

一、总则

物业工作期间，乙方应自觉遵纪守法，做好生产安全、防火安全等工作，严格做好医院各区域及室外卫生的日常清洁、消毒，垃圾的收集、清运及分类处理，确保医院环境整洁卫生。执行医院相关规定，服从医院监督检查。

二、服务项目

1、保洁工作管理。

2、绿化养护管理。

3、设置安保岗位。

4、清雪养护管理。

5、其他辅助服务（包括被服洗涤的收集、计数、计类、分发、医疗废物垃圾的暂存管理登记、消防泵房巡查登记等，根据甲方需求提供相应的临时性、应急性服务）。

三、服务内容

物业名称

物业名称	物业地址
扎兰屯院区物业管理服务	扎兰屯市河西新区西园路蒙医医院扎兰屯院区

(1) 物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
建筑 1 名称		蒙医医院扎兰屯院区综合楼、附属楼	
总面积	建筑面积（m²）	12524 m²	

3. 物业管理服务内容及标准

3.1 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	£ （1）结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。
2	基本服务细则	£ （1）环境卫生保洁： 包括医院各区域及室外卫生的日常清洁、消毒，垃圾的收集、清运及分类处理，确保医院环境整洁卫生，符合医疗环境卫生标准。
		£ （2）安全秩序维护：设置安保岗位，进行 24 小时巡逻、值守，监控设备运行管理，对人员、车辆出入管控，保障医院内人员及财产安全，防范各类安全事故和突发事件。安保上岗人员需要持证上岗（保安员证、消防设施操作员中级证）。
		£ （3）清雪养护管理：负责医院内冬季清雪（清理转运）工作，清雪作业面积为医院院内所有硬化面积，
		£ （4）绿化养护管理：负责医院内绿化区域的绿植养护，包括浇水、施肥、修剪造型、病虫害防治等，营造舒适美观的绿化环境。

		£ （5）其他辅助服务：被服洗涤的收集、计数、分发、医疗废物垃圾的暂存管理登记等，根据甲方需求提供相应的临时性、应急性服务。
--	--	--

3.2 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	£ （1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		£ （2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。
		£ （3）作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。
		£ （4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
2	办公用房区域保洁	£ （1）大厅、楼内公共通道： ①公共通道保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展 1 次清洁作业。 ③指示牌干净，无污渍，每日至少开展 1 次清洁作业。
		£ （2）电器、消防等设施设备： ①配电箱、设备机房、会议室音视频设备、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污迹，每月至少开展 1 次清洁作业。 ②监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点，每月至少开展 1 次清洁作业。

		£ （3）楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。
		£ （4）开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。
		£ （5）作业工具间： ①保持干净，无异味、无杂物、无积水，每日至少开展 1 次清洁作业。 ②作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。
		£ （6）公共卫生间： ①保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展 2 次清洁作业。
		£ （7）电梯轿厢： ①保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展 2 次清洁作业。 ②灯具、操作指示板明亮。
		£ （8）平台、屋顶、天沟保持干净，有杂物及时清扫，每月至少开展 1 次清洁作业。
		£ （9）石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展 1 次清洁作业。（各类材质地面、内墙服务管理标准详见 3.4.1）
		£ （10）地毯干净、无油渍、无污渍、无褪色，每月至少开展 1 次清洁作业。
3	公共场地区域保洁	£ （1）每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次，保持干净、无杂物、无积水。
		£ （2）雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施。
		£ （3）各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展 1 次清洁作业。
		£ （4）清洁室外照明设备，每月至少开展 1 次清洁作业。

		£ （5）绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每天至少开展 1 次巡查。
		£ （6）办公区外立面定期清洗、2 米以上外窗玻璃擦拭，每年至少开展 1 次清洗。（各类材质外立面服务标准详见 3.4.1）
4	垃圾处理	£ （1）在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置。
		£ （2）桶身表面干净无污渍，每日开展至少 1 次清洁作业。
		£ （3）垃圾中转房保持整洁，无明显异味，每日至少开展 1 次清洁作业。
		£ （4）每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾集中堆放点。
		£ （5）垃圾装袋，日产日清。
		£ （6）建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。
		£ （7）垃圾分类投放管理工作的执行标准，按所在城市的要求执行。
5	卫生消毒	£ （1）办公用房区域、公共场所区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展 1 次作业。
		£ （2）采取综合措施消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生，达到基本无蝇，每季度至少开展 1 次作业。
		£ （3）使用统一标准的消毒用具及设施

3.2.1 具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	瓷砖地面	£ （1）日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		£ （2）深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
2	地胶板地面	£ （1）定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		£ （2）日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地胶板地面进行打蜡处理。
3	石材内墙	£ 有污渍时用半干布擦拭。
4	金属板内墙	£ 有污渍时用半干布擦拭。

3.3 绿化服务

序号	服务内容	服务标准
----	------	------

1	基本要求	£ （1）制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		£ （2）做好绿化服务工作记录，填写规范。
		£ （3）作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。
		£ （4）相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。
2	室外绿化养护	£ （1）根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。
		£ （2）根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。
		£ （3）定期修剪树木、花卉等，灌乔木生长正常、造型美观自然、花枝新鲜，无枯叶、无病虫害、无死树缺株。
		£ （4）绿篱生长造型正常，颜色正常，修剪及时，基本无死株和干死株，有虫株率在 10%以下。
		£ （5）清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。
		£ （6）水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。
		£ （7）根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫害，以确保植物良好生长。产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。
		£ （8）雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，对绿植做好预防措施，排除安全隐患。
		£ （9）恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

3.4 保安服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	£ （1）建立保安服务相关制度，并按照执行。
		£ （2）对巡查、值守及异常情况做好相关记录，填写规范，保存完好。
		£ （3）配备保安服务必要的器材。
2	出入管理	£ （1）办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制。
		£ （2）设置门岗。
		£ （3）在出入口对外来人员及其携带大件物品、外来车辆进行询问和记录，并与相关部门取得联系，同意后方可进入。
		£ （4）大件物品搬出有相关部门开具的证明和清单，经核实后放行。
		£ （5）排查可疑人员，不听劝阻而强行闯入者，及时劝离，必要时通知公安机关进行处理。
		£ （6）根据物业服务合同约定，对物品进出实行安检、登记、电话确认等分类管理措施。大宗物品进出会同接收单位收件人审检，严防违禁品（包括毒品、军火弹药、管制刀具、易燃易爆品等）、限带品（包括动物、任何未经授权的专业摄影设备、无人机等）进入。
3	值班巡查	£ （1）建立 24 小时值班巡查制度。
		£ （2）制定巡查路线，按照指定时间和路线执行，加强重点区域、重点部位及装修区域的巡查。

		£ (3) 巡查期间保持通信设施设备畅通，遇到异常情况立即上报并在现场采取相应措施。
		£ (4) 收到监控室指令后，巡查人员及时到达指定地点并迅速采取相应措施。
4	监控值守	£ (1) 监控室环境符合系统设备运行要求，定期进行检查和检测，确保系统功能正常。
		£ (2) 监控设备 24 小时正常运行，监控室实行专人 24 小时值班制度。
		£ (3) 监控记录画面清晰，视频监控无死角、无盲区。
		£ (4) 值班期间遵守操作规程和保密制度，做好监控记录的保存工作。
		£ (5) 监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。
		£ (6) 无关人员进入监控室或查阅监控记录，经授权人批准并做好相关记录。
		£ (7) 监控室收到火情等报警信号、其他异常情况信号后，及时报警并安排其他安保人员前往现场进行处理。
5	车辆停放	£ (1) 车辆行驶路线设置合理、规范，导向标志完整、清晰。
		£ (2) 合理规划车辆停放区域，张贴车辆引导标识，对车辆及停放区域实行规范管理。
		£ (3) 严禁在办公楼的公用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放车辆或充电。
		£ (4) 非机动车定点有序停放。
		£ (5) 发现车辆异常情况及时通知车主，并做好登记；发生交通事故、自然灾害等意外事故时及时赶赴现场疏导和协助处理，响应时间不超过 3 分钟。
6	消防安全管理	£ (1) 消防控制室实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人。

		f (2) 消火栓、应急照明、应急物资、消防及人员逃生通道、消防车通道可随时正常使用。
		f (3) 易燃易爆品设专区管理，做好相关记录。
7	突发事件处理	f (1) 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。
		f (2) 发生意外事件时，及时采取应急措施，维护办公区域物业服务正常进行，保护人身财产安全。

3.5 物业管理服务人员需求

部门职能	岗位	同时在岗人数	岗位所需总人数	备注（岗位所需服务时长或时段、需具备的上岗资格证、人员学历、工作经验等要求）
保洁服务	主管	1	1	
	保洁员	11	11	
	垃圾清运工	1	1	
绿化服务	绿化工	4	4	
保安服务	消控岗	2	6	

其他服务	被服运送人员	1	1	
清雪服务	清雪员	2	2	

四、蒙医医院扎兰屯院区基本情况

（一）扎兰屯院区主楼 7 层，附楼 3 层，占地面积 25044 m²，建筑面积 12524.2 m²。该楼电梯 4 部（主楼医梯 2 部、污梯 1 部附楼客梯 1 部），步梯 4 部（主楼 8 层 2 部、附楼 3 层 2 部）。

（二）七楼顶为信息科机房、电梯机房、空调机房、消防储水间。

（三）七楼行政办公区、心身医学科（多功能厅）、ICU。

（四）六至三楼为病区，病房共 64 间内部均有卫生间。共 4 间污物间，4 间开水间，4 间公共卫生间。

（五）附属三楼为康复大厅和食堂，1 间公共卫生间，一间污物间。

（六）二楼东侧为五疗治疗区，西侧为门诊，共 3 间卫生间，1 间污物间，2 楼走廊公共区域有 8 个展柜。附属二楼为检验科和职工宿舍。

（七）一楼为门诊，2 间公共卫生间，附属一楼为医学影像科、职工活动室。

五、保洁工作细则

（一）病房区域

1. 清洁病房内暖气、管道、床、桌、椅、柜、灯、设备及门、窗、墙、地，不留死角。
2. 多耐患者病房清洁用品专用。
3. 做到“二盆一镜”（洗脸盆、坐便盆、镜子）的清洁卫生，坐便无异味，脸盆、镜面无污渍。
4. 病区走廊、门、窗、墙面、地面、扶手及楼梯、电梯门和指示牌等擦洗干净。
5. 保证护士站的周边环境的整洁，不留污渍。
6. 保证药浴、熏蒸、灸疗、拔罐室、住院医师培训教室的玻璃门窗的清洁。
7. 拖把做好四色分配，分开操作：绿色拖公共区域、蓝色拖病房、红色拖病房卫生间，保洁用具同时按区域分离。
8. 擦床抹布一床一日（用）一消毒，病房小桌抹布一桌一用一消毒，定期换新。
9. 对开水间、污物间及垃圾桶进行清洁、消毒，不留死角。
10. 生活垃圾每天及时清运，垃圾桶周围无不雅、异味，垃圾桶内用水清洗、消毒。
11. 根据医院要求及时完成投放灭菌、杀虫药物。

（二）公共区域

1. 电梯轿厢及楼梯扶手无手印、污渍，保持不锈钢表面亮丽的金属光泽。
2. 地面及步梯随时保持干净，无污渍。
3. 暖气、管道、公告牌、提示及宣传牌、待诊区椅子、不锈钢栏杆、展柜无灰尘、污渍，保持干净。
4. 有非医院的广告、张贴物时要及时清理并不留痕迹。
5. 根据医院的要求及时完成投放灭菌、杀虫药物。
6. 早晨及下午清扫地面各一次，做到地面无纸屑、烟头、痰迹及其他杂物。
7. 疫情期间负责公共区域（如大厅、电梯）的空气消毒，并有记录。

六、安保工作细则

（一）安保人员必须保证 24 小时在岗，每班不得少于 2 人，安保总人数不得低于 6 人，每日不少于 3 次楼内外巡查，能及时发现消防安全隐患。

（二）安保人员须持证上岗并对安保工作、消防工作有相应的业务能力。

（三）安保人员需有极强的责任心，在工作中要认真负责。

（四）需安保人员能完成医院临时赋予的消防安全及后勤管理等其他工作任务。

（五）了解各楼层供电设备运行情况，能及时找到相关电路、总开关（电闸）进行断电等操作

七、室外积雪清理细则

1. 小雪当天清理完毕，中雪、大雪依次清理完毕，清扫区的地面必须干净，露出硬化地面，积雪一律清运到指定地点。

八、绿化养护细则

园内绿化在保证植物的存活率前提下要按院方要求进行修剪，乙方负责绿化产生的垃圾清运。

九、辅助服务

有专人负责医院的被服、医疗垃圾收集、计数、发放、转运等工作。