

院区物业服务技术和商务要求

一、基本服务内容及要求

院区总面积 44114 平方米（约合 66.17 亩），共有各类建筑 20 栋，总建筑面积 74000 平方米。

1. 服务内容

(1) 医院新、旧住院部、门诊楼、办公楼、机关楼、单身宿舍区域保洁、院内外环境卫生管理；招标方各区域医疗垃圾及生活垃圾收集与运送；

(2) 院区绿化管理及消杀灭虫、灭除“四害”管理；

(3) 院区秩序维护管理及停车场管理；

(4) 房屋及设施设备日常维修（水、暖、电、木、泥瓦）设施设备运行（锅炉房、洗衣房、配电室、二次供水、污水站、二次板换站）值守管理；

(5) 电梯维保及司乘服务管理。

2. 基本要求

(1) 未经招标方同意，中标方不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

(2) 中标方须提供足够的作业设备和工具，自行解决工作时所需的日常工具和劳保用品，并能满足用户的行业形象要求及规范，保证文明工作。

(3) 中标方须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证用户整个后勤系统能安全、高效、有序和有计划地运转。

(4) 为维护招标方良好形象，中标方服务员工必须配置统一制服。

(5) 中标方须严格按照国家规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等），保证不违反相关法律和规定，且一旦出现违反情形与招标方无关。

二、总体要求

1. 总体目标：招标方物业管理工作以满足广大患者的医疗需求为基础，确保招标方服务支持系统的高效运转，提供优质、经济、细致、周到、高效的服务和智能化管理，创造整洁、文明、安全、方便的工作、就医环境。

2. 总体质量要求：中标方依照合同约定的物业管理项目及标准开展工作，严格按照 ISO9001 国际质量标准执行，须有完整的管理、运行、考核体系及成熟的信息管理系统，所有服务符合综合招标方相应的标准、规范要求。

3. 中标方需管理好院区内空调、电灯、水龙头等开与关，做好节能工作，以及在合理时间给房间通风。

4. 采用科学环保的方式和设备进行物业服务。

5. 员工应身心健康，有爱心、耐心。

6. 协助招标方作好禁烟工作，医疗区红线以里严禁吸烟。

7. 做好管理责任区域内的消防和防盗工作。

8. 保洁服务所需的设备以及使用清洁剂的要求：提供使用的设备、清洁剂、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，并符合招标方院感相关规定要求。

9. 员工须服从科室安排并保证员工的稳定性，不能因员工变动影响工作，特殊岗位人员变动需中标方向招标方提出申请并通过审核。

10. 中标方必须聘请（或指定）一位经理（项目负责人），全权代表其负责管理承包区域服务工作，并与招标方保持密切联系。项目经理需具备三级医院 2 年以上物业管理经验。

11. 中标方应制订详细的培训计划，对员工进行岗位培训、日常培训和文明礼仪培训，确保每个员工培训合格上岗。

12. 中标方要合法用工，并派用与招标方后勤服务相适应的工人。所有人员必须遵守国家法律、法规及医院各项规章制度，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。

13. 根据招标方的要求，中标方应为本项目承包区域内各项服务工作配备足够人员，所聘人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经中标方相关专业考核合格后持证上岗，招标方有权对此进行审核并提出整改意见。中标方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中标方承担全部责任。全体物业人员按劳动法签订用工合同并缴纳社会保险。

14. 中标方员工服装应统一、整洁，挂牌上岗，便于管理。

15. 中标方的工作人员应做好自身防护工作，工作期间的一切人身安全及安全事故由中标方负全责。

16. 招标方将提供中标方存放工具、换衣、休息及办公场所、项目负责人宿舍，具体面积及数量由中标方提出与招标人协商确定。

17. 中标方及其员工必须遵守招标方的一切行政管理、消防安全、病区等规定和制度。

18. 中标方应允许招标方或其授权的人员对承包区域内各项服务质量控制进行检查，对服务人员数量及资质进行检查核实。

19. 遇突发事件或安全检查时，中标方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。

20. 中标方不得在承包区域从事非法活动或有损招标方利益的活动。

21. 中标方不得以任何形式转租、转让、抵押承包区域，在承包区域只从事招标人认可的服务工作。在承包期间，中标方的任何股份配置变动应通知招标方。未经招标方书面批准，任何占有支配地位的股份转让者将视为中标方出租、转让的行为。

22. 各项服务工作时间必须符合及满足招标人的要求，包括周末及法定节假日，都不得停止服务工作。招标人认为应向病人提供或提高服务质量时增加的工作量，可要求承包方调整工作时间直至全天24小时工作。

23. 合同期内遇到招标方各类上级检查考核（如上级部门来院检查等），中标方要无条件配合，招标方不另行支付额外费用，即此项造成的费用由中标方承担。

24. 服务区内生活垃圾装袋收集清理，存放在指定地点。清洁保洁及生活服务的工作按照招标方管理相关要求严格执行。

25. 医疗垃圾运送专人负责，严格管控，严禁丢失。

26. 结合招标方情况，拟定齐全的突发事件应急预案，配备必要的处置器材，并定期进行演练，发生突发事件能够做到及时有效处理。

27. 中标方应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准：

①中标方须严格按照国家规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）；

②中标方自行负责其招聘员工的一切工资、福利；

③中标方员工如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标方全部负责；

④中标方全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律、法规要求的标准支付员工加班薪资。

28. 中标方必须服从招标方的管理和考评机制，对招标方在日常监管工作中开出的项目整改单、服务处罚单，要严格按照规定的时间进行整改，并将整改情况上报招标方。有责任配合招标方接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

29. 中标方必须配置满足工作需求的办公用品、作业机具、装备以及相应的耗材。包括但不限于：

①电脑、考勤设备和打印机等办公设备和耗材；

②桌椅等办公家私和员工更衣柜；

③各岗位人员工作服装，并负责工服配备和洗涤；

④相关人员的装备，如：对讲机、防爆器材、执法记录仪等；

⑤保洁设备，如：专用的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、真空吸尘机、垃圾车、高压水枪、榨水器、清洁工具车、病房生活垃圾桶、公共区域垃圾桶等；

⑥有关环境保洁所需的清洁、洗涤药剂，生活垃圾袋，分类标识贴，物体表面擦拭用的消毒剂和保洁工具等耗材；

⑦物业服务时所需的工程维修日常工具，如：120 件工具组、电工工具包、电焊机、万用表、摇表、疏通机、切割机、角磨机、水钻、抽水泵等工具及维修耗材；

⑧员工劳保用品。

30. 招标方不接受中标方任何因遗漏报价而发生的费用追加，因中标方违反《劳动法》等法律法规而造成招标方的连带责任和损失全部由中标方承担。

31. 招标方与中标方签订托管服务合同，支付中标方的款项，根据实际金额每季度结算一次，中标方开具正式发票，招标方以公对公转账形式支付中标方物业托管服务费，招标方有权对中标方各项质量及服务标准进行监督检查，中标方积极配合，确保服务质量不断进行整改及提升。

32. 本项目物业管理服务费采用包干制，包括物业管理服务成本、法定税费和物业管理企业的利润、服务所需维修耗材等一切应尽费用。应包括但不限于以下内容：

①人工、行政费用，包括：员工/管理人员工资、社保、意外伤害险、劳保等费用、办公经费等；

②环境清洁卫生费及洗衣房所用耗材费；

③法定税费；

④房屋设施维护维修费；

⑤招标范围有关项目内容要求所列的各项指定费用。

33. 投标方应根据本企业的成本自行决定报价，但不得以低于其企业成本的报价投标；投标方报价必须充分考虑到招标方服务要求和特点，以及物业综合管理服务的各种管理因素和环境条件，在资源配

置方面必须满足现有服务需求，并能够保持持续性改进提升的投入能力。中标方的报价包括入场的各项费用，招标方不再为此增加任何费用；

34. 中标方配合招标方加强疫情防控期间的院区管理，所需防疫物资由中标方自行负责，中标方人员必须接受感控培训和监督，按招标方的要求管理好所属人员，完善防控预案，疫情防控要求必须符合招标方要求。

三、具体内容及服务要求

（一）清洁保洁服务内容及标准

1. 清洁保洁服务内容

（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、护士站、值班室、更衣室、会议室、步行梯、电梯厅、电梯轿箱、开水间、卫生间、污物间、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、橱窗及有关附体等公共设施的保洁。

（2）病房：病房内部卫生（包含病房内卫生间）。

（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）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，无散落垃圾，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。

(6) 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、集中存放与管理、交接，严格按照医疗卫生行业标准及招标方有关规定执行。

2. 服务要求

(1) 地面：洁净、光亮、无尘土、烟头、痰迹、碎纸及垃圾杂物等。

(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。

(5) 病床、床头柜、设备带、床架：无尘土、积灰、污渍。

(6) 壁柜台面：无积灰、污渍。

(7) 灯具：无厚积尘土。

(8) 配餐间：按规定彻底保洁配餐室。

(9) 污洗间：无异味、垃圾；室内物品摆放整洁，不得存放纸箱、饮料瓶等杂物；保洁用具分类洗消、规范悬挂晾晒、有序放置。

(10) 分类收集处理生活垃圾；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，各类垃圾运到招标方指定的地方，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。医疗垃圾、生活垃圾需设置专门收集管理人员。

3. 服务标准

(1) 楼宇大厅、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：墙壁保持干净整洁、无尘土、污迹，3米以下手摸无明显灰尘、污迹、无青苔。

③电梯：无尘土、光亮洁净、无任何印迹；按键面板：无尘土；定期消毒。

④照明灯具：定期检查，无尘土、洁净，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，规范消毒。

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。

(2) 卫生间清洁标准

①地面：无尘土、碎纸、垃圾、无积水、无污迹、无异味。

②洗手池：池壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物，水龙头无任何污垢、洁净。

③洗手池台面：无水迹、无尘土、无污物。

④镜面：无水点、水迹、尘土、污迹。

⑤烘手器：无尘土、污迹、污垢。

⑥纸篓：污物量不得超过桶体 2/3，且每日清倒保持外表干净。

⑦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。

⑧小便器：无尿碱、水锈印迹（黄迹）无污垢、喷水嘴应洁净，每周投放除垢剂；大便器：内外洁净，无大便遗迹，无污垢黄迹，每周投放除垢剂。

⑨负责楼宇内下水道的疏通工作，定期对地漏内杂物进行清理。

⑩严禁将收集的纸板、废旧品等杂物堆放入卫生间。

（3）办公区域清洁标准

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。

（4）楼梯

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

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。

④患者出院后及时对病床进行全方位擦拭、消毒。

(6) 特殊地面

①每两个月对室内地砖/花岗岩地板进行一次刷洗养护;

②每一个月对公共区域地砖/花岗岩地板进行一次刷洗养护;

③塑胶地板,除日常清洁保养外,每季度必须使用环保清洁垫及化学药剂深层清洁一次以上,每季度进行 PVC 地板保养;

(7) 其他区域

①每年要对楼宇内墙面及玻璃做不少于两次集中清洗,清洗后的外墙清洁光亮,防护网无腐蚀现象、玻璃窗无水渍、钢结构表面无灰尘。

②每周对楼顶垃圾进行一次集中清理;每季度对楼宇设备层卫生进行一次集中保洁。

③当发生重大事件时能及时向招标方相关部门报告,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。

⑤不能与病人及家属发生争执,不得向病人索要礼品、礼物及小费。做到热情服务、文明礼貌。

4. 中标单位按保洁需求必须配置下列清洁低耗物品,需提供详细设备数量清单:专用吸水机 2 台、多功能保洁车 30 辆、高压清洗机 1 台、多功能洗地机 1 台、榨水车 120 个、背式喷雾剂 2 台、生活

垃圾转运车 3 辆、防滑警示牌 100 个、单擦机 2 台

(二) 营区绿化管理及消杀管理内容标准

1. 服务内容

负责招标方现有树木、乔灌木、绿篱、草坪、盆花等所有植物、花卉、草坪的除草、打药、施肥、浇水、剪枝卫生等维护管理工作。

2. 服务要求

因管理不当造成树木、草坪枯死、面积减少及绿化设施损坏，由中标方及时进行补栽、补种及设施恢复原状，费用由中标方自行承担。

3. 绿化养护标准

| 分类 | 项目 | 标准 | 频率 |
|------|----|--------------------------|---------------------------|
| 修剪 | 乔木 | 无枯枝，树枝不阻挡车辆和行人通过，主侧枝分布均匀 | 2 次/年 |
| | 灌木 | 成型，整齐，新长枝不超过 30 厘米； | 5 次以上/年 |
| 施肥 | 乔木 | 采用穴施或沟施，施肥、浇水及时， | 4 次/年 |
| | 灌木 | 覆土平整，肥料不露出土面 | |
| | 草地 | 播施和喷施，不伤花草 | 1 次/年 |
| | 花卉 | 保证基肥，追施化肥，少量多次，不伤花草 | 视长势而定 |
| 防病治虫 | | 无明显枯枝、死杈，有虫害枝条 2% 以下 | 防治 1 次/月； 发现病虫及时 喷射 |
| 抗旱 | 花卉 | 泥土不染花叶，土不压苗心，水不冲 | 2 次/日 |
| | 苗圃 | 倒苗 | |
| | 树木 | 冬季早晚不浇水，夏季中午不浇水， | 2 次/周；(雨后 |

| 分类 | 项目 | 标准 | 频率 |
|----------|--------------|---|-------------------|
| | 草地 | 浇水时不遗漏，浇水透土深度为：树木 5 厘米，草地 2 厘米，无旱死、旱枯。 | 泥土湿度大除外) |
| 日常 养护 | 中耕 除草 | 无明显杂草，台湾草地纯度在 90%以上，树木底下土面层不板结，透气良好 | 全年松土不少于 6 次 |
| | 补栽 补种 | 无明显黄土裸露，最大裸露块在 0.4 平方米，裸露面积在总面积的 0.5% 以下；缺株在 0.5% 以下。 | 根据花草树木在栽种季节及时补栽补种 |
| | 防风排涝 巡视看管 | 暴风雨过后 12 小时，草地无 1 平方米以上的积水，树木无倒斜，断枝落叶在半天内处理。 | 每天巡视责任区 1 次 |

4. 消杀灭虫、灭除“四害”

①每年春季 3 月初、夏季三伏期、秋季立冬前具体实施消毒灭虫工作。

②所提供物业服务的区域出现虫害，蚁、蟑螂等，各楼（区域）应按招标方要求，组织实施灭虫工作。

③ 所有区域定期清鼠害，各楼（区域）定期按要求投放粘鼠板等，并做好宣传工作。

④ 做到无鼠、无蚊虫、无蝇虫、无蟑螂。

⑤消杀药物一般使用无剧毒药物，尽量放在隐蔽处或角落，小孩拿不到的地方，在保证安全的前提下进行，必要时挂上明显标示。

⑥消杀时以喷药触杀为主，要注意穿戴好防护衣帽，将喷杀药品

按要求进行稀释注入喷雾器进行喷杀，消杀作业完毕，应将器具药品统一清洁保管。

（三）秩序维护管理及停车场管理

院区大门执勤岗：

1. 服务内容

中标方承担招标方指定区域的安全保卫工作，派驻招标方的保安员严格按照国家法律法规，依照招标方的规章制度及要求，维护招标方的正常医疗和办公秩序，保障护卫区域内的安全防范工作。

（1）24 小时负责招标方大门、新住院部楼大门、监控室、单身楼大门安全警戒及院区巡逻工作。

（2）负责进出招标方门诊楼、住院部楼、职员宿舍楼等楼宇人员排查、公共物资管理、安全警戒和秩序维护工作，落实新住院部楼的陪员探视制度。

（3）负责招标方秩序维护、安全防护和楼宇巡检工作；

（4）负责招标方公共设施、设备财产的管理和保护（如：路灯、音箱、石凳、宣传栏等）。

（5）负责院区内消防、盗窃、破坏、暴力等事件的预防工作，并积极配合招标方搞好突发事件的应急处置工作（如：医患纠纷、火灾、恐怖袭击等）。

（6）及时清理院区在草坪坐卧以及夜间 22 时以后在院区逗留等闲杂人员，监督医疗区、办公区等禁烟区域吸烟的人员。

（7）安排专人负责新住院部楼消防监控控制中心管理。

2. 服务要求

中标方选派的保安人员，必须满足以下条件：

(1) 遵纪守法、品行良好，无违法犯罪纪录，必须出具公安部门的政审资料。

(2) 必须经过专业培训和考核合格后，具备保安专业知识。

(3) 具有本市常住户口的居民或具有独立法人资格的单位提供担保。

3. 服务标准

中标方选派进驻招标方的保安人员，必须服从双方的双重管理。

(1) 保安员要严格遵守《保安员守则》之规定，忠于职守、责任心强，积极做好“五防”工作（即：防火、防盗、防破坏、防事故、防医闹），保护招标方财产和设备安全，维护服务区域内的正常医疗、生活、办公秩序。

(2) 严格按照规定统一着装，佩戴保安标志及上岗证，注重仪容仪表，严禁擅离岗位、上班睡觉、嬉笑打闹，不准看书看报、玩手机、吃东西、听收音机等与值班无关的事宜，要随时保持执勤岗位周边的环境整洁。

(3) 做好招标方护卫区域内的安全防范工作，全力维护招标方的合法权益和声誉，自行配备警用设备，如警棍、盾牌、执法记录仪等。

(4) 保护招标方护卫区域内发生的刑事案件、治安案件或灾害事故现场，维护现场秩序；协助有关人员把现行违法犯罪嫌疑人员转送至公安机关处理。

(5) 严格落实招标方病房探视制度，坚持文明执勤、礼貌待人，不讲脏话、粗话。处理问题时要讲原则，态度和气、以理服人，遇到争执不下的事件，可向招标方相关部门汇报进行解决。

(6) 严格交接班制度，下一班不接、上一班不离，交接班时，应明确任务和上一班遗留问题并填写交接班记录。

(7) 必须牢记火警、盗警和直属上级领导的电话号码，以备急用，不得将招标方领导电话号码随意外泄。

(8) 严格遵守招标方的规章制度，对违反招标方制度的保安人员，根据招标方要求及时更换人员。

(9) 每日认真填写保安执勤记录表，在招标方需要时及时提供。

停车场管理：

1. 服务内容

设置停车位 129 个，①公寓区设置停车位 29 个，供本院公寓房住户车辆使用。②工作区设置停车位 100 个，供来院就诊患者及本院工作人员车辆使用。中标方应按照招标方指定位置停放车辆，非医疗区停车位设置根据招标方实际情况而定。

2. 服务要求

中标方选派的停车场协管员，必须满足以下条件：

(1) 男、女不限，年龄 55 岁以下，沟通表达能力强，五官端正，体检合格。

(2) 具有初中以上文化程度。

(3) 遵纪守法、品行良好，无违法犯罪纪录，必须出具公安部门的政审资料。

(4) 必须经过专业培训和考核合格后，取得公安机关颁发的协管员资格证和上岗证，具备安保专业知识。

(5) 具有本市常住户口的居民或具有独立法人资格的单位提供担保。

(6) 中标方需每季度按时向招标方上交所扣除税后收取的停车费，并提供票据，具体由内容合同约定。

3. 服务标准

中标方选派进驻招标方的停车场协管员，必须服从双方的双重管理。

(1) 招标方提供大门口安装车辆进出收费系统，日常的场地维修和停车场内的设施、更换、移位和正常维护等由中标方提供。中标方必须妥善保管招标方停车场设施、设备及其它财产，保证设施、设备、资料等不丢失、损坏，在经营期间因管理不善造成停车场及相关设施、设备的损坏，由中标方承担维修和费用，并赔偿损失。

(2) 中标方在经营期间应自觉接受部队主管部门和招标方的检查监督，自觉搞好停车场的秩序、安全保卫、消防及卫生等工作，严格执行当地有关部门规定，并承担全部责任。

(3) 中标方在管理期间，从事管理的项目应按当地政府的規定办理有关手续，做到合法经营，决不能从事违法乱纪活动，严禁在停车场停放运输易燃、易爆、危险化学品及其他大型货车，严禁停放与招标方无关的其他社会车辆，违反上述规定所产生后果均由中标方承担。

(4) 中标方承担停车场收费资质的申请办理，自行购买停车收费发票，如需招标方提供资料、证明等手续，招标方积极配合，所需费用由中标方承担。

(5) 中标方在收费服务时，加强对车辆的安全管理，如停车场内发生车辆被盗、损坏及其他损失，在经营期间因管理不善均由中标方承担责任。

(6) 中标方要保持招标方大门、院区道路通畅，指挥车辆按要求停放，控制进入招标方院区车辆车速保持在规定要求范围内。

(四) 房屋设施日常维修（水、暖、电、木、泥瓦），设施设备运行（锅炉房、洗衣房、配电室、二次供水、污水站）值守管理及维修保养。所用维修材料须为市场常见品牌并且达到行业规范要求，维修更换须经招标方确认。

1. 服务内容：

(1) 维修人员负责对招标方所有营房、院区水暖、电、木、泥瓦方面进行24小时日常巡查维护维修；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，

(2) 变配电室24小时值班。

(3) 锅炉运行24小时值班。

(4) 二次供水机房24小时看管。

(5) 污水处理24小时看管。

(6) 二次板换值守管理。

2. 服务要求

(1) 维修所需的专业技术人员，维修人员须持证上岗，严格执行操作规程。

(2) 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。

(3) 水、暖、电、木、泥瓦日常维修中，价值低于 500 元（含 500 元）备品、备件由中标方及时自行采购更换（维修必须达到行业

规范要求），价值超过 500 元材料，由中标方及时向招标方提交书面申请，说明坏损设施的位置、坏损情况及程度，由招标方组织维修更换。

(4) 属于维保范围内的，应及时告知招标方相关部门，协助维保单位进行修复。

(5) 房屋及设备设施工程维修界定：中标人负责日常维修，不含医疗器械及设备、建筑本体及结构，墙面粉刷不超过 100 平方米。

(6) 中标方要求储备适量维修材料，确保 24 小时内维修相应位置及部位。

3. 服务范围要求：

水暖部分：

营区内所有给排水、暖通、设备设施等全由中标方负责维护维修管理。包括但不限于以下内容：

(1) 给排水：给水、中水的管线、阀部件、管井、水表（含抄表）等末端设施等的日常维护、更换、保养等；地下室污水泵、排水管线、排水沟、集水坑的清理，设备设施及管线的末端维护、保养、更换等。

(2) 排补风及排烟、加压送风设备设施及管线的日常保养维护维修等。

(3) 室外给水管线及管井、中水管线（含绿化喷洒）及管井、雨污水管线及管井、化粪池清理、室外消火栓、阀门井、水表井、雨水口等的管理、维护、维修、保养等（主管线不属于维修范围）；

(4) 二次供水泵房内设施、管线、阀门及附件的维护、保养及维修，值班人员要保证蓄水池饮用水安全。

(5) 锅炉房内设施、管线、阀门及附件的维护、年检及保养由中标方负责，值班运行人员要持有质量技术监督局颁发的司炉证，管理人员要持有质量技术监督局颁发的锅炉压力容器安全管理员证书。

(6) 污水处理站内设备设施、在线监测系统、管线、阀部件及附件等的维护、维修；按规定要求进行水样检测，水样的检测工作及检测费用由中标方承担。

(7) 暖气片维修更换。

强弱电部分

院区内所有强弱电的设备设施管线均由物业公司负责维护维修管理。包括但不限于以下内容：

(1) 院区所有的桥架、电线、电缆、母线的维护维修；所有高低压配电箱（柜）、电容柜、UPS 电源柜的维护、保养；变压器的维护；开关、插座、灯具的维护、维修及更换；

(2) 室外路灯、标牌（含室外 LOGO）、亮化系统、灯具、配电箱的维护、保养、维修；室内灯具、配电箱、开关、插座等维修更换。

(3) 接地及防雷系统的维护维修及检测。

(4) 室外高压管井、管线、电缆的巡视管理。

(5) 院区电表的每月抄表，上报招标方。

建筑部分

全院区建筑专业的所有内容全由中标方负责维护维修管理。包括但不限于以下内容：

(1) 建筑物的墙面（包括装饰面及装饰柜）、隔墙、隔断（壁挂坐凳、挂钩、纸巾盒、扶手等）地面、栏杆、扶手、顶棚、门窗、台面、屋面的维护、维修；院区的地面（包括道路）、围墙、大门、

车场管理设施等的维护、维修；

(2) 院区内所有防水的巡查，漏水、渗水部位的统计；院区道路、围墙、绿化、停车位范围内的，下沉、变形的统计。

(3) 外立面、幕墙的外立面巡视检查。

(4) 室内外的标识标牌巡视维护管理。

(五) 电梯司乘服务：

1. 服务内容

医疗区共有 5 部直梯，按照需要设置医护人员、患者、陪员电梯导乘，负责电梯轿厢卫生保洁。服务时间为 7:00-19:00。

2. 服务要求

(1) 电梯员必需持证上岗，坚守工作岗位，集中精力，开好电梯，保证上、下送患者和医疗物资的安全。

(2) 上班时间电梯员必须穿工作服，工作服要整洁，统一佩戴工作牌，实行站立服务，女员工淡妆上岗。

(3) 电梯员上岗前应充分熟悉招标方的基本情况，如：楼层、科室，以备访者查询。在提供咨询服务时，做到有条有理、声音清晰、明亮、语速适度。手术、专用梯提供快捷、主动、热情服务，文明礼貌。

(4) 拾到财物及时交还失主或上交管理部门。

(5) 严格遵守劳动纪律，杜绝迟到、早退、串岗、脱岗等现象，不怠工、不拖工。

(6) 对电梯进行保洁，做到无积水、无烟头、无污迹，干净明亮。

(7) 操作中爱护电梯设备，谨防电梯被推车及重物撞坏。

(8) 发现电梯异常现象及故障时，要立即停止运行，及时通知维

修人员，并及时给招标方汇报，待恢复正常后方可使用。非维修人员不得随意修理。

(9) 传染病员和尸体使用电梯后，要进行消毒。

(10) 严禁人员在电梯内抽烟、超载运行，严禁易燃、易爆物品进入电梯。

(11) 电梯员要遵守各项规章制度，注意安全运行，方便医疗。

(12) 电梯的日常巡查及维修工作，电梯年检年审工作。

(六) 洗衣房管理

1. 服务内容

(1) 衣物及棉织品的收集配送。

(2) 区分发热病区、隔离病区，对已分类的衣物及棉织品进行消毒、洗涤、烘干、熨烫。

(3) 洗衣房清洁、消毒等耗材等由中标方提供。

(4) 做好各科室每月衣物及棉织品洗涤量登记，并上报招标方。

2. 服务要求及标准

(1) 收集，分类，消毒，洗涤，烘干，熨烫，发送工序等达标率100%。

(2) 缝补及时，工艺达标。

(七) 锅炉房、洗澡堂管理

(1) 锅炉房 24 小时看管值守。

(2) 定期开放洗澡堂，并保持清洁无异味；洗浴设备保持100%完好，发现损坏要及时维修更换。

(3) 锅炉运行严格按照相关规矩进行，出现安全问题中标方要负全责。

四、相关费用说明

(一) 本项目物业管理服务费采用包干制，包括物业管理服务成本、法定税费、人工及耗材等全部费用。各岗位人员配置达到或优于规定数量要求，配备人员不得少于 68 人。

(二) 中标方应根据本企业的成本自行决定报价，但不得以低于其企业成本的报价投标；中标方报价必须充分考虑到招标方服务要求和特点，以及配送管理服务的各种管理因素和环境条件，在资源配置方面必须满足现有服务需求，并能够保持持续性提升的能力。中标方的报价包括入场的各项费用，招标方不再为此增加任何费用。

(三) 中标方的投标报价，应是本项目招标范围和招标文件所列的全部内容，不得以任何理由予以追加费用。

(四) 招标方不接受中标方任何因遗漏报价而发生的费用追加，因中标方违反《劳动法》等法律法规而造成招标方的连带责任和损失全部由中标方承担。

(五) 招标方与中标方签订服务合同，**招标方按季度支付中标方的款项**，中标方开具正式发票，中标方签订和合同时，向招标方缴纳**中标金额 5%的履约保证金**。

(六) 招标方（招标方）承担的费用

1. 招标方运转过程中所产生的水电等费用。
2. 医疗垃圾袋、扎扣、锐器盒等费用及医疗垃圾外运费。
3. 招标方为中标方免费提供办公用房、仓库用房及项目负责人、安保、维修工程人员值班用房。

(七) 中标方承担的费用

1. 中标方须严格按照国家规定给所有的员工缴纳各种社会保险。

2. 中标方负责招聘员工的一切工资、加班费、伙食费、福利等。

3. 全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关规定支付加班薪资。

4. 中标方必须配置满足工作需求的办公用品、作业机具、装备以及相应的耗材。包括但不限于：

(1) 电脑、考勤设备和打印机等办公设备和耗材；

(2) 桌椅等办公家具和员工更衣柜；

(3) 各岗位员工服装配备和洗涤；

(4) 相关人员的装备，如对讲机及工程维修人员手提工具等；

(5) 保洁设备：专用的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、垃圾车、高压水枪、榨水器等；

(6) 有关环境保洁及洗衣房所需的清洁、洗涤药剂，生活垃圾袋，医疗垃圾分类标识贴，物体表面擦拭用的消毒剂和保洁工具等耗材；

(7) 物业维修时所需的工程维修日常工具：120 件工具组、电工工具包、电焊机、万用表、摇表、疏通机、切割机、角磨机、水钻、抽水泵等工具及维修耗材；

(8) 员工劳保用品费；

(9) 单项、单件 500 元以下维修材料费（维修配件及维修项目价值界定不清时，由双方通过市场询价确定）及 100 m²以内墙面粉刷费用。

(10) 6 台电梯维保费和年检费；

(11) 生活垃圾外运费；

(12) 化粪池清掏、蓄水池清洗;

(13) 按环保部门规定对污水处理站水质定期进行监测并维修保养设施设备;

(14) 锅炉房内设施、管线、阀门及附件的维护、年检及保养费用。

(15) 中标方办公区、休息区、宿舍等区域产生的水电费,根据市场价向招标方交纳。

(八) 招标方公寓区物业服务费,在招标方指导下,由中标方与住户协商,签订服务协议,收取符合相应服务的物业费。

五、岗位服务人员基本要求

(一) 项目经理: 55 周岁以下,大专及以上学历,有三级医院 2 年以上物业管理经验,工作责任心强,专业技能过硬,具备良好的组织、协调、沟通能力,党员优先考虑。

(二) 其他管理人员: 55 周岁以下,高中及以上学历,责任心强,具较强的组织、协调和管理能力,优先考虑有物业管理经验者、党员。

(三) 保洁员: 55 周岁以下,初中及以上学历,有清洁服务工作经验,动手能力强,业务熟练,身体健康,肯吃苦耐劳。

(四) 电梯员: 50 周岁以下,初中及以上学历,熟悉电梯操作流程,身体健康,形象气质佳,肯吃苦耐劳。

(五) 绿化员: 55 周岁以下,初中及以上学历,身体健康,肯吃苦耐劳,具备绿化工作经验。

(六) 维修人员: 55 周岁以下,初中及以上学历,具备相应资质及持有专业证书,初中及以上学历,身体健康,肯吃苦耐劳。

(七) 安保人员: 55 周岁以下,初中及以上学历,有一定工作

经验，业务熟练，身体健康，肯吃苦耐劳，优先考虑退役军人、党员。

六、双方的权力和义务

(一) 招标方无偿提供给中标方办公场地和工具库房。中标方因工作需要场地进行改扩建必须经招标方同意，其费用由中标方负责。中标方员工必须节水节电，爱护招标方一切公共财物，人为损坏公共财物必须照价赔偿。

(二) 中标方聘用的员工必须经政审和体检后方可录用，政审及体检资料上交招标方保存，并在员工上岗前要进行安全作业、业务技能、遵章守纪、礼貌服务等行为规范的培训，所产生的费用由中标方承担。员工必须遵守招标方的规章制度，凡在院内发生的违法、违纪、违章问题，均有中标方自行承担，院方视情节给予处罚，对于触犯法律的，移交公安部门处理。

(三) 保洁所需的轮式垃圾桶、大桶、榨水车、垃圾篓、三轮车、及其他耗材料和设备等由中标方承担，招标方不负责购买。合同期满后，中标方购买的轮式垃圾桶、大桶、榨水车、垃圾篓、三轮等保洁物品归中标方所有。

(四) 招标方负责出面协调市政、环保等相关部门有关事宜。中标方需严格遵守军队管理有关规定，并建立健全相关规章制度，确保所属人员、财产安全。凡因中标方管理工作失误造成的损失及产生的一切后果，均自行承担。

(五) 中标方在履约期内，必须严格遵守国家相关法规及部队管理规定，不得向外泄露招标方营院内部情况和供应保障情况，要严格落实部队保密要求，因中标方造成的失泄密问题需由中标方承担法律责任。招标方如有军事任务和紧急情况，有权调用中标方人员及设施、

设备，中标方必须无条件配合，所需物资消耗及造成的损失由双方协商解决。

(六) 中标方严格落实保洁、保安保障标准，切实提高服务保障水平，确保保洁、保安工作满意率不低于 85%。保安要按照招标方要求加强执行维护，遇有突发情况要第一时间处置。如因中标方服务人员履职不认真造成招标方经济损失的，中标方应给予相应的经济赔偿。

(七) 物业服务合同签订后，若遇有部队改革、政策调整变化、自然灾害等不可抗力、中标方因经营不善或有其它违反合同规定的行为情况时，招标方有权终止合同，终止之前所产生的费用按月计算支付。

七、专利权和保密要求

中标方应保证使用方在使用该货物或其任何一部分时，不受第三方侵权指控。同时，投标供应商不得向第三方泄露采购机构提供的技术文件等资料。

八、违约及处罚情形

(一) 中标方未按招投标文件及物业服务合同约定提供服务的，招标方有权要求中标方限期改正，逾期未整改或造成招标方损失的，应按合同金额的 1% 向招标方支付违约金并追究相应经济损失。

(二) 中标方在物业服务合同期限内擅自停止物业服务的，招标方可要求中标方继续履行，采取补救措施，并应当按合同金额的 5% 向招标方支付违约金；前述行为给招标方造成损失的，中标方应当赔偿相应的损失；中标方在本合同终止后拒不撤出本物业管理区域的，招标方有权要求中标方按时撤出物业管理区域，并应当按合同金额的 5%

向招标方支付违约金；前述行为给招标方造成损失的，中标方应当赔偿相应的损失。

(三) 在物业服务合同签订 15 个工作日内，向招标方交纳招标文件中明确的履约保证金，并在招标方扣除后 15 个工作日内补齐，常态保持履约保证金足额；如未补齐可由招标方从当季度物业服务费中自行扣除。

(四) 发生下列情况招标方视情扣除中标方部分履约保证金：

1. 物业服务合同期内，中标方不履行招标文件规定内容或物业服务合同内容且逾期未整改的，视情扣除 1000 元至 10000 元履约保证金。

2. 物业服务合同期内，中标方三次以上不履行招标文件规定或物业服务合同内容且逾期仍不整改的，扣除履约保证金 10000 元至 50000 元，并视情解除合同。

3. 物业服务满意度测评连续 2 个季度达不到 85% 以上，扣除 10000 元至全部履约保证金，并视情解除合同。

4. 物业服务期间，发现中标方服务人员擅自脱岗离位 1 次口头警告，2 次及以上扣除履约保证金 1000 元至 10000 元；造成的损失由中标方负全部责任，并承担相应经济赔偿。

5. 维修项目和需年审年检项目应按照招标方明确的时间节点（维修时间节点依据维修单据等确定）完成，逾期扣除履约保证金 1000 元至 10000 元，并承担相应经济赔偿。

6. 院区任何部位发生医闹或治安事件时，因中标方安保人员到位不及时、处置不妥当或与中标方提报招标方审核通过的应急预案不符等原因导致发生负面舆情、招标方医护人员人身安全等问题，扣除履

约保证金 10000 元，并由中标方承担受害人的人身安全损失、医药费和财产损失等全部责任。

王立 5.26

