附件1

项目要求

一、采购需求基本情况

该项目为医院医疗区物业服务项目，主要内容为医院医疗用房楼宇内卫生清洁、垃圾清理、电梯司乘服务，服务地点位于甘肃省兰州市，服务期限3年，项目预算每年1591.128万元。

二、服务款及其他费用结算方式

(一)服务款结算

每两月结算一次服务费，对公转入服务方公司帐户。

（二）履约保证金和质量保证金

中标供应商签订采购合同前，应按合同金额的5%向采购单位提交履约保证金，合同履行完毕后，采购单位应退回履约保证金。

三、供应商专业资质条件及理由(含授权要求 )

无

四、服务时限及服务地点

服务时限：自合同签订之日起30日内进场服务，服务期三年，合同一年一签。

服务地点：甘肃兰州。

五、项目要求

**（一）项目内容**

医技综合楼（含连廊）、急诊楼、外科楼、内科楼、眼科楼、放疗楼以及院区北侧沿街医疗用房楼宇内（散水以内区域）卫生清洁、垃圾清理、电梯司乘。具体内容包括：

1.医疗区各楼宇内所有房间、大厅、候诊区、楼道、通道、楼梯、地下室（停车场）等的地面、墙面、天花板、门窗，以及桌、椅、床、柜、灯具、洁具等所有设施设备的清洁保洁；

2.医疗区各楼宇外围散水、楼顶、顶棚、露天阳台、墙面、窗户、宣传牌、沟槽等的保洁；

3.医疗区各楼宇内生活垃圾、医疗垃圾清运；

4.医疗区各楼宇内44部直梯、8部扶梯、4部提升机司乘、保洁服务；

5.医技楼内绿植养护，摆放盆栽花卉每年不少于200盆；

6.雨天为病患提供装雨伞的塑料袋。

**（二）服务标准**

服务方需按照医院明确的服务标准提供质量达到合格以上的服务。

1.保洁服务

（1）地面：洁净，光亮，无灰尘、碎纸、烟头、污迹、残留垃圾等，地面有血迹、污液时及时清洗消毒；

（2）墙面、隔断、踢脚线、扶手、窗帘：洁净，无灰尘、蛛网、污迹、青苔等；

（3）电视、显示屏、宣传栏、开关、标识、照明灯具：洁净，无灰尘、污渍、无广告张贴物；

（4）消防栓、灭火器：无积尘污迹、无张贴物；

（5）门、窗、镜子：干净明亮，无灰尘、广告、污迹；

（6）床、柜、桌、椅、台面及烧水器、饮水机、挂号机等设备：干净，无灰尘、污迹、水迹及广告张贴物；

（7）便器、手盆、水池、龙头、花洒、地漏：正常无故障（及时报修），表面清洁，无污垢、尿碱、粪便、水锈、毛发、垃圾等，四周无积水；

（8）垃圾桶、纸篓：干净整洁，四周无散落垃圾、污迹，无异味；

（9）新风机房、卫生间、工具间、污洗间等场所：干净，无异味，无纸板、废旧品等杂物堆放，保洁用具分类洗消、规范悬挂晾晒，有序放置；

（10）停机坪、顶篷、露天阳台、雨棚、连廊、散水、花盆、鱼池：无垃圾、灰尘、烟头、掉落的枝叶，鱼池内池水保持清洁，无杂物。

3.垃圾清运

**（1）生活垃圾清运：**垃圾清运（垃圾袋更换）及时，垃圾箱（桶）外观保持清洁，桶内垃圾不外露，桶外无散乱垃圾、无积水、无异味，卫生间无垃圾堆积；垃圾转运时，清运人员穿着垃圾清运防护服，佩戴手套，垃圾袋要封口，垃圾转运车须有标示标志，严禁敞开式运输，挂杂物；垃圾站（暂存地）、垃圾清运设备要保持卫生，定期进行清洗、消毒，垃圾暂存地严禁堆放纸板、瓶子等。

**（2）医疗垃圾清运：**医疗垃圾分类袋装隔离收集，专人定时定点运送至医院医疗废物暂存点管理，严禁丢失；垃圾处理及时彻底，无二次污染；医疗垃圾收集、管理交接严格按照环保局及医院有关规定执行，医疗垃圾转运车须张贴危废标示，配备清洁、消毒设备，严禁与生活垃圾混装及敞开式运输；医疗清运人员必须穿着专业医疗垃圾清运防护服，防针刺鞋、手套，防喷溅眼镜；发生医疗垃圾泄露、锐器刺伤，要及时启动应急预案处置并报告疾病预防控制科。

**临床科室医用、生活垃圾桶更换、增加由中标方负责购置，样式、型号与科室保持基本一致，相关费用含在报价内（医院整体更换或单次50个以上除外）。垃圾转运车不够时，服务方自备。**

3.电梯司乘

**（1）服务内容**

医疗区共有44部直梯、8部扶梯、4部提升机，按照需求设置医护人员、患者、陪员电梯导乘，负责电梯轿厢卫生保洁。其中：3部手术梯、3部首长专用电梯设置司乘人员，服务时间7:30-21：00，夜间安排值班；4部急救中心直梯和14部住院部患者直梯设置电梯引导员，服务时间为7:30-21：00，夜间安排值班；医技综合楼4部工作人员直梯设置电梯引导员，服务时间为7:30-21：00；医技综合楼8部扶梯设置引导员，服务时间为7:30-18：30；其余直梯、提升机只进行卫生保洁和秩序维护。

**（2）服务要求**

1)电梯引导员实行站立服务，女员工淡妆上岗；

2)电梯引导员上岗前应充分熟悉医院的基本情况，如：楼层、科室，以备访者查询。在为客人提供咨询服务时，做到有条有理、声音清晰、明亮、语速适度。手术、首长专用梯提供快捷、主动、热情服务，文明礼貌；

3)电梯引导员遇到客户投诉，要耐心听取，及时汇报；拾到财物及时交还失主或上交管理部门；

4)电梯引导员要爱护电梯设备，谨防电梯被推车及重物撞坏，发现电梯异常出现故障时，要立即停止运行，及时通知维修人员处理，待修复后使用，并与维修人员做好登记交接；

5)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。

**（三）其它服务相关要求**

1.每日7:30分前完成保洁清洁工作，急诊科、手术室、ICU需24小时保洁；

2.病房、手术室、注射室、治疗室、诊室等污染场所，按规定（医务人员要求）每天进行全面清洁、消毒，保洁时需一房一巾，一床一巾；患者出院后要对病床进行全方位擦拭、消毒；生活、医用垃圾、传染废物、病员和尸体使用电梯后，必须进行消毒，并做好登记；

3.每两月对室内地砖/花岗岩地板进行一次刷洗养护；每月对公共区域地砖/花岗岩地板进行一次刷洗养护；医技综合楼一至五层地面大理石材，每年做一次石材结晶；

4.诺拉塑胶地板，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，打蜡不低于3层；

5.国庆节前夕要对楼宇外墙面及幕墙玻璃做一次集中清洗，使外墙清洁，玻璃窗光亮，钢结构表面无灰尘；

6.不锈钢物体表面按要求进行擦拭，保持表面无污渍、灰尘，必要时使用不锈钢保养液保养；

7.每周对楼顶天台垃圾进行一次集中清理；每月对楼宇设备层卫生进行一次集中保洁；

8.重视虫害、鼠害防治，每年春季3月初、夏季三伏期、秋季立冬前等虫害、鼠害爆发期前夕，要全面组织一次消毒灭虫灭鼠。发现虫害苗头，要及时持续消杀，消除隐患；发现鼠害苗头，要追踪溯源，彻底解决鼠患。消杀时，要选用非剧毒药物，并采取防护措施，严防事故发生；

9.服务方需负责病区内空调、电灯、水龙头等开与关，及时给房间通风，协助医院做好节能、消防、防盗、禁烟等工作；

10.保洁中使用的设备、清洁剂、消毒剂等必须是符合环保要求的优质产品，每月对保洁用具及保洁区域进行感控检测，检测标准要符合医院感控要求。

**（四）服务人员基本要求**

1.项目经理、副经理:具有物业行业项目经理资格证书或相当的物业管理资质证书，三级甲等综合性医院物业管理工作经验，工作责任心强，熟悉物业管理法律、法规，具备良好的组织、协调、沟通能力；

2.部门主管:具有医院物业管理经验，较强的组织、协调和管理能力和责任心；

3.保洁员:具有清洁服务工作经验，身体健康，业务熟练吃苦耐劳；

4.导乘员：45周岁及以下（特别优秀的，经医院社会化服务监管室监管同意，可放宽至50岁），身体健康，形象端庄，口吃清晰，吃苦耐劳；

5.所有服务人员无政治面貌、学历、退役军人等其他要求，投标时的相应或相关承诺均不作为本项目强制性要求，所有人员均以实际配备到岗为准；

6.服务方须合法用工，所有服务人员必须遵守国家法律、法规和医院规章制度，服从医院的管理，具有良好的思想道德和品行修养；服务人员应身心健康，无影响正常履行职责的残疾和疾病；所有服务人员入院服务时都必须经体检和犯罪记录审查，都必须签订保密责任书；各岗位人员配置需达到规定数量要求，详见《医疗区物业服务人员核定表》。医院可视情对服务人员进行面试；

7.服务中，服务方如需更换项目经理，需于7日前内函告医院，经医院社会化服务监管室资质审核符合要求后方可更换。医院因故要求服务方更换服务人员，服务方应当于30日内完成更换。

**（五）其它**

1.本项目服务费采用包干制，包括物业管理服务成本（人工、设备、物料等）、法定税费和物业管理企业的利润等一切费用；

2.后期若列入军队审计范围，应无条件配合并服从审计结果；

3.合同终止后尚未有新的服务企业承接的，服务方应当继续提供服务直至新物业服务企业承接，在此期间的物业费用按合同约定的标准按日计算（足月按月计算）。如服务方拒绝继续服务，医院将罚没履约保证金；

4.由于部队调整、撤销，军队出台相关政策及医院需求调整等原因，致使服务岗位增加、减少或调整的，服务方应按照医院要求增加、缩减或调整服务人员及服务费，服务费按照每人（合同总价/总服务人数）的标准调整，并签订补充协议（或直接在合同中调整）。

医疗区物业服务岗位核定表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 岗位 | 人数 | 岗位职责 |
| 办公室5人 | 项目经理 | 1 | 负责项目整体管理工作 |
| 副经理 | 1 | 协助项目经理负责项目管理工作 |
| 保洁主管 | 1 | 负责保洁部整体工作 |
| 导乘主管 | 1 | 负责导乘部整体工作 |
| 文员 | 1 | 协助项目经理处理项目部日常业务工作，管理项目资料、物料等。 |
| 保洁服务229人 | 领班 | 5 | （医技楼、急诊、外科楼，内科楼各1人，放疗楼及体检中心1人）；各领班负责本区域保洁管理工作，检查督导员工岗位工作情况，保证保洁工作高质量完成。 |
| 急诊楼保洁员 | 24 | 急诊楼18人。其中：1F大厅4人（白班3人，夜班1人），小计4人；2F、7F、8F各1人，小计3人；4F-5F每层2人，小计6人；6F3人；9F、3F4人，发热门诊2人（正常班、夜班各1人），垃圾清运2人。 |
| 医技楼门诊保洁员 | 41 | 医技楼门诊42人。其中：-2楼1人；-1楼3人；1楼6人；2F-5F各4人，小计16人；6F手术室6人（白班4人，夜班2人）、ICU5人（白班:4人，夜班1人），大厅1人，小计12人；设备层1人；消供科1人；垃圾清运1人。 |
| 医技楼住院部保洁员 | 72 | 医技楼住院部59人。其中：7F4人,8F-22F每层标配3人，小计45人；8F、9F、12F、15F、16F、18F专科ICU各增加1人，小计6人；23-24楼共5人；垃圾清运4人，夜班2人，专项保洁6人。 |
| 内科楼保洁员 | 28 | 内科楼28人。其中：每层配备2人，共12层，小计24人，垃圾清运2人，夜班2人(每6层配备一夜班)。 |
| 外科楼保洁员 | 47 | 外科楼49人。其中：1F、4F-8F、10F-19F每层2人，9F3人，小计35人；2F、3F为手术室，每层4人（白班3人，夜班1人）小计8人；夜班3人(每6层配备一夜班)；垃圾清运2人。 |
| 眼科楼保洁员 | 2 | 眼科楼2人。其中：2F宿舍1人；3F宿舍-4F安全办1人。 |
| 旧病区 | 10 | 其中放疗科3人（1F-3F各1人）；肿瘤科2人；体检中心4人；垃圾清运1人，小计10人。 |
| 导乘服务60人 | 领班 | 4 | 早班、中班各2人，小计4人；协助主管电梯导乘日常管理。 |
| 急诊楼导乘员 | 5 | 早班、中班各2人，小计4人；夜班1人。**早班（7:00-15:00）；中班(13:00-21:00)；夜班(21:00-7:00)** |
| 医技楼导乘员 | 35 | 早班、中班、正常班各11人，小计33人；夜班2人（手术梯1人、保健梯1人）。**早班（7:00-15:00）；中班 (13:00-21:00)；****正常班（7:30-12:30）（13:30-17:30）；夜班(21:00-7:00)** |
| 外科楼导乘员 | 10 | 早班、中班各4人（手术梯1人、干部专用梯1人、大厅2人），夜班2人，小计10人。**早班（7:00-15:00）中班(13:00-21:00)** |
| 内科楼导乘员 | 6 | 早班、中班各2人，小计4人；夜班1人，放疗楼电梯1人正常班。**早班（7:00-15:00）；中班 (13:00-21:00)** |
| 合计 | 294人 | 休息自行安排，每日服务人员需达到约定人数。 |