**项目需求书**

**一、项目背景**

天津市滨海新区中医医院是一家三级甲等医院，医院北塘院区位于天津市滨海新区北塘街，规划可用地面积6.66万平方米，总建筑面积15.2万平方米，规划总床位数1000张，其中，一期建筑面积11.2万平方米，二期建筑面积4.1万平方米（在建中）。

服务范围为北塘院区，包括急诊楼（A座）、门诊综合楼（B座）、治未病楼（C座）、住院楼（D座）、外科楼（在建中）、针灸康复楼（在建中）、感染性疾病楼（在建中）及附属配套用房。

项目服务内容包括：天津市滨海新区中医医院北塘院区环境卫生服务（含门前三包及卫生服务、地上及地下停车场卫生服务）、各类垃圾院内收集转运暂存服务及各类垃圾外运处置服务（不包括医疗废物外运及处置）、洗衣上收下送服务、科室驻守、司梯及导引乘梯服务、导诊服务、收费服务、会议服务、物品搬运服务、司机服务。

本项目所属行业：物业管理。

（一）物业综合服务量单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **一期量单** | | | |
| 序号 | 内容 | 数量 | 单位 |
| 一 | 一期建筑面积 | 112000 | ㎡ |
| 1 | 地上面积 | 80000 | ㎡ |
| 2 | PVC地胶 | 27450 | ㎡ |
| 3 | 石材地面 | 4200 | ㎡ |
| 4 | 地砖地面 | 48350 | ㎡ |
| 5 | 地下面积 | 32000 | ㎡ |
| 二 | 占地面积 | 66600 | ㎡ |
| 三 | 各类房间 |  |  |
| 1 | 诊室 | 161 | 间 |
| 2 | 病房 | 227 | 间 |
| 3 | 更衣室 | 153 | 间 |
| 4 | 办公室 | 186 | 间 |
| 5 | 手术室 | 12 | 间 |
| 6 | ICU | 1 | 间 |
| 7 | 卫生间 | 462 | 间 |
| 8 | 窗户 | 1360 | 扇 |
| 9 | 生活垃圾清运 | 1 | 间 |
| 10 | 医疗废物清运 | 1 | 间 |
| 11 | 煎药室 | 1 | 间 |
| 12 | 布草暂存间 | 1 | 间 |
| 13 | 扶梯 | 12 | 台 |
| 14 | 直梯 | 32 | 台 |
| 15 | 导诊台 | 7 | 处 |
| 16 | 自助挂号机 | 5 | 处 |
| 17 | 收费岗 | 9 | 个 |
| **二期量单（在建中）** | | | |
| 序号 | 内容 | 数量 | 单位 |
| 一 | 二期建筑面积 | 41000 | ㎡ |
| 二 | 占地面积 | 66600 | ㎡ |
| ※因二期在建设中，具体量单内容需待竣工投入使用后以现场实际情况为准 | | | |

（二）信息化服务要求

北塘院区物业综合服务供应商应具备成熟的物业信息化服务系统。北塘院区物业综合服务供应商为我院提供物业信息化服务系统软件及硬件使用，且该系统所有数据均能在医院本地备份，且不对医院信息系统造成影响，同时保护个人隐私。该系统应实现数据直接传输，多终端开放给院方进行查看，可支持多端操作系统。该智慧化系统应包含后勤服务人员监管系统、环境卫生管理系统、医疗废物管理系统、运送管理系统。

**二、物业投入人员岗位及每个岗位的需要人数**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **北塘一期人员及岗位要求** | | | | | | | |
| **部门/作业** | **岗位名称** | | **岗位数量** | **人员数量（仅限投标单位报价参考）** | **要求** | **是否接受退休人员** | **工作时间** |
| 项目经理 | 项目经理 | | 1 | 1 | 性别不限，年龄在55周岁以下，本科及以上学历，有同岗位3年以上工作经验，不能随意更换，如特殊原因更换，须经医院同意后方可更换。 | 否 | 每周5天，每天8小时 |
| 办公室人员 | 经理助理/安全员 | | 1 | 1 | 45周岁以下，本科以上学历，有同岗位1年以上工作经验。 | 否 | 每周5天，每天8小时 |
| 文员 | | 1 | 1 | 45周岁以下，专科或以上学历，熟练使用办公软件，有相关工作经验。 | 否 | 每周6天，每天8小时 |
| 部门主管 | 环境主管 | | 1 | 1 | 环境主管50周岁以下，具备《特种作业操作证（高处作业）》，专科或以上学历，有同岗位1年以上工作经验。 | 否 | 每周5天，每天8小时 |
| 综合主管 | | 1 | 1 | 综合服务主管50周岁以下，专科或以上学历，有同岗位1年以上工作经验。 | 否 | 每周5天，每天8小时 |
| 环境服务 | 环境领班 | | 1 | 1 | 50周岁以下，专科以上（含专科）学历，有同岗位工作经验。同时具备《特种作业操作证（高处作业）》和天津市病媒生物防治培训证、天津市医疗废物管理培训合格证和健康证。 | 否 | 每周6天，每天8小时 |
| 垃圾清运 | 门诊生活垃圾/医疗废物收集 | | 2 | 6 | 50周岁以下，持《天津市医疗废物管理培训合格证》、感染四项检验报告单（包括乙肝、丙肝、HIV、梅毒）及健康证上岗。 | 否 | 每周7天，每天8小时 |
| 住院部生活垃圾/医疗废物清运员 | | 2 | 否 | 每周7天，每天8小时 |
| 小计 | | 4 |  | | |
| 专项保洁 | B区门诊楼 | | 2 | 6 | 45周岁以下，具备《特种作业操作证（高处作业）》和天津市病媒生物防治培训证。 | 否 | 每周7天，每天8小时 |
| A区急诊楼 | | 1 | 否 | 每周7天，每天8小时 |
| 住院楼 | | 2 | 否 | 每周7天，每天8小时 |
| 小计 | | 5 |  | | |
| 日常保洁 | B区一层 | | 5 | 76 | 男60周岁或以下，女55周岁或以下，负责责任区内卫生清洁。 | 是，退休人员所占比例不高于20% | 每周7天，每天8小时 |
| B区二层 | | 4 | 每周7天，每天8小时 |
| B区三层 | | 3 | 每周7天，每天8小时 |
| B区四层 | | 2 | 每周7天，每天8小时 |
| B区手术室 | | 2 | 白班1岗每周7天，每天8小时 |
| 小夜1岗每周7天，每天4小时 |
| A区一层 | | 2 | 急诊区1岗每周7天，每天24小时 |
| 鉴定中心及其他区域每周7天，每天8小时 |
| A区二层 | | 2 | 白班1岗每周7天，每天8小时 |
| 小夜1岗每周7天，每天4小时 |
| A区三层 | | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| C区一层 | | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| C区二层 | | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| C区三层 | | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 住院部一层 | | 2 | 每周7天，每天8小时 |
| 住院部二层 | | 2 | 每周7天，每天8小时 |
| 住院部三层 | | 2 | 每周7天，每天8小时 |
| 住院部四层 | | 2 | 每周7天，每天8小时 |
| 住院部五层 | | 2 | 每周7天，每天8小时 |
| 住院部六层 | | 2 | 每周7天，每天8小时 |
| 住院部七层 | | 2 | 每周7天，每天8小时 |
| 住院部八层 | | 2 | 每周7天，每天8小时 |
| 住院部九层 | | 2 | 每周7天，每天8小时 |
| 住院部十层 | | 2 | 每周7天，每天8小时 |
| 住院部十一层 | | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 住院部十二层 | | 2 | 每周7天，每天8小时 |
| 室外保洁（含地上、负一层、负二层车场） | | 4 | 每周7天，每天8小时 |
| 煎药室保洁岗 | | 2 | 每周7天，每天8小时 |
| 小计 | | 53 |  | | |
| 综合服务 | 综合领班 | | 1 | 1 | 领班45岁以下，专科以上（含专科）学历。 | 否 | 每周6天，每天8小时 |
| 科室驻守 | 功能检查科 | | 5 | 59 | 50周岁或以下，责任心强,无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业，有良好的协调能力，能熟练使用信息化设备。 | 否 | 每周6天，每天8小时 |
| 病案科 | | 5 | 每周6天，每天8小时 |
| 放射科 | | 1 | 每周6天，每天8小时 |
| 供应室 | | 3 | 每周6天，每天8小时 |
| 宿管员 | | 2 | 每周6天，每天8小时 |
| 内镜中心 | | 3 | 每周6天，每天8小时 |
| 口腔科 | | 1 | 每周6天，每天8小时 |
| 检验科 | | 1 | 每周6天，每天8小时 |
| 护理部 | | 2 | 每周6天，每天8小时 |
| 特需门诊 | | 1 | 每周6天，每天8小时 |
| 治未病 | | 3 | 每周6天，每天8小时 |
| 针灸科 | | 3 | 每周6天，每天8小时 |
| 康复科 | | 1 | 每周6天，每天8小时 |
| 综合病区 | | 1 | 每周6天，每天8小时 |
| 血液净化中心 | | 1 | 每周6天，每天8小时 |
| 医保科 | | 2 | 每周6天，每天8小时 |
| 皮肤科 | | 1 | 每周6天，每天8小时 |
| 网络信息科 | | 1 | 每周6天，每天8小时 |
| 肿瘤科 | | 1 | 每周6天，每天8小时 |
| 风湿科 | | 1 | 每周6天，每天8小时 |
| 骨伤科 | | 2 | 每周6天，每天8小时 |
| 老年病科 | | 1 | 每周6天，每天8小时 |
| 呼吸内科 | | 1 | 每周6天，每天8小时 |
| 耳鼻喉一科 | | 1 | 每周6天，每天8小时 |
| 中医特色疗法中心 | | 1 | 每周6天，每天8小时 |
| 急诊科 | | 1 | 每周6天，每天8小时 |
| 肛肠科 | | 1 | 每周6天，每天8小时 |
| 消化内科 | | 1 | 每周6天，每天8小时 |
| 外科 | | 2 | 每周6天，每天8小时 |
| 内分泌科 | | 1 | 每周6天，每天8小时 |
| 儿科 | | 1 | 每周6天，每天8小时 |
| 被服运送 | | 4 | 每周6天，每天8小时 |
| 煎药室药渣运送 | | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 零星物品搬运 | | 2 | 每周7天，每天8小时 |
| 小计 | | 59 |  | | |
| 司梯 | B区一层扶梯 | | 2 | 15 | 司梯45周岁或以下，需具有相关工作经验，责任心强。 | 否 | 每周7天，每天8小时 |
| B区二层扶梯 | | 2 | 每周7天，每天8小时 |
| 住院直梯 | | 2 | 白班1岗每周7天，每天8小时 |
| 小夜1岗每周7天，每天4小时 |
| B区门诊直梯 | | 2 | 每周7天，每天8小时 |
| 每周7天，每天8小时 |
| 住院手术梯 | | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 急诊电梯 | | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 国医堂电梯 | | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 小计 | | 11 |  | | |
| 导诊 | 门诊一楼 | 门诊服务中心 | 3 | 50 | 导诊35周岁或以下，中专以上学历，责任心强。 | 否 | 每周7天，每天8小时 |
| 急诊/发热 | 1 | 每周7天，每天9.5小时 |
| 自助机（门诊） | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 分诊台 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 药房 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 放射科 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 针灸脑病科 | 2 | 每周7天，每天8小时 |
| 康复科 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 治未病科 | 3 | 每周7天，每天8小时 |
| 门诊二楼 | 国医堂 | 2 | 每周7天，每天8小时 |
| 呼吸、风湿 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 内分泌、老年病 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 心内、肿瘤 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 肾病、消化 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 检验科 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 功能科 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 心身科 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 儿科 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 自助机 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 门诊三楼 | 中医特色治法中心 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 口腔、眼科 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 肛肠科 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 内镜中心 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 妇科 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 骨伤科 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 自助机 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 门诊四楼 | 皮肤科 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 外科 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 耳鼻喉 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 自助机 | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 小计 | | 36 |  | | |
| 收费员 | 门诊一层 | | 2 | 15 | 收费员45周岁或以下，中专以上学历，熟悉电脑操作，责任心强，爱岗敬业。 | 否 | 每周7天，每天8小时 |
| 门诊二层 | | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 门诊三层 | | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 门诊四层 | | 1 | 每周7天，每天8小时 |
| 急诊一层 | | 1 | 每周7天，每天24小时 |
| 住院一层 | | 2 | 每周7天，每天8小时 |
| 住院部一层补充 | | 1 | 每周5天，每天8小时 |
| 门诊一层补充 | | 每周2天，每天8小时 |
| 糖尿病门特鉴定 | | 每周1天，每天4小时 |
| 夏令时节 | | 每周7天，每天2-4小时（以院内安安排为准） |
| 小计 | | 9 |  | | |
| 会服 | 会议服务 | | 2 | 3 | 35周岁或以下，形象气质佳，大专以上学历，具备相关工作经验，责任心强，熟练掌握服务礼貌用语和礼仪礼节，经面试合格后上岗。 | 否 | 每周7天，每天8小时 |
| 司机 | 司机 | | 2 | 7 | 50周岁或以下，需具有5年以上驾龄，持相应等级驾驶证上岗，责任心强，无酒驾醉驾肇事逃逸等情况 | 否 | 1岗每周7天，每天8小时；1岗每周7天，每天24小时 |
| **合计** | | | **188** | **244** |  | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **北塘二期人员及岗位要求（此部分根据医院工作要求据实结算）** | | | | | | |
| **部门/作业** | **岗位名称** | **岗位数量** | **人员数量（仅限投标单位报价参考）** | **要求** | **是否接受退休人员** | **工作时间** |
| 环境服务 | 环境领班 | 1 | 1 | 50周岁以下，专科以上（含专科）学历，有同岗位1年以上工作经验。同时具备《特种作业操作证（高处作业）》和天津市病媒生物防治培训证、天津市医疗废物管理培训合格证和健康证。 | 否 | 每周6天，每天8小时 |
| 综合领班 | 综合领班 | 1 | 1 | 领班50岁以下，专科以上（含专科）学历。 | 否 | 每周6天，每天8小时 |
| 日常保洁 | 外科楼一层 | 1 | 29 | 男60周岁或以下，女55周岁或以下，负责责任区内卫生清洁。 | 是，退休人员所占比例不高于20% | 每周7天，每天8小时 |
| 外科楼二层 | 1 |
| 外科楼三层 | 1 |
| 外科楼四层 | 1 |
| 外科楼五层 | 1 |
| 外科楼六层 | 1 |
| 外科楼七层 | 1 |
| 外科楼八层 | 1 |
| 针灸康复楼一层 | 1 |
| 针灸康复楼二层 | 1 |
| 针灸康复楼三层 | 1 |
| 针灸康复楼四层 | 1 |
| 针灸康复楼五层 | 1 |
| 针灸康复楼六层 | 1 |
| 针灸康复楼七层 | 1 |
| 针灸康复楼八层 | 1 |
| 感染性疾病楼一层 | 1 |
| 感染性疾病楼二层 | 1 | 每周7天，每天12小时 |
| 负一、负二保洁 | 2 | 每周7天，每天8小时 |
| 小计 | 20 |  | | |
| 专项保洁 | 外科楼 | 1 | 2 | 45周岁以下，具备《特种作业操作证（高处作业）》和天津市病媒生物防治培训证。 | 否 | 每周6天，每天8小时 |
| 针灸康复楼 | 1 |
| 小计 | 2 |  | | |
| 垃圾清运 | 生活垃圾/医疗废物收集 | 2 | 2 | 50周岁以下，持《天津市医疗废物管理培训合格证》、感染四项检验报告单（包括乙肝、丙肝、HIV、梅毒）及健康证上岗。 | 否 | 每周7天，每天8小时 |
| 司梯 | 外科楼 | 1 | 4 | 司梯45周岁或以下，需具有相关工作经验，责任心强。 | 否 | 每周7天，每天8小时 |
| 针灸康复科 | 1 |
| 感染性疾病楼 | 1 |
| 小计 | 3 |  | | |
| 收费员 | 感染性疾病楼 | 1 | 4 | 收费员45周岁或以下，中专以上学历，熟悉电脑操作，责任心强，爱岗敬业。 | 否 | 每周7天，每天24小时 |
| 导诊 | 感染性疾病楼预检分诊 | 1 | 4 | 导诊40周岁或以下，中专以上学历，责任心强。 | 否 | 每周7天，每天8小时 |
| 感染性疾病楼自助机 | 2 |
| 小计 | 3 |  | | |
| 会服 | 针灸康复楼会服 | 1 | 2 | 35周岁或以下，形象气质佳，大专以上学历，具备相关工作经验，责任心强，熟练掌握服务礼貌用语和礼仪礼节，经面试合格后上岗。 | 否 | 每周7天，每天8小时 |
| 被服运送 | 被服运送 | 1 | 1 | 45周岁或以下，责任心强,无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业，有良好的协调能力 | 否 | 每周6天，每天8小时 |
| 储备岗 | 储备岗 | 20 | 20 | 按照对应岗位服务标准执行。（主要以科室驻守或保洁岗为主，其他根据医院具体岗位要求进行增设） | 否 | 每周6天，每天8小时 |
| **合计** | | **55** | **70** |  | | |

**三、各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准**

（一）服务总体要求

所提供服务必须满足国家级相关部门对医疗机构物业的标准。供应商对本服务项目的服务标准及人员配置均应符合国家或行业对医疗机构的相关要求，包括但不限于：生活垃圾的投放、处理、清运、外运应符合生活垃圾分别标志标准GB/T 19095、《天津市生活垃圾管理条例》的要求、医疗废物管理应符合《医疗废物管理条例》、《医疗卫生机构医疗废物处理规范》（DB12 597-2015）的要求、楼内通风、温湿度、空气质量等应符合室内空气质量标准GB/T 18883的要求、高空清洁作业应符合高空作业分级标准GB/T 3608的要求。

中标供应商需购买物业责任保险，供应商负责物业服务期间的安全管理，确保院方、供应商双方及第三方人员的安全。供应商或供应商人员服务过程中造成或因行为不当导致的人身损害、财产损失等(包括但不限于涉及双方、双方人员及其第三人,包括患者/患者家属/医护/其他在院人员等)，概由供应商负责解决并承担全部责任。由院方承担现行赔偿责任的，院方有权向供应商追偿。

中标供应商承诺拟派人员全员在上岗前提供无犯罪记录证明，往后每自然年更新一次；全员需持有效期内的健康证上岗；中标供应商应落实医院一岗多责的管理要求。

（二）一期岗位要求

办公室服务

1、有专职专业管理岗负责统筹管理项目，有专职专业管理岗负责各类服务具体管理。认真贯彻执行医院的经营管理方针。定期向医院主管部门汇报医院管理工作,认真完成任务,实现目标。具备与医院匹配的规章制度、操作规程、应急预案,并监督贯彻执行。

2、经理助理/安全员1个岗，负责协助项目经理做好项目日常管理工作和项目现场服务作业安全监管工作。

3、文员1个岗，负责接听、转接电话；接待来访人员。做好办公室档案收集、汇总、上报、整理工作。

环境卫生服务

1、垃圾清运员4个岗，负责生活垃圾清运和外运（生活垃圾外运服务以医院实际工作需求为准）、医疗废物清运；专项保洁5个岗，负责3米以下玻璃、不锈钢、墙面清洁，并根据工作安排进行现场病媒防治作业包括药物投放等；日常保洁员53个岗，负责医院日常保洁。

2、服务内容：对大厅、通道、候诊区等公共区域、抢救室、治疗室、手术室、输液室、办公室、步行梯、电梯厅、开水间、卫生间、污物间、护士站、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设备的保洁，急诊、手术室需24小时保洁。

（1）地面保持干净,在发生污染后，清理时间不超过15分钟。

（2）PVC地面打蜡、抛光保养每年1次。石材地面保养每年进行1次，包括抛光、锈黄处理、水斑处理、白华处理、锈斑处理。

（3）墙面，踢脚线保持干净清洁，每周至少擦拭1次。：

（4）照明灯具：每月至少擦拭一次。

（5）高空风口：每月至少擦拭清洁一次。

（6）门面、门框清洁每周至少擦拭1次。

（7）无悬挂物，不当各类标识清理并不留污痕，不超过30分钟。

（8）玻璃清洁，至少每月擦拭一次。

（9）非医疗不锈钢物体表面闪钢保养洁净，每周1次

（10）卫生间隔板高位，排风口，纸篓，地漏，脚踏阀，每周彻底清洁一次。

（11）垃圾箱内垃圾每天及时清倒及外运,箱内垃圾不得超过垃圾箱三分之二，无异味,消毒规范。

（12）清扫、清洗地面及公共附设物时无扬尘。洗手池：池壁无污垢。无痰迹及头发等不洁物。

（13）水龙头、洗手池台面、镜面、烘手器、小便器、大便器、纸篓、隔板每日清理，保持洁净。

（14）污染区域每天全面清洁、按规范消毒,如遇特殊情况,按医务人员的要求及时清洁消毒。

（15）供应商自行或委托专业第三方公司进行病媒生物防治工作，所使用的消杀的工具、药品、投放地点等符合专业规范，从事病媒生物防治工作的人员应取得天津市病媒生物防制培训证书后方能上岗工作。

根据实际选择重点区域组织实施消杀工作，填写《病媒防治作业记录单》；公共区域应根据院方要求及各科情况定期对公共区域蚊、蝇、蟑螂等有害生物进行消杀，按规划点位定期投放鼠药，做到消杀效果符合爱卫会要求，根据区爱卫会工作要求，配合医院完成临时及突击任务。

医疗废物应分类袋装隔离收集，集中存放管理，专人定时定点运送，垃圾处理及时率100%，二次污染0%；严格按照医用废弃物的收集、集中存放与管理、交接有关规定执行。有预案并能处理好医疗废物泄漏事件、清运医疗废物发生锐器意外刺伤、及其他重大事件医疗环境保障。

危险废物应分类袋装隔离收集，集中存放管理，专人定时定点运送，垃圾处理及时率100%，二次污染0%；严格按照危险废物的收集、集中存放与管理、交接有关规定执行。

（18）日常工作中所用到的消耗品及工具设备如清洁剂、消毒药剂、拖把、生活垃圾袋、洗手液、卫生纸等卫生间客用消耗品及洗地机、驾驶式尘推车等清洁设备均由中标供应商提供。（见附件）

综合服务

1、科室驻守服务包括

（1）功能检查科5个岗。

（2）病案科5个岗。

（3）放射科1个岗。

（4）供应室3个岗。

（5）宿管员2个岗。

（6）内镜中心3个岗。

（7）口腔科1个岗。

（8）检验科1个岗。

（9）护理部2个岗。

（10）特需门诊1个岗。

（11）治未病3个岗。

（12）针灸科3个岗。

（13）康复科1个岗。

（14）综合病区1个岗。

（15）血液净化中心1个岗。

（16）医保科2个岗。

（17）皮肤科1个岗。

（18）网络信息科1个岗。

（19）肿瘤科1个岗。

（20）风湿科1个岗。

（21）骨伤科2个岗。

（22）老年病科1个岗。

（23）呼吸内科1个岗。

（24）耳鼻喉一科1个岗。

（25）中医特色疗法中心1个岗。

（26）急诊科1个岗。

（27）肛肠科1个岗。

（28）消化内科1个岗。

（29）外科2个岗。

（30）内分泌科1个岗。

（31）儿科1个岗。

以上岗位需按科室要求，负责辅助科室完成日常工作。

（32）被服运送4个岗，负责负责全院布草上收下送、整理及数量清点工作，与洗涤单位交接，与科室交接。办理报废被服及领取新被服手续。配合医院做突发性公共卫生事件的被服收发、消毒工作。

（33）负一层煎药室药渣运送1个岗，负责收集清运煎制后的药渣，并按要求进行处理。

（34）零星物品搬运2个岗，负责日常的物品搬运工作。

2、司梯及导引乘梯服务

包括11个岗，负责院内扶梯的指引工作、住院部直梯的指引工作、门诊直梯的值守，住院部手术直梯的值守及急诊楼直梯的值守工作，住院部家属探视梯控值守，手术直梯及急诊楼直梯为24小时运行，其他电梯为8小时运行。

3、导诊服务

包括36个岗，负责急诊、各科室门诊、治未病、国医堂、特需门诊等就诊患者咨询分诊、门诊大厅就诊患者便民服务、门诊自助机服务、门诊导诊咨询工作、门诊大厅轮椅租借、失物招领等工作。

4、收费服务

包括9个岗，负责门诊急诊及住院部挂号收费预计9个窗口服务。

5、会议服

包括2个岗，负责日常、临时会务活动的会议前服务、会议中服务、会议后服务工作。

6、司机服务

包括2个岗，负责安全驾驶救护车往返北塘院区与杭州道院区运送轻症或行动不便的病人，物业公司承担因驾驶员责任造成的违法违规损失。

（三）二期岗位要求

办公室服务

1、环境领班1岗；综合领班1岗。

环境卫生服务

1、垃圾清运员2个岗；专项保洁2个岗；日常保洁员20个岗。

综合服务

1、司梯3个岗；收费员1个岗；导诊3个岗；会服1个岗；被服运送1个岗。

2.储备岗20个岗，按医院实际情况需求据实增减。在服务期内如需增加应由需求方提交申请、并经医院管理部门审批后按实际上岗日期按照对应的岗位费用标准据实结算。

以上二期人员岗位工作内容及要求与一期人员岗位的相同，在服务期内根据二期投入使用时间和院方实际要求上岗，并按实际上岗日期按照对应的岗位费用标准据实结算。

（四）其他辅助服务工作

1、清雪服务

依据院方清雪应急预案划定的责任区域完成清雪作业，小雪：随下随清，当天完成清理工作；中雪：主干道一天内清理完毕，其他清雪区域两天内清理完毕；大雪：主干道两天内清理完毕，其他清雪区域三天内清理完毕；暴雪或特大暴雪：视降雪情况确定清雪完成时间。责任区域内清雪作业所需工具、耗材费用由供应商承担。

2、防汛辅助服务

依据院方防汛应急预案的具体要求，供应商配合院方完成职责内的防汛工作，如协助配合检查作业区域内门窗，作业区域出入口摆放沙袋，作业区域巡视检查，应急处理等，并做好全员防汛预案培训，提高全员防汛意识。

3、快递柜服务

依据院方快递存储的具体要求，供应商需与第三方快递柜投放公司签订相关协议，确保满足院方快递的正常存储需求。服务期间产生的一切费用及纠纷问题由供应商负责。

**四、应急服务要求**

当出现不可预知突发/紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等，可根据项目具体情况列举），保证服务正常运转的措施，包括但不限于临时增配5%的人员、临时调集设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等。

**五、人员保密要求**

保证服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施，包括但不限于制定保密制度、服务人员保密培训、重点岗位双人服务、泄密惩罚办法。

**六、人员稳定性要求**

在整个服务期内，所上岗人员均需每年开具无犯罪记录证明提供给采购方，人员更换率不得超过15%，更换人员不得低于采购需求，且应经采购人同意。

**七、进驻和接管要求**

中标（成交）后，及时配齐所需人员、工具、设备等，在规定的时间内保证全体服务人员按时进场服务，如果为新任服务公司，则还需与前任公司进行交接，保留相关记录，做到服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。

**八、费用分割**

本项目物业服务费应包括以下内容，由供应商提供：

（1）人员费用：包括员工薪金、社会保险、公积金、福利待遇、加班费、员工制服等；

（2）清洁保洁服务费

①保洁服务工具耗材费用；

②病媒生物防治费；

③PVC地面打蜡保养费用；

④生活垃圾外运费用（以医院实际工作需求据实结算）。

（3）企业利润；

（4）税费；

（5）物业管理责任保险费用（保额额度不低于1000万，供应商进场服务前需提交给采购单位投保保单复印件）。

采购单位提供物资或承担费用包括：

（1）物业服务过程中产生的能耗（水、电等）费用；

（2）医疗废物外运处理费；

（3）医废收集所需专用垃圾袋、利器盒等；

（4）防汛物资。

二期费用说明：

以上提到的费用涉及到二期的均根据二期投入使用时间和院方实际要求据实计算。

**九、物业服务过程中，对物业公司评价考核验收标准**

（一）考核办法

①供应商根据物业服务合同约定，制定月度服务计划。

②供应商按物业服务标准进行内部检查并留有记录。

③每月1次采购单位与供应商共同对现场物业服务品质进行检查及考核。

④考评结果采购单位与供应商相关责任人共同签字确认。

⑤依据月度物业服务品质考核结果支付物业服务费。

（二）考核

医院有权每月对中标供应商服务内容等履行情况进行监督、考核，考核结果与服务费挂钩，每月考核一次，物业服务质量月度考核90分以上(含)为合格，甲方全额计算当月物业服务费。物业服务质量月度考核90分以下，按得分占合格分数的比例，计算当月物业费。甲方最终向乙方结算的费用金额以实际考核后的结果为准，并有权追偿乙方因工作不到位造成的经济损害及法律责任。合同期服务内，考核结果累计6次不足90分或因乙方工作不到位给甲方造成严重社会不良影响、重大经济损失或连带法律责任的，甲方有权终止合同。

具体考核细则标准依据招标需求确定，并列入合同相关条款中。（见附件）

**十、物业服务过程中须执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或其他标准、规范**

质量标准：满足国家、地方和行业现行的法律法规、及规章制度、规范及招标文件的规定要求。

**十一、其他要求**

（1）中标供应商及其员工必须遵守医院的一切行政管理、消防安全、病区等规定和制度。遇突发事件或安全检查时，中标供应商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。

（2）本次招标所涉及的各项外包物业服务项目均应达到、符合《天津市卫生计生行业安全生产标准化规范和考核细则（后勤保障和治安消防部分）》的标准、要求。

（3）本采购方案或物业情况介绍没有明确列出的项目，但法律法规规章规定，属于物业管理服务内容所发生的费用，不管供应商是否进行报价，都视为包括在本项目报价中，并由供应商无条件负责承担。

（4）物业服务费用按月度由采购单位向中标供应商结算支付，中标供应商须及时提供符合要求的正式发票；物业服务费用均按岗位进行结算，以服务作业效果或结果作为衡量标准，根据服务评价考核验收结果向中标供应商结算支付物业服务费用。

（5）中标供应商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供应商承担完全责任。

**附件1：清洁工具耗材明细表（一期）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **保洁耗品名称** | **备注** |
| 1 | 大垃圾袋 | 符合院感要求 |
| 2 | 中垃圾袋 | 符合院感要求 |
| 3 | 小垃圾袋 | 符合院感要求 |
| 4 | 毛巾 | 符合院感要求 |
| 5 | 拖布杆 | 符合院感要求 |
| 6 | 拖布头 | 符合院感要求 |
| 7 | 尘推罩 | 符合院感要求 |
| 8 | 尘推杆 | 符合院感要求 |
| 9 | 毛头罩 | 符合院感要求 |
| 10 | 笤帚簸箕 | 符合院感要求 |
| 11 | 外围扫帚 | 符合院感要求 |
| 12 | 外围夹子 | 符合院感要求 |
| 13 | 外围放风簸箕笤帚 | 符合院感要求 |
| 14 | 拖布夹 | 符合院感要求 |
| 15 | 喷壶头 | 符合院感要求 |
| 16 | 喷壶 | 符合院感要求 |
| 17 | 云石刀片 | 符合院感要求 |
| 18 | 芳香片 | 符合院感要求 |
| 19 | 大盘纸 | 符合院感要求 |
| 20 | 擦手纸(行政楼用） | 符合院感要求 |
| 21 | 一次性帽子 | 符合院感要求 |
| 22 | 去污粉 | 符合院感要求 |
| 23 | 消毒片 | 符合院感要求 |
| 24 | 电池7号 | 符合院感要求 |
| 25 | 散装洗衣粉 | 符合院感要求 |
| 26 | 洗衣粉 | 符合院感要求 |
| 27 | 洁厕剂 | 符合院感要求 |
| 28 | 洗手液 | 符合院感要求 |
| 29 | 玻璃清洁剂 | 符合院感要求 |
| 30 | 84消毒液 | 符合院感要求 |
| 31 | 牵尘液 | 符合院感要求 |
| 32 | 酒精 | 符合院感要求 |
| 33 | 空气清洗剂 | 符合院感要求 |
| 34 | 马桶刷 | 符合院感要求 |
| **注：包括但不限于上述耗品明细，供应商在二期投入使用后根据医院实际工作情况追加同比例数量耗材** | | |

**附件2：设备设施清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 单位 | 数量 |
| 1 | 手推式洗地机 | 台 | 2 |
| 2 | 驾驶式洗地机 | 台 | 1 |
| 3 | 驾驶式尘推车 | 台 | 3 |
| 4 | 多功能清洁车 | 套 | 45 |
| 5 | 医废收集专用车 | 台 | 1 |
| 6 | 生活垃圾收集车 | 台 | 1 |
| 7 | 吸水机 | 台 | 1 |
| 8 | 吸尘器 | 台 | 1 |
| 9 | 洗衣机 | 台 | 1 |
| 10 | 烘洗一体机 | 台 | 2 |
| 11 | 电脑 | 台 | 3 |
| 12 | 多功能打印机 | 台 | 1 |

**※**供应商应提供不少于上述设备设施数量。供应商在二期投入使用后根据医院实际工作情况追加同比例数量设备。**附件3：评价考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **物业服务评价项目（2025年 月）** | | | | |
| 序号 | 项目 | 具体内容 | 权重系数 | 得分 |
| 1 | 基本要求 | 物业服务人、服务人员及培训、服务场所、档案管理、项目接管和退出 | 0.1 |  |
| 2 | 保洁服务 | 基本要求、建筑物内部共有部位保洁、建筑物外部共有部位保洁、消杀和环境消毒、垃圾分类与收集、医疗废物 | 0.4 |  |
| 3 | 客户服务 | 基本要求、导诊服务、科室驻守、司梯、会议服务、收费服务、司机服务 | 0.3 |  |
| 4 | 能源及应急 | 节水节电、防汛防风 | 0.2 |  |
| 5 | 加分项目 | 积极主动的发现问题，能够及时补台等事项 | 在疫情防控、应急抢险等工作中，表现突出，主动增加工作时长、增派人员，积极补台，在日常工作中收到表扬感谢信（不予其他科室加分重复计分） |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **表 A.1 基本要求评价表（满分100分）** | | | | | | |
| 序号 | 评价内容 | 质量要求 | 分值 | 评价方式 | 扣分方式 | 得分 |
| 1 | 物业服务人 | a） 应具有独立的法人资格； | 30分 | 查看物业服务人提供的相关信息资料（有但不限于企业法人证书、物业服务规程、人员配备、人员管理制度、相应的专业技术操作上岗证）、档案和专业服务机构的资格证明（学历证书、政审材料、专业技术证书或职业技能资格证书）。 | 相关资质检查不合格一项扣5分；其他检查不合格一项扣2分，扣完为止；信息化系统缺失或者无法使甲方查看的，为一票否定条款，扣满30分 |  |
| b） 应根据物业服务合同约定，设置相适应的办公楼（区）物业管理服务职能部门及必要的物业服务场所，并根据服务项目、现场复杂情况、区域特点和服务面积等配备相应数量的专业 服务人员、服务设备及用品； |
| c） 应建立相应的管理机制和工作程序。如物业服务方案、岗位职责、服务规范及工作流程、内部管理体系等；建立成熟的信息化系统，为甲方匹配查看全系统的功能。 |
| d） 有特定要求的物业服务，应委托专业的服务机构提供。其中包括但不限于： |
| ——垃圾清运、3米以下外墙高空清洗。 |
| 2 | 服务人员及培训 | a） 物业服务人员包括物业现场管理人员，保洁服务、前台接待服务、会议服务； | 20分 | 查看相关信息资料、人员配备、人员资格资历、人员 培训计划、培训记录等档案资料。 | 专业人员资格证检查不 合格一项扣1 分；其他检查 不合格一项扣0.5分；扣完为止 |  |
| b） 应根据物业使用单位需求确定物业服务人员的类别、数量、资格和能力要求。有特殊安全保密等方面要求的岗位应明确指定服务人员的资格和资历要求，并进行政审； |
| c） 现场管理人员应具备相应的物业管理知识，专业技术人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书； |
| d） 服务人员应符合如下基本要求：——遵守国家法律、法规及物业管理单位和使用单位的各项规章制度； |
| ——接受思想教育、专业技能、法律法规、安全、保密等培训，保守工作秘密； |
| ——具有良好的职业道德，遵守岗位纪律，具备所需专业的技能和知识。 |
| a） 物业服务人应有年度培训计划和月度培训计划，每人每月培训时长应不少于4学时； |
| b） 培训类型包括法律法规培训、常规培训和专业培训。培训内容包括但不限于以下方面：——国家法律法规；——物业服务理论知识；——工作要求；——日常保密工作；——培训及演练。 |
| c） 培训完毕后及时对培训效果进行评估。 |
| 3 | 服务场所 | a） 物业管理单位或使用单位应为物业服务人提供相对集中、规模合理的物业服务用房； | 15分 | 查看服务场所相关信息资料、标识标牌情况。 | 检查不合格一项扣0.5分，扣完为止 |  |
| b） 物业服务人在适当位置公示相关服务信息，如服务人员、服务电话、咨询和投诉处理电话、服务响应时间等； |
| c） 物业服务场所应遵循安全、醒目、协调、便利的原则设置符号与标志，主要包含公共信息图形符号、信息导向标志及其他标志。 |
| 4 | 档案管理 | a） 建立物业信息和档案管理制度，档案资料应有专人保管，有条件的应建立资料室存放档案资料，档案资料有变化应及时更新归档。对超过保管期限和失去保存价值的档案，经物业管理单位核准后方可销毁； | 20分 | 查看档案信息资料、档案归档情况和档案借阅使用登 记的情况。 | 检查不合格一项扣0.2分，扣完为止 |  |
| b） 信息、档案资料应收集完整，方便查阅，档案内容应包括但不限于下列内容： |
| ――物业档案，包括物业承接查验、设备设施技术资料等基础档案和技术档案； |
| ――物业服务档案，包括物业管理单位和使用单位的相关资料，以及物业运行、物业维修、物业服务、投诉处理等记录档案； |
| c） 应建立档案借阅、使用登记制度，未经许可,不应将资料内容转作其他用途。 |
| 5 | 项目接管和退出 | a） 物业服务人中标后与物业管理单位或使用单位签订物业服务合同，合同内容主要包含物业管理事项、服务质量、服务费用、双方的权利义务、专项维修资金的管理与使用、物业管理用房、合同期限、违约责任等，按合同约定时间进行接管并提供物业管理服务； | 15分 | 查看物业服务人相关信息资料和移交证明文件等。 | 检查不合格一项扣2分，扣完为止 |  |
| b） 物业服务合同解除或终止后，物业服务人应与物业管理单位或使用单位按照合同约定时间办理交接手续； |
| c） 双方交接工作内容包括但不限于以下内容:――移交保管的物业档案和物业服务档案；――与新物业服务人共同查验物业设备设施，形成物业交接查验档案；――移交物业服务用房； |
| ――配合新物业服务人接管各类服务岗位，维护物业管理区域的正常秩序； |
| d） 原物业服务人按照法定程序办理交接手续后，终止物业管理服务活动，退出物业管理区域现场。 |
| 小计 | | | | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **表A.2保洁服务评价表（满分100分）** | | | | | | | |
| 序号 | 评价内容 | | 质量要求 | 分值 | 评价方式 | 扣分方式 | 得分 |
| 1 | 基本要求 | | a） 应建立相关管理机制，明确保洁服务人员、职责及服务范围；制定保洁、消杀等作业的具体操作规程； | 10分 | 现场检查并查看保洁记录、消杀记录 和具体操作规程等 资料 | 检查不合格一项扣0.5分，扣完为止 |  |
| b） 保洁冲洗建筑物公共场所、过道、楼梯和大堂等地面时，宜安排在非上下班高峰期作业，现场应设置“注意防滑”等安全标识； |
| c） 根据不同部位的保洁需求，采用日常保洁和专项保洁相结合的方式； |
| d） 对所使用的拖布、抹布、尘推等保洁工具, 应根据保洁区域的不同，标记不同标识或颜色进行区分； |
| e） 开展2米及以上高空保洁作业时，应由专业保洁服务机构或持高空作业证的专业人员在采取充分安全措施的前提下实施； |
| f） 定期进行预防性卫生消杀，采取综合措施消灭“四害”，并做好记录； |
| g） 保洁时应采取相应安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。 |
| 3 | 建筑物内部共有部位保洁 | 天花板 | 每月至少清洁1次，无积尘、无蛛网。 | 3分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |  | |
| 4 | 地面 | 每月至少清洁1次，无垃圾杂物，无污渍、无积水，干净整洁。 | 3分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |  | |
| 5 | 墙面 | a） 每月至少清洁1次，低位墙身、高位墙身表 面无污迹、无灰尘、干净、整洁； | 2分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |  | |
| b） 无积尘、无蜘蛛网。 |
| 宣传栏 | a） 每周至少保洁1次，表面无污迹、无灰尘、干净、整洁； | 2分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |  | |
| b） 无积尘、无蛛网。 |
| 6 | 窗户 | 每周至少保洁1次，玻璃光洁、明亮、无水迹, 窗台及窗框架表面无灰尘、无污渍。 | 2分 | 现场检查，采取目 视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |  | |
| 7 | 平台、屋顶 | a） 每季度至少清扫1次；雨季期间，每半月至少清扫1次； | 2分 | 现场检查，采取目视方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |  | |
| b） 每日至少巡查1次天台、内天井，有杂物及时清扫，无垃圾杂物，无青苔，无积水。 |
| 8 | 室内车库 | a） 每日至少清洁1次，地面无垃圾杂物，无积水； | 2分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |  | |
| b） 标识、指示牌干净、无浮尘。 |
| 9 | 卫生间 | a） 每日至少清洁2次，循环保洁。地面干净, 无污渍无积水； | 5分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等 方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |  | |
| b） 洁具洁净，无污渍； |
| c） 门窗、墙壁、隔断、玻璃、窗台表面干净，无污迹，金属饰件有金属光泽； |
| d） 换气扇表面无积尘； |
| e） 洗手台干净无污垢； |
| f） 保持空气流通，无明显异味。 |
| 10 | 楼梯及楼梯间 | 每日至少清洁1次，梯步、扶手栏杆、防火门及闭门器表面干净无尘无污渍，防滑条（缝）干净。 | 3分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |  | |
| a） 每日至少擦拭1次轿厢门、面板，扶梯扶手、两侧挡板，清拖1次轿厢地面、扶梯阶梯表面； |
| b） 不锈钢材料装饰的轿厢每月至少护理2次； |
| c） 石材装饰的轿厢每季度至少养护1次，轿厢内无污渍无粘贴物； |
| d） 灯具、操作指示板明亮； |
| e） 厢内地面干净无异味，电梯门槽内无垃圾无杂物； |
| 11 | 电梯/扶梯 | f） 定期对电梯轿厢进行打扫，保持清洁卫生的环境，并做好轿厢内的消毒工作，及时配齐轿厢内手消、纸巾、按键膜等，传染病员和尸体使用电梯后，按规范进行消毒。扶梯橡胶扶手无水渍、无灰尘、无污渍，阶梯表面缝隙内无杂物、干净整洁、无灰尘、无污迹，两侧挡板表面干净整洁、无积尘、无污迹。 | 3分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |  | |
| 12 | 设施设备 | a） 配电箱、设备机房、消防栓、报警器、开关插座、灯具、空调岀风口等每周至少清洁1次，表面干净，无尘无污迹； | 3分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |  | |
| b） 监控摄像头、门警器等表面光亮，无尘无斑点。 |
| 13 | 垃圾桶 | 每日至少保洁2次，内部无满溢、无异味，外表面无污迹，无灰尘。 | 3分 | 现场检查，采取目视方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |  | |
| 14 | 建筑物外 部共有部 位保洁 | 外围及周边道路 | a） 每日至少清扫1次，属高空作业范围的部分路灯等每半年至少保洁1次，保持干净，无杂物无积水无污迹； | 3分 | 现场检查，采取目视、手摸、擦拭等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |  | |
| b） 沟渠、池、井内无杂物无异味； |
| c） 各种标志、宣传栏、路灯等表面干净，无积尘无水印。 |
| 15 | 外墙 | 1. 每半月至少保洁1次,属高空作业范围的外墙及景观灯等每半年保洁1次； | 3分 | 现场检查，采取目视方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |  | |
| 1. 表面无污渍。 |
| 16 | 停车场 | a） 每日至少保洁1次，地面无垃圾杂物，无积水； | 3分 | 现场检查，采取目视、手摸等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |  | |
| b） 标识、指示牌干净、无浮尘。 |
| 17 | 绿化带及景观 | 每日至少保洁1次，绿地内无杂物，花台、雕 塑、景观表面干净无污渍，景观水质清澈无异 味无漂浮物，建筑整洁无涂污。 | 3分 | 现场检查，采取目视等方式 | 检查不合格一项扣0.1分，扣完为止 |  | |
|
| 18 | 消杀和环 境消毒 | 消杀 | a） 应制定消杀工作计划。消杀工作计划应包括 消杀对象、消杀区域、消杀方式与药物配比、消杀时间等内容； | 10分 | 现场检查，查看相关资质、记录表等资料 | 检查不合格一项扣0.5分，扣完为止 |  | |
| b） 消杀药物应符合国家农药管理要求，消杀药物供应商应具有有效资格证书； |
| c） 消杀区域包括但不限于以下区域： |
| ――物业管理区域内的各人行通道、各楼层的 电梯口、公共洗手间及楼宇周围； |
| ――垃圾桶、垃圾池、化粪池、污水井等室外公共区域； |
| ――雨水井、排水沟等较阴暗潮湿区域； |
| ――办公室、设备房、洗手间等办公用房和空置房； |
| ――绿化带周围。 |
| d） 应提前告知消杀时间、地点、范围，明确注 意事项等信息，每次消杀工作前，应放置消杀警示标识； |
| e） 消杀作业完毕应将器具、药具统一清洗并送至指定地点保管。灭鼠 1 周后撤回饵料； |
| f） 根据实际需要聘请具备资质的专业单位实施白蚁、红火蚁等消杀防治工作； |
| g） 做好消杀记录。 |
| 19 | 环境消毒 | a） 每月至少开展1次环境消毒，特殊时期的环境消毒频次按防疫要求另行规定； | 5分 | 现场检查，查看相关资质、记录表等资料 | 检查不合格一项扣0.5分，扣完为止 |  | |
| b） 消毒产品应符合国家卫生健康部门管理要求，在确保消毒效果的前提下，尽量选择对人体伤害小、对物品破坏少、对环境污染小的消毒产品； |
| c） 环境消毒区域包括但不限于以下区域： |
| ――会议室、电梯、洗手间等人群密集或通风不良的密闭空间； |
| ――垃圾集中收集点等重点室外公共区域； |
| d） 做好环境消毒记录。 |
| 20 | 垃圾分类与收集 | 基本要求 | a） 根据实际情况合理设置环境卫生设施； | 5分 | 现场检查，查看相关资质、记录表等资料 | 未按要求设置垃圾分类容器扣5分； 其他项扣0.5 分，扣完为止 |  | |
| b） 各办公室设置可回收物和其他垃圾容器，各楼层根据实际情况设置有害垃圾、厨余垃圾、可回收物、其他垃圾容器，各楼栋定点设置有害垃圾、厨余垃圾、可回收物、其他垃圾集中收集点； |
| c） 垃圾投放、处理的容器和场所应设显著标识； |
| d） 公共区域垃圾应及时清理，保持清洁无异味，四周无散积垃圾，在垃圾清运过程中做好防护措施，避免造成二次环境污染。 |
| 21 | 可回收物 | a） 废弃计算机、打印机、复印机、传真机、扫描仪、投影仪、电视机、空调机, 公开发行的废旧报刊书籍，废塑料，废包装物，废旧纺织物，废金属，废玻璃等； | 5分 | 现场检查，查看台账、记录、文件等资料 | 检查不合格一项扣0.5分，扣完为止 |  | |
| b） 建立台账制度，记录电器电子类资产数量、去向； |
| c） 超过规定使用年限或经专业技术部门鉴定无法修复的，履行资产处置程序后，交由具备资质的再生资源回收企业进行环保回收处理； |
| d） 根据可回收物的种类和产生量，设置专门容器或临时存储空间，设置标识，专人分拣打包； |
| e） 与专业回收企业合作，将可回收物纳入再生资源回收利用渠道； |
| f） 涉密的废旧文件资料，按照保密规定和要求进行收运处置。 |
| 22 | 有害垃圾 | a） 废电池（镉镍电池、氧化汞电池、铅蓄电池等），废荧光灯管（日光灯管、节能灯等），废温度计，废血压计，废药品及其包装物，废油漆、溶剂及其包装物等； | 5分 | 现场检查，查看相关资质、记录表等资料 | 检查不合格一项扣0.5分，扣完为止 |  | |
| b） 应设立专门场所或容器，对不同品种的有害垃圾进行分类投放、收集、暂存，并在醒目位置设置有害垃圾标志； |
| c） 列入《国家危险废物名录》的有害垃圾，应按要求设置临时贮存场所； |
| d） 有害垃圾应交由具备资质的机构进行收运处置，根据有害垃圾的品种和产生数量，合理约定收运频率。 |
| 24 | 其他垃圾 | 及时处理除有害垃圾、厨余垃圾、可回收物之外的垃圾，如卫生纸、餐巾纸、烟头、果壳等。 | 5分 | 现场检查 | 检查不合格一项扣0.5分，扣完为止 |  | |
|
| 25 | 医疗废物 | | 建立健康档案，收集人员持证及体检合格报告，经院感培训后上岗，体检每年不少于1次，体检应包括感染四项（乙肝、丙肝、梅毒、HIV） | 10分 | 现场检查，查看记录表等资料 | 检查不合格一项扣0.5分，扣完为止 |  |
| 收集人员着装符合转运要求 |
| 医疗废物应分类收集、扎口合格，记录准确 |
| 医疗废物暂时贮存的时间不得超过２天，转运记录准确 |
| 转运车辆、医疗废物暂存处消毒合格，记录准备 |
| 建立医疗废物应急预案 |
| 小计 | | | | | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **表 A.3 客户服务评价表（满分100分）** | | | | | | | |
| 序号 | 评价内容 | | 质量要求 | 分值 | 评价方式 | 扣分方式 | 得分 |
| 1 | 基本要求 | | a） 服务人员应仪容仪表整洁，举止端庄得体, 语言精练准确，服务礼仪规范。 | 10 | 现场检查，查看培训记录和相关证明文件等资料 | 检查不合格一项扣0.5分，扣完为止 |  |
| b） 对服务人员进行系统性培训，培训内容包括 会议服务、职业道德、职业形象和专业技能等； |
| c） 制定服务工作程序及岗位职责，应包括但不 限于以下方面： |
| ——服务人员行为规范； ——服务人员工作程序；——服务资料准备；――常见突发事件处理。 |
| 2 | 司梯 | | 1统一着装，站立式、微笑式服务。按防疫要求轿厢内人数。电梯运行服条应遵循急救、重症、残疾人、孕妇、老人、儿童等特殊人群优先原则，保障上述人群优先乘坐电梯，司梯应提醒上述特殊人群需有人陪同乘梯。 | 10 | 现场检查，查看记录表等资料 | 检查不合格一项扣0.5分，扣完为止 |  |
| 2上岗前应充分熟悉医院的基本情况，如：楼层、科室，为患者提供导向咨询服务。 |
| 3做好控烟宣传工作。严禁吸烟者乘梯。 |
| 4熟悉电梯性能，发现电梯故障，沉着冷静，耐心安慰轿厢内乘客，及时通知维修部门。 |
| 3 | 门诊服务中心 | | 详见门办考核表 | 30 | 门办考核 | |  |
|
|
|
| 4 | 科室驻守 | | 1职业形象良好，仪容仪表规范整齐、操作规范，佩戴工作牌，遵守各项规章制度，上岗前接受过正规培训。 | 10 | 现场检查，查看现场工作情况，询问所在科室 | 检查不合格一项扣0.5分，扣完为止 |  |
| 2文明用语、微笑服务，礼貌待人。 |
| 3按照所在科室要求，保质保量完成本职工作。 |
| 4严格做好上收下送的交接工作，有登记有签收。收衣时，把污衣袋密封好传染性的衣物和一般需清洗的衣物分开放在收衣车中。清洗干净的衣物检查无误，按工作日记录数目将各楼层衣物捆好，并做标记，按顺序摆放于送衣车中，发往各楼层病房或科室。 |
| 5宿管员完成学生住宿区域相应岗位职责，配合相关职能科室完成相关工作。 |
| 5 | 会议服务 | 会前准备 | a）会议管理人员登记会议服务需求信息，主要包含会议名称、会议类型、会议时间、会议地点、参会领导、参会人数、所需设施设备、会议物品摆放及布置要求等，安排会议服务人员。 | 5 | 现场检查，查看记录表等资料 | 检查不合格一项扣0.3分，扣完为止 |  |
| b）会议服务人员接到会议通知后，确认会议服务信息并进行会前准备。如会议主题、座次安 排、设备调试、茶水准备等。 |
| c）准备工作完毕，会议服务人员应通知办会人员进行检查确认。 |
| d）大型或重要会议应制定接待方案，根据办会方要求在门口、电梯口等场所设置告示牌，在 指定区域做好迎接工作，并做好突发情况的应急准备。 |
| 会中服务 | a）会议期间随时关注参会人员需求，根据现场情况提供茶水、导引、设备调试、突发事件处置等服务。 | 5 | 现场检查，查看会场特殊情况记录表等资料 | 检查不合格一项扣0.3分，扣完为止 |  |
| b）会议中场休息时，会议服务人员应及时清理桌面卫生等。 |
| c）会议服务人员若因故提前离开，应告知办会人员并做好接替人员的交接工作。 |
| 会后整理 | a）参会人员离开后，应立即检查会议室内有无遗留物品，如有应及时归还失主，如不能及时送还，应妥善管理并做好登记，同时通知会议主办单位。 | 5 | 现场检查，查看登记表、记录表等资料 | 检查不合格一项扣0.3分，扣完为止 |  |
| b）会后应及时进行会场清理和物资归位，并报告会议管理人员。 |
| c）应做好会议服务记录归档。 |
| 6 | 收费 | | 详见收费管理组考核表 | 15 | 收费管理组考核 | |  |
|
|
|
|
| 7 | 司机 | | 详见院办考核表 | 10 | 院办考核 | |  |
| 小计 | | | | | | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **表 A.4 节能节水管理评价表（满分100分）** | | | | | | |
| 序号 | 评价内容 | 质量要求 | 分值 | 评价方式 | 扣分方式 | 得分 |
| 1 | 基本要求 | a）应对员工进行能源管理制度、节能政策法规宣传教育和岗位技术培训 | 100分 | 现场检查，查看制 度、教育培训记录、标识、巡查记录、等资料 | 检查不合 格一项扣5分，扣完为止 |  |
| b） 在醒目处张贴节能节水标识提示 |
| c） 应根据工作性质、气候变化，物业管理单位制定合理、可行的节能运行计划；设定或调整设施设备终端的启停时间 |
| d）巡视饮水处、卫生间、洗手池、绿化等用水处，发现跑冒滴漏及时报修，报修有记录。 |
| e） 巡视大厅、走廊、诊区、病区、饮水处、卫生间、户外等用电处，发现不应有的长明灯、下班不关灯的情况，及时通知相关部门并及时关灯 |
| k） 办公楼（区）进行大中维修、加固、改建时, 物业管理全力配合使用单位实施节能节水改造 |
| b） 应定期检查院区的状况，大风、暴雨等极端天气之前进行应急检查 |
| c） 发现损坏时及时报维修单位，报告有记录。发现外观有变形、开裂等现象时，应及时配合做必要的避险和防护措施 |
| d） 每年汛期前和强降雨天气后检查屋面防水和雨落管等。配合院方摆放防汛物资，建立物资台账和使用记录。 |
| a） 每半月巡查1次大门、围墙（栏）、道路、 场地、管井、沟渠、景观等 |
| b） 汛期每半月巡查1次、非汛期每季度巡查1 次 |
| c） 每半月检查1次雨、污水管井、化粪池等 配套设施 |
| 小计 | | | | | |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **滨海新区中医医院物业收费员服务质量月度考核表（2025年 月）** | | | | | |
| 序号 | 考核内容 | 考评评分标准 | 分值 | 扣分数 | 得分数 |
| 1 | 自觉遵守医院各项制度，不迟到，不早退，不缺岗，不旷工，请假需双请假，辞职或封控的人员及时补充，岗位需满足院内需求。 | 发现一次扣1分 | 5 |  |  |
| 2 | 工作期间不串岗，不脱岗，不偷懒，不玩手机，不做与工作无关的事情。 | 发现一次扣1分 | 5 |  |  |
| 3 | 服从医院安排，工作认真负责，按时按质、按上级要求完成相关工作。 | 未做到扣1分/次 | 5 |  |  |
| 4 | 遵守疫情防控工作，按医院规定着装，佩戴胸牌，不佩戴首饰。工作中始终保持精神饱满的状态，主动为患者提供帮助，使用规范服务用语，无接到投诉或不良反映。 | 日常检查发现着装不符合要求;未用规范服务用语:对患者态度不好、未主动提供帮助，解释不耐心扣0.5分/次。接到患者或科室投诉扣2分/次 | 5 |  |  |
| 5 | 要有团队意识，与同事和睦相处，做事不斤斤计较，不因小事与同事闹矛盾，更不能当众吵架。 | 公开吵架扣3分，因矛盾工作不协调扣2分 | 5 |  |  |
| 6 | 工作环境清洁整齐，无卫生死角，物品放置有序，个人物品需放置更衣柜内。 | 工作环境脏乱差，物品放置无序扣0.5分/天 | 5 |  |  |
| 7 | 熟练掌握药价与各种医疗收费标准，熟练电脑技能操作，严格按照医院制定的收费项目及流程进行收费，做到划价和收费准确、字迹清楚，经常复核与检查，如有差错应及时纠正并将短款补齐。发生重大问题及时上报，共同协商补救措施。 | 对本岗位业务掌握不熟练，录入错误，流程操作失误，不能唱收唱付，发现一次扣0.5分;未按医院收费流程收费、少收、漏收、多收发现一次扣0.2分;发生重大问题隐瞒不报扣0.5分/次 | 10 |  |  |
| 8 | 办理病人入院手续时要仔细核对电脑录入信息是否与住院证，患者本人情况相符。如不符收费员不得擅自更改，由医生重新开具住院证后方可办理病人信息录入，产生问题需及时汇报相关科室。 | 电脑录入信息错误、住院证住院号填写错误扣0.5分/次 | 10 |  |  |
| 9 | 办理职工医保、居民医保病人出院结账手续应仔细核对医保电脑病人费用信息和本院电脑病人各项信息是否相符。 | 未认真核对造成扣款扣0.5分/次 | 10 |  |  |
| 10 | 医疗收费的结算、填报和缴款每天一次当日交清现金收入、报表、单据等账务准确无误。不允许挪用公款借与他人或自用，要做到现金、票据日清、日结。 | 未做到扣1分/次 | 10 |  |  |
| 11 | 收费员使用的收据、日报表和印章要遵守领用、缴销规定，并妥善保管;如有遗失，及时汇报，收据、日报表和印章为专用，不得借用和混用，并注意操作密码的保护。 | 未做到扣1分/次 | 10 |  |  |
| 12 | 除各级检查情况外，收费处谢绝非本科工作人员进入，防止事故发生。不使用私人电器，离岗关闭电源并锁好门窗，做到防患于未然。 | 未做到扣1分/次 | 10 |  |  |
| 13 | 对于收费系统故障等原因未能及时办理出院结账的，要做好解释并根据自费总额收取押金，系统恢复正常要及时通知患者返院办理结账手续。 | 未做到扣1分/次 | 10 |  |  |
| 合计： | |  | 100 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **北塘院区司机服务评价表（2025年 月）** | | | | | | | |
| 序号 | 服务公司 | 评价内容 | 具体内容 | 分值 | 评价方式 | 扣分方式 | 得分 |
| 1 |  | 司机 | a)无饮酒驾车，无患者投诉 | 10分 | 现场检查，查看现场工作情况，询问所在科室 | 检查不合格一项扣0.5分，扣完为止 |  |
| b)出车前、行车中、入库后应符合保卫科车辆管理要求 |
| 小计 | | | | | | |  |
| 评价科室： | |  |  |  | 负责人签字： | |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **中医医院北塘门诊物业服务评价表（2025年 月）** | | | | | | |
| 序号 | 服务公司 | 评价内容 | 具体内容 | 评价方式 | 扣分/加分方式 | 分值 |
| 1 |  | 导诊、自助机值守 | 每日按时上下岗，在岗期间不空岗、不缺岗，上班时不做与工作无关的事，无投诉。 | 检查现场情况、记录及相关资料 | 一次不合格扣0.5分，扣完为止。 | 100 |
| 2 | 熟悉医院布局及科室所在位置，熟悉医院各项就诊流程，能够正确引导患者就医。 |
| 3 | 熟练掌握门诊各科室的简介，熟悉出诊医生的特点，根据患者病情合理分诊。 |
| 4 | 有意识的宣传医院专病、专科特色及防病知识，并向有需求的患者发放相关宣传资料，及时与门诊科室沟通协调补充资料。 |
| 5 | 熟知自助机操作流程，负责指导患者在自助机完成预约、缴费、取号业务；负责沟通协调自助机缺纸、卡纸、吞纸、不出票等突发状况的快速解决。（自助机值守） |
| 6 | 接待服务的工作时间应根据物业管理单位或使用单位的要求覆盖服务对象的工作时间。 |
| 7 | 配合医院做好门诊及各项疫情防控工作。 |
| 8 | 配合门诊科室医护人员进行诊前秩序维护、基础问题解答。 |
| 9 | 其他问题。 |
| 10 | 预检分诊 | 严格落实滨海新区中医医院预检分诊制度，所有工作符合院感防控的要求。 |
| 扣分数及原因： | | | | | | |
| 得分： | | | | | | |
| 评价科室： | | | 负责人签字： |  | | |