

# 采购需求

## 一、服务内容与技术要求

### （一）物业服务基本情况

阎良区人民医院医院占地面积约为 14600 平方米，总建筑面积约 43000 平方米，主要建筑为医疗服务中心大楼、行政楼、2 号楼、5 号楼、3 号楼、胜利商厦二层及行政办公区域，120 急救站及医学美容科，开设住院病区 13 个，设置床位 500 张，年门急诊 30 万人次，出院人数 1.8 万人次。

### （二）踏勘

各投标人应根据自我需求选择是否进行现场踏勘，如需要进行现场踏勘应对物业现场的地理位置、物业现场地上和地下影响物业管理的因素以及困难条件进行周密的查勘和研究，对拟投标的管理面积范围等自行清点统计。做出自己的判断结论和估价。投标人报价中如有漏项、漏算、少算等内容均视为投标人报价的技术策略并视为默认，中标后，在签订合同时和物业管理过程中，投标人不得以不完全了解现场情况为提出任何物业管理服务期限经费或索赔的要求。

自合同签订之日起一年，具体以双方签订合同时约定的起止时间为准。

### （四）物业服务范围与标准

#### 第 1 包：

服务内容：医疗服务中心大楼保洁，生活垃圾分类收集、全院范围内各科室医疗废物、医疗危险物收集，分别运送至生活垃圾暂存处、医废暂存处；负责医废暂存处的管理；收送全院范围内各科室医疗器械、被服，负责被服暂存处的管理；新大楼内扶梯、直梯乘梯秩序维护；医院安排的其他临时性工作。

服务面积约 26000 平方米，人员需求 33 人，年龄符合国家用工规定。

保洁人员要求：

- （1）具有良好的服务意识，责任心强；
- （2）60 岁（含 60 岁）以下，身体健康，无不良嗜好。

预算金额 1150000.00 元。包含人员各类福利待遇、人员防护口罩、手套、保洁工

具、耗材、消毒液、洗手液、干手纸、垃圾篓（箱）、卫生间防滑地垫、卫生间门帘、新大楼冬夏门帘、防滑安全提示牌等其他物资耗材。

服务标准：

卫生间清洁标准：

- (1) 卫生间的门要求洁净，无手印、无黑点、污渍，门缝及闭门器无尘土。
- (2) 玻璃镜面保持光亮，无水点、水渍，无手印。
- (3) 台面、洗手盆、水龙头、皂液盒要求无污物、无水渍、无杂物，清洁光亮。
- (4) 瓷砖墙面、隔断板、隔断门无污迹、无尘土、无纸末。
- (5) 恭桶及坐垫、底盘后侧墙面、小便池内外要求保持干净、无黄垢、无毛发、无杂物、无烟头、光亮洁白。
- (6) 压水杆及不锈钢扶手、电镀件要保持无水迹、无水印、无污染、光亮如新。
- (7) 地面干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。
- (8) 垃圾及时清倒，不得过三分之二，垃圾袋及时更换，垃圾桶内壁及桶后墙面要保持无污迹。
- (9) 排风口、灯罩、天花板无尘土、无蛛网、无污迹。
- (10) 卫生间内空气清新无异味。
- (11) 卫生间内各种设备完好无损，发现损坏及时报修。

病房清洁标准：

- 1、门窗洁净透明，玻璃无手指印，无污渍；窗槽无积尘、杂质，窗帘无积尘，且悬挂整齐。
- 2、室内墙壁、地角线、顶棚、灯饰、消防器材干净明亮，无灰尘、无蜘蛛网，无乱涂乱画。
- 3、室内地面干净、干燥，无灰尘、无纸屑杂物、无污渍、无乱堆乱放，保持整洁、美观，干净整洁无异味。
- 4、室内垃圾篓、痰盂盒及时清理、消毒，保持干净、整洁安全。
- 5、为入出院病人更换被套、垫单。

6、各类开关无灰尘,楼梯、走廊、扶手台阶、地面无积水、杂物、纸屑、烟头、痰渍、污渍。

7、座椅、指示牌、门、柱、灯具整洁,无灰尘,无污渍,无蜘蛛网。

8、洗手间、开水房地面无积水、杂物、垃圾。地漏无堵塞,无异味,无手纸堆积。

9、病房门、把手、床、床头柜、电视机、饮水机、椅子、沙发每天清洁三次,消毒一次。

公共区域的清洁标准:

1、室外场地、绿化带、地面无纸屑、烟蒂、痰迹、口香胶等垃圾停留时间不超过十分钟,每天 7:30 前完成灰尘清扫。

2、垃圾桶、果皮箱干净、整洁、无污渍、臭味,各区域垃圾及时清理,不过夜。

3、各宣传栏、指示牌干净无污渍、杂物,雨后二小时内无水珠、一小时内地面无积水,花坛瓷砖、旗杆、座椅干净整洁,水池内无杂物垃圾。

4、雨水井、地漏、排污沟无烟蒂、土和杂物。

5、大门干净整洁、石材、金属部件养护到位,整体无卫生缺陷。

楼内大厅、公共通道、楼梯清洁标准:

地面干净、无污渍,有光泽,保持地面材质原貌;门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍;门窗玻璃干净无尘,透光性好,无明显印迹;各种金属件表面干净,无污渍,有金属光泽;门把手干净、无印迹、定时消毒;天花板干净,无污渍、无蛛网;灯具干净无积尘,中央空调风口干净,无污迹,进出口地垫摆放整齐,表面干净无杂物,盆栽植物无积尘。

楼梯内地面无尘土、污渍、烟头、痰迹,其他垃圾 10 分钟内清理,墙面保持干净,无乱涂乱画,乱贴的野广告。

垃圾桶: 桶、箱按指定位置摆放,桶身表面干净无污渍无痰迹,垃圾不应超过 2/3,内胆应定期清洁、消毒。

消防栓、消防箱、公共设施: 保持表面干净,无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹;喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘、无

污渍。监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点；消防栓外表面光亮、无印迹、无积尘，内侧无积尘、无污迹。

## 第2包：

服务内容：医院范围内室外公共区域、住院二部、行政楼办公区、体检中心、特需病区、2号楼、3号楼、120急救站、医学美容科的保洁、生活垃圾分类收集点的管理及生活垃圾外运、处理；医院广场正常就诊秩序维护，广场、院内机动车电动车自行车停放管理；绿化管理；医院安保服务（含视频监控室）、消防安全及消防巡查（含消防监控室）；医院安排的其他临时性工作任务。

室内服务面积约18000平方米和医院范围内室外部分。人员需求：40人。其中物业服务22人，安保、消防安全人员18人，安保人员必须具备安保资质，年龄符合国家用工规定。

保洁（绿化）人员要求：

- （1）具有良好的服务意识，责任心强。
- （2）60岁（含60岁）以下，身体健康，无不良嗜好。

保安人员要求：

（1）55岁以下，身体健康，具有相关工作经验，需着统一制服，持保安员证上岗，退伍军人优先。

（2）掌握消防、监控、门禁及车辆管理系统等设施的数据、设备参数及日常使用方法。

（3）熟练防爆盾、钢叉、一键报警系统等安防设备的使用，掌握防地震、救火、防汛等基本应急技能，处理一般突发事件。

（4）熟悉相关专业知识和技能，熟悉安全规范和操作规程。

预算1430000.00元。包含人员各类福利待遇，人员防护口罩、手套等，保洁工具、耗材、消毒液、洗手液、干手纸、垃圾篓（箱）卫生间防滑地垫、卫生间门帘、楼栋口冬夏门帘、防滑安全提示牌等其他物资耗材；安保所需器械、器材、人员培训费用、消

防人员培训费用、生活垃圾外运及处理费用。

服务标准：

保洁服务标准：

卫生间清洁标准：

- (1) 卫生间的门要求洁净，无手印、无黑点、污渍，门缝及闭门器无尘土。
- (2) 玻璃镜面保持光亮，无水点、水渍，无手印。
- (3) 台面、洗手盆、水龙头、皂液盒要求无污物、无水渍、无杂物，清洁光亮。
- (4) 瓷砖墙面、隔断板、隔断门无污迹、无尘土、无纸末。
- (5) 恭桶及坐垫、底盘后侧墙面、小便池内外要求保持干净、无黄垢、无毛发、无杂物、无烟头、光亮洁白。
- (6) 压水杆及不锈钢扶手、电镀件要保持无水迹、无水印、无污染、光亮如新。
- (7) 地面干净光洁，边角无杂物、无污迹、无水迹。
- (8) 垃圾及时清倒，不得过三分之二，垃圾袋及时更换，垃圾桶内壁及桶后墙面要保持无污迹。
- (9) 排风口、灯罩、天花板无尘土、无蛛网、无污迹。
- (10) 卫生间内空气清新无异味。
- (11) 卫生间内各种设备完好无损，发现损坏及时报修。

病房清洁标准：

- 1、门窗洁净透明，玻璃无手指印，无污渍；窗槽无积尘、杂质，窗帘无积尘，且悬挂整齐。
- 2、室内墙壁、地角线、顶棚、灯饰、消防器材干净明亮，无灰尘、无蜘蛛网，无乱涂乱画。
- 3、室内地面干净、干燥，无灰尘、无纸屑杂物、无污渍、无乱堆乱放，保持整洁、美观，干净整洁无异味。
- 4、室内垃圾篓、痰盂盒及时清理、消毒，保持干净、整洁安全。
- 5、为入出院病人更换被套、垫单。

6、各类开关无灰尘,楼梯、走廊、扶手台阶、地面无积水、杂物、纸屑、烟头、痰渍、污渍。

7、座椅、指示牌、门、柱、灯具整洁,无灰尘,无污渍,无蜘蛛网。

8、洗手间、开水房地面无积水、杂物、垃圾。地漏无堵塞,无异味,无手纸堆积。

9、病房门、把手、床、床头柜、电视机、饮水机、椅子、沙发每天清洁三次,消毒一次。

公共区域的清洁标准:

1、室外场地、绿化带、地面无纸屑、烟蒂、痰迹、口香胶等垃圾停留时间不超过十分钟,每天 7:30 前完成灰尘清扫。

2、垃圾桶、果皮箱干净、整洁、无污渍、臭味,各区域垃圾及时清理,不过夜。

3、各宣传栏、指示牌干净无污渍、杂物,雨后二小时内无水珠、一小时内地面无积水,花坛瓷砖、旗杆、座椅干净整洁,水池内无杂物垃圾。

4、雨水井、地漏、排污沟无烟蒂、土和杂物。

5、大门干净整洁、石材、金属部件养护到位,整体无卫生缺陷。

楼内大厅、公共通道、楼梯清洁标准:

地面干净、无污渍,有光泽,保持地面材质原貌;门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍;门窗玻璃干净无尘,透光性好,无明显印迹;各种金属件表面干净,无污渍,有金属光泽;门把手干净、无印迹、定时消毒;天花板干净,无污渍、无蛛网;灯具干净无积尘,中央空调风口干净,无污迹,进出口地垫摆放整齐,表面干净无杂物,盆栽植物无积尘。

楼梯内地面无尘土、污渍、烟头、痰迹,其他垃圾 10 分钟内清理,墙面保持干净,无乱涂乱画,乱贴的野广告。

垃圾桶: 桶、箱按指定位置摆放,桶身表面干净无污渍无痰迹,垃圾不应超过 2/3,内胆应定期清洁、消毒。

消防栓、消防箱、公共设施: 保持表面干净,无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹;喷淋盖、烟感器、扬声器无积尘、无

污渍。监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点；消防栓外表面光亮、无印迹、无积尘，内侧无积尘、无污迹。

安保服务标准：

按照《平安医院建设标准》落实各项安保工作任务，包含不限于一下条款内容：

1、医院门卫周边的安全防护，建立医院传达、车辆、道路等管理制度并认真落实，确保车辆安全和有序停放，环境良好；道路畅通，无堵塞交通现象，不影响行人通行；同时保证传达工作有效进行。

2、对进入医院的可疑人员要严格盘查，凡发现携带易燃、易爆、剧毒等违禁品时，应礼貌拒绝物主将此类物品带入医院。

3、对医院可能出现的治安、恐怖事件制定应急预案，每年开展演练2次，对保安人员进行职业培训，确保专业水平和能力满足医院需要。

3、大宗物品出入医院，值班保安应严格执行医院物品放行管理的相关规定（凭放行条放行），经检查确认登记后给予放行。

4、发现违反消防治安和环境卫生等管理规定的行为，要立即制止。

5、下班前30分钟，及时收集所有工作证据，做好记录。

6、熟悉医院各楼宇结构、楼幢排列、各种公共设施、设备的分布位置、人员流动规律，认真巡视病区内的安全防范情况，提示病区做好安全防范工作，并及时消除安全隐患，具备良好的治安防范知识和技能。

7、熟练掌握治安及其他突发事件的应急处理措施，积极协助事件的处置。（发生突发事件后，3分钟内到达现场，保护各类治安事件现场，疏导群众，维护秩序，积极协助处理病区求助、报警。）

8、每天1次，按规定时间、路线认真做好医院内治安、防盗、防火、反恐怖袭击等情况的巡查监督，发现问题立即处理，并报告相关部门，做好详实记录。

9、发现有可疑人员应立即前往盘查，检查相关证件，必要时检查其所携带的物品，并劝其离开医院。

10、在院发现吸烟者及时劝阻。

11、主动为患者及老弱病残孕服务；受理拾遗物品，设法送还失主，或送交管理部门。

12、做好安保监控室各项工作，能正确使用监控设备，定期对监控设备进行维保，严格管理视频录像，执行调阅管理制度，工作人员 24 小时（正常上班时间内）在岗。

13、严禁擅自更换、删改所有原始资料和图像。

14、未经医院同意禁止向外人调阅任何图像、资料。

15、严禁将消防、监控设施退出操作系统，严禁在计算机上打游戏或从事与工作无关的事。

16、完成各种保卫科或医院交办的其它临时工作。

17、保安巡查发现未及时清理的生活垃圾及时通知保洁人员处理。

消防管理工作标准：

1、掌握医院各楼宇结构、楼幢排列，各类消防设备的分布位置，性能，正确操作方法。

2、掌握火灾的紧急疏散、初期灭火程序。能正确火灾报警（119）

3、消防监控室 24 小时坚守岗位，经过专业培训，接听各种电话，及时发现，报告异常情况，及时处置，记录详实规范，交接班认真清楚。

4、保持各消防通道畅通，无乱停乱放，无杂物堆放。

5、消防疏散图、应急照明设施、引路标志清晰完好无缺损。

6、禁止非工作人员进入消防监控室或操作监控设施。

7、每周一次对医院的消防设施设备进行巡查维护，及时消除消防安全隐患，并上报，有规范详实的记录。（消火栓等消防设施无跑、冒、滴、漏现象，阀门开关自如；灭火器无丢失、压力符合使用要求，发现问题及时上报甲方，能够正常使用。）

8、制定医院消防工作计划，并组织实施。每年定期对全院职工进行消防安全培训两次，组织消防安全应急演练两次，提高全院职工“四懂四会”消防应急水平。

9、保卫人员承担医院义务消防员职责，熟练掌握各种消防知识和技能，能熟练组织医院职工和在院患者及家属开展消防应急疏散。

### 第3包:

服务内容: 负责全院范围内高、低压电气维修维护、中央空调系统、视频监控系统、弱电网络系统线路设备硬件故障维修, 上下水系统及管道巡查维修、污水处理系统巡查维修, 各配电室、泵房、板换间巡查维修, 门窗、木器家具、锁具的维修, 医院安排的其他临时性工作任务。

人员要求: 共需各类专业维修人员 12 人, 每个工种至少配备一人。高低压强电、弱电、暖通、木工、水工等需具备相应资质。每个工种要求 24 小时有人在岗值守。年龄符合国家用工规定。

#### 维修人员要求:

(1) 60 岁(含 60 岁)以下, 具有相关工作经验, 大专及以上学历优先。技术岗位人员必须具有相应的上岗证。

(2) 掌握水、强弱电、高低压电、暖通等设备设施的数据、设备参数, 熟练掌握设备的技术性能及突发事件的应急抢修工作。

(3) 熟悉水、强弱电、高低压电、暖通等设备系统运行及各类设备、阀门、仪表工作原理, 正确认识各类仪表参数。

(4) 熟悉相关专业知识和技能, 熟悉安全规范和操作规范。

预算 650000.00 元。包含维修人员各类工资福利待遇; 包含维修各类工具。

#### 服务标准:

1、维修服务人员具备水、强弱电、高低压电、暖通等相应专业上岗资质, 每年接受专业技能培训和安全教育。

2、工作人员着装整齐统一, 作业行为规范, 严格按照相关专业操作规程操作。

3、工作人员熟练掌握医院内的中央空调、新风系统、弱电监控、上下水系统、污水处理系统管道及线路, 水电暖线路分布走向情况, 按照行业规范进行维保, 确保医院上述各个系统 24 小时运转正常。

4、各系统派驻人员随时在岗, 按时上下班, 值班人员做好交接, 联系电话随时畅

通，确保紧急抢修随时联系。

5、制定《水电暖网络紧急故障应急预案》，每年组织演练，确保停电、停水时医院重点科室业务正常开展。医院遇紧急抢修时，随叫随到，确保故障尽快排除。

6、每天对上下水管道、污水处理系统、强弱电、高低压配电、监控系统、中央空调系统管路及配电室、电井等部位进行安全巡查，确保医院给排水管路无跑冒滴漏现象，压力正常，发现故障及时解决。每月进行一次全面检查，确保发现隐患，提前排除。

7、每年定期对中央空调系统、主机、风机盘管、风道、出风口、各种过滤网、冷却塔进行清洁、维保；定期对配电室配电柜、医院电路进行维保；定期对消防系统的消火栓、喷淋、烟感、报警、联动功能进行维保、监测；定期对监控系统线路、摄像头进行维保。

8、科室反映故障，15分钟内到场维修，判断故障级别，根据故障难易程度确定故障排除方案，以不影响医院运行为前提，响应甲方要求，在最短时间内予以解决，并记录。

9、维修保养除专项的维修保养项目外，医院提供一般维修保养所需材料及配件，维修人员提供人力技术服务。

### **三、服务考核管理办法**

为了有效管理各第三方公司，为我院提供更好的物业服务，特制定物业服务考核管理办法如下：

#### **（一）物业服务的考核范围**

按照我院公开招标的内容，与中标单位及时签订物业服务合同，按照合同内容监督物业公司提供各类物业服务，院内成立各类物业服务的考核机构，负责定期量化考核。

#### **（二）物业服务的考核机构**

医院成立物业服务考核组，负责各包中标单位提供的各项物业服务的考核，考核组由分管院长、院办、总务科、护理部、保卫科、院感办、门诊部负责人组成并负责监督。

#### **（三）物业服务的考核方式**

对物业服务的考核实施服务质量加服务人数双重考核的办法。

服务质量的考核：考核组成员本着公平公正的原则，每月按照《西安市阎良区人民医院物业服务考核表》（100分为满分）对物业服务进行量化考核，考核的方式为随即考核和定期考核相结合，考核人员要熟悉考核内容和标准要求，经常深入科室掌握物业服务真实情况，征求临床各科室意见，每月10日前完成对上月物业服务的考核，考核组成员的平均成绩为对物业服务的质量考核分数。

服务人数的考核：按照服务合同约定，物业公司派驻人员须达到合同约定人数。按照实际到岗人数/（应到岗人数）为服务人数考核系数。

最终考核的分数：质量考核得分×人员系数=物业服务最终得分。

#### **（四）物业服务费用的支付**

物业服务考核得分在90分（含90分）以上时，全额付给物业公司当月物业服务费，考核得分为85分至89分时，每低于90分1分，扣罚物业公司当月服务费1000元，考核得分为80分至84分时，每低于90分1分，扣罚物业公司当月服务费2000元，考核得分为75分至79分时，扣罚当月服务费20%；考核得分为70分至74分时，扣罚当月服务费50%；考核得分为69分以下时，全额扣罚当月服务费。

另，按照《西安市阎良区人民医院物业服务合同》约定，物业服务在上级各类检查中，不能按照标准提供服务，给医院造成不良影响或被相关部门处罚的乙方承担全部罚款，甲方还要视情节严重程度扣罚当月服务费用的5%至10%。

本办法自物业服务合同签订之日起实行。

#### **四、附件：**

附件一：第1包（新大楼保洁及其他服务）考核表

附件二：第2包（（外围楼宇保洁、全院保安消防）考核表

附件三：第3包（运行维修保养服务）考核表



病室（15分）	<p>墙面、开关、衣柜、门、窗户光洁、天花板、灯饰、无污渍、积尘、蜘蛛网；</p> <p>病房地面无污迹、水迹、痰迹、口香糖迹、烟头、纸屑等生活垃圾及杂物；</p> <p>按消毒标准擦病床、床头柜、设备带及呼叫器床、床头柜等无积尘，“一床一巾”进行消毒处理，病人出院后对病床及床头柜进行终末彻底清洁、消毒；</p> <p>病房卫生间无异味，地面无污水，水池、便器无污渍，垃圾桶倾倒及时，不得超过3/4；病室卫生间要求同下。</p>	15		
卫生间（15分）	<p>门窗、墙壁、吊顶、隔板无积尘、乱贴乱画、蜘蛛网；地面无积水、污物、烟头、杂物；空气无异味；水池、便池、尿池无尿垢、积便、烟头、尿杯等其他杂物，保持畅通；配备防滑设施。</p>	15		
水房（5分）	<p>门窗、墙壁、吊顶、地面清洁明亮、无积尘、乱贴乱画、蜘蛛网；水池无污物、呕吐物、保持畅通；室内无乱堆乱放、纸板、饮料瓶等杂物，拖布等清洗设备摆放规范，配备洗手、干手防滑设施。</p>	5		
生活垃圾分类收集（5分）	<p>大楼内垃圾桶设置满足分类收集使用要求，标志、标识符合规范；垃圾桶保持干净卫生，标识清除规范，垃圾桶垃圾清运及时，不得超过四分之三容量。</p>	5		
医疗废物医疗危险废物回收（15分）	<p>医疗废弃物、危险品回收及时，暂存点管理符合院感管理规定，工作资料规范齐全，做好各类交接和个人防护，做好消毒，掌握医疗垃圾分类及相关知识，迎接各类检查。</p>	15		

物业服务 6分	乘梯秩序维护管理 6分	电梯轿厢内干净卫生，无积尘，无乱贴乱画，地垫保持干净卫生，更护及时；保证急诊急救、大型检查、手术患者正常使用，避免长时间等候；维护一般就诊患者乘用电梯秩序，工作人员掌握电梯使用规范和操作规程，熟练掌握困人等应急救援措施，发现电梯问题及时报告，避免发生不安全事故。	6		
物业服务 (5分)	科室被服收送 (5分)	被服暂存点整理干净整洁，被服洁污分开，按时收发，发现洗涤问题及时汇报医院协调解决	5		
物业服务 (5分)	手术器械收送 (5分)	按时收送消毒供应中心手术器械，洁污分开，爱惜器械，轻拿轻放，避免损伤，发现问题随时汇报医院协调解决	5		
物业服务 (4分)	甲方交付临时性工作 (4分)	按时保质保量完成甲方交付的临时性工作任务	4		

**备注：**参与考核的人员熟悉医院物业考核的内容，每月定期考核，考核工作本着公平公开公正的原则，杜绝以个人喜好为物业服务打分量化，发现物业服务各类问题，及时联系物业负责人及医院管理人员协调解决。

附件二：第 2 包（外围楼宇保洁、全院保安消防）考核表

## 西安市阎良区人民医院物业服务采购项目第 2 包（外围楼宇保洁、 全院保安消防）量化考核表

考核时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日      考核人：\_\_\_\_\_      考核得分：\_\_\_\_\_

考核类别	考核项目	要 求	分数	得分	备注
治 安 管 理  (20 分)	工作环境 (1 分)	1、值班室内各种设施设备摆放整齐，标识标牌、桌椅表面无灰尘，窗户明亮，墙面干净，墙角无蜘蛛网，地面干净。值班室闲人免进，严禁饮酒、吃零食、吸烟、聚堆聊天或做与工作无关的事。服从命令，听从指挥，按时到岗，不得迟到早退。接到报警、求助、或咨询时，要响应及时，细心解释，热情帮助。爱护公物，保管好各种器材，不得丢失，损坏，转借或随意携带外出。统一着装，服装干净整洁，挂牌上岗，精神振作、举止大方得体、语言文明。	1		
	广场秩序 (11 分)	工作时间严禁吸烟、聚堆聊天或做与工作无关的事情；对就诊患者要响应及时，细心解释，引导患者有序将车辆停放至指定位置，保证医院广场整洁有序；及时劝阻吸烟患者及家属，引导患者及家属前往指定地点吸烟；在处理问题时要耐心解释，语言文明，不得与患者及家属发生冲突。	11		
	治安巡逻	1、所有安保人员取得培训资格，按要求做好院内非机动车辆停放工作，对就	2		

	(5分)	诊患者及家属引导时要耐心解释，语言文明，维护正常医疗秩序。			
		2、熟练掌握治安及其他突发事件的应急处理措施，积极协助事件的处置。（发生突发事件后，3分钟内到达现场，保护各类治安事件现场，疏导群众，维护秩序，积极协助处理病区求助、报警。）	1		
		3、每天按照规定时间、路线认真做好医院内治安、防盗、防火等情况的巡查监督，发现问题立即处理，并报告相关部门，做好详实记录。发现有可疑人员应立即前往盘查，检查相关证件，必要时检查其所携带的物品，并劝其离开医院；在院内发现吸烟者及时劝阻。主动为患者及老弱病残孕服务；受理拾遗物品，设法送还失主，或送交管理部门。	2		
其他（3分）	完成甲方交办的反恐等其他临时性工作	3			
消 防 安 全  (20分)	消防监控岗位（17分）	1、掌握医院各楼宇结构、楼幢排列，各类消防设备的分布位置，性能，正确操作方法。掌握火灾的紧急疏散、初期灭火程序。能正确报警（119）	1		
		2、消防监控室人员具有相应资质，24小时坚守岗位，及时发现处理消防报警况，记录详实，交接班认真清楚。能熟练使用消防中控系统及医院各个消防设施，禁止非工作人员进入监控室或操作监控设施；严禁擅自更换、删改原始资料和图像；严禁退出操作系统，在计算机上打游戏或从事与工作无关的事。未经医院同意禁止向外人调阅任何图像、资料。	10		
		3、消防通道畅通，无乱停乱放，无杂物堆放。消防疏散图、应急照明设施、引路标志清晰完好无缺损。	1		
		4、每月两次对医院的消防安全、消防设施设备进行巡查，及时消除消防安全隐患，并上报，有规范详实的记录。（灭火器无丢失、压力符合使用要求）	5		

	其他（3分）	每年组织两次全院职工消防安全培训演练和甲方交办的其他临时性工作。	3		
卫 生 环 境 物 业 管 理  (55分)	基本项目（3分）	遵守劳动纪律，按照上下班时间坚守岗位，不得做与工作无关的事；按规定要求穿着工作装，佩戴工作证；工作认真、服务热情，不得与患者、家属及工作人员发生争执；不得有意损坏、私拿医院财物；发现吸烟者积极劝阻。	3		
	公共区域（17分）	室外楼前广场、室外道路等区域无烟头、纸屑、塑料袋等杂物，保洁巡查要及时，墙面、灯杆、宣传栏、牌匾、护栏等无积尘、无乱贴乱画等野广告。	5		
		室内大厅、楼梯、走廊、地面、墙面、门窗等无污迹、水迹、口香糖、烟头等杂物，无积尘，蜘蛛网、玻璃清洁明亮标识、开关等各种标志物无污迹、积尘；宣传栏、科室宣传牌无积尘、乱贴乱画野广告；垃圾桶外干净、随时套垃圾袋、及时倾倒，垃圾不得超过3/4。	12		
	病室（10分）	墙面、开关、衣柜、门、窗户光洁、天花板、灯饰、无污渍、积尘、蜘蛛网；病房地面无污迹、水迹、痰迹、口香糖迹、烟头、纸屑等生活垃圾及杂物；按消毒标准擦病床、床头柜、设备带及呼叫器床、床头柜等无积尘，“一床一中”进行消毒处理，病人出院后对病床及床头柜进行终末彻底清洁、消毒；病房卫生间无异味，地面无污水，水池、便器无污渍，垃圾桶倾倒及时，不得超过3/4；病室卫生间要求同下。	10		
	卫生间（10分）	门窗、墙壁、吊顶、隔板无积尘、乱贴乱画、蜘蛛网；地面无积水、污物、烟头、杂物；空气无异味；水池、便池、尿池无尿垢、积便、烟头、尿杯等其他杂物，保持畅通；配备防滑设施。	10		

	水房（2分）	门窗、墙壁、吊顶、地面清洁明亮、无积尘、乱贴乱画、蜘蛛网；水池无污物、呕吐物、保持畅通；室内无乱堆乱放、纸板、饮料瓶等杂物，拖布等清洗设备摆放规范，配备洗手、干手防滑设施。	2		
	生活垃圾分类收集（10分）	院内垃圾桶设置满足分类收集使用要求，标志、标识符合规范；垃圾暂存点的管理符合垃圾分类管理要求，分类准确，垃圾桶保持干净卫生，标识清除规范，生活垃圾清运及时。	10		
	其他（3分）	完成甲方交办的其他临时性工作。	3		
电梯管理 5分		电梯轿厢内干净卫生，无积尘，无乱贴乱画，地垫保持干净卫生，更护及时；保证急诊急救、大型检查、手术患者正常使用，避免长时间等候；维护一般就诊患者乘用电梯秩序，工作人员掌握电梯使用规范和操作规程，熟练掌握困人等应急救援措施，发现电梯问题及时报告，避免发生不安全事故。	5		

**备注：**参与考核的人员熟悉医院物业考核的内容，每月定期考核，考核工作本着公平公开公正的原则，杜绝以个人喜好为物业服务打分量化，发现物业服务各类问题，及时联系物业负责人及医院管理人员协调解决。

附件三：第3包（运行维修保养服务）考核表

## 西安市阎良区人民医院物业服务采购项目第3包（运行维修保养服务） 量化考核表

考核时间：

考核人：

考核得分：

<b>运行维修保养的服务范围：</b> 负责全院范围内高、低压电气维修维护、中央空调系统、视频监控系统、弱电网络系统线路设备硬件故障维修，上下水系统及管道巡查维修、污水处理系统巡查维修，各配电室、泵房、板换间巡查维修，门窗、木器家具、锁具的维修，医院安排的其他临时性工作任务。				
考核标准	考核内容	分值	扣分原因	得分
劳动纪律	工作人员遵守上下班交接班纪律，在岗期间着工作服，戴工作证，禁止聚堆聊天，保持工作场所环境整洁，在院内禁止吸烟。	5		
定期巡查	工作人员熟悉医院各类水电暖系统，每天对强、弱电配电室、发电机、各类机房、井道、上下水管道、污水处理系统、暖气、新风系统、监控系统进行全面巡查。	25		
故障响应	工作人员及时发现各类故障及时维修，接到科室报修电话，15分钟内到达现场排除故障，能立即排除的立即排除，不能立即排除的告知报修科室或报修人，排除故障时间节点。	10		

故障排除	简单故障立即排除；复杂故障，制定排除方案，并及时告知管理的职能科室，在最短时间内排除，要对医院正常业务做得最小程度的影响。各种作业符合国家安全操作规程，杜绝违规操作	30		
人员资质	从事强电、弱电、上下水、暖通、木工等班组维修保养的人员接受相关专业培训，具备相应的专业资质。	10		
应急预案与应急演练	制定服务范围内的各个系统应急预案，做好应急准备，在职能科室安排下，配合医院每个月开展一次内容不同的应急演练，保障医院在应急状态下正常运转。	10		
其他事项	随时完成医院交付的临时性工作任务	10		

**备注：**各考核人员要提前熟悉对运行维修保养的工作内容和标准，经常到临床一线科室了解维修服务情况，到各个部位了解巡查保养情况，做到公开考核、公正评价。