

一. 物业基本情况

1.1 项目背景：

本次医院服务外包采购，招标人拟将莱西市中医医院康复大楼、第二住院部、门诊楼、疾病发热门诊、病案财务小楼、前院后院卫生、太平间、客乐租房（一、二楼）、机电、机房场所及整个院区（停车场）公共区域环境的保洁服务项目；全院所有电梯服务；院区地面停车场职工自行车棚管理及消防控制中心管理的服 务外包项目通过招标的方式，委托物业管理公司进行管理并提供服务。服务商必须对所投报的服务完全响应，不得分解后进行响应。

1.2 项目概况

1.2.1. 合同期限：本项目服务期限为一年，自合同签订之日起，至第二年同日的前一日结束。

1.2.2 保洁区域：康复大楼、第二住院部、门诊楼、疾病发热门诊、病案财务小楼、前院后院卫生、太平间、客乐租房（一、二楼）、机电、机房场所、公共区域环境的保洁服务、门前三包及院区室内外灭“四害”任务及医院其他需要保洁维护区域，生活垃圾、医疗垃圾严格按照要求规范处理。

1.2.3 安全区域：医院院区、消防控制室及车辆管理

1.3 服务内容：机电及其它设施设备的管理、维修、维护；房屋与公共设施的维修保养；负责安全(公共秩序)管理；负责环境管理；紧急突发事件处理等，其他。

1.4. 人员配置要求

全部服务人员总数：40名，岗位安排由投标单位在服务方案中自行投报。

二. 物业管理人员配备要求

2.1 项目负责人：本项目负责人须具有工程管理和物业管理经验，知识面广，专

业技能熟练，有较强的组织领导能力和协调能力。

2.2 部门主管：持相关岗位上岗资质证书，对自己的岗位要有3年及以上相关工作经验，专业对口，有一定的组织管理能力和协调能力。

2.3 项目技术负责人：有相关机电设备维修技能和经验，有一线实际工作经验，熟悉水电安装、设备维护管理、中央空调（单体空调）的维护管理、电梯维护管理和弱电设备设施维护管理。

2.4 班长：持相关岗位上岗资质证书，对自己的岗位要有相关工作经验，有一定的组织管理能力和协调能力。

2.5 工程设备运行维护人员：持相关岗位上岗资质证书，有相关工作经验，专业对口，爱岗敬业，有吃苦耐劳精神，责任心强。

2.6 保洁员：室内保洁员，室外保洁员，男女不限，相貌端庄，作风正派；爱岗敬业，有吃苦耐劳精神，责任心强。

2.7 消防控制室值班：年龄在50周岁以下，男性，相貌端正，身体健康，无不良记录，初中以上文化程度，持有消防（保安）职业培训结业证书，熟悉掌握消防知识，具备消防相关业务能力和技能。

2.8 车辆管理员：年龄在45周岁以下，男性，相貌端正，身体健康，无不良记录，初中以上文化程度，且具有吃苦耐劳的工作精神，能够掌握车辆管理工作知识和技能。

2.9 所有人员均须持有合法有效身份证、健康证，无重大疾病史和传染病史，无残疾及其他生理缺陷；中标人中标后，指派人员时均须由户籍所在地派出所出具无犯罪记录的书面证明。

2.10 在应急事件、应急检查情况下，医院有特殊需要时，中标人应积极响应。

三. 物业管理服务范围及质量要求

3.1 负责机电及其它设施设备的管理、维修、维护

3.1.1 主要设备设施

3.1.1.1 电气设备系统。

包含但不限于：高、低压配电柜、电缆、电线、楼层照明配电箱，动力配电箱，应急照明配电箱，电梯配电箱，通风方式信号灯控制箱，排污泵控制箱，自动伸缩门，电热水器，卫生间烘手机，防火卷帘及控制箱，风机控制箱。室内外全部照明设备。

3.1.1.2 大楼给排水系统。

包含但不限于：室内外供水管网、排水管网和排污管网。

3.1.1.3 消防、弱电、通讯设备系统。

3.1.1.4 通风空调系统。

3.1.1.5 垂直升降电梯设备。

3.1.1.6 纯净水系统。

3.1.1.7 其他公共设备设施。

3.1.2 服务标准

3.1.2.1 电气设备系统运行、维护工作标准

(1) 按照安规规定做好供电系统的管理工作。供电系统（变配电部分）安全运行可靠率达到 99%（不可抗力除外）。

(2) 配电室管理严格按国家规定操作运行，无任何违章作业，停电按规定程序申请、审批、通知。变电室高低压、供电系统的倒闸操作正确率达到 100%。

(3) 高压（10KV）电气设备的操作实行操作票与工作票制度。

(4) 对变电室内设备按照变电压器低压开关室、高压开关室、中央控制室的路线，每 2 小时巡视一次；雷雨、风雪及发生异常气象等，每半小时巡视一次。对供电运行设备要每天检查、定期清扫、清除缺陷，保证避雷设施完好、有效、安全，并通过检测。

(5) 供电线路及电器设备完好率达到 99%以上。

(6) 做好节约用电，安全用电工作。

(7) 对电气设备及连接线路，每日巡查一次，做好巡查记录。

(8) 对电源设备定期检查，定期试验（每月或每季一次）定期检修，做到应修必修、到期必修、必修修好、检修完毕清理现场，保证安全可靠，整洁卫生。维修性停电提前通知。

(9) 制定科学合理的设备运行、检修维护工作规程，完善的值班制度、交换班制度，机房管理制度，工作人员必须持证上岗。值班人员必须熟练掌握、严格遵守、记录完整并严格执行。

(10) 对事故照明设备，要做到每周检查一次，并处置异常，达到事故照明设备完好率 100%。

(11) 保证 24 小时正常运行，设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场，设备维修合格率达到 100%，记录完整。

(12) 保证 UPS 设备 24 小时正常运行，应急发电机可随时起用，按时巡视，记录完整，紧急停电时，要求 15 分钟内启用自发电。

(13) 制定临时用电管理措施，加强临时用电的安全管理，并严格执行。

(14) 供电设施做到各处连接标准、规范，指示灯、信号灯齐全、完好，计量仪表准确，配电房温度不超过 40℃。

3.1.2.2 给排水系统的运行、维护工作标准

3.1.2.2.1 供水系统运行维护工作标准

(1) 供水系统完好率达到 96% 以上。电锅炉及热水供应设备运行完好率 95% 以上。公共设备无跑、冒、滴、漏现象；供水质量完全符合国家颁布标准。

(2) 对储水设备及管道，要求每日检查两次。发现问题应在 10 分钟内做好应急处理，并尽快做好彻底处理工作。达到正常使用。

(3) 严格分离食用水与非食用水设备、容器，每两周检查一次食用水水质，发现问题及时上报、通知、处理、达到国家饮用水标准。

(4) 制定科学合理的设备运行、检修维护工作规程，员工必须持证上岗，熟练

掌握并严格执行。

- (5) 按规定对二次供水蓄水设施设备每半年进行清洗、消毒，水质化验每季度一次。二次供水卫生许可证、水质化验单、操作人员健康合格证俱全。保持水池、水箱及周围环境的清洁卫生，无二次污染及隐患，运行记录完整。
- (6) 水泵、水池、水箱有严密的管理措施。供水计量严格执行有关部门规定。遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，如跑水、长时间停水事故，停水预先通知用户。
- (7) 对供水末端设备制订巡视检修规程和计划，按要求严格执行。实施 24 小时值班制度，加强日常检查巡视，保证给水系统正常运行使用。

3.1.2.2.2 排水系统工作标准

- (1) 排水系统畅通率达 95%以上（人为造成堵塞除外）。
- (2) 严格执行环保部门有关排水系统的管理规定。
- (3) 对排水系统应做到每天检查，发现问题应在 10 分钟内赶到现场处置。
- (4) 排水系统的施工现场，要做到物放有序，工完场清。
- (5) 雨水季节及时清掏楼顶和四周排水管井系统，雨漏和管井无堵塞，楼内外排水系统顺畅。
- (6) 对排水末端设备制订巡视检修规程和计划，按要求严格执行。

3.1.2.3 消防、弱电系统运行、维护工作标准

3.1.2.3.1 消防系统

严格按照《消防法》、《山东省消防设备维护维保条例》的要求，负责对办公楼的所辖的楼宇自控系统进行维护保养。

- (1) 消防监控中心、消防值班室要求 24 小时双人值班；值班运行人员必须具有消防局颁发的消防值班资格证书，持证上岗。
- (2) 火灾自动报警系统定期保养，每半年对火灾探测器进行清洗保养一次。

- (3) 各项消防制度及管理规定齐全；各项检查记录齐全。
- (4) 设备台账资料齐全。
- (5) 消防电梯半年进行一次消防迫降试验。
- (6) 每月对所辖楼宇火灾自动探测器抽取不少于 5%报警点进行测试；发现不合格探测器立即更换。
- (7) 每月对消防水泵、喷淋泵、消防排烟风机等设备进行不少于 5 分钟的转动运行试验，并对检查结果进行记录，保持设备完好率 100%。
- (8) 每周对所辖设施水喷淋、消火栓系统进行一次巡视检查，楼层消防系统水压力保持在正常工作压力，各系统稳压设备保持运行正常。
- (9) 每天对消防设施设备巡视一次，并做好巡视记录。
- (10) 每周对楼层防火卷帘门抽检 10%进行检查并进行现场及控制室起降试验，在巡视中发现故障及时处理，发现系统重大安全隐患，及时向甲方汇报并提出整改方案。
- (11) 火灾隐患整改及时率 100%。
- (12) 制定相应的突发火灾预案，每年至少组织二次消防疏散演习。

3.1.2.3.2 弱电系统

- (1) 严格执行“电业安全工作规程”、“电力生产事故调查规程”做好所辖设备的维护、保养工作。办公楼楼宇自控系统运行完好率达到 96%以上。
- (2) 楼宇自控是楼宇设备运行、消防安全等集监中心，24 小时不间断值班，值班人员必须持证上岗，每班次保证 2 人在岗。
- (3) 对所辖设备每周进行一次常规性检查，分析不安全因素，提出预防措施。
- (4) 对消防等重要设备的监测，至少每月进行一次有效性实验，发现问题及时处理，并做详实记录。
- (5) 中控室报警控制设备要齐全有效，每日清扫，达到安全、可靠、有效、清

洁。

(6) 做好日常弱电工程施工管理，强弱电分开。

(7) 保证电话等通讯设施通畅，做好巡视、检修、故障处理登记。

3.1.2.4 中央空调系统运行、维护工作标准

(1) 冷暖系统设备运行完好率达 96%以上。

(2) 每年开机前与停机后各检查维护、保养一次系统设备，空调过滤网开机前或停机后更换一次。(包括办公、医疗场所内制冷中央空调机组至各楼内房间风机盘管等全部设备；供热、散热设备；楼内新风系统)。

(3) 制定科学合理的设备运行、检修维护工作规程，员工必须持证上岗熟练掌握并严格执行。制订完善的值班制度、交接班制度、机房管理制度及设备巡视制度，值班人员必须严格遵守。

(4) 实施 24 小时值班，按要求定时进行巡视、查抄记录，适时监控设备运行状况。保证供冷、热设备系统运行正常、安全。

(5) 制订供冷、热设备维保计划，按计划落实各项维保工作，保证管道、阀门无跑、冒、滴、漏现象及事故隐患。

(6) 制冷、暖机组启停运行规定程序审批。

(7) 保证冬季楼内室温不低于国家标准。

(8) 按设备运行要求进行日常维保，保证制冷、热设备正常运行，机组运行效果达到规定要求。

(9) 按照设备运行、检修维护工作规程，员工必须持证上岗熟练掌握并严格执行。中央空调系统定期维保，运行正常，无超标噪音和严重滴漏水现象。

(10) 设备出现故障时和接到空调系统报修，维修人员应在 10 分钟内到达现场，零修修复时间一般不超过 4 小时，零维修合格率 100%。

(11) 实施 24 小时值班、按要求进行巡察，根据室外温度变化，调整运行方式，记录完整。

(12) 房间温度符合设计要求，达到国家标准。

3.1.2.5 垂直升降电梯的运行、维护工作标准

(1) 严格执行《电梯安全操作检修规程》，做好电梯使用维护、保养工作。电梯设备运行完好率达 100%。

(2) 电梯由专业队伍保养，维保人员持证上岗，各种安全检查审核证件齐全。

(3) 有严密的安全运行和维修保养规章制度并落实，各种运行维护保养和巡视检查记录，检查记录齐全归档，电梯技术档案完整。每天重点巡视检查电梯缆绳、梯防、轿厢、照明、日常急救措施、急救通信、物联网信号等；时刻监控电梯各部件运行情况，及时发现隐患立即消除。

(4) 电梯运行状态良好，安全设施齐全有效，轿箱及机房整洁，值班人员 24 小时坚守岗位，机房严禁非工作人员入内。出现故障后，维修人员在 5 分钟内到达现场，维修完整率 100%。

(5) 电梯安全设施齐全有效，通风、照明及其它附属设施完好，零部件更换及维修记录完善。运行维修纪录完整、电梯设备档案齐全。

(6) 每半个月对电梯进行保养一次，有电梯工和机电工程师进行检验，并填写电梯保养报告。

(7) 电梯缆绳每季度保养一次，每周检查一次。

(8) 轿厢需每天保持清洁，每两小时巡视一次，每周保养一次。

(9) 按要求进行电梯年度检测，电梯准用证、年检合格证齐全，杜绝电梯无证运行。

(10) 电梯维修、巡视、机房管理制度齐全，张贴在明显位置，管理人员严格执行，无违章作业。

(11) 制订电梯故障困人紧急救援方案及其他故障应急方案，每年不少于两次演练，遇突发紧急事件反应、抢修及时到位。

3.1.2.6 纯净水系统的运行、维护工作标准

- (1) 纯净水房的全部机电设备及生产的纯净水由专职人员持证上岗并定期进行保养、维修、清洁、消毒，并做好记录。
- (2) 纯净水过滤设备每周清洗一次，出水水房每天进行清扫消毒，按要求及时更换过滤滤芯。
- (3) 每月化验一次纯净水水质，发现问题及时上报、处理。
- (4) 制水系统供水管道标识清晰完好；臭氧机运转正常；紫外线消毒系统完好。
- (5) 纯净水箱完好无锈蚀渗漏，半年一次消毒清洗。
- (6) 灌装设备消毒装置工作正常，灌装管道无跑、冒、滴、漏现象。

3.1.2.7 监控设备运行维护标准

- (1) 所有办公场所监控系统为安防监控专用设备，其配套的电脑不得装载任何与物业服务无关的软件，不得用于其他用途。
- (2) 监控系统实行 24 小时录像并储存，如有故障应及时通知工程技术人员及时维修。
- (3) 监控室实行 24 小时值班，值班人员值班期间应保持良好的精神状态，坐姿端正，精力集中，遵守首见、首问负责制，接通电话要及时、准确、规范，认真填写值班记录。
- (4) 非中控人员、非当班人员不得操作监控室内任何设备，监控设备如需设备厂家调试检修需要经保安专责人、工程负责人批准同意并在值班人员监护下进行。
- (5) 严格监控值班交接班制度，值班交接班时，交接事项及物品要清晰，接班人员要分别签字确认。
- (6) 监控人员要熟练操作监控设备，合理调配摄像机监控区域和显示方式，确保重点区域及重要时段的重点监控，密切注意临时范围情况，有异常情况立即通知相关岗位保安员处理，并做好详细记录。
- (7) 密切注意电梯运行情况，发生故障及时报修，如遇电梯关人，立即通知相关人员到场处理并做好被困人员的安抚工作。

(8) 严禁无关人员进入监控室。确因工作需要进入的，必须履行相关手续后方可进入。

(9) 周界报警设备报警时要尽快确认，是误报和故障及时处理，作好记录；是外来非法入侵的，立即向“110”报警、向有关领导汇报，并调集保安员到现场合理处置。

(10) 监控录像保存周期在 90 天以上。调阅监控录像须报上级批准，并做好登记，严禁私自调阅。

3.1.2.8 其他公共设备设施的运行、维护工作标准

(1) 对各类设备设施制定比较完备、科学的“设备设施维护、保养、维修计划”，符合设备设施的正常运行要求，有一套高效的管理体制机制保证计划的执行。

(2) 管理和操作人员能按操作规程熟练操作、管理各类设备、设施。。

(3) 确保设备设施的科学、安全、可靠运行；主要设备设施完好率达到 98% 以上。

(4) 有足够的具有一定实践经验的技术人员、技工在第一线岗位，并且配置合理。国家规定的工种，必须持合法有效的上岗资格证件上岗。

(5) 建立健全设备运行管理、使用的各项规章制度，并保证严格遵守执行，岗位责任制执行率达到 100%，物料管理账、物、卡相符。

(6) 制定各类主要设备故障应急方案，并经模拟演练切实可行。

(7) 不断摸索总结设备的运行规律，对设备设施运行中存在的较大缺陷、突出问题，及时向采购人提出整改方案，确保各类设备、设施处于安全、可靠、节能的运行状态。

(8) 对设备设施进行预防性维修，及时发现设备设施的故障隐患，向采购人提出，采取积极措施，尽快排除故障，防止故障扩大。

3.2 房屋与公共设施的维修保养

3.2.1 维护范围

4.2.1.1 建筑物本体、道路、场地。

4.2.1.2 室外排污、排雨水管道维护，地下管网。

4.2.1.3 市政设施、沙井、雨水井、污水井。

4.2.1.4 供水、供电设施。

4.2.1.5 楼宇建筑本体及共用部位的日常维修、养护和管理，包括：楼盖、屋顶、外墙、承重结构、楼梯间、走廊通道、门厅、电梯厅等。

3.2.2 服务要求

3.2.2.1 公共设施配套完好，无随意改变用途；设施设备运行，使用及维护按规定要求有记录，无事故隐患。

3.2.2.2 排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象。

3.2.2.3 道路通畅，路面平整，路面花砖破损现象及时维修，井盖无缺损，无丢失。

3.2.2.4 供水设备、阀门、管道工作正常，无跑、冒、漏、滴现象。

3.2.2.5 供电设备运行正常，路灯、楼道灯等公共照明设备完好。

3.2.2.6 楼宇建筑外观完好整洁，无纸张乱贴、乱涂、乱画和乱悬挂现象；玻璃幕墙清洁明亮、无破损。

3.2.2.7 外墙保持清洁，定期进行清洗保洁。玻璃幕墙等保持完好，每天对玻璃幕墙等进行检查，发现隐患及时进行消除。

3.2.2.8 对业主方的二次装修及施工进行监督管理。

3.3 负责安全管理

3.3.1 安全保卫管理

3.3.1.1 中标方负责管理区域内所的安全保卫管理，有科学高效的突发安全保卫事件的应急措施和解决预案。

3.3.1.2 须做好管理区域安全防范措施，服务区域日常秩序井然有序，财产不受损失，人身安全不受侵犯，突发事件迅速得到处理解决，治安及聚众斗殴案件发生率为零。

3.3.1.3 有足够的人员和器械保证，平时有演习，突发事件发生时要得到及时处理，防止事态进一步恶化，保护好现场并报告业主，必要时及时报警。

3.3.1.4 在辖区派出所的指导下，加强管理区域周边治安联防工作，做好安全文明建设。

3.3.1.5 中标方须管理区域内全年每天 24 小时保安值勤，实行固定岗和流动巡逻岗相结合制度，大门岗、值班室、消防控制中心 24 小时值班，不受外界和不法分子侵犯。

3.3.1.6 严格执行出入管理制度及外来人员询问登记制度。

3.3.1.7 明确保安值勤岗位、值勤时间、岗位职责等，并保证所定岗位有人实际在岗执勤，确保万无一失。

3.3.1.8 做好其它与安全保卫有关事项。

3.3.2 消防安全管理

3.3.2.1 服务内容：

(1) 门诊大楼负一层消防中控室 24 小时值守消防火灾报警控制器（联动型）和视频监控系统。

(2) 消防泵房的消防设备设施定期巡视、检查、记录和室内卫生。

(3) 门诊大楼和外科病房楼消防设备设施的日常巡查、简单的维护保养、检查记录。

(4) 配合消防维保公司完成消防设备设施系统维护保养、维修检修等工作。

(5) 配合甲方调取监控录像等事项并做好保密工作。

3.3.2.2 服务要求:

(1) 门诊楼负一层消防中控室 24 小时值守消防火灾报警控制器(联动型)和视频监控系統。消防中控室负责对院区内部重点要害部位的实行全方位监控,对监控影像资料进行妥善存储,消防预警探头报警后要及时发现并正常处置,确保院区的消防安全。

(2)在甲方的监督下建立昼夜巡查制度,每日对消防系统的设备设施进行巡视、检查并记录。

(3) 院区内发生的消防报警时,值班人员应迅速到达现场查看,经确认无火情后,通知消防中控室复位后才能离开;如确认有火情,要及时启动消防应急预案。

(4) 时间突发应急处置:

4.1 发现院内发生火情、有可疑人员、可疑物品、盗窃、打架、发放小广告等问题时。

4.2 监控系统为 24 小时监控,保存录像不低于 90 天,如不能达到要求时。

4.3 发现设备设施故障、损坏、无图像等情况时,维保单位不能修复时。

(5) 服务人员要求

5.1 人员组成:根据消防中控室值守要求,安排 7 名具备专业技术且持有专业操作证的值班人员,现场服务时间为全年 365 天(24 小时/天),主管(兼替班)1 名,值班人员 6 名。

5.2 着装:按甲方要求,统一着装。

5.3 主管(兼替班)1 人:每日工作时间不低于 8 小时(不包括中午午休),遇有重大活动、节假日期间,中控室主管需在现场值守,并服从甲方的指示、安排(特殊情况需超时完成工作时,甲方不再另行支付服务费)。

5.3.1 身体健康,年龄为 25-45 周岁,政审合格,高中及以上学历。

5.3.2 证书：经安保消防职业培训学校培训，获得消防（保安）职业培训结业证书，从事消防中控室主管工作 2 年以上。

5.3.3 遵守国家法律、法规，无刑事犯罪及处罚记录。

5.3.4 服从甲方的工作安排，遵守甲方的相关管理规定，能够积极主动做好各项工作。

5.3.5 具备相应的工作能力，能满足工作岗位的要求，能够完成甲方的各项业务知识培训。

5.3.6 不能随意更换，如特殊原因更换，须经甲方确认。

★5.4 值机员 6 名（确保全年 365 天 24 小时双人在岗、8 小时的工作制度，遇特殊情况需超时完成工作时，甲方不再另行支付服务费）。

5.4.1 身体健康，年龄为 20-45 周岁，初中及以上学历。

★5.4.2 证书：经安保消防职业培训学校培训，获得消防（保安）职业培训结业证书。

5.4.3 遵守国家法律、法规，无刑事犯罪及处罚记录。

5.4.4 服从甲方的工作安排，同意遵守甲方相关管理规定。

5.4.5 具备相应的工作能力，能满足工作岗位的要求，能够胜任甲方的各项业务知识培训。

5.5. 爱护甲方提供的设备、设施和公共财物。

3.3.2.3 消防监控室岗位考核办法：

（1）消防控制室实行每日 24 小时专人值班制度，确保及时发现并准确处置火灾和故障报警等问题；严禁用值班电话进行聊天和长时间通话，保证报警电话能及时正常接通；如发现室内值班电话铃响后超过五分钟无人接听，视为脱岗，脱岗

一次扣1分并罚款50元；脱岗超过10分钟者，扣2分并罚款100元；超过30分钟以上视为缺勤，扣5分并扣除当月工资。

(2) 消防控制室工作人员应按时上岗，并坚守岗位，尽职尽责，不得脱岗、替岗、睡岗，严禁值班前饮酒或在值班时进行娱乐活动(游戏、上网、打牌、下棋、玩手机等)，发现上述现象每人次扣1分并罚款50元；情况特别严重扣2分并罚款100元。

(3) 值班人员在接到消防或监控的报警信号后，应立即做出反应，马上安排人员现场察看，继续密切关注现场情况并做出相应的反应，报警后三分钟没有及时到现场查看的扣10分并罚款500元；对值班时间发生的异常情况和设备故障情况，值班人员应认真如实的进行记录，不得漏记或做虚假记录；对没有及时记录的，一次扣1分并罚款20元，

(4) 消防控制室工作人员要爱护消防控制室的设备设施，保持控制室内的卫生；严禁无关人员进入消防控制室，随意触动设备；发现无关人员未经允许在室内时，每次扣1分并罚款50元；严禁透漏任何医院监控信息，到监控室查询视频必须经安保科主任或院领导批准；若违规一次扣1分并罚款50元，第二次扣2分并罚款100元，第三次扣10分并扣除当月工资和调离；因泄露的视频信息在社会上造成严重后果的，将依法交司法机关处理。

(5) 消防控制室内严禁存放易燃易爆危险物品和未经允许堆放与设备运行无关的物品或杂物；消防控制室内严禁吸烟或动用明火，发现一次扣2分并罚款100元。

(6) 因为值守人员不懂消防知识、不懂消防设备设施的使用而造成被上级部门(莱西级)通报批评扣5分并罚款500元；被上级部门(青岛以上)通报批评的扣

10分并罚款1000元。

3.3.3 交通安全管理

3.3.3.1 服务内容及标准

- ①、依据机动车、非机动车停（存）、机械停车管理制度。
- ②、引导进出院区车辆有序通行。
- ③、主要道路及停车场有交通标志。
- ④、机动车停放有序，24小时有专人巡视。
- ⑤、停车场照明、给排水等系统正常运行，各类指示标识清晰。
- ⑥、交通设施（道闸、挡车器材、交通标识）能正常使用。

3.3.3.1 中标方负责管理区域内的交通安全(停车场)管理。有科学高效的交通安全突发事件的应急措施和解决预案。

3.3.3.2 机动车(停车场)管理制度完善，需有专人对停车场内的车辆进行管理，管

理责任明确，建立车辆出入登记制度，车辆须按指定路线和时间、车速行驶，制止车辆乱停乱放、超速行车或乱鸣喇叭的行为。车辆须按指定位置停放。

3.3.3.3 非机动车的保管、停放，管理有序，做到规范、整齐、分类、安全。

3.3.3.4 在大型会议等各种活动交通高峰期，有专人加强车辆管理和引导，确保车辆安全及交通畅通。

3.3.3.5 做好其它与交通安全有关的事项。

3.3.4 保安人员素质要求

3.3.4.1 保安人员文明执勤，言语规范，认真负责，实行准军事化管理，定期进行军事技能训练。

3.3.4.2 保安人员的服装费，包括购置对讲机在内的所有保安器械器材费用、保安员管理费、培训费均由中标方负责。

3.3.4.3 保安人员中具有军人经历的人员需占人员配置的 30%以上，身高

165CM 以上，年龄在 20 岁到 45 岁，身体健康。持有市公安局颁发的保安员资格证，无犯罪记录。

3.4 负责环境管理

3.4.1 清洁卫生管理

3.4.1.1 建立完善的环境清洁质量管理体系，充分强调环境清洁对医院感染预防与控制的重要性。

3.4.1.2 根据诊疗服务特点和环境污染的风险等级，建立健全质量管理文件、程序性文件和作业指导书。开展清洁与消毒质量审核，并将结果及时报告至院方。

3.4.1.3 应对所有环境清洁服务人员开展上岗培训和定期培训。培训内容应包括医院感染预防的基本知识和基本技能。

3.4.1.4 清洁工作应遵循 WS/T512-2016《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》等要求进行。

3.4.1.5 中标方负责做好办公场所所有的露天地面公共区域、所有建筑物的室内区域所有公用设施及用具的卫生保洁与环境健康管理，负责垃圾清运，及时清理小广告。办公室内卫生每年清洁两次，上下半年各一次，中标方将清洁时间报业主。

具体区域：康复大楼、第二住院部、门诊楼、疾病发热门诊、病案财务小楼、前院后院卫生、太平间、客乐租房（一、二楼）、机电、机房场所、公共区域环境的保洁服务、门前三包及院区室内外灭“四害”任务及医院其他需要保洁维护区域等一切公共场所，均由中标方负责清洁，生活垃圾、医疗垃圾严格按照要求规范处理。

3.4.1.6 中标方须做到办公、门诊、医疗等场所环境整洁干净、无垃圾、无乱贴乱画、无杂物堆放，必须保持全天环境洁净、整洁。对病房、卫生间等卫生难点重点做到按标准、定人、定点、定时进行清洁、管理、巡查、监督。每月底

全面考核公共区域卫生。

3.4.1.7 保洁通用项目范围、内容及要求

清洁范围	清洁内容	清洁次数
门厅大厅	清扫机洗刷门厅入口地面及梯级	每天2次，随时保持
	玻璃、门窗、装饰物、广告牌清洁	每天1次，随时保持
	大厅地面	不断巡回
	全天保洁（7:00-20:00）	
公共区域	走廊、报告厅及会议室清洁	不断巡回
	清洁地面、门、窗、框、栏杆、扶手、台面	每天2次，随时保持
	清洁空调风口、照明灯罩	每月1次，注意保持
	清洁垃圾箱、不锈钢设施的内、外表	每天2次
	全天保洁（7:00-20:00）	
卫生间	用清洁剂清洗大小便池	每天2次
	清洁门、窗、框	每天1次
	擦净卫生间内、便池及地面拖干（清洁镜面）	每天2次，随时保持
	天花板及灯罩表面除尘	每周2次，注意保持
	清理手纸篓	随时保持
	全天保洁（7:00-20:00）	
楼梯	清洁各楼层楼梯	每天3次，随时保持
	清洗栏杆、扶手	每天2次，随时保持
	全天保洁（7:00-20:00）	
病房楼外区域	保洁（7:00-17:00）	每天1次，随时保持
其他	花岗岩、水磨石地面清洗保养	每3个月1次
	卫生间内消毒	每天1次
	垃圾运到垃圾点（包括医疗垃圾）	每天2次，随时保持
	清洗保养硬化地面	每季1次
	玻璃幕清洗	每年1次
垃圾桶及存放点（包含医疗废物桶）	保持干净无污渍，垃圾超过容量的2/3时需及时清洁；桶盖随时关闭，桶身、桶盖要及时擦拭；垃圾清运及时，日产日清，随时清理垃圾同周围卫生，不允许有散落垃圾；定期进行消毒、消杀工作，并作好相应的记录。	每天数次清扫，不定时巡回保洁
保洁工具	投标人自行准备清洁车、尘推、地板擦、扫帚、簸箕、铁锹、刷子、擦拭	每次用完后清洗、消毒、晾干备用，随时做到保持清洁、

布巾、地巾及其它保洁工具。	摆放有序。
---------------	-------

3.4.1.8 保洁具体项目内容及要求

区域	序号	工作内容	频次
大厅	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2-3 次
	2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）	每日 2-3 次
/	3	区域内地面湿拖（进行地面清洁、消毒）	每日 1-2 次
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	每日 2 次
急诊室	5	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、低处电器表面清洗或擦拭	每日 1 次
/	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗、擦拭	每日 1 次
	7	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面）冲洗、擦拭、消毒	随时保持洁净
输液室	8	区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
/	9	开水机、冰箱（如有）外表面清洁消毒	每周 1 次
	10	门、门框、低处窗框擦拭	每周 1 次
门诊诊室	11	玻璃及窗框	每月 1 次
	12	低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 1 次
/	13	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
	14	高处标牌、壁挂物擦拭	每月 2 次
	15	高处除尘	每周 1 次
	16	灯具、烟感、监视器、通风口、管道、空调、风扇、空调等高处设备擦拭清洁	每月 1 次
	17	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	每 2 月 1 次
	18	窗帘拆换（污染时随时拆换）、洗涤	半年 1 次
	19	平车上布类整理、更换，床上用品拆换	随时
	20	巡视保洁	随时
感染性疾病科室	11	玻璃及窗框	每月 1 次
	12	低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 1 次

区域	序号	工作内容	频次
手	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2 次

术 室	2	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日2次
	3	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭	每日1次
	4	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材、无影灯）、低处电器表面清洗、擦拭	每日1次
	5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭	每日1次
	6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒	每日2次
	7	区域内窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日1次
	8	手术拖鞋清洗、消毒、摆放备用。	每日2次
	10	术后整理，随时更换手术床、手术接送车油布、被服等	随时
	11	开水机、空气消毒机、空调设备外表面的清洁与消毒	每周1次
	12	门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次
	13	低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周1次
	14	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次
	15	高处除尘	每周1次
	16	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月1次
	17	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	每3月1次
	18	巡视保洁	随时
	19	平车上布类整理、更换，手术台上用品拆换	随时
	20	库房的打扫	每月1次
	21	窗帘拆换、洗涤	每半年1次
	22	各类平车轮椅车轮上油、去污，保证正常运行	每周1次
	23	各手术间治疗车、仪器设备表面、手术床、无影灯、手术凳、壁柜内外、地面、墙面等术前术后消毒擦拭。	每日晨，手术结束后随时
	24	更换手术床、手术接送车油布、被服。	随时
	25	手术间患者毛毯、铅衣、铅帽、体位垫外套等防护用品清洗消毒。	随时
	26	手术拖鞋清洗、消毒、摆放备用。	每日2次。
	27	干手纱布（干手纸）清洗、叠放装盒、摆放。	随时

	28	转运箱的清洁，废物袋的补充。	随时
	29	清洁用具的清洁消毒。	每日随时。
	30	每周2次手术间大扫除，彻底清除物表及角落，无死角。	每周随时安排。

注：手术室另需求：

1、保洁公司配备使用的符合手术规范的保洁工具如：可拆卸拖布、无纤尘抹布、含氯消毒片、防护手套等，数量足够，定时补充，杜绝以往工具不好用、数量不够、更换领取不发放的现象。

2、工人培训合格后再上岗，不能频繁更换。

区域	序号	工作内容	频次
住院病区	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日2-3次
	2	区域内地面牵尘（无扬尘干扫）	每日2-3次
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日2次
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭	每日1次
	5	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭	每日1次
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日1次
	7	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	每日2次
	8	区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日1次
	9	清洁单元终末消毒	随时
	10	开水机、冰箱外表面清洁消毒	每周1次
	11	门、门框、窗框、玻璃	每周1次
	12	低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周1次
	13	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次
	14	高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次
	15	高处除尘	每月1次
	16	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月1次

	17	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	每3月1次
	18	巡视保洁、小毛巾清洗、消毒、晒干备用	随时
	19	平车上布类整理、更换	随时
	20	窗帘，隔帘的拆洗	半年1次
	21	确保病房开水供应	每天2次

区域	序号	工作内容	频次
公共区域	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日2-3次
	2	区域内地面扫尘	每日2-3次
	3	区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭	每日2次
	4	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、马桶、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	随时保持洁净
	5	区域内把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日1次
	6	公共座椅的清洁擦拭	每周1次
	7	玻璃清洁	每周1次
	8	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次
	9	高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次
	10	高处除尘	每周1次
	11	灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦洗	每月1次
	12	各材质地面的保养	每2月1次
	13	巡逻保洁，小广告清理	随时

区域	序号	工作内容	频次
运动康复中心	1	核对和清点医用垃圾，收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日2-3次
	2	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日2-3次

3	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭	每日2次
4	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材、运动器材）、低处电器表面清洗、擦拭	每日1次
5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭	每日1次
6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒	每日2次
7	区域内窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日1次
8	拖鞋清洗、	随时
10	运动垫清洗	随时
11	开水机、空气消毒机、空调设备外表面的清洁与消毒	每周1次
12	门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次
13	低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周1次
14	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次
15	高处除尘	每周1次
16	每天做好开课前的准备工作	工作日
17	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月1次
18	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	每2月1次
19	巡视保洁	随时
20	库房的打扫	每月1次
21	窗帘、隔帘拆换、洗涤	每半年1次
22	各类平车轮椅车轮、运动设备、普拉提床上油、去污，保证正常运行	每周1次

区域	序号	工作内容	频次
会议室	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	随时
	2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）	开会前
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	开会前
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	随时
	5	区域内电脑、电话、仪器、低处电器表面清洗或擦拭	开会前
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	随时

7	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	会前会后
8	区域内窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	会前会后
9	开水机、冰箱外表面清洁消毒	每周1次
10	门、门框、窗框、玻璃	每周1次
11	低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周1次
12	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次
13	高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次
14	高处除尘	每月1次
15	灯具、音响、烟感、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月1次
16	地面机洗、打蜡、晶面处理或保养	每3月1次
17	地毯吸尘	会前会后

全院（停车场）保洁内容及次数

清洁分类	保洁内容与方式	标准	频度
场地和路面	日常保洁	公共场地、路面（清扫）	无垃圾杂物、无泥沙
		公共场地、路面（巡视）	
		地面草坪（清理垃圾）	无纸屑烟头果皮石子
		沙井（清扫垃圾）	无泥沙、杂物
	定期保洁	广场砖（冲洗），用高压水枪	
广场砖（清擦），用洗地机			
外围设备墙面	日常保洁	垃圾箱（清理垃圾）	1次/日
		垃圾箱（擦拭）	2次/周
		护栏、门、车道开关闸（擦拭）	干净、无锈
		宣传栏广告栏标识牌灯具雕塑（擦拭）	干净无灰无乱贴乱画
	定期保洁	外墙（2米以下冲刷）	无污迹
		装饰玻璃（清刮）	无污渍水渍灰尘
外围设施	日常保洁	散水坡和排水沟（清扫）	无污垢泥沙杂物
		垃圾中转站（清扫）	干净
		垃圾中转站（冲刷消毒）	无污垢无积水
		停车场、岗亭、自行车棚（清扫）	无杂物纸屑垃圾蛛网
	定期保洁	散水坡和排水沟（清刷）	干净
		垃圾中转站（杀虫、消毒）	干净
	垃圾中转站（喷洒除臭剂）	无异味	

	停车场、岗亭、自行车棚（彻底清理）	干净	2次/月
	雨棚、天台、转换层	无垃圾青苔积水污迹	2次/月

3.4.1.3 卫生保洁考核标准

序号	检查标准	分值	扣分标准	扣分原因	实得分
1	服务热情，说话和气，工作细致，90%以上工作人员和患者满意。	9	与患者争吵一次扣1分，不足90%每个百分点扣0.1分		
2	着装统一，整洁，仪表端庄，挂牌服务，不准聊天，抽烟，坐着；严禁酒后上岗。	8	发现一次不规范扣0.1分		
3	地面清洁，无积尘，无积水，无吊尘，无痰迹，发现垃圾杂物及烟头及时清扫，不超过5至10分钟	10	发现一处不洁扣0.1分		
4	门窗钢筋无污垢，玻璃、面镜、灯具光亮无水痕、无灰尘、窗帘整洁无灰尘（含阳台）	8	发现一处不洁扣0.1分		
5	墙壁干净，无污垢，无灰尘，无血迹，无痰迹，大厅地面清洁光亮，玻璃明亮。	8	发现一处不洁扣0.1分		
6	公共区域无积水，无污垢，无痰迹，无废弃物，设施物品保持清洁、光亮。	5	发现一处不洁扣0.1分		
7	会议室、学习室、办公室、护士室、值班室、治疗室、换药室、等保持清洁、整齐、无灰尘、无垃圾。	4	发现一处不洁扣0.1分		
8	病房内设置摆放整齐，日常及终末消毒符合要求。病床清洁，床栏无污迹，床下无积尘，床头柜内外保持整洁，周围无保留杂物，清洁车上清洁物品应上净下污摆放有序；	5	发现一处不洁扣0.1分；发现一次不符合规定扣0.1分		
9	轮椅、平车和各种需要保洁的病房器材，定位放置，保持清洁、整洁。	4	发现一处不洁扣0.1分；发现一次不符合规定扣0.1分		
10	开水间内清洁，无积尘，无积水，无吊尘，开水炉外表光洁，无污迹，无锈蚀。	4	发现一处不洁扣0.1分；发现一次不符合规定扣0.1分		

11	卫生间内无污迹，无尿碱，无积水，无痰迹，无臭味，无锈蚀，无长流水，地漏无堵塞，发现烟头及废弃物及时清扫。	4	发现一处不洁扣 0.1 分；发现一次不符合规定扣 0.1 分		
12	垃圾桶清洁，垃圾不超过桶体 2/3，垃圾日产日清，无堆积，无遗撒（包括办公区），医疗垃圾送指定地点。注：垃圾袋分类使用，生活、医疗垃圾分开，黑袋、黄袋。	8	发现一处不洁扣 0.1 分；发现一次不符合规定扣 0.1 分		
13	拖布、扫帚、毛巾等定位存放，专物专用，无挪用、混用、乱放现象。地布、抹布每日清洗、消毒。用专用消毒液浸泡，晾干备用。	6	发现一处不洁扣 0.1 分；发现一次不符合规定扣 0.1 分		
14	水池内外保持干净	5	发现一处不洁扣 0.1 分		
15	环境清洁，无杂物、灰尘、污物、苔藓、垃圾、落叶等（包括宿舍区及办公区域，无卫生死角，无蚊蝇滋生）、无小广告	4	发现一次不符合规定扣 0.1 分		
16	花坛内无垃圾	4	发现一次不符合规定扣 0.1 分		
17	按计划规程操作，无减免程序，偷工减料、无差错	4	发现一次不符合规定扣 0.1 分		
18	发现空岗兼岗现象	4	发现一次扣 2 分（2000 元）		

备注：90 分为考核标准分，可当月累计，如低于 90 分，每分在当月管理费中扣除 1000 元，依次类推，情况严重，追加双倍罚款。保洁过程中如发生重大事故，院方有权解除合同，损失由中标人负责。

3.4.1.4 保洁人员时间分布及要求：

保洁员每班工作时间为 8 小时左右，根据甲方作息时间表，提前上班，推迟下班。

1、保洁全天工作流程

6:10	保洁员集中到场地进行晨会，对一天的工作进行安排；
6:20	准时进入本部卫生区域
6:20-6:30	配置 84 消毒液，分门别类将物品摆放到保洁车上，并分类把消毒地巾摆放好，毛巾摆好。
6:30-7:00	护士站、治疗室、手术室、休息室地面消毒清理，第一遍消毒清理至地面干爽（每室 2-3 分钟），专用消毒毛巾与专用工具。
7:00-7:40	病房，消毒地巾、先湿后推干（每室 2-3 分钟），（专用工具）、（一室一湿一千）
7:40-7:50	走廊、步行梯、消毒清理至干燥。
7:50-7:55	卫生间、开水间、垃圾桶清理
7:55-8:00	分别浸泡毛巾，15 分钟后开始使用；
8:00-8:15	清理医护站、垃圾桶垃圾送到指定位置、病房、卫生间、桶内垃圾送到指定位置；
8:15-10:10	对护士站、办公室、病区、卫生间使用不同大小、不同颜色的毛巾，进行一桌一巾擦拭。
10:15-11:00	对清洁过的全部区域地面进行不断巡视，如有病员出院，及时跟上清洁、消毒、擦拭。
11:00-13:00	休息时安排值班人员进行不断巡视，保持区域地面清洁
13:00:-13:30	护士站、治疗室、手术室、医生办公室、地面消毒清洁；
13:30-14:10	病房、消毒地巾先湿后干（每室 2-3 分钟），（专用工具）、（一室一湿一千）
14:10-16:10	巡视病房，对清洁过的病房地面进行重复工作，查找死角和擦拭高部位。
16:10-16:30	清理走廊、卫生间、开水间和本周计划的较复杂的内容，清理一遍
16:30-16:50	区域内生活垃圾、医疗垃圾送到指定地点
16:50-17:00	巡视病房一遍，清点工具，收回空消毒瓶。
17:00-17:10	总结会，主管总结一天工作发生情况，做好妥善处理，准备好第二天工作。
17:10-21:00	安排值班人员进行不断巡视，保持区域地面清洁（值班人员每层 1 人）

2. 病房楼全天工作流程	
6:10	保洁员集中到场地进行晨会，对一天的工作进行安排；
6:20-6:30	配置 84 消毒液，分门别类将物品摆放到保洁车上，并分类把消毒地巾摆放好，毛巾摆好。
6:30-8:00	清扫外部环境及擦拭各类设施、窗台、玻璃灯，走廊及楼梯的积尘清扫消毒
8:00-10:00	室内地面（一湿一千）清理
10:00-10:30	收集卫生间、开水间、走廊、楼梯的生活医疗垃圾送至指定地点；
10:30-11:00	对清洁过的全部区域地面进行不断巡视。
11:00-13:00	休息时安排值班人员进行不断巡视，保持区域地面清洁 (值班人员每层 1 人)
13:00-14:00	走廊、楼梯、开水间、卫生间、外部环境清扫擦拭。
14:00-16:00	诊断室、室内地面消毒清扫（一湿一千，每室 2-3 分钟）
16:00-17:00	清理走廊、卫生间、开水间和本周计划的较复杂的内容，收集生活、医疗垃圾送至指定地点。
17:00-17:10	总结会，主管总结一天工作发生情况，做好妥善处理，准备好第二天工作。
17:10-21:00	安排值班人员进行不断巡视，保持区域地面清洁（值班人员每层 1 人）
病房楼外区域（院区外环境、停车场）工作流程	
6:10	保洁员集中到场地进行晨会，对一天的工作进行安排；
17:00-17:10	总结会，主管总结一天工作发生情况，做好妥善处理，准备好第二天工作。
17:10-21:00	安排值班人员进行不断巡视，保持区域地面清洁

3.4.1.4 保洁工具必备配置要求

3.4.1.4.1 主要保洁设备

名称	数量（根据项目使用情况配备）
大型扫地车	1 台
高压水枪	2 台
清洁工具车	16 台
单擦机	2 台

垃圾清运车	2 辆
手推式全自动洗地机	1 台
烘干机	1 台
大型清洗消毒烘干机	2 台
消毒柜	1 台
吸水吸尘器	2 台

4.4.1.4.2 日常保洁用品

名称	数量 (根据项目使用情况配备)
警示牌	20 个
水管	200 米
铲雪板	20 个
防风簸箕	20 个
水桶	20 个
尘推	40 个
玻璃刮刀	20 个
日式拖把	40 个
地板铲刀	20 个
防风扫帚簸箕	15 套
电线轴	2 套
大扫把	40 个
小扫把	80 个
长柄地刷	20 个
垃圾夹	20 个
雨鞋	20 双
玻璃刮刀	30 个
喷雾器	4 个
雨衣	20 套
伸缩杆	20 套
平头铁锹	20 把
除雪板	20 把
除冰铲	10 把
人字梯	10 个
水桶	40 个
洗衣粉	按需
洗洁精	按需
碧丽珠	按需
84 消毒液或合格消毒剂	按需
洁而亮	按需
不锈钢油	按需
去污粉	按需
柏油清洁剂	按需

除锈剂	按需
毛巾	按需
百洁布	按需
可拆卸地巾	按需
合格消毒剂	按需
其他物料	按需

3.5 会务服务

3.5.1 服务范围：

康复大楼、第二住院部、门诊楼、疾病发热门诊楼等会议室。

3.5.2 服务要求

3.5.2.1 在物业服务范围内按采购人要求根据会议属性提供相应的会务服务。包括会务服务的基本原则、制度建设、服务提供、服务质量的评价与改进等。

3.5.2.2 所提供的管理和服务应充分体现专业化素养，采取合理的方式对可用于会务服务的软硬件资源进行有效管理，并制定明确的用于会务服务的硬件资源的保管、领用、清洁、消毒、维护等管理规定。

3.5.2.3 人力资源根据各管理、服务岗位和会务服务需要，按照受教育程度、实际工作经验、技能、身高、形象、沟通表达、应变能力、其他行为素质等配置相应足额的专职人员。会议服务员要求：女性、年龄 28 岁以下、身高 1.65 米以上，有相应的工作经验和业务水平。

3.5.2.4 对会务服务人员进行系统性的培训，具有的职业道德、职业素质和职业形象。

3.5.2.5 会务服务人员的行为规范符合组织理念，包括：组织的服务理念、组织文化、会务管理和会务服务的理论知识、保密制度、会务服务人员仪容仪表、仪态、会务服务人员操作技能、会务服务人员心理、会务服务礼仪、应对常见会务突发事件、其他行为素质等。

3.5.2.6 会务服务人员的仪表、仪态要求达到相关标准要求。根据实际情况选择与制作会务人员服装与配饰，选择款式相同的工鞋，保证会务人员的服装、配饰的颜色与样式统一。

3.5.2.7 设立规范的会务服务工作岗位并明确岗位职责，且通过文件化的形式纳入到物业服务组织质量体系中予以控制。

3.5.2.8 按照会务服务的不同需求、服务项目、员工岗位行为规范、礼仪规

范制定会务服务工作规程，且形成文件纳入到物业服务组织质量体系中予以控制。

3.5.2.9 建立适当的会务服务受理方式，并保证受理过程的流畅快捷。物业服务组织在进行会务需求了解时，应当针对公司可以提供的会务服务内容设计标准问题向主办方进行提示，以引导主办方更准确的提出会务需求。根据会务服务需求更新标准问题，并不定期举行培训以确保会务服务人员同采购人的沟通顺利并能准确收集会务服务需求信息、物业服务组织应当对会务需求进行书面登记并与主办方确认。

3.5.2.10 根据确认的服务需求对会务服务进行全面的策划，策划内容应包含但不限于以下方面：职责分工、时间安排、场地安排、会务用品及硬件设施配备、突发事件应对措施、会议秩序及安全。

3.5.3 会前准备

将会务服务过程中可能涉及的服务内容进行细分，并制定相应的标准以保证每项服务内容都能在合理范围内满足需求，会务服务当中可能涉及的各项服务内容可以包含以下方面：会务联系、协调、引导；布置导引牌；布置签到台；布置横幅与大背景；布置主席台，座位格局和座次安排；布置台布；制作并摆放姓名牌；摆花；胸花的制作与佩戴；提供纸笔；提供毛巾、纸巾；放置烟灰缸；空调调试；茶具(水)准备等。

会议主席台或会议台座次安排、会议主题横幅由会议主办方提供的，物业服务组织协助会场布置。

3.5.4 会中服务

将会中服务时会务服务人员可能涉及的服务内容及相应的言行举止进行细分，并制定相应的标准以保证会务服务人员按照标准要求提供会中服务。会中服务时会务服务人员可能涉及的服务内容及相应的言行举止应包含方面：导引；续茶；会场巡视；突发事件处理；咨询受理。续茶要求：会务开始 15 分钟为客人续第一次茶水；后每隔 20 分钟续水一次；空调运行良好，室温保持在夏季 24 度左右，其他季节 20 度左右。

提供礼仪服务。

突发事件处理需有详细的程序和预案。

3.5.5 会后整理

将会后整理内容进行细分，并制定相应的标准。会务用品清洁、消毒、回收

可重复使用的会议用品，清点数量并记录，清洁桌椅、地面、地毯等，将座牌、桌椅等归位。清场并检查会议室及相关的物品是否有缺失或损坏，及时报告会场管理员，协助追补损失，做好记录。

关闭会议厅(室):包括按规范关闭空调、灯光及门窗等。

3.6 物业管理档案资料管理

3.6.1 中标方要建立物业管理档案，资料齐全，按照物业管理要求分类整理、归档管理，查阅方便。

3.6.2 在日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养等登记制度。

3.6.3 业主方移交给中标方的技术资料，在合同期满后必须完整地归还业主。

3.6.4 加强有关物业的档案和资料管理。档案和资料的管理包括：业主投诉和意见档案、安全管理记录档案、设备运行记录档案、设备维修保养记录档案、清洁管理档案、环境绿化管理档案、物业人事管理及人员培训档案等，以及具体的管理方案。物业管理企业必须运用计算机管理，所有档案要求做到保存完整，管理完善，交接手续完备，检索方便准确。

3.7 紧急突发事件处理

建立完善的紧急突发事件处理预案，包括消防、防汛、停电、电梯事故等应急处理预案，预防紧急突发事件的发生，在紧急事件发生时能够迅速、安全的解决问题，保障人、财、物的安全。

四. 物业管理质量要求

4.1 中标方以业主方为平台，结合中标方自身的管理服务水平，充分调配优质资源，利用现代化管理手段对物业进行管理，努力创造一流环境。

4.2 中标方要具体承诺物业管理各项目具体要达到的指标。

4.2.1 确保不发生影响业主形象的恶性事件；治安及聚众斗殴案件发生率为零。

4.2.2 环境卫生达标率 98%。

4.2.3 设备完好率 98%。

4.2.4 房屋完好率 95%。

4.2.5 用户满意及基本满意率 95%。

4.2.6 有效投诉率低于 0.5%、处理率 100%。

4.2.7 报修项目的及时处理率达到 100%；

4.2.8 环境卫生、消毒、消杀、绿化达标率为 100%。

4.2.9 消防管理通过政府规定，年检完好率 100%。

4.2.10 支持配合采购人做好用水、用电等节能降耗工作。

4.3 物业管理项目部重要岗位的设置、人员录用更换等需经业主方同意或业主备案。

4.4 中标方对办公场所的物业管理方案、组织架构、人员录用、建立的各项规章制度中标方在实施前要报告业主方，业主方有审核权。

4.5 中标方各类工作人员必须持有相应工作岗位的资格证书，不得无证上岗。

4.6 中标方员工在业主方工作期间，同时也要遵守业主方的规章制度，在处理特殊事件和紧急、突发事件时，业主方对物业管理人员有直接指挥权。

4.7 中标方各类工作人员按要求统一岗位着装，言行规范，要注意仪容仪表，公众形象，一些公众岗位的人员体形、身高要有规定。

4.8 中标方在做好工作的同时，有责任向业主方提供合理化建议，并配合业主方制订相关管理制度并具体落实。

4.9 中标方必须依法经营，不能损害所聘用员工及业主的合法权益。

4.10 按规定免费提供物业管理用房及办公条件，其他用房及员工食宿由中标方自行解决，中标方自带本服务项目所需的足够器具如：设备器材、仪表、备件、服装等。

4.11 中标方聘请员工与业主方不构成任何关系，中标方员工在业主单位工作期间发生任何事故(如工伤、刑事犯罪、意外伤害等)均由中标方负责，业主方不承担任何责任。

4.12 中标方必须每月向业主单位报送财务报表、经营分析报表。

4.14 奖惩与考核

4.14.1 管理目标及奖惩办法

中标企业如达不到业主物业管理标准和要求以及投标承诺的目标，业主方将扣除当年物业管理费总费用的 10%，若中标人按合同规定履约完毕后无息退

还。

4.14.2 监管：中标人在合同执行期间，须接受业主方的监管。

4.14.3 考核标准

序号	考核项目	考核标准	考核分值	实际得分	备注
1	强电管理	1、制度不全、不落实，抽查无维修值班人员。 2、变电防雷接地系统每年至少测试一次；每年春 3、严禁无计划停电，因管理不善造成停电；造成 4、事故照明设备不能正常开启的；造成事故的追 5、检查档案记录，资料不健全不规范的，未归档 6、维修性停电不作提前通知的。 7、检查运行人员资格，不符合持证上岗条件的。			
2	弱电管理	1、不按照规程操作的；系统运行完好率达不到96% 2、抽查值班岗位，发现一次脱岗的。 3、不作常规检查，不能发现不安全因素的。 4、对消防等重要设备每月不进行有效性实验的， 5、中控室报警控制设备性能不齐全有效的，设备 6、检查运行人员资格，不符合持证上岗条件的。			
3	冷、暖、空调系统	1、冷暖系统设备运行完好率达不到96%的。 2、因检查保养不好而造成设备不能正常使用的。 3、因管理不善造成冷暖设备停运超过1小时的，按 4、制度不全、不落实，抽查无维修值班人员。 5、空调停机或开机前，未做维护保养的。 6、检查运行人员资格，不符合持证上岗条件的。 7、设备出现故障时和接到空调系统报修，修复时			
4	供水系统	1、供水及供热水系统运行完好率达不到96%的。 2、因维护处理不当，造成影响正常办公秩序的； 3、发现问题不能尽快做好彻底处理的，达不到正 4、食用水与非食用水设备、容器不作严格分离的 5、每周检查一次食用水水质，发现问题不及时上 6、连续三次无计划中断供给的。 7、连续抽查二次水质达不到国家标准的，视为一 8、检查运行人员资格，不符合持证上岗条件的； 9、未按规定对二次供水蓄水设施设备进行清洗、 10、制度不全、不落实，抽查无维修值班人员。			
5	纯净水系统	1、纯净水过滤设备未每周清，每月未更换过滤滤 2、纯净水设备管理制度、出水质量报告、纯净水 3、未定期对纯净水设备定期维护并未做记录或伪 4、之水系统标识不清晰明了的，臭氧机出现故障 5、纯净水箱未及时清理、消毒的。 6、灌装线消毒装置不完善，管道未及时检修的。			
6	排水系统	1、排水系统畅通率达不到95%以上的。 2、检查三次不能及时发现处理问题的。 3、雨水季节未及时清掏楼顶和四周排水管井系 4、未对供排水末端设备制订巡视检修规程和计			
7	零星维修	1、接到通知不能在规定时间内到达现场维修的。 2、维修后达不到原使用效果的；不积极配合甲方 3、照明灯具完好率未达到96%以上。对办公区所有 4、应急照明设备完好率未达到100%。 5、公共区域出现水、电等问题未及时处理的。 6、因维护处理不当停电，造成影响正常办公秩序			
8	电梯管理	1、不按规定操作的，电梯设备运行完好率达不到 2、无专业队伍的，每台电梯安全年检不合格扣 3、制度不全的，档案资料管理不善的。 4、维修不及时，电梯全部停运的，重大事故发 5、未按规定对电梯进行保养并未做记录或伪造记 6、出现运行故障后，维修人员未能在规定时间5分 7、未制订电梯故障困人紧急救援方案，并没有按 8、轿厢与缆绳为定期保养、更换、清理的。			
9	电锅炉	1、电锅炉及热水供应设备运行完好率未达到98%以 2、制度不全、不落实，抽查无维修值班人员。 3、因维护处理不当，造成影响正常使用秩序的；			

H、其他公共设备设施					
序号	考核项目	考核标准	考核分值	实际得分	备注
10	保安管理	1、因物业保安员工工作失误造成推销或其他可疑			
		2、无专业保安队伍的；值班及巡逻记录等规章制度			
		3、对重点的部位没有相应防范措施的			
11	停车场管理	1、因疏导不力造成车辆拥堵的			
		2、连续三次发生违章停车不报告的			
		3、连续两次发现停放车辆不整齐的			
12	会务服务	1、会务管理制度与会务服务制度不健全的			
		2、会议前30分钟未不知道会场带来不便的			
		3、会务使用设备会议前未为协调调整到位，影响			
13	卫生保洁	院落、环境门前三包等地面每天彻底清扫两次，院			
		院落垃圾及时收集，存放在指定地点，确保无飘洒			
		院落路牌、、标示、消防栓、电表箱等无灰尘、无			
		院落下水道口、排水沟、雨水槽、阴沟畅通无杂			
		办公楼内卫生区域清洁卫生每日定时清扫，达到地			
		办公楼内墙面、玻璃干净、明亮，无水印、无污迹			
		电梯轿厢四壁干净无手印、每周对电梯轿厢保养维			
		办公楼内公共区域盆栽内植物、无黄叶、无烟头、			
		办公楼吊顶、消防器材无灰尘、无蜘蛛网			
		电梯厅垃圾桶垃圾不能满过1/2，及时清理垃圾桶			
		卫生间洁具清洁干净、卫生间地面无积水、无污			
14	绿化管理	草地无石块、纸屑、垃圾等杂物，保洁率达99%以			
		草地无人为破坏，缺损的及时补植，绿化完好率达			
		清除杂草，无明显高于15厘米的杂草，草地覆盖率			
		未进行定期修剪，未及时剪去干枯枝叶与病枝			
		未及时进行病虫害防治			
		未定期对绿植浇灌、施肥的			
		树木枝叶扎堆过长，未及时修剪的，植物造型未及			

五、工作界面划分

- 1、中标人针对本服务内容按要求配备服务人员以胜任服务范围内所有工作。
- 2、派驻的服务人员由中标人自行管理，工作人员的工资、福利待遇、住宿、就餐、交通、培训、工作服及劳保用品、体检及丧残疾病等所有费用均由中标人自行承担。
- 3、保洁工作所需工具及耗材购买、消毒84液、垃圾桶（如需添购）、垃圾袋、驱“四害”用药等均由中标人负责购买，中标人应做好日常购买、保管及使用记录，提交购货发票复印件于每季度结算合同款项时向采购方提交，以便采购方对日用消耗品的监督统计。
- 4、中标人针对服务内容中的在岗工人、辞职工人与新聘工人的交接时间与名单、每月向医院物业管理科提交，以便医院准确掌握在岗人数及监督空岗现象。

注：各投标人根据实际情况及办公人数自行估算上述内容年度费用，中标后采购方不再就本项目向中标人支付任何费用。

六、其他要求

- 1、中标人全部工作人员，须符合青岛市政府用工标准要求，严格执行《劳动法》。
- 2、中标人工作人员须遵守采购人有关规章和管理规定，如有违反或损害采购人利益的，招标人有拒绝中标人违规工作人员在此工作的权利。
- 3、现场物业管理服务的组织机构必须完整。各专业有标准作业规程和岗位制度，专业所需工具、设备和器械配备齐全。
- 4、 中标人相关岗位人员须按要求持证上岗，须缴纳社保五险。
- 5、中标人工作人员须着装整齐统一、举止文明，佩带统一胸牌；服务用语规范、态度和蔼；讲究职业道德，廉洁奉公，有保密意识，实行“首问负责制”。
- 6、 中标人要建立资料的收集、分类整理、归档管理制度，建立物业管理档案。
- 7、 在日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养等登记制度。
- 8、 建立各项应急预案，及时应对并妥善处理突发事故。

七、管理服务应达到的各项指标要求：

1. 杜绝火灾责任事故，杜绝刑事案件；
2. 环境卫生、清洁率达99%；
3. 服务有效投诉少于1%，处理率100%；
4. 满意率96%以上。