

某医院综合性物业管理服务采购需求

一、商务要求

(一)院区物业社会化保障服务费用为**1724.23**万元/3年。

(二)交付(服务)时间、地点和方式

1.交付(服务)时间:自合同签订之日起一年。期满后,甲方完全有权决定是否续签合同;若双方均有意续签合同,经满意度调查用户满意度达到85%以上,并经甲方单位党委研究决定后可以续签服务合同的,可续签一年,总期限不超过三年。

2.交付(服务)地点:甘肃武威。

3.交付(服务)方式:整个院区整体进行交付等所有物业服务范围,以及相关的建筑设施、机电设备、消防设备等。

(三)知识产权和保密要求对采购单位提供的人员、地址、采购情况等信息要保守秘密,不得向外界透露。中标通知书发出后,采购单位将与中标供应商签订保密协议。基于项目合同履行形成的知识产权和其他权益,其权属归采购单位所有,法律另有规定的除外。

(四)付款及结算方式本项目不设预付款项,按季度支付物业费进度款,供暖期内按月支付供暖费进度款,每季度最后一个月项目阶段性验收完成后,30天内由需求方协同本级财务部门办理进度款结算手续,以银行转账方式直接支付到合同乙方账户。(其中甲方不收取场地使用费,水、电、

暖等费用由乙方自理。遇有预算审批、财务审计等情况时，可根据实际情况延迟付款。在结算过程中出具虚假发票、不完整支付凭证和不真实文件资料的供应商，将被列入黑名单，终生不得参与军队采购活动，并在军队采购网上予以公示。

（五）履约保证金

本次招标收取合同金额的 5%作为合同履约保证金，乙方需以银行转账形式缴纳履约保证金。乙方若未按要求提供服务，或未能达到指定要求时，甲方有权解除合同，没收合同履约保证金。

（六）收费管理

受托方专职收费员根据我部提供 POS 机及二维码进行费用收缴工作，每天将收费情况向我部汇报，上交收费小票及相应凭证，接受我部监督检查，核对无误后开具相应票据。

二、技术要求

（一）基本情况

医院位于甘肃省武威市凉州区，院区占地总面积约 75000m²（不含临时院区），房屋面积约 80000m²（不含临时院区），需服务房屋建筑 27 栋（含未完工医疗综合楼 12000 m²、宿舍 3000 m²）、绿化面积 1000 平方米（面积数据为概算数据，以实际服务面积为准）。

（二）物业服务场所

1、各片区设置用户服务接待场所，配置办公家具、电

话、复印机、电脑、打印机、网络等必要的办公设备。

2、各片区物业接待场所内公示物业服务企业营业执照复件、项目负责人及主要服务人员照片，物业服务事项、服务标准、收费项目、收费标准等相关信息。提供特约服务的，公示特约服务项目及服务标准、收费标准。

3、各片区设置用户服务接待场所公示 24 小时服务电话及紧急呼叫电话，每天 8 小时专人接待，其他时间设置值班人员。

（三）服务人员标准

1、物业管理人员应接受过物业管理相关专业知识的培训，★专业岗位操作人员应具有相应职业资格。

2、服务人员应统一着装，在显著位置佩戴人员标识，仪容仪表整洁 口齿清楚，安保人员身高和年龄符合标准要求。

3、服务人员应具有良好的职业道德，遵纪守法，服务主动热情。入职前应进行背景调查和保密教育，重点岗位作业人员每年应进行一次背景调查。

4、物业服务团队岗位设置与派驻人员及素质要求。

部门	岗位	人数	岗位要求	备注
	项目经理	1 人	30-50 岁，本科及以上学历，具有 3 年以上医院物业项目经理管	

项 目 部 (4 人)			理经验；具备物业管理项目经理及相关职业资格证书；	
	行政财务	1 人	25-40 岁，本科及以上学历，具有三年以上人事行政管理、财务管理工作经历；	
	管理人员	1 人	25-45 岁，专科及以上学历，具有 2 年以上医院物业管理工作经验	
	品质管理	1 人	25-45 岁，专科及以上学历，具有 2 年以上医院物业品质管理工作经验	
	主管	1 人	50 岁以下，限男性；大专及以上学历，三年以上	

工 程 部 (13 人)				医院工程主管工作经验；持有中级以上工程师证书	
	运 行 人员	司炉工	3 人	55 岁以下，限男性；大专及以上学历，2 年以上医院物业设备设施运行维护工作经验；持证要求：持有相应专业技术资格证书；	
		高低压 配电	3 人		
		消防、 弱电	2 人		
	维修人员（水 暖 电 综 合 维 修）		4 人		
秩 序 维 护 （ 保 安 ）	主管		1 人	30-50 岁，限男性；具有 2 年以上医院物业安全工作经验；持有消防设施操作员中级及以上证书和保安员中级以上职业资格证书；	

18 人	班长	2 人	20-55 岁，限男性；高中及以上学历；具有相关物业服务企业安全工作经验；消防监控中心人员持有消防设施操作员中级及以上证书或建(构)筑物消防资格证书；	
	南院门岗	2 人		
	医院区门岗	3 人		
	办公楼	1 人		
	新门诊楼	2 人		
	住院部	2 人		
	新综合楼	1 人		
	消防监控中心	4 人		
保 洁 人 员（41）	主管	1 人	20-45 岁，男女不限；高中及以上学历；工作经验：有 2 年以上医院物业保洁或同等职位工作经验；	
	南院	2 人	20-45 岁，男女不限；初中及以上学历；保洁人员有医院保洁工	
	医院区域外围	4 人		
	新门诊楼	10 人		
	办公楼	1 人		

	住院部	10 人	作经验，绿化人员有绿化工作经验；	
	临时门诊（含住院）	4 人		
	综合楼	2 人		
	洗涤	4 人		
	其他人员（含医疗废物收集）	3 人		
绿化（2 人）		2 人		
合计		78 人		

（四）用户服务

1、服务范围

1.1 环境卫生服务内容及范围

1.1.1 负责院区及住宅区范围内清洁卫生（包括肉眼能看见的低于 3 米的内墙面、玻璃幕墙、设备管道、灯具、天花、顶棚、楼顶平台、设备夹层、地下车库、内墙、玻璃、高处灯具、空调送回风口（不含空调过滤网清洗）、新风通风口、地面、室内家具、电器表面、设备表面（精密医疗仪器除外）、楼梯、走廊、踢脚、通道、窗户、门、桌、椅、病历架、床、柜、宣传栏、洗手间、电梯间、公共通道、垃圾桶、标识牌、开水机的清洗、屋顶等以及可以移动的设备

仪器、家具后的各个视野，在工作区范围从各个角度肉眼能看见的部分)；医院院落、住宅区、停车场、绿化带、水体、凉亭、室外宣传栏、篮球场、活动场、道路的保洁工作和垃圾的收集和运送；含新开放区域开业前开荒清洁，不包括外墙清洗。

1.1.2 下水道疏通，污水井的清掏，保证各地方的下水道、污水井畅通、无污物沉积堵塞。

1.1.3 所有卷帘清洁及对病房、诊室窗帘、隔帘的取、挂等辅助第三方清洗公司工作（普通病房每半年一次，ICU等特殊区域每季度一次）。

1.1.4 医疗废物（垃圾）管理

根据《医疗废物管理条例》、《医疗卫生机构医疗废物管理办法》等相关规定，负责采购人医疗废物垃圾分类收集（交接、称重、登记）、院内转运（采用符合国家相关法律法规要求的防渗漏、防遗撒的专用运送工具）、贮存（暂存）登记、计重交接移送第三方专业处置公司进行集中处置，有效地预防、及时控制和消除医疗废物垃圾的流失、泄漏、扩散和因意外事故所造成的危害。

1.1.4.1 所有从事医疗废物垃圾收集、转运、贮存、移送处置等工作的人员，必须经相关法规、专业技术、安全防护及紧急处置等知识培训合格后，方能上岗。

1.1.4.2 所有工作人员在岗期间必须统一穿戴防护工作

服具（如：工作服、皮鞋、围腰、长胶手套等）。对收集医疗废物的工作人员应按相关文件要求防护。

1.1.4.3 医疗垃圾与生活垃圾严格分装，严格执行医疗废物分类分装（感染性、病理性、损伤性、药物性、化学性医疗废物），严格执行医疗废物处置流程。

1.1.4.4 对医疗废物垃圾及时收集（交接、称重、登记）、专用工具院内转运（按照规定的时间和线路，每天收集次数不少于2次）、暂存、登记、计重交接移送。

1.1.4.5 科室产生医疗废物不能超过24小时，医院医疗废物贮存点不能超过48小时。化学性、药物性废物依照有关法律法规和国家有关规定、标准执行。

1.1.4.6 严格执行医疗废物回收交接登记（台账相符），严格执行医疗废物转移审批及转移联单制度。

1.1.4.7 及时对专用运送工具清洁并消毒；每日定时清洗、消毒暂存间一次；作好消毒时间、消毒药名称、用量，消毒人员签字记录。

1.1.4.8 完备相关工作资料保存备查（至少保存三年）。

1.1.4.9 任何人不得捡拾、盗取、私自转运医疗废物垃圾。

1.1.5 医疗非危险废物（垃圾）管理

1.1.5.1 根据《医疗废物分类目录》（2021年版）、《关于明确医疗废物分类有关问题的通知》（卫办医发〔2005〕

292 号) 的规定, 未被病人血液、体液、排泄物污染的, 各业务科室拥有所有权的塑料输液袋(瓶)及玻璃输液瓶等物品, 不属于医疗废物, 不必按照医疗废物进行管理。

1.1.5.2 各业务科室的所有塑料输液袋(瓶)及玻璃输液瓶等物品进行分拣清理、登记、分类、储存、清运、交接等; 并须按环保部门要求, 确保相关工作台帐清晰、准确, 与医院签订的专业处置单位做好交接工作。严禁任何人不得捡拾、盗取、私自变卖等。

1.1.6 院区垃圾场站管理

1.1.6.1 对各业务科室的生活垃圾按照可回收物、厨余垃圾、有害垃圾、厨余垃圾进行分拣、分类收集、登记、清运、交接等; 并填写生活垃圾分类收集台账交医院管理部门, 禁止任何人捡拾、盗取、私自变卖等。

1.1.6.2 每日负责收集区域范围内所产生的生活垃圾, 转运至生活垃圾存储站, 并负责联系具有转运处置资质的生活垃圾清运单位负责转运处置, 其签订的合同交至医院管理部门备档。

1.1.6.3 专人对生活垃圾存储站及其相关设施进行管理; 在每次清运移送完生活垃圾后, 负责清洗垃圾暂存点及垃圾收运容器外部, 保持周边场地整洁, 不得影响正常的环境秩序。

1.1.7 工作区内特殊临时性保洁和消毒工作由医院统一

安排，不单独计费。

1.1.8 配合医院完成环保及无烟医院宣传工作。

1.1.9 终末消毒，消毒记录交医院管理部门。保洁效果须符合医院院感要求。

1.1.10 布巾类洁具用品采用集中清洗消毒（含配置专用洗衣机及烘干机各一台，容量应能保证满足项目需要）方式对清洁用品（抹布、地拖等）进行消毒、清洁、烘干、供给。建立布巾类集中清洗消毒的台账，台账含清洗消毒的数量、类别、科室等信息。

1.1.11 遇到特定节假日或庆典，根据医院的要求挂横幅、标语、节假日挂灯饰、灯笼、摆放鲜花等。

1.1.12 配合采购人举办各类大型活动、迎接各级各类检查、应对各种突发事件而提供应急环境卫生服务。

1.1.13 室内 PVC 地面/橡胶/水磨石地板/各类地面的养护：定期抛光打蜡（一年一次）、喷磨、刷洗、补蜡、集中清洗消毒。

1.1.14 公共区域的 PVC 地面/橡胶/水磨石地板/各类地面的养护：定期抛光打蜡（一年两次）、喷磨、刷洗、补蜡、集中清洗消毒。

1.1.15 医院临时指令的其他事务。

1.2 环境卫生服务具体要求

1.2.1 负责全院的室内、室外清洁卫生。

1.2.2 及时收集生活垃圾、医疗废物、未被污染的输液瓶（袋），并转运到院内指定地点。

1.2.3 每日至少巡视 2 次院区环境卫生，每层从屋顶到墙壁到地板要做到干净、整洁，无蜘蛛丝，无纸屑、痰迹；卫生间要清洁、干燥、无异味，绿化带内无垃圾、无排泄物、无杂物。

1.2.4 为避免尘土飞扬，地面干拖应使用尘推加牵尘剂的方法进行处理。

1.2.5 要求对尘推头和抹布用专门的洗衣机和烘干机进行洗涤和烘干，不能用手洗，以防止交叉感染。

1.2.6 为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染科的要求实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分。

1.2.7 做好环境保洁区域内的所有 PVC 地面/橡胶等地板的日常养护。

1.2.8 为项目管理配置专用的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、吹风机、真空吸尘机、对讲机、洗衣机和烘干机、院内医疗废物、生活垃圾转运车、榨水车、电脑、考勤相关设备和打印机等。

1.2.9 提供保洁用的优质的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保护材料，投入使用的消耗品必须有卫生或环保行业相关部门的产品质量合格证书，并符合医院感染科的要求，同

时将相关的产品质量合格的资质证明资料交医院感染科备案后才能使用。

1.2.10 所使用的清洁车辆必须是先进的全方位清洁手推车。

1.2.11 PVC 等材质地面的养护，包括打蜡，喷磨和抛光等处理，须保持 PVC 地面的光亮、整洁，并且注明保养的频率。

1.2.12 要求对环境保洁进行科学的划分，按照门诊、医技科室、住院病区、特殊科室制定每日保洁工作流程（含时间、保洁项目、专项清洁等内容）。

1.2.13 根据科室的要求需要提供 24 小时保洁；保洁人员在门诊保洁时间为 7:00 至 17:30；保洁人员在病房内保洁时间为 7:00 至 17:30（需根据科室业务开展情况随时调整保洁人员上班时间），其余时间则提供不少于 2 人的应急环境卫生服务。

1.2.14 病区清洁车必须配备能上锁的清洁、消毒应急包（用于保洁应急处理的材料及工具）。

1.2.15 病房内按清洁单元进行保洁，布类清洁用具必须送清洗间集中清洗，不能在病房和科室第二次浸泡后使用。

1.2.16 工作人员上岗前接受院感专项防控知识与个人防护专项的培训，并定期组织相关培训。

1.3 环境卫生服务标准

1.3.1 公共区域及设施

1.3.1.1 大厅、走廊面表面洁净、无尘土、污染、烟头、纸屑、油迹及垃圾。

1.3.1.2 各房门、通道门地面无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物、扶手无尘土。墙面光洁、明亮、无污渍、无蜘蛛网及其它粘附杂物；隔板无尘土，污迹。天花板：空调风口、灯具、指示牌、外露管道等顶部设施无积尘、无蜘蛛网；

1.3.1.3 不锈钢面无脏、污点；金属器材表面无污迹、无灰尘、无锈斑，有金属光泽。

1.3.1.4 装饰物：盆、座表面干净无尘土；装饰物（如塑料花卉、油画）等表面无尘土。

1.3.1.5 卫生间：无异味、臭味。洗手池台面无水迹、无尘土、无污物。洗手池瓷壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物。水龙头无印迹、污垢、光亮、洁净。镜面无水点、水迹、尘土、污迹。小便池无尿硷水锈引迹（黄迹）、无污物、喷水嘴应洁净。大便器内外洁净、无大便痕迹、无污垢黄迹。手纸架无手印、光亮、洁净。纸篓污物量不超过桶体 3/4，内外表干净，无积水。

1.3.1.6 电梯：电梯门无尘土、光亮洁净，无印迹。按键面板无尘土、无印迹。照明灯具无厚积尘土。电梯厅顶部：无厚积尘土。

1.3.1.7 楼梯：楼梯门无尘土、污迹。地面无尘土、烟头、垃圾。

1.3.1.8 室外道路无明显浮尘、烟头、果皮、纸屑、塑料袋；花基、花坛无烟头、杂物、积水、泥沙。

1.3.1.9 室外雨蓬无杂物、目视无尘。垃圾桶、果皮箱：表面光亮无污迹、油迹，无蚊蝇、周边无积水。

1.3.1.10 垃圾运送：医疗废物与生活垃圾分车运送、专人收运、交接登记清楚，每天至少清运两次。

1.3.1.12 院内道路、停车场所、广场保持清洁，每日不间断清扫，做到无果皮、纸屑、烟蒂等杂物，无积水，无污渍。雨、污水管水流畅通，窨井内无漂浮物，窨井盖无黏附物，路面无痰迹，院内道路循环清扫。

1.3.1.12 公共场所垃圾箱、筒每周清洗一次，外表无污迹。垃圾箱、筒垃圾每日分类清理，垃圾不得超过垃圾箱、筒的三分之二，拉到垃圾中转站。

1.3.1.13 院内公共厕所无臭味、无渍垢、无蛛网、无垃圾、无积水、无污迹；墙面瓷片、门、窗、玻璃无灰尘，无污迹，阴沟通畅；小便器保持无尿碱、水锈印迹（黄迹）无污垢、喷水嘴应洁净；大便器保持内外洁净，无大便遗迹，无污垢黄迹；纸篓内污物量不得超过桶体 3/4，且每日清倒保持外表干净；清洁剂、清扫工具等应按指定位置放置。

1.3.2 病房保洁标准：

1.3.2.1 地面：洁净、光亮、无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物；踢脚：目视无尘、无污物。

1.3.2.2 墙面：无手印、污迹。无灰尘、每月定期用清水擦洗。

1.3.2.3 窗户：明亮、无积灰。玻璃幕墙、门、窗、镜面围栏、触摸屏透亮、无污迹、无水迹

1.3.2.4 天花板：无蜘蛛网、无积灰。

1.3.2.5 床、床头柜、床架：无尘土、无积灰。清洁用抹布一床单元一张

1.3.2.6 灯具：无厚积尘土。灯具内无昆虫，灯盖、灯柱、灯罩明亮有光泽

1.3.2.7 标识牌：光亮、干净、无污渍

1.3.2.8 木（塑）质器材：木（塑）物件表面光洁，无粗糙感、无污迹，现本色

1.3.3 办公室保洁标准

1.3.3.1 桌面、窗台：无尘土。

1.3.3.2 地面：无污渍，地毯上无碎屑、无渣、云石地面（砖在面）清抹干净。

1.3.3.3 所有烟灰缸、垃圾桶、碎纸机保持外表干净。

1.3.4 办公楼保洁

1.3.4.1 每天早在上班之前，先打开热水器电源开关，然后用扫把彻底清扫

楼层各通道地面，清倒清洗垃圾筒。

1.3.4.2 用干净毛巾浸水后拧干擦抹墙面、消防栓柜、楼梯扶手、铁栏杆和窗台，每周用洗洁精清洗一次。

1.3.4.3 先用尘拖拖净通道地面，再将湿拖把拧干后拖净地面污迹，每两小时 做一次全面巡视保洁。

1.3.4.4 长期保持地面干净无杂物，地面有光泽，天花板距目视无灰尘、无蜘蛛网，玻璃门窗无明显污迹，卫生间无异味，便器无污垢，地面无纸屑、烟头，门、窗、扶手、灯具、风口、消防栓等公用设施用纸巾擦拭无明显灰尘、无污迹。

1.3.4.5 卫生间及时冲洗厕（尿）兜、不得留有脏物；手纸篓内手纸不得多于 1/3；不断拖擦地面，做到无水迹、无垃圾、无尘土、无污垢；定时擦洗面盆、厕（尿）兜等卫生设备；定时擦拭门窗、间板、墙壁、窗台；定时消毒。

1.3.4.6 每年要对办公楼楼宇外墙面及玻璃做一次集中清理，清理后的外墙体 清洁无蛛网灰尘，玻璃窗无灰尘、无水渍。

1.3.5家属区住宅楼

1.3.5.1 早晨 8 时上班后对楼道及门口台阶地面，彻底清扫一遍，用湿拖把拖两遍，再将干净的湿拖把用力拧干后再拖一遍。

1.3.5.2 备抹布一块，胶桶(装水)，自下而上擦抹楼梯

扶手及栏杆，擦抹时，清洗抹布数次。

1.3.5.3 保洁墙面、开关：备干净的长柄扫把、胶桶(装水)、抹布和刮刀。先用扫把打扫墙上的蜘蛛网，再撕下墙上贴的广告纸。如有残纸时，用湿抹布抹湿残纸，慢慢用刮刀刮去，用湿抹布擦抹干净。

1.3.5.4 用干抹布擦抹配电箱、电表箱上的灰尘和污迹。

1.3.5.5 每天巡视检查楼道内外卫生两次，将广告纸、垃圾清扫干净。

1.3.5.6 目视地面干净无杂物、无污迹。目视楼道：无烟头、果皮、纸屑、广告纸、蜘蛛网、积尘、污迹等。

1.3.6 消杀灭虫、灭除“四害”

1.3.6.1 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。

1.3.6.2 应按医院要求，组织实施灭虫工作。

1.3.6.3 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。

1.3.6.4 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。

1.3.7外墙清洗

1.3.7.1外墙清洗范围：门诊综合楼、士兵宿舍楼、住院部、办公楼

1.3.7.2外墙清洗必须由具备高空作业资格的单位负责清洗。

1.3.7.3外墙清洗必须严格按照高空作业规程进行操作。

1.3.7.4每年清洗不少于4次，具体清洗时间由甲方确定。

1.3.7.5清洗质量标准：清洗后的外墙整体干净整洁，无明显污渍、灰尘、水渍、水锈等残留物，色泽均匀见本色，无色差。用手触摸外墙表面，应无积尘、无粘附物；对于玻璃幕墙，要求无水痕、无划痕；石材外墙无腐蚀；金属板外墙无氧化斑点。墙角、窗台、檐口、雨棚等细节部位应无蜘蛛网、无卫生死角；各种装饰线条、设备管道等附属设施表面也应保持清洁，与墙面整体效果一致。

1.3.7.6人员要求：外墙清洗作业人员必须经过专业培训，取得高空作业证等相关资格证书，并定期参加安全技术培训和应急演练。作业时，应正确佩戴安全帽、安全带、防护眼镜、防滑鞋等个人防护用品，且安全带要高挂低用，保证工作绳、生命绳的长度在建筑物顶部

固定后，仍有比建筑物高度相对长的长度。

1.3.8其他

当发生重大事件时能及时向医院相关部门报告，并及时协调应对本部门 工作有序保障医疗环境。

1.4 环境卫生服务项目范围、内容、具体要求及标准

服务范围	服务项目	常规处理次数(根据项目实际情况包括但不限于)	工作标准
办公区	会议室、多媒体教室	1次/天	无明显灰尘(根据使用情况,应适时清洁)
	办公室	1次/天	无灰尘、无卫生死角
	室内公共区域	1次/天	无灰尘、垃圾、杂物
	玻璃门、窗	1次/月	无污迹
	楼梯	1次/天	无灰尘
	厕所冲洗	根据使用情况	无异味、污物、无水渍、无水锈、无卫生死角、臭味
	室内外地面	1次/天	无灰尘、垃圾、杂物

住院病区、医技及门诊病区	护士办公室		2 次/天	无灰尘、无污物、无卫生死角
	诊断室、病房、治疗室		3 次/天	无灰尘、无污物、无卫生死角
	床、床头柜、床架、设备带		不少于 2 次/天根据实际情况	无尘土、无积灰。清洁用抹布一床单元一张
	玻璃门、窗和楼道瓷砖墙面		1 次/周	无灰尘
	楼道	常使用区域	保洁	无灰尘、无污物、无水渍、无卫生死角
	地面	消防楼道地面	1 次/周	无灰尘、垃圾、杂物
	栏杆、座椅		1 次/天	无灰尘、无污物、无污渍、无卫生死角
	治疗车擦拭		不少于 2 次/天根据实际情况	无灰尘、无污物、无污渍、无卫生死角、无血迹

	手术室和治 疗室墙面	不少于 2 次/ 天根据实际 情况	无灰尘、无污物、无污渍、 无卫生死角、无血迹
	屋面平台	2 次/周	无灰尘、垃圾、杂物
	天花板及饰 品	1 次/月	无灰尘、污迹、昆虫
	厕所冲洗	3 次/天根据 实际使用情 况	无异味、污物、无水渍、无 水锈、无卫生死角、臭味
室外公 共 区域	明沟	1 次/2 天	无垃圾、杂物、异味
	停车场、车 库	2 次/天	无垃圾、杂物、泥土等
	道路	1 次/天	无垃圾、杂物、泥土等
	门前三包区	2 次/天	无污物、无污渍、无明显垃 圾、杂物、泥土
	绿化带、花 坛	2 次/天	无垃圾、烟头、杂物等

	公共设施 (垃圾桶、 座椅、自助 设备、广告 标识、灯箱、 灯牌等)	2 次/天	无垃圾、泥渍、烟头、污渍 等
	水体	1 次/天	无白色垃圾及水生物衍生， 水体储水清澈、无杂物
电梯、 扶梯	电梯轿箱内 清洁	4 次/天	无灰尘、无垃圾、杂物及污 渍、光亮洁净
	电梯按钮、 扶梯扶手	4 次/天	无灰尘、无垃圾、杂物及污 渍、光亮洁净
	电梯机房清 洁	1 次/周	无灰尘、无垃圾、杂物及污 渍
	步梯及扶手	2 次/次	无灰尘、无垃圾、杂物及污 渍
	不锈钢扶手	1 次/周	无灰尘、无垃圾、杂物及污 渍
手术 部、 ICU 病 房	内部保洁	不少于 2 次/ 天	手术后的立即清洁、非手术 期间每天的定期保洁，保证 环境符合洁净手术室规范 标准

	房间回风过滤器、排风口	不少于 1 次/周	每周定期清洗
	机组采风口	不少于 1 次/月	每月定期清洗，根据实际情况应适当缩短清洗周期
	送风罩	不少于 1 次/周	每周定期清洗，根据实际情况应适当缩短清洗周期
ICU	普通区域	不少于 3 次/天	无灰尘、无污物、无污渍、无水渍、无卫生死角
地下室、设备机房、管廊、设备、管井、管道及附属设施		不少于 1 次/月	无垃圾、杂物，设备、管道及附属设施干净整洁无积尘，保温材料无破损
生活垃圾收运、出场		根据需求不定时	清除室内外垃圾、废弃物、更换垃圾袋，垃圾篓（桶）内外刷洗。所有医院内外及门前三包区生活垃圾必须集中收集到指定地点垃圾车内，定时出场，并保持垃圾车密封及存放地点周边场地整洁，不得影响正常的环境秩序。

医疗废物收运、移交	不少于 2 次/天	将生活垃圾与医疗废物垃圾严格分装，将医疗废物垃圾按照医院感染管理工作要求分类，严格按照医疗废物处理流程进行收集、转运、临存、移交，并做好记录及消毒工作。并协助使用科室与医疗废物收集工作人员办理称重、登记及交接手续。存放超过 2 日必须及时报告采购人。
“除四害”工作	根据需求不定时	按要求定期进行灭鼠、灭蝇、灭蟑螂、灭蚊等工作，保证责任区内“除四害”工作持续、有效开展，并根据“除四害”工作的需要保证消杀药品的配置
无烟医院的相关管理工作	根据需求不定时	根据无烟医院创建相关规章制度，配合医院管理方开展巡查，制止在医院建筑物内吸烟行为，保证责任区内无烟头出现。

备注：清洁工随叫随到，做好保洁工作。重大活动及突发事件时，投标人无条件按照采购人要求完成保洁工作。

(二) 绿化服务

1、服务范围及内容

负责医院现有树木、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、剪枝等维护管理工作。医院现有绿化面积约 2000 平方米（因院区规划建设，具体以实际测量为准）。

2、服务要求

2.1因管理不当造成树木、草坪枯死、面积减少及绿化设施损坏，由投 标方及时进行补栽、补种及设施恢复原状，费用由投标方自行承担，并接受 医院适当的经济处罚；绿化植被的临时性改造或移栽所产生的相关费用由医 院负责。

2.2绿化管网等绿化设施的维修、更换。

3、服务标准

分类	项目	标准	检查方法	频率
修剪	乔木	无枯枝，树不阻 车辆和行人通	目视，抽检 10 颗	2 次/年
	灌木	成型，整齐，新 长枝不超过 20	目视，抽检 2 处共 20	5 次以上/

施肥	乔木 灌木	采用穴施或沟施，施肥、浇水	目视检查	4 次/年
	草地	播施和喷施，不	同上	1 次/年
	花卉	保证基肥，追施化肥，少量多	同上	视长势而定
防病治虫		无明显枯枝、死 树 有虫害挂 冬	目视抽查	防治 1 次/月；发现病
	树木 草地	冬季早晚不浇水，夏季中午不浇水，浇水时不遗漏，浇水透 土深度为：树木	抽查 5 次	2 次/周； (雨后泥土湿度大除外)
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	抽查草地 50 平方米 3 处，取平均值	施肥前和下暴雨后进行松土，全
	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	抽检 5 处， 汇总计算	按花草树木在栽种季节，及时补栽补

	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	目视检查	每天巡视责 任 区 1 次
--	--------------	--	------	------------------

（三）保安服务服务

1、消防管理服务内容

1.1 对消防重点部门、部位进行定期巡视检查，并有《消防重点部位专项巡查记录》存档备查；

1.2 对消防设备机房、消防设施、设备、灭火器材等进行定期巡视检查，并有建立专项消防设施、设备台账，灭火器报废、维修记录等相关台账；

1.3 根据消防法规要求配合业主方对消防设施、设备、灭火器材等进行定期测试检查，确保消防安全，并有详细的相关测试检查记录存档备查；

1.4 加强对派驻人员的消防安全管理、灭火救援能力的培训教育，要求所有派驻负责消防值守服务的人员必须熟练掌握消防灭火器材、设施的使用方法及熟悉消防联动报警设备工作原理，应急操作流程，熟悉医院环境，承担医院微型消防站的主要职责，在火灾或其它自然灾害发生时发挥主力军作用；

1.5 在公安消防部门、医院管理部门的领导、指挥下开展消防管理工作。

1.6 建立健全、演练、落实相关应急工作预案。每月至少组织 2 次消防控制室人员专项技能、应急操作及相关法律、法规培训。

1.7 建立健全院内消防火灾隐患台账，按照火灾高危单位消防安全管理要求，细化院内火灾隐患的分级分类，详细记录日常巡查中发现的火灾隐患，并附有落实整改的具体记录。

1.8 积极配合安全管理科要求的临时消防安全工作任务。

1.9 有院内消防安全工作持续改进措施及相关落实记录。

2、安保服务内容：

2.1 认真完成院内日常保卫值守，积极配合疫情期间或其他应急状态下院内安保防控工作。

2.2 建立健全详实的值班记录、巡查记录、工作记录；

2.3 定点定人守护的区域（如急诊科）落实值班守护，针对特殊、突发事件设置专项值班守护。

2.4 严格按照医院要求，对院内相关区域及通道的定时开启、关闭实行管制；

2.5 在公安机关、医院安全管理科的领导下开展日常治安管理工作。

2.6 建立健全院内安防管理台账，按照治安、反恐重点单位管理要求，严格落实“人防、物防、技防”管理要求，建立安保队员花名册，院内安防设施、设备台账。

2.7 有针对性制定院内安保部署方案。

2.8 每月至少组织两次院内安保人员相关法律、法规、专业技能、执勤规范等相关培训。

2.9 有院内安保工作持续改进措施及相关落实记录。

2.10 保障每日院区巡逻（巡更）质量，不可出现脱岗、漏岗、睡岗等情况。

2.10.1 内部巡逻

主要针对医院建筑物内部范围的治安控制，对重点部位开展巡查，特别是门诊开放时间内重点部位的巡逻、人流疏导、排队挂号/就医/检查/缴费等秩序维持。门诊停诊后楼内的定时及不定时巡查，住院部、医技楼、急诊部等的 24 小时定时及不定时巡查。保证相关区域按照要求定时开放、封闭管理，严防闲杂人员入内，配合其它当值岗位做好医院的防盗、防护、防火、防破坏的巡检工作，并有详细的相关值班巡查记录存档备查。

2.10.2 外部巡逻

主要针对医院外部范围（如院区建筑物周边区域、院区临街周边区域、停车场、院内道路等）的治安控制，车流及人员流动秩序管理及疏导。24 小时定时或不定时巡查，严防闲杂人员入内。配合其它当值岗位做好医院的防盗、防护、防火、防破坏的巡检工作，并有详细的相关值班巡查记录存档备查。

2.11 纠纷处理:

2.11.1 针对治安纠纷进行及时制止、疏导及现场控制,确保行政管理工作及就医秩序。

2.11.2 针对医疗纠纷进行及时制止、疏导及现场控制,确保医疗、护理、行政等工作秩序。

2.11.3 配合医院管理部门、公安开展纠纷处置工作。

2.11.4 规范建立专项治理、反恐、医疗纠纷、院内维稳等隐患台账

3、安保服务工作要求:

3.1 治安管理

3.1.1 人身及财产安全维护

3.1.1.1 在医院范围内 24 小时巡逻,维护医院工作人员及病员的人身安全及财产安全;

3.1.1.2 检查公共区域及办公室门窗、灯光是否关闭,维护医院设施设备及物资安全;

3.1.1.3 做好防火、防盗、防破坏、防自然灾害工作。

3.1.1.4 做好人员进出的控制、盘查工作,做好出院产妇及婴儿放行管理。

3.1.1.5 消防控制室实行持证人员 24 小时值班。

3.1.2 秩序维护

3.1.2.1 严格执行医院的规章和制度,确保正常的医疗、工作秩序;

3.1.2.2 预防和协助公安机关处置各类治安案件，处理各类纠纷；

3.1.2.3 为就医群众提供咨询、指引以及其它便捷服务；

3.1.2.4 及时清理推销、派发广告资料、医托等不法人员，警惕小偷作案。制止乱设摊点及散发、张贴非法广告等行为。

3.1.2.5 协助医院职能部门做好治安综合治理工作。

3.1.2.6 给病人提供帮助和咨询服务，做好病人及家属探视管理工作。

3.2 安全防火管理

3.2.1 认真监控安防摄像系统及时发现盗窃、治安、消防事件(故)迹象，指挥巡逻管理员及时到达现场处理事件。

3.2.2 检查消防隐患、定时检查消防箱、灭火器、应急灯、安全出口标志、消防门、警铃、烟感等消防设施是否完好。发现损坏、丢失、不符合使用要求及时通知第三方维保公司处理，认真做好检查记录，每月报医院存档。

3.2.3 制订可行的消防安全应急处理预案，配合医院及时处理突发事件。保安队兼任消防、治安应急分队职责，院内任何时间、地点出现突发事件，应急分队能及时赶赴现场并处理，以保护医护人员及病人人身安全及财产安全。

3.2.4 加强日常巡逻的防火宣传；举办消防知识讲座；建立消防知识宣传栏；发放消防知识宣传资料。协助医院组

织消防灭火演习。

3.2.5 协助医院监督外委单位（含质保期内施工单位和消防维保单位）维护消防设施、防备，保证正常运作。

3.2.6 对消防通道情况每天检查 1 次及以上；对重点区域防火安全每天检查 1 次及以上；对施工场所动火作业管理；对禁止吸烟区域的管理；严控易燃、易爆、腐蚀物品进出医院。

3.2.7 发现火灾情况及时上报主管领导和报火警 119；组织义务消防队全力扑灭初期火灾；组织现场灭火并控制火场，防止扩散；组织人员疏散；组织转移贵重物品；控制各出口，防止嫌疑人逃逸（适用纵火嫌疑）。

3.3 车辆管理

3.3.1 车辆进出：引导车辆行驶方向和停车位置；

3.3.2 负责停车场安全巡查；车辆停放车位时的指挥；防撬、防盗；防车辆被恶意破坏；车门、车窗、后备箱关闭不严等情况通报和控制。

3.3.3 确保道路畅通、停车秩序良好，无因管理不当造成停车混乱，无碰撞，禁止乱停现象。

3.3.4 根据现场实际需要给安保人员配备对讲机，数量须满足管理要求。

3.4 治安、刑事案件和火灾事故发生率为 0，如发生医院公共设施设备、停放车辆等被盗的，按事件严重程度划分

责任，承担相应的损失。

3.5 保持医院秩序良好、道路畅通，治安管理服务满意率不低于 99%。

3.6 突发事件处理 2 分钟内到场。

3.7 重大活动保障满意率 100%。

3.8 定期开展安全大检查和重大活动及节假日前安全大检查，及时发现和处理各种安全、事故隐患；日常按时认真巡视检查各种消防设施、器材，配合医院按要求进行更新，确保其随时处于有效待命状态。

3.9 安保人员作为医院义务消防队的骨干，定时自行组织并进行消防专项培训、演练（每年不少于 3 次），参与并积极配合医院组织的全医院性消防演练，确保医院消防安全。

3.10 无烟医院的相关管理。

3.11 针对安保工作及医院内部管理工作的需要，应建立健全必要的应急预案，并定期演练、落实相关处理机制及应急人员。应包含并不限于以下内容：火灾应急处置预案（含火灾报警、人员调动、现场灭火处置救援等）；刑事、治安、交通案件、纠纷应急处置预案；工作区域停电安保应急处置预案；电梯、扶梯故障、关人应急处置预案；自然灾害（如暴雨、地震等）应急处置预案；公共卫生事件（如非典等）安保应急处置预案；医疗废物发生流失/泄漏/扩散等意外事故安保应急处置预案。

4、安保服务标准

4.1 员工佩公司员工证上岗，文明当班，训练有素，言语规范，认真负责。

4.2 工作态度：服从上级、忠于职守、正直诚实、团结协作、勤勉高效。

4.3 服务态度：礼貌、乐观、友善、热情、耐心、平等。

4.4 工作期间必须着装整齐、仪表大方、礼貌待人、文明执勤；热情为病员及病员家属、医护人员服务，为行动不便的病员提供帮助；责任心强，牢固树立服务意识。

4.5 严格按照安全管理科的工作安排，在院内开展治安巡查和重点部位守护工作。做好“四防”工作（即防火、防盗、防爆炸、防意外事故），加强防火、防盗宣传力度，协助各部门搞好安全防范工作，确保医疗、教学、科研、预防和保健等工作顺利进行。

4.6 预防和制止违法犯罪行为，及时汇报并参与突发事件的处置工作，保护好案件、事故现场，并做好值班记录和各案件登记记录。

4.7 熟悉掌握各种灭火器材的性能和使用范围、方法，了解重点防火部位的基本情况，明确灭火器材的摆放位置，积极参加火灾事故的扑救工作。

4.8 了解医院基本情况，熟悉各科室分布位置及大概诊疗范围。

4.9 接到案情、火警报告，必须在 3 分钟内赶到现场，积极参与处置。

4.10 采取积极有效措施，针对各类突发事件制订相应的应急预案，包括且不限于医疗纠纷、伤人事件、暴恐事件、自然灾害、盗窃案件、丢失人员、公共设施造成的安全隐患防范等内容，确保全院医务人员及外来人员人身和财产安全，确保医院设施设备及财产安全。

4.11 认真完成医院交付的其它各项任务或工作。

4.12 安保服务范围、内容及标准

服务范围	服务项目	工作标准
门急诊大楼	门诊大门区定岗巡逻	8：00-18：00 定岗巡逻，夜间 2 小时定时巡视
	盘查可疑人员及违禁物品出入医院	发现及时处理，扣留可疑物品；发现闲杂人员立即清理出医院，并将可疑人员报院警务室或派出所处理
	禁止宠物及可疑人员出入医院	无宠物出现在医院

门诊开诊高峰期间巡视不少于 5 次，12 时至 13:30 重点巡查门诊各主要通道至少巡视 1 次	维护正常诊疗秩序，及时驱赶院内发现的“医媒”、“医托”
18:00 至次日晨 8:00 巡视门诊主要区域及通道 2h/次	发现未关闭门窗立即关闭，记录并通知相关科室人员，发现可疑人员上前盘问，并将可疑人员报派出所处理，并认真填写巡查记录
发现医患、治安纠纷立即干预制止	及时对纠纷现场人员进行控制，保护我院医护工作人员，维护医院正常就医秩序
发现火警立即赶赴现场施救及报警	3 分钟内赶到现场处理，及时扑灭初期火灾，控制火势发展，避免造成人员伤亡及财产损失
协助挂号处维持排队秩序	维护医院正常就诊秩序

住院楼 医技楼	2 小时/次，巡视各科室、各个楼层及未开放区域	发现未关闭门窗立即关闭并通知相关科室人员，发现可疑人员上前盘问，并认真填写巡查记录
	通道管控	住院部主要出入通道安排专岗，配合采购人医院相关探视制度，禁止无关人员随意进出住院区域
	发现医患、治安纠纷立即干预制止	及时对纠纷现场人员进行控制，保护采购人医院医护人员，维护医院正常就医秩序
	协助医护人员搀扶患者	发现行动不便患者主动上前给予帮助
消防设备、设施	按照《消防设施设备维护管理要求》执行	每月对办公区域内灭火器不低于 1 次检查； 每半月对住院、门诊、地下设备机房区域内的灭火器进行 1 次检查； 每月对院内消火栓外观及数量情况进行不低于 1 次检查

消防管 理	《每日防火巡查记录》 《夜间防火巡查记录》 《消防安全隐患登记记录》 《消防控制室值班记录》 《灭火器报废、维修记录》 《微型消防站工作记录》 《消防重点单位户籍化管理记录》 《消防安全工作持续改进记录》	按要求规范认真填写各项消防安全管理记录
治安、 刑事案件	《企、事业单位治安管理条例》 《公安机关维护医疗机构治安秩序六条措施》	立即向辖区公安派出所报警，维持现场秩序，制止事态扩大，保护现场，协助抢救受伤人员

停车场 及院内 道路	禁止外来无关车辆停放	保证医院道路畅通及停车场秩序、车辆无乱停乱放
备注：重大活动及突发事件时，投标人无条件按照采购人要求完成安保、消防等工作。		

四、房屋及设备运行与维护管理

1、结合医院消防和楼宇控制中心，整合环境卫生服务管理、秩序维护、机电设备运行与维护管理等整体物业服务资源，依托设立实行 24 小时值守的“一站式服务中心”，设置设施设备报修中心调度职能。

1.1 相关人员应配置能及时联络的通讯设备，每天 24 小时提供常规及紧急维修服务。紧急报修 5 分钟内做出响应，常规报修 10 分钟内做出响应。制定“中央调度接受任务—发布任务—员工接单—处理—完工反馈—中央调度服务回访”的服务流程，为医院提供优质的整体物业服务调配。

1.2 应使用信息化管理软件进行设施设备的运行维护管理，并能对日常工作、人员安排、设备、维护工作数据进行汇总和统计，且能随时向甲方提供相应的数据作决策支持。

2、服务内容及范围：

2.1 主要系统日常运行管理、巡检、维护维修及突发事件处理，作业具体范围包括但不限于如下内容：高低压供配

电系统、照明系统、柴油发电机系统、电梯系统、消防自动报警与灭火联动系统、液氧站和医用气体系统、呼叫系统、中央空调系统（含制冷机组、普通空调设备设施及水、风系统）、给排水系统、不间断电源（含 UPS、IMGS）、管廊、送排风排烟系统、锅炉系统、安防监控报警系统、门禁系统、水系景观等的运行、管理、维护维修及定点、定人值守，并负责道路、建筑物及内外装饰装修、家具的一般性维修，建筑门窗维修等。

2.2 相关设备、设施等在质保期内的，负责日常运行管理、检查、维护，配合第三方维保单位、设备供应商、施工安装单位质保期内的检查、维修、更换等工作，提供必要的检查、维修辅料。质保期外的，由甲方提供主材料进行维修。

2.3 建立健全机电设备技术档案、机电设备日常运行管理档案、机电设备日常检修维护档案、机电设备质保期内供应商售后服务档案、综合维护检修档案、各种应急处置（抢险）预案及演练、处置情况档案、消防检查检测、以及采购人管理部门、公安、消防等部门要求建立的其它档案件。

2.4 发现隐患及时上报采购人，维修安全率 100%。

2.5 严格执行运行管理维护时间规定；设备设施、水、电、气供应不得间断；日常维护 100%执行；设备设施完好率不低于 98%；急修及时率 100%；维护质量合格率 100%；有合理的节能措施。

2.6 安全管理，无重大安全隐患，安全事故发生率为 0。

2.7 持证上岗率 100%；职工患者满意率 95%及以上；投诉率低于 1%；投诉处理率 100%。

3、主要系统运行管理维护工作重点

3.1 高低压供配电系统：

3.1.1 按国家、地方或行业要求加强对高低压配电系统运行监管、按时对该系统进行巡检、日常维护维修、应急抢修以及应急发电机组的定期测试，所有操作人员持证上岗，按照国家要求实现 24 小时值守，确保采购人用电安全，按规定做好相关运行数据和记录，检查系统内设备的情况，发现隐患及时处理，不能及时解决的立即上报。

3.1.2 清洁高、低压配电室，保持干净整洁；做好配电室的防水、防潮、防火等工作。

3.1.3 对低压配电柜及楼层配电箱进行维护保养。

3.1.4 根据供电局的要求或医院实际情况等，进行两路高压供电的切换。

3.1.5 负责联系和配合第三方维保公司进行保养及各种维修检查。

3.1.6 应急处置突发事件和设备故障，最大限度降低停电时间，确保配电设备的正常运行。

3.1.7 每周负责备用电源（UPS、IMGS）日常巡检维护，发现隐患及时处理，不能及时解决的立即上报给医院后勤保

障科，并做好记录。

3.1.8 负责应急电源维护。

3.1.9 负责联系和配合供电部门进行预防性测试。

3.1.10 每周巡检及保养各区域的楼层配电系统，如除尘、紧固螺丝等，及时对故障进行维修。

3.1.11 根据巡检情况或报修，及时对有故障的楼层配电系统进行维护、维修。

3.1.12 根据院内实际需求，进行楼层配电系统的小批量安装、改造、维修（单项维修 500 元以内）。

3.1.13 负责管廊和电缆沟日常检查（每月）。

3.1.14 每月插座测试。

3.1.15 根据院内实际情况，制定切实可行具有操作性的配电系统停电应急演练预案。

3.2 柴油发电机系统：

3.2.1 每天进行现场检查，每半月值班人员必须手动测试一次，测试时间不少于 15 分钟（季度测试不低于 30 分钟），并有测试结果记录备查，保证设备处于良好状态备用。

3.2.2 制定并执行定期清洁、维护、巡查、检修计划，并有书面检查情况记录和维护、巡查情况记录。

3.2.3 按使用情况，负责定期对过滤器、蓄电池等进行检查。

3.2.4 每日对气体灭火装置现场检查，确保火灾时能正

常投入使用。

3.2.5 设备、设施等必须定期除锈、上漆保养，应定期对机房内设备、照明、配电、门窗及排风系统进行清洁、维护，做到设备备用正常，应急时能正常切换准确投入使用，地面清洁无积尘，门窗完好，机房内清洁卫生，不得存放任何杂物。

3.3 医疗气体系统及医用呼叫系统：

3.3.1 做好液氧站、空压站、负压站、医院呼叫系统管理运行监管工作，每天不少于 2 次现场巡视检查。按国家、地方或行业要求对各类设备进行点检记录，发现隐患及时处理。

3.3.2 负责液氧的接收、液氧站安全巡检、监督管理，配合朝阳气体有限公司进行液氧站液氧的加注和应急处置。

3.3.3 医用管道井巡检管理，管路及设施、设备的小修、零修。

3.3.4 管道、过滤装置、设备端口、循环水箱、风机、楼层稳压箱、流量检测装置等根据使用情况应定期进行清理清洁、维护，保持设备、机房、液氧站的整洁。

3.3.5 保证各系统设备正常投用，各系统压力正常。

3.3.6 督促第三方维保（质保）公司进行医用气体终端管理，积极配合维护保养单位进行设备、设施、管路、阀门维护维修保养和设备故障应急时的处置

3.3.7 负责各类瓶装气体、汇流排的安全储运、收发、巡检管理，负责各科室应急使用时瓶装氧的及时配送，日常备用瓶装氧的定期更换。

3.3.8 各项工作有相关记录台账备案可查。

3.4 空调系统（含制冷/供暖机组、普通空调设备设施及水、风系统、新风机组）：

负责空调主机运行、机房巡查及维护管理，按国家、地方或行业要求按时巡检空调及新风机组，按规定抄记运行数据，对各类设备进行点检，发现隐患及时通知维保公司或质保公司处理，并及时上报；依据负荷及时调节机组运行台数达到节能运行。完成空调远程控制软件的操作管理，及时对软件提供的异常信息进行确认，并按照规定要求进行处理。督促第三方维保（质保）公司完成维保服务合同内容。制定操作员工进行业务监管及考核。

3.5 给排水系统：

3.5.1 按国家、地方或行业要求按时巡检生活水泵房，按规定抄记运行数据，对各类设备进行点检，发现隐患及时处理。详细检查内容：检查生活水泵是否运行正常、控制柜运行情况、溢流口有无保护、生活水箱加锁情况、管道阀门有无渗漏、排水设备、机房卫生情况等。保证水泵正常运转，24 小时供水有保障。

3.5.2 负责医院所有洁具水龙头、阀门、高压软管、洗

手盆、冲水阀等所有给排水设备设施的监管、巡检、日常维护、维修、应急抢修。

3.5.3 负责所有给水、排水管网的巡检、日常维护。

3.5.4 负责屋面排水口污泥的清理。

3.5.5 负责配合二次供水设施清洗消毒单位对二次水箱每年一次的清洗和水质监测，配合人员需经卫生知识培训和健康检查，取得体检合格证明。负责二次供水系统水箱的清洁，日常维护监管。

3.5.6 负责所有给水阀、排水阀、中央空调末端设备阀门的除锈保养。

3.5.7 负责疏通所有排污管、下水道。

3.5.8 负责其他相关水泵巡察维护。

3.5.9 负责给排水管道井日常管理及维护。

3.5.10 负责水电气能源计量统计。

3.6 卫生热水、锅炉系统：

3.6.1 按国家、地方或行业要求按时巡检热水锅炉房，按规定记录运行数据，对各类设备进行点检，并对锅炉进行清洗、除垢，发现隐患及时处理。详细检查内容：有无天然气泄漏情况、锅炉温度是否在设置范围内、燃烧机是否工作正常、热水循环泵是否工作正常、有无异响、锅炉控制柜运行是否正常、安全阀、温度及压力表具是否正常、水处理器是否工作正常。通过安全有效的日常设备管理、运行、操作，

满足采购人对锅炉的使用需求，实现设备管理的科学性、安全性与高效性，杜绝安全事故的发生，有效减少能源损耗，确保设备的完好投用、备用状态。

3.6.2 建立严格详实的日运行记录；对于锅炉系统阶段性运行状况以及期间能源消耗情况，每月定时向采购人单位管理部门呈报《锅炉系统运行管理月报》供审核，并有针对性地提出相关锅炉系统节能运行措施供采购人管理部门决策。按照国家要求 24 值班人员持证上岗。

3.6.3 系统内管道、热水管道保温、阀门的检查和日常维护工作。

3.6.4 配合质监局特检部门对压力锅炉的检验及第三方维保单位对常压锅炉的维护保养。

3.6.5 督促第三方维保（质保）公司完成合同内容。

3.6.6 负责卫生热水、蒸汽全系统的巡视检查及运行管理。

3.6.7 制定详细的锅炉操作工进行业务监管及考核。

3.7 电梯系统

3.7.1 负责电梯、扶梯设备的日常运行管理、维护，简单故障处置，突发事件的应急处置，根据时间段运行使用需要以及医院管理部门要求，调节电梯、扶梯开关时间。

3.7.2 持证电梯管理员负责医院电梯的运行监察，每日巡检电梯，做好防火、防事故工作，严格执行消防有关规定。

3.7.3 保证电梯机房通风照明良好，灭火器和盘车工具挂于显眼处，机房内的温度不超过 40℃。

3.7.4 机房门窗应完好并上锁，未经管理人员许可，无关人员禁止入内，并注意采取措施，如在机房门口设置挡鼠板等以防止小动物进入。《电梯困人救援规程》和各种警示牌应清晰并挂于显眼处。

3.7.5 配合、督促第三方维保公司完成维保合同，配合第三方电梯维保单位完成半月、月、季度、半年、年保养、检查、维修、更换配件等工作，并检查维修保养质量，经签名确认后将记录存档。

3.7.6 与电梯维修保养公司协调配合所在市场监督管理局每年对电梯进行的年检工作，确保电梯通过相关检测部门的安全检查。

3.7.7 每周一次对机房进行全面清洁，保证机房和设备表面无积尘无污染。督促第三方维保公司每月对曳引电动机，各类控制板的继电器，接触器进行检查，各接线端子进行检查加固；各层厅门，内外门传动机构，保险门刀，光电保护装置等进行检查调整。每半年对牵引机减速箱，刹车装置分解清扫及接点调整，对主回路的接触器、导靴、超重装置、外门、门机及钢缆的松紧度及磨损情况进行检查调整。道轨及各支持码，各类管线，线槽和接线箱的接线端进行检查加固；对井底各种设备，井道进行清扫并定期对机房内的其他

设备和设施进行维修保养。

3.7.8 负责电梯困人施救，如电梯故障出现关人事件，疏散梯内人员、设置警示牌、等待专业人员维修，协助电梯日常检查与维护保养人员对电梯进行检查和维护等。

3.7.9 严格按照相关要求制定《医院电梯每日巡查记录》，并按照规定进行检查做好记录，发现问题马上处理并报告，同时做好检修记录，形成日周月检查台账。每日将电梯的运行检查记录交管理人员查阅，由管理人员负责收集整理，每月汇总后呈采购人后勤科审阅存档，为日后的管理决策提供依据。

3.8 防雷设施

3.8.1 组织防雷设施检测（检测费由医院承担）

3.8.2 根据检测报告对防雷设施进行整改，零星拉线、牵扁铁、焊接等。

3.9 综合维修修缮工作：

3.8.1 负责监督质保期内建设装修单位落实工程整改及质保期外零星维修。

3.8.2 负责日常水、电维修维护。

3.8.3 负责窗帘轨道、木质家具维护和维修。

3.8.4 负责临时插座、照明灯具、电话、网络布线及风扇、排风扇安装。

3.8.5 负责各种门窗及其附属设施维护维修。

3.8.6 巡检建筑物外墙面。

3.8.7 巡检建筑物屋面、屋面建筑、屋面栏杆、外墙及广告牌等悬挂物、空调外机以及外围管道井、堡坎、沟道、花园等。

3.8.8 检修门、窗、卫浴设施等。

3.8.9 制订工作计划每年对楼顶、室外管道，钢架及铁制栏杆进行除锈、刷漆处理。

3.8.10 负责清掏疏通厕所、小便池、下水道及管网。

3.8.11 室内区域防水破坏的修复（包括修复后的墙地面修复）。

3.8.12 负责全院水电工、土木、电焊、泥水、门、门锁、闭门器、防盗网、病房扶手、窗帘、护栏、玻璃、铝合金、窗户等设施设备的检查、维修与维护。

3.8.13 一般性泥水工维护，如零星路面、广场砖、墙、地砖破损修复、刷乳胶漆等。

4、服务要求

4.1 设立工程报修中心（一站式服务中心），针对派驻人员建立完善的岗位职责及工作程序、管理制度、操作规程、制定完整的机电、消防设备机房巡查表，并配合各维护保养单位检修和维护保养工作。在服务范围内必须常规工作表单化，专项工作项目化，紧急工作预案化。

4.2 要求使用智能管理平台软件进行工程部设备运行维

护管理，并对部门日常工作、设备、维护工作数据有软件系统进行汇总和统计，能随时提供相应的数据给采购人的决策进行支持。

4.3 有健全的设施设备运行维护标准化管理体系、质量管理评定体系。

4.4 特种岗位人员须持证上岗。

4.5 建立完整的蓝图目录，完整的设备清单，阀门图表，管道标志，电气回路图和相应的控制区域，仪表运行范围等。

4.6 为医院提供设施设备管理方案。

4.7 负责公用设施正常运行及应急抢修与维护的岗位，必须全年 24 小时提供紧急维修和不间断服务，节假日须有管理人员现场负责。

4.8 有严格的员工管理和考核体系。

所有操作岗位的人员必须着装整齐、挂牌上岗，特殊岗位应具备相关的上岗证书和资质。对所有的员工和管理人员应进行必要的职业道德培训及相关岗位的技术培训，以确保其良好的技术状态，能完成相应的技术工作。定期召开例会，总结设备维护与巡检情况，并针对设备运行情况向采购人提出建设性意见和建议。

4.9 完善设备文档管理体系

对所有的设备、设施进行编号和登记，对其型号、规格、主要的技术参数，使用寿命、供应商信息等进行登记并造册

列表。对所有的管线和设备、设施放置地点进行图纸标绘，从而建立完整的设备档案，以计算机和纸质文档两种方式保存；对所有设备和节点建立标识卡和识别铭牌，并与纸质和计算机文档确保一一对应，并要求人员在工作前进行确认。建立完善的技术资料，对于设备的原始说明书和供货商移交资料对应于设备进行编号和登记，并加以妥善保存，还须根据国家相关规定、产品说明书和设备的技术手册编制对每项业务操作的具体业务流程，以规范员工操作。建立员工工作日志和运行维护日志，对于设备的每日运行状况、检查情况和维修情况进行登记，并作为设备档案长期保存。项目将定期根据运行维护相关记录对设备和设施的运行状况进行分析，同时将统计数据报送投标人公司由专业人员进行评估和分析，并根据分析结果确定管理关键节点、修订设备运行和维护计划、工作整改计划、预警信息等加以执行。

4.10 计划性维护保养

建立起以每日巡检、计划性定期保养和第三方维保公司的联合维护相结合的管理制度。对于在日常巡检过程中发现的设备和设施在运行过程中的事故苗头将及时通过自身和联系第三方维保公司提前解决。如技术性运行中断（如检修），应提前向采购人管理部门提出预报和应急方案。事故和险情出现时第一时间告知采购人。每月向业主方报送运行及维护情况月报，并提出工作建议。

4.11 空调、锅炉

4.11.1 所有操作人员必须着装整齐、举止端庄、挂牌上岗，严格执行设备操作规程，严禁违章操作。纳入中心控制室 24 小时值守，每日例行检查，确保系统的正常运行，并积极协助第三方维保公司做好定期系统保养与检修。

4.11.2 服从管理，不迟到、不早退、不串岗、脱岗、工作中不做与工作无关的事，语言文明，不争吵，无有过错投诉。

4.11.3 严格执行空调、锅炉的各项安全规程，发现设备故障及时报告采购人，认真如实回答维修师傅的询问，协助维修人员及时解决中央空调、锅炉故障。配合医院完成各种指令性任务。

4.12 水电系统

4.12.1 所有维修人员应经过安全方面的培训，包括：水电安全操作规程的培训。持证上岗，坚持每日对楼内的水电系统进行安全巡查，及时发现问题并及时检修。对于照明、给排水一般性维修，接报后 10 分钟内赶到现场，并确保在 1 小时内修复。维修率及质量应达到 100%。确保临床医疗工作的正常开展。

4.12.2 节假日及夜间应确保维修值班电话的畅通，并安排有专人职守。对所有的请修电话或报警电话必须及时做出反映，在 10 分钟内维修人员必须赶到现场，迅速查明事故

原因并解决和排除故障。对不能解决的问题必须立即报告上级领导及采购人相关部门。确保医疗秩序的正常运行，防止医疗事故或其他事故的发生。

4.12.3 承担业主方全院地漏及下水道疏通。

5、设施设备运行与维护服务标准

5.1 机房设备整洁，设备无锈蚀、无跑冒滴漏现象；

5.2 各班组建立完善的岗位职责；

5.3 各机房建立完整的管理制度及操作规程；

5.4 设备使用寿命保持出厂设计要求；

5.5 机电设备建立完整的档案资料；

5.6 紧急报修 5 分钟内作出响应，常规报修 10 分钟作出响应；

5.7 每月统计能源消耗表及其分析提供给业主方；

5.8 设备标签、管道标识、阀门标识、电气线路图、阀门图表、计量表正常范围标识等标识图表规、正确、完整；

5.9 通过日常的巡查对配电箱、仪表箱等进行清洁、保养和检修，并对运行数据进行实时检测，发现问题及时处理，做好巡查的登记和记录。

5.10 所有的阀门应有标签和标识（根据国家标准制作相应的标签和标识），定期进行维护保养，如除锈、上漆、上润滑油等。

5.11 制定完整的年度设备维护计划、年度培训计划、配

合医院制定能源控制计划、安全保障计划、资产保障计划、年度更新改造计划、设备维护工作的平衡计划、报修工作数量控制计划等，并切实执行。

6、服务范围、内容及标准

服务范围	服务项目	工作标准
医院各系统基本维护	室内外照明维修、保养 每天检查公共照明一次，并做好记录，发现不亮的电灯立即更换	做到即坏即修，无死灯现象和暗区
	消防设备设施维护、保养 每日巡检不少于一次，每月定期启动消防设备，对消防设施进行检查，发现消防设施破损、过期立即更换，并做好记录，及时通知消防维保公司进行维修。	确保火灾发生时，所有消防系统设备设施能正常使用，无缺损；灭火器无过期现象；消防通道畅通
	公共标识、标牌、宣传栏 每天巡检，发现破损、污渍，立即修复和清洁	标识、标牌、宣传栏无破损、污渍现象

	门、窗、锁具 如有破损，及时进行维修	门、窗、锁具无破损，能正常使用
	办公桌椅 如有破损，及时进行维修	办公桌椅无破损，能正常使用
	给排水系统 中心计量水表后所有室内外给排水管渗漏、水龙头沐浴花洒及附属设施损坏，及时进行维修、更换；集水坑的定期清掏、排水设备及管道系统的检查、维修、更换	通畅,用水设施无损坏,设备、管道、阀门无跑、冒、滴、漏，能正常使用
	室内外排水管堵塞，及时进行疏通	室内外排水管无污物溢出，排水通畅
	配电系统 自配电房起至所有室内室外的配电及控制电箱、供电线路、插座、开关、各种照明灯具、各类仪器设备的供电线路维修、更换以及新增	维修、更换及时，不影响医疗救护及各项工作的正常开展，新增或改造线路安全、规范

室外	雨水井、污水井每周例行检查一次，发现破损或堵塞，立即修复和疏通	雨水井、污水井无堵塞，无污物溢出，排水通畅
排水	排水管、明暗沟每周例行检查一次，发现破损或堵塞，立即修复和疏通	排水管、明暗沟无堵塞，无污物溢出，排水通畅
高低压配电及柴油发电机	日常管理、运行、运行数据记录、维护，每日有专人值班，定时巡查并做好值班记录，备用油料补充；配合开展计量抄表工作	供配电设备的应急抢险、定期维护检查；保证医院正常供电，配电房 24 小时值班，备用油料使用管理有记录，补充及时；严格遵守配电房各类规章制度及操作规程。

电梯 自动 扶梯	每日对电梯、自动扶梯进行巡检，电梯故障的应急抢险处置，与采购人及时联系和沟通，根据采购人经营需求对电梯的开启和关闭进行调整，配合并监督好电梯维保单位每月对电梯的例行检查维护保养，并做好记录	有巡检维保记录、应急抢险处置记录，严格按照电梯安全管理制度执行，及时发现问题并通知维保单位对电梯进行修复，确保电梯正常运行。
生活 水及 应急 水源	每日巡查设备、管路、阀门、减压稳压设备，按照生活水各系统运行操作规程进行水质处理，运行时专人值守，保证生活水及应急水源安全、正常运行	保证医院生活水和应急水系统运行正常，符合标准要求，严格按照维护保养制度和操作规程执行，发现问题及时通知维保单位，并配合维保单位检修，确保正常运行，并做好相关记录。

锅炉	每日巡查设备、管路、阀门、减压稳压设备，按照锅炉运行操作规程进行水质处理，运行时专人值守，保证锅炉安全、正常运行	运行时专人值守，持证上岗，严格按照锅炉房安全操作规程和司炉工岗位职责执行，确保供、用气（汽）设备、设施安全，发现问题及时通知维保单位，并配合维保单位检修，确保锅炉安全、正常运行，并做好相关记录。
空调系统	定时巡查，做好日常管理、运行与维护，定期滤网清洗，并做好运行值班记录	保证医院正常采暖和制冷，层流系统运行稳定，符合标准要求，严格按照空调机组维护保养制度和空调机组操作规程执行，发现问题及时通知维保单位，并配合维保单位检修，确保正常运行，并做好相关记录。

送排风系统	送、排风设备、设施的日常检查、维护、维修、应急处置	确保设备、设施的正常使用，各项运行、操作、管理、维修维护、检查记录齐全、规范。
环境及水体景观	环境景观及路灯照明、环境取水、供水设备、管路等设施的日常检查、维护、维修、应急处置	确保设备、设施的正常使用，储水适量充分，各项运行、操作、管理、维修维护、检查记录齐全、规范。
维修维护工作	对水、电、气、空调、五金以及零星的墙体、路面项目进行及时维修维护	5 分钟内赶到现场维修，各项维修、维护工作记录齐全、规范
备注：重大活动及突发事件时，投标人无条件按照采购人要求完成安保、消防等工作。		