

项目采购需求

第一部分 项目概况

一、项目介绍：陕西省康复医院一分院物业管理服务包括工作区域保洁、生活垃圾清运、医疗垃圾管理；24小时对房屋建筑（墙皮裂缝处理、墙面脱皮处理）、办公家具楼内设施、给排水、水泵、负1楼积水处理、空调设备维护保养；照明、高低压配电、电梯巡查；消防巡查、照明系统、停车场、污水站设备巡检及注药、化粪池清淤污水管井疏通、发电机组及配套设施维护、日常安全巡查、暖气片及管道设施等的维修养护和运行管理；医院公共区域绿化美化，对树木和绿地进行养护、灌溉和修剪。

第二部分 采购内容和采购要求

一、服务范围：陕西省康复医院一分院门诊楼内外，康复大厅及办公区域，总面积约 2500 平方米。

二、服务要求

1、服务内容：陕西省康复医院一分院物业管理服务包括工作区域保洁、生活垃圾清运、医疗垃圾管理；对房屋建筑、办公家具、楼内设施、给排水、水泵、负1楼积水处理、空调设备维护保养；照明、高低压配电、电梯巡查；消防巡查、照明系统、停车场、污水站设备巡检及注药、化粪池清淤污水管井疏通、发电机组及配套设施维护、日常安全巡查、暖气片及管道设施等的维修养护和运行管理；医院公共区域绿化美化，对树木和绿地进行养护、灌溉和修剪。提供24小时物业管理服务。

①水、电、暖、房屋建筑、绿化美化院区、办公家具日常维修保养 7*24 小时：每月巡检一次，紧急情况立即响应，一般情况 2 小时内响应。房屋建筑墙皮裂缝补缝、墙皮脱落刷墙、巡查楼梯通道及其他共用部位门窗、玻璃做好巡查记录并维修养护。地下病案室窗外积水随时清理并保持干燥做好温湿度记录。按实际需求配备工程维修物资，月度内单次 300 元以下维修配件材料由成交供应商免费承担，金额高于 300 元以上的配件材料由成交供应商采买，采购前需要经过采购人书面或电话确认后，成交供应商才能购买，维修所需的工具由成交供应商提供。

②电梯相关服务：对电梯进行日常管理、巡查养护，载人电梯 24 小时正常运行。成交供应商协助医院完成年检、维保、应急处理等工作，每日巡检做好记录，如遇突发状况随时处理，发生电梯困人 10 分钟内应到达现场。

③消防相关服务：成交供应商完成灭火器的日常点检每周一次，协助完成消防相关工作。巡查消防器材并记录在册，消防设施设备完好可随时启用，消防通道畅通，如发现问题及时协调解决。每年至少 2 次组织消防培训及演练。上级消防部门检查，成交供应商需要给予现场支持。

维护位置	设备名称	数量
全院（地下 1 层、地上 4 层、康复大厅、氧气瓶储存站、社区服务站）	灭火器	42 个
全院（1-4 层、康复大厅）	灭火栓	9 个

④污水处理设备维保：成交供应商负责对采购人污水处理站的设

备进行日常维修及设备的维护保养工作。每日对药剂消毒系统、沉淀系统、格栅系统进行一次巡查，填写巡检记录。每季度对各动力设备进行一次检测并记录，发现问题及时修复。检查各表具、操作阀门，启闭情况。每半年对各动力设备进行一次大保养，包括清理各潜水泵，电动机注加黄油，检查轴承磨损情况等工作根据实际需求情况及时安排化粪池清淤，污水管井疏通 1 小时内响应。上级污水管理部门检查，成交供应商需要给予现场支持。

⑤保洁服务：驻场人员 2 名，年龄≤55 周岁，统一着装、佩戴标志。负责服务区域内公共部位楼道、公共卫生间、楼梯及扶手、门窗、病房地面及设施、停车场、绿化带、办公区域、专属区域定时清扫，产生污物随时清洁。对电梯厅每年“五.一”、“十.一”、春节假日前工作区域深度保洁一次。负责生活垃圾分类收集清运，负责医疗废物医院内部回收、暂存管理、督促及时清运，按医疗废物规定程序进行交接、登记。及时清理地面积水、路面积雪。完成临时指派的其它工作。按月配备保洁清洁卫生所需物资。保洁人员每年接受总院保洁公司专业培训及指导 1 次。

2、服务标准及要求：按专业化的要求配置管理服务人员，保证服务项目正常运转。

(1) 工程、维修、污水站管理、电梯管理服务方案：人员 2 名（维修专业人员 1 名，备班 1 名），年龄≤55 周岁，统一着装。高低压配电、发电机组运行与管理（每周巡查，如有故障随时处理）；二次供水水箱按规定清洗定时巡查，水质符合卫生要求；楼内水电设备

设施的维护与保养及相关小型安装；服务项目的监督与管理；配置持证专业管理人员，负责对电梯、污水站、消防维保单位监督管理；室内管道疏通；能源管理，每天进行水电核算与比对，对发现的异常状况及时进行检查以及及时消除补水异常、耗电异常的状况；给排水系统的运行与管理；电梯机房、信息系统机房设备运行与管理(不含末端及管道的安装、维修)；设立工程报修中心，相关人员配置对讲机。电梯的年检及维护保养服务费由采购人承担。 每日 24 小时提供紧急维修服务(含水、电紧急维修服务)维修及时率 100%，维修的修复率 95%，每天安排定时对所有水电设施设备进行巡检并记录，及时做到水电设施设备不用就随手关停。协助医院做好节能、节电和节水的管理；节约维修成本，跟踪维修质量。维修材料的控制:以修为主，对能够更换配件的不允许更换整件;对更换后的废弃材料，有使用价值的要充分加以利用。对医院的污水站设备、水电设施设备进行节能使用，污水处理站设备遇应急故障，成交供应商 2 小时内到现场排除及时维修。

(2)地下病案室日常管理(温湿度、积水处理)服务方案：定期检查和维护，建立健全维护记录，确保除湿设备正常运行；定期对窗户外积水深度进行评判，及时抽水排水，做好地下病案室保温湿度记录，确保病案储存温湿度保持在 35%-75%范围内。

(3)消防器材巡检及维保服务方案：制定巡检计划：确保所有器材每月至少巡检一次，对消防器材每周检查，确保其处于良好工作状态；巡检内容：检查消防器材外观是否完好，标识是否清晰，有无过期或

损坏情况,对损坏或过期的消防器材进行及时维修或更换;巡检记录:每次巡检后需详细记录巡检结果,包括器材状态、巡检时间、巡检人员等信息,定期对消防器材进行维护保养,包括清洁、润滑等。器材更新替换:更新计划:根据器材使用年限、巡检结果等因素,制定器材更新替换计划。替换标准:严格按照国家相关标准和规定进行器材及药剂更新,所产生的费用由采购人承担。替换记录:记录每次器材替换的时间、型号、数量等信息。质量控制:确保所使用的消防器材符合国家相关标准和规定。质量检测:定期对消防器材进行质量检测,确保其性能稳定可靠,质量记录:记录质量检测的时间、结果等信息,以便追溯和整改。记录要求:对巡检、维保、应急处置等过程进行详细记录,确保信息的完整性和可追溯性。定期向采购人及上级主管部门报告消防器材巡检及维保情况,包括器材状态、维保进度、存在问题等。

(4)化粪池清淤服务要求:医院化粪池清淤每年至少2次,清淤费用包含在总价内。服务范围涵盖化粪池的定期清淤处理以及相应的设备维护等工作。清淤前准备工作:对采购人化粪池进行勘察,了解其结构、布局及淤积情况。制定清淤作业计划,明确作业时间、人员配置、机械设备需求等准备必要的清淤工具、防护用品、消毒剂等物资。清淤方法与流程:采用机械清淤方式,如吸污车或清淤泵等,进行化粪池内污泥的抽取。清理过程中,注意避免污水溢出,确保周边环境整洁。清理完毕后,对化粪池内壁进行清洗和消毒,杀灭病菌。环境影响评估:清淤作业完成后,对周边环境进行评估,确保清淤作

业没有对周边环境造成污染。如有需要，将采取相应的补救措施。清淤后处理与检查：将清理出的污泥进行无害化处理，如固化、焚烧等，避免对环境造成二次污染。

（5）保洁服务范围及工作要求：完成日常清洁、消毒、保洁等基础工作，通过定时、定点、定人进行，包括清扫、擦拭等专业性操作及医疗垃圾及时的分类收集、处理清运，保持医院室内外环境的清洁卫生。门诊1楼大厅、康复治疗大厅每日拖洗1次，照明灯具每月擦拭1次。每日清扫2次院区室内外进行地面、洗手间、电梯间、公共通道、医生办公室、护士站、值班室、屋面楼顶等，每周拖洗1次内墙、玻璃、通风口、地面、室内家具、电视机、空调内机表面、楼梯、扶手、走廊、通道、窗户、纱窗、门、门帘、宣传栏、指示牌、。室外保洁包含医院院落、道路、公共区域、连椅、垃圾桶、宣传牌、指示牌、灯箱、路灯、幕墙等。负责生活垃圾分类储存每日清运、医疗垃圾随时封装规范管理，定期通知转运。保洁人员负责垃圾的分类、收集、运送。根据实际情况每季度进行环境消毒和灭鼠灭虫除害。

（6）绿化养护管理范围及工作要求：草坪生长良好及时修剪和补栽补种，无杂草杂物；花卉、绿篱、树木及时修剪整形；定期浇灌、施肥和松土，做好防涝防冻；定期喷洒药物预防病害。

（7）保洁2人，工程、维修、污水站管理、电梯管理服务人员2人为基础要求，供应商在此基础上根据实际情况自行增加其他人员。

三、验收条款/要求：

采购人依据相关规定及考核标准（双方约定），每月对供应商服

务质量进行量化月度考核，实行百分制；扣除供应商服务费金额当月扣分价值计算。（附件：月度考核量表）

附件 1 保洁服务月度考核表

清洁质量（60）	要求标准	得分	备注
地面清洁（10分）	地面干净无灰尘、无污渍、无水渍，得 4-5 分；地面有少量灰尘或污渍，得 2-3 分；地面灰尘、污渍较多，得 0-1 分。		
卫生间清洁（5分）	卫生间无异味，洁具干净，地面、墙面无水渍、污渍，垃圾桶及时清理，得 4-5 分；卫生间有轻微异味，洁具或地面、墙面有少量污渍，垃圾桶清理不及时，得 2-3 分；卫生间异味重，洁具、地面、墙面污渍严重，垃圾桶满溢，得 0-1 分。		
走廊与楼梯、电梯清洁（15）	走廊和楼梯地面干净，扶手无灰尘、污渍，得 8-10 分；地面有少量灰尘、污渍，扶手或墙壁有轻微污渍，得 5-7 分；地面灰尘、污渍较多，扶手、墙壁污渍明显，得 0-4 分；电梯轿厢内壁干净无手印、污渍，地面清洁，按钮无污渍，得 4-5 分；轿厢内壁有少量手印、污渍，地面或按钮有轻微污渍，得 2-3 分；轿厢内壁、地面、按钮污渍较多，得 0-1 分。		
特殊区域清洁（5分）	按照高标准清洁消毒流程操作，区域内环境洁净，无卫生死角，得 4-5 分；基本按照流程操作，有少量卫生瑕疵，得 2-3 分；未严格按流程操作，卫生状况较差，得 0-1 分。		
候诊区清洁（5分）	候诊区座椅干净，桌面无杂物、灰尘，地面清洁，得 4-5 分；座椅、桌面有少量灰尘或杂物，地面有少量污渍，得 2-3 分；座椅、桌面灰尘、杂物较多，地面污渍明显，得 0-1 分。		
工作纪律（20）	要求标准	得分	备注
出勤情况（5分）	全勤，无迟到、早退、旷工现象，得 8-10 分；迟到、早退 1-2 次，得 5-7 分；迟到、早退 3 次及以上或旷工 1 天，得 0-4 分。		
遵守规章制度（5分）	严格遵守医院保洁相关规章制度，如工作时间不得擅自离岗、不做与工作无关的事，得 4-5 分；有轻微违反规章制度行为，得 2-3 分；多次违反规章制度，得 0-1 分。		

服务态度(5分)	主动与患者及家属沟通，服务热情、耐心，无投诉，得4-5分；能与患者及家属正常沟通，服务态度一般，有1次轻微投诉，得2-3分；沟通不畅，服务态度差，有2次及以上投诉，得0-1分。		
医护人员评价 (5分)	医护人员对保洁工作满意度高，无负面评价，得4-5分；医护人员有少量关于保洁工作态度的负面评价，得2-3分；医护人员对保洁工作态度不满意，负面评价较多，得0-1分。		
安全与环保 (10分)	要求标准	得分	备注
安全操作(5分)	正确使用清洁工具和设备，无安全事故发生，得4-5分；操作过程中有轻微违规但未造成事故，得2-3分；因操作不当引发安全事故，得0-1分。		
环保意识(5分)	节约清洁用品，垃圾分类处理正确，得4-5分；清洁用品使用较合理，垃圾分类偶有错误，得2-3分；浪费清洁用品，垃圾分类错误较多，得0-1分。		
	总分：[各项得分相加得出总分] 考核等级：		
合格	≥70分：工作基本达标		
不合格	≤70分：工作存在较多问题，不能满足医院保洁工作的基本要求，需进行重点培训或调整岗位。		

附件2 维修工月度考核表

项目	考核项目	基准目标	分值
质量指标（50%）	维修服务满意率	>95%	6
	维修时间	服务时间不超过 8 小时，复杂维修不超过 72 小时	6
	维修返修率	≤1%	6
	定期检查，维护设施设备	对所辖楼宇按计划日期检查，有记录，发现情况及时处理上报	6
	安全事故	安全事故为 0	6
	设备设施保养	严格按计划执行，并且有记录	5
	临时工作完成率	及时，准确，积极主动	5
	服务投诉率	≤1%	5
	工作记录	记录完整、清晰，可追溯	5
工作态度（25%）	出勤纪律	没有迟到、早退、请假、病假、离岗、串岗、旷工现象	5
	服务意识	能以患者服务为己任，始终被医患所信任	5
	主动性	总是能够积极主动、精神饱满地去工作	5
	工作效率	任何工作都按时保质、保量完成，无怨言、无牢骚	5
	节能降耗意识	不断应用新技术、新办法、新工艺降低能耗	5
工作能力（25%）	人际关系能力	受同事欢迎、与同事友好相处、互助进步	5
	学习能力	按时参加总院、社区、物业组织的培训，且培训期间无违纪现象	5
	判断能力	能准确判断事物性质及状况并做出及时、准确反应	5
	动手能力	具有较强的设备故障处理能力	5
	突发事件处理能力	有本工作范围内的安全防范技能，有突发事件的处理能力	5
加分项	1. 提出合理化建议被采纳 5 分/次		
	2. 受到公司奖励 5 分/次		
	3. 积极做好人好事，受到医院表扬 2 分/次		
	4. 其他加分说明		
备注：≥70 分为合格；≤70 分为不合格； 总计考核得分			

附件3 维护技工月度考核表

项目	考核项目	基准目标	分值
质量指标（60%）	重视安全	严格执行相关操作规程	8
	医院对工程服务、设备保养综合满意率	>95%	6
	有效报修处理及时率	100%，无因服务态度引起的投诉	6
	维修返修率	≤1%	6
	设备设施保养计划执行率	100%	6
	员工培训率	每月一次	6
	非预期性的停水、停电	没有无故停水、停电现象	6
	发电机发电及时性	院区停电后，发电机在 15 分钟内启动发电	6
	外委设备实施监督、跟踪，检查管理	完好率达 100%	8
	物料采购	对物料货比三家，严格执行采购标准	3
	修旧利废，爱护工具	物料管理账目清晰，账、物相符	4
工作态度（15%）	业务能力	具有根据部门目标制订合理工作计划的能力 技术水平	4
	培训能力	积极参加各类培训	4
	突发事件处理能力	处理突发事件沉着冷静、符合法律规定，获得医患满意	4
	创新力	具有经常提出可操作性建议和意见（尤其是能耗节约及新技术应用方面）的能力	4
	协作	对部门或他人的工作请求从无怨言、畏难从不发牢骚	4
加分项	1. 提出合理化建议被采纳 5 分/次		
	2. 受到公司奖励 5 分/次		
	3. 积极做好人好事，受到医患表扬 2 分/次		
	4. 其他加分说明		
≥70 分为合格；≤70 分为不合格； 总计考核得分			

附件 4 物业管理服务年度评价量表

项目	评价内容	基准目标	分值
资质与制度	资质等级 制度体系	体现管理规范性与服务专业化能力 10 分 建立完整的服务流程、应急预案及感染控制规范，确保与医疗业务协同 10 分	20 分
质量指标	服务响应效率 人员专业度	对医疗废弃物规范管理、设施报修等需求需在约定时间内完成响应，如 30 分钟内处理紧急事件 10 分 设立 24 小时客服中心，提供咨询与投诉受理服务 5 分 服务团队需接受总院医疗感染防控、急救技能等专项培训 15 分 统一工装标识，服务态度需达到“热情、周到、礼貌” 10 分	40 分
环境与设施	清洁消毒要求 设施运维能力	病房、诊疗区域每日清洁≥3 次，消毒液浓度及频次符合《医院感染管理规范》5 分 医疗垃圾按感染性/损伤性/化学性分类收集，专用通道运输 5 分 制定年度设施维护计划，电梯等关键设施故障修复时间≤30 分钟 5 分 空调过滤网、纱窗每月清洗 5 分	20 分
满意度与改进机制	评价维度 持续改进	患者/医护满意度调查覆盖服务态度（权重 30%）、响应速度（25%）、环境质量（20%）等指标 10 分 对医护患投诉问题 48 小时内闭环处理，整改措施公示率达 100% 10 分	20 分
备注：合格，≥70 分，服务达标，创新性突出；不合格，≤70 分，存在安全隐患或多次投诉未解决 年度考核总得分：			