

A包用户需求书

一、项目基本情况：

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用，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用。

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，确保供配电设备设施各项性能良好。

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。

B包用户需求书

一、项目概述

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、业绩好的安保公司为医院提供专业化的保安服务。

1、B包:医院保安服务项目

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:1765200.00元/年(2年费用为3530400.00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用,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(含因工作需要法定节假日值班人员的加班工资及补助)、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.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用。

五、委托管理的范围

1)医院旧内外科楼、内科医技楼及全院保安服务

2)法规和政策规定由保安公司管理的其它事项。

六、秩序维护服务内容及要求

6.1 秩序维护服务内容

1)主入口24小时站岗值勤;

2)对重点区域、重点部位每1小时至少巡查1次,确保安全,维持秩序,维护稳定;

3) 对进出车辆进行管理, 引导车辆有序通行、停放; 主要道路及停车场交通标志齐全;

4) 各种消防设施、器材配备合理、更新及时、使用有效; 制定火灾、治安、公共卫生等突发事件的应急预案, 事发时及时报告有关部门, 并采取相应措施;

5) 消防设施设备完好, 可随时启用, 保证消防通道畅通;

6) 对突发事件有应急预案, 完善责任制;

7) 依法办事, 文明值勤, 严格管理, 保障财产和人身不受侵害, 维护正常的秩序;

6.1 秩序维护服务标准

1) 坚守岗位、服务指挥、文明服务、勇敢无畏。

2) 仪容仪表整洁、举止文明、见到业主行礼并礼貌问候, 保持良好安保形象。

3) 熟悉岗位任务及工作程序, 熟悉岗位地形地物, 熟悉设施分布和使用方法。

4) 执行各项管理制度, 坚持原则, 不徇私情, 确保良好的公共秩序。

5) 防盗、防聚众闹事、防各种破坏活动。保证日常办公、工作环境井然有序, 各项活动顺利进行。

6) 安全管理的方式以闭路电视监控为主, 辅之以秩序维护门岗、流动岗哨、机动应急人员, 建立一个严密、可靠的安全网络。医院安全岗位设置以填补技防“盲点”为准则, 根据医院实际情况, 设置门岗、定时与不定时巡岗。

7) 秩序维护队伍实行准军事化管理, 组织军事体能、消防技能、车辆疏导指挥训练, 并定期和不定期考核。

8) 实行监管机制。秩序维护队主管对秩序维护值班人员的工作进行督查、指导, 并接受医院方面监督检查和工作整改。

9) 对闭路监控、报警系统等每天进行检查, 发现问题及时通知院方维修人员对闭路电视监视系统和红外线监控系统进行维修和养护, 确保技防设备的可靠性。

10) 每日巡视检查消防设施, 确保设备完好, 可随时启用; 消防通道畅通。

11) 指挥车辆停放有序, 保持道路畅通。

12) 巡逻检查认真到位, 并详细做好记录, 发现问题及时处理, 及时报告;

13) 遇火、匪劫等突发事件, 反应敏捷, 处理正确, 控制事态发展, 并及时向领导

和有关部门报告。

14)各项记录准确、清晰、及时、真是，重点做好“来访登记”、“物品放行”等记录工作。

6.2 车辆管理服务标准

1) 服务配合好医院停车场，既有医院内部及病人的车辆，还有外来人员车辆，且车辆进出频繁。做好车辆的管理工作也是安全管理中的重点。

2) 维护医院交通秩序，车辆停放整齐，防止交通事故的发生和车辆破损、被盗。

3) 维持门口交通秩序，指挥和疏导进出车辆，引导要及时，手势要规范，态度要热情，遇有运输车辆出入，详细记录车辆来源与事由。放行时须手续完备。

4) 为保证行车安全，提供各种停车场标识系统的建立建议，如限高牌、限速牌、转弯凸镜、道路指示牌、车辆行驶引向牌、禁停标识、行驶停放识别标记等，完善规范。

5) 容易危及人身安全的设施设备有明显警示标志和防范措施；对可能发生的各种突发设备故障有应急预案。

七、秩序维护人员（保安人员）的配置及要求

1、秩序维护人员（保安人员）配置

保安员 31 人，消防监控管理员 6 人，保安班长 3 人，保安经理 1 名。

2、人员配置要求

1) 秩序维护员（保安员）：初中（含职高）及以上文化程度，退伍军人优先，年龄 50 岁以下，男不低于 165 厘米，身体健康，遵纪守法，品行良好，体貌端正，无传染病及精神病史，无犯罪记录。

2) 消防监控管理员：持证上岗，50 周岁以下，身高不低于 1.70 米，遵纪守法、思想品行好、身体健康，相貌端正，具有一年工作经验。

3) 保安班长：中专及以上学历，50 周岁以下，身高不低于 1.70 米，遵纪守法、思想品行好、身体健康，相貌端正，具有一年保安管理工作经验。

4) 保安经理：大专及以上学历，50 周岁以下，身高不低于 1.70 米，服从工作安排，遵纪守法、思想品行好、身体健康，相貌端正，具有三年以上保安管理工作经验，有较强沟通协调能力，退伍军人。

八、秩序维护人员（保安人员）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	保安员	31	3500	108500	
2		消防监控 管理员	6	3700	22200	
3		保安班长	3	3800	11400	
4		保安经理	1	5000	5000	
5	总 计		41		147100	

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、福利、五项保险、节假日补助、保安耗材费、不可预见费、服装、物料消耗及机器工具折旧、管理费用、合理利润、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。

九、服务要求

- 1、服务与被服务双方签订规范的保安服务合同，双方权利义务关系明确；
- 2、管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务以人为本、主动热情；
- 3、有完善的保安服务方案，质量保证体系、监督检查制度及各项管理等制度健全；
- 4、企业培训制度健全，有专门培训机构、计划落实；
- 5、中标后对保安服务项目必须达到国家或行业标准。
- 6、管理和服务人员接受系统的专业和服务技能培训。

十、其他

- 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。