物业服务需求

一、项目概况

 采购人：上海市化工职业病防治院

上海市化工职业病防治院，单位三个院区地址分别位于静安区成都北路369号；徐汇区中漕路94号；徐汇区田林路200号A栋802、903室。本项目为采购人提供成都北路院区、中漕路院区的的消防安全管理、安全保卫、卫生保洁、设施设备管理、维修维护、会务综合服务保障等物业服务以及田林路院区的消防安全管理、卫生保洁、设施设备管理、维修维护、会务保障等物业服务。

1.建筑面积：

成都北路院区：3009.91平方米

中漕路院区：1824平方米

田林路院区：1619.32平方米

2.服务地址：

成都北路369号;中漕路94号；田林路200号A栋802、903室。

3.物业管理服务范围：

采购人所有院区，包括成都北路院区；中漕路院区；田林路院区。

4.服务期限：。

本项目物业服务期限自合同签订之日起，期限三年，采取一次招标三年沿用、分三个年度分别签订合同的方式实施。

二、人员配置表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项 目** | **岗位名称** | **人 数** | **班次** | **工作时间及相关要求** |
| 项目区域 | 项目经理 | 1 | 做五休二 | 满足应急及微型消防站需求 |
| 成都北路院区 | 保洁 | 6 | 做五休二 | 7:00—16:00 8:00—17:00正常班并满足应急及微型消防站需求；其中专项保洁2名，专项保洁相关工作应满足部门需求。因院区大型项目施工需求，相关区域保洁岗位可调整为安保岗。 |
| 安保 | 4 | 24H | 1.24H、四班三运转或物业公司根据法定要求及实际调整运转班次；2.每日安保、特保、安保队长、项目经理、监控值班人员需确保微型消防站、监控及烟感报警器等消防安全设施设备24小时在岗值守，第一时间发现并有效处置、控制火灾和突发事件，随时保证微型消防站人员最少2人同时在岗。3.安保人员中设一名安保队长，同时需辅助维修，满足应急及微型消防站需求，岗位津贴可参考维修岗。 |
| 监控值班 | 4 | 24H |
| 特保 | 1 | 做五休二 |
| 工程 | 1 | 做五休二 | 1.需负责全院三个院区的综合维修，同时兼相关设备设施管理，正常班并满足应急及微型消防站需求；2.岗位津贴可参考管理岗。 |
| 中漕路 院区 | 保洁 | 2 | 做五休二 | 7:00—16:00 8:00—17:00正常班并满足应急需求 |
| 安保 | 4 | 做五休二 | 1.24H、四班三运转或物业公司根据法定要求及实际调整运转班次；2.确保烟感报警器、消防水泵等消防安全设施设备及监控设备24小时在岗值守，确保第一时间发现并有效处置、控制火灾和突发事件；3.需辅助维修。 |
| 会务 | 1 | 做五休二 | 7:30—16:30各院区会务综合服务保障，兼各类综合性服务事项，正常班并满足应急需求。 |
| 田林路 院区 | 保洁 | 2 | 做五休二 | 7:00—16:00 8:00—17:00正常班并满足应急需求，其中专项保洁1名，专项保洁相关工作满足部门需求。 |
| **共计:** | ★**26人** |

**强调：**★**本项目核定在岗服务人员总数量不得少于26人。在不低于上表中本项目要求的服务时间段、岗位设置和在岗人员最低数量标准的基础上，中标人需要结合本项目服务和管理要求，进一步优化岗位设置增加同时在岗人员配置数量，优化人员年龄配比控制人员经费，合理安排人员实际在岗工作时间，合理安排工作人员值班或轮岗。**

三、基本服务需求

 （一）物业管理服务内容：

1.负责采购人消防安全管理、安全保卫及巡查检查相关工作。

2.负责采购人卫生保洁相关工作。

3.负责采购人水电工程综合维修、设备设施巡查维护等相关工作。

4.负责采购人微型消防站相关工作。

5.负责采购人24小时监控及烟感报警值守相关工作。

6.负责采购人会务综合服务保障工作。

7.负责其他物业后勤服务保障相关工作。

 （二）基本工作

1.成都北路369号院区建筑物和室内外环境的保洁、垃圾分类收置转移、医疗废弃物收集转移、医疗及办公区域清洁消毒、污水处理设备运行管理、饮用水登记、被服清洗登记发放、会议服务保障、消防安全管理、安全保卫、巡查检查、设备巡检维护、工程维修服务、供应室及化验室的器皿和器具的清洗消毒等物业后勤服务保障及疫情防控服务保障相关工作。负责微型消防站防火巡查、消防宣传培训、初起火灾扑救等工作；负责微型消防站的人员和装备管理及训练、考核相关工作，确保微型消防站、监控及烟感报警器等消防安全设施设备24小时在岗值守，第一时间发现并有效处置、控制火灾和突发事件，随时保证微型消防站人员最少2人同时在岗。

2.中漕路94号院区院区建筑物和室内外环境的保洁、垃圾分类收置转移、办公区域清洁消毒、消防安全管理、安全保卫、饮用水登记、会议服务保障、巡查检查、设备巡检维护、工程维修服务、物业后勤服务保障及疫情防控服务保障等相关工作。负责防火巡查、消防宣传培训、初起火灾扑救等工作，确保烟感报警器、消防水泵等消防安全设施设备及监控设备24小时在岗值守，确保第一时间发现并有效处置、控制火灾和突发事件。

3.田林路200号院区建筑物和室内外环境的保洁、垃圾分类收置转移、废弃物收集转移、办公及实验区域清洁消毒、消防安全管理、危废收集整理转移、会议服务保障、巡查检查、设备巡检维护、工程维修服务、饮用水登记、实验室的器皿器具清洗消毒等物业后勤服务保障及疫情防控服务保障等相关工作。负责防火巡查、消防宣传培训、初起火灾扑救等工作。

4.负责日常火灾预防和应急处置，负责按要求组织消防培训和演练。

 5.负责其他物业后勤服务保障相关工作。

（三）基本要求

①安保服务

1.日常安保服务。提供全年全天24小时成都北路院区、中漕路院区的安保服务。巡检和处置采购人场所内的各类安全隐患，对可疑人员、车辆、物品进行询问检查，维护办公场所治安秩序，各类设施、设备的安全。每日工作人员下班后，开启自动报警器。夜间巡视应不少于每小时1次。

2.治安管理服务。建立健全防范盗窃、刑案等治安事件等制度，做好各类盗窃、刑案等治安事件的预防与处置。制定集、访群人流的疏散预案，有效控制群体突发事件的发生。每年组织开展1次应急演练。

3.消防安全管理服务。对所有场所的消防设施、设备及安防设备进行每日巡查，全天24小时巡查不低于每小时一次，每月各院区巡视检查不少于1次，并做好记录。配合消防维保单位做好消防设施、设备保养、检修，使设备保持正常运行和使用。负责微型消防站工作，按照“24小时值守、1分钟响应启动、3分钟到场扑救”的要求开展防火巡查、消防宣传培训、初起火灾扑救等工作，同时做好训练和演练，每年至少开展2次消防安全应急疏散及4次灭火救援演练。微型消防站需按照标准和要求编配人员：人员不应少于6人，每班次在岗人员不应少于2人。

4.监控及烟感报警器24小时值守服务。负责24小时监控及烟

感报警器等消防设施设备值守服务，确保第一时间发现并有效处置和控制突发事件。

5.提供值班接待、快递收发服务等接待指引服务。做好访客的登记、接待，解答访客的问询。负责信件、报刊杂志、快递等的收转发工作，并做好相关记录。

6.提供登记大厅接待及引导服务。做好来访、体检、就医人员的登记、接待，为业务办理提供简单引导服务。

7.负责员工车辆及联系方式信息登记，安排、协调员工及外来车辆停车事宜。

8.做好外来人员信息登记工作，确保进入人员相关工作全覆盖。例行检查发现发热人员、有明显呼吸道感染症状人员应限制入内，并及时报告，配合做好善后处置。

9.特保负责成都北路院区工作时间日常巡查、检查、秩序维护和突发事件的应急处置。与监控值班室人员和安保人员时刻保持沟通，共同确保院区正常医疗、办公秩序安全、和谐、稳定。日常巡查至少每小时一次。

②保洁服务

1.走道、电梯、大堂等公共区域。提供走道、电梯、大堂及其它公共通道的清洁，工作日上午9点前完成清洁检查工作，确保在工作人员上班时，提供一个整洁的环境。白天对该区域进行清洁工作时，不妨碍办公人员的通行。进行应急清洁时，必须设置警示区域。工作日就餐时间段内，安排人员加强对垃圾的收集与清运，以保持在特殊时间段内的环境整洁。每日进行楼梯扶手抹灰、地面除尘工作，保持消防通道清洁、通畅。

2.医疗、办公区域。根据上班时间，每日上班前完成清洁检查工作，包括：地面清扫、拖地、柜台抹灰、等候椅擦拭等，医疗相关区域根据相关规定和要求进行全面消毒。每年不少于2次外幕玻璃墙及门牌清洗。对突发灾害性天气造成的环境损害，需加派人员进行重复性保洁。

3.办公室。每日提供办公场所无打扰清洁服务，进入办公室内清洁或收集办公垃圾应在有工作人员的情况下进行，办公室的门必须处于打开状态，以保障室内物品安全。

4.会议室。会议室应保持随时可用状态，会前做好室内清洁，会后复原会议室座位，并进行清洁消毒。

5.公共洗手间。工作日上午8点前完成洗手间的清洁、消耗品备量检查及洗手间抹灰工作。每日不少于4次巡检，巡检清扫内容包括：洁具、隔段、墙面、玻璃镜、门、地面等。擦手纸、卫生纸、洗手液等消耗品，应及时补充无短缺。

6.饮用水登记、被服清洗登记发放；协助做好供应室、化验室、实验室相关医疗、化验、实验器具、器皿的清洁消毒工作。

7.工作日定时定点清理办公室及楼面垃圾采集点上收集的垃圾，按环卫部门约定时间及时处置。根据上海市爱卫会对灭虫害工作的要求，做好虫害控制。

8.响应各级监督管理机构关于医疗机构相应卫生保洁及消毒要求并严格执行。日常预防性消毒应使用250-500mg/L含氯（或含溴）消毒剂充分擦拭或喷洒消毒。消毒作用30分钟后方可开展保洁工作并充分通风。消毒工作完成后做好纸质工作记录。

③设施设备维护服务

1.日常设备维护服务。提供医疗区域、办公场所室内照明、水电管线维护。做好楼内医疗区域、办公室、公共区域照明灯具、开关、插座等设施的修理与更换，配合供水、供电、供气、通讯等业务单位的维修检查工作。

2.专用设备维护服务。提供包含但不限于以下设备维护服务：

①配电房管理维护服务。做好配电房日常管理维护，负责采购人专用设备的日常管理，保持室内环境整洁，发现异常及时报告采购人及供电部门，并做好相关记录。每日巡查次数不少于一次，并做好巡查记录。

②消防水泵间、生活水泵间管理维护服务。做好消防水泵间日常管理维护，负责采购人专用设备的日常管理，保持室内环境整洁，发现异常及时报告采购人及供水部门，并做好相关记录。每日巡查次数不少于一次，并做好巡查记录。

③污水处理设备管理维护服务。做好污水处理日常管理维护，负责采购人污水处理设备的日常投药、检测等日常管理，保持环境整洁，发现异常及时报告采购人及相关部门，并做好相关记录。每日巡查次数不少于一次，并做好巡查记录。

四、人员总体要求

1. 中标人必须按照招标文件规定和合同规定的服务岗位、服务时间和人次、人员数量和资质条件的要求，提供不低于上述《人员配置表》中要求的岗位服务时长和在岗服务人员数量，人员年龄层次应合理，且投标人对服务人员的纪律和操守行为负责。

2. 本项目运行过程中因我院工作需要调整物业服务人员岗位与标准配置服务人次、在岗人员数量时，我院与中标人以书面方式确认调整结果，并按照中标人的投标文件报价为依据进行核算。

3. 物业服务人员需相对固定，避免经常更换。在岗服务人员数量不得低于配置要求，因人员突然离职等特殊原因，中标人应最迟不超过3个工作日给予调剂或补齐，并承担相关责任及损失。经我院确认的项目负责人、关键岗位工作人员，以及项目组人员及数量，未经我院书面批准不得随意调换或撤离。若自行更换或撤离，按照合同违约处理。

4. 我院重大活动需要时，中标人应调剂或增派服务人员，以满足我院应急性工作需要。

5. 各岗位人员资质和证书要求：

5.1特种设备（包括电梯和机械车位）管理员持有特种设备安全管理员证；

5.2如单位后期设立消防控制室，监控值班人员需具有消防设施操作员证书；

5.3安保人员、特保人员及监控值班人员需具有保安人员上岗证，特保人员同时应具有相应的上岗资质；

5.4 后勤设备工程管理人员涉及专业岗位有资质要求的，需持证上岗；

5.5压力灭菌消毒操作人员需持有压力容器上岗操作证、消毒培训证及健康证；

5.6院感有关工作人员需经过上岗前专业培训和考核。

5.7会务服务人员需具有健康证；

6. 所有服务人员需身体健康，满足工作环境要求，为我院提供服务时都需体检合格才能上岗。中标人应组织院感工作人员定期体检并支付体检费用。

7. 服务人员年龄符合国家有关劳动法规定。

基本要求为：原则上男性60周岁以下（含60岁），女性55周岁以下（含55岁）。安保人员应控制在60周岁以下，其中80%不得超过50周岁，特保不得超过45周岁，夜班值岗安保人员原则上不得超过55周岁（安保管理员除外）。其中60%的保洁人员年龄不得超过55周岁（含55周岁）。会务综合服务人员不得超过40岁。

8. 项目经理应为中标人在职人员且应是本项目实施服务的全职实际管理者，不得在其他项目兼职。应具有类似项目5年以上（含5年）医院物业服务管理经验，熟悉国家和本市物业相关政策及法律法规；需具有大学专科以上学历 ，长期派驻，更换需经过双方协商同意。

9. 工程（管理）人员需类似项目5年以上同等职务工作经验；熟悉物业各项工程和设备的施工、维修、保养、管理，并熟悉施工安全规范及操作。

10. 投标人之任何新派驻我院的员工（无论其是否有工作经验），投标人均需对其给予培训后方可上岗操作。培训内容包括我院工作制度、岗位职责、基本技能训练、考核、日常礼仪、安全生产等。

11.中标人需在本合同签订后的一个月内提供全部在我院工作的服务人员信息表。其中关键岗位工作人员需提供简历表、身份证和学历证复印件、培训合格证、其他相应的资格证书复印件，全部文件需员工本人签名。此后，中标人每月提供1次全部在岗服务人员的薪酬信息表。服务期间关键岗位工作人员如有调整或更换，应在到岗后一周内提供上述文件。

12.特保人员年龄18-45周岁，身高175cm以上，持有保安上岗证和医院特保相应的上岗证，优先录用退役军人。

13.会务服务保障人员要求年龄18-40周岁，身高165cm以上，大专及以上学历，普通话标准，形象端正，能够熟练操作会议相关设备。

14.参与本项目物业管理服务的所有工作人员，需通过政治审查。任何来历不明或有刑事犯罪记录的人员均不得参与本项目物业管理及服务工作。投标人需对此项要求严格把关，并对违反该项要求所可能出现的后果承担一切责任。

15.保洁、安保、特保、监控值班、工程、项目经理等服务人员工作时间需统一着装，衣帽整洁，佩戴公司名牌，持证上岗，遵守采购人的各项内务管理制度，具备一定医院物业服务经验。水电维修工程人员需同时持有电工作业证。服务期内人员年流动率低于20％；

五、关键岗位工作职责

项目经理受业主方委托，代表业主方，依据服务合同和约定，对内管理整个物业，组织专业化的服务；对外先行承担与物业管理相关的责任，履行相关义务，代表业主方与物业管理所涉及的各有关方面交涉，维护我院的合法权益，并提醒我院遵守与物业管理有关的法规政策，履行应尽的责任和义务。

1.组织制定和实施与物业服务范围关联的管理方案、编制物业年度、月度工作计划服务流程和突发事件应急处理方案。根据我院工作要求不断检查、修订和完善。

2.负责沟通联系供水、供电、供气、环卫、公安、消防等部门，建立良好联系和协调关系。

3.组织与协调物业委托的专业分包服务商。监督服务过程，考核服务质量，协调专业分包服务商、物业项目部与我院的三方协作。

4.协调各类服务商（含采购人委托）、供应商，提供工作配合，监督服务过程，及时报告不良事件，主动维护我院的利益。

5.组织突发事件应急处置措施，配合我院做好善后工作。

6.组织并落实安全生产责任制，做好微型消防站有关工作。

7.组织协调我院的各类大型活动和会务活动。

8.每月提供工作总结及工作计划，每年提供项目管理报告，提出合理化建议。

9.定期组织召开工作例会，部署各项工作安排，督导执行各项工作任务。

10.参加我院的物业工作会议，收集整理我院相关需求信息，组织落实各项整改建议。

11.组织和参加日检、周检、月检工作，排查各项隐患或故障，检查岗位服务质量，立即督促整改。

12.组织编制科学合理的人员排班表，统筹调派各项工作任务。

13.组织和检查业务培训并定期考核。考核项目部员工，并据实奖惩。

14.督导物业项目部各工作条线做好相关体系资料的建立和存档。

15.处理我院的投诉、回访，配合我院开展服务满意度调查等事宜。

16.以上所有相关工作事务，根据管理要求填写纸质表单外，需即时录入日志。

17.利用日志进行汇总登记报备，对发现的问题及时处理，疑难问题上报我院保障科协调处理，充分利用工作群讨论相关工作内容。

18.制定与保障运行本项目相关的所有设备、设施、系统及对应的辅助设施等管理工作、维护计划和应急处置方案，根据我院工作要求不断修订和完善。

19.编制年度、月度工作计划，工程组人员排班，安排具体工作任务，检查24小时值班制度执行情况，检查各设备巡检记录的真实完整情况，督导和检查各项工作完成情况。做好考核记录。

20.制定并落实日常巡查、检测、保养、故障排摸、调试（含整体联调）等各类工作计划、方案，做好备品备件库存管理，确保设备、系统及辅助设施正常运行。

21.主动配合卫生、环保、市场监督、供水、供电、供气、消防等部门的检查指导，建立良好联系和协调关系。

22.主动配合设施、设备及系统的供应商、服务商，配合我院协调三方工作流程，确保各方配合有序。

23.组织设备、设施及系统的使用、维护、检修等技术和安全培训。制定考核办法，确保工作人员具备足够的工作技能和现场处置技巧。

24.建立各类设备、设施及系统完整准确的工作记录和资料文档，补充完善各类基础资料。指导和检查维修护日常记录、整理、统计和分析，提供整改或新建建议。

25.管理使用好工程组的工具及仪表，使其处于良好及精准状态，确保日常工作顺利。

26.控制设备、设施及系统的能源消耗，做好能耗数据记录，提出合理分析结果，降低我院的运行成本。

27.处理工程组职责范围内的请修、投诉、回访、满意度调查等。

28.每日参与巡视特种及重点设备、设施及系统，掌握重要设备和系统的运行状况。

29.保障大型活动与会议的各类设备开关和调试，及时排出故障，确保使用过程顺畅。

30.与有关部门协调安全和消防工作。

31.制定各项安全保卫方案、突发事件防范措施和处理程序，建立规范的巡逻制度并明确重点保卫目标。

32.负责微型消防站日常管理，落实人员职责及培训，开展防火巡查，定期开展灭火救援演练。

33.主动联系公安、消防等主管单位，建立良好联系和协调关系。并按时填报各类消防安全统计报表和信息。

34.编制安保组人员排班，安排具体工作任务，定时或不定时检查各值班岗位人员值勤情况，检查24小时值班制度执行情况，督导和检查各项工作完成情况。做好考核记录。

35.每日定时或不定时巡视各区域安全、消防、治安等状况，检查安全岗位设施、设备器材等使用情况。

36.负责大型会议或活动期间的车辆调度、秩序维护、物资搬运等事务。

37.及时纠正妨害公共安全和社会治安秩序的行为，跟进处理结果。

38.协调落实各类搬运任务。

39.处理安保组职责范围内的申请、投诉、回访、满意度调查等。

40.定期对安保人员进行职业安全教育和业务技能培训。

41.指导和检查安保值班日记内容，落实各类消防、安全管理资料的记录、整理、统计和分析，提供工作建议。

42.提供各类治安、消防案例事件过程和处理结果的书面报告。

43.制定与落实各类工作计划，制定与优化相关工作流程制度。

44.每月组织培训保洁、院感等相关技能，保洁专用设备、仪容仪表的操作技能，安全生产，节能减排等不同主题内容培训。

45.负责突发工作任务的人员调配与任务安排。

46.每日不低于2次巡查监督。并做好每月人员考核工作，每季度组织1次相关应知应会考核。

47.落实垃圾分类工作，做好二次分类和垃圾投放的指导工作。

48.规范物耗使用与领用，每月对物耗进行盘点，数据分析以及下月物品申购计划。

49.监管绿化维护及虫害控制维保方的工作。

50.配合处理各类会议、活动、工程改造维修等保洁事项。

51.以上所有培训、巡检、统计等事务，根据管理要求填写纸质表单外，需即时录入日志。利用相关日志对巡查内容进行汇总登记报备，对发现的问题及时处理，疑难问题上报协调处理，充分利用工作群讨论相关工作内容。

52.与物业项目部其他工作条线协调各种事务，保障物业服务的整体目标实现。

53.服从统一管理，完成物业项目部和我院安排的其他工作。

六、服务考核

采购人每季对中标人的服务情况考核，并根据考核结果支付下一季度物业服务费。合同到期前两个月内采购人对中标人进行总体工作满意度考核。

（一）基本要求

1.本项目需接受我院定期组织的物业服务质量和满意度考核，考核标准和细则将以附件形式作为中标合同文件的一部分。

2.物业服务质量考核频次是每月考评1次，每季度考核1次(季度内连续两个月考评不合格，季度考核不合格)，每年验收考核1次（年度内连续两个季度考核不合格，年度验收考核不合格）。

3.物业服务质量和满意度考核应达到我院规定的分值：满分100分,合格分85分以上（含85分），包括我院检查、任何第三方检查。

4.物业服务质量考核合格，我院全额支付对应服务期限的物业服务费，支付时间为完成对应季度的工作量与季度考核后，且采购人收到付款凭证后十个工作日内。

5.本项目安排合同价的5%作为服务质量考核款，考核不合格，当季服务质量考核款不予支付。

（二）实施细则

有下列情形之一的，中标人应当结合实际情况，即知即改或限期改正，情节严重处月度或季度服务质量考核不合格。

1.因人员岗位配置未按照我院招标需求足额配置或者因人员请假、脱岗等主客观因素，造成物业服务岗位职责无人履行的或者重大工作任务人手不足的，处当月服务质量考核不合格。

2.因工作人员提供服务质量低于我院招标需求，引发我院投诉的，经核实后，确认是人员故意或者过失造成的，我院通报中标人。情节严重的，处当月服务质量考核不合格。造成经济损失的，由中标人据实赔偿。

3.因监督管理不力，造成分包单位未按照我院招标需求履行并按照保养计划及时履行维护职责的，我院通报中标人。情节严重的，处当月服务质量考核不合格。

4.因岗位工作需求必须提供人员资质证书的，物业未按照规定时间提交岗位人员资质的，我院通报中标人，责令限期整改。逾期未整改完成的，处当月服务质量考核不合格，直至岗位资质证书通过相关部门报备并提交我院。

5.中标人未按照规定时间提交月度、季度或者年度物业服务质量总结报告和对应考核材料的，除合理情形外我院支付物业管理服务费的月份顺延。

6.经我院考核，认为相关人员不能满足岗位任职条件和实际工作职责要求的，我院有权要求中标人更换，并在我院提出更换要求和时限内选派合适人员到岗。未按时完成人员调整的，处当月服务质量考核不合格。

7.我院在月度和季度考核意见中要求中标人整改的事项，中标人需要按照整改完成时限和标准的要求，完成整改事项。未按时完成，或者未按标准完成整改，判定中标人当期服务质量不合格。

8.我院通报中标人每月考评、季度和年度考核评分。考核低于85分的，判定中标人当期物业服务质量不合格，我院不予支付对应月度或季度的服务质量考核款。

9.中标人其他严重违反招标需求、投标承诺和合同约定等招投标文件规定的行为，我院不予支付对应月度或季度的物业服务费，或者按照合同中违约责任的规定解除双方合同。

 （三）考核标准

 1.管理工作质量考核标准 2.保洁工作质量考核标准

 3.工程工作质量考核标准 4.安保服务质量考核标准

5.物业管理服务质量考核表 6. 服务质量调查表

**管理工作质量考核标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核项目** | **考核内容** | **分值** |
| **自身管理（10分）** | 1．遵守考勤、仪容仪表及公司各项规章制度，无违纪记录。  | 2分 |
| 2．遵守工作纪律，上班时间不做与工作无关的事情。手机保持24小时畅通。  | 3分 |
| 3．廉洁办公，不接受任何形式的礼品。 | 2分 |
| 4．遵守职业道德，保守企业秘密，不得私自将公司有关资料对外传发和下载。 | 3分 |
| **项目管理（50分）** | 1．很好的完成了成本的监督、控制，未发生因工作失误（指本项目所有相关人员）导致本项目预算损失。 | 7分 |
| 2．做好计划工作，所负责项目的满意率达到90%以上。 | 6分 |
| 3．做好项目沟通工作，无因沟通问题产生。 | 6分 |
| 4．做好风险应对计划，有应急措施能及时和妥善处理问题。 | 5分 |
| 5．做好安全保障工作，无安全事件发生。 | 5分 |
| 6．所负责过的项目档案、文件、各类报表等资料分类归档完整、有序，无丢失、损坏等情况。符合公司管理标准。 | 4分 |
| 7．无因工作差错导致的院方有效投诉。 | 5分 |
| 8．无拖延工期现象，能在合同期限内按时、按量、按质的完成所负责项目工作。 | 7分 |
| 9．能及时完成项目结算、清算工作。 | 5分 |
| **日常管理（40分）** | 1．能合理的安排、调配项目相关人员工作，调动员工工作热情，具有良好的团队协作精神。 | 8分 |
| 2．不定期对员工进行岗位技能培训，关心员工，使员工工作技能适合岗位要求。（并做好培训记录） | 6分 |
| 3．准时上交周、月、年度工作总结、计划。 | 4分 |
| 4．做好项目组会议召开，会议记录整理，并准时参加公司例会。 | 5分 |
| 5．所管辖的团队没有出现差错。 | 6分 |
| 6．熟悉并遵守国家和地方政府的政策法规。 | 4分 |
| 7．献计献策，为公司开源节流，提出合理化建议、意见。 | 3分 |
| 8．服从领导的工作安排和完成其它临时性工作。 | 4分 |
| **合 计** | **100分** |

**保洁工作质量考核标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核内容** | **评 分 标 准** | **分 值** |
| 一、外环境 | ⒈ 地面: ⑴地面无尘土、烟头、杂物 ⑵绿化:无垃圾、杂物 ⑶标识牌,公共设施目视无明显灰尘 | 6 |
| ⒉ 杂物: 烟头、纸屑、马夹袋等 | 3 |
| ⒊ 垃圾桶:干净、无异味、污物量不超过桶体2/3 | 2 |
| ⒋ 3米以下墙面:干净、无污迹 | 2 |
| ⒌ 工具摆放:工具清洗、摆放整洁、规范 | 2 |
| 二、体检、门诊、登记大厅、办公区域 | ⒈ 地面:地面表现清洁、毫无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹及杂物 | 6 |
| ⒉ 墙面:大理石、瓷砖立面,无尘土污迹,清洁明亮 | 2 |
| ⒊ 各方向门:清洁、无尘土、污迹 | 3 |
| ⒋ 玻璃:透明光亮、无手印、无水迹、无积灰 | 3 |
| ⒌ 椅子:干净、横档无积灰 | 2 |
| 三、体检、门诊、病房、办公区域厕所 | ⒈ 异味:无臭味 | 2 |
| ⒉ 地面:地面干净、无垃圾、烟头、无积水、无污迹、发丝 | 4 |
| ⒊ 各类便器:大小便池内外洁净、无大便、无污垢黄迹 | 4 |
| ⒋ 废纸篓:内外表面干净,污物量不超过篓体2/3 | 2 |
| ⒌ 禁示牌:表面干净,无积灰 | 1 |
| 四、体检、门诊、病房、办公区域楼梯 | ⒈ 地面:无尘土、痕迹、纸屑、烟头、杂物 | 4 |
| ⒉ 墙面:无尘土、无脚印、无手印 | 3 |
| ⒊ 扶手:无尘土、灰尘 | 2 |
| ⒋ 窗户:窗槽、窗沿、窗台,无积灰、干净 | 4 |
| ⒌ 杂物:无烟头、纸屑、马夹袋等 | 3 |
| 五、诊疗室 | ⒈ 地面:洁净,光亮,无尘土,痕迹,碎纸,烟头及杂物 | 4 |
| ⒉ 墙面:无脚印、无手印、无污迹 | 3 |
| ⒊ 垃圾桶:表面无污迹,污物量不超过桶体2/3 | 2 |
| ⒋ 候诊椅:表面洁净,无污迹,无灰尘 | 3 |
| ⒌ 窗户:窗槽,窗沿,窗台,无积灰,干净 | 4 |
| 六、病房 | ⒈ 厕所:无臭味、无污迹、便池内外洁净、无黄痕 | 4 |
| ⒉ 内外地面:无垃圾、污痕、水迹、光亮无尘土 | 4 |
| ⒊ 氧气管道:无污迹、无灰尘 | 1 |
| ⒋ 门框:无污迹、无灰尘 | 1 |
| ⒌ 工具摆放:清洁工具分类使用、摆放整齐、规范 | 2 |
| 七、仪表仪容 | ⒈ 服装整洁:纽扣要扣齐,不允许敞开衣服,非工作需要不要将衣袖、裤管卷起 | 4 |
| ⒉ 工号牌:上班统一佩带工号牌 | 1 |
| ⒊ 精神状态:精神振足,不萎靡不振 | 2 |
| ⒋ 服务态度: ⑴与客户谈话时应面带微笑,热情主动 ⑵听取客户评价要谦虚、谨慎,对待客户投诉要认真、耐心 | 4 |
| ⒌ 礼貌用语:讲话时注意文明用语,不忘使用:您好、请、谢谢、没关系、对不起、再见 | 1 |
| 总计 |  | 100 |

**工程工作质量考核标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核内容** | **评 分 标 准** | **分 值** |
| 一、仪表仪容 | 1、服装整洁：工作时间必须穿工作服，纽扣要扣齐，不允许敞开衣服，非工作需要不要将衣袖、裤管卷起 | 4 |
| 2、工号牌：上班统一并正确佩带工号牌 | 4 |
| 3、精神状态：精神振足，不萎靡不振 | 4 |
| 4、服务态度：⑴与客户谈话时应面带微笑，热情主动 ⑵听取客户评价要谦虚、谨慎，对待客户投诉要认真、耐心 | 4 |
| 5、礼貌用语：讲话时注意文明用语，不忘使用：您好、请、谢谢、没关系、对不起、再见  | 4 |
| 二、配电 | 1. 应由技术人员值班，送停电由值班人员负责完成。无关人员禁止入内。 | 4 |
| 2. 室内照明、通风保持良好，室温保持40℃以下。 | 4 |
| 3. 建立值班记录，每班巡查记录，每月细查一次，半年大检查一次，发现问题及时处理。 | 4 |
| 4. 供电回路操作开关标志要明显，检修停电拉闸要挂牌。 | 4 |
| 5. 房内禁止乱接乱拉电线供电线路严禁超载供电。 | 4 |
| 6. 严格遵守交接班制度、安全、防火、清洁卫生制度。 | 4 |
| 7. 严格执行岗位责任制、遵守电力系统有关的各项规程。 | 4 |
| 8. 严格执行各种设备安全操作规程。 | 4 |
| 9. 操作及检修时必须按规定使用电工绝缘工具、绝缘鞋、绝缘手套。 | 4 |
| 10. 在恶劣的气候环境下要加强对设备的特巡。配电房必须配备防火装置，并配置应急照明灯。 | 4 |
| 11. 电工工作时必须按照供电部门高低压规定，进行安装操作，维修人员必须经过培训，持证上岗。 | 4 |
| 12. 地下室、厨房等潮湿场地，一定要注意安全、先切断电源，不能停电时，至少有两人在现场。 | 4 |
| 13. 建立24小时值班制度，发现故障及时排除。 | 4 |
| 14. 加强平时的维护检修，公用照明指示显示灯都要保持完好，电气线路满足设计使用要求，满足和保证安全用电。 | 4 |
| 15. 观察光盘上的各类仪表，电压电流的变化情况，高峰时的电流数值，对照值班记录，检查分析有无差异。 | 4 |
| 16. 查看各层配电箱，固定箱内器件是否完好，闸具的接头有无松动，操作是否灵敏活，导线绝缘是否老化，变脆、熔断器有无焦痕，接头之间有无腐蚀。 | 4 |
| 17. 金属导线连接的地线是否良好，有无虚脱或磨蚀，各种管路固定是否牢固。管子接头有无脱扣板节。 | 4 |
| 18. 各用电器具，如灯头、开关、插座等是否牢固。 | 4 |
| 19. 各种地板的接地电阻，是否符合规定（防雷接地10Ω以下，保护接地4Ω以下）接地螺栓有无松动，接地导线有无伤痕和腐蚀。 | 4 |
| 20.每月检查及维修情况报院方 | 4 |
| 总 计 |  | 100 |
| 备 注 | 扣分细则：每项每条考核分每起扣1分； |  |

**安保服务质量考核标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **分类** | **考评内容** | **考评要点** |
| 工作细则 | 坚持值班岗位制度：在岗在位，坚守岗位、提高警惕 | 一项不合格扣1分 |
| 积极参加培训、无特殊情况、不得请假缺席 | 一项不合格扣1分 |
| 爱岗敬业、服从指挥、遵纪守法、文明服务、礼貌待人、勇敢无畏 | 一项不合格扣1分 |
| 严格交接班，不得迟到、早退，更不能误班、漏班。 | 一项不合格扣1分 |
| 爱护公共设施、设备、熟悉医院情况，了解院内消防系统及消防器材的安装位置，掌握各种灭火器材的使用方法，熟悉各项突发事件或异常情况的处理方法，做到突发事件能正确进行处理。 | 一项不合格扣1分 |
| 做好大门“门前四包”工作。对乱停放车辆、乱摆摊点及时阻止，保持环境卫生良好。 | 一项不合格扣1分 |
| 发生一例财物失窃事件，并视给院方造成的损失多少，按责任赔偿全部损失。 | 一项不合格扣1分 |
| 院主要通道通畅 | 一项不合格扣1分 |
| 上岗时举止应文明大方，不准哼歌曲、吹口哨、跺脚，不准随地吐痰乱扔杂物 | 一项不合格扣1分 |
| 穿着统一服装、佩戴工作牌。 | 一项不合格扣1分 |
| 不得披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿、戴歪帽、穿拖鞋或赤脚。 | 一项不合格扣1分 |
| 头发整洁，不留长发、大包头。 | 一项不合格扣1分 |
| 精神振作、姿态良好，挺胸，不得弯腰驼背，不准在值班时抽烟吃零食，不准上班时看书看报、睡觉。 | 一项不合格扣1分 |
| 检查治安、防火、防盗水浸等情况，发现立即处理并通知相关部门及相关负责人。 | 一项不合格扣1分 |
| 检查消防设备、设施（烟感器、报警按钮、消防栓、正压送分口应急灯、疏散指示灯开关）是否完好。 | 一项不合格扣1分 |
| 检查防火门是否关好，机房门、电梯门等是否闭锁及有无损坏。 | 一项不合格扣1分 |
| 巡视外墙、玻璃等设施是否完好。有损坏做好记录并上报主管或管理部门。 | 一项不合格扣1分 |
| 发现大楼内可疑人员、上前盘问，检查证件、必要时检查其所带物品。三无人员、摆卖推销人员应劝其离开。 | 一项不合格扣1分 |
| 院内车辆管理 | 一项不合格扣1分 |
| 对讲机是执勤人员执行任务的工具，属于公共财产，每个员工都有责任和义务保证对讲机的正常使用。 | 一项不合格扣1分 |
| 对讲机只供执勤人员使用，严禁转借他人，严禁个人携带外出，如有需要，需经院方批准。 | 一项不合格扣1分 |
| 对讲机严格按规定频率使用，严禁私自乱拆，乱拧或乱调频率，若因个人行为损坏应赔偿。 | 一项不合格扣1分 |
| 控烟 | 劝阻吸烟 | 一项不合格扣1分 |
| 员工状况 | 素质 | 具有与工作相适应的文化，与岗位相匹配的能力，与合同规定的年龄结构,有培训. | 一人不合格扣2分 |
| 稳定性 | 员工辞工率控制每月在5%以内，因员工辞工原因而影响科室岗位工作正常开展 | 大于5%，扣1—10分，其它一起不合格扣1分 |
| 服务人数 | 缺1人达1天，扣1分，缺1人达2天，扣3分。 |
| 投诉 | 态度、质量 | 基本属实，影响一般，或属实，性质恶劣,影响很坏的 | 性质一般的，一起扣2分，超过2起，每起扣5分，恶劣且影响坏的，每起扣5分,超过3起的,每起扣8分. |
| 违反医院制度或法律法规 | 基本属实,性质一般，或性质恶劣,影响极坏. | 性质一般的，每起扣5分，2起以上,每起扣8分,性质恶劣且影响极坏的，每起扣10分。 |

**物业管理服务质量考核表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目** | **权重** | **评分内容及目标** | **评分标准** | **得分** |
| 1 | 工 作 态 度 20 | 服从工作安排 | 5 | 服从院领导及综合办安排 | 违反一次，扣4分 |  |
| 服务态度 | 4 | 服务态度好，热情服务，工作主动 | 违反一次，扣2分 |  |
| 仪容仪表 | 3 | 着装整洁，仪容大方，佩戴工号 | 一项不合格，扣1分 |  |
| 劳动纪律 | 4 | 严禁脱岗、睡岗、串岗 | 违反一项，扣4分 |  |
| 礼貌礼仪 | 4 | 有声服务，微笑服务 | 出现一次疏漏，扣1分 |  |
| 2 | 服 务 质 量 25 | 日常工作质量 | 10 | 按合同约定的质量标准 | 一项不合格，扣2分 |  |
| 周月计划执行率 | 5 | 如期完成各项周月计划工作内容 | 一项未完成，扣2分 |  |
| 工作范围巡查率 | 10 | 每周对各岗位的工作情况进行巡查，对问题及时整改 | 缺一次，扣2分 |  |
| 3 |  满 意 度 30 | 服务质量调查满意率 | 7 | 满意率85%以上（含85%） | 满意率低于85%的，每降1%扣0.5分;低于75%以下的,每降1%扣1分 |  |
| 投诉率 | 10 | 少于1‰ | 一般口头投诉扣1分；书面投诉扣2分 |  |
| 投诉处理率 | 5 | 100% | 出现一例未处理情况，扣3分 |  |
| 投诉响应时间 | 5 | 1小时内 | 未及时响应一次，扣5分 |  |
| 差错分析 | 3 | 对投诉事件进行差错分析 | 未进行分析、整改，扣2分/次 |  |
| 4 | 日 常 管 理 10 | 出勤率 | 3 | 100%以上 | 每降1%扣0.5分 |  |
| 学习培训 | 2 | 员工岗前培训率100% | 低于100%扣2分 |  |
| 计划总结 | 2 | 每月上交上月工作总结和下月工作计划 | 缺一次扣2分/项 |  |
| 表单填写 | 3 | 如实填写各类表格、文件 | 缺一项重要的记录扣0.5分 |  |
|
| 5 | 安全生产消防安全15 | 安全生产及消防安全、微型消防站相关工作 | 15 | 履行安全生产及消防安全管理职责，落实安全生产及消防安全管理制度，完成微型消防相关工作。负责日常火灾预防和火灾的应急处置及微型消防站灭火救援工作；负责微型消防站的人员和装备管理及训练考核相关工作；负责按要求组织消防培训和演练. | 未履行安全生产及消防安全职责，未落实相关制度，未按照要求开展微型消防站人员、装备管理及训练、考核相关工作，未组织消防培训及演练；未按要求做好应急处置相关工作，一项不合格扣15分。 |  |
| 考核人员 |  | 总分： |  |
| 考核项目 |  | 项目负责人 |  | 检查日期 |  |

## 服务质量调查表

编号： 日期： 年 月 日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 调查科室 |  | 调查人员姓名 |  |
| 物业名称 |  |
| 调查地址 |  |
| 调查项目 |
| 项目 | 客户满意度评价 |
| 服务质量 | □非常满意 □ 满意 □ 一般 □ 不满意 □ 很不满意 |
| 服务态度 | □ 非常满意 □ 满意 □ 一般 □ 不满意 □ 很不满意 |
| 仪容仪表 | □ 非常满意 □ 满意 □ 一般 □ 不满意 □ 很不满意 |
| 保洁 | □ 非常满意 □ 满意 □ 一般 □ 不满意 □ 很不满意 |
| 安保 | □ 非常满意 □ 满意 □ 一般 □ 不满意 □ 很不满意 |
| 维修 | □ 非常满意 □ 满意 □ 一般 □ 不满意 □ 很不满意 |
| 管理 | □ 非常满意 □ 满意 □ 一般 □ 不满意 □ 很不满意 |
| 及时性 | □ 非常满意 □ 满意 □ 一般 □ 不满意 □ 很不满意 |
| 主要意见和建议 |  |
| 感谢您在百忙之中填写此表，对物业服务工作给予支持和监督，谢谢！年 月 日 |

七、采购人的权利义务

1.有权审定中标人编制的管理服务方案、人员编制、费用预算。

2.有权对中标人管理服务的质量进行监督，对不符合质量标准的管理服务有权建议整改，有权参与所有服务人员的面试和选拔，对不符合岗位要求及不称职人员可以要求中标人更换。中标人工作人员违反采购人有关规定或者月度考核高于85分，物业费全额给付，如低于85分，采购人扣罚物业费的5％。

3.为中标人的管理服务提供必要的工作条件及所必需的相关资料，包括办公用房、设备工具库房、员工更衣及休息场所等设施和涉及本项目服务所需的资料等。为中标人的服务提供相应的协助和配合。

4.按合同约定的费用及支付方式，按时支付服务费用。

5.按法律规定或经双方商定由采购人承担的其他责任和义务。

八、中标人的权利义务

1.应根据法律、法规的规定及合同约定，编制服务方案、人员编制和费用预算，报送采购人审定并根据采购人的要求进行及时修改。

2.保证从事本服务项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质要求。如需调整管理人员及技术骨干应事先通报采购人，对采购人提出认为不适合的在岗人员，中标人应及时作出相应调整。

3.

合同不得全部或部分转让，本次采购中，高压系统设施设备巡检、防雷系统测试、消防系统维护保养、外墙清洗、生活水箱清洗消毒检测、垃圾外运 、第三方检测部分可分包履行，其他部分不得分包。投标人拟在中标后将部分分包的，应当在投标文件中提供《分包意向协议书》（垃圾外运和第三方检测无需提供分包意向协议书），载明接受分包的企业、分包合同金额，接受分包的企业应当具备相应资质条件且不得再次分包。除上述情形外，中标后一律不得对外分包。4.合同终止时，中标人应向采购人提交服务总结报告。在约定时间内向采购人移交应移交的有关各项设施和资料；所有移交的内容都应有清单并由双方签收。

4.中标人自行负责其相关服务人员的合法用工事宜，服务人员与采购人之间并不构成劳动关系；如中标人与服务人员之间产生相关劳动纠纷的，中标人自行解决，与采购人无关。

5.按法律规定或经双方商定应由中标人承担的其他责任和义务。

九、其他事项

**（一）服务期限**

本项目服务期限为3年，合同每年签订。首年合同依据中标价格签定，合同期满前两个月内，双方在服务需求和响应能力不变的前提下，经采购人考核通过后可续签下一年度合同。

**（二）工作文档**

1、建立设备设施、安保、保洁、维修、消防等日常运作管理档案，妥善、完整存放，撤离时全部移交给采购人。

2、制定岗位工作职责、工作要求、岗位要求说明（服务方案）；

3、制定服务人员职业道德规范；

4、制定服务人员的数量安排、详细工作班次、各时间段工作内容；

5、制定安全管理突发事件的处理预案；

**（三）投标报价明细要求：**

人员成本：岗位、职务、人员薪资、绩效薪资、奖金、加班费、高温费、个人福利及保险、公司福利及保险、其它津贴。

其它：制服、办公、营运、培训、卫生用品及耗材等费用。

管理费

税收

**（四）投标要求**

1.投标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由投标人全部负责；投标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

2.为提高抗风险能力，使招标人免受连带责任或损失，投标人必须为本项目所有员工购买公众责任险和雇主责任险。

3.招标人不接受投标人任何因遗漏报价而发生的费用追加，因投标人违反《劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由投标人承担。

4.本项目物业服务所需日常消耗材料费用计入投标总价。本项目物业所需日常消耗材料包含但不限于以下内容：零星修理工具、防疫防护用品、防疫消杀物资、各类清洁工具消耗品、清洁剂、地毯清洗剂蜡水等、垃圾袋、卫生消毒刹虫用品、办公区域卫生间擦手纸、专用清洁设备的租借、自由清洁设备的维保、其他费用。擦手纸、垃圾袋等耗材应符合环保要求，使用可降解材料。

5.采购人自理费用内容：水、电、煤气等能源消耗费；日常维修中更换配件所需材料费；高压电试监测及相关电气设备检测费用；消防维保费、空调维保费、报警服务费；生活垃圾清运费、危险废物处置费、医疗废物处置费、绿植租摆费。

 6.中标人为保证本项目服务管理质量和服务人员的稳定，应当建立工作奖惩机制，健全服务质量标准，适应我院服务需要。中标人应在本项目设立不低于3000元/年专项奖励基金，用于奖励在我院重大工作任务实施、重大安全保障工作任务以及在其他与本项目相关服务领域做出突出业绩的物业工作人员。该奖励基金包含在中标人的总报价之中。

7.中标人应严格执行国家、地方、行业各项有关物业管理和安全作业的法律、法规和制度，并按规定承担相应的费用。中标人自行承担因违反相关法律规定及履行采购人物业服务需求相关工作不力而造成的一切责任和损失。

8.全体服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行。因岗位工作需要发生的加班（含节假日加班、年休假等），应严格按照国家有关法律、法规要求的标准给付员工加班薪资或安排调休。我院因临时工作任务需要安排物业人员加班，中标人应合理测算加班费用，给付加班人员加班费用。本项目服务期间，除大型任务或重要活动外，产生的人员加班费用，均包含在中标人投标报价中，不再另外支付。

9.中标人应提供足够的作业机具,自行解决服务所需的日常工具、应急设备和劳防用品。中标人必须配置的设备包括但不限于：消防挪车器、专用洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、真空吸尘机、垃圾转运车、排水设施、高压水枪、榨水器、不锈钢桶、枝剪等。中标人自行承担上述设备工具的购置和维修维护费用。

10.中标人负责所有环境保洁和医疗废弃物处理所需的各类垃圾袋，扎带，清洁和洗涤药剂，地面和物体表面擦拭用的消毒剂，地面养护材料、保洁工具、耗材和我院日常所需卫生用品。重大突发公共卫生事件突发期间，中标人按照主管部门文件组织实施相关措施，并自行采购足量物资和采取措施用于工作场所个人防护。例如新冠防疫工作中，结合实际情况所需的人员核酸检测、口罩、护目镜、手套、消毒液及额温枪等物资物品配置。

11.中标人根据院方需求提供在岗人员交金、工资支付凭证以及与项目运行相关的财务统计报表，同时提供物业成本相关数据，配合我院进行物业成本核算。

12.中标人要为现场服务人员提供足额的人身保险和为本项目提供公众责任险和雇主责任险，相应保单复印件盖中标人公章供我院备案。

13.中标人负责项目工作人员的通讯装备、电脑、考勤设备和打印机等办公设备和耗材并负责此类设备所产生的费用。

14.中标人自备办公桌椅、员工更衣柜。

15.中标人的各岗位员工要具备统一服装，中标人自行负责员工工服配备和洗涤。

16.本次投标报价的金额应为闭口价，在招标规定的服务期内，除本市社保政策或最低工资调整外，其他费用均不得更改，并以附件形式作为投标文件和中标合同文件的一部分；因特殊情况，采购人需增加人员配置，双方根据投标单价签订补充协议。

17. 供应商具有有效的ISO45001职业健康安全管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证证书、ISO9001质量管理体系认证证书的优先考虑。

**（五）物业管理服务要求**

**第一节基本要求**

1.严格执行国家、地方、行业和我院各项有关物业服务业务管理和安全作业的法律、法规和制度，满足标准规范规定和合同约定的服务内容和质量。

2.建立完整的满足业务运行需要的服务管理体系。制定各项服务范围内所需的服务规程、操作标准、人员管理与培训等规章细则，并定期修订报我院备案。分别制定治安、消防、不同类别设备及系统故障的突发事件预防措施以及应急处置措施。

3.建立严密的专业分包服务和现场施工服务的监督管理与协助合作机制。制定相应的规则和标准，确保各项服务和施工的合规性。

4.建立严密的安全生产机制和网络。物业公司与我院、项目经理与每名员工、物业公司与专业分包单位，逐级签订安全生产责任书，层层落实责任。

5.全员应用我院要求的工作软件,项目管理和作业服务如实记录，有效完整，日事日毕日清。

6.建立完善的岗位管理和考核制度，确保物业服务人员在岗在位，各尽其职，符合各项服务频次要求和质量标准。按服务规程要求记录完整的日志和台账，并接受我院的监督。物业服务人员应经过培训，按国家和本市规定持证上岗，并定期接受职业道德教育和职业技能培训。

7.执行严格的报告制度。定时定期巡视与物业保障有关的运行设备及系统、工程施工、治安状况等。遇到故障、险情、事故，以及治安事件，应立即现场处置或按规定时间内处置完成。重要事项及时通知我院，重大事项书面报告。

8.制定物业管理和服务的年度工作计划和总结；月度工作计划和总结。制定各类运行设备及系统的年度维护保养方案和季度实施方案。相关计划、总结、方案报我院备案。

9.落实节能管理各项措施。制定改善措施，推行有效方法。设施设备及系统实行分类管理，定时定期维修维护，延长使用寿命，降低运行能耗。

10.配合我院监管部门的各项服务质量检查和考核，配合我院接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。按照指定时限和要求完成整改要求。

11.物业公司总部提供服务现场的有效监管与保障支持。定期指派相关质量督导人员巡视我院物业服务现场情况，了解我院监管需求，督办整改。

12.各项服务活动以保障我院服务需求满足且不影响我院正常工作为要求统筹安排，合理安排错时服务。我院大型活动、会议等重要工作，应增加人力，机动安排工作时间。

13.建立各项管理和服务档案，接受我院的监督。

14.发生重大突发公共卫生事件，按照主管部门文件进行实施，及时启动应对机制。

15.项目参与者应遵守我院的规章制度，不可泄露我院的秘密。

16.国家和地方政府涉及本项目内容的标准和规定高于本项目要求的或者有特别要求的，按照规范性文件办理。

**第二节设备设施方面服务内容和要求**

**（1）目前我院相关公共设备设施情况：**

 **成都北路院区：**

 门卫室旁总配电间内相关设备；

 1号楼2层配电间相关设备；

 4号楼2层配电间相关设备；

 2号楼西过道污水处理相关设备；

 2号楼楼顶生活水箱1个；

 4号楼楼顶生活水箱1个；

 电梯1台；

 化粪池1座；

 隔油池1座；

 煤气表2套；

 燃气泄漏报警及联动切断装置2套；

 供水、排水、强电、煤气相关线路及管道；

 **中漕路院区：**

 消防水泵间消防水泵4台、控制柜1台；

 生活水泵间生活水泵2台、控制柜1台；

 消防烟感报警系统1套；

 电梯1台；

 化粪池1座；

 供水、排水、强电相关线路及管道；

 **田林路院区：**

 环保净化设备及风机1套、变频控制器1套；

 排烟风机1套；

 802配电相关设备；

 903配电相关设备；

 增压水泵1套；

 供水、排水、强电相关线路及管道；

**（2）日常预防性保养、纠正性维护**

**（一）基本要求规范**

1.每日巡查我院设施设备与建筑物状况，确认完好等级和安全状态，发现问题及时报告，并组织落实维修，做好维修记录及耗材使用记录。

 2.排查大楼各类隐患和故障，提出方案和建议，经我院批示后组织实施。遇紧急情况，应按照应急预案采取必要的措施。

 3.及时处理各类报修工作，做好登记记录，在规定时间内组织完成维修工作。

 4.零星维修定义见：大楼日常维修、养护和零星材料管理。

 5.每月汇总和整理维修记录表。

 6.发现问题及时上报并解决故障，工程各系统发生事故时，物业人员在10分钟内到达现场抢修，距离较远的院区，不超过1小时内到达现场抢修，一般事故的抢修做到不过夜。一年内无重大管理责任事故。

 7.国家规范性文件涉及的下述设备和系统的管理和技术要求，均包含在本项目物业及其委托的专业分包单位的服务内容和标准之中。

 8.物业按我院工作要求配置相应的劳保用品、工具及机械设备。包括但不限于工作服、绝缘鞋、工具包、电笔、万用表、工程宝、手枪钻、疏通机、管子钳、拉铆枪、大锤、撬棍、钢锯、冲击钻、台虎钳、小型电焊机、切割机、磨光机、各类钳子、扳手等。该费用应包含在本次投标报价中，不得计入大楼维修护基金中。

 **（3）强电系统（含配套设施设备）**

 物业组织强电系统日常运行巡检（每天不少于1次）和维护，可分项委托专业分包单位承担相关系统的定期维护保养和故障维修，以保证系统设施设备安全正常的运行。

 **1.基本要求**

 1.1建立严格的配送电运行管理和电气维修方案，建立配电房运行管理方案。制订年度安全运行和设备设施保养计划，根据运行情况制订季度总体节能计划。制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施。

 1.2严格执行国家有关管理规定和安全规程，配合专业分包单位对供电范围内的电器设备、仪器仪表和设备机房进行定期巡视维护和重点检测。委托有资质的电力检测单位，做好配电房安全年检工作。

 1.3做好每日巡查，密切监视和掌握大楼(区)供电系统、高低压电器设备、变压器、照明装置等设备的运行。健全各类设备档案及修理记录。

 1.4加强日常维护检修，线路负荷要满足我院的要求。公共照明灯管灯泡、指示灯具线路、开关要保证完好，发现损坏及时调换，确保用电完全。维护灯光亮化设施。

 1.5每季度对强、弱电井、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行检查，每月对变配电设备接地装置、避雷器进行检查，保证所有机电设备、配电柜(箱)、管道、金属构架物接地良好。

 1.6停电限电需事先通知我院，并做好应对措施，保证设备安全。

 1.7指导和监督临时施工工程用电管理措施。

 1.8发生特殊情况，如火灾、地震、水灾时，及时切断电源。

 1.9负责对路灯电源的操作，保证供电正常。

 1.10组织开展我院运行所需的各类弱电系统正常使用及维修保养工作。范围包括：会议室设备、安防监控、电子巡更、入侵报警、排队叫号、门禁、公共广播、UPS系统、LED大屏，强弱电控制系统等，以及各类辅助周边配套设施设备。

 1.11每年雨季前组织有资质单位对建筑防雷系统进行检测，留存检测合格报告。

 1.12每月清洁不锈钢避雷针、检查避雷带搭接部分焊接是否牢固，对圆钢避雷针生锈部位刷漆。

 1.13定期巡查，保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施。发现防雷接地、避雷设备等出现故障或损坏的迹象，及时汇报我院并配合防雷我院现场的检测。

 1.14建立设备档案、台账，做好设备日常巡检、维修记录，汇总形成维修记录总表。

 1.15供电运行和维修人员需持证上岗。建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障。一般故障排除时间不超过2小时，零星维修合格率100％。一年内无重大管理责任事故。

**2.实施细则**

2.1 强电系统

 2.1.1物业可委托专业分包单位对高压系统设施设备每月进行1次巡检。

 2.1.2清洁卫生，检查设备外观是否完好，仪表显示是否正常，有无异常响声。

 2.1.3检查操作机构是否灵活，电气、机械互锁机构是否正常。

 2.1.4检查配电开关触头接触是否良好，有无短路、过载现象。

 2.1.5紧固配电装置螺丝，调整接触点间隙，整理柜内二次线路，紧固各接线端。更换烧坏触头；查明烧坏原因，如属于过载，应更换容量大的配电设备。

 2.1.6检验继电保护装置及避雷器，测试过流保护装置，发现损坏，立即更换。

 2.1.7检查线路敷设环境有无积水、杂物、虫鼠害。

 2.1.8检查线路表面有无绝缘损坏并及时更换。检查线路有无过热现象；检查进出线路接线装置是否完好。

 2.1.9检查母线槽接头、转弯及插接箱部位有无过热现象。

 2.1.10检测变压器线圈绝缘电阻，紧固螺丝；清理灰尘检查接地电阻，各接线装置紧固。

 2.1.11对电缆托架、底座、柜内外除锈、漆油。

 2.1.12清洁柜内、清洁母线排及电缆沟，调试各高压真空开关及隔离开关。

 2.1.13每月完成双电源转换器和漏保开关的检查试验，按期提交试验记录。

 2.1.14检查内容形成检查报告由物业相关人员与专业分包单位巡检人员共同确认后交于我院。

 2.1.15物业应组织有资质的专业分包单位每半年对辅助安全用具进行校验，每年对基本安全用具进行校验。

 2.1.16物业应组织有资质的专业分包单位根据国家规定的时间及要求进行电测试，并出具国家规范的检测报告。

 2.1.17物业应组织有资质的专业分包单位按照国家规定的时间和要求对我院大楼防雷系统进行测试，并出具国家规范的检测报告。

 2.1.18专业分包单位在每项维修内容后签字确认。

 2.1.19配合我院和物业对高低压设备停电的应急演练。

2.1.20对重点区位（电梯、中控室、配电间、实验室、机房）等线路、开关、用电设备、接头等全面巡查检查，确保不出问题，并配合物业做好故障应急预案。

 **（4）供排水系统**

 物业组织供排水系统的日常运行巡检和维护，可委托专业分包单位承担雨污水处理系统的定期维护保养和故障维修，以保证系统设施设备安全正常的运行。

 **1. 给水系统**

1.1制定日常用水、供水运行管理方案。根据运行情况制订设备设施年度保养维修计划及总体节能计划。制定停水、爆管等应急处理程序。

1.2定期检修维护供水系统管路、水泵、水池、水箱、阀门、水表、机电设备等，保证其正常运转。

1.3每日不少于1次检查供水系统运转情况，对压力仪表进行记录，符合使用要求，确保排水系统正常运行。检查生活水箱、热水器检修口是否封闭和加锁，通气口需设置隔离网。

1.4每月1次对水泵房和机电设备进行检查、保养、维修、清洁。设备和机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生。保持供排水系统的正常运转。

1.5节约用水，防止冒、滴、漏以及大面积跑水事故的发生。

1.6计划停水按规定提前通知，以便做好安排。

1.7计量器具、压力仪表按规定周期送质检局校验,做好节约用水工作。

1.8保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染。

**2.雨污水处理系统**

2.1物业组织区域内污水集中处理排放系统的日常运行巡检和维护。

2.2每月对排水沟全面清扫1次。排水沟、格栅、地下管每年进行清通、养护及清除污垢。清理结束地面冲洗干净。清理时地面竖警示牌，必要时加护拦。如有堵塞应随时处理疏通，及时采样分析。保持大楼进出流水位正常，保证汛期道路、地下室、设备间无积水和浸泡的现象发生。做到目视管道内壁无粘附物、无漂浮物、无淤泥沉积，水流畅通、不堵塞，无异味、无蚊蝇繁殖。

2.3每季对化粪池、污泥池、消毒池巡查1次。出入口畅通，井内无积物浮于面上，池盖无污渍、污物，清理后及时清洁现场；楼面落水管落水口等保持完好。

2.4严格按照加氯池内水容量，计算氯量，保证氯、水充分接触，定期抽取水样进行检测，每天不少于1次，经化验符合国家规定标准方可排放。

2.5定期对污水设备进行检修维护保养，确保污水处理设备运行安全可靠。

2.6做好日常监测工作，按照环保局的规定，自觉配合上级主管部门的监督抽样检测，要求所检项目全部合格排放。

2.7操作人员应注重个人卫生，配备清洗的设施（洗手液、温水），对其人员进行个人卫生方面的知识培训。

2.8对自检、上级部门的监督检测等过程发中现超标指数的，物业及时上报我院，同时采取应急措施，严格监督设备的运行情况、投放消毒药物的情况、污水池的清洁情况等，做到达标排放，如遇特殊情况及时报告监督部门并在专业单位的指导下及时整改。

2.9发生意外事故，按照《环境、污水意外事件应急预案》要求执行。

2.10.维修维护更换过程中产生的各类废弃物，由物业按照国家和地方文件规定的要求组织处理。

 **（5）消防系统**

 物业组织消防系统的日常运行巡检和清包维护，可委派专业分包单位承担消防系统（火灾自动报警系统；自动喷淋系统；室内灭火栓；排防烟系统；安全疏散、应急系统；防火门系统；二氧化碳等灭火系统）定期的维护保养，以保证系统设施设备安全正常的运行。

 **1.基本要求**

1.1严格执行消防法规，建立健全消防安全管理和应急处理预案。根据运行情况制订设备设施年度保养维修计划，确保整个系统处于良好的状态，确保我院消防系统通过消防救援部门的消防年度检测、电器防火检查和消防安全评估。

1.2做好每日消防系统、消防通道、消防设备巡检工作，对安全出口、疏散指示灯、消防防火门、消防泵水压等消防设施进行巡检，确保消防报警系统处于正常监控状态，灭火系统的设备正常运行状态、压力值正常。发现隐患或故障，及时上报我院，同时联系专业分包单位维修。

1.3物业每月对消防设施、器材进行检查，保持消火栓箱内配件完好。发现过期、发霉、老化等现象及时组织更换维修并上报我院。

2 .实施细则

2.1配合专业分包单位每月启动1次消防泵，每年对消防控制器进行1次清洗除尘。

2.2配合专业分包单位对消防系统定期进行保养和检测，确保消防设施完好、有效。

2.3配合专业分包单位对火灾自动报警系统、自动喷淋系统、室内灭火栓、排防烟系统等进行定期养护与故障维修。实行月保养检查、季度单项功能测试、年度联动功能检测、突发事件急修的服务流程。

2.4配合专业分包单位按时对消防、喷淋、配电系统做启动测试，管道养护工作，将水管内污水排空，保证消防系统在应急处理中能正常运转。

2.5物业消防监控系统运行人员需有消防部门核发的上岗证书。消防巡检人员和消防队员需通过培训考核合格上岗，具备一定的操作技能。

2.6物业根据现场消防安保人员的流动性，每季度进行1次政策培训，每月进行1次技术培训，培训有关人员学会应急处理的方法。发生人员变动，立即对新入岗人员进行培训。每次培训结束后填写培训记录表。

2.7物业配合我院开展消防演练、员工消防培训等事宜，每年组织1次消防火灾演练。

2.8物业每月汇总消防有关巡查、维修保养资料数据、发现的问题和建议等，提交我院。

2.9物业组织有资质单位每年11月底前完成年度消防检测、消防安全评估的第三方工作，相关报告上墙我院消控（监控值班）室工作公告栏。

 （6）中标人应负责办理有关主管部门文件规范或强制性标准要求提供的设施设备各类许可证书及各类第三方检测报告，相关费用由采购人负责，清单如下表。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 系统 | 名称 | 频次 | 具体时间 |
| 给水系统 | 生活水箱二次供水水质检测报告 | 按规范要求 | / |
| 强电系统 | 防雷接地检测 | 按规范要求 | / |
| 电气防火检测 | 按规范要求 | / |
| 消防系统 | 消防安全评估 | 按规范要求 | / |
| 燃气泄漏报警器 | 检测 | 按规范要求 | / |
| 烟感报警 | 检查 | 按规范要求 | / |

**注：以上清单内项目实施的必要性和周期及未包含在内的项目可根据国家或地方标准及我院实际情况每年进行优化和调整。（产生费用由我院支付）**

**三、日常维修、养护和维修管理**

物业承担我院下列所有的日常保养、零星维修、零配件更换。

**零星维修护服务的内容和范围包括：**

1.所有门、窗、桌椅、橱柜、吧台等

维修内容：防火密封条、防撞粒、铰链、门锁、门拉手、包门条、窗搭扣、限位器、拉手柄、窗框、玻璃、焊接、抽屉、台面、抽屉锁、隔板、贴面、拉手（抽屉）、橱柜拉手、橱门锁、抽屉铰链、纱窗、纱门、滑轮、钢门、木门、自动门、闭门器、扶手

2.所有照明、插座、开关、门铃等

维修内容：灯管、灯脚、镇流器、启辉器、五孔插座、白板、软接头、底座、LED照明灯、换气扇、开关面板、灯带、筒灯、镜前灯、环形节能灯、栅格日光灯、壁灯读片灯、灭蝇灯、紫外线消毒灯

3.所有窗帘、隔帘等

维修内容：导管、挂钩、限位器、滑轮

4.所有墙砖、地砖、塑料地板、挡水板、贴脚砖等

维修内容：更换、补修、万能胶粘贴、水不漏堵漏

5.所有卫生设备设施等

维修内容：软管、三角阀、台盆下水管、去水器、地漏、坐便器、浮球、马桶按钮、台盆龙头、淋浴龙头、淋浴软管、台盆感应龙头、大小头软管、小便池下水管、小便池台盆、草纸箱、卷筒纸卡座、污洗间龙头、长柄龙头、台盆支架、支架、马桶拉手

6.所有天面等

维修内容：石膏板、铝扣板、龙骨

7.所有墙面、天面等

维修内容：修补、整平、粉刷

8.所有水管及配件等

维修内容：阀门、金属软管、管件、垫片

9.所有排水集水井等

维修内容：浮球、潜污泵、电气部分、止回阀、压力裘、闸阀、橡胶挠性接头、水管、法兰片

10.所有外部设施等

维修内容：围墙护栏、天台不锈钢护栏、移动大门、南北岗亭、雨水盖板、垃圾桶、草坪灯、墙体灯、路灯、LOGO牌、雨水井、污水井、污水池、隔油池、泛光灯、三叉灯、大理石砖、雨水排放口、污水排放口

11.常规维修设备配件（VRV控制面板、消防、外墙钢化玻璃、电话机）简单的故障排除、维修等。

12.日常局部整修、小改，如局部布线、铺管、强弱电面板新增等。13.零星维修的材料由物业提供清单，采购人进行审核，通过后由采购人根据现场情况及清单进行采购，物业参与零星维修材料的交接、保管和验收，并在清单上签字确认，以确保维修耗材的数量和质量要求。

**第三节安保方面服务内容和要求**

**1.服务内容及要求**

1.1安全保卫工作实行每日24小时全日制不间断运作，建立我院大楼（区域）人员来访询问通知、外来车辆询问登记、外来快递通知、安全保卫、公共秩序等管理方案并认真落实，确保我院大楼（区域）安全和正常的工作环境，严格证件登记，杜绝闲杂人员进入我院大楼（区域）。

1.2保证工作日高峰时段，各个岗位不缺人，确保环境秩序良好，维护和保证防盗、防火报警、监控设备的正常运行。

1.3对我院的重点、要害部位每小时至少巡逻1次，发现违法违章行为应及时制止，发现问题及时处置。

1.4负责微型消防站、消控室（监控室）每日24小时值班值守工作，确保微型消防站随时不低于最低人员数在岗，对所有区域安全状况进行24小时监控，监控记录保持完整，收到火情、险情及其他异常情况报警信号后应迅速响应、立即核实、快速处置，并根据现场情况启动相关预案，并根据现场情况选择报警处置，并通知相关人员及时赶到现场进行处理。

1.5做好消防安全及安全防范日常巡视工作，及时发现和处理各种消防安全、安全生产事故隐患，迅速有效处置突发事件。

1.6安保人员应配备执勤所需的必要械具。如：橡胶警棍、强光电筒、对讲机等。

1.7实施三级防火责任制和岗位责任制，建立健全防火制度和安全操作制度

1.8定期巡视、试验、维修、更新消防器材和设备，指定有关人员负责保养、维修和管理。

1.9配合对电气设备、开关、线路和照明灯具等进行检查。积极开展防盗、防火宣传。

**2.物业安保人员需符合《保安服务管理条例》相关要求，并在其规定的权限内提供服务**

2.1安保人员接受过专业培训，具有相应的上岗证书，身体健康（健全）、心理正常、没有受过治安刑事处理的公民，监控值班人员年龄控制在55岁以下。

2.2安保人员上班时穿着统一的制服，配戴工作证，佩带对讲机、警棒、电筒等装备，恪尽职守、文明值勤、着装统一，有良好的仪容仪表。未经许可不得离岗，不得从事与岗位工作无关事项。

2.3安保人员要有接受我院、物业双方“双重领导”的意识，做到遵纪守法，严格服从我院工作安排、自觉遵守我院各项规章制度，并实施三级防火责任制和岗位责任制。

2.4贯彻执行公安部门关于安保保卫工作方针、政策和有关条例，积极配合公安部门工作，完善中央控制室管理方案。

2.5安保人员全天候负责区域内正门、边门、区域通道、围墙、办公区域及公共走道交通及24小时安保、巡逻、值勤。安保巡逻范围包括室外绿化带、非机动车停车处，区域的公共道路、设备用房及各楼层，制止各类不文明及违法行为。

2.6安保人员做好对出入办公区域大门的人员及随行物品的检查、核实、登记等工作，并做好书刊、报纸、邮件、包裹、物品的接收，通知相关人员前来领取。

2.7安保人员做好非工作时段的巡逻、巡更工作，发现门禁失控、溢水漏水、照明故障、异味异常情况，及时处置或报告（修）有关部门处理。

2.8安保人员做好举行重大活动或重要会议的安保工作，配合做好各类会议室桌椅搬排工作。

2.9如遇火灾、爆炸、盗窃、群体性聚集等紧急情况，安保人员配合做好抢救、疏散、警戒、保护现场、劝阻、报告、处置等工作。

2.10安保人员配合专业维保单位定期巡视、试验、维修、更新消防器材和设备，做好保养维修记录、管理登记。

2.11定期巡视建筑物内的走道、楼梯、出口等部位，及时提醒和协助堵塞物品移除，保持畅通。

2.12安保人员配合我院施工的安全监督等。

**3.消防控制室（监控值班室）**

3.1严格执行消防法规，建立健全消防控制室运行管理和应急处理预案。每年按设备运行情况制订维修保养计划，按计划实施维修保养，并将维修保养情况记录台账。

3.2消防控制室各控制箱、显示屏、信号灯、控制线路等的运作始终处于良好状态，各类操作按钮、手柄在自动位置。

3.3熟练操作消防控制室内各类设备，并进行日常维护。

3.4督促确安保保或特保人员至少每小时一次防火巡查、每月1次防火检查。

3.5加强消防控制室（监控值班室）人员处置能力建设，保持人员稳定，定期培训教育，火灾处置程序完善，设施设备操作熟练。

3.6消防控制室（监控值班室）人员实行每日24小时人员值班、监控。

3.7认真记录消防基础台账，及时填写，真实反映业务消防安全情况，杜绝弄虚作假现象。

3.8出现报警信号，消防控制室人员立即联系最近工作人员或立即赶到事发现场查看，进行处理。

3.9控制非必要人员进入消防控制室，除非我院给予权限。

3.10消防控制室的清洁由值班人员负责，并做好记录。

**4 .安保岗位职责**

4.1消防控制室（监控值班室）安保职责

4.1.1需具备初中及以上学历，如设立消防控制室消防控制室管理员自备消防设施操作员四级证书，监控值班室安保需安保上岗证。

4.1.2严格执行消防控制室（监控值班室）进出人员管理制度，每天、每周巡察，统计消防用品之齐全完备及完成相关表格，并负责协助我院开展消防演习等。

4.1.3离岗时需征得安保组长或项目经理的同意，并在接岗人员到达后方可离开。严格执行交接班制度。

4.1.4忠于职守，密切监视屏幕，发现异常情况立即固定图像，同时通报有关人员到现场处理，并保持与处理人员的联络，及时提供新的情况。

4.1.5严格按照规程操作。熟练掌握各系统的操作，熟悉各系统流程。各类事件处理完毕后，应详细记录事件的经过及处理结果。

4.1.6监察所有警钟或警报信号，及时准确的确定报警的原因及位置，立即通知有关人员前去查看，保持与现场的联络。一旦发生火警按规程处理。

4.1.7消防控制室（监控值班室）对电梯、消防、监控的投诉和建议、设施报修应做好记录，及时上报物业经理及我院相关部门，同时联系维保并监督落实后续处理情况。

4.1.8保持与工程部的沟通，遇设备有异常情况或故障，学会识别并排除简单故障。不能排除的故障，应及时通知有关人员到场检修。

4.1.9做好消防、安保、消防电梯等设施设备故障的保修记录、设备维修记录。

4.1.10发生电梯困人、电梯故障情况，按照“电梯困人处理规程”处理。

4.1.11每24小时要对所有监控画面的时钟进行校准，保证时钟误差在10秒之内。

4.1.12严格按照我院总机及对讲机操作规范，呼叫用语简洁规范。

4.1.13协助我院，政府有关部门或客户查看录像（需通过严格的审批制度）并做好记录。

4.1.14协助安保做好安保工作。

4.1.15其他因业务开展需要的服务。

4.2 普通安保岗位职责

4.2.1巡查岗位四周设施，若发现设施有损坏，应立即通知上级。

4.2.2除合规车位外，坚决杜绝车辆乱停放。指挥督促非机动车按规定位置停放。

4.2.3引导临时接送客车辆的有序出入。对于违规车辆应有礼貌地请驾驶员将车开走，尽量避免与司机发生争执。

4.2.4与停车场管理员保持联系。如遇有难于处理事件，及时通知上级，以便妥善解决。

4.2.5在岗期间应不停地走动巡检，遇情况及时阻止解决，杜绝任何货物堆放至楼宇四周。

4.2.6做好上级的指令工作和其他因业务开展需要的服务。

4.2.7熟悉和辨别进出我院员工的身份。对非我院员工进入大楼，询问清楚决定是否放行。对前来就诊、办证、公务以及其他办事人员，提供楼层指引。对不明身份的人员进入大楼及时阻止。

4.2.8我院物资出入要严格把关，外出物资凭出门单放行，发现可疑车辆应重点检查。

4.2.9保持大门口畅通，严格管理好入我院车辆的停放，根据停车位的运行情况，有序组织车辆的进出，保持应急通道畅通。

4.2.10密切关注大门周边的情况，对小商小贩要积极劝离，对小广告散发者坚决劝阻，对非法聚集与拉横幅、贴标语行为要文明阻止并及时上报。

4.2.11坚持文明执勤，礼貌待人，热情主动帮助来访和就诊人员。

4.2.12加强岗位区域内的巡视，维护好收费、化验、药房等窗口的秩序，一楼大厅岗位要确保通道畅通。

4.2.13加强对应急预案的演练，保证突发事件在萌芽状态得到控制。协助110做好医闹及不法分子的控制，确保医护人员的安全。

4.2.14服从我院调遣，突发应急事件时，在接到通知后5分钟内一定要到位。

4.2.15巡查每层楼设备设施。如消防控制器、玻璃幕墙、照明灯、防火用具等。

4.2.16遇有投诉时，在任何情况下，需以礼相待，避免发脾气，并记录投诉要点，及时通知主管。

4.2.17对消防控制（监控值班）室通知的每一次报警事项或怀疑之情况，需每一次都快速处置，细心检查，尽快汇报，做好记录。

**第四节环境（卫勤）方面服务内容和要求**

**一、保洁工作范围和内容**

**（一）办公区域、会议室、休息室、图书室等**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **工作内容** |
| 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 |
| 2 | 区域内地面扫尘（无扬尘干扫） |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）清洁、擦拭 |
| 5 | 区域内电脑、电话、复印机、仪器（健身器材、跑步机等）低处电器表面清洁、擦拭 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭 |
| 7 | 卫生间（含镜子、水龙头、洗手池、马桶、地面等）冲洗、擦拭、消毒，  |
| 8 | 更换卫生纸、洗手液、洁瓷精 |
| 9 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 |
| 10 | 门、门框、低处玻璃及窗框擦拭 |
| 11 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角擦拭 |
| 12 | 微波炉、冰箱、饮水机等设备清洁、整理 |
| 13 | 灯具、烟感、监视器、通风口、风扇等设备擦拭清洁 |
| 14 | 室内PVC地面、橡胶地板的养护：定期抛光、喷磨、刷洗、补蜡、全面打蜡。 |
| 15 | 窗帘、隔断帘拆装 |
| 16 | 玻化砖每月定期进行保养 |
| 17 | 巡视保洁 |

**（二）门诊、体检、病房区域**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **工作内容** |
| 1 | 收集区域内生活垃圾、更换垃圾袋 |
| 2 | 区域内医疗垃圾收集、中转 |
| 3 | 区域内地面牵尘（无扬尘干扫） |
| 4 | 区域内地面湿拖（进行地面清洁、消毒） |
| 5 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）清洁、擦拭 |
| 6 | 区域内显示器、显示屏表面、电脑、仪器（各类医疗设备）等表面清洁、擦拭 |
| 7 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭 |
| 8 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、马桶、地面等）冲洗、擦拭、消毒 |
| 9 | 更换卫生纸、洗手液、洁瓷精 |
| 10 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶的清洁、擦拭 |
| 11 | 门、门框、低处玻璃及窗框擦拭 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角擦拭 |
| 13 | 微波炉、冰箱、饮水机等设备清洁、整理 |
| 14 | 灯具、烟感器、监视器、通风口、排气扇、风扇等设备擦洗 |
| 15 | 室内PVC地面、橡胶地板的养护：定期抛光、喷磨、刷洗、补蜡、全面打蜡。 |
| 16 | 窗帘、隔断帘拆装（污染时随时拆换，非污染时按计划清洗） |
| 17 | 玻化砖每月定期进行保养 |
| 18 | 诊断床、儿童活动区域的清洁、整理、消毒 |
| 19 | 我院提出的其它业务需要 |
| 20 | 巡视保洁 |

**（三）大厅、公共区域、地下室**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **工作内容** |
| 1 | 收集区域内生活垃圾、更换垃圾袋 |
| 2 | 区域内医疗垃圾收集、中转 |
| 3 | 区域内地面牵尘 |
| 4 | 区域内地面湿拖（进行地面清洁、消毒） |
| 5 | 区域内显示器、显示屏表面、门牌logo等表面清洁、擦拭 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭 |
| 7 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、马桶、地面等）冲洗、擦拭、消毒 |
| 8 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶的清洁、擦拭 |
| 9 | 电梯轿厢地面、轿门内槽清洁、电梯轿厢四周清洁、电梯玻璃清洁 |
| 10 | 门、门框、低处玻璃及窗框擦拭 |
| 11 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角擦拭 |
| 12 | 公共座椅的清洁擦拭 |
| 13 | 微波炉、冰箱、饮水机等设备清洁、整理 |
| 14 | 各材质地面的保养 |
| 15 | 清扫大区域地面积水、垃圾、烟头等，使地面保持干净、无杂物、无积水等 |
| 16 | 清洗公共道路上之汽车道闸、垃圾筒等，停车场、地面道路定期高压冲洗 |
| 17 | 天台、各类设备机房、机械的保洁 |
| 18 | 定期、定点、定计划使用专业消毒、杀虫害等药剂进行环保消毒杀菌工作 |
| 19 | 巡视保洁 |

**二、常规保洁要求**

物业按我院实际需求提供足量的清卫工具及材料，包括保洁用清洁剂、洗涤剂、消毒剂等相关易耗品、生活垃圾袋及打包用品等，并做好相关工作记录。

1.服务标准

建立我院各院区大楼（区域）环境管理方案并认真落实，环卫设施齐备，实行标准化清扫保洁，由专人负责检查监督，清洁率100%。

具体区域标准要求如下：

1.1外围及周边道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窨井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。

1.2大厅、楼内，公共通道地面干净、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。

1.3会议室、接待室地面、墙面、干净，无灰尘、污渍；天花板、风口目视无灰尘、污渍；桌椅干净，物品摆放整齐、有序。

1.4楼梯及楼梯间梯步表面干净无污渍，防滑条(缝)干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。

1.5公共卫生间地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，天停车场地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。

1.6开水间及清洁间地面干净，无杂物、无积水，地垫摆放整齐干净，天花板干净无蛛网，灯罩表面无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。

1.7电梯及电梯厅、电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净无灰尘、污渍，玻璃表面干净透光性好，不锈钢光亮无尘；梳齿板内无杂物污渍；厅内地面干净有光泽。

1.8电器设施、灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。

1.9垃圾桶及果皮桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹；烟灰缸内烟头不应超过3个，垃圾不应超过2／3，内胆应定期清洁、消毒。

1.10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。

1.11垃圾中转房应专人管理定时开放，袋装垃圾摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，房内应无明显异味，垃圾日产日清。

1.12设备机房、管道、机械车位，指示牌无卫生死角、无垃圾堆积，无积尘、目视无蜘蛛网、无明污渍、水渍；指示牌、广告牌无灰尘、无污迹，金属件表面光亮，无痕迹。

 **三、院感保洁要求**

1.按照我院感染控制要求，做好医疗废物的集中分类存放、转运交接，以及医疗废物集中存放点、暂存点的清洁消毒工作和记录。

2.做好各楼层每日清洁消毒及专项保洁计划，做到保洁全覆盖；卫生间清洁、干燥、无异味。做好各项消毒记录。

3.做好实验室特殊医疗废物的灭菌处理，按要求做好压力灭菌器的物理监测、化学监测、生物监测。

4.环境物体表面清洁消毒达到环境卫生学检测要求。

5.按时巡视负责区域，每层做到地面清洁、整齐、无纸屑、痰迹，墙面无蜘蛛网。

6.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。

7.根据相关规范要求定期对湿拖把头、尘推头、抹布进行洗涤和烘干，以防止交叉感染。

8.不同区域使用相对应的清洁工具，按要求对集中存放的清洁用具用颜色、字标等方式进行严格的分类摆放，以防止交叉感染。

9.物业提供保洁用的、医疗废物回收用的等各项消耗品应是通过国家卫生部或国家有关部门准予生产使用的、并符合招标人感染控制的要求。

10.医疗废物、危险废液，做好集中分类分拣与存放。按照医院感染控制有关规定，做好称重、记量、表格汇总、按月递交。做好暂存点及集中存放点的清洗、消毒等工作及记录。医疗废物和生活垃圾全程管理需严格遵照我院感染管理要求和医疗废物管理等相关规定执行。

 **四、垃圾清运**

1.物业组织各类垃圾分类处理和清运，建立我院垃圾管理工作综合机制。所有垃圾清运处理应符合上海市有关法律、法规规定。

2.垃圾清运、处理的范围分为我院大楼之日常办公垃圾、日常生活垃圾，医疗垃圾，建筑垃圾，公共部位的通道、园林、道路等垃圾。

3.各类垃圾的外运处置必须委托具有相应运输、处置资质的单位。

4.每天定时清运、处理2次日常办公垃圾、日常生活垃圾，所有桶内垃圾清理干净封好胶袋口。

5. 医疗废物每24小时收集1次，临时贮存点中医疗废物应当每48小时处置1次。并按照我院指定路线开展医疗废物的有关工作。

6.医废收集人员配合做好医疗废物安全应急预案。

7. 组织零星建筑垃圾的清运、处理。

8.由此产生的垃圾清运费用由采购人承担。

**五、大楼外墙玻璃清洗**

 物业组织每年1次对大楼外墙玻璃进行清洗，可以分包给专业第三方单位。清洗人员需佩带安全设施设备，持证上岗。

 **外墙玻璃清洗**

1.清洗前做出清洗小样，确定玻璃清洁剂的稀释比例。

2.将抹水器浸入水桶内的清洁剂溶液中浸泡。

3.用浸泡过的清洁剂溶液的抹水器在玻璃装饰材料表面涂抹，注意不得将污水飞溅到其他装饰材料的表面上。

4.刮擦完玻璃后，应用全棉毛巾抹干。

**六、有害生物防治（四害）**

1.灭鼠、灭蚊、灭苍蝇、灭蟑螂达到全国爱国卫生运动委员会及上海市爱国卫生运动委员会规定的标准。

2.定期科学有效地对大楼进行卫生消毒及年度检测（空调、通风管、生活用水）。

3.在化学防治中注重科学合理用药，不使用国家禁用药品。

4.由此产生的费用由采购人承担。

**七、生活水箱清洗消毒检测（每半年1次）**

物业组织每半年清洗和消毒1次生活水箱。清洗完毕后，做到箱壁无污垢，无沉淀物、水面无漂浮物，水质清澈不浑浊。待收到专业分包单位的检测报告（包括总大肠菌群、菌落总数、色度、浑浊度、PH值、游离余氯内容检测）上交我院备案，保证二次供水水箱保持清洁卫生。

物业对生活水箱有关资料进行整理，包括二次供水卫生许可证或二次供水设施清洗消毒卫生备案证明、水质化验单、操作人员证书。

由此产生的费用由采购人承担。

 **第六节会务综合性服务内容和要求**

 **一、为我院举办的各类会议、培训和活动提供服务**

1.会场布置、会议礼仪接待、引导服务等。

2.会务视频、音响等会务设备保障正常使用。

3.会议期间茶水服务、运送餐饭、用餐服务等相关工作。

4.会场整理、保洁服务。

5.会场温度控制。

6.茶具清洁消毒。

7.会场安全保障。

8.整齐摆放矿泉水、茶包、速溶咖啡、茶叶、抽纸等常规会务用品，满足我院会场实际所需。

9.为满足工作需求增加人力，延长服务时间。大型会议（上级会议、百人以上会议等）会务提前一小时到场，普通会议提前15分钟完成准备工作。

10.对普通会议协助现场拍摄照片。

 **二、会务设备使用管理**

1.熟悉我院各会议室设备情况，了解各会议室功能。负责常规会务设备准备工作，打开会议设备（包含会标准备、投影、音箱、话筒准备等），会中切屏、更换电池等简易操作，会议结束后关闭设备并收拾归位。

2.会务设备包括宣传大屏灯光、空调、音响、话筒、显示屏、投影仪等各类声光电及配套设施，提供日常巡视保养。

3.会场布置

配合做好会前场地清洁、布置，桌椅搬排资料分装、席卡摆放等等工作，会中根据活动内容调整，会后清理会场，做到会议垃圾残留不超过1天。会场余留材料统一交给会议申请人。

4.制定不同类型会议的会务服务方案、标准，优化会务服务流程。

5.会议茶具定期消毒，正确使用消毒灭菌设备和保温设备。

 **三、其它综合性服务内容和要求**

1.对外服务窗口辅助性服务。

2.其他因业务开展需要的临时性服务。