
北京市物业管理服务政府采购需求 标准指引（医院类）（试行）

北京市公共资源交易中心

使用说明

1. 本标准指引适用于医院类物业管理服务政府采购项目。
2. 采购人应当按照《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）的要求，结合《物业管理服务政府采购需求标准（办公场所类）（试行）》（财办库〔2024〕113号）有关规定及采购项目实际情况，确定采购需求。
3. 本标准指引仅供采购人参考，采购人可以对本标准指引所列的服务内容及服务标准作必要的调整，也可以对相关指标提出更高要求，但不得超出实际需要。采购需求的所有内容，应当包含在合同文本中。采购需求中标明的数量、频次等要求可以根据实际需要进行调整。
4. 采购人按照采购合同约定对供应商提供的物业管理服务进行验收，对于供应商未按合同约定提供物业管理服务的，采购人应当依法追究其违约责任。
5. 采购人设定供应商资格、技术、商务条件等不得以不合理的条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇。需由经许可的单位提供的服务，如锅炉、压力容器、电梯等特种设备维修及垃圾清运等服务，采购人可另行采购，也可将相关内容包含在物业管理服务中采购。将相关内容包含在物业管理服务中采购的，采购人应当在采购文件中明确相应资格条件，接受联合体或同意采取分包方式履行。

目录

一、 采购项目情况	1
(一) 采购方式	1
(二) 项目基本情况	1
(三) 投标人的资格要求	1
二、 规范性引用文件	3
(一) 国家及北京市有关政策	3
(二) 国家相关标准	3
(三) 北京市相关标准	4
三、 项目基本情况	7
(一) 物业情况	7
(二) 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等	7
四、 物业服务范围	7
(一) 物业管理(建筑物)	8
(二) 物业管理(室外)	12
五、 合同分包情况	13
六、 物业管理服务内容及服务标准	16
(一) 基本服务	16
(二) 建筑物日常养护维修服务	19
(三) 公共设施设备维护服务	22
(四) 保洁服务	32
(五) 绿化养护管理服务	40
(六) 保安服务	42
(七) 会议服务	46
(八) 餐厅管理服务	46
(九) 医疗垃圾清运	48
(十) 物业服务总机管理	49
(十一) 物流服务	50
(十二) 导医服务	52
(十三) 医用信息化服务	52
(十四) 探视管理服务	53
(十五) 院内洗衣服务	53

(十六) 司梯员服务	53
(十七) 承接查验	54
(十八) 涉密管理服务	54
(十九) 绿色物业管理服务	55
(二十) 标准化建设服务	55
(二十一) 其他服务	55
七、 供应商履行合同所需的设备	55
八、 物业管理服务人员需求	55
(一) 进驻人员要求	55
(二) 人员稳定性	57
(三) 人员配备情况	58
九、 商务要求	62
(一) 实施期限、实施地点	62
(二) 付款方式	62
(三) 验收标准与要求	63
(四) 其他有关合同要求	126
十、 需要说明的其他事项	126
(一) 零星维修材料费用	126
(二) 低值易耗品费用	126
(三) 苗木费用	126
(四) 客耗品费用	127
十一、 本项目需落实的其他政府采购政策	127

一、采购项目情况

(一) 采购方式

一般采用招标方式采购（《政府采购需求管理办法》财库〔2021〕22号第19条）

(二) 项目基本情况

1. 项目名称：_____

2. 项目预算金额：____万元、项目最高限价（如有）：____万元

3. 采购包情况：

包号	标的名称	采购包预算金额 (万元)	数量
01			1
02			1
...			

4. 合同履行期限：_____

5. 本项目是否接受联合体投标：□是 □否。

(三) 投标人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

2.1.1 □本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予____%（10%-20%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。

对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予____%（4%-6%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.1.2 本项目专门面向 中小 小微企业 采购。即：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接。

2.1.3 本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行：_____。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：_____。

3.本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

否

是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；

3.2 其他特定资格要求：_____。

二、规范性引用文件

（一）国家及北京市有关政策

1. 《物业管理条例》中华人民共和国国务院令第 379 号
2. 《保安服务管理条例》中华人民共和国国务院令第 564 号
3. 《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》中华人民共和国公安部第 61 号令
4. 《消防监督检查规定》中华人民共和国公安部令第 107 号
5. 《城市生活垃圾管理办法》中华人民共和国建设部令第 157 号
6. 《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22 号）
7. 《关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》（财库〔2019〕38 号）
8. 《关于进一步提高政府采购透明度和采购效率相关事项的通知》（财办库〔2023〕243 号）
9. 《北京市物业管理条例》（2024 修正）
10. 《北京市财政局关于印发〈北京市政府采购负面清单〉的通知》（京财采购〔2020〕1345 号）
11. 《北京市财政局关于落实好政府采购支持中小企业发展的通知》（京财采购〔2022〕1143 号）
12. 《北京市机关事务管理局 北京市财政局等六部门关于印发〈北京市节约型机关创建行动方案〉的通知》（京机管发〔2020〕15 号）
13. 《北京市住建委关于印发〈房屋建筑安全管理员管理办法〉的通知》（京建法〔2017〕30 号）
14. 《北京市发展改革委 北京市城市管理委员会等四部门〈关于印发北京市党政机关、国有企事业单位办公建筑外观照明强化节能导则（试行）〉的通知》（京发改〔2022〕88 号）
15. 《北京市发展改革委 北京市住建委等四部门〈关于印发北京市公共场所室内温度控制导则（试行）〉的通知》（京发改〔2022〕1673 号）
-

（二）国家相关标准

1. 国家标准《机关办公区域物业服务监管和评价规范》GBT 43542-2023
2. 国家标准《二次供水设施卫生规范》GB17051-1997

-
- 3. 国家标准《建筑消防设施的维护管理》GB25201-2010
 - 4. 国家标准《空调通风系统清洗规范》GB19210-2003
 - 5. 国家标准《空调通风系统运行管理标准》GB50365-2019
 - 6. 特种设备安全技术规范《电梯维护保养规则》TSG T5002-2017
 - 7. 国家标准《火灾自动报警系统施工及验收规范》GB50166-2007
 - 8. 国家标准《泡沫灭火系统施工及验收规范》GB50281-2006
 - 9. 国家标准《生活垃圾分类标志》GB/T 19095-2019
 - 10. 国家标准《道路交通标志和标线》GB5768.2-2022
 - 11. 国家标准《室内空气质量标准》GB/T 18883-2002
 - 12. 国家标准《工业锅炉水质》GB/T1576-2018
 - 13. 国家标准《信息安全技术 健康医疗数据安全指南》(GB/T 39725-2020)
 - 14. 国家标准《医疗器械 质量管理体系 用于法规的要求》(GB/T 42061-2022)
 - 15. 国家标准《医疗器械消毒剂通用要求》(GB 27949-2020)
 - 16. 国家标准《医疗废物处理处置污染控制标准》(GB 39707-2020)
 - 17. 国家标准《医疗废物转运车技术要求(试行)》(GB 19217-2003)
 - 18. 国家标准《医疗器械的灭菌 微生物学方法 第2部分: 用于灭菌过程的定义、确认和维护的无菌试验》(GB/T 19973.2-2018)
 - 19. 国家标准《变压器、电抗器、电源装置及其组合的安全 第16部分: 医疗场所供电用隔离变压器的特殊要求和试验》(GB/T 19212.16-2017)
 - 20. 国家标准《医疗卫生用品辐射灭菌消毒质量控制》(GB:16383-2014)
 -

(三) 北京市相关标准

1. 物业

- 1. 1 北京市地方标准《住宅物业服务标准》DB11/T751-2010

2. 保安

- 2. 1 北京市地方标准《保安服务规范 住宅物业》 DB11/T 487-2022
- 2. 2 北京市地方标准《保安服务规范 医院》 DB11/T 2110-2023

3. 给排水

- 3. 1 北京市地方标准《住宅二次供水设施设备运行维护技术规程》DB11T 118-2016

3.2 北京市地方标准《公共建筑给水排水系统节能运行管理技术规程》DB11T 1248-2015

3.3 北京市地方标准《城镇排水泵站运行与维护技术规程》DB11T 2113-2023

3.4 北京市地方标准《城镇排水管道检查技术规程》DB11T1594-2018

3.5 北京市地方标准《城镇排水管道维护技术规程》DB11T1590-2018

4. 空调维护

4.1 北京市地方标准《公共建筑空调制冷系统节能运行管理技术规程》DB11T 1130-2014

4.2 北京市地方标准《集中空调通风系统卫生管理规范》DB11T 485-2020

5. 电梯维护

5.1 北京市地方标准《电梯日常维护保养规则》DB11T 418-2019

5.2 北京市地方标准《电梯应急呼叫及应急照明系统技术要求》DB11T 1656-2019

5.3 北京市地方标准《电梯安装、改造、重大修理和维护保养自检规则》DB11T 420-2019

5.4 北京市地方标准《电梯节能监测》DB11T 1161-2015

5.5 北京市地方标准《在用电梯安全风险评估规范》DB11T 1520-2022

6. 照明

6.1 北京市地方标准《公共建筑室内照明系统节能监测》DB11T 1854-2021

6.2 北京市地方标准《城市道路照明设施运行维护规范》DB11T 1876-2021

6.3 北京市地方标准《医院合理用能指南》DB11/T 1338-2016

7. 消防

7.1 北京市地方标准《建筑消防设施检测服务规范》DB11T 3034-2023

7.2 北京市地方标准《消防控制室火警处置规范》DB11T 2104-2023

8. 垃圾清运

8.1 北京市地方标准《生活垃圾收集运输管理规范》DB11T 354-2023

8.2 北京市地方标准《生活垃圾收集运输节能规范》DB11T 1694-2019

8.3 北京市地方标准《医疗机构保洁服务规范》DB11/T 1863-2021

8.4 北京市地方标准《医疗废物一次性包装箱》DB11/T 1032-2013

8.5 北京市地方标准《医疗机构危险化学品安全管理规范》DB11/T 1578-2018

8.6 北京市地方标准《医院洁净手术部污染控制规范》DB11/T 408-2016

8.7 北京市地方标准《餐厨垃圾收集运输节能规范》DB11/T 1693-2019

9. 园林绿化

9.1 《北京城市园林绿化养护管理标准》DB11T2013-2003

.....

注：服务标准涉及的国家标准及北京市标准有更新的，执行最新标准。

北京市公共资源交易中心

三、项目基本情况

(一) 物业情况

物业名称	物业地址
物业名称 1 某单位办公点或大厦（楼）名称	办公点具体地址或大厦（楼）具体地址
物业名称 2 某单位办公点或大厦（楼）名称	办公点具体地址或大厦（楼）具体地址
.....

注：物业管理服务项目涉及多处物业的，可以分不同地址在上表中列明各物业名称和地址。

本需求标准指引中的省略号为自行添加部分。

(二) 采购人提供供应商使用的场地、设施、设备、材料等（结合“七、供应商履行合同所需的设备”、“十、需要说明的其他事项”统筹考虑）

如采购人拥有与物业管理服务有关的且可以无偿提供给供应商在本项目中使用的设施、设备、材料、场地等，可在此列明。例如：

1. 采购人可提供的办公室，需明确办公室数量、大小、办公室内可用设施设备清单等；
2. 采购人可提供的物业管理服务设备，需明确设备名称、用途、主要技术指标、数量等；
3. 采购人可提供的食堂，餐费由供应商自理；
4. 采购人可提供的住宿，需明确房间数量、房间内设施情况、床位数量等；
5. 采购人可提供的零星维修材料；
6. 采购人可提供的低值易耗品；
7. 采购人可提供的苗木；
8. 采购人可提供的客耗品，需明确客耗品名称及数量，如厕纸、洗手液、擦手纸等。

（可参照上一年同类型客耗品实际数据进行增删拟定本次需求）；

.....

供应商应当承担除以上所列场地、设施、设备、材料外，与物业管理服务有关的其他场地、设施、设备、材料等。

四、物业服务范围

【物业名称 1】

(一) 物业管理 (建筑物)

名称		明细	服务内容及标准
建筑 1 名称		例如 1 号楼、2 号楼、综合楼	
总面积	建筑 面 积 (m^2)	_____ 平方米。	见“(六) 保安服务”
	需 保 洁 面 积 (m^2)	_____ 平方米。	见“(四) 保洁服务”
门窗	门 窗 总 数 量 (个) 及 总 面 积 (m^2)	_____ 个, _____ 平方米。	见“(二) 建筑物日常 养护维修服务”“(四) 保洁服务”
地面	地 面 各 材 质 及 总 面 积 (m^2)	例如列明: 环氧地坪 _____ 平方米、 耐磨漆 _____ 平方米、 瓷砖 _____ 平方米、 石材 _____ 平方米、 水磨石 _____ 平方米、 地胶板 _____ 平方米、 地板 _____ 平方米、 地毯 _____ 平方米、	见“(二) 建筑物日常 养护维修服务”“(四) 保洁服务”
内墙饰面	内墙 饰 面 各 材 质 及 总 面 积 (m^2)	例如列明: 内墙饰面乳胶漆 _____ 平方米、 墙纸 _____ 平方米、 木饰面 _____ 平方米、 石材 _____ 平方米、 金属板 _____ 平方米、	见“(二) 建筑物日常 养护维修服务”“(四) 保洁服务”
顶面	顶 面 各 材 质 及 总 面 积	例如列明: 顶面乳胶漆 _____ 平方米、	见“(二) 建筑物日常 养护维修服务”“(四)

	(m ²)	铝板_____平方米、 铝扣板_____平方米、 格栅_____平方米、 木饰面_____平方米、 蜂窝铝板_____平方米、	保洁服务”
外墙	外墙各材质及总面积 (m ²)	例如列明： 外墙涂料(普通涂料、弹性涂料等) _____平方米、 真石漆_____平方米、 面砖_____平方米、 保温一体板_____平方米、 铝板_____平方米、 干挂石材_____平方米、 玻璃幕墙_____平方米、	见“(二)建筑物日常养护维修服务”“(四)保洁服务”
		外墙需清洗面积 (m ²) 清洗_____平方米	
会议室	室内设施说明	列明室内设施情况,如: 会议桌_____个、 会议椅_____个、 投影机_____个、 话筒_____个等相关设施的数量	见“(二)建筑物日常养护维修服务”“(四)保洁服务”“(七)会议、服务”
		会议室数量(个)及总面积 (m ²) 列明会议室总数量_____个及总面积_____平方米	
报告厅	室内设施说明	列明室内设施情况,如: 会议桌_____个、	见“(四)保洁服务” “(七)会议服务”

		会议椅_____个、 投影机_____个、 话筒_____个等相关设施的数量	
	报告厅数量 (个) 及总 面积 (m ²)	列明报告厅数量_____个、 总面积_____平方米	见“(四) 保洁服务” “(七) 会议服务”
卫生间	卫生间数量 (个) 及总 面积 (m ²)	列明卫生间数量_____个、 总面积_____平方米	见“(四) 保洁服务”
垃圾存 放点	各垃圾存放 点位置、面 积 (m ²) 及 数量 (个)	列明各垃圾存放点位置、 面积_____平方米、 数量_____个	见“(四) 保洁服务”
车位数	地下车位数	地下车位数量_____个(其中充电桩 车位数量)	见“(六) 保安服务”
	地面车位数	地面车位数量_____个(其中充电桩 车位数量)	见“(六) 保安服务”
车 行 / 人行口	车行口	车行口数量_____个	见“(六) 保安服务”
	人行口	人行口数量_____个	见“(六) 保安服务”
设施设 备 (可 另行附 表)	电梯系统	消防梯数量_____台、 货梯数量_____台、 客梯数量_____台 消防梯的功率_____千瓦、是否在 质保期内: <input type="checkbox"/> 是, <input type="checkbox"/> 否 货梯的功率_____千瓦、是否在质 保期内: <input type="checkbox"/> 是, <input type="checkbox"/> 否 客梯的功率_____千瓦、是否在质 保期内是否在质保期内: <input type="checkbox"/> 是, <input type="checkbox"/> 否	见“(三) 公用设施设 备维护服务” “(六) 保安服务”

空调系统	<p>中央空调形式，例如空气源空调系统、水冷空调系统、多联式空调系统等</p> <p>中央空调总功率_____千瓦、是否在质保期内：□是，□否</p> <p>立式单元式空调的数量_____台、总功率_____千瓦、是否在质保期内：□是，□否</p> <p>壁挂式单元式空调的数量_____台、总功率_____千瓦、是否在质保期内：□是，□否</p>	见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务”
采暖系统	<p>采暖系统形式，例如地采暖、散热片</p> <p>采暖系统的构成</p> <p>采暖设备的数量_____台、总功率_____千瓦、</p> <p>是否在质保期内：□是，□否</p>	见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务”
给排水系统	<p>给排水系统构成，例如潜水泵、集水井、污水处理设备等</p> <p>给排水设备的数量_____台、总功率_____千瓦、</p> <p>是否在质保期内：□是，□否</p>	见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务”
消防系统	<p>消防系统的构成</p> <p>消防设备的数量_____台、</p> <p>是否在质保期内：□是，□否</p>	见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务”
锅炉设备	<p>锅炉系统的构成</p> <p>锅炉设备的数量_____台、总功率_____千瓦、</p> <p>是否在质保期内：□是，□否</p>	见“（三）公用设施设备维护服务”“（六）保安服务”

	安防系统	安防系统的构成 安防设备的数量_____台、 是否在质保期内: <input type="checkbox"/> 是, <input type="checkbox"/> 否	见“(三)公用设施设备维护服务”“(六)保安服务”
	照明系统	照明系统的构成 照明设备的数量_____台、 是否在质保期内: <input type="checkbox"/> 是, <input type="checkbox"/> 否	见“(三)公用设施设备维护服务”“(六)保安服务”
	供配电系统	高压柜、低压柜数量_____个、 功率_____千瓦	见“(三)公用设施设备维护服务”
		

注:此表格详细列出了不同建筑物的物业管理指标项及其明细。若存在“建筑2”,则相应增加内容,以此类推。

(二) 物业管理(室外)

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	室外面积_____平方米	见“(六)保安服务”“(四)环境卫生与保洁管理服务(垃圾清运)”
绿化	绿化面积_____平方米	见“(五)绿化养护管理服务”“(四)保洁服务”
广场	广场面积_____平方米	见“(六)保安服务”“(四)保洁服务”
路灯、草坪灯、音箱	路灯_____个、 草坪灯_____个、 音箱_____个	见“(三)公用设施设备维护服务”“(四)保洁服务”
消防栓	消防栓数量_____个	见“(三)公用设施设备维护服务”“(四)保洁服务”
垃圾箱	垃圾箱数量_____个	见“(四)保洁服务”
室外配电箱	室外配电箱数量_____个	见“(三)公用设施设备维护服务”“(四)保洁服务”
门前三包	门前三包面积_____平	见“(四)保洁服务”

	平方米	
露台	露台面积_____平方米	见“（一）建筑物日常养护维修服务”“（四）保洁服务”
监控	监控数量_____个	见“（三）公用设施设备维护服务”“（四）保洁服务”
指示牌、显示屏	指示牌_____个、 显示屏_____个	见“（三）公用设施设备维护服务”“（四）保洁服务”
.....		

【物业名称 2】.....

.....

注：以上内容体现需要供应商进行物业管理的物业的情况、边界、范围。指标的设置要充分考虑可能影响供应商报价和项目实施风险的因素。

五、合同分包情况

可以分包履行的具体内容	资格条件	金额或比例	中小企业划分标准所属行业	不宜使用的资格证书
电梯维护保养	具备有效期内的《中华人民共和国特种设备制造许可证》（电梯）或《中华人民共和国特种设备生产许可证》（电梯制造）或《中华人民共和国特种设备安装改造维修许可证》（电梯）			外墙清洗单位：原要求《高空外墙清洗服务企业资质证书》，已取消的行政许可事项，不宜使用。.....

机械车库 维护保养	具备有效期内的《中华人民共和国特种设备制造许可证》（机械式停车设备）或《中华人民共和国特种设备生产许可证》（机械式停车设备）或《中华人民共和国特种设备安装改造维修许可证》（机械停车设备）			
输电、供 电、受电电 力设施的 安装、维修 和试验	具备有效期内的 《承装（修、试）电力 设施许可证》			
消防维保	无			
外墙清洗	高空外墙清洗具有 《安全生产许可证》			
化粪池清 淘	无			
避雷设施 检验	具有有效期内的 《雷电防护装置检测资 质证》			
有害生物 防治	无			

.....				
-------	--	--	--	--

注：

1. 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）第三十五条要求 投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。
2. 《财政部关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》（财库〔2019〕38 号）要求，采购人允许采用分包方式履行合同的，应当在采购文件中明确可以分包履行的具体内容、金额或者比例。

六、物业管理服务内容及服务标准

（一）基本服务

1. 服务内容：

目标与责任、服务人员要求、保密和思想政治教育、档案管理、分包供应商管理、服务改进、重大活动后勤保障、应急保障预案、服务方案及工作制度、信报服务、服务热线及紧急维修。

2. 服务标准：

2. 1 目标与责任：

2. 1. 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. 1. 2.....

2. 2 服务人员要求：

2. 2. 1 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色环保等教育培训，并进行适当形式的考核。

2. 2. 2 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。

2. 2. 3 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。

2. 2. 4 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。

2. 2. 5 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。

2. 2. 6.....

2. 3 保密和思想政治教育

2. 3. 1 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。

2. 3. 2 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。

2.3.3 每季度至少开展1次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。

2.3.4 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。

2.3.5.....

2.4 档案管理

2.4.1 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。

2.4.2 档案和记录齐全，包括但不限于：

(1) 采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培训记录。接待投诉时，投诉内容、处理结果及反馈意见及时。表：包括管理所设立的各类表格、质量记录表、使用情况表、回访表、洽商申请表等。

(2) 房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等。图：包括房屋平面图、竣工图、管道走向图、污井下水道位置图、体内线路图、各房屋布置图。档：包括办公楼接管验收记录、管理合同副本、房屋产权证。册：包括房屋建筑册，房屋使用册，绿化管理册、付费记录手册等。后期改造工程图纸等及时制图并存档。

(3) 公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等。维修更新时，维修更新后的物业变动情况记录在册及时。卡：包括设备保养卡、维修记录卡。

(4) 保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等。

(5) 保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。

(6) 绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等。

(7) 收集整理各种人事档案、质量记录、保险档案、物业权属资料、管理合同、管理制度等资料；建立工程图纸档案、设备档案、工程承包合同、招投标书或报价单、设备运行保养保修记录、竣工图纸、各类洽商。

(8) 其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等。

(9) 物业接管时，所有原始记录资料交接及时。

(10) 物业入住时，全面掌握各部门及个人基本情况，区域划分钥匙分配原始记录交接及时。

2.4.3 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。

2.4.4 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。

2.4.5.....

2.5 分包供应商管理

2.5.1 合理控制外包服务人员数量和流动率。

2.5.2 根据采购人要求明确对分包供应商的要求，确定工作流程。

2.5.3 明确安全管理责任和保密责任，签订安全管理责任书和保密责任书。

2.5.4 开展服务检查和监管，评估服务效果，必要时进行服务流程调整。

2.5.5 根据工作反馈意见与建议，持续提升服务品质。

2.5.6.....

2.6 服务改进

2.6.1 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。

2.6.2 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。

2.6.3 需整改问题及时整改完成。

2.6.4.....

2.7 重大活动后勤保障

2.7.1 制订流程。配合采购人制订重大活动后勤保障工作流程，需对任务进行详细了解，并根据工作安排制定详细的后勤保障计划。

2.7.2 实施保障。按计划在关键区域和重点部位进行部署，确保任务顺利进行，对活动区域进行全面安全检查，发现并排除安全隐患，对车辆进行有序引导和管理，确保交通安全畅通，以礼貌、专业的态度对待来宾，展现良好形象。

2.7.3 收尾工作。对现场进行检查，做好清理工作。

2.7.4.....

2.8 应急保障预案

2.8.1 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及安全隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对安全隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或

整改并定期监控；随着设施设备、服务内容的变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。

2.8.2 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、有限空间救援应急预案、高空作业救援应急预案、恶劣天气应对应急预案等。

2.8.3 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。

2.8.4 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。

2.8.5.....

2.9 服务方案及工作制度

2.9.1 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。

2.9.2 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。

2.9.3 制定物业服务方案，主要包括：房屋维护服务方案、公用设施设备维护服务方案、绿化服务方案、保洁服务方案、保安服务方案、会议服务方案等。

2.9.4.....

2.10 信报服务

2.10.1 对邮件、包裹和挂号信等进行正确分理、安全检查和防疫卫生检查。

2.10.2 及时投送或通知收件人领取。

2.10.3 大件物品出入向采购人报告，待采购人确认无误后放行。

2.10.4.....

2.11 服务热线及紧急维修

2.11.1 设置 24 小时报修服务热线。

2.11.2 紧急维修应当 15 分钟内到达现场，不间断维修直至修复。

2.11.3.....

（二）建筑物日常养护维修服务

1. 服务内容：主体结构、维护结构、部品部件等相关的办公楼（区）其他项目巡查、维护、维修、管理内容，包括但不限于：房屋结构、办公楼（区）室内地面，室内各类顶板，室内外墙面、屋面、屋面防水补漏，外墙防水、外墙粉刷、外墙修补、内墙粉刷，吊顶、隔断、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件、踢脚、门（含门面、门锁、铰链及闭门器等）、窗户、窗玻璃、窗台、窗套、窗帘、窗帘盒、锁、铝合金窗柜、楼梯扶手、楼梯护板、玻璃幕墙、石材幕墙、铝扣板、铝合金门窗锁拉手维修，办公桌抽屉锁、抽屉排锁维修，水体、烘手机、隔断、室外道路、通风道、停车带、井盖、篦子、减速带、车挡、地沟、各类雨水及污水管道、防雷设施、围墙（栏）、园林挡土墙、花岗岩、活动场地、路面修补、绿化围栏、绿化栅栏、室外亭、台、桥、桌、椅、步行道、标识、标牌及其设施等……

2. 服务标准：确保办公楼（区）房屋的完好等级和正常使用；及时完成各项零星维修任务，零星维修合格率 100%。

2.1 制定房屋维修、建筑装饰等年度、季度维修计划，呈报采购人审批并按委托组织实施；

2.2 保证建筑、结构和设施设备完好率达到 100%；

2.3 楼内外无违章乱张贴、乱搭建、乱拉管线等现象，不得对建筑、结构、设施设备等进行改动，不得擅自改变房屋用途；

2.4 确保各类设备设施的日常养护维修，每日检查 1 遍，及时完成各项零修、报修任务，接到报修后 30 分钟内到达现场，一般维修任务不超过 12 小时；

2.5 保证办公楼（区）的正常使用，根据水暖配件数量、土建道路数量、房屋办公室的数量、屋面数量、窗玻璃、窗帘数量、铝合金门、办公室等年均损耗量拟定年度工作计划；

2.6 对办公楼（区）适时组织巡查，确保办公大楼外观完好、整洁；地面、墙台面、吊顶、楼梯、通风道等，是建材贴面的，无脱落；是玻璃幕墙的，清洁明亮、无破损；是涂料的，无脱落污渍；室外招牌整洁统一无安全隐患，墙面装饰无破损，确保房屋、门窗等共用设施的完好和正常使用，确保室外场地、道路等公用设施的完好和正常使用，做好巡查记录。需要维修，属于小修范围的，及时组织修复；并建立房屋巡查台帐，记录房屋的运行、检查、保养、维修记录；属于大、中修范围或者需要更新改造的，采购人需制定维修计划与方案，提出报告与建议；

2.7 维修现场垃圾污物杂物清理干净卫生，保持维修现场整洁。

2.8 每个物业管理区域建筑面积≤150000 平方米的，应当配备房屋建筑结构和房屋建筑设施设备安全管理员各一名（可选，至少一名）；建筑面积>150000 平方米的，应当配备房屋建筑结构和房屋建筑设施设备安全管理员各两名（可选，至少两名）。房屋建筑安全管理员不得同时服务于两个或两个以上房屋管理单位或物业管理区域。

2.9 每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视，发现外观有变形、开裂等现象，及时建议采购人申请房屋安全鉴定，并采取必要的避险和防护措施。

2.10 每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

2.11 每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

2.12 每年强降雨天气前后、雨雪季节检查屋面防水和雨落管等，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

2.13 办公楼外观完好，建筑装饰面无脱落、无破损、无污渍，玻璃幕墙清洁明亮、无破损。

2.14 通道、楼梯、门窗等设施的完好和正常使用。

2.15 每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查，每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查，发现破损，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

2.16 每年至少开展 1 次防雷装置检测，发现失效，及时向采购人报告，按采购人要求出具维修方案，待采购人同意后按维修方案实施维修。

2.17 路面状态良好，地漏通畅不堵塞。

2.18 接到采购人家具报修服务后，及时通知家具供货商对保修期内的家具进行维修，及时对保修期外的家具进行维修。

2.19 装饰装修前，供应商应当与采购人或采购人委托的装修企业签订装饰装修管理服务协议，告知装饰装修须知，并对装饰装修过程进行管理服务。

2.20 根据协议内容，做好装修垃圾临时堆放、清运等。

2.21 受采购人委托对房屋内装修进行严格的监督管理，发现问题及时上报，确保不因装修而危及大楼结构安全、人身安全和影响正常办公秩序。

2.22 标识标牌符合《公共信息图形符号 第1部分：通用符号》（GB/T 10001.1）的相关要求，消防与安全标识符合《安全标志及其使用导则》（GB2894）、《消防安全标志 第1部分：标志》（GB13495.1）的相关要求。

2.23 每月至少检查1次标识标牌和消防与安全标识。应当规范清晰、路线指引正确、安装稳固。

2.24.....

(三) 公共设施设备维护服务

1. 公用设施设备维护服务基本要求

1.1 重大节假日及恶劣天气前后，组织系统巡检1次。

1.2 具备设施设备安全、稳定运行的环境和场所（含有限空间），温湿度、照度、粉尘和烟雾浓度等符合相关安全规范。

1.3.....

2. 设备机房

2.1 设备机房门口有机房类别及安全标志。落实各类机房责任人、督查人，且设备系统图、应急预案流程图、管理制度、特种作业人员资格证书等上墙文件或证书符合各设备机房国家及北京市标准规范要求，机房巡视及外来人员记录清晰完整，标识统一。

2.2 设备机房门窗、锁具应当完好、有效。

2.3 每半月至少开展1次清洁，整洁有序、无杂物、无积尘、无鼠、无虫害，温湿度符合设备运行要求。

2.4 按各设备机房国家及北京市标准规范规定维护/保管消防、通风、应急照明，防止小动物进入。

2.5 安全防护用具配置齐全，检验合格。

2.6 应急设施设备用品应当齐全、完备，可随时启用。

2.7.....

3. 给排水系统管理服务

3.1 服务内容：

3.1.1 对办公楼（区）室内外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、水处理设备、消火栓、管道、管件、阀门、水嘴、卫生洁具、排水管、透气管及疏通、水封设备、室外排水管及其附属构筑物等正常运行使用进行日常养护维修。

3.1.2 楼内外及地下停车场给排水所使用的管道、阀门、水表等所有的配套设施设备；楼内外及地下停车场给排水所用的水池、水箱、水沟、水井、水坑、化粪池等所有的配套设施设备。

3.1.3 给排水所用的电机、水泵、管道、阀门、供电管线及配电控制设施设备等所有给排水，正常运行所需要配合的所有设施设备。

3.1.4 卫生间给排水所用的管道、阀门、蹲坑、小便斗、坐便器、拖把池、面盆、水嘴等。

3.1.5 旱喷系统所用的管道、阀门、喷头、电机、水泵、供电管线及配电控制设施设备等所有旱喷系统正常运行所需要配备的所有设施设备。

3.1.6 办公区内的所有公共开水器的给排水所用管道、阀门、电器及配电控制设施设备等。

3.1.7 太阳能系统所用的太阳能加热板、电加热设备、管道、阀门、电机、水泵、供电管线及配电控制设施设备等。

3.2 服务标准：

3.2.1 加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门等进行日常维护和定期检修（可选具体时间间隔），水箱保持清洁卫生并定期（可选具体时间间隔）消毒，保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染（应明确水箱清洗及其费用是否包含在内）。

3.2.2 定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁。保持供水系统的正常运转，每周检查水泵运转情况；其中消防泵启动不少于每年4次（可选频次）。

3.2.3 每季度至少开展1次对排水管进行疏通、清污，保证室内外排水系统通畅；及时发现并解决故障，零维修合格率100%。

3.2.4 每日必须对各种给排水设施、设备进行巡查，压力符合要求，仪表指示准确，并建立设施设备台帐，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

3.2.5 加强值班，坚守岗位，密切注视给排水各设施、设备系统运行情况；每日派专人巡查房屋、水电、土建等设施，及时对设施、设备系统的各种出现的故障进行维修，发现问题及时报告及时处理，保障水电设施正常运转；水电、下水道堵塞等故障问题10分钟内赶到现场及时处理，做到修缮工作无积压，一般事故的抢修做到不过夜。

3.2.6 严格执行相关技术标准和服务要求，规范服务和保障；定期对排水管道进行清通、养护，清除污垢；管道局部锈蚀严重的应予以更换；水泵的轴承每年不少于1次清洗、维护、检查出水口压力，若压力表损坏及时更换；阀门开关不灵活及管沟进水，应及时处理或更换；保持室内外排水系统通畅；消防栓、消防泵设备完好；设备出现故障时，维修人员应在10分钟内到达现场，零修合格率达到100%，一般性故障排除不过夜（可选具体排除时长）。

3.2.7 水电维修服务要求24小时值班（值班人员须具备相关水电维修专业资质，能即时处理如停水、漏电、爆管、渗漏等故障，协助维保单位完成例行维护保养，能自行完成维保单位工作内容之外的日常检查、检修、清洁等工作），遇供水单位限水、停水，按规定时间通知采购人，做好值班报修电话记录，接到报修项目10分钟内赶到现场进行维修；配备具有国家规定相关资质单位及有资质人员进行上岗施工。

3.2.8 作好节约用水工作；对特定时段服务的设施设备，必须根据要求按时开关。

3.2.9 制定并执行设施设备操作规程及保养规范。

3.2.10 一年内无重大管理责任事故；根据现场情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水应提前12小时通知采购人及受影响部门，并张贴预告。

3.2.11 生活饮用水卫生符合《生活饮用水卫生标准》（GB5749）的相关要求。

3.2.12 二次供水卫生符合《二次供水设施卫生规范》（GB17051）的相关要求。

3.2.13 设施设备、阀门、管道等运行正常，无跑、冒、滴、漏现象。

3.2.14 有水泵房、水箱间的，每日至少巡视1次。每年至少养护1次水泵。

3.2.15

4.电梯管理服务

4.1 服务内容

电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常养护维修。

4.2 服务标准：

4.2.1 按照电梯的图纸资料和技术性能建立电梯运行管理、设备管理、安全管理制度，健全电梯设备档案及修理记录，确保电梯在有效运行，电梯准确启动，运行平稳，安全设备齐全有效，停层准确，物业服务单位须按国家规范及标准，提供长期警示牌和临时警示牌，如果考虑不周、摆放不当造成安全事故的，由物业服务单位或电梯维保单位负责。

4.2.2 电梯应经由资质的检测机构检验合格（应明确年检费用是否包含在内），并由专业资质维修保养单位进行定期保养，每年进行安全检测并发放有效的《安全使用许可证》，在有效期内安全运行，物业服务单位根据国家或行业的有关标准负责每年具体检测、试验等事宜。

4.2.3 有专业人员对电梯保养进行监督，从事电梯专业工作达3年以上。并对电梯运行进行管理，包括对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理和定期检查、维护、保养，保证所有电梯照明及内选外呼、层楼显示的巡视和修理，正常工作时间不得进行维护保养工作，如遇特殊情况应跟采购人进行沟通并得到书面允许以后方可进行。

4.2.4 保持电梯轿厢内、外按钮及灯具等配件、井道、底坑、机房及各梯整流控制柜的清洁，随时保障客（货）梯的清洁卫生，每日（可选频次）应该对客（货）梯的公共接触部位进行消毒处理。

4.2.5 有电梯突发事件或事故的应急措施与救援预案，每年至少开展演练1次。电梯出现故障，物业服务人员10分钟内到场应急处理，维保专业人员30分钟内到场应急处理。

4.2.6 密切监视和掌握电梯的运行动态，及时做好需变动的电梯运行的调度、管理工作，物业服务单位须对工作中的人员安全负责，若在工作过程中造成安全事故或造成他人人身安全事故的，由物业服务单位负责。物业服务单位在服务过程中应自行配备维修维护所需工具、设备、仪器、耗材等。

4.2.7 电梯准用证、年检合格证、维修保养合同完备，客（货）梯内求救警钟保持正常工作状态；安全标志明显、齐备。

4.2.8 电梯维保质量符合TSG 08-2017规范的要求。电梯运行管理和对机房设备、井道系统、轿厢设备进行日常运行管理，每日检查，每周维护、保养，其中《北京市市场监督管理局关于印发做好改进电梯维护保养模式和调整电梯检验检测试点工作实施方案的通知》京市监发〔2020〕144号要求，现场维保间隔不超过3个月（可选3个月以内间隔）。

4.2.9 电梯运行平稳、无异响、平层、开关正常。每周至少开展2次电梯的安全状况检查。

4.2.10 电梯准用证、年检合格证等证件齐全。相关证件、紧急救援电话和乘客注意事项置于轿厢醒目位置。

-
- 4.2.11 每年至少开展 1 次对电梯的全面检测，并出具检测报告，核发电梯使用标志。
 - 4.2.12 电梯维保应当符合《电梯维护保养规则》（TSG T5002）的有关要求。
 - 4.2.13 电梯使用应当符合《特种设备使用管理规则》（TSG 08）的有关要求。
 - 4.2.14 到场进行救助和排除故障。电梯紧急电话保持畅通。
 - 4.2.15 电梯维修、保养时在现场设置提示标识和防护围栏。
 - 4.2.16 根据采购人需求，合理设置电梯开启的数量、时间。
 - 4.2.17.....

5. 供配电、强弱电、照明系统管理服务

5.1 服务内容

对办公楼（区）供电系统高、低压电器设备、电线电缆、电气照明装置等设备正常运行使用进行日常管理和养护维修。

5.2 服务标准

5.2.1 对供电范围内的电气设备定期巡视维护和重点检测，建立各项设备档案，做到安全、合理、节约用电。

5.2.2 建立、落实配送电运行制度、电气维修制度、配电室管理制度、双人 24 小时运行维修值班制度和实时监测系统值守、运行管理制度并做好运行记录及设施设备台帐等，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

5.2.3 建立 24 小时运行值班监控制度，及时排除故障，零星维修合格率 100%，加强值班，坚守岗位，密切注视高、低压供电设施、设备系统运行情况，及时排除故障，保证供电设施完好。供电运行和维修人员必须持证上岗。

5.2.4 配合做好通信综合布线系统的维修服务，配合广电设施的安装、迁移等服务。做好通信线路管理维护资料的建立、存档。

5.2.5 配合做好通信端口故障检测、通信端口损坏更换安装、电话机位置迁移时的电话线的布置安装、信息端口的搬迁任务。

5.2.6 加强日常维护检修，管理和维护好避雷设施。设备出现故障时，维修人员应在 10 分钟内到达现场，一般性故障立即排除，设备零修合格率达到 100%，一般性维修不过夜，应急措施得当有效。

5.2.7 建立各项设备档案，配电室运行管理人员每月应配合供电部门对法定表计进行抄计工作，并作好记录备查。

5.2.8 建立、落实配送电运行制度、电气维修制度、配电室管理制度、24 小时运行维修值班制度和实时监测系统值守、运行管理制度并做好运行记录及设施设备台帐等，记录设施设备的运行、检查、保养、维修记录，保证设施设备的正常使用。

5.2.9 配电室主、备供线路在无特殊情况时，需提前告知采购人，倒闸时间不应超过 3 分钟（根据标准规范自行确定），发电机应急起动时间不应超过 1 分钟（根据标准规范自行确定），配电室所配备的发电机必须根据发电机特性，由专业单位定期进行各项维护检查和启动试验，保证事故停电时正常起动，并作好检查记录备查；因工程维修保养等原因停电，应提前一周（可选时间）书面通知用电单位，经批准后方可实施，因突发事件停电，应在积极处理的同时报告相关部门，并在恢复供电 24 小时（可选时间）内向相关方做出解释、说明。

5.2.10 做好重大活动、重要会议、夜景照明、节日灯系统等的服务保障工作，变配电设备在重大活动、重要会议、节假日前必须进行一次（可选频次）安全检查，检查结果报相关部门备案，保证重大活动、重要会议、夜景照明、节日灯系统正常运行，并按时关启。

5.2.11 定期清扫检查变压器、配电装置、检查仪表、空开配电盘等是否正常，出现问题及时更换，配电室内应做到清洁卫生、整齐有序，经常检查各封堵部位，杜绝小动物进入配电室内。

5.2.12 外线工作人员需具备专业从业岗位有效期内证书，维修操作时应有安全监护人员在场。

5.2.13 大楼各出入口及楼道备有充电式紧急照明设备。购置后备部件，以防急用。建立节电措施，统筹规划，做到合理、节约用电。配合采购人办理相关保供电手续。

5.2.14 建筑外观照明管理符合《北京市党政机关、国有企事业单位办公建筑外观照明强化节能导则(试行)的通知》（京发改〔2022〕88 号）要求。

5.2.15 对供电范围内的电气设备定期巡视维护，加强高低压配电柜、配电箱、控制柜及线路等重点部位监测。

5.2.16 公共使用的照明、指示灯具线路、开关、接地等保持完好，确保用电安全。

5.2.17 核心部位用电建立高可控用电保障和配备应急发电设备，定期维护应急发电设备。

5.2.18 发生非计划性停电的，应当在事件发生后及时通知采购人，快速恢复或启用应急电源，并做好应急事件上报及处理工作。

-
- 5.2.19 复杂故障涉及供电部门维修处置的及时与供电部门联系，并向采购人报告。
 - 5.2.20 安全防范系统维护保养符合《安全防范系统维护保养规范》（GA/T 1081）的相关要求。
 - 5.2.21 保持监控系统、门禁系统、安全防范系统等运行正常，有故障及时排除。
 - 5.2.22 外观整洁无缺损、无松落。
 - 5.2.23 更换的照明灯具应当选用节能环保产品，亮度与更换前保持一致。
 - 5.2.24 每周至少开展1次公共区域照明设备巡视。
 - 5.2.25.....
- ## 6. 消防系统运行维护管理服务
- ### 6.1 服务内容
- 对火灾自动报警系统、自动喷淋系统、室内灭火栓、排防烟系统、安全疏散、应急系统、防火门系统、二氧化碳等灭火系统进行日常管理和养护维修方案。
- ### 6.2 服务标准
- 6.2.1 由取得消防设施设备维护经营许可的专业维修保养单位来保养。严格执行消防法规，建立消防安全管理制度，搞好消防管理工作，确保整个系统处于良好的状态。
 - 6.2.2 定期检查保养消防设备，维保质量达到消防要求，保证系统开通率及完好率。建立健全运行维护技术资料档案。接受相关部门的消防系统年度安全检测，提交系统年度运行维护、检测报告。
 - 6.2.3 消防监控系统运行良好，自动和手动报警设施启动正常。保证楼宇消防自动报警系统、门禁系统、自控系统及闭路监控系统运行正常，各系统工作稳定。配备专业维护人员，设定双人24小时设备值班岗位，及时处理设备运行中的问题，维护人员须具备就业岗位有效期内证书，经过培训熟悉系统结构和设备性能、特点及操作规程。
 - 6.2.4 保证消防自动报警设备、闭路监控设备灵敏可靠。
 - 6.2.5 每月对消防设备定期检查一次，重大节日、重要活动、节假日增加检查次数，有故障时，维修人员应及时到场。
 - 6.2.6 经常组织义务消防员的培训和演习；确保整个消防系统通过消防部门的消防年检，取得年检合格证。
 - 6.2.7 消防设施的维护管理符合《建筑消防设施的维护管理》（GB25201）的相关要求。

6.2.8 消防设备检测符合《建筑消防设施检测技术规程》(GA503或XF503)的相关要求。

6.2.9 消防设施平面图、火警疏散示意图、防火分区图等按幢设置在楼层醒目位置。

6.2.10 消防系统各设施设备使用说明清晰,宜图文结合。

6.2.11 自动喷水灭火系统启动正常。

6.2.12 消火栓箱、防火门、灭火器、消防水泵、红外线报警器、应急照明、安全疏散等系统运行正常。

6.2.13 正压送风、防排烟系统运行正常。

6.2.14.....

7. 空调系统管理服务

7.1 服务内容

空调系统的运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、风机盘管、热交换器、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统等设备的日常养护维修。

7.2 服务标准

7.2.1 建立空调运行管理制度和安全操作规程,保证空调系统安全运行和正常使用,运行中无超标噪音和严重滴漏水现象。

7.2.2 定期检修养护空调设备,保证空调设备、设施处于良好状态。物业服务单位根据国家或行业的有关标准负责每年具体检测、试验等事宜,确保检测、试验结果满足相关规定标准。

7.2.3 空调系统出现运行故障后,维修人员应及时到达现场维修,并做好记录,零维修合格率100%。

7.2.4 集中空调系统维保或专项作业需要生产厂家或专业公司进行,报经采购人同意后,由物业服务单位直接向生产厂家或专业公司进行委托、付费。具体的设备维保或专项作业活动由物业服务单位协助生产厂家或专业公司组织实施,采购人全过程进行监督,相关维保或作业资料由物业服务单位代采购人整理、存档。

7.2.5 物业服务单位需综合、全面考虑集中空调系统要求和值守人员及综合维修人员的合理安排(要求设施、设备系统和值机人员及综合维修人员可根据实际情况进行必要的调整);集中空调系统维修保障,需物业服务单位全年24小时值守(值守人员须具备相关集中空调系统维修专业资质,能即时处理简单故障,协助维保单位完成例行维

护保养，能自行完成维保单位工作内容之外的日常检查、检修、清洁等工作）；物业服务单位在服务过程中应自行配备维修维护所需工具、仪器、耗材等，采购人不予提供。

7.2.6 集中空调系统夏季空调温度不低于 26 摄氏度（在符合政策要求的前提下可选），冬季空调温度不高于 20 摄氏度（在符合政策要求的前提下可选），建立节电措施，分时调控、节约用电。

7.2.7 公共场所室内温度符合《北京市公共场所室内温度控制导则（试行）》（京发改〔2022〕1673 号）的要求。

7.2.8 空调通风系统运行管理符合《空调通风系统运行管理标准》（GB50365）的相关要求。

7.2.9 办公楼内温湿度、空气质量等符合《室内空气质量标准》（GB/T18883）的相关要求。

7.2.10 定期维保并做好记录，保证空调设施设备处于良好状态。

7.2.11 中央空调运行前对冷水机组、循环水泵、冷却塔、风机等设施设备进行系统检查，运行期间每日至少开展 1 次运行情况巡查。

7.2.12 每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。

7.2.13 每年至少开展 1 次系统整体性维修养护，检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。

7.2.14 每年至少开展 1 次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒；每 2 年至少开展 1 次风管清洗消毒。

7.2.15 每年至少开展 1 次分体式空调主机（含空调过滤网）和室外机清洁。每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性巡查。

7.2.16 制冷、供暖系统温度设定及启用时间符合节能要求。

7.2.17 发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场，紧急维修应当在 15 分钟内到达现场，在 12 小时内维修完毕。

7.2.18.....

8. 锅炉设备/热力站管理服务

8.1 服务内容

锅炉房所有设备、设施的运行、维护、巡检以及附属设施的保养工作；锅炉房区域内所有管路及管路之上所有连接阀门的维护和保养工作（不含天然气管路及附属设施）；冬季病房楼或者门诊楼室内温度的测量。

8.2 服务标准

- 8.2.1 每年至少开展 1 次锅炉水质检测，确保水质合格。
- 8.2.2 锅炉工对锅炉运行记录要准确、及时，同时有义务为院方保管运行记录以备查验。
- 8.2.3 保证锅炉房区域内环境卫生及设备、设施的整洁。
- 8.2.4 定期组织进行应急演练，并将演练内容全程纪录。
- 8.2.5 根据用户需求合理调节供汽的时间、压力、温度、流量等。
- 8.2.6 建立 24 小时值班监控制度，每 2 小时巡视一次设备设施，抄一次主要仪表读数。
- 8.2.7 定期协助维保单位进行泵类设备保养工作。
- 8.2.8 派驻的工作人员应遵守各项规章制度，接受各职能部门的安全生产检查。
- 8.2.9 严格遵守劳动纪律，操作纪律，保证院方锅炉房的蒸汽连续供应，不发生非计划停炉事故等。
- 8.2.10 每年至少开展 1 次锅炉设备的全面检查。
- 8.2.11 每年至少开展 1 次锅炉设备及其辅助设备检测，确保各类设备、仪器仪表、水管线路运行正常。
- 8.2.12 按锅炉厂家制定的检修规程对锅炉进行检修。
- 8.2.13.....

9.采暖系统

9.1 服务内容

对供暖管道、阀门、暖气片等进行维护保养，做好供暖期等相关工作。

9.2 服务标准：

- 9.2.1 定期检查供暖管道、阀门运行情况，确保正常无隐患。
- 9.2.2 负责暖气片、阀门龙头等新装布置及旧装拆除、日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修。
- 9.2.3 做好供暖前检查等相关准备工作。
- 9.2.4 暖气片上水前，提前通知采购人。
- 9.2.5 供暖期间做好日常检查、维护、抢修、登记上报等工作。
- 9.2.6 根据天气情况适时调节供暖设备运行工况，节约能源。
- 9.2.7.....

10.节能减排

重点用能系统、设备操作岗位应当配备专业技术人员，制定有具体措施、有具体目标的节能减排方案。

11.其他公共设备维护保养管理服务

（四）保洁服务

1.服务内容

办公用房区域保洁、公共场地区域保洁、垃圾处理、卫生消毒，如办公楼（区）内楼梯、大厅、走廊、天台、电梯间、卫生间、楼宇外墙等所有公共部位，办公区域道路、院落、停车场（库）等所有公共场地及“门前三包”区域的日常清洁、保洁及保养；垃圾等废弃物清理、生活水池清洗和化粪池清掏等；物业服务单位自行配备各类清洁机械设备，购置所需卫生清洁保洁、保养用品等。

.....

2. 服务标准

2.1 基本要求

建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。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。进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。

2.2 办公用房区域保洁

2.2.1 大厅、楼内公共通道保洁

（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。指示牌干净，无污渍，每日至少开展1次清洁作业。

（2）地面：各大厅地面每日全面清洁三次（上班前、中午及适当时间），做到干净、光亮、无脚印、无水迹、无陈旧性垃圾；每月用专用设备清洗、保养一次，每半年对地面进行一次专业的抛光处理。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。

（3）墙面及玻璃：每日清洁、擦抹一次，做到光亮、目视无污渍；玻璃门、玻璃幕墙循环保洁，保持无印迹、无粘附物。

（4）烟痰桶：每日清洁、擦抹二次，每日更换沙盘，循环保洁、清理烟头、痰迹，桶内垃圾日产日清，烟痰桶保持光亮、无污迹、无粘附物、无异味。

-
- (5) 标识牌：每日清洁、擦抹一次，做到无尘、无粘附物；
 - (6) 顶部玻璃、墙面等每季度清洗一次。
 - (7) 休息区：每日对沙发、茶几清洁、擦抹二次，随时保洁。
 - (8) 地垫的清洁：雨天设置“小心地滑”提示牌，每周清洗一次，保证无污渍。
 - (9) 绿色草垫：每月清洗一次，随时保洁。

2.2.2 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) 消防栓（箱）、应急灯、灭火器、电源开关盒、提脚线、楼道梁肩等部位每周清洁、擦抹一次，做到整洁、无灰尘、标识清晰。

2.2.3 楼层保洁

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 作业工具间：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。作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，每日消毒。
- (4) 地面：每日二次彻底清洁地面卫生；其余时间循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无陈旧性垃圾。
- (5) 天花顶：定期清洁除尘，保持无灰尘、无蜘蛛网。
- (6) 办公室门及公共区域玻璃：每周清洁、擦抹一次，做到光亮、目视无污渍；窗台每日保洁，保持无灰尘、无污迹。门窗玻璃干净无尘，透光性好，每周至少开展1次清洁作业。

2.2.4 公共卫生间

- (1) 保持干净，无异味，垃圾无溢出，每日至少开展1次清洁作业。及时补充厕纸等必要用品。
- (2) 卫生间保洁时设置“工作进行中”提示牌人性化服务。
- (3) 大（小）便器：每日清洁二次，循环保洁，做到干净、整洁、光亮、无污渍、无异味。

(4) 洗手台盆及水龙头：用镜布每日清洁二次，循环保洁，做到干净、明亮、无印迹物。

(5) 台盆面板及镜子：用镜布每日清洁、循环保洁，保持台面整洁、卫生用品摆放整齐、无水迹，镜面光亮、印迹、无粘附物。

(6) 地面：每日定时清洁，循环保洁，保持无水迹、无脚印、无卫生死角。

(7) 墙面：每周清洁墙面一次，保持墙面光亮、无印迹。

2.2.5 电梯间

(1) 电梯轿厢：保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味，每日至少开展1次清洁作业。灯具、操作指示板明亮。定期对轿厢内按键进行清洁和消毒。

(2) 电梯轿厢地面：每日避开使用高峰期清洁地面，循环保洁，做到干净、无印迹、无陈旧性垃圾。轿厢地毯每日更换，每日清洗。

(3) 电梯外门：随时保洁，做到光亮、整洁，无手印、无粘附物。

(4) 电梯门轨道沟槽：每日用刷子、抹布去除沟槽中的杂物、泥沙保持干净。

2.2.6 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。

2.2.7 石材地面、内墙做好养护工作，每季度开展1次清洁作业。

2.2.8 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。

2.3 公共场地区域保洁

2.3.1 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

2.3.2 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。

2.3.3 各种路标、宣传栏等保持干净，每月至少开展1次清洁作业。

2.3.4 清洁室外照明设备，每月至少开展1次清洁作业。

2.3.5 绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每日至少开展1次巡查。

2.3.6 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. 具体清洁要求”)

2.3.7 地下车库、地下通道区域：每日清扫车库地面2次，循环保洁，每周清洁车库内标识、道闸、卷帘门、消火栓（箱）等设施，做到干净、无陈旧性垃圾；每月清洁车库顶部管道1次，保持无积尘、无蜘蛛网。

2.3.8 室外设施、标志：每日清洁、擦抹一次，做到无灰尘、无污渍。

2.3.9 下水道口：定期清理烟头、树叶等杂物，确保排水口通畅，防止堵塞。每月定期对污水排水沟渠进行消毒。

2.3.10 露天水池：每日清洁一次，做到水池中无杂物，保持水池干净、无异味。

2.4 垃圾处理：

2.4.1 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北京市要求设置。

2.4.2 桶身表面干净无污渍，每日开展至少1次清洁作业。定期进行消毒灭菌处理，保持垃圾桶无异味、无粘附物、无污迹、无陈旧性垃圾。

2.4.3 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。

2.4.4 化粪池清掏消毒：化粪池清掏，无明显异味，至少开展1次清洁作业。定期对化粪池进行检查及时清淘，保持化粪池通畅，严禁化粪池外溢。每半年对化粪池进行消毒。

2.4.5 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。每周对垃圾收集点进行彻底清洁、消毒。

2.4.6 垃圾装袋，日产日清。

2.4.7 建立垃圾清运台账，交由规范的渠道回收处理。

2.4.8 做好垃圾分类管理的宣传工作，督促并引导全员参与垃圾分类投放。

2.4.9 垃圾分类投放管理工作的执行标准，按北京市要求执行。

2.4.10 禁止从楼上抛掷杂物、垃圾、烟蒂、泼洒污水，禁止在窗口、阳台晾晒拖把、抹布；禁止将废料、垃圾、饭渣、布条等投入厕所和下水道造成管道堵塞。

2.4.11 办公楼门前三包：对门前三包每日巡查、发现问题及时与相关单位进行沟通协调解决。

2.4.12 化粪池清掏消毒：定期和不定期对机关的化粪池进行检查及时清淘，保持化粪池通畅，严禁化粪池外溢。每半年对化粪池进行消毒。化粪池清掏，无明显异味，每半年至少开展1次清洁作业。

2.4.13.....

2.5 自动扶梯

2.5.1 扶梯前踏板：做好除尘、拖擦，局部污垢附着物等用铲刀、百洁布、刷子去除。

2.5.2 扶梯台阶：用自动扶梯清洁机在扶梯运行时进行清洁，在停止运作时，做好除尘、拖擦，局部污垢、附着物等用铲子、刷子去除。

2.5.3 橡胶扶手：先用潮湿抹布擦拭，干燥后再用干抹布涂上上光剂，上光剂干燥后再用干抹布擦亮。

2.5.4 擦拭扶梯侧面挡板及裙边。

2.6 二次水箱清洗消杀：每半年请专业的自来水公司对生活用水水池进行一次清洗、消杀，保持生活用水安全合格，使生活用水达到国家标准。

2.7 卫生消毒

2.7.1 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。

2.7.2 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。

(1) 实施范围：所有建筑、绿地、停车场、设备层等，总防治面积____平方米。

(2) ____负责提供有害生物防治所需要的药品、设备。

(3) 大规模灭蟑每季度一次，全年四次。局部消杀随时进行。

(4) 大规模灭鼠每季度一次，全年四次，局部捕杀随时进行。

(5) 大规模灭蚊蝇每月一次，盛夏季节相应增加。

(6) 营养食堂、职工食堂、大库等重点部门每周1-2次综合作业。

(7) 每季度进行一次有害生物防治质量和施工满意度回访，及时调整作业方案。

(8) 积极进行蜱、螨、蚤、虱、臭虫等有害生物的预防和相关咨询。

(9) XX平方米标准房间：布放XX*XX厘米滑石粉块XX块，一夜后阳性粉块不超过XX%；

(10) 有鼠洞、鼠粪、鼠咬等痕迹的房间不超过XX%；

(11) 防鼠设施不合格处不超过XX%。不同类型的外环境，累计XX米，鼠迹不超过XX处。

(12) 灭蟑螂标准①室内有蟑螂成虫或若虫阳性房间不超过XX%，平均每间房大蠊不超XX只，小蠊不超过XX只。②有活蟑螂卵鞘房间不超过XX%，平均每间房不超过XX只。③有蟑螂粪便蜕皮等蟑迹的房间不超过XX%。

(13) 灭蚊标准①院区内外环境各种存水容器和积水中，蚊幼虫及蛹的阳性率不超过XX%。②用XXml收集勺采集城区内大中型水体中的蚊幼虫或蛹阳性率不超XX%，阳

性勺内幼虫或蛹的平均数不超过 XX 只。③特殊场所白天人诱蚊 XX 分钟，平均每人次诱获成蚊数不超过 XX 只。

(14) 灭蝇标准①重点区域有蝇房间不超过 XX%，其它单位不超过 XX%，平均每阳面房间不超过 XX 只；②防蝇设施不合格房间不超过 XX%；加工、销售直接入口食品的场所不得有蝇。③蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过 XX%。

2.7.3 发生公共卫生事件时，邀请专业单位开展消毒、检测等工作。

2.7.4.....

2.8 专业石材养护

针对装饰石材的材质、养护特性、使用要求，提供专业的石材养护方法，对石材进行专业养护处理，保证石材天然本色及光亮的同时，起到保护石材、防止污染、增强抗磨损的作用，延长石材使用寿命。

2.9 绿地

无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象，每日至少开展 1 次巡查。

2.10 集中空调通风系统检查

集中空调通风系统的管理责任人应建立卫生档案、卫生管理制度和应急预案。

集中空调通风系统运行期间，管理责任人应定期进行检查并做记录，对存在问题及时整改。

部 位	检查内容	检查频次
空调机组	过滤器	积尘
	底 盘	积水、积尘
风管（道）	积尘	1 次/年
盘管过滤网、翅片和托水盘	积尘、积水	1-2 次/年
能量回收装置（转轮、板式、板翅式）	积尘、材料破损	1 次/年
冷却塔	消毒剂使用和记录	1-2 次/周

3. 具体清洁要求

3.1 环氧地坪地面

3.1.1 清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。

3.1.2 清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。

3.1.3 滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。

3.1.4 浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。

3.1.5 冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。

3.1.6.....

3.2 耐磨漆地面

3.2.1 日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。

3.2.2 打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。

3.2.3.....

3.3 瓷砖地面

3.3.1 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。

3.3.2 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

3.3.3.....

3.4 石材地面

3.4.1 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。

3.4.2 启动晶面机，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。

3.4.3.....

3.5 水磨石地面

3.5.1 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。

3.5.2 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。

3.5.3.....

3.6 地胶板地面

3.6.1 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。

3.6.2 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。

3.6.3.....

3.7 地板地面

3.7.1 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。

3.7.2 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。

3.7.3.....

3.8 地毯地面

3.8.1 日常用吸尘机除尘，局部脏污用湿布配中性清洁液重点清洁。

3.8.2 用地毯清洗机进行整体清洗，除螨。

3.8.3.....

3.9 乳胶漆内墙

有污渍时用半干布擦拭。

3.10 墙纸内墙

有污渍时用半干布擦拭。

3.11 木饰面内墙

有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。

3.12 石材内墙

有污渍时用半干布擦拭。

3.13 金属板内墙

有污渍时用半干布擦拭。

3.14 涂料外墙

定期专业清洗。

3.15 真石漆外墙

定期专业清洗。

3.16 瓷砖外墙

定期专业清洗。

3.17 保温一体板外墙

定期专业清洗。

3.18 铝板外墙

定期专业清洗。

3.19 干挂石材外墙

定期专业清洗。

3.20 玻璃幕墙外墙

定期专业清洗。

（五）绿化养护管理服务

1. 服务内容

主要指室外绿化养护，如办公楼（区）树木、花草、绿地等的日常养护和管理，办公楼（区）“门前”规定区域绿地的养护管理等。

2. 服务标准

2.1 基本要求

2.1.1 制定绿化服务个工作制度及工作计划，并按照执行。

2.1.2 做好绿化服务工作记录，填写规范。

2.1.3 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。

2.1.4 相关耗材的环保、安全性应当符合规定要求。

2.1.5.....

2.2 室外绿化养护服务标准

2.2.1 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。

2.2.2 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫侵害，基本无裸露土地。草坪修剪应高度一致、边缘整齐。

2.2.3 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、无死树缺株。

2.2.4 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。

2.2.5 清除花坛和花景的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，做好病虫害防治。

2.2.6 水池水面定期清理，无枯枝落叶、水质清洁。及时清除杂物，定期消杀水池，控制好水深，管好水闸开关，不浪费水。

2.2.7 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫率高时，以药剂杀死病虫，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。

2.2.8 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。使用密度为80%的双幅遮阳网，并配合脚手架、竹子、草席、草绳、树干涂白工作进行。

2.2.9 恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

2.2.10 养护要求：植物生长旺盛，呈勃勃生机，在覆盖度、无杂草率、生长势等指标上，绿化完好率达到 $\geq 95\%$ 。

2.2.11 补植、改植：对被损坏或其他原因死亡的植物应及时补植，补植要与原品种一致，规格、数量基本相同；对已呈老化或明显与周围环境不协调的植物应改植，改植要严格按照种植规范进行。

2.2.12 保持路面及绿地无垃圾杂物，有垃圾杂物10分钟内捡拾干净。做到即产即清，囤放不过夜，不焚烧。

2.2.13 设施维护：绿地、水池的给排水设施，日常维护要做到完好无损，以保障绿化供水和排涝使用，防止水被人为滥用。

2.2.14 其它：做好绿化档案管理及其他相关事项。

2.3 室内植物摆放服务标准

2.3.1 挑选品质较好的植物确保植株茂盛健壮，株型自然匀称。叶面干净光亮，无灰尘污渍，无明显病斑，无明显虫害，无残留害虫。

2.3.2 严格做好养护服务，确保植物无枯枝、残枝、黄叶。对叶尖有少许枯黄的叶片，要合理修剪，保持树形美观自然。

2.3.3 在养护工作上按照科学的植物水肥需要保证盆花干湿合理，不过量浇水施肥，又不缺水少肥，保持植物对生长水肥的合理需求。

2.3.4 保持盆花的花盆、器皿干净整洁，无污水、泥垢及污渍。花盆内无杂物、垃圾，对损坏残缺的花盆套缸及时更换。每次养护完毕，清理现场保持清洁。

2.3.5 盆花的底碟、套缸、花盆应合理配备，确保颜色适配、风格统一、美观大方。

2.3.6 盆花养护期间，根据其生长需要施用肥料。施用的肥料应无异味、无毒、无刺激性气味，保证摆放环境清新自然。

-
- 2.3.7 对长势不良、观赏价值降低的盆花应及时进行更换。
 - 2.3.8 室内植物的摆放在接到业主方通知后选择下班时间或休息日时间进行摆放，不得影响办公区域的正常办公。特殊情况经业主方同意后除外。
 - 2.3.9 物业服务单位使用的农药必须符合国家相关标准，农药的管理必须专人专管，如因物业服务单位管理不当发生的公共事故由物业服务单位自行承担。
 - 2.3.10 物业服务单位须对工作中的人员安全负责，若在工作过程中造成安全事故或造成他人人身安全事故的，由物业服务单位负责。
 - 2.3.11 物业服务单位须按国家规范及标准，提供长期警示牌和临时警示牌，如果考虑不周、摆放不当造成安全事故的，由物业服务单位负责。

2.3.12.....

(六) 保安服务

1. 服务内容

出入管理、值班值守、监控值守、车辆停放、消防安全管理、突发事件处理、大型活动秩序，如办公楼（区）来人来访的通报、证件检验、登记等；防盗、防火报警监控设备运行管理，门卫、守护和巡逻，治安事件处理等；内部道路交通管理，机动车和非机动车停放管理等。

2. 服务标准

2.1 基本要求

建立保安服务相关制度，并按照执行。对巡查、值守及异常情况等做好相关记录，填写规范，保存完好。配备保安服务必要的器材。

2.2 出入管理

2.2.1 办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制，有值班记录

2.2.2 设置门岗。

2.2.3 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。杜绝闲杂人员进入办公楼（区），环境秩序良好。

2.2.4 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。

2.2.5 排查可疑人员，对于不出示证件、不按规定登记、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。

2.2.6 配合相关部门积极疏导上访人员，有效疏导如出入口人群集聚、车辆拥堵、货物堵塞道路等情况。

2.2.7 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。

2.2.8 提供现场接待服务。

- (1) 做好来访人员、车辆进出证件登记,及时通报。
- (2) 严禁无关人员、可疑人员和危险物品进入办公楼(区)内。
- (3) 物品摆放整齐有序、分类放置。
- (4) 现场办理等待时间不超过5分钟,等待较长时间应当及时沟通。
- (5) 对来访人员咨询、建议、求助等事项,及时处理或答复,处理和答复率100%。
- (6) 接待服务工作时间应当覆盖采购人工作时间(上班时间为———)。
- (7) 与被访人进行核实确认;告知被访人的办公室门牌号;告知访客注意事项(根据实际需要填写注意事项)。

2.2.9 每月定期保养门禁系统,确保使用正常,楼宇对讲系统(可视):不定期进行调试与保养,保证24小时运行正常;对讲主机选呼功能正常,且选呼后的对讲(可视)功能正常,语音(图像)清晰,对讲分机开锁功能、门体的闭门器等自动功能正常。

2.2.10.....

2.3 值班巡查

2.3.1 建立24小时值班巡查制度。

2.3.2 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。做好安全防范和日常巡逻工作,确保每2小时巡逻办公区域一次,及时发现和处理各种安全和事故隐患,迅速有效处置突发事件。

2.3.3 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。

2.3.4 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。

2.4 监控值守

2.4.1 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。中心报警控制主机应能准确显示报警或故障发生的信息,并同时发出声光报警信,周界报警24小时设防并正常运行;保证该系统的警戒线封闭、无盲区和死角,保证中心控制室能通过显示屏、报警控制器或电子地图准确地识别报警区域,收到警情时,能同时

发出声光报警信号,保证各项监控设备 24 小时正常运行,能清楚显示出人员的面部特征和车辆的车牌号码,录像功能正常,检查和维修记录完整。

2.4.2 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。

2.4.3 监控记录画面清晰,视频监控无死角、无盲区。

2.4.4 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。

2.4.5 监控记录保持完整,保存时间不应少于 90 天。

2.4.6 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。

2.4.7 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,协助保护现场,采取应对措施,并及时汇报上级和相关部门。

2.4.8.....

2.5 车辆停放

2.5.1 车辆行驶路线设置合理、规范,导向标志完整、清晰。

2.5.2 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。

2.5.3 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。

2.5.4 非机动车定点有序停放。

2.5.5 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。

2.5.6 制定停车场使用条例,停车管理规定。或执行采购人制定的外来车辆管理规定。在停车场区域使用显著的标志指引进出车辆,标志的设置符合 GB 5768.2 及 GB/T 10001.1 的规范。车辆出、入有记录,车辆停放有引导,停放有序。停车场、停车位标识规范、清晰,车辆行驶路线设置合理,临时车辆进出登记及时,车辆进出记录完整。

2.5.7 实行 24 小时值守制度,外来车辆进出辖区应登记日期、进出时间、车牌号码。建立登记制度,严防盗抢事件发生。

2.5.8 停车场车位平面图、停车收费标准、管理规定、紧急联系电话等公示于显著位置,对行车、停车秩序进行引导,发生交通堵塞及时疏导,发生交通事故及时报告有关部门。非机动车充电管理规范,无私拉、乱扯充电现象,非机动车辆摆放整齐,无乱停乱放现象。

2.5.9 道闸、立体停车场设施运行良好,专业维护保养单位维修养护及时,保持出入口环境整洁、有序、道路畅通。

2.5.10 办公楼（区）、停车场（库）定时巡检，记录完整。

2.5.11……

2.6 消防安全管理

2.6.1 建立消防安全责任制，确定各级消防安全责任人及其职责。

2.6.2 消防控制室实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人。

2.6.3 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。

2.6.4 易燃易爆品设专区专人管理，做好相关记录。

2.6.5 定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。

2.6.6……

2.7 突发事件处理

2.7.1 制定突发事件安全责任书，明确突发事件责任人及应承担的安全责任。

2.7.2 建立应急突发事件处置队伍，明确各自的职责。对日常安防事项做出正确反应，能正确使用消防、物防、技防等器械和设备。

2.7.3 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应解决方案，并配备应急物资。

2.7.4 每半年至少开展 1 次突发事件应急演练，并有相应记录。

2.7.5 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。

2.7.6 办公区域物业服务应急预案终止实施后，积极采取措施，在尽可能短的时间内，消除事故带来的不良影响，妥善安置和慰问受害及受影响的人员和部门。

2.7.7 事故处理后，及时形成事故应急总结报告，完善应急救援工作方案。

2.7.8 在遇到异常情况、突发事件、重大社会事件时，采取积极应对措施，并及时汇报上级和相关部门。白天每两小时巡逻一次，夜间每三小时巡逻一次，重点部位有明确的巡逻要求，并有巡查记录。

2.7.9……

2.8 大型活动秩序

2.8.1 制定相应的活动秩序维护方案，合理安排人员，并对场所的安全隐患进行排查。

2.8.2 应当保障通道、出入口、停车场等区域畅通。

2.8.3 活动举办过程中，做好现场秩序的维护和突发事故的处置工作，确保活动正常进行。

2.8.4……

(七) 会议服务

1. 服务内容

接受会议预订，记录会议需求，会前准备、引导服务、会中服务、会后工作；小型会议、大型会议、会议服务耗材、涉密会议服务。

2. 服务标准

2.1 接受会议预订，记录会议需求。

2.2 根据会议需求、场地大小、用途，明确会议桌椅、物品、设备、文具等摆放规定，音、视频设施保障措施。

2.2.1 小型会议会前准备：会前1小时，调试灯光音响设备，保证正常使用，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前30分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前5分钟，摆放湿巾、备好茶水。做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。

2.2.2 大型会议会前准备：按照要求布置会场，提前2小时请采购人检查会场；会前1小时，调试好灯光音响设备，检查室内卫生，打开门窗通风，按规范要求做好会议摆台；会前30分钟，启动空调设备，服务人员就位，迎候与会人员，引导落座，协助安放随身物品；会前10分钟，为主席台摆放湿巾、备好茶水。做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。

2.3 做好引导牌并放置在指定位置，引导人员引导手势规范，语言标准。

2.4 会议期间按要求加水。每隔30分钟续水一次。涉密会议无会中服务，须提前将热水准备好。

2.5 对会议现场进行检查，做好会场清扫工作。及时提醒、协助与会人员带好随身物品，对遗留的文件和物品，及时交有关部门处理，按分工清理会议用品，清扫消毒会场，关闭空调音响设备及灯具，恢复原会场形式并做好消毒。

2.6 会议服务耗材（如茶叶、纸杯等）由____提供。

(八) 餐厅管理服务

1. 服务内容

餐饮服务包括提供用餐、用餐区域、食品安全管理、餐具设备管理、厨房设备设施管理、厨余垃圾管理等服务。

.....

2. 服务标准

2. 1 按照食谱提供早餐、午餐、晚餐、会议餐、值（加）班餐等服务。
2. 2 流程管理：遵守食堂按原料进入、原料加工、半成品加工、成品供应的布局流程。设置食品处理区、就餐区、辅助区，实行分区管理。
2. 3 食品安全管理：应具备食品经营许可证。餐饮服务人员应当持有有效期内健康合格证以及卫生培训合格证上岗。食堂应当设立食品安全管理机构，食材采购全流程安全管理配备专职食品安全管理人员，建立食品安全和卫生管理制度。食堂应当定期对大宗食品原料、加工制作环境进行包括农药残留、兽药残留、致病性微生物、餐饮具清洗消毒效果等的检验检测。
2. 4 消防安全管理：食堂应当制定消防安全管理制度，实行消防安全责任制，确定消防安全管理人，明确各岗位的防火责任区和消防职责。食堂应当制定符合实际的灭火和应急疏散预案，组织防火检查，及时处理涉及消防安全的重大问题，并实施演练。食堂应当组织实行每日防火巡查和火灾隐患检查整改工作，建立巡查记录和消防安全档案。
2. 5 设施设备管理：食堂应当建立设施设备管理责任制，每台设施设备应当建档立卡并指定专人管理。维护保养记录。
2. 6 留样管理：食堂留样工作应当由专人负责、专人操作、专人记录。
2. 7 秩序管理：就餐区内专人负责现场的秩序维护、人员引导和员工工作状况、物品摆放等的巡检。定期检查待供应食品，发现有腐败变质或者其他异常的，应当撤回并立即上报。食堂应当张贴食品安全、均衡营养、健康饮食、良好行为习惯等宣传资料，引导就餐人员安全用餐、文明用餐、营养用餐。
2. 8 食堂应当建章立制、加强监管、大力宣传，抓好精细管理、控制成本等工作，切实把节约资源能源、节约粮食、光盘行动等厉行节约反对浪费各项要求落实到餐饮服务工作中。
2. 9 应急处置管理：食堂应当建立食品安全和生产安全事故处理机制，完善事故的处置预案，按照方案要求进行应急演练和处置。

2.10 厨余垃圾管理：厨余垃圾日产日清，盛放容器密闭清洁、定期消毒（可选消毒间隔）。建立厨余垃圾处理台账，详细记录厨余垃圾的种类、数量、去向、用途等信息。

2.11 遇有突发公共卫生事件，按照相关规定做好应对和处置工作。

2.12.....

（九）医疗垃圾清运

1. 服务内容

1.1 从源头收集（垃圾桶的位置）、进行分类、转运至垃圾暂存站，进行暂时管理。

1.2 落实普通垃圾分类称重、上传数据、打印条码、张贴条码，实现垃圾分类信息化管理。

2. 服务标准

2.1 转运负责人要求、防护标准

2.1.1 佩戴专用手套、帽子、隔离衣。

2.1.2 运送人员在运送医疗废物前，应检查包装袋或容器的标识，标签及封口是否符合要求，不得将不符合要求的医疗废物运送至暂时储存地点。

2.1.3 每日运送工作结束后，应当对运送工具进行清洁和消毒。

2.2 专用运送工具

2.2.1 防渗漏、防遗撒、无锐利边角、易于装卸和清洁。

2.2.2 医疗废物运输使用车辆应符合 GB 19217 的要求，使用专业周转箱进行封闭装运，不得遗撒、暴露和污染环境。运输车辆实行专人专管，不准随便转借、转让、换人或挪做他用；车辆行驶前，必须先检查，做到无故障行车；发现问题，应及时修理或解决。

2.2.3 转运的医疗废物应及时放入医疗废物贮存室，不得随意室外堆放或丢弃，严禁往外转运和倒卖医疗废物。

2.2.4 运输车辆、转运工具、周转箱/桶每次使用后应及时（24 小时内）清洗消毒。

2.3 废物包装袋容量限制

2.3.1 废物不应超过袋子的 3/4，并做到包扎完好，每个包装袋或容器上应标明废物产生单位、产生日期、主要内容物、运送目的地及特别说明。

2.3.2 隔离的传染患者产生的感染性废物应当使用双层包装物，并及时封存。

2.4 医疗垃圾站管理标准

2.4.1 严格遵守医疗废物管理相关法规和规定，每日按采购人指定的线路、地点，及时回收、转运各科室医疗废物。不得随便乱堆、乱放、乱倒，不得随便混装、混倒医疗废物。

2.4.2 转运医疗废物做好必要的防护准备和保护措施，必须穿工作服，戴帽子、口罩、防刺手套，做到勤洗手、勤洗衣、勤消毒。

2.4.3 到科室或病房转运医疗废物必须与各科室双方确认废物数量、有无明确的标签和标识。确认无误后，双方签字。

2.4.4 医疗废物的收集、运送、贮存、处置必须按照《医疗废物管理条例》以及院方规定执行。

(1) 按类别使用专用医疗废物容器、垃圾袋包装，收集时确认是否严密封口并贴上注明来源、种类、重量或者数量、交接时间、处置方法、最终去向以及经办人签名的标签；

(2) 按规定的清运路线及时转运到医院指定的医疗废物暂存间，并由专人负责管理；

(3) 医疗废物暂存一般不应超过 48 小时；

(4) 交由医院指定的有医疗废物处置资质的单位进行集中处置，所有交接环节严格执行交接双签登记，记录保存不低于三年。

2.5 处理突发事件应急能力

2.5.1 当发生医疗垃圾泄漏事件时，启动相关应急预案做好泄漏区域的消毒处置，同时向采购人报告并履行相关记录手续。

2.5.2 当清运医疗垃圾发生锐器意外刺伤时，启动相关应急预案进行初步处理，同时向采购人报告并履行相关记录手续。

2.5.3 当发生重大事件时及时向采购人报告，及时协调应对，确保工作安全有序。

2.5.4 对医疗废弃物的处置按照采购人规定的标准执行消毒隔离规定，并制定相关制度、标准、措施。

2.6 禁止处理医疗废物和未经允许的废品。

(十) 物业服务总机管理

1. 服务内容

1.1 负责接听转接电话、报修派工工作。

1.2 协助完成数据收集，及时反馈工作中存在的问题。

-
- 1.3 完成相关材料的收集和整理工作。
 - 1.4 负责全院电话通信,话务服务,热线咨询,院内电话及相关设备的日常维修;负责电话分机的装、撤、移、改工作及相关业务。

2. 服务标准

- 2.1 熟悉分机电话,熟悉各病区区域。
- 2.2 普通话标准,沟通表达能力强。
- 2.3 具备良好的执行力和团队合作精神。
- 2.4 认真、耐心、专业的完成每一天每一次的话务服务。
- 2.5 接报派遣的标准用语(包含但不限于以下内容):
 - 2.5.1 “您好,XX服务中心,请问有什么可以帮您?”
 - 2.5.2 “好的,您的需要我已经帮您记录下来了,请问您还有其他问题吗?”
 - 2.5.3 “这边尽快帮您联系,感谢您的来电,谢谢”
- 2.6 回访时的标准用语(包含但不限于以下内容):
 - 2.6.1 “您好,我们这边是XX服务中心满意度调查员,根据工作要求我们需要对您近期的报修做个回访”
 - 2.6.2 “您对近期维修的结果是否满意?维修人员的服务态度是否满意?”
 - 2.6.3 “如果您还有什么意见要提我们可以帮您记录”
- 2.7 认真处理问题,急用户所急,力争做到用户满意,不推不顶。
- 2.8 工作中认真负责,认真执行岗位责任制,熟练掌握应知应会内容。
- 2.9 处理故障认真负责,保证用户通话畅通。严重故障不隔班,不过夜。
- 2.10 每月电话回访满意度不低于95%,如有不方便接受回访情形,需三日内再次致电回访,做好回访记录,将意见和建议传达相关部门并限时整改。

(十一) 物流服务

1. 服务内容

- 1.1 中药代煎代送辅助服务:协助中药代煎室进行药品运送、收货、摆放等工作,严格按照规范煎煮中药汤剂。
- 1.2 负责住院患者院内的特殊检查、治疗、会诊等预约检查治疗。
- 1.3 协助医护人员转运患者往返病区至ICU/转科,或临时危重患者作特殊检查。
- 1.4 负责院内所有区域的患者向检查、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。

1.5 收集计算机网上预约/人工预约的住院患者院内检查及检验项目信息,安排并运送患者。

1.6 负责取送院内各类医疗文件和报告。

1.7 负责从氧气站至病区取冰块,用于患者物理降温。

1.8 负责取送行政办公区域和门诊区域工作人员的工作服 2 次/周。

1.9 负责取送院内医疗设备的运送、送修。

1.10 负责抢救患者夜间借用药品(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。

1.11 负责医院科室集中配送次数外的零星取送的运送任务。

1.12 物流配送人员编制及工作分配表

岗位	人数	工作内容	工作时间
取送标本及检验结果		全院病房、门诊、手术室等科室的各种标本取送至检验科、病理科、输血科等,并将检验结果送回至各科室。	
		全院各科室的急查化验的取送、检查患者的接送、应急用药取送至各科室。	
院内陪检		全院住院患者的院内陪检:接送各种检查,如心电图、B超、CT、核磁、会诊等,下午将检验结果送回至各科室。	
		急诊科留观患者的陪检及转运。	
送药		全院各科室的药物(输液、注射、口服、外用、滴剂等)从药房领出送至各科室。	
		全院医疗器械取送(呼吸机、输液泵等),送至各科室。	
医工处运送		负责领取医疗物资送至所需科室。	
机动、替班		各岗位物流运送人员倒休。	
中药代煎代送			
合计			

2. 服务标准

2.1 中药代煎代送辅助工作:运送准时、保证物品完整,做好运送记录工作。

2.2 对运送人员进行院规、专项职业道德教育及礼仪礼貌培训。

2.3 对运送人员进行岗前体检,提供必需劳保、安全防护用品。

2.4 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。

2.5 对运送人员进行消毒隔离及个人防护知识培训。

2.6 运送人员对运送工具按规定使用消毒剂进行清洁消毒。

2.7 运送高致病生物标本, 制定有效安全措施, 做好个人防护。

2.8 运送人员严格执行运送工作流程及安全操作规程。

2.9 部门经理、主管经常到运送一线, 了解临床科室需求并及时解决现场问题。

2.10 每周统计、每月汇总工作量, 按时反馈给供应商及采购人。

2.11 运送应急能力, 当发生生物标本洒漏事件时, 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、供应商和采购人。

2.12 在员工运送生物标本不慎被锐器意外刺伤时, 启动相关应急预案进行就近初步处理, 同时报告供应商和采购人并填写登记表。

2.13 当发生重大事件时, 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。

(十二) 导医服务

1. 服务内容

1.1 配合医护人员负责楼层引导、就诊咨询、候诊提醒及特殊事件的处理。

1.2 进行有序排队疏导, 维护就诊区域环境和秩序, 发现问题及时通知管理部门。

2. 服务标准

2.1 认真遵守采购人和供应商的各项规章制度, 了解基本医学分类知识, 掌握院容、院貌和各科室的具体位置。

2.2 熟知各科室的专业水平及特色专科的设备, 准确无误地引导患者就诊, 为患者的就诊提供方便、快捷、优质的服务。

2.3 热情主动接待患者, 耐心向患者解释, 做到有礼貌、有问必答、百问不厌; 引导患者挂号、候诊。

2.4 注重仪表、仪容及文明用语, 工装要整齐、举止要大方, 主动热情地处理患者提出的各种问题。

2.5 主动向患者介绍就诊流程, 正确指导患者就诊, 对患者提出的问题耐心解答。

(十三) 医用信息化服务

1. 服务内容

-
- 1. 1 保洁服务管理系统
 - 1. 2 卫生间管理信息系统
 - 1. 3 医疗废物管理系统
 - 1. 4 生活垃圾分类管理系统
 - 1. 5 设施设备台账系统
 - 1. 6 一键报事、维修报修工单管理系统
 - 1. 7 绿化管理系统

2. 服务标准

- 2. 1 保证相关数据需定期、安全、稳定地传到采购人的一体化管理平台数据库或存储设备。
- 2. 2 连接内网的任何一台计算机都不能直接或间接与互联网相连。
- 2. 3 制定对信息系统安全保护的制度。
- 2. 4 计算机等日常信息化设备的维护交由专人负责，出现故障等情况应及时上报并记录。

（十四）探视管理服务

1. 服务内容

在住院部各出入口进行监督和管理进入来访者的情况，机动替岗、病房巡视。

2. 服务标准

- 2. 1 认真执行医院的探视管理规定，值守各通道，监督和管理各类来访者的情况，禁止闲杂人员进入病区。
- 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. 3 按时交接班，做好交班记录，特殊情况要登记，重大事情在 XX 分钟内上报采购人，并做好记录工作。

（十五）院内洗衣服务

采购人根据实际需求提供。

（十六）司梯员服务

1. 服务内容

负责安排在电梯使用高峰期一层的导梯服务及报站工作，在电梯和自动扶梯前厅进行乘梯指引和疏导工作；负责按采购人需求，合理安排各部电梯运行时间及人员排班；

根据电梯运行时间，司梯员为医院门急诊及住院部患者提供全天候 24 小时（倒班）服务，每周工作 7 天包括所有节假日；负责按供应商管理规定，合理安排各部电梯运行时间及人员排班；负责所辖区域内电梯故障的紧急报修，按照专业维保人员要求安抚疏导乘客。

2. 服务标准

2. 1 仪容仪表：统一着工装、工鞋，穿着整洁，仪表端庄。
2. 2 行为举止：精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗、上岗期间不得玩手机。
2. 3 文明礼貌：尊重他人、态度和蔼、保护患者隐私、使用文明用语。
2. 4 遵规守纪：遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。
2. 5 服务礼仪：岗前培训考核合格后，方可上岗，为乘梯人员提供主动热情的服务。
2. 6 熟知电梯运行与维护保养相关业务知识。
2. 7 严格执行采购人规定的电梯运行服务人员管理要求。
2. 8 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 XX 小时，日常岗位培训不少于 XX 小时/月）。
2. 9 严格执行运行中的各项操作规程，掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位。
2. 10 导梯服务耐心细致，能够做到帮助行动不便者。
2. 11 对电梯运送需求进行科学分析，制定并实施电梯联动方案和客流高峰、低峰时段电梯运行方案。
2. 11 电梯运行服务应遵循急救、重症、残疾人、孕妇、老人、儿童等特殊人群优先原则，保障上述人群优先乘坐电梯；电梯司机或电梯导梯应提醒上述特殊人群需有人陪同乘梯。

（十七）承接查验

承接物业前，采购人委托查验单位，与建设单位按照国家有关规定和物业服务合同的约定，共同对物业房屋部位、设施设备、隐蔽工程、室内装修、室外装修、变配电设备、电梯、通风与空调系统、给排水系统、消防设备、楼宇自控设备、绿化工程、物业项目的资料移交、钥匙、中修、大修等进行检查和验收的活动。

（十八）涉密管理服务

采购人根据实际需求提供。

(十九) 绿色物业管理服务

采购人根据实际需求提供。

(二十) 标准化建设服务

采购人根据实际需求提供。

(二十一) 其他服务

采购人根据实际需求提供。

七、供应商履行合同所需的设备

采购人根据项目实际需求，需要供应商提供作业设备（自有或租赁）用于物业管理服务的，可在下表中列出，举例如下：

序号	用途	作业设备名称	数量	单位
1	基本服务	如：AED.....	1	个
2	房屋维修服务	如：移动登高车.....	1	台
3	公用设施设备维护服务	如：管道探测仪.....	1	台
4	保洁服务	如：地毯清洗机.....	1	台
5	绿化服务	如：绿篱机.....	1	台
6	保安服务	如：对讲机.....	10	套
7	会议服务	如：签到机.....	1	台

注：采购人已无偿提供的作业设备，不在此重复要求。

八、物业管理服务人员需求

(一) 进驻人员要求

1. 服务内容

1. 1 项目经理、保洁主管、保洁员、绿化工、客服主管、工程主管、工程人员.....。
1. 2 进驻管理、会议、展览及特殊活动服务、收发服务、公共关系管理、节能管理、一般易耗品、消耗品配置要求、其他服务.....。

2. 服务标准

2. 1 项目经理职责要求

2. 1. 1 对本项目安全生产、物业服务安全正常运营负第一责任。
2. 1. 2 代表供应商与采购人就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的各服务方

案按标准执行到位。

2.1.3 对项目各岗位人员按计划进行培训、考核，确保采购人满意度达到 98%以上。

2.1.4 保质保量认真落实采购人安排的其他工作。

2.2 保洁主管职责要求

2.2.1 配合项目经理代表供应商与采购人就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的各服务方案按标准执行到位。

2.2.2 对绿化、保洁各岗位人员按计划进行培训、考核，认真落实采购人安排的其他工作。

2.3 保洁员职责要求

2.3.1 办公用房区域保洁

按照预定的时间表和清洁计划，进行各个区域的清洁工作，包括大厅、楼内公共通道、电器、消防等设施设备、开水间、作业工具间等的清洁和维护。

2.3.2 垃圾处理

负责垃圾的收集和处理，确保符合环保要求。

2.3.3 公共场地区域保洁

负责道路、地面、停车场、路标、宣传栏、室外照明设备等所有公共区域的清扫、擦拭和维护。

2.3.4 协助管理人员

配合采购人的工作，协助紧急清洁、突发事件处理等工作。

2.4 绿化工职责要求

2.4.1 植物养护

负责植物养护工作，包括浇水、修剪、施肥、病虫害防治等，确保植物生长健康且美观。

2.4.2 绿地管理

负责绿地管理工作，包括草坪修剪、除草、杂草清理、落叶清扫等，保持景观整洁有序。

2.4.3 园林保洁

协助保洁人员进行清洁工作，包括落叶清扫、绿化垃圾收集等。要求：具备植物养护知识：熟悉各类常见植物的养护方法和特点，了解常见病虫害的防治方法。具备园艺技能：具备修剪、浇水、施肥等基本园艺技能，掌握相关工具和设备的使用方法。负责

采购人提出的其他服务。

2.5 客服主管职责要求

配合项目经理代表供应商与采购人就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的各服务方案按标准执行到位，认真落实采购人安排的其他工作。

2.6 工程主管职责要求

配合项目经理代表供应商与采购人就各相关部分进行沟通，确保服务合同约定的各服务方案按标准执行到位；对维修人员按计划进行培训、考核，认真落实采购人安排的其他工作。

2.7 工程人员职责要求

2.7.1 熟悉高、低压供、配电设备的控制区域。掌握高、低压电气设备的原理、运行特性，参与排除设备的疑难故障，负责有关的技术问题。

2.7.2 严格执行各项安全、技术规范，保证人身及设备安全。

2.7.3 组织处理设备突发事件的应急处理工作。

2.7.4 在“安全、可靠、经济、合理”的原则下，提出节能措施，并组织实施。

2.7.5 及时妥善处理职责范围内发生的人员、设备等问题。

2.7.6.....

(二) 人员稳定性

1. 人员招收、招聘来源情况及人员稳定性保障措施。

2. 保证拟派人员专职为本项目提供服务。

.....

(三) 人员配备情况

部门职能	岗位	同时在岗人数	岗位所需总人数	备注（岗位需具备的上岗资格证、人员学历、年龄、工作经验等要求）	其他要求（如岗位所需服务时长或时段等）
服务中心	项目经理	1	1	具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有中级职称证书、高级职称证书）	如：8 小时，合同期内在岗率。
基本服务	主管	xx	xx	具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有中级职称专业为电气、暖通、给排水、建筑智能化、建筑结构、机械设备其中一种）	
	前台（或传达室）	xx	xx	具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有）	
	内勤	xx	xx	具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有）	
	客服（24 小时服务热线）	xx	xx	具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有）	
房屋维护服务	主管	xx	xx	具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有）	
	综合维修	xx	xx	具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有）	

公用设备维护服务	主管	xx	xx	具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有中级职称证书、高级职称证书，特种设备安全管理证、特种设备作业人员证）	
	综合维修主管			具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有暖通工程师）	
	设备运行主管			具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有电气工程师）	
	弱电主管			具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有具备智能楼宇管理师、特种设备作业人员证）	
	弱电维修	xx	xx	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：特种作业操作证（低压电工证书）	
	高配工	xx	xx	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：特种作业操作证（高压电工作业）	
	综合维修工	xx	xx	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：有特种设备作业人员证	
	水电工	xx	xx	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：特种作业操作证（低压电工作业）	

	暖通工	xx	xx	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：制冷与空调作业证、特种设备作业人员证	
	锅炉工	xx	xx	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：特种设备作业人员证（锅炉）	
	电梯工	xx	xx	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：特种设备安全管理证、特种设备作业人员证	
				
保洁服务	主管	xx	xx	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：健康证	
	保洁员	xx	xx	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：健康证	
	垃圾清运工	xx	xx	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：健康证	
				
绿化服务	绿化工	xx	xx		
				
保安服务	主管	xx	xx		
	领班	xx	xx		如：24 小时
	门岗	xx	xx	具备 XX 年及以上相关工作经验	

				如：包括但不限于保安员证，由供应商出具承诺书	
				具备 XX 年及以上相关工作经验 相关证书（如有消防设施操作员或 建（构）筑物消防员） 注：消防设施操作员初级、中级证 书，消防工程师 建（构）筑物消防员职业共设五 个等级，分别为：初级建（构）筑 物消防员（国家职业资格五级）； 中级建（构）筑物消防员（国家职 业资格四级）；高级建（构）筑物 消防员（国家职业资格三级）；建 (构)筑物消防技师（国家职业资 格二级）；建（构）筑物消防高级 技师（国家职业资格一级）。	
	消控岗	xx	xx		如： 24 小时
	巡逻岗	xx	xx		
	车管岗	xx	xx		
	xx	xx		
会议服 务	会务	xx	xx		如： 08: 00-17: 00
	xx	xx		
餐饮服	食堂经理	xx	xx	具备 XX 年及以上相关工作经验	

务				如：高级餐饮职业经理人证书	
	厨师长	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：中式烹调师	
	厨师	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：中式烹调师	
	面点师	XX	XX	具备 XX 年及以上相关工作经验 如：中式烹调师	
	服务员	XX	XX		
	XX	XX		

注：

1. 供应商应当按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等。
2. 供应商应当自行服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均应当考虑在报价因素中。

九、商务要求

（一）实施期限、实施地点（填写实施期限、实施地点）

实施期限：【自合同签订之日起 XX 年】或者 X 年 X 月 X 日-X 年 X 月 X 日

实施地点：XXX

（二）付款方式（填写付款方式）

1. 《北京市财政局关于进一步优化政府采购营商环境的通知》（财库〔2021〕741号）第五条：提高政府采购首付款支付比例：政府采购合同设定首付款支付方式的，首付款支付比例原则上不低于合同金额的30%；对于中小企业，首付款支付比例原则上不低于合同金额的50%。

2. 《关于进一步提高政府采购透明度和采购效率相关事项的通知》（财办库〔2023〕243号）第五条：加快支付采购资金。采购人要进一步落实《关于促进政府采购公平竞争优化营商环境的通知》（财库〔2019〕38号）有关要求，在政府采购合同中约定资金支付的方式、时间和条件，明确逾期支付资金的违约责任。对于有预付安排的合同，鼓励采购人将合同预付款比例提高到30%以上。对于满足合同约定支付条件的，采购人原则上应当自收到发票后10个工作日内将资金支付到合同约定的供应商账户，鼓励采购人完善内部流程，自收到发票后1个工作日内完成资金支付事宜。采购人和供应商对资金支付产生争议的，应当按照法律规定和合同约定及时解决，保证资金支付效率。

（三）验收标准与要求

1. 基础设施维修服务考核表

基础设施维修服务考核表

日期： 年 月 日

考核总得分： 分

类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分	考核小结
人员保障 8	1	人员配置	按岗位、职责、工种配备符合要求的管理和专业技术人员	2	<input type="checkbox"/> 配置充分，得2分 <input type="checkbox"/> 配置不充分，不得分		

2	24 小时值班岗位配置	按岗位、职责、工种配置齐全	2	<input type="checkbox"/> 配置充分, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 配置不充分, 不得分		
3	人员定期培训与考核	#安全培训：火灾、急救、有限空间、机械设备操作等 #各项应急预案培训 #新入职人员应完成各项培训，考核合格后，方可上岗。	1	<input type="checkbox"/> 完整, 得 1 分; <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录, 不得分		
4	员工守则	#着装规范、佩戴工牌证件 #无酒后上岗、禁止吸烟 #文明服务, 无与患者或医务人员发生口角。	2	<input type="checkbox"/> 合规, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 有不合规的, 不得分		
5	人员支持保障机制	有人员支持保障机制, 在现有人员不足以完成既定工作或有应急突发事件时, 能调动储备人员或抽调其他项目人员完成工作任务。	1	<input type="checkbox"/> 有, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 没有, 不得分		

	6	各类运行管和操作规章制度	1. 齐全并上墙 2. 行之有效并结合采购人实际每半年修订一次 3. 报采购人备案	2	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项(不完善)的, 2 项以内, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 缺项(不完善)的 3 项以上, 不得分 <input type="checkbox"/> 有 2、3 的均限下月前完成整改		
制度管理 6	7	空间管理制度 ◆机房管理 ◆消防管理 ◆动火管理	1. 齐全并上墙 2. 行之有效并结合采购人实际每半年修订一次 3. 报采购人备案	2	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项(不完善)的, 2 项以内, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 缺项(不完善)的 3 项以上不得分 <input type="checkbox"/> 有 2、3 的均限下月前完成整改		
	8	各类设施设备管理制度	1. 齐全并上墙 2. 行之有效并结合采购人实际每半年修订一次 3. 报采购人备案	2	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项(不完善)的, 2 项以内, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 缺项(不完善)的 3 项以上, 不得分 <input type="checkbox"/> 有 2、3 的均限月前完成整改		
档案管理 10	9	报修服务记录	记录及时、完整、无漏记	2	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有缺项(不完善)的得 0-1 分		

	10	外来人员进出登记	记录及时、完整、无漏记	1	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 2. 有缺项(不完善)的不得分		
	11	设备和系统部件的维修和更换情况记录	记录及时、完整、无漏记	1	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 2. 有缺项(不完善)的不得分, 限下月前完成整改		
	12	设施设备安全隐患台账记录	记录及时、详细、完整	2	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有缺项(不完善)的, 2 项以内, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有缺项(不完善)的 3 项以上, 不得分 <input type="checkbox"/> 有 2、3 的均限下月前完成整改		
	13	各项维护保养记录	记录及时、详细、完整	1	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 2. 有缺项(不完善)的, 2 项以内, 可得 0 分 <input type="checkbox"/> 有 2、3 的均限下月前完成整改		

	14	原材料出入库记录	记录详细、完整、更新及时	2	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有缺项(不完善)的, 2 项以内, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有缺项(不完善)的 3 项以上, 不得分 <input type="checkbox"/> 有 2、3 的均限下月前完成整改	
	15	培训与考核记录	人员定期培训与考核培训与考核记录完整。	1	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 2. 有缺项(不完善)的, 不得分, 限下月前完成整改	
应急机制 6	16	各类应急预案 ◆火灾 ◆防汛	◆应急预案齐全并报采购人备案; ◆应急处理流程及紧急联络表上墙。 ◆行之有效并每次演练后及时总结修订	3	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 1. 齐全, 但内容不充分, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有缺项, 不得分, 限下月前完成整改	
	17	各类应急演练计划和定期演练及记录总结	◆有计划并报采购人备案 ◆按计划时间完成演练和记录总结, 并报采购人备案	3	<input type="checkbox"/> 1. 有演练计划, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 未按计划时间进行演练, 当月不得分, 限下月前完成整改 <input type="checkbox"/> 3. 演练完成未总结、未备案, 当月不得分, 限下月前完成整改	

安全运行 50	18	年度工作计划	有年度计划；报采购人备案。	2	<input type="checkbox"/> 有计划并备案，得 2 分 <input type="checkbox"/> 有（无）计划无备案，不得分		
	19	每月总结和下月工作计划	每月工作完成情况和挂账的原因及解决的时间和方案。下月工作计划	3	<input type="checkbox"/> 1. 齐全，得 3 分 <input type="checkbox"/> 1. 齐全，但内容不充分，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有缺项，不得分，限下月前完成整改		
	20	值班记录与交接班记录	值班与交接班记录 完整清晰	2	<input type="checkbox"/> 完整，得 2 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录，不得分		
	21	巡视检查记录	计划巡检与巡检记录对应	2	<input type="checkbox"/> 完整，得 2 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录，不得分		
	22	及时排除设施缺陷	◆及时排除设备挂账缺陷 ◆及时排除设备新生缺陷	2	<input type="checkbox"/> 完成，得 2 分 <input type="checkbox"/> 未完成，不得分		
	23	值班（备勤）室	◆环境整洁，无杂物、无易燃易爆危险品 ◆严禁吸烟并有禁烟标识 ◆消防设施齐全	5	<input type="checkbox"/> 1. 正常，得 5 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 3 处以内的，可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 4 处以上的，不得分 <input type="checkbox"/> 有 2、3 的均限下月前完成整改		

	24	库房	<ul style="list-style-type: none"> ◆环境整洁, 无杂物、无易燃易爆危险品 ◆严禁吸烟 ◆消防设施齐全 	4	<input type="checkbox"/> 1. 正常, 得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内的, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 4 处以上的, 不得分 <input type="checkbox"/> 有 2、3 的均限下月前完成整改		
	25	操作间	<ul style="list-style-type: none"> ◆环境整洁, 无杂物、无易燃易爆危险品 ◆严禁吸烟, 严禁违章作业警示标识 ◆完整、清晰、明确并稳固的设施设备安全警示标识 ◆禁止非授权人员对系统进行操作 ◆机械设备无灰尘、油渍、锈迹等 	5	<input type="checkbox"/> 1. 正常, 得 5 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 3 处以内的, 可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 4 处以上的, 不得分 <input type="checkbox"/> 有 2、3 的均限下月前完成整改		
	26	值班室与操作间电气系统	<ul style="list-style-type: none"> ◆控制及操作系统安全可靠 ◆配电箱柜无尘土、杂物、电气元件清洁、接线紧固、无过热现象。 ◆有无带故障运行 	5	<input type="checkbox"/> 1. 正常, 得 5 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 3 处以内的, 可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 4-6 处的, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 6 处以上的, 不得分 <input type="checkbox"/> 有 2、3、4 的均限下月前完成整改		

27	机械设备安全	<ul style="list-style-type: none"> ◆固定式机械设备应就近设置安全警示标识，操作规程 ◆移动式机械设备应随本体设置安全警示标识，操作规程 ◆禁止违章操作机械设备 ◆各类机械设备的安全保护设施应完好 ◆各类机械设备的电源线、插头、开关等应无破损、无漏电、无污渍，外观完好、绝缘良好 	5	<input type="checkbox"/> 1. 正常，得 5 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 3 处以内的，可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 4-6 处的，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 6 处以上的，不得分 <input type="checkbox"/> 有 2、3、4 的均限下月前完成整改	
28	节能措施	<ul style="list-style-type: none"> ◆节能措施的应知 ◆各工作场所应人走断电关水并检查 	5	<input type="checkbox"/> 1. 正常，得 5 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 3 处以内的，可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 4-6 处的，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 6 处以上的，不得分 <input type="checkbox"/> 有 2、3、4 的均限下月前完成整改	

	29	基础设施安全	各类建筑物基础设施应完好，无安全隐患 ◆门窗牢固、玻璃完好，开闭灵活有效 ◆各类扶手、护栏完好，无隐患 ◆室内空间，墙体、吊顶无安全隐患	10	<input type="checkbox"/> 1. 正常，得 10 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1-2 处以内的，可得 8 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3-4 处的，可得 6 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 5-6 处以上的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 5. 有 7 处以上的，不得分 <input type="checkbox"/> 有 2、3、4、5 的均限下月前完成整改		
服务质量 20	30	维修及时	及时到场、操作规范、完成良好、	2	<input type="checkbox"/> 1. 正常，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 不满意 1 次的，不得分 <input type="checkbox"/> 有 2 的均限下月前完成整改		
	31	科室满意度	科室满意，不投诉，8899 回访无意见	2	<input type="checkbox"/> 1. 正常，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 不满意 1 次的，不得分 <input type="checkbox"/> 有 2 的均限下月前完成整改		
	32	维修返工	同点位同一问题 2 次及以上维修返工或维修无果	2	<input type="checkbox"/> 无此类，得 2 分 <input type="checkbox"/> 有此类，不得分，限下月前完成整改		
	33	被有效投诉	被以各种形式有效投诉至采购人的	2	<input type="checkbox"/> 1. 无，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 次以内，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3-4 次，不得分 <input type="checkbox"/> 有 2、3 的均限下月前完		

					成整改		
34		◆被有效投诉至采购人	3		<input type="checkbox"/> 1. 无, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 次以内, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 次以上, 不得分 □ 有 2、3 的均限下月前完成整改		
35		◆被有效投诉至 12345	5		<input type="checkbox"/> 1. 无, 得 5 分 <input type="checkbox"/> 2. 有, 不得分, 限下月前完成整改		
36	配合服务	◆配合其他科室 ◆配合及监督第三方工作	2		<input type="checkbox"/> 1. 积极落实的, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 消极不落实的, 不得分, 限下月前完成整改		
37	上期整改情况	落实整改并有书面整改报告 (含因特殊情况有合理说明, 而暂未落实但有时间表的)	2		<input type="checkbox"/> 整改条数全部完成的, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 整改条数完成 50% (含) 以上的, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 整改条数完成 49% (含) 以下的, 不得分		
			100		得分合计		

2. 强弱电系统维修服务考核表

强弱电系统维修服务考核表

日期： 年 月 日

考核总得分： 分

类别	编号	考核项目	分值	考核内容	标准	得分	考核小结
规章制度 8分	1	运行管理和操作规章制度	3	1. 齐全并上墙 2. 行之有效并结合采购人实际每半年修订一次 3. 报采购人备案	<input type="checkbox"/> 1. 完善，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项（不完善）的，2 项以内，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 缺项（不完善）的 3 项以上本条不得分 <input type="checkbox"/> 有 2、3 的均限下一考核月前完成整改		
	2	各类设施设备管理制度	3	1. 齐全并上墙 2. 行之有效并结合采购人实际每半年修订一次 3. 报采购人备案	<input type="checkbox"/> 1. 完善，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项（不完善）的不得分		

	3	应急预案	2	应急方案及流程图，应急储备清单。1、防火应急预案 2、防汛应急预案 3、设备故障处理应急预案 3、有限空间应急预案 4、突发事件水电气应急供应处置预案 5、发电机应急预案 6、自动化设备故障应急处置预案等	<input type="checkbox"/> 1. 正常，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项（不完善）的，2 项以内，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 缺项（不完善）的 3 项以上本条不得分 <input type="checkbox"/> 有 2、3 的均限下一考核月前完成整改		
运行 资料 15 分	4	每日交接班记录	1	交接记录完整清晰、记录详细明确	<input type="checkbox"/> 完整，得 1 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录，不得分		
	5	7×24 小时值班记录	1	值班记录完整清晰、无涂改脏污	<input type="checkbox"/> 完整，得 1 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录，不得分		
	6	设备运行记录	1	有设备运行记录，有日常维护、维修、保养、验收记录，记录真实、准确、清晰。	<input type="checkbox"/> 完整，得 1 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录，不得分		
	7	按计划巡视检查及记录	1	计划巡检与巡检记录相对应、无错漏涂改、保存完好	<input type="checkbox"/> 完整，得 1 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录，不得分		
	8	设备缺陷记录与及时整改	2	记录及时、详细、完整	<input type="checkbox"/> 完整，得 2 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录，不得分		

9	月度、年度工作计划及完成情况	2	月度计划、年度计划报院方备案；且实际完成	<input type="checkbox"/> 1. 有计划，全部完成得2分 <input type="checkbox"/> 2. 未完成的，1项以内，可得1分 <input type="checkbox"/> 3. 未完成的，2项以上，不得分 <input type="checkbox"/> 有2、3的均限下一考核月前完成整改	
10	设备定期保养计划与完成情况及记录	3	1、落实电力设备设施的管理负责人 2、规定电力设备设施维修保养周期及维护要求 3、规定电力设备设施隐患和事故的处理程序和要求	<input type="checkbox"/> 完整，得3分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录，不得分	
11	设备、设施台账	2	设备台账包含设备名称、设备编号、安装地点、投运日期、主要参数、配件清单、检修纪录、故障及异常、部件更换、报废日期。	<input type="checkbox"/> 完整，得2分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录，不得分	
12	接报修服务记录	2	记录及时、完整、无漏记	<input type="checkbox"/> 完整，得2分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录，不得分	

人员 配备 15 分	13	人员配置	4	1 岗位职责：岗位职责明确、具体、可执行，岗位职责范围的任务、要求，工作流程上墙 2 专业知识：员工具有专业知识。	<input type="checkbox"/> 完整，得 4 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录，不得分		
	14	人员台账管理	1	人员技术档案：建立包括各种劳动人事关系人员（例如临时聘用、外包服务公司聘用、返聘等）在内的人员技术档案。电工须持有与其工作内容相符的证件。	<input type="checkbox"/> 完整，得 1 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录，不得分		
	15	操作证书	1	人证合一、特种作业证在有效期之内，复印件上墙	<input type="checkbox"/> 完整，得 1 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录，不得分		
	16	安全与技能培训及记录	1	人员培训：有人员培训计划，并得到落实，每季末进行一次考试，总结学习效果。	<input type="checkbox"/> 完整，得 1 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录，不得分		
	17	统一着装	1	着工作装规范佩戴工牌证件	<input type="checkbox"/> 合规，得 1 分 <input type="checkbox"/> 不合规 3 人次以上，不得分；限下一考核月前完成整改。		

	18	员工操守	1	酒后上岗、禁烟区域吸烟等	<input type="checkbox"/> 无此类, 得 1 分; <input type="checkbox"/> 有此类, 不得分; 限下一考核月前完成整改。		
	19	员工能力	2	员工能力抽查	<input type="checkbox"/> 合格, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 不合格, 3 人次以上, 不得分; 限下一考核月前完成整改。		
	20	应急演练计划和定期演练及记录总结	3	有计划并报采购人备案 按计划时间完成演练和记录总结, 并报采购人备案	<input type="checkbox"/> 1. 有演练计划, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 未按计划时间进行演练, 当月不得分, 限下月前完成整改 <input type="checkbox"/> 3. 演练完成未总结、未备案, 当月不得分, 限下月前完成整改		
	21	人员支持保障机制	1	有人员支持保障机制, 在现有人员不足以完成既定工作或有应急突发事件时, 能调动储备人员或抽调其他项目人员完成工作任务。	<input type="checkbox"/> 有, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 没有, 不得分		

安全运行 37 分	22	设备设施标识	2	齐全完好并贴、挂于醒目位置；设备标识卡应固定于设备醒目位置，设备标识卡上注明设备编号、名称、控制区域及主要参数。	<input type="checkbox"/> 1. 完整，得 2 分； <input type="checkbox"/> 2. 缺 3 项以内的，可得 1 分； <input type="checkbox"/> 3. 缺 4 项以上的，不得分； <input type="checkbox"/> 有 2、3 的均限下一考核月前完成整改。	
	23	站房、小室环境卫生状况	2	站房、小室基础环境：1、机房建筑结构无严重缺损 2、墙面无渗雨、剥落现象 3、门窗及防护网清洁完好 4、整洁卫生，无杂物。符合“防雨、防汛、防火、防小动物，有良好的通风”四防一通要求。 开关柜前后地面绝缘橡皮垫完好，安全警戒线清楚醒目。	<input type="checkbox"/> 1. 正常，得 2 分； <input type="checkbox"/> 2. 有 3 处以内的，可得 2 分； <input type="checkbox"/> 3. 有 4 处以上的，不得分； <input type="checkbox"/> 有 2、3 的均限下一考核月前完成整改。	

24	一体化平台应用	3	是否按采购人后勤一体化管理平台运行要求提供及时、可靠的维修服务。	<input type="checkbox"/> 合格, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 不合格, 不得分。	
25	设备运行状况	25	强、弱电系统设备、设施标识齐全、清晰, 外观整洁、运行良好;		
26			强、弱电系统站房、小室、管沟等区域内建筑、门窗、金属构件等基础设施, 应整洁、无锈蚀、无变形, 确保正常使用功能	<input type="checkbox"/> 1. 全部正常, 得 25 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 3 处以内的, 可得 20 分, <input type="checkbox"/> 3. 有 4 处以上的, 可得 10 分。 <input type="checkbox"/> 缺陷过多的均限下一考核月前完成整改。 <input type="checkbox"/> 因维修更换不及时, 造成大面积(单体建筑一处以上)停电事故的, 当月不得分并倒扣本条年度前期总得分。	
27			强、弱电系统设备运行良好, 无过热现象及异常声响和放电声、绝缘部件无破损闪络痕迹。		
28			强、弱电系统设备仪表、信号、自动化设备运行正常。		
29			强、弱电系统管线绝缘良好、无破损老化、穿墙、孔洞封堵严密		

	30			设备发生故障时、逐级上报并在日志中详细记录		
	31	应急处理	5	按流程操作、处理及时有效、总结经验教训	<input type="checkbox"/> 完整, 得 5 分; <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录, 不得分	
	32	服务效果（态度、及时性、质量）	5	及时到场、操作规范、完成良好、科室满意。	<input type="checkbox"/> 完整, 得 5 分; <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录, 不得分	
服务质量 25 分	33	是否出现投诉	10	当面、电话、微信以及书面的有效投诉	<input type="checkbox"/> 1. 无投诉, 得 10 分; <input type="checkbox"/> 2. 有被投诉至总务处每次减 2 分; <input type="checkbox"/> 3. 有被投诉至医院的, 不得分; <input type="checkbox"/> 4. 被投诉至 12345 的, 不得分且倒扣本项分值; <input type="checkbox"/> 有 2、3、4 的均限下一考核月前完成整改。	
	34	工作配合	5	配合其他科室 配合及监督第三方工作	<input type="checkbox"/> 有, 得 5 分 <input type="checkbox"/> 没有, 不得分	

35	上月整改情况	5	落实整改并有书面整改报告（含因特殊情况有合理说明，而暂未落实但有时间表的）	<input type="checkbox"/> 整改条数全部完成的，得 5 分 <input type="checkbox"/> 整改条数完成 76%-99% 的，得 3 分 <input type="checkbox"/> 整改条数完成 51%-75%（含）的，得 1 分 <input type="checkbox"/> 整改条数完成 50%（含）以下的，不得分		
合计		100	实际得分			

3. 给排水系统维修服务考核表

给排水系统维修服务考核表

日期： 年 月 日

考核总得分： 分

类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分	考核小结
人员保障 6分	1	人员配置	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 按岗位、职责、工种配备符合要求的管理和专业技术人员并持证(有效期内) ◆ 二次供水持《健康证》并在有效期内 	2	<input type="checkbox"/> 配置充分, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 配置不充分, 不得分		
	2	人员操守	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 着装规范、佩戴工牌证件 ◆ 无酒后上岗、禁止吸烟 ◆ 文明服务, 无与患者或医务人员发生口角。 	2	<input type="checkbox"/> 合规, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 不合规, 不得分		
	3	人员定期培训与考核	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 安全培训: 火灾、急救、有限空间、水质污染等 ◆ 专业培训: 水质要求、给排水系统设备等 ◆ 各项应急预案培训 ◆ 新入职人员岗前培训考核 	2	<input type="checkbox"/> 完整, 得 2 分; <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录, 不得分		
制度管理	4	设备管理制度	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 齐全并上墙 ◆ 各类设备管理制度 ◆ 运行操作规章制度 ◆ 行之有效并结合采购人实际及时修订 ◆ 报采购人备案 	4	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项或不完善的, 2 项以内, 可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 缺项或不完善的, 3-5 项, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 4. 缺项或不完善的, 6 项以上, 不得分		

档案管理 10分	5	空间管理制度	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 机房管理 ◆ 消防管理 ◆ 动火管理 ◆ 报采购人备案 	4	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项或不完善 1 项的, 可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 缺项或不完善 2 项的, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 4. 缺项或不完善 3 项的, 不得分		
	6	运行巡检记录	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 报修记录完整详实 ◆ 值班与交接班记录完整清晰 ◆ 各类设备运行记录, 及时完整清晰无漏记 ◆ 各项巡检记录 	2	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项或不完善的, 能补充完整, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 缺项或不完善且不能补充完整的, 不得分		
	7	泵房外来人员进出登记	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 记录及时、完整、无漏记 	2	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有缺漏或不完善的不得分		
	8	维修保养记录	<ul style="list-style-type: none"> 记录及时、完整、无漏记 ◆ 设备维修保养记录 ◆ 设备与零部件更换记录 	2	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项或不完善的, 能补充完整, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 缺项或不完善且不能补充完整的, 不得分		
	9	设施设备台账	<ul style="list-style-type: none"> 记录详细、完整、更新及时 ◆ 设备完全台账 ◆ 设施设备隐患台账 	2	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项或不完善的, 能补充完整的, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 缺项或不完善且不能补充完整的, 不得分		

	10	二次供水	二次供水系统完全管理 ◆ 公示信息完全上墙 ◆ 设备完全台账 ◆ 设施设备隐患台账 ◆ 卫生许可证及时报审	2	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项或不完善的, 能补充完整, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 缺项或不完善且不能补充完整的, 不得分		
应急机制 6分	11	应急预案	火灾、水质污染、紧急停水、跑水、设备故障、停电等应急预案 ◆ 齐全并报采购人备案; ◆ 应急处理流程及紧急联络表上墙。 ◆ 结合采购人实际应行之有效	3	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项或不完善, 1 项的, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 缺项或不完善, 2 项的, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 缺项或不完善, 3 项以上, 不得分		
	12	应急演练计划和定期演练及记录总结	◆ 有计划并报采购人备案 ◆ 按计划完成演练, ◆ 演练记录和总结及时且详实 ◆ 并报采购人备案	3	<input type="checkbox"/> 1. 有各项演练计划, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 按计划完成各项演练, 记录总结不及时欠详实, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 未按计划完成任意一项演练, 当月不得分,		
安全运行 50	13	年度工作计划	◆ 有年度计划, 报采购人备案。 ◆ 每月工作完成情况和挂账的原因及解决的时间和方案	3	<input type="checkbox"/> 1. 齐全并备案, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 不完善需补充的, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 无备案的, 不得分		
	14	排除设备缺陷	◆ 及时排除设备挂账缺陷 ◆ 及时排除设备新生缺陷	2	<input type="checkbox"/> 完成, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 未完成, 不得分		

分	15	泵房基础设施	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 门窗完好牢固通风设施良好 ◆ 无尘土、垃圾、杂物、易燃、易爆和有毒危险物品及可能造成环境污染的物品等，无鼠、虫害 ◆ 设备管道设施，支撑构件牢固，表面应无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损 	2	<input type="checkbox"/> 1. 正常，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 3 处以内的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 4-6 处的，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 7 处以上的，不得分		
	16	安全警示	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 配置相适应的并在有效期内的灭火器具 ◆ 运行人员会使用灭火器具，会报警 ◆ 清晰、稳固的设施设备安全警示标识 ◆ 严禁吸烟警示 ◆ 非授权人员不得进入警示 ◆ 禁止非授权人员对系统进行操作警示 ◆ 有限空间警示 	2	<input type="checkbox"/> 1. 齐全，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 不完善，不得分		
	17	泵房设备外观	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 设备无灰尘、油渍、锈迹等； ◆ 二次供水水箱外观清洁，加盖上锁，网罩良好，钥匙由专人保管； 	3	<input type="checkbox"/> 1. 正常，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 4 处以内的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 5 处以上的，不得分		

18	泵房设备标识	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 设备、阀门和管道标识齐全、清晰，标明流向，外观整洁、油漆完好 ◆ 设备标识卡应固定于设备醒目位置，设备标识卡上注明设备编号、名称、控制区域及主要参数。 	2	<input type="checkbox"/> 1. 正常，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 3 处以内的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 4-6 处的，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 7 处以上的，不得分		
19	电气系统	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 控制及操作系统安全可靠 ◆ 配电箱柜无尘土、杂物、电气元件清洁、接线紧固、无过热现象。 ◆ 有无带故障运行 	6	<input type="checkbox"/> 1. 正常，得 6 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内的，可得 4 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3-4 处的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 5-6 处的，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 5. 有 7 处以上的，不得分		
20	照明系统	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 照明灯具应有网罩设施齐全、完好、清洁 ◆ 应急照明设施齐全、完好、有效 ◆ 疏散指示设施齐全、指示明确、清晰 	4	<input type="checkbox"/> 1. 正常，得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3 处以上的，不得分		
21	泵房设备运行	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 各类表计指示正常， ◆ 各类水泵运行良好，无卡、滞、漏、堵，无异响 ◆ 设备、阀门和管道的表面应无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损，无滴、漏、堵现象 ◆ 各级阀门开闭灵活有效，开闭角度指示明确。 ◆ 二次供水水箱液位控制系统有效 	4	<input type="checkbox"/> 1. 正常，得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内的，可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3-4 处的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 5-6 处的，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 5. 有 7 处以上的，不得分		

	22	管网与基础设施	供回水设备、阀门和管道,标识齐全、清晰,标明流向,外观整洁、油漆完好。	2	<input type="checkbox"/> 1. 正常, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 3 处以内的, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 4 处以上的, 不得分		
	23		供回水管线跑、冒、滴、漏、堵现象。	4	<input type="checkbox"/> 1. 正常, 得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内的, 可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3-4 处的, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 5-6 处的, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 5. 有 7 处以上的, 不得分		
	24		供回水管线各级阀门: 无锈蚀、无漏水,保证阀门开闭灵活有效,开闭角度指示明确。	4	<input type="checkbox"/> 1. 正常, 得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内的, 可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3-4 处的, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 5-6 处的, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 5. 有 7 处以上的, 不得分		
	25		◆ 供回水管道设施:管路支撑构件牢固,表面应无明显锈蚀,绝热层无脱落和破损 ◆ 供回水管道沟体、井体、井盖:牢固、无破损、无塌陷。	3	<input type="checkbox"/> 1. 正常, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 5 处以内的, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 6-10 处的, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 11 处以上的, 不得分		
	26	雨污排水系统	◆ 污水排水系统管道支撑构件牢固,表面应无明显锈蚀、破损、糟朽,排水通畅,无漏、堵现象 ◆ 污水井(池)和沟渠,应结构牢固、无破损、无塌陷,金属井盖无残缺、无裂纹、无缺失,金属梯道、滑道等附属设施无锈蚀、破损、糟朽,无漏、堵现象	4	<input type="checkbox"/> 1. 正常, 得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 4 处以内的, 可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 5-7 处的, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 8-10 处的, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 5. 有 11 处以上的, 不得分		

服务质量 20分	27		<ul style="list-style-type: none"> ◆ 污水泵电气控制安全可靠, 无带故障运行液位控制系统有效 ◆ 电气控制配电箱柜稳固、清洁、无糟朽, 电气元件清洁、接线紧固、无过热现象。 ◆ 污水泵运行正常 	5	<input type="checkbox"/> 1. 正常, 得 5 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内的, 可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3 处以上的, 不得分		
	28		<ul style="list-style-type: none"> ◆ 雨水排水系统管道(沟), 应无明显锈蚀、破损、糟朽、塌陷, 支撑牢固, 排水通畅无漏、堵现象; ◆ 雨水坑, 应牢固、无塌陷、金属雨篦子无破损、无缺失; ◆ 屋面天沟、排水孔、雨落管, 应完好、支撑牢固, 排水通畅, 无漏、堵现象。 	3	<input type="checkbox"/> 1. 正常, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 4 处以内的, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 5-9 处的, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 10 处以上的, 不得分		
	29	维修及时	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 及时到场、操作规范、完成良好、科室满意。 ◆ 无同点位同问题 2 次及以上维修返工或维修无果 	2	<input type="checkbox"/> 1. 正常, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 不满意 2 次以内的, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 不满意 3 次以上的, 不得分		
	30	被有效投诉	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 被以各种形式有效投诉至采购人管的 	3	<input type="checkbox"/> 1. 无, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 次以内, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3-5 次, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 6 次, 不得分		
	31		<ul style="list-style-type: none"> ◆ 被有效投诉至采购人 	4	<input type="checkbox"/> 1. 无, 得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 次以内, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3 次以上, 不得分		
	32		<ul style="list-style-type: none"> ◆ 被有效投诉至 12345 	6	<input type="checkbox"/> 1. 无, 得 6 分 <input type="checkbox"/> 2. 有, 不得分		

	33	配合服务	◆ 配合其他科室 ◆ 配合及监督第三方工作	2	<input type="checkbox"/> 1. 积极落实的, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 消极不落实的, 不得分		
				100	得分合计		

北京市公共资源交易中心

4. 综合保洁服务考核表

综合保洁服务考核表

日期： 年 月 日

考核总得分： 分

类别	序号	考核项目	考 核 内 容	分 值	考 核 标 准	得 分	考核小结
服务规范	1	仪容仪表	1. 岗位人员应按岗位要求着装、戴工牌，仪表端庄服装整洁。 2. 举止稳重大方。	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的本条不得分，限下一考核月前完成整改		
	2	文明礼貌	1. 使用文明用语，说话和气、礼貌待人。 2. 认真回答问题、耐心听取他人意见。 3. 不与医院职工或患者、同事发生冲突。	3	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 全部不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		
	3	工作纪律	1. 工作期间，不准在岗位上坐、卧、依靠、打盹、吸烟、闲谈、吃东西、看书报、看手机等与工作无关的所有事情。 2. 工作期间不无故离岗。	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的本条不得分，限下一考核月前完成整改		
	4	污物间	1. 工作室摆放整洁，无污迹、积尘、杂乱张贴物、蜘蛛网。 2. 不存放个人生活用品	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的本条不得分，限下一考核月前完成整改		

			1. 工作室内不得给电器充电。 2. 不违规私接电线、插线板。	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的本条不得分, 限下一考核月前完成整改		
行为规范	5	遵纪守法	1. 遵守采购人规章制度。 2. 遵守劳动纪律。	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 全部不合格的本条不得分, 限下一考核月前完成整改		
	6	操作规范	1. 服从管理。 2. 按工作流程操作。	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 全部不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		
	7	投诉处理	1. 投诉处理及时。 2. 反馈整改结果。	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 全部不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		
	8	问题整改	1. 有整改方向和措施。 2. 整改及时落实到位	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 全部不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		
楼宇内保洁	9	地面	1. 无污迹、水迹、口香糖胶迹、烟头等。 2. 地面排水口无堆积物。	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 全部不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		
	10	墙面、门窗	1. 无污迹、积尘。 2. 窗框窗台、内侧玻璃无灰尘。 3. 无杂乱张贴物、过期海报等。	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 全部不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		

卫生间保洁	11	天花板	1. 无积尘。 2. 蜘蛛网	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的本条不得分, 限下一考核月前完成整改		
	12	室内物品	1. 无污迹、积尘。 2. 发现设施损坏及时报修	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 全部不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		
	13	垃圾桶	1. 倾倒及时、不满溢。 2. 垃圾桶外表整洁无污渍。 3. 垃圾桶标识完整无破损。	3	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 全部不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		
	14	水池、淋浴设备	1. 洁具干净、无污渍, 边缘无水垢堆。 2. 镜面干净无水痕	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 全部不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		
	15	瓷砖(地面、墙面)	1. 无灰尘、水渍、污渍。 2. 完好, 有破损及时报修	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的本条不得分, 限下一考核月前完成整改		
	16	卫生纸	1. 公共卫生间必须配备卫生纸。 2. 做到及时更换。	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的本条不得分, 限下一考核月前完成整改		
	17	洗手液	1. 公共卫生间必须配备洗手液。 2. 及时添加, 每次检查不得少于 3 分之 1。	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的本条不得分, 限下		

				一考核月前完成整改		
18	隔板、墙面、地面	1. 无污渍、积尘。 2. 排水口无堆积物	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 全部不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		
19	垃圾桶	1. 倾倒及时、不满溢。 2. 垃圾桶外表整洁无污渍。 3. 垃圾桶标识完整无破损。	3	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 全部不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		
20	异味	1. 卫生间有除臭措施、无异味。 2. 小便池有除臭措施、无异味。	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 全部不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		
21	水池、镜面	1. 洗手池、水池无污渍, 边缘无水垢堆积。 2. 镜面无污渍、污印。	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 全部不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		
22	便池、马桶	1. 无便渍、尿碱。 2. 小便斗无烟头。	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 全部不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		
23	卫生间设施	1. 设置相应安全标识、禁烟标识、投诉电话。 2. 标识无破损、卷边。	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的本条不得分, 限下一考核月前完成整改		

外场保洁	24	卫生间管理	1. 设备设施无灰尘。 2. 保持完好，及时报修。	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的本条不得分，限下一考核月前完成整改		
			1. 设置专职保洁员，悬挂卫生间巡查表。 2. 保洁员按规定填写记录。	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的本条不得分，限下一考核月前完成整改		
			1. 巡查表，领班每日签字。 2. 主管每周不少于 2 次。 3. 楼宇经理每月不少于 2 次。	3	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 全部不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		
	25	地面	1. 无垃圾、烟头，口香糖胶印。 2. 雨篦子内无垃圾、烟头。	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 全部不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		
	26	外墙	1. 无污渍、污印。 2. 无小广告、过期宣传张贴物。	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的本条不得分，限下一考核月前完成整改		
	27	玻璃门、玻璃墙	1. 门框无污渍。 2. 3 米以下保持明亮无尘。	3	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 全部不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		
	28	垃圾桶	1. 垃圾桶外表整洁无污渍。 2. 倾倒及时、不满溢。 3. 每日按规定消毒。	3	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的得 1 分		

保洁工具清洁用品					<input type="checkbox"/> 4. 全部不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		
	29	雨雪天气保障	1. 下雨天公共区域地面不湿滑。 2. 主干道无积水、积雪，道路基本畅通。 3. 暴雨、暴雪天气组织人员清扫疏通，保证主干道基本畅通。	3	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 全部不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		
	30	色标管理	1. 保洁清洁工具实行色标管理。 2. 毛巾、地巾区分使用，做到不混用。 3. 存放有专区，无乱摆乱放现象。	3	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 全部不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		
	31	操作	1. 保洁员按照区分标准操作。 2. 工具、用品干净、无异味、按时消毒	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的本条不得分，限下一考核月前完成整改		
	32	保洁药剂使用	1. 保洁员熟知使用范围。 2. 安全使用说明及注意事项张贴标示，药剂在保质期内。	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的本条不得分，限下一考核月前完成整改		
	33	保洁机械	1. 保洁机械完好无损。 2. 保洁机械安全使用。	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的本条不得分，限下一考核月前完成整改		

安全保障	34	安全巡视	1. 保洁员按规范操作。 2. 卫生间、地面湿式保洁时设置防滑等提示标识。 3. 湿滑地面设置防滑提示标识。	3	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 全部不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		
	35	安全保障	1. 各楼宇在雨雪等恶劣天气采取有效防滑措施。 2. 各楼宇出入口铺设防滑地毯。3. 雨雪天气保洁人员加强地面保障。	2	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的本条不得分限下一考核月前完成整改		
质量服务	36	被有效投诉	被以各种形式有效投诉至采购人的	3	<input type="checkbox"/> 1. 无, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 次以内, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3-5 次, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 6 次, 不得分		
	37		被有效投诉至采购人	4	<input type="checkbox"/> 1. 无, 得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 次以内, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3 次以上, 不得分		
	38		被有效投诉至 12345	6	<input type="checkbox"/> 1. 无, 得 6 分 <input type="checkbox"/> 2. 有, 不得分		
	39	配合服务	配合其他科室 配合及监督第三方工作	2	<input type="checkbox"/> 1. 积极落实的, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 消极不落实的, 不得分		
			总分	10 0			

5. 垃圾管理质量考核表

垃圾管理质量考核表

日期: 年 月 日						考核总得分: 分	
考核项目	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分	考核小结
规章制度管理	1	人员证书	按岗位、职责符合要求的管理, 并持体检报告上岗(有效期内)	5	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 5 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 人不合格的可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 人及以上不合格的本条不得分, 限下一考核月前完成整改		
	2	职业防护	着装规范、佩戴工牌证件 无酒后上岗、禁止吸烟 文明服务, 无与患者或医务人员发生口角。	4	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格得 1 分, 限下一考核月前完成整改		
	3	培训与考核	安全培训: 消防、用电、交通 专业培训: 收集、转运、暂存、七步洗手法、个人防护等 新入职人员岗前培训考核	5	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 5 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格得 2 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 3 项不合格的本条不得分, 限下一考核月前完成整改限下一考核月前完成整改		

清运服务	4	管理制度	齐全并上墙 运行操作规章制度 应急预案 清运路线图结合采购人实际及时修订 报采购人备案	5	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 5 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格得 2 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 3 项不合格的本条不得分, 限下一考核月前完成整改		
	5	医疗废物	医疗废物是否做到日产日清 转运箱是否密闭 病理性垃圾存处是否合格 利器盒存放是否规范 交接记录双签字 <small>转运车是否分类转运</small>	6	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 6 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 5 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格得 3 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 3 项不合格的本条不得分, 限下一考核月前完成整改		
	6	其他垃圾	其他垃圾是否做到日产日清 转运车是否分类转运 转运车是否密闭 转运人员是否按规定路线转运 其他垃圾袋上是否张贴责任卡存放是否 <small>规范</small>	6	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 6 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 5 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格得 3 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 3 项不合格的本条不得分, 限下一考核月前完成整改		
	7	厨余垃圾	厨余垃圾是否做到日产日清 转运车是否分类转运 转运车是否密闭 转运人员是否按规定路线转运 厨余垃圾袋上是否张贴责任卡	6	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 6 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 5 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格得 3 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 3 项不合格的本条不得分, 限下一考核月前完成整改		
	8	中药渣	中药渣是否做到日产日清 转运车是否分类转运 转运车是否密闭 转运人员是否按规定路线转运	4	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 3 项不合格的本条不得分, 限下一考核月前完成整改		

	9	有害垃圾	有害垃圾是否做到否定期回收 转运车是否分类转运 转运车是否密闭 转运人员是否按规定路线转运 有害垃圾袋上是否张贴责任卡	5	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 5 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格得 2 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 3 项不合格的本条不得分, 限下一考核月前完成整改		
	10	一次性输液瓶袋	一次性输液瓶袋是否定期回收 是否有交接记录 暂存间摆放是否规范	4	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的本条不得分, 限下一考核月前完成整改		
数据记录	11	医疗废物	信息化数据运行是否落实 转运三联单是否齐全 三联单是否是双签字 运输单是否三方签字	5	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 5 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 3 项不合格的本条不得分, 限下一考核月前完成整改	1	数据记录
	12	生活垃圾	信息化数据运行是否落实 出入库记录是否落实双签字	4	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的本条不得分, 限下一考核月前完成整改		
环境卫生质量	13	医疗废物站	暂存站标识是否齐全 紫外线灯使用、登记是否正常 灭蝇灯是否完好 消毒设施是否齐全、性能良好 地面、墙面卫生是否合格	6	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 6 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 5 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格得 3 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 3 项不合格的本条不得分, 限下一考核月前完成整改	环境卫生质量	1

	14	生活垃圾站	暂存站标识是否齐全 灭蝇灯是否完好 消毒设施是否齐全、性能良好 地面、墙面卫生是否合格 转运车是否停放在指定区域 生活垃圾站是否落实周期性清洁工作 生活垃圾站定期消毒、灭四害	6	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 6 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 5 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格得 3 分, <input type="checkbox"/> 4. 有 3 项不合格的本条不得分, 限下一考核月前完成整改		3
安全	15	安全管理	日安全检查记录填写是否规范人员是否定期参加安全培训	3	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项合格的可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的本条不得分, 限下一考核月前完成整改		
安全运行	16	劳动纪律	着装是否规范 是否使用文明礼貌用语 是否做到上班不迟到、不早退、不串岗、不聊天、不擅自离岗 是否做到工作时间不吸烟、不喝酒、不吃东西 是否做到工作期间不做与工作无关的事情 是否熟练掌握工作技能达到相应工作标准 是否服从公司及各病区管理要求	6	<input type="checkbox"/> 1. 合格, 得 6 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格的可得 4 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格得 1 分, <input type="checkbox"/> 4. 有 3 项不合格的本条不得分, 限下一考核月前完成整改		

	17	服务态度	是否配合科室出入要求 是否做到文明礼貌用语 是否做到进入科室后不大声喧哗，扰乱环境秩序 不与患者及院内任何人发生争吵	5	<input type="checkbox"/> 1. 合格，得 5 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 项不合格得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 项不合格的本条不得分，限下一考核月前完成整改		
服务质量	18	被有效投诉	被以各种形式有效投诉至采购人的	3	<input type="checkbox"/> 1. 无，得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 次以内，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3-5 次，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有 6 次，不得分		
	19		被有效投诉至采购人	4	<input type="checkbox"/> 1. 无，得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 次以内，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3 次以上，不得分		
	20		被有效投诉至 12345	6	<input type="checkbox"/> 1. 无，得 6 分 <input type="checkbox"/> 2. 有，不得分		
	21	配合服务	配合其他科室 配合及监督第三方工作	2	<input type="checkbox"/> 1. 积极落实的，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 消极不落实的，不得分		
			总分	100			

6. 电力系统运行服务考核表

电力系统运行服务考核表

日期： 年 月 日

考核总得分： 分

类别	编号	考核项目	分值	考核内容	标准	得分	考核小结
规章制度 8分	1	管理和运行操作规章制度	5	1、安全生产、劳动纪律规章制度；2、值班制度；3、交接班制度；4、来访人员登记制度；5、供电设备巡视检查规程；6、运行记录制度；7、设备维护保养制度；8、事故报告与处理制度等。	<input type="checkbox"/> 1. 正常，得 5 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项(不完善)的，2项以内，可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 缺项(不完善)的3项以上本条不得分 <input type="checkbox"/> 有 2、3 的均限下一考核月前完成整改		

运行资料 13分	2	应急预案	2	应急方案及流程图,应急储备清单。1、防火应急预案 2、防汛应急预案 3、设备故障处理应急预案 3、有限空间应急预案 4、单、双路失压应急处置预案 5、医院突发事件水电气应急供应处置预案 6、发电机应急预案 7、自动化设备故障应急处置预案等	<input type="checkbox"/> 1. 正常, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项(不完善)的, 2 项以内, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 缺项(不完善)的 3 项以上本条不得分 <input type="checkbox"/> 有 2、3 的均限下一考核月前完成整改		
	3	应急演练计划和定期演练及记录总结	1	每半年至少开展一次应急预案演练, 演练活动有记录及影像资料。	<input type="checkbox"/> 完整, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录, 不得分		
	4	每日交接班记录	1	交接记录完整清晰、记录详细明确	<input type="checkbox"/> 完整, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录, 不得分		
	5	7×24 小时值班记录	1	值班记录完整清晰、无涂改脏污	<input type="checkbox"/> 完整, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录, 不得分		
	6	设备运行记录	1	有设备运行记录, 有日常巡查记录, 有日常维护、维修、保养、验收记录本及设备缺陷记录, 记录真实、准确、清晰。	<input type="checkbox"/> 完整, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录, 不得分		
	7	按计划巡视检查及记录	1	计划巡检与巡检记录相对应、无错漏涂改、保存完好	<input type="checkbox"/> 完整, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录, 不得分		

	8	设备缺陷记录与及时整改	2	高压部分：1、设备电气预防性测试 2、变压器（含配套排风机）、开关和电缆（母线）现场检查 低压与应急设备：1、配电柜、应急发电机等现场检查；2、照明、插座系统的完好率现场检查。记录完整、有完善的整改计划、检查整改完成情况	<input type="checkbox"/> 完整，得 2 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录，不得分	
	9	月、季、年度工作计划及完成情况	2	月度计划、年度计划报院方备案；且实际完成	<input type="checkbox"/> 1. 有月度计划，全部完成得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 未完成的，1 项以内，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 未完成的，2 项以上，不得分 <input type="checkbox"/> 有 2、3 的均限下一考核月前完成整改	
	10	设备定期保养计划与完成情况及记录	3	1、落实电力设备设施的管理负责人 2、规定电力设备设施维修保养周期及维护要求 3、规定电力设备设施隐患和事故的处理程序和要求	<input type="checkbox"/> 完整，得 3 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录，不得分	
	11	运行资料扫描上交	1	各种技术档案、报告保存完好齐全及时补充完善	<input type="checkbox"/> 完整，得 1 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录，不得分	

	12	设备台账	1	设备台账包含设备名称、设备编号、安装地点、投运日期、主要参数、配件清单、检修纪录、故障及异常、部件更换、报废日期。	<input type="checkbox"/> 完整, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录, 不得分		
人员配 备分 8	13	人员配置	1	1 岗位职责: 岗位职责明确、具体、可执行, 岗位职责范围的任务、要求, 工作流程上墙 2 专业知识: 员工具有专业知识。	<input type="checkbox"/> 完整, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录, 不得分		
	14	人员台账管理	1	人员技术档案: 建立包括各种劳动人事关系人员(例如临时聘用、劳务派遣、外包服务公司聘用、医院返聘等)在内的人员技术档案。电工须持有与其工作内容相符的证件。	<input type="checkbox"/> 完整, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录, 不得分		
	15	操作证书	1	人证合一、特种作业证在有效期之内, 复印件上墙	<input type="checkbox"/> 完整, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录, 不得分		
	16	安全与技能培训及记录	1	人员培训: 有人员培训计划, 并得到落实, 每季末进行一次考试, 总结学习效果。	<input type="checkbox"/> 完整, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录, 不得分		

	17	统一着装	1	着工作装规范佩戴工牌证件	<input type="checkbox"/> 合规, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 不合规 3 人次以上, 不得分; 限下一考核月前完成整改。		
	18	员工操守	1	酒后上岗、禁烟区域吸烟等	<input type="checkbox"/> 无此类, 得 1 分; <input type="checkbox"/> 有此类, 不得分; 限下一考核月前完成整改。		
	19	员工能力	2	员工能力抽查	<input type="checkbox"/> 合格, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 不合格, 3 人次以上, 不得分; 限下一考核月前完成整改。		
安全运行 36分	20	设备设施标识	2	齐全完好并贴、挂于醒目位置; 设备标识卡应固定于设备醒目位置, 设备标识卡上注明设备编号、名称、控制区域及主要参数。	<input type="checkbox"/> 1. 完整, 得 2 分; <input type="checkbox"/> 2. 缺 3 项以内的, 可得 1 分; <input type="checkbox"/> 3. 缺 4 项以上的, 不得分; <input type="checkbox"/> 有 2、3 的均限下一考核月前完成整改。		

21	站房环境卫生状况	2	机房基础环境：1、机房建筑结构无严重缺损 2、墙面无渗雨、剥落现象 3、门窗及防护网清洁完好 4、照明开关、灯具等完好。符合“防雨、防汛、防火、防小动物，有良好的通风”四防一通要求。 开关柜前后地面绝缘橡皮垫完好，安全警戒线清楚醒目。	<input type="checkbox"/> 1. 正常，得 2 分; <input type="checkbox"/> 2. 有 3 处以内的，可得 2 分; <input type="checkbox"/> 3. 有 4 处以上的，不得分; <input type="checkbox"/> 有 2、3 的均限下一考核月前完成整改。	
22	设备设施卫生状况	2	1、机房整洁卫生：无杂物、工作台及通道无障碍物、地面无尘土、无漏水现象。 2、电气设备周围清洁，不积水，不积油。 3、电缆沟不积水，不积油，无杂物；电缆沟盖板完好。	<input type="checkbox"/> 1. 正常，得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项（不完善）的，2 项以内，可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 缺项（不完善）的 3 项以上本条不得分 <input type="checkbox"/> 有 2、3 的均限下一考核月前完成整改	
23 24		25	高、低压供配电设备标识齐全、清晰，外观整洁、运行良好；	<input type="checkbox"/> 1. 全部正常，得 25 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 3 处以内的，可得 20 分， <input type="checkbox"/> 3. 有 4 处以上的，可得 10 分。 <input type="checkbox"/> 缺陷过多的均限下一考核月前完成整改。	
			高、低压供配电设备运行良好，无过热现象及异常声响和放电声、绝缘部件无破损闪络痕迹。		

25	设备运行状况		高、低压供配电设备仪表、信号、运行电压、电流、自动化设备、运行正常、锁具完好。	<input type="checkbox"/> 因维修更换不及时，造成大面积（单体建筑一处以上）停电事故的，当月不得分并倒扣本条年度前期总得分。	
26			配电箱柜无尘土、杂物、电气元件清洁、接线紧固、无过热现象。		
27			电力电缆绝缘良好、无破损老化、电力电缆穿墙、配电柜底板的孔洞封堵严密		
28			开关、刀闸、指示灯、智能仪表、补偿电容、保护装置工作正常		
29			自动化设备无报警、设备运行状态与指示灯指示相符、工作电流在规定范围之内		
30			设备发生缺陷时、逐级上报并在日志中详细记录		
31			大容量变压器、大功率电气设备应设专人管理，增加特巡		
32			新增或大修的设备观察运行状态记录各项运行指标		
33	应急处理	5	按流程操作、处理及时有效、总结经验教训	<input type="checkbox"/> 完整，得 5 分； <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录，不得分	

服务质量 35分	34	服务效果(态度、及时性、质量)	5	按员工守则条例执行、总务处相关人员进行抽检	<input type="checkbox"/> 完整, 得 5 分; <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录, 不得分		
	35	是否出现投诉	10	当面、电话、微信以及书面的有效投诉	<input type="checkbox"/> 1. 无投诉, 得 10 分; <input type="checkbox"/> 2. 有被投诉至总务处每次减 2 分; <input type="checkbox"/> 3. 有被投诉至医院的, 不得分; <input type="checkbox"/> 4. 被投诉至 12345 的, 不得分且倒扣本项分值; <input type="checkbox"/> 有 2、3、4 的均限下一考核月前完成整改。		
	36	工作配合	10	配合其他科室 配合及监督第三方工作	<input type="checkbox"/> 有, 得 10 分 <input type="checkbox"/> 没有, 不得分		

7. 医用气体系统维修服务考核表

医用气体系统维修服务考核表

日期： 年 月 日

考核总得分： 分

类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分	考核小结
人员保障 (9分)	1	人员配置	◆配置符合要求的管理及维修人员； ◆持有效证件上岗； ◆证书须上墙	2	<input type="checkbox"/> 合规，得 2 分； <input type="checkbox"/> 人员配置充分，证件有效但未上墙，得 1 分； <input type="checkbox"/> 人员配置不足，无证件或证件无效，均不得分		
	2	人员操作	◆着工作装规范佩戴工牌证件，文明整洁； ◆无酒后上岗、吸烟情况； ◆无睡岗、脱岗情况	1	<input type="checkbox"/> 合规，得 1 分； <input type="checkbox"/> 任意一项不合规，均不得分		
	3	培训及考核记录	◆安全培训； ◆专业技能培训； ◆各类应急预案培训； ◆入职岗前培训	3	<input type="checkbox"/> 记录齐全、完整、真实，得 3 分； <input type="checkbox"/> 记录齐全、真实但不完善，得 2 分； <input type="checkbox"/> 记录缺失 1-2 项，得 1 分； <input type="checkbox"/> 记录缺失 2 项以上或发现有虚假记录，均不得分		
	4	工作能力考核	◆消防器材、防护器具的使用； ◆各类管理制度的熟悉程度； ◆系统设备及管道路由等的熟悉程度； ◆应急处置及维修能力	3	<input type="checkbox"/> 熟练掌握，得 3 分； <input type="checkbox"/> 1-2 项未熟练掌握，得 2 分； <input type="checkbox"/> 3 项未熟练掌握，得 1 分； <input type="checkbox"/> 4 项及以上未熟练掌握，不得分		
制度管理 (6分)	5	人员管理制度	◆包括但不限于岗位职责、值班、交接班、外来人员管理、应急管理、安全管理、作业人员教育与	2	<input type="checkbox"/> 齐全、及时更新并上墙，得 2 分； <input type="checkbox"/> 齐全，但未及时更新或未上墙，得 1 分； <input type="checkbox"/> 缺项，不得分		

			培训等				
档案管理 (7分)	6	设备管理制度	◆包括但不限于设备档案管理,设备操作,高危作业,设备巡视检查,设备维修保养、工器具脱脂等	2	<input type="checkbox"/> 齐全、及时更新并上墙,得2分; <input type="checkbox"/> 齐全,但未及时更新或未上墙,得1分; <input type="checkbox"/> 缺项,不得分		
	7	空间管理制度	◆包括但不限于机房管理、消防管理、动火管理、施工许可管理等	2	<input type="checkbox"/> 齐全、及时更新并上墙,得2分; <input type="checkbox"/> 齐全,但未及时更新或未上墙,得1分; <input type="checkbox"/> 缺项,不得分		
应急管理 (8分)	8	技术档案	◆包括但不限于设备明细表,出厂合格证明及检(试)验合格证明,设计图纸及变更,竣工图,使用说明书、管道试验、设备培训记录等	2	<input type="checkbox"/> 齐全、存放整齐,得2分; <input type="checkbox"/> 齐全,但放置杂乱、不易查找,得1分; <input type="checkbox"/> 丢失,不得分		
	9	管理档案	◆包括但不限于人员培训和考核、作业证、安全管理、应急预案演练记录管理、配件及耗材使用管理等	2	<input type="checkbox"/> 齐全、存放整齐,得2分; <input type="checkbox"/> 齐全,但放置杂乱、不易查找,得1分; <input type="checkbox"/> 丢失或缺项,不得分		
	10	运行档案	◆包括但不限于值班记录,交接班记录,外来人员进出登记,设备运行记录,巡检记录,报修服务记录、维保记录等 ◆包括但不限于设施设备台账,特种设备检验台账及压力表、安全阀、隐患及整改等台账	2 1	<input type="checkbox"/> 齐全、存放整齐,得2分; <input type="checkbox"/> 齐全,但放置杂乱、不易查找,得1分; <input type="checkbox"/> 丢失或缺项,不得分 <input type="checkbox"/> 齐全、存放整齐,得1分; <input type="checkbox"/> 缺项或未及时更新,不得分		
	11	应急预案	◆制定各类相关应急预案,应急预案应包括应急组织及构成,指挥协调部门,生命支持区域保障措施、应急物资的准备和存放地点,应急现场的负责人、组成人员及各自职责、流程图等	2	<input type="checkbox"/> 齐全、详实并上墙,得2分; <input type="checkbox"/> 齐全、详实但未上墙,得1分; <input type="checkbox"/> 缺项,不得分		
	12	应急演练	◆制定应急演练计划,依据计划,按时完成应急演练,并做好演练	3	<input type="checkbox"/> 合规,得3分; <input type="checkbox"/> 按计划完成演练,但记录或总结不完善,		

运维管理 (50分)			记录及总结		得 2 分; <input type="checkbox"/> 无计划或未按计划完成演练, 不得分		
	13	应急事件处理	◆发现故障或接到报修后, 及时做好维修保养工作, 保障生命支持区域连续用气; ◆应急事件处置后及时完成后续评估, 立即采取措施防止再发生	3	<input type="checkbox"/> 合规, 得 3 分; <input type="checkbox"/> 及时做好维修保养工作, 供气稳定, 但未进行后续评估及实施预防措施, 得 1 分; <input type="checkbox"/> 未及时做好维保工作, 供气不稳定, 或未进行后续评估及实施预防措施, 不得分		
	14	年度工作计划	◆制定年度维保计划、年度工作计划, 并报院方管理部门备案; ◆每月按计划完成相关巡检、维保工作	5	<input type="checkbox"/> 合规, 得 5 分; <input type="checkbox"/> 有计划但未报院方管理部门备案, 得 3 分; <input type="checkbox"/> 有计划, 但当月未按计划完成工作, 得 2 分; <input type="checkbox"/> 无计划, 不得分		
	15	站房及气瓶间环境	◆通风良好, 按要求换气; ◆电气符合防爆要求; ◆浓度检测灵敏性能稳定; ◆气瓶摆放整齐、通道畅通; ◆防静电、防倾倒等措施齐全有效; ◆严禁放置易燃易爆油脂等有害物品; ◆消防器材、防护用品在有效期内; ◆环境整洁, 无杂物及鼠、虫害等	6	<input type="checkbox"/> 合规, 得 6 分; <input type="checkbox"/> 有 1-2 处不合规, 得 3 分; <input type="checkbox"/> 有 3 处及以上不合规, 不得分		
	16	标识管理	◆安全警示标识; ◆职业危害告知卡; ◆设备标识; ◆阀门状态标识; ◆管道介质、颜色、流向标识; ◆压力表上下限; ◆各项制度、职责、证书公示 ◆应急处理流程及准确的紧急联	5	<input type="checkbox"/> 完整、清晰且悬挂或张贴至醒目位置, 得 5 分; <input type="checkbox"/> 完整, 但不清晰或未放置于至醒目位置, 得 3 分; <input type="checkbox"/> 有 1-2 处缺失或不完善, 得 1 分; <input type="checkbox"/> 有 3 处及以上缺失或不完善, 不得分		

		络表				
17	设备设 施管理	<ul style="list-style-type: none"> ◆性能正常、无过热噪音等异常现象; ◆设备、管道、阀门等表面整洁且无锈蚀; ◆各项物资、备件充足,性能稳定 ◆及时更新设备设施台账及隐患排查等台账 ◆氧气涉及阀门、工器具、防护用品等未被油脂污染; 	6	<input type="checkbox"/> 合规, 得 6 分; <input type="checkbox"/> 有 1-2 处不合规, 得 3 分; <input type="checkbox"/> 有 3-处以上不合规, 不得分 <input type="checkbox"/> 有 1 处及以上被油脂污染, 不得分		
18	特种设 备管理	<ul style="list-style-type: none"> ◆按期送检特种设备、压力表及安全阀等; ◆建立检验检测台账 	5	<input type="checkbox"/> 合规, 得 5 分; <input type="checkbox"/> 按期送检, 但未建立检验检测台账, 得 3 分; <input type="checkbox"/> 未按期送检, 不得分		
19	设备设 施及管 道巡检	<ul style="list-style-type: none"> ◆有巡检计划; ◆按计划完成巡检工作(包括但不限于室内外设备设施、减压装置、计量监测仪表、电气及自控系统、压力容器、安全防护装置等) 	6	<input type="checkbox"/> 有巡检计划, 且按计划完成巡检, 得 6 分; <input type="checkbox"/> 有巡检计划, 巡检有 1-2 处缺项, 得 3 分; <input type="checkbox"/> 有巡检计划, 巡检有 3 处以上缺项, 不得分		
20	清洗脱 脂	<ul style="list-style-type: none"> ◆每周对工器具进行脱脂; ◆及时对负压设备水系统换水; ◆每班次对储罐、干燥机等排水; ◆定期对负压系统进行消毒灭菌 	4	<input type="checkbox"/> 合规, 得 4 分; <input type="checkbox"/> 未及时排水、换水、消毒, 1 项及以内, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 未及时排水、换水、消毒, 2 项及以上, 不得分; <input type="checkbox"/> 未按时脱脂, 不得分		
21	外来施 工管理	<ul style="list-style-type: none"> ◆积极配合并监督第三方单位的维修工作并做好相应记录(包括但不限于监督、范围、设备恢复、设备是否正常等) 	4	<input type="checkbox"/> 合规, 得 4 分; <input type="checkbox"/> 积极配合、监督, 但未作好记录, 未发生风险, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 积极配合, 但无监督, 也未做好记录, 或出现风险, 不得分		

					<input type="checkbox"/> 不配合, 或出现风险, 不得分		
	23	隐患排查	◆提前发现各项隐患, 积极反馈排除 ◆积极反馈挂账的原因和预计完成时间 ◆隐患解决方案可行、效果明显;	4	<input type="checkbox"/> 合规, 得 4 分; <input type="checkbox"/> 提前现隐患, 但未积极排除, 未提出解决方案, 未发生事故, 得 1 分; <input type="checkbox"/> 未提前发现隐患, 不得分; <input type="checkbox"/> 发生事故, 不得分		
	24	其他工作	◆积极配合医院其他方面的工作, 如迎接上级单位的检查等	5	<input type="checkbox"/> 积极配合, 得 5 分; <input type="checkbox"/> 不配合, 不得分		
服务质量 (20 分)	25	维修、配送及时	◆及时到场, 操作规范, 完成良好, 科室满意	8	<input type="checkbox"/> 正常, 得 8 分; <input type="checkbox"/> 不规范或不满意 1 次的, 得 3 分; <input type="checkbox"/> 不规范或不满意的, 2 次及以上的, 不得分		
	26	被有效投诉	◆以各种形式有效投诉至采购人的	2	<input type="checkbox"/> 无, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 1-2 次, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 3-5 次, 得 1 分 <input type="checkbox"/> 5 次以上, 不得分		
			◆有效投诉至采购人	3	<input type="checkbox"/> 无, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 1-2 次, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 3 次以上, 不得分		
			◆有效投诉至 12345	5	<input type="checkbox"/> 无, 得 6 分 <input type="checkbox"/> 有, 不得分		
	27	配合工作	◆积极配合其他科室完成分外工作	2	<input type="checkbox"/> 积极落实的, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 消极不落实的, 不得分		

8. 物业服务总机管理考核表

物业服务总机管理考核表

日期: 年 月 日						考核总得分: 分	
类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分	考核小结
人员保障 7分	1	人员配置	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 按岗位、职责、工种配备符合要求的管理、为患者服务、服务规范 ◆ 统一电话号码、统一处理流程、统一培训制度 	2	<input type="checkbox"/> 配置充分, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 配置不充分, 不得分		
	2	人员操守	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 着装规范、佩戴工牌证件 ◆ 无酒后上岗、禁止吸烟 ◆ 文明服务。接听电话语气柔和、谦逊、注重患者感受 	3	<input type="checkbox"/> 合规, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 不合规, 不得分		
	3	培训与考核	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 安全培训: 火灾、电、暖安全 ◆ 各项应急预案培训、院内联合总机抢救培训考核 ◆ 新入职人员岗前培训考核、运用系统培训 	2	<input type="checkbox"/> 完整, 得 2 分; <input type="checkbox"/> 缺失或虚假记录, 不得分		
制度管理	4	设备管理	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 齐全并上墙 ◆ 各类设备管理制度 ◆ 运行操作规章制度 	3	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项或不完善的, 有 1 项, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 缺项或不完善的, 1 项以上, 不得分		

档案管理 10分	7分	5	日常管理	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 机房管理 ◆ 一站式管理 ◆ 8585 接诉即办管理 	4	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项或不完善 1 项的, 可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 缺项或不完善 2 项的, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 4. 缺项或不完善 3 项的, 不得分		
	6		运行巡检记录	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 报修记录完整详实 ◆ 值班与交接班记录完整清晰 ◆ 电脑录音设备运行清晰 ◆ 电话录音设备及时完整清晰无漏记 	3	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项或不完善的, 能补充完整, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 缺项或不完善且不能补充完整的, 不得分		
	7		外来人员进出登记	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 记录及时、完整、无漏记 ◆ 外来人员参观检查目地、在岗人员签字记录清晰 	2	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有缺漏或不完善的不得分		
	8		电脑运行记录	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 记录及时、完整、无漏记 ◆ 设备接听清晰 ◆ 设备运行及时 ◆ 可 24 小时运行、不间断 	3	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项或不完善的, 能补充完整, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 缺项或不完善且不能补充完整的, 不得分		
	9		接诉记录台账	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 记录详细、完整、更新及时 ◆ 完整接诉记录信息 	2	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项或不完善的, 能补充完整的, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 3. 缺项或不完善且不能补充完整的, 不得分		

应急机制 6分	10	应急预案	◆ 用电、用水、消防 ◆ 上墙人员名单 ◆ 齐全并报采购人备案;	3	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 缺项或不完善, 1 项的, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 缺项或不完善, 2 项的, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 缺项或不完善, 3 项以上, 不得分	
	11	应急演练计划和定期演练及记录总结	◆ 按计划完成演练, ◆ 演练记录和总结	3	<input type="checkbox"/> 1. 有各项演练计划, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 按计划完成各项演练, 记录总结不及时欠详实, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 未按计划完成任意一项演练, 当月不得分,	
安全运行 40	12	年度服务计划培训	◆ 有计划开展人员培训、提高服务意识 ◆ 明确病患咨询的事宜、帮病患解决问题	4	<input type="checkbox"/> 1. 齐全, 得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 不完善需补充的, 可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 无备案的, 不得分	
	13	排除设备缺陷	◆ 及时排除设备挂账缺陷 ◆ 及时排除设备新生缺陷	3	<input type="checkbox"/> 完成, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 未完成, 不得分	

分	14	电话机房维护	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 门窗完好牢固通风设施良好 ◆ 无尘土、垃圾、杂物、易燃、易爆和有毒危险物品及可能造成环境污染的物品等，无鼠、虫害 ◆ 设备定期检查、保障采购人窗口接通质量 	4	<input type="checkbox"/> 1. 正常，得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 处以上的，不得分		
	15	安全警示	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 配置相适应的并在有效期内的灭火器具 ◆ 运行人员会使用灭火器具，会报警 ◆ 清晰、稳固的设备安全警示标识 ◆ 严禁吸烟警示 ◆ 非工作时间不得进入警示 	5	<input type="checkbox"/> 1. 齐全，得 5 分 <input type="checkbox"/> 2. 不完善，不得分		
	16	报修一般性问题处理	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 为采购人科室提供快速、优质服务体验、一般性问题及时完成 ◆ 优化服务流程、报修服务、保洁服务、膳食服务、按时完成订单 	4	<input type="checkbox"/> 1. 正常，得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 处的，可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 1 处以上的，不得分		

17	统一处理流程 规范服务方案	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 集中受理各项服务需求 ◆ 及时汇报服务开展完成情况及纯在问题 ◆ 定期对工作人员业务技能、服务观念、服务用语、服务态度等方面培训, 留有照片 	6	<input type="checkbox"/> 1. 正常, 得 6 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 1 处, 可得 4 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 1 处以上, 不得分		
18	照明系统	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 照明灯具应有网罩设施齐全、完好、清洁 ◆ 应急照明设施齐全、完好、有效 ◆ 疏散指示设施齐全、指示明确、清晰 	5	<input type="checkbox"/> 1. 正常, 得 5 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内的, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 处以上的, 不得分		
19	总机接线系统	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 接线系统的应用操作 ◆ 如何修改密码 ◆ 录入新增电话 ◆ 查看来电咨询量 ◆ 查看电话录音 ◆ 查看系统知识库内容 	5	<input type="checkbox"/> 1. 会操作, 得 5 分 <input type="checkbox"/> 2. 不会操作, 不得分		
20		<ul style="list-style-type: none"> ◆ 系统运行正常 ◆ 呼叫系统正常 ◆ 录音系统正常 ◆ 转接系统正常 	4	<input type="checkbox"/> 1. 正常, 得 4 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处的, 可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 处以上的, 不得分		

服务质量 30分	21	办公环境与基础设施、人员配置	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 办公桌椅设备摆放整齐, 布局合理 ◆ 办公设备干净卫生 	2	<input type="checkbox"/> 1. 正常, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 不正常, 不得分		
	22		<ul style="list-style-type: none"> ◆ 门窗(玻璃、窗台)无浮尘 ◆ 地面无灰尘、污水、污迹 ◆ 爱护机台、电脑、打印机等设备无浮尘 	3	<input type="checkbox"/> 1. 正常, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 不正常, 不得分		
	23		<ul style="list-style-type: none"> ◆ 人员穿戴工服、头花、衣着整洁 ◆ 工作岗位大声喧哗、空岗、言谈举止符合规范 	2	<input type="checkbox"/> 1. 正常, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 不正常, 不得分		
	24		<ul style="list-style-type: none"> ◆ 人员配备齐全、保证岗位 24 小时专人值守 ◆ 及时发现各种故障, 保证通信畅通 	3	<input type="checkbox"/> 1. 正常, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 不正常, 不得分		
	25	8585 技能掌握情况	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 熟练掌握 8585 系统设备性能工作原理 ◆ 熟练掌握 8585 知识和技能 ◆ 及时发现各类问题及解决 ◆ 掌握常用热线电话, 有关部门电话 ◆ 在突发事件的应急处理中, 发挥沟通和协调辅助作用 	5	<input type="checkbox"/> 1. 能熟练掌握, 得 5 分 <input type="checkbox"/> 2. 有 2 处以内的, 可得 3 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 2 处以上的, 不得分		

26	被有效投诉或表扬	◆ 被以各种形式有效投诉或表扬至采购人的	3	<input type="checkbox"/> 1. 无, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有表扬 1 次, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有 3-5 次, 可得 1 分 <input type="checkbox"/> 4. 有投诉 3 次以上, 不得分		
27		◆ 被有效投诉或表扬至采购人	3	<input type="checkbox"/> 1. 无, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 有表扬, 可得 2 分 <input type="checkbox"/> 3. 有投诉 3 次以上, 不得分		
28		◆ 被有效投诉或表扬至 12345	6	<input type="checkbox"/> 1. 无投诉与表扬, 得 6 分 <input type="checkbox"/> 2. 有表扬, 得 2 分 <input type="checkbox"/> 2. 有投诉, 不得分		
29	配合服务	◆ 配合及监督第三方工作 ◆ 配合其他科室交办的工作(1)门诊政策 (2)接诉工作 (3)日常咨询	3	<input type="checkbox"/> 1. 积极落实的, 得 3 分 <input type="checkbox"/> 2. 消极不落实的, 不得分		
		100	得分合计			

9. 消防监控考核表

消防监控考核表

日期： 年 月 日

考核总得分： 分

考核内容	考核标准、分值	得分	扣分
人员管理	未着工装上岗 (2 分)		
	头发不整、化浓妆 (2 分)		
	留长指甲 (1 分)		
行为举止	工作懒散 (2 分)		
	做与工作无关的事 (3 分)		
文明礼貌	不使用文明用语 (2 分)		
	不认真回答问题 (2 分)		
	不听取他人意见 (2 分)		
岗位职责	齐全 (10 分)		
管理制度	齐全 (10 分)		
操作流程	齐全 (10 分)		
应急预案	齐全 (8 分)		
岗位人员情况	在岗在位 (10 分)		

人员值班情况	在岗在位 (10 分)		
消防知识掌握情况	规范、熟练 (10 分)		
档案资料	齐全 (6 分)		
服务意见	服务热情周到, 无意见、无投诉 (10 分)		
合计			

10. 电梯司机考核表

电梯司机考核表

日期： 年 月 日

考核总得分： 分

考核内容		考核标准	项目分值	扣分
各种制度	上岗证书	100%	8	
	岗位职责	齐全	8	
	管理制度	齐全	8	
	操作流程	齐全	8	
	应急预案	齐全	8	
	24 小时值班	在位、尽责	10	
司梯员	劳动纪律	遵守纪律、不脱岗、不聊天	10	

	文明用语	仪表端庄、规范用语	10	
	电梯维护	轿箱清洁、打扫及时	10	
记录	值班、巡视	记录齐全	5	
	报修	出现故障及时报修，留有记录	5	
意见	司机服务	服务热情周到，无意见、无投诉	10	

（四）其他有关合同要求

1. 《北京市物业管理条例》第六十一条：一个物业管理区域应当选定一个物业服务企业提供物业服务。电梯、消防等具有专业技术要求的设施设备的维修和养护，应当由符合资质的专业机构或者人员实施。
2. 《北京市物业管理条例》第六十五条：物业服务人应当按照物业服务合同的约定提供物业服务，并且遵守下列规定：提供物业服务符合国家和本市规定的标准、规范；及时向业主、物业使用人告知安全、合理使用物业的注意事项；定期听取业主的意见和建议，接受业主监督，改进和完善服务；对违法建设、违规出租房屋、私拉电线、占用消防通道等行为进行劝阻、制止，劝阻、制止无效的，及时报告行政执法机关；发现有安全风险隐患的，及时设置警示标志，采取措施排除隐患或者向有关专业机构报告；对物业使用人违反临时管理规约、管理规约的行为进行劝阻、制止，并及时报告业主；不得泄露在物业服务活动中获取的业主信息；履行生活垃圾分类管理责任人责任，指导、监督业主和物业使用人进行生活垃圾分类；配合街道办事处、乡镇人民政府、行政执法机关和居民委员会、村民委员会做好物业管理相关工作。
3. 京机管发〔2020〕15号节约型机关创建评价细则：在物业管理合同中提出节能、节水、反食品浪费、生活垃圾分类管理目标和服务要求。

十、需要说明的其他事项

（一）零星维修材料费用

1. 涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：_____（明确涉及的零星维修材料以及关于费用方面的规定）。
2. 涉及以下情形的，由采购人承担：_____（明确涉及的零星维修材料以及关于费用方面的规定）。

（二）低值易耗品费用

1. 涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：_____（明确涉及的环境维护、绿化养护等服务中需要的低值易耗品以及关于费用方面的规定）。
2. 涉及以下情形的，由采购人承担：_____（明确涉及的环境维护、绿化养护等服务中需要的低值易耗品以及关于费用方面的规定）。

（三）苗木费用

1. 涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：_____（明确涉及的苗木以及关于费用方面的规定）。

2. 涉及以下情形的，由采购人承担：_____（明确涉及的苗木以及关于费用方面的规定）。

（四）客耗品费用

1. 涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供应商承担：_____（明确涉及的客耗品以及关于费用方面的规定）。

2. 涉及以下情形的，由采购人承担：_____（明确涉及的客耗品以及关于费用方面的规定）。

.....

注：本款涉及的零星维修材料、低值易耗品、苗木、客耗品等费用，不论是由供应商，还是采购人承担，涉及的相关服务由供应商承担，服务费用包含在物业服务项目合同金额之内。

十一、本项目需落实的其他政府采购政策

采购人应当落实政府采购政策，包括但不限于促进中小企业发展、促进残疾人就业、政府绿色采购政策等。

关于中小企业的相关规定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。

在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。

（一）采购限额标准以上，200万元以下的货物和服务采购项目、400万元以下的工程采购项目，适宜由中小企业提供的，采购人应当专门面向中小企业采购。

（二）超过200万元的货物和服务采购项目、超过400万元的工程采购项目中适宜由中小企业提供的，预留该部分采购项目预算总额的40%以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于70%。预留份额通过下列措施进行：

-
1. 将采购项目整体或者设置采购包专门面向中小企业采购；
 2. 要求供应商以联合体形式参加采购活动，且联合体中中小企业承担的部分达到一定比例；
 3. 要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业。

组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。

（三）对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予 10-20%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予 4-6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

在国家规定的价格扣除优惠和评审优惠幅度内，鼓励采购人结合采购标的的相关行业平均利润率、市场竞争状况等从高选择价格扣除比例和评审优惠幅度，支持中小企业发展。

组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

评标标准

评分部分	评分因素	评分标准	分值	分值属性
价格部分 (XX 分)	价格	满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价, 其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算: 投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 分值。此处投标报价指经过报价修正, 及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价。	XX	客观 (招标项目)
		满足磋商文件要求的最后报价最低的供应商的价格为磋商基准价, 其价格分为满分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算: 磋商报价得分 = (磋商基准价/最后报价) × 分值。此处最后报价指经过报价修正, 及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价。		客观 (竞争性磋商项目)
商务部分 (XX 分)	管理体系认证	投标人具有的在有效期内的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系, 提供认证证书复印件, 每提供 1 项得 XX 分, 最高 XX 分。不提供不得分。	XX	客观
	业绩	近 XX 年内 (XX 年 XX 月 XX 日至投标文件/响应文件递交截止日) (以合同签订生效日期为准) 正在服务或服务过同类项目业绩 (须包括 XXX 服务内容), 每提供一个业绩得 XX 分, 本项最多得 XX 分。(以合同为准, 需提供合同复印件, 包括合同首页, 合同详细标的和双方签章及生效时间页)。一个单位分年度多次签订的合同, 计入一个业绩; 同一个项目, 分两期或以上完成的, 计入一个业绩。	XX	客观
	服务评价	每一个与业绩合同对应项目业主好评证明 XX 分, 最高 XX 分。(加盖业主单位公章)	XX	客观
	物业管理总体服务方案	根据本项目物业管理服务特点提出合理的 ①物业管理服务年度管理目标 ②物业管理服务总体实施方案 ③物业管理难点分析 内容详细, 专门针对本项目, 符合采购需求和实际情况视为符合; 内容属于通用类, 非专门针对本项目, 部分符合实际情况视为部分符合; 内容复制粘贴采购需求, 非专门针对本项目, 不符合实际情况或未提供视为不符合。	XX 分	主观

		以上每一项符合得 XX 分, 部分符合得 XX 分, 不符合不得分, 此项最高 XX 分。		
物业管理 重点工作 方案		<p>针对本项目的工作方案</p> <p>①接管和进驻方案</p> <p>②重点区域服务方案</p> <p>③重点岗位人员保障方案</p> <p>④节能环保方案</p> <p>内容详细, 专门针对本项目, 符合采购需求和实际情况视为符合; 内容属于通用类, 非专门针对本项目, 部分符合实际情况视为部分符合; 内容复制粘贴采购需求, 非专门针对本项目, 不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分, 部分符合得 XX 分, 不符合不得分, 此项最高 XX 分。</p>	XX 分	主观
项目组织 结构及管 理制度		<p>针对本项目有比较完善的组织结构及管理制度, 包括:</p> <p>①组织结构</p> <p>②管理职责</p> <p>③内部奖惩制度</p> <p>④内部人员培训制度</p> <p>⑤内部检查评价制度</p> <p>⑥内部安全管理制度。</p> <p>内容详细, 专门针对本项目, 符合采购需求和实际情况视为符合; 内容属于通用类, 非专门针对本项目, 部分符合实际情况视为部分符合; 内容复制粘贴采购需求, 非专门针对本项目, 不符合实际情况或未提供视为不符合。</p> <p>以上每一项符合得 XX 分, 部分符合得 XX 分, 不符合不得分, 此项最高 XX 分。</p>	XX 分	主观
房屋及设 施设备维 修服务方 案		<p>房屋、道路、设施设备及专用设备设施的维修养护及巡查方案, 包括:</p> <p>①房屋建筑的日常维修、养护方案;</p> <p>②给排水系统运行维护方案;</p> <p>③配电柜等设备运行维护方案;</p> <p>④电梯运行维护方案;</p> <p>⑤强弱电系统管理维护方案;</p> <p>⑥消防系统运行;</p> <p>⑦空调系统运行;</p> <p>⑧锅炉管理服务;</p> <p>⑨零星维修;</p> <p>⑩消防值班服务方案;</p> <p>⑪配电室值班服务方案。</p> <p>内容详细, 专门针对本项目, 符合采购需求和实际情况视为符合; 内容属于通用类, 非专门</p>	XX	主观

		针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。		
建筑物日常养护维修服务方案		<p>提出合理的：</p> <p>①整体思路、服务标准、工作流程 ②日常运行管理及维护方案 ③日常及定期养护计划 ④主体结构养护维修方案 ⑤维护结构养护维修方案 ⑥部品部件养护维修方案</p> <p>内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。</p>	XX 分	主观
建筑物日常养护维修服务		<p>①每季度至少开展 1 次房屋结构安全巡视。每季度巡视 2 次及以上得 XX 分，巡视 1 次得 XX 分，不巡视不得分。</p> <p>②每季度至少开展 1 次外墙贴饰面、幕墙玻璃、雨篷、散水、空调室外机支撑构件等检查。每季度检查 2 次及以上得 XX 分，检查 1 次得 XX 分，不检查不得分。</p> <p>③每半月至少开展 1 次公用部位的门、窗、楼梯、通风道、室内地面、墙面、吊顶和室外屋面等巡查。每半月检查 2 次及以上得 XX 分，检查 1 次得 XX 分，不检查不得分。</p>	XX 分	客观
公共设施设备管理服务		<p>①每半月至少开展 1 次大门、围墙、道路、场地、管井、沟渠等巡查。每半月巡查 2 次及以上得 XX 分，巡查 1 次得 XX 分，不巡查不得分。</p> <p>②每半月至少检查 1 次雨污水管井、化粪池等巡查。每半月巡查 2 次及以上得 XX 分，巡查 1 次得 XX 分，不巡查不得分。</p> <p>③每年至少开展 1 次防雷装置检测。每年检测 2 次及以上得 XX 分，检测 1 次得 XX 分，不检测不得分。</p> <p>④每月至少检查 1 次标识标牌和消防与安全标识。每月检查 2 次及以上得 XX 分，检查 1</p>	XX 分	客观

		次得 XX 分, 不检查不得分。 ⑤重大节假日及恶劣天气前后, 组织系统巡检 1 次。检查 1 次得 XX 分, 不检查不得分。 ⑥设备机房每半月至少开展 1 次清洁。每半月清洁 2 次及以上得 XX 分, 清洁 1 次得 XX 分, 不清洁不得分。		
	给排水系统管理服务	①有水泵房、水箱间的, 每日至少巡视 1 次。每年至少养护 1 次水泵。 符合要求得 XX 分, 2 次及以上 XX 分, 不符合要求不得分。 ②每季度至少开展 1 次对排水管进行疏通、清污, 保证室内外排水系统通畅。 每季度开展 2 次及以上得 XX 分, 开展 1 次得 XX 分, 不开展不得分。	XX 分	客观
	电梯管理服务方案	电梯管理服务方案, 包括: ①各楼宇内的客梯或货梯日常维护、保养、年检承诺等服务方案; ②电梯应急抢修流程、抢修响应时间, 应急处理等服务方案。 内容详细, 专门针对本项目, 符合采购需求和实际情况视为符合; 内容属于通用类, 非专门针对本项目, 部分符合实际情况视为部分符合; 内容复制粘贴采购需求, 非专门针对本项目, 不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得 XX 分, 部分符合得 XX 分, 不符合不得分, 此项最高 XX 分。	XX 分	主观
	电梯管理服务	①每周至少开展 2 次电梯的安全状况检查。每周检查 3 次及以上得 XX 分, 检查 2 次得 XX 分, 少于 2 次不得分。 ②每年至少开展 1 次对电梯的全面检测, 并出具检测报告, 核发电梯使用标志。每年开展 2 次及以上得 XX 分, 开展 1 次得 XX 分, 少于 1 次不得分。 ③每年至少开展电梯突发事件或事故的应急演练 1 次。每年开展 2 次及以上得 XX 分, 开展 1 次得 XX 分, 少于 1 次不得分。 ④电梯出现故障, 物业服务人员 10 分钟内到场应急处理, 维保专业人员 30 分钟内到场应急处理。 以上每一项完全符合得 2 分, 不符合要求不得分。	XX 分	客观
	消防系统运行维护管理服务	消防安全管理服务方案: ①保障公共区域安全稳定及其他突发事件全面安全防范和有效处置服务方案;	XX 分	主观

	方案	<p>②建立消防安全巡视管理服务方案； ③建立完善的消防演练预案、消防控制室运行方案； ④火灾自动报警系统日常管理和养护维修方案； ⑤自动喷淋系统日常管理和养护维修方案； ⑥室内灭火栓日常管理和养护维修方案； ⑦排防烟系统日常管理和养护维修方案； ⑧安全疏散日常管理和养护维修方案； ⑨应急系统日常管理和养护维修方案； ⑩防火门系统日常管理和养护维修方案； ⑪二氧化碳等灭火系统日常管理和养护维修方案。</p> <p>内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。</p>		
	消防安全管理	<p>①消防控制室实行 24 小时值班制度，每班不少于 2 人。 ②定期组织消防安全宣传，每半年至少开展 1 次消防演练。</p> <p>以上每一项完全符合得 XX 分，不符合对应项不得分。</p>		客观
	空调系统运行维护管理服务方案	<p>①冷却塔的消毒剂使用和记录方案： 次数不足 1 次/周，得 0 分；次数在 1-2 次/周，得 XX 分；次数在 3 次及以上/周，得 XX 分。 ②空调机组的过滤器积尘和底盘积尘积水检查方案： 次数不足 1 次/月，得 0 分；次数 1 次/月，得 XX 分；次数在 2 次及以上/月，得 XX 分。</p>	XX 分	客观
	空调系统运行维护管理服务	<p>①每半年至少开展 1 次管道、阀门检查并除锈。 ②每年至少开展 1 次系统整体性维修养护，检验 1 次压力容器、仪表及冷却塔噪声。 ③每年至少开展 1 次新风机、空气处理机滤网等清洗消毒； ④每 2 年至少开展 1 次风管清洗消毒。 ⑤每年至少开展 1 次分体式空调主机（含空调过滤网）和室外机清洁。 ⑥每月至少开展 1 次挂机和室外支架稳固性</p>	XX 分	客观

		巡查。 ⑦发现故障或损坏应当在 30 分钟内到场, 紧急维修应当在 15 分钟内到达现场, 在 12 小时内维修完毕(提供加盖公章的承诺书)。 以上每一项完全符合得 XX 分, 不符合不得分。		
照明系统		每周至少开展 1 次公共区域照明设备巡视。 完全符合得 XX 分, 不符合不得分。	XX 分	客观
锅炉设备 /热力站		①建立 24 小时值班监控制度。 ②每年至少开展 1 次锅炉设备的全面检查。 ③每年至少开展 1 次锅炉设备及其辅助设备检测。 ④每年至少开展 1 次锅炉水质检测, 确保水质合格。 以上每一项完全符合得 XX 分, 不符合不得分。	XX 分	客观
服务热线及紧急维修		①设置 24 小时报修服务热线。 设置且符合 24 小时需求得 XX 分, 未设置或不符合 24 小时需求不得分。 ②紧急维修应当 15 分钟内到达现场, 不间断维修直至修复。 符合需求得 1 分, 不符合需求不得分。	XX	客观
能源管理方案		投标人提供针对本项目的能源管理方案, 包括: ①各类能源管理目标; ②各类能源管理制度; ③节约能源管理措施。 方案完整合理、内容详细, 专门针对本项目, 符合采购需求和实际情况视为符合; 内容属于通用类, 非专门针对本项目, 部分符合采购需求和实际情况视为部分符合; 内容对采购需求进行简单复制、非专门针对本项目, 不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分, 部分符合得 XX 分, 不符合得 0 分。	XX	主观
安全生产管理方案		提供针对本项目的安全生产管理方案: 方案完整合理、内容详细, 专门针对本项目, 符合采购需求和实际情况视为符合; 内容属于通用类, 非专门针对本项目, 部分符合采购需求和实际情况视为部分符合; 内容对采购需求进行简单复制、非专门针对本项目, 不符合实际情况或未提供视为不符合。符合得 XX 分, 部分符合得 XX 分, 不符合得 0 分。	XX	主观
保洁服务方案		投标人需提供保洁管理服务方案, 包括: ①公共区域保洁方案; ②办公用房区域保洁方案;	XX	主观

		<p>③制定垃圾分类服务方案； ③垃圾废弃物清理方案； ④生活水池清洗方案； ⑤卫生消毒方案； ⑥清洁机械设备配备方案； ⑦清洁耗材配备方案。</p> <p>内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。</p>		
	办公用房区域保洁	<p>①每月至少对监控摄像头、门禁系统开展 1 次清洁作业。 ②每日至少对楼梯及楼梯间开展 1 次清洁作业。 ③每日至少对开水间开展 1 次清洁作业。 ④每日至少对作业工具间开展 1 次清洁作业。 ⑤每日至少对公共卫生间开展 1 次清洁作业。 ⑥每日至少对电梯轿厢开展 1 次清洁作业。 ⑦每月至少对平台、屋顶、天沟开展 1 次清洁作业。 ⑧每季度对石材地面、内墙开展 1 次清洁作业。 ⑨每月至少对地毯开展 1 次清洁作业。 以上每点完全符合得 XX 分，不符合不得分。</p>	XX	客观
	公共场地区域保洁	<p>①每月至少对路标、宣传栏开展 1 次清洁作业。 ②每日清扫道路地面、停车场等公共区域 2 次。 ③每月至少对室外照明设备开展 1 次清洁作业。 ④每天至少对绿地开展 1 次巡查。 ⑤每年至少对办公区外立面、2 米以上外窗玻璃开展 1 次清洗。 以上每点完全符合得 1 分，不符合不得分。</p>	XX	客观
	生活垃圾 分类管理 与外运方 案	<p>生活垃圾分类管理与外运方案，包括</p> <p>①提供本项目设置的垃圾分类驿站、垃圾桶、转运车辆、转运站的保洁与消毒等管理运行方案； ②提供四分类生活垃圾转运与消纳等处置方</p>	XX 分	主观

		案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。		
垃圾处理		①每日至少对垃圾桶身开展 1 次清洁作业。 ②每日至少对垃圾中转房开展 1 次清洁作业。 ③每半年至少对化粪池开展 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。 以上每点完全符合得 XX 分，不符合不得分。	XX	客观
卫生消毒		①每周至少对办公用房区域、公共场所区域开展 1 次消毒作业。 ②每季度至少对消灭老鼠、蟑螂，控制室内外蚊虫孳生开展 1 次作业。 以上每点完全符合得 XX 分，不符合不得分。	XX	客观
有害生物防治管理服务方案		有害生物防治管理服务方案包括： ①灭蟑螂服务方案； ②灭老鼠服务方案； ③灭蚊蝇服务方案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX	主观
化粪池清掏与外运服务方案		化粪池清掏与外运服务方案，包括： ①提供所设置的化粪池、污水池、隔油池的清洗清掏的服务标准，操作流程、监督程序等服务方案； ②外运消纳和应急处理等方案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX 分	主观
主要装备		配备先进保洁与绿化自动工具，包括室内外扫	XX	客观

和工具配备方案	地机、草坪修剪设备等机械装备，需提供装备一览表，购置发票或租赁合同进行证明。每台得 XX 分；最高 XX 分。	分	
绿化养护管理服务方案	<p>投标人需提供绿化养护管理服务方案，包括：</p> <p>①室外绿植灌溉、施肥服务方案； ②室内植物摆放服务方案； ③病虫害防治服务方案； ④冬春季防寒服务方案； ⑤绿地水池管理服务方案； ⑥绿化设施维护服务方案； ⑦室外绿植修剪、补植、改植服务方案。</p> <p>内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。</p>	XX	主观
出入管理	<p>办公楼（区）主出入口应当实行 24 小时值班制。</p> <p>完全符合得 XX 分，不符合不得分。</p>	XX	客观
值班巡查	<p>①建立 24 小时值班巡查制度。 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监控记录保持完整，保存时间不应少于 90 天。</p> <p>以上每点完全符合得 XX 分，不符合不得分。</p>	XX	客观
保安服务方案	<p>投标人需提供保安服务方案：</p> <p>①安全稳定及其他突发事件安全防范和处置服务方案； ②建立安全与秩序维护管理方案； ③大型活动秩序保障方案； ④停车场及车辆出入管理； ⑤监控值守管理方案； ⑥值班巡查管理方案。</p> <p>内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。</p>	XX	主观
会议服务方案	<p>物业管理区域内综合会议服务方案：提供</p> <p>①会议室的场地布置方案；</p>	XX	主观

		<p>②大型会议服务方案（会前、会中、会后）； ③小型会议服务方案（会前、会中、会后）； ④涉密会议服务方案（会前、会中、会后）； ⑤调试音响等设备。</p> <p>内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。</p>		
餐厅管理 服务方案		<p>餐厅管理服务方案包括：</p> <p>①食品安全管理服务方案； ②餐厅消防安全管理服务方案； ③留样管理服务方案； ④餐具设备管理方案； ⑤厨余垃圾管理服务方案； ⑥用餐区域秩序管理方案； ⑦突发公共卫生事件处理预案。</p> <p>内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。</p>	XX	主观
承接查验 方案		<p>承接物业前对以下内容进行检查、验收的方案：</p> <p>①房屋部位； ②设施设备； ③隐蔽工程； ④室内装修、室外装修； ⑤变配电设备、电梯、通风与空调系统、给排水系统、消防设备、楼宇自控设备； ⑥绿化工程； ⑦物业项目的资料移交、钥匙、中修、大修。</p> <p>内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。</p>	XX	主观
保密管理		根据采购需求制定保密管理制度。	XX	主观

	制度	保密措施内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为完全符合；保密措施内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；保密措施内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。” 完全符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。		
	重大活动保障方案	重大活动保障方案包括： ①给排水系统重大活动保障方案； ②楼控系统重大活动保障方案； ③照明系统重大活动保障方案； ④空调系统重大活动保障方案； ⑤低压动力系统重大活动保障方案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX	主观
	应急预案	物业服务区域内各级各类应急预案，对突发事件应急预案及相应的措施合理，包括： ①火情火警紧急处理应急预案； ②紧急疏散应急预案； ③停水停电应急预案； ④有限空间救援应急预案； ⑤高空作业救援应急预案； ⑥恶劣天气应对应急预案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。	XX	主观
	应急预案	组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练。 每半年演练一次以上得 XX 分，演练一次得 XX 分，不演练不得分。	XX	客观
	档案管理制度	档案管理制度包括： ①档案存放及借阅管理制度； ②建档及日常管理制度； ③档案交接管理制度；	XX	主观

	<p>④采购人建议与投诉等，教育培训和考核记录，保密、思想政治教育培训记录等管理制度；</p> <p>⑤房屋维护服务：房屋台账、使用说明、房屋装修、维保记录等管理制度；</p> <p>⑥公用设施设备维护服务：设备台账、设备卡、使用说明、维保记录、巡查记录、设施设备安全运行、设施设备定期巡检、维护保养、维修档案等管理制度；</p> <p>⑦保安服务：监控记录、突发事件演习与处置记录等管理制度；</p> <p>⑧保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等管理制度；</p> <p>⑨绿化服务：绿化总平面图、清洁整改记录、消杀记录等管理制度；</p> <p>⑩其他：客户信息、财务明细、合同协议、信报信息登记、大件物品进出登记等管理制度。内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。</p> <p>以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。</p>		
项目人员配备方案	<p>项目人员配备方案包含：</p> <p>①基本服务人员配备方案；</p> <p>②管理人员配备方案；</p> <p>③综合维修人员配备方案；</p> <p>④公用设施设备维护服务人员配备方案；</p> <p>⑤保洁服务人员配备方案；</p> <p>⑥绿化服务人员配备方案；</p> <p>⑦保安服务人员配备方案；</p> <p>⑧会议服务人员配备方案。</p> <p>内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。</p> <p>以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。</p>	XX	主观
项目负责人	<p>出具投标人为项目负责人缴纳社保的承诺函（加盖公章）得 XX 分，否则不得分。</p> <p>项目负责人具有 5 年以上类似项目管理经验，得 XX 分；</p> <p>项目负责人具有 3 年以上类似项目管理经验，</p>	XX	客观

		得 XX 分; 项目负责人具有 1 年以上类似项目管理经验,得 XX 分; 项目负责人类似项目管理经验不足一年或不具备类似项目管理经验, 不得分。		
		项目负责人具有 XX 以上学历, 得 XX 分, 否则不得分; 项目负责人具有 XX 以上职称, 得 XX 分, 否则不得分。	XX	客观
综合维修 主管		出具投标人为综合维修主管缴纳社保的承诺函 (加盖公章) 得 XX 分, 否则不得分。	XX	客观
		综合维修主管具有 5 年以上类似项目管理经验, 得 XX 分; 综合维修主管具有 3 年以上类似项目管理经验, 得 XX 分; 综合维修主管具有 1 年以上类似项目管理经验, 得 XX 分; 综合维修主管类似项目管理经验不足一年或不具备类似项目管理经验, 不得分。	XX	客观
		综合维修主管具有 XX 以上学历, 得 XX 分, 否则不得分; 综合维修主管具有 XX 以上职称, 得 XX 分, 否则不得分。 综合维修主管具有 XX 资格证书, 得 XX 分, 否则不得分。	XX	客观
综合维修 人员		①配备综合维修人员 XX 人, 符合得 XX 分, 高于标准得 XX 分, 低于标准得 XX 分。 ②年龄 XX-XX 岁, 具备 XX 以上学历, 具有 XX 年以上类似工作经验, 并出具投标人为综合维修人员缴纳社保的承诺函 (加盖公章)。以上每一项完全符合得 XX 分, 不符合不得分, 此项最高得 XX 分。 综合维修人员需具备高压电工作业证/低压电工作业证/制冷与空调作业证/特种设备作业人员证/中央空调运行操作证/制冷与空调作业证/有限空间监护作业人员证书。 (提供对应的身份证复印件、相关工作经历证明, 否则不得分)	XX	客观
		出具投标人为会议主管缴纳社保的承诺函 (加盖公章) 得 XX 分, 否则不得分。	XX	客观
会议主管		会议主管具有 5 年以上类似项目管理经验, 得 XX 分; 会议主管具有 3 年以上类似项目管理经验, 得 XX 分;	XX	客观

		会议主管具有 1 年以上类似项目管理经验, 得 XX 分; 会议主管类似经验不足一年或不具备类似经验, 不得分。		
		会议主管具有 XX 以上学历, 得 XX 分, 否则不得分;	XX	客观
	会议服务人员	①配备专业会议服务人员 XX 人, 以此为标准, 符合标准得 XX 分, 高于标准得 XX 分, 低于标准不得分。 ②年龄 XX-XX 岁, 符合得 XX 分, 否则不得分。 ③具备 XX 以上学历, 符合得 XX 分, 否则不得分。 ④具有 XX 年以上类似工作经验, 并出具投标人为专业会议服务人员缴纳社保的承诺函(加盖公章), 每 1 人完全符合得 XX 分, 不符合不得分, 此项最高得 XX 分。 (提供对应的身份证复印件、相关工作经历证明, 否则不得分)	XX	客观
	保洁主管	出具投标人为保洁主管缴纳社保的承诺函(加盖公章) 得 XX 分, 否则不得分。	XX	客观
	保洁主管	保洁主管具有 5 年以上类似项目管理经验, 得 XX 分; 保洁主管具有 3 年以上类似项目管理经验, 得 XX 分; 保洁主管具有 1 年以上类似项目管理经验, 得 XX 分; 保洁主管类似经验不足一年或不具备类似经验, 不得分。	XX	客观
	保洁服务人员	保洁主管具有 XX 以上学历, 得 XX 分, 否则不得分。	XX	客观
	保洁服务人员	配备保洁服务人员 XX 人, 以此为标准, 符合标准得 XX 分, 高于标准得 XX 分, 低于标准不得分, 具有 XX 年以上类似工作经验(提供相关工作经历证明), 并出具投标人为保洁服务人员缴纳社保的承诺函(加盖公章), 每 1 人完全符合得 XX 分, 不符合不得分, 此项最高得 XX 分。 保洁服务人员具备有限空间监护作业证, 得 XX 分, 否则不得分。	XX	客观
	绿化服务人员	①配备绿化服务人员 XX 名, 以此为标准, 符合标准得 XX 分, 高于标准得 XX 分, 低于标准不得分。 ②具有 XX 年以上类似工作经验(提供相关工作经历证明), 并出具投标人为绿化服务人员	XX	客观

		缴纳社保的承诺函（加盖公章），完全符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高得 XX 分。		
配电室工作人员		<p>①配电室工作人员 XX 名，均须具备高压电工作业证（提供证书复印件），并出具投标人为地下配电室工作人员缴纳社保的承诺函（加盖公章）得 XX 分，不满足不得分。</p> <p>②投标人承诺配电室工作人员负责配电室 24 小时轮换值班，每班次 2 人着工装同时在岗，投标人提供承诺函（加盖公章）得 XX 分，不提供不得分。</p>	XX	客观
消防监控值机员		<p>①配备消防监控值机员 XX 人，消防监控值机员均具备建（构）筑物消防员或消防设施操作员证书（提供证书复印件），并出具投标人为消防监控值机员缴纳社保的承诺函（加盖公章）得 XX 分，不满足得 0 分。</p> <p>②投标人承诺消防监控值机员负责中控室 24 小时双岗值班，提供承诺函（加盖公章）得 XX 分，不提供不得分。</p>	XX	客观
人员稳定性方案		<p>人员稳定性方案包括：</p> <p>①人员招收、招聘来源方案；</p> <p>②人员稳定性保障措施服务方案。</p> <p>内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分，部分符合得 XX 分，不符合不得分，此项最高 XX 分。</p>	XX	主观
培训计划、考核		每季度至少开展一次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训。每季度培训一次以上得 XX 分，培训一次得 XX 分，不培训不得分。	XX	客观
保密措施		<p>每季度至少开展一次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训。</p> <p>开展一次以上得 XX 分，开展一次得 XX 分，不开展不得分。</p>	XX	客观
考核及奖惩办法		<p>考核及奖惩办法：</p> <p>①考核内容</p> <p>②奖惩办法</p> <p>内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以</p>	XX	主观

		上每一项符合得 XX 分, 部分符合得 XX 分, 不符合不得分, 此项最高 XX 分。		
物流服务		<p>根据本项目特点提供物流服务方案:</p> <p>①中药代煎代送服务方案;</p> <p>②住院患者院内代预约检查治疗、代预约会诊方案;</p> <p>③病患转运及陪检方案;</p> <p>④药物、标本、消毒物品、医疗文书等运送方案。</p> <p>内容详细, 专门针对本项目, 符合采购需求和实际情况视为符合; 内容属于通用类, 非专门针对本项目, 部分符合实际情况视为部分符合; 内容复制粘贴采购需求, 非专门针对本项目, 不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分, 部分符合得 XX 分, 不符合不得分, 此项最高 XX 分。</p>		
导医服务		<p>根据本项目特点提供导医服务方案:</p> <p>①门急诊、病房等区域秩序引导维护方案;</p> <p>②楼层引导方案;</p> <p>③候诊提醒、就诊咨询方案;</p> <p>④维护就诊区域秩序方案。</p> <p>内容详细, 专门针对本项目, 符合采购需求和实际情况视为符合; 内容属于通用类, 非专门针对本项目, 部分符合实际情况视为部分符合; 内容复制粘贴采购需求, 非专门针对本项目, 不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 XX 分, 部分符合得 XX 分, 不符合不得分, 此项最高 XX 分。</p>		
医疗废物运输方案		<p>提供医疗废物的处理方案, 运用信息化专业软件, 实行全过程监控管理模式从而实现闭环管理。制定贴合本项目医疗废弃物的处置流程如: 医废管理步骤、运送过程等。</p> <p>①信息化全过程监控管理模式方案;</p> <p>②医疗废弃物的运输流程;</p> <p>③废品回收方案。</p> <p>内容详细, 专门针对本项目, 符合采购需求和实际情况视为符合; 内容属于通用类, 非专门针对本项目, 部分符合实际情况视为部分符合; 内容复制粘贴采购需求, 非专门针对本项目, 不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项, 完全符合得 XX 分, 部分符合得 XX 分, 不符合不得分; 最高 XX 分。</p>	XX 分	主观
医疗信息		①投标人应承诺使用采购人的后勤一体化管	XX	客观

	化服务	理平台。有承诺，得 XX 分，否则得 0 分。 ②投标人应承诺在采购人的后勤一体化管理平台服务功能不满足管理和发展需要时，以自有后勤信息化管理系统接入或开发相应功能模块提供服务，相关数据需定期、安全、稳定地传到采购人的后勤一体化管理平台数据库或存储设备（确保可利用常规办公软件进行查询），所涉及费用包含在投标报价中。 有承诺得 XX 分，无承诺不得分。	分	
总评分			100 分	

北京市公共资源交易中心