



4.5 售后服务方案

(投标人根据招标文件要求自行编制)

1、总体承诺

总体上完全按照甲方的规定要求:

- (1)资源参加本项目物业服务公开招标活动;
- (2)严格遵守本项目公开招标活动的相关规定及法规要求;
- (3)承诺的一定做到;
- (4)做错的一定改正;
- (5)敢于承担风险责任;
- (6)接受招标人对服务的监督、批评和建议。

2、依法经营承诺

我公司如中标承接,保证严格执行国家、区、市政府有关物业管理法规和物业管理服务合同的约定,对项目保质保量的提供优质服务、依法依规诚信经营,保证做到:

- (1)服务内容不短斤少两,服务质量、工作理念、工作态度不打折扣;
- (2)我公司承诺将严格按照合同约定确定员工的工作范围,工作职责、工作标准和工作量执行,确保服务质量;
- (3)保证严格执行《中华人民共和国劳动法》及相关规定,确保员工的合法利益得到保障;
- (4)确保员工按质按量的完成双方约定的工作任务。

3、服务内容承诺

1.后勤保障总体要求

- 1.1后勤保障区域:长葛市人民医院建筑面积:97000平方米。
- 1.2后勤保障内容:
 - (一)门诊楼、发热门诊、保洁人员职责及保洁范围
 - 1、接受项目负责人的检查和指导,保质保量的完成区域内的清洁工作。
 - 2、认真做好各科室的桌、椅和床的清洁消毒工作。增加高频接触物体表面清洁消毒频次,如:门把手、自助机表面、隔帘、综合服务台台面、鼠标、键盘等。
 - 3、电话、电脑及其他电器、仪器等物体表面使用消毒湿巾进行清洁消毒。
 - 4、打扫门诊楼梯、走廊、扶手及门窗、墙面、地面的卫生。
 - 5、及时清洁门诊大厅、卫生间、洗手间,并严格消毒。



6、及时按照喷洒处置流程处理病人的呕吐物、分泌物、排泄物等。

7、及时整理诊室的污物、垃圾。根据消毒要求及时处理，在下班前将医疗废物和生活垃圾分类打包整理，回收人员使用专用垃圾车转运。

8、积极协助医院预防与消灭病媒生物，清除病媒生物滋生地。

(二) 1、2、楼住院部保洁职责及保洁范围

1、接受项目负责人的检查和指导，保质保量的完成区域内的清洁工作。

2、严格做到污染区、潜在污染区和清洁区不同的工作流程和标准进行保洁工作。

3、严格不同颜色布巾、地巾在不同区域或不同部位使用及用后规范处置。

4、病房内床单元、阳台、壁橱、附属物每日全面清洁消毒两次；出院床单元进行终末消毒。

5、积极协助医院预防、消灭病媒生物，清除病媒生物滋生地。

(三) 外围楼宇周边道路及垃圾分类人员职责及保洁范围

1、接受项目负责人和保洁主管的检查和指导，保质保量的完成区域内的清洁工作。

2、负责区域内路面清扫、广场、停车场、草坪、花坛内的垃圾巡回收集、分类、暂存、移交，各项记录完整。

3、负责区域内座椅、坐凳、垃圾箱(桶)、果皮箱、标识标牌、设施设备等每日巡回清洁。

4、积极协助医院预防、消灭病媒生物，清除病媒生物滋生地。

5、各区域生活垃圾上午必须7:30前完成，中午必须14:30前完成。其它时间段巡视回收，并运送至指定垃圾站或暂存间。

(四) 采购人交办的其他保洁服务工作

1、如病区内住院患者比科室原有床位超过80%以上时必须再增加保洁员一名，费用由中标公司承担。

2、医院有重大活动或与本项目相关的突发事件需增加保洁人员时，中标公司接到通知后应立即做好工作安排，并严格按照医院计划实施，费用由中标公司承担。

2. 具体标准和要求

2.1 医院建筑本体及后勤设备设施的运行管理和维修养护：

(1) 建筑本体完好率99%以上。

(2) 装修部分完好率98%以上。

(3) 报修处理及时，维修养护及时率98%以上。

(4) 维修工程合格率99%以上。



(5) 外观保持良好、整洁、无缺损。

(6) 保证设备设施正常协调运行。

(7) 保证设备设施延时或特殊需求运行。

(8) 随即检查设备设施日常维保, 定程定期维保执行率100%。

(9) 随机检查设备设施完好率99%以上。

(10) 操作规程遵守率100%。

(11) 维修材料, 仓库管理规范。

2.2 医院卫生保洁、垃圾清运、绿化摆花、文化景观维护等环境管理。提倡用新技术提高劳动生产率, 关注新的管理模式, 不断优化作业流程, 创造洁净优美的医院环境。以“绿色花园式健康医院”为目标, 有计划, 有步骤, 分阶段地营造自然、清新、美丽、和谐的医院环境。

(1) 根据医院实际, 建立完整的清扫保洁制度和保洁工作流程。

(2) 制定保洁工作标准。

(3) 化粪池定期及时清理。

(4) 保持内外环境美观整洁, 无堆放杂物现象。

(5) 卫生清洁随机招检达标率在 100%, 标准如下:

a) 室外路面保持干净无杂物, 积水和痰渍;

b) 室外垃圾滞留时间不能超过15分钟;

c) 室外垃圾桶内垃圾, 不超过2/3, 桶身表面光洁无污;

d) 花坛等外围设施外表洁净无污渍;

e) 管井内壁无粘附物, 井底无垃圾, 井盖上无污渍;

f) 组织协调好全院医疗和生活垃圾清运工作, 垃圾做到日产日清;

g) 室内地面洁净无污渍、无浮尘;

h) 天花、墙角、灯具无蜘蛛网、无积尘;

i) 开关盒、电梯按钮周边保持干净, 无污渍;

j) 玻璃、门窗、镜面、不锈钢表面保持光亮、干净, 无水渍、无指印;

k) 室内办公家具表面干净、无污渍;

l) 洗手间墙壁干净, 便器、洗手池、台面洁净光亮、无异味;

m) 灯具内无蚊虫, 灯盖、灯罩明亮整洁;

n) 保持医院建筑外立面整洁。



(6) 保证走廊、卫生间、大厅等公共部位不间断清扫,使之整洁有序。

(7) 根据医院实际摆放花卉,要求植株丰满健壮,叶面干净,无枯枝、黄叶,无灰尘,定时养护浇水,定期更新轮换。

(8) 室外植被定期修剪养护,清除杂草杂物,保证树木花草成活率,保持医院环境优美怡人。

(9) 保持医院文化景观优美整洁。

(10) 及时清扫道路积雪等障碍,保证医院通行顺畅。

2.4 全院医用被服洗涤工作:

(1) 所有衣物治先涤干净,无遗留污渍。

(2) 所有衣物熨烫平整。

(3) 衣物收发和运送及时、准确。

(4) 及时缝补破损洗涤物品。

(5) 洗涤物品丢失率为0。

(6) 按行业规定认真消毒,保证洗涤物品细菌不超标。

4、其他承诺

1、在原物业人员管理配置的基础上,采购人根据实际需求,可要求物业服务公司按采购人需求提供派驻工勤人员,工勤人员进驻时,物业服务公司应同时向采购人提供工勤人员真实合法的身份证件、资质证书、健康体检合格证等材料,并将人员名单、相片、身份证件、资质证书,健康体检合格证及培训记录等材料报采购人的管理部门备案。

2、物业服务公司负责对所有工勤人员实行全面管理,并对其安全负责。

(1) 工勤人员必须与物业服务公司签订《劳动合同》,明确劳动权利和义务,工勤人员的劳动关系保留在物业服务公司,工勤人员的工资、福利、保险、工伤事故、劳资纠纷以及其它所有劳动待遇、权利和义务均由物业服务公司负责,与采购人无关。

(2) 物业服务公司妥善处理采购人反映或投诉的问题,主动上门征求意见,及时反馈有关信息。

(3) 工勤人员的素质、工作能力、服务水平应达到采购人要求的标准。如不符合采购人要求的,采购人有权要求物业服务公司调换工勤人员,物业服务公司应当在7日内予以更换。无特殊原因,物业服务公司不能频繁随意调换工勤人员,如确要调换,物业服务公司应书面征得采购人的用人部门同意后,方可调换,并报用人部门备案。



(4) 采购人可以根据实际需要增加或减少工勤人员，并有权对其认为不合格的工勤人员要求物业服务公司及时补训或调换，物业服务公司应当满足采购人对物业服务人数和质量的要求。

(5) 采购人有权将物业服务公司违约受罚的款项在每月结算中一并扣除。物业服务公司怠于履行本协议或三次更换工勤人员仍达不到采购人满意的，采购人有权立即无偿解除本协议，由此给采购人造成损失的，应由物业服务公司负责赔偿。

(6) 物业服务公司应积极配合采购人每季度定期开展物业服务人员服务满意度情况调查，一次满意度调查低于80%或连续两次满意度调查低于90%的，采购人有权无偿解除合同。

(7) 物业服务公司派驻采购人的工勤人员必须保守采购人的商业秘密，采购人有权要求工勤人员签订书面保证书。

(8) 因物业服务公司的原因未能达到工作标准的，采购人有权要求物业服务公司限期整改，物业服务公司经采购人针对同一问题连续三次书面通知仍未整改其所存在的问题，采购人有权解除本合同，但采购人要求整改的内容与方式不合理的除外。

(9) 采购人依据工作标准定期对工勤人员进行考核，工勤人员工作达不到规定频次或达不到工作标准的，根据其严重程度，从物业服务费中扣减10~50元/次。

(10) 物业服务公司派驻采购人的工勤人员在采购人工作期间，因故意或重大过失或工作失职导致采购人财产或经济损失的，物业服务公司对采购人承担责任。

(11) 经公安机关鉴定确属物业服务公司工勤人员原因导致采购人出现的火灾、盗窃、设备遭人破坏等事故或事故扩大的，造成采购人直接经济损失3万元以上的，或年内重复出现本合同规定的问题了次以上(含)的，采购人随时有权无偿解除合同。

(12) 物业服务公司应严格遵循安全操作规则，如工勤人员遇工伤或急症，采购人须提供协助进行救治，但所有费用由物业服务公司承担。

(13) 如发生火灾，物业服务人员应全力协助救火，经调查事故原因，若责任方为物业服务公司的，则由物业服务公司承担一切责任(含法律责任)。

(14) 物业服务公司不得将承包权转包给其他人。