

文档分类	项目名称	深圳市职业病防治院物业服务项目	共 48 页
	项目编号	SZCG2014044431	
	合同编号	SZHT(2014)005453	
	采购单位	深圳市职业病防治院	
	供应商	深圳市新东升物业管理有限公司	
	委托机构	深圳市政府采购中心	
	评估机构	莱茵技术监护(深圳)有限公司	
	版本	V0	
	密级	<input type="checkbox"/> 仅供内部使用 <input checked="" type="checkbox"/> 可对外发布	

物业管理合同履行评价 现场抽检报告



签发:

审核:

批准:



莱茵技术监护(深圳)有限公司 (盖章)

日期: 2014年 11月 20日

1, 现场抽检报告总结

项目名称	深圳市职业病防治院物业服务项目		
采购单位	深圳市职业病防治院		
供应商	深圳市新东升物业管理有限公司		
委托机构	深圳市政府采购中心		
项目编号	SZCG2014044431	评估日期	2014年11月20日
评估地点	深圳市罗湖区桂园北路70号		
评估依据	招标项目需求、服务合同		
评估结果及建议	<p>通过对深圳市职业病防治院物业服务项目现场抽检,发现有以下几项不符合招标文件、合同要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 2/F 门诊至宿舍的台阶破损。 2) 4019 病房的排气扇无叶片。 3) 2/F、3/F 及 4/F 门诊男公厕有 3 只灯泡, 2 只不亮; 4/F 住院部男厕所有 4 只灯泡, 3 只不亮。 4) 旧锅炉房旁及污水处理房后面的垃圾没有清理; 配电房外的中庭花园有垃圾未清理, 如酒瓶、烟盒、矿泉水瓶等。 5) 门诊病房过道的防火门处于打开状态。 6) 二次供水的水塔铁盖破损、没有上锁。 7) 地下室配电房和水泵间挡水墙有一孔洞, 不能起到挡水功能。 8) 地下室入口和配电房没有防鼠板。 9) 住院部 516 房门口走廊上放置酸性洗液; 没有对会议室的保洁工作进行检查。 10) 清洁外包合同没有体现清洁标准的要求, 也没有体现员工的工资、“五险一金”、加班费、节日费、税费、佣金等要求; 11) 公司制定的《各种物体表面的清洁和消毒标准》与合同规定的清洁、消毒标准不一致; 《清洁工作月度检查表》中也没有覆盖合同中的各类物体清洁标准的要求; 12) 没有对三位护工颁发培训合格证。 		

	<p>13) 没有按每季度向甲方公布一次管理费用收支项目。</p> <p>14) 化粪池每次清掏后, 没有对每吨湿泥加熟石灰 17 公斤、pH 值达到 12 加以控制。</p> <p>15) 保洁员要求 20 人, 但目前只有 19 人; 保安员要求 19 人, 但目前只有 16 人。</p> <p>16) 在提供的花名册中, 张福忱、冯海森、于庆辉的劳动合同不能提供; 存在部分员工没有缴纳社会养老保险等的情况。</p> <p>17) 没有对物业管理目标进行统计分析。</p>
--	--

2. 抽检内容

(一) 物业服务标准及要求			
项目条款	招标项目需求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
1.1 总目标	<p>实施医院后勤工作社会化，以满足广大患者的医疗需求为基础，满足职业病防治工作的需要为前提，确保医院服务支持系统的高效运转；提供优质、经济、细致、周到、高效的服务；创造整洁、文明、安全、方便、优美的工作、就医环境。</p>	<p>物业公司各管理制度，体现了优质、经济、细致高效服务的精神，提出了创造整洁、文明、安全环境，满足患者和院方服务要求的总体目标。</p>	P
1.2 总质量要求	<p>中标物业管理企业依照合同约定的物业管理项目及标准开展工作，并严格遵照 ISO9000、ISO14000 国际标准执行；分项服务符合相应的标准、规范，并有具体的管理措施，整体项目定位合理，适应职业病防治的需求，为医院提供优质、高效、满意的服务。</p>	<p>针对深圳市职业病防治院的物业管理要求，制订了较完善的物业管理制度、管理职责管理方针、质量目标、环境管理目标。</p>	P
1.3 相关基础指标	<p>房屋本体： 1、房屋完好率≥99%； 2、维护及时率 100%。</p>	<p>没有对相关基础指标进行统计分析。</p>	F

	<p>设备、设施：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、水、电供应及时不间断； 2、空调维护保养及时，正常使用率 100%； 3、日常维护 100%执行； 4、有科学合理的节能、节水措施； 5、设备完好率≥99%； 6、维护及时率 100%； 7、服务回访率≥80%； 8、消防、监控系统、供电供水线路维护质量合格率≥99%。 		
	<p>环境管理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、卫生、消毒、绿化达标率 100%； 2、绿化完好率≥98%； 3、道路完好率≥99% 4、灯、标牌完好率≥98%。5、卫生保洁合格率≥99%。 	<p>没有对相关基础指标进行统计分析。</p>	F
	<p>安全管理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、医院范围内无重大火灾、刑事案件和人为事故，治安案件案发率为 0.2%； 	<p>没有发生重大火灾、刑事案件和认为事故。但安全管理的相关目标进行统计分析。</p>	F

	<p>2、设备、设施完好率 100%； 3、防火巡查达标； 4、消防器材年检合格率 100%。</p> <p>其它： 1、管理人员专业培训的合格率≥98%； 2、专业技术人员持证上岗率 100%； 3、职工、患者满意度≥90%； 4、有效投诉率≤1%； 5、有效投诉处理率 100%。</p>	<p>每季度进行客户满意度调查（第一季度：99.31%，第二季度：98.83%，第三季度：98.31%）。 客户投诉有登记并处理。 专业技术人员持证上岗。 但没有对客户满意度意外的管理目标统计分析。</p>	F
<p>1.4 二次供水</p>	<p>医院二次供水设施，必须按照《深圳经济特区生活用水二次供水管理规定》进行管理，储水池每半年清洗消毒检测一次，保证二次供水水质合格（取得深圳市水务局“深圳市生活饮用水二次供水设施清洗消毒”合格证）。</p>	<p>二次供水水池清洗消毒工作委托深圳市南峰水处理服务有限公司（清洗消毒资格证 9801Z01，有效期至 2015.03.31）处理，合同签订日期为 2014.10.25。 每年度进行两次清洗。2014.09.27 进行了清洗，检测结果合格。</p>	P
<p>1.5 空调设备保养</p>	<p>各种空调末端过滤网、面板、室外整机，每月最少清洁保养 1 次，保证设备运转正常和制冷供暖需求。</p>	<p>5 月至 10 月每月清洁保养一次，秋冬季节（1 月至 5 月）每两月进行一次。</p>	P
<p>1.6 消防中心及监</p>	<p>消防中心及监控系统安排专职人员管理，24 小时值班，每班 2 人，持证上岗，经常（每隔两小时）进</p>	<p>消防中心及监控室安排专人值班管理，3 班 24 小时监控。每两小时一次巡查。员工持有消防系统操作资格证。</p>	P

<p>控系统</p>	<p>行防火巡查，检查消防系统设备和设施，发现问题及时报告及时整改，保障设备完好，正常运行。消防整套自动系统的维保由院方与有资质的专业公司另签合同进行维保。</p>	<p>消防系统维护保养由职防院委托广东利恒消防装饰工程有限公司（资质证书编号 C244025700）进行保养。</p>	
<p>1.7 电梯的维护保养</p>	<p>中标方需与有资质的专业公司签订维保协议，并建立严密的安全运行和维护保养制度，按规定协助定期维保、年检；对各梯运行维护保养情况，做好记录，并做好梯内的卫生保洁工作。院方协助做好维保年审工作。</p>	<p>电梯保养委托新东昇电梯有限公司（《特种设备安装改造维修许可证》编号 TS3344A91-2016）进行，签订了维保协议。 电梯按合同每月进行维修保养。编号为 30104403001995056873 及 30104403001995056874 的两台电梯于 2014 年 4 月 30 日进行了检测，检测结果合格，编号为 31994000874 的电梯于 2014 年 11 月 19 日进行了检测，检测结果合格。</p>	<p>P</p>
<p>1.8 机电维修</p>	<p>机电维修人员必须持证上岗。水电维修须安排人员 24 小时值班。严格按照操作规程施工作业。</p>	<p>机电维修人员有电工作业资质。</p>	<p>P</p>
<p>1.9 污水处理</p>	<p>医院污水处理站安排专职人员管理，工作人员必须持有废物和废水处理上岗证，按时按量投放消毒剂，保障设备正常运行和污水处理达标，每季度向院方提供环保部门的检测报告。</p>	<p>专职人员管理，经过相关知识培训，持证上岗。</p>	<p>P</p>

	处理不达标，受到环保局或卫生防疫部门处罚，需要交纳排污罚款费用，由物业管理公司支付交纳。	
1.10 废物处理	临床医疗工作中产生的医疗废物，按照政府的规定要求分类收集、运送、暂存，并及时移交环保部门实施无害化处理。 生活垃圾袋由中标物业管理公司负责供应；医疗废物袋、利器盒由医院供应。	P
1.11 人员资格	所有工作人员包括保洁员都必须先培训后上岗。 水、电、消防、电梯、医疗废物处理、污水处理等特殊岗位工作人员必须持证上岗。	P
1.12 外墙清洗	建筑物外墙每年整体清洗一次。	P
1.13 卫生保洁	全院范围内卫生保洁工作落实到人，不留死角，每层楼保洁人员不少于1人；实验室要安排专人清洗实验用品。 建立了一系列清洁卫生保洁制度（病区保洁制度、门诊保洁制度、急诊保洁制度、治疗室保洁制度、内窥室保洁制度、换药室保洁制度、手术室保洁制度、口腔保洁制度、供应室保洁制度、产房保洁制度、新生儿室保洁制度、检验、病理科保洁制度、营养科保洁制度）。 旧锅炉房旁及污水处理房后面的垃圾没有清理；配电房外的中庭花园有垃	F

1.14 消杀	<p>中标方负责除“四害”工作，定期消杀，“四害”密度达市爱卫会要求；若需请专业公司进行，中标方负责联系、监管并支付费用。传染病流行期间，按照院方要求对指定区域进行消毒。</p>	<p>圾未清理，如酒瓶、烟盒、矿泉水瓶等。</p> <p>消杀外包给深圳市民安清洁公司，签订《深圳市除虫灭鼠有偿服务合同书》，每月四次进行消杀，对分包质量进行监督，填写于《分包项目质量检查记录》。</p>	P
---------	---	--	---

P = 符合 F = 不符合

(二) 建筑物的维护保养管理质量标准			
项目条款	招标项目需求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
2.1 地基基础	观测房屋、墙体情况,发现问题及时通知医院。	日常检查进行了观测,有问题及时通知医院。	P
2.2 柱、梁主体	无倾斜、变形、弓凸、剥落、开裂和非收缩性裂缝,无筋露等,发现问题及时通知医院。	柱、梁墙体等建筑主体无开裂的情况,有问题通过院方后勤科《设备维修申请表》反映给院方。	P
2.3 墙体、墙面(马赛克、大理、条砖、瓷面砖、喷涂)	喷涂均匀,饰面板(砖)安装(砌贴)牢固,表面平整、洁净、色泽协调一致;外墙清洁每年一次(含大理石体部分、马赛克和玻璃幕墙)。	与深圳市新东升清洁服务有限公司签订《外墙清洗合同书》,每年清洗一次。2014年10月1日-5日进行了外墙清洗,验收合格。日常检查进行了观测,有问题及时通知医院。	P
2.4 顶棚	抹灰层牢固,无面层剥落和明显裂缝。	顶棚无脱落现象,已通知院方维修。	P
2.5 楼梯、扶手	无混凝土碳化产生裂缝、剥落,钢筋无锈蚀、变形;牢固;确保使用安全;木扶手表面无明显龟裂和漆层脱落。	扶手牢固,没有锈蚀、变形。	P

<p>2.6 公共门窗、门（木门、防火门）、窗（铝合金窗、推拉窗、百叶窗）</p>	<p>牢固、平整、美观、无锈蚀、开关灵活、接缝严密，不松动，门窗及门窗配件齐全。</p>	<p>公共门窗完好，无松动。</p>	<p>P</p>
<p>2.7 屋面隔热层、防水层</p>	<p>屋面防水层无老化、拉裂、开裂、轴裂、龟裂现象；极端缝、伸缩缝油膏紧贴，天沟、落水管落水畅通，无积水；屋面隔热层完好，无缺少现象。</p>	<p>屋面有防水层无老化、开裂、龟裂现象。天沟、落水管路畅通，无积水；屋面隔热层完好。</p>	<p>P</p>
<p>2.8 水箱、水池</p>	<p>完好，无渗、滴水现象，内外爬梯无锈蚀现象，各检查口有盖且密封上锁，溢水口有不锈钢纱网或塑料纱网密封。</p>	<p>二次供水的水塔铁盖破损、没有上锁。</p>	<p>F</p>
<p>2.9 天面扶栏、避</p>	<p>无破损、变形，无明显锈蚀。</p>	<p>无破损、变形及明显锈蚀情况。</p>	<p>P</p>

雷带、公共防盗网			
2.10 消防设施（消防栓、消防管、消防阀门）	无损坏、开关自如、清洁，无渗、漏现象，周围无堆积杂物，保持水压。	消防设施完好。但门诊病房过道的防火门处于打开状态。	F
2.11 公共电器	楼梯灯完好，灯开关正常，电话箱、电表箱、有线电视箱及分接器盖板完好，无不安全现象。	电话箱、电表箱、有线电视箱及分接器盖板完好，无不安全现象。 4019 病房的排气扇无叶片。	F
2.12 散水坡、雨檐台、连廊	与建筑物外墙连接完好，无脱离开缝、排水不畅现象。	无脱离开缝，排水不畅现象。	P
2.13 楼 板、地面 砖	无裂缝、起壳、空鼓、下陷，表面平整，无破损，楼板、地面砖上无水泥渣，无裂缝、破损，堵塞、锈蚀等情况。	楼板，地面砖无开裂破损。但住院部 516 房门口走廊上放置酸性洗液。	F
2.14 上、下雨水	无堵塞、漏水或渗水，流水通畅，管道接口完好，无裂缝、破洞。	无堵塞、漏水或渗水，流水通畅，管道接口完好，无裂缝。	P

管			
2.15 设备房（水泵房、配电房、电梯房）	<p>通风良好，无漏电现象，绝缘胶地板无破损，管理制度齐全，标识清楚；有足够的照明应急灯、消防灭火器；配电房、发电机房、电梯房的地面和墙面（距地1米高）保持刷漆完好，保持水泵房墙面、地面防水漆完好，地面保持瓷片完整。</p>	<p>水泵房标识清楚。 地下室配电房和水泵间挡水墙有一孔洞，不能起到挡水功能。 地下室入口和配电房没有防鼠板。</p>	F
	<p>整体要求路面平滑，无明显坑洼、破损，轻微破损面积每处不超过0.1m²，边角整齐无缺。</p>	主干道路面平滑。	P
2.16 医院院内的道路	<p>水泥路面：人行道、车道、消防通道、停车场等出现坑洼或破损；每500m²内累计不超过1m²，路面积留水泥渣等体积不超过1.7×1.7×1.7cm³。</p>	住院部大门口路面局部损坏，但不超过1m ² 。	P
	<p>道板砖、拼花砖：不能缺少一块，95%没有松动，单块破损面积大于23%的道板砖在100m²内不超过4块。</p>	道板砖、拼花砖完整。	P
	<p>电缆沟盖板：平整不缺少一块，单块破损面积不能超过0.01m²。</p>	没有破损、缺少情况。	P
	<p>路牙：整齐没有很明显塌陷，不缺少一块，单块破</p>	整齐没有很明显塌陷。	P

	损长度不超过 23%。		
	挡土坡、墙：每处塌陷破损面积不超过 0.007m ² (70cm ²)。	挡土坡、墙塌陷破损面积未超过 70cm ² 。	P
	踏步、台阶：没有明显破损。	2/F 门诊至宿舍的台阶破损。	F
	雨水水井、盖：排水通畅，井盖没有明显裂纹或破损，井壁没有塌裂，井盖型号符合轻型、重型要求，标识正确，与周围路面高度不超过±2cm，与绿地正常高度不超过±8cm，个别因地势原因等可超出，但不能明显影响观瞻。	雨水水井盖完好，排水通畅。	P
2.17 给排水	明暗沟：沟体完好，明沟盖板齐全，沟渠通畅无阻塞。	沟体完好，盖板齐全，通畅无阻。	P
	给排水管道（含绿化用水管阀）：水管水间完好，无渗漏，管道通畅无阻塞。	给排水管道通畅，无阻塞、渗漏。	P
	化粪池：排水通畅，抽吸及时，定期消毒，井盖没有明显裂纹或破损，井壁没有塌裂，井盖型号符合轻型、重型要求。	化粪池排水畅通，及时清掏。	P
	上下水管道无锈蚀。	上下水管道无锈蚀。	P

	室内外灯、灯座箱、灯柱、灯罩、灯泡等设施完好。	2/F、3/F及4/F门诊男公厕有3只灯泡，2只不亮；4/F住院部男厕所有4只灯泡，3只不亮。	F
	车场无安全隐患，标识清晰，收费合理，有车场管理制度，税务登记证。	车场无安全隐患，标识清晰，有车场管理制度。	P
	值班室：门、窗、墙面、锁完好无损坏，需悬挂的管理规定等镜框整齐、规范。	值班室门、窗、地面、墙面完好无损坏。	P
2.18 室外	车位画线、禁停线和标识：色彩鲜明，字体清晰、醒目，标识符合要求，线条直，宽度一致。	车位划线，标识清楚。清洗。	P
停车设施	路障：完好，牢固，无明显倾斜（10度之内），红白间条鲜明、醒目。	路障完好、牢固、无明显倾斜。	P
	室外消防栓：无渗、漏水现象，每个消防栓有水，开关灵活，使用方便，标签正确清晰，记录准确。	消防栓无渗、漏水现象，开关灵活，标签正确清晰，每月进行巡查并记录。	P
2.19 楼内	视觉识别系统（楼区号、楼层号、房间号）：字体清晰、醒目，标识齐全，标识牌无损坏，完好率100%。	视觉识别系统字体清晰、醒目，标识齐全，标识牌无损坏。但对完好率没有统计分析。	F
外配套服务设施	公用电话：外观清洁、干净，完好率100%。	公用电话外观清洁、干净。但对完好率没有统计分析。	F
修、保养	饮水机：外观清洁、干净，定期清洗、消毒，水质	饮水机外观清洁、干净，定期清洗消毒。但对完好率没有统计分析。	F
与管理			F

量标准	达标 100%, 完好率 100%。		
	无障碍系统: 完好率 100%, 维护维修及时率 100%。	对无障碍系统的完好率、维护维修及时率没有统计分析。	F

P= 符合 F= 不符合

(三) 建筑物附属设备、设施维护与运行服务标准（不包括医疗设备）及要求		
项目条款	招标项目需求、服务合同约定	现场抽检情况
<p>主要内容：</p> <p>1) 运行</p> <p>a. 值班：保障医院供水供电、电梯、空调等正常运行并做好记录；</p> <p>b. 巡视：巡视设备房，设备运行情况应做好记录；</p> <p>c. 秩序：搞好设备房的物品管理，加强安全防范工作。</p> <p>2) 保养</p> <p>a. 负责机电设备、设施的各项日常维护保养工作，并做好记录；</p> <p>b. 定期清洁所管设备设施和设备房；</p> <p>c. 负责对设备、设施进行全面巡视、检查，发现问题及时处理。</p> <p>考核标准：</p>	<p>值班人员对机电设备进行巡查，每层楼都有机电设备巡查记录本以记录巡查情况。有问题及时反映给院方。</p> <p>值班岗位操作人员对值班情况进行了相应记录。</p> <p>按设备管理规定进行日常维护保养并保持记录。</p>	<p>P</p>
<p>3.1 日常工作要求</p>	<p>考核标准：</p>	<p>F</p>

	<p>1) 医疗用供水、供电、供气，不得间断，变配电每天一次巡查到盘 责任明确、记录清晰；</p> <p>2) 专业技术人员持证上岗率 100%；设备完好率 100%；</p> <p>3) 服务质量满意率：90%；</p> <p>4) 维修材料合格率：100%；</p> <p>5) 预约维修时间：接到维修申请后无特殊情况 10 分钟内到达；</p> <p>6) 维修完成时间：原则上小故障 30 分钟内，一般故障 2 小时内，较难故障不超过 8 小时，重大故障不超过 2 天；</p> <p>7) 零修、紧急情况 5 分钟到达现场处理，维修及时率 100%。</p>	<p>但对考核标准中规定的目标、指标没有进行统计分析。</p>	
<p>3.2 日常 维修保养</p>	<p>工作安排：机、电、水、空调等运行（24 小时值班）：</p> <p>1) 8:00~8:30 处理申报投诉；</p> <p>2) 8:00~10:00 跟踪监督</p> <p>3) 10:30~12:00 维护养护</p>	<p>制定了日常工作安排表，24 小时值班。</p>	<p>P</p>

	<p>4) 14:00~17:30 巡视维护养护 5) 17:30~17:40 整理学习 6) 17:40~18:00 回访</p> <p>工作内容</p> <p>1) 小修 30 分钟; 一般故障 2 小时, 不超过 8 小时; 较难故障 3 天内。 2) 房屋本体发现问题及时通知院方修复, 每年全面检查一次。 3) 公共设施视具体情况按天、周、月检查, 随坏随修, 发现问题及时处理。</p>	<p>按照要求对机、电、水等运行情况进行日常管理和维护养护, 有问题及时处理。 日常巡查中发现房屋本体问题报告院方处理。</p>	P
<p>3.3 医用气体供应及设备维护保养</p>	<p>保证医院气体供应, 不得间断。 设备维护保养完好率 100%。 安全管理合格率 100%。 人员岗位责任清晰。</p>	<p>由医院设备科负责保证医院气体供应, 不间断。 该管理目标没有进行统计。 该管理目标没有进行统计。 物业管理制度中规定了相关岗位的岗位责任。</p>	P F F P
<p>3.4 水泵房维护保养</p>	<p>设备维护保养完好率 100% (机房)。 各用水点每天巡查两次, 并有巡查记录, 每天记录水表读数。</p>	<p>设备运行维护良好, 但没有对该管理目标进行统计。 各用水点每天巡查, 并记录水表读数。</p>	F P

	保证医院冷水供应,不得间断。	冷热水供应不间断。	P
	供配电设备线路保养完好率 100%。	没有对该管理目标进行统计。	F
3.5 配电设备线路维修保养	配电房、配电箱、配电箱及供电线路、照明设备等, 每天巡查两次并有巡查记录, 每天记录电表读数。 每周发电机保养一次并试机检查, 确保其正常应急发电。	供电系统由铁路系统供电。院内配电箱、配电箱等机电设施, 每天有巡查记录。 发电机每周保养一次, 并进行试运行试验。	P
	保证医院正常供电, 不得间断。	能保持医院正常供电。	P
3.6 活动家具(床、柜、桌椅、室内电器、用具等)	保持家具清洁 (参照保洁服务工作标准设定)。 完好率 98% 保持家具位置相对固定, 挪移要符合医院资产管理规定。	家具保持清洁。 没有对该管理目标进行统计。 家具位置保持固定, 按照医院固定资产管理要求进行挪移。	P

P = 符合 F = 不符合

(四) 环境管理：保洁、绿化、环保 标准及要求			
项目条款	招标项目需求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
4.1 保洁 服务工作 标准	电梯厅、走廊清洁标准： a. 墙壁：无尘土、污迹（如有破损应及时上报）； b. 电梯：光亮洁净，无尘土，无任何印迹； c. 按键面板：无尘土、污迹； d. 照明灯具：定期擦拭，每 2--3 月一次； e. 各房间及通道门：无尘土、污迹； f. 客梯厅顶部：定期清扫，每 3--4 月一次； g. 不锈钢面：随时发现有脏、污立即清抹。	清洁外包合同没有体现清洁标准的要求。 公司制定的《各种物体表面的清洁和消毒标准》与合同规定的清洁、消毒标准不一致；《清洁工作月度检查表》中也没有覆盖合同中的各类物体清洁标准的要求。 住院部 516 房门口走廊上放置酸性洗液。	F
	卫生间清洁标准： a. 地面：无尘土、碎纸、垃圾、积水、污渍，凡含酸性的清洁剂不允许洒落在地面上； b. 洗手池：池壁无污垢、痰迹、头发等不洁物； c. 水龙头：光亮洁净，无任何污垢；	清洁外包合同没有体现清洁标准的要求。 公司制定的《各种物体表面的清洁和消毒标准》与合同规定的清洁、消毒标准不一致；《清洁工作月度检查表》中也没有覆盖合同中的各类物体清洁标准的要求。	F

	<p>d. 洗手池台面：光亮洁净，无水渍、尘土、污物； e. 镜面：光亮洁净，无水渍、尘土、污迹； f. 烘手器：光亮洁净，无尘土、污迹、污垢； g. 小便器：无尿碱、水锈印迹（黄渍），无污垢，喷水嘴应洁净； h. 大便器：内外洁净，无大便遗迹，无污垢黄渍； i. 手纸架：光亮洁净，无手印； j. 纸篓：外表干净，每日清倒，污物量不得超过桶体的 2 / 3； k. 顶板：无尘土、污迹，定期清抹每 2 月一次； l. 隔板：无尘土、污迹、手印，每天清抹； m. 清洁剂、清扫工具等按指定位置分类放置。</p>	
<p>办公室清洁标准： a. 地面：无尘土、污迹、烟头、垃圾； b. 墙壁：无尘土、污迹； c. 门：无尘土、污迹，拉手洁净；</p>	<p>清洁外包合同没有体现清洁标准的要求。 公司制定的《各种物体表面的清洁和消毒标准》与合同规定的清洁、消毒标准不一致；《清洁工作月度检查表》中也没有覆盖合同中的各类物体清洁标准的要求。</p>	<p>F</p>

<p>d. 窗：无尘土、污迹，拉手洁净，每月擦拭 1 次（仅限人力可达处）； e. 灯具：无尘土、污迹，每 2~3 月擦拭 1 次； f. 洗手盆：无污迹，龙头无污垢。</p>		
<p>会议室清洁标准： a. 地面：无尘土、污迹、烟头、垃圾； b. 墙壁：无尘土、污迹； c. 门：无尘土、污迹，拉手洁净； d. 窗：无尘土、污迹，拉手洁净，每月擦拭 1 次（仅限人力可达处）； e. 灯具：无尘土、污迹，每 2—3 月擦拭 1 次； f. 沙发、座椅：无尘土、无污迹； g. 柜、装饰物：洁净； h. 家用电器：洁净，无污迹；电线、开关：洁净。</p>	<p>清洁外包合同没有体现清洁标准的要求。 公司制定的《各种物体表面的清洁和消毒标准》与合同规定的清洁、消毒标准不一致；《清洁工作月度检查表》中也没有覆盖合同中的各类物体清洁标准的要求。</p>	<p>F</p>
<p>楼梯：地面无尘土、烟头、痰迹、垃圾、杂物，扶手无尘土；消防设备：表面无尘土。</p>	<p>清洁外包合同没有体现清洁标准的要求。 公司制定的《各种物体表面的清洁和消毒标准》与合同规定的清洁、消毒</p>	<p>F</p>

		<p>标准不一致；《清洁工作月度检查表》中也没有覆盖合同中的各类物体清洁标准的要求。</p>	
	<p>其它区域清洁标准：不低于上述标准。</p>	<p>清洁外包合同没有体现清洁标准的要求。</p> <p>公司制定的《各种物体表面的清洁和消毒标准》与合同规定的清洁、消毒标准不一致；《清洁工作月度检查表》中也没有覆盖合同中的各类物体清洁标准的要求。</p>	F
	<p>植物养护及时率 100%，养护合格率 99%。</p>	<p>没有对该管理目标进行统计分析。</p>	F
	<p>树木、绿地室内摆花当季生长茂盛、挺拔，病虫害危害率低于 3%。</p>	<p>对绿化质量检查每月进行一次。没有对该管理目标进行统计分析。</p>	F
<p>4.2 绿化及摆花的管理</p>	<p>绿地清洁率 95%，不能有枯枝、枯叶、杂草、废弃物等。</p>	<p>对绿化质量检查每月进行一次。没有对该管理目标进行统计分析。</p>	F
	<p>树木、草坪养护达标率 98%。</p>	<p>对绿化质量检查每月进行一次。没有对该管理目标进行统计分析。</p>	F
	<p>楼内外花盆摆放有序、干净、美观，无残花、落叶，植株生长良好。</p>	<p>对绿化质量检查每月进行一次。楼内外花盆摆放有序、干净、美观，无残花、落叶，植株生长良好。</p>	P
	<p>楼内鲜花摆放位置合理，如门厅、大厅、走廊、电梯口、等候区、办公室、会议室、病房，摆放搭配得当，季节性强，观赏性强，达到视觉效果上的赏</p>	<p>楼内鲜花摆放位置合理，搭配得当。</p>	P

	<p>心悅目。重大节日（五一、十一、元旦、春节）根据实际情况摆放。</p>	
<p>4.3 垃圾处理</p>	<p>对垃圾进行分类收集，生活垃圾用黑色袋装，医疗垃圾用黄色袋装，放射性废弃物和其它特殊的废弃物使用有特殊标志的污物袋进行收集。使用合格的包装物、容器，使用的污物袋应坚韧耐用、不漏水。</p>	<p>对垃圾进行分类收集，生活垃圾用黑色袋装，医疗垃圾用黄色袋装，放射性废弃物和其它特殊的废弃物使用有特殊标志的污物袋进行收集，使用的污物袋应坚韧耐用、不漏水。</p> <p>P</p>
	<p>严格按照《医疗废物管理条例》和卫生部《医疗废物管理办法》的规定对医疗废物进行分类收集、运送与暂时贮存。</p>	<p>按规定对医疗废物进行分类收集、运送与暂时贮存。</p> <p>P</p>
	<p>制定医疗废物管理的规章制度、工作流程和要求、有关人员的工作职责及发生医疗废物流失、泄露、扩散和意外事故的应急预案。</p>	<p>制定了《清洁工作职责》、《清洁工作操作过程培训》、有关人员的工作职责及发生医疗废物流失、泄露、扩散和意外事故的应急预案。</p> <p>P</p>
	<p>定期对员工进行院感知识的培训或参加医院组织的相关知识的培训。</p>	<p>每年参加医疗废物管理相关培训。</p> <p>P</p>
	<p>指定专人每日定时、定点，按规定的路线收集、运送医疗废物。为专职人员配备必要的职业卫生安全防护物品，每年对专职人员进行健康体检，必要时</p>	<p>每天下午到科室收集，并记录数量，记录在《医疗废物转移单》，并每天在《医疗废物登记表》记录。专职人员潘新安每年体检。</p> <p>P</p>

	<p>进行预防免疫接种。</p> <p>医疗废物在 48 小时内，交由取得深圳市人民政府环境保护行政主管部门许可的医疗废物集中处置单位处置，妥善保存危险废物转移联单至少三年。</p> <p>严禁转让、买卖医疗废物。严禁在非收集、非暂时贮存地点倾倒、堆放医疗废物，严禁将医疗废物混入其它废物和生活垃圾。</p> <p>垃圾处理达标率、及时率 100%，二次污染为零。</p> <p>消毒原则：清洁区、半污染区和污染区应分别进行常规清洁、消毒处理。清洁区和污染区的消毒要求、方法和重点有所不同，若清洁区与污染区无明显界限，按污染区处理。</p> <p>各种物体表面的清洁和消毒标准参见附件一。</p>	<p>与深圳市益盛环保技术有限公司签订《医疗废物集中处置服务协议》，在 48 小时内处理医疗废物，填写《深圳市危险废物转移联单（医疗废物专用）》。</p> <p>集中收集，由外包机构专门处理。</p> <p>没有对垃圾处理达标率、及时率及二次污染情况进行统计分析。</p> <p>对清洁区、半污染区和污染区分别进行常规清洁、消毒处理。</p> <p>清洁外包合同没有体现清洁标准的要求。</p> <p>公司制定的《各种物体表面的清洁和消毒标准》与合同规定的清洁、消毒标准不一致；《清洁工作月度检查表》中也没有覆盖合同中的各类物体清洁标准的要求。</p>	<p>P</p> <p>P</p> <p>F</p> <p>P</p> <p>P</p>
<p>4.5 污水</p>	<p>污水消毒处理方法：排污井一次氯酸钠消毒法，按</p>	<p>由深圳市罗湖区环境保护监督站每季度测试一次一次，最近分别在 10 月</p>	<p>P</p>

消毒处理	<p>比例投放试剂；排放标准符合要求，每季度向医院提供环保部门的检测报告。</p> <p>化粪池、积水井污泥消毒：清掏后，每吨湿泥加熟石灰 17 公斤，PH 值达到 12，三个月或根据满溢情况进行清理。</p> <p>医院污水处理站沉淀污泥消毒：定量投放液氯，搅拌均匀，总氯达 6-8mg/L，每日进行 PH 值、余氯测定并记录在案，污水处理后必须达到医疗卫生机构污水排放的理化指标。</p>	<p>27 日、7 月 24 日、7 月 18 日进行。</p> <p>化粪池每次清掏后，没有对每吨湿泥加熟石灰 17 公斤、pH 值达到 12 加以控制。</p> <p>添加盐酸 50Kg、氯酸钠 25Kg 对污水进行处理，污水达致 pH6-9、游离余氯 4.5mg/L 方可排放。</p>	<p>F</p> <p>P</p>
------	--	--	-------------------

P = 符合 F = 不符合

(五) 医院秩序与安全管理			
项目条款	招标项目需求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
5.1 保安管理	<p>坚持“预防为主、防治结合、服务第一、安全有效”方针。</p> <p>按照公安部门的规定并结合我院实际情况设置保卫机构。</p> <p>有完善的治安管理制度和工作程序。</p> <p>能有效地配合公安部门打击区域内违法犯罪活动。</p>	<p>建立了保卫制度、治安管理制度和相关工作程序，并配合公安部门进行在物业管理范围内的治安工作。</p>	P
	<p>高效的巡视和值班制度：保安员 24 小时巡视、值班，分为门卫、电视监控(目前可与消防值班一起)和流动巡逻三岗位，每岗位每班不少于 2 人。</p>	<p>保安岗位包括门卫，监控室和流动巡逻岗位，三班制运作，每隔 2 小时巡视。</p>	P
	<p>门卫岗基本要求：友善与威严共存，服务与警卫并举，进行简单咨询，引导服务，为来客提供必要的帮助。</p>	<p>门卫对来客进行简单的引导，提供必要的帮助。</p>	P
	<p>巡逻岗：在医院大楼内外不断巡视，每班 2 人，反复、交叉进行，确保安全。</p>	<p>巡逻岗每班 2 人，不间断巡视。</p>	P
	<p>巡逻方式：定时与不定时、着制服与着便装相结合。</p>	<p>每两小时进行一次巡逻。</p>	P

	<p>制订突发事件处理预案：如物品遗失、突然死亡、打架斗殴、流氓滋扰、医患冲突、抢劫、爆炸等事件防范预案。</p>	<p>制订了突发事件处理预案。</p>	P
	<p>坚持“预防为主、防消结合”的方针。</p>	<p>每年进行两次消防演练。</p>	P
5.2 消防管	<p>建立符合《消防法》的消防制度，每年组织不少于两次消防演练。</p>	<p>建立了中心值班制度、防火档案制度、防火岗位制度、设备管理等制度，制定突发事件处理预案。</p>	P
理	<p>建立健全中心值班制度、防火档案制度、防火岗位制度、设备管理等制度，制定突发事件处理预案。</p>	<p>每天消防值班监控情况网上直报公安消防系统。消防中心和监控室每班1人值班。</p>	F
	<p>消防监控24小时值班，每班2人，每隔2小时进行一次防火巡查，做好消防“户籍化”管理的网上直报工作。</p>	<p>门诊病房过道的防火门处于打开状态。</p>	P
	<p>车辆（汽车、自行车、摩托车）车辆停放有序、秩序井然，保管严密、防止被盗。</p>	<p>车辆停放有序。</p>	P
5.3 车辆管	<p>本医院公务及非公务用车经医院批准以后，按月或年度发放免费停车卡，不给予收费；外来车辆因公来访车辆，经医院核准后，不予收费。</p>	<p>内部车辆进行登记，外来车辆因公来访不收费。</p>	P
理	<p>就医患者车辆停放一律按物价局管理规定进行收费。费用由物业管理公司自收自支。社会车辆不</p>	<p>就医患者和因公来访车辆未收费。</p>	P

	予接纳。		
	仪表整洁、言行举止得体。	保安员着装整齐，仪表、言行、举止、得体。	P
	模范遵守国家法令、法规，依法依规办事。	遵守国家法令法规。	P
	坚守岗位，保持高度警惕，预防治安案件的发生，巡逻人员按路线不少走一步。做到不停巡视，对可疑人员进行询问，发生事件及时制止并及时报告。	保安员能坚守岗位，保持高度警惕。	P
	积极配合卫生、绿化、维修等其它服务，制止违章行为，防止破坏，不能制止解决的向主管报告（制止违章要先敬礼）。	配合卫生、绿化等工作，制止违章行为。	P
5.4保安员	熟悉和爱护医院内配套的公共设施、机电设备、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法，掌握灭火技能。	保安员经过了上岗前培训，能熟练掌握灭火器材的使用。	P
服务工作	积极协助公安机关开展各项治安防范活动或行动，努力完成各项治安服务工作。	协助公安机关开展各项治安防范活动或行动，完成各项治安服务工作。	P
标准	根据甲方要求检查院内出入物品、人员来访、车辆出入。	对出入物品、来访车辆检查。	P
	对安全、消防的突发事件进行应急处理（如盗窃、火灾等），并及时报告甲方人员。	建立了安全、消防突发预案管理。	P

5.5 工作安 排	工作安排参见附件二。	按工作安排进行。	P
--------------	------------	----------	---

P = 符合 F = 不符合

(六) 会议室的管理与服务要求			
项目条款	招标项目需求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
6.1 保洁工作	保洁工作与环境管理中清洁标准相同。	清洁外包合同没有体现清洁标准的要求。 公司制定的《各种物体表面的清洁和消毒标准》与合同规定的清洁、消毒标准不一致；《清洁工作月度检查表》中也没有覆盖合同中的各类物体清洁标准的要求。	F
6.2 会议准备阶段	按要求布置会场，保持室内卫生达到窗明几净。	会议室内洁净明亮。	P
6.3 服务阶段	根据医院要求送水、续水。	按要求服务。	P
6.4 结束阶段	会议结束后，待参加会议人员全部离开后，对会议现场进行清理，保洁。	没有对会议室的保洁工作进行检查。	F
6.5 工作规范	达到专业标准，人员言谈举止规范，服务内容、操作程序合理。	服务人员服务专业，举止大方。	P

P = 符合 F = 不符合

(七) 物业档案建立与管理			
项目条款	招标项目需求、投标文件、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
7.1 档案管理	做好物业档案的收集、整理、归档、利用工作。	各类物业管理档案分类收集、整理、归档。	P
	建立档案管理制度。	建立了物业档案管理制度。	P
	分门别类建立各项管理档案。	分类建立各项管理档案。	P
	达到国家档案法规定的各项工作标准。	达到国家档案法规定的工作标准。	P

P = 符合 F = 不符合

(八) 院内运送			
项目条款	招标项目需求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
8.1 院内运送服务	<p>工作时间（早 8 点至 12 点，14 点至 18 点），无偿服务，随叫随到；其余时间或周六、周日（有偿服务）随叫随到。</p>	<p>及时提供衣物收发及氧气瓶运送服务。建立了《洗衣房衣物洗涤统计表》，氧气的运送凭科室申请送发。</p>	P
	<p>服务程序高效、合理，礼仪规范、标准、准确、及时，满意率\geq 95%，差错率为零。</p>		

P = 符合 F = 不符合

(九) 护工服务			
项目条款	招标项目需求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
9.1 聘用条件	性别：女性；年龄：18 岁以上，身体健康，能胜任护工工作。学历：初中及以上，上岗前要经过严格的培训，并取得培训合格证（本单位）。	安排了三个护工（蔡宝兰、刘阳、赵秋霞），由医院管理。没有对三位护工颁发培训合格证。	F
9.2 人员管理	护工由物业管理公司进行劳动合同统一管理。医院护理部负责业务培训指导；各护理单元护士长具体负责护工的工作安排和质量监督。	建立了护工职责、医院污物的分类、病房区域的划分、护工注意事项、洗手方法、劳动纪律、保洁工作相关院感培训、医疗废物管理、医务人员职业暴露危险因素分析及暴露处理、清洁与消毒等管理制度。护工接受医院护理部的业务培训与指导、工作安排和质量监督。	P
	遵守医院护理人员工作制度。	遵守医院护理人员工作制度及物业公司制定的护工各项管理制度。	P
9.3 岗位职责	<p>工作内容：</p> <p>1) 协助护士完成治疗/检查/护理程序；如外送患者（评估无风险）检查；</p> <p>2) 预备相关物品、仪器、环境及文件；</p> <p>3) 检验标本和结果传送；</p> <p>4) 规定物品、床单位的清洗消毒；</p> <p>5) 在护士指导下对患者进行简单的生活照顾，例如：淋浴、床上浴、口腔护理、便盆或便壶的给予、</p>	<p>护工接受医院护理部的业务培训与指导，按护士长的安排进行工作，并接受护士长的质量监督。</p>	P

	<p>喂饲患者等；</p> <p>6) 在治疗及检验程序中协助护士及其他医疗人员， 例如：人工造口袋的更换、收集大小便及痰标本等， 协助患者转床、护送及扶抱；</p> <p>7) 协助执行及遵守感染控制的指引，文件递送及 运送工作；</p> <p>8) 执行直接及间接的患者服务，例如：病室仪器 的清洁、医疗废物的处理（现由物业保洁工完成）、 转换患者的体位或卧式。清洁医疗用品及消毒医疗 器械；</p> <p>9) 协助查核、盘点、安排维修医疗仪器及有关文 书工作。</p> <p>护工不得从事护理技术操作及对危重患者的生活 护理。</p>	
<p>P = 符合 F = 不符合</p>		<p>P</p>

P = 符合 F = 不符合

(十) 病房服务标准及要求			
项目条款	招标项目需求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
10.1 病人护理	取送化验单、扶去洗手间等陪护服务（有偿专业服务 24 小时除外）。	承担取送化验单、扶去洗手间等陪护服务。	P
10.2 病房卫生标准	1) 保持病房整洁、舒适、安全、肃静，每日消毒； 2) 墙面、地面卫生：保持病房清洁卫生，无蛛网、灰尘、水印、脱皮或掉皮，无积水、痰迹，每日至少清扫、拖地两次； 3) 地面：每日清理，无杂物，无死角，光洁美观，PVC 地板平均每两月打蜡一次，每月抛光一次； 4) 灯具：每周循环擦拭，无积尘，光洁明亮； 5) 门窗：每日擦拭，无印迹、灰尘，开启自如； 6) 窗栏及床下：无积尘； 7) 窗帘：定期换洗，无破旧、污迹； 8) 家具卫生； a. 病房家具用具每日擦拭，桌面、椅子、床头、壁柜、电视、冰箱、床头柜等； b. 表面光滑，无灰尘、污迹；	清洁外包合同没有体现清洁标准的要求。 公司制定的《各种物体表面的清洁和消毒标准》与合同规定的清洁、消毒标准不一致；《清洁工作月度检查表》中也没有覆盖合同中的各类物体清洁标准的要求。	F

	<p>c.玻璃制品每天擦拭消毒, 无水印和其他痕迹; d.电镀制品表面光洁无污迹; f.镜子、画框明亮, 无水银脱落现象; g.各种家具用具保持干净、整洁, 摆放在规定位置, 病人使用方便。</p> <p>9) 病房内物品卫生:</p> <p>a.床单、枕套: 定期换洗, 洗涤消毒, 无破损、毛发、污迹, 有舒适感; b.茶杯、口杯: 每日擦拭消毒, 明亮无水渍、水印; c.毛毯、床罩、床褥: 定期更换, 表面干净、柔软, 无污迹、毛发; d.各种物品始终保持清洁、整齐、美观、舒适;</p> <p>10) 卫生间卫生: 每日消毒, 每日至少清扫两次, 无水渍、污渍, 无异味, 四壁无污渍, 无卫生死角。</p>		
--	---	--	--

P= 符合 F = 不符合

(十一) 服务人员构成与要求			
项目条款	招标项目需求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
11.1 人员构成	<p>现场服务于本项目的人员不少于 53 人，如下： 办公室 4 人，含经理、质检、客服、邮件报纸收发及会议室管理人员； 安保 19 人，含队长、门卫、消防、监控和巡逻岗； 保洁 20 人，含班长、清洁保洁和实验室用品清洗； 机电维修 3 人，含供水、供电、空调、门窗等维护； 衣物洗涤 2 人，含洗涤衣物的收、发、送； 污水处理 1 人，含医疗废物处置； 护工 3 人，按医院护理部的要求执行； 环境绿化 1 人；医院所有绿化工作。</p>	<p>按照物业公司提供的现场花名册和组织架构图。但保洁员要求 20 人，但目前只有 19 人；保安员要求 19 人，但目前只有 16 人。</p>	F
11.2 人员基本要求	<p>项目经理：要求专科或以上学历，具有相关物业管理资格证书，熟悉 ISO9000 质量管理体系和物业管理法律、法规，具备丰富的医院物业项目管理经验。</p>	<p>项目经理具有大专学历，政工师职称，具有广东物业管理行业协会颁发的“广东省物业管理企业部门经理”上岗资格证书。</p>	P
	<p>机电、水电工程人员：至少有 1 人具有机电水暖相</p>	<p>机电、水电工程人员具有从事强电、弱电资格证书。</p>	P

	<p>关专业大学专科及以上学历，均具有从事强电、弱电等工种的上岗证。</p>	
	<p>消防值班员：需持消防上岗证。</p>	<p>P</p>
	<p>清洁洗涤工：至少有 1 人具有 1 年以上从事物理化学实验分析器皿洗涤经验，熟悉洗涤工作标准和流程，具有一定的生物安全防护知识。</p>	<p>P</p>
	<p>服务员：熟悉会务管理和接待，有一定的英语会话基础，五官端正。</p>	<p>P</p>

P = 符合 F = 不符合

(十二)其它合同约定事项			
项目条款	招标项目需求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
12.1 人员待遇	人员工资(不得低于深圳市最低工资标准),并支付“五险一金”、加班费、节日费、税费、佣金等。	清洁外包合同没有体现员工的工资、“五险一金”、加班费、节日费、税费、佣金等要求。 在提供的花名册中,张福忱、冯海森、于庆辉的劳动合同不能提供;存在部分员工没有缴纳社会保险等的情况。	F
12.2 零星维修费用	医院招标范围内的所有项目(含设备)零部件的维修、更换,每项(件)单价100元以下(含100元)和每处一次性维修100元以下(含100元)的费用由中标方承担并实施;100元以上的费用由医院负担,中标方负责实施;中标方不得将每次应维修、更换的项目集中实施。	通过日常《维修单》进行零星维修。	P
12.3 分包或转包	中标人不得将该物业管理项目非法分包或转包给任何单位和个人(专业性强的特种项目除外,经甲方同意),不得将整体管理责任及利益转让给其他人或单位,不得将重要专项业务分包给个人。	没有整体外包,分包项目均经甲方同意。	P
12.3 工具	物业管理服务所需的各类工具(包括清洁、维修、	物业管理服务所需的各类工具均由物业业负责配置。	P

配置	保安等)均由中标方负责配置。		
12.4 工程、设备保修	在工程、设备的保修期内,其保修工作和费用由施工单位或设备供应商负责,保修期之后,由中标单位负责。在保修期内,由中标单位负责联络、监督保修单位的维修保养工作。	电梯由职防院负责签订维保合同,其他由物业公司负责。	P
12.5 技术指导、业务培训	接受甲方业务部门的技术指导和业务培训,如总务科、保卫科、营养科、预防保健科、感染科、护理部等职能部门,做好环境卫生、绿化管理、设施维护、治安消防、车辆管理、卫生消杀、消毒隔离、生活与医疗垃圾处理以及文明服务等。	按计划接受甲方业务部门的技术指导和业务培训。	P
12.6 监管	在合同执行期间,中标方须接受深圳市职业病防治院和深圳市物业主管部门的监督、指导,如达不到本项目要求,可终止委托管理,并进行财务审计,由中标单位承担违约和赔偿责任。	每季度进行客户满意度调查。接受深圳市职业病防治院和深圳市物业主管部门的监督、指导。	P
12.7 管理费用公布	至少每季度向甲方公布一次管理费用收支项目。	建立了2014年1-10月份管理服务费用收支明细表。但没有按每季度向甲方公布一次管理费用收支项目。	F
12.8 重大和突发事件	及时向甲方提交各类重大和突发事件处理报告。	未发生过。	P

事件处理报告			
12.9 年度工作总结和计划	向甲方提交年度工作总结和计划报告。	编制了 2013 年工作总结、2014 年每月工作总结及 2014 年工作计划。	P
12.10 职业道德和法制教育、保密	加强乙方员工职业道德和法制教育，做好保密工作。	通过日常培训提升员工职业道德和法制教育，做好保密工作。	P
12.11 合同终止时移交	合同终止时，必须在合同终止起十日内向甲方移交原委托管理的全部物业、管理用房及其各类管理档案、财务等资料。	还未发生。	F

P = 符合 F = 不符合

(十三) 法律法规和物业管理条例遵守情况			
项目条款	招标项目需求、服务合同约定	现场抽检情况	单项结论
13.1 法律法规和物业管理条例遵守	符合国家及地方物业管理相关法律、法规要求（投标人使用的标准必须是国际公认或国家、或地方政府颁布的同等或更高的标准），如《危险废物管理条例》、《广东省严控危险废物处理行政许可实施办法》、《危险废物转移联单管理办法》。	符合国家及地方物业管理相关法律、法规要求。	P

P = 符合 F = 不符合

3,抽检现场照片:

不符合 1) 参考图片:



不符合 2) 参考图片:



不符合 3) 参考图片:



不符合 4) 参考图片:



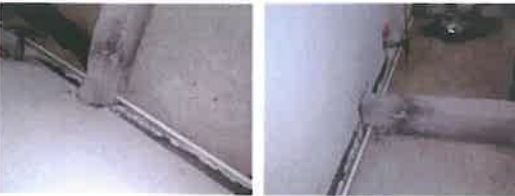
不符合 5) 参考图片:



不符合 6) 参考图片:



不符合 7) 参考图片:



不符合 8) 参考图片:



不符合 9) 参考图片:



4, 附件

附件一 各种物体表面的清洁和消毒的处理原则和标准

总项	分 项	处理原则	内容及标准	清洁和消毒周期
地面	无明显污染	湿式清扫, 及时清理保洁, 消毒液溶液擦洗	清洁	2 次/日, 适时清理
墙面、天面	同上	清水或消毒液	同上	1 次/周
室内物品 表面	办公用品 病区用品	仿清洁标准 湿式清洁或消毒液	清洁, 防止病原菌 扩散 100%	1 次/日
其他物品 表面	门把手、水龙头、 门窗、洗手池	保持清洁	同清洁标准	1 次 /日
	卫生间、便池	随时清洁		1 次/每 2 小时

附件二 保安员工作安排

工作安排	定岗	院大门岗: 24 小时
	流动巡查	消防设施: 1 遍/周
		院区安全: 24 小时
		违章行为: 24 小时
		车辆停放: 24 小时
		车辆保管: 24 小时
		突发事件: 3 分钟内责任人员到达现场
	学习训练	学习法规: 1 次/周
		训 练: 1 次/周
		演示培训: 1 次/月
检查项目	1、查可疑人员、外来人员和捡垃圾、乞讨等人员	
	2、查违章停车	
	3、查室外施工、搭建现象	
	4、查乱摆卖现象	
	5、查高空抛物、乱扔垃圾现象	
	6、查破坏绿化现象	
	7、查房屋本体设施和公共设施情况	

- 完 -