**北海市妇幼保健院长青路、深圳路院区**

**物业管理服务采购需求**

1. **项目概况**

北海市妇幼保健院是集保健、医疗、科研教学和基层妇幼保健、计划生育保健指导为主的三级妇幼保健院、国家级爱婴医院。医院共有三个院区，其中长青路院区位于海城区长青路10号、深圳路院区位于海城区深圳路2号。

**二、服务内容**

**（一）服务范围**

北海市妇幼保健院长青路院区（包括院内小区）、深圳路院区（包括集资楼）的物业管理服务。

供应商派出不少于11名物业服务人员提供服务，其中保安人员8名，保洁员3名(其中0.5名保洁工作由西南大道院区供应室安排)。保安人员负责门岗24小时执勤，确保院区内的安全秩序、人身、财产和信息的安全、巡查、车辆管理、安全检查等安全工作，维护医院的合法权益；保洁员负责包括办公室、诊室、治疗室、病房、走廊、楼梯、电梯、候诊厅、卫生间等公共区域及整个医疗区建筑外所有场地，包括道路、停车场、公共场地、草坪、排水沟、院内小区等公共区域及相关设施的保洁、绿化工作，医疗垃圾、生活垃圾的分类收集等，配合做好创城、巩卫工作，完成医院交办的其他临时性任务。

**（二）日常服务**

1、安全防范工作，包括安全监控、巡查、门岗执勤、消防检查。

2、交通与车辆停放秩序的管理。

3、对医院各门口及周边区域实行“三包”管理，严禁小摊小贩在大门周边违规设点，严禁出租车、摩托车、残疾三轮车占道载客。

4.严厉打击“医托、医闹”和“医疗广告”人员。严格禁止医托和散发非法医疗广告人员在医院范围内活动。

5、公共环境卫生，包括：公共场所、房屋共用部位的清洁卫生、垃圾分类、公共垃圾的收集、清运。

6、绿化与建筑小品的养护和管理，包括：共用绿地、花木、建筑小品，修剪、补栽。

7、生活服务设施的维护和管理，包括：文化体育娱乐场所。

8、房屋建筑共用部位的维护保养和管理，包括楼顶、楼梯间、走廊通道、公共门厅、公共庭院。

9、共用设备和相关场地的养护、运行和管理，包括：抽化粪池、楼道排污排水管、疏通沟渠、共用照明灯维修更换、垃圾桶，费用由供应商支付。

10、随时配合医院迎接各个重大检查、参观及其他应急保洁工作。

11、医疗门诊区域的卫生清洁、消毒、医疗垃圾收集转运至存储点。

12、创城、巩卫期间配合医院做好小区入户走访、发放宣传单等工作。

**三、最高限价**

最高限价为：人民币360000元/年。

1. **资格要求**

供应商应具有保安服务许可证。

1. **人员要求：**

1、保安员：原则上不超65岁，身体健康、吃苦耐劳、有责任心、遵纪守法，行为规范、服务主动热情、仪表整洁、工作认真负责，需持证上岗，上岗前必须经过岗位培训，岗中持续培训，熟练掌握工作流程。

2、保洁员：原则上不超65岁，五官端正身体健康，无传染病，能吃苦耐劳，有责任心，遵纪守法，行为规范、文明用语、服装统一、挂牌上岗、仪表整洁，能熟练操作和使用保洁（绿化）设备和用品，遵守公司和甲方相关的规章制度，服从管理和工作调动。

1. **服务要求**

1、医院有权对供应商提供的服务人员进行选择和调配，有权根据服务范围的具体情况对保安保洁服务内容进行调整、补充。

2、医院制定相关门卫管理、车辆管理制度以及办公区安全秩序维护的有关的规范管理细则，同时根据安全防范工作需要，制作出入证等；供应商保安人员需按照医院制定的管理制度执行保安勤务。

3、为确保医院办公区安全，不影响单位的正常工作，中标供应商在与医院签订政府采购合同后7天内须完成保安保洁员配备。

4、供应商保安保洁人员有下列情形之一，医院可要求供应商更换人员，供应商应在3个工作日内更换人员，以确保医院正常工作的需要：

（1）严重违反劳动纪律或采购人规章制度的；

（2）严重失职，营私舞弊，给采购人造成重大损害的；

（3）因身体状况原因不能胜任工作的；

（4）不能胜任工作，经乙方调整培训后仍不能胜任工作的。

5、保安方面

（1）24小时值守，统一着装上岗，佩戴有明显的标志，认真做好来访登记及询问工作。

（2）认真做好执勤记录，严格执行交接班制度，做到交接清楚，责任明确。接班人员未上岗前，当班人员不准离岗，要有详细完整的交接班记录。

（3）严密监视服务区内的各种情况，发现可疑或不安全迹象，要及时处置或报告；维护服务区内安全秩序，防止发生事故；制止服务区内发生的打架、滋扰事件。

（4）加强对外来车辆及外来人员的登记和管理，禁止无关车辆进入服务区内，确需进入的应引导车辆有序通行、停放。禁止无关人员（产品推销及收购废品等闲杂人员）进入。保持值班室和大门口环境整洁、有序、道路畅通。

（5）能正确使用各类消防器材和设备，能够熟悉、掌握各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。

（6）对消防设施和消防器材进行定期检查，并做好相关检查记录及责任人员，发现问题及时报告并进行整改。

（7）接到火警、警情后3分钟内到达现场，及时参与扑救初起火灾，疏散人员，并及时上报物业管理人员、甲方与警方，协助采取有关措施。

（8）保安公司需定期组织保安员培训，强调工作要求和落实执勤制度等，同时进行相关的军事训练，提高保安员形象素质，确保服务质量。

（9）工作期间要接受甲方的领导和监督，遵守甲方的有关规章制度。

（10）监控室：保持24小时开通，并保持完整的监控记录，每天定期检查，做好记录。

（11）服从医院工作安排，协助做好其他临时性工作。

（12）如遇特殊情况，物业公司免费临时抽调北海市本地项目保安服务人员4名进行机动支援。

6、保洁方面

**（1）长青路院区室内（办公楼、公共区域）：**

①：楼道地面、楼梯：每日拖洗2次，巡回保洁，无积灰、污迹、垃圾、水。扶手、门：每日擦抹一次，无灰尘、污迹。

②天花板、公共楼道灯：每季除尘一次，无积灰、蜘蛛网。玻璃：窗户玻璃每月定期清洁一次，无明显积灰、污迹。（暴风雨过后如有明显污渍要及时清洁）

③卫生间：每天至少拖洗四次，保持地面清洁、无杂物、无积水、无毛发、无异味、便池、水池下水道要畅通。墙面四周及阴角做到无水迹、无蜘蛛网；保持干净、清洁，完好无损；确保运作正常。

④负责管辖指定办公室、会议室等办公场所日常卫生工作等。

**（2）深圳路院区室内（办公楼、公共区域）：**

①：楼道地面、楼梯：每月拖洗1次，无明显积灰、污迹、垃圾、水。扶手、门：每月擦抹1次，无明显灰尘、污迹。

②天花板、公共楼道灯：每季除尘一次，无积灰、蜘蛛网。玻璃：窗户玻璃每月季度清洁一次，无明显积灰、污迹。

③卫生间：保持地面清洁、无杂物、无积水、无毛发、无异味、便池、水池下水道要畅通。墙面四周及阴角做到无水迹、无蜘蛛网；保持干净、清洁，完好无损；确保运作正常。

**（3）两院区室外及住宅楼：**

①道路地面、绿地、大门：每日清扫两次，并巡回保洁，无明显暴露垃圾、卫生死角；服务区内硬化地面无痰渍、污渍。不定期清理水沟、下水道、确保畅通干净卫生。台风等自然灾害后，及时清理灾后留下的各类垃圾。

②垃圾清运：生活垃圾日产日清，在指定位置堆放，盖好盖子，维持堆放点附近卫生，协调环卫部门及时清运垃圾。

③定期清刷垃圾箱（桶），做到箱（桶）体清洁无污迹、无异味、无损坏。

④住宅楼楼梯每天清扫至少一次。

**（4）绿化**：定期对公共绿化设施巡查，根据季节气候不同情况进行淋水、施肥、杀虫、除草、修剪等养护工作。做到服务区内各类树木、草地达到美化、绿化，生态良好。

**（5）**服从医院工作安排，院方各项应急保洁任务必须服从协调，完成任务。

1. **服务标准**

**（一）保安**

服务期间要文明有礼，协助处理突发事件要果断及时；门卫值班按章办事、把关严格、准确无误；监控、巡逻责任心强，发现问题及时上报处置；参与重大安保事务无差错；安全生产、车辆维护井然有序。

**（二）保洁**

（1）服务区域地面无积尘、纸屑、油漆、痰迹、口香糖、果皮、烟头、白色垃圾等。

（2）玻璃门（窗、墙）光亮、清洁、无污迹、水迹、灰尘及明显手印。

（3）公共走廊、天面等无灰尘、无蜘蛛网。

（4）公共场所、卫生间、各垃圾收集点无堆积物，垃圾箱外表干净、无积垢、无异味。

（5）卫生间保持清洁、干净，洗手盆上无杂物、无纸屑、无积水；及时清理脚印、水渍；大小便池内外无痰垢、尿垢；墙面、水管、隔断、门槛、窗台无积尘，厕所内无异味。

1. **验收标准、验收方法及方案**

中标人日常工作不符合工作内容要求的实行扣分制，每月考核表中月度考核总得分每扣1分从当月服务费中扣50元。

**总务科对物业项目月度考核表**

**（长青路深圳路院区物业）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核部门 | 考核项目 | 检查考核标准 | 分值 | 扣分 | 备注 |
| （质控扣分标准） |
| 总务科 | 严格按招标文件采购需求的服务要求执行；遵守医院各项规章制度，服从总务科管理等相关规章制度等；各项工作有相关记录。 | 每不符合要求1项视情节轻重扣1-2分；不服从管理给医院造成不良影响视情节轻重扣5-10分；工作记录缺失每次扣1-2分；并按合同条款处理。 | 20 |  |  |
| 零星保洁任务和遇突发事件或各种检查，积极配合医院做好突击清洁工作，工作电话保持畅通，无媒体曝光或点名批评；各级各类部门检查，卫生符合要求。 | 电话不畅通，视情节轻重每次扣1-3分；保障不及时扣1-3分，院级以上通报扣10分。 | 10 |  |  |
| 使用保洁工具符合规范（标识清楚、分类使用、规范清洗、规范消毒、规范放置）。 | 不规范，每次视情节轻重扣0.2-1分 | 10 |  |  |
| 严格执行医疗废物垃圾交接、签字、称重、登记流程，不得私自买卖医疗废物 | 不符合要求扣1分 | 5 |  |  |
| 对值班保安要严加管理。 | 发生空岗、缺岗、脱岗、睡岗、上岗前喝酒（以人为记录和电子记录为准）等行为的，每次扣2分，严重行为即时更换并处理 | 10 |  |  |
| 发生不法分子对医院的干扰，特别是医托、医闹、暴恐和盗窃事件时，及时妥善处理 | 不及时妥善处理（阻止、制止、控制）的每次扣10分 | 20 |  |  |
| 各类人员配置齐全，如有辞职或辞退及时补充 | 如发现未及时补充且无替班按合同当月服务费扣除相应金额，且此项不得分。 | 10 |  |  |
| 爱护医院财物，注意节约水、电、气，不许在非允许范围内违规使用电器。 | 损坏按规定赔偿，发现违规使用电器，视情节扣分并按合同条款处理 | 5 |  |  |
| 无有效投诉、无责任纠纷 | 口头投诉每次扣1分，纸质投诉每次扣2分，医院各类有关满意度调查问卷低于80%扣2分，低于70%扣5分 | 10 |  |  |
| 总务科扣分汇总 | |  | | | |
| 总务科月度考核汇总 | 总务科考核得分（总分100分-扣分） |  | | | |
| 科室月度考核汇总 | 科室考核得分（总分100分-扣分），具体详见《科室对保洁服务质量考核标准》 |  | | | |
| 物业服务月度考核总得分汇总 | （总务科考核得分+科室考核得分）×50% | |  | | |
| **医院考核方签名：**  **年　 月 　日** | | | **物业公司意见：**  **年　　月　　日** | | |
| 备注：所有抽查考核扣分累加，计入当月保洁服务质量控制考核，在当月服务费中扣除。如连续三个月低于90分约谈中标供应商，如连续三个月低于80分或连续五个月低于90分采购人有权终止合同，所有损失由中标供应商承担。 | | | | | |

## **科室对保洁服务质量考核标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工作标准 | 扣分说明 | 分值 | 扣分 | 备注 |
| 1 | 严格按招标文件采购需求的服务要求执行，着装整洁、挂牌上岗，礼貌待人，服务主动热情，不与医护人员及病人发生争执 | 每项每次未做到扣1分 | 10 |  |  |
| 2 | 不得私自买卖医疗废物 | 每违反1次，视情节轻重1-5分 | 10 |  |  |
| 3 | 不迟到、早退，不串岗、脱岗、不干私活（洗衣服、捡破烂等），不闲聊等 | 每违反一次视情节轻重扣0.1-1分，干私活每次扣1分，脱岗超过30分钟每次扣5分 | 10 |  |  |
| 4 | 保洁员有事应向护士长及公司主管请假，并安排人员顶班，保洁员必须服从护士长或公司主管指导和监督。 | 不请假扣1分，不服从视情节轻重每次扣0.1-1分 | 10 |  |  |
| 5 | 使用保洁工具符合规范（标识清楚、分类使用、规范清洗、规范消毒、规范放置）。 | 不规范，每次视情节轻重扣0.1-1分 | 10 |  |  |
| 6 | 严格执行消毒隔离等制度及本区域工作流程，消毒液配制符合要求，注意手卫生。 | 未按流程执行或不合要求，每次视情节轻重扣0.1-1分 | 10 |  |  |
| 7 | 公厕冲洗及时，无积水无异味，无小广告 | 不符合要求每次扣0.1分 | 10 |  |  |
| 8 | 保持洗涤间、污物间整洁，无杂物堆积 | 不符合要求扣0.1-1分 | 10 |  |  |
| 9 | 不使用电炉、热得快等违规电器。 | 发现一次扣1分 | 5 |  |  |
| 10 | 各类垃圾收集规范，分类正确 | 发现一次扣1分 | 5 |  |  |
| 11 | 不得向患者及家属提供虚假用药信息或推销任何产品； | 每违反1次扣1分 | 5 |  |  |
| 12 | 公司管理人员对科室巡查，驻科保洁员培训监督管理到位 | 管理人员未巡查，员工培训不到位的情况视情节扣分 | 5 |  |  |
| 科室部扣分汇总 | | |  | | |
| 科室考核得分（总分100分-扣分） | | |  | | |
| 考核月份 | | | 年 月 | | |
| 考核科室 | | |  | | |
| 签名 | | |  | | |
| 日 期 | | |  | | |
| 备注：  1.科室在每个月7日前对本区域保洁员上月工作情况进行综合工作评定以计算该卫生员上月工作绩效；  2.中标供应商根据评分结果（评分90分为合格，95分及以上为优秀，90分以下视为不合格）对保洁员进行考核，评分不足90分的保洁员重新培训，连续三个月不合格的，给予调岗。  3.评分结果由总务科存档。 | | | | | |

**九、商务条款**

1.服务地点：北海市妇幼保健院长青路院区、北海市妇幼保健院深圳路院区。

2.服务期限：1年（长青路院区服务时间：2024年12月12日至2025年12月11日，深圳路院区服务时间：2024年12月15日至2025年12月14日）。

3.处理问题响应时间：接到处理问题通知后 1—3分钟内到达采购人指定现场（按医院应急管理规定执行）；

4.付款方式：服务费按月平均支付，每月服务费以实际在岗并经科室核查后数量为准，供应商向采购人开具每月扣除违约金后的足额发票，采购人收到发票后30日内支付完毕。

5.报价必须含以下部分，包括：

（1）员工工资、社会保险费用（含养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险及人身意外伤害保险）福利费、奖金等；

（2）员工服务所需装备服装消耗品的补充、更换、维修维护等费用；

（3）员工必要的其他保险费用和各项税金；

（4）企业合理利润。

（5）报价被视为已经包含了但并不限于本项目各项购买服务及相关服务等的费用和所需缴纳的所有价格、税、费。

**十、其他要求**

1、利用物业共用部位、共用设备设施进行经营的，应符合法律法规和有关规定，并经有关业主、业主大会及医院的同意。

2、甲方业主或非业主使用人对其房屋自用部位、自用设施设备向乙方提出维修养护要求的，乙方认为有能力的可以接受，收费由双方协商确定。