣、洗涤、消毒、烘干、折叠配送；院内医疗废物收集转运至院内暂存点；生活垃圾收集转运；院内标本科室之间转运递送；院内公共区域水电设施小型巡检维修；院内绿化养护修剪；会议后勤辅助；物业自有设备（洗衣机、烘干机、洗地机、医废转运车、割草机、吸尘器等）保养维修；24 小时安保值守、巡逻、车辆秩序管理、消防控制室值班、医患冲突先期处置、反恐防暴、应急处置。

二、物业服务需求

本项目物业服务严格遵循《中华人民共和国民法典》《公共场所卫生管理条例》《医院消毒卫生标准》（GB15982-2012）、WS/T 512- 2016《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》《医疗机构消毒技术规范》等国家、行业、地方标准及医院内部管理制度，实行标准化、精细化、网格化管理，结合君山区人民医院院区实际及财政评审清单要求开展全流程物业服务，保障医院诊疗环境整洁、规范、安全，严控院感风险。

2.1 服务总体

服务覆盖岳阳市君山区人民医院全院区，包含门诊楼、住院楼、医技楼、发热门诊、洗衣房、行政办公区、停车场、院内道路广场、绿化区域、垃圾暂存点、设备辅助用房等全部院内公共区域。主要服务功能包含全院常态化保洁消杀、医用织物洗涤、医疗废物院内转运、院内标本送检、公共区域水电小型运维、绿化养护、生活垃圾清运、会议后勤保障、院区环境管控等综合物业服务。通过规范化作业、常态化巡检、标准化消杀、精细化管理，严格落实院感防控要求，杜绝卫生死角、院感隐患、环境乱象、病媒防治、污水处理站的日常运营，为医患及全院职工提供整洁、舒适、安全的诊疗办公环境，保障医院各项医疗业务平稳有序开展。

2.2 服务标准

1、环境质量：全院区域无卫生死角、无蛛网、无积尘、无积水、无异味；地面、墙面、台面、公共设施洁净完好；物表清洁消毒合格率 $\geq 95\%$ ，重点诊疗、感染区域卫生合格率 100%。

2、院感管控：严格执行保洁工具色标分区管理，不同诊疗区域、污染/洁净区域工具专用，严禁混用；污染体液、呕吐物、血液等污染物即时处置、即时消杀；出院、转科、死亡患者床单元严格执行终末消毒，全程留存台账。

3、服务响应：常规保洁工作当日清零；临时保洁、消杀需求 30 分钟内响应处置；各类服务投诉、医患反馈 2 小时内响应、整改闭环、书面反馈结果。

4、满意度要求：临床科室综合服务满意度不低于 90%，全院整体服务满意率不低于 80%，全年无因物业服务失职引发的重大院内感染暴发事件。

5、人员稳定：物业板块在岗人员年流动率控制在 20%以内，保障服务连续性、稳定性。

2.3 公共区域保洁消杀服务

1、门诊大厅、候诊区、走廊楼梯：每日全面清扫、拖地、消杀各 2 次；门诊就诊高峰时段每 60 分钟开展巡回保洁、垃圾捡拾；门把手、扶手、自助设备、诊桌等高频接触物表每日消毒不少于 2 次，保持洁净无积尘。

2、电梯轿厢：每日全面擦拭、消杀不少于 4 次，电梯按键每 2 小时专项消毒一次，轿厢地面实时清理碎屑、垃圾，无污渍、无杂物。

3、公共卫生间：每日全面冲洗、消杀、除臭不少于 4 次，就诊高峰每 30 分钟巡回保洁、查漏补洁；做到地面干爽、便池洁净、无异味、无积水、无污渍，消杀记录完整可查。

4、住院病区、医技科室公共区域：每日早晚各完成 1 次全面清扫、拖地、环境消杀，病区走廊、护士站外围、医技操作公共区域常态化巡查保洁，保障诊疗环境干净整洁。

5、室外院区：院内道路、广场、停车场每日普扫 1 次，全天候巡回捡拾垃圾；垃圾桶、垃圾集中点每日冲洗、消杀，垃圾日产日清、无外溢、无堆积。

6、重点区域管控：发热门诊、隔离区域、感染相关区域严格按照院感专项要求提升消杀频次、强化保洁力度，落实专项防护、专项消杀、专项台账管理；全程落实院内控烟劝阻工作。

2.4 医用织物（床单被服）洗涤服务

严格执行《医院医用织物洗涤消毒技术规范》，全权负责全院病号床单、被套、枕套、病号服、医护工装等医用织物的院内收集、分类分拣、专项洗涤、高温消毒、烘干熨烫、折叠整理、闭环配送回收全流程工作。严格区分污染织物与洁净织物，分区存放、专机洗涤、严禁混洗混放，杜绝交叉感染风险。负责洗衣房全套设备（洗衣机、烘干机、熨烫设备等）日常巡检、保养、简易维修，建立完整的织物收发、洗涤、消毒、设备维保台账，发现织物破损、丢失及时登记上报院方。

2.5 医疗废物院内收集转运服务

严格遵照《医疗废物管理条例》及医疗废物处置行业规范，定时对全院各科室医疗废物进行点对点收集、核对标签、分类清点，严格执行鹅颈式封口、密闭转运规范，安全转运至院内指定医废暂存点，全程做好交接登记台账，做到账物相符、记录完整、可追溯。每日对医废转运车辆、转运工具进行彻底清洗、消杀，杜绝异味、残留、污染。本项目不含医疗废物外运处置工作。

2.6 院内标本送检服务

严格按照医院规定时间、固定路线，完成各临床科室、医技科室与检验科之间的检验标本转运递送工作。配备专用标本转运箱，做好标本防护、防震、防破损措施，杜绝标本遗失、污染、损毁、错送。全程服从检验科调度安排，规范登记转运信息，做到准时、精准、安全转运，保障检验工作有序开展。

2.7 水电设施小型运维服务

配备持证水电运维人员，负责全院公共区域水电设施常态化日常巡检、简易故障排查与快速抢修，包含公共照明、楼道灯具、公共给排水管路、开关插座、简易水电配套设施的日常维护、更换、维修。日常巡检全覆盖，及时排查漏水、漏电、设施破损等安全隐患，小故障即时处置，重大设备故障、特种设备问题第一时间书面上报医院后勤科，不得擅自处置。物业自有全部设备（洗衣机、烘干机、洗地机、医废转运车、割草机、吸尘器等）的保养、维修、更换全部由乙方全权负责。

2.8 绿化养护服务

负责全院院内草坪、灌木、乔木及配套绿化区域的常态化养护工作，包含定期修剪、除草、浇水、除尘、杂物清理，常态化观察绿植生长状态、病虫害情况，发现严重病虫害、绿植枯死、大面积损坏及时上报院方。绿化修剪、养护产生的垃圾即时清运，不得在绿化区域堆积，保障院区绿化整洁美观、环境有序。

2.9 生活垃圾收集转运服务

对全院公共区域、科室外围生活垃圾进行定时定点收集、分类归集，统一转运至院内垃圾集中存放点，严格做到日产日清、无堆积、无散落、无异味。每日对垃圾存放点、垃圾桶、转运工具进行冲洗、消杀，杜绝蚊虫滋生、环境污染，保障院区环境卫生达标。

2.10 后勤辅助配套服务

全力配合医院完成各类后勤保障工作，包含院内会议前期布置、桌椅摆放、环境卫生整理及会后全面清理复位；常态化排查院内设施破损、环境隐患，建立隐患台账并及时上报；全程配合医院迎检、义诊、公益活动、应急演练等各类专项工作的后勤保障，无条件服从院方临时工作调度。

2.11 物业人员配置

本配置为项目履约最低刚性标准，不作为投标资格条件，供应商可优化人员架构、提升人员配置，但进场在岗人员不得低于本标准，确保服务全覆盖、无缺口：1. 安排人员全日制在岗，统筹全盘物业工作，对接后勤科，负责排班、台账管理、问题整改、人员培训、日常督查；2. 安排专职在岗，负责全院保洁、消杀、院感管控现场督导、日常巡查、质量

考核、台账梳理)；3. 安排各区域专职保洁员(覆盖门诊、住院、医技、发热门诊、公共区域等全区域保洁消杀)；4. 安排洗衣房专职岗位人员(负责医用织物全流程洗涤配送)；5. 安排专职水电运维人员(负责院内小型水电维保、日常巡检)；6. 安排替班值守人员(保障轮休、节假日、夜间人员满编在岗)；7. 安排绿化养护兼职人员(负责院区绿化常态化养护)。

2.12 物业人员通用履约管控要求

1、全员持证上岗：保洁、洗衣、运维岗位人员必须持有有效健康证明，无传染性疾病、无职业禁忌，定期体检；水电运维人员须持有有效特种作业证书。

2、从业资质合规：所有物业在岗人员无重大违法犯罪记录，品行端正、服从管理、仪容整洁。

3、岗前在岗培训：所有新员工必须完成岗前培训(院感规范、作业标准、岗位职责、安全纪律、应急处置)，培训合格后方可上岗；每月常态化开展在岗专项培训，留存完整培训台账。

4、在岗纪律要求：全员统一着装、规范仪容，工作期间严禁脱岗、串岗、闲聊、玩手机、违规作业；严格遵守医院保密制度，保护患者隐私及院内内部信息。

5、人员调换机制：对履职不合格、服务态度差、违规作业的人员，采购人有权要求调换，乙方须3个工作日内完成人员替换，不得推诿拖延。

6、用工合规要求：乙方与所有在岗人员签订正规劳动合同，足额发放工资、缴纳社保、购买意外伤害保险，落实节假日加班工资、岗位福利，承担全部用工法律及安全责任。

2.13 物业台账管理

乙方须建立全套标准化纸质+电子台账，实时更新、完整留存、随时备查，包含：保洁消毒巡查台账、医用织物收发洗涤消毒台账、医疗废物院内转运交接台账、院内标本转运登记台账、院感台账、水电设施巡检维修台账、绿化养护工作台账、人员岗前及在岗培训台账、物业设备保养维修台账、隐患排查整改台账、服务投诉处置闭环台账。所有台账记录真实、完整、规范，全程可核查、可追溯。

三、安保服务需求

本项目安保服务严格遵循《保安服务管理条例》《中华人民共和国消防法》《医疗机构治安防范规范》及财库〔2021〕22号政府采购需求管理相关规定，结合县级公立医院诊疗特点、医患人流密集、突发事件多发的场景特性，开展全院区安全保卫、治安秩序管控、消防安全辅助、交通秩序管理、医患纠纷处置、反恐防暴、突发事件应急处置等全流程安保工作。服务坚持合规化、标准化、精细化管理，全面保障医院医患人身安全、院区财产安全、诊疗秩序稳定，所有服务标准贴合公立医院管理要求，无歧视、无排他性条款，完

全符合政府采购营商环境要求。

3.1 总体服务范围

服务覆盖岳阳市君山区人民医院全院区，包含门诊楼、住院楼、医技楼、发热门诊、行政楼、停车场、院内主次道路、绿化区域、设备用房、出入口、消防通道、围墙边界等全部公共区域。核心工作包含：24 小时门岗值守、院区昼夜巡逻、院内交通及车辆秩序管控、消防日常巡查辅助、医患纠纷及治安事件处置、反恐防暴应急处置、三无人员管控、院内违规行为整治、黑救护车及非法营运车辆整治、重大活动安保保障、各级职能部门对接协调、各类突发事件先期处置等全部安保配套工作。

3.2 服务要求

1、服务宗旨：坚持安全优先、服务至上、文明执勤、规范履职，为医院医患及职工打造安全、有序、整洁、稳定的诊疗及办公环境。

2、服务规范：全员文明执勤、礼貌服务、仪容整洁、言行规范，严格遵守医院各项规章制度，服从采购人保卫科统一调度、管理、考核，严守医院保密制度，保护患者隐私及院内工作信息。

3、服务效能：各类常规工作常态化落实，突发事件快速响应、快速处置、闭环上报；全年无重大治安事故、无重大消防安全事故、无恶性医患冲突升级事件。

4、满意度要求：院内科室、职工综合服务满意度不低于 90%，全年无有效恶意服务投诉，服务整改闭环率 100%。

5、合规管控：所有安保作业流程、人员管理、装备使用完全符合公安、消防、卫健行业管理规范，全年刑事案件发生率、治安纠纷发生率控制在行业合理标准内。

3.3 岗位工作细则

3.3.1 出入口门岗值守管理

实行 24 小时双人轮岗不间断值守，严格落实院区出入口管控制度。规范进出人员、车辆、物资管理，严格执行物品出门登记、核查制度；坚决劝阻院内流动摊贩、散发小广告、乞讨逗留、违规遛宠、无关人员聚众逗留等违规行为；重点保障 120 急救通道、消防通道全天候畅通无阻，急救车辆、应急车辆优先通行，严禁任何人员、车辆占用堵塞生命通道。做好门岗出入登记、异常情况登记、外来人员引导工作，耐心解答医患咨询，树立医院良好对外形象。

3.3.2 院区 24 小时巡逻防控

实行分班轮岗、全天候不间断院区巡逻，科学规划巡逻路线，重点覆盖门诊区域、住院病区外围、医技楼、停车场、围墙边角、消防通道、设备用房、夜间僻静区域等风险点位。

严格落实巡更打点制度，留存完整巡更台账，日间常态化巡查、夜间加密巡查频次。重点排查院区治安隐患、消防隐患、设施破损隐患、可疑人员逗留等问题，发现隐患第一时间现场处置、同步上报保卫科，做到隐患早发现、早处置、零遗留。

3.3.3 院内交通与车辆秩序管理

负责全院区机动车、非机动车秩序管控，引导车辆有序进出、规范停放，及时劝导、清理乱停乱放车辆，坚决杜绝车辆占用消防通道、急救通道、人行通道。高峰期专人值守疏导出入口车流、人流，缓解院区拥堵；专项整治院内黑救护车、非法营运车辆，杜绝违规揽客、扰乱诊疗秩序行为。常态化规整停车场车辆停放秩序，保障院内交通顺畅、通行安全。

3.3.4 消防安全辅助管理

消防控制室人员持证上岗、24小时在岗值守，严格执行消防控制室管理制度、值班台账制度。每日对全院消防栓、灭火器、应急照明、疏散指示标志等消防设施开展外观巡查，发现缺失、损坏、失效、遮挡等问题立即登记上报。配合医院开展常态化消防宣传、消防隐患排查、消防应急演练，协助落实消防安全整改工作；不承担消防设施专业检测、维保及年检工作。熟练掌握火灾初期处置流程、人员疏散流程，具备基础火情处置能力。

3.3.5 医患纠纷与突发事件处置

建立快速应急处置机制，落实医院“135”快反要求，接到纠纷、滋事、突发险情通知后，2-5分钟内快速到场处置。对医患纠纷、患者家属过激行为、无关人员滋事扰序等情况，第一时间隔离现场、安抚情绪、劝阻冲突、保护医护人员及患者安全，及时上报院保卫科及分管领导，必要时协助报警处置。常态化开展反恐防暴、突发冲突、火灾险情应急演练，熟练掌握防暴器材使用方法，能够独立处置一般性突发治安事件，杜绝事件升级、舆情扩散、人员受伤。

3.3.6 常态化综合治理工作

配合医院开展扫黑除恶、平安医院建设、综合治理、文明创建等专项工作；常态化排查院区安全风险，规范院区经营秩序、通行秩序、环境秩序；协助对接辖区公安、消防、城管、街道社区等职能部门，配合完成各类专项检查、整治、维稳工作，保障医院平安稳定运行。

3.4 应急队伍要求

乙方须组建机动应急小队，队员全程在岗备勤，专门负责处置医患纠纷、突发滋事、反恐防暴、紧急疏散、应急维稳等突发事件。所有应急队员定期开展专项训练及应急演练，熟练掌握各类突发事件处置流程、器材使用、现场管控技巧，确保突发事件响应迅速、处置规范、管控到位，最大限度降低安全风险及不良影响。

3.5 安保人员配置

本岗位配置为项目履约最低刚性标准，进场在岗人员不得低于本配置，供应商可优化人员架构、提升配置标准，不得缩减人员编制：1、安排全日制固定在岗，统筹全院安保队伍管理、制度落实、预案编制、培训演练、对接院保卫科，负责日常工作调度、人员考核、问题整改；2、安排消防控制室值班人员（持证定岗 24 小时轮值）；3、门岗值守、院区巡逻、交通秩序、应急处置一线保安员，满足 24 小时三班制轮岗需求，无空岗、缺岗、脱岗情况。

安保人员履约基础条件

1. 所有保安员进场上岗前须取得公安部门核发的、处于有效期内的《保安员证》；

所有消防设施操作员进场上岗前须取得消防行业职业技能鉴定机构核发的、中级及以上、处于有效期内消防设施操作员证书；

2. 无犯罪记录，品行端正。
3. 身体健康，无妨碍岗位履职疾病，具备基础沟通与应急处置能力。
4. 乙方落实全员岗前及常态化培训，培训内容包含医院管理制度、医患冲突处置、反恐防暴、消防常识，完整留存培训演练记录。

3.6 安保装备与物资配置要求

乙方须全额配齐所有安保执勤装备、耗材，所有费用包含在合同总价内，采购人不另行付费。标配内容包含：制式安保服装、雨衣雨靴、执勤袖标、对讲机、执法记录仪、强光手电、防暴盾牌、防暴钢叉、防刺服、防刺手套、警戒带、巡更设备等全套执勤及反恐防暴器材。所有装备常态化检修、保养、更新，损坏、失效装备 24 小时内完成更换补充，确保所有装备随时可用、完好达标，满足公立医院安保执勤及应急处置标准。

3.7 安保台账管理

乙方须建立完整、规范、可追溯的纸质+电子双台账系统，实时更新、随时备查，主要包含：门岗出入登记台账、院区巡更巡查台账、消防隐患排查上报台账、突发事件处置台账、安保人员考勤考核台账、岗前及在岗培训演练台账、执勤装备出入库及维保台账、医患纠纷处置闭环台账、日常工作问题整改台账。所有台账记录真实、完整、规范，作为月度考核、年度验收的核心依据。

3.8 安保服务考核

1、实行月度专项考核，考核结果与月度服务费直接挂钩，考核维度包含人员在岗、着装礼仪、执勤规范、巡逻履职、隐患排查、应急处置、台账完整性、服务满意度、投诉整改、安全事故防控等。

2、月度综合满意度低于 90%的，按每低 1%扣减对应服务费，月度扣款上限 1000 元；出现空岗、脱岗、履职不作为、应急响应滞后等问题，单次予以扣分扣款。

3、若出现实际在岗人数不足、人员资质不达标、重大安全隐患未处置、引发治安或消防安全事故的，当月考核一票否决，乙方承担全部事故损失及相应违约责任。

4、采购人保卫科为安保服务唯一监管考核主体，有权根据医院实际运营情况，合理调整岗位分工、执勤时间、工作内容，乙方须无条件配合落实。

3.9 责任与风险承担

1、因乙方安保人员履职不到位、脱岗漏岗、处置不当、管理疏漏，造成医院财产损毁、医患人身伤害、治安事故、消防隐患、舆情风险的，所有经济赔偿、法律责任、整改成本均由乙方全权承担。

2、乙方全权负责所有安保人员的劳动关系、薪酬发放、社保缴纳、工伤处置、劳动纠纷处理，所有人员事故、劳资纠纷与采购人无关。

3、本项目为全费用包干模式，乙方所有人员、装备、培训、管理、税费、应急处置等全部成本，均包含在合同总价内，无任何隐形费用。

4. 考核机制（量化可执行，合同附件：月度考核评分表）

1、实行月度考核 + 年度综合考核，考核满分 100 分，分为物业、安保两大板块独立考核、合并计分，考核结果直接与月度服务费、年度履约评价挂钩。

2、月度考核 ≥ 85 分，当月服务费全额支付；70-84分，按考核得分比例扣减对应服务费；低于 70 分，下达书面整改通知书，限期闭环整改。

3、同一服务周期内，累计 3 次月度考核低于 70 分，采购人有权单方面解除合同、不予续期；年度综合考核不合格，直接终止合同。

4、物业考核维度：保洁消杀质量、院感规范落实、医用织物洗涤、医废/标本转运、水电运维响应、绿化养护、人员在岗、台账完整度、服务满意度。

5、安保考核维度：门岗值守、24 小时巡逻履职、交通秩序管控、消防隐患排查、突发事件响应处置、医患纠纷处理、装备配置管理、人员考勤纪律、台账规范性、零安全事故管控、科室满意度。

6、考核依据：严格对照本采购需求、财政评审清单、行业服务标准、医院管理制度、日常督查记录、投诉整改记录、月度满意度调查结果执行。

5. 付款方式

按月支付；乙方提交完整月度服务台账、正规增值税发票；采购人完成月度考核合格后 30 天内，按照医院财务及财政支付流程支付服务费。

6. 履约验收

- 1、本项目验收按照国家相关标准、行业标准执行。
- 2、正式验收不合格或需要整改所引起的相关费用均由中标人承担。
- 3、项目验收不合格，由中标人返工直至合格为止，有关返工、再行验收，以及给采购人造成的损失等费用由中标人承担。
- 4、服务周期届满开展项目整体履约验收；验收严格对照本采购需求、财政评审工程量清单，核查人员配置、台账记录、设备装备、服务质量、满意度调查，形成书面履约验收报告；验收不合格，按合同约定进行扣款、追责。

7. 进场交接、退出交接、风险处置与违约责任

7.1 进场交接

中标通知书发出后，设置 10 个工作日进场过渡期；过渡期内新旧服务商并行服务，乙方完成人员招聘培训、装备耗材到位、台账建立，与原服务商完成完整交接，保障医院服务不间断。

7.2 退出交接

服务到期或者合同提前终止，乙方配合不少于 7 天退出交接；完整移交全部台账资料；人员有序退场，不得擅自停止服务；拒不配合交接，采购人有权扣减对应服务款项。

7.3 服务变更

医院因业务调整、科室搬迁、床位增减，采购人可出具书面通知，对岗位工作内容进行合理调整；在不突破项目总预算前提下，双方协商调整工作量，乙方不得以此提出索赔。

7.4 违约责任

1、服务违约追责：乙方未按标准开展保洁、消杀、运维、转运等服务，服务质量不达标、台账缺失、响应滞后、整改不到位的，采购人有权按考核规则扣减服务费，屡次违规、严重影响医院运营的，有权单方解除合同。

2、安全责任追责：因乙方作业不规范、管理疏漏、履职不到位，引发院内感染、环境卫生事故、设施损坏、人员损伤、财产损失的，全部经济赔偿、法律责任由乙方全权承担。

3、用工及运营追责：严禁转包、违法分包、虚假在岗、顶岗兼职，一经查实，采购人有权立即解除合同、扣减服务费，追究乙方全部违约责任及经济损失。

4、保密及合规追责：乙方人员泄露患者隐私、院内保密信息、违规作业造成不良影响的，

院方有权追责、扣款、调换人员，情节严重的终止合同并移交相关部门处理。

表 1 物业服务月度考核表（满分 100 分）

序号	考核项目	分值	扣分标准
1	人员配置与在岗考勤	20	1. 实际在岗人员低于采购需求最低配置，本项计 0 分； 2. 人员脱岗、空岗、擅自离岗，每次扣 5 分； 3. 迟到、早退、串岗，每次扣 2 分； 4. 未经院方报备擅自调换岗位人员，每次扣 5 分； 5. 关键岗位（项目经理、水电运维、洗衣房）缺人无人顶岗，每次扣 5 分； 6. 人员年流动率超标，酌情扣 2-5 分。
2	保洁消杀及院感规范落实	25	1. 存在卫生死角、积尘、积水、异味，每处扣 2 分； 2. 保洁工具未执行色标分区混用，每次扣 3 分； 3. 高频接触物表、重点区域消杀频次不达标、消杀记录不全，每次扣 3 分； 4. 呕吐物、血液体液污染物未即时处置消杀，每次扣 4 分； 5. 床单元终末消毒未落实、无台账记录，每次扣 4 分； 6. 发热门诊等重点区域保洁消杀不达标，每次扣 5 分； 7. 物表消毒合格率不达标，酌情扣 3-8 分。
3	专项业务履职（织物洗涤 / 医废转运 / 标本送检）	20	1. 医用织物混洗混放、污染洁净未分区，每次扣 4 分；收发洗涤消毒台账缺失，每次扣 2 分；织物丢失破损未登记上报，每次扣 2 分； 2. 医疗废物未按规范鹅颈封口、转运不及时（指定区域），每次扣 3 分；交接台账账物不符，每次扣 3 分；转运工具未清洗消杀，每次扣 2 分； 3. 标本转运错送、迟送，每次扣 3 分；无转运登记记录，每次扣 2 分；未使用专用转运箱防护不到位，每次扣 2 分。
4	水电运维、绿化及后勤保障服务	12	1. 水电巡检不到位，隐患未及时排查上报，每次扣 3 分；小故障处置不及时，超时未响应扣 2-4 分； 2. 绿化修剪、除草、浇水养护不到位，垃圾未即时清运，每处扣 2 分；病虫害、枯死植株未上报，每次扣 2 分； 3. 会议保障、迎检、应急后勤配合不到位，每次扣 3 分；

			4. 物业自有设备未做维保, 每次扣 2 分。
5	台账资料管理	10	1. 保洁消杀、织物洗涤、医废转运、标本送检、院感、水电巡检、绿化养护、培训、隐患整改等台账缺项、记录不完整, 每项扣 1-2 分; 2. 人员健康证、特种作业证书、培训记录未归档, 扣 3-5 分; 3. 台账弄虚作假、篡改记录, 每次扣 5 分。
6	服务响应、投诉整改与满意度	13	1. 临时保洁消杀需求超过 30 分钟响应, 每次扣 3 分; 2. 服务投诉反馈超过 2 小时未响应处置闭环, 每次扣 3 分; 3. 临床科室满意度不达标, 每降低 1 个百分点扣 1 分; 4. 因物业履职不到位引发有效投诉, 每次扣 3 分; 拒不落实整改加倍扣分。
合计	—	100	—

表 2 安保服务月度考核表 (满分 100 分)

序号	考核项目	分值	扣分标准
1	在岗考勤与人员配置资质	20	1. 在岗人员低于采购需求最低配置、消控岗位无证上岗, 本项归零; 2. 脱岗、空岗、睡岗、擅自离岗, 每次扣 5 分; 3. 迟到、早退、擅自换岗, 每次扣 2 分; 4. 未报备擅自更换安保人员, 每次扣 5 分; 5. 保安员无保安员证、人员无无犯罪记录证明, 每人次扣 4 分。
2	仪容仪表与文明执勤	15	1. 着装不规范、仪容不达标, 每人次扣 1 分; 2. 执勤态度恶劣, 与医患、家属发生争执冲突, 每次扣 3-5 分; 3. 执勤礼仪不规范、用语粗暴, 每次扣 1 分。
3	岗位履职服务	30	门岗值守(8 分): 出入登记查验漏项、放任摊贩乞讨等违规人员, 每次扣 2 分; 急救、消防通道被占用未及时劝阻处置, 每次扣 3 分; 院区巡逻(8 分): 漏巡、巡更记录造假、治安 / 消防隐患发现不上报, 每次扣 2-3 分;

			消防值守（7分）：消控室脱岗、巡检缺失、值班台账不全，每次扣3分； 交通秩序管理（7分）：车辆乱停放疏导处置不到位，黑救护车、非法营运未劝阻整治，每次扣2分。
4	台账与装备物资管理	15	1. 门岗登记、巡更、消防隐患、突发事件、培训演练、装备维保台账缺项、记录不规范，每次扣1分； 2. 安保执勤、防暴装备缺失、损坏未在24小时内补充更换，每项扣3分； 3. 人员资质、培训演练资料未归档，扣3-5分； 4. 台账造假篡改，每次扣5分。
5	应急处置、医患纠纷与重大保障	10	1. 突发事件、医患纠纷未按“135”快反要求及时到场处置上报，每次扣3分； 2. 节假日、迎检、重大活动安保保障不到位，每次扣3分； 3. 应急处置流程不熟练、防暴器材使用不熟练，每次扣2分； 4. 发生可避免的治安、安全事件，加倍扣分。
6	队伍纪律、安全管控与满意度	10	1. 在岗违纪、收受财物、在岗酗酒打闹，每次扣3分； 2. 未按要求组织安保培训、应急演练，每次扣2分； 3. 队伍管理松散、人员流动异常，酌情扣2-5分； 4. 科室安保服务满意度不达标，出现重大安全事故本项计0分。
合计	—	100	—

四、预算清单

岳阳市君山区人民医院物业安保服务采购项目预算
汇总表

序号	项目类别	金额（元）
1	物业服务	1212681.75
2	安保服务	535953.44
	合计	1748635.19

物业预算清单明细表

序号	项目	人数	数量	金额		备注
				单价 (元)	总价 (元)	
1	人员工资	25	12月	760800	760800	见岗位工资明细表及岗位明细表
2	服装费	25	2套	100	5000	每人每年100元两套
3	员工三节福利	25	1年	400	10000	每人每年400元
4	员工年终全勤福利	25	12月	50	15000	每人每月50元
5	保险	25	12月	1133.01	339903	1133.01元×25人×12个月
6	设备维修/保养 (洗衣机烘干机 洗地机医废转运 车割草机污衣转 运车吸尘器...等 设备设施)	/	12月	400	4800	
7	保洁耗材及工具 (洗衣液洗衣粉 84消毒液口罩垃 圾袋酒精扫把拖 把..等	/	12月	3600	43200	洗衣粉400元/月. 肥皂400元/月. 84消毒液200元/月. 垃圾袋1820元/月 (大号700元中号500元小号620元). 酒精80元/月. 口罩500元/月. 拖把100元/月. 扫把100元/月, 合计约3600元/月

物业预算清单明细表

序号	项目	人数	数量	金额		备注
				单价 (元)	总价 (元)	
8	法定假日1倍工资		13天	104.55	33978.75	全年264个工作日, 每月22天工作日; $2300\text{元} \div 22\text{天} \times 1\text{倍法定假薪} = 104.55\text{元/人}$; $104.55\text{元} \times 13\text{天 (法定假日)} = 1359.09\text{元}$; $1359.09\text{元} \times 25\text{人} = 33978.75\text{元}$
合计					1212681.75	

物业岗位工资预算明细表

序号	岗位	人数	金额		
			单价	月合计 (元)	年合计 (元)
1	领班	1	3500	3500	42000
2	日常保洁员	15	2300	34500	414000
3	专项保洁员	4	2500	10000	120000
4	后勤维修	2	3500	7000	84000
5	洗衣房	2	2800	5600	67200
6	收医废	1	2800	2800	33600
小 计		25		63400	760800

安保岗位预算明细表

序号	岗位	数量	基本工资	岗位工资	绩效工资	社保		单价 (元)	合计(元)
						(单位部分/元)			
1	保安队长	1	2000	200	300	养老保险	689.28	3633.01	43596.12
						医疗保险	374.8		
						工伤保险	38.77		
						失业保险	30.16		
2	消控室	6	2000	400	200	养老保险	689.28	3733.01	268776.72
						医疗保险	374.8		
						工伤保险	38.77		
						失业保险	30.16		
3	保安员	5	2000	200	100	养老保险	689.28	3433.01	205980.6
						医疗保险	374.8		
						工伤保险	38.77		
						失业保险	30.16		
4	其他	1、警具：2000元/年（包括防刺服5套警棍12根盾牌5副、钢叉5把对讲机5个等）					17600		17600
		2、服装：300元/人/年，合计3600元/年（春、夏、冬）							
		3、三节：400元/年/人，合计：4800元/年							
		全勤：50元/月/人，合计：7200元/年							
总费用（一年）									535953.44

物业岗位预算明细表

序号	岗位	月工资(元/人)	人数
1	综合楼	2300	11
2	门诊	2300	1
3	住院楼	2300	1
4	收医废	2800	1
6	内镜	2500	1
7	污水处理	2500	1
9	后勤维修	3500	2
10	洗衣房	2800	2
11	管理	3500	1
12	替班	2500	1
13	外围	2300	2
15	透析	2500	1
合计:			25人