**杭州市第九人民医院**

**物业服务项目**

**招标文件**

 **（电子招投标）**

**招标编号:HZZFCG-2022-093**

**杭州市第九人民医院**

**杭州市公共资源交易中心（杭州市政府采购中心）**

**二〇二二年六月二十日**

**目 录**

第一部分 招标公告

第二部分 投标人须知

第三部分 采购需求

第四部分 评标办法

第五部分 拟签订的合同文本

第六部分 应提交的有关格式范例

**第一部分 招标公告**

项目概况

杭州市第九人民医院物业服务项目招标项目的潜在投标人应在政采云平台（https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2022年7月11日9点30分00秒（北京时间）前递交（上传）投标文件。

**一、项目基本情况**

**项目编号：**HZZFCG-2022-093

 **项目名称：**杭州市第九人民医院物业服务项目

 **预算金额（元）：**9900000

**最高限价（元）：**9900000

**采购需求：**杭州市第九人民医院所辖区域的物业服务主要内容：医院目前病床开放数约600张，各建筑总面积约98000平方米，绿化面积约 23000平方米，主要有门诊楼、住院楼、行政楼等。服务范围和内容：保洁服务、会务服务要求、运送服务、机房管理要求、绿化服务等。本次服务项目需要人员按180人招标，其中：项目管理人员6人；保洁人员101名；运送人员20人；担架工6人，导医收款10人，驾驶员2人，机房管理15人，其他人员10人，临时人员10人（详见人员配备一览表），具体要求详见招标文件第三部分采购需求。

**合同履约期限：**自合同生效之日起一年。**特别说明：2022年7月1日至合同签订之日前的空档期物业服务由原供应商承担，费用由中标人按本次中标价单日金额乘以实际服务天数，与原供应商结算。**

**本项目接受联合体投标：**[x] **是，**☐**否**。

**二、申请人的资格要求：**

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；

2.以联合体形式投标的，提供联合体协议（本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供）；

3.落实政府采购政策需满足的资格要求：

[x] 无（注：不得限制大中型企业与小微企业组成联合体参与投标）

☐专门面向中小企业

☐货物全部由符合政策要求的中小企业制造，提供中小企业声明函；

☐货物全部由符合政策要求的小微企业制造，提供中小企业声明函；

☐服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；

☐服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；

☐要求以联合体形式参加，提供联合协议和中小企业声明函，联合协议中中小企业合同金额应当达到%，小微企业合同金额应当达到%;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议；

☐要求合同分包，提供分包意向协议和中小企业声明函，分包意向协议中中小企业合同金额应当达到达到% ，小微企业合同金额应当达到% ;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议；

4.本项目的特定资格要求：无；

5.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后不得再参加该采购项目的其他采购活动。

**三、获取招标文件**

**时间：**/至2022年7月11日，每天上午00:00至12:00 ，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）

**地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**方式：**供应商登录政采云平台https://www.zcygov.cn/在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）。

**售价（元）：**0

**四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**

**提交投标文件截止时间：** 2022年7月11日9点30分（北京时间）

**投标地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**开标时间：**2022年7月11日9点30分

**开标地点（网址）：**杭州市公共资源交易中心第四开标室[杭州市之江路925号（临江金座2号楼）三楼] ，政采云平台（https://www.zcygov.cn/）

**五、公告期限**

自本公告发布之日起5个工作日。

**六、其他补充事宜**

1.《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提质的通知》 （浙财采监（2022）3号）、《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）已分别于2022年1月29日和2022年2月1日开始实施，此前有关规定与上述文件内容不一致的，按上述文件要求执行。

2.根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表:鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

3.供应商认为招标文件使自己的权益受到损害的，可以自获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取招标文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。

4.其他事项：（1）需要落实的政府采购政策：包括节约资源、保护环境、支持创新、促进中小企业发展等。详见招标文件的第二部分总则。（2）电子招投标的说明：①电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招投标活动，不接受纸质投标文件；②投标准备：注册账号--点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”----前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载并安装；③招标文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取招标文件；④投标文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入投标文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签名”、“生成电子标书”等操作；⑤采购人、采购机构将依托政采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取招标文件的供应商进行投标活动； ⑥对未按上述方式获取招标文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供招标文件纸质版；⑧投标文件的传输递交：投标人在投标截止时间前将加密的投标文件上传至政府采购云平台，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份。备份投标文件的制作、存储、密封详见招标文件第二部分第15点—“备份投标文件”；⑨投标文件的解密：投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件无法按时解密，投标供应商递交了备份投标文件的，以备份投标文件为依据，否则视为投标文件撤回。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；⑩具体操作指南：详见政采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”。（3）招标文件公告期限与招标公告的公告期限一致。

**七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**

 1.采购人信息

 名 称：杭州市第九人民医院

地 址：杭州市钱塘区义隆路98号

 项目联系人（询问）：李明

项目联系方式（询问）：0571-82987110

质疑联系人：姚力立

质疑联系方式：13656695510

 2.采购代理机构信息

名 称：杭州市公共资源交易中心（杭州市政府采购中心）

地 址：浙江杭州上城区之江路925号临江金座2号楼

 传 真：/

 项目联系人（询问）： 潘颖颖、吴巍峰

 项目联系方式（询问）：0571-85085361、85085572

 质疑联系人：滕菲

 质疑联系方式：0571-85085388

 3.同级政府采购监督管理部门

 名 称：杭州市财政局政府采购监管处

 地 址：杭州市中河中路152号617办公室

 传 真：0571-89580456

 联系人 ：厉先生

 监督投诉电话：0571-89580456

若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线400-881-7190获取热线服务帮助。

CA问题联系电话（人工）：汇信CA 400-888-4636；天谷CA 400-087-8198。

**第二部分 投标人须知**

**前附表**

| **序号** | **事项** | **本项目的特别规定** |
| --- | --- | --- |
| 1 | **项目属性与核心产品** | ☐A货物类，单一产品或核心产品为：。🗹B服务类。 |
| 2 | **采购标的及对应的中小企业划分标准所属行业** | （1）标的：物业服务，属于：物业管理行业； |
| 3 | **是否允许采购进口产品** | 🗹本项目不允许采购进口产品。☐可以就采购进口产品。 |
| 4 | **分包** | ☐ A同意将非主体、非关键性的工作分包。🗹 B不同意分包。 |
| 5 | **开标前答疑会或现场考察** | 🗹A不组织。☐B组织，时间： 2022年 月 日上午9时30分开始,地点：，联系人：，联系方式：。（因疫情防控要求，每家潜在供应商限两名工作人员参加，除上述时间外，不再安排潜在供应商进校现场考察。） |
| 6 | **样品提供** | 🗹A不要求提供。☐B要求提供，（1）样品：；（2）样品制作的标准和要求：；（3）样品的评审方法以及评审标准：详见评标办法；（4）是否需要随样品提交检测报告：🗹否；☐是，检测机构的要求：；检测内容：。（5）提供样品的时间：；地点：；联系人：，联系电话：。请投标人在上述时间内提供样品并按规定位置安装完毕。超过截止时间的，采购人或采购代理机构将不予接收，并将清场并封闭样品现场。 (6)采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，采购人、采购机构将通知未中标人在规定的时间内取回，逾期未取回的，采购人、采购机构不负保管义务；对于中标人提供的样品，采购人将进行保管、封存，并作为履约验收的参考。（7）制作、运输、安装和保管样品所发生的一切费用由投标人自理。 |
| 7 | **方案讲解演示** | 🗹A不组织。☐B组织。（1）在评标时安排每个投标人进行方案讲解演示。每个投标人时间不超过20分钟，讲解次序以投标文件解密时间先后次序为准，讲解演示人员不超过3人。讲解演示结束后按要求解答评标委员会提问。（2）方案讲解演示可选择以下其中一种方式：方式一：政采云平台在线讲解演示。政采云平台在线讲解需投标人根据政采云平台操作要求做好准备工作，提前完善软硬件配置环境。方式二：交易中心现场讲解演示。现场讲解地点为杭州市公共资源交易中心4楼讲标室（答疑室），讲解演示所用电脑等设备由投标人自备。现场讲解演示人员进场时提供讲解人员名单（加盖公章或授权代表签字）及身份证明，否则不得讲解演示。注：因投标人自身原因导致无法演示或者演示效果不理想的，责任自负。因平台原因导致本项目方案讲解演示环节无法顺利开展，按照《浙江省政府采购项目电子交易管理暂行办法》相关规定执行。 |
| 8 | **投标人应当提供的资格、资信证明文件** | （1）资格证明文件：见招标文件第二部分11.1。投标人未提供有效的资格证明文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，投标无效。 |
| （2）资信证明文件：根据招标文件第四部分评标标准提供。 |
| 9 | **节能产品、环境标志产品** | 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。 |
| 10 | **报价要求** | 有关本项目实施所需的所有费用（含税费）均计入报价。开标一览表（报价表）是报价的唯一载体。投标文件中价格全部采用人民币报价。招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。**提醒：验收时检测费用由采购人承担，不包含在投标总价中。****投标报价出现下列情形的，投标无效：****投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；****投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;****报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的;****投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的。** |
| 11 | **中小企业信用融资** | 为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，杭州市财政局与省银保监局、市地方金融监督管理局、市经信局共同出台了《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》，供应商若有融资意向，详见《政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知》，或登录杭州市政府采购网“中小企业信用融资”模块，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。 |
| 供应商中标后也可在“政采云”平台申请政采贷：操作路径：登录政采云平台 - 金融服务中心 -【融资服务】，可在热门申请中选择产品直接申请，也可点击云智贷匹配适合产品进行申请，或者在可申请项目中根据该项目进行申请。 |
| 12 | **备份投标文件送达地点和签收人员**  | 备份投标文件送达地点：杭州市之江路925号临江金座2号楼1010室（杭州市公共资源交易中心政府采购处） ；备份投标文件签收人员联系电话： 0571-87008103。**采购人、采购机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。** |
| 13 | **特别说明** | 联合体投标的或者以分包方式履行合同的，联合体各方（供应商与分包供应商）分别提供与联合体协议（分包意向协议）中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准**。** |
| [ ] 联合体投标的，联合体各方均需按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。[x] 联合体投标的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按招标文件第四部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。 |

**一、总则**

**1. 适用范围**

本招标文件适用于该项目的招标、投标、开标、资格审查及信用信息查询、评标、定标、合同、验收等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

 **2.定义**

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购机构”系指招标公告中载明的本项目的采购机构。

2.3 “投标人”系指是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “负责人”系指法人企业的法定负责人，或其他组织为法律、行政法规规定代表单位行使职权的主要负责人，或自然人本人。

2.5“电子签名”系指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据；“公章”系指单位法定名称章。因特殊原因需要使用冠以法定名称的业务专用章的，投标时须提供《业务专用章使用说明函》（附件4）。

2.6“电子交易平台”是指本项目政府采购活动所依托的政府采购云平台（https://www.zcygov.cn/）。

2.7 “▲” 系指实质性要求条款， “🗹” 系指适用本项目的要求，“☐” 系指不适用本项目的要求。

**3.采购项目需要落实的政府采购政策**

3.1 本项目原则上采购本国生产的货物、工程和服务，不允许采购进口产品。除非采购人采购进口产品，已经在采购活动开始前向财政部门提出申请并获得财政部门审核同意，且在采购需求中明确规定可以采购进口产品（但如果因信息不对称等原因，仍有满足需求的国内产品要求参与采购竞争的，采购人、采购机构不会对其加以限制，仍将按照公平竞争原则实施采购）；优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品。

3.2 支持绿色发展

3.2.1采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。投标人须按招标文件要求提供相关产品认证证书。▲**采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人未按招标文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的，投标无效。**

3.2.2 修缮、装修类项目采购建材的，采购人应将绿色建筑和绿色建材性能、指标等作为实质性条件纳入招标文件和合同。

3.2.3为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求要参考《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》。

3.3支持中小企业发展

3.3.1中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

3.3.2在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

3.3.3对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。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政府采购服务项目，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，对联合体或者大中型企业的报价给予3%的扣除，用扣除后的价格参加评审。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。

3.3.4符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；

3.3.5符合《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）规定的监狱企业并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型、微型企业。

3.3.6可享受中小企业扶持政策的投标人应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》，投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

3.3.7中小企业享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

3.4支持创新发展

3.4.1 采购人优先采购被认定为首台套产品和“制造精品”的自主创新产品。

3.4.2首台套产品被纳入《首台套产品推广应用指导目录》之日起2年内，以及产品核心技术高于国内领先水平，并具有明晰自主知识产权的“制造精品”产品，自认定之日起2年内视同已具备相应销售业绩，参加政府采购活动时业绩分值为满分。

3.5中小企业信用融资：为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，杭州市财政局与省银保监局、市金融办、市经信局共同出台了《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》，供应商若有融资意向，详见《政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知》，或登录杭州市政府采购网“中小企业信用融资”模块，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。

3.6平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业

平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业，切实保障企业公平竞争，平等维护企业的合法利益。**4. 询问、质疑、投诉**

4.1供应商询问

供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以提出询问，采购人或者采购代理机构应当在3个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。供应商提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知供应商向采购人提出。

4.2供应商质疑

4.2.1提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。

4.2.2供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购机构提出质疑，否则，采购人或者采购机构不予受理：

4.2.2.1对招标文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起计算。

4.2.2.2对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。对同一采购程序环节的质疑，供应商须一次性提出。

4.2.2.3对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

4.2.3供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

　　4.2.3.1供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

　　4.2.3.2质疑项目的名称、编号；

　　4.2.3.3具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

　　4.2.3.4事实依据；

　　4.2.3.5必要的法律依据；

4.2.3.6提出质疑的日期。

供应商提交的质疑函需一式三份。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

质疑函范本及制作说明详见附件2。

4.2.4对同一采购程序环节的质疑，供应商须一次性提出。

4.2.5采购人或者采购机构应当在收到供应商的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他与质疑处理结果有利害关系的政府采购当事人，但答复的内容不得涉及商业秘密。根据《杭州市财政局关于进一步加强政府采购信息公开优化营商环境的通知》（杭财采监〔2021〕17号）,采购人或者采购机构在质疑回复后5个工作日内，在浙江政府采购网的“其他公告”栏目公开质疑答复，答复内容应当完整。质疑函作为附件上传。

4.2.6询问或者质疑事项可能影响采购结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

4.3供应商投诉

4.3.1质疑供应商对采购人、采购机构的答复不满意或者采购人、采购机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门提出投诉。

4.3.2供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

4.3.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

4.3.5 以联合体形式参加政府采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

投诉书范本及制作说明详见附件3。

4.4在线质疑、投诉。

根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表；鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。

 **二、招标文件的构成、澄清、修改**

**5．招标文件的构成**

5.1 招标文件包括下列文件及附件：

5.1.1招标公告；

5.1.2投标人须知；

5.1.3采购需求；

5.1.4评标办法；

5.1.5拟签订的合同文本；

5.1.6应提交的有关格式范例。

5.2与本项目有关的澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**6. 招标文件的澄清、修改**

6.1已获取招标文件的潜在投标人，若有问题需要澄清，应于投标截止时间前，以书面形式向采购机构提出。

6.2 采购机构对招标文件进行澄清或修改的，将同时通过电子交易平台通知已获取招标文件的潜在投标人。依法应当公告的，将按规定公告，同时视情况延长投标截止时间和开标时间。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

**三、投标**

**7. 招标文件的获取**

详见招标公告中获取招标文件的时间期限、地点、方式及招标文件售价。

**8.开标前答疑会或现场考察**

采购人组织潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会的，潜在投标人按第二部分投标人须知前附表的规定参加现场考察或者开标前答疑会。

**9.投标保证金**

本项目不需缴纳投标保证金。

**10. 投标文件的语言**

投标文件及投标人与采购有关的来往通知、函件和文件均应使用中文。

**11. 投标文件的组成**

11.1**资格文件**：

11.1.1符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

11.1.2联合协议（如果有)；

11.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有)；

11.1.4本项目的特定资格要求（如果有)。

11.2商务技术文件：

11.2.1投标函；

11.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明；

11.2.3分包意向协议（如果有）；

11.2.4符合性审查资料；

11.2.5评标标准相应的商务技术资料；

11.2.6投标标的清单；

11.2.7商务技术偏离表；

11.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

11.3**报价文件：**

11.3.1开标一览表（报价表）；

11.3.2中小企业声明函。

**投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；**

**投标人提供虚假材料投标的，投标无效。**

**12. 投标文件的编制**

12.1投标文件分为资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。各投标人在编制投标文件时请按照招标文件第六部分规定的格式进行，混乱的编排导致投标文件被误读或评标委员会查找不到有效文件是投标人的风险。

12.2投标人进行电子投标应安装客户端软件—“政采云电子交易客户端”，并按照招标文件和电子交易平台的要求编制并加密投标文件。投标人未按规定加密的投标文件，电子交易平台将拒收并提示。

12.3使用“政采云电子交易客户端”需要提前申领CA数字证书，申领流程请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”进行查阅。

**13.投标文件的签署、盖章**

13.1投标文件按照招标文件第六部分格式要求进行签署、盖章。**▲投标人的投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的，其投标无效**。

13.2为确保网上操作合法、有效和安全，投标人应当在投标截止时间前完成在“政府采购云平台”的身份认证，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签名。

13.3招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**14. 投标文件的提交、补充、修改、撤回**

14.1 供应商应当在投标截止时间前完成投标文件的传输递交，并可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原文件，补充、修改后重新传输递交。投标截止时间前未完成传输的，视为撤回投标文件。投标截止时间后递交的投标文件，电子交易平台将拒收。

14.2电子交易平台收到投标文件，将妥善保存并即时向供应商发出确认回执通知。在投标截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回投标文件外，任何单位和个人不得解密或提取投标文件。

14.3采购人、采购机构可以视情况延长投标文件提交的截止时间。在上述情况下，采购机构与投标人以前在投标截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的投标截止期。

**15.备份投标文件**

 15.1投标人在电子交易平台传输递交投标文件后，还可以在投标截止时间前直接提交或者以邮政快递方式递交备份投标文件1份，**但采购人、采购机构不强制或变相强制投标人提交备份投标文件。**

15.2备份投标文件须在“政采云投标客户端”制作生成，并储存在DVD光盘中。备份投标文件应当密封包装并在包装上加盖公章并注明投标项目名称，投标人名称(联合体投标的，包装物封面需注明联合体投标，并注明联合体成员各方的名称和联合协议中约定的牵头人的名称)。**不符合上述制作、存储、密封规定的备份投标文件将被视为无效或者被拒绝接收。**

15.3直接提交备份投标文件的，投标人应于投标截止时间前在招标公告中载明的开标地点将备份投标文件提交给采购机构，采购机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。

15.4以邮政快递方式递交备份投标文件的，投标人应先将备份投标文件按要求密封和标记，再进行邮政快递包装后邮寄。备份投标文件须在投标截止时间之前送达招标文件第二部分投标人须知前附表规定的备份投标文件送达地点；送达时间以签收人签收时间为准。采购机构将拒绝接受逾期送达的备份投标文件。邮寄过程中，电子备份投标文件发生泄露、遗失、损坏或延期送达等情况的，由投标人自行负责。

**15.5投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效。**

**16.投标文件的无效处理**

有招标文件第四部分4.2规定的情形之一的，投标无效：

**17.投标有效期**

17.1投标有效期为从提交投标文件的截止之日起90天。▲**投标人的投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的，投标无效。**

17.2投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

17.3在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，采购机构可以以书面形式通知投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，不得要求或被允许修改其投标文件，投标人拒绝延长的，其投标无效。

**四、开标、资格审查与信用信息查询**

**18.开标**

18.1采购机构按照招标文件规定的时间通过电子交易平台组织开标，所有投标人均应当准时在线参加。投标人不足3家的，不得开标。

　18.2开标时，电子交易平台按开标时间自动提取所有投标文件。采购机构依托电子交易平台发起开始解密指令，投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。

　18.3**投标文件未按时解密，投标人提供了备份投标文件的，以备份投标文件作为依据，否则视为投标文件撤回。投标文件已按时解密的，备份投标文件自动失效。**

**19、资格审查**

19.1开标后，采购人或采购机构将依法对投标人的资格进行审查。

19.2采购人或采购机构依据法律法规和招标文件的规定，对投标人的资格进行审查。

19.3投标人未按照招标文件要求提供与资格条件相应的有效资格证明材料的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求，其投标无效。

19.4对未通过资格审查的投标人，采购人或采购机构告知其未通过的原因。

19.5合格投标人不足3家的，不再评标。

**20、信用信息查询**

20.1信用信息查询渠道及截止时间：采购机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询投标人接受资格时的信用记录。

20.2信用信息查询记录和证据留存的具体方式：现场查询的投标人的信用记录、查询结果经确认后将与招标文件一起存档。

20.3信用信息的使用规则：经查询列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人将被拒绝参与政府采购活动。

20.4联合体信用信息查询：两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

**五、评标**

**21.**评标委员会将根据招标文件和有关规定，履行评标工作职责，并按照评标方法及评分标准，全面衡量各投标人对招标文件的响应情况。对实质上响应招标文件的投标人，按照评审因素的量化指标排出推荐中标的投标人的先后顺序，并按顺序提出授标建议。**详见招标文件第四部分评标办法。**

**六、定 标**

**22. 确定中标供应商**

政府采购项目实行全流程电子化，评审报告送交、采购结果确定和结果公告均在线完成。为进一步提升采购结果确定效率，采购代理机构应当依法及时将评审报告在线送交采购人。采购单位应当自收到评审报告之日起2个工作日内在线确定中标或者成交供应商。中标、成交通知书和中标、成交结果公告应当在规定时间内同时发出。

**23. 中标通知与中标结果公告**

23.1自中标人确定之日起2个工作日内，采购机构通过电子交易平台向中标人发出中标通知书，同时编制发布采购结果公告。采购机构也可以以纸质形式进行中标通知。

23.2中标结果公告内容包括采购人及其委托的采购机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，中标人名称、地址和中标金额，主要中标标的的名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准、数量，开标记录、资格审查情况、评审专家抽取规则、符合性审查情况、未中标情况说明、中标公告期限以及评审专家名单、评分汇总及明细。

23.3公告期限为1个工作日。

**七、合同授予**

**24.** 合同主要条款详见第五部分拟签订的合同文本。

**25. 合同的签订**

25.1 鼓励有条件的采购人视情缩减采购合同签订时限，提高采购效率，杜绝“冷、硬、横、推”等不当行为。除不可抗力等特殊情况外，原则上应当在中标通知书发出之日起10个工作日内，与中标供应商按照采购文件确定的事项签订政府采购合同，并在签订之日起2个工作日内将政府采购合同在浙江政府采购网上公告。

25.2中标人按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。如中标人为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。

25.3如签订合同并生效后，供应商无故拒绝或延期，除按照合同条款处理外，列入不良行为记录一次，并给予通报。

25.4中标供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标或者成交候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商，也可以重新开展政府采购活动。

25.5采购合同由采购人与中标供应商根据招标文件、投标文件等内容通过政府采购电子交易平台在线签订，自动备案。

**26. 履约保证金**

拟签订的合同文本要求中标供应商提交履约保证金的，供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。履约保证金的数额不得超过政府采购合同金额的2.5%。鼓励和支持供应商以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证金。**采购人不得拒收履约保函，项目验收结束后应及时退还。**

政府采购货物和服务项目中，采购人可根据杭州市政府采购网公布的供应商履约评价情况减免履约保证金。供应商履约验收评价总分为100分的，采购人应当免收履约保证金；评价总分在90分以上的，收取履约保证金不得高于合同金额2%；评价总分在90分以下或者暂无评分的，收取履约保证金不得高于合同金额2.5%。

供应商可登录政采云平台-【金融服务】—【我的项目】—【已备案合同】以保函形式提供：1、供应商在合同列表选择需要投保的合同，点击[保函推荐]。2、在弹框里查看推荐的保函产品，供应商自行选择保函产品，点击[立即申请]。3、在弹框里填写保函申请信息。具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。

**八、电子交易活动的中止**

2**7. 电子交易活动的中止。**采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购机构可中止电子交易活动：

27.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

27.2电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

27.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

27.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

27.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

 28.出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购组织机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动，也可以决定某些环节以纸质形式进行；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。

**九、验收**

**29.验收**

29.1采购人组织对供应商履约的验收。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并接受相应的处理。

29.2采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

29.3严格按照采购合同开展履约验收。采购人成立验收小组，按照采购合同的约定对供应商履约情况进行验收。验收时，按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

29.4验收合格的项目，采购人将根据采购合同的约定及时向供应商支付采购资金、退还履约保证金。验收不合格的项目，采购人将依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《中华人民共和国民法典》。供应商在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，采购人应当及时报告本级财政部门。

**第三部分 采购需求**

属于实质性要求条款的，已用符号“▲”标明，否则属于非实质性要求。

采购项目中单一产品或核心产品：物业服务。

1. **项目概况**

医院目前病床开放数约600张，各建筑总面积约98000平方米，绿化面积约 23000平方米。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 楼层 | 功能分布 |
| 门诊楼 | -1F | 停车库、高配间、中央空调机房、热交换器机房、二次供水机房、设备班组办公室、维修班组办公室、集中清洗、物业办公室、洗衣房、采购中心、药库、太平间等 |
| 1F | 急诊大厅、收费处、急诊（24小时）、急诊检验科、药房、放射科、骨科门诊、输液室、针灸康复科、发热门诊、体检中心、一站式服务区等 |
| 2F | 妇科、产科、儿科、中药房、中医科、内科门诊、外科门诊、美容科、检验科、病理科、输血科等 |
| 3F | 耳鼻喉科、口腔科、血透室、门诊手术室等 |
| 住院楼 | 1F | 磁共振室、碎石中心、转运中心、病区药房、静配中心等 |
| 2F | B超室、心电图室、内镜中心 |
| 3F | ICU、手术室、分娩室等 |
| 4F | 供应室、中央纯水系统、信息科、行政办公区、病案室、会议室、报告厅等 |
| 5F | 5C病区(30床）、新生儿病区 |
| 6F | 6A病区(51床） |
| 7F | 7A病区(44床） |
| 8F | 8A病区(54床） |
| 9F | 9A病区(54床） |
| 10A | 10A病区(54床） |
| 11A | 11A病区(54床） |
| 12A | 12A病区(54床） |
| 13A | 13A病区(54床） |
| 14A | 14A病区(54床） |
| 15A | 15A病区(54床） |
| 16A | 16A病区(54床） |
| 行政楼 | 1F | 餐厅 |
| 2F | 员工餐厅 |
| 3F-4F | 行政办公区 |
| 5F-9F | 行政宿舍 |
| 其他区域 | 液氧站 | 行政楼北侧 |
| 指挥中心 | 行政楼北侧 |
| 生活垃圾房 | 医院东北侧 |
| 医疗垃圾房 | 医院东北侧 |
| 污水站 | 住院楼北侧 |
| 肠道门诊 | 医院西门处 |

1. **服务范围及内容要求**

## **保洁服务**

### 保洁服务区域及内容

**（一）区域：大厅、急诊室、供应室、发热门诊、肠道门诊等**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日3次以上 |
| 2 | 区域内地面扫尘（无扬尘干扫） | 每日3次以上 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日3次以上 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭 | 每日2次以上 |
| 5 | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、低处电器表面清洗或擦拭 | 每日1次以上 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗、擦拭 | 每日3次以上 |
| 7 | 卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面）冲洗、擦拭、消毒 | 每日3次以上随时保持洁净 |
| 8 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次以上 |
| 9 | 开水器、冰箱（如有）外表面清洁消毒 | 每日1次以上 |
| 10 | 门、门框、低处窗框擦拭、通风口 | 每周1次以上 |
| 11 | 玻璃（含内外窗玻璃）及窗框清洁 | 每周1次以上 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次以上 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次以上 |
| 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每月2次以上 |
| 15 | 高处除尘 | 每月1次以上 |
| 16 | 灯具、烟感、监视器、风口、管道、空调（吊顶内的除外）、风扇等高处设备擦拭清洁 | 每月1次以上 |
| 17 | 打蜡、晶面处理或保养 | 每2月1次以上 |
| 18 | 地面机洗 | 每日1次以上 |
| 19 | 窗帘拆换（污染时随时拆换） | 每季度1次以上 |
| 20 | 平车上布类整理、更换，床上用品拆换 | 随 时 |
| 21 | 巡视保洁 | 随 时 |

**（二）区域：手术室**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日3次以上 |
| 2 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日3次以上 |
| 3 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭 | 每日1次以上 |
| 4 | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材、无影灯）、低处电器表面清洗、擦拭 | 每日1次以上 |
| 5 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处清洗、擦拭 | 每日3次以上 |
| 6 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒 | 每日3次以上 随时保持洁净 |
| 7 | 区域内窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次以上 |
| 8 | 拖鞋清洗、 | 随 时 |
| 9 | 术后整理、清洁、消毒 | 随 时 |
| 10 | 开水机、空气消毒机、空调设备外表面的清洁与消毒 | 每日1次以上 |
| 11 | 门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次以上 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次以上 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每月2次以上 |
| 14 | 高处除尘 | 每月1次以上 |
| 15 | 灯具、音响、烟感、监视器、风口、排气扇、风扇、空调（吊顶内的除外）等高处设备擦洗 | 每月1次以上 |
| 16 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养 | 每3月1次以上 |
| 17 | 巡视保洁 | 随 时 |
| 18 | 平车上布类整理、更换，手术台上用品拆换 | 随 时 |
| 19 | 库房的打扫 | 每周1次以上 |
| 20 | 窗帘拆换 | 每月1次以上 |
| 21 | 各类平车轮椅车轮上油、去污，保证正常运行 | 每周1次以上 |

**（三）区域：住院病区**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日3次以上 |
| 2 | 区域内地面牵尘（无扬尘干扫） | 每日3次以上 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日3次以上 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭 | 每日1次以上 |
| 5 | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历夹、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭 | 每日1次以上 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭 | 每日3次以上 |
| 7 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒 | 每日3次以上 随时保持洁净 |
| 8 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、设备带、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次以上 |
| 9 | 床单位终末消毒 | 随 时 |
| 10 | 开水器、冰箱外表面清洁消毒 | 每日1次以上 |
| 11 | 门、门框、窗框、玻璃（含内外窗玻璃）清洁 | 每周1次以上 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次以上 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次以上 |
| 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次以上 |
| 15 | 高处除尘 | 每月1次以上 |
| 16 | 灯具、音响、烟感、监视器、风口、排气扇、风扇、空调（吊顶内的除外）等高处设备擦洗 | 每月1次以上 |
| 17 | 打蜡、晶面处理或保养，PVC地面刷洗补蜡 | 每2月1次以上 |
| 18 | 地面机洗、 | 每日1次以上 |
| 18 | 石材地面的日常维护保养 | 每2周1次以上 |
| 19 | 巡视保洁、小手巾清洗、晾晒 | 随 时 |
| 20 | 平车上布类整理、更换 | 随 时 |
| 21 | 窗帘，挂帘的拆换 | 每季度1次以上 |
| 22 | 给所有病人打开水 | 每天3次以上 |
| 23 | 病人服、床单、被套、枕套等的清点、登记 | 每日1次 |
| 24 | 陪客躺椅上锁开锁 | 每天各一次 |

**（四）区域：室内公共区域**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日3次以上 |
| 2 | 区域内地面扫尘并地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日3次以上 |
| 3 | 区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭 | 每日3次以上 |
| 4 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、马桶、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒 | 随时保持洁净 |
| 5 | 区域内把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次以上 |
| 6 | 公共座椅的清洁擦拭 | 每周1次以上 |
| 7 | 玻璃（含内外窗玻璃）及窗框清洁 | 每周1次以上 |
| 8 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次以上 |
| 9 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次以上 |
| 10 | 高处除尘 | 每月1次以上 |
| 11 | 灯具、音响、烟感、监视器、风口、空调（吊顶内的除外）等高处设备擦洗 | 每月1次以上 |
| 12 | 各材质地面的保养 | 每2月1次以上 |
| 13 | 地毯、踏垫保持地毯干净、松软、无污渍斑点，洗后无色差 | 每日清扫，每周吸尘清洁，每周局部使用清洁剂清洁，每月一次用清洁剂清洗 |
| 14 | 大厅内玻璃除尘、清洗，无尘，光亮 | 每季度全面清尘一次以上 |
| 15 | 巡逻保洁 | 随 时 |

**(五）行政办公区**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋并进行垃圾分类 | 每日1次以上 |
| 2 | 区域内地面扫尘（无扬尘干扫），会议室可在会前会后 | 每日1次以上 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日1次以上 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭 | 随时 |
| 5 | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、低处电器表面清洗或擦拭 | 每日1次以上 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗、擦拭 | 每日1次以上 |
| 7 | 卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面）冲洗、擦拭、消毒 | 每日2次以上随时保持洁净 |
| 8 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次以上 |
| 9 | 开水器、冰箱（如有）外表面清洁消毒 | 每日1次以上 |
| 10 | 门、门框、低处窗框擦拭、通风口 | 每周1次以上 |
| 11 | 玻璃（含内外窗玻璃）及窗框清洁 | 每周1次以上 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次以上 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次以上 |
| 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每月2次以上 |
| 15 | 高处除尘 | 每月1次以上 |
| 16 | 灯具、烟感、监视器、风口、管道、空调（吊顶内的除外）、风扇等高处设备擦拭清洁 | 每月1次以上 |
| 17 | 区域内院领导办公室整体保洁 | 每日1次 |
| 18 | 窗帘拆换（污染时随时拆换） | 每季度1次以上 |
| 19 | 工作服送洗、登记、接送工作 | 每周2次 |
| 20 | 值班室内的床单、被套、枕套的更换 | 每周1次 |
| 21 | 巡视保洁 | 随 时 |

**(六）行政宿舍**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 1 | 宿舍区域内的公共卫生 | 每日1次以上 |
| 2 | 宿舍区域（7F至9F）内的床单、被套、枕套的更换 | 每周1次 |
| 3 | 新进员工、迁出员工的登记工作 | 随时 |
| 4 | 宿舍区域内的水电供应，发现问题及时上报、通知维修 | 每日1次 |
| 5 | 宿舍区域内的钥匙管理 | 随时 |
| 6 | 宿舍区域内公共设施的巡视工作 | 每日1次 |

**（七）区域：室外公共区域**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日3次以上 |
| 2 | 区域内垃圾桶刷洗 | 每日1次以上 |
| 3 | 明沟、暗沟月彻底清理，如有堵塞情况，及时上报 | 每月1次以上 |
| 4 | 路灯除尘 | 每月4次以上 |
| 5 | 各出入口地面清扫、收集垃圾、水力冲洗 | 循环清扫，每周冲洗1次以上 |
| 6 | 小花园及道路清扫、收集垃圾、水力冲洗 | 循环清扫，每周冲洗1次以上 |
| 7 | 外墙及外露管道（二米以下）除尘，无积灰、污渍 | 每日清抹1次以上 |
| 8 | 屋顶及周边清扫、收集垃圾、刷洗、清洁堵塞物，所有屋面排水设施不定期清理 | 每日清扫，雨雪天气、台风季节重点清扫 |
| 9 | 公共座椅保洁 | 随时 |
| 10 | 玻璃（含内外窗玻璃）及窗框清洁 | 每周1次以上 |
| 11 | 外墙金属嵌条、广告牌、宣传栏、灯箱、标志牌除尘无积灰、污渍 | 每日清抹1次以上 |
| 12 | 外立面幕墙玻璃 | 每半年清洗1次以上 |
| 13 | 监控探头除尘 | 每半年清洗1次以上 |
| 14 | 室外绿地清扫，无垃圾、无杂物 | 每天清洁1次以上，随时清扫 |
| 15 | 巡逻保洁 | 随 时 |

**（八）区域：电梯**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 1 | 地面除尘、清洗，无灰尘、垃圾及污渍 | 每日吸尘2次以上每周清洗1次以上 |
| 2 | 墙面，木质（除尘）铝合金（上保护剂）、镜面清洁，无灰尘及手印，光亮 | 每日保洁每周清洁、上光 |
| 3 | 门（内外）抹净（上保护剂），无灰尘及手印，光亮 | 循环保洁每周清洁、上光 |
| 4 | 门槽清除垃圾、杂物，无灰尘及垃圾，光亮 | 每日及时清除每周清洁、上光 |
| 5 | 指示牌和按钮除尘，无灰尘、无手印 | 每日清抹1次以上 |
| 6 | 灯片和风口除尘无灰尘 | 每日清抹1次以上 |

**（九）区域：其他**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 1 | 地下车库地面清扫、冲洗，无垃圾、无杂物 | 循环保洁，每天清洁1次以上 |
| 2 | 图书馆书架、书橱除尘、抹净， | 循环保洁，随时清抹 |
| 3 | 垃圾收集及暂存点保洁 | 医院内部垃圾存放区域每天清洗、消毒1次，每周全面清洗消毒1次；每天对垃圾的收集情况进行及时登记，以备检索。 |
| 4 | 药库、耗材库物品搬运整理及保洁 | 每周一、二、四、五 |
| 5 | 洗衣房清点接送需换洗物品，负责全院小毛巾等清洗消毒工作及收发，与洗涤服务单位的清洗物品对接工作 | 每日 |

## **运送服务**

### 运送中心工作内容

医院运送中心工作内容包括病人运送、标本运送、药品运送等工作内容（气体运送、设备仪器运送、文件运送等放入专项人员）。

标准工作方式：

（1）即时服务：需求科室或人员可以拨打服务热线电话，中心工作人员必须及时准确的安排服务任务。

（2）预约服务：需求科室或人员可以提前预约，拨打服务热线电话，中心工作人员必须在怡当的时间安排服务任务。

（3）计划（常规）服务：针对一些有规律的服务，中心工作人员指派专职运送人员来完成服务任务。

（4）循环服务：运送人员按医院实际情况确定循环路径，定时收集、领取标本、文件、申请单等。

（5）驻守服务：根据特殊科室的要求，在特定的时间段内指派专职人员提供运送和保洁服务。

### 运送中心工作要求

（1）对服务区域，保证每天24小时，每年365天的连续服务。

（2）设置后勤一站式服务中心，保证每天24小时，每年365天随时有人接听电话处理服务要求，做到快捷、准确完成各项指派任务（供应商应使用医院后勤管理计算机软件系统）。

（3）调度中心应配制电脑，定期给护理部提供工作量时段分析报表、工作延迟报表等，对相关工作流程调整提供数据基础。

（4）上班按规定着装，保证着装清洁、仪表端正，佩戴好胸牌。服务热情、耐心，接电话文明用语，态度和蔼，不与病人及家属争执，不在病区吸烟和高声喧哗，拒收病人或家属的小费。

（5）为保障良好的就医环境，运送员工必须佩戴对讲机及耳机。

（6）按时及时、安全、准确、无误地接送病人至相关科室检查治疗，搬运病人轻稳，注意保暖，防止跌伤，病情变化及时报告医生。

（7）正确及时收送病区内各种标本、各类检查单、会诊单、配血单等，保护好标本，不损坏和丢弃、遗失标本。急诊标本和急诊单随叫随送，做到正确、无误、及时。并做好各科急诊标本的登记和双签名工作。

（8）协助相关科室及病人记费、退费。杜绝漏费及多记，及时将各种标本容器和特殊试管发放至各病区。

（9）将各种检查申请单送至各相关科室预约，并及时取回预约单发放至各病区，并做好各种用单的登记和双签名工作。

（10）每日下班前将当天的B超和心电图报告发放回病区，对一些急诊报告则随要随取。

（11）负责病房大楼各病区药品的递送，当时下午将各病区所需的大输液送至病区，清点、核对、签名，并按要求摆放。

（12）科室需维修的物品，当天送至维修部修理，修好后及时返还科室。

（13）实行24小时值班负责制。值班期间不离岗、窜岗、不干私活，对病区的呼叫（送标本、血、送单、送急诊病人、取报告等）随叫随到。做好医护人员的后期保障，满足临床一线的需求。

（14）每周一、四集中领送物品，平时每天至少二次到各科了解需领用的物品，正确收发科室领用的物品，不出差错。急需物品科室接到通知后及时送达，仪器设备修理过程中不造成损坏。修好后及时返还病区。

（15）其他需调配的工作。

①领取办公用品和医疗用品

②临时领取办公用品/医疗用品等

③去供应室取送消毒用品

④领消毒液

⑤医疗设备借用

⑥医疗设备报修（大型设备上门修理，小设备送修）

⑦诊床更换（耳鼻喉科、外科、人流室、胎心监护、中医科、骨科、内分泌）

⑧运送急诊病人入院/检查

⑨标本运送（包括周六周日）

⑩报告单运送

⑪一次性输液器运送

⑫临时借用、送还药品等

⑬去功能科室登记检查预约单（临时）

⑭运送检查病人（带领做检查的病人到检查科室）

⑮协助迁床

⑯协助护士送病人转科或送监护病房

⑰领口服药/大配方药（要求密封包装）

⑱运送氧气瓶

⑲擦拭消毒平车/轮椅

⑳给各种车辆清理线头

### 运送中心工作流程

由各投标人根据采购人实际情况结合其他医院工作经验制定完整的运送中心工作流程。总体要求：及时、准确、安全，令科室及病人满意。中标单位制定的工作流程在签订合同前经与护理部协商确定后写入合同书中。

### 生活垃圾运送要求

（1）院区所有生活垃圾转运采取以桶换桶的形式进行

（2）时间安排：早上6：00前各科室工人将各区域的生活垃圾收集好袋口打结后按生活垃圾分类要求分别放入大号（240L）相应的垃圾桶中，放在污物电梯口。6：00开始生活垃圾转运工从上到下逐层以空的干净的桶换装满垃圾的桶收取生活垃圾转运至生活垃圾房，结束后清洗干净污物电梯及一楼电梯出口的卫生。各楼层垃圾收取后，由各楼层工人及时打扫干净垃圾电梯口地面的卫生，地面湿的及时放置防跌倒告示牌。6：00集中收取垃圾后各科室产生的生活垃圾一律放置在污物电梯口大的垃圾桶内，直至下午集中收取。下午16：00前各科室工人将各区域的生活垃圾收集好袋口打结后按生活垃圾分类要求分别放入大号（240L）相应的垃圾桶中，放在污物电梯口。16：00开始生活垃圾转运工从上到下逐层以空的干净的桶换装满垃圾的桶收取生活垃圾转运至生活垃圾房，结束后清洗干净污物电梯及一楼电梯出口的卫生。各楼层垃圾收取后，由各楼层工人及时打扫干净垃圾电梯口地面的卫生，地面湿的及时放置防跌倒告示牌。16：00集中收取垃圾后各科室产生的生活垃圾一律放置在污物电梯口大的垃圾桶内，直至第二天集中收取。

（3）生活垃圾房内垃圾应按生活垃圾分类要求规类放置在固定的区域。

（4）环卫所每次收取生活垃圾后转运工人应将所有空的垃圾桶里外冲洗干净晾干，放置在固定的地点，至下次收取垃圾时拉到相应的科室，入科前应清理干净轱辘上的污迹。

（5）早上所有垃圾的转运工作必须在医院上班前半小时完成，下午垃圾的转运工作不得在医院下班时间段进行，不得影响医院正常的工作秩序。

（6）必须按杭州市生活垃圾分类要求落实好垃圾分类处置及转运工作。

### 医疗废物及危险废物转运要求

（1）医疗废物运送人员必须严格遵守医院的各项规章制度特别是医疗废物管理制度及规范，必须熟悉《医疗废物管理条例》和《医疗卫生机构医疗废物管理办法》的基本内容。明确所有黄色医疗垃圾袋盛放的均为危险废物，均存在受伤或感染的危险；使用后的输液袋（瓶）为危险废物。

（2）每天医疗废物运送人员6：00－17：00收集全院各科室产生的医疗废物及危险废物，对医疗废物及危险废物进行收集、运送时，应穿戴必要的防护用品，包括工作服、帽子、口罩、防护手套、防护鞋。因违反安全操作规范所发生的损伤事件由运送人员本人及承包方负责处理，与院方无关。

（3）所有医疗废物必须做到及时收集，院内储存时间不得超过48小时。

（4）医疗废物及危险废物运送人员必须使用专用密闭的容器，按照医院与供应商协商后规定的时间和路线将医疗废物及危险废物从产生地运送至医院医疗废物及危险废物暂时储存点。

（5）医疗废物运送人员在收集医疗废物前，应检查包装物有无破损和泄露，包装是否合格，是否有警示标签，标签填写完整，不得将不符合要求的医疗废物运送至医疗废物暂时储存点。

（6）运送人员在运送医疗废物及危险废物时，应防止发生医疗废物及危险废物流失、泄露和扩散等事故。当发现医疗废物及危险废物流失、泄露和扩散等事故时，应立即报告医院感染管理科，启动应急预案。

（7）每日运送工作结束后，应当对运送工具用1000㎎∕L含氯消毒剂进行清洁和消毒。

（8）医疗废物运送人员应当根据《医疗废物分类目录》，在接受医疗废物时对医疗废物实施分类运送，在暂存点对医疗废物实施分类管理。

（9）医疗废物及危险废物每天运送至暂存点必须入库，不得露天存放。

（10）医疗废物运送人员必须按时当面与医疗临床废物处理机构人员进行交接，按照回收流程进行扫码回收、出入库，医疗废物转移联单下月初上交医院后勤部统一保管。医疗废物转交出去后，应当对暂存地点、设施及时进行清洁和消毒处理。

（11）对医疗临床废务处理机构送来的利器盒、专用盒、垃圾袋等包装容器必须严格交接，并在次日将发放单交后勤部存档。

（12）医疗废物运送人员在运送、保管时注意身体不接触医疗废物。每天工作结束后注意自身手卫生及防护用品的清洁。

（13）严禁偷盗、买卖医疗废物及危险废物，违反者按医院与供应商签订的内容予以处罚，并承担相应的法律责任。

（14）杭州市卫生监督所已对全市二级以上医院实行医疗废物远程监控管理，凡医院及卫生监督所在监控中发现的问题一律进行从重扣罚处理。

## **机房管理要求**

### 机房(设施、设备运行与维护)服务范围

区域内建筑物的日常维护（公共设施的警示标识）；配电系统的日常运行与维护；锅炉系统的日常运行与维护；空调系统的日常运行与维护；消控（含各区相关设施设备）纯水机房的日常运行与维护等，以及包括设施设备的外包合同管理。

### 机房(设施、设备运行与维护)服务内容

（1）锅炉系统：负责蒸汽锅炉及附属设备的日常操作、巡视、日常维护保养及安全工作，并做好相关记录。

①应持证上岗，严格执行操作规程。严格执行工艺指标，保证正常供汽。

②认真执行现场管理制度，严格遵守劳动纪律。

③根据用户需求合理调节供汽的时间、压力、温度、流量等；做到三勤（勤看火、勤调节、勤分析），四稳（汽压稳、汽温稳、水位稳、流量稳），做到安全经济运行。

④检查和监护设备的运行、系统切换各种试验，做好设备定期检查，确保每项工作及时完成。

⑤每1小时巡视一次设备设施，抄一次主要仪表，如实填写记录表，并保持完整清洁。

⑥每日测一次炉水水质，测两次软化水水质，并做好记录。

⑦每年对阀门进行一次保养；

⑧发现问题及时上报医院相关部门并协助做好处理。

⑨每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练；

（2）配电系统：负责总配电室内设备设施的日常操作、巡视、日常维护保养及安全工作，并做好相关记录。

①应持证上岗，严格执行操作规程，保证正常供电。

②保持房间清洁，亮度适中，墙面地面无渗漏水现象，无易燃易爆、杂物等堆放。

③检查桥架孔洞、墙洞封堵是否脱落，能达到防火、防水、防小动物等要求。

④配电箱（柜）内元器件进行除尘紧固，无过热、异味、锈蚀现象。

⑤每天巡视一次设备设施，抄一次主要仪表；

⑥各元器件运行状态良好。各切换装置、指示灯、空开等状态符合当前运行要求。

⑦发现问题及时上报医院相关部门并协助做好处理。

⑧每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。

（3）集水井排水系统：负责大楼地下室集水井排水系统日常操作、淤泥清理、巡视、维护、保养及安全工作，并做好相关记录。

①每日巡视1次设备设施运行状况，各种记录应规范、完备、字迹清楚。

②发现问题及时上报医院相关部门并协助做好处理。

③每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。

（4）空调系统：负责空调系统设备设施（包括冷冻机房、泵房、冷却塔、热泵机组、空调机房、空调末端、热交换等）的日常操作、巡视、日常维护保养、非洁净空调回风口滤网、出风口每月一次清洗及安全工作，并做好相关记录。

①应持证上岗，将配合楼宇自控随时对责任区内的各种设备设施进行调整、检查、维护；

②每1小时巡视一次冷冻机房内设备设施，记录一次主要仪表及参数；

③每天巡视、检查一次泵房、冷却塔、热泵机组（运行季节）、空调机房、热交换室，记录一次主要仪表及参数；

④每月测一次软化水水质，并做好记录（机组开启期间）；

⑤每日对大楼内进行测温，并配合楼宇自控班组调节温度，并做好相关记录；

各种记录应规范、完备、字迹清楚。

⑥经常保持机房环境清洁，保持机组外表面整洁，保持机房通风、排水装置正常。

⑦检查机组运行情况是否有滴水、泄漏、腐蚀、锈蚀、松动、摩擦破损等。

⑧检查机组运行情况，温度、流量、压力、电气、噪声、振动情况在正常范围内。

⑨根据季节气候调节和设定机组的制热、制冷温度，降低能耗。

⑩发现问题及时上报医院相关部门并协助做好处理。

（5）中央纯水系统：负责中央纯水系统设备设施（包括纯水机房，末端管路等）的日常操作、巡视、日常维护保养及安全工作，并做好相关记录；

①应持证上岗，并提供健康证，每天巡视2次纯水机房内设备设施，做好巡视记录；

②配合第三方每年检测一次纯水水质。

③各种记录应规范、完备、字迹清楚；

④保持机房环境清洁，保持机组外表面整洁，保持机房通风、排水装置正常；

⑤检查机组运行情况是否有滴水、泄漏、腐蚀、锈蚀、松动、摩擦破损等；

⑥检查机组运行情况，温度、流量、压力、电气、噪声、振动情况在正常范围内；

⑦软化器再生系统定期加盐；

⑧各区桶装水的下收下送。

⑨协助做好滤网、过滤器等消耗品的更换、纯水管道的消毒。

⑩发现问题及时上报医院相关部门并协助做好处理。

（6）太平间：负责接收、保管尸体，协助殡仪馆转运尸体并做好相关记录。

①负责到各科室接收尸体，在接到有关科室的通知后在20分钟内到指定科室接尸。

②负责保管尸体，保持太平间室内外清洁和通风。

③认真填写《尸体登记表》中的各项内容，并应妥善保管。

④死者家属(或死者工作单位)来认领尸体时，需提供家属身份证复印件及死者身份证复印件，要认真核对，防止差错。尸体接走后，应及时清洗消毒铺位，处理遗物，保证室内清洁卫生。

⑤协助殡仪馆转运尸体，核对《死亡证明》与《尸体登记卡》无误后，填写转运时间并签名，将尸体交殡仪馆转运。

⑥遇到超过规定停放时间无法处理的尸体或“三无”尸体时，应及时向后勤部和保卫部汇报。

### 机房(设施、设备运行与维护)服务要求

（1）重点突出“安全第一，经济运行”的运行方针；

（2）保障机电正常运行并做好相关记录；

（3）承诺日常维护98%执行，设备设施完好率98%，医院职工满意度90%以上；

（4）要求对各机房数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，给院方的决策进行支持；

（5）建立完善的规章制度和岗位职责、操作流程、应急预案；

（6）有健全的设施设备运行维护标准化管理体系、质量管理评定体系；

（7）供应商按计划巡视设备机房和设备运行情况，做好相关记录；

（8）供应商对员工岗前培训，且每年至少对员工进行两次岗位培训并做好记录；

（9）供应商指定专门能源管理人员，加强用能设备管理和能耗管理，并制订具体的节能管理措施；做好节能运行监测，每月统计能源消耗表及其分析提供给采购人；

（10）供应商保证设备机房、值班室等责任区域内的管理制度齐全，标示清楚，做好各种安全用具、消防用具、设备备品及维修工具的管理，保持设备责任区的清洁卫生，设备、墙面、地面干净整洁、无破损、无渗水、漏电、锈蚀现象；

（11）供应商掌握责任区内设备的用途、参数、运行状况，健全设备档案，提出合理的设备维护保养的措施及方案计划，并对设备进行故障分析诊断；

（12）在由采购人指定的第三方单位对投标人管辖的设备设施进行维修、保养、改造、施工时，供应商负责协调、配合和监管；

（13）确保动力及配电设备24H监护，运行岗位保证24小时值班，运行值班岗位严格按照国家规定持证上岗，持证上岗率100%，并有2年以上相关工作经验；各项作业的劳动保护符合国家规范；

（14）供应商配合各种国家要求的检查、检测、年检工作；

（15）供应商负责执行责任范围内的各种有关法律、法规和政策规定的其他事项；

（16）建立完整的蓝图目录，完整的设备清单，阀门图表，管道标志，电气回路图和相应的控制区域，仪表运行范围等。积极为采购人提供设施设备管理方案。

（17）供应商负责编制所属范围的设备设施年度维修养护计划、年度培训计划、能源控制计划、安全保障计划等，经医院后勤部确定后切实执行。每月向医院后勤部上报月工作总结及下月计划及员工考核结果及奖惩等。

（18）所有机房卫生落实到人。

（19）抓好安全生产，安全责任层层落实，签订责任状，责任到组和人。承担合同期内物业委托管理范围内的安全生产主体责任。

（20）各项工作严格按《浙江省等级医院评审标准》中的三级医院管理标准执行；做好应急演练和台账资料准备工作。

（21）积极配合医院完成各项指令性任务和迎检工作。

（22）所有运行的操作流程、制度、计划、总结、培训、考核及各种运行记录、交接班记录、排班表、能耗统计及分析等资料必须每月上交医院后勤部。

（23）设施设备外包合同管理，协助医院做好管理所属范围的对各类专业外包服务公司的全过程管理。

## **绿化服务**

### 工作要求：

（1）养护范围中明确的全部绿地养护项目以及应急绿化工程，包括所有种植苗木和地被的修剪、去除枯死植株、植物补植、扶正加固、病虫害防治及监测、浇灌排水、施肥、刷白、抹芽、树池维护、中耕除草、地被覆盖、应急（防寒敲雪、防台支撑、防旱、防涝、抗高温等）等。

（2）养护质量要求达到《杭州市城区绿地养护质量标准》一级标准与采购人考核标准，确保在国家省、市各区类创建检查中不失责任分。

（3）养护区域内的大型乔木在养护期内应确保达到98%成活率，灌木、草坪等在养护期内应确保达到95%以上成活率。

（4）草坪随时修剪，乔灌木的修剪按《杭州园林植物养护技术规程》进行操作。

（5）绿地树木修剪、滚草、枯死枝的清理等绿地的垃圾当日清运完毕。

（6）所有植物一年不少于两次施肥，肥料由采购人提供。

## **（五）会务服务要求**

## （1）负责区域：行政楼会议室及报告厅；

## （2）负责采购人的日常接待参观来访；

## （3）负责服务区域内所有会议室的座椅整理、摆放；

## （4）负责提前布置并摆放会议前所需要的席卡；

## （5）负责会议前的矿泉水、茶水摆放及中途续水；

## （6）会议结束后的现场恢复及水杯的清洗、消毒；

## （7）负责会议播放设备的操作及管理；

## （8）维持会场（堂）现场秩序；

## （9）每天早上和下午两次前往采购人院办抄写当天及次日的会议安排。

## **（六）员工招聘标准**

### 项目经理

有较好的协调、指挥能力，能适应院方要求，能进行良好的沟通及密切的配合，有创新精神、事业心强。

### 主管

高中以上学历,能承上启下、协调上下人员，能熟悉分管部分工作的工作流程，熟练掌握各项操作方法，能带教好员工。（持相关上岗证）。

### 其余人员

吃苦耐劳、工作认真，学历要求能满足杭州市第九人民医院各岗位的要求。身体健康，无传染性疾病及精神疾病史，无故意犯罪记录等。

### 员工健康要求

医疗废物转运工人、净水机房等工作人员必须每年进行一次血液传播疾病相关检查及健康体检，并将体检表复印件交采购人备案，体检所需费用由物业公司承担，投标时提供相应内容的承诺函。

### 设备投入要求

中标单位需提供保洁必备的保洁设备和运送中心必备的无线信息设备,手机、无线对讲机、电脑、打印机、照相机、考勤机等设备及耗材（提供清单）。

以上设备及提供服务所需的工具、药剂和耗材、服装等中标单位必须在与采购人签订合同后一周内全部到位存入采购人为物业公司准备的物料仓库中。否则视为违约，采购人有权解除合同。

1. **服务模式**

 （一）坚持“以病人为中心”的宗旨，结合医疗工作的特征性，物业公司按照后勤部、护理部、院感部和各用人科室的具体要求并在后勤部、护理部、院感部督导下开展保洁等勤务工作，在不影响正常工作和病人休息的前提下，采用动态保洁方式，保持医院环境的卫生、整洁，保证陪检病人的安全及标本等运送物品的及时、准确。

 （二）所有物业公司人员由物业公司统一管理，统一招聘、统一培训，未经体检、培训不得上岗，特殊岗位必须持证上岗（高配值班等岗位）。

（三）各病区及科室的员工由医院使用科室进行考勤考核；公共区域部分由医院后勤部统一进行考勤考核；后勤部做好物业公司管理人员的考核管理工作；物业公司的管理人员做好招工、培训、协调、用工及操作流程、服务质量管理。

（四）由物业公司提供公共区域的清洁剂、洗涤剂、集中清洗的消毒剂、清洗剂和地面保护材料，选用耗材必须符合国家标准和院感部的要求，且应选用知名的优质产品。黄色医疗垃圾袋由医院统一提供，其余垃圾袋由物业公司提供，病人转运设施由医院提供。

1. **人员需求：**

### （一）项目拟投入人员（即项目备岗人员）

▲本次服务项目需要人员按180人招标，其中：项目管理人员6人；保洁人员101名；运送人员20人；担架工6人，导医收款10人，驾驶员2人，机房管理15人，其他人员10人，临时人员10人。（详见人员配备一览表）

上述项目拟投入人员配备为杭州市第九人民医院所需人员要求，供应商本项目拟投入人员配置数量不能低于项目拟投入人员配备要求，否者视为不符合采购人的实质性要求。

项目拟投入人员配备作为供应商投标是否符合采购人要求的评审依据。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 人员要求 | 备注 |
| 1 | 项目经理 | 项目经理的要求:年龄50周岁以下，身体健康，作风正派，品行端正，具有项目管理工作经验。（提供近6个月内社保证明或提供投标人和拟派人员共同出具的保证能在本项目服务期间专职为本项目服务的承诺函） | 专业技术人员其专业知识、技能、经验等必须经过采购人考评、考核认可。其他服务人员必须服从物业经理管理、监督和考核。整个物业服务必须承诺服从采购人管理、监督、考核。 |
| 2 | 主管 | 主管人员的要求：50周岁以下，身体健康，作风正派、品行端正，具有医院保洁勤务管理工作经验。（需提供近6个月内社保证明或提供投标人和拟派人员共同出具的保证能在本项目服务期间专职为本项目服务的承诺函） |
| 3 | 保洁 | 具备一定的文化，经过专业的岗前培训，身体健康，品行端正。 |
| 4 | 运送 | 初中以上文化，经过专业的岗前培训，身体健康，品行端正（优先考虑男士）。 |
| 5 | 担架工 | 男性，45周岁以下；高中及以上学历；身体健康，能适应24小时值班制工作时间；有良好的社会品行和较强的交流沟通能力，心理素质良好，责任心强，有团队合作精神。 |
| 6 | 导医 | 35周岁以下，高中/中专及以上学历；护理专业优先；品行端正，身体健康，具有良好的沟通能力 |
| 7 | 120驾驶员 | 45周岁以下，高中及以上学历，具有准驾车型B1及以上的驾驶证，身体健康，具有良好的沟通能力和团队协助能力。 |
| 8 | 机房管理 | 需持证上岗并年检合格，并在进场服务时将提供工程类职称证书或技能证书交给采购单位查验备案。（机房值班优先考虑男士） |

### （二）人员配置其他要求

（1）根据院区实际运行情况，采购人享有对人员数量及岗位职责进行随时调节的权利，人员工资及补助每月结算。

（2）员工休息天、节假日休息、病事假、离职等由供应商另派人员（替班）解决，无替班的科室由供应商协调解决，不得影响采购人正常的工作秩序。

（3）各项工作人员配置表中的工作内容为各科应完成的主要工作内容，实际工作中可能不限于以上内容，在合理的范围内供应商应无条件接受并完成好。

（4）杭州市第九人民医院全院范围实行全天24小时，全年365天保洁、运送、机房管理等工作。

**（5）特殊科室（工种）为重症监护病房、血透室、手术室、产科、供应室、运送中心、肠道门诊、医疗废弃物回收等，人员要求固定、年龄50岁以下，初中以上文化程度，上岗前接受专业的岗前培训。**

（6）投标人须按以上主要工作内容及要求制定详细的各岗位人员安排表、各岗位职责、各岗位规章制度及换班制度，人员数不得少于医院要求的最少人员到岗数。

### （三）各项工作人员配置表

 详见《杭州市第九人民医院物业服务项目人员需求一览表》。各投标单位可根据自身管理情况合理安排岗位人员。

1. **对招标有关项目的说明**

（一）服务期限一年：中标第一年的前三个月为试用期，如试用期物业管理服务考核不合格(考核合格标准为分数大于等于70分)，采购人有权单方面解除合同。服务（合同）期满，供应商应根据采购人的需求延续至下一轮投标完成，新的服务商进入医院后方可退出，费用标准按新合同规定执行。

（二）在服务期限内采购人将免费提供供应商使用的管理办公用房1间、仓库用房1间、洗涤间1间（面积根据采购人实际情况决定）。

（三）院区所有公共区域的PVC地面必须每半年至少打蜡一次，每月至少抛光保养一次，病房内的PVC地面必须每年至少打蜡二次，每月抛光保养一到二次；其他硬质石材地面每年至少二次镜面抛光保养处理。所有材料费、人工费、机械费等费用由供应商负责。

（四）供应商需配置保洁及转送业务、机房管理相关的专用设备（包括大理石、PVC、玻璃保养维护设备等）和项目相关人员的装备（包括对讲机以及对讲机公共频道占用费及维修费用等）

（五）供应商需自备桌椅、电脑、考勤设备和打印机等办公家具、设备和耗材。

供应商的各岗位员工要统一服装、清洁整齐、佩证上岗，并负责其员工工服配备和洗涤。

（六）供应商应有岗前培训机构及专职培训人员，服务人员要100%经过岗前培训、院感培训及消防知识培训，并经考核合格后发放培训合格证方可上岗。

（七）供应商应无条件配合采购人接受上级领导、部门的监督、检查，做好各项工作并提供必须的资料（如安全生产检查、医院三乙评审、无烟医院创建、国家卫生城市复评等）。供应商应无条件配合采购人做好突发事件应急工作(如抗击台风、突发公共卫生、突发疫情、自然灾害等等），供应商无条件接受采购人的派遣（如：院内搬运、文件资料整理等临时性工作）不得有任何推诿，否则采购人有权对供应商进行处罚，视情节轻重处罚金额不等。

（八）供应商所有的物业员工均是采购人的控烟巡视员，有义务做好病人及家属的禁烟宣教工作及劝说工作，及时处理烟蒂等。

（九）供应商须严格按照国家和杭州市政府规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）。

（十）供应商必须在招聘员工面试通过后一星期内签订劳动合同，工作三十日内必须购买社会保险。供应商应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准，员工工资不得低于国家规定的最低工资。因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律、法规要求的标准付给员工加班薪资，按照所属岗位工资与实际加班时长发放（月岗位工资按单休计算）。供应商自行负责其招聘员工的一切工资、福利费、加班费；员工休息天、病事假等由供应商自行解决；如发生劳资纠纷、工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由供应商全部负责；与采购人无关。

（十一）采购人不接受投标人任何因遗漏报价而发生的费用追加。因供应商违反《劳动法》、《劳动合同法》等国家法律法规和政策而造成采购人的连带责任和损失全部由供应商承担。

（十二）本次招标供应商招聘人员年龄必须控制在男性60周岁以下、女性55周岁以下，经考核优秀并身体健康的员工，经医院同意后，可适当放宽年龄限制，但年龄不得超过男65周岁、女60周岁，比例不得超过10%。身体健康、无故意犯罪记录。

（十三）本次招标采购人和供应商是承揽合同关系，采购人只向供应商支付合同确定的费用。

（十四）供应商应权衡各岗位工作量的大小，适当调整各岗位工资标准，以确保员工能安心工作及各项工作的落实。

（十五）采购人负责提供各类垃圾桶，负责生活垃圾、医疗垃圾的外运费和垃圾处理、泡腾片、口罩等费用。所有生活垃圾袋、工人在工作时使用的维修所需工具、各类手套、各种易耗保洁材料如拖把、扫帚、擦布、洗衣粉、去污粉、洁厕液、各种清洁剂、保养剂等由供应商承担，供应商必须保证充足供应，以满足各科使用需要。（注：所有生活垃圾袋应按杭州市生活垃圾分类要求提供不同的颜色；所有公共区域、外围、厕所内必须使用防火防烟垃圾袋）

（十六）医疗废弃物及输液袋（瓶）严禁流失、盗卖。纸箱、报纸、液体外包装袋等均为医院公有资产，严禁盗卖。

（十七）为保证医院的正常医疗活动的开展，投标人须提供详细的新旧物业交接方案。

（十八）供应商须认真履行职责，严格按招投标文件中的质量保证体系做好院内的保洁、运送等工作。确保在岗在位，各尽其职，保证符合各项服务的质量标准。如不能保证符合各项服务的质量标准，医院将按合同细则进行处罚。

（十九）投标人在投标时要充分考虑本公司的业务发展，做出自己合理的报价。

（二十）供应商员工不得在工作时间干私活、出租陪人椅、被或卖日用品等工作，员工不得在医院内吸烟，如有违规同时扣罚供应商和员工绩效。

（二十一）供应商员工不得兼职。

（二十二）供应商每月月末将下一个月的人员排班表交至采购人。

（二十三）供应商在中标后需组建筹建团队，提出筹建方案（方案内容包括人员招聘、培训、进场、项目实施进度等）

（二十四）物业管理人员是保洁、运送、机房等工作质量的第一责任人和监管主体，供应商明确措施保障物业管理人员履职。

（二十五）本次物业项目，中标单位必须符合杭州市第九人民医院院感部的各项要求。

（二十六）采购人有监管权限，对于物业质量评价不到位有相应考核和与物业管理费挂钩。

（二十七）供应商对员工工作量和工作质量需建立详细的绩效考核管理办法。

1. **任务书履约及考核**

物业公司在履约过程中，无法做到所承诺的条款，采购人有权利扣除相应的费用：

## **保洁**

1.每月≥一次，抽查15%科室为每月考核。

2.考核分数计算如下（保留小数点一位）：

总分比例：60％（考评组分数）＋20％（各科室分数）＋20％（病人满意度）

（1）考核总分数在95分以上，每高1分奖励1000元；如出现物业服务质量相关问题，按物业考核细则单项扣罚。

（2）考核总分数在90～95（含）分以上，费用按合同金额全额支付。

（3）考核总分数在85分（含）～89分，扣除服务费用1000～2000元。

（4）考核总分数在75分（含）～84分，扣除服务费用2000～5000元。

（5）考核总分数在75分以下的，扣除服务费用5000～8000元。

（6）考核平均数分数在70分以下，为考核不合格，全年出现三次不合格，终止合同，并承担违约责任的赔偿。

3.成立考核监督机制：由医院相关职能科室和供应商成立考核小组。

（1）综合考核表

《物业公司保洁质量考核标准》（表1）（满分100分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分类 | 区域 | 考评内容 | 考评要点 |
| 管理制度 |  | 1、工作制度：物业公司工作制度；物业公司负责人工作职责；各岗位工作人员工作职责；安全管理制度；员工岗位考核标准及记录；工作量量化表；巡查记录；2、会议制度：物业公司工作会每月不少于2次；业务学习每月不少于1次；参加者不低于单位人数的95%，各类会议及时传达有会议记录。3、各种记录递交医院管理部门。 | 各项制度、台帐缺一项扣1分； 各项会议缺一项扣1分，参加者每低于单位人数1%扣0.5分。 |
| 室外环境 | 道路 | 医院内所有道路全天候保持干净，无明显泥沙、污垢、积水树叶。每100平方米范围内烟头、果皮、纸屑等污物平均不超过2处，无体积1厘米以上的石子，且应在15分钟内及时清除掉。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 院内的地面保持干燥，尤其雨天、雪天要加强管理，及时清扫积水、积雪，坡道等易滑处放置防滑地垫，防止行人摔伤，确保安全。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 公共设施 | 医院内各处严禁张贴小广告等“牛皮癣”每周巡查不得少于2次，有记录有整改；外墙面转角处无积土、垃圾；宣传栏无乱贴现象，金属门和金属护板保持干净光亮，无污渍、无脚踢印迹、无锈迹。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 标识牌、介绍栏、宣传栏、雕塑像、软门帘等清晰无损坏、无丢失，公共设施目视无明显灰尘；平台、转换层无积水、杂物；明管线槽板无灰尘，雨棚目视无垃圾、青苔、积水、污迹；明沟通畅，无污物堆积。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 污水池及垃圾站等 | 定期检查污水池、窖井、化粪池，确保排水通畅，无外溢，箅子内无纸屑烟头，盖上无污泥。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 垃圾站、室外垃圾箱、室内垃圾桶要按垃圾分类规定及时清运，无过夜垃圾，地面不积水，每天及时清洗，无异味。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 停车场 | 停车场（含立体车库）、车棚：无杂物、纸屑、油污，棚上无垃圾、蜘蛛网。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 办公区 |  | 办公室、会议室、接待室、值班室“六面光”；灯具、空调进出风口等干净整洁。地面打蜡后光亮、干净、无尘、无烟头、废弃物、无污渍，无纸屑、无痰迹、墙面及拐角处无蜘蛛网。办公家具、桌椅台面保持干净清洁无积尘、脚踢印、黑色痕迹。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 公共区 |  | 每天对室内公共大厅等人员密集处进行一次空气净化消毒，并做好记录。室内及大厅墙面、踢脚板须擦拭干净，无污垢、划痕、积尘、脚踢印、黑色痕迹。公共走廊、走道、楼梯、地毯、脚垫干净清洁；电梯大厅和门、窗槽内干净无积水、积土，无烟头、废弃物、果皮、纸屑、痰迹、污渍。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 休息区 |  | 各休息区、手术等待区域内的桌椅及其他家具设备，擦拭消毒干净，不得有污迹、划痕、无脚踢印迹、黑色痕迹。 | 一项不合格扣1分 |
| 清洁区 |  | 室内玻璃干净、明亮、无手印、无污渍，窗框及顶部无灰尘、无锈蚀。 | 一项不合格扣0.5分 |
|  | 各区域内设施及物品摆放划分到位，不得有不属于本区域的设备及其它物品，各类物品摆放整齐。 | 一项不合格扣0.5分 |
|  | 清洁室垃圾清倒及时，无异味；清洁室要分清各类工具的摆放区域及具体位置，并有明显标识，无乱摆、乱挂现象；水池内无垃圾无积水。垃圾桶、纸篓干净无污渍、痰渍，垃圾桶内的垃圾不超过三分之二。 | 一项不合格扣1分 |
| 手术室及其他驻守科室 |  | 进入手术室等重点部门：污染区、无菌区、医护办公室进行保洁工作时，不同的地方都应配置清洁用品，不得混用；玻璃、桌面及角落无灰尘、污迹、水渍、纸屑、烟头。灯具、空调进出风口等无尘；在感染病区和非感染病区进行保洁工作时不得交叉作业。 | 不服从管理、无礼貌扣0.5分；发现感染病区和非感染病区交叉作业扣1分；将污染区的物品带入无菌区扣1分；不同的地方都应配置清洁用品，不得混用，发现一次扣1分；玻璃、桌面及角落有灰尘、污迹、水渍、均扣0.5分. |
| 其它 | 院感 | 按照院感有关要求和标准执行，并做好相关记录和台账工作，以备上级单位检查。  | 一项不合格扣1分 |
| 节约能源 | 合理关、开水源、电源、门窗，并有定时巡查（需有记录），有问题及时向有关部门汇报。 | 每起扣0.5分 |
| 控烟 | 负责劝阻吸烟 | 每起扣0.5分 |
| 员工状态 | 素质 | 具有与工作相适应的文化，与岗位相匹配的能力，与合同规定的年龄结构,有培训. | 一人不合格扣0.5分 |
| 稳定性 | 服务人数 | 缺1人，每人每天扣0.5分 |
| 投诉 | 态度、质量 | 基本属实，影响一般，或属实，性质恶劣,影响很坏的 | 性质一般的，一起扣1分，超过3起，每起扣2分，恶劣且影响坏的，每起扣3分,超过3起的,每起扣8分. |
| 违反医院制度或法律法规 | 基本属实,性质一般，或性质恶劣,影响极坏. | 性质一般的，每起扣1分，3起以上,每起扣3分,性质恶劣且影响极坏的，每起扣10分。 |
| 备注 | 当月月底前由医院方考评一次,日常管理可参照本考核表扣分,月底累加扣分,并合计总分。 |

（2）使用科室考核表

《门诊、病区、医技科室保洁质量标准》（表2）（满分100分）

科室： 姓名： 得分：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 保 洁 标 准 | 考核标准 | 得分 |
| 员工素质（5分） | 素质与服务意识 | 为病人服务、经培训具有一定技能、熟识院感知识 | 每项发现一次扣2分 |  |
| 劳动纪律 | 1、仪表符合规定；2、按时到岗接班，不早退，不串岗，不脱岗 |
|  物表 清洁（40分） | 地面（10分） | 目测：无灰尘，无污迹，无积水、无卫生死角，20平方米内不得超过2个杂物（含烟蒂） | 每项发现一次扣2分 |  |
| 墙、柱面、天花板（10分） | 目测：无灰尘，无蛛网、无明显污迹，纸巾测试30CM无黑灰 |
| 桌、椅（5分） | 目测：无灰尘，无污迹，无水印、摆放整齐 |
| 玻璃、门、窗槽、门框（10分） | 目测：玻璃光亮门、窗槽无明显灰尘、污迹，手印等 |
| 设备、工具、物品（5分） | 无灰尘，无污迹，无水印，无发霉，无异味 |
| 物品摆放（20分） | 科室设备、工具、物品（5分） | 在规定的地方，物品摆放整齐，衣物统一悬挂，窗床帘干净且无下落 | 每项发现一次扣2分 |  |
| 桌、椅（5分） |
| 衣物、窗床帘（5分） |
| 病员用品（5分） |
|  垃圾 废品（10分） | 分类与运送 | 分类、暂存准确，运送及时，无过夜垃圾 | 每项发现一次扣2分 |  |
| 垃圾桶 | 桶内垃圾不得超过3/4，无异味，桶身无污渍； |
| 其它（15分） | 节能、节水、控烟 | 1、按要求关灯关水关窗2、劝阻吸烟 | 每项发现一次扣2分 |  |
| 院感管理 | 1、卫生间、地面等消毒2、地拖分类使用3、毛巾分类使用和放置4、污织物更换和收集规范 |
| 马桶、水龙头 | 马桶畅通、无异味，水龙头无漏水 |
| 投诉（10分） | 1、情节轻微的2、情节严重的 | 违反医院制度或法律法规，情况属实。 | 每发现一次情节轻微的扣10分发现一次情节严重的扣20分（在总分中加扣10分） |  |
| 备注： | 满分100分，每项发现一次按规定扣分，在当月中可累计扣分，扣完大项分为止。 |

（3）病人满意度调查表

《物业服务病人满意度调查表》表3（满分80分）

尊敬的病员同志：

为帮助医院提高后勤服务工作的质量，在您住院期间为您提供更优质的服务，现对后勤部分工作进行满意度调查，调查内容如下，每项总分为10分，请您如实对各项评分在相应分值栏打“√”。

谢谢并祝您早日康复！

一、您认为保洁员工作时是否着装整齐并注意个人卫生？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

二、您认为保洁员工作时服务态度如何？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

三、您认为医院外环境卫生状况是否良好？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

四、您认为病区公共区域卫生状况是否良好？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

五、您认为卫生间的清洁状况是否良好？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

六、保洁员是否每天擦床头柜及床档等，是否每天拖地？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

七、员工是否每天两次更换卫生间的垃圾袋？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

八、您认为院内电梯轿箱、地面和墙面是否整洁明亮？

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意 | 基本满意 | 不满意 |  | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|  |  |  | 得分 |  |  |  |  |  |

## **运送**

1.每月≥一次，抽查15%科室为每月考核。

2.考核分数计算如下（保留小数点一位）：

（1）总分比例：60％（考评组分数）＋30％（各科室分数）＋10％（病人满意度）

考核总分数在90～95（含）分以上，费用按合同金额全额支付；

（2）考核总分数在95分以上，每高1分奖励1000元；如出现物业服务质量相关问题，按物业考核细则单项扣罚。

（3）考核总分数在85分（含）～89分，扣除服务费用1000～2000元；

（4）考核总分数在75分（含）～84分，扣除服务费用2000～5000元；

（5）考核总分数在75分以下的，扣除服务费用5000～8000元；

（6）考核平均数分数在70分以下，为考核不合格，全年出现三次不合格，终止合同，并承担违约责任的赔偿。

3.成立考核监督机制：由医院相关职能科室和供应商成立考核小组。

（1）综合考核表

《运送工质量考核标准》（表1院方评价）（满分100分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分类 | 区域 | 考 评 内 容 | 考 评 要 点 |
| 管理制度 | 　 | 1、工作制度：物业公司工作制度；物业公司负责人工作职责；各岗位工作人员工作职责；安全管理制度；员工岗位考核标准及记录；工作量量化表；巡查记录；2、会议制度：物业公司工作会每月不少于2次；业务学习每月不少于1次；参加者不低于单位人数的95%，各类会议及时传达有会议记录。3、各种记录递交医院管理部门。 | 各项制度、台帐缺一项扣1分； 各项会议缺一项扣1分，参加者每低于单位人数1%扣0.5分。 |
| 运送服务 | 质量 | 严格执行“三查七对”，造成运送工作漏检、漏送、错检、错送；对陪检及运送的标本、药品、文书、物品等进行登记和双签字；对科室的重要病人和关键人员的陪检要进行跟踪反馈；对突发事情未做应急处理或隐瞒不报；送检工具定期消毒。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 效率 | 工作积极主动，效率高；遵循急事急办，特事特办的原则，造成工作的迟、缓、慢等不及时现象；服务态度差工作怠慢或沟通不到位；不服务调配 | 一项不合格扣0.5分 |
| 其它 | 控烟 | 劝阻吸烟 | 一人不合格扣0.5分 |
| 感管 | 按有关感管要求进行 |
| 员工状态 | 素质 | 具有与工作相适应的文化，与岗位相匹配的能力，与合同规定的年龄结构 | 一人不合格扣1 |
| 稳定性 | 服务人数 | 缺1人，每人每天扣0.5分 |
| 投诉 | 态度、质量 | 基本属实，影响一般，或属实，性质恶劣,影响很坏的 | 性质一般的，一起扣1分，超过3起，每起扣2分，恶劣且影响坏的，每起扣3分,超过3起的,每起扣8分. |
| 违反医院制度或法律法规 | 基本属实,性质一般，或性质恶劣,影响极坏. | 性质一般的，每起扣1分，3起以上,每起扣3分,性质恶劣且影响极坏的，每起扣10分。 |
| 备注 | 当月月底前由医院方考评一次,日常管理可参照本考核表扣分,月底累加扣分,并合计总分。 |

（2）《运送工质量考核标准》（科室评价表2）（满分100分）

科室： 姓名： 得分：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项 目 | 评分标准 | 考核标准 | 得分 |
| 员工素质（10分） | 素质与服务意识（5分） | 1、熟练掌握运送操作技能与运送程序；2、文明服务，礼貌待人，热情主动，细心周到；3、工作责任心强，无失误；4、为病人服务，病人至上。 | 每项发现一次扣2-5分 |  |
| 劳动纪律（5分） | 1、仪表符合规定；2、按时到岗接班，不早退，不串岗，不脱岗；3、严格遵守医院各项规章制度，必须安全有序完成运送及杂勤任务。 | 每项发现一次扣2-5分 |  |
| 运送服务（75分） | 运送质量（45分） | 1、运送工作过程中，无漏检、漏送、错检、错送；2、对陪检及运送的标本、药品、文书、物品等进行登记和双签字；3、护送过程中，病人出现异常情况须及时报告；4、配送工作中不损坏、不丢失院方财物；5、护送病人时，注意病人身上的管路与仪表，保持病人身上管路、仪器不松脱；6、运送过程中，目光终始不离开病人或物品；7、运送中，做到不跌、不碰；8、拉上床栏或系好安全带，患者有一个安全舒适的体位；9、严格跟医护人员做好交接，跟病人及家属做好必要的沟通和宣教；10、服务科室临时或急诊调派不推脱；11、遵循院感管理，不交叉感染、运输工具等每天按规范进行消毒；12、熟识运送物品、标本的属性；13、运送中尽量保持安静；14、安全有序完成特定任务；15、无服务态度差。 | 每项发现一次扣2分 |  |
| 效率（30分） | 1、病人护送、物品配送及时进行；2、遵循急事急办，特事特办的原则；3、无造成工作的迟、缓、慢等现象；4、无不服从调配；5、工作中与调配中心保持密切沟通。 |
| 其它（5分） | 控烟与杂勤（5分） | 1、劝阻吸烟；2、协助关窗关门 | 每项发现一次扣2分 |  |
| 投诉（10分） | 1、情节轻微的2、情节严重的 | 违反医院制度或法律法规，情况属实。 | 每发现一次情节轻微的扣10分发现一次情节严重的扣20分（在总分中加扣10分） |  |
| 备注： | 满分100分，每项发现一次按规定扣分，在当月中可累计扣分，扣完大项分为止。 |

（3）病人满意度调查表

《物业服务病人满意度调查表》（满分50分）

尊敬的病员同志：

为帮助医院提高后勤服务工作的质量，在您住院期间为您提供更优质的服务，现对后勤部分工作进行满意度调查，调查内容如下，每项总分为10分，请您如实对各项评分在相应分值栏打“√”。

谢谢并祝您早日康复！

一、您认为运送员工作时是否着装整齐并注意个人卫生？

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 选项 | 非常满意 | 满意 | 一般 | 不满意 | 非常不满意 |
| 得分 |  |  |  |  |  |

二、您认为运送员工作时服务态度如何？

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 选项 | 非常满意 | 满意 | 一般 | 不满意 | 非常不满意 |
| 得分 |  |  |  |  |  |

三、您认为运送员工作时效率如何？

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 选项 | 非常满意 | 满意 | 一般 | 不满意 | 非常不满意 |
| 得分 |  |  |  |  |  |

四、您认为运送员工作时专业技能如何？

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 选项 | 非常满意 | 满意 | 一般 | 不满意 | 非常不满意 |
| 得分 |  |  |  |  |  |

五、您对运送服务质量的整体满意度如何？

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 选项 | 非常满意 | 满意 | 一般 | 不满意 | 非常不满意 |
| 得分 |  |  |  |  |  |

## **机房考核**

1.每月≥一次，抽查15%科室为每月考核。

2.考核分数计算如下（保留小数点一位）：总分比例：60％（考评组分数）＋30％（各科室分数）＋10％（病人满意度）

（1）考核总分数在90～95（含）分以上，费用按合同金额全额支付；

（2）考核总分数在95分以上，每高1分奖励1000元；如出现物业服务质量相关问题，按物业考核细则单项扣罚。

（3）考核总分数在85分（含）～89分，扣除服务费用1000～2000元；

（4）考核总分数在75分（含）～84分，扣除服务费用2000～5000元；

（5）考核总分数在75分以下的，扣除服务费用5000～8000元；

（6）考核平均数分数在70分以下，为考核不合格，全年出现三次不合格，一律终止合同，并承担违约责任的赔偿。

（7）投诉及单次检查不合格需整改的单独扣罚200-1000元/次

3.成立考核监督机制：由医院相关职能科室和供应商成立考核小组。

《机房管理质量考核标准》（满分100分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分类 | 区域 | 考 评 内 容 | 考 评 要 点 |
| 管理制度 | 　 | 1、工作制度：物业公司工作制度；物业公司负责人工作职责；各岗位工作人员工作职责；安全管理制度；员工岗位考核标准及记录；工作量量化表；巡查记录；2、会议制度：物业公司工作会每月不少于2次；业务学习每月不少于1次；参加者不低于单位人数的95%，各类会议及时传达有会议记录。3、各种记录递交医院管理部门。 | 各项制度、台帐缺一项扣1分； 各项会议缺一项扣1分，参加者每低于单位人数1%扣0.5分。 |
| 机房管理服务 | 质量 | 保质保量完成每一次机房管理服务工作 | 一项不合格扣0.5分 |
| 效率 | 工作积极主动，效率高；遵循急事急办，特事特办的原则，造成工作的迟、缓、慢等不及时现象；服务态度差工作怠慢或沟通不到位；不服务调配 | 一项不合格扣0.5分 |
| 员工状态 | 素质 | 具有与工作相适应的文化，与岗位相匹配的能力，与合同规定的年龄结构 | 一人不合格扣1 |
| 稳定性 | 服务人数 | 缺1人，每人每天扣0.5分 |
| 投诉 | 态度、质量 | 基本属实，影响一般，或属实，性质恶劣,影响很坏的 | 性质一般的，一起扣1分，超过3起，每起扣2分，恶劣且影响坏的，每起扣3分,超过3起的,每起扣8分. |
| 违反医院制度或法律法规 | 基本属实,性质一般，或性质恶劣,影响极坏. | 性质一般的，每起扣1分，3起以上,每起扣3分,性质恶劣且影响极坏的，每起扣10分。 |
| 备注 | 当月月底前由医院方考评一次,日常管理可参照本考核表扣分,月底累加扣分,并合计总分。 |

4.物业服务质量及患者安全考评细则

为了提高物业服务质量，更好地为临床提供后勤保障，在履行物业合同的同时，制定相关考核细则。

（1）考核奖励：

①物业员工有拾金不昧行为（在医院内捡到财务主动交还失主或上交医院有关部门），经医院核实予奖励50元；

②收到表扬物业员工的表扬信，经核实予奖励50元；

（2）考核处罚：

①工作期间物业员工不穿工作服，迟到早退、离岗、串岗等，每发现一次扣罚50元；

②物业员工因服务态度、自身过错，无故与病人、家属或医护人员发生争吵的，发现一次按情节轻重进行扣罚200-500元；

③物业员工未经院方同意擅自脱岗，每发现一次扣罚200元；

④物业员工在工作期间不得私自回收废旧物品，不得私卖输液袋、输液器等。发现一次扣罚100元；

⑤物业员工在工作期间不得私自开展陪护病人服务，发现一次扣罚50元；（6）⑥物业员工不得在病区居住，更不得私自使用电器做饭、烧水等，发现一次扣罚100元，造成火情隐患的每次扣罚并承担法律责任；

⑦拒不执行医院及科室工作安排的，每发现一次扣罚100元；

⑧卫生状况差，科室反映强烈，提醒2次及以上整改不得力，给予处罚1000元；

⑨新员工入职岗前不按要求培训，发现一次扣罚50元；

⑩物业员工因工作失误等原因，造成医疗投诉或纠纷，由物业公司承担责任；

⑪按医院要求未完成地面养护等保洁专项工作，发现一次扣罚100元；

⑫医疗废物不按院感要求操作，每发现一次扣罚50-100元；

⑬生活垃圾分类不合要求，每发现一次扣罚50元；

⑭招收员工不符合物业招标合同，且超过招收人员年龄比例，按照1000元/人在当月物业服务费中扣除；

⑮运送送检因个人原因造成标本延时送达或检查当天做不了科室投诉，发现一次扣100元；

⑯运送工具未按要求清洁消毒，病房乱放，2次提醒后整改不得力，当月扣罚200元；

⑰出现违规现象扣罚后同时每次考核分扣1分。

1. **杭州市第九人民医院物业服务项目人员需求一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 所在楼层 | 科 室 | 需配人数 | 工作范围 | 岗位级别及工资（元） | 备注 |
| 1F | 大厅、卫生间 | 1 | 门诊大厅和卫生间卫生 | 　 | 　 |
| 1F | 静配中心 | 1 | 住院药房、住院大厅和静配中心保洁 | 　 | 　 |
| 1F | 核酸采样中心 | 1 | 门诊采核酸点及体检中心核酸运送 | 　 | 　 |
| 1F | 急诊输液科 | 11 | 急诊诊室、急诊大厅、EICU保洁，杂务运送标本，运送病人检查、住院等 | 　 | 　 |
| 1F | 放射科 | 1 | 放射科内保洁、杂务 |  |  |
| 1F | 针灸科、骨科、药房、挂号室 | 1 | 针灸科、骨科、药房、挂号室内保洁、杂务 |  |  |
| 1F | 发热门诊、肠道门诊 | 4 | 负责发热门诊、肠道门诊卫生、运送各种标本等 |  |  |
| 2F | B超室和心电图室 | 1 | B超室及心电图保洁等 | 　 | 　 |
| 2F | 内镜室 | 3 | 所在区域保洁、杂务，清洗内镜器械，运送门诊内镜检查病人住院等。 | 　 | 　 |
| 2F | 体检中心、美容科 | 2 | 负责领取科室物品、科室室内外保洁等 | 　 | 　 |
| 2F | 中医科、内科、外科 | 1 | 所在门诊区域、通道保洁等 | 　 | 　 |
| 2F | 妇科、产科 | 1 | 所在门诊区域、通道保洁等 | 　 | 　 |
| 2F | 公共卫生间、公共区域、儿科、中药房 | 1 | 所在区域保洁等 | 　 | 　 |
| 2F | 病理科 | 1 | 所在区域保洁、杂务 |  |  |
| 2F | 检验科 | 2 | 科内保洁、杂务等 |  |  |
| 3F | 血透室 | 2 | 血透室工作及室内外保洁、被服类收取等 | 　 | 　 |
| 3F | 口腔科、五官科 | 1 | 负责科室室内外保洁、杂务等 | 　 | 　 |
| 3F | 公共区域 | 1 | 公共大厅、通道及公共卫生间 | 　 | 　 |
| 3F | ICU | 4 | 负责所在区域保洁及病人陪护管理 | 　 | 　 |
| 3F | 手术室 | 8 | 手术室岗位职责安排 | 　 |  |
| 3F | 分娩室 | 2 | 产房内外的卫生保洁，领取科室物品、被服更换 | 　 | 　 |
| 4F | 供应室 | 6 | 供应室正常工作及室内保洁、下收下送等 | 　 | 　 |
| 5F | 新生儿病房 | 1 | 新生儿科室内外保洁、领取科室物品、被服更换 | 　 | 　 |
| 5F | 5楼C病区 | 2 | 所在楼层室内外保洁、被服更换、打开水等 | 　 | 　 |
| 6F | 6楼A病区 | 2 | 所在楼层室内外保洁、被服更换、打开水等 | 　 | 　 |
| 7F | 7楼A病区 | 2 | 所在楼层室内外保洁、被服更换、打开水等 | 　 | 　 |
| 8F | 8楼A病区 | 2 | 所在楼层室内外保洁、被服更换、打开水等 | 　 | 　 |
| 9F | 9楼A病区 | 2 | 所在楼层室内外保洁、被服更换、打开水等 | 　 | 　 |
| 10F | 10楼A病区 | 2 | 所在楼层室内外保洁、被服更换、打开水等 | 　 | 　 |
| 11F | 11楼A病区 | 2 | 所在楼层室内外保洁、被服更换、打开水等 | 　 | 　 |
| 12F | 12楼A病区 | 2 | 所在楼层室内外保洁、被服更换、打开水等 | 　 | 　 |
| 13F | 13楼A病区 | 2 | 所在楼层室内外保洁、被服更换、打开水等 | 　 | 　 |
| 14F | 14楼A病区 | 2 | 所在楼层室内外保洁、被服更换、打开水等 | 　 | 　 |
| 15F | 15楼A病区 | 2 | 所在楼层室内外保洁、被服更换、打开水等 | 　 | 　 |
| 16F | 16楼A 病区  | 2 | 所在楼层室内外保洁、被服更换、打开水等 | 　 | 　 |
| 各病区 | 病房替班 | 4 | 所在楼层室内外保洁、被服更换、打开水等 | 　 | 　 |
| 行政楼 | 行政办公 | 2 | 所在楼层室（含住院楼4层）、基建办、5-9层公共区域内外及公共区域保洁 |  |  |
|  | 大楼消防楼梯、天台 | 8 | 地面、玻璃、不锈钢、地胶、窗帘、耗材库及药库（每周一、二、四、五搬运及卫生）、地下-1层至4层13部消防楼梯，地下-1层至16层2部消防楼梯，共计15部消防楼梯、地下室所有卫生保洁及集水坑每月淤泥清理一次、所有采光顶玻璃每季度清洗一次、所有屋面排水设施不定期清理、医院不定期安排搬运工作。 |  |  |
| 转运 | 勤务中心 | 19 | 送检、送药、送标本，按勤务中心工作流程具体安排 |  |  |
| 电梯 | 司梯 | 1 | 手术专梯接送病人等 |  |  |
| 地下室 | 布草间、洗衣房 | 3 | 拖把抹布等清洗、消毒；负责全院工作衣及被服类等收取清点发放整理等工作 |  |  |
|  | 垃圾站 | 5 | 全院生活垃圾和医疗垃圾收集、转运交接、主管与大地维康交接及台账整理工作 |  |  |
|  | 外围 | 5 | 全院室外卫生、国医馆、老老医院卫生、绿化养护 |  |  |
|  | 锅炉房 | 3 | 负责蒸汽锅炉及附属设备的日常操作、巡视、日常维护保养及安全工作 |  |  |
| 地下室 | 空调机房 | 3 | 负责空调系统设备设施的日常操作、巡视、日常维护保养及安全工作 |  |  |
| 地下室 | 配电机房 | 6 | 负责总配电室内设备设施的日常操作、巡视、日常维护保养及安全工作 |  |  |
| 4F | 中央纯水系统 | 1 | 负责中央纯水系统设备设施的日常操作、巡视、日常维护保养及安全工作 |  |  |
| 地下室 | 太平间 | 1 | 负责接收和保管尸体，保持太平间卫生。 |  |  |
|  | 污水站 | 1 | 定期检查污水池、室外污水管网、窖井疏通及清理、化粪池，确保排水通畅。 |  |  |
|  | 行政宿舍 | 1 | 负责宿舍卫生，收取更换被服等。 |  |  |
|  | 管理人员 | 6 | 负责全院物业服务管理及区域工作管理及安排。 |  |  |
|  | 指挥中心 | 2 | 运送调度、维修接单及环境卫生等 |  |  |
|  | 担架工 | 6 | 配合救护车负责病人的搬运固定工作，及救护车内卫生和医疗设备清洁保管工作等， |  |  |
| 门诊 | 导医 | 10 | 负责门诊导诊、维持门诊区域秩序、收款收银等工作 |  |  |
|  | 120 | 2 | 服从急救中心指挥调遣 |  |  |
|  | 临时 | 10 | 负责临时性工作及应急事件、地面保养等 |  |  |
| 合计 |  | 180 |  |  |  |

**第四部分** **评标办法**

**评标办法前附表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评标标准 | 权重 | 投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录\* |
| 1 | 运送服务方案是否①包括标本、血、药品、设备、单据、医疗用品的运送、登记、签名；②送病人院内做检查(重症需医护人员陪同)；③洗涤棉织品每天收送服务（保证送回的衣物整洁、整齐、无破损，的衣物及时找回）；④采购需求内的其他运送内容。每缺漏一项或者每一项不符合要求的，扣2分，扣完为止。（4分） | 4 | （一）运送服务方案 |
| 2 | 住院病区保洁任务方案：符合采购需求中住院病区保洁任务要求，全部符合得3分，部分符合得1.5分，不符合不得分。（3分)  | 3 | （二）住院病区保洁任务方案 |
| 3 | 专项保洁方案：全院PVC地板打蜡每半年提供一次（符合得1分，不符合不得分）；全院大理石地面抛光保养每半年提供一次（符合得1分，不符合不得分）；全院公共区域（病区内外走廊、电梯厅、输液室、门急诊所有大厅、手术供应室连廊、食堂连廊、院区道路等）地面清洗每日一次（符合得1分，不符合不得分）。（3分） | 3 | （三）专项保洁方案 |
| 4 | 公共卫生间专项保洁方案：符合采购需求中公共卫生间服务内容要求，且承诺达到卫生健康行政管理部门有关星级卫生间要求（符合得2分，不符合不得分）。 （2分） | 2 | （四）公共卫生间专项保洁方案 |
| 5 | 医疗垃圾清运方案：承诺对医疗垃圾清运员上岗前需进行专业医疗垃圾清运、处置的培训（符合得1分，不符合不得分）；承诺每年对医疗垃圾清运员进行一次全面体检（符合得1分，不符合不得分）；承诺医疗垃圾处理符合《医疗废物管理条例》和《医疗卫生机构医疗废物管理办法》的相关规定（符合得1分，不符合不得分）承诺配有应急替班人员（提供承诺得1分，否则不得分）。（4分） | 4 | （五）医疗垃圾清运方案 |
| 6 | 行政服务方案：提供负责医院大型或重要会议活动的服务，主要完成相关会议室的茶水服务、会议室布置、灯光控制、空调控制、会议室卫生、会议室的设备设施及物品管理的得（符合得1分，不符合不得分）；针对医院各类检查、参观、评审等事件提供相应服务，且提出可操作性方案的视为符合采购需求，符合得1分，不符合不得分。（2分） | 2 | （六）行政服务方案 |
| 7 | 应急管理方案（6分）：突发公共卫生事件应急措施（以传染病防控措施为例）：措施及时有效，符合疫情常态化下的所有要求和规定（符合得1分，不符合不得分）；有针对各类检查和应对突发事件的人员支持：提供10人（含）以上支持得3分，7人（含）至9人支持得2分，5人（含）至6人得1分（最高3分）；服务区域内消防、抗台、暴雪、暴雨漏水应急管理方案，分析合理、预防与应对措施的有针对性视为符合（全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分）。 | 6 | （七）应急管理方案 |
| 8 | 在医院运送管理中已经投入实际使用的智慧中央运送系统，①能对运送的数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，给院方的决策进行支持，全部符合得2分，部分符合得1分，不符合不得分②已在大型医院实际投入使用，每提供一个投入使用的医院出具的证明材料得1分，最高2分。（4分） | 4 | （八）运送系统情况一 |
| 9 | 在医院运送管理中已经投入实际使用的运送系统已实现以下功能：系统中有工作人员定位（符合得1分，不符合不得分）；管理软件能够根据距离优先原则，实现系统优化派单，从而科学高效管理（符合得1分，不符合不得分）；注: 请提供投入使用的医院出具的证明材料，否则不得分。（2分） | 2 | （九）运送系统情况二 |
| 10 | 在医院运送管理中已经投入实际使用的运送系统已实现以下功能：①运送管理、②运送按单积分管理、③运送呼叫电梯功能（每一项符合得2分，不符合不得分，最高6分）；注: 请提供投入使用的医院出具的证明材料，否则不得分。 | 6 | （十）运送系统情况三 |
| 11 | 拟派项目经理有三甲医院项目经理管理经验，从业年限三年（含）以上得3分，两年（含）以上得1分，不足两年不得分；学历大专(含）以上得3分，大专以下（不含）不得分。依据工作履历（含业主盖章证明）并提供近6个月社保或提供投标人和拟派人员共同出具的保证能在本项目服务期间专职为本项目服务的承诺函，否则不得分。（6分） | 6 | （十一）项目经理情况 |
| 12 | 主要管理员（不含项目经理）有三甲医院主管服务经验且从业年限一年（含）以上的有2人及以上得2分；有三甲医院主管服务经验且从业年限一年（含）以上的有1人得1分，不足一年不得分。依据工作履历（含业主盖章证明）并提供近6个月社保或提供投标人和拟派人员共同出具的保证能在本项目服务期间专职为本项目服务的承诺函。（2分） | 2 | （十二）管理员情况 |
| 13 | 工程人员具备空调与制冷设备操作证、高空作业证、污水处理证，每提供1本得2分（每种证件最多得4分），最高12分。提供证书复印件并提供近6个月社保或提供投标人和拟派人员共同出具的保证能在本项目服务期间专职为本项目服务的承诺函。 | 12 | （十三）提供承诺情况 |
| 14 | 保证节假日人员到岗率，服务方能自行安排员工休息（符合得2分，不符合不得分）；提出稳定员工队伍的合理措施（符合得2分，不符合不得分）。（4分） | 4 | （十四）人员队伍安排 |
| 15 | 所有工作人员年龄男性在60周岁及以下，女性在55周岁及以下，提供相应内容承诺（符合得3分，不符合不得分）。（3分） | 3 | （十五）人员年龄情况 |
| 16 | 根据医院的特点，提供繁忙时期工作方案（符合得2分，不符合不得分）。（2分） | 2 | （十六）繁忙期工作方案等 |
| 17 | 对所有工作人员每年进行至少一次健康检查，承诺得1分，否则不得分；承诺每位工作人员健康证在物业服务期间有效的得1分，否则不得分。（2分） | 2 | （十七）人员健康保障 |
| 18 | 承诺为本项目购买第三方责任险（必须包括：公众责任险、雇主责任险及人生意外险），提供承诺得2分，否则不得分。（2分） | 2 | （十八）人员保险 |
| 19 | 自行解决工作人员住宿；承诺在医院周边5公里范围内解决住宿，每提供一项承诺得1分，共2分。（2分） | 2 | （十九）人员住宿保障 |
| 20 | 每位服务人员在上岗工作前要求进行院感专业培训；上岗后要求每月培训一次，必须掌握最基础的规范化服务要求及院感基础知识，每一项符合得1分，不符合不得分（2分）。 | 2 | （二十）培训 |
| 21 | 保洁工具（列表说明规格型号、制造商等，并附实物照片及彩图），配置先进、科学合理及数量充裕视为符合采购需求，全部符合得4分；部分符合得2分，不符合不得分。（4分） | 4 | （二十一）保洁工具 |
| 22 | 选用耗材需列表说明品牌规格型号，符合院感要求且为优质产品，符合得4分；部分符合得2分，不符合不得分。（4分） | 4 | （二十二）耗材 |
| 23 | 承诺接受医院每月各区域的考核，考核结果未达到90分按要求进行处罚，提供承诺得2分，否则不得分。（2分） | 2 | （二十三）月考核机制 |
| 24 | 承诺每季度进行第三方满意度考核（以杭州市卫生健康委员会组织的第三方满意度调查结果为准），每季的门诊满意度须达到80分及以上、病区满意度须达到85分及以上，考核结果未达到要求，进行相应处罚，提供承诺得2分，否则不得分。（2分） | 2 | （二十四）季度考核机制 |
| 25 | 投标人获得的有效的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系，GB/T31950-2015企业诚信管理体系认证证书（在有效期内）的，每一项符合得1分，不符合不得分，最高4分。（提供证书原件扫描件，全国认证认可信息公共服务平台<http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList>可查。）（4分） | 4 | （二十五）取得证书情况 |
| 26 | **投标人类似项目建设的案例（ 1分）：**截止投标时间前三年以来（以合同签订时间为准）已完成（或在管）的类似物业管理项目业绩情况，根据合同和用户验收报告（或用户其他反馈材料）项目实例证明。类似物业服务项目（至少包含病房保洁、标本运送、医疗垃圾运送等内容）已实施的项目案例，每一个案例得0.5分，最高1分；未按要求提供完整材料的，不得分。【**采购机构在项目评审直至合同签订、履约期间，有权要求投标人出具投标文件中的合同和用户验收报告，予以确认其的真实性和有效性，如出现与事实不符等情况，将根据有关规定以“提供虚假材料谋取中标（成交）”予以处理**】，是否有良好的工作业绩和履约记录等情况；**以分包方式履行政府采购合同的，还需提供该项目采购方同意分包的证明材料;如投标人提供的合同复印件等实施项目证明材料与投标主体无关或违规转包分包的，评标委员会将进行扣分直至认定投标无效。** | 1 | （二十七）类似项目案例 |
| 27 | 有效投标报价的最低价作为评标基准价，其最低报价为满分；按［投标报价得分=（评标基准价/投标报价）\*10］的计算公式计算。评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。因落实政府采购政策需要进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。 | 10分 | / |

“ \*”**备注：**投标人编制投标文件（商务技术文件部分）时，建议按此目录（序号和内容）提供评标标准相应的商务技术资料。

**一、评标方法**

**1.本项目采用综合评分法。**综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

**二、评标标准**

**2.评标标准：**见评标办法前附表。

**三、评标程序**

**3.1符合性审查。**评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。不满足招标文件的实质性要求的，投标无效。

**3.2 比较与评价。**评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

**3.3汇总商务技术得分。**评标委员会各成员应当独立对每个投标人的商务和技术文件进行评价，并汇总商务技术得分情况。

**3.4报价评审。**

3.4.1投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

3.4.1.1投标文件中开标一览表(报价表)内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表(报价表)为准;

3.4.1.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准;

3.4.1.3单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价;

3.4.1.4总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

3.4.1.5同时出现两种以上不一致的，按照3.4.1规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部第87号令 《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第五十一条第二款的规定经投标人确认后产生约束力。

3.4.2投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的，投标无效。

3.4.3投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的，投标无效。

3.4.4评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料;投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

3.4.5对于未预留份额专门面向中小企业的政府采购服务项目，以及预留份额政府采购服务项目中的非预留部分标项，对小型和微型企业的投标报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。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政府采购服务项目，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，对联合体或者大中型企业的报价给予3%的扣除，用扣除后的价格参加评审。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。

**3.5排序与推荐。**采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

多家投标人提供相同品牌产品（单一产品采购项目中的该产品或者非单一产品采购项目的核心产品）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

**3.6编写评标报告。**评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

**四、评标中的其他事项**

**4.1投标人澄清、说明或者补正。**对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容需要投标人作出必要的澄清、说明或者补正的，评标委员会和投标人通过电子交易平台交换数据电文，投标人提交使用电子签名的相关数据电文或通过平台上传加盖公章的扫描件。给予投标人提交澄清、说明或补正的时间不得少于半小时，投标人已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

**4.2投标无效。**有下列情形之一的，投标无效：

4.2.1投标人不具备招标文件中规定的资格要求的（投标人未提供有效的资格文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求）；

4.2.2投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的；

4.2.3采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人未按招标文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的；

4.2.4投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

4.2.5投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的；

 4.2.6投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的;

4.2.7投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的;

4.2.8报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料，不能证明其报价合理性的;

4.2.9投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；

4.2.10投标人提供虚假材料投标的；

 4.2.11投标人有恶意串通、妨碍其他投标人的竞争行为、损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；

4.2.12投标人仅提交备份投标文件，未在电子交易平台传输递交投标文件的，投标无效；

## 4.2.13 投标文件不满足招标文件的其它实质性要求的；

4.2.14法律、法规、规章（适用本市的）及省级以上规范性文件（适用本市的）规定的其他无效情形。

**5.废标。**根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条之规定，在采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

5.1符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足3家的；

5.2出现影响采购公正的违法、违规行为的；

5.3投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

5.4因重大变故，采购任务取消的。

废标后，采购机构应当将废标理由通知所有投标人。

**6.修改招标文件，重新组织采购活动。**评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，将停止评标工作，并与采购人、采购机构沟通并作书面记录。采购人、采购机构确认后，将修改招标文件，重新组织采购活动。

7.重新开展采购。有政府采购法第七十一条、第七十二条规定的违法行为之一，影响或者可能影响中标结果的，依照下列规定处理：

7.1未确定中标供应商的，终止本次政府采购活动，重新开展政府采购活动。

7.2已确定中标供应商但尚未签订政府采购合同的，中标结果无效，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，重新开展政府采购活动。

7.3政府采购合同已签订但尚未履行的，撤销合同，从合格的中标候选人中另行确定中标供应商；没有合格的中标候选人的，重新开展政府采购活动。

7.4政府采购合同已经履行，给采购人、供应商造成损失的，由责任人承担赔偿责任。

7.5政府采购当事人有其他违反政府采购法或者政府采购法实施条例等法律法规规定的行为，经改正后仍然影响或者可能影响中标结果或者依法被认定为中标无效的，依照7.1-7.4规定处理。

**第五部分 拟签订的合同文本**

合同编号：

**政府采购合同参考范本**

**（服务类）**

**第一部分 合同书**

项目名称：

甲方：

乙方：

签订地：

签订日期：年月日

年月日，杭州市第九人民医院以 （政府采购方式） 对 （同前页项目名称） 项目进行了采购。经 （相关评定主体名称） 评定， （中标供应商名称）为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起十个工作日内，按照招标文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平、诚实信用和绿色的原则，经杭州市第九人民医院(以下简称：甲方)和 （中标供应商名称） (以下简称：乙方)协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

**1.1 合同组成部分**

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照招标文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标通知书；

1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关招标文件。

**1.2 标的**

1.2.1 标的名称：；

1.2.2 标的数量：；

1.2.3 标的质量：　　　　　　　　　 　 。

**1.3 价款**

本合同总价为：￥元（大写：元人民币）。

分项价格：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 分项名称 | 分项价格 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| 总价 |  |

**1.4 付款方式、时间和条件**

1.4.1甲方应严格履行合同，及时组织验收，验收合格后及时将合同款支付完毕。对于满足合同约定支付条件的，甲方自收到发票后5个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，有条件的甲方可以即时支付。甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整、单位放假等为由延迟付款。

1.4.2合同预付款比例为合同金额的40％；项目分年安排预算的，每年预付款比例为项目年度计划支付资金额的40％；采购项目实施以人工投入为主的，预付款比例为合同金额的20%。对供应商为大型企业的项目或者以人工投入为主且实行按月定期结算支付款项的项目，预付款可低于上述比例或者不约定预付款。在签订合同时，乙方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，甲方可不适用前述规定。甲方根据项目特点、供应商诚信等因素，可以要求乙方提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。政府采购预付款应在合同生效以及具备实施条件后7个工作日内支付。政府采购工程以及与工程建设有关的货物、服务，采用招标方式采购的，预付款从其相关规定。乙方可登录政采云前台大厅选择金融服务 - 【保函保险服务】出具预付款保函，具体步骤：选择产品—填写供应商信息—选择中标项目—确认信息—等待保险/保函受理—确认保单—支付保费—成功出单。政采云金融专线400-903-9583。

1.4.3甲方迟延支付乙方款项的，向乙方支付逾期利息。双方可以在合同专用条款中约定逾期利率，约定利率不得低于合同订立时1年期贷款市场报价利率；未作约定的，按照每日利率万分之五支付逾期利息。

1.4.4资金支付的方式、时间和条件详见***合同专用条款***。

1.4.5乙方可以登录：[http://czj.hangzhou.gov.cn/zfcg（杭州市政府采购网），在线发起付款申请和提交发票，并可以在线查询支付信息。具体操作指南可以查询该网站文件《杭州市财政局关于进一步加强政府采购信息公开优化营商环境的通知》（杭财采监〔2021〕17号）。](http://czj.hangzhou.gov.cn/zfcg%EF%BC%88%E6%9D%AD%E5%B7%9E%E5%B8%82%E6%94%BF%E5%BA%9C%E9%87%87%E8%B4%AD%E7%BD%91%EF%BC%89%EF%BC%8C%E5%9C%A8%E7%BA%BF%E5%8F%91%E8%B5%B7%E4%BB%98%E6%AC%BE%E7%94%B3%E8%AF%B7%E5%92%8C%E6%8F%90%E4%BA%A4%E5%8F%91%E7%A5%A8%EF%BC%8C%E5%B9%B6%E5%8F%AF%E4%BB%A5%E5%9C%A8%E7%BA%BF%E6%9F%A5%E8%AF%A2%E6%94%AF%E4%BB%98%E4%BF%A1%E6%81%AF%E3%80%82%E5%85%B7%E4%BD%93%E6%93%8D%E4%BD%9C%E6%8C%87%E5%8D%97%E5%8F%AF%E4%BB%A5%E6%9F%A5%E8%AF%A2%E8%AF%A5%E7%BD%91%E7%AB%99%E6%96%87%E4%BB%B6%E3%80%8A%E6%9D%AD%E5%B7%9E%E5%B8%82%E8%B4%A2%E6%94%BF%E5%B1%80%E5%85%B3%E4%BA%8E%E8%BF%9B%E4%B8%80%E6%AD%A5%E5%8A%A0%E5%BC%BA%E6%94%BF%E5%BA%9C%E9%87%87%E8%B4%AD%E4%BF%A1%E6%81%AF%E5%85%AC%E5%BC%80%E4%BC%98%E5%8C%96%E8%90%A5%E5%95%86%E7%8E%AF%E5%A2%83%E7%9A%84%E9%80%9A%E7%9F%A5%E3%80%8B%EF%BC%88%E6%9D%AD%E8%B4%A2%E9%87%87%E7%9B%91%E3%80%942021%E3%80%9517%E5%8F%B7%EF%BC%89%E3%80%82)

1.4.6甲方可根据实际工作需要，调整相应保安岗位，每月费用按照实际岗位数结算。

**1.5 服务期限、地点和方式**

1.5.1 服务期限：详见***合同专用条款***；

1.5.2 服务地点：***合同专用条款***；

1.5.3 服务方式：***合同专用条款***。

**1.6 违约责任**

1.6.1除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行合同，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供的服务的价格的 0.05 %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延履行服务的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的 0.05 %计算，最高限额为本合同总价的 20 %；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.6.7违约责任***合同专用条款***另有约定的，从其约定。

**1.7 合同争议的解决**

 本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择以下第 ***合同专用条款*** 条款规定的方式解决：

1.7.1 将争议提交***合同专用条款***仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向***合同专用条款***人民法院起诉。

**1.8 合同生效**

本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。

**甲方**：  **乙方**：

统一社会信用代码： 统一社会信用代码或身份证号码：

住所： 住所：

法定代表人或 法定代表人

授权代表（签字）： 或授权代表（签字）:

联系人： 联系人：

约定送达地址： 约定送达地址：

邮政编码： 邮政编码：

电话: 电话:

传真: 传真:

电子邮箱： 电子邮箱：

开户银行： 开户银行：

开户名称： 开户名称：

开户账号： 开户账号：

**第二部分 合同一般条款**

**2.1 定义**

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

**2.2 技术规范**

服务所应遵守的技术规范应与招标文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果招标文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

**2.3 知识产权**

2.3.1乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2具有知识产权的计算机软件等标的的知识产权归属，详见***合同专用条款***。

**2.4 履约检查和问题反馈**

2.4.1甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

**2.5 技术资料和保密义务**

2.5.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.5.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.5.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

**2.6 质量保证**

2.6.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.6.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

**2.7 延迟履行**

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

**2.8 合同变更**

合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

**2.9 合同转让和分包**

2.9.1合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.9.2乙方采取分包方式履行合同的，甲方可直接向分包供应商支付款项。

**2.10不可抗力**

2.10.1如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.10.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.10.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在***合同专用条款***约定时间内以书面形式变更合同；

2.10.4受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在***合同专用条款***约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在***合同专用条款***约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

**2.11 税费**

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定。

**2.12乙方破产**

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

**2.13 合同中止、终止**

2.13.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.13.2合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

**2.14检验和验收**

2.14.1 乙方按照***合同专用条款***的约定，定期提交服务报告，甲方按照***合同专用条款***的约定进行定期验收；

2.14.2合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的技术、服务、安全标准，组织对每一项技术、服务、安全标准的履约情况的验收，并出具验收书。

2.14.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见***合同专用条款****。*

**2.15 通知和送达**

2.15.1任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮件 发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于3个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.15.2以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

**2.16 合同使用的文字和适用的法律**

2.16.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.16.2 合同适用中华人民共和国法律。

**2.17 履约保证金**

2.17.1 招标文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按***合同专用条款***约定的方式，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，提交不超过合同金额2.5%的履约保证金；鼓励和支持乙方以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证，乙方以银行、保险公司出具保函形式提交履约保证金的，甲方不得拒收。。

2.17.2 甲方在项目验收结束后及时退还履约保证金。甲方在项目通过验收之日起 5 个工作日内，按***合同专用条款***约定的方式将履约保证金退还乙方，逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延退还一日的应退还而未退还金额的 0.05 %计算，最高限额为本合同履约保证金的 20 %；

2.17.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.17.4 甲方根据杭州市政府采购网公布的供应商履约评价情况减免履约保证金。乙方履约验收评价总分为100分的，甲方免收履约保证金；评价总分在90分以上的，收取履约保证金为合同金额2%；评价总分在不满90分或者暂无评分的，收取履约保证金为合同金额2.5%。

2.17.5甲方在乙方履行完合同约定义务事项后及时退还，延迟退还的，应当按照合同约定和法律规定承担相应的赔偿责任。

2.18对于因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方应当依照合同约定对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿。

**2.19合同份数**

合同份数按***合同专用条款***规定，每份均具有同等法律效力。

**第三部分 合同专用条款**

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

|  |  |
| --- | --- |
| **条款号** | **约定内容** |
| 1.4.4 | 分期付款，按月支付相应物业费用，付款条件为符合合同规定要求，完成当月的物业服务。 |
| 1.5.1  | 自合同生效之日起一年。 |
| 1.5.2 | 服务地点为杭州市第九人民医院 |
| 1.5.3  | 列入本次服务的范围为：（具体内容详见招标文件）。 |
| 1.6.7 | 无 |
| 1.7 | 1．合同在履行过程中发生争议时，甲方与乙方及时协商解决。协商不成时，提请杭州仲裁委员会根据仲裁规程仲裁。2.对于因违法或终止合同而引起的损失、损害的赔偿，由甲方与乙方友好协商解决，经协商扔未能达成一致的，提交杭州仲裁委员会仲裁。 |
| 1.7.1 | 杭州仲裁委员会 |
| 1.7.2 | 杭州市钱塘区人民法院 |
| 2.10.3 | 30天内 |
| 2.10.4 | 15天内 |
| 2.14.1 |  |
| 2.14.3 | 根据合同规定范围提供服务并通过甲方考核后，甲方凭乙方开具的正规发票和甲方认可的各项记录复印件，办理服务费用的支付手续。 |
| 2.17.1 | 1.签订合同后3个工作日内，乙方须向甲方缴纳不超过合同总额2.5%的履约保证金。以保证乙方遵守本合同的一切条款、条件和承诺，该保证金在甲方的规定存续期间不计息。2. 甲方有权从履约保证金中扣除用于发生重大安全事故或重大安全隐患情况、修复乙方损坏甲方的设备、设施、场地或因乙方违约而导致损失的金额和违约金，且乙方应在接到扣除履约保证金通知后一周内补足扣除差额，保证承包期间履约保证金的完整。 |
| 2.17.2 | 甲方认为乙方在服务期内没有涉及甲方的应付而未付金额或违约行为，甲方在服务期满后或提前终止承包后一个月内全额退还无息履约保证金，否则，甲方将在扣除乙方应付金额或违约金后退还保证金余额。 |
| 2.19  | 4份 |

**第六部分应提交的有关格式范例**

**资格文件部分**

**目录**

（1）符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函……………（页码）

（2）联合协议………………………………………………………………（页码）

（3）落实政府采购政策需满足的资格要求………………………………（页码）

（4）本项目的特定资格要求………………………………………………（页码）

 **一、 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

杭州市第九人民医院、杭州市公共资源交易中心（杭州市政府采购中心）：

我方参与杭州市第九人民医院物业服务项目【招标编号：HZZFCG-2022-093】政府采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6、具有法律、行政法规规定的其他条件。

（二）未被信用中国（www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

（三）不存在以下情况：

1、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商参加同一合同项下的政府采购活动的；

2、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后再参加该采购项目的其他采购活动的。

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月日

**二、联合协议（如果有）**

**[以联合体形式投标的，提供联合协议（附件5）；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供）]**

**三、落实政府采购政策需满足的资格要求**

（根据招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求选择提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**A**.专门面向中小企业，服务全部由符合政策要求的中小企业（或小微企业）承接的，提供相应的中小企业声明函（附件7）。

**B.**要求以联合体形式参加的，提供联合协议（附件5）和中小企业声明函（附件7），联合协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业承接的，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议。

**C、**要求合同分包的，提供分包意向协议（附件6）和中小企业声明函（附件7），分包意向协议中中小企业合同金额应当达到招标公告载明的比例；如果供应商本身提供所有标的均由中小企业承接的，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议。

**四、本项目的特定资格要求**

（根据招标公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**商务技术文件部分**

**目录**

1. 投标函…………………………………………………………………………………（页码）

（2）授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明……（页码）

（3）分包意向协议………………………………………………………………………（页码）

（4）符合性审查资料……………………………………………………………………（页码）

（5）投标标的清单………………………………………………………………………（页码）（6）评标标准相应的商务技术资料…………………………………………………（页码）

（7）商务技术偏离表……………………………………………………………………（页码）

（8）政府采购供应商廉洁自律承诺书………………………………………………（页码）

**一、投标函**

杭州市第九人民医院、杭州市公共资源交易中心（杭州市政府采购中心）：

我方参加你方组织的杭州市第九人民医院物业服务项目【招标编号：HZZFCG-2022-093】招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方承诺投标有效期从提交投标文件的截止之日起天（不少于90天），本投标文件在投标有效期满之前均具有约束力。

2、我方的投标文件包括以下内容：

2.1资格文件：

2.1.1承诺函；

2.1.2联合协议（如果有)

2.1.3落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有）；

2.1.4本项目的特定资格要求（如果有）。

2.2商务技术文件：

2.2.1投标函；

2.2.2授权委托书或法定代表人（单位负责人）身份证明；

2.2.3分包意向协议（如果有）；

2.2.4符合性审查资料；

2.2.5评标标准相应的商务技术资料；

2.2.6投标标的清单；

2.2.7商务技术偏离表；

2.2.8政府采购供应商廉洁自律承诺书；

2.3报价文件

2.3.1开标一览表（报价表）；

2.3.2中小企业声明函（如果有）。

3、我方承诺除商务技术偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

4、如我方中标，我方承诺：

4.1在收到中标通知书后，在中标通知书规定的期限内与你方签订合同；

4.2在签订合同时不向你方提出附加条件；

4.3按照招标文件要求提交履约保证金；

4.4在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

5、其他补充说明: 。

投标人名称（电子签名）：

 日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**二、授权委托书或法定代表人（单位负责人、自然人本人）身份证明**

**授权委托书（适用于非联合体投标）**

杭州市第九人民医院、杭州市公共资源交易中心（杭州市政府采购中心）：

现委托（姓名）为我方代理人（身份证号码：，手机：），以我方名义处理杭州市第九人民医院物业服务项目【招标编号：HZZFCG-2022-093】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

 投标人名称(电子签名)：

 签发日期： 年 月 日

**授权委托书（适用于联合体投标）**

杭州市第九人民医院、杭州市公共资源交易中心（杭州市政府采购中心）：

现委托（姓名）为我方代理人（身份证号码： ，手机： ），以我方名义处理杭州市第九人民医院物业服务项目【招标编号：HZZFCG-2022-093】政府采购投标的一切事项，其法律后果由我方承担。

委托期限：自 年 月 日起至 年 月 日止。

特此告知。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

 日期： 年 月 日

**法定代表人、单位负责人或自然人本人的身份证明（适用于法定代表人、单位负责人或者自然人本人代表投标人参加投标）**

身份证件扫描件：

|  |
| --- |
| 正面： 反面： |

 投标人名称(电子签名)：

 日期： 年 月 日

**三、分包意向协议（如果有）**

[**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议(附件6)；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**]

**四、符合性审查资料**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **实质性要求** | **需要提供的符合性审查资料** | **投标文件中的****页码位置** |
| 1 | 投标文件按照招标文件要求签署、盖章。 | 需要使用电子签名或者签字盖章的投标文件的组成部分 | 见投标文件第页 |
| 2 | 采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人按招标文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书。 | 节能产品认证证书（本项目拟采购的产品不属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，无需提供） | 见投标文件第页 |
| 3 | 投标文件中承诺的投标有效期不少于招标文件中载明的投标有效期。 | 投标函 | 见投标文件第页 |
| 4 | 投标文件满足招标文件的其它实质性要求。 | 招标文件其它实质性要求相应的材料（“▲” 系指实质性要求条款，招标文件无其它实质性要求的，无需提供） | 见投标文件第页 |

注：按本格式和要求提供。

**五、评标标准相应的商务技术资料**

**（按招标文件第四部分评标办法前附表中“投标文件中评标标准相应的商务技术资料目录”提供资料。）**

**六、投标标的清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务人数** | **月工资（元）** | **年工资（元）** | **备注（如果有）** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |

注：按本格式和要求提供。

**七、商务技术偏离表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **招标文件章节及具体内容** | **投标文件章节及具体内容** | **偏离说明** |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

投标人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求

注：按本格式和要求提供。

**八、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

杭州市第九人民医院、杭州市公共资源交易中心（杭州市政府采购中心）：

我单位响应你单位项目招标要求参加投标。在这次投标过程中和中标后，我们将严格遵守国家法律法规要求，并郑重承诺：

一、不向项目有关人员及部门赠送礼金礼物、有价证券、回扣以及中介费、介绍费、咨询费等好处费；

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供

好处；

六、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标

法》《中华人民共和国民法典》等法律法规，诚实守信，合法经营，坚决抵制各种违法违纪行为。

如违反上述承诺，你单位有权立即取消我单位投标、中标或在建项目的建设资格，有权拒绝我单位在一定时期内进入你单位进行项目建设或其他经营活动，并通报市财政局。由此引起的相应损失均由我单位承担。

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**报价文件部分**

**目录**

（1）开标一览表（报价表）………………………………………………………（页码）

（2）中小企业声明函………………………………………………………………（页码）

一、开标一览表（报价表）

杭州市第九人民医院、杭州市公共资源交易中心（杭州市政府采购中心）：

按你方招标文件要求，我们，本投标文件签字方，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本投标，我方承诺按照如下开标一览表（报价表）的价格完成杭州市第九人民医院物业服务项目【招标编号：HZZFCG-2022-093】的实施。

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **服务范围** | **服务要求** | **服务时间** | **服务标准** | **备注（如果有）** |
| **1** | **项目负责人** |  |  | **12个月** |  | **1** |
| **2** | **项目管理人员** |  |  | **12个月** |  | **5** |
| **3** | **保洁人员（8小时）** |  |  | **12个月** |  | **96** |
| **4** | **保洁人员（12小时）** |  |  | **12个月** |  | **5** |
| **5** | **运送人员（8小时）** |  |  | **12个月** |  | **18** |
| **6** | **运送人员（16小时）** |  |  | **12个月** |  | **2** |
| **7** | **担架工（12小时）** |  |  | **12个月** |  | **6** |
| **8** | **导医收款** |  |  | **12个月** |  | **10** |
| **9** | **驾驶员（12小时）** |  |  | **12个月** |  | **2** |
| **10** | **机房管理（8小时）** |  |  | **12个月** |  | **5** |
| **11** | **机房管理（12小时）** |  |  | **12个月** |  | **10** |
| **12** | **其他人员（8小时）** |  |  | **12个月** |  | **10** |
| **13** | **临时人员（8小时）** |  |  | **12个月** |  | **10** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **投标报价（小写）** |  |
| **投标报价（大写）** |  |

**注：**

1、投标人需按本表格式填写**，否则视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件，投标无效**。

2、有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。**采购人将以合同形式有偿取得货物或服务，不接受投标人给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务**，**不得出现“0元”“免费赠送”等形式的无偿报价，否则视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效；采购内容未包含在《开标一览表（报价表）》名称栏中，投标人不能作出合理解释的，视为投标文件含有采购人不能接受的附加条件的，投标无效。**

3、特别提示：采购机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准等予以公示。

4、符合招标文件中列明的可享受中小企业扶持政策的投标人，请填写中小企业声明函。注：投标人提供的中小企业声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

二、中小企业声明函（如果有）

**[招标公告落实政府采购政策需满足的资格要求为“无”即本项目或标项未预留份额专门面向中小企业时，符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的小微企业拟享受价格扣除政策的，需提供中小企业声明函（附件7）。]**

**政府采购支持中小企业信用融资相关事项通知**

为贯彻落实中央、省、市关于支持民营经济健康发展有关精神，发挥政府采购在促进中小企业发展中的政策引导作用，缓解中小企业融资难、融资贵问题，杭州市财政局、

中国银保监会浙江监管局、杭州市地方金融监督管理局、杭州市经济和信息化局制定《杭州市政府采购支持中小企业信用融资管理办法》。相关事项通知如下：

**一、适用对象**

凡已在浙江政府采购网上注册入库，并取得杭州市政府采购合同的中小企业供应商（以下简称“供应商”），均可申请政府采购信用融资。

**二、相关信息获取方式**

市财政局在杭州市政府采购网上建设信用融资模块，并与“浙里办”浙江政务服务平台对接，推进政府采购中标成交信息、合同信息等信息资源共享，鼓励各银行采用线上融资模式，将银行业务系统与信用融资模块对接，实现供应商“一次也不跑”，同时提供相关的服务支持，做好协调工作。

**三、　政府采购信用融资操作流程：**

（一）线上融资模式：

　　1.供应商根据合作银行提供的方案，自行选择金融产品，并办理开户等手续；

　　2.供应商中标后，可通过杭州市政府采购网或“浙里办”测算授信额度；

　　3.采购合同签订后，供应商在杭州市政府采购网或“浙里办”向合作银行发出融资申请；

　　4.审批通过后，在线办理放贷手续。

　　（二）线下融资模式：

　　1.供应商根据合作银行提供的方案，自行选择金融产品，向合作银行提出信用资格预审，并办理开户等手续；

　　2.采购合同签订后，供应商在杭州市政府采购网或“浙里办”向合作银行发出融资申请；

　　3.合作银行在信用融资模块受理申请后，供应商提供审批材料。合作银行应对申请信用融资的供应商及备案的政府采购合同信息进行核对和审查；

　　4.审批通过后，合作银行应按照合作备忘录中约定的审批放款期限和优惠利率及时予以放款。

## （三）杭州e融平台申请融资

## 供应商通过杭州e融平台政采贷专区，自行选择金融产品，按规定手续办理贷款流程。

**四、注意事项**

1、对拟用于信用融资的政府采购合同，供应商在签订合同时应当在合同中注明融资银行名称及账号，作为在该银行的唯一收款账号。

2、供应商弄虚作假或以伪造政府采购合同等方式违规获取政府采购信用融资，或不及时还款，或出现其他违反本办法规定情形的，按融资合同约定承担违约责任；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

# 附件

**附件1：**

**残疾人福利性单位声明函**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕 141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

 日 期：

**附件2：质疑函范本及制作说明**

**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：邮编：

联系人：联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号：包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

2.质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6.质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件3：投诉书范本及制作说明**

**投诉书范本**

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址：邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表：联系电话：

地 址：邮编：

被投诉人1：

地 址：邮编：

联系人：联系电话：

被投诉人2

……

相关供应商：

地 址：邮编：

联系人：联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号：包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告:是/否 公告期限：

采购结果公告:是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于年月日,向提出质疑，质疑事项为：

采购人/代理机构于年月日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：

事实依据：

法律依据：

投诉事项2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**投诉书制作说明：**

1.投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按照要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

**附件4：**

**业务专用章使用说明函**

杭州市第九人民医院、杭州市公共资源交易中心（杭州市政府采购中心）：

我方(投标人全称)是中华人民共和国依法登记注册的合法企业，在参加你方组织的杭州市第九人民医院物业服务项目项目【招标编号：HZZFCG-2022-093】投标活动中作如下说明：我方所使用的“XX专用章”与法定名称章具有同等的法律效力，对使用“XX专用章”的行为予以完全承认，并愿意承担相应责任。

特此说明。

投标单位（法定名称章）：

 日期： 年 月 日

**附：**

投标单位法定名称章（印模） 投标单位“XX专用章”（印模）

**附件5：联合协议**

**（以联合体形式投标的，提供联合协议；本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供）**

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个投标人的身份参加（杭州市第九人民医院物业服务项目）【招标编号：（HZZFCG-2022-093）】投标。

一、各方一致决定，（某联合体成员名称）为联合体牵头人，代表所有联合体成员负责投标和合同实施阶段的主办、协调工作。

二、所有联合体成员各方签署授权书，授权书载明的授权代表根据招标文件规定及投标内容而对采购人、采购机构所作的任何合法承诺，包括书面澄清及相应等均对联合投标各方产生约束力。

三、本次联合投标中，分工如下：

（联合体成员1）承担的工作和义务为：；

（联合体成员2）承担的工作和义务为：；

……

四、联合体成员中小企业合同份额。

1、（联合体成员X,……）提供的服务由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额%以上。**（****未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，接受联合体投标的，联合协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对联合体报价给予3%的扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到%，小微企业合同金额达到%。**（要求以联合体形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的联合协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

五、如果中标，联合体各成员方共同与采购人签订合同，并就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

六、有关本次联合投标的其他事宜：

1、联合体各方不再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

2、联合体中有同类资质的各方按照联合体分工承担相同工作的，按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

3、本协议提交采购人、采购机构后，联合体各方不得以任何形式对上述内容进行修改或撤销。

联合体成员名称(电子签名/公章)：

 日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件6：分包意向协议**

（**中标后以分包方式履行合同的，提供分包意向协议；采购人不同意分包或者投标人中标后不以分包方式履行合同的，则不需要提供。**）

（投标人名称）若成为（杭州市第九人民医院物业服务项目）【招标编号：（HZZFCG-2022-093）】的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（投标人名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

（投标人名称）将 XX工作内容 分包给（分包供应商1名称），（分包供应商2名称），具备承担XX工作内容相应资质条件且不得再次分包；

## ……

二、分包供应商中小企业合同份额

1、（分包供应商X,……）提供的服务全部由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额%以上。**（未预留份额专门面向中小企业采购的的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，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，对大中型企业的报价给予3%的扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

2、中小企业合同金额达到%，小微企业合同金额达到%。**（要求合同分包形式参加的项目或采购包，供应商按招标文件第一部分招标公告申请人的资格要求中规定的分包意向协议中中小企业、小微企业合同金额应当达到的比例要求填写。）**

三、分包工作履行期限、地点、方式

四、质量

五、价款或者报酬

六、违约责任

七、争议解决的办法

八、其他

中小企业合同金额达到%，小微企业合同金额达到% 。 投标人名称(电子签名)：

分包供应商名称：

……

 日期： 年 月 日

**附件7：中小企业声明函**

**中小企业声明函（服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加 （杭州市第九人民医院） 的 （杭州市第九人民医院物业服务项目） 采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（物业服务），属于 （物业管理行业） ；承建（承接）企业为 （企业名称） ，从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。**

 注：

1、填写要求：①“标的名称”、“采购文件中明确的所属行业”依据招标文件第二部分投标人须知前附表中“采购标的及其对应的中小企业划分标准所属行业”的指引逐一填写，不得缺漏；②从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报；③中型企业、小型企业、微型企业等3种企业类型，结合以上数据，依据《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）确定；④投标人提供的《中小企业声明函》与实际情况不符的或者未按以上要求填写的，中小企业声明函无效，不享受中小企业扶持政策。声明内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交的，依法承担法律责任。

2、符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》（附件1）的残疾人福利性单位视同小型、微型企业；根据《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）的规定，投标人提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小型和微型企业。