**第五章采购需求**

**一、采购标的**

（一）采购标的：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标的名称 | 采购项目预算金额（万元） | 服务期限 | 简要技术需求或服务要求 |
| 1 | 常营院区物业综合服务项目（非办公区域） | 2725 | 一年 | 主要负责常营院区内非办公区域的保洁、运送（含患者陪检、标本、文件等运送相关内容）、辅医（含司梯、探视、导医、勤杂等）服务。 |

（二）项目背景/项目概述：首都医科大学附属北京朝阳医院建院于1958年2月24日，是北京市医院管理中心直属，集医疗、教学、科研、预防为一体的三级甲等医院，是首都医科大学第三临床医学院，也是北京市医疗保险A类定点医疗机构。本次拟采购的项目资金总需求2725万元，主要负责常营院区内非办公区域的保洁、运送（含患者陪检、标本、文件等运送相关内容）、辅医（含司梯、探视、导医、勤杂等）服务。通过采购物业服务项目可以提高医院临床服务能力和水平，减少医务人员非医疗时间的投入。

**二、商务要求**

（一）服务期限和地点

1.服务期限：一年

2.服务地点：常营院区物业综合服务项目（非办公区域），地址：北京市朝阳区东十里堡路3号

（二）付款条件（进度和方式）：详见第六章《拟签订的合同文本》

**三、基本要求**

（一）采购标的需实现的功能或者目标

本次招标采购是北京朝阳医院常营院区物业综合服务项目(非办公区域)，供应商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。

（二）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

供应商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、技术要求**

# （一）人员数量要求

|  |  |
| --- | --- |
| 岗位 | 核定配置人数 |
| 管理人员 | 4 |
| 保洁服务 | 215 |
| 运送服务 | 85 |
| 辅医服务（包含司梯、探视、导医、勤杂） | 141 |
| 合计 | 445 |

该项目所有人员进驻前需提供医院正规体检报告及无犯罪记录证明。

# （二）管理人员配置及要求

1.项目部办公室4人（其中：项目经理1人，项目副经理1人，文员2人）。

2.项目经理、项目副经理需具备大学本科及以上学历，有五年及以上类似工作经历且具有中级及以上职称证书。

3.文员需具备专科及以上学历，有两年及以上类似工作经历。管理人员年龄24-50岁之间，身体健康。

# （三）保洁服务

1.人员配置：

1.1保洁服务配置215人（其中：经理 2人，主管4人，保洁员209人）

1.2保洁经理需具备大学专科及以上学历，有三年及以上类似工作经历。保洁主管需具备大学专科及以上学历，有两年及以上类似工作经历。管理人员年龄24-50岁之间，身体健康。

1.3保洁员具备初中及以上文化程度，男、女均可（男18－60岁，女18－55岁），身体健康，会讲普通话。

2.服务内容：

2.1负责首都医科大学附属北京朝阳医院常营院区1号门诊楼、2号住院一部、4号住院二部、5号门诊楼及外围区域等非办公区域的保洁和生活垃圾、医疗垃圾清运服务。

2.2负责庭院内外环境卫生：院区内非办公区域保洁和门前三包环卫服务。

2.3工作时间：所有保洁员上六休一，每班次8小时，具体时间可以根据科室实际需求适当调整,供应商要为医院提供不间断保洁服务，对急诊室提供24小时保洁服务;对病区安排中班及夜班保洁服务;对医院遇特殊事件安排应急保洁服务。

2.4供应商根据医院科室调整安排、工作量饱和情况及供应商要求合理调整工作岗位，保证医院科室正常运转需求。

3.服务要求：

3.1供应商需具备承担医院保洁服务需求的能力，能够执行北京市《市属医院保洁服务管理规范》及医院供应商规定的保洁服务管理要求，根据功能区域供应商应为员工配备基本的个人安全防护用品，如口罩、手套、帽子、围裙、胶鞋等，相关费用已经包含在合同价款内，采购人不再另行支付。

3.2保洁用具用品使用要求：保洁棉织品集中洗涤消毒分类、分区使用（采购人不提供集中洗涤消毒场所）；消毒剂、洗涤剂、机械保洁维护剂等必需的易耗物品，相关费用已经包含在合同价款内，采购人不再另行支付。所用物品均需符合国家质量及环保标准认证的正规厂家生产的品牌类产品。

3.3保洁员工要求，具备对工作负责的精神，仪容仪表，佩戴胸牌，统一着装（供应商提供），服从采购人管理，能够胜任保洁工作。入职前需进行岗位培训（岗前培训不少于一周，日常岗位培训不少于24小时/月）。保洁员要严格执行工作操作规程，掌握相关的消毒隔离基本知识，特殊服务区域要有针对性培训及考核。

4.保洁标准：

4.1地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹及垃圾。

4.2墙面、踢脚线：无尘土、污迹。

4.3照明灯具：无厚积尘土。

4.4各房间门、通道门：无尘土、污迹。

4.5顶部：无厚积尘土、污迹。

4.6水龙头、洗手池台面、镜面：无印迹、尘土、污物。

4.7烘手器、皂液盒：无水迹、尘土、污物，按时清洗消毒，及时填充洗手液。

4.8纸篓：污物量不超过桶体2/3，内外表面洁净。

4.9楼梯、电梯厅、窗框、玻璃：扶手和窗框无尘土、污渍、小广告。

4.10垃圾桶：严格执行垃圾分类，及时收集更换垃圾袋。

4.11卫生间：无异味、蚊蝇、无烟头。地面：无积水、尿迹。洗手池：池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物。大小便器：内外洁净，无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍，喷水嘴洁净流畅。纸巾盒：无印迹、污渍、光亮洁净、及时填充如厕用纸。

4.12污洗间：无异味、垃圾，室内物品摆放整洁、有序，保洁用具分类洗消、规范悬挂晾晒、有序放置，符合色标管理要求，严禁堆放物业人员私人用品。

4.13病房区域：病床、床头柜、壁柜、整理箱、床架、治疗带：无尘土、积灰、污渍。暖水瓶：瓶体无尘土、污渍。

4.14门把手、灯开关、水龙头等高频接触点表面应每天清洁、消毒；物体表面平均菌落数应符合要求。保洁人员手卫生后手表面的菌落总数应符合要求。配套设施无污迹和无非医院的张贴物。

4.15保洁所辖区域的露台、平台及外围区域：要保持洁净，无烟头、无落叶等杂物垃圾。

5.应急能力：

5.1当发生医疗废物等泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的清洁消毒处置，同时报告供应商和医院感染管理办公室。

5.2当清运医疗废物发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告供应商和医院感染管理办公室并填写登记表。

5.3当发生重大事件时能及时向供应商报告，并及时协调应对，确保本部门工作有序，为医疗环境提供保障。

6.垃圾的收集转运标准：

6.1医疗垃圾的分类收集、运送与暂时贮存应符合相关文件的要求，运送与暂时贮存必须符合规定的作业程序、路线、规范和手续，使用专用封闭车（黄色），按照协议约定的时间对医疗废物进行清运，每次清运完毕后保证采购人院内不遗留、遗漏任何医疗废物。

6.2生活垃圾的处置应符合《北京市生活垃圾管理条例》要求，应使用专用的垃圾车封闭进行运输，严禁遗漏，并采取密闭、渗沥液处理、防臭、防渗、防尘、防噪声、防遗撒等污染防控措施，保证垃圾存储站内外地面干净整洁，达到环境保护的要求。保洁人员在清运垃圾时要注意环境及个人卫生，不能影响采购人垃圾存储站的卫生环境。垃圾清运完毕后，供应商须将垃圾堆放处清理干净，达到环境整洁、无臭等情况，有害废物应当委托给国家许可的经营单位处置。

7.其他：

7.1告示牌的使用，在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业区醒目位置放置告示牌，防止医务人员、患者、家属及行人滑倒或绊倒，如有发生该意外事件，供应商应及时处置，同时积极留取相关证据，并负责妥善处理和赔偿。

7.2供应商要为医院提供特殊区域、特殊地面进行专项机械保洁，机械设备由供应商配备。

7.3供应商对检验科、病理科、微生物中心实验室、临床检验室、教学实验室、口腔科、治疗室、处置换药室、动物实验室、毒物化验室等所有检验室实验室等医疗操作室只负责保洁工作。不负责器械、仪器、试管、玻片、导管、特殊操作台面的清洗消毒工作。

7.4供应商负责建筑内部手及手持工具可够及处的区域清洁工作，频次依具体情况酌情而定；负责清洁擦拭高处灯具、通风口、内墙，但应保证工作人员安全，如发生意外及安全事件，一切责任由供应商自行负责，采购人概不承担。

7.5供应商负责将医疗和生活运送至垃圾暂存处，提供消耗品和垃圾袋。

7.6供应商负责提供员工服装并定期进行洗涤；提供保洁用的毛巾、尘推、拖布（地巾片）及洗涤消毒剂，采购人不提供集中洗涤消毒场所。

7.7供应商负责出院患者床具、床头桌的终末消毒工作及门诊诊查床床单位的消毒工作，符合“床单位终末消毒管理要求”。

7.8供应商使用的所有消毒液产品及配比浓度，均按医院感染管理办公室规定执行。

7.9医疗、生活垃圾的清运必须封闭式运输，并执行供应商规定的时间、路线及操作规程。

7.10供应商员工要服从医院工作安排，遵守采购人各项规章制度。

# （四）运送服务

1.人员配置：

1.1运送服务配置85人（其中：运送经理1人，主管2人、运送员82人）。

1.2运送经理年龄24-50岁之间，需具备大学专科及以上学历，有三年及以上类似工作经历。

1.3运送主管需具备专科及以上学历，有两年及以上类似工作经历。年龄24-50岁之间，身体健康。

1.4运送员需具备初中及以上文化程度，男、女均可（男18－60岁之间，女18－55岁之间），身体健康，会讲普通话。

2.服务范围（包括但不限于以下区域）：

2.1常营院区全部区域。

2.1.1工作时间：供应商按要求为医院提供不间断运送服务，对病区安排中班及夜班运送服务；对医院遇特殊事件安排应急服务。白班：7:30—16:30，中班12:00—21:00，夜班17:30—7:30。具体时间可以根据科室实际需求进行调整。

2.1.2供应商根据医院科室调整安排、工作量饱和情况及供应商要求合理调整工作岗位，保证医院科室正常运转需求。

3.服务内容（包括但不限于以下内容）：

3.1负责接送住院服务中心、住院病人从院内病区到检查科室接受检查与治疗，包括但不限于超声医学科、放射科、核磁室、CT室、放疗室、核医学室、心电图室、内窥镜室、肺功能室、纤维支气管镜室等检查科室，以及特殊检查、会诊等预约检查治疗。

3.2协助医护人员转运病人往返病区至ICU/转科，或临时危重病人作特殊检查。

3.3负责院内除气动物流使用外的相关运送服务，及气动物流系统故障时全院各区域标本的紧急运送服务。

3.4负责院内所有区域的病人向检查、检验部门，取送各类生物标本、病理标本、特殊报告单（不能网上传递）、中成药、汤药、外用药品、消毒剂。

3.5根据采购人预约系统内和科室电话通知的住院病人院内检查及检验项目信息，安排并运送病人。

3.6负责取送院内各类医疗文件和报告。

3.7负责取送院内医疗设备的运送、送修。

3.8负责抢救病人夜间借用药品（不拆包装）的运送，不负责非抢救用药、贵重药、毒麻药、和散装药品的运送。

4.运送要求

4.1运送人员具备对工作负责的精神，仪容仪表，佩戴胸牌，统一着装（供应商提供），服从采购人管理，有连续从事相关工作一年及以上经历，能胜任运送工作。运送服务要保障患者及医疗环境安全，工作人员进行岗位知识培训后方可上岗（其中岗前培训不少于48小时，日常岗位培训不少于24小时/月）。

4.2对运送人员进行岗前体检，提供必需劳保、安全防护用品。

4.3对运送人员进行院规、专项职业道德教育及礼仪礼貌培训。

4.4供应商定期对运送人员进行专项安全操作(转运工具选择、核对患者检查信息、特殊科室运送检查安全内容等)教育及考核。

4.5供应商定期对运送人员进行消毒隔离及个人防护知识培训。

4.6运送人员对运送工具按规定使用消毒剂进行清洁消毒。

4.7运送高致病生物标本，必须执行有效安全措施加以个人防护。

4.8运送人员严格执行运送工作流程及安全操作规程。

4.9部门经理、主管经常到运送一线，了解满足临床科室需求及时解决现场问题。

4.10每周统计、每月汇总工作量，按时反馈给供应商及医院主管部门。

4.11运送应急能力，当发生生物标本洒漏事件时，能启动相关应急预案做好洒漏区域的消毒处置，同时按照《标本遗洒应急预案》报告检验科、供应商和医院感染办公室。

4.12在员工运送生物标本不慎被锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行就近初步处理，同时报告供应商和医院感染管理办公室并填写登记表。

4.13当发生重大事件时能及时向供应商报告，并启动应急储备力量协调应对，确保本部门工作有序，保障医疗环境安全。

# （五）辅医服务

1.人员配置：

1.1辅医服务配置：141人（其中：经理 1人，主管3人，辅医员工137人）。

1.2辅医经理 1人，负责司梯、探视、导医、勤杂服务的管理，经理需具备大学专科及以上学历，有三年及以上类似工作经历。年龄24-50岁之间，身体健康。

1.3司梯主管1人，需具备大学专科及以上学历，有二年及以上类似工作经历，持有中华人民共和国特种设备作业人员证-特种设备安全管理A证。年龄24-50岁之间，身体健康。

1.4勤杂主管2人，需具备大学专科及以上学历，有二年及以上类似工作经历。管理人员年龄24-50岁之间，身体健康。

1.5司梯服务人员具备初中及以上文化程度，女性，18－40岁之间，身体健康，讲普通话，有良好的沟通表达能力。

1.6探视、导医服务人员具备初中及以上文化程度，女性，18－55岁之间，身体健康，讲普通话，有良好的沟通表达能力。其中导医人员应具备一定医学背景。

1.7勤杂服务人员具备初中及以上文化程度，男、女均可（男18-60岁，女18-55岁），身体健康，讲普通话，有良好的沟通表达能力。

2.服务内容：

2.1司梯服务：

2.1.1负责院内45部直梯及全部扶梯的安全运行和引导服务，根据采购人要求提供值梯、专梯服务，并保证轿箱内的卫生清洁。门诊及住院区域非抢救电梯运行时间为6:30-18:30，部分电梯为24小时运行，可根据医院需求随时调整。

2.1.2负责所辖区域内电梯故障的紧急报修，听从专业维保人员指令安抚疏导乘客。

2.1.3严格执行电梯运行服务人员培训考核制度，进行专业岗位知识培训（其中岗前培训不少于48小时，日常岗位培训不少于24小时/月），专业培训合格，熟知电梯运行相关业务知识，严格执行操作规程，保护乘客，遇突发事件会疏导乘客，掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位。

2.1.4保证电梯轿厢、扶梯通路内外清洁，维护规范，报修及时准确。电梯门光亮洁净，无尘土、污渍、印迹，按键面板无尘土、印迹。

2.1.5建立电梯安全运行管理制度（包含但不限于以下内容）：

司梯作业人员岗位职责；电梯运行服务人员培训考核制度；日常检查制度；电梯交接班及工作记录制度；电梯安全操作规程；电梯钥匙使用管理制度；应急救援演练制度（电梯运行出现不安全状态时的停梯及迅速报修）。

2.2探视、导医服务：包括但不限于住院部病区入口探视管理岗位，门诊区域指导或协助患者进行自助机的各项操作，负责添加自助机打印纸张，及时报修机器故障，做好公共区域患者的引导工作，发现安全隐患及时上报，采购人会根据院区实际情况调整岗位。

2.2.1认真执行医院的探视管理规定，值守各通道，监督和管理进入医院各类来访者的情况，禁止闲杂人员进入病区。

2.2.2接待来访者时态度和蔼、有礼貌，工作中使用文明用语，耐心解释医院的制度，主动热情的做好咨询服务工作。

2.2.3按时交接班，做好交班记录，特殊情况要登记，重大事情及时上报。

2.2.4根据实际工作需求安排工作时间、工作范围。进行岗位知识培训后方可上岗（其中岗前培训不少于48小时，日常岗位培训不少于24小时/月）。

2.3勤杂服务：

2.3.1此类人员服务针对性强，由服务科室进行培训，要求人员固定，不能随意更换。所有人员挂牌上岗、坚守岗位、准时交接班、认真工作，服从科室领导。

2.3.2根据科室实际需求安排工作时间、工作范围。服务科室包含：检验科、手术室、消毒供应室、内镜中心、导管室等。具体以科室制定的岗位职责为准。进行岗位知识培训后方可上岗（其中岗前培训不少于48小时，日常岗位培训不少于24小时/月）。所有辅医人员上六休一，白班：6:30—16:30，中班12:00—20:30，夜班21:00—6:30。具体时间可以根据科室实际需求适当调整。

2.3.3供应商根据医院科室调整安排、工作量饱和情况及供应商要求合理调整工作岗位，保证医院科室正常运转需求。

# （六）现代化管理要求

1.供应商具备物业信息化智慧后勤管理系统和手段，能够执行医院主管部门规定的服务管理要求。

2.拟在本项目投入专业的物业管理信息化系统智能模块：包括但不限于保洁、医疗废物、生活垃圾分类、手术室清洁消毒、院感、司梯、导医（诊）、中央运送等专业化智能模块。

2.1保洁管理信息化系统

2.1.1具备医疗区等空间信息管理功能：建立详细的空间信息数据。

2.1.2具备员工管理功能：记录员工个人信息、培训、技能。

2.1.3具备检查功能能运用移动终端对现场的服务质量进行检查。

2.1.4具备专项检查功能：能对各专项保洁工作的完成情况实时跟进。

2.1.5实现远程监管与维护，保留原始检查记录备查。

2.1.6具备保洁一键呼叫、保洁巡查功能。

2.2医疗废弃物管理信息化系统。

2.2.1按医疗废弃物类型进行称重和打印二维码功能。

2.2.2可提供多种确认方式如：扫描医护二维码、护士站终端确认等。

2.2.3支持查询医疗废弃物的流向。

2.2.4具备医疗废弃物院内入库及出库管理功能。

2.2.5具备医疗废弃物在院内收运全流程追溯功能。

2.3司梯服务管理信息化系统。

2.3.1电梯网格化管理（可显示具体服务模块）。

2.3.2具备电梯日常工作下单功能。

2.3.3电梯位置、电梯信息及可用二维码查询。

2.3.4日常电梯工作记录。

2.3.5查询电梯派单、接单、工作、完成详情。

2.4中央运送服务管理信息化系统。

2.4.1实现护士站自助下单功能，对运送服务任务过程追踪功能。

2.4.2实现标本电子扫描登记功能。

2.4.3实现循环签到功能。

2.4.4实现预约检查功能。

2.4.5具备员工管理功能：记录员工个人信息、培训、技能。

2.4.6记录完整的医院空间位置信息。

2.4.7实时记录运送类型、始发科室、到达科室。

2.4.8运送员需求时间、优先等级。

2.4.9员工手持终端机具有接收任务功能。

2.4.10运送任务具有追溯功能。

3.结合医院建设，对供应商提供符合医院实际运行的现代化管理方案，如互联网、软件等。

**（七）验收标准**

1.符合采购人人员选择条件和数量。

2.供应商配置的硬件设备符合采购人要求。

3.服务调查满意度≥90%。

4.有效处理纠纷事件，不对采购人造成经济和社会声誉影响。

5.完成采购人要求的工作内容。

6.达到采购人要求的服务和质量标准。

**五、其他要求**

供应商应提供针对本项目的服务方案、预防交叉感染控制方案、应急预案、人员招聘、培训及稳定性方案、节能减排及控烟服务方案、进驻或退场方案等。