**绍兴市人民医院**

**保洁服务等物业管理采购项目**

**公**

**开**

**招**

**标**

**文**

**件**

**招标编号:2021-09-0095**

|  |  |
| --- | --- |
| 采购单位： | 绍兴市人民医院 |
| 采购代理机构： | 绍兴市公共资源交易中心 |
| 监督单位： | 绍兴市财政局 |
| 绍兴市政务服务办公室 |
| 二○二一年十月 | |

**目录**

**第一部分 招标公告**

**第二部分 投标须知**

**第三部分 招标项目范围及要求**

**第四部分 合同的主要条款**

**第五部分 评标方法及标准**

**第六部分 投标文件及其附件格式**

**第一部分 招标公告**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | 项目概况：  绍兴市人民医院保洁服务等物业管理采购项目的潜在投标人应在https://www.zcygov.cn获取（下载）招标文件，并于2021年11月8日 09:00（北京时间）前递交（上传）投标文件。 |   一、项目基本情况  项目编号：2021-09-0095  项目名称：绍兴市人民医院保洁服务等物业管理采购项目  采购方式：公开招标  预算金额（元）：56100000  最高限价（元）：56100000  采购需求：  标项一:   标项名称:保洁服务等物业管理采购项目   数量:1   预算金额（元）：56100000    简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：详见采购文件    备注：无  合同履约期限：三年。  本项目（否）接受联合体投标。  二、申请人的资格要求：  1.符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定 ；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.落实政府采购政策需满足的资格要求：无  3.本项目的特定资格要求：无  三、获取招标文件  时间：/至2021年 11月8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）：http://www.zcygov.cn/  方式：供应商登陆政采云平台http://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：2021年11月8日 09:00（北京时间）  投标地点（网址）：http://www.zcygov.cn/  开标时间：2021年11月8日 09:00  开标地点（网址）：绍兴市迪荡新城惠利街20号鼎盛时代大厦四楼绍兴市公共资源交易中心413室，在政府采购云平台（www.zcygov.cn）上开启响应文件。  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.供应商认为采购文件使自己的权益受到损害的，可以自获取采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取采购文件的，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。  2.其他事项：无  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：绍兴市人民医院  地址：绍兴市中兴北路568号  传真：0575- 85228899  项目联系人（询问）：陈燕  项目联系方式（询问）：0575-88228836  质疑联系人：钱志宏  质疑联系方式：0575-88228836  2.采购代理机构信息  名称：绍兴市公共资源交易中心  地址：绍兴市越城区迪荡新城鼎盛时代大厦431室  传真：0575-88307029  项目联系人（询问）：黄世杰  项目联系方式（询问）：0575-88307028  质疑联系人：徐松  质疑联系方式：0575-88207206  3.同级政府采购监督管理部门  名称：绍兴市财政局  地址：绍兴市越城区凤林西路151号  传真：0575-85209697  联系人 ：宋晓林  监督投诉电话：0575-85209697         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 投标须知**

**前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内　　　　容 | |
| 1 | **投标人应当提交的资格、资信证明文件**：  **（1）相关证明文件：**营业执照复印件、2020年度资产负债表等财务报表资料文件、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录证明、参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明（详见格式范例）。  **（2）资信证明文件（如果有，按招标文件第三部分招标项目范围及要求和第五部分评分标准提供）。**  **（3）特许资格、资信证明文件（如果有）：**  法律和国务院行政法规规定或授权有关部门规定供应商或产品进入市场须先行取得相关认证或许可的，投标人须在投标文件中提供相关的认证或许可证明材料。未经认证、许可，或者虽经认证、许可但相关资质证书已经失效的投标人，不能推荐、确认为中标供应商。 | |
| 2 | **资格审查方式：**  **1.资格后审。**  **2.法定代表人的被授权委托人必须是投标单位职工。需在投标响应文件技术部分内提供由社保机构出具的该授权代表的社保证明（1.如该授权代表为离退休返聘人员的，投标响应文件技术部分内需提供退休证明及单位聘用证明;2.如由第三方代理社保事项的，则需提供加盖投标人公章的委托代理协议复印件）。** | |
| 3 | **投标有效期：**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。** | |
| 4 | **分包或转包：**（1）采购人不同意分包。（2）本项目不得转包。 | |
| 5 | **投标文件份数：**本项目实行网上投标，供应商于“政采云”上提供电子投标文件。供应商须在收到中标通知书5个工作日内提供一份与电子投标文件一致的纸质投标文件，并邮寄到绍兴市越城区迪荡新城鼎盛时代大厦431室。 | |
| 6 | **开标前现场踏勘： 无** | |
| 7 | **样品提供：无** | |
| 8 | **演示(讲解)：**无 | |
| 9 | **进口产品** | 本项目不采购进口产品，供应商所提供的货物和服务须在我国境内合法生产、销售。 |
| 10 | **投标人信用信息事项** | **信用信息查询渠道及截止时间：**采购人或采购人委托的评审小组或采购代理机构将通过“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**开标当天**的信用记录。 |
| **信用信息查询记录和证据留存的具体方式：**采购人或采购人委托的评审小组或采购代理机构现场查询投标人的信用记录，查询结果经确认后与采购文件一起存档。 |
| **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。 |
| 11 | **扰乱公共资源交易市场秩序行为：**  不诚信参加公共资源交易活动，扰乱市场秩序，被绍兴市公共资源交易平台责令整改、暂停交易的投标人，在此期间将被拒绝参与政府采购活动。 | |
| 12 | 需要落实的政府采购政策：包括保护环境、节约能源、促进中小企业发展等。详见招标文件第二部分总则。 | |
| 13 | 更正补充公告请自行登录浙江政府采购网或绍兴公共资源交易网查看下载。 | |
| 14 | 投标与开标注意事项：  1.本项目实行网上投标，采用电子投标文件。若供应商参与投标，自行承担投标一切费用。  2.标前准备：各供应商应在开标前应确保成为浙江省政府采购网正式注册入库供应商，并完成CA数字证书办理。因未注册入库、未办理CA数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。  供应商将政采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或CA登录客户端进行投标文件制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用WIN7及以上操作系统。  注：供应商先要申领CA，取得CA后需要在政采云平台进行绑定，CA相关操作可参考《CA申领操作指南》和《CA管理操作指南》。完成CA数字证书办理在资料齐全的情况下预计7个工作日左右，建议供应商获取招标文件后立即办理。  《CA申领操作指南》：https://help.zcygov.cn/web/site\_2/2018/11-29/2452.html  《CA管理操作指南》：https://help.zcygov.cn/web/site\_2/2019/08-20/3405.html  《CA驱动和申领流程》:  http://zfcg.czt.zj.gov.cn//bidClientTemplate/2019-05-27/12945.html  3.投标文件制作、递交、解密：  3.1应按照本项目招标文件和政采云平台的要求编制、加密传输投标文件。供应商在使用系统进行投标的过程中遇到涉及平台使用的任何问题，可致电政采云平台技术支持热线咨询，联系方式：400-881-7190。  3.2投标人通过“政采云”平台制作电子投标文件，投标文件制作详见“供应商-政府采购项目电子交易操作指南：<https://help.zcygov.cn/web/site_2/2018/12-28/2573.html>”。  3.3开标时间后30分钟内供应商可以登录“政采云”平台，用“项目采购-开标评标”功能进行解密投标文件。若供应商**未按时解密的**，**视为投标文件撤回**。 | |
| 15 | 参与绍兴市政府采购活动的供应商按照《浙江省政府采购供应商注册和诚信管理暂行办法》要求执行。 | |
| 解释：凡涉及本招标文件的解释权属于采购人和本中心。 | | |
| **注：中标人放弃中标资格或因质疑、投诉被取消中标资格或不能履行合同的，本项目重新组织采购。** | | |

**一、总则**

**1. 项目说明**

1.1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）。

1.2投标人一旦参与本次招标活动，即被视为接受了本招标文件的所有内容，如有任何异议，均应在法定时间内提出。

1.3投标人须对所投产品、方案、技术、服务等拥有合法的占有和处置权，并对涉及项目的所有内容可能侵权行为指控负责，保证不伤害采购人的利益。在法律范围内，如果出现文字、图片、商标和技术等侵权行为而造成的纠纷和产生的一切费用，采购人概不负责，由此给采购人造成损失的，供应商应承担相应后果，并负责赔偿。供应商为执行本项目合同而提供的技术资料等归采购人所有。

1.4本招标文件所称公章是指单位法定名称章或者冠以法定名称的投标业务专用章或单位法定名称电子公章。

**2. 定义**

2.1政府采购当事人及监管部门：绍兴市人民医院为本项目的采购人（合同中的甲方），绍兴市公共资源交易中心为集中采购机构，响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人为投标人，经评审产生并经批准的投标人为中标候选人，经公告无异议，并签订合同后的中标人为供应商（合同中的乙方），绍兴市财政局为政府采购监督管理部门。

2.2“产品”系指供方按招标文件规定，经合法途径取得的，须向采购人提供的一切产品、保险、税金、安装、施工、调试、备品备件、工具、手册及其它有关技术资料和材料。

2.3“服务”系指招标文件规定投标人须承担的安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导以及其他类似的义务。

2.4“项目”系指投标人按招标文件规定向采购人提供的产品和服务。

2.5“授权代表”系指法定代表人的被授权委托人。

2.6 “★”系指实质性指标要求条款，“▲” 系指主要性能指标要求条款。如任意一条打“★”的指标出现负偏离视为实质性不响应招标文件要求，作无效投标处理；如任意一条打“▲”的指标出现负偏离按评分标准作扣分处理。

**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）。

3.2 节能环保要求

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。

3.2.2**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，投标无效。**

3.3小微企业价格扣除。

3.3.1小微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在货物采购项目中，货物由小微企业制造，即货物由小微企业生产且使用该小微企业商号或者注册商标。**供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。**

3.3.3在服务采购项目中，服务由小微企业承接，即提供服务的人员为小微企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

3.3.4小微企业应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》。

3.3.5对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，采购人、采购代理机构将对符合规定的小微企业报价给予6%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

3.3.6接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，采购人、采购代理机构将对联合体或者大中型企业的报价给予2%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。

**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。**

3.3.7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微企业；

3.3.8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，视同为小微企业。

★4.特别说明：

4.1供应商投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为投标单位所拥有。供应商投标所使用的采购项目实施人员必须为投标单位正式员工。

4.2供应商应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

4.3供应商在投标活动中提供任何虚假材料,其投标无效，并报监管部门查处；中标后发现的,中标人须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第49条之规定双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法供应商的行政与刑事责任。

**二、招标文件**

**1．招标方式**

1.1 本次招标采用**公开招标**方式进行。

1.2 如某一标项投标人或实质性响应招标文件的投标人不足三家时，由采购人重新组织招标或按有关规定实施。

1.3 本次招标设定限价，即招标公告中公布的各标项预算金额或最高限价（各标项之间的预算金额不能互相调整）。

**2.授权委托**

本项目为电子投标项目，投标人的法定代表人或其授权代表或个体工商户不需要参加现场投标和开标。

**3. 投标费用**

投标人应自行承担编制投标文件及参加本次投标所涉及的一切费用。不管投标结果如何，招标人对上述费用不负任何责任。对中标人免收政府采购代理服务费。

**4. 招标文件的修改**

4.1 招标文件包括本招标文件及所有的招标答疑记录（澄清、修改）和发出的补充通知。

4.2招标文件的澄清

投标人对招标文件如有疑点要求澄清，可用书面形式（包括并不仅限于纸质、信件和数据电文(包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件）)等通知招标人，但通知不得迟于开标前7日使招标人收到，招标人将用书面形式予以答复。如有必要，可将不说明来源的答复发给所有投标人。

4.3招标文件的修改

4.3.1在投标截止时间前，招标人有权修改招标文件，并以书面形式通知所有投标人，通知中没有注明更改投标截止时间的视为截止时间不变。修改的文件作为招标文件的补充和组成部分，对所有投标人均有约束力。投标人应在两天内以书面形式确认已收到的修改文件，并需附法定代表人或其授权代表的签字加盖公章，逾期不确认的视同认可。

4.3.2为使投标人有足够的时间按修改文件要求修正投标文件，招标人可酌情推迟投标截止时间和开标时间，并将此变更通知投标人。在这种情况下，招标人与投标人以前在投标截止期方面的全部权力、责任和义务，将适用于延长后新的投标截止期。

**5.参考品牌**

本招标文件如涉及各类品牌、型号，则所述品牌、型号是结合实际现有情况的推荐性参考方案，投标方也可根据招标文件得要求推荐性能相当或高于、服务条款相等或高于、符合招标方实际业务需求其他同档次优质品牌的产品，进行方案优化。所投产品不在推荐品牌范围内的，需提供加盖原厂商公章的产品性能指标详细材料和证明其产品与推荐品牌同档次、具有可比性,且品牌、型号性能相当或高于、服务条款相等或高于、符合招标方实际业务需求同档次优质品牌的说明书，无法在投标文件中提供的，其投标可能会被拒绝（或作无效投标）。

**三、投标文件**

1. **投标文件的语言、计量单位、形式及效力**

1.1投标人应仔细阅读招标文件中的所有内容，按照招标文件要求，详细编制投标文件，并保证投标文件的正确性和真实性。

1.2 投标文件以及投标方与招标方就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文书写（技术术语除外）。

1.3 投标计量单位，除招标文件中有特殊要求外，应采用中华人民共和国法定计量单位，货币单位：人民币元。

1.4不按招标文件的要求提供的投标文件可能导致被拒绝。

**1.5投标文件的形式和效力**

**1.5.1投标文件为电子投标文件，电子投标文件按“政采云供应商项目采购-电子招投标操作指南”及本招标文件要求制作、加密传输。**

**1.5.2投标文件的效力：**

**投标文件未在投标截止时间前完成传输的，视为投标文件撤回；投标文件未按时解密，亦视为投标文件撤回。**

**2. 投标文件的组成**

投标文件由“报价文件资料”、“商务技术（资信）文件资料”两部分组成，其中**电子投标文件中所须加盖公章部分均应采用电子签章。**

2.1 “报价文件资料”应包含以下内容：

2.1.1投标响应函（格式见第六部分附件）；

2.1.2开标一览表（格式见第六部分附件）；

2.1.3中小企业声明函（如有，格式见第六部分附件）；

2.1.4残疾人福利性单位声明函（如有，格式见第六部分附件）。

以上文件组成“报价文件资料”。投标人在“报价文件资料”中应对招标文件作实质性响应，该项内容将作为评标重要指标。

2.2 “商务技术（资信）文件资料”应包括以下内容（正本用原件）：

2.2.1法定代表人授权委托书(格式见第六部分附件)；

2.2.2授权代表社保证明（格式见第六部分附件）；

2.2.3法定代表人身份证明书（格式见第六部分附件）；

2.2.4相关资质证明或文件复印件（均需加盖公章）：证明其符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商基本条件和采购项目对供应商的特定要求（如果项目要求）的有关资格证明文件。

（1）营业执照(或事业法人登记证或其他工商等登记证明材料)复印件，实施“五证合一、一照一码”登记制度改革的，只需提供改革后取得的营业执照复印件 ；

金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，如果已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总公司（总机构）授权或能够提供房产权证或其他有效财产证明材料（在投标文件中提供相关材料），证明其具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以独立参加政府采购活动，由单位负责人签署相关文件材料；

（2）2020年度资产负债表等财务报表资料文件(新成立的公司提供情况证明)；

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函；

（4）参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明（需要特别声明“没有因违反《浙江省政府采购供应商注册及诚信管理暂行办法》被列入‘黑名单’，在处罚有效期”）；

（5）提供自招标公告发布之日起至投标截止日内任意时间通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询网页截图（未被列入失信被执行人、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），以开标当日采购人或采购代理机构核实的查询结果为准；

(6)提供依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录证明，税收和社保证明打印时间不得早于投标截止时间前1个月；

(7)符合特定资格条件（如果项目要求）的有关证明材料（复印件）；

2.2.5投标人应提供针对项目的完整技术解决方案：

针对本项目的完整技术解决方案和实施方案；详细阐述项目方案的实现思路及关键技术；符合本项目对当前和未来发展的要求；以及对功能设计和实施计划的建议；

**如果本项目涉及硬件设备采购，还需提供相关设备完整配置方案（设备名称、品牌、规格型号、数量、主要技术参数等）**，**提供主要投标产品的技术参数证明材料（如原厂技术说明、官网截图、产品彩页等），**明确表示该项指标所涉及的软硬件是标准配置还是选择配置**（所有技术指标表述均应采用中文，如当前公布的技术指标只有英文表述的，必须由投标人作出中文注释，否则任何含糊不清的表述导致评标委员会技术扣分直至认定为投标无效都将是投标人的责任）**。

本项目如需采购政府强制采购的节能产品的或投标人提供的产品是环境标志产品，投标人须按格式提供节能产品、环境标志产品认证证书复印件。

2.2.6优惠条件：投标人承诺给予招标人的各种优惠条件，包括设备价格、运输、保险、安装调试、付款条件、技术服务、售后服务等方面的优惠；当优惠条件涉及“报价单”中的各项费用时，必须与投标价格相统一；（如有）

2.2.7提供相关标段成功案例。应有需方名称及联系电话，提供最终用户合同复印件（加盖单位公章）（如无独立法人资格的分公司（如金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构）参加投标的，投标时提供的人员、业绩、荣誉、知识产权、项目案例等，必须为投标分公司本身所具有，总公司或其他分公司的人员、业绩、荣誉、知识产权、项目案例等，不能作为该投标分公司的文件予以确认。）；

2.2.8投标人在投标文件技术偏离说明表中，应对项目技术规范和服务要求中所提出各项要求进行答复、说明和解释。如果投标人在技术偏离表中注明无偏离，评标结束后、签订采购合同前又认为其实际产品与投标技术需求不一致的，视为投标人在投标有效期内对其投标文件进行了实质性修改，其投标将被追认为无效。采购机构将把这一情况报送采购监管部门。

2.2.9针对本项目建设的详细实施计划。本项目详细工作实施组织方案，包括(但不限于)以下内容：组织机构、工作时间进度表、工作程序和步骤、管理和协调方法、关键步骤的思路和要点。

2.2.10项目验收之前、验收之后的维护方案；针对本项目的维护方案，包括本地(绍兴)售后服务机构及人员情况等。投标人应以书面形式完整准确地表述售后服务承诺(范围、标准及期限等)、投标人可能增加的服务承诺等。并明示服务承诺可能涉及的前提设定和费用，否则将被认为是无条件和免费的。承诺质保期内均提供免费上门服务。

2.2.11投标人为完成本项目组建的工作小组名单，每个专业人员的情况和人员数应该明确表示，明确各阶段投入人数，在提交的投标文件中安排的人员，须为公司的固定职员；每个参加项目人员的履历表应随投标文件一并提交，主要内容包括学历、技术职称、工作特长、经验与业绩(包括从事相关项目的经验，对每一个项目有一个简要的描述，该人员参与的时间以及在项目中的责任)，资质情况等。

2.2.12备品备件清单（含随机自带的备品备件和质保期后供采购人选择的备品备件及配套零部件，明细备品备件及价格，且供货价格不高于中标价格；中标货物设备应提供易损部件的备件和整机备品）；（如果有）

2.2.13培训计划；（如果有）

2.2.14验收方案；

2.2.15非本地投标人售后服务机构证明材料。非本地投标人在绍兴的分公司（需提供本地工商注册登记资料）或办事处（需提供本地国内经济合作办注册资料）或符合本项目服务能力并签订合作协议的第三方机构或者在中标（成交）公示后在本地设立售后服务机构作为常驻服务和技术支持机构；

2.2.16廉政承诺书（格式见第六部分附件）；

2.2.17未尽事宜请各投标单位按评分细则和相对应标项相关要求制作(重要)；

2.2.18投标人需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。

以上文件组成“商务技术（资信）文件资料”。投标人在“商务技术（资信）文件资料”中应对招标文件作实质性响应，该项内容将作为评标重要指标。

投标人不按招标文件的要求提供的投标文件，可能会被评标委员会视为未实质性响应，其风险应由投标人自行承担。

**3. 投标报价**

3.1投标人应按招标文件中《开标一览表》等附表要求填写。

3.2报价为采购人可以合格使用产品的价格，包括货款、包装、运输、保险、货到就位以及安装、调试、培训、保修及产品知识产权等一切费用。

3.3招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。

3.4***投标报价只允许有一个报价，有选择的报价将不予接受（除指定外）。***

**4.投标文件的有效期**

4.1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。**

4.2在特殊情况下，招标人可与投标人协商延长投标书的有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。

4.3投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的投标人不能修改投标文件。

**5.投标文件的规定**

5.1投标文件由“商务技术（资信）文件资料”、“报价文件资料”两部分文件组成，应按统一格式填写。

5.2投标文件须按附件格式要求进行电子签章，投标人应写全称。

5.3投标文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖单位公章（或电子签章）或者法定代表人或其授权代表签字或盖章。

5.4投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

5.5投标人应认真阅读招标文件中所有的内容。如果投标人编制的投标文件实质上不响应招标文件的要求，其投标文件将被招标人拒绝。

**5.6电子投标文件：投标人应根据“政采云供应商项目采购-电子招投标操作指南”及本招标文件规定的格式和顺序编制电子投标文件并进行关联定位。**

**6.投标文件的提交**

投标人应按“招标公告”规定的时间、方式将投标文件提交给采购机构，**采购机构将拒绝接受逾期提交的投标文件。**

**7．投标文件的补充和修改**

供应商应当在投标截止时间前完成电子交易文件的传输递交，投标截止时间前可以补充、修改或者撤回电子交易文件。补充或者修改电子交易文件的，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，视为投标文件撤回。

**四、开标和评标**

**1．电子招投标开标及评审程序**

1.1投标截止时间后，主持人宣布开标会开始。

1.2投标人登录政采云平台，用“项目采购-开标评标”功能对电子投标文件进行在线解密。在线解密电子投标文件时间为开标时间起30分钟内。

1.3评标委员会对资格和商务技术响应文件进行评审；

1.4主持人宣布商务技术得分及无效（废）投标情形（如有），公布经商务技术（资信）评审符合招标文件要求的投标人名单及其商务技术得分。

1.5启封报价文件资料，主持人宣读投标人名称、投标价格和投标文件的其他内容。未宣读的投标报价和招标文件未允许提供的备选投标方案等实质性内容，评标时不予承认。

1.6评标委员会对投标文件报价文件资料进行评审，核准投标报价及计算价格分，汇总商务技术分、价格分，根据得分排序确定中标候选人。

1.7主持人公布评标结果。

**特别说明：政采云公司如对电子化开标及评审程序有调整的，按调整后的程序操作。**

**2.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，采购组织机构可中止电子交易活动：**

2.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

2.2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；

2.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

2.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

2.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

出现前款规定情形，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。

**3．评标**

3.1评标委员会由招标采购单位依法组建，负责评标活动。评标委员会遵循公开、公平、公正、科学合理、竞争择优的原则。

3.2评标委员会由采购人代表和有关方面的专家组成，成员人数为七人以上单数。

3.3评标委员会负责对投标人资格的最终审定。

3.4评标委员会可以要求投标人对其投标文件中含义不明确的内容作必要的澄清或者说明，但澄清或者说明不得超过投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

评审中需要供应商对投标、响应文件作出澄清、说明或者补正的，评标委员会和供应商应当通过政采云平台交换数据电文。给予供应商提交澄清说明或补正的时间不少于半小时，供应商已经明确表示澄清说明或补正完毕的除外。

供应商通过政采云平台交换的数据电文必须进行电子签章。

3.5评标委员会对投标文件的判定，只依据投标文件和招标文件内容本身，不依据任何外来证明。

3.6评标委员会不向落标方解释落标的原因。

**4．投标文件的初审鉴定**

4.1资格性审查

4.1.1依据法律、法规和招标文件规定，采购人或采购人代表对投标人进行资格审查，以确定投标人是否具备投标资格。

4.2符合性审查

4.2.1评标时，评标委员会将首先评定每份投标文件是否在实质上响应了招标文件要求。所谓实质上的响应，是指投标文件与招标文件的所有实质性条款、条件和要求相符，无显著差异或保留，或者对合同中约定的采购人的权利和投标人的义务方面造成重大的限制，纠正这些显著差异或保留将会对其他实质上响应招标文件要求的投标文件的投标人的竞争地位产生不公正的影响。评标委员会决定投标文件的响应性只根据投标文件本身的内容，而不寻求外部证据。

4.3如果投标文件实质不响应招标文件的各项要求，评标委员会将予以拒绝，并且不允许投标人通过修改或撤销其不符合要求的差异或保留，使之成为具有实质性响应的投标。

**5. 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：**

5.1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；

5.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

5.3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；

5.4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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照财政部公布第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，投标人不确认的，其投标无效。

**6.投标文件的评审、比较和否决**

6.1评标委员会将对在实质上响应招标文件要求的投标文件进行评估和比较。

6.2在评审过程中，评标委员会可以书面形式要求投标人就投标文件含义不明确的内容可对其通过政采云平台进行书面说明并提供相关材料，但不得超过投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

6.3在评标过程中，如发现与招标文件要求相偏离的，评标委员会可对其偏离情形进行必要的核实。

6.4在评审过程中，如属于实质性偏离或符合无效响应条件的，应当询问相关投标人，并可对其通过政采云平台进行线上确认，但不允许对偏离条款进行补充、修正或撤回。

6.5比较与评价。评标委员会应当按照评标标准，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。

6.6汇总（商务技术得分情况）。评标委员会各成员应当独立对每个投标人的商务技术（资信）文件进行评价，并汇总商务技术得分情况。

6.7 报价审核。对符合采购需求且通过商务技术（资信）评审的投标人的报价的合理性、准确性等进行审查核实。

6.7.1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，应当要求其在评标现场合理的时间内通过政采云平台提供线上说明，必要时提交相关证明材料。

6.7.2根据财政部发布的《政府采购促进中小企业发展暂行办法》规定，对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予一定的扣除，用扣除后的价格参与评审。

6.7.3如需投标价格修正，按财政部87号令第五十九条的规定对投标价格进行修正。

6.8评标委员会依据招标文件规定的评标标准和方法，对投标文件进行评审和比较后，向本中心提供书面评标报告，并按得分高低排序推荐中标候选供应商。

**7.投标文件的澄清**

对投标文件中含义不明、表述不一致或有明显计算错误等内容，评标委员会将对投标人进行询标，并可要求投标人作澄清，作为投标文件的补充部分，但澄清的内容不得改变投标文件的实质性内容。

**8.无效投标的情形**

投标文件有下列情形之一的作无效投标处理：

**8.1未按照招标文件规定要求电子签章、签字或盖章的；**

**8.2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（均无效）；**

**8.3为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商参加该采购项目的其他采购活动的；**

**8.4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）；**

**8.5《法定代表人身份证明书》与提供的身份证复印件信息不符的；《法定代表人授权委托书》与提供的身份证复印件信息不符的；**

**8.6《法定代表人授权委托书》或《法定代表人身份证明书》填写不全、错误、未电子签章(《法定代表人授权委托书》要求“电子签章”和“签字或盖章”缺一不可）的；**

**8.7授权代表非投标单位正式职工的（以社保证明为准，如授权代表为离退休返聘人员的，需提供退休证明及单位聘用证明），法定代表人及个体工商户除外；**

**8.8投标文件中的投标函无投标人的电子签章或填写不全的；**

**8.9报价一经涂改，未在涂改处加盖投标单位公章或者未经法定代表人或其授权代表签字或盖章的；**

**8.10未按招标文件规定的格式填写，或对招标服务或技术或产品等要求未详细应答或应答内容不全、有缺失的,经评标委员会认定为无法评审的；**

**8.11出现同一标的物或本次招标产品(服务)内的主要产品(重要组成部分)出现商务技术（资信）文件资料、报价文件资料描述不一致或前后描述不一致，经评标委员会认定后为无法评审的；**

**8.12《技术偏离说明表》不真实填写或弄虚作假的；**

**8.13投标文件含有采购人不能接受的附加条件；**

**8.14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，应当要求其在评标现场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；**

**8.15报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价的；**

**8.16投标文件“商务技术（资信）文件资料”部分中出现《开标一览表》相关内容的；**

**8.17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；**

**8.18《开标一览表》填写不完整或字迹不能辨认或有漏项的，经评标委员会认定属于重大偏差的；**

**8.19投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；**

**8.20投标人提供虚假材料投标的（包括但不限于以下情节）；**

8.20.1使用伪造、变造的许可证件；

8.20.2提供虚假的财务状况或者业绩；

8.20.3提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明；

8.20.4提供虚假的信用状况；

8.20.5其他弄虚作假的行为。

**8.21下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：**

8.21.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

8.21.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

8.21.3不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

8.21.4不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

8.21.5不同投标人的投标文件相互混装；

8.21.6有二份及二份以上投标文件的相互之间有特别相同或相似之处②两家或两家以上投标人提供的投标文件出自同一终端设备的，或在相同Internet主机分配地址（相同IP地址）报名或网上投标的，且经询标澄清投标人无令人信服的理由和可靠证据证明其合理性的，经评标委员会半数以上成员确认有串通投标嫌疑的；

**8.22有下列情形之一的，属于恶意串通，其投标无效：**

8.22.1供应商直接或者间接从采购人或者采购机构处获得其他供应商的相关情况并修改其投标文件或者响应文件；

8.22.2供应商按照采购人或者采购机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件；

8.22.3供应商之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容；

8.22.4属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；

8.22.5供应商之间事先约定由某一特定供应商中标、成交；

8.22.6供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃中标、成交；

8.22.7供应商与采购人或者采购机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商中标、成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

**8.23评标委员会认定有重大偏差或实质性不响应招标文件要求的；**

**8.24报价文件中出现2个(含)以上的报价或方案的；**

**8.25其他违反法律、法规的情形。**

**9. 评标过程保密**

9.1评审活动在严格保密的情况下进行。评审过程中凡是与采购响应文件评审和比较、中标成交供应商推荐等评审有关的情况和评审文件的，以及涉及国家秘密和商业秘密等信息，评审委员会成员、采购人和采购机构工作人员、相关监督人员等与评审有关的人员应当予以保密。

9.2 在评标期间，投标人企图影响招标人或评标委员会的任何活动，都将导致投标被拒绝，并由其承担相应的法律责任。

**五、授予合同**

**1.中标条件**

1.1投标文件基本符合招标文件要求；

1.2投标人有很好的执行合同的能力；

1.3实施方案最合理并对招标人最为有利，最大限度满足招标文件的要求；

1.4投标人能够提供质量技术、商务经济占综合优势的系统及服务。

1.5招标人将把中标通知书授予最佳投标者，但最低价不是中标的绝对保证。

**2.中标确认**

2.1采购人应当自收到评标报告之日起５个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

2.2采购人在收到评标报告5个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，视同按评标报告推荐的顺序确定的中标候选人为中标人。

2.3采购人应在确认中标人前再次对资格条件和相关证件材料进一步查验核实。

**3．中标通知**

3.1采购代理机构对中标结果在指定媒体（浙江政府采购网[http://zfcg.czt.zj.gov.cn/](http://www.zjzfcg.gov.cn)、绍兴公共资源交易网<http://ggb.sx.gov.cn>）发布中标公告，中标公告期限为1个工作日。

3.2采购机构通过政采云平台向中标供应商签发中标通知书。请中标供应商自行登录政采云平台下载并打印中标通知书。在采购代理机构发出中标通知书前，中标供应商如有违反有关法律法规和本项目要求行为的，则取消该投标人的中标资格。

3.3采购代理机构对中标结果不作任何说明和解释，也不回答任何提问。

**4．履约保证金**

4.1采购人在签订合同时，按规定可向中标人收取不高于中标额的5％的履约保证金，采购人不得以供应商事先提交履约保证金作为签订合同的条件。鼓励采购人根据项目特点、供应商诚信等情况免收履约保证金或降低缴纳比例。

4.2供应商在履行完合同约定事项后，采购人应及时退还履约保证金。

4.3供应商以银行、保险公司出具保函形式提交履约保证金的，采购人不得拒收。

**5．合同备案**

5.1中标人应当在中标通知书发出之日起30天内与采购人签订合同，自采购合同签订之日起**3个工作日内**，将**采购合同原件**报市公共资源交易中心备案。

5.2未领取中标通知书，采购双方自行签订的合同不予备案。

**6.验收**

6.1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，并承担相应的法律责任。

6.2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。

6.3 采购人负责加强对中标人的履约管理，并按照采购合同约定，及时向中标人支付采购资金。对于中标人违反采购合同约定的行为，采购人应当及时处理，依法追究其违约责任。

**7. 售后服务考核**

采购机构将联合政府采购监管部门不定期对合同的履约情况进行检查，发现未按合同规定进行履约的，有弄虚作假，偷工减料，以次充好等情形，达不到国家、行业有关标准和商务技术（资信）文件规定的，一经查实，由政府采购监督管理部门给予相应处罚。

**六、质疑与投诉**

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院第658号令）、《政府采购质疑和投诉办法》（财政部第94号令）、《财政部关于加强政府采购供应商投诉受理审查工作的通知》(财库〔2007〕1号)和《浙江省政府采购供应商质疑处理办法》（浙财采监[2012]18号）的规定，政府采购供应商可以依法提起质疑和投诉。

**1.供应商询问**

供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购机构提出询问，采购机构将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。

**2.供应商质疑**

2.1供应商认为采购文件、采购过程和成交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，可以以书面邮寄的方式向采购机构提出质疑，否则，采购机构不予受理：

（1）对采购文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日（即供应商报名截止之日）起计算，但采购文件在报名截止之日后获得的，应当自截止之日起计算，且应当在采购响应截止时间之前提出。

（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。

（3）对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告（包括公示、预公告、结果变更公告等）期限届满之日起计算。

（4）供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

3.供应商提交提出质疑应当提交质疑书和必要的证明材料，质疑书需一式三份，质疑书至少应包括下列主要内容：

（1）质疑人的名称、地址、邮政编码、联系人、联系电话，以及被质疑人名称及联系方式；

（2）被质疑采购项目名称、编号及采购内容；

（3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求

（4）事实依据；

（5）必要的法律依据；

（6）认为自己合法权益受到损害或可能受到损害的相关证据材料；

（7）提出质疑的日期。

（8） 质疑书应当署名。质疑人为自然人的，应当由本人签字并附有效身份证明；质疑人为法人或其他组织的，应当由法定代表人或主要负责人签字（或盖章）并加盖单位公章。

（9） 质疑人因故不能自行办理质疑事项的，可以委托代理人办理质疑事宜，但应当向被质疑人提交授权委托书，并载明委托代理的具体权限和事项。

（10）质疑人提供的相关材料中有外文资料的，应当将与质疑相关的外文资料完整、客观、真实地翻译为中文，并注明翻译人员姓名、工作单位、联系方式等信息。

4. 原则上由采购人回复的质疑：

（1）对采购文件中特定资格条件、采购需求、评分办法提出的质疑；

（2）对采购过程中有关现场考察或开标前答疑会事项提出的质疑。

原则上由采购代理机构回复的质疑：

（1）除特定资格条件、采购需求、评分办法外，对采购文件中其他内容提出的质疑；

（2）除有关现场考察或开标前答疑会事项外，对采购过程中其它事项提出的质疑；

（3）对采购结果提出的质疑。

5.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。

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。

7.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。

**第三部分 招标项目范围及要求**

**01标保洁服务等物业管理采购项目（预算：5610万元）**

**一、基本情况:**

中兴北路总院建筑面积约20万平方米，医技门急诊楼约15.7万平方米、行政康复楼约2.5万平方米、宿舍楼约1.7万平方米、锅炉房约540平方米，占地面积15.2万平方米，开放床位约2000张。临江院区建筑面积约为7500平方米，占地面积5400平方米，开放床位约100张。纳入本次招标的服务内容包括全院保洁服务、运送服务、护工服务、特殊岗位持证服务、保姆委托管理、宿舍管理、针对各类检查和突发性公共卫生事件的应急保洁相关服务及医院各项临时性相关服务等。

**二、招标内容和招标需求:**

**1、服务要求**：

按照三级甲等医院的卫生标准，提供规范的保洁等物业管理、医疗卫生委托服务，并配合医院做好各类检查和突发性公卫事件的应急保洁。

**2、服务内容：**

**2.1保洁服务：**

2.1.1日常保洁服务：

住院楼、医技门急诊楼、行政康复楼、宿舍楼等全院范围含地下、屋顶、各机房、外环境、门前三包等保洁服务工作；

2.1.2专项保洁服务：

大厅、走廊地面晶化保养，PVC地面上蜡、抛光保养，不锈钢保养,公厕保洁及玻璃清洁等；

2.1.3外墙清洗保洁服务：完成2次清洗服务，中标单位于2022年春节前须完成1次清洗服务。

2.1.4服务要求详见6.1保洁服务，由保洁服务公司出具详细管理方案提交招标评审。

**2.2勤务服务（运送）：**

2.2.1设立勤务中心，应用运送信息管理系统，妥善安排值班人员，全天负责病人接送、各类标本、物品、药品及单据等的转送。运送信息管理系统由投标方出具详细方案并承担软、硬件及接口费用（免费开放提供软件的接口；能与我院信息系统对接并实现数据传输，其接口费用全部由中标方承担）。

2.2.2病区、门急诊、医技等科室合理配置勤务人员，负责各科室病人接送、各类标本及单据的转送。

2.2.3服务要求详见6.2勤务服务（运送服务），由保洁服务公司出具详细管理方案提交招标评审。

**2.3护工服务**

2.3.1接受医疗护理相关基本安全知识（包括感染控制）、生活护理技能培训；

2.3.2在护士指导下协助做好患者生活护理及科室其他事务/辅助工作；

2.3.3服务要求详见6.3护工服务，由保洁服务公司出具详细管理方案提交招标评审。

**2.4保姆委托管理：**

保洁服务公司应成立保姆（陪护）管理中心，全面负责保姆的管理，同时接受医院的监督考核。服务要求详见6.4保姆委托管理，由保洁服务公司出具详细管理方案提交招标评审。

**2.5宿舍管理：**

保洁服务公司应成立宿管服务中心，全面负责宿舍的管理，同时接爱医院的监督考核。入住管理系统由投标方出具详细方案并承担软、硬件（除目前配备以外的）及接口费用（免费开放提供软件的接口；能与我院信息系统对接并实现数据传输，其接口费用全部由中标方承担）。

服务要求详见6.5宿舍管理，由保洁服务公司出具详细管理方案提交招标评审。

**3、岗位设置：**

保洁服务公司应对承包区域内的各项服务配备人员第一年不少于430人，第二、第三年均在第一年合计总人数的基础上增加5%（四舍五入，取整数），**须提供承诺书否则作无效标处理**。

根据岗位性质，第一年工种设置分为管理人员、保洁、勤务、护工、保姆特殊岗位6种，具体人员分布见下表，其中特殊岗位人员不得少于17人（分别为高压灭菌消毒人员不少于1人、内镜清洗操作工不少于2人，上述岗位人员在上岗前需持有相关必备上岗证；电梯工5人，管理人员不少于9人）。保洁服务公司根据自身管理情况可对保洁、勤务、管理三个岗位提供优化方案并征得医院同意后作合理调整，护工及特殊岗位人员不作调整。第二、三年各类保洁服务岗位设置在每年续签合同前，根据医院需求另行明确设置。

**第一年保洁服务岗位设置**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼层 | 科室 | **保洁** | **勤务** | **护工** | **特殊岗位** | **合计设定** |
| 地下室 | 公区：地下停车场、公区通道、地下泵房，维修科前大厅等 | 2 |  |  |  | 2 |
| 直线加速、ECT |  | 1 |  |  | 1 |
| 4个公厕 | 1 |  |  |  | 1 |
| 供应室 | 1 | 12.5 |  | 1 | 14.5 |
| 门诊1楼 | 入院准备中心 | 1 | 2 |  |  | 3 |
| 中医科加门诊办公室旁厕所通道（第1诊区） | 0.5 | 1 |  |  | 1.5 |
| 骨科加通道（第2诊区） | 1 |  |  |  | 1 |
| 口腔科加通道（第3诊区） | 1 | 2 |  |  | 3 |
| VIP门诊加通道母婴室（第4诊区） | 1 |  |  |  | 1 |
| 放射科（放射科内区域、放射科外北通道） | 3 |  |  |  | 3 |
| VIP厕所 | 1 |  |  |  | 1 |
| 急诊厕所 | 1 |  |  |  | 1 |
| 导医（诊区5名、注册服务台1名、综合服务台3名，替班1名） |  | 10 |  |  | 10 |
| 公区（包含门诊大厅、门诊大厅外围转盘、收费大厅、住院注册厅、门诊住院大通道、住院部大厅、放射科东面文化长廊、服务台后厕所、放射科走廊厕所、住院部一楼厕所等） | 3 |  |  |  | 3 |
| 门诊2楼 | 内分泌加大厅（第5诊区） | 1 |  |  |  | 1 |
| 儿科加等候区（第6诊区） | 1 |  |  |  | 1 |
| 泌尿科加通道（第7诊区） | 1 |  |  |  | 1 |
| 心内科加通道（第8诊区） | 1 |  |  |  | 1 |
| 呼吸内科加通道（第9诊区） | 1 |  |  |  | 1 |
| B超 | 0.5 | 1 |  |  | 1.5 |
| 心电、脑电 | 1 |  |  |  | 1 |
| 病理 | 1 | 2 |  |  | 3 |
| 输液科（含注射室、输液科西面大通道） |  | 5 |  |  | 5 |
| 临检中心 | 2 | 5 |  | 1 | 8 |
| 行政、业务值班室（检验科等候大厅） | 1 |  |  |  | 1 |
| 6个公厕 | 2 |  |  |  | 2 |
| 门诊3楼 | 眼科加大厅（第10诊区） | 1 |  |  |  | 1 |
| 妇科加通道（第11诊区） | 1 |  |  |  | 1 |
| 耳鼻喉加通道（第12诊区） | 1 |  |  |  | 1 |
| 消化内科加通道（第13诊区） | 1 |  |  |  | 1 |
| 药剂（住院药房） | 1 | 1 |  |  | 2 |
| 药剂（门诊药房） | 1 | 1 |  |  | 2 |
| 药剂（药库） |  | 2.5 |  |  | 2.5 |
| 药剂（静配中心） |  | 17 |  |  | 17 |
| 药剂（大输液） | 1 |  |  |  | 1 |
| 内镜中心 | 3.5 |  |  | 1 | 4.5 |
| 手术室（含手术二部、急诊手术室） |  | 31 |  |  | 31 |
| DSA | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 4个公厕 | 1 |  |  |  | 1 |
| 公区（包含手术室、DSA前大厅、多功能厅等） | 1 |  |  |  | 1 |
| 门诊4楼 | 公区、科教处、医学研究中心、针灸、推拿、临床药学科、药物临床试验机构、信息处、图书馆等 | 2 |  |  |  | 2 |
| 2个公厕 | 1 |  |  |  | 1 |
| 康复1楼 | 康复中心 | 2 |  |  |  | 2 |
| 高压氧 |  |  |  |
| 康复2楼 | 康复科（中西医一） | 2 | 1 |  |  | 5 |
| 康复3楼 | 中西医、老年科（中西医二） | 2 |  |  |
| 康复4楼 | 肿瘤内科 介入放射科（一） | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 康复5楼 | 肿瘤内科 介入放射科（二） | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 1楼 | 急诊科 | 19 |  | 20 |  | 39 |
| 血透室 | 3 | 1 | 3 |  | 7 |
| 眼科口腔科 | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 2楼 | ICU(24小时) | 3 | 1 | 14 |  | 18 |
| 3楼 |
| 4楼 | 呼吸内一科 | 2 | 1 | 2 |  | 5 |
| 血液内科 | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 5楼 | 小儿内科 | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 呼吸内二科放疗科 | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 6楼 | 骨科（关节一） | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 骨科（关节二） | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 7楼 | 骨科（手外） | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 儿外科肝胆外科 | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 8楼 | 普外（肝胆一） | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 普外（肝胆二） | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 9楼 | 神经内一科 | 2 | 1 | 1 |  | 4 |
| 神经内二科 | 2 | 1 | 1 |  | 4 |
| 10楼 | 神经外一科 | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 神经外二科 | 2 | 1 | 1 |  | 4 |
| NICU(24小时) |  |  | 7 |  | 7 |
| 11楼 | 心内一科 | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 心内二科 | 2 | 1 |  |  | 3 |
| CCU（24小时） |  |  | 4 |  | 4 |
| 12楼 | 心内三科/小儿外科 | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 血管疝 | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 13楼 | 消化内科 | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 胸外科 | 2 | 1 | 1 |  | 4 |
| 14楼 | 泌尿东区 | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 泌尿西区 | 2 | 1 | 0.5 |  | 3.5 |
| 15楼 | 耳鼻喉、口腔科 | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 胃肠外科 | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 16楼 | 乳甲一科 | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 乳甲二科 | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 17楼 | 内分泌科 | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 肾内科 | 2 | 1 | 0.5 |  | 3.5 |
| 18楼 | 产科 | 3 | 1 |  |  | 3 |
| 妇科计划生育科 | 2 |  |  | 3 |
| 19楼 | 感染科 | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 全科医疗 | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 20楼 | 肛肠一科 | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 肛肠二科 | 2 | 1 |  |  | 3 |
| 其他区域 | 宿管中心 | 2 | 3 |  |  | 5 |
| 行政楼（行政3、4楼） | 2 |  |  |  | 2 |
| 体检中心 | 2 | 2 |  |  | 4 |
| PET－CT | 1 |  |  |  | 1 |
| 电梯工 |  |  |  | 5 | 5 |
| 外围（全院范围除室内区域外） | 8 |  |  |  | 8 |
| 生活垃圾 | 2 |  |  |  | 2 |
| 打蜡 | 2 |  |  |  | 2 |
| 管理团队 |  |  |  | 9 | 9 |
| 集中清洗 | 3 |  |  |  | 3 |
| 支持中心 |  | 19 |  |  | 19 |
| 机动 |  | 8 |  |  | 8 |
| 职工食堂 | 2 |  |  |  | 2 |
| 中心仓库 |  | 0 |  |  | 0 |
| 备用 | 发热门诊、肠道门诊 | 3 | 4.5 |  |  | 7.5 |
| 全院自助机帘子消毒 | 2 |  |  |  | 2 |
| “120”洗消中心 | 1 |  |  |  | 1 |
| 疫苗注射核酸采样室 | 1 |  |  |  | 1 |
| 临江院区 | 4 |  |  |  | 4 |
| 合计 |  | 187.5 | 170.5 | 55 | 17 | 430 |

**4.1**期限要求：服务期限为三年，每年度签订一次合同，每一年度合同期满前，由医院每月组织考核，年度每月平均考核在90分及以上为优秀，可作为下一年度签订合同的依据；年度每月平均考核在90分以下的，医院将中止合同，重新组织采购。在重新组织采购期间，所有保洁服务等物业管理工作仍有原公司承担，按原合同执行，原公司有义务免费完成交接过渡工作，反之扣除履约保证金。

**4.2用工要求：**

4.2.1管理团队：派遣到医院的项目负责人需有三年以上同类项目管理工作经验，并常驻医院；项目负责人负责保洁服务等物业管理内的所有事务；其它管理人员应具有医院保洁、勤务管理经验，熟悉各岗位的操作流程，懂得保洁、运送、护工等专业知识和医院的消毒标准及处理流程；未经医院允许，中标公司不得擅自更换项目负责人，否则按违约论并处罚金；由于医院夜间就诊者较多，为加强夜间服务质量，需安排至少1名管理人员负责晚上的管理工作至22:00点。

4.2.2年龄要求：服务人员年龄结构为18周岁以上，女性原则在60周岁及以下，男性原则在65周岁及以下；要求女性在50周岁及以下，男性在60周岁及以下的人数占比大于总人数的50%；勤务、护工要求初中以上文化，其它人员小学以上或能看懂报纸，身体情况能满足岗位需要。

4.2.3薪金发放：保洁服务公司必须按《中华人民共和国劳动法》和绍兴市人民政府有关各部门规定与员工签订正式劳动合同。保洁服务公司提供具体的绩效考核方案和工资发放标准，全权负责招聘员工的一切工资、福利，包括节假日加班费用及高温津贴等等，依法缴纳各种社会保险及其他相关费用，保证员工的最低月工资不低于绍兴市最低工资标准，并将上述所有费用包含在投标总价中。中标后，保洁服务公司应在合同签订前与医院友好协商各档工种的最低工资线，为便于监督，保洁服务公司须每月向院方提供工资清单和社会保险缴纳清单。对于各类社保费用没有交到国家规定年限的员工，医院有权建议保洁服务公司应负责予以交纳。

4.2.4工作时间：保洁服务公司全年365天运行，其工作时间必须符合《中华人民共和国劳动法》规定，并满足甲方的工作要求，包括双休日及公众假期。

4.2.5体检要求：所有员工入职前均须体检，体检合格方能上岗，相关费用由保洁服务公司负责。

**4.3管理要求：**

4.3.1坚持“以病人为中心”的宗旨，结合医疗工作的特性，保洁服务机构按照医院的具体要求并在相关职能科室的督导下开展保洁、勤务、护工等工作。

4.3.2保洁服务机构必须有健全的组织机构，完善的质量监督体系，良好的企业员工形象，所有人员由服务公司统一管理，统一招聘、统一培训。

4.3.3科学、合理地安排各区域的服务人员及工作时间，采用动态管理方式，保持医院的卫生清洁；保证陪护病人的安全；确保标本、报告等物品及时、准确送达；护工提供24小时的优质服务。

4.3.4制订切实可行的管理制度，包括员工招聘、培训制度；员工岗位责任制；员工劳动纪律和行为规范；员工奖惩制度；各类检查、考核制度；设备、工具使用、存放、保养制度；工作应急预案。

**4.4培训要求：**

4.4.1保洁服务公司要求对工人进行岗前、岗中培训，公司内部有培训机构，服务人员100%经过岗前培训合格才能上岗。

4.4.2特殊岗位用工必须符合国家规定，对高压灭菌锅操作、手术器械清洗等特殊岗位应取得相应资质后才能上岗，由保洁服务公司负责相关的资质获得，医院有权进行审核，该类费用由保洁服务公司承担。

4.4.3对保洁服务人员进行院感知识的培训，特别是新进人员，要求通过培训后才能上岗。

4.4.5保洁服务公司参加医院组织的各项安全、院感等培训。

**4.5监督要求：**

4.5.1各病区及科室的保洁服务员工由各科室进行考勤并参与考核；公共区域部分由总务处统一进行考勤、考核；总务处做好对管理人员的考核工作；保洁服务公司的管理人员做好员工的操作流程、服务质量管理。

4.5.2保洁服务公司有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，并提供必需的材料。

4.5.3保洁服务公司在项目运作中必须定期向医院汇报工作情况，公司每月一次对保洁服务进行抽查、暗访等自查工作，并将检查结果报院方，主动接受医院领导和相关部门的监督，根据医院要求进行整改。对于科室提出的不满意员工，经调查核实，保洁服务公司须在7日内调整完毕。

4.5.4严格控制各类服务人员数量，如医院调整服务区域或服务内容，则各类服务人员作相应的增减，并按中标价人均工资进行相应的调整，但最终支付总价不超过中标金额。各岗位人员设置要求固定，不得缺岗、拼岗、脱岗，医院将不定期抽查投入的人员数量，如果抽查时发现投入的人员数量少于双方确认的数量并且不能满足工作需要，医院可以按中标价人均工资金额累计扣除当月合同款。

4.5.5保洁服务公司须严格做好医疗废弃物管理工作，因保洁服务公司内部管理失误造成医疗废弃物外流，经查实，视情节轻重对保洁服务公司处罚，触犯法律的，提交司法处理。

4.5.6保洁服务公司必须协助医院调查、处理有关投诉，并根据医院要求及时处理。

**4.6耗品、器材要求：**保洁服务公司应承担全年所需的清洁剂、洗涤剂、消毒剂（包含各种情况发生后所需的品种和量）、员工防疫需要的各类耗品、消毒纸、各类垃圾袋（除医疗垃圾袋外）、不锈钢油、地面保护材料（推荐品牌：庄臣、3M、威霸、奥林匹斯）等各类耗材；提供满足清洁用拖把、扫把、玻璃刮刀、桶类等相关器材；提供保洁服务公司办公用的各种设备、笔类、打印纸、复印类、墨盒等办公用品，所有上述耗品及器材的规格及使用更换规定均应符合国家标准和医院院感处要求。医院负责提供各类垃圾桶、医疗垃圾袋，负责生活垃圾、医疗垃圾的外运费和垃圾处理费用。

**4.7着装要求：**保洁服务公司工作人员统一着装，佩戴胸牌，仪表端庄，语言文明，服装样式由中标人和招标人协商确定，费用和制作均由保洁服务公司负担。

**4.8应急要求：**积极配合医院完成突发性工作，配合医院应对上级各项迎检工作、突发性公共卫生事件；服从医院指挥与安排，在人员流动性大的路口、门口、广场、大厅等位置加大保洁力度和频率，并指定专职人员协助工作，直至完成。

**4.9禁烟要求：**严禁服务人员在院内吸烟，部分工作人员上班需佩戴“禁烟巡查员”标志，在看到有在公共场所吸烟的应予以劝止。

**4.10质量要求：**

优质服务且必须符合国家法律法规、行业标准及本表文所有条款要求。

**4.11院感要求：**

**4.11.1**中标人需严格根据招标人院感要求开展工作。新招入的员工由中标人负责岗前院感培训工作，包括不限于：手卫生；医疗废物和织物的收集与处理；个人防护用品的佩戴和脱卸；消毒液的配比和浓度监测等。员工培训考核合格后方可正式上岗。

4.11.2 ★根据疫情及医院感染处的要求，中标人工作人员的工作服清洗消毒频率、质量必须做到与医院工作人员同质化标准。中标人须选择符合《医院医用织物洗涤消毒技术规范》WS/T508—2016；《WS/T508—2016附录A：医用织物洗涤消毒工作流程及洗涤、消毒、整理过程要求》 等资质要求的洗涤公司合作。投标单位在投标报价时需充分考虑此费用。

**5.经费结算：**在浙财采监（2020）3号文件指导精神下，根据医院财务流程支付。由保洁服务公司承担完成服务内容所需要的一切费用，包括但不限于工具、材料、通讯、服装、胸卡、办公设备、桌椅柜子、巡检器材、人工、保险、社保、加班费、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等。除非因特殊原因并经双方协商同意，保洁服务公司不得再要求追加任何费用。医院按照每月的考核结果向保洁服务公司支付经费。

合同签订后15天内，中标单位向采购人支付中标金额的3%作为履约保证金，供应商履行完合同约定事项后无息退还。

**6.具体要求**

**6.1保洁服务**

6.1.1保洁服务内容：

保洁服务机构根据绍兴市人民医院各科室的特点，对服务区域内提供合理时段的室内外清洁服务，每天卫生符合保洁要求，包括大楼内的楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、电梯厅、电梯间、病区、卫生间、茶水间、花盆、会议室、接待室、办公区域、公共活动场所的台（地）面、明沟、墙面、门、窗、灯具、果壳箱等设施和器皿等所有公共部位设施。规划内的道路、园林、停车场（库）、垃圾房等所有公共场地及设施和“门前三包”区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和院规划范围内的所有环境卫生保洁。使其有一个整洁、舒适、安静、安全的就医环境。具体内容如下：

1. 公共区域日常服务内容：地面、楼梯、扶手、起脚线、门窗玻璃、门及门窗框、纱门、纱窗、玻璃幕墙及有关附体，沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗及有关附件，天花板、栏杆消防楼梯区域等，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。PVC地面定期进行抛光、喷磨、刷洗、补蜡、全面保养打蜡，石材地面定期晶面处理及保养。
2. 办公区域、会议室等特定区域保洁服务内容：地面、楼梯、扶手、起脚线、大厅石材墙面、天花板、门窗玻璃、门及门窗、纱门、纱窗、墙壁附体、灯具、音响、垃圾桶等公用设施表面，电梯及卫生间，办公室内储衣柜和桌椅表面等严格按要求做好清洁、清运工作，无积灰、印迹、污渍。桌面简单整理等，随时保持清洁；石材、灯具每季度进行一次清洁，石材地面定期晶面处理及保养。负责行政区域各办公室、会议室的开水供应。
3. 负责病区内的清洁卫生，包括内墙、玻璃、高处灯具、通风口、地面、室内家具、楼梯、扶手、起脚线、走廊、通道、窗户、门、纱门、纱窗、桌、椅、床、柜、宣传栏、洗手间、公共通道等。
4. 顶篷等边缘区域服务内容：屋顶屋面、沟槽、地面、雨篷及边角区域，各种附体的表面清洁，不积水、不留杂物，排水通畅。
5. 设备、设施服务内容：全院区域内的自助挂号机、自助查询机等；一般机器表面清洁（除医疗设备及医院特殊规定的设备除外），空调风口及室内机外壳洗尘与保洁。
6. 窗帘、床隔帘服务内容：保持窗帘、床隔帘表面清洁，普通窗帘、床隔帘根据其清洁情况及时报告总务处。
7. 不锈钢保洁服务内容：包括所有不锈钢制品、设施、设备、除有明确规定的保洁要求外，至少每二个月用不锈钢油休养一次，亚光不锈钢表面无污渍、无灰尘，镜面不锈钢表面光亮。
8. 生活垃圾收集、清运服务：符合《绍兴市城镇生活垃圾分类管理办法》、《绍兴市餐厨垃圾管理办法》（绍政办发[2020]15号）及医院制定的《关于生活垃圾分类工作方案》等文件要求，做到生活垃圾储运规范，专职员工每天2次及时收集垃圾，使用专用标识垃圾袋，使用污物电梯运送，绝对禁止使用客梯。转运站工具摆放整齐，垃圾存量不超过三分之二，且做到日产日清，定期清洗，无明显积水，无蚊蝇飞舞。垃圾清运工具应保持清洁无破损，收集、清运过程中不得产生二次污染，各类垃圾运到规定的地方，再将垃圾运到垃圾转运站。
9. 合同期第一年地巾实行集中清洗、集中消毒，集中发放，并符合《医疗机构消毒技术规范》（ WS/T367—2012）要求,由医院提供集中清洗的场地和水电，保洁服务公司提供清洗消毒设备、烘干设备、人员及相关耗材，同时保洁服务公司必须提供充足保洁用具，确保周转，保洁服务公司尚需满足以下要求：

(a)设立不同的洗涤、储存、浸泡、晾干、收发、消毒功能区域：

(b)配置专职洗涤人员；

(c)制定集中清洗消毒工作流程；

(d)合同期第二年、第三年终止本块服务内容，纳入医院公开招标的被服洗涤公司。同时删减此块内容相应的保洁人数,保洁公司的相关设备清理出医院。

6.1.2保洁服务标准

6.1.2.1保洁服务总体要求：

1. 负责服务范围内环境清洁卫生。
2. 及时收集垃圾,并送到院内指定地点。
3. 按时（每天至少1次）巡视，每层要做到干净、整洁、无蜘蛛丝，无异味。
4. 为避免尘土飞扬，按地面清洁标准，规范方法进行处理。
5. 要求对清洁工具采取集中清洗消毒，符合院感要求。
6. 为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染处的要求实行一床一巾，拖把分色使用，分类摆放，用颜色、字标等方式进行区分。
7. 要求保洁服务公司配置满足功能要求的集中洗涤设备、烘干机、晶面机、洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机，真空吸尘机、垃圾车等，清洁车辆必须是先进的全方位清洁手推车。
8. 定期对PVC、大理石、花岗岩以及其它各材质地面护理，包括PVC地面的起蜡落蜡，刷洗补蜡，喷磨和抛光等处理，大理石、花岗岩地面的晶化，翻新、保持各材质地面的光亮、整洁、所使用耗材应符合国家、行业等相应要求。
9. 保洁服务公司负责提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保护材料，并符合医院院感的要求。
10. 门急诊区域内的公厕实行专人负责，定时巡扫。
11. 医院区域内的道路、停车场和门前“三包”及所有公共区域的地面无有形垃圾和建筑垃圾，无堆积杂物，无积灰，无积水，无阻塞等，做到每日清扫两次，巡回保洁。
12. 日常巡视如发现设施设备故障或安全隐患时须及时上报。
13. 配合做好节能工作，关好空调房的门窗，杜绝衣服乱晒乱挂现象。

6.1.2.2保洁服务分项要求

1. 户外清洁卫生标准
2. 外围的所有路面、通道、停车场等公共区域原则上做到无纸屑、无烟头、无污水、无瓜皮果壳、无痰迹.
3. 花园、花坛内无杂物、石凳、石桌上保持洁净
4. 垃圾箱内外保持清洁，及时处理
5. 每月一次大检查
6. 应完成的其余工作
7. 公共场所、大厅保洁卫生标准
8. 大理石地面清洁光亮无尘土污迹
9. 休息处的候诊区清洁、无污迹
10. 休息处的候诊椅、沙发、茶几保持干净，垃圾及时处理
11. 建筑物室外3米以下玻璃保持光洁、明亮、大堂室内4米以下玻璃保持光洁、明亮。
12. 地面无烟蒂，保持整洁
13. 大门、门把手上无手印、无尘、无污迹
14. 公共卫生间保持清洁、无异味、无污垢
15. 电梯间天花板、不锈钢墙面清洁光亮、不锈钢门和电梯轿厢每周上油一次
16. 各服务台饰面清洁光亮无尘迹
17. 公共场所、走廊、过道无堆放杂物，墙面无蜘蛛网、鞋印、小广告等污迹
18. 区域内的自助挂号、查询机的保洁消毒使用专用的一次性杀菌无纺布，保证一天一次以上，每月一次大检查
19. 垃圾桶必须专人检查，垃圾按分类标准进行捡放，如果垃圾筒超过三分之二，就应及时清倒，垃圾袋不得有破损，否则会导致垃圾溢出。垃圾袋按标准套放，垃圾筒定期清洗、消毒，内外壁干净、干燥、无异味。
20. 应完成的其他工作
21. 地胶板（PVC）、地面石材维护、保养
22. 院区内所有地胶板（PVC）每半年打蜡1次，特殊情况按实际需要执行
23. 再次打蜡前，须将陈蜡去除后，方可重新打蜡
24. 手术室、DSA等区域的地胶板需定期清洗、抛光，保持清洁、光亮、有质感
25. 室内石材地面须定期清洗，各楼层石材地面定期做晶面养护
26. 平时地胶板上的顽固污垢，应对其擦拭去除
27. 地胶板打蜡的品牌须环保，无刺激性气味，选用3M、庄臣、贝格或同档次及以上品牌
28. 工作时应放置“工作进行中”“小心地滑”等警告牌，有安全措施，确保工作时各类人员的安全
29. 地胶板、石材维护的机器设备必须满足实际工作需要，低噪音
30. 应完成的其余工作
31. 各楼层清洁卫生标准
32. 走廊地面、电梯厅墙面光亮清洁无尘、无水迹；各层面电梯按键清洁无污
33. 安全通道、楼梯清洁无垃圾及卫生死角，楼梯扶手、画框、栏杆、灯罩无灰尘
34. 烟道通风口经常擦拭无积灰
35. 污洗间、开水间、晾衣间保持干净无积水
36. 不锈钢水池等保持光亮，每周上油一次
37. 示教室保持整洁干净，随时可用
38. 公共设施、消防设施外表面保持整洁无尘
39. 保持各诊室、治疗室、护理站、医生办公室、主任办公室、医护值班室等各种台面、地面、家具表面、冰箱表面及椅子洁净无尘
40. 保持病区宣传栏、门、玻璃窗内洁净，无乱贴画、广告，无乱堆放杂物
41. 各病区走廊、墙面、扶手、玻璃窗内必须洁净光亮、整洁，不得有任何污迹、烟头
42. 分类处理垃圾：垃圾箱内外保持清洁，及时处理，无散乱垃圾，无积水，无异味
43. 每月一次大检查
44. 应完成的其余工作
45. 病房清洁卫生标准
46. 病房要求：
47. 保持病房安静、整洁、舒适、安全
48. 病房内墙面、桌面、床档、输液架及设备带清洁、无尘；地面无垃圾、无污迹，保持干净
49. 病房窗帘、床帘：拆、挂符合标准
50. 电视机表面无积灰
51. 病房的冰箱，里外须保持干净
52. 热水瓶外干净无污迹
53. 沙发、茶几、电话机表面干净无污迹
54. 橱柜表面无积灰，抽屉表面干净无污迹
55. 垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放
56. 墙面、空调风口表面无积灰
57. 病房四角无蜘蛛网尘埃
58. 玻璃窗清洁光亮、窗台、窗轨清洁无尘
59. 进入病房，应尽量集中作业，避免在病人休息和用餐时间进行清洁，清洁动作轻，不得碰坏病人用品，要避免发出大的响声，轻拿轻放
60. 每月一次大检查
61. 应完成的其余工作
62. 卫生间要求（包括公共卫生间）
63. 镜子明亮，无积灰、水迹及污渍
64. 天花板无积灰，蜘蛛网
65. 灯箱装饰板表面无积灰
66. 坐厕盖板、座板清洁无水迹、内壁外壁无污迹
67. 洗脸盆和沐浴房所有金属器表面清洁光亮、瓷盆内壁无水珠或皂渍，水塞无毛发
68. 墙面、墙身面砖清洁光亮，无污迹
69. 沐浴房玻璃门干净，无污迹
70. 毛巾架光亮无水迹
71. 地漏无异味，地漏盖盖好，地砖擦拭干净，无烟灰及毛发留下
72. 厕所地面无积水，便池内（含小便器）大小便及时冲净，无尿碱或污垢
73. 抹布、拖把、扫把要及时清洗、消毒，保持干净，必须做好标记，挂在固定位置，分别按要求使用
74. 垃圾桶必须经常专人检查，如果垃圾量超过三分之二，就应及时清倒，垃圾袋不得有破损，否则会导致垃圾溢出。垃圾袋按标准套入。垃圾筒定期清洗，消毒，内外壁干净、干燥、无异味。
75. 每月一次大检查
76. 病房卫生间是病人和家属倾倒污物的地方，是主要污染源，所以保洁时应彻底清除一切污物和污渍，每天定期进行消毒处理，保洁工具和材料必须专项专用。
77. 行政办公室要求
78. 保持安静、整洁、舒适、安全
79. 墙面、桌面无尘
80. 窗帘干净、整洁、无污染，悬挂符合标准
81. 橱柜外无积灰，抽屉外干净无污迹
82. 垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放
83. 墙面、风口无积灰
84. 四角无蛛网尘埃
85. 玻璃窗清洁光亮，窗台、窗轨清洁无尘
86. 每月一次大检查
87. 打开水，其他临时交办的任务
88. 日常保洁不得影响工作，保洁时间征得行政人员同意，如果遇到开会等情况，不得打搅或擅自进行保洁作业
89. 不得翻阅资料，整理物品后应及时归位
90. 应完成的其余工作
91. 保洁服务频次要求：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **序号** | **工 作 内 容** | **频 次** |
| 大厅 /急诊室/ 输液室/ 供应室/ 门诊诊室 / 医技科室 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日2次以上 |
| 2 | 区域内地面扫尘（无扬尘干扫） | 每日2次以上 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日2次以上 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭等 | 每日2次以上 |
| 5 | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、低处电器等表面清洗或擦拭 | 每日1次以上 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒等清洗、擦拭 | 每日2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 | 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、垃圾桶等擦拭 | 每日1次以上 |
| 9 | 开水机、冰箱（如有）等外表面清洁消毒 | 每周1次以上 |
| 10 | 门、门框、低处窗框等擦拭 | 每周1次以上 |
| 11 | 玻璃及窗框、纱窗、纱门、空调出风口等 | 每月1次以上 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道等擦拭 | 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、壁挂物等擦拭 | 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、通风口、管道、空调、风扇、空调等高处设备擦拭清洁 | 每月1次以上 |
| 17 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养 | 每2月1次以上 |
| 18 | 平车上布类整理、更换，床上用品拆换 | 随 时 |
| 19 | 巡视保洁 | 随 时 |
| 20 | 其它需要保洁服务的 | 随 时 |
| **区域** | **序号** | **工 作 内 容** | **频 次** |
| 手术室 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日2次以上 |
| 2 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日2次以上 |
| 3 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面等擦拭 | 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）、低处电器等表面清洗、擦拭 | 每日1次以上 |
| 5 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处等清洗、擦拭 | 每日1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、地面等）冲洗、擦拭、消毒 | 每日2次以上 |
| 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、垃圾桶等擦拭 | 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、空调设备等外表面的清洁与消毒 | 每周1次以上 |
| 11 | 门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物等擦拭 | 每周1次以上 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道等擦拭 | 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、纱门、纱窗、空调出风口等除尘 | 每月1次以上 |
| 15 | 灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗 | 每月1次以上 |
| 16 | 地胶板机洗、打蜡处理或保养 | 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 | 每月1次以上 |
| 20 | 窗帘拆换 | 每半年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 |
| 22 | 其它需要保洁服务的 | 随时 |
| **区域** | **序号** | **工 作 内 容** | **频 次** |
| 血透中心 | 1 | 核对和清点医用垃圾，收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日2次以上 |
| 2 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日2次以上 |
| 3 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品等台面擦拭 | 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）、低处电器等表面清洗、擦拭 | 每日1次以上 |
| 5 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处等清洗、擦拭 | 每日1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2次以上 |
| 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、垃圾桶等擦拭 | 每日1次以上 |
| 8 | 拖鞋清洗 | 随 时 |
| 9 | 病人血透后整理、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 | 每周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 | 每周1次以上 |
| 13 | 高处、纱门、纱窗、空调出风口等除尘 | 每月1次以上 |
| 14 | 每天做好透析前的准备工作 | 工作日 |
| 15 | 灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗 | 每月1次以上 |
| 16 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养 | 每2月1次以上 |
| 17 | 巡视保洁 | 随 时 |
| 18 | 库房的打扫 | 每月1次以上 |
| 19 | 各类平车轮椅车轮上油、去污，保证正常运行 | 每周1次以上 |
| 20 | 其它需要保洁服务的 | 随时 |
| **区域** | **序号** | **工 作 内 容** | **频 次** |
| 病区 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日2次以上 |
| 2 | 区域内地面牵尘（无扬尘干扫） | 每日1次以上 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日2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、皂盒等清洗、擦拭 | 每日1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2次以上 |
| 8 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶等擦拭 | 每日1次以上 |
| 9 | 床单位终末消毒 | 随 时 |
| 10 | 开水机、冰箱外表面清洁消毒 | 每周1次以上 |
| 11 | 门、门框、窗框、玻璃 | 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、纱门、纱窗、空调出风口等除尘 | 每月1次以上 |
| 16 | 灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗 | 每月1次以上 |
| 17 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养 | 每3月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 | 随 时 |
| 20 | 平车上布类整理、更换 | 随 时 |
| 21 | 给所有病人打开水 | 每天3次以上 |
| 22 | 其它需要保洁服务的 | 随时 |
| **区 域** | **序 号** | **工作内容** | **频次** |
| 会议室 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 随时 |
| 2 | 区域内地面扫尘（无扬尘干扫） | 开会前 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 开会前 |
| 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、低处电器表面清洗或擦拭 | 开会前 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭 | 随时 |
| 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 | 会前会后 |
| 8 | 区域内窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶等擦拭 | 会前会后 |
| 9 | 开水机、冰箱等外表面清洁消毒 | 每周1次以上 |
| 10 | 门、门框、窗框、玻璃 | 每周1次以上 |
| 11 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道等擦拭 | 每周1次以上 |
| 12 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次以上 |
| 13 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次以上 |
| 14 | 高处、纱门、纱窗、空调出风口等除尘 | 每月1次以上 |
| 15 | 灯具、音响、烟感、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗 | 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 | 其它需要保洁服务的 | 随时 |
| **区域** | **序 号** | **工作内容** | **频次** |
| 室内公共区域 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日2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1次以上 |
| 3 | 区域内洗手池、水池、水龙头等清洗、擦拭 | 每日1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、垃圾桶等擦拭 | 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、纱门、纱窗、空调出风口等除尘 | 每月1次以上 |
| 11 | 灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦洗 | 每月1次以上 |
| 12 | 各材质地面的保养 | 每2月1次以上 |
| 13 | 大厅内玻璃除尘、清洗，无尘，光亮 | 每季度全面清尘一次以上 |
| 14 | 巡逻保洁 | 随 时 |
| 15 | 其它需要保洁服务的 | 随时 |
| **区域** | **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 室外公共区域 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日2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2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 | 广场及道路清扫、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、清洁堵塞物 | 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 | 玻璃清洁 | 每周1次以上 |
| 11 | 外墙金属嵌条、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2年清洗1次 |
| 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 |
| 16 | 其它需要保洁服务的 | 随时 |
| **区域** | **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 电梯 | 1 | 地毯除尘、清洗，无灰尘、垃圾及污渍 | 每日吸尘2次以上，每月清洗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 |
| 7 | 根据医院感染处要求对电梯轿厢内消毒并登记 | 根据职能处室要求执行 |
| 8 | 其它需要保洁服务的 | 随时 |
| **区域** | **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 其他 | 1 | 地下车库地面清扫、冲洗，无垃圾、无杂物，吊顶清扫，无蛛网、无灰尘 | 循环保洁，每天清洁1次以上 |
| 2 | 标线清洁，保证清晰 | 按需描线 |
| 3 | 图书馆书架、书橱除尘、抹净 | 循环保洁，随时清抹 |
| 4 | 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。 |
| 5 | 空关房 | 每1个月打扫1次 |
| 6 | 职工食堂 | 每天早、中、晚餐后地面清洁和厕所清洁 |
| 7 | 主楼热交换机房、后勤楼热交换机房、发电机房、冷冻机房、水泵房、主楼各空调机房 | 每季度打扫1次 |
| 8 | 主楼设备层区域 | 一年打扫一次 |
| 9 | 其它需要保洁服务的 | 随时 |

**6.2勤务服务（运送服务）**

1. 运送服务内容：
2. 门诊病人轮椅、平车服务
3. 收送住院病人化验标本，取送临床用血；到相关的卫生行政管理部门取血
4. 带领、陪护病人到放射科、特检科等及其它科室做检查、治疗；
5. 负责手术患者病房与手术室间的运送，并协助手术室做好手术衣发放
6. 负责全院范围内特殊病人的搬运工作
7. 加床、转床病人运送
8. 洗涤棉织品每天接收及临时洗涤物品的送收；
9. 住院病人病历复印、送会诊单、检查预约单、感染报告、输血同意书、手术通知单，取医技科室检查结果；取送死亡通知单；送报卡及外院送标本等
10. 设备借用，设备、设施送报修
11. 送静配药物、口服药、出院带药到病房：病房退药、晚上急诊室取药、血液中心取血、大输液取送、包装拆封、上架、中西药品取送，上架、领外用药
12. 领办公用品、医疗用品、医疗消耗品；临时领用应急物资
13. 院内各类废旧物品搬运，生活垃圾清运等可回收物品收集处理
14. 消毒包等收送
15. 专用电梯值守服务
16. 其他未提及的运送工作
17. 运送服务具体要求：

设立勤务中心，作为勤务运送的服务窗口，保证24小时/天，365天/年的连续服务，应妥善安排值班人员，全天负责病人接送、各类标本及单据的转送。为提高工作效率和服务员工积极性，保洁服务公司应用运送信息管理系统（系统与医院HIS系统对接），工作人员配备统一的通讯器材，部分业务实行“抢单制”，集中分配调度运送工作，实时监控工作人员的运输路径，运送信息管理系统由保洁服务公司承担软、硬件、接口（免费开放提供软件的接口；能与我院信息系统对接并实现数据传输，其接口费用全部由中标方承担）及通讯器材等所有费用。具体要求如下：

1. 运送准确率不低于99%，运送及时率不低于99%（由保洁服务公司出具详细管理及考核方案并征得医院同意）
2. 医院负责提供运送用工具（如提篮、车辆、平床等），保洁服务公司应合理调配并负责管理与保养、维护
3. 要求定期对运送的数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，给医院的决策提供支持
4. 运送管理：
   * 严格执行“三查七对”制度，防止差错发生
   * 严格执行感染控制要求和消毒隔离制度，防止交叉感染
   * 严格执行急事急办的工作原则，防止急事缓办现象
5. 标本：
   * 按时收集各科室各种标本
   * 认真查对清单与条码相符
   * 执行急、平、常规的收集流程并跟踪报告单，特别是急的检查要及时跟踪到位
   * 登记、签收：做到准确、及时、完整
6. 陪检：
   * 对病重、一级、卧床、生活不能自理或特殊病人进行陪检
   * 认真核对病区、床号、姓名、检查项目、检查治疗前的准备情况及病人的病情
   * 一般情况按急诊、空腹、预约、普通的顺序进行，要做好相关的准备工作，以缩短病人等候时间
   * 重病人必须有医护人员陪同
   * 检查运输工具、保持良好功能，注意工具的清洁、消毒、防止交叉感染
   * 注意病人的安全
7. 办公物资、医疗设备和耗材配送：
   * 按时间规定配送物资、医疗设备和耗材到相关科室
   * 要与科室对接，签收
8. 文书：
   * 根据需要按要求、流程，将收集的文书分别送到相应的科室
   * 要查对报表的时间，错误的要与科室及时对接
   * 做好记录和签名
9. 接送手术病人：
   * 按手术通知单，按规定时间到对应科室接病人
   * 向当班护士了解术前准备及需带的资料
   * 到病房查对病人床号、姓名、病历号等项目
   * 准确无误后送到手术室、与手术室护士交接
   * 术后病人必须有医护人员陪同送回病房，无医护人员陪同，运输人员有权拒绝，要保证病人安全
10. 送各种报表时要查对取表科室、送表到达科室、取送日期、时间，报表要求（急、缓），对接人员签名
11. 当日运送任务完成必须及时收回平板车、轮椅、平车等运送工具，避免滞留于现场
12. 电梯服务范围及要求：

医院4、5、8号电梯，服务时间按照医院规定的电梯运行时间表执行，需要5名专职电梯人员操作

1. 操作人员由中标人进行专业培训后持证上岗
2. 电梯员必须在电梯轿厢内安全正确地引导各人员乘坐电梯，按规范操作电梯行驶，提供热情周到服务、根据现场实际情况及时转载病人
3. 电梯正常运行情况下，保证随时为医疗急救或其他紧急情况下提供及时的运载服务
4. 电梯按医院规定时间运行，保证电梯通风、照明及附属设施完好
5. 轿厢、地面保持清洁：保持轿厢内外无果壳、纸屑等杂物，无污渍、无灰尘、手印、鞋印，表面光亮可鉴。每天对轿厢内外用油布擦拭二次，每周用不锈钢油对轿厢内外进行轻抺保养一次，须负责对所有电梯每天消毒一次，并进行登记
6. 电梯运行出现故障后，电梯员及时安抚和正确疏导轿厢内乘客，保护人员安全，及时汇报维修
7. 电梯员应该掌握电梯一般险情的处理方法，有排除险情的应急处理措施
8. 其它需要的服务
9. 手术器械洗清消毒要求：
10. 操作人员经专业培训，考核合格后才能上岗
11. 操作时动作轻柔，避免损坏内镜或器械
12. 按照标准操作流程执行，确保足够的洗消时间

**6.3护工服务**

护工服务：按需对急诊室、ICU，CCU、NICU、呼吸内科、神经内科、神经外科（二）、胸外科、泌尿西区、血透室、肾内科等重点病区配置护工人数，要求不得一人多岗，医院提出的各科室基本配置，保洁服务公司必须对此安全响应，各科室护工人员的调配须由保洁服务公司与各科室护士长积极沟通，服从院方的安排调度

1. **工作职责：**

要求所有服务区域按照三级甲等医院的标准提供24小时的护工服务，全面做好由医生、护士交办的日常生活照料、协助检查、治疗、隔离消毒等各项工作，具体服务要求如下：

1. 仪容仪表整洁，佩戴工作牌、遵守劳动纪律、使用文明用语、招呼病人时用尊称
2. 服从护士长、护理组长、护士的指挥和分配，工友之间团结协作，发扬团队精神
3. 早晨帮助病人洗脸、刷牙、漱口
4. 协助病人饭前饭后洗手
5. 协助病人用餐（早、中、晚），有需要的病人需喂饭
6. 每天早上协助护士、帮助病人整理和清扫床单位、叠被子、换被套、出院病人做好终末处理（擦床、消毒、铺床等）
7. 行动不便的病人需要照顾起居生活，大小便生活护理
8. 督促和协助病人吃药及喂药
9. 帮助行动不便的病人翻身、擦身及更换衣服
10. 清理床头柜，每天用消毒毛巾擦床头柜并保持清洁
11. 肢体活动不便的病人要协助病人被动运动
12. 对肢体活动不便的定向力差、思维能力缺失、老年性痴呆等病人在护理中需注意安全，防止摔倒，做到在床时拉好床栏，坐椅时系好约束带
13. 吞药困难者，喂饭、喂水时要慢，防止呛咳，注意安全陪护
14. 帮助病人定时定期洗头、剪指甲、剃须
15. 每天晚上帮助有需要的病人洗脸、洗脚、照顾上床睡觉（切勿把洗脸、洗脚毛巾、脸盆弄错）
16. 每天打开水（三次），夜间发放病房陪客椅
17. 协助护士照顾病人转房间、转床
18. 管理与照顾输液病人，需更换液体及时招呼护士更换
19. 晚上协助护士帮患者翻身、喝水、照顾病人大小便并清倒便盆
20. 经常询问病人，了解病人的需求，及时予以帮助和关怀
21. 必要时帮助通知和联系病人家属，经常与家属多沟通，了解家属的建议和需求及时反馈给护士和护士长
22. 员工不得在工作时间扎堆聊天、到处串岗
23. 在岗期间不能喝酒、吸烟、赌博，在岗期间不得私下招揽额外的陪护
24. 陪护期间尊重病人，爱护病人，不得怒骂和殴打病人，不得与病人家属发生争执，以免引起不必要的纠纷
25. 不得收受、索要病人及家属的钱财、物
26. 工作完毕做好与下一班交接班工作（口头、床边）
27. 护理员请假或休息一律通报护士长，并找好接替岗位的员工（必须能胜任护理员工作者）
28. **岗前培训：**

保洁服务公司负责员工的岗前培训工作，员工培训后需经考试，合格后方可派到医院方。保洁服务公司培训和考试需做记录并报医院方确认，护工岗前培训初步内容具体如下：

1. 口头讲述的培训
2. 着装、仪容仪表、文明用语和沟通技巧
3. 工作职责（见护工职责）
4. 医院垃圾的分类管理：医疗垃圾放黄色的垃圾袋里，生活垃圾入黑色垃圾袋里
5. 书面的培训
6. 要求：三短、四送、六洁
7. 皮肤护理
8. 口腔清洁
9. 梳头、洗头
10. 洗脚和剪指甲
11. 床上擦浴和更换衣服
12. 医院饮食种类分类：普食、软质饮食、半流质、流质
13. 特殊症状的观察（昏迷、高热、大汗淋漓、疼痛、呼吸困难、憋喘、呕吐）等
14. 便器、尿壶的使用、清洁、消毒
15. 行动不便，意思不清病人的安全问题
16. 临床知识点的培训
    * 等级护理要求
    * 消毒隔离基本知识：清洁、消毒和灭菌、无菌知识等防控知识培训
    * 床单位的终末处理
    * 鼻饲饮食要点和观察
    * 常见卧床及意义，更换卧位方法
    * 病床（包括卧有病人）更换床单、被套等
17. 二期培训及专业培训：由临床护士长自行培训

**6.4保姆委托管理要求：**

6.4.1由保洁服务公司成立保姆（陪护）管理中心，专门从事对在医院从业保姆的管理与考核工作。保洁服务公司应制定相关管理制度、行为规范、岗位职责、服务标准、培训方案、考核细则等，医院总务、护理、保卫、院感等部门监督实施。

6.4.2保洁服务公司向社会公开招聘专职保姆，要求身体健康，女性原则在60周岁及以下，男性原则在65周岁及以下（身体健康的可适当放宽），自愿从事保姆陪护工作，不怕脏，有爱心者；通过个人报名、资格审查、健康体检、面试合格后进行培训。

6.4.3岗前培训：由保洁服务公司组织培训，医院配合。培训内容包括：职业道德规范，医院及陪护规章制度，保姆工作职责，基础护理技能及手卫生规范等消毒隔离知识。培训结束进行口头、操作考核，考核合格后发放上岗证、工作服。

6.4.4上岗流程：病人需要陪护，病区护士电话通知保姆（陪护）管理中心，保姆（陪护）管理中心根据病人实际情况派出合适的保姆，保姆（陪护）管理中心工作人员与病人家属当面洽谈服务费用，与病人签订用工协议。

6.4.5日常管理：保洁服务公司管理人员需每天到病房了解保姆工作情况，并征求病区医务人员意见，定期召开会议对专职保姆工作情况进行反馈，提出整改要求，实现持续质量改进。

**6.5宿舍管理服务内容及要求**

6.5.1入住、退宿接待：根据医院相关流程办理宿舍入住和退宿工作；退宿前巡视宿舍内设施物品的数量、功能和卫生，有缺失的根据医院宿舍管理条例处理。对外来进入宿舍人员，根据医院要求进行登记管理。

6.5.2卫生保洁：打扫集体宿舍公共区域卫生，包括走廊、门窗等，每天清理每楼层垃圾。定期检查各楼层房间卫生，并通报结果。

6.5.3安全保卫：定期检查各楼层房间电器等使用情况，并通报结果。

6.5.4维修管理：协助住宿人员的报修和医院维修科的修理

6.5.5宿管软件：配备成熟的宿舍登记管理软件，与医院相关系统对接，产生的相关接口费用由中标单位承担。

**7．其他要求**

1. **责任界定：**

1)人事关系：在服务期间，保洁服务公司所有服务人员仅与保洁服务公司建立劳动合同关系，且用工须符合《中华人民共和国劳动法》规定，保洁服务公司工作人员与医院方无任何劳动人事关系，保洁服务公司应与其工作人员签订规范的用工合同。

2)因保洁服务公司的劳动用工、提供服务或其服务领域发生因人身财产损害等所引发的一切纠纷责任均由保洁服务公司承担，保洁服务公司应及时妥善处理，保证不对医院造成任何负面影响。若导致医院承担任何责任或支出任何费用的，保洁服务公司承诺全额承担责任和费用，医院有权在应支付给保洁服务公司的任何款项中予以扣除或向保洁服务公司追偿。

3)保洁服务公司应切实保障其雇聘工作人员的全部劳动者权利，某些岗位可能存在劳务派遣的争议，保洁服务公司应向工作人员明确不属于劳务派遣，并承担该可能存在争议岗位工作人员的劳动者权利保障责任，相应责任与医院无涉。一旦发生此类纠纷，保洁服务公司应积极妥善处理，若因此导致医院承担责任的话，医院有权在应支付给保洁服务公司的任何款项中予以扣除或向保洁服务公司追偿，保洁服务公司没有异议。

4)除医院对事故的发生或扩大存在过错外，保洁服务公司人员发生任何事故或与保洁服务公司发生人事、劳动争议的，均由保洁服务公司自行全权负责（如保洁服务公司应对其员工投保人身意外险），相关责任费用由保洁服务公司自行承担，保证医院不因此承担责任或受到损失，否则医院有权向保洁服务公司追偿。

5)除医院对事故的发生或扩大存在过错外，保洁服务公司应对本公司人员以及第三方的安全保障全权负责，在保洁服务公司的责任区内由于保洁服务公司原因导致自己员工或第三方的事故由保洁服务公司负责，医院不承担任何责任。

6)在服务期内保洁服务公司应保证服务责任区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况，并接受医院或其授权人员的检查，对由保洁服务公司养护不当、操作失误等引起或造成设施、设备的损坏，由保洁服务公司全额赔偿。

1. **禁止事项：**
2. 未经医院同意，保洁服务公司无权在承包区域中从事任何广告活动或类似宣传，不得以医院的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务与医院无关
3. 保洁服务公司员工不以任何形式转租、转让、抵押承包区域，在承包区域只从事医院认可的服务工作，在承包期间，保洁服务公司方的任何股份配置变动应通知甲方，未经医院书面批准，任何占有支配地位的股份转让都将视为保洁服务公司出租、转让的行为，医院有权单方面终止合同
4. 保洁服务公司员工在工作时间内不得从事与本岗位无关的工作（如兼职保姆、代挂号等），不得在医疗区域内烹饪食物
5. 保洁服务公司不得以任何理由向医院工作人员支付小费或馈赠实物，违者将终止合同；保洁服务公司人员也不得以任何形式向相关人员索取小费或钱物，违者按医院有关规定处罚
6. 保洁服务公司不得在承包区域住宿或从事非法活动，也不得从事违反医院制度的活动
7. 除经医院批准进行必要的维修工程外，保洁服务公司不得损毁承包区域原有的设施和装潢，不得更改已铺设的电缆、电线等设施设备。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备，杜绝各类安全隐患
8. 未获医院书面同意，保洁服务公司任何时候都不能在承包区域存放易燃物品，挥发性大或气味浓烈的液体等
9. **提供方案：**

保洁服务公司服从医院管理，员工遵守安全规范和制度。针对医院特点编写拟采取的保洁、勤务、护工、宿舍管理、保姆委托管理方案、组织计划、人员安排、时间安排、设备安排、验收标准、考核方案等，如遇重大、紧急事项的应急措施等。管理方案具体要求如下（该方案必须在投标时提供）：

1. 总体方案：结合医院实际，提供保洁服务项目的总体设计方案，包括服务理念，实现目标，经营模式，组织架构等方面。
2. 项目实施方案：针对本项目制订详细的实施方案，包括管理制度、实施流程、机构设置、职责分工、质量控制、绩效分配、考核反馈等，具有科学性、合理性、规范性。
3. 人员配置方案：提供管理人员配备和其他员工的配置方案；按照医院的要求须明确列出各区域工作人员数量及工作职责及时间安排。
4. 各项保洁服务具体方案设计：包括保洁、运送、护工、宿管、保姆委托管理方案等。
5. 耗材投入、设备配置方案：提供所需消耗品的品牌、年用量清单和设备配置方案。
6. 应急响应方案：提供针对各类检查和突发性公卫事件等临时性任务的应急响应方案，并具有可操作性。
7. 项目优化方案：提供保洁用具集中清洗消毒、勤务中心信息化管理、宿舍管理（免费开放提供软件的接口；能与我院信息系统对接并实现数据传输，其接口费用全部由中标方承担）、公厕专人定时巡扫、地面保养及其他服务的优化方案。
8. 人员培训方案：提供各岗位详细的培训方案，具有针对性，可操作性。
9. 合理化建议：提供针对本项目的合理化建议及优惠承诺。
10. 质量管理及考核方案：提供切实可行的质量管理、考核计划及奖罚措施。
11. 公司资信要求：按招标文件要求提供。
12. 档案要求：医院保洁服务档案的建立与保存；合同期内可提供给医方的文件资料清单；合同终止时，保留给院方的资料清单；合同终止时，各项服务的财产分割方式。

**8.考核及评价办法**

为强化管理，确保托管业务规范化运作，确保后勤服务质量不断提升，塑造良好的整体后勤形象，特制定保洁服务日常监管考核评价办法，详细细则等招标完成后双方协商实施。

1. 保洁服务公司须提供符合医院要求的服务质量承诺书，并以此作为每月考核依据。
2. 医院保洁服务工作由总务处负责监管，并指定专人负责日常监管工作，各科室、病区护士长配合监管。
3. 医院进行定期和不定期日常工作监管。每周不少于三次现场检查或到科室了解情况并将检查、了解结果及时反馈保洁服务公司进行整改，同时记录备案，作为校验整改和月度考核评价依据。每月一次由监管负责人组织相关人员（监管责任人、项目管理人员）进行保洁服务工作检查，并对检查结果进行点评、汇总作为月度考核评价依据。
4. 实行每月一次的考核评价制。考核评价采用百分制。
5. 每月的综合考核评价结果（详见附件一）与费用支付挂钩，具体如下：

月综合考核评价结果90—95分之间，按合同全额支付；超过95分以上，每超1分奖5000元；低于90分，每下降1分，扣款5000元；以此类推。如果月综合考核评价低于80分，除按规定扣罚外，予以书面警告一次，全年出现三次警告，一律终止合同，并承担违约责任的索赔。

如果某科室或部门当月考核低于80分，即使全院综合考核评价结果高于90分，当月仍需扣款1000元。

医院感染处在卫生检查中发现卫生问题，由院感处出具整改通知和罚款单，具体罚款金额在500元到1000元之间。

保洁服务公司须严格按照医院制度和相关操作流程进行服务，如服务过程未按标准执行而发生意外，应视情节轻重对保洁服务公司处罚人民币1000~2000元/例。

在上级行政部门检查中，因保洁服务公司原因受到上级主管部门书面通报批评或被新闻媒体曝光批评的，视情节轻重对保洁服务公司予以扣罚10000~100000元，医院并可单方面终止合同。

6）年度考核：年度每月平均考核在90分及以上为优秀，可作为下一年度签订合同的依据；年度每月平均考核在90分以下的，医院将中止合同，重新组织采购。

附件：

卫生委托服务考核细分表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核时间：** | | | | | | | |
| **考核人员：** | | | | | | | |
| **管理工作+保洁+勤务+护工+保姆服务质量考核（70分）** | | | | | | | |
| **一、**  **管理工作（10分）** | | | | 考核内容 | 考核结果 | | 备注 |
| 1、保持员工队伍稳定，员工到岗率及上岗前培训合格率达到100%。岗前培训未落实1例扣2分。员工到岗率未达100%第一次扣4分，第二次扣4分并警告。 |  | |  |
| 2、每月对员工工作有考核，没有考核记录扣2分。 |  | |  |
| 3、每月召开管理工作会议，对平时工作中存在问题进行讨论，并及时予以整改。未组织召开扣2分。 |  | |  |
| **二、保洁服务质量：（35分）** | | | | 1、考核内容：公共场所、大厅保洁（6分） | | 考核结果 | 备注 |
| 1.1、公共场所、走廊、过道无堆放杂物，墙面无蜘蛛网、鞋印等污迹。（1分） | |  |  |
| 1.2、大理石地面清洁光亮无污迹，及时机洗、打蜡、晶面处理或保养。（1分） | |  |  |
| 1.3、垃圾及时清理，无杂物，垃圾桶身擦亮干净。（1分） | |  |  |
| 1.4、门框，扶手、栅栏干净光亮；玻璃保持光洁、明亮。（1分） | |  |  |
| 1.5、座椅保持干净、整齐。（1分） | |  |  |
| 1.6、区域内的自助挂号、查询机及时擦拭、消毒。（1分） | |  |  |
| 2、考核内容：病区卫生（5分） | | 考核结果 | 备注 |
| 2.1、病房地面干净，无尘、无废物；设备带、床保持清洁。污洗间、开水间、晾衣间干净无污物。（1分） | |  |  |
| 2.2、出院病人终未消毒彻底，餐桌、床头柜、热水瓶擦拭，瓶塞每天消毒。（1分） | |  |  |
| 2.3、卫生间洗手盆及台面和水龙头干净，无皂液、污垢；座便便器干净、无异味。（1分） | |  |  |
| 2.4、开放的各管道井清洁、整齐，不堆杂物。（1分） | |  |  |
| 2.5、各治疗室、护理站、医生办公室、主任办公室、医护值班室等各种台面、地面洁净无尘。（1分） | |  |  |
| 3、考核内容：门、急诊诊区（4分） | | 考核结果 | 备注 |
| 3.1、区域内侯诊椅、窗台、玻璃、把手、栏杆、花盆、等各类低处标牌清洁无尘。区域内家具、办公桌椅、仪器清洁、无尘。（1分） | |  |  |
| 3.2、区域内地面保洁及巡视保洁。（1分） | |  |  |
| 3.3、区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭，保持整洁。（1分） | |  |  |
| 3.4、区域内垃圾及时清倒，垃圾筒定期清洗、消毒。（1分） | |  |  |
| 4、考核内容：医技科室（6分） | | 考核结果 | 备注 |
| 4.1、开水机、空气消毒机、空调设备外表面的清洁与消毒。（1分） | |  |  |
| 4.2、区域内地面及内走廊保洁及巡视保洁。（1分） | |  |  |
| 4.3、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。（1分） | |  |  |
| 4.4、区域内电脑、电话、仪器、低处电器表面清洗、擦拭保洁。（1分） | |  |  |
| 4.5、门、门框、纱门、纱窗、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物、垃圾桶、空调出风口保洁。（1分） | |  |  |
| 4.6、手术室、DSA等区域的地胶板定期清洗、打蜡。（1分） | |  |  |
| 5、考核内容：公共卫生间 （4分） | | 考核结果 | 备注 |
| 5.1、座便便器干净、无异味（1分） | |  |  |
| 5.2、洗手盆、水龙头及浴缸内等干净无皂液、污垢。（1分） | |  |  |
| 5.3、灯具上无灰尘、蛛网。地面干净，无烟蒂、积水。（1分） | |  |  |
| 5.4、墙面磁砖、镜子上干净，无皂渍。（1分） | |  |  |
| 6、考核内容：走廊和楼梯 （2分） | | 考核结果 | 备注 |
| 6.1、走廊地面干净，无尘、无烟蒂、无废物。（1分） | |  |  |
| 6.2、楼梯地面、墙面和扶手是否干净无尘。（1分） | |  |  |
| 7、考核内容：电梯（2分） | | 考核结果 | 备注 |
| 7.1、电梯地面无烟蒂、杂物、积水，按钮无污物、油脂。（1分） | |  |  |
| 7.2、洁污正确分离，操作员执证上岗，服务文明、规范。（1分） | |  |  |
| 8、考核内容：外环境（4分） | | 考核结果 | 备注 |
| 8.1、室外绿地保持整洁、有生机，无垃圾、无枯枝。（1分） | |  |  |
| 8.2、室外各出入口地面无垃圾、烟蒂，实时保洁及时到位。（1分） | |  |  |
| 8.3、广场、停车场、道路保持整洁，实时保洁及时到位。（1分） | |  |  |
| 8.4、屋顶、露台的垃圾、杂草及时清理，排水沟无堵塞物。（1分） | |  |  |
| 9、考核内容：行政楼、宿舍楼（2分） | | 考核结果 | 备注 |
| 9.1、行政楼日常卫生整洁、舒适，卫生间无异味。打扫会议室临时保洁及时、规范。（1分） | |  |  |
| 9.2、宿舍公共区域卫生，包括走廊、门窗等整洁、规范。（1分） | |  |  |
| 单项合计 | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | |
|  | | | 考核内容： | | | 考核结果 | 备注 |
| **三、勤务服务质量（15分）** | | | 1.1、对服务对象热情，对医务人员的指令执行及时，无差错发生。（1分） | | |  |  |
| 1.2、护送病人检查及时、安全。（2分） | | |  |  |
| 1.3、标本（血液、体液、病理切片等）送检及时、安全、准确。（2分） | | |  |  |
| 1.4、相关单证（收单、约单、记帐、报告单）收送准确、及时。（2分） | | |  |  |
| 1.5、药品收送规范、及时、准确，无差错。（2分） | | |  |  |
| 1.6、夜间值班期间不离岗、脱岗，响应及时、准确。（2分） | | |  |  |
| 1.7、设备借用、收送及时、准确。（1分） | | |  |  |
| 1.8、平板车、轮椅、平车等运送工具使用规范，避免滞留于现场。（1分） | | |  |  |
| 1.9、生活垃圾、纸板等清运、收集及时，保持场地整洁。（1分） | | |  |  |
| 2.0、洗涤棉织品接收送收及时、存放符合要求。（1分） | | |  |  |
| 单项合计 | | |  | | |  |  |
|  | | | | | | | |
|  | 考核内容： | | | | | 考核结果 | 备注 |
| **四、护工服务质量：（5分）** | 1.1、仪容仪表整洁，遵守劳动纪律、使用文明用语。（1分） | | | | |  |  |
| 1.2、服从护士长、护理组长、护士的指挥和分配，工友之间团结协作。（1分） | | | | |  |  |
| 1.3、协助护士做好日常生活护理。（1分） | | | | |  |  |
| 1.4、病房保持整洁，认真做好病房5S及垃圾正确分类。（1分） | | | | |  |  |
| 1.5、正确做好院感工作，包括个人防护，消毒隔离知识掌握。（1分） | | | | |  |  |
| 单项合计 |  | | | | |  |  |
|  | | | | | | | |
|  | | 考核内容： | | | | 考核结果 | 备注 |
| **五、保姆管理质量：（5分）** | | 1.1、保姆管理制度规范、职责分明、服务标准。（1分） | | | |  |  |
| 1.2、岗前培训到位，掌握基础护理技能，明确消毒隔离知识。（1分） | | | |  |  |
| 1.3、保姆仪容仪表整洁，服务态度端正。（1分） | | | |  |  |
| 1.4、配合病区护士长管理工作，认真照顾病人起居生活，无投诉。（1分） | | | |  |  |
| 1.5、定期征求医务人员意见，及时对所提意见进行整改，实现持续质量改进。（1分） | | | |  |  |
| 单项合计 | |  | | | |  |  |
|  | | | | | | | |
| **服务质量考核合计（保洁+勤务+护工+保姆）：** | | | | | |  | |
| **保洁+勤务+护工满意度考核（30分）** | | | | | | | |
| 考核内容：保洁满意度考核（10分） | | | | | | 考核结果 | 备注 |
| 保洁满意度考核1： | | | | | |  |  |
| 保洁满意度考核2： | | | | | |  |  |
| 保洁满意度考核3： | | | | | |  |  |
| 保洁满意度考核4： | | | | | |  |  |
| 保洁满意度考核5： | | | | | |  |  |
| 保洁满意度平均值： | | | | | |  |  |
| 考核内容：勤务满意度考核（10分） | | | | | | 考核结果 | 备注 |
| 勤务满意度考核1： | | | | | |  |  |
| 勤务满意度考核2： | | | | | |  |  |
| 勤务满意度考核3： | | | | | |  |  |
| 勤务满意度考核4： | | | | | |  |  |
| 勤务满意度考核5： | | | | | |  |  |
| 勤务满意度平均值： | | | | | |  |  |
| 考核内容：护工满意度考核（10分） | | | | | | 考核结果 | 备注 |
| 护工满意度考核1： | | | | | |  |  |
| 护工满意度考核2： | | | | | |  |  |
| 护工满意度考核3： | | | | | |  |  |
| 护工满意度考核4： | | | | | |  |  |
| 护工满意度考核5： | | | | | |  |  |
| 护工满意度平均值： | | | | | |  |  |
| **满意度考核合计（保洁+勤务+护工）：** | | | | | |  | |
| **卫生委托服务考核总计（服务质量+满意度）：** | | | | | |  | |

**第四部分 合同主要条款**

**1.合同****范围**

本合同条款适用与本次采购活动。项目实施范围详见附件——招标文件和投标文件及补充文件、采购设计图、承诺书等。

**2.合同的签订**

2.1中标人须在中标通知书发出30日内按招标文件和中标供应商投标文件的约定，凭中标通知书和采购人在约定的时间、地点，由法定代表人或其授权代表与采购人签订书面合同。

2.1.1交货地点：用户指定地点。

2.1.2到货期：按标项内具体要求执行。

2.2交货方式：中标人负责运至现场安装调试，在整个设备安装调试验收合格前的所有设备材料的运输、保管、保险均由中标人负责。

**3.付款方式：**按标项内具体要求执行。

**4.合同修改**

4.1双方的任何一方对合同内容提出修改，均应以书面形式通知对方，并达成由双方签署的合同修改书，须报政府采购管理部门批准。

4.2除非招标人对产品的品牌、型号规格和涉及价格因素的技术参数提出修改，中标人不得对合同价格提出修改要求。

**5.商品包装和快递包装要求**

**本次项目采购所涉及的商品包装和快递包装要求均应符合《关于印发《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）》的通知》（财办库〔2020〕123号）文件要求，必要时由采购人在履约验收环节要求供应商出具检测报告。**

**6. 质量标准和验收**

6.1中标人提供的产品及服务必须是经合法途径取得的。

6.2中标人应按现行的国家或行业技术及验收标准和招标文件的规定提供工程、货物或服务，因中标人提供的工程、货物或服务达不到约定的质量标准，中标人承担违约责任。

6.3验收由使用单位按规定组织相关人员或专家进行。

6.4双方对工程、货物或服务的质量有争议的，由双方同意的专业检测机构鉴定，所需费及因此造成的损失由责任方承担，双方均有责任的，双方根据其责任分别承担。

**7.违约责任**

7.1提供的货物和服务质量必须达到合格，凡安装调试、设备试运转过程中发现的设备质量问题，中标人必须无偿返工直至符合质量要求，承担返工所发生的一切费用和招标人的直接经济损失。

7.2由于招标人保管不善或使用不当造成设备短缺、故障或损坏，中标人协助招标人及时给予补齐或修复。

**8．违约赔偿**

8.1除不可抗力外，如中标人发生不能按期完成供货任务，招标人发生中途变更等情况，应及时以书面形式通知对方。双方应本着友好的态度进行协商，妥善解决。如协商无效，按规定处以违约金。

8.2 中标人和采购人签订合同，按合同规定的供货时间供货并安装调试完毕。逾期每推迟一天，扣中标价0.1%的滞纳金给采购人。

8.3招标人在规定时间无正当理由拒签合同者，以招标违约处理，并赔偿中标人由此造成的直接经济损失。

**9.不可抗力**

9.1如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力的事故，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事故所影响的时间。

9.2受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快以电报或电传通知另一方，并在事故发生后14天内，将有关部门出具的证明文件用挂号信航寄给或送给另一方。如果不可抗力影响时间延续120天以上的， 双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

**10.解决合同纠纷的方式**

10.1凡有关本合同或与本合同中发生的争端，双方应通过友好协商，妥善解决。如通过协商仍不能解决时，可向当地的仲裁机构申请仲裁或人民法院起诉。

10.2仲裁和诉讼费用除仲裁机构和人民法院另有裁决外，由败诉方承担。

10.3在仲裁和诉讼期间，除正在进行裁定的部分外，本合同其他部分应继续执行。

10.4合同应在双方签字盖章后开始生效。

（注：在正式签约时，根据上述精神应拟就更为详尽的合同书）

**第五部分 评标方法及标准**

**1、评标方法：**

1.1本次评标采用综合评分法，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的中标候选人。中标候选人并列的，采用随机抽取的方式确定。

**1.2采用综合评分法的，提供相同品牌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，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定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。**

**非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在招标文件中载明。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前款规定处理。**

**2.评分标准：**共100分，其中商务技术分80分，价格分20分。评分依下述所列为评标打分依据，分值如下（计算分值时，按其算术平均值保留小数2位）。

**2.1.商务技术分（80分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分内容** | **分值** | **评分标准说明** |
| 1 | 投标人信用 | 2分 | 投标人获得过由政府部门颁发的有关信用管理示范企业证书（有效期内）的，得2分。（提供相关证书复印件加盖投标人公章） |
| 2 | 投标人  业绩情况 | 5分 | 按其提供的近三年（2018年7月1日以来）的同类项目业绩案例进行打分，每有1个得2.5分，满分5分。（提供合同及中标通知书复印件均加盖投标人公章） |
| 3 | 管理体系认证 | 3分 | 1、通过ISO9001质量管理体系认证并在有效期内的得1分；  2、通过ISO14001环境管理体系认证并在有效期内的得1分；  3、通过ISO45001职业健康安全管理体系认证并在有效期内的得1分。 |
| 4 | 管理人员配置 | 6分 | 拟派项目经理、管理团队的设置是否符合招标文件要求。  1、拟派项目经理具有3年以上同类项目管理工作经验的（提供相关证明）得1分；具有本科以上文凭的（提供相关证明）得1分。  2、拟派管理团队人员具有3年以上同类项目管理工作经验的（提供相关证明）每人得0.5分，最高得2分；具有高中以上文凭（提供相关证明）每人得0.5分，最高得2分。  以上人员提供近三个月本单位社保缴纳证明加盖投标人公章。 |
| 5 | 基层人员配置 | 6分 | 基层人员的设置是否符合招标文件要求。  1.具有特种设备执证上岗：  1.1高压灭菌消毒人员具有安全管理和作业人员证（R1），每有1人得1分，最高2分。  1.2内镜清洗操作工具有软式内镜清洗消毒上岗证，每有1人得1分，最高2分。  以上人员提供有效期内上岗证复印件以及近三个月本单位社保缴纳证明均加盖投标人公章。  2.对其他人员配置根据项目人员要求承诺进行打分，优于项目需求的得2.0－1.5分，符合项目需求的得1.4-0.9分，部分符合项目需求的得0.8-0.1分，不符合或不提供不得分。 |
| 6 | 服务总体构想 | 3分 | 按其提供本项目详细的管理服务总体构想，有标准化的服务管理体系等进行打分，优于项目需求的得3.0-2.0分，符合项目需求的得1.9-1.0分，部分符合项目需求的得0.9-0.1分，不符合或不提供不得分。 |
| 7 | 质量考核办法及奖惩制度 | 3分 | 按其提供的质量考核办法及奖惩制度完善性、合理性等进行打分，优于项目需求的得3.0-2.0分，符合项目需求的得1.9-1.0分，部分符合项目需求的得0.9-0.1分，不符合或不提供不得分。 |
| 8 | 突发事件应急方案 | 3分 | 按其提供针对各类检查和突发性公卫事件等任务的应急响应方案进行打分，优于项目需求的得3.0-2.0分，符合项目需求的得1.9-1.0分，部分符合项目需求的得0.9-0.1分，不符合或不提供不得分。 |
| 9 | 员工培训计划 | 3分 | 按其提供各岗位详细的培训方案，是否符合招标文件要求，是否具有针对性，可操作性等进行打分，优于项目需求的得3.0-2.0分，符合项目需求的得1.9-1.0分，部分符合项目需求的得0.9-0.1分，不符合或不提供不得分。 |
| 10 | 保洁管理方案 | 3分 | 按其提供的保洁管理方案，是否符合招标文件及院方日常需求，方案是否具有先进性、可操作性等进行打分，优于项目需求的得3.0-2.0分，符合项目需求的得1.9-1.0分，部分符合项目需求的得0.9-0.1分，不符合或不提供不得分。 |
| 11 | 运送管理方案 | 3分 | 按其提供的运送管理方案，是否符合招标文件及院方日常需求，方案是否具有先进性、可操作性等进行打分，优于项目需求的得3.0-2.0分，符合项目需求的得1.9-1.0分，部分符合项目需求的得0.9-0.1分，不符合或不提供不得分。 |
| 12 | 护工管理方案 | 3分 | 按其提供的护工管理方案，是否符合招标文件及院方日常需求，方案是否具有先进性、可操作性等进行打分，优于项目需求的得3.0-2.0分，符合项目需求的得1.9-1.0分，部分符合项目需求的得0.9-0.1分，不符合或不提供不得分。 |
| 13 | 保姆委托管理方案 | 3分 | 按其提供的保姆委托管理方案，是否符合招标文件及院方日常需求，方案是否具有先进性、可操作性等进行打分，优于项目需求的得3.0-2.0分，符合项目需求的得1.9-1.0分，部分符合项目需求的得0.9-0.1分，不符合或不提供不得分。 |
| 14 | 宿舍管理方案 | 4分 | 按其提供的宿舍管理经验（提供相关证明）及宿舍管理方案等进行打分，是否符合招标文件及院方日常需求，方案是否具有先进性、可操作性等，优于项目需求的得4.0-3.0分，符合项目需求的得2.9-2.0分，部分符合项目需求的得1.9-0.1分，不符合或不提供不得分。 |
| 15 | 纸板回收方案 | 4分 | 按其提供的协助医院对纸板等可回收物资的回收方案（方案需包含回收处置流程及每年回收款交纳额度承诺等内容），根据方案中回收处置流程及承诺内容，是否具有合理性、可操作性等进行打分，优于项目需求的得4.0-3.0分，符合项目需求的得2.9-2.0分，部分符合项目需求的得1.9-0.1分，不符合或不提供不得分。 |
| 16 | 项目组织实施方案 | 5分 | 按其提供的针对本项目制订的实施方案，包括管理制度、实施流程、机构设置、职责分工、质量控制及反馈等，方案是否符合招标文件要求，是否具有科学性、合理性、规范性、可操作性等进行打分，优于项目需求的得5.0-4.0分，符合项目需求的得3.9-2.0分，部分符合项目需求的得1.9-0.1分，不符合或不提供不得分。 |
| 17 | 勤务中心项目配套软件优化方案 | 3分 | 按其提供的勤务中心项目配套软件是否先进，是否成熟等方面进行打分，优于项目需求的得3.0-2.0分，符合项目需求的得1.9-1.0分，部分符合项目需求的得0.9-0.1分，不符合或不提供不得分。 |
| 18 | 宿舍管理项目配套软件优化方案 | 3分 | 按其提供的宿舍管理项目配套软件是否先进，是否成熟等方面进行打分，优于项目需求的得3.0-2.0分，符合项目需求的得1.9-1.0分，部分符合项目需求的得0.9-0.1分，不符合或不提供不得分。 |
| 19 | 垃圾分类优化方案 | 2分 | 按其提供的垃圾分类的优化方案是否合理、是否有可操作性等方面进行打分，优于项目需求的得2.0－1.5分，符合项目需求的得1.4-0.9分，部分符合项目需求的得0.8-0.1分，不符合或不提供不得分。 |
| 20 | 投入设备及工具情况 | 4分 | 按其提供的针对本项目投入的所需耗材、设备配置情况是否符合招标文件要求，是否具有合理性、可操作性等进行打分，优于项目需求的得4.0-3.0分，符合项目需求的得2.9-2.0分，部分符合项目需求的得1.9-0.1分，不符合或不提供不得分。 |
| 21 | 保持员工队伍稳定措施的有效性 | 3分 | 按其提供的员工队伍稳定的承诺及有关措施的有效性等进行打分，优于项目需求的得3.0-2.0分，符合项目需求的得1.9-1.0分，部分符合项目需求的得0.9-0.1分，不符合或不提供不得分。 |
| 22 | 服务承诺及优惠措施 | 3分 | 按其提供服务承诺的详细性、全面性及优惠措施程度（不包含价格优惠）等进行打分，优于项目需求的得3.0-2.0分，符合项目需求的得1.9-1.0分，部分符合项目需求的得0.9-0.1分，不符合或不提供不得分。 |
| 23 | 交接过渡或改进方案 | 3分 | 按其提供的各项管理规章制度严格性，交接验收或改进方案的完善性等进行打分，优优于项目需求的得3.0-2.0分，符合项目需求的得1.9-1.0分，部分符合项目需求的得0.9-0.1分，不符合或不提供不得分。 |

**2.2价格分（20分）**

2.2.1评标基准价：即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。

2.2.2其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×价格权值×100

即：投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×20

**第六部分投标文件应提交的有关格式范例**

投标人按照以下格式编制投标文件，并将报价文件、商务技术（资信）文件分别编制成册。

**报价文件部分**

**目录**

（1）投标响应函……………………………………………………（页码）

（2）开标一览表……………………………………………………（页码）

（3）中小企业声明函………………………………………………（页码）

（4）残疾人福利性单位声明函……………………………………（页码）

**1、投标响应函（格式）**

致：绍兴市人民医院、绍兴市公共资源交易中心

根据贵方招标文件（**填写招标编号：**）的要求，正式授权**（全权代表姓名 、单位 、职务 ）**代表投标人（**填写单位 、地址** ）提交投标文件。

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，兹声明同意如下：

1.我方同意在投标人须知规定的开标日期起遵守本投标文件中的承诺且在投标有效期满之前均具有约束力。

2.我方承诺已经具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动的供应商应当具备的条件。

3.本公司投标文件中填列的技术参数、配置、服务、数量等相关内容都是真实、准确的。保证在本次项目中所提供的资料全部真实和合法。同意向绍兴市公共资源交易中心提供可能另外要求的与投标有关的任何数据或资料。

4.我方理解贵方将不受你们所收到的最低报价的约束。

5.本投标自开标之日（投标截止之日）起90天内有效。

6.我方将严格遵守《中华人民共和国政府采购法》第七十七条规定，供应商有下列情形之一的，处以采购金额5‰以上10‰以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

a)提供虚假材料谋取中标、成交的；

b)采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

c)与采购人、其它供应商或者采购代理机构恶意串通的；

d)向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

e)在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

f)拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

供应商有前款第a)至e)项情形之一的，中标、成交无效。

地址：　　　　　　　　　　　　　　　邮政编码：

电话： 传真：

开户银行： 帐号：

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：

投标人(电子签章)：　　　　　　　　　日期：

**2、开标一览表（格式）**

投标人名称：

标 项：

招标编号：

单位：元

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 货物的制造商或服务的提供商 | 品牌（如有） | 数量 | 型号和规格**（或具体服务）** | 单价 | 总价 | 交货期 | 质保期/服务要求（年限） |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 投标总价 | | 小写： | | | | | | | |
| 大写： | | | | | | | |

注: 1.报价一经涂改，应在涂改处加盖单位电子签章或者由法定代表人或其授权代表签字或盖章，否则其投标作无效投标处理。

2.招标人不接受某一标项中有2个(含)以上的报价或方案，若投标人在此表中有2个（含）以上的报价或方案，其投标作无效投标处理。

3.投标人需按本表格式填写，如无对应内容，则填写：“无或/”。

4.有关本项目实施所涉及的一切费用均计入报价。

5.以上表格要求细分项目及报价，**在“规格型号（或具体服务）”一栏中，货物类项目填写规格型号，服务类项目填写具体服务。服务包含但不仅限于：服务方案、次数或人数、服务年限等，产品包含但不仅限于:名称、品牌、型号、生产厂商、数量、质保期等。**

**6.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，主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求等予以公示。请把上述涉及的内容完整填写在开标一览表中。**

投标人（电子签章）：

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）： 日期： 年 月 日

**3、中小企业声明函（二选一）**

**中小企业声明函（货物）**

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）参加绍兴市人民医院的保洁服务等物业管理采购项目采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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. （标的名称），属于 行业 ；制造商为 （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） ；

2. （标的名称），属于 行业 ；制造商为 （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。

企业名称（盖章）：

日期： 年 月 日

**中小企业声明函（工程、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）参加绍兴市人民医院的保洁服务等物业管理采购项目采购活动，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. （标的名称），属于 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） ；

2. （标的名称），属于 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。

企业名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：

**1、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。**

2、根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）规定，中标、成交供应商享受中小企业扶持政策的，采购代理机构将随中标、成交结果公开中标、成交供应商的《中小企业声明函》。

3、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）规定的条件并提供提供《残疾人福利性单位声明函》（附件4）的残疾人福利性单位视同小微企业；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，视同为小微企业。

**4、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 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。

声明单位（盖章）：

日期： 年 月 日

注：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）规定填报。



**商务技术（资信）文件部分**

**目录**

（1）法定代表人授权书 …………………………………………………………（页码）

（2）授权代表社保证明（复印件）………………………………………………（页码）

（3）法定代表人及其授权代表的身份证（复印件）……………………………（页码）（4）法定代表人身份证明书………………………………………………………（页码）

（5）所有与符合性审查有关的资信文件（复印件）（营业执照、2020年度财务报表、纳税和社保缴纳证明）……………………………………………………………………（页码）

（6）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函……………………（页码）

（7）重大违法记录的声明 ………………………………………………………（页码）（8）符合特定资格条件（如果项目要求）的有关证明材料（复印件）………（页码）

（9）非本地投标人售后服务机构证明材料……………………………………（页码）

（10）主要业绩证明………………………………………………………………（页码）

（11）廉政承诺书 …………………………………………………………………（页码）

（12）技术解决方案………………………………………………………………（页码）

（13）技术偏离说明表……………………………………………………………（页码）

（14）组织实施方案………………………………………………………………（页码）

（15）售后服务方案………………………………………………………………（页码）

（16）项目小组人员名单…………………………………………………………（页码）

（17）优惠条件及特殊承诺………………………………………………………（页码）

（18）备品备件及供选择的配套零部件清单……………………………………（页码）

（19）培训计划……………………………………………………………………（页码）

（20）验收方案……………………………………………………………………（页码）

（21）认为需要的其他商务技术（资信）文件或说明……………………………（页码）

**注：以上目录是基本格式要求，各投标人可根据自身情况进一步细化。**

**1、法定代表人授权委托书（格式）**

本授权委托书声明：我 (填写姓名)系 （填写投标人单位全称）的法定代表人，现授权委托 （填写单位全称）的（填写姓名）为我公司授权代表，（填写身份证号码： ）。以本公司的名义参加绍兴市人民医院、绍兴市公共资源交易中心组织的保洁服务等物业管理采购项目投标活动。授权代表在开标、评标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。全权代表在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

授权代表无转委托权。特此委托。

授权代表姓名： 性别： 年龄：

单位： 部门： 职务：

办公地址： 联系电话： 传真：

投标人（电子签章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

**2、授权代表社保证明（复印件）**

出具距投标截止时间一个月以内的社保机构盖公章的授权代表社保缴纳证明（如授权代表为离退休返聘人员的，投标响应文件技术部分内需提供退休证明及单位聘用证明；如由第三方代理社保事项的，则需提供委托代理协议复印件），格式自拟。**未提供上述证明的投标做无效投标处理。**

**3、法定代表人及其授权代表身份证复印件（正反面）**

**4、法定代表人身份证明书(格式)**

投 标 人：

地 址：

姓 名：

身份证号码：

职 务：

系 （填写投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

投标人： （电子签章）

年 月 日

**5、与符合性审查有关的资信文件（复印件）（1.营业执照（或事业法人登记证或其他登记证明材料）（复印件）；2.财务报表资料文件（2020年度资产负债表等财务报表资料文件(新成立的公司，提供情况说明，格式自拟)）；3.提供依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录证明，税收和社保证明打印时间不得早于投标截止时间前1个月；4.其他资料由投标人根据采购需求及招标文件要求编制。）**

**6、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函**

绍兴市人民医院、绍兴市公共资源交易中心：

我方郑重承诺，我方具有履行绍兴市人民医院保洁服务等物业管理采购项目（招标编号:2021-09-0095）合同所必需的设备和专业技术能力。如中标，我方将保证合同顺利履行。

投标人 (电子签章)：

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：

日期： 年 月 日

**7、重大违法记录的声明**

绍兴市人民医院、绍兴市公共资源交易中心：

我公司声明参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；也没有因违反《浙江省政府采购供应商注册及诚信管理暂行办法》被列入“黑名单”，正在处罚有效期”。我方通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询，未被列入失信被执行人、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。（另，提供自招标公告发布之日起至投标截止日内任意时间查询结果的网页截图）

投标人 (电子签章)：

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：

日期： 年 月日

**8、特定资格条件要求的资质文件（复印件）**

（由投标人根据招标公告合格的投标人应具备的特定资格要求编制）

**9、非本地投标人售后服务机构证明材料**

（由非本地投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

**10、主要业绩证明**

**附表 :相关项目建设业绩一览表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 项目  类型 | 简要描述 | 合同  金额  （万元） | 开竣工日期 | 项目地址与采购单位联系电话 | 所在页码 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**注：投标人可按上述的格式自行编制，须随表提交相应的合同复印件和用户单位验收证明并注明页码。**

投标人 (电子签章)：

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：

日期： 年 月日

11、廉政承诺书

绍兴市人民医院：

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、严格遵守政府采购法等法律法规，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 (电子签章)：

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：

日期： 年 月日

**12、技术解决方案**

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

**投标产品规格配置清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **投标品牌及型号** | **规格配置详细说明** | **数量** | **备注** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |

**注：1.如果本项目涉及硬件设备采购，须在技术文件中提供此配置清单，提供主要投标产品的技术参数证明材料（如官网截图、产品彩页、原厂技术说明等）。**

**2. 本项目如需采购政府强制采购的节能产品的或投标人提供的产品是环境标志产品，投标人须提供节能产品、环境标志产品认证证书复印件。**

**附：**

投标人 (电子签章)：

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：

日期： 年 月日

**13、技术偏离说明表**

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件要求 | 投标响应 | 备注 |
| 1 | 招标文件技术要求  (根据标内要求复制) | 请填写投标产品技术指标对应详细描述 | 无偏离/正偏离/负偏离 |
|  | … | 可自行添加行 |  |
|  | 详细参数可自行加行 |  |  |
| 2 | 请填写售后服务要求 |  |  |
| 3 | 请填写保修期要求 |  |  |
| 4 | 请填写安装要求(如有) |  |  |
| 5 | 请填写验收方式要求(如有) |  |  |
| 6 | 请填写付款方式要求 |  |  |
| 7 | 请填写到货期要求 |  |  |
| 8 | … |  |  |
| 9 | … |  |  |

注：1.此表须与招标文件“招标项目说明及要求”相应标项内的所有技术规格相比较且一一对应真实逐条填列。

2、投标人递交的技术规格书中必须真实逐条列明，否则由投标人自行承担相关风险。

投标人 (电子签章)：

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：

日期： 年 月日

**14、组织实施方案**

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

**附表:项目实施进度计划表(以生效日算起)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 工作日  内容 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | … |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**注：投标人可按上述时间表的格式自行编制切合实际的具体时间表。**

投标人 (电子签章)：

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：

日期： 年 月日

**15、售后服务方案**

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

**附表A:售后服务机构情况表**（按此格式自制）

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **机构名称** | **机构性质** | **注册地址** | **服务技术人员数量** | **联系电话** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**注：关于项目涉及的所有售后服务机构均在本表注明，包括投标人本单位和符合条件的第三方服务机构；**

**附表B：售后服务人员情况表**（按此格式自制）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 类别 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 学历 | 专业 | 职称 | 本项目中的职责 | 响应时间 | 到达现场时间 |
|  | 总协调人 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 售后人员 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | … |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

投标人 (电子签章)：

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：

日期： 年 月日

**16、项目小组人员名单**

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

**附表A:本项目的项目经理情况表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 页码 | 截止投标时间近3年业绩及承担的主要工作情况，曾担任项目经理的项目应列明细 |
| 性别 |  |  |  |
| 年龄 |  |  |
| 职称 |  |  |
| 毕业时间 |  |  |
| 所学专业 |  |  |
| 学历 |  |  |
| 资质证书编号 |  |  |
| 其他资质情况 |  |  |
| 联系电话 |  |  |

**注：须随表提交相应的证书复印件并注明所在投标技术文件页码。**

**附表B:本项目的项目小组人员情况表**（按此格式自制）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 学历  (页码) | 专业  (页码) | 职称  (页码) | 本项目中的职责 | 项目经历 | 参与本项目的到位情况 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**注：投标人可按上述的格式自行编制，须随表提交相应的证书复印件并注明所在投标技术文件页码。**

**附表C:本项目的项目经理和小组人员近3个月交纳社保记录情况表**（以社保局缴纳凭证作附件）

投标人 (电子签章)：

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：

日期： 年 月日

**17、优惠条件及特殊承诺**

（由投标人根据采购需求自行编制）

投标人 (电子签章)：

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：

日期： 年 月日

**18、备品备件及供选择的配套零部件清单**

（由投标人根据采购需求自行编制）

**19、培训计划**

（由投标人根据采购需求自行编制）

**附表: 培训日程及费用**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 课程名称 | 提供的资料 | 持续时间 | 授课教师 | 培训对象 | 培训地点 | 课程费用 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 费用总计 |  |  |  |  |  |  |

注解:A 课程清单按时间顺序排列，并提供以下详细资料：

1. 课程概要
2. 课程目的
3. 教学方式
4. 先决条件
5. 教材目录

B 按照附表A提供授课教师的简历

**注：须随表提交相应的证书复印件并注明所在投标技术文件页码。**

投标人 (电子签章)：

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：

日期： 年 月日

**20、验收方案**

（由投标人根据采购需求自行编制）

投标人 (电子签章)：

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：

日期： 年 月日

**21、认为需要的其他商务技术（资信）文件或说明**

（由投标人根据采购需求自行编制）

投标人 (电子签章)：

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：

日期： 年 月日