

日照市妇幼保健院物业管理服务项目采购需求

一、项目概况

1. 项目名称：日照市妇幼保健院物业管理项目

2. 本项目采购预算 165 万元，各供应商投标报价不得超出此采购预算。

3. 日照市妇幼保健院位于日照市威海路 28 号，建筑面积 19428m²。总占地面积 50 亩，门诊病房楼共 10 层，其中病房楼 3 层以下和门诊 4 层为门诊业务用房，10 楼为手术室，9 楼为产房和新生儿科，其余为病房，总病床数约 175 张。行政办公五楼（一层），内沿街一层。南平房一层。本次物业管理项目包括：楼内及周边外环境保洁、污水处理消毒粉投加、生活垃圾、医疗垃圾清理、死胎死婴收集转运、院区绿化养护等。

4. 服务期限：壹年

5. 服务地点：日照市妇幼保健院（日照市威海路 28 号）

6. 付款方式：服务管理费凭正式增值税专用发票按月支付。

二、服务范围

1. 保洁服务：

①采购范围内所有区域（病房、诊室、大厅、行政办公区域、卫生间、电梯间、步梯、扶手、护栏、走廊、墙面、顶棚出风口）等的保洁；

②各区域不锈钢保养，内侧玻璃清洁，纱窗纱网、壁挂式柜式空调过滤网（季节性清理）清洗更换。

③各区域地面的清洁；

④污水处理消毒粉投加、下水管道疏通；

⑤周边外（含门前三包范围）环境保洁服务：路面、硬化地面、停车场、雨棚、屋面等外部环境卫生清洁与保持，外侧玻璃幕墙整体清洁（每年两次）。

2. 垃圾收集转运（日产日清）：

①保洁区域内生活垃圾的收集、清理、分类、转运等工作；

②医疗垃圾收集、分类、暂存等工作。

3. 电梯服务

①保证医梯、司梯服务及扶梯保洁、定时清洁、消毒工作。

②电梯、扶梯引导工作。

4. 其他事项:

- ①特殊情况下的应急处置，如泛水处理、雪天铺设沙土防滑、雪后清理积雪、排涝等；
- ②协助科室进行死胎死婴的收集、转运至医院暂存处等工作；
- ③协助医院搞好院内控烟、爱国卫生、病媒生物防制以及上级部门各项检查；
- ④院区内的绿化养护；
- ⑤车辆的驶入、停放、驶出、疏导及安全保卫工作；
- ⑥按照消防要求进行防火巡查和消防事件应急处置；
- ⑦按照劳动法等相关法律规定应该购买养老保险等五险一金的人员，中标人需按要求购买。因保险等原因造成的劳动纠纷，与采购人无关；
- ⑧采购人为物业人员提供保洁耗材物品存放间，但不提供食宿；
- ⑨物业人员防护用品由中标人提供；
- ⑩制定详细的周清洁计划并遵照执行、留档。

三、服务要求

1. 中标单位受日照市妇幼保健院直接领导，在日照市妇幼保健院的管理下开展工作，负责医院中标区域的保洁、司梯、安全保卫服务的实施工作，对服务质量及要求负责，并接受医院的监督和考核。

为落实保洁考核，将每月物业费的 5%为绩效考核费用，具体考核事宜由每月开展的卫生考核活动结合各区域主任、护士长、满意服务运管中心的反馈情况进行汇总管理。

a. 每月考核结束后，将本科室主要存在的保洁问题进行汇报，并评出卫生最好和最差的科室的保洁员，并将结果反馈至物业经理处进行整改。

b. 各楼层科室卫生责任人和各科室负责人负责督促和检查楼层保洁员和科室工作人员卫生保洁工作。

2. 具体要求

2.1 员工管理及服务标准

①保洁人员五官端正、身体健康，年龄不超过 60 周岁，服从管理，统一着装，注重仪容、仪表，言谈举止得体，服务热情周到，做到文明服务。

②懂业务、素质高，文明服务，不得与工作人员或病人及陪护人员发生口角或斗殴。

③服从临床科室工作人员监督、管理，积极配合医院相关部门和上级的检查，虚心听取院方工作意见，及时落实改进措施。

④上岗前应进行保洁相关知识培训，做到业务熟练；进行医院感染知识培训，掌握清洁、消毒、隔离知识和垃圾分类与运送、个人防护等知识；进行水、火、电安全相关知识培训，有应对发生火灾、泛水、突然断电、停水的应急知识及能力。

⑤保洁公司要严格按合同规定配置人员，保证保洁服务质量。实行定员定岗管理，须提交员工花名册、身份证明和负责区域等资料给院方管理部门备案，并做到人员相对稳定，避免员工的频繁更换，如有人员变动，须在 48 小时内通知院方并提交相关资料，临时缺编保洁人员必须在 5 日内配齐，否则按实际保洁人数支付每月保洁费用。每月呈报人员考勤，严禁吃空饷。

⑥必须按时上岗，坚守岗位，不得出现空岗、脱岗、迟到、早退现象。

⑦保洁人员要认真执行保洁日流程、周计划，所负责的区域达到医院卫生标准要求，严格执行消毒隔离制度，防止交叉感染卫生死角的发生。

⑧保洁时间根据业务科室作息时间及时作出调整，休息时间机动保洁必须有在岗特殊岗位（如产后康复、门诊手术室等）要根据实际情况适当调整保洁维护人员的保洁时间。

⑨保洁人员能够熟知并熟练完成消毒液配比，并按规定标准完成清洁消毒。

2.2 保洁质量标准

项目	具体内容	标准要求
工作要求	按时上下班，不串岗、缺岗，不大声喧哗，不影响病人和医护人员的休息和治疗，按计划规程操作，无偷工减料现象。工作认真细致，服从管理。	职工及病员满意率达到 95% 以上，无违纪现象，接受各科护士长的工作指导和监督。
工具使用与摆放	卫生洁具严格按照卫生标准分区使用并摆放，专物专用，无混用、混放现象。	符合消毒隔离要求，使用、摆放合理。
地面、楼	公共区域地面、楼梯每日拖拭 2 次，随时巡视、	光洁、无尘、无污物、无积水、

梯、墙面	清理；墙面、消防器、空调机外表等每周擦拭1次；卫生间顶棚、灯罩半年擦拭一次，保持清洁。	无杂物
扶手、护栏等	室内扶手、护栏等每日擦拭；楼梯护栏、柱体、标牌每周擦拭、养护，定期消毒。	清洁无尘、无污物
门窗、玻璃等	窗台、门窗把手（含卫生间内把手）每日擦拭（必要时用消毒液消毒），每日开窗通风，门窗框、内玻璃每周擦拭，保持清洁。	清洁无尘、无污迹无水印，空气清新无异味。
病房、诊室	地面每日清理不少于两次；床头柜、陪护椅、橱柜每日擦拭1次；床每周擦拭一次。一室一地巾；一桌一布。桌布、地巾使用后集中洗涤、消毒。病人出院后床单位进行终末消毒处理。诊室窗台、门窗把手、墙面、桌面、橱柜表面每日擦拭2次。	整齐、清洁，保洁员接受护士长的监督管理
大厅及走廊	大厅、走廊、楼梯地面每日拖拭不少于2次，随时巡视、清理；墙面、柱体、消防器等每周擦拭1次；大厅座椅、桌凳、垃圾桶、痰盂每日至少擦拭消毒1次；垃圾桶、痰盂随时倾倒，保持清洁。	地面、墙面清洁无尘，垃圾桶、痰盂不超过3/4满，无积污。
手术间	手术室内地面、墙面、橱柜、窗台每日清理2次，严格按照要求消毒，每台手术后及时清洁、消毒。	清洁、无尘无污，符合消毒隔离要求。
开水间	开水炉每日擦拭两次，地面每日彻底清理两次，保持清洁。	开水炉无污渍，地面洁净无积水。
卫生间	地面冲刷、擦拖每日2次，保持清洁。	清洁，无积水。
	马桶每日内外冲刷2次，卫生间隔断每日擦拭，保持清洁并及时清除小广告。	无尿碱、无污迹、无异味。
橡胶地面	按规范清理，做好日常养护。	清洁、亮丽、无污渍。
垃圾处理	生活垃圾用黑色塑料袋、医疗垃圾用黄色塑料袋，每日按规定将垃圾收集并送至指定位置，医疗垃圾做好交接登记。	保持垃圾桶清洁，及时更换塑料袋，杜绝只倒垃圾不换垃圾袋现象，严禁生活垃圾和医疗垃圾混放。

2.3 医疗垃圾运送、污水处理站消毒粉投加服务标准

① 医疗垃圾运送服务标准

a. 生活垃圾置黑色塑料袋内，医疗垃圾置黄色垃圾袋内，使用医疗废物转运箱转运医疗废物，由医疗废物暂存处转运工作人员按规定的路线将医疗废物收集、运送至暂时储存地点。医疗废物专用转运车使用后应当在指定的地点及时清洁和消毒。

b. 医疗废物必须及时收集，每日处理，做到不积压、不外露、不露天存放，按规定办理登记、签字，暂存处存放时间不得超过两天。

c. 医疗废物暂存处应设有明显的警示标识，由专人负责，每日对设施和设备进行清洁和消毒处理。夏季应做好灭蚊、蝇、蟑螂、防鼠工作，离开暂存处必须关门上锁，防止儿童接触及被盗。

d. 医疗废物收集人员必须熟悉医院感染及医疗废物管理制度。能够熟练操作使用医疗废物智慧系统，收集过程中按规定着装，佩戴个人防护用品。

e. 禁止任何单位和个人转让和买卖医疗废物。

f. 对医疗垃圾包装袋的要求：依据卫生部、国家环保总局分发的《医疗废物专用包装物、容器、标准和警示标识规定》。

② 污水处理站消毒粉投加服务标准

a. 熟悉污水处理设备的操作，发现设备异常及时上报维修保养。

b. 每天定时在污水处理设备中投加定量的活性氧消毒粉，保证消毒粉投加后能够充分作用。

c. 做好消毒粉投放记录，离开污水处理站必须关门上锁，外来人员来访除请示批准后登记参观外，严禁无关人员进入。

2.4 工具、药剂配备要求

① 工具、药剂用量根据实际需要足量配备，所有耗材由物业公司配备齐全，拖把、抹布等至少按照实际使用量的 1.5 倍配置。根据保洁部位性质不同，规范使用工具和药剂，防止损坏设备、设施，桶类由院方提供。

② 拖把按使用部位不同以标签区分，专区专用，数量配备达到每个房间一个拖把头；集中清洗、消毒。

③抹布按使用部位不同以颜色区分，专布专用，数量配备达到每部位 1 布，用后集中清洗、消毒。

④医疗垃圾袋符合卫生部、国家环保总局《医疗废物专用包装物、容器、标准和警示标识规定》。

⑤严格执行消毒隔离措施，“84”消毒液月消耗量不少于 1000 瓶（500ml/瓶，浓度 5%）。

⑥所有工具药剂必须为正规厂家生产的合格产品，因产品质量问题造成的一切后果由保洁公司承担。

⑦物业人员所用防护用品由物业公司自行配备，特殊情况另行商定，严禁私自挪用院方物品。

2.5 物耗检查要求：

保洁公司各项消耗的材料有入库和领用台帐、记录，每月报送总务科，凡发现 84、抹布、拖把等不按规定配置、使用，一次扣 5 分，并追究相应责任。

2.6 大型保洁设备配备（由中标单位自备）

用品名称	数量
洗地机	1
洗衣机（清洗抹布，具备烘干功能）	1

2.7 考核处罚标准细则

①保洁人员配备不齐，按缺岗人数扣除相应的承包费；空岗（保洁员如请假应及时安排替补人员）、脱岗、睡岗每人次扣 0.2 分。

②保洁人员上岗前未进行水、火、电安全相关知识及消毒隔离、垃圾分类运送等知识培训的（包括提问回答不出来的情况），每人次扣 0.2 分。

③消毒隔离制度落实不到位，每次扣 0.2 分，由此导致院内感染暴发，引起严重后果，每次扣 5 分，并承担相应法律责任及经济处罚。

④因为卫生不佳遭到科室投诉、领导检查时点名批评的、满意服务运管中心回访反馈不满意的，接到整改通知单二日内没有整改的，每次扣 1 分。

⑤工作中不文明服务，与工作人员或病人及陪人发生口角及斗殴现象的，每

人次扣 2 分。

⑥保洁人员在工作中不服从医院整体安排，做出有损医院荣誉、形象和利益的，每次扣 2 分。

⑦违反劳动法规定，引起劳动纠纷，给医院造成较大负面影响的每次扣 4 分。

⑧在上级部门检查中检查不合格、违反相关法规或遭到上级批评给医院造成严重影响的每次扣 6 分。

⑨任意丢弃、在非贮存地点倾倒、堆放，私自转让、倒卖医疗废物的，按《医疗废物管理行政处罚办法》处罚并承担相应责任。

⑩每月按照考核办法规定的“优：90 分（含）以上，良：80-90 分（含），差：80 分以下”，考核结果为 80 分以下的全额扣除每月物业费 5%的绩效考核费用。

保洁公司应做好人员管理及安全宣传，职工发生的人身意外伤害等安全事故均由保洁公司自行承担，因保洁人员消毒不到位造成的院感事件，由物业公司承担全部责任和相应的经济赔偿。

3. 司梯服务内容及服务要求

3.1 服务范围

①采购范围内 2 部电梯的司梯服务，按照医院要求时间值班；

②电梯清洁及轿厢内不锈钢的养护；

③电梯故障报修；

④配合医院进行电梯应急演练；

⑤协助医院搞好上级部门各项检查。

3.2 司梯人员管理及服务标准

①司梯人员要五官端正，外貌形象好，高矮适中，年龄 18-45 周岁，高中以上学历，讲普通话。

②岗前进行行为礼仪培训，统一着装（颜色、款式需甲方同意），佩戴统一头饰。坚守岗位，不得出现空岗、脱岗、迟到、早退现象。

③站立服务，文明礼貌，使用文明用语，不得出现与病人或家属发生口角、

斗殴等不文明行为。

④上岗前应进行水、火、电安全相关知识培训，有应对发生火灾、泛水、突然断电、停水的应急知识及能力；熟练掌握电梯困人的处理措施；严禁易燃、易爆及其他危险品登梯。

⑤遵守医院电梯安全使用的规定，在运行过程中随时注意电梯的运行状况是否正常，发现异常情况及时按工作程序通知维护单位处理。

⑥操作人员在工作中对电梯内装置要轻按轻压，注意保护轿箱内、外设备的完好性，注意对电梯的维护和保养。

⑦注意电梯卫生，及时清除电梯内（厅、轿门、地坎门）杂物，严禁将杂物、污物通过厅、轿门、地坎间隙清除至底坑及井道内，防尘垫要清洁、无破损。

⑧合理安排电梯使用高峰期和空闲期的运行状态，提高电梯利用率，减少故障率；正常上班时间，所有电梯同时开放。

⑨因电梯使用不当、工作人员脱岗造成人身伤害的，责任由物业公司承担。

3.3 电梯管理考核处罚细则

①司梯人员配备不齐，按缺岗人数扣除相应的承包费；

②空岗、脱岗、睡岗、迟到、早退、不穿工作服每人次扣 1 分；

③岗前未进行行为礼仪、水、火、电等相关知识培训的，每人次扣 1 分。

④工作中不文明服务，与工作人员或病人及陪人发生口角或斗殴现象的，每人次扣 2 分。

⑤工作中不服从医院整体安排、遭到医护、就诊人员投诉的每次扣 2 分。

⑥在上级部门检查中检查不合格、违反相关法规或遭到上级批评给医院造成严重影响的每次扣 6 分。

4. 保安服务内容及服务要求

4.1 保安服务范围

①采购范围内院区安全保卫服务，按照医院要求时间值班；

②院内室外车辆指挥，室内就诊秩序维持；

③做好巡查、防火、安全保卫等工作，严禁各类非院方允许的广告宣传活动；

- ④配合医院进行安全演练;
- ⑤协助医院搞好上级部门各项检查。

4.2 员工管理及服务标准

①保安员五官端正、身体健康，年龄要求 55 周岁以下（其中保安队长年龄 50 周岁以下，熟悉办公软件操作），统一着装，注重仪容、仪表，言谈举止得体，服务热情周到，做到文明服务。

②懂业务、素质高，文明服务，不得与工作人员或病人及陪同人员发生口角或斗殴。

③服从临床科室工作人员监督、管理，积极配合医院相关部门和上级的检查，虚心听取院方工作意见，及时落实改进措施。

④上岗前应进行安全相关知识培训，做到业务熟练；进行医院防暴知识培训，掌握防暴反恐知识和应对措施、个人防护等知识；进行水、火、电安全相关知识培训，有应对发生火灾、泛水、突然断电、停水的应急知识及能力，日常巡查要有节能降耗意识，严禁长明灯长流水情况。

⑤物业公司要严格按合同规定配置人员，保证秩序服务质量。实行定员定岗管理，须提交员工花名册、身份证明和负责区域等资料给院方管理部门备案，并做到人员相对稳定，避免员工的频繁更换，如有人员变动，须在 48 小时内通知院方并提交相关资料，临时缺编保安人员必须在 5 日内配齐，否则按实际人数支付每月人工费用。每月呈报人员考勤，严禁吃空饷。

⑥必须按时上岗，坚守岗位，不得出现空岗、脱岗、迟到、早退现象。

⑦按院方要求每年至少开展两次防暴反恐演练，做好日常培训并留档。

⑧安全保卫时间为 24 小时制，严格交接班管理制度。

⑨保安员在岗期间要正确佩戴对讲机、穿戴防暴器材，遇到重大特殊情况及时配合总务科做好保卫安全工作。

4.3 保安员管理考核处罚细则

①保安护人员配备不齐，按缺岗人数扣除相应的承包费；

②空岗、脱岗、睡岗、迟到、早退、不穿工作服每人次扣 1 分；

③岗前未进行行为礼仪、水、火、电等相关知识培训的，每人次扣1分。

④工作中不文明服务，与工作人员或病人及陪人发生口角或斗殴现象的，每人次扣2分。

⑤工作中不服从医院整体安排、遭到医护、就诊人员投诉的每次扣2分。

⑥在上级部门检查中检查不合格、违反相关法规或遭到上级批评给医院造成严重影响的每次扣6分。

⑦保安人员在岗期间，因维护医院利益、秩序或合理合法执行公务活动中收到人身伤亡的，由物业公司负责后续处理和全部责任。

5.绿化养护工作：肥水管理、病虫害防治、修剪整形、防寒防冻和绿化周边的场地管理等工作。

六、物业人员最低配置要求：

门诊病房楼	1楼	3人
	2楼	3人
	3楼	3人（门诊2人、病房1人）
	4楼	3人（门诊1人、病房2人）
	5-10楼	12人（每层2人）
	行政办公楼、供应室	1人
	外围、医疗垃圾清运、污水消毒粉投放	2人
	机动保洁	4人
发热门诊		1人
保洁人员小计		32人
保安队长		1人
保安一班		4人
保安二班		4人
保安三班		4人
门诊病房室内白班		2人
保安人员小计		15人
电梯司机		3人
绿化员		1人

洗地司机（含厕所管道疏通）	1人
主管人员	2人（经理1人、主管1人）
以上人员共计	54人

备注：★1、根据鲁政字【2018】80号《山东省人民政府关于公布全省最低工资标准的通知》规定，日照市月最低工资标准为1730元/人。在评标过程中，如果评标委员会认为投标人的人员工资报价明显低于此最低工资标准，有可能由此引起劳资纠纷，导致影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

★2、投标人中标后，不得以任何形式或理由转包。

3、投标报价应包含履行招标文件及合同所有相关服务所需费用及税费，人工工资、相关保险、福利、服装、节假日加班、查体等以及耗材、工具、设备购置、保洁耗材（含清洁材料、消毒材料、包装材料）、保洁工具购置、设备的折旧费用等一切费用。投标人应分门别类按照单价、总价列出报价明细。

4、住院部每护理单元上班时间必须保证按要求配置保洁员，以上内容医院根据实际情况有权做适时调整，休班必须有机动人员替补。如因特殊情况需增加人员，根据需要签订补充协议，由医院承担增加部分的人员承包费。

5、中标单位所有人员上岗前必须提供核酸检测结果报告单和二级以上医院的查体证明（健康证），由此产生的费用由中标单位自行承担。