

医院物业 保安保洁服务投标书

技术标



年 月 日

物业管理方案

第一章 某医院物业管理整体策划

某物业管理有限公司（以下称我司）简介

我司，是于 2011 年 5 月 18 日，经市公安机关批准颁发《保安服务许可证》，并经市工商部门注册的专业保安公司。公司主要经营：门卫、巡逻、守护、随身护卫、安全检查、秩序维护、安全风险评估等保安业务。注册资本：人民币捌仟万元。公司是市保安服务行业的壹级企业，是市保安协会的理事单位，也是市政府采购的供应商。

其前身是___有限公司，成立于___年___月，八年中，秉承“高效、专业、诚信、双赢”的经营理念，严格坚持制度和人性化管理，积极开展岗位培训，不断提高专业化水平，为客户提供高效、快捷、优质、安全的物业管理服务(以下略).....

物业委托目的

一、将微观层面的具体事务交由专业公司负责，使本项目后勤服务中繁缛末节不再牵扯本项目行政门职员精力，转为制定工作标准和宏观控制，充分发挥裁判员、监督员职责，实现决策与执行分开；全身心致力于各业务部门间工作协调，更好的体现保障功能。

二、通过契约关系下的委托公司，责、权分明，有利于主管领导的先进理念的理解，使指令得到彻底的贯彻，促使物业管理工作落实到位；有利于服务质量的有效控制与提升，从而提高本项目的整体形象。

我司将以丰富的物业管理经验，超强的企业实力，极大的工作热情，为本项目提供高效的、全方位的服务。

某医院（以下称本项目）□简介

本项目，地处_____北路□西□至□_____路□十字路□口，物业面积四千多平方。____北路出口设置□门卫室，其中包含消防、弱电及监控等机房设施。项□目□大楼有地上四层和地下□一层组成，地下室设置停□车位 11 个，剩余□面积及用于民防工程战时备用，地上□车位 40 个。

医院□楼设有计划免疫、儿保保健、健康管理□中心及西药房，二楼设有挂号/ 收费、全科诊室 1-7、抢救室、输液室及口腔卫生室，三楼设有放射科、B超室、康复科、检验室、中药房、中医针灸及中医科，四楼设有□政办公楼、预防保健室及多功能会议室。为了□大楼整体美观设有 楼顶花园和天井花园。本项目是一个综合性的医院□大楼。

物业类型：一流的社区医疗物业

随着本项目后勤社会化改革的不断发展，本项目管理也开始逐步引入社会机制。在这种形式下，作为本项目管理的重要内容之一——本项目物业管理，也提出了更高的要求。此次面向社会进行物业管理招标，旨在通过引进先进的物业管理理念，优质高效的物业管理服务，把本项目打造成上海市优秀医院物业管理项目为目标。我司将秉承“高效、专业、诚信、双赢”的服务理念，用真诚服务为医院当家，我司将引进物业管理的新举措、新模式及新理念，按科学化的管理、人文化的服务及专业化的运作为本项目提供各种专业化医院后勤服务。

本项目物业特点、难点及管理定位

本项目物业管理方案不同于一般的物业管理。首先，本项目物业管理的服务对象具有双重性。从业人员不仅给病人提供服务，还要同时满足医务人员的服务需要，而医务人员又在为病人服务。病人属于弱势群体，绝不像住宅区内的住（用）户或写字楼里的办公人员那么易于管理和服务。服务要求越高，管理难度越大。

本项目物业管理方案的功能除了是为医务人员和病人提供优质服务 and 高效管理，创造安全、文明、整洁、舒适的环境，还必须保证本项目正常的医疗工作秩序。同时，良好的物业管理还能为本项目树立品牌形象，吸引外来病人就诊，提高经济效益。

本项目卫生要求高，专业性强，本项目物业管理方案的一大特点。清洁工作是重中之重，是管理工作面临的最大挑战。本项目不同于一般住宅、写字楼，清洁也不再是扫、擦那么简单，要消毒，要注意交叉感染，更要做好医疗废弃物管理，对人员素质有较高要求，并须注重学习本项目消毒隔离制度等知识。

由于医院采取开放式治安管理方式，人员流动量大，进出人员复杂，并且楼栋多、面积大，管理难度大。保安员工作不只是局限于常规的治安、消防、车辆

道路管理，还需从事一米线管理、控案管理、医疗纠纷医护人员保护、陪护控制、救护接应、帮助病人等特殊管理。

针对本项目物业管理的特点，管理必须遵循物业管理以及医院后勤管理的规律并结合本项目实际运作状况，使每步管理程序和每个管理环节形成一个制度化、系统化的有机整体，使内部管理和现场管理有机地相互协调配合起来。在日常管理过程中，诸如清洁消毒、设备管理、操作等任何一个环节出问题，都将直接影响本项目的经营及物业管理正常运行。因此，管理人员必须学会统筹兼顾，综合治理协调，从全局的角度看问题，而非各管一摊不问其他。对于本项目院区的物业管理（医院后勤管理服务），我们将其定位于：

专业化、标准化、亲和化、微笑服务

◆ **专业化** 将医护人员的专业操作规程寓于物业服务（医院后勤管理服务）中，实现服务的标准化、规范化。

◆ **标准化** 在服务专业化的基础上，提升服务档次，提供全方位、一站式的悉心呵护。

◆ **亲和化** 结合入院人群特点，在服务的各个范畴推行服务的亲情化、人性化，营造温馨、愉悦的生活环境。

◆ **微笑服务** 微笑，能让人感到亲切、自然，彼此的交流也大有好处，在处理某些问题时，不仅能提高办事效率，而且还可以提高办事质量，使整个本项目的形象大幅度的提升。

根据本项目的物业特点，明确物业管理的难点、重点及管理思路，实行体现物业全力协助本项目行政机构保障物业的正常运转，志做省心、放心管家的服务理念。制定具有本项目管理特色的针对性、差异化管理的服务模式。我们对此具有突出优势：

◆ **理念优势** 作为发展多年的专业化物业公司，公司以“诚信、忠诚、廉洁、共赢”为自己的企业使命，秉承“高效、快捷、优质、安全”的服务理念，着力为本项目业主创造一个高效文明和谐的医患工作环境，并通过持续的改进和提升，使物业能够保值及不断增值，塑造同类物业管理优质服务之典范，努力打造“本市同类医疗单位”之旗舰物业管理项目。

◆ **品牌优势** 我司立足自身优势，博采众家之长，吸纳合作伙伴和竞争对手

的优点，形成了独有的“管家式服务”、“星级化管理”模式，同时，公司作为上海保安服务行业的壹级企业，承接了。。。。。。等诸多大型项目，充分证明了公司的实力。

同时，我司承接的某市第四人民医院保安保洁服务项目、以及某市第三人民医院的保安保洁服务，也为文明获取了一定的医院保安保洁服务的宝贵经验。

◆支持优势 随着近年来公司的不断发展，公司十分注重对社会的服务，并确立物业管理为主导产业的发展方向。随着业务的不断开展，公司已创造出了独有的管理特色，我司具有一定的经济实力，并在人力、物业资源上具备了可靠的保障和规模效应，能对本项目的管理形成强力支持。

◆人员优势 在多年的物业管理过程中，公司于__年__月成立党支部，还先后三次被评为“先进基层党组织”，后又建立工会、共青团和民兵组织。公司主要领导由军队转业干部、退役资深高级警官、安全保卫专业人才等组成，并用先进的培训理念和成熟的管理模式，培养出了一支专业素质高，业务能力强的驻点骨干队伍。为公司能够提供良好的服务打下坚实的基础。

◆质量优势 我司建立了 ISO9001（2015）质量保证体系，通过实际运作和持续改进，质量保证体系已日趋完善和稳定，并具有较强的可操作性，公司拥有严格规范的物业管理制度同高效的设备管理方案相结合，将全面保障本项目工作的正常运行。

为实现在新的物业领域体现我司物业人志做精品工程的愿望，体现业主利益至上的工作原则；公司派专人为此进行了深入的工作调研，一方面组织深入本项目对托管物业进行现场跟踪考察；另一方面，组织人员到本市同类街道社区卫生服务中心物业管理优秀企业进行参观学习，掌握了全面的本项目物业管理的精髓。

在公司高品质物业管理服务理念的指导下，必将为您提供强有力的保障和细致入微的服务。

本项目物业管理服务措施

一、构建 三化/四定/五制 的管理模式

我们的管理模式是一个系统化的管理体系，其核心机制是三化、四定、五制。

（一）专业化、标准化、制度化 三化 模式

员工队伍的配置和服务工作，坚持“三化”的管理标准，据此形成管理机制。包括对服务队伍的配备和服务工作的实施，均按专业化的要求来考虑，保证人员、设备、作业均符合所要求的技术水准；对医院后勤服务工作和管理实行政程序规范化和质量标准化，使每个管理条线的管理服务都有明确、系统、全面的质量指标体系和考核标准；企业各级组织都必须规范管理，从各个层级，各个方面建立健全规章制度，使管理活动制度化。

（二）定任务、定人员、定成本、定奖罚“四定”目标管理

各级服务机构，凡无特殊的，均应实行“四定”目标管理，由上级组织与下级组织商定其任务和具体目标、配置的岗位和人员数量、成本开支定额和奖罚的方式和标准。“四定”的内容要求全面、具体、科学合理。“四定”目标管理责任书由公司总经理与本项目的物业管理处项目经理、物业管理处项目经理与部门负责人签定，一经生效，即以此为依据实施管理。

（三）全员负责制、限时复命制、服务访查制、考核监督制、责任追究制的五制

1. 全员负责制

为确保本项目后勤服务责任真正到位，将对项目每个员工进行全员负责制意识培养。即在岗位责任方面，每个员工有两个责任区，一是直接责任区，每个员工在所在部门和班组的责任范围和区域内，都有共同协助责任，不仅要协助部门班组的责任落实，而对在责任活动区内属于其他部门责任的事项，负有相互协助协调和监督、相互通报信息和有需要时主动提供协助的责任。二是综合责任区，每个员工服务求助，均有责任立即予以帮助和协助处理，发现院区服务责任的漏项漏控情况和项目，均有责任立即协助处理。

2. 限时复命制

公司和本项目后勤服务管理处对服务工作的管理，除建立完善的制度体系外，必须实行限时复命制，即下级对上级交办的任务和工作事项，有时间要求的，必须按时将完成情况向上级汇报。对没有明确时间要求的任务和事项，承办人必须每隔四个小时向下达任务和事项的交办人复命一次，报告任务和事项进展情况。限时复命制的建立，用以强化管理和监督机制，有利于上级及时掌握情况，有利于使事事落实和保持工作节奏的快捷。

3. 服务访查制

本项目后勤服务实行定期访查制度,公司在本项目后勤服务管理处除就日常的服务进行检查、征询意见外,一是实行每周一次的服务大巡查,由管理处项目经理率各服务部门负责人,全方位巡查本项目的各个部门和服务区域及各个部位,对安全状况、设备设施状态、工作态度、员工纪律作风各方面进行查访和检查。二是实行管理处每季度对下属部门的服务满意度、公司对管理处的管理服务满意度书面或面询形式进行一次访查,据此改进服务。三是实行公司品保部每个季度对物业管理处的工作进行一次全面的考评,并结合院方对管理处的意见、建议及要求作出综合评价报告,作为公司评定管理处实现目标管理的依据。

4. 考核监督制

一是实行严格的员工录用制度,每个新加入本项目后勤服务的员工,无论公开招聘还是推荐选职,必须经过公司人事部门按程序考核考试和公司负责人面试,必须达到规定的条件,择优选用,并且均实行试用。二是实行考评成绩末位淘汰制。除对不适宜聘用的员工随时实施辞退外,定期实施员工考评,对成绩处于末位的员工给予辞退。三是各服务机构对员工实行每月考核制度,考核成绩逐级上报备案。

5. 责任追究制

从公司到本项目项目,实行责任追究制。通过制定出各个方面实行责任追究的事项和标准,以及追究的方法措施,一旦发生属责任追究范围的事项和情形,必严格追究,按标准处理。

二、锁定 四个一 服务目标

我们公司对担负保安、保洁服务的本项目,力求通过运用自身积累的经验,按 四个一 的目标,构造一个全方位的优质服务目标体系,使后勤服务从整体获得实用、先进而有效的服务。

(一) 设计一套无时无刻不在的星级服务模式

让本项目的保安、保洁服务形成全方位,具有星级化水平,这是公司综合经营每个物业管理项目必须追求的目标,这一目标在模式上展现为三个方面:

第一,本项目委托的所有服务项目在内容、标准和质量上必须到位,追求最高满意度。

第二,以本项目保安、保洁服务“医院管家”的大概念责任定位和服务意识,延伸服务的义务和施展范围,并通过公司的 服务责任制加以保证,使员工对本项目的一切责任和义务的事项,凡耳闻眼见即动,不分彼此,自觉进行服务。使服务覆盖于每个区域,每个场合和时间,无时无处不在。

第三,以病人和本项目为中心,充分体察病人和本项目的需要,以做好服务为出发点,以微利、保本或无偿的方式,增设扩展适其所需的各种有益服务。通过以上模式,使本项目的后勤保障能够全方位、高水准,使本项目职工和每个病人、顾客进入本项目即得到有效服务。

(二) 创建一套一个电话一声招呼 OK 便捷服务机制

本项目是全天候运作的公共场所和治病救人的特殊机构,后勤保障和医疗辅助性服务体系庞大而繁杂。如何使服务处于方便,运作顺畅快速而高效,这是本项目后勤管理长期解决不好的一个难题。追求在这个方面获得突破,是我们公司在经营本项目后勤服务上设立的重要目标之一。公司确定的目标理念是:

任何发生在本项目的服务事项,只要一声知会,就能获得落实解决。这种一个电话、一声招呼 的便捷服务需要一套科学有效的机制来实现。在探索中,公司在本项目创建的 物业服务受理监控中心 赋予其统一对外受理公司责任义务范围内的服务事项。并对所受理的服务在内部进行分办、协调、跟踪、监控、督导及反馈的功能和责任。本项目、病人、顾客和院外人员,只有将有关事项向受理监控中心打一个电话或知会一声,就能解决问题,避免了有事不知打哪里,不知找谁,不知能不能放心和不按时间、要求落实交办的事项的现象,既方便了服务对象,又理顺了内部运作和监管,使服务便捷、落实而高效。一个电话一声招呼就 OK 的便捷服务机制,是公司物业管理服务新模式的一项有特色的构成环节,也是公司在所服务的本项目创造优质服务和管理的目标要求。

(三) 输入一套人性化、高品味的服务文化

使本项目后勤服务适应现代文化需求建设和当今人民群众的精神生活品味的追求,这是公司服务管理运营所侧重的另一个目标。要真正履行好救人治病,维护人民群众身心健康的职能,本项目不仅要提高医疗技术和业务服务质量,也必须注意人民群众,尤其是病人的心里特点和需求,引入现代化服务意识和文化,改变本项目建筑风格单调、色彩贫乏,院内氛围神秘、人面严肃,让人备觉冰冷,

使病人走入本项目即诱发社会弱势群体心态的传统风格。

公司在开展本项目后勤服务的经营中必须结合本项目的特点,依托公司企业文化底蕴,全新的文化经营理念,考虑本项目的文化建设,在本项目引入体现人性化和高品味的服务文化,为本项目构造多点温雅文化信息,输入多一点人性化服务,使病人有 消费者 的感觉;让本项目少一点单调刻板,多一点姿彩;少一点冷漠,多一点热情;少一点疑虑,多一点自信;少一点苍白,多一点轻松微笑的面容,让本项目真正成为病人信赖的地方。

(四) 打造一个优秀物业和文明院区

优秀物业、花园小区、文明社区,精神文明大楼等是物业管理的重要指标项目,作为公众物业项目,本项目更是精神文明的展示窗口,也是反映本项目建设、管理水平的重要标志。

公司对本项目的后勤服务管理,必须将服务单位打造成市优秀物业管理项目为目标,按照优秀物业、优秀小区、文明社区的建设标准,制定后勤服务和管理指标和措施,并务求保证目标的实现。

有效的成本控制

物业管理是微利行业,主要靠内部管理、靠有效的成本控制来保证管理酬金的获取。我司相信:专业的物业公司重要特征之一就是物业管理预算及执行能力,成本控制是评价物业管理项目成功与否的重要指标。为业主节省每一分钱也正是我们矢志不渝追求所在,我们的做法是:

- 1、采用模拟成本倒算原则,制定切实可行的物业管理预算方案。
- 2、执行预算过程中实行成本否决制,即预算案中未列项目坚决控制或从简。同时,采取员工参与、数据评价、库房挖潜等有效手段,使成本控制落实在全员、全要素、全过程中。

管理目标及两项承诺

近几年，随着医院后勤管理公众全面市场化，委托专业物业公司对于对医院后勤工作进行管理，在减轻政府后勤压力、节约资金、提高整体形象等方面起到显著作用，可以在最短的时间内使大厦的医院后勤管理工作整体面貌焕然一新。专业化的物业管理服务，意味着：

- 训练有素的操作人员
- 健全的投诉反馈机制
- 完备的设施管理计划
- 灵活迅捷的应急措施

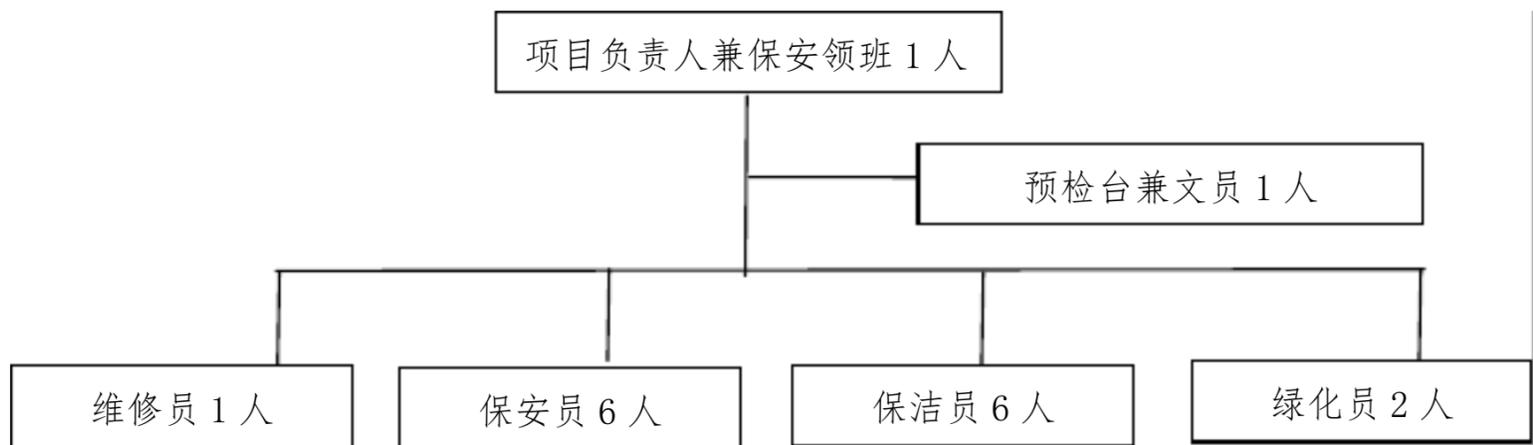
中标后的两项承诺

第一，接管之日起，第一年度内，物业管理服务实现客户满意率95%以上。

第二，自接管之日起，2年内使本项目楼成为上海物业管理优秀示范项目及市级文明大楼。

本项目管理处组织架构及岗位说明

一、物业管理处组织架构（17人）参考



二、岗位定编说明

（一）管理部（2人）

现场负责兼保安主管 1人

预检台兼文员 1人

（二）保洁部（7人）

保洁领班 1人

1层保洁：1人

2层保洁：1人

3层保洁：1人

4层保洁：1人

5 外围保洁兼垃圾房 1人

6 机动保洁（换休定岗）1人

7 维修员 1人

（三）保安部（7人）

1 保安领班 1人

2 保安员 6人

三、岗位职责

1、管理部项目负责人兼保安主管职责

（1）负责对本项目门诊综合楼实施综合一体化管理，在物业管理业务方面接受本项目后勤相关部门的指导和监督。

（2）完成与公司签订的年度管理目标和经济指标。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/675321201300011212>