

一、 医院概况

北京老年医院建立于 1949 年，占地面积 17 万余平方米，总建筑面积 8 万余平方米，编制床位 800 张，医院为北京市医保 A 类定点医疗机构，首都医科大学老年教学医院，是一所以老年患者为主要服务对象，以急性、亚急性综合医疗为核心，以医疗、康复、护理一体化为特色的，集临床、科研、教学、预防为一体具有引领和示范作用的三级综合医院。

医院首倡“老年友善医院”，是全国首批老年友善医院，并高度注重加强综合学科能力提升，科学统筹医院基础专科及老年特色专科，着力打造涵盖神经医学中心、老年心血管中心、老年急危重症临床与研究中心、老年认知障碍诊疗中心、肿瘤中心、老年康复中心、安宁疗护中心、综合介入中心、老年外科中心、老年医学科、抗衰医学研究转化与应用中心等在内的老年特色专科学科群，并提供呼吸、心脏、神经等各专业综合康复服务及专业、周到的老年护理服务。医院现开放床位 761 张，2025 年度门急诊人次 402520 人，急诊留观出观察室人次 848 人，出院人次 16842 人。

二、 采购项目概况

1、本项目采购需求是指医院为实现医院后勤保障类物业服务统一规范管理目标，拟采购为医院院区及家属区保洁、运送、综合维修等后勤保障类物业管理综合服务，按采购具体要求安排符合岗位需求的工作人员提供服务，逐步实现医院辅助岗位服务社会化。

2、采购服务期限：服务期限 3 年；在上一年度考核合格后，可续签下一年度合同，服务期限最长不超过 3 年。

3、采购总金额：2943 万元（在合同期内，根据各科室需要变动，保洁、配送、辅助等服务岗位可进行增减，其费用也相应增减，按照实际岗位及科室工作要求为结算依据，新增岗位按照各岗位投标单价进行结算。）

4、服务地点：医院指定地点，包括但不限于北京市海淀区温泉路 118 号

5、付款条件（根据实际需求、完成进度和考核按月支付）

三、 采购技术要求

1、采购标的需实现的功能或者目标

本次招标采购是医院后勤保障类物业管理综合服务（含医辅人员）采购项目，投标人应根据招标文件所提出的服务要求，以优良的服务和优惠的价格，充分显示自己的竞争实力。

2、需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。投标人所提供的服务应符合国家有关部门规定的相应技术法规及标准要求。

四、 采购服务范围

1、后勤服务岗位包含

- （1）保洁服务（含日常保洁、开荒保洁和临时性保洁服务等）；
- （2）运送服务（含标本运送、患者陪检及物品运送服务）；
- （3）电梯运行服务；
- （4）太平间服务人员社会化用工服务；
- （5）综合维修服务；
- （6）司机服务（含 120 司机服务）；
- （7）一站式服务中心工作；
- （8）集体宿舍管理岗；
- （9）监控员岗；
- （10）其他后勤辅助服务。

2、医辅服务岗位包含

- （1）药剂科药品物品整理运送清洁员岗；
- （2）检验科、放射科、超声科等辅助岗；
- （3）供应中心高压消毒岗；
- （4）超声科输机员岗；
- （5）研究中心饲养员岗；

(6) 其他医疗辅助服务岗。

五、服务总体要求

1、工作人员总体要求

(1) 工作人员需符合国家及相关岗位行业规定要求，劳动合同用工年龄需年满 18 周岁且应当不超过女性 55 周岁、男性 60 周岁。

(2) 工作人员须经过符合采购人相关岗位要求的关于卫生知识、工作技能、安全规范、消防安全“四懂四会”知识与实操安全培训教育等岗前培训，独立上岗需进行作业安全、消防安全及礼貌礼仪的培训工作。

(3) 进驻现场前，需提供派驻的所有人员的身份证、无犯罪记录证明等相关证件的复印件及健康体检证明。

(4) 上岗要求有国家规定的，须按国家规定持证上岗。

(5) 工作人员身体健康，进行相关预防接种；特殊工种投标人应当定期组织体检，并建议进行心理健康评估。参与医疗废物暂存及转运工作的保洁人员体检项目要符合国家和地方要求。

(6) 节假日及工作日夜班应当安排有主管或主管级别以上人员在院值班。院方免费提供值班用房。

(7) 特种作业人员应取得相应特种作业操作证，其特种设备作业证件及相关资料需报采购人备案。

(8) 专业技术、操作人员应取得相应专业技术证书或职业技能资格证书。

2、项目管理人员要求

(1) 根据项目规模结合各服务内容具体要求，进行管理岗位人员配置。完成采购人要求的有关服务的管理工作。

(2) 项目管理人员（至少 1 名），须具有与其相应职务相关的医院后勤综合服务项目管理经验，专职负责本项目，不得同时兼职其他项目经理，要求专科及以上学历；5 年（含）以上物业项目经理工作经验；年龄优先

选配 55 周岁以下人员。

(3) 分项经理（至少 3 名，分别负责保洁、运送及其他服务内容的管理工作），要求 5 年（含）以上物业管理工作经验；年龄优先选配 50 周岁以下人员。

(4) 主管及领班人员，要求具有 3 年（含）以上医院物业工作经验；年龄优先选配 50 周岁以下人员。

(5) 投标文件中管理人员必须与实际派驻医院的管理人员一致，且所有派驻的管理人员，需经面试考核合格后才能上岗，不得随意更换。如出现不可抗拒的情况，中标方必须以文字形式进行说明，并得到采购人的认可。

(6) 各岗位管理人员需服从采购人合理的工作安排，及时按照医院主管部门要求更换不符合岗位需求或未完成岗位职责的管理人员。

3、职业素质要求

(1) 政治素质：热爱祖国、诚实信用；爱岗敬业，恪尽职守；遵纪守法，团结协作；无违法犯罪记录。

(2) 业务技能：具备基本法律知识，了解有关岗位管理政策、规定，熟悉物业服务区域基本情况。

(3) 具备较强的语言、文字表达能力和沟通能力。

(4) 具备与岗位职责相应的观察、发现、处置问题能力，及时发现工作区域内跑冒滴漏、设备设施的异常声音和状态，力所能及的采取相应处置同时及时上报。

(5) 熟练使用相关专用设施设备，经理和专职文员需熟练使用常用办公软件（word、excel、ppt 等）。

(6) 身体素质：身体健康、品貌端正、仪表端庄，具备岗位需要的身高、视力等条件。

(7) 文化素质：具备岗位所需文化知识，特殊岗位应具备相应的专业

业务知识和技能。作风正派、业务熟练、工作责任心强，能忠于职守，有吃苦耐劳的精神，有服务意识，能够适应本工作岗位的相应要求。

(8) 安全生产：严格按安全操作规程操作，不得违章作业、违章指挥。

(9) 服从采购人主管部门的工作安排，接受采购人的培训、考核和检查。

(10) 遵守劳动纪律，维护并认真执行双方制定的各项规章制度。

(11) 遵守职业道德，爱护医院的设备设施，发现损坏及时上报，注意节水节电，如因工作失误，造成医院设备设施损坏，由投标人负责赔偿。

4、服务人员行为规范要求

(1) 着装：着装干净整洁，同一服务岗位统一着工作装，佩戴胸卡，因私外出时应着便服，着工作服装不得进入职工食堂。工服大小适当，无破损，无掉扣，无脱线，无异味等。不可将衣服敞开或衣领竖起，不可将衣袖或裤脚卷起（工作特殊需要时除外），不得私自修改工服，工服定期清洗。工鞋：穿样式简单的工鞋，表面干净，无异味，无破损。饰物：不可佩戴夸张的饰物。

(2) 姿态端正、工作规范、举止文明、精神饱满、表情自然。

(3) 语言简洁、文明，主动、热情、耐心、周到并及时、主动提供服务。

(4) 严格履行岗位职责，有序开展并完成所需岗位服务。

(5) 不得刁难客户及来访人员；不得脱岗、空岗、睡岗，不准迟到、早退，上岗人员岗前不许酗酒，禁止酒后上岗。

(6) 遵守采购人单位内部的规章制度，不得随意打听、记录、传播采购人单位内部的机密。

(7) 有重要情况妥善处置并及时上报。不得迟报、漏报、瞒报。

(8) 认真填写值班记录，做好交接班工作。

(9) 爱护公物，爱护采购人财物，维护公共环境清洁，不随地丢弃垃

圾，不随地吐痰，不在公共场所大声喧哗、打闹。

(10) 自觉维护环境卫生，保持物业服务区域整齐清洁。

(11) 服从院方管理，与同事团结协作，和睦相处，当工作人员之间出现矛盾时，可报主管处理，不能有争吵行为、肢体冲突；不得在工作时间内接待亲友、电话聊天。不得随地坐倚或在更衣室内睡觉、打瞌睡；工作中低声交流，不影响第三人；不能在工作时间群聚谈天、看书报、玩手机；不私自带人进入科室或宿舍。

(12) 保持良好体态，举止得体，注意个人卫生，指甲干净整洁，长度不超过2毫米。头发：男：头发短而干净，前不遮眉，后不盖领，两边不过耳朵，不可剪奇异发型，不染黑色以外的其他颜色。女：头发干净，梳理整齐，长发需盘起，前发不过眉，不准梳奇异发型。面部：男：保持面部清洁经常修面、剃须，不准蓄须。女：保持面部清洁，可化淡妆。

(13) 使用礼貌用语，例如：“早上好”、“晚上好”、“您好”、“再见”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“抱歉”、“打扰了”、“请您再说一遍”、“有什么可以帮您的吗”。

(14) 工作中遇到医患人员主动问候，面带微笑，礼让先行。虚心听取意见，努力改正自己的不足，当别人指出你的不足之处时，首先要端正自己的态度，要诚恳接受；当得到别人的帮助时，要表示你的谢意；当自己做出错误的事情时，要敢于承认错误，并主动道“对不起”“请原谅”等。

(15) 在工作区域巡视时，需保持良好的精神状态，步态平稳，双手自然摆动，禁止出现双手放在背后行走等不良姿势。

(16) 严格遵守劳动纪律，不得迟到早退，按时上下班，不得私自调换班次。如需调整需经过管理人员同意并通知医院主管部门。

(17) 服务时禁止吸烟，禁止酒后上岗服务作业，禁止在院内非吸烟区吸烟，禁止窜岗，禁止操作与服务无关的机电设备，严格遵守各项操作规程和纪律；严禁盗窃，严禁向医护人员借款，一经发现立即辞退。

(18) 当需要进入房间时，应先轻敲门三下，准备后方可进入，不能随意闯入，入室内无人应声或无人，应等有人后方可进行工作。

(19) 当别人赠送礼物时，应向其讲明我们的纪律，不可随意接受，更不能拿他人财物；如工作中捡到财物，通知公司并上交医院相关管理部门，并配合做好登记。

(20) 对于需要给予关怀和帮助的人，尤其是老、弱、病、残、孕群体，要尽其所能的给予热情的帮助，真正体现员工的爱心行为，践行友善医院建设。

5、工作人员待遇要求

(1) 按北京市劳动用工相关标准执行，但应不低于北京市最低工资标准；因用工引起的劳动纠纷问题由投标人负责解决，因工作引起的工作人员意外伤害由投标人负责，投标人需购买商业保险、意外伤害保险、公众责任险等相关保险，应对所负责区域发生的跌倒、刮碰等人员伤害事件的处理与赔偿。

(2) 投标人应按北京市劳动部门的相关要求为工作人员依法缴纳：城镇职工五险一金，农民工五险。投标人负责本公司员工的服装、工资保险、福利待遇、工伤赔偿、伤亡抚恤、损害赔偿等费用。本项目报价包含供应商提供服务的所有费用，包括但不限于人员工资、保险费、节假日加班费、税金、管理费等。按照医院感控要求院方提供服务人员防护用品，服务人员服务区域内所需个人防护用品由所属区域科室提供，并严格杜绝浪费。

(3) 未经采购人同意，投标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或分包。

(4) 投标人服务费用应包括与现有投标人或服务单位交接工作的各项费用，并做好所有交接工作，采购人不再为此承担任何费用。

6、服务管理整体要求

(1) 安全优先，严格遵守院感、消防、医疗安全、隐私保护相关规定，

杜绝交叉感染与安全事故。关键岗位 24 小时值班制度，应急预案流程可操作性强，定期开展应急演练。

(2) 服务规范，统一规范着装用语、服务流程标准化、响应及时有效。

(3) 质量可控，建立服务标准手册，持续提升专业化、精细化水平。建立巡检、考核、奖惩、持续改进闭环。应用智能设备，提高物业工作效率和质量。

(4) 信息化支撑，以数字化平台为核心，实现任务可派、过程可查、数据可溯、绩效可算，有统计有分析，实现物业服务信息化管理。所有信息系统符合医院网络安全各项要求，对患者信息严格保密，杜绝任何形式的信息泄露。定期基于信息化平台数据开展质量分析，整改问题，优化服务流程。

六、 服务具体要求

(一) 后勤服务岗位要求

一) 保洁服务

1、工作范围及服务内容

1) 日常服务范围：院区内各楼宇内、外（不含行政办公区域）及家属区。

2) 日常保洁工作内容：卫生保洁、消毒、垃圾清运、分类收集等卫生环境清洁服务。

3) 在合同期内，根据采购人实际工作需要，满足医院科室工作需要，新增具体保洁人员岗位按保洁服务 79 个岗位平均单价计费，新增岗位按实际发生日期与现有岗位费用合计后按月结算。

4) 临时性卫生保障工作：满足采购人工作需要，由采购人提出的临时性卫生清洁、消毒工作和扫雪铲冰、抢水等应急保障要求，且需由投标人另行聘用保洁人员或安排现有保洁人员班后进行的特殊情况的清洁消毒工作，按保洁服务 79 个岗位平均单价除以 21.75 计小时费（元/人/小时），

费用按实际发生人员数计算累计按月结算。

5) 保洁开荒工作：满足采购人工作需要，装修后或闲置空间重新启用的区域卫生清洁工作等，按人员成本、材料成本核算的费用报价（元/m²），费用按实际发生服务面积结算。

2、人员岗位配置

保洁服务岗位设定 79 个。含经理 1 人、领班 3 人。在合同期内，根据采购人实际需要保洁服务岗位可进行增减，其费用亦可按合同单价相应增减。

保洁岗位分布图

区域	楼层	科室及范围	岗位
住院一部	一层	血液透析中心	2
		介入中心	1
		公区一（住院一部大厅、放射、心（脑）电图室、B超室、药房里通道卫生间）	1
		供应室	1
		中医科病区	1
		消化内科病区	1
		公区二（医辅楼一层通道、卫生间、内镜室）	1
	二层	神经内科（一、二病区）	2
		老年医学科病区	1
		外科综合病区	1
	检验中心（含门诊楼一层	1	

		检验科)	
		公区三(医辅楼二层通道 卫生间、病理科、输血科)	1
住院一部	三层	普外科病区	1
		神经外科病区	1
		泌尿外、妇科病区	1
		骨科病区	1
		住院一部 1-4 层步行梯、 2-4 层公区	1
	四层	手术室一	2
		ICU	1
		心血管内科病区	1
		心脏康复科病区	1
		肿瘤内科病区	1
		特需病房	1
	B1 公共区域	步行梯、放疗、核医学、 B1 厅、电工班旁楼道、 通车库楼道	1
住院二部	一层	精神心理、认知障碍楼 下、康复科楼下、呼吸内 科	4
	二层	精神心理、认知障碍楼 上、康复科楼上、内分泌、 全科医学科	5

	公共区域	步行梯通道、天桥、一层更衣室、住院二部一、二层大厅	1
	一层	感染疾病科病区	1
宁养楼	一层	安宁疗护中心	1
	二层	老年护理中心	1
	公共区域	步行梯通道部分病房	1
门诊楼	一层	男卫生间+门诊楼四层公区	1
		女卫生间	1
		公区诊室（含自助机+药房地面及工作人员卫生间、收费后楼道+进口处地面）	1
	二层	妇科中医心内科 B 超皮肤科、公区通道	1
	二层	男、女卫生间	1
	三层	眼科、口腔科、耳鼻喉、老研所、卫生间	1
	B1	核磁共振、放射科等检查室、公区通道	1
急诊科	急诊科	急诊（白+夜）	2
感染门诊	一层、二层	感染门诊（肠道、结核）	1
	一层、二层	发热门诊（白+夜）	2

九区	一层、二层	抗衰中心(含院门口平方 临床营养中心)	2
体检中心	一、二层	体检中心、教学楼	1
康复中心	一、二层	康复中心	1
洗消	洗涤间	收运地巾、清洗、消毒	1
车库	车库	完成车库公区保洁工作	1
医院室外	小区门口-住院二部		1
	二部门口-宁养楼东路门诊 南路		1
	门诊东路、西、北路-康复中 心		1
	体检东停车场、喷水池、体 检前路党建长廊		1
	住院一部外围		1
	九区外围		1
	小树林外围		1
垃圾中转 站	垃圾收集存放处值守		1
垃圾清运	室内	生活垃圾清运	2
垃圾清运	室内	医疗垃圾清运	2
家属院区	后山		1
	前山		1
	垃圾值守		1
外围生活	收集家属院餐厅垃圾桶运送		1

垃圾	至垃圾中转站		
管理岗位	经理		1
	楼内领班		2
	外围领班		1
保洁总岗位数			79

3、具体服务内容、服务质量标准及检查方法

1) 按照《北京市属医院保洁服务管理规范》、《北京市属医院卫生间管理规范》、《北京市属医院垃圾处置管理规范》2026版执行，服务企业需做出符合医院实际的工作制度、流程及具体操作手册。

2) 按照双方约定的考核办法，保洁公司对工作质量、服务态度等进行定期、不定期的全面检查、考核，每日保洁区域检查不低2次、由负责该区域的主管或领班进行检查发现问题做好记录并及时整改、针对医院检查出的问题应立即纠正，对于不能立即纠正的问题应在规定时间里进行整改并向医院上交整改内容。

4、保洁服务时间要求

全年保障有工作人员负责清洁工作：急诊24小时工作制，门诊中午保洁不间断，其他部门可根据实际医护技白班工作时间和具体工作情况进行调整，门诊日间保洁确保开诊前的卫生清洁消毒到位，门诊最后一名患者就诊结束后需有保洁人员完成相应清洁工作；各区域须设置相应夜班保洁人员处理夜间突发事件。中午除门诊外11:00-13:00有保洁员对各病房、公共区域进行巡视及保洁作业。

5、保洁设备及耗材的要求

1) 在保洁耗材上做具体规定（包括但不限于）：需有清洁、半污染、

污染分区功能的保洁工具车。毛巾、地巾等日常易耗工具数量需满足正常使用并有一定储备，保障应急需求。地面保洁维护、保养主要用品需使用低气味，效果防滑、光亮的产品。卫生间及消毒耗材需使用经国家有关环保部门鉴定对人体无害的产品，必要时可用芳香剂保持空气清新。清洁设备要求病房内使用静音、清洗吸水一体机，公区使用大功率清洗吸水一体机，保证随时清洗随时干燥，防止病人及医护人员意外滑倒。

2) 按照医院感控要求院方提供保洁人员防护用品，各区域保洁由所属区域科室提供（胶皮手套等保洁专用劳动保护用品由服务企业提供）

3) 投标人需配备洗地机、吸尘器、扫地机等小型机电设备，推广使用自动洗地机、扫地机器人、消毒机器人等。推广应用环保型清洁剂、快速去污剂、消毒剂等，减少对环境的污染。

6、具体保洁员工要求

1) 人员应具备初中及以上文化程度的条件，特殊情况需经院方同意后方可上岗。

2) 每周进行一次全员培训、根据近期检查当中发现的问题制定针对性培训内容及相应的考核方案。

3) 新员工上岗前由主管或领班对其进行相关岗位职责、保洁操作技能、仪容仪表、文明礼貌等知识培训，考核通过后报院方后方可上岗。

4) 独立上岗前需经过不少于40小时的岗前专业技术培训，通过笔试、口试、实操考核（包含信息化系统的应用）合格方能上岗工作。投标人应通过岗位测评和严格选拔，形成责任心强、操作熟练、经验丰富的团队。

5) 定期对工作人员进行考核，对考核不合格者进行业务培训，并根据采购人主管部门意见进行人员调整。

6) 保洁经理或主管具备较强的责任心、管理能力和培训能力，加强公区卫生间现场质量管理，运用信息化系统进行日常工作。

7) 如发现设备设施不能正常运行、工作人员受伤或其他异常状况应立

即汇报主管。

8) 工作时应做到节约用水用电，发现有浪费水、电的情况主动上前制止；入室清洁前先轻敲房门三下，得到同意后方可进入。

9) 分区分工，责任到人，不准随意离开工作区域。

二) 运送服务

1、服务范围：

1) 医院概况：医院首倡“老年友善医院”，是全国首批老年友善医院。医院现开放床位 761 张，2025 年度，门急诊人次 402520 人，急诊留观出观察室人次 848 人，出院人次 16842 人。

2) 日常服务范围：24 小时运送调度及服务。

3) 服务具体内容：

①负责住院患者、急诊患者执行医嘱过程中的接送工作，确保运送路程中的患者安全，协助医护技和护工等医院工作人员及患者家属完成患者病区内外出前、检查室内和回病区内的搬运、过床等操作和生活照料工作，危重患者须有医护人员共同陪同；（手术室、理疗室除外）。

②负责护理单元血、血气、尿、便、核酸标本、胸水、痰和各种病理标本的标本送检工作。

③负责按各护理单元要求，完成空气培养基的收发工作（到指定地点领取送至相应护理单元，按护理单元要求时间送检）。

④负责住院患者检查（彩超、CT、核磁、肺功能、肠镜、胃镜等）申请预约单据的运送工作。

⑤负责护理单元医学工程处物品的领取和发放工作：负责门急诊检测仪器（氧气表、心电图机、血压计、体重秤等）及维修仪器的运送工作，负责急诊、发热便携式氧气瓶到院内氧气站的更换工作。

⑥负责住院部护理单元在门诊药房医嘱所开药品的领取。（8:00 至 16:00 中药的领取；16:00 至次日早 8:00 西药的领取），负责抗衰中心医

嘱所开药品的领取工作。

⑦负责透析中心早中晚三个时间段秩序维持和住院透析患者的转运工作。

⑧负责按住院部各护理单元医嘱所开临床营养制剂室制剂的运送工作。

⑨负责为口腔科打蒸馏水。

⑩负责各病区送暂缓配液单地点，负责陪同门、急诊病人到病案科复印病历、送死亡证明。

4) 服务地点：北京老年医院或北京老年医院指定地点。

2、人员配置及要求

1) 管理人员 3 人（经理 1 人、主管 1 人、调度 1 人），运送人员 28 人，所有人员应具有高中以上学历。后续按院方需求，结合实际工作量调整人员配置数量。

2) 所派遣运送人员必须经过投标人岗前培训考核且经医院同意后上岗。

3) 服务期间中标方不得因自身原因，导致人员岗位空缺超过 24 小时（须在投标文件中提供加盖公章的承诺函）。

3、服务质量标准及检查方法

1) 物流服务质量标准

①服务主动热情，行为规范、使用文明用语。

②按预约时间及时接送病人，接送检查时核对病人姓名、检查项目。

③根据预约单填写及病人情况选择护送方式（平车、轮椅、步行），轮椅、平车使用规范。转运过程动作轻稳，体位舒适，管路观察到位，检查后送回病房及时，和病区做好病人交接。

④根据天气情况给患者增减衣服，做好防雨、防晒措施。

⑤临时急检接送及时，保证急诊患者到放射及特检科的检查需求，配

送人员应及时到位，到达急诊最长时间不能超过 15 分钟，保证患者安全。

⑥常规标本按时收取，标本无遗漏、丢失、损坏。并按要求核对、扫码、签字；血气标本 15 分钟送达，其他急诊的检查标本 30 分钟送达，一般性项目根据要求按时到达，不延误诊疗工作。

⑦规范使用手套，按规定要求洗手，按照疾控处要求做好个人防护。

⑧标本容器盒清洁、无污渍，定期消毒，按规范运送标本。

⑨预约检查单按规定时间收取、发放，按要求核对项目，确保填写项目齐全，无遗漏。

⑩按规定时间收取领物单，物品领取、发放准确，物品发放有误及时纠正，物品分发符合规范要求，交接签字完整。

2) 检查方法

按照双方约定的考核办法，物流主管每日巡视，项目经理每周抽查，供应商对工作质量、服务态度、个人防护院感防控等进行定期、不定期的全面检查、考核。针对医院检查出的问题应立即纠正，对于不能立即纠正的问题应在规定时间里进行整改并向医院上交整改内容。

4、员工要求

1) 新员工入职必须经过 7 天的岗前培训，考核合格后方可独立上岗。

2) 在日常工作和院内生活中要做到“三勤、四轻、五心”，践行友善医院服务。

三勤——眼勤、手勤、嘴勤；

四轻——说话轻、走路轻、干活轻、开关门轻；

五心——爱心、热心、细心、耐心、诚心。

三) 电梯运行服务

1、工作范围及服务内容

1) 日常服务范围：本院 24 部电梯。

2) 工作内容：电梯日常服务、卫生保洁、设施消毒等工作。

电梯地点	梯号	台数	层/站	运行时间	日运行时间
门诊楼	1#	1	4/3	07:30-11:30 13:00-16:30	7.5 小时
	2#	1	4/3	08:00-12:00 13:00-17:00	8 小时
住院部一部	1#	1	5/5	07:30-11:30 13:00-16:30	7.5 小时
	2#	1	5/5	08:00-12:00 13:00-17:00	8 小时
保洁：负责主楼道 2 部、供应室、七区、八区部、发热门诊等 10 部电梯卫生及疫情防控工作。司梯人员 5 人，含班长 1 人。形象气质佳。					
备注	周六、日，门诊、住院一部各一部电梯运行				

2、人员岗位配置

电梯服务岗位设定 5 个。含领班 1 人。

序号	区域	岗位	工作内容
1	门诊楼	2	对门诊部 4 部电梯的日常清洁、消毒工作；对乘客进行规范的服务。
2	住院一部	2	对住院一部 10 部电梯的日常清洁、消毒工作；对乘客进行规范的服务。
3	其他各区电梯	1	负责对全院电梯及司梯人员的管理，协同做好各项工作。做好电梯维修的配合工作。

3、服务质量标准及检查方法

1) 电梯服务质量标准

①电梯轿厢内及轿门按疾控防控要求每日进行消毒擦拭并保持干净；保证电梯处于良好的安全运行状态。

②电梯按规定时间运行；有应急预案并定期演练；每季度提供电梯运行记录；定期组织员工培训；电梯运行人员着装、持证上岗，疏导客人上、下电梯；并提示客人注意安全，每日做好相关记录。

③司梯人员相对稳定，一年内不允许更换3次，若更换需提前向采购人报告并获得同意后更换。

2) 检查方法：按照双方约定的考核办法，对工作质量、服务态度等进行定期、不定期的全面检查、考核，每日区域检查不低2次、由班长进行检查发现问题做好记录并及时整改、针对医院检查出的问题应立即纠正，对于不能立即纠正的问题应在规定时间里进行整改并向医院上交整改内容。

4、员工要求

1) 初中以上文化程度的条件。

2) 每周进行一次全员培训、根据近期检查当中发现的问题制定针对性培训内容及相应的考核方案。

3) 新员工上岗前由班长对其进行相关岗位职责、仪容仪表、文明礼貌等知识培训，考核通过后方可上岗。

4) 员工行为规范

①如采购人发现投标人发生脱岗现象、仪容仪表不正、与客人发生争吵，第一次发现扣款500元，以后发现，在以前的基础上增加500元，扣款金额应在采购人支付当季服务费前交予采购人账户。每累计发现5次(含本数)以上的，将扣除一台电梯一年的运行费，同时采购人有权要求解除合同。

②因投标人人员违规操作、脱岗所造成的损失，如设备故障、人身事故、乘客损失均由投标人承担法律责任及经济损失。

四) 太平间服务人员社会化用工服务

1、服务范围

围绕遗体的接（运）送、保存、转出，设施（设备）管理、日常检查、环境清洁消毒和应急处置等，记录详实，确保遗体得到妥善处理。

2、人员配置

1) 服务人数：2人24小时双人在岗。

2) 服务人员需55岁（含）以下。

3) 服务人员资质：驻场工作人员均需具备殡仪服务证书，并经过岗前培训，综合考核合格后方可上岗。

3、服务内容

1) 设立24小时双人值班制度，驻太平间服务人员必须保证24小时在岗，不得擅自离岗。

2) 驻太平间服务人员上岗时必须注重个人仪容仪表、礼貌服务，按要求在接运遗体前、服务过程中、服务结束后执行相关礼仪要求。

3) 上岗时必须穿工服工装，佩戴工作工牌。

4、服务要求

1) 接到电话后10分钟内到达服务科室。

2) 必须在服务提供前、后两次核对逝者相关信息，确保服务零失误。

3) 服务时禁止吸烟，禁止酒后上岗服务作业，禁止窜岗，禁止操作与服务无关的机电设备，严格遵守各项操作规程和纪律。

4) 严禁向家属索要红包等任何现金、礼品及其他好处，不得提供任何医院和文件明令禁止的有偿服务，一经发现将解除合同处理并不予支付服务费用，情节严重的移交上级部门或司法部门处理。

5) 现场服务人员必须遵守国家及医院的相关安全规定，严禁出现任何安全事故。

5、其他要求

1) 制订安全运行、岗位责任制、运行记录档案管理规范落实，杜绝殡葬领域腐败乱象问题的发生，严格落实《北京市殡葬管理条例》、《北京

老年医院整治殡葬领域腐败乱象专项行动实施方案》和《北京老年医院太平间管理办法》。

2) 设备及办公场所环境整洁,无杂物、灰尘,环境符合 6S 管理要求。

3) 服务逝者严格执行操作规程。

4) 有序开展并完成所需岗位服务,合同期内无重大管理责任事故。

5) 上岗人员应具有工作责任心和事业心,积极努力完成部门及上级安排的各项工作和工作计划。

6) 上岗人员应具备专业基础知识,应持有专业机关颁发的上岗证书且在有效期内。

7) 上岗人员应无严重不适应上岗的疾病。

8) 上岗人员应经过投标人统一岗前培训且考核合格。

9) 上岗人员岗前不许酗酒,禁止酒后上岗。

10) 投标人物业服务公司员工应按季节统一着装(工服由投标人提供)、佩带胸牌。

11) 服务人员,均要求符合医院院感防控规定;人员相对固定,不得串岗;政治面貌良好,无违法犯罪记录;能讲比较标准的普通话。具体工作内容,按照院方要求执行。

12) 日常服务所有消耗材料及各项检测费用,服务过程中使用的物耗均由采购人提供。

13) 投标人所委派的人员所需相关资质证书所发生费用由投标人自行承担。

14) 投标人负责本公司员工的服装、工资保险、福利待遇、工伤赔偿、伤亡抚恤、损害赔偿等一切费用。

15) 院方按需明确岗位和具体服务需求内容,投标人根据需求提供相应资质人员完成服务工作并提供相关岗位报价,院方按实际岗位发生数量及人数进行结算。

五) 综合维修服务

1、服务内容

设立 24 小时值班调度室，保证房屋、地面、墙面、台面、吊顶、屋顶平台、门窗、楼梯等的日常养护，保修期内存在问题及时通知维保单位完成维修工作。感应水龙头、自动门等弱电维修工作。对室内、外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、阀门、卫生洁具、水封设备、透气管及疏通、室内外雨排水管及其附属建筑物等正常运行使用进行日常养护。按照医院科室需求完成院内临时性搬家任务。

2、人员配置及要求

1) 根据医院工作内容招聘上岗人员 6 人（含领班 1 人），后续按院方需求调整人员配置数量。

2) 综合维修工：维修工种配置齐全，数量合理，保证及时快速维修，包括电工作业、焊接与热切割作业、管道工、电工等。

3、服务要求

1) 采取“每日巡检、主动发现问题”的工作方式，确保院内房屋完好和正常使用，维保期内发生日常意外损坏按要求进行零星维修，要求维修人员随叫随到，及时完成各项零星维修任务，合格率为 100%（中大修除外）。

2) 每日加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。设备、阀门管道工作正常，无跑、冒、滴漏。操作人员健康合格，证件齐全；遇有事故，维修人员在规定时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水、停水现象。对院内设备间等重点位置定时巡视、清理维护。

3、其他要求

1) 制订安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、维修保养、运行记录管理、维修档案等管理制度，并严格执行。

2) 设备及办公场所环境整洁，无杂物、灰尘，机房环境符合设备要求。

3) 专业技术人员、维修人员须持证上岗，严格执行操作规程。

4) 日常维修所有消耗材料及各项检测费用，服务过程中使用的药剂均由采购人提供。

5) 投标人所委派的人员所需相关资质证书所发生费用由投标人自行承担。

6) 投标人负责本公司员工的服装、常用工具、工资保险、福利待遇、工伤赔偿、伤亡抚恤、损害赔偿等一切费用。

7) 院方按需明确岗位和具体服务需求内容，投标人根据需求提供相应资质人员完成服务工作并提供相关岗位报价，院方按实际岗位发生数量及人数进行结算。

六) 司机服务

1、服务范围及人员配置

完成医院司机班和 120 用车等工作安排，按照院方要求配置司机 4 名（后续按院方需求调整人员配置数量）。

2、服务要求

1) 司机为采购人服务内根据工作需求动态调整排班，服从采购人临时性工作安排，参与相关专业培训并按要求完成工作。

2) 遵纪守法，遵守道路交通安全相关法律法规，遵守交通规则，文明开车（不得超速、紧跟、争道等），按照医院各项规章制度和流程为采购人提供司机班工作相关服务，持证上岗，执行驾驶员操作规程及各项行车管理规定，服务过程不得发生违章驾驶行为，严禁酒后驾车、疲劳驾驶，行车中不接打手机、不吸烟、不吃东西。

3) 必须保持车况良好，车容车貌整洁，并随时处于备用状态。值班司机接到指令后规定时间内出车。

4) 使用车时必须详细登记出车时间、事由、人员等。

5) 车辆发生故障时，必须立即报告本单位司机班，同时应尽快排除故障。

6) 出发前对车辆进行全面检查，确保车辆性能良好，安全设施齐全有效。

7) 任何时间、任何地点，驾驶员不得擅自将自己保管的车随便交给他人驾驶，严禁将车辆交给无证人员驾驶。

8) 驾驶员应经常检查所开车辆各种证件的有效性，出车时保证证件齐全。

9) 出发前，驾驶员应做好出车准备，确定路线和目的地，选择最佳行车路线。

3、人员要求

1) 年龄 18-50 岁(含)，身高 1.6 米以上，仪表端正，普通话流利，文明礼貌。

2) 持有处于有效期之内的 A1 机动车驾驶证。

3) 无交通肇事、危险驾驶犯罪记录，无饮酒后驾驶的违法记录，无精神疾病史，其它应符合采购人管理部门要求以及依法应具备的资格条件。

4) 上班时间不出车时，司机必须在值班室等候工作，若临时有事离开必须向部门领导说明去向和时间，批准后方可离开。

5) 严格遵守医院用车规定，拒绝乘车员工公干期间办私事的要求。

6) 驾驶员必须严格执行考勤制度，无故缺勤者一律按矿工处理，不听从安排、耽误公事，严重者给予开除处理。

7) 驾驶员应注意保持良好的个人形象

a 保持服装的整洁卫生；

b 注意头发、手部清洁；

c 个人言行得体大方；

d 在驾驶过程中保持端正坐姿。

七) 一站式服务中心工作

1、服务范围及人员配置

按照院方要求执行，白班 2 人在岗，夜班 1 人值守，提供 24 小时服务，及时处理各报修工作；负责电话接听记录、回访、平台信息维护、水电澡卡办理充值等；遇突发事件，负责启动相应应急预案；办公室卫生清洁及总务处临时性工作。按照院方要求配置工作人员 2 名，与院方一站式服务中心现有工作人员协同工作。（后续按院方需求调整人员配置数量）

2、人员要求

人员具备中专（含）以上学历，形象良好，年龄 18 岁（含）以上，50 岁（含）以下，可以熟练使用电脑，具备较强的学习能力。

八）集体宿舍管理岗

1、具体工作内容

西楼及后山宿舍院分别至少 1 人 24 小时在岗在位值班，完成卫生清洁、安全巡视、住宿人员管理、门禁管控及总务处交办的其他临时性工作。

2、服务要求

人员具备中专（含）以上学历，形象良好，年龄 18 岁（含）以上，55 岁（含）以下。

九）监控员岗

1、具体工作内容

按照院方要求执行，根据院方管理部门工作要求，完成中控室相关工作及保卫处交办的其他临时性工作。按照院方要求配置工作人员 3 名，与院方现有中控室工作人员协同工作。（后续按院方需求调整人员配置数量）

2、人员要求

人员具备中专（含）以上学历，持有中控值机员上岗证，形象良好，年龄 18 岁（含）以上，55 岁（含）以下。

（二）医辅服务岗位要求：

一）药剂科药品物品整理运送员岗

1) 具体工作内容

按照院方药学部及药剂科要求执行，完成药剂科运送工作（包括物品药品的整理和院内运输）及院方交办的其他临时性工作。

2) 服务要求

人员具备高中（含）以上学历，形象良好，年龄 18 岁（含）以上，50 岁（含）以下。

1) 人员配置

按照院方要求配置工作人员 1 名，与院方现有工作人员协同工作。（后续按院方需求调整人员配置数量）

二) 检验科辅助岗

1) 具体工作内容

按照院方检验科要求执行，完成检验科的消毒、洗刷工作；负责检验科标本器皿的整理发放和标本的收集传送工作及院方交办的其他临时性工作。

2) 服务要求

人员具备中专（含）以上学历，形象良好，年龄 18 岁（含）以上，50 岁（含）以下，普通话标准，有一定的沟通能力。

三) 超声科、放射科等检查室辅助岗

1) 具体工作内容

按照院方科室要求执行，完成检查科室外秩序的维护，按照检查室工作人员要求和指导完成检查前的准备和检查后的辅助性工作。

2) 服务要求

人员具备中专（含）以上学历，形象良好，年龄 18 岁（含）以上，50 岁（含）以下，普通话标准，有一定的沟通能力。

四) 供应中心高压消毒岗

1) 具体工作内容

按照院方供应中心要求执行，完成供应中心高压消毒和布草的整理及

院方交办的其他临时性工作。

2) 服务要求

人员具备中专（含）以上学历，持有相关设备操作上岗证，形象良好，年龄 18 岁（含）以上，50 岁（含）以下。

五) 超声科输机员岗

1) 具体工作内容

按照院方超声科要求执行，在科室主任领导及各级医师指导下进行超声诊断报告的录入工作及院方交办的其他临时性工作。

2) 服务要求

人员具备中专（含）以上学历，形象良好，年龄 18 岁（含）以上，50 岁（含）以下，可以熟练使用电脑，具备较强的学习能力。

六) 研究中心饲养员岗

1) 具体工作内容

按照院方要求执行，完成研究中心实验室动物饲养相关工作及院方交办的其他临时性工作。

2) 服务要求

人员具备中专（含）以上学历，持有具有相应资质，形象良好，年龄 18 岁（含）以上，50 岁（含）以下。

（三）其他后勤服务和其他医疗辅助服务岗如院方有需求，双方协商后以补充协议的形式予以确定。

七、 验收考核及付款

1、具体要求：医院主管部门每月对供应商进行服务开展双方联合质量监督检查、考核，考核合格标准为 ≥ 90 分；供应商每月分别进行满意度调查并做好相关资料的留存，达标标准 $\geq 90\%$ 。投标人须在每月月末前十日前向院方提请考核，下月初提请支付，院方核对资料申请预算支出后，投标人开具等额发票，院方收到发票十个工作日内向投标人支付月度服务费用。

对于质量标准、满意度调查不达标及日常检查出的问题应立即纠正，当不能达标时，每降低 1 分，扣款 1000 元，以此类推，同时供应商进行及时整改，如整改效果不佳，或同一问题反复出现，医院有权对供应商再次进行 500 至 5000 元处罚，同时直至达到医院标准后方能支付月服务费，因服务过失给医院造成损失时，除扣款、罚款和推迟支付月服务费外，医院损失全部由供应商承担。

2、考核表等运行所需表格：

服务质量考核表（100分）

考核月份： 年 月 服务人数： 考核人：

		分数：	
考核内容	考核标准	项目 分值	得分
仪容仪表	衣着保持清洁，每周清洗。衣服扣子扣好，不得敞胸露怀，不得卷袖，卷裤腿	5	
	工牌佩带指定位置，不得丢失或不佩戴	5	
	员工头发应梳理整齐，鬓角不过耳，不得烫发，不得留胡须	5	
行为举止	工作时间内不得与其他人员勾肩搭背，嬉笑打闹，不得大声喧哗，说话声音以双方听到为宜	5	
文明礼貌	与医护及相关工作人员或患者相遇时要主动问候，交流时必须使用礼貌用语，杜绝发生争吵	5	
	在工作时要礼让医护人员及患者	5	
劳动纪律	遵守各班次的上班时间，提前打卡上班，换好工服，做好交接班工作	5	
	在工作时间内，坚守岗位，严禁脱岗，串岗聊天。	5	
基础管理	熟知各项规章制度、岗位职责、工作流程、应急预案，做到有章可依	5	
	对医院管理部门在日常监督工作中提出的问题，要严格按照规定的时间进行整改，并将整改情况上报医院管理部门	5	
	重大节假日进行安全自查	5	
	掌握本岗位操作知识	5	
运行质量	按所在科室工作要求进行运行记录填写，内容完整，字迹清晰	10	
	严格执行相关作业规程，保证服务质量	10	
	服从所在科室工作安排	10	
	保证运行值守不空岗、不脱岗	10	

此考核表适用于除保洁与运送外的其他类考核。

**医院后勤保障类物业管理综合服务（含医辅人员）
特殊事件登记表**

科室		上报人		上报时间	____年__月__日__时__分
上报方式	当面口头（ ） 电话（ ） 微信（ ） 其它请注明（_____）				
上 报 内 容					
情 况 分 析					
整 改 措 施					
效 果 评 估					
项目直接 责任人	日期：_____年____月____日				
部门经理	日期：_____年____月____日				
项目经理	日期：_____年____月____日				

**后勤保障类物业管理综合服务
(含医辅人员) 服务社会化
需求科室面试评定表**

应聘者姓名		性别		年龄	
毕业院校		专业		学历	
应聘岗位		应聘时间			
评定项目	评定等级				
	优	良	中	差	
仪表仪态					
专业知识技术的掌握					
语言表达能力					
学习能力					
问题分析应变能力					
其他评定内容及结果 (如有请以文字形式表述)					
需求科室 负责人意见	<input type="checkbox"/> 同意	<input type="checkbox"/> 不同意		负责人签字:	
					年 月 日
备注					

八、 其他相关要求

- 1、院方保留对投标人资格证明文件、人员证书及合同原件复核的权利，对造假者将按照相关规定进行查处并取消其中标资格。
- 2、投标人接到中标通知书之日起7日内按招标文件要求完成交接工作。