# A包用户需求书

**一、项目基本概况：**

海南省中医院位于海南省海口市美兰区和平北路47号,建有多栋办公大楼、员工住宅楼、住院楼、医技楼等，综合大楼共17层，建筑面积2.8万平方米。为了给医院职工及病患提供更清洁、优美、安全的工作、生活环境，单位决定选择有资质、有实力、有诚信、业绩好的物管企业为医院提供专业化的运送服务、水电服务及全院保洁服务。

1、A包：医院保洁服务、水电服务及运送服务项目

2、服务期限：2年（自合同签订生效之日起算2年）

3、预算金额：7581600‬元/年（2年费用为15163200.00元）

**二、管理模式：**委托管理模式。招标人向中标人支付委托管理服务费，中标人提供管理技术和人员，为本项目提供全面管理服务。

**三、费用构成：**委托管理费实行包干制；委托管理费由服务成本、法定税费和合理利润构成。具体包括：1.行政费用：人员薪酬（含因工作需要在法定节假日值班人员的加班工资）、福利、五险、员工制服费、残疾人基金（如有）、工会经费、体检费、物料消耗及机器工具折旧等费用；2.清洁卫生费：除“四害”费用、高位玻璃幕墙清洁费用、水池及化粪池清理清洗费用； 3.秩序维护人员、设备、设施费；4.电梯操作检查费；5.管理设备分摊及固定资产折旧费；6.办公费；7.不可预见费；8.合理利润、管理费；法定税费。并在服务期限内岗位费用不因市场价格浮动而变动；如有漏项，视同已包含在其它项目中，合同总价和单价不做调整。

**四、费用结算：**由招标人根据考核结果支付委托管理服务费。

**五、委托管理的范围**

1）全院区域内环境卫生保洁服务；

2）管理区域内水电服务服务；

3）管理区域内运送服务服务；

4）法规和政策规定由物业管理公司管理的其它事项。

**六、项目服务内容及要求：**医院保洁服务、水电服务及运送服务等管理服务。具体如下：

**6.1 保洁服务内容及要求**

**（1）服务内容**

1）住院部室内、外保洁服务：包括病房、手术室、ICU及治疗室、医生办公室、值班室、会议室等附属用房的室内卫生保洁；医院行政办公室的室内外卫生保洁；走廊通道、消防楼梯、公共卫生间、天台等公共区域的卫生保洁；病房每日打开水服务。

2）门急诊楼室内外保洁服务：包括门急诊诊室、急诊病房及各功能检查室、换药室、输液室、医生办公室、值班室、会议室等附属用房室内卫生；走廊通道、消防楼梯、公共卫生间、天台、地下室等公共区域的卫生保洁；大楼周边停车场及公共通道的卫生保洁。

3）门急诊、住院综合大楼的专项保洁服务：包括玻璃、墙面清洁、顶灯风口清洁、不锈钢抛光清洁、地板机器定期刷洗及消毒。

**（2）服务要求**

1）有完备的物业经理、领班、保洁员岗位责任制度；

2）设置垃圾桶（箱），垃圾每天清运至少3次；

3）管理区域内公用雨、污水篦漏每半年疏通1次，雨、污水井每季度检查1次，并视检查情况及时清掏；

4）制定员工培训计划，并组织实施、有检查有记录；

5）各项保洁服务工作流程详细完备，严格执行操作规程及保洁规范；

6）服务计划周到详细并定期组织检查，做好巡查记录，对问题及时整改；

7）有保证服务质量的检查、整改制度，奖罚制度；

8）医疗废物收集、暂存、转运：按照医疗废物管理规定严格执行操作；

9）在特殊情况下（台风、暴雨等）保洁应急预案。

**（3）服务标准**

1）地面：无纸屑、无垃圾、无水迹、无尘土、无污迹。

2）大厅及走廊：地面保持干净，垃圾、污垢、杂物。

3）垃圾桶：要套上垃圾袋，摆放指定位置，桶外壁干净无垃圾粘着物，垃圾满则清倒，周围无不雅异味，按规范消毒。

4）墙面：光洁无污迹、印迹，凹凸处无灰尘、蜘蛛网，目视光亮整洁。

5）医疗用房：按规定清洁消毒。

6）卫生间：地面干净、无臭味、无污迹、无污垢；灯具无蜘蛛网；无锈钢洁具表面明亮，室内挂置卫生球，按规范消毒。

7）玻璃门窗、外玻璃：无灰尘、无污垢、无水迹、明亮。

8）电梯：门、厢、顶灯干净光亮；油面均匀，无灰尘、无污迹、无蜘蛛网；踏板接缝、地垫无积尘、无污迹。

9）楼梯：地面无垃圾、无杂物、无污迹；扶手无灰尘、无污迹。

10）栏杆：保持干净、光亮，无水迹。

11）各种桌、椅、凳、柜、台、床、用具：无灰尘、无污迹，按规范消毒。

12）电器、灯具：眼望无明显尘迹，操作安全。

13）病床：按要求清洁消毒。

14）各种标识牌、铭牌、宣传栏、简介栏、壁画：保持干净、无灰尘、无污迹。

15）附属设备及工具：空调、风扇等附设物表面手摸无明显尘迹。

16）外环境：路面、停车场、绿化带保持无纸屑、烟头、垃圾、杂物，无严重污迹。

17）垃圾收集、垃圾转运站卫生：院内垃圾每日收集2次；垃圾转运站无严重污垢、无严重异味。

18）明渠：保持畅通，沙盖及渠口的杂物及时清理。

19）医疗废物收集、暂存、转运：按医疗废物管理规定严格执行操作。

20）病区配餐间，台面、抽屉无杂物；开水器顶上无灰尘及杂物。

21）保洁区域内不能出现鼠粪2处，蚊子滋生地1处。

22）对责任区域内的保洁工作进行监督，对乱堆乱放乱挂行为进行劝导，并告知医院有关人员。

23）院感控制措施符合医院感控操作标准及要求。

**6.2 水电服务**

**（1）服务内容**

1）负责中心动力设备（高低压配电设备、发电机组、给排水系统和电梯）中央空调的运行与维护、院区内各建筑物的设施进行预防性保养与纠正性维修工作；以及办公区域水、电报修进行及时的维修工作。

2）负责医院供配电设备实施的正确安全操作；确保中心24小时供电正常运行。

3）负责供配电设备设施维修保养工作，确保供配电设各设施各项性能良好。

4)负责医院给排水设备设施保养工作，确保给排水设备设施各项性能完好。

5）负责医院给排水设备设施运行管理工作，确保给排水设备设施良好运行。

6）负责医院二次供水管理工作，确保二次供水水质符合卫生检验标准。

7）负责监督其它专业维修保养合同的执行情况，包括：电梯、制冷机、真空设备、高压电气设备等。

**（2）水电服务管理要求**

1）严格按照安全生产管理规范操作，注意安全，避免发生事故；因管理方操作管理导致的一切事故责任及损失由管理方承担。

2）水电维修工必须持上岗操作证及专业知识培训后方可上岗；电梯维修操作工必须持操作上岗证上岗。

3）所有设备的日常操作、运行、维修保养管理必须符合中心规定和要求。

4）管理公司为此应制定有规范的操作保养维修程序。

**（3）电梯服务员服务标准**

1）持证上岗形象端正（包括身高和相貌的要求），仪容仪表大方得体,熟悉各种礼貌用语、欢迎用语和身体语言；

2）准确的掌握医院及客户的各项信息、熟悉医院设施设备，科室位置，等相关服务内容，对待客户热情耐心,做好来访接待；

3）电梯服务员应熟悉并执行电梯有关的国家政策、法规，结合本单位的实际情况，制定相应的管理方法，不断完善电梯的管理工作，检查和纠正电梯使用中的违章行为。

4）实施对电梯安装、改造、维修和维保工作的监督，对维保单位的维保记录签字确认。

5）每天做到至少对医院所有电梯巡查一次，并要认真做好记录;运行中一旦发现电梯出现故障时，要立即与维保单位联系，进行抢修，若由于行业部门对送电设备或管网进行检修等原因，在接到有关方面通知，正式停电前15分钟，应于电梯轿厢门旁张贴停电通知，告知乘客，以免发生坠落。

**6.3 运送服务**

**（1）服务内容及范围**

1）服务对象 — 病人、医护人员及各类物品

2）服务区域 — 医院各职能科室

3）服务时间 — 每周7天，每天24小时

4）服务人员 — 经过专业培训的运送员

3.2、运送服务内容

1）标本、单据文件的运送。

2）病人检查预约及陪送。

3）中午/夜间急诊的驻守值班。

4）其它临时需要安排的工作等。

**（2）病人运送的基本要求**

1）满足病人安全的需要 — 正确的运送方法及操作程序。

2）满足病人舒适的要求 — 与病人的语言交流及肢体交流。

**七、物业管理服务人员配置及要求：**

为保证服务质量和维护医院的形象，所有物业管理服务人员均要求具有高中以上文化，品行端正。具体要求如下：

**1、人员配置**

保洁员102人，勤杂工5人，特殊岗位勤杂工7人，特殊岗位保洁员22人，电工10人，电工主管1人，运送员21人，项目经理1人，主管3人，领班3人，电梯员5人。

**2、人员配置要求**

1）保洁员：负责全院区域内的环境卫生，并提供优质服务，工作中积极主动、团结互助、以诚对人、以礼相待。人员配置要求年龄在25-45周岁以下，体检合格。仪表整洁，礼貌和蔼，有良好素养和职业道德。

2）勤杂工：认真执行医院的各项规章制度，坚持全心全意服务的思想，准时按质按量的做好各项勤杂工工作。人员配置要求年龄在25-45周岁以下，体检合格。仪表整洁，礼貌和蔼，有良好素养和职业道德。

3）特殊岗位勤杂工：负责生活垃圾、医疗垃圾的处理，污水处理及疏通管道。人员配置要求年龄在25-45周岁以下，体检合格。仪表整洁，礼貌和蔼，有良好素养和职业道德。

4）特殊岗位保洁员：负责指定区域内的环境卫生，并提供优质服务，工作中积极主动、团结互助、以诚对人、以礼相待。人员配置要求年龄在25-45周岁以下，体检合格。仪表整洁，礼貌和蔼，有良好素养和职业道德。

5）电工：负责全院的电服务，持有初级及以上等级证书；具有一定的学习、理解、观察、判断、推理和计算能力，手指、手臂灵活，动作协调，并能高空作业；遵守职业道德，有扎实的基础知识和熟练的操作技能。人员配置要求年龄在25-45周岁以下，体检合格。仪表整洁，礼貌和蔼，有良好素养和职业道德。

6）电工主管：负责全院的电服务，具有电工证，入网操作证。具有一定的学习、理解、观察、判断、推理和计算能力，手指、手臂灵活，动作协调，并能高空作业；遵守职业道德，有扎实的基础知识和熟练的操作技能。人员配置要求年龄在25-45周岁以下，体检合格。仪表整洁，礼貌和蔼，有良好素养和职业道德。

7）运送员：严格遵守医院、科室的各项规章制度、履行工作职责；有一定素质修养，有一定的文件水平；工作中积极主动，以诚对人、以礼相待。人员配置要求年龄在25-45周岁以下，体检合格。仪表整洁，礼貌和蔼，有良好素养和职业道德。

8）项目经理：全面负责医院物业服务工作的管理，做好与业主的沟通和协调工作。人员配置要求：具有物业企业经理上岗证或物业管理师资格证书，具有大专（含）以上文化程度；有较强的计划、组织、领导、协调、控制、督导管理能力和工作经验，能够充分调动全体员工的积极性，善于管理、善于沟通。

9）主管：协助项目经理管理好人员，熟练使用办公电脑、具备良好沟通协调能力，有较强的安全意识并对员工安全教育和保洁设备、保洁知识的学习。人员配置要求年龄在25-45周岁以下，体检合格。仪表整洁，礼貌和蔼，有良好素养和职业道德。

10）领班：负责管理专业保洁工作、现场培训专业保洁员的实际操作技能；培训保洁员正确使用清洁设备，并做好机器设备的保养；在保证质量的基础上合理控制清洁用具、用品的使用，避免浪费。有积极学习新技术、新方法并运用于实践。人员配置要求年龄在25-45周岁以下，体检合格。仪表整洁，礼貌和蔼，有良好素养和职业道德。

11）电梯员：持有电梯员证，负责全院电梯使用情况及养护，定期对电梯保养、定期对电梯例行检查，发现不良现象，应立即停梯检修，并将每次检查结果详细记录备案。人员配置要求年龄在25-45周岁以下，体检合格。仪表整洁，礼貌和蔼，有良好素养和职业道德。

12）工程人员：人员配置要求年龄在20-55周岁以下，体检合格，有良好素养和职业道德。

**八、岗位人员人均费用预算标准：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务****区域** | **配置岗位** | **配置人数（人）** | **岗位费用****（元/月·人）** | **合计****（元/月）** | **备注** |
| 1 | 全院 | 保洁员 | 102 | 3300 | 336600 |  |
| 2 | 勤杂工 | 5 | 3300 | 16500 |  |
| 3 | 指定 | 特殊岗位勤杂工 | 7 | 3500 | 24500 |  |
| 4 | 特殊岗位保洁员 | 22 | 3500 | 77000 |  |
| 5 | 全院 | 电工 | 10 | 4800 | 48000 |  |
| 6 | 电工主管 | 1 | 5200 | 5200 |  |
| 7 | 全院 | 运送员 | 21 | 3500 | 73500 |  |
| 8 | 全院 | 电梯员 | 5 | 3500 | 17500 |  |
| 9 | 项目经理 | 1 | 6000 | 6000 |  |
| 10 | 主管 | 3 | 5000 | 15000 |  |
| 11 | 领班 | 3 | 4000 | 12000 |  |
| **12** | **总 计** | **180** |  | **631800** |  |

**注：**

1、在服务期限内岗位费用不因市场价格浮动而变动；

2、需按现有人员合同延续现有人员就业；

3、在承包管理期间配合医院增减人员，医院可根据实际需要调整人员数量；

4、每月人均岗位费用包含：人员工资、五项保险、节假日补助、服装、物料消耗及机器工具折旧、管理费用、税费等。

5、为确保人员薪资不得低于海南省最低工资标准（含五项保险），请各投标人充分考虑本项目综合费用后进行报价。

6、除正常上班时间外，如有加班或节假日或非上班时间疏通管道，费用每次10元，凭发票（累加半年或一年）到我院后勤处报销。

**九、其他要求：**

1、中标人所用人员必须按照《中华人民共和国劳动法》的规定执行，如遇到工资纠纷问题由中标人自行解决，若因此造成招标人损失的，中标人还应当赔偿招标人的全部损失。

2、本次招标不接受联合体报价及分包、转包。