# 第四章 招标内容及采购要求

## 一、项目概况

韩城市人民医院位于新城区潭马村以北，西临黄河大街，南邻紫云路，占地276.89亩，设计床位1000张，总用地面积112000平方米，总建筑面积98720.9平方米，其中医疗综合大楼94898平方米（包括门诊医技楼42827平方米，住院楼52071平方米），另有锅炉房950平方米、感染楼2470.8平方米、高压氧舱402.1平方米，地下停车场停车位240辆，地上临时露天停车场停车位380辆。

服务期限

物业服务期限自2023年4月5日至2026年3月31日。

踏勘

投标人应现场踏勘，要对物业现场的地理位置、物业现场地上和地下影响物业管理的因素以及困难条件进行周密的查勘和研究，对拟投标的管理面积范围等自行清点统计。做出自己的判断结论和估价。投标人报价中如有漏项、漏算、少算等内容均视为投标人报价的技术策略并视为默认，中标后，在签订合同时和物业管理过程中，投标人不得以不完全了解现场情况为由，提出任何形式的增加业务经费或索赔的要求。

1. **服务范围、内容及标准**

**服务范围**

1、门诊医技楼地下1层，地上4层，建筑面积42827平方米；

2、住院楼地下1层，地上15层，建筑面积52071平方米；

3、锅炉房950平方米、感染楼2470.8平方米、高压氧舱402.1平方米；

4、地下停车场停车位240辆，地上临时露天停车场停车位380辆；

5、中央空调系统、空气净化系统、高低压供电系统、给排水系统、污水处理系统、医用制氧系统、视频监控系统、消防自动监控灭火系统维护；

6、28部电梯（4部扶梯、2部观光梯、1部货梯、21部直梯）

**服务内容**

1．本物业服务合同范围为院区整体区域，服务床位暂按照开放700张床位计算。

2．制订物业服务及保洁工作计划并组织实施；管理相关的工程图纸、档案与竣工验收资料等；根据法律、法规、规章的授权制定物业服务的各项制度。

3．工程设施设备运行与日常维修服务包括日常零星维修作业（其中医疗设备、厨房设备、办公设备、机房设备不在维修之列）和高低压配电系统的运行与管理、给排水系统设备的运行管理、污水处理系统、空调系统、制氧站、锅炉等工程设备的运行与日常管理。

4．节能降耗管理，乙方进驻后，根据乙方节能降耗经验制定符合医院实际的节能降耗方案，并严格实施。

5．电梯司乘服务，负责提供医院指定电梯的司乘及日常卫生维护服务。

6．秩序维护、消防设施设备巡视管理。包括全部门急诊、住院区域及行政楼、庭院门卫的秩序维护管理以及消防监控室、安全监控室运行管理，医院各区域包括门急诊区域、行政区域和住院区域等部位安全巡视与管理。按照医院要求在住院部大厅安排专人负责探视管理，执行医院探视制度。

7．协助做好安全防范工作。发生安全事故，及时向有关部门报告，采取相应措施，协助做好救助工作。

8．消防服务，包括公共区域消防设施的巡视、维护，建立消防管理制度。

9．禁烟管理。全员进行义务性禁烟管理，协助甲方创建无烟医院。

10．车场管理，负责进出医院车辆的收费、疏导和停车场秩序管理，对医院职工非机动车停车场进行管理。负责按照医院制定的收费标准收取停车费，收取的停车费账目清晰，每日上交至医院财务部门，日清日结。

11．负责编制房屋、附属建筑物、设施设备、清洁保洁的年度工作计划。

12．对物业区域内违反有关治安、环保和使用等方面法律、法规、规章的行为，应及时告知、建议、劝阻，并向有关部门报告。

13．制定预防火灾、水灾等应急突发事件的工作预案，明确妥善处置应急事件或急迫性维修的具体内容,并定期进行演练。

14.设立服务热线电话,并在物业服务区域内公示。

15.特殊合同外约定内容,具体由双方协商进行,服务费用另行结算,与本合同物业费一并支付。

16.保洁服务内容包括医院内所有公共区域进行卫生清洁，并提供所有保洁所用的清洁工具、垃圾袋等耗材；同时负责全院各科室被服上收下送，消毒供应的上接下送，医院门前紫云路段的巡查，生活垃圾及医疗垃圾收集等服务内容。

17.保洁服务合同范围为新院区整体区域的公共区域。强疗中心公共区域保洁，乡镇、诊所医疗垃圾接收登记工作。

18.制定出节能降耗管理方案并严格实施。

19、清洁保洁服务范围：院落、道路、绿化带、地下室、停车场、天台、各医疗服务区、行政办公楼区等所有公共区域以及玻璃幕墙两米以下的区域。特殊岗位例如手术室、 ICU 、 CCU 等的公共区域也包括在内；科室办公室、值班室、护士站、处置室、治疗室、医疗器械、餐厅、外墙清洗、地面打蜡、石材结晶等不在服务范围之内。

20.垃圾收集与运送：生活垃圾及医疗垃圾收集、分类运送至院内指定地点。

21.院感防护：结合韩城市人民医院情况共同制定详细的院感防护方案，严格执行，防止交叉感染。

22、全院（不含餐厅）四害消杀作业，保洁公司安排专人进行环境消杀工作。

23、协助做好安全防范工作。发生安全事故，及时向有关部门报告，采取相应措施，协助做好救助工作。

24、负责编制房屋、附属建筑物、设施设备、清洁保洁的年度工作计划。

25、对物业区域内违反有关治安等方面法律、法规、规章的行为，应及时告知。

**★服务标准**

（一）室内区域清洁标准：

卫生间清洁标准：

（1）卫生间的门要求洁净，无手印、无黑点、污渍，门缝及闭门器无尘土。

（2）玻璃镜面保持光亮，无水点、水渍，无手印。

（3）台面、洗手盆、水龙头、皂液盒要求无污物、无水渍、无杂物。

（4）瓷砖墙面、隔断板、隔断门无污迹、无尘土、无纸末。

（5）恭桶及坐垫、底盘后侧墙面、小便池内外要求保持干净、无黄垢、无杂物、无烟头。

（6）压水杆及不锈钢扶手、电镀件要保持无水迹、无水印、无污染。

（7）地面干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。

（8）垃圾及时清倒，不得过三分之二，垃圾袋及时更换，垃圾桶内壁及桶后墙面 要保持无污迹。

（9）排风口、灯罩、天花板无尘土、无蛛网、无污迹。

（10） 卫生间内空气清新无异味。

（11） 卫生间内各种设备完好无损，发现损坏及时报修。

病房清洁标准：

（1）门窗洁净透明,玻璃无手指印,无污渍; 窗槽无积尘、杂质,窗帘无积尘,且悬挂 整齐。

（2）室内墙壁、地角线、顶棚、灯饰、消防器材干净明亮,无灰尘、无蜘蛛网,无乱 涂乱画。

（3）室内地面干净、干燥,无灰尘、无纸屑杂物、无污渍、无乱堆乱放,保持整洁、 美观,干净整洁无异味。

（4）室内垃圾篓、痰盂盒及时清理、消毒,保持干净、整洁安全。

（5）各类开关无灰尘,楼梯、走廊、扶手台阶、地面无积水、杂物、纸屑、烟头、痰 渍、污渍。

（6）座椅、指示牌、门、柱、灯具整洁,无灰尘,无污渍,无蜘蛛网。

（7）洗手间、开水房地面无积水、杂物、垃圾。地漏无堵塞,无异味,无手纸堆积。

（8）病房门、把手、床、床头柜、电视机、饮水机、椅子、沙发每天清洁三次,消毒 一次。

楼内大厅、公共通道、楼梯清洁标准：

（1）地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；

（2）门框、窗框、窗台、金属件表面无灰尘、无污渍；

（3）门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹； 各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽； 门把手干净、无印迹、定时消毒； 天花板干净，无污渍、 无蛛网；

（4）灯具干净无积尘，中央空调风口干净，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘。

（5）楼梯内地面无尘土、污渍、烟头、痰迹，其他垃圾 15 分钟内清理，墙面保持干净， 无乱涂乱画，乱贴的野广告。

（6）垃圾桶：桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹，垃圾不应超过 2/3， 内胆应定期清洁、消毒。

（7）消防栓、消防箱、公共设施： 保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通 讯电话插座、灭火器表面无积尘、无污迹； 喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘、无污渍。监控摄像头、门警器表面无积尘、无斑点； 消防栓外表面无印迹、 无积尘， 内侧无积尘、无污迹。

（二）公共区域的清洁标准：

1、室外场地、地面无纸屑、烟蒂、痰迹、 口香胶等垃圾停留时间不超过 十分钟,每天 7:40 前完成灰尘清扫。

2、垃圾桶、果皮箱干净、整洁、无污渍、臭味,各区域垃圾及时清理,不过夜。

3、各宣传栏、指示牌干净无污渍、杂物,雨后二小时内无水珠、一小时内地面无积 水,花坛瓷砖、旗杆、座椅干净整洁,水池内无杂物垃圾。

4、雨水井、地漏、排污沟无烟蒂、土和杂物。

5、大门干净整洁、石材、金属部件养护到位,整体无卫生缺陷。

6、垃圾桶：桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹，垃圾不应超过 2/3， 内胆应定期清洁、消毒。

7、消防栓、消防箱、公共设施：保持表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通 讯电话插座、灭火器表面无积尘、无污迹； 喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘、无 污渍。监控摄像头、门警器表面无积尘、无斑点； 消防栓外表面无印迹、无积尘， 内侧无积尘、无污迹。

（三）安保服务标准：

1、医院门卫周边的安全防护，建立医院传达、车辆、道路等管理制度并认真落实， 确保车辆安全和有序停放，环境良好； 道路畅通，无堵塞交通现象，不影响行人通行； 同时保证传达工作有效进行。

2、对进入医院的可疑人员要严格盘查，凡发现携带易燃、易爆、剧毒等违禁品时， 应礼貌拒绝物主将此类物品带入医院。

4、对医院可能出现的治安、恐怖事件制定应急预案，每年开展演练 2 次，对安保人员进行职业培训，确保专业水平和能力满足医院需要。

5、大宗物品出入医院，值班保安应严格执行医院物品放行管理的相关规定（凭放行条放行） ，经检查确认登记后给予放行。

6、发现违反消防治安和环境卫生等管理规定的行为，要立即制止。

7、下班前 30 分钟，及时收集所有工作证据，做好记录。

8、熟悉医院各楼宇结构、楼幢排列、各种公共设施、设备的分布位置、人员流动 规律，认真巡视病区内的安全防范情况，提示病区做好安全防范工作，并及时消除安全隐患，具备良好的治安防范知识和技能。

9、熟练掌握治安及其他突发事件的应急处理措施，积极协助事件的处置。 （发生突发事件后，5分钟内到达现场，保护各类治安事件现场，疏导群众，维护秩序，积极 协助处理病区求助、报警。）

10、每天 1 次，按规定时间、路线认真做好医院内治安、防盗、防火、反恐怖袭击 等情况的巡查监督，发现问题立即处理，并报告相关部门，做好详实记录。

11、发现有可疑人员应立即前往盘查，检查相关证件，必要时检查其所携带的物品， 并劝其离开医院。

12、在院发现吸烟者及时劝阻。

13、主动为患者及老弱病残孕服务； 受理拾遗物品，设法送还失主，或送交管理部门。

14、做好安保监控室各项工作，能正确使用监控设备，定期对监控设备进行维护， 严格管理视频录像，执行调阅管理制度，工作人员 24 小时（正常上班时间外）在岗。

15、严禁擅自更换、删改所有原始资料和图像。

16、未经医院同意禁止向外人调阅任何图像、资料。

17、严禁将消防、监控设施退出操作系统，严禁在计算机上打游戏或从事与工作无关的事。

18、完成各种保卫科或医院交办的其它临时工作。

17、安保巡查发现未及时清理的生活垃圾及时通知保洁人员处理。

（四）消防管理工作标准：

1、掌握医院各楼宇结构、楼幢排列，各类消防设备的分布位置，性能，正确操作方法。

2、掌握火灾的紧急疏散、初期灭火程序。能正确火灾报警（ 119）

3、消防监控室 24 小时坚守岗位，经过专业培训，接听各种电话，及时发现，报告异常情况，及时处置，记录详实规范，交接班认真清楚。

4、保持各消防通道畅通，无乱停乱放，无杂物堆放。

5、消防疏散图、应急照明设施、引路标志清晰完好无缺损。

6、禁止非工作人员进入消防监控室或操作监控设施。

7、每周一次对医院的消防设施设备进行巡查维护，及时消除消防安全隐患，并上报，有规范详实的记录。 （消火栓等消防设施无跑、冒、滴、漏现象，阀门开关自如； 灭火器压力符合使用要求，发现问题及时上报甲方，能够正常使用。）

8、制定医院消防工作计划，并组织实施。协助院方每年定期对全院职工进行消防安全培训，组织消防安全应急演练两次，提高全院职工“四懂四会”消防应急水平。

9、保卫人员承担医院义务消防员职责，熟练掌握各种消防知识和技能，能熟练组织医院职工和在院患者及家属开展消防应急疏散

（五）设备维修维护工作标准

1、维修服务人员具备水、强弱电、高低压电、暖通等相应专业上岗资质，每年接受专业技能培训和安全教育。

2、工作人员着装整齐统一，作业行为规范，严格按照相关专业操作规程操作。

3、工作人员熟练掌握医院内的中央空调、新风系统、弱电监控、上下水系统、污水处理系统管道及线路，水电暖线路分布走向情况，按照行业规范进行维护，确保医院上述各个系统 24 小时运转正常。

4、各系统派驻人员随时在岗，按时上下班，值班人员做好交接，联系电话随时畅通，确保紧急抢修随时联系。

5、制定《水电暖紧急故障应急预案》 ，每年组织演练，确保停电、停水时医 院重点科室业务正常开展。医院遇紧急抢修时，随叫随到，确保故障尽快排除。

6、每天对上下水管道、污水处理系统、强弱电、高低压配电、监控系统、中央空 调系统管路及配电室、电井等部位进行安全巡查，确保医院给排水管路无跑冒滴漏现象， 压力正常，发现故障及时解决。每月进行一次全面检查，确保发现隐患，提前排除。

7、每年定期对中央空调系统、主机、风机盘管、风道、出风口、各种过滤网、冷却塔进行清洁、维护； 定期对配电室配电柜、医院电路进行维护； 定期对消防系统的消 火栓、喷淋、烟感、报警、联动功能进行维护、监测； 定期对监控系统线路、摄像头进行维护清洁。

8、科室反映故障，及时到场维修，判断故障级别，根据故障难易程度确定故障排除方案，以不影响医院运行为前提，响应甲方要求，在最短时间内予以解决，并记录。

9、维修保养除专项的维修保养项目外，医院提供维修保养所需材料及配件， 维修人员提供人力技术服务。

1. **服务人员数量及组成**

( 一) 物业总人数不少于 150人，按照部门分设为5个部门。

1、办公室：经理 1 名，经理助理 1名，秩序主管1名，工程主管 1名，综合服务部主管1名，保洁部主管1名，共计6名。

2、综合部11名，组长兼直梯1名，扶梯2名，直梯2名，手术梯2名，导诊4名，共计11名。

3、秩序部25名，领班2名，监控室5名，

夜班6名，巡逻岗2名，急诊1名，门岗2名，外围1名，共计6名；

白班10名，巡逻岗2名，门岗4名，车场4名，共计10名。

4、工程部24名，领班2名。

运行工：锅炉房3名，配电室6名，二次供水2名，污水站2名，共计13名。

维修工：住院部5名，门诊4名（含发热门诊和高压氧舱）共计9名。

5、保洁部90名，领班2名，被服收取2名，被服配送2名，库管员1名。

门诊37名：

四楼行政门诊2名，共计2名。

三楼：手术室4名，介入室1名，腔镜中心1名，专家门诊1名，三楼公区2名，共计9名。

二楼：妇科门诊1名，外科门诊1名，检验科2名，超声科1名，功能科1名，内科门诊1名，二楼公区3名，共计10名。

一楼：供应室2名，急诊2名，影像科1名，儿科输液1名，成人输液1名，儿科门诊2名（含收费处），体检科1名，一楼公区2名，药房1名，共计13名。

外围：外围3名，共计3名。

专项：不锈钢清洁2名、洗涤2名、玻璃清洁2名，消杀2名，共计8名。

门诊共计37名。

住院部：一楼药房1名，收费处1名，公区1名，共计3名。

二楼血透2名，肾内1名，公区1名，共计4名。

三楼ICU 2名，CCU1名，公区1名，共计4名。

四楼产房2名，妇产一病区1名，共计3名。

五楼新生儿重症2名，妇产二1名，共计3名。

六楼儿科2名，共计2名。

七楼心血管2名，共计2名。

八楼神内2名，共计2名。

九楼消化1名，呼吸1名，共计2名。

十楼普外2名，共计2名。

十一楼骨科2名，共计2名。

十二楼肿瘤1名，泌外1名，共计2名。

十三楼中医1名，神外1名，共计2名。

十四楼眼科1名，五官1名，共计2名

十五楼1名，共计1名。

发热4名，共计4名

楼顶屋面2名，共计2名。

生活垃圾1名，医疗垃圾2名，地下室1名，共计4名

住院部共计46名。

1. **服务考核管理办法**

为了有效管理第三方公司，为我院提供更好的物业服务，特制定物业服务考核管理办法如下：

（一）物业服务的考核范围

按照我院公开招标的内容，与中标单位及时签订物业服务合同，按照合同内容监督物业公司提供各类物业服务，院内成立各类物业服务的考核机构，负责定期量化考核。

（二）物业服务的考核机构

医院成立物业服务考核组，办公室设在总务科，负责各包中标单位提供的各项物业服务的考核。

（三） 物业服务的考核方式

对物业服务的考核实施服务质量考核的办法。

服务质量的考核： 考核组成员本着公平公正的原则，对物业服务进行量化考核，考核的方式为定期考核相结合，考核人员要熟悉考核内容和标准要求，经常深入科室掌握服务真实情况，征求临床各科室意见，每月5日前完成对上月物业服务的考核，考核组成员的平均成绩为对物业服务的质量考核分数，高于85分（包括85分）为符合要求。

1. **其他要求**

（一）其他管理要求：

1、制度要求：有完善的制度管理体系。必须建立健全组织机构，规范管理制度，保证整个后勤系统安全、高效、有序运行。至少包含以下内容：

（1）组织架构分工明确，涵盖全部业务；

（2）详细的考勤管理办法；每月需上报员工考勤情况汇总表；

（3）标准化的岗位操作流程，要根据现场人员安排情况分类制定，流程合理明晰，内容全面；

（4）现场质量控制体系；

（5）员工培训体系：包含培训制度、培训机构、员工培训实施方案、培训内容、培训考核方式等；

（6）安全管理应急预案，至少包含各类检查和突发性公共卫生事件、火灾、水浸、暴雨暴雪、高温干旱、医废泄露等，重点是与疫情相关的人员调配、住宿、饮食等；

（7）网格化管理方案：按照人员的岗位分布，制定网格化管理方案，确保所有工作内容全覆盖，所有区域全覆盖。

（二）物业公司内部管理要求

1、中标人须承诺在本项目中拟投入的项目团队（包含项目负责人、团队管理主要人员）与实际配备的项目团队人员一致，不得更换。如确需更换，需经医院批准后方可实施。

2、项目经理及主要管理人员必须驻场负责现场工作，不得兼职，请销假必须提前向医院申请；所有人员必须经过专业的岗前培训，合格后方可上岗；所有员工入院服务时都必须体检合格才能上岗；

3、中标人有人员新进、离职、换岗、替岗，须向医院管理人员报备，隐瞒不报按缺岗处理。不得以人员交替为由，出现长时间空岗、合岗现场；

4、出现疫情灾害等情况，务必拿出可行性方案，保证人员稳定率，积极配合院方做好各项工作，实际费用结算以出勤人员结算；

5、因封闭科室、发热门诊等岗位对感染有特殊要求，须提前培养顶休人；

6、中标人需提前进驻现场，做好前期准备工作，确保交接工作不影响医院正常运行；

7、工伤及保险：要求中标人按照国家规定为员工购买社保及相关保险，特殊工种（高空作业、高温作业等）必须购买相应工作安全保险；

8、中标人须对其在服务期内因自身原因所发生的生产、安全和交通事故等负责，采购人不承担任何责任；

9、自查管理：要求中标人按照医院要求，结合监管细则，分区确定责任人，定期巡查，每天不少于 2 次巡查标准，并形成记录。中标人每年对现场的考核督导不少于两次，并将考核结果及整改情况给采购人报备。

（三）物业公司配合管理要求

1、中标人有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料；

2、如遇突发事件、医疗纠纷、重大疾病救治、灾害预防、火灾扑灭、暴雨、暴雪、地震、重大事故的急救或安全检查时，中标人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。在服务期内中标人遇到医院各类检查（如上级部门来院检查等），中标人要无条件积极配合；

3、如遇环保局、卫生局及其他行政职能部门检查，中标人所负责有关工作造成处罚，由中标人承担；

4、中标人不能完成合同内容时，采购人有权委外提供，所产生费用由中标人承担，从合同总价中直接扣除；

5、中标人在合同期间，因工作未按标准执行或管理不严格，给采购人造成损失时，由中标人负责赔偿责任，采购人有权从合同款项中直接扣除。造成重大责任事故或恶劣社会影响的，中标人应主动承担责任并消除社会影响。

6、摔伤等事件的责任划分。因物业工作不细致导致人员摔伤或造成其他损失，由中标人承担相应责任，包含现场处置及后续回访，对医院声誉造成损失的需另行处罚。

7、合同期间，采购人因临时工作任务需安排中标人加班的，中标人应积极配合，服务团队每月所有人员累计加班工时在200工时以内的，由中标人自行协调解决。每月累计超出200工时的部分，可按照每人15元/小时的标准向采购人申请相关费用。

8、合同期间，按照医院要求及时上报人员流调及其他统计事项。

9、配合做好物业管理相关的宣传工作。

**“★”内容**

**（1）“★”内容项为实质性条款，投标人应在第六章“投标文件构成及格式”中的“技术服务偏差表”处逐条响应“★”内容项，未逐条响应、有缺漏将被视为无效投标；**

**（2）根据招标文件要求，若“★”内容项须附相关证明材料，则投标人应将相关证明材料附至第六章“技术服务偏差表”（二）其他材料，如未按要求提供相关证明材料，将被视为无效投标；**