

深圳市龙岗区第二人民医院（罗岗院区）

物业管理服务采购合同

甲方：深圳市龙岗区第二人民医院

地址：深圳市龙岗区布吉街道创作路 3 号

联系人：詹昕航

联系电话：0755-28870993

乙方 1：深圳市福睿金地智慧服务有限公司（牵头人）

地址：深圳市福田区福强路 3030 号福田体育公园文化体育产业总部大厦 11 楼 1110 室

联系人：冯丽丹

联系电话：13686412851

乙方 2：深圳市金地物业管理有限公司（联合体成员）

地址：深圳市南山区粤海街道高新南九道 9 号金地威新软件科技园 7 号楼 3A 层

联系人：王谟春

联系电话：13802223608

根据深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司龙岗分公司）**LGCG2025000069**号项目招标结果，按照《中华人民共和国民法典》（第三编 合同）和《深圳经济特区政府采购条例》，经**深圳市龙岗区第二人民医院**（以下简称甲方）和**深圳市福睿金地智慧服务有限公司（牵头人）、深圳市金地物业管理有限公司（联合体成员）**（以下简称乙方）协商，就甲方委托乙方承担**深圳市龙岗区第二人民医院（罗岗院区）物业管理服务项目**。鉴于甲方、乙方双方此前已签订《物业管理服务采购合同》，原合同履行期限至 2026 年 07 月 31 日届满。现双方协商一致续签本合同，延续原有合作内容。

第一条 项目概况

项目名称：深圳市龙岗区第二人民医院（罗岗院区）物业管理服务项目

项目内容：罗岗院区及宿舍楼的清洁绿化服务、安全保卫服务、工程管理服务、零星服务、罗岗院区的医疗辅助服务、开荒保洁服务、接收与移交服务。

服务时间：本项目服务期限为一年，合同期限为：2026 年 8 月 1 日至 2027 年 7 月 31 日。该项目为长期服务项目，合同期限可以延续，本项目服务期满后，甲方可根据乙方履约情况是否合格确定合同期限是否延长，第一年为本次招标的中标服务期限，合同一年一签，最多可续签 2 次。

合同价款：合同总价为 **29337291.72** 元，含一切税、费。本合同总价包括乙方为实施本项目深圳市龙岗区第二人民医院（罗岗院区）物业管理服务项目所需的设备仪器费、车辆租赁费、服务和技术费用等，为固定不变价格，且不随通货膨胀的影响而波动。合同总价包括乙方履行本合同义务所发生的一切费用和支出和以各种方式寄送技术资料到甲方办公室所发生的费用。

支付方式：分期支付。

第二条 服务范围

罗岗院区及宿舍楼的物业服务，总服务建筑面积 143,378.00 m²，具体如下：

- 1、罗岗院区：项目位于布吉街道创作路 3 号，包括门诊医技综合楼（1 至 6 层）、住院部塔楼（7 至 21 层）、行政科研塔楼（7 至 9 层）、负一至负三层地下室，总建筑面积 126,900.00 m²。
- 2、宿舍楼：包含水径宿舍、吉华宿舍及长龙宿舍，总建筑面积 16,478.00 m²。
- 3、其他合同未明示的相关工作。

第三条 时间要求及阶段成果

- 1、合同签订 60 天内完成项目实施的准备工作，包括工作大纲和服务细则的编制。
- 2、工作时间要求：乙方应合法用工，依法与员工签订用工协议并足额支付员工薪酬。甲方仅对乙方对照服务要求的岗位配置用工时数进行结算；若乙方确实因为员工离职或因科室业务需求增加人员等原因，短时间内无法招聘到合适人员到岗，可经向甲方主管部门报备，获得批准后安排人员加班替岗，不降低服务标准以满足现场服务需求。
- 3、乙方须在进场一个月内建立物业管理相关的管理制度和各部门的现场监管手册（包括但不限于规章制度、操作流程等），甲方到现场检查管理资料，包括各模块的自查记录、会议记录、自主培训记录等。
- 4、乙方须在进场一个月内建立内部奖惩激励措施方案，对服务优劣的情形及个人进行奖惩，奖惩方案及奖惩实施情况报甲方审核。

- 5、制定物业管理发展规划，年度员工及患者满意度达 85%及以上；
- 6、有效投诉每季度不超过 5 件，有效投诉处理率达 100%；
- 7、保证物业人员的稳定性，定期进行工作技能、沟通技巧、安全生产等培训；
- 8、配合甲方在规定时间内完成上级交代的各类任务。

第四条 服务资料归属

1、所有提交给甲方的服务文件及相关的资料的最后文本，包括为履行技术服务范围所编制的图纸、计划和证明资料等，都属于甲方的财产，乙方在提交给甲方之前应将上述资料进行整理归类和编制索引。

2、乙方未经甲方的书面同意，不得将上述资料用于与本服务项目之外的任何项目。

3、合同履行完毕，未经甲方的书面同意，乙方不得保存在履行合同过程中所获得或接触到的任何内部数据资料。

第五条 甲方的义务

1、负责与本服务项目有关的第三方的协调，提供开展服务工作的外部条件。

2、向乙方提供与本项目服务工作有关的资料。

3、负责组织有关专家对项目服务成果评估报告的评审。

第六条 乙方的义务

1、应按照招标文件、投标文件、合同约定要求按期完成本项目服务工作。

2、负责组织项目的实施，保证工程进度和服务工作质量，并满足验收相关标准。

3、向甲方提交检测资料等各套，一套电子版文件。

4、在履行合同期间或合同规定期限内，不得泄露与本合同规定业务活动有关的保密资料。

第七条 甲方的权利

1、有权向乙方询问工作进展情况及相关的内容。

2、有权阐述对具体问题的意见和建议。

3、当甲方认定乙方人员不按合同履行其职责，或与第三人串通给甲方造成经济损失的，甲方有权要求更换人员，直至终止合同并要求乙方承担相应的赔偿责任。

第八条 乙方的权利

- 1、乙方在本项目服务过程中，如甲方提供的资料不明确时可向甲方提出书面报告。
- 2、乙方在本项目服务过程中，有权对第三方提出与本服务业务有关的问题进行核对或查问。
- 3、乙方在本项目服务过程中，有到工程现场勘察的权利。

第九条 甲方的责任

- 1、应当履行本合同约定的义务，如有违反则应当承担违约责任，赔偿给乙方造成的损失。
- 2、甲方向乙方提出赔偿要求不能成立时，则应补偿由于该赔偿或其他要求所导致乙方的各种费用的支出。

第十条 乙方的责任

- 1、乙方的责任期即本合同有效期。如因非乙方的责任造成进度的推迟或延误而超过约定的日期，双方应进一步约定相应延长合同有效期。
- 2、乙方的责任期内，应当履行本合同中约定的义务，因乙方的单方过失造成的经济损失，应当向甲方进行赔偿。
- 3、乙方对甲方或第三方所提出的问题不能及时核对或答复，导致合同不能全部或部分履行，乙方应承担责任。
- 4、乙方向甲方提出赔偿要求不能成立时，则应补偿由于该赔偿或其他要求所导致甲方的各种费用的支出。
- 5、乙方 1 和乙方 2 职责分工：根据《联合体投标协议》，乙方 1 作为项目的牵头方和主导执行单位，负责项目整体规划与运营管理，并承担清洁绿化服务、工程管理服务（不含专项服务）和其他服务等工作。乙方 2 作为联合体成员方负责安全保卫服务、医疗辅助服务及专项服务（专项服务涵盖：消防设施维保、常规空调维保、净化空调维保、电梯维保、污水处理、污水在线监测）等工作。乙方 1、乙方 2 各承担本项目约 50%的合同工作量。

第十一条 人员要求

- 1、参加本项目服务的人员必须具有国家和有关部门规定的相应资质。
- 2、参加本项目的服务人员的配置必须与投标文件中的服务承诺书和服务组织实施方案一致。
- 3、为保证物业服务质量，项目“管理团队”包括项目负责人和项目主要团队成员均应为

乙方聘用人员，合同签订主体、工资发放主体、社保缴纳主体必须为乙方或其授权分公司且必须为同一单位。除项目管理团队成员外，其余人员均应为乙方聘用人员或采用劳务派遣方式用工人员，不得使用在校学生、兼职或临时工作人员为岗位物业人员并支付岗位薪酬。

第十二条 乙方服务工具要求

1、乙方应配备中标项目所需的足够数量的仪器、仪表以及工具等设备。用户不需向乙方提供施工工具和仪器、仪表。

2、乙方在提供服务过程中应自备车辆。

第十三条 保密要求

1、由甲方收集的、开发的、整理的、复制的、研究的和准备的与本合同项下工作有关的所有资料在提供给乙方时，均被视为保密的，不得泄露给除甲方或其指定的代表之外的任何人、企业或公司，不管本合同因何原因终止，本条款一直约束乙方。

2、乙方在履行合同过程中所获得或接触到的任何内部数据资料，未经甲方同意，不得向第三方透露。

3、乙方实施项目的一切程序都应符合国家安全、保密的有关规定和标准。

4、乙方参加项目的有关人员均需同甲方签订保密协议。

第十四条 验收

1、验收依据为 LGCG2025000069 号招标文件、投标文件，国家和行业有关规范、规程和标准及相关法律法规规定。

2、甲方对所有工作人员进行不定期考核，对于考核不合格人员，甲方有权采取停岗停薪处理。甲方每月对乙方的服务质量和水平等进行考核，于每月最后一周开展本月度考核，具体以医院监管与考核标准执行，考核小组由甲方总务科会同相关科室组成，乙方应积极配合开展考核工作。

第十五条 付款方式

除招标文件明确规定由甲方承担的费用外，为履行合同义务支出的一切费用均由乙方承担。合同期内不因物价、人工、税费等变化而调整合同价，甲方不再给予乙方任何名目的费用或任何形式的补贴。

考虑到新院区各科室分阶段开放，乙方可以采用分阶段进驻的方式，根据甲方实际开放

面积配置岗位，本项目采取按岗位结算的方式，乙方需在次月 10 日前与甲方相关科室确认上月出勤岗位数，并提供相关资料（科室确认表、岗位结算汇总表、结算申请单等）作为结算依据。

物业管理服务费用由甲方按月支付；乙方采买的各项维修维保材料费（物业合同约定由乙方承担以外的部分）由甲方按季度据实支付。如遇到法定节假日顺延服务考核，乙方 1、乙方 2 根据考核结算结果分别向甲方开具发票，甲方收到考核结算结果和发票后按流程办理付款手续。

（1）常规物业管理模块费用（清扫保洁、安全保卫、工程管理、医疗辅助、其他服务）：按照实际需求的岗位数量*对应中标单价进行结算；

（2）专项服务费用（含外墙清洗、消防系统维保、空调维保、电梯维保、污水运维、检测及在线监测）：据实结算。如涉及实际工作中设备维保工作由设备厂家负责的，则需要从合同金额中扣除相应的费用；如部分专项服务未全面开展的，根据投标报价标准扣除相应的费用。

（3）开荒保洁费用：按照面积单价进行结算。

月物业费=【当月常规物业管理模块费用-当月考核扣款（如有）】+【当月专项服务费用-当月考核扣款（如有）】+【当月开荒保洁费用-当月考核扣款（如有）】

乙方次月 15 日前提供上月物业管理费付款资料，乙方 1 与乙方 2 分别向甲方开具等额增值税专用发票，甲方审核无误后，按医院支付流程向乙方 1、乙方 2 支付相关服务费用。按实际考核支付上月物业管理费用。

因医院后续可能涉及到新增社康及科室搬迁，对应物业服务费用的核增、核减约定如下：

（1）对于新增社康或科室搬迁涉及到的固定岗位人员（即仅服务于该社康或科室的人员，如专职保洁、运送等），以乙方中标单价为基准，按照岗位变化数量，对应核增、核减费用；

（2）对于新增社康或科室搬迁涉及到的非固定岗位人员（即不仅服务于该社康或科室的人员，如配送、杂工等），按照“面积单价”形式进行核增、核减费用，即核增/减费用=对应各岗位人员费用/岗位对应服务建筑面积。

综上，对新增社康或科室搬迁涉及到的各岗位分别进行费用折算，统一核增或核减物业服务费用。

关于物业服务考核：

（1）甲方根据《龙岗区第二人民医院质量考评标准》进行考核，于每月 10 日前进行上

一月考核（需按常规物业管理模块、专项服务、开荒保洁分开考核）。采用先服务后付费方式，按月结算，以履约考核结果进行支付。对乙方合同履行情况进行考核，考评分达到 90 分为合格；

（2）使用科室每月考核不合格、未派足人员、服务不到位、投诉、响应时间不及时等，导致其中某个科室考核低于 90 分的，每低 1 分，扣除 2000 元当月服务费；职能科室每月考核不合格、服务不到位、投诉、响应时间不及时等，导致考核低于 90 分的，每低 1 分，扣除 2000 元当月服务费；

（3）每月单个服务板块考核低于 90 分的，每低 1 分，扣除 2000 元当月服务费；每月总体考核低于 90 分的，每低 1 分，按月服务费扣除 10000 元当月服务费。

（4）专项服务、开荒保洁考核说明：专项服务、开荒保洁分开考核，每项考评分达到 90 分为合格，每低 1 分，按该项服务月服务费用的 10%扣乙方服务费。

投标人应按照不低于岗位投标报价（含税）的 70%给所属员工支付工资、社保，甲方有权核实投标人所属员工的实际收入。若投标人未足额发放工资且拒不执行的，从当月物业服务费中扣除。

（5）乙方收款信息：

账号名称：深圳市福睿金地智慧服务有限公司龙岗区第二人民医院物业管理服务中心

（牵头人）

开户银行：中国银行股份有限公司深圳金地支行

银行账号：756280304088

账号名称：深圳市金地物业管理有限公司（联合体成员）

开户银行：广发银行股份有限公司深圳桃园支行

银行账号：9550880205781800373

（6）甲方开票信息：

名称：深圳市龙岗区第二人民医院

信用代码：12440307455835506E

账号：443066412015004018702

开户银行：交通银行股份有限公司深圳布吉支行

第十六条 争议解决办法

执行本合同发生的争议，由甲乙双方协商解决，如协商不成的，应提交甲方所在地人民

法院诉讼解决。

第十七条 风险责任

1、乙方应完全地按照招标文件的要求和乙方投标文件的承诺完成本项目，出于自身财务、技术、人力等原因导致项目失败的，应承担全部责任。

2、乙方在实施服务过程中应对自身的安全生产负责，若非因甲方原因发生的各种事故甲方不承担任何责任。

第十八条 违约责任

1、因乙方原因，未能按规定时间完成有关工作的，每延误一天，甲方可在支付合同余款中扣除合同价款 0.1%。

2、由于乙方原因造成服务成果质量低劣，不能满足大纲要求时，应继续完善服务工作，其费用由乙方承担。

3、乙方交付的成果经验收不合格，应于 7 日内无条件修改，费用由乙方自行承担，在甲方要求整改后再次验收不合格的，甲方有权解除合同、要求乙方返还甲方已支付的合同款项，并有权要求乙方按合同总额 0.3%支付违约金。

4、若甲方发现乙方派出的服务人员或提供的服务的设施设备不符合合同要求，乙方应在 3 天之内按要求派出人员或提供满足投标文件承诺的仪器设备，否则甲方有权终止合同，并保留追究乙方责任及要求赔偿损失的权利。

5、乙方或其工作人员违反本合同约定的保密义务，甲方有权要求乙方按合同总额 0.5%支付违约金；造成不良影响或对甲方造成损失的，甲方有权要求乙方消除影响，承担赔偿责任，并有权解除合同。乙方已尽合理管理义务时免除责任。

6、因乙方提供的服务成果受到侵权指控或者引发法律纠纷，影响甲方使用服务成果或者导致合同目的不能实现的，甲方有权要求乙方按合同总额 0.5%支付违约金，并有权解除合同。

7、分包管理：甲方允许乙方将①消防系统维保②空调维保③电梯维保④污水运维、检测及在线监测服务⑤外墙清洗⑥厨房烟道及设备清洗⑦地面养护（含 pvc 地板打蜡）⑧四害消杀⑨白蚁防治⑩化粪池清掏⑪太平间管理分包，但每个分包项承担主体不多于 1 家，且分包承担主体不得再次分包。乙方不得将本物业其他管理项目分包给其他单位。因为乙方专项资质原因需将某项专业项目分包给其它具备相应资质外包公司，须经甲方审核同意，外包

公司资质需符合行业法律法规要求，乙方需将分包公司资质材料和与分包公司合同交由甲方备案，甲方负责对分包公司的服务质量制定监管细则，如因政府监管要求或甲方认为分包公司服务无法满足甲方要求时，甲方有权要求乙方随时更换分包单位。乙方如违反以上规定，甲方有权要求乙方按合同总额 3 %支付违约金；造成不良影响或对甲方造成损失的，甲方有权要求乙方消除影响，承担赔偿责任，并有权解除合同。

第十九条 其他

1、本协议书与下列文件一起构成合同文件，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

- (1) 政府采购合同协议书及其变更、补充协议
- (2) 政府采购合同专用条款
- (3) 政府采购合同通用条款
- (4) 中标（成交）通知书
- (5) 投标（响应）文件
- (6) 采购文件
- (7) 有关技术文件，图纸
- (8) 国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件。

2、下列文件均为本合同的组成部分：

- (1) LGCG2025000069 号招标文件、答疑及补充通知；
- (2) 投标文件；
- (3) 本合同执行中共同签署的补充与修正文件。

本合同一式陆份，甲、乙双方各执叁份，具有同等法律效力。本合同自双方法人代表签字（盖章）认可之日起生效。

本合同未尽事宜，双方友好协商，达成解决方案，经双方签字后，可作为本合同的有效附件。

（此页仅作甲、乙双方签字盖章之用，无其他实质内容）

甲方（甲方）： 深圳市龙岗区第二人民医院（盖章）

法定代表人：

委托代理人：

日期： 年 月 日

乙方（牵头人供应商）： 深圳市福睿金地智慧服务有限公司（盖章）

法定代表人：

委托代理人：

日期： 年 月 日

乙方（联合体成员供应商）： 深圳市金地物业管理有限公司（盖章）

法定代表人：

委托代理人：

日期： 年 月 日

附件一：服务项目清单

一、服务范围及内容

（一）医院概况

本次招标范围为罗岗院区（下称“新院区”）及宿舍楼的物业服务，总服务建筑面积143,378.00 m²，具体如下：

1.罗岗院区：项目位于布吉街道创作路3号，包括门诊医技综合楼（1至6层）、住院部塔楼（7至21层）、行政科研塔楼（7至9层）、负一至负三层地下室，总建筑面积126,900.00 m²。

2.宿舍楼：包含水径宿舍、吉华宿舍及长龙宿舍，总建筑面积16,478.00 m²。

（二）服务范围及内容

本次招标服务范围含：罗岗院区及宿舍楼的清洁绿化服务、安全保卫服务、工程管理服务、零星服务；罗岗院区的医疗辅助服务、开荒保洁服务、接收与移交服务。

（三）医院机电设施设备情况

1. 消防设备设施

序号	名称	数量	备注
1	消防自动报警工程	4套	行政科教楼、医疗综合楼、住院部、地下室各1套
2	消防电源监控系统	4套	行政科教楼、医疗综合楼、住院部、地下室各1套
3	消防水工程	4套	行政科教楼、医疗综合楼、住院部、地下室各1套
4	防排烟系统	4套	行政科教楼、医疗综合楼、住院部、地下室各1套

2. 给排水设备设施

序号	区域	名称	型号及规格	数量（台）
1	医疗综合楼	污水泵	2.2KW	14
2	住院部	离心式泵	①主泵4台（3用1备、互为备用）3.0KW ②辅泵1台，1.1KW	1
3	地下室	齿轮油泵	2.2KW	1
4		潜水泵（不带自动搅匀	7.5KW	8

		)		
5		手提移动潜水泵（战时安装）	3.0KW	33
6		手摇泵（战时安装）	/	8
7	住院部	水箱	有效容积31.2m3	1

3. 空调系统

序号	区域	名 称	型号及规格	数量（台）
1	净化、防辐射工程	风扇	22kW	4
2			25kW	11
3			34kW	1
4			45kW	4
5		空调器	2.2kW	5
6			3kW	3
7			4kW	7
8			5.5kW	1
9			7.1kW	2
10			7.5kW	9
11			11kW	1
12			19kW	1
13		冷风机	制冷量:764.1kw,制冷功率:250.1kw,制热量:792.9kw 制热功率:255.4kw	4
14		离心式通风机	低于 0.5kW	36
15			0.55kW	1
16			0.66kW	1
17			1.05	5
18			1.1	3
19			1.5	1
20			230	1
21			制冷量:26.8kw,输入功率:0.75KW	1
22			制冷量:80.4kw,输入功率:2.2KW	1
23			制冷量:26.8kw,制热量:28.1kW,输入功率:0.75KW	1
24			制冷量:53.6kw,制热量:56.3kW,输入功率:1.5KW	1
25		离心式泵	7.5kW	5
26			30kW	5
27	实验室	空调器	2.2kW	2

28			5.5kW	1
29			7.5kW	1
30			制冷量:8.1kW,功率:2.21kW	4
31			制冷量:134KW,制热量:148KW,制冷功率:41.8KW,制冷电流:81.2A,制热功率:39.0KW	1
32		离心式通风机	0.325kW	1
33			0.39kW	1
34			1.1kW	4
35			1.27kW	1
36			1.5kW	15
37			3kW	1
38			5.5kW	2
39			7.5kW	1
40			制冷量:26.8kw,输入功率:0.75KW	1
41			制冷量:40.2kw,制热量:42.2kW,输入功率:1.1KW	1
42			制冷量:26.8kw,制热量:28.1kW,输入功率:0.75KW	
43			制冷量:67.0kw,输入功率:2.2KW	2
44			制冷量:53.6kw,制热量:56.3kW,输入功率:1.5KW	2
45	行政科研楼	空调器	0.75kW	1
46			1.1kW	1
47			3kW	2
48			4.52kW	1
49			7.5kW	1
50			室内机:制冷量:5.0KW, 室外机:耗电量:1.50KW, 制冷量:5.0KW	2
51		离心式通风机	0.35kW	2
52			0.75kW	1
53			2.2kW	1
54			4kW	2
55			5.5kW	1
56		冷水机组	制冷量:1326kW, 制热量:1232kW	1
57			制冷量:1326kW, 额定输入功率:408.9kW	1
58		离心式泵	37kW	2
59			45kW	3
60	医疗综合	空调器	2.62kW	1

61	楼		4.52kW	1
62			制冷量:18KW,制热量:20kW	2
63			制冷量:61.5KW, 制热量:69KW, 额定功率:15.75kW	2
64			制冷量:90KW, 制热量:100KW, 额定功率:27.6kW	3
65			室内机:制冷量:12.0KW, 室外机:耗电量:3.70KW, 制冷量:12.0KW	4
66			室内机:制冷量:7.2KW, 室外机:耗电量:2.11KW, 制冷量:7.2KW	3
67			制冷量:5.0KW, 室外机:耗电量:1.50KW, 制冷量:5.0KW	1
68			制冷量:23.5kw, 输入功率:0.55kW/0.75kW	24
69				
70			制冷量:32kw, 输入功率:0.75kW/1.1kW	11
71			制冷量:45.5kw, 输入功率:0.75kW/1.5kW	2
72			制冷量:57.1kw, 输入功率:1.1kW/2.2kW	4
73			制冷量:64.9kw, 输入功率:1.1kW/2.2kw	1
74			制冷量:83.8kw, 输入功率:2.2kW/3.0kW	3
75			制冷量:113kw, 输入功率:3.0kW/4.0kW	2
76			制冷量:7.8kw, 输入功率:0.25kW	1
77			制冷量:223KW, 功率:15kW	1
78			Q 冷=7.7KW, 制冷输入功率:3.36kW, 电加热输入功率:6.0kW, 电极加湿输入功率:6.0kW	2
79			制冷量:76.2KW, N=17.6KW	3
80		离心式通风机	低于 0.5kW	48
81			0.55kW	3
82			0.75kW	19
83			2.2	12
84			3	7
85			4	6
86			5.5	1
87		轴流通风机	0.55	5
88			0.75	1
89			1.1	1

90	住院部	空调器	Q 冷=23.5kW, N=0.75kW	13
91			Q 冷=87.6kW, N=3.0kW	2
92			Q 冷=113kW, N=4.0kW	13
93			制冷量: 16.5KW, 额定功率:4.52kw	1
94			制冷量: 22.4KW, 额定功率:6.8kw	2
95			室内机: 制冷量:5.0KW, 室外机: 耗电量:1.42KW, 制冷量:7.2KW	1
96		离心式通风机	低于 0.5kW	16
97			2.2kW	2
98			3kW	1
99			4kW	2
100			5.5kW	1
101			6kW	1
102			7.5kW	1
103			11kW	2
104		冷水机组	制冷量:1316kW, 制热量:1223kW, 额定输入功率:413kW	1
105			制冷量:1326kW, 额定输入功率:408.9kW	2
106			制冷量:1326kW, 制热量:1232kW, 额定输入功率:408.9kW	1
107		离心式泵	7.5kW	2
108			37kW	3
109			45kW	5

4. 电梯

电梯共计 26 台（其中 4 台为自动扶梯），详见以下清单：

序号	名称	数量（台）	备注
1	乘客电梯（含消防电梯）	9	
2	污物电梯(消防电梯)	1	
3	洁物电梯	1	
4	医护电梯	3	
5	医用电梯（含无障碍电梯）	8	
6	自动扶梯	4	
	合计	26 台	

5. 污水处理系统

污水处理设备（管道、照明等零星部件未统计）共计 246 台，详见以下清单：

序号	项目区域	设备名称	数量（台）
1	格栅池	格栅	1
2		焊接法兰阀门	1
3	调节池	调节池提升泵	4
4		液位计	2
5		流量仪表	2
6	应急事故池	离心式泵	3
7		液位计	1
8	缺氧池	调节仪表	2
9		搅拌机	2
10	接触氧化池	调节仪表	2
11		给、排水附(配)件	153
12		离心式泵	4
13	混凝反应池	其他泵	4
14		加药桶	2
15		搅拌机	2
16		搅拌机	2
17	沉淀池	离心式泵	4
18		显示仪表	2
19		出水堰板	6
20		冲洗装置	2
21	接触消毒池	泡沫发生器	2
22		原料存储装置	1
23		调节仪表	2
24	脱氯池	脱氯装置	2
25	外排提升池	离心式泵	2
26		液位计	1
27	污泥调质脱水系统	气动隔膜泵	2
28		空压机	1
29		板框压滤机	1
30		显示仪表	1
31		螺纹法兰阀门	2
32		离心式泵	2
33		加药设备	2
34		加药桶	1
35	排放口	流量仪表	1

36		调节仪表	1
37		调节仪表	1
38	风机房与控制室	离心式鼓风机	2
39		离心式鼓风机	1
40		低压开关柜(屏)	1
41	在线监控室	显示仪表	1
42		显示仪表	1
43		显示仪表	1
44		显示仪表	1
45		空调器	1
46	通排风、照明及除臭系统	离心式泵	1
47		除臭装置	1
48		离心式通风机	1
49		轴流通风机	1
50	预处理调节池	调节池提升泵	2
51		提篮格栅	1
52		液位计	1
53	预消毒池	离心式泵	2
54		显示仪表	1

二、清洁绿化服务

(一) 环境清洁管理服务

通过打造清洁、安全的诊疗环境，为医护人员和患者提供美好的医疗服务。

责任划分：环境清洁管理服务业务归属甲方总务科，由总务科负责监督、协调、指导、考评乙方的工作。因管理因素造成医院及周边环境污染，以及人身伤害或由此引发的其它事故，由乙方承担全部责任。

1. 常规清洁服务

1.1 作业要求

严格按照《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》、医院保洁制度规范及其他控感要求开展保洁工作。经过保洁后，地面应无可见的任何垃圾杂物、积水及水滴，在正常光照条件下，应无明显的拖布擦拭痕迹。全院各区域（各科室、公共卫生间、公共走廊、电梯间等）须设定保洁责任人，并按医院要求制作各区域保洁责任卡上墙公示，确保保洁服务的全覆盖，

保证医院各区域保洁无空白。

各区域每天上、下午干拖、湿拖地面各一次，墙面每周清洁一次，有污染及时清洁消毒。天花板每月湿扫一次。清理垃圾桶每天不少于两次，垃圾桶满随时清理。各类门、门把手、窗、台、床、柜、椅等所有家具，洗手池、水龙头、卫生间、便池等物表，所有的玻璃门、隔断、内窗、镜子等每天须清洁一次。以上所要求的内容（包括地面），在清洁的基础上，每周消毒一次，特殊区域必须每天消毒一次，消毒后并用清水过一次，如有污染随时清洁消毒。并做好保洁工作，保证各区域每天上办公室、病房、诊疗场所、公共场所等地方整洁干净，窗明几净无污渍。

1.2 作业标准

1.2.1 病区（含病房、通道、楼梯、治疗室、护士站、医护人员办公室等）

项目	标准	最低保洁次数	备注	响应时间
地面	无尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、污渍等	2 次/天	发现被污染随时保洁	30 分钟内
墙壁	无灰尘、污迹，无乱张贴（如有破损应及时上报）	1 次/周		30 分钟内
门	无灰尘、污迹，拉手洁净	1 次/天		30 分钟内
窗	无灰尘、污迹，拉手洁净，每周擦拭一次（仅限人力可达处）	1 次/周		0.5 天
灯具	无灰尘、污迹	1 次/月		0.5 天
紫外线灯管	无灰尘、污迹	1 次/周	用 75%酒精擦拭	0.5 天
等候椅、柜子、床旁桌	无灰尘、无污迹	1 次/天		30 分钟内
家具、装饰物	洁净	1 次/周		0.5 天
家用电器（包括空调内机表面、消毒柜、开水器、冰箱、饮水器等）	洁净，无污迹	1 次/周		0.5 天
开关	洁净，无污迹	1 次/天		30 分钟内
洗手池	无污垢、痰迹、头发等不洁物	2 次/时	发现被污染随时保洁	30 分钟内
水龙头	光亮洁净，无任何污垢	2 次/时	发现被污染随时保洁	30 分钟内

烘手器	光亮洁净，无尘土、污迹、污垢	2 次/时	发现被污染随时保洁	30 分钟内
小便器	无尿碱、水锈印迹（黄渍）、无污垢，喷水嘴应洁净	1-2 次/时	发现被污染随时保洁	15 分钟内
大便器	内外洁净，无大便痕迹，无污垢黄渍	1-2 次/时	发现被污染随时保洁	15 分钟内
手纸架	光亮洁净，无手印	1 次/时	发现被污染随时保洁	15 分钟内
垃圾桶	外表干净，及时清倒，污物量不能超过桶体 2/3	随时		15 分钟内
顶板	无尘土、污迹，定期清抹	1 次/月		1 天
隔板	无尘土、污迹、手印,定期清抹	1 次/周		1 天
病床	洁净、无污迹	1 次/天		0.5 天
仪器设备	无尘土、无污迹	1 次/月		0.5 天
治疗车、发药车	洁净、无污迹	1 次/天		30 分钟内
免洗手消毒液架	洁净	1 次/周		0.5 天
走廊扶手	无尘土、无污迹	1 次/天		30 分钟内
窗帘	无尘土、污迹，定期拆装清理	1 次/月		1 天

1.2.2 电梯厅、走廊清洁标准

项目	标准	最低保洁次数	备注	响应时间
墙壁	无灰尘、污迹，无乱张贴（如有破损应及时上报）	1 次/周		30 分钟内
电梯	光亮洁净、无尘土，无任何印迹	1 次/天		30 分钟内
按键板面	无灰尘、污迹	1 次/天		30 分钟内
照明灯具	定期擦拭	1 次/月		0.5 天
通道门	无灰尘、污迹	1 次/天		30 分钟内
客梯厅顶部	定期清扫	1 次/月		0.5 天
不锈钢面	随时发现有脏、污立即清抹	1 次/天		30 分钟内
绿化盆栽	绿化无枯黄叶，无灰尘；盆底无积水泥土	1 次/周		30 分钟内
电梯手消	随时更换过期或空瓶手消	1 次/天		30 分钟内

1.2.3 卫生间清洁标准

项目	标准	最低保洁次数	备注	响应时间
----	----	--------	----	------

公共卫生间	必须由专人负责，确保卫生、干净、无异味	1-2 次/小时		15 分钟内
地面	无尘土、碎纸、垃圾、积水、污渍，凡含酸性的清洁剂不允许洒落在地面上	2 次/小时		15 分钟内
洗手池	无污垢、痕迹、头发等不洁物	2 次/小时		15 分钟内
水龙头	光亮洁净，无任何污垢	2 次/小时		15 分钟内
烘手器	光亮洁净，无尘土、污迹、污垢	2 次/小时		15 分钟内
小便器	无尿碱、水锈印迹（黄渍）、无污垢，喷水嘴应洁净	2 次/小时		15 分钟内
大便器	内外洁净，无大便痕迹，无污垢黄渍	2 次/小时		15 分钟内
手纸架	光亮洁净，无手印	2 次/小时		15 分钟内
垃圾桶	外表干净，及时清倒，污物量不能超过桶体 2/3	2 次/小时		15 分钟内
顶板	无尘土、污迹，定期清抹	1 次/月		15 分钟内
隔板	无尘土、污迹、手印、定期清抹	1 次/周		15 分钟内
墙壁	无灰尘、污迹，无乱张贴（如有破损应及时上报	1 次/周		15 分钟内
清洁剂、清扫工具等	按指定位置分类放置	随时		15 分钟内
洗手液、擦手纸、卷纸	及时更换、及时补充	随时		30 分钟内
配置空气清新剂	各公共卫生间、行政楼卫生间须确保空气清新剂 24 小时覆盖无间断，空气清新剂的选材要符合院方要求，采购费用由乙方承担	随时		30 分钟内
监管要求	每天需卫生间进行巡查，检查设施设备完好情况，乱张贴情况，保洁情况等	2 次/天	设 定 专 职 人 员	30 分钟内

1.2.4 办公室清洁标准

项目	标准	最低保洁次数	备注	响应时间
地面	每日定时清洁，无灰尘、污迹、烟头、垃圾	2 次/天	发现被污染随时保洁	30 分钟内

墙壁	无灰尘、污迹，无乱张贴（如有破损应及时上报）	1 次/周		30 分钟内
门	无灰尘、污迹，拉手洁净	1 次/天		30 分钟内
窗	无灰尘、污迹，拉手洁净，每周擦拭一次（仅限人力可达处）	1 次/周		0.5 天
灯具	无灰尘、污迹	1 次/月		0.5 天
洗手盆	无污迹，龙头无污垢	1 次/天		30 分钟内
垃圾桶	外表干净，及时清倒，污物量不能超过桶体 2/3。	随时		30 分钟内
家用电器（含空调内机表面）	洁净，无污迹	1 次/周		30 分钟内
开关	洁净，无污迹	1 次/天		30 分钟内
柜、桌	洁净	1 次/天		30 分钟内
电话机	洁净、无污迹	1 次/天		30 分钟内
电脑	洁净、无污迹	1 次/周		0.5 天
窗帘	无尘土、污迹，定期拆装清理	1 次/月		1 天

1.2.5 会议室清洁标准

项目	标准	最低保洁次数	备注	响应时间
地面	无灰尘、污迹、烟头、垃圾	1 次/天	如有会议，会议前后各清理 1 次	15 分钟内
墙壁	无灰尘、污迹；无乱张贴（如有破损应及时上报）	1 次/周		15 分钟内
门	无灰尘、污迹，拉手洁净	1 次/天		15 分钟内
窗	无灰尘、污迹，拉手洁净，每周擦拭一次（仅限人力可达处）	1 次/周		15 分钟内
灯具	无灰尘、污迹	1 次/月		15 分钟内
沙发、桌椅	无灰尘、无污迹	1 次/天		15 分钟内
柜、装饰物	洁净	1 次/天		15 分钟内

家用电器（含空调内机表面）及信息化设备	洁净，无污迹	1 次/周		15 分钟内
开关	洁净，无污迹	1 次/天		15 分钟内
垃圾桶	外表干净，及时清倒，污物量不能超过桶体 2/3	随时		15 分钟内
绿化盆栽	绿化无枯黄叶，无灰尘；盆底无积水泥土	1 次/周		15 分钟内
窗帘	无尘土、污迹，定期拆装清理	1 次/月		1 天

1.2.6 其余区域

项目	标准	最低保洁次数	备注	响应时间
楼梯	地面无尘土、烟头、痰迹、垃圾、杂物，扶手无尘土	1 次/天		1 小时
消防设备	表面无尘土	1 次/周		1 小时
雨污水井、盖	排水通畅，井盖没有明显裂纹或破损，井壁没有塌裂	2 次/月	雨天前必须进行 1 次清理	1 小时
明暗沟	沟体完好，明沟盖板齐全，沟渠通畅无阻碍	2 次/月	雨天前必须进行 1 次清理	1 小时
标识牌	无灰尘、无污渍	1 次/周		30 分钟内
地毯	无杂物、无污渍	吸尘 1 次/周		吸尘 1 小时；清洗频率按照甲方要求执行
洁净区域空调风口	无灰尘、无污渍	外表面擦拭 1 次/天（仅人力可达处） 彻底清洗消毒 1 次/周	手术室、DSA、消毒供应中心、ICU、新生儿科、静脉配置中心等	外表面 15 分钟内 彻底清洗消毒 1 天
其他区域空调风口	无灰尘、无污渍	外表面擦拭 1 次/天（仅人力可达处） 彻底清洗消毒 1 次/季度	除洁净区域外其他区域	外表面 15 分钟内 彻底清洗消毒 1 天

厨房烟道、风机、净化器、灶台、油烟罩、防火网、下水道水槽及排烟系统	无灰尘、无油渍	1 次/2 月		1 天
必须专人负责，随时清理脏、污，发现电梯异常应及时上报。				

要求：以上保洁工作所需用到的劳保用品、清洁用品、耗材、工具、固定资产、低值易耗品（如一次性雨伞袋）等物料均由乙方提供及承担费用。按甲方要求做好保洁工作记录台账（如卫生间保洁、四害消杀、电梯清洁消毒、紫外线灯灯管消毒、窗帘拆装等）及保洁人员上岗培训及专项培训考核记录。卫生间与其他房间使用的清洁用具要用不同颜色进行区分。

消毒原则：清洁区、潜在污染区和污染区应分别进行常规清洁、消毒处理。清洁区和污染区的消毒要求、方法和重点有所不同，若清洁区与污染区无明显界限，按污染区处理。

各种物体表面的清洁和消毒：

总项	分项	处理原则	内容标准	清洁和消毒周期
地面	无明显污染	湿式清扫，及时清理保洁	清洁	1-2 次/日，适时清理
	受到污染	消毒溶液擦洗（特殊污染根据实际情况按医护人员和控感科要求处理）		
墙面	同上	清水或消毒液	同上	1 次/周
室内物品表面	办公用品 病区用品	湿式清洁或消毒液	清洁，防止病原菌扩散 100%	1-2 次/日
其他物品表面	门把手、水龙头、门窗、洗手池等	保持清洁	同清洁标准	消毒 1 次/日 保持适时清理

要求：以上保洁工作所需用到的消毒剂、消毒片、清洁耗材、工具等物料均由乙方提供及承担费用。

2. 专项清洁服务

2.1 专项清洁服务范围

2.1.1 特殊区域

(A) 门诊部特殊区域

- 1、120 院前救护
- 2、消毒供应中心
- 3、感染门诊
- 4、急诊科
- 5、药剂科（含药库、中西药房）
- 6、急诊病房与 EICU
- 7、输血科
- 8、检验科
- 9、内镜中心
- 10、皮肤性病科诊区
- 11、中心/门诊手术室
- 12、重症医学科

(B) 病房特殊区域

- 1、各病房治疗室、换药室；
- 2、妇科清宫室；
- 3、传染病区（内科）；
- 4、病区抢救室；
- 5、烧伤病房；

2.1.2 重点区域

包括手术室、产房、爱婴区病房及浴婴室、新生儿病房、各种 ICU、血透室、消毒供应中心、口腔科、消化内镜室、检验科、人流室、门诊手术室、耳鼻喉科内镜室、内镜中心、感染性疾病科（门诊、病房）、医疗废物暂存处、太平间等特殊部门。

重点部门保洁人员应适当提高工资待遇标准，以保障人员稳定。

特殊区域、重点区域的清洁消毒，必须符合各重点部门医院感染要求，在普通区域清洁的基础上，要求所有的风扇、窗玻璃、灯架、天花板等每周清洁一次。所有区域室内卫生每周大扫除一次。保证所有墙面和门窗、台面等物体表面保持无尘和清洁、无霉斑。手术室每日须另行清洁手术间台面、地面一次。每台手术完毕，及时做好室内台面、地面、灯具、手术床的清洁消毒、污物的处置。传染病疫情期间必须遵循上级文件、规范及风险评估要求，针对不同风险区域的物体表面和空气加强清洁消毒频次、强化清洁消毒流程；同时做好科室

和病房内物品表面、房屋角落的食物残渣等清洁工作，避免滋生蚊虫（特别是蟑螂）等。

2.1.3 地面打蜡养护服务

对全院区域的石材及 PVC 地面每月清洗一次、每半年打蜡一次，地面经打蜡抛光后，正常目视条件下抛光面应光亮平滑，无明显的凹凸不平与毛钝感。打蜡工作所需的用到的打蜡用品、耗材、工具、固定资产等物料均由乙方提供及承担费用。

- 根据科室的实际情况合理安排打蜡时间。
- 打蜡使用的材料要求能在落蜡后即时提供较高的光亮度，打蜡后维持效果较持久，无较大异味，否则甲方有权要求更换指定品牌的打蜡水。
- 每次打蜡后需进行签字确认验收，该记录将作为合同履约评价的重要依据。

2.1.4 垃圾处理

对垃圾进行分类收集，生活垃圾用黑色袋装，医疗废物用黄色袋装，未被污染的一次性输液瓶袋用白色袋装，放射性废物和其他的特殊废物使用有特殊标志的污物袋进行收集。乙方提供满足甲方要求的生活垃圾袋、扎带、标签贴及其他各类袋子（注：医疗废物袋由甲方负责提供），相关费用由乙方承担。使用合格的包装物、容器，使用的污物袋应坚韧耐用、不漏水且能符合国家相关规定。

- 严格按照《医疗废物管理条例》和卫生部《医疗卫生机构医疗废物管理办法》及医院医疗废物管理规定对医疗废物进行分类收集、运送与暂时贮存，制定医疗废物管理的工作规章制度、工作流程和工作要求，明确有关人员的工作职责，做好发生医疗废物流失、泄漏、扩散和意外事故的应急方案，定期对员工进行医疗废物管理的培训，积极参加医院组织的相关培训。培训后应有考核，保存记录并进行工作质量持续改进。

- 指定专人每日定时、定点，按规定的路线运送医疗废物，并做好医疗废物的交接登记手续，对医院及科室医疗废物暂存间、医疗废物柜等进行清洁消毒。为专职人员配备必要的职业卫生安全防护物品（乙方自备，防护物品的规格型号应参考甲方给出的标准），每年对专职人员进行健康体检，必要时进行预防免疫接种。医疗废物运送人员与医院医疗废物暂存间管理人员应由不同人员担任。

- 除个别科室自己管理外，医院其他区域内各类包装纸皮由乙方统一回收。纸皮回收后变卖的相关费用由乙方收取，费用需用于提高物业管理质量。乙方需安排专职人员负责及时收集清理，纸皮不可堆积存放在消防通道，影响消防问题。另纸皮不可大量堆积在医院区域内，存在消防风险。如违反并未能按要求管控，医院将有权停止物业对

纸皮回收费用，费用转由医院收取。

- 根据相关法律法规要求进行垃圾分类处理。
- 按要求做好医疗废物的分类收集及打包工作，与医疗废物转运人员做好交接，妥善保存危险废物转移联单至少五年。严禁转让、买卖医疗废物。严禁在非收集、非暂时贮藏地点倾倒、堆放医疗废物，严禁将医疗废物混入其他废物和生活垃圾。
- 生活垃圾应交由具有资质的公司（甲方签约）外送运输处理，并及时做好交接登记，明确生活垃圾去向，并有去向回执单。
- 未被污染的一次性塑料输液瓶袋应与医用玻璃瓶分开收集运送，并与甲方指定的具有资质的第三方回收公司回收，做好每次交接登记，并及时清洁、消毒暂存间。
- 乙方提供上述涉及垃圾的交接书面记录，并按甲方要求提供每日、每月电子版记录明细。
- 乙方须负责院内生活垃圾及医废垃圾的收集和打包，按要求运送至院方指定暂存间，后续医疗和生活垃圾外送和处理费用由甲方负责。

2.1.5 消杀服务

乙方负责医院消杀工作，开展该项工作必须符合相关规定或相关资质要求，费用由乙方承担。灭鼠标准：鼠密度不超 5‰；灭蚊标准：积水中三龄蚊幼或蛹阳性率不超过 3%；灭蝇标准：蝇类滋生地三龄蚊幼虫和蛹的检出率不超 3‰。灭蟑螂标准：有蟑螂房间不超过房间总数的 3%，有蟑螂卵鞘房间不超过 1%；消杀药剂、消杀设备、工具、劳保用品等由乙方提供。

作业要求：每月不低于 4 次的全院性消杀；（具体以甲方实际要求为准）

消杀区域包括：医院红线范围内的楼宇内外、公共区域及户外绿化区域等。蚊虫爆发时期根据实际情况增加消杀次数。按医院或相关单位要求提供特殊时期消杀服务，如传染病、登革热、埃博拉、疫情爆发等。每月须提交消杀现场记录表（含作业当日消杀区域、消杀使用的药物种类、消杀使用药物的重量或数量、消杀员签名、科室确认签名、现场监督人员签名）。保证科室及病房内蟑螂出现的频率低于甲方要求。

备注：使用消杀的药物需符合爱卫会的要求，除做好消杀工作外，注重平日积水的清理，减少蚊虫的滋生。

2.1.6 白蚁防治

乙方负责医院白蚁防治工作，开展该项工作必须符合相关规定或相关资质要求，费用由

乙方承担。根据医院要求提供白蚁防治的灭治、预防、监测及服务。每月至少一次或以上的白蚁巡查、预防、监测，白蚁防治相关工作的费用由乙方承担。

2.1.7 不锈钢设施设备管理

每月打油一次，每天须清洁、保养、除锈、除渍一次。所有的风扇、空调内机表面、门窗玻璃、灯架等每月清洁一次，病历夹表面每周清洁消毒一次，紫外线灯管表面每周用 75% 酒精纱布擦拭一次。并做好保洁工作，做到整洁干净，窗明几净无污渍。

2.1.8 管道清理服务

污水井、雨水井、化粪池、隔油池等下水道清淤、疏通及无害化处理，做到排水通畅，抽吸及时。其中化粪池、隔油池至少每半年定期清理 1 次。

2.1.9 外墙清洗（专项服务）

1) 服务内容及范围

乙方或乙方委托具有专业资质公司每年全院楼宇外立面（含玻璃幕墙）清洗至少 1 次，费用由乙方承担，外墙清洗操作人员必须要有高空作业证及购买相关职业安全保险。

建筑物底层外墙（距地面 2 米及以下）的清洁保养属于日常常规保养的范围。

2) 服务标准

A.清洗标准

- ①外墙玻璃清洁明亮，无污垢，无水迹，无水渍及其他印迹。
- ②装饰板表面无污垢，无水迹及其他印迹，有清晰的反光和金属光泽。
- ③花岗岩、大理石外墙光面石料色泽光亮，纹理清晰，有质感。
- ④花岗岩外墙毛面石料无灰尘感、纹理清楚，质感凝重自然。
- ⑤涂料外墙面无污垢留存，无擦痕印迹，色彩绚丽。
- ⑥铝合金装饰板表面无污垢，无水迹，无水渍及其他印迹，有金属质感。
- ⑦外墙面砖表面无污垢，色泽光亮。

B.清洗要求

①涉及高处作业的外墙清洗操作人员必须要有中华人民共和国特种作业操作证（作业类别：高处作业）及购买相关职业安全保险，外墙清洗操作人员应做好相应安全保护措施，如在操作期间因自身操作不当或不慎受伤造成的伤害乃至死亡，一切由乙方或其合作单位负责。

②乙方或乙方的合作单位需安排有资质的工人完成此项工作，开展外墙清洗工作，实施方案须报甲方审核同意后方可实施。

③乙方及工人相关资质需报招标人备案后，方可开展工作。

3. 院感要求

所有员工应严格遵守深圳市龙岗区第二人民医院有关医院感染管理规定，入职时必须对员工进行感染管理知识培训，增强其感染防控意识。工作中每周对全体员工进行感染管理知识培训和考核、督导。

所有员工必须规范着装，依据分区、分级、分岗落实职业防护，严格遵循各部门、各区域的出入室管理规定。如发生职业暴露，及时规范应急处置及上报。

医用织物管理必须达到 WS/T508-2016《医用织物洗涤消毒技术规范》要求。

4. 清洁工具及消毒剂管理要求

抹布地巾使用超细纤维材料，并使用可拆卸式拖把，采用集中清洗消毒供应。

洁具分颜色标识，擦拭物体表面的布巾，不同患者之间和不同区域之间应更换，擦拭地面的地巾不同区域之间应更换，用后集中清洗、消毒，干燥保存，数量配置能满足要求。

消毒剂管理要求：物业公司所购置的消毒剂、消毒剂检测试纸必须符合国家及行业标准，其中消毒剂须为消字号认证产品。使用过程中必须严格遵循消毒隔离、保洁规定，并规范配置、安全管理和使用，在配置处配备必须的防护用品，张贴明显的配置指引，配置工具（有刻度），并培训及敦促员工落实过程中的职业防护。

5. 费用划分

乙方负责提供管理人员和员工工服，配足工具，如不锈钢桶、胶桶、抹布、尘推、拖布、扫把、垃圾铲、生活垃圾袋、洗衣粉、洗洁精、消毒剂、清洁剂、打蜡水、各种保养剂等工具、用品，能满足工作需求的地巾抹布清洗消毒设备设施；并负责工服（乙方员工）、抹布、尘推、拖布的洗涤和烘干。

（二）绿化管理服务

- 确保草坪常绿平整、树木常绿无枯萎。我院配有部分的设备、工具，因乙方养护不利造成的损坏或需补充费用由乙方负责，定期杀虫、施肥、打农药、劳保用品由乙方负责。
- 按实际工作需要，制定严密、合理的工作实施计划，并且严格按照计划实施。根据

植物生长规律实现乔木、灌木、草坪搭配合理，实现绿化、美化医院目的。

- 树木、绿地、室内摆花当季生长茂盛、挺拔，病虫害少。
- 绿地不能有枯枝、枯叶、杂草、废弃物等。
- 楼内外花盆摆放有序、干净、美观、无残花、落叶，花盆底座无积水，无泥土，植株生长良好。

- 按照医院绿植摆放要求进行摆放。
- 楼内鲜花摆放位置合理，如门厅、大厅、走廊、电梯口、等候区、会议室、病房、护士站、卫生间等，摆放搭配得当，季节性强，观赏性强，达到视觉效果上得赏心悦目（以院方审美要求为准）。重大节日（五一、十一、元旦、春节、院庆、院内大型活动、新开科室等）根据实际情况摆放。

● 有重大会议或接待、开科等事宜，医院要求放置桌花时，物业需按院方要求提供，要求摆放标准不得超过**深圳市财政局关于印发《深圳市直党政机关和事业单位物业管理费及绿植摆放经费管理办法(试行)》的通知**”等有关规定。

- （注：以上鲜花绿植摆放、补苗、购买化肥、农药、杀虫剂等费用由乙方承担）
- 必须有专业绿化工人，每天在医院进行绿植造型剪修、灌溉、定期清理杂草枯木养护、虫害防止等工作；涉及院内绿化管养所需要的各类工具、肥料、农药等耗材费用均有乙方提供。

室外绿化管理标准表

品种	检 查 标 准
草坪	1、草地无石块、纸屑、垃圾等杂物。
	2、草地无人为破坏，缺损的及时补植。
	3、清除杂草。
	4、适时适量浇水施肥，肥不伤草，长势优良。
	5、适时剪草，修剪平整、美观，边缘整齐。
	6、草地嫩绿，无烂草、感病草。
	7、注意防风排涝，暴风雨过后草地无明显积水。
乔灌木	1、乔木生长健壮、形态整齐、无凌乱枝条和冗长枝叶，灌木株形整齐、造型植物轮廓清晰，修剪面平直整齐，棱角分明。
	2、适时适量浇水、松土、施肥，采用穴施或沟施肥，覆土平整，肥料不露出土面。

	3、乔木基部无过长萌蘖枝，无杂草、杂物，土面不板结，透气良好。
	4、灌木脚部整齐清洁，无过长杂草杂物，无严重黄叶、积尘。
	5、及时修剪，造型优美，修剪截口与枝位平齐，主侧枝分布均匀。
	6、无枯枝黄叶、折断枝、修剪残留枝。
	7、无明显病害枝。
	8、对遭受自然和人为损害的花木及时修补、扶持和补苗。
绿篱	1、造型绿篱轮廓清晰，棱角分明。
	2、绿篱侧面垂直，平面水平，无明显缺剪漏剪，无崩口，脚部整齐。
	3、每次修剪原则上不超过上一次剪口。
	4、片植绿篱修剪应有坡度变化，但坡度应平滑，不能有明显交接口。
	5、绿篱内生出的杂生植物、爬藤等应及时予以连根清除。

三、安全保卫服务

（一）公共秩序维护与管理服务

坚持“预防为主、防治结合、服务第一、患者至上”方针；

按照卫生部门、公安部门的相关规定并结合甲方实际情况设置保卫机构，并实施安保服务；

有完善的治安管理制度和工作程序；

维护医院就医秩序，重点科室设岗，专人负责；

医院工作人员和患者在院内的人身安全防范；

医院和患者在院内的财产安全防范；

能有效地配合公安部门打击区域内违法犯罪行为。高效的巡视和值班制度：保安员 24 小时巡视、值班，分为门卫、消防监控和流动巡逻三方面；

突发事件处理预案：如物品遗失、突然死亡、打架斗殴、流氓滋扰、医患冲突、抢劫、爆炸、火灾等突发事件应急预案；

维持院内交通确保行人及车辆安全；

承担抢险救灾及社会治安责任，应阻止岗位范围内非法售卖、发放小广告、倒卖号源、医托等与就医无关的行为；查验出入的可疑人员、车辆和物品，重点防范扰乱公共秩序、暴力伤害、医院财物流失及违禁品流入问题；及时、果断处置岗位范围内的突发事件，确保人

员生命、财产安全和医院正常医疗秩序不受影响。制止和控制正在实施违法犯罪的人员，并及时报告医院保卫部门和公安机关依法处理；配合公安机关和医院保卫部门开展对倒卖号源、非法导医、多次到医院无理缠闹等行为的清理整治工作；

院内公共场所出现的不良事件，由乙方协助处理。

成立突发事件（反恐、医闹、消防及其它应急处置任务）应急小队，做到：武装防控，维护正常秩序；协助公安机关打击“医闹”、暴力伤医等不法行为；协助财务部门做好现金交易活动的安全保卫工作；协助医院警务室及辖区派出所加强治安防控，保障医院周边的治安环境；具有完善的应急预案，定期组织应急队伍的训练与演练，通过应急预案管理能力评价并具有成熟的应急体系。

秩序维护员夜间除值班外，必须有应急队伍，由医院提供备勤用房；

因乙方管理因素造成医院人身财产和人身伤害事故，或由此引发的其它责任的，由乙方全部承担；

台账管理：乙方必须上交年度保安工作和培训计划，每月上报工作情况，按照医院要求形成完整工作台账。

秩序维护员聘请和管理必须符合《深圳市保安管理条例》。

（二）消防管理

坚持“预防为主防消结合”的方针；

建立符合消防法的消防规章制度，每年组织两次以上消防演练，组织或聘请具相关资质的专业人员对科室进消防安全培训、演练；

建立相关制度：消防值班制度、防火档案制度、防火岗位制度、设备管理及依据相关法规完善制度；

制定突发事件预案、建立消防安全管理档案（培训演练记录、隐患台账等）；

成立志愿消防队，建立微型消防站：根据火灾报告、救援求助，及时赶赴现场实施火灾扑救和应急救援；熟悉医院情况，根据医院灭火救援预案，定期开展灭火救援演练；开展防火巡查、日常训练和消防宣传教育，普及消防安全知识；落实消防安全户籍化管理工作和消防安全标准化管理工作。

（三）停车场管理

落实停车场管理制度、做好车辆管理工作和防损、防盗工作；

停车场必须有足够人员，并配备对讲机，对车辆及时疏导，维持院内交通顺畅、确保行人及车辆安全，保证消防通道、医院大门等道路畅通；

对停车场设施进行巡查，标识清楚，字体清晰，车位画线、禁停线清楚，车场内无安全隐患，发现标识标牌缺损或存在安全隐患，及时上报医院；有完善的车场管理制度；

院内车辆疏导，协助停车场收费工作，保证准确无误的按收费标准收费，必需时协助医院财务科核对费用明细（停车场收入归医院所有）。

积极引导、指挥责任区的车辆按规定行驶、停放，保障道路、消防通道畅通，“十”字路口、“T”字路口、拐弯掉头路口、主干道、单行道、黄格线内、消防通道严禁停泊车辆，加强大门岗位和其他岗位的联络，互通停车信息。

对乱停乱放行为予以劝喻，对不听劝喻的及时汇报班、队长处理，并避免与对方直接发生纠纷。

停车场（尤其在主干道）内发生刮碰事件，采用手机拍照后，尽快将车挪移，以免影响交通，有人员受伤时，应尽快帮助将伤者送急诊科诊疗。

保障责任区内路障（雪糕筒）摆放的整齐和美观，发现损坏及时更换，并将损坏的路障（雪糕筒）送至垃圾收集点。

负责管控责任区内停放的自行车、电动车。

1. 车场巡逻

保障医院公务车辆或特定车辆的正常停放。

加强对责任区的安全巡查，维护正常的停车秩序，保障车辆的停放安全，无特殊情况，不得离开责任区。

加强对责任区巡查，尤其是暴雨天气要密集关注车库的进水和排水情况，发现问题及时汇报。

熟悉消防设施的位置和火警的处置方法，定时检查责任区的消防设备设施（包括防火门、门禁、消防指示灯等），发现异常及时汇报，并协助处理。

所有物品搬出医院必须凭相关科室开具的证明方可放行。

2. 大门车辆管控

维持车辆排队入院的秩序，根据实际调整管控措施。

协助救护车、抢险车、危重病人车辆走绿色通道或者优先放行。

阻止小贩进入医院乱摆卖，对不听阻止劝喻的及时汇报至班、队长处理。

（四）保安员服务

仪表整洁、言行举止得体；

模范遵守国家法令、法规，依法办事；

坚守岗位，保持高度警惕，预防治安案件的发生，巡逻人员做到对医院各楼层不停巡视，对可疑人员进行询问，发生事件及时制止；

积极配合卫生、绿化、维修等其他服务，制止违法行为，防止破坏，不能制止解决的向主管报告；

熟悉和爱护医院内配套的公共设施、机电设备、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法；

积极协助公安机关开展各项治安防范活动或行动，努力完成各项治安服务工作；

密切联系群众，积极向甲方进行治安防范和管理方面的宣传；

巡查时需检查消防栓内配置的消防设备是否完整无损坏及是否在有效期内，必须保证消防栓封条完整；如发现问题及时上报。

岗位服务内容

1. 普通保安员

门卫守护来访登记、安全巡查、防火防盗、控烟、探视管理、就医及交通秩序维护（包括自行车、电动单车的停放管理），保证院容院貌符合医院的要求。

2. 门卫守护

严格执行门卫安全检查制度,进入院区的所有外来人员需做到“逢进必检”、“逢包必检”、“逢疑必查”，防止人员携带刀具、爆炸物品、危险物品进入医院。

对院区进行核对，确认信息无误后，方可登记放行。有疑问立即报告科室工作人员。

3. 门诊楼、住院部的区域安保

对进入责任区域散发传单、小卡片人员进行劝喻和驱赶，让其离开责任区，并销毁其散发的资料。

维护就医秩序，尤其在高峰期要加强巡查，提醒患者小心财物；发生争吵尤其是发生医患纠纷，应及时上前劝喻，保护好医护人员不受伤害。

尽可能的为医护人员和来院就诊的人员提供帮助，面对问询礼貌回答，对不清楚的问题可引导至护士站提供帮助。

加强对责任区的安全守卫，尤其是、夜班期间，要按规定及时锁门、开门，加强对重点部位的巡逻，查看各科室的门、窗是否完好、关闭，发现异常情况及时汇报。未经班、队长许可不得自行离开责任区；异常天气来临前，及时关闭相关的门、窗；避免人为偷盗、破坏和污染。

根据岗位要求协助管控责任区内的空调温度等。

熟悉消防设施的位置和火警的处置方法，定时检查责任区的消防设备设施（包括防火门、门禁、消防指示灯等），发现异常及时汇报、处理；

协助医院处理院内突发事件。

4. 特勤保安员

维持医院正常医疗秩序，负责院内反恐处突工作，保障医护人员和就医患者的安全，清理“医托”、打击“医闹”等，履行微型消防站工作职责，加强消防隐患及安全隐患排查等。

全院的防火防盗防恐防自然灾害等安保巡查至少每 2 小时 1 次，危化品仓库等重点区域要加强巡逻力度和频次，发现问题立即处理和上报，无安保疏忽造成的治安案件或恶意破坏事件，按规定进行巡逻签到。

对保安人员反恐防暴知识的培训演练，要求保安人员知晓反恐防暴法律法规、安全措施等知识，掌握反恐防暴技术，熟练地使用器械设备，增强应对反恐防暴事件的能力。

5. 消防监控中心

持中级或以上“消防设施操作员”证上岗，年龄 50 周岁以下，高中及以上学历。

消防中心安排专职人员管理：24 小时值班/双人双岗，持证上岗，每人每天上班时间不超过 8 小时，经常巡视检查消防系统设备和设施，发现问题及时催促消防维保公司进行检修。保障设备完好，运行正常。消防中心每个工作人员要熟悉消防知识，了解所有消防范围的阀门、管道、水龙头口、按钮位置、警铃位置、探头位置、进风口、出风口的设备位置、接线盒的安装位置和电缆、电线槽走向。熟悉消防中心设备的性能、操作、简单维修，逐步达到较为复杂维修。

接听来电，及时做好记录，传达并跟进落实情况，必要时及时汇报。了解和熟悉医院在日常生活和生产施工过程中的火灾危险因素，协助相关部门建立建全防火安全制度，完善、落实防火措施。

6. 视频监控中心

监控值班员掌握各种监控信息，对监控过程中发现的异常情况及时上报并做好记录。认真负责地完成医院赋予的监控任务。

监控值班实行 24 小时值班制，必须严格按照规定时间值班，不准脱岗，并积极配合做好接待查询登记工作。

爱护和管理好监控室的各项装配和设施，严格按操作规程进行操作，确保监控系统的正常运行。

每班监控员接班后需校对监控画面时间，室内所有监控画面的时间误差应在 30 秒以内。

监控值班员必须保守秘密，不得在监控室以外的场所议论有关监控录像内的内容。

当监控发现到有可疑人员、车辆或事件时，应立即打电话将情况汇报给物业总值进行处置，并向主管部门报告。

监控设备系统发生故障时，要做好登记，并及时上报主管部门，确保机器设备的正常运行。

始终保持监控室内清洁、卫生、整齐，做到室内无积尘，无废弃物、无污渍、无水迹，工作台整齐有序，没有与工作无关的物品，每天交接班前必须将卫生打扫干净，夜间负责擦拭设备。

7. 奖惩制度

若因未严格执行安检制度,有携带刀具、爆炸物品、危险物品进入医院，导致不良后果或引发人身安全事故的，一次处罚 10000 元，并由乙方负责所有安全、行政和经济责任。

未定时检查责任区的消防设备设施（包括防火门、门禁、消防指示灯等），发现异常未及时汇报、处理，一处一次扣除 200 元。

监控值班实行 24 小时值班制，不准脱岗，脱岗一次处罚 500 元；未按要求落实工作导致监控信息泄露的，一次处罚 5000 元。

院区内发现一辆电动单车停车，处罚 50 元；擅自放行职工或其他人员无正当理由停车的（住院部、综合楼、临时停车场），一次扣 50 元。

安保器械、三防物资等未按要求管理，一次扣 50 元。

确定为有效投诉的，每宗投诉扣 500 元。

保安员未按人员年龄要求上岗，发现一个按物业人员月人均工资 2 倍扣罚。

8. 人员要求

所有保安员必须身体健康，政治思想觉悟高，品行良好，政审合格，无违法犯罪前科；

普通男性保安员年龄在 18-58 岁，普通女性保安员年龄在 18-50 岁；特勤应急保安员，男性，身高 170 以上，年龄 18 至 45 周岁；保安人员年龄占比要求：18-45 岁人员占比不低于 60%，其中急诊、门诊巡逻组队员要求年龄必须在 20-45 周岁，且必须固定人员。退伍军人或具备三年以上工作经验人员优先；具备专业安全与消防知识，接受安保专业知识培训；具备良好的沟通及工作能力。

所有保安员以男性为主；经过岗前培训，持证上岗；上岗前签订廉洁服务保证书。所有保安员必须经过专业培训和基础护卫培训，掌握基础交通指挥、医疗救护等相关方面知识。

须有治安、消防及紧急事故应急预案，各岗位职责健全并有操作手册，通过保安服务相关认证。

因中标服务公司管理因素造成医院人员财产和人身伤害事故，由此引发的其它责任由中标人全部承担。

所有值班人员必须认真履行职责，如因不认真履行职责造成不良影响及严重后果者，乙方及当事人应承担全部经济及法律责任。

四、工程管理服务

（一）综合维修服务

1. 概括范围

乙方应具有维修保障能力，包括项目规划和预算管理、执行监督、团队管理、沟通协调以及风险管理等内容，保障医院水、电、气、空调、木、门窗等设施【具体包括给排水设备设施（含二次供水水池清洗维护）、变配电设备设施（含柴油发电机、高低压配电）、楼层配电系统、室内外照明设施、监控设施、门禁设施、UPS 电源、标牌导向标识、停车场设备设施、交通导示系统、各类管道疏通、各种生活用电器设备（空调单机、冰箱、电视、微波炉、风扇、暖炉等）、各种管网线路（消防系统、空调系统、楼宇智能化系统、供热系统）、洁净空调系统、霓虹灯招牌、装饰灯带、各种设备房、热水供应设备设施、纯水处理系统（含中央纯水、科室直饮水）、冷库设备设施、供电（含应急发电机组）设备设施等】正常使用。按要求提供足够的各技术工种专业人员，特殊工种须持证上岗，加强技术培训及人员管理，保证完成院内各种水、电、气、空调、木、焊、机械、空调、消防疏散指示灯、应急灯更换维修等工作，确保医院正常工作的顺利进行；负责协调和管理整个综合维修服务的执行，确保项目按照计划进行，并在预算范围内完成。

2. 服务内容：

保证医院业务范畴内供水、供电、供气、暖通系统正常，零星修缮；

院内门窗维修、调校，办公桌椅柜子木工维修；

门锁安装、维修；

卫浴设施维修更换；

开水器供水、供电、排水，定期巡查、维修；

全院及各科室水、电、气数据按月收集、统计、核对、汇总及分析；

电视机维护、维修、安装；

各科室安装小杂活；

窗帘拆装；

房屋主体、墙面维护，1 平米内的地砖修补等小型施工需求；

消防、空调（含新风系统）、电梯、发电机、太阳能热泵系统的日常使用管理、日常维修及登记；

二次供水设施清洗消毒维护；

做好医院相关节能管理工作。

3. 机电设备应急事件处置

确保维护的设备安全、经济、可靠、持续运行，定期保养延长设备的使用寿命；

配备弱电技术人员，具有现场布线及处理故障经验，并能熟练掌握各类弱电系统的正常应用；

电工班（含高低压操作、电梯、空调、消防等）人员必须持有上岗证，符合岗位要求的资格证书。熟悉所有的电气设备性能、线路的分布走向，懂得强、弱电的线路维修和设备维修，及时排除故障使电器使用正常，动手能力强，一专多能，解决实际困难；

各种设备运行操作须有规范文件，各岗位均有职责和操作手册并有检查考评等各项制度；

针对涉及乙方负责的机电管理服务范围内发生的各类突发事件，乙方必须有完善的应急预案与处置措施；

乙方须承担因人为因素、管理因素引起的设备故障、设备损坏或由此带来的其它事故责任。

4. 总体要求

参与工程相关设备验收调试，完善文档管理体系。

乙方与甲方和其他施工单位共同商订设备调试方案，派专员现场协助相关调试工作；

乙方对所有的设备、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，以电子档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，并与纸质和电子文档确保一一对应，并要求员工在工作前进行确认。建立完善的技术资料，对于设备的原始说明书和供应商移交资料对应于设备进行编号和登记，并加以妥善保存，乙方还须根据国家相关规定、产品说明书和公司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。

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 小时不间断服务。

所有特殊岗位的操作人员必须着装整齐、举止端庄、挂牌上岗，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院方提出建设性意见和建议。

计划性维护保养：建立起以每日巡检、计划性定期保养和维保单位的联合维护结合的管理制度。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维保单位提前解决。如技术性运行中断（如检修），应提前向甲方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甲方。每月向甲方报送运行及维护情况月报，并提出工作建议。

5. 维修材料

日常维修涉及的人工服务及需使用的工具等均由乙方负责；

房屋以及设施设备日常维修单次单件单价 **300 元以下（含 300 元）**的材料，由乙方承担；其它单次单件单价 300 元以上的维修材料费用由甲方承担，经甲方审核同意后由乙方采买并免费更换，甲方根据第三方出具的造价书价格按季度据实支付（造价公司由甲方聘请）。

关于日常维修的界定如下：日常维修指零修或医疗辅助工程：指及时修复小损小坏，以

保持原来建筑完整或设备、设施正常运行状态为目的的日常养护，其工程量虽小，但关系到使用便利，服务性强，必须及时解决的小的故障的维修业务（不包含甲方新增设备设施或新加装所需耗材）。日常维修及新增安装甲方不另行支付人工费。

（二）专项维保服务

1. 专项维保服务开始时间及费用的说明

1) 消防系统、电梯、空调设备在质保期内由原设备厂家承担专业维保责任，乙方仅负责日常使用管理、日常维修及登记工作，关于此部分的相关费用已在常规物业管理费中综合考虑，不单独计费。

2) 消防系统、电梯、空调设备超出原设备厂家质保期后，乙方应依据维保要求（详见下文）开展专业维保服务，相应专项维保费用自各模块质保期满次日起独立计取。

3) 污水运维、检测及在线监测服务自于新院区开业之日起开始，费用同步开始计取。

2. 消防系统维保

1) 包括火灾自动报警系统（含火灾自动报警主机、联动柜、消防广播、消防电梯联动、非消防电源切换的联动、消防报警联网监控系统等有关设备）；室内外消火栓系统（含室内、外管道、消防水池、消防水箱、水泵的电控柜、水泵的双回路供电控制箱等有关设备）；自动喷水灭火系统（含水泵的电控柜、水泵的双电源供电控制箱、等有关设备）；防排烟系统（含风机的电控柜、风机的双电源供电控制箱等有关设备）；高压水泡系统；气体灭火系统；防火卷帘系统；防火门；应急照明系统；灭火器材等消防系统设施的日常维护、故障修复、软件维护、更换设备等服务。

2) 服务要求：乙方或乙方委托具有专业资质公司进行维保，至少配备驻场消防专业维保人员 1 名，维保人员需持有上岗证。更换安装、新增或改造的消防设施项目必须由具备专业资质的机构施工，确保施工项目符合消防安全要求。自动消防报警系统不得因故障停止工作，如：应急维修（重点区域消防设施设备、主机主板、回路板等配件故障)应立即联系甲方负责人先申请修复，后补报价清单。甲方所有重点区域的消防设施设备不能因故障停止工作，如：自动喷淋系统、消火栓系统、七氟丙烷自动灭火系统等。按《人员密集场所消防安全自查指引》《消防维护保养要求》等相关法律法规要求进行整改，满足甲方的维护保养要求，一处一次未整改到位扣除 200 元；乙方不得以任何理由拒绝或拖延整改，若因未及时整改，如果出现保养不当或技术不过关而引起的安全责任事故，由乙方负责所有安全、行政和经济责任。

3) 费用界定：维修保养中发现需更换的材料、设备（单个单件）在 300 元及以内的常耗品费用（详见下表），由乙方负责；其它单次单件单价 300 元以上的维修材料费用由甲方承担，经甲方审核同意后由乙方采买并免费更换，甲方根据第三方出具的造价书价格按季度据实支付（造价公司由甲方聘请）。

4) 奖罚制度：按《人员密集场所消防安全自查指引》《消防维护保养要求》第三方消防设施检测等相关法律法规要求进行整改,满足甲方的维护保养要求，一处一次未整改到位扣除 200 元；一个月内出现三次同样的故障则扣除该当月 10%的消防维保费，如同一故障乙方不得以任何理由拒绝或拖延整改，若因未及时整改、保养不当或技术不过关而引起安全责任事故，由乙方负责所有安全行政和经济责任。消防类新增及零星改造工程项目、维修配件（材料）费用根据第三方出具的工程结算造价（或结算编制）报告书的价格为准，由甲方承担，消防维保单位负责施工。

消防系统维修配件清单（300 元及以内的常耗品）

序号	设备/材料名称	序号	设备/材料名称
1	防火门把手（含锁）	23	排烟防火阀执行器
2	闭门器	24	湿试报警阀压力表
3	疏散指示标志（普通）	25	电接点压力表
4	疏散指示标志（加大）	26	水带接头及水枪密封圈
5	应急灯(普通)	27	消防门密封条
6	应急灯(吸顶)	28	消防门合叶
7	室内消防栓挡板（包括玻璃板）	29	室内消防栓锁、开关
8	智能型感烟探测器	30	水箱浮球
9	智能型感温探测器	31	消防门门栓
10	智能型手动报警按钮	32	正压送风机皮带
11	探测/隔离模块	33	末端试水压力表
12	输入模块	34	末端试水控制阀
13	输出模块	35	软管卷盘控制阀
14	声光报警器	36	安全出口指示灯
15	中间继电器	37	电磁释放器

16	消防固定电话	38	消防手报标识
17	明装喷淋头（68℃）	39	消防栓使用标识
18	隐蔽式喷淋头（68℃）	40	灭火器使用标识
19	明装喷淋头（93℃）	41	防火门标识
20	消火栓按钮	42	气体按钮安全标识
21	气体保护区警铃	43	消防声光报警器标识
22	防排烟风机皮带	44	报警控制器备用电池
		45	

3. 电梯维保

1) 概括范围：医院所有电梯维修保养；维修配件更换。

2) 服务要求：根据电梯特种设备的有关法规进行维保，乙方或乙方委托专业维保 B 级或以上资质的公司进行电梯维保。由于电梯维保公司维保不到位导致的故障或造成安全事故，均由维保公司自行承担一切责任。

3) 日常管理：电梯须建立严密的安全运行和维修保养制度，由电梯维保公司负责专业维保，乙方至少配备 24 小时驻场电梯专业维保人员 1 名，保养人员需持有上岗证。对各电梯的运行维护保养情况做好记录并对梯内进行卫生保洁与消毒工作。同时按照有关部门规定及时通知专业公司做好电梯年检工作，确保电梯安全正常运行。电梯困人必须于 10 分钟内赶赴现场进行解救，因赶赴不及时造成电梯乘坐病患病情加重或导致其它伤害的，由乙方承担责任。按院方要求做好每年至少 2 次的电梯应急相关演练。

4) 奖罚制度：承诺在保养期内出现的故障实行不返修责任制，同部电梯如同一原因引起的故障在一个月内出现两次，则扣除该电梯当月 50% 的电梯保养费，一个月内出现三次同样的故障则扣除该电梯当月 80% 的保养费；每月电梯故障超过 5 次，扣罚当月 20% 的电梯保养费，在此基础上每增加 1 次故障，多扣除当月 10% 的电梯保养费，最多扣罚 80%。如果出现由于保养不及时或技术不过关、维护不到位或人员缺岗而引起的安全责任事故，产生的费用及责任全部由乙方负责；因事故导致甲方名誉受损的，有权追究乙方所有安全和经济责任。

5) 费用界定：乙方负责购买电梯保险及电梯年检、限速器校验、载荷试验等费用以及电梯日常运行所需的润滑油、润滑剂、单件单次 300 元及以内的常耗品费用（详见下表）；其它单次单件单价 300 元以上的维修材料费用由甲方承担，经甲方审核同意后由乙方采买并

免费更换，甲方根据第三方出具的造价书价格按季度据实支付（造价公司由甲方聘请）。300元及以内的常耗品（包括但不限于）如下表：

电梯配件清单（300 元及以内的常耗品）

序号	零件名称	序号	零件名称
1	轿门滑块	27	副门锁
2	安全触板开关	28	门锁接触器
3	应急灯	29	门锁触点
4	门锁触点	30	主机消音盖
5	行程开关	31	检修转换开关
6	线绕电阻RSH	32	耐热线
7	缓冲器动作开关	33	蜂鸣器
8	保险丝	34	凸轮开关
9	保险丝	35	转换开关
10	油盅	36	急停开关
11	植物黄油	37	安全触板开关
12	滑块	38	导轨油
13	主轨通用靴衬	39	消防镜片
14	主机油尺	40	门机电阻
15	按钮字片	41	绕接线
16	钮子开关	42	36V螺头灯炮
17	门机碳刷	43	拨动开关
18	厅门自闭力弹簧	44	涨紧轮轴承
19	缓冲器打杆	45	换速开关
20	上换速开关	46	轿厢锁
21	按键	47	涨紧轮开关
22	检修按键	48	筒型保险丝
23	极限开关	49	筒型保险丝
24	上行按钮	50	筒型保险丝
25	下限位开关	51	筒型保险丝
26	外呼按键	52	

4. 空调维保

1) 空调系统运行（主机运行：风机房和风机盘管的末端出风口清洗、分体空调非压缩机故障的一切维修、拆除、移装及清洗，含电梯轿厢内空调及洁净空调），乙方至少配备驻场专业维保人员 1 名。

2) 中央空调概括范围：

①中央空调系统指院楼中央空调系统包括：螺杆式冷却机组、冷却泵及管道、冷冻泵及管道、补水系统、冷却塔、水质处理系统、风机盘管、机房专用精密空调、新风机、住院楼排风系统、供暖系统等。

②日常运行管理：风机盘管进、回风口、接水盘一季度清洗一次，出风口一季度擦洗一次。中央空调盘管机风轮电机更换，进回水阀门更换，空调系统保温棉修复更换等，定期巡查空调机房运行机组及附属管线，发现异常及时报告，每月提交运行情况报告，保障冷却、冷冻、循环水达到规定指标；中央空调维保、水处理由乙方或乙方委托专业公司进行；

3) 洁净空调系统概括范围：

①洁净空调系统主要包含：空调机组（含制冷机组、新风机组、排风机组、净化机组）、室内情报面板、控制面板、层流罩、加湿器、风机盘管（含接水盘）、风口（新风口、回风口、送风口、排风口等）及过滤网、送风、回风及排风系统风管及配套设施、冷凝水、排水管路系统、保温棉、机组过滤网等。

②日常运行管理要求

序号	保养项目	保养工作要求
1	空调机组（含制冷机组、新风机组、排风机组、净化机组）	每 2 天巡查 1 次，1 个月清洗一次（含 Y 型过滤器）并对配电柜除尘、紧固，配件损坏及时更换。
2	室内情报面板、控制面板	损坏或线路故障及时更换。
3	层流罩	对层流罩进行紧固，除锈，破损须更换。
4	加湿器	使用期间每 2 天巡查一次，每年深度清洁 1 次。
5	风机盘管（含接水盘）	检查、维修、保养，每年深度清洗一次。
6	风口（新风口、回风口、送风口、排风口等）及过滤网	检查、维修、保养。每年深度清洗一次
7	送风、回风及排风系统风管及配套设施	更换、维修、保养。
8	冷凝水、排水管路系统	使用期间发现管路脏堵立即疏通，排水管变形、断裂导致流水不畅应及时改管。
9	保温棉	保温棉腐蚀、保温效果差、滴水等管路及时更换保温棉。
10	机组过滤网	每 2 天一次清洗。

4) 分体空调（普通空调）：指除中央空调系统、洁净空调系统外的所有空调。内外机清洗一年一次（每年3月，具体时间以甲方安排为准），要求内机拆外盖，里外彻底清洗。空调机清洗数量按医院清洗当月分体空调固定资产的数量为准，未能全面清洗按每台100元扣除服务费。门诊大厅过道等公共场所与病房空调过滤网一季度清洗一次。乙方需配合医院做好分体空调的零星拆除、移装，费用（包括人工费、零配件费用等）由乙方服务方承担。

5) 费用界定：

以上所有项目的维保，甲方要求乙方委托第三方专业资质单位的，维护费用均由乙方服务方承担，普通空调日常维修材料费用由乙方承担(含控制主板5匹以下的压缩机、10匹以下的制冷系统；不含5匹及以上的压缩机、10匹及以上的制冷系统)。中央空调、净化空调的单件单次维修费用小于或等于800元的非耗材类维修配件（单个单件）由乙方负责；维修费用大于800元的维修配件（单个单件）由甲方承担，经甲方审核同意后由乙方采买并免费更换，甲方根据第三方出具的造价书价格按季度据实支付（造价公司由甲方聘请）。

日常保持空调机的清洁卫生，督导检查发现空调风口有灰尘、污渍等的，按每台200元扣除服务费。

5. 污水运维、检测及在线监测服务

1) 乙方或乙方委托具有专业资质公司进行负责医院院部污水站运营管理排放工作，保证污水的排放正常化、合格化。

①确保污水处理站系统设备正常运行；按环保部门要求完成数据上报及污水处理运维台账记录。

②负责设备维修、维护及管理；设备定期检验，确保在线监测系统每天24小时正常运行，并按照深圳市生态管理局的相关时间要求做好数据上传工作及污水日检测记录。

③制定污水站工作流程和操作要求及标准，定期对员工进行专业知识的培训及应急方案，每年2次应急演练。

④保证污水达标排放（医疗污水排放标准《GB18466-2005》、《排污许可管理办法（试行）》的限值要求、《排污口规范化整治技术要求（试行）》及地方相关管理要求），医院污水处理除满足《医疗机构水污染物排放标准》(GB18466-2005)外，尚须满足环保监管部门和卫生行政主管部门的最新要求。污水处理是否达标，以环保监管部门等主管单位的监测或者第三方的检测(检测报告)为准。因污水排放指标达不到环保排放标准而导致产生相关费用、处罚全部由乙方负责。

⑤编制医院污水处理应急预案，并通过专项论证。

⑥协助甲方办理排污许可证等相关事项。

2) 费用界定：

污水站运营中需更换及维修配件、材料单价单次项目在 300 元及以内的（含污水处理所需药剂、污水在线监测所需药剂），费用由乙方承担和实施。

五、医疗辅助服务

包含医疗运送服务、物资运送、药房杂工、辅工服务等。

以上人员的监督与管理归属医院，由医院管理部门进行监督、协调、指导、考评乙方。

（一）医疗运送服务

1. 医疗运送服务配置方案

人员要求：人员由物业提供，院方参与招聘和培训工作，培训合格方可上岗，实习生不得上岗。

设备配置：运送队伍需按院方要求配备对讲机。

2. 医疗运送管理服务的范围和内容

- (1) 负责收集运送各类标本（住院、急诊、门诊、体检），发放各类报告单；
- (2) 负责取送手术通知单、会诊单、各类检查预约单；
- (3) 负责护送住院病人做 B 超、彩超、心电图、脑电图、X 线、CT、肠镜、胃镜、造影等各种检查；
- (4) 协助护送理疗、康复等各项治疗；
- (5) 负责护送住院病人转科及到口腔、眼科、皮肤科治疗；
- (6) 负责手术病人的接送；
- (7) 负责取送各类病历、处方划价、通知、各种工作手册及报表等；
- (8) 负责床边检查仪器的运送；
- (9) 负责取送设备、医疗仪器、病床等器械的维修（含科内、科间仪器、器械搬迁调整及学术会议所需设备与桌椅的零星搬运等），并调配临床科室病床的登记、搬运、交接、汇总等；
- (10) 负责领送各类试管、血培养皿、分泌物培养皿、空气培养皿及回收空血袋等；

- (11) 负责领送大型输液、消毒剂、纯化水等药剂用品；
- (12) 负责运送各种医疗用品（总务库、设备库、药剂库等）；
- (13) 负责收集运送各科室专科消毒物品（含敷料打包、污器械清理送消等）。

3. 医疗运送管理服务要求

- (1) 人员资质：员工必须具有初中毕业学历；
- (2) 员工必须接受严格的岗前培训与考核，经病区护士长认可后方可上岗。并定期接受培训，年度培训时数达到 10 小时以上；
- (3) 服务必须满足医疗服务规范要求,满足医疗服务应急需要，提供夜间服务；
- (4) 必须配备现代化的通讯工具和调度设备，采取集中调配的运送调度工作模式；
- (5) 具有为病人、为客户高度负责的服务意识，运送服务必须安全、及时、准确、快捷，在呼叫 15 分钟内到达现场，紧急情况下 5 分钟内赶到；
- (6) 运送工作中，除陪同病人或配合抢救和运送仪器外优先让病患及医护人员乘坐客梯，员工通过对讲机联络快步穿梭在全院各个科室，确保医院高效运转。

4. 岗位职责

4.1 护工

- 1) 在护士长及责任护士的指导下负责本病区指定工作。
- 2) 协助护士做晨晚间护理，包括更换床上用品、扫床、整理病人等，并经常巡视保持病房内物品按规定位置摆放。
- 3) 负责新入院病人的床单元准备，协助离院病人出院并做好床单位终末消毒
- 4) 在护士的指导下对患者进行简单的生活照顾，协助无陪护病人完成生活所需，送便器、倾倒大小便、进餐、清洁及床上浴等。
- 5) 在护士指导下协助患者更换卧位、转床或扶抱等。
- 6) 负责病室用品、物品、医疗器械等清洗、浸泡、晾干及装卸等，处于可使用状态。
- 7) 协助查核、盘点、安排维修医疗仪器及有关文书工作，报修各类生活设施，负责跟踪落实。
- 8) 管理及接收清点物资，与各人员做好交接工作，完成库房、各治疗间的物品整洁整理。
- 9) 完成医务人员值班房、更衣室、用餐间的整理，保持室内整洁。
- 10) 完成与病区间的物品、药物、器械借还，急诊药物的领取、借还等科室临时性工作。

11) 护工不得从事护理技术操作及危重患者的生活护理。

4.2 运送员

1) 负责与各科当班护士核对交接需送洗器械(过期包和污染器械包分开放置),并须双方确认无误后签名。

2) 负责每周运送玻璃瓶及病人被服。

3) 负责每周送洗及发放医务人员工作服、值班被服。

4) 负责每天运送完后督促清洁工对救护车进行擦拭消毒, 负责空气消毒并登记消毒记录。

5) 负责收集运送各类标本(血标本须核对清楚后妥善放置于标本箱), 并在登记本上做好记录。

6) 负责每天到院部“取报告处”及“放射科”查看有无化验单、胸片等报告单并取回。

7) 负责对标本箱进行用含氯消毒液抹拭消毒。

8) 负责完成科室护士长安排的临时工作任务。

4.3 药库搬运工

西药房:

1) 负责每日针剂, 口服药的补充。

2) 负责每周门诊西药房中心药房用药的出库入库。

3) 负责每周大液体运送及发放交接。

中药房:

1) 负责每日中药房的用药补充。

2) 负责每天临床科室大液体的发放运送交接。

3) 负责门诊病人代煎中药的运送登记。

制剂室:

1) 负责临床科室各种药膏、药粉出库及运送。

2) 负责皮肤科、骨科水剂的运送。

4.4 服务标准

(1) 中央运送(含标本及病人):

采用中央调度, 包括物资配送(药品、设备及物资搬运、科室各种单据的收发等)等。

1) 医疗运送管理服务的范围和内容:负责各类标本的收集运送(住院、急诊、门诊、体检), 发放结果报告单。负责运送、陪同病人检查和治疗。

2) 负责运送全院各类医疗文书。负责收集运送手术室、消毒供应中心、药房等各科室消毒物品及药品。负责送部分科室常规送药, 并按医院要求增加相关送药服务次数。负责血库回收血袋。负责运送全院的各类大输液。负责收、送病历审核。负责手术病人的接送。负责运送各种用品。

3) 医疗运送管理服务要求:必须配备现代化的通讯工具和调度设备, 配合医院管理系统统筹规划运送工作;

(2) 衣服收发: 负责收发病员服、医务人员工作服等各类织物, 并将脏污织物收至污衣间, 与衣物收发人员一起清点数量。

(3) 护工服务: 门急诊、手术室、ICU 等特殊区域驻点及其它区域需驻守的护工岗位。

(二) 太平间管理

(1) 医院太平间由总务科负责管理, 乙方负责具体事务, 乙方所提供太平间管理员应按甲方要求提前在医院备案, 如后期发生更换应经甲方同意。

(2) 院内遗体均由太平间管理员负责收敛、接运至太平间。

(3) 院内遗体放置在太平间后, 太平间管理员负责联系深圳市殡仪馆安排收敛车辆, 与深圳市殡仪馆收敛工作人员办理遗体移交手续。

(4) 太平间管理员每天对太平间内部设备设施检查不少于 1 次并做好检查记录。发现需要维护、更换或增加的设备, 发函医院落实处理; 如内部有特殊或异常情况, 须立即向医院管理方上报并做好记录。

(5) 太平间管理员应严格按照甲方要求及操作规范开展工作, 禁止利用工作之便出现违规违纪行为。

六、零星服务

(一) 会议服务

熟练掌握会议室各种设备、设施的使用和维护, 做好会前、会中、会后服务, 包括会议桌椅摆放、保证绿植鲜活、座位牌制作、欢迎词及横幅内容输出、茶水及茶歇准备, 及时安排好其他会务需求, 遵守会议保密制度。

（二）通传服务管理

行政办公区域接待来访时要做到“一查、二看、三问、四登记”（查有效证件、看神态有无异常、问清来访对象和事由、认真做好来访登记），经查验、登记后给予指引。保持高度的政治敏锐性和较强的辨识能力，对故意滋事和扰乱机关办公秩序者拒绝登记。

（三）物业报修、投诉登记服务

保证 24 小时客服电话畅通；及时处理客户需求，保证客户投诉、沟通渠道畅通。

（四）报刊收发

负责全院的发放报刊邮件分发服务。

（五）零星搬运

科室零星搬运搬迁等搬运工作（应具备家具拆装的能力）由乙方负责，所产生的相关费用已包含在乙方的投标报价中，甲方不再另行支付这部分费用。专业医疗设备由甲方联系医疗设备厂家，其他设备、家具、办公物品等由物业公司承担搬运工作。

搬运范围：

1) 配合院内物资、小型家具（桌、椅、板凳、柜子等）、及其他非医疗设备搬运任务、配合新院区启用的搬迁；协助会场布置、服从医院工作人员安排；协助医院仓库进行物资的整理及运送；

2) 提供本院、实习生宿舍、专家宿舍及租赁物业的院内物品人力搬运服务，搬运过程注意物品与自身安全。

（六）宿舍管理

对宿舍的钥匙进行保管，保障学生安全、防止财产被盗，做好人员入住及退房登记。负责宿舍区域内公共安全管理、公共设施管理、公共行为管理、公共卫生管理等工作。

（七）档案管理

按照相关要求，建立医院设备及物业管理的日常管理规章制度，完善医院各种设备、设施的运行维护维修计划、记录，并做好档案资料。分为收集、整理、归档、利用四环节包括施工及竣工验收阶段信息、建立委托关系阶段信息、日常管理信息。必须保证交给甲方的物业档案资料的完整性、完好性。

（八）配合做好医院评审

乙方必须无条件配合甲方开展“三级医院评审”、“三级甲等医院评审”及其他评价认证工作。乙方必须依照相关要求和标准建立项目管理体系和相关规章制度，并有效执行。甲方将对乙方的相关评审要求配合工作进行日常监督检查，乙方应配置满足医院评审要求的“人、机、料、法、环”各项指标和要求。协助甲方打造在深圳市范围内，乃至广东省和全国范围内的示范性和标杆型医院，以评促建，争创文明单位、卫生单位、绿色（低碳）医院、节水型节能型医院、平安医院等称号，基于医院日常管理实践总结物业服务规范标准、评价体系、物业示范项目建设要求，形成一系列可借鉴可复制的经验、做法和典型案例，做到引领深圳市其他医院往现代化智慧医院方向发展建设。

七、罗岗院区的开荒保洁服务

乙方需针对新院区提供开荒保洁服务，服务内容包含清扫保洁、打磨以及甲醛治理（注：在第三方检测机构出具空气检测合格后进行验收，第三方检测机构由甲方审核确定，相关检测费用由乙方支付），并监督施工方按要求进行现场废渣清理，以下为开荒保洁验收标准：

房间清洁开荒标准

区域	清洁项目	服务质量考核标准
门	门	无灰尘、无污迹、无胶迹、无指印、无涂料斑点、光亮照人。
地面	地面	无泥沙、无灰尘、无污迹、无胶迹、无头发、无脚印、光亮、无磨损痕，不起泡、起粉，涂抹均匀、有光泽。
窗	窗户、窗台	无污迹、无污点、窗框无水泥和涂料、窗槽内无泥沙、玻璃无明显灰尘、无划痕迹。
墙面	涂料、瓷砖、墙纸	无蛛网、无灰尘、无污迹、无水泥渣、石材无黄渍或其它污渍，无划痕迹，光亮。
天花	天花板	无蛛网、无灰尘、无污迹、无指印。
开关/灯具	开关、灯具	无涂料点、无灰尘、无胶迹。
洗手间	马桶、洗手盆、镜面、台面	排水畅通，无水印，墙面无污迹和水泥、涂料，马桶无污迹、水垢，地面无污迹杂物。
辅助设施	电源盒、地脚线	无灰尘、无污迹，无涂料点。
管网	管线	无灰尘、无污迹、无胶迹、无涂料斑点。
玻璃	镀膜玻璃、透明玻璃、	无蛛网、无灰尘、无污迹、无胶迹、无指印。

空调位	空调位	无垃圾杂物、无积尘、无泥沙保持光亮，无划痕迹。
百叶	百叶窗	无灰尘、无污迹、无胶迹、无涂料斑点。

公共区域开荒标准

区域	清洁项目	服务质量考核标准
地下停车库及设备房(含出入口处)	地面、墙面、天花、管道、排水沟、设施设备	无积尘，无油漆、涂料等污渍，无混凝土、泥沙、工程碎料等建筑垃圾。
室外道路、广场、雨棚、绿化带	室外的地面、墙面、天花及设施设备	无混凝土、泥沙、石子、工程碎料等建筑垃圾，无积尘。
大堂	铝合金墙面、柱面、踢脚线、电梯厅、室内玻璃、室内设施设备、天花、风口、灯饰、风口、百叶窗、洗手间、楼梯间、办公设施、电梯厅、消防楼梯、客梯、天花、风口、百叶窗、灯饰	地面无泥沙等建筑垃圾，墙面无积尘，无油漆、涂料等污渍，洁具、便器洁净、无污渍、不锈钢保护油对不锈钢制品进行清洁和护理。大理石地面做石材晶面护理。电梯轿厢内壁无积尘、无污渍；电梯门轨槽干净，无泥沙。
垃圾站	屋内墙面、垃圾桶、地面	屋内墙面无垃圾附着物，垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面洁净不积水。
楼栋	外墙、幕墙清洗	无污垢，无建筑垃圾，无水迹，无水渍及其他印迹。

如后续有新增社康，乙方应按照本次开荒中标单价为乙方继续提供开荒服务，据实结算。

八、罗岗院区的验收与交接服务

乙方应在罗岗院区投入使用前的 30 个自然日内，无条件配合甲方做好新院区的全部管理用房、设施设备、工具、材料、图纸、技术资料等相关资产和资料的验收与交接服务，并熟练掌握各项设备设施、系统的使用，以确保新院区后续的正常运行。

九、技术支持与信息化建设

利用现代科技手段（如人力资源管理、远程拍照自动检测、智能安保服务、保洁质检标准管理和验收质量管理、物联网智控、智能设备操作管理、设备智能检索查询、设备管理数据分析、设备分析报修、医院后勤管理、医院后勤应急指挥、医疗废物院内出入库全程管理、医院科室病房消毒管理等）提升物业服务效率与效果，确保信息的及时传递与处理。

根据医院需求，提供必要的技术支持与信息化建设方案，推动物业服务工作的智能化、

信息化发展。

十、总体服务要求

（一）人员要求

乙方应谨慎聘用已达到法定退休年龄的人员。如果乙方聘用达到法定退休年龄的人员，又不能为其购买社会保险时，应为其投保足额的医疗、意外伤害商业保险。而且，当发生医疗、意外伤害事件后，相关保险理赔不足以满足其医疗费支出时，由乙方先行垫付后再依法追偿；如果其拖欠甲方的医疗费时，甲方有权直接从应付乙方的服务费中扣除。

乙方应严格按照国家法律法规要求合法用工。所有服务模块均应接受医院后勤管理服务中心统一调度，对于医院指派的工作应及时响应并及时反馈完成情况。

人员管理要求：乙方配置的驻点物业管理人员应配合甲方管理、服从甲方安排、响应甲方服务需求的。凡是阻碍甲方管理、影响甲方声誉、不称职及不配合管理的人员，甲方经考核后有权提出更换要求，乙方需在接到甲方通知之日起 10 日内完成更换，否则甲方对不合格人员所在岗位按缺岗处理。

乙方应按照国家相关法规要求，为员工发放节假日加班费、特殊岗位补贴高温补助、福利（如误餐费、工作服）和国家规定的保险等全部支出和公司管理费用，所产生的相关费用已包含在乙方的投标报价中，甲方不再另行支付任何费用。

乙方应按照国家不低于岗位投标报价（含税）的 70%给所属员工支付工资、社保，甲方有权核实乙方所属员工的实际收入。若乙方未足额发放工资且拒不执行的，从当月物业服务费中扣除。

为保证乙方所属员工的合法权利，乙方必须严格遵守《中华人民共和国劳动法》及深圳市的相关法律法规，并承担乙方所属员工违法违规所产生的一切责任。乙方必须制定合理的绩效考核机制，提高员工的工作积极性。

乙方应按照国家及深圳市相关规定为员工购买相应保险，特殊工种及特殊岗位人员需购置商业保险，如搬运工、高空作业、高温作业、机房、高风险岗位必须购买相应保险方可上岗。甲方有权核验乙方所购买的保险相关凭证。

乙方及本项目有关的服务人员不得在本项目服务范围内从事与本项目所规定范围与服务内容无关的活动，不得干扰甲方的正常工作秩序，不得泄露甲方的商业机密及有关信息。

为保证物业服务质量，项目“管理团队”包括项目负责人和项目主要团队成员均应为乙方

聘用人员，合同签订主体、工资发放主体、社保缴主体必须为乙方或其授权分公司且必须为同一单位。除项目管理团队成员外，其余人员均应为乙方聘用人员或采用劳务派遣方式用工人员，不得使用在校学生、兼职或临时工作人员为岗位物业人员并支付岗位薪酬。

乙方不得自行将本物业管理项目非法转包给其他单位，因为乙方专项资质原因需将某项专业项目分包给其它具备相应资质单位，须经甲方审核同意。

（二）工作时间要求

乙方应合法用工，依法与员工签订用工协议并足额支付员工薪酬。甲方仅对乙方对照服务要求的岗位配置用工时数进行结算；

若乙方确实因为员工离职或因科室业务需求增加人员等原因，短时间内无法招聘到合适人员到岗，可经向甲方主管部门报备，获得批准后安排人员加班替岗，不降低服务标准以满足现场服务需求。

乙方所属员工上岗前必须取得甲方及国家政策要求资格证书，并提交至甲方备案，对于未达要求上岗引起的事故及责任，由乙方负责。另外对于所在岗位应持证上岗而未持证上岗的人员，甲方不予承认，因此造成的缺额人员经费从物业管理费中扣除。

（三）考勤管理要求

乙方应根据医院开放的区域提报岗位配置并与提报甲方进行确认，根据确认后的岗位配置配备人员，需在次月 10 日前与甲方确认上月出勤岗位数及出勤岗位人员数。

（四）管理用房及员工住宿用房

甲方仅提供物业管理办公室、仓库和维修场所给乙方，所产生的水、电费用由乙方承担。

所有乙方办公和管理所需设施设备的投入、维修、维护均由乙方自行承担。乙方办公和管理所需用房的修缮、网络、直线电话、饮用水、办公家具及日常办公物资等费用均由乙方自行承担。

（五）持证上岗管理

物业各岗位所涉及需持证上岗的应按照国家法律法规要求做到持证上岗。

乙方须在入场时将所有需持证上岗人员的身份证件及其他资质证件复印件送交甲方备案，原件备查；乙方须在相关证件到期前自行安排更新工作，保持证件在有效期内。

对于所在岗位应持证上岗而未持证上岗的人员，所出现安全事故、纠纷等与甲方无关，

全部责任由乙方承担。

(六) 管理人员要求

乙方配置的驻点物业管理人员应是能配合甲方管理、服从甲方安排、响应甲方服务需求的。凡是阻碍甲方管理、影响甲方声誉、不称职及不配合管理的人员，甲方有权提出更换要求，乙方需在接到甲方通知后十五天内完成更换。

主管及以上级别员工的变动，需要至少提前 2 周向甲方报备并取得甲方的同意方可变更。

乙方所有服务人员均应常驻医院，项目经理需请假超过 3 天以上离开医院的，均应至少提前半日向物业管理科室报备（正常休息日、轮休休息日除外）。

(七) 培训管理

乙方必需建立专门培训队伍，健全各部门岗位培训机制，完善岗前培训制度及日常培训，确保各岗位人员上岗前接受专业培训并能满足科室实际需求，日常加强职业安全培训保证员工上岗资质及安全意识和能力，制定各岗位操作指引手册，避免员工缺乏指导及无法识别潜在的紧急情况。需按照要求制定各部门的年度培训计划。定时组织员工参加甲方院感培训，并通过院感考核。未能通过考核者需由乙方安排重新培训，此项工作不能影响临床服务。

(八) 建章立制

乙方须在进场一个月内建立物业管理相关的管理制度和各部门的现场监管手册（包括但不限于规章制度、操作流程等），甲方到现场检查管理资料，包括各模块的自查记录、会议记录、自主培训记录等。

乙方须在进场一个月内建立内部奖惩激励措施方案，对服务优劣的情形及个人进行奖惩，奖惩方案及奖惩实施情况报甲方审核。

(九) 可分包服务内容：

(1) 以下专项服务项目乙方可委托第三方进行服务：消防系统维保、空调维保、电梯维保、污水运维、检测及在线监测服务、外墙清洗、厨房烟道及设备清洗、地面养护（含 pvc 地板打蜡）、四害消杀、白蚁防治、化粪池清掏、太平间管理、非主体、非关键性服务也允许委托第三方进行服务。

(2) 乙方不得自行将本物业其他管理项目分包给其他单位。因为乙方专项资质原因需将非上述专项服务项目分包给其它具备相应资质外包公司，须经甲方审核同意，外包公司资

质需符合行业法律法规要求。

(十) 其他要求

合同期内因政策性因素影响(如最低工资上涨, 社保等), 导致支出发生变化, 由乙方负责。

十一、其他有关说明

1、管理用房提供

甲方根据实际需要向乙方免费提供管理用房(含办公、仓库及维修场所), 不提供一般员工宿舍。

2、有关物业管理事项的说明

(1) 除本合同另有约定除外, 大、中修和相关设施设备的更新改造费用由甲方负责, 其它费用约定如下:

1) 房屋及公共设施设备维修项目单价单次 300 元以下(含 300 元)和日常维修费用在 300 元以下(含 300 元), 由乙方承担和实施。

2) 房屋及公共设施设备维修项目单价单次 300 元以上和日常维修费用在 300 元以上的, 由甲方全额承担。

3) 所有新加装或改造的给排水、配电等设施设备和相关材料均由甲方承担。

(2) 其它约定:

1) 发电机电池维护、更换、燃油费(指发电机定期保养运转与突发停电应急发电所需燃油费用, 政府负荷调控长时间拉闸限电发电所需燃油费用)由甲方承担。

2) 树木标志牌、绿化带提示牌的制作、更新、维护费用, 更新重置时选定的款式、质地、数量、档次等必须经甲方认可, 费用由乙方承担。

3) 高压变压器及相关设备设施、管线、特种设备等的定期检测费用, 包括为达到最经济运行方式要求而进行定期报停和启用, 根据供电部门要求而需要重新技术检测而产生的相关费用由甲方承担。

4) 全院清洁消毒用品、工具、耗材等单价在 300 元及以内的, 产品质量需符合行业相关标准, 费用由乙方负责; 单价超出 300 元的由医院负责。清洁工具(如: 扫把、拖把、尘推、垃圾篓、洁厕刷、拖桶、地毯刷等)耗材(如: 玻璃清、碧丽珠、不锈钢油、洗衣粉、除霉清洁剂、洁厕灵、钢丝球、普通毛巾等)、生活垃圾垃圾袋, 可回收垃圾袋, 厨余垃圾袋

保洁所需消毒片、地巾、毛巾、消毒药剂、等常用清洁物资。医院行政、业务科室办公区域所需的卫生间纸巾、生活垃圾袋，可回收垃圾袋，厨余垃圾袋。公共卫生间的纸巾、洗手液、空气清新剂、香水及喷香机（大、中、小）、纸巾盒/架、电池、洗手盒/架、公共区域防滑地垫卷[规格 1.5 米*12 米]、雨伞套等物品。以上费用由乙方承担和实施。

（3）公共水电费：公用水电费用由甲方承担（包括卫生间、绿化、空调、清洁卫生、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备等各类用电）。

（4）春节、劳动节、国庆节等法定节假日加班安排：由乙方按管理需求自行安排加班，加班费由乙方承担相关费用。

（5）管理目标及奖惩办法

乙方未完成各项管理目标，甲方对乙方按《龙岗区第二人民医院质量考评标准》进行相应奖惩。

（6）其它需说明事项：

1) 其余设施设备的说明

内岗亭、道闸、设备设施专用工具、各类门牌、各类标示指示牌（除树木标志牌、绿化带提示牌）、垃圾中转站均由甲方负责安装及提供，除以上设施设备外，乙方在标书中为管理需要添置的设施设备视为乙方投资，中标后必须实施。

（7）监管

乙方在合同执行期间，须接受市、区行业主管部门以及甲方的监管。

消防、电梯、空调、污水处理等重要设备设施的保养，乙方应按照国家 and 地方的有关规定委托有资质的专业公司进行定期维护保养。

门禁管理要求：乙方所属员工开通门禁卡权限均需经过甲方审批，乙方对开通门禁权限的员工负管理责任，包括开通、丢失、补办、离职的安全管理均应有严格的管控措施。如丢失或损坏门禁卡，应对门禁卡相应的工本费的赔偿。

本项目服务期结束时，乙方在服务期结束之日起 30 天内向甲方移交原委托管理的全部管理用房、设备材料等相关资产，移交经过分类整理的各类管理档案等文件资料原件。

3、甲方根据实际工作需要向乙方提供部分工具车、电瓶车，所有提供给乙方使用的车辆维修和维护由乙方负责，对于因操作不当所引发的意外及事故，所有责任均由乙方承担。

附件二：人员、设备配置及要求

一、项目人数需求一览表

人员数量要求：乙方需为本项目配置不少于 373 人。

备注：根据医院新院区投入使用进度安排、业务发展等因素，期间服务人员可能会调整，人员配置以各项目实际使用为准，满足每个岗位需求，费用按医院实际配置人员支付。

部门	岗位名称/所属科室	岗位数（个）	最低岗位人数（人）
办公室	项目经理	1	1
	项目副经理	1	1
	办公室文员	2	2
	投诉、报修客服	4	4
	会议文员	2	2
清扫保洁部	保洁主管	1	1
	保洁副主管	1	1
	绿化工	2	2.5
	专项保洁员	39	70.3
	保洁员	42.5	55.9
	医疗垃圾清运工	4	10.2
安全保卫部	安保队长	1	1
	安保副队长	1	1
	特勤分队	12	15.3
	消防中控员	2	7.6
	安全监控员	2	7.6
	车场管理员	6	22.9
	安检员	8	30.5
	安保员	23.5	59.2
工程管理部	工程主管	1	1
	维护运行工	14	17.8
	空调工	2	2.5

医疗辅助部	医辅主管	1	1
	护工	12	15.3
	运送员	20	25.5
	药库搬运工	2	2.5
零星服务部	库管助理	1	1.3
	宿管员	2	2.5
	搬运工	6	7.6
合计		216	373

二、项目管理团队配置及岗位基本条件一览表

序号	岗位名称	数量（人）	岗位基本条件条件
1	项目经理	1	①具有管理类相关专业本科（或以上）学历。 ②具有二级（或以上）物业管理员（师）职业资格证书（或职业技能等级证书）。 ③具有管理类专业中级（或以上）职称证书。 ④获得过物业管理类荣誉奖项。 ⑤具有退伍军人证明的。
2	项目副经理	1	①具有本科（或以上）学历。 ②具有管理类相关专业的中级（或以上）职称证书。 ③具有二级（或以上）物业管理员（师）职业资格证书（或职业技能等级证书）。
3	保洁主管	1	①具有环境科学与工程类相关专业本科或以上学历。 ②具有环境科学与工程类相关专业的助理（或以上）职称证书。 ③具有四级（或以上）有害生物防制（治）员职业资格证书（或职业技能等级证书）。
4	保洁副主管	1	①具有环境科学与工程类相关专业本科（或以上）学历。
5	安保队长	1	①具有本科（或以上）学历。 ②具有安全工程类相关专业的中级（或以上）专业技术

			职称证书。
6	安保副队长	1	①具有本科（或以上）学历。 ②具有三级（或以上）企业人力资源管理师（员）或劳务派遣管理员职业资格证书（或职业技能等级证书）。
7	工程主管	1	①具有电气类或自动化类相关专业本科（或以上）学历。 ②具有电气类或自动化类相关专业的中级（或以上）职称证书。 ②具有中级(或以上) 节能类工程师职称证书; ③具有一级电工职业资格证书（或职业技能等级证书）。
8	医辅主管	1	①具有本科（或以上）学历。 ②具有二级（或以上）职业培训师职业资格证书（或职业技能等级证书）。 ③具有四级(或以上) 劳动关系协调员职业资格证书(或职业技能等级证书) 。

三、设备（含车辆）需求一览表

（一）保洁所需设备一览表

序号	★设备名称	★数量	★设备必须具备条件	设备可偏离条件
1	扫地机器人	2	结合医院布局智能运行，具备空间环境无人消杀，无人智能驾驶功能，支持低液位自主加水以及低电量自主充电并在完成后继续作业，支持自主识别垃圾箱内垃圾量，在垃圾箱满后自主倾倒垃圾至垃圾桶并在完成后继续作业。 单日清扫作业面积≥ 50000m2	/

2	高压扫水车	2	设备完好	/
3	手推全自动洗地机	2	设备完好	/
4	三轮车	2	设备完好	/
5	工业烘干机	1	设备完好	/
6	卫生隔离式洗脱机	1	设备完好	/
7	厢式货车	1	设备完好	/
8	电动巡逻车	1	设备完好	/
9	电动自行车	1	设备完好	/
10	抛光机	1	设备完好	/
11	扶梯清洗机	1	设备完好	/
12	移动登高作业车	1	设备完好	/
13	下水道高压疏通泵	1	设备完好	/
14	对讲机	/	按实际需求配置	/
15	手推式保洁车	/	按实际需求配置	/
16	工作证	/	至少每人一件	/
17	保洁制服	/	每人每季至少各 2 套（夏、秋）	/

(二) 安保所需设备一览表

序号	★设备名称	数量（台/套）	★设备必须具备条件	设备可偏离条件
1	对讲机	/	至少每岗位一部	/
2	警棍	/	至少每人一件	/
3	工作证	/	至少每人一件	/
4	电筒	/	至少每岗位一部	/
5	保安制服	/	每人每季至少各 2 套（夏、秋）	/
6	防暴装备	20	设备完好	/
7	电动巡逻车	2	设备完好	/
8	执法记录仪	/	按实际需求配置	/

四、岗位分布表

(一) 清洁绿化服务岗位人员分布

序号	楼层	科室	是否为院感重点科室	人员配置				
				岗位数	岗位工作时间(h)	岗位每周天数(天)	标准工时人数(人)	工作时间
一	门诊医技综合楼							
1	首层	120 院前救护	是	0.5	24	7	1.9	早、中、晚
2		高压氧舱		0.5	8	7	0.6	白班
3		消毒供应中心	是	2	8	7	2.5	白班
4		药学部(中心药房、药库、办公室、静配中心)	是	4	8	7	5.1	白班
5		门诊办公室及护士更衣室		0.5	8	7	0.6	白班
6	二层	感染门诊	是	1	24	7	3.8	早、中、晚
7		急诊科	是	1	24	7	3.8	白班 1 人, 中班 1 人, 夜班 1 人
8		放射科		2	8	7	2.5	白班

序号	楼层	科室	是否为院感重点科室	人员配置				
				岗位数	岗位工作时间(h)	岗位每周天数(天)	标准工时人数(人)	工作时间
9		门诊药房		1	8	7	1.3	白班
10		儿科诊区		0.5	8	7	0.6	白班
11		儿童保健		0.5	8	7	0.6	白班
12		大厅及公共区域		1	8	7	1.3	白班
13	三层	急诊病房与EICU	是	2	16	7	5.1	白班 2 人, 中班 1 人, 夜班 1 人
14		超声科		1	8	7	1.3	白班
15		内科诊区		1	8	7	1.3	白班
16		眼耳鼻咽喉诊区		1	8	7	1.3	白班
17		产科诊区		1	8	7	1.3	白班
18	四层	病理科		0.5	8	7	0.6	白班
19		输血科	是	0.5	8	7	0.6	白班
20		检验科	是	1.5	16	7	3.8	白班 2 人, 夜班 1 人
21		内镜中心	是	1	8	7	1.3	白班
22		皮肤性病科诊区	是	1	8	7	1.3	白班
23		妇科诊区		1	8	7	1.3	白班
24		采血室	是	0.5	8	7	0.6	白班
25	五层	中心/门诊手术室	是	4	16	7	10.2	白班 4 人, 中班 2 人, 夜班 2 人, 保证男清洁工至少 1 名
26		外科诊区		1	8	7	1.3	白班
27		中医康复科		1	8	7	1.3	白班
28	六层	重症医学科	是	2	16	7	5.1	白班 2 人, 中班 1 人, 夜班 1 人
29		病案库		0.5	8	7	0.6	白班
30		体检中心		2	8	7	2.5	白班
31	一至六层	公共卫生间		2	16	7	5.1	白班 2 人, 中班 1 人, 夜班 1 人
32	屋面	/		0.5	8	7	0.6	白班

序号	楼层	科室	是否为院感重点科室	人员配置				
				岗位数	岗位工作时间(h)	岗位每周天数(天)	标准工时人数(人)	工作时间
二	住院部							
1	七层	新生儿/NICU	是	1	8	7	1.3	白班
2		口腔科	是	1	8	7	1.3	白班
3		信息科		0.5	8	7	0.6	白班
4	八层	产房	是	2	16	7	5.1	白班 2 人, 中班 1 人, 夜班 1 人
5	九层	产科病房	是	1	8	7	1.3	白班
6	十层	标准病房	是	1	8	7	1.3	白班
7	十一层	妇科病房	是	1	8	7	1.3	白班
8	十二层	神经外科病房	是	1	8	7	1.3	白班
9	十三层	普外、胸外、肛肠病房	是	1	8	7	1.3	白班
10	十四层	骨科病房	是	1	8	7	1.3	白班
11	十五层	泌外、烧伤、整形病房	是	1	8	7	1.3	白班
12	十六层	五官科病房	是	1	8	7	1.3	白班
13	十七层	呼吸、消化科病房	是	1	8	7	1.3	白班
14	十八层	神内、内分泌科病房	是	1	8	7	1.3	白班
15	十九层	心内、肾内科病房	是	1	8	7	1.3	白班
16	二十层	中医、康复科病房	是	1	8	7	1.3	白班
17	二十一层	值班宿舍		1	8	7	1.3	白班
18	屋面	/		1	8	7	1.3	白班
三	行政科研楼							
1	八层	教学培训		1	8	5	0.9	白班
2	九层	行政办公		1	8	5	0.9	白班
3	十层	科研用房	是	1	8	5	0.9	白班
4	屋面	/		0.5	8	7	0.6	白班
四	地下室							
1	负一层	医技用房	是	1	8	7	1.3	白班
2	负一至负	保障系统用		8	8	7	10.2	白班

序号	楼层	科室	是否为院感重点科室	人员配置				
				岗位数	岗位工作时间(h)	岗位每周天数(天)	标准工时人数(人)	工作时间
	三层	房、地下停车库(人防)						
五	其他							
1	全院	全院外围花台、保安室、污水办公室、各栏杆保洁、全院各处急喷杀、更换手消毒液、各楼梯处卫生保洁等。		2	8	7	2.5	保证一名全天应急消杀,随叫随到。
2	全院	全院动态保洁		4	8	7	5.1	
3	全院	医院外围保洁		2	8	7	2.5	
4	全院	食堂保洁		3	8	7	3.8	
5	全院	绿化工		2	8	7	2.5	白班
6	全院	医疗垃圾清运		4	16	7	10.2	07:00--11:30 14:00--17:00
7	全院	院部保洁主管		1	8	/	1	随时响应紧急情况
8	全院	院部保洁副主管		1	8	/	1	随时响应紧急情况
合计				89.5			141	

(二) 安全保卫服务岗位人员分布

序号	楼层	科室	人员配置					
			岗位	岗位数	岗位工作时间 (h)	岗位每周天数(天)	标准工时人数 (人)	工作时间
一	门诊医技综合楼							
1	一层	接驳区	安保员	2	16	7	5.1	早、中班各 2 人
2	二层	120 院前救护、高压氧	安保员	3	24	7	11.5	三栋楼，早、中、晚各 1 人

序号	楼层	科室	人员配置					
			岗位	岗位 数	岗位工作 时间 (h)	岗位每周 天数(天)	标准工时 人数 (人)	工作时间
3		舱、消毒供应中心、药剂科	安检员	8	24	7	30.5	三栋楼及地下室，早、中、晚各 2 人
4		急诊科	安保员	1	24	7	3.8	早、中、晚各 1 人，专人专岗
5		感染门诊、放射科、门诊药房、儿科诊区、儿童保健	安保员	2	8	7	2.5	
6		大厅	安保员	1	8	7	1.3	
7	三层	急诊病房与 EICU	安保员	1	24	7	3.8	早、中、晚各 1 人，专人专岗
8		超声科、内科诊区、眼耳鼻喉诊区、产科诊区	安保员	2	8	7	2.5	
9	四层	病理科、输血科、检验科、内镜中心、皮肤性病科诊区、妇科诊区	安保员	2	8	7	2.5	
10		采血室	安保员	0.5	8	7	0.6	
11	五层	中心/门诊手术室、外科诊区、中医康复科	安保员	1	16	7	2.5	早、中各 1 人，专人专岗
12	六层	体检中心、重症医学科、病案库	安保员	2	8	7	2.5	
二	住院部							
1	七层	新生儿/NICU、口腔科、信息科	安保员	1	24	7	3.8	早、中、晚各 1 人，专人专岗
2	八层	产房	安保员	1	24	7	3.8	早、中、晚各 1 人，专人专岗

序号	楼层	科室	人员配置					
			岗位	岗位 数	岗位工作 时间 (h)	岗位每周 天数(天)	标准工时 人数 (人)	工作时间
3	九层	产科病房	安保 员	1	24	7	3.8	早、中、晚各 1人, 专人专 岗
三	行政科研楼							
1	九层	行政办公	区域 安保	1	8	7	1.3	
三	地下室							
1	地下 车库	负一层至负 三层	安保 员 (巡 逻)	2	24	7	7.6	每班 2 人
2	消防 控制 室	负一层至负 三层	消防 中控 员	2	24	7	7.6	每班 2 人
四	其他							
1	全院	出入口 (3 个)	车场 管理 员	6	24	7	22.9	门诊、急诊、 科教楼
2	全院	/	特勤 分队	12	8	7	15.3	早班 5 人, 中 班 5 人, 夜班 2 人, 负责全 院治安巡逻, 会议保障 (含 周六、日), 处理各种突发 事件及纠纷
3	全院	/	安全 监控 员	2	24	7	7.6	
4	全院	/	安保 队长	1	8	6	1.0	随时响应应急 情况
5	全院	/	安保 副队 长	1	8	6	1.0	随时响应应急 情况
合计				55.5			145.1	

(三) 工程管理岗位人员分布

序号	区域	人员配置					
		岗位	岗位数	岗位工作 时间 (h)	岗位每周 天数(天)	标准工时 人数 (人)	工作时间
1	全院	工程主管	1	8	/	1	随时响应应

							急情况
2	全院	维护工	14	8	7	17.8	白班 10 人, 夜班 2 人
3	全院	空调工	2	8	7	2.5	白班
合计			17			21.3	

(四) 医疗辅助服务岗位人员分布

序号	区域/科室	人员						备注
		岗位	岗位数	岗位工作时间(h)	岗位每周天数(天)	标准工时人数(人)	工作时间	
1	住院病区	护工	10	8	7	12.7	白班	承担科室内勤工作
2	急诊科	护工	1	24	7	1.3	白班、中班、晚班各一人	
3	重症医学科	护工	1	24	7	1.3	白班、中班、晚班各一人	
4	手术室	运送员	3	8	7	3.8	白班	门禁、衣物管理, 转运手术患者
5	临床支持中心	运送员	12	8	7	15.4	8: 00-16: 00	承担所有外勤工作, 包括护送住院患者检查、运送标本等
6		运送员	3	8	7	3.8	16: 00-24: 00	
7		运送员	2	8	7	2.5	24: 00-次日 8: 00	
8	药学部	药库搬运工	2	8	7	2.5	白班	
9	全院	医辅主管	1	8	/	1.0	白班	随时响应应急情况
合计			35			44.3		

(五) 管理及零星服务岗位人员分布

序号	区域/科室	人员配置					
		岗位	岗位数	岗位工作时间(h)	岗位每周天数(天)	标准工时人数(人)	工作时间
1	全院	项目经理	1	8	/	1	随时响应应急情况
2		项目副经理	1	8	/	1	随时响应应急情况
3		办公室文员	2	8	/	2	白班

4		投诉、报修客服	4	8	/	4	白班
5		会议文员	2	8	/	2	白班
6		库管助理	1	8	7	1.3	白班
7		宿管员	2	8	7	2.5	白班
8		搬运工	6	8	7	7.6	白班
合计			19			21.5	

五、人员要求

乙方应谨慎聘用已达到法定退休年龄的人员。如果乙方聘用达到法定退休年龄的人员，又不能为其购买社会保险时，应为其投保足额的医疗、意外伤害商业保险。而且，当发生医疗、意外伤害事件后，相关保险理赔不足以满足其医疗费支出时，由乙方先行垫付后再依法追偿；如果其拖欠甲方的医疗费时，甲方有权直接从应付乙方的服务费中扣除。

乙方应严格按照国家法律法规要求合法用工。所有服务模块均应接受医院后勤管理服务中心统一调度，对于医院指派的工作应及时响应并及时反馈完成情况。

人员管理要求：乙方配置的驻点物业管理人员应配合甲方管理、服从甲方安排、响应甲方服务需求的。凡是阻碍甲方管理、影响甲方声誉、不称职及不配合管理的人员，甲方经考核后有权提出更换要求，乙方需在接到甲方通知之日起 10 日内完成更换，否则甲方对不合格人员所在岗位按缺岗处理。

乙方应按照国家相关法规要求，为员工发放节假日加班费、特殊岗位补贴高温补助、福利（如误餐费、工作服）和国家规定的保险等全部支出和公司管理费用，所产生的相关费用已包含在乙方的投标报价中，甲方不再另行支付任何费用。

乙方应按照不低于岗位投标报价（含税）的 70%给所属员工支付工资、社保，甲方有权核实乙方所属员工的实际收入。若乙方未足额发放工资且拒不执行的，从当月物业服务费中扣除。

为保证乙方所属员工的合法权利，乙方必须严格遵守《中华人民共和国劳动法》及深圳市的相关法律法规，并承担乙方所属员工违法违规所产生的一切责任。乙方必须制定合理的绩效考核机制，提高员工的工作积极性。

乙方应按照国家及深圳市相关规定为员工购买相应保险，特殊工种及特殊岗位人员需购置商业保险，如搬运工、高空作业、高温作业、机房、高风险岗位必须购买相应保险方可上岗。甲方有权核验乙方所购买的保险相关凭证。

乙方及本项目有关的服务人员不得在本项目服务范围内从事与本项目所规定范围与服

务内容无关的活动，不得干扰甲方的正常工作秩序，不得泄露甲方的商业秘密及有关信息。

为保证物业服务质量，项目“管理团队”包括项目负责人和项目主要团队成员均应为乙方聘用人员，合同签订主体、工资发放主体、社保缴主体必须为乙方或其授权分公司且必须为同一单位。除项目管理团队成员外，其余人员均应为乙方聘用人员或采用劳务派遣方式用工人员，不得使用在校学生、兼职或临时工作人员为岗位物业人员并支付岗位薪酬。

乙方不得自行将本物业管理项目非法转包给其他单位，因为乙方专项资质原因需将某项专业项目分包给其它具备相应资质单位，须经甲方审核同意。

附件三：项目详细报价

一、分项报价表

序号	需求内容	投标报价	备注
1	常规物业管理服务	26,869,168.80	/
2	专项服务	1,706,722.92	/
3	清洁开荒服务		单价不超过 10 元/m ² ,开荒面积: 126900 m ²
合计		29,337,291.72	/

二、常规物业管理服务-岗位单价明细表

部门	岗位名称/所属科室	最低岗位人数（人）	岗位人数对应人员单价（元/月）	岗位年度报价（元）
办公室	项目经理	1	22,000.00	264,000.00
	项目副经理	1	16,000.00	192,000.00
	办公室文员	2	7,600.00	182,400.00
	投诉、报修客服	4	7,600.00	364,800.00
	会议文员	2	7,600.00	182,400.00
清扫保洁部	保洁主管	1	11,000.00	132,000.00
	保洁副主管	1	8,000.00	96,000.00
	绿化工	2.5	6,110.00	183,300.00
	专项保洁员	70.3	6,110.00	5,154,396.00
	保洁员	55.9	6,110.00	4,098,588.00
	医疗垃圾清运工	10.2	6,110.00	747,864.00
安全保卫部	安保队长	1	11,000.00	132,000.00
	安保副队长	1	8,000.00	96,000.00
	特勤分队	15.3	5,400.00	991,440.00
	消防中控员	7.6	5,510.00	502,512.00
	安全监控员	7.6	5,077.00	463,022.40

	车场管理员	22.9	5,077.00	1,395,159.60
	安检员	30.5	5,077.00	1,858,182.00
	安保员	59.2	5,077.00	3,606,700.80
工程管理部	工程主管	1	20,000.00	240,000.00
	维护运行工	17.8	8,300.00	1,772,880.00
	空调工	2.5	8,800.00	264,000.00
医疗辅助部	医辅主管	1	11,000.00	132,000.00
	护工	15.3	5,790.00	1,063,044.00
	运送员	25.5	5,790.00	1,771,740.00
	药库搬运工	2.5	5,790.00	173,700.00
零星服务部	库管助理	1.3	6,800.00	106,080.00
	宿管员	2.5	5,800.00	174,000.00
	搬运工	7.6	5,800.00	528,960.00
合计		373	238,328.00	26,869,168.80

1.以上岗位单价含人员工资（每周工作时长按不超过 44 小时/周报价）、保险费、周末及法定节假日加班费、高温补贴、福利费服装费、企业管理费、法定税金、企业利润、以及其他招标文件所约定耗材使用费用、作业工具使用费用、设备使用等综合费用。

2.岗位年度报价（元）=最低岗位人数*岗位人数对应人员单价*12 个月。

3. 投标人应按照不低于岗位投标报价（含税）的 70%给所属员工支付工资、社保。

三、专项服务报价明细表

序号	项目	工程量	报价（元/月）	报价（元/年）	备注
1	污水运维、检测及在线监测服务	1 项	46,700.00	560,400.00	/
2	消防系统维保	1 项	13,200.00	158,400.00	/
3	电梯维保	1 项	22,400.00	268,800.00	/
4	空调维保	1 项	49,200.00	590,400.00	/
小计					
序号	项目	工程量	单价（元/m ² ）	总价（元）	备注

1	外墙清洗	按预估清洗面积 32180.73 m ² 报价。	4.00	128,722.92	外墙清洗每年一次, 根据外墙清洗作业面积进行结算
以上五项专项维保服务投标合计报价: <u>1,706,722.92</u> 元					

四、清洁开荒服务报价明细表

序号	项目	工程量 (m ²)	单价 (元/m ²)	合计 (元)	备注
1	清洁开荒服务	126,900.00	6.00	761,400.00	报价不超过 10 元/m ²
清洁开荒服务投标报价: <u>761,400.00</u> 元					

附件四：深圳市龙岗区第二人民医院（罗岗院区）物业服务监督考核标准

甲方对所有工作人员进行不定期考核，对于考核不合格人员，甲方有权采取停岗停薪处理。

甲方每月对乙方的服务质量和水平等进行考核，于每月最后一周开展本月度考核，具体考核要求按以下附表：1-5 执行，考核小组由甲方物业管理委员会同相关科室、相关职能部门组成，乙方应积极配合开展考核工作。

考核总分为 500 分，环境保洁服务考核量化标准 100 分、秩序与安全保卫管理考核量化标准 100 分、机电工程管理考核量化标准 100 分、医疗辅助类管理考核量化标准 100 分、管理人员及其他服务 100 分，每个模块由业务考核及满意度调查组成；其中业务考核占 80%，满意度占 20%。由甲方物业管理委员会统筹其他主管部门每月对乙方服务质量和配置人数进行考核。

若经统筹考核服务质量得分高于总分数的 85%，则全额支付该月度物业管理费用；若经统筹考核服务质量得分占总分数的 80%-85%，视为轻度违约，则按照实际得分与合格分值要求的差额分，每分扣罚 1000 元违约金进行结算；若物业服务考核得分低于总分数的 80%，且配置人数不足，视为重度违约，则按实际得分与合格分值要求的差额分，每分扣罚 1000 元违约金进行结算并扣除缺额人数相应费用，未支付部分作为违约金扣留并计入“奖金池”。

全年累计 3 个月考核结果低于考核总分数的 80%，医院将约谈乙方高层，并要求限期整改；全年累计 6 个月低于 80%，医院保留解除合同或续约合同的权利，解除合同时扣留履约保证金，并保留将合同履行情况报深圳市财政委员会按相关法规处理的权利。

若经统筹考核服务质量考核得分占总分数的 90%以上视情况奖励，奖励金额从“奖金池”中支出，甲方实际支出物业管理费用及奖励金额总和不超过本项目中标总价。

附表 1：清洁绿化服务考核量化标准

序号	模块	分值	服务质量标准	服务质量考评标准	得分
1	制度和人员管理	15	环卫设施齐全，设有固定的清洁清扫工具。	每发现一项配备不齐扣 0.1 分。	
			清洁卫生各责任范围明确到人。	岗位人员上墙责任范围不明确，每发现一处扣 0.5 分。	
			清洁区内清洁保洁达到服务标准。	清洁保洁不符合标准每个点位扣	

				0.5 分。	
			清洁员着装统一、工作仔细、形象及态度良好	形象不佳，服务态度差每人次扣 0.5 分。	
			积极主动学习新的保洁知识，提高保洁、清洁技术。	保洁业务培训工作有计划无落实扣 1 分，保洁业务培训工作无计划，扣 1 分。	
2	医疗区域	20	天花板（含灯具）、地面（含通道楼梯）、墙壁、门窗无灰尘、蜘蛛网。	发现有灰尘、蜘蛛网，每发现一处不合格扣 0.1 分。	
			卫生间地面无灰尘、积水。	发现有灰尘、积水，每发现一处扣 0.1 分。	
			开水房无灰尘、无积水。热水器常擦拭，定期清理水垢。水池无堵塞和积水现象。垃圾桶垃圾要及时清倒，防止异味散发。	发现有灰尘、有积水，有水垢、有堵塞和有异味现象；每发现一处扣 0.1 分。	
			污物间无积水，无灰尘、干净整洁，清洁用具摆放整齐，定期清洁防滑垫。	发现有灰尘、有积水现象，未按规定清洁防滑垫；每发现一处扣 0.1 分。	
			轿厢内光洁明亮、干净整洁。	发现有灰尘、有垃圾、有污渍；每发现一处扣 0.1 分。	
			电梯厅门、门框无污渍、整洁明亮。	发现有污渍、有垃圾、有灰尘；每发现一处扣 0.1 分。	
			轿厢内地毯每日清洁更换。	发现未按规定清洁更换；每发现一处扣 0.1 分。	
			家具（含储物柜、床头柜）、电器，无灰尘、污迹。	发现有灰尘、污渍；每发现一处扣 0.1 分。	
			地面瓷砖、PVC 地面、大理石地面，清洁频率每周至少 3 个科室，具体情况根据实际情况调整。	发现未按规定清洁，每发现一处扣 0.5 至 1 分。	

			医疗设备表面擦拭, 无灰尘、污迹。	发现有灰尘、污渍, 每发现一处扣 0.1 分。	
3	外围公共区域	15	地面无灰尘、污迹、烟头、垃圾。	发现有灰尘、污渍、垃圾; 每发现一处扣 0.1 分。	
			绿化带、绿化墙无烟头、垃圾。	发现有烟头、垃圾, 每发现一处扣 0.1 分。	
			垃圾桶外表干净, 每日清倒, 污物量不能超过桶体 2/3。	发现超过桶体 2/3, 每发现一处扣 0.1 分。	
			雨棚、屋面(天台)无垃圾、无破损, 每发现一处扣 0.5 分	发现有破损、有垃圾, 每发现一处扣 0.1 分。	
			宣传栏、标识标牌等公共设施无手印。	发现有手印, 每发现一处扣 0.1 分。	
			照明灯具表面擦拭, 无灰尘, 无手印。	发现有手印、有灰尘, 每发现一处扣 0.1 分。	
			雨水篦无杂物、无堵塞, 保持畅通。	发现有杂物、有堵塞现象, 每发现一处扣 0.2 分。	
			轿厢内光洁明亮、干净整洁。	发现有灰尘、有垃圾、有污渍; 每发现一处扣 0.1 分。	
			电梯厅门、门框无污渍、整洁明亮。	发现有污渍、有垃圾、有灰尘; 每发现一处扣 0.1 分。	
			轿厢内地毯每日清洁更换。	发现未按规定清洁更换; 每发现一处扣 0.1 分。	
4	行政办公	10	污水井、雨水井及时疏通清理, 化粪池(井)等抽吸消毒, 每月至少一次进行化粪池抽吸, 作业符合环保要求。	发现未按规定抽吸消毒; 每发现一项未达标扣 0.5 至 1 分。	
			天花板(含灯具)、地面(含通道楼梯)、墙壁、门窗无灰尘、无蜘蛛网。	发现有灰尘、蜘蛛网每发现一处扣 0.1 分。	

			天花板（含灯具）无有灰尘、蜘蛛网。	发现有灰尘、蜘蛛网每发现一处扣 0.1 分。	
			办公设施及家具无灰尘，无污迹。	发现有灰尘、有污渍，每发现一处扣 0.1 分。	
			垃圾桶外表干净，每日清倒，污物量不能超过桶体 2/3，无破损。	发现污物量超过 2/3，有破损，每发现一处扣 0.1 分。	
			卫生间无积水，无灰尘。	发现有积水、有灰尘，每发现一处扣 0.1 分	
			轿厢内光洁明亮、干净整洁。	发现有灰尘、有垃圾、有污渍；每发现一处扣 0.1 分。	
			电梯厅门、门框无污渍、整洁明亮。	发现有污渍、有垃圾、有灰尘；每发现一处扣 0.1 分。	
			轿厢内地毯每日清洁更换。	发现未按规定清洁更换；每发现一处扣 0.1 分。	
5	垃圾站	5	屋内墙面无垃圾附着物，垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面洁净不积水，每天至少清洗二次，确保无异味。特殊时期每天至少加药清洗四次，防止发生院内感染事件。	发现未按规定清洁地面及垃圾桶，每发现一处扣 0.5-1 分。	
			建筑垃圾及时处理，确保不占地面面积的 50%。	发现未按规定及时处理建筑垃圾，每发现一处扣 0.5 分。	
			工作期间内必须有人员值守。	发现无人员值守，每发现一处扣 0.1 分。	
6	公共卫生间	10	定人定岗，	发现未按要求配置扣 0.5 分/人次。	
			地面无尘土、碎纸、垃圾、积水、污渍。	发现有灰尘、碎纸、垃圾、积水、污渍，每发现一处扣 0.1 分。	
			洗手池池壁无污垢、痕迹、头发等不洁物。	发现有污垢、痕迹、头发等不洁物，每发现一处扣 0.1 分。	
			水龙头光亮洁净，无任何污垢。	发现有污垢，每发现一处扣 0.1 分	

			烘手机光亮洁净，无尘土、污迹、污垢。	发现有尘土、污迹、污垢，每发现一处扣 0.1 分。	
			小便器无尿碱、水锈印迹（黄渍）、无污垢，喷水嘴应洁净，除臭球每周更换一次。	发现有尿碱、水锈印迹（黄渍）、污垢，除臭球未按规定更换，每发现一处扣 0.1 分	
			大便器内外洁净，无大便痕迹，无污垢黄渍。	发现内外不洁净，有大便痕迹，有污垢、黄渍，每发现一处扣 0.1 分	
			手纸架光亮洁净，无手印。	发现有手印，每发现一处扣 0.1 分。	
			纸篓外表干净，每日清倒，污物量不能超过桶体 2/3，无破损，每发现一处扣 0.5 分	发现污物量超过 2/3，有破损，每发现一处扣 0.1 分。	
			天花（含灯具、排风机等）无尘土、污迹，定期清抹，每周一次。	发现有灰尘、污渍，未按规定清抹，每发现一处扣 0.1 分。	
			隔板无尘土、污迹、手印清抹。	发现有尘土、污迹、手印，每发现一处扣 0.1 分。	
			墙壁无灰尘、污迹，无乱张贴（如有破损应及时上报）。	发现有灰尘、污迹，有乱张贴（如有破损未及时上报），每发现一处扣 0.1 分。	
			清洁用具（清洁剂、清扫工具）按指定位置分类放置。	发现未按规定分类放置，每发现一处扣 0.1 分。	
			标识标志无尘土、污迹、手印清抹。	发现有灰尘、污渍、手印，每发现一处扣 0.1 分。	
7	环境 消杀	5	四害消杀，每周一次，特殊时期根据特殊情况定，每发现一处扣 1 分	发现未按规定四害消杀，每发现一处扣 0.5 分。	
			清洁消毒（含特殊时期特殊要求）	发现未按规定清洁消毒，每发现一处扣 0.5 至 1 分。	
8	绿化 管理	10	草坪及景观树木修剪，每季度修剪一次。	发现未按规定修剪，每发现一处扣 0.5 至 1 分。	
			绿植花卉定期浇水施肥，每发现一	发现未按规定浇水施肥，每发现一	

			处扣 0.5 至 1 分	处扣 0.5 至 1 分。	
			大型节日或活动美化布置。	未按要求配置扣 1 分。	
			绿植花卉定期除害及养护。	发现未按规定除害及养护, 每发现一处扣 0.1 分。	
9	投诉管理	10	每接到投诉后, 物业管理委员会进行核	每接到一次投诉, 如经物业管理委员会核实情况属实, 扣 1 分。	

医院物业服务满意度调查表（清洁绿化服务）

为进一步改进就医环境，改善服务态度，提升我们的物业服务管理水平，以便我们在今后的工作中能扬长避短，请您根据实际情况如实填写。				
1.您认为保洁人员在工作中的仪容仪表和服务态度如何				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
2.您对本科室室内（含医生办公室、病房区域等）卫生满意度				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
3.您对公共区域（大厅、走廊、楼梯、通道）清洁频次、质量满意度				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
4.您对卫生间的清洁频次、质量满意度				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
5.您对医院消毒消杀工作满意度				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
6.您对病房卫生间、工作区域有无积水、有无防滑措施满意度				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
7.您对医院道路、绿化带环境卫生满意度				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
8.您对医院垃圾分类、垃圾及时处理满意度				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
9.您对保洁、绿化人员的工作责任心满意度				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
10.您对医院整体环境卫生总体满意情况				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
日期：				

附表 2：安全保卫管理服务考核量化标准

序号	模块	分值	服务质量标准	服务质量考评标准	得分
1	消防管理	30	消防控制室需 24 小时双人双岗, 并持证上岗; 机构合理消防定岗 20 名, 确保响应及时、行动迅速。	未双人双岗持证上岗一票否决; 不按规规定定岗、定人缺一人次, 扣 5 分。	
			管理人员 (消防监控中心人员) 必须掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。消防主管人员能正确果断处理各种火险、火灾以及协调指挥、救护、调度。	不符合每处扣 1 分, 因人为原因发生火警(火险隐患)每处扣 2 分, 消防管理员和主管人员不能正确履行职责的, 扣 3 分。	
			每月对全院消防栓、灭火器、监控探头、末端试水、科室红外报警系统等消防设施 (含科室报警系统、) 进行检查, 如实填写工作记录, 工作制度、规定、程序健全、有各种险情应急预案, 确保系统状态良好。消防控制中心 24 小时值班, 消防系统技术状态符合安全要求。设施设备齐全, 完好无损, 可随时启用。	消防设施每月未定期检查每项扣 0.5 分, 记录不准确、检查不准时, 均扣 1 分, 值班人员不按规定履行职责, 每次扣 1 分, 因值班人员责任心不强导致故障点的产生、未发现故障点或不能排除故障点而产生消防隐患、损坏的器材没有及时向医院有关部门汇报并进行更换, 每项扣 2 分, 并追究责任。	
			组织开展消防法规及消防知识的宣传教育, 明确各区域防火责任人。协助医院完成消防培训及演练, 年度有消防培训计划、演练方案, 有落实措施, 并建立健全消防档案。	责任人不明确, 一处扣 0.5 分, 员工不了解安全防火应知应会, 每人次扣 0.5 分; 消防培训计划、方案、措施等不全, 扣 1 分; 不及时配合医院组织消防消防培训及演练一次扣 1 分。	
			做好消防安全培训, 有突发火灾的应急预案, 确保照明设施、引路标志完好, 紧急疏散通道畅通。	无培训记录扣 1 分, 违反各种消防设施不规范每项, 扣 1 分。	

		严格执行消防工作管理制度，做好每日防火巡查、每月防火检查、消防控制室值班，及时正确处理出现的问题。确保安全生产无事故、无火灾。	每发现一处安全隐患，扣 1 分。发生火灾，扣 2 分，并追究责任。	
		每月提交消防设施维保情况、自我评估、火灾整改情况、消防安全事件统计表并将相关表格上传至社会单位消防安全户籍化管理系统中去。	一项不符合，扣 0.5 分；	
		设立专人对消防维保单位实施维保工作监管，处理与消防系统相关的设备故障。	无专人监管扣 1 分，不处理相关设备或设施故障扣 1 分。	
2	治安 管理	25	根据医院安全保卫特点定岗，布局合理，治安、重点部位定岗位名，结构合理，无缺岗缺位，确保响应及时、行动迅速。	不按规定定岗、定人缺一人次，扣 0.5 分。
			结合医院特点制订安全防范措施及各项管理制度、规定、突发事件的应急措施、方案，并不断完善。要有治安反恐工作月报表；新近员工在入职后一个月内提供无犯罪记录证明，确保医院无重大治安刑事案件发生，保持良好的医疗秩序。	制度、措施、方案、月报不健全，未及时提供无犯罪记录证明，岗位管理不到位每次扣 0.5 分。
			有专业保安员队伍，实行 24 小时值班及巡逻制度，一般巡逻岗 2 小时到点签到 1 次，重点区域巡逻岗 1 小时到签到点签到 1 次；保安员熟悉医院的环境，按规定着装和佩带装备，文明值勤，训练有素，机动灵活，言语规范，认真履行职责，不能与医院	巡逻岗未按要求巡逻，值班及巡逻记录不规范，每次扣 0.5 分，着装不整、不礼貌扣 0.5 分。对保安员投诉经查属实，每次扣 1 分，与他人发生冲突，扣 1 分，并追究责任。凡因为现场无人管理或管理不当，造成设施及建筑物(地面)损坏或人身伤害，一

		职工、患者及外来人员发生冲突。	次扣 2 分。
		认真执行物品出入管理相关规定，违规物品禁止出入，特殊情况须办理审批手续后才允许出入。出门检查含携物出门、垃圾、物料、清退、礼品出门、投递、发货、废旧资产变卖等。医院的重点岗位(如二门诊大厅、急诊科、财务部门、医技楼地面、学生宿舍等)保安员必须时刻在位并有相应的安全措施。	未执行物品出入管理相关规定，一次扣 0.5 分。对特殊的部位要有相应的防范措施，每发现一处无防范措施，扣 1 分，执勤保安员严禁脱岗，必须确保 24 小时人员在岗在位，因擅离职守扣 1 分，造成后果视情另行处理，发现物品被盗及其他事故案件，扣 2 分，并追究责任。
		儿科岗：严格把关、文明执勤，礼貌服务，认真盘查登记出入病区的人，及时发现报告和解决病区发生的各种纠纷，规范儿科的管理，确保大人、小孩的安全。并执行妇产科、儿科的安全工作管理规定。	没有验查婴儿标志和手圈姓名即同意出院，扣 1 分：造成婴儿抱错，丢失者应承担相应责任。儿科病人出院时未查清出院证明，无护士签字放行、出院后《出入院登记本》没有即时登记，扣 1 分。值班时聊天，看书报、吃东西及做其他与执勤无关事宜的，探视人员未按规定时间探视病人遭到其他病患投诉属实，各扣 0.5 分。由于玩忽职守，导致事故案件的发生，追究责任。
		做好重大活动、会议、接待的保卫工作，建立各级安全警戒方案确保安全稳定，并能圆满完成院方交代的其它任务。	达不到安全要求，无安全工作方案每次(项)，扣 1 分，造成不良影响扣 2 分并视情进行处理。

			定期组织安全教育，整改各类隐患，保护医院和病人财产安全和人身安全，及时制止和平息纠纷，并做好打击“医托”“医闹”“散发传单”等治安工作。	发生打劫、偷盗、辱骂、殴打医护人员及“医托”事件时，保安员未及时制止，每次扣 1 分，接到与保安责任相关投诉属实，每次扣 2 分，情节严重的追究责任。发生内部人员自盗、扣 2 分，并追究领导责任。	
			及时处理精神病患者、醉酒闹事者、收破烂者、乞讨者、推销摆卖商品者、表演义卖、三无人员、聋哑人乞讨、黑陪、广告推销、散发小广告等治安事件，携带宠物进院区人员、破坏医院医疗秩序人员、打架斗殴人员，对非经我院同意在院区拍摄的考察学习团队人员，需制止其行为，并上报上级部门。杜绝危险物品以及宠物进入医院。	每发现一处不符合，扣 0.5 分；	
			无重大治安案件，一般治安案件每月不超过一起。突发事件（如：医闹）快速响应，1 分钟内达到现场，第一时间保护医护人员人身财产安全。	发生重大案件扣 5 分，一般案件超过一起、未及时处理突发事件每起扣 1 分。	
3	交通管理	30	服务态度良好，工作态度端正，精神饱满。使用规范的文明用语。服从领导，听从指挥。	一项不符合，扣 0.5 分	
			入院共享单车、快递车、送餐车等车辆（自行车、电动车），严格管理，指引至指定位置）集中停放。停放整齐，场地整洁，确保安全。	一项不符合，扣 0.5 分。承担造成的事故责任。	

			正确疏导进出医院各种车辆，泊车安全整齐，认真办理出入场手续，巡查提醒车主关好车窗、锁好车门防止发生车辆碰撞、被盗、堵塞通道，确保院内停车安全。	消防通道、及严禁停车的区段发现停车，每辆次扣 0.5 分，因指挥不利车辆逆行造成堵车，每次扣 0.5 分，车主自身原因除外发生车辆被碰、刮、撞及被盗等，扣 1 分。	
			做好停车场收费工作，按市场监督管理部门和医院相关规定收费，费用按规定上交医院，不得私自收费。	违反规定收费每次扣 0.5 分。	
			控烟管理：响应无烟医院建设，有组织有计划地进行控烟工作。物业员工不得在医院范围内抽烟，并主动对吸烟行为进行劝阻，定期安排清理烟头。院内各建筑物内、院内各楼梯通道及阳台、广场均无吸烟者，地面无烟头烟灰。	每发现一次物业员工院内吸烟行为扣 0.5 分，未定期巡查扣 0.5 分，未劝阻院内吸烟人员每次扣 0.5 分。 (视情节严重程度酌情打分)	
4	加分项	5	好人好事拾金不昧，医暴事件、三无人员、精神病、聋哑人乞讨、黑陪处理、广告推销等治安事件及时有效处理；日常巡查中及时发现其他问题。	好人好事拾金不昧一单奖励 1 分，医闹、三无人员、聋哑人乞讨、黑陪、散发小广告等治安事件及时有效处理，获科室表扬一单奖励 1 分，最多不超过 5 分	
5	投诉管理	10	每接到投诉后，物业管理委员会进行核	每接到一次投诉,如经物业管理委员会核实情况属实，扣 1 分。	

医院物业服务满意度调查表（安全保卫管理服务）

为进一步改进就医环境，改善服务态度，提升我们的物业服务管理水平，以便我们在以后的工作中能扬长避短，请您根据实际情况如实填写。				
1.您对我院保安人员的职业着装、精神面貌是否满意？				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
2.您对我院保安人员的服务态度、理解人和礼貌是否满意？				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
3.您对治安管理（或突发事件处理）是否满意？				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
4.您对消防安全管理是否满意？				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
5.您对医院内控烟劝导工作是否满意？				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
6.您对医院内交通及停车秩序是否满意？				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
7.您对医院内保安人员的安全防范意识是否满意？				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
8.您对医院安全状况是否满意？				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
9.保安人员的工作纪律、响应及时效性方面是否满意？				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
10.您对医院整体秩序维护管理总体满意情况				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
日期：				

附表 3：工程管理服务考核量化标准

序号	版块	分值	服务质量标准	服务质量考评标准	得分
1	人 员 管 理	15	机电部员工应按规定技术要求聘用，各工种和岗位严格按医院标准定人定位，并要根据医院发展需要，及时增加专业技术人员。	未 按 合 同 规 定 配 置 人 员，每缺一人扣 0.5 分。	
		5	机电人员严格遵守操作规程，各值班岗位严格遵守值班规定，遵守劳动纪律。	发现违反操作规程，未遵守值班规定，每人次扣 0.5 分。	
2	制 度 管 理	5	制定全院设备安全运行操作规程和管理方案，实施岗位责任制，建立并执行维修档案管理制度。并建立健全维修制度和程序，现场实行安全文明生产管理。每缺少一项扣 1 分	发现未制度相关方案、操作规范、制度等，每发现一处扣 0.5 分。	
		5	现场符合安全生产和文明行为要求。保持设备及机房环境整洁，无杂物、无鼠虫害发生，机房环境符合设备要求。	发现有杂物、有鼠虫害，及机房环境不符设备要求，每发现一处扣 0.5 分。	
		10	有应急处理运行故障和临时停送水、电、气工作方案、应急措施，定期进行应急演练及培训；确保全年无管理责任事故发生。每缺少一项扣 5 分	未 按 规 定 制 度 工 作 方 案、应急措施、应急演练及培训，每发现一项扣 0.5 分。	
4	设 备 维 修 管 理	20	严密组织对全院设备设施的运行状态巡查（含强弱电井、水管井、气管井。），记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，确保设备性能完好，运行正常。	发现未按规定组织巡查全院设备设施的影视状态，及未按计划对设备进行维护、保养，每发现一项扣 0.5 分。	
		20	对全院的各类报修及时维修，确保工作正	发现未及时处理报修、	

			常。对各种报修及时准确的修复。	修复，每发现一项扣 0.5 分。	
		10	设施、设备确保维修质量。不能解决的故障要立即向上级部门汇报, 严禁隐瞒不报。对低压配电柜、控制柜、干式变压器、发电机(停、送电)、配电房、电梯系统、水冷式中央空调、锅炉运行、给排水系统、中控室等处的管理必须有各自的工作制度、工作职责、工作程序、流程图、节能措施、应急方案。	发现对解决不了的故障隐瞒不上报, 及未按工作制度、职责、程序等, 每发现一项扣 1 分。	
5	投 诉 管 理	10	每接到投诉后, 物业管理委员会进行核	每接到一次投诉, 如经物业管理委员会核实情况属实, 扣 1 分。	

医院物业服务满意度调查表（工程管理服务）

为进一步改进就医环境，改善服务态度，提升我们的物业服务管理水平，以便我们在今后的工作中能扬长避短，请您根据实际情况如实填写。				
1.您对医院维修服务人员的服务态度是否满意？				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
2.您对医院维修人员仪容仪表是否满意？				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
3.您对维修人员对故障问题响应速度及现场解决问题的能力是否满意？				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
4.您对维修人员对现场未能解决的问题事后跟进情况是否满意？				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
5.您对维修质量、效率是否满意？（是否遇到过报修问题一直无人去处理）				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
6.维修人员发现问题，是否主动配合科室进行维修处理？				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
7.您对医院物业水电维修及设备的及时性是否满意？				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
8.您对维修人员的沟通是否满意？				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
9.您对维修人员的维修技术是否满意？				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
10.您对医院整体维修管理总体满意情况？				
☐ 很满意	☐ 较满意	☐ 一般满意	☐ 较不满意	☐ 很不满意
日期：				

附表 4：医疗辅助服务考核量化标准

序号	版块	分值	质量标准	质量考评标准	得分
1	管理制度	10	员工仪表端正、着工装、佩戴工牌。热情服务、严格遵守劳动纪律，做好班前准备，在岗在位，文明礼貌，言行举止符合要求。	发现未按规定着装、仪表不符合要求，每人次扣 0.5 分；违反劳动纪律、规章制度要求，每人次扣 0.5 分。	
			部门职责明确，各项管理服务制度健全，内容印制上墙。	发现制度不明确、制度不健全、制度未上墙，每发现一项扣 1 分。	
			有完善的员工培训计划并组织实施。	无员工培训计划扣 1 分，有计划无组织实施扣 1 分。	
			按科室要求配足各岗位工作人员，不能空岗；员工调岗必须书面通知所属科室主任或护士长。	发现未按规定要求配足工作人员扣 0.5 分，并按缺岗人数扣除相应费用，调岗未通知科室负责人扣 1 分	
			各岗位员工工作内容、操作流程符合规定要求，工作规范，作风严谨，并严格按照规范标准要求进行操作。	发现未按规范标准操作一次扣 0.5 分	
2	运送管理	40	严格执行感染控制要求和消毒隔离制度，防止交叉感染。	发现未执行制度要求，违规一次扣 1 分	
			严格执行“三查七对”制度，防止差错发生。	发现未按规定执行，违规一次扣 1 分	
			标本： 1) 按时收集各科室各种标本； 2) 认真查对清单与条码要相符； 3) 执行急、平、常规的收集流程并跟踪报告单，特别是急查要及时跟踪到位； 4) 登记、签收；做到准确、及时。	发现未按流程操作，每发现一处扣 0.5 分	
			2.4 陪检： 1) 对病重、一级、卧床、生活不能自理或特殊病人进行陪检 2) 认真查对病区、床号、姓名、检查项目、检查治疗前的准备情况及病人的病情	发现未按规定执行，每发现一处扣 0.5 分	

		3) 一般情况按急诊、空腹、预约、普通的顺序进行, 要做好相关的准备工作, 以缩短病人等候时间 4) 重病人必须有医护人员陪同; 5) 检查运输工具, 保持良好功能, 注意工具的清洁、消毒, 防止交叉感染; 6) 注意病人的安全。		
		领物、送物 1) 计划性领物要提前提交计划单, 按规定时间请领物品 2) 室随时急用的要随叫随到; 3) 要与科室对接, 签收。	一项不符扣 0.5 分	
		文书: 1) 按要求、按流程收集各科室的文书如报表、危重病人通知单等 2) 将各种文书分别送到相应的科室 3) 要查对报表的时间, 有误的要与科室及时对接, 明确责任 4) 做好记录和签名。	一项不符扣 0.5 分	
		接送手术 1) 按手术通知单按规定时间到相应科室接病人 2) 向当班护士了解术前准备及需带的资料 3) 到病房查对病人床号、姓名、诊断等项目 4) 准确无误后送到手术室, 与手术室护士交接 5) 术后病人必须有医护人员陪同送回病房, 无医护人员陪同运输医疗辅助工有权拒绝, 要保证病人安全。	一项不符扣 0.5 分	
		取送无菌物品时, 核对科室、名称、消毒日期、干燥情况数量、有效日期等。	一项不符扣 0.5 分	
		送各种报表时要查对取表科室、送表到达科室, 取送日期, 时间、报表要求(急、缓), 对接人员签名。	一项不符扣 0.5 分	
		取药时处方与药品要核对清楚, 包括科室、床号、姓名、药名、浓度、剂量、	一项不符扣 0.5 分	

			时间、用法。取回药品要交给护士再次查对，不能对病人。		
			取血时单与血袋上的各项进行认真核对，包括科室、床号、姓名、血型、血量、血的质量（颜色、分层，凝块等），取血者与输血科人员共同签名。要直线回科室交给护士再次查对。	一项不符扣 0.5 分	
			针剂药品： 按医院要求请领各科室的针剂药品，与药房核对清楚，特别是贵重药品： 2)送到相关科室要进行必要的核对、签收； 3)针剂药品要注意包装，上锁，运送途中要防止碰撞、避免破损、丢失。	一项不符扣 0.5 分	
3	医疗辅助工管理	40	积极学习业务知识，随时满足病人和临床工作需要，认真执行岗位职责，操作规程，做到仪表端庄。	发现未按规定执行的工作，每发现一次扣 0.5 分	
			病区医疗辅助工。在护士长领导下工作，做好病人入院前的准备和出院后床位的整理及终末消毒，保持病房整洁，物品摆放统一。	发现未按规定执行的工 作，每发现一次扣 0.5 分	
			挂号、电脑录入员等归列医疗辅助工类。按时上班，使用文明规范用语，热情服务，准确快捷执行医院有关财务管理制 度，现金唱收唱付，熟悉各科室系统分 科和专家的出诊时间，知道病人就诊地 点。	发现未按规定执行的工 作，每发现一次扣 0.5 分	
4	投诉管理	10	每接到投诉后，物业管理委员会进行核	每接到一次投诉，如经物 业管理委员会核实情况 属实，扣 1 分。	

医院物业服务满意度调查表（医疗辅助服务）

为进一步改进就医环境，改善服务态度，提升我们的物业服务管理水平，以便我们在今后的工作中能扬长避短，请您根据实际情况如实填写，感谢您的帮助和鼓励！
1.您对医疗辅助工服从科室医护人员安排及遵守医院规章制度、着装是否满意？
☐ 很满意 ☐ 较满意 ☐ 一般满意 ☐ 较不满意 ☐ 很不满意
2.您对医疗辅助工、运送的服务态度是否满意？
☐ 很满意 ☐ 较满意 ☐ 一般满意 ☐ 较不满意 ☐ 很不满意
3.您对医疗辅助工积极配合护士，随叫随到，认真完成运送病人检查、领物、送标本、基础护理工作是否满意？
☐ 很满意 ☐ 较满意 ☐ 一般满意 ☐ 较不满意 ☐ 很不满意
4.您对医疗辅助工整理病房，摆放好椅子、床头柜用品等是否满意？
☐ 很满意 ☐ 较满意 ☐ 一般满意 ☐ 较不满意 ☐ 很不满意
5.您对运送人员的语言沟通能力是否满意？
☐ 很满意 ☐ 较满意 ☐ 一般满意 ☐ 较不满意 ☐ 很不满意
6.您对医疗运送的及时性是否满意？
☐ 很满意 ☐ 较满意 ☐ 一般满意 ☐ 较不满意 ☐ 很不满意
7.您对科室转运患者及运送标本服务人员的责任心是否满意？
☐ 很满意 ☐ 较满意 ☐ 一般满意 ☐ 较不满意 ☐ 很不满意
8.您对科室医疗辅助工及运送标本服务人员的个人卫生是否满意？
☐ 很满意 ☐ 较满意 ☐ 一般满意 ☐ 较不满意 ☐ 很不满意
9.您对服务人员在陪送检查、转运、领物等是否进行认真核对您身份工作？
☐ 很满意 ☐ 较满意 ☐ 一般满意 ☐ 较不满意 ☐ 很不满意
10.您对医院整体医疗辅助总体满意情况？
☐ 很满意 ☐ 较满意 ☐ 一般满意 ☐ 较不满意 ☐ 很不满意
日期：

附表 5：管理人员及其他服务考核量化标准

序号	模块	分值	服务质量标准	服务质量考评标准	得分
1	项目经理及其他管理人员	20	对日常工作能快速相应及跟进落实 服从和配合医院安排的工作 无缺岗、漏岗情况, 以任何原因需超过 24 小时离开医院均应至少提前半日向物业管理委员会请假, 获得批准后方可离院;	未按服务质量标准执行工作, 每发现一次扣 5 分	
2	片区管理员	20	对日常工作能快速相应及跟进落实 服从和配合医院安排的工作 无缺岗、漏岗情况, 以任何原因需超过 24 小时离开医院均应至少提前半日向物业管理委员会请假, 获得批准后方可离院;	未按服务质量标准执行工作, 每发现一次扣 2 分	
3	院内搬运服务	10	配合院内物资、非医疗设备及其他搬运任务 协助会场布置、服从医院工作人员安排 协助医院仓库进行物资的整理及运送 提供本院、分院内有电梯、单体重量不超过 200 斤的院内物品人力搬运服务, 搬运过程注意物品与自身安全,	未配合院内搬运, 每发现一次扣 2 分 发现未按要求协助会场布置, 每发现一次扣 2 分 未按要求对医院仓库物资整理及运送, 每发现一次扣 2 分 未按医院电梯称重搬运, 导致电梯故障的, 每发现一次扣 3 分	
4	其他	20	勤务与会务: 熟悉办公室勤务服务以及会场布置和会务后勤服务。	未按要求开展工作, 每发现一次扣 1 分	

			3、辅助资产管理：协助管理医院后勤的固定资产（包括报废待处理的资产），有一定的中文速记能力，文笔好，思路清晰，能编写标准格式公文；性格稳重，有亲和力，善于沟通。	未按要求开展工作，每发现一次扣 2 分	
			宿舍管理：按照医院规章制度管理宿舍	未按要求开展工作，每发现一次扣 1 分	
			劳务派遣：配合总务科工作安排	未按要求开展工作，每发现一次扣 1 分	
			信访投诉：收到市民向医院、政府部门等关于物业服务的信访投诉事件	每发现一次扣 5 分	
5	投诉管理	30	每接到投诉后，物业管理委员会进行核	每接到一次投诉，如经物业管理委员会核实情况属实，扣 1 分。	