

中标（成交）结果公告需提供资料（服务类）

一、主要标的信息

服务类		
名称：新院区物业服务（不见面开标） 服务范围：许昌市妇幼保健院新院区门诊、住院部、地下停车场、院内物业管理。包括卫生保洁、公共秩序维护、电梯驾驶。 第二项服务范围：设备管理及维修、消防监控值班、客户服务管理、物业档案管理（中标人履行合同工作记录）等。 人员配置：		
序号	名称	人员要求
第一项服务范围人员要求		
1	项目负责人	年满 18 周岁且不超过 40 周岁，五官端正、身体健康，无生理缺陷、无精神病史、无传染病，无不良嗜好，不存在酗酒、吸毒等情况，需提供投标截止时间前三个月本单位为其缴纳社会保险的证明材料《企业职工基本养老保险个人账户查询单》。
2	客服接待员	女性，年满 18 周岁且不超过 40 周岁，五官端正、身体健康，无生理缺陷、无精神病史、无传染病，无不良嗜好，不存在酗酒、吸毒等情况，需提供投标截止时间前三个月本单位为其缴纳社会保险的证明材料《企业职工基本养老保险个人账户查询单》。
3	公共秩序维护主管	年满 18 周岁且不超过 45 周岁，五官端正、身体健康，无生理缺陷、无精神病史、无传染病，无不良嗜好，不存在酗酒、吸毒等情况。
4	公共秩序维护班长	年满 18 周岁且不超过 50 周岁，五官端正、身体健康，无生理缺陷、无精神病史、无传染病，无不良嗜好，不存在酗酒、吸毒等情况。
5	公共秩序维护员	年满 18 周岁且不超过 50 周岁，五官端正、身体健康，无生理缺陷、无精神病史、无传染病，无不良嗜好，不存在酗酒、吸毒等情况。

6	卫生保洁主管	年满18周岁且不超过45周岁，五官端正、身体健康，无生理缺陷、无精神病史、无传染病，无不良嗜好，不存在酗酒、吸毒等情况。
7	卫生保洁员	年满18周岁且不超过50周岁，五官端正、身体健康，无生理缺陷、无精神病史、无传染病，无不良嗜好，不存在酗酒、吸毒等情况。
8	电梯司机	女性，年满18周岁且不超过45周岁，五官端正、身体健康，无生理缺陷、无精神病史、无传染病，无不良嗜好，不存在酗酒、吸毒等情况。
第二项服务范围人员要求		
9	工程维护主管	年满18周岁且不超过45周岁，五官端正、身体健康、无生理缺陷、无精神病史、无传染病、无不良嗜好、不存在酗酒、吸毒等情况。持有国家规定的高压电工作业证。
10	工程维护人员	年满18周岁且不超过50周岁，五官端正、身体健康、无生理缺陷、无精神病史、无传染病、无不良嗜好、不存在酗酒、吸毒等情况。持有国家规定的高/低压电工作业证。
11	消控室值班人员	年满18周岁且不超过50周岁，五官端正、身体健康、无生理缺陷、无精神病史、无传染病、无不良嗜好、不存在酗酒、吸毒等情况。持有国家规定的建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证。
12	合计	
本采购清单中所列技术规格或主要参数为最低要求，不允许负偏离，否则将承担其投标被视为非实质性响应投标的风险。 服务要求： 项目概况：地上15层38000 m²，地下18000 m²含夹层2300 m²，占地面积22500 m²。 第一项服务范围：院区内所有指定区域卫生保洁及垃圾收集、公共秩序维护、档案管理、客户服务管理、电梯驾驶。 1. 基本要求： 1.1 员工统一着装，佩戴标志；		



1.2 服务热情主动，礼貌，细致；

1.3 职责清晰，制度、作业标准、流程完善。

2. 客户服务管理：

2.1 在受理客户报修、求助、咨询、投诉时，记录清晰，处理及时，记录表格填写规范、存档完备；

2.2 投诉、报修处理、回访流程完善，并有相关记录，存档完备；

2.3 档案管理

2.3.1 档案资料管理有专人保管，建立专门的档案管理室；

2.3.2 档案室管理制度，归档、借阅、销毁等制度完善；

2.3.3 客户信息、日常服务记录、工程图纸、设施设备安装图纸及使用说明书等重要档案管理达到档案管理的相关要求。

3. 公共秩序维护

3.1 门岗、巡逻、安防监控等公共秩序维护人员 24 小时值班，各类岗位制度、资料、档案完善，并配合公安机关等做好公共区域的安全防范工作；

3.2 巡逻人员应按巡逻路线规范巡逻，发现行人、车辆、建筑物设施等有异常情况的，应及时处理或报告。对违反医院管理规定的情况应及时劝阻、上报医院主管部门，并接受业主或非业主使用人的求助和询问；

3.3 建立、健全突发事件的反恐应急预案，并定期组织演练，协助医院处理突发事件、紧急医疗事件。

3.4 安防监控室管理制度、报警信号处理流程等完整，接到科室一键报警后在规定时间内到达现场；

3.5 机动车和非机动车按照医院要求停放规范、有序，120 通道及院内道路畅通，无交通堵塞。

4. 保洁服务

4.1 大厅

4.1.1 保持地面无脚印、无污渍、无烟蒂、无痰迹、无垃圾，每日尘推不低于 2 次，楼梯、扶手每日擦拭不低于 1 次，大厅玻璃每周擦洗不低于 1 次。

4.1.2 大厅内的其它部位，如柱面、墙面、台面、沙发、公告栏等，整洁、无灰尘。

4.1.3 玻璃大门无手印、灰尘，保持干净、光亮。

4.1.4 垃圾箱，保持光亮，无灰尘、痰迹。

4.2 公共区域

4.2.1 每天全面清扫不低于一次，地面保持清洁、光亮、无污迹、无水迹、无脚印。

4.2.2 走道四角及踢脚板保持干净，无垃圾。

4.2.3 垃圾箱按指定位置摆放，四周无散积垃圾，无异味，垃圾箱定期消毒。

4.2.4 墙面及走道设施、门框、通风口，保持干净，无积灰。

4.2.5 安全扶梯台阶保持清洁，无污物、垃圾；扶手保持光亮，无灰尘。

4.2.6 保持电梯门光洁、明亮，轿厢及四壁地面干净、整洁。

4.2.7 室外场地的台阶及地面，做到无垃圾、无灰尘、无烟蒂、无纸屑。

4.2.8 垃圾每天清运不低于 2 次。

4.2.9 诊室地面每天拖不低于一次。

4.3 卫生间

4.3.1 镜面光亮无灰尘，台面无水迹、无洗手液滴（或肥皂液滴）。

4.3.2 门及护板表面无尘、无划痕、无污迹。

4.3.3 不锈钢光亮见本色。

4.3.4 纸盒、便池不间断清洁，保持无灰尘，无水迹。

4.3.5 大便器要通畅，不得有异物，不得有便渍、水锈和异味。

4.3.6 小便池内无尿碱、烟头、痰迹等异物，及时更换樟脑球。

4.3.7 地面保持干燥、无水迹。

4.3.8 门转轴和门通风孔无积灰。

4.3.9 纸篓内污物不超过 2/3。

4.3.10 水龙头光亮见本色，无水迹、水印。

4.3.11 提供使用的物品摆放整齐，清洁工具隐形存放。

4.3.12 开水炉光亮见本色，无灰尘，警示标示完好。

4.3.13 建立消杀制度，所有室内区域不得有蚊、蝇存在。

4.4 病房

4.4.1 地面一天不低于 1 次扫拖（一屋一次一巾），垃圾桶内垃圾量超过 2/3

时更换垃圾袋。儿科、产科病房一天不低于 2 次扫拖（一屋一次一巾），工作期间巡查 2 次，垃圾袋随时更换。

4.4.2 病床、床头柜、座椅、输液架每天擦抹不低于 1 次，无污迹，定时消毒（毛巾擦拭，分颜色配置（最少三色），固定位置存放）。

4.4.3 卫生间标准同 4.3 标准。

4.4.4 顶棚、墙壁、窗户玻璃每月打扫不低于一次。

4.4.5 病员出院立即进行全面终末处理（4.4）。

4.5 手术室

4.5.1 每 1 人次手术后对手术间地面上的污液，线头，纸屑等杂物进行彻底打扫，并对地面、墙面及室内所有设备进行消毒。

4.5.2 保洁工具严格按照医院要求进行消毒（每周 1 次），保洁人员防护用具齐全。

4.5.3 垃圾袋区分颜色使用，专人收集、清运。

4.6 停车区域

4.6.1 保持道路畅通，无堆积垃圾及物品。

4.6.2 地面保持无尘土、无垃圾及杂物。

4.6.3 机械停车位表面保持无尘土。

4.7 玻璃及不锈钢

4.7.1 玻璃无灰尘、无水迹，保持干净、光亮。

4.7.2 玻璃上的污斑、手印应及时清除，保持清洁。

4.7.3 防止玻璃因清洁不当而发毛。

4.7.4 爱护清洁工具，注意保养，不得用损坏的工具擦洗玻璃。

4.7.5 不锈钢无灰尘、无水迹、无污迹、无手印（每周一次不锈钢保养）。

5. 电梯驾驶

5.1 上班时间站立服务、文明用语、态度和蔼、礼貌导乘。遇有行动不便乘客、病人时应积极主动提供帮助服务。

5.2 通风、照明及其他附属设施完好。

5.3 轿厢内卫生清洁、无异味，定期消毒。

5.4 如遇电梯困人，及时告知维保方和专业维保人员，10 分钟内救出被困人

员。

第二项服务范围：工程管理及维修、消防监控值班等。

1. 高低压运行值班及其他设备日常运行养护

1.1 主变配电房（室）24 小时双人运行值班

1.2 建立 24 小时维修值班制度

1.3 其他配电房应建立巡视制度，记录完整；

1.4 设备整洁、标示明显、状态良好，设备合格率 98%；

1.5 每天巡检公共电器柜、电器设备、公共照明系统，遇有故障，应及时处置，保证运行安全、正常，巡检记录完整。

1.6 公共部位照明完好率 98%，零修、急修及时率 100%，合格率 98%。

2. 给排水设施设备日常运行养护

2.1 每天对系统进行巡视检查，记录完整；

2.2 给排水系统通畅，各种水泵、管道、阀门完好，仪表显示正确，无跑、冒、滴、漏，完好率 98%。

2.3 零修、急修及时率 100%，合格率 98%。

3. 中央空调设备日常运行养护

3.1 建立 24 小时运行值班制度；

3.2 负责中央空调设备日常运行养护，运行养护记录完整；

3.3 设备、机房地面、墙壁等无积水、水渍、油渍；

3.4 每天对设备进行巡视检查，保证管网、各种设施设备完好，无跑、冒、滴、漏，完好率 98%；

3.5 清洗（每年最低 2 次）、维修中央空调室内终端设备；

3.6 零修、急修及时率 100%，合格率 98%。

4. 房屋日常养护及维修

4.1 每天巡视检查建筑物，确保办公楼建筑物的完好等级和正常使用；

4.2 建筑物本体完好率 98% 以上，物业零修、急修率 99% 以上，维修合格率 100%。

5. 氧气站管理

5.1 建立 24 小时巡视制度；

5.2 建立氧气站管理、养护制度；

5.3 协助医院主管部门更换氧气瓶或充装氧气。

6. 日常设施设备维修

6.1 配备专人负责所有区域的所有设施设备日常维修；

6.2 日常维修，须在 20 分钟到达现场；

6.3 病房及六大重点部门报修，须在 10 分钟内到达现场；

6.4 零修、小修维修及时率 100%，合格率 98%。

7. 消防监控值班

7.1 建立 24 小时双人双岗值班制度，各项资料、记录和档案完善，配合第三方公司做好消防风险评估和设备维护保养工作；

7.2 消防设施每天巡查、定期进行消防训练、演练，应急预案齐全，每年组织不低于两次的消防演练；

7.3 建立、健全突发事件的应急预案，并定期组织演练，协助医院处理突发事件、紧急医疗事件；

7.4 消防监控室管理制度、报警信号处理流程等完整。

8. 绿化：

8.1 绿化区域内保存无垃圾及杂物；

8.2 草坪、树木季节的浇水、裁剪、施肥、打药等日常养护工作；

8.3 草坪补种，树木补栽工作。

服务时间：

1、卫生保洁、公共秩序维护、客户服务管理、电梯驾驶、客户服务、档案管理（中标人履行合同工作记录）服务：自合同生效之日起 24 个月。2、设施设备管理及维修、消防监控值班服务：自合同生效之日起 15 个月。

服务标准：

1、由采购人成立验收小组，按照招标文件要求、投标文件响应和承诺以及采购合同的约定，每月对中标人履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。

2、按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收；

二、附件



1. 被推荐供应商名单和推荐理由（适用于邀请招标、竞争性谈判、询价、竞争性磋商采用书面推荐方式产生符合资格条件的潜在供应商的）

2. 中标、成交供应商为中小企业的，应公告其《中小企业声明函》

3. 中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，应公告其《残疾人福利性单位声明函》

4. 中标、成交供应商为注册地在国家级贫困县域内物业公司的，应公告注册所在县扶贫部门出具的聘用建档立卡贫困人员具体数量的证明。