

赣州市赣县区人民医院物业管理服务项目需求文件

一、采购项目需求

1、医院基本概况

(1) 赣州市赣县区人民医院是一所集医疗、急救、教学、科研、预防保健为一体的国家三级综合医院，位于县城梅林大街 10 号。医院建有新综合住院大楼共 25 层楼(包括地下室、顶层设备机房)，消化内科楼 2 层楼、住院大楼 12 层楼、老住院楼 5 层楼、门诊综合大楼共 8 层楼，行政楼 3 层楼，高压氧舱室 1 层楼，病理科楼 3 层楼，120 急救中心 4 层楼以及家属区外围等附属设施。

(2) 医院占地面积：6.67 万 m²。

(3) 医院建筑面积：14.25 万 m²。

(4) 住院病人床位数：设置病床约 1000 张(以实际开放为准)。

2、采购物业管理服务年限为 3 年，采取 1+1+1 模式，执行过程中若遇国家上级相关部门的政策变动或不可抗力因素的调整，甲乙双方按新政策和新规定执行。采购人每年由业务归口管理科室对中标人进行考核，年度考核达到采购人要求续签下一年度合同，若考核未达到采购人要求则不能续签下一年度合同，采购人有权无条件终止合同并更换服务公司。

3、物业服务人员配置及要求

本项目的物业服务人员数量 151 人，其中：保洁：124 人、运送：13 人、电梯、氧气管理：6 人、管理人员 8 人。

(1) 具体人数按照采购人实际需求配置，物业服务人员详细配置（见附件表）。

(2) 人员配置要求

岗位	配置人数	要求
项目经理	1	男女不限，50 岁以下，大专及以上学历;熟悉三级综合医院物业管理;具备较强的沟通协调能力;形象气质佳。
保洁经理	1	男女不限，50 岁以下，大专及以上学历 ;熟悉三级综合医院物业保洁管理;具有相关工作经验和管理能力。
保洁主管	4	男女不限，50 岁以下，中专及以上学历，具有三级医院物业管理服务项目保洁(或清洁)服务管理经验。

运送主管	1	男女不限，50 岁以下，中专及以上学历，具有三级医院物业管理服务项目运送(或转运、配送)服务管理经验。
专项主管	1	男女不限，50 岁以下，中专及以上学历，具有三级医院物业管理服务项目专项(或地面 PVC 保养)服务管理经验。
保洁员、运送员、专项员	137	男女不限，男 60 岁以下、女 55 岁以下、初中及以上学历，经过培训合格，具有相关工作经验。
电梯操作管理员	4	男女不限，20-50 岁以下，经过培训，持有对应有效中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员证。
氧气管理员	2	男，20-50 岁以下，经过培训，持有对应有效中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员证。

(3) 设施设备要求:

1) 潜在供应商需配置数量满足使用需求的手推式全洗地机、单擦机、吸水吸尘机、小型洗地机、吹风机、石材和 PVC 养护机等设施设备，并有使用以上设备的相关经验。

2) 潜在供应商有使用清洁、洗涤剂、消毒剂、地面保养产品的经验，产品包括:蜡、清洁剂、玻璃清洁剂、不锈钢光亮剂、清洁消毒液等，并为本项目配备以上物品。

3) 潜在供应商需配置数量满足院内物业需求的基础清洁设备，如：扫把、拖把、吸尘器、清洁车等，数量按实际需求配置。

附表：赣州市赣县区人民医院物业服务人员配置表

楼宇	楼层/类别	科室/岗位	面积(平方米)	周工作天数	周工作小时数/标准	人员岗位数配置	标准日工作小时数	周工作小时数	备注
管理		项目经理		7	40	1	8	56	
		保洁经理		7	40	1	8	56	
		保洁主管		7	40	1	8	56	
		专项主管		7	40	1	8	56	
消化内科楼	1F	内三科 2 楼 感染科		7	40	1	8	56	
	2F	内三科 1 楼 消化内科		7	40	1	8	56	
	1F	老住院部 1 楼 儿科门诊		7	40	1	8	56	

老住院楼	1F	老住院部 一楼CT室		7	40	1	8	56	
	1F	老住院部 一楼放射 科/导管室		7	40	1	8	56	
	2F	老住院部 二楼儿科 病房		7	40	1	8	56	
	3F	老住院部3 楼肾内科		7	40	1	8	56	
	3F	老住院楼3 楼内分泌 +3楼肾内 科		7	40		8	0	
	3F	老住院部 2、3楼血透 室		7	40	2	8	112	
	4F	老住院部4 楼肿瘤科+ 神内科		7	40	2	8	56	
	5F	老住院部5 楼功能康 复室		7	40	0.5	8	28	
门诊 综合 大楼	1F	门诊一楼 大厅+国医 馆		7	40	1	8	56	
	1F	120楼发热 门诊		7	40	1	8	56	
	2F	门诊2楼门 诊科		7	40	1	8	56	
	3F	门诊3楼检 验科		7	40	1	8	56	
	4F	门诊4楼五 官科		7	40	1	8	56	
	5F	门诊5楼体 检科+胃镜 室		7	40	1	8	56	
	6F	门诊6楼B 超室		7	40	1	8	56	
	7F、8F	门诊7楼会 议室		7	40	1	8	112	
行政 区	7F、 8F、9F	行政楼7-9 层		7	40	1	8	56	

高压氧仓室	整栋	高压氧仓室		7	40	1	8	56	
病理科	整栋	病理科		7	40		8	0	
家属区	外围	家属区外围		7	40	1	8	56	
外围	外围	外围		7	40	4	8	224	
		替班		7	40	4	8	224	
		中午班外		7	40	2	8	112	
	1F	洗涤房+仓管		7	40	1	8	56	
全院		生活、医疗垃圾		7	40	2	8	112	
专项一		每天机洗地面、玻璃清洗、不锈钢保养、空调滤网清洗等工作		7	40	2	8	112	
运送	门急诊、老住院部、内三科	循环标本		7	40	3	8	56	
				7	40		8	56	
				7	40		8	56	
新综合住院大楼	1F	门诊、大厅、急诊	6887.89	7	40	5	8	280	含裙楼
	2F	药房检验仓库	6330.87	7	40	5	8	280	含裙楼
	3F	内科静脉供应	6095.37	7	40	6	8	336	含裙楼
	4F	病理产科手术室	6459.6	7	40	6	8	336	含裙楼
	5F	五官内镜信息	6459.6	7	40	5	8	280	含裙楼
	6F	综合住院	1684.24	7	40	1.5	8	84	
	7F	综合住院	1691.23	7	40	1.5	8	84	
	8F	综合住院	1691.23	7	40	1.5	8	84	

	9F	综合住院	1691.23	7	40	1.5	8	84	
	10F	综合住院	1691.23	7	40	2	8	112	
	11F	综合住院	1691.23	7	40	1.5	8	84	
	12F	综合住院	1691.23	7	40	1.5	8	84	
	13F	综合住院	1691.23	7	40	1.5	8	84	
	14F	综合住院	1691.23	7	40	1.5	8	84	
	15F	综合住院	1691.23	7	40	1.5	8	84	
	16F	综合住院	1691.23	7	40	1.5	8	84	
	17F	综合住院	1691.23	7	40	1.5	8	84	
	18F	综合住院	1691.23	7	40	1.5	8	84	
	19F	综合住院	1691.23	7	40	1.5	8	84	
	20F	综合住院	1691.23	7	40	1.5	8	84	
	21F	综合住院	1691.23	7	40	1.5	8	84	
	22F	综合住院	1691.23	7	40	1.5	8	84	
	23F	综合住院	1691.23	7	40	1.5	8	84	
	24F	屋顶机房	386.96	7	40	0	8	0	
	替班	替班		7	40	4	8	224	
	负 2F	地下室	10307.75	7	40	1	8	56	
	负 1F	地下室	10328.71	7	40	1	8	56	
专项	外围	外围保洁员		7	40	4	8	224	
	全院绿化	绿化、浇水、养护		7	40	1	8	56	
	不锈钢清洗	不锈钢清洗		7	40	2	8	112	
	打蜡	PVC 地面维护		7	40	4	8	224	

	楼梯 巡视	楼梯日常 巡视		7	40	2	8	112	
	玻璃 清洗	楼内玻璃 清洗		7	40	2	8	112	
	墙面、 高处 除尘	墙面、高处 除尘		7	40	1	8	56	
	灯具、 风口 (窗帘拆 卸)	灯具、风口		7	40	2	8	112	
	机器 清洗 地面	机器清洗 地面		7	40	2	8	112	
	收集 生活 垃圾	收集生活 垃圾		7	40	2	8	112	
	收集 医疗 垃圾	收集医疗 垃圾		7	40	2	8	112	
	中午 晚巡 保	中午晚巡 保		7	40	2	8	112	
	氧气 管理	氧气管理		7	40	2	8	112	
电梯 人员	电梯 管理	电梯管理		7	40	4	8	224	
运送	运送	运送		7	40	10	8	560	
管理 层	运送 主管	运送主管		6	40	1	8	48	
	保洁 主管	保洁主管		6	40	3	8	144	
合计						151			

5、物业管理服务要求：

(一) 人员配置及要求

1. 本项目拟的物业服务人员数量 151 人，其中：保洁：124 人、运送：13 人、电梯、氧气管理：6 人、管理人员：8 人；具体人数按照采购人实际需求配置，潜在供应商聘用的工作人员必须身体健康，遵纪守法、无不良行为倾向，有良好的形象，有正常的劳动技能。（1）物业项目管理经理：男女不限，50 岁以下，大专及以上学历，熟悉三级综合医

院物业管理，具备较强的沟通协调能力，形象气质佳；（2）保洁经理：男女不限，50 岁以下，大专及以上学历，熟悉三级综合医院保洁管理，具有相关工作经验和管理能力；（3）保洁、运送、专项主管：男女不限，50 岁以下，中专及以上学历，具有三级医院物业管理服务项目保洁、运送、专项服务管理经验；（4）保洁、运送、专项员：男女不限，男 60 岁以下、女 55 岁以下、初中及以上学历，经过培训合格，具有相关工作经验；（5）电梯管理员：男女不限，20-50 岁以下，经过培训，持有对应有效中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员证；（6）氧气管理员：男，20-50 岁以下，经过培训，持有对应有效中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员证。

2. 管理人员及专业人员需持证上岗，其它工作人员必须经过中标商或有关部门组织的相关工作岗前培训并考核合格后方可上岗。培训学习及考核内容包括医院感染管理要求、医疗废物管理条例，学习基本的院感防控知识、工作流程、各项规章制度等，并落实到位。

3. 所有物业服务人员入院服务时必须经过体检，并且合格的方可上岗。

4. 本项目服务范围内的员工均属于潜在供应商的员工，潜在供应商应该承担员工的工资、夜班费、加班费、社会保险、福利(包括降温费、节日费、奖金)等所有人工费用，享受其它待遇及国家规定的权利和义务。

（二）保洁范围

赣州市赣县区人民医院所辖区域：新综合住院大楼共 25 层楼(包括地下室、顶层设备机房)，消化内科楼 2 层楼、住院大楼 12 层楼、老住院楼 5 层楼、门诊综合大楼共 8 层楼，行政楼 3 层楼，高压氧舱室 1 层楼，病理科楼 3 层楼，120 急救中心 4 层楼以及家属区外围等附属设施。政府划给医院的三包责任区、附属设施及外场等，诊室、病房、办公室、道路、绿化带、停车场、楼顶平台、下水排水沟（含暗沟）疏通清扫保洁，以及医院围墙范围内的其他建筑物和场地等区域搞好环境卫生，每天进行保洁及消杀，并配合做好爱国卫生及除四害工作。保洁服务具体包括范围为：

A. 各楼层的通道、走廊、大厅、室内地面、柱面、墙面、玻璃、玻璃幕墙、金属制品、天花板、公共洗手间、电梯、电梯内手消毒剂支架、步行梯、梯间、楼梯扶手、病区扶手、指示牌、室内花盆、户内外的各种灯饰、宣传栏、消防栓、谷壳箱、垃圾桶、标识牌等设施；

- B. 楼顶平台、天沟、水池等；
- C. 各幢楼的通道、地面、墙面、天花板等；
- D. 室外墙面（人能摸得着的地方）、雨棚等；
- E. 室外地面、水沟、台阶、阶沿、绿化带、垃圾桶、指示牌、停车场等公共设施等；
- F. 各科室办公区域和病房内的床、橱、柜、台、桌椅、门、窗、窗台、手消毒剂支架、卫生间、洗手盆、废纸篓、天花板等一切应该清洁的物品和设施。

（三）保洁标准

1、地面：地面、台阶及其接缝洁净、无污点和垃圾；梯脚板墙角线、地脚线等无积尘、杂物、污渍；并按要求用消毒液湿拖或喷洒消毒。及时清洁血渍、呕吐物；PVC 地板按相关要求和规定进行定期特殊保洁和保养。

2、医院道路、停车场地面整洁、卫生、无杂物、无污渍；栏杆、灯饰、标识牌无积尘、及时清理乱贴乱画；水沟畅通，无杂物、青苔；花圃、花盆内无烟头、果皮、纸屑等杂物，绿化带干净无垃圾。

3、墙面：大理石、瓷砖及压顶、窗台干净明亮无污迹，病区内走廊扶手、各种装饰物、宣传栏、宣传牌、展示柜及其他设施设备干净无尘。

4、玻璃：玻璃幕墙内面、门、窗、镜面、围栏、触摸屏、显示屏、玻璃洁净透亮，无水渍、污渍、手印、灰尘等。

5、金属制品：如房门、梯门、消防门、支架、候诊排椅、水电设施、不锈钢栏杆及扶手等用清洁剂除垢、除渍、擦拭、上光、抛光、保持光亮无锈迹和污迹。

6、木制品：房门、各种家具类干净无灰尘污迹。

7、天花板：天棚、吊顶、灯饰等设施干净无尘、无污迹，无蜘蛛网等。

8、电器、医疗设备、消防设备等表面按相关要求清洁、消毒，保持无灰尘、无污迹。

9、办公区域、病房、窗帘的清洗及悬挂拉伸整齐，文件柜、书报架、病床、床头柜、桌椅等物品摆放整齐、无灰尘、污渍。

10、大堂：废纸及垃圾桶内的其它脏物及时清除，地面干净、整洁。一站式服务台，候诊椅等设施干净无杂物。

11、卫生间：台面、洗手盆、水龙头、热水器、水箱等设施干净；便器、洗手盆、尿斗无水锈；及时疏通堵塞管道，并保持清洁；垃圾按照要求及时清倒；地面拖擦、门窗、隔断、墙壁、窗台及时擦拭、清洁无渍；洗手间内无异味，并定期喷洒清香剂和除臭剂等。

12、果壳箱、垃圾桶、吸烟区烟灰缸干净无异味。

（四）保洁员工作职责及相关工作要求

1、所有的管理和工作人员需要统一着装上岗、举止文明，服务热情周到。认真遵守劳动纪律，严格执行落实岗位职责。熟悉本岗位的工作任务与要求，具有良好的职业道德，对医务人员和就医患者及家属要以礼相待。爱护医院一切公共财物，人为损坏或者操作不当造成的损失要照价赔偿。

2、严格按照规定操作，按安全作业规范、具备基本的安全防范意识，掌握如何使用防火器材，熟悉紧急疏散通道，发生意外能采取适当有效的应急措施；易燃品要妥善存放。

3、清洁工具应干净整洁、无污迹、并摆放整齐；按使用区域的不同，进行分类、编号、做好标识、严禁工具混用，以免造成交叉感染。

4、严格按照医院感染管理要求进行保洁工作，保洁员要按要求参加医院组织的医院感染知识培训，学习基本的院感防控知识。

5、发现基本设施（如排气扇、水龙头、排水管道、电源开关、灯饰、地面、墙、门、窗等）出现损坏时，及时报告科室负责人。

6、注意安全、节约用水、电、气等。每天下班时要确认所属区域（包括公共部分）的水龙头、电器是否关闭，不得出现长流水，长明灯。

7、进入办公室、会议室的保洁员不得随便乱翻阅桌面材料、文件等。进入重要部门如财务办公室、收费处、档案室等应获得本科室工作人员同意才能入室操作。

8、如拾到任何遗失物品，应上交医院处理。不准偷拿任何物品，如经发现视情节严重移送相关部门处理。工作中如遇到可疑人、可疑现象，及时报告主管或保卫人员。

9、按照《医疗废物管理条例》和《医疗卫生机构医疗废物管理办法》等法律法规规定，做好医疗废物的分类、交接、运送、储存等工作，禁止买卖医疗废物，医疗废物需要统一处理，由专职人员交接到医院指定的有医疗废物处置合法机构进行处理，并做好交接

登记。

10、按要求做好生活垃圾的分类、收集、交接工作。

（五）院感管控要求

中标人按照《中华人民共和国卫生行业标准》中相关管理规范，建立一套完整院感管控体系。该体系从物表清洁与消毒、布类收集与消毒、人员手卫生规范、消毒技术规范、医疗废物管理规范、清洁消毒卫生标准等方面进行细化，制订出符合医院院感要求的各项规章制度、规范及流程，并严格执行。

按照医院感染管理要求，完成消毒工作，避免交叉感染。

各类环境		合格标准		标准来源
环境类别		平板暴露法	空气采样器法	GB 15982—2012 医院消毒卫生标准(4.1)
I 类环境 a	（洁净手术部）	符合 GB 50333 要求	$\leq 150\text{CFU}/\text{m}^3$	
	（其他洁净场所）	$\leq 4.0\text{ CFU}/\text{皿} (30\text{ min})$		
II 类环境 b		$\leq 4.0\text{ CFU}/\text{皿} (15\text{ min})$	/	
III 类环境 c		$\leq 4.0\text{ CFU}/\text{皿} (5\text{ min})$	/	
IV 类环境 d		$\leq 4.0\text{ CFU}/\text{皿} (5\text{ min})$	/	

a I 类环境为采用空气洁净技术的诊疗场所，分洁净手术部和其他洁净场所。

b II 类环境为非洁净手术部(室);产房；导管室；血液病病房、烧伤病房等保护性隔离病区；重症监护病区；新生儿室等。

c III 类环境为母婴同室；消毒供应中心的检查包装灭菌区和无菌物品存放区；血液透析中心(室)；其他普通住院病区等。

d IV 类环境为普通门(急)诊及其检查、治疗室；感染性疾病科门诊和病区。

1、物表清洁与消毒

要求物表清洁与消毒严格做到分区分色，一床一巾，禁止使用一巾清洁与消毒所有区域的行为。

2、清洁地面要求

要求采用“超细纤维”和“预润湿尘推”拖地模式。杜绝一个拖把拖遍所有区域地面的清洁模式，严格要求一个房间一个区域使用一个拖布片，并根据房间的不同属性（清洁区、半污染区、污染区）进行颜色区分，真正做到杜绝交叉感染。

3、要求对已使用毛巾、拖布片进行统一集中分类消毒与清洗

对全院已使用的毛巾、拖布进行分类，做到集中分类清洗、消毒、烘干处理，对特殊科室进行分机器单独清洗消毒处理，确保毛巾和拖布符合国家院感标准要求。

4、要求对使用毛巾、拖布实行洁污分开

对所有未使用的清洁毛巾、拖布与使用过污染的毛巾、拖布安排专人进行封闭式分开上送下收，真正做到洁污分开。

5、实行可视化院感管控

对全院毛巾、拖布、工器具、收纳桶、医疗废物、暂存间等进行可视化管理。

6、全院量化培训与考核

要求潜在供应商对每位员工每个阶段进行院感知识考核并登记。考核形式以提问和实际操作两种方式为主，确保员工会操作的同时也能口述。

（六）设备要求

1) 潜在供应商需配置数量满足使用需求的手推式全洗地机、单擦机、吸水吸尘机、小型洗地机、吹风机、石材和 PVC 养护机等设施设备，并有使用以上设备的相关经验。

2) 潜在供应商有使用清洁、洗涤剂、消毒剂、地面保养产品的经验，产品包括:蜡、清洁剂、玻璃清洁剂、不锈钢光亮剂、清洁消毒液等，并为本项目配备以上物品。

3) 潜在供应商需配置数量满足院内物业需求的基础清洁设备，如：扫把、拖把、吸尘器、清洁车等，数量按实际需求配置。

三、物业管理检查考核办法

院方为了更好地管理，由我院制订物业管理服务各岗位百分制的检查考核评分标准，根据工作实际情况，我院有权增加或修改检查考核评分标准，后勤保障中心及有关科室负责考核工作。考核方法如下：

1、首先我院按科室为单位，每月对各科室物业服务人员每人进行 100 分制的考核，考核结果为 85 分以上(含 85 分)的视为合格。84 分以下(含 84 分)视为不合格，考核不合

格的每减少 1 分扣除物业管理服务费用 50 元，以此类推；

2、根据我院各科室的考核结果进行汇总，医院层面再进行二次考核，医院层面及科室层面进行双重考核双重扣罚。全院物业人员人均考核结果为 85 分以上(含 85 分)视为合格,84 分以下(含 84 分)视为不合格,考核不合格的每减少 1 分扣除物业管理服务费用 1000 元，以此类推；

3、医院层面一年内累计三个月考核结果为不合格的，扣除中标供应商当年 10%的物业管理服务费用。一年内累计四个月考核结果为不合格的，院方有权单方面终止合同；

4、供应商服务过程中发生重大安全生产事故及由于管理不善，导致物业环境恶化、设施设备损坏，造成不良影响和经济损失的，供应商应承担相应的法律和经济责任，并且院方有权单方面终止合同。

四、报价要求

1、投标人应以包括服务所涉及的有关项目的费用进行报价，认为报价是完成该项目的一切费用的总和（明确院方提供的除外）。

2、报价包括供应商投入本项目的工作人员和管理人员的工资、奖金、福利、养老保险、工伤保险、生育保险、失业保险、医疗保险、住房公积金、人员招聘费、体检费、培训费、服装费、办公费、手套等防护用品、保洁工具（拖把、毛巾、扫把、窗刮、海绵球、铁丝球）等、清洁用品（清洁剂、洗衣粉、洗涤剂、肥皂、抛光剂、光亮剂、空气清新剂、除臭丸）等室内外的生活垃圾容器；包括纸篓、生活垃圾桶、生活垃圾袋、垃圾推车等运营期间所需的所有人工费、劳保品、药剂、消毒剂、设备维修及维护保养费等所需费用，所有物业工作人员所需的用品及工具、公司的管理费用及利润、国家及地方政策性规定的相关税费等与本项目有关的一切费用。

3、明确院方提供医疗废物容器:医疗废物专用袋扎带、医疗废物桶、锐器盒、医疗废物专用袋。

五、付款方式

1、根据考核结果付款，如考核不合格，需要扣除罚金。

2、由于后期随着医院升级改造变化增减人员，每月视工作实际需要可以增加或减少

物业服务工作人员数量，每月按院方核定的物业服务工作人员数量×中标单价/人月(的计算方式付款)。

3、供应商履行合同为院方提供服务满一个月后，根据考核得分结果是否扣罚金、按院方核定的物业管理服务工作人员数量计算物业管理服务费用，如实际人员数量低于院方核定的人员数量，则按实际岗位人员数量结算物业管理服务费用，次月支付前一个月的费用，依此类推，不计利息。